

登録修理業者 修理方法書  
(電気通信事業法)

平成 29 年 4 月

株式会社ギア

(屋号：あいさぽ®)

## 1. 修理事業の概要

弊社の修理事業は、運営本部の管理及び責任により、屋号あいさぽを用いて直営店およびフランチャイズ契約を締結した別法人または個人事業主（以下、「加盟店」という）でサービスを提供します。これらは、申請書の項1に記載した事務所または事業所です。なお、登録を受ようとする全ての加盟店のフランチャイズ契約書（別紙1）および登録修理業者制度に関する覚書（別紙2）を資料として添付致します。

あいさぽ®新宿本店では、個人または法人から店頭持込または、宅配送付によって修理依頼のあった特定端末機器について、登録申請書第3項に記載した修理箇所の修理サービス（以下、「修理」という）を提供します。

なお、新宿本店以外の直営店および加盟店においては、店頭持込の受付のみとします。

弊社が提供する修理は、修理依頼者（以下、「お客様」という）との間で修理契約が締結された場合に、本修理方法書に記載された修理手順に従って行います。

本修理方法書および修理手順書に記載の無い修理箇所の修理は行いません。

また、通信に影響を与えるおそれのある基板、アンテナ、及びOS由来の故障については未修理で返却とします。ただし、OS由来の故障において、OSの初期化または復元作業で回復するものは除きます。これらは、修理後の動作確認において確認できた場合を含み、受付時の状態に戻したうえで未修理返却とします。

修理契約は専用の受付申込書（別紙3）を用いて、申告内容を含めた修理箇所および動作の確認、免責・注意事項の説明および確認を行い、実施した修理によりお客様に不利益を与える可能性を誤解の無いように説明等を行い、お客様同意の上で締結します。

弊社が提供する修理は、故障、破損、劣化等の箇所で本来の状態、機能を復帰させる事であり、仕様変更のような本来の状態、機能からの変更は行わないものです。従いまして、端末機器の技術基準適合認定等に関する規則（以下、「認定規則」という）第46条の「妨害を与えるおそれの少ない修理の方法の基準等」を満たす事に留意し、登録申請書第3項に記載した修理の箇所であることを修理手順書に規定します。

修理手順書に記載する全ての交換部品は、純正品と同等の機能を有する互換製品であり、機能については、十分に事前確認を行った同一の部品を同一の作業で使用します。

修理を実施した特定端末機器が、電気通信事業法第68条の4第2号及び認定規則第46条第2号で定める技術基準を満たしていることを確認する為に、本修理方法書に従って適切に修理を実施した特定端末機器1台の試験を携帯端末修理登録協議会に全部を委託して実施しました。（認定規則第45条第2項第5号の委託について、契約書を別紙4に添付します。）

その結果、本修理手順書にしたがって実施した修理は、法令で定める技術基準を満たして

いることを確認しました。（弊社の修理の確認書類を別紙 5 に添付します。）

登録により弊社が修理した特定端末機器に対する電気通信事業法第 68 条の 8 第 1 項の表示は、認定規則 51 条第 1 項に従い様式第 19 号により、修理を行なった全ての特定端末機器について行ないます。

弊社の修理責任者は、本修理手順書に従って適切且つ確実に修理を実施出来ることを確認できた者のみに許可します。また、運営本部の責任のもと、定期的に修理責任者の技術レベルの確認及び技術指導を行うことにより、技術力の維持と向上を確保しています。

修理責任者が、本修理手順書に従って適切且つ確実に修理を実施している事の確認の方法として、ネットワークカメラで管理・録画する事によって運営本部の責任のもと、新宿本店および直営店および加盟店で確実に修理が行われる事を担保しています。

登録による修理及び修理の確認の記録は、修理を行った全ての特定端末機器について。認定規則第 50 条に従い、本修理方法書に記載する方法により保存します。

個人情報の取り扱いについては、弊社の個人情報保護方針およびプライバシーポリシーに掲げる通り、修理当該端末の動作確認の為に操作および確認以外に不必要な操作または、閲覧を固く禁止し慎重に取り扱うものとします。

