

## コンビニオーナーの問題は労働問題

### 人員不足の穴埋めはオーナー

コンビニエンスストア最大手のセブン-イレブンの東大阪市のフランチャイズのオーナーが24時間営業を自主的に朝6時から深夜1時までに変更したら、セブン-イレブン本部から契約解除と違約金1700万円を請求されているとオーナーが明らかにしました。営業時間短縮の理由は人手不足です。時給を上げてでも集まらない状況がつづいています。

全国のコンビニで同じような問題が起きています。フランチャイズ店は欠員が出た場合にはオーナーやその家族が穴埋めをしたりします。通常でも店舗運営コストの人件費削減のため自身をシフト体制に長時間組み込んでタダ働きをしています。穴埋めはさらにそのうえにです。

しかしセブン-イレブン本部は営業時間の短縮は認めないという対応です。

コンビニは直営店とフランチャイズがありますが、圧倒的多くがフランチャイズです。フランチャイズとはどういうものでしょうか。

本部は商号・商標などを使用する権利、自己の開発した商品（サービスを含む）を提供する権利や営業上のノウハウなどを提供して同一のブランドで営業を行わせ、一方のフランチャイズ店はロイヤルティを支払う事業契約です。オーナーは外部資本を利用し、短時間でチェーンストア店舗展開を進めることを目的とします。

東大阪市のフランチャイズ店の実態はどうでしょうか。

ご多分にもれず慢性的人手不足でした。家族も体調を崩してしまい、本部にスタッフの支援を要請しましたが充分には答えてもらえませんでした。全国の支店が同じような問題を抱えているなかで本部にも深夜等の支援にスタッフを回せるゆとりはありません。そのような中での24時間営業の契約は無理があります。しかし本部は強制します。

### 本部の関心は売上歩合方式のロイヤリティー

本部は、現在、外食産業やスーパーなどが時間短縮を進めているなかにあっても意に介しません。なぜ24時間営業を本部は強制するのでしょうか。

最大の理由は、契約内容に売り上げの〇〇%のインセンティブ条項があり、売り上げ高が最大の関心事で店舗の事情は関心がありません。

本部は、顧客は24時間営業を期待、予定していると理由を上げます。顧客にそこまでサービスに答えなければならない義務を負っているのでしょうか。そこまで企業として

の社会的責任を果たしているでしょうか。顧客自身が社会生活でお互いの共同関係を遮断しているなかで一方的な安定剤の役割を担わされています。生活に計画性を失わせています。そこには現代社会の縮図があります。非常時の“駆け込み寺”は地域の共同体が最も有効です。

街にはコンビニ以外にもチェーン店が乱立しています。それらは地域の商店会とは共存しないで、むしろ商店会を侵略しながら孤立しています。共同体を破壊しています。

1つのコンビニだけが閉めると、顧客が昼間においても他のコンビニに流れてしまうことを恐れます。しかしコンビニの利用客はそもそも定着していません。

品出し等の作業は接客にゆとりがある時間帯に行った方がはかどるので深夜でも業務がないということではないといえます。しかしアルバイトの時給は割増になります。

日をまたいだ閉店は賞味期限がせまっている日配商品を期限前に廃棄しなければなりません。値引きは厳禁です。開店時には賞味期限が発生している商品を数時間経ってから販売開始します。そのチャンスロスが発生するといえます。

値下げは売上高を下げますが、契約内容で売上歩合方式のロイヤリティーの場合、廃棄分はフランチャイズ店の負担です。売れなくても値下げしない方が本部のインセンティブが高くなります。これが値引きをみとめない本当の理由です。そのため納品高を増やし、陳列量が多くなければ売り上げは上がらないという思考を押し付けです。

無理な送りこみが廃棄を増やしています。例えば、社会問題にもなった恵方巻、クリスマスケーキなどが典型です。

現在のレジスターはPOS（point of sale）システムで販売時点情報を管理してチャンスロスをなくし、廃棄等が発生させにくいシステムが導入されているから廃棄はオーナーの管理が悪いからだといえます。業績不振はオーナーの努力すべき課題として本部は関与しません。とはいいいながら恒常的新商品の開発がおこなわれて送り込まれます。

オーナーに値下げ等の裁量権が付与される必要があります。

さて、コンビニはどのように維持されているでしょうか。

開店進出、閉店撤退のサイクルが早いです。本部は閉店に至っても業績が悪い店舗を淘汰した程度の感覚で、それ以上に新店舗開設を続けています。本店とフランチャイズの契約は10年または15年ですがそこまではなかなか至らず、期間維持するのは至難の業です。

オーナーが当初は予想しなかった経営不振、人手不足などの問題に見舞われます。その1つが林立です。本部は近くに同じチェーンの店舗があった方が相乗効果が働いて売り上げは上がるといえます。それぞれの店舗がライバルから勝ち残るために努力して競争するからです。しかし今のような景気が底冷えする中においては限界があります。そしてエンドレスの競争はまもなく疲弊します。その典型が過労死問題です。

本部としても食料品などのセールを展開した新たな顧客獲得の戦略を立てます。しかし時期をずらして他のチェーンの店舗も同じことをします。顧客は廉価の店舗を渡り歩きます。廉価は、その瞬間の売り上げは上げますが、利益は小さくなります。薄利多売の戦略も長期の顧客獲得にはつながりません。顧客は気まぐれです。

## 対等な権利と義務を

今回の事態でもオーナーを取り巻く問題は語られても、労働問題に関連した問題とは捉えられません。

本社とフランチャイズの関係は大企業と下請企業や個人事業主のそれと似ています。実際は支配下にありながら発生した問題はすべて下請企業内部で解決を迫られ、おいしい部分だけ本社が吸い上げられるように差配されています。できないときは契約解除を迫られます。

中小小売商業振興法や契約に関する法律はあります。しかし法律あっても実際は本社とフランチャイズは対等ではありません。そもそも法律は本社の利益を保障するためのものです。

個人事業主や日雇い労働者は「怪我と弁当は自分持ち」といわれてきました。怪我は労災が適用になるといわれても実態は泣き寝入りをさせられています。現在のコンビニ業界をめぐる状況はそのようなものです。弁当にあたるオーナーの生活費は売上次第です。

労使の労働契約は、労働条件と労働者が労働提供する義務の折り合いを付けて成立します。しかしフランチャイズ関連の法は労働条件を抜きにして労働提供義務だけを強制します。オーナーは本社から多くの面で支配、管理されています。その典型が営業時間です。連日長時間労働を強いられざるをえない問題は、実際の契約の仕方・させ方に問題があります。させられる側にとっては働かされ方の労働問題であり生活問題、死活問題です。

現在進められている「働き方改革」は、政府と経済界の一方的「働かせ方改革」で、企業にも労働者にも生きのこりと淘汰を強制する弱肉強食です。関係性が似ています。

フランチャイズを保護する必要があります。そのためにはオーナーは「労働者性」があると位置づけ、労働法の適用を拡大して解決される必要があります。権利と義務を一方的に行使する本社にフランチャイズの庇護を義務づける必要があります。

現在、コンビニの店員は外国人労働者が増えています。特に夜間は特にそうになっています。一方、日本政府の外国人労働者の受け入れ態勢が劣悪なため、拒否が起きています。

人手不足はますます深刻になります。その影響はまもなく本部の事業活動をも襲います。コンビニ業界をえぐる問題は労働問題として深刻に捉えられる必要があります。

いじめ メンタルヘルス労働者支援センター