



公表資料

総務省東北管区行政評価局

コンビニエンスストアにおける酒類・たばこの 販売の適正化に関する行政評価・監視

〈調査結果に基づく所見表示〉

「行政評価・監視」は、東北管区行政評価局が行う行政改善活動の一つで、行政の運営全般を対象として、主として合规性・適正性等の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進するものです。

この調査は、コンビニエンスストアにおける酒類・たばこの未成年者への販売防止の徹底を求める地域住民の声(行政相談)に基づいて全国で初めて実施したものです。

- 仙台市内100店舗及び盛岡市内25店舗の合計125店舗のコンビニエンスストアを調査
- また、店長等125人及び従業員250人(各店舗2人)にアンケートを実施
- 調査結果については、平成17年8月11日、仙台国税局及び東北財務局に対して所見表示

シンボルマークのコンセプト

日本の国土を示す四角い枠から勢いよく飛び出していく球体は、総務省の姿を表し、国民の目につきにくい社会基盤も支えつつ、国と地方、国と国民、国民と生活、国民と海外といった要素を情報ネットワーク化によって密接に結びつけ、これまでの活動領域にとどまらない創造性豊かな活動を表しています。

〈本件照会先〉

総務省東北管区行政評価局
第一部第1評価監視官 齋藤 清
(担当) 千田 孝行 酒井正雄
(電話)022-262-8458

概略

背景

○ コンビニエンスストアは早朝や深夜でも開店しており、若者を中心とした利用者が多い。
これらコンビニエンスストアでは、近年の規制緩和により酒類・たばこを取り扱っている店舗も多い。

○ 未成年者の飲酒・喫煙による補導件数は、増加傾向

※ 宮城県内(宮城県警察本部調べ)
平成12年 飲酒 921人 喫煙10,483人
↓
平成16年 飲酒1,153人 喫煙11,873人

酒類・たばこの販売に関する行政相談

◆ 未成年者と思われる者に対する年齢確認を怠り、酒類やたばこが安易に販売されているのではないか

未成年者に対する酒類・たばこの販売防止を推進するため関係行政機関は、酒類・たばこを取り扱う店舗に対して指導を徹底すべき

調査対象

○ **コンビニエンスストア125店舗(仙台市内100店舗、盛岡市内25店舗)調査**
酒類販売123店舗(仙台市内100店舗、盛岡市内23店舗)、たばこ販売110店舗(仙台市内85店舗、盛岡市内25店舗)

○ **アンケート実施**
店長等125人 回答64人(回収率:51.2%)
従業員250人 回答115人(回収率:46.0%)

所見表示事項

- 1 年齢確認の励行の重要性についての普及啓発とより効果的な飲酒・喫煙の防止対策の実施の検討
- 2 不適切な酒類販売管理の是正指導等
- 3 視認ができない場所に移設されていることが確認されたたばこ自動販売機の是正指導

所見表示

仙台国税局
東北財務局

平成17年8月11日

所見表示事項1 年齢確認の励行の重要性についての普及啓発とより効果的な飲酒・喫煙の防止対策の実施の検討

アンケート調査結果のポイント

未成年者の飲酒、喫煙禁止

- 未成年者の飲酒・喫煙は禁止
- ・未成年者飲酒禁止法第1条
 - ・未成年者喫煙禁止法第1条

販売者の年齢確認の義務化

酒類・たばこを販売する者は未成年者の飲酒・喫煙の防止に資するため年齢確認その他の必要な措置を講ずる(未成年者飲酒禁止法第1条第4項、未成年者喫煙禁止法第4条)。
 ☆平成13年12月から

国税庁及び財務省は、酒類小売業者及びたばこ小売販売業者に対し、「運転免許証」や「身分証明書」の提示を求めること等により、未成年者と思われる者に対する年齢確認の徹底を指導

年齢確認に伴う客とのトラブルが少なくなく、また、客に不快感を与えるのでちゅうちょする等の理由から、①店長等では口頭でのやりとりだけで確認するよう従業員を指導している人が22人おり、②従業員では、i undanから年齢確認を特にしていないとする人が18人及びii 時には、確認を行わずに酒類又はたばこを販売したことがあるという人が32人みられる、など販売者側による「年齢確認」は徹底されていない実情

