

「モバイル市場の競争環境に関する研究会」

事業者ヒアリングご説明資料

2019年12月2日

リユースモバイル関連ガイドライン検討会

リユースモバイル関連ガイドライン検討会について

リユースモバイル端末を取り巻く状況

これまでの取組について

ガイドライン更新ポイントについて

リユースモバイル事業者認証制度について

今後の取組について

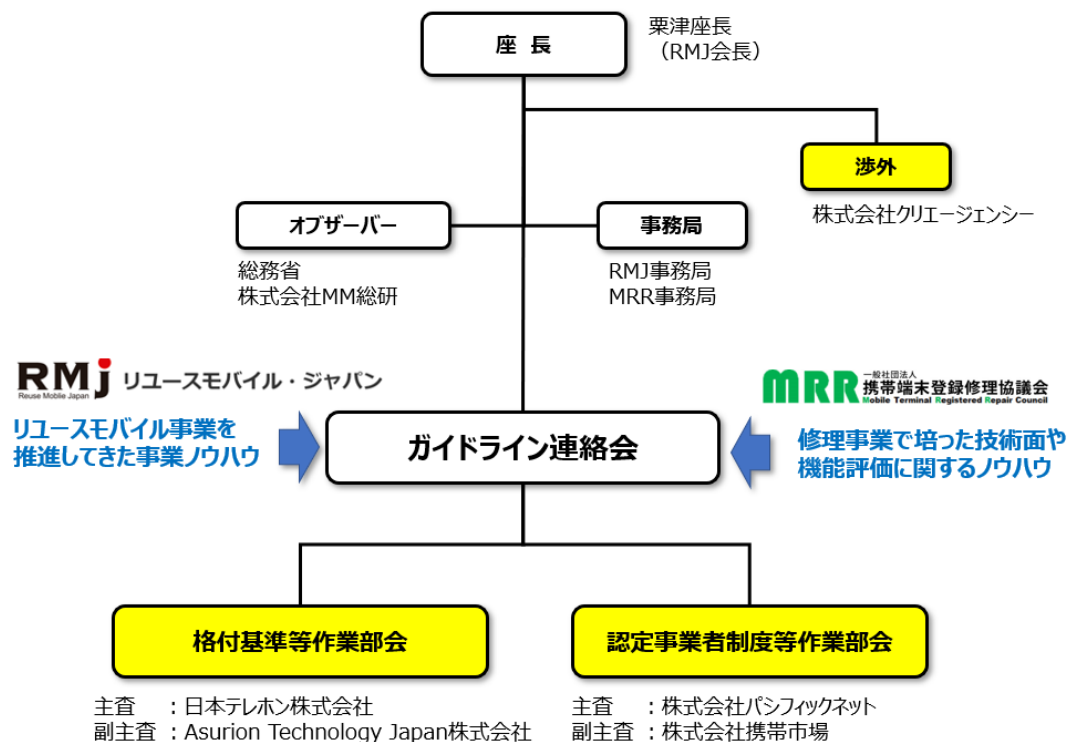
リユースモバイル関連ガイドライン検討会について

リユースモバイル関連ガイドライン検討会は、2018年7月にリユースモバイル・ジャパン（RMJ）及び一般社団法人携帯端末登録修理協議会（MRR）内の理事企業を中心とした有志企業により、安心して安全なリユースモバイル市場の発展に資することを目的として立ち上げられました。

2019年3月には格付けや利用者情報消去などを内容とするガイドラインを策定し、この度2019年11月にガイドラインの改訂版を発表いたします。

推進体制

リユースモバイル関連ガイドライン検討会

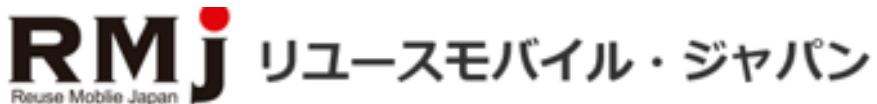


参加企業と役割

区分		企業名	ガイドライン検討会	格付基準作業部会	認証制度作業部会
RMJ	代表	株式会社携帯市場	座長	-	副主査
	副代表	株式会社ゲオ	構成員	構成員	構成員
	副代表	ブックオフコーポレーション株式会社	構成員	-	構成員
	理事	日本テレホン株式会社	構成員	主査	構成員
	理事	株式会社クリエイションシー	渉外・構成員	-	構成員
	理事	株式会社パシフィックネット	構成員	-	主査
	理事	エコケー株式会社	構成員	-	構成員
	理事	株式会社ソフマップ	構成員	構成員	構成員
	理事	株式会社イオシス	構成員	構成員	構成員
	正会員	Brightstar Japan株式会社	-	構成員	-
MRR	理事長	株式会社ギア	構成員	-	-
	理事	Asurion Technology Japan株式会社	構成員	副主査	-
	理事	西菱電機株式会社	構成員	構成員	-
	理事	モバイルケアテクノロジーズ株式会社	構成員	構成員	-
	理事	ユウソリューションズ株式会社	構成員	-	-
	会員	リーテック株式会社	-	構成員	-
	会員	株式会社デジフォース	-	構成員	-
	会員	株式会社日本アシスト	-	構成員	-

オブザーバー：総務省 株式会社MM総研

事務局サポート：リユースモバイル・ジャパン 事務局
一般社団法人携帯端末登録修理協議会 事務局



● 設立目的：

リユースモバイル端末市場の健全な発展と消費者保護を目的として、リユースモバイル通信端末を取り扱う、株式会社携帯市場、株式会社ゲオ、株式会社TSUTAYA、ブックオフコーポレーション株式会社、エコケー株式会社、日本テレホン株式会社、株式会社ネオリア、株式会社パシフィックネットが発起人となり「リユースモバイル・ジャパン（RMJ）」を設立いたしました。

● 設立：2017年3月14日

● 理念

リユースモバイル通信端末市場の発展により、多様で低廉な通信サービスが安心して安全に消費者に提供される社会の形成を目指す。

● ビジョン

リユースモバイル通信端末市場の健全な発展および消費者保護を目的とした安心・安全なリユースモバイル通信端末流通の促進を行うことを目的とする。

● 事業内容

- (1) リユースモバイル通信端末に関する事業の認知度向上を目指す広報・啓蒙活動
- (2) リユースモバイル通信端末事業者における古物営業法等の法令順守のための活動
- (3) リユースモバイル通信端末事業に係る関連省庁との連携
- (4) 関連事業者(キャリア・メーカー・MVNO事業者等)および業界団体との連携
- (5) リユースモバイル通信端末事業の健全な発展に関する政策提言
- (6) 優良かつ透明性の高いリユースモバイル通信端末事業者の育成(データ管理・不正端末流通防止等に関するガイドライン策定等)
- (7) 会員相互の連絡と共通する課題の共有
- (8) 前各号に掲げる事業に付帯または関連する事業

● 理事企業

- 代表理事企業：
株式会社携帯市場
- 副代表理事企業
株式会社ゲオ
ブックオフコーポレーション株式会社
- 理事企業：
日本テレホン株式会社
株式会社クリエージェンシー
株式会社パシフィックネット
エコケー株式会社
株式会社ソフマップ
株式会社イオシス

● 会員企業紹介

- 正会員企業：
株式会社TSUTAYA
株式会社パステック
Brightstar Japan株式会社
インバースネット株式会社
日本エンタープライズ株式会社
- 賛助会員企業：
12社
2019年11月現在（順不同）

● 企業ロゴ

正会員：14社



賛助会員：12社



他4社



● 設立目的

協議会は、電波法（昭和25年法律第131号）第3章の2第3節に定める登録修理業者による特別特定無線設備の修理及び電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第68条の3から第68条の12に定める登録修理業者による特定端末機器の修理（以下「登録修理」という。）に対する利用者の方々の信頼感を醸成し、かかる登録修理業者制度の健全な発展を促進することを目的として設立しました。当協議会には通信事業者、携帯電話端末製造業者、修理業者、関連団体の皆さんが参加いただいております。多岐から情報やご意見をいただきながら、登録修理業者制度の健全な発展を目指してまいります。

● 設立

平成27年5月12日

● 役員

理事長	望月 弘晃	株式会社ギア
副理事長	福田 隆司	KDDI株式会社
理事	黒澤 賢司	Asurion Technology Japan株式会社
理事	工藤 和裕	モバイルケアテクノロジー株式会社
理事	福本 潤一郎	西菱電機株式会社
理事	高橋 豊	ユウソリューションズ株式会社
監事	竹内 英俊	一般財団法人 情報通信振興会

● 会員

正会員56社：修理事業者45社、関連事業者11社（11月15日現在）

● 事業案内

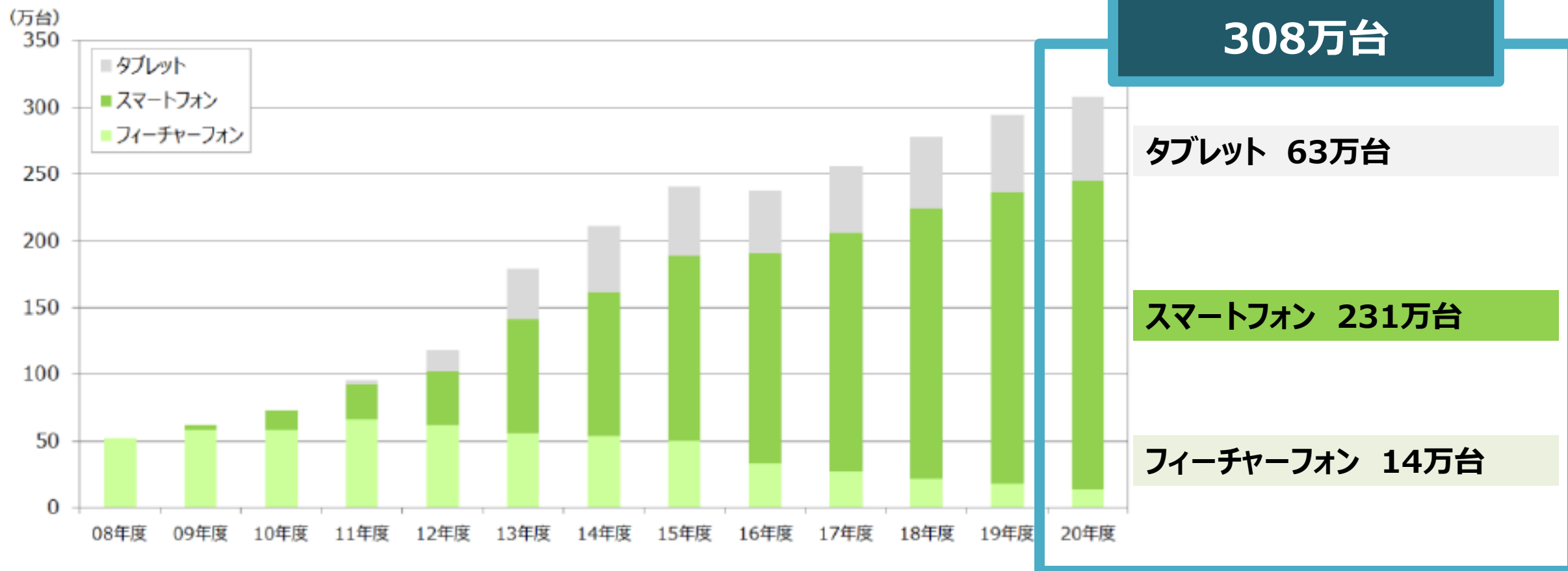
- (1) 登録申請手続きサポート業務
- (2) 登録修理に関する課題のとりまとめ
- (3) 登録修理業者向けの各種マニュアル、ガイドライン等の作成
- (4) 登録修理に関する情報の共有及び問題解決の支援

