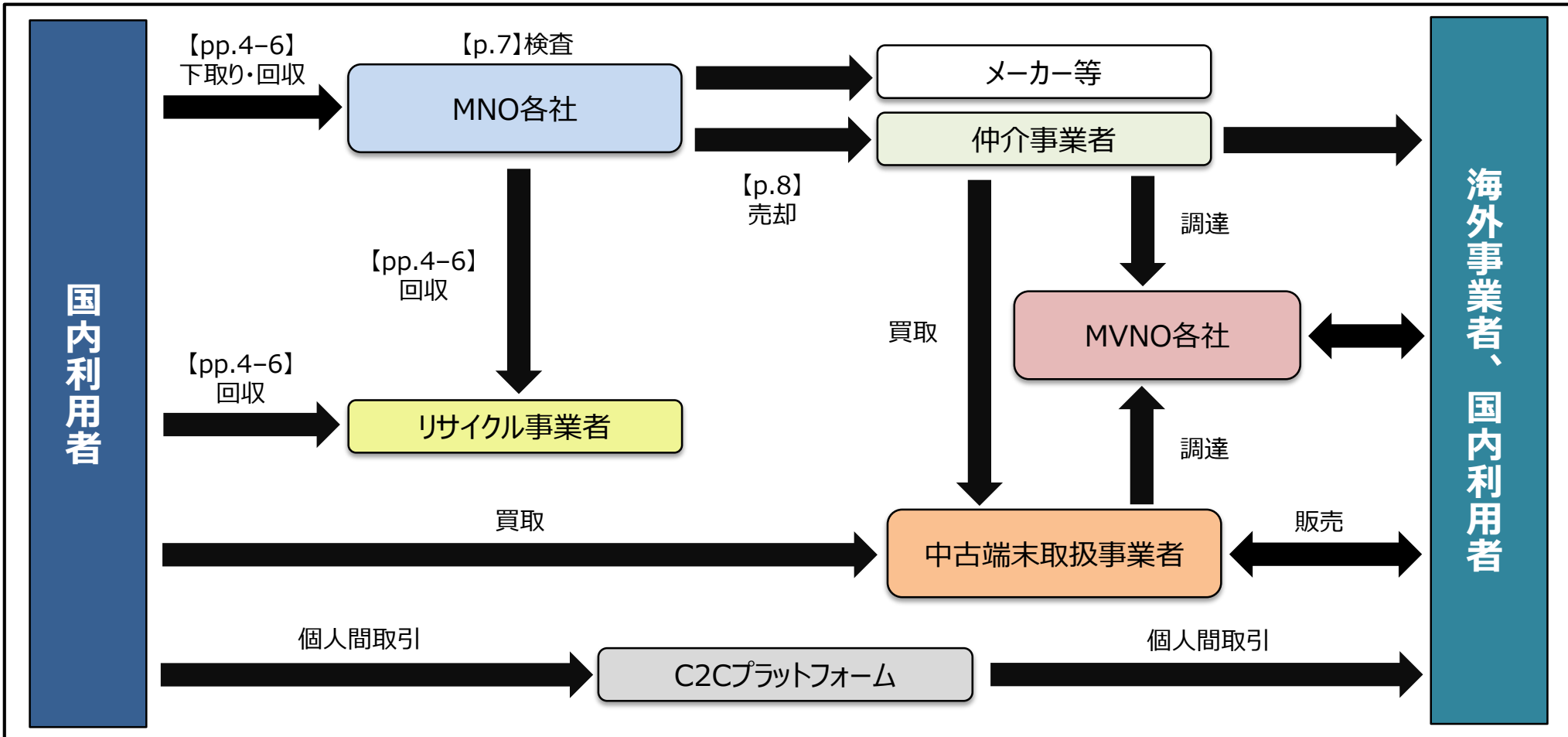


中古端末における利用者情報の取扱い

令和2年12月4日

総務省 情報流通行政局 デジタル企業行動室



- 中古端末の主な流通経路は図のとおり（「モバイル市場の競争環境に関する研究会最終報告書」を参考に作成）
- 利用者の手を離れたスマートフォンは、様々な売り手と買い手を介して、次の利用者の手に戻るまで転々とすることから、端末に記録された利用者情報が適切に消去されるための仕組み作りが求められる。
- 個人間取引については、C2Cプラットフォーム事業者の利用規約等において、端末内情報の適切な取扱いが規定されているものの、これに違反する取引を把握する手段がないことから、当該事業者において利用規約以上の対策を取ることは難しいと考えられる。

