



規制改革推進会議専門チーム会合(第2回)

ヒアリング資料

一般社団法人

日本フランチャイズチェーン協会(JFA)

専務理事 伊藤廣幸

2018 /3/9

1. (一社)日本フランチャイズチェーン協会の概要

- **設立** : 1972年〔当時の通産大臣(現在の経産大臣)から認可を受けた社団法人〕
- **目的** : フランチャイズ・システムの健全な発展を図る
- **活動** : 調査研究、規範策定、普及啓発(広報活動)、指導・相談(FC相談)、社会貢献(環境対策)、会員交流、国際業務等
- **構成** : フランチャイザー及びフランチャイズ・ビジネスに関心を持ち当協会の趣旨に賛同する企業

業種	代表的な業種
外食業	ファストフード、居酒屋、コーヒーショップ等
小売業	コンビニエンスストア、自動車関連、洋菓子等
サービス業	レジャーサービス、リース・レンタルサービス等

- **役員** : 会長(1名)、副会長(3名)、※専務理事(1名)、常任理事(6名)、理事(19名)
理事総数30名 ※常勤以外は正会員企業の代表者
- **会員数** : 正会員 101社、準会員 13社、研究会員 111社、賛助会員 274社

計499社(2018年1月)

2. 日本のフランチャイズ業界の市場規模(2016年度)

総売上高

25兆974億円

チェーン数

1,335チェーン

総店舗数

26万3,109店

業種

売上高

チェーン数

店舗数

小売業(A)

17兆8千億円

342チェーン

10万9千店

(A)の内、CVS

10兆8千億円

23チェーン

5万8千店

外食業

4兆1千億円

571チェーン

5万9千店

サービス業

3兆1千億円

422チェーン

9万6千店

クリーニング商品受け渡しロッカーの設置について

【要望事項】

- ①無人ロッカーでの取次店開設の容認
- ②コンビニ等店舗(店内・店外含む)へのロッカー設置の簡略化(統一基準の策定)

クリーニング商品受け渡しロッカーの設置について

【提案理由】

昨今、共働き世帯の増加に伴い、お客様から24時間の受け渡しや宅配等々の希望が寄せられております。半面、事業者側としては店舗従業員の人手不足が深刻度を増しており、現状ではお客様のご要望にお応えする余裕がない状況でございます。

このような問題解決には、無人ロッカーやコンビニ等店舗のロッカーでの受け渡しがお客様・事業者双方に有効な対策と考えるところでございます。

現在、宅配便の再配達対策や省エネルギー実現のために、国土交通省が主導して市中（主に駅等）に宅配便受取ロッカーの設置が推し進められていますが、同様にロッカーを利用したクリーニング品の受け渡しサービスを許可して頂きたいと存じます。クリーニング業は生活衛生関連業種のため、厚生労働省の管轄下においてクリーニング業法によってその業務が規制されておりますが、昨今インターネットを利用して顧客からクリーニングの依頼を受け、宅配便を利用してクリーニング品を受け渡すという、クリーニング業法では違反とされる受け渡しも散見されております。また、この方法ですと受け取りロッカーでクリーニング品を受け渡すことが可能となり、業法が有名無実化していく懸念もございます。

クリーニング受け渡しの無人ロッカーについては、これまで単体での設置について許可ができたことはなく、管轄の保健所に問い合わせても前例がないという理由で許可ができません。

また、コンビニ等店舗（店内・店外含む）へのロッカー設置については、自治体毎に必要な対応が異なり、普及の妨げとなっております。

昨今の実情を鑑みた場合、ロッカーを設置する場合のルールを定めた上で、設置を認めて頂きたいとご検討賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

クリーニング商品受け渡しロッカーの設置について

【ロッカー設置のメリット】

- お客様にとって
24時間365日お預かり／仕上品受け取りが出来る手軽さと利便性は、平日クリーニング店を利用できないお客様にとっては非常に便利なサービスとなります。
- 事業者にとって
人手不足や厳しい経済環境下において、新規取次店の開設が出来ない事業者様にとって、(無人)ロッカーの開設は経営環境の改善に大いに役立ちます。

【設置が進まない要因】

- ①無人ロッカー開設を保健所に相談・問い合わせをしても「前例が無いから無理」との回答しか得られず前向きな相談に乗って頂けない。
- ②コンビニ等でクリーニング商品受け渡しサービスの拡充を図りたいが、自治体毎に条例が違い一律での対応が出来ず停滞。
事例:レジカウンターの別設置や専任担当者設置や専用スペースの規制等々

クリーニング商品受け渡しロッカーの設置について

【無人ロッカーにおける衛生管理、保管管理等の担保について】

無人ロッカーであっても、法令において求められている衛生管理・保管管理等について、以下の手段を講じることにより、適切に行うことが可能です。

○衛生管理

- ・事業者が定期的に消毒、清掃を行う等
- ・ほこりや雨水を防止するため、屋根等をつける・気密性の高いロッカーを使用する等

○保管管理

- ・スマートフォン等を使用し、商品引き渡しのロッカー番号が、該当の利用者のみに通知される等
- ・防犯対策として、盗難を防止する措置(例えば防犯カメラ)等

○その他(契約トラブルへの対処等)

- ・サービスは事前登録制とする。利用者・事業者ともに、誰と取引を行っているかわかる仕組みとし、苦情の申し出先が明示され、トラブルへの対処を可能とする等
- ・洗濯物の処理方法等についてもスマートフォンを使用し、Web等で説明される仕組みとする等