

## コンビニオーナーヒアリング（第12回） 議事要旨

日時：令和元年9月17日（火）14:00～16:00

場所：TKP 札幌駅カンファレンスセンター カンファレンスルーム 2B

### 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】

皆さん同じようなことを思っていると思うんですけど、コンビニの課題についてなんですけど、私なりにまとめたものを伝えたいと思います。まず人手不足が挙げられます。お店にとって人手不足は一番深刻で、人がいなくなったら求人しないとだめなんです。求人したくても、今は時給を上げて来ない。1,000円以上であつても来ない。そういうことが続いております。

また、働くに当たっても魅力がないんじゃないかと思っております。これは他のドラッグストアとか、小さなスーパーとか、大手のスーパーとか、そういうところは主婦層とかの囲い込みがものすごく、コンビニまで回ってこないとか、集まりづらいとか、そういうのがあると思います。あと福利厚生の部分とかが魅力的ではないというのが当たり前になって来ているというか。そこら辺をもうお店単体ではカバーしきれないぐらい、限界に来ているというところがあるので、今回伝えたいと思いました。

あとは、働いてもお客さんからのクレームが多いとか、覚えることが多すぎるとか、そういったオペレーション的なものがあるので、仕事をしたいけど、こういうのがもうネットでも出ているので、仕事しようと思っている人にとってコンビニは弾かれるものになっているというのがあると思います。コンビニはやっぱり接客が主なので、クレームとか、覚えることが多すぎると接客が好きでも、もっといいところはたくさんあるので、そっちに行ってしまうというのがあると思います。

ちょっと話が飛んでしまうんですけど、人手不足で今、時短営業とか言われていると思うんですけど、個人的には今はやらない方がいいと思っています。ただ、人がいなくてにっちもさっちもいかないといった場合は、再契約なしの覚悟を持ってやるのはいいんじゃないかという気はします。時短営業は、実験程度だったらいいんじゃないかなと思うんですけども、実際お店でやろうとしたら、不可能な部分が多すぎて、まだまだかなという気はします。

続きまして、フランチャイズ契約問題。細かくは時間がないのでいえないんですけども、もうここまで皆さん同じようなことを、ネットでもたくさん上げられているところで、ここまで来たら本当に他のオーナーさんも言っているように、かなり問題がありまして、抜本的な、もうゼロからのスタートぐらいで見直す。その見直しに対しては国が関わるべきというか、チェックを入れるというか、そういうような感じにしてもらわないと、私もコンビニを約 20 年程していますが、今の本部だととりあえず変えても、とりあえず変えましたよ、くらいの体で終わってしまう感じで、実際のお店からしてみると、逆に悪くなったりとか、良くした半面、絶対悪い方が出て来るので、第三者委員会とか、チェックする方がいいと思います。

あとは、人件費の高騰とか、福利厚生とか、営業時間帯ですね。フランチャイズ契約には最低保証制度というのがあるんですけど、その中身も変えて欲しいです。

あとインフラ問題ですけども、本当に大切だと思っておりますけど、やる方としてはもうキャパオーバーというか、トイレとか、そういう問題も含めまして、耐えられないという感じになって来ております。以上です。

### 【オーナーからの意見②】

私からは2つ、コンビニ会計と呼ばれる特殊会計のことと、時短営業についてのお話をしたいなと思います。コンビニ会計というのは、一般的に使われる会計とは違ったコンビニ特有の会計のことなんですけれども、簡単に言うと、廃棄原価を売上原価ではなく営業費で処理し、ロイヤリティの算定基準が売上総利益なので、廃棄原価の相当額を加盟店に全て負担させるという会計のことです。これがちょっと問題じゃないかということで、ちょっと話しておこうかなと思っています。極端に言ったら、廃棄の方の損失は本部の収益には影響しないということになるんです。これを踏まえた意図的と思われる経営指導の多くは拡大均衡とかいう言葉を使いながら、とんでもない数の発注を要求したりとか、提案されたりとか、というのが数多くあります。あと、セール、キャンペーン等を使い、採算が取れないカウンター商材とかを強制的に、早期に導入させたりとかすることが起こっております。最近ですと、夏おでんだとかがそれに該当するのかなと思っております。

本来、小売業がデイリー商品に発注する上で一番大切なことは、表裏一体の関係にある機会ロスと廃棄ロス、これを最小限に抑えるということがすごく大事なんです。あと発注精度を高めること。これは永遠のテーマだと思っておりますが、こういうのが全く指導に入って

来ていないんですよ。なので、本当に売上を上げるだけで損失に関わるということというのは、本部と全く関係ありませんので、発注量とか、そういった機会ロスの部分だけの指導しかないのかなと思っております。こういった本部の利益ばかり追求する企業体質というの、加盟店のコストを無視した経営層というの、私は悪意があると思っております。見切り販売の話も後ろ向きなのはずっと昔から言われていることだと思っておりますので、本当だと思えます。

ひと月あたりの全国平均の廃棄というのが約70万らしいんですけども、うちはちょっとそれより少ないんです。少ないとどうなるかというと、不良店というレッテルを貼られてしまって、ずっと言われ続けてしまいます。私が実際そうです。共存共栄を謳うのであれば、ここが一番に改善すべきことなのかなと私は思っております。

時短営業についてですけども、これについては人手不足が原因で起きた問題で、店舗を維持するためには、やむを得ないことなのかなと思っております。何週間も求人広告を掲載しても、本当に今は応募がありません。なので、しょうがないのかなと思っております。なので、本部も前向きにもうちょっと考えていただくべきことなのかなと思っております。初めは明確な理由なく売上が2割3割落ちますよと言われていましたけれども、実証実験の結果を見ても、実際に店舗を閉めている時間しか売上が落ちてないんです。なので、実際は深夜時間帯というのは、一部の繁華街の店舗を除くと、大体は赤字経営だと私は思っておりますので、加盟店の利益はこれで改善するのではないかなと思っております。ところが、本部の収益は売上に依存しておりますので、休業時間では減少になるけれども、積極的ではないところがここにもあるかなと思っております。深夜営業によっていかにお店がコスト負担を強いられているかというのが、これで分かると思います。なので、利益配分が適正ではないということの証明になるかなと思っております。

あと、人手不足の解決策って実際何の提案もありません。契約の見直しもやりません。なので、4月に行われた加盟店支援策ですね、この結果、もう一度考え直す必要があるんじゃないかなと私は思っております。以上です。

### 【オーナーからの意見③】

大きく分けて2つになると思うんですけども、私はコンビニに加盟をして早十数年が経とうとしています。まずはじめにコンビニ業界に加盟できたことを心よりありがたく思っております。たくさんの夢と希望を描き、皆さんも加盟したことと思います。一番に家族、従業員さん、お客様に幸せになってもらいたいと思いつつながら商売を続けて来たと思います。ですが、ここ数年数えきれない壁が立ち上がり、限界を優に超えています。

私が思うのはホワイトな経営です。基盤として利益配分の改善と、フランチャイズ法だと思っております。人件費の高騰もですが、満足な社会保障ができず、やりたくてもできない現実を皆さんお持ちではないのかなというふうに思っております。我々個人事業主では伝えても、伝えても、契約という言葉がある以上、共存共栄という言葉すらむなしく響き渡ります。長い年月がある契約は変わることがほとんどなく、時代に合わせた変更が何1つとし

ではありません。利益が減る一方で、毎年我々にかかる税金も変わりません。この部分も皆さん、相当なご苦勞をされているかと思っております。ここでコンビニ業界が変わらなければ、ビジネスモデル自体がもう成り立つことは不可能だと思っております。コンビニエンスストアがインフラとしてあり続けるためにも、国としてこの業界に新しい風を吹かせていただきたいと思っております。まだたくさん問題、伝えたいことはありますが、皆様と同じく、命をかけてクリアでホワイトな経営、商売ができるよう、心より願っております。

あと、人手不足であったり、今その辺が一番の問題だとは思いますが、個人的にはまだうちの店に関しては人手不足には陥っていないのですが、ちょっと不安なのがワンオペと言いまして、1人でのレジ接客になるんですが、近隣のお店さんもそういう形になっていて、どんどん増えている状況になっております。なので、深夜帯も1人でやっているのが現状。募集をかけても来ないであったり、周りのお店さんも1人でやっていることが少しづつ今増えて来ています。なので、夜中とか、そういう部分ではこれから防犯上もかなり厳しくなってく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④】

私は20年以上になります。去年の年収は私が約350万で、配偶者が約100万。これまでのコンビニオーナーヒアリングを読ませていただきましたが、全国の皆さんと同じ問題を抱えていますが、田舎目線から問題を説明したいと思います。

