

## コンビニオーナーヒアリング（第11回） 議事要旨

日時：令和元年9月11日（水）14:00～16:00

場所：TKP 仙台カンファレンスセンター カンファレンスルーム 3B

### 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】

私どものお店では今のところ人員も何とかなっております。ただ、一番今のところ不安なところは、10月からの増税と、人件費の高騰にあります。それとあと、なんですかね、商圈がとても独居老人の方が多いい商圈となっております。住宅地ではあります。ですので、社会的責任、インフラによる社会的責任というのは十分に感じておりますし、その責任は全うしていきたいなと思うんですけども、皆様も同じだと思うんですけども、人件費の高騰が、売上に即響いてくるということで、今非常に悩んでおります。そのために、私でしたり、私の家族がお店に出て、足りないところを補填しているような状態ですけども、1週間のうち、やはり4日、5日と深夜で入ってみたり、交代で入ってみたりなんです。けれども、それが非常にオーナーとしての、経営者としての仕事にまで、ちょっと差し障りがあるような状態になっています。ですので、今、本部の方にも、その点についての話し合いはしていますけれども、なかなか現状としては、改善には至っていないような、そういう状態になっております。以上です。

#### 【オーナーからの意見②】

私は複数店を経営しております、我々家族以外に、従業員として社員も店長も雇っております。10年前までは、社会保険にも入れると言うと、結構いい人材が集まって来る時代がありましたけれども、今は、逆にその社会保険の負担がとても重くのしかかっていまして、

現実、店長以外の社員さんには、できれば辞めて欲しいなというぐらい、何か逆転するような、そういった現状になっております。どうしても社会保険のコストを考えると、パート、アルバイトさんの方が、単価的には安くなりますので、人を集められれば、その方が経営的には楽になります。ただ、集めたスタッフを、そういった状況で手放すのも、とても忍び難いんですけれども、気持ちの中では誰かが辞めてくれないかな、というのが、本当に今、切実なところなんです。

1つは、皆さんもご存知の通り、最低賃金が毎年3%ずつ値上がりしています。もう10年前に比べたら14~15%ぐらい上がっていると思うんですよね。その頃と同じ契約内容でずっとやっていますので、当然、お店の負担というのは、かなり大きいものになっています。そこに、今回、国の方針として、働き方改革を実行する上で、どうしても社会保障の負担だったり、社員の有給を消化するために、新たな人を雇い入れて、その穴埋めをするとか。または、我々が代わりに入ることも、今やっているんですけど、店舗数が多ければ多いほど、社員の数も増えますので、それを5日ずつ全部消化するというのは、結構大変な負担になるんです。今年の4月から、社員の有給消化を計画的にいろいろやっていたんですけども、実際に有給を取ってくれた子は、この夏に、有給消化したら辞めて行きました。結局、今までこちらで投資した分どうなるのかなって、すごい虚しさが残っています。これから、今残っている店長さん達の有給を消化するにも、正直なところ、誰もまだ1日も消化できていない状況なので、これから計画的に進めていくという状況なんです。けれども、現実的に、今のフランチャイズ契約の中の収益だけでは、当然、そういったものをカバーできる余地は、全くないと思います。それが、複数店経営している中で、かなり切実な悩みであります。

あと、24時間営業に関しては、チェーンとしては最近実験始めたり、私の店でも1店舗実験に参加しようかなって、いろいろ検討したんですけども、現実的には、開店・閉店の作業を含め、そういう煩わしい作業が増える分だけ、結局、スタッフは休めないんですよ。そもそも、例えば週1でやろうかなと思った時に、その1日だけは店長さんを確実に休みにできるかな、と思ってはいたんですけども、現実、閉店と開店の作業だけで2、3時間かかるということになると、結局、店から帰れない。結果的にはやる意味がなかった。それで、今回取り下げようというのもあるんですけども。そういったもろもろの部分がいっぱいありますので、現状の契約の中身では、複数店も、個人事業もそうですが、現実問題としてかなり厳しい中身になっていると思います。私の友人の店舗なんかは、法人契約なので、必ず社会保険を入れないといけないということで、社会保険事務所から、再三、ここ2、3年に渡って店舗に来られて、今回やむを得なくて「加入しますよ」と返事はしたものの、現実には、毎月の収入というのは、月次の引出金30万円という金額なんです。その中で家族2人が、別所帯だと半分に分けて生活しなきゃいけない状況なので、そこから社会保険の負担といたら、ほとんどもう生活ができないということで、私自身も相談を受けている現状です。そういった意味で、本当に、本部でも、もう少し効率化、AIとか、いろいろな技術が今どんどん進んでいますので、本部機能の中身を、もう少しスリムにさせていただいて、その

部分を加盟店側に少しでも配分できるような、そういうスタイルをお願いしたいなと思っております。以上です。

### 【オーナーからの意見③】

私が感じている現状の問題点と改善すべき点を述べさせていただきます。24時間営業と人手不足の問題についてですが、私の店の状況なんですが、私の店は一日の売上が75万程度ございます。売上金額的には、まだ恵まれている方だと思います。人員につきましては、シフトが埋まるギリギリの人数、総数13人で、日々24時間営業をしております。適正な人員は確保できておりません。朝5時から午前0時まで常時2人、午前0時から午前5時まで1人のシフトです。急な欠勤が出た場合には、私や配偶者がシフトに入って、フォローしている状況です。そして、深夜時間帯は1人シフトでございますので、防犯上の問題もあり、朝3時頃までは、私がバックルームで待機、監視ですね、している状態です。ですが、従業員の募集は現在行っておりません。毎年の最低賃金の上昇、社会保険制度の加入要件も変わり、利益確保の観点から、余裕を持ったシフトを作ることが非常に困難なものであります。逆に、年々従業員数は減少している状況でございます。まず問題点はここにあると思います。雇用環境は年々変化しているのに対し、本部とのインセンティブ、チャージの契約内容はほぼ変わっておりません。現状での本部との契約だと、従業員はあくまでアルバイトを前提とした利益配分でしかありません。私の場合は、毎月売上の約60%をチャージで引かれます。残りの40%で人件費、商品廃棄、その他必要経費を差し引いて、残りが私の収入です。ですが、本部は当初交わした契約の通りの利益配分であり、従業員採用の問題はそれぞれの店の問題なので、介入できないという答えです。我々は自営業者ですので、従業員の採用に、本部が介入できないのは当然ですが、問題は利益分配の条件が、現在の雇用環境にマッチしていないということです。いかに本部が店の問題を把握していないのか、分かっているても、本部は自社の利益確保を優先しているのか、理解に苦しみます。

私は24時間営業の問題、そして人手不足の問題を解決するためには、コンビニエンスストアの従業員という職業の、地位の向上を図ることが絶対に必要だと思います。コンビニ店員は学生、主婦・主夫がメイン。家計を担う人が、60歳定年まで働くことのできる職業なんてイメージする人は、ほぼいないと思います。安心して働くことができる雇用環境を作る環境整備が、まず重要だと思います。本部が会社全体の将来を見据え、全国にあるお店の現状を把握し、利益分配を改善していかなければ、この問題は、時が経つにつれ、大きくなっていくと思います。我々オーナーは、フランチャイズ契約という観点から、絶対に弱者でございます。コンビニの看板を掲げさせていただいているから、この売上があるということも分かっています。契約解除が怖くて本音を言えない。これが現実です。以上です。

### 【オーナーからの意見④】

私はコンビニを始めて20年程度になります。売上もそこそこなので、食べるのには困っ

ておりません。コンビニを経営するにあたり、在庫管理、経費の管理、利益の出し方と、一応ノウハウは身に付けております。それではどうにもならない根本的な問題が、コンビニにはあると思います。コンビニは今や、地域における防犯拠点や災害時における物資あるいは食料の供給拠点となり、社会のインフラと認められるまでに成長してきました。大手コンビニ各社も売上・収益とも、順調に伸びております。セブンイレブンやローソンは、銀行まで持てるようになっております。それに比べてコンビニ経営者のテレビやマスコミにおける扱いがとても気になります。長時間労働、がんじがらめ、赤字経営、人手不足、廃棄ロス問題等、コンビニオーナーに対して良いイメージを持つ人は、おそらく少ないと思われます。なぜこんなにもコンビニ本部とオーナーの格差があるのでしょうか。こんなはずではなかった、と思っているコンビニのオーナーが、大半だと思います。

全てはフランチャイズ契約の内容に問題があるように思います。契約書には加盟店の義務ばかり掲載されており、本部主導のルール作りが、加盟店を締め付けております。他には経費分担の割合や、ロイヤリティの設定等による基本的なオーナーの収入不足が挙げられます。店舗の売上に対するロイヤリティは、粗利にチャージするのではなく、経費を引いた純利益へチャージするのが、当たり前のような気がします。こんな圧倒的に本部に有利な内容のフランチャイズ契約自体に問題があり、加盟店の経営を圧迫し、従業員の確保にも資金や余裕がなくなり、現在の人手不足にもつながっております。必然的にパート、アルバイトの長時間労働による雇用保険や社会保険の加入も、考えなくてはならなくなります。実際、加入している店舗は少ないと思います。良い条件で募集できれば、良い人は集まるし、慢性的な人手不足も解消できます。ひいてはお客様に良いサービスが提供できると思います。このままでは、コンビニ以外の、全国規模のチェーン店の高い時給に対応できません。フランチャイズ契約における法律や縛り等に詳しくはないのですが、あまりにも不公平な気がします。このままでは日本の中小企業の抱える事業の継承問題が、コンビニにも波及し、社会におけるインフラ的立場を維持していくのが、困難になると思います。実際、私の店舗も後継者がおらず、模索中です。結婚した子どもが2人おりますが、やりたがりません。

