スマートドクタープロ

# 社会的責任の方針と対策について（CSR）

2019年8月8日改定版

Smart Doctor Pro.

CREA
株式会社クレア

総務大臣　登録修理業者
電気通信事業法：T000002
電波法：R000002

ISO9001:2015　認証取得

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

# 目次

●スマートドクタープロの会社案内・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3P
●社会的責任の方針と対策の役割・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4P
●スマートフォンにおける消費者事情・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6P
●スマートフォンにおける修理業界事情・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7P
●スマートフォン関連の事件・事故の事例紹介・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8P-20P
●登録修理業者制度（総務省）の法律の施行について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21P
●総務省 登録修理業者制度について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22P-27P
●スマートドクタープロの約束（コミットメント）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・29P
●スマートドクタープロの経営理念・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・30P
●スマートドクタープロを支える本質・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・31P
●スマートドクタープロの体制フロー・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・32P
●社会的責任の方針と対策の「正」のスパイラル・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・33P
●4つの取組み方針と対策テーマ／正当なサービス提供・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・34P
●4つの取組み方針と対策テーマ／法令や社会の決まりの徹底遵守（コンプライアンス）・・・・・・・・35P-37P
●4つの取組み方針と対策テーマ／「見える化」マネージメントシステム・・・・・・・・・・・・・・・・・・38P
●4つの取組み方針と対策テーマ／品質マネージメント・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・39P-41P
●4つの取組み方針と対策テーマ／リスクマネージメント・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・42P-44P
●4つの取組み方針と対策テーマ／労働環境マネージメント・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・45P
●スマートドクタープロの社会的責任の方針と対策についての取組み一覧表・・・・・・・・・・・・・・・・46P

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

## 会社概要

ブランド名: スマートドクター プロ

Smart Doctor Pro.

運営会社 CREA 株式会社クレア

| | |
|---|---|
| 本部所在地 | 〒542-0086 |
| 住所 | 大阪府大阪市中央区西心斎橋1-8-9 商都ビル2階 |
| TEL/FAX | 06-6227-8324（代表） |
| mail | info@iphone-doctor.net |
| 店舗 | Smart Doctor Pro 直営／4店舗 、FC／ 8店舗 |
| 従業員数 | 15名（本部／直営店のみ）※2019年3月現在 |
| 事業内容 | スマートフォン（iPhone、Androidなど）、iPad、iPodなど各種モバイルデバイスに関する修理事業 |

大阪心斎橋本店

**総務大臣 登録修理業者**
**電気通信事業法：T000002**
**電波法：R000002**

ISO9001:2015 認証取得

# 適切なサービス提供のために。

- 正当なサービス内容
- 法令や社会の決まり（コンプライアンス）
- 品質マネージメント（品質管理体制）
- リスクマネージメント（安心と安全）

スマートフォンの利用者に対しての説明責任

＝

**社会的責任**

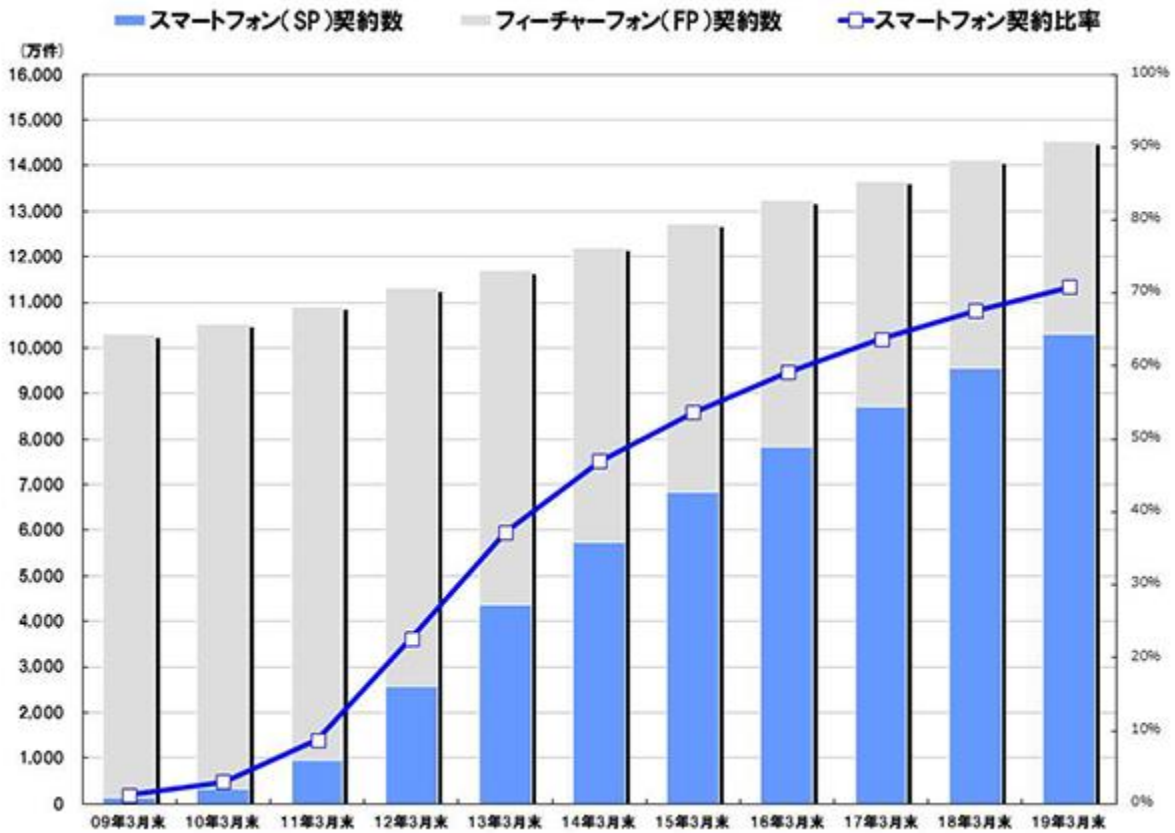
© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

