

新しい令和の時代に生きる  
喫茶飲食店の  
経営ガイドブック



全国喫茶飲食生活衛生同業組合連合会





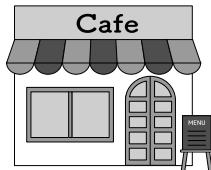
# 新しい令和の時代に生きる 喫茶飲食店の 経営ガイドブック

## 第1章

### 正しい雇用のあり方と基礎知識

はじめに	4
採用時の必要書類	5
外国人採用の際に必要な書類	15
労働時間・休憩時間	16
休日について	18
36協定について	19
給与計算について	22
就業規則について	25
雇用関係助成金の活用方法	32
退職の手続き	33
終わりに	33





## 第2章

### 喫茶飲食店で起こるトラブルと その対処法

食中毒の防止	36
転倒事故の防止	38
自然災害への対応	39
火災への対応	40
外国人客への対応	42
お客様とのトラブル	43
苦情対応とクレーマー対策	48
従業員の解雇に関するトラブル	50

## 第3章

### 店舗物件の「賃貸借契約」に関する 法的問題と対応策

はじめに	52
賃貸借契約の種類について	53
契約締結前の留意点（予約契約の法的性質）	55
契約期間中の留意点	56
契約期間中のトラブル	58
契約終了後のトラブル	60
終わりに	62

## 第1章

# 正しい雇用のあり方と 基礎知識



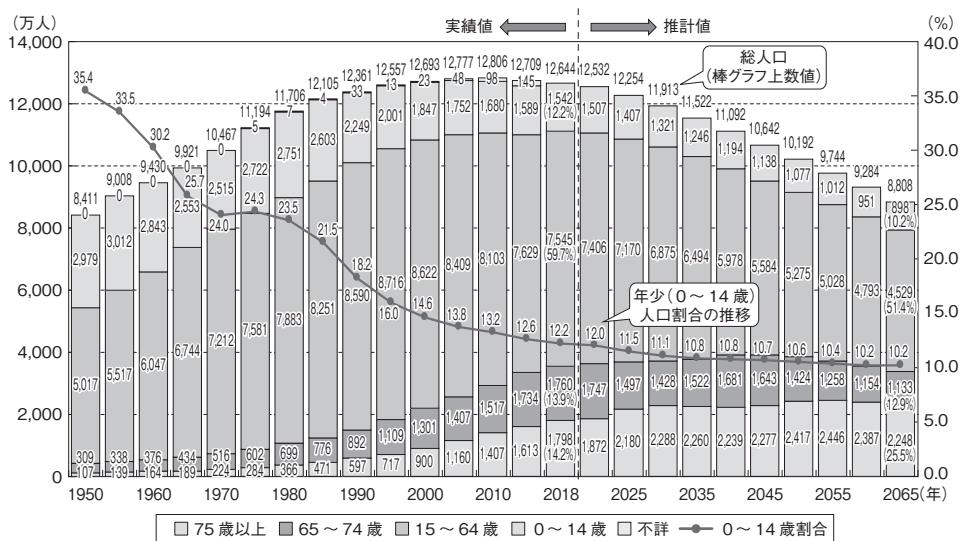
# はじめに

日本の総人口は 2010 年をピークに減りはじめ、現在は長期的な人口減少局面にあるといわれています。人口減少社会では、客数の減少のみならず、従業員の確保も難しくなると思われます。特に 15 歳から 64 歳の生産年齢人口の減少はいちじるしく、全ての業種において、労働力の確保は大きな経営課題となっています(図 1)。

有効求人倍率はバブル景気時を超え、求職者は多くの求人から「より働きやすい」「より待遇の良い」お店を選ぶことのできる時代になりました。反面、お店側は優秀な人材の確保が年々難しくなってきています。また、「働き方改革関連法案」の影響もあり、お店の労務管理が以前にも増して注目されています。人材確保のためにも、労働環境の整備はまつたなしの状況です。

喫茶飲食店経営者の中には、「長時間労働が当たり前だった」「残業代の清算もきちんとされなかった」という経験をお持ちの方もいるでしょう。こうした過去の経験から従業員を大切にする経営者も多くなっていますが、求職者側から見ると、喫茶飲食店などのサービス業は「労働時間が不規則」「休みがとりづらい」といったネガティブな印象があることも事実でした。この章では、喫茶飲食店業界における働き方改革の推進によって優秀な人材の雇用を目指し、これからの時代の喫茶飲食店経営で求められることから、正しい労務管理の基礎的な知識を紹介します。

図 1：「我が国の総人口及び人口構造の推移と見通し」出典：内閣府



資料：2015 年までは総務省「国勢調査」、2018 年は総務省「人口推計」(平成 30 年 10 月 1 日現在確定値)、2020(令和 2) 年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成 29 年推計)」の出生中位・死亡中位仮定による推計結果。

注：2018 年以降の年齢階級別人口は、総務省統計局「平成 27 年国勢調査 年齢・国籍不詳をあん分した人口(参考表)」による年齢不詳をあん分した人口に基づいて算出されていることから、年齢不詳は存在しない。なお、1950～2015 年の年少人口割合の算出には分母から年齢不詳を除いている。

注：年齢別の結果からは、沖縄県の昭和 25 年 70 歳以上の外国人 136 人(男 55 人、女 81 人) 及び昭和 30 年 70 歳以上 23,328 人(男 8,090 人、女 15,238 人) を除いている。

# 採用時の必要書類

## 採用の手続き

正社員やアルバイト、パートを雇用する際には、通常、募集→面接→採用といったプロセスを踏むことになりますが、ここでは採用のときに必要な書類について解説します。

※従業員の募集・採用時には、①年齢制限の禁止、②性別による差別の禁止、③公正な選考、④障害者への差別禁止と合理的配慮の提供、が必要ですので、注意してください。

## 身元保証書

「身元保証書」とは、採用前または採用当日に提出してもらう書類(図2参照)です。通常、親族に直筆で記入してもらいます。身元保証人は、採用される人がお店に故意または本人の重大な過失により損害を与えた場合は、本人と連帯して損害額を賠償する旨を記載するので、金銭トラブルなどを防止する効果が期待できます。また、本人と連絡が取れなくなってしまったとき、ケガ・病気をしたときの緊急連絡先としても利用できます。

※身元保証の契約期間は身元保証人を保護する観点から、特段の期間を定めていない場合は「契約成立の日から3年間」、期間を定めた場合でも「5年を超えてはならない」とされています。

※使用者は、被用者を指導・管理するべき立場にありますから、被用者(本人)が負う損害賠償のすべてを身元保証人が負担するわけではなく、身元保証人の損害賠償責任および金額を裁判所が定めるにあたっては、被用者の監督に関する使用者の過失の有無など一切の事情が斟酌されます(身元保証ニ関スル法律5条)。さらに2020年4月以後に採用された被用者の身元保証契約には、改正民法(債権関係)も適用され、保証の限度額(極度額)を定めておくことが必要となっています。

図2:身元保証書(参考)

身元保証書	
株式会社	代表取締役
現住所	氏名
年 月 日生	
上記の者が貴社に入社するに際して、私は、身元保証人として、会社の就業規則その他の諸規則を守り、忠実に勤務することを保証します。	
万が一、本人が故意又は重大な過失により貴社に損害を与えたときは、本人と連帯して賠償(限度額:月給の〇〇ヶ月分)の責を負い、貴社にご迷惑はおかけいたしません。	
なお、本身元保証書の契約期間は、契約締結の日から5年間とします。	
令和 年 月 日	
身元保証人住所	
身元保証人氏名	
(続柄 )	
連絡先【電話番号】	

## 雇用契約書

採用時の雇用条件を書面で通知していますか？「月給は込々で 30 万円」とだけ伝えて細かな雇用条件に合意していないケースが後を絶ちません。「雇用契約書」を結ぶことなく、後になってから「未払い残業代で訴えられた。どうすればよいか？」と社労士などに相談しても後の祭りです。例えば前述の月給込々 30 万円の従業員の労働時間が毎日午前 10 時～深夜 0 時（週休 1 日）の場合、未払い残業代が 2 年間で 700 万円を超えるケースもあるのでご注意ください。残業代込みという意図で「込々」と伝えたのかもしれません、書面が残っていなければ、その契約自体が無効になります。正しい「雇用契約書」を締結する上で、間違いややすい部分を中心に解説します。図 3（雇用契約書：従業員 9 名以下の個人事業主の例）も合わせてご覧ください。



図3：雇用契約書（従業員9名以下の個人事業主の例）

(契約締結年月日) 令和2年4月1日			
労働条件通知書兼雇用契約書			
氏名 ● ● × ×			
次の労働条件によって雇用契約を締結します			
① → 雇用期間	<input type="checkbox"/> 期間の定め無し（雇入日：令和 年 月 日） <input checked="" type="checkbox"/> 期間の定め有り（令和2年4月1日～令和2年9月30日） 1 契約の更新の有無 [自動的に更新する・ <u>更新する場合があり得る</u> ・契約は更新しない・ その他（ ）] 2 契約の更新は、次のいずれかにより判断する ・契約期間満了時の業務量 ・労働者の勤務成績、態度 ・労働者の能力 ・会社の経営状況 ・従事している業務の進捗状況 ・その他（ ）)		
② → 試用期間	(有) (令和2年4月1日～令和2年6月30日) / 無		
就業の場所	東京都●●区●● 喫茶●●		
業務の内容	調理・接客・事務・その他付帯する業務		
③ → 就業時間・休憩時間	始業：午前11時00分 終業：午後8時00分 休憩時間：60分 ただし業務の都合により変更する場合がある		
所定時間外労働の有無	所定時間外労働 有 (1ヵ月40時間以内) 休日労働 有 (1ヵ月2日間以内)		
④ → 休日	・毎週2日間（勤務シフト表で明示する） ・夏季5日間、冬季5日間（就業規則の定めによる）		
⑤ → 退職に関する事項	1 定年60歳 繼続雇用制度 有 (65歳まで) 2 自己都合退職の手続き（退職する30日以上前に届け出ること） 3 その他の退職・解雇については就業規則による		
⑥ → 賃金	金額	基本給 月給 (250,000円) 通勤手当：月額50,000円を上限として実費を支給する ただし最も経済的かつ合理的として会社が認めた経路とする	
	割増賃金率	時間外労働 法定外：25% 休日 法定休日：35% 深夜：25%	
	締切日 支払日 支払い方法	末日締め 翌月25日払い 本人指定の金融機関などの本人名義口座に振り込む	
	賞与	無	
昇給	無		
退職金	無		
⑦ → 労災保険・雇用保険・社会保険	1 社会保険の加入状況 無 2 労災保険・雇用保険の適用 有		
⑧ → 雇用に関する相談窓口	担当部署 事業主 連絡先（電話番号）○○●●○○○○○ 担当者役職・氏名 ○○●●		
本契約書は2通作成し、双方が各1通を保管する			
使用者 在住地 東京都●●区●●			
名称 喫茶●●			
代表者名 ○○●●			
印			
労働者 住所			
氏名			
印			

## ①雇用期間

「期間の定めのない契約（無期雇用）」なのか「期間の定めのある契約（有期雇用）」なのかを選択します。正社員は「無期雇用」で、非正規社員（パート、アルバイト）は「有期雇用」あるいは「無期雇用」での採用となります。募集要項に「正社員」「無期雇用」と記載してあるのにも関わらず、本人の承諾なく「有期雇用」にすると、トラブルの元なので注意が必要です。

「無期雇用」「有期雇用」とともに一長一短があります。「無期雇用」は勤労意欲の高い優秀な人材が集まる傾向にありますが、採用後に期待していたほどの能力がなくても、簡単には雇用契約を終了できません。

これに対して「有期雇用」は、正社員を希望する人からの応募はないので、応募者数が限られます。当初の期待よりも能力の低い人材だった場合、雇用期間の満了と共に雇用契約を終了できるため、能力を見極める自信がない場合は「有期雇用」の方が安全です。

※有期雇用では、3回以上契約が更新されている場合や1年を超えて継続勤務している人については、契約を更新しない場合、使用者は30日前までに予告しなければなりません。また、反復更新の実態などから、実質的に期間の定めのない契約と変わらないといえる場合など契約の終了が雇止めとして認められない場合があります。詳しくは、厚生労働省のホームページや専門家にご相談・ご確認ください。

## ②試用期間

「試用期間」とは本採用を前提に能力を見極めるための期間であって、経営者の都合で自由に解雇できる期間ではありませんので注意が必要です。「試用期間」であっても、「重大な経歴詐称が分かった」「勤務態度が極めて悪く注意をしても直らない」「正当な理由なく遅刻や欠勤を繰り返す」などの事由がなければ解雇することは認められません。「試用期間」は一般的には3ヶ月、長くとも6ヶ月程度ですが、このような事由に対応するため、「社員としての適格性を判断するため必要と認めたときは、3ヶ月の範囲内で試用期間を延長することがある」など試用期間を延期できる旨を就業規則に規定しておくこともできます。雇用契約書を締結する際には、「試用期間」がいつまでで、その期間中にどのような基準で能力を見極めるのかを本人に伝えてください。伝え方次第で、その後の能力向上に差が生じます。

### ③就業時間・休憩時間

お店の開店・閉店時間はなく、従業員本人が働く始業・終業時間を記載します。図3(7ページ)は毎日同じ勤務時間の例です。喫茶飲食店の場合、早番や遅番などシフト勤務があると思われる所以、その場合は各シフトの始業・終業時間を列挙してください。休憩時間は労働基準法において、労働時間が6時間を超える場合は45分以上、8時間を超える場合は60分以上与えなくてはならないと定められています。たとえ従業員から「休憩なしで頑張ります」といわれても、きちんと休憩時間を与えるようにしてください。

### ④休日・休暇

「休日」とは労働契約や就業規則などによって、あらかじめ「労働する義務がない日」と定められている日です。お店の定休日の他、シフト制の場合、従業員一人ひとりに定める休日などがこれにあたります。「休暇」とは「労働の義務がある日」について、労働者側の申し出により「労働義務を免除する日」のことです。冠婚葬祭や体調不良などで従業員が休みを申し出る「年次有給休暇」や「慶弔特別有給休暇」などです。

「年次有給休暇」は、入社から6ヶ月間継続勤務し、その期間の全労働日の8割以上を出勤していれば、10日間付与しなければなりません。その後も1年勤務が続くごとに1日ずつ増え、6年半で付与日数は20日間になります。パート、アルバイトも例外ではなく、所定労働日数に応じて比例付与されます。(図4の下表を参照)

また2019年4月から有給休暇の義務化がはじまりました。具体的には10日以上の「年次有給休暇」が付与される労働者(パート、アルバイトを含む)に対して、5日については使用者が時季を指定して取得させる必要があるというものです。5日以上有給を取得済みの従業員についてはこの対応は必要ありませんが、これまで有給をあまり取っていないお店では大きな影響となるでしょう。

図 4：年次有給休暇の付与日数

(一般の労働者)

