

## コンビニオーナーヒアリング（第9回） 議事要旨

日時：令和元年9月4日（水）14:00～16:00

場所：TKP ガーデンシティ PREMIUM 広島駅前 カンファレンスルーム 7B

### 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】

東大阪の加盟店オーナーが24時間営業を取りやめたことが発端となり、コンビニ問題がクローズアップされましたが、現場では何年も前からいずれはこういう日が来るのが容易に想像できました。現在多くのコンビニ業界の問題が取り沙汰されている中ではありますが、私は自分自身で選択し、加盟したことについて、後悔や不満はありませんし、本部からの多大な経営支援には感謝しております。半面、売上、利益面が厳しく、加えて昨今の人手不足の影響で、店舗運営に支障をきたす状況となり、一部加盟店の本部に対する不平や不満の声が増えてきているのは事実であり、その声に真摯に耳を傾けて対策して来なかったことが今回の騒動につながったものと考えます。

社会インフラの位置づけもあり、多くのオーナーは24時間営業を継続したいという思いがありますが、昨今の人手不足の中、オーナーの自己犠牲の下に24時間営業が成り立っている店舗も少なくありません。今回の問題を受けて、本部も24時間営業についてはオーナーと協議をするというスタンスに変わりつつありますが、その際の物流の仕組みづくり、深夜に納品される荷受けの問題や加盟店の利益を守る仕組みづくり、非24時間化によるチャージ増額に対する支援がない中での対応策なので、利益に苦しむ多くのオーナーは24時間営業を選択するしかなく、根本の解決には至っていません。

オーナーは独立した事業主との立場ですが、契約書では店の経営に専念することが明記され、兼業などは禁止されており、労働者には当たらないものの、一般的な事業主より遙か

に少ない裁量権の中で収益を上げる手段が非常に限られています。売上が伸び悩み、人件費が高騰する中では、オーナー自身が長時間労働することで利益を捻出しているケースが多くあります。一方でオーナーがほとんどシフトに入ることなく、毎月多くの利益を出している店舗があるのも事実です。しかし、その多くがオーナーの手腕や努力によってコントロールできるものではなく、店舗の立地と契約、経過年数の占める割合が非常に大きいという、加盟店間の格差、不平等感が広がりつつあることも現在のフランチャイズシステムの大きな問題点であると考えます。

次に本部の企業体質の問題と業界全体の問題を取り上げたいと思います。本部と加盟店の関係は契約書を遵守することで成り立っていますが、その契約書の内容を社会環境の変化に応じて変更することができるのは本部のみであり、加盟店側は一度契約した内容について意見したりする場や交渉する方法がないのが現状です。業界トップのセブンイレブンがダントツの経常利益を上げている中、ファミリーマート、ローソンが吸収合併を繰り返しながら規模の拡大を図り、結果として大手3社による寡占化が進み、4位以下のチェーンは本部自体が赤字経営など、厳しい経営状況となっています。チェーン間の格差が広がることはセブンイレブンの方針によって業界全体の動きが決まることを暗に示しており、事実今までコンビニ業界はその流れで成長して来ました。そのセブンの企業体質として、デイリー品の値下げ問題が起こった際も公正取引委員会からの指導があり、オーナーの判断でのデイリー品の値下げ販売が可能になりました。今回の24時間問題についても、当初は、24時間営業は契約事項であり、違約金が発生するとの対応だったものが世論や政府が動いた結果、24時間の決定権はオーナーと協議するというような方針に変わった経緯があり、このような対応からも企業としての自浄能力には期待できないがゆえに、多くの疲弊した加盟店オーナーが政府による規制や指導に期待を寄せているのだと思います。

今後ますます少子高齢化が進む中で社会インフラの重要な基盤としてコンビニエンスストアが果たす役割は大きく、オーナーの自己犠牲の上で成り立つ社会的役割から脱却し、持続可能型の仕組みづくりを政府としても検討いただければ幸いです。以上です。

#### 【オーナーからの意見②】

弊店は数年前に強盗被害に遭いました。客を人質にとり、包丁を突きつけ、私どもに金銭を要求するという犯行で、警察はコンビニ強盗としてはあまり例を見ないあくどい手口だとおっしゃっていました。幸い死傷者も出ず、被害額も少なく、そして何よりも犯人がすぐに捕まりました。しかし、私には事後対応で困ることが起きました。事件後本部からはお見舞いやねぎらいの電話が1本もかかって来ず、私はそのことに落胆し、苛立ちました。本部のあまりにも薄情なその振る舞いについて、私は本部の指導員に苦言を呈しました。指導員は、腹を立て、苛立っている私の気持ちを理解してくれましたので、私が強盗事件の事後対応で困っている旨を説明し、手助けしてくれるように頼みました。

その時に分かったことは、加盟店で犯罪被害に遭うような困りごとが起こった時に、弁護

士などの専門家が、オーナーに、素早く適切に、法的観点からのアドバイスをするようなサポート体制を本部は整えていないということです。損害賠償金が支払われた場合、チャージ分を本部に納めるようにという話がありました。言われるまでもなく、その点は私も気になっていましたが、何もサポートがないにも関わらず、そう言われて、私は腹が立ち、「チャージが欲しけりゃ、自分たちで交渉しろ」と言い返しましたところ、それは後日、撤回されました。

強盗被害に遭った他店舗の事例を教えてくださいと尋ねたのですが、そういう記録は残していないとのことでした。全国には多くの店舗があって、強盗被害に遭った店舗も相当数あるはずにも関わらず、その顛末について関心を持たない本部の姿勢に私は疑問を感じました。実際弊店は、その強盗被害を事後対応も含めた顛末について、本部から聞き取り調査などされることはありませんでした。強盗被害という加盟店にとっての一大事でさえ、本部の対応はこの程度です。おそらく本部にとっては個々の加盟店の個別の事情など、どうでもよいことなのだと思います。本部が気にするのは、損害賠償金のチャージの取り分だけで、オーナー達からお金をむしり取ることにしか、関心がないのだということがその強盗事件を通してよく分かり、私は本部に心底嫌気が差しました。

そんな経験をしているだけに、昨今問題になっている人手不足やそれに伴う時短営業希望などといった個店・個店の事情に本部が真摯に向き合うつもりでいるとは、私には到底思えないのです。コンビニ加盟店ユニオンが団体交渉に応じるよう申し入れをしているようですが、本部はオーナーとは労使関係にない、独立した自営業者である各オーナーと本部は対等な立場で契約を結んでいる、というような理由で団体交渉を拒否しているようです。そのような拒否理由をことさらに主張するのであれば、個店・個店の事情による時短営業や、定休日や臨時休業などの要望に対して、加盟店オーナーと対等な交渉に応じる姿勢をこれまでの間に見せるべきだったのではないのでしょうか。

私のオーナー歴は20年ほどですから、それ以前の20年以上の経緯については詳しくありませんので、その点お含みおきください。私には本部という大きな組織を相手に、オーナーが個々で交渉できるとは正直思えませんので、労使関係などの法律的な問題はありますが、まずはコンビニ加盟店ユニオンのような団体と話し合いをするというステップがあっても良いように思います。誤解を生じるといけませんので、申し添えておきますが、私はコンビニ加盟店ユニオンに属しているわけではありません。以上です。

### 【オーナーからの意見③】

私が契約をしたのが2010年ごろということで、まだ10年ほどなので、皆さんに比べるとまだまだコンビニの経営をして短い若輩者になるのですが、その中でも最低賃金の上昇であったりとか、少子高齢化、特に私の地区では毎年数百人ずつ人口が減っているという市のデータもある。人が減っているにも関わらず、この10年の間にコンビニエンスストアだけでも4軒、ドラッグストア、スーパー、そういうものも入れると7軒ぐらいお店が増えて

いて、求人を出してもなかなか人が集まりにくい。そういうことは本部に言っても、「紹介をしてもらってください」であるとか、そういうことを言われるだけで。最低賃金を上げることは簡単なんですけど、そういうことは個々のオーナーの裁量に任される部分であって、本部は関与しませんよと。上げるのは簡単なんですけど、そうすると、近隣のお店もやっぱり時給を合わせるとなると、先にされているオーナーさんに迷惑が掛かって来るなということもあって、自分のところだけ賃金を上げたりということはやりにくいと。それもドミナント等で競合他社でなく、同じ看板を持っているお店が多すぎるというのも1つにあるんですけど。

なかなかそういう部分で人も集めにくくなって来ている。そういう部分でのサポートがなかなか本部の方ではない。そこは一個人事業主なので本部は関与しませんよ、福利厚生とかについても、オーナーさんの自身の裁量でやってくださいと。そこで売上が下がって伸びにくい中で、福利厚生であるとか、そういうものに従業員をサポートするとなると、やっぱり自分の裁量で人件費を削ります。それができなければ、人がいないところに自分が入ることになると、それが本当にコンビニの本部が言う、一独立した経営者なのかと。お店に入って回すということをしている以上は、労働者の分類に入るんじゃないかという部分もあるので。そういうところはやはり本部にもくみ取ってもらって、一労働者であるから、こういうことには関与しません、ということではなくて、これからの先、時代が変わって来ている以上は、労働者ではなくても個人と本部との話し合いだけでなく、団体やユニオンさんとかもありますけど、例えば同じ地区でのオーナーさん同士、何人か集まって本部と話し合いを持つとか、そういう柔軟な対応をこれからしてもらいたいというのが1つあります。

それと今の24時間問題なんですけど、チェーンによっては社長が自ら出て、オーナーさんとの話し合いをしてアンケートを取った結果を出し、それからまた実施を進めていきますとあるチェーンの社長が言われていたんですけど。一方、「24時間をやめたいオーナーはごく一部です」と社長が言われたチェーンもあります。実際私のところに本部の指導員が来て、「24時間の時短実験に参加しますか？」ということは一言もなかったもので、近隣のオーナーさんにも聞いてみたのですが、「いや、本部からそういう話はなかった。『時短実験に参加しますか？』って聞かれなかった。」と。聞かれてもいないのになぜ、本部として社長が時短実験したいというオーナーは少ないって、そこまで社長がマスコミの前で言えるのかと。そういうところから不信感がどんどん募って行きます。24時間の時短実験を始めたお店も確かにあるんですけど、「始めてもいいですが、深夜の配送はやめません。その代わりお店を閉めた後も人員を置いておいてください。それが条件になりますよ」というのをあとから聞いたんですけど。それだと本当に実験になるのか。

東大阪のオーナーさんがやめたいと言われてもう半年経つんですが、チェーンによっては、時短実験をして、こういうデータが出ましたよ、というのをオーナーには一切伝わってこないですし、社長がデータを発表するという話も全く聞かないんですけど。そういう後ろ向きな姿勢を本部が取り続ける以上は、なかなか本部と同じ道を進んでいけない。いつも言

われるんですけど、そういうふうになって行かないと思うので、もう少しそういうところをオーナーの方を向いてくれるような、そういうふうな対応を取ってくれるような指導を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④】