# スマートフォン契約数の増加に伴う現状

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

## 現在の状況

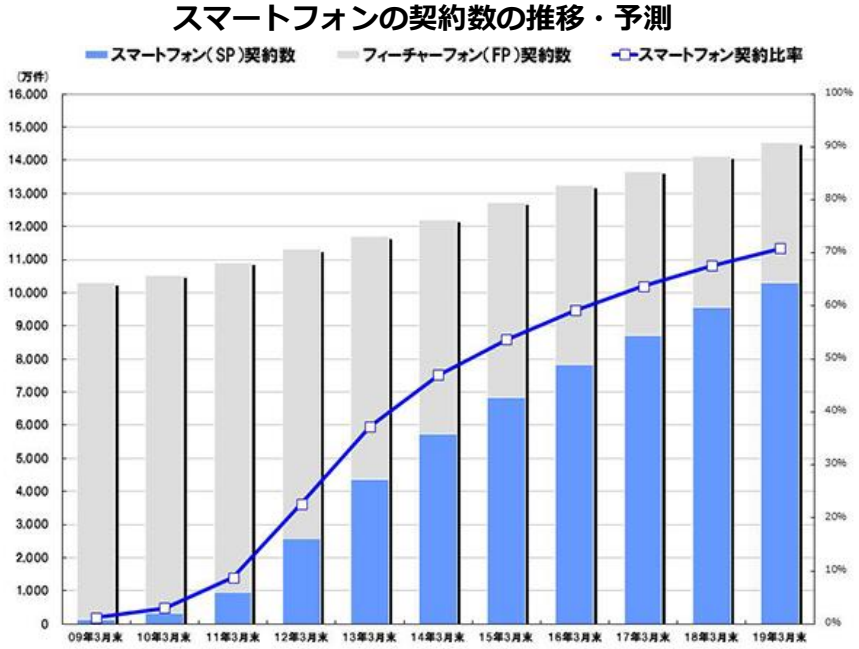
### スマートフォンの契約数の推移・予測



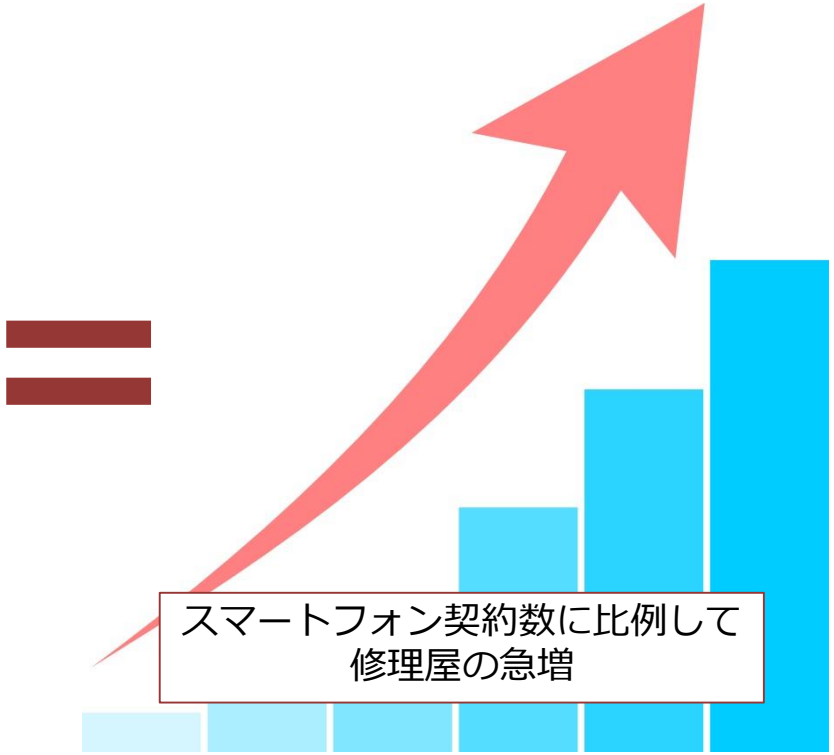

MM総研のリサーチによると、「スマートフォンの契約数の推移・予測」データから、2012年から急速に契約数が上昇しており、現在にいたっている。今後の予測としても2019年には契約数は1億件を突破し、携帯電話の契約比率でも約7割以上がスマートフォンになると予想されている。このような状況と比例して多く発生してきている問題が、「スマートフォンならでは」の事件や事故の増加である。その件数は、近年、急速に増加し社会問題化にもなっている。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

## 現在の状況




出典：MM総研 http://www.m2ri.jp/newsreleases/main.php?id=010120140423500




前ページの消費者事情のデータに比例している関連データとして紹介しておきたいのが、スマートフォン修理業界事情である。
その件数は、ここ数年、かなりの勢いでスマートフォンの契約数が伸びているのに比例して増えているのが現状である。
しかしながら、この「修理屋の急増」が、「スマートフォン」ならではの事件や事故を引き起こしている要因となっていることも事実で、社会的にも表面化し問題となってきている。（※詳しくは9P以降の「事例」で紹介）
このような状況から、第三者修理における責任の明確化などを含めた対策として、総務省は2015年4月より「登録修理業者制度」を施行をスタートさせた。この法律により、総務省に登録された修理屋のみ営業が可能となるため、今後の消費者の安心と安全への強化対策が期待される。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

# 知らないと怖い「スマートフォンの事故」
# 消費者が知っておくべき、その事実とは？

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

事件・事故の事例

スマートフォン利用者側 で発生している事件・事故ケース

## 「バッテリーにおける異常発熱・発火、炎上事故」

消費者のスマートフォン利用シーンの中で、
現在、もっとも危険な事故が発生しているケースが、
バッテリーに関する事故である。

### 事故ケース

一般的に表面化しているニュースでも大きな事故は、
航空機の中で「バッテリー発火」におけるiPhoneが炎上する事故が
発生している。

こちらの事故ケースでは、離陸準備中であったため、乗客は全員避難して無事であったようだ。

このようなケースは、その他の生活シーンでも多数発生しており、
スマートドクタープロの店舗においても修理前の顧客のスマートフォンのバッテリーが突然、発火する事故が度々発生している。

出典（iPhone Mania）：
http://iphone-mania.jp/news-40206/

事件・事故の事例

スマートフォン利用者側 で発生している事件・事故ケース

## 「バッテリーにおける異常発熱・発火、炎上事故」

出典（iPhone Mania）：
http://iphone-mania.jp/news-21975/

出典（iPhone Mania）：
http://iphone-mania.jp/news-19981/

出典（iPhone Mania）：
http://iphone-mania.jp/news-43078/

上記は一部ですが、ここ数年でも多数のバッテリー関連の事故が発生している。

事件・事故の事例

スマートフォン利用者側 で発生している事件・事故ケース

## 「バッテリーにおける異常発熱・発火、炎上事故」

スマートドクター内でも、顧客の持込修理においてバッテリー膨張による
異常発熱や、発火・炎上事故は多い。

※これらはスマートドクタープロ内の修理前の顧客の異常バッテリー写真

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

事件・事故の事例

スマートフォン利用者側 で発生している事件・事故ケース

## 「バッテリーに関連する充電器コネクタの異常発熱・発火事故」

バッテリーそのものにおける事故が多発しているのに加え、バッテリーに関連する周辺部分の事故も多く発生している。
その中でも多いのは、充電コネクタ部分の事故である。

事故ケース

- 自動車内の充電中に突然発火／手首に軽いやけど
- 枕元で充電中に充電部分が異常発熱／2歳児が左頬をやけど
- その他、異常発熱により床材の焦げ等、様々な事故が発生

上記のように、バッテリー発火以外でも
バッテリーに関連する充電部分で、実際にケガが発生。
人体にも影響を及ぼしている。

トップ 速報 写真 映像 雑誌 個人 Buzz 意識調査

主要 国内 国際 経済 エンタメ スポーツ IT・科学 ライフ 地域

### スマホ充電中に火花や異常発熱　兵庫で９件、やけども

朝日新聞デジタル 3月9日(月)8時2分配信

ツイート 219 シェア 195

異常発熱で充電器との接続部分が溶けたスマートフォン＝県立健康生活科学研究所提供

兵庫県立健康生活科学研究所（神戸市）は、スマートフォンの充電中に充電器の接続部分が異常発熱するとして、９件の相談が県内の消費生活センターに寄せられたと発表した。相談は２０１３年４月～１４年１２月の間で、うち２件は利用者が軽いやけどをしていた。同研究所が注意を呼びかけている。

同研究所生活科学総合センターによると昨年１月、自動車内で充電していたスマホから突然火花が散り、１０代の女性が手首に軽いやけどをした。同２月には使用して約１年のスマホを枕元に置いて充電中、充電器との接続部分が異常に熱くなり、２歳の男児が左頬に軽いやけどをしたケースもあった。本体の一部が溶けていたという。

残る７件はスマホ本体の一部が熱で変形したり、寝具や床材が焦げたりした。

原因について同センターは、スマホの端子や充電器のコネクターの内部に汗や飲料水、ホコリなどが混入し、充電中にショートしたとみている。

同センターの実験では、端子とコネクターに異物が混入した状態で充電を続けると、約５分後にスマホと充電器の接続部分の温度が３００度超まで上昇した。コネクターの樹脂が熱で溶け、焦げるような臭いがしたという。

センターの担当者は「充電する際は、異物が付着していないか、コネクターの接続方向が間違っていないかなどを確認してほしい」と呼びかけている。異常発熱などが起きた場合の相談は、県や各自治体の消費生活センターへ。（島脇健史）

朝日新聞社

出典（ヤフーニュース）：
http://headlines.yahoo.co.jp/hl?a=20150309-00000008-asahi-soci

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

事件・事故の事例

違法修理業者 による事件・事故ケースの急増

消費者が知らない事実！

修理の違法業者による事件・事故ケースの急増

消費者のスマートフォンを**快適に利用できるように修理する**
**修理業者が原因で発生している事件・事故が多発しているという事実。**

**違法部品**による修理で**事故発生**

**商標違反**のパーツ利用で**摘発**

**違法修理**により顧客の**端末破損**責任問題トラブル

**「闇業者の存在」**

次々と表面化して、問題となっている。

※それぞれ詳しい事例は、次のページ以降で紹介する。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

事件・事故の事例

## 違法修理業者による事件・事故ケースの急増

消費者が知らない事実！

バッテリーにおける事故が増加している背景には、違法業者の

**違法部品による修理が原因で事故が発生しているケースが多い事実。**

全て
違法部品による
発火事故！

写真元：スマートドクタープロ（他店舗での修理による不具合で、スマートドクタープロに来店された方事例）

法律（経済産業省）で義務付けられている
PSEマークがないバッテリー修理交換が
修理業界で乱立し、多くの事故につながってる。

現在、事故が多発しているバッテリーでは、法律（経済産業省）で義務付けられているPSEマークが必要である。
しかし、事故が発生しているバッテリーは、全て違法部品で起こっているのが現状。

スマートドクタープロは、PSEマーク表示義務に対応済み。

バッテリーには全て、以下が記載されている。

- 社名
- シリアルナンバー
- モデル名

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

事件・事故の事例

違法修理業者 による事件・事故ケースの急増

消費者が知らない事実！

バッテリーにおける事故が増加している背景には、違法業者の
**違法部品による修理が原因で事故が発生しているケースが多い事実。**

バッテリー発火直後の瞬間映像

ご来店された方のバッテリーは、
違法部品で膨張の状態であった。

修理担当が取り外した瞬間に
発火。
違法修理が原因で火災になる
恐れがあった。

このような事故は、闇業者による低品質な違法部品により、
消費者の自宅で起こりえるという事実を一般的に知られていない事が危険である。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

