

# フランチャイズ規約

2017年6月1日 制定

I 本規約は、エックスモバイル株式会社（以下、本社）のフランチャイズ事業における当該フランチャイズ契約に付随して細則等を定めるものであり、フランチャイズ契約と共に本社及び加盟店の権利義務を定めるものである。

## II 商標等使用

### 1. 商標の定義

本規約における商標とは、本社が提供する商品またはサービスの名称ならびに各種ロゴマーク、キャラクター、これらを表記した各種メディア全体を指し、商標登録の有無にかかわらずない。

### 2. 商標利用権

- ① 商標の使用権は契約期間中に限り、本事業促進ならびに広告、宣伝以外の目的に利用してはならない。
- ② 商標の使用権は、フランチャイズ契約を締結した加盟店のみに付与されたものであり、これを第三者に使用させてはならない。
- ③ 他の加盟店の宣伝広告媒体の作成等のためであっても、本社の承諾なく、商標を使

用してはならない。

### 3. 商標の加工および変更

商標はその一部であっても加工、変更をしてはならない

### 4. ブランドの維持

商標を利用したすべての活動において、本社の企業イメージを損ねる行為を行ってはならない。

5. その他使用時の注意については、別紙「代理店ロゴ・広告取扱仕様書」に準拠するものとする。

## Ⅲ 事業独立性と運営責任

フランチャイズ契約は、本社が本事業を行う上で必要なノウハウや商標使用权の提供を合意するものであり、加盟代理店の経営責任を本社が負うものではない。

## Ⅳ ノウハウの提供

### 1. ノウハウ

本社は、代理店に対して、本事業運営に必要な手法、ツール、マニュアルなどの情報（以下ノウハウ）を提供する。

2. 代理店は、本社から提供されたノウハウを遵守し、自らの責任と負担で事業を行う

ものとする。

## V 店舗

### 1. 店舗形態の定義

本事業における店舗における他企業商品またはサービス等、本フランチャイズ事業以外の商いの併設について、これを店舗の形態として以下のとおり定義して区分する。

#### ① 専売店（もしもシークス事業）

もしもシークスブランドの商品ならびにサービスのみを取り扱う店舗

#### ② SIM 併売店（もしもシークス事業）

通信 SIM についてのみ本社以外の商材も同時に取り扱う店舗

#### ③ SIM 取扱店（もしもシークス事業、端末リペア事業、中古端末買取事業）

通信 SIM については、もしもシークスのみ取り扱うが、リペア、中古端末売買については別事業者の商品を取り扱う店舗

#### ④ 複合店（もしもシークス事業）

通信に關与するしないにかかわらず、別事業の商品、サービスを提供する傍らで、もしもシークスの通信 SIM を取り扱う店舗

### 2. 取扱い業務ならびにサービス内容の制限

本社は、店舗形態によって加盟店の事業選択を制限し、または事業における取扱い業務の範

困を制限する。

### 3. 店舗設置申請

出店時に提出する店舗設置申請書には、第1項の区分けによる店舗形態を記載し、出店後変更がある場合は必ず本社に申請をし、本社の認可を受けなければならない。

### 4. 店舗責任者

(1) 店舗には必ず1名以上の責任者を定め、本社に報告するものとする。

(2) 店舗責任者は店舗業務に精通し、かつ、勤務時間の8割以上を店舗で勤務するものとする。

(3) 店舗責任者の本人確認および身元保証は、加盟店の責任で必ず事前に実施しなければならない。

(4) 店舗責任者が変更となった場合は、速やかに本社に報告するものとする。

### 5. 苦情対応等

加盟店は、商品に関連して顧客から苦情等の要求を受けた時は、速やかに本社へ報告するとともに、本社と協力して当該苦情に対応しなければならない。

## VI 店舗運営管理費について、次のとおり定める。

1. 店舗運営管理費は1店舗あたり30,000円/月(税別)とする。

2. 支払方法は、口座振替による引落としとする。

3. フランチャイズ契約締結の月を含め以降 3 カ月後の末日までに口座振替手続が完了しない場合は、店舗運営管理を停止する。