上記の他、弊社が修理サービスを提供するにあたっては、本修理方法書に明確に記載のない事項についても電気通信事業法及びその他関係法令を順守し実施します。

## 2. 修理の方法

### 2.1 修理の手順

弊社（弊社の事務所及びフランチャイズ契約による事務所。以下同じ）の店舗（あいさば®）の修理の手順は以下のとおりです。

お客様から修理依頼された特定端末機器の修理の手順は登録する全ての修理店舗において同様の実施が出来る管理体制を構築しています。

- ① お客様に「受付申込書」の【免責・注意事項】の説明をして、同意を頂いた上で、お客様記入欄へお客様自身で記入をして頂きます。
- ② お客様の申告された故障内容および破損状況の確認をして、故障内容のチェックボックスに記入します。
- ③ 申告された症状以外に、故障または破損箇所が無いか【動作確認】を行い、確認欄のチェックボックスに記入します。

申告された箇所以外に故障または破損箇所が確認された場合はお客様に伝え、「受付申込書」に記載します。

- ④ 全ての修理交換箇所について、修理の可否を判断して頂き概算修理金額をお伝えして記

入します。

- ⑤ 修理完了予定時刻を記入し、お客様に預かり引換券を渡します。
- ⑥ 特定端末機器の分解を行います。  
申告された故障箇所以外に故障または破損が確認された場合はお客様に伝え、当該修理箇所の修理の可否について確認を行います。
- ⑦ 特定端末機器の部品交換を行いません。  
これら故障箇所の交換による修理は、修理方法書のとおり実施するものであり、修理方法書に記載のない故障箇所が確認された場合及び基板に起因する故障の場合には、受付時の状態に戻して未修理返却とします。
- ⑧ 特定端末機器の組立を行います。  
交換を必要としない部品については、元の部品を用いて修理手順書のとおり組み立てます。
- ⑨ 特定端末機器の機能検査及び外観検査を実施します。
- ⑩ 特定端末機器の修理の内容をあいさぽデータベースに記録します。  
(記録の内容を別紙 6 に添付します。)
- ⑪ 受付時にお渡しした預かり引換券と引き換えに当該特定端末機器を用意します。
- ⑫ 動作確認をお客様の操作のもと行い、修理箇所含め不備の無い事を確認し、お客様の自筆で確認完了のサインを「受付申込書」に記入して頂きます。
- ⑬ 修理サービス料金の会計完了と引き換えに当該特定端末機器を引渡します。
- ⑭ 修理完了報告書(別紙 7)をお渡しして修理契約の完了とします。
- ⑮ 「受付申込書」をスキャンし、修理内容とともにあいさぽデータベースに電子保存します。これらは 10 年間、弊社本部のサーバーに保管します。

修理の手順において⑥～⑧の分解、部品交換、組立は特定端末機器の型式毎に個別の修理手順書に従って実施する為、型式毎に添付します。(別紙 8)

また、修理の手順において特定端末機器内に記録されたデータの取り扱いは、修理当該端末機器の動作確認の為の操作および確認以外に不必要な操作または、閲覧を固く禁止し慎重に取り扱うものとします。

## 2.2 修理の確認の手順

本修理方法書の手順においては通信に影響を与える可能性を排除するため、基板及びアンテナ等の通信に関わる部分には一切の修理や交換等を行なっていません。

本修理方法書の修理の手順が端末設備等規則で定める技術基準に適合することを確認するために、本修理方法書の修理の手順により修理を実施した特定端末機器の試験について、全部を委託して実施しました。その結果、本修理手順書に従って実施した当該端末機器は、

法令で定める技術基準を満たしている事を確認しました。

別紙 9 に委託先である携帯端末登録修理協議会の試験結果報告書を添付します。この結果により、本修理方法書の修理の手順による修理が法令で定める技術基準を満たす事を弊社で確認しました。

携帯端末登録修理協議会との間で締結した業務委託個別契約書及び試験結果報告書には、以下の内容が含まれることを確認しました。別紙 4 に業務委託個別契約書を添付します。

