

## 第Ⅲ部 企業調査の結果

---



## 1 アンケート調査

### (1) 受動喫煙防止の取組方針

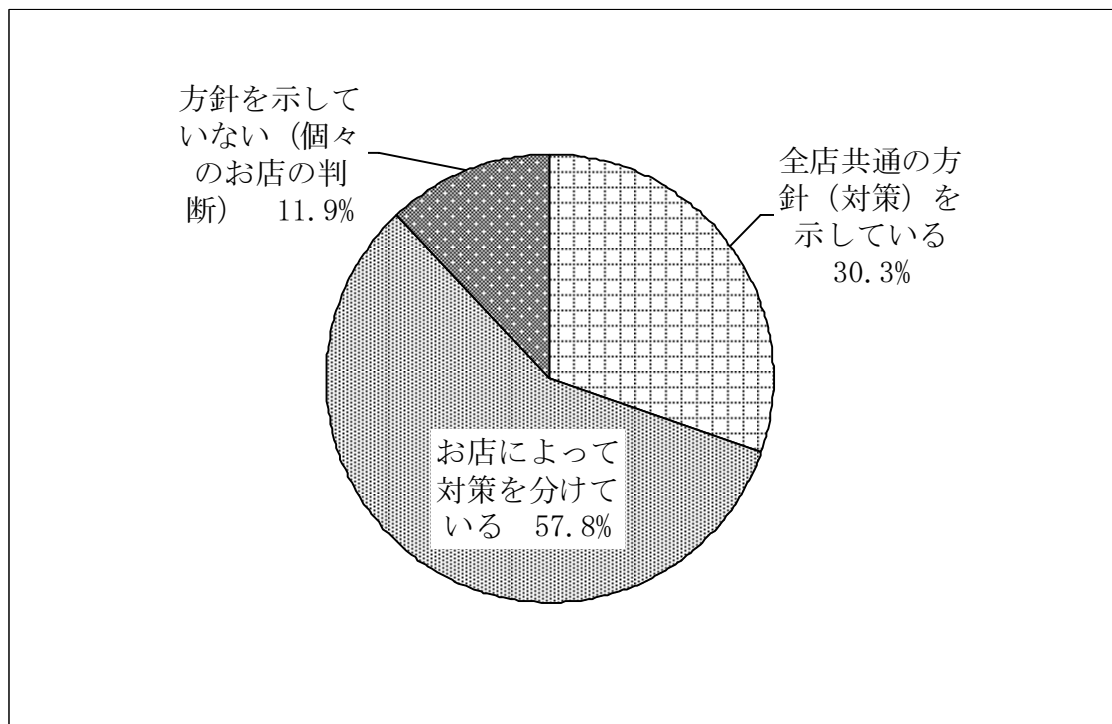
#### ① 取組方針の内容

ホテル・百貨店・外食産業の、飲食店における受動喫煙防止の取組方針は、「お店によって対策を分けている」が57.8%で最も多く、次いで「全店共通の方針(対策)を示している」が30.3%、「方針を示していない(個々のお店の判断)」が11.9%の順となっている。

表 3-1 取組方針の内容 (n=109)

取組方針の内容	件数	構成比
全店共通の方針(対策)を示している	33	30.3%
お店によって対策を分けている	63	57.8%
方針を示していない(個々のお店の判断)	13	11.9%
合計	109	100.0%

図 3-1 取組方針の内容 (n=109)



