

携帯電話の国際ローミングサービスの トラブルに関する取組み

平成19年4月10日
社団法人電気通信事業者協会(TCA)

平成18年1月、国民生活センターから、携帯電話の国際ローミングサービスのトラブル防止のための取組みについて要望を受け、本連絡会の第10回会合(平成18年2月9日開催)において携帯電話事業者の対応等につき報告したところですが、その後の取組み状況は以下の通りです。

国民生活センターからの要望	TCA／携帯電話事業者の取組み
<p>○国際ローミングサービスについて、特に積極的な説明をすること</p> <p>○不正利用防止のための暗証番号の設定を周知し、利用促進すること</p>	<p>○各種媒体における記載の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス利用上の注意事項に関する記載の追加、配色変更等 <p>【媒体】</p> <p>国際ローミング利用ガイド</p> <p>ホームページ</p> <p>総合カタログ</p> <p>国際ローミング対応端末の取扱説明書</p> <p>請求書同封物 等</p> <p>○TCAのホームページ(別添1)及びプレスリリース(別添2)を通じての周知</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ICカード盗難・紛失時の不正利用に関する注意喚起 ・不正利用防止のための暗証番号の設定方法の案内 <p>○携帯電話販売店における説明強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重要な事項として店頭で説明(重要事項説明書及び重要事項説明に関する店員向けマニュアルの改訂) <p>○携帯電話レンタルサービス店における説明強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(関連会社が運営する)レンタルサービス店における国際ローミング利用ガイドの店頭配備及び同ガイドの内容説明等
<p>○海外でトラブルが発生した際の相談窓口を充実させること</p>	<p>○相談窓口の周知促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口(24時間365日対応)が記載された国際ローミング利用ガイドの端末同梱及び店頭配備等

【別添1】TCAのホームページ

http://www.tca.or.jp/japan/infomation/SIM/index.html

http://www.tca.or.jp/japan/infomation/SIM/pincode.html

http://www.tca.or.jp/japan/infomation/SIM/trouble.html

携帯電話に入っている「SIMカード」をご存知ですか？

■『SIMカード』って、なに？

SIMカード(シムカード、Subscriber Identity Module Card)とは、GSMやW-CDMAなどの方式の携帯電話で使われているICカードです。NTTドコモ=FOMAカード、au=auICカード、ソフトバンク=USIMカード、WILLCOM=W-SIM、と各社呼ばれています。W-CDMAなどの第3世代(3G)携帯電話用のSIMカードは機能が拡張されており、UMCカードないしUSIMカードと言いますが、基本的に互換性があるため、特に区別せずにSIMカードと呼ばれることが一般的です。

■『SIMカード』で、なにができるの？

SIMカードには、MSI(International Mobile Subscriber Identity)と呼ばれる固有の番号及び携帯電話番号等が登録されており、海外で使用できない携帯電話の機種の場合でも別の携帯電話機に差し込んで利用可能です。また、ひとつの携帯電話機で複数の電話番号を切替えて使用したりすることもできます。

但し、SIMカードは個別の携帯電話番号を認識するための重要な情報が登録されている大切なカードです。クレジットカードやキャッシュカードなどと同様に、万が一、盗難などで紛失してしまうと、第三者に利用されてしまう可能性があります。とても大切なカードですので、ご利用方法を確認し、きちんと管理・利用することが重要です。



SIMカードは、携帯電話番号、電話帳、回線契約に関する情報など、携帯電話を使用する際に必要となる重要な情報が記録されています。SIMカードを差し替えるだけで携帯電話機の機種変更ができる便利なシステムですが、万が一の紛失に備えて、安全のために「PINコード」でロックを掛けておくことが安心ですね！

「PINコード」を設定しよう

リンク

当協会のホームページはインターネットエクスプローラ4.0、Netscape4.0以上で

ご覧いただく事をお勧め致します。

Copyright (c) 2001-2006 社団法人電気通信事業者協会

リンク先ページについて

「PINコード」を設定しよう

SIMカードには、「PIN1コード」「PIN2コード」という2つの暗証番号を設定できます。(WILLCOM2PIN1コードのみ)

【PIN1コード】：第三者による無断使用を防止するため、SIMカードを携帯電話端末に差し込むたび、または電源を入れるたびに使用者を確認するために入力する4～8桁(WILLCOMは4～16桁)の番号(コード)です。この入力により、携帯電話からの発着信、端末操作が可能になります。

【PIN2コード】：ユーザー証明書利用時や旅行申請、積算料金情報のリセットなどを行うときなどに利用する4～8桁の暗証番号です。

PIN1コードのご利用方法

PIN1コードON/OFF設定を「ON」に設定すると、電源を入れたときにPIN1コードの入力が必要になります。正しいPIN1コードを入力しないと、電話の発信・着信、各種通話機能の操作ができません。PIN1コードを3回(WILLCOMは10回)連続して間違えると、自動的に「PINロック」がかかります。なお、「PINロック」がかかるまで一切の操作が行えなくなりますので、押し間違えにはご注意ください。

PIN2コードのご利用方法

PIN2コードON/OFF設定を「ON」に設定すると、ユーザー証明書の操作時や、FirstPass対応サイトに接続するときにPIN2コードの入力が必要になります。PIN2コードを3回連続して間違えると、自動的に「PINロック」がかかります。(ソフトバンク携帯電話の場合、PIN2コードは常に「ON」に設定されています。)

