

## コンビニオーナーヒアリング（第10回） 議事要旨

日時：令和元年9月9日（月）14:00～16:00

場所：TKP ガーデンシティ PREMIUM 博多駅前 ルームカンファレンスルーム 3-4

### 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】

今回のアンケートに関して、所属地区の40店のオーナーさんとミーティングをやりました。こういう会議室を借りてです。各オーナーさんからも、想いを伝えてくれと、かなり言われまして、こちらに参加させていただいております。今24時間問題というのが、これが多分大きな一番問題になっていると思うのですが、4つのファクターがあると思います。まずは24時間問題というのは、ドミナントによって24時間やっても非常に儲からない、利益が出ない。これはもう出ております。それと、人手不足なんです。この人手不足というのもドミナントによって結果的に人の奪い合い、これになってしまっている。あと、省力化、省人化システム。これが非常に遅れて来た。今一部のチェーンでレジが変わっているとお聞きするのですが、他のチェーンはほとんどできていない。こういう人手不足の問題から、店舗の経費が非常に増えてきている。これも大きな問題と思っています。例えば求人広告費です。私の地区の場合は100万単位で年間使うんです。毎月10万前後かかると。これもかなり負担になっていますし、あと人件費です。私が約7年前にスタートした時、確か720円で高いって言われたんですよ、本部から。今、うちの最低募集賃金が880円なんですよ。それでも来ないです。税理士さんからもう900円まで上げたらどうだって言われるぐらいなんです。900円というのはまだなかなかないですね、一般的に。ただ、もう今回上げる時には900円でやらなきゃいけない。それだけでも120%以上の人件費増になっている。それと、あとやはり社会保険の対応というのは、これはもう私ども真剣に取り組んで行かない

やいけない状況に今なって来ています。実際に取り組んだお店さんの負担というのはものすごい額が来ています。オーナーさんの利益を取り崩して、社会保険だとか、有給休暇への対応、これを今進めている。

こういった経費が増えたところ、次に来るのは何かと言ったら、利益の減少なんですね。まずドミナント政策によって自社競合が非常に増えて来た。私どもからすると、他のチェーンとは商品が違うので、がんばろうっていう気持ちはあるんですよ、やっぱり。ところが、同じものを売っているお店が商圈内にボコボコ、ボコボコできてしまうと、これは対応のしようがもうないんですね。私もこの数年間で3店舗出店しました。昨年出たお店は私の商圈のど真ん中です。20万円以上落ちたんですね、一日の売上が。さすがにこれは独禁法違反じゃないの、というぐらい、弁護士にも相談をし、公取にも行きました。実際に、20万円以上というのは、もう。ある日突然なんですよ。そのオープンで20万円以上ドンと落ちて、そのままずっと行くわけですから。この人手不足の時に解雇をしなきゃいけないような状態。こういうふうに追い込まれた経験がございます。

それとやっぱり魅力的な商品の減少というのも相当あると思うんですね。昔は非常に革新的な商品が出て、看板商品が育っていたんですが、これがなくなって来た。本部の商品開発力だとか、あと本部の指導員さんの指導力、経営のコンサルティング力も落ちてきている。これが今問題になって、結果的にこの24時間問題に全部つながっていつている。結論なんですけど、私思うのがやはり契約書が実は40年以上も前に作られている契約書なんですね。この契約書の見直しというのがもう経済環境も、労働の人口動態も全て変わっている中で、これを放置していくのは、これからチェーン自体がもう衰退していく原因になるのかなと考えております。以上です。

#### 【オーナーからの意見②】

コンビニを始めて十数年になります。一応私の場合は周りのオーナーに聞いて来なく、私自身で最近感じていることを述べさせていただきたいと思います。正直申し上げますと、3年前まではこのチェーンに加盟して良かったなと思っていました。3年ぐらい前から皆さんご存じの急激な人件費の高騰が始まり、うちの店もちょうど3年前にドミナントされ、15万円いきなりボンと下がりました。正直言うと、そういうことは、ドミナントされるということは、覚悟の上というか、当然契約書上にも、隣に店を作られても文句を言えないと言ったら変なんですけど、そういう契約書なので、そこはやっぱりやられたなという感想でした。

経費削減等で対応し、どうにかこうにかやって来ました。しかし、今年になって、東大阪の例のトラブルから始まり、スマホ決済アプリの問題があり、急激にドミナントじゃない理由で売上が目に見えて下がり始めました。やっぱり世の中の人から敬遠されているんだなというのはものすごく今感じています。実際自分たちも店に立つと一般のお客さんから、あれはどうなってるの、これはどうなってるのと、よく言われます。「あんたのところはいつまで24時間するの」とか、よくよく言われます。それに対して本部は、店に対してはよく

変化対応とかいろいろ言うんですが、言っている本人達が全く変わりません。一番の成れの果てが今の本部の執行部だと思います。人には言うけど、自分たちは何もしない、全くしません。対外的な目を背ける関係か知りませんが、役員周りとかいう形でうちの店にも執行部が来ました。たまたま当たりました。商品担当の執行役員さんが来ました。せっかくなので、ゆっくり話したんですが、店のことを全く知りません。「ああ、そうなんですか。そんなことが起きているんですか」、もうそういう程度です。商品担当なんで、現状の商品の問題点、改善提案をしました。これはもうすぐ改善しないとイケないような問題です、お客さんが口にするものです。それに対しても、もう数カ月が経ちますが、全く改善はありません。何の連絡も、1本もありません。それが現状です。何せ約束を守らない。役員周りの時にも、自動レジに関することの発表がありました。いつの間にかしれっとネットニュースの中で延期になっています。そういうことも全く説明しません、本部は。打ち上げるだけ打ち上げていますけど、その後のフォローは全くしません。もう今本部はそういう状況です。本部がもうどこを見ているのか、私たちは分からない。現場の本部社員に聞いても分からない。答えはヤフーニュース。もうその繰り返しです。

もう1個大きく今回私が言いたいのが、よく今コンビニって公共のインフラとか、いろいろな形で、言葉で言われます。でも、正直私たちやっている側はそんな気はありません。それは警察の仕事、それは市役所の仕事、それは銀行の仕事です。それを何もかも、24時間開いているから見守ってくれ、いろいろやってくれ、やってくれ、やってくれ。今までどちらかと言うと、そういう仕事は公務員の方がやっていた仕事のはずです。いつの間にか印鑑証明、そういったものなんか私たちの仕事になっています。そういった状況が今続いています。現場にいる本部の指導員はみんな真剣にやっています。本当にやってくれています。私を直接担当した地区の担当者さん6名、本部の指導員さん8名いますけど、1人以外全員誠実です。従業員もみんなこのチェーンのことが好きで、私も好きでやっています。波風立てるようですが、うちは、人手不足はありません。十数年間、人に苦勞したことはありません。いい従業員さんがそろってくれています。ものすごく感謝しています。これを続けていきたいので、ぜひ本部の方に変わっていただきたいです。以上です。

### 【オーナーからの意見③】

今年で5年目を迎えて、今2店舗やっております。言いたいことは2つ大きくありまして、1つは先ほどの皆さんがおっしゃるドミナントによる売上の低下です。実際自分もドミナントとして、2店舗目は1店舗目から数百mぐらい離れたすぐそばのところで他にやりませんか、それはどうですかという言い方でした。そのまた数百m先に別のチェーンの店舗が出来て、そこだけで一日の売上がもう30万円を切る状態になりました。そこで一番言いたかったのは、ドミナントやったらいいんですけども、売上が下がって利益が出なくて。マイナスになって行きますが、それはどんどん払えているんですけど、ものすごく不公平を感じているのが多いです。今日そこをぜひ何とかしていただけたらと。要するに、

売上が下がったら店長、マネージャーに見てくれと、人件費を減らせと。じゃあ廃棄減らしますって、廃棄は減らさない。でちゃんと、お客さん来ないからって。でも、廃棄やるなら、全部見てくれって、お金も全部。もう実際、消費税が上がる今回、ちょうど秋に店舗の売上が悪かったので建て直して、新規に店舗の向きを変え、駐車場も整備し、再度やり直そうと投資する形でやっているんですけども。一番の不安が、一日の売上が40万円以下になったときにスタッフをちゃんと雇ってきちんとしたサービスをやるということになると、自分らがいくらもらえるって、夫婦で10万円ぐらいになっちゃうんですよ。これに対して、今度法人化するようになっていますので、社会保険をやれという形になると、もう結局誰のために仕事をやっているのか、今分からない状態で、そこで悩んでいる。

言いたいことは何かと言いますと、売上が下がった店舗に対してのケアがあまりにもなさすぎるということです。そこでどうにかして法的な手段をしていただけると、ドミナントも出しにくくなるでしょうし、ぜひ今回検討していただけたら、というのが一番大きなところですよ。

もう1つは、結局さっきの社会保険に入らなきゃいけないというのは、やっぱり人が足りないんで、1人のスタッフの就業の規模になると、週30時間になると、社会保険入れてくれってどんどん来るんですけど。それは入れてあげたいし、もちろん給料も上げてあげたいんですけども、今の状態で一日の売上が50万円以下の店舗ですと、そういうことが一切できそうもないんですよ。もう本当店長、オーナーが倒れる、身銭を切って働いてくれるかどうか。社会保険にも入れなきゃいけない。これだとちょっともうどこかで、大手のコンビニさんですけども、そういうところでどこかで法的にきちんとしてドミナントを簡単に出せないようにしていただく。もしくは最低賃金を保証するというか。要するに不公平に思っているんです、もう僕らだけがなんか苦勞している気がする。誰のためにやっているのか。自分は必ず「本部の上の人のために働いているの」というような気分になって来るというのが一番あります。

1日に10時間、残ってやって、週6日出てもらって、夜勤の方なんかは、週5日出て、休みの時は自分が夜勤になったりとかやっているんですけども。実際与えている給料というのが時給で840円ぐらいで20万円ちょっといくかぐらい。その子ももう30いくつになっているんですけど、車も買えるような状態でもないし、やっと自分が1人暮らしするのが精いっぱい。結婚することもできないというふうな。一生懸命働いているんですけども、結局我々が給料を上げることができない。

さっきおっしゃられたようにインフラをやるとか言って責任を持たせるわりにはコンビニの時給を平均で見ると、近隣のドラッグストアが800円ぐらい出していて、うちは800円出すのが精いっぱいなんですね。ちょっとしたカラオケボックス、誰も働いていないのに深夜勤務で900円とか、1,000円出している。「うちは何でこんなに働いているのに給料上げられないの」というのは、どうしても納得いかない部分が多いんですよ。実際、本部の方のP/Lシートと言いますか、売上がどうなのかということですね。本当にお互いにケアされ

