



# コンビニエンスストア本部と加盟店との 取引等に関する実態調査報告書(ポイント)

## フランチャイズ・ガイドライン改正案の概要

公正取引委員会

# コンビニストア本部と加盟店との取引等に関する実態調査 報告書（ポイント）

（令和2年9月公表）



公正取引委員会  
Japan Fair Trade Commission

## ①調査開始の経緯・調査方法（第1,2）

24時間営業をはじめとして、これまでの本部と加盟店との在り方を見直すような動きが生じていること、平成23年の調査から一定の期間が経過していることを踏まえ、**平成以降3度目の実態調査**を行うこととしたもの

### <過去最大規模のアンケート調査等>

大手8チェーンの本部等に聞き取りを行ったほか、全加盟店**5万7524店**に対してWebアンケートを実施

**1万2093店（8423オーナー）**分の回答を収集  
期間：令和2年1月17日～同年2月14日  
回答率：店舗数ベースで**21.0%**  
オーナー数ベースで**27.1%**（推計値）

## ②コンビニ市場の現状（第3,12の1）

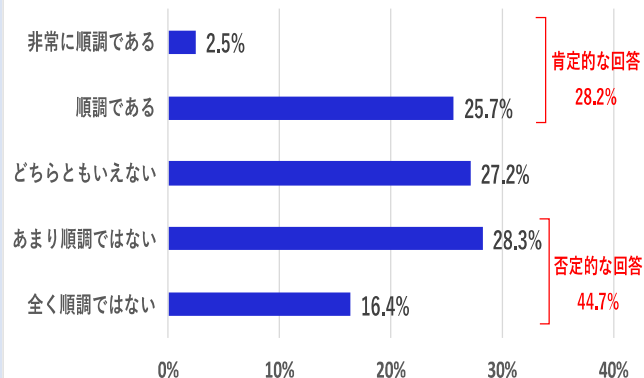
- 平成22年から今回の調査までにコンビニエンスストア数は**約1.3倍**に増加
- 人口減少下で店舗数が増えたことにより、平成22年から平成29年までに1店舗当たりの人口は**663人減少（▲22.5%）**
- アルバイトの平均時給は5年前から**107円上昇**（819円⇒926円）
- 平成13年から今回の調査までにコンビニエンスストアチェーン本部の数はほぼ**半減**（15本部⇒8本部）
- 直近10年間でコンビニエンスストアの倒産・休廃業等は**約3.5倍**に拡大（年間91件⇒316件）

## ③オーナーの実態（第7,8,12の1）

- オーナー数は3万1107名**（平成30年度末）  
※ 個人オーナー58.6%，法人オーナー41.4%  
※ 法人オーナーの89.3%は資本金1000万円以下  
※ 本部店舗型契約：82.8%，自前店舗型契約：17.2%  
※ 加盟店店舗の約10%（5911店）は、10店以上経営する大規模な法人フランチャイジーにより経営されている。
- 個人資産額**（世帯・純資産ベース）  
**60.8%**が「**債務超過状態**」又は「**500万円未満**」
- 勤務実態**
  - 1週間当たりの**平均店頭業務日数**は**6.3日**
  - 年間の**平均休暇日数**は**21.3日**（月1.8日）
  - 1週間当たりの**平均店頭業務時間**は**44.4時間**
  - 年間の**平均深夜勤務日数**は**84.7日**（月7.1日）

## ④加盟店の概況（第7）

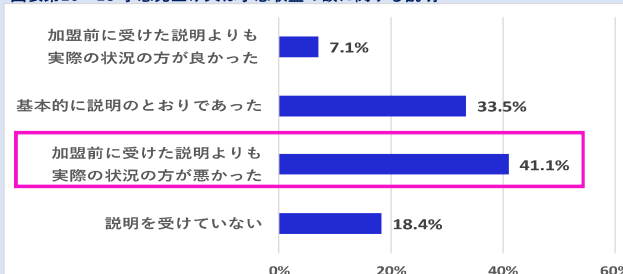
現在の経営状況に関しては、否定的な認識を持つオーナーが多い。



## ⑤募集時の説明と実際の差異（第10）

募集時の説明と実際の状況に差が無かったかを確認したところ、「**予想売上げ又は予想収益の額（モデル収益等も含む）に関する説明**」について、「加盟前に受けた説明よりも実際の状況の方が悪かった」との回答が**41.1%**となった。

