

愛知社交飲食

VOL.642



【価値の再発見～あいちを物語る風景～】恐竜12体の全身骨格標本などを展示する豊橋市自然史博物館(豊橋総合動植物公園内)



【平成30年度暴力追放セミナー報告】

悪質クレマー対策、どうすればいい?

【愛知県生活衛生同業組合連合会「講習会」報告】

▶食中毒の現状とHACCP導入

▶多様な入浴者への理解を

【愛知県生活衛生営業指導センター「税務講習会」報告】

▶消費税の肩代わりを避けるために

名古屋社交飲食協会

「第70回定期総会」のお知らせ

愛知県社交飲食業生活衛生同業組合

「第26回通常総会」のお知らせ

2019年度

愛知県調理師試験のお知らせ

2019 **5**
MAY

平成30年度暴力追放セミナー報告

悪質クレーム対策、どうすればいい？

3月7日に名古屋国際会議場センチュリーホールで開催された、暴力追放愛知県県民会議主催の「平成30年度暴力追放セミナー」から、「寸劇を通して学ぶ悪質クレーム対策」の要旨を報告します。当日は、暴力追放愛知県県民会議の梶浦正俊専務理事のあいさつ、愛知県警察本部刑事部組織犯罪対策局の浮海浩明局長の基調講演、中日ドラゴンズ・ナゴヤドームプロ野球暴力団等排除対策協議会の田中浩之委員の暴排事例発表などもありました。



浮海県警組織犯罪対策局長



梶浦暴追県民会議専務理事

●悪質クレーム事例●
購入した弁当に
害虫が混入!?

スーパーマーケットに「買った弁当にゴキブリの死骸が入っていた」とクレームの電話があった。店長が代わりの弁当を持った相手先を訪問すると、対応した男性は代替品を受け入れず、「誠意を見せろ」と店長を威圧。翌日、店長は1万円の商品券を

渡して穏便に済ませようとしたが、男性からさまたげまな言葉で圧力をかけられ、最終的に「慰謝料30万円と損害賠償」を約束する書面にサインをしてしまった…。店長はどう対応すればよかったのだろうか？

この事例が寸劇で紹介された後、不当要求への対応策についてパネルディスカッションを実施。警察、弁護士、飲食業界

関係者がそれぞれの立場から述べた意見の要点をQ&A形式で紹介します。

まず事実確認し、
複数で相手先に出向くQ1
店長の初動に
問題はなかったか

A 店長は、クレームの電話があったことを把握した後、弁当を作る厨房などを確認せず、誰にも相談しないで相手先に出向いたが、それは決して良い初動ではない。きちんと現場の確認を行ってから相手と話すべきだった。また、このような事案には3人くらいで対応することが望ましい。相手の部屋の中に入る人と外で待つ人に分かれ、一定時間がたっても出てこないときに、外部に連絡するなどの対応ができるようにしておきたい。

Q2
すぐに謝罪してしまったが

A 相手に迫られて謝罪していたが、事実確認ができていない段階で一方的に謝罪することは厳禁。謝罪すると害虫混入を認めたと受け取られ、無理難題を押しつけられる可能性がある。特に相手が反社会的勢力の場合、因縁をつけるプロなので、手間をとらせることへの謝罪と被害に対する謝罪を明確に分け、会話に十分注意する必要がある。

恐喝罪や威力業務妨害罪に
当たる行為Q3
「誠意を見せろ」は脅しか

A 「誠意を見せろ」という言葉が脅しになるかどうかは判断が難しいが、警察としては恐喝罪を検討することになるだろう。また、お店側としては、返

金や代替品が受け入れられず「誠意」と言われたら、お金を要求されていると受け止めるかもしれない。ただし、商品券を渡して解決しようとするなど安易な対応もよくない。

Q4 大声でクレームをつけていたが

A お客さんがいるお店で「弁当の中にゴミブリが入っていた」などと大声で繰り返し叫んだ場合は、商売を混乱に陥れたとして威力業務妨害罪を検討する。ただし、大声だけですぐに犯罪に問うことは難しいので、その時々状況を判断する。また、お店に居座った場合は不退去罪を検討することになる。

