

「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

2018年12月26日

リユースモバイル関連ガイドライン検討会

1. 目次

1. 目次
2. リユースモバイル関連ガイドライン検討会の概要①
3. リユースモバイル関連ガイドライン検討会の概要②
4. 国内外におけるリユースモバイル端末市場
5. リユースモバイル端末流通に関する調査①
6. リユースモバイル端末流通に関する調査②
7. リユースモバイル端末流通に関する調査③
8. これまでの取組
9. これからのために
10. ガイドライン策定へ
11. ガイドライン（案）策定の視点
12. ガイドライン（案）の概要
13. ガイドライン（案）主要ポイント①格付基準について
14. ガイドライン（案）主要ポイント②利用者情報消去について
15. ガイドライン（案）主要ポイント③トレーサビリティについて
16. ガイドライン確立によって
17. ガイドライン（初版）の適用範囲
18. 目指す方向性とロードマップ
19. おわりに

2. リユースモバイル関連ガイドライン検討会の概要①

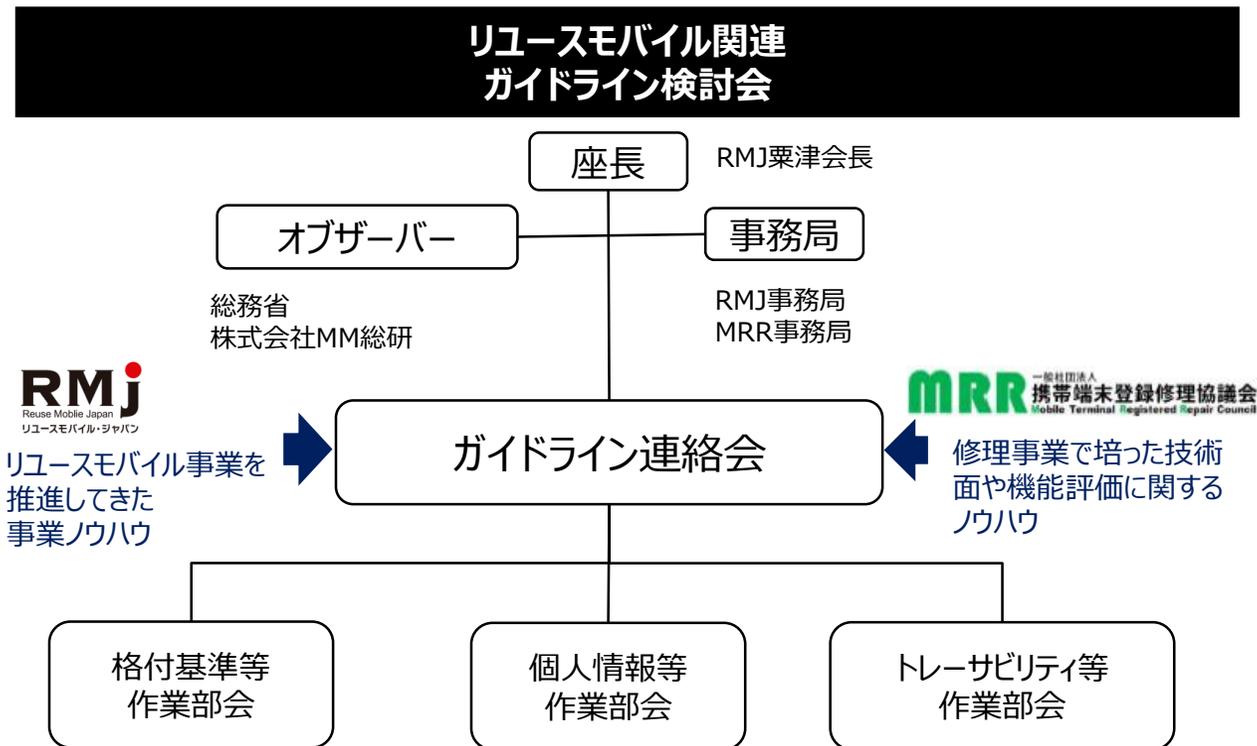
2018年4月27日に総務省より公表された「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書の提言を受けて、リユースモバイル・ジャパン（RMJ）及び携帯端末登録修理協議会（MRR）内の理事企業を中心とした有志企業により、「リユースモバイル関連ガイドライン検討会」を立ち上げ、安心安全で活発な「リユースモバイル市場の成長」に資することを目的として、検討を重ねてまいりました。

検討内容

リユースモバイル端末の取扱いに係る以下の検討項目についてガイドラインを作成し、業界企業に広く利用していただけるよう周知する。

- 1.リユースモバイル端末の格付基準、機能・性能の確認方法について
- 2.リユースモバイル端末の個人情報の取扱い、データ消去について
- 3.リユースモバイル端末を扱う企業が具備するのが望ましい要件、リユースモバイルを扱う人材の育成について

推進に向けた体制



3. リユースモバイル関連ガイドライン検討会の概要②

■ 構成員一覧 (●印: 各会構成員)

| 所属団体 | 参加企業名 | 検討会内役割 | 格付基準等作業部会 | 個人情報等作業部会 | トレーサビリティ等作業部会 |
|------|------------------------------|--------|-----------|-----------|---------------|
| RMJ | 株式会社携帯市場 代表取締役 粟津濱一 | 座長 | | | ● |
| | 日本テレホン株式会社 取締役 有馬知英 | ● | 主査 | | |
| | 株式会社クリエーション 取締役 宮坂浩一 | ● | | 主査 | |
| | 株式会社パシフィックネット 取締役 杉研也 | ● | | | 主査 |
| | 株式会社グオ | ● | | ● | |
| | ブックオフコーポレーション株式会社 | ● | | ● | |
| MRR | エコケー株式会社 | ● | | ● | |
| | Asurion Technology Japan株式会社 | ● | ● | | ● |
| | 西菱電機株式会社 | ● | ● | | ● |
| | モバイルケアテクノロジー株式会社 | ● | ● | ● | ● |
| | 株式会社ギア | ● | | | |
| | コウソリューションズ株式会社 | ● | | | |

