

コンビニオーナーヒアリング（第5回）
議事要旨

日時：令和元年8月26日（月）14:00～16:00

場所：TKP ガーデンシティ PREMIUM 名古屋ルーセントタワー 会議室 J

議事次第

1. 開会
2. 議事
 - （1）オーナーからのご発言
 - （2）質疑応答
5. 閉会

議事(1)オーナーからのご発言

【オーナーからの意見①】

5つ、お話ししようと思っておりました。1つはコスト増。こちらの方は、皆様も同じように5年前、現状、5年後、かなり不安を持っていらっしゃるんじゃないかなと思います。私の方で試算をしたところ、5年前と現状で、20万ほどアップしております。今後で考えますと、同じような形でアップすると思われておまして、そちらは最低時給の上昇、ポイント戦略の加盟店負担金の上昇、キャッシュレス化による加盟店手数料のコスト増が一番多いと考えております。

2つ目は、競合は明らかにコンビニエンスだと、我々も思っております。私は複数店を経営しておりますが、1店、非常に競合状況のひどいエリアがございます。この問題は、本当に切実に思っておりまして、出店に関してはぜひ距離基準、もしくは人口基準というものを設けて、1店1店ちゃんと守っていけるような、そういうあり方を提示していただきたいと思っております。

人手不足に関しましては、皆様同じような状態だと思いますけれども、一番問題にしているところは、この春に外国人の採用に対して、在留資格特定技能1号取得をコンビニが外されたことです。コンビニとして、今までは学生アルバイトがメインであったところが、現在高齢者もしくは外国人留学生が主になっていることは、もう間違いないところだと思います。地方になればなるだけ、外国人留学生の採用ということではなく、高齢者であったり、もしくは身内ですね、そちらの方での負担という形で働いていらっしゃるかと思っておりますけれども、現状、都心部、もしくは外国人留学生の多い地域では、間違いなく外国人留学生のみの店舗が多く存在しております。コンビニで働けないということがわかれば、間違いなく飲食店に外国人留学生が移ってしまい、コンビニで働かなくなるということが、近い将来起きるのではないかと、本当に危惧しております。ぜひ在留資格特定技能1号取得者の働き口として、コンビニを認めていただきたいところと、かつ、外国人留学生もしくは在留資格特定技能1号取得者の両方で、働けるような環境を作っていただきたいなと思います。

利益配分については、もうどこでも多分言われているところだと思うんですけども、こちらは1日8時間労働×夫婦2人×365日、最低時給1,000円と仮定した状態で、最低でも夫婦年間収入が584万円になるような利益配分になるように考えていただきたいな、と思います。こちらはコスト増と比例するところもございますけれども、やっぱり加盟者夫婦2人で365日休まず働くということで考えれば、今、夫婦共働き世帯の年間収入が704万円という形で出ております。これは週休2日、年間120日休んだと仮定しての金額ですので、我々自由業、小売業ですから、そこまでは求めません。ただ、せめて月間50万の収入が得られるような利益配分は考えていただきたいなと思います。

そして賃料の話です。こちらに関しては本当にドミナント戦略の問題がございますの

で、競合他社との過剰な出店競争によって、賃料の高騰が考えられます。ここを見直していただいて、適正な賃料として、適正価格に下げてください、我々の方に利益配分ということを考えていただきたいと思います。

時短営業に関しては、23時間営業を推進していただきたいと思います。以上です。

【オーナーからの意見②】

私は会社員から独立して、コンビニに加盟して5年程度。自営業自体の経験がなかった中で始めて、今がんばっております。コンビニを開業して、まず最初、私自身2年間休みなしで働いておりました。私も素人、スタッフも素人、ほぼ全員素人の中でやってきたわけですが、少しずつ売上の方も順調に3年ぐらいは右肩上がりです。上がっておりました。

しかし、同時に、毎年の最低賃金上昇ということで、スタッフを抱えて教育しながらやっていく中で、有能なスタッフには、賃金の差をつけてあげたいという計画はあったんですけども、最低賃金が上がってくるので、どうしても利益が思うように出ていない中で、ほぼ一律でずっとやってきている状況で、有能なスタッフが結局離れて行ってしまおうというような状況が起こっているというような状況です。

今、人手不足の部分で感じているのは、うちは来年春に、学生が5人まとめて、卒業・就職でいなくなってしまう、というような問題を抱えております。追加の募集をしたくても、3人も4人も抱えることもできないですし、今なかなか人が集まらないということもありますので、来年の春から、24時間やりたくてもできないという状況がすぐにも来てしまうかもしれない、という不安はずっと持っております。

それだけではなくて、深夜の営業スタッフも1人2人欠けてしまうと、私自身がシフトに入って毎日やらなければいけないという状況が、明日にでも、明後日でも、来てしまうという恐怖感は常に持ってやっております。

そもそも、今回、東大阪のオーナーが時短営業を始められたということで、いろいろ本部に期待はしていたところがあるんですけども、なかなか今までずっと続いてきた契約が、この世の中、情勢が変わり続けているのにも関わらず、変わらないということに強く不安を感じております。

質問にも、アンケートにもありましたけれども、5年後のコンビニの姿というのは、私自身全く想像ができません。どういうふうになっているのか、どういう営業形態になっているのか、売上がどれぐらいになっているのか。全く想像が付きません。その不安がとても大きいです。

あとは、利益を残すという部分で、最低賃金の上昇への対応、それからスタッフ、労働者の法令順守の労働環境を整えるということ、これをきっちりやっていく上で、スタッフをしっかりと雇ってあげる、ただ、我々オーナーは、命を削りながらやらなきゃいけないのか。しっかりとスタッフ達を確保するために、働いてもらうために、守ってい

くということができるといことが、今一番不安に感じているところです。以上です。

【オーナーからの意見③】

まず時短の問題なんですけど、契約内容は本部の方も整理されていなく、時短をすることによって、チャージが3%アップして、結局時短しても意味がないような状態になったり、例えば時短していいけど、夜の配送に関しては1人残してほしいというような形で、だったら結局営業した方がいい、というような状況だったり。あと、ATMがガラス面の場所に置いてあるところは、防犯のためにも移設しなければならない。そういったものも、オーナー負担でしてほしいとか。要するに、時短をさせないような、やっても損しますよとか、やっても意味がないですよという、今のところはそういうことを言ってきているので、困るような状態なんですね。

あと人件費の高騰に関しても、国の方針で上がって行っている部分ですので、それを本部は多少見てもらって、負担を半分半分とかで、上がった分は多少考慮してもらいたいということですね。

あと、覆面調査員による評価があり、その評価が一定程度以下であれば契約更新しないとか、そういったものでかなりプレッシャーを与えられている。接客とかクリーンネスの部分は、確かに常識的な部分はあるんですけど、商品を何個入れるとか、具体的に数を決められてしまうんですね。そうすると、必要のない店であっても、覆面調査員からの評価の点数を取るには、損を出してでも、本部が指定する商品を入れないといけないという形でやっている。だから、多少余裕があるというか、痛い思いをしてもやれる人はいいんですけど、ぎりぎりの人達はそうしたいけど、それができない。だから、あとは接客やその他の部分で何とか点数を取るけど、結局商品の部分が4割ぐらいの配分なんですね。とにかく商品に関する点数がもう大きい。その頻度が変わったりして、要するに本部のやりやすいようにコントロールしているような状態ですね。そういったものも、プレッシャーになっているということですね。

オーナーが得すると本部が損して、本部が得するとオーナーが損する仕組みになっているので、それがやっぱり、お互いがWin-Winになるような仕組みを、ルールを決められたらいいなと思います。以上です。

【オーナーからの意見④】

私は田舎なので、都市部の方のお店とは、事情が若干違うかなと思います。経営上の課題ということで、3点ほどあるのですが、他のオーナー様と同じで、人手不足の問題、利益の問題、それから後継者の問題ですね。この3つは全部お互いに関連しているわけなんですけれども。

まず1つ目の人手不足の問題ですが、私の店舗の地域では、学生が非常に少ない。し

かも高校生のアルバイトは禁止。夕方から夜にかけて、それから土日祭日の人手が全く足りていません。複数店やっており、社員 20 人ほどを抱えておりますけれども、社員がフル回転で、足りない店舗の応援に走り回っているという状況です。私も今 60 歳後半ですけれども、現役で店舗に立っております。大体週 30 時間以上ですね。息子は朝 7 時から夜 11 時、12 時まで、毎日 365 日休みなしなので、これは後継者の問題につながるわけですけれども、こういった状況でこの商売を続けていいのかという悩みもありますね。

