

飲食店営業（一般飲食業、 中華料理業、料理業及び社交業） 及び喫茶店営業の振興指針

昭和 62 年 2 月 27 日
厚生省告示第 29 号
一部改正
平成元年 3 月 22 日
厚生省告示第 48 号
平成 4 年 3 月 12 日
厚生省告示第 92 号
平成 9 年 3 月 17 日
厚生省告示第 49 号
平成 14 年 3 月 27 日
厚生労働省告示第 120 号

厚生労働省健康局生活衛生課

目次

前文	1
第1 平成18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 多様な商品の供給と品質の維持向上	2
3 サービスの向上	2
4 施設及び設備の近代化	3
5 経営規模及び管理の目標	3
6 経費の節減及び適正配分	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、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) 経費の節減及び適正配分	4
2 施設及び設備の整備	5
(1) 店舗の立地等の適正化	5
(2) 省エネルギーの推進	5
(3) 店舗形態及び内部構成の改善	5
(4) 設備の整備	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 従業員の資質の向上	7
7 取引関係の改善	7
8 需要の拡大	7
9 組合活動の活性化	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充実	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

飲食店営業（一般飲食業、中華料理業、料理業及び社交業） 及び喫茶店営業の振興指針

生活衛生関係営業は、国民の日常生活に密接に関係して、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、261万施設を超え、我が国経済に占める割合も大きい。しかし、その大部分が経営基盤のぜい弱な中小零細企業であり、また、少資本でも開業でき得るため新規参入も多く、転廃業も多い等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こた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つている。

特に、飲食店営業（一般飲食業、中華料理業、料理業及び社交業を営む飲食店営業をいう。以下同じ。）及び喫茶店営業は、国民の生活において欠かせない位置を占めており、また、サービスの比重が非常に高い産業として、消費者の日常生活に溶け込んで発展してきたが、近年、大型店、チェーンストア等の進出による競争の激化やコンビニエンスストアの進出、消費者の食生活の多様化及び食事に対するし好の変化等外的条件が激しく変わりつつあり、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。

一方、飲食店営業及び喫茶店営業は、各地域に密着して、国民の食生活の向上に、また、交友や団らん等の場としても大いに役立つており、今後も、消費者のし好に応じて、環境面にも配慮した安全で安心・信頼できる商品を提供する専門店として、国民生活の充実に一層貢献していくことが期待されている。

このためには、個々の営業者の自助努力はもとより、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、これらの組合の活動の基盤たる組織の充実及び拡大を推進するため、関係行政機関の協力を得ながら、組合に所属することの利益を広く同業者に訴えていく必要がある。

これらの点を踏まえ、現在、飲食店営業及び喫茶店営業が抱えている諸問題を克服し、消費者のし好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、もつ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、飲食店営業及び喫茶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1 平成18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) 飲食店営業及び喫茶店営業は、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等に伴い、消費者の飲食店及び喫茶店の利用の頻度は、その種類や業態によつて差異が生じてくるものと予想されている。また、消費者の外出行動が日常化することに伴い、その多様化が進み、これに即して新しい業態が次々に生じてきており、消費者の選択は益々厳しくなつていくことが予想される。

したがつて、営業者は、多様化する消費者の嗜好に的確に対応したサービスの提供に努めるとともに、自店の立地条件を考慮し、主たる顧客層をどう想定するか等を明確に意識して経営戦略を樹立し、新しい商品や新しい店づくり、経営の合理化、技術の開発等に努めるとともに消費者に対し創意工夫に満ちた個性的なサービスと情報の提供を行う必要がある。

- (2) 以上を踏まえて、平成18年度における飲食店営業及び喫茶店営業の需要額を、売上額等の動向から、本指針に関連する飲食店営業12兆8700億円（一般飲食業6兆9600億円、中華料理業2兆2100億円、料理業4500億円、社交業3兆2500億円）、喫茶店営業1兆2300億円と見込み、これに対応した供給を行うことを目標とする。

2 多様な商品の供給と品質の維持向上

- (1) 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商品等の品質を十分考慮した上で、調理技術を基に多様な食材で各業態の特色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商品等の品質の維持向上を図るものとする。

商品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、塩分量等に配慮した多様な商品を供給するとともに、こうした商品には、健康に配慮している商品である旨を表示することが望ましい。

なお、原材料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。

- (2) また、各業態の組合及び連合会は、食材の品質を損なわない冷凍及び解凍技術の開発、保存方法の普及により、仕入れ経費と品質を安定させるよう努めるものとする。

3 サービスの向上

営業者は、営業におけるサービスの比重が高いことを考慮すると、常にサービスの充実及び維持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嗜好に対応する必要がある。