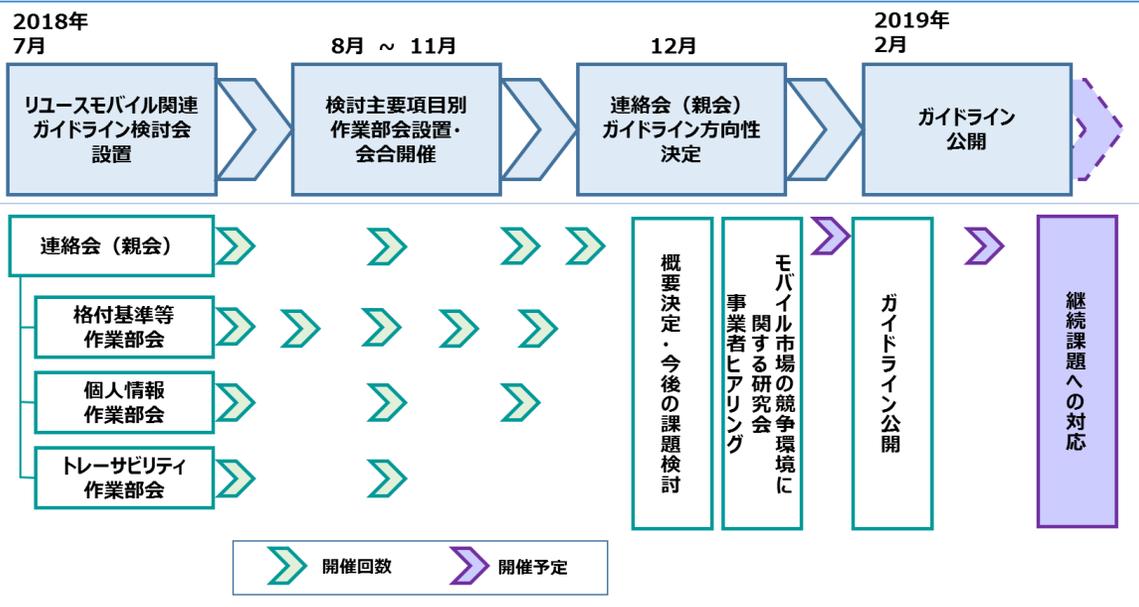
■ オブザーバー

| | |
|--|----------|
| 総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部料金サービス課 電波部電波環境課認証推進室 | 株式会社MM総研 |
|--|----------|

■ 事務局サポート

| |
|------------------------------|
| <RMJ> リユースモバイル・ジャパン 事務局 |
| <MRR> 一般社団法人 携帯端末登録修理協議会 事務局 |

■ 取り組みと予定



■ 検討会構成団体



● 設立背景
総務省による「携帯電話料金その他の提供条件に関するタスクフォース」の開催や公正取引委員会による「携帯電話市場における競争政策上の課題について」の発表が行われ、家計における携帯電話料金などの負担軽減を目的とした

(1) ライトユーザー、長期契約者向けの料金負担軽減
(2) 行き過ぎた端末販売の適正化
(3) MVNOのサービス多様化

など、携帯電話市場は大きく動き出しています。そうした中、リユースモバイル通信端末(中古の携帯電話やスマートフォン等)は、消費者により低廉な負担で通信サービスをご利用いただける手段として、大きな注目を集めています。しかしながら、

「行政との意見交換の受け皿である業界団体の不在」
「赤ロムの問題」
「個人情報のデータ消去の課題」

など業界としての課題も顕在化しています。そのような状況を鑑みて、リユースモバイル通信端末を取り扱う事業者8社が発起人企業となり、RMJを設立する運びとなりました

| |
|---|
| 代表理事企業: 株式会社携帯市場 |
| 副代表理事企業: 株式会社グオ、株式会社TSUTAYA、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、株式会社クリエーション、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 |
| 正会員: 株式会社バステック等 |
| 賛助会員: 7社 (順不動) |



● 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、携帯電話端末製造メーカー、修理業者、関連団体の皆さんが参加いただいており、多方面から情報やご意見をいただきながら、登録修理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 永田 清人 Asurion Technology Japan株式会社
副理事長 塚越 慎司 ソフトバンク株式会社
理事 西井 希伊 西菱電機株式会社
理事 西山 耕平 モバイルケアテクノロジー株式会社
理事 望月 弘晃 株式会社ギア
理事 高橋 豊 コウソリューションズ株式会社
- 会員
正会員54社 (修理事業者43社、関連事業者11社)

● RMJの理念
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。

● RMJのビジョン
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。

- RMJの事業内容
(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) 前号に掲げる事業に付帯または関連する事業