それから、利益の問題ですね。利益率が非常に低い。というのは、コンビニ会計の問題もあると思いますけれども、やはり廃棄ロスが原価に入らない。それから、人手にかかる仕事ですので、人件費が非常に負担になっている。それから、特に社会保険料の負担ですね。これが大きいので、結局最終的に利益率といえ、1%は優に切っておりますね。なので、例えば 10 億、20 億売上はあったとしても、最終的に利益に残るのは 500 万とか、600 万とか、そういう状況であると。大体コンビニの店舗改装 10 年毎に改装というのがあるのですが、その場合、内装負担ということがありまして、大体改装に 1,000 万前後ぐらいはかかりますけれども、ここに再投資をする原資が確保できないという問題が大きいです。

それから他のオーナー様からのお話にもありましたけれども、優秀なスタッフの給料を上げてあげたい。あるいはボーナスも世間並みに払ってあげたいと思っても、その余裕が出てこない。30 年以上前の古い時代の家族、夫婦 2 人で経営、近所のパートさん使って、安い時給で働いていただくというようなことが、このコンビニの収益の基本と言いますか、そういう仕組みになっておりますので、複数店経営しますと、雇われ店長の問題もありますし、ある程度の社員を抱えて回していかないと回らないということがありますが、その人件費をどうやってひねり出すかが非常に大きな課題になっています。毎年、最低賃金が上がっていますけれども、放っておいたら完全に赤字に転落してしまいますので、これをどうやってひねり出すか、ということをみんなで考えて、がんばって、何とか利益を増やす努力をしております。けれども、それで増えた利益というのは、全部、人件費の上昇に食われております。そろそろ、そういった経営努力も限界に近づいてきている。あるいは精神的に、ちょっと難しくなってくるかな、という状況になっていますね。以上です。

【オーナーからの意見⑤】

まず社会保障についてお話させていただきます。経費という面では、社会保障が一番負担になっています。私も複数店をやっているんですけど、今、毎月払っている厚生年金、社会保険等は、約 1 店舗分の利益と同程度です。私はたまたま複数店をやっているの、そこで経費を使っても、少しは利益が上がるんですけど、1 店舗経営で、もし厚生年金、社会保険をやるとなると、ちょっと厳しいんじゃないかなと。1 店舗では成り

立たないビジネスモデルというのは、いかがなものかなと思います。

それと、人件費の拡大。最低時給が毎年上がっているということは、やはり我々の首を絞めていることになりまして、しかし、そもそも最低時給というのがコンビニの時給というのも、これもいかがなものかなと考えています。それが基本になってしか、従業員の子たちに給料を払えないというのは、働く側としては、とても魅力的ではないような職場に思えてならないです。もっと高い時給のところに行くというのは、労働者というのは当然の話で、我々も、もう少し最低時給以上のものを、最低として与えられるようなビジネスモデルになればいいな、というふうに思います。

次に食品ロスに関してなんですけど、よく廃棄ロスを少なくしろ、我々が利益を得るためには人件費と廃棄を引いた分が利益、簡単に言うとそうなので、廃棄を減らすのが一番なんですけど、そのために発注とかいろいろ考えてやっているのが事実なんですけど、お客様が後ろの方から商品を取ったりします。そうすると、せっかくいい感じで廃棄が減るなど思っても、お客さんが新しいのをとっちゃうと、そのまま廃棄になってしまったりとかするんですけど、それはもう経営努力では致し方ないところがありまして、消費者の意識をもう少し変える必要があるんじゃないかな、というふうに思います。

それと最後に契約の問題なんですけど、再契約の基準というのがはっきりしていないんですよね。契約に関しては本部と我々加盟店との契約なので、外部の者は口出しする問題ではないかもしれないですけども、再契約するに当たって、どういうふうなことをしたら契約打ち切りなのか、どういうことをしたら再契約してもらえるのか、ということがちょっとあやふやなところがあるような気がして、その辺のところは、国も理解しているのかな、というところがちょっと気になります。以上です。

【オーナーからの意見⑥】

まず自分が直面している問題が、ドミナント戦略の問題です。私に2店舗目のお話が来たところで、近隣には同一線上で300~400mのところには他チェーンがあるんですけど、これとは別に直線で300m、この距離に同じ看板を出そうという計画が、私に話がないまま進んでいまして。お店の問題なんかも、さんざん言われていても、その後から、そういうものが表面化してきて、確かに他チェーンを倒すためにはいいです。ただ、うちともう1つ同じ看板があるのですが、そのど真ん中に出そうとしていたので、これじゃ我々潰れちゃいますよと。2店舗目を出しても、こっちのお店つぶれちゃうじゃないですか、どうするんですかということで、私としては2店舗目が控えているので、そんなに強いことは言えないので、もう少しやんわりと言いましたけど、こんな感じの出来事が身近に起きているということですね。

もう1つ、人手不足に関してです。2日前に、これも40年以上のベテランオーナーさんの話ですが、先代の配偶者がお亡くなりになって、本部の担当者が、本部に対して応援を寄越してほしいという連絡を取ったと。ところが、今いっぱいですから、そんな

ところには回せませんと。これもあれだけ問題になっていた出来事なんですよ。予定がありますから、そんなに急には入れられませんと。先代であっても、何十年ってがんばっていた方の配偶者が亡くなったのに、葬式すらろくにできないというので、店舗の担当者が4日間、走り回っていました。現場が支えるしかないんです。オーナー自身もそうですし、本部の担当者も小間使いみたいに使われてますから、その人によりけりですけども、相当休みもなく苦勞していますので、そういった面も改善、店舗のみならず、本部の中でも改善しなきゃいけない。

あとは疑問に思っているのは仕入れ原価ですね。特にお菓子とか、ソフトドリンク類なんかはわかりやすいと思いますが、近隣のスーパーへ行って、買って来た方が、仕入れ原価より安いんですよ。レジを通してそのまま。特売でも何でもありません。1年中この価格って書いてある。「なんでうちの原価はこんなに高いんですか？」って本部に質問したら、返って来る答えは、物流費その他もろもろ入っていますので、このぐらいの価格になります、と。じゃあ、スーパーは物流費入っていないのかな、メーカーさんはそんなに高い値段で卸しますかと。明らかにスーパーで買って来た方が、利益出るんです。そこら辺、疑問に思うんです。結局、仕入れ原価の時点で、本部の利益を上乗せしているような状態があると思うんです。その上で、店舗の利益からまた持って行く、チャージという形で、という二重構造になっているんじゃないかなという疑問が生じます。その辺が、前から何とかならないのかなという思いがあります。以上です。

【オーナーからの意見⑦】

私はアルバイト時代から含めて、もう20年以上は経っています。二十歳から始めて、それでコンビニは楽しいものだな、というふうを感じつつ、アルバイトとしてやっていた中で店長をやらせてもらって、その後でオーナーでやらせていただく話をいただいて、今のお店をやらせていただいています。ですが、やっぱりアルバイトの時とはまるっきり違って、まだオーナーになってから10年も経っていないですが、一番やっぱり悩んでくるのは、税金の関係ですね。社会保険とか。私まだ1店舗なんですけど、お金が足りなかったのが法人化してお店やらせてもらっています。やっぱり、残る利益というのは、どんどんそっちにも取られるので、やっぱり本来描いていた、残って貯めて行ける部分も、どんどん出て行っちゃっています、正直な話。一応、最初始めた時はマネージャーという形でついてもらっていたんですよ、法人化したタイミングで社員化した。でも、やっぱり最低賃金の上昇に伴い、コストも上昇し、その方には辞めてもらう事になりました。会社がマイナスにしかならなかったの、どうしようもなかった。今は自分が大体1人で回しているんですけども、最初から、いい言い方をすれば、贅沢な環境だったんだと思います。マネージャーという、自分と同じぐらいのキャリアの人とずっとやっていた。そういう人をクビにするという、辞めてもらうという形にしかできなかったというのが、自分の一番いけないところなんですけど、コンビニのビジネスモデ

ルは、社会保障ありきでのパッケージではないんですよ。極論するとブラックなんですよ。本部はきっとそういう形でしか、プランは考えていないはずなんですよ。夫婦2人で働いて、アルバイトの子を入れて、夜勤の子を入れて。私も正直20年以上やっているのわかるんですけど、よくできていると思います。2人でやれば多少の利益は残ると思います、どんなお店でも。でも、社会保障まで入っちゃうと厳しいし、有給取得の義務化にしたって影響がある。アルバイトの子、やっぱり長いことやってくれている子とか、パートの人とかでも、休みたいと言われたら、それは断るわけにはいかない。やっぱりそういう面で言うと、シフトをコントロールして、社会保障から外れるような流れで、できる人でたくさん入ってやってもらいたい。コントロールして時間を分散させるしかないというか。

パッケージはビジネスだって言われたら、それまでなんですね、どんなチェーンでも。だから、そこはやっぱり本部がそれぞれ考えてもらわなきゃいけないんですけど。こんなに大風呂敷になってしまったコンビニエンスストアというのに対して、このまま行くともうちょっと税制面で考えてもらえれば、やりようはあるのかなと、オーナーは。もうちょっとスタッフに対して、何か還元できるものもあると思うし。先ほども最低賃金の話がありましたけれども、基礎賃金と言った方がいいのかもしれないんですけど、言葉として。最低と言われたら、やっぱりアルバイトの子も最低賃金でやるのはなって、他所へ行けばもうちょっともらえると思うので、そういう部分も、もうちょっと考えてもらいたいかなとはずっと思っています。以上です。

