

# フランチャイズに関するトラブル等の現状

平成15年3月18日  
経済産業省

# 1.トラブル等の現状

## (1)トラブル等の傾向と類型

### 主な苦情 相談の類型

加盟者と本部間のフランチャイズに関する苦情 相談は、苦情 相談主が加盟者の場合、経営に関する相談から、事前情報開示や契約内容に関する苦情までみられる。他方、苦情主が本部事業者の場合は、加盟者が契約を遵守しないことに対して苦情が寄せられるケースが多い。

### フランチャイズに関する苦情 相談の類型

#### 苦情 (相談) 主が加盟者のケース (本部または第三者に対する相談 苦情)

経営に関する相談	売上の伸び悩み 競合出店への対応 販促の方法 店舗の運営方法 (人事管理等) 顧客からのクレームへの対応 ロイヤルティの納入延期・減額免除要請
本部に対する苦情	本部の売上予測と現実の売上が食い違っている 契約内容についての事前情報開示が十分ではない 仕入先、仕入商品、価格などが本部に拘束される 自己の店舗の近くに同じチェーンの店舗が出店する ロイヤルティが高く、オーナー収入が少ない ロイヤルティの徴収方法が加盟者に不利 本部による加盟者指導が十分ではない 契約を解除する際の違約金の金額が高い

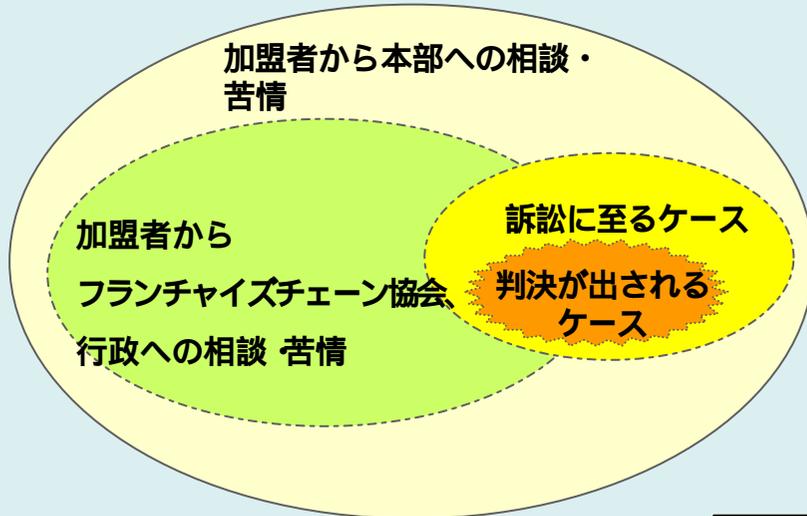
#### 苦情主が本部事業者のケース (加盟者に対する苦情)

ロイヤルティ等の未納 商標権の侵害 本部に無断での商品・サービスの提供 競業避止義務違反 守秘義務違反 送金義務違反 閉店時の精算金の未納 閉店時の店舗の明け渡し 一方的閉店
---

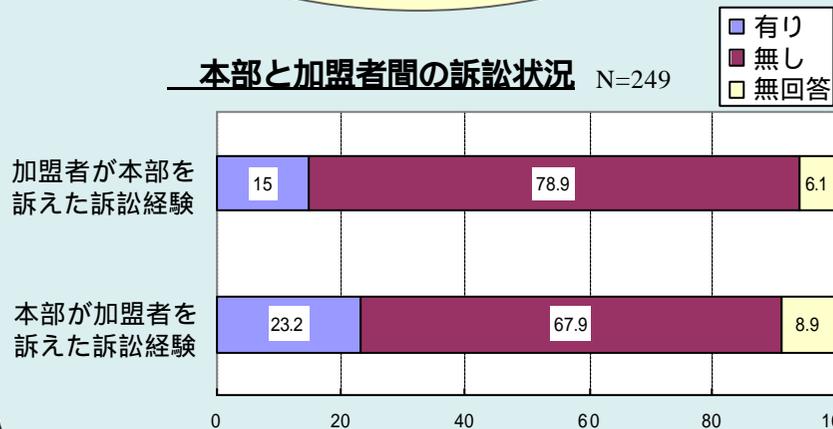
## 苦情・相談、訴訟、判決の関係

加盟者からの相談・苦情の中で訴訟に至るケースは一部であり、判決が出されるケースはさらにその一部である。訴訟に至らないケースとしては、当事者間の話し合いでトラブルが解決するケースもあるが、話し合いで解決しないものの、訴訟の金銭的・機会的費用が障害となり、訴訟に至らないケースもある。

### 苦情・相談、訴訟、判決の関係 (加盟者が本部を訴える場合)



### 本部と加盟者間の訴訟状況 N=249

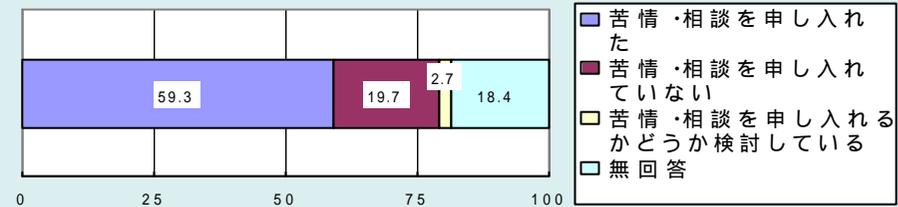


出所 経済産業省「フランチャイズチェーン事業経営実態調査」平成14年10月

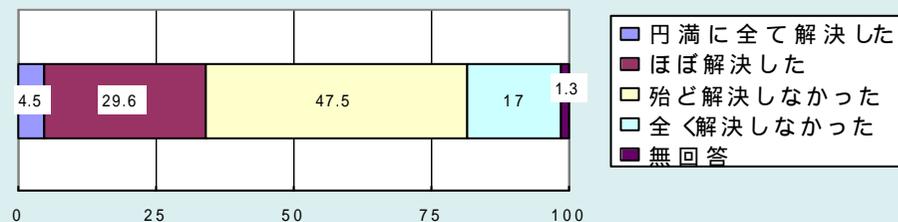
### 加盟者の本部に対する満足度 N=376



### 不満と思っている事項について本部に 苦情・相談を申し入れた経験 N=376



### 本部に苦情・相談を申し入れた後の状況 N=222

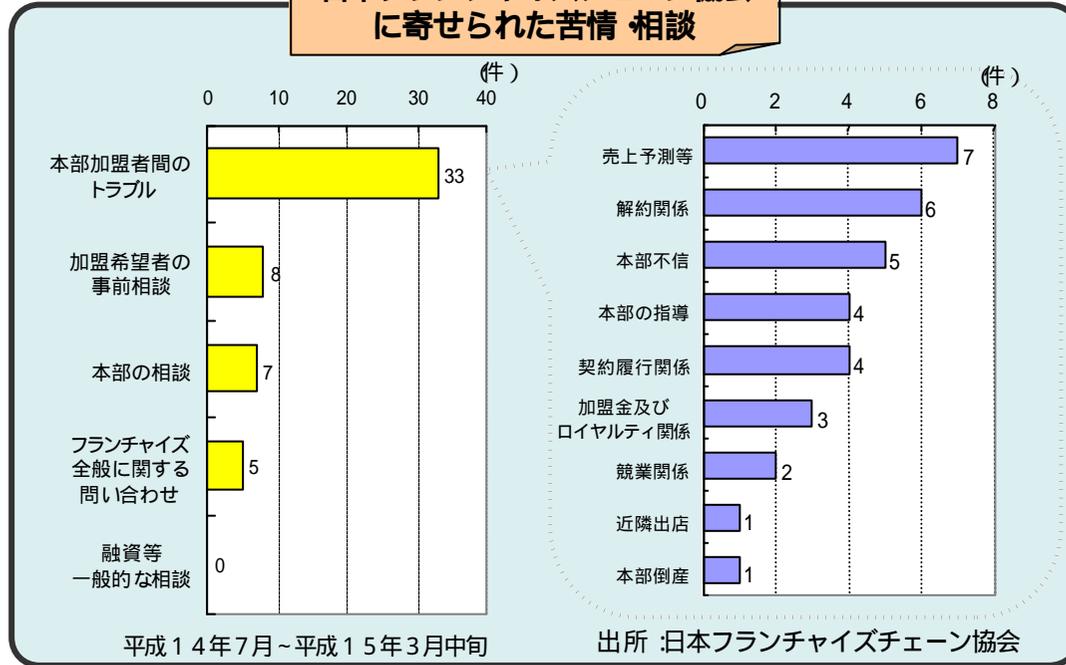


注： 加盟者に対する調査結果  
 (、小売業 (N=54)、外食業 (N=53)、サービス業 (N=267) :次頁以降同じ)  
 (小売業 (N=33)、外食業 (N=30)、サービス業 (N=159))  
 本部に対する調査  
 (小売業 (N=81)、外食業 (N=83)、サービス業 (N=79) :次頁以降同じ)