まず人手不足なんですけど、今までのヒアリングと違うのは、私のいる地域は外国人がいないということです。また、コンビニ用の派遣会社もありません。田舎の人口減は著しく、若者がいません。昔は高校生アルバイトが豊富にいましたが、今の中学校は1学年3クラスしかありません。私が中学生の頃は8クラスか9クラスありました。当然、高校生も少ないです。土日祝祭日働いてくれた高校生が今はいません。また、コンビニは覚えることが多すぎて割に合わないと思われているので、高校生もコンビニで働くなら他の割のいいバイトに行きます。未成年にタバコは売るなどか、多岐に渡るサービス業務も覚えなれないとなりません。では、時給を上げればいいのかと思うのですが、最低賃金の上昇が経営に非常に重くのしかかっています。最低賃金が50円上がると、1年間の経費が約100万円増えます。今年北海道は26円上昇しました。来年度も同じく上昇しますと、52円上昇になり、2年後、何もしなければ、100万円利益が減ります。営業利益を100万円増やすためにはオーナーが月92時間働く時間を増やさないとならないので、上げたくても上げられない現実があります。

時短営業についてですが、全国の皆さんがおっしゃっている通り、本部はサポートしていると言っていますが、していません。私の子どもが亡くなった時に本部に3日間のサポートをお願いしました。すると、「無理です。閉店したら契約違反で2,400万円」と言われました。では、「払うので閉店するわ」というと、折り返し電話が来て、「本部で3日間やります」と言われました。やってくれたことには感謝はしていますが、「最初にご愁傷様です。サポートセンター使ってください」だと思います。なので、私は時短ではなくて、臨時休業を認

めてほしいです。従業員が急に休むのはどこの産業でも一緒だと思います。ただ、私のチェーンは閉店ができません。欠勤するとオーナーが長時間勤務するしかありません。時短営業じゃなく、臨時休業を認めて欲しいです。「本日アルバイトが休むので休業します」とか、「深夜が決まるまで休業させてください」なんていうのをOKしてくれたらいいなと思います。

次にドミナント出店についてですが、私のチェーンの一日当たりの売上平均を見ると、92年度がピークです。もし本部の言う通り、ドミナント出店で売上が伸びるのであれば、売上がもっと上がっているはずです。そうになってないのは、加盟店の売上が上がると、ドミナント出店をして、売上は売上平均以下にしているからです。本部の言う通り、ドミナント出店で加盟店の売上が伸びるのであれば、なぜ未だに売上平均が伸びていないのでしょうか。契約書には「ドミナント出店の際に既存店に考慮する」とあります。もし本部が本当に考慮しても売上が下がったのなら、本部が利益を補填すべきです。

最後に社会のインフラと言われ、本部に社会貢献をしろと言われても、同じようにできません。北海道は昨年大停電がありましたが、従業員は出勤しません。トイレを貸せと言われても、断水なら従業員用のトイレの水だけで精一杯です。なので、なかなか難しいのが現実です。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑤】

発言の時間も限られていますので、今年一番のコンビニの問題になります時短営業に絞って発言させていただきます。私のチェーンでは時短営業の実証実験を実施し、全国の加盟店に対して時短営業に関するアンケートも実施しました。このアンケートの回答をした店舗のうち多くの店舗が時短営業を検討したいと答えました。理由としては人手不足と収益の改善、この2つが大きな理由です。このアンケート結果と、時短営業の実証実験の参加店舗があまりに少なかったということで、私のチェーンでは引き続き実験を行うということを発表しました。これはマスコミにも発表したのを知っている方もおられると思います。次の実験は全国で実施ということで、募集店舗は700店。応募多数の場合は抽選で決定するというので、実験の説明会が全国の会場で行われまして、先月札幌でも行われまして、私も参加しました。

当日会場に到着して時短実験の概要等を説明する資料に目を通して、ちょっと驚いたんですけども、その資料の一文に、期間としては「10月14日から11月30日まで」と、1カ月半ぐらいの期間で実施の予定なんですけれども、「それが終わったら24時間に戻します」と、こういう付帯条件が付けられていたんですよ。そこで、その加盟店の皆さんは、いったん減らした人員を1カ月半ぐらいで元に戻せるわけがないだろうということで、ちょっと疑問に思ったんです。この時に最初の時短実験の少ない参加の理由も何となくわかった気がしたんですね。本部でそういう時短実験をやりますと世間に発表して、何百店募集しますって、結局加盟店に降りて来た時には、世間に発表しない条件が付いている。足枷みた

いなのが。それで加盟店が参加を躊躇する。そういう条件で募集しているんですよ。私は札幌の説明会に行く前に2年前に京都の加盟店で時短実験を行ったという話を聞きまして、自分なりに調べたんですけど、その京都の加盟店が2017年の7月に朝8時開店、閉店が夜の深夜の1時ですね。これで時短営業を始めているという事実を掴みまして、その始めた理由がやはり慢性的な人手不足、深夜の人手不足でオーナーさんが長時間労働を強いられ、結局体調を崩して病院に通うようになったと。そこで、このままでは続けられないということで、本部に時短営業を申し入れて、何度か協議した結果、時短営業を認められた。最初は時短実験ということで始めたんですけども、1年経って、2年経って、今は正式に時短営業店として経営しています。私はその質疑応答がありましたので、そのことを本部の東京から来た役員の方に聞いたんですけども、ちょっとそこで驚いた事実がありました。「FC契約では24時間営業は強制しません。必ずやってもらう時間は朝の7時から夜の11時までです。その他の時間については相談を受けます」と。FC契約に則って京都であんなったということで、「じゃあ、うちこの時短営業を申し込んだら受けてくれるんですか？」ってさらに聞いたところ、「はい、受けます」と。じゃあこの実験は何だろうと。

結局、結果として700店で時短営業をやるんですけども、それとは別に申し込んだところ、うちは時短営業でやれることになりまして。だから、結局その契約書の条項を加盟店1万何千店、みんな知らないんですよ。本部の札幌の営業所の社員に聞いても知らない。これは時短営業なんか、説明会やってやるよりも、その条項がありますよと、加盟店に通達すれば済む問題じゃないかなと。そもそも私のチェーンでは、時短営業の問題は契約書上発生しないということになりますよね。でも、本部は何をやっているのか、今現状分からないって、不信感があります。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑥】

このヒアリング会に呼ばれるに先立ちまして、仲間のオーナーの13店舗のオーナーさんに集まってお話を伺いまして、意見交換会をさせていただきました。その内容を中心にお話をさせていただきますと思います。

まず、コンビニフランチャイズはコンビニ本部と独立事業主である加盟店が対等に契約し、お客様へのサービス提供を介して本部と加盟店が共存共栄を目指すビジネスモデルだというふうに、最初本部から説明いただきます。しかし、実態といたしましては、加盟店オーナーに経営者としての裁量はほぼなく、利益配分は本部優位に偏っています。本部独り勝ちの状態に問題があるのは、特殊な会計システムにあるのではないかと思います。まず我々、加盟に先立ちまして、加盟金としてまず、私のチェーンですと250万円かかります。それだけで済むわけではなくて、商品は仕入れて、それもオーナーの持ち物。貯蔵品と言われる机ですとか、棚ですとか、買い物袋ですとか、消耗品関係含めると、700万円ぐらいかかってまして、だいたい1,000万円ぐらいマイナスからのスタートになっているというのが現状になっております。それも本部に借金になるんですけども、あまりにも利益が出なさ過ぎ

て、支払が長期に渡って、利益が出づらいという中身でお話させていただきます。

まず一番目は利益配分の見直しが必要ではないかと思います。我々の営業費で非常に上がっているのが人件費です。最低時給が上がっていますが、最低時給分を上げれば済むという話じゃなくて、ベテランの従業員さんとはやはり差を付けなければなりませんので、最低時給というわけじゃなくて、それ以上の従業員さんの部分も上げなければ釣り合いが取れないということで、非常に人件費が高騰しております。募集費用も人が集まらないということで常に出している状態で多額の費用が発生しているという状況がございます。あと、社会保険ですね。1人当たりの働く時間が長くなっているということで、対象者が増えて来る。人が集まれば分散させてできるのですが、法律でも厳しく、非常に経営にとって負担になっております。あと、これも法律に則ってなんですけど、有給休暇の取得というのもございまして、その辺でコストが上がっています。働く方のお給料が上がるというのは、世の中にとって非常にいいことだと思っておりますが、現状我々としては利益配分が今のままでは、なかなかちょっと苦しいという現状があります。このシステムというのは40年以上前のシステムがそのまま変わっていませんので、このままでは社会の変化に対応できていない。是正していただきたいなという部分がございます。

