

# Apple サービスプロバイダ従業員ならびに

## GSX アカウント所持者の遵守事項

Apple サービスプロバイダ業務従事者、Global Service Exchange（以下 GSX）アカウントを所持する従業員は、本規定を遵守すること。

※違反した場合は就業規則の懲戒を適用する場合があります。

### 1. GSX アカウントについて

- ① GSX アカウントが必要な場合、管理部署（iQG 事業部）への申請が必要です。事前申請なく GSX アカウントを作成することは出来ません。
- ② GSX アカウントは付与された社用メールアドレスを Apple ID として登録します。個人のメールアドレスなどは使用出来ません。
- ③ GSX アカウントは個人に割り当てられます。一つのアカウント複数名で使用すること、アカウントの貸し借りは禁止されています。
- ④ 業務で GSX アカウントを使用しなくなった場合、もしくは一定期間（1 ヶ月以上）使用しない場合、管理部署への申請が必要です。使用しない GSX アカウントを保持することは原則禁止されています。

#### 不正行為の例

- ・ GSX で使用している Apple ID を個人メールアドレスに変更をする。
- ・ 同僚が GSX にログインが出来ないと困っていたため、自分の Apple ID を教えてログインをさせた。
- ・ 異動で GSX アカウントを使用しなくなったが、Apple の情報を知りたかったので GSX アカウントの使用を継続した。

### 2. GSX へのアクセスについて

- ① GSX は業務以外の使用は禁止されています。個人利用目的での使用は出来ません。
- ② GSX は勤務地以外でのアクセスは原則禁止です。出向など社外で使用する場合には事前に管理部署への申請が必要です。
- ③ GSX は個人所有の端末からアクセスすることは禁止されています。

#### 不正行為の例

- ・ 知人に iPhone の保証期間を調べて欲しいと頼まれたので、自宅のパソコンで GSX にアクセスをして保証状況を調べた。

### 3. 情報の取り扱いについて

GSX で得た情報、またはクイックガレージ業務で得た情報を SNS 等で外部に発信や公開することは禁止されています。顧客情報、他の従業員の情報、公開されていない自身の業務内容、Apple 社に関する内部情報、社内通達など全てが含まれます。

#### 不正行為の例

- ・GSX に iPhone 分解方法が掲載されていたため、自分のブログで公開をした。
- ・知人に複数台所持している iPhone が AppleCare+ に加入しているかを調べて欲しいと頼まれたので、勤務中に調べた。

### 4. CSAT のアンケートについて

- ① 当社に勤務する従業員は、Apple から送信される CSAT のアンケートに回答することは禁止されています。また、従業員・スタッフの家族（父母・兄弟・祖父母 等）であってもアンケートに回答してはいけません。
- ② CSAT アンケートの回答に関して、故意に操作すること、不正な行為を行うことは禁止されています。

#### 不正行為の例

- ・顧客のメールアドレスを故意に変更して修理オーダーを作成する。
- ・顧客メールアドレスをスタッフがフリーメールなどで作成して修理オーダーを作成し、メールをスタッフが受信し、なりすましでアンケートに回答する。

### 5. 顧客個人情報の不正取得と使用について

顧客から各種 ID やパスワードなどを取得及び使用することは禁止されています。業務に必要な場合には同意のもと顧客本人に操作をして頂く必要があります。

#### 不正行為の例

- ・顧客のパスワードを記録または記憶し顧客製品のパスコードロックを解除する。
- ・パスコードロックを顧客に解除してもらい、顧客から見えない場所または顧客のいない場所で製品を操作して使用する。

