

# 飲食店営業(めん類)の 振 興 指 針

昭和59年 8 月 23 日  
厚生省告示第140号  
一部改正  
平成元年 3 月 22 日  
厚生省告示第45号  
平成 2 年 3 月 14 日  
厚生省告示第32号  
平成 7 年 2 月 2 日  
厚生省告示第13号  
平成12年 2 月 29 日  
厚生省告示第50号

厚生省生活衛生局指導課

# 目 次

前 文	1
第一 平成十六年度末における経営振興の目標に関する事項	2
一 需要・供給の見通し	2
二 商品メニューの品質等の維持向上	2
三 サービスの向上	2
四 経営規模及び管理の目標	2
五 経費の節減及び適正配分	3
六 施設・設備の近代化	3
七 衛生水準の向上及び衛生管理	3
第二 経営振興の目標を達成するために必要な事項	4
一 経営管理の近代化、合理化	4
（一）経営方針の確立	4
（二）経営の計画化	4
（三）作業管理の近代化	4
（四）経理の改善	4
（五）経費の節減及び適正配分	5
二 施設・設備の整備	5
（一）施設の立地等の適正化	5
（二）省エネルギーの推進	5
（三）店舗形態及び内部構成の改善	5
（四）設備の整備	5
三 事業の共同化、協業化、連鎖化	5
四 役務及び商品の提供方法の改善	6
五 新技術の開発等	7
六 従事者の資質の改善向上	7
七 取引関係の改善	7
八 需要の拡大	7
九 組合活動の活性化	8
第三 経営振興に際し配慮すべき事項	9
一 従業者に対する労働条件の改善及び福利厚生の充実	9
二 衛生管理	9
三 従事者の安全衛生の確保	9
四 環境の保全等	9
第四 消費者利益の増進に関する事項	11
一 啓発普及活動	11
二 表示の適正化	11
三 消費者の信頼の確保	11
四 その他消費者利益の擁護	11
第五 振興指針の有効活用の方策	12

## 飲食店営業（めん類）の振興指針

環境衛生関係営業は、国民の日常生活に密接に関係して、その充実向上に大いに貢献している。

今日、環境衛生関係営業の施設総数は、二百五十四万施設を超え、我が国経済に占める割合も増大している。しかし、環境衛生関係営業は、その大部分が経営基盤のぜい弱な中小零細企業であり、慢性的な過当競争という厳しい経営環境にあるため、衛生水準の維持向上等を通じ、利用者又は消費者の生活向上に資するという社会的要請に必ずしも十分に応えられていないのが実状である。

このような現状に照らして考えると、環境衛生関係営業の振興を積極的に図り、その社会的責務を果たしていくことが、国民経済の安定の上からも重要な課題となっている。

特に、我が国独自のめん類飲食店営業（主としてめん類（中華そばを除く。）を扱う飲食店営業をいう。以下同じ。）は、伝統的な飲食業種として国民の食生活に欠かせない位置を占めて発展してきたが、近年、消費者の食生活の多様化及び食事に対する嗜好の変化、新たな飲食店営業の種類や業態の出現による競争の激化、小規模営業特有の経営体質のぜい弱性等経営上の問題が山積している。したがって、これらの諸問題を克服し、消費者の要望の変化に的確に対応できる近代的な経営形態に脱皮できるよう営業の振興を計画的に図り、もって、公衆衛生の向上と消費者の生活の向上に資することを目的として、今般、めん類飲食店営業の振興のために必要な指針を定めるものとする。

## 第一 平成十六年度末における経営振興の目標に関する事項

### 一 需要・供給の見通し

(一) めん類飲食店営業は、伝統的飲食業種として国民の日常生活に密接に関連し、食生活の充実に大きく貢献してきたところであるが、消費者の食生活の多様化及び食事に対する嗜好の変化、他の外食産業の増加等により、めん類飲食店に対する需要は、外食産業全体に対する需要の伸びに比して、低い伸びにとどまっている。