● 入会のメリット

- (1) 会員向け登録申請手続きサポート
平成27年4月1日に登録修理業者制度が施行されてから4年半が経過し現時点の登録修理業者数は59社、登録している修理を行う事務所（店舗）数は890以上となり、今後益々「登録修理業者制度」の認知度が上がっていくことと思います。
平成28年12月より協議会が会員から受託している修理の確認のための特性試験及び試験の実施に加えて、平成30年4月より、会員が新規に登録申請を行う場合及び既に登録修理業者となった会員が登録対象機種を追加するために変更登録申請を行う場合に、これまで会員自身で作成していた登録申請に係る書類一式の作成を協議会が受託しています。
- (2) 修理業者の様々な課題の解決に向けて
登録修理業者制度上の様々な課題について、連絡会やWGを設置し、会員の皆様にも参加いただき、課題への対処や各種ガイドラインの作成を行っています。
- (3) 会員の啓発活動
登録修理業者制度に関連する様々なテーマで、セミナーや勉強会を開催

リユースモバイル端末を取り巻く状況

2020年度の中古携帯電話市場は245万台、うちスマートフォンは231万台に拡大と予測
中古タブレット市場は63万台で中古端末市場は308万台に拡大すると予測



出典：MM総研「中古端末の利用実態調査」（2017年10月）

RMJ リユースモバイル・ジャパン会員企業統計データ (2019年3月時点)

1. RMJ正会員企業の総店舗数

1,736 店舗 +70拠点

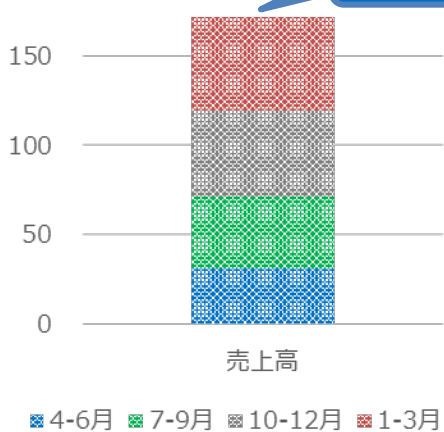
※RMJ正会員企業11社による19年3月末時点のリユースモバイル端末の買取と販売を共に行うリアル店舗数

2. RMJ正会員企業による年間売上高

約 **187** 億円

単位：億円

+61億円

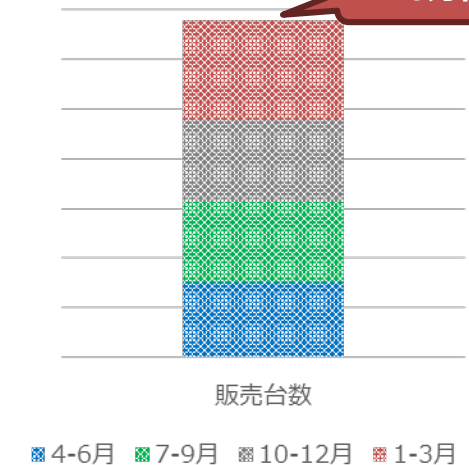


3. RMJ正会員企業による年間販売台数

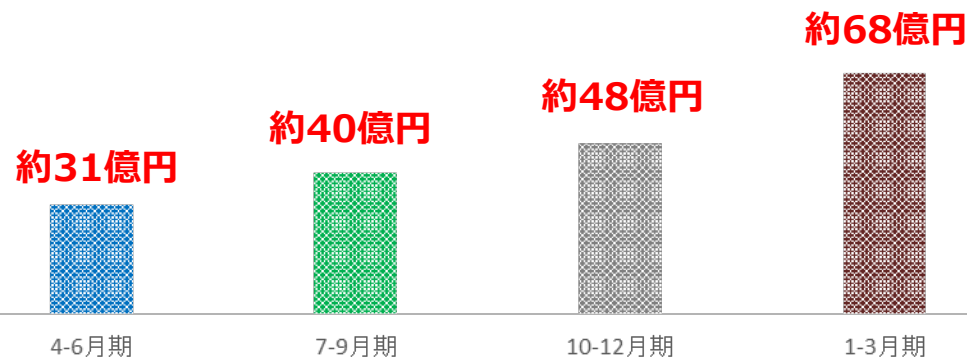
約 **135** 万台

単位：万台

▲6万台

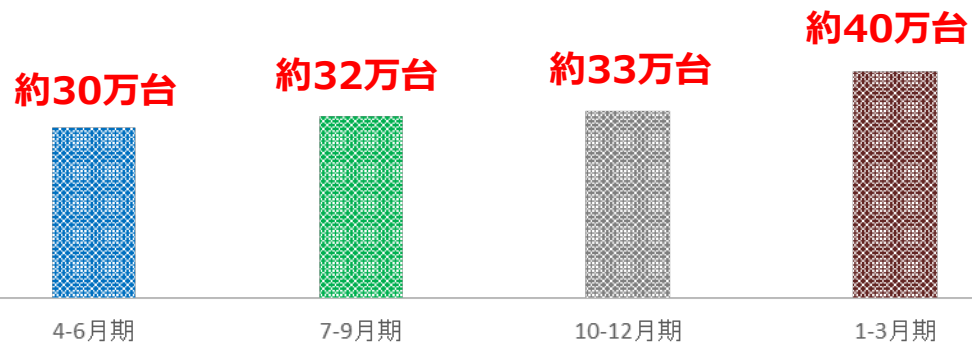


RMJ正会員企業による4半期合計売上高



※ OSを問わず、リユース、リサイクル対象スマートフォンの販売金額の合計
 ※ 販売総額は国内外、BtoB、BtoC問わない
 ※ RMJ正会員企業11社のデータを集計

RMJ正会員企業による4半期合計販売台数



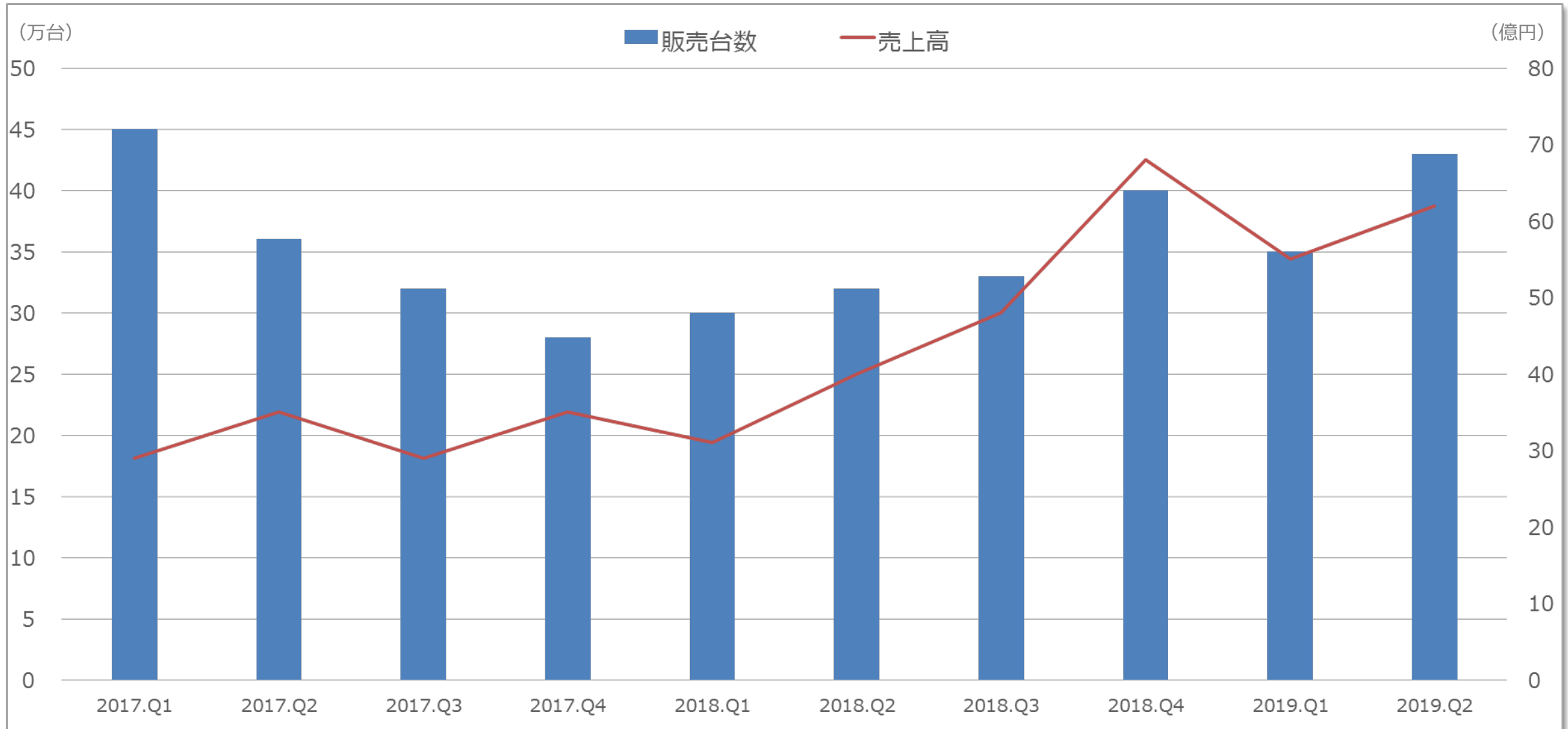
※ OSを問わず、リユース、リサイクル対象スマートフォンの販売台数の合計
 ※ 販売総額は国内外、BtoB、BtoC問わない
 ※ RMJ正会員企業11社のデータを集計

※対象期間：2018年4月～2019年3月
 ※OSを問わず、リユース、リサイクル対象端末スマートフォンの販売金額・販売台数の合計
 ※国内外、BtoB、BtoCを問わない
 ※RMJ正会員企業11社のデータを集計

出典：RMJ 2018.04-.2019.03 統計データ (2019年5月)

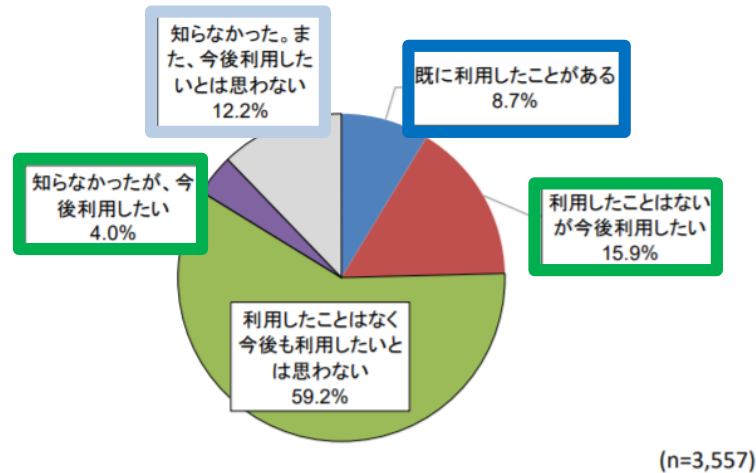
■RMJ リユースモバイル・ジャパン会員企業 四半期実績推移 (2019年9月時点)

※対象期間：2017年4月～2019.年9月（四半期単位）
 ※OSを問わず、リユース、リサイクル対象端末スマートフォンの販売金額・販売台数の合計
 ※国内外、BtoB、BtoCを問わない
 ※RMJ正会員企業のデータを集計