私はコンビニを始めて約30年になるんですが、課題としては売上の落ち込みと人手不足、それから人件費の上昇、働き方改革による労働問題があると思うんですよね。

まず売上の落ち込みなんですが、最近景気も悪くなっておりまして、安いものを買うという傾向があると思うんですよね。それでスーパー等で土日に安い物を買って、というお客さんが多い。またそれと比例して、各駅に本部が店舗を出したわけです。これによって私のところの店は売上が相当落ちて来ているわけなんです。そこら辺もあるので、全体的に私は、コンビニがさっきも言われたように多すぎるんじゃないかと思います。少し整理をされるような形になればいいんじゃないかな。特に100メートルぐらいのところに店があるようなところも多いので、そこら辺が問題ではないんじゃないかと思います。

次に人手不足の原因なんですが、私のところは特に主婦が多いんですよね。社員全員で約50名なんですが、そのうち社会保険、厚生年金入っているのが10名ほどおるんです。パートで130万円以下に調整する人間が10名ほどおるんです。これが12月の一番忙しい時期に調整するために休むというような形になるんです。そこで人手が足りなくて経営が困るということがずいぶんあるんです。それから、この年金制度ですよね。今日、国の方が来ておられるので言いたいんですが、130万円以下に抑えてサラリーマンの扶養になっている方については、年金とか社会保険かけなくていいわけですよね。将来的には国民年金だけもらえるという制度がありますよね。第3号被保険者、こういった制度を無くしてもらって、全ての人が働くような形の制度にしてもらえたらいいと思っているんです。そうしないと、今言われているように年金制度も破綻が来るとか、どうか言われていますよね。そういうような状況ですし、学生も、大学生は特に奨学金が全員もらえるような状況になっているんですよね。それで生活ができるからアルバイトをしなくていいというような状況が来ております。何か働かなくても生活ができるような制度がどんどんできるような形になっているので、働いてみんな税金を納めてもらうような形の制度に変えて行っていただきたいと思います。私は思うんです。

それから人件費の上昇の件なんですが、これは将来的に1,000円に上げるというような話が出ているんですが、そうすると、夜間の人件費がすごく、莫大な経費になります。夜間ももう大変になると思うので、これもちょっと考えていただければいいと思います。

それともう1つ本部にお願いしたいのが、労務管理の研修今年あったんですが、これまで約30年間こういう研修が一度もなかったんです。それから、この経理の問題についてですが、オープンする前に本部で研修があったのですが、そこで数時間あっただけです。それ以後何もないですから、どういう制度が変わっても。だからそこら辺の研修とかいうのも、も

う少し教えてもらえれば、経営者の方もいいんじゃないかと思うのですが。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑤】

今おっしゃられた加盟者さんのご意見を聞くと、非常に劣悪な環境の契約になっているのかなと思いますけれども、私はそこまでひどくはありません。労務管理は特にもう2年、3年ぐらい前から既に話をしておりますけれども、私の場合は労務士さんが付いておりますので、その前から対応はさせていただいています。

店舗に関して、私ももう20年近くやっております。チェーンが中国地方に進出して来るという時に加盟をしましたので、基本的には私の先輩はほぼいない状況になっています。20年近くやっている中で、複数市で10店舗以上経営しております。潰した店舗も数店舗あります。飲食業も7店舗やって2店舗閉店しました。実際言うと、コンビニをつぶした原因というのは、他チェーンの過度な出店攻勢ですよ。テリトリー権は、実際の契約書にはないんですけども、基本的には、やっている人の近くには出さないというのが、基本的にはそうしてやっております。でも、チェーンによってはもう関係なくて、隣に出そうが、手前に出そうが、もう本当強敵なので、他チェーンを経営している人は、「いつ出るんじゃないか」って、すごく不安になっておりました。そんな中、こんなところに出してもそのオーナーさんも苦しむし、うちも苦しむなと思っているような状況で、ドミナント戦略をすごくやっておりました。例えば、他チェーンが1店舗出したら、その周りに3店舗立て続けに出すような。だからうちを潰しにかかるような、そんな戦略を常にとって来られたので。今、オーナーさんから聞いたように、オーナーさんも、その劣悪な環境というのは非常に怒りを覚えていらっしゃるんだなというのがよく分かりました。

私は、本部に対しても、さほど私は、文句はないと言ったらおかしいんですけど、先日本部の社長に直接会いに行って、直接に会談して来ております。そのすぐあとに、副社長は仲良しなんですけれども、それとも話して来ておりますので、私みたいに直接本部の偉い人達に言える人は少ないんですけども。そういう中で長い間やっていますので、オーナー会というのがあって、それに集まって来た中で、オーナーさんが、こうして欲しいんじゃないんか、ああして欲しいんじゃないんかという話はよくされます。知っている方はね。それを、直接社長に話を持って行ったり、連絡するとかということで本部には対応しております。それについても、すぐに本部からも回答があるし、最近ではこうした方がいいんじゃないかというような内容を来週、中国地区の統括部長が返答をもらって来ますので、それで直接話そうと思って、またそれを加盟者さんにもお話するというような状況になっております。県内の他の地域まではちょっと知らないんですけど、近隣の地域までは大体ある程度話ができるかなと思います。

現実問題で言うと、私は今皆さんがおっしゃられるように人手不足というこの現実問題は、まずはこの最低時給を政府主導で上げて来たという、これが大前提に悪いことなんです。最低時給を上げ過ぎです。もう本当、この6年前からですけども、最低時給は160円上

がっております。東京等と言うと、もう 200 円以上は上がっていて、非常にこれが経営を圧迫しております。160 円上がると、6 年前からの人件費、同じ時間と人を使ったらどうなるかと言うと、23 万円から 28 万円、人件費が上がっております。ということは 100 万円で済んでいたのが 127 万円とか 128 万円になっているということです。これがオーナー収入を圧迫しているということなんですね。だから、先ほど時給 1,000 円の話がされましたけども、1,000 円なんかになったら、多分ほとんどのオーナーさんは食えないです。最初の間は、例えば夜勤がおらんけん、オーナーさんが夜勤に入ります。そうしたら、その時間は夜勤に入るとるから人件費を削って 40 万ぐらいは月取れよったかなと。さっき言ったように 23 万円から 28 万円に減りますので、そうしたら、夜勤やっても 13 万円とか、14 万円しかオーナーの取り分がなくなるということですよね。それで休みがなくなって、労働環境が厳しくなる。これはもう間違いなく人件費をこんなに急激に上げた政府に問題があるんです。これ以上、1,000 円になると、多分ほとんどの加盟者がやって行けなくなるから辞めます。おそらく 3分の1 から 4分の1 は辞めると思います。だから、ここをまず何とかしてもらいたい。

お願いとすれば、さっき言ったようにドミナント戦略でバンバン出していきますから、それをできれば半径 500 メートル以内は出店させない。どのチェーンでも。例えばドラッグストアにしても、スーパーにしても、半径 500 メートル以内には出さないというような法律を改定していただくと、ある程度その店舗の収益が確保できる。あとは時給をこれ以上上げない。これはもう大前提だと思います。ここをしっかりとってもらえれば、おそらくまだまだコンビニは生き残っていけるんじゃないかなと思っております。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑥】

いろいろな国への提言も含めて、この経産省の方にもお願いしたい、一過性の問題でぜひ終わらないようにお願いしたい。我々はコンビニが出来まして約 40 年。ただ、こういう形で今問題が起きている状況というのは、全体的に見れば非常に素晴らしいことだと思っております。ただ、これを一過性のもので終わると今後我々が継続していかなきゃいけないコンビニのあり方、これはあとからお話しますが、あり方について水を差すようなことはないような形で、ぜひまず冒頭お願いしたいと思っております。

まず、コンビニの存在というのは一体なんぞやということで、パパママストアから各地区に 1 つの店ができました。そこで我々は、1 つの経済というものを形成してきたかと思えます。その後にコンビニが出店することによって、パパママストアというのは、商品の提供、コンビニも最初は商品の提供からスタートしたと思えます。その後に本部主体という、本部があってできることなんですけど、そこにサービス、お客様のニーズに合ったものの開発、ということがコンビニの歴史としてずっと起きていると思えます。

今回、経産省の方で出された「店舗運営の課題と解決」という大きな問題の中に 3 つのポイントがあると思うんですけど、24 時間の問題、人手不足の問題、これがどなたかがおっ

しゃられた、オーナーが今後も持続、継続できるコンビニであり続けるためには何をすべきか、ということだと思います。

その3つを簡単に私なりの考えで申し上げますと、まず今皆さんがおっしゃられた3年ぐらい前が約3,000人、今2,000人に1人なので、約5万店なんですけど、3年ぐらい前には、まだこういう人手不足というのは、コンビニというベースではあまり発生していなかったと思っています。ただ、今おっしゃられたように、いろんな外食産業など、いろんなものが一気に拡大してきたために、人口比は毎年減しております。その反比例として人は取り合っている状態になっています。これが1つの人手不足の大きな課題じゃないかなと私は思っています。

2つ目。じゃあオーナーさんがなんで厳しくなったか。それは数字については省きますけど、10年前と比べて経費で約150万円から160万円ぐらいはアップしております。ただし、フランチャイズ契約が出来て40年。今おっしゃられたように何も中身は変わっておりません。フィー、要は按分比率というのは変わっていないし、経費だけが独り歩きして、本部収益というのはご存じのように、内部留保も含めて毎年200億円から500億円ぐらいの利益というのがあります。内容について細かく言うつもりはございません。各オーナーさんが経営として成り立つというベースを1つ考える必要があるんじゃないかなと。

最後に、話ちょっと前に返らせていただいて、コンビニのあるべき論というのは、パパママストアでやっていたコミュニケーション、今我々が一番直面しているのが、子どもさんの防犯に対する駆け込み寺、高齢者に対する地域包括センター等の取り組み。要は、高齢者ならびに子どもさん達のフォローができるのはコンビニしか今ないんですね。それは絶対的に人がいるということなんです。機械ではできない。今、本部は機械で無人店舗を作ろうとしていますけど、それは都会でやっていただければ。地域に行けば行くほど、必ず人がいる。ここだけは最後に申し上げさせてください。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑦】

私は最近、先代のオーナーから引き継ぎましてオーナーとなりました。店舗自体は8年ほど、先代のオーナーが20年ほどお店をやって複数店経営しています。代替わりをして、じゃあ今からというか、これから先も頑張っていく中なんですけれども、大きな不安がずっと頭にあります。基本的にお店の経営は、とりあえずは順調にはなっています。お店の経営自体はこちらの努力によってある程度なっていると思うんですけども、その個店の努力が及ばないところで、大きな不安があります。

まず1つは、24時間営業を遵守するところもあります。例えば従業員には休日をあげなければいけないですし、もちろん雇える時間も決められていますし。今年から有給の取得も厳しくなりましたし。もちろんそれは、取得は全然させてあげるんですけど、じゃあ誰が店頭に出るかと言うと、最終的にはオーナーである私たちが出て、24時間店を回すということが基本になります。もちろん、それは分かって契約しているのでいいという面ではあるんですけども、ただそれがきつくないかと言ったら、それはそうじゃないですし、本部と交



涉したいという面もありますね。時短営業が始まっているお店も地区ではありますし、本部との交渉もして、時短営業も視野に入れてくださるということもあるので、そこはまた本部と話をしていきたいと思います。