(1) 店長等による従業員への年齢確認の指導等 (3ページ問1～問3)

- ・ **口頭でのやりとりだけで確認**・・・64人中22人 (34.4%)
 その主な理由 (複数回答)
 - ・口頭でのやりとりで十分確認できる・・・12人
 - ・客に不快感を与えるのでちゅうちょする・・・10人
 - ・資料提示を求めてトラブルになった・・・2人
- ・ 過去1年間で従業員から年齢確認に伴うトラブルの報告あり・・・64人中30人 (46.9%)

(2) 従業員による普段の年齢確認方法等 (4ページ問1～5ページ問4-b)

- ・ **特に実施していない**・・・115人中18人 (15.7%)
 その主な理由 (複数回答)
 - ・客に不快感を与えるのでちゅうちょする・・・17人
 - ・レジ作業が滞る・・・7人
- ・ 運転免許証等の資料の提示を求めている(66人)、口頭による年齢確認を行っている(31人)が、**確認を行わずに販売したことがある**・・・32人 (97人の33%)
 その主な理由 (複数回答)
 - ・相手が複数又は深夜1人勤務で怖かった・・・16人
 - ・レジ待ちが多く余裕がなかった・・・14人

現行制度についての意見・要望等

- ① 運転免許証等の提示義務化
- ② 行政機関等の啓発やパトロール強化等の徹底等

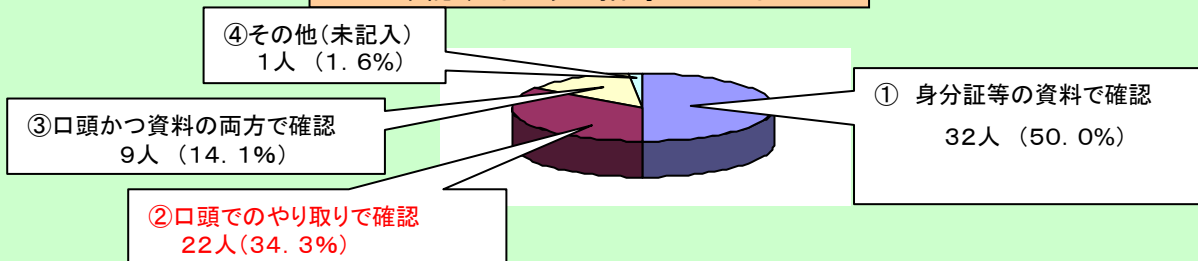
所見表示事項(対:仙台国税局、東北財務局)

- 酒類小売業者及びたばこ小売販売業者に対し、年齢確認の励行の重要性についての認識を更に深めるよう普及啓発に努めること
- 関係行政機関、関係団体等と連携して未成年者の飲酒・喫煙を防止するための広報活動を行うなど、より効果的な防止対策の実施について検討すること