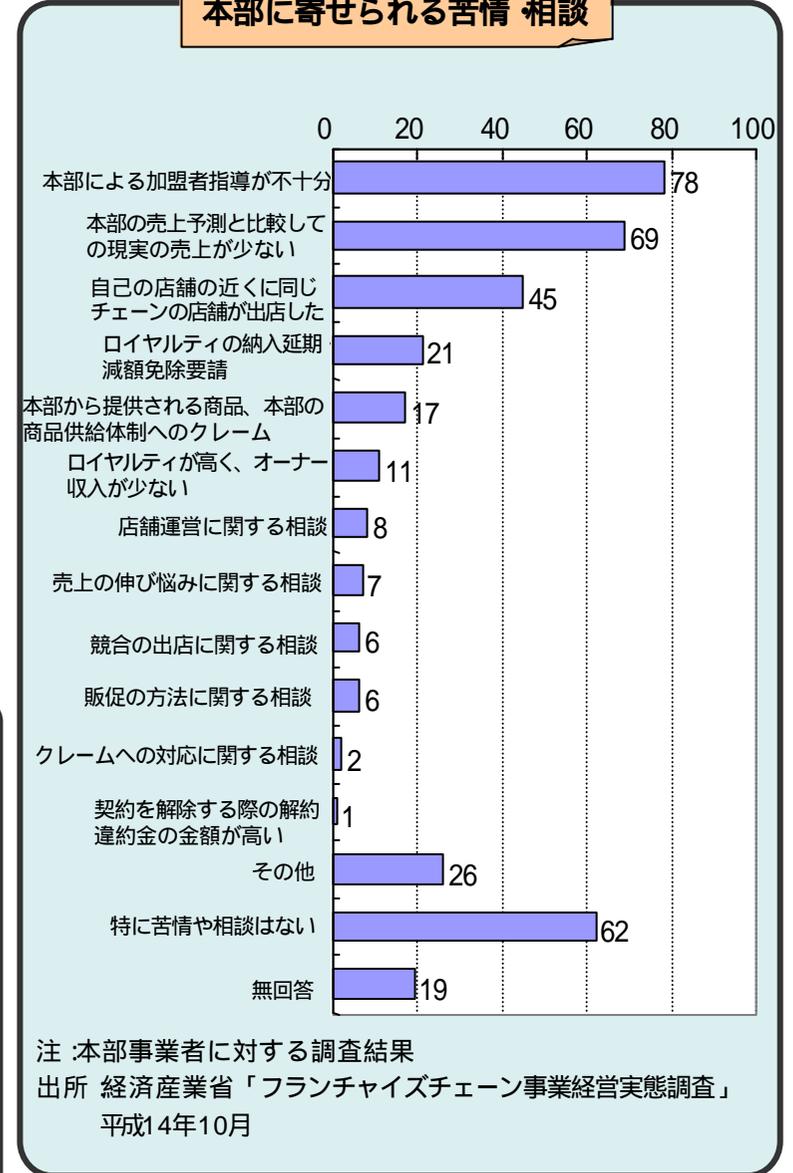
## 苦情・相談の件数

フランチャイズに関して、業界団体、行政、本部に寄せられる苦情・相談は以下のようになっている。

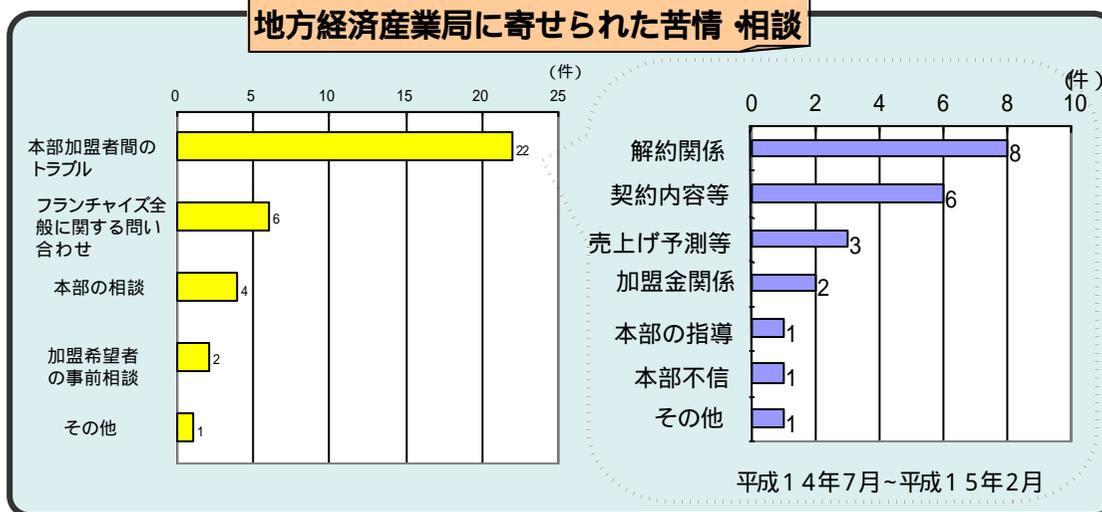
### 日本フランチャイズチェーン協会 に寄せられた苦情・相談



### 本部に寄せられる苦情・相談



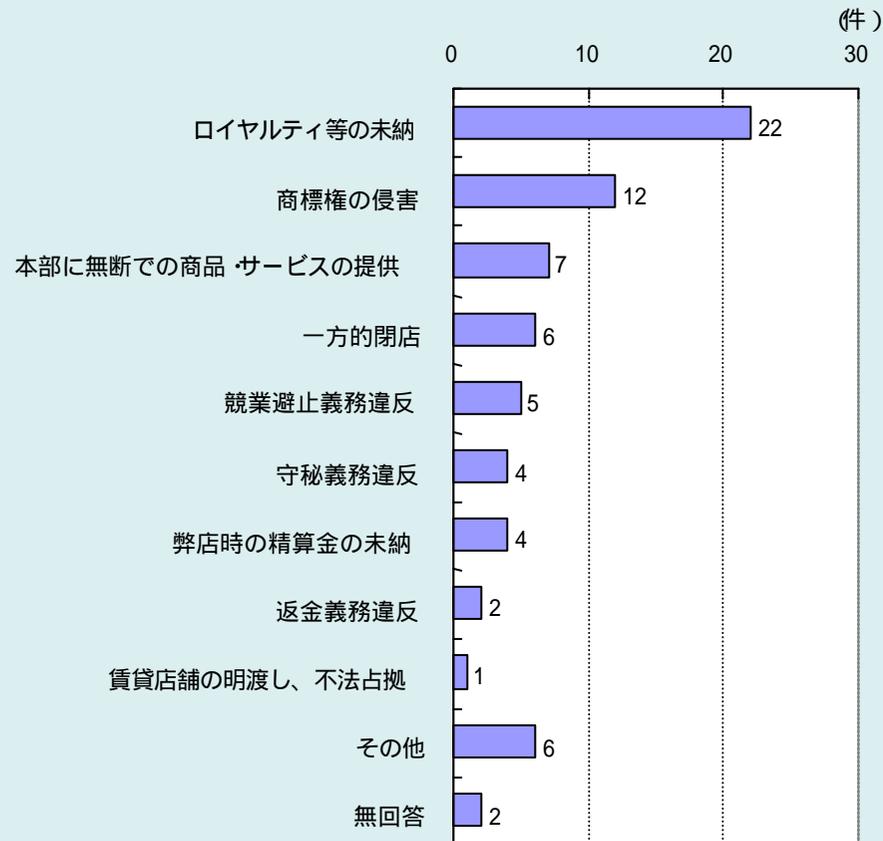
### 地方経済産業局に寄せられた苦情・相談



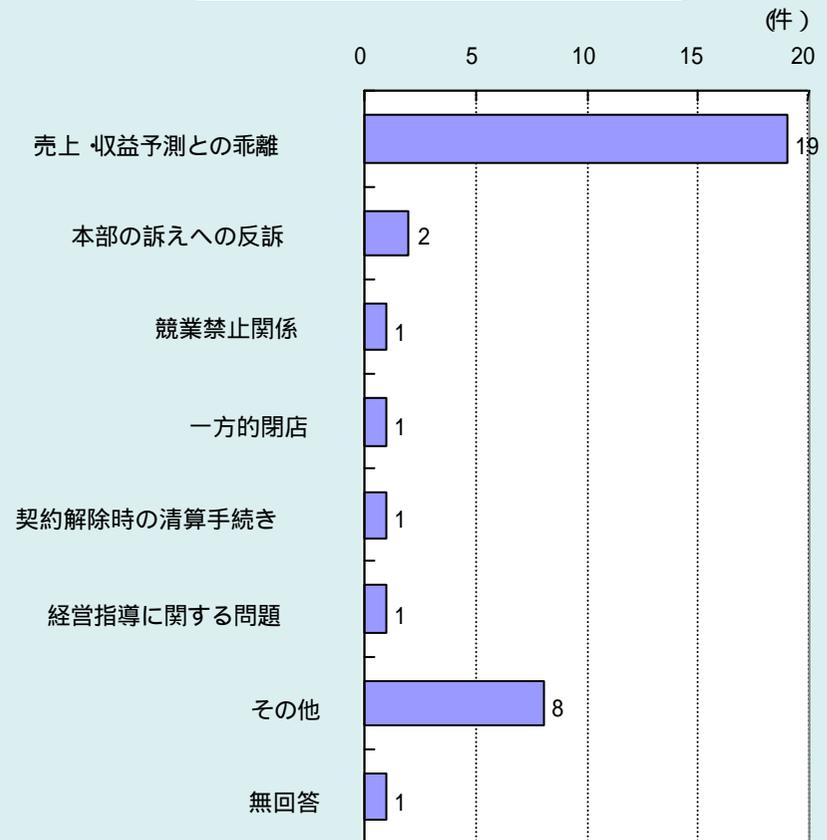
## 訴訟の状況

加盟者と本部間の訴訟の状況をみると、本部が加盟者を訴えた理由としては、「ロイヤルティ等の未納」、「商標権の侵害」が多く、他方、加盟者から本部が訴えられた理由としては、「売上・収益予測との乖離」が多くなっている。

本部側が加盟者を訴えた訴訟理由



加盟者から本部が訴えられた訴訟理由



注：本部事業者に対する調査結果

出所：経済産業省「フランチャイズチェーン事業経営実態調査」平成14年10月

## フランチャイズに関する主な判例

本部と加盟者の間における訴訟についての主な判例は以下のとおりである。フランチャイズに関する判例といっても、中には「システムを運営していく意思も能力もない」といったようなフランチャイズには該当しない詐欺的な不法行為に該当するものもある。

### 主な判例

#### 契約の締結

契約の内容を十分に検討する機会を与えられないまま契約締結させられたとして、加盟者が契約の無効を主張するもの、本部の行為を詐欺として不法行為が成立すると判断するもの、事実認定の結果として加盟者側の主張を排斥するもの等がある。

#### 売上げ予測 利益予測の誤り

加盟者側から、本部の保護義務違反や契約締結上の過失を主張するものが多いが、本部の行為を詐欺として不法行為が成立する場合を除くと、その主張が排斥されたり、過失相殺を認定するもの等が多い。

#### 加盟金の返還

加盟金の返還については、本部の行為が詐欺として不法行為に当たる場合には全額返還が認められている。その他のケースでは、中途解約の契約残存期間に応じて一部返還が認められたケース、契約に従い全く返還が認められなかったケース等がある。

#### 契約の終了

契約上の解約事由に該当する場合の他、相手方が重要な債務不履行や背信行為を行うなど、フランチャイズ契約における本来的な取引関係が将来に向けて円滑に遂行できなくなる蓋然性が発生し、客観的にもそれが認められる場合は、契約を解除しうるとされる。

#### 違約金 損害賠償の予約

民法上、予定された損害賠償額を契約することは可能であり、裁判所はその額を変更することができないことになっているが、判例では、それぞれの事情を踏まえ、賠償額等が過度に高額の場合には、公序良俗違反という形で、予定された賠償額を変更しているケースもある。

#### 競業禁止

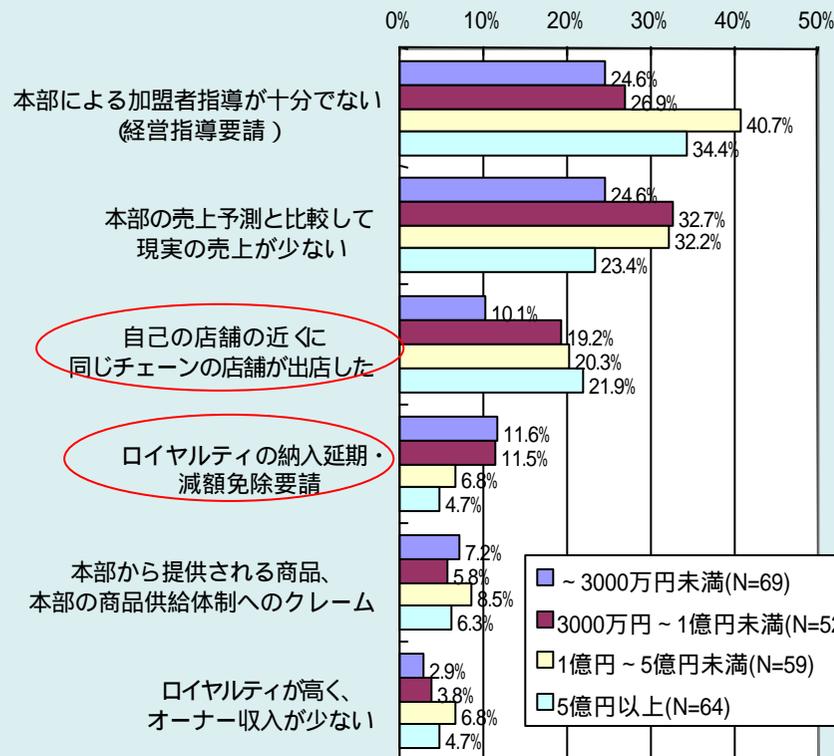
公正競争阻害性の有無、合意の重要性、フランチャイズ契約の特性等、準拠する法律等によって判断の基準は様々であるが、合理的な範囲内で制限を課した上での競業禁止契約であれば、その合法性が認められている。

