

携帯電話等の適正な回収・リサイクルに関するガイドライン

平成26年6月10日
携帯電話リサイクル推進協議会

1. 目的

使用済携帯電話等からの個人情報漏えいに関する利用者の懸念の声は、現在も一定程度存在する。また、事業者にとっても取り組むべき具体的な個人情報保護対策が明確でないため、事業者によって取り組み内容が異なる。このため、利用者が安心して回収に協力できるように、また、事業者が個人情報保護対策に取り組むための参考となるように、携帯電話リサイクル推進協議会における携帯電話等リサイクル指針に基づき、携帯電話等の適正な回収・リサイクルガイドラインを策定する。

2. 携帯電話等の適正な回収・リサイクルに関するガイドライン

携帯電話等の適正な回収・リサイクルに関するガイドラインを以下の表のとおり策定する。

なお、携帯電話リサイクル推進協議会会員に対するアンケート調査結果より、既に半数以上の会員が実施している取組については「実施すべき事項」、半数未満の取組については「実施が望ましい事項」として整理した。

(◎：実施すべき事項、△：実施が望ましい事項)

段階	項目	具体的な取組内容	
		リユースを行う場合	リサイクルを行う場合
基本的 事項	①携帯電話の回収から引渡までの作業のマニュアル化	◎携帯電話の回収から引渡までの作業のマニュアルを作成する。	
	②携帯電話の回収から引渡までの作業に関する社員教育	◎作成したマニュアル等に基づき携帯電話の回収から引渡までの作業に関する社員教育を行う。 ＜社員教育の機会の例＞ <ul style="list-style-type: none">➤ 新入社員研修。➤ OJTでの教育。➤ クラウド利用し、携帯電話や電子媒体から社員教育プログラムにアクセスし、あらかじめ定められた期日までに実施。➤ プライバシーマークについての講習会等で実施。	

段階	項目	具体的な取組内容	
		リユースを行う場合	リサイクルを行う場合
		<p><社員教育の内容の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 社内で個人情報に関するビデオを視聴。個人情報漏えいで起きた事例を細かく説明。 ➤ 個人情報取り扱いについてのテストの実施。 ➤ 他社の取組みの紹介。 ➤ 個人情報の取扱いに関して、買取査定方法について説明。 ➤ 回収端末の店舗内管理方法と移動方法について説明。 ➤ リサイクル手順の徹底とともに、端末のリサイクルは、地球環境保全やエコ活動であることを認識させる。 	
回収～ 引渡	①利用者に対する携帯電話のデータ消去の支援	<p>△利用者に対する携帯電話のデータ消去方法の説明</p> <p><説明内容の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 初期化に関する作業方法。 ➤ 消去サービスのご案内。 	
		<p>△利用者に対する携帯電話のデータ消去の支援</p> <p><データ消去方法の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ソフトウェアを用いて消去。 ➤ 店頭での回収時、お客様または社員が端末の機能として有する「初期化」を実施。 ➤ 消去履歴の残る方法（専用ソフトウェア）を使用し完全消去。 ➤ 社員立会いの下、お客様自身で端末をオールリセット。 	<p>△利用者に対する携帯電話のデータ消去の支援</p> <p><データ消去方法の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ パンチを利用して端末を物理的に破壊。
	②利用者に対するメモリーカードやSIMカードの挿入状況の確認	<p>◎メモリーカード等の挿入状況の確認</p> <p><確認内容の例></p>	

段階	項目	具体的な取組内容	
		リユースを行う場合	リサイクルを行う場合
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 店舗担当者の目視による確認。 ➤ 口頭での確認。 ➤ 「SIMカードの返却」をチェック項目化。 ➤ 電話機回収時、事前に利用者自身にてメモリーカードの有無を確認。 ➤ メモリーカードはお客様に返却、SIMカードは裁断処理後に廃棄。 	
	③携帯電話の引き渡し前の、破砕処理（穴あけ等も含む）	—	<p>◎携帯電話の引渡前の破砕処理（穴あけ含む）の実施</p> <p><破砕処理方法の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 専用の穿孔機「通称・携帯パンチ」を全携帯回収実施店舗に設置。 ➤ スマートフォンは、ホームボタンに穴あけ。 ➤ ハードディスククラッシャーを使用。 ➤ SIMカード、メモリーカードの確認、切断破壊。 ➤ ボール盤などでの穴あけ。 ➤ 電池を除去したうえで破砕機に投入。
	④携帯電話の引き渡し前の回収した携帯電話の施錠管理	<p>◎携帯電話の引渡前の回収した携帯電話の施錠管理の実施</p> <p><施錠管理方法の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 施錠可能なキャビネット等に保管。 ➤ 施錠可能な専用収納箱やロッカー等による保管措置を実施。 ➤ 南京錠付き回収用ボックスをカウンターの内側に配備。 ➤ 専用ボックスでの施錠管理。セキュリティルーム以外での解錠禁止。 	
	⑤携帯電話の回収にあたっての、	◎（回収ボックスを設置している場合）盗難防止対策の実施	

