

中古端末の流通・紛失に係る事業者の対応

令和2年12月23日

総務省 情報流通行政局 デジタル企業行動室

◆ 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・個人情報のおそれがある

- 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。
- 端末を紛失した場合、利用者は個人番号カードコールセンターに電話連絡し、一時停止の手続を行うことができる。
→利用者が個人番号カードコールセンターではなく、契約している事業者に連絡することが想定されるため、紛失連絡を受けた場合にどのように対応しているのか、現状を調査する。
- 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。
→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】の各社宛てに実施したアンケートの結果を踏まえて、課題解決のためにどのような取組が有効であるか検討

【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（回答数：14社）
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（回答数：5社）

1. 下取り・回収時の対応

- 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

- 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

- 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。

4. 端末紛失時の対応

- 利用者から紛失連絡を受けた事業者が、**特定の関係先に主体的に連絡を行っているケースはない**。また、事業者によっては、利用者から紛失連絡を受けた際に問合せ内容や利用状況に応じて**“利用者から特定の関係先（電子マネー会社、警察等）に連絡するよう”勧奨**する場合がある。

1. 中古端末の流通及びデータ消去

- 回答があった14社のうち、中古端末の販売を行っている事業者は5社。
 - このうち、販売する中古端末の調達元について、「中古端末取扱事業者（RMJ会員企業）」を挙げたのは5社、「MNOが下取りした端末を買い取る仲介事業者」を挙げたのは2社であり、**利用者から直接下取りを行ったり、MNOから直接端末を買い取ったりしている事業者は該当がなかった。**
 - 中古端末内のデータ消去については、**5社とも既にデータ消去が行われている端末を調達している。**
このうち1社は、次の利用者に販売する際に改めてデータ消去（初期化）を行っている。
- ➔ MVNO各社は、利用者に対して中古端末を販売する接点があるものの、調達にあたっては、中古端末取扱事業者や仲介事業者が介在するため、これらの事業者によってデータが消去されている前提で調達することが多い。

2. 端末紛失時の対応

- 回答があった14社が、利用者から年間に端末の紛失連絡を受ける件数は以下のとおり。
なし（2社）、100件未満（5社）、100件程度（1社）、300件程度（4社）、1,000件以上（2社）
- 利用者から紛失連絡を受けた事業者が、**特定の関係先に主体的に連絡を行っているケースはない。**
また、利用者から紛失連絡を受けた事業者が、“利用者から特定の関係先に連絡するよう”勧奨しているケース及びその関係先は以下のとおり。
警察（5社）、クレジットカード会社（1社）、利用サービス提供元（1社）、交通機関の遺失物センター（1社）、勧奨していない（9社）