## (2) 苦情 相談等の分類

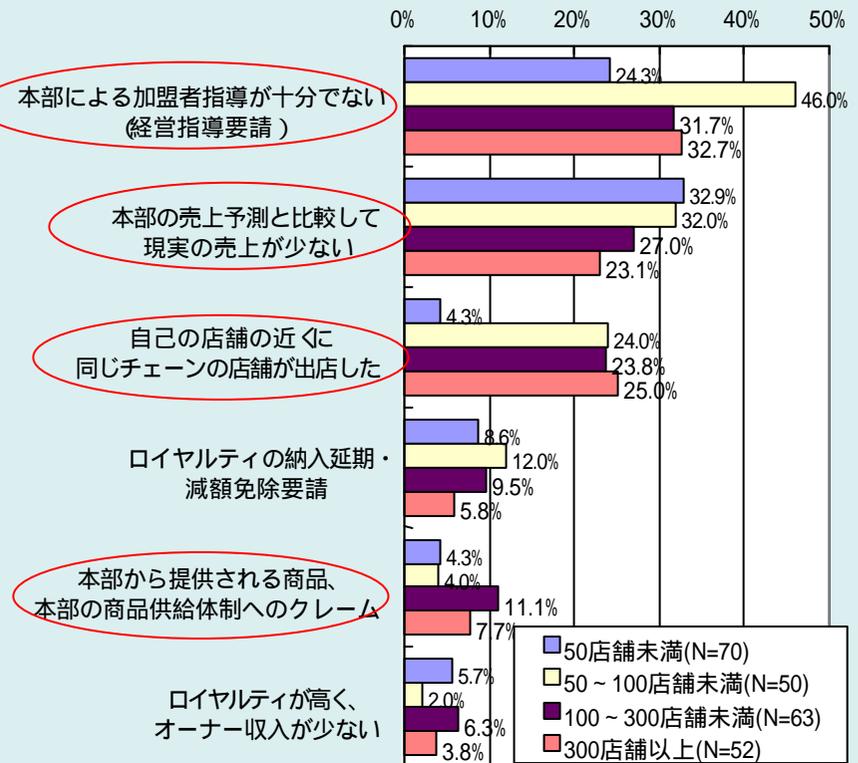
### 本部の規模と苦情 相談

資本金・店舗数が小さい本部では「自己の店舗の近くに同チェーンの店舗が出店」に関する苦情 相談が少ない。また、本部の店舗数が少ないほど「売上予測と現実との乖離」に関する苦情 相談が多く、店舗数50～100店という規模の企業において「経営指導」に関する苦情 相談が多い。

本部の資本金別に見た加盟者からの主な苦情 相談  
(複数回答)



本部の店舗規模別に見た加盟者からの主な苦情 相談  
(複数回答)



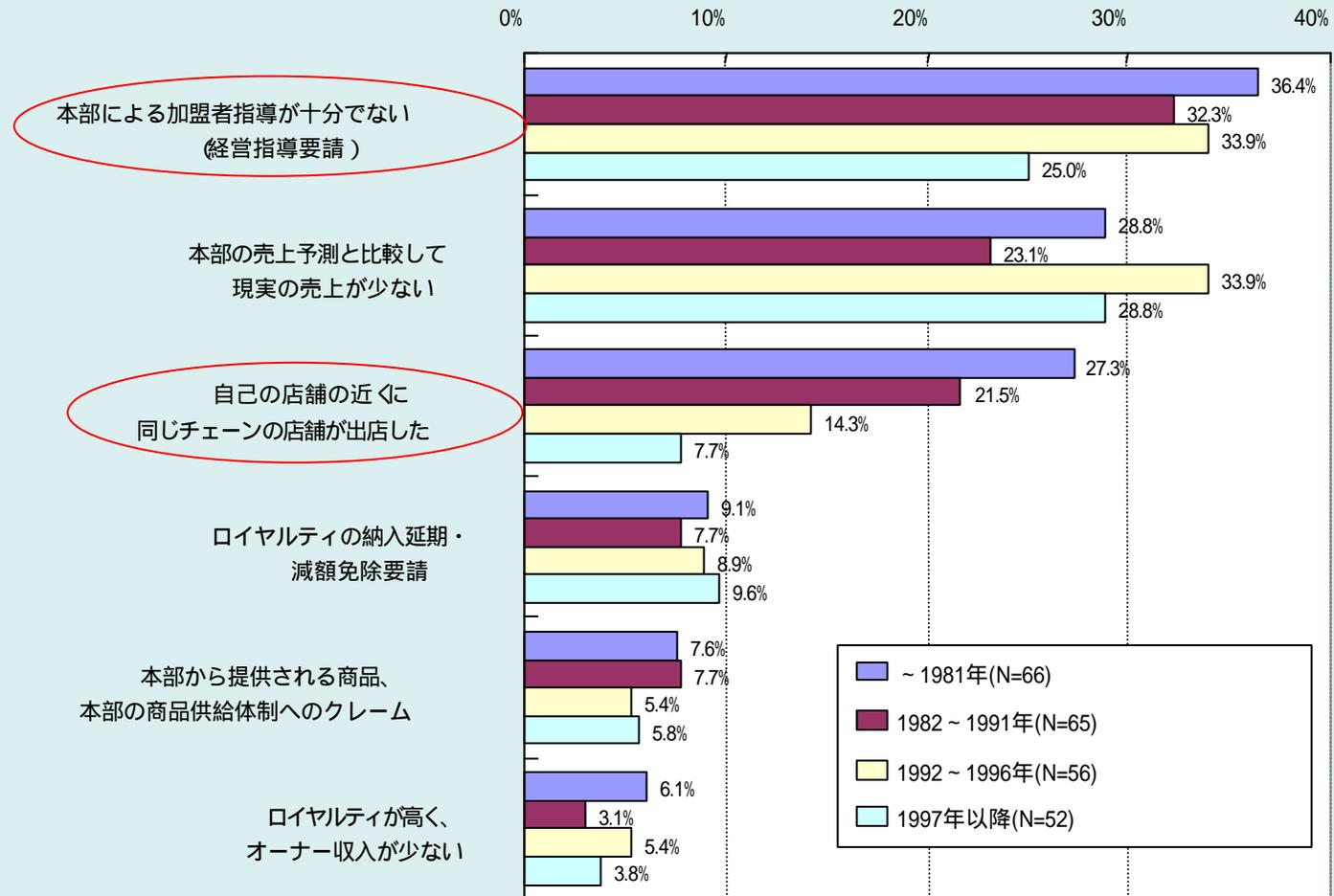
注：値は各項目を選択した回答数を图中的調査対象数で除したものの。本部事業者に対する調査結果  
出所 経済産業省「フランチャイズチェーン事業経営実態調査」平成14年10月

注：店舗数は直営店とフランチャイズ店の合計

## 本部事業者の発展段階と苦情・相談

本部事業者のフランチャイズ開始事業年が古いほど、経営指導が不十分、「自己の店舗の近くに同チェーンの店舗が出店」に関する苦情・相談が比較的多いが、その他については顕著な傾向はみられない。

本部のフランチャイズ開始事業年別にみた加盟者からの主な苦情・相談  
(複数回答)

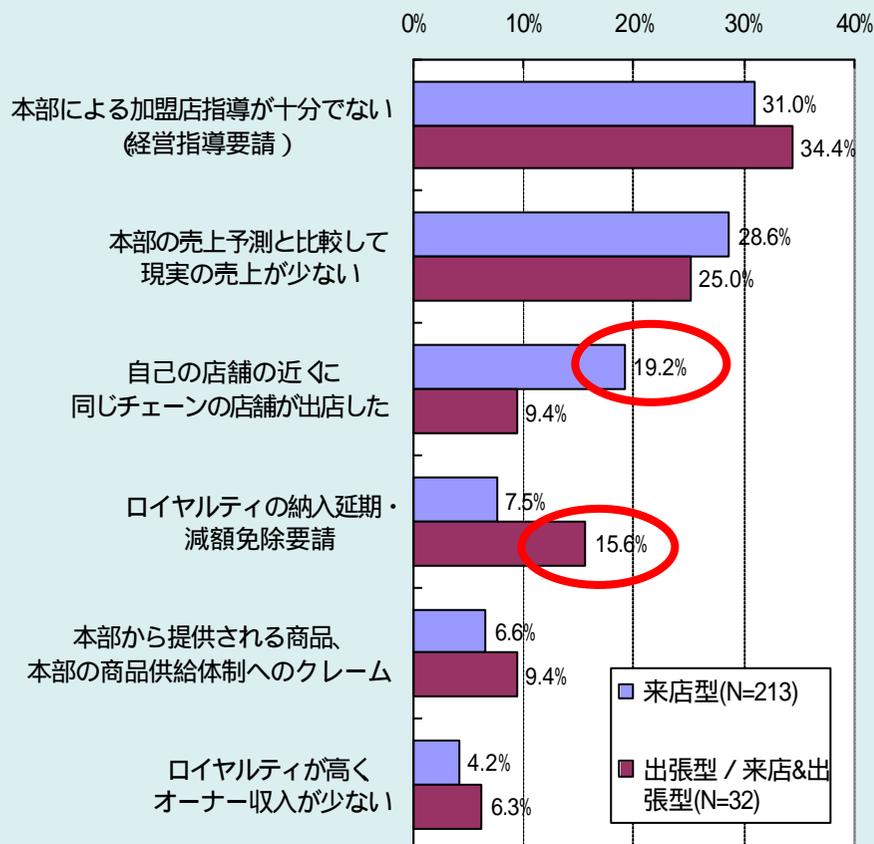


注：値は各項目を選択した回答数を図中の調査対象数で除したものの。本部事業者に対する調査結果  
出所 経済産業省「フランチャイズチェーン事業経営実態調査」平成14年10月