## ②-1 全店共通の取組方針の内容

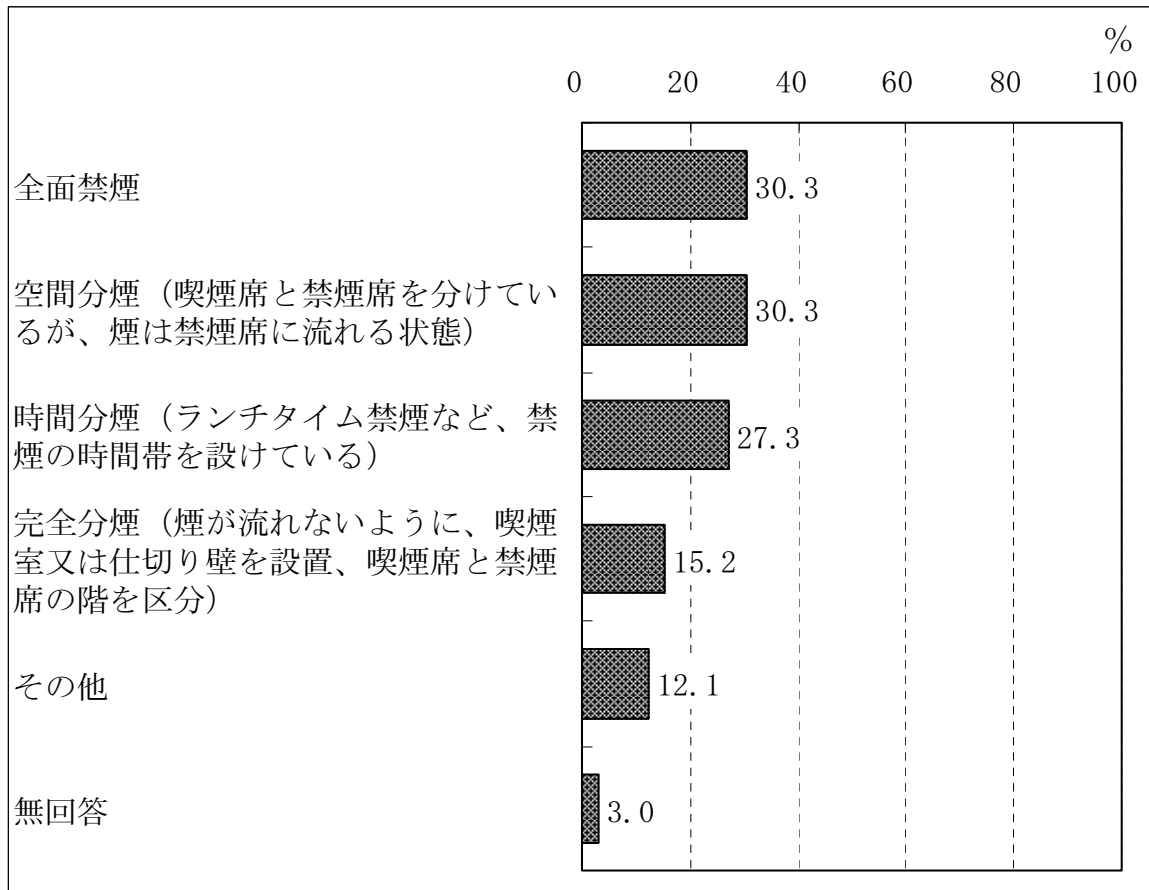
〔(1)①で「全店共通の方針（対策）を示している」と回答した企業のみ回答〕

「全面禁煙」と「空間分煙（喫煙席と禁煙席を分けているが、煙は禁煙席に流れる状態）」がともに 30.3%、「時間分煙（ランチタイム禁煙など、禁煙の時間帯を設けている）」が 27.3%となっている。

表 3-2 全店共通の取組方針の内容  
(n = 33 : 時間分煙と空間分煙または完全分煙のみ重複回答可)

全店共通の取組方針の内容	件数	構成比
全面禁煙	10	30.3%
空間分煙（喫煙席と禁煙席を分けているが、煙は禁煙席に流れる状態）	10	30.3%
時間分煙（ランチタイム禁煙など、禁煙の時間帯を設けている）	9	27.3%
完全分煙（煙が流れないように、喫煙室又は仕切り壁を設置、喫煙席と禁煙席の階を区分）	5	15.2%
その他	4	12.1%
無回答	1	3.0%