● 事業案内

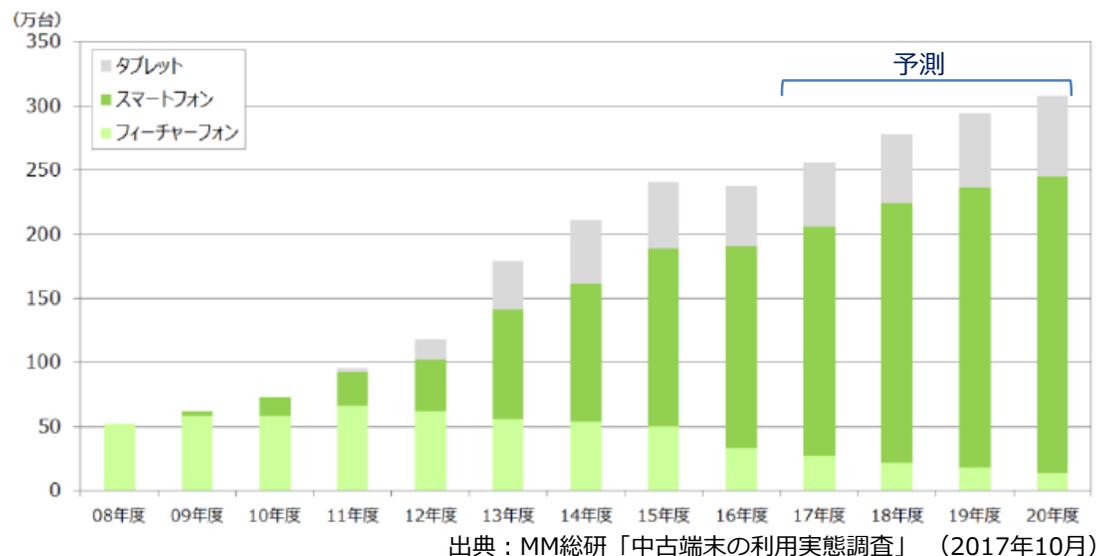
- (1) 登録申請手続きサポート業務
- (2) 登録修理に関する課題のとりまとめ
- (3) 登録修理業者向けの各種マニュアル、基準等の作成
- (4) 登録修理に関する情報の共有及び問題解決の支援

● 入会のメリット

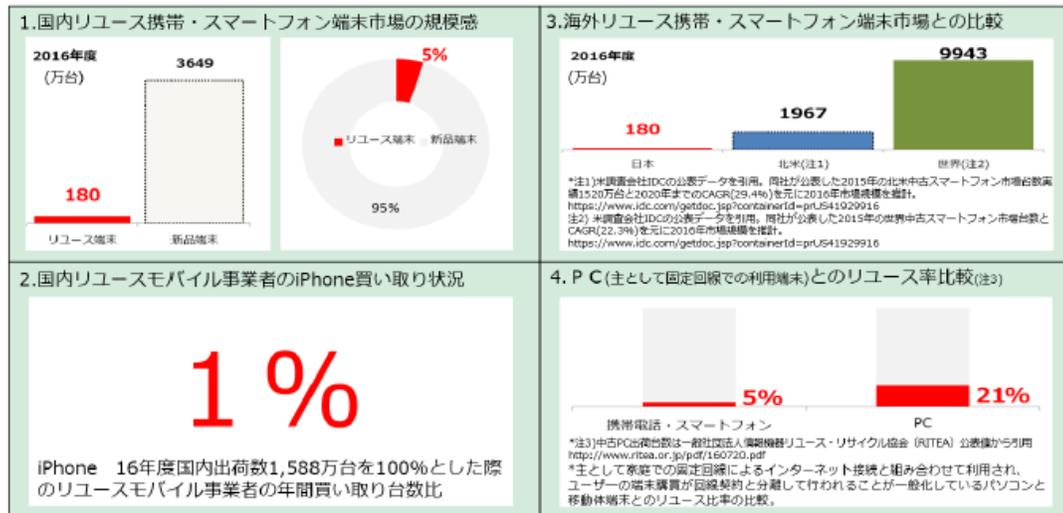
- (1) 会員向けに登録申請手続きサポートを開始しました
平成27年4月1日に登録修理業者制度が施行されてから3年が経過し、登録修理業者が登録している修理を行う事務所数は600箇所以上となり、今後益々「登録修理業者制度」の認知度が上がっていくことと見られます。平成28年12月より協議会が会員から受託している修理の確認のための特性試験及び試験の実施に加えて、平成30年4月より、会員が新規に登録申請を行う場合及び既に登録修理業者となった会員が登録対象機種を追加するため変更登録申請を行う場合に、これまで会員自身で作成していた登録申請に係る書類一式を協議会が受託して作成します。
- (2) 修理業者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、連絡会や修理事業者部会を設置し、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

4. 国内外におけるリユースモバイル端末市場

■ 国内のリユースモバイル端末流通台数



■ 国内外リユースモバイル端末市場規模・調査データ



■ RMJ リユースモバイル・ジャパン会員企業統計データ

(2018年3月時点)