続きまして、会計システムの法制化が必要かと思っております。一番の問題は仕入れ原価が実際いくらで仕入れているのかというのがなかなか分からないんですね。例えばの話なんですけど、某有名なお茶のペットボトルがありまして、我々1本85円で仕入れているわけなんですけど、スーパーさんとか、ドラッグストアさんに行ったら70円台、下手したら60円台で販売されている。その売値より我々の仕入れの方が高いというのは、明らかにちょっとおかしい。本部はスケールメリットを生かして有利に仕入れているというふうに契約書に書いているはずなんですけど、実際我々は高く仕入れさせられている。その中身を詳しく知りたいということです。

あと、先ほどお話出ましたが、ドミナント出店によるルール of 厳格化が必要ではないかと思っております。実際にうちがやられた話なんですけれども、近隣に店舗が出て来るというのが分かったのが工事が始まってからなんです。本部から具体的な説明がないまま話が進みまして、工事始まって1週間後ぐらいにお話があるというふうな形で言われましたけど、その前に言ってほしかったなど。当然減益になりましたので、その分何も補償がないというところなんです。

あと契約更新の基準です。現状で言えば、本部の好き嫌いで決めているようなところがございます。意に沿わないお店は契約更新ができないのではないかなという心配がございます。従いまして、値引き販売ですとか、24時間問題ですとか、過剰な発注の強要は飲まざるを得ないというのが現状でございます。本部ばかり儲かって加盟店に不利益になるようなシステムは是正が必要だと思っております。以上です。

【オーナーからの意見⑦】

もともと私の家は明治時代に開業し、米、酒、タバコの小売を商いとしてまいりました。フランチャイズチェーンに加盟して 20 年以上になります。約 15 年前に 2 号店をオープンさせました。

地域は確かに産業構造を含めて変わっています。しかし、コンビニエンスストアにしなければ、とくに店はなくなっていたらうなど。サービスを提供するということが地域にも喜ばれ、お客様にはもちろん喜ばれているというふうに思います。お店は必要なんです。商品知識を持ち、流通の仕組みを熟知した小売店の従業員には店主というものがいないと、これはもう生活が成り行かないというふうに思っています。

皆さんと同じように人手不足、深刻です。一番大きいのは社会的変化というか、情報化が高度になり過ぎたというか、スマートフォンが一番悪いと思っています。承認欲求を満たせない、ただでも忙しいのに、さらにスマホで暇つぶしをする。今の世の中、生活のために働くというよりも、自己実現のための収入を得なくてはいけないという考え方が主です。働かなくても生活できる社会にしてしまった、今の国家も問題です。ひきこもりはいっぱいいます。ありのままでもいい、なんてとんでもない話で、生活保護も増加しています。本来就労支援のはずの生活保護が逃げ場になっています。ですから、人手不足も大変なんですけれども、質の低下が大変なんです。体調不良にされれば、「今日行きませんから」っていうこと、文句言えないんです。代わりにやるのは我々オーナー夫婦しかいないんです。「今日具合悪いから、明後日と明々後日休みますから」って平気で言いますから。あるいは、アルバイトの高校生、「今晚、親と食事に行くんで今日行きませんから」。親も親だけれど、しかしペナルティがないからしょうがないんですよ。教育っていうのはね、社会生活を営めるように枠にはめるのが教育のはずなんです。ところが、自由と勝手気まま、無秩序を法律が許しているんです。労働基準法というのは労働者を確かに守る法律なんです。我々を守る法律はないんです。甘やかし過ぎじゃないかと思えます。

そして、サービス文化の勘違い。トイレ、ゴミ箱のマナーの悪さ。箸、スプーン、フォーク、紙おしぼりのサービスは無料だと思われています。これでは生活文化の衰退につながります。確かに民度が低下していると言えば、そうなのかもしれません。けど、それに対する対応策がないんです。そこを考えていただきたい。皆さんおっしゃっているようにフランチャイズ本部のビジネスモデルも成立しなくなって来ています。利益配分、もちろん見直しが必要です。と同時に、サービスの有料化ですね。来年の4月からゴミ袋有料化されます。しかし、箸、スプーン、フォーク、紙おしぼり、今の方は気が利かないと、何でそんなことできねえんだ」って平気でクレームになります。例えばサンドイッチ買って、「どうしておしぼり付いてないの？」っていうお客様が多い。「おしぼりください」じゃないんです。「スパゲッティ、お箸、フォーク、どちらお付けしますか？」「両方」なんです。ただでもらえるから、両方なんです。有料化すべきなんです。地域のお年寄りに「お箸何膳お付けしますか？」「うちにだって箸あるって。うちにだってスプーンあるって」、お年寄りはそう言うんです。ところが、洗い物の水を節約する、あるいは使い捨て文化、マイ箸がない。そういった本来

の日本の文化を我々のサービスが壊してしまったんじゃないか。サービスの在り方を見直すべき。以上です。

#### 【オーナーからの意見⑧】

人件費やビジネスモデルが古すぎるという話は皆さんが話をさせているので私が実際に体験したことを言います。

2号店をやらないかと言われて、400万ドブに捨てました。当時の地域で一番偉い社員からやらせないという話になって。1週間もたたないうちにその話を持って来た人間たちがさすがにそれはおかしいだろうということだったので、もう1店あるからやってくれないかということでやりました。結局その時に2号店チャレンジというのを約1年半ぐらいやったんですけども、その間、すぐ近くにドミナントされているので、人員を削減することができなかつた。もう1店やるかもしれないから。結局そこで垂れ流している経費を全部で400万使って、1週間前にやっぱりだめ。それで終わりました。

そうこうしているうちに私も病みまして、結果、店に立てないような状態になりまして、本部からいろいろ圧力もかかりましたけれども、その後、何とかやらざるを得なくなったので何とかやって行って、契約更新の近くになると、圧力がかかります。端的に言うと、物を入れろ、もっと在庫を増やせ、じゃないと契約更新はしないという圧力がかかります。

それを何とかクリアしなきゃならないので、何とかするんですけども、その時に懇意にしてくれた本部の人間が、ここじゃ場所がだめだから、違う地区に移転しましょうという話になったんですよ。隣の地区なんですけどね。単純に言えば。自宅から500mしか離れていないんですけどね、直線距離で。でも、地区が違うんですよ。川1本あるために。自分の地区じゃなく、隣の地区に移るという形になって、そうすると、今度またそこで圧力がかかるんですよ。違う地区からそのオーナーをなぜそっちの地区に移さなきゃならない。だから、もっと売上を上げろ。もっと物を入れろという形で圧力がかかっております。

結果的にやっぱりこれから皆さんが安心してやっていくためにはビジネスモデルというよりも、本部の考え方を変えて行ってもらわないことにはまず始まらないですよ。人件費もそうですし、チャージも全部そうだと思うんです。皆さん言っていますけど、結局ここにいらっしゃる皆様方も本部からいろいろなことを受けられていると思います。何十年もやっている、私も18年近くやっています。何かしら可能性はあるとは思いますが、結果ネットでも言われていることもほぼ事実だと思うんですよ。こういうことありました。本部がやって来ていることはそういうことだらけだと思うので、本部も真摯になって耳を傾けなければならぬ時期に来たんです。だから、こうやって経済産業省がこういうことをやっているんだと思うんですよ。じゃなかったら、やらないですよ、多分ね。国も動かないと思いますし。だから、法律なり、何なりで規制するなり、何かの上限を持ってもらわなければ、インフラとしてどうなのか。やっていけないです。何か災害があった時に何かをやるかって、多分やれない。去年もやってますけど、停電の時に。だけど、そうは言っ

もね、できることは限られていますし。基本的に日々儲かっていなければ、多分できないですよ。以上です。

## 議事（2）質疑応答

委員 今回皆様からいただいたご意見もそうですし、前回他の地方でお伺いした内容にしてもそうだったんですけれども、やっぱりフランチャイズの契約の期間ってすごく長期間に渡るじゃないですか。更新といったところが1つ節目にはなっては来るだろうなと思ってはいるものの、やっぱり本部から圧力と言いますか、契約更新を少しネタにさせられて、いろいろと加盟店様にまたご無理をおっしゃられるみたいなところも、何人かの方からもおっしゃられていたんです。

皆様に対しても少し聞きたいんですけど、これだけコンビニの経営がすごく不遇と言いますか、難しい局面に来ていますと、本部からすると既存店舗さんはそれだけで大事な存在だなというふうに思えます。本来そうあるべきだと思うんですけど、既存店さんをないがしろにしても、別に構わないですという話じゃないですか。契約更新しませんよと。その代わり新規出店、近くにさせますので、うちは傷みませんっていうような形だと思うんですけど。逆になんで、今から新規でコンビニのオーナー様になろうとされる方が皆様の目から見ているらっしゃるんだと思いますか？