- (1) 認定規則別表第一号二に定める試験の方法と同じ方法によって試験が行なわれることの確認に関する事項
- (2) 法別表第三に掲げる測定器等であって、法第八十七条第一項第二号イからニまでのいずれかに掲げる較正等を受けたもの（その較正等を受けた日の属する月の翌月の 1 日から起算して一年以内のものに限る）を使用して試験が行なわれることの確認に関する事項
- (3) 確認する機器に記録された情報の管理方法
- (4) その他当該試験の適正な実施を確保するために必要な事項

弊社は修理の箇所を登録申請書第 3 項の修理の箇所に記載した箇所に限定し、本修理方法書の手順においては端末機器の基板上の各回路の部位と周辺部品を含めた各空中線の所在を確認し、それらの修理または交換は一切行わない事を規定しています。

また、修理には同等の機能を有する交換部品を用いることを規定し、端末のソフトウェアの更新を行う場合においても一般の利用者が行う場合と同一の方法を実施する等、端末機器の機能に一切の変更を加えない修理を行い、修理した端末機器が電気通信回線設備を利用する他の利用者に影響を与える可能性を排除しました。

端末設備等規則（昭和六十年四月一日郵政省令第三十一号）に定められた端末機器の種類による技術基準は、基板またはソフトウェアによって制御されるものであって、本修理方法書に規定される修理では、基板またはソフトウェアに一切の修理または交換を行わないため、端末設備等規則に定められた技術基準に認証された状態から変化を生じさせないものと合理的に推定できます。

従いまして、技術基準への適合性の確認のための測定項目は概ね省略できると考えられますが、絶縁抵抗については端末機器の安全性を確保するため、以下の試験項目の確認を携帯端末登録修理協議会に全部を委託して確認することで、別表第一号二の規定を確認する試験の検証の実施を省略します。

よって、本修理方法書に沿って適切に修理された端末機器については、通信が正常に接続され、機能していることが検証出来れば修理の確認が完了したものと合理的に推定します。

#### ・試験項目：絶縁抵抗

試験は、6 ヶ月に一度、携帯端末登録協議会に依頼し、試験の結果が法令で定める技術基準を満たすことを確認します。

修理の確認は認定規則別表第 6 号に従い、携帯端末登録協議会に全部を委託して試験を行いました。その結果、本修理手順書に従い、適切に修理した特定端末機器は、いずれにおいても同一の作業で、同一の結果が得られると推定します。従いまして、認定規則別表第 6 号第 5 項のとおり、その他の試験は省略致します。

## 2.3 修理の確認の記録

修理を実施した特定端末機器の修理の確認の記録は以下のとおりです。

- ① 修理の確認を行った特定端末機器の製造番号（IMEI 番号）
- ② 修理の確認を行った年月日
- ③ 修理の確認を行った責任者氏名
- ④ 修理の確認の内容

別紙に添付した弊社の修理の確認書類に記載して、別紙の試験報告書と共に 10 年間電子情報で弊社サーバーに保存します。これらはファイル毎に管理し、直ちに表示することが可能です。

## 2.4 修理の記録の保存

修理を実施した特定端末機器の修理の記録は以下のとおりです。

修理を行った特定端末機器の受付表をスキャンし、あいさぽデータベースの顧客管理情報に電子保存します。修理の記録は修理を実施した日から 10 年間保存します。

また、電子保存された記録は必要に応じて、あいさぽデータベース内の IMEI 検索等で直ちに表示することが可能です。

- ① 修理した特定端末機器の製造番号（IMEI 番号）
- ② 特定端末機器の修理を実施した年月日
- ③ 特定端末機器の修理の内容（交換部品名等）
- ④ 特定端末機器の修理の責任者氏名