【オーナーからの意見⑧】

複数店舗やっています。本部に対してというか、まとめて来ました。

とりあえず、本部が儲けすぎ。2年前にチェーンを変えたんですけども、前のチェーンの時は黒字でした。でも、ここ2年間、赤字が続いています。だからロイヤリティが高すぎるのではないかと。転換時の試算表では10%売上が上がると言われて、蓋を開けてみたら全然そんな状態じゃない。あと、他のオーナー様も言われましたけど、社会保険料。本部の人間は社会保険に加入をしろと指導をするが、加入状況は聞くとところによると10%も満たないと。加入をさせてしまうと経営が成り立たない、そういう理由で。本部は法律違反を野放しにしているのではないかと、このように思います。うちで大体年間1,000万ぐらいの社会保険、厚生年金料の負担があります。それを引いてしまうと、ほとんど利益が残りません。それに対してはロイヤリティの優遇、金銭的な補助などが急務ではないかと思えます。例えば、お店の発注に関して、本部の社員の予算ありきの発注提案をしてくる。それが本部の社員の成績になる。それが一番厳しいみたいで、今まで、本部の指導員が勝手に注文していくのは、他のオーナー様も話していたが、契約時にはなかったけども、覆面調査で一定以上の点数を取らなきゃいかんと。例えばそれがお中元何件、お歳暮何件、クリーンネス、フレンドリー、例えば新商品の導入、

そういう項目があります。そういうのは、契約書には書いてなかったことで、私は初めてチェーンを変えて、実はこうなんです、というふうなのが見えてきました。

あとは内装工事に関してですけど、例えばオープンケース、冷ケースを入れる、何をするにしても、例えばコーヒーの機械を入れるにしても、電気工事、水道工事はこっち持ち。全て。大体そうですね、20万から30万ぐらいは、1つ入れるとかかると思います。その工事も、例えば安いところとするんじゃないくて、本部のお抱えのところそれが安いのか、高いのかわからない。多分、他所でしたら半値でできるというようなことだと思います。あとは人件費の高騰。20年以上の間、奨励金が少し上がりましたが、全然カバーできない。急速な対策が必要だと思います。最近で言ったら、消費税の還元ポイントにしても、コンビニがやり始めると言っていますが、それに関しての費用負担を全然我々聞いていないです。例えばクレジットカードは何%、バーコード決済は何%とかあるんですけど、それはまだ我々は本部から聞いていません。

なんでかと言うと、契約、コンビニの契約自体が40年前ぐらいの契約と全然変わってないんです。その頃社会保険、厚生年金とか全く関係なかったから、私ももう20年以上やっていますけど、最初の頃は儲かりました。店舗数も少なかったしね。でも、今は全く別で、ほとんど利益がないです。でも、それに対して、いろいろタイプがありまして、大体我々のところは田舎ですけど、1,000坪ぐらいの土地を用意して、店建てて、設備を全部入れると1億かかるねと、大体舗装から全部。そのお金を借り入れもしますよ、銀行から。だから、その借入を返済しないといけないから、やめるにやめられない。そういう状態が続いています。

だから、今まで投資したお金、7億ぐらいは投資しました。まだ借金もありますけど。だから、やめるにやめられないというのが現状ですね。そうでもして行かないと、次が追いかけて来るというふうな状態です。だから、一番思うのは契約自体が古い。今のニーズに合った契約に変えるべきだ。以上です。

【オーナーからの意見⑨】

田舎からやって来ました。自分も、実際にコンビニエンスストアに携わって、20年以上になるんですけども。父がその前にやっておられて、その後を継いだという形で、今、引き続きやっております。今までオーナーの皆様が言われてきたこと、もうそのままなので特に付け足してどうこうということもないんですけども。先ほど言われていましたけれども、やっぱり、父が契約をした時とほぼ同じ状態で、現在に至っております。本部としては、常に時代と共に、という形で言うてはいるんですけども、言うている本部は全く変わっていただけないというところが一番あるかなと思います。

それから、いろいろコンビニエンスストアの問題が出てきたところで、本部の対話という形で、いろいろ提案をさせていただいてはいるんですけども、全く本部として取り合っただけではないというか、こちらの意見が通っていかない。言っても、話を

聞きましたというだけの話で終わってしまっている、というのが現状であります。実際、自分も二十歳そこそこからやってはきているところではあるんですけども、その頃のコンビニは楽しかったです。というのも、自分がオーナーになって、お客様に喜んでいただくために、コンビニエンスストアやっているつもりではいるんですけども、実際、今の現状では、このお店を回していくためにどうすればいいのか、ということでは考えられず、毎日過ごしております。でも、実際、お客様はそれで満足するのかなというのと、やっぱりそうではないのかなというのがありまして、やっぱり経営云々というのは、当然オーナーとして必要にはなってくると思うんですけども、それ以上にやっぱり商売人として、お客様に喜んでもらえる店を作るために、心ですとか、体ですとか、もしくは利益分配、お金の問題ですとか、そういうところをクリアして、余裕を持ってお客様のために働ける、そういうお店をやっていききたいというのはあるんですけども。

現状、今、本当に切羽つまっているものがたくさんありまして、そこまで向き合えていないというのが現状です。そこら辺も、皆さんの意見を聞いて、皆さんもやっぱりそういうふうを考えて苦勞されているんだなというのを知るために、またいろいろ聞かせていただいて参考にさせていただきたいと思うんですけども。自分としては、お客様のために、というのをまず考えてできる商売を行いたい、そのために本部としてどういうふうに変わってくれるのかというのを期待したいと思います。以上です。

【オーナーからの意見⑩】

私はコンビニを昭和 50 年代から始めているんですけど、その時は、関東にいたのですけれども、セブンにしても 40 何店しかなかった。私は全然違うチェーンでやっていましたけれども、時給は、当時、東京で 400 円台。ということは、昔は、今のシステムだったら、採算が合うんですよ。当時から、売上はそんなに変わらないと思います。変わっていないというのが、やっぱり問題で、便利になればなるほど、きつくなる。仕事量は増える。絶対、学生はそうなっちゃいますよ。それで人手不足というのが起きてきます。学生というと、コンビニを選ばない。よほどじゃないと選ばないと思います。やっぱり来た人でも、いい人がいないというのが現実で、やはり外国人に頼らざるを得ないというのが現状で、外国人も留学生だと 28 時間しか働けない。いい国日本じゃなくて、来たがために、大変なことになっているんじゃないかなと思います、外国人。ですから、その辺も見直しもして欲しいなと思うのと、やはり時給がこうやって上がる時には上がっていくけど、主婦、パートさんは税金がかからない内に収めたいという方については、働ける時間が短くなるんですよ。上がれば上がるほど。だから、国は、そこを手入れしない限り、変わっていかないんですよ。現実。それを思うので、やはり税金かからないうちに主婦たちは納めたい。と、余計入らない。そうすると、人手不足が余計起きるというのが起こっていくと思います。

やはり、利益を出そうと思うと、うちも見切り販売はやっています。24 時間もやめま

すということは伝えています。私も経験上、24時間以外の営業をやっているのに、その時はその時で苦労しました。人がいないので。だから、朝6時から夜12時までという、閉めて開けて、という開店閉店作業を、私がやりました。若者が徘徊しているかって、そんなことないですよ。今スマホがあるので携帯を使えば話せちゃう。どこどこのコンビニで待ち合わせねって、それが今ないと。やはりそこまでの必要性がなくなっているし、若者の菓子離れ。菓子食べないです。時代がどんどん変化してきているので、それに合わせて本部も見直していかないと、自分らの首がないというのが現状だと思います。やっぱりそういったものにはチャージの上限を作る法律を作っていないと、コンビニ自体がそういうのを作ってほしいなと私は思います。

インフラという表現については、国にコンビニはインフラですと言われると、何ももらっていないのに、契約してもいないのに言われても。いくらかメリットくださいという、減税とか、そういうことも考えて欲しいというのが現実ですね。ここらで、大きく本部も変えて行かないと、苦しいオーナーさんももっと増えると思うし、知名度を上げるためにドミナントだと言ったって、知名度なんて、もうそんな時代じゃないと思うんですね。やっぱり本部の意識も変えていかないといけない。時代の流れを読む、ということも確実にしていかないと、コンビニが必要なくなるのかなって、私はすごく思いました。必要なのかな、コンビニって、という危機感を持ったんですよ。コンビニは本当もっと数少なくてもいいんじゃないかって思えた。今年変わらないとまずいと思いますね。以上です。