## 業種業態と苦情・相談

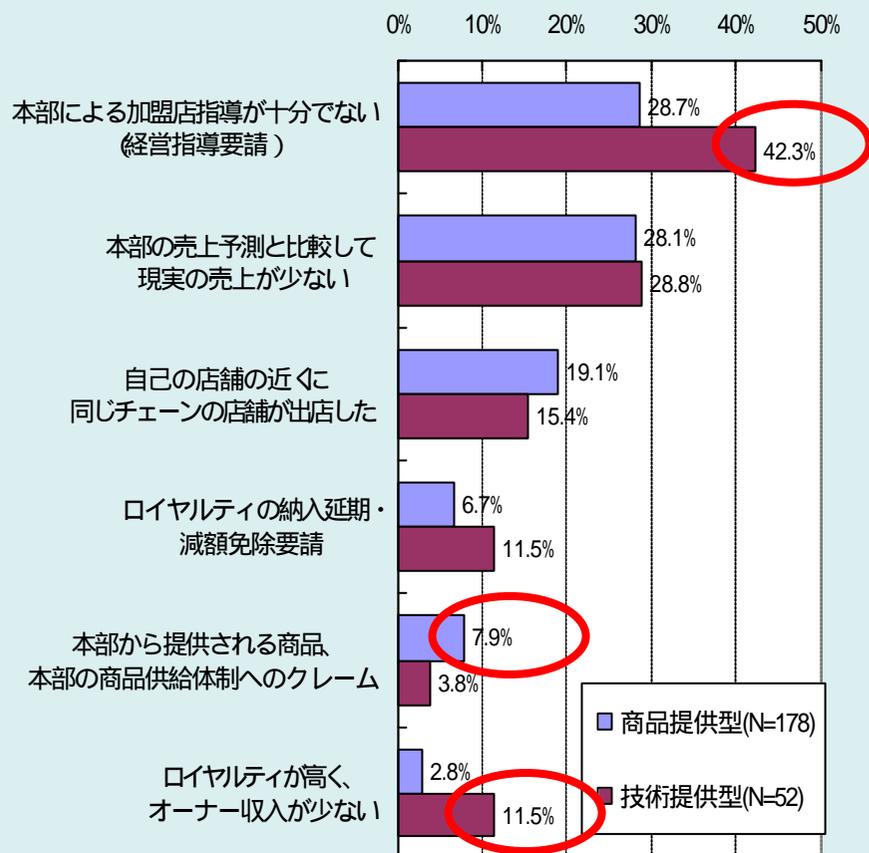
自己の店舗の近くに同チェーンの店舗が出店」に関する苦情・相談は、来店型の方が出張型よりも多い。経営指導が不十分」に関する苦情・相談は、技術提供型の方が商品提供型よりも多い。また、技術提供型の方が「ロイヤルティが高い」との苦情・相談が多い。

来店型 / 出張型別に見た加盟者からの主な苦情・相談  
(複数回答)



商品提供型 / 技術提供型別に見た加盟者からの主な苦情・相談  
(複数回答)

商品提供型 / 技術提供型の区別は、加盟者と消費者の関係による

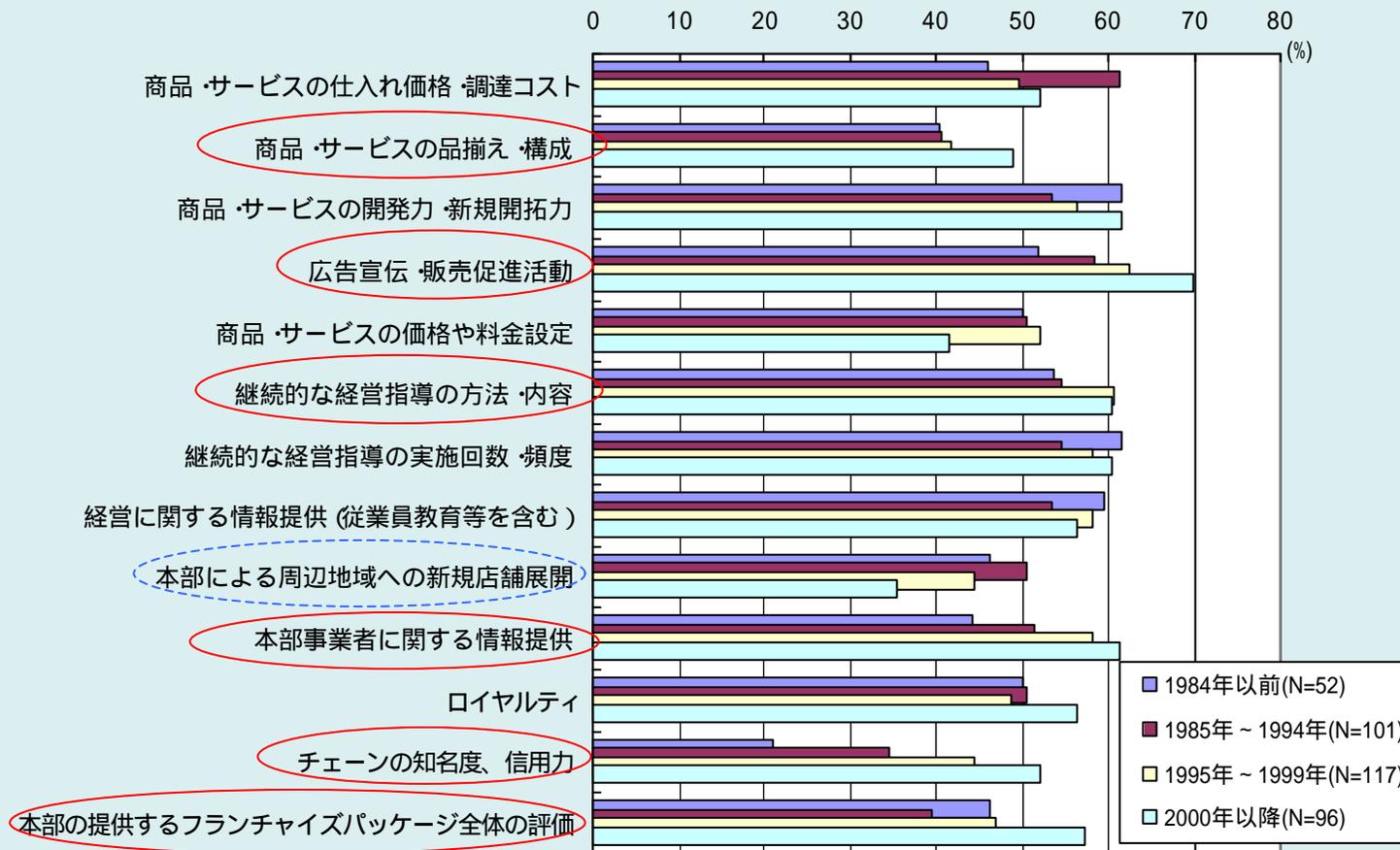


注：値は各項目を選択した回答数を图中的調査対象数で除したもの。本部事業者に対する調査結果  
出所 経済産業省「フランチャイズチェーン事業経営実態調査」平成14年10月

## 加盟者の加盟時期と不満度

「商品・サービスの品揃え・構成」「広告宣伝・販売促進活動」「継続的な経営指導の方法・内容」「本部事業者に関する情報提供」「チェーンの知名度、信用力」等において、加盟時期が新しい加盟者ほど不満とする割合が比較的高く、また「フランチャイズパッケージ全体の評価」についての不満も相対的に高くなっている。他方で、「本部による周辺地域への新規店舗展開」は、加盟時期が新しい加盟者について不満が比較的小さい。

加盟者のチェーン加盟時期別にみた本部に対する不満度

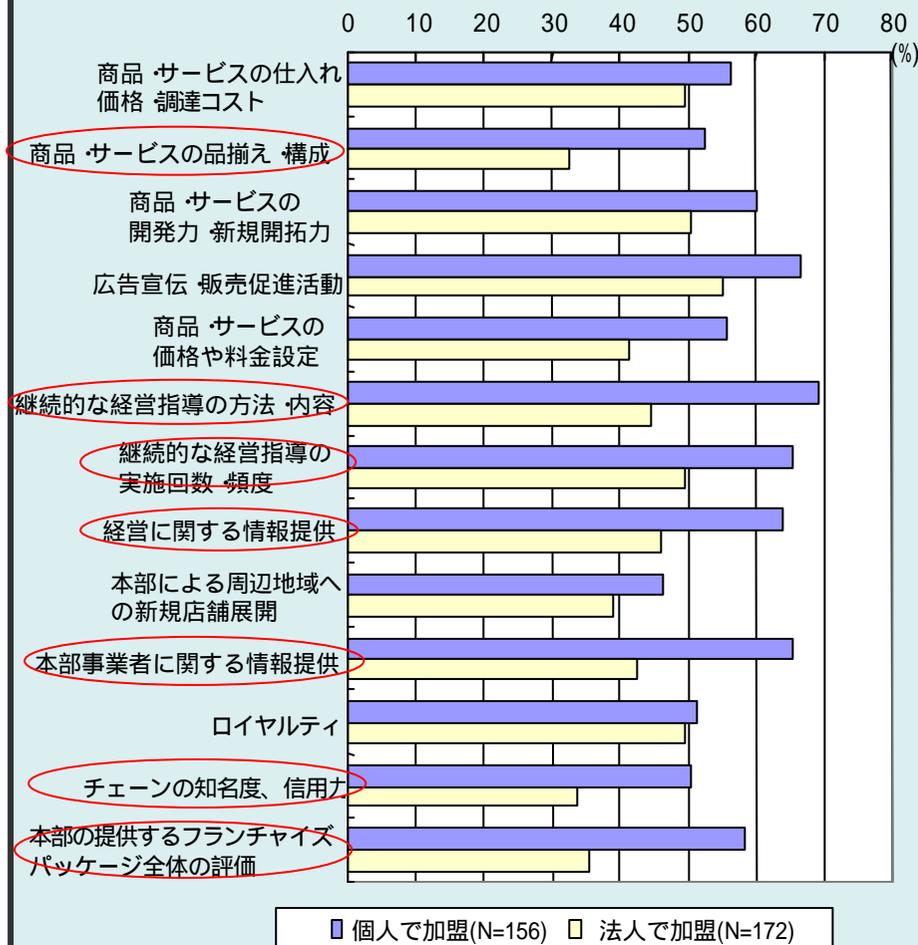


注：値は各項目の満足度の質問で、「やや不満」「不満」を選択した回答数を图中的調査対象数で除したもの。加盟者に対する調査結果出所 経済産業省「フランチャイズチェーン事業経営実態調査」平成14年10月