Q5 念書にサインさせたことはどうか

A 念書には30万円を支払うこと、さらに健康被害・経済被害など一切を賠償すると書

かれていた。新聞社に通報することもちろつかせているので、口止め料を要求していると考えられる。事務所に閉じ込め、男たちが取り囲み、大声で要求していることから、刑事上は間違いなく恐喝罪に当たる。また、民事上は、署名した書面は法的にそれなりの効力があるが、暴力団事務所と思われる場所で書面にサインさせているので、仮に大きな声がなくても脅迫罪が成立し立ち、念書自体が無効になる可能性もある。

会社や業界全体で悪質クレームの情報共有を

Q6 最後に、悪質クレーム対策の総括を

A まず準備として、クレームに対応できる体制づくりが必要で、マニュアルを作成しておくのもよい。一番重要な

のは、従業員を孤立させないこと。すぐに相談できる体制をつくり、トラブルが起きたらすぐに報告させることを徹底する。次に、会社全体で情報を共有・蓄積・管理することも重要。さらに、業界全体での情報共有も心がけてほしい。クレームを受けたときには、証拠写真など具体的な事実関係を収集し、それに基づいて対応すること。もちろん、脅迫行為などがあれば警察や弁護士に相談してほしい。

不当要求を受けたときの相談先（無料）

公益財団法人 暴力追放愛知県民会議

名古屋市昭和区円上町 26-15

愛知県高辻センター 2 階

TEL 052-883-3110

FAX 052-883-2122

月～金曜 9:00～16:00

(祝日・年末・年始を除く)

(うち 13:30～16:00 に弁護士が対応)



名古屋国際会議場センチュリーホールにて



悪質クレーム事例の寸劇

食中毒の現状とHACCP導入



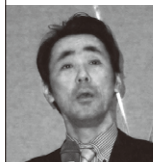
県健康福祉部保健医療局生活衛生課
食品衛生・監視グループ

山本 哲也 課長補佐

昨年、県内で発生した食中毒は、前年に比べて件数も患者数も減った。病因物質で一番多かったのは魚に寄生するアニサキス、二番目がノロウイルス。ノロウイルスは感染力が非常に強いので1件当たりの患者数が多い。次いで、ウエルシュ菌（カレーライスなど）、カンピロバクター（半生の鶏肉など）と続く。他にも旋尾線虫（生のホタルイカの臓器）、ザルコシスティス（馬刺し）と、寄生虫による食中毒が多かった。

食品衛生法の改正により、すべての食品事業者がHACCP（ハサップ）に沿った衛生管理を導入してもらうことになった。小規模な飲食店は、業界団体などが作成した手引書を参考に簡略化した手順で実施を。衛生管理の記録が主な作業なので新しい設備は不要。手引書は、13業種については厚生労働省のホームページで見られ、それ以外の業種も順次作成されるはず。導入までに、昨年6月の公布から3年間の準備期間がある。

多様な入浴者への理解を



県健康福祉部保健医療局生活衛生課
環境衛生グループ

矢野 昌伸 課長補佐

公衆浴場を取り巻く環境の変化により、入浴拒否事例が全国的に発生している。たとえば、入浴着（乳がんなど手術跡の専用カバー）の着用者や、オストメイト（人工肛門・人工膀胱の保有者）が、他の入浴者からの苦情を理由に施設側から入浴を拒否された例があるが、衛生上の問題はないので正しく理解してほしい。

また、外国人旅行者の入れ墨（タトゥー）に対して、厚生労働省では留意すべき点を次のように挙げている。宗教・文化・ファッションなどの理由で入れ墨をしている場合があるので、利用者がお互いに理解を深める必要がある。入れ墨自体は衛生上の支障が生じるものではない。施設側の対応事例としては、シールなどで入れ墨部分を覆って他の入浴者から見えないようにしてもらう、家族連れの入浴が少ない時間帯での入浴を促す、貸し切り風呂を案内するなど。これらを参考に適切な対応をしてほしい。

愛知県生活衛生営業指導センター「税務講習会」報告

消費税の肩代わりを避けるために



水野尚税理士事務所

水野 尚 所長

消費税法の改正により、「適格請求書等保存方式（インボイス制度）」が導入される。この制度が導入されると、消費税登録番号が記載された領収書や請求書のある仕入れしか、課税仕入れとして認められなくなる。つまり、消費税を納める義務のない1000万円以下の事業者（免税事業者）は消費税登録番号を持っていないため、そういう事業者から仕入