図 3-2 全店共通の取組方針の内容（n = 33 : 複数回答）



## ②-2 全店共通の取組方針の理由

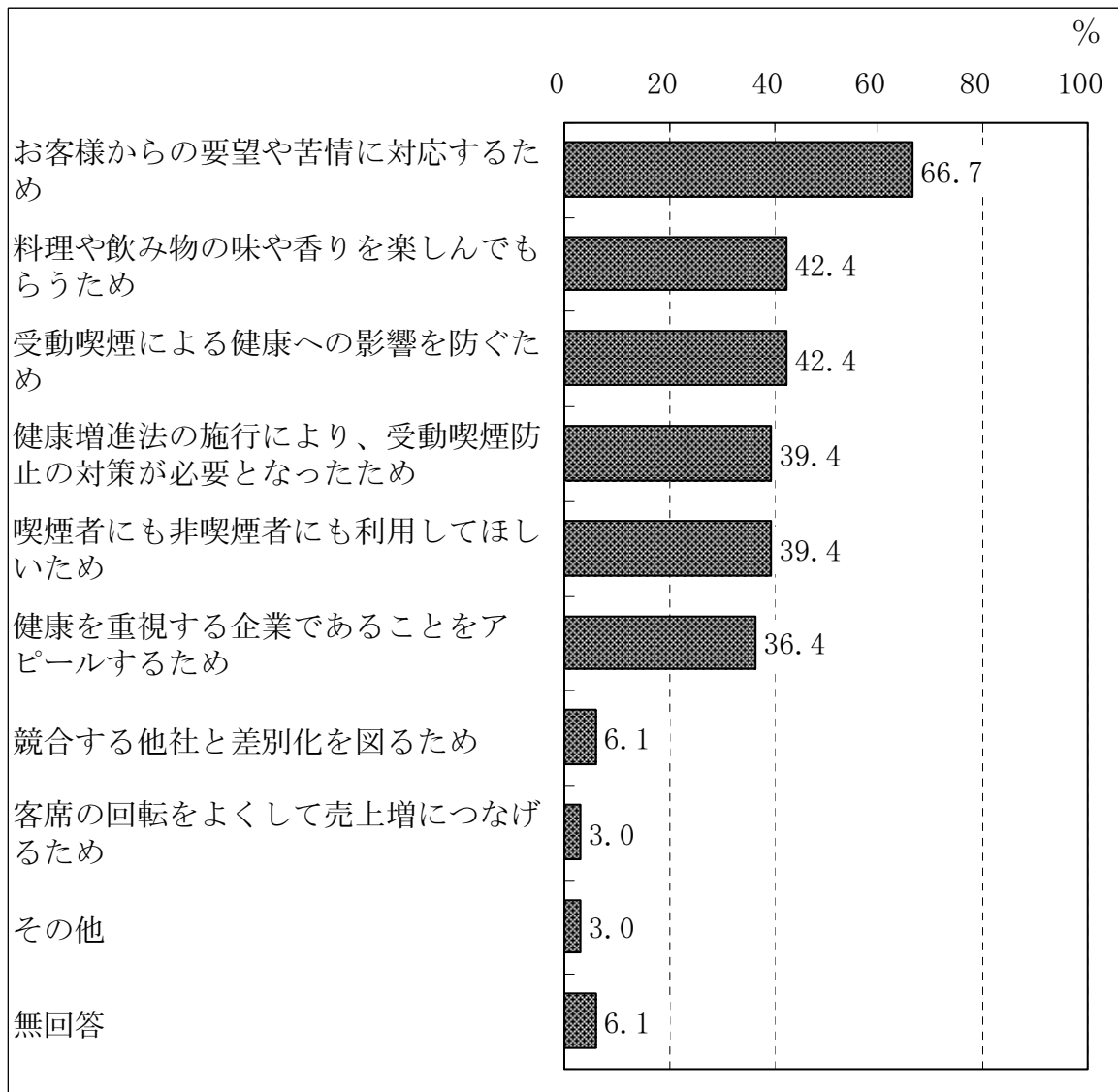
〔(1)①で「全店共通の方針（対策）を示している」と回答した企業のみ回答〕

「お客様からの要望や苦情に対応するため」が66.7%で最も多く、次いで「料理や飲み物の味や香りを楽しんでもらうため」と「受動喫煙による健康への影響を防ぐため」がともに42.4%となっている。

表 3-3 全店共通の取組方針の理由（n = 33：複数回答）

全店共通の取組方針の理由	件数	構成比
お客様からの要望や苦情に対応するため	22	66.7%
料理や飲み物の味や香りを楽しんでもらうため	14	42.4%
受動喫煙による健康への影響を防ぐため	14	42.4%
健康増進法の施行により、受動喫煙防止の対策が必要となったため	13	39.4%
喫煙者にも非喫煙者にも利用してほしいため	13	39.4%
健康を重視する企業であることをアピールするため	12	36.4%
競合する他社と差別化を図るため	2	6.1%
客席の回転をよくして売上増につなげるため	1	3.0%
その他	1	3.0%
無回答	2	6.1%

