

コンビニオーナーヒアリング（第6回） 議事要旨

日時：令和元年8月28日（水）10:00～12:00

場所：TKP ガーデンシティ東梅田 カンファレンスルーム 6A

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
3. 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】

複数店を経営しております。母店の店舗の方で利益が30万、それも10年以上経って契約更新をしてようやく30万になりました。インセンティブチャージが上がって30万になって、それに行くまでにはもう結構大変な思いをして…、移転もして、また次も移転が決まっている状態。その状態で私が苦勞しているの、知り合いのオーナーさんがあるホテルの下に入っていたお店を私に渡してくれるということで、2店舗目を始めさせて頂きました。もちろんホテルの下なので2店舗目の利益は結構上がって、今まで実家などいろいろなところに借金をしてきましたが、ようやく返済ができるようになりました。

結構つらい思いもして、がんばって10年以上やって来て、ようやくというところなんです、本部との交渉を一生懸命するんですけども、話が潰されることが多くて、この度は等身大の思いを伝えたくて、ここに来ました。どうこうして欲しいということではなくて、苦勞しているお店さんもいっぱいいるので、それで少しでも物事が、本部との交渉より、国の方たちに手を差し伸べていただいた方が、早く話が進むんじゃないかと思って、今日この場に来ました。以上です。

【オーナーからの意見②】

今回のヒアリング調査を通じて、現在のコンビニ業界が抱える問題や課題の解決に当たってスピーディで建設的な議論がなされることを強く望んでおります。私は現在で複数店

舗を運営しております。

1つ目の店はビジネス街の駅前にある狭小店舗です。出店して10年以上経ちます。平日は人通りも多いのですが、深夜と土日祝は閑散としており、平均で見ると売上は厳しく、かろうじて利益が出ているような状態となっております。出店当初から近隣への競合店が相次いで出店し、年々売上が減少していることを含め、人手不足による募集費の増加や最低賃金上昇による人件費の高騰等も重なり、先行きが不透明ですので、約半年ごとの契約延長を行いながら様子を見ている状況です。

2つ目の店は住宅街にあります。こちらも出店して10年以上です。周辺に飲食店も多く、有名商店街も近いために出店より売上好調が続いておりましたが、数年前にワンプロック先に競合店が出店したことにより、売上は以前の7割ぐらいに落ち込みました。現在は赤字で運営をしており、競合店との我慢比べが続いている状況です。

3つ目の店は繁華街の中心部に位置しています。出店して10年以上です。この店舗は昨今の観光客の増加の影響を強く受けており、売上は好調です。周辺もまとまった土地がないために競合店も出店しにくいと判断し、再契約を行いました。

全体としては優良店1店舗で低調な複数店舗を支えて、競合店の動向を見ながら今後の運営方針を考えているといった感じです。競合店の過剰出店や深刻な人手不足等を改善する具体的なビジョンが見えない今の状況を考えると非常に厳しい状態であると言わざるを得ません。根本的な問題としてはFCチェーン同士の熾烈な競争が原因であると思いますが、この過剰な出店を可能にするFC契約や会計システムにも問題があると思います。加盟店は倒産せざるを得ないような店舗でも、本部は十分収益を確保できるような構造はやはり是正すべきであると考えますので、国におかれましては、その辺りの法整備をまずは行っていただいて加盟店側に不利益が多い現状を見直していただきたいです。

このような問題は業態を問わず、大手チェーンにおけるフランチャイズ店には必ず存在するように思いますので、早急な対応を求めたいです。現場の労働環境も加盟店の利益が上がらない限り、改善は不可能なように思います。深刻な人手不足により現場の士気は乱れて、さらに本部からのプレッシャー等で店長等は疲弊して、モチベーションを保つのが非常に難しくなって来ております。利益が出ない中、それでも従業員のために関係改善に取り組み、自らの体を酷使し、苦しんでおられるオーナーの方も多いうように思います。現場は危機的な状況です。

最後になりますが、国の主導の下、FC契約、会計システムを含む新たな業界の在り方、法整備はもちろん、外資規制や省人化への支援を含めて再構築することを強く望んでおります。弊社の店舗中2店舗はタバコの販売ができない店舗ですので、この辺のあまり意味のない規制の緩和も今後期待したいところではあります。このコンビニの問題は現在の日本社会全体の象徴でもあるように思いますので、解決することで未来の後継者育成にもつながっていくのではないかと考えております。以上です。

【オーナーからの意見③】

現在 10 店舗以上を運営しております。社員については準社員も合わせて 10 名以上を抱えており、エリア的には複数の市にまたがって経営をしているという状態です。やはり一番の課題は、人材、それから人員の不足というところで、365 日 24 時間の運営をするには限界が来ています。もちろん派遣等にも頼っていますが、それでも店舗の方は回り切れない。もちろん社員の方に関して言えば、長時間労働で公休も取れないというのが当たり前の状況になっております。昨日も社員の給与計算を進めていたのですが、300 時間を超える労働時間というのが数人ほどいるという状態です。4 月から労働時間の条件や有給消化の義務化も進みまして、アルバイト従業員に関して有給の申請があるというところで大きく人件費も上がっています。今年 10 月から最低賃金が上がるということです。単純計算で組織の人件費だけで 20 万円上がる。その部分がもうカバーしきれないのではないのかなと。実際数年前からもうほぼ赤字の状態が続いていまして、既に借入金に関して、もう億を超えているという状況です。毎月の返済プラス労働保険と社会保険、そういったものを支払うと 100 万単位の赤字が毎月続いています。実は来月決算なのですが、今の段階でもうマイナス 2,500 万円、私の経営努力が足りないのかもしれませんが、そういった経営コストが上がっているところ、それからもちろん売上も低下しており、入りの部分も減っていくので、もう来年ぐらいには、先のことを少し考えていかなければいけないのかなという状況まで追い込まれています。

ただ、私も一応周りに知り合いのオーナーさんがたくさんいますので、本日はそういった周りのオーナーさんも含めて、少しでも現場のお話を伝えていけたらなと思ひまして、参加させていただいております。以上です。

【オーナーからの意見④】

私の店舗は、本部の予測した金額の売上の半分です。当然赤字です。そういった状態が続いている中で、本部社員 2 人が来て、1 時間半ほどねばって、私が人件費の削減にサインをするまで帰りません。これは半ば脅しだと思います。はっきり言って、今の本部社員というのは、自分の言うことを聞くまで、全く自分たちは何もしません。オーナーに全部負担させます。そういったことが全ての原因じゃないかというふうに考えています。

私としてはできれば本部も私たちも Win-Win の関係で事業を継続していきたい。将来は、子どもにも引き継ぎをしていきたい。そういった夢を持って始めているんです。私が 1 つ提案する部分、一番主要なポイントは、例えば本部の行動規制です。例えばオーナーの方もそうです。行動規制をするような、第三者団体を作ってもらいたい。例えば、製薬業界には、第三者団体というのがあります。それによってある程度規制が出来ていて、つまらないことをしてしまうと全ての情報が回るようなシステムになっているんです。厚労省に聞いてもらったら分かります。そういったのを作ってもらいたい。そういったことによって、まずは本部の動きを押さえてもらいたいんです。それによって、やっぱり利益の適切な分配が

必要だと思います。オーナーが苦しんでいる中で、本部だけが高い利益を上げている。こんなおかしい話ないですよ。私どものアルバイトを切れって言うんです。それなら、あなたたち数人切れればいいんです。切って、そのお金を回して、システムだけ何とかして作ればいいんです。だから、そういったところも含めて、私としては、本心としては、やはり本部を変えない限り何も変わらない。

また、オーナーも赤字なので、例えばアルバイトの人を酷使するとか、間違っことをしてしまいます。これも、経営が苦しいから起こるんだと思います。そういったところをまず変えてもらいたい。そのために、私ども1人1人が言っても意味がないですし、今コンビニの組合も色々言っていますけど、それじゃだめです。やはり国が主導でやってもらいたいんです。先ほど言ったような、脅迫まがいの行為をした社員に対しては、国の方から本部に対して指導し、例えばそういうことをしちゃだめだよとか、そういった強制力が必要だと思っています。

実際、製菓業界においては第三者団体を作ることによって、昔のお金のただ漏れ状態というのが是正されました。それと得意先に対してパワハラを行う社員というのほぼ無くなりました。だから、そういった規制する組織というのが私は必要だと思っています。

