

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3年 118月 10 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 <u>についての基本的な考え方解除の円滑な実施</u>	2
5 SIMロック <u>の原則禁止解除に当たり留意すべき事項</u>	42
6 <u>例外的にSIMロックの設定が必要と認められる場合の対応</u>	3
7 <u>移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関する留意点</u>	5
6 -8 <u>本ガイドラインの適用等</u>	56

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 SIM（Subscriber Identity Module）ロック についての考え方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・PHS アクセスサービス（PHS 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) SIM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 （以下「プロフィール」という。）を記録した電磁的記録媒体をいう。

(5) SIMロック

特定の 事業者に係るプロフィールが記録された SIMカードが差し込まれた場合に対してのみ動作するように設定された端末上の制限をいう。

(6) SIMロック解除

あらかじめ SIM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 SIM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ロックについての基本的な考え方解除の円滑な実施

SIMロックは、事業者の変更や併用による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（海外渡航時の役務の利用を含む。）を妨げ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。い、利用者の権利を制限する効果を有する。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事業者間の競争を阻害する効果を有する要因になる。

SIMロック解除の請求があつたにもかかわらずこのため、事業者が正当な理由なくSIMロックを設定する行為（既に設定したSIMロックを解除しないことを含む。）については、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。について、以下に示すところにより対応することが求められる。

5 SIMロックの原則禁止

次の(1)から(3)までに掲げる行為は、SIMロックを設定する正当な理由があるものとは認められない。

(1) 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ロックを設定する行為。

(2) 事業者が、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。）のおそれがないことが確認できた場合においてSIMロックを設定する行為。

ここで、「割賦代金不払行為等のおそれがないことが確認できた場合」とは、次の場合をいう。

(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⁺について、利用者（端末を

⁺ 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

~~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、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²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① 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② 割賦代金不払行為等が行われるおそれが低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。）³に端末購入SIMロック解除の請求をする者が応じた場合⁴であって端末の引渡しの時まで~~にその結果が適正であること~~の確認~~

~~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。~~

~~² 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って、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。~~

~~³ 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もとした場合の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、端末代金の割賦払いによる2回分までの前払いを求め、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~~にその結果が確認できるもの~~であることが求められる。~~

~~⁴ 事業者は、追加的な事務手数料等の支払を求め、信用確認措置を行うものとする。~~

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。
場合

(3) 割賦代金等不払行為等のおそれが高いことが確認できない者に対して、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、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。）の権利や競争への制限効果がより低い他の代替的な手段により割賦代金等不払行為等を防ぐことが可能であるにもかかわらずSIMロックを設定する行為。

6 例外的にSIMロックの設定が必要と認められる場合の対応

(1) 例外的にSIMロックの設定が必要な場合の考え方

5(3)のとおり、利用者の権利や競争への制限効果がより低い他の代替的な手段により割賦代金等不払行為等を防ぐことが可能であるにもかかわらずSIMロックを設定する行為は、正当な理由があるものとは認められない。

ただし、割賦代金等不払行為等が行われるおそれが高いことが確認できない場合において、利用者の権利や競争への制限効果がより低い他の代替的な手段では割賦代金不払行為等を防止することが困難であると認められる場合には、(2)で定める総務省の確認を得ることにより、例外的に、SIMロックを設定することが認められる場合がある。

(2) SIMロックの必要性についての確認

① 事業者内での事前の十分な検討

(1)ただし書に基づき、SIMロックを設定することが必要と考える事業者は、その必要性及び他の代替的な手段によって対応ができないかについて、まず事業者内にて十分に検討を行うものとする。