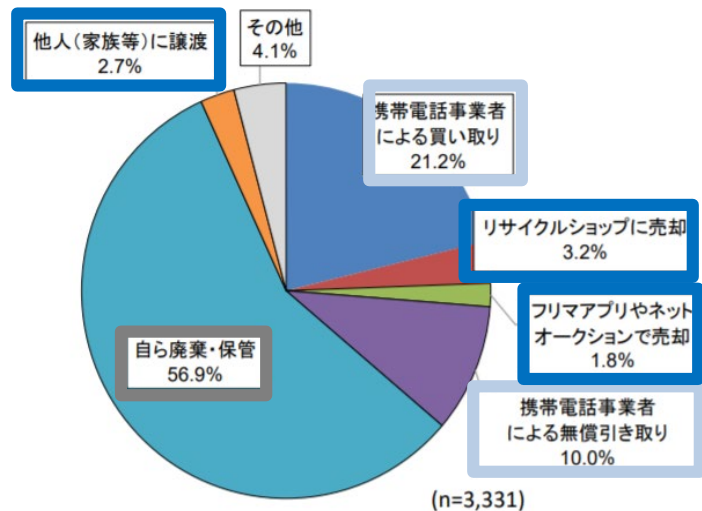


■リユースモバイル端末の認知度・利用意向

【図表1-50】中古端末の流通に関する認知度・利用意向



【図表1-53】利用していた端末の処分方法



利用経験のあるユーザーは **8.7%**

今後利用したいユーザーは **19.9%**



約3人に1人はリユースモバイル端末を利用したい
(利用経験あり含む)

ニーズが
30%に
迫る

前回調査から
10Pt近く上昇

携帯事業者に買取・引取依頼したユーザーは **31.2%**

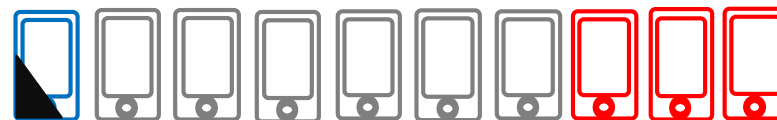
廃棄・保管（退蔵）しているユーザーは **56.9%**

国内リユース
市場には
7.7%

56.0% 廃棄・保管

30.8%が
携帯電話事業者へ

その他
4.1%



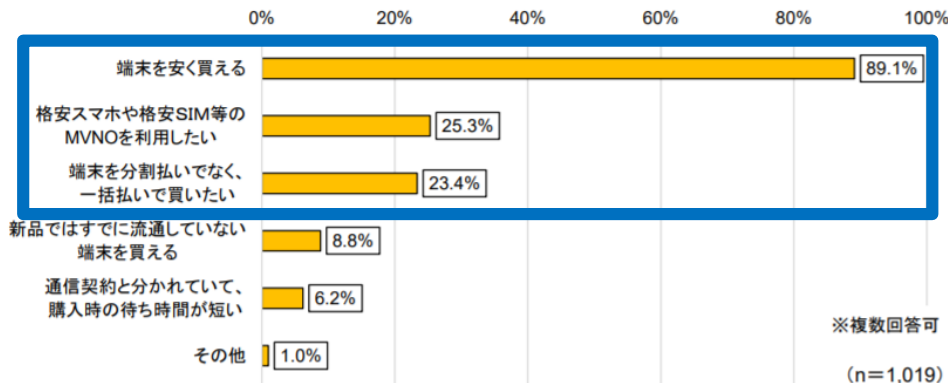
国内リユース市場には7.7%しか流通していない

利用済端末の
90%
近くが退蔵または
携帯事業者へ

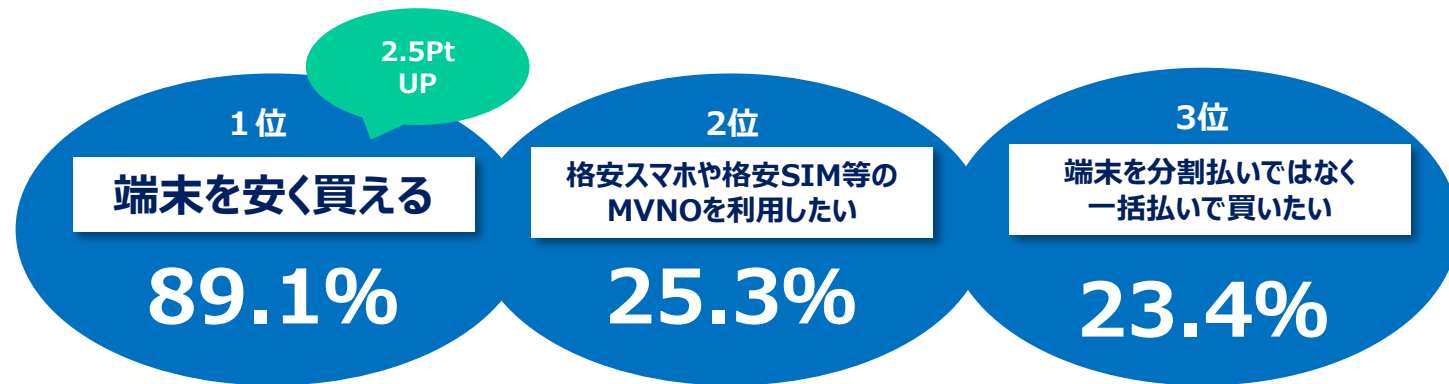
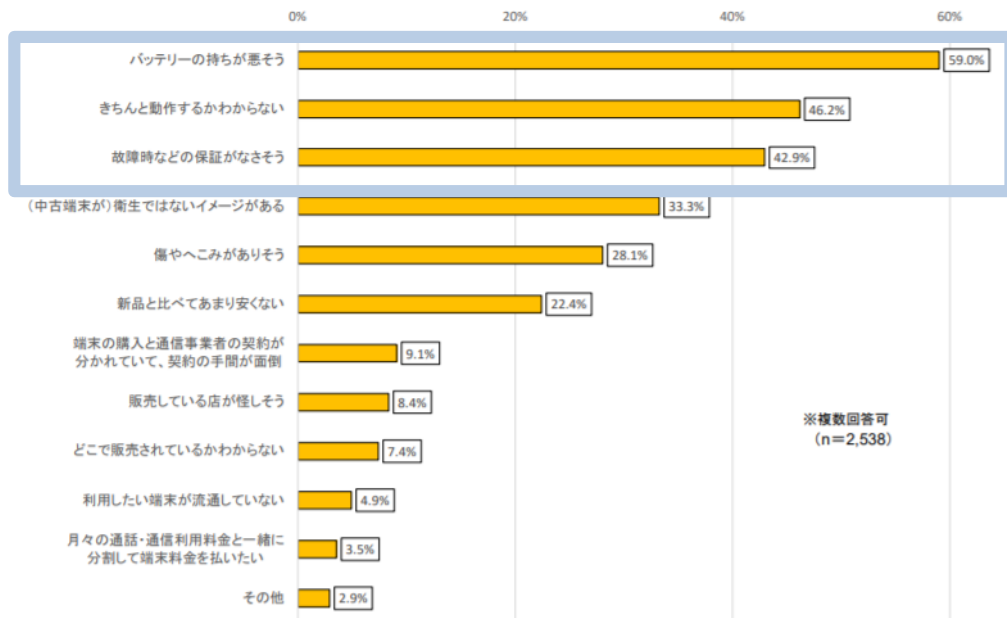
端末の処分ルートに
ほとんど変化なし

■リユースモバイル端末の利用意向

【図表 I-51】中古端末を利用したいと考える理由



【図表 I-52】中古端末を利用したくないと考える理由



業界としてモバイル市場の公正競争の後押しに寄与
安価で拘束されない自由な選択肢を求める声に応える必要性



業界として消費者の不安を払拭するための取扱い基準が必要
安心して安全なリユースモバイルを求める声に応える必要性

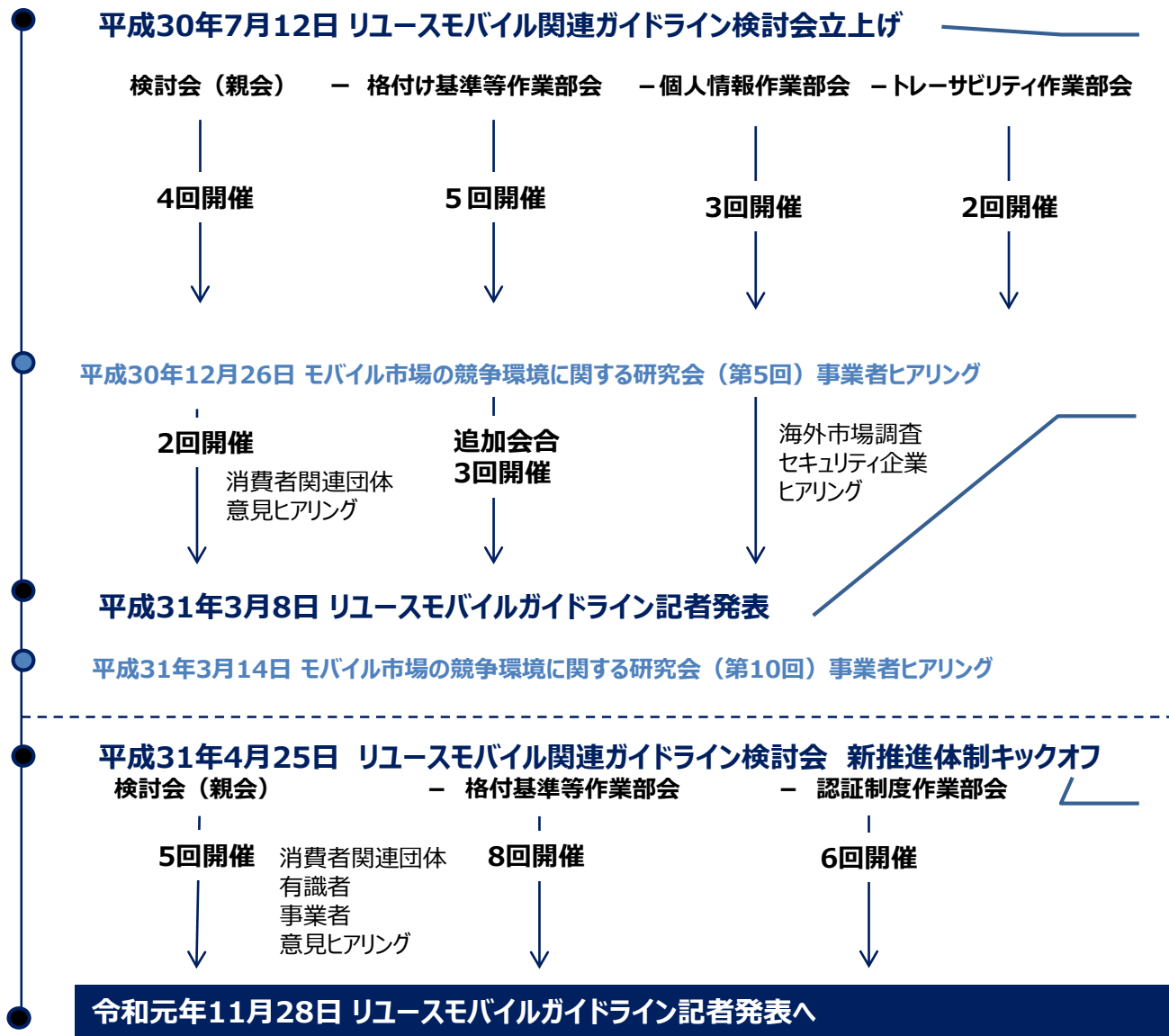
その他、消費者が不安に感じる理由

- ・「衛生でないイメージがある」(33.3%)
- ・「傷やへこみがありそう」(28.1%)