もう1点、売上に応じたお店のダウンサイジングができればいいなと思っています。ダウンサイジングしていくことで利益も改善する可能性もあると思っています。そういった可能性をきちんと話し合える場、本部の聞く姿勢が必要だと思っています。以上です。

【オーナーからの意見⑤】

当店は始めて10年以上の母店と数年前にもう1店開けて、2店舗を経営しています。母店の方は鉄道駅から北へ3分の幹線道路沿いで駐車場なしの住宅地のお店。2号店は、住宅立地で狭めのお店になります。

まず経営課題ということだったので、外部要因としては、やっぱり競合店があります。うちの母店の東側に数年前に同じ看板の店が同じ幹線道路、同じ路線沿いでオープンしました。また、その後に西寄りでも同じ幹線道路で他チェーンの店がオープンしました。やはり競合とドミナントのオープンにより、売上は上がることはなく、下がり気味になっていますね。うちの商圈は住宅街なので、少子高齢化が進んで購買力が下がっているために客単価が下がり気味で、最近の景況感の悪化で少しでも安くと、近くの安売りの店に結構常連のお客さんが流れていて、やはり売上の厳しい日々が続いています。コンビニというのは価格訴求力がなく、どうしてもチャージの按分があるので粗利益が減ると店の利益が厳しくなり、定価販売なのでその辺も今後厳しくなるのかなと思います。

内部要因としては人の問題です。皆さんおっしゃっているように人手不足なんですよ。始めた頃は、従業員は25人から30人はいたんですけど、今は約10人で母店の方は回しています。複数店の方は、約20名ですね。求人をかけても応募がなくて、少しずつ減っている状況なので、どうしても従業員の1人当たりの残業時間が、働かせたくないんですけど、

どうしても長くなるんですよ。なるべく法定の中で収めようと思うんですけど、なかなか厳しい状況が続いています。昔は、大学生とかに選ばれる職種だったと思います。でも今はほとんど選ばれない。なぜかと言うと、理不尽なクレームを言うお客さんがどうしてもコンビニって多いんですよ。1週間で4、5回はもう訳の分からないクレームを受けて、女性の従業員が泣きながら帰ったりとかもあります。あとは、昔に比べて、レジで覚える業務、しかも儲からない業務がはっきり言って増えたと思うんですよ。手間ばっかりかかって。例えば、配送サービスとか。時間かかる割には従業員のコストに全く見合っていない。それでも本部から言われたら、そのまま全部やらないとだめじゃないですか。あとは、おでんですよね。この暑い時期におでんする手間もすごいかかるんですけども、どうしてもしなくちゃいけないので今週から始めるんですよ。自分で決められないんですよ、結局。言われたら必ずしないとだめという感じなんで。まだ暑いので、廃棄が出るので店は赤字です。だから赤字の業務でもやらされるという感じですよ。拒否権がないというか。

あと、従業員の半分以上が外人の方になっているので日本語がたどたどしい方もいます。どうしても昔に比べたら接客レベルというか、ロイヤリティが下がっていると思うんですよ。だから、オーナーは、家に帰って来ても、また店に呼ばれる回数が増えました。店舗の責任者という部分で、なかなかそういう人が育たないというか、定着してくれないという、そういう要因はすごいあると思いますね。

あと労務管理のコストなんですけど、毎年最低賃金が上がるじゃないですか。最低賃金が上がる分、店の売上が上がるかって言ったら上がらないんですよ。粗利益もあまり変わっていないので、全く追いついていないのが現状です。チャージ下げてもらわないと、かなり厳しいかなという現状です。以上です。

【オーナーからの意見⑥】

現在、法人経営で1店舗を経営しています。始めてから15年以上になりますが。本当に始めた時は、住宅街に立地をして、売上も好調で、収益もこれだけ確保できるのだな、というように形で経営をしていました。数年ほど経営をした後は、別の事業をし、10年ほど親に見てもらいましたが、今は親も年なので、社員を2名雇用しています。本当にその時から比べると売上が3分の2ぐらいに落ち込んでいます。今売上の方は微減傾向にあるんですけども、これからコンビニはどういう形でやっていくのかというのを考えた時に、売上を上げるのが個人の努力で本当に難しい状況で、基本的にはコスト管理しかしようがない中で、昨今の人件費の高騰というのは非常にどの店舗さんもそうですけれども、痛手だと思っております。私のところでも大体月平均1,000時間給与が発生しているんですけども、この4年間、この10月のアップ分を含めると100円上がっているということで、大体月平均で10万は収益を圧迫しており、年間になると百数十万という金額になります。これはもう努力のしようのないところなので、本部にそういうことを問い合わせても、オーナーがもっと売り場に入ってくださいということで、実際経営とか、そういう言葉を借りながら、一労

働者として働いてくれというような経営指導しかありません。経営というよりは、店番というような状況に近づいている中で、本当に先行きに不安を覚えています。

私としては、社員も2名おりますので、複数店舗をぜひとも経営したいということで本部の方にも申し入れているんですけども、本部は覆面調査員による店舗基準点が一定点数以上っていないオーナーについては、それができないと言います。私は、先ほどおでんがという話もあったんですけども、おでんが開店当初からほとんど売れない状況でしたので、おでんは一切しませんというようなことを本部に言ってきました。いわゆる本部の言うことはあまり聞かないオーナーでしたので、なかなか本部も契約更新はしてくれても、その先につながる複数とか、そういったコンビニエンスストアで収益を上げてさらに生計を立てるとか、夢を見せるというようなことは、考えていないのではないかなというふうに感じています。

あと、いろいろなフランチャイズの中でも、コンビニが一番安易に始められると思うんです。より低資金で始められる。私も保証金というのは銀行から借入れをしてやったわけなんですけれども、基本的に当初の加盟金が300万円ほどでした。そのうち150万が商品で加盟金としては50万だったり、開店準備手数料が50万だったりとか、150万でできるという。実際150万でなかなか1つのお店を持ってできるというのも難しいことだと思います。だからこそ、本部は、それだけ利益を過剰に吸い上げるような仕組みにならざるを得ないところもあると思うんです。フランチャイズの形態、他の例えば飲食店とか、いろいろなものを見てみますと、やはり数千万から、最近流行りのコーヒーチェーンとかになると1億かかると聞きます。フランチャイズ加盟でもそれぐらいかかる中で行くと、低資金で始められるというやり方も考えていかないとだめなのではないかなと感じております。

あと、本部の指導員によるサポート体制というのは、ほとんど感じないです。新商品の押し込みとか、実際お店が適正にフランチャイズに合致しているのか、というようなことだけで、実際問題としてこれと言って競合に打ち勝つような施策が打ち出されているとか、そういうことを私は感じないので、本部の指導員の在り方というのも考えてもらいたいことにはなります。以上です。

【オーナーからの意見⑦】

私は1990年代に親が今の店舗を経営しておりまして、契約更新の際に店舗基準で点が取れなくて、親がもう契約更新しないということになりまして、従業員たちもこのまま辞めれば路頭に迷うと思い、私が跡を継ぐ形でやることになりました。結局私の名義になるまで数年かかり、私の名義になりまして、現在まで10年ほどになります。そこから売上は上がり、皆さんがおっしゃるほど苦しい状態ではないんですが、最近、契約延長になりまして、以前の契約から新しい契約形態になったんですが、7月の計算でそのチャージに当てはめると、月で4万ほど減る計算になるんです。今回その契約に関して一方的に「もうこれになりましたからこれでしてください」という形で本部は契約更新という形を取らずに、契約延長

という名前を使って新たな契約を押し付けて来たんです。先ほどもおっしゃられたように、人件費もまたこの秋に上がりますし、この4月から有給休暇を与えないといけないとか、労働時間の上限とか、ございまして、私自身はもうひと月300時間以上働いている状態です。専従者として親族と一緒にやっているんですけども、親族が病気になり入院を繰り返したのですが、今はもう退院して、それでも一緒に手伝ってもらっているんです。それで大体300時間近く入って、人手がない中で店を回している状態なんです。