## 3. 修理の確認に使用する測定器とその他設備

修理の確認には、携帯端末登録修理協議会の試験結果報告書の「測定系統図」および「使用機器リスト」に記載された測定器及びその他設備を使用します。

No.	装置名	型名	製造会社	製造番号	校正年月日
1	デジタルマルチメータ	7352A	ADCMT	063200183	2016 年 12 月

#### 4. 測定器等の保守及び管理並びに較正等の計画

修理の確認に使用する測定器の校正は、携帯端末登録修理協議会の試験結果報告書に記載している「使用機器リスト」のとおり、法第八十七条第二に基づく校正を実施し、前回の校正の翌月の1日から起算して1年以内のものを使用します。

#### 5. 特定端末機器に記録された情報の管理および取扱いに関する事項

##### 5.1 端末機器の記録装置の取り扱い

端末機器の内部記録装置は基板に設置されているものであり、弊社の修理作業においては交換を行いません。また、外部記録装置（SDカード等）については修理受付時に端末機器より取り出して修理依頼者に返却します。

##### 5.2 端末機器に記録された情報の管理体制

①当該修理端末機器は、所定の場所で保管し、店内および作業場以外の場所への持ち出しを禁止しています。

②修理作業において、動作確認の為の操作および確認以外の不必要な操作および情報の閲覧を固く禁止しています。

③当該修理端末機器をPC端末に接続する場合は、店舗責任者の監督のもと行い、データの閲覧、複製が行われない事を担保しています。

この際、接続するPC端末は店舗外への持ち出し等を制限して予め決定した1台のみです。

④店舗責任者は端末機器の扱いについて従業員を管理および教育し、店内および作業場の環境を構築します。

⑤運営本部の責任のもと前①号から④号の教育については、フランチャイズ契約書第6条3項⑤号「その他、業務に付随する一切の教育」に含まれています。

⑥運営本部は各店舗の端末機器の情報の扱い、従業員の管理・教育を定期的に監査し、必要に応じて改善を命じることができます。

⑦その他、弊社修理サービスに基づき取得した情報については、フランチャイズ契約書第16条（秘密保持）および第23条（個人情報の取り扱い）を適用する。

#### 6. 修理を受けるものが不利益を受けるおそれがある事項の説明および修理の実施に係る同意の取得の手続き

##### 6.1 修理依頼者に対して事前に確認、同意を取得する項目

①メーカー保証またはサポートの対象外となるおそれがあること。

②修理に使用する部品は、同等の機能を有する互換製品であること。

③液晶表示装置は個体差により、若干の発色、明度、輝度が変わること。

④作業において、端末内部のデータが消失または変化する可能性があること。

⑤一部の修理において、元来の機能を再現出来なくなる可能性があること。

⑥OS等の更新において、今後の動作に影響を及ぼす可能性があること。

⑦水濡れ、水没等が原因の故障においては、修理実施後に症状の再発または別の箇所の故障が起こる可能性があること。

また、修理および点検の際に症状が悪化する場合があること。

⑧基板に起因する故障と判断した場合は、修理を中止し預かり時の状態に戻して未修理返却とすること。

⑨端末機器の預かり時間は、修理作業の内容または混雑状況によって、完了予定時刻にお渡し出来ない場合があること。

## 6.2 修理依頼者に対して事前に確認、同意を取得する方法

前 6.1 の項目については共通受付申込書の免責・注意事項に記載されています。修理依頼者に確認して頂き、同意の上で申込書に自筆で、ご記入頂きます。

## 7. 修理体制、管理体制等の管理に関する事項

### 7.1 責任および権限

株式会社白狼は、責任と権限を明確にし、修理方法書に記載された修理の手順および修理の確認の手順が徹底されることを確実にする。

また、あいさぽフランチャイズ契約を基に統一的な店舗運営、マニュアルの徹底を管理・監督する。

### 7.2 管理責任者

代表取締役は運営本部長を管理責任者とし、以下の責任と権限を付与する。

- (1) 修理方法書の作成および改定を行い、修理の確認の責任者として管理・監督する。
- (2) 直営店を管理・監督し、修理方法書に従って適切な教育、訓練、技能習得ならびに経験に基づいて研修を行い、修理責任者として業務遂行能力を有している事を確実にする。
- (3) 加盟店を管理・監督し、修理方法書に従って適切な教育、訓練、技能習得ならびに経験に基づいて研修を行い、修理責任者として業務遂行能力を有している事を確実にする。
- (4) 業務全体を通じて、修理方法書について認識を高める事を継続的に行う。
- (5) 修理の手順および修理の確認の手順に必要な作業環境を決定し管理する。
- (6) 直営店スタッフおよび加盟店オーナーの研修を通じて、業務遂行能力が確実となるまでは、修理責任者として端末の修理作業に従事させない。

