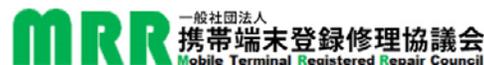


# 「モバイル市場の競争環境に関する研究会」

事業者ヒアリングご説明資料

2019年3月14日

リユースモバイル関連ガイドライン検討会



|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>リユースモバイル関連ガイドライン検討会について</b> | P2.~P.5   |
| <b>リユースモバイル端末を取り巻く状況</b>       | P6.~P.11  |
| <b>リユースモバイルガイドラインについて</b>      | P12.~P.19 |
| <b>今後の方向性</b>                  | P20.~P.23 |
| <b>Appendix</b>                | P24.~P.27 |

# リユースモバイル関連ガイドライン検討会 概要

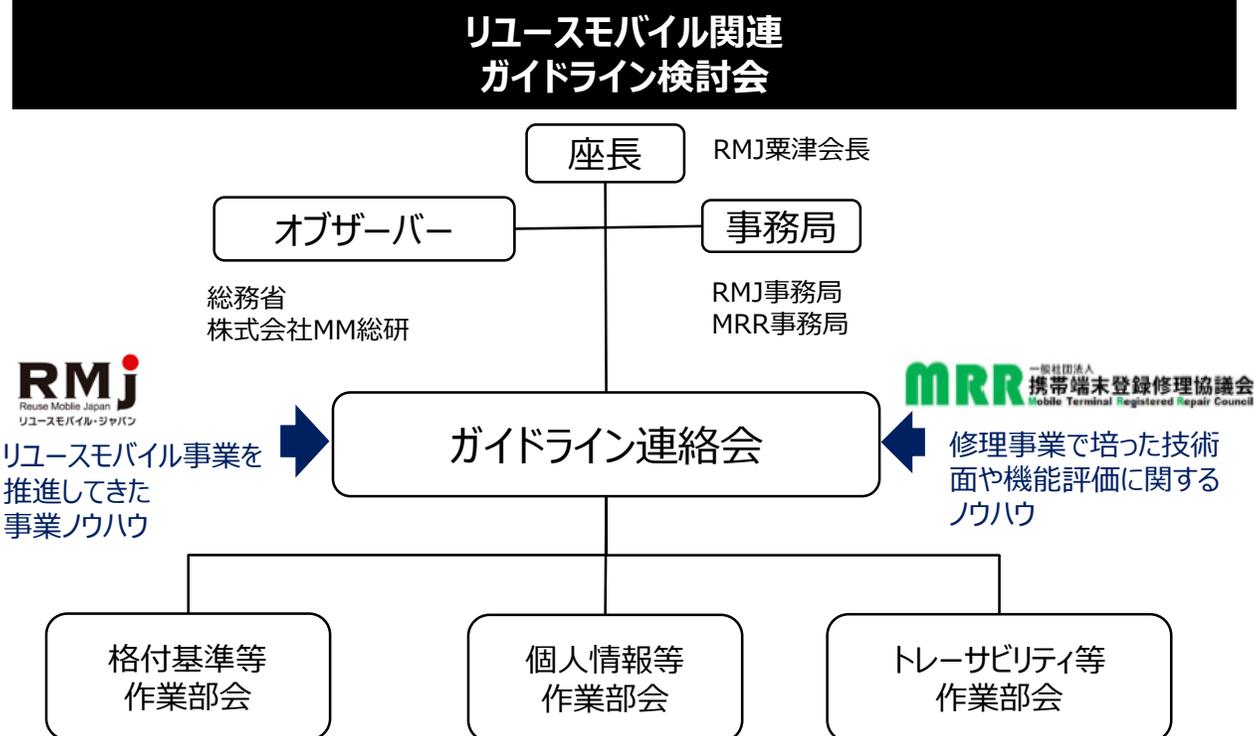
2018年4月27日に総務省より公表された「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書の提言を受けて、リユースモバイル・ジャパン（RMJ）及び携帯端末登録修理協議会（MRR）内の理事企業を中心とした有志企業により、「リユースモバイル関連ガイドライン検討会」を立ち上げ、安心安全で活発な「リユースモバイル市場の成長」に資することを目的として、検討を重ねてまいりました。

## 検討内容

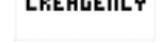
リユースモバイル端末の取扱いに係る以下の検討項目についてガイドラインを作成し、業界企業に広く利用していただけるよう周知する。

- 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



# 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

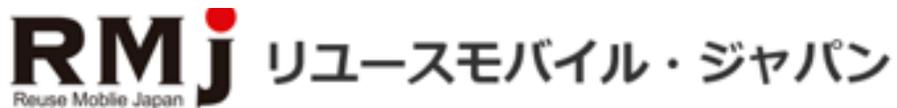
| RMJ 検討会参加企業名  |                         | 役割                        |
|---|-------------------------|---------------------------|
|  携帯市場      | 株式会社携帯市場 代表取締役 粟津浜一     | 座長<br>兼 トレーサビリティ等作業部会 構成員 |
|  日本テレホン社   | 日本テレホン株式会社 取締役 有馬知英     | 格付基準等作業部会 主査              |
|  CREAGENCY | 株式会社クリエージェンシー 執行役員 宮坂浩一 | 個人情報等作業部会 主査              |
|  PCNET     | 株式会社パシフィックネット 取締役 杉研也   | トレーサビリティ等作業部会 主査          |
|  Geo       | 株式会社Geo                 | 格付基準等作業部会 構成員             |
|  Book-off  | ブックオフコーポレーション株式会社       | 格付基準等作業部会 構成員             |
|  ecoV-K    | エコケー株式会社                | 個人情報等作業部会 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 |

| MRR 検討会参加企業名  |                               | 役割          |
|---|-------------------------------|-------------|
|  asurion         | Asurion Technology Japan 株式会社 | 全ての作業部会の構成員 |
|  三菱電機          | 三菱電機株式会社                      | 全ての作業部会の構成員 |
|  モバイルケアテクノロジーズ | モバイルケアテクノロジーズ株式会社             | 全ての作業部会の構成員 |
|  アイギア          | 株式会社ギア                        |             |
|  U-SOLUTIONS   | ユウソリューションズ株式会社                |             |

# リユースモバイル・ジャパンについて



## ●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」「個人情報データの消去の課題」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：  
株式会社ゲオ 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：  
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、日本テレホン株式会社  
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

正会員：  
株式会社パステック、Brightstar Corp

賛助会員：  
8社

(順不同)

## ●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で安全に**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) 前各号に掲げる事業に付帯または関連する事業



# 一般社団法人携帯端末登録修理協議会について



## ● 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ます、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ズ株式会社            |
| 理事   | 望月 弘晃 | 株式会社ギア                       |
| 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57社（修理事業者46社、関連事業者11社）

## ● 事業案内

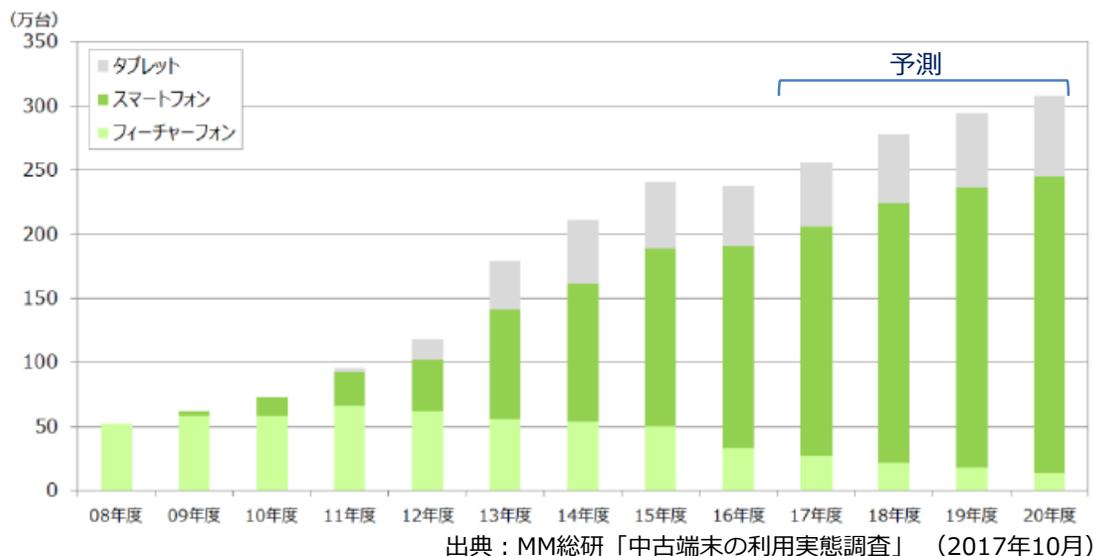
- (1) 登録申請手続きサポート業務
- (2) 登録修理に関する課題のとりまとめ
- (3) 登録修理業者向けの各種マニュアル、基準等の作成
- (4) 登録修理に関する情報の共有及び問題解決の支援