さらに、今後は、人件費や原材料費の上昇等、めん類飲食店営業を取り巻く環境は、一層厳しくなっていくことが予想される。

したがって、営業者は、多様化する消費者の要望への的確な対応及び適正な価格維持のため、新しい商品の開発、創意工夫に満ちた個性的なサービスの提供、経営の合理化、技術の開発、取引条件の改善等に努め、また、環境衛生同業組合（以下「組合」という。）等は、これら営業者の努力を支援するとともに、めん類飲食店における需要の増加を図る必要がある。

(二) 以上を踏まえて、平成十六年度におけるめん類飲食店営業の需要額を、売上額等の動向から一兆四千億円と見込み、これに対応した供給を行うことを目標とする。

### 二 商品メニューの品質の維持向上

(一) 営業者は、自店の業態や他の成長する外食産業の提供する食品の味を十分考慮した上で、伝統的技術を基に良質な食材でめん類固有の風味を生かした調理を行うとともに、消費者の嗜好の変化に対応した味及びヘルシーメニュー等の各種の商品メニューの開発に努めるほか、盛り付け、提供方法、食器等に工夫を凝らすこと等により、めん類の品質の維持向上を図るものとし、原材料費の上昇による利益率の低下を安易に品質の低下又は販売価格の引き上げにより補うことを避けるものとする。

なお、商品メニューの開発に当たっては、近年における消費者の健康に対する意識の変化に特に留意して、栄養のバランス、総カロリー量及び塩分量を配慮した商品メニューを用意するとともに、これらを店内等に表示することが望ましい。

(二) また、組合及び全国麺類環境衛生同業組合連合会（以下「連合会」という。）は、食材の品質を損なわない冷凍及び解凍技術並びに保存方法の開発及び研究により仕入れに係る経費及び品質を安定させるよう努めるものとする。

### 三 サービスの向上

営業者は、商品メニューの提供に当たっては、重要性が高いことにかんがみ、常にサービスの維持及び向上を図ることによって、付加価値を高め、多様化する消費者の要望に対応する必要がある。

今後、営業者によるより良質なサービスの提供が期待されるとともに、ますます消費者の要望が多様化すると考えられることから、これに的確に対応し、消費者が安心して利用できるよう接客サービスの向上に努めるものとする。

### 四 経営規模及び管理の目標

めん類飲食店営業においては、一般に、明確な経営方針が確立されないまま現状維持的な

経営が行われ、収益性の向上や経営の近代化が遅れているのが実状である。

したがって、営業者は、諸経費の上昇、顧客の動向、消費者の要望の多様化等現在置かれている社会的経済的諸条件やその見通しを十分参酌し、それらに適切に対応する経営方針を確立し、消費者の要望を充足し得る供給能力の整備充実に努め、自店の経営能力に適合した経営規模を実現することを目標とする。

加えて、営業者は、合理的な事業活動により財務内容の改善に努め、経営管理の近代化を図ることを目標とする。

## 五 経費の節減及び適正配分

飲食店営業の原価構成を見ると、原材料費及び人件費の占める割合が高いが、めん類飲食店営業においても同様の特徴がある。

したがって、営業者は、食材の有効利用及びそれを可能にする調理技術の開発、食材等の共同購入等に努めるとともに、経営管理の適正化、設備の近代化、作業の効率化、省エネルギーの徹底、取引条件の改善等による経費の節減及び適正配分を図ることを目標とする。

ただし、無定見な経費節減は顧客に対するサービスの低下につながり、かえって、需要減退による経営の悪化を招くこともあるので、商品やサービスの内容の低下を来さない範囲で、これを実施することを原則とすべきである。

## 六 施設・設備の近代化

営業者は、安全衛生、快適性の確保のみならず、若年層、高齢者、女性客及び家族客等が利用しやすいよう配慮した施設・設備の適正かつ適切な整備を図るものとする。

また、作業能率の向上、省エネルギーの推進、従業員の労働安全衛生、福利厚生の実等近代的な経営のために必要な施設・設備の整備に努めるものとする。

なお、施設・設備の整備に当たっては、地域の街づくりに対し、積極的に参加、協力するよう努めるものとする。

## 七 衛生水準の向上及び衛生管理

めん類飲食店営業は、飲食物を調理し、調製し、販売を行い、又は直接消費者に飲食させる営業であり、細菌等の汚染を受けやすく、食中毒等食品衛生上の問題を起こしやすい環境条件にある。これらの衛生上の危害の発生を防止し、消費者に対して安全で良質な商品メニュー等を提供することは、営業者の責務であり、また、営業の基本理念である。