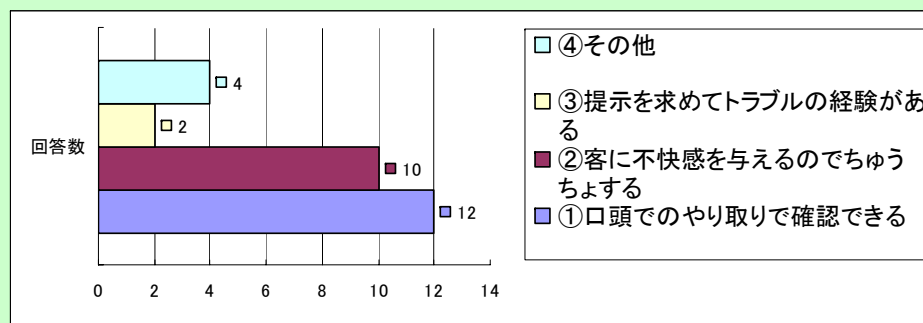
販売時の年齢確認の実施状況等に関するアンケート調査結果1【店長等】

調査結果【店長等】

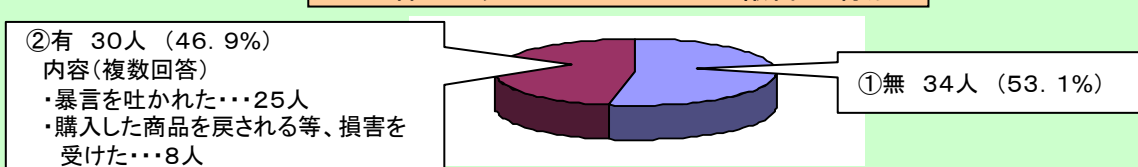
問1: 従業員にどのような方法で年齢確認するように指導しているか



問2: 年齢確認の資料提示を求めない理由
(問1で②と回答した22人に質問。複数回答)



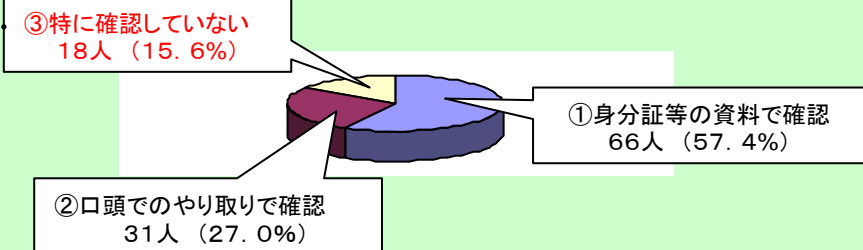
問3: 過去1年間で従業員から年齢確認に伴いトラブルが生じたとの報告の有無



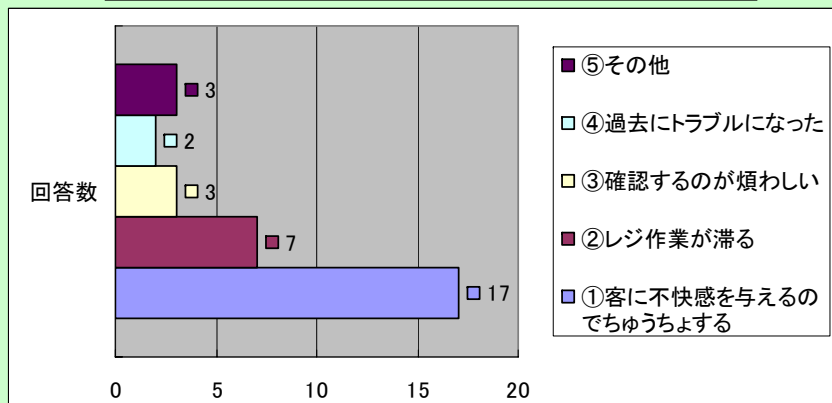
販売時の年齢確認の実施状況に関するアンケート調査結果2 【従業員①】

調査結果【従業員】

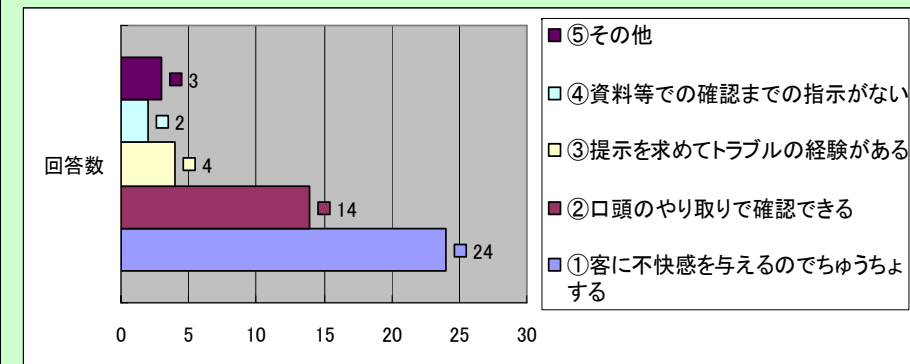
問1: 普段どのような方法で年齢確認しているか



問2: 「特に確認していない」と回答した理由
(問1で③と回答した18人に質問。複数回答)



