

平成14年11月1日  
経済産業省

## 1. 背景

経済産業省では、平成14年3月29日に閣議決定された「規制改革推進3か年計画（改定）」に基づき、サービス・フランチャイズシステムの事業環境整備を検討するにあたり、平成14年8月の1ヶ月間、本部事業者、加盟店事業者を対象に実態調査を行った（統計報告調整法に基づく「承認統計」）。

## 2. 調査対象・方法

調査対象は、日本全国の本部事業者1,071（全数調査）、加盟店2,035（無作為抽出調査）とし、有効回答率は、本部事業者22.7%、加盟店18.4%であった。

今回の調査方法の特徴は、日本のフランチャイズ・チェーンの事業態様を89分類に分け、これらに属する本部事業者と加盟店事業者を網羅的に調査し、最終的にサービス業、小売業、外食業の3つの分類にて比較を行っている点である。また、調査結果の中立性、客観性を保つため、ヒアリング調査は行っていない。

## 3. 報告書の要点

### (1) 法人加盟・個人加盟の区別（P53、P54）

加盟店の「法人加盟」と「個人加盟」の割合（2001年度末）は、概ね、法人加盟58%、個人加盟42%となっている。法人加盟では、新規事業開拓・業種転換のためという理由が多く、他方、個人加盟では起業・創業のためという理由が多い。

### (2) 加盟時の経営者の平均年齢（P55）

平均年齢はサービス業、小売業、外食業とも42歳である。

### (3) 新規産業・雇用創出効果（サービス業）（P9、P47、P54～P57、P64）

サービス業の本部事業者の事業開始時期は、小売業、外食業と比べて新しく、平成7年以降が約50%である。また、サービス業における正規従業員数（平均）は、小売業、外食業に比べて多く（約6人/店舗）、加盟店経営者の前職が会社員（サラリーマン）であった者の割合及び加盟動機について起業・創業のためとしている割合もサービス業が最も高い。さらに、初期投資が手頃、自己資金のみで開業資金と

した割合もサービス業で最も高い。すなわち、サービス業におけるフランチャイズ加盟は、小売業と比べると、初期投資が少ない等の理由により、会社員（サラリーマン）などが起業・創業している割合が大きいと考えられる。

#### (4)経営上の問題等（P 42、P 90）

サービス業においては、チェーン本部事業者が抱える経営上の問題において、「新商品・サービスの開発が困難」、「指導開発担当者のスキル不足」が小売業、外食業に比べて高い。また、サービス業において経営指導・技術指導の回数が「全くない」割合も高く、ある場合でもその内容は単なる巡回が約4割となっている。

#### (5)本部事業者に対する満足度・苦情等の申し入れ（P 80、P 84）

サービス業におけるフランチャイズパッケージ自体の満足度（42.7%）は、小売業（55.5%）、外食業（54.7%）に比べると低い。また、本部に苦情や相談を申し入れても解決しなかった割合も約7割ある。

#### (6)契約締結前の情報開示、説明義務の状況（P 19、P 20、P 67、P 68）

契約締結前の情報開示の状況については、以下のとおり（業種・業態により一概に比較できない項目を除く）

本部事業者の調査では、事業者による事前開示の割合が7割を下回る項目がサービス業5項目、小売業4項目、外食業4項目であった。そのうち4項目は各業種共通している（本部の主要株主、本部の財務状況、本部の訴訟経歴、フランチャイズ契約の平均継続年数）。

加盟店調査では、「説明を受けて内容を理解した」割合が6割を下回る項目がサービス業11項目、小売業10項目、外食業6項目であった。そのうち6項目は各業種に共通している（本部の主要株主、本部の行っている他の事業、本部の財務状況、本部の訴訟経歴、本部の関連会社、フランチャイズ契約の平均継続件数）。

すなわち、「説明を受けたが内容を理解できなかった」、「説明を全く受けなかった」及び「不明（覚えていない）」の合計が多い項目を示す。

#### (7)加盟店の今後のチェーン事業への取組（P 93）

今後事業を維持・拡大したいと考えている加盟店はサービス業では79%、小売業では80%、外食業では81%であり、大半の加盟店が経営に意欲を感じている。他方で、規模の縮小や撤退を考えている加盟店はサービス業で7%、小売業で13%、外食業で10%である。

#### (8)フランチャイズに係る現行法等の認知度（P 43～P 45、P 94～P 96）

独占禁止法ガイドライン、中小小売商業振興法、日本フランチャイズチェーン協会自主基準に関し、本部事業者側調査ではサービス業、小売業、外食業

で概ね70%～78%の認知度で大きな差はない。他方、加盟店側調査では、概ね、  
、 は2割～3割、 は5～7割である。

#### 4. 今後の対応

今回の調査においては、今後のチェーン事業への取組について、肯定的な意見を持つ加盟店の割合は分野を問わず比較的高かった。しかしながら、個別の事項等に関しては、本調査において把握が必ずしも十分でなかった点もあり、今後は、今回の調査を補足する形で実態的なヒアリング調査等を実施し、サービス業のフランチャイズ・チェーンについての環境整備の在り方について検討を行う。

報告書は、経済産業省ホームページ (<http://www.meti.go.jp/kohosys/press/0003300>) に掲載しております。

経済産業省商務情報政策局サービス政策課長 石井裕晶

TEL (直) 03 - 3580 - 3922

FAX 03 - 3501 - 6613