もう1つ不安としては、世論とのギャップというか、を感じるがあります。お店の年々の売上構成が変わって来ていまして、例えば、数年前までは弁当で稼いでいた分が、他のサンドイッチだとか、野菜だとかも合わせないと同じ価格を稼げなくなって来たりだとか、もちろん、それに代わってコーヒー、カフェの売上が上がりはしましたけれども、それでやっとなんとんだったりとか。売上を構成する要因が増えて来ています。ということは、やるが増えて来ております。かつ、サービスもお客様に求められるものに対応して、どんどん増えております。例えば、公共料金なんかは、これはもう何年も前から支払いを受け付けられるようになってはいますが、手数料収入とかもありはしますけれども、例えば日々数十件、多いお店だったら、時期によっては日に200件以上というお店もあったりします。例えば、コンビニがなくなって銀行が対応できるかと言うと、おそらく銀行はすぐにパンクすると思います。それほどお客様からの期待があるにも関わらず、何かコンビニの扱いがお客様から悪いような気がしていますね。人件費も上がって、もちろん人手不足ではありはしますけれども、求人はしますけれども、じゃあコンビニに魅力を感じて働いてくれる人が以前ほどいるかと言うと、そうでもないような気がしています。コンビニは、ものすごいインフラとしての機能を持っていると思うんです。インフラとしても、セーフティステーションのような役割としても、あると思うんですけれども。その割にお客様からの扱いが、もちろんいいお客様もたくさんいらっしゃいますけれども、なんだか最近悪い気がしています。例えば他のことと言えば、商品廃棄ですね。商品廃棄がコンビニは多いってまずやり玉に挙げられるんですけれども、実際はスーパーの方が多かったですね。話題というだけでよくコンビニが取り上げられて、結果、それが求人への低さにつながるのではないかと危惧をしていたりします。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑧】

私は、今回のように国や行政の方が介入して今回の問題を解決していくのではなく、基本的には自分たち自助の力で解決するのが最も望ましいとは思っておりました。それを今後持続可能させるためにはどうしたらいいかと私なりに考えたところ、オーナーの代表を役員に入れることを思いました。いろいろ24時間とか、細かい問題はございますけど、実際にオーナーへの相談部署、または役員による店回り、いろいろありますけど、実際にオーナーの本当の心は、本部には伝わっているとは思えない。私たち加盟店と本部というものは、2本のレールのように両輪で一緒のベクトルの方向に進んで行かなければいけないと思っております。要は交わることはない。その代わり、現状はその2本のレールが乖離している、離れちゃっている。要は、脱線しているということなんですよね、今の現状は。その脱線し

ている仕組みを直すためには、小さい問題から大きい問題というのをダイレクトに役員の中でオーナーが話を出来る場、先ほど社長とお会いされたというのを聞きしてうらやましいなと思ったんですけど、そういうのはうちのチェーンではない状況なんですよ。そういう意味では、オーナーの代表が役員の中の1名になり、各県の問題を聞き取っていただき、それを審議してもらう場を設けていただきたいと思います。先ほどのように簡単には電話ができない状況なので。だから、そういう声を聞いてもらうためには、非常勤でも構わないんですけど、役員1名に、本部がオーナーを任命していいんです。別にユニオンじゃなくてもいいんです。本部がこの人を役員にしてください、という人を役員にさせていただいて、要は両方が、本部と加盟店が Win-Win になって行く方向を見つけて行っていただけたら、今後持続可能な可能性があるのではなかろうかと思っております。

あと、これはぜひとも国の方に、できるとは思えませんが、お願いしたいのが、昨今言われているダイナミックプライシングについてですね。我々は、ほぼ人の問題で困っています。それに対して給料を上げられないのが事実です。そのためにどうしたらいいか。今、同一のサービスで同一の内容で、その需要と供給により、価格の差が生じて来ているのはもう今だんだん当たり前になって来ました。お盆の時のホテルでもそうですし、タクシーだったら割増料金がある。レストランでも割増料金、深夜料金があります。そういう中で、我々コンビニが少しでもそこの働いてくださる方々に給料をあげようと思ったら、要は時間外のところ割増料金をつけさせてもらったらかどうかと思います。単純に言いましたら、官公庁がお休み、やっていない時間帯については全て割増。その割増を受けたくないのであれば、早めに買いに来てください。それによって夜の時間帯にお客様が来なければやめたらいいだけなんです、夜を。それでも割増でもお客様が来るところはやればいいんです。要は判断はお客様が決めたらいいんです。そういう意味合いでは、ぜひともお正月、お盆、ゴールデンウィーク、そういうところで真面目にやっていただいている方々に少しでも反映できるようなことがあれば、小売としまして先導していただけたら助かるなと思います。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑨】

30年以上前に、いろいろあって加盟したんですけども、その時は24時間365日というのは、ちょっと信じられなかったので加盟しました。こんな業態に入ってくる人はいないだろうと、思いました。加盟したんですけども、なんかどんどん、加盟店は増えて、結局今はもう6万店近くなっています。それで、文句もいっぱい発生しているという。私も文句はあるんですけども、何が起きているか分からない。ただ、言えることは異常に店舗が多いと思いますね。私の皮膚感覚では、大体3万店ぐらいでいいというような気がしますが、それぐらいになると大体の問題は解決するような気がするんですね。

特に人件費なんですけれども、最初の頃、加盟した頃は失業保険とか、労災とか、厚生年金とか、社会保険とか、全く考えずに人を雇いました。けれども、今はもう人が来ないから、

結局今いる人の時間数を増やして、40 時間にして、厚生年金に入って、というようにしたら、時給がもうあの頃から言ったらもう倍になっています、実際には。売上はもちろんある程度は行っているんですけども、まあ儲からないですよ。私、子どもたち2人にも入って手伝ってもらっているんですけども、「どうなの、やる気は」、「やめた方がいいんじゃない?」とはいつも言っているんですよ、「もうやめた方がいいんじゃない、こんな商売は」とは言っているんですけども。まあ文句言いながらやっています。今が辛抱の、我慢、要するに我慢大会ですよ。今、我慢して、あれが潰れんか、これが潰れんか、というだけの我慢大会ですよ。

国に対して給料を上げてくれというわけにいかないし。そんなことできっこないし。じゃあ店を増やすなって、それはできるのかどうなのか。入れる人は入りたいでしょうね。

一番問題なのは、退場したくてもできないという方がいて、要するに加盟されて退場、実際にはもうやめたいというのができないというのは、借金を負ったり、いろいろなことがあって退場できない。それで事故になっているのが一番問題なので。そこのところだけをうまく解決すればいいような気がするんですけども。辞めたい人がすぐ辞められる。この間、大阪の人みたいに日曜日休みみたいとか、そこはちょっと贅沢は、私は、日曜休みって、深夜をやめるというのは当然、これだけの店舗数があると、深夜はもうやめるべきですよ。実際に深夜半分ぐらいにしないと。人がいるために、店を開けている状態ですからね、実際には。で、来るのは強盗ですからね。そこら辺は、何とか法律をできないのかとは思いますが。以上です。

## 議事(2) 質疑応答

### 【委員からの質問】

委員 大きく4つポイントがご意見として大きかったのかなというのが、1つはドミナント戦略に代表される競争過多な状況といったところですよ。皆さんが共通しておっしゃっていたと思っています。もう1つは人件費が高騰しているということと、それに伴って労働力の確保というものがどんどん難しくなっているところと2つ目のポイントなのかなと思います。3つ目は、2点目のところと少し重複はするんですけども、やはり24時間営業を続けなければいけない。365日営業を続けなければいけないといったところでの、いわゆる過重労働ですよ。あとは世論というお話もありましたけど、世の中の的には働き方改革だとか、そういったようなところのプレッシャーもありながら、皆さんのご負担、社会保険だとかのご負担が増えてきているというところがあるのかなと感じました。4つ目、これは最後なんですけれども、本部との関係性という意味での、いわゆるチャージ、利益分配の部分だったり、あとは、本部の指導員とのコミュニケーション、本部とのコミュニケーションといったところに対して、まだ

まだ議論、改善する余地があるのではないかなというふうに感じました。

なので、この4点で少し深堀り出来て行けばいいなと思います。ドミナント、競争過多、これ、いわゆる個社のビジネス、各チェーンがどういう考えでやっているかとか、どういう戦略でやっているかといったところまではおそらく踏み込んで議論することはできないと思うんですね。なので、今日は社会インフラみたいなキーワードも出て来たんですけども、とはいえ、競争過多な状況において、ちょっと脇を見れば、隣にもコンビニ、ドラッグストア、スーパーマーケットというようなところがある中で、多すぎだよなって感じていらっしゃると思います。逆にこれ少なくしましょうって言った時に皆さんだったらどうしたらいいのかなといったところ、何かアイデアがあったら少し教えていただきたいなと思っています。というのも、例えば今5万店ある中で半分にしましょうって言った時に、例えば、あなたの店舗多すぎなので辞めてくださいって急に言われたら、自分がそういうふうに言われるケースもあるじゃないですか。そうすると、持続可能性という観点もそうなんですけど、どういうふうに業態を少し変えることが、今のコンビニ経営のノウハウを生かして業態変換できるんだろうか。ひょっとしたら、店舗の規模を縮小すれば、店舗数は今まで通り多くてもいいのかなとか。そういったところのアイデアで、もし何かあれば、お伺いしたいなと思ったんですけど、いかがですか？

オーナー 今言われたように、ドミナント戦略、それは契約する時にそういう方向でお店を出して、配送であるとか、物流のシステムを効率よくやってお店の運営をしっかりしていきますよというところなんです。本部の趣旨は確かに分かるんですが、これだけお店が多くあって、1つ問題なのは、チェーンによっては特に1店舗経営のオーナーが非常に多いということなんです。なので、人件費が上がったり、人手不足だったり、経費が増えて来ると、1店舗であるから、オーナーに対しての利益というのをすごく圧迫してくる。今、複数店舗を推奨していますよってということも言われているんですが、ファミリーマートはエリアで、セブンイレブンはアメリカの契約はエリアフランチャイジーという形で、ケンタッキーのような形ですね。地域によっては、そのオーナーさんが自分の出したいお店で、競合他社は別として、同じ地区には許可がないと出せませんよ、他のオーナーさんもそのエリアには入れませんよ、という、アメリカではそういう契約になっています。ただ、皆さんご存じない方が非常に多いんですけど、日本ではそういう契約は一切なしで、例えば私のお店の向こう側にお店が来ますよ。導線の反対なんで、それはあまりお店には影響ないですよ、と本部は言います。でも、近すぎるからやめて欲しいって言っても、それは本部の方針なんで、もう出します。2店舗目の声がかかるオーナーさんもいれば、新規のオーナーさんと呼んでくる場合もある。

2店舗、複数店舗やっていくと、1軒で、100万円の利益の時、2店舗出して200

万円じゃなくて、1店舗ずつで50万円、50万円で2店舗100万円というふうにして、利益の配分を自由にコントロールできる部分も出て来る。ローソンの社長は、将来的には、お店としてはエリアフランチャイジーのような形で1地区に1オーナーという形を将来的には持って行きたいというのをとニュースで言っていた。ファミリーマートでも、エリアである程度規模を決めるという形で、同じ看板で食いつまみ合わないようになっている。オーナー同士が利益を食いつまみ合わないというふうに、ある程度の目星を本部の方が取って行く。だから、お店を減らすのではなくてこれから先持続して、もう40年経っていますので、リタイヤをされるオーナーさんもおられる、出て来ると思うんですが、そういう時には、ある程度地区で、エリアの中で、近い店舗のオーナーさんがお店を複数持っていて、持続して行けるような形にすれば、極端な話、お店同士で人の取り合いであるとか、人件費がかかる部分でもリスクの分散が出来て来ると思うんです。なので、やはり1店舗1オーナーというところがもう時代に合わなくなってきたと思うので、そういうところを見直して行けば、まだまだ十分持続可能なところはあるんじゃないかなと思っています。