1. 中古端末の入手経路

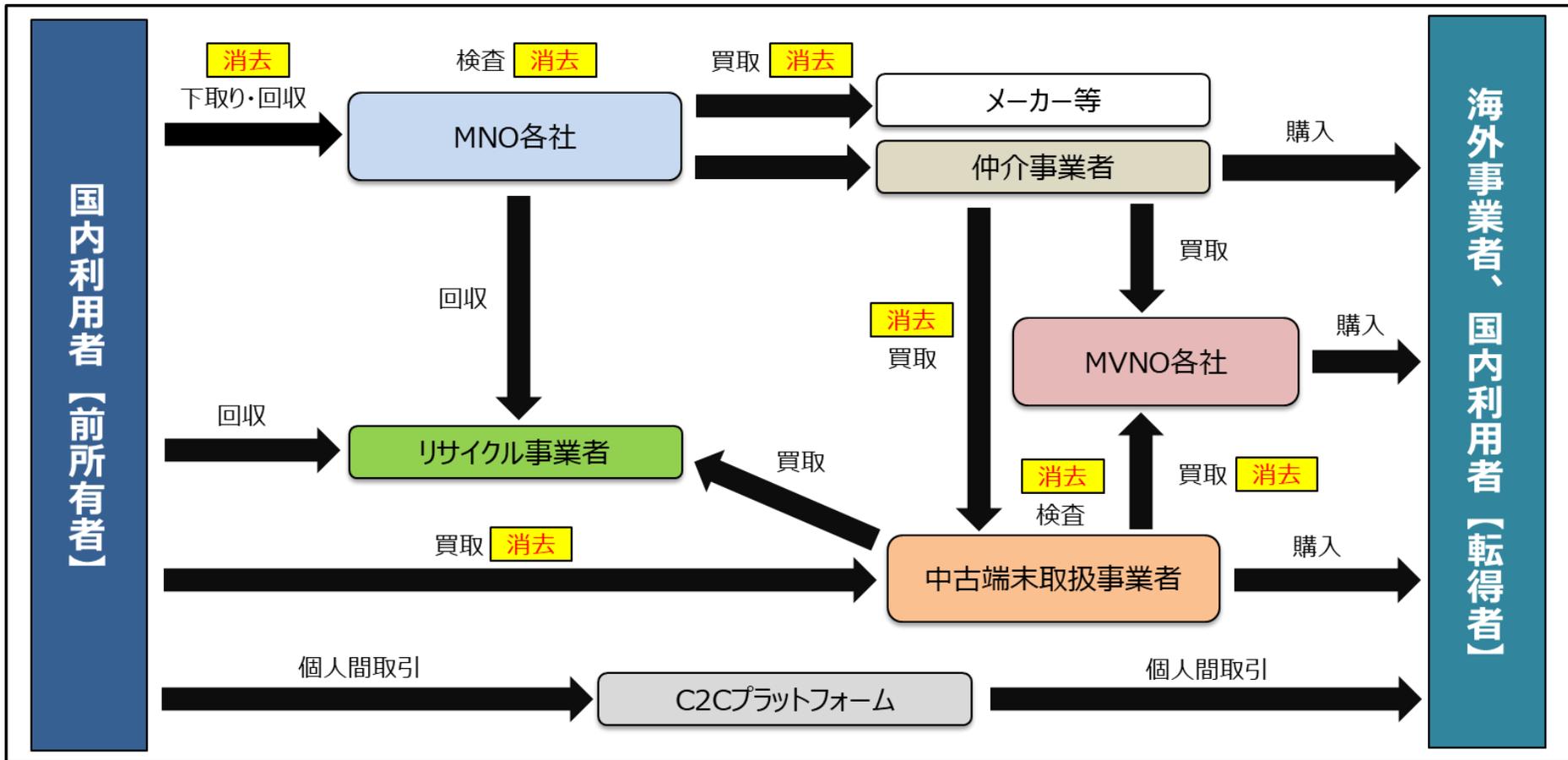
- 利用者情報が保存されたままの中古端末を入手する可能性がある経路としては、利用者（有償・無償）、仲介事業者（リース・レンタル事業者を含む）、中古端末取扱事業者（同業他社）がある。

2. 中古端末のデータ消去

- データを消去する方法は、端末の初期化機能等による「削除」と、専用ソフトウェアを用いて無意味な擬似的データを書き込んだうえで「削除」を行う「上書き消去」がある。
- リユースモバイルガイドラインでは**買取時には「削除」、検査時には「上書き消去」を実施**することが求められている。
- 通常データについては「削除」に加えて、他社が提供するソフト及びシステムを利用して「上書き消去」を実施する事業者が多いが、**FeliCa ICチップ内のデータは、端末の初期化機能による「削除」ができないため、Blanco社のソフト及びシステムを利用して「削除」と結果確認を行っている事業者が多い。**
- 故障品等の端末に対しては「削除」や「上書き消去」が実施できないため、破砕、溶解、廃棄の処理が行われる。

3. 利用者情報の適切な取扱いに向けた課題と対策

- 端末の**初期化機能による「削除」でFeliCa ICチップ内のデータを含む全てのデータが消去できると誤認**している利用者があるため、端末内にデータが保存されたまま第三者に移転してしまうリスクに繋がる。
- FeliCa ICチップ内のデータを含む**全てのデータを初期化機能による「削除」で消去できることが望ましい。**