議事（２）委員からの質問

委員 時短営業ということについて、皆さんからご意見をいただきたいと思っております。おそらく、地域によっても、24時間営業した方が皆さんのビジネスにとってもプラスな地域もあれば、24時間営業をもうどうしてもできない、というふうな地域もあれば、あるいは人が確保できさえすれば、24時間営業ができるんだけど、ということであったり、いろいろな条件が、オーナーの皆様の持っている地域、あるいは店舗によっても違うのではないかと思います。24時間営業という点について、どのような状況にあられるのか。どのようにされたいと思われていらっしゃるのか、この辺り、どなたかご意見をちょうだいできればなと思っております。

オーナー 私は複数店経営しておりますけれども、実は、オーナーの方に向けて、人手不足と時短営業に対するアンケートの結果の公表をしております。その結果ですと、やはり、利益確保ができるところは都心部です。大概のところは減です。それは結局、契約形態が違いますので、24時間営業をするということは、深夜手当が出るんですね。私のチェーンでは、深夜営業すれば、10万円プラスアルファという形に、最近変更されましたけど。そういう形で出ますが、それが時短をすることによって出なくなる。最低保証金額が下がるということによって、結局利益減です。なので、実際問題、ここに来られているオーナー様もそうですけど、複数店を経営していると、どうしても閉開店という形は、なかなか難しいと思います。単店、もしくは2店オーナーであれば、閉店して開店するという形で、人の確保等の不安がなく営業ができると思うんですけど、複数店をすると、本当に閉めるところはいいんですけど、朝じゃあ7時に営業します。そうすると、結局物流の関係があるので、その前倒しでプラス1時間早く、もしくは2時間早く、という形の人の確保というのは、相当難しいと思うので、私もそういう観点で時短営業というのは考えていないです。なので、本当に先ほど申しましたけど、全店、コンビニは全店23時間営業を基盤、かつ、選べるんですけど、どうぞ皆さん、時短で閉開店をしてください、というのが理想じゃないかなと思っております。23時間営業の根拠は、深夜営業の子が必ず1時間休めるということです。実働8時間勤務という形で拘束できます。深夜の子は基本的には1人シフト、ワンオペレーションが圧倒的に多いので、かわいそうなんです、正直。お休みするにもお休みできない。今のコンビニの物流体制もろもろで、実は深夜の子の作業が一番多いです。人が来なくても、物流としての納品が多いので、売れるお店であればあるほど、ものすごい大変な量です。その中でトイレにも行けない。ご飯食べるのも、もう誰か来るんじゃないかという緊張感の中でしか、お休みを合間、合間でしか取れない。だったら、

もう深夜1時間であるなら、変な話、本部も加盟店も、たかだか1時間当たり数人であるんだったら、閉店してもWin-Winなんじゃないかなと私は思っていますけれど。

オーナー 今の件に関してですけど、深夜営業。例えば今の労働時間のカウントというのは、暦日で計算されます。なので、準夜勤、夜勤の人達が、例えば夜10時から翌朝まで働くという場合、必ず2日にまたがって働いているわけですよね。だから、下手するとこの人達の休日がないわけですね。ということは、労基はすぐそういうこと言いますし、これはやっぱりちょっと役所の方が何とかしてくれないと、日付またぎの仕事というのは、法令違反のもとになっていると思います。

オーナー 1時間閉めると強盗が入る可能性があります。

オーナー いえ、完全閉店なんです。ファザードを消す。で、入り口も全部閉めちゃう。結局強盗が入る、入らないとかじゃなくて、もうそれを周知させる形。昔の店であるなら、ちゃんとシャッターあったんですけど、今ないので、はっきり言って。だったらもう、電気1回消しちゃいましょうという発想です。開けたままにしない。電気を付けたままにしない。もうお店として1回閉めちゃいますよって。

オーナー でも、その閉まる時間がはっきりわかっているれば、襲う人出てきますよ。

オーナー それは課題だと思います。だって、閉めているというのは、どの店でも夜閉めてるじゃないですか。閉店で。

オーナー 多分お金も全部持って行っちゃっていますよね。ATMか何かにしまうか。

オーナー でも、その中に基本は深夜スタッフがとりあえずいることはいるんですよ。休憩している状態ではあるんですよ。

オーナー 襲われる可能性もあるじゃないですか。

オーナー その時は身を守ってもらう形ですよね。開いているから強盗が入らないのとは、違うんじゃないでしょうかね。実際、うち何回か強盗入られたことありますけど。それは何とも言えないと思います。確率論の問題で言えば。

オーナー うちは 24 時間をやっていますけど、ツーオペなんですよ。深夜に、確かに物は多いです。多いんですけど、利益配分で行くと、チャージ配分で行くと 550 万以上は 76%取られます。閉めて 2 人分の給料を違う昼間に回せと。その方がいいんじゃないかなと。

オーナー 多分、チェーンによって微妙に違うと思うので、そこは帳尻合わせないとちょっとなんとも言えないと思います。

オーナー だから、一概に時短がいいとか、そういうことは言えないので、やっぱり繁華街だとか、ここは必要だなというところはやっていいと思う。住宅街の中に入ったところは、閉めてもいいと思うし。

オーナー というか、あまりにも店舗が多いので、数百メートルに 1 店だったら要らないですかって思います。むしろ、交代制でもいいぐらいです。

オーナー 確かに。

オーナー コンビニの地位が上がればね。社員として雇っても、それなりに出せないから、辞めてもらう人もいるし。

オーナー 何人切ったか、わからないです、正直。そのために、もうお店もできないから、何店舗か手放してもいますし、もう無理なんですよ、正直。全てにおいて。

オーナー ただ、法人化していたところで、一気に、ある地域がみんな辞めましたって言うことがありました。やっぱり社会保険入らないといけない。それをさせてしまうと運営できない。それで辞めたというオーナーは多いので。

委員 もともと加入されていたチェーンから変えられたというお話ももいただいたと思うんですけど。

オーナー チェーンを変えた時の試算表も、チェーンを変えると、上がるような試算になっていたんです。で、現状開けて見たら、違うよ、みたいな感じですよ。で、そのコンビニでも、いろいろタイプがあるんですよ。契約タイプが。だから、それによっても 24 時間やる、やらないとか、個々に違うと思うんですよ。私はもう別に 24 時間やるつもりでいますし。あと立地的に、例えばそういう立地もあるじゃないですか。だから、それはいろいろで、契約もいろいろ。契

約形態が、本部との契約形態がいろいろだから、私みたいに、借金だらけになっている人間もおれば、全然なっていない人もいるだろうし。

委員 24 時間と関係が深い人手不足のところでもぜひちょっとお伺いをしたいと思うんですけども。お話をいただいた中には、そもそもコンビニエンスストアでの業務自体が、非常に複雑になってきていると。結果として、時給の割に大変な仕事である。こういう話も今日いただいたかなと思いますし、さらには採用の確保という観点で、学生の方々がなかなか集まりにくい、そもそもエリアもあるし、いらっしやるようなエリアでも、他のお仕事と比べて選ばれるのかという話をいただいたかなと思います。さらには、海外の方というところで、こちらに関しても確保の難しさというのがあると、そんなお話をいただきましたが、この人手を確保するという観点から、今申し上げた以外の問題意識であるとか、こういうところを変えて行かないと、なかなか人手の確保というところができる見通しが立たないであるとか、こういった観点でのご意見をさらにいただければなと思いますが、いかがでしょうか。

オーナー 私の地域は、外国人はほとんどいないので、外国人は採用してないんですが、最近ダブルワークをしたいという応募者が少しずつ増えてきています。普通のサラリーマンだけれども、残業はやらせてもらえないということで、どうしてもローンが払えないから、もう少し貯めたいというのが、少しずつ増えてくるような気がするんですけど。なので、1つの方向性としてはダブルワークを推奨する方向で募集をかけると、意外と来るような気がするんですよ。ただ、そうなると、全体の労働時間が増えちゃうので、働き方改革という意味では、過剰労働になっちゃうだとか、そういうことを国の方が言ってしまうと、せっかく働きたいのに、労働時間は何百時間増えてしまって、それはちょっとアウトですよ、みたいな話になってくると、そうしたダブルワークを希望する人も来れなくなっちゃうと。なので、ある程度働きたい、ちょっと無理してでも働きたいという人をコンビニに誘うような、何かそういう方法があればいいな、というふうには思います。

オーナー ダブルワークに関して、ちょっと疑問に思っていることがあるんですけど。2 か所目のお給料の支払者の場合、基本の仕事がある方が、2 か所目という形で働いた時、月金で働いている方が、例えば木曜日、金曜日の夜、数時間働く場合、残業手当として 1.25 倍出さなきゃいけないというような話を、ちょっと労基のところでも聞いたことがあるんです。もしそれが本当であるなら、国としてダブルワーク推奨とか、時短とか言って、その負担をコンビニ業界、もし

