

移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関する
ガイドライン

平成 29 年 1 月 10 日策定
(令和元年 9 月 6 日最終改正)
総 務 省

目次

1	趣旨	1
2	用語の定義	1
3	端末の流通・販売の制限等の禁止	1
4	SIMロック解除の円滑な実施	2
5	SIMロック解除に当たり留意すべき事項	3
6	本ガイドラインの適用等	4

1 趣旨

移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関するガイドライン（以下「本ガイドライン」という。）は、移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に向けて、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）第 29 条の規定の考え方に照らし、基本的な考え方及び事業者等が S I M（Subscriber Identity Module）ロックを解除する際に留意すべき事項を整理して示すものである。

2 用語の定義

本ガイドラインにおいて使用する用語は、電気通信事業法、電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号）及び電気通信事業報告規則（昭和 63 年郵政省令第 46 号）において使用する用語の例によるほか、次のとおりとする。

(1) 役務

携帯電話、携帯電話・ P H S アクセスサービス（ P H S に係るものを除く。）、三・九ー四世代移動通信アクセスサービス、第五世代移動通信アクセスサービス及び携帯電話に係る仮想移動電気通信サービスをいう。

(2) 事業者

役務を提供する電気通信事業者をいう。

(3) 端末

事業者が販売する移動端末設備をいい、事業者が販売店等に販売し、販売店等が利用者に販売するものを含む。

(4) S I Mカード

事業者との間で役務の提供を内容とする契約を締結している者を特定するための情報を記録した電磁的記録媒体をいう。

(5) S I Mロック

特定の S I Mカードが差し込まれた場合にのみ動作するよう設定された端末上の制限をいう。

(6) S I Mロック解除

あらかじめ S I Mロックが設定された端末について、端末販売後に S I Mロックの設定を無効化することをいう。

3 端末の流通・販売の制限等の禁止

事業者が端末の流通・販売を行う者に対して、正当な理由なく、その流通・販売を制限し、又は、その販売価格や販売価格の値引き額を実質的に指示することは、電気通信の健全な発達又は利用者の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるときは、業務改善命令の要件（電気通信事業法第 29 条第 1 項第 12 号）に該当する。

4 SIMロック解除の円滑な実施

SIMロックは、役務を提供する事業者の変更や、海外渡航時の役務の利用に際しての端末の利用に制限を設け、利用者の利便を損なう要因になる。また、役務契約の締結や変更のコストを押し上げ、役務の料金やサービス内容の差別化による競争を阻害する要因になる。

SIMロック解除の請求があつたにもかかわらず事業者が正当な理由なくこれに応じないことにより、電気通信の健全な発達又は利用者の利益の確保に支障が生じるおそれがあるときは、業務改善命令の要件（電気通信事業法第29条第1項第12号）に該当する。

したがって、事業者は、次に示す方法等により、SIMロックの解除の請求に応じることが適当である。

(1) 対象となる端末

- ① 事業者は、原則として自らが販売した全ての端末¹についてSIMロック解除に応じるものとする。
- ② ただし、
 - ア 端末の割賦代金等を支払わない行為又は端末の詐取を目的とした役務契約その他の不適切な行為を防止するために、必要最小限の措置として事業者が最低限必要な期間SIMロックを維持する場合、
 - イ SIMロック解除が請求された端末が盗品その他の不正に取得されたもの又は代金が支払われないものと確認された場合には、この限りではない。
- ③ 電気通信回線設備を設置して携帯電話の電気通信役務を提供する電気通信事業者において、当該電気通信回線設備と接続し、又は当該電気通信事業者から卸電気通信役務の提供を受けて提供される仮想移動電気通信サービスにおける端末の利用を制限するSIMロックを設定することは、②の必要最小限の措置には該当しない²。

¹ 汎用的に通話やデータ通信を行うための端末（現時点においては、いわゆるフィーチャーフォン、スマートフォン、タブレット、モバイルルータ及びUSBモデムが該当する。）以外の端末、技術的にSIMロック解除が困難な端末及び特定の事業者の通信方式・周波数のみに対応している端末等、SIMロック解除を行わないことが公正な競争、利用者（既に自社の役務契約を解約した利用者も含む。以下同じ。）の利便又は端末の円滑な流通の確保に大きな支障とはならないと考えられるものを除く。