◆ 端末の機種変更・譲渡・紛失等の際して、スマートフォンに搭載された電子証明書や秘密鍵が端末内に残存したまま第三者に移転し、電子証明書等の悪用・個人情報の漏えいのおそれあり

- 電子証明書等を失効させる場合、利用者本人がJPKIアプリを操作してスマートフォンから失効申請を行う取扱いとする。
➡失効手続の完了に伴い、電子証明書及び秘密鍵を削除できるフローを検討しているが、申請自体を行わない場合や、電子証明書等が適切に削除されない場合が想定される。
- 電子証明書や秘密鍵は、端末内の耐タンパ性のある領域に保存され、暗証番号で保護されており、第三者が悪用することは困難と考えられるが、リスクを可能な限り排除するための対策を検討する必要がある。
➡まずは中古端末の流通フロー（下取り、買取、回収、検査、販売等）のなかで、端末内に残っている利用者情報データをどのような考え方で取り扱っているのか、現状を調査する。

ユーザー接点となり得る【MNO、MVNO、中古端末取扱事業者】の各社に対してアンケートを実施
（第2回検討会ではMNO各社向けアンケートの結果をとりまとめ）

【アンケートの依頼先】

#	分類	詳細（敬称略、50音順）
1	MNO各社	携帯電話事業者4社（NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル）
2	MVNO各社	テレコムサービス協会MVNO委員会に参加するMVNO事業者
3	中古端末取扱事業者	リユースモバイル・ジャパン正会員事業者

1. 下取り・回収時の対応【pp.4-6】

- 各社ともに**利用者による全てのデータ消去を条件**としており、店舗スタッフが消去することはない。
- ただし、FeliCa ICチップ内のデータについては、店舗スタッフが専用ツールで消去している事業者もある。
- 店舗ではスタッフの端末操作あるいは利用者自身で、**持ち込まれた端末のデータ消去の状況を確認**する。
- 持ち込まれた端末の**データが消去されていない場合、端末を受け取らない**。
- 下取りを行う場合には身元確認を行っている。

2. 受け取り後の対応【p.7】

- データが消去されていないことが判明した場合、下取りサービス規約等に基づき、**各社でデータを消去**する。
- 回収の場合は、**データ消去の状況を確認することなくリサイクル**を行う事業者もある。
- FeliCa ICチップ内のSuica残高等のデータについては、**事後保全や回復には応じない旨を規定**し、あらかじめ同意を得ている。また、金銭的価値を考慮してサービス提供事業者等に確認や情報提供を行うことはない。

3. 売却・再利用時の対応【p.8】

- 売却・再利用時にも端末の**データ消去の状況を再度確認**している。
- データが消去されていないことが判明した場合、**各社でデータを消去**する。

#	質問	回答
1	<p>「下取り」を行うのはどのような場合でしょうか。対象とする端末の範囲等が限られていますか（例：自社ブランド端末に限る、自社サービス契約者に限る、修理可能なものに限る）。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 他社端末やSIMロックフリー端末を含む、当社が指定する下取り対象端末、かつ動作する製品を、お客様が当社ウェブサイトより下取り申請された場合、「下取り」を行います。下取りの「対象端末」は中古端末等として市場価値がある機種を選定しています。 ● 新規契約時/機種変更時に限定し、自社/他社端末問わず、故障端末を除き「下取り」可能です。 ● 「下取り」は携帯電話機等の購入時に1台に限り申込みいただけます。自社端末においては弊社が定める下取り対象機種かつ購入履歴がある端末に限ります。他社端末においては、下取り対象機種に限ります。下取り対象機種は、お客様からの下取り要望を鑑み、端末の残存価値があると弊社が判断した機種を定めております。 ● 自社ユーザの方は機種変更時の自社端末等のご購入の際に対象機種に限り「下取り」を行います。また、他社からお乗りかえの方も自社端末等のご購入の際に、対象機種に限り「下取り」を行います。「下取り」対象機種は、ユーザーデータ、FeliCa ICチップ内のデータが削除できる端末であることのほか、市場価値を踏まえて選定しています。なお、「下取り」対象機種であっても、「水没」、「電源が入らない」、「暗証番号ロック解除やオールリセットが実施されていない※」等の場合には「下取り」の対象外としております。※画面割れにより操作できない場合、例外的に「下取り」可能。
2	<p>リサイクル品として「回収」を行うのはどのような場合でしょうか。対象とする端末の範囲等が限られていますか（例：自社ブランド端末に限る、自社サービス契約者に限る、動作不良品に限る）。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様がショップ等に不要端末をお持ち込みいただき、「回収」を望まれた場合に受け付けます。対象端末に条件はありません。ブランド、メーカー問わず回収いたします。 ● 弊社との契約の有無に関わらず、端末の「回収」を行います。ただし、iPadは「回収」を行っておりません。 ● お客様がリサイクルを希望される場合は、自社/他社端末問わず、故障端末も含め「回収」可能です。 ● 対象端末・持ち込み者に制限はなく、回収実施店舗にお持ち込みされた場合、「回収」を行います。
3	<p>「下取り」及びリサイクル品として「回収」を行う場合以外に利用者等から中古端末を入手する経路としては、どのような場合がありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 「下取り」及び「回収」以外に中古端末を入手する経路はございません。 ● 「下取り」「回収」以外の経路はありません。 ● お客様が端末故障・破損等における修理サービスを利用される際に、新品と引き換えに旧端末を回収する場合があります。 ● 新品不良や確認措置（8日以内キャンセル）の際に、利用者にお渡しした端末を受取る場合があります。