オーナー 逆に不思議です。

オーナー いないと思いますよ。

オーナー 誰もやらないと思います。

オーナー いないから、ネットCMとかで広告を出しているんだと思います。

委員 本部の観点で見ると、既存店さんをないがしろにし、すごい極端な言い方をすると使い捨てっぽく、使い切ってしまうと、その抜けた分の売上をどこで稼ぐかって言ったら、新規で稼ぐしかないわけですよね。でも、新規になるためには新規でなり手が必要で、そこがやっぱり巧妙にやっているところがあるのであれば、そこも1つ問題かなと思います。

オーナー おっしゃった通り、契約に際して興味がある方はコンビニの経営良くないって

言われてると思うんですね。で実際どうなんだろうと説明会みたいなのに行く。そうしたら、やはり本当の事実を隠して、こうやったら儲かりますよ、こうやったら儲かりますよ。そういうこと言われていくと、じゃあやってもいいかな。でも、実際やってみたら、北海道だったら除雪費などで一冬30万から50万、これ自分たちの経費ですよ。そういうことをあまり具体的に言わないで、募集だけして、契約して、じゃあ5年、10年やってくださいと。これは契約の募集の段階で、やっぱり本部の対応が問題あるんじゃないかなと思いますね。実際の事実を隠して募集している。

オーナー 既存のオーナーさん、大事じゃないと、使い捨てでいいと、辞めてもなんともないと。辞めた後、お店は残るんですけどね。私のチェーンは複数店とか、多店舗展開とかって結構進めているチェーンだと思うんですね。私はいなくてもいいと、その代わり誰々さんがそのお店の2号店に興味があると。なので、本部は痛くも痒くもないです。だから、そこのお店は潰さずとも、売上は確保できるんですよ。ましてや、私がやっている頃よりも圧力をかけて、新しいオーナーが入るわけですよ、2号店。勢いがあるわけですから。もっともっと物を入れろと。売上をどんどん上げろというような感じで、結構進めているところは多いですよ。

あとはお店の大事な店員、リーダークラスの店員。店長と呼ばれているお店が手塩にかけて育てた店員を店舗をやってみないかと引き抜く。それぐらいの人なので、やっぱり経営にもある程度携わっているの、将来は自分もやりたいという夢のある人が多いと思うんですね。そこにうまい話を、いい話だけをこうやって夢を持たせて、独立しないかと。今はお金かかりませんよというような感じで、大事な店員を抜いていってしまうんですね。そうすると、やられたオーナーさんはもう主力のメンバーを抜かれるわけですから。なので、あとの他の従業員の人は、オーナーと店員さんとの橋渡しする人がいなくなってしまうので、お店自体もバラバラになってしまったりとか、せつかく今まで楽しく働いていたのに、楽しくなくなった、辞めようかな、みたいな。もしくは今度その店長さんが新しくオープンするから、私そこに付いて行きます、みたいな。そんなんなったら、もうせつかく今までやって来たお店がガタガタとなって行くというのもあります。

オーナー うちのチェーンは契約更新が終わりますとロイヤリティの見直しが入るんですよ。で、店舗側の取り分が増えて、本部側の取り分は減るという構図になるんですが、その辺り当然本部の収益下がりますので、それだったら加盟金も取れるし、商品とか、貯蔵品とかの分もお金入るし、ということで、他の人にやってもらった方が本部としては儲かるっていう、そういう構図が根本的にあるのではないかなと思います。

オーナー 新規加盟がないのはやっぱりインターネットの影響だと私は思っています。インターネットで簡単にどういう現状なのかって調べられたりとか、損益計算書だったり載っていたりとか、現状はすぐに自分で調べることができるというのが一番なのかなと。経営方針の話なんですけれども、私は近々契約更新なんですけれども、時短営業をしております。大体1年ぐらい前に契約更新についてどうする、こうするっていう話があると思うんですけれども、実は私は全然そういう話をしてなかったんですよ。もちろん不良品を、廃棄ですね、廃棄を出せ、出せ、言って来ました。廃棄出すんだったら、社会保険を従業員さんにつけてあげた方がよっぽどいいということで、私は抵抗してそのままずっと来たんですね。どうする、こうするってなって、やっぱりオーナーのなり手がいないんですよ。なので、向こうも変わりました。何の条件も一切ないですし、時短やってもそのままずっと、そのままの営業時間で。

オーナー 同じなんですけど、何も言われなかったんですか？

オーナー 何もないです、私は。

オーナー 私は言われたんですけれども。

オーナー なので、私は時代の変化。2年、3年でだいぶ違うから。もしくは人を見ている可能性もあると思います。

オーナー 隣の地域に、移るのにさんざん言われました。担当者も来て、さんざん言われて、ケンカもしましたけど、もうこれじゃあ移さないよとか。他の会社もかんでたので、他の会社の上がかんでるんで、もう絶対それは覆らないはずなんだけど、言われま

す。

オーナー 実際そういうのはあるんですけれども、ほとんどやっぱりオーナーがもういないのかなと。向こうもそういうのがあるのかなと思いますし。何でしょうね、実際に人を見ているのもあるかもしれません。

オーナー 10時に閉めたいって言ったらダメだって言われました。「嫌だ」って言ったんですけど、勝手に閉めようかなと思うんですけど。1時間ぐらいいいかなと思ってるんですけど。更新しちゃったんで、向こうも何も言えないんですよ。

オーナー 皆さん、抱えている部分が一緒だなと。私も契約更新が近いので、先ほど在庫のお話があったんですけども、私自身も在庫が大体 600 万前後だったものを大体 800 万ぐらいまで引き上げてくれということで、在庫の部分の指示は去年ぐらいから指示はされていました。なので、契約上での見えない部分という部分が、多分おそらく皆さん同じことが起きているとは思んですけども、やはり在庫が適正であったり、廃棄の金額が適正であったり、人件費が適正だったり、そういう適正基準という部分が私らも知り得ない部分がたくさん闇の中にある状況ではあると思います。なので、時短とかも時代がちょっと今本当に急激に変わって、大阪のオーナーさんから徐々に、大体時短ができるような形にはなって来たとは思んですけども。おそらくこれから先は昔よりは緩くはなって来るのかなという部分はたくさんあるんですけども。

委員 流れでお伺いしたい。先ほどコミュニケーション、本部とのコミュニケーションの話をおっしゃったのですが、実際我々も本部から聞く話とヒアリングで聞く話で、ちょっと違うなと思うことが実際あるんですね。時短営業は、私の理解ではあるチェーンさんはおおらかに許しているというふうに思っていたのですが、おっしゃる通り、時短実験は短期間でやるというのはあまり意味がないというか、やりにくいものですよ。

オーナー そうですね。その間、人員を削減しなきゃならないですからね。

委員 だから、試しにやってみるといふのじゃなくて、どっちかにした方がいいですよ。

オーナー そうですね。安易にできるものじゃないですね。1カ月半経って元に戻せて言われても、今人手不足で戻せないですよ。

委員 結局それはコミュニケーション、加盟店さんと本部とのコミュニケーションの場とか、そういう機会が薄いことが原因だと思う？

オーナー コミュニケーションは地区の営業所とは取れているんですけど、地区の営業所と本社が取れてない。社長も外部から来た人なんです。外部から来た社長でいろいろ改善したくて発表するんですけど、もともといたチェーンの役員の方が抵抗勢力なんでしょうね。だから、下に来るとなんか社長の言っていることが形変わって、変な足枷が付いている。これは地区の営業所の本部の人も言っていましたけど、上が動いてくれないと。だから、北海道と東京の本社とコミュニケーションはうまく取れてないんじゃないかと思えますね。

委員 あるチェーンの場合、おっしゃるように時短とか、休業について非常に硬いなという印象を持ってまして、人によっては、いや、時短なんか絶対許せない、1日休業、どんなことがあっても許されない、みたいなお話も聞いていたんですが、それは一部では少し緩くというか…。

オーナー やりたくないですよ、本部は。利益が減るわけですから。利益至上主義ですから。

委員 だけど、それがそうでなくなっている部分も見えるということですか？

オーナー 時短に関してはあれなのかもしれないですよ。ただ、去年も震災があった時、私の地域も震度が強くて、うちのお店で行くと、48時間停電はしてたんですけども。本部からやっぱり指示としては閉めてくださいということは一切なかったので。私がやっぱり電気がなかったらやむを得なく閉店は夕方したんですけども。時短に関しては今そういう人手不足の、最終手段という形にはなっていると思うので。それ以外に関してはやはり二つ返事でという部分はないと思います。