あと、コンビニ本部への不信感を挙げたらきりがありません。多分みんな遠慮してしゃべっているといるんですね。漏れるかもしれないとか。思い切ってしゃべれば、もう言い足りないぐらいあると思うんです。本当にきりがありません。細かいことを言えばね。店舗評価基準というのがあって、欠品率、消化率と、廃棄につながる発注数の修正の強要と、かなり大きな問題だと思っております。要するに、契約で縛って来る。再契約する時に必ず縛ってくる。再契約時の本部社員の来店時に度々これを指摘されるということをも、取らなければならない。最終的には、評価基準となっている欠品率も、消化率も、自動的に物を取らないと上がらないということなんです。それをやると、例えばお金がもらえとか、契約しますよって話があるんですね。悪どいことをしてきます。本当です、やっていたら分かりますよ。あくどいって、みんな笑いますが、それぐらいみんな実感していると思いますよ、多分。

もう1個、別の切り口で、メンテナンス業者との癒着がある、と私は思っているんです。代金の水増し請求。不透明な仕入れ。メーカーとのつながり。リベート仕入れ代金の不透明感。やりたい放題なんですよ。メーカーから、いくらで仕入れているのか、我々は分からない状態で、そこに本部のマージンを足して、我々の仕入れ価格になっている。飲料なんか、ホームセンターとかに行ってみると、私の店舗の仕入れの金額よりも安かったりするんです。ホームセンターから仕入れた方が安かった。じゃあ、うちの本部いくらで仕入れているのよっていう。それぐらいひどいような状態に、ものを売りつけられているのは我々なんですよ。むしろ問屋なんですよ。昔あった問屋さんは、実はコンビニの本部も問屋さんになっていて、我々に物を売って儲けていると。で、粗利から半分持っていくと。あまりにもひどいんじゃないかなと。

あと、労働基準監督署があるということは、フランチャイズ契約における弱者である我々に対して、監督する何かがあればいいんじゃないかなと。フランチャイズの基準監督署とか、あればある程度縛り付けられれば、我々も、もうちょっと楽しく店を運営できるんじゃないかなと思います。

あと、私の店舗も労働基準監督署に査察に入られて、是正勧告書をもらったんですよ、実は。それはやっぱり三六協定とか、見たら分かるかどうか分からないですけども、あるんですよ。残業代の未払いとか。結局、本部のシステムに、それがわかるような機能が、最初には入ってなかった。で、私の店舗に査察が入って、やっとパソコンの中のシステムに、それがわかるような機能が入って来て、従業員に未払い分の残業代を払った、という事例もあるんですよ。結局遡って数ヶ月分を従業員に残業代として払ったという事例があるんですよ。その時に、いろいろ知らないことがあって、就業規則とか、健康診断とか、みんなはやっていないと思うんですよ、多分。そこまできちんとやっている経営者って相当すごい人で、それを教えるのも本部でやって欲しい。我々何も知らないで、使い方も知らない状態で店始めたというのも、自分なんかはもう素人だから悪いところなんですけどね。その辺の指導が足りない。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑤】

実は、私も1年半くらい前にオーナー同士で話し合いを始めました。10人ぐらい集まって、オーナー同士で。やっぱり、今日出ているような話は出ます。その話もいろいろ広がって行って、やっぱりみんな、心の中に溜めているんですよ。こういうことがあった、と。こういう話し合いも1回、2回、3回やっていくと、なぜか今度は、不満じゃなくて、改善の話になって来ます。みんな前向きな話になって来ます。やっぱり、今日は新たなコンビニのあり方検討会なので、昨日もホームページを見て、やっぱり皆さんすごい不満があるなというのは感じるんですけども、私は何回も話し合っていくうちに、実は改善の方の話をみんな求めている、そういう観点で少し話をしようかなと思っています。

我々コンビニが、今直面しているのは、人手不足の問題です。これはコンビニだけじゃな

くて、どこの業界も同じだと思うのであまり触れませんが、うまくいっているところは、うまくいっているんですよ。人も十分いるし。ですから、この格差が何なのかな、ということ、考えるべきじゃないかなと思っております。

2つ目にドミナントの問題です。近くに出る。さんざん、もうここ数年、そういう問題が取り上げられているので、本部も、もうそういうことはやめていく、ということではっきり言っております。ただ、お店は出す。前のように売上が2割も落ちるとか、そういうことはしないと。出店の影響がゼロという場所は、今さらないので、多少の影響はあるにしろ、そのような出店に変えて行く、ということを言われていますので、その辺は本部も変わったもんだなど、私は感じております。

そして3つ目は、利益の問題ですね。皆さん言っているように、最低時給も上がり、社会的負担も増え、減少しているのは事実だとも思うんですけども、その中で工夫して、知恵を出して、売上が伸びなくても、利益を増やしているお店はいっぱいあります。オーナー同士で集まると、こういうことをやっているんだとか、結果的に粗利益が改善していっているとか、こういうことが起きているので、そういうことをしているとか。オーナー同士が共有してやって行かないと、なかなか利益の改善は難しいかなと思います。

せつかくのこういう機会なので、国で考えてほしいなと思うことは、在留資格、特定技能1号職の働き口として、コンビニを認めていただきたいと思っております。やっぱり外国人留学生なしに、この人手不足はなかなか対応できません。

あと、もう1つは助成金です。もう少し手続きを簡単に、誰でもわかりやすいような形で申請できるようにしてくれれば、助かるオーナーが結構いると思います。助成金のお話を知らないオーナーがいっぱいいます。あるお店は、実はもう年間300万円助成金を受けているとか。私が一番問題だと思っているのは、情報の格差です。知っている人は知っている。知らない人は、「えっ、そうなってるの？」という話がよく聞きます。

我々の本部は、うまくいっている事例をいっぱい持っています。その話をしっかり聞いて、お店でやっていくしか、もう今、契約している中での改善は、なかなか望めないのかなと思っております。そのためにも、本部と加盟店が対等に話せるということが、すごく重要だと思います。私は本部と対等に話しているつもりです。ちゃんと、こういうことを調べてください。これはどうなっているんですか。いついつまでに、ちゃんと回答ください。そういう形で話をすれば、きちんと回答していただけます。ですから、やっぱりこの情報の格差をしっかりとなくしていかなければならないと思います。誤解も多いと思います。過去にこういうことを言われた、と。それは、その時の担当者、彼らもサラリーマンですから。その時、2年程度しか担当しない。そういう中で、自分の成績を優先してのことだということは、あとあとになればみんな分かるはずですよ。ですから、何とか本部と対等に話していく場を作って行ければなと思っております。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑥】

他のオーナーの皆さんは非常にご準備なされて、言いたいこと全て言っていただいているような感じなんですけれども。私の考えは至ってシンプルです。全ての根本は、やはり本部と加盟店の利益の配分の差。もうそこに尽きると思います。人件費にしても、経営難にしても、全ての根本というのは、そこが原点であると思うんですね。それに関して、私たちが、じゃあ運動して、デモをして、何か変わるかという、変わらないわけです。やはり私が望むのは、国の方で、フランチャイズ法というものをしっかり定めていただいて、そこから今のコンビニ会計というのが、一般的に考えてどうなのか、というところをぜひ1回検討していただきたい。もともと、コンビニの会計の仕方というのは、セブンイレブンから始めて、そこがモデルとなって、いろいろなチェーンも真似をしてきています。やはり、国から一定の判断基準を定めていただいて、それがモデルになっていってもらえれば、確実に事が変わって行くのかなというふうに考えております。

それと、やはりインフラの部分ですね。私がコンビニを始めた理由というのは、震災を経験して、人様の役に立ちたいと、そういうところから初めての業態に挑戦してというところがあるんですが、ただ私たちは警察でもなく、警備会社でもないわけですね。そこにインフラとしての役割を果たすとすると、やれることとやれないことがある。仮に地域の方のために、心を込めて尽くして、その労力に関する費用の負担も全て加盟店なんです。警察はやっぱり税金で動いているわけですよ。加盟店の私たちは、地域の方のゴミを集めても、汚物を処理しても、清掃にかかる人件費も、備品も全て加盟店の方で負担している。それが、美徳的な見方をされているような気がするんですね。言い方は悪いんですが、24時間営業しているわけだから、ついでに見ろよ、というような部分を感じることもさえます。皆様がお話されたチャージの件、人件費の件、人件費高騰、本当に数えきれない問題があるんですけれども、やはり国から一定のベースをしっかりと定めていただかないと、おそらくちょっとしたアクションで終わってしまうんじゃないかな、という気がします。

あと、最後に24時間営業の件なんですが、例えば店舗ごとに、私の店はやる、私の店はやらないを決めるという形になった場合、やらない店が出て来ると、必ずやる店って出て来るんですよ。ですと、そうすると、結局やらざるを得ない状況になってくると。やはり、また問題が繰り返して1から始まって、という形になります。やはり24時間が必要な地域も確かにありますし、必要じゃない地域もあると思うんですね。ですから、そこもやはりエリアとか、地域として自治体からでも、国からでも、やはり一定の規制をかけていただかないと、難しいんじゃないかなというのが私の考えです。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑦】

私は、コンビニはもう1990年代に自宅のあるところで、私の土地と建物で始めたんです。それから、店舗は3店目なんですけれども、今も経営しているのは1店だけなんです。途中で経営した2店舗は、経営がうまくいかなくなって閉店して、もともとの母店のところも震災の後、周りの環境が変わってやっていけなくなって、ちょうど本部から新しい店があるか