れた場合は納品先の事業者が代わりにその消費税を納めることになる。

免税事業者からの仕入れが一部ならいいが、そうでない場合は大きな増税になるので、会社に戻ったら仕入れ先や外注先に免税事業者がどれくらいあるのかを確認してほしい。業態によっては負担が大きくなるので、仕入れ先などに課税事業者（適格請求書発行事業者）の登録をしてもらい、消費税登録番号を取得してもらうことも必要になってくる。導入時期はまだ先（2023年）だが、今から対応すべき重要なことである。（登録申請書は2021年10月から提出可能）

2019年度 愛知県調理師試験のお知らせ

● 受験申請書の提出

【提出期間】

5月13日(月)～6月7日(金) ※当日消印有効

【提出先】

公益社団法人調理技術技能センター
調理師試験担当

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-8-5
JACCビル5階

※申請用封筒に提出書類一式を封入の上、簡易書留で郵送してください。

● 試験日時

10月12日(土) 13時30分～15時30分

● 試験会場

◎愛知県立瑞陵高等学校

◎岡崎商工会議所 ◎豊橋商工会議所

● 試験科目

公衆衛生学、食品学、栄養学、食品衛生学、
調理理論、食文化概論

● 受験手数料 6,300円

● 受験資格

中学校卒業以上で、飲食店営業、魚介類販売業、そうざい製造業、給食施設(学校・病院・寮など)で、調理業務に2年以上従事した者(詳細はお問い合わせください)。

試験に関する問い合わせ先

公益社団法人調理技術技能センター調理師試験担当

TEL 03-3667-1815(平日9時～17時) <http://www.chouri-ggc.or.jp/>

名古屋社交飲食協会 「第70回定期総会」のお知らせ

日 時

2019年5月14日(火)
12:30～(受付12:00～)

場 所

名古屋ガーデンパレス
名古屋市中区錦3-11-13
TEL 052-957-1022(代)

愛知県社交飲食業生活衛生同業組合 「第26回通常総会」のお知らせ

日 時

2019年6月17日(月)
12:00～(受付11:30～)

場 所

名古屋ガーデンパレス
名古屋市中区錦3-11-13
TEL 052-957-1022(代)

うちの
ハイボールは
角だから。

SUNTORY WHISKY KAKU-HIGHBALL



角。

飲酒は20歳を過ぎてから。飲酒運転は法律で禁止されています。妊娠中や授乳期の飲酒は、胎児・乳児の発育に悪影響を与えるおそれがあります。お酒はなによりも適量です。サントリー酒類株式会社

水と生きる **SUNTORY**

クレジットカード手数料率が 3.5%に特別優遇されます!

通常、飲食業の場合、クレジットカード利用手数料率は6~7%ですが、組合員の方は特別条件により、優遇手数料率の3.5%が適用されます。

「VISAカード」「マスターカード」
特別加盟店手数料率は、
次の2点を条件に適用されます。



① 愛知県社交飲食組合の組合員であること。

② 組合指定の端末機(無償)を設置すること。

※すでに契約されているクレジットカード会社の手数料率は現状のままです。

ご不明な点は、組合事務局までお問い合わせください。

☎052(971)3434 FAX 052(971)3435

**名古屋社交飲食協会
協会員の皆様へ**

「会費」と「健康保険料」は、毎月10日までにご納付くださいますようお願いします。

ご利用ください!

「税務の無料電話相談」&
「風俗営業許可等の
申請書類作成」

税理士・行政書士
出口 優志 / 052 (981) 6005

- 税務に関することで疑問やお悩みがある方は、お気軽にご相談ください。
- 風俗営業許可等の申請書類の作成が必要なときには、お気軽にご利用ください。

※お電話をおかけになるときには、愛知県社交飲食組合の組合員であることと、支部名・店名・氏名を必ずお伝えください。

新会員紹介 New Members



■ cherie

名古屋市中区錦3-8-15 第2山清ビル6F

TEL (052) 971-0811

事務局日誌

3月

6	愛知県指導センター・連合会 組合事務局代表者連絡会議 東大手庁舎
8	中区安心安全快適なまちづくり推進協議会 中区役所
11	名古屋市食品国民健康保険組合 懇親会 ガーデンパレス
13	全国社交飲食業生活衛生同業組合連合会 理事会 生衛会館
14	愛知県社交飲食業生活衛生同業組合 支部長会 組合事務局
27	愛知県生活衛生営業指導センター 理事会 東大手庁舎

4月

3	名古屋中法人会栄東支部 役員会 料亭薫茂
4	名古屋市食品国民健康保険組合 事務担当者会議 ガーデンパレス
9	名古屋社交飲食協会 役員会 事務局
11	中区防犯連合協議会 役員会 東急ホテル
18	愛知県生活衛生同業組合連合会 正副会長・常務理事会 東大手庁舎
19	中区食品衛生協会 常務理事会・理事会 中保健所

警察だより

ゴールデンウィーク中は 侵入盗に要注意!!

