第三　飲食店営業及び喫茶店営業の振興の目標に関する事項

一　営業者の直面する課題と地域社会から期待される役割

飲食店営業及び喫茶店営業の営業者は、国民生活に欠かせない位置を占めており、食生活の充実や交友・団らん等の場として大いに貢献するとともに、人的サービスの比重が高い産業として、生活者の日常生活に溶け込んで発展してきた。こうした重要な機能を引き続き担えるよう、衛生課題に適切に対応しつつ、各々の営業者の経営戦略に基づき、事業の安定と発展を図ることが求められる。

また、いわゆる「買い物弱者」になりやすいと考えられる高齢者、障害者及び一人暮らしの者並びに子育て世帯及び共働き世帯等のニーズに的確に即応することで、飲食店営業及び喫茶店営業の営業者の商店街における重要な構成員としての位置付けを強化し、地域の住民が日常生活を送るために必要なセーフティーネットとしての役割を担うことが期待される。

併せて、社会全体の少子高齢化の進展や障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。）の施行を踏まえ、全ての消費者が店舗を円滑に利用できるよう、ソフト、ハード両面におけるバリアフリー化及びユニバーサルデザイン化の取組が求められる。

また、ホテル、旅館及びレストランにおける食品表示の不正事案が大きな社会問題となったことを受け、消費者に対して納得と安心感を提供していくため、食品表示法（平成25年法律第70号）等の関係法令を遵守し、表示の適正化を推進することが求められる。

そのほか、省エネルギー関係設備の導入等についても推進する必要がある。

各々の営業者は、これらを十分に認識し、各般の対策に積極的に取り組むことにより、消費者の理解と信頼の向上を図ることを目標とすべきである。

二　今後５年間（平成29年度から平成33年度末まで）における営業の振興の目標

1　衛生問題への対応

食中毒、口蹄疫や高病原性鳥インフルエンザ等衛生問題に対しては、営業者、保健所等衛生関係行政機関や公益財団法人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。）等が連携を密にして対応することが求められる。

衛生問題は、一定水準の衛生管理をしている営業者の場合、頻繁に発生するものではないため、発生防止に必要な費用及び手間について判断しにくい特質がある。しかし、調理等の過程において細菌等の汚染により食中毒等の問題が発生した場合には、多くの消費者に被害が及ぶことはもとより、営業自体の存続が困難になる可能性があること等から、日頃からの地道な衛生管理の取組が重要である。

また、ひとたび問題が発生すると、個々の営業者の問題にとどまらず、業界全体に対する信頼を損ねることにもつながることから、組合及び連合会には、組合員、非組合員双方の営業者が食品の安全性の確保に関する自覚と責任感を持ち、衛生水準の向上が図られるよう、継続的に、知識及び意識の向上に資する普及啓発を行うとともに、適切な指導及び支援に努めることが求められる。

とりわけ、地域で孤立する中小規模の営業者は、重要な公衆衛生情報を把握しにくいことも考えられ、また、大規模チェーン店では経費節減を目的として衛生確保が損なわれないよう注意が必要であるため、これら営業者に対し組合加入を促進するなど、公衆衛生情報の提供が円滑に行われるよう取り組むことが期待される。

2　経営方針の決定と消費者・地域社会への貢献

経済の停滞と人口減少・少子高齢化により国内市場が縮小する一方、大手資本等による大型店、チェーン店、コンビニエンスストア等の進出による競争の激化、低価格化により、営業者を取り巻く経営環境は非常に厳しい状況となっているが、経営者には、消費者ニーズを的確に把握し、創意工夫を凝らして経営展開をしていくことが求められる。

⑴　消費者ニーズの把握と創意工夫による経営展開

多様化する消費者のニーズを的確に捉え、新たな消費者を確保するためには、宣伝活動や新メニューの開発が必要であり、「材料等へのこだわり」、「オリジナル性のあるメニュー」、「見た目の美味しさ」といった創意工夫を活かした看板商品の提供など、独自性を発揮し、付加価値を高め、差別化を図っていくことが重要である。

⑵　高齢者、障害者及び子育て世帯等への配慮

高齢化の進展により、高齢者向けのサービス需要が増大していることから、営業者の専門性や独自のこだわり等の特性を活かしつつ、高齢者のニーズにきめ細かに応じたサービスの提供を積極的に行っていくことが求められる。

また、障害者差別解消法において、民間事業者は、障害者に対し合理的な配慮を行うよう努めなければならないとされていることから、ソフト、ハード両面におけるバリアフリー化及びユニバーサルデザイン化の取組を進める必要がある。

人口減少、少子高齢化及び過疎化の進展は、買い物の場所や移動手段など日常生活に不可欠な生活インフラそのものを弱体化させる側面があり、「買い物弱者」が身近な買い物に不便や不安を感じることも多い。地域の営業者には、地域社会に必要な商品及びサービスを提供することにより、「買い物弱者」等からの信頼を得、中長期的な経営基盤の強化を図ることが期待される。

⑶　訪日外国人旅行者等への配慮

政府は平成32年度に４千万人、平成42年に６千万人とする目標を掲げ、これを強力に推進するため、「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成28年３月30日明日の日本を支える観光ビジョン構想会議決定）を踏まえた短期的な政府の行動計画として「観光ビジョン実現プログラム2016」（観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム2016）を策定し、観光ビジョンの確実な実現を図ることとしている。日本公庫の「生活衛生関係営業の景気動向等調査特別調査（平成28年４～６月期）」によると、飲食店営業の過半数がインバウンド対応に前向きであるとの回答があった一方で、外国語対応（「従業員の語学力の向上」（36.7％）、「メニューや施設内の案内等の外国語表記の実施」（34.1％）、「従業員の接客スキルの向上」（21.8％）等）を訪日外国人旅行者受入れの課題としてあげる営業者が多くなっており、飲食店営業及び喫茶店営業においても、外国語表記の充実や外国人とのコミュニケーション能力の向上を図ることが求められる。

加えて、国際的に日本食の人気が高まる中、「和食；日本人の伝統的な食文化」がユネスコの無形文化遺産に登録され、今後、国際化への更なる対応を行うことで、海外での事業展開や訪日外国人旅行者の増加につなげていくことが期待される。

また、インターネット経由での観光情報の入手を容易にし、訪日外国人旅行者の利便性を向上させるため、公衆無線ＬＡＮの環境整備が期待される。

⑷　メニュー表示等の食品表示に関する対応

平成26年に不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号）が二度にわたり改正され、表示に対する監視指導体制の強化や事業者の表示管理体制の強化に加え、不当な表示を行った事業者に対する課徴金の制度が設けられた。このため、営業者においても、これまで以上に表示の重要性を認識し、コンプライアンスの強化を図ることが求められる。

また、アレルギー疾患対策基本法（平成26年法律第98号）の制定により、国としてアレルギー疾患対策を総合的かつ計画的に推進することとされたことから、営業者においても、食物アレルゲン情報の自主的な情報提供の促進に向けた対応が望まれる。