図 3-3 全店共通の取組方針の理由 (n = 33 : 複数回答)



### ③ 店ごとの対策の決定の理由

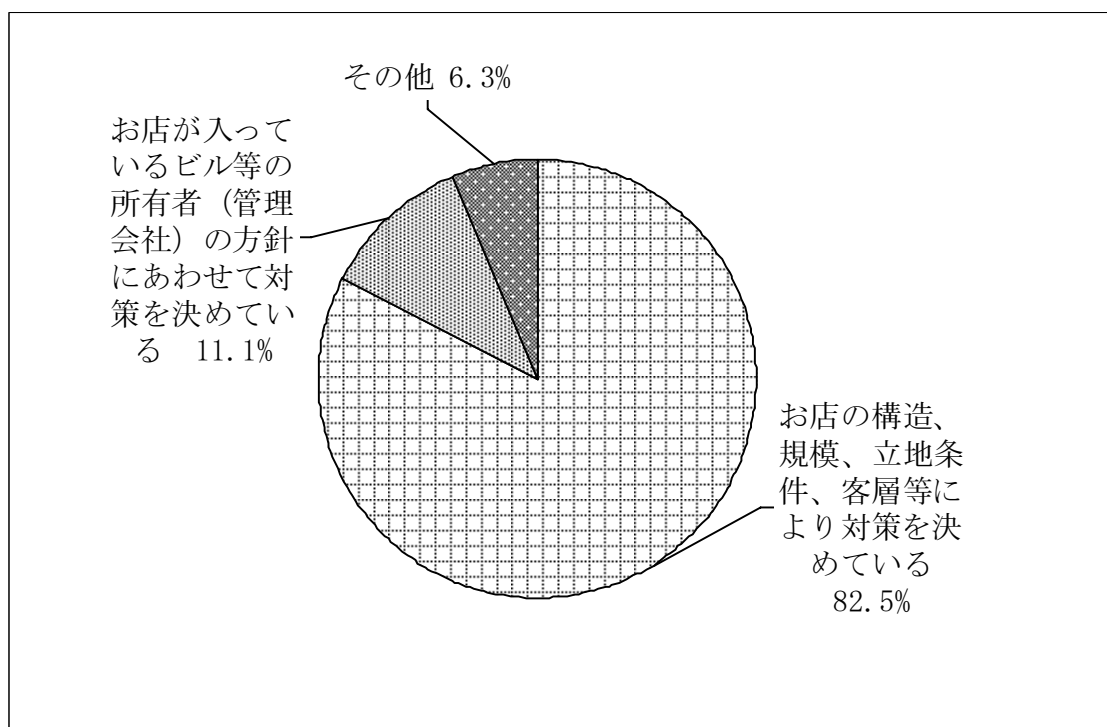
[(1)①で「お店によって対策を分けている」と回答した企業のみ回答]

「お店の構造、規模、立地条件、客層等により対策を決めている」が82.5%で最も多く、次いで「お店が入っているビル等の所有者（管理会社）の方針にあわせて対策を決めている」が11.1%となっている。

表 3-4 店ごとの対策の決定の理由 (n=63)

店ごとの対策の決定の理由	件数	構成比
お店の構造、規模、立地条件、客層等により対策を決めている	52	82.5%
お店が入っているビル等の所有者（管理会社）の方針にあわせて対策を決めている	7	11.1%
その他	4	6.3%
合 計	63	100.0%

図 3-4 店ごとの対策の決定の理由 (n=63)



