

一般飲食店営業の標準営業約款のしおり
 —消費者のより強い信頼を得るために—



(店頭表示用ステッカー)

公益財団法人 全国生活衛生営業指導センター
 公益財団法人 各都道府県生活衛生営業指導センター

- 一般飲食店営業に関する標準営業約款^(注)は、消費者の意識の変化や価値観の多様化がますます進む中において、消費者利益擁護の観点から、営業者が自主的に履行する約束事を定めたものです。具体的には、お店が提供する役務の内容又は商品の品質及び施設又は設備について適正に表示するとともに、事故発生の場合の損害賠償などについての基本的な考え方や基準を定めています。
- この約款は「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)に基づいて厚生労働大臣の認可(平成16年11月30日)を得ているものであり、この約款に従って営業することを希望する者は、各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。)に登録を行うことができます。
- 登録を行った営業者は、この約款に従った営業を行わなければなりません。また、営業施設の店頭又は店内に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。)の定める標識とサービス内容等約款の要旨を掲示することになっています。消費者は、これにより約款に従った安全で安心できる約款登録店であることを知ることができるようになります。

(注) この約款の対象となる一般飲食店の業態は次のとおりです。

なお、将来、標準営業約款の作成が予定される、日本料理・料亭、スナック・パブ・キャバレー・クラブ、すし、中華料理、喫茶、ホテル・旅館、ペンションなどは対象となっていません。

- ① 食を主体とする飲食店：食堂、レストラン(フランス、イタリア料理などの西洋料理)、定食屋、天ぷら・揚げ物・うなぎなどの専門店、アジア系料理店、焼肉店、ホテルの食堂、仕出し屋、弁当屋など
- ② 飲を主体とする飲食店：酒場、居酒屋、小料理店、焼き鳥店、軽食スナック、ビアホールなど

- ・ 標準営業約款の内容は次のとおりです。
なお、約款事項の中で◎印は義務付け、○印は努力義務となっていることを示しています。

1. 役務の内容又は商品の品質の表示

- (1) 営業者は、提供する役務の内容又は商品の品質について、次の事項を店頭又は店内に表示することになっています。
 - ◎ ア 主要な商品^(注)：主要な商品の内容及びカロリーをメニュー表等により表示
 - ◎ イ アピール食材：消費者にアピールしたい食材（栽培方法、生産地等）を必ず1つ以上選定し表示
 - ◎ ウ 消費期限等：仕出し弁当等営業施設外で飲食する商品は消費期限、製造年月日を表示
 - ◎ エ 調理師：調理師を営業施設に配置しているときは、その氏名を表示
- (2) 営業者は、消費者に役務又は商品を提供するに当たって次の事項を行うことになります。
 - ア 接遇の向上・改善：サービスマニュアルの策定、調理担当者等の研修会等への参加
 - イ 情報通信技術の活用：予約システムの導入
 - ウ 宅配サービスの実施：関係市町村等と連携し、社会福祉へ参加
 - エ 食品廃棄物の減量化及びリサイクルの推進

(注) 主要な商品とは、営業者が提供する商品の中で消費者から注文が多いもの又は営業者が積極的に広告する必要があると選択したものをいいます。

2. 施設及び設備の表示

- (1) 営業者は、提供する施設又は設備について、次の事項を表示することになっています。
 - ◎ ア 営業施設の衛生管理状況：月1回の自主点検とその結果の表示
 - イ 営業施設の外国語又はローマ字の表記
- (2) 営業者は提供する施設又は設備について、次の事項を行うことになります。
 - ア 営業施設のバリアフリー化の推進：障害者や高齢者のために出入口及び通路の拡大、車イスを置くスペースの確保など
 - イ 受動喫煙防止の推進：禁煙、分煙（時間帯分煙を含む。）

3. 損害賠償の実施の確保

- (1) 消費者等の身体に障害又は財物に損害を与えた場合は、全国指導センターが定める「一般飲食店事故賠償基準」に基づいて賠償する必要があります。
この場合、消費者のみならず、一般歩行者等が例えば看板等の損壊により損害を受けた場合も賠償の対象になります。
- (2) 損害賠償の対象は次のとおりです。
 - ア 業務の遂行に起因する事故
 - イ 施設又は設備の管理の瑕疵に起因する事故

- ウ 食中毒に起因する事故
- エ 受託物の管理に起因する事故

(3) 賠償額の算定は、次の各号に定めるところに従って行うようにしています。

ア 身体に対する事故賠償額

- (ア) 治療関係費 治療のために要した費用
- (イ) 休業損害 傷害の治療のために休業し、収入減があった場合等
- (ウ) 逸失利益 後遺障害又は死亡により生じた将来の得べかりし利益額
- (エ) 慰謝料 後遺障害、死亡又は傷害により生じた精神的損害

イ 財物に対する事故賠償額

財物に対する賠償額は、原則として被害財物を最初に購入した価格（不明の場合は損保会社が査定する額）に被害財物の平均使用年数及び購入時から事故発生時までの経過月数に対応して定める一定の割合を乗じて算定することとしており、定型的な事故処理が可能となっています。

例えば平均使用年数3年の製品（傘、かばん等）を10ヵ月間使用したとき事故が起きた場合は、一般には、最初に購入した価格の86%が賠償額となります。

ウ 以上の損害賠償の確実な実施を図るために全国指導センターが定める賠償責任保険普通保険約款（店舗特別約款及び受託財物担保特約条項を含む。）の準拠に基づいて運営される保険制度に加入することが必要です。