したがって、営業者は、食品衛生責任者を従来にも増して十分機能させ、消費者の安全衛生の確保に努めるとともに、食材の衛生的取扱い及び施設・設備、調理器具、容器、食器等の清潔保持に留意するなど、衛生管理及び従業員の健康管理を十分行い、さらには、衛生設備の整備等必要な措置を講ずることにより、めん類飲食店の衛生水準の維持向上に努めることを目標とする。

## 第二 経営振興の目標を達成するために必要な事項

### 一 経営管理の近代化、合理化

#### (一) 経営方針の確立

ア 営業者は、消費者の要望の変化に適応し、新しい意識に基づく意欲的経営を推し進めるため、積極的に研修会、講習会等に参加し、新しい経営知識を摂取する等常に自己啓発に努めるものとする。

イ 営業者は、積極的に都道府県環境衛生営業指導センター（以下「都道府県指導センター」という。）等経営指導機関の診断及び指導を受け、立地条件、顧客層、資本金、経営能力、技術力等自己の経営上の特質を十分に把握して、経営方針を確立し、適切な経営管理の推進に努めるものとする。

このため、全国環境衛生営業指導センター（以下「全国指導センター」という。）は、経営に役立つデータの整備及び提供に努めるものとする。

また、国民生活の向上による生活の様式の変化、価値観の多様化、地域の食生活の実態等の特性に基づく業態の多様化等に対応するため、営業者は、客層の分析等を行い、どのような経営方式（専門店、一般店等）を採用するか等を明確にし、それに適合した営業の推進を図るものとする。

ウ 組合は、前述の営業者の努力を援助する事業を実施するとともに、組合員にとって経営上必要な情報、特に輸入食材の増加等、営業を取り巻く社会経済環境の変化への対応策を検討するとともに、これらに関する情報を提供するものとする。また、地域的な経営環境条件に関する情報及びこれに基づく将来の展望に関するデータを適切に収集整理し、組合員に速やかに提供するよう努めるほか、情報を容易に収集し、分析するためコンピューター等の情報機器を導入し、併せて、業界の利用に適したソフトウェア類の開発を図るものとする。

エ 連合会は、各組合等が収集し、かつ、整理した将来の展望に関するデータ等を基礎に定められためん類飲食店営業の将来指針の普及及び活用に努めるものとする。

#### (二) 経営の計画化

営業者は、経営規模、経営形態、季節別需要動向、曜日別需要動向、時間帯別需要動向等を基に適切な経営計画を定め、安定的な需要確保のため繁閑の差を克服する経営に努めるとともに、消費者の利便に対応した営業時間の設定、一日の時間の計画的な配分等を通じ、効率的な経営を行うよう努めるものとする。

#### (三) 作業管理の近代化

営業者は、生産性の向上、経費の低減及び商品メニュー等の品質の維持管理を図るため、作業手順、作業方法及び作業日程計画を設定し、これらに基づき従業者に対する作業指導及び作業管理を行うよう努めるものとする。

#### (四) 経理の改善

ア 営業者は、家計と営業会計を分離し、経理の適正化に努めるとともに、営業活動のための財務計画を作成し、財務内容の改善を図るものとする。

イ このため、都道府県指導センターは、営業者に対する経理改善のための相談事業及び指導事業を強力に推進するものとする。

また、全国指導センター及び連合会は、共通伝票、統一経理基準及び原価計算基準の

作成、普及等により、経理の規格化や標準化を図るとともに経営改善に役立つデータの整備及び提供に努めるものとする。

#### (五) 経費の節減及び適正配分

営業者は、経営管理の適正化、作業の標準化、省エネルギーの徹底、食材等の共同購入、正常な取引関係の確立、自家製麺設備の整備等に努め、経費の節減を図るものとする。

また、営業者は、営業方針に応じた経費の適正な配分により、経営の合理化や個性化に努めるものとする。

## 二 施設・設備の整備

### (一) 店舗の立地等の適正化

営業者は、その立地する地域の経済環境の変化に対する対応、自店の新たな経営方針の確立等のため、必要な場合には、立地の転換又は店舗の建替え等を行い、その経営の近代化に努めるものとする。