#### ④ 取組方針を決定する予定

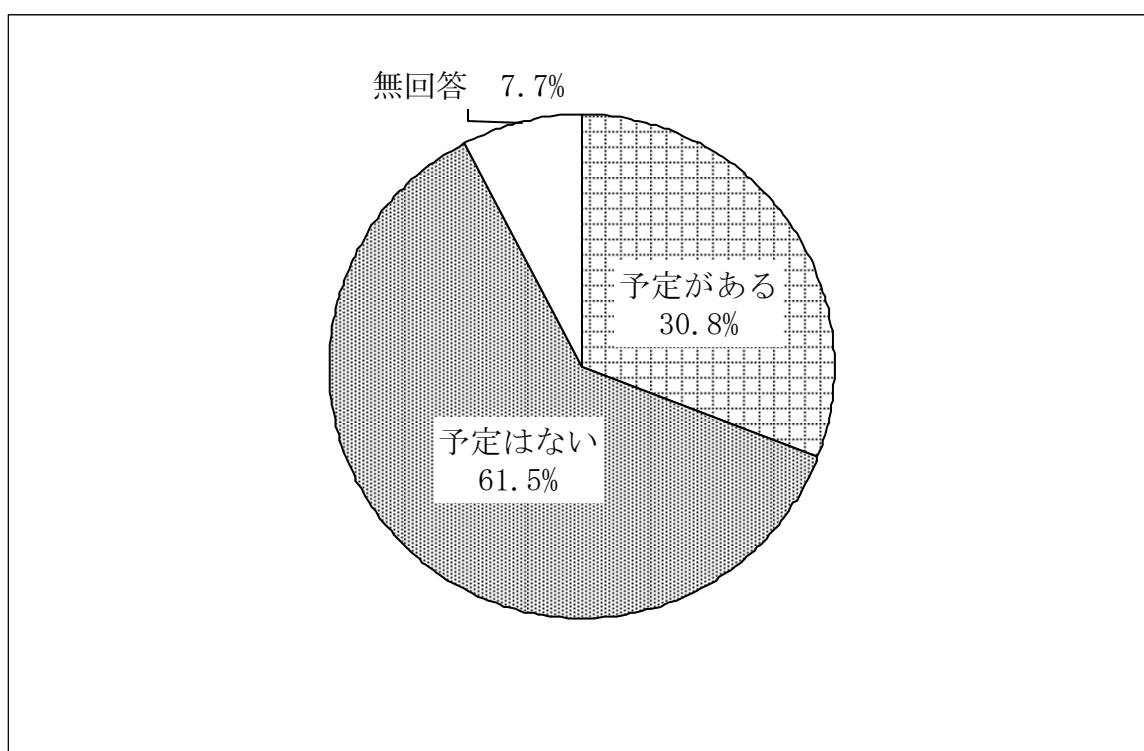
〔(1)①で「方針を示していない（個々のお店の判断）」と回答した企業のみ回答〕

「予定はない」が61.5%、「予定がある」が30.8%となっている。

表 3-5 取組方針を決定する予定（n=13）

取組方針を決定する予定	件数	構成比
予定がある	4	30.8%
予定はない	8	61.5%
無回答	1	7.7%
合 計	13	100.0%

図 3-5 取組方針を決定する予定（n=13）





(2) 禁煙や分煙の取組の表示

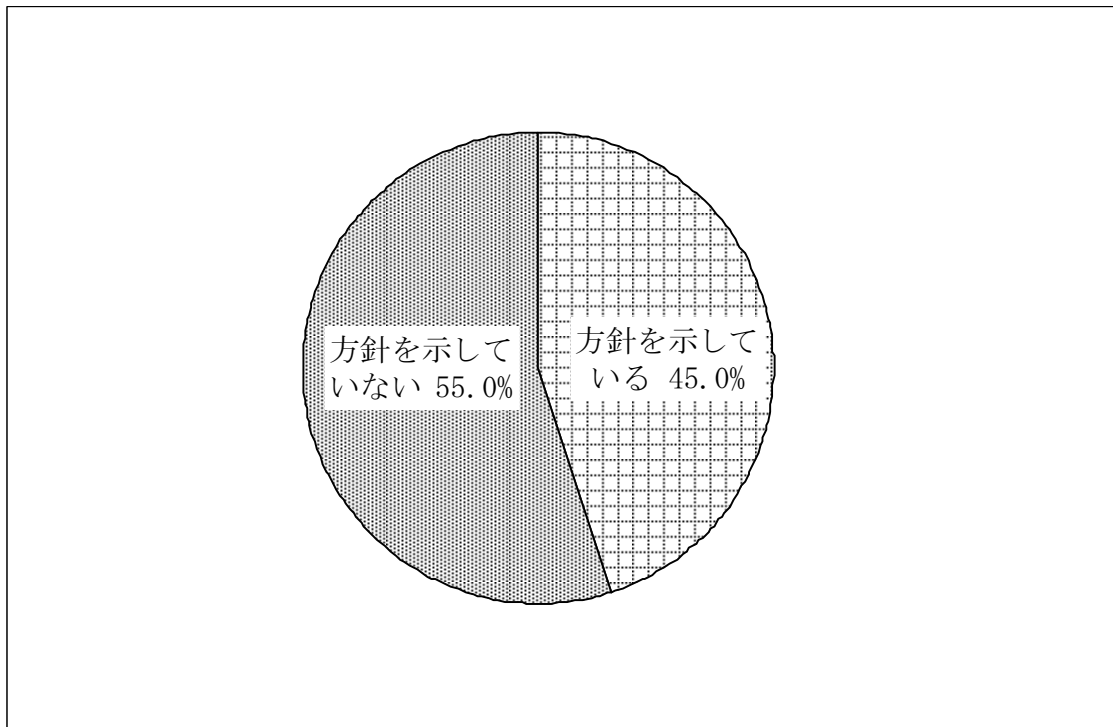
① 表示の方針の有無

禁煙や分煙の取組を店頭などに表示することについて、「方針を示している」が45.0%、「方針を示していない」が55.0%となっている。

表 3-6 表示の方針の有無 (n=109)

表示の方針の有無	件数	構成比
方針を示している	49	45.0%
方針を示していない	60	55.0%
合 計	109	100.0%

3-6 表示の方針の有無 (n=109)



