

氷雪販売業の 振興指針

平成3年6月17日
厚生省告示第141号
平成8年3月28日
厚生省告示第111号
平成13年3月23日
厚生労働省告示第83号

厚生労働省健康局生活衛生課

目 次

前 文	1
第1 平成17年度末における経営振興の目標に関する事項	2
1 需要及び供給の見通し	2
2 商品の品質の維持向上	2
3 サービスの向上	2
4 経営規模及び経営管理の目標	3
5 経費の節減及び適正配分	3
6 施設設備の近代化	3
7 衛生水準の向上及び衛生管理	3
第2 経営振興の目標を達成するために必要な事項	4
1 経営管理の近代化及び合理化	4
(1) 経営方針の確立	4
(2) 経営の計画化	4
(3) 作業管理の近代化	4
(4) 経理の改善	4
(5) 経費の合理化等	5
2 施設及び設備の整備	5
(1) 店舗形態及び内部構成の改善	5
(2) 設備の整備	5
(3) 省エネルギーの推進	5
3 事業の共同化、協業化、連鎖化	5
4 役務及び商品の提供方法の改善	6
5 新技術の開発等	6
6 従業員の技能及び意識の改善向上	6
7 取引関係の改善	7
8 需要の拡大	7
9 組合関係の活性化	7
第3 経営振興に際し配慮すべき事項	9
1 従業員に対する労働条件の改善及び福利厚生の実施	9
2 衛生管理	9
3 従業員の安全衛生の確保	9
4 環境の保全	9
5 地域との連携	10
第4 消費者利益の増進に関する事項	11
1 啓発普及活動	11
2 表示の適正化	11
3 消費者の信頼の確保	11
4 その他消費者利益の擁護	11
第5 振興指針の有効活用の方策	12

氷雪販売業の振興指針

生活衛生関係営業は、国民の日常生活に密接に関係し、その充実向上に大いに貢献している。今日、生活衛生関係営業の施設総数は、256万施設を超え、我が国経済に占める割合も増大している。しかし、生活衛生関係営業は、その大部分が経営基盤のせい弱な中小零細企業であり、慢性的な過当競争などの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利益の擁護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、生活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、氷雪販売業は、国民生活の向上に伴う氷の需要が高まりとともに、国民の食生活の向上に寄与してきた。しかし、電気冷蔵庫の一般消費者等への普及や小型業務用自動製氷機の飲食店等の営業施設への導入により自家製氷が進み、一般消費者や飲食店等の営業施設の需要が減少してきている一方で、景気低迷に伴う得意先の廃業及び売上の減少、営業費用の高騰、人手不足、後継者難等に見られる経営環境の悪化や、施設設備の老朽化等に加えて、営業者の高齢化等により年々転廃業が進んで施設数が減少する等氷雪販売業を取り巻く現状は極めて厳しいものとなっている。

しかしながら、氷雪販売業が、国民の食生活の充実向上に役立つところでは事実であり、また、近年、消費生活の高度化に伴い、今後良質の水に対する需要は拡大していくと思われる。したがって、営業者は専門店としてこのような国民の期待にこたえ、国民の食生活の充実に一層貢献していく必要がある。

このためには、個々の営業者の自己努力はもとより、生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律（昭和32年法律第164号）に基づく生活衛生同業組合及び生活衛生同業小組合（以下「組合」という。）並びに全国生活衛生同業組合連合会（以下「連合会」という。）の自主的かつ積極的な活動が不可欠であり、これらの組合活動の基盤たる組織の充実拡大を推進するため、関係行政機関等の協力を求めて、組合に所属することの利益を広く同業者に訴えていかねばならない。

以上を踏まえて、現在の氷雪販売業が抱えている諸問題を克服し、専門店としての独自性を発揮できるよう、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利益の擁護に資することを目的として、今般、氷雪販売業の振興のために必要な指針を定めるものとする。

第1 平成17年度末における経営振興の目標に関する事項

1 需要及び供給の見通し

- (1) 冰雪販売業は、国民の食生活の充実に大きく貢献してきたところであるが、近年における小型業務用自動製氷機や家庭用電気冷蔵庫の普及、スーパーマーケット、コンビニエンスストア等の進出などにより、氷そのものの需要は伸びているものの冰雪販売業の取り扱う氷の需要は減少している。