## ● 入会のメリット

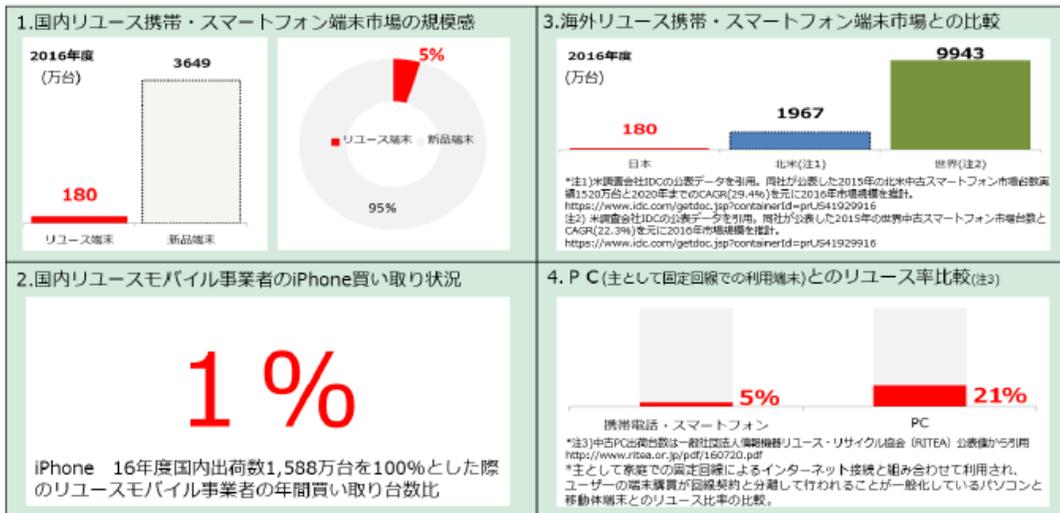
- (1) 会員向けに登録申請手続きサポートを開始しました  
平成27年4月1日に登録修理業者制度が施行されてから3年が経過し、登録修理業者が登録している修理を行う事務所数は800以上となり、今後益々「登録修理業者制度」の認知度が上がっていくことと思います。平成28年12月より協議会が会員から受託している修理の確認のための特性試験及び試験の実施に加えて、平成30年4月より、会員が新規に登録申請を行う場合及び既に登録修理業者となった会員が登録対象機種を追加するために変更登録申請を行う場合に、これまで会員自身で作成していた登録申請に係る書類一式を協議会が受託して作成します。
- (2) 修理業者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

# 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

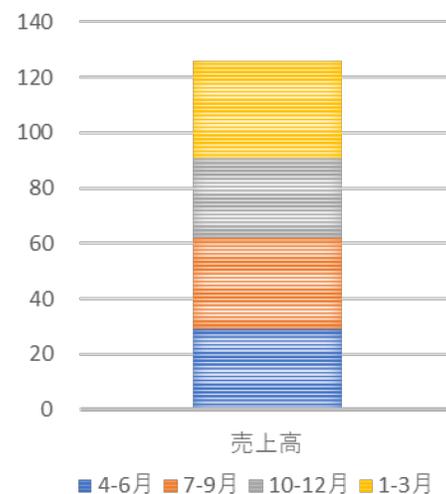
**1,666**店舗

※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

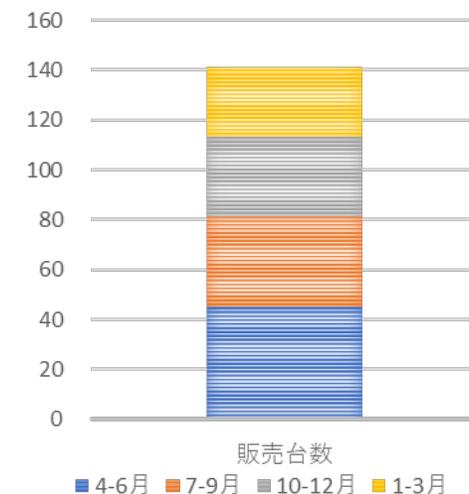
単位：億円



### 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

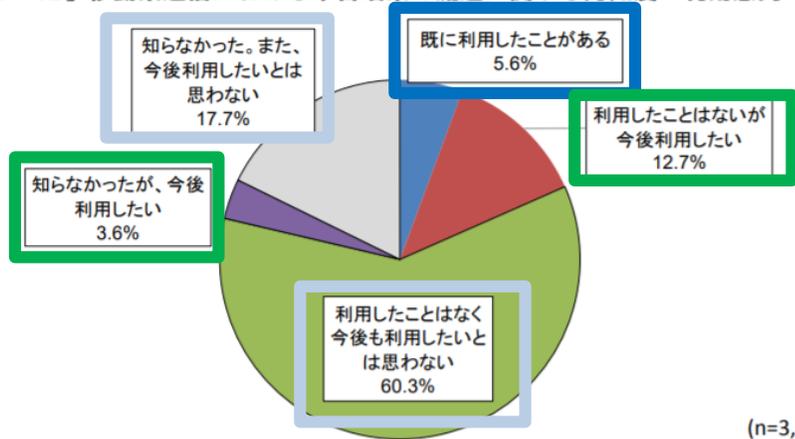
※RMJ正会員企業9社のデータを集計

出典：RMJ 2017.04-.03 統計データ(2018年5月)

# リユースモバイル端末流通に関する調査①

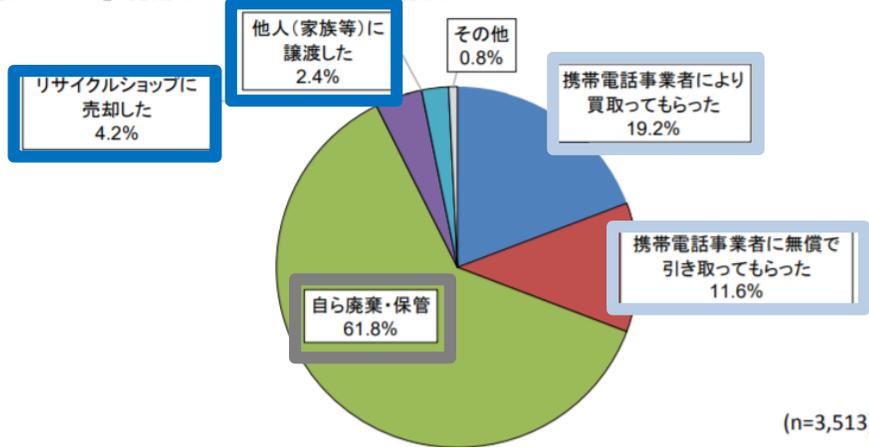
## ■リユースモバイル端末の認知度・利用意向

【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)

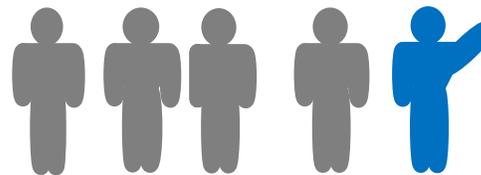
【図表VI-13】 利用していた端末の処分方法



(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)