## 加盟者の属性と不満度

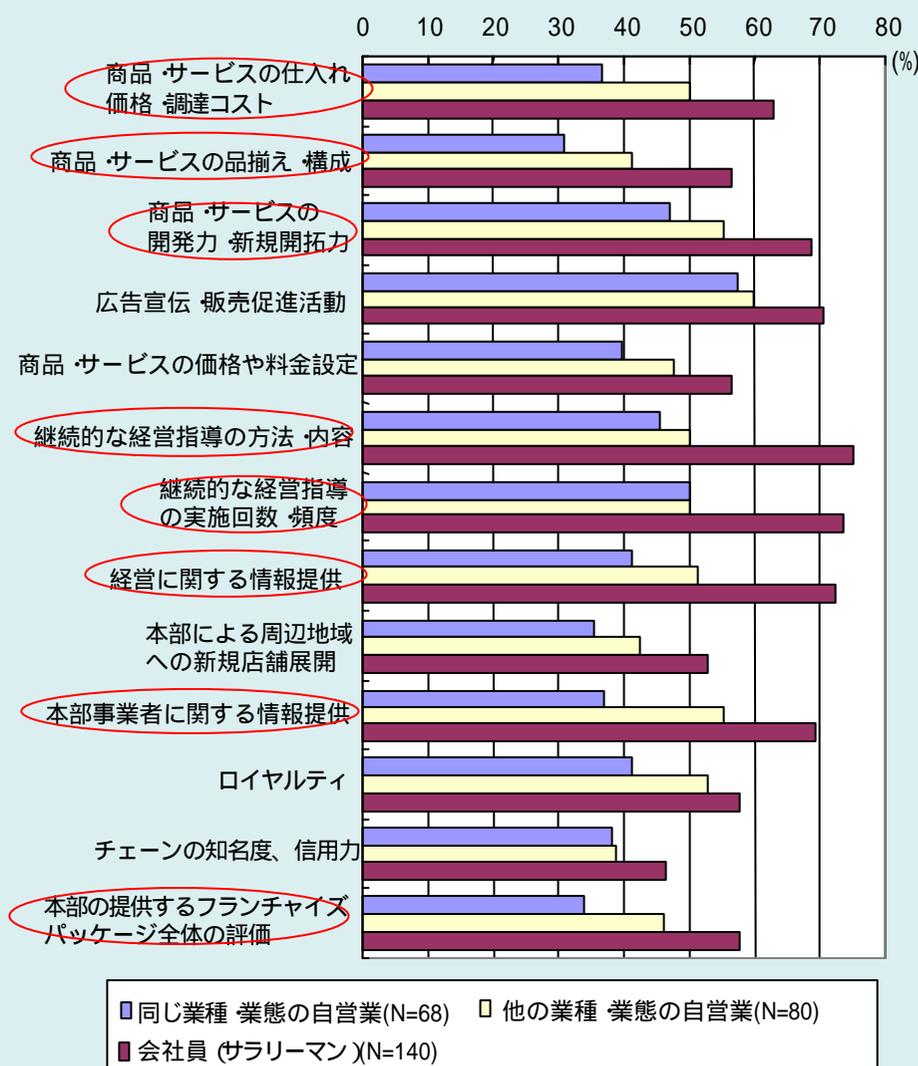
一般的に、法人加盟者よりも個人加盟者の方が不満度が高く、また、前職が自営業者である者よりも会社員である者の方が不満度が高い傾向があり、独立した事業者であることを自覚していない商売に不慣れな者のほうがトラブルが発生する可能性が潜在的に高いと考えられる。

### 加盟者の法人・個人別にみた本部に対する不満度



注：値は各項目の満足度の質問で、「やや不満」「不満」を選択した回答数を  
 図中の調査対象数で除したものの。加盟者に対する調査結果  
 出所 経済産業省「フランチャイズチェーン事業経営実態調査」平成14年10月

### 加盟者の前職別にみた本部事業者に対する不満度



## 2. トラブル防止にかかる現行制度

フランチャイズに関するトラブルの防止にかかる現行制度としては、独占禁止法ガイドライン、中小小売商業振興法及び(社)日本フランチャイズチェーン協会による業界自主基準がある。

### フランチャイズ契約の特徴と現行制度

#### フランチャイズ契約の特徴

本部が設定した内容を加盟者が受け入れる契約である

加盟者を本部の系列の中に組み込む形の契約である

#### 独占禁止法

不公正な取引方法 (ぎまんの顧客誘引) の規制

#### 中小小売商業振興法

「契約内容の開示」「契約内容の事前説明」の義務付け

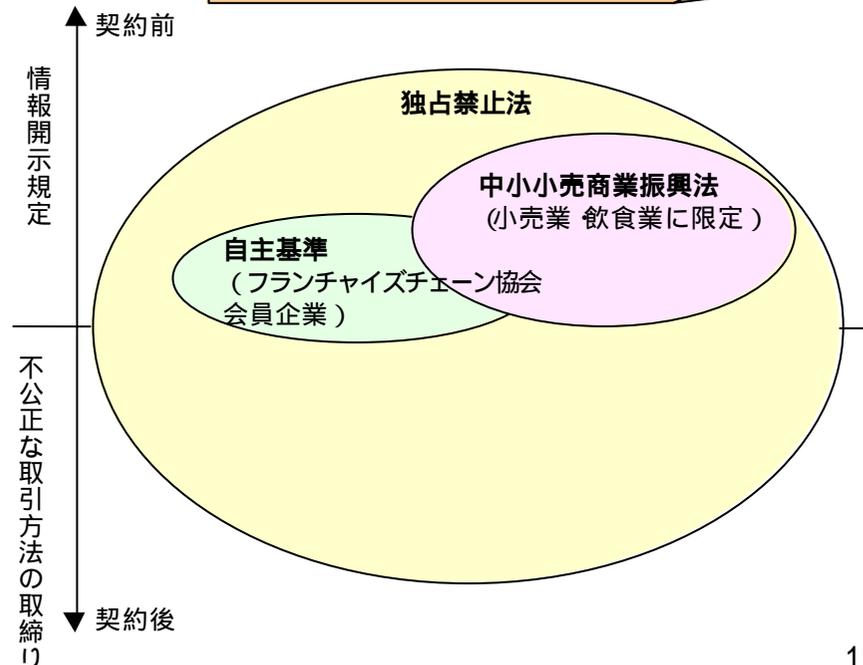
#### 独占禁止法

不公正な取引方法 (優越的地位の濫用の防止等) の規制

### 各制度の対象者

フランチャイズ・システムに関する独占禁止法の考え方について	呼称を問わず、本部が加盟者に対して、特定の商標、商号等を使用する権利を与えるとともに、加盟者の物品販売、サービス提供その他の事業・経営について、統一的方法で統制、指導、援助を行い、これらの対価として加盟者が本部に金銭を支払う事業形態であって、商標、商号等の使用許諾、加盟者の統制、指導等、対価の支払、契約の終了の事項を含む統一的契約を備える本部事業者
中小小売商業振興法	連鎖化事業 (主として中小小売商業者に対し、定型的な約款による契約に基づき継続的に、商品を販売又はあっせんし、かつ、経営に関する指導を行う事業) であって、当該事業に係る約款に、加盟者に特定の商標、商号その他の表示を使用させる旨及び加盟者から加盟に際し加盟金、保証金その他の金銭を徴収する旨の定めがあるものを行う本部事業者
自主基準	日本フランチャイズチェーン協会の倫理綱領に賛同し、一定の入会基準を満たして当該協会に加入したフランチャイズの本部事業者

### トラブル防止に係る各制度の関係



## (1)業界による自主基準

(社)日本フランチャイズチェーン協会は、適正なフランチャイズシステムの健全な発展を図るため、協会の倫理綱領に賛同し一定の基準を満たして入会した会員に対して、自主基準を課している。

### 協会の倫理綱領

会員は以下の事項を遵守する。遵守できない会員は協会から除名される。

経験と実績による裏付けられた商品、役務、ノウハウ等  
正確かつ十分な情報提供  
加盟者の適格性確認

契約内容の理解と合意  
品質保証と信頼性の維持  
改良・開発・指導援助の継続

関係法令等の遵守  
商標・サービスマークの擁護  
契約義務の円滑な履行

### 協会の登録制度

#### 目的

加盟希望者に対し本部の情報を提供することにより、加盟希望者の本部選択又は契約締結の判断に資することを目的とする。

#### 登録対象

- ・公序良俗に反する行為をするおそれがない者
- ・本部として又は直営事業で1年以上の実績を有する者

#### 登録事項

- ・法定開示事項                      年間売上高
- ・標準店舗開設投資額              協会会員であるか否か 等

登録事項の開示対象は原則として加盟希望者に限定。

#### 登録申請において協会に提出する書類

- ・登記簿の謄本又は抄本              法定開示書面
- ・フランチャイズ契約書の様式      加盟者募集の案内書

### 協会の自主基準

情報開示の徹底等を義務付けるため、正会員に対して、以下の事項を義務付け

- ・加盟希望者に対する法定開示事項以上の広範な情報開示
- ・契約に当たっての熟考期間(7日)の確保
- ・契約説明チェックリストの加盟希望者への交付
- ・契約締結時の注意事項を記載したパンフレットの交付

協会として以下の事業を推進

- ・相談窓口による加盟希望者、加盟者、本部からの相談受付
- ・加盟希望者対象の基礎的理解向上セミナーを定期的に開催

## 協会への入会

(社)日本フランチャイズチェーン協会の占有率は、フランチャイズ店舗数の6割強、フランチャイズ売上高の8割弱を占めている。

## 協会の入会資格と入会のメリット

### 正会員

- ・倫理綱領に賛同する本部
- ・財務及び経営が健全
- ・過去2年間に契約の解除等の件数が全契約数の2割を超えない者

- ・契約条件の内容が適切
- ・日本国内において2年以上の実績を有する加盟者を10以上有する者

### 準会員

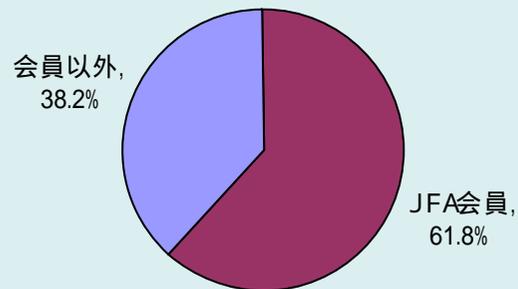
- ・倫理綱領に賛同する本部
- ・本部として1年以上の実績を有する者

### 入会のメリット

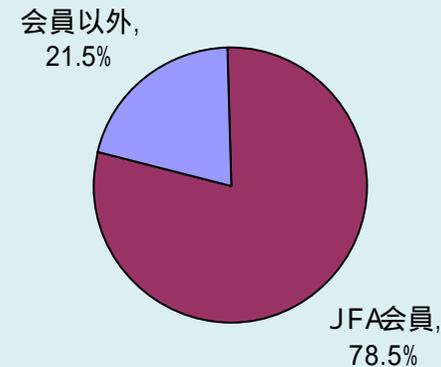
- ・社会的信用の向上
- ・質的向上を目的とする各種研修やセミナーに参加可能
- ・情報の入手と発信

## (社)日本フランチャイズチェーン協会の占有率

フランチャイズ店舗数



フランチャイズ店売上高



注：JFA会員の値には正会員だけでなく、準会員、研究会員、賛助会員も含む。

出所：日本フランチャイズチェーン協会

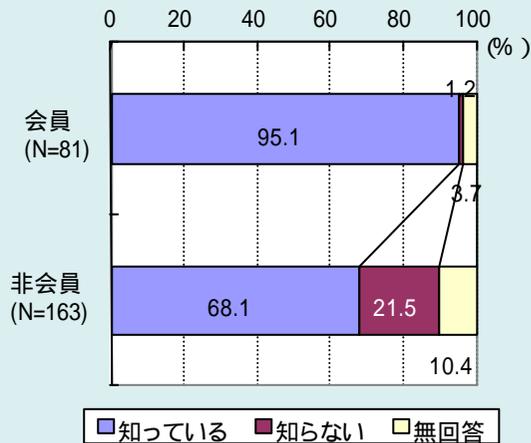
## 協会会員のフランチャイズに関する制度の認知度

フランチャイズチェーン協会会員とそれ以外の本部事業者における各種制度の認知度を比較すると、会員の認知度が9割超となっているのに対し、非会員の認知度は6~7割程度にとどまっている。他方で、加盟者における比較では、所属する本部が会員か否かでそれほど顕著な差は見られない。