らどうかって紹介されて、2015年頃から今の店に移ったわけですけども、その間、契約形態の違う店を3店やっていたわけですよ。一番わかりやすいのは、自分の土地・建物でやる契約が一番利益が出る。売上が伸びれば、こういうタイプだと非常に利益が出て、やっただけ戻って来るな、というのは実感としてもよく分かったんですけども。私のチェーンでは、自分の土地・建物でやっている店舗がほとんどないんです。ほとんど本部で用意したものでやっているという。この契約は、正直言って、非常に苦しい契約なんです、儲からなくて。5年程前に、本部で新しい契約を開発して、廃棄の金額に応じて、本部が補填してくれるという契約を始めたんですよ。今、私もその契約なんですけれども、すごいいい契約だなと最初は思ったんですよ。ところが、ここに来て、割と売上が順調なんですけれども、廃棄を減らしたら、廃棄を減らした分補填が減るんですよ。そうすると、ここ何カ月か本部の指導員と相談してやっていたんですけども、廃棄を15万円減らすと、ほぼ15万円ぐらい補填金が減って、利益は変わらないんですよ。廃棄減らしても、出しても変わらんねえじゃねえって。その廃棄の金額に応じて、補填金が変わるような加減の契約になっていて、チャージが上手に変わって、結局本部の取り分変わらないな、というのがよく分かったんですよ。こういうような、うまい契約になっているんだなと思って。その辺のところ、FC店がやっていくのは厳しいなと思いますね。

あと24時間の問題は、私は店ごとにやっぱり事情が全然違うと思うんですよ。自分の店で考えると、24時間じゃないと逆に商品の搬入とかのことを考えると、ちょっとやって行けないかな、というのがあるんですよ。ただ、以前やっていた店だと、24時間は要らなかったなって。夜、暇で夜勤が1人でいてもやることないっていうような状況もあったので。それは一律に決めるんじゃないで、店の状況に応じてやらせてほしいな、という思いがあります。

あと社会保険の問題なんですけれども。私の知り合いは、1店しかやっていないんですけども、会社で始めたばかりに、社会保険に入らざるを得ないような状況になっちゃったんですよ。5年程前に、ちょっとした労災の支払の計算違いから、労働基準監督署に入られて、そうしたら、その後、社会保険事務所からも呼び出し食らって、何回も呼び出されて、強制的に全チェーン加入させるぞ、みたいなことを言われて、しょうがなく入ったら、もうやっていけなくなったんですよ、正直。社会保険料を払えない。というのは、会社なんで、例えば給料を、実際には50万円もらってなくても、税務署に出す設定金額は50万円という金額で出しているわけですよ。そうすると、実際にはもらっていない50万円という設定金額に対して、社会保険料はかかるわけですね。実際には20万円しかもらってなくても、設定金額の50万円に対して社会保険料がかかる。そういう設定していると、もう社会保険だけで50万円とか。そういう金額が毎月来ちゃうんですよ。社員、役員の方の給料で。実際はもらってなくても。でも、経理士とも相談したけど、どうにもならなくなって、このままでは潰れますよって言われて。当時は社会保険に入っていた従業員が5人いたんですけども、給料の高い方から、その後どうなるかというのはちょっと分からなかったんですけど、



とりあえず3人抜きました。法律的には問題があるんだろうけれども、抜いて、給料の安いのを2人だけ残しておいて、あとはもう何の断りもなく抜いてしまいました。それで社会保険3人抜いたんで、何とか払えるようになったということで。社会保険はやっぱり払わないといけないのは分かってるけれども、非常に厳しいなと思います。そのことに対して、本部は何も言いませんね。社会保険は個々の店の問題だから、そのことに対するアドバイスとかはしてもらえません。でも、有限会社とか、株式会社になっていけば、それは入らなきゃならないよという、そういうことしか言われないので。これから社会保険とかが、もっと厳しく入ってと言われるような状況になれば、やっぱりやって行けなくなる店というのはいっぱいあると思います。実際、会社でも、社員を入れていないところっていうのは、いっぱいありますから。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑧】

思っていることは、皆さんが言われてきたことと同じなんですけど、たまたま、私のところは、人手もとりあえず回っていますし、ただ、毎年2月になると学生がいなくなるので、その時がとても苦しいです。毎年なので、その時だけが仕事したくなくなります。そういう中でも、とりあえず回ってるんで、本部の回し者じゃないのですが、あまり不満はないです。ただ、国に、詳しいことは勉強不足なんですけど、自分でどうしてなんだろうということは、なぜ1分残業があるんだろうということです。普通の人、普通の会社は、制服に着替えて、事務だったら事務の机に座って、初めて仕事が始まると思うんですね。ところが、コンビニの場合、1分残業のために、事務所に入って来た途端に、もう出勤を押されて、帰りもダラダラ話をされて、退勤を押すと、もうそれが全て残業なんですね。そういう実態なのに、どうしてそういう言葉が出て来るのかなって。残業は1分からだよ、という言葉が、国から出て来るということが、とても矛盾を感じています。

あと、アルバイトにまで有給をやるという、そのことが私にはとても不満です。アルバイトなんだから、休みたいときはどうぞ、働きたいときにシフトを入れてください、と。学生なんだから、学業が優先ですって言われます。なので、昔は学校はもちろんだけれども、アルバイトは学生であれ、一社会人なんだから、そのためにお金を私たちは払っている。昔はそういうことは当たり前で、今は必ずしもそれが当たり前じゃなくなってきているのは分かるんですけど、やっぱりこのままではやっていけない。結局はそこに達します。

あと、ドタキャンのアルバイトに対しても何も言えない。「そうですか」って言うしかない。今まで、私も30年以上やっていますが、体を壊して急に休むというのはしょうがない。でも、遊びのために急にドタキャン、あとすぐ連絡も経って、すぐ辞める。そういうことに対して一言も何も言えないということがアルバイトに対して説教の1つも言いたくなります。アルバイトの勝手な時間潰しの仕事になっているような気がして、アルバイトのレベルもどんどん下がっています。来る者拒まずなんです。人手不足なんで。来た人に対して、お断りすることが今はできません。昔は選んで、人を入れられたのに、それができないとい

うことで、結局レベルが下がって来ます。1つの仕事を教えるのも、今までは1回言えば分かるような子を探っていたのに、今では2回も3回も教えないといけません。「同じこと何回言うの？」ってイライラするぐらいになります。そういう、はっきり言って、レベルが低いアルバイトの賃金まで、最低賃金を勝手に上げて欲しくないです。やっぱりレベルに合わせて、たくさん働く子は時給を上げたいです、もちろん。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑨】

やはり人手不足問題というのは、今がきついというふうにおっしゃっている店も多いんですけれども、今後もっときつくなるぞ、というのが私の見解でもあります。やはり働き手不足は、今人口が増えていない、高齢化社会になっているという中で、コンビニの業務は正直、複雑になっていると思います。そもそも、コンビニというのが最低賃金をベースにして、契約が作られていると思うんです。私が最初に店を開ける時に、本部が行った人件費計算は最低賃金で常に2人、夜勤は1人で、私の勤務時間は週6日、1日10時間という条件で提示されました。それで何とかプラマイゼロぐらいかな、ということでお話をされていたんですけれども、その当時から最低賃金が上がっておりますので、かなり経営を圧迫している状況です。その分、自分のシフトを増やさなきゃいけないというのがありまして、夜勤の後に昼間に出たりとか、昨日も16時間、朝から晩までずっと店におりました。

有給消化が法令化されたということで、それに関しても、本部の契約ですと、有給消化というのは全く考えられていない状態での契約です。コンビニの業務って、昔は本当に簡単だったと思うんですよ。POSレジが導入された時というのは、商品が表示されて、すぐに計算が出来る。それをお伝えするだけで、あと袋に入れる。それで出来ていた。それで最低賃金、簡単で誰でもできるよという、特殊な技能が必要ないということで計算されていたと思うんですけれども、今のコンビニの業務ですと、正直1週間、2週間では覚えきれない、というのがほとんどだと思います。すごく一生懸命、そして最近のITもよく分かっている方ですと、早いかもしれません。パソコンとか慣れていて。もちろんそういう人が毎回来るわけでもなく、トレーニングに3週間、4週間、1カ月、2カ月とかかり、3カ月目ぐらいで、やっとシフトを少しお任せできるかなという人も多々います。もちろん、週5ではなく、週3、4、1という方もいらっしゃる。多様な働き方ができるというのは、いいところだとは思いますが、ただ、この人手不足の状態でも多様性を求めていくと、そもそも働き手がない状況でも多様性も何もない。以前の本部は、あまり人の事は言わなかったんですが、最近だと、スタッフの戦力化というふうな言葉をよく言うんですね。長く定着してくれるスタッフを大事に育てていきましょう、というようなことを言っているんですけれども、それをすると有給を出したり、もちろん待遇面でも報いなければいけない。長くやっている人と、昨日入って来た人と時給の面では一緒になってしまうのが現状ですが、もちろん長い人からすれば、不満もあります。「業務量が圧倒的に多いのに、どうして私の時給はあの人と一緒になの？」というふうに。今ですと、私の店舗でも5年程働いているス