4. 店舗運営管理の停止後の再稼働については、手数料金 30,000 円(税別)を要する。

## Ⅶ 従業員

### 1. 従業員の教育について

加盟店は、その従業員に対し、12 ヶ月に一度の頻度で、商品に関する研修を実施するとともに、従業員には本社の提供するマニュアル、サービス規約を熟読させ、その内容を把握、理解させなければならない。また、個人情報保護法、携帯電話不正利用防止法などの関連法令の遵守についても加盟店の責任において教育するものとする。

### 2. 研修受講の義務

本社が研修を実施する場合は、店舗責任者及び店舗にて顧客に対応する担当者が必ず参加しなければならない。その際の実費の負担は、その都度、本社が告知し、加盟店はそれに従うものとする。

### 3. 従業員の制服について

(1) 店舗で従事する従業員には、本社が指定する制服を「店舗運用マニュアル」に従い、

正しく着用させることとする。

(2) 制服は常に清潔に保ち、修繕が必要な場合は速やかにこれを実施することとする。

(3) 制服の購入費用は、加盟店が負担することとする。

#### 4. 従業員の営業時の素行等について

店舗従業員は、顧客に契約の誘引その他の営業を行う際は、以下の事項を遵守しなければならない。

(1) 店舗従業員は、「店舗運用マニュアル」に従い、ブランドイメージを損ねるような行為をしてはならない。

(2) 店舗従業員は、顧客に商品の説明をする際、「店舗運用マニュアル」に従い、電気通信事業法施行規則に定める基本説明事項について、原則として、説明事項を記載した書面を用いて口頭で説明しなければならない。

(3) 店舗従業員は、顧客の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、顧客に理解されるために必要な方法及び程度によって、各サービスの内容、料金、その他の提供条件の概要の説明を行わなければならない。

(4) 店舗従業員は、顧客に対し、故意に事実を伝えないこと、又は虚偽の説明を行うことをしてはならない。

(5) 店舗従業員は、顧客が契約を締結しない旨の意思を表示し又は勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を表示したにも拘わらず、当該勧誘を継続してはならない。

(6) 店舗従業員は、顧客との間に契約が成立したときは、「店舗運用マニュアル」に従い、遅滞なく、顧客に対し、その契約内容を明らかにした書面を交付しなければならない。

## 5. 従業員のその他禁止事項

(1) 従業員は、華美な装飾品を身につけたまま従事してはならない。

(2) 髪型、髪の色、ひげ、マニキュア、つけ爪などは店舗運営マニュアルに従うものとする。

(3) 従業員は、常に店舗の安全衛生に気を配り、問題箇所は速やかに改善しなければならない。

(4) 従業員は、店舗内備品について本社からの貸与品を店舗外に持ち出すことはできない。

ただし、販促イベントや店頭プロモーションなど営業活動に利用する場合で、本社の承諾を得たものについては、その範囲内において可能とする。

## VIII 監督・指導

### 1. 本社の巡回について

(1) 本社は、店舗の運用状況を調査視察するために、加盟店への事前通知をすることなく

任意に巡回するものとする。

(2) 本社は、店舗の巡回時に店舗の安全衛生、看板や宣伝告知内容、SIM の管理状態、従業員の知識レベルならびに接客品質などを調査のうえ、その状況を加盟店にフィードバックする。

## 2. 立ち入り検査について

本社は、加盟店について、法令、契約、規約の違反の疑いがある場合、関係省庁や顧客からの指摘や勧告があった場合は、店舗のみならず事務拠点へも立ち入り検査を行うことができる。

## 3. 事業改善義務及びレポート提出

加盟店は、前項検査の結果、店舗修繕、接客品質の改善、商品知識レベルなど改善を指示された事項について、速やかにこの改善に努め、本社所定の報告書に必要事項を記載のうえ、当該改善状況についてレポートを提出しなければならない。