エ 賠償責任保険普通保険等に加入する際の補償金額は次に示す基準額以上のものでなければなりません。

なお、全国飲食業生活衛生同業組合連合会が実施している「総合賠償責任保険」に加入していれば、すべての条件を満たすことになります。

事故区分に対応した補償限度額

| 事故区分 | 補償限度額 |
|-----------------------|----------------------|
| ① 業務の遂行に起因する事故 | 対人・対物1事故あたり 最高1億円 |
| ② 施設又は設備の管理の瑕疵に起因する事故 | |
| ③ 食中毒に起因する事故 | |
| ④ 受託物の管理に起因する事故 | 1事故あたり最高10万円 |

(4) 全国指導センターに学識経験者等からなる事故賠償審査委員会を置いて、事故賠償に関して被害者と営業者との間に生じた紛争を審査することにしています。

4. 標識等の掲示

(1) 登録を行った場合は、全国指導センターが定める約款標識を営業施設の店頭又は店内の消費者の見やすい場所に掲示しなければなりません。

標識の有効期限は、登録の有効期間と同一で3年となっています。ただし、継続して登録する場合は5年です。

(2) 消費者の便宜等を考慮して、標識と併せて約款に従って行われる役務の内容等の要旨を掲示板

に表示しなければなりません。

- (3) 約款の中で定めはありませんが、消費者の利便性を高めるため、標準営業約款登録店店頭表示用ステッカーを店頭の見やすい箇所に表示（貼付）することになっています。
- (4) 努力義務となっている営業施設のバリアフリー化の推進及び受動喫煙防止の推進（禁煙、分煙）を既に実施している営業者においては、それぞれの実施済み表示ステッカーを店頭の見やすい箇所に表示（貼付）することになっています。

バリアフリー、禁煙、分煙実施済み表示ステッカー



5. 登録に要する費用

- (1) 標準営業約款に従って営業を行いたい一般飲食店の営業者は、だれもが登録の申請をすることができます。

登録の申請は、都道府県指導センターに対して行います。

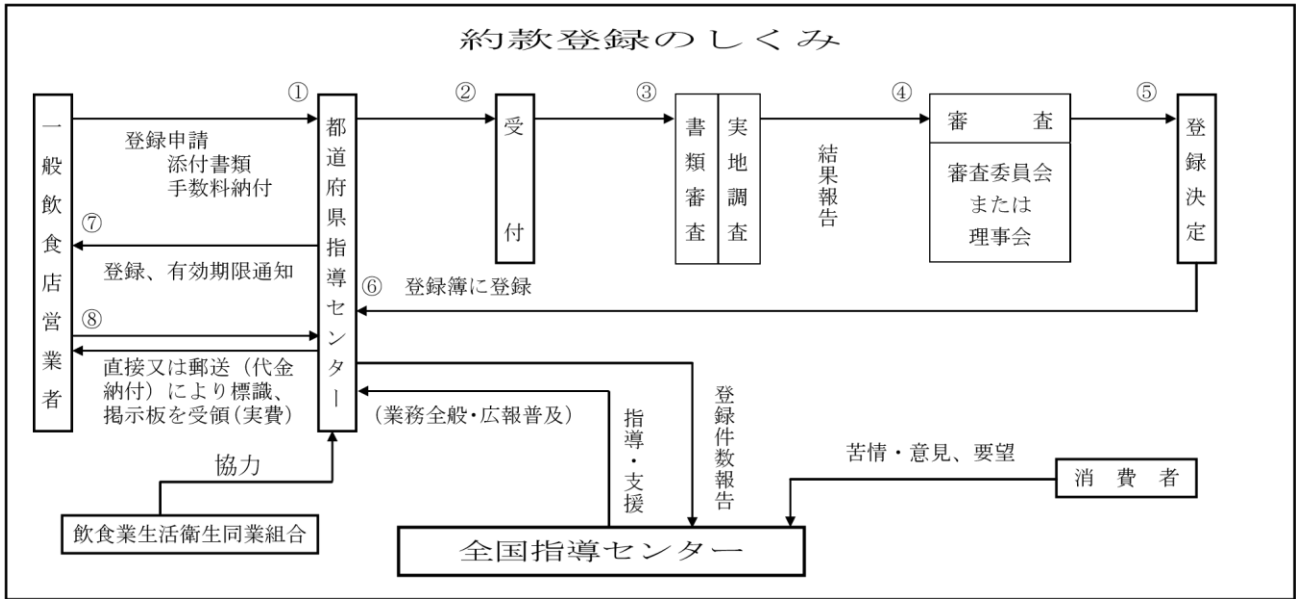
登録申請書及び添付書類の用紙は、都道府県指導センターに備え付けてあります。

- (2) 登録手数料は次のとおりです。（営業施設ごとに1件です）

| | | |
|-------|-------|--------|
| 一般飲食店 | 1件当たり | 6,600円 |
|-------|-------|--------|

- (3) 標識、要旨の掲示板及び各種ステッカーの料金（消費税10%を含む）は、次のとおり実費をいただきます。

| | | |
|------------------------------|-------|--------|
| 標識 | 1個当たり | 1,300円 |
| 掲示板 | 1個当たり | 2,000円 |
| 店頭表示用ステッカー | 1枚 | 95円 |
| バリアフリー・禁煙・分煙 ステッカー（3点セット） | | 105円 |



(詳細については、各都道府県生活衛生営業指導センター、または、各飲食業生活衛生同業組合におたずね下さい。)