しかし、一方においては、最近のグルメブームや高級志向等の消費生活の高度化に伴い、消費者はミネラルウォーター等の良質の水にこだわると同様に氷にもこだわりを持つ傾向があり、製氷業者が製造したいわゆる純氷の評価が高まっている。また、近年、製氷業者が袋詰めの水を直接スーパーマーケット、コンビニエンスストア等へ卸している形態も増加している現状を考えると、冰雪販売業の需要開拓には十分な余地があり、冰雪販売業の低迷は専門店としての経営方針にも一因があるといえよう。

したがって、営業者は多様化する消費者の要望に的確に対応するため、新しい商品の開発、創意工夫に満ちた個性的なサービスと情報の提供、店舗の近代化を図るとともに、特に一般消費者への弔問配達や自店の店頭販売、自動販売機の設置や冷凍食品の販売等に努めるほか、経営の合理化、技術の開発、取引条件の改善に取り組み、冰雪販売業における需要の増加を図る必要がある。

- (2) 以上を踏まえて、平成17年度における冰雪販売業の需要額を、売上額等の動向から、450億円と見込み、これに対応した供給を行うことを目標とする。

2 商品の品質の維持向上

営業者は、自店の業態や袋詰めの水等の純氷商品等を扱い成長している他の営業店の営業方法を十分考慮した上で、専門店として、良質の水及び創意工夫を凝らした純氷商品等を提供するため、製氷業者との連携等による消費者の消費生活水準の質に見合った商品の開発に努めるほか、商品処理及び加工並びに流通における品質の維持向上を図るものとし、人件費等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上げにより補うことを避けるものとする。

3 サービスの向上

冰雪販売業においては、常にサービスの充実、サービスの質の向上を図ることによつて、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。

特に、一般消費者の需要を拡大し、固定客の確保を図る観点からも一般消費者に対する注文配達等を実施することが必要であり、また、純氷の利用方法の拡大を図るため、多様な商品の品揃えや価格の改善を行う必要がある。さらに、消費者の潜在的要望を積極的に引き出すため、冰雪販売業に関するきめ細かな広報活動を行うほか、鑑賞及び贈呈用の商品、冷凍食品やかき氷の販売等自由な発想で新たなサービスの開発と展開及び経営の多角化を行うことを目標とする。

4 経営規模及び経営管理の目標

冰雪販売業においては、明確な企業的経営方針の確立が難しいこともあり、生業的かつ現

状維持的経営が行われ、企業収益性の向上や経営の近代化が遅れている営業者が見受けられる。

したがって、営業者は、諸経費の上昇、消費者の動向、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に考慮することはもとより、自己の経営能力、経営目標等を十分参酌し、それらに適切に対応するため常に将来を予測した明確な経営方針を確立し、消費者の要望を充足するような体制を整え、自己の経営能力に適した経営規模又は施設の形態を実現することを目標とする。

また、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。

5 経費の節減及び適正配分

営業者は、原材料としての純氷や純氷商品の共同購入、人材の効率的活用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り、人件費、光熱水量等について、より詳細な経費分析を行い経費のより効率的な配分及び活用を図る。

6 施設設備の近代化

営業者は、顧客の増大、作業能率の向上、消費者の安全衛生及び従業者の労働安全衛生の確保のため、施設設備の適正かつ適切な整備を図るとともに、消費者の要望の充足、省エネルギーの推進、従業者の福利厚生の実充等近代的な経営のために必要な施設及び設備の整備を図ることを目標とする。

7 衛生水準の向上及び衛生管理

氷雪販売業は、純氷を処理及び加工して販売する営業であり、処理及び加工、流通の過程での微生物等の汚染を受けやすく、食中毒等食品衛生上の問題が起きやすい環境条件にある。これらの衛生上の危害を防止し、消費者に対して安全で良質な氷を提供することは、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、営業者は消費者の安全衛生の確保に努めるとともに、商品の衛生的取扱い並びに施設及び設備、氷処理及び加工機器、流通過程等の清潔保持に留意するなど、衛生管理及び従業者の健康管理を十分行い、更に、衛生設備の整備等必要な措置を講ずることにより、氷雪販売業の衛生水準の維持向上に努めることを目標とする。