オーナー やっぱり距離規制が必要だと思いますよ。私のチェーンではそんなことは全然ない。後ろから鉄砲撃つようなことは絶対やりません。あるチェーンが出来て、他のチェーンが出来て、また出来て、また出来て、このオーナーさんが全部違うというのは、もうしょっちゅうあることです。そうすると、うちを潰すために、他のチェーンの、異なる3人のオーナーさんも苦しんでおられるわけですね。こんなん、しょっちゅうありますよね。だから、隣の角も、また隣の角にも、同じチェーンというのはしょっちゅうあるので。これはやっぱり距離規制がないとだめだと思います。さっきも言いましたが、5万店、6万店出来て、もう多分これが限界なんです。もうこれからあと1万店、2万店増えることはまず考えられないです。なぜかと言うと、まず人口が減少します。働き手がないので出店してもそれをやり切れるオーナーさんがいないです。いなくなっていくます。だから、おそらくこれからは、大量出店はないです。つい先日、社長と話した時も、もうこれからは出店攻勢は一切しない。要するに、現在の店舗をいかに利益が確保できて、その店舗を持続できるかを考えると。もちろん全然出店しないわけじゃないんです。例えば駅が変わって構内にまた新たな商機ができるとか、ビルが建ってその中に商機ができるとか、そういうところは出店する可能性は出て来るんですけども。新たな出店は、社長はしないってもう公言しています。僕も聞いていますし、もちろん。だから、チェーンによっては、出店する戦略をずっとやって来たので、その継続を次の社長がやって来たわけですね。これが一番のコンビニ経営者の、もう本当、食いつまみくれた要因なんです。だから、距離規制を必ず作っていただければ、もう隣

に他のチェーンが来ようが、ある程度の利益は確保できるようになっているんです。その商圈の中で、大体このぐらいの売上というのは、決まっているので。だから、それが別のチェーンが来て、また別のチェーンが。あれ、うちらなんかもう、もともと別のチェーンとうちしかなかったところですけど、また別のチェーンが来てと、本当にごった返したような状況になって、結局その売上が取れないです。だから人件費も出ない。

そこに加えて、これだけの人件費が安倍総理になってから、ものすごい上がりましたからね。もう、これ 160 円ぐらい上がったら、もう 23 万から 28 万円ぐらい人件費がかかるんですよ。それから今 1,000 円を目指して、またこれから 130 円上がると、今から各店舗で 20 万円ずつ人件費が上がるんですよ。そうしたらやっていけますかっていう話なんです。私も 10 店舗以上やっていますが、4 店舗、5 店舗は閉めなきゃいけないようになるというぐらいの、もう感覚になります。さっきおっしゃられたように、やめますか、じゃなくて、もうやめなきゃやっていけないよっていう時代になるんですよ。だから、私は本部にずっとお願いしているんですが、自動レジはするとか、自動化するって言いますが、もうとにかく自動化にしないといけない。もうセルフレジにして、もう勝手にやると。社長が言いよったように、2025 年から IC タグをもう全部に付けると。これをやると、自動レジは簡単になります。チェーンによっては、顔認証で商品をパッとスキャンして自動レジにできるような仕組みができています。その店舗も見に行っています。今の私の思いで言うと、もう 2 回ぐらいバージョンアップしないと実用化はちょっと難しいなという感覚なんですけども。でも、おそらく 2023 年には実用化多分できるようになると感じています。そして、2025 年に IC タグが付けば、もうほぼ無人化にできるようになる。そうすると、人が要らなくなるので、今の人件費は 3 分の 1 から半分ぐらいに下がる。だから、人件費が 1,000 円になるのが先か、自動化になるのが先か、というのはもう間違いないですね。だから、私は本部に対してロイヤリティ払っているんですけど、そのロイヤリティに対して高いなんて 1 つも思っていないです。なぜかと言うと、そのロイヤリティで新しい技術を開発してくれて、早く人を使わないような仕組みを作ってくれればいいんです。早くそれを待っているんだけどずっと本部に言っています。なぜなら、さっきおっしゃられたように、1,000 円に上がったら社会保険も上がるんです。会社の負担も、本人の負担も増えるわけです。じゃあ年金もらえるのかって言ったら、もらえないでしょう。厚生労働省がこれから 100 年安心って言った年金が、100 年払ってももらえない年金になるわけですよ。65 歳からもらえるって、我々が若い頃は 60 歳になったら遊んで暮らせるって言われとったんです。それが 65 になり、もう 70 になり。65 からは年金払わんでも良かったのが、もう働いている以上、払いなさい、になったわけです。法律が。安倍政権になって、どんどん仕組みが厳しくなって。安倍政権に

なって税収と保険収入は、35兆円か38兆円ほど増やしたんです。それがどういうことかって、我々経営者、国民から吸い上げたんです。税金上げるって、消費税はたった2%。2%上げたって、たった5兆円しか税収増えないんです。でも、保険料はガンガン上げているんですよね。社会保険料、ガンガン上げているんです。時給が1,000円になったら、本人の払う負担も増えるが、会社の負担も増えるから、税金上げるどころか、保険料だけでもものすごく取られるわけです。この安倍政権になって35兆円から38兆円に税収増やして、国民が儲かってないのに国民から金を取り上げて、苦しめとって。じゃあ我々は何のために経営しよるんか。政府に献上するだけに、一生懸命やっとするんかっていう話になります。だから、まずはその時給を止めてもらわないと、我々やっていけなくなるんです。厚生労働省にそれはちゃんと伝えてもらわないと、もうこれ以上上げると本当、悲鳴ですよ。今回の時給を上げる委員会の委員でも、経団連と交渉する厚生労働省が27円アップって。全国比率で27円アップって言った時に、もう中小企業は悲鳴を上げとるのに、大企業の経団連は「致し方ない」って飲み込みましたよね。こんなん、あっていいのかって思いますよ。大体、日本の中は99%が中小企業で1%が大企業で、その1%の大企業が勝手に時給上げていくわけですよ。たまらんですよね、これは。だから、そこを何とかしてもらわんと、この人件費の問題もどうにもならないです。

だから、私は早く無人化になってもらえるように願っています。なってくれば、まだ生き残れるチャンスはあるなど。逆に言うたら、このまま人件費が1,000円になるのが先なのか、自動レジとか、無人化になるのが先なのか。もうこれはどっちが先かで耐えるしかないなと思っています。自動レジが出来ましたけど、あれはいいレジ作ったなってすごく思っているんですよね。あれがどんどん導入されたら、もうちょっと人件費減るんじゃないかと思うんですけれども。すごいいいレジ作っちゃったんですよ。他のチェーンよりも全然いいです。だから、うちのチェーンにも言ったんですけど。もうちょっと早くいいの作れって。他のチェーンもすごいいいのを作っていらっしゃる。だから、そんなんを早く作ってくれって言っているんですけれども。

うちのチェーンでは、今言ったように24時間をやりたくないというのが7,000店舗出た。これも直接社長とも話していますけれども。でも、7,000店舗が全部やめたいわけじゃないんですよ。そのうち本当にやめたい人は2,000店舗から3,000店舗なんです。やめたら楽になるなって思う人が3,000店舗。だから、実際にやめたい3,000店舗がほんまにやめた方がいいのかどうかという検証をしています。今700店増やして、うちにも本部から言ってきました。やりますか、やりませんか？うちはずっと24時間やりますよと言って、それは受けなかったんですけれども。そういう対応を本部はもう本当に早く動いてくれます。他のチェーンがさっきおっしゃられたように全然動かないとかいうのはちょっとかわいそうだなと思

ます。何ならうちの本部に鞍替えされたら。

オーナー いや、それは冗談じゃなくて話している。もう他のチェーンでは、社長がマスコミに出てしっかりと会社の方針を言われる。正直にデータを取って、今言われた3,000店、その中でじゃあやめたらどうなるかっていうのはオーナーさんと向き合って話をして、データを取って、利益が出るか、出ないかを実証するって言われていましたよね。

オーナー もうそれ、出たんです。

オーナー 出たんですよね？

オーナー 一部出ている。

オーナー それをもっと広げるために、もっと広げるために、実験を続けていきますって言われて。きちんとしてね、ちゃんと対応をオーナーと向き合って検討しています。他のチェーンでは、今言われたように深夜の配送をやめないと、どこかのニュースで出ていましたけどね。夜中に3人掃除をしているっていう。それも人件費にカウントするんじゃないかっていう疑心暗鬼もあるんですけど、実際に半年たっても、そのデータすら出て来ない。

先日私の知り合いのオーナーが、私も辞めたいと。社長が、辞める権利はオーナーにあるので一任しますって、私もやめたいわって言われたら、そのオーナーさん、もうすぐ年金もらえるぐらいの年で、家族3人でお店を任されているんですけど、本部のお偉いさんが来て言った言葉は、「オーナーさんがお店に出てないので、それじゃ24時間やめてもらっちゃ困ります」って。だから、オーナーが苦勞していないのに、なんで24時間をやめるんだっていうことを暗に言われて、「じゃあ私はやめて子供にオーナーを代わる」って言って、その話を先に持って行くという。だから、実質的には本部の方では「オーナーさん、やめてもいいですよ。権利はそちらにありますからね」、とは投げては来るんですけど、実際にもうオーナーさんも年で深夜も入れない。子供は、ずっと週4日深夜に入られているので、子供にそこまでさせるのは、これから続けていくのには無理があるから、やめたいんだけどっていう話を本部に相談を持って行くと、「オーナーさんもお店に入ってください。それから考えましょう」ということ。なので、そういうところの逃げ腰であるとか、マスコミに対して言うことと、オーナーの方を向いて言うことが違うというのは、やはりそういうところはきちんとしてもらわないと困るというのはあります。



オーナー 今回のコンビニの、この、いろんな一連の問題。フランチャイズの制度に問題があるのかという議論と、個社それぞれの特有の問題なのか、ということのを別に考えなくちゃいけないと思うんですよ。私、先ほどのお話をうかがって、大丈夫なチェーンとそうではないチェーンがあります。報道を見ていて。このコンビニ問題の一番のガンは、あるチェーンなんですよ。だからこのコンビニ問題で議論しなくちゃいけないのは、そのチェーンのこと、それを議論しなくちゃいけないんですよ。これ全く、皆さん分かっているらっしゃる。多分みんな思っているらっしゃると思うんですよ。

オーナー そう思います。

オーナー 私、報道を見る時に、いつも思います。あ、このチェーンは大丈夫だ、このチェーンも大丈夫だ。それぞれは、いろいろあるんでしょうけれども、まあ大丈夫だな。あるチェーンのことを議論しなくちゃいけないという状況なんだと私は思っているんですよ。その時に、結局は詰まるところ、創業者なんですよ。もうこれもみんな口に出すわけにいかないから言わないだけなんですよ。