運営本部は加盟店オーナーが業務遂行能力を有している事を確実とし、あいさぽフランチャイズ契約書を基に以下の責任と権限を付与する。

- (1) 加盟店スタッフを管理・監督し、修理方法書に従って適切な教育、訓練、技能習得ならびに経験に基づいて研修を行い、業務遂行能力を有している事を確実にする。



- (2) 業務全体を通じて、修理方法書についての認識を高める事を確実に行う。
- (3) 必要な時は、スタッフ研修を運営本部に一任し業務遂行能力を有している事を確実にする。
- (4) 加盟店店舗内で修理の手順および修理の確認の手順に必要な作業環境を決定し、管理する。
- (5) スタッフの研修を通じて、業務遂行能力が確実となるまでは、修理責任者として端末の修理作業に従事させない。

運営本部の責任者である運営本部長は、登録申請者である代表取締役の指揮のもと、修理サービス全ての責任を負います。(修理の管理体制図を別紙 10 に添付します。)

### 7.3 特定端末機器の修理の方法

#### (1) 修理の手順の決定

運営本部が、店舗サービスにおける受付から受け渡しまでの修理手順書を作成します。該当する特定端末機器の実機を用いて分解し構造の研究を行い、修理の手順を確立し決定します。この際、メイン基板およびアンテナには一切の修理や交換を行わないことを規定し、通信に影響を与える恐れのない箇所に限定します。

#### (2) 修理の確認の手順の決定

運営本部が確立した修理の手順に従い、運営本部が修理を行った特定端末機器 1 台について試験を携帯端末登録協議会に依頼し、省令で定める技術基準に適合する事を確認します。

#### (3) 修理の手順および修理の確認の手順の規定

- ① 運営本部において管理・監督し、修理方法書に従って適切な教育、訓練、技能習得ならびに経験に基づいて研修を行い、業務遂行能力を有している事を確認し、修理方法書を含むマニュアルを貸与する。
- ② 運営本部または、認定された直営店スタッフにより加盟店オーナーおよび加盟店スタッフを管理・監督し、修理方法書に従って適切な教育、訓練、技能習得ならびに経験に基づいて研修を行い、業務遂行能力を有している事を認定し修理方法書を含むマニュアルを貸与する。
- ③ 加盟店オーナーは加盟店スタッフを管理・監督し、修理方法書に従って適切な教育、訓練、技能習得ならびに経験に基づいて研修を行い、業務遂行能力を有している事を確認し、修理方法書を含むマニュアルを貸与する。
- ④ 修理の手順において、取得した個人情報および端末情報はあいさぽフランチャイズ契