実際、経営という意味ではいい方だとは思いますが、やっぱり人手不足というのが深刻で、従業員も働かせられなくなってきているのと、募集かけても全然人が来ない。結局は、従業員に有給を取らせて、私が入るという形で、より一層われわれの労働条件が厳しくなってくるというか、ブラック状態になって来る。皆さんもそうだと思いますけど、そうやって人件費を抑え、捻出して従業員に払っていく。時給も1,500円や何やと言う政治家の方たちもいらっしゃいますが、そういうふうになってしまうと、どの店もつぶれると思うんです。やはりそれは従業員、もらう側としてはいいと思いますが、支払う側としたら、そんな金額になってしまうと、従業員の首を切るか、逆にわれわれオーナーもその時給もらえるんだったら、オーナー辞めて働く方が良くなると思うんです。せっかくその町の雇用とか、貢献できると思って、そういう使命でオーナーやったのに、そういう状況に持って行けないというか、国の方でも、われわれの働く環境を、言い方悪いですけど、悪くしているという状態になっているんです。皆さんほど本部の指導員も別に圧力とかかけて来ないんですが、先ほど言った契約とか、仕入れに関して、弁当とか、おにぎりとか、いくつ入れてくれとか、結局その負担というのが店側なんです、廃棄費というのは。それを今会計の方でも、コンビニ会計って皆さん多分ご存じだと思いますが、それを無くせば多分収入は増えると思うんです。だから、そういうところからまず無くしてもらおうように働きかけてもらいたいなと思います。以上です。

【オーナーからの意見⑧】

オープンしたのは最近です。たくさん言いたいことがあるんですけど、絞って話します。まず皆さんお話されているんですけど、人件費の高騰と有給休暇の取得の義務化です。単純に私が始めた時の説明会では、一日の売上60万円の場合、人件費は大体オーナー・店長が働いたら100万円で、人を使ったら130万円ぐらいというイメージで話をもらってたんですけど、オープンして一日の売上40万円ぐらいで60万円にほど遠かったです。人件費ガンガン削りなさいというので、最初は言われるがままにやって、夫婦でやって大体月100万円前後ぐらいに抑えて、結構頑張ったとは思いますが、それでも利益が多い時で50万円辺りで、少なかったら30万円ぐらいという状態でした。それで時給が850円だったんですね、オープンした時は。今、最低賃金が871円になって、今年899円になると。大体50円ぐらい上がる。50円上がると当初の予定で行くと、うちは2人体制でやっているの、大体月で130万円ぐらいになるんです。月に130万円、それが50円アップするだけで大体

138万円ぐらい。8万円ぐらいアップです。国は1,000円まで上げるということで、1,000円まで上がると当初の予定より20万円ぐらい上がるんですよ、月で。となると、もう生活できないです、正直言って。それに関しても本部は人件費に関しては一切見ませんと。本部と店は違うかもしれないですけど、小売業という商売をしているのに、人件費のことを全く考えないのは、おかしいんじゃないというのが私の考えです。国主導でやっていて、私は時給上げるとか、有給取得強制するというのは反対じゃないんですよ。どっちかと言ったらアルバイトさんにも楽しんで欲しいし、国民全員が裕福になれば、日本の国そのものが豊かになると思っているので、それは全然いいんですけど、商売している人間が人件費は一切考えないという、その発言がもう信じられないです。というので、本部そのものの自浄作用は求めているので、国から何か法整備なり、何か指導するなり、アクションを起こしていただきたいというのがあります。

あと次が働き方改革というところで、数年前までサラリーマンしていたので、兆しはあったんです。その時も会社で有給取ったりとか、時間をタイムカードというか、パソコンに入力したりとかっていう流れです。今、オーナー店長に関しては、1日も休めないんです、正直。というのも、大きな理由が日報という、毎日決算して締めないとだめなんです、売上を。それをすると、あと発注をしなきゃいけない。この2つの作業がある限り、もう絶対休めないんです。というのも、決算と言うと日によって大体100万円前後のお金を扱うんですね。多かったら200万円ぐらい。それを一アルバイトさんにお問い合わせできるのかという話なんです。実際、本部の研修でもそういうお金を持ち逃げしたという事件が何回かあるというのを聞いていたのですが、その上でアルバイトにやらせたらいいじゃないですかって言うんです、本部の人は。それ、持ち逃げされたら責任取ってくれるのかってというのが私の考えなのと、あと発注って連続性があるので、週2日か3日しか来ないというアルバイトさんにいくら任せても、おにぎりの数とか、弁当の数とか、分からないんです。どっちみち私がしないといけない。となると、やっぱり毎日行かないといけない。オープンしてから実際1日も休んでないんです。ヘルプを呼べる仕組みがありまして、インターネットでも群馬のオーナーさんで話題になったと思うんですが、実際これも冠婚葬祭で、あと家族旅行とか病気で、2週間前に本部に申請する必要があるのですが、冠婚葬祭って2週間前に分かることなのでしょうか。しかも時給が発生するんですよ、タダじゃなくて。だから、要はお金が発生するのでヘルプじゃないんですよ。お金払って来てもらうって、ただのバイト、人材派遣と一緒にです。あと、うちは24時間やってないんです。というのも、うちの配偶者が最近病気になりまして、それで相談というか、閉めるってもう言い切って、夜に閉めているのが現状なので、それも含めて今私に全部負担掛かって来ているので、また働き方改革という面からでも、いろいろお願いしたいなというふうに思います。以上です。

【オーナーからの意見⑨】

現在の条件で契約をしたのは私自身なので、不平不満を言う権利はないと思っています。

ただ、急激に時代が変わって、このままでは加盟店の利益云々はおろか、本部の存続すら大変な危機状態にあるとしか思えません。時給が 10 円アップすれば月間ざっくりですけど、1 万 5,000 円人件費が上がります。26 円ずつ 5 年連続でアップすれば、2 店舗経営のオーナーの所得は 468 万円減少することになります。最低賃金は上昇しても、人手不足は解消しない。考えられる理由は 2 つ。常に最低賃金レベルしか出せない業界であることと、コンビニはしんどい、が有名になってしまっていること。このような特異な仕組みである業界のことを考慮せずに最低賃金を上げられたのが、まず問題ではないかというのがあります。

例えば 1 万店の加盟店を持つ本部が 1 店舗当たり 300 万円還元が見込めるチャージの見直しをしたとします。300 億円の本部負担増です。現実は無理だと思います。本部と加盟店だけの努力で問題は解決できません。大きな会社なので違法なことは基本していません。でも、好ましくないことはたくさんあります。好ましくない内の大半の原因ははっきりしていて、Win-Win が成立しにくい関係だからということです。この問題が解消されると、理想的な関係に近づくことが可能になると思います。コンビニに関しての法律がやはり必要なのかもしれません。

近隣の軒並み出店も問題とされていますけれども、他チェーンに取られないためとしてチェーン内の自粛はできても、業界内のモラルがないことに問題があります。発注数の推奨値を算出してくれる発注システムなんですけど、とんでもなく多い数を推奨されて使えません。ロジックを聞いても説明してくれません。あくまでも本部が出したい、発注させたい数を発注させるための仕組みを作って無理強いをされています。

現役オーナーのほとんどが知らないことだと思うんですけど、全ての契約を終える時の商品処分の方法や清算時の細かな判断の違いでかなりの損益の上下、損得が発生します。契約を終えられたオーナーさんからそのような不満の声を聞くことはないんですけど、なぜかと言ったら、それは閉店時バタバタであるということと、われわれのこの今の縛りから解放される安堵感が勝つからじゃないかなと思います。

政府からの要請を受けて各社回答をしていましたが、ほとんどは政府に対してのアピールであって、話題を鎮静化させる狙いだと思えません。作業負担軽減の工夫をしているとありますけれども、そもそも業務は煩雑化していて楽にはなっていない。人手不足解消のための指導を既にさまざま行っているとありますが、分かり切っていることを言うだけです。セルフレジも導入すると言っておきながら、問題ばかりと聞きます。

深夜の時短問題について 24 時間営業を強制はしない方向に転換したのですが、希望があり、やむを得ないと判断されれば OK としながら、条件はチャージアップらしいです。時短営業にしてもいいけど、本部の利益は減らさないでね、という意味だと思います。

販売期限が迫る商品にポイントを付与する案については、社内では未だに説明はありません。導入されても会計方法が複雑なため、検証することは困難だと思われます。特に大手 3 チェーンの返答は内容もタイミングも足並みがそろって過ぎて、逆に実は裏でつながっているような気すらします。今や本部の敵は加盟店なんですか、ということなんですね。

本部同士が裏でつながって足並みをそろえようとするのであれば、チェーンを超えて加盟店のつながりも必要だと思います。しかし、われわれは活動する時間すら奪われています。たくさんのオーナーさんがもう既に夢を断念されてこの業界を去られていますので、急ぐ必要があると思います。以上です。