オーナー 各創業者が今の状況をどう思っているのかを私は聞きたいです。セブンイレブンのウェブサイトでは、こう書いてあります。「45年前、中小小売店を支援するためにコンビニエンス事業を立ち上げる決意をした。」本当ですかと私は聞きたいんですよ。本当だっておっしゃるんだったら、その時に描いた青写真通り今進んでいますかかなりましたか、って私は聞きたいです。「なってる」って言うんだったら、こんな将来を見据えて青写真描かれたんですかって、私は本当文句言いますよ。そうじゃなくて、「本当に描いていたのとはずれちゃって、こうじゃなかったんだ」っておっしゃるんだったら、解決策を何か思いついていらっしゃる可能性があります。だから、個社のことを問題にするわけにいかないっておっしゃってたけど、そうじゃないんですよ。私の一番の希望は、検討会に創業者を呼んでください。話聞いてみるといいですよ。また、コンビニの歴史というのは、基本的にセブンイレブンの歴史なんですよ。セブンイレブンが描いたビジネスモデルを後追いで、ファミリーマートやローソンもどんどん発展して行った。その中で今この状況が生まれて来た。創業者が一体何を考えて、最初にコンビニを立ち上げよう、この事業でこれからやっていくぞって思われた時に、何でフランチャイズ制にしようと思われたんですかって、私は聞きたいんですよ。なんで、直営店で全部やろうというふうに決意されなかったんですか、企業のトップとして、どちらがより利益を取るか、ということは絶対考えるはずですよ。あ、フランチャイズ制にした方が儲かるわって絶対思うはずなんですよ、その時に。だから直営店にはしなかったんだ。

そこに、利益配分がどういう意図で考えたかということが見えて来るんじゃないかと思うんですよね。だから、それを知っているのは創業者ですよ。

そうになると、私考えるに、ちょっとかなり苛立っているんで、言葉がきついことをさっきから言ってるような気がするんですが、いつもこういうことを本部の指導員には言っているんですよ、実は。今言っているようなことを本部の指導員にいつも言っています。「オーナー」っていう呼び方があるじゃないですか。そこに既に私は詐欺的な意図を感じざるを得ないんですよ。例えばですね、広島の地にカープ球団があります。松田元オーナーがグラウンド整備しますか、チケット売り場でチケット売りますか、出入口のゲートでチケットの半券、切りますか。オーナーっていう呼び方をするのは、そういう人たちのことを呼ぶんですよ。オーナー募集しますって、働かせる気、満々じゃないですか。最初から研修会で。オーナーじゃないんですよ、最初から。横文字にするとすごく格好付くんですよ、どんなものでも。オーナー募集ですって言ったら、すごくたいそうなもののように思うんですよね。私、最初コンビニのオーナーを始めて、開店して、友人たちが買い物に来てくれたとき、従業員たちが「オーナー！」って私のことを呼ぶんですよ。そうしたら、友達が「オーナー」って言って笑うんですよ。だから、「オーナー」っていう呼称があまりに大げさ過ぎてびっくりして笑っていたんですよ、彼ら。それで私は自虐的に言いました。「ニックネームじゃけん」って。「あれはニックネームだから。所詮、トイレ掃除したり、ガラス磨きしたりするオーナーだから。ああ、あれはニックネームだから」って言って、自虐的に笑いを取っていました。だから、最初から、オーナーを募集するっていうふうな形でビジネスモデルを作った時点で、「ひょっとして心の底に詐欺的な意図は小さくてもなかったですか？」って私聞きたいですよ、本当に。

それをこんな機会、もう本当に、私ね、今日ものすごく、何日も前から緊張していたんですよ。とうとうこういうことが言える場が出来たと思って。何言ってやろう。これ言ってやろう。他にもいっぱいありますよ。小さいことを言えば。あんなことがあった、こんなことがあった。もう言いたいこと山ほどあるんですよ。でも、そんな愚痴を言ってもしょうがないので。私は皆さんの先ほどのお話聞いて、ああ、皆さんは立派なこといろいろ考えていらっしゃるなって、本当に感心しました。先ほどの追加の料金上乘せ、感心しました。日曜日、休業日、これは多分キャリアの差がちょっと違って来るのかな。日曜日に休業するのがね、やっぱりちょっと贅沢過ぎるかな。私もさすがに毎週日曜日は贅沢だと思うんですけどね。でも、やっぱり定休日などは、あってもいいような気はします。だから、地区で輪番制にして、第1日曜日は順番に休むとか、あってもいいような気もします。私は、今24時間営業がすごく遡上に上がっていますけれども、365日営業のことをあまりおっしゃる方がいらっしゃらないのがちょっと不思議なんです。東大阪のオーナーさんは、

とうとう日曜日を定休日にするという形で問題提起されましたけれども。それはちょっと先に進み過ぎかな、とは思いましたけれども。弊店の例で行くと、正月なんかもう商売している意味ないんですよ。もうほんとにお客さん来ないですよ。こういうのが閑古鳥っていうような感じですよ。そこでも店開けなくちゃいけないから、従業員に無理言って来てもらわなくちゃいけない。そういう業態であれば、人手募集したって来ないですよ、やっぱり。求人があつて、応募者と面接する時に、一応聞きます。年末年始に出勤可能ですか、と。やっぱりそれ聞いたら尻込みしちゃいますもん。正月働かなくちゃいけないかもしれないんだと思ったら、やめておこうかなって思いますよ、それは。その時に「うちの店は、お正月は休みなんですよ」って一言言えれば、ああ、安心して働けるかなって主婦の方も思うかもしれないじゃないですか。そういうところからちょっとずつ改善して行かないと、先ほどどなたかおっしゃいましたけれども、コンビニのイメージが悪くなり過ぎました。いろいろな意味で。コンビニっていう職種を職業として選ぶ選択肢がなくなっているんですよ。若い人達の中で特に。

特にインターネットが普及してから、それが激しくなったように思います。要するに SNS でもう情報が一斉に拡散しますから。そこで悪い噂ほど拡散します。それで高校生や大学生は、うわ、コンビニ行ったら恵方巻こんなに買わされるんだ。うわ、クリスマスケーキ、買わなくちゃいけないんだって。そりゃ、来ませんよ。そういうイメージを悪くさせたのは特定のチェーンです。全部ですよ。言っときますけど、本当に。恵方巻を始めたのは広島です。あるオーナーさんが提案して始めました。恵方巻自体が悪いとは思いません。でも、本部がコンビニのイメージ悪化に一番火に油注いでいます。

オーナー チェーンによって、オーナーさん、かわいそうだなって、思います、本当に。チェーンによっては、オーナー契約と店長契約というのがあります。同じ経営者です。オーナー契約は、要するに本部に出資して、ロイヤリティが低い計算です。その費用は、店長契約と比較して、4倍から5倍ぐらい高い金額をお支払いしてやるような形です。だからロイヤリティが当然低いので、今の時期上がってきて、ギリギリですけど、持ちこたえると。でも、ロイヤリティ自体をどういう在り方にするかというのは、今本部とも話していますが、この6年間でこれだけ人件費が上がるなんて、本部は想定していない。当然各チェーンもそうなんです。だから、じゃあロイヤリティを下げればいいじゃんって言って、セブンイレブンは5,000億円も儲かっている、本部はね。ファミリーマートはたった450億円です。ユニバーサルファミリーマートホールディングス合わせても550億円です、たかが。セブンイレブンは5,000億円儲かっているんですね。だから、これはセブンイレブンのロイヤリティの改革はされるべきじゃないかなと、ちょっと思います。そういうのは本部

側の経営内容というのを経産省の方から、もう少し経営者に譲歩してあげる方法はないのかというのはあるのかなと思います。

私は、所属するチェーンに対しては、今のロイヤリティに関して、将来の自動化に向けての投資だと思っています。早くやってくれと。2021年ぐらいには、半分は自動レジになってくれれば助かるなど。だから、いかに人手不足の時代に、自動化して人を減らせるか。減らせる方法を考えるしかないじゃん、という話です。だから、今政府の考え方も、人手不足、人手不足って思っていますけど、おそらくあと4、5年経ったら、今度は氷河期が来ます。10年後には超氷河期になります。その頃に働きたい人達は誰と戦うんかって言ったら、コンピューターと戦うようになります。AIと戦うようになります。だから我々は、もうそういう人達は要らないんです。コンピューターですから。だから、そういう時代がもう10年後には必ず来ます。おそらくオックスフォード大学で20年後に職種を奪われる人間が49%になるというのがもう出ているのをご存じだと思いますけれども。20年後には、ロボットがほとんど働いて、49%の人は職を失うと言われています。自動車産業もそうです。2025年からもう電気自動車に移行するんです。ドイツは2030年から、ベンツも、アウディも、BMWも電気自動車しか、作ったり、販売したりしちゃいけないという法律が決まっているんです。だからもう、エンジンを作る会社要らなくなるんです。だから、広島で言ったらマツダなんかエンジン作る会社ではなくなるんです。景気がどんどん不景気になる。だから、当然コンビニも人が要らなくなってくる。それを生き残るためには自動レジしかないんです。自動化しかないんです。

話が逸れましたけれども、ドミナント戦略をまずやめるという方向で考えると、距離規制を作ってほしいのが1つ。次の人件費とか、労働者の確保っていうのも、人件費を上げたからこそ、人手不足になったわけです。例えば最低保証で来よったのが、最低保証で来んけん、ちょっと上げる。そうしたら、もっと上げる、もっと上げるってなってくると、時給の高いところに、みんな取られて行くわけですよ。だから、時給の低いコンビニというのがどんどん、どんどん後回しになって、どうしても働くところがなくて、仕方なくコンビニに来たという人がコンビニで働くわけですよ。そうじゃないんですよ。そうってしまったからこそ、今我々苦しくなっているわけです。だから、24時間営業の在り方っていうのも、24時間できなくなったのも、人が集まらなくなったから。この厚生労働省の最低賃金の上げ方。上げておいて、今度はパートやアルバイトにまで厚生年金をかける方法を考えているということを新聞で見ましたが、ふざけんなど思いましたよ。それは将来の年金の充実させるために今払っているパートさんも、今払っておけば将来たくさん厚生年金もらえますよって言っていますけど、何を言っているんだって感じですよ。多分、今払っている人は、80歳とか、85歳じゃないともらえないという話。

そんな時代にもうなりよるわけですよ。分かっってもそれを言わない。

オーナー やめる選択肢がない。これは契約書の中でガチガチに取り付けてあります。このベースの、人間的な契約書。要は、生きている人間の契約書に考え直せるかどうかは別にして、生きている人間がその選択肢を持ってない。だから FC 契約である、というのは一言申し上げておきたい。

もう1つ。薬局や牛丼屋などの外食産業がある中で、規制ができないという規制が多すぎる。法律というベースの中で。

オーナー チェーンによっては、やめられるんです。ちゃんと説明して、こういう事情でやめようという話をすると、違約金なしでやめられるんです。ご存じないかもしれませんが。今、やめられるんです。やめられるようになっています。