4. 前3項に拘わらず、加盟店は、本社が定期的に又は必要に応じて行う監査を受け入れるとともに、当該監査において、本社が加盟店の業務の実施状況を確認するために必要な協力をしなければならない。

本社は、監査結果を踏まえて改善の必要があるときは、加盟店に対し、業務に関する指導を行い、又は改善措置を要請する等、業務遂行の改善のために必要な対応を要請することができ、加盟店はこれに従わなければならない。

5. 本社が、加盟店に対し、委託業務が適正かつ確実に遂行されることを確保するため、業務内容の改善等必要な対応を要請したにも関わらず、正当な理由なく加盟店がこれに従わない場合、本社は、当該加盟店との契約を解除することができる。

## IX 保険

### 1. 保険加入の義務

加盟店は、店舗および店舗内備品ならびに在庫品に対して、以下の保険に加入しなければならない。

- ① 火災保険
- ② 動産保険
- ③ 上記の他、甲が加入を指示する保険

### 2. 保険証書提出の義務

加盟店は、前項で加入した保険の保険証書の写しを本社に提出しなくてはならない。

### 3. 保険継続の義務

加盟店は、第1項で加入した保険につき、フランチャイズ契約期間中、これを同一の内容で継続しなければならない。当該保険契約が更新された場合は、その旨の資料を本社に提出しなければならない。

## X 報告

### 1. 事故等発生時の報告義務

加盟店は、以下の場合、速やかに偽りなく本社に報告するものとする。

- (1) 顧客とのトラブルが生じた場合又は顧客から苦情を申し立てられた場合
- (2) 店舗に火災、盗難、などの事故が生じた場合
- (3) 顧客情報漏洩に関する事故が発生した場合
- (4) 貸与品、在庫 SIM の紛失が生じた場合
- (5) その他本社が報告を必要と判断し、加盟店に指示した場合

### 2. 登録内容変更時の報告義務

加盟店は、加盟時に提出した店舗登録内容の一部もしくは全部に変更があった場合は、本社指定の書式によって、これを報告するものとする。

### 3. 店舗修繕、改装、移転、閉鎖、新規出店時の事前報告義務

加盟店は、以下を実行する場合、本社に報告し、事前に承諾を得なければならない。

- (1) 店舗の内外装を修繕する場合
- (2) 店舗を改装・増床・縮小する場合
- (3) 店舗を移転する場合
- (4) 店舗を閉鎖する場合

(5) 店舗を新たに出店する場合

4. 取扱商材変更の事前報告義務

加盟店は、店舗で取り扱う商材を変更する場合、本社に報告し、事前に承諾を得なければならない。

5. 適格性審査事項変更時の報告義務

加盟店は、利用者の保護を確保するための内部管理体制等、本社が加盟店にノウハウを提供するにあたりその能力の適格性を審査するために報告を求めた事項について変更があった場合、これを本社に報告しなければならない。

また、加盟店が行政指導、行政処分、刑事処分その他の公的な制裁を受けた場合も同様とする。

6. 従業員の教育状況の報告義務

加盟店は、研修の実施状況その他の従業員の教育の状況について、12ヶ月に一度の頻度で本社に報告しなければならない。

7. 業務の状況に関する定期報告義務

代理店は、本社が加盟店に対する指導等の措置を適切かつ確実に実施するため必要な事項として本社が別途指定する事項について、12ヶ月に一度の頻度で、本社の指定する監督責任者に対し、メールその他の本社が指定する連絡手順により報告しなければならない。

## XI 契約終了

加盟店は、いかなる理由において本契約を終了する場合にも以下の項目を速やかに実行しなければならない。

- (1) 店舗運用ツールをはじめとした貸与品の返却
- (2) 店舗運用管理料や仕入品の購入費などの本社に対する債務の弁済
- (3) 店舗の閉鎖もしくは本社の管理下にある店舗物件の場合における退店