図表第10-18 予想売上げ又は予想収益の額に関する説明



## ⑥仕入数量の強制等（第11, 13）

- 意に反して仕入れている商品**の有無  
⇒「**ある**」が**51.1%**
- 必要以上の数量を仕入れるよう強要された経験**の有無  
⇒「**ある**」が**47.5%**
- 本部指導員に無断で発注された経験**の有無  
⇒仮発注を含めると**44.6%**が経験

また、意に反して仕入れている理由として、『**契約を更新しない・解約すると言われたから**』などの報告も多数寄せられた。

本部が加盟店の販売能力を超えた仕入要請を行ったため、本部の指導員や店舗で働く大学生等による自費購入が生じている可能性も。

## ⑦見切り販売の制限 (第11)

平成21年に排除措置命令。その後を調査。

**88.0%のオーナーが**、直近3年間に**見切り販売を制限された経験が「ない」と回答**。

一方、デイリー商品の見切り販売を「行っている」又は「たまに行うことがある」と回答したオーナーは30.0%であり、**70.0%のオーナーは見切り販売を「行っていない」と回答**。

ただし、指導員から「『見切り販売をしたら契約を更新しない・契約を解除する』と言われた」平成13年・23年調査に続いて「見切り販売は可能だが、かなり時間の掛かる方法のためほとんどの店舗が行えない状態」といったシステム上等の問題を指摘する報告も。

**時短営業店の増加に伴い見切り販売のニーズも高まると考えられ、問題が生じないよう特に留意する必要**。

## ⑨ドミナント出店 (第12の2)

### 1 オーナーのコンビニ店舗数に関する認識

- ・1次商圏内のコンビニエンスストア数：平均**4.0**店
- ・**67.2%**がコンビニが「多いと感じる」又は「どちらかといえば多いと感じる」と回答

### 2 最も競合する相手

他チェーンのコンビニなど同一チェーン以外の店舗と競合しているとの回答が**74.8%**。(また、同一チェーンの店舗と競合している場合でも、その31.3%は、既存店がある地域に自分の店舗を後から出店したことで生じた競合であった。)

### 3 同一チェーン競合が生じた場合の影響

1年後・3年後のいずれも日販が減少したとの回答が目立った。

## ⑧年中無休・24時間営業 (第12の1)

### 1 現在の状況

昨年以降、本部の姿勢に変化がみられ、24時間営業の加盟店は既に**2000**店以上減少。

### 2 オーナーが時短営業を希望する背景

- ・**77.1%**の店舗が深夜帯は赤字
- ・**93.5%**の店舗が人手不足を感じている
- ・**62.7%**のオーナーが現在の業務時間について、「どちらかといえば辛い」、「非常に辛い」と回答

### 3 今後の意向 (調査時点)

「引き続き24時間営業を続けたい」と回答したのは**33.2%**にとどまり、**66.8%**は「人手不足等により一時的に時短営業に切り替えたい」、「一度実験してみたい」又は「時短営業に完全に切り替えたい」と回答。

### 4 周辺出店時の配慮

加盟契約において、周辺への出店時には「配慮する」と説明している本部もあるが、周辺に追加出店されたオーナーのうち、「本部からは何も提案されなかった」との回答が**62.3%**となった。

#### 独占禁止法上の考え方 (抜粋)

加盟契約において周辺地域への出店時には本部が「配慮する」と定めた上で、加盟前の説明において、何らかの支援を行うことや一定の圏内には出店しないと約束しているにもかかわらず、本部がその地位を利用してこれを反故にし、一切の支援等を行わなかったり、一方的な出店を行ったりすることにより、加盟者に正常な商慣習に照らして不当に不利益を与える場合には優越的地位の濫用に該当し得る。

### 4 時短営業に関する本部の態度

時短営業に関する本部との交渉状況については、本部が「交渉に応じていない(交渉自体を拒絶している)」との回答も**8.7%**みられた。

#### 独占禁止法上の考え方 (抜粋)

合意すれば時短営業への移行が認められることになっているにもかかわらず、本部がその地位を利用して協議を一方的に拒絶し、加盟者に正常な商慣習に照らして不当に不利益を与える場合には優越的地位の濫用に該当し得る。

時短営業を容認することとした本部においては、**社内に周知徹底するとともに、時短営業に係る協議の要請があった際には、加盟者の立場に配慮した丁寧な対応を行う必要がある**。新型コロナウイルス感染防止のための対応も含め、24時間営業を巡る事業環境が大きく変化している昨今において、このことは特に留意すべきものと考えられる。