あと24時間営業の在り方について、11時から朝6時までは、割増料金もらうというのは1ついい案だなと思ったんですけど、それは検証が必要かなと思うんですよ。24時間をやめるかどうかという検証も、今しているけれども、割増料金もらったら、お客さんが全然来ないと、結局24時間やめた方がいいじゃん、という話になる可能性もあるし、割増料金でもお客さんが来てくれるんだったら、24時間やった方がいいじゃんという検証が必要になると思います。だから、まずは今、本部的に言うと、24時間をやるか、やらないか、という検証、開示も、当然本部もしないといけないし、その開示の中で、うちの店は24時間やっぱりやった方が儲かるんだとか、あ、うちの店はやってもやらんでもたいして変わらんだとか、逆に言ったらやめた方が利益出るなどと思うところは随時それに対応してやめればいいたらいいと思います。

オーナー ファミリーマートでは、24時間、深夜をやめてもオーナーは十分利益が確保できたという報道を見ました。

オーナー 確保できた店舗もあるし、かなり落ち込んだ店舗もある。

オーナー 確保できなかった店舗もあるということは、やっぱりやり方によるという感じですかね。ただ、そういうデータがきちんと開示されるというのはすごくいいですよ。もし他のチェーンで開示されたとして、信用しますか。私は、開示されてもすぐには信用できませんよ。だから、そこまで不信感を持たれているということが大問題ですよ。

オーナー 時短実験をしますってなった時に、配送は、深夜はなかったんですか？

オーナー ありますよ、あります。ただ、それはまず全店に聞くんです。全店に聞いて、このエリアだったら3店舗が対象なので、10店舗から申し込まれたら抽選しますと。その時にまず配送の段階で、どのトラックをどうするかっていう配送まで、本部が考えます。

オーナー 配送まで考えての検証ですか。

オーナー 深夜を全く無人化できるようにして止めてということですか。

オーナー そうです。

オーナー で、やっぱり全店に聞かれたんですか。

オーナー 全店聞いています。

オーナー 聞かれました。

オーナー 聞かれないですよ。

オーナー 私の本部では、時短実験をすることすらも内緒にされている。で、もううるさく言われたところだけ、「あれ、あそこの店は明日から閉めるらしいよ」とかっているのをお客さんから聞いて、見に行くと、「何月何日より23時より朝6時まで閉店します」という張り紙がしてあるんで、本部の指導員に、「あそこは？」って言ったたら、「いや、あそこは時短実験します」と言います。あれ、おかしいな。社長はみんなに聞いたはずなのになんていうところが疑心暗鬼になっています。

オーナー そうですよ。これが企業風土なんですよ。だから、経済産業省が今年の2月ぐらいにアンケート調査をしましたよね。あの時に我々には案内がなかったんです。私が見つけたのは、インターネットで知ったんですよ。こういうアンケートをやっているって。えっ？と思って経済産業省のサイトにつなげたら、ああ、まこと、やっとなるなど。それで私は自分でさっさ、さっさとアンケートに答える方向でやってみました。それで、本部の担当にすぐ電話しました。「お前、隠しとるじゃろ」と言いましたもん。「アンケートやっているの、隠しとるじゃろ。」って言ったたら、「いや、我々自体も知らないです。今オーナーさんに言われて知りました」と言ったんですよ。だから、本部の全体会議でも、その話題は出なかったらしいです。アン

ケート調査やっているから答えるようにオーナーに案内しろよという話が出なかったと言っていました。それで私がせっついて初めてですから。

オーナー 大体、本部よりは新聞で我々が先に知って、本部の指導員に聞いたら、「私は聞いていません」というのが多いんです。

オーナー 多いんです。あとは、いろんな経済紙とかに載っているじゃないですか、インタビューが。大概嘘が混じっているんですよ。もう最初から嘘なんですよ。いろんな経営者の話が。

週刊誌を読むと、嘘ついとるやんか、お前ら、というような話が載っているんですよ。だから、本当に困るんです。

委員 先程、ご提言いただいたように、例えばダイナミックプライシング、価格を深夜だけ割増でとか。素人ながらお話を伺って思ったんですけど、そもそもコンビニエンスストアって定価で販売する、ということ自体が、24時間のメリットの対価というような形でスタートしたんだと思っていたんですけど、それをさらに上乘せするといったところは、利益分配の件にも結構つながってくるのかなとも思うのですが。

オーナー 私は、世の中に対しても資本主義で自由競争なので、お前の店閉めろとか、そういうのは難しいと思うんです。逆に自分も閉めろと言われても、生活がありますので、なかなか閉めにくいというのが現実だと思います。だから、そういう中では本部が利益を出すんであったら、無人化の投資をするというのは、大前提だと思います。ステークホルダーを見ずにこれだけ利益を上げました。開発をせずに、投資をせずに、利益ばっかし出しているのは、意味がないと思います。

先ほどの夜間の割増、休日の割増にしても、単純には、要は本部は変わりませんが、加盟店の経費がどんどん上がっているんで、要はその加盟店の上がった経費に対して、付随して何かをもらわないと、我々はそれを払うことができないですよ。そのためには、ひとつの本部だけ割増料金しますって言ったら、絶対にお客さんはいなくなってしまうので、それこそ、国が声をかけていただいて、全てのコンビニを巻き込んでもらえるとありがたいです。要はひとつのチェーンだけじゃ言えられない話なんですね、それは。あるいは、小売業全体でも良いです。

オーナー 土日に対しては、一定のチャージ料が発生しますよっていう内容ができればいいということですよ。

オーナー 安倍総理の働き方改革にも追従すると思います。今、社会的インフラって、絶対

に国が考えてくださる。それは、災害時に食べるものを被災地に持って行く生産能力と配送システム、これは絶対に日本のコンビニにあって、コンビニの大事な役目なんです。これはすごい。これが欠けたら、日本っていうのは災害国になってしまう。そこまで遠方まで食べ物は届かないということを考えたら、今のこのコンビニのシステムを国が持つておくのは得策です。だから、国が考えてくださっていると思っております、私ははっきり言って。そこを潰さないように。

なんですけど、その災害時におにぎりを持って行くにしても、昨年度広島で豪雨災害ありましたけど、要はヘリコプターで持って来ているんですよ、大阪から。2機のヘリコプター、チャーターして、1日2往復。2日間、計8往復させてるんです。それで、1店舗当たり、被災地の店舗にメロンパンを100個ずつ、本部の指導員が運んでくださって、持って行っているわけなんです。社会的使命というのはもちろん重々承知なんですけど、でも、そこで運んでいる人件費がかかっている。ガソリン代がかかっている。工場だったら、そこで作ってくださる方がいらっしゃる。そこで工場から原材料買うお金もかかっている。もちろん店舗に持って行って、店舗がそれを被災地の方々に手渡しする、人件費もある。全て、お金がかかっているんですよ。それを、お前ら勝手にやったんだから、まあまあいいことしたな、ぐらいだけで済ませる。それは、今の働き方改革とは違うんじゃないかと思います。要は、お金がかかっているんですよ、そこに。経費が。それだったら、せめて利益は上乘せしなくても、原価払いだけでも、「いくらかかったんですか？」って聞くのが今からの時代じゃないでしょうか。要は、国がコンビニに対して甘え過ぎている。

オーナー それはありますね。よく分かります。

オーナー 別に被災地の災害だけじゃない。例えば防犯カメラ。今の世の中の検挙率は、ほぼ防犯カメラのおかげがある。その防犯カメラの中には、コンビニの防犯カメラが非常に多い。その防犯カメラを使うために、警察の方がいらっしゃって、ちょっと見させてくださいって。もちろん皆さん、絶対に協力されていると思います。でも、協力したら、1時間ぐらい軽くかかるんですよ。1時間ですよ。我々は、1分いくらか、1分15円、20円、そういうのを計算しながら、コストを意識しながら仕事しているんですよ。それで1時間ですよ。もちろん、カメラも自分たちが買っているんですよ。100万円とかする高額なものを。それに全部タダ乗りですか、フリーライド。おかしい、それは。

そこで、「じゃあ悪いけど、ちょっと残ってから、それ警察の人に見せてあげてくれる？」、それは言いますよ、もちろん。でも、そこにはお金がかかっているんですよ。



委員 その件は、実は先週あった第2回の検討会の中でも議題に上がっていたんですね。災害時の協力だとか、防犯に対する協力というものが、各フランチャイズ本部と、例えば国と自治体といったところで結構協力をしますって結ばれています。ただ実際に動いていらっしゃるの、店舗にいらっしゃる皆さんですと。そこに対しての経費であるとか、そういったようなフィードバックといったものが一切ないといったところに、すごく問題がある、というのは議題に上がりました。

オーナー 昔のように、もちろん人がいる時はいいんですけど、もう今はカツカツですよ、本当に。寝る間も惜しんでやっている状況なのに、もう苦しいのが実情です。ある意味でそういう社会的インフラと言われますけど、例えばトイレでもそうですよ。

オーナー うわあ、出た。

オーナー 世の中の公衆便所、使われている人、いますか？

オーナー みんな同じこと思っとる。

オーナー 公衆便所に年間いくらの経費がかかっていると思っっているんですか。それと同じ金額が、コンビニにもかかっているんですよ。電気代だって、水だって、紙代だって。何よりも高校生の女の子が、人の物をきれいに掃除してくれているんですよ。トイレには神様がいらっしゃると思っしてくれて、本当健気にやっしてくださっているんですよ。それ、もちろん当たり前ですけど、今、そういう公衆トイレに経費がかかっている。10分の1でもいいから、その分コンビニに出しなさいよ。その拭き代、人件費代だけでも。

オーナー 100円入れるようにするとかね。

オーナー そうですよ、もうタダじゃない。もうサービスは今からの時代、タダじゃない。あとは、ゴミもあります。

オーナー あと、ご年配の方、ご老人の見守りも大事なことなんです、本当に。でも、駆け込み寺は警察がしなさい。コンビニの仕事じゃない。それは派出所でしなさいって。

オーナー 行政が押し付け過ぎですよ。それインフラでしょうって。

オーナー うん。我々の仕事じゃないですよ。

オーナー 我々がインフラって言うんだったらまだしも、行政がお前たち、インフラの代わりせい。それは甘え過ぎている。

オーナー 本部が主体になって店に押し付けているという、ここが一番大きな問題なんですよ。

オーナー 誰が最初にインフラって言い出したか、知らないですけども、20年前には、そんな話なかったですよ。

オーナー いつの間にか、インフラ、インフラって出て、誰がいつの間に勝手に決めたんだよって感じなんです。それで大義名分を本部に与えちゃったんですよ。マスコミが言い出したのか、国が言い出したのか、知らないけれども。世耕大臣もこの間、言っていたじゃないですか。「インフラとして持続可能性を探ってほしい」って。いや、ちょっと待って。大臣自らがインフラって決めちゃっているのか、そこで、という感じですよ。

オーナー いやいや、インフラっていうのは、基本、朝から夕方まで。

オーナー そうそう。

オーナー 土日はお休みなんです。それがインフラです。自分たちは365日、24時間、それはきついですよ。

オーナー 電気とか、ああいうものを指しておっしゃるのかもしれないけども、大臣自ら「インフラだから」って言ったら、大義名分を本部に与えちゃっている。本部には、「もうお前、国がインフラって言っているんだから、働けよ」って我々言われちゃいますから。あれはちょっと困りますよ。

オーナー 要は、国がコンビニに甘え過ぎている。

オーナー うん。甘え過ぎ。本当に甘え過ぎだと思う。

委員 結局、本部と国、自治体などでの取り組み、こういうことをやりましょうというのが、実際オペレーションされている店舗に対して押し付けになってしまったり、報われないという実情があります。これは既に議題というか、議上に上がって

