

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 11 月 22 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	4
6 本ガイドラインの適用等	5

## 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、当該端末の販売時までに、又は当該端末の販売後に 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等に伴う他の事業者の役務の利用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ロック解除の請求に応じることが適当である。

### (1) SIMロック解除の対象となる端末等

① 事業者は、原則として自らが販売する全ての端末<sup>1</sup>について、利用者（端末を事業者から購入した者であつて当該事業者と役務契約を締結していたもののうち既に当該役務契約を解除したもの、端末を事業者から購入した者であつて当該事業者と役務契約を締結していなかったもの及び事業者の販売した端末を当該事業者以外の者から入手した者を含む。以下同じ。）からのSIMロック解除の請求に応じるものとする。

② ただし、次に掲げる場合には、この限りでない。

イ 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（以下「割賦代金不払行為等」という。）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

ロ 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

③ 次に掲げる措置<sup>2</sup>は、②イの必要最小限の措置には該当しない。

イ 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事業者

---

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> オンライン等での端末の販売に際して端末の引渡し時にSIMロックを設定しないことが著しく困難な場合において、当該端末を購入する者が解除番号の入力その他簡単な操作を行うことにより自らSIMロック解除を行うことができるようにするための措置その他これに類する措置であつて、総務省の確認を受けたものを講じた上でSIMロックを設定して当該端末を引渡すことは、妨げない。

において、当該電気通信回線設備と接続し、又は当該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。

- ロ 端末の販売時に端末代金が一括で支払われた場合に、当該端末の利用を制限するSIMロックを設定すること。
- ハ 割賦代金不払行為等が行われるおそれが高いことを確認することができる措置（当該措置に応ずる者に過度の負担とならないものに限る。以下「信用確認措置」という。）<sup>3</sup>にSIMロック解除の請求をする者が応じた場合であって端末の引渡しの時までその結果が適正であることの確認ができたときに、当該端末の利用を制限するSIMロックを設定すること。

④ ②イの最低限必要な期間は、次のイからニまでに掲げる場合の区分に応じ、当該イからニまでに定める期間とする。

イ 端末代金の総額が支払われた場合（端末の販売時に端末代金が一括で支払われた場合を除く。） 事業者が当該端末代金の総額の支払を確認できるまでの期間

ロ 信用確認措置にSIMロック解除の請求をする者が応じた場合であってその結果が適正であることの確認ができたとき（端末の引渡しの時までその確認ができたときを除く。） 事業者が当該確認をできるまでの期間

ハ 事業者から過去に端末を購入したことがある者であって当該端末についてSIMロック解除を受けたことがあるものがSIMロック解除の請求をした場合 最後にSIMロック解除を受けた日から起算して 100 日程度を越えない期間

ニ イからハまでに掲げる場合以外の場合 100 日程度を越えない期間

## (2) 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SIMロック解除を行うものとする。

② ①の規定は、事業者が無料でSIMロック解除が可能な手続を設けているにもかかわらずSIMロック解除の請求をする者（端末の購入時に併せて当該端末のSIMロック解除の請求をする者を除く。）の選択により店舗等でのSIMロック解除を行う場合に、事務手数料を請求することを妨げるものではない。

---

<sup>3</sup> 端末代金の割賦払いによる2回分に相当する額（一律の額とする場合には、対象となる端末の全購入者が割賦払いによることとした場合の2回分に相当する額の平均額）以下の保証金の支払を求めると、端末代金の割賦払いによる2回分までの前払いを求めると、割賦代金等の自動的な支払方法（クレジットカード、口座振替等）の設定を確認することその他これらに類する措置であって、総務省の確認を受けたものが、これに当たる。なお、当該措置が端末の購入時に行われる場合には、当該端末の引渡しの時までその結果が確認できるものであることが求められる。

③ 事業者は、②の事務手数料として、又は②の事務手数料とは別に、追加的な事務手数料等の支払を求めることなく、信用確認措置を行うものとする。

(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、端末を販売するとき、役務契約を解除するとき、持込端末による役務契約を締結するとき及びSIMロック解除を行うときは、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 端末を販売するとき

イ 当該端末がSIMロック解除に対応する端末であるか否か

ロ SIMロック解除に係る条件及び手続

ハ 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。

ニ 当該端末が対応している周波数帯及び通信方式

② 役務契約を解除するとき

イ 4の方法等に従い、SIMロック解除に応じること。

ロ 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を締結するとき

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ロック解除を行うとき

イ SIMロック解除に係る条件及び手続

ロ 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。

ハ SIMロック解除が行われた端末の故障・修理等に関する問合せ窓口

(2) SIMロック解除が行われた端末に関する利用者の問合せ窓口等の明確化

SIMロック解除が行われ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ロック解除が行われ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ロック解除が行わ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11月22日の改正後の本ガイドラインの規定は、同日から適用する。
- (2) 令和2年4月5日までの間における4(1)③及び④の規定の適用については、4(1)③口中「場合」とあるのは「場合（端末の販売を行う事業者と役務契約を締結していない者に対して端末を販売する場合に限る。）」と、4(1)③ハ中「請求をする者」とあるのは「請求をする者（端末を事業者から購入した者であって当該事業者と役務契約を締結していなかったもの（以下「非契約者」という。）に限る。）」と、4(1)④イ中「場合（端末の販売時に端末代金が一括で支払われた場合を除く。）」とあるのは「場合（非契約者から端末の販売後に端末代金が一括で支払われた場合及び利用者（端末を事業者から購入した者であって当該事業者と役務契約を締結していたもののうち既に当該役務契約を解除したもの、非契約者及び事業者の販売した端末を当該事業者以外の者から入手した者を除く。）から端末の販売時に端末代金が一括で支払われた場合に限る。）」と、4(1)④口中「請求をする者」とあるのは「請求をする者（非契約者に限る。）」とする。
- (3) 令和2年9月30日までの間における4(2)②の規定の適用については、4(2)②中「場合」とあるのは、「場合並びに端末を事業者から購入した者であって当該事業者と役務契約を締結していたもののうち既に当該役務契約を解除したもの及び事業者の販売した端末を当該事業者以外の者から入手した者について店舗でSIMロック解除を行う場合」とする。
- (4) 令和元年9月6日の改正のうち当該改正による改正前の4(2)②の脚注4を削る改正箇所については、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（同年10月1日）以降に販売された端末について適用する。
- (5) 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（イに掲げる部分に限る。）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。
- (6) 平成27年4月30日以前に発売された端末については、平成29年1月10日に廃止された平成26年12月22日の改正による改正前のSIMロック解除に関するガイドライン（平成22年6月策定）の規定を適用する。

(7) 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。