

海外事例等

令和 8 年 3 月 5 日
事務局

ブロードバンドラベル（米国）の概要

- 2015年オープンインターネット規則に基づき、**FCC消費者諮問委員会がブロードバンドラベルに関する勧告※を策定し、2016年4月に公表**。ブロードバンドラベルに基づく表示の実施は事業者に義務づけられておらず、あくまでセーフハーバーとして機能する位置づけ。
※ **消費者がブロードバンドサービスの内容を容易に理解することができるよう、事業者に対して明確かつ理解しやすい表示（食品の栄養成分表示に倣った表示）を行うことを求めるもの**。固定ブロードバンド、モバイルブロードバンドそれぞれについて、表示すべき項目及び具体的な表示のサンプルを示した。
- インフラ投資雇用法において、同法の施行（2021年11月）から1年以内に、FCCがブロードバンドラベルに基づく表示を事業者に義務づける規制を公布することを規定。FCCは、2022年3月、4月、5月の3回にわたる公聴会を経て、同年11月にFCC規則の改正（ブロードバンドラベル命令）を公布。その後、2023年7月、8月に見直しを実施。**改正FCC規則（ブロードバンドラベルのアップデートを含む）は、2024年4月（加入者数が10万以下の事業者については同年10月）から適用**。
- 改正FCC規則により、**事業者に対して、通信料金（初期料金、初期料金の適用期間、初期料金適用期間終了後の料金、契約期間）、その他の料金（端末に係るレンタル・割賦料金、オプション利用料金、違約金等）、通信速度、データ容量等の重要な情報を記載したブロードバンドラベルを全ての販売チャネル（ウェブサイト、店舗、電話等）において表示（電話の場合は読み上げ）することを義務づけ**。
- 違反を発見した消費者は、FCC消費者苦情センターへの申し立てが可能。
- 2025年11月、FCCは事業者の負担軽減のため、一部の要件（例：電話での販売時のブロードバンドラベルの読み上げ、利用者ポータルにおける累次のブロードバンドラベルの表示、機械判読性のあるフォーマットによるウェブサイトでの表示）の撤廃を提案し、意見募集を実施（現在、結果の取りまとめ中）。

改正FCC規則（ブロードバンドラベル命令）の特徴（2025年11月の意見募集前）

目立つ表示

宣伝・広告に近接した形でブロードバンドラベル（ウェブリンクではなくそのもの）を表示することを事業者を求めることで、消費者が契約時にブロードバンドラベルの内容を目にすることができるようにする。

アカウントポータル

消費者が**オンラインのアカウントポータルを通じて自らの契約についてのブロードバンドラベルに容易にアクセス**することができるようにすることをISPに求める。

機械判読性

消費者向けのサービスの比較ツールを作成するためのデータ収集・集計を容易にするため、**機械判読ができる形でブロードバンドラベルの情報を作成**することを事業者を求める。

ブロードバンドラベル（米国）のテンプレート

固定ブロードバンド

Broadband Facts

Acme Wired
Signature Plan/Gigabit
Fixed Broadband Consumer Disclosure

Monthly Price **\$89.99**

This monthly price is an introductory rate Yes
Time the introductory rate applies 12 months
Monthly price after the introductory rate \$109.99
Length of contract 24 months

Link to Terms of Contract
<https://www.example.com/terms-of-contract>

Additional Charges & Terms

Provider Monthly Fees	
Modem Rental	\$10.00
Wifi Extender	\$5.00
One-Time Purchase Fees	
Installation	\$100.00
Battery Back-up	\$50.00
Early Termination Fee	
Early Termination Fee	\$75.00
Government Taxes	\$27.57

Discounts & Bundles

Visit the link below for available billing discounts and pricing options for broadband service bundled with other services like video, phone, and wireless service, and use of your own equipment like modems and routers.
<https://www.example.com/discounts>

Speeds Provided with Plan

Typical Download Speed	1,200 Mbps
Typical Upload Speed	200 Mbps
Typical Latency	47 ms

Data Included with Monthly Price

Charges for Additional Data Usage	n/a
-----------------------------------	-----

<https://www.example.com/data-usage>

Network Management Policy

<https://www.example.com/network-management>

Privacy Policy

<https://www.example.com/privacy>

Customer Support

Phone: (555) 555-5555
Website: <https://www.example.com>

Learn about the terms used on this label. Visit the Federal Communications Commission's Consumer Resource Center.

fcc.gov/consumer

Unique Plan Identifier: F0005937974123ABC456EMC789

通信料金（月額）

- 初期料金
- 初期料金の適用期間
- 初期料金の適用期間終了後の料金
- 契約期間

その他の料金（月額）

- 端末に係るレンタル・割賦料金
 - オプションサービスに係る料金
 - 導入費用・手数料
 - 契約期間内の解約に係る違約金
 - 税金
- ※ 事業者の負担よりも消費者の利益を優先し、その他の料金についても網羅的な記載が行われることとなった。

バンドルにより 適用される割引プラン 【ウェブリンク】

通信速度

通信容量（月次）

適用されるポリシー 【ウェブリンク】

カスタマーサポート 【アクセス先】

モバイルブロードバンド

Broadband Facts

Acme Wireless
50 Gigabit Data Plan
Mobile Broadband Consumer Disclosure

Monthly Price **\$75.00**

This monthly price is an introductory rate No
Time the introductory rate applies n/a
Monthly price after the introductory rate n/a
Length of contract n/a