いますが、それだけのやっぱり日頃の苛立ちに似たものがあるんだというのはすごく分かりました。

その中で、検討会の中で少しまだ議論が薄いところがあるんですよ。例えば、トイレの問題とか、ゴミの問題だとか、それ以外のいわゆる店舗運営していく上での各種の業務ですね。例えば自動化を進めるべきだというようなご意見もありました。じゃあ、実際皆さんが本当に店舗を運営していく中で、本当にここは困っているんだよという業務の部分について教えていただきたいなと思っています。トイレのお話だとか、ゴミの問題、ゴミ箱のお話というのは、聞いているんですけども、それ以外にももしあれば。ここも実は地味に手間暇かかるんだよねとか、こういうところを省力化できたらうれしいんだよね、みたいなのがあれば、お伺いしたいなと思います。

オーナー まずトイレ、ゴミは、多分機械ではできない。それと、30年とか、35年前からやられている方にお聞きすれば分かると思いますが、昔は、トイレを借りる時に「トイレを貸してください」「ありがとう」という日本の美しい道徳があったと思います。これが、店舗数が増えることによって、日本の道徳というのが本当に地に落ちて来ています、今。お客様は神様。本部が明言した言葉です。お客様の全てを店側は受けないといけない。私はいつもケンカするんですけど。だから本部からクレームが来ます。それで、本部から指導が入る。要は、私たちが今お話ししたいことは日本の良き社会と日本にあるべき、ここに我々が生きている国民であるために、我々がやらなきゃいけないことは、やるべきことはします。しかし、それ以上のことを国が、もしくはどこかが主体としてそれを現場に丸投げするのだけはやめていただきたいと思っています。

委員 具体的に例えばどういう内容でしょうか。

オーナー 例えば高齢者に関して。都会のだ真ん中はいいです。地方に行けば行くほど、高齢者は、免許も返納しなきゃいけない、買い物もできない、子どもは出て行って高齢者だけ。片方しかいません。でも、食事はしないとけない。そうすると、誰がそこに持って行って、誰が生きている存在を確認するのか。今、我々が、何人かとそういう形を連携して、ずっと順番にやっています。困ったら、相談会をします。要は、飲み物にしても、我々がそこに配達、持って行ってあげることによって、その方の生というのが確認できるんですよ。これが1つ。

もう1つは、子どもです。今これが発達してしまして、不審者が町の中をうろろろしているというのがすぐ出て来るんですね、携帯電話に。それと同時に子どもが、小学校へ出ていない。ということは、そこにある、一応のコンビニに警察の方が来られて、「こういう子どもを見ていませんか」とか、高齢者も同じように、聞いて

きます。徘徊で出て、「こういう方、見てませんか？」って。その全てを人間として我々は、対応するんですけど、そこには全て我々の人間としての制約、金が全部かかるんですね、簡単に言うと。他の仕事はもうピタッと止まる。警察の防犯も一緒です。我々は日本人だからと、それを今やっていると思うんですね。でも、経営として考えた時に、それは誰が甘え、誰がそこにおんぶに抱っこされているんですかという。私は、国云々というつもりはないので、それを契約して、我々に本部からこういうことを、みんな地域で守って行きましょうと。私は、それは大賛成です。だからそれも含めて地域のこともやります。それに対して、本部も、警察も、国も、そういうことに対して、やっているということは認識していただきたい。

オーナー 例えば大きなAという企業に、経産省がブランド牛を作りますって言ってバーンとそこにお金を入れる。それと同じことだと思うんですね。それぞれの地域の高齢者や子どもに対して、これから重要な人物、もしくはやってきた高齢者もすばらしい人、それに対して、そこにもうコストをかけていくのも、また国として見直していただく必要があるんじゃないかなと期待はしております。できる、できないは別としてね。それは本部主体としてそこら辺は国と本部の方が何らかの形で考えてお話しただければ、幸いかと思います。

オーナー 今おっしゃられた美しい日本人の道德に関係するんですけど、我々、一番複雑な業務と言いましたら、クレームなんですよ、実は。一番面倒くさいのはやっぱりクレームですね。もちろんこちらが 100%悪いのもございます。でも、「えっ、そんなこと？」というのが、もう実際に半分近くあります。本当に言いがかりを付けられるのは。何か先ほどの道德の話じゃないですけど、働き方改革にしても、ただ単に仕事が楽なのは、とか、楽な仕事な何なんだろうとか。もうなんか働く意欲をなくすような改革になっちゃっている。本当の働き方改革っていうのは、前向きに物事を考えて、その時間内にこれをやるためにはどうしたらいいんだろうって、どういう力を借りたらいいんだろうとか、そういうことを時間内でやり終えるというのが働き方改革なはずなのに。今、楽なことしか、若者なんか特に考えていませんよね。そういう意味では、我々は人の教育に一番時間をかけないといけないと思っております。要はそこから教えないといけないからなんですよ。「働くとは」。

オーナー 私は、留学生を結構雇っているんですね。そうすると、言葉からも教えないといけない。言葉を教えて、なおかつ、レジの仕組みを教えないといけない。あいさつを教えないといけない。ものすごい労力がかかるわけですよ。そうすると、日本人と同じ最低賃金をそれでも払わないけんわけですよ。やっぱり外国人労働者に対しての労働賃金というのは、若干下がってもいいんじゃないかと思うんですけ

ど、その辺を考慮してもらえんかなと思うんですけどね。教えるのもすごい時間かかるわけですよ。日本人に教えるのと、中国人に教えるのと、ベトナム人に教えるのと、フィリピン人に教えるのと、全然時間が違うんですよ。他にちょっと時給のいいところがあったら、ぶわーっといっぺんに動くこともありますから。最初に、5人ぐらい紹介してくれて、バーッと入りました。一生懸命教えて1カ月半ぐらい経ったら、みんなパーッとおらんようになるんですね。だから、こういう辞め方をされるわけですよ。契約って言って必ず雇用契約しますけれども、この契約書なんて、正直言って、あってないようなものですよ。1年の契約しましょうって、半年の契約しましょうって、3日で辞めて、はい、3日分の給料くださいって。これは結局労働者側は言う権利があるけど、経営者側は払わないけんわけですよ。これ何とかありませんかっていう話ですよ。

オーナー だから、そのためにはやっぱり給料を、そこのガーッと行かれたよりも高くしないといけないんですよ、コンビニが。

オーナー 例えば最低賃金をもっと下げるとか。だって、契約を守らないわけだから、向こうが。労働者側が。だから、経営者側は、それを払わなきゃいけない。これは無駄な銭になるんですよ。1カ月一生懸命働かせて、教えて、そして金ごっそり持って行かれて、結局辞められたんじゃ、何の意味もないわけです。だから、ここを違う法律か何かで、日本人は別にしてでも、外国人労働者に対しての最低時給の違いを考慮してもらえないかと思っているんですけどね。3日で辞めるとか、下手したら1日で辞めて給料日には給料くださいって、平気で言いますから。そこらの、結局契約があっても労働者側が有利なこの契約というのはどうにか対応できないかというのは、いつもありますね。

オーナー でも、日本に来てもらえなくなっちゃいますからね、根本的に。

オーナー いや、来なくていいと思います。必要ない。そのうち日本人が余りますから。

オーナー 今は、現実的に人手が足りていない。労働として何が難しいことがあるか。そういうのがあるかという、ちょっと聞きたかった。自動レジを見たって言われましたよね。あれは商品にはICタグが付いている。それはどんどんやっていくというのは分かるんですけど。ただ、公共料金とかの、そういう人の手がかかるもの。行政からどんどん、どんどん来ますよね。市税であるとか、車の税金であるとか、何にしても。そういうサービスは、本部と市とか、国とかが契約をして、そういうサービスをやりますよというのは分かるんですけど。レジは、そういう話はない？

オーナー 今ね、それは例えば選択になるわけですよ。公共事業とか。

オーナー お客さんが選べる？

オーナー うん。それで、支払いはこれで支払って、スキャンさせてもらって、後はどのカード払うのか、スマホ決済アプリで払うのか。そういうボタンがあるんです。

オーナー 実際に今一番手がかかるのがそういう税金。今やっぱりサービスというものの対価、日本人がサービスという横文字を変換する時に「無料で受けられるもの」というふうに、いいように解釈され過ぎている。サービスというものは、もともと、それを提供した人とギブアンドテイクでお互いに、買った人と買ってもらった人、対等な立場というもの。それがサービスという言葉のもとなのに、今はサービスっていうものがタダで受けられるものということになっちゃっている。公共料金は、コンビニ行ったら払えるよ。市役所が市の税金、国が車の税金を払ってくださって、委託されているにも関わらず、コンビニでやることの業務が多すぎる。公共料金なんかについてもそう。今多いんですけど、市税は、1回で払えるとかって、6期分に分かれているからお客様が持って来られたら、6枚を全てチェックしてバーコードを通して支払いをしてもらう。そういう手間がかかる。もう少しやってもらう方としてもお願いするんなら、そういう簡単に支払いができるとか、協力してもらえると、まだ作業が改善できるところがあるんじゃないかなと思うんですけど。

オーナー 多分各チェーンの自動レジに対応したバーコードにさせるんじゃないかと思います。

オーナー 公共料金の用紙にしても、全て違うじゃない。国の方で、ああいうものをせめて統一してもらおう。そういうふうにやっぱり規格を、支払うバーコードだけが統一であって、用紙の大きさが全て違う。そうすると、あれが何枚ありますって自動車税の時なんかは、本当に100件、200件ってざらに来るんですけど、そういうものが何枚あるか、本当にお店で数えて間違いがないですよ、150枚ありましたというものを毎日本部に提出しないとイケないので。あの数えるというところでも、やはりそういうものを統一してもらって。

オーナー 大丈夫です。もうキャッシュレス、ペーパーレスになって、ここでもうピッと払えるようになりますから。公共料金も大丈夫です。

オーナー そこに行くまでが時間がかかる。

オーナー 先ほどもトイレ、ゴミ、公共料金、税金等の支払いの受付、云々、行政がコンビニにいろいろ甘え過ぎて、押し付けているんじゃないかっていう話があったじゃないですか。だから、それで私もそれを実体験している話をさせてもらいます。

マイナンバーカードを一生懸命普及させようとしているじゃないですか。だから、私作って見たんですよ、これ作ってみよう。区役所ですから、区役所にそれを受け取りに行ったんですね。その担当の方がいろいろ説明してくれる。それで「このマイナンバーカードを持っていると何かいいことがあるんですかね？」って聞いたんです。そうしたら、たった1個だけいいことを教えてくれました。コンビニに行くと住民票が発行できます、と。だから、そのためにいろいろな話をされて。要するに、もう役所に来ないでください、コンビニ行ってください。これを持っていけば、コンビニでいろいろ証明書等発行できますから、もうコンビニに行ってください、というニュアンスでおっしゃられたんですよ。その時に、ちょっと待ってと。実はコンビニのオーナーなんだけれども、首長に本当文句言おうかと思いましたよ。何でもかんでも、こっちに押し付けてくださいと。こちらはこっちで普通に忙しいんだから。マルチコピー機というのでマイナンバーカードをやれば、コンビニでも確かに住民票出るんですが、その使い方が分からないとかの問い合わせがあるんです。そうすると、店員が1人ずっと、このボタン押してください、このボタン押してください、と教えに入らなくちゃいけない。それがまさにサービスじゃないですか。でも、そのサービスは、タダじゃ提供できないんですよ。でも、そういうことを行政の人が普通にコンビニを自分たちの窓口、出張所ぐらいのつもりで案内していることに私はすごく憤りを覚えました。