## ② 表示しているステッカーなど

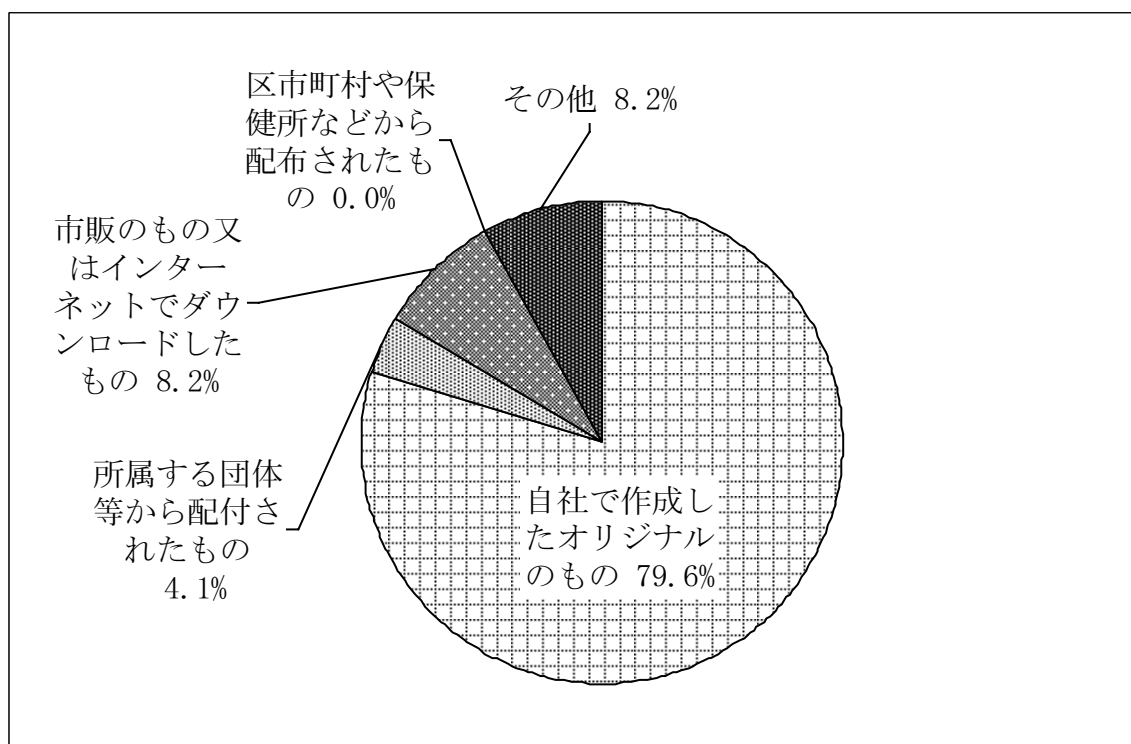
〔(2)①で「方針を示している」と回答した企業のみ回答〕

「自社で作成したオリジナルのもの」が79.6%、「市販のもの又はインターネットでダウンロードしたもの」が8.2%となっている。

表 3-7 表示しているステッカーなど (n=49)

表示しているステッカーなど	件数	構成比
自社で作成したオリジナルのもの	39	79.6%
所属する団体等から配付されたもの	2	4.1%
市販のもの又はインターネットでダウンロードしたもの	4	8.2%