## ⑩評価と公正取引委員会の対応 (第13)

### ■ 全体評価

平成以降3度目の調査であったが、本部と加盟店との取引においては、**今なお多くの取り組むべき課題がある**ことが明らかとなった。

### ■ 公正取引委員会の対応

- ① 本部に対する改善要請
- ② 業界団体に対する要請
- ③ フランチャイズ・ガイドラインの改正
- ④ 報告書等の周知
- ⑤ 違反行為に対する厳正な対処

# フランチャイズ・ガイドラインの改正案の概要



## フランチャイズ・ガイドラインの構成

1. 【**ぎまんの顧客誘引**】の観点から、加盟者募集時に開示することが望ましい事項を記載  
(当該事項の不開示等により優良誤認等を与え、競争者の顧客を不当に誘引した場合は違反となる)
2. 【**優越的地位の濫用**】の違反となり得る想定事例を例示

実態調査で明らかになった問題行為について、未然防止の観点から追加

## 実態調査報告書で明らかになった主な問題行為及び改正案の概要

実態調査で明らかになった問題行為		ガイドラインの改正案の概要
①募集時の説明 (予想収益等)	・ 予想収益等の説明が不十分	・ モデル収益等を示す場合は、収益を予想するものではない旨を説明するよう注記(上記1)
②仕入数量の強制	・ 無断発注による仕入数量の強制	・ 「仕入数量の強制」の違反想定事例に、「加盟者の意思に反する発注」を追記(上記2)
③年中無休・ 24時間営業	・ 深夜帯の採算性の悪さや深刻な人手不足についての情報の不開示 ・ 時短営業の協議に応じない	・ 「人手不足、人件費高騰等の経営に悪影響を与える情報」の開示が望ましい旨を新設(上記1) ・ 違反想定事例に、時短営業の協議拒絶を新設(上記2)
④ドミナント出店	・ 周辺地域への追加出店時の「配慮」の内容が不明確 ・ 口頭での取決めを反故	・ 配慮の具体的内容を明示するよう注記(上記1) ・ 違反想定事例に、取決めに反した場合を新設(上記2)
⑤見切り販売の制限	・ 見切り販売の手続きが煩雑との意見	・ 柔軟な売価変更が可能な仕組みの構築が望ましい旨の注記(上記2)

(その他、改正に伴う記載位置の整理、用語の説明の適正化の対応)

# フランチャイズ・ガイドラインの改正案の概要

## ① 募集時の説明（予想収益等）



### 予想収益等の誤認

#### 《調査結果》 [実態調査報告書※201頁]

- 「予想売上げ又は予想収益の額に関する説明」について、「加盟前に受けた説明よりも実際の状況の方が悪かった」との回答が41.1%

#### 《評価》 [実態調査報告書201頁]

- 本部が参考として収益シミュレーションや平均値等を用いた損益モデルなどを提示しているが、「参考」としての説明であっても、加盟希望者が「予想売上げ」や「予想収益」又はそれと同等のものと受け止める可能性があることから、**特に丁寧な説明が必要**になる点に留意する必要がある

※ コンビニエンスストア本部と加盟店との取引等に関する実態調査報告書  
(令和2年9月公表)

### 【ガイドラインにおける対応案】

- **【ぎまんの顧客誘引】**の観点から、出店を予定している店舗の売上げを予想するものでないデータを示す場合は、加盟希望者に誤認を与えないよう注記を新設

#### 2(2)ア(注4) として注記を**新設**

加盟希望者が出店を予定している店舗における売上げ等を予測するものでないという点で厳密な意味での予想売上げ又は予想収益ではなく、既存店舗の収益の平均値等から作成したモデル収益や収益シミュレーションなどを提示する場合は、こうしたモデル収益等であることが分かるように明示するなどした上で、厳密な意味での予想売上げ等ではないことが加盟希望者に十分に理解されるように対応する必要がある。

なお、中小小売商業振興法は、同法の対象となる本部に対して、周辺の地域の人口、交通量その他の立地条件が類似する店舗の直近の三事業年度における収支に関する事項について情報開示・説明義務を課しているところ、予想売上げ等ではないことが加盟希望者に十分に理解されるように対応する必要がある。