スタッフがいますけれども、そうすると、年次有給休暇は20日ということになります。法律では最低5日と言われてはいますけれども、申請があれば5日以上出さなきゃいけないということになります。本人は気を使って「5日で大丈夫です」とは言ってはくれてはいますが、ただ、本部の今のチャージというものが、何十年も前に作ったような、今の最低賃金が上昇して、働き手不足というこの状況において、言ってしまうと時代に沿っていないということだと思います。ですので、もちろんこちらでも努力はしていきたい。人が一番大事だと私は思っておりますので。人を削るとするのは、できればしたくないと思っておりますので、そういう思いも汲んでいただいて、契約見直しというか、何か改善をするような訂正でしたり、そういう方向に行っていただけないかなというふうに思って本部の指導員ともお話をしておりますが、なかなか改善はしておりません。何とか今後の話し合い、もちろん私1人では力不足なので、他のオーナーとも少し話をしながらやっているんですけども。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑩】

私は配偶者とともに、今現在9店舗を経営していて、10年以上年経ちました。正直コンビニ経営やっていて、どこのオーナーさんと、誰に会っても、希望があってやっているという方はお見受けすることはほとんどないです。実質、私も、私の店舗の隣に、他チェーンが普通に並んでいて、新たに新店を出しても、通常の売上が取れるかと言うと、ほとんど今落ちているのが現状なので、新店を出してもあまり儲かるな、というような気持ちになるオーナーさんは少ないと思っております。

あと、やっぱり大きく電気代が値上がりしたこととか、先ほどからおっしゃっている人件費の負担、人手不足、あと働き方改革による有給消化機運、これのお金、これは全部お金がなければできないことなので、このお金をどこから捻出したらいいのか、というところで考えて日々やっているんですけども。電気代は節電していく、それしかないですね。新店を出すと、設備も新しいので、電気代はすごく安いんですね。でも、古い店舗、10年以上経った店舗では、冷蔵庫を新しく買い替えてくれることもないですし、古い設備はそのままなので、節約しても、結局電気代がかかる店舗はずっとかかる。そんなような状態で難しいものがあります。

あと、やっぱり人件費がこれだけ高騰しているの、どうしてもマンアワーを、働く時間を減らしていくという方向しかないですね。人手不足も、やっぱり日本の人口が、年々減って行きますから、私は日本人を求めても無理だということで、それで外国人に頼って、かつ、あとはセルフレジですね。それに頼って行こうと。そういう方針しかもうないね、という考えに私は至りました。ちょっと配偶者の考えは違うかもしれませんが。

やっぱり利益が出せなければ、有給を与えるというのも当然難しいです。現実、私の周りでは、時短営業をやっているという店舗はまだ私の周りにあまりいないんですけども、実際やった方が人件費の面から考えても、店舗を閉める、開けるって時間がかかるのか、さま

さまざまな問題はあるかとは思いますが、もしかしたら利益を捻出というところから考えると、試してもいいのかなという部分もありますが、実際問題、それを一律にとというのは、やっぱり私たち個人のオーナー達では難しいなというのが現状。本当にそこが難しいなと思います。もちろん時短の相談には乗ってくれますし、やっちゃだめ、なんてことは言われてはいないですけども。やっぱりなかなか難しいなと。

あと、やっぱり、短期と長期でこれから考えて経営していかなきゃいけないと思うんですが、私たちはもう短期の、目の前にある問題を日々解決していくしかないという状況ですけど、これから10年後、コンビニはどうなっているのかなとか、社会インフラとしてどのように求められているのかなって、そういうところをやっぱり考えながら経営もしていかなければいけないんですけども。時給1,000円になったらやって行けるのかなって、正直思っていますし。だから、できれば一生懸命努力しているオーナー達に、何か国が施策を考えていただきたいというのが、私からのお願いです。

私は、東北の女性オーナーや店長達と話す機会があるんですが、まず東北、田舎ですよ、地方なので。人手不足がすごく、必ずみんなほとんど口に上がって来るんですね。特に仙台市内は、町中は留学生がたくさんいるんですね。私も仙台市内に店があるので、やっぱりすごく格差があります。外国人が多いところは、正直、人が足りています。でも、留学生とはいえども、月に28時間という縛りがありますので、安定した雇用には、なかなかならないというのがあります。それで、今、海外の大学と協定を結んで、インターンシップ制度というのを採り入れました。1年契約で、日本の国際交流みたいな形で、コンビニの経営スタイルとか、そういうのを学んでもらうということ、始めています。そうすると、地方でも、十分に活用して行けるのではないかと、というテストをしています。

あと、実験店にはなるんですけども、私の店舗の中にセルフレジを導入して経営している店舗があります。まだ始めて3、4か月なので、最初の利益が出て来たんですけども、人は半分ぐらいで済みます。そして、これ言っているのか分からないんですけど、売上は若干下がりました。なので、これもやっぱり進めていく価値はあるかなと思うんですね。各社長さんを集めて、世耕大臣が話し合ってくれたことによって、今回このようなヒアリングの機会もできましたし、やっぱり本部も、我々のことを考えてくれるように、変わりつつあるのは現実なので。そういうことはもっと積極的にやっていただければ、これからスピードアップして変わって行くのではないかなと思います。今、早急に本部と話し合っていたきたいのは、働き方改革による人件費を、どのようにオーナーに寄り添うかという契約内容を、新たに作っていただきたい。以上です。

## 議事（2）質疑応答

委員 コンビニだけじゃなくて、日本社会の問題が背景にもあるので、簡単に解決ができない問題がいっぱいあるなと思ったんですが、まず大きなところで契約の問題があるんだろうなと思います。利益配分ということですね。この問題が一番大きいので最初に言おうか、働き方改革の問題が最初でいいのかということなんですが。まず大きいところからお話していきましようかね。契約の問題は、がやっぱり10年前とは社会状況が変わっているんで、このままになっていると基本的にオーナーさんの負担が大きいということですね。解決の仕方として国の何らかの法律なりの制度が欲しいという方もいらしたし、逆に言うと、オーナーさんの集まりの中で話し合っ解決していくという方向性もあったし、いろいろなやり方があると思います。例えば、大きく言うと法律の制度があったらいいよねという話があったと思うんですが、実は制度としては、法律だけじゃなくて、自主的なガイドラインを、業界で決めるというやり方もある。オーナーさんが集まって本部と交渉するやり方もある。ただ、オーナーが集まって問題解決を本部に持ちかけると、契約を切られる可能性があるんで、意見が言えないし、集まりすら持てないというところも実はありました。それについて皆さん解決方法として、もっとこんなやり方の方がいいんじゃないかとか、あるいはそれではだめだとか、やっぱり何と言っても法律なんだとか、この辺りについて、ご意見をいただけたらと思います。

オーナー 基本的に本部主導で経費の分割ができるので、国で補助金とか何かを入れたとしても、結局は、経費をかける立場にある本部がコントロールできると思いますよ。だから、結局入ったとしても、一時的なもので、どこかに消えちゃうと思うんですよ。だから、根本的な契約のところの下がらないと、我々の負担は変わらないということ。だから、どういうふうに入れるかということなんですよ。

委員 そうすると、今、法律なりガイドラインなりで、チャージや利益配分等を、公平な形で、何らかの基準を決めるしかないのではないかということですよ。

オーナー ないと思います。

オーナー 何月か忘れちゃったけれども、4月頃にコンビニ24時間、時短営業の問題とかが出た後だと思うんですけど、イオンの決算記者会見か何かでイオンの社長がミニストップのことを聞かれた時に、「結局行き着くところは利益配分の問題だけじゃない」ということを言ったという記事が日経に載っていたんですけど。いろいろな問題があっても、やっぱり行き着くところは利益配分だと思うんですよ。人件費の問題でも、十分に店として利益が取れていれば、時給1,000円でも払って

いけるわけだけども、それが払えないような状況になっているので。特に、自分で物件を持たないで経営者として入るタイプの契約だと、非常に立場も弱いし、低いチャージでやらざるを得ないし、やり始めると今度はやめられなくなるという問題もあるんですね。本当に自分で物件を持たないで経営者として入るタイプの契約でやっているオーナーが、どのくらいの利益を取っているかって言うと、本当に人に話せないような利益になっていると思うんですよ。チャージを持っていかれた残りが店の取り分になって、そこから人件費払って、経費払って、最後に残るのは、オーナーが夜勤に毎日入って、奥さんが昼間ずっと入っても、2人合わせて20~30万円。これだけ取ればいい方で、取れていない店もたくさんあると思うんですよ。だから、自分で物件を持たないで経営者として入るタイプの契約であっても、やって行けると。子どもにもできればやらせたいなというようなレベルにならないといけない。それは、本部だけが儲かって、加盟店はどんどん疲弊して、こんなことはやっぱりどこかで続かなくなるな、と思うんですよ。それも本部も気が付かないと、何とか今まではみんな我慢してやっても、大きな会社とか何かでも、崩れ出す時ってあつという間に崩れていくと思うんですよ。だから、今年コンビニのことがいろいろ問題になったのは、その始まりだ、というような気がするんですね。どこかで修正して行かないと、あつという間に、コンビニは事業として成り立たないような産業になっちゃうんじゃないかなという、そんな気がするんですね。

あと、皆さん当たり前のようにコンビニで公共料金の支払いとかしていますけれども、公共料金の支払による店の取り分は、50円とか、そんなものだというのには、ほとんどの人は知らないんですね。10万円分取り扱っても、印紙代と100円とかっていう感じなんです。銀行で振込を行うと、振込手数料は時間によって違いますけれども、400円、500円ってかかるんですね。それを考えると、本当に叩かれているなという。もう少し適正な利潤を、コンビニに配分してもらいたい。当たり前のように、インフラって言われながらも、安く使われているなという気がするんですよ。