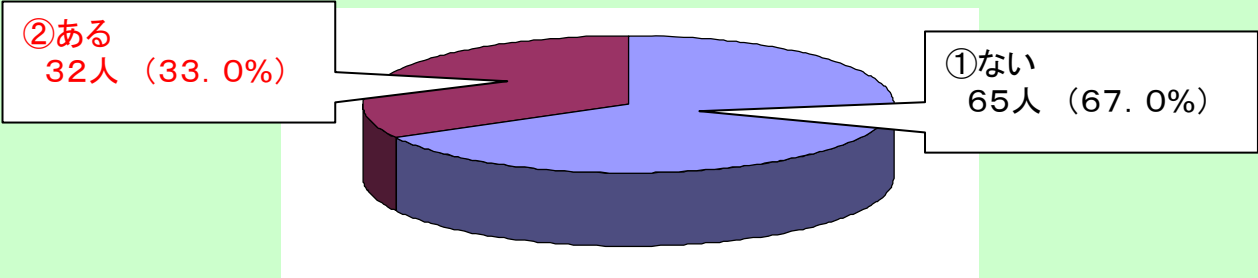
問3: 「口頭でのやり取りで確認」と回答した理由
(資料の提示を求めない)
(問1で②と回答した31人に質問。複数回答)



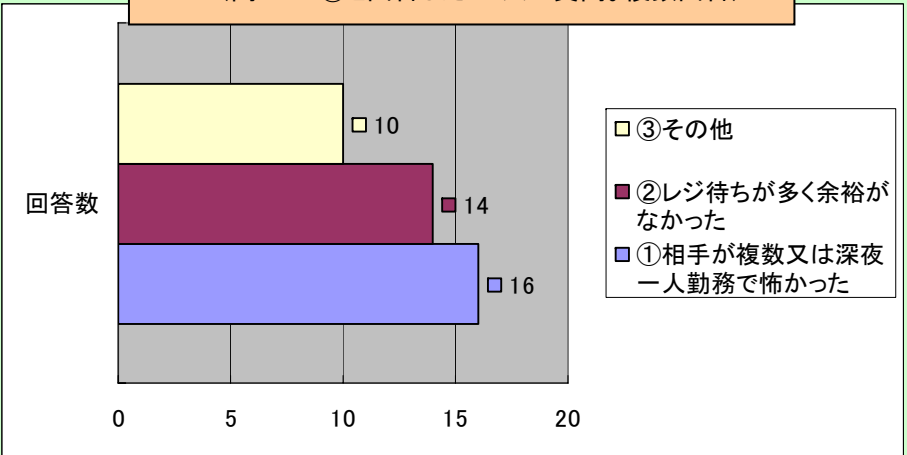
販売時の年齢確認の実施状況等に関するアンケート調査結果3 【従業員②】

調査結果【従業員】

問4-a: 普段行っている年齢確認の方法を行わず販売したことの有無
(問1で、①と回答した66人及び②と回答した31人の合計97人に質問)



問4-b: 問4-aで、「ある」と回答した理由
(問4-aで②と回答した32人に質問。複数回答)



販売時の年齢確認の実施状況等に関するアンケート調査結果4【意見・要望から】

年齢確認は難しい

例

- ・どんなに丁寧に確認しても、相手が不機嫌になる。
- ・お客様はいろいろです。怖そうな人には聞けません。
- ・服装と顔の雰囲気の確認するが、外れることが多い。
- ・確認して成人だったりすると具合が悪く、とてもやりづらい。
- ・見た目の判断基準がないので難しい。
- ・女性1人で勤務している場合、どうしても聞きづらい。

こんなトラブルが発生

例

- ・レジカウンターを蹴ったり暴言を吐きながら従業員の髪を掴むなど暴れた。
- ・暴走族風の客に身分証の提示を求めたら「何でや」と怒鳴られ怖かった。
- ・未成年者らしき数人に対し身分証の提示を求めたら凄まれた。
- ・身分証の提示を求めたらたばこ1個でそこまで必要かと怒鳴られた。
- ・言葉での嫌がらせや万引きをされた。
- ・年齢を下に見たことで怒鳴られた。