これまでの取組について

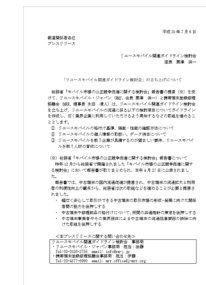
■ 検討会立ち上げと発表



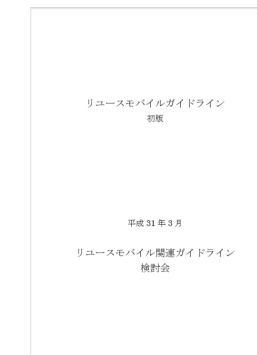
TOPIX

20180712
プレスリリース 検討会立ち上げ

リユースモバイルジャパンと一般社団法人携帯端末登録修理協議会にてリユースモバイル関連ガイドライン検討会を立ち上げ、ガイドライン策定開始。
3つの作業部会を編成
- 格付け基準
- 個人情報
- トレーサビリティ



20190308
記者発表会開催
リユースモバイルガイドライン公表



20190425
新推進体制を整え、検討会第二期スタート
ガイドライン改訂および認証制度確立へ向けて活動開始
2つの作業部会
- 格付け基準
- 認証制度

■リユースモバイルガイドライン（初版） 2019年3月策定

概要

ガイドライン策定骨子・策定に向けた視点

<骨子>
消費者・関連事業者にとって安心で安全なリユースモバイル端末取引市場の形成と発展に向けて「オペレーション・ガバナンス・コンプライアンス」を骨子としています。

<視点>
リユースモバイル事業者が消費者の不安を払拭し、安全に安心して利用できるリユースモバイルの流通を促進するために、消費者視点・事業者視点・モバイル業界特有の視点・リユースモバイル業界に関連する法令の視点から策定しています。

ガイドライン策定の主要ポイント

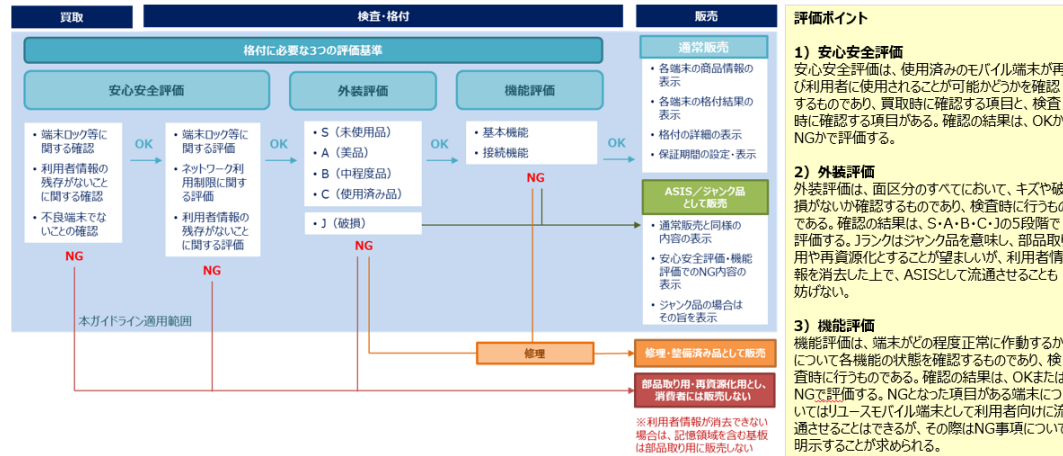
- リユースモバイルの格付基準を規定
- 端末内の利用者情報の処理方法を規定
- 法令遵守、取扱い等について規定

構成

ガイドラインでは、買取、検査・格付、販売の各業務フローの各段階に沿って整理し、それぞれ法令等に基づいて遵守しなければならない必須事項、本ガイドラインに従う場合に求められる要求事項、対応することが望ましい推奨事項を明確に示しています

	必須事項 法令に基づいて遵守しなければならない事項	要求事項 本ガイドラインに従う場合に求められる事項	推奨事項 必須・要求項目ではないが対応することが望ましい事項
全般的な留意事項	・関連する法律の説明とリユースモバイル・ビジネスにおける対応	・社内体制の整備、事業活動の監督・モニタリング ・人材教育等の必要性	・情報管理・個人情報の取扱い等に関する認証資格
業務内容について	買取	・古物営業法、個人情報保護法等に基づく確認事項 ・盗品・不正品の排除等	・買取時の安心安全評価の項目（不良端末でないことの確認） ・買取時の安心安全評価の項目（利用者情報の残存の確認） ・root、不審なソフトウェア等の確認
	検査・格付	・検査・格付については法的な義務がない	・検査時の安心安全評価の項目 ・外装評価の項目 ・機能評価の項目 ・格付 ・利用者情報の確実な消去方法
	販売	・個人情報保護法、古物営業法、特商法等に基づく情報表示	・格付結果、評価結果の表示方法・保証について ・安心安全評価において、販売不可項目に該当するNGがあったときは、販売しない ・販売履歴の記録 ・オンライン販売時の商品写真の掲載

フローと格付評価ポイント



販売時の表示や保証期間等の基準

評価基準の評価内容を明示

DEVICE GRADING SCALE	Aランク	Bランク	Cランク
未使用品 Sランク	新品同様の状態	目立つ傷がなく非常にきれいな状態	目立つ傷や擦り傷等があり、明らかな使用感がある状態
美品 Aランク	目立つ傷がなく非常にきれいな状態	目立つ傷や擦り傷等があり、明らかな使用感がある状態	目に見えてダメージがあり、激しい損傷または破損している状態
中程度品 Bランク	目立つ傷や擦り傷等があり、明らかな使用感がある状態	目に見えてダメージがあり、激しい損傷または破損している状態	
使用済み品 Cランク	目に見えてダメージがあり、激しい損傷または破損している状態		
損傷/破損 Jランク			

ランク	ランク説明	保証期間
S	未使用品（新品同様の状態）	S・A・Bランクは、取引日より30日（以上）の設定が望ましい
A	目立つ傷がなく非常にきれいな状態（液晶への傷がなく外装の傷・汚れが微細）	
B	細かな傷・薄いかすり傷があり、使用感がある状態（液晶に薄い傷や、外装に微細な傷・汚れ等が多少見受けられる）	
C	目立つ傷や擦り傷等があり、明らかな使用感がある状態（液晶に目立つ傷、複数の傷がある。全体的に傷・汚れ・塗装剥がれが目立つ）	Cランクは、取引日より14日（以上）の設定が望ましい
J	目に見えてダメージがあり、激しい損傷または破損している状態（液晶を含め全般的に傷や打痕や割れ等がある）	Jランクは部品取り用あるいは再資源化とすることが望ましいが、消費者向け、あるいは修理事業者等へ販売する場合は、保証の無有を明確に表示する。利用者情報が消去できない端末は販売しないことが求められる

利用者情報の消去

利用者が安心してリユースモバイル端末を売買することができるよう、確実な利用者情報の消去のための措置を義務付け

- データ消去について義務付け
- 初期化
 - 買取時と検査時に実施（2回）
 - 上書き消去
 - 検査時に実施 上書き消去不可の機種は、買取時に買取依頼者に明示
 - 第三者による確認
 - 検査時に、消去を行った者以外の者が消去できているかを確認

注1) 非接触型ICカード情報は、買取依頼者しか消去できないため、買取時に買取依頼者に説明し、対応を促進
 注2) 上書き消去は、事業者用ソフトウェアを用いて行うものである。リユースモバイル関連事業者は、原則として、事業者用ソフトウェアでの上書き消去を実施しうる環境にあることが求められる。なお、端末の種類によっては、上書き消去ができないものや、オールリセット（初期化）で上書き消去が行われるものがある

注1) 非接触型ICカード情報に関する留意点
 多くの端末に内蔵されている非接触型ICカードの情報は端末の所有者である買取依頼者自身でなければ、財布等の機能の残額移行の手続きができない。また端末機能の初期化（オールリセット）や上書き消去では、非接触型ICカード情報は消去できない。
 よって、買取依頼者が自ら使用していた携帯電話を買取事業者へ売却する場合、本人が事前に各種クレジットカード会社および金融機関等へ申請を行い、その機能の移行や契約解除を行うよう買取依頼者に注意喚起を行うことが求められる。

注2) データ消去に関する留意点
 OS、端末の種類等の違いについて、下記の通り留意すること。
スマートフォン I (Android)
 その多くに対して上書き消去が有効である。しかし、一部の上書き消去に対応していない機種については、初期化（オールリセット）によりデータ消去処理を行う。
スマートフォン II (iOS)
 iPhoneやiPad等のiOS端末においては、端末に内蔵されるデータは暗号化されているため、端末機能の初期化（オールリセット）を行うだけで強固なデータ消去処理となる。
フィーチャーフォン (ガラケー)
 多くの端末において、上書き消去に対応していない領域が存在する場合や、上書き消去ソフトそのものに対応していない場合があるため、その消去処理は初期化（オールリセット）が基本となる。
その他（上記以外のOSや端末）
 AndroidとOS以外のOS（例としては、Windows Phone、Windows10、BlackBerryOS、Firefox OS等）、あるいはモバイルWi-Fiルータ等の多くの端末においては、上書き消去に対応していない領域が存在する場合や、上書き消去ソフトそのものに対応していない場合があるため、その消去処理は初期化（オールリセット）が基本となる。

参考：海外市場調査

アメリカ・EUにおける利用者情報に対する法令・ガイドライン等を調査

 **上書き消去は推奨していないが、リセットはガイドラインで定めている**

アメリカには、リユースモバイル内のデータに関連するガイドラインとして「R2」が存在する。R2内には「NIST」に示されるメーカーが用意したリセット機能実行で、別途データ消去システム利用を推奨していない。

R2 (Responsible Recycling/責任あるリサイクル) <https://sustainableelectronics.org/r2-standard>


- ✓ EPA (米国環境保護庁) の勧告など、電気・電子機器リサイクル関連事業者に対し責任ある行動を促進させ、その行動を評価する仕組みに自ら対応する義務が課せられている。
- ✓ 米国において、中古携帯電話を扱う複数の事業者はR2に適合している。
- ✓ R2のガイドラインは、データ復元に関して厳格な手段として、米国標準技術研究所(National Institute of Standards and Technology: NIST)特別発行第 800-88号に示される方法を高く、一歩上回る。公開されている事業者の手法を参照する事が求められる。

例: NIST Special Publication 800-88 <https://www.nist.gov/itl/sec/800-88.pdf> (日本語訳:付録を参照)

携帯電話は以下のケースで、**上書き消去(通話履歴や電話帳等)を手動で削除し、メーカーが用意した完全リセット機能を実行して工場出荷時の設定に戻す。**
 **適切なサイズ手順については、メーカーにお問い合わせください。

 **Responsible Recycling**

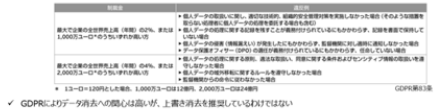
1 <https://www.epa.gov/compliance>
<https://www.wasteutilizer.com/about>
<https://www.recycle.com/what-is/>
 2 <https://sustainableelectronics.org/sites/default/files/R2-2017%20Guidance%20%20%20SPANISH%20.pdf> (日本語訳: 検索欄にて「R2」を参照)

 **データ消去への関心は高いが、上書き消去を推奨しているわけではない**

EUでは、「GDPR」のため、個人情報に対しての意識が高く、消去システムを利用している業者もある

GDPR (General Data Protection Regulation/EU一般データ保護規則) <https://gdpr-info.eu/>

- ✓ EU (欧州連合) における個人情報保護の枠組み、個人データの処理/移転に関する一歩を定めた規則
- ✓ 個人データの処理に当たり、企業は管理者 (Controller) として、次のような義務事項を遵守することが求められます。
 - 個人データの処理の適法に必要な期間を超えて個人データを保持し続けるはならない。
 - 個人データの処理 (包括的輸入) が発行された場合、企業は十分な信頼性確保に努力し、定期的に更新し、なければならぬ。
 - 定期的に大量の個人データを取扱う企業などは、データ保護オフィサー (Data Protection Officer) を任命しなければならない。