委員 利益配分だけではなく、もろもろ掛かっている費用の負担なども、不公平になっているということですね。

オーナー そう思いますね。30年前に収納代行、公共料金の支払いが始まった時は、まだ件数も少なかったし、試験的にやっていたということだったので、低い料金でも良かったかもしれないんだけど、これだけ取扱量が多くなってくると、それがコンビニの主な収入源にもなってくるので、適正な利益をもらわなかったらやっていけないと思うんですね。

委員 最初に契約を提示された時は、その条件でもやって行けるような気がしたが、環境が変化すると、やっていけなくなるという話もありましたよね。そうすると、最初に、例えば何らかの形で基準を作っても、時代の変化にあわせて、基準も見直さなきゃいけないということになりますよね。それについてはどう思いますか。

オーナー 最初の設定そのものが、綿密に計算されていて、要するにギリギリのところを狙って、本部は作っていると思うんですよ。

委員 ビジネスモデルが、ということですか。

オーナー ジタバタしても、何ともならないですよ。だから、もうその先に進んで、チャージの仕方含む契約そのもののところにガイドラインが必要。我々から言っても、結局は何ともならないですよ。法律やガイドラインで縛ってもらえない。縛らないと、絶対増えないですね。本部も相当計算して、ギリギリを狙ってきている。本当ですよ。私が経営している店舗なんか、ギリギリなんですよ、本当に。そういうオーナーが大半だと思います。最低保証で2,000万もらって、そこから人件費を払って、という店舗が、私の経営する店舗の周りでは90%ですもんね。そういう人達は、もう商売に対するモチベーションがゼロなんですよ。黙っていても最低保証の2,000万は入ってくる、じゃあ売上がなくてもいいんだな、というふうな店があるから、すごい寂しい店ばかりなんですよ。スタート時点で何か違うのかなって。でも、結局建てたのは本部なので、本部で店建てて売上が上がらないから、じゃあ保証しましょうって言って、それをキープしながら、店があちこちにいっぱいあるような状態なんですよ。なんか違うなと思う。

委員 本部が実態をよく知らないというようなことも何人からお聞きしたと思うんですが、契約の見直しを、本部自らやるという可能性はないわけではないのでしょうか。

オーナー ない。国で何かアクションを起こすと、本部からオーナーに、ちょっとしたお金が回って来るんですよ。例えば24時間補助で3,000円出すとか。「3,000円って1日ですか?」「いや、年間です」、3,000円。どこを見ても上がらないようなお金を紙に書いて判子ついて持って帰るんですよ。それを提出するんです。それくらい、嫌らしいところもあるんです、本部は。一応、補助を行ったという既成事実は作れるわけですよ。お金配りましたって。だから、そういうものを集めていくときりがない。さっき言った通り、きりがないんですよ。だから、元から縛らないと。

委員 違う方の話もお伺いしてよろしいでしょうか。

オーナー 我々は本部が弱くなったり、なくなったりしてしまったら、元も子もないんですよ。やっぱり持続して、継続して行かないと成り立たないので、逆に考えて行った方が問題は解決すると思います。やっぱり本部も強くなる。だからお店も強くなる。それぞれのチェーンで、もっともっとお客様に売れる商品を作ってもら。売れる立地に変えてもらう。こういうことを本部がやるべきであって、実際そういうふうには本部は動いているという実感はあります。もう今年、去年の暮れ辺りから、出店の基準も変わり、これからは加盟店の満足度を上げていくと、これしか考えていない話しか聞きません。現場の担当者にはそういう話はありませんけれども、上の方では間違いなくそういう話になっています。ですから、そここのところを信じて、我々はオーナーとして、利益をどうやって出そうと。同じ一日あたりの売上でも、こんなに利益って違うんですかっていうぐらい、利益は店舗ごとにそれぞれ違うんですよ。その勉強会を、オーナー同士でやっていくことによって、相当改善されます。別に本部がいなくても、我々だけで解決できる問題だらけです。立地の問題だけは難しいんですが。

オーナー それはある程度の売上を掴める店の話なんですよ。委員 まあちょっといろいろなお店はあると思うんですが。

オーナー いやいや。悪い店が基準で、最低賃金が上がっているということは、一番下の人不足だから国は時給を上げる。儲かっている店舗とか、時給の高い、1日の売上が高い店の話ではなくて、「いや、どうやって飯食ったらいいんだよ」「人来ねえんだよ」という、我々はそういう店なんですよ。そこに合わせないと。我々はこんなに勉強しているんですよ、在庫は落とすわ、廃棄は絞るわ、あと絞るところないですよ。もう1個やることはあるんですよ。値入りを上げるというやつ。うちは必死になってやってるんですよ。だから、60%もジュースをガバガバ仕入れて、積んで、棚1本使って全部売って、それで値入れ1%、3%、5%、ここが良ければいいって、10万、20万、それで上がるんですよ。それは基本的な商売やってるんですけど、でも根っこは何ともならないですよ。このままじゃ、絶対無理ですよ。そういう店が大半ですね。

委員 分かりました。ありがとうございます。

オーナー 一番下の話をするために、中途半端に儲かっているような店がしゃべっても分からないと思うんですよ。

委員 はい、ありがとうございます。多分お店によっていろいろ実態も違うかなというところ



ろはありますけど。

オーナー 一番下だと思ってもらえれば。

委員 はい、一番下のところの問題を解決しなきゃいけないということと、多分1つの解決方法ではないのかなというところもありまして、オーナーさん同士で問題解決するというやり方の提案もあるかなと。あともう1つ感じたのは、本部がやっていることが逆にオーナーさんが見えないところもありますよね。実際にどれだけ、何を努力しているのかが見えなかったり。あるいは請求金額がよく分からないとかっていう話もあったり。そういう意味では信頼関係の問題でもあるのかなとか。あるいは情報開示の問題でもあるのかなと、思いましたけれども。

オーナー ないです。ないですよ。

委員 多分それはいろいろな方がいらっしゃるんだと思いますが。ちょっと契約の話は離れて、今度は働き方改革の話も、ずいぶん皆様から出ましたので、これについてお話を聞かせていただければと思います。まず私が感じたのは、オーナーの皆さんの働き方改革はかなりひどい状態かもしれないなということと、従業員の働き方改革ということで、時給が上がったりとか、有給や社会保険の問題に対応すると、実質的にはオーナーさんのコスト負担というのが増えるという状況と理解しました。

オーナー 本部の会計システムで、退勤する時に必ず1分、確かに残業時間とか付くような、今そういったシステムに変わったんですね。かつては30分で丸めるというか、30分過ぎたら残業付けるとか、そういうシステムだったんですけども、ここ数年の間にいろいろな意味で労働環境が変わった。監督署の調査が入ると、実際に指導を受けました。残業時間を丸める作業をしなくて、きちんと1分単位で払ってくださいねと。指導が入ったので、本部もそういったシステムに変えたと思うんですね。ただ、現実問題、スタッフ同士のおしゃべりだったり、私用だったり、準備するまでの手間暇で、ほとんどのスタッフが毎日10分、15分ぐらい、ほとんど残業している形なんです。それが深夜にまたがる場合には、時給がまた跳ね上がりますので、25%上がりますので、そこに対して15%なので、結構コスト的には大きくなるんですよ。でも、それをスタッフに個々に事情を話しても、「いや、引継ぎがありますから」「いや、レジが合わないんで」って。例えば、レジは10円、20円合わないってなると、スタッフ2人でもう30分かかって探していたりするわけですよ。合うまで計算して。その30分の時間外を、こっちは全部負担しなきゃいけないという。現場では、すごく不合理な状態が出ているのが現状ですね。

委員 オーナーによる指導だとかの問題だけでは、解決できない問題があるということですね。

オーナー それも、ありますね。あとは、1つのレジをやって、例えば退勤間際にレジで接客した場合に、お客さんとのトラブルだったり、いろいろな作業だったり、結局伸びてしまうわけですね。そういった場合も必ず時間外を付けなきゃいけない。シフトが終わる間際にお客さんが来ると、次のシフトの人が変わるように指示は出しますが、結局知り合いのお客さんだったり、懇意にしているお客さんだと、コミュニケーション取りながらレジもやるんで、結局時間がかかっちゃうんですね。

委員 この問題はどうかしたら解決できるとお考えですか。

オーナー ずっと悩んでいる部分なんですけれども、機械的に簡単に割り切って、業務はできないのが現実なんです。その辺、法律の解釈をもう少し緩めてもらって、実際に労働した時間なのか、どうなのかというのを、現場の方に裁量を与えてくれるなり、そういった方向にならないと、機械的に切られると厳しいものがある。私が経営する店舗で、試しに各店舗の時間外のコストを計算すると、1ヶ月あたり3万円弱ありました。店舗数が増えれば増えるほど、金額のトータルも増えますので、結構な負担だと思っています。

委員 それは法的な解釈がどんどん厳しくなっていく、厳格になっているので、難しいというところなんですかね。

オーナー はい。

委員 おそらく違う視点で見ると、働く人の人権の問題ということが言われるので、働く側から見るとそれは当然の業務の関連性の問題じゃないかという見方もできるので、なかなかここは難しいところですね。あとオーナーさんの働き方改革の問題はいかがでしょうか。皆様、結構な時間の負担がかかっているというのは、オーナーだから仕方ないということなのか。

オーナー 私個人的には、それはやむを得ないから。各店舗それぞれ穴があれば、そこに穴埋めに行ったりしている。店舗間の距離が長ければ、移動する距離も1日200キロとかってということもありますので、実際お店に入っている時間は短くても、拘束されている時間はすごく長いです。

委員 そうでしょうね。そうすると、オーナーの働き方で言うと、先ほどの24時間営業の問題とかあるかと思いますが、あるいは、セルフレジの問題についてはどう思われていますか。