### 協会会員本部及びその加盟者のフランチャイズに関する制度の認知度

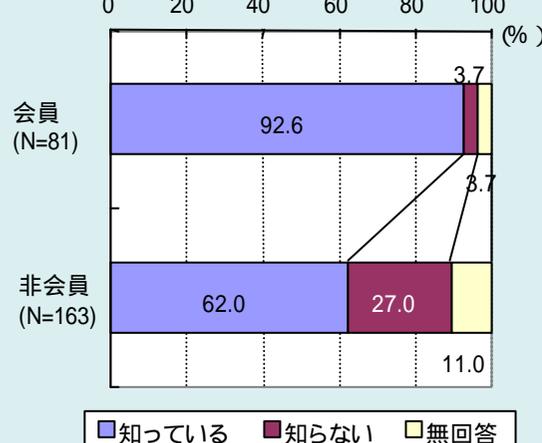
#### 中小小売商業振興法

本部事業者



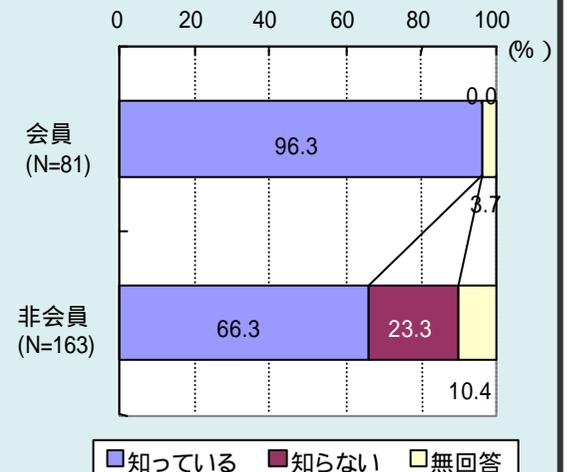
#### フランチャイズシステムに関する独占禁止法の考え方について

本部事業者

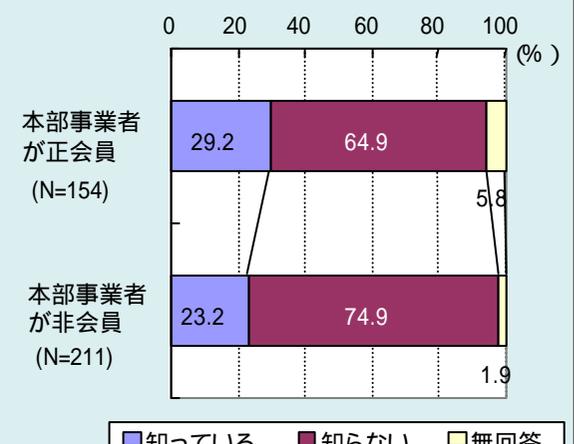
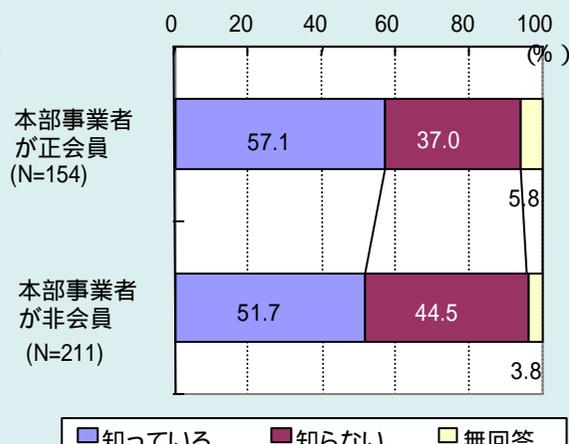
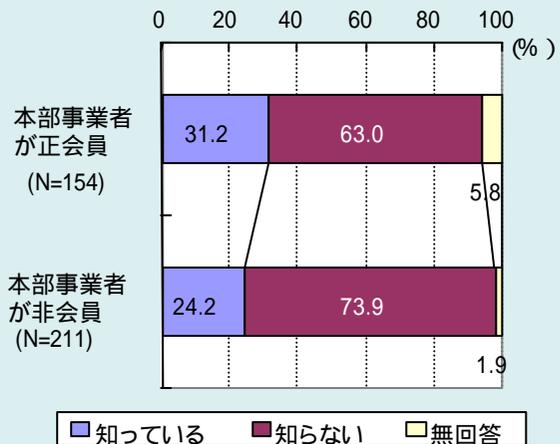


#### 協会の自主基準

本部事業者



加盟者



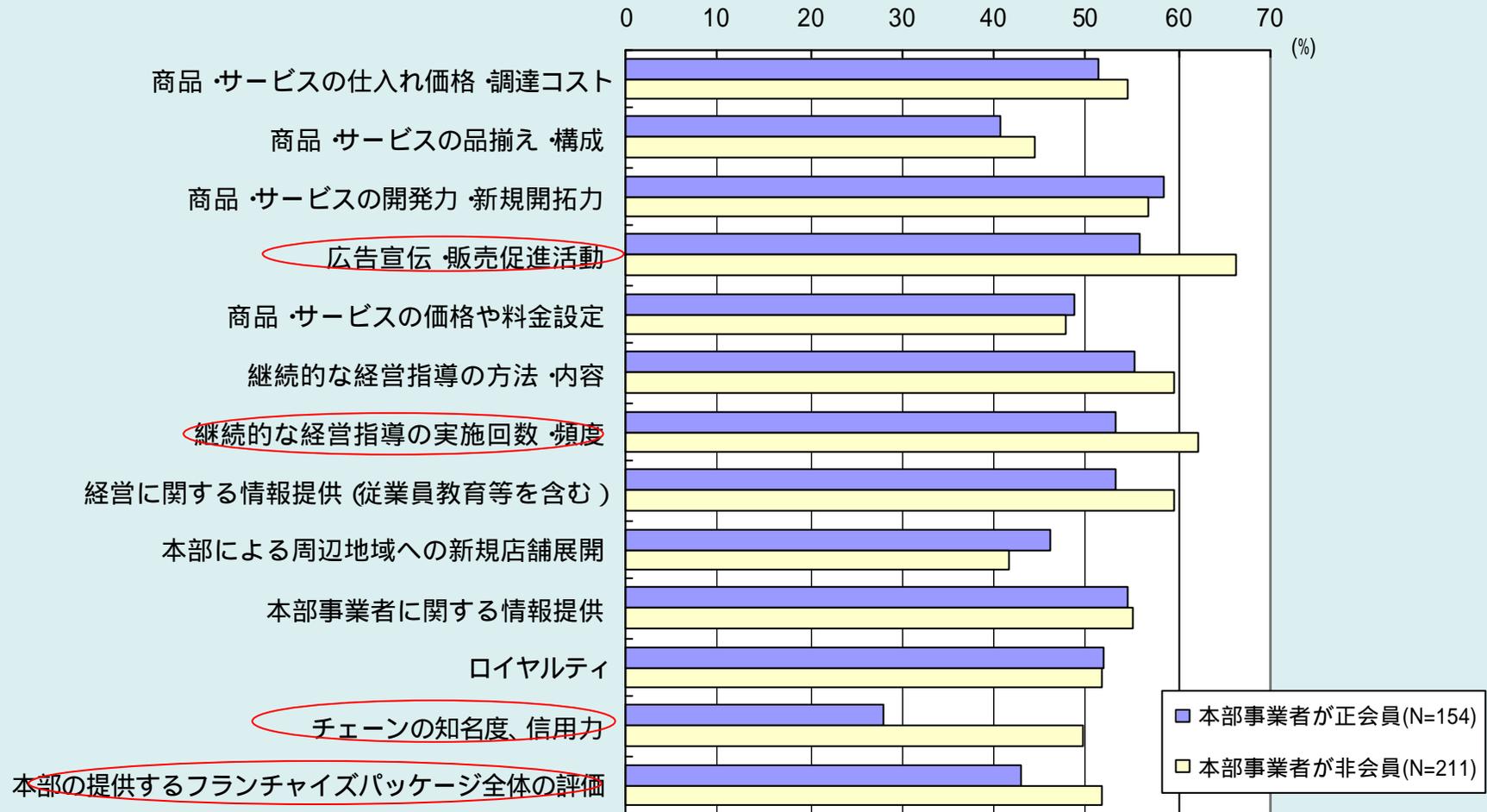
注 :会員は、日本フランチャイズチェーン協会の正会員のみの。

出所 経済産業省「フランチャイズチェーン事業経営実態調査」平成14年10月

## 加盟者の協会会員傘下の別にみた本部事業者に対する満足度

「チェーンの知名度、信用力」広告宣伝・販売促進活動」については、協会会員である本部事業者への加盟者の方が、それ以外の加盟者よりも10%以上不満度が低いが、他方で、顕著な差がみられない項目もある。

### 協会会員傘下別の加盟者の本部に対する不満度

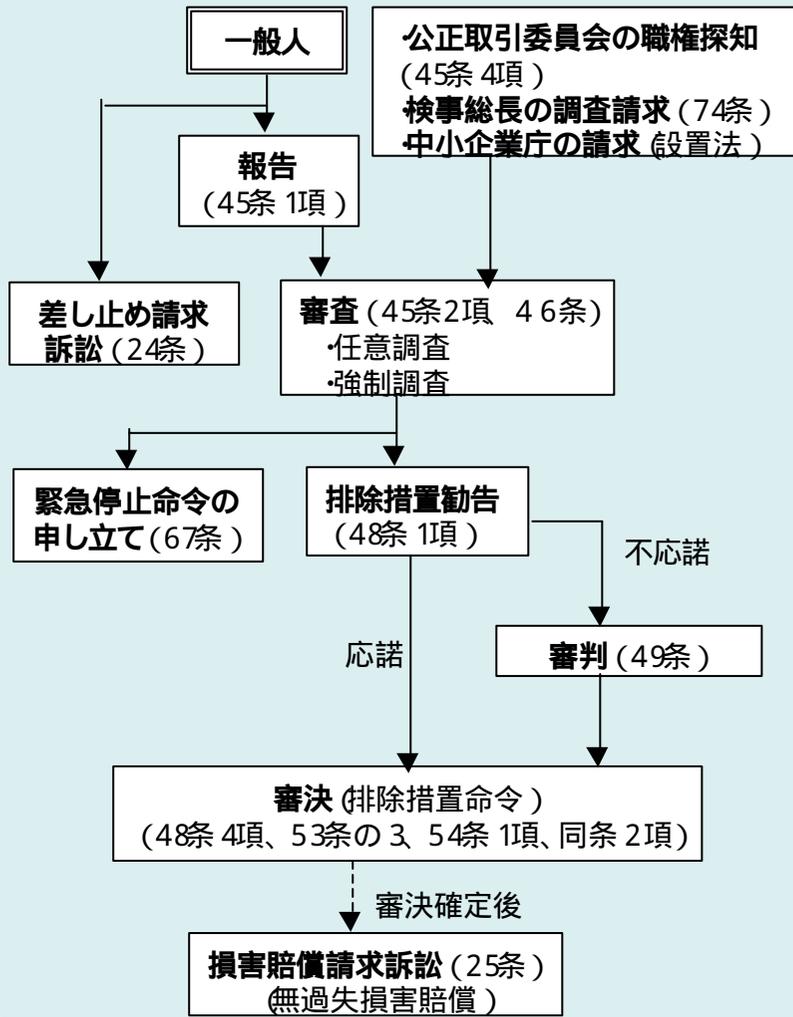


注：値は各項目の満足度の質問で、「やや不満」「不満」を選択した回答数を調査対象数で除したもの。加盟者に対する調査結果  
出所 経済産業省「フランチャイズチェーン事業経営実態調査」平成14年10月