ているかというのがよく分からない状態だということを皆さんの意見を聞きながら、どういうふうにしたらいいかというのを今日は少し見せていただければと。売上が多いところは、また複数やっているのであれば、1店舗10万円ずつの売上でも、10店舗出せば100万円なので、それぞれオーナーさんの動きがあると思うんですけども、自分らみたいに今から新参で入ったものが1店舗じゃもう全然給与上がって行かないから2店舗やります、ドミナントですぐ隣ですと言って。最初70万円あったところが20万円減って、こっちに移動してたって、20万円になってお互いが40万円の店になっちゃう。トータル80万円か70万円しかない。その周りにまた他のチェーン、他の店舗が出て来る。最低賃金に関して、個人事業主に対する法律はまだないんですけども、どうかドミナントをしっかり規制できる、今規制緩和って言っているんですけども、どうかそこは我々に対しての補償をぜひ考えていただきたいというのが期待です。以上です。

#### 【オーナーからの意見④】

私はこれから未来にかけてコンビニを続けて行こうか、行くまいかというのを悩んでいるような状態でもあるんですよ、実際。なぜかと言うと、やっぱり儲かっていないというところが一番大きい部分があって。一番言いたいのは、いろいろな問題がもう3人のオーナーでほぼ出尽くしたんですけど、やっぱり今言いたいのは、ロイヤリティをもう少し軽減してもらいたい。段階に分けてロイヤリティを区切ってあるわけですよ。どこというわけにはいかないのだけれですけど。本部にロイヤリティとして半分以上持って行かれると、少ししか返ってこない。だから、そこのところはどうしても納得できない。納得したからハンコを押したんでしょうけど、今となっては納得できないところがありますよね。やっぱり人件費がかかって来るし、政府的には社会保険費に加入しなさい、と言って来るし。費用がかかって来て、17年前とはちょっと違う。それと人がいないというか。例えば1,200円も出せば確かに来ると思うんですよ。だから、人手不足というか、そこら辺をそこを出していたら、やっぱり逆に儲かっていない、赤字になって。だから、コンビニというのは最低賃金ですよ。昔から最低賃金で、もうどこそこから断られたような人が流れ着いてきた、みたいなところもあったのは確かにあったんですよ。でも、今はあまりそういったふうな人も待つこともできないので、やっぱり周りの大きな商業施設とかと比較されちゃうと、どうしてもそこに来るまでに2、3分のところに900円出したり、950円出したり、1,000円出したり。私の県でもそういうのがあるので。秋から最低賃金が上がるんですけど、それでもその金額で出しても絶対来ない。数年前からうちはその金額以上にしているけど、やっぱり来ない。例えば求人案内に関する10近くの媒体に出しても、電話が1本もない。そういう状態が続いているので、やっぱり求人はちょっと別なことでしないといけないんですけど。基本的には儲かっていないということ。もし採用して、潤沢に人がいても、入れられない。入れたら、今度はやっぱり今度はそこの人件費が130万円とか、140万円になっちゃうから、そうしたら自分の取り分が。体は楽ですよ。体は楽で、死なないかもしれないですけど、そうなる

と、30万円とかになっちゃうというので、何をやっているんだろうなというのが。1軒しかないから、1軒を細々とやっているからこうなっているのかなと思うし。だから、これから契約更新までの数年ぐらいしたら、多分向こうが言って来ると思うんですけど、それまでにロイヤリティの改善がなければ、ちょっともう考えようかなという感じではありますよね。これから将来のことを考えて。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑤】

私は経営を始めてこの秋で数年になります。始めて3年間は順調に売上を伸ばしてきたんですけど、先ほど皆さんが言われたように数年前にドミナントで近くに店舗が出来て、一気に2割ほど売上が落ちました。そうすると、利益を出すために2割落ちると、深夜の時間帯とかは防犯面とかいろいろな心配はあるんですけど、ワンオペレーションと言いますか、1人でやらざるを得ない。そうしないと、もう利益が出せないというぐらいの環境変化が起きました。そういった中でなかなか営業努力と言いますか、努力だけではもう利益を出せないという現状の中で、私も3つ話をさせていただきたいと思います。内容としては皆さんが言われたことと全く問題は一緒で、非常に悩みは多いんですけど、やっぱり1つは店の中心となるべき方、店長とか、マネージャーさん、そういった方には本当は社会保険とか、厚生年金をかけてあげて、経営安定のためにもそういった方にもお給料上げて、いろいろな処遇を改善してあげたいというのが本音なんです。けれども、あまりにも裏の負担が重すぎて、実際手が出せないというのが現状です。さらに先般、政府の方が今度は企業要件を取っ払おうとか、いろいろ厚生年金の担い手を、層を広げるためにいろいろなところまで広げて行こうという、話が今ありますけど、実際ああいうふうになってしまうと、コンビニとしてやれるのかなと。それをやるのであれば、その裏の負担の部分も何らかの援助と言いますか、そういった話もセットで出て来ないと、実際に本当に経営として成り立つのかなというぐらいの危機感を持っています。本当にそういった方にはなんとか福利厚生を、という思いはあるんですけど、現状そういった部分がございます。

そして、あと従業員教育についてなんですけど、今本部と店舗で役割分担というのがございます。従業員教育については店舗の仕事というふうになっているんですが、それぞれの店舗が同じようなことを同じ時間かけて行っているということで、私からいけば、その採用の窓口というか、最初の基本的な「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」、簡単なレジが打てる、最初の3日間、5日間ぐらいの研修は何とか本部を窓口にしてやってもらえないかなというのが1つございます。先程オーナーさんが、十分人材が来ていると言っていたんですけど、どこもやっぱり人が欲しいという中で、なかなか時間がない中、それぞれがいろいろ従業員教育に時間をかけているというのがございます。当然詳細な教育を各シフトの中に入っただいて、各店舗がやるべきなんでしょうけど、その入り口の部分の本当にしっかりと大丈夫かなという部分で登録制とかにさせていただけると、その後の研修においてスムーズに行くんじゃないかと思います。同じ、本部の方が同じ目線で育てることで、

同じような対応ができると思いますか、その部分は少し提供できないのかなということです。

それと、あと人件費がどうしても上がっていく、経費が落ちないという以上は、売上を伸ばしていくしかないんですけど。皆さん言うように、そういった売上もなかなか厳しいという中で話をさせてもらいますと、もう待っている商売だけでは経営として成り立たないという心配がありますので、やはり今制度なんかは配達とか、いろいろな声に反応していますが、実際店舗の従業員だけでも人がいないのになかなか外まで目を向けられない。ただ、いっぱい声をいただくんですよ。配達して欲しいという。今行政もいろいろ地域見守りの方とかもいらっしゃいますし、そういう方は当然コンビニがないような、離れた区域の方ですので、そういった外から持ってくる部分ですね。国とか、行政とか、地域等を含めて、何か形が作れないかということで、本部の方にも提案させていただいておりますが、何か新しいところから収入を増やして行くような、そんなことを考えられるのかなと思っています。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑥】

私は2015年にオープンしまして、5年目を今迎えているところです。それで、私から申し上げたいのは、現場の皆さんもそうなんですけど、みんな疲弊しています、はっきり言って。その中で一番問題は何なのかと言ったら、人、金の問題。特に、先ほどのオーナーもおっしゃられたように、儲かっていない。儲かっていないから、例えば長時間働いて、俺の給料はこれだけかと思っているオーナーさん方、非常に多いです。はっきり言って全然儲かっていない状況になっちゃっています。それは皆様もおっしゃられた通り、最低賃金の上昇であったり、私はオープンしてまだ数年なんですけれども、120%前後まで、計算したら、最低賃金は、これからもどんどん上がり続けていくでしょう。そういった部分で数年前に本部のロイヤリティの減額、これが1%ありました。1%です。その中で今現在の社会問題や環境を考慮してという前提の下、1%、減額はしてくれています。ただ、1%です。他のオーナー様もおっしゃいましたが、40年間、これが変わっていない。最低時給だとか、多分皆さんの年収も含めて、じゃあ40年前、30年前、20年前と今、どうなっているんだと。その部分というのは果たして公正な取引なのか。ぜひそこも真剣に考えていただいたらと。我々はその契約を結んでいる以上、はっきり言って文句は多分言えないんですよ。契約をしてハンコを押している以上。それが果たして本当に公正取引なのか、というのをチェックしていただきたいというのが私からのお願いでございます。やっぱり儲かっていないとどうなるかと言うと、なかなか人が雇えないですし、いろいろなオーナーさんおっしゃられたけど、最低時給じゃなくて、もっとあげたいけど、来ないし、上げられないし。そういった負のスパイラルになっちゃっているところなので、やはりここはロイヤリティの減額であったり、人件費負担であったり、何らかの我々の収益がもう少しきちんと確保できるような契約の見直しというのを時代背景、この環境の変化に合わせて見直した方がい

いのではないのかというところが1つございます。

そういうことと併せまして、もう1つ私が言いたいのは、本部とのやりとりができない。何なのかと言うと、先ほどいろいろなお店さんも言っています。現場に来る本部の指導員。めっちゃめっちゃがんばっている方もいらっしゃるし、そうでない方もいらっしゃるという話もありましたけど。その方たちって権限がないんですよ、はっきり言って。私たちがしゃべっても、ただ愚痴を聞いているだけなんだと思います。これが上に行っているかって言ったら、そうじゃないし。それが先ほどのオーナーさんがおっしゃっていた役員に伝わっていないということなんですね。例えば何かしらアンケートを取ります。そこで本部の担当者というのは各店舗からアンケートを取って本部に都合のいいことだけ、例えばサラリーマンなので、「お店もこんなにがんばっています、すごいですよね」、というところだけ上げたりだとか、本当に小さい意見だとか、困っていることというのは、上層部のところに伝わりづらくなっているんじゃないのかなと思います。例えば、私どもの店舗に本部から販促物だったり、伝票だとかのやりとりを毎日、1日1回メールベースでやりとりしているんですけども、週5日の配送になりました。土日休みますって、いきなりです。多分、その業者さんと本部がやりとりをして、うちも厳しいんだから、ちょっと少しどうかこうか、というふうなやりとりを絶対しているはずなんですよ。それに向けて書類のペーパーレス化だとかして、パソコンに直接配信とかをするようになったんですよ。けど、そこというのは、向こうの業者さんとのやりとりだとか、やっているはずなんですよ。じゃあ、一方我々はって言ったら、やりとりやっているのは本部に派遣されてくる、本部から言ったら末端の方なんですよ。そうじゃなくて、やっぱりその意見をまとめるだとか、そういった対等な役割関係というのであれば、その対等な役割で話せる窓口というのをぜひ作っていただきたい。そうすることによって、公正な取引になるんじゃないのかなと考えます。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑦】