【オーナーからの意見⑩】

皆さんいろいろ問題提起されていて、私も同じように問題を感じているんですけど、違った切り口で行かせてもらいたいです。まず、うちのお店の現状を話させてもらいます。

まず 2000 年代にオープンして 15 年以上になるんですけども、当初はお酒もタバコも免許がなくて大変厳しい状況で始まりました。その後、タバコも酒も無事免許取れて、一日の売上もそれなりに順調に行かせてもらったんです。その後、環境の変化で 1 キロほど離れたところに 24 時間のスーパーが出来たりして、若干売上が下がって来て、地区平均並みまで落ちて来て厳しいところに、さらに同じチェーンが反対車線ではあるんですけど、100 メートルほどしか離れていないところに建てられたんですね。そのダメージがすごく大きくて、もう大幅に平均売上を下回るような売上まで落ちてしまって大変苦労したんです。ただし、当時の地区のマネージャーさんは、このドミナントは必要だとおっしゃっていたんですけど、当時の本部の指導員さんは、私だったらこんなところには建てないとおっしゃってくれたし、その当時の地区のマネージャーさんが入れ替わって、新しいマネージャーさんが来られた時に話をさせてもらっても、やっぱりあれはおかしいというふうにおっしゃっていただいて、ほとんどの方が否定的な意見をおっしゃられているんです。

実は、この店舗を建てられる時に一度本部と意見の対立が起きていて、若干もめていたというか、コミュニケーションがスムーズに行っていなかった時期があったんです。それで何年か我慢してやっていて、裁判しようかとも思ったんですけど、勇気がなくて、そこには踏み切れなかったんです。ただ、契約更新の時に、地区のもう 1 つ上のゾーンのマネージャーさんが、私の現状、私の本部に対しての反抗的な態度を糺しに来られたんですけど、私かなんでそうってしまったかというドミナントのことを説明したんです。そうしたら、ゾーンのマネージャーの方は「すみませんでした。うちの店をつぶそうと思って建てたと思われてもそれは仕方ないです」というふうに言っていただいて、そのことはすごくうれしかったし、契約更新も無事にさせてもらったんです。ただし、その後本部からは公式な謝罪とか、補償とか、援助とかが一切なくて、そのことを今現在のその地区のマネージャーさんにもどうにかして欲しいとお願いしても、全く返答がないんです。多分ドミナントにあった時のゾーンのマネージャーさんが今役員になられていて、地区のマネージャーさんが頑張ってるって言ってくれても、多分通らないのかなと思って、もうあきらめているところです。そういうひどいドミナントに遭っちゃっているということが言いたくて来させてもらいました。以上です。

議事(2)質疑応答

委員 皆様やはり人手不足と、あと賃金のことが多かったと思います。まず直近の問題として賃金の問題、そして人手不足の問題。その中でいくつかの中で業務が煩雑になって来て、なかなか募集かけても集まらないというか、人手不足、賃金関係でこういった問題を抱えているであるとか、あるいはこうした方がいいんじゃないか、そんなご意見ございましたら、先ほどの繰り返しでも結構ですし、追加でご意見ありましたら、いただけますでしょうか。端的にこんなことで困っている、で結構でございます。

オーナー 困っていることではないんですけど、うちの店舗はいずれもベトナムの子が今働いているんですね。多分半数はベトナムの子で半数は日本人の子です。募集を求人広告誌などでかけると、月に12万円ぐらいかかってしまうということで、もうそれを勇気を出して止めてしまって、ベトナムの子つながりで紹介を呼び掛けてもらい、一応今深夜とか、一番困るシフト時間帯に関しては、友達紹介で確実に長期で働いてもらえるということは、実証できました。ただ、早朝とか、お昼とか、夕方に関しては来ないですよ。学校行ったりします。

1つして欲しいなと思うことは、留学生の労働時間には、28時間の縛りがあって、その28時間というのは結構短いんですね。なので、その枠を広げていただけたら助かるというところです。外国人の方を雇われているお店さんは、どれだけいるかは分からないんですけど、その縛りを撤廃、枠を広げていただいたら、私たちもすごく助かります。留学生の方も稼げるので、もちろん留学生の方ってご家族のサインのところにお金はありますというサインをして渡航して来るんですけど、現実、多くは持っていることがなくて、結局2、3個アルバイトを掛け持ちしているのが現実としてはあります。

オーナー うちも半分はベトナムの方と中国の方ですね。留学生の方なんで、28時間の縛りがありますが、夏休みだけ延びるじゃないですか。なので、夏休みとか、長期休暇の時はもうちょっと入ってもらってますけど、厳しいですよ。学校行かないといけないから仕方ないかなって思っちゃいますけど。

あと、うちは数年くらい前から社員を雇用しているんですけど、社会保険の負担がすごい大きいんですよ。うちの母店の方だけで25万円ぐらいかかっているんです。複数店の方は1人なので5万円ぐらいですか。それでもやっぱり30万円ぐらいかかるので、見た目よりもすごいP/Lが悪くなりますよね。

あと今年から有給休暇の付与もしています。今まで社員の子とか、辞める時にも有給の未消化分も全部あげていたんですが、あのP/Lの金額よりも実は増えているんですよ。私がやり始めた時のP/Lを見返したら、十数年前と比べて月に45万円違っています。社会保険とか、労務関係の費用も全部合わせたら、年間540万円変わっています。はじめの頃のコスト

は月 95 万円ぐらいだったんですよね。今だったら大体 140 万円ぐらいで、社保とか入れたら 160 万円。すごい上がっちゃった。やっぱり厳しいのは厳しいです。アルバイトなんて最低時給がどんどん上がるし。少ないけど、やっぱり賞与も渡さないといけないとかで、チャージ下げてもらわないと、本当に厳しいと思いますね。本部にはずっと言っているんですけど。それか、値下げをさせてもらうかです。

委員 値下げの部分ですね。まずコストをどう下げるかということだと思います。

オーナー 値下げで販売したらコストだいぶ下がると思うんですね。私も試算したんですけど、月に 6 万は変わるかなと思います。ポイントとかで還元するのではなく、ルールを決めて 100 円以下だったら 30 円とか、300 円までの商品だったら 50 円とか、300 円以上だったら 100 円までとか、ルール決めてやってもらうだけでもだいぶ廃棄減ると思うんですよ。今フードロスとか問題になっているじゃないですか。売価を決めていいよって言うけど、数年前に問題になった際、本部は一部のみと言っていたけど、あれ、われわれでも間違えて値下げしたら、会計から電話かかってきましたからね。だから一部じゃないんですよ。会社として統制してやったのに、一部の本部指導員のみと、よく言えるなと思いましたね。今でも本部はやって欲しくないんですよ。だから、チャージを下げないのであれば値下げさせて欲しいというのは言いました。

委員 今、店舗の話をつたったのですが、他の皆さまでも、かつて、あるいは最近、あるいは聞いている話で、値下げとか廃棄ロスであるとか、こういった問題を考えていらっしゃるかどうか、こういったトラブルがあったとか、ご意見がございましたらいただけますでしょうか。

オーナー 夜を閉めるようになってから、閉める寸前に全部廃棄をやるんです。1 時、3 時、5 時という廃棄を一気に 12 時に閉めるので 11 時ぐらいにしちゃうんですよ。その関係で値下げして販売しようと思っても、その作業が、いったん商品を持ってきて、パソコンの前で電卓をたたいて 1 個 1 個計算して、10 分から 20 分ぐらいかかるんですね。それをピーク前にやるので、お客さんがどんどん流れて来る中なので、機会損失しちゃうんです。それで売り場に出しますけど、売れたらいいですけど、売れなかったやつはもう 1 回同じ作業をするんです。今度は逆の作業として、20 分、30 分かけて値段を戻さないといけないというのが最大の壁になって、やめました。1 週間で。このために私は、1 時間使わないとだめなので、ただでさえ、休みたいのに、そのために閉める前に来てそれだけやって時間を取られちゃうので。スーパーみたいに電卓みたいなのをピッピッてやって、売り場でできるような簡単なものじゃないんですよ。半額シールすらないし、あれだけたくさんポスターとか、POP とかあるのに、値下げに関してはツールが一切ないので、本部としてはやって欲しくないんですよ、多分。全くそこにサポートする気はないです。それが非常に困っています。

委員 何かこの値下げだとか、廃棄ロスの関係で申し上げたいことがある方、いらっしゃいますでしょうか。

オーナー 売上原価からロスを引いた額からチャージを取るところが全ての問題だと思います。お互い商売やっているわけなので、原価は普通にするだけで全てきれいになると思います。それをまた加盟店の負担に持ってくるから、全体がややこしくなってくるんです。AI とか、そういうもので自動化してお互いが責任持つというような格好とか、そういう考えは難しいとは思いますが、でも、そういうのはあってもいいんじゃないかなとは思っています。