- 今回のアンケートの結果、上記の中古端末の主な流通経路のうち、**消去**と書かれたプロセスにおいて、利用者データが消去される可能性が高いことがわかった。この消去を確実に実施するため、中古端末取扱事業者等により構成されるリユースモバイル関連ガイドライン検討会では、個人情報等データの適切な取扱い等について定めた「**リユースモバイルガイドライン**」を策定するとともに、**同ガイドラインを遵守する中古端末取扱事業者を認証し、公表する制度を設けている。**
- スマホに電子証明書等を搭載した際にも、「利用者から下取り・回収や買取を行う関係事業者」に対しては、**利用者に対して自ら電子証明書等の失効手続や削除を行うよう促す**ことが望まれる。

参考資料（アンケート回答／中古端末の取扱い）

【MNO事業者①】中古端末を入手する経路（再掲）

#	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。

#	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ー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（スタッフがユーザー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ー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碎しております。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、すべて破碎しております。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ため、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	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。	<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いません。「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」は実施していません。「回収」の場合、「売却」や「再利用」は実施していません。 ● 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	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。	<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	（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。	<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いません。 ● 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を以外「売却」「再利用」は行っておりません。

#	質問	回答
1	御社では中古端末の販売を行っていますでしょうか？「はい」の場合は問2、問3にお答えください。	<ul style="list-style-type: none"> ● 販売している（5社） ● 販売していない（9社）
2	販売する中古端末の調達場面について、MVNO事業者様の中古端末の調達先としては大きく「MNO事業者が下取りした端末を買い取る仲介事業者」と「中古端末取扱事業者（RMJ会員企業）」があるとされています。これ以外に、MVNO事業者様が利用者から下取りを行ったり、MNO事業者から直接端末を買い取ったりするなど、他の流通ルートはあるでしょうか。	<p>【#1で販売していると回答した事業者のみ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 弊社は、「MNOが下取りした端末を買い取る仲介事業者」と「中古端末取扱事業者（RMJ会員企業）」からの調達です。 ● 「中古端末取扱事業者（RMJ会員企業）」からのみ中古端末を調達しております。 ● 「中古端末取扱事業者（RMJ会員企業）」からの調達となります。 ● 中古端末取扱事業者（RMJ会員企業）からの調達のみです。 ● 「MNOが下取りした端末を買い取る仲介事業者」と「中古端末取扱事業者（RMJ会員企業）」以外の調達は行っておりません。
3	調達した中古端末のデータ消去について、MVNO事業者様が調達する端末は、調達前にデータ消去が行われているものであるか、利用者に販売する際にデータ消去を確認するなどの対応が取られているのでしょうか。	<p>【#1で販売していると回答した事業者のみ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● データ消去及びクリーニング、消毒等を行った端末を調達しております。 ● 「中古端末取扱事業者（RMJ会員企業）」にてデータ消去等対応済みの中古端末を調達しております。 ● 調達前にデータ消去が行われているものであるかを調達元に確認しております。【参考】弊社では中古品として未使用品（すなわちユーザー未利用品）のものしか調達・販売しておりません。 ● 中古端末取扱事業者にてデータ消去済の端末のみ取り扱います。 ● 調達先から弊社に出荷される直前に調達先にてデータ消去を確認いただき、その上で改めてデータ消去（リセット）を行い、お客様に発送しております。