## (2) フランチャイズ システムに関する独占禁止法の考え方について

独占禁止法違反行為の未然防止を図る観点から、本部の情報及び契約の内容の事前開示に限定せず、本部と加盟者の取引において、どのような行為が独占禁止法上問題になるのかについて具体的に例示している。

### 独占禁止法違反事件処理フロー



### フランチャイズ システムに関する独占禁止法の考え方について (概要)

#### 本部の加盟者募集

例えば次のような事項について、十分な情報開示を行わず、又は虚偽若しくは誇大な開示を行うことで、実際よりも著しく優良又は有利であると誤認させる場合は「ぎまんの顧客誘引」に該当。

予想売上げ等の提示については合理的な根拠を示すこと

ロイヤルティの算定方法について十分説明を行うこと

他の本部と比較する際には客観的な基準による比較すること

中途解約の条件や違約金について十分説明すること

その他開示することが望ましい項目 (商品等の供給条件、指導

内容、加盟金、本部と加盟者の決済方法、経営不振となった加盟者への支援、契約期間、テリトリーの問題)

#### 契約締結後の本部と加盟者の取引

例えば次のような事項について、フランチャイズシステムによる営業を的確に実施する限度を超え、加盟者に対して正常な商慣習に照らして不当に不利益を与え、又は加盟者を不当に拘束する場合には、不公正な取引方法に該当。

優越的地位の濫用

・不当な取引先の制限

・不当な仕入数量の強制

・不当な見切り販売の制限

・新規事業導入の強要

抱き合わせ販売 拘束条件付き取引

・自己や自己の指定する事業者から商品等の供給を受けさせるようにする

販売価格の制限

・本部から供給する商品の再販売価格や加盟者の商品又は役

務の販売価格を不当に拘束

過度の競業禁止

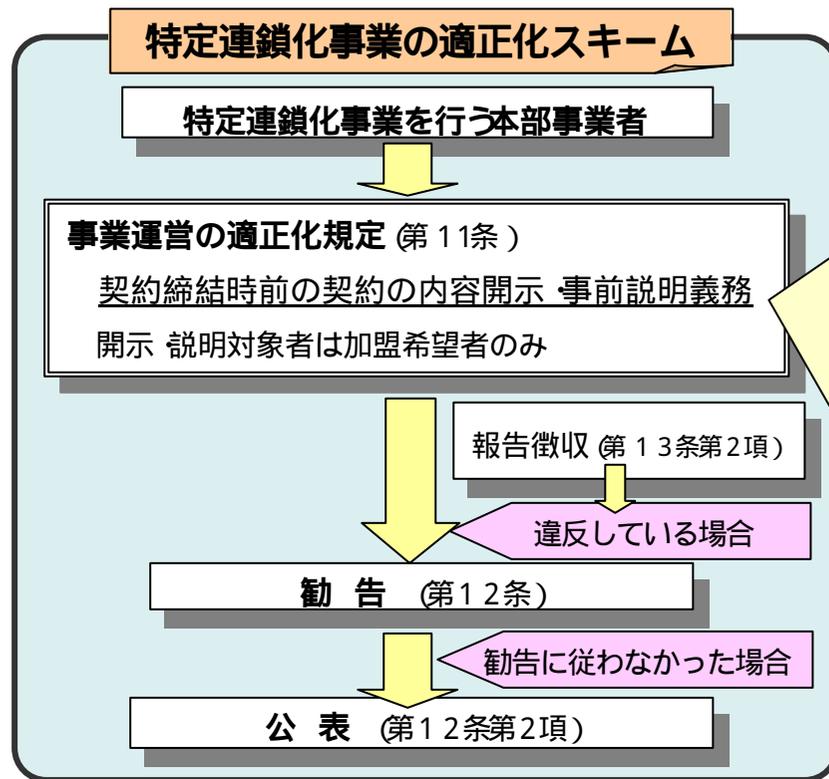
過大な売上高の達成義務

高額の違約金

不合理な契約期間

### (3)中小小売商業振興法

中小小売商業振興法においては、特定連鎖化事業の健全な発展を確保するため、加盟希望者が自らの行おうとする事業についての適切な情報を得た上で契約を締結すべきとの観点から、本部事業者の事業概要及び契約の主な内容等について書面による事前交付を定めている。



#### 事前開示項目

- 本部の名称 住所、代表者 役員の氏名等、従業員数
- 本部の資本 出資額、主要株主の氏名等
- 本部の子会社の名称、事業の種類
- 本部の直近3事業年度における貸借対照表 損益計算書
- 特定連鎖化事業の開始時期
- フランチャイズ店の数の推移 (直近3事業年度)
- 本部と加盟者の間における訴訟数 (直近5事業年度)
- 営業時間、営業日 休業日に関する事項
- テリトリー権の有無
- 競業禁止等の有無
- 守秘義務の有無
- 加盟に際して徴収する金銭、その返還の有無とその条件
- ロイヤルティの徴収、詳細な計算方法に関する事項
- オープンアカウント等の送金時期・方法
- オープンアカウント等の与信利率
- 商品の販売条件に関する事項
- 経営の指導に関する事項
- 使用させる商標その他の表示に関する事項
- 店舗の構造や内外装について加盟者が負う義務
- 契約の期間、更新、解除に関する事項
- 契約違反した場合の違約金、課される義務に関する事項
- 契約解除の際の損害賠償金の額又は算定方法