今年でちょうどコンビニを始めて10年目になります。今一番痛感しているのが、契約自体がそもそも対等でない。契約が対等でないということから派生して、諸問題が起きていると思います。24時間問題、見切り販売、チャージ分配の不公平性。皆さんされていると思いますけど、本部の優越的地位を使った加盟店に対する有形無形の圧力。もう話せば5分では済まないです。

まず経産省とか、政府に言いたいのは、コンビニが社会インフラとは、ポンと政府が公言していますけど、もう残念ながら私たちはそういうつもりでコンビニを始めたわけではありません。町からゴミ箱だけ、公衆トイレだけ、電話ボックスがなくなって、それでコンビニが開いているからということでコンビニを社会インフラと言うようになったんですけど、ゴミを捨てるのも、トイレを清掃するのも、コストがかかります。それは全て加盟店負担です。うちの店で言えば、毎月10万円ほどかかっています。それを社会、もう常識的にお客さんがトイレ使って当たり前、ゴミ捨てて当たり前。そういうふうにしたのは残念ながら



ちのチェーンの前の社長がバックルームにあったトイレを表に引っ張り出して、ご自由にどうぞというふうにしてしまったのが原因だと思います。そういう日本人のモラルまで壊してしまったのは我々の業界かもしれません。人から物を借りて「ありがとう」も言わない。黙って入って来て、トイレだけして、トイレが汚れていたら文句を言う。ゴミを家庭から持ってきて捨てる。もうなんか、ちょっと変な世の中になって、何かを得れば何かを失うという、まさにその通りだと思います。話を戻しますが、政府も本部もコンビニが社会インフラと言い切るのであれば、助成金等もしていただきたいと思います。

それと、2つ目の問題が POS レジ。これだけ発達しているのに未だに売価還元法、原価計算で実際の廃棄費より高く我々チェーンで多少はあると思いますけど、払っています。棚卸ロスが出た時にも、本部に明細を聞いても、明細を出してくれません。人にお金の請求をする時に論拠を示さないというのは、ちょっとおかしいことだと思います。それと仕入れに関しても、先日ニュースに出ましたが、あるコンビニチェーンのオーナーさんが本部推奨先の仕入れに対して、伝票を開示してくれというふうに言うと、本部が数十万円の手数料がかかるという訳の分からないことを平然とやる。それが我々加盟店からすると二重価格があるのではないかと。例えば、ある飲料が他の量販店の店頭販売より高いです、仕入れ値が。あり得ない。スケールデメリットです。ちょっとその辺も法規制してちゃんと開示するようにして欲しいと思います。

それと一番私が言いたいのは、本部は、嘘は言いません。嘘は言わないけれども、真実も伝えません。これが一番の問題だと思うんです。あえて誤解するような表現をする。例えば、新規オーナーを募集する時にオーナー取り分の平均値を新規オーナーに示すと思うんですけども、そこに大きなからくりがありまして、複数店経営、私は3店舗、そちらのオーナーさんは10店舗しているんですけど、複数になると専従者と言われる店長を雇わないといけないんです。それが専従者で1名から2名、各店にいるんですけど、その人達の給料をオーナー取り分の中に入れてしまっ、実際の取り分より多く平均値を出す。複数店比率が上がれば上がるほど、実際の利益が増えていないのにオーナーの利益が増えたように見せかけて、新規オーナーを募集、リクルートして、3年以内に新規オーナーがやれる率がかなり上がっている部分です。その辺をよく政府の方で精査してもらおうと、このリクルート方法には問題があるのか、ないのか、ちゃんと精査してもらいたいと思います。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑧】

もう20年以上もしているんですけど、もう少しで引退してアルバイトでもしようかなというのが現状です。それだけ厳しい経営をやっております。どこの会場でも皆様が語られている通り、重複すると思うんですが、最低賃金の上昇とか、人件費の増加ですね。それでも採用できればいいんですけど、なかなか採用もうまくいかない。どうしたらいいかと、本当毎日、毎日悩んでいる日々です。そして、特に夜勤ですね。ここがやっぱりなかなか集まらないですね。時給が一応1,000円にしているんですけど、もう1,000円では夜勤は来ないで

すもんね。だから、私が出たりとか、もちろんしていますけどね、そういう状況です。それにうちは社会保険に加盟しているんですが、やっぱりかなりの負担になっているんですよ。これにまた有給休暇の完全消化ですか、経営に関する問題は本当に多岐に渡っていると思います。私が言いたいのは、まず廃棄ロスに費用をかける。この計算方法がよく分からない。よく分からないというか、よく分かったのが、契約して10年ぐらいしてから分かったんです。これを見たら、要するに廃棄金額を仕入れから差し引いて、そして利益を膨らませて、その利益から本部はまた持って行く。要するに巧みな、私に言わせれば手口なんですね。コンビニ特殊会計とか、なんか言っていますけど、これが一番の問題だと思うんです。これがもしこういうことがなかったら、こういう特殊会計を使っていなかったら、ある程度皆さんのお店もかなり利益が出て来るのかなと思っています。これは法的にどうなんだろうと思うんですけど、今までいろいろネットなんか見ても、これに関してコンビニ特殊会計について違法だとか何とかいうのは載っていないみたいなんですけどね。でも、先生にお聞きしたいんですけど、ぜひこのところはどうなんですか。私たちにすればちょっとこれはおかしい会計方法、、、私は個人で酒屋をしていたんですよ。始めて、「えっ、こんな仕組みがあったんだ」ってびっくりしたんですね。それが1点ですね。

それとさっきも言いましたけど、競合店出店による利益の減、人件費高騰、社会保険などの労務費の増加で利益が減る中で社会保険の会社負担が多く、このままでは経営が成り立ちません。今後ますます社会保険加入条件の厳格化など、そしてこの流れは個人経営にも。今は私、法人で経営していますが、多分個人でされているところにも、今もあるんですが、この流れはそうなると思います。そうしたら、コンビニさんというのは、ほとんどがかなりきつい思いすると思いますよね。ですから、そこら辺の何と言いますか、会社本部の方がそこら辺のことを考えていただいて、そして加盟店にバックアップをさせていただくとか、そういうふうなことをしていただければなと思っています。

そして最後に、このままでは本当、経営が成り立たなくなる、閉店希望者が多くなると思うんですよ。そうなってくれば、自己破産とか、自殺に追い込まれる経営者が増えるかもしれない。そうなる前に解約希望者には、できる人には合意解約をぜひ本部は応じて欲しいと思います。私からはそれだけです。ありがとうございました。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑨】

この場に来る前に、先日東京会場で行われた3回の議事録は全て拝見させていただきました。多少の個別事例もありましたが、9割以上はチェーンを問わず、コンビニエンス業界が抱えている共通の問題だと感じています。そこで私が一番問題、不満の根源となるのは、本部との利益分配にあると思います。ここ数年、最低時給の上昇で現場の努力ではどうすることもできない状況になっております。加盟店のお店を経営しつづけるだけの十分な利益が出ていないことに加えて、人手不足、24時間営業による経営者の過重労働もあり、多くの加盟店、私の周りでも契約の更新をしないと考えている経営者が多数おります。多くの経

営者が経営の対価ではなく、経営者の労働の対価で得ているということ。経営者なのに、自らの店舗の営業時間や、店休日などに一切関与できないこと、事実上、労働者にも関わらず、労働基準法では守られない存在になっていることも、先ほどの皆さまたちがおっしゃられていた問題に発展すると考えております。今回はコンビニのあり方を検討する会ということなので、チェーンに関係なく、全てのコンビニがお客様に対して共通で守るルールを少し提案させていただきたいと思えます。

1つ目は実質無料サービスの廃止。これは先ほど他の方々も言われていましたが、コンビニエンスストアは社会のインフラではないということです。トイレの貸し出し、外からのゴミの受け入れ、消耗品類の無料配布、防犯カメラの映像提供。これらはすべて有料で行うべきであり、経費削減、業務軽減につながり、利益、人手確保に少しは影響を及ぼせるのではないかなと思えます。

2つ目は深夜料金の導入です。商品、サービス全て、日中の1.25倍の金額をお客様に負担してもらおう。これは深夜従業員も当然1.25倍で働いているので、深夜売上の25%は直接オーナーの利益になり、人件費の原資となります。そうすることで深夜の売上をさらに上げるのか、買い控え、利用者が減った深夜を時短営業に踏み切るかという裾分けもできると考えております。時短営業は深夜配送、早朝出勤者の確保など、問題もありますが、深夜1時から4時までを準備中とし、1人で営業ができる体制を取る。お客様の入店は断り、配送物だけの受け取り。そうすることで休憩時間も確保でき、労働基準法違反とはならず、業界全体として新しい働き方になるのかと考えております。コンビニ各社が過剰サービスや追加業務を続けた結果、しわ寄せは現場へ来ており、人も集まらなくなっています。利益が出ている時代は皆さん我慢してやっていましたが、経費も人も休みのない今の状態では、とても今のコンビニを1、2年維持していくのは難しい状態にあると思えます。各社本部と加盟店だけの話し合いでは他者を意識し、自ら身を切るような方向へは絶対舵を切りませんので、社会インフラの役割があるのであれば、国が指導し、一定の規制やルール、支援が必要ではないのかと考えています。以上になります。

#### 【オーナーからの意見⑩】

私の店は父から受け継いで20年ぐらい経営をしております。市内の中心部に位置するんですけども、人手に関しては、今のところなんとか、かつかつでまかなえている状況です。ただ、周辺のオーナーさんと、ここに来る前にいろいろお話をさせていただいた時、ほとんどのオーナーさんがもう深夜に入り詰めでいろいろなことにも参加できない、参加しようにも参加できない、そういう状況が今現状にあるということは私も常々思っております。

この度、数年前に新しい店舗を出店した際、満を持して20人ほど従業員を確保してオープンさせたんですけども、一日の売上が追いつかず、結果として半数ぐらいリストラせざるを得ない状況になってしまいました。どういう対応をしたかと言うと、そこで雇った店長と私が夜な夜な深夜でワンオペをして、何とか乗り切ってつないでいくという状況がずっ

と続いていた時に、やはり疑問を持ちました。

ここで私から本日お伝えしたいことというのは、まずこれらの問題に関しても、基本的に、本部と加盟店それぞれがこの現状に対して建設的に話し合っ解決していくべきだという思いの前提で、この問題が起こっている一番の原因は、私はまず1つ目は利益分配がちょっとおかしいんじゃないかなと考えております。40年前と今が全く同じというところで、特に私の地域の周辺のオーナーさんの中では、先ほども申しましたように、深夜時間に人手不足のため入らざるを得ないオーナーさんがたくさんいらっしゃいます。結果として身銭を切るという形で、利益が出ているので、本部としては、利益は確保できるという状況、このからくりがやっぱり今起こっているんじゃないかなと思っています。利益が出ているのは、売上から経費を引いたところからというよりも、削らざるを得ない、入らざるを得ない、その結果として経費が抑えられている、そこで生まれた利益じゃないかなと思っています。