#	質問	回答
1	利用者及び仲介事業者からの買取以外に、利用者情報が保存されたままの中古端末を入手する可能性のある経路としては、どのような場合がありますか。	<ul style="list-style-type: none"> ● 中古同業者間で売買を行う場合があります。リース・レンタル事業者から買取する場合があります。 ● 弊社ではありません。 ● 弊社では買取以外の商品入荷の手法がないため想定できません。 ● 買取以外なし。 ● 利用者から有償ではなく、無償で寄附という形で入手する可能性があります。
2	非接触型IC情報とそれ以外の情報について、それぞれどのような方法でデータ消去を行っていますか。 【上段：非接触型IC情報】 【下段：それ以外の情報】	<ul style="list-style-type: none"> ● ブランコ社のモバイルFeliCa ICチップ向けデータ消去システム。 ● 顧客からパスワード等申告してもらい、代理で消去。 ● データ消去ソフト利用。 ● ソフト消去。 ● ブランコ社の消去システムで消去。 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ● ブランコ社・フューチャーダイヤル社・他が提供する情報消去システム。 ● RMJ会員会社の携帯消去ソフトで全消去。 ● データ消去ソフト利用。 ● ソフト消去。 ● 初期化と、ブレイバー社とブランコ社の上書き消去システムで上書き消去。
3	非接触型IC情報とそれ以外の情報について、それぞれ既にデータ消去が行われていることをどのように確認していますか。 【上段：非接触型IC情報】 【下段：それ以外の情報】	<ul style="list-style-type: none"> ● システムでデータの有無を確認しています。 ● RMJ会員会社の携帯消去ソフトで確認。 ● ソフト使用を持って消去されたと認識しております。 ● 端末確認。 ● 利用パケット数の目視とブランコ社の残量確認できるシステム。 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ● データの有無に関わらず全品データ消去システムで消去を行っています。消去後についてもWチェックで消去確認を行いますが、その際データが残存していた事例はありません。 ● RMJ会員会社の携帯消去ソフトで確認。 ● ソフト使用を持って消去されたと認識しております。 ● 端末確認。 ● 写真や電話帳が残っていないか目視。

#	質問	回答
4	<p>買取した（既に所有権が利用者から移転した）中古端末内にデータが消去されずに残っていることが判明する事例は年間どの程度あるでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 非接触型IC情報は年間1,000件以上あります。工程上チェックと消去の二段階になっており、チェックの段階でデータが残っていた場合に消去を行うので判別可能。その他情報は工程上データ消去から入り、消去結果を確認する運用につき、データの有無に関わらず全て消去する運用としているため正確な数は把握しておりません。 ● 買取後残っていたことはありません。持込時では30%くらいの割合で個人データが入っています。 ● 弊社が買い取った際にデータが残っているケースは10件に1件くらいはあると思います。その場合は直接売り主個人に伝えてデータ消去しております。 ● 全数の約半数程度。 ● 弊社では今のところありません。
5	<p>買取した（既に所有権が利用者から移転した）中古端末内に、初期化と上書きいずれでも消去できないデータが見つかったり、検査格付が完了するまでにデータ消去できない状況に陥ったりする事例は年間どの程度あるでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 初期化や上書きができない端末は、故障品としては年間数百台以上あります。但し、データが見つかった事例は数件程度です。（確認できないものは除く） ● IC情報など消去できない可能性が高いデータが残ったままの物は返却もしくは同意を頂いて破損廃棄しているので、過去にはありません。 ● そのようなケースは今のところございません。 ● 5%程度。 ● 数十件。
6	<p>上記問5に該当する事例は具体的にどのような場合でしょうか。またその場合、当該端末又は部品をどのような方法で処理しているでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 当社において初期化ができない事例としては、電源が入らない。液晶面の破損で確認ができないものが該当します。処理は資源リサイクル事業者へ売却し、溶解処理を行っています。 ● おサイフケータイ系が典型です。もし見つかった場合は基本廃棄処理。 ● 無回答。 ● 端末ロック端末、赤ロム端末。当該症状時は物理破壊。 ● システム異常や改造で消去プログラムが走らないもしくは認識しない、新商品で上書き消去システムが対応していない場合です。当該端末は破碎処理しています。

#	質問	回答
7	利用者情報の適切な取扱いに関して、現状どのような課題をお持ちでしょうか。また、端末内に利用者情報が保存されたまま第三者に移転してしまう課題に対して、どのような対策が有効と考えられるでしょうか。ご意見を頂けると幸いです。	<ul style="list-style-type: none">● 端末が備える初期化（オールリセット）で消せない情報があるというのはリスクです。端末機能において全てのデータをリセットできるように義務化すべきと考えます。また、メーカーやシステム提供事業者がRMJと協力し、二次流通時の事故を防止するための初期化システムや初期化されていることが確認できるシステムを提供することも防止策の一環になると考えます。● 利用者自身が消去等がわからずそのまま持ち込まれるケースが多いので、全消去できるような機能がスマホにあればいいなと思います。● データ消去ソフトは様々な会社で提供され使用方法も金額も様々ですがどのソフトがどれくらいセキュリティができるのかについてはわかりません。こちらについては買取店全てが同一のソフトを安価に使うことが出来るのが必要かと思います。● OSのバージョンアップに対して、消去ソフトも順次対応していくこと。● （課題）消費者が初期化をするとフェリカも含むすべてのデータが消えると認識していること。（対策）端末内の初期化機能で、フェリカも含むすべてのデータが消えるようにすること。

