

『飲食店経営のトラブル相談 Q&A』 目次

第1章 飲食店経営をめぐる法律

1 飲食店と法律のかかわり	2
2 飲食をめぐる最新の法律	3
3 飲食法務の特徴	4
4 飲食店と専門家のかかわり方	5

第2章 開業時に関する相談

Q1 飲食店を開く際に必要な許認可	10
Q2 営業許可以外に必要な届出	15
【資料1】 深夜における酒類提供飲食店営業営業開始 届出書	19
Q3 テイクアウトやデリバリーに必要な許認可	20
Q4 飲食店における食品表示①——概要	25
〔表1〕 生食用食肉の基準等	28
Q5 飲食店における食品表示②——禁止表示	29
Q6 衛生管理に関する法律上の規制	33
〔表2〕 年次別食中毒発生状況	36
〔表3〕 原因施設別食中毒発生状況	36
Q7 飲食店における HACCP ①——概要	39
Q8 飲食店における HACCP ②——導入方法	43
Q9 対面販売以外の衛生管理	47
Q10 食中毒が発生した場合の対応①——保健所等	50

第3章 店舗に関する相談

Q11	出店時の賃貸借契約締結上の注意点	54
Q12	出店時の定期賃貸借契約締結上の注意点	59
	〔表4〕 定期建物賃貸借契約と普通建物賃貸借契約の 比較	62
	【資料2】 事前説明書（雛型）	63
Q13	ショッピングセンターへの出店時の注意点	64
Q14	造作譲渡による出店時（居抜き物件による出店）の注意点	70
Q15	賃貸借契約を中途解約した場合の違約金	73
Q16	賃料減額を請求することの可否	76
Q17	賃貸借契約を終了した場合の原状回復義務の範囲	81
Q18	賃貸借契約を終了した場合の敷金・保証金の返還	86
Q19	賃貸人からの立退要求を受けた場合の対応	89
Q20	水漏れが発生した場合の対応	92
Q21	臭気・排煙をめぐる問題	95
Q22	騒音をめぐる問題	99

第4章 お客様に関する相談

Q23	問合せとクレームへの対応	104
Q24	キャンセルへの対応①——全体のキャンセル	111
Q25	キャンセルへの対応②——一部のキャンセル	116
Q26	キャンセルへの対応③——事前の対策	118
Q27	料理に対するクレームへの対応	123
Q28	サービスに対するクレームへの対応①——店員の態度	126

Q29	サービスに対するクレームへの対応②——店員のミス	129
Q30	サービスに対するクレームへの対応③——お通し	134
Q31	サービスに対するクレームへの対応④——釣り銭	137
Q32	トラブルへの対応①——お客様同士	142
Q33	トラブルへの対応②——忘れ物・落とし物	146
Q34	トラブルへの対応③——お客様と店員	149
Q35	口コミサイト上の誹謗中傷への対応	153
Q36	暴力団関係のお客様への対応	159
Q37	客引きにより警察沙汰になった場合の対応	163
Q38	食中毒が発生した場合の対応②——お客様	169

第5章 契約・取引に関する相談

Q39	飲食店におけるフランチャイズ契約①——概要	174
Q40	飲食店におけるフランチャイズ契約②——契約書作成時・ 説明時の注意点	177
	〔表5〕 規律のイメージ	178
Q41	飲食店におけるフランチャイズ契約③——予想売上の提示、 中途解約、競業等よくあるトラブル	185
Q42	想定されるリスクを防ぐための保険	192
Q43	取引先と契約する場合の注意点	195
Q44	仕入先・取引先が破産した場合の対応	199
Q45	食材が入らず休業に追い込まれた場合の対応	204

第6章 従業員に関する相談

Q46	従業員の募集	208
-----	--------	-----

目次

Q47	従業員の採用面接	212
Q48	採用する場合に提出させる書類	215
Q49	試用期間を定める場合の注意点	218
Q50	内定・内々定を出す場合の注意点	222
Q51	社会保険制度について	225
Q52	雇用保険の内容や手続	229
Q53	労災保険の内容や手続	232
Q54	パートタイマーやアルバイトの社会保険の手続	236
Q55	パワハラ・セクハラへの対応	239
Q56	会社が負った損害と従業員の賃金との相殺	245
Q57	労働時間を管理する場合の注意点	247
Q58	業務の一部を外部の者へ業務委託する場合の注意点	251
Q59	フードデリバリーサービスの注意点	255
Q60	従業員への賃金支払の注意点	258
Q61	固定残業代制度について	263
	〔表6〕 固定残業代制度のメリット・デメリット	264
Q62	未払残業代請求と労働審判の申立て	267
	【資料3】 答弁書記載例	271
Q63	従業員を普通解雇する場合の注意点	272
	〔表7〕 解雇に関する法規制	273
Q64	雇止めをする場合の注意点	276
Q65	人員削減をする場合の注意点	280
Q66	退職する従業員に競業避止義務を課す場合の注意点	284
Q67	従業員に対する情報管理対策	288

・ 編者所在地……292

・ 執筆者紹介……292