### (二) 省エネルギーの推進

営業者は、自店の電気、ガス等の使用量を定期的に正確に把握し、省エネルギーの観点から総点検し、サービス面及び業務面への影響に配慮して、効率的な省エネルギーの取組に努めるとともに、必要に応じ、ソーラー・システム等の省エネルギーの設備を導入すること等により、省エネルギーの推進に極力努めるものとする。

### (三) 店舗形態及び内部構成の改善

営業者は、今後、需要拡大に向けて取り組むべき若年層、女性客等の利用に配慮した施設・設備の整備を図るとともに、自店の立地条件、経営規模等を考慮し、かつ、めん類飲食店が飲食物を提供する営業施設であることを十分認識し、消費者に対し、清潔で明るい好感の持てるイメージを与え、利便と快適性を確保するよう店舗構成に努めるものとする。

この場合において、店舗の規模、形態及び内部構成が食材の衛生的取扱いの確保、作業能率の向上並びに消費者及び従業員の安全衛生の確保を図る上から、適正かつ合理的なものとなるよう努めるものとする。

また、一層の高齢化の進展が見込まれることから、営業者は、施設の新設又は増改築を行う場合には、段差の解消のためのスロープの設置等高齢者等の利用にも配慮した施設・設備の整備に努めるものとする。

### (四) 設備の整備

ア 営業者は、業務の合理化、サービス及び衛生水準の向上を促進するために必要な設備及び機器の整備を図るとともに、清潔かつ衛生的に調理し、調製し、保管し、販売し、又は直接客に飲食させるために必要な設備の整備を図るものとする。

イ 特に営業者は、飲食料品店等で販売されているめん類に優るものを消費者に提供しなければならないことを十分認識し、店独自の質の良いめん類を製造するための自家製麺設備の整備を図るよう努めるものとする。

ウ 組合及び連合会は、店舗の標準設計、設備の合理的配置等について研究開発し、その普及を図るものとする。

## 三 事業の共同化、協業化、連鎖化

(一) 営業者は、経営の近代化のための情報の収集・管理、調理技術の研究開発並びに従業者

に対する教育、研修及び福利厚生を共同で推進し、質的な経営資源の充実に努めるとともに、規模の利益が生ずる分野において、食材等の購入及び保管、需要開拓（宣伝、催事、共通利用券の発行等）、店頭販売品の開発その他の業務の共同化を図るよう努めるものとする。

(二) 営業者は、必要に応じ冷凍倉庫、冷凍配送車、冷凍低温配送車、保管倉庫、教育研修施設（自動車を含む。）、福利厚生施設等を共同で設置し、又は強い協業意思のもとに事業を協業化することにより、生産性の向上、経営に係る経費の低減、施設設備の近代化、顧客吸引力の増大、経営力の強化及び従業員の福祉の向上を図るよう努めるものとする。

(三) 営業者は、単独では高度の経営技術や商品の開発機能、情報機器等を備えることが概して困難であるが、それらの機能の充実に努めることは極めて重要である。

したがって、営業者は、必要な場合には、適切な内容の連鎖化事業を共同で推進すること等により経営の近代化と営業力の強化に努めるものとする。

(四) 組合及び連合会は、経営の活性化を図るため、組合員における事業の共同化、協業化、連鎖化を積極的に奨励し、これらの事業活動が円滑に推進されるよう適切な指導を行うとともに、必要に応じ、これらの事業を自ら企画、実施するよう努めるものとする。