# フランチャイズ・ガイドラインの改正案の概要

## ②仕入数量の強制



### 無断発注による仕入数量の強制

#### 《調査結果》 [実態調査報告書204頁]

- 「指導員に無断で発注された経験の有無」について「経験がある」との回答が44.6%

#### 《評価》 [実態調査報告書205頁]

- 多くのオーナーから強い懸念が示されるとともに、事実関係によっては**独占禁止法上の問題が生じ得ることから、早期に改善する必要がある**

### 【ガイドラインにおける対応案】

- **【優越的地位の濫用】**の違反となり得る想定事例として「**加盟者の意思に反する発注**」を追記

#### 3(1)ア（仕入数量の強制） に**追記**

本部が加盟者に対して、加盟者の販売する商品又は使用する原材料について、返品が認められないにもかかわらず、実際の販売に必要な範囲を超えて、本部が仕入数量を指示し**又は加盟者の意思に反して加盟者になり代わって加盟者名で仕入発注を行い**、当該数量を仕入れることを余儀なくさせること。

# フランチャイズ・ガイドラインの改正案の概要

## ③年中無休・24時間営業



### 深夜帯の採算性の悪さや深刻な人手不足についての情報の不開示

#### 《調査結果》 [実態調査報告書207頁]

- 営業時間等について「説明を受けていない」との回答が30.9%
- 「加盟前の説明より実際の状況の方が悪かった」との回答が14.4%
- 加盟店募集用のパンフレット等では、深刻な人手不足といった重要事項について積極的に開示している例はみられない

#### 《評価》 [実態調査報告書201,209頁]

- 人件費高騰等のリスク情報や加盟後に負担する経費等の情報を示すなど、**加盟希望者が適切な判断を行えるよう丁寧な説明を行う**ことが望まれる
- 年中無休・24時間営業に関する重要な事項について、十分な開示を行わず、又は虚偽若しくは誇大な開示を行い、実際のフランチャイズ・システムの内容よりも著しく優良又は有利であると誤認させ、競争者の顧客を自己と取引するように不当に誘引する場合には、**ぎまんの顧客誘引に該当し得る**
- 加盟店募集時の説明に当たって人手不足の実態等について**十分かつ実態を踏まえた説明及び情報開示を行う必要がある**

### 【ガイドラインにおける対応案】

- **【ぎまんの顧客誘引】**の観点から、「人手不足、人件費高騰等の**経営に悪影響を与える情報**」の開示が望ましい旨を新設

#### 2(2)ウ として**新設**

加盟者募集に際して、本部が営業時間や臨時休業に関する説明をするに当たり、募集する事業において特定の時間帯の人手不足、人件費高騰等が生じているような場合などその時点で明らかになっている**経営に悪影響を与える情報**については、加盟希望者に当該情報を提示することが望ましく、例えば、人手不足に関する情報を提示する場合には、類似した環境にある既存店舗における求人状況や加盟者オーナーの勤務状況を示すなど、**実態に即した根拠ある事実を示す必要がある**。

# フランチャイズ・ガイドラインの改正案の概要

## ③年中無休・24時間営業



### 時短営業に係る協議拒絶

#### 《調査結果》 [実態調査報告書208頁]

- 「人手不足等により一時的に時短営業に切り替えたい」、「一度実験してみたい」又は「時短営業に完全に切り替えたい」との回答が66.8%
- 時短に関する本部との交渉状況について「交渉に応じていない(交渉自体を拒絶している)」との回答が8.7%

#### 《評価》 [実態調査報告書209頁]

- 本部と加盟店とで合意すれば時短営業への移行が認められているところ、そのような形になっているにもかかわらず、本部がその地位を利用して協議を一方向的に拒絶し、加盟者に正常な商慣習に照らして不当に不利益を与える場合には**優越的地位の濫用に該当し得る**
- 本部は、時短営業を容認することとした場合には、そのことについて社内に周知徹底するとともに、加盟者から時短営業に係る**協議の要請があった際には、加盟者の立場に配慮した丁寧な対応を行う必要がある**

### 【ガイドラインにおける対応案】

- **【優越的地位の濫用】**の違反となり得る想定事例として、**時短営業の協議拒絶**を新設

3(1)ア(営業時間の短縮に係る協議拒絶)として**新設**

本部が、加盟者に対し、契約期間中であっても両者で合意すれば契約時等に定めた営業時間の短縮が認められるとしているにもかかわらず、24時間営業等が損益の悪化を招いていることを理由として営業時間の短縮を希望する加盟者に対し、正当な理由なく協議を一方向的に拒絶し、協議しないまま、従前の営業時間を受け入れさせること。



