

# モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針

平成 29 年 1 月 10 日策定

総 務 省

## 目次

<b>I</b>	<b>SIMロック解除の円滑な実施に関するガイドライン</b>	<b>1</b>
1	趣旨	1
2	用語の定義	1
3	SIMロック解除の円滑な実施に関する基本的な考え方	2
4	SIMロック解除に当たり留意すべき事項	3
5	その他	4
6	本ガイドラインの適用等	4
<b>II</b>	<b>スマートフォンの端末購入補助の適正化に関するガイドライン</b>	<b>6</b>
1	趣旨	6
2	用語の定義	6
3	端末購入補助の適正化に関する基本的な考え方	7
4	総務省によるフォローアップ等	8
5	本ガイドラインの適用等	8

## I SIMロック解除の円滑な実施に関するガイドライン

### 1 趣旨

携帯電話等の電気通信役務を提供する電気通信事業者が販売する端末では、販売に係る債権保全の必要等から、「SIM (Subscriber Identity Module) ロック」と呼ばれる設定がなされ、当該端末を販売する事業者のネットワークを利用しない事業者のSIMカードを差し込んで使用することができなくなっているものがある。

これに対し、携帯電話番号ポータビリティを利用して役務契約を締結している事業者を変更する際にこれまでの端末を引き続き使用したい、海外渡航時に渡航先の携帯電話会社のSIMカードを国内から持参した端末に差し込んで使用したいなど、携帯電話利用者の中にはSIMロック解除に対する要望がある。

SIMロック解除の円滑な実施に関するガイドライン（以下このIにおいて「本ガイドライン」という。）は、SIMロック解除の円滑な実施に向けて、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、以下のとおりとする。

#### (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・九ー四世代携帯電話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、販売店等が利用者に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を記録した電磁的記録媒体をいう。

(5) SIMロック

特定のSIM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) 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、端末販売後にSIMロックの設定を無効化することをいう。

### 3 SIMロック解除の円滑な実施に関する基本的な考え方

SIMロックには、端末を変更せずに役務を提供する事業者を変更したり、海外渡航時に現地国のSIMカードに差し替えて利用するといった利用者の行為を妨げ、その利便を損なう側面がある。また、端末のSIMロックにより役務契約を変更する際のスイッチングコストが押し上げられることは、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っている。さらに、新規顧客獲得の際の多額のキャッシュバックの一因となることにより、頻繁に事業者・端末の変更を行う利用者と長期利用者との間の不公平性も助長している。

利用者（既に自社の役務契約を解約した利用者も含む。以下このIにおいて同じ。）からSIMロック解除の申出があっ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）に該当すると考えられる。

したがって、事業者は、次に示す方法等により、利用者の求めに応じてSIMロックの解除に応じることが適当である。

(1) 対象となる端末

- ① 事業者は、原則として自らが販売した全ての端末についてSIMロック解除に応じるものとする。
- ② ただし、SIMロック解除を行わないことが公正な競争又は利用者の利便の確保に大きな支障とはならないと考えられるもの<sup>1</sup>についてはこの限りでない。

---

<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、モバイルルーター及び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を想定している。

## (2) SIMロック解除に関する手続

- ① 事業者は、可能な場合には利用者がインターネットや電話により手続を行えるようにするなど、迅速かつ容易な方法により、無料で<sup>2</sup>SIMロックの解除を行うものとする。
- ② ただし、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を防止するために、事業者が最低限必要な期間はSIMロック解除に応じないことなど必要最小限の措置を講ずることを妨げるものではない。
- ③ ②の最低限必要な期間は、端末代金の支払が少なくとも1回確認できる期間を考慮し、100日程度を超えない期間とする。ただし、端末代金が一括して支払われた場合<sup>3</sup>には、事業者が当該支払を確認できるまでの期間とする。
- ④ 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電気通信事業者において、当該電気通信回線設備と接続し、又は当該電気通信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は、②の必要最小限の措置には該当しない<sup>4</sup>。

## (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。

## 4 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、端末の販売時、役務契約の解約時、持込端末による役務契約の締結時及びSIMロック解除時においては、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。