例えば、地方自治体、生産者団体等と共同して、その地域で生産された原料（小麦、そば等）をもとに、地域の特性を生かした郷土食としての地場産業商品の開発、普及等が考えられる。

なお、共同事業の実施に当たっては、組合員の多数がこれに参加できるよう配慮し、特に物的共同施設の設置については、組合員の大部分にその施設が公平かつ有効に利用されるとともに、その設置及び維持管理に要する費用の負担が過重とならないよう配慮するものとする。

さらに、今日の飲食店に対する消費者の要望は、個性や特徴を求める傾向になっているので、事業の共同化、協業化、連鎖化を推進するに当たっては、個々の営業者に商品やサービスの画一化が生じないように配慮するものとする。

#### 四 役務及び商品の提供方法の改善

(一) 営業者は、サービス向上の意識を持つにとどまらず、接客の手引を作成し、これを従業者に周知徹底させ、消費者の信頼と好感を得られる飲食サービスの提供に努めるものとする。

また、営業者は、作業の標準化、専門化及び能率化を進めるため、作業の手引を作成し、従業者に周知させる一方、効率第一主義に偏ることなく、丁寧な技術で質の良いめん類等の提供に努めるものとする。

(二) このため、組合及び連合会は、営業者が自店の特質に応じて作成する接客の手引及び作業の手引の基本となるものの作成及び普及に努めるものとし、日本の伝統的食文化としてのめん類料理が外国人観光客等にも賞味されるための広報や外国語によるメニューの作成に努めるものとする。

(三) 営業者は、消費者の選択の利便を考慮して、分かりやすいメニュー表示に努めるとともに、自店の特質に応じた価格の適正化を図るなど、消費者に納得と安心感を与えるサービスの提供に努めるものとする。

(四) 営業者は、量の多寡等の消費者個々の要望に適應した商品メニューの多様化又は同一料



金帯における選択の可能性の増大を図り、消費者の選択の利便を図るよう努めるものとする。

## 五 新技術の開発等

- (一) 組合及び連合会は、消費者の要望の多様化にこたえるため、その調査を行うこと等により、消費者の要望を的確に把握し、研究体制の整備や研究機関の設置等により新技術を開発し、その普及に努めるものとする。
- (二) 組合及び連合会は、めん類固有の風味を確保し、消費者の本物志向に対応する等のため、めん類の質の平均的な水準を高めるとともに、その品質を的確に、かつ、容易に把握するための食材の基準の設定や技術の開発を行い、その普及を図るものとする。
- (三) 組合及び連合会は、外部の検査機関との連携、独自の機器等の検査機関の設置等により検査機能を充実し、機器の性能等の確保に努めるものとする。  
また、優良な機器等については、指定し、又は推薦できるような体制を整備するものとする。

## 六 従事者の資質の改善向上

- (一) めん類飲食店営業の新たな発展を期すためには、我が国の伝統的食品としてのめん類の調理技術、接客技術、衛生知識、消費者の要望等に関する情報の収集等により質的な経営資源を充実し、経営力の強化を図る必要があるが、特に人材の育成は、めん類飲食店経営上の重要な点である。  
したがって、営業者は、自ら進んで情報の収集、調理技術の開発、接客技術の向上等自己研さんに努め、職場内指導を充実するとともに、組合等の実施する研修会、講習会等あらゆる機会を活用し、従業者の資質の改善向上を図り、その能力を効果的に発揮できるよう努めるものとする。
- (二) 組合及び連合会は、めん類調理等の基礎的な技術を広く業界に確立し、その普及を効果的に推進するため、技能審査制度を活用するとともに、研修会、講習会及び技能コンテストの定期的開催等による教育、研修制度の充実強化に努め、授業者の資質の向上を図るものとする。

## 七 取引関係の改善

組合及び連合会は、共同購入等取引面の共同化を推進するとともに、製粉業界等の関連業界の協力を得て、取引条件の合理的改善及び組合員等の経済的地位の向上を図るものとする。  
また、関連業界との連携を深め、情報の収集及び交換の機会の確保に努めるものとする。