- ✓ GDPRにおけるデータ消去への関心は高いが、上書き消去を推奨しているわけではない

海外では、個人情報に対しての意識は高く、利用者データの扱いに対しては、端末が備えるリセット機能を実行して初期化することを推奨している。

諸外国より強固な消去方法(上書き消去)を利用者情報の処理方法として規定

比較項目	リユースモバイルガイドライン	主要な諸外国事例 (アメリカ・EU)
データ初期化 (工場出荷状態に戻す)	必ず行う	必ず行う
上書き消去処理	原則として、上書き消去による、 より強固な消去処理を施す	特に推奨されていない
消去システム環境	原則として、 適正な事業者用ソフトを具備し、それによる上書き消去を実施し得る環境にある	事業者による任意
第三者チェック	データ消去処理完了後、 第三者により、データ消去が適正になされ、データが確実に消去されていることの確認を行う	特に推奨されていない 事業者により任意

MRR活動紹介

登録修理業者制度の概要と 登録修理業者が取組みに着手すべき課題について

一般社団法人 携帯端末登録修理協議会
理事長 望月 弘晃
2019年11月28日

MRR 一般社団法人
携帯端末登録修理協議会
Mobile Terminal Registered Repair Council

MRRのプレゼンテーション資料にてご紹介いたします

登録修理業者制度の概要と 登録修理業者が取組みに着手すべき課題について

一般社団法人 携帯端末登録修理協議会
理事長 望月 弘晃
2019年11月28日

登録修理業者制度の検討の背景

- 修理再生された携帯電話端末が市場に流通することで、再生品による資源の節約等が図られ、環境問題に貢献するほか、安価な携帯電話端末が消費者に提供される可能性がある。
- 製造業者との契約等がなく、工事設計情報の提供を受けていない第三者が、修理再生した携帯電話端末の取扱いが必ずしも明確ではなかった。
- 技術基準適合性の有効性を担保しつつ、第三者による独自の修理再生を可能にする方策や修理できる範囲等を明確化することが望ましい。

2013年3月に「携帯電話端末修理事業連絡会」が立ち上げられ、通信事業者、製造業者、関連団体、修理業者等で対策の検討を開始

登録修理業者制度の導入

修理の方法が適正で、修理された携帯電話端末の修理箇所や修理方法等が総務省の定める基準に適合している場合、総務大臣の登録を受けることを可能とする**登録修理業者制度**が2015年4月1日からスタート。

登録修理業者の要件

- 修理の方法
 - ✓ 他の無線局の運用を著しく妨害するような混信、その他妨害を与えるおそれが少ないこと
- 修理の確認の方法
 - ✓ 修理された携帯電話端末が法令で定める技術基準に適合していることが確認できるものであること
- 修理の箇所
 - ✓ 表示装置、フレーム、マイク、スピーカ、カメラ、操作ボタン、コネクタ、バイブレータ、電池等の箇所であること
 - ✓ 同等の部品を用いる修理により、技術基準に適合しない電波を発射されないものであること
 - ✓ 電波の質に影響を与えるおそれの少ない箇所であること、電気通信回線設備を利用する他の利用者の通信に影響を与えるおそれが少ないこと
- 製造業者との間で契約等がある場合には
 - ✓ 工事設計および修理の方法に関する情報の提供を受けた箇所の修理であること

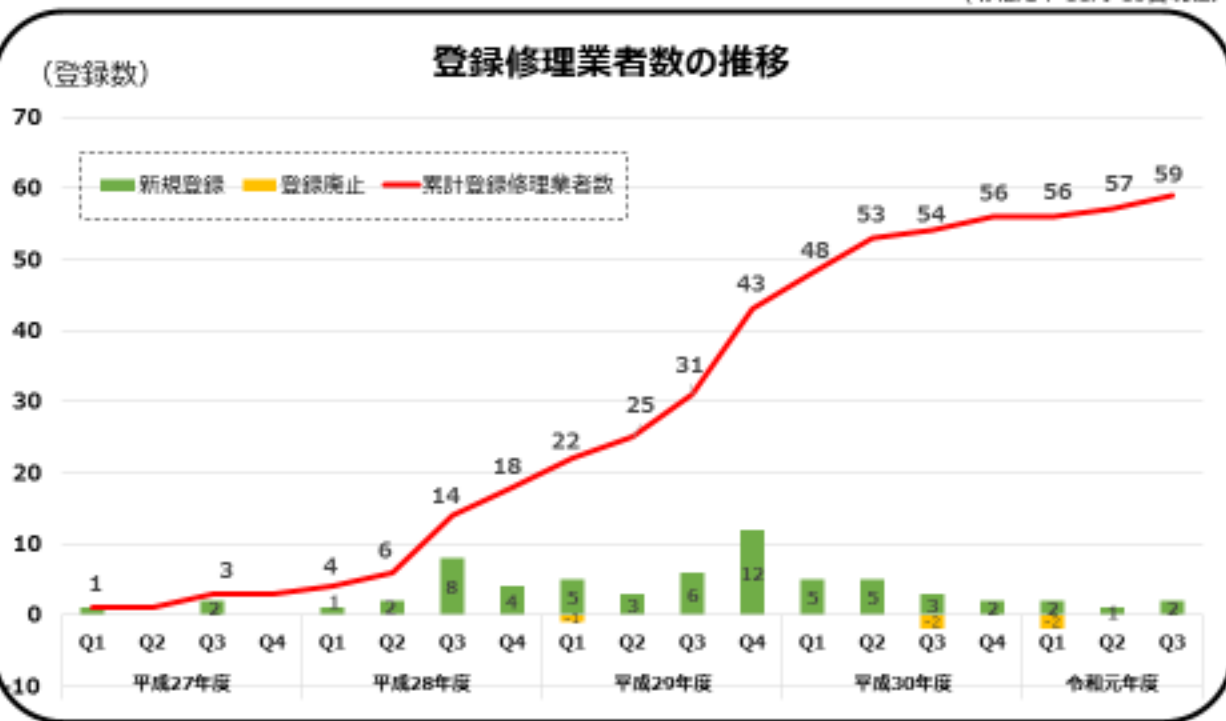
登録修理業者の義務

- 登録修理業者は、以下の義務にしたがうことにより、修理後の端末の技適マークをそのまま表示することが認められます。
- 総務大臣に登録した修理方法書に従った業務を行なうこと
 - 修理及び修理の確認の記録を作成し、10年間保存すること
 - 端末に修理を行った旨の表示を付すこと

登録修理業者数及び修理を行う事務所数の推移

登録修理業者数は平成28年度後半から増加傾向

(令和元年 11月 15日現在)



出所) 総務省 電波利用ホームページ 登録修理業者の登録情報の公開

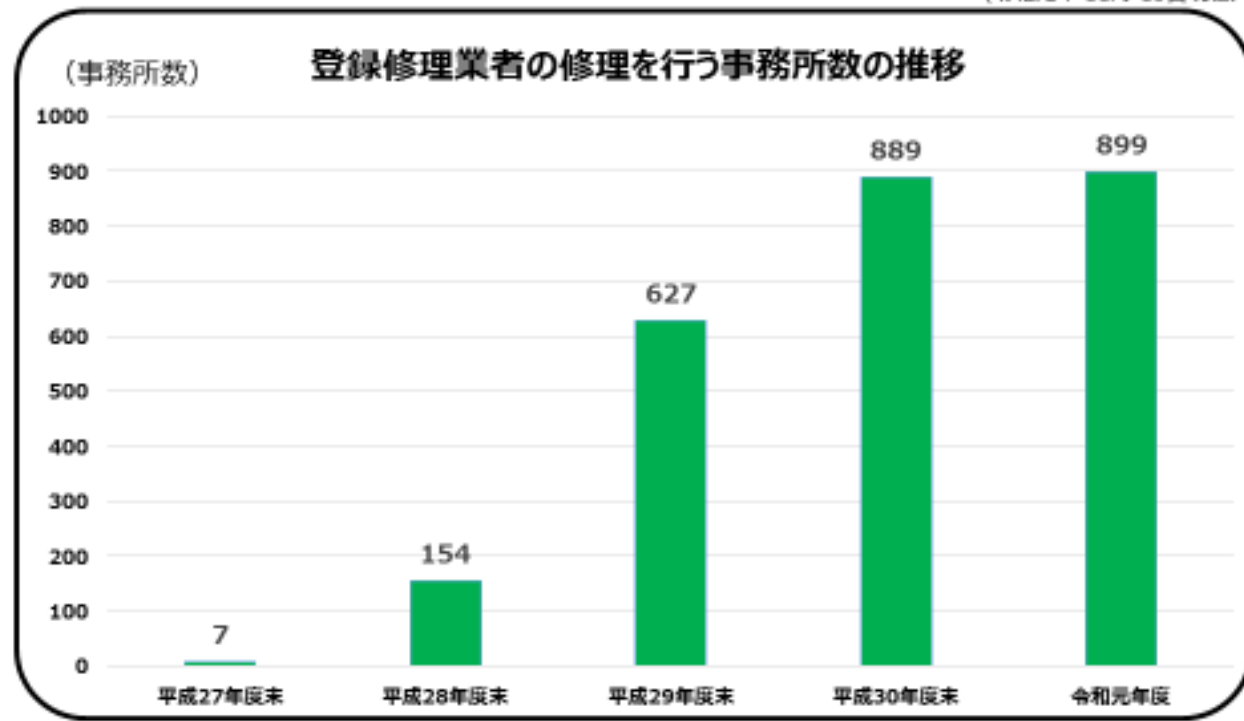
MRR Internal Use Only 協議会外秘

5

MRR 携帯端末登録修理協議会

FC修理事業者による登録の増加に伴い、今後も登録修理業者の修理を行う事務所数の増加を期待
一方で、登録機種数が1機種の登録修理業者が全体の60%

(令和元年 11月 15日現在)



出所) 総務省 電波利用ホームページ 登録修理業者の登録情報の公開

MRR Internal Use Only 協議会外秘

6

MRR 携帯端末登録修理協議会

消費者が感じる第三者修理への不安

- 立地や店舗の雰囲気が入りにくい。
- 短時間でメーカーより安価に修理ができたが、新しく替えたはずの電池の持ちが悪い。
- 一度第三者で修理するとメーカーの保証が効かなくなる。
- 電波法に違反していないことは修理業者として当然。
- 個人情報の取扱いが大事、目の前で修理してくれないので不安。
- 技術力が大事。技術認定があった上で、修理後の保証があると更に信頼できる、品質と価格のバランスが大事。



登録修理業者の役割

消費者への安心の提供

- 消費者が不利益を受けるおそれのある事項を事前に説明し、同意を取得。
- 修理店舗では、登録した修理方法書にしたがって修理を実施。
- 修理実施日、修理内容および修理の確認の記録を保存し、トレーサビリティを担保。
- 自社が修理を行なったことを表示。
- 一定期間の修理保証を実施。

消費者の安全の確保

修理を行った携帯電話端末が法令で定める技術基準を満たしていることを確認。

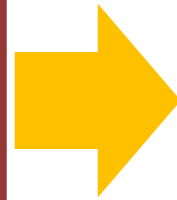
➡ **技術基準への適合性が失効した場合には、利用者の安全性が確保できないおそれ。**