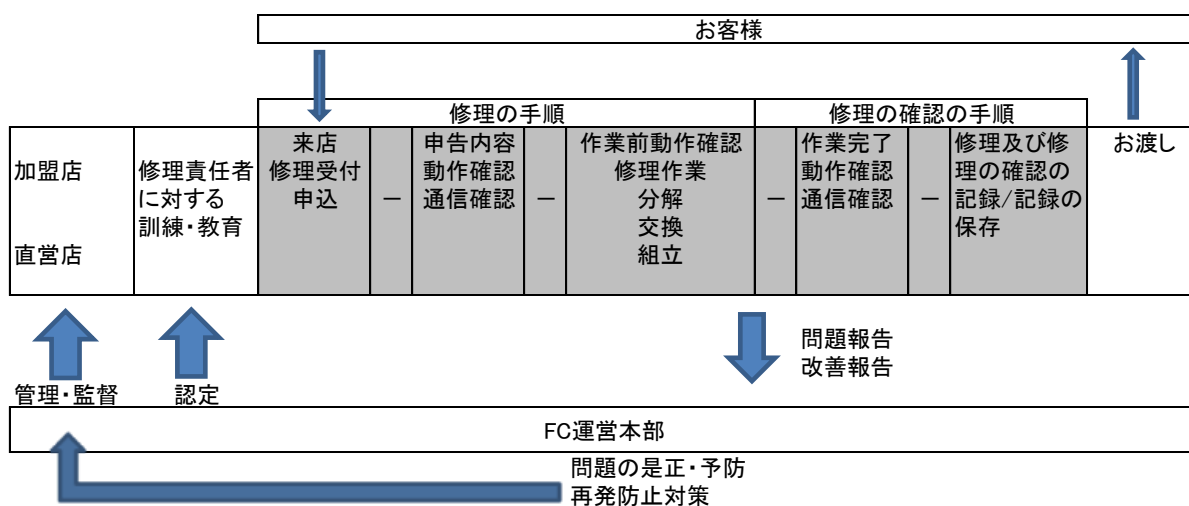
約書第 16 条および第 23 条に基づき、厳に秘匿し管理する。

#### 7.4 測定器その他の設備の管理

保守および管理の対象となる測定器は全部を委託した携帯端末登録協議会の資料を提出します。従いまして、較正または校正の計画は委託先の資料を提出します。

#### 7.5 その他、法第六十八条の七の義務を履行するために必要な事項

業務の流れは、以下のとおりです。



運営本部の責任と権限に基づき、直営店および加盟店を管理・監督し、修理方法書に従って、修理の手順および修理の確認の手順が適正に実施されていることを確認する。

- 1) 運営本部は修理方法書に従って適切な教育、訓練、技能習得ならびに経験に基づいて研修を行い、修理責任者として業務遂行能力を有している事を確認し修理作業を許可する。
- 2) あいさぽフランチャイズ契約書第 25 条に基づき運営本部による立ち入り検査の実施を行う。
- 3) 修理の手順において、顧客情報および修理作業内容ならびに修理責任者名をあいさぽデータベースに電子記録します。

受付表（修理申込書）はスキャナーを用いて電子記録し、運営本部へ送達させることにより管理する。

- 4) 修理の手順において、作業前動作確認から作業完了までをネットワークカメラで遠隔監視を行い管理・記録する。

- 5) 修理方法書に従って適切な教育、訓練、技能習得ならびに経験に基づいて研修を行い、修理責任者として業務遂行能力を有している事を継続的に確認する。

#### c) 是正・予防処置、再発防止対策

- 1) 交換部品による、不適合品を事前の機能チェックにより排除する。

- 2)再修理事例をデータベースに蓄積し、情報を共有する。
- 3)問題が発生した際には、速やかに運営本部に通達し、必要とされる処置を決定し実施する。また、講じられた処置の結果を記録する。
- 4)運営本部は代表取締役役に報告し、発生した問題の再発防止の為に処置を決定し実施する。また、講じられた処置を記録する。

## 7.6 修理に関し参考となる事項

- 1)携帯端末登録協議会に依頼し、試験を実施した試験結果が、省令で定める技術基準に適合している事を確認致しました。
- 2)試験結果から修理方法書で定めた修理の手順および修理の確認の手順が適正であることを確認致しました。
- 3)上記、携帯端末登録協議会から提出された試験結果報告書を添付致します。
- 4)修理手順および修理の確認の手順においては、運営本部の責任の元、6ヶ月に一度、試験を携帯端末登録協議会に依頼し、本修理方法書が適切な修理であることの確認を継続的に行います。

### 別添

- 別紙1 フランチャイズ契約書
- 別紙2 登録修理業者制度に関わる覚書
- 別紙3 受付申込書
- 別紙4 携帯端末登録修理協議会 業務委託個別契約書
- 別紙5 弊社の修理の確認書類
- 別紙6 あいさぽデータベース記載項目
- 別紙7 修理完了報告書
- 別紙8 個別修理手順書
- 別紙9 携帯端末登録修理協議会 試験結果報告書
- 別紙10 修理の管理体制図