勤続年数	6ヶ月	1年6ヶ月	2年6ヶ月	3年6ヶ月	4年6ヶ月	5年6ヶ月	6年6ヶ月以上
付与日数	10日	11日	12日	14日	16日	18日	20日

(週所定労働時間が30時間未満で、かつ、週所定労働日数が4日以下又は年間の所定労働日数が216日以下のパートタイム、アルバイト労働者)

週所定労働日数	年間所定労働日数	勤続年数						
		6ヶ月	1年6ヶ月	2年6ヶ月	3年6ヶ月	4年6ヶ月	5年6ヶ月	6年6ヶ月以上
4日	169～216日	7日	8日	9日	10日	12日	13日	15日
3日	121～168日	5日	6日	6日	8日	9日	10日	11日
2日	73～120日	3日	4日	4日	5日	6日	6日	7日
1日	48～72日	1日	2日	2日	2日	3日	3日	3日

※網掛け部分は「年5日の年次有給休暇の確実な取得」の対象です。

## ⑤退職に関する事項

従業員の定年を定める場合、定年年齢は60歳以上としなくてはなりません。また定年年齢が65歳以下の場合は「65歳までの定年の引上げ」「65歳までの継続雇用制度の導入」「定年の廃止」のいずれかの措置(高年齢者雇用確保措置)を実施する必要があります。

喫茶飲食店で働く人にとって60歳はまだ現役で、70歳以上で活躍している人も少なくありません。ただし、60歳以上の人の気力・体力は個人差が大きいので、定年年齢を何歳にするかはお店の状況によって異なります。「就業規則」に定めることで、定年を超えた年齢の人の雇用を継続する弹力的な運用も可能です。退職に伴って問題になるのが退職金です。「就業規則」に退職金に関する規定が定められている場合は、その規定により退職金の支払いが必要です。退職金の規定を設けていないお店の場合も、退職金規定の有無については「雇用契約」を締結する際に口頭でも説明を付け加え、後々のトラブルを防止しましょう。

## ⑥賃金

賃金は「雇用契約」の中で最も重要な項目です。労働の対価として、どのように計算して賃金を支払うのかを明確に記載します。基本給は時給または月給が一般的ですが、どちらであっても都道府県の最低賃金以上となっていることを確認してください。最低賃金は毎年10月に改訂があり、令和元年10月時点での東京都の最低賃金は1,013円です。月給の場合は「月給÷所定労働時間」で時給に換算して確認します。

※所定労働時間とは、雇用契約で定められた労働時間のことで、始業時間から終業時間までの時間から休憩時間を除いた時間です。所定労働時間は、労働基準法で決められた法定労働時間（1日8時間、週40時間または44時間）の範囲内で、自由に設定することができます。

割増賃金率は法定外労働時間（1日8時間、週40時間または44時間を超えたとき）25%、法定休日は35%、夜10時から翌朝5時までの深夜勤務は25%です。なお残業が60時間を超えた場合の大企業における割増賃金率は50%です。中小企業でも2023年4月から割増賃金率が適用されるので、長時間労働を放置していると経営を圧迫しかねません。

割増賃金率

労働条件	基礎時給比
時間外労働 <sup>※1</sup>	1.25倍
法定休日労働 <sup>※2</sup>	1.35倍
深夜労働（22:00～5:00）	1.25倍
時間外労働+深夜労働	1.5倍
法定休日労働+深夜労働	1.6倍

※1：1日8時間（休憩時間を除く）、週40時間または週44時間（常時10名未満の労働者を雇用する飲食店の場合）を超えた労働  
※2：休日については18ページを参照

注：

- ・時間外労働は原則、月45時間・年360時間が上限（36協定の特例については19ページ参照）
- ・月60時間を超える時間外労働は、大企業の場合1.5倍（中小企業は2023年4月1日より適用）
- ・上記の時間外労働があった場合、正社員、パート、アルバイトを問わず残業代の支払いが必要

## ⑦労災保険・雇用保険・社会保険

従業員を採用したときには「労災保険」「雇用保険」「社会保険」に加入する必要があります。

「労災保険」は、基本的に労働者を一人でも雇用すれば適用され、保険料は全額事業主が負担します。パートやアルバイトも含むすべての労働者が対象です。飲食業の個人事業主も加入義務があります。飲食業では、従業員が、火傷をしたり手を切ったり、転倒するなど、業務が原因だけがをすることが多いはずです。

労働基準法では、労働者が仕事で病気やけがをしたときには、使用者が療養費を負担し、その病気やけがのため労働者が働けないときは、休業補償を行うことを義務づけています（労働基準法第75、76条）。しかし、事業主に余裕がなかったり、大きな事故が起きたりした場合には、迅速な補償ができないかもしれません。そこで、労働災害が起きたときに労働者が確実な補償を受けられるように、労災保険制度を設けています。業務が原因だけが、病気、死亡（業務災害）以外にも、通勤中の事故（通勤災害）にも適用されますので、必ず加入するようにしましょう。

「雇用保険」は、1週間の所定労働時間が20時間以上で勤務開始日から最低31日以上の雇用見込みがある場合、パート・アルバイト・正社員などの雇用形態に関わらず「雇用保険」の被保険者となります。手続きは雇用主が行い、個人事業・法人のいずれもが対象です。昼間学生アルバイト、他社すでに加入しているパート従業員などの場合は加入できません。2019年度の保険料率は、労働者負担は賃金の3/1,000、事業主負担は6/1,000です。30万円の月額賃金の場合、労働者は900円、事業主は1,800円をそれぞれ負担します。「雇用保険」は失業はもちろん、育児・介護などで収入が少なかったときにも給付が受けられる社会保障制度です。32ページで後述しますが、「雇用関係助成金」を受給するためにも加入が義務づけられています。

「社会保険」は飲食業の個人事業主には加入の義務はありません（希望すれば加入することもできます）。法人の場合は強制的に加入の義務が生じ、パート・アルバイトなどであっても、1週間の所定労働時間および1ヶ月の所定労働日数が、常時雇用者（正社員）の4分の3以上の人には「社会保険」の加入対象となりますので注意が必要です（従業員500人以下の会社の場合）。雇用契約を締結する際には、勤務日数・勤務時間から社会保険に加入する必要があるか否かを労使双方で確認してください。

## ◆労災保険・雇用保険の概要

種別	担当窓口と保険料の支払先
労災保険	<p>パートでも従業員がいる場合は必ず加入。保険料の支払先は管轄の労働局。</p> <p>または労働保険事務組合に委託している場合は、保険料は、労働保険事務組合を通じ労働局に払う。自分で保険料を計算すれば、社労士や事務組合に委託する必要はない。社労士や事務組合に委託すると、手数料が発生する。</p> <p>保険料は従業員の給料(通勤交通費含む)の1,000分の3で、保険料は全額事業主が負担。</p> <p>※数年ごとに変更あり。業種により保険料率が異なる。</p> <p>◇簡単な流れ</p> <p>業務中にケガをする、病院で治療する際に労災であることを告げ、労災保険の用紙を病院経由で所轄の労働基準監督署へ提出(請求)し、労災と認定されれば治療費が出る。</p> <p>※労災保険の用紙は、労働局のホームページからダウンロードできる。</p>
労災保険特別加入	<p>労働保険事務組合を通じて加入。</p> <p>加入できるのは、事業主、家族従事者(事業主と同居及び生計を一にするもの)。</p> <p>保険料は、労働保険事務組合を通じ労働局に払う。</p> <p>年間保険料は、保険料算定基礎額(給付基礎日額×365)にそれぞれの事業に定められた保険料率を乗じたもの。</p> <p>なお、年度途中で、新たに特別加入者となった場合や特別加入者でなくなった場合には、その年度内の特別加入月数(1カ月未満の端数があるときは、これを1カ月とします)に応じた保険料算定基礎額により保険料を算出する。</p> <p>保険料算定基礎額×第1種特別加入保険率</p> <p>例として、保険料算定基礎額が1日3,500円の場合</p> $3,500\text{円} \times 365\text{日} \times 1,000\text{分の3} = 38,325\text{円}$ <p>※第1種特別加入保険率は加入事業所の労災保険率と同率。</p> <p>◇簡単な流れ</p> <p>業務中にケガをする、病院で治療する際に労災であることを告げ、労災保険の用紙を病院経由で、所轄の労働基準監督署へ提出(請求)し、労災と認定されれば治療費が出る。</p> <p>労災保険の用紙は、労働局のホームページからダウンロードできる。</p> <p>この他、治療費以外に、一例として休業した場合、保険料算定基礎額が1日3,500円の場合、3,500円の8割の2,800円が休業補償として出る。</p>
雇用保険	<p>1週間に20時間以上働く労働者がいる場合加入する。保険料の支払先は管轄の労働局。</p> <p>または労働保険事務組合に委託している場合は、保険料は労働保険事務組合を通じ労働局に払う。自分で保険料を計算すれば、社労士や事務組合に委託する必要はない。社労士や事務組合に委託すると、手数料が発生する。</p> <p>保険料は従業員の給料(通勤交通費含む)の1,000分の9で、保険料の負担割合は、労働者1,000分の3、事業主1,000分の6。</p> <p>※毎年変更あり。業種により保険料率が異なる。</p> <p>◇簡単な流れ</p> <p>従業員が退職したら、ハローワークに雇用保険喪失届と離職票を提出する。ハローワークの押印済みの離職票などを退職した従業員へ送る。退職した従業員は、最寄りのハローワークへ行って失業保険をもらう。</p>

加入条件や保険料は年度ごとに変わります。

正社員に限らずパート・アルバイトでも、従業員を雇う際はご留意ください。  
高齢者を雇用する際、一般の方と加入条件が異なったりするためご注意ください。  
詳しくは直接、管轄のハローワークや労働局などにお問い合わせください。

## ◆社会保険（健康保険・年金）の概要

種別	担当窓口と保険料の支払い
健康保険	協会けんぽの場合 日本年金機構の管轄の年金事務所。保険料は標準報酬で算出し、会社と従業員が半分ずつ負担。
介護保険	協会けんぽの場合 日本年金機構の管轄の年金事務所。保険料は標準報酬で算出し、会社と従業員が半分ずつ負担。 対象となる従業員は 40 歳以上 64 歳以下の方です。
厚生年金	日本年金機構の管轄の年金事務所。 保険料は、標準報酬月額の 18.3%（平成 29 年 9 月以降）を会社と従業員が半分ずつ負担。 <ul style="list-style-type: none"> <li>●強制加入になるケース 法人である喫茶飲食店。</li> <li>●任意加入のケース 個人事業の喫茶飲食店であって、従業員の半数以上が厚生年金保険などの適用事業所となることに同意し、事業主が申請して厚生労働大臣の認可を受けた場合。</li> <li>●従業員自体の加入条件 70 歳未満の常用雇用者で 2 ル月以上の雇用見込みがあること、週 30 時間以上勤務する場合は厚生年金に加入できる。さらに、常用雇用者でなくとも、パートやアルバイトであっても厚生年金の加入が認められるケースがある。</li> </ul>
国民年金	日本年金機構の管轄の年金事務所。保険料は年度ごとに決まり、定額で各自払う。
国民健康保険	住民票のある市区町村役場。40 歳以上 64 歳以下の方は支払う国民健康保険料の中に「介護保険料」が含まれる。保険料は所得・家族入数・市区町村により違う。
国民健康保険組合	保険料が所得に関係なく定額。一般的には保険料は家族人数に応じて異なる。法人は加入できない。個人事業所のみ加入できる。

加入条件や保険料は年度ごとに変わります。

正社員に限らずパート・アルバイトでも、従業員を雇う際はご留意ください。  
高齢者を雇用する際、一般の方と加入条件が異なったりするためご注意ください。  
詳しくは直接、管轄の年金事務所、市区町村役場などにお問い合わせください。

## ⑧雇用に関する相談窓口

パートタイム労働者の場合は、「労働条件通知書兼雇用契約書」に「雇用に関する相談窓口」を記載します。これは 2015 年施行の改正パートタイム労働法で記入が必要となりましたが、古い書式の契約書を使い続いている場合などに、記入漏れが多いようです。

採用時に必要な書類は様々ありますが、少なくとも「身元保証書」と「雇用契約書」の 2 点は用意してください。

# 外国人採用の際に必要な書類

喫茶飲食店の現場では、外国人労働者が日増しに増加していると実感しているのではないかでしょうか。労働力人口が減少する中、今後益々外国人労働者の採用は身近になると考えられます。外国人の労務管理は基本的には日本人に準じますが、いくつか異なる点があります。

## 雇用時の確認書類

パスポートの顔写真のページ及び最新のビザのページ、在留カードの両面の原本を確認し、コピーを提出してもらいます。それに有効期限が記載されていますので期限内であることを確認してください。コピーではなく、原本を確認することが重要です。ビザの種類が「留学」など就労が認められない在留資格の場合は、入国管理局からあらかじめ「資格外活動の許可」を得ている人に限り、アルバイトができます。面接時に、就労またはアルバイトが可能なビザであるかを必ず確認してください。なお、それぞれの期限が更新された際には雇用時と同様に原本の確認とコピーの提出が必要です。

## 勤務時間の上限

留学生などが資格外活動の許可を得てアルバイトできる時間は週 28 時間以内です。ビザの種類と上限時間を確認してください。ただし夏休みなど「学則で決まっている長期休業期間」中に限り、1 日 8 時間まで可能です。日本人と同様に労働基準法が適用されますので、週 40 時間が上限になります。

図 5：在留カード



## 外国人雇用状況の届出

外国人の雇用および離職の際には、氏名、在留資格などをハローワークに届け出ることが必要です。ハローワークの窓口への届け出のほか、インターネットによる届け出も可能です。

# 労働時間・休憩時間

飲食店では長時間労働が問題視されることがあります、法律上の労働時間の上限はどのようにになっているのでしょうか？「働き方改革」が問われる今、きちんと確認しておきましょう。

## 法定労働時間・所定労働時間について

労働基準法が定める「法定労働時間」では、休憩時間を除いて 1 週間 40 時間、1 日 8 時間を超えて労働させてはならないとしています。特例として従業員が常時 9 名以下の飲食店などについては 1 週間 44 時間まで可となっています。なお、労働時間には「法定労働時間」のほか「所定労働時間」というものがあります。この「所定労働時間」とは「法定労働時間」の範囲内で個々のお店が就業規則によって定めている実際の労働時間のことです。

「労働時間」とは、労働者が使用者の指揮命令下に置かれている時間と定義されています。例えば、コーヒーを焙煎する「練習」が必要として早朝から出勤し、店長や先輩と共に焙煎作業をしていた場合、それが使用者の命令であったり、命令とまでは言えなくても、実質的に人事評価の対象となっている場合には、使用者の指揮命令下にあるとされるので、この時間も「労働時間」に該当します。また、従業員が自主的に早出や残業をしたとしても、業務量からそれが必要で、使用者が默認していた場合は「法定労働時間」を超えた部分については残業代を支払う必要があります。小さな個人事業の喫茶飲食店だからといった理由で「法定労働時間」の適用を免れることはできません。