## 八 需要の拡大

- (一) 営業者は、意見聴取（モニター）制度の導入、需要の拡大を図るための自店アンケートの実施、顧客名簿の作成等の市場調査の実施等により、消費者の要望を的確に把握し、営業時間、出前、店頭販売、メニュー内容、価格設定、店舗構成、接客サービス等自店の営業の在り方について検討を加え、自店の特質を十分に生かして消費者に満足を与えることができる営業を行うよう努め、需要の喚起を図るものとする。
- (二) また、営業者は、自店の明確な経営方針に基づき、必要に応じて、高級店、専門店等消

費者の要望に適合した業態への移行、新商品の開発、接客技術の工夫、ランチタイムにおけるユニークな販売方法の工夫、閑散時間帯の有効利用、サービス券の配布、店舗の改装等消費者の多様な要望に対応した、取り分け、めん類飲食店営業の需要予備軍としての若年層、女性客及び家族客の嗜好を重視した営業を行うことにより、新たな需要の開拓に努めるものとする。

(三) このため、営業者は、工夫を凝らした自店の広告及び宣伝を的確に行うとともに、組合及び連合会は消費者意識調査の実施、めん類教室の開催、パンフレットの作成、配布等消費者に対してめん類に関する啓発活動を行うことのほか、催事の実施、共通利用券の発行等めん類飲食店の販売促進に資する効果的な事業の実施を図るものとする。

(四) 組合及び連合会は、インターネット等による情報発信のシステムを構築及び活用のほか、電子決済システムやデビットカードの普及にも努めるものとする。

## 九 組合活動の活性化

組合は、これからの業界の発展の方向性を示し、衛生水準の維持向上を図る等の指導活動を充実させ、営業者の自主的努力を支援するほか、様々な共同活動を展開することにより、誰もが参加したくなる魅力のある組合として発展することが求められている。

このため、情報網の構築、労働環境の改善、人材育成システムの確立、環境の保全対策、地域社会への貢献等のあらゆる活動を検討するとともに、組合への加入を促進するため、組合員としての利点についての啓発等に積極的に取り組むよう努めるものとする。

全国指導センター、都道府県指導センター及び連合会は、組合の活性化の方策について、常時検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。

### 第三 経営振興に際し配慮すべき事項

#### 一 従業者に対する労働条件の改善及び福利厚生の充実

(一) 営業者は、家族従業者も含めた全従業者が意欲と働きがいを持って継続的に従事することができる魅力的な企業経営を行うことにより従業者の確保、勤労意欲の増進を図るため、労働基準法を十分に理解し、かつ、遵守することはもとより、適正な賃金水準の確保、休業日及び年次有給休暇の増加、労働時間の短縮等の労働条件について消費者の利便及び経営の安定に配慮しつつ、その改善に努めるものとする。

また、必要に応じ、人手不足、経費の上昇等に対処するため、熟練技術者の技能を活用するとともに良質なパートタイマー等を確保し、その活用を図るものとする。

(二) 営業者は、従業者にとって働きやすい職場環境を形成するため、自ら又は他の営業者と共同して福利厚生の実施に努めるものとする。

(三) 組合及び連合会は、必要に応じ、組合員の大多数の利用に資する福利厚生の実施を図るとともに、共済制度（退職金、生命保険等）や年金基金等の整備及び充実を図るものとする。

また、組合員は、これらを積極的に活用し、従業者の福祉の向上及び生活基盤の安定に努めるものとする。

#### 二 衛生管理

(一) 営業者及び食品衛生責任者は、めん類飲食店における食中毒等食品衛生上の問題発生の防止及び衛生水準の維持向上を図るため、食品衛生に関する知識を深め、日頃から食材の衛生的取扱いに留意し、施設・設備、調理器具、容器、食器等の衛生管理に努めるとともに、従業者の健康管理に十分留意するものとする。また、服装や手指、頭髮等の身体の清潔保持について率先垂範するとともに、従業者に対する衛生教育の徹底及び指導監督に努めるものとする。