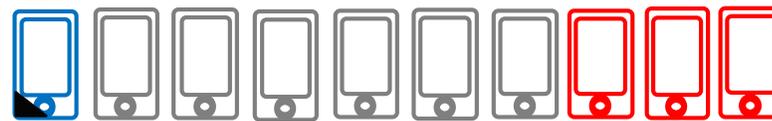
ニーズが  
ついに  
**20%**を  
超える

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%**

国内リユース  
市場には  
わずか**6.6%**

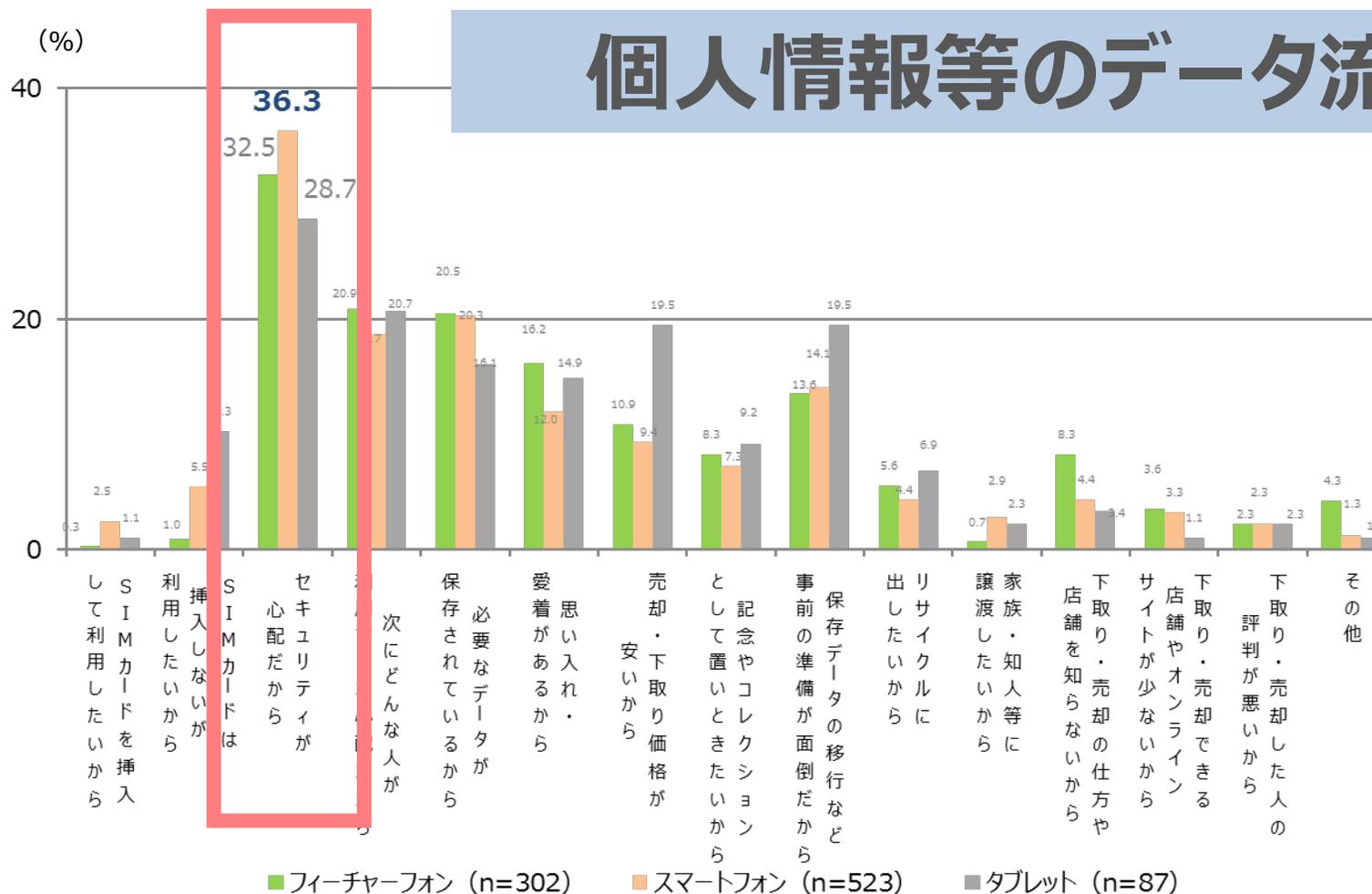
その他  
0.8%



国内リユース市場には**6.6%**しか流通していない

利用済端末の  
**90%**  
以上が退蔵または  
携帯電話事  
業者へ

## ■ 端末を下取り・売却したくない理由



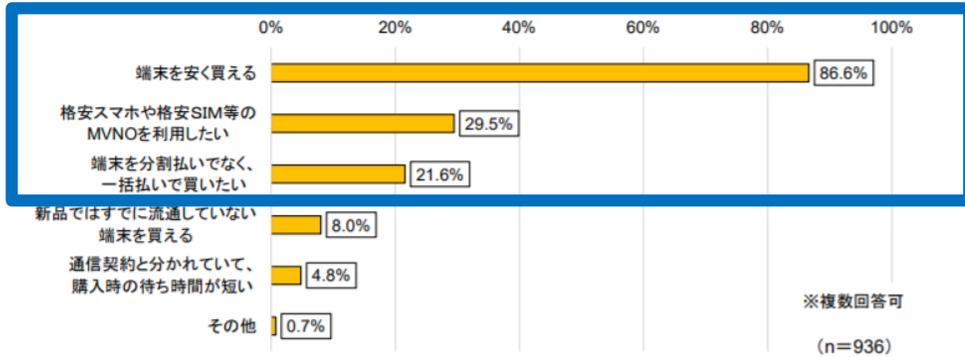
スマートフォンユーザーの  
**3人に1人が**  
不安を抱いている

出典：株式会社MM総研 中古端末の利用実態調査（2017年10月）

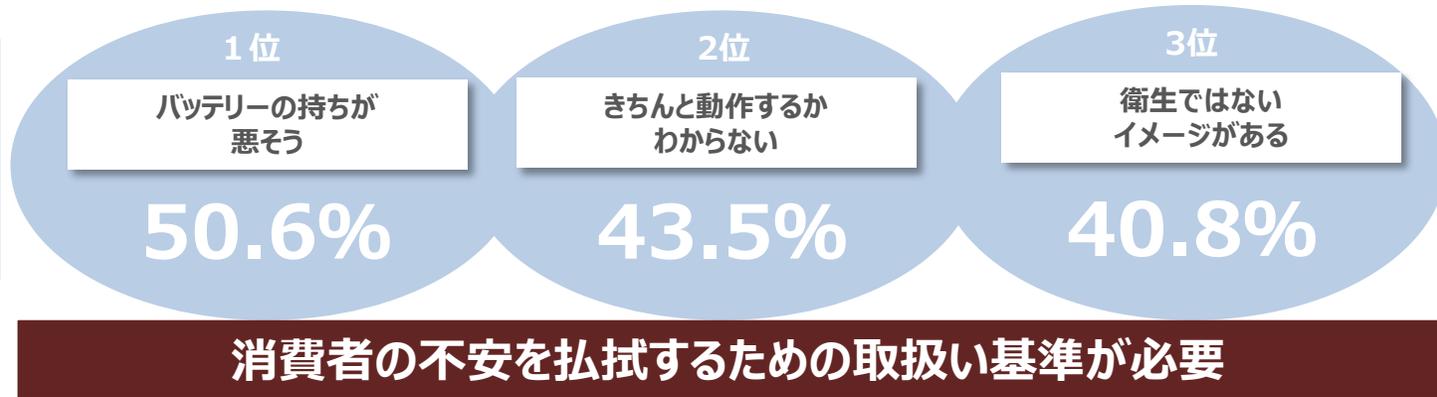
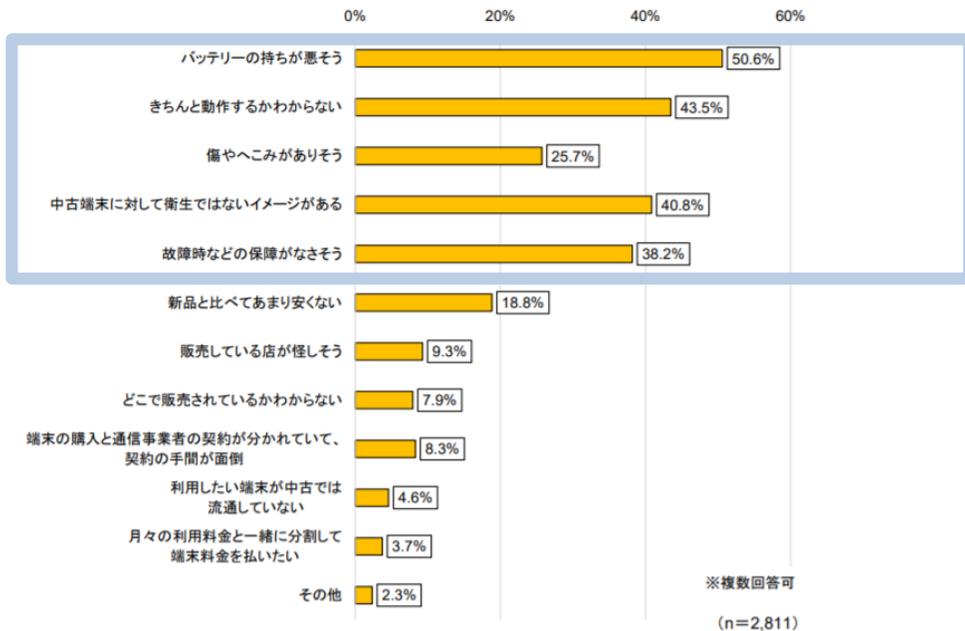
# リユースモバイル端末流通に関する調査③

## ■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



【図表VI-15】中古端末を利用しない理由



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%)



# RMJ単独での取組み

## ■ 認知度向上を目的に

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



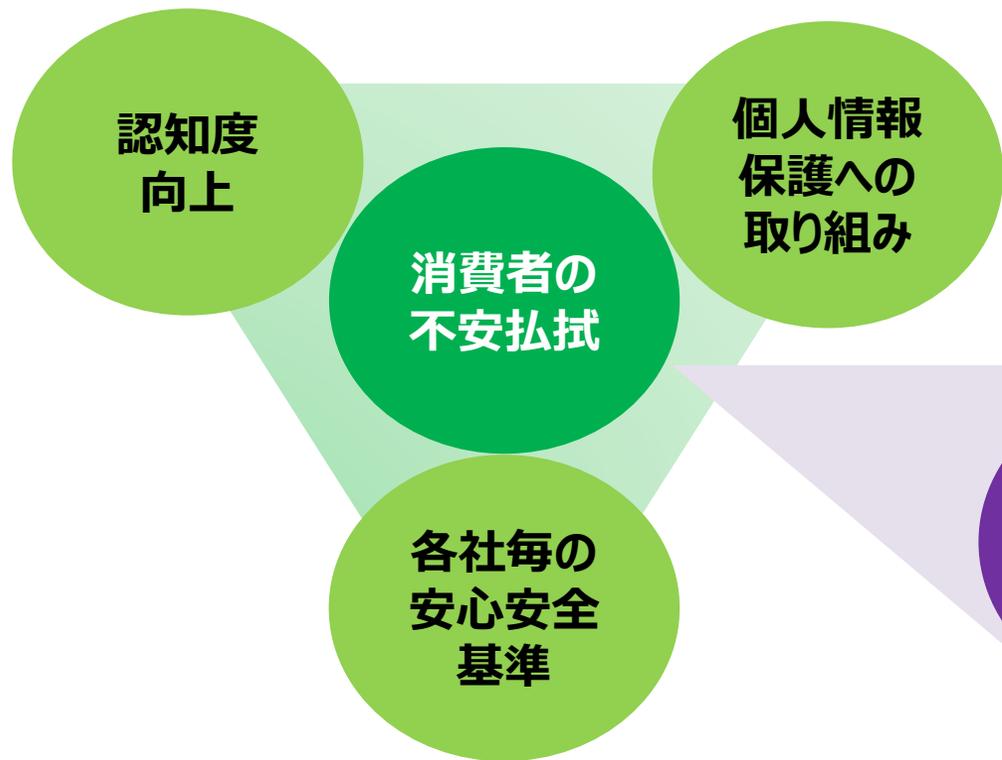
## ■ 消費者に不安を払拭するために

| 課題                | 取組内容   |
|-------------------|--|
| リユースモバイル端末の<br>品質 | 外装及び端末内部のテスト(Wifi、液晶、各種センサー等)<br>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<br>個人情報保護        |
| 管理体制              | セキュリティー度が高い場所で端末を検品管理している<br>トレーサビリティ対応            |