#	質問	回答
4	<p>「下取り」や「回収」を行う場合に、持ち込まれた端末内の全てのデータを削除する必要がありますか。削除すべきデータが一部であればその範囲を教えてください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 全てのデータを削除する必要があります。削除対象範囲は、メモリ領域、おサイフケータイなどのICチップ領域です。 ● 弊社で「下取り」または「回収」を行う端末内のデータ（ユーザデータ及びFeliCa ICチップ内データ）は全て消去する必要があります。 ● 「下取り」、「回収」とともに端末内の全てのデータを消去いただく必要があります。 ● お客様自身によるデータ消去実施が必要です。
5	<p>「下取り」や「回収」を行う場合に、持ち込まれた端末内のデータが既に消去されているかどうかをどのように確認されていますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 弊社で「下取り」または「回収」を行う端末のユーザデータはご自身で消去、目視でのご確認をお願いしております。なお、FeliCa ICチップ内のデータについては、店舗で専用ツールを用いて消去いたします（他社端末及び郵送による「下取り」の場合には弊社事業所で別の専用ツールを用いて消去いたします）。 ● ご本人の申告、または初期化された状態であるかの確認を行います。充電しても電源がつかない製品については確認の術がなく、「下取り」の場合はお客様へ返送、「回収」の場合は資源品として溶解対応とします。 ● 店舗スタッフ又は弊社にて確認しております。 ● 「下取り」の場合、ショップ等にて端末操作により初期化状態にある事を確認します。「回収」の場合、店舗側からお客様に注意事項ツールにて、端末内のデータ消去済みを口頭にて確認が取れた場合のみ端末を回収します。
6	<p>持ち込まれた端末内のデータが消去されていない場合、どのように店頭で対応されていますか。まず来店者自身によるデータ消去を案内し、来店者から店舗側でのデータ消去を求められたら対応する、といった流れを教えてください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様自身によるデータ消去実施をご案内の上、必要に応じ、お客様同意の下で店舗スタッフが端末操作をサポートします。 ● 店頭での下取り受付は、現在実施しておりません。店頭での回収は、必ずお客様ご自身で端末の初期化をするよう依頼します。 ● 弊社で「下取り」または「回収」を行う端末のユーザデータはご自身で消去する必要があります。店舗では、来店者が操作不明な場合には、お客様の同意をいただいた上で、スタッフが操作補助を行う場合があります（スタッフがユーザデータ消去作業を行うことはございません）。なお、FeliCa ICチップ内のデータについては、店舗で専用ツールを用いて消去いたします（他社端末及び郵送による「下取り」の場合には弊社事業所で別の専用ツールを用いて消去いたします）。 ● 端末内のデータが消去されていない場合、「下取り」、「回収」ともに受け取りを拒否いたします。個人情報保護の観点より、お客様自身にて端末内に保存された全てのデータを消去いただくようご案内します。なお、来店者からデータ消去を求められても、店舗側がお客様の端末内のデータを削除することはありません。