オーナー セルフレジも、私が営業している店舗にも、一部入って稼働はしているんですけども。現実、全客数の3%から5%ぐらいの稼働率しかないんですよね。なぜかというと、結局タバコだったり、カウンターフードだったり、そういった商品がセルフレジでは対応できないんですよ。大体コンビニに来るお客さんの目的の大半がタバコだったり、カウンターフーズだったりする。結局それを使えないレジはほとんど、ある意味無用の長物みたいになっちゃうというのが現実なんですよ。本部では、そういったレジを設置したので、人件費削減できますよねっていう方向なんですけれども、現実、人件費の削減には一切効果はないです。

委員 留学生の問題もあったかと思うんですが。

オーナー 私の店舗にもフルセルフレジが入ったんですけども、タバコとお酒は、いったん処理が止まって、画面が止まって、認証ボタンを押すと進む形になっています。ただ、セルフなんですけど、稼働率も今3割ぐらいです。いったん5割まで行っちゃって、使い過ぎだっという感じで3割にしています。一番良かったなと思うのは、従業員がすごく楽になって、休憩ものんびり取れる。そこまで稼働率を上げるといところがやっぱりそのポイントかなと思います。全店でそうできるかどうかって言われたら、分からないが、光は見たかなと感じています。

オーナー タバコと違って、どこに置いてあるんですか？

オーナー タバコは同じです。

オーナー お客さまが自ら取るのですか？

オーナー 取れるようにはなっていません。

オーナー タバコは取ってあげる？

オーナー 取ってあげるんです。

オーナー 認証は自分でやれる？

オーナー 認証は店員がやりますけど。その時にピンポンって呼ばれるので。

オーナー 呼んで、行って、見て。

オーナー 結局スタッフが有人レジのところでも無人レジを見て、結局スタッフがその都度対応しなきゃ、すごく逆に負担が増えちゃったという。

オーナー でも、うちの店ではそんな感じではないです。

委員 お店によっても違うのかもしれませんがね。

オーナー だから、やっぱりやり方だと思うんですね。いろいろなこう。

オーナー あと多分レジの性能だと思いますね。

オーナー ああ、そうですね。

オーナー チェーンが違うので。

委員 そういう情報共有もあった方がいいのかもしれませんがね。

オーナー そうですね。まだ実験なので。本当はまだ分からない内容なので。

委員 分からないですよ。やってみないと分からないという。

オーナー ええ。ただ、やっぱりそれが本部側にお金的な予算もないので、いっぺんに進められないということもありますし。

委員 やりながらいい解決方法を見つけていくという。

オーナー そうです。今もがいている状態です。

委員 ああ、そういうことですね。それは本部の方が検討して、ということですよ。

オーナー はい。

委員 在留資格の問題についてはいかがでしょうか。これはもう法律的に解決できないので要請なんですかね。

オーナー コンビニの仕事って、レベルは高いです。正直、単純労働よりもずっと高い。留学生がすごくやりたいバイトなんです。倉庫の仕分けの仕事で、日本語を一切使わないような状況、お弁当作っている状況よりも、ずっと憧れる仕事なんです。仕事を通じて、日本の文化も覚えられるっていうんですよ。3月はひなまつりとか。4月は何とか、四季を感じられるバイトなんです。だから、すごく正直好評だと思うんですよ。逆に単純作業で口を利かないような作業だと、どうしても日本という国をマイナスに捉えてしまうと思うんですよ。やっぱりそういう意味でも、私はコンビニを特定活動の中に入れる方が、日本という国がよく思われるんじゃないかなと思います。

委員 実際、東京でも在留資格の問題を解決することで、随分と人手不足も解消できるという意見がありました。あと優秀な人が多いとも伺っています。

オーナー そうですね。外国の方は、大学に行って、留学生になって来ている。そういった面で、知識レベルが高い方が多いんですよ。ですから、我々以上に日本語の深い内容まで理解していて、たまに驚いたりすることもあります。本当に留学生はすごくレベルが高い。あと、ベトナム人さんとかは、特に日本人と親しみやすく接してくれるので、お客さんからも評判が良かったりするケースが多いですね。ただ、どうしても学生なので、一定時期が来るとすぐ帰らなきゃいけないという形になります。そういった意味では、法的な、在留資格を含めて、きちんとしたものができれば良いと思う。コンビニの業務自体は、外国人にとってすごく評判のいい業務らしいんですよ。日本語が覚えられるというのもあります。

オーナー 私もインターンシップ制度を通す時に、入国管理局に行って、説明をしました。「コンビニで教育なんてできるのか。」という答えが返って来るんですね。でも、本部の1年目の社員も研修に来ています。だから、社員教育を普通にできるレベルにあるのに、そのように国が見ている時点で、現実問題は全然良くなっていかないのかなと。誤解があるんじゃないかなと。みんながみんな、オーナーは床の上で寝て、起きて仕事をしているわけではないので。ちょっとブラックなイメージがつきすぎているのも、問題かなと思います。

オーナー 都市部は外国人もいますよ。田舎はいないです。そういう状況で、じゃあどうすればいいかという。だから、普通に学生もいない。うちは学生のバイトも来ないよ

うな状態ですよ。根本的に人がいないということですよね。それか、例えば、県単位とかで留学生を受け入れて、教育してもらって、ある程度、言葉が分かる状態になったら、困っているところに斡旋してもらおうようなシステムがあるといい。まず言葉を教えるとか、もう英語でもしゃべれないような、アジアの人が来ても何も分からないような、どうやって教育するのという感じのイメージなんですよ。すごいレベル高い人が来るっていう、それはやっぱりそういう、仙台とかの大都市であれば、大学もあるし、それなりの人が寄って来るから。でも、我々からすると、やっぱり、人も来ないし、外国人もいないと。もうどうしよう、手の打ちようがないような状況で、私は今やっているというのが一番の訴えたいことですよ。私が出店している地域では、県単位でも、本当足りないですよ、人が。どこを見てもみんな募集しているんですよ。

オーナー 人手不足の問題、働き方改革から来ていると言いますが、じゃあ人がいたらどうなのか、ということも考えないといけないと思います。人がいれば、それだけの人件費が出るわけですから。成り立つんですかっていう。

オーナー いやいや、足りないんですよ。

オーナー 人がほら、そろっていれば。もう完全にマーケットの問題であって、そこで継続してやっていくべきかということは、本部と話し合えばいいだけのことなんですよ。

オーナー いやいや、そういうことではないです。人を雇い入れるためには、時給を上げて社会保障を付けないと来ないんですよ。だから、うちで実際やっている時は保険を付けて募集したら人が来たっていうこと。

委員 要するに人件費が低いから来ないっていうことですね。

オーナー うち、今付けているのよ。あまりにも辞められて、6人で、あ、これは無理だな。じゃあ人を募集しよう、どうしようかと。じゃあしょうがないって、実は会社もやっているのよ、じゃあ持ち出して募集しましょう。すぐ来る。もう2人すぐポンと入って。

委員 時給上げればということですね。

オーナー 時給上げて社会的地位を付けなきゃだめなんですよ。ただ、時給が、周辺の店舗

の方が高いんですよ。1,000円前後の時給で募集していると、みんなそっちに行っちゃうんですよ。人が辞めてしまった影響で、今年から、11時から5時まで閉めて、時短営業を始めたんですよ。経費は抑えられて大変いいですよ。夜中に電話も来ないし、セコムも入れているし、すごい安心してゆっくり寝れるんです。ただ、不安なのは、本部に削られるものもあるということですよね。ただ、お客さんが少し減る。いろいろな問題があるんですけど、結局は人が来て、利益があると、人をちゃんと雇えますから、安心してまた人間を戻せるという感じなんですよ。人手不足は、地域によっても実態が大きく異なるので、この辺りの問題も解決してほしい。売上も悪い、そこが基本でやっぱりやってもらおうと、十何店舗やっているとか、多店舗やっているとか、それなりの売上で、こっち良くて、あっちがダメって言っても、それなりにやれていると、人もいっぱい来る、外国の方もとてもすばらしい人来るって言っても、我々いないんですもん。その辺の問題も1つ解決してもらいたいなど。委員 別の観点ですが、社会インフラの話で、コストがかかっているのに、それに対する消費者側の認識もないということなんですが、こういう社会的インフラを担うことに関しては、いかがでしょうか。コンビニとしては役割を担うべきだというふうに思うのか。

オーナー 私はやっぱり必要だなと。それは震災を通して思ったこともあるし、今出店している店より自宅は5キロほど離れているんですけども、自宅では民生委員やっているんですよ。ただ、仕事が忙しくて、自宅の方の民生委員の仕事はあまり手が回っていないんですけども。ただ、店にいと、いつも来るお客さんのことがやっぱり気になるんですよ。年配の1人、独居老人とかいっぱいいるわけで。実は今年になってから、少しアルコール依存症の男性の独居老人が毎日来ていたんですけども、だんだん具合が悪くなって、足が不自由になって一人では来られなくなってしまった。それでも、誰かに送ってもらって来ていたり、タクシーで来たりとか、していたんだけど、それもなかなか厳しくなった。今度はこういう感じで、店には来るものの、今度帰れないとかね。市の方と連携を取ったりしたんだけど、意外と社会福祉とかって冷たくて、まだ自分で、ある程度年金もらってたりすると、まだ自分で動ける人だから関与できないと言われて。ただ、見てもらえないので、店までの送り迎えをしていたことがある。お客さんも買い物に来れないので、どうしているのかなと思うと、店以外に来ていないとかって言うから、うちの従業員にもやさしいのがいたんで、台車に乗って迎えに行って、買い物に、というのをやっていたんです。ただ、来ないと死んじゃったんじゃないかなってというのが心配になって、毎日、何度も市に電話してたんだけど、やっと入院することになって、ああ、良かったなど。そんな感じの老人が何人かいたんですよ。だから、こういうのもやっぱり見て、毎日来ていると分かるから、ある程度見ないふりはできないなと思ったんですよ。見守りだったり、というのはやらなければならないと思う。見て見な