参考資料（アンケート回答／端末紛失時の対応）

#	質問	回答
1	携帯端末を紛失したとして契約者がキャリアショップ等に連絡してくるケースは年間どの程度発生していますか。	有識者限り
2	携帯端末を紛失したとして契約者がキャリアショップ等に連絡してきた場合、キャリアショップ等においては、関係先への連絡を主体的に行ったり、契約者に対して関係先への連絡を勧奨したりされていますか。その場合の関係先とは、警察署、クレジットカード会社、電子マネー会社（JR東日本等）等、どのようなところでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ● 第三者による使用を防ぐために当社が提供可能な機能（NWの利用中断、位置検索サービス、端末補償サービス）をご案内しております。 ● キャリアショップでは対応せず、コールセンターへ誘導しております。 ● 店舗にてお客様より端末紛失のご相談等があった場合、まず弊社コールセンターを案内しております。コールセンターにて、お客様の問い合わせ内容やご利用状況にあわせ、ご使用の電子マネー会社等、関係先へのご連絡を案内しております。 ● 外部への連絡や契約者への当該連絡の誘導は特に実施しておりません（コールセンターでは回線停止手続き等の受付がメインとなります）。ただし、お客様が紛失時における保証サービスの適用を希望する場合は、警察署への盗難紛失届の提出を案内しております。

#	質問	回答
1	携帯端末を紛失したとして契約者がショップ、コールセンター等に連絡してくるケースは年間どの程度発生していますか。	<ul style="list-style-type: none"> ● なし（2社） ● 100件未満（5社） ● 100件程度（1社） ● 300件程度（4社） ● 1,000件以上（2社）
2	携帯端末を紛失したとして契約者がショップ、コールセンター等に連絡してきた場合、関係先への連絡を主体的に行ったり、契約者に対して関係先への連絡を勧奨したりされていますか。その場合の関係先とは、警察署、クレジットカード会社、電子マネー会社（JR東日本等）等、どのようなところでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ● 弊社にてSIMの再発行手続きと警察へのご連絡を勧奨しております。 ● 通信の利用停止及び警察への連絡については、弊社より提案させていただきますが、クレジットカード会社等については、現状、案内しておりません。なお、お客さまよりご相談いただいた場合は、相談内容に応じて、適宜案内させていただいております。 ● 端末紛失の問い合わせがあった場合は、回線悪用の懸念があることから、回線中断手続きの案内をいたします。紛失した端末における各機関への誘導等はしていません。 ● 弊社では、既に警察等への連絡と手続きは実施済みとみなし、紛失、盗難による回線停止依頼を受け、回線の緊急停止を行うのみとなり、また、再利用のための回線再開や再発行手続きのご案内までとなります。ただし、海外での紛失の連絡の場合は、現地警察への届け出の確認を行っております。 ● 特にありません。 ● コールセンターはお客様の回線の緊急停止を行います。なお、関係先への連絡先を勧奨することはありません。店舗は、緊急停止についてはサポートダイヤルへ誘導いたします。また、再発行を希望であれば店舗にて対応いたします。新規端末希望であれば案内をしています。問にある関係先への連絡勧奨などは特段行っておりません。 ● 弊社より警察署等の関係機関に対して連絡は行っておりません。 ● 弊社では現状、一時利用停止をご案内しており、関係先への連絡は勧奨していません。 ● 警察への届出、利用されているサービス提供元への申し出を勧奨します。 ● 基本的に、勧奨行為は行っておりません。 ● お客様による警察、各交通機関の遺失物センターへのご連絡を推奨しております。 ● 具体的には、警察やクレジットカード会社等への連絡勧奨をするケースが多いと認識しております。 ● 関係先への主体的な連絡、および、関係先への連絡の勧奨は、基本的に行っておりません。 ● 関係者への連絡(勧奨)はしていません。