オーナー 市役所こそ24時間開いておいて欲しい。行かれないときがある。

オーナー 私の店舗は、この間、強盗に遭ったんです。スタッフがそれはもうかなり大事になったので、数十針縫われました。もう本当入院、半年ぐらいしたかな。もちろん見舞いにも行ったし。その時、うちも労災に入っていたので、当然労災で対応するんですけど。本部の保険の方からも、その本人に出ていますということで、本部がしっかりやってくれたなと思うんですけど。去年の豪雨災害の浸水で、うちの店も1件浸水があったんです。1日半営業できなかつたんです。その時に真っ先に本部が10万円のお見舞金をくれました。

オーナー 私のチェーンと全然違うじゃないですか。

オーナー 10万円渡された。これは本部もすごいなと、私もちょっと思いました。ここで行政に言いたいのが、その豪雨の浸水の時に、もう本当に、まず逃げないけんと思って、もう膝上ぐらいまで来たんです、店にね。もうブレーカーも落として、バシッてなるから、感電しちゃいけんと思って逃げたんです。逃げる時に、もう、たまたま僕は違う店に夜中おって、その浸水したお店に配偶者がおったんですね。そっちへ行こうと思って、「どんなや？」って言ったら、「いや、もうひどい」って言うけ、「とりあえず消防署に電話して、助けに来てもらえ」って言って、消防署に電話をかけさせた。助けてもらえって。「わしもすぐ行くけ」と。それで行きよったんですけど、消防署にかけたら「自力で逃げてください」って言われたんですよ。ひざまで来とるんですよ。それなのに、今日は大変だから自力で逃げてくださいって。いや、コンビニの経営者だから、逆にコンビニの店員だから、自力で逃げろと。そんな言い方ありますかって話ですよ、消防署。考えられんですよね。「今どこですか、どこのコンビニですか、手配次第、すぐ確認し、今行きます」って普通聞かないですか。住所なりね。「自力で逃げてください」って言われたんです。僕も帰る時に「どうだった？」って言ったら、「自力で逃げてくれ」って言われたって言うけん、「ちょっと待とけ、行くけん」って行って、もう僕もこんなになりながら従業員3人おったんですけど、みんな逃げさせて鍵閉めて、泥びっしやですよ。泥だらけ。それでいったん終わって、次の日から水がある程度引いたんで、従業員が総出で、従業員も無償でやってくれたんですよ。本当は無償じゃなくて付けたんですよ。ちゃんと付けたんですけど、後から。配偶者と2人で水かきしとったら、従業員が来てから一緒にやってくれたんです、8人ぐらいがね。それで全部きれいにして1日半休んで、次の日から営業したんです。その時に、市で災害があった時の罹災証明とか出せと言われて。それを出したら、なんぼか助成金がもらえると。コンビニの水を掻きだしたりとか、整理して一生懸命みんな掃除して、コンピューターがちょっとおかしくなったのと、冷蔵庫2台がパーになったんですけど。それで罹災証明をもらいに行ったら、「自分らで処理したんだから出せませんよ」って言われたんです。「はあ？」って感じですよ。いや、1日半休んだよ。じゃあ業者に依頼したら、その業者に依頼した費用は、市が飲みましようという話だった。我々は、1日でも早く店開けようと、一生懸命やったわけですよ。で、一生懸命やったその人件費が、8人ぐらい出てくれたので、そこそこお金がかかるとるわけですよ。みんな6時間ぐらいかかってやったので。その費用も一切出さず、逆に市は自分らでやったんだから出ませんよと言ったんです。「はあ？」ですよ。まあそれは本部が10万円くれとるんで、それはそれで良かったかと思うんですけど。そんな行政、ありますか。どう思いますか。どんな状況でも被災しとるわけだよ。助けに来るとか、助成するとか、ないんかっていう話ですよ。自分ら



でやったら助成はない。業者呼んでやったら助成がある。じゃあ業者呼んで、そんな大事になつとるのに、うち頼んでいつ来るんよ、という話ですよ。10日休むのか、20日休むのかって話になって来るじゃないですか。だから、一生懸命やって、修繕したのにも関わらず、一切出ませんよって言われた。こんなバカな話はねえなと思ったんですね、その時ね。次の週に私は国道も潰れとったし、高速道路も潰れたし、電車も潰れとったんで、もう完全に孤立化されていた地域に行っ、ボランティアの人達が一生懸命助けに行っ、ところにかき氷を1,500人分持って行っ、たんですよ。無償で全部配っ、たんですよ。でも、一切新聞には載らないんですよ。取材は受けただけ。で、その時にうちの従業員が「無償でいいです」と。本部も2人、もうオーナーがそうやってやるんだしたら手伝いますよって、日曜日返上して手伝いに来てくれて、6人でやっ、たんですよ。汗だくになって。で、2,000人ぐらいのボランティアが来よっ、ちゃっ、たんですよ。エリアがあっ、たんで、私のところは1,000人ぐらいしか来なっ、たんですよ。そこで一生懸命、無償で配っ、たんですよ。

オーナー 要するに被災しているのにも関わらず、市が何の対応もしないのかと。ましてや消防署は助けに来ないのかと。

オーナー 国として、一企業の、資本主義の中でも介入するというよりは、コンビニ業界全体というような話ですけども。今のヒアリング聞いていただいて、やはりリーディングカンパニーがあっ、て、ここがやはり変わらない限りは、対応できないわけ。やっぱりここを絡めた話にして行かないといけないのかなと思っ、て。24時間営業をやめたいかというアンケート結果で、セブンイレブンは15%だったという発表がされているんですよ。ファミリーマートは50%なんですよ。セブンイレブンで15%しかなくて、ファミリーマートで50%がいるというのは、信じられない。こういう発言をしている本部の役員であるというのが、そもそも根本の原因なのかなと。私たちの肌感覚では、もう数字を信じられない、みたいな話もありましたけれども。今すぐはやめたくなくても、今後困ったりとか、将来を含めて考えると、半分以上のオーナーさんがそういう気持ちは持っていると思うんですけども。その声に対して、ここまで問題になっているにも関わらず、目を向けないというところに、企業体質としての問題としてあるのかなと。じゃああるチェーンが24時間営業をやめなければ、他のチェーンがやめられるかって言うと、やめられないんですよ。結局やめたら当然他のチェーンは24時間やっているんで、そこにお客さん奪われてしまうというような形になると思うので、ここはある程度、国の規制というところを、一企業の問題として考えるんじゃなくて、業界全体の問題として、とらまえて欲しいなというところがあります。

もう1つ、やっぱりフランチャイズの、本部と加盟店の収益構造の違いというのが、出店過多の問題につながって来ると思うんです。フランチャイズ本部は、結局は売上至上主義。売上さえ上がれば、収益が上がって来るという仕組みになりますけれども、コンビニエンスストア1店舗のオーナーっていうのは、売上がただで上がっても、それに対して経費が上がれば、収益というのは下がります。もともとはその1店舗で十分に利益が出ていたから、ほとんど1店舗で経営をしていたんですけれども、だんだん、だんだん出店が過多になっていく中で、オーナーがまず集まらないと。じゃあオーナーが集まらないから、近くの店に2店舗やってもらおうと。で、今度は1店舗の収益では生活がしていけなくなるから、じゃあオーナーさん、2店舗目やりませんか、そういうような複数店の仕組みに変わっていて、じゃあ1店舗から2店舗やったから収益が倍になるかって言うと、そうではない。やっぱり最終的には1店舗でも十分な生活ができるだけの収益構造に変えて行かないといけないんじゃないのかなというふうに思います。

オーナー 私はコンビニで今複数店舗やっているんですが、最初始めた時分は24時間してなかったんですよ。で、2号店をしたのはもう5年以上前なんですけど、その時に契約した時に、本部と契約に「隣近所に店舗を出しても絶対文句を言いません」という条項が入った。これは、本部の決算月にすごく店舗を出して、1店舗当たり、最低、在庫だけでも800万円ぐらい上がるわけですよ。そういう形でどんどん店を増やして行って、収益を上げて行ったという状況があるので、そこら辺が一番問題じゃないかと思っております。

オーナー 簡単に2つだけ。1つは、トイレを使う時に100円お客様からいただく。お店は基本もう毎日24時間一生懸命、お客様のためにやっています、もちろんトイレもきれいにしています。ただ、じゃあそこまで一生懸命インフラと言ってもいいようなことをして、お店を使う人は、当たり前のように先ほどトイレを使ってあいさつもないというのもありましたけれども、トイレだけ使う人もいますし、それがもう当たり前なことなんです。1人トイレを使うのに100円いただくとか、いくらかいただくとかいうことをしようもんなら、多分このお店はそんなことで金取るんかって非難轟々になるのも想像にたやすいです。お客様のためにがんばってはいますけれども、ただ、もうそのサービスが無料ということは苦しいですね。それをお店側が例えば個店であろうものなら、バッシングも苦しいです。

もう1つは本部との関係性です。私は本部の指導員と密に関わっているとは思いますが、本部と関わるかは、地区や人によって偏りや格差があったりします。しかも、その上の人と話せることも月に一度あるかないかなので、正式に、例えばオーナーさん達と本部の上の人達が集まって話せる機会が今かなり少ない

と思うんですね。もっとあっていいかなと思います。

オーナー トイレですけれども、昔はトイレはお客さんに貸してなかったですよ、昔は。貸してなかったです。ただ、ローソンが貸すことを始められたんですね。貸したら、売上が上がるということでトイレをきれいに改装して、始めたんですよ。でも、今になるとやっぱりトイレの清掃とか、確かに手間と、トイレットペーパーの量とかいうのはかなりのものですから、かなり負担であることは確かです。でも、やめるわけに行かないので、うちらとしては、例えば昔 JR にあったように、入口にトイレットペーパーを、自動販売機で置いて売りたいぐらいですよ。あれを置いて、ティッシュペーパーが売れるのであれば。それが全店で法律でできるようになればいい。そういうのはもう法律で強制しないとできないから、競争ですからね。24時間もそうですよ。最初24時間じゃなかったんですから。ただ、24時間やったら売上が上がるというので、始めたんですからね、実際には。でも、今となつては経費が掛かり過ぎて、計算しても、深夜2人で年間700万かかりますからね。年間700万行くとね、結構ひどいです。逆に言ったら、それで自分が個人が入ってやればいいじゃないかというような格好ですけれどもね。人が来ないときは来なくていいから。でも、今結構、深夜の人手は、結構あるんです。時給がいいから。深夜は困らないけど、昼間は人手が来ないですね。結局は店が過密なんですよ。この過密をどうするか、だけです。全部始めたことですよ、全部。売上がいいからだけで始めた話です、それを始めたのはね。24時間を始めたのも、トイレを無料で貸したのも。今、たまたまそれを始めたらそうなっただけの話で。

#### 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