## 法定休憩時間について

「労働時間」と同様に「休憩時間」にも定めがあります(図6参照)。事業主は、「労働時間」の長さに応じて「休憩時間」を「労働時間」の途中に与えなければなりません。たとえ労働者が「休憩時間」はいらないと申し出ても、「法定休憩時間」を与える必要があります。例えば、16時から23時までの7時間、休憩なしで働き続けると法律違反となります。この場合は少なくとも45分の休憩が必要です。

労働基準法では、全労働者に一斉に休憩を付与することを原則としていますが、喫茶飲食店の場合、異なる取扱が認められる業種なので、「休憩時間」を従業員に一斉に与える必要はありません。ランチで混雑する昼時を避けて従業員が交代で休憩をとつていれば問題ありません。また「休憩時間」は従業員が自由に利用できるようにしなくてはなりません。休憩中に電話番などの用事をいいつけた場合は、たとえ昼食を取りながらであっても「労働時間」となります。

図6：法定休憩時間

労働時間の長さ	付与すべき休憩時間
① 6時間以下	不要
② 6時間を超え8時間以下	少なくとも45分間
③ 8時間を超える	少なくとも1時間

## 労働時間の管理の必要性

「労働時間」の管理は、タイムカード・ICカードなどの客観的な記録をもとに適正に管理する必要があります。事業主がカレンダーの隅に出勤状況を手書きでメモするような方法では適正とはいえません。未払い残業が発生しないためにも従業員の「労働時間」の管理は非常に重要な労務管理のひとつです。万一、従業員から訴えを起こされた場合、「労働時間」に関する記録がなければ反論もできません。毎月の「労働時間」を把握することで業務の見直しも可能になります。一人当たりの「労働時間」が長い場合には、早番・遅番などのシフトを組むことも検討してください。

## 休日について

「休日」は労働基準法で、「毎週 1 日以上」または「4 週間 4 日以上」与えなくてはならないと定められています。また「休日」は暦日（午前 0 時～24 時までの 24 時間）で与えることが原則です。言い換えると「丸 1 日休みを与える」という意味になります。では、毎週 1 日休みを与えていれば何も問題はないのでしょうか？1 日 8 時間労働で週休 1 日の場合、1 週間の労働時間は 8 時間 × 6 日間で合計 48 時間となり、「法定労働時間」の上限である 40 時間（または 44 時間）を超えててしまいます。労働時間の上限を超えた残業をしてもらうには、次ページの 36 協定の定めをして、その範囲であることが必要になります。また、法定労働時間を超えた部分については残業代の支払いが必要となります。残業代を支払って働いてもらうのか？あるいは増員して残業を減らすのか？お店の経営方針に従って選ぶ必要があります。

「休日」とは従業員にとって完全に自由が確保されるべき時間です。「休日」に店内外で行われるイベントの手伝いをさせた場合は「休日」を消化したことになります。また法定の「休日」における休日労働も 36 協定がないと認められません。36 協定があっても、「休日」に従業員に何らかの用事をいいつけた場合、従業員がその用事を完了するまでにかかった時間は「労働時間」としてカウントされ、割増賃金の支払いが必要になります。

### ※国民の祝日について

祝日法は、企業に対して労働者への休日付与義務を課すものではなく、労基法上の法定休日とも関係ありません。そのため、各企業の就業規則等で「国民の祝日」を休日として定めていない場合には、1 週 1 日または 4 週 4 日の休日を与える限り、「国民の祝日」に休日を与えるとも労基法違反にも労働契約法上の違反にもなりません。ただし「国民の祝日」を就業規則で「休日」として定めた場合にはその限りではありません。

# 36協定について

## 時間外労働・休日労働の労使協定

前述の通り、労働基準法では「休憩時間」を除き、週40時間（または44時間）、1日8時間を超えて労働させてはならないとされています。ただお店を営業していく上で、「法定労働時間」を超えて、あるいは休日に労働してほしいということもあります。こうした場合には「時間外労働・休日労働に関する協定書（通称：36（サブロク）協定）」という労使間の合意文書を労働基準監督署に届けておく必要があります。「36協定」と呼ばれるのは、この協定が労働基準法の36条に規定されているためです。労働基準法では、原則として時間外の労働を禁止しているため、1分でも従業員に残業をさせてしまうと労働基準法違反になってしまいます。この「36協定」を労働基準監督署に届け出ることで、その範囲内なら残業してもよいという免罰的な効力が発生します。「届け出を行っていない」あるいは「届け出をしても期限が切れている」場合には、意図することなく違法残業を行っていることになるので、定期的な確認が必要です。



## 新36協定について

「36協定」で延長できる労働時間の限度は、月45時間、年間360時間と定められていますが、この限度時間を延長できる特別条項を利用すると、労働時間が青天井になってしまふという問題が指摘されていました。この問題を解決するため、労働基準法が改正され、臨時的な特別な事情があって労使が合意する場合でも、年720時間、複数月平均80時間以内、月100時間未満を超えることはできなくなりました。また、月45時間を超えることができるのは、年間6か月までです。これらの上限を守らなかった企業は、罰則として「6カ月以下の懲役」または「30万円以下の罰金」が科される恐れがあります。すでに大企業は2019年4月から、中小企業は1年の猶予を置き2020年4月から適用されます。この限度時間を超過しているお店では、時間外労働を短くするために、「従業員を増やす」「業務を効率化する」「営業時間を短くする」といった工夫が必要です。

「働き方改革」は社会全体として取り組むべきテーマなので、これからも継続的に情報を収集するよう、心がけてください。なお、「36協定」の締結は従業員数の影響を受けません。たとえアルバイトが1名であっても、残業をさせる場合は「36協定」の締結が必要です。



## 時間外労働 休日労働に関する協定届

様式第9号（第17条関係）

時間外労働 休日労働に関する協定届

事業の種類		事業の名称		事業の所在地（電話番号）			
事業の種類	時間外労働をさせる必要のある具体的な事由	業務の種類	労働者数（満18歳以上の者）	所定労働時間	延長することができる時間		期間
					1日	（1日を超える一定の期間起算日）	
① 下記②に該当しない労働者							
② 1年単位の変形労働時間制により労働する労働者							
休日労働をさせる必要のある具体的な事由		業務の種類	労働者数（満18歳以上の者）	所定休日	労働させることができる休日並びに始業及び終業の時刻		期間

協定の成立年月日 年 月 日

協定の当事者である労働組合の名称又は労働者の過半数を代表する者の職名  
氏名

協定の当事者（労働者の過半数を代表する者の場合）の選出方法（年 月 日）

使用者 職名 氏名

労働基準監督署長 氏名

記載心得

1 「業務の種類」の欄には、時間外労働又は休日労働をさせる必要のある業務を具体的に記入し、労働基準法第36条第1項ただし書の健康上特に有害な業務について協定をした場合には、当該業務を他の業務と区別して記入すること。  
2 「延長することができる時間」の欄の記入に当たっては、次のとおりとすること。  
(1) 「1日」の欄には、労働基準法第32条から第32条の5まで又は第40条の規定により労働させることができる最長の労働時間を超えて延長することができる時間であつて、1日についての限度となる時間を記入すること。  
(2) 「1日を超える一定の期間（起算日）」の欄には、労働基準法第32条から第32条の5まで又は第40条の規定により労働させることができる最長の労働時間を超えて延長することができる時間であつて、同法第36条第1項の協定で定められた1日を超えて3箇月以内の期間及び1年についての延長することができる時間の限度について、その上欄に当該協定で定められたすべての期間を記入し、当該期間の起算日を括弧書きし、その下欄に、当該期間に応じ、それぞれ当該期間についての限度となる時間を記入すること。  
3 ②の欄は、労働基準法第32条の4の規定による労働時間により労働する労働者（対象期間が3箇月を超える変形労働時間制により労働する者に限る。）について記入すること。  
4 「労働させることができる休日並びに始業及び終業の時刻」の欄には、労働基準法第35条の規定による休日であって労働させることができる日並びに当該休日の労働の始業及び終業の時刻を記入すること。  
5 「期間」の欄には、時間外労働又は休日労働をさせることができる日の属する期間を記入すること。

## 36 協定届の記載例

様式第9号（第17条関係）

事業の種類		事業の名称		時間外労働 休日労働に関する協定届			原則として1日8時間、週40時間を超えて延長する時間を協定します。	
事業の種類	事業の名称	所定労働時間	延長することができる時間	期間				
					金属製品製造業	○○金属工業株式会社○○工場	○○市○○町1-2-3 (000-000-0000)	
① 下記②に該当しない労働者	臨時の受注、納期変更 月末の決算事務	検査 経理	10人 5人	1日8時間 同上	3時間 3時間	30時間 15時間	250時間 150時間	令和○年4月1日から1年間 同上
② 1年単位の変形労働時間制により労働する労働者	臨時の受注、納期変更 3か月を超える1年単位の変形労働時間制が適用される労働者については、②の欄に記載してください。	機械組立	10人	同上	3時間	20時間	200時間	同上
休日労働をさせる必要のある具体的な事由		業務の種類	労働者数（満18歳以上の者）	所定休日	労働させることができる休日並びに始業及び終業の時刻		期間	

協定の成立年月日 令和○年 3月 12日

協定の当事者である労働組合の名称又は労働者の過半数を代表する者の職名  
氏名

協定の当事者（労働者の過半数を代表する者の場合）の選出方法（投票による選舉  
令和○年 3月 15日）

使用者 職名 氏名

検査課主任 山田花子

工場長 田中太郎 氏名

記載心得

1 「業務の種類」の欄には、時間外労働又は休日労働をさせることを明確にした上で、投票・挙手等の方法で選出してください。使用者の指名で選ぶことはできません。

2 「延長することができる時間」の欄の記入に当たっては、次のとおりとすること。  
(1) 「1日」の欄には、労働基準法第32条から第32条の5まで又は第40条の規定により労働させることができる最長の労働時間を超えて延長することができる時間であつて、1日についての限度となる時間を記入すること。  
(2) 「1日を超える一定の期間（起算日）」の欄には、労働基準法第32条から第32条の5まで又は第40条の規定により労働させることができる最長の労働時間を超えて延長することができる時間であつて、同法第36条第1項の協定で定められた1日を超えて3箇月以内の期間及び1年についての延長することができる時間の限度について、その上欄に当該協定で定められたすべての期間を記入し、当該期間の起算日を括弧書きし、その下欄に、当該期間に応じ、それぞれ当該期間についての限度となる時間を記入すること。  
3 ②の欄は、労働基準法第32条の4の規定による労働時間により労働する労働者（対象期間が3箇月を超える変形労働時間制により労働する者に限る。）について記入すること。  
4 「労働させることができる休日並びに始業及び終業の時刻」の欄には、労働基準法第35条の規定による休日であって労働させることができる日並びに当該休日の労働の始業及び終業の時刻を記入すること。  
5 「期間」の欄には、時間外労働又は休日労働をさせることができる日の属する期間を記入すること。

・労使は、36協定届の様式を用いて36協定を締結することができます。  
・他の形式で36協定を締結し、これを協定届様式に転記し届け出ても差し支えありません。  
・必要事項の記載があれば、協定届様式以外の形式でも届出できます。  
・36協定の届出は電子申請でも行えます。

# 給与計算について

「所定労働時間」や「休日」などが決まつたら、実際の「労働時間」にもとづいて給料の計算を行います。この給料の計算にも一定のルールがあります。基本となるのは次の5つの原則です。

## (1) 通貨払いの原則

給料は「通貨で支払う」という原則です。給料の代わりに物品を提供するのでは、この原則に違反します。また「雇用契約書」の項目で記載した通り、給料は「最低賃金」以上の金額を支払う必要があります。最低賃金は年々上昇していて、2019年度は4年連続で3%以上の上昇がありました。今後も同様のペースで上昇する可能性があるので、店舗運営上のリスクのひとつとして、人件費の上昇について意識する必要があります。

また人手不足を背景に、今後は最低賃金で採用することは難しくなってくるでしょう。給料でアピールが難しい場合は、求職者・従業員にとってどれだけ魅力ある職場にするかが、今後の従業員の採用・定着化のポイントになってくると考えられます。

## (2) 全額払いの原則

給料は一部を勝手に控除することなく「全額を支払う」という原則です。たとえば「皿を割ってしまった」「オーダーを間違えて無駄になった」という場合でも、その損失分を給料から減額するところの原則に違反してしまいます。ただし、例外として法律で定められている所得税や社会保険料のほか、従業員の代表者と控除に同意しているもの（たとえば社宅などの費用）、欠勤・遅刻分の減額などは認められています。この場合、控除した金額については、図7（24ページ）のように給与明細で控除項目や金額が分かるようにしてください。

## (3) 毎月1回以上払いの原則

定期的な給料の支払いがないと従業員の生活が不安定になるため、「毎月1回以上給料を支払う」という原則です。正社員は一般的に月給制ですが、短期のアルバ

イトやパート従業員に対しては、週給制や隔週で給料を支払うという有利な条件を示して、応募者数の増加に結びつけることも可能です。

#### (4) 一定期日払いの原則

支払日が決まっていない場合も従業員の生活が安定しないため、あらかじめ「給料を支払う日を定めておく」という原則です。この原則に従って20日締め翌月25日払いといった給料支払いに関するルールを定めて、そのルール通りに支払う必要があります。

締日から支払い日までの期間が短い方が従業員にとって有利ですが、資金繰りや給与計算の時間などを考慮した上で、適切なルールを決めてください。

#### (5) 直接払いの原則

給料は、「従業員本人に直接払う」という原則です。従業員が未成年であっても、必ず従業員本人（振込の場合は本人名義の口座）に支払わなくてはなりません。たとえば、従業員の親に支払ってしまうと「直接払いの原則」に違反することになります。

また、給料は社員であっても定額ではなく勤務時間に応じて計算する必要があります。計算にあたっては、勤務時間を単純に合計するだけでなく、残業時間や休日出勤時間については所定の割増手当をプラスして支払わなくてはなりません。割増賃金率は、時間外労働に対しては法定外が25%、休日労働に対しては法定休日が35%、深夜手当は一律25%です。（労働条件通知書兼雇用契約書の⑥賃金：7ページの表ならびに11ページを参照）

この他、所得税の計算、社会保険料の控除など、しなければならないことが多いので、給与計算は非常に高度な仕事と言えるでしょう。正しい計算ができないと、残業代の未払い問題や、税金・社会保険料の金額がズレるなど様々なリスクがあります。また、一生懸命働いてくれる従業員に対して正当な報酬を払っていなかったという事態にもなりかねません。今まで厳密に給料計算をしてこなかった経営者の方は、一度自社の給与計算に問題はないか見直してください。

図 7：給与明細の例

給与明細書	
令和 2 年 4 月分	
○○○○様	
	今月もご苦労さまでした。
○○喫茶○○駅前店	
	令和 2 年 5 月 25 日支給
<b>支給</b>	
基本給	248,300
固定残業代	51,700
通勤手当	6,460
課税分	300,000
非課税分	6,460
支給額合計	306,460
<b>控除</b>	
雇用保険・社会保険	919
源泉徴収税額	8,420
控除額合計	9,339
<b>勤怠</b>	
出勤日数	23 日
出勤時間	207.00
有給残日数	10.00
<b>現金総支給額</b>	<b>297,121</b>