第2 経営振興の目標を達成するために必要な事項

1 経営管理の近代化及び合理化

(1) 経営方針の確立

ア 営業者は、消費者の要望の変化に的確に対応した新しい意識に基づく意欲的経営を推し進めるため、施設設備の近代化、衛生管理や経営に関する研修会及び講習会に積極的に参加しすることはもとより、営業者自身がこれらを企画し、又は営業者相互間で情報交換する等、新しい経営知識の摂取及び自己啓発に努めるものとする。

イ 営業者は、積極的に都道府県生活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、消費者層、資本力、経営能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、全国生活衛生営業指導センター（以下「全国指導センター」という。）は経営の改善に役立つ、データの整備及び提供に努めるものとする。

また営業者は、国民生活の向上による生活様式の変化、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、客層の分析等を行い、どのような経営方式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、特に地域的な経営環境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ことに努めるほか、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、各組合に振興指針の趣旨の周知を図るとともに、各組合が収集し、かつ整理した将来の展望に関するデータ等を基礎に検討機関を設け、氷雪販売業の将来指針を策定するものとする。

(2) 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るものとし、特に、氷雪販売業は季節別の需要変動があり、冬季における経営計画の重要性が高いことを認識し、安定的した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等を通じ、効率的な経営を行うよう努めるものとする。

(3) 作業管理の近代化

営業者は、生産性の向上、経費の低減及び多様な商品の品質の維持管理を図り、また、人手不足等に対応するため、遠隔操作や自動運転ができるフォークリフトや切断及び粉碎機器設備の導入等により省力化を推進するとともに、作業手順及び作業方法を設定し、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。

(4) 経理の改善

ア 営業者は、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、統一した経理基準及び原価計算基準の作成、普及等により、経理の規格化及び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。

(5) 経費の合理化等

営業者は、経営管理の適正化、作業の標準化、純氷等の共同購入、正常な取引関係の確立、施設設備の近代化及び省力化、作業の効率化、省エネルギーの徹底等により経費の合理化を図るとともに、必要な部分には重点的な投資を行う。

2 施設及び設備の整備

(1) 店舗形態及び内部構成の改善

営業者は、自店の顧客層、立地条件、経営規模等を考慮し、かつ、氷雪販売業が氷等の食品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、清潔な処理及び加工、流通を行っている印象を与え、利便と衛生面を確保するような店舗づくり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商品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者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、消費者の需要拡大や利便性の向上のため、氷雪販売業の店舗の標識設備の工夫や自動販売機の設置にも積極的に対応した店舗構成に努めるものとする。

(2) 設備の整備

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、清潔かつ衛生的に処理し、加工し、保管し、販売するために必要な設備の整備を図るものとする。特に営業者は、専門店として、スーパーマーケット、コンビニエンスストア等で販売されている商品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、良質の氷を処理及び加工する設備の整備を図るよう努めるものとする。

組合、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。

(3) 省エネルギーの推進

氷雪販売業の原価構成に占める光熱水量の割合が高いため、営業者は、特に、電気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ための体制を検討するとともに、冷凍庫、冷蔵庫等の省エネルギー設備の整備に極力努めるものとする。

3 事業の共同化、協業化、連鎖化

(1) 営業者は、経営の近代化のための情報の収集及び管理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、商品等の購入及び保管、需要開拓のための宣伝、催事等の共同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。

(2) 営業者は、必要に応じ、冷凍保管庫、冷凍配送車、処理加工場、集配及び配送施設、自動販売機、教育研修施設、福利厚生施設等を共同で設置し、又は強い協業意思の下に、事

業を協業化することにより、需要の開拓、経営に係る経費の低減、施設設備の近代化、消費者吸引力の増大、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。

- (3) 営業者が、単独で高度の経営技術や商品の開発機能、情報機能等を備えることは概して困難であるが、それらの機能の充実を図ることは極めて重要である。

したがって、組合及び連合会は、経営の活性化を図るため、組合員等における事業の共同化、協業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。