オーナー 廃棄の原価の話なんですけど、例えばうちだったらフライヤーとかおでんが一番落ちるじゃないですか。本部の還元方式って、売価還元ですよ。例えばダイコンとか、原価率が 100 円のものに 50 円だとするじゃないですか。でも、P/L 上は 68 円で、うちだったら 67 円 80 銭で返って来るんですよ。それで、本部は廃棄売ったら 17 円 80 銭儲かるんですよ。それで、今廃棄負担が原価の 1 割なんです。それなら、例えば 68 円から 1 割の 61 円だから、なおかつ 11 円、フライヤー仕込めば仕込むほど、廃棄打てば打つほど、うちは損するけど、本部は得しています。今の会計、売価還元としたらね。

それから、原価方式にしてっていうのもだいぶ前に加盟した時にすぐ気が付いて言ったんですよ。月に 6 万ぐらい損していると。全く改善してなかったですね。それで数年前のあの値下げの話で 1 割、売価で 15%、原価で 10%。だから多分皆さんも在庫変更を報告書上げて、原価計算してみて、積み上げていったら、どれだけ違うかってすぐ分かります。かなり損をさせられています。あれは本部が一方向的に儲けています。下手したら原価 45%のやつもありますから、それも全部 67.8 です。あれだけはちょっと言いたいと思いますよね。本部が得になるような原価設定している。

オーナー 私は、逆に廃棄とか値引きというのは積極的に当店ではしていないんですけど、値引き等々をするのは季節商品の見切り販売のみに限定しています。基本的には、ファーストフードもおでんとか売れないものはしない。あるいは住宅街に立地していますので、ファーストフードで売れないものについては、お待ちいただいて 10 分以内に作ります、ということを知っています。そんな形でしていると、売上の部門も下がっていません。季節商品の見切りは、結局するか、しないかというのは、利益の部分が本部と廃棄の含まれ方というのが、皆さんがおっしゃっておられる部分があるので。ただ、それをしていくと、やはり価格競争になってしまい、いろんな面でお客さんの目線も変わってくるのかなというので、うちでは今そこには踏み込む予定はないですね。

オーナー 原価の件なんですけど、要は分かりやすく言うと、コーラ1本大体うち仕入れ値段が85円から90円ぐらいで、その辺のスーパーに行ったら78円とか、69円で売っているんですよ。私、前職で卸の仕事をしていたんですけど、現場ごとに値段をたたくんですね。例えば、ある便器を定価で、普通は50%で買うのをその現場じゃブランドAにするか、ブランドBにするかで、ブランドAにするから30万円値下げてくれと、それを交渉するんですよ。今言っているのは、私が近くのスーパーの店長と仲良くなって、その店長がうち1本コーラ80円ですと。うちは85円で、あっちより5円仕入れ高いですってという話じゃないんですよ、店で売っている値段より、うちは高いんですよ、仕入れ値段が。ということは、どこにお金行っているんですか、というのが私の最大の疑問です。それを解明できないんですかね。

オーナー 私は新店なので、最初の頃、本部の指導員が全部発注かけていたんですよ。新商品とか、全部です。かなり入っていましたが、これってどうなんですか。私は、発注してないんです。当然、本部が全部持つべきじゃないですか。自分たちが発注したんですから。そういったところの責任の明確化というのをちゃんとしてもらいたいですね。責任持てないのであれば何もするな、です。システムだけ提供しておけばいいんです。あまりにも無責任です、やっていることが。考えられないです。

委員 ダウンサイジングの話をしたと思うんですけど、どういうお考えか、もう少し教えてもらえますか？

オーナー 私の店舗で言うと、店内厨房をやっています。あとファーストフードも全部そろえていますし、新店なんでとりあえず全部あります。2階がおそらく関西地区でも有数の広さのイトインです。そういったところで、清掃から全部手間がかかります。例えばイトインを1つやめることによって、人をある程度削れます。厨房をやめることによって、人をある程度削れます。そうすることによって人件費をダウンサイジングするのは簡単なんです。簡単なんですけど、本部がこうあるべき、こうしないとだめですっていうのを持ってきます。それは絶対だめです、毎日作ってください、イトインもきれいにしてください、と。これやろうと思ったらどうしても人件費が必要です。私のところの人件費100万円ぐらいなんです。100万円ぐらいってけっこう多いんですか？どうなんですか？

オーナー 少ないです。

オーナー 少ないですよ？本部が持ってきた利益が出るための人件費の提案、いくらだと思えます？60万円ですよ。60万円で店回せますか？

オーナー 過労死しますね。

オーナー ですよね。そんなもの持ってくるんです。売上が少なかったら、こんなことやっている人もいますって、本部は堂々と言うんです。一般的な話ではなく、極端な例を。先ほどのダウンサイジングの話もそうなんですけど、とにかく本部とちゃんと話したいんですよ。ちゃんと話をして、やめるものはやめていってたら、それなりにコストも下げられるし、売上はそこまで行っていなくても、それなりにわれわれも人の確保、あとお金の面で、ある程度まで行けるかもしれないじゃないですか。そういった建設的なダウンサイジングをしていく、ということを行っているんです。

委員 ドミナントの方でさっき出店関係の話がありましたが、他のことでも本部との関係でコミュニケーションというか、交渉というか、お悩みとかありましたら、教えてもらえますでしょうか。

オーナー もめた原因というのは、おでんの販売でした。容器とかも原価に入れて計算してチャージを按分するんですけど、当時の本部の指導員が、それを理解していなくて、先にチャージを按分した後から、容器代を私が負担するみたいに思い込んで、計算したらすごく赤字だから、私、これはもう完全にやめますって言ったら、すごく揉め出して。違う担当の人に変わったら、あれはチャージを按分する前に入ってるんで、そこまで赤字じゃないですよって言われて、その事に対して謝罪も何もないし、いろいろあります。言い切れないぐらいあるんですけど。

オーナー 一般的な業界だと、「ごめんなさい」ですよね。普通なら「ごめんなさい」って言いますよね。

オーナー それ絶対ないですね。

オーナー 「ごめんなさい」絶対言わないんです。だから、われわれもそうなんですけど、まずちゃんと「ごめんなさい」から入って、ちゃんと話をして、ちゃんとした状態で話をするのであれば、話に乗るし、こっちも積極的にいろいろなことやっていこうという気持ちになると思うんです。

オーナー そうです。最初にちゃんと仮説を立ててくれて、その仮説を説明してくれて、その仮説通りに行かなかったら、何がだめだったのかということをやちゃんと本部の方も把握して、それをわれわれに伝えてくれて、次からはもっと頑張りましょうという話であればいいんですけど。もうそれが仮説もめっちゃくちゃだし、検証も全くしてないし、それで負担は

こっちに全部押し付ける。それが納得いかないです。

オーナー いかないですよ。

委員 本部との関係の話をうかがっていて予測のひどい誤りの話であるとか、あとサービスの、おでんの話の伺いました。おでんはお断りになられたんですって？

オーナー はい。

委員 おでんの方は本部との関係で？

オーナー おでんはしないということで、はい。

委員 それは何か本部との関係で、たまたま担当者がこういう点で何か理解があったとか、良い面と悪い面ってあると思うんですけど。

オーナー 毎年言って来られたりとか、あとイベントも過剰におせちとか、これからになるとケーキとか言われますけど、うちは無理だと言いつけてきました。昨年も私に内緒でどうか、店長に何個か入れさせて、残った分は正月に呼んで買い取ってもらいました。私の許可なくイベント物は一切入れないように、ということで。

委員 許可なく入ることもあるんですか。

オーナー 許可なく。ですので、店長にゴリ押し気味に何個取ってくれとか、そういうノルマですね。直近で言えば、うなぎだけはするということにしました。ただ、これ以上は無理だということをごきちんと言えれば、本部の方も私に対してはもうこれ以上店舗を持たせないというのを決めておられると思うので。希望として複数やりたいというのを持っていたとしても、なかなか本部とリンクしない。自店の収益を大事に考えて、チェーンブランドは守らない、あまり守ってくれないオーナーだということだと思います。

委員 本部との関係で、この辺をもう少し変えて欲しいであるとかということがございましたら。

オーナー うちでは皆さんがおっしゃるほど本部ともめてないです。うちもおでんはやっていないんです。それに対して、別に本部も何も言わないですし、逆に本部からやらないですかって持ってきてくれるんですけど、こちらはもうそれ以上すると、複数すればするほど、