## XII SIM カードの取扱について

### 1 申請の義務と認可条件

加盟店は、当社が提供する通信サービスに対応する SIM を店舗内に在庫することを希望する場合は、当社所定の書式を以って申請をし、本社の認可を得なければならない。その際、申請時点で以下の条件を満たしていることを必須とする。

- (1) 施錠可能な管理棚を設置すること
- (2) SIM の製造番号を読み取りためのバーコードリーダーと記録用のコンピューターならびに表計算ソフトが店舗内に設置されていること
- (3) SIM 管理責任者の選定

## 2 SIMの所有権と費用負担

SIMは、使用の如何にかかわらず常に月額費用が発生するものであり、加盟店がSIMを在庫として保管する場合は別紙に記載する当該月額費用を負担しなければならない。但し、SIMは本社からの貸与品であり、加盟店が在庫するについて当該月額費用を負担しても、この所有権は加盟店に移転せず、FC契約の終了した場合は直ちに本社に返還しなければならない。

## 3 管理方法

加盟店は、SIMの管理を以下のように実施するものとする。

- (1) 入荷時に入荷した全てのSIMの製造番号をバーコードリーダーで読み取り、表計算ソフトに記録する
- (2) 本社からの納品書デジタルデータと突合させる。
- (3) 各営業日ごとに利用者にSIMを渡す場合にその製造番号を記録する。
- (4) 毎日営業終了時に枚数を数える。
- (5) 上記(2)の枚数から(3)を引いた枚数と(4)の枚数が合致するか確認する。

## 4 SIM在庫を認可される店舗形態

SIMを在庫として貸与を受けられる店舗形態は専売店のみとする。ただし、当社が特に認可した場合はSIM併売店、SIM取扱店においても可能とする。

## 5 管理ならびに報告の義務

SIM を在庫として貸与を受けている加盟店は、上記 3 で記した手法により毎日 SIM の枚数を数え、本社に報告する義務がある。

## 6 違反時の罰則

SIM 管理については、加盟店に以下の罰則を定めるものとする。

(1) SIM の枚数報告を怠った場合は、顛末書および改善報告書の提出と合わせ違反金として金 30,000 円を本社に支払うものとする。

(2) SIM の枚数が合致しない場合、SIM 在庫の回収ならびに SIM の枚数が合致するまでの間の営業の禁止を実施したうえ、違反金として金 500,000 円を本社に支払うものとする。

また、SIM 管理の懈怠により本社に損害が生じた場合は、これを賠償しなければならない。

## VIII 端末リペア事業

### 1. 研修受講義務

(1) 加盟店は、端末リペア事業を開始する際、本社が実施する「リペア実務研修」を受講し、本社からの認可を受けなければならない。この際の実講費用は本社の通知内容に従うものとする。

(2) 本社は加盟店が研修を受講し、その内容を理解、把握したことを認めた場合に修了証を授与するものとする。

(3) 研修は実務難度に応じて段階的に行われるものとし、当該段階を変更して受講するこ

とはできない。

(4) 修了した研修に合わせて取扱い可能な業務が設定されているため、加盟店はその希望する業務に合わせて該当する研修を受け、その修了証を授与されなければ当該業務を行ってはならない。