くは他の業界にかけないでほしいです。ダブルワークだとしても、それは本人の問題ですので、働きたい人が働くんだから、1か所目の給料のことなんか、こっちは知らないことですから、そのまま普通に我々の求めた給料の給与体系で働かせるように、そんな関係ないという形で外していただかないと、今後そういう人達を雇い入れろと言っても難しい。さらに人不足になるのは目に見えていることじゃないかなと思っています。

オーナー だから、法律を変えないと無理なんですよ。

オーナー そうなんです。インフラだという名前のもとにコンビニが全部受け皿にされて、結局がんじがらめ、何もできなくなって困っちゃって、この数年後、この先どうなるんだろうっていう不安しか持たなくなっている。この現状の方がおかしいです。

オーナー 法人にすると、税理士さん、労務士さんも要るし。税理士さんも全然違うじゃない。情報がある税理士さん、ない税理士さん。情報がある労務士さん、ない労務士さん。やっぱりそんなのも、自分で選択して行かないといけない。

オーナー 独自でいろいろ調べてみると、あ、そうなんだっていうのがわかってしまうと、やっぱり怖いから二の足踏んで、どうしてもそういう人達採用できないよねってなっちゃうし、難しいです、本当。

オーナー 法人というけれども、法律的には5名以上個人で雇っても、5名以上で、それが月40時間の人もいて、30時間働く人もいたら、社会保険も厚生年金もかけなきゃいけない。ということは、本部は法律違反を犯せ、と言っているんですよ。私はそう思います。だから、それをしてしまったら成り立たないような契約状態なもので、まず最初に、社会保険に入りなさいっていうのは言います。労働基準監督署から言われるのは、うちは指導しています、というだけのことであって。でも、本部としては、経営者はオーナーですから、入る、入らないは知りません、そういう感じです。逃げるんですよ。指導はしていますと。なぜかと言ったら、それが30年、40年前の契約だから、それがそのまま移行してるもんで、そんなことまで考えられていないんですよ。織り込んでいないんですよ。一番そこが、みんなが苦勞していると思う。

オーナー 法律が改正されると、改正されました、守ってくださいとは言われるんですよ。でも、今のこの契約上で守っていくと、もうつらいんです。無理なんです、

とにかく。オーナー 経費圧縮して、自分たちの利益を結局、変な話、繰り入れて、繰り入れて、回しているのが現状ですからね。

オーナー やっぱり廃棄ロスにしても、商品のないところって、お客さんは行きません。やっぱり、商品がないところよりは、あるところへ行く。当然それは選べるどころへ行くということですよね。だから、多く置けば廃棄も増えるし、だから、そのバランスがすごく難しいですよね。どっちかに決める。もう廃棄はゼロにするぐらいの感覚か、廃棄出してもお客さんに来てもらおうという感覚か。もう本当にどっちかを選択しないと生きていけない。

オーナー やり始めてそんなに経っていないんですよ。でもね、勝負できるのはできるんですよ。見切ってしまうといい。

オーナー そうそう、その通りですね。でも、複数店やっていると割り振りできるんだけど。

オーナー お客様に言われちゃうとね、発注者って弱いからどうしても発注しちゃうんですよ。

オーナー 目の前にいる人に言われたら、やっぱりそれだけの品揃えしなきゃいけないってなって、夜になればなるほど、スーパーみたいに物が少なくなって行って、みんながそれでOKっていうわけじゃないですから。夜 10 時に仕事が終わって、クタクタになって買い物に来たのに、何もねえってなったら、来なくなる。

オーナー 昔、知り合いの人に、「コンビニがあるから飲食店はつぶれて行くんだ」って言われたけど、コンビニがあるから飲食店に行かなくなった、建たなくなるんですよ、きっと。だから、どういうバランスなのかっていうのはすごく難しい話だとは思うんだけど。

オーナー 結構、コンビニ以外の飲食業も、人いないんですよ、話を聞くと。いろいろなところに、配送にしる、コンビニの弁当作るところにしる、みんないないんですよ。外国人雇ってるんですよ。現状はそういう状態なので、コンビニだけがないんじゃないじゃなくて、全体にいないので、多分軒数減ると思います、そのうち。

オーナー コンビニ自体が多い。昔 1 つの町で 1 店だったら、そこにある程度の人数も

集まって、ある程度うまいこと回っていったんだけど、1つの町に4店、5店でできると同じ人数がいても、やっぱりそれが分散される。そういうことはあるのかなど。そういうのがあって、結局、コンビニ自体が増えたのも問題なんだろうなど。

委員 人手不足ということで、ダブルワークのお話であるとか、法規制を変えなくてはいけないというだけでなく、業務が複雑すぎるので、なかなか覚えるのも大変、というようなお話もいただいたと思うんですけども、現在のコンビニの業務の中で、ここが負担が大きいとか、これをやめたらもうちょっと変わるだとか、ということが皆様にあるのか。細かなものの集合体なので、何かをやめれば人が集めやすくなる、というようなことにはもうならないという構造なのか、とか。この辺りの業務の簡素化だったり、取捨選択、こういう余地がコンビニエンスストアの業務の中に、人手不足を解決するという観点からあるのか、ないのかという点はいかがでしょうか。

オーナー 人手不足から来るものなんですけれども、従業員さんたちのレベルの低下というのが著しいんですよ、ここ数年だけでも。同じ人数いても、私は10年ほどになりますけど、最初からある業務も、今では同じ人数でこなせないですよ。それだけ仕事をきちんとできる人が集まらない。こんな人手不足ですから、面接に来てくれただけで、ラッキーと思って雇うじゃないですか。高校卒業くらい書いてあると。いざ、じゃあちょっと練習してみましようとなると、どうやってレジを打ったらいいかわからないとか、そんなレベルなんです。半数ぐらいが。

オーナー みんな一斉に、もうセルフレジにするとかね。ここは人がいる、人がいないじゃなくて、もう一斉にセルフレジ。コンビニって、レジ業務がなかったら楽になる。

オーナー ただ、セルフレジもまだ限界がある。どこまでキャッシュレス対応するんですかとか。どこまで、その他サービスに対応するかとか。コンビニのレジって、複合レジなので、いろんなサービスが混じっている状態なので、レジが複雑で大変。よく皆さん、本当に簡単に、そんなに仕事ないだったらコンビニに行けばいいんじゃないですかって、ハローワークの方なんかよく言うんですけど、ふざけないでくれと。こんなに、本当に我々プライドを持って、こんなに責任持ってやっている仕事ないと思っていますので。本当に大変ですから。

オーナー そうそう。公共料金とかね、結構多いじゃないですか。だから、ああいうのも本当に大事なこと。税金とか、そんなの全部払えますし、そういうのを預かるので。

オーナー 代行業務がとにかく多すぎなんですよ。行政の方もそうですけど、みんなもうコンビニを使えばいいという発想で、インフラ化して使おうとするけれど、じゃあそれを従業員に、どこまで浸透できるんですかって。全てのスタッフ 24 時間、ちゃんと全てわかってるんですかって。そこまで落とし込むお店の努力って、すごい大変なんですよ。来て下さるお客様のレベルというか、質もやっぱり 20 年前、10 年前に比べれば全く違うので、昔は、開いててよかったって。ここにあって良かったよって、逆に感謝される方、すごく多かったですけど、いまでは当たり前になり過ぎて、逆にクレームもらうんですよ。なんでこんなのもやってくれないのって。でも、それ本人のサービスですよ。なんで我々が手を差し伸べなきゃいけないのって。操作は教えられても、本当はやっちゃいけないことまで求められ、ミスすると、責任を求められ、がんじがらめなんですよ。やるなって言っても、やっちゃう親切心の子もいるから。

オーナー だから本当に、本部が投資して、本当に全部できるような、誰でも全部できるようなレジがあれば、楽。

オーナー やっぱり「いらっしやいませ」っていう声がある。例えば「いらっしやいませ」って電気の声で言って、それが普通になるのではないか。何年か後に。そうなれば、レジの人もいないようになるし。

オーナー そうなると、もうオーナー必要なく、直営店で回せると思うんですよ。多分いつかそうなってくると。

オーナー 多分、本部もハナから機械でやっていたらいいと思うんですけど、あれに投資をすると、やっぱりお金がかかる。だから、人間を使った方が、安上がりということをやっているということですよ。今から多分もう Google とか、アマゾンとか、全自動で万引きできないような仕組みができていると思うんですけど、それを日本は投資をしなかったから遅れているけど、なぜやらなくていかって言ったら、こういった今のコンビニの大変な職業を、今の時給でやる人材がまだいるということ。けどもう今いなくなっている。