大変な思いするので、ある店だけで頑張っているんですけど、利益を出せているので、もうこれ以上増やす気もないです。だから、本部とはもう良好な関係ではないのかなとは思いますが。ただ、契約とか、仕入れとかに関しては言ってきます。ある程度は反発するところもあって、ほどほどのところで妥協して入れるという形になっています。

委員 とても煩雑な業務が多いので、なかなか募集かけても人が来ないという話がありました。その辺、本部側はどうしてもサービスを増やして行かれると思うんですけど、配送サービスなど、どんどんサービスが増えて行って、雇用が難しい点について、問題意識であるとかについて、もう少し詳しく。

オーナー うちの店に発送サービスを一気に 60 個持って来られたお客様がおられまして。1 回テストして後で測ってみたんですよ。そうしたら、普通の従業員が普通のペースでやってみたら、1 件こなすのに 1 分かかったんです。1 分ということは 60 個でちょうど 1 時間ですよ。1 個に当たる店のチャージ引いた利益はわずか数円なんです。あり得ないですよ。こういう商売をわれわれは、している状態。確かにそれを持って来られると、終わった時にコーヒー 1 個買って帰られる可能性はありますよ。ありますけど、そればかり本部言いますからね。やっぱり単品、単品で儲かる仕組みの積み重ねでやっていけるのでは、と思いますけど。とにかくどんどん、どんどん広げる方向ばかりに行き過ぎてるんじゃないかなとは思いますが。

委員 どうしても本部側に聞くと、こういう新しい良いサービスがあるという話になると思いますので、この機会にこういったサービスは実際店舗を預かっているオーナーとしてはこういうデメリットがあるんじゃないか、これをやっていくと持続可能性が問題になるといった点でご意見ございましたら、是非いただければと思います。

オーナー サービスのところで言うと、公共料金の取り扱いで時間がかかってしまいます。印鑑を押したりとか、バーコード読んだりというので。ですので、レジでやらなくて、ATM とかコピー機とか、個人できるようにしてもらえないかなというのは言ったことあるんですけど、「ああ、無理でしょうね」で終わりました。例えばお昼のピークに 5 人とか並ばれた時に公共料金などが来ると、しかも大体 1 人 2、3 枚なんですよ。1 枚という人もいますけど。となると、非常に時間がかかって煩雑というのと、業務とは違うんですけど、タバコとお酒の年齢確認というのがすごいネックになっていまして。お客さんが暴言を吐くという最大の引き金になるのがここです。正直言うとやりたくないんです。強面の人とか、何か変な絵とか描いている人も結構いるので。でも、確認しないと 50 万円罰金食らうんで、間違っって売った場合に。売って黙っててもバレないだろうと思っても、例えばその人が車で交通事故して警察が来たら絶対バレてしまうので。だから、やっぱり年齢確認はしないと。

50万円利益稼ごうと思ったら、いろいろかかるので。ですので、買う人が悪いのに、罰則を何でこっちが払わなくてはいけないのかなという疑問もあるんですけど、年齢確認の作業が非常に煩雑というか、荷が重いというのがあります。

委員 こうした煩雑な点で今のコンビニの在り方というか、もう少し変えないと雇用的に難しいといったことで、もしご意見ありましたら。

オーナー 私は店内厨房です。本当に手間がかかります。ご飯を炊いて、揚げ物を揚げて、店の中で弁当作って、大変ですよ、全部やるのは。あれだけで正直1日の2、3時間取られます。1人こもらないとできません。本部は何を言うかと言うと、そういった際は2時間だけ人呼ばばいいじゃないですか、厨房の作成用の人を1時間か2時間だけ入れたらどうですかというバカなことを言うんです。1時間だけで来る人いますか？常識で考えてください。本当にあれがコストを増やしているのと、時間もかなり、朝のサンドイッチを作るとか、かかります。はっきり言って売上には貢献していません。

オーナー 複数店舗やっているんですけど、そのうちの1店舗について、本部の方から次の物件の話が来てまして。今ある店から数百メートル、同じ動線のところに、他社さんが取りに来たらしいと。それを取られては困るからわれわれが取りに行くと、取れましたよ、と。なので、あなたがここに行くんですよっていう体で話をして来たんですね。ここで店舗基準点という問題がありまして、うち今回悪かったんですよ。これじゃ次の店舗行けませんよっていう脅しをもらいまして、じゃあ行けなかったらどうするの？って聞いたら、行けなかったら、今あるお店も最悪無理になるねって。無理になるねって、今あるお店は権利あるでしょう、と。

それと、今の店舗では、厨房はやっていないんですね。ところが、次の店を作るらしいんです。こっちには選択権ないんですか。選択したくない理由を述べても、本部の選択の中に入れて欲しい理由を述べられて終わる。とにかく向こうに力があるというか。1回言われたことあるのが、「本部が提供したら店は実行するだけです」って言われたことあるんです。ちょっと違うよねと思うんですよ。握手して契約するんじゃないんですか。一緒にがんばりましょうって本当に思っていたので。ところが、こんな形になり残念というのがありまして。今はまさにそういう問題、タイミングなので、何とかして厨房に関しては断りたいなというのが本音ですが、なかなか難しいなと思っています。

委員 選択権をちゃんと持って Win-Win の関係にしていきたいんだけど、今は反抗の場がないという状況ですか。

オーナー そうですね。

オーナー 店舗基準点が契約更新の条件の中に盛り込まれていまして、2回連続一定点数以上を取らないと、または直近2年間4回分で平均が一定点数ないと、契約しないよという。今回クリアできたんですけど、点数を取るための作業が重荷と言いますか、そこまでしないでいいであろうという。商品とかでも要らない時間帯とかあるんですけど、覆面調査員がいつ来るか、時間的に分からないので、ある程度品揃えしておかないと、ここは品揃えがない店ということで点数を引かれて基準点に行かなければ契約更新できないというようなことになったりするんで、オーナーにとって負担になっています。完全にパワハラだと思うので、それを何とかやめて欲しい。ただ、店の質を維持していくという本部の考えは分かるので、点数で縛るというやり方はどうなのかなというの思います。

オーナー 覆面調査員による店舗基準点は、多くのフランチャイズ、コンビニチェーンで取り入れられていても、その結果が契約更新まで直結しないというようなところは、あるのですか。チェーンによっては、非常に力を入れていて、それが出来ていなかったら契約を打ち切られていくオーナーを何人か、私も聞いたことがあります。結局、基準点を達成するには、商品をまた押し込まなきゃとか、人もたくさん入れないといけないとか、結局加盟店の負担が大きくなる。基準点を取るために、従業員にも接客から何から厳しくしていかないとダメなので。例えばAというアルバイトの接客が悪かった、というのが表示されていたが、そのAというアルバイトをオーナーが詰めたりするので、Aというのが誰か分からないようにしていくとか、オーナーに対してはものすごく圧力を加えるけれども、現場のクルーとか、下の方には絶対に加わらないような仕組みになっているんですね。

オーナー 覆面調査員の話、半期に1回、ほんの10分ぐらい、パッと店入って、いろんな項目付けて行くんですけど、ニュースでの紹介では、一応、契約更新などに関して、点数は考慮しないという形にはなるらしいです。

オーナー 今後ですよ？

オーナー 今後です。店舗基準点については、本当は第三者の目線で見えていただいて、改善点を見つけるためのツールとしては、すごくいいと思います。経営層の方と話ができる立場にありましたので、実際に覆面調査員の調査が始まった時、社長に直接、本当に調査を中止するのならば、某ハンバーガーチェーンみたいに月に2回にしたらいいいのではないかとこの提案をさせていただいたんですけど。半期にするだけでも、数億円のお金がかかっているということで、本部の方も、実は自分の首を自分で締めているというところはあるのかなと思います。もちろん加盟店もそれに対して毎日ひやひやして働いているという話です。

オーナー うちでは、複数店を営んでいると奨励金を貰える仕組みがありまして、2店舗以降はロイヤリティの減額があるんです。その優遇処置は、店舗基準点をクリアしていないと受けられなくなります。そのため、発注の欠品率やポイントカードの利用率など、いろいろあるんですけど、それをクリアしないと、金銭的ペナルティがあるということで、それをもとに全ての指導が行われているという格好です。金銭的ペナルティに関しては、撤廃すべきものではないかなと思っています。