今後、より良質なサービスの提供が期待されるとともに、益々消費者の嗜好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出来るよう業種業態に合った接客サービスの充実に努めるものとする。

4 施設及び設備の近代化

営業者は、安全衛生、快適性の確保のみならず、高齢者や障害者等が利用し易いよう配慮した施設及び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、従業者の労働安全衛生、福利厚生の実等近代的な経営のために必要な施設及び設備の整備に努めるものとする。

なお、施設及び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。

5 経営規模及び管理の目標

飲食店営業及び喫茶店営業は、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情である。

したがって、営業者は、諸経費の上昇、顧客の動向、消費者の嗜好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、自店の経営力、経営目標等を勘案し、それらに適切に対応する経営方針を確立するとともに、消費者の嗜好を充足し得る供給能力の整備充実を努め、自店の経営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。

6 経費の節減及び適正配分

飲食店営業及び喫茶店営業の営業者は、食材の有効利用、食材等の共同購入、常勤労働者、パートタイマー、派遣労働者等の種々の雇用形態の適切な組合せに努めるとともに、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り、経費の節減や適正配分を図ることを目標とする。

ただし、安易な経費節減は、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。

7 衛生水準の向上及び衛生管理

飲食店営業及び喫茶店営業は、飲食物を調理し、調製し、直接消費者に飲食させ、あるいは販売する営業であり、微生物等による汚染を受けやすく、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、食材の仕入れから提供までの全過程を管理し、食品への微生物による汚染とその増殖防止対策を講じる必要がある。また、施設及び設備、調理器具、容器、食器等の清潔保持に留意するとともに、従業者の健康管理を十分行うほか、衛生設備の整備等必要な措置を講ずることにより、衛生水準の維持向上に努めることを目標とする。また営業者は、衛生管理のために自店が採っている措置について顧客に対し積極的に周知徹底するよう努めるものとする。

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、合理化

(1) 経営方針の確立

ア 営業者は、消費者の嗜好の変化に適應し、新しい意識に基づく意欲的経営を押し進めるため、積極的に研修会及び講習会等に参加し、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、顧客層、資本力、経営能力、技術力等自店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、国民の生活様式の変化、価値観の多様化、食生活の実態、高齢化の進展等を踏まえ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、各組合が収集し、整理した将来の展望に関するデータ等を基礎に飲食店営業及び喫茶店営業の将来の展望を明らかにするよう努めるものとする。

(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、一日の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。

(3) 作業管理の近代化

営業者は、生産性の向上、経費の低減及び商品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。

(4) 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り、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等に努め、経費の配分を適正にするものとする。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。

2 施設及び設備の整備

(1) 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、立地の移転又は店舗の建替え等を行うよう努めるものとする。

(2) 省エネルギーの推進

営業者は、自店のガス、電気等の使用量を定期的、かつ、正確に把握した上で、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、効率的なエネルギーの利用に努めるとともに、省エネルギー設備を導入すること等により省エネルギーの推進に積極的に努めるものとする。

(3) 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、高齢者等の利用に配慮した施設及び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、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印象を与え、利便性と快適性が確保された店舗の構成に努めるものとする。

この場合において、店舗の規模、形態及び内部構造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、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及びトイレの緊急ベルの設置等高齢者や障害者等の利用にも配慮した施設及び設備の整備に努めるとともに、近年における分煙志向の高まりに対応するため、必要ある場合には分煙装置の導入、禁煙時間の設定等を図るものとする。

(4) 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、直接顧客に飲食させ、あるいは、販売するために必要な設備の整備を図るものとする。

イ 組合及び連合会は、店舗の標準設計、設備の合理的配慮、高齢者等に配慮した設備等の研究開発を行い、その普及を図るものとする。

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、管理及び処理、食材の加工及び調理技術等の研究開発並びに従業者に対する教育及び研修並びに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（宣伝、催事、共通利用券の発行等）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、冷凍倉庫、保管倉庫、教育施設、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、生産性の向上、

経費の低減、施設及び設備の近代化、顧客吸引力の増大、経営力の強化並びに福祉の向上を図るよう努めるものとする。

- (3) 営業者は、単独では高度の経営技術や商品の開発機能、情報機能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を図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。

- (4) 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。

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、特に共同施設の配置については、組合員等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に配慮するものとする。

さらに、今日の飲食店等に対する消費者の嗜好は、個性や特徴を求める傾向になつているので、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。

4 役務及び商品の提供方法の改善

- (1) 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の得られる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、従事者に周知させ、質の良い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接客の手引及び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、分かりやすい商品の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こと等により、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。