事件・事故の事例

## 違法修理業者による事件・事故ケースの急増

消費者が知らない事実！

バッテリーにおける事故が増加している背景には、違法業者の

**違法部品による修理が原因で事故が発生しているケースが多い事実。**

### 火傷から大怪我まで、また火災の恐れもあるという事実！

修理件数が年々増えていくに連れて、修理でご来店されたお客様のiPhoneを開いてチェックすると、違法部品が取り付けられているケースが増加しています。
これは、お客様が当店に来店される前に激安業者（闇業者）で修理をされた後、修理後の動作不良で来店されることで判明します。

実際に私たち修理の現場でも、違法バッテリーを取り外した瞬間にバッテリー発火が起こったりするケースも増えていますし、なかには他業者で修理途中で修理不可になり未完成な状態でご来店される方もいらっしゃいます。
消費者にはこのあたりの「知らないと危険な事実」を知っていただくことが、現状の取組みとして必要と修理の現場から強く感じています。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

事件・事故の事例

違法修理業者 による事件・事故ケースの急増

消費者が知らない事実！

違法業者による悪質な模造部品、有名ブランドロゴの無断利用など

**違法部品による商標違反の事案・事件の発生も多い事実。**

「商標違反で摘発事件も発生。
違法パーツによるカスタマイズ修理を
行っていた修理店の店長が逮捕される。」

事故ケース

有名ブランドのロゴを無断利用したパーツにより、
スマートフォンのカスタム修理サービスを提供していた。
これらは全て違法行為であり摘発対象となるが、
実際に利用する消費者はその認識が少ないのが事実。

このような違法パーツなども現在、違法修理屋をはじめ、
インターネット上でも多く販売されているので、
利用者に犯罪行為であることを認識させる必要がある。

出典（サンスポ）：
http://www.sanspo.com/geino/news/20141001/tro14100113540004-n1.html

事件・事故の事例

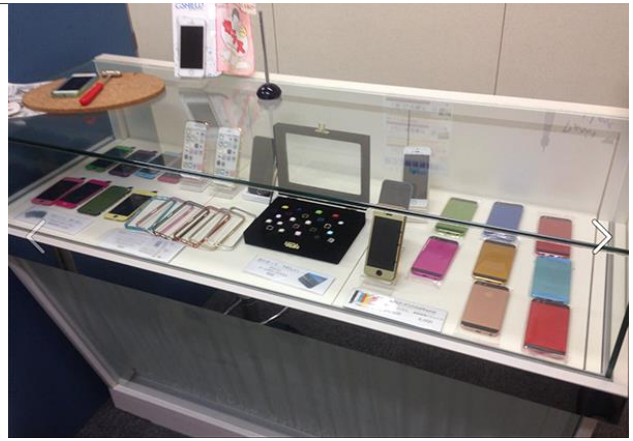
違法修理業者 による事件・事故ケースの急増

消費者が知らない事実！

違法業者による悪質な模造部品、有名ブランドロゴの無断利用など

**違法部品による商標違反の事案・事件の発生も多い事実。**

今もなお、SNSや闇業者のWebサイトで堂々と告知・販売されている。



上記のように、検索エンジンでヒットしてくる多くの悪質な闇業者が、
このような違法部品を販売しているのが現状である。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

事件・事故の事例

違法修理業者 による事件・事故ケースの急増

消費者が知らない事実！

違法業者による悪質な模造部品、有名ブランドロゴの無断利用など

**違法部品による商標違反の事案・事件の発生も多い事実。**

[redacted]閉店致しました。

長らくiPhone修理[redacted]をご贔屓頂きありがとうございました。

修理パーツCランクを使うことに反対で、また電池パックもPSEマーク（法律で定められた安全企画）が入っていない、
電池パックを使用することにも反対の為、今回お店を閉店致しました。
※修理パーツランクですがSランク～Cランクまでございます。
※電池パックPSEマークがなければ販売、交換できません。
詳しくはわかりやすいサイトがありましたので下記URLからご確認下さい。
http://www.iphone-doctor.net/pse/

近隣店でiPhone修理優良店舗が２店舗ございますので、ご紹介しておきます。

スマートドクター京都河原町店様
TEL：0120-733-799
営業時間　11：00～21：00
アクセス：http://www.iphone-kyoto.biz/outline/#kawaramachi

※直営とFC展開をしている業者でも
問題が深刻化してきている。
FCでは契約の際に、法律のことなど
一切の説明がないまま契約させられる
ケースもあり、FC契約上のトラブルも
業界では表面化していきている。

「品質の低いパーツ」「法律に違反しているパーツ」などの問題で
閉店に追い込まれてる修理屋も 続々と増えてきているのも事実。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

事件・事故
まとめ

これまで紹介してきたように、スマートフォンの急速な広まりにともない、**消費者が知っておかないと怖い事件や事故のケースが増えて続けている。**

そのため、消費者が正しい判断できるように「見えない箇所のリスク対策」は、修理業者の正当な情報公開とサービス提供と合わせて、法律の整備により「消費者を守る」という点が必要とされている。

スマートフォンの利用者に対して

Smart Doctor Pro.

社会的責任の方針と対策の

説明責任

総務省

国に認められた基準で修理を行う

登録修理業者制度

※次ページ以降で詳しく説明

正しい知識と技術を持った修理業者が安心と安全のサービスを消費者に対して提供できる仕組みが整った。

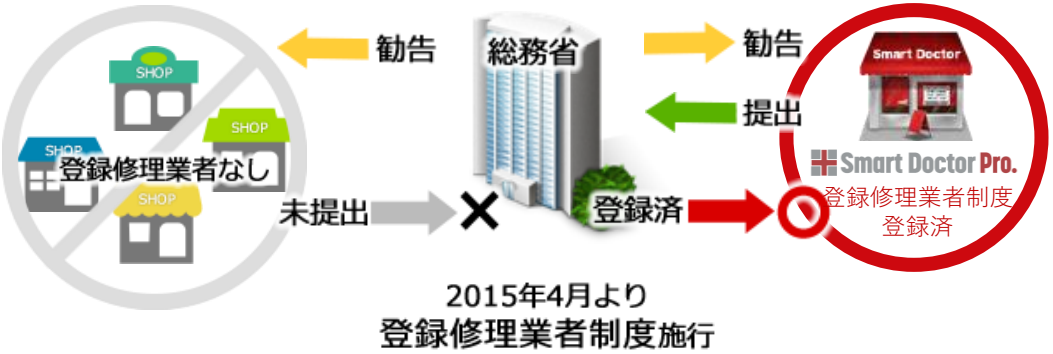
© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

# 法律の改正：修理業者の登録修理業者制の導入

これまで説明してきた、現状のスマートフォン利用者の急増にともない
発生してきた問題対策もあり、2014年4月23日付けで
「電波法の一部を改正する法律」が公布された。

この内容は、「携帯端末の第三者修理に係る規定の整備」が
盛り込まれたが、簡単に説明すると、以下のとおりである。

総務省の「登録修理業者制度」は適正で合法な修理方法や、修理の検査記録＆保存義務、表示義務など、利用者に対して、修理業者の安心と安全、また責任を明確にするための厳密な規律が盛り込まれている。修理業者の登録が推奨されており、未登録業者は技適表示の除去義務違反になる。登録修理業者は、同制度に登録を受けた機種・箇所のみ適法に修理を行うことが可能となる。




**登録修理業者規則（新規制定）の概要**

**1 改正の趣旨**

スマートフォンの急速な普及等に伴い、故障した携帯電話端末の液晶パネル等を交換する等の修理に対するニーズが高まる中で、製造業者等以外の第三者である修理業者が修理や交換を行おうとする場合、技術基準適合性を維持したまま修理可能な範囲を明確化することが望ましいとの提言が「電波有効利用の促進に関する検討会報告書」等においてなされたもの。

このような流れを受け平成 26 年 4 月 23 日付で公布された電波法の一部を改正する法律（平成 26 年法律第 26 号）において、第三者による特別特定無線設備の修理に関する規定が整備されたことを受け、関係する省令を整備するもの。

**※登録修理業者制度の概要**

修理業者が、ディスプレイや操作ボタンなど技術基準適合性を毀損することない修理を行い、その修理の結果、技術基準適合性を維持していることが確認できる場合には、総務大臣の登録を受けることを可能とするもの。

この際、登録修理業者が修理した特定無線設備は、引き続き技術基準への適合性を有していることが確認されていることから、当該無線設備に対し行われていた技術基準適合証明等の表示と同一の表示に限り、当該無線設備に付すことを可能とした。