② 総務省の確認を得るための必要資料

①の検討を経た上で、SIMロックを設定しようとする事業者は、あらかじめ、次に掲げる事項についての資料を準備し、総務省の確認を得るものとする。

i 事業者内における事前の検討の経緯及び検討体制

ii SIMロックを設定する目的

iii iiの目的を実現するための手段として検討したSIMロック以外の一又は二以上の手段並びに当該手段ではiiの目的が達成されない理由及びその根拠（根拠となる定量的データを含む。）

iv 次に掲げる事項を記載した運用計画

イ SIMロックを設定する予定時期

ロ 対象となる機種

ハ SIMロックを設定した端末を渡す対象者

ニ SIMロックを設定した際の利用者及び競争への影響を最小化するための考え方及び取組

v SIMロックの設定及び解除の具体的な手順を示した運用方針

vi その他総務省が確認を行う上で必要と考える事項

③ 利用者及び競争への影響を最小化するための取組として記載すべき内容

②ivニにおいて記載する取組は、原則として、少なくとも次のiからiiiまでに定める内容を満たすものでなければならない。

i SIMロックを設定する場合においても、④②イの最低限必要な期間は、次のイからニまでに定める期間を超えてSIMロックを設定することはできない。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を超えた場合には、事業者は、利用者にSIMロック解除の申込み等の手続を課すことなく、無料でSIMロックを解除するものとする。

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 信用確認措置に購入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に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SIMロックを設定した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ロック解除の請求申込みをした場合 最後にSIMロック解除を受けた日から起算して100日程度を越えない超えない期間

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

ii SIMロックを設定する場合には、事業者は、SIMロックが設定されているか否かを利用者がインターネットや電話による簡易な方法により確認することができる手段を設けるものとする。また、SIMロックの設定が不要になった場合には、事業者は、利用者にSIMロック解除の申込み等の手続を課すことなく、無料でSIMロックを解除するものとする。

iii 利用者への周知及び説明の徹底

イ 事業者は、SIMロックを設定することについては、テレビ広告やインターネット広告などの手段を活用する等積極的な周知・情報発信により、利用者（潜在的な利用者を含む。）が確実に理解できるように取り組むものとする。

ロ 事業者は、次の各号に掲げる場合において、それぞれ当該各号に掲げる事項について、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確実に理解できるよう取り組むものとする。

a SIMロックを設定した端末を販売する場合

- ・ 当該端末にSIMロックが設定されているか否か
 - ・ SIMロック解除に対応する端末であるか否か
 - ・ SIMロック解除に係る条件及び手続
- b 役務契約を解除する場合（事業者で販売したSIMロックが設定されている端末を有する利用者に限る。）
- ・ SIMロック解除に対応する端末であるか否か
 - ・ SIMロック解除に係る条件及び手続
- c SIMロック解除を行う場合
- ・ SIMロック解除に係る条件及び手続

④ 総務省による有識者の意見の聴取

総務省は、確認を行うに当たり、必要に応じて有識者の意見を聴取する。その際には、事業者の経営情報の管理に十分に配慮する。

(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。~~
- ~~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) 運用計画及び運用方針の公表SIMロック解除の運用方針の策定

(2)に定めるところにより、SIMロックの設定について総務省の確認を得た事業者は、確認を得た運用計画及び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。

(4) 事後の報告

SIMロックを設定した端末を販売した事業者は、販売が開始された月から解除がなされた月まで毎月、次の事項について月ごとの状況をまとめた資料を作成し、その翌月末までに総務省へ報告するものとする。

- ① 販売した端末の機種、販売した対象者、販売が行われたチャネル（店舗で行われた場合はその店舗名）、機種ごとの販売台数
- ② 機種ごとに解除された台数

7-5 移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関するSIMロック解除に当たり留意すべき事項点

(1) 利用者に対する情報提供への説明

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①及び②の場合において、それぞれ当該各号に掲げる事項について、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場合

~~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~~

~~イハ 他の事業者のSIMカードが差し込まれたに係るプロファイルが記録されたSIMに変更された場合に、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。~~

~~ロニ 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~~

③② 持込端末による役務契約を締結するとき場合

使用される端末によっては、自社に係るプロファイルが記録されたSIMに変更されたの提供するSIMカードが差し込まれたとき場合に、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。