段階	項目	具体的な取組内容	
		リユースを行う場合	リサイクルを行う場合
	回収ボックスの盗難防止対策	<p><盗難防止対策の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 回収ボックスはお客様の手に届く範囲に設置せず、係員が受け取って投入。 ➤ 回収ボックスの施錠、回収ボックスに盗難されにくい構造の採用（回収ボックスの高さ、投入口を小さく、目隠しの設置など）。 	
	⑥携帯電話の回収時の回収台数の確認	<p>◎携帯電話の回収時の回収台数の確認</p> <p><回収台数の確認方法の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 所有権放棄同意書の枚数と回収台数が合っているか確認。 ➤ 対面回収により台数を確認。 ➤ 回収した携帯電話についてシステムに登録し、携帯電話の引渡し前に、実際の台数とシステムに登録した台数との突合せさせた上、携帯電話の引渡しを実施。 ➤ 回収された携帯は個数と重量で管理し、運搬時には伝票上台数を明記。運搬時には伝票上台数を明記。運搬時回収された携帯は個数と重量で管理し、運搬時には伝票上に台数を明記。 ➤ リサイクル業者からの回収台数報告にて確認を行っている。 ➤ 受付時に専用コードを起伝し台数をカウント。さらに1台1台に対して単品管理が行えるバーコードシールを貼り付け。 ➤ 案件ごとに専用番号を振り入荷セクションにてカウントし入荷管理データに入力している。 	
	⑦携帯電話の保管等にあたってのセキュリティ体制の整備	<p>◎携帯電話の保管等にあたってのセキュリティ体制の整備</p> <p><セキュリティ体制の整備の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 各店舗では施錠できる回収箱・店内防犯カメラ・夜間機械警備システムが設置。 ➤ 施錠管理。 ➤ 監視カメラ。 ➤ 回収依頼書との差異を目視にて確認。 ➤ 入退室管理。 	

段階	項目	具体的な取組内容	
		リユースを行う場合	リサイクルを行う場合
	⑧（自ら輸送を行い、引き渡す場合）携帯電話の輸送時の個人情報保護対策の実施	◎（自ら輸送を行う場合）携帯電話の輸送時の個人情報保護対策の実施 <輸送時の個人情報保護対策の例> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 施錠できる専用通函を用い輸送。 ➤ 運搬の際は施錠可能な車輜又容器を使用して行う。 ➤ セキュリティーカーゴを用いる。 ➤ ウイング車による輸送（荷台の施錠）、輸送時の容器への施錠、輸送車両を無人にしない。 ➤ 運搬車両には GPS 追尾機能、荷台監視カメラを装備。 	
引渡～ 処理	①携帯電話の保管等にあたってのセキュリティ体制の整備	◎携帯電話の保管等にあたってのセキュリティ体制の整備 <セキュリティ体制の整備の例> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ISO27001（情報セキュリティマネジメント認証）による管理運営。工場建屋全体にセキュリティシステム（警備システム）を配備。工場内各所に監視カメラを設置。工場内の専用保管庫（施錠・赤外線センサー付き）にて管理。 ➤ 施錠のでき、仕切りがあり、監視カメラが設置された作業場で、作業を実施。 ➤ 監視カメラによる管理、警備員配置、セキュリティゲート、入退出管理。 	
	②携帯電話の破碎処理	—	◎携帯電話の破碎処理 <携帯電話の破碎処理の例> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 携帯電話専用の小型破碎機にて破碎処理を実施。 ➤ 穴あけ機による破碎処理を実施。 ➤ 引渡し先で、20 程度の部品や基板に手分解。
	③携帯電話の処理台数の確認	◎携帯電話のリユース台数の確認 <確認方法の例>	◎携帯電話のリサイクル・適正処理台数の確認 <確認方法の例>

段階	項目	具体的な取組内容	
		リユースを行う場合	リサイクルを行う場合
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 人手により実施。 ➤ 輸送前と輸送後の回収台数を突合。 ➤ 端末のカテゴリー別に分けて集計 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 人手により実施。 ➤ 受け入れ時に1台ごとに管理番号を発行して、基幹システムに登録しています。 ➤ 輸送前と輸送後の回収台数を突合。 ➤ 端末のカテゴリー別に分けて集計
	④引渡し先との契約における個人情報保護に関する取り決め	<p>△その他引渡し先との契約で個人情報保護に関する取り決めを行うこと</p> <p><取り決めの例></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 引き渡し先との契約書に、引き渡し契約物品（使用済み携帯電話）に個人情報が含まれていることを認識し、引き渡し先が認証を受けている ISO27001 の情報セキュリティ取扱規則に従って契約物品を取り扱わなければならないことを規定。 ➤ 売買契約書の機密情報取扱事項に定めている。 	