オーナー 言い換えたら、本部が儲けすぎていると思う。

オーナー メーカーさんの努力というのも大事だと思いますよ。実際、フィルムの中に万引き防止のシステムというか、それを入れられる技術はできているけれども、それをじゃあ、どれだけ投資して、自社の工場に入れられるかって言ったら、駄菓子メーカーに入れられるとは、私思わないですよ。大手は入れられても、じゃあそれが中小企業のお菓子メーカーさん、それ以外の日用品作っているメーカーさん、そこまで落とすまでってどれぐらい時間かかるのかなって思うんです。コンビニってやっぱり 2,000 アイテム、3,000 アイテム以上かな、今。あの狭い店舗の中にあるわけだから、その技術が全部の商品にたどり着く。お店として、万引きさせないっていうシステムとして、ガードとして入れる。そこはできるんですけど。商品の製造段階でのご協力というのかな、そこまで行かないとちょっと難しいと思う。じゃないと無人化はちょっと難しいのかなって。

オーナー 残念ですけどね。この日本で無人化ができないレベルということは、頭使わなきゃならない人達が、やっていないということだと思うんですよ。だから、本当に残念ですよ。これはもう遅れていると思うんですよ、全体的に。もしも、それが遅れているならば、間違いなく外国人を雇うしかないと思うんですよ。だから、私は外国人の人達を、もうちょっと店長の仕事とかできない、あまり、確かできないんですよ、簡単に。なんか単純労働というふうに言われていて、めっちゃめっちゃ複雑だと思うんですけど、許可されていないので、それを許可できるようにしてほしいんです。日本人の優秀な人達は、どっか別のところに行っているの。だったら、優秀な外国人はいっぱいいますので、もうその人達が日本人で働けるよとか、職業ビザ出せるよって言ったら、もうがむしゃらに働くのはもう間違いないの。もう本当に、優秀な子がいっぱいいるんですよ。だけど、結局、学校行って、彼らも学校の年間 100 万ぐらい払いながら、バイトしてんですよ。その隣で、日本人の人達が、自分の遊びのためだけに、働いている。これはテンションが全然違うんですよ。だから、そこは、ビザ発給をどんどんやって行ってほしいですね。

オーナー 特定技能 1 号から外されたことが、まず間違いだと思っているので。これが本当にわかっちゃったら、彼ら本当に狭いコミュニティの中にいますので、1 年、2 年後には本当にコンビニからいなくなる確率高いですよ。そうしたら、成り立たないお店って、都心部は相当じゃないですか。ほとんどかもしれない、もしかしたら。そっちの方が逆に怖いかもしれないです。

オーナー 今だいぶ話は先まで進んでいましたけれども、多分、皆さんは 5 万 5,000 店

のコンビニの全部が、深夜の労働者を工夫で確保できるなんて思っていないんですよ。絶対に。それだけの人自体もないし、作業がどうのこうのじゃなくて、おそらく、全店が確保していくなんて無理だと、皆さん思っていると思うんですよ。その中で、どうやってやっていくのか。24時間営業をやめる店もある。続ける店もある。そういう中で、変わって行ってもらえないし、そのための契約、法整備を進めてもらわないと、今の状況で工夫してどうにかできるとかいう段階では既にある。その時代はもう我々の中で終わっているんですよ。変化していかないといけない時期に入っちゃっているのに、未だに本部は、オーナーさんと膝付け合わせて意見を聞きましょうとか、まだそんなこと言ってるんですよ。だから、とっくに変わらなければいけない時代に入っているのに、変化していかないと、勝手にもう24時間やめます、無理です、とか、ワンオペしますとか、どんどん、自分たちを守るために動いていくしか、生きて行くためにやっていくしかない状況に入っている。こういう機会をいただいたのはありがたいんですけども、これを機に、どんどん国からも働きかけていただいて、本部は呑気にやってる場合じゃないぞ、というように働きかけていかないと、それこそ、なかなかうまく経営自体ができていないお店さんで、厳しい売上の中で、家族も悲惨な目に遭いながらやっている方たちも、今時点でたくさんいるんですよ。だから、そういう人達を開放してあげるか、もしくは本部が何かしっかり支援していただいて、何とかやっていける状態に持って行くのか。そういう部分では本部もスピーディに本気でやっていただかないと、命を落とす人たちも、これからも出て来るけど、表には出ない。そういう話はたくさんあると思うんですよ。それが、せっかくこういう機会いただいたのに、そういうことはひそかに各地で起こり続けている。そういうことになってしまうと、一番悲しい状況じゃないかなと思いますので。やっぱり、24時間、人手不足、それから税金関係、全部つながっているのですね。その辺はやっぱり、本当スピーディに、本部が関わっていただかないといけないと思っています。

オーナー　あと利益と言いますか、収益のことで言えば、今のコンビニ会計で、廃棄ロスが原価に含まれないという仕組みなんですけど、これが何で許されているのかということがわかりません。規制改革は正義のように言われていたけれども、何でもかんでも規制改革することで、世の中、苦しんでいる人いっぱいいると思うんですよ。例えば、私はもともと酒屋なんですよ。酒店ですよ。規制改革で、お酒がどこでも売れるようになっちゃって、コンビニも一緒ですけど。おかげで古くやってきた、商売してきた町の酒屋さんというのは、どんどんなくなっています。小売店だけじゃなくてメーカーもどんどんですよ。

そういうことだけじゃないですけども、今のコンビニ会計の問題というのは、原価を廃棄物の原価に入れないことで、要するに一般管理費に入っちゃっていますよね。そうすると、これが無理な発注提案につながることもなりますし、これ、廃棄物を原価に入れるだけで、オーナーの利益って格段に良くなるはずなんです。ぜひ、そのこのところ、今のこのコンビニ会計の仕組みが認められているというのは、私にはどうにも納得ができなくて、そういうことも検討していただきたいなと思います。

委員 今、人のお話、24時間のお話について、お伺いをして来たんですけども、こちらで業界間での競争というのを皆様どう見ていらっしゃるか、というのをお伺いしたいなと思っています。これまでにいただいているように、ある商圈、地域の中にコンビニエンスストアが近い距離にたくさんできることによって、お客様はどうしても分散をしてしまう。例えば、コンビニエンスストア同士でももちろん起こることだと思っておりますが、昨今、首都圏等を中心に、ドラッグストアも24時間営業化していくであったりとか、当然、楽天だったり、アマゾンだったりといったような、インターネットでのビジネスというのもあったりだとか、あるいは調剤薬局だとか、こういう類のビジネスも、他の小売業と結びついていたりということで、おそらく消費者のお財布から出ているお金という観点で見ると、皆さんのコンビニエンスストアに行くものと、ドラッグストアに行くものと、ECに行くものと、いろいろなものに分散をしているというのが実態なのではないかなと思います。という中で、オーナーの皆様から見て、コンビニエンスストア間の競争だけではなく、業態間の競争というのを感じられるような場面はあるのか。いや、それはほとんどなくて、やっぱりコンビニ間の競争であるという感じなのか。この辺りの見立てというのを、是非ご教示いただきたい。

オーナー 絶対的なのは、やっぱりコンビニですよ。確かに、エリアが狭い中で、特に私の1号店、ひどいところなんです。人口の少ない町村で、公立中学校の1学年が40~50人。今年の出生率、平成30年の出生率30人以下です。そんな町村なんですけど、1.5キロメートル以内にコンビニ4店。ドラッグストア1店、スーパー1店です。当然そんな状態ですので、人の奪い合いですよ。コンビニで働きたい人というのは、基本的にコンビニに行きます。時給云々じゃなくて。4店あると、もう完全に奪い合い状態になりますので。ただでさえ、高校生、学生アルバイト禁止ですので、と言っても、高校が近くにないので、隠れてこっそりやる子も何人かいるので、そのこのところでは何とか。4店できた状態でどうなったか。正確に言うと5店あったんです。うちが1店なくして、1店舗経営で他のオーナーさんたちがやっているという状態ですけど、近隣のコ

コンビニが1店の時には、正直、一日の売上で言って、酒なし、タバコありの状態、60万近くありました。その間で1店入りました。その時点でもう3割ぐらい落ちました。もう、これじゃ多分我々生きていけないということで、そこから複数店経営に入りました。それで、他のところが入って来るよっていう中で、何とか逃れているんですけど、今じゃあ現状どうなったかと言うと、その1店、結局、今の一日の売上は45万ぐらいです。何とか踏ん張っているという状態ですかね。近くに工場もできましたので、何とか踏ん張ることができたという状況です。もしじゃあ仮にそのお店、どんどん店舗が増えていかなかったらどうなのって言ったら、ここまでの多分落ちはないですよ、当然。2店、3店目の時でもつらかったけど、何とかお客様の流動性がありますので、何とか生きて行けたかもしれないし。でも、これが最初の時点の2店であったら、我々多分人生が変わっていて、1店舗で静かに粛々と、人がいないところを全部自分たちで回しながらいったんじゃないかなって、今の年代になって思うぐらいです。コンビニ対コンビニというのはすごい怖いです。24時間営業のドラッグストアに関しては、今もうドラッグストアじゃないと思っています。ただ、見切り販売等々で、食品を売ってしまうのがドラッグストアの強みなので、そういう意味だったら、お弁当とか、おにぎりのあるコンビニと、じゃあどこまで競合するのって言ったら、24時間で考えた場合は、そこまでではないと思います。