※給与明細書の発行は、労基法上の義務ではありませんが、労基法に関する行政通達では、給与を口座振込で支給する場合は「賃金の支払いに関する計算書を交付すること」と定められています。また所得税法では、支払明細書として交付が義務づけられています。

# 就業規則について

## 就業規則の必要性について

「就業規則」とは、「お店で働く人のルールブック」です。特に常時10名以上の従業員を雇用している場合は、「就業規則」を作成し、就業規則届(変更届)、意見書とともに所管の労働基準監督署に届け出る義務があります。この届け出義務に違反すると30万円以下の罰金を支払うことにもなります。また、「就業規則」を変更した場合も、変更届を労働基準監督署に提出する義務があります。

「就業規則」は正社員用だけでなく、パート・アルバイト用も別途必要です。「従業員が少ないので、難しいものはいらない」「就業規則がなくても問題はなかった」という経営者もいますが、たとえ従業員が10名以下であっても、万一のトラブル対策として作成しておくことをお勧めします。例えば、次のようなケースではどう対応すれば良いのでしょうか？

- ①従業員がプライベートで交通事故にあって、1カ月入院することになったが、入社したばかりで有給休暇がない。
- ②従業員から、親が亡くなったのでまとまった休みが欲しいと言われた。この前は別の従業員から、祖父が亡くなったから休みがほしいと言われて1日休みをあげたけど、今回はどうすればよいか。
- ③従業員から親の介護が必要となったので介護休暇をとらせて欲しいと言われた。

このようなことは、どのお店でも実際に起こる可能性があり、従業員から突然言われて、対応についてゆっくり考える時間がないケースが多いようです。あらかじめ「就業規則」にルールを定めておけば、突然の事態であっても「就業規則」に沿って判断を下すことができ、従業員同士の公平感も保たれます。また、従業員にとっても、自分が働く環境について、きちんとルールがあることで「安心して働ける」というメリットもあります。

## 就業規則の内容

この「就業規則」には、絶対に記載しなければならない事項が法律で次のように決められています。

### ①労働時間に関する内容

始業時間、終業時間、休憩時間、休日、休暇など

### ②賃金に関する内容

賃金の額や計算方法、締め切り、支払日、昇給など

### ③退職に関する内容

退職時のルールや解雇事由など

実際にこれらを全て盛り込むと、本則だけで 20 ページ前後に及ぶものになります。こう聞くと、「一から作成するのは面倒」とインターネットなどで見つけた既存の「就業規則」の社名だけ差し替えて流用する経営者の方もいますが、他の「就業規則」の流用はお勧めできません。なぜなら、こうした「就業規則」は大体がお店の実情にあっておらず、従業員に有利な内容となっていることが多いからです。確かに従業員に働きやすい職場環境を提供することは大切ですが、過度な条件を設定する必要はありません。あくまで、お店の実情にあった条件からはじめ、徐々に改善していくべきです。「就業規則」を作成したことが無い方は、厚労省のホームページにある「就業規則作成支援ツール」を利用する方法もあります。ただ、やはり難しいところもありますので、費用はかかりますが、社会保険労務士などの専門家に相談することをお勧めします。「就業規則」のボリュームや地域によって費用は異なるので、依頼される際に確認してください。なお、一度作成した「就業規則」はずっと使える訳ではありません。関連する法律が改正された際には、「就業規則」の見直しが必要になる場合もあります。適宜更新して、最新の状態にしておきましょう。さらに「就業規則」には「周知義務」というものがあり、従業員が自由に見られるようにしておく必要があります。具体的には、「全員に配布する」「休憩室に掲示する」といった方法があります。従業員が「就業規則」の存在を知らない場合は、「就業規則」がないとみなされてしまうので、万一、従業員と争いになった場合は大変不利になります。

※すべての事業者には「ハラスメント」を防止する雇用管理上講ずべき措置が定められています。ハラスメントを禁止する事業主の方針等を示すため、就業規則の服務規程や懲戒規程に規程を設けるのが一般です。

## ■就業規則の例 1/5

**第1章 総則**

## (目的)

第1条 本規則は、株式会社〇〇（以下、「会社」）の従業員の就業に関する事項を定めたものである。

2 本規則に定めのない事項については、労働基準法その他法令の定めるところによる。

## (適用範囲)

第2条 本規則は、第5章に定める手続きに従って採用された正規従業員（以下「従業員」という）に適用する。

2 アルバイト・パートなどに関する規則は、別途定める。

**第2章 服務**

## (服務の原則)

第3条 従業員は、本規則および会社の諸規則を遵守し、上司の指示命令に従い、職場秩序の保持に努めるとともに、社業の発展のため業務に精励しなければならない。

## (接客心得)

第4条 従業員は、顧客に対する礼を失し、または不快の念を抱かせるような言動をしてはならない。

## (遵守事項)

第5条 従業員は、就業にあたり、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- 1) 出勤・退勤の際は所定の通用口を使用し、始業及び終業時にはタイムカードを自ら打刻し、始業及び終業の時刻を記録しなければならない。
- 2) 就業時間中は常に従業員証を携帯するとともに、職場内では名札を制服の所定箇所に着用すること。
- 3) 就業時間中は所定の制服および帽子を着用すること。また、過度の装飾品および派手な化粧は慎むこと。
- 4) 会社の施設、什器、備品、貸与被服など、その他の物品の取扱いには十分注意すること。また、会社の許可なく他人に貸与したり持ち出さないこと。
- 5) 性的な言動によって他の従業員に不利益を与えたる、就業環境を害さないこと。

## (禁止行為)

第6条 従業員は、就業にあたり、次の各号に掲げる行為を行なってはならない。

- 1) 勤務時間中、みだりに職場を離れたり、上長の許可なく外出すること。
- 2) 酒気を帯びて勤務につくこと。
- 3) 休憩室など許可された場所以外で喫煙すること。
- 4) 業務に関連して、顧客または取引先から不当な供給を受けること。
- 5) 自己または第三者の利益を図り、不正な値引きを行なうこと。
- 6) 在職中及び退職後においても、業務上知り得た会社、取引先等の機密を漏洩しないこと。
- 7) 従業員は、会社及び取引先等に関する情報の管理に十分注意を払うとともに、自らの業務に関係のない情報を取得してはならない。また、従業員は、職場又は職種を異動あるいは退職するに際して、自らが管理していた会社及び取引先等に関するデータ・情報書類等を速やかに返却しなければならない。
- 8) 営業用飲食物を飲食したり、他人に飲食させたり、または社外に持ち出すこと。
- 9) 会社の許可なく、会社内で集会、張り紙、掲示、文書の配布、またはこれに類する行為を行なうこと。
- 10) 職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景にした、業務の適正な範囲を超える言動により、他の従業員に精神的・身体的な苦痛を与えたる、就業環境を害するようなこと（パワーハラスメント行為）をしてはならない。
- 11) 性的言動により、他の労働者に不利益や不快感を与えたる、就業環境を害するようなことをしてはならない。  
(セクシャル・ハラスメントの禁止)
- 12) 妊娠・出産等に関する言動及び妊娠・出産・育児・介護等に関する制度又は措置の利用に関する言動により、他の労働者の就業環境を害するようなことをしてはならない。
- 13) 10項から12項までに規定するもののほか、性的指向・性自認に関する言動によるものなど職場におけるあらゆるハラスメントにより、他の労働者の就業環境を害するようなことをしてはならない。

## (損害賠償)

第7条 従業員が故意または過失により、会社に損害を与えたときは、本人および身元保証人は連帶して賠償の責を負わなければならない。（賠償の限度額：月給の〇〇カ月分）

## ■就業規則の例 2/5

### 第3章 労働時間、休日、休暇

#### (労働時間)

第8条 労働時間は、令和〇年〇月〇日を起算日とする4週間を通じて1週間平均40時間の変形労働時間制とする。

2 始業および終業時刻、休憩時間は勤務割表により別途定めるものとする。

3 生後1年未満の生児を育てる女性従業員から請求があったときは、休憩時間の他に1日について2回、1回20分の育児時間を与える。

#### (時間外、休日労働)

第9条 会社は、業務上必要あるときは、時間外および休日に労働を命ずることがある。

2 前項の時間外労働は、所轄労働基準監督署長に届け出た従業員代表との時間外労働協定範囲内とし、別に定める賃金規定により割増賃金を支払うものとする。

3 満18歳未満の者に対しては、時間外および休日に労働させないものとする。

4 育児や介護を行なう女性従業員が希望する場合は、時間外労働は、4週間に36時間、1年について150時間を超えない範囲とする。

ただし、指揮命令者についてはこの限りでない。

#### (休日)

第10条 従業員の休日は、次のとおりとする。

1) 週休日（週2日間を従業員ごとに設定する）

2) 夏期（5日間）

3) 年末年始（5日間）

#### (年次有給休暇)

第11条 6カ月継続勤務し、所定労働日の8割以上出勤した従業員に対し、10日間の年次有給休暇を与える。また、以後継続勤務1年ごとに、所定労働日の8割以上出勤した従業員に対し、次のとおり年次有給休暇を与える。

継続勤務年数	0.5	1.5	2.5	3.5	4.5	5.5	6.5～
有給休暇付与日数	10	11	12	14	16	18	20

2 年次有給休暇は、従業員が請求したときに与える。ただし、事業の正常な運営を妨げるためやむを得ない場合には、変更することがある。

3 当該年度に行使しなかった年次有給休暇は、次年度に限り繰り越すことができる。

#### (特別休暇)

第12条 従業員が次の各号の一に該当するときは、それぞれに定める日数の特別休暇を与える。

1) 本人が結婚するとき=〇日

2) 妻が出産するとき=〇日

3) 父母、配偶者および子が死亡したとき=〇日

4) 祖父母、兄弟および配偶者の父母が死亡したとき=〇日

5) 出産するとき=産前6週間（多胎妊娠にあっては14週間）、産後8週間

ただし産後6週間を経過した女性従業員が請求し、医師が支障なしと認めた業務にあっては就業を認める。

6) 生理日の就業が著しく困難な女性従業員が請求したとき=就業が困難な期間

7) その他前各号に準じ会社が必要と認めたとき=それに対応する期間

2 前項に定める特別休暇を得ようとする者は、事前に理由を明示して会社に請求しなければならない。

3 第1項第1号から第4号までの休暇は有給休暇とし、第5号から第7号までの休暇は無給とする。

### 第4章 賃金・退職金

#### (賃金・退職金)

第13条 賃金に関しては、別に定める規定による。

2 退職金に関しては、別に定める規定による。

### 第5章 人事

#### 第1節 採用

##### (採用)

第14条 会社は、入社を希望する者の中から選考試験に合格した者を従業員として採用する。

## ■就業規則の例 3/5

2 会社は、従業員の採用に際して、採用時の賃金、労働時間その他の労働条件が明らかになる書面およびこの規則を交付して労働条件を明示する。

## (試用期間)

第15条 新たに採用した従業員については、採用の日から○カ月間を試用期間とする。

2 試用期間中または試用期間満了の際、引き続き従業員として勤務させることが不適当と認められる者については解雇する。

3 試用期間は勤続年数に通算する。

## (提出書類)

第16条 新たに採用された者は、ただちに次の書類を会社に提出しなければならない。また、提出書類の内容に変更が生じたときはその旨を届け出なければならない。

- 1) 身元保証書
- 2) 住民票
- 3) 健康診断書
- 4) その他会社が指定する書類

## (異動)

第17条 会社は、業務上の都合により、従業員に異動を命じることがある。

## 第2節 休職

## (休職など)

第18条 従業員が、次の各号の一に該当する場合は、休職とする。

- 1) 業務外の私傷病による欠勤が引き続き○カ月におよぶとき。
- 2) 自己の都合による欠勤が引き続き○カ月におよぶとき。
- 3) 会社の都合により、他社にて勤務するとき。
- 4) その他前各号のほか、休職させる必要があると会社が認めたとき。

2 従業員のうち希望する者は会社に申し出て、育児休業・育児短時間勤務制度および介護休業・介護短時間勤務制度を利用することができる。

3 前項に関する取扱いについて、「育児、介護休業などに関する規則」の定めるところによる。

## (休職期間)

第19条 前条第1項の規定による休職期間は、次のとおりとする。ただし、事情により延長することがある。

前条第1号の場合=○カ月

前条第2号の場合=○カ月

前条第3号の場合=○カ月

前条第4号の場合=その都度定める。

2 休職期間中、休職事由が消滅した場合は、復職させる。

3 休職期間中は、勤続年数に算入しない。

## (休職期間の中止)

第20条 休職中の従業員が出勤を開始する場合、連続○勤務日以上勤務しなければ休職期間は中断されないものとする。

## (休職期間の賃金)

第21条 休職期間中は賃金を支払わない。

## 第3節 退職および解雇

## (退職)

第22条 従業員が、次の各号の一に該当する場合は退職とする。

- 1) 死亡したとき。
- 2) 定年に達したとき。
- 3) 退職を申し出て承認されたとき。
- 4) 休職期間が過ぎても復職できないとき。
- 5) 雇用期間に定めがあってその期間が満了したとき。

## (定年退職)

第23条 定年は満60歳とし、定年に達した日をもって退職とする。

## ■就業規則の例 4/5

### (自己都合退職)

第24条 自己都合により退職しようとする者は、遅くとも14日前までに所定の手続きをとり、会社の承認を得なければならない。

### (解雇)

第25条 従業員が次の各号の一に該当する場合は、解雇する。

- 1) 精神または身体の障害のため業務に耐えられないと会社が認めたとき。
- 2) 懲戒による解雇が決定したとき。
- 3) 勤務成績が著しく不良のため、就業に適さないと会社が認めたとき。
- 4) 試用期間中において従業員として不適当と会社が認めたとき。
- 5) 刑事事件に関係し、有罪判決が確定したとき。
- 6) 会社の経営上やむを得ない事由のあるとき。
- 7) その他の前各号に準ずる事由のあるとき。

2 従業員が退職する場合または解雇された場合において、使用期間、業務の種類、会社における地位、賃金または退職の事由（解雇の場合にあってはその理由）について証明書を請求した場合には、会社は遅滞なく交付するものとする。

### (解雇の予告)

第26条 前条の規定により社員を解雇するときには、前条第1項第2号につき労働基準監督署長の認定を受けた場合を除き、原則として30日前に本人に予告するか、または30日分の平均賃金を支給する。ただし、次の各号のいずれかに該当する従業員を解雇する場合はこの限りではない。

- 1) 日々雇い入れられる従業員（1ヵ月を超えて引き続き雇用された者を除く）
- 2) 2ヵ月以内の期間を定めて使用する従業員（その期間を超えて引き続き雇用された者を除く）
- 3) 試用期間中の従業員（14日を超えて引き続き雇用された者を除く）

