

平成21年3月17日

フランチャイズ取引の一層の適正化について

経済産業省は、最近の景気動向を踏まえ、また、フランチャイズチェーン本部に対する改善指導の状況や、昨年実施したフランチャイズチェーンにおける本部と加盟店の間の取引に係る調査結果にもかんがみ、本日、(社)日本フランチャイズチェーン協会に対し、フランチャイズチェーン本部と加盟店の取引の一層の適正化に係る要請を行いました。

1. 経済産業省では、フランチャイズチェーン本部による契約前の書面交付・説明義務を定める中小小売商業振興法の規定に基づき、従前より加盟店から苦情のあった本部等に対する報告徴収を行い、書面の記載内容が不十分であった本部への改善指導を行ってきました。
2. また、経済産業省が昨年実施したフランチャイズチェーン本部に係る実態調査においても本部から加盟店に対しての情報開示が徹底されることが、トラブルの軽減に有効である実態を把握しました(別添参照)。
3. 経済産業省では、最近の景気動向を踏まえ、また、上記の改善指導の状況や調査結果にもかんがみ、本日、(社)日本フランチャイズチェーン協会に対し、フランチャイズチェーン本部・加盟店間の取引の一層の適正化を通じたフランチャイズビジネスの健全な発展のため、
 - ・中小小売商業振興法や独占禁止法のガイドライン等で定められている本部による契約前の情報開示等に会員各社が取り組むことを徹底すること。
 - ・本部と加盟店間でのトラブル等について、定期的に調査し、その結果を公表すること。
 - ・本部と加盟店間でのトラブル等について、相談窓口対応や紛争解決に引き続き強力に取り組むこと。
 - ・フランチャイズ本部・加盟店間のよりよい関係に向けた議論の場を設け、上記調査の結果を踏まえて、課題と対応について定期的に検討を行うこと。を要請いたしました。

4. 経済産業省では、引き続き、フランチャイズチェーン本部と加盟店の良好な関係を基礎としたフランチャイズビジネスの健全な発展を図るべく、必要に応じ施策を講じてまいります。

(本発表資料のお問い合わせ先)

商務情報政策局商務流通G流通政策課長 高橋

担当者：稲^{いなむら}邑、大倉

電話：03 - 3501 - 1511 (内線 4161)

03 - 3501 - 1708 (直通)

商務情報政策局サービス政策課長 田中

担当者：佐藤

電話：03 - 3501 - 1511 (内線 4021)

03 - 3580 - 3922 (直通)

中小企業庁経営支援部商業課長 和田

担当者：古金谷、星

電話：03 - 3501 - 1511 (内線 5361)

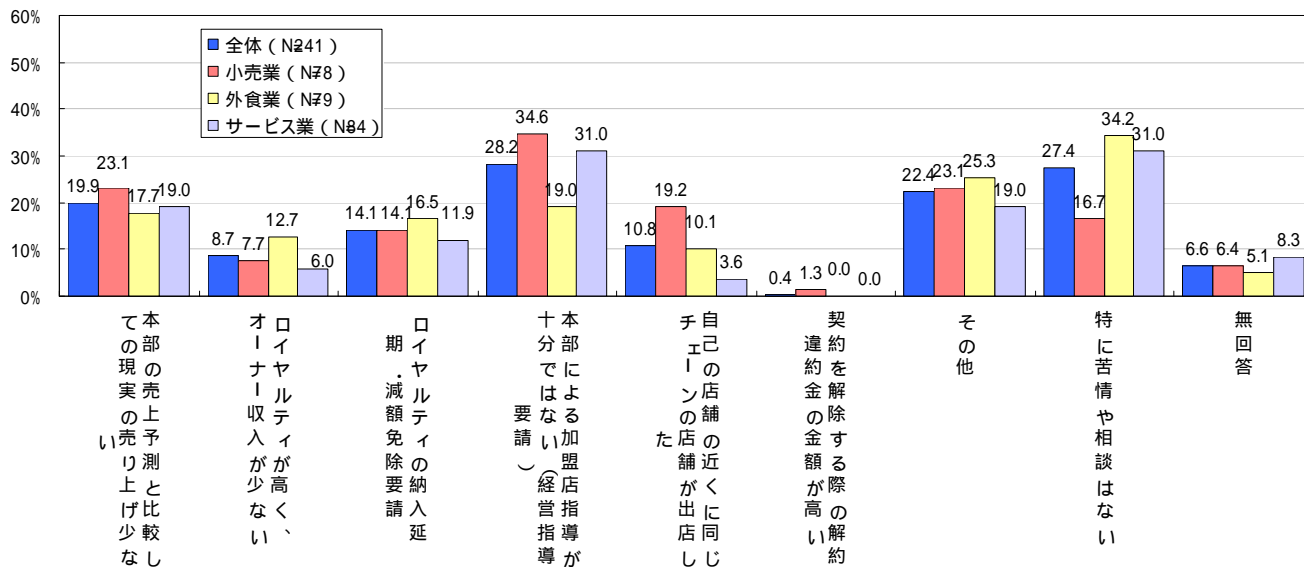
03 - 3501 - 1929 (直通)

(別添)

< 実態調査結果にみる加盟店の本部への苦情や満足度の分析 >

加盟店の本部への主な苦情

- ・加盟店から本部に対しての主な苦情としては、加盟店指導や売上予測に係るものが多い。



「加盟店の本部に対する満足度」と「事前説明状況の理解度」の関係

- ・「加盟店の本部に対する満足度」を「フランチャイズ契約に係る本部からの事前説明の理解度」別にみると、「説明を受けて内容を理解した」という加盟店は満足度が高い傾向にある。