特に私が言いたいのは、不良品にしても、人件費にしても、どんどん、どんどん高騰していく中で、もちろん人を当てる事、できるのであればどんどんしたいですし、不良品もお客様の満足のために何かできる投資もしたいと思っています。ただ、その投資すらできない利益分配がやっぱり問題じゃないかなと思っています。今回起こった不良品の問題にしても、24時間の問題にしても、様々な問題にしても、挑戦すらできない。未来のために投資すらできない、投資どころか、身を削らないといけない。この対応の遅さによって、結果としてこういう状況を招いてしまったんじゃないかなと思っています。

それに伴い、やはり現場、現場というのは皆さんおっしゃったように本部の指導員含め、本部の担当をしてくださる社員の皆さんと加盟店、そういう意味での現場と意思決定をするやはり役員。このやはり認識の乖離が甚だしくひどいんじゃないかなと思います。やはりこれからは加盟店の声というのも何らかの形で意思決定の判断材料として、また判断の場にも立ち会えるような、新しい形を私は提案します。以上です。

## 議事（2）質疑応答

委員 お聞きしたいことはものすごくたくさんあるんですけども、時間の関係もありますので、1つずつお聞きできればと思っています。まず、人手の問題というのは大きなこととは皆様のお話をお聞きして思ったんですけども。皆さんのアンケートを拝見していても、特に休日、深夜の人手の確保がすごく大変だというお話を伺ったのですが、この対応というのは、ワンオペとか、オーナーご自身、あるいは店長ご自身が対応するという形の対応をされているのでしょうか。どういう、実際に対応をされているのかという。やらなければいけないので、どうされているかということをお聞きできればと思いますので。いかがでしょうか。

オーナー 自分のところは全部出ています。夕勤がいなければ、もうそこで自分が、これはもう出ようという。夜勤がないので、休みを取らせてあげなきゃいけないから、よしもう出るという、もう全部。24 時間オープンするために、空きが出れば、配偶者と自分が代わりに行って、全部続けて。だから、不規則な勤務状態がずっと続いているんですけど。どうしても、いくら人を雇っても、空いた時間が出て来るので。夕方の 8 時から 11 時とかですね。朝 6 時から 9 時までの人のピークだったりとか、そういう時も全部自分が出てカバーして、オペで増やす、もしくはやれることを全部やるしかないということをやっています。

オーナー 一緒ですね。

オーナー オーナーという肩書は私らもついているんですが、要は補充要員なんですよ、本部から言わせれば。ですから、「いや、ここ人いないんだよ。」といっても、「出ればいいじゃない」の一言ですよ。 「あんたが出ればいいじゃん。」 「いや、俺寝る時間ないよ。」 「寝なきゃいいでしょ」 「なんで寝るんだ？」 って。

オーナー 本部の人は休みなんですよ。土日きちんと休み、正月休み、きちんと休んでいます。で、「有給取れって言われたんで、有給取ります」とか、ぬけぬけと言いますね。だから、そういう関係です、私たち。

オーナー いいですか？ 人の問題っていうか。実は契約書に、人の採用、教育は全て加盟店に責任ありと。これが 40 年以上前に決まったんですね。昔はもう人がいる間は全然問題にならなかった。ところが、この 10 年間、特にこの 7～8 年で、コンビニの出店が超加速した。で、ドラッグストアもできた、居酒屋のチェーンも増えた。もういろいろなところで人手が必要。ところが、少子高齢化なんですよ。働いてくれる人は減っている。店は増えた。需要と供給のバランスが 5～6 年前に崩れてしまった。さらに出店したわけですよ、そこで。これはなぜ本部が出店できたかというのはこの契約書なんです。全てが店の責任なんだよ、俺たち関係ないよ。だから、2 人しか従業員採用できない店でスタートしました。オーナーさん 2 人。オーナーさん、奥さん、2 週間後に倒れました。今本部がやっています。それは問題が全て店なんです。本部はもうスタートでハンコを押せば、もう知らないんです。これが結果的には多分皆さんがずっと抱かれている、不公平だな。大体オープンする時には、「あ、オープン、店が開かないから人が来ないんですよ」って言うんですよ。店舗がオープンして経営が始まったら、人来ますから、大丈夫ですよ。じゃあなぜ人が倒れるんだろう。こういう問題がやはり本部の中で、この 40 年以上前のものが使い続けられた結果。本部の社員さんというのは、そういうふうに教育され

ています。そう言えと。とにかく本部で人の問題が解決できないんですよ。例えばセブンイレブンで2万店でしょう。1店で3人足りないんだったら6万人どこから連れて来ます？ 物理的にもう無理なんです。ですから、先ほどから皆さんからずっと出ているのは、例えばこの辺だったら大手スーパー、それからドン・キホーテとかありますよね。ああいうところと肩を並べる時給を出しても、ある程度、金持ちにはもう多分コンビニとはならないんですよ、どうやっても。でも、間違いなくやって良かったよね、またと思えるだけの利益が出ればいいんですが、もう自分が少しでも楽しようと思ったら、どんどん、そこにお金を突っ込むしかない。もうそれをしなければ自分が出る側。

実は私、数年前に店で倒れましてね。医者から言われたのは、「もうあんた過重労働で死ぬよ」と。そこからですよ、私、もうやめたと。もうとにかく人件費使っても、命かけてやるほどのものでもないや、ということで切り替えました。だから、まずはやっぱり人手不足というのは、そういった問題を全部含めた問題が今あって、本当は時給、皆さん多分上げたいはずなんです。社員さんには、例えば30万円以上払いたいはずなんです。ところが、払うと回らなくなっちゃう。それで皆さんが苦慮されているというのが現状。

オーナー 自分が計算した時に、働いている俺の時給500円やけど、スタッフの方が多いんだけど。俺、何しているんだろう。ローン払いながら、時給は下がっていて、「えーっ？」と思ったことが実際にありましたけどね。だったら、もう働かなくても、ちょっと食べられたらいいので、今はちょっと我慢の時かなと思って。とにかく人を集めるような形でやっていますけれども。時給計算したらいけないような数字が出ましたからね。時給じゃないからって、いや、計算すると500円行ってないんだけどな、とかね。そういうようなレベルだったんですけど。あと本部の指導員は、ずるいなと思うのは、忙しくやっていると、たまに手伝ってくれるんですよ。恩着せがましく。「人もいないから、じゃあ店長、今日やりますよ」とか言ってくれるけど、そういったことはしなくてもいいから、上に何とか言ってよって、思うんですけど。なんかやってもらおうと、こっちは気の毒になって、「もういいよ。もう帰っていい。俺がやるよ」って言って、本部の指導員は帰るんだけど、また2時間延長で早めに来て、本部の指導員のいる時、5時までいいけど、3時で帰らせたりとか、なんかここで騙されてるんじゃないかなと思いつつ。だけど、さっき言ったみたいに、本部の指導員とか、各社の現場に来られる方、いい人だよって言うけど、さっき言った権限がなくて。ただ、本人達も自腹を切っているんですよ。恵方巻を買ったり。自腹を切って、勤務に入ってもらったり。そういうことをやっているんですけども、そこから先がどうなのか。で、さっきの皆さんの話を聞いていた時、実際には本部が我々の経営、店長を雇う、スタッフ雇うといった部分でや

った時に、各店舗の売上からした時のそこに対する費用ってどれだけかかるのかというのを1回計算していただきたいなど、今日すごく思ったんですよ。店舗で私がいて、従業員います。それで売上がどれだけで、どれだけの人件費を使って、有給取らせて、社会保険払ってやったら、どれだけじゃあ本部がそこにお金を突っ込まなきゃいけないかというのを1回計算してみて。

オーナー 結局直営店は全部赤字です。

オーナー そうすると、我々で儲けているというのは、明らかに不公平ですよ。今、国がやろうとしている、保証制度みたいなことで、1回見積を出していただいて、どれだけ差があるか。で、真っ赤っかという部分についても、具体的に出していただければ。自分が思うのは、確かに売上がいい店はある程度の利益が上がるんです。ただ、フィーが無茶苦茶上がって行くんですよ。契約の売上レート、70%、80%という部分があって。でも、人1人入れたら、人件費がかかったら倍になる、それはあるんですけど。ぜひちょっと売上とか、そういう部分に関しての見積をぜひ取ってもらいたい。本当に今謳っている契約がいいのかって、フィーが正しいのか、ちょっと計算を全部議事録で出していただきたいなど。ちょっと今、しゃべりすぎましたけれども。

オーナー 本部が実情、平均売上でいいんですけど、東京や神奈川と、例えば地方では、あまり変わらないらしいですよ、今は店舗数で。向こうの方は人件費が980円、地方はまだ790円。だから地方の方が利益を出しやすいんですよって、もう底辺のことばかりしか言わないんですね。じゃあ儲からないって、どれだけ儲からないんですかって。向こうの方の人達は30万円ぐらいでやっている、いや、そんなんじややれない。そんな話ばかりなんですけど。だから、本部的にそのロイヤリティで、そういう日販で、そういう原価率出して、計算した時に、本当にどれだけ利益が出るかを計算してよっていう。本当に本部はそれを全く見ていないと思います。もうなんか、本部は、株価と株主さんしか見てないのかなという。もうどうにもならないという株ですね。あるチェーンは、昔は7,000円、8,000円とかあったけど、今は5,000円台を割っている。だから、もうがんばりますって言うけど、なんかね、やっぱりこっちの方を見てないんですよ。こっちの収入っていうか、オーナーさんの幸せっていうか。その先のお客様に対してどれだけ幸せにするかっていうのをやるんですけど、その中間にいる俺たちオーナーさんの店を全然大事に思っていない。というのが本当に17年やって来て思うところかな。必ず、お客様に対して、お客様に対してって言うけど、オーナーさんがこんなに疲弊しているのに、こんなにも夫婦2人でがんばってやっているのに、バイトで本当1,000円ぐらいもらっ

てどこかで2人で働いた方がよっぽど儲かるよなという商売しかしてないのに、それでなんか満足しているんじゃないかな、みたいな。もう全然オーナーさんを幸せにしようなんていうのが、これっぽっちもないんじゃないかなっていうのが、本当に現実味が最近特に思っているところですよ。