平成14年4月の省令改正によって追加、拡充

#### 中小小売商業振興法の施行状況

	平成13年	平成14年
報告徴収 (法第13条第2項)	0件	32件
行政指導	7件	24件
勧告・公表 (法第12条)	0件	0件

## 法令の施行状況及び認知度

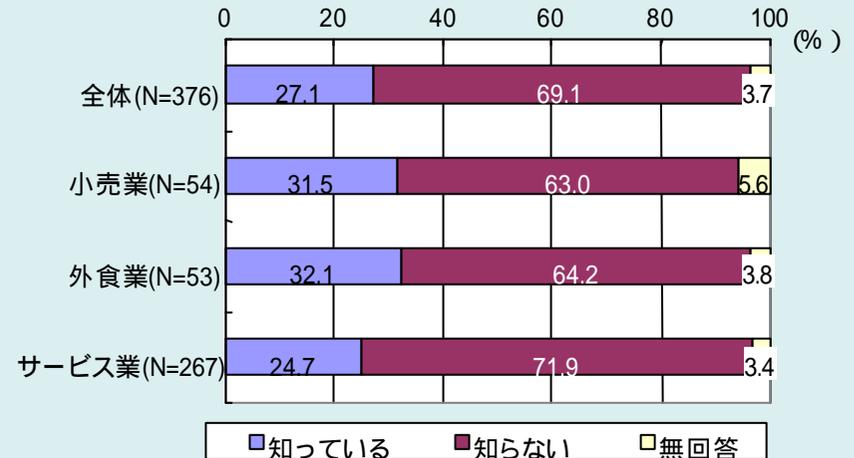
独占禁止法及び中小小売商業振興法の認知度は、以下のとおりとなっている。

### 「フランチャイズシステムに関する独占禁止法の考え方について」の認知度

#### 本部事業者の認知度

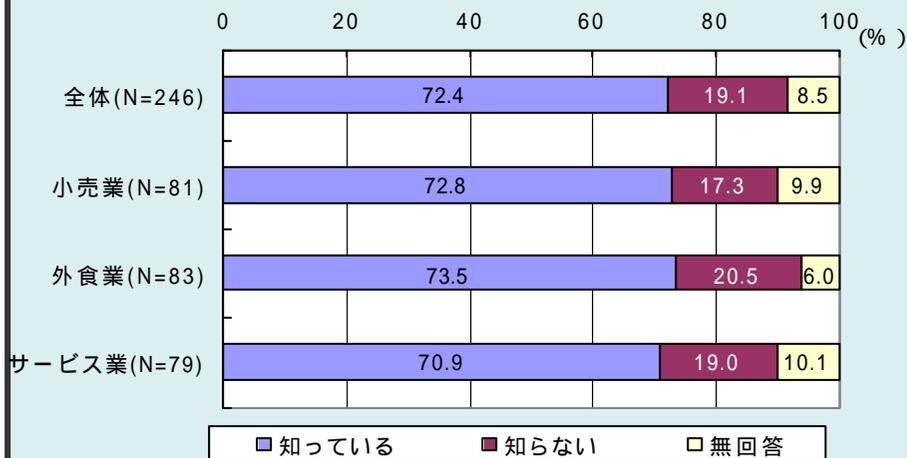


#### 加盟者の認知度

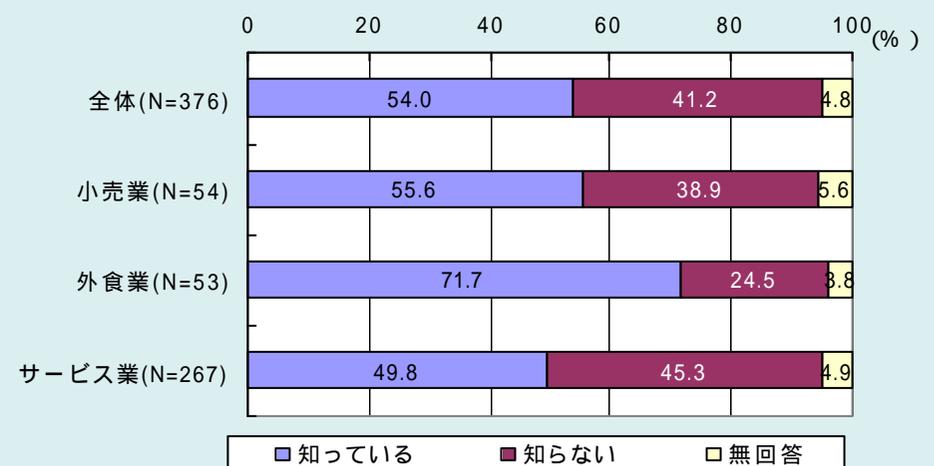


### 中小小売商業振興法の認知度

#### 本部事業者の認知度



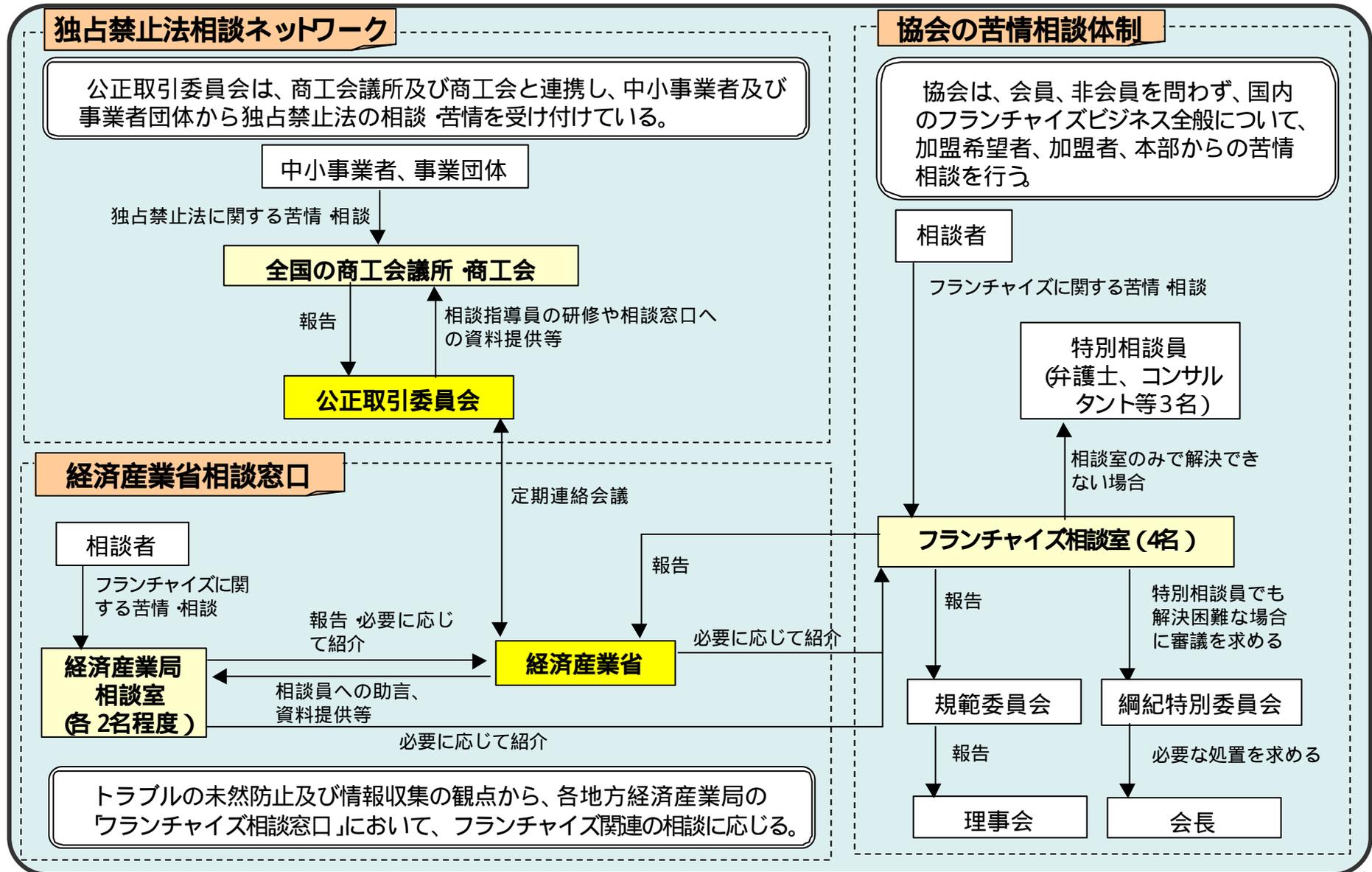
#### 加盟者の認知度



出所 経済産業省「フランチャイズチェーン事業経営実態調査」平成14年10月

#### (4) 苦情 相談窓口

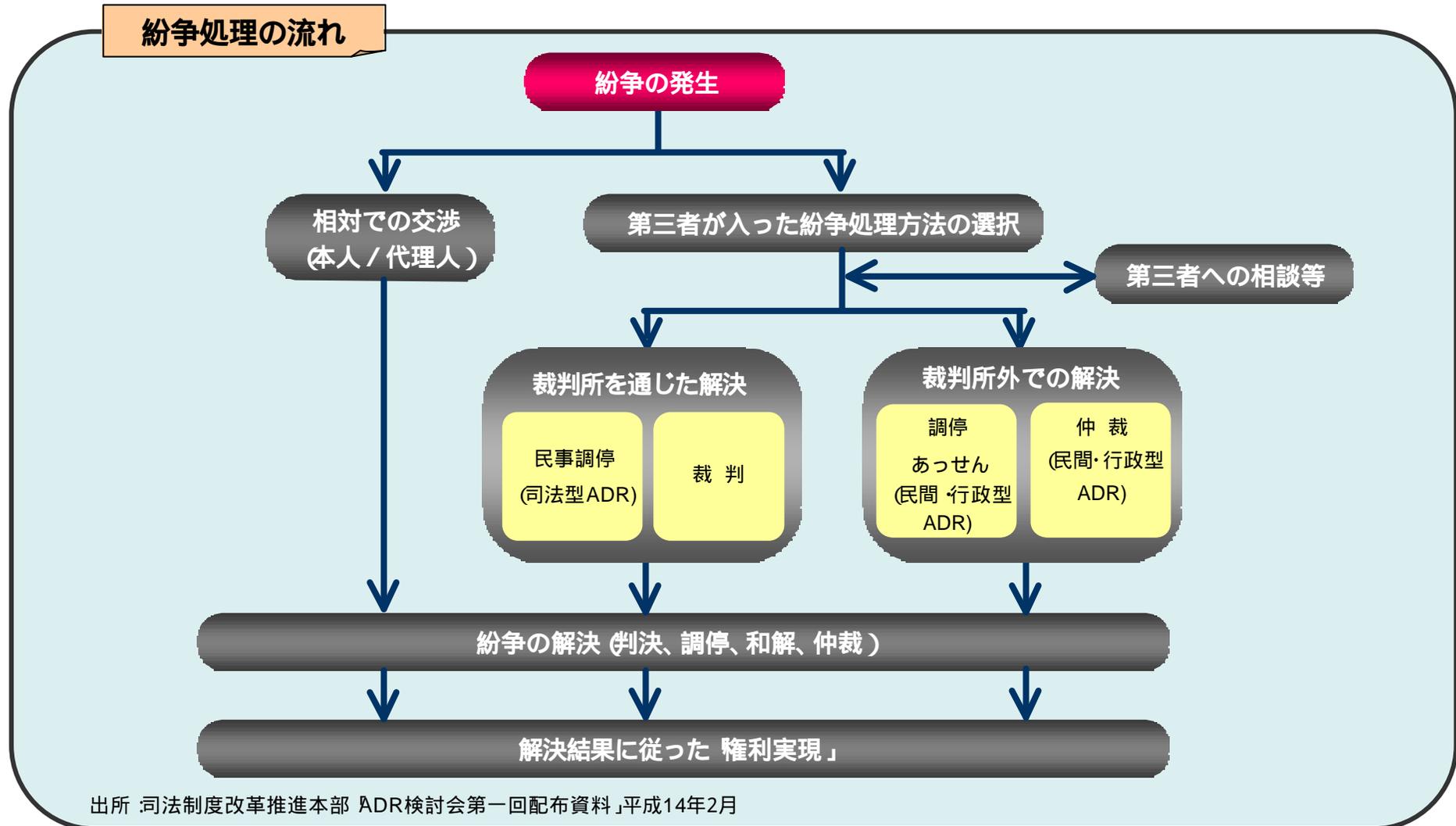
フランチャイズに関する苦情 相談については、公正取引委員会、経済産業省、(社)日本フランチャイズチェーン協会等における窓口がある。また、加盟者側からの一義的な苦情 相談窓口は本部におけるスーパーバイザーや苦情 相談対応部署等で受け付けている。



## (5) 現行の紛争処理プロセスとADR (裁判外紛争処理) 制度

### 紛争処理の流れ

紛争の処理の一般的な流れは下図のとおりである。第三者が入った紛争処理方法には、「裁判所を通じた解決 (民事調停、裁判)」と「裁判所外での解決 (調停・あっせん、仲裁)」の2通りの解決方法がある。



## 民事訴訟手続きとADRの比較

一般的に、紛争の解決手段として、ADRは「各分野の専門家の活用が可能」原則として「弁護士費用等が不要」といった点で、民事訴訟手続きと比べて利点があると考えられているが、他方で、ADRの認知度・信頼性の向上、裁判手続きとADRの連携、非法曹の専門家の活用、ADRの執行力等の課題も存在する。

### 民間訴訟手続きとADRとの比較

	民事訴訟手続	A D R
手続を主宰する構成員	裁判官に限定	裁判官に限定されない (各分野の専門家の活用が可能)
手続の公開	公開	非公開 (プライバシーや営業・技術の秘密に関わる紛争を非公開の手続により解決可能)
紛争の解決基準	実体法 (和解による解決以外は、法律上の権利義務の存否の確認、義務履行の命令に限られる)	実体法にとらわれない (実体法以外の条理にかなった解決基準を採用し、紛争の実情に即した解決が可能)
事実の存否に対する判断	事実の存否を一義的に確定する必要 (和解による解決以外では、心証が灰色であるときにも、証明責任によってその存否を確定)	必ずしも事実の存否を一義的に確定する必要はない(心証の度合いに応じた柔軟な解決が可能)
利害関係人の参加	(判断の対象が当事者間の権利関係に限定されるため) 和解によらない限り、当事者間のみを解決	(判断の対象が当事者の権利関係に限定されないため) 利害関係を持つ者を広く参加させることにより、紛争の全体的解決が可能
相手方の応答義務	応訴の負担を負う (被告が応訴しない場合にも強制力を有する)	応答義務はない (当事者間の契約上、紛争が生じた場合にはADRによる紛争解決に応じる旨をあらかじめ定めておくことが考えられる)
解決結果の履行確保	確定判決は債務名義(1)となる (債務名義に基づいて強制執行が可能)	解決結果は原則として債務名義とはならない(1) (債務の履行を確保するためには、解決結果に基づいて公正証書を作成しておく等の措置が考えられる)
手続に必要な費用	(法律専門家による十分な主張・立証活動や専門家による鑑定が必要な場合があり) 申立費用の他に弁護士費用や鑑定費用が必要(2)	(法律専門家に頼らずに、当事者自らの手で紛争を解決しうるため) 原則として弁護士費用や鑑定費用は不要

1 債務名義とは、国の強制力によって執行されるべき請求権の存在及び範囲を表示し、かつ、法律により執行力を付与された公正の文書である。民事調停手続における調停調書は、債務名義としての効力を有する。また、仲裁手続における仲裁判断についても債務名義としての効力を有するが、仲裁判断に基づいて強制執行を行うためには、その仲裁判断に基づく強制執行を許可することを宣言した執行判決を得なければならない。

2 新民事訴訟法(平成10年施行)により新設された簡裁の少額訴訟制度では、30万円以下の少額な請求は、弁護士に頼らず、容易に当事者自らの手で訴訟を行うことができる。(参考文献)小島武司 伊藤眞編「裁判外紛争処理法」有斐閣