1. RMJ正会員企業の総店舗数

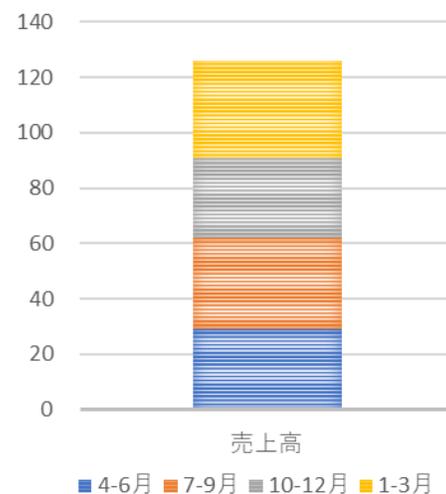
1,666店舗

※RMJ正会員企業9社による18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 **126**億円

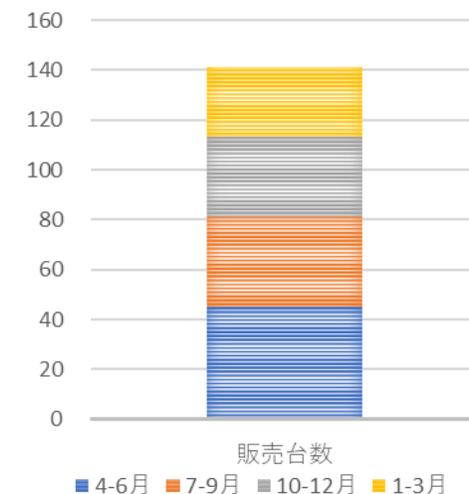
単位：億円



3. RMJ正会員企業による年間販売台数

約 **141**万台

単位：万台



※対象期間：2017年4月～2018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

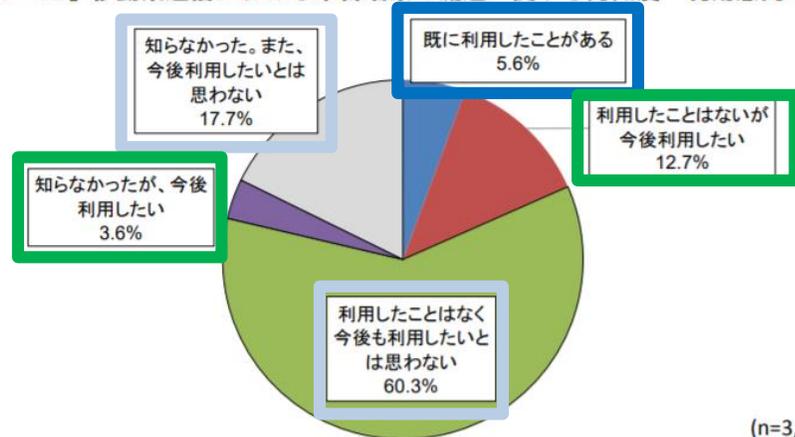
※RMJ正会員企業9社のデータを集計

出典：RMJ 2017.04-.03 統計データ (2018年5月)

5. リユースモバイル端末流通に関する調査①

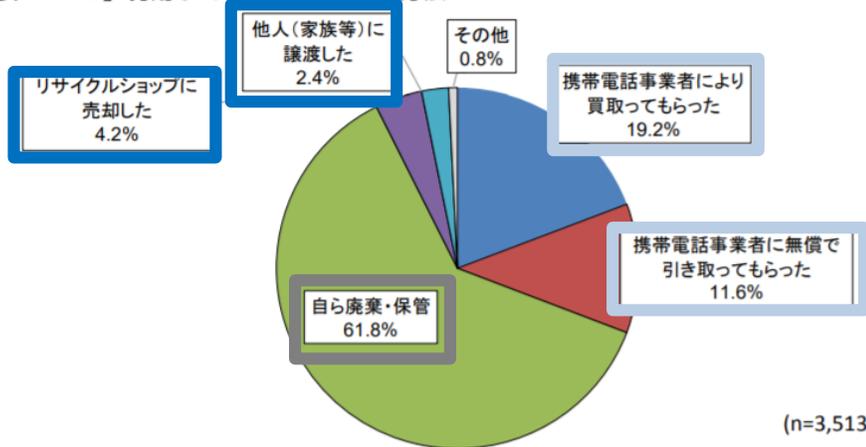
■ リユースモバイル端末の認知度・利用意向

【図表VI-12】 移動系通信における中古端末の流通に関する認知度・利用意向



(n=3,603)

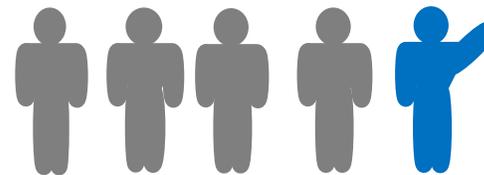
【図表VI-13】 利用していた端末の処分方法



(n=3,513)

利用経験のあるユーザーは **5.6%**

今後利用したいユーザーは **16.3%**

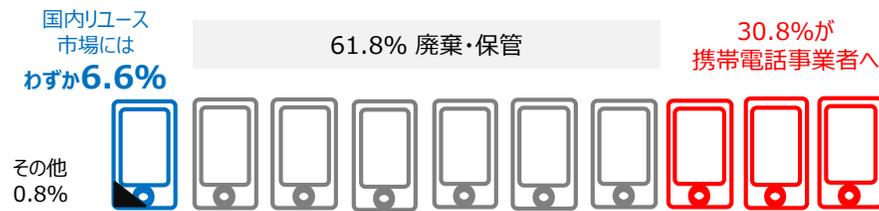


5人に1人はリユースモバイル端末を利用したい
(利用経験あり含む)