- (4) 営業者は、量の多小等の消費者個々の嗜好に適応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。

5 新技術の開発等

- (1) 組合及び連合会は、消費者の嗜好の多様化に応えるため、その調査を行うこと等により、消費者の嗜好を的確に把握し、研究体制の整備等により新技術を開発し、その普及に努めるものとする。

- (2) 組合及び連合会は、消費者の本物志向や食の多様化に対応する等のため、商品の質の平均的水準を高めるとともに、固有の風味を確保し、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。

- (3) 組合及び連合会は、外部の検査機関と連携して検査機能を充実し、設備の性能等の確保に努めるものとする。

また、優良な設備等については、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。

6 従業員の資質の向上

- (1) 飲食店営業及び喫茶店営業の新たな発展を期するためには、調理技術、接客技術、衛生知識、情報収集力等の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、経営上の重要な要素である。

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ことはもとより、従業員に対し、組合の実施する研修会、講習会等への参加、技能検定試験の受験等を行わせる等あらゆる機会を活用して従業員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、調理等の基礎的な諸技術を広く業界に確立するため技能審査制度の導入を図るとともに、研修会、講習会、技能コンテスト等を定期的を開催する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、共同購入等取引面の共同化を推進するとともに、食品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。

8 需要の拡大

- (1) 営業者は、需要の拡大を図るための意見聴取（モニター）制度の導入、自店アンケートの実施、顧客名簿の作成等市場調査の充実により、消費者の嗜好を的確に把握し、営業時間、出前、店頭販売、商品の内容、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の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。
- (2) 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、専門店等の消費者の嗜好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販売方法の工夫、インターネット等による注文、予約等の実施、閑散時間帯の有効利用、サービス券の配布、店舗の改装、持ち帰り販売の需要への対応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新たな需要の開拓に努めるものとする。
- (3) 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、料理教室の開催、パンフレットの作成、配布等消費者に対して飲食に関する啓発活動を行うことのほか、催事の開催、共通利用券の発行等により、飲食店等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。
- (4) 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、電子決済やデビットカードの普及に努めるものとする。

9 組合活動の活性化

組合は、業界の将来の展望を示すとともに、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、営業者にとって魅力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、組合は、情報網の構築、労働環境の改善、人材育成体制の確立のほか、環境の保全、地域社会への貢献等あらゆる活動を推進し、組合員になることの利点の強調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 従業員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、従業員及び後継者が意欲と働きがいを持つ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員の確保、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、労働時間の短縮等の労働条件について、消費者の利便や、経営の安定に配慮しつつ、その改善に努めるものとする。
- (2) 営業者は、従業員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、組合員等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、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、従業員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) 営業者及び食品衛生責任者は、飲食店等における食中毒等食品衛生上の問題発生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、施設及び設備、調理器具、容器、食器等の衛生管理に努めるとともに、従業員の健康管理に十分留意するものとする。また、服装や手指、頭髪等の身体の清潔保持について自らが模範を示すとともに、従業員に対する衛生教育の徹底及び指導監督に当たるものとする。
- (2) 組合及び連合会は、保健所等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、営業者の衛生管理の手引の作成等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、充実を努めるものとする。

3 従業員の安全衛生の確保

- (1) 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従業員の健康診断の実施、従業員に対する安全衛生教育の実施等従業員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、保健所等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。

4 環境の保全

- (1) 営業者は、食品循環資源の再生利用のほか、食品廃棄物の発生抑制及び減量に努め、食品循環資源の再生利用等の実施率を平成18年度までに20パーセントに向上させることを目標にするとともに、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。

- (2) 組合及び連合会は、食品資源並びに容器及び包装の再生利用の体系を構築する等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 啓発普及活動

- (1) 営業者は、消費者に対し、飲食に関する知識の普及に努め、飲食店等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栄養バランス、高齢者等の健康に配慮した食事等に関する啓発講座の実施、パンフレットの作成、配付等により、消費者に対する正しい知識の啓発普及及び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。

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、商品の価格や内容については、消費者保護基本法その他の関係法令、消費者保護条例等を遵守し、品目ごとに適正な表示に努めるとともに、会計の明朗化について一層努力するものとする。
- (2) 全国指導センターは、サービス及び商品の内容、施設及び設備の表示の適正化に関する事項等を内容とする飲食店営業及び喫茶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。

3 消費者の信頼の確保

- (1) 営業者は、消費者からの意見や苦情に対し適切に対応することが、消費者の信頼の確保、消費者のし好の動向の把握に資することからも、飲食店営業及び喫茶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。
- (2) 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、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、上記のほか、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。