

令和3年3月23日

1. 一般社団法人日本フードサービス協会（略称 JF）の概要について

- 設 立 昭和 49 年 10 月 18 日（本年創立 47 周年）

- 所在地 東京都港区浜松町 1-29-6 浜松町セントラルビル 10 階

- 会 長 赤塚 保正（㈱柿安本店 代表取締役社長）

- 会員数 正 会 員（外食企業） 4 6 1 社
 賛助会員（商社、卸・食品メーカー、物流企業等） 3 8 1 社
 合 計 8 4 2 社 （令和3年2月現在）

- 店舗数 約 74,000 店舗
 参 考：全国の外食店舗数 約 640,000 店

- 総年商額 約 7 兆 5 千億円
 参 考：外食市場規模 約 26 兆 439 億円（令和元年度）

- 正社員数 約 16 万人

- パート数 約 150 万人
 主婦のパート、学生アルバイト、フリーター、高齢者等

- 業種・業態 ファミリーレストラン、ファストフード、居酒屋、ディナーレストラン、喫茶店等

- 雇用上の特徴 店舗規模、立地、サービスの形態等により異なるが、概して 1 店舗平均で正社員 1～2 名程度で、正社員の労働時間の約 10 倍をパート労働者が担う。一般に、1 日あたり平均 4 時間程度働くパート労働者を多数雇用登録し、勤務時間や曜日ならびに勤務場所など、希望に応じたシフト勤務体制をとっている。

<参考>

関連団体 外食産業ジェフ企業年金基金
 全国外食産業ジェフ健康保険組合
 株式会社ジェフグルメカード

2. 外食産業の悪質なクレーム・不当要求問題について

外食産業においては、来店する「顧客・消費者」はすべて「お客様」として接し、店舗は「お客様」のためであることを掲げ、社員（パート・アルバイトを含む）にもお客様第一主義を徹底している外食企業が多く存在し、実際に接客・サービスなどの提供もお客様第一主義を貫いている。

しかしながら、最近外食企業、特に店舗で起きている悪質なクレーム・不当要求問題は生産性を低下させる要因の一つといえる。

外食企業の消費者志向は極めて重要であるが、正当性に欠けた迎合は不健全な消費者群を助長させ、健全な企業活動を妨げてしまうだけである。

当然ながら、クレームと悪質なクレーム・不当要求は区別して対応する必要がある。クレームとは、お客様の不満、意見や要望であり、顧客満足度の向上や売上向上のヒントになるものである。これに対し、不当要求は不当・過剰・法外な要求であり金銭的にも時間的にも精神的にもロスしか生まれず、生産性低下を招くものである。このようなことから、サービスする側、サービスを受ける側が共に尊重される外食産業を目指し、悪質なクレームの発生抑止に向けた法的整備などを求めサービス業などの他業界と連携していくことも重要であると思われる。

3. 悪質なクレーム・不当要求問題とカスタマーハラスメント問題について

ここで、悪質なクレーム・不当要求とカスタマーハラスメントは区別できるか否かであるが、先に関係団体ヒアリングを受けた UA ゼンセンの発表にあったように（※外食産業と関係が深いのは、総合サービス部門・フードサービス部会）、多種多様な事例が報告されている。これら事例を見ても悪質なクレーム・不当要求とカスタマーハラスメントとを厳格に区別することは難しい。これはカスタマーハラスメントの定義を明らかにすることの困難さがあると認識している。

現在、外食各社においては簡易なものから比較的詳細なものに至るまで、クレーム対応マニュアルを備えているが、カスタマーハラスメント対応マニュアルを新たに作成するためには、社員がクレーム・不当要求問題とカスタマーハラスメント問題を明確に理解できるよう、マニュアルのひな型を作成していただきたい。

さらに、カスタマーハラスメントを国として防止する方向性を示すためには関係省庁と連携して定義を明らかにしていただき、さらに国民に対してもカスタマーハラスメント防止を呼び掛ける広報活動を実施していただきたい。

以上