オーナー 店によっては、おにぎり1個ずつ隠してたらしいですよ。

オーナー そうなんです。みんなそういうことをし出すんですよ。欠品させたらいけないから、発注したおにぎりを1個ずつ取ると。で、裏に置いておくと。そうしたら欠品率は確保できるので。何のために商売やってるのかという話ですね。

委員 大阪開催ということで、去年地震とかがあったかと思います。災害とか、あるいは防犯関係です。こういった防犯、防災関係で困りごとがあるとか、あるいはこういう社会、地域に役立つ良いことがあったとか、そういったことを何か、大阪周辺の方が多いと思いますので、ご意見あったらいただけますでしょうか？

オーナー 東日本の時など、この業界は、いろいろな事あれば、あの時にコンビニ業界があったおかげでありがたかったとか言っていただけのわけなんですけど、そこで大きな問題がコンビニで起きていないからそんなことが言えるんだと思っています。頑張っただけで店を開けた結果、店が流れた、従業員流された、こうしたことが起きた場合、これは誰の責任なんですか。頑張っただけで開けるよりも、潔く閉めた方が賢い選択だっただけであると思うんですよ。なので、事が起きてしまう前に、そういうことって考える必要があると思います。

委員 オーナーさんの立場として従業員とか、ご家族の安全が第一だと。

オーナー そうですね。

委員 皆様からしか聞けない意見ですので、こういった点が問題であるとか、留意点をいただければと思います。

オーナー 去年は、地震と台風ですね。その時ちょうど私が経営する店舗が直撃してまして。地震の際は、売り場に落ちてしまったワインとか、お酒とか、そういったものは整理して、2、3時間後には再開しました。ただ、台風の時には停電が発生しまして、経営している全ての店舗とも停電で、一旦店舗を閉めざるを得ないという状況になったんですよ。地区に

よってはずぐに復旧するところもあったんですけど、丸一日半休業をせざるを得ない店舗がありました。そういった状況ですので従業員が出勤できるかも分からない中で、本部に言われて、食品の確認をしたりとか、締め時間帯、夏場でしたから暑い中、無理やり1人深夜にATMを見張る店番をしたというのがありますね。本部の方から、地震の時もそうだったんですけど、1分でも早く再開しなさいと。そういった形で強いられたというのがありますね。ATMに関しては、警備会社も囓んでいるわけですから、すごく疑問が残りました。

オーナー 私のところは、この間拳銃の強盗が近かったんですよ。そういったことが起きた時に、普通のメーカーとか、普通の会社であれば、すぐに周辺の店舗に連絡流して、例えばオーナーさんのご判断で店を閉めるのはご自由ですよって、しますよね。連絡何もないんですよ。こっちとしても、勝手に閉めちゃったら、また何かトラブルになっちゃいますし。ということになると、従業員の子に「気を付けてね」って話になって来るんですよ。周りに警察うろうろいるでしょう。拳銃持っている人が来るかもしれないんですよ。そういったところはないがしろですよ。

委員 情報を持っていらっしゃるだろうから、そういったことの情報提供があればより良いでしょうか。

オーナー そうですね。即オーナーに連絡入れて、「オーナーのご判断に任せます」って絶対するべきですよ。安全面がありますから。

オーナー 災害がもし起こった時にどうすべきという、本当の意味のマニュアルがないんですよ。本はあるんですけど、その店を開けるかどうかは状況によって判断してくださいというふうに書いていて、開けた場合はこうしてくださいねって書いてはいるんですけど。その時一番大事なのは何かって言ったら、命の次に、まず飲み水と食料だと思うんです。それを本部のマニュアルでは販売しなさいって書いてある。販売できないときはどうするのかなって、よくよく見たんですけど、書いていませんでした。その場合は、店閉めないといけないのかなという。だから、取り決めがないんですよ、一番大事なものの。救援物資にもなるような飲み水と食料が、今のルールでは、例えば小さい子が何も持たずに来た時に、おにぎりを与えたら、私の負担なんですよ。じゃあ、閉めたらいいのか。閉めたら大事な食料や水が腐っちゃうんですよ。2、3日で。それが一番必要なのに。だから、配りたいんですよ、思いとしては。それを行政絡めて、行政が本部とできれば個人事業主と言われているので、オーナーも含めて、オーナーの意見も取り入れて三者で協議してルール作りをお願いしたいですね。こういう場合には食料をあげて、それが例えばインターネットで拡散されて美談にでもなれば、多分本部は支援するってなると思うんですけど。そういうのが全く世間に知られなかったら、「オーナーさん、がんばって」で終わると思うんですよ。それが例え

ば在庫で言えば400~500万円分ぐらいあるんです。それを個人で負担するというのは厳しいと思います。

委員 さっき廃棄ロスの関係で値下げの簡単な仕組みとしてスーパーのツールみたいなものがあつたらいいという話があつたんですけれども。本部の方で、いわゆるIT投資をしていただいた方がオーナーとしては助かるといったような、IT関係でこの辺は助かっているだとか、もっとここに投資すべきだとか、そんなご意見ございましたら、話していただけますでしょうか。情報端末関係の機器であるとか、データの通信環境だとか。

オーナー 商品の作業で検品と品出しというのがあるんですけど、商品1個1個にマイクロチップがついていて、ドア通った瞬間検品が終わるというのを、かれこれ2年前くらいから聞いていて、いつ実用化されるのかなと思っています。また、公共料金とか、手間かかるのはATMなりコピー機なりをお客さんが使って自分で終わらせてもらう。配送サービスだって、コピー機とか、ATM使ってやろうと思えばできると思うんですよ。ちょっと荷物置くところだけ作っておけば。あと、それを運送会社に運んでもらうという。できるだけ省人化を進めてもらえれば、コンビニを1人で回せるようになれば、もっとオーナーの負担も軽くなるし、人件費も削減されるし、働き方も変わって来ると。そういう部分ではすごいITには期待をしています。まず1人で回せるようにしてもらえれば、もっと楽になるんです。人手不足も解消すると思います。

委員 ITの活用など、こういったアイデアとか、もしありましたら、ぜひご意見を願います。

オーナー 現金の利用率を下げた行って、電子マネー中心にしていくと自動レジはたやすくできる状況にはなっていると思う。そういう取り組みは早急に行かれた方がいいように思います。

オーナー ただカード手数料が上がると思うんですよ。あと、実はポイントカードもそうなんですけど、クレジット機能が付いていないカード以外のポイント付与に関しては、加盟店も何円か負担しないといけないんですよ。以前あつた来店ポイントはなくなったので、私も、そういったポイントを付与というのを、カード会社、加盟店、それぞれが払う。そこも年間で言ったらかなりの金額になりますね。カード決済も毎月5万円ぐらいかかっていますし、ポイントカードの付与でも、4、5万円ぐらいかかっているんですね。そういったところも軽減が必要なんですけど。ただ、カード決済が進まないことには、無人化であつたりというのは進まないだろうな、という。そういった決済の部分を削減していただけたらなと思います。

オーナー コンビニの入り口に顔認証機能のついたカメラを推奨してもらえたら、万引きも減るし、犯罪も減ると思うんです。買いに来た人が誰かというのが特定されるので、あとで何かが起こっても追いかけてやすい。防犯の拠点という意味もあるのであれば、防犯力を上げたいからシール貼りたいと言ったら、本部は、シール1枚すらくれないんですよ。そんな状況なので、もうちょっと警備会社なり、ITの力を使った防犯システムというのを作ってもらえたら、助かります。

オーナー 1つ政府にも見てもらいたいのは、本部の扱うデータですね。コンビニが持っているデータって、私見ていると、これ何？というようなデータがものすごくあるんです。本部のバイアスがかかりまくってるんですよ。例えば、極端な例だけ持ってくるとか、全体は言わないとか。ちゃんとしたデータをちゃんと見分ける、統計学もろくに勉強していないような人ばかりだと思うので、その辺りも厳しく見てもらいたいですね。ITとか、AIとかも言われるんですけど、結局その統計の部分がおかしかったら意味がないんです。

委員 データのシステムがあっても、提示する人がちゃんとしていないといけないという。

オーナー そうです。本部の会社って、ちょっと間違ったら集団犯罪です。

委員 その辺りを国の方で見てもらうか、さっきおっしゃられた団体として監視するみたいな仕組みが要るということですね。時間が迫ってまいりましたので、最後、これだけは大事であって今後のコンビニについてご自身としてもこれからやっていくためにはこうなって欲しいとか、あるいは後継者の方に、もしお子様がコンビニやろうかどうか迷っている時にこういうふうなコンビニになって行ったら薦められるとか、今後のコンビニに対してこうあって欲しい。あるいは今でも結構でございます。ご意見いただければと思います。