## 2. 工具

(1) 修理に必要な工具は本社指定のものを本社から購入するものとする。

(2) 工具はリペア実務マニュアルに記載された用途に合わせて使用し、それ以外の目的での使用や該当する以外の工具を使用した修理を行ってはならない。

(3) 工具が破損もしくは老朽化した場合には速やかに新品に交換するものとする。その際も本社から購入するものとする。

(4) 対応可能機種が増えた場合は、その修理に必要な新たな工具を購入する。

(5) 原則として工具は作業台以外の箇所に持ち出してはならない。出張修理を行う場合は出張修理専用の工具を揃えるものとする。

(6) 工具は必ず工具箱に収納し、営業終了後は工具箱を所定の位置に収納するものとする。

## 3. 免責等重要事項の説明

(1) 加盟店は、顧客から修理を依頼された場合は、本社指定の書式に記載された必要事項を説明し、顧客から直筆の署名を以って承諾を得なければならない。

(2) 免責等重要事項の事前説明の有無にかかわらず、顧客との間にトラブルが生じた場合

は加盟店自らがこれを解決しなければならない。

#### 4. 作業場

(1) リペアの受付窓口は SIM 販売および中古端末販売とは店内に別の窓口を設ける。

(2) 修理を作業する場所（以下、作業場）は埃や静電気を発生させないように、それが可能な設備を設置しなければならない。

(3) 作業場は常に整理整頓され、清潔な状態を保たなければならない。

(4) 作業場以外で修理業務を行ってはならない。

#### 5. 服装

(1) 作業場で作業する際は所定の服装を着用しなければならない。

(2) 装飾品は身につけず、修理端末を破損したり、異物を混入させたりしないよう留意しなければならない。

(3) 服装についてのその他のきまりはリペア業務マニュアルに準じるものとし、これを違反した場合も本規程の違反とみなす。

#### 6. 業務

(1) 受付の際には依頼された修理端末を煩雑に扱ってはならない。

(2) 必要な修理項目が未だ修了証を授与されていない項目であった場合、自らがその修理を行ってはならない。

(3) 店頭対応が不可能な修理の場合は、本社指定の請負業者にその修理を依頼するものと

し、それ以外の業者にこれを依頼することを禁ずるものとする。また、指定業者への依頼方法についても本社の指定する方法に限るものとする。

(4) 店頭で修理を行う場合、その工程、使用する工具、使用する部材については、すべて業務マニュアルに従い行うものとし、加盟店の勝手な判断で実施してはならない。

(5) 修理作業の工程で依頼された修理項目以外に必要な修理箇所が発見された場合、事前説明において承諾した内容に従うものとし、加盟店の判断においてこれを実施してはならない。

## 7. 部材

(1) 修理に使用する部材については、その購入先ならびに購入方法、購入価格、最小購入個数についても本社の指示に従うものとする。

(2) 部材仕入れ代金については、本社指定の銀行口座に事前に振り込むものとする。

(3) 部材については、店内で欠品しないように安定在庫を保有しなければならない。

(4) 部材だけを顧客および個人、法人を問わず第三者に売却、譲渡してはならない。

(5) 部材を加工、改造して利用してはならない。

(6) 納品時に瑕疵があった部材については、速やかに本社に連絡をし、その交換を依頼し、本社はその内容ならびに現物を確認したうえで当該瑕疵を確認した場合はこれに速やかに応じるものとする。また、瑕疵ある部材を修理に使用してはならない。

(7) 部材は不良品以外に返品できないものとする。

(8) 当社が認可した修理項目以外に使用する部材の購入はできない。

## 8. セントラルリペア

(1) 当社から認可されていない修理項目ならびに当社が定める修理項目については、当社指定業者(以下「セントラルリペアショップ」という)に対し、その修理を委託する方法(以下、セントラルリペア修理)をもって顧客の依頼に応じなければならない。この場合、加盟店はセントラルリペアショップが発行する利用規約の内容について同意しなければならない。

(2) 加盟店は、セントラルリペアによる修理を行うについて、セントラルリペアショップが顧客に対し連絡する場合に備え、当該修理はセントラルリペアショップに委託して行うことを顧客に明示するものとする。

(3) セントラルリペアについては以下の業務を行うものとする。

①顧客からの修理を受付ける(当社指定用紙での受付・修理見積手数料の受領・利用規約の説明)。

②顧客から預かった端末を当社が指定するセントラルリペアショップに発送する。発送費用は加盟店負担。

③セントラルリペアショップからの修理見積をもって顧客に対し修理の可否を確認する。

④修理代金を受領する。

⑤修理完了後の端末について顧客と共に動作確認を行った上で納品する。

#### (4) 修理代金支払い

加盟店は、本社に対するセントラルリペアによる修理代金について、毎月月末締め翌月 10 日迄の支払いとして、本社の指定する銀行口座に振込送金する。振込手数料は加盟代理店の負担。