---

<sup>2</sup> 事業者が無料でSIMロック解除可能な代替手続を設けているにもかかわらず、利用者の選択により店舗等での解除を行う場合には、事務手数料を請求することを妨げるものではない。また、既に自社の役務契約を解約した利用者について、店舗での解除を行う場合には、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> 役務の継続利用を条件として事業者が端末の購入代金の割引を行う場合を除く。

<sup>4</sup> 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電気通信事業者は、代金債務の履行がなされていない端末について、ネットワーク側で利用を制限する措置を行っており、当該措置により、仮想移動電気通信サービスにおける当該端末の利用も制限していることから、当該措置に加えて当該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は、過度な措置である。

a) 端末の販売時

- ① 当該端末がS I Mロック解除に対応する端末であるか否か
- ② S I Mロック解除に係る条件及び手続
- ③ 他の事業者のS I M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
- ④ 当該端末が対応している周波数帯及び通信方式

b) 役務契約の解約時

- ① 3の方法等に従い、S I Mロック解除に応じること
- ② S I Mロック解除に係る条件及び手続

c) 持込端末による役務契約の締結時

使用される端末によっては、自社の提供するS I M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

d) S I Mロック解除時

- ① S I Mロック解除に係る条件及び手続
- ② 他の事業者のS I M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
- ③ S I Mロック解除した端末の故障・修理等に関する問合せ窓口

(2) S I Mロック解除した端末に関する利用者の問合せ窓口等の明確化

S I Mロック解除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、S I Mロック解除し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S I Mカードの差し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。

## 5 その他

S I Mロック解除した端末はできる限り自由に利用できるようにすることが望ましいことから、事業者は端末に設定されたS I Mロック以外の機能制限についても、S I Mロックが解除された場合は併せて解除できるよう努めることが適当である。

## 6 本ガイドラインの適用等

(1) 本ガイドラインは、平成 27 年 5 月 1 日以降新たに発売される端末について適

用する。ただし、4(1)b)の規定は平成29年5月1日から、3(2)③本文の規定は平成29年8月1日から、3(2)③ただし書の規定は平成29年12月1日から、3(2)④の規定は平成29年8月1日以降新たに発売される端末について適用する<sup>5</sup>。

- (2) SIMロック解除に関するガイドライン(平成22年6月策定)は、廃止する。
- (3) 平成27年4月30日以前に発売された端末については、SIMロック解除に関するガイドライン(平成22年6月策定、平成26年12月改正前のもの)の規定を適用するものとする。
- (4) 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。

---

<sup>5</sup> 事業者の申出により、3(2)③ただし書の規定に適合させることができないことについてやむを得ない事情があると認める場合で、事業者がその旨の周知を利用者に適切に行うときは、平成29年12月1日から起算して3月を超えない期間に限り、総務省では、本規定に係るSIMロック解除について、事業者が正当な理由なくこれに応じないものとしては扱わないことができるものとする。

## II スマートフォンの端末購入補助の適正化に関するガイドライン

### 1 趣旨

近年、携帯電話事業者が販売する端末が共通化するとともに特にスマートフォンの価格が高額となり、携帯電話番号ポータビリティ（以下このIIにおいて「MNP」という。）等により端末を購入する利用者のための電気通信役務の料金又は端末購入代金の高額な割引等が行われている。

スマートフォンと通信契約の販売とが一体的に行われ、様々な割引等が提供される結果、利用者にとっては端末価格や通信料金の負担について正確に理解することが困難になっている。

高額な割引等は、通信料金の高止まりの原因となるとの指摘があるとともに、端末購入を条件とした割引等を受けない利用者との公平性の観点やMVNO（電波の割当てを受けた事業者から無線ネットワークを借りてサービスを提供する事業者をいう。）の新規参入・成長を阻害する点からも問題があると考えられる。

このため、携帯電話事業者は、スマートフォンについて、ライトユーザや割引等を受けない長期利用者等の多様なニーズに対応した料金プランの導入等により、利用者の料金負担の軽減を図るとともに、スマートフォンの端末購入補助の適正化に関するガイドライン（以下このIIにおいて「本ガイドライン」という。）に沿って、端末購入を条件とした割引等の適正化に取り組むことが求められる。

### 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（昭和59年法律第86号）、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、以下のとおりとする。