■「PINコード」の設定方法など詳しくは、各社ホームページでご確認ください



「PINコード」を設定しないで携帯電話を使用していると、電話帳の紛失や盗難などの際に、SIMカードを差し替えて、第三者に利用されてしまう可能性があります。また、海外での紛失・盗難の際には、ご利用の携帯電話会社への連絡が速くなり、トラブルに発展してしまうこともありますのでご注意ください。なお、紛失・盗難の際は海外国内を問わず、すぐにご利用の携帯電話会社へご連絡をお願いします。

海外でのトラブル事例

リンク

当協会のホームページはインターネットエクスプローラ4.0、Netscape4.0以上で

ご覧いただく事をお勧め致します。

Copyright (c) 2001-2006 社団法人電気通信事業者協会

リンク先ページについて

海外でのトラブル事例

CASE.1 海外旅行で紛失してしまった携帯電話を利用させてしまい、帰国後に多額の利用料金を請求されてしまった。

海外旅行に行ったときに、携帯電話を失ってしまいました。すぐに紛失には気づきましたが、帰国まで数日間があったため、それまでの間は携帯電話を利用せずに、日本に帰ってきてから携帯電話会社に連絡して新しい電話機を手に入れました。後日、利用明細を見たところ、紛失していた数日間にも携帯電話の利用料金が加算され、しかもかなりの高額になっていました。なぜ、紛失した携帯電話からの利用料金が加算されてしまっているのでしょうか？



国際ローミングサービスに申し込んだ携帯電話のSIMカードは、海外用携帯電話に差し替えてそのまま利用できる場合がありますので、悪意の第三者により勝手に利用されてしまう場合があります。万が一、SIMカード、携帯電話を紛失した場合には、速やかに各ご利用携帯電話会社にご連絡の上、利用中断の手続きをしていただく必要があります。

CASE.2 日本国内のみで利用できる携帯電話を使用していたのですが、海外旅行先でもがけがらに利用していたら、失くしてしまいました。

私は日本国内でしか使用できない携帯電話を利用しています。海外旅行に行った時、デジタルカメラ代わりに利用しようと思って持っていた携帯電話を、うっかり失くしてしまったのですが、日本国内でしか使用できない機種だし、特に何も対応しなくても大丈夫ですよね？



日本国内のみで利用できる機種の携帯電話機にもSIMカードが入っているものがありますので、海外用携帯電話機に差し替えて使用した場合、そのまま利用できてしまう場合があります。このような場合に、身に覚えのない通話料金が課金されてしまうことがありますので、もしお使いの携帯電話を紛失、または盗難にあてた場合には、携帯電話機のタイプ(日本国内専用、国際ローミング対応)にかかわらず、すぐにご利用の携帯電話会社にご連絡いただき、利用中断の手続きをしてください。

トラブルが発生しています

万が一、海外で携帯電話機の紛失・盗難にあった場合は、すぐにご利用の携帯電話会社にご一報ください！お問合せは下記各社ホームページでご確認ください。



当協会のホームページはインターネットエクスプローラ4.0、Netscape4.0以上で

ご覧いただく事をお勧め致します。

Copyright (c) 2001-2006 社団法人電気通信事業者協会

リンク先ページについて

【別添2】前頁のホームページに関するプレスリリース

<http://www.tca.or.jp/japan/news/061222.html>

平成18年12月22日

社団法人電気通信事業者協会

～携帯電話の紛失・盗難時の悪用を回避するために～

携帯電話等で使われているICカード『SIMカード』 ご利用上の注意喚起ホームページの公開開始について

社団法人電気通信事業者協会(会長:小野寺 正)は、携帯電話端末(3G:第3世代携帯電話)の紛失や盗難により、端末に挿入されているICカード『SIMカード』を悪用されてしまうトラブルの発生を受け、『SIMカード』への理解促進、及び悪用を回避する方法をご案内するための情報提供ホームページを開設しましたのでお知らせいたします。

近年発売されている携帯電話の多くは、個別の携帯電話番号を認識するための重要な情報などが登録されている『SIMカード』というICカードを挿入して利用します。この『SIMカード』は、別の携帯電話機に差し込んでも利用することが可能で、海外渡航時に携帯電話機を紛失・盗難などで失ってしまった際に、第三者に悪用されてしまい、契約者ご本人が使用していない通信料金が課金されてしまうというトラブルが発生しています。

このような背景から、年末年始休暇時期に先立ち、『SIMカード』に関する情報提供のホームページを開設。『SIMカード』の取扱いに関する注意喚起を促し、トラブル発生を未然に防ぐための方法紹介、トラブル発生時の問合せ先を明示することを目的とし、情報提供を開始いたしました。このホームページからの情報発信により、海外での携帯電話機紛失時の『SIMカード』悪用トラブルを減らしていけるよう、働きかけていく予定です。

なお、このホームページの概要は以下の通りとなります。

■ホームページURL: <http://www.tca.or.jp/japan/infomation/SIM/index.html>

■ご案内コンテンツ : ・携帯電話に入っている『SIMカード』をご存知ですか?
・「PINコード」を設定しよう
・海外でのトラブル事例
・携帯電話各社 お問合せ先
(NTTドコモ・KDDI・ソフトバンク・WILLCOM)

以上