2 解雇予告がなされ、従業員が、解雇予告された日から退職日までの間ににおいて当該解雇の理由を記載した文書の交付を請求した場合は、会社は解雇理由通知書を遅滞なく交付するものとする。

### (解雇制限)

第27条 従業員が業務上の疾病により療養のため休業する期間およびその後30日間、また産前産後の女性従業員が休業する期間およびその後30日間は解雇しない。

## 第6章 教育

### (教育)

第28条 従業員は、会社が指定する教育及び研修を受けなければならない。

## 第7章 安全衛生

### (安全衛生)

第29条 安全衛生に関しては別に定める。

## 第8章 表彰

### (表彰事由)

第30条 従業員またはその団体が次の各号に該当する場合は、これを表彰する。

- 1) 永年勤続者
- 2) 会社業務の向上またはサービスの向上に著しく寄与した場合。
- 3) 重大な事故の発生を未然に防止し、または災害に際し特に功労のあった場合。
- 4) 社会的功績があり、会社の名誉となるような行動があった場合。

### (表彰の方法)

第31条 表彰は、賞状または賞詞を与えて行なう。また、金一封または記念品を付与することがある。

## 第9章 懲戒

### (懲戒事由)

第32条 従業員が次のいずれかに該当するときは、情状に応じ、けん責、減給又は出勤停止とする。

- 1) 正当な理由なく無断欠勤が○日以上に及ぶとき。

## ■就業規則の例 5/5

- 2) 正当な理由なくしづしづ欠勤、遅刻、早退をしたとき。
- 3) 過失により会社に損害を与えたとき。
- 4) 素行不良で社内の秩序及び風紀を乱したとき。
- 5) 第6条に違反したとき。
- 6) その他この規則に違反し又は前各号に準ずる不都合な行為があったとき。
- 2) 従業員が次のいずれかに該当するときは、懲戒解雇とする。ただし、平素の服務態度その他情状によっては、第25条に定める普通解雇、次条に定める減給又は出勤停止とすることがある。
  - 1) 重要な経歴を詐称して雇用されたとき。
  - 2) 正当な理由なく無断欠勤が〇日以上に及び、出勤の督促に応じなかったとき。
  - 3) 正当な理由なく無断でしづしづ遅刻、早退又は欠勤を繰り返し、〇回にわたって注意を受けても改めなかったとき。
  - 4) 正当な理由なく、しづしづ業務上の指示・命令に従わなかったとき。
  - 5) 故意又は重大な過失により会社に重大な損害を与えたとき。
  - 6) 会社内において刑法その他刑罰法規の各規定に違反する行為を行い、その犯罪事実が明らかとなったとき（当該行為が軽微な違反である場合を除く。）。
  - 7) 素行不良で著しく社内の秩序又は風紀を乱したとき。
  - 8) 数回にわたり懲戒を受けたにもかかわらず、なお、勤務態度等に関し、改善の見込みがないとき。
  - 9) 第6条10号、11号、12号、13号に違反し、その情状が悪質と認められるとき。
  - 10) 許可なく職務以外の目的で会社の施設、物品等を使用したとき。
  - 11) 職務上の地位を利用して私利を図り、又は取引先等より不当な金品を受け、若しくは求め若しくは供應を受けたとき。
  - 12) 私生活上の非違行為や会社に対する正当な理由のない誹謗中傷等であって、会社の名誉信用を損ない、業務に重大な悪影響を及ぼす行為をしたとき。
  - 13) 正当な理由なく会社の業務上重要な秘密を外部に漏洩して会社に損害を与え、又は業務の正常な運営を阻害したとき。
  - 14) その他前各号に準ずる不適切な行為があったとき。

## (懲戒の種別)

第33条 懲戒処分は、その情状に応じ次の区分により行なう。

- 1) 講 責 始末書をとり、将来を戒める。
- 2) 減 納 始末書をとり、減給する。1回の事案に対する額は、平均賃金の1日分の半額を限度とし、総額は1賃金支払期間の賃金総額の10分の1を限度とする。
- 3) 出勤停止 始末書をとり、一定期間出勤を停止する。なおその期間は7日以内とする。出勤停止期間の賃金は支払わない。
- 4) 諭旨解雇 説諭の上退職させる。
- 5) 懲戒解雇 解雇の予告を行なわず、即時解雇する。

## 第10章 災害補償

## (災害補償)

第34条 従業員が業務上負傷した場合は各種法令の規定に従う。

## (付則)

本規則は、令和〇年〇月〇日から施行する。

## ■本資料の利用に際して

記載した就業規則の例は、あくまでも一般的な内容を想定して作成している。したがって実際に就業規則を作成する際には、社会保険労務士などの専門家に相談されることをおすすめする。

# 雇用関係助成金の活用方法

## 助成金は返済不要

従業員を雇用し、一定の条件を満たすことで、国から雇用関係の「助成金」を支給されることがあります。「助成金」とは、「条件を満たすことで国や自治体などから必ず貰える返済不要のお金」のことです。「助成金」が返済不要なのは、お店と従業員が払っている「雇用保険料」の一部が財源になっているためです。同じように返済が不要なものとして「補助金」があります。「補助金」には審査があって全員が貰えるわけではありません。さらに使い道が限定されていないのも「助成金」の特徴です。従業員のボーナスに使っても、新たな設備投資に使っても、あるいは融資の返済に使っても問題はなく報告義務もありません。なお、喫茶飲食店で活用できる雇用関係の「助成金」は、個人事業だからといって申請できないものはほとんどありません。お店が「雇用保険」に加入していれば、法人と同じように「助成金」を受給できるチャンスがあります。

## キャリアアップ助成金について

この「助成金」は、国内に2～3000種類あると言われ、全てに取り組むのは現実的ではありません。喫茶飲食店経営者が取り組みやすい「助成金」のひとつとして「キャリアアップ助成金正社員化コース」があります。これは「有期雇用」で採用した従業員を半年以上雇用したあと正社員に登用し、給料を5%以上アップさせ、さらにその後半年間雇用を継続することで受け取れるもので、助成金額は有期で正規職員1人あたり57万円です。「有期雇用では人が集まらない」と考える経営者の方もいるかもしれません。しかし、正社員は法律上簡単に解雇できないので、もし売上が減少した場合でも高い給料を払い続けることになります。有期雇用なら雇用期間が満了した段階で更新しないこともできるので、経営状況を見ながら従業員数を調整できます。従業員の能力を見極める期間も充分あるので、優秀な人材を正社員に登用することができます。アルバイトから社員にステップアップする場合でも「キャリアアップ助成金」が活用できるケースもあります。ただし、「キャリアアップ助成金」の申請には落とし穴もあります。例えば「雇用契約書を正しく作成していなかった」「給与計算に間違いがあり未払残業代を指摘された」「助成金の計

画書に記載ミスがあった」など単純な事務処理ミスで、不支給になることもあるので注意してください。なお、「キャリアアップ助成金」以外にも様々な「助成金」があるので、お店のニーズにあった「助成金」に取り組むことも検討してください。

## 退職の手続き

退職に際しては、雇用保険と社会保険の喪失手続きを行なう必要があります。雇用保険の喪失手続きは、労働者が離職した翌々日から10日以内に「雇用保険被保険者資格喪失届」(次ページ)に給付額などの決定に必要な「離職証明書」を添えてハローワークに提出します。健康保険・厚生年金の喪失手続きは、被扶養者含む健康保険被保険者証を返納してもらい、「被保険者資格喪失書」とともに喪失日の5日以内に管轄の年金事務所か事務センターに提出する必要があります。住民税を特別徴収していた場合は、「給与支払報告に係る給与所得異動届」を退職日を含む月の翌月10日までに住所のある市区町村に届け出ることも必要です。なお、退職理由が自己都合による場合は、退職願または退職届を提出してもらっておいた方がよいでしょう。

## 終わりに

喫茶飲食店における労務管理は多岐にわたりますが、第1章では特に重要な項目について取り上げました。労務に関する法律改正は頻繁に行われているので、この小冊子に目を通したことをきっかけに、労務管理の知識習得や情報収集の頻度を上げていくことをお勧めします。

また、自社で「就業規則」の作成が難しい場合は、必要に応じて専門家に相談するといいでしょう。労務管理は店舗における人間関係の向上に直接影響します。「より働きやすい」「優秀な人材が定着しやすい」素晴らしい職場環境を目指して、ぜひ、労務管理の知識を活用してください。

## 雇用保険被保険者資格喪失届

■ 様式第4号 (移行処理用) 雇用保険被保険者 資格喪失届 氏名変更届

標準字体 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (必ず第2面の注意事項を読んでから記載してください。)

※ 帳票種別 1519 (0 氏名変更届 1 資格喪失届)

1.個人番号

2.被保険者番号

3.事業所番号

4.資格取得年月日

5.離職等年月日

6.喪失原因

7.離職票交付希望

8.1週間の所定労働時間

9.補充採用予定の有無

10.新氏名 フリガナ(カタカナ)

※公記共載職業安定所 11.喪失時被保険者種類 12.国籍・地域コード 13.在留資格コード

14.被保険者氏名(ローマ字)または新氏名(ローマ字)(アルファベット大文字で記入してください。)

15.在留期間

16.派遣・請負就労区分

17.国籍・地域

18.在留資格

19.(フリガナ) 20.性別 21.生年月日

被保険者氏名 男・女 (大正昭和 平成令和)

22.被保険者の住所又は居所

23.事業所名称

24.氏名変更年月日 令和 年月日

25.被保険者でなくなったことの原因

雇用保険法施行規則第7条第1項・第14条第1項の規定により、上記のとおり届けます。

令和 年月日

住所

事業主氏名

記名押印又は署名  
印

公共職業安定所長 殿

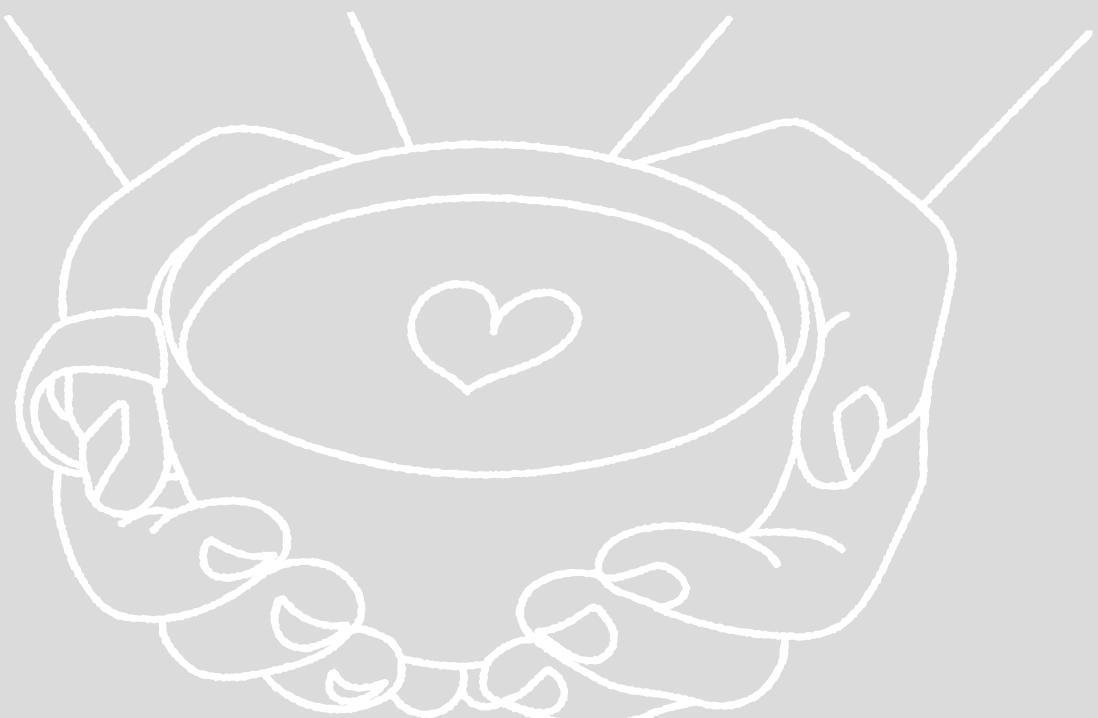
電話番号

社会保険 労務士 記載欄	性別 年月日 印	氏 名	電話番号	安定所 備考欄	
※ 所長	次長	課長	係長	係 操作者	確認通知年月日 令和 年月日

2019.5

## 第2章

# 喫茶飲食店で起こる トラブルとその対処法



# 食中毒の防止

## 食の安全・安心を客観的に保証する HACCP

飲食店において、もっとも重要なことは「食の安全」です。いくらおいしくても、いくら安くても、体調に悪影響を与える食べ物や飲み物を提供してはなりません。喫茶飲食店の場合、「加熱した食べ物が多いので安心」と衛生管理を疎かにしがちですが、カレーやシチューなど煮込み料理の温め直しが不十分で、ウェルシュ菌による食中毒を起こすこともあります。またノロウイルスなどに感染した調理人がさわったサラダが原因で、お客様が食中毒を起こすこともあるので細心の注意が必要です。5人の死者を出した焼肉店のユッケ事件、3歳女児がなくなった総菜店のポテトサラダ事件など、食中毒による悲劇を繰り返さないためにも、食品の衛生管理はとても重要です。「野菜の傷み具合は一目で分かる」「煮込み料理だって臭いで分かる」というベテランの調理人もいるかもしれません、それではお店の安全・安心をお客様に客観的に保証することはできません。最近では、こうした食品の安全・安心を客観的に保証する「HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point ハサップ) 危害分析重要管理点」という考え方が世界的に広がっています。平成30年に改正された食品衛生法では、原則としてすべての食品等事業者に、



HACCPの考え方を取り入れた衛生管理の方法を導入するよう求めていきます。個人営業の喫茶店など小規模な飲食店も対象となりますので、一度、内容を確認してください。

### 計画・実行・記録がHACCPのポイント

これまで、衛生管理といえば「つけない」「増やさない」「やっつける」という食中毒予防の3原則を徹底することが中心でした。具体的には「手洗いを励行する」「包丁やまな板は食材ごとに分ける」「肉は中までよく焼く」「定期的に消毒・清掃する」などです。HACCPでは、食材の調達から保存、料理、お客様への提供まで、食中毒のリスクがあるポイントを把握・管理して、どのような取り組みを行うのか、衛生管理計画として明確化することが必要になります。たとえば「加熱しない」「加熱する」「加熱と冷却を繰り返す」といった料理の仕方にあわせて、守るべきことの手順や基準を決めて、決めたことを正しく行っているかを確認し、記録に残すようにします。一見、面倒なようですが、こうした計画・実行・記録を続けることで、お店の安全・安心を客観的に保証できるようになります。継続的な実行でお店の安全・安心に自信を持てるようになれば、手洗いや消毒を「うっかり忘れる」ということもなくなります。HACCPの詳しい内容は、厚生労働省のホームページで確認できます。厚生労働省による「HACCP(ハサップ)の考え方を取り入れた食品衛生管理の手引き(飲食店編)」や、公益社団法人日本食品衛生協会による「HACCPの考え方を取り入れた衛生管理のための手引書(小規模な一般飲食店事業者向け)」というマニュアルも掲載されていますので、ぜひ参考にしてください。