オーナー 時短は単純にいうと、チャージの問題があるので、そう簡単に進められないんですよ。

オーナー まあ入り口だと思うんですけど。私はその実証実験というものを疑っていました。本部がそういった失敗事例を作るんじゃないか。実際そういう行動が起きていたんです。なので、私が自分自身で試してみたいということで押した結果だと思うんですけど。

オーナー 通常は契約期間を終えないとチャージが下がらないので、時短をやった時のチャージの圧縮ができないんですよ。半年間やるんですけど、そのまんま行くんですよ。今と同じままのチャージで行って、半年後にどうするか決めて、その後2%上げるか、下げるかというのを選べって言うんですけど。いったん半年やったものを戻せるわけじゃないじゃないですか。そのまま行くよって、最初から言うんですけど。それができるのは、15年経った契約更新した店か、契約更新してないところはそれが簡単にはできないんですよ。あと残り10年あるのに2%上がった状態で店を運営できるかって言ったらできないですよ、単純に。

委員 ちょっと聞きたいんですけども。実験ということで募集かけて、応募するという形で、対外的にはやっているんですけど、時短したい場合は何か本部から通達来たんです

か？

オーナー いや、やりたいよって、ニュースで1回やりましたよね。やりたい店が何店舗全国にありますよって言った時に、北海道数店舗しかなかったんです。

オーナー 8月末まではもっと多くの店舗が北海道ではあるんですけど。

オーナー いや、その前の情報で北海道数店舗しか、一番最初に手挙げたところが数店舗しかないんですよって言われて。その後に増えたんですけど。

委員 じゃあ時短営業したい店ということで、各店舗に意見を？

オーナー そうですね。それをやりますか、やりたいですかとは聞かれましたよね。

オーナー 私は自分から言いました。

オーナー 私はやりたい、やらせてくれって言ったんです。

オーナー 私はあれですよ、公表したじゃないですか。何店舗希望出しますと。いや、私聞かれてないんだけどって。入ってないじゃんっていう。

委員 あと、本部との関わりで、チェーンにもよりますけれども、いわゆるアルバイトの働く人も含めて本部が決めると一応されているところもあるのですが、ここは全然そういう感じじゃない？

オーナー いや、そういう方向で行くというお話は聞いています。あるいは、パート、アルバイトバンクのようなものを作って、お店を特定せずに、穴の開いたところを配分していくという方向も固まりつつあるという話は聞いています。ただ、教育困難校という学校の実態をご存じですか？例えば高校なんだけれど、AからZまでのアルファベットが書けない。掛け算九九ができない。分数できない。そんな子たちが、ちなみに教科書すら買わない。けれど、出席さえしていれば卒業できるという学校がたたくさん、あるんです。そこに通っている子どもたち、授業の妨害さえしなければ、後ろでスマホで遊んでいたり、絵描いたりしてます。そんな子たちでも働く喜びなり、何でもいいんです。稼ぎになれば、それだけ自分が幸せになれるんだという社会教育の一環からやらせればいいんですけども、生活保護に走るんです。ですから、できれば、ベーシックインカムを導入なり、あるいは現金支給じゃなくて、

現物支給に変えるとか、世の中の仕組みを変えないと、真っ当に働く人間がバカを見るという。真っ当に税金を払う者がバカを見るっていう。税金っていうゆるペナルティの一種ですから。ペナルティさえ課さなければいいんだっていうサービスは無料と同じですよ。生きているだけで尊いんだって勘違いしているやつがいっぱいいますから。誰かの何かのお役に立ってなんぼ、で我々生かさせていただいている。お互い様っていう感覚がもう今の若いのにはないです。若いっていうのは30代を含めて。めっちゃくちゃですよ、今。

委員 そんな状況は多分災害とか、社会インフラとして期待された時により身に染みるのではないかと思うのですけれども。社会インフラとして期待をされていることに関しては、もちろんできないことはできない、できることはできるというのはあった上で、ですけど、今の期待されている状況が過剰なのか、あるいは、何らかの現物とか現金とかそういうのはともかくとして、何か見返りなり感謝なり何かこれがあればインフラとしてやってもいいよと思われるものなのか。それはどちらでしょう？

オーナー 利益が上がっていてできるものであれば、させていただくというのが正しいありようだと思います。実際に胆振東部の地震の時に真っ先に乾電池、それから加工食品系のカップラーメン等の食糧がなくなりました。お米も果てまで無くなりました。ただ、その時には、「お箸何膳おつけしますか？」って聞いた時に、普段一掴みっていう父さんが、2膳くれ、3膳くれじゃなくて、「箸はいらねえ」って言ってきました。災害の時ほどお互い様っていう感覚が働いたんでしょうね。で、閉店しました。物が無いから。物も入って来ないから。ただ、その時にはフランチャイズ本部のお店の担当者から、「社長、閉めてください。いついつまでは大丈夫ですから、従業員も帰してください。目途が立ったら私から連絡入れます」という連絡がありました。でもその間、私店舗にいたんですよ。できる範囲で協力する。トイレを含めて、ですね。できないものはできないって断るべきなんです。うらまれる筋合いがないですから。それと、もう1店舗の方の斜め向かいに安売りスーパーがあります。震災の時に急に値上げしました。我々はコンビニエンスストアですから、同じ値段なんです。震災の後、向かいのお客さん、ブーブー文句言いながらうちに来ていました。「食パン、倍なんだよ」って言いながら。足元見たようなことをするのは商売というか、小売業としていかなものかと、つくづく思われましたね。そんなことがあっちゃいけない。ですから、社会インフラの1つとしてそういう役に立てる、足元を見たような商売をしない。継続性が大事だと。続けていくためにも、利益を出さないと。今のような人手不足、あるいは薄利体質であれば、後継者はいるんですけれども、他の産業で図られています。跡を継がせようっていうのは検討中です。

オーナー コンビニにインフラを期待されても困るんですよ。我々も被害者になりますから。これは東北の事例なんですけれども、東北の震災で加盟店の店舗の方が地震が起きた後に店を守ろうとして、津波に巻き込まれて亡くなった。これ何軒も聞いています。だから、コンビニにそういうインフラとして期待されても、うちらも被害者になり得る、なっていますからね。それはちょっと困りますね。

オーナー 震災が一番の例だと思うんですけども、多分皆さん体験したと思うのですが、その後のインフラとして成り立つには、実際起きて初めて分かったなという部分があると思うんです。どうしても停電してしまうと、レジ自体が使えなくなってしまう。商品自体が適正な価格にならなかったり、ずれてしまったり、もしくは停電が起きていることで売れない商品ももちろんたくさんあるので、そのこの区別をさせるだったり、作業量も莫大なんですけれども。あと棚卸という部分があるんですが、どうしても会計自体も、伝票自体も、何がなんだか分からないような状況だったので、多分各お店さんそういう状況があったと思うんですけども。やはり国として例えばそういう、国としてできるか分からないんですけども。大体マイナスになってしまったことが多かったんですよ。どうしても震災で商品が出て行ってしまったので、見えない部分がどうしてもたくさん、分かり得ない部分で、泣くのは最後やっぱりお店かなというふうに思っています。なので、先月私もマイナスで数十万円ほどの負債をやっとこ処理したところだったんですけども。皆さんのところはどんな形だったかは分からないんですが、おそらく大なり小なりあったんじゃないかなというふうに思っています。

委員 ものすごい極端なことを言うと、例えば停電の場合、もしもインフラとして本当に明確に位置づけられて、今考えているとか、そういうわけじゃないんですけど、国の政策の中で、例えば電力優先供給とかがあり得ると思うんですね。

オーナー それは数年前から本部には言っはいるんですけど。

委員 そうですね。社会インフラのような会社は、やっぱりいろいろな意味でこれをやるから、その代わりにこれは優先されるというような協定が自治体ってある場合があるんですね。コンビニエンスストアの方々は停電とかそういうので優先供給をしてもらったりしたら、インフラの役割をそれは果たせるのか。でも、それはちょっと過剰だと個人的には思うんです。

オーナー 大きく言えば果たせる可能性は高いと思います。やはり震災の時もそうですし、今もちろん千葉の台風ももちろんそうですけど、優先順位でコンビニという部

分で、本部の方には数年前からやはり東北の地震があってから、発電機みたいなものが、レジも停電になってから4時間ほどしか動かないので。セイコーマートさんが震災の時にすごい称賛されてたんですけれども、車から電力引っ張っていたりとか。そういったマニュアルはあるんですけれども、そういう訓練もないですし、本当に冊子だけなんですよね。なので、実際起きてしまったらどうなるかという部分がもちろん初めてなんですけれども、何も生かされていない。東北だったり、熊本だったり、新潟だったりっていう、そういう災害が何も生かされていないので。起きたら起きたで、私らが命削りながら立つしかないのかなというところが多分現状だと思います。