携帯端末の修理業界が一丸となって取組みに着手すべき課題

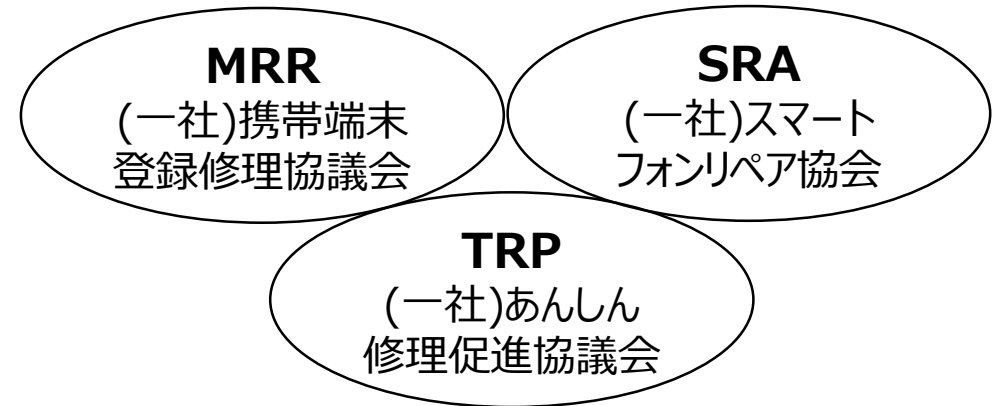
検討課題の例

- 登録修理業者制度の認知度向上のための周知・PR（特に一般消費者に向けて）。
- 修理業者の登録促進を加速するための取組み
- 登録修理業者が登録機種を増ややすくするための取組み。
- 高品質で適正な修理部品の安定的な調達に向けた取組み（修理部品の品質ガイドライン策定、国内中古端末の流通促進等）。
- 民間資格・認定制度の創設（修理技術者、修理事業者）。



課題取組みについて順次検討を開始

これまでは、各団体又は業者単位で個別に取組んでいましたが、2018年7月に、以下登録修理関連3団体で**登録修理業者連絡会**を立上げ、課題取組みに向けて検討を開始しました。



直近の取り組み：

- 登録修理業者ロゴマークを策定、使用規程等を制定

今後の取り組み：

- 民間資格制度の検討

直近の取組み：登録修理業者ロゴマークを策定し運用開始

- 登録修理業者連絡会の他、登録修理業者であるiCracked Japan株式会社様及び株式会社じゃんぱら様にも参加いただいて、以下の2デザインを策定、使用規程等を制定し、**2019年10月1日から運用を開始。**
- 登録修理業者のホームページ、パンフレット等の印刷物、看板、のぼり旗等での使用を想定。
- 統一されたロゴマークを使用することで、ルールに従って修理を行っている登録修理業者の存在をPRするとともに、登録修理業者が一致して、消費者に安心・安全を提供するという目標を共有。



登録修理業者

登録番号 Rxxxxxx Txxxxxx

※ 登録修理業者には、登録番号（R, T 及び6桁の数字）が付されています。

RMJ活動紹介

ガイドライン（初版）公表以降、正会員13社へガイドライン準拠に向けて促進活動を行ってまいりました。
3つの評価基準についての正会員13社の対応状況は、以下のとおりです。
（*エンドユーザ向け業務の部分について、アンケートを実施した）

リユースモバイル ガイドライン	安心安全評価	機能評価	外装評価※
対応済	100%	100%	38%
対応予定	—	—	62%

※外装評価の統一表示対応については、対応済5社、対応予定8社の状況にあり、2020年4月を目処に全社対応予定

参考 3つの評価基準

安心安全評価

安心安全評価は、使用済みのモバイル端末が再び利用者に使用されることが可能かどうかを確認するものであり、買取時に確認する項目と、検査時に確認する項目がある。確認の結果は、OKかNGかで評価する。

機能評価

機能評価は、端末がどの程度正常に作動するかについて各機能の状態を確認するものであり、検査時に行うものである。確認の結果は、OKまたはNGで評価する。NGとなった項目がある端末についてはリユースモバイル端末として利用者向けに流通させることはできるが、その際はNG事項について明示することが求められる。

外装評価

外装評価は、面区分のすべてにおいて、キズや破損がないか確認するものであり、検査時に行うものである。確認の結果は、S・A・B・C・Jの5段階で評価する。Jランクはジャンク品を意味し、部品取り用や再資源化とすることが望ましいが、利用者情報を消去した上で、ASISとして流通させることも妨げない。

RMJ会員企業が取り引きを行う企業へ積極的にガイドライン採用の働きかけを行い、日本最大級のECサイトを運営する「楽天市場」や楽天のフリーマーケットサービスを提供する「ラクマ」、また、日本初のフルMVNOを展開するインターネットインシアティブ（IIJ）がリユースモバイルガイドラインを採用。

Rakuten 安心・安全の取り組み

楽天市場：2019.10.31
出店者向けコンテンツマネジメントシステムにおける中古品取り扱いに関するガイドラインにおいて中古携帯のコンディションタグを「リユースモバイル関連ガイドライン検討会」制定の基準に合わせ、明確にいたしました。

今後の楽天市場でのリユースモバイルの購入がさらに安心安全に

Rakuten ラクマ

フリマサイト内に公式（自ら出店）ショップを出店し、リユースモバイルガイドラインのランク表示を基準に出品して、フリマ内の基準づくりに役立てていただいています。



ラクマ公式中古スマホショップです ^ ^ !
◆商品のグレードについて◆
商品ページに記載しているグレードの基準は下記のとおりです。
【Aグレード】
目立つ傷がなく非常にきれいな状態（液晶への傷がなく外装の傷・汚れが微細）
【Bグレード】
細かな傷・薄いかすり傷があり、使用感がある状態（液晶に薄い傷や、外装に微細な傷・汚れ等が多少見受けられる）
【Cグレード】
目立つ傷や擦り傷等があり、明らかな使用感がある状態（液晶に目立つ傷、複数の傷がある。全体的に傷・汚れ・塗装剥がれが目立つ）
【Jグレード】
目に見えてダメージがあり、激しい損傷または破損している状態（液晶を含め全般に傷や打痕や割れ等がある）

IIJmio

2019年7月4日（木）10:00 より個人のお客様向けに提供するMVNOサービス「IIJmio」にリユースモバイルガイドラインを参照し、格付基準項目に準拠したリユースモバイル端末の提供を開始

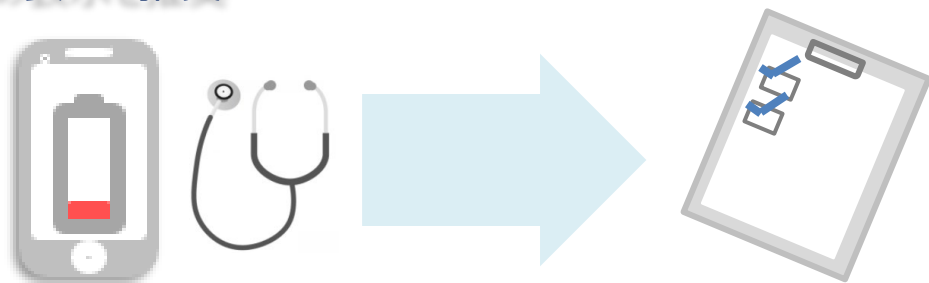
機種名	カラー	ROM	一括払い	24回払い
iPhone SE	ゴールド、シルバー、スペースグレイ、ローズゴールド	16GB	24,800円	1,050円/月
		64GB	29,800円	1,250円/月
		128GB	35,800円	1,500円/月
iPhone 7	ゴールド、ローズゴールド、レッド (※)、ブラック、シルバー、ジェットブラック (※) 32GBは別販売	32GB	39,800円	1,680円/月
		128GB	44,800円	1,870円/月
		256GB	54,800円	2,300円/月
iPhone 8	スペースグレイ、シルバー、ゴールド	64GB	62,800円	2,650円/月
		256GB	79,800円	3,350円/月
iPhone XR	コーラル、レッド、ブルー、イエロー、ブラック、ホワイト	64GB	81,800円	3,420円/月
		128GB	87,800円	3,670円/月
iPhone XS	シルバー、ゴールド、スペースグレイ	64GB	109,800円	4,580円/月
		256GB	126,800円	5,300円/月

ガイドライン更新ポイントについて

主な改版ポイント

1. バッテリー状態の確認と評価結果の表示を推奨

- ・バッテリー状態の確認を推奨
- ・結果の表示を推奨



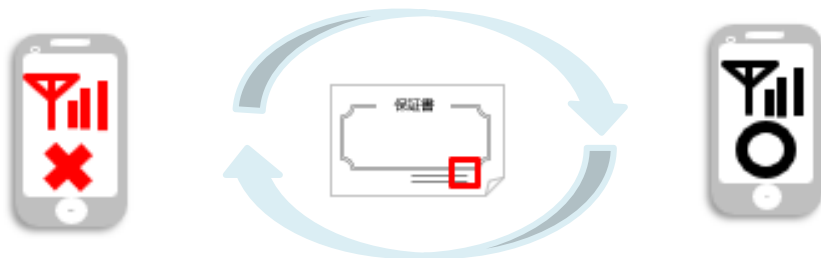
3. リファークビッシュ品の概要を解説するとともに、メーカーによる保証の確認・表示などを推奨

- ・リファークビッシュ品に対するメーカー保証の有無等について中古端末取扱事業者が確認することを推奨
- ・表示すべき事項（メーカー保証の有無等）等を明示



2. ネットワーク利用制限に対して、動作保証とは別に保証をつけることを推奨

販売後の不払等によるネットワーク利用制限についての保証を、動作保証とは別につけることを推奨



4. 事業者間取引用に11段階の基準を策定

- ・事業者間取引用の詳細な格付基準を整備（5段階→11段階へ）
- ・当該基準による格付結果表示の推奨



バッテリーに関する問題が消費者の一番の懸念

→バッテリー状態の確認と評価結果の表示を推奨

- **端末の機能によるバッテリー状態の確認を推奨し、確認方法の例についても記載**
 - ・iPhoneやほとんどのAndroid端末では端末メーカーがバッテリーの状態確認ができる機能を提供。
 - ・端末によっては、バッテリーの最大容量やピークパフォーマンス性能を表示できるものや、バッテリーの異常や点検修理を通知できる機能を備えたものがある。
- **確認した結果は、確認方法とともに表示することを推奨し、表示方法の例についても記載**

■ Apple社が提供するバッテリー状態の確認方法

➤ パフォーマンスが正常な場合

バッテリーが通常のピークパフォーマンスに対応できる状態で、パフォーマンス管理機能が適用されていない場合は、以下のメッセージが表示される。



➤ バッテリーが劣化している場合

バッテリーが著しく劣化している場合は、以下のメッセージが表示される。



■ バッテリー状態を確認して販売する場合の表示例

➤ 端末に備える機能で調べた結果を表示する場合

機種名	iPhone 7 32GB Gold	型番	A1779
IMEI	*****		
販売事業者名	*****	メーカー名	Apple
NW利用期限	O	格付評価	A
付属品	なし(本体のみ)	SIMロック	解除済(SIMフリー)
バッテリーの状態	最大容量	88% (YYYYMMDD時点)	
	ピークパフォーマンス性能	標準対応 (YYYYMMDD時点)	
	※端末が備える機能で確認した結果を表示しています		
メーカー保証	-	当社保証	30日
備考	付属品一部・箱あり		

消費者へ安心安全に購入いただくために、バッテリーの状態を確認した年月日を表記しておく

➤ サードパーティが提供するソフト等で調べた結果を表示する場合

バッテリーの状態	最大容量	= 91% (YYYYMMDD時点)
	コンディション	= GOOD (正常)
	※●●社が提供するバッテリー状態評価ソフトを使用して確認した結果を表示しています	