で、時短希望も出したんですけど、時短したらやれなんだ、かれなんだって。フェンスを作らなければいけないから、100万円ぐらいかかりますとか、ATMが窓際にあったらいけないから、移設しないといけないから何百万円かかりますとか、そういう脅しみたいなことを言って、させようとしませんですよ。だから、本当自分たちの苦勞というか、もうとにかく24時間、365日回して、ちゃんとロイヤリティを払って、ロイヤリティもATMでパンと入れてもらって、もうそこだけを見ていうっていうか。何だろうな、オーナーさんが倒れそうだなとか、従業員も倒れそうだなとか。やっぱり従業員も少ない人数で回しているの。従業員というか、アルバイトの人達なんですけど、大変。やっぱりここはちょっと出てあげましょうかって言ってがんばってくれているのはよく分かるんですけどね。何だろうな。これから先このままの状態のロイヤリティで、このまま人件費が上がって行ったり、社会保障がかかって来たりして、さらに言ったら、タバコの値上げになっているのが一番だと思うんですけど、コンビニの原価率がちょっと下がって行っているんですよ。タバコの売上がどんどん膨らんで。利益の少ないタバコがどんどん膨らんで行って、もう3割近くとかになって来ていますよね。その中の6割ぐらいを持って行かれるということは、やっておられんなというふうな。だから、本当に今はタバコをちゃんと2割ぐらい保証してという。専売なんですけどね。いろいろな意味でロイヤリティが、儲かるようにして、オーナーさんをもっと幸せにしてから、そこから先にお客さんの方に行ってもらったら本当にいいんですけどね。

オーナー 私はちょっと特殊で時短店も持っています。地元で長くやっていて、それを開ける時にいろいろ本部と折衝して、私みたいな押しが強いと、そういう交渉もできるんですけど。それははっきり言って何度か断られ、支店長が来て、「もういろいろな関係の中で24時間営業じゃなくて、こちらが損しないような組み立てをしてください。それなら受けます」と。交通ビル内の店舗でして、基本、交通会社が直営でやっているんですけど、採算が取れないんですよ、法人でやると。で、うちはまだ法人化していないので、社会保険とか、その辺はまだかけてないので、もう本部が「オーナーしかいません」って言うんですよ。「どこにも持って行っていません、オーナーしか」と。でも、もう嘘ばかりなんです。複数の会社に断られ、できそうなのが私しかいなかったの、私のところに持ってきて、「じゃあ考えてください」と。24時間営業とか、その辺のいろいろな契約形態があるでしょうから、考えてくださいっていうことで。一日の売上が25万円程度なんですけど、7時から



23時の営業でやっていますけど、まあかつかつ利益は取れています。24時間営業しなくてメリットがあるかと言うと、その時間は確実に電話が鳴らない。我々に。それだけでも心の安寧があるので。開けたり閉めたりという動作は大変なんですけど、本部もやっぱり24時間営業を法人化のところがやると無理があるということは、もう既に数年前から認めているわけ。だから、交通会社はしない。で、売れるターミナルであれば、そういうところは自分のところとする。私がもう本部に言われて引くようなオーナーだったら、多分24時間を普通にさせていると思うんですけど。だから、もう本部が言うお得意の個別対応っていうやつですよ。個別対応。だけど、もう私は10年経って、下の子ももう少しで大学卒業なんですけど、本当はそこそこ利益が取れているんで、本部にいい顔しようと思えば、何も言わないのが一番いいんですけど、やっぱり私がコンビニを始めた目標は子どもたちを大学に出すという目標でやって来て、もうそろそろゴールが近いんですけど、ちょっとこの業界おかしいし、今から入って来る人大変だよねって。日本からコンビニという形態がなくならないと思うので、どうかやっぱり関わっている、我々加盟店も含めて、社員も含めて、幸せになれるようなシステムを国主導で作ってほしいと思います。もう多分どこのコンビニ本部もやっぱり自己の利益しか見てない。もうどこを向いて仕事をしているのか、分らないです。その辺をやっぱりフランチャイズ法なり何なり作っていただいて。POSレジがこれだけ単品管理できるのに、売価還元法を使っているっていうのは、ちょっと考えられないです。そこはもう本当に早急に法令で規制してもらって、通常の商取引にするだけで我々の利益はある程度確保されると思います。それをやっぱり経産省の方が立ち入り検査して、なぜ売価還元法を使わないといけないのかというところを精査していただいて、やっていただきたい。そうしたら、原資があれば、店は人のことでも、まだ賄えると思いますけど。もう無理だと思います。以上です。

委員 これは経産省さんの意見では全くなく、私個人の意見ですが、私は昔からコンビニの契約は、1つ1つはそれぞれ法的にOKと判決等でも言われているんですけど、全体になると、全部が組み合わさるとすごく問題だと思っています。なので、ぜひ全体を見られるような議論ができるといいなというふうに思っています。先ほどからオーナーさんは、ほぼほぼ人手の一部と見られているというお話があって、実際に拝見したアンケートでもご家族も相当時間働いていらっしゃるという方が多いと思うんですけども。ご家族のコミュニケーションってちゃんと取れる状態なんではないでしょうか。なんかコンビニを始めて離婚が増えたというような話を、ずいぶん前から聞いておりましたので。システムとしてご家族もどのように取り込まれているというか、なるのかなということもちょっとだけお聞かせいただけますか？

オーナー 自分のところは、兄弟、配偶者、自分と、もう1人家族みたいな人など、何言ってもやめないというような、逃げない人間はもうほとんど身内としてやっているんですけど。それはさっき言ったみたいな間を開けずに交代でという形で。夫婦仲と言うのは、最初はもう、ちょっと配偶者の方は一時正直言って参ってしまって、ちょっと今ある病気になっているんですけど。車の運転が怖いと言ってるんです。ちょっとマネージャーなんだからしっかりやれよって自分が言い過ぎたのもあるし、人がいない、何とかならん、先行き不安の部分が最初の立ち上げの時にあったので。迷惑かけているのは事実で。兄弟もそうですよね。結婚できないなっていう感じで。もう1人いるんですけど、その人はもう50歳くらいなんですけど、結局いろいろ渡り歩いて、ここしかないからってうちで残ってやっている状態なんですけど。一般の家庭の幸せみたいな感じは味わえてないですよ。

オーナー 私個人の話なんですけど、私は子どもがいます、小学生、園児なんですけど、夏休みは子ども40日ぐらいあるんですけど、がんばって2日休みました。他のオーナーさん、「うわあ、すげえ」って言われます。それが実情です。2日休んで温泉に行って。子どもも喜んで、去年もそれががんばって行って、今年も行って、毎年子どもからそれは1年に絶対やろうね、みたいな。という部分で、一応ここで、普段なかなか帰り遅かったり、朝会えなかったり、夕方会えなかったりという部分はあるんですけど、ちょっとそういった部分を深く。一般的な公務員さんとかからしたら、ああいう時間というのが不規則になっちゃうのは、どうしても人がいたら会えるし、いなかった時は会えないし。「今日ごめん、お腹痛いので、休ませてください」って言われたら、「ああ、分かった、分かった。しょうがねえや」っていう部分はどうしても出て来てしまう。それがオーナーは人手という部分が皆さんおっしゃっているところがどうしてもあると思うんです。ただ、でも、私よりもっとひどい人もいます。休み全然取れなくて、子どもが好きな場所があって、そこを通って終わり、2時間だけ、みたいなのかですね。そんな方もいらっしゃるし。なんかやっぱり、私もものすごく思うのが、店舗をいろいろ拡大、拡大して行って、ある意味でいくと誰でもいいんですよ。オーナーさんっていうのは。なので、皆さんのようにレベルの高いお店さんは2店舗、3店舗やってらっしゃるとか、長年やっていたらっしゃるとか、という方というのは全然大丈夫。ある意味大丈夫だから来られているんですよ。本当に来られない人というのは、やっぱり誰でもいいからやらされちゃっている。オーナーさんもないし、本部の社員も足りないし。本部の社員も足りないから、レベル落ちちゃっているし、という部分でいろいろな意味の負の連鎖になっちゃっているのは確かだと思うんです。その中で皆さんが先ほどからいろいろおっしゃいますけど、やっぱり契約の問題だと。40年以上前に作られていて、もともと酒屋さんベースの中小小売店共存共栄のためということで、

大きなスーパーだとかが出来て、そこで小さな町の酒屋さんが潰れます、八百屋さんが潰れます。そのためにじゃあコンビニエンス作ろうということで持って来られて。ただ、その時やっていたのって、もともと酒屋さんとか、小さなお店さんがやっていて、商売人の方。今やっぺらっしやるのも、もともと酒屋さんですという方もおっしやられましたけど、そういった方というのは、商売人でパワーがあって、経営者なんです。けど、脱サラして、言い方悪いんですけど、会社辞めて組織から逃げた人もやっているんですよ。そういう人達が経営者としてやれるかって、やれないんですよ。そんな人ばかり集めちゃっている本部とかも問題なんです。そういう人でもできちゃうのがフランチャイズというふうになっちゃっている。その部分がやっぺら、ある程度、300万円、400万円出せばだれでもできますよというふうな世の中になっちゃっているんで、そうじゃなくて、ある程度もう少し、何て言うんですかね、難しくじゃないですけども、ハードルを高くして、本当にできる人だけやる、というふうにすると、店というのは多分そんなに潰れないと思います。今からでもある程度絞り込んでもいいんじゃないのかなって私個人的には思っています。

オーナー 今新規で、300万円も要らないですよ。極端な話、つり銭と許認可のお金さえあれば、もう50万円でできますという世界なんです。信じられないと思いますけど。だから、50万円でできる人が入って来て、夫婦可処分所得が30万円あったらいいよね、という人がオーナーになっています。夫婦可処分所得ですよ、毎月。30万円、40万円あったら夢の世界、50万円あったらもう、というような、それなりの、申し訳ないんですけど、それなりの方。もう日本国籍があつて破産してなければ誰でもできるという世界です、はっきり言うと。だから、1年後に本部勘定で数百万円貸し付けるので、それを50万円、1年間は収入を確保できますというようにリクルート方法をしています。本部勘定って、商売したことのないサラリーマンが聞いてもピンと来ません。つまり本部に借金して生活してるっていうのに、もう嘘じゃないけど、明らかに故意をもって騙すようなリクルート方法をしています。で、1年経って50万円の保証が切れる頃に、オーナー、今の契約きついですよね。40年以上、契約が変わっていないって言われましたけど、チェーンによっては5、6年前に契約が変わって、昔の契約よりさらに悪くなりました。1年経った新規のオーナーに、「オーナー、利益出てないですよ。50万円、あれ決めますので2店舗目行きましょう」って。で、また数百万円、新店に対して保証される。そうやって金をどんどん、どんどん、もう本人が知らないうちに貸し付けしてがんじがらめにする。でも、30~40万円の所得で喜ぶ人たちだから、もう500万円、600万円でお金詰まれば逃げますよね。逃げます。もうこれ調べてください、経産省。離脱率。もうあちらで逃げた、こちらで逃げたって本部は公表していません