入手する中古端末のデータ消去（2）

#	質問	回答
7	<p>来店者から店舗側でのデータ消去を求められた場合、来店者がどのような要件を満たせばデータ消去に応じていますか。来店者の本人確認（身元確認や契約者本人であることの確認等）を行っていますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 店舗スタッフによるデータ消去は行いません。 ● 弊社で「下取り」または「回収」を行う端末のユーザデータはご自身で消去する必要があります。店舗では、来店者が操作不明な場合には、お客様の同意をいただいた上で、スタッフが操作補助を行う場合があります（スタッフがユーザデータ消去作業を行うことはございません）。なお、FeliCa ICチップ内のデータについては、店舗で専用ツールを用いて消去いたします（他社端末及び郵送による「下取り」の場合には弊社事業所で別の専用ツールを用いて消去いたします）。 また、「下取り」を行うにあたっては本人確認を行いますが、「回収」については本人確認を行っていません。 店舗で自社端末のFeliCa ICチップ内のデータ消去のみをご希望の際には本人確認をした上で消去いたします。 ● 原則としてお客様自身によるデータ消去実施をご案内（必要に応じ、店舗スタッフが端末操作をサポート）します。 ● データ消去を求められても、弊社がお客様の端末内のデータを削除することはありません。個人情報保護の観点より、お客様自身にて端末内に保存された全てのデータを消去いただくようご案内します。
8	<p>店舗内のデータ消去ツールを利用して来店者自らがデータ消去を行う場合、来店者はどのような要件を満たせば当該ツールを利用可能ですか。当該ツールの利用に際して来店者の本人確認を行っていますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 店舗内にデータ消去ツールは設置していません。 ● 店舗内のデータ消去ツールは配備しておりません。 ● データ消去ツールの利用にあたって、来店者に本人確認を求めることはありません。 ● 弊社では、店舗内において、来店者が操作可能なデータ消去ツールはございません。
9	<p>来店者自らデータ消去を行わず、店舗側でのデータ消去も求めない場合、どのように対応されていますか。店舗側の判断でデータ消去を行うのでしょうか。それとも端末の受け取りを拒否するのでしょうか。それは、どのような要件に基づいて行われるのでしょうか。「下取り」と「回収」で対応に違いがあれば、それぞれの場合に分けてご回答ください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 「下取り」「回収」ともにデータ消去を実施頂けない場合、受け取りを拒否しています。 ● 店舗側でのデータ消去は実施しません。「下取り」の場合、倉庫にてデータ消去ツールによりデータを消去します。「回収」の場合、専用業者にて資源ごとに分解し最終的に溶解します。下取りした後にデータ消去を実施する場合、他社端末も自社端末と同様の手順にて対応しています。 ● データ消去未実施の場合、受け取りを拒否しています。 ● 弊社で「下取り」または「回収」を行う端末のユーザデータはご自身で消去する必要があります。なお、FeliCa ICチップ内のデータについては、店舗で専用ツールを用いて消去いたします（他社端末及び郵送による「下取り」の場合には弊社事業所で別の専用ツールを用いて消去いたします）。「水没」、「電源が入らない」、「暗証番号ロック解除やオールリセットが実施されていない※」等の場合には「下取り」の対象外としております。※画面割れにより操作できない場合、例外的に「下取り」可能。