ソフトにより調査結果の表示内容が異なるケースが多く、その基準もそれぞれに異なるため、基準等をわかりやすく消費者が判断しやすい箇所に表示する

評価基準はコチラ → リンク先説明 (PDF)

●●社が提供するバッテリーの状態評価システムの開始・評価基準

【開始】
バッテリー状態評価機能
出荷時のバッテリー容量に対し、テスト実施時のバッテリー最大容量を算出する。

【評価方法】
バッテリー状態評価アプリをインストールした後、20%以上の充電を1セッションとして考え、3セッション実施することでバッテリー状態評価の基準値を算出する。

【評価基準値と結果表示】
バッテリー状態評価基準値
最大容量が65%未満はNGとし、65%以上は正常値として表示する。

元の所有者の割賦代金の不払いにより端末が使用できなくなる場合があることへの消費者の不安が存在

→動作保証とは別に保証をつけることを推奨

赤ロム問題

前利用者が分割払いの債務不履行となった場合、次に購入した方が突然端末自体に制限がかかって使えなくなるという現象が起こります。

これが赤ロム化と呼ばれている現象です。
正式にはネットワーク利用制限と呼びます。

ガイドラインでは、販売した端末が、販売後にネットワーク利用制限等により利用できなくなる事態（いわゆる「赤ロム」となった事態）に例外なく対処する保証を、動作保証とは別につけることを推奨しています。

ネットワーク利用制限について

「ネットワーク利用制限」とは、通信事業者が、不正に入手された携帯電話機が「振り込め詐欺」などの犯罪に利用されることを防止する目的として実施している仕組みです。携帯電話機の固有番号（製造番号・IMEI）を通信事業者のシステムに登録することにより、その携帯電話機を使用した通話（着信含む）・通信の利用を制限する機能をいいます。

ネットワーク利用制限の確認方法として、通信事業者がウェブでの照会システムを運営し、「○・△・×」で結果を表示する仕組みになっており、それぞれ下記表の意味となっています。

○	△	×
端末の代金が完済していて通信可能 問題なく使用できる状態	端末の残債が残っている状態 問題なく使用できるが将来的に×になる可能性がある状態	端末の残債が支払われず、通信の制限がかけられて通信が使用できない状態（通称赤ロム）

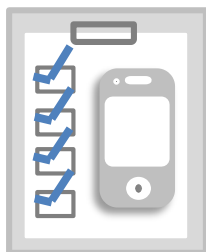
一方、分割払いの期間中の端末については、ネットワーク利用制限の対象ではないものの、ネットワーク利用制限確認サイトで「△」マークが表示され、今後ネットワーク利用制限の対象となる可能性がある端末であると表示されます。

いわゆる「リファーマビリティ品」の扱いがまちまちであることが課題

→リファーマビリティ品の概要を解説するとともに、メーカーによる保証の確認・表示などを推奨

- リユースモバイル端末事業者に対し、「リファーマビリティ品」を販売する場合には以下の事項を推奨
 - ・「技適マーク」（技術基準適合証明及び技術基準適合認定）の有無を確認すること
 - ・メーカーやその認定修理業者によるものであることを担保する情報を確認し、明示すること（これらによるリファーマビリティ品でない場合には、消費者が不利益を受けるおそれがあることを表示すること）
 - ・「リファーマビリティ品」の保証内容を確認し、明示すること

リファーマビリティ品を扱うときの確認



海外等では、携帯電話端末のメーカー やその認定修理業者が、純正部品を使って修理・整備を行った携帯電話端末を「リファーマビリティ品」と呼び、市場で流通している。これらリファーマビリティ品には、通常、一定期間メーカー保証が付いている。

携帯電話端末のメーカーやその認定修理業者によるリファーマビリティ品であることを担保する情報を事前に確認（保証元・保証者・保証期間・保証適用方法）し明示する。

技適マークの確認



技適マーク

海外モデルには、事前に電波法及び電気通信事業法に基づく基準認証を受けたことを意味する総務省令で定める表示である下図の「技適マーク」（技術基準適合証明及び技術基準適合認定）が付されていない場合がある。

必ず事前に携帯電話端末に「技適マーク」が付されているか確認する。（iPhone端末は「設定」→「一般」→「認証」により技適マークの確認ができる。Android端末は「設定」→「端末情報」→「認証」等により技適マークの確認ができる。）

事業者間では現物確認なしで大量に取引するため、より詳細な外装評価の基準が必要

→事業者間取引用に11段階の基準を策定

- **事業者間取引用の11段階の外装評価の格付基準を作成**
 - ・定性的な基準に加え、数値基準も採用
 - ・格付を行うための検査環境の整備、適切な方法・ツール等の利用を推奨
- **詳細な格付基準による格付を行った場合には、その表示を推奨**

事業者間取引用の外装評価基準

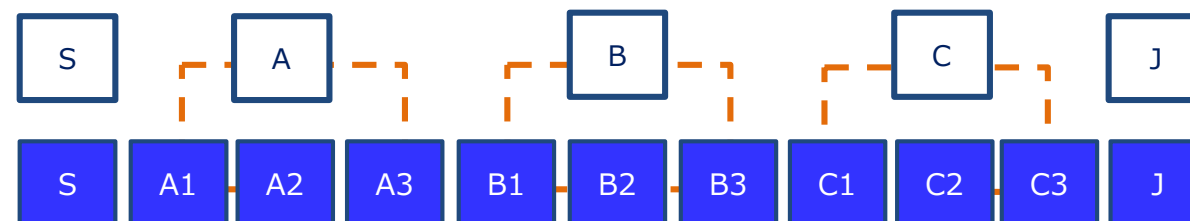
ガイドライン評価基準

5段階

事業者間取引評価基準

11段階

詳細な格付基準による格付時の表示例



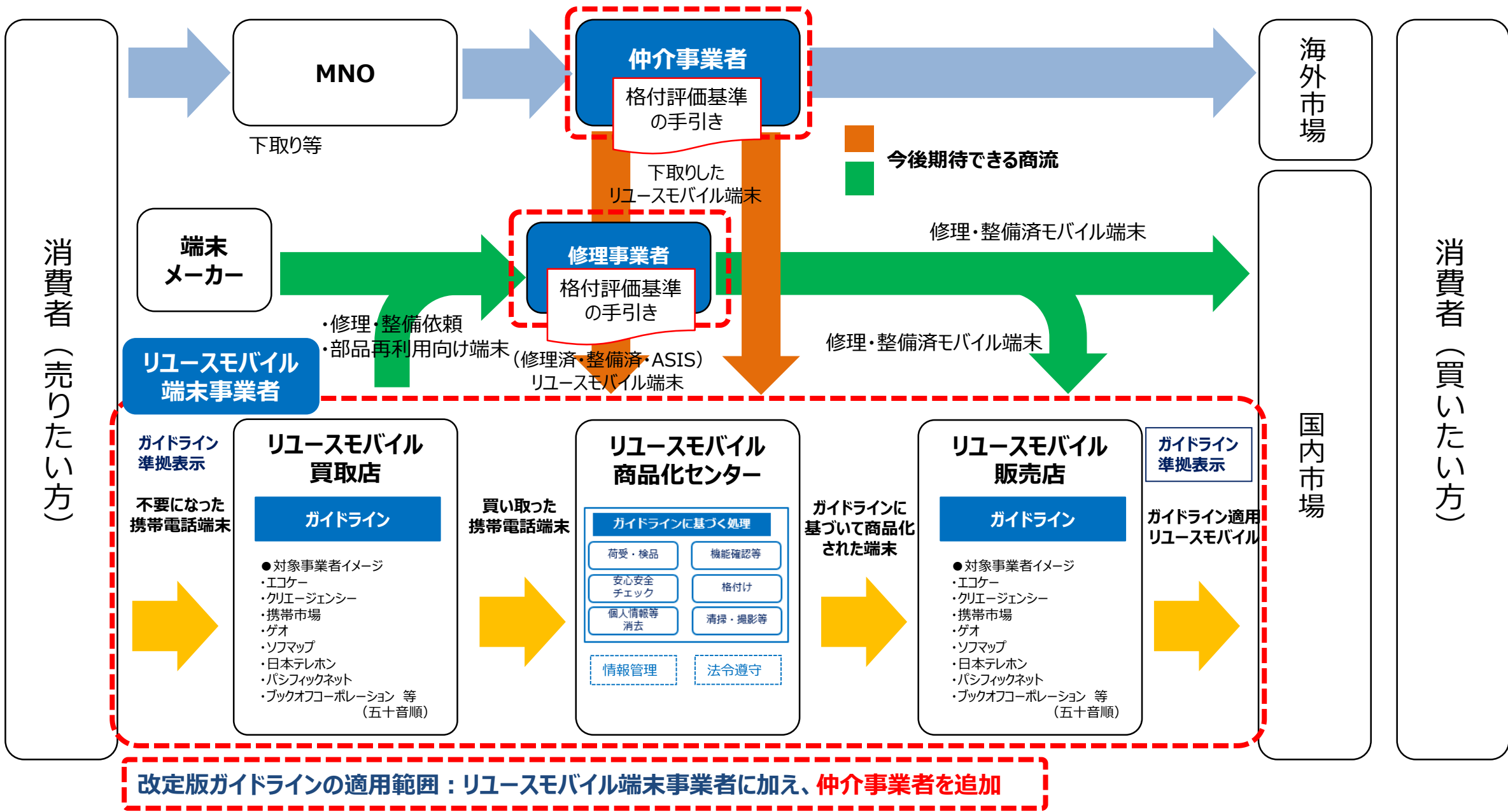
手引き開示申請窓口



事務局 – 事業者間取引用手引き申請担当宛 URL : <https://rm-j.jp/index.html>

メールアドレス : info@rm-j.jp

- ・手引きの開示は、RMJ会員・賛助会員または認証を受けた事業者が所定の方法に基づき請求した場合のみとし、その事業者も外部に開示しないものとする。
- ・手引きの開示を希望する事業者は、RMJの事務局に申請用紙を請求し、必要事項を記入し、書面で提出するものとし、その後RMJ理事会の承認を得た場合に開示されるものとする。



リユースモバイル事業者認証制度について

リユースモバイル・ジャパンは、消費者に今まで以上にリユースモバイル端末を安心安全に購入・売却いただくことを目的として、「リユースモバイル事業者認証制度」を開始します。

リユースモバイル事業者認証制度概要

実施主体： リユースモバイル・ジャパン

◆制度目的：

リユースモバイル端末事業者の事業・業務が、「リユースモバイルガイドライン」に適合していることを審査機関が認めることにより、消費者に、リユースモバイル端末を安心安全に購入・売却いただくこと

◆対象事業者：

消費者との間でリユースモバイルの売買を行うリユースモバイル端末事業者

◆審査基準の概要：三原則

- ガイドライン遵守 「リユースモバイルガイドライン」に準拠しているか
- 経営状況（リユースモバイル事業売上・事業実態・反社対応等）
- ガバナンス 社内における統制環境を整備し、管理体制が整っているか

※審査員による実地審査報告を受けて、上記3点を満たせば合格、満たさない場合は不合格とし、申請事業者に対して是正

◆事業者メリット：

認証ロゴマークを店頭での表示や広告等に使用することで、消費者に安心安全なリユースモバイル事業者であることをアピールできる

◆審査体制：

RMJが委嘱した業者による実地検査を実施。その結果を元に、公正・中立の立場からRMJ内に設置した「リユースモバイル事業者認証審査委員会」が合否の判定を行う

◆更新審査：

認証の有効期限は登録後2年間（2年ごとに登録を更新、更新審査を実施する）

認証マークと審査基準



リユースモバイル事業者
認証番号 200201(1)