んけど、あります。それが実態です。

委員 貸付の利率って分かります？

オーナー いや、貸し付けっていうか、利率は発生しないので。だけど、本部のリクルーターが、ある地区でオーナーが辞めざるを得なくなって、売上も 50 万円ぐらいあるんですけど。その本部のリクルーターの息子が本部に入って来ました。「息子にさせたらいいやん」って言ったら、「させるわけないやん」って。本部でリクルートしている人間が、ですよ。50 万円って言えばうちのチェーンの中ではまあまあいい方です。自分の息子にさせたくない商売を他人を騙して連れて来てさせるって、もうはっきり言って人間のやっていることじゃないですよ。これが実態です。もう契約形態の離脱率、3 年以内離脱率、ぜひ調べてください。本部は本当のことを開示するかどうか分かりませんが。本部勘定とか言って、ちょっと難しい言葉を使って分からないように。明らかに最初から意図を持った騙しです。

オーナー 本来なら商品代とかを最初入れるわけじゃないですか、ある程度 150 万円とかあって。それさえ要らない。本部貸し付け。

オーナー お給料として？

オーナー お給料じゃないです。消費税、預かり消費税も込んだ額を 50 万。だから、本来は 50 万の中で 1 年目は免税業者なので消費税払わなくていいから使えるお金なんですけど、商売もしたことない人がじゃあ 2 年前から預かり消費税をそうやって跳ねられるかということです。今の契約で言えば、単店で 50 万円取ることは不可能ですよ。不可能です。

オーナー 利益を取ることが不可能？

オーナー 不可能です。これはもうオーナースキルの問題じゃないです。一日の平均売上で考えると 50 万円取ることはもう実は不可能です。

オーナー 無理ですね。

オーナー それはもう死ぬほどシフトに乗れば別ですよ。夫婦 2 人で。だから、労働賃金で取ることはできるけど、夫婦 2 人が週 5 日 40 時間ずつ労働で 50 万円取ることは不可能ですよ。

オーナー それは無理ですね。

オーナー 無理ですよ。だから、完全にビジネスモデルとして破綻しているんです。でも、それをいろんな手法を使って情弱者を騙して連れて来る。悪質ですよ、この人達。

オーナー ただ出しているのが、利益がずっと伸びています、店舗数増えています、チェーン同士の競争、もうそればかりみたいな感じで見えている。

オーナー だから、こういう厳しい状況で、うちのチェーンではエリアでの会合があるんですけど、未だに「利益取るためにおでん売りましょう」とか、そういう話しますからね。8月に。「8月の利益はおでんにかかっています」とか、真顔で言いますからね。

オーナー 廃棄がどれだけ出ますかね。

オーナー だからオペレーションコスト、廃棄コストを全く本部は考えてないので。もう仕入れが立った時点で自分たちは勝ちだと思っているんですよ。

オーナー 例えばですね、利益配分の話がずっとあるんです。私らは、本部物件なんですよ。自分の土地建物という契約もある。投資を相当されるオーナーさん。ところが、もうこの10年、多分自社の土地建物という契約のオープンなんて1%もない状態なんですね。全て本部物件の契約タイプというところでスタートしています。じゃあ本部物件の契約タイプの利益配分がどうなっているかと言うと、およそ6割対4割なんですね、今。その4割残ったところから、人件費、不良品、品減り、あともろもろの先ほどあった消耗品費、これも結構な額になる。求人広告代もそこから出します。当然厚生年金だとか、そういう費用もそこから出ているんですね。ですから、基本的にはもう環境変わった中で6割対4割というビジネスモデル自体がもう無理なんです。あるチェーンでは、去年、確か750億法人税をお支払いいただいていると思うんですね。で、実はおにぎりセールというか、聞きますよね。100円でやりますよ。以前は14回ぐらいあったんですよ。もうこれはチェーンの強みだと。やるんだって思って、やっていました。今、5、6回しかないですよ。ね。「なんでなくなったの？」って本部に聞くと「金がない」。金がないって、法人税750億円払っている会社が、金がないなんてよく言うよねと。ということは、先ほどもお話あったように、加盟店というのは、あくまでも集金マシンなんですよ。ね。1店1店のオーナーさんが繁栄していただくとか、確かに昔はそうでした。創業者が社長の頃はそういう、かなり流れでやっていたんですね。あの頃は確か加盟店の利益が

下がっただけで担当の指導員が怒られていたんです。「なんで売上伸びているのに利益下がっているの？お前、何やっているんだ」と、こう言われます。ところが、今、売上のことも言わない。なぜか。ドミナントやっているから、売上言えないんですよ。本部主導で下げちゃった。当然利益下がりますよね。ですから、利益のことも言わない。だから、やはりこのビジネスモデルが今破綻していますよというのは、やはり比率がもう完全に過去のもの、もう現代に合わない状態の中で本部としては収益の要ですから、絶対に下げたくない。こういうスタンスで臨んでいることが全ての今原因を引き起こしている。本来であれば、この40年間のうちで最低でも5%ぐらいは下がるべきなんですよ、経済環境を見ていくと。ところが、それもずっと無視をして来た。パンドラの箱ですよ。ずっと蓋していますもんね。先ほど1%減額になりましたという話があった。1%っていくらだと思いますか。実際は6万5,000円なんです。1回の求人広告費が2週間で5万円。

オーナー 消えていく。

オーナー だから、あれをやった時にほとんどの周辺のオーナーから声が出たのは、いや、2回に1回の求人広告費は助かった。実際、本部は確かにあれだけでも100億円とか大きなお金が動いたんですが、実際にはその程度だった。本部はあれ言うんですよ。1%減額したじゃないか。やってやったぞ、加盟店に。ところが、現状はそういう状況で、人件費もそれを給料に転嫁してあげられないんですよ、あげたくても。だから私はやっぱり40年という長いスパンであれば、やっぱり5%ぐらいの減額をするというのは、これはもうやって然るべきだったのではないか。そこに今まで行政の方が声を上げていただけなかった。まあ今回私は世耕さんにものすごく感謝していますよね。やっていただいた。でも、世耕さん、すごいあの記事はショックでした。

オーナー いや、大阪のオーナーに感謝していますよ。あれが発端で。

オーナー まあ、あのオーナーさんと、それに答えた大臣の方がいらっしゃったんですが。やっぱりここは、何て言うんですかね、経産省さんの方にあまり厚かましくお願いしてもしょうがないんですけど、やはり行政の方である程度のルールは引かないと、チェーンって多分外から見たら、中がどうなっているか、分からないと思うんですよ。店舗が増えているんですが、本部対オーナーは1対1なんです。ですから、声を上げたって、絶対聞かないんですよ。1万店が2万店になったから、多少オーナーの声が通るようになったかと言うと、全くそれはなくて、単純に本部対私という構図は全くこの何十年変わっていない。ですから、声を上げてても全く、そこは

通りません。

オーナー 仕入れ伝票を店に開示しないというのは法的には問題ないんですか。オーナーさんが請求したら数十万円手数料がかかりますとか、意味不明なことを本部が普通に言うんですけど。当然、普通の商取引で考えたら、伝票が上がって来るのが本当ですよ？

オーナー もう、また申し訳ないけど、チェーンのことを言わせてもらおうと、うちは本部系の労働派遣を使っているんですね。たまたま対応しているので使っているんですけど、本部帳票の雑費かな、雑費のところでは引かれるんですけど、請求書を上げてくださって。半分チェーンの会社なんですけど、言う、「自分で計算したらわかるやろ」ぐらいのことを言われるんですよ。うちで言うと 20 万円から 40 万円ぐらい使っているんですね、チェーンの外注。はっきり言うと、外注の人材派遣使うということは、我々からしたら、下請けを使っている。なのに、請求を起す時に請求書も起こさない。で、何か分からない内に帳票のうちから 20 万円だったり、40 万円だったり引かれているんですけど。その明細を人がすることなので間違っていたらいけないので教えてくださいって言っても、「自分で計算したらわかるやろ」ぐらいのことを言うんですよ。

で、もう 1 つ問題なのは、拘束時間のみなし時給でお金を払わされているんですね。それはあり得ないと思うんですけど。もうだから私から言わせると、本部の常識は社会の非常識。だってお金を請求するのに論拠を示さなくて。今どき労働派遣するのにみなし時給を我々に取る。で、みなし時給を来た個別のスタッフに払っているかと言うと、払っていない。それは本部の社内の中で、社長に抗議というか、電話があるので私、それをできたんで使うと、社内的に問題になって、改善しますという回答が一応来たのではあるんですけど。そういうことの善悪の判断ももう本部はできないんですね、加盟店に対して。言ってみたら、ジャイアン状態ですよ。本当に。普通じゃあり得ないですよ、別の会社が別の会社にお金を請求するのに、その論拠も全く示さなくて、お金だけどんどん、どんどん引いて行く。そういう細かいところを法でちゃんと見ていただいて、整理するだけでも、我々まだ存続できると思うんですけど、このまま野放しだと、多分 5 年以内に多くの店はなくなると思います。

委員 多分開示をしないのは、どのチェーンでも同じ、全く同じだと思います。だから、争われたこともあったように。

オーナー 東北の方であったんですね。

委員 記憶していますけれども。ただ、やっぱり透明性は、今は必要だということですよね、結局。

オーナー 先ほどどなたか、オーナーさんが言われたんですけど、仕入れ値とかでも、ものすごく私たち疑問。先ほど言われたように、量販店の店頭売価より私たちは高く仕入れているわけなんですよ。あり得ないですね。もう1つ残念なことに、私この仕事するまであるメーカーだったんですけど。当然それを知り得る立場にいたので。はてな？ということがやっぱり多いですね。で、スケールメリットがあって、日本で一番その商品売っているのはコンビニチェーンなんですよ。ということは、やっぱり理論的に言ったら、一番低くないといけません。それを謳ってオーナー募集しているわけなんです。そういうメリットがありますよと、全然話違えますよね。もうこれも現実問題です。これはもう間違いない。この値段はないだろうっていうのが正直ありますね。あともう1個気になっているのが、本部が急遽、先週、突然オーナーの募集する紹介制度を変えたんですね。今まで私たちが知り合いを紹介すると20万円保証金を出しますって言っていたのがあったんです。突然何の前触れもなく、いきなり100万円に変わりました、5倍に。20万円が。1人紹介すると100万円。