² 電気通信回線設備を設置して携帯電話の電気通信役務を提供する電気通信事業者は、代金債務の履行がなされていない端末について、ネットワーク側で利用を制限する措置を行っており、当該措置により、仮想移動電気通信サービスにおける当該端末の利用も制限していることから、当該措置に加えて当該仮想移動電気通信サービスにおける端末の利用を制限するSIMロックを設定することは、過度な措置である。

(2) 利用者からの請求に応じて行うSIMロック解除に関する手続

- ① 事業者は、インターネットや電話等の迅速かつ容易な方法により、無料で³ SIMロックの解除を行うものとする。
- ② (1)②アの最低限必要な期間は、端末代金の支払が少なくとも1回確認できる期間を考慮し、100日程度を超えない期間とする。ただし、端末代金が一括して支払われた場合には、事業者が当該支払を確認できるまでの期間とする。

(3) SIMロック解除の運用方針の策定

事業者は、SIMロック解除の対象となる端末及び手続等を定めた運用方針をあらかじめ定め、公表するものとする。

5 SIMロック解除に当たり留意すべき事項

(1) 利用者への説明

事業者は、端末の販売時、役務契約の解約時、持込端末による役務契約の締結時及びSIMロック解除時においては、次の事項について、店頭での説明、パンフレットやホームページへの掲載等により利用者が理解できるよう努めるものとする。

① 端末の販売時

- ア 当該端末がSIMロック解除に対応する端末であるか否か
- イ SIMロック解除に係る条件及び手続
- ウ 他の事業者のSIMカードが差し込まれた場合に、通信サービス、アプリケーション等の利用の全部又は一部が制限される可能性が存在すること
- エ 当該端末が対応している周波数帯及び通信方式

② 役務契約の解約時

- ア 4の方法等に従い、SIMロック解除に応じること
- イ SIMロック解除に係る条件及び手続

③ 持込端末による役務契約の締結時

使用される端末によっては、自社の提供するSIMカードが差し込まれたときに、通信サービス、アプリケーション等の利用の全部又は一部が制限される可能性が存在すること

④ SIMロック解除時

- ア SIMロック解除に係る条件及び手続
- イ 他の事業者のSIMカードが差し込まれたときに、通信サービス、アプリ

³ 事業者が無料でSIMロック解除可能な代替手続を設けているにもかかわらず、利用者の選択により店舗等での解除を行う場合には、事務手数料を請求することを妨げるものではない。また、既に自社の役務契約を解約した利用者について、店舗での解除を行う場合には、事務手数料を請求することを妨げるものではない。

ケーション等の利用の全部又は一部が制限される可能性が存在すること
ウ SIMロック解除した端末の故障・修理等に関する問合せ窓口

(2) SIMロック解除した端末に関する利用者の問合せ窓口等の明確化

SIMロック解除した端末が故障した際等に利用者への対応が適切に行われるよう、端末を販売する事業者は、端末製造者等とあらかじめ協議し、SIMロック解除した端末に関する利用者の問合せ窓口等を明確にすることが適当である。

(3) 技術基準適合性の確認等

事業者は、利用者がSIMカードの差し替えにより技術基準等に適合しない端末を使用することのないよう、端末の技術基準適合性の確認について適切な措置を講ずることが必要である。

(4) SIMロック解除以外の機能制限の解除

事業者は端末に設定されたSIMロック以外の機能制限についても、SIMロックが解除された場合は併せて解除できるよう努める必要がある。

6 本ガイドラインの適用等

(1) 令和元年9月6日の改正後の本ガイドラインの規定は、電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第5号）の施行の日から適用する。なお、4(2)②の脚注4を削る改正箇所については、同日以降に販売された端末について適用する。

(2) 本ガイドラインの利用者からの請求に応じて行うSIMロック解除に関する規定は、平成27年5月1日以降の発売に係る端末について適用する。また、4(1)③の規定は平成29年8月1日以降の発売に係る端末について適用する。

(3) SIMロック解除に関するガイドライン（平成22年6月策定）は、廃止する。

(4) 平成27年4月30日以前に発売された端末については、SIMロック解除に関するガイドライン（平成22年6月策定、平成26年12月改正前のもの）の規定を適用するものとする。

(5) 総務省は、本ガイドラインの適用後の状況を踏まえ、必要に応じ本ガイドラインを見直すとともに、所要の対応を行う。