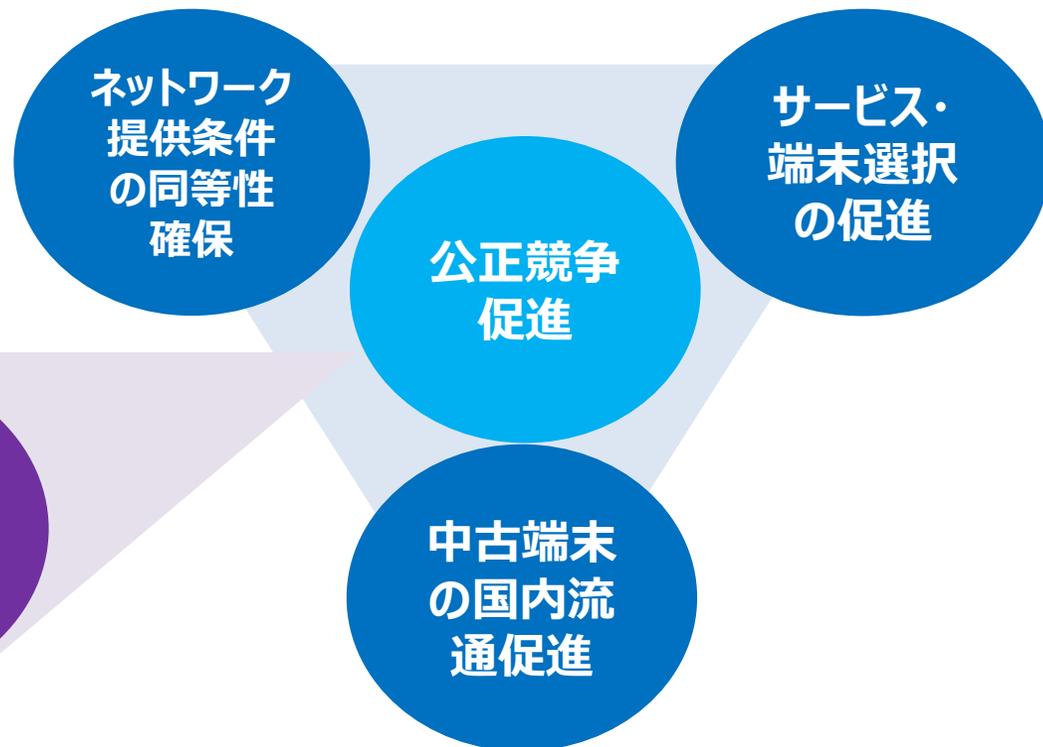


提供：株式会社パシフィックネット

## 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

# ガイドラインの概要

2018年7月リユースモバイル関連ガイドライン検討会の立ち上げより、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、個人情報保護、格付基準の標準化、法令遵守を主軸としたガイドライン策定を行ってまいりました。R M J の事業ノウハウ、M R R の技術ノウハウをもとに策定を開始し、データ消去事業や検証を行っている事業者とのディスカッション、オブザーバーとして参加いただいている総務省様からのご助言や、海外市場調査結果の検証、そして消費者関連団体の皆様からのご意見等をもとに推敲を重ね、2019年3月8日公表に至る運びとなりました。

## 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して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>

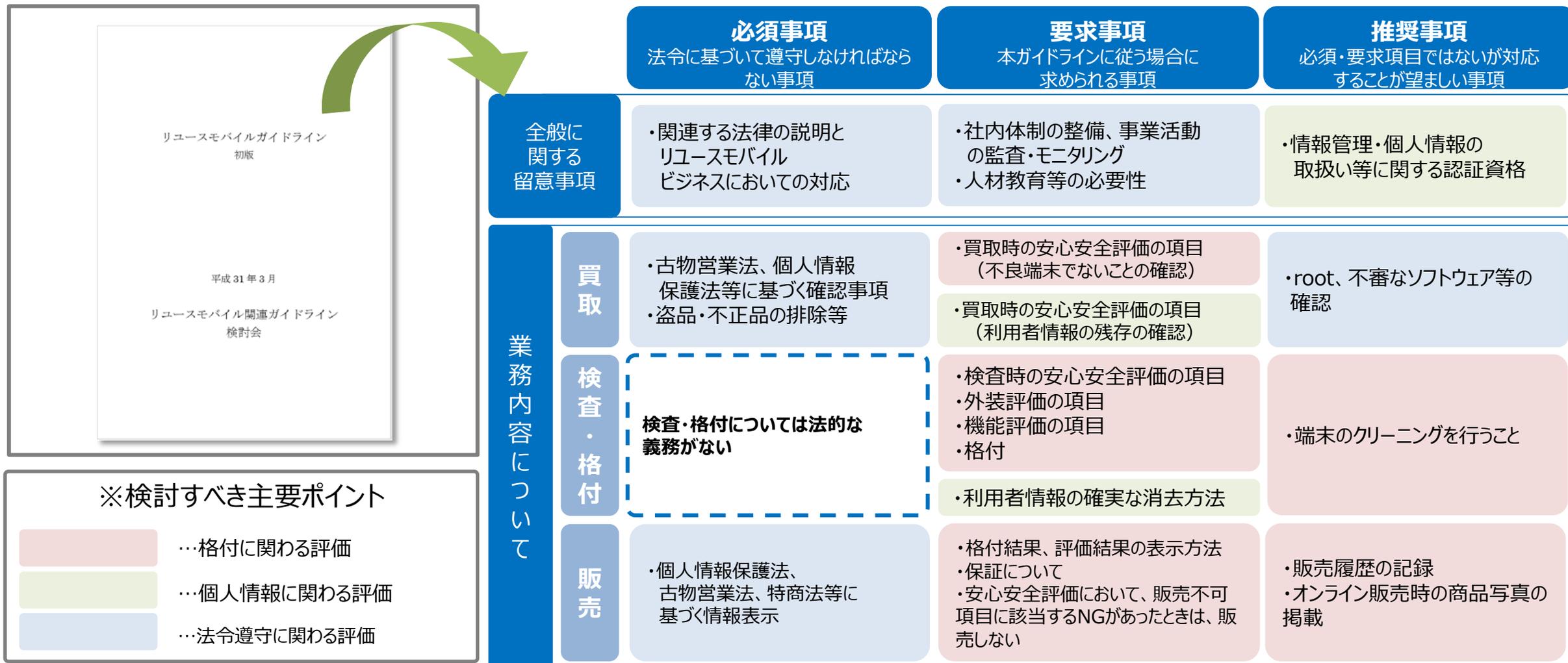
リユースモバイル事業者が消費者の不安を払拭し、安全に安心して利用できるリユースモバイルの流通を促進するために、消費者視点・事業者視点・モバイル業界特有の視点・リユースモバイル業界に関連する法令の視点から策定しています。