ニーズが
ついに
20%を
超える

携帯事業者に買取・引取依頼したユーザーは **30.8%**

廃棄・保管（退蔵）しているユーザーは **61.8%**



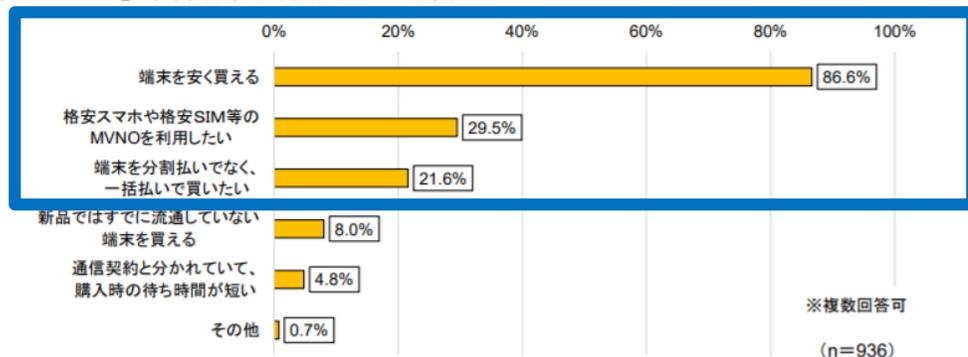
利用済端末の
90%
以上が退蔵または
携帯電話事
業者へ

国内リユース市場には6.6%しか流通していない

6. リユースモバイル端末流通に関する調査②

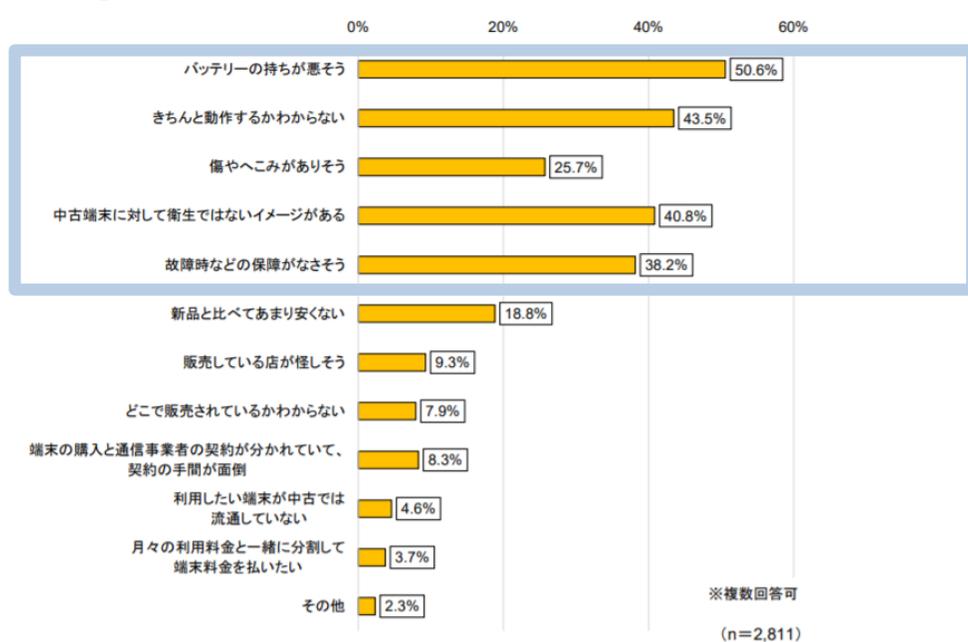
■ リユースモバイル端末の利用意向

【図表VI-14】中古端末を利用したい理由



モバイル市場の公正競争の後押しに寄与

【図表VI-15】中古端末を利用しない理由



消費者の不安を払拭するための取扱い基準が必要

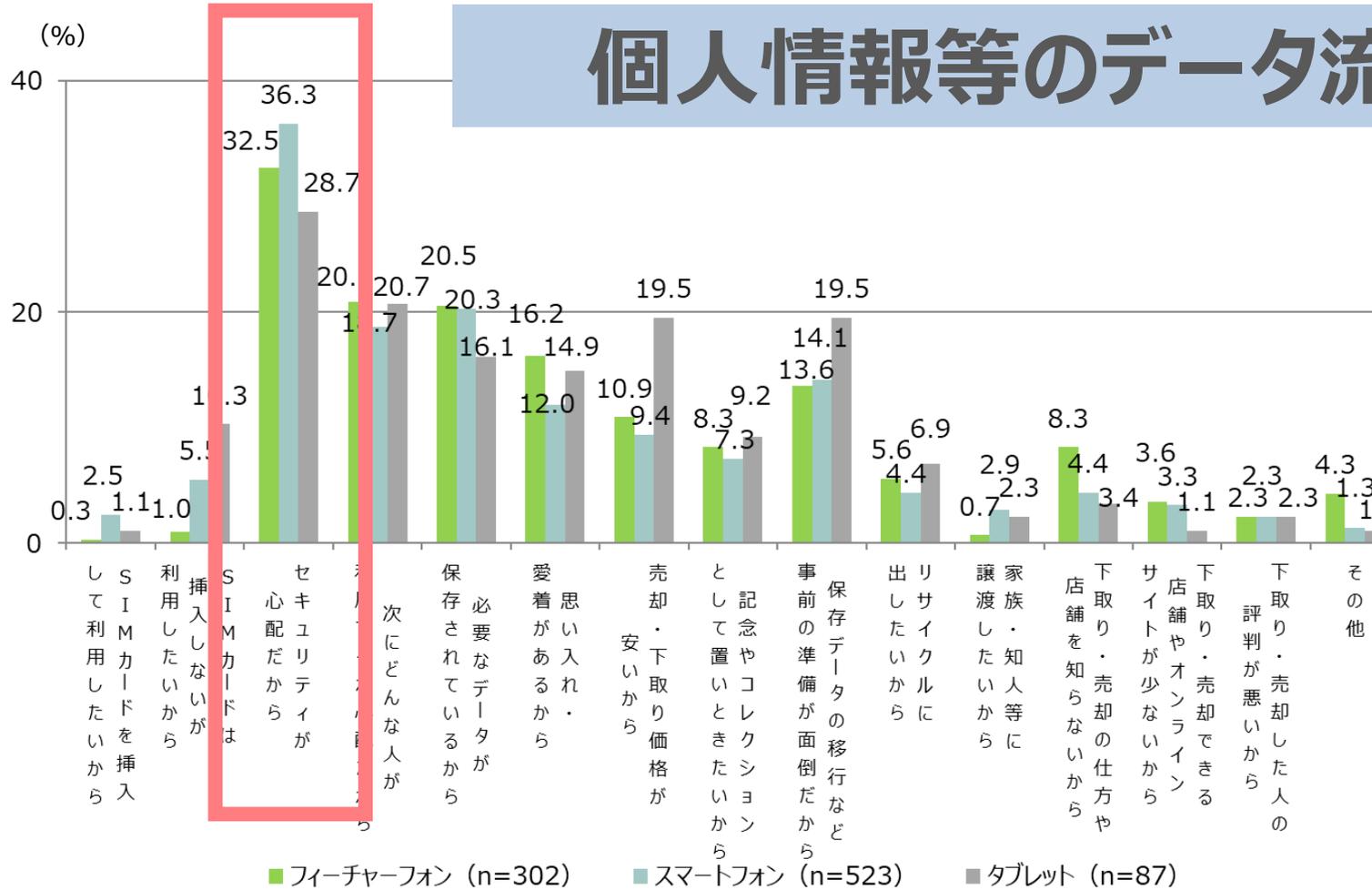
その他、消費者が不安に感じる理由

- ・「故障時などの保証がなさそう」(38.2%)
- ・「傷やへこみがありそう」(25.7%)