委員 それは、やはりコンビニエンスストアが1店できるインパクトというのが、それぐらいあったということですね。その後、減少分が戻っていくトレンドにあったのは、8,000人の町村に新しい働き手ができるものができたので戻ったのであって、それがなければ、やっぱり多分戻らないという。

オーナー 基本的には人口の増減もない、何も状況が、外的要因が変わらなければ基本的にはコンビニって、100%前後の推移で売上は行くと思います。ただ、その中の競合というので考えたら、絶対コンビニが一番のライバルで、一番つらいものです。間違いないです。それはもう同一チェーン、他チェーン、関係ないと思います。

オーナー オープンしても3年したら絶対出てくる。

オーナー うちでも、一番いい時から比べたら、もう4分の1まで下がった。

委員 ちなみに、皆さんのお店の近くに、新しいコンビニエンスストアができるという

た時には、先ほど何人かの方もお話をいただきましたが、本部からはその近くのお店は、まさにオーナーさん、そこのエリアでされているオーナーさんの数人にお声がかかって、という形になっていくものなのか。それとも、より歴の長いオーナーさんからご紹介をされて、ということになっているとか。あるいは、そもそもオーナーの皆さんにお話がいったって、今こういう面積の中で、これだけの店舗があるので、基本的にはもう出さないでおこうだとか、逆にここは出したいとか、そういうエリアごとの出店に関するご議論というのは、本部と皆さんの間では、どんなふうになされているのかと、その辺りの実態もお伺いできればと思うのですが。

オーナー 本部の匙加減だと思う。グレーですよ。

オーナー グレーですね。今までの私の経験上で言うと、そこの地区の担当者、もしくは部長の方針で変わります。例えばの話で本当に一斉ヨーイドンで複数店やりたい人って手を挙げさせて、競わせた上で公平に選ぶという場合もありましたし、こっそりお声かけする場合もありますし、救済も当然ありますし。いろいろです。

オーナー 自分も2店やっているんですけども、その2店目のお店が、1店目のお店のそばにできる形で話が進んで、ここにできます、いついつオープンです、オーナーはまだ決まっていませんと。こういう形でできますということをして2カ月前に聞きまして。地主の人から、チェーンが来て、ここでやりたいんだけど、という話を言われているけど、聞いている？っていう話を聞かされた。全く聞いてないと言って、本部には問い合わせしてみたが、そんな話はないと言って、ずっと伏せられていた。それで、オープン2カ月前に、お偉いさんが来て、開きますと。まだオーナーが決まっていませんと。

オーナー よくあるパターンですね。

オーナー あと2週間でやっていただければ、お渡しします。もし、そこで断るようだったら、他のオーナーさんに声を掛けさせてもらいますという話なんですけど。実際に、直線距離で400メートルしか離れていないので、それこそ本当に、他のオーナーさんにやられたら、うちの個店の死活問題になってしまうというのがあったので、それこそもう本当に、できるのかどうかなんて、そんなの全く検討もする間もなく、それじゃあやりますっていう形で。やりたくてやったというよりも、どちらかと言うと、やらされたという方が近いような形で2店目やっていて。とりあえず、今近くで2店、自分のグループでやってるもので、

何とか売上的には取れてはおるんだけど、じゃあもしそれで、ちょっと待って考えさせてくれて言って他のオーナーがもし入ってと考えたら、もう今ぞっとするような感じですね。

オーナー　すごくラッキーだと思います。

オーナー　でも、そういうことは日常茶飯事です。

委員　商圈の状況にもよるのだらうと思うんですけども、お話にあったような、ご自身のお店の近くのお店ということで、お店が増えていくと、途中でもお話あったように、従業員の方々の差配がされやすい、みたいなこともプラスではあるんじゃないかなと。一方で商圈内に店舗数が、自身の店も含めて増えすぎると、やっぱり分け合う構造になるので、事業が難しくなるという面もあると思います。実際、皆さん途中でよくあることだという話もあったのですが、まさに自分の店舗の近隣に、今のように店舗を増やして行くという話は、皆さんもご経験がたくさんあるのか。あるいは、その時にどういう判断基準で引き受ける、引き受けないを判断されてきたのか、この辺りっていかがでしょうか。

オーナー　私も、まさにそれで、複数店舗やっているんですよ。近隣に全部出してきたので。もう誰かやりませんかと言われてたら、それは他の知らない人にやってもらうんだらば、私がやるというのと。あと他のオーナー様も言っていたんですけど、大体一日の売上がある金額までになってくると、本部が近くに出してくる。仕組み的に、本部は店舗を出せば出すほど、利益が出る仕組みになっていると思う。人件費も廃棄も全部ひっくるめて、本部とオーナーで折半にして行けば、そのうち本部の人達も、問題意識を持ち、「お前ら、人件費使いすぎだ」って言うてくるぐらいになってくると思う。ルールも変えないと、人件費とかは全部オーナーに見てもらうのは問題。あと、電気料金を本部が見るようになったんですよ。そうしたら、すぐさまエコな機械に投資を始めて。もう本当びっくりなんですよ。それも相当な金額を投資している。これだから、廃棄もそうだし、人件費も本部が負担するようになっていたら、逆に本部の方が、使いすぎだから何とかしてくれ、というのと同時に、もっと効率いい配送方法とか、例えば今夜勤に負担がかかっているんで、昼とかに分散するような形とかも考えると思う。結局、人件費の問題とか、夜勤が大変だとか、全部もうオーナーが見てるので、本部は、それは知りませんってなっているのがやっぱり、痛みがわかっていないんですよ。未だにどれぐらい大変かもわかっていないようで、あまりわかっていない。知っているけど、わかってないという感

じですよ。

オーナー だから社会保険、まさに一緒じゃない。入るよって言うけど。どうしてもそういう。で、こっちは負担大きいですもんね。

オーナー とりあえず、本当に私思いますけど、賃料が高すぎると思います。コンビニの相場の。間違いなく高いです。

オーナー あれも、本部の人達があまり値切らないみたいですね、地主の人とかにも。おかしいなと思いますよ。

オーナー ドミナントが進みすぎちゃって、みんないい立地に入るので、いい立地は賃料が上がってるんですよ。だから、よく、1年後、2年後に払えませんが、賃料下げてくださいって言うてるんですよ。適正価格で、競争でやってくださいと思う。初期投資として、コンビニの店舗に2,000万かかりますってなったら、それを10年、20年かけて、分割で払い、それプラス、賃料を上乗せで支払っていくことになる。賃料って、駐車場が何台あるとか、計算に則って決まるものだと思うんですね。賃料プラス、建物代2,000万を分割で、ということで考えれば、利益が残らない。うちの閉店した店で、一日の売上が低いのお店だったので、自分たちの利益がほぼ賃料という店ありましたよ。そういうお店を開発して、やれって言う方がおかしい。

委員 基本的には、本部からここに店舗を出したいんだけどというのは、皆さんの肌感覚でも、店舗の一日の売上がある水準を超えると、本部からここに作るぞというのが来て、あなたやりますか、やりませんかというお話が来る、というのは大体もう皆さんの共通見解ですか。

オーナー 本部は具体的な水準は言いません。ただ、我々オーナーは、何となく番地を見れば、この店、一日の売上いくらだよって、想像つくんですよ。

オーナー 自分のチェーンで出さんと、他社が来ると、そういう言い方してくる。

オーナー そう。だから逆にラッキーで近隣に、自分で複数店持てたというのはものすごい幸運。本来はそこにもう他チェーンがやって来るから、もう生きて行けなくなるんですよ。つらくなるんですよ。ただ、それでも近隣に2店とか、3店あれば、人を回すことだけは可能です。

委員 皆さんの判断としても、基本はそういうお話があれば、やっぱり自分の店舗の近くだったら、自分がやらなければ経営としては厳しくなるので、よほどのことがない限り、やろうというご判断に、基本はなっていらっしゃるのでしょうか。

オーナー 立地によります。

オーナー 利益追求をひたすら求めなければ、コンビニっていいシステムなので、どうにか生き残ることはできますけどね。諦めちゃえば。

委員 コンビニ以外のドラッグストアなどの業態を見ると、おそらく都市別だとか、地方自治体別の人口密度みたいなのを見てみた時に、ある水準の人口密度を見ると、もうコンビニエンスストアしか成立ができないというような水準もあれば、スーパーも1店存在できるよというようなエリアもあれば、GMSも存在できるよというような水準の人口密度のエリアもあれば、多分日本にはいろいろな人口密度の水準のエリアがあると思います。皆さんの中で見ていた時に、皆さんのお店のエリアも、いろんなエリアがあると思うのですが、そういう意味で、他の業態と比べた時のコンビニエンスストアの競争力、これは、やはり相対的には高いし、最後まで地域のインフラとして残れるのはやっぱりコンビニエンスストアだろう、というのが皆さんのご実感なのか。それともコンビニエンスストアでも勝ち残れず、やはり地場のスーパー、あるいはドラッグストア、あるいは他の商店が、地域のインフラとして機能するというようなご感覚をお持ちなのかこの辺りはいかがでしょうか。