オーナー 別の本部が20万円ってやっているからじゃないですか？

オーナー いや、本当だったらすげえ。

オーナー 多分ね、そうすると、200万円。

オーナー 自分のところから独立させると200万円。

オーナー 200万円ね。普通に紹介したら100万円か。

オーナー 今までずっと、それこそ変わらず20万円だったのが、突然、何も前触れもなく100万円に変わったんですよ。

オーナー 紹介ですか。

オーナー 紹介。5倍ですよ。私たちのことは一切、ビター文変えないのに、自分たちですよ。オーナーを募集する、要はオーナーがいないと箱が作れないわけだから。それにいきなり5倍のお金を突然、5倍ですよ。そんなこと突然し始めると、あ、



またこれほとぼり冷めたら、めちゃくちゃ出店し始まるんやなって、そのための準備に入ったのかなって、私は勘繰りましたね。ああ、もうそろそろ世の中の空気が半年経って、もう違う話題が出れば、もうコンビニのことなんか、何も世の中言わなくなれば、また今までみたいないめっちゃくちゃな出店。

オーナー 先程、1人信用していない本部社員って言ったのは、責任者がうちの店の近くに作る時に、「オーナーさんの店には一切影響がありませんから」、笑いながら言いましたよ。そいつだけは私許しません。私、それは許せない。絶対そんなわけないだろうって。笑いながら地区の責任者が言いました。「オーナーさんの店には影響ありませんから」って。そこは私がオープンして競合店があって、潰して、やっと自分の商圈にした場所に同じチェーンが最後入って来るんです。よくある話ですよ。私たちはずっと尻叩かれて、あの競合をつぶせ、つぶせ、つぶせて。どんどん煽られて、物を入れろ、なんちゃらかんちゃら、どんどん、どんどんやって、やっとなつぶしました。やっとな一日の売上が上がりました。そこに同じチェーンが入って来ます。もうこれ、おそらく皆さんが経験されていることだと思います。

委員 皆さん、ドミナントのことをおっしゃっていたんですけど、ドミナントの話というのは何の相談もなく、突然やって来るんですか？

オーナー 決定事項で来ます。

オーナー なんの意見もできないですよ。全く。

オーナー 1ミリもないですよ。こっちの意見なんか。

オーナー 紙が1枚来ますね。

オーナー 紙が来るのはまだ良心的じゃないですか。

オーナー 「出します」って。

オーナー いや、笑いながら言いますから。私、その時正直思いましたもん。こいつ、ぶちまわそうかねって言葉は悪いですけど。せめて百歩譲って、シナリオじゃないですけど、同一チェーンで地区を守ってとか言うじゃないですか。それぐらいのことも言えんのかなって。

委員 先程、一応契約書には書いてあったのでノーとは言えないけれども、とおっしゃられましたけれども。実際事前の説明段階ってどの程度そういうことが、こういう状況であり得るなという予測は。

オーナー 難しいんですが。

委員 そうですね。

オーナー やっぱ本部も人がやっていますので、その地域って本部から見て、いいお得意さんの店か、そうじゃないかに分けます、まず。本来なら営業が一番出るところに話を持って行って、「まずやりませんか？」と。「いや、人手不足でできないよ」って言ったら、「じゃあ他に持って行きますよ。いいですね」って、これがまず本来の手順なんですけど、あまり本部が好きじゃないな。例えば、好きじゃないというのが何か悪いことしているわけじゃなくて、地域の利益率より突出して高い店、商品回転率の高い店、不良品が若干低い店、在庫が若干低い店、これが嫌いなんです。本部収益の邪魔なんです。なぜかって言ったら、送金たくさんしなきゃいけないでしょう。ですよ？在庫たくさんもっていれば、送金も減らせ、廃棄をたくさん出してくれたら、送金も減らせる。だから、そういうお店というのは、どうしても利益を出していると嫌われるんですよ。そういうところには話は持っていかないんです。なぜか。もう1店利益を出る店を作っちゃうから。これが出店のまず前提にあって、その上で説明は決まってからしかしない。どうしても本部がやってほしいオーナーさんには事前に言います。ただ、そこには本来は不正とかね、やっぱ本部に対する背信行為とか、本部に迷惑をかけている。それがあつた場合は当然ですよ。そういう人にやらせたくないという、本部の意図がある。ところが、そうではなくて、本部に対して忖度をできないオーナー。ここに対しては、かなり出店の情報は開示しない。だから決まって話を持って行きます。それか、出すよ、出すよって言って、恐がらせて、在庫を増やさせたり、廃棄を増やさせたりはしょっちゅうやっています。

委員 先ほどチャージの方法、例えば見切りとかの場合に、それが実際にチャージにかかってしまうとかいう、そういうコンビニ会計の話もあると思うんですけども。それは契約前にも事前の説明の際にどの程度、それを皆さん理解されていますか。ドミナントのことも含めてですけど。

オーナー いや、ほぼしてないのと一緒にですよ。

オーナー 私どもの場合は、もう社会士取って、もうちゃんと見ずに契約をしたんですけど、全然そういうことは何も言われたい。絶対開示しない。始めて10年経って、恥ずかしながら、気づいたということですから、絶対そういうことは言いません。大事なコンビニ特殊会計のやり方とか、説明は絶対しません。

オーナー 普通は絶対言わないですね。

オーナー 自分の配偶者は、脱サラして始めたのもので、今まで全部会社の経費に任せてたものですから、「それやるからどれだけ儲かるの？」って言うけど、「それは月36万円で確定？」みたいな感じで。「ドミナントが出ますよ」って言ったら、「それは困るな」って、「その時は何でも相談します。」「あ、そう。じゃあ」ってやっていながら気づいて、じゃあやめたいって言ったら、「違約金が出ます。違約金が出ます」で落とされる。もうやめたいって言っているのに。

オーナー やめるにやめられないですよ。

オーナー ローン、要らない貸付どんどんされていて。結局やめたいって言っても「5年縛りがあるんで」とか。「10年縛りで契約したじゃないですか。ちゃんと24時間365日、10年間やってもらわないといけない」っていうのは常に言われて、「違約金なんか、ケンカして持ってきてよ」って言ったりはしているんですけど、「違約金持ってきてよ」って。「大変です、本当に。」「いいから、持ってきてよ」とかいうのを本部の指導員とね、しょっちゅう。

オーナー よく最近ネットニュースで、「ハンコ押したでしょう」という書き込みが結構あって、あれは結構僕らにとってはきついですよね。ショックなんですけど。実際にさっきのコンビニ会計の話に関しては、多分、スタートのオーナーさん、分からないんですよ。

オーナー 絶対分からないです。

オーナー というか、今現役でやっている人にも理解できていない人がかなりいると思います。

オーナー 自分でも3分の1、分かっている自信がないです。

オーナー そのドミナントの件にしても、まさか出さないだろうっていう、うーん、これは

世の中から見れば、「お前たち安易なんだよ」と言われるかもしれませんが、実際はそうなんですよね。いや、ここに契約書があるんですが、出店は本部の判断で全て賄える、加盟店は文句言えないよと。ただし、「加盟店の努力が十分に報いられるように配慮します。」と、書いてあるんですね。私もやっぱりドミナント戦略で相当ダメージを受けた時に公取まで行きましたもん。「どうですか？」って言ったら、「この努力が十分というのは具体的な話ではない。例えば一日の売上がいくら下がったら、本部は失敗したと判断するのか。そういう具体的な文言がない。だから、これは全くあなたたちに勝ち目はない」って言われました。

オーナー だから、売上が低いところに対するドミナントの契約に対して、もっとしっかりやってほしいわけですよね。売上が下がったのに対して。さっきおっしゃった通りです。がんばりましょう、がんばりましょうって。

オーナー 私もお話したように、まさかドミナント戦略もルールがもうないんですよ。とにかく空き地があったらもう店の道路はさんで、4車線道路挟んで、信号渡ったら2分のところにポンと打つでしょう。見られますよね、よく。横もある。東京なんか、もっとひどいんですよね。出せば本部って儲かるっていう仕組みはご存じですよね。例えば90万円の店がありました。近くに出しました。50万円と70万円になりました。足したら120万。本部はこっちの方が儲かる。だから、90万円の店は要らないって一時言っていましたもん。みんな60万円になりやいいんだと。なれば、本部は儲かる。それだけ店が増えますから。だから、そういうやっぱり出店の仕方が結局、どこでも出せる権限が本部にある。で、十分に報いますよ。じゃあ、それ十分って何なの。だからこの契約書自体がやっぱりまだまだ出店エリアがたくさん全国に残っていた時期に作られたものが、もうほぼ5万店超えている時にも適用しようとしている。だからやっぱりこの契約書自体が本当に公平なものでは、多分以前ある程度公平だったと思うんですよ。それがやっぱり環境の変化だとか、人口動態の変化で不公平なものになってしまった。ここはもう私たちが声を上げたところで嫌ならやめれば、で終わりなんですよ、正直。最後そうですね、多分。嫌ならやめたら。チェーンは今お金とらないでしょう？

オーナー 受け取らないですね。

オーナー 取ったことないらしいですね。

オーナー 取らないと。

オーナー 病気が理由で、とかですね。理由をつけるんですよ。

オーナー やめようと思ったら簡単なんですよ。病院行って、ちょっと心の病になれば。

オーナー 診断書を書いてもらえれば、やめられるんですよ。

オーナー 私のチェーンの場合は加盟店がいろいろ問題を起こす、4～5年前かな、アイスクリーム騒動からの。あれは数千万円取ったとかという噂を聞くんですけど、即時契約解除で。加盟店がそういうふうにはやらかすと、お金きっちり取るんです。でも、先日の報道にあったように、本部社員が起こした事件とか、、、

オーナー やりましたね。

オーナー あれビデオレター一発で終わりですよ。今調べています、と。本部社員がブランド棄損したときは私たちには何もないです。ビデオレターがあっただけいいよね。以前もやられた時は何事も知らん顔です。子会社の社長が不正して、横領しています。何もなしですよ。でも、加盟店が何かやった時は厳格に対応します。これ公平な契約ですかね？

オーナー スマホ決済アプリの失敗の時でも、何1つないですから。

オーナー ですよ。加盟店に対して何もないと。大きなブランド棄損ですよ。

オーナー 関東のオーナーさんって、50店とか持っているオーナーさんもいるんですよ、中には。そういうオーナーさん達が株主代表訴訟を起こしたいと。というのが、あれ数十億円ぐらいつつこんでいるんですよ、本部。で、消えて。その数十億円、全部チャージなんですよ。じゃあそれって、株主から見たら、とんでもないことをやっているよね。私から見てもそう。私から言えないですから、加盟店からは。