Link to Terms of Contract
<https://www.example.com/terms-of-contract>

Additional Charges & Terms

Provider Monthly Fees	
Device Installation Payment	\$66.67
Device Insurance Coverage	\$3.99
Voicemail	\$1.00
One-Time Purchase Fees	
Activation Fee	\$36.00
Early Termination Fee	
Early Termination Fee	n/a
Government Taxes	Included

Discounts & Bundles

Visit the link below for available billing discounts and pricing options for broadband service bundled with other services like video, phone, and wireless service, and use of your own equipment like modems and routers.
<https://www.example.com/discounts>

Speeds Provided with Plan

Typical Download Speed	35 Mbps
Typical Upload Speed	5 Mbps
Typical Latency	30 ms

Data Included with Monthly Price

Charges for Additional Data Usage	\$5/GB
-----------------------------------	--------

<https://www.example.com/data-usage>

Network Management Policy

<https://www.example.com/network-management>

Privacy Policy

<https://www.example.com/privacy>

Customer Support

Phone: (555) 555-5555
Website: <https://www.example.com>

Learn about the terms used on this label. Visit the Federal Communications Commission's Consumer Resource Center.

fcc.gov/consumer

Unique Plan Identifier: F0005937974123ABC456EMC789

契約サマリー（欧州）の概要

- 欧州電子通信コード（E E C C : European Electronic Communications Code）指令（2018年12月）においては、消費者の権利を充足するための取組として、事業者に対して**契約に関する情報提供義務**を課している（同指令第102条）。具体的には、**契約を締結する前に、事業者から消費者に対して、明確かつ理解しやすい内容の「契約サマリー」を提供することが義務づけられている。**
- 「契約サマリー」には、少なくとも以下（契約における不可欠な要素）について記載する必要がある。
 - ① 事業者の名称・住所・連絡先（苦情相談に係る連絡先が別にある場合には当該連絡先も含む）
 - ② サービスの特徴
 - ③ 支払額（初期費用、毎月発生する各料金）
 - ④ 契約期間、契約更新・終了の条件
 - ⑤ 障害者に対するサービス・製品の設計上の考慮
 - ⑥ インターネットアクセスサービスに関する必要な情報（広告表示されている上り・下りの最大・最低速度に関する明確かつ理解しやすい説明、広告表示の内容と実際のサービスの質との差異が継続的に発生する場合の救済手段に関する明確かつ理解しやすい説明）
- その上で、欧州委員会は、2019年12月21日までに、欧州電子通信規制者機関（B E R E C : Body of European Regulators for Electronic Communications）との協議を経た上で、**「契約サマリー」のテンプレートを特定した実施規則**を採択することが求められており、**2019年12月17日にこの実施規則を採択**している。**同実施規則は2020年12月21日から適用**されている。
 - ※ E E C C及び同実施規則については、最終的にEU加盟国の国内法令において実装されるものであり、加盟国ごとに対応に差異が生じることとなる。
- なお、**「契約サマリー」は、消費者が契約を締結する前にその契約の内容をチェックし、また、契約を締結した後にその契約の内容を参照するに当たっての最も重要な条件について記録したものである一方で、「契約サマリー」を受領するタイミングが契約手続の最終段階となることが一般的であるため、事業者が提供する他のプランとの比較の用途にはそぐわない**旨がB E R E Cから指摘されている。

契約サマリー（欧州）のテンプレート

CONTRACT SUMMARY TEMPLATE

サービスの名称

PART A –Template

[Service name]

[Provider/provider logo]

[Contact]

事業者の名称、連絡先（苦情相談に係る連絡先を含む）

Contract summary

- This contract summary provides the main elements of this service offer as required by EU law ⁽¹⁾.
- It helps to make a comparison between service offers.
- Complete information about the service is provided in other documents.

Services and equipment

[...]

サービス（・機器）の特徴

Speeds of the internet service and remedies

[...]

インターネットアクセスサービスの速度、救済手段

Price

[...]

支払額（初期費用、毎月発生する各料金）

Duration, renewal and termination

[...]

契約期間、契約の更新・終了の条件

Features for end-users with disabilities

[...]

障害者に対するサービス・製品の設計上の考慮

Other relevant information

[...]

⁽¹⁾ Article 102(3) of Directive (EU) 2018/1972 of the European Parliament and of the Council of 11 December 2018 establishing the European Electronic Communications Code (OJ L 321, 17.12.2018, p. 36).

■ 消費者契約法

（事業者及び消費者の努力）

第三条 事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。

- 一 消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること。
 - 二 消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、事業者が知ることができた個々の消費者の年齢、心身の状態、知識及び経験を総合的に考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること。
 - 三 民法（明治二十九年法律第八十九号）第五百四十八条の二第一項に規定する定型取引合意に該当する消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者が同項に規定する定型約款の内容を容易に知り得る状態に置く措置を講じているときを除き、消費者が同法第五百四十八条の三第一項に規定する請求を行うために必要な情報を提供すること。
 - 四 消費者の求めに応じて、消費者契約により定められた当該消費者が有する解除権の行使に関して必要な情報を提供すること。【2023年10月1日施行】**
- 2 消費者は、消費者契約を締結するに際しては、事業者から提供された情報を活用し、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容について理解するよう努めるものとする。

事業者の努力義務の射程は、従前は契約締結時までであったが、第4号の追加により、契約締結後の契約からの離脱の場面等にまで射程が広げられた。