#### (1) 事業者

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電気通信事業者をいう。

#### (2) スマートフォン

タッチスクリーン（映像面を有する入出力装置であり、当該映像面に利用者が触れることで入力するものをいう。）を有する移動端末設備であって、電気通信番号規則（平成9年郵政省令第82号）第9条第1項第3号に規定する電気通信番号を用いた音声伝送役務による通話及び三・九一四世代携帯電話アクセスサービスによるインターネットの利用を可能とする機能を有するものをいう。



### (3) 端末購入補助

スマートフォンの購入を条件として<sup>1</sup>事業者が利用者に対して提供する携帯電話の電気通信役務の料金又はスマートフォンの購入代金の割引<sup>2</sup>（当該電気通信役務と併せて提供される役務の料金や物品の購入代金の割引を含む。）及び金銭その他の物品又は役務の代価とすることができる経済上の利益<sup>3</sup>並びに販売店によるスマートフォンの販売に応じて事業者が販売店に対して支払う金銭<sup>4</sup>をいう<sup>5</sup>。

## 3 端末購入補助の適正化に関する基本的な考え方

事業者は、スマートフォンを購入する利用者には、端末を購入しない利用者との間で著しい不公平を生じないように、端末の調達費用及び関連下取り等価格<sup>6</sup>に照らし、合理的な額の負担<sup>7</sup>を求めることが適当である。

このため、事業者は、契約種別（MNP、新規契約又は機種変更等の別をいう。）や端末機種によって著しく異なる端末購入補助<sup>8</sup>の是正等により、利用者の負担が

---

<sup>1</sup> 端末の購入を条件としない場合であっても、MNPによる通信契約の締結を条件とする場合（端末の購入を伴わないSIMのみの通信契約の締結を条件とする場合を除く。）については、スマートフォンの購入を条件とするものとみなす。

<sup>2</sup> スマートフォンの購入を条件とした月々の利用可能データ通信量の増量については、データ通信量の増量を受けた後のデータ通信量を利用する場合に要する最も低廉な料金額との差額を、端末購入補助に含むものとする。

<sup>3</sup> スマートフォンの購入を条件として、事業者が利用者に対して提供する、キャッシュバックなどの金銭のほか、商品券、ポイント等、利用者が自らの選択により物品又は役務の代価として用いることができる経済上の利益が対象となる。事業者が提供するノベルティ等の物品の提供は含まれない。

<sup>4</sup> スマートフォンの販売に応じて支払うものでなくても、MNPによる通信契約の締結に応じて支払うもの（端末の購入を伴わないSIMのみの通信契約の締結に応じて支払うものを除く。）であって、次に該当するものについては、スマートフォンの販売に応じて支払うものとみなす。

① 連続する1月未満の期間に限定して増額するもの。

② 終期を定めずに増額するものであって、1月未満の期間で終了又は変更できることとなっているもの。

<sup>5</sup> 以下については、含まないものとする。

① 端末の引取りを条件としたスマートフォンの購入代金の割引等（当該引取りに係る端末の中古市場における一般的な買取価格を著しく超える場合は、当該一般的な買取価格を超える部分を除く。）

② 一定の年齢以上又は以下のいずれかを条件として、期限の定めがなく継続的に提供される割引等

<sup>6</sup> 当該端末の販売開始のおおむね2年前に販売が開始された同一製造事業者の先行同型機種について事業者が設定する下取りその他の買取りの価格をいう。

<sup>7</sup> スマートフォンを購入する利用者求める負担が関連下取り等価格を下回る場合は、合理的な額の負担とはいえない。

<sup>8</sup> MNPにより端末を購入する場合の端末購入補助について、他事業者において機種変更する場合の補助と比較して、事業者の乗換えに伴って発生するスイッチングコスト（解除料、転出手数料及び新規契約事務手数料）相当額の補助の上乗せを行うことはあり得ると考えられる。この点を踏まえて、スマートフォンの購入に係る利用者の負担を全般的に合理的なものにするために、

合理的な額となるよう端末購入補助を縮小するものとする<sup>9</sup>。

ただし、事業者は、端末の販売状況等を踏まえて在庫の端末の円滑な販売を図ることが必要な場合<sup>10</sup>、携帯電話の通信方式の変更<sup>11</sup>若しくは周波数帯の移行を伴う場合又は廉価端末<sup>12</sup>の場合には、スマートフォンの価格<sup>13</sup>に相当するような行き過ぎた額とならない範囲で、端末購入補助を行うことができる<sup>14</sup>。