#### (5) 帳票類の整備

セントラルリペアを利用する上で必要となる帳票類や業務の流れについては本社の指定する内容に準ずるものとする。

#### (6) 報告

①加盟代理店は、本社より顧客の情報および本件業務上必要となる情報の開示の依頼がある場合はすみやかに報告するものとする。

②本社は、加盟代理店より修理状況に関する情報の求めがある場合はすみやかに加盟代理店に報告するものとする。

#### (5) 保証

①修理品の納入後、6ヶ月が経過するまでの間に、当該修理品に本社の責に帰すべき事由による瑕疵が発見された場合、本社は、自己の責任と費用負担で当該瑕疵を修正するものとする。ただし、保証の範囲は当該修理に対して本社が交換修理を実施した部品に限るものとする。また、保証の適用は、本社が当該修理端末の検査を行ってから判断するものであり、加盟代理店は本社の許可無くお客様に保証のご案内をしてはならない。

②前項の規定による修正を行った後、なお同一瑕疵又は前項の修正により新たな瑕疵が発見された場合にも、前項を適用する。

③修理品の納入後、6ヶ月が経過した後に修理品の瑕疵が発見された場合といえども、本社は、加盟代理店が行う原因の調査、対策の実施等に積極的に協力するものとする。

④前項の場合、加盟代理店が修理品の瑕疵の修正を本社に委託したときは、本社は当該修正を有償で行うものとする。

⑤加盟代理店がお客様に対して行う保証は、別紙「保証規定および修理規定」に従うものとする。

#### XIV 中古端末売買事業

##### 1 免許

(1) 中古端末売買事業を取り扱う場合は必ず古物商許可証を取得し、その写しを本社に提出しなければならない。また、店頭のお客様に見える場所に同認可証を掲示しておかなければならない。

(2) 古物商許可証は必要に応じて更新し、更新の都度、写しを本社に提出し、店頭に掲示する認可証は有効なものでなくてはならない。

##### 2 業務

(1) 加盟店は中古端末業務について本社指定の方法に準ずるものとする。

### 3 買取金額

(1) 買取金額については、本社および本社委託先が当該端末の現物を確認した時点で、その機種、その状態に応じて本社および本社委託先が決定する。

(2) 加盟店は、前1記載のとおり、顧客から中古端末を買い取った時点では買取金額を提示することはできず、予め顧客にこれを了承してもらわなければならない。

(3) 本社は基本的な買取金額について任意でこれを変更することができる。この際、事前に加盟店に通知するものとし、加盟店はこれに従うものとする。

### 4 買取中古端末の送付

加盟店は、買い取った中古端末を本社が指定する送付先に買取後 3 営業日以内に送付するものとする。その際の送料は加盟店がこれを負担する。

### 5 手数料

本社ならびに本社指定業者は、加盟店の買い取り実績を精査し、毎月月末締め翌月末日までにその手数料を加盟店登録口座へ振り込むものとする。その際の振込手数料一律金 300 円は加盟店が負担するものとする。

### 6 本社指定業者以外との取引禁止

加盟店は、本社指定業者以外との中古端末買取行を行ってはならない。

### 7 中古端末販売

(1) 加盟店は、販売用の中古端末を本社が指定する業者以外から仕入れてはならない。

(2) 仕入れ代金は発注後 5 日以内に本社指定口座へ現金を振り込むものとし、買い取り手数料はじめその他の本社からの支払いとの相殺はこれを認めない。

(3) 買い取った中古品を加盟店独自で修理等加工し、販売してはならない。また、本社を通して仕入れた端末についても同様に修理等の加工をして販売してはならない。

## 8 補償

中古端末売買における一切のトラブルについて、本社はこれを補償しない。

## 付則

1. 本規程は、2016 年 2 月 1 日より施行する。

以下余白