オーナー いいプランがありますよ。震災の後で農業者には発電機等の補助金が出るようになったじゃないですか。コンビニエンスストアも停電の時に発電機を回すことさえできれば、あれだけ多くの冷凍、冷蔵食品を捨てなくて済んだ。

オーナー 保険があるじゃないですか。冷蔵・冷凍食品。

オーナー 保険があるので、別段そこ無理して回す必要ないんじゃないですか？

オーナー 私のチェーンは震災後に、緊急電源のコンセントを工事で付けたんですよ。このコンセントはどうするかというと、自家発電を発電して、それをつなげるとレジとかに流れるようなシステムなんですけれども。コンセントだけですから発電機がないと稼働できないんですね。だから、やっぱりインフラ望むんだったら、国が発電機の補助金なり、支給なりをすれば、店も営業できるんじゃないかなと思いますね。

委員 今のお話は、お気持ちとしては、つまり、もちろんご自身が被災された場合とかは別としてですけど、ある程度できる範囲においては、それはやるというお気持ちの今のご発言とっていいでしょうか？

オーナー 私はやらないです。従業員が来ません。従業員も被災して、停電だったので、車動かせないので行けませんって。当然停電だから従業員が来ませんので、やれと言ってもできません、というのが私の意見です。今年の北海道の停電の時に困ったことです。発電機はたまたま深夜の従業員が持っていたので、やってくれましたが、レジしか動きません。冷蔵庫とかも全然動かないので、それはもう腐っちゃうし、溶けちゃうので、最後は来たお客さんもすごくいっぱい来てくれたので、もう売れないから、もうみんな持って行っていいからって、それはサービスしたりするのは、

それは全然いいんだけど。従業員がいないので、どうにもできないんです。少ない人数で配偶者と2人で深夜やるしかないのかねって思っていたので、もう無理だと思います。

オーナー やりたいんですけど、売る物ないじゃないですか。地震の時ちょうど店にいたんですけど、午前中の9時ぐらいには物が無くなりましたよ。いつ閉めようかなって、11時で閉めました。レジは多分LEDなんで、物が無いのに電源持ちちゃうんですよ。物が無いのにレジが打てる状態で、レジさえ落ちてくれればやめれるのにも思ってるのに、「レジが動いている限りは永遠やらなきゃだめだ」って本部から言われたんですけど、「嫌だ」って言って、「もう切る」って言って鍵かけたんです。売る物無いのに開けててもしょうがないんじゃない、と思ったんですけど。その後、他の店は開いてるんですよ。「タバコだけでも売れるので、開けませんか？」って言われたんですけど、「嫌だよ」って言ったんです。70万も売上ありますよ。なんでそんな火事場泥棒みたいなことしなきゃなんねえのかなと思って、うちは閉めました。だから、開けているのもいいかもしれないけど、売る物、タバコぐらいしかないんですよ、実際。物、入って来ないですよ。開ける意味があまり。

委員 例えば場所によりますけど、お助け場所として、あるいはトイレ場所として、あるいは人、みんなの頼りとしていてくださいって言われた時にどうするでしょうか…。

オーナー 2時とか3時とかにお客さんが来て、「ありがとうございます」って言われた言葉で確かにこっちも売っていてうれしかったですけど、その後ずっといろって言われても。確かに3日間防犯ではいましたけど開けろって言われると、ちょっとそれはまた話が違うような。

委員 意味合いとしては、チェーンなり、会社の中で発電機とかを付ける分は、もちろん会社の判断なんですけれども、要するに政府とか国民が全体としてよりインフラ機能をお願いすることがそもそも可能なのかと。それをするんだったら、それこそ発電機とか、いろいろなものを付けるでしょうし、もしかしたらお金も出るかもしれない。でもそのお金が出るっていうのは、きっとそこでインフラにするのとバーターになっちゃうんですよ。そこを決めるのは、最終的には会社になるのかもしれない。仮にそういう発想で言われた時にどう思われる？

オーナー 来るのがすっごいいい人達だったらやります。でも、すっごい悪い人達もいっぱい来るので。本当に訳の分からないクレーム言うやつらから、いっぱい来るので、そいつらのために開けたくないです、正直に言えば。「ありがとうございます」言

ってくれる方には、より一層サービスはしますけど。売りたいくないっていう人間、たくさん来ますもん。それを全部ひっくるめてやってくれてと言われるのであれば、まあ、物があればやります。やっぱり物が無いのにできないですよ。

委員 ちょっとそこから発展したところなんですけれども、今のご意見でどちらかと言うと、災害時、被災時にいかに営業を継続できるかといったところで、例えば電力があったら、とかという話で、働き手もいないよねとか、物がすぐなくなるよねというご意見があったかなと思うんですね。一方で、それはもちろん重要なものなので、各フランチャイズのチェーン店さんの方で物流をいかにしっかりしておくかとか、災害時、緊急時のオペレーションどうするかって、訓練含めてやるかっていうのは、個社ごとに対策を取らなきゃいけないかなと思うんですけど。社会的インフラとしての役割をある程度コンビニのリアルにそこにある店舗に持っていただきたいというふうに感じていらっしゃる方々が結構いるわけですよ。その時に、例えば地方自治体が災害用に備蓄している食料だとか、それを近隣の被災者の人達にうまく配らなければいなくて、そこにハブとして置いておいてくださいねとか、避難所だけではなくて情報が集まるようにするので、皆さんコミュニケーションが取れるような寄合所みたいな形で機能しててくださいね、みたいな形で。要は緊急時用の追加の業務、そういうことが、要請としてあるとするならば、皆さんそこに対してはどういうふうにお感じになりますか？もちろん費用はとか、レポートみたいな話は別としていただくとして。

オーナー 我々に何かやってほしいというような言い方にしか聞こえないんですけど。例えば、今店舗の駐車場って広いじゃないですか。そこにテントを張って、場所を借りて、物資とかを持ってきて、人も派遣して、それで拠点として配ると、それはいいと思います。だけど、私らが全部やらなきゃいけないというような感じですよ？

オーナー 私どもも従業員巻き込んでやらなきゃいけないもので、私自身が入ってるじゃないですか。例えばこの前の震災なんか、いつ復旧するか分からないという状態の中で、がんばり過ぎても、次の日もこうなるかもしれないと思ったら、ある程度余力って我々も必要だと思うんですよ。私どもも商売なので、いろいろな商品売り切ってしまう部分もあるんですよ。期限も短い物もありますのでね。もしそういう拠点にしたいっていうんだったら、本当にテントか何か張って、人も物資も派遣してというような感じで、それにあわせることはできると思うんですよ。そういうことはできないんですか？私らが物資を配らなきゃいけないんですか？

委員 そこを今こうしようっていう議論がどこかで進んでいるというわけではなくて、逆

に皆様のご負担の割合だとか、そういったところもいろいろ聞きたいなという段階だと思ってください。そもそも人がいません、働き手がいせん、ということもありますよね。さっきご指摘があったように電力止まってるから優先供給しなきゃいけない。そういった形を考えて、要は、人、物、金の使い方、寄せ方、流し方ですよね。これをどうすべきなのかって考えた時に、場所は提供できますよ。ただ、やっぱり人は確保できないので、そこは自治体なり、政府なりがちゃんと考えますよねと。

オーナー 協力できることはやりますよということで、任せきりじゃなく、協力できることは逆に私がお手伝いしますと。私らがメインで動くのではなく、お手伝いする形で動くであれば、全然できますよ。

委員 分かりました。これまで私も多くの方々いろいろな聞いてると、結局今の社会的インフラとしての役割とか、災害時のものというのは、さっきからおっしゃってくださっているように、お互い様精神とか、いわゆる店舗オーナーの方だったり、スタッフの方だったりの善意の上に成り立っている。善意と苦労と努力の上に成り立ってるじゃないですか。それって結構もろいんですよね。なので、それを社会的な仕組みとして何かフォローする、アシストすることができるとするならば、何が必要なのかなっていうのを…。

オーナー 本部通さないで取っ払いだったらやります。本部通さないで。チャージがかからない限り。全部そこにチャージが入るので、7割持って行かれるんだったらやりません。1万払います、3,000円しかなかったら、やらない方がいい。自分も被災しているのになんで3,000円のためにやらなきゃならないの？取っ払いでくれて、人件費も補填してくれるのであれば、従業員もそれでお金ももらえるし、つてなるけど。チャージかかるんだったら、やっている意味ないです。