#### 4 総務省によるフォローアップ等

(1) 総務省は、事業者から端末購入補助の適正化の取組状況について定期的に報告を求め、各事業者の取組の進捗について、フォローアップを行う。また、外部からの情報提供窓口の設置や店頭等における端末販売の実態調査の実施を通じて、上記の基本的な考え方に沿った端末購入補助の適正化が行われているかについて随時検証を行うものとする。

(2) 総務省は、(1)の取組による結果を踏まえ、必要があると認めるときは、事業者に対して具体的な報告を求めるとともに、正当な理由なく本ガイドラインに沿った取組が適正に行われず、利用者間の著しい不公平を維持・拡大するなど電気通信の健全な発達に支障が生ずるおそれがあるときには、電気通信事業法第 29 条に基づく業務改善命令の発動を検討するものとする。

#### 5 本ガイドラインの適用等

(1) 本ガイドラインは、平成 29 年 2 月 1 日から適用する。ただし、3 の関連下取

---

機種変更に係る端末購入補助の水準についても速やかに是正する必要がある。

<sup>9</sup> このほか、電気通信役務の料金プランにかかわらず一定となっている端末購入補助を見直すことも考えられる。

<sup>10</sup> 店頭における端末の販売状況から値引き等を行わなければ在庫の端末の解消が見込めず、追加の調達を行う予定もない場合等が該当する。総務省は、事業者に対し、対象とする端末の機種及びその理由について説明を求めるものとする。

<sup>11</sup> 事業者の変更を伴う場合を含む。

<sup>12</sup> 事業者が直接利用者に販売する場合における小売価格又は事業者が販売店に卸売する場合における卸売価格が税抜 30,000 円以下の端末とする。ただし、当該小売価格又は卸売価格が調達費用を下回る場合には該当しない。

<sup>13</sup> 事業者が直接利用者に販売する場合においては小売価格、事業者が販売店に卸売する場合においては卸売価格をいう。

<sup>14</sup> 本ガイドラインの脚注 11 の場合においては、事業者が、変更前の事業者の契約における電気通信番号に係る通信方式が異なるものであることを確認できる請求書等の書面又は電磁的記録の表示を確認し、当該書面又は電磁的記録の表示を記録又は保存する場合（変更前の端末により通信方式の変更を伴うものであることを確認できるときは、MNPに係る電気通信番号での当該端末の利用を確認できる当該端末上の電磁的記録の表示を記録又は保存する場合を含む。）に限る。また、事業者の乗換えに伴って発生する期間拘束契約に係る解除料及び転出手数料の相当額（実費によらない場合は、通常発生すると見込まれる額の平均を勘案し、税抜 10,000 円を上限とする。）の補助であることを明確にして事業者が利用者に対して提供する、携帯電話の電気通信役務の料金又はスマートフォンの購入代金の割引及び金銭その他の物品又は役務の代価とすることができる経済上の利益については、端末購入補助に含まないものとする。

り等価格に関する規定（脚注 6 及び脚注 7 を含む。）は、平成 29 年 6 月 1 日以降新たに発売されるスマートフォンについて適用する。

- (2) スマートフォンの端末購入補助の適正化に関するガイドライン（平成 28 年 3 月 25 日策定）は、平成 29 年 1 月 31 日限り廃止する。
- (3) 総務省は、本ガイドラインの適用後の端末購入補助の是正の状況や端末の流通への影響等も踏まえ、必要に応じ本ガイドラインを見直すものとする。
- (4) 総務省は、MVNO が不適正な端末購入補助を行い、利用者間の著しい不公平や他の MVNO の新規参入・成長の阻害を招くおそれがないかを注視し、必要に応じ本ガイドラインの適用範囲について検討するものとする。
- (5) 電気通信事業報告規則様式第 23 の 4 の用語の解釈については、本ガイドラインの脚注 1 から脚注 3 まで及び脚注 5 の例による。この場合において、「スマートフォン」とあるのは、「移動端末設備」と読み替えるものとする。