# フランチャイズ・ガイドラインの改正案の概要

## ④ドミナント出店



### ドミナント出店時の「配慮」の説明

#### 《調査結果》 [実態調査報告書210頁]

- 周辺への出店時には「配慮する」と説明している本部もあるが、周辺に追加出店されたオーナーのうち「本部からは何も提案されなかった」との回答が62.3%
- 「加盟前に受けた説明よりも実際の状況の方が悪かった」との回答が22.6%

#### 《評価》 [実態調査報告書211,212頁]

- 加盟契約において周辺地域への出店時に「配慮する」旨を定める場合には、その**具体的内容についてあらかじめ加盟希望者に開示することが重要**
- 周辺地域への追加出店について、実際には配慮するつもりがないのに「配慮する」と説明することにより、実際のフランチャイズ・システムの内容よりも著しく優良又は有利であると誤認させ、競争者の顧客を自己と取引するように不当に誘引する場合にも、**ぎまんの顧客誘引に該当し得る**

### 【ガイドラインにおける対応案】

- **【ぎまんの顧客誘引】**の観点から、配慮の具体的内容を明示するよう注記を新設

2(2)ア(注3) として**新設**

加盟者募集に際して、加盟希望者の開業後のドミナント出店に関して、配慮を行う旨を提示する場合には、配慮の内容を具体的に明らかにした上で、取決めに至るよう対応には十分留意する必要がある。

# フランチャイズ・ガイドラインの改正案の概要

## ④ドミナント出店



### 事前の取決めに反するドミナント出店等

#### 《調査結果》 [実態調査報告書210,211頁]

- 周辺への出店時には「配慮する」と説明している本部もあるが、周辺に追加出店されたオーナーのうち「本部からは何も提案されなかった」との回答が62.3%

#### 《評価》 [実態調査報告書211頁]

- 加盟契約において周辺地域への出店時には本部が「配慮する」と定めた上で、加盟前の説明において、何らかの支援を行うことや一定の圏内には出店しないと約束しているにもかかわらず、本部がその地位を利用してこれを反故にし、一切の支援等を行わなかったり、一方的な出店を行ったりすることにより、加盟者に対して正常な商慣習に照らして不当に不利益を与える場合にも**優越的地位の濫用に該当し得る**

### 【ガイドラインにおける対応案】

- **【優越的地位の濫用】**の違反となり得る想定事例として、**取決めに反した場合**を新設

3(1)ア(事前の取決めに反するドミナント出店等) として**新設**

ドミナント出店を行わないとの事前の取決めがあるにもかかわらず、ドミナント出店が加盟者の損益の悪化を招く場合において、本部が、当該取決めに反してドミナント出店を行うこと。

また、ドミナント出店を行う場合には、本部が、損益の悪化を招くときなどに加盟者に支援等を行うとの事前の取決めがあるにもかかわらず、当該取決めに反して加盟者に対し一切の支援等を行わないこと。

# フランチャイズ・ガイドラインの改正案の概要

## ⑤見切り販売の制限



### 見切り販売の制限（売価変更が容易でない手続の維持）

#### 《調査結果》 [実態調査報告書206頁]

- 「見切り販売は可能だが、かなり時間のかかる方法のためほとんどの店舗が行えない状態」といった報告が寄せられた

#### 《評価》 [実態調査報告書206頁]

- システム上の問題（手続の煩雑さといった問題を含む。）が事実上の見切り販売の制限につながっているおそれがある
- 本部においては、システム等の改善を図り、柔軟な売価変更を行いたいというオーナーの事業活動を制限することにならないようにしていく必要がある

### 【ガイドラインにおける対応案】

- 【優越的地位の濫用】の観点から、柔軟な売価変更が可能な仕組みの構築が望ましい旨の注記を新設

3(1)ア(見切り販売の制限)(注8) として注記を**新設**

見切り販売を行うには、煩雑な手続を必要とすることによって加盟者が見切り販売を断念せざるを得なくなることはないよう、本部は、柔軟な売価変更が可能な仕組みを構築するとともに、加盟者が実際に見切り販売を行うことができるよう、見切り販売を行うための手続を加盟者に十分説明することが望ましい。

# フランチャイズ・ガイドラインの改正案の概要



## 今後のスケジュール案

1月下旬	パブリックコメント開始
2月	パブリックコメント終了
2月以降	パブコメ結果を踏まえ、成案の検討
春頃	成案公表