なお、共同事業の実施に当たっては、組合員等の多数が参加できるよう配慮するものとする。特に共同施設の設置に当たっては組合員等の大部分が公平かつ有効に利用できるよう配慮するとともに、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。

4 役務及び商品の提供方法の改善

- (1) 営業者は、作業の標準化、専門化及び能率化を推進するため、作業の手引を作成し、従事者に周知させる一方、効率第一主義に偏ることなく、丁寧な技術や適切な包装等により良質な純氷商品の提供に努めるものとする。
- (2) 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作業の手引の基本となるものを作成し、その普及に努めるものとする。
- (3) 営業者は、消費者の選択の利便を考慮して、商品の価格や用途等わかりやすく表示するとともに、自店の販売方法についても十分配慮した営業に努めるものとする。
- (4) 営業者は、消費者個々の要望に適應するため、砕氷の大きさや量の多寡等による商品の多様化を図るとともに、商品に対する適切な情報を提供することにより消費者の選択の利便を図るよう努めるものとする。

5 新技術の開発等

- (1) 組合及び連合会は、消費者の要望の多様化に応えるため、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、研究体制の整備等による新技術の開発及びその普及に努めるものとする。
- (2) 組合及び連合会は、冷凍庫、切断機器、配送機器、配送車輛等の性能向上を図るため、外部検査機関等との連携に努め、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。

また、純氷を原料とした多様な形状の商品を生産する加工機器についての情報収集、研究に努めるものとする。

6 従業員の技能及び意識の改善向上

- (1) 営業者は、氷雪販売業の新たな発展を期すため、従業員の資質の向上に関する情報の収集や関係知識の修得を行う等進んで自己研鑽に務め、職場内指導を充実することはもとより、従業員に意欲と働きがいを持たせるため従業員を組合等の実施する研修会や講習会へ参加させることによりその資質の向上を図り、その能力を効果的に発揮できるよう努めるものとする。
- (2) 組合及び連合会は、研修会、講習会等の定期的開催等教育研修制度の充実強化に努め、

従業員の資質の向上を図るものとする。

7 取引関係の改善

組合及び連合会は製氷業者等関係業界の協力を得て、共同購入等取引面の共同化を推進するとともに、純水の質の維持向上や商品開発等は自らの努力だけでは達成が困難であることを認識し、営業者を含めた情報交換の機会の確保や取引条件の合理的改善及び組合員の経済的地位の向上を図るものとする。

8 需要の拡大

- (1) 営業者は、需要の拡大を図るため、消費者意見聴取（モニター）制度の導入及びアンケートの実施等市場調査を実施することにより、消費者の要望を的確に把握し、営業時間、商品の内容、価格設定、店舗構成、配達方法等自店の営業の在り方について検討を加え、自店の特質を十分生かして消費者に満足を与えることができるよう努め、需要の喚起を図るものとする。
- (2) 営業者は、自店の明確な経営方針に基づき、必要に応じて、電話及びファクシミリ等による注文、予約による配達サービスの導入等の情報機器の活用や酒類販売業等他種類の販売体制を活用した販売方法の工夫を図るとともに、サービスカードの発行、氷の利用方法の啓発、砕氷の大きさ別、形態別等の袋詰めの水、プレートアイス、鑑賞又は贈答用の商品の販売等消費者の多様な要望に対応した営業を行うことにより、飲食店等の営業施設に対する需要開拓のみではなく、一般消費者に対しても積極的な需要の拡大に努めるものとする。
- (3) 営業者は、小型業務用自動製氷機や家庭用電気冷蔵庫の水と純水との違いについての啓発活動や、販売する商品の表示方法についての工夫を行う等、特に冰雪販売業が扱う純水の認識を高めるための情報提供も考慮した活動を行うこととする。
- (4) 営業者は、地域住民の営業者の生活サイクルや飲食店等の営業施設の営業時間に応じ、自店の営業時間、営業日を設定するほか、営業時間外利用の消費者のため、自動販売機の設置等一般消費者や飲食店等の営業者の利便を図り、需要の拡大に努めるものとする。
- (5) 組合及び連合会は、純水に関する消費者意識調査の実施、店舗及び自動販売機の設置、営業時間並びに提供商品を紹介した冰雪販売業マップの作成等消費者に対する冰雪販売業への認識の向上並びにマスコミの活用やパンフレットの配布等を通じて純水に関する啓発活動を行うほか、氷彫刻等の催事及び営業者向けの設備展示会の開催等、冰雪販売業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。
- (6) 組合及び連合会は、消費者の要望を取り入れた商品の生産ができるよう、製氷業者等関係業界との連携を深め、情報の収集、整理及び分析並びに情報交換の機会の確保に努めるものとする。
- (7) 組合及び連合会は、インターネット等を活用した情報発信の体制を構築するほか、電子決済方式及びデビットカードの普及にも努めるものとする。

