オ　インターネット等の活用による注文及び予約の受付
カ　クレジットカード決済及び電子決済の導入及び普及
キ　コンピュータ及び情報システムを利用した業務の合理化及び効率化

⑸　苦情の適切な処理に関する事項

営業者は、消費者に納得と安心感を与えるとともに、消費者からの苦情に誠実に対応し、問題の早急かつ円満な解決に努めることが重要であることから、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　消費者の疑問や苦情への的確な対応（苦情処理マニュアルの作成等）
イ　従業員に対する危機管理教育の徹底

⑹　人材育成及び自己啓発の推進に関する事項

営業者は、職人の技術を向上させ、接客態度、消費者への知識提供等の面でのサービスの向上にも努めるとともに、適正な労働条件の確保に努めることが期待される。

また、営業者は、後継者及び独立を希望する従業員が、経営、顧客管理及び従業員管理等の技能を取得できるよう、自己啓発を促すとともに、後継者及び従業員の人材育成に努めることが望まれる。

二　営業者に対する支援に関する事項

1　組合及び連合会による営業者の支援

組合及び連合会においては、営業者の自立的な経営改革を支援する都道府県指導センター等の関係機関との連携を密にし、次に掲げる事項を中心に積極的な支援に努めることが期待される。

⑴　衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

食品衛生上の安全を確保し、良質な商品の提供を行うため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催
イ　衛生管理に関するパンフレットの作成による普及啓発
ウ　衛生管理に関するポスターの掲示等による広報促進
エ　衛生基準の設定

⑵　店舗及び設備並びにサービスの改善に関する事項

衛生水準の向上、経営マネジメントの合理化及び効率化、消費者の利益の増進等のため、店舗及び設備並びにサービスの改善に関する指導、助言及び情報提供等、必要な支援に努めることが期待される。

⑶　消費者利益の増進及び商品の提供方法に関する事項

消費者の利益を増進し、消費者に対する正しい情報の提供を行うため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　苦情相談窓口の開設
イ　商品の適正表示マニュアルの作成及び普及啓発
ウ　苦情対応マニュアルの作成
エ　危機管理マニュアルの作成
オ　消費者に対する地域の氷雪販売業の役割の広報
カ　消費者の要望に対応したサービスの情報提供

⑷　経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事項

先駆的経営事例、地域的経営環境条件及び氷雪販売業の将来展望に関する情報の収集及び整理に努め、営業者への助言等に活用することが期待される。

⑸　営業者及び従業員の技能の向上に関する事項

営業者及び従業員の技能の向上を図るため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　研修会及び講習会の定期的開催等教育研修制度の充実強化
イ　接客の基本となるマニュアルの作成

⑹　事業の共同化及び協業化に関する事項

事業の共同化及び協業化の企画立案及び実施に係る指導に努めることが期待される。

⑺　取引関係の改善に関する事項

ア　専用器具についての連合会による受注生産制度の維持
イ　冷凍庫及び機器等についての業者等との取引条件の改善

⑻　従業員等の福祉の充実に関する事項

従業員の労働条件整備及び労働関係法令の遵守に関する助言、作業環境の改善及び健康管理充実のための支援、医療保険、年金保険及び労働保険の加入等に係る啓発、組合員等の大多数の利用に資する福利厚生の充実並びに共済制度（退職金、生命保険等をいう。）の整備及び強化に努めることが期待される。

また、男女共同参画社会の推進及び少子高齢化社会の進展を踏まえ、従業員の福祉の充実に努めることが期待される。

⑼　事業の承継及び後継者支援に関する事項

事業の円滑な承継に関するケーススタディ、成功事例等の経営知識の情報提供及び後継者支援事業の促進に努めることが期待される。

2　行政施策及び政策金融による営業者の支援及び消費者の信頼の向上

⑴　都道府県指導センター

組合との連携を密にして、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めることが期待される。

ア　営業者に対する経営改善の具体的指導及び助言等の支援
イ　消費者からの苦情及び要望の営業者への伝達
ウ　消費者の信頼の向上に向けた積極的な取組
エ　都道府県、保健所設置市及び特別区と連携した組合加入促進に向けた取組
オ　連合会及び都道府県と連携した組合の振興計画の策定に対する指導及び支援

⑵　全国指導センター

都道府県指導センターの取組を推進するため、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めることが期待される。

ア　営業者の経営改革の取組に役立つ情報の収集、整理及び情報提供
イ　危機管理マニュアルの作成
ウ　苦情処理マニュアルの作成
エ　効果測定の支援及び政策提言機能の強化
オ　公衆衛生情報の提供機能の強化

⑶　国及び都道府県

氷雪販売業に対する消費者の信頼の向上及び営業の健全な振興を図る観点から、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めることが期待される。

ア　食品衛生に関する指導監督
イ　食品衛生に関する情報提供その他必要な支援
ウ　災害又は事故等の発生時における適時、適切な風評被害防止策の実施

⑷　日本公庫

営業者の円滑な事業実施に資するため、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めることが期待される。

ア　営業者が利用しやすい融資の実施
イ　生活衛生関係営業に係る経済金融事情等の把握、分析及び情報提供
ウ　災害時等における速やかな相談窓口の設置