~~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故障時に関する利用者の問合せ窓口等の明確化設定

SIMロック解除が行われた販売し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、利用者がプロフィールが記録されたSIMを変更した場合に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、端末に設定された利用者の権利を制限し、事業者間の競争を阻害する効果を有する、SIMロック以外の端末に設定された機能制限についても、正当な理由なくこれを行う行為は、SIMロックと同様の考え方により、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ものとして、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）に該当する場合がある。したがって、事業者は、SIMロック以外の端末に設定された機能制限についても、本ガイドラインに準じて対応することが求められる。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。

6-8 本ガイドラインの適用等

(1) 令和3年8月10日の改正後の本ガイドラインの規定は、令和3年10月1日から適用する⁵。ただし、次の各号に掲げる対応については、それぞれ当該各号に定めるところによるものとする。

① 令和3年10月1日より前に販売されたSIMロックが設定された端末の令和5年9月30日までの間における解除については、令和3年8月10日の改正前のガイドラインの規定によるものとする⁶。

② 令和3年10月1日より前に発売された端末であって、令和3年10月1日から令和5年9月30日までの間に販売するSIMロックを設定したものについての、販売時以外の解除については令和3年8月10日の改正前のガイドラインの規定によるものとし⁶、販売時の対応については次のいずれかによるものとする。

i 一括支払又は信用確認措置に応じた場合には、利用者の申出なくSIMロックを設定していない端末を渡すものとする。

⁵ 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。）以外の端末については、当分の間、5、6及び7（4）は適用しない。

⁶ ただし、インターネットを利用する方法によるSIMロック解除の申込みについては、令和4年5月1日以降は終日受け付けるものとする。受付後の解除については、原則として速やかに対応するものとするが、正当な理由により即時の対応が不可能な場合はこの限りでない。この場合において、可能となり次第、遅くとも翌日までに速やかに対応するものとする。

ii 令和4年9月30日までの間は令和3年8月10日の改正前のガイドラインの規定によるものとし、令和4年10月1日以降はSIMロックを設定していない端末を販売するものとする。

③ 令和5年10月1日以降は、過去にSIMロックを設定した全ての端末について、解除の申込みがあった場合には、インターネット、電話、店舗等において、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^{7,8}。ただし、②iにおいて、令和5年10月1日から遡って100日以内にSIMロックを設定して渡した端末については、6(2)③iイからニまでの期間を経過するまでの間はこの限りでない。

(2) 事業者は、令和3年10月1日より前に販売し、又は令和3年10月1日より前に発売し、令和3年10月1日から令和5年9月30日までの間に販売した端末であって、SIMロックを設定したものについては、令和3年11月1日以降、SIMロックが設定されているか否かを利用者がインターネットや電話による簡易な方法により確認することができる手段を設けるものとする⁹。ただし、令和3年9月30日までにそれまでに設定されたSIMロックを全て解除し、かつ、令和3年10月1日以降はSIMロックを設定した端末を販売しない場合にはこの限りでない。

(43) 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ロ中「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うち既に当該役務契約を解除したもの、非契約者及

⁷ ただし、システム上の問題や、店舗において、一度に複数の端末のSIMロック解除を受け付けることにより店舗での業務が著しく制限されてしまう可能性がある場合等において、総務省へその理由及び対応できないチャネルを報告し、その確認を受けた場合はこの限りでない。

⁸ インターネットを利用する方法によるSIMロック解除の申込みについては、終日受け付けるものとする。受付後の解除については、原則として速やかに対応するものとするが、正当な理由により即時の対応が不可能な場合にはこの限りでない。この場合において、可能となり次第、遅くとも翌日までに速やかに対応するものとする。

⁹ ただし、仕様等により事業者がSIMロックの設定の有無を確認することができない端末については、この限りでない。この場合において、当該端末に係るSIMロック解除の申込み状況を利用者が簡易に確認できるようにする等の代替的な措置によって対応するものとする。また、SIMロックの設定の有無とSIMロック解除の申込み状況が一致しない可能性がある旨を、利用者が認識できるよう適切に周知するものとする。

~~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と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。