## 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

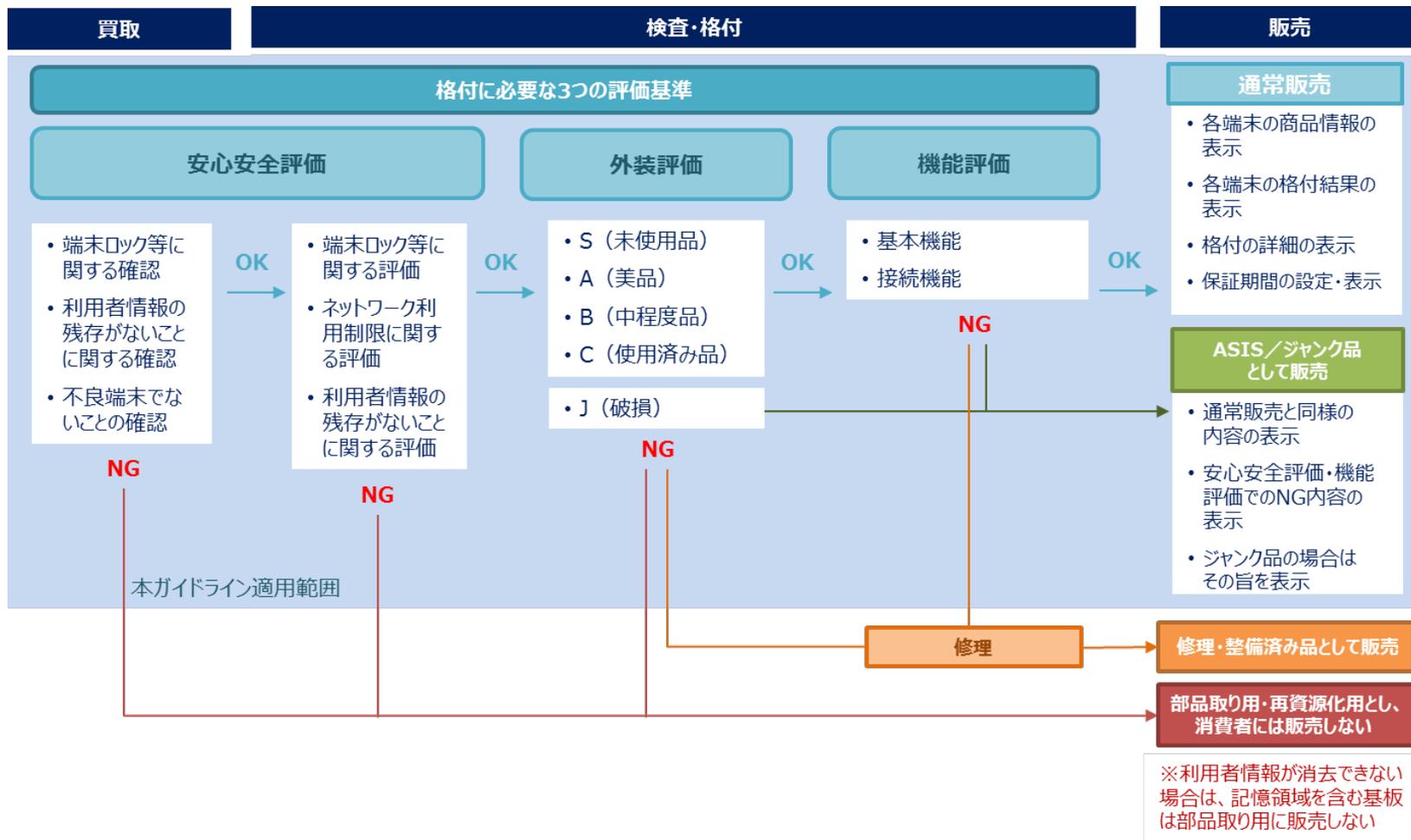
# ガイドラインの構成等

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



# ガイドラインに定める買取から販売までの流れ

買取、検査・格付、販売の各業務フローの各段階にポイントを定め、  
安心して安全なリユースモバイル端末の流通を図るうえでの基準・評価方法を定めています



## 評価ポイント

### 1) 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。

### 2) 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。

### 3) 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。

## 買取時（店頭）における評価

### 買取

| 安心安全評価              | 項目   | 評価 |    |
|---------------------|--|----|----|
|                     |  | OK | NG |
| 端末ロック等に関する確認        | 買取依頼者により端末ロック（パスワードロック）が解除されているか                       |    |    |
|                     | 買取依頼者により遠隔操作ロックが解除されているか                               |    |    |
|                     | 買取依頼者によりアクティベーションロック（iCloud lock・Google lock）が解除されているか |    |    |
|                     | 買取依頼者により端末とアカウントの紐付けが解除されているか                          |    |    |
|                     | 買取依頼者によりSIMロック（SIMフリーを条件とする場合）が解除されているか                |    |    |
|                     | 買取依頼者によりSIMカードが取り除かれているか<br>買取依頼者によりOSDカードが取り除かれているか   |    |    |
| 利用者情報の残存がないことに関する確認 | 買取依頼者により当該端末が初期化（オールリセット）されているか                        |    |    |
|                     | 買取依頼者により非接触型ICカード情報が消去されているか                           |    |    |
| 不良端末でないことに関する確認     | ネットワーク利用制限はないか（○の場合はOKとする。△・×・-の場合はNGとし、判定結果を注記）       |    |    |
|                     | 透過マークが表示されているか<br>仕様（キャリア・OSのバージョン・スペック）が確認できるか        |    |    |
|                     | 水没反応の跡がないか   |    |    |
|                     | バッテリーの膨張、発熱、液漏れがないか                                    |    |    |

オペレーションガイド

- ①買取依頼者による対応の促進
- ②端末が備えるロック機能（パスワードロック）の確認
- ③メーカー等が提供するロックサービス（遠隔操作ロック・アクティベーションロック）の確認
- ④端末とアカウントの紐付け解除の確認
- ⑤IMEI番号とネットワーク利用制限の確認
- ⑥利用者情報の消去
- ⑦仕様確認（キャリア・OSのバージョン・スペック）
- ⑧バッテリーの膨張・発熱
- ⑨リコール対象商品でないことの確認

買取時の安心安全評価の項目のうち、買取依頼者による措置の確認については、買取時に確実に実施し、NGである場合には、その場で買取依頼者に対応を依頼することが望ましい。特に、買取依頼者のみしか対応できない項目については、確実に買取依頼者に対応してもらうことが必要である。

## ポイント

**1.古物法など関連法令に基づき必要な確認の実施**  
**例：不良端末でないことの確認（ネットワーク利用制限はないか。技適マークが表示されているか。等）**

**2.利用者情報の消去等に関し必要な確認の実施**  
**例：端末ロック等に関する評価（遠隔操作ロックは解除されているか。アクティベーションロック等）、利用者情報の残存がないことに関する評価（オールリセットを行ったか。等）、ネットワーク利用制限に関する評価（ネットワークの利用制限はないか。）**

**3.OK・NGで評価。NGだった場合は、次のとおり取扱う。**

- ① 利用者情報を消去できない場合は、流通させない（廃棄、再資源化等）
- ② 利用者情報を消去できる場合は、NG内容を表示した上で販売可能
- ③ アクティベーションロックなど買取依頼者でしかできない措置については、買取時に買取依頼者に説明し、対応を促進

## 買取後（センター等）における評価

### 検査・格付

| 安心安全評価              | 項目  | 評価 |    | NGの場合の取扱い  |
|---------------------|---|----|----|--|
|                     |   | OK | NG |  |
| 端末ロック等に関する評価        | 端末ロック（パスワードロック）は解除されているか                              |    |    | ・利用者情報を消去できる場合は、消去後、NG内容を表示した上で、販売可  |
|                     | 遠隔操作ロックは解除されているか                                      |    |    |  |
|                     | アクティベーションロック（iCloud lock・Google lock）は解除されているか        |    |    | ・利用者情報を消去できない場合は廃棄または再資源化するが、記憶領域を含む基板を除いて部品取り用として販売                             |
|                     | 端末とアカウントの紐付けは解除されているか                                 |    |    |  |
| ネットワーク利用制限に関する評価    | SIMロック（SIMフリーを条件とする場合）は解除されているか                       |    |    | ・ NG内容を表示した上で、ASISまたはジャンク品として販売可   |
|                     | SIMカード・SDカードは取り除かれているか                                |    |    | ・ SIMカード・SDカードを取り外す（取り外したカードは、粉砕）  |
|                     | ネットワーク利用制限はないか（○の場合はOKとする。△・×・-の場合はNGとし、判定結果を注記）      |    |    | ・ NG内容を表示した上で、ASISまたはジャンク品として販売可   |
| 利用者情報の残存がないことに関する評価 | 当該端末について再度の初期化（オールリセット）を行ったか                          |    |    | ・初期化を行う<br>・利用者情報を消去できない場合は廃棄または再資源化するが、記憶領域を含む基板を除いて部品取り用として販売                  |
|                     | 上書き消去が可能な端末に対しては、事業者用ソフトウェアによる利用者情報の上書き消去を行ったか        |    |    | ・再度上書き消去を行う<br>・利用者情報を初期化（オールリセット）で消去できない場合は廃棄または再資源化するが、記憶領域を含む基板を除いて部品取り用として販売 |
|                     | 上書き消去および初期化（オールリセット）を行った者以外が、再度、利用者情報が消去されていることを確認したか |    |    | ・第三者が確認する  |
|                     | 非接触型ICカード情報が消去されているか                                  |    |    | ・消去を行う<br>・利用者情報を消去できない場合は廃棄または再資源化するが、記憶領域を含む基板を除いて部品取り用として販売                   |

## データ消去について

- ✓ データ消去処理には、端末のオールリセット（初期化）と上書き消去がある。
- ✓ 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。上書き消去ができない機種については、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）

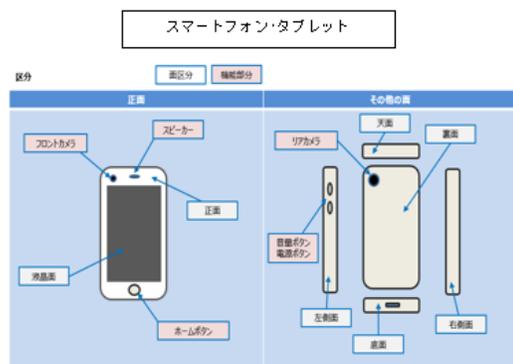
多くの端末において、上書き消去に対応していない領域が存在する場合や、上書き消去ソフトそのものに対応していない場合があるため、その消去処理は初期化（オールリセット）が基本となる。

#### その他（上記以外のOSや端末）

AndroidとiOS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。

## 外装評価

- 全ての面区分について、キズや破損がないかを確認し、S・A・B・C・Jの5段階で評価。
  - 評価の結果は、販売時に表示（安心安全評価および機能評価の結果とともに表示）
- ※ Jランクは、再資源化等とすることが望ましいが、ASISとして販売することも可能。



| 外装評価 | 評価基準  |
|------|---|
| S    | 未使用品<br>(新品同様の状態)   |
| A    | 目立つ傷がなく非常にきれいな状態<br>(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<br>(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<br>(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    | 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<br>(液晶を含め全般に傷や打痕や割れ等がある)            |

### 外装評価の判定方法

- 液晶面、正面、背面、天面、底面、左右側面の各面区分について、通常の視野範囲で行う。
- 傷の有無は液晶面、正面、その他の面は背面、天面、底面、左右側面等を確認する。
- 液晶面や正面のガラス割れ・欠け、その他の面のケースの割れおよび目立つヒビ、欠け、凹みがある場合は、その他の面の状態に関わらず格付はC以下とする。
- 汚れについては、拭き取り除去する前提とし、ウエスやクリーナー等で拭き取り除去できればOKとする。拭き取っても除去できない汚れは、傷・塗装剥がれとして判定する。