### 損害保険の加入は万一への備え

「HACCPの考え方を取り入れた衛生管理」を導入することで、食中毒発生のリスクを低くすることができます。また「日本の食べ物は安全」と理解している外国人や食のリスクを避けたい高齢者、妊婦、子供連れなどに対するアピールポイントにもなるはずです。ただ食べ物である以上、どれだけ食品衛生管理を徹底しても、万一の事態を100%避けることはできないかもしれません。食中毒を起こすと相手とのやり取りだけで、時間的にも相当の負担がかかります。このため、損害保険(食中毒保険)や食品営業賠償共済(日本食品衛生協会)に加入することも万一の備えとなるでしょう。

## 転倒事故の防止

事故というと交通事故などが思い浮かぶかもしれません、お店の中でも事故は起こります。前述した食中毒のほか、地震や台風、火災、豪雨によるもの、転倒による怪我や骨折など、店舗内で起こる事故は多岐にわたります。なかでも高齢者の転倒事故は重傷化するケースが多く、後遺症が残る重大事故ではコンビニやスーパーに高額の損害賠償の支払い命令が求められた事例もあります。このため、小規模な喫茶飲食店であっても、転倒事故に対する充分な防止対策が求められます。まず最初に注意すべきことは、お店の設備自体に構造的な危険性がないかという点です。

- 床材は一般的なものか。経年劣化や破損はないか。
- 在庫商品や備品が通行の邪魔になっていないか。
- 段差やくぼみなど、つまづきやすい場所はないか。
- 食べ物や飲み物などが落ちやすく、滑りやすくなる場所はないか。
- 雨が降ると、滑りやすくなる場所はないか。
- 冷蔵庫のそばや水回りなどで、特に濡れやすい場所はないか。
- 出入口や駐車場など、暗くて足元が見えにくい場所はないか。

長年、お店を経営していると、こうした不具合に気づきにくくなっている場合もありますので、常連のお客様に「歩きにくい場所はないか」「傷んでいる設備はないか」など、意見を訊いてみるのも一つの方策です。



# 自然災害への対応

## 被害を最小限に抑えるために必要なこと

地震や台風、豪雨、洪水、大雪など、思いもよらない甚大な自然災害に見舞われることがあります。自然災害そのものを防ぐことはできませんが、災害が起きたときに、できる限りお店の被害を少なくすることはできます。例えば、地震であれば「コーヒーカップや食器などを収めている棚をきちんと固定する」「地震の揺れで棚の扉が開かないようにする」「店内を飾る置物や絵画が割れたり、落ちたりしないようにする」など様々な対策が可能です。もし、何かモノが落下してお客様に怪我をさせるようなことがあれば、お店が責任を問われる可能性もあります。大きな地震が発生したら、お客様を店外に避難・誘導する必要があります。商業施設なのか、ビルの何階にあるのかなど、お店の場所によって避難の仕方も異なるので、いざというときに慌てないよう、「避難・誘導マニュアル」をつくっておくことが重要です。お客様だけでなく、従業員の避難をどうするのか、日頃から考えておくことも必要です。停電など被害が大きく営業が続けられない場合は、お客様に事情を説明してお店を閉めることもあるでしょう。さらに帳簿関係を紛失すると大変なので、できるだけ電子化しておくか、写しを自宅に置いておくことをお勧めします。

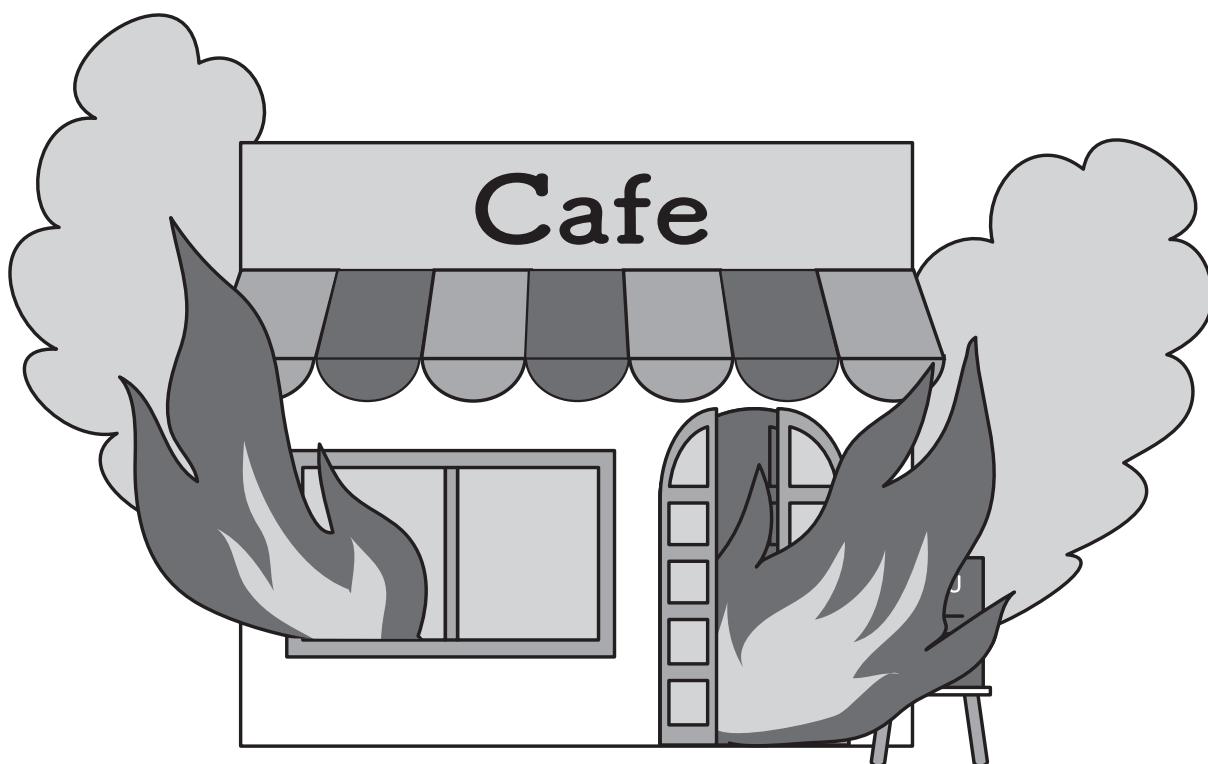
台風や豪雨も無視できません。「強風や飛来物に備えてガラス窓を守っておく」「雨水による転倒に備えてマットを敷く」などの対策が必要です。近年では豪雨による甚大な被害も発生しているので、地域のハザードマップで河川の氾濫や土砂崩れの可能性などを把握しておくようにしましょう。

雨の日は客足が遠のき売上も落ちるので、営業的な対応も検討しなくてはなりません。湿気によるカビの発生、雨漏りや虫害に悩まされることもあるでしょう。雑居ビルや商業施設では、雨漏りや漏水の原因が配管や水槽など共用部分に及ぶこともあります。このようなときは、単に上の階や下の階のテナント同士で話すのではなく、大家や管理会社と一緒にになって解決を図るようにしてください。

## 火災への対応

### 火災予防の基本は裸火の管理

飲食店が遭遇する災害の中で最も危険なものは火災です。地震から生じる二次災害、漏電、失火、もらい火など原因は様々ですが、被害が近隣にまで拡大するので大変危険です。喫茶飲食店を開業する場合、あるいは内装工事を行う場合には、消防署に各種の届け出が必要です。こうした届け出をきちんと行っているかどうか、まず最初に確認しておきましょう。実際の火災予防という点では、従業員に対してコンロやバーナーの扱い方を徹底するなど、裸火を厳重に管理することが重要です。最近では卓上コンロやポットキャンドルなど、お客様のところで裸火を扱う場合もあるので注意が必要です。安全機能がついた製品や、業界団体の防火性認定を受けた製品などを使うよう心がけてください。



## 失火責任法の目的と内容について

日本には「失火責任法」という法律があり、重い過失がなければ、失火について責任を負いません。木造家屋ばかりだった明治時代にできた法律ですがまだ生きています。たとえば、となりの火事でお店が燃えた場合でも、この法律があるため損害賠償請求が難しくなります。平成28年の新潟県糸魚川市の火災では、中華料理店が火元となって147棟・4万平米が焼損し、被害総額は10億円を超えました。しかし「失火責任法」や中華料理店の現実的な資力(財産)を踏まえて、損害賠償請求はなされなかったようです。この事件では、被害が甚大だったことから市が特別な予算を組むなど行政による手当がありました。本来は自己責任になってしまします。このため、近くに隣家のない一軒家ではない限り、もらい火などに備えて損害保険に入ることをお勧めします。

逆に自分が火を出して加害者となった場合には、隣家などへの損害賠償は免除される可能性がありますが、賃貸物件では、大家さんに対する原状回復義務が残ります。また重大な過失があると「失火責任法」でも責任は免除されないので、「消防法や消防条例をしっかりと守ること」、「従業員や客に事故を起こさせないこと」、「万一、起きた場合に備えて保険に入っておくこと」の3つが重要です。なお、損害保険は、①自分が火事を起こした場合、まわりの損害に対して支払われる保険と、②まわりが火事を起こした場合、自分の損害に対して支払われる保険があるので、すでに保険に入っている場合でも、保険金が何に対して支払われるものかどうかを必ず確認してください。

## 外国人客への対応

### おもてなしの心でトラブルを回避

訪日外国人客が増え続けています。喫茶飲食店にも外国人のお客様が数多く来店していると思いますが、その分トラブルも増えているようです。「メニューの内容が分からない」「宗教で食べられないものがあるのに原材料が分からない」「コミュニケーションがとりづらい」などいろいろですが、外国人旅行者に「気持ち良く」「心地良く」過ごしていただくためには、どのような接客を行えば良いのでしょうか？基本的には、外国人だからといって身構えるのではなく、日本人のお客様と同じように差別のない心温まる「おもてなしのサービス」ができれば充分です。ただ言葉や文化、習慣、宗教などが国によって大きく異なるため、より細やかな配慮が必要です。おもてなしの第一歩はそれぞれの国の文化や国民性を理解することです。相手のことを理解できれば、接客する気持ちにも余裕が生まれ、心遣いも自然に行えるようになるでしょう。また「メニューに外国語を併記する」「写真やピクトグラムを掲載する」「指差し会話シートを活用する」など外国人旅行客の不便を便利に変える工夫にも取り組んでください。片言の外国語でも相手の国の言葉で挨拶すれば、きっと喜んでいただけるはずです。相手を理解し「おもてなしの心」を持って「笑顔」で接することで、トラブルはきっと防げるはずです。

# お客様とのトラブル

喫茶飲食店で起こるお客様とのトラブルについて、「お店に非があるケース」と、「お客様側に非があるケース」に分けて、いくつか取り上げます。

## 【お店に非があるケース】

### (1) オーダーミス

お店が混雑していたり、慣れていない新人スタッフが多いときには、オーダーミスが起こりがちです。お客様からオーダーミスを指摘されたときは、すぐに伝票などを確認し、事実ならしっかりと謝罪した上で、正しい飲み物や料理を出し直す必要があります。その場合は、提供までに何分ぐらいかかるかを、きちんと伝えるようにしましょう。伝票に間違いがなくてもスタッフの聞き間違いかもしれないで、基本的にはお客様の要望に応えるようにしましょう。お客様の勘違いが明らかな場合でも、ご要望に素直に応える方がお店に対する好感度はアップするでしょう。



## (2) 予約ミス

お客様の予約時間を勘違いし、満席で席をすぐに用意できない場合は、きちんと謝罪するなどして、お客様の機嫌を損なうことのない丁寧な応対が大切です。もし、お待ちいただけるのであれば、席が用意できそうな、おおよその時間を伝えます。その上でご利用時には何らかのサービスをする、あるいは次回来店時の割引クーポンを渡すなど、お店の評判を落とさないで済む工夫が必要かもしれません。

## (3) 接客態度に関するクレーム

従業員の接客態度についてクレームがあった場合は、今後の店舗運営に関する貴重な意見として参考にしましょう。クレームの多い従業員については、社員教育を徹底することも必要になります。

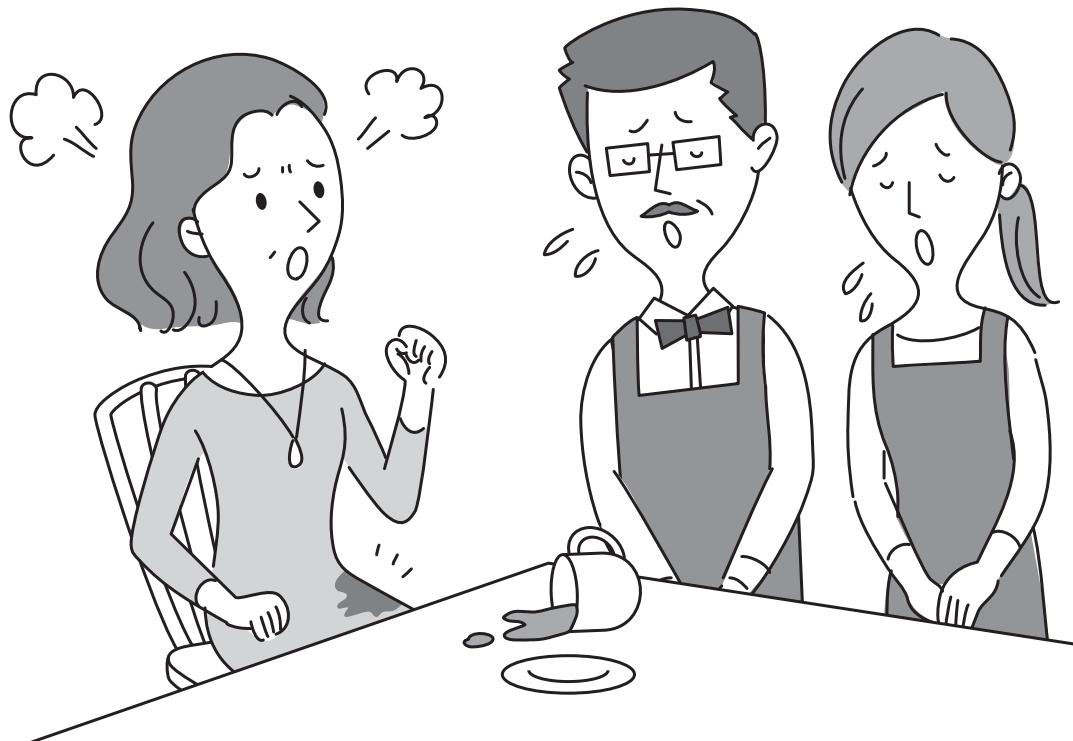
## (4) 飲み物や料理による火傷・けが

お店が責任を負うべきかどうか、判断に迷う場合もありますが、一般的にはきちんと謝罪し治療費の実費を支払うといった対応が適切でしょう。賠償の範囲は治療費、治療にかかった交通費、けがで仕事ができなくなった場合の休業損害、精神的苦痛への慰謝料などです。アメリカでは有名なハンバーガーチェーンがコーヒーでやけどしたお婆さんに巨額の賠償金を支払ったケースがありますが、日本では懲罰的損害賠償は認められていないので、安心してください。相手がクレーマーの場合もあるので、お店としてどこまで負担するのか、どのような対応をするのか、あらかじめ決めておくことも重要です。