オーナー あと、もしそれが決まるのであれば、加盟店の声も聞いてほしいですね。大抵本部は何らかの包括協定を、北海道にしろ、何にしろ、全部決まりましたからお願いします。いやいや、俺一言も聞いてないからって、やってくださいねってなってるので。それがもし本当にそれが決まるのであれば、加盟店にも聞いて、うちはそんな聞いてないよってならないようにしてほしいです。

委員 まさに私自身も気になっているのは、本部の方は、本部の方がかつこよく見えればいいという論理で、これもやりなさい、あれもやりなさいって言うと思うんですけども。それは現場の方々には本当にそれでいいんですか？という気持ちがやっぱりするんですね。そこはできることとできないことは線を引かなきゃいけないと思っています。一般の

国民も多分期待しすぎだと思いますし。でも、やっぱりそういう時、公務員と同じように期待しちゃいけないと思うんですね。公務員の人達は入社する時からその役割としてそれも含めて就職していると思うんですけれども、そうではない存在に公のことを願うする時には、やっぱりそれなりのルールと手続きが必要。

オーナー 我々も企業ですから対価も必要ですよ、やっぱりね。私達も企業ですから。やっぱりお金もらわない限りはできないし、物もなければ動けないし。

委員 だから、本部が実利はないけれども、チェーン全体のいわゆる名誉とか、社会的な見られ方がいいからと思って、それを進めるのは。

オーナー そういう意味ではずっとやって来た手法ですよ。災害があって、出店していないところにチェーンのマークを付けたヘリコプターがいて、物資を下ろしてくるという手法ですよ。ただ、それだけですよ。今これだけ全国、沖縄まで入れたところでやる必要ありますか？経済産業省さんに今回も自動レジも入れます、年末に入れますって言うけど、今この10月の段階で一切何も来ていないですからね。それすらできるのかというのはあやしいですから。本部自体が。

委員 あともっと大きな話になっちゃいますけれども。私この間からコンビニエンスストアのオーナー、加盟店さん見ていて、独立の店主、一企業でいらっしゃるんですけれども、お話を伺っていると感覚として中間管理職の気持ちにすごく近いなって思うことが多いんですね。それで、今回そもそもこの検討会が一般企業であるそれぞれのチェーンの本部に何か強いことを言えるかどうかはまた別だと思うんです。少なくともこれだけ問題がこんなにありますね、という提示はできると思うんですけど。それをさらにもどの強さで何をするかということが決まっているわけじゃないと思うんです。きっとオーナーさんが我々のような中間管理職と違うのは、やっぱり一国一城の主でいらっしゃるって、どの会社も本部さんと加盟店さんとの間のぎくしゃくに似たようなことは、企業の中ですごくよく聞くなと思うんですけれども。企業であればその企業に対して、それはだめだというふうに厳しく言って取り締まるというような仕組みがあるとして、その同じようなことを本部さんと加盟店さんの間にも国というか、行政が口を出す方がいいのか。いや、そうじゃないよと、俺たち、一国一城の主でサラリーマンじゃないんだから、それは自分たちでやらせてくれよというのか。それは、どちらなんですか？

オーナー そこが本部の最後の落としどころなんですね。だから立場的に見たら、もうかなりの制約があって、福利厚生のかからない契約社員みたいなものですよ。収入も入れてですね。でも、責任は一国一城の自営業者でしょうと。責任はそれだけ、その

自営業者で来るんですけれども。経費の面とかでもですね。でも、立場的に見たら、時給に直したら最低賃金下回っていますからね。だから、加盟店が少ない収入でやっていて、本部が利益を上げるという、どこのチェーンも同じことだと思うんですけど。でも、責任は自営業者並みの責任を押し付けられているという。だから、みんな自営業者と思ってないんじゃないですか。契約社員ぐらいだな、ぐらい。

オーナー 基本的に本部と話をする、建前と本音と常にダブルスタンダードみたいな感じで。言っている通り、自営業者なんだから保険は自分で入りなさいって言うんですよ。でも、1万店以上もあるんだから、本部が音頭を取って、建設国保なり、いろいろなそういう組合ごとの保険があるじゃないですか。そういうような福利厚生をやってくれないかっってもう何十年も前に言ったんですよ。そうしたら、「いや、あなたは独立した自営業者なんで自分で保険に入ってください」ということを言うんですよ。でも、サラリーマンから独立して、そんなに金かかるって最初思わないですよ。いいことしか聞かないですから。夏にはキャンプに行けます。年に1回、海外旅行に行けますっていうビデオを見て私は入ったんですから。単純に言えば。ああ、海外旅行行けるんだ。キャンプに毎年行けるんだ。じゃあ、子どもできたから、子ども遊びに行けるかな。一切ないです。十何年間。そういうようなことを言っても、結局はいいところは自営業者で、自分でがんばりなさい。何かあったら契約があるんだから、この通りやってください。これをうまく使い分けるのが本部なので。だから、どうして欲しいかと言ったら、フランチャイズ法なり何なりの法律を作ってほしい。そういうのを決めて、こちらの方にある程度お金がちゃんと入るような配分の上限を設けてくれれば、ある程度はやれると思いますけど。もうビジネスモデルも30年も40年も前のモデルなんで、破綻してるんだと思います。当時の人件費だって今の半分以下じゃないですか。当時の人件費の時給なんて。今、900円に届こうとしていますから。これで1,000円台になったら、我々は一切何もできないです。やめるしかないんじゃないですか、正直に言えば。これ以上上がる人件費出せないから、とか。北海道なんて無理ですよ。

オーナー 私のチェーンは、やめる、です。「じゃあ、やめたら？」っていう感じです。時短問題もちょっとね、あれですけど。時短も今いろいろ進んでいると思うんですけども、ネットとかいろいろ時短やっていますと言って、社長も昔からうちは時短の契約がありますって言ってますけど、それは病院とか、あとは駅とか、そういう時間が限られたところは、それ専用の契約がそもそもあって、今この問題が取り上げられた時に、なんだこういうのがあるじゃないかって言って、マスコミとか、そういったところにはその都度、うちはこういうのがありますよと。でも、結局普通のお店には当てはめられない。旅館のところならあるとか、本当にごく限られたと

ころだけですね。通常のお店に関しては、もう今でこそあまりうるさくありませんが、今でも時短やったら、最初に今は時短やらない方がいいって言うのは、私のチェーンだけの話であって。秋になったら私のチェーンは契約内容を変える。契約内容自体を変えるというのがちょっと進んでいるので、今やってしまうと、10年後に再契約がないのを覚悟でやる気があるのかっていうことを何気なく言われるという感じですよ。今やると。今後契約内容も変わって、時短というのがそもそも上がって来て、それに対してのちゃんとした契約内容であればいいんですけども、今の時点ではやるんだったら、再契約、心象が悪いとか、いろいろな圧力をかけられるんですよ。それでやる気があるんだったら、どうぞって言う。その代わり再契約はなしよと。その後、路頭に迷いなさいよ、みたいな。実際問題そういう感じなんです。だから、時短するに当たって、私らはやっぱり、うちのお店としては、例えば12時から6時までは暇なので閉めてもいいかなと思うんですけど、6時から開ける。私が出てもいいんですけど、じゃああと1人どうするか。実はやりたくてもいないんですよ、実は。やりたくても。朝のラッシュの時来てくれる人、ちょっと従業員さんがいないんですよ、実は。今ギリギリもっている感じ。例えば、今は24時間やってるので、夜勤さんを朝まで回すとかっていうことで何とかしのいでますけど。最終的には誰かやめちゃったら、時短に踏み切るしかないよな、というのは自分の中で思ってるんですけど。早く時短制の契約内容が決まってくれないと困るなというのは思っていて。私のチェーンで時短やるのは再契約なしの覚悟を持ってやるという流れになっているんです。とてもおそろしい感じです。

オーナー 今年に入って時短営業の問題、各社の行動計画というのを発表しましたが、これは経済産業省にトップの方が呼ばれて、これは何とかしなさいと、社会問題になっていますよと。そこから初めて本部が加盟店に対して、何かしようと。私のチェーンは年に1回、ヘルパー制度ということで無償で人員を配置してくれて、休めるという制度ができたんです。これも経済産業省に呼ばれてからですよ。だから、経済産業省がもっと介入してやってくれないと、我々はもう立場的には本部に言っても聞いてくれないですからね。

オーナー 誰か死ななきゃ進まない。今経済産業省さんが入ってヘルパー制度ができたって言ってますが、私のチェーンは貸し出しますって言ったんですけど、いざ使おうと思ったら、無理ですって断られますからね。