## 機能評価

- 端末の各機能（基本機能及び接続機能）について、どの程度機能するかを実際に操作して確認。
- OK・NGで評価。
- 評価の結果は、販売時に表示（安心安全評価および外装評価の結果とともに表示）

| 機能評価                             | 項目   | 評価 |    |
|----------------------------------|--|----|----|
|                                  |  | OK | NG |
| 基本機能<br>動作確認                     | 電源ON   |    |    |
|                                  | 充電ランプON・充電状態<br>(バッテリーのパーセント表示が不安定であったり、電池が膨張していたり、充電残量の減りが極端に早いといった症状の有無) |    |    |
|                                  | 液晶点灯 / タッチパネル点灯  |    |    |
|                                  | 液晶画面のドット欠け、液漏れ無し   |    |    |
|                                  | ボタン反応（ホームボタンオンオフ）  |    |    |
|                                  | ボリュームボタン・スピーカ・マイク・イヤホン・サイレントスイッチ   |    |    |
|                                  | サウンド（内蔵スピーカ）   |    |    |
|                                  | バイブレーション   |    |    |
|                                  | カメラ（イン・アウト／ホコリ、異物無し）・フラッシュ・撮影レンズ   |    |    |
| 端子キャップ異常（取れてなくなっている、割れ、閉まらない等）無し |  |    |    |
| 接続機能<br>動作確認                     | SIMカード認識   |    |    |
|                                  | Wi-Fi接続  |    |    |

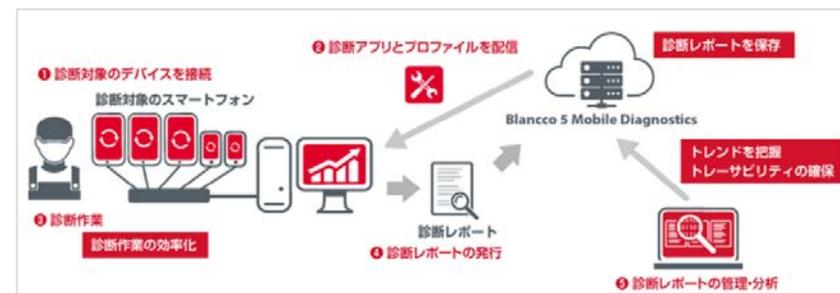
## 事例紹介

### ■ アプリを活用した店頭での機能評価（例）



提供：株式会社クリエイションシー

### ■ 複数台を一括で処理できるセンター型機能評価（例）



提供：株式会社ブランコ・ジャパン

## 評価基準の評価内容を明示

### DEVICE GRADING SCALE

- ・未使用品**  
新品同様の状態
- ・美品**  
目立つ傷がなく非常にきれいな状態
- ・中程度品**  
細かな傷・薄いかすり傷があり、使用感がある状態
- ・使用済み品**  
目立つ傷や擦り傷等があり、明らかな使用感がある状態
- ・損傷/破損**  
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



Sランク

Aランク

Bランク

Cランク

Jランク

### Aランク

Aランクと格付けされる製品は、ほとんど使用された形跡がない良質な状態の端末です。目立つ傷がなく非常にきれいな状態であり、液晶への傷がなく外装の傷・汚れが微細な端末に対して格付けされます。



- 外観状態：  
液晶面：ほとんど傷はありません。  
本体外表面：ほとんど確認できない微細な傷がある場合があります。
- 端末の状態は以下の通りです。  
・HSO（端末のみ）  
・端末ロックやネットワーク利用制限等はありません。  
・個人情報等のデータの残存もありません。  
・水没等の履歴もありません。  
・20項目以上の機能動作チェックをクリアしています。
- 保証期間：販売店保証は30日です。

### Bランク

Bランクと格付けされる製品は、細かな傷・薄いかすり傷があり、ある程度使用感がある端末です。液晶に薄い傷や、外装に微細な傷・汚れが多少見受けられる場合がある端末に対して格付けされます。



- 外観状態：  
液晶面：薄い傷や小さな傷がある場合があります。  
本体外表面：小さな傷、薄い傷、擦り傷等がある場合があります。
- 端末の状態は以下の通りです。  
・HSO（端末のみ）  
・端末ロックやネットワーク利用制限等はありません。  
・個人情報等のデータの残存もありません。  
・水没等の履歴もありません。  
・20項目以上の機能動作チェックをクリアしています。
- 保証期間：販売店保証は30日です。

### Cランク

Cランクと格付けされる製品は、目立つ傷や擦り傷等の明らかな使用感がある状態です。液晶に目立つ傷や複数の傷があったり、全体的に傷・汚れ・塗装剥がれが目立つ端末に対して格付けされます。

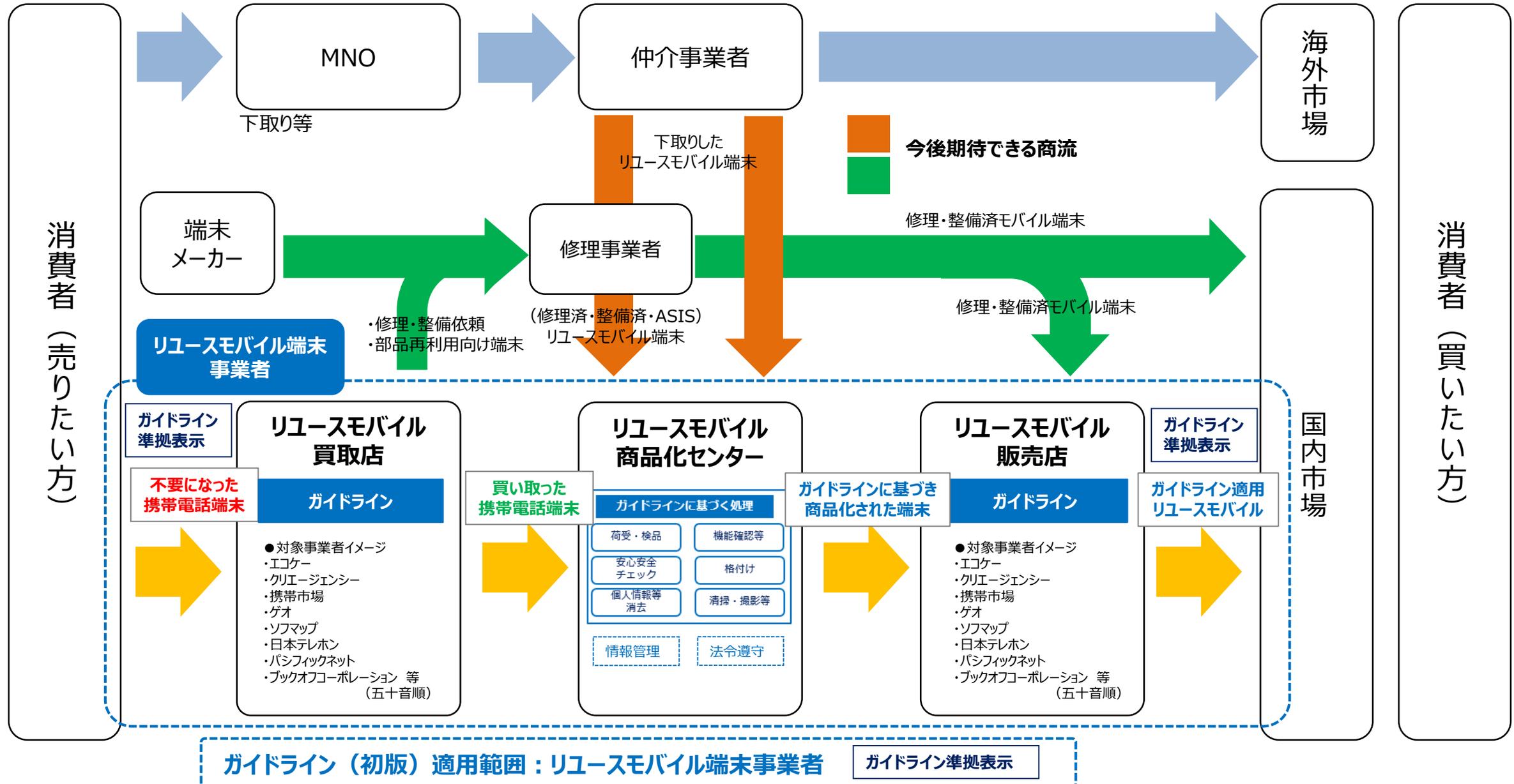


- 外観状態：  
液晶面：目立つ傷や複数の小さな傷・ヒビがある場合があります。  
本体外表面：全体的に傷・汚れ、塗装剥がれが目立ちます。
- 端末の状態は以下の通りです。  
・HSO（端末のみ）  
・端末ロックやネットワーク利用制限等はありません。  
・個人情報等のデータの残存もありません。  
・水没等の履歴もありません。  
・20項目以上の機能動作チェックをクリアしています。
- 保証期間：販売店保証は14日です。