## (5) 飲み物や料理による服などの汚れ

コーヒーなどをこぼして、お客様の服やバッグを汚してしまった場合には、きちんと謝罪し、クリーニング代を負担します。迷惑をかけたお詫びに、飲食代をサービスすることも必要かもしれません。問題は汚れた衣服などがブランド品で、高額のクリーニング代や新品への交換を求められた場合ですが、通常はクリーニング代を負担すれば、法律的には問題ありません。逆にいえば、たとえ高額でもクリーニング代は負担しなくてはなりません。もちろん、クリーニング業者にもピンからキリまであるので「お客様の要望に絶対従わなくてはならない」というわけではありません。

ません。ただ相手の機嫌を損ねるとネットに誹謗中傷を書き込まれるなど、思わぬ被害が出ることもあるので、対応には充分な注意が必要です。



#### (6) 会計ミス・釣銭ミス

喫茶飲食店は細かなメニューが多く、支払いも現金が多いので、会計ミスや釣銭ミスが避けられません。もしある店のミスが発覚した場合には、しっかりと謝罪するとともに、過不足分をきちんと修正しましょう。連絡先が分かればすぐに連絡して返金の方法を相談してください。もし、振入手数料や交通費などが発生する場合は店側で負担してください。ただし飲み物や食べ物に問題があったわけではないので、その日の飲食代まで返還する必要はありません。

## 【お客様に非があるケース】

### (1) 酔客による器物損壊

喫茶飲食店の場合、酔ったお客様によるトラブルはそれほど多くないかと思います。ただ年末年始や歓送迎会のシーズンになると、街全体に酔客が増え、お店の看板を壊されるなど思わぬ被害を被ることもあるでしょう。こうしたトラブルが起きたときは、その場で加害者の名前や連絡先など個人情報を訊くようにしましょう。可能であれば、免許証や名刺などをコピーするか、写真に撮るなどし、賠償を約束する一筆ももらうようにしましょう。内容は賠償する旨と日付、氏名、年齢、住所があれば充分です。後日、連絡が取れなくなる場合もありますが、「警察に被害届を出す」「弁護士に連絡する」などと警告しておけば、加害者のほとんどが素直に支払ってくるはずです。

### (2) お客様同士の喧嘩・トラブル

一部のお客様同士で喧嘩やトラブルが起こった場合は、他のお客様にも迷惑がかかるので、その場でしっかりと対応しましょう。注意しても静かにならない、収まらない場合は、すぐに警察を呼ぶことが必要です。エスカレートしないよう、迅速に対応することが重要です。

### (3) 落し物・忘れ物

落し物や忘れ物を見つけたときは、お店側でとりあえず一定期間保管します。このとき「いつ、誰が、どこで、何を」を見つけたのかをメモしておきましょう。お客様がすぐに戻ってくれれば安心ですが、時間がたつと誰が落としたのか分からなくなることもあります。その場合は「落し物の特徴を言ってもらう」「身分証で本人確認をする」ことで本当の持ち主に返すことができます。特に財布や携帯電話といった高価なものは、トラブルにもなりかねないので、なるべく早く交番に届けるほうが無難です。その他の落し物も発見してから1週間以内には交番に届けるようにしましょう。

#### (4) 無断キャンセル・ドタキャン

ネットで簡単にお店が予約できるようになったためか、近年、飲食店では無断キャンセル（ノーショー）やドタキャンの被害が多発しています。複数の店舗をとりあえず予約して、実際に来店する店以外へはキャンセルの連絡をしない、あるいは忘れることが多いようです。予約の段階でお客様とお店の間では「契約」が成立しているので、客側から一方的にキャンセルすることはできません。もし無断キャンセルがあれば、お店は債務不履行として損害賠償を求めることができます。損害については、その席が空いていれば得られたであろう利益や食材費、人件費などで、平均客単価から算出することもできます。喫茶飲食店でも貸し切り予約や大口予約もあるので、金額が大きくなる場合は「内金を支払ってもらう」「事前にキャンセル料が発生することを伝える」などして、トラブルが起きないようにしましょう。また、直前の予約確認も忘れないようにしてください。

トラブルへの対処法は、「これ」という絶対的な答えがありません。それでも、リスクを下げ、致命的なトラブルを避けることはできます。また、個々の従業員による個別対応だと、高い水準の顧客対応を店全体として提供することができません。よく起こる事態に対してはマニュアルを作成し、定期的に従業員教育を施して対応方法を徹底することが重要です。

# 苦情対応とクレーマー対策

## 苦情対応の基本はまず「しっかりと謝ること」

お店を経営していれば、お客様から苦情を受けることはよくあるでしょう。「おいしくなかった」「髪の毛が入っていた」「コーヒーが熱くて火傷をした」「接客態度が悪かった」など、その内容は実に様々です。お店としても理不尽なクレームは本当に困ります。しかし苦情が来たからといって、クレーマーだと即断してはいけません。まずは事情をしっかりと聞いて「理由のある苦情」なのか、それとも「理不尽なクレーム」なのかを判断する必要があります。苦情対応の基本は、①「しっかりと謝る」ことです。お客様が気分を悪くされたことは事実なので、その点はきちんと謝罪しましょう。「謝ると非を認めたことになる」と考える人もいますが、日本では道義的に謝ることと法的責任を認めるとは一緒ではありません。挨拶だと考えて、まずはきちんと謝りましょう。次にお客様が何に怒っているのか、②「怒っている理由を知る」ことが重要です。たとえ不合理な理由であっても、お客様が気にしている最も重要な点は何か、聞き出してください。もしお客様の勘違いであれば、きちんと説明することで納得していただける場合がほとんどです。もし、納得いただけないようなら、③「相手の要求を確認」しましょう。はっきり言わなくても、苦情の背後には何らかの要求があるはずです。返金・返品や慰謝料、再発防止策の約束など、相手が何を求めているのか、見極めが必要です。

## クレーマーには弱みを見せない

苦情には、この3つの原則で対応することが基本ですが、この際、注意すべき点は「その場で回答しない」ことです。相手の勢いに負けて、理不尽な要求を飲んでしまうと、そのことについて揚げ足を取られことがあります。また反論したり、議論することもNGです。相手は「自分が絶対に正しい」と思っているので、たとえ理路整然と説明しても、すぐに納得することはなく、時間ばかりがかかってしまいます。「貴重なご意見として検討させていただきます」と回答するのもひとつ的方法です。さらに電話内容を録音するか、少なくともメモを取っておくことが必要です。日時、対応者、応対内容、今後の対応スケジュール（いつどちらから連絡するのか）、次回までの宿題（お店として回答があるのか、あればその結論）など

できる限り詳細に残しておくことで、誤解も生じにくくなり、後日の証拠にもなります。その上で「無理だ」と言っているのに同じ要求を繰り返したり、何度も説明しても理解しないようであれば、いわゆるクレーマーと判断してもよいでしょう。クレーマーだと判断できれば、対応は簡単です。「これ以上は対応できない」とはっきりいえば十分です。できるだけ早い段階で「納得できないなら裁判を起こしてほしい」「こちらが業務妨害で警察に相談する」など毅然とした対応を取るようにしてください。よく「本当に裁判を起こされたらどうしよう」と尻込みされる方もいますが、クレーマーは弱みを見せたお店に目を付けます。



# 従業員の解雇に関するトラブル

## 正規、非正規を問わず解雇は簡単にできない

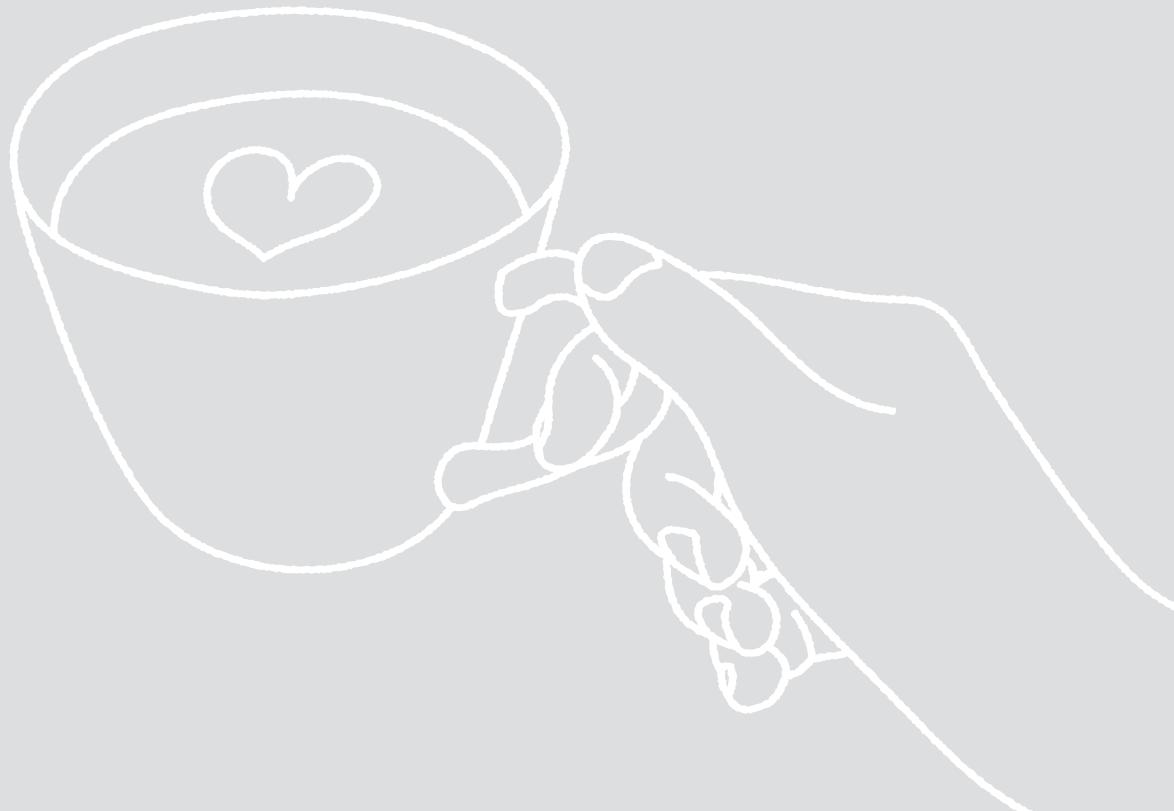
従業員の雇用形態は、いわゆる正社員と呼ばれる「正規雇用」と、それ以外のパート、アルバイト、有期雇用などの「非正規雇用」があります。喫茶飲食店の場合、正社員はごくわずかで、パート、アルバイトの従業員を抱えることがほとんどでしょう。こうしたパート、アルバイトの従業員に問題があつても、日本の法律では簡単に解雇することはできません。特に能力不足を理由とする解雇はまず認められず、無断欠勤を繰り返したり、横領など業務上の犯罪行為があつた場合でないと解雇はできません。

## 解雇に必要な手順について

ミスが多く「どうしても解雇したい」という場合は、手順を踏む必要があります。まずミスをするごとに改善を求める、具体的な指導を行います。この際「業務改善指導書(業務改善命令書)」のような形で、指導を行ったことを記録しておくことが重要です。また、ミスについても、従業員本人に「始末書」を書かせて、ミスの証拠を残しておきます。それでも同じミスや指導を何度も繰り返して初めて、「手取り足取り指導したのにミスが直らないから解雇してもしょうがない」ということになるのです。もちろん、解雇が認められるような状況になったとしても、1カ月前に予告するか、1カ月分の給与を解雇予告手当として支払う必要があります。なお、解雇後のトラブルを防ぐために、「業務改善指導書(業務改善命令書)」や「始末書」は3年間保管しておきましょう。問題のある従業員をどうするかは、弁護士や社会保険労務士などの専門家に相談し、しっかりと対策、改善の方法を検討しましょう。

### 第3章

# 店舗物件の 「賃貸借契約」に関する 法的問題と対応策



## はじめに

お店を始めるとき、建物（法律上、「建物」とは必ずしも建物1棟全体の意味ではなく、1棟の建物内に存在する部屋なども指します）を賃借する場合が多いかと思います。このときに必要となる契約が「建物賃貸借契約」です。どのような店舗物件を賃借して営業するかは、お店のメニュー・サービス内容と同じように飲食店の運命を決定する重要な要件です。このため、経営者の方は、店舗物件を決定するにあたって、物件の立地・周囲環境、建物の築年数、外観・内装、賃料・共益費など様々な条件を仔細に検討します。しかし、それ以外の重要な契約事項、たとえば「賃貸借契約の種類」「契約期間中の解約に関する条件」「契約期間中のトラブルや条件変更に関する定め」「契約終了時の原状回復に関する条件」などについては、特に精査することなく簡単に契約書にサインし、後になってトラブルが生じるケースも多々あります。そこで店舗物件に関する「賃貸借契約」の基礎知識、ならびに「契約締結前」「契約期間中」「契約終了後」の各段階で問題となる点を解説し、トラブルを回避するための留意事項を示します。



# 賃貸借契約の種類について

「建物賃貸借契約」には、「普通建物賃貸借」と「定期建物賃貸借」という2つがあります。この2つの違い、ならびにメリット、デメリットについて解説します。

## 普通建物賃貸借契約

「建物賃貸借契約」では賃貸借の期間を定めますが、「普通建物賃貸借」の場合は、賃貸借期間が満了したとき自動的に契約が終了するわけではありません。「普通建物賃貸借」では、契約期間が満了しても更新が原則となります。店舗を貸している賃貸人(貸し主)の側から契約を終了させるには、期間満了の1年～6ヶ月前までの間に「契約を更新しない旨の通知(更新拒絶通知)」を賃借人(借り手)に行い、かつ「正当事由」が備わっている必要があります。

「正当事由」とは、貸し主からの更新拒絶が正当とされる特別な事情を指します。具体的には、賃貸人及び賃借人が建物の使用を必要とする事情のほか、賃貸借に関する経過、建物の利用状況及び建物の現況、そして賃貸人が建物の明け渡しと引換えに賃借人に対して財産上の給付をする旨の申し出(立退料の提供)を考慮して、「正当事由」が備わっているかが判断されます。要するに、貸し主側が明け渡しを求める際のハードルは非常に高く、借り手としては、契約に定められた期間が終わってもすぐに追い出されることはなく、仮に出て行かざるを得ない場合でも、相応の立退料をもらえると考えられます。