委員 じゃあ制度は一応存在するのですか。

オーナー 制度の名前だけがあるだけで貸さない。私は数年前にちょっと腰の病気で去年

手術したんですけど、何年も待ってくれて言われてずっと待ってて、勝手に最後、「俺、入院して手術するから」って言って、勝手に入院したんですよ。貸してくれて言ったら「無理です」って言われました。

オーナー 多分それは社長が知らないんですよ。知らないから社長は「サポート制度あります」って新聞とかで言うんですけど、それは社長は知らないんですよ。実際は使えないということを知らないんだと思います。これを言っちゃると自分はえらくなれないから、誰も言わない。だから初めて今回分かった、表に出たということだと思います。

オーナー 私のチェーンは北海道の場合、1時間1,500円とかって、一応言われてますけど、使ったって人見たことないですね。

オーナー 私ら個人ではいろいろ言ってるんですけどね。ここに参加したのはやっぱり外圧を期待しています。

オーナー それしかないです。

オーナー もう私らじゃ無理なんですよ。

委員 いろいろな外圧で企業が変わろうとしていて、1つはやっぱり変わるチャンスだと思うんです。これだけ人手が少なく、辞められたら多分困ると思うので。その1つとして、今世の中全体は働き方改革が進んでいて、皆さんの勤務時間を見ると、もうやっぱりとんでもない、想像を絶する状態なんですけれども。それに対しては口を出されたいか、どうかなんですが。私の会社も仕事そのものにやりがいがあるってやっている部分も結構あって、今の働き方改革で上限を切られるとか、特に若い人を休ませなくちゃいけないというのが一種仕事上困る要素になっているのも事実なんですね。だから、例えば皆さんの勤務がものすごくきついから、もう今フリーランスも働き方改革しなくちゃいけないということになっているけれども、もう一律そういうオーナーの方であっても、これ以上働くのは現実的ではない、みたいなのを仮に誰かが考えた時に、それは歓迎されますか？その代わり自由度はなくなるんですよ。自分たちがすごく働きたいとか、まさに一国一城の主として好きなだけやりたいということに関して制限を加えるということにもなっちゃうんですね。

オーナー それはあった方がいいんじゃないですか？

委員 それは無条件にあった方がいい？

オーナー うん。無条件にあった方がいい。

オーナー お店にもよると思うんですけど、オーナーが店に入っているというお店は、何十時間も、私も朝3時半から夕方の6時ぐらいまで働きますけど。そういう人達にとってはいいんじゃないでしょうかね。逆に例えば売上のあるお店はもうオーナー全く出ない人もいますし。やっぱりそれは一概に論じることじゃないと思います。

オーナー 私らが、もちろん経営者がたくさん働きますというのは全然いいですよ。でも、本部が自営業なんだから働くのが当たり前だ、っていうのがおかしいですよ。私らの考え方ではもちろん思っていますよね。向こうが言う言葉じゃないのかなど。それをあてにしてやっているのがおかしいんじゃないか。

オーナー 例えばコンビニ以外でもFCビジネスってありますよね。だから、線引きが必要だと思うんですよね。たとえば、全国展開しているFCビジネスで1,000店舗以上のFC会社には何らかの働き方改革の、休みは年間何日やらなければなりませんと、そういう法規制しなければならぬと思うんですね。そういう線引き、FCの店舗数によって線引きにしなければならぬんじゃないかなとは思いますがね。

オーナー やっぱり金だと思いますよ。だって、やったのが金儲けしたいから独立したんです。極端な話。使われるよりも使う側において、自分がいっぱいお金が儲けられればいいと思っているんですから。まずは金が入らないことには、何にもならないんじゃないですかね。

委員 だから、そういう意味ではサラリーマンとはもしかしたら違うかもしれない。今の私の会話も、もちろん何か法制化の検討されているとか、そういうことじゃ全然ないんですが、頭の体操として。例えば、今サラリーマンは働き方改革に実は結構困っている状態で、家に帰ってやることもないんだけど、残業カットになっちゃったから、収入だけ減ってしまったというのが実はサラリーマンワールドにはすごい今不満として広がっているんです。

オーナー ぜいたくな不満ですね。

委員 はい。ただ、今のお金がやっぱりサラリーマンが嫌でサラリーマンよりは稼げるという前提で入った方にとっては、上を切られるのは嫌だっていう考え方もあり得ますよ

ね。だから、そうしたら、稼ぎが減っちゃうぞということになる場合は。

オーナー でも、私たちは一生懸命1日15時間働こうが、フランチャイズビジネスなんで入って来るのはチャージで決まりますからね。いかにその取り分が粗利益分配で本部は否応なしに200万、300万って勝手にボーンと持って行っちゃうので。そこら辺を改革してもらわないと、私たちには絶対実入りがありませんよね。これだけ人件費が上がっちゃったので。皆さんやっぱり金儲けしたいから商売始めてると思うし、商売続けるんだと思うし。だから、期待しているのは本部に圧力がかって、チャージを見直してくれればいいな、ぐらいですよ、実際のところ。

委員 じゃあ逆に言うと、これは人によって分かれると思うんですけど、そこを国とかの圧力でやれインフラにしよ、働き方上限を設けろというのは、それは賛成では？

オーナー 二の次っていうか、別にインフラになっても全然かまわないですけど。

委員 するならするで、それなりの、ということですよ。

オーナー それなりのものが、対価がやっぱりない限りはできないですよというだけです。まずうちの収入、生活ありきだと思うんですけど。それを踏まえた上で、別に災害時のインフラなのでお手伝いもしますし、普通に開けてるんですから。それでもちゃんと物もちゃんと売ったりだとか、そういう手伝いは全然しますけど。まずは我々の収入がしっかりと安定して生活できるだけというのがちゃんと、私だけじゃなくて全国のオーナーいっぱいいると思います。

委員 食品ロスに関してはある程度おっしゃってもらった方もいらっしゃるんですけども、世の中の圧力としては食品ロスはない方がいいという世の中の空気感になりますよね。その中で、その通りにならないのは過剰に発注をするという本部からの圧力があるから。そして、その廃棄が加盟店の負担になるから、それは何らかの工夫をしないと、今の状態では廃棄ロスはそんなに減らない？

オーナー 私のチェーンに関してはそういう報道が出るたびに、後出しのように賞味期限が延びるんですよ。延びるんだったら、もっと先にやれよっていう話です。4時間も延びるんだったら、売れたじゃんって。後出しのように出てきて、それこそ廃棄の何%か持ちますって言った途端、チルド弁当だとか、いろいろな物出してくるんですよ。あいつらざるいんですよ。なんでこんな廃棄の時間、こんな短い？ 延ばせるんでしょっていう物を多分持っていると思いますよ、あの人達。どんどん

出て来ます。報道してください。その度に延びますから。そうすると、ロスは若干減ると思います。

オーナー 見切り販売の問題ですよね。やっぱり我々、ちょっとやりづらいというのがあるので。それやることによってだいぶフードロスは無くなると思うんですが。ちょっと我々は契約上、立場弱い部分もございまして、なかなか踏み切れないですよね。ただ、私が知っているお店では、それやることによって利益が40万増えたという店も実際ありますので。

委員 見切り販売をしたら？

オーナー 利益増えるんだったら、仕事増えてもいいのかなとは思いますが。フードロスの部分だったら、やっぱりそういうところも踏み込まなければならないかなと思いますね。

オーナー 廃棄ロスに関しては各チェーンで発表した内容が違うんですね。他のチェーンは弁当類だとかそういうのを値引きするということで発表しましたが、私のチェーンは予約品を完全予約ということで発表して、肝心の加盟店が望んでいる弁当類の値引きには手付けてないんですよ。これは中食という部分ですね。カウンターフーズ、弁当類、サンドイッチ、パン。こういうのを売価変更しちゃうと、本部の収入が減るんですよ。コンビニの会計システムで売価還元法っていう。売価を下げてしまうと、その売価還元法で本部の取り分が少なくなる。だから、私のチェーンでは中食は売価変更はできないシステムになっていまして。他のお菓子だとか、賞味期限の長い雑貨品だとか、こういうのは秋冬で商品入れ替わるので、売価変更できるんですけども、中食に関しては売価変更できない。加盟店が一番毎日廃棄出る中食を望んでるんですけど、今東京のどこかの店舗でなんかお弁当類の値引き販売も実験している。ここでも実験ですよ。時短も実験。実験商法ですよ。だから、廃棄に関しては他のチェーンに比べて進んでいないというのが私のチェーンの現状ですね。だから、廃棄は加盟店の100%経費で計上されております。でも売価変更すると加盟店の経費にもなりますけど、本部も一部負担しなきゃならなくなる。だから進めないというのですか、認めていないんですね。

#### 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