また、修理に係る責任の所在を明確化し、技術基準に適合するよう修理されたことを利用者が識別できるようにするため、修理に係る表示の義務に係る規定を追加した。

**2 改正の概要**

法律において省令で定めることとされている、登録・変更登録に係る申請・登録の手続に関すること、登録の基準、申請書に添付する書類等について定めるもの。

**3 施行期日**

平成27年4月1日

出典（総務省）：
http://www.soumu.go.jp/main_content/000344802.pdf

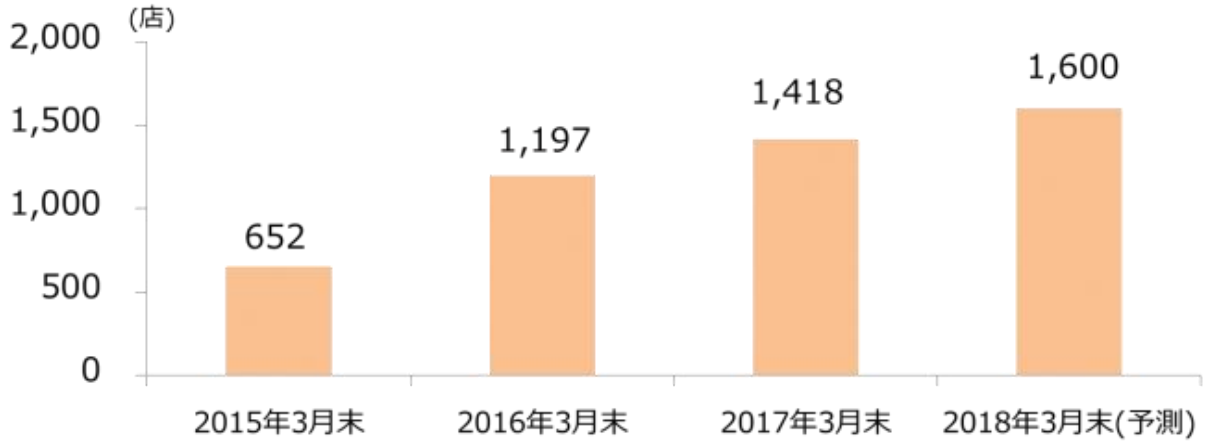
**技適表示除去義務違反とは**
日本国内で使用される無線機器には、電波法に基づく基準認証を受け、総務省令で定める表示（技適マーク）が付されています。スマートフォンも無線機器であり、適法に分解されない場合は改造と見なされ技適表示が無効になる為、分解者は表示を除去する義務があります。昨今のスマートフォンの技適マークはソフトウェアに組み込まれた電子表示の為、実質除去することができません。
登録修理業者制度に修理する端末・修理箇所の登録を受けた修理業者だけが、技適表示を再度付与することができるのです。

この法律の施行日は、**2015年4月1日からスタートしており、**これをキッカケに
現在、急増していた闇業者によるトラブル増加問題も減少することが期待されている。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

## 現在の状況

**第三者修理業者（街の修理店）の運営店舗数** （2017年6月末時点）




**「登録修理業者制度」の認知度**

| | 回答数 | 比率 |
|---|---|---|
| 名称を聞いたことがあり、内容まで知っている | 657 | 5.3% |
| 名称を聞いたことあるが、内容までは良く知らない | 2,025 | 16.3% |
| 名称を聞いたことがない | 9,769 | 78.5% |
| 合計 | 12,451 | 100.0% |

出典：MM総研　https://www.m2ri.jp/news/detail.html?id=262

MM総研のリサーチによると、今回の調査で「登録修理業者制度」の認知度を確認したところ、「名称を聞いたことがあり、内容まで知っている」と回答したユーザーは5.3%に留まった。「名前を聞いたことはあるが、内容までは良く知らない」と合わせると全体の21.6%しか浸透していない。制度開始から2年が経過したが認知度は低く、総務省や関係団体、登録修理業者自身による認知拡大への更なる取り組みが必要となっている。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

平成27年４月１日より施行スタート！

スマートフォン修理業者に向けた新しい法律。

# 総務省
# 『登録修理業者制度について』

総務大臣 登録修理業者
電気通信事業法：T000002
電波法：R000002

ISO9001:2015 認証取得

## 総務省 登録修理業者制度とは？

### 登録修理業者制度とは？

# どんな法律？

電波法

電気
通信事業法

**「登録修理業者制度」とは、現在スマートフォンを修理する第三者修理業者（街の修理店）が、総務省（国）から登録を推奨されている法律制度です。**

2015年の4月に施行され、「取得済」及び「取得申請中」の業者を合わせても国内では数十社のみ。
総務省は修理業者に対し登録するよう呼びかけており、**登録がない業者は技適表示の除去違反による法律違反業者**となります。

| 登録修理業者とは？ | ● 総務大臣の登録を受けた登録修理業者となる。<br>● 法人、個人の大小を問わず、申請及び登録が必要となる。<br>● 登録を受けた業者は政府が設けた一定の基準を満たした優良修理業者の証となる。 |
|---|---|

登録修理業者は、政府（総務大臣）の登録を受けたモバイル機器の修理業者。大企業でも、街の修理業者でも、モバイル機器の修理を行う場合はその企業・個人の大小を問わず、必要となる。
**登録にはハードルが高い**ため、登録を受けた企業は、政府が設けた厳密な基準を満たした修理業者となる。

**技適表示除去義務違反とは**
日本国内で使用される無線機器には、電波法に基づく基準認証を受け、総務省令で定める表示（技適マーク）が付されています。スマートフォンも無線機器であり、適法に分解されない場合は改造と見なされ技適表示が無効になる為、分解者は表示を除去する義務があります。昨今のスマートフォンの技適マークはソフトウェアに組み込まれた電子表示の為、実質除去することができません。
登録修理業者制度に修理する端末・修理箇所の登録を受けた修理業者だけが、技適表示を再度付与することができるのです。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

# 総務省 登録修理業者制度についての解説

## 登録修理業者に登録されるのは簡単なのか？

NO
ノー

### 総務省に登録修理業者として登録されるには高いハードルがある。

申請には部品・修理内容・運用・安全管理・その他関連法律に渡るまで、多岐に渡り審査・検査が必要になる。そのため書類も膨大な数となり、これらの厳しい検査を経て取得済となるため、サービス内容・体制・時間・コストなど、多くの高いハードルをクリアしなければならない。

【登録修理業者制度の申請には多岐にわたる高いハードルが存在】

・部品の仕入れ元
・製品番号付加

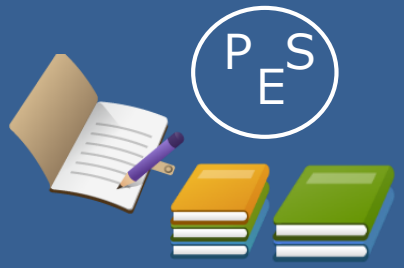
・修理機種の特定
・届出を行う
修理箇所

・部品などの
安全性や品質管理

・作業場所の施設
・修理者の技術

・関連法律の審査　・届出に必要な書類

簡単な書類を提出してだけの審査でなく、多岐に渡る「必要書類」と「厳密な審査」が必要となる。




電波法

電気通信事業法

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

## 登録修理業者として登録されていないリスクとは？

### 今後、登録修理業者に登録されていない店舗のリスクとは？

**登録を受けていない業者のサービスは、こんな可能性が・・・。**

- 電波法、電気通信事業法は、必須の守るべき法律。
  国の通達を無視している修理業者は違法修理を行っている。
- 修理に使われているパーツの品質が一定の基準ではないものがある。
- 修理技術において技術力がないスタッフが対応している。
- お客様が違法改造端末の使用者になる。
- 顧客情報など個人情報の漏洩リスクなどがある。

修理に必要な法律は**「電波法」**と**「電気通信事業法」**という２つが存在する。これらの法律は修理業者であれば守るべきものであり、違反した者に関しては罰則が設けられている。
さらに、この「登録修理業者制度」は「電波法」と「電気通信事業法」に関して、技適に合致して修理が行われているという証になる。登録が行えない（行わない）個人・企業については、修理に使われているパーツの品質が一定のものではなかったり、修理技術において未熟なスタッフが対応する場合があるなど、多くのリスク問題を抱えている。
消費者にとってより身近になったモバイル機器の中で、事件や事故なども急増してきている背景から、法令遵守で信頼のおける業者が大切になってきている。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

## 総務省 登録修理業者の『SMART DOCTOR Pro』

### スマートドクターの登録修理業者制度の対応状況について

スマートドクタープロはほぼすべての直営店、FC店で登録済みとなっている。
※準備中の店舗は一部あり。但し、随時総務省の審査が完了次第登録済み予定

登録店舗

Smart Doctor Pro.