#	質問	回答
10	<p>万一、「下取り」又は「回収」した端末内にデータが消去されずに残っていることが判明した場合、どのように対応されるのでしょうか。店舗側の判断でデータ消去を行うのでしょうか。それとも端末を受取拒否（返却）するのでしょうか。それは、どのような要件に基づいて行われるのでしょうか。「下取り」と「回収」で対応に違いがあれば、それぞれの場合に分けてご回答ください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● データ消去未実施の場合、受け取りを拒否しています。受付後にデータ消去未実施が判明した際は、弊社にて消去しております。ただし、Felica ICチップのデータ消去は実施していません。 ● 端末の「下取り」または「回収」のためには、ユーザーデータの消去が条件となっておりますので、データが残存していることは基本的にございません。弊社では、「下取り」を行った端末はデータの残存の有無に関わらず、FeliCa ICチップ内のデータを店舗で専用ツールにより消去を実施したのち、弊社事業所でユーザーデータ及びFeliCa ICチップ内のデータを含めて再度消去、確認を実施しております（他社端末及び郵送による「下取り」の場合には、店舗で消去を実施せず、弊社事業所で別の専用ツールを用いて消去、確認いたします）。これらのデータを消去できない場合には破砕しております。また、「回収」端末については、データの残存の有無に関わらず、FeliCa ICチップ内のデータを店舗で専用ツールにより消去を実施（他社端末の場合は対象外）したのち、すべて破砕しております。なお、「回収」は、郵送では受付していません。 ● 「下取り」、「回収」ともに、店舗にてデータが消去されずに残っていることが判明した場合は、受け取りを拒否する運用としております。「下取り」の場合、受け取り後にデータが残っていることが判明した場合は、下取りプログラム申込書の同意事項に基づき、弊社にてデータを消去しております。また、他社端末に対しては専用ツールを用いてFeliCa ICチップ内のデータ消去を行っております。「回収」の場合、回収済み端末の電源を入れることはないので、回収後にデータが消去されていないことが判明することはありません。 ● 店舗側でのデータ消去は実施しません。「下取り」の場合、倉庫にてデータ消去ツールによりデータを消去します。「回収」の場合、専用業者にて資源ごとに分解し最終的に溶解します。下取りした後にデータ消去を実施する場合、他社端末も自社端末と同様の手順にて対応しています。
11	<p>「下取り」や「回収」した端末内のモバイルFeliCa ICチップ内にモバイルSuica残高が残っていたとして、利用者から事後に残高の保全や回復を求められるケースはありますか。その場合、どのように対応されていますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者から事後にFeliCa ICチップ内の情報の回復を求められることはありません。お客様による端末操作にて削除・移行頂いており、モバイルSuicaの残高の取り扱いについてはJR東日本の問い合わせ窓口をご案内しております。 ● 該当する事例報告はありません。 ● 下取りサービス利用規約内にて、保全回復不可の旨を記載し、お客様より事前了承取得を実施します。事後対応はしません。 ● 端末の「下取り」または「回収」時に、お客様に現状復帰ができないことを同意いただいています。そのため、保全や回復をご希望されるお客様にはサービス提供事業者にお問い合わせいただくよう案内しております。
12	<p>端末内のモバイルFeliCa ICチップ内にモバイルSuica残高等のデータが残っている場合、（その金銭的価値を考慮して）貴社からサービス提供事業者（JR東日本等）やフェリカネットワークス社に対し、確認や情報提供を行っていますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 「下取り」または「回収」を行った端末のFeliCa ICチップ内のデータ内容について、弊社にて確認する手段はございません。同チップ内データはサービス提供事業者とお客様間での取引と認識しております（弊社が関与しないデータとなります）。 ● 行っていません。 ● 弊社からサービス提供事業者（JR東日本等）やフェリカネットワークス社に対する確認や情報提供は実施していません。 ● 当社からサービス提供事業者（JR東日本等）やフェリカネットワークス社に対し、確認や情報提供を行うことはありません。

#	質問	回答
13	<p>利用者等から入手した中古端末を端末メーカー等や仲介事業者に「売却」する場合の他、自ら利用者に再販売するなど「再利用」するケースはありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 「下取り」の場合、パートナー企業へ売却する他、端末修理時の代替機等に活用しておりますが、利用者への再販売は実施しておりません。「回収」の場合、分別し液晶や部品の売却は行っていますが、中古端末をそのまま売却・再利用することはありません。 ● 「下取り」の場合、「売却」するケースはありますが、「再利用」は実施しておりません。「回収」の場合、「売却」や「再利用」は実施しておりません。 ● ありません。 ● お客様から「下取り」した中古端末を「売却」及び「再利用」するケースはございます。
14	<p>端末メーカー等や仲介事業者に「売却」する場合や「再利用」を行う場合、端末内のデータが削除されていることを再度確認されていますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 弊社にてデータ消去を確認しております。 ● 弊社では、「下取り」を行った端末はデータの残存の有無に関わらず、FeliCa ICチップ内のデータを店舗で専用ツールにより消去を実施したのち、弊社事業所でユーザデータ及びFeliCa ICチップ内のデータを含めて再度消去、確認を実施しております（他社端末及び郵送による「下取り」の場合には、店舗で消去を実施せず、弊社事業所で別の専用ツールを用いて消去、確認いたします）。 ● 確認しております。 ● 「下取り」の場合、再利用する端末内のデータが削除されているか確認しております。「回収」の場合、中古端末をそのまま売却・再利用することはありません。
15	<p>（上記の確認を行っている場合）確認の結果、端末内のデータが削除されていない場合には、どのように対応されていますか。自らの判断でデータを消去されていますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 「下取り」の場合、端末受け取り後にデータが残っていることが判明した場合は、下取りプログラム申込書の同意事項に基づき、弊社にてデータを消去しております。また、他社端末に対しては専用ツールを用いてFeliCa ICチップ内のデータ消去を行っております。「回収」の場合、中古端末をそのまま売却・再利用することはありません。 ● 弊社にて確認の上、データ消去未実施の場合、自社/他社端末問わず、同様にデータ消去しております。ただし、FeliCa ICチップのデータ消去は実施しておりません。 ● 弊社事業所でデータを消去できなかった場合には破砕しております。 ● データを削除したもの以外「売却」「再利用」は行っておりません。