7. リユースモバイル端末流通に関する調査③

■ 端末を下取り・売却したくない理由



スマートフォンユーザーの
3人に1人が
不安を抱いている

出典：株式会社MM総研 中古端末の利用実態調査（2017年10月）

8. これまでの取組

■ 認知度向上を目的に

| 課題 | 取組内容 |
|-----------------------|---|
| リユースモバイル端末の認知度やメリット訴求 | テレビやラジオでのCM 各種メディア露出 店舗でのイベントやキャンペーン WEBや店舗での顧客への声掛けやPOP展開 等 |

総務省検討会への参加



積極的なイベントやキャンペーンの実施

RMJ 広報活動



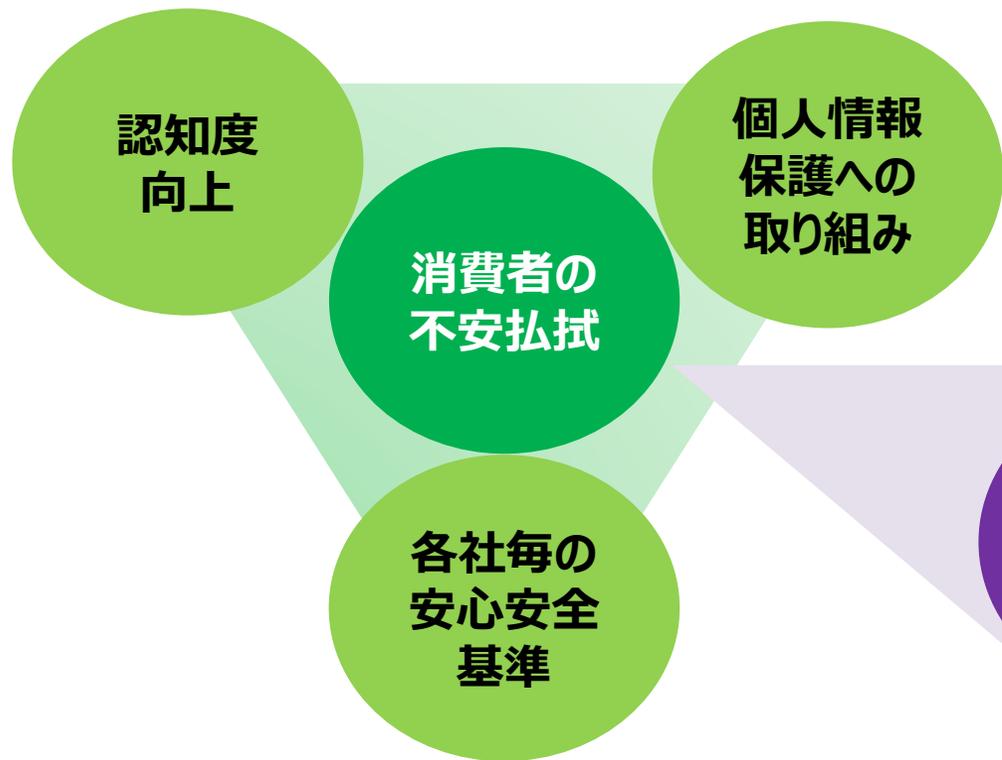
■ 消費者に不安を払拭するために

| 課題 | 取組内容 |
|---------------|---|
| リユースモバイル端末の品質 | 外装及び端末内部のテスト(Wi-Fi、液晶、各種センサー等) 各社の格付基準に基づく品質チェック |
| データ消去 | オールリセットによるデータ消去、データ上書き消去も行っている事例も 個人情報保護 |
| 管理体制 | セキュリティ度が高い場所で端末を検品管理している トレーサビリティ対応 |



提供：株式会社パシフィックネット

各社の取り組み



モバイル市場の動き



業界での標準的な基準が求められる

適切な取扱いが行われていることを
利用者が確認できることが必要

10. ガイドライン策定へ

リユースモバイル関連ガイドラインは、リユースモバイル端末ビジネスの業務に関する法令遵守、および個人情報や格付基準等に関し、基本的な考え方および事業者等がリユースモバイル端末の流通・検査・販売等を行う際に留意すべき事項を整理するため、平成31年2月を目途にガイドラインを作成します

■ 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

リユースモバイル端末の取扱方法

ガバナンス

リユースモバイル事業者が具備する要件・教育体制など

コンプライアンス

リユースモバイル関連法令の整理と解説

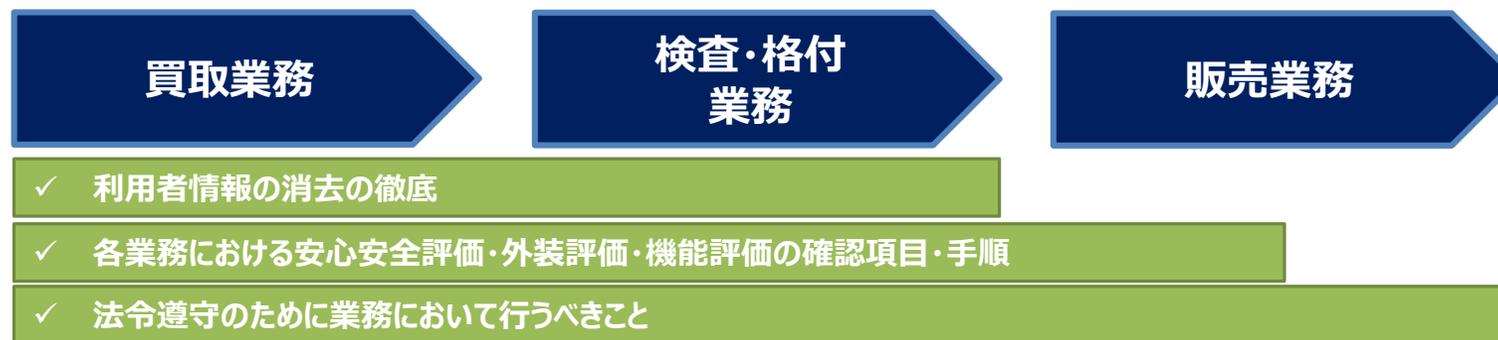
11. ガイドライン（案）策定の視点

ガイドライン（案）は、消費者視点に立ち、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、下記の各視点から構成し、策定しています