オーナー 私の地域は、テレビになるぐらいドラッグストア、多いんですよ。ドラッグストアだらけなんです。やっぱり、まもなくうちの近くにできるので、そこは朝9時から夜12時まで。そこから2キロぐらい行った先のコンビニの周りにも、ドラッグができつつある。同じ地域に。だから、もう、地元のドラッグストアとコンビニだらけ。だから、消費者は結構使い分ける。ドラッグストアで安い物を買って、コンビニにしかない物はコンビニで買うというところも見える。夕方になるとスーパーみたいな使い方をされている地域もあるみたい。そういう形で使われているところもあるので、難しいところですよ。使い分けですよ。

オーナー インフラとして生き残れるかどうかということに関して、私の友人のオーナーさんが、コンビニを始める前に、マクドナルドを始めるか、コンビニを始めるか、天秤にかけたんですよ。その時に、マクドナルドは、土日は従業員20人ぐらい集めなくちゃいけないと。だけど、コンビニは単純に言えば2人いれば

大丈夫ということで、コンビニを経営することになったらしいんですね。そういう意味では、今みたいに人手不足になった場合、スーパーだとか、ドラッグストアだと従業員何人も置かなければならないですけど、今後、人手不足に陥ったとしても、2人いれば何とか回っていくということを考えれば、最後に生き残るのは、もしかしたらコンビニかもしれないです。だから、より地域に密着した、そういう商売ができるようなシステムを作ってもらえればいいかなど。

オーナー　そもそも、国として、どこまでインフラというものを求めているんでしょうか。私の店は、津波が来る地域なんですね。働いている従業員が被災者になる確率が高いんですよ。その中で身の危険を冒してまで店を開けて働けなんて、とても言えないんです。なので、今現状は、もし津波警報、地震警報発令したら、身を守るために、まず帰ってくださいと。お子さんと一緒になってくださいと、それしか言えないんです。実際、東日本の時に知り合いのオーナーさんが、津波警報来ている中、開けてたんですって。スタッフ帰らせて。自分も帰りたい。もう津波警報出てる。怖い、帰りたい。だけど、お客さんが次から次へと来て、帰れなかったと。閉められなかったと。それで本当に津波とか、地震とか、何か被害があったらどうしようと、ドキドキしながらやったっていうお話をうかがっているんです。ガイドラインがあいまいすぎちゃって、いざ、インフラとして、こういう時に売ってくれ、やってくれということだけ言われても、何をどこまでできるんだろう。アルバイトで働いている子たち、未成年も多いですよ。その子たちに、じゃあどこまで求めればいいのか。教育してますって言われても、我々はそういう防犯協会の説明とかには何うけど。それを実際に落とし込んで、じゃあスタッフ全員にできてるかって言ったら、微妙です。正直、国としてどこまで求めているんでしょうって、私そこを本当にお伺いしたいです。我々、人を守らなきゃいけない身なので。

オーナー　インフラという言葉に関しては、正直、ちょっと「えっ？」という感じですね。社会的にはインフラのようなもの、みたいに、公共料金を払えとかね、そういった部分で見ていただくのはありがたいですけども。ただ、本当に災害が起こった時とかに、期待されるのは間違いないんですが、いざという時のことは、何も想定はできていないんですよ。本部から、こういうふうに対応してくださいなんていうことも、基本的にはないです。身の危険を感じたら逃げてくださいというふうに、最近では言っていますけれども。ただ美談としてね、こういう時にコンビニががんばったよ、みたいな話はニュースに出たりはしますけれども、そこを期待されるのも、我々そこまで責任負わなきゃいけないんですかっていう部分ありますので。国が、コンビニをインフラという言葉を出

してしまうと、我々は戸惑う部分があるはあると思います。

オーナー その辺、国と本部、なんか協定あるんですか。我々は知りませんよ、という話になってくるんですね。本部は本部で、国からこういう依頼があるから、お金をいただいていますと。その部分を皆さんに投資しましょうとか、こういうライフラインを作っていますから、活用してくださいとか、そういったことは一切ありませんので、何か起こったら、それは地域に根差して、皆さんやっていますので、地域の皆さんのためになるなら、がんばりますけれども、ただ、それがあらかじめ期待されたものであるのなら、そこに対して、我々が責任を負っているんですか、というような部分はありますし、そのための準備なんて基本的にはできていませんし、お店の在庫が備蓄食品ですよっていう扱いにされちゃうんですか。でも、我々の資産を、何かあったらお金いただかずに命のためにお配りするとか、その後何か補償いただけるんですかとか。それも何も決まってないので、例えばその時、地域の人のために善意でがんばったとしても、その後が、不安で不安で、借金抱えてどうしようというようなオーナーさんも、多分今までの災害の中にいらっしゃると思うんですよ。だから、そういう場合、求められても、補填も何もないので困りますよ、というふうにはすごく感じています。

オーナー 立地が旧商店街があった街道沿いなので、高齢化率がすごい高いんですよ。午前中は高齢者が50%超えるぐらいなので。そういう方って、買い物に行くって言うとタクシーで行くか、誰かに乗せて来てもらう。行ったはいいけど、広いスーパー歩けないですよ、全面。疲れちゃって。なので、少し歩いてでも、散歩がてら来て、ここにあって良かったって言ってくれる方、本当に多いんですよ。ここ数十年の高齢化社会というのを見越していくと、立地にもよりますが、必要なインフラではないかという思いもあります。

オーナー 私、住んでいるところは田舎の方なんです。幹線道路に店舗がいくつかあって、都市部に近いところは、結構盛り上がっていて、多分一日の売上70万とか、80万とかいってそんな盛り上がりなんです。そのまま幹線道路を登っていくと、最後、そこはもう、ほとんど夜になったらシカしいないような状態です。本当に、そのエリアの店舗を運営するオーナーさんこそが、勇気がある人達だなというふうに思いましたね。だって明らかに夜になったら、一日の売上なんて下がるだろうし、という店舗をやられている人達。多分、そういうところこそが、何かあった時には、やっぱり必要としている場所なのかなと。都心の方だったら、別にコンビニが何軒かなくても、必要もないような感じで

すけど。でも、明らかに物量は、下の方が幹線道路とか走っているので勝てないんですよ。

オーナー それは一概に言えない。逆に地方の農村部でどうなのって言ったら、すごく売れてるところも確かにある。だから、本当に難しいと思う。私、さっき距離基準より人口基準という言い方はしたけど、それだけでは測れないものがある。一律で見るものさしがすごく難しい。

オーナー だから、そういうところは何かフォローっていうか。そこチャージが同じ、まあでも本当に助かるなと思ったけど。

オーナー でも、賃料も安いし。全然違うから、都心と田舎では。

オーナー 総合的に考えた時にどうなるか。

オーナー 1点だけ。皆さん、キャッシュレス化という形で、国の方で進めて行っていますけど、非常に怖く感じていまして。キャッシュレス化に対する手数料って、実は、本部と加盟店の折半なんです。現状の状態で、どう考えても我々、かなり払っているなっていうところがありまして。売上がここで上がれば、キャッシュレス化が進んで行っても、そんなに痛くも痒くもないかもしれませんが、現状の状態、売上上がらないという状態で仮定すると、キャッシュレス化を、国が50%進めるって言ったら、今払ってる金額の倍以上には間違いなくなるんですね。コンビニって、今のところ、現状どうでしょう。キャッシュレス化率は、都市部で20%弱って言われています。地方に行けばもうちょっと下がっていると思いますけど、その状態で手数料相当払っているはず。その組み込みが非常に悪いので、雑費という名の下で隠されています。なので、ポイントの手数料、支払手数料が、キャッシュレス化進んでいるところだと、雑費を20万近く払っている店も存在します。ということは、我々の利益が減ってるんですね。もし、国でキャッシュレス化をこれからどんどん推進するのであれば、ここは本部にみていただければなと思います。

オーナー 今こういう話たくさん出たと思うんですけど、やっぱりオーナーから各本部へ言ったところで、変わらないのが現実なんです。組合も作ってはいけません、というふうに言われてしまっているんで、できれば、少しでも国から働きかけていただいて、ある程度強く本部に言っていただいて、少しでも変わっていただければありがたいと思う。そこら辺も、国からお願いしたいな

と思います。

お問い合わせ先

商務・サービスグループ 消費・流通政策課

電話：03-3501-1708

FAX：03-3501-6204