■ 審査基準

商品化センター(本社)、代表直営店(直営店がある場合のみ)、代表FC店(FC店がある場合のみ)のそれぞれの拠点において、審査を行う

- ✓ 「リユースモバイルガイドライン」に準拠しているか
- ✓ 経営状況(リユースモバイル事業売上・事業実態・反社対応等)
- ✓ 社内における統制環境を整備し、管理体制が整っているか

制度申請受付開始：2019年12月16日より申請受付開始 (RMJ会員以外は2020年4月1日より申請受付開始) / 2020年 2月 1日より認証付与開始予定

リユースモバイル事業者認証までのフロー

Step 1. 申請手続き

リユースモバイル事業者認証を希望する事業者は、RMJホームページに設置されているリユースモバイル事業者認証申請フォームをダウンロードし、申請フォームに必要事項を記入し、申請に必要な書類を揃えて申請受付窓口へ提出。

Step 2. 審査手続きの開始

申請書を受領後、所定の審査を行った後、基準を満たしていることを確認できたら事務局より申請受付完了のご案内と請求書を発行。審査費用の入金確認後、実地審査の日程調整後、審査開始通知を送信。

Step 3 実地審査

RMJが定めた「リユースモバイルガイドライン」内の審査項目を審査基準として、商品化センター(本社)、代表直営店(直営店がある場合のみ)、代表FC店(FC店がある場合のみ)のそれぞれの拠点で、RMJが委嘱した審査員による実地検査を実施。実地検査結果を委員会に上程。

Step 4 審査委員会

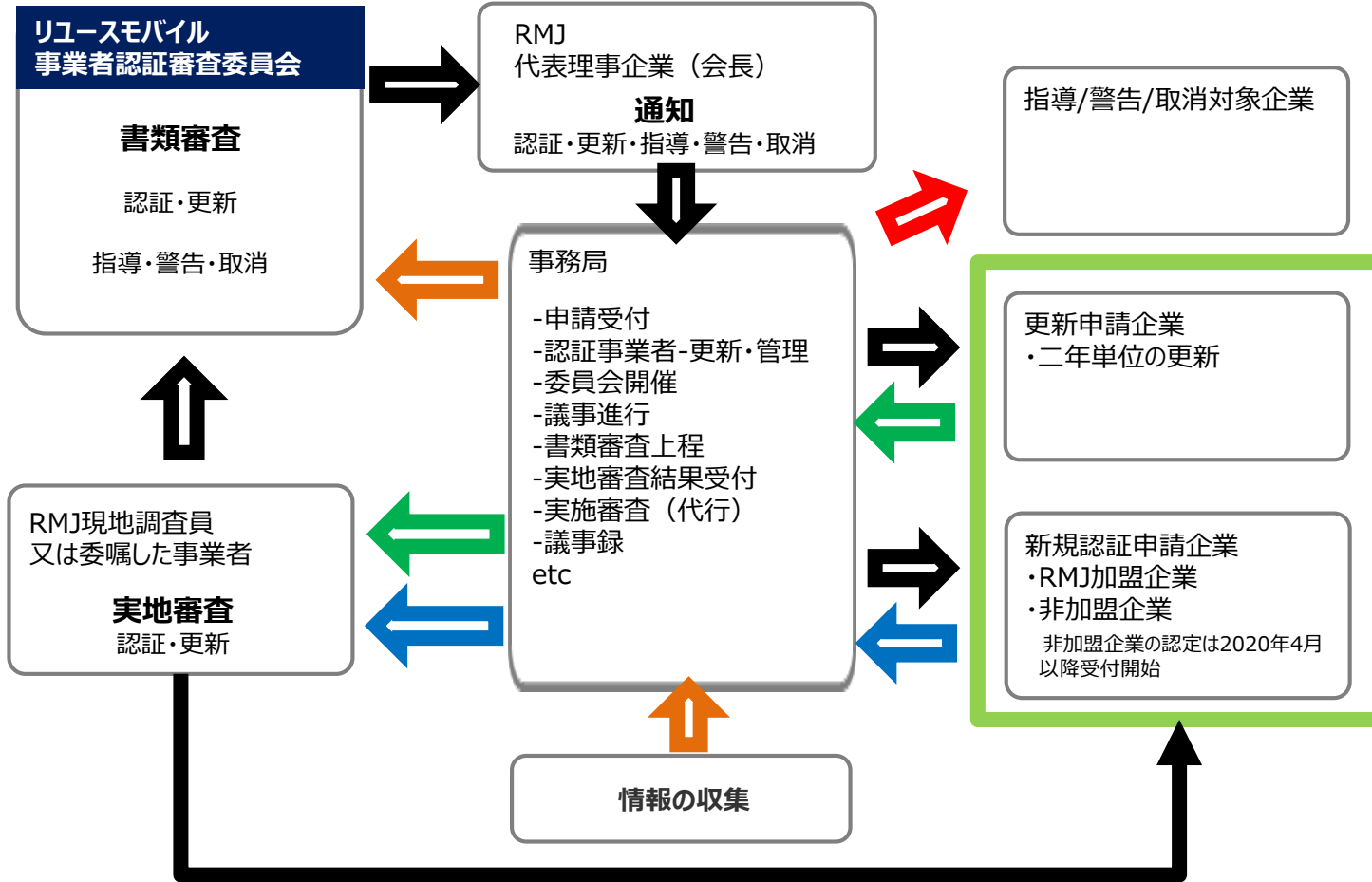
実地審査の内容を元に、公正・中立の立場からRMJ内に設置した「リユースモバイル事業者認証審査委員会」が合否の判定。

Step 5 審査結果の通知

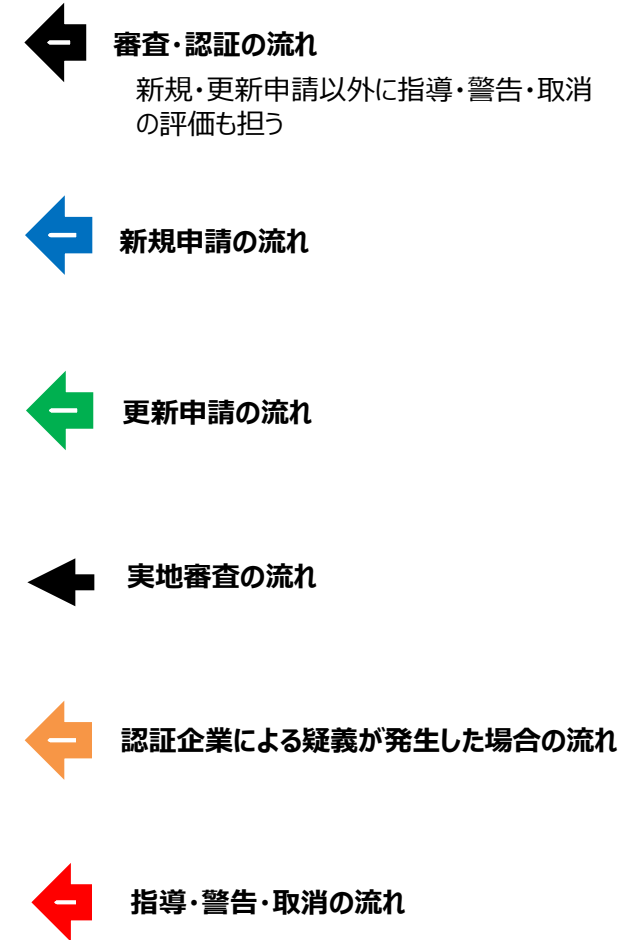
合格した事業者に対して、認証書及び認証ロゴマーク（データ）、認証ロゴマーク使用許諾書を審査実施後3～4週間後に送付。

※不合格の場合、減点された箇所を指摘し、指摘された業者は是正を行う。減点箇所がすべて是正されたことが確認できた場合、次回の審査委員会による審査で判定を行い、合否結果を通知。

リユースモバイル事業者認証制度概要図



各種手続きの流れ



リユースモバイル事業者認証審査委員会概要

◆目的：公正中立

リユースモバイル事業者認証の申請について、公正・中立の立場から、実地確認の結果も踏まえ、審査・承認を行う

◆委員：外部有識者を中心に構成

- ・外部有識者は、RMJ会長が委嘱する
- ・委員長は、外部有識者の中から、RMJ会長が指名する

※事務局はRMJ理事で、議決権なしで会議に参加

※任期は選任後2年以内に終了するRMJの事業年度の時までとし、再任可能

◆リユースモバイル事業者認証審査委員会メンバー

所属	氏名
明治大学名誉教授	新美 育文 様
株式会社野村総合研究所	北 俊一 様
全国消費生活相談員協会	西村 真由美 様
情報通信消費者ネットワーク	長田 三紀 様
リユースモバイル・ジャパン	栗津 浜一

オブザーバー：総務省

◆議決：毎月一回

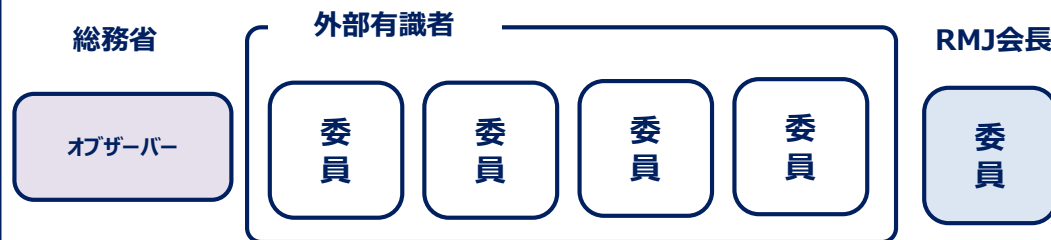
- ・原則月一回、委員全員出席と書面決議を隔月で行う
 - ・決議は、委員の過半数をもって行う
- (※欠席の場合は書面での参加可能)

◆実地審査：センター（本部）と拠点

RMJ会長が指名した審査員が、商品化センター(本社)、代表直営店(直営店がある場合のみ)、代表FC店(FC店がある場合のみ)のそれぞれの拠点において、審査を行う。

リユースモバイル事業者認証審査委員会

審査委員会・・・委員5名+オブザーバーで構成



原則として毎月1回の開催とし、実地審査委員から提出された書面をもって審査・承認を行います。

認証後、疑義が生じた事業者に対する審査・懲罰等の決定も担います。

今後の取組について

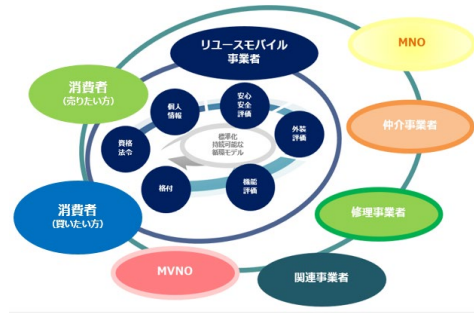
安心安全なリユースモバイル市場の形成と発展に向けたロードマップ



消費者・関連事業者が幅広く安心して、安全にリユースモバイル端末取引ができる市場の形成と発展へ

リユースモバイル関連事業者によるガイドライン遵守と認証資格取得促進

ガイドライン遵守 安心して安全な取引市場の形成・発展



関連事業者が消費者にとって
安心安全を第一とした基準遵守



消費者にとって自由で
安心安全なモバイル市場形成へ

モバイル市場の公正競争に寄与

リユースモバイル事業者認証資格 取得促進

消費者にとって、認証マークが
リユースモバイル端末売買の安心安全の
目印となるように



2020年4月までに
全国1000拠点をめざす

安心して安全なリユースモバイル市場の発展

引き続き、消費者が安全に安心して、リユースモバイル端末を利用できる世の中をめざします