ゴールデンウィーク等の連休は侵入盗の被害が多発します。

中区は飲食店等が集中していることから泥棒に狙われています。

被害に合わないための防犯対策をとりましょう。

防犯対策

閉店後、現金は店舗等に残さない

高額商品（貴金属・洋酒）等は
できる限り店舗に置かない

金庫は床面にボルトなどで固定し、
容易に持ち出せないようにする

確実な施錠と補助錠の活用で
窓や扉を強化する

防犯カメラなどの防犯対策をし、
犯人に入られにくい環境を作る

皆様のご協力をお願い致します。

守ろうよ わたしの好きな 町だから ~事件は110番へ

【緊急110番】愛知県警察本部 ☎ 951-1611番
中 警 察 署 ☎ 241-0110番

【愛知県警ホームページ】 <http://www.pref.aichi.jp/police/>
【モバイル愛知県警(iモード)】 <http://www.pref.aichi.jp/police/i-mode>
【社】愛知県防犯協会連合) <http://www.bouhan-aichi.or.jp>

テナントビルや地下街などの店舗に最適!

厨房排気フード受け形給湯器

厨房の排気フードに排気できます。テナントビルや地下街などの店舗に適しています。

油滴の機器内部
進入防止構造

排気温度が
65℃以下

安全性
向上

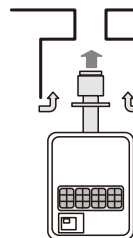
COセンサー
搭載

ECOジョーズ



【単独設置の場合】

排気ダクト



排気フード

フード寸法:
幅 3m以下
奥行き 1.3m以下
深さ 0.3m以上
かつ、面風速
0.15m/sec以上

※他のガス機器との併用設置ができます。詳細は弊社業務用ガス機器総合カタログをご覧ください。

お問い合わせ先/東邦ガス株式会社 都市エネルギー営業部 営業第五グループ
名古屋市熱田区桜田町19-18 〒456-8511 電話 052 (872) 9740



お店でのカラオケ・生演奏・BGMの 著作権手続きはお済みですか？

カラオケ・生演奏・BGMなどで音楽を利用されるお店のご経営者の方は、JASRACへの著作権のお手続きが必要となりますので、下記の支部までお気軽にお問い合わせください。

著作権使用料の例

- カラオケ 月額 3,500円 (客席面積33㎡まで)
組合員の方は2割引(2,800円)になります
- BGM 年額 6,000円 (店舗面積500㎡まで)
組合員の方は2割引(4,800円)になります

※別途消費税相当額が加算されます



ジャスラ

JASRAC® 一般社団法人 日本音楽著作権協会 中部支部
〒450-0003 名古屋市中村区名駅南1-24-30 名古屋三井ビル本館13F
Tel.052-583-7590 Fax.052-583-7594

タブレット型POSレジアプリ

USENがこんな悩みをかかえたお客様のサポートを致します



**USEN
Register**



売上の集計に時間が
とられてしまう

店舗の分析を
したいが時間
がない

外出先から
店舗の売上
状況を把握
したい



USEN Registerのお問合せは下記の連絡先にご連絡ください、弊社スタッフがご説明に伺わせて頂きます



お問合せは **USEN インフォメーションセンター 9:00-22:30 年中無休**



0120-117-440

株式会社 USEN

営業本部中部支社 名古屋支店

WEB www.usen.com

日本政策金融公庫 資金融資のごあんない

店舗改装や備品購入などに必要な「設備資金」、営業に必要な「運転資金」の融資を受けたい方は、組合事務局または組合各支部までお早めにお申し込みください。

愛知県社交飲食生活衛生同業組合サイトへのアクセスはホームページ URL または QR コードをご利用ください。

▼ホームページURL

<http://www.aichi-shakou.jp>

▼QRコード



愛知社交飲食 (5月号)

2019年5月1日発行 (隔月発行)

**名古屋社交飲食協会
愛知県社交飲食生活衛生同業組合**

〒460-0003

名古屋市中区錦3-23-18 ニューサカエビル5F

TEL (052) 971-3434 FAX (052) 971-3435

発行人 佐山 義則
編集責任 清水 達徳