総務大臣 登録修理業者
電気通信事業法：T000002
電波法：R000002

| 登録機種 | 修理箇所 |
|---|---|
| A1902 iPhone X<br>A1906 iPhone 8<br>A1898 iPhone 8Plus<br>A1779 iPhone 7<br>A1785 iPhone 7Plus<br>A1688 iPhone 6s<br>A1687 iPhone 6sPlus<br>A1586 iPhone 6<br>A1524 iPhone 6Plus<br>A1453 iPhone 5s<br>A1723 iPhone SE | 表示装置：フロントガラス／液晶パーツ<br>マイク：通話時・動画撮影時に動作するマイクパーツ<br>スピーカ：サウンドの再生を行うスピーカパーツ<br>カメラ：写真。動画撮影時を行うカメラパーツ<br>操作ボタン：ホーム・電源・ボリューム等の物理ボタン<br>バイブレータ：通話時に動作するバイブレータパーツ<br>電池：スマートフォン本体に内蔵される充電池、バッテリー<br>コネクタ：充電・データ送受信時に動作するケーブルコネクタ |

※店舗によって登録機種・修理箇所が異なります。詳しくは公式サイト(https://www.iphone-doctor.net/)を御覧ください。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

# 総務省 登録修理業者の『SMART DOCTOR Pro』

## スマートドクタープロの登録修理業者制度の対応状況について

スマートドクタープロでは、総務省が設けた厳密な基準について、消費者にも「見えるカタチ」で対応している。
登録修理業者制度のために対応するのではなく、消費者の安心と安全のための対応として考えているため、
継続的にマネージメントを行っていく。

**登録修理業者制度に必要な基準**

- 部品の仕入れ元と品質
- 安全管理
- 品質管理
- 顧客情報管理
- 技術の維持、管理
- 電波法
- 電気通信事業法
  その他の法令等

「見えるカタチ」

**必要な基準に対して「見えるカタチ」**

ISO9001認証取得

＋

登録修理に基づく研修システム

ISO9001:2015 認証取得

# スマートドクタープロの社会的責任の方針と対策。

総務大臣　登録修理業者
電気通信事業法：T000002
電波法：R000002

ISO9001:2015　認証取得

## 社会的責任の方針と対策についてのお約束

スマートドクタープロの社会的責任は、

**人・企業のモバイル端末に関わる全ての「お困りごと」を解決し、快適なスマートフォンライフを支えるための責任を担う。**

### お約束（コミットメント）

社会的責任を果たすために、経営理念のもと4つの取組み方針と対策テーマを設定し、「キチンとする」「ちゃんとする」を具現化していく

- 正当なサービス内容
- 法令や社会の決まり（コンプライアンス）
- 品質マネージメント（品質管理体制）
- リスクマネージメント（安心と安全）

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

## 経営理念

「キチンとする」「ちゃんとする」の姿勢でお困りごとの解決を目指します。
従業員が自ら考え成長し続けられる場を創造します。

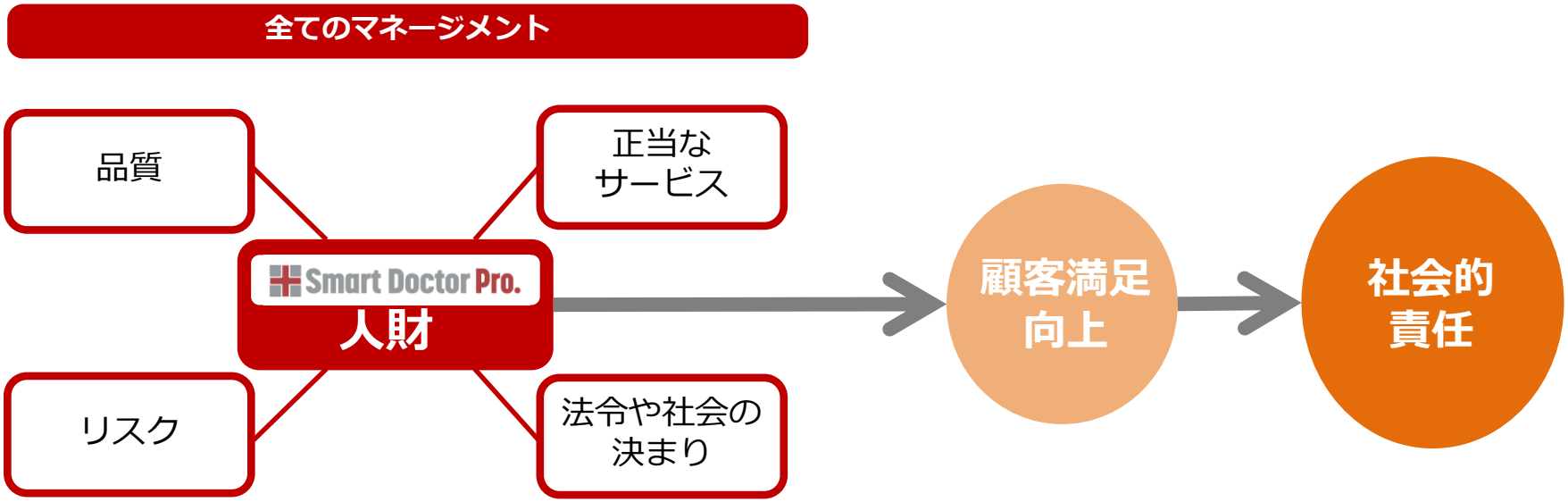
総務大臣　登録修理業者
電気通信事業法：T000002
電波法：R000002

ISO9001:2015　認証取得

## スマートドクタープロの本質とは？

きちんとできる人
ちゃんとできる人

**「人」という本質へのこだわり**

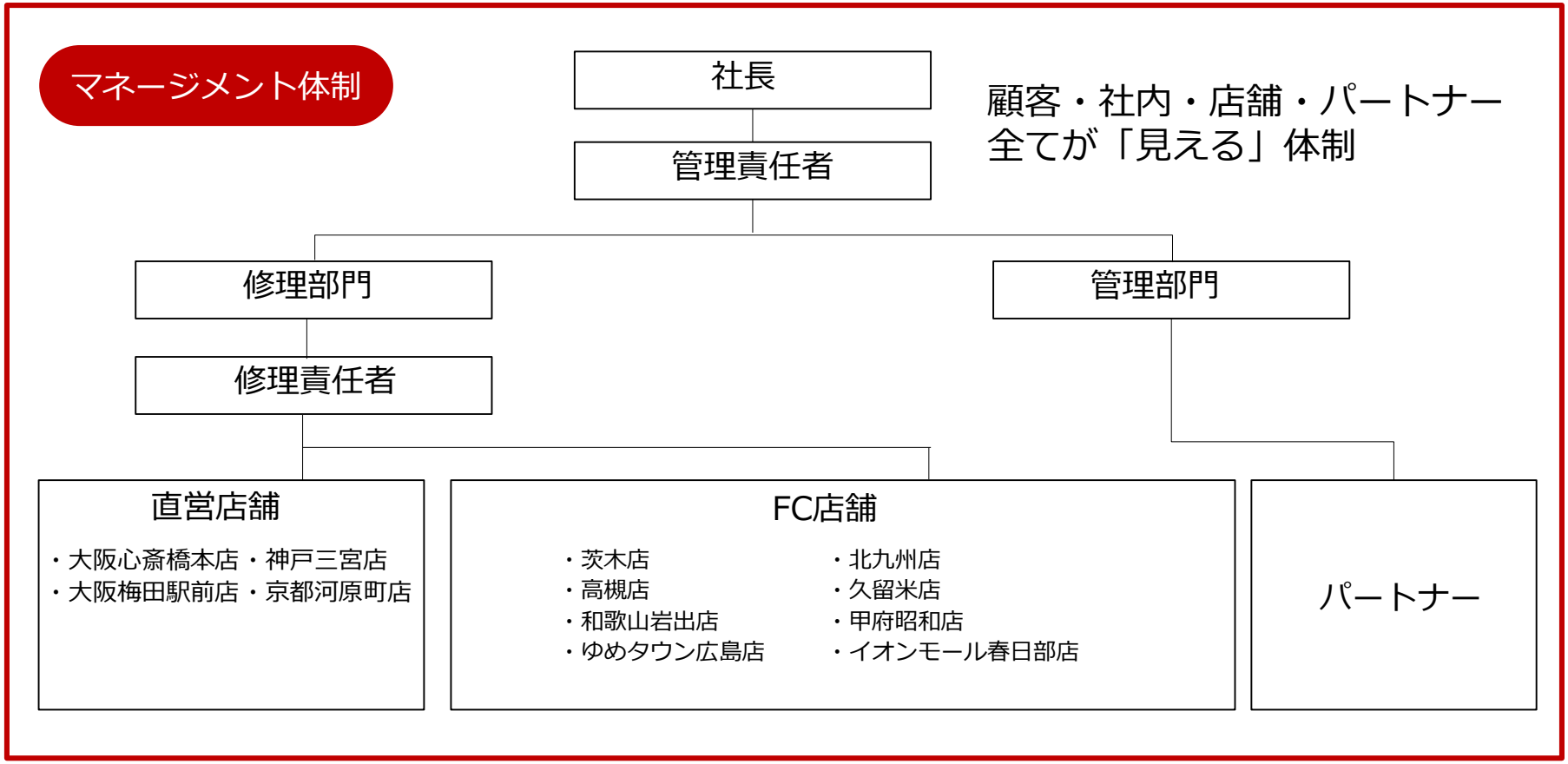



社会的責任を果たすにあたって、「顧客・従業員・パートナー・社会」との関わりの基本となるのが「人財」である。そのため、全てのマネージメントの基本となるのも「人」と考え、それを最重要視している。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