いふりして、後で死んでいた、なんて言ったら目覚め悪いしな、と思うんですよ。そういうのはやっぱり必要だなと。あと徘徊老人とかがいたら、すぐ110番するとかいうのは非常に大事だなと思うんですよ。私自身地域のコンビニ防犯協会というのをみんなでやっているの、やっぱりそういうのも、インフラとしては大事になって。すぐ警察から連絡来て、今高校生がいなくなったとか、家出した子がいるから、見かけたら連絡して下さい、という連絡が、警察から来るようになっているので、そういうのは必要だなと思います。

委員 見守りというのは、本当に非常に大きな役割を果たしていると思います。その他にも、公共料金や宅配便など、いろいろなサービスを提供されていますが、それが加盟店の負担だけでやる、というのも非常に大きな問題だと思います。全てのお店が、同じサービスができるかということ、いかがでしょうか。

オーナー コンビニ受け取りなんかも、大きな荷物とか、年末とか、お盆前後とかにまとめて来られると、どこに置くんだよ、みたいになるんですよ。だから、都市部の店だと、やりたくない、というオーナーさんも、たくさんいると思うんです。店が狭いの、都市部の店ほどコンビニ受け取りが多かったりするので、事務所にも入り切らない感じになると聞きます。

委員 そのようなサービスは、加盟店ごとに、やらないという選択はできるのでしょうか。

オーナー できないですね。

オーナー ただ、最近は若干サイズが大きい荷物は預からないようになった、という話は聞きます。ただ、やっぱりまとめて来られると、引き渡しに手間かかるのに、1個引き渡して50円かよ、みたいなことを考えると、やりたくないなって思いますね。

委員 そうすると、社会的インフラとされているいろいろな負担の部分で、自分はこれはやらないとか、できないわけですよ。もうそれはやらなきゃいけないんですよ。お店の事情とか、関係なく。

オーナー 社会インフラって、何なんですかね。今言った、お金を払って物を預かっているということは、それインフラなのか、ということです。でも、インフラってばやっとしてるから、何をやって、例えば交差点のゴミを履いたりするか、あるいは老人をコンビニから送って行って連れて行ってやるとか、いろいろなところ、サービスをうちでもやりますよ。というのは、インフラって定義されてないから、何



をすればいいかって言われても、我々も、あれ、何するのかなって分からないのが現状だと思います。

委員 コンビニが事業の発展の中で、例えば公共料金を扱いますよ、あるいは24時間営業して、その中で見守りとかをしますよ、というところを、チェーン全体で制度的にしていくことで、社会のインフラということと言われるようになってきたんだと思います。さらに、それを、社会が期待するようになったんだと思います。その期待が、大きな負荷をかけているんじゃないか。

オーナー インフラとして期待されている内容が、普通に店をやっていると、当たり前に行うことだと思うんです。やらない人はやらないかもしれないですけど。まず常識で、困っている人がいれば助けるとか、それは普通の人間の常識的にやれることと、インフラって定義された時に一体何をやるためにインフラってコンビニは言われているのかなというところが分からない、微妙なところだと思うんですよ。インフラって言っているにも関わらず、はっきり言えば、国も分かっていない。じゃあインフラ、インフラって言っていて、じゃあ震災を受けた時に、優先的に荷物運んで弁当とかおにぎりを届けるように我々が自衛隊で先導しますよ、だから、あなたたちはインフラですよというのか。

委員 社会インフラという話は、実態として言われているだけなので、国として制度的に決めたわけではない。

オーナー 確か2年前にインフラにすると。国の方で発表していますよね。ということは、一体我々に何を求めてインフラって言っているのか。例えば荷物受け取って、いっぱい邪魔なところへ、やめたいけど、どうすればいいんだろう。でも、インフラだから、これ取っておかねばね、なんて本部も取って置いとけって言うし、っていう話なのか。それとももっと根本的な何か社会貢献的な何かがあるとすれば、その辺を教えてもらえれば、我々もちょっと努力できるかどうか分からないですけど。その辺がぼやっとしたインフラ化というところの問題があるような気がするんですけどね。

オーナー 言っていることも、すごい正しいと思うんですよ。やっぱり曖昧過ぎる。国として、立場が。震災が起きた時に、私たちが電気や水道をお客様方に、「助けてくれ」って言った時に、やっぱり差し上げているんですね。でも、その負担はオーナー負担になります。その辺の明確化を私は2、3年したら出来上がるかなと思っていたのに、全然できて来ない。その辺を分かりやすく提言していただきたいなとは思

ます。それを希望します。

委員 ありがとうございます。時間も限られているので、何か他に話したいことがある方、お願いいたします。

オーナー 先ほどのお話の中で、オーナー同士でまとまって、本部との対等お話し合いの場を持つということだったんですけども、やはり契約に関わるということで、はっきりものを言えないというのがあります。この力関係の問題が、一番大きいと思ったのと、コンビニユニオンという、オーナーの団体が一応あるんですけども、コンビニ本部は団体交渉はしないということで、一度もそういう席に着いたということはないような話になっております。ですので、オーナー同士での集まり解決のための交渉をするというのは、現時点では、ちょっと難しいのかなと。もちろん働きかけていくのは大事だと思うので、そのような集まりができればと思います。コンビニの今の労働実態というのは、人がギリギリで、ワンオペいうことで、おそらく夜勤はほぼ労働基準法に違反した状態で、休憩はなしの状態働いているという状況になっていると思います。

委員 まさにオーナーの働き方の問題というの、解決していかなきやいけないですよ。

オーナー オーナーだけでなく、本来は人件費を計上するべきであるオーナー夫婦、親族の人件費計算はされずに、契約がかわされている実態がある。家族でやっている以上、人件費はタダだということになっている。そのうえで、結構ギリギリの計算でされていると思うんですよ。今、この経費も上がっている中での、人件費も上がって行く中で、オーナーの負担増になっていった時に、本部からの支援がどれぐらい出ているのかなってなると、結構人件費負担だったり、経費だったり、電気代だったり、いろいろなものの値段が上がっていることによる負担部分に関しては、まだオーナー負担がほとんどかなというふうな感じは抱いておりますけれども。その深夜の休憩を与えられていない状態だったり、ちょっとブラックな働き方という、そういうのをしっかり本部でも受け止めて、1つ1つ考えて欲しいなど。余裕のある店舗運営、何かあった時に、余剰人員がいないと、店舗が本当に夜勤1人で回している時に、その夜勤者がもし交通事故に遭ってしまったら、インフルエンザが流行った時にどうすとか。皆さんご家族も、身障者の方もいるので、大事な時休ませて、というののうちではやっているんですけども、やはりその時はシフトがかなり厳しくなり、複数店舗経営しているのですが、これが組織がもし大きくなっていった時に、これから人件費が上がって行く中で、かなり怖いというのが正直出て来るんです。言ってしまうと、今、時給が50円アップした場合、私が経営する

店舗では、今は黒字にはなっているんですけども、多分トントンか、赤になってしまうというような計算をしておりますので。人件費の、この時代の、年3%という上昇率は、かなりのハイペースだと思うんですけども、その3%の部分を、本部も一緒になって考えてほしいというのが正直な気持ちです。

委員 そうですね。団体交渉になるのか、自主的な話し合いになるのかは別としても、実態はギリギリなので、話し合いをして、契約条件等なども見直し、改善策を探っていきたいところですね。従業員の働き方というか、意識の問題についてはいかがでしょうか。

オーナー やっぱり国から言われれば、その通りにしなきゃいけない。そうすると、結局我々オーナーが、苦しくなっていく。皆様、同じように苦しんでいるのに、30年以上、契約が変わらないのはなぜだろうと。もっと本部との話し合いが進んで行ってくれればいいなと思います。

委員 そうですよ。別のヒアリングの場で話にも出たのですが、実は本部とオーナーの関係は、共存共栄で、本来は対等だったんじゃないかというところで、実はそれは対等でなくなってきていると。

オーナー 私たちが団体で交渉したところで変わるわけではなく、やっぱり本部が、もう機能であるわけですから、会社の利益を優先するのは当然になるわけですね。ですので、もうここは1つしかないと思うんですよ。利益配分の見直しです。そこをやるか、やらないかのラインというのは、私たちが120%やったところで微々たるものなんじゃないかなということも見えているというか。そこを変えない限り、全てにおいて解決しないと考えています。私の個人的な感想としては、今までコンビニエンスストアの問題が闇に包まれているみたいなのところがあって、やっぱり大手のチェーンなんかは、もう大スポンサーの力を持っていて、マスメディアさえも押さえ付けるといふ動きがあるのではないかと。そういうところも含めて、見直して行ってもらわないと、やっぱりまた闇に包まれてしまう。力でねじ伏せられてしまうのかなという気はしますね。

委員 せっかく問題が挙がったので、きちんと解決していくということですね。

オーナー インフラですとか、働き方改革ですね、いろいろ現状、問題があることも事実なんですけど、やっぱりお店自体が、そこそこ納得のいく売上、商売をして成り立っていれば、ほとんどの問題は解決すると思うんですよ、根本として。なので、そこがうまくいけば全てうまくいくと思うんですけど、やっぱり先ほどから皆様がお