### 6. ASP 向け社員販売プログラムについて

当プログラムで購入した製品は、ASP 従業員（家族や近親者も含む）の個人利用でのみ使用することができます。購入した製品の転売などは禁止されています。

#### 不正行為の例

- ・社員販売プログラムで Apple 製品を割引価格で購入し、家族や近親者でない者に販売をする。

## 7. Apple 純正部品の取り扱いについて

- ① GSX で取得した部品は、Apple サービスプロバイダマニュアル（以下 ASPM）に基づいて使用することが出来ます。部品の転売、ASPM に定められていない部品流用などは禁止されています。
- ② 修理にあたり交換した顧客製品の不良部品は、速やかに Apple 社に返却する義務があります。不良部品の流用などは禁止されています。
- ③ Apple 預託部品及び預託貸出機は、ASPM に定められて用途以外での使用は禁止されています。

### 不正行為の例

- ・ GSX で Apple 純正部品をオーダーして部品を個人で販売、転売する。
- ・ 顧客製品の部品を他の顧客製品の部品と故意に交換する。
- ・ Apple 預託部品または預託貸出機を GSX に登録をせず使用する。

## 8. 顧客製品と付属品類の取り扱いについて

- ① 顧客より製品を預かる場合には、当社指定の受付票や同意書に記入及び署名（当社システム上での入力署名を含む）を頂いた上で預かる必要があります。受付及び同意なく顧客製品を預かることは禁止されています。
- ② 預かった顧客製品を従業員個人の判断で営業所外へ持ち出しは禁止されています。
- ③ 顧客製品に装着されている付属品類を顧客の許可なく取り外すことや廃棄することは禁止されています。付属品類を取り外す場合には顧客本人に取り外して頂く必要があります。（顧客依頼の場合は除く）

### 不正行為の例

- ・ 預かっていた顧客製品を返却するために、会社または営業所責任者の許可なく営業所外で顧客に返却をする。
- ・ 顧客製品に装着されている保護フィルムを許可なく取り外し破棄する。

## 9. チャンネルメンバー行動規範の遵守

従業員は、Apple が提示するチャンネルメンバー行動規範を遵守し、Apple と同等の倫理観で業務に従事することが求められます。行動規範には、誠実さ、敬意、機密保持、コンプライアンスの4つがあります。

- ① 誠実な行動を心掛け、横領や着服、賄賂の受け取りを行わない。
- ② 他者に対し敬意を持ち、差別（人種、性別等）、ハラスメント行為を行わない。
- ③ 業務で得た情報や顧客情報の漏洩、著作権法違反を行わない。
- ④ 違反を見つけた場合は、速やかに広告し是正処置を行う。

## 10. 従業員の自社修理サービス利用について

従業員が自社（他営業所含む）で Apple 修理サービスを利用することは可能ですが、下記を遵守する必要があります。

- ① 自身が所有する製品を自社修理サービスで修理を行う場合、必ず上長経由で部門長の承認を得てから行う。上長の承認を得ずに修理サービスを利用することは禁止されています。
- ② 家族や友人、知人などが所有する製品を自社修理サービスで修理を行う場合、委任状が必要です。委任状がない場合は他者が所有する製品の修理は行えません。
- ③ 従業員が上記の修理を行う場合、従業員本人の名義で修理受付と署名が必要です。他人名義での受付は禁止されています。代理の場合には「使用者との続柄」に適切な続柄を入力する必要があります。
- ④ 従業員が上記の修理を行う場合、自身で修理を行うことは禁止されています。必ず営業所内の他従業員または上長が修理を行う必要があります。
- ⑤ 従業員が自社修理サービスを利用する場合は、修理受付時にメールアドレスの入力は行ってはいけません。自分自身、家族、友人、知人、如何なる場合でも例外なくメールアドレスの入力はせず、Apple 社指定の「[refused@apple.com](mailto:refused@apple.com)」を入力する必要があります。

### 不正行為の例

- ・家族の iPhone を上長に許可を取らず、家族名義で修理受付をして自分で修理を行った。
- ・知人の Apple 製品を知人名義で修理受付をして、知人のメールアドレスを入力をした。修理は他の従業員には知らせずに自分で修理を行った。
- ・自分の iPhone を転売するために、自分でバッテリー交換を行った。