## 「全てが見える化」のマネージメント構造

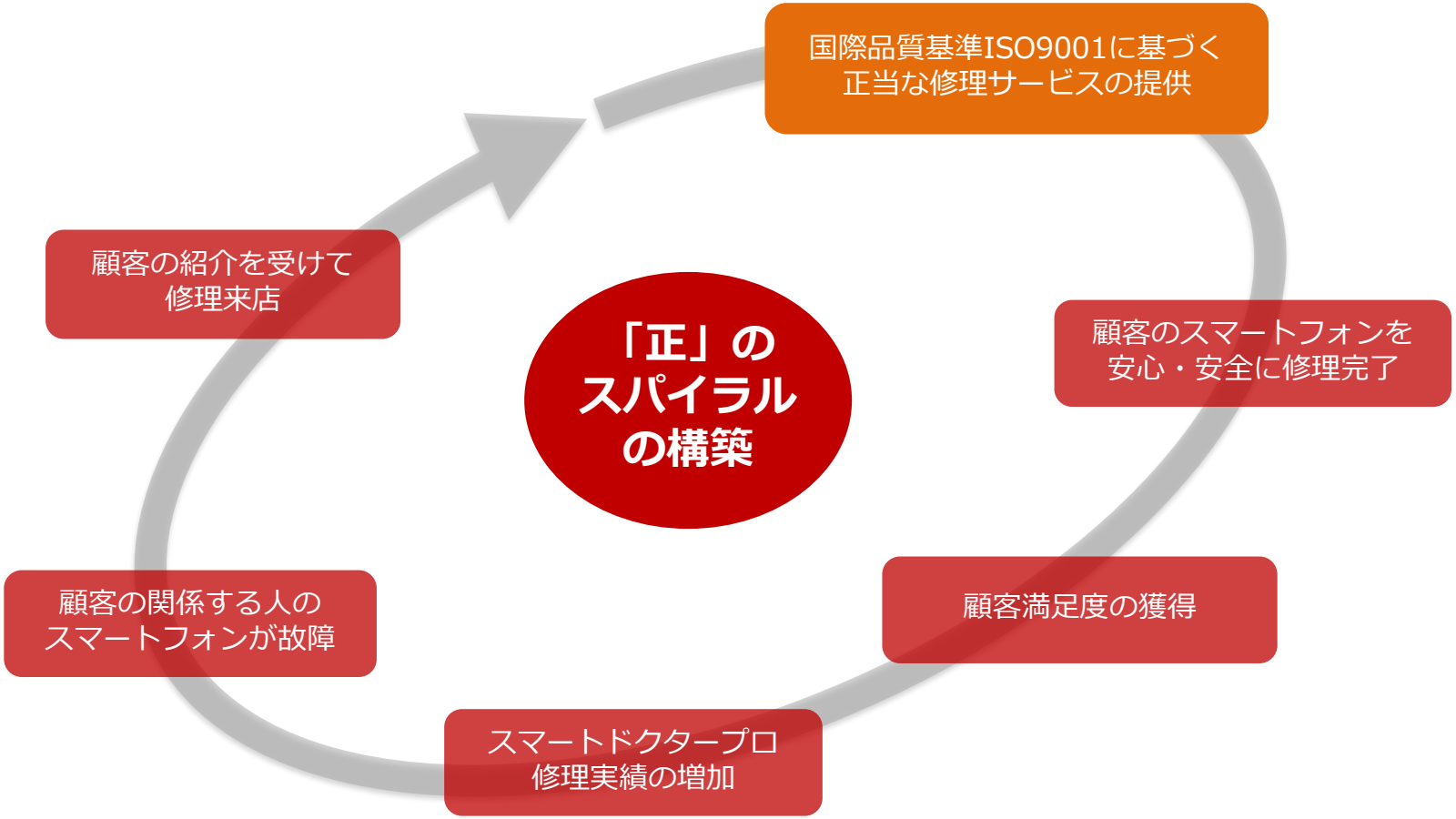
スマートドクタープロの社会的責任の方針と対策について
責任と役割を明確化し、効果的に連携を取りながら取情報共有を可能にする
**「全てが見える化」体制をマネージメント構造として導入**




© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

# 社会的責任の方針と対策の運営におけるスパイラルフローとは？

スマートドクタープロの社会的責任の方針と対策を継続運営することで、「正」のスパイラルが誕生し、
「正当な修理サービス→顧客満足度→安心と安全にサービスを受けれる顧客が増え続ける」
という仕組みを構築する。




© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

## 正当なサービス提供について

スマートドクタープロの提供しなければいけない
「正当なサービス提供」

# 正当なサービス提供とは？

顧客から求められる修理依頼に対して、正しい手段とルールに基づく
高品質な修理サービスの提供で満足していただくこと。
これにより、元通りの快適なスマートフォンライフを可能に。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

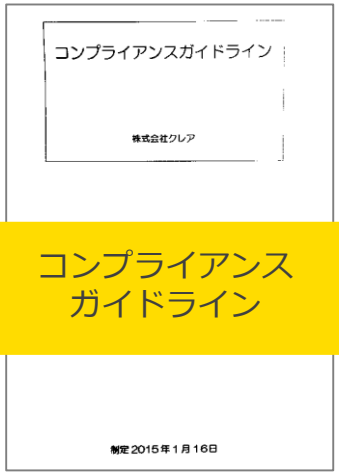
## 法令や社会のルールを守ること（コンプライアンス方針）

# 法令や社会のルールを守る対策は「見える化」の取組み

現在、急増してきている事故・事件は、法令や社会のルールに違反している闇業者により発生してきていることは、事例のとおりである。このような行為は顧客を騙す行為であり、社会的責任を果たすことなく、その逆となっている。そのため、スマートドクタープロは、安心と安全のサービスを提供するためには、「コンプライアンス対策」を経営のもっとも重要な課題のひとつとして取組み、またその内容は、宣言だけでなく全て「見える」ものとして行動している。

**コンプライアンス対策**

全部門「コンプライアンス・ガイドライン」による
徹底した取組み




コンプライアンス
ガイドライン

以下のような項目をガイドラインとして制定し、全部門の取組みと、また監視体制の構築を実施。

- 法規範・企業行動基準の遵守
- 地域社会と良好な関係を築くための指針
- 顧客・取引先との良好な関係を築くための指針
- 職場における指針
- 会社・会社財産を守るための指針

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

## 法令や社会のルールを守ること（コンプライアンス方針）

# 法令や社会のルールを守る対策は「見える化」の取組み

**法令遵守への取組み**

顧客との約束を守るため、法令で決まっている
全てのルールに従うことの徹底。

### 総務省 登録修理業者制度における対応

直営店、FC店ともに「登録修理業者」として登録済み。※FC店一部登録準備中店舗あり

Smart Doctor Pro.