っしゃっている通り、利益配分が問題の根本だと思います。

委員 そこを積極的に解決していく方向にしなければということですね。

オーナー ええ。そこを、どう本部に分かっていただけるかという問題だと思うんですけど。

委員 分かって、自主的に変えられるのか、あるいは法律なのかというところですね。他にはいかがでしょうか。

オーナー 今回このような機会いただいたんですけども、国が動けば何か変わるのかもしれないけれども、個人的には、何かどこか分が悪くなるんじゃないかっていう不安があります。もちろん、国にももちろん動いていただきたいんですけども、やはり、ユニオンですとか、横のオーナー同士のつながりで立ち上がって行かないと、最終的には変わっていかないんじゃないかなとは思っています。

委員 多分、皆様はコンビニが好きでやってらっしゃるんだと思うんですね。だから、今後、こんなコンビニにしたいとか、そういうご意見がある方がいらっしゃれば、お伺いしたいんですけども。

オーナー はい。皆さまオーナーとして1つ1つの事に納得したいと。納得して、あ、こうなんだと。それなら、受け入れられる話も出るでしょうし。ですから、やっぱり会話しかないと思います。あと、本部なり、国なりが、それぞれの立場で問題を解決していくしかないのかなと思います。本当にさっきも言っていますけれども、オーナー同士の会話で本当に解決することっていっぱいあります。あ、なんだ、そうすれば良かったのか、ずっと勘違いしていた、この連続です。店歴が長ければ長いほど、それに陥っています。

委員 思い込みがあるということでしょうか。

オーナー そうですね。ですから、私たちは、ちょっと1年半ぐらい前から、オーナー同士で話し合おうと横のつながりを持ってやって行こうということで、今東北全部で我々のチェーンでも50人を超えるオーナーさんたち同士で集まって話をしたりしております。そういう中で話しすると、安心するんですよ。すごく安心するんですよ。

委員 共通の悩みだったり、勘違いが分かったりということですね。

オーナー そうですね。あとは吐き出してしまえば、あとは前向きに物を考え始める。皆、商売が好きでやっている。先ほどお話に上がりましたように、やっぱり利益が解決するんだと。最終的には、じゃあどう利益を上げようか、という勉強会に必ずなります。

委員 勉強会はどのくらいの頻度でされているんですか。

オーナー 勉強会はしょっちゅうです。今月もやりますし。それで声掛けして、もういろいろな新しい人達に入ってもらいながらやっています。そうすると、例えば3年目のオーナーというのは、3年目の役割があるんですよ。そうすると、歴が長いオーナーも、「ああ、そうだった」と、自分らも忘れていたと。先に進んだものが自分もこうだったんだとか。あと、今やっている人達が、「あ、そうだった。忘れてた、初心を」と。やっぱりこの積み重ねしかないと思います。私たちはこういう意味で、新たなコンビニのあり方というよりも、オーナーの考え方の在り方をもう一度話し合う。そういう会を、どんどんやっていきたいと思って、やっています。

委員 その話し合いの中で、本部との交渉はされるのですか。

オーナー 交渉ではないんですよ。単純にこういう問題があります、ということ本部の担当者に伝える。担当者から話が上がらないようであれば、その上に伝える。その上で行かないんだったら、さらにその上に伝える。「その上、誰？」と言うと、昔が担当していたやつがその上に行っているから、じゃあ連絡してみようとか、そういう形で、上に、上にと行くと、どこかで必ず問題が取り上げてくれる。やっぱり忙しいですから、本部も、ものすごく。単純に、上に上がって行くパイプが詰まっているだけで、飛び越えて話をして行けば、大体聞いてもらえない話は今のところないです。きちんと、対話の場を持って、やってくれるということで。そういう答えで話をしてもらっていますから、私はこのことを信じて、安心して店舗の経営に専念しています。その状態が一番いいと思います。

オーナー おっしゃることは分かるけども、ただ、上の方に分かってもらえるか、というのは、ある程度上の方は、実態を分かっているんだけど、見ないふりをしている、ということがあると思います。実際、一日の売上が低い店は、こういう大変な思いしているとか、オーナーは365日休まないでやっている、なんて話は承知しているわけですよ、役員なんかは。そんなのは分かっているけれども、いちいち目向けていたんでは大変だから、知らないふりしているという。社会保険に入ったら、こういう状況になるというのは、みんな分かっているわけですよ。分かっているけれど

も、知らないふりしているというのが現状だと思うんですよ。

委員 問題によって、全部違うのかもしれませんがね。社会保険の問題もあれば、実際の経営上の問題もあり、いろいろな問題を分かっているケースと、分かっているケースとある。

オーナー あるチェーンは、商社の系列なので、上の方は、ここで例えばFC店の方を向いてやると、このまま役員は続けていられないかもしれないという、そういう判断になるというのもあるらしいんですよ。やっぱり会社の利益。FC店の利益も大事だけれども、会社の利益も、株主の利益も大事だから、という部分もあると思うんですよ。

委員 そこは、話してみないと分からないところでもありますよね。

オーナー そうですけどね。ただ、私のチェーンでは、月に1回、地域のオーナーの集まりがあるんですけども。希望者の集まりで、いろいろな要望は出すんですけども、やっぱりどうしても、ここから先は通れません、みたいな。

オーナー オーナーと社長たちが会する会議にも出たことがあるんですが、正直、その場はとでもオーナーとは思えない勢いで、本部の役員方にすごい勢いで文句を言っています。やっぱり今、本部はいっぱいいっぱい。利益を出すところまで。これ以上ギャーギャー言うと、こっちも潰れるよな、というところで、どこで利益を生み出せるかということで、すごく今葛藤、模索している途中でもあります。でも、やっぱり下の意見ももちろん大事だから、1人で煮詰まっているオーナーさんのために、やっぱり相談会をやるかとか、実際に個別相談をやっていたりもしている。少しずつなんですけど、やってはいます。あと一番感じたのは、私は社会保険にも入っているし、有給も取らせているんですよ。なぜ、私の店舗が出来ていて、他のところができないかと言うと、やはりオーナーに情報が伝わって来ていないからだと思います。これから有給消化5日間が義務になりますよ、ということを、私たちは何年も前から知っていました。それはなぜかと言うと、労働基準監督署が会を開いて、勉強会をしてくれたんですね。アトランダムに。いろいろな業種の方です。でも、それにコンビニで参加しているのは、私だけでした。だから、私は、事前にならざるを得ないというのを聞いているので、その準備ができます。当然、本部からは一切入って来ないです。こうなりますよって突然です。ある日突然こうなりますよって言われたら、みんな準備できないですよ。そこが、今一番の問題だと思うんですよ。有給5日間取るなんて、いきなり言われているから大変な状況だし、

それが2年前から分かっていたら、そうなるらしいね、じゃあこうしなきゃいけないね、じゃあここはお金掛けられないよねとか、じゃあ経営でここ切り詰めなきゃいけないよねっていう準備ができる能力があるはずなのに、やっぱり情報が全然ないんですよ。本部も持ってないんです。本部も多分、我々オーナーよりも労務管理について詳しくないんです。教えることはできない。一部しかいないんですよ、詳しい人。助成金のことを知っている人は、誰もいないですよ。

委員 みんな全体像を知らないから。部分でね。

オーナー そうです。だから、国の法律を我々に、そのまま渡して、我々は国の法律だからやるしかないんですけど、その説明はほとんどない。オーナーは経営者なんだから、個人で調べてよって言われても、現実、朝から晩までレジ打っていて、そんな事ができるかといえば、できないですよ。そこの説明を、説明会とかが前もってあれば、オーナーもこんなに慌てふためくことはないんじゃないかな、と思います。

委員 それは本部のサポートの問題ですか。

オーナー 正直、サポート体制を作れないと思うんです。責任を取らなきゃいけないからです。自分たちが責任取らなきゃいけないから、外してくるんですよ。

委員 それと先ほど言った一緒になって繁栄していく思想から少し離れて、自分たちだけの利益になっちゃっているんでしょうかね、それぞれが。

オーナー そこはやっぱりそうですね。オーナーさんに負担が。

委員 かかっている。結局弱いところにかかるということですよ。

オーナー 先ほどおっしゃった、情報の格差、それがあまりにもあり過ぎると思います。

委員 お互い同じ情報を持っていれば、同じ方向を向いて解決できますよね。

オーナー 結局、我々がお客様へのサービスを向上させると、その分、私たちの負担が上がって行くんですよ。やっぱり本部も、それに伴ってコストを負担して欲しいなと思います。実際、税金のこと、個人事業主なので、個人的に税金は払ったりはいろいろあるんですけども、労務管理ももちろんなんですけれども、個人的に税理士や社労士を雇わないと我々はわからない。本部は何1つ分からないです。そういう

意味では、本部もそういう体制を作っていただかないと、それこそ情報の格差ですよ、ますます広がっていくとは思いますが。

委員 多分社会がどんどん変わって行くと情報格差もどんどん広がって来るので、お互いが歩み寄らなきゃいけないかと思うんですけど、お互い努力しなきゃいけないというところもあるんでしょうね。

オーナー 雇用に関する管理が雑というのも、我々は知らなくて雑になってしまっているところがある。労働基準監督署からは是正の勧告をもらったことがある。結局、本部の提供するシステムに、対応できるソフトが入ってないんですよ。そういうのは、一応経営指導を謳っているのであれば、本部の方できっちり指導して欲しいなど。

#### **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