現行制度についての 意見・要望等

- ・運転免許証等の提示義務化
- ・行政機関等の啓発や
パトロールの強化等の徹底
- ・成人識別機能付自動販売機
のみでのたばこ販売
等

所見表示事項2 不適切な酒類販売管理の是正指導等

制度・仕組み

○酒類販売管理者の選任等

☆酒税の保全及び酒類業組合等に関する法律

酒類小売業者は酒類販売場ごとに、**酒類販売管理者を選任**(第86条の9第1項)し、**2週間以内に税務署に届出**(同第4項)

選任後**3月以内**に酒類販売管理者に酒類の販売業務に関する法令に係る研修(以下「**酒類販売管理研修**」という。)を受けさせるよう努めなければならない。(同第5項)

国税庁は酒類販売管理者の氏名等を店舗の見やすい場所に**掲示**するよう啓発

○酒類販売場等における表示

☆未成年者の飲酒防止に関する表示基準

酒類小売業者は、酒類の陳列場所の見やすい場所に「**酒類の陳列場所である**」旨及び「**未成年者の飲酒は法律で禁止されている**」旨を表示

国税庁は通達で、酒類小売業者は**酒類と他の商品を明確に区分**し、購入者が容易に認識できる方法で表示するよう指導

調査結果

○ 123店舗(仙台市内100店舗、盛岡市内23店舗)を調査

○ 不適切事例

- ・ 酒類販売管理者の選任届が提出されていない:1店舗(仙台市内1店舗)
- ・ 酒類の陳列場所である旨等の表示が不十分:6店舗(仙台市内6店舗)

○ 啓発が必要な事例

- ・ 酒類販売管理者に選任されて3か月経過しているにもかかわらず酒類販売管理研修を受講していない
4店舗(仙台市内3店舗、盛岡市内1店舗)
- ・ 販売場の見やすい場所に酒類販売管理者の氏名等を掲示していない
85店舗(仙台市内70店舗、盛岡市内15店舗)
- ・ 酒類と他の商品と区分する表示が不十分
14店舗(仙台市内11店舗、盛岡市内3店舗)

所見表示要旨(対:仙台国税局)

- ① 不適切な事例がみられた酒類小売業者に対し、是正措置を講ずるよう指導するとともに、酒類販売管理研修を受講していない等の酒類小売業者に対しては、更に啓発活動に努めること
- ② 小売酒販組合等を通じての広報等により酒類小売業者に対し、より一層、制度の周知・徹底を図ること

所見表示事項3 視認ができない場所に移設されていることが確認されたたばこ自動販売機の是正指導

制度・仕組み

◆ たばこ自動販売機の設置場所に関する規制

自動販売機の設置場所が、店舗に併設されていない場所等未成年者喫煙防止の観点から十分な管理、監督が期し難いと認められる場所である場合は、製造たばこ小売販売業の許可せず(たばこ事業法第23条等)。

★ 平成11年7月以降に受理した許可申請については、自動販売機は「**従業員のいる場所から自動販売機及び自動販売機の利用者を直接かつ容易に視認できる場所**」に店舗と併設して設置」との基準明確化

(※) 東北財務局は、平成13年以降、(社)日本たばこ協会等の協力を得て自動販売機の設置場所の実態調査を行い、改善が必要なものについて是正指導

調査結果

平成11年7月以降に申請・許可された30店舗(仙台市内23店舗、盛岡市内7店舗)の30台(各店舗1台)のたばこ自動販売機について、レジカウンターからの視認状況を調査

- ① 店舗内の柱、陳列棚及び自動販売機本体が障害となり視認できないもの
8台(仙台市内6台、盛岡市内2台)
- ② レジカウンター後方に設置されており、振り返っても容易に視認できないもの
1台(仙台市内1台)

所見表示要旨(対:東北財務局)

- ① 視認ができない場所に移設されていることが確認された自動販売機の管理者に対し、許可条件に基づく是正措置を講ずるよう指導すること
- ② 現在進めている改善指導を推進するとともに、各コンビニエンスストアを統括する地区本部等に対し、自動販売機の実態を把握し、許可の際に付した条件に違反する場所に移設されているものについて是正措置を講ずるよう指導すること