消費者の視点

- ・安心して安全にリユースモバイル端末を売買したい
 - ✓ 個人情報に対する不安
 - ✓ 商品・保障に対する不安 etc

リユースモバイル事業者の視点①（業務項目・フロー）



リユースモバイル事業者の視点②（設備・品質等）

- ・リユースモバイル事業者が具備する要件
 - ✓ 設備・環境・品質
 - ✓ 資格・人材・認証 etc
- ・人材教育・事業者の認定

モバイル業界特有の視点

- ・メーカー・キャリア特有の事象
 - ✓ ネットワーク利用制限
 - ✓ SIMロック解除
- ・関連事業者に関する事象
 - ✓ 機器固有の課題
 - ✓ フェリカデータ etc

リユースモバイル業界に関連する法令の視点

- ・事業に関する法令
 - ✓ 古物営業法
 - ✓ 電気通信事業法・電波法
- ・消費者保護に関する法令
 - ✓ 個人情報保護法
 - ✓ 特定商取引法 etc

12. ガイドライン（案）の概要

ガイドライン（案）は、各作業部会での検討内容を、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す予定です

構成員限り

リユースモバイル端末の格付基準を規定

構成員限り

業界基準標準化により消費者の不安払拭

端末内の利用者情報の処理方法を規定

構成員限り

端末内の利用者情報に対する不安解消

法令遵守、取扱い等について規定

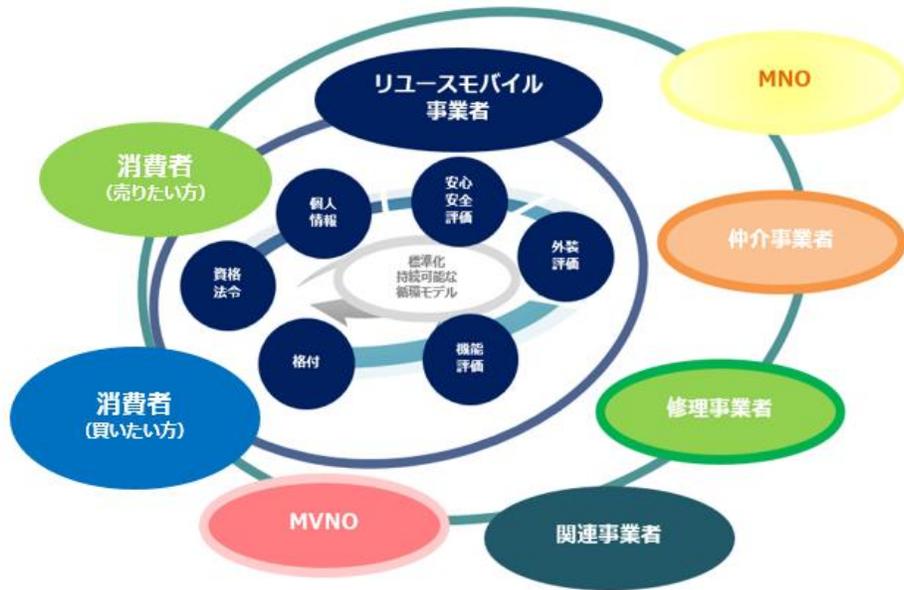
構成員限り

関連事業者による安心安全な売買環境の構築

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準拠表示

安心で安全な取引市場の形成・発展

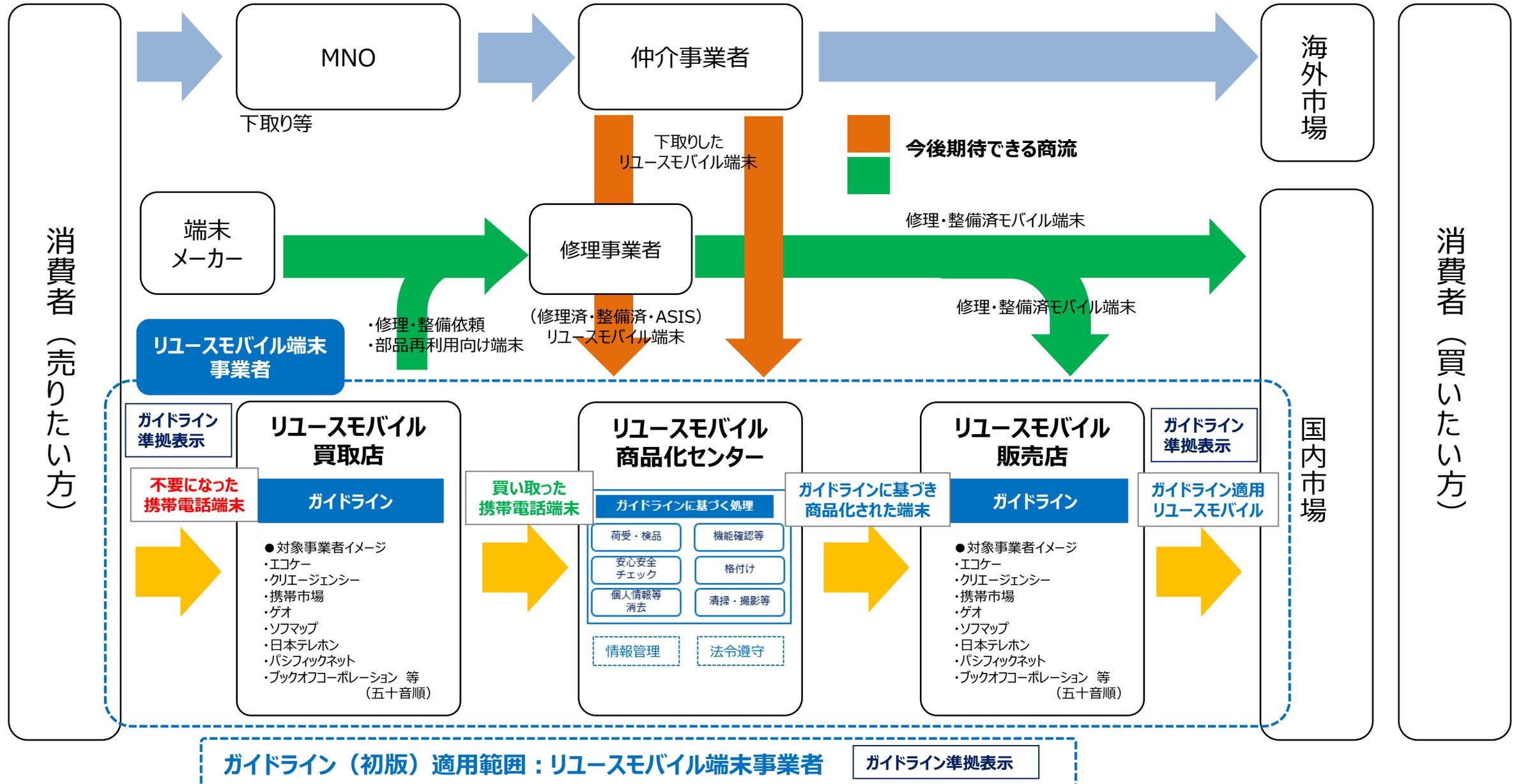


消費者にとって幅広い選択肢



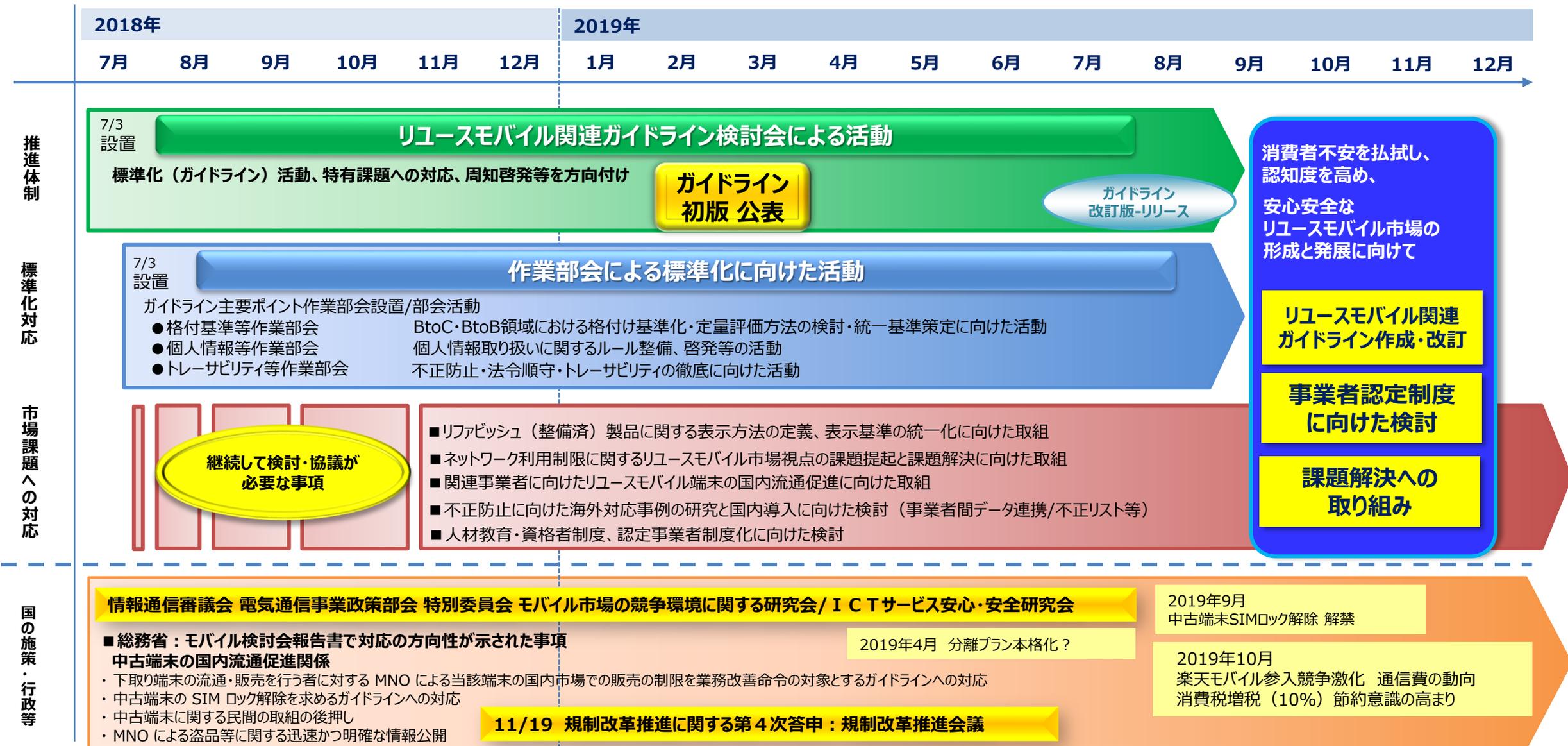
モバイル市場の公正競争に寄与

17. ガイドライン（初版）の適用範囲



18. 目指す方向性とロードマップ

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**