オーナー 「ごめんなさい」と言えないんですよ。何でも失敗することはあると思うんですよ。でも、起きたことに対して、絶対本部は「ごめんなさい」って言わないんです。「すみませんでした」も言いません。

オーナー 加盟店には厳格に対応します、本当に。

オーナー スマホ決済アプリの問題後、忘れた頃に各店に500円のクオカードが20枚ずつ

送って来ました。「これ何？」って聞いたら、「スマホ決済アプリの失敗で」って。  
「じゃあこれどうすればいいの？」「従業員さんに配ってください」と。申し訳ないけど、うち足りないです。従業員 20 人以上いますので。下を見て苦しんでいるお店、10 人ぐらいで回している店からすれば、1 人 2 枚あるやろ、みたいな感じですよ。もう本部の体質ってそうです。私さっきも言いましたけど、役員さんが来た時にも言いました。本部の契約書上、私たちは商売に専念する、広告物は本部が支給します、でも、今はもう全然来ないんですよ、広告物は。で、店で本部社員が作ったネットプリント番号で、「コピー機で、1 枚 50 円で、印刷して貼ってください」って。それも全部私たちのお金です。これ完全な契約違反ですよ。で、私それを役員さんに聞いたんですよ。「なんでこんなにくれないんですか？」って。そうしたら、一部のお店さんは送っても配ってくれない。そのまま捨てるから。要は底辺のことしか言わないんですよ。下を見て。「じゃあ私たち下に合わせればいいんですか？」って言ったら、慌てて「ああ、すみません」みたいな感じで。そういうことも平気でポロンと出るんです。契約違反も甚だしい上に、もうやっていることがめちゃくちゃ。で、言うセリフが今の時期で言ったら、おでんセールとか、コンビニ各社やりますよね。おでんの売上が悪いと広告物が少ないとか、上の方の人達は言うんです。もうそんなざまですよ。もう契約違反も甚だしい上に、「社長がおでんの売上が悪いね」と、本部社員に向かって言う。その一言で本部社員たちはみんな、我が家の冷蔵庫が入らないくらい買い込む。もうその繰り返しです。今回のおでんセールなんか、もうあれは詐欺なんですよ、実は。土壇場であれ、売価全部値上げしているんですよ。じわっと。商品全部。本部は今どんどん値上げしているんですよ。何の関係もないのに。軽減税率も何も関係ないのに。何も関係ないのに、どさくさ紛れに、どんどん、弁当、おにぎり、どんどん値上げしています。おでんも今回値上がりしました。80 円と 108 円に価格帯をくくります、みたいな変な言い訳で。単純に言うと、2 割しれつと値上げして、10%引きセールで、売上悪いやないかって上は言っているんですよ。どれだけ消費者バカにしているの、みたいな。そんなことを平気でやっている人達です。それで偉そうに本部社員に向かって、「おでんの売上が悪い。」って。九州でのおでんセールの時、みんな汗だくです。もう今日みたいな天気だったんですよ、おでんセールの時。私、忘れもしません。おでん仕込みながら、汗落ちるんじゃないかなというような感じで、おでん作って。涼しいところにある東京の人達は「なんでおでんが売れるの？」って。売れるわけ、ないじゃないのって。何もわかってない現場のことなんか。

オーナー 売上を上げようと思えば、廃棄さえ増やせば何とか上げることが可能なんですよ。もうどんどん仕込んで、売り場広げてやればいいんです。本部はそうやって来て、去年のこの売上の時は、今度は 20%増やしましょうねって。「廃棄どれだけ

だったか、教えて」って言うと、「あ、それデータないんで」って見ることもできない。

委員 見切りとか、見切り販売とかっていうのを、皆さんのアンケートだと個店の判断でおっしゃる方が割と多かったと思うんですけども。やりたいときはもう自由にできる感じですか。

オーナー 基本的には売価決定権は加盟店にありますから。

委員 そうですよ。契約上はそうですね。実際、例えば先ほどの時短なんかだと、時短やりたいと言ったら、こういうものをしなきゃいけないって言って、結局はという、実態はできないんじゃないかというお話があったと思うんですけども。見切りはそんなことはない？

オーナー いえ、違います。結局それもセットなんです。さっきのドミナントの話にもつながって来ますけど。要は本部の言うことを聞いていないと、究極隣に店を打たれたら、私たち終わりなので。それ実際やって来ているので。

オーナー そうかもね。恫喝ですよ。

オーナー うん。もう口に出しませんよ。あんたがデイリー値下げしたから隣に作るよ、なんて言いません、それは。

オーナー 常に踏み絵をさせるんですよ。常に踏み絵をさせる。

オーナー 私も聞いた話なんですけど、15年経過が1回目のハードルなんですけど。その前になってくると、急に本部の責任者が来て、ああじゃない、こうじゃないって、私たちの地域でも実際に起きています。地区責任者がやって来て、いきなり契約書に書いていないようなことを言い出すんです。「それは何、そんなの、聞いてないんですけど」って言ったら、もうその一点張りで、もう周りがざわつき始めて、「どういうこと？」って言ったら、「いや、そんなこと言ってない」ってまた言い出すんですよ。地区責任者がオーナーに向かって、「言った、言わないになるので、録音しときましょうね」って平気で言うんですよ。もうそんな関係に今なっているの。今までだったら逆じゃないですか。オーナー側が録音機を置いて、というのはあったんですけど。もう今、うちはちょっと関係ないんですけど、やっぱり同じ地域なので、漏れ伝わって来るので。そんな恫喝するようなことを平気で言

うんです。

オーナー 見切りの話、さっきおっしゃっていた問題ですけど、自分はあまり賛成な方じゃないんですけど。おむすびとかお弁当と、あと缶詰とか、そういうふうにとちょっと考え方は分けなきゃいけないとは思っているんですけど。食べ物の場合だと、値引きをしようとする、紙の伝票をいちいち書かなきゃいけないんですよ。何個売ってどうなったかって。だから、物理的に無理です。もう2時間、その上で伝票書いたりしなきゃいけないとか、あり得ない。だから、全くできないです。

オーナー できないような仕組みにしている。

オーナー 仕組みはありますよ。でも、絶対物理的に無理という状態になってるので。事務所、正直、あまりコンビニで値引きするのはどうかなと。自分が好きなお客さん、要するに来てくれるお客さんが4時に来たら安くなって、ちょっとあとに来たら安くなっていったら、どうもこういう差を付けるのはコンビニに本当に必要なのかなというのは、ちょっと今思っている。皆さんはどうか分からない。自分はちょっとそういうのはどうなんだろうな。スーパーじゃないしなあ、とかいうのはちょっと悩むところはあるんですけど。基本的には、今としてはできないです、物理的に。

委員 以前何かでレジの設定をし直すのがすごく難しくてできないというお話を伺ったことがあったので。

オーナー うちの本部は簡単にできることはできます。

オーナー 大きく違うのは、例えば取引指定表示に、缶詰がもう新しい商品なのでこれは在庫だけということになると、うちの本部の場合は、全部それに対して1回設定すると、全部その値引きで行っちゃうんですよ。30円引きの値段ばかりになって。それを戻す時にもう1回それを持ってきて設定して、元の値段に。

オーナー バーコードですか、それ？

オーナー そうそうそう。もしくは、伝票。これ何個だけ値引きで売ったということを伝票に出して、印鑑をもらってやればできるけど。設定しちゃうと延々に続くので、戻すという手間があるんで、物理的にこんなやっておれないというのはある。

オーナー あと作業的なものと先ほどの意見に近いんですけど、24時間やっていると、や



やっぱりどこで切るのかというのが、お客さんに対してえこひいきじゃないですけど、スーパーみたいに閉店3時間前とか決まっているのであれば、当然閉店以降お客さん来るわけないので、全部処分してしまった方がいいに間違いはないんでしょうけど。私たちの場合は24時間やっているんで、じゃあ夕方4時に1回値引きするの。なら、また夜の10時ぐらいにもまたしてあげないといけないのかとか。いろいろ考え方があがると思うので。あと作業の煩雑さというのも当然あります。簡単にはなかなかできない。

オーナー ちょっと最後にいいです？ 2つあるんですけど、本部はアンケートを取って、公表をまともにしないんですよ。他のチェーンはやっていますよね。

オーナー 一応、正しいかどうか、分かりませんが。改ざんがあるかもしれませんが、一応結果としては。

オーナー 一応先週3,000店の店が24時間やめたいっていう意見ですと。ところが、回答率が65%だったんです。確かに回答してないということは棄権票ですから、本部がどうとっていいんですが。実は1万2,000店のうちの3,000なんですよね。でも、3,000という数字も、多分ここにいるオーナーさん、信じがたいと思います。だから、本部が嘘を言っているとは思いたくはないんですが、やはりきちんとした公表をしていただいて、今回24時間の話も多分経産省さんから最終で出ると思うんですが、多分相当な乖離が出て来るだろうと。ですから、まず24時間問題に関しては夜中の売上が実際に足りてないと思うんですよ、皆さん。皆さん多分ほとんど赤字ですよ、深夜に関しては。一部のお店が、繁華街とか、飲み屋街さんは当然いいんですが。ほとんどの立地が赤字。まずここをガイドラインですよ。いくら以上だと開けておいてね。いくら以下だったらもう閉めようよっていうジャッジメント。これが漠然とした中で今動いているのが実態です。だから、まずこのアンケートを明確にしてください、24時間問題もきちんとしたガイドライン、売上がこれ以下だったらもう仕方ないよね。開けたければどうぞと。でも、閉めてもいいですよ。選択権を、売上低いから与えますよっていうものを、ぜひ今回経産省さんの動きの中で何とか形にできるように持って行っていただければなど、切に思っておりますので、ぜひよろしく願いいたします。

オーナー 24時間の問題にしても、廃棄の問題にしても、やっぱりやりたくてそうしているわけじゃなくて、そうできない状況が迫っている。先程言われたように40年前と本当に契約が変わっていない。それに対して公平に、ちゃんと適正にしてもらって、そういう役割をしていただけたら、大変助かるかなと。

オーナー 24 時間問題については私も同じ意見ですけど。やめるのであれば、今の配送を含めた、いろいろな、そういう仕組みをどういうふうに変えて行くのかというのを、そこをしっかりとしていただきたいというふうに思っています。今後やっぱり 24 時間は先ほど言われたようにもう絶対に赤字だと思いますので。やっぱりなかなか、開けるねというのは。オーナー ぜひ公正な取引だとか、関係になるように、皆さん、経産省の方とか、先生たちも入っていただいていますので、そこをきちんと見ていただいて、我々にどうなのかということを示していただけたらなと思いますので、どうぞよろしくをお願いします。

#### **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