オーナー 問題はいろいろたくさんあると思うんですけど、根本的に本部の方がわれわれのことを一番便利な、一番下の社員ぐらいの気持ちで接して来ているのが問題だと思うんです。自分たちが考えた基準で全部チェックするみたいな意見がありましたけど、そういうのも自分たちで勝手に決めて、そういうところにあてはめて、言うこと聞かないやつは、もう駄目なやつということで、言うこと聞く人間はいい子、みたいな感じで、そうやってしまっているのが、私は一番根本の問題なんじゃないかなと思っています。そこを改善して行けばなと思っています。

オーナー 今の母店の道路を渡った目の前に同じチェーンの店舗があるんですね。結局お互い道路を挟んで、本部としては両方利益取れるだろうって言ってオープンをしたんです

けれども、素人目から見ても絶対に取れるわけなくて、どっちかが絶対に最終的に撤退しないといけないという状態で、もう移転の話が進んでいるんですね。私の方が撤退するという事で話としてはもう上がってしまして。とりあえず利益が30万円なので、15年経ってインセンティブチャージが上がったとしても、その30万円の利益の中で、人件費を出すとすると、もう生活もできない状態で、結局2号店をやらざるを得なかった。生活ができないので。子どもも3人いるんで、育てながら、やりながら、まあまあがんばっていかないといけないというところなんですけれども。本部はリサーチをして店舗を見つけて来たって言うんですけど、絶対リサーチはしてなくて。だからそのところをもっと考えて建てて欲しいということと、利益配分をもっと考えてということをして10年以上ずっと言い続けて来ましたけど、上に届くわけがもちろんなく、でもそれでも言い続けて行かないと先に進まないのでも、今回こういう場を設けていただいて、少しでも表にそういう話が出て動いていただけたら、多分いろいろなお店さんが助かることは確かなので、それに対してちょっとお力添えをしていただけたらなってすごく思います。

オーナー 全体的に不透明感というのが強いかな、と。出入り業者さんとかも基本的に高いような気はしますね。そういう全体の、実際どうなっているのかというのが全く分からない。本部の方は自分たちは流通業だと言い張りますけど、われわれは小売ですから、最初からオーナーはお客さん、商品を入れさせることで自分たちは儲かるという、もう業態が全く別な気がします。だから、一緒に道を歩むのは難しいので、それを全体の規制という形で包括できればなと思います。

オーナー 一番根本的なところだと思うんですけど、多分皆さんすごい商売が好きでやっていると思うんですね。それぞれのチェーンが好きで始めたと思うんですよ。ただ、こういった状況になっているというところで、どうしたものかなと思います。今後、最低賃金のところと、扶養内金額ですね。103万円から税金がかかってしまう。130万円から社会保険も扶養から外れてしまう。最低賃金が上がっても、その金額が上がっていかない。1カ月当たりで言ったら8万3,000円ぐらいで納めていかないと、扶養から外れてしまう。そういったところいろいろな制約もできているというのがあると思うんです。ですので、そういったところは国の力を借りて改善していったらやりやすくなるかなと思います。

それとやはり私たち商売やっていますので、Win-Winということだと思いますけど、三方よしの精神というところは進めて行きたい。あるチェーンでは、起業から事業、そして企業へ、というふうな言葉があったんですけど、やはり事業とか企業だという以上は継続をしていかないといけないと思いますので、もちろんそういった努力というのは皆さんそれぞれもちろんハンコを押してやっている一事業主ですので、しっかりやらないといけないと思うんですね。ただ、それに対して本部のバックアップが足りないからこういう事態になっていると思います。ですので、何とか解決の糸口を見つけていただいて、私たちが本

当に心から商売して行けるようにしていただきたいなと思います。

オーナー 私はまず冒頭申し上げた通りの、本部含めて規制する組織、これを早く作ってもらいたいと思っています。第三者団体です。それと当然売上がこうなので、オーナーって何もできないんですよ。半分ぐらいが予定通りの売上をオーナーの力で戻せるかって、まず不可能なんですよ。そういった部分があるので、事業が行き詰まるのは目に見えていて、司法的な部分、関係者への依頼も考えています。できれば、そういったサポート的な部分も作っていただければ助かります。もう破産しか目に見えていないですから。

オーナー 私も持続可能な契約にサポートしていただけたら、それは嬉しいなと思いますね。今の契約だったら厳しいと思うんですよ。一部は今のままでも行けるんですけど、5、6年後には、ほとんどは厳しくなるんじゃないかなって。だから、その持続可能な契約に今のうち変えたら、多分コンビニという業態が残っていくと思います。本部が残らなかったらわれわれも残らないので、両方とも残れるような契約に変えて欲しいです。

オーナー 私も15年以上やって来て感じるのは、コンビニエンス業態が低所得者の代表とか、ブラックであるとか、あまりいい評価を受けていないのが非常に残念です。業界としてコンビニ本部もお客さんからのクレームというのはすごく真摯に取り組むんですけども、われわれオーナーからのクレームとか話というのは、もうほとんどみ消したりとか、きちんとした対応がなされていないんじゃないかなという。私も15年以上、本部と付き合いに来て感じたところなんです。例えば仮に所得が倍じゃなくても、倍に近いところまで皆さん行かれたら、たとえ勤務時間が、労働時間が300時間、250時間であっても、これはもう経営者たる者として、それだけの利益を生み出すんだから、これだけの労働は仕方ないと思える。今は、そういうところに行っていない。労働時間だけがが増えて、手取りが減っているというので、本当に子どもにこういう仕事しているんだって、なかなか誇りを持って言えるような状況にないというのは、業界としてどうなのかというのは取り組んでもらいたいと思うところです。

オーナー 会計システムですね。廃棄見切り処分とか、棚卸ロスっていうのを原価から引いて、粗利益を大きく見せて、そこにチャージをかけてきているんです。それを普通に原価の方に入れていただいて、そこでチャージをするという形にすれば、かなりオーナー収入も増えるのではないかなと考えているので、その会計システムを見直して欲しい。コンビニだけがそういうやり方をやっているのだから、それをもうだめというふうに国の方からしてもらえたらと思うんです。

オーナー チャージ率を変えていただきたいです。それがダイレクトに素早く対応できる

と思います。私も皆さんおっしゃるように、10年以上の契約ですけど、全うできるか非常に不安です。人件費と廃棄ロスと棚卸をコントロールしなさいということで、最初研修を受けたんですけど、一番大きいのが人件費。ただ、コントロールできるのは、オーナーがアルバイトさんの代わりに入って減らすという、そのみなんですけど、今それもできないんですね、有給をあげちゃうので。結局削って、削って、削っても、有給、有給、有給ということで、さらには、賃金も上がると。人件費が既にコントロールできない状態になっている。ですので、特効薬として、まずチャージ率をあげていただいて、お話あったみたいに、会計そのものを経費を先に引いた上で儲けた利益をお互いに分けるというふうにしてもらいたいのが一番です。そのためにも、やはり法規制というのは必要だと思います。本部には多分原資はたくさんあると思います。宣伝、広告費を減らすなりできると思います。ローカル放送とNHK以外、朝から晩までCMが流れているので。どれだけかかっているのかなという疑問が非常にあります。

オーナー 最近、本部の方から、いろんなタイプの相談窓口ができましたので、そこに相談してくださいね、という連絡がありました。結局これは推測でしかないんですけど、社会でざわめいている、問題とされている、話題になっている話を押さえよう、外に相談しに行く人達を中で食い止めて、穏やかになって話しようよ、という方向なのかなと思ってしまうんですね。十数年前ぐらいでしたら、本部社員の方、指導員の独立というのは、結構あったんですけど、最近全然聞かないですよ。それが全てだと思います。儲かるとか、うらやましい業界だったら、絶対独立する人はいっぱいいると思うんです。もうだから本部自体が分かっている。本部自体が分かっているのに対して、今は何か変えようとする方向ではなくて、とりあえずごまかしてタイミングずらしてという、そういうふうにはしか見えないのが非常に残念だなと思います。われわれが多額のお金を投資して始めた商売でもないですし、ノウハウも全部用意されたものですし、ハードも全部用意されたものですし、なので本部の方が持って行くお金が多くて当然だと思います。当然だとは思いますが、そこにWin-Winの形が存在するような契約形態に変えてやっていくことが一番重要なんじゃないかな、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