保証期間の明示も行う

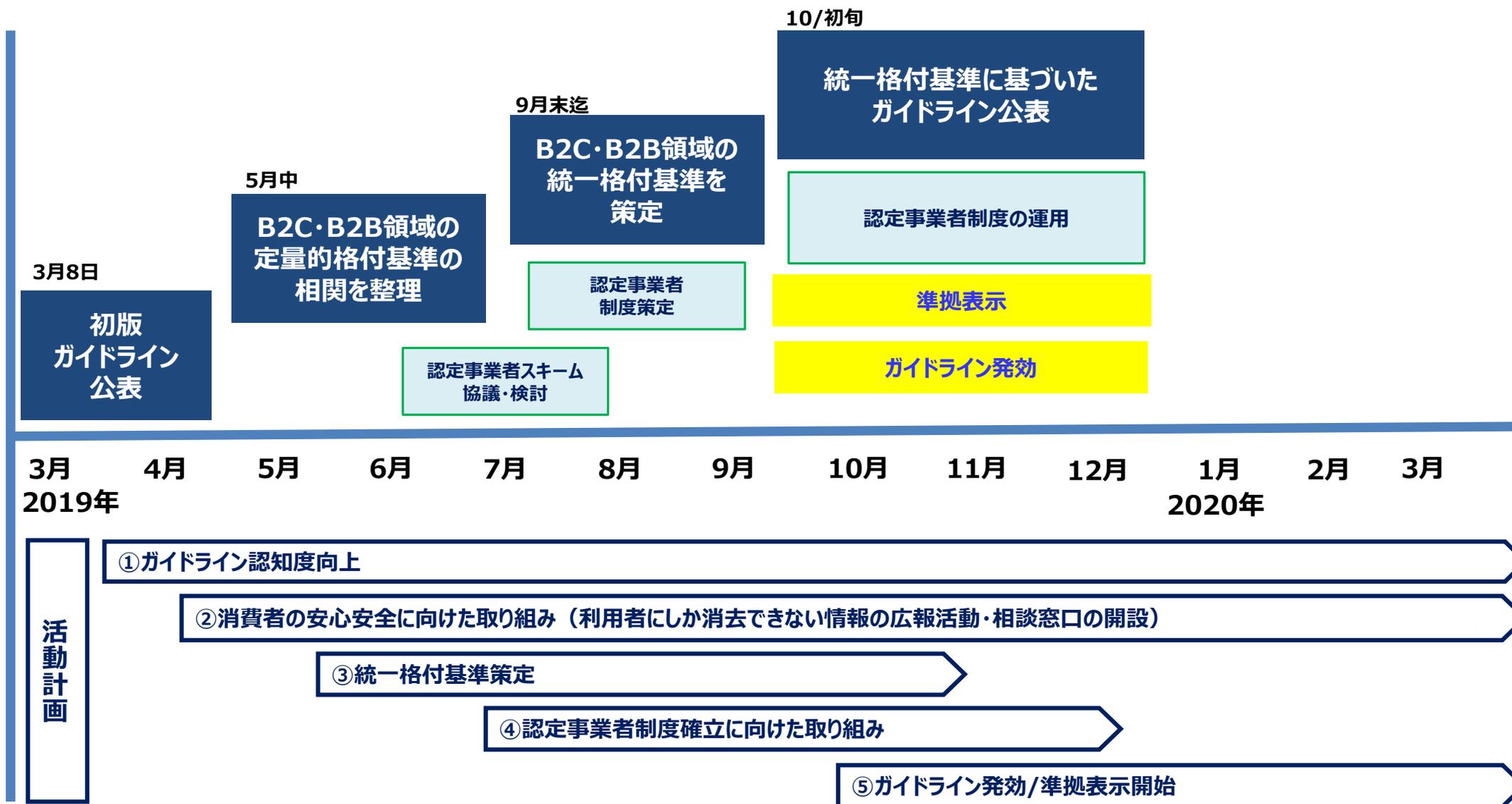
| ランク | ランク説明   | 保証期間  |
|-----|---|---|
| S   | 未使用品<br>(新品同様の状態)   | S・A・Bランクは、取引日より30日（以上）の設定が望ましい  |
| A   | 目立つ傷がなく非常にきれいな状態<br>(液晶への傷がなく外装の傷・汚れが微細)                          |   |
| B   | 細かな傷・薄いかすり傷があり、使用感がある状態<br>(液晶に薄い傷や、外装に微細な傷・汚れ等が多少見受けられる)         |   |
| C   | 目立つ傷や擦り傷等があり、明らかな使用感がある状態<br>(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<br>(液晶を含め全般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、保証の有無を明確に表示する。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 |

# ガイドライン（初版）の適用範囲



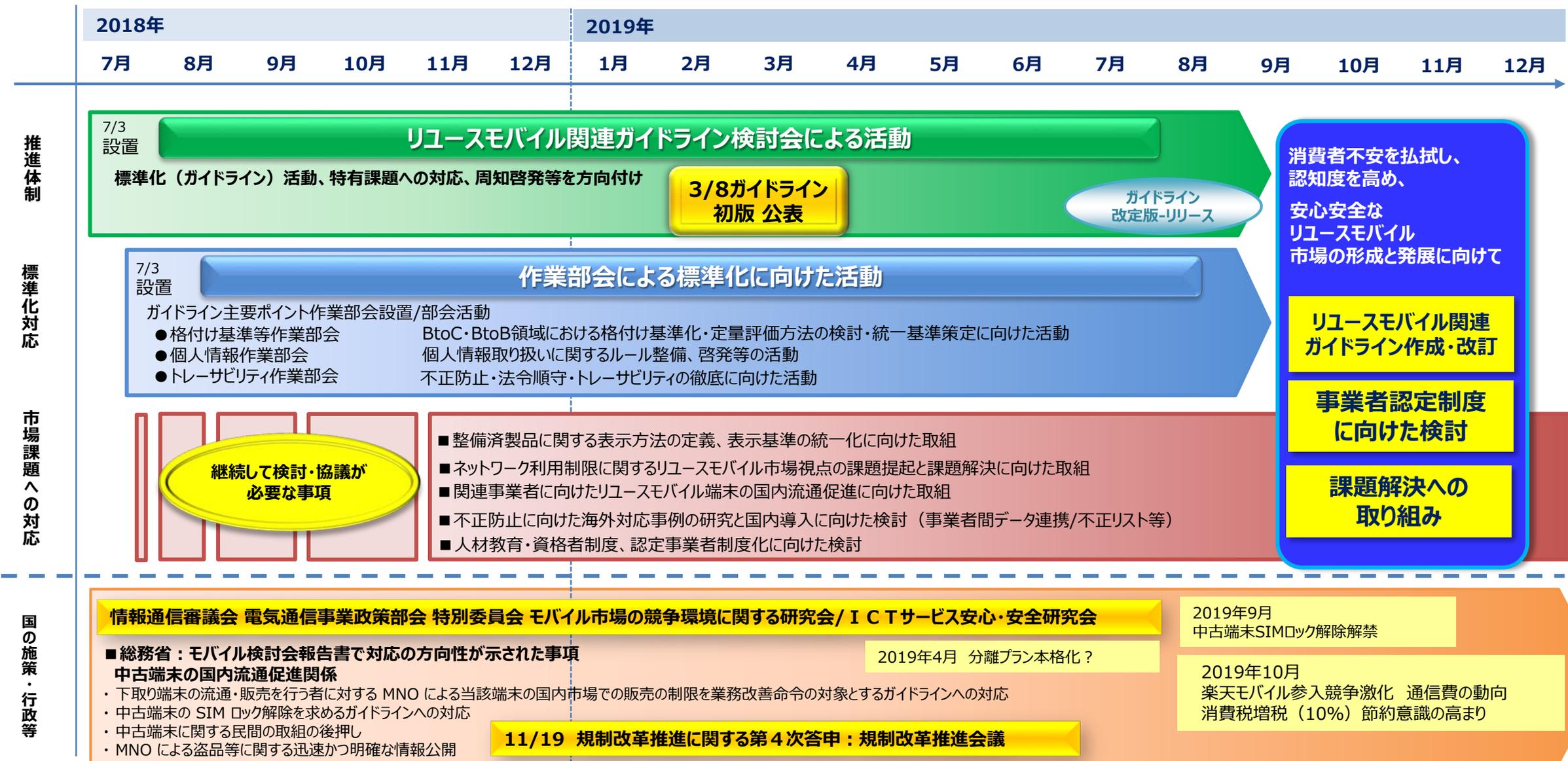
# 今後の検討の方向性

## 安心安全なリユースモバイル市場の発展・確立を目指して



# 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

## 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



消費者不安を払拭し、認知度を高め、安心安全なリユースモバイル市場の形成と発展に向けて

リユースモバイル関連ガイドライン作成・改訂

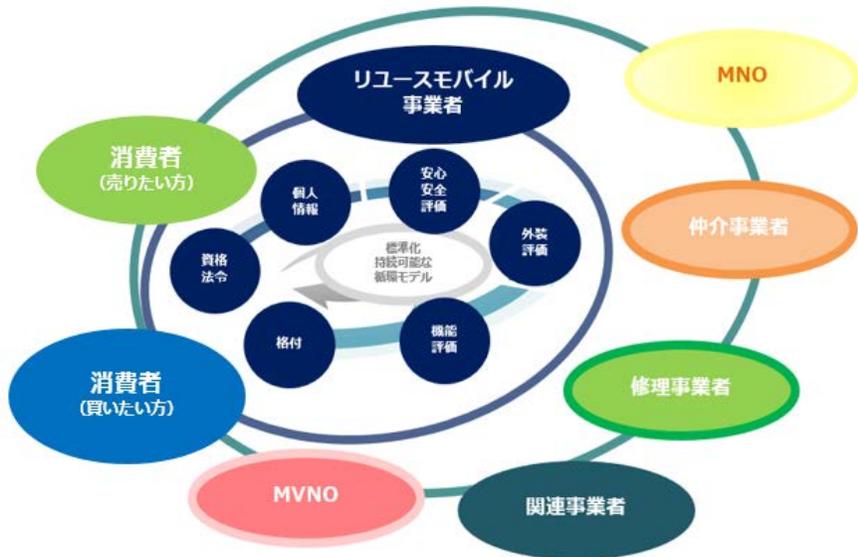
事業者認定制度に向けた検討

課題解決への取り組み

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

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

# Appendix

# 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) の指導のもと、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ために開発された自主的な原則・ガイドラインである
- ✓ 米国において、中古携帯端末を取り扱う複数の事業者※1がR2認証を取得している
- ✓ R2のガイドラインでは、データ破壊に関して取るべき手段として、米国標準技術研究所(National Institute of Standards and Technology: NIST)特別刊行物 800-88※2に示される方法を含む、一般に認められ、公開されている業界の手法を参照する事が求められている