(二) 組合及び連合会は、保健所その他の関係行政機関等との連携を密にし、衛生管理に関する研修会及び講習会の開催、営業者及び食品衛生責任者の衛生管理の手引の作成等の業界における衛生思想の啓発普及及び自主的な衛生管理体制の整備及び充実を努めるものとする。

#### 三 従事者の安全衛生の確保

(一) 営業者及び食品衛生責任者は、食品衛生法、労働安全衛生法等の関係諸法令を十分理解、遵守し、作業環境の改善及び整備、従業者の健康診断の実施、従業者に対する安全衛生教育の実施等従業者の安全衛生の確保及び健康保持のために必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

(二) 組合及び連合会は、保健所その他の関係行政機関等との連携を密にし、組合等に安全衛生の確保のために管理指導に当たる者を置くように努め、健康診断の実施を促進する等組合員等の安全衛生のための自主管理体制を確立し、その効果的運用を図るよう努めるものとする。

#### 四 環境の保全

(一) 営業者は、営業活動に伴って生じる廃棄物等が地域の環境に悪影響を及ぼさないよう必要な措置を講じ、環境の保全に努めるものとする。

また、営業者は、近隣商店街における共同清掃事業に参加する等地域の環境保全に努めるものとする。

(二) 組合及び連合会は、容器及び包装の再生利用システムを構築するなど、環境の保全に努めるものとする。

## 第四 消費者利益の増進に関する事項

### 一 啓発普及活動

- (一) 営業者、消費者に対し、めん類に関する食文化や食材、調理技術、流通形態等の様々な知識の提供に努め、めん類飲食店等に関する消費者の理解を深めるものとする。
- (二) 組合及び連合会は、消費者を対象としためん類に関する啓発講座の実施、めん類に関するパンフレットの作成及び配布等により、消費者に対する正しい知識の啓発普及及びめん類飲食店等に対する理解と信頼の確保に努めるものとする。

### 二 表示の適正化

- (一) 営業者は、消費者の選択の利便を図るため、商品メニュー等の価格や内容については、消費者保護基本法（昭和四十三年法律第七十八号）その他の関係法律、消費者保護条例等を十分参酌し、品目ごとに適正な表示に努めるものとする。
- (二) 全国指導センターは、サービス及び商品の内容、施設・設備の表示の適正化に関する事項等を内容とするめん類飲食店営業の標準営業約款を定め、営業者は、進んで、この約款に従って営業を行う旨の登録をし、標識及び当該登録に係る約款の要旨を掲示するよう努めるものとする。

### 三 消費者の信頼の確保

- (一) 営業者は、消費者からの意見及び苦情に対して適切に対応することが、消費者の信頼の確保及び消費者の要望の動向の把握に資することからも、めん類飲食店営業に係る消費者の意見や苦情に対しては、誠意をもって対応し、問題の早急かつ円満な解決に努めるものとする。
- (二) 組合は、消費者の意見の収集に努めるとともに、これをサービスに反映させるよう営業者に対する情報提供等に努めるものとする。  
また、組合は、苦情相談窓口を開設するとともに、都道府県指導センター等の設置する苦情処理機関の運営に協力するなど、苦情処理体制の整備を図るほか、食中毒等に関する損害賠償保険の導入等損害賠償制度の確立を図るよう努めるものとする。
- (三) このため、連合会は、意見処理の手引、苦情対応マニュアル及び損害賠償基準を作成し、その普及に努めるものとする。

### 四 その他消費者利益の擁護

組合及び連合会は、消費者の利益の擁護に資するものについて常時検討を加え、その実現に向け、必要な措置を講ずるものとする。

## 第五 振興指針の有効活用の方策

この飲食店営業（めん類）の振興指針は、組合が作成する振興計画の基本的考え方を定めたものであり、組合は、当該振興指針に即し、地域の実態を踏まえた振興計画を作成するとともに、関係諸機関の協力を得ながら、その確実な実施に努めるものとする。

なお、当該振興計画の作成に当たっては、組合員等の意見を集約するとともに、都道府県及び都道府県指導センターの指導、協力を得るものとする。