総務大臣 登録修理業者
電気通信事業法：T000002
電波法：R000002

| 登録機種 | 修理箇所 |
|---|---|
| A1902 iPhone X<br>A1906 iPhone 8<br>A1898 iPhone 8Plus<br>A1779 iPhone 7<br>A1785 iPhone 7Plus<br>A1688 iPhone 6s<br>A1687 iPhone 6sPlus<br>A1586 iPhone 6<br>A1524 iPhone 6Plus<br>A1453 iPhone 5s<br>A1723 iPhone SE | 表示装置：フロントガラス／液晶パーツ<br>マイク：通話時・動画撮影時に動作するマイクパーツ<br>スピーカ：サウンドの再生を行うスピーカパーツ<br>カメラ：写真。動画撮影時を行うカメラパーツ<br>操作ボタン：ホーム・電源・ボリューム等の物理ボタン<br>バイブレータ：通話時に動作するバイブレータパーツ<br>電池：スマートフォン本体に内蔵される充電池、バッテリー<br>コネクタ：充電・データ送受信時に動作するケーブルコネクタ |

総務省（国）が設けた厳密な基準について、徹底した対応を実施。またその対応内容については、「ISO9001認証取得」、「登録修理に基づく研修システム」など、消費者にも「見えるカタチ」で対応している。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

## 法令や社会のルールを守ること（コンプライアンス方針）

# 法令や社会のルールを守る対策は「見える化」の取組み

**法令順守への取組み**

顧客との約束を守るため、法令で決まっている
全てのルールに従うことの徹底。

事件・事故が発生している法令違反の
違法部品は、もちろん使わない。

PSEマークを表示していないリチウムイオンバッテリーは国内での輸入販売が禁止されており、違反した場合は販売停止や違反品回収のうえ、最大で1年以下の懲役または100万円以下の罰金（法人の場合は1億円以下の罰金）が科せられる。

電気用品安全法に基づき、バッテリーも
PSEマーク表示義務を守り、安心と安全を提供している。

バッテリーには全て、
以下が記載されている。
・社名
・シリアルナンバー
・モデル名

PSEとは、電気製品の安全確保について定められた、
電気用品安全法に基づく安全規格で、日本国内で100Vコンセントに
使用されるほぼ全ての民生用電気製品が対象となり、
輸入品も含め該当する製品はPSEマークの表示が義務づけられている。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

## 「見える」マネージメントシステム体制へ

スマートフォンに関する事件・事故、違法な業者（闇業者）の急増に伴い、消費者が安心して
スマートフォン修理屋「スマートドクタープロ」に来店してもらえる社会をつくりたいという
想いから、スマートドクタープロのマネージメントシステムは「見える化」の強化を進めている。

【「見える」マネージメントシステム体制】

**品質マネージメント**

- ISO9001の世界基準
- PDCA運営での継続性
- 最先端の技術習得サポート

**リスクマネージメント**

- リスクマネージメント体制構築
- 製造物責任法（PL法）への対応

**労働環境マネージメント**

- 経営理念の具現化ができる労働環境の提供
- 従業員に対しての労働環境におけるマネージメント内容の明確化

顧客・従業員・パートナーなどに

**「見える」マネージメントシステムを実施**

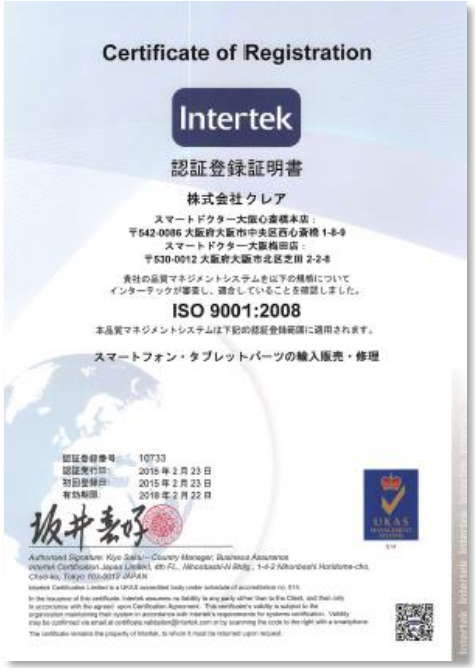
© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

# ISO9001の導入による世界基準の品質マネージメントシステム

業界初、スマートドクタープロの品質管理は、社会的責任を果たすための方針と対策として、
世界基準の品質であるISO9001の導入を行っている。

| 導入目的 | 顧客満足度のための「きちんする、ちゃんとする」を最高基準で実践するため。 |
|---|---|

1．ISO9001で決めた仕事の仕組みの見える化及び、円滑化
2．業務効率と体制の強化
3．顧客との約束を守る
4．法律や社会の決まりを守る
5．リスクマネジメント


Certificate of Registration

Intertek

認証登録証明書

株式会社クレア

スマートドクター大阪心斎橋本店：
〒542-0086 大阪府大阪市中央区西心斎橋 1-8-9
スマートドクター大阪梅田店：
〒530-0012 大阪府大阪市北区芝田 2-2-8

貴社の品質マネジメントシステムを以下の規格について
インターテックが審査し、適合していることを確認しました。

ISO 9001:2008

本品質マネジメントシステムは下記の認証登録範囲に適用されます。

スマートフォン・タブレットパーツの輸入販売・修理

認証登録番号：10733
認証発行日：2015年2月23日
初回登録日：2015年2月23日
有効期限：2018年2月22日

【ISO9001とは？】

「ISO9001」とは、顧客や社会が求めている品質のある製品やサービスを通じて、顧客満足向上のための品質マネジメントシステムの継続的な改善を実現する国際標準規格です。

ISO9001:2015　認証取得

## 品質マネージメントシステムのビジュアルマップ

スマートドクタープロの品質管理は、世界基準の品質（ISO9001）を継続し続けるために、
独自の徹底したマネージメントシステムを構築し、継続的にPDCA運用を行っている。

### Plan
品質方針プラン

- 社長の責任
- コミットメント
- 顧客重視
- 具体的な品質方針
- 品質の計画目標
- 責任権限及び コミュニケーション体系
- 資源の運用管理
- 資源の提供
- 人的資源の整備
- インラフ管理
- 作業環境の整備

### Do
実施及び運用

- 製品実現の計画
- 顧客との約束、コミュニケーション プロセス
- 購買管理
- 製造及び サービス提供
- 測定器の管理

### Check
点検及び是正処置

- 仕事評価の測定、分析及び改善
- 顧客満足調査
- 監視及び測定（検査、内部監査）
- 不適合製品の管理
- 各指標毎のデータ分析
- 改善、再発防止

### Action
見直し

- マネージメント レビュー

定期マネージメント システム見直しの実施

・方針、品質目標
・仕事の仕組み
・仕組みの成果
・サービスの改善
・資源の必要性

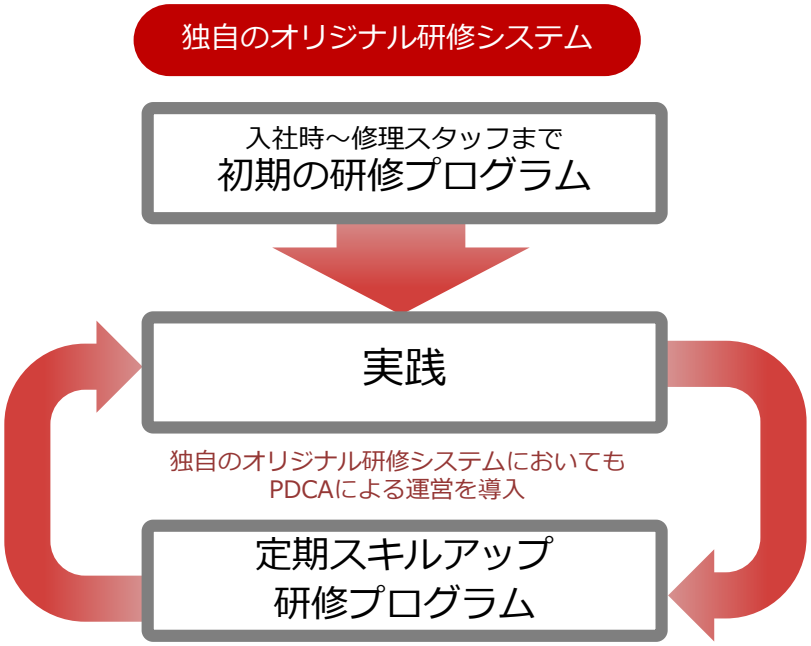
各工程に明確な品質マニュアルを設け、「良い所を更に強化し、悪い所を改善・再発防止」を
実現できる仕組みになっている。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

## 最先端の技術力習得のサポート体制

スマートドクタープロの世界基準の品質（ISO9001）を顧客にサービス提供できるのは、その体制だけでなく、本質に「人」＝「技術力」が基盤に備わっているためである。技術力は、初期研修プログラムにより習得したものだけなく、デバイス技術の発達とともに、修理の技術力も比例して向上させる必要がある。

そのため、スマートドクタープロでは世界基準の品質を最先端の修理技術で実施していける環境を維持し続けるために、「独自の登録に基づく研修システム」を構築し、技術スタッフの定期スキルアップのサポート体制も整備している。



© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

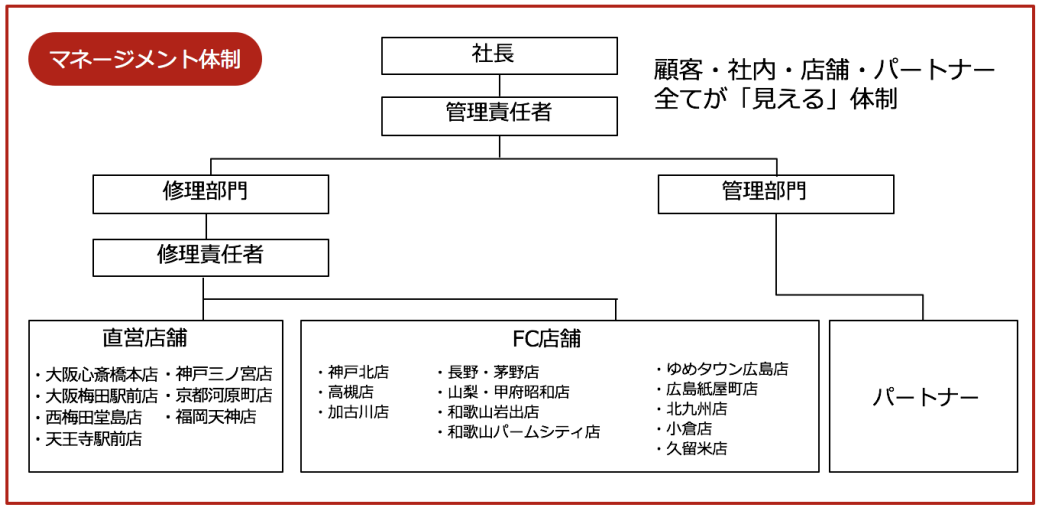
# リスクマネージメントシステム

スマートドクタープロでは、経営に及ぼす重大なリスクに対して即時対応できるように、
リスク管理とその体制を構築している。

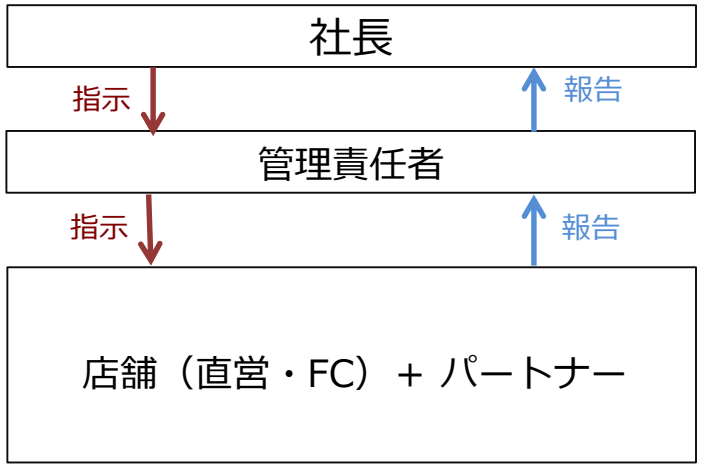
## スマートドクタープロで想定しているリスク

- 機密情報および顧客情報を含む個人情報の漏洩
- 品質管理に関わる障害・事故
- 法令に違反する行為
- スマートドクタープロのブランドに関わる障害・事故
- その他、営業や業務に影響を及ぼす重大なリスク
- 製品・サービスに関わる障害・事故
- 従業員による事故・不祥事
- コンプライアンス違反
- ネットワーク、社内システム系業務の障害・事故

## 【リスクマネージメント体制について】




＝




© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

## リスクマネージメント対策

スマートドクタープロの最も重要なリスク対策のひとつに「機密情報」と「個人情報」の取り扱い対策がある。

業務上の機密データや顧客データなど、外部に漏洩してはいけない重大な情報に対しては、全部門を通してマネージメントの仕組みを構築し徹底している。

| | |
|---|---|
| 機密情報や個人情報に関する取り扱いについて | ●管理体制及び管理マニュアルを構築し、厳重管理を明確化。<br>●管理責任者を設けて、専任の担当により厳重管理の実施。<br>●定期における監査及び改善点の見直しを実施。 |

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

## リスクマネージメント対策

現在、消費者で発生している事件・事故にともない、スマートフォンの修理業という業種柄、
製造物責任法のPL法においても、社会的責任を果たす必要がある。
そのため、スマートドクタープロでは、100%安全に近づけるため
顧客へのサービス提供の安全フロー構築はもちろん、PL保険制度にも加入し、
万が一の時にも責任を果たせる環境を整備している。

| | |
|---|---|
| PL法（製造物責任法）についての取り組み | ●PL法（製造物責任法）において、スマートドクタープロでは顧客に対し、過失が発生しない安全フローの構築＆改善を常に目指している。<br><br>●万が一、過失等により事件・事故が発生した場合も、顧客に対する責任及び、社会的責任を果たすべくPL保険制度に加入している |

### 中小企業PL保険制度について

生産物賠償責任保険

製造または販売した製品や、行った仕事の結果が原因で、製品の引渡後または仕事の終了後に、他人の生命や身体を害するような人身事故や、他人の財物を壊したりするような物損事故が遡及日以降に日本国内で発生し、加入期間中に日本国内において損害賠償請求がなされたことによって、法律上の損害賠償金や争訟費用等の損害を被った場合に保険金をお支払いいたします。

引用（日本商工会議所/中小企業PL保険制度ホームページより）：
http://www.jcci.or.jp/member/pl/

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

## 労働環境マネージメント

**従業員に「働きやすく・働きがいのある」環境の提供**

スマートドクタープロの考える本質である「人材」＝従業員に対しては、経営理念のもと、
実際にそれを具現化できる環境を提供し続けていくための労働環境マネージメント体制を構築。

スマートドクタープロ経営理念

「キチンとする」「ちゃんとする」の姿勢でお困りごとの解決を目指します。
従業員が自ら考え成長し続けられる場を創造します。

### 従業員に対する労働環境マネージメントの明確化

- 従業員が目的や目標を自己で設定できるような「機会」を提供します。
- 自ら考え、そして努力できる「場」を提供します。
- 従業員が、人に必要とされることを喜びと感じられる「サービス力」を提供します。
- 失敗を経験に変える力を養える「環境作り」を支援します。
- 一人ひとりの適切な「評価制度作り」を実施します。

これらの明確化した労働環境マネージメント内容は、各内容ごとに改善点があればそれに取り組み、
よりよい労働環境の提供を目指し続けている。

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

# 現在までの代表的な取組み一覧表

2018年1月現在

| ジャンル | タイトル | 詳細 |
|---|---|---|
| コンプライアンス | 電気用品安全法／<br>PSEマーク表示義務 | バッテリー交換修理に対して、「電気用品安全法」が適用されますので、PSEマーク表示義務、経済産業局への届出等、<br>法令遵守でのサービス提供の徹底 |
| 経営全体 | 経営理念の開示 | スマートドクタープロに関係する直営店・フランチャイズ店、全スタッフ、消費者、<br>取引先企業などに企業理念の開示を行い、正当な企業活動の継続の徹底をはかります。 |
| 雇用対策 | 正社員雇用の創出 | 従業員の正社員雇用にこだわります。 |
| 労働環境 | 働きやすい労働環境の整備 | ①従業員が目的や目標を自己で設定できるように努力します。<br>②自ら考え努力できる場を提供します。<br>③従業員が、人に必要とされることを喜びと感じられる職場作りを支援します。<br>④失敗を経験に変える力を養える環境作りを支援します。<br>⑤適切な評価制度作りを目指します。 |
| 人材育成・教育 | 定期研修システムを設定 | 最新の技術習得など従業員の能力向上のための定期研修システムを設定。 |
| 品質マネージメント | ISO9001の認証を取得 | 消費者に世界基準の最高品質のサービスを継続して提供していくために<br>「ISO9001」の認証を取得。 |
| 技術研究 | SmartDoctor LABO（ラボ） | 「LABO（ラボ）」の役割は、スマートドクターの心臓部のひとつになる研究チームになります。実際にサービス提供するパーツが世界基準の品質に対応しているのかをテストし、また実際にお客様の修理を行う技術スタッフには、最新の技術を研究及び習得できる独自のプログラムを用意しております。 |
| コンプライアンス（追加） | 登録修理業者制度<br>（総務省）は登録済み<br>電気通信事業法 T000002<br>電波法 R000002 | 携帯端末の修理業については総務省「登録修理業者制度」への登録が法律で定められています。新しく施行された法律のため、現在、iPhone6から登録済みでそれ以外の機種も現在申請中となっており、随時登録される予定です。この法律は、修理業者の安心と安全、責任を明確にするための規制が盛り込まれており、スマートドクタープロでは直営店を始め、FC加盟店も登録を必須として進行中。 |

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC

# スマートドクタープロお問い合わせ窓口

TEL 06-6227-8324

窓口営業時間
10:00 ～ 18:00

Mail info@iphone-doctor.net

スマートドクター事業部 CSR担当：石川　宛

総務大臣 登録修理業者
電気通信事業法：T000002
電波法：R000002

ISO9001:2015 認証取得

© 2016 SmartDoctor Pro by CREA.INC