例：NIST Special Publication 800-88 <https://www.ipa.go.jp/files/000025355.pdf> (日本語版・付録Aを参照)

携帯電話媒体のサニタイズ：  
すべての情報（通話履歴や電話番号など）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。  
\*\* 適切なサニタイズ手順については、メーカーに問い合わせること。



※1 <https://www.gazelle.com/environment>  
<https://www.wesellcellular.com/about>  
<https://trillion-trade.com/wholesale/>

※2 <https://sustainableelectronics.org/sites/default/files/R2-2013%20Guidance%20%5B%20JAPANESE%5D.pdf> (日本語版・第8条についてのガイダンスを参照)



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い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、個人データの処理と移転に関するルールを定めた規則
- ✓ 個人データを処理するに当たり、企業は管理者 (Controller) として、次のような規制事項を遵守することが求められます。
  - ・個人データの処理および保管に当たり、適切な安全管理措置を講じなければならない。
  - ・処理を行う目的の達成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。
  - ・個人データの侵害 (情報漏えい) が発生した場合、企業はその旨を監督機関に対し72時間以内に通知しなければならない。
  - ・定期的に大量の個人データを取扱う企業などでは、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。

| 罰則  | 違反例   |
|---|---|
| 最大で企業の全世界売上高 (年間) の2%、または1,000万ユーロ*のうちいずれか高い方 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人データの取扱いに關し、適切な技術的、組織的安全管理対策を実施しなかった場合 (そのような措置を取らない処理者に個人データの処理を委託する場合も含む)</li> <li>・個人データの処理に關する記録を預ることが義務付けられているにもかかわらず、記録を書面で保持していない場合</li> <li>・個人データの侵害 (情報漏えい) が発生したにもかかわらず、監督機関に対し通知しなかった場合</li> <li>・データ保護オフィサー (DPO) の選任が義務付けられているにもかかわらず、任命していない場合</li> </ul> |
| 最大で企業の全世界売上高 (年間) の4%、または2,000万ユーロ*のうちいずれか高い方 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人データの処理に關する原則、適法な取扱い、同意に關する条件およびセンシティブ情報の取扱いを遵守しなかった場合</li> <li>・個人データの跨境移転に關するルールを遵守しなかった場合</li> <li>・監督機関からの命令に従わなかった場合</li> </ul>   |

\* 1ユーロ=120円とした場合、1,000万ユーロは12億円、2,000万ユーロは24億円

GDPR第83条

- ✓ GDPRにより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<br>関連ガイドライン   | 主要な諸外国事例<br>(アメリカ・EU)  |
|-----------------------|--|------------------------|
| データ初期化<br>(工場出荷状態に戻す) | 必ず行う   | 必ず行う                   |
| 上書き消去処理               | 上書き消去による、 <u>より強固な消去処理を<br/>施す</u>                                       | 特に推奨されていない             |
| 消去システム<br>環境          | <u>適正な事業者用ソフトを具備し、それによる<br/>上書き消去を実施し得る環境</u> 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、 <u>第三者により、デー<br/>タ消去が適正になされ、データが確実に消<br/>去されていることの確認</u> を行う | 特に推奨されていない<br>事業者により任意 |

# 参考：海外事例 利用者データの取り扱い (協力会社及び独自調査による)

事業者としてリセット作業を実施するが、利用者情報は、原則として売主の責任として取り扱われている

Next Worth (米国) <https://www.nextworth.com/faq>

全ての電子機器は、他人の手に渡る前に、個人情報情報は消去されます。私達は全てのスマートフォンを工場出荷時の状態にリセットし、メモリーカードは国防省のガイドラインに従ったソフトウェアによって消去します。これらを念頭に置いた上で、発送する前に、**機器から個人情報情報を削除することは貴方の責任です。**

uSell (米国) <https://www.usell.com/terms-of-service.htm>

当社へ製品を送るまでに、履歴や個人のコード、メールアドレス、個人アドレス、IMアドレス、写真、およびダウンロード済みのファイル等、デバイスからすべての個人情報やデータを削除することは貴方の責任です。

Hate My Phones (英国) <https://www.hatemyphone.co.uk/data-deletion/>

端末から個人情報情報が消去されたことを確認するのは、貴方の責任です。当社は、工場出荷状態へのリストア、メーカーリセット、可能な場合には第三者のソフトウェアを用いてデータ消去を行います。端末に残った個人情報に対して責任を負いません。これは媒体、データ、情報等も同様です。欠陥やダメージがあったり、ソフトウェアが機能しなくなった端末から個人情報を消去するのは金銭的に困難であり、これは所有者の責任とします・・・ (中略) ...当社はメモリーカード、SIMカード等に残ったデータの消去についても責任を負いません。

上書きシステムを使った消去サービスは、付加価値サービスとして提供している事業者が存在している

Hate My Phone (英国)

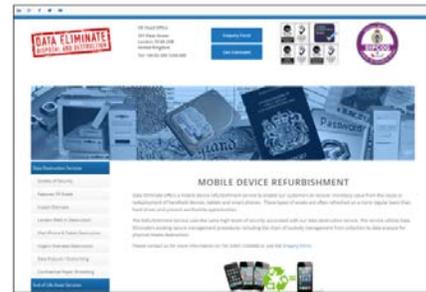
- ✓ 中古携帯端末の買取サービスとあわせて、データの完全消去サービスも提供
- サービス完了後は廃棄証明書等を発行する



<https://www.hatemyphone.co.uk/data-deletion/>

Data Eliminate (英国)

- ✓ 中古携帯端末の買取後の再生工程の中で、データの完全消去を行う
- データ消去作業レポートが発行される



<https://www.secure-data-destruction.co.uk/mobile-device-refurbishment/>

リユースモバイル端末事業者のサイトでデータ消去方法を案内、事前に消去するよう注意喚起

HOW TO REMOVE YOUR ACCOUNTS BEFORE SENDING US YOUR DEVICE

QuickMobileFix (豪州)

個人アカウント情報の消去方法をOSごとに表記

<https://www.quickmobilefix.com/blogs/about-qmf/how-to-remove-your-accounts-before-sending-us-your-device-1>

Data Delete Tool

Easy to follow, step-by-step instructions on how to remove personal information from your used mobile phones prior to selling them.

Mazuma.com.au (豪州)

機種名とメールアドレスを入力する事でデータ消去方法をメールで案内

<https://www.mazumamobile.com.au/mobile-data-delete-tool/index>

上書きシステムを使った消去サービスは、付加価値サービスとして提供している事業者が多い  
また、通信事業者と取引しているハイレベルの企業は、取引要件として使用を求められるケースもある

RMJ賛助会員 株式会社ブランコジャパン (英文社名: Blanco Japan Inc.)



【会社概要】  
米国に本社をおく家電製品やIT機器のリユース企業。米国キャリアとも取引があります。

- 【課題】
- 最新スマートフォンに対して、安定した品質でのデータ消去と診断を実施
  - 従業員への教育に必要な時間を軽減

- 【導入結果】
- 1か月あたり数千ドルのROIの改善
  - 従業員に対するトレーニング時間を約90%削減(1週間に数時間)
  - 現場スタッフの生産性が最大40%改善

【導入製品】  
Blanco Mobile Device Eraser(消去ソフト)  
Blanco Mobile Device Diagnostics(診断ソフト)  
Blanco Management Console(消去レポート管理ソフト)



【会社概要】  
ドイツに本社をおく、スマートフォンやIT機器のリユース企業。

- 【課題】
- データ上書きによるデータ消去と消去レポートの管理
  - スマートフォン各種機能に対する効率的な診断

- 【主な利用方法】
- 入庫したスマートフォンに対して、Blanco製品を利用したデータ消去と診断の実施。

- 【導入結果】
- 診断作業の効率が15%改善
  - データ消去の処理台数が30%増加
  - 現場スタッフの生産性が最大40%改善

【導入製品】  
Blanco Mobile Device Eraser(消去ソフト)  
Blanco Mobile Device Diagnostics(診断ソフト)  
Blanco Management Console(消去レポート管理ソフト)

【会社概要】  
ドイツに本社をおくモバイルデバイスのリユース企業。

- 【課題】
- 完全なデータ消去の実施
  - データセキュリティプロセスの実施
  - 処理スピードの改善

- 【導入結果】
- 1日最大1,000台のデータ消去と診断を実施
  - 買取から販売までのリードタイムの改善

【導入製品】  
Blanco Mobile Device Eraser(消去ソフト)  
Blanco Mobile Device Diagnostics(診断ソフト)  
Blanco Management Console(消去レポート管理ソフト)