9 組合関係の活性化

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、人材育成体制の確立、環境の保全、地域社会への貢献等あらゆる活動を検討するため、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。

また、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3 経営振興に際し配慮すべき事項

1 従業者に対する労働条件の改善及び福利厚生の実施

- (1) 営業者は、家族従業者も含めて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、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等による労働時間の短縮等、消費者の利便を損なわないよう、かつ、経営の安定に配慮しつつ、労働条件の改善に努めるものとする。
- (2) 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充実した福利厚生の実施に努めるものとする。
- (3) 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。

2 衛生管理

- (1) 営業者は、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、日頃から商品の衛生的取扱いに留意し、施設設備、水処理及び加工機器、配送機器、配送車両等の衛生的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。更に、服装や手指、頭髪等の身体の清潔保持についても十分な配慮を行うよう努めるものとする。

また、営業者は、衛生管理について率先して従業者の模範となるよう努めるとともに、従業者に対する指導監督に当たるものとする。

- (2) 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、営業者の衛生管理手引の作成等業界における衛生思想の啓発普及、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。

3 従業者の安全衛生の確保

- (1) 営業者は、食品衛生法、労働安全衛生法等の関係諸法令を十分理解し、遵守することはもとより、特に重量物の安全な取扱いや冷凍庫、加工機器の安全装置の機能の確保及び低温環境での作業ということに十分配慮し、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。
- (2) 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、組合に安全衛生の確保のために管理指導に当たる者を設置し、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己管理体制が確立され、その効果的運用が図られるよう努めるものとする。

4 環境の保全

- (1) 営業者は、営業活動に伴って生ずる騒音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。

- (2) 組合及び連合会は、環境の保全に係る啓発普及活動を実施し、環境の保全に努めるものとする。

5 地域との連携

営業者は、近隣商店街の他業者とも連携し、活力ある街づくりを進めて、地域社会の振興、発展に努めるものとする。

第4 消費者利益の増進に関する事項

1 普及啓発活動

- (1) 営業者は、消費者に対し、純氷商品に対する知識の提供に努め、氷雪販売業に関する消費者の理解を深めるものとする。
- (2) 組合及び連合会は、消費者を対象とした催事の実施、マスコミの活用やパンフレットの配布等により消費者に対する純氷の良さ等についての啓発及び氷雪販売業に対する理解と信頼の確保に努めるものとする。
- (3) 連合会等は、消費者の理解を深めるため純氷の品質等について表示の工夫に努めるものとする。

2 表示の適正化

- (1) 営業者は、消費者の選択の利便を図るため、商品等の価格及び内容について明確かつわかりやすく表示し、消費者の選択の利便を図るものとする。
- (2) 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氷雪販売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。

3 消費者の信頼の確保

- (1) 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、氷雪販売に係る消費者の意見及び苦情に対しては、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。
- (2) 組合等は、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、組合等は、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等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。
- (3) このため、連合会は、意見処理の手引、苦情対応の手引及び損害賠償基準を策定し、その普及に努めるものとする。

4 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5 振興指針の有効活用の方策

この冰雪販売業の振興指針は、組合が策定する振興計画の基本的な考え方を定めたものであり、組合は、この振興指針に即し、地域の実態を踏まえた振興計画を策定するとともに、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、振興計画の策定に当たっては、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。