## 定期建物賃貸借契約

店舗物件の契約が「定期建物賃貸借」の場合は、賃貸借期間が満了すると賃貸借は終了となります。ただし貸し主は期間満了の1年～6ヶ月前までの間に「契約が満了する旨の通知」を行わなくてはなりません。この通知があれば、契約の更新はなく、「正当事由」も必要ありません。1年以内の賃貸借期間であれば「更新拒絶通知」も必要ありません。借り手は期間満了と共に建物を明け渡すほかなく、立退料なども一切入らないことになります。このように「普通建物賃貸借」では、明け渡しを求めるために必要だった貸し主のハードルが、「定期建物賃貸借」ではほとんどありません。

## 契約時の口約束はトラブルの元

以上のことから、一般的には「普通建物賃貸借」の方が借り手にとって有利といえるでしょう。店舗物件を借りる際には、その点をよく注意して契約書を確認する必要があります。また契約交渉のときに、貸し主から「形の上では『定期建物賃貸借』だけど、期間が満了したら必ず再契約をするから安心して」などと言われて契約を結んだが、期間満了時には「再契約の話を反故にされた」「店舗の明け渡しを余儀なくされた」というケースもあるので、貸し主の甘言に惑わされないよう気をつけてください。「再契約が可能なら、最初から期間の長い『定期建物賃貸借』にしてほしい」と交渉する方が得策の場合もあるでしょう。また仮に貸し主の言い分通り「定期建物賃貸借」を締結せざるを得ない事情があっても、契約更新に関する貸し主の約束については、覚書やメール、会話の録音データなどで証拠を残しておくべきです。



## 契約締結前の留意点（予約契約の法的性質）

### 予約契約の締結時には専門家のアドバイスを

建設中の商業施設などに入店する場合、貸し主のデベロッパーから施設完成前に「予約契約」の締結を求められることがあります。このとき問題になるのは、借り手がデベロッパー側から、①完成スケジュールの都合で、早期に「予約契約」を締結してもらう必要がある、②あくまで「予約契約」なので、細かい契約内容は本契約締結時に修正できる、③他のテナントにも同じ条件で締結してもらっている、④デベロッパーの社内事情で、「予約契約」の内容変更には応じられない、などと言われて「予約契約」の早期締結を求められる場合です。このような申し出に対して、新しい商業施設に入店したい経営者は、素直にYESというしかないのでしょうか。実はデベロッパーも、キーテナントとなる店舗や契約関係に細かい有力店舗には契約条件の修正に応じることがよくあります。元々、デベロッパー側に非常に有利な条件で契約書がつくられているので、借り手が合理的な修正要望を出せば対応の余地もあるでしょう。ただ「予約契約」といっても契約には変わりがないので、合意した事項については法的な拘束力が生じます。このため、「予約契約」で合意した事項を「本契約」で修正してもらうには、デベロッパー側の合意がなければできません。「予約契約」を締結したときと話が違うと「本契約」の締結を拒もうとしたら、法外な違約金を請求されたというケースもあります。こうしたトラブルやリスクを避けるためには、「予約契約」の段階から、「賃貸借契約」に詳しい専門家に相談し、きちんとアドバイスを受けて契約条件について交渉することが重要です。

# 契約期間中の留意点

## 契約期間中の契約関係の解消について

「賃貸借契約」の期間が満了する前に、貸し主と借り手が契約関係を解消したいと考える場合があります。貸し主と借り手との間で合意が成立し、契約関係を解消させる場合には、特に法律上の問題は生じません。法律上問題が生じるのは以下のケースです。

### (1) 解除権の行使に基づく契約関係の終了について

#### 賃貸人(貸し主)からの解除権の制限(信頼関係破壊の法理)

お店を借りていると、貸し主から「賃料不払い」や「利用の仕方違い等の用法違反」といった債務不履行を理由に、「賃貸借契約の解除」及び「店舗物件の明け渡し請求」を受けることがあります。このような場合、借り手はどのように対応すればよいでしょうか。借り手に債務不履行があるからといって、直ちに貸し主の主張を受け入れなければならないわけではありません。「賃料不払い」や「用法違反」などの債務不履行があった場合でも、わずかな債務不履行で当事者間の信頼関係を破壊するほどのものではない場合には、解除権の行使は信義則上許されないとして、貸し主の解除権に一定の法的制限を設けています。この「信頼関係破壊の法理」によって借り手は保護されるので、「誤って家賃を数ヶ月滞納してしまった」「契約当初に約束した用法と異なる使用をしてしまった」などの場合でも、必ずしも借りている店舗から出ていく必要はありません。もちろん、契約関係なので、約束は守るのが大前提ですが、軽微な違反からバランスを欠くほどのペナルティを受けそうな場合には、そのペナルティの相当性、合法性について、弁護士などの専門家に相談することをお勧めします。

## (2) 中途解約権の行使に基づく契約関係の終了について

債務不履行が認められない場合でも、契約上、契約期間中に契約関係を解消できる場合が契約書に定められていて、この「中途解約権」に基づいて契約関係を解消できるかが問題となるケースがあります。

### ●賃貸人（貸し主）からの中途解約

契約書のなかには、契約期間中でも貸し主からの中途解約を認める条項を見かけることがあります。しかし、法律上は「普通建物賃貸借」であれ「定期建物賃貸借」であれ、賃貸借の期間中に貸し主側から契約を一方的に解約することはできません。このため、貸し主からこのような無効な条項を根拠に明け渡しを求められた場合には、慌てることなく、条項の無効性を主張すれば問題はありません。

### ●賃借人（借り手）からの中途解約

借り手からの「中途解約」も原則としては認められていません。ただし、契約書のなかに借り手からの「中途解約」を認める条項があれば、「中途解約」できることになっています。その場合、「正当事由」や「立退料」は一切問題となりません。ただし、「中途解約」を行うにあたって違約金などの条件が定められている場合は注意が必要です。契約書によっては、賃貸借期間の残りの全賃料を支払わなければ「中途解約」できないといった条件が定められていて、違約金の額が余りにも巨額で現実的には「中途解約」などとてもできないという事例も見受けられます。この場合、法的には、違約金のうち社会的相当性を欠く部分については無効と考えられています。また、違約金の定めが有効であっても、契約期間の途中で契約を終了させなければならない点について、貸し主にも過失がある場合は、過失相殺によって違約金の減額を請求できます。違約金条項のどの範囲までが社会的に相当なのか、どの程度の過失相殺が認められるかについては、ケースによって異なるので、専門家に相談することをお勧めします。一度契約を結んでしまうと、借り手の不利益になる条項を変えることは難しいので、契約を結ぶ前に必ず専門家によるチェックをお勧めします。考えられるリスクを洗い出すことは、店舗経営の将来リスクを予測する上でもとても有効です。

# 契約期間中のトラブル

## (1) 漏水被害などへの対応（修繕・賠償）

契約期間中に、店舗物件にトラブルが生じ修繕が必要になることはよくあります。この場合、誰が「修繕費用」を負担するのか契約書で定めることが一般的です。どの部分、どの範囲の「修繕費用」が借り手の負担になるのかを、契約締結時にしっかりとチェックしておくが重要です。こうした修繕がらみのトラブルの一つに、漏水による被害があります。漏水トラブルは、飲食店にとって営業の可否にもつながる非常に深刻なトラブルです。借り手の対応としては、契約書の内容を確認するのももちろんですが、漏水の発生箇所及び発生原因などを特定し、事実関係をきちんと確認することが必要です。漏水が共用部分など貸し主の管理部分で発生した場合には、貸し主に修繕を求め、漏水で被害を受けた店舗内部での工事費用、什器交換費用、休業損害などの賠償を求めることがあります。漏水が他のテナントの店舗部分で発生した場合には、漏水を起こしたテナントに対し、修繕と賠償を求めることがあります。このように、漏水の発生箇所及び発生原因によって、請求する相手が異なるので、貸し主や他のテナントと共に原因の究明を行い、その内容を議事録などに記録しておくことが大切です。

## (2) 賃料増額請求に対する対応

店舗物件の賃料は契約締結時に定めますが、当初の賃料がずっと変わらないというわけではありません。法律上「賃貸借契約」の当事者には、税金の増減・地価の変動などの経済変動・近隣の相場との比較から賃料を変更せざるを得ない場合は、賃料の「増減額請求権」が認められています。これは、契約に定めていなくても、法律上発生する権利です。従って、上記のような観点から賃料が不適当に高くなったとき、借り手は貸し主に対して賃料の「減額請求」ができます。逆に賃料が不適当に低くなったとき、貸し主は借り手に対し賃料の「増額請求」ができます。

ただし「定期建物賃貸借契約」では、「賃料増減額請求権」を特約で排除することが法律上認められます。このため、ほとんどの場合、借り手からの「賃料減額請求権」を認めない契約内容になっています。

もし、貸し主が「賃料増額請求権」を行使すると通知してきた場合、借り手はど

う対応すればよいのでしょうか。賃料の増額について当事者間の協議が調わない場合、借り手は増額を正当とする裁判が確定するまで、相当と認める額の賃料を支払うことで足りるとされています。「相当と認める額の賃料」がいくらなのか判断は難しくなりますが、貸し主の増額要求が全く根拠を欠くものならこれまでと同じ賃料でよいと思われます。逆に借り手としても、景気変動や周辺の賃料相場の状況から現行賃料は若干安すぎると感じる場合には、何らかの基準に基づいて「相当と認める額の賃料」を算出し、根拠を貸し主に示した上で支払う（または供託する）のがよいでしょう。ただし、賃料増額を認める裁判が確定し、すでに支払った額に不足がある場合には、その不足額に年1割の利息がつくので、注意が必要です。

貸し主から賃料の「増額請求」を受けた場合は、高度な専門的知見に基づく交渉・判断が必要になるので、専門家に相談することをお勧めします。



# 契約終了後のトラブル

## (1) 原状回復時のトラブル

「賃貸借契約」が終了したときには、目的物を原状に戻して返還しなければなりません。これが「建物賃貸借契約」における「原状回復」です。「原状回復」についても、借主にとってリスクになる契約条件があるので、契約締結時には注意が必要です。例えば「借り手が貸し主の提示する原状回復費用を支払う」と定められている場合、借り手は貸し主が見積書などで提示した原状回復費用を支払うことが原則となります。この際、提示された費用が余りにも高額の場合、トラブルとなるケースがあります。「単価があまりに高すぎる」「原状回復とは関係のない工事項目が含まれている」ことなどが理由で不当に高額な場合は、その正当性を争うことができます。ただ、契約条項そのものが借り手にとって不利益な内容なので、交渉は難航を強いられるでしょう。またこの種のトラブルは長期化しがちで、裁判にまでもつれ込むケースも少なくありません。金額の大きさと訴訟にかかる費用・手間を天秤にかけて、貸し主の要求に応じざるを得ないこともあります。このため原状回復に関する規定は、契約締結の段階で「借り手側で原状回復工事を行う」といった契約条項にし、借り手が負担するリスクをコントロールできるようにすべきでしょう。

## (2) 敷金・保証金の返還トラブル

「敷金」とは、建物の借り手が賃料その他の債務を担保するために、契約成立の際にあらかじめ貸し主に交付する金銭のことです。「賃貸借契約」を終了した場合、「敷金」は借り手に債務の未払いがない限り返還されます。「保証金」についても、「敷金」と同様に考えることができます。ただし、「敷金」または「保証金」の一定割合または一定額を控除して残額を返還する「敷引(しきびき)特約」が締結されている場合、控除される額が高すぎなければ有効とされています。

「敷引特約」は、退去時の建物補修にかかる紛争を防止する機能があるとして、その合理性が認められています。つまり通常の使用において建物に生じる劣化や価値の減少(通常損耗)を回復する目的で「敷引特約」が結ばれるのであり、「敷引特約」がある場合は、原状回復費用のなかに「通常損耗」を回復するための費用を含めることはできないとされています。

通常、「敷金・保証金」は、借り手が明け渡し義務を履行した後に精算して返還されます。貸し主は自己が正当と考える原状回復工事費用を控除して「敷金・保証金」を借り手に返還しますが、原状回復工事費用をめぐって紛争が生じている場合、借り手側は「それでは少ない」として「敷金・保証金」の返還請求訴訟を起こすことがあります。

### (3) 立ち退きに関するトラブル

「普通建物賃貸借」の場合ですが、契約期間の満了が近づいてくると、貸し主から更新を拒絶する通知がきて、立ち退きをめぐる交渉が行われることがあります。「普通建物賃貸借」において貸し主が借り手に明け渡しを求めるには、「正当事由」を備える必要があります。しかし実際には「正当事由」を補完する要素として一定額の「立退料」を支払うと提示されることが多いでしょう。こうして最初に提示される「立退料」は、裁判で争った場合に認められる「立退料」と比べ極めて低い水準にとどまるのが通例です。従って貸し主から明け渡しを求められた場合には、弁護士に相談して「明け渡しを拒否する」のか、条件次第では「明け渡しに応じる」のか、「条件は何か」などを整理し、弁護士に交渉を依頼するのが得策です。

また稀なケースとして「定期建物賃貸借」や「普通建物賃貸借」の契約期間中に、貸し主から明け渡しを求められることがあります。これは建物のあるエリアに開発が入ることになり、貸し主である建物所有者が借り手を追い出して開発に協力することで多額の見返りを得たいといったケースです。このような場合、借り手は貸し主の要求に応じるべき法的義務はありません。たとえ「普通建物賃貸借」で貸し主に「中途解約権」があるという特約がある場合であっても、誰が見ても「正当事由」が客観的に備わっているとはいえないで、貸し主の要求に応じる必要はありません。条件次第では要求に応じるという場合でも、可能な限り借り手の権利が守られる条件を満たしてもらうことは、権利者の立場からしたら当然のことでしょう。この交渉も、弁護士に委任されることをお勧めします。

## 終わりに

ここまで、店舗物件の「賃貸借契約」に関する法的問題と対応策について解説しました。喫茶飲食店を経営するにあたり、店舗物件は経営の成否に重大な影響を及ぼす要因です。「賃貸借契約」は、売買契約のように一回限りで終わる契約関係とは異なり、継続的な契約なので、契約締結前から契約終了後まで、何かとトラブルが生じやすいものです。このため、契約締結の前段階からリスクを洗い出して把握しておくことが必要です。また万一、トラブルが発生した場合でも、専門的見地から問題点を正確に把握し、適切に対応することが店舗経営にとって重要になるでしょう。







# 新しい令和の時代に生きる 喫茶飲食店の経営ガイドブック

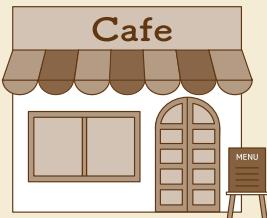
---

**全国喫茶飲食生活衛生同業組合連合会**

---

- 発行 令和2年2月
- 制作 全国喫茶飲食生活衛生同業組合連合会
- 監修・弁護士 深道祐子
- デザイン・印刷 社会福祉法人東京コロニー 東京都大田福祉工場





新しい令和の時代に生きる  
**喫茶飲食店の  
経営ガイドブック**

全国喫茶飲食生活衛生同業組合連合会