区市町村や保健所などから配布されたもの	0	0.0%
その他	4	8.2%
合 計	49	100.0%

図 3-7 表示しているステッカーなど (n=49)



### ③ 今後表示する場合の表示物

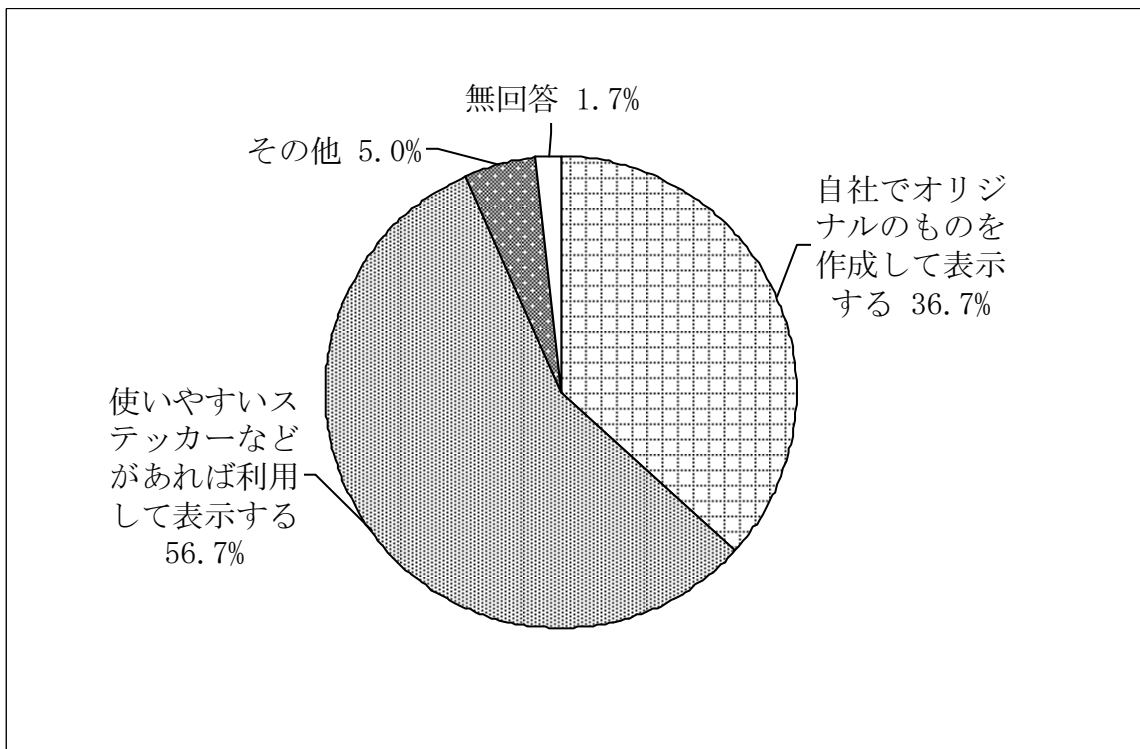
〔(2)①で「方針を示していない」と回答した企業のみ回答〕

「使いやすいステッカーなどがあれば利用して表示する」が 56.7%、「オリジナルのものを作成して表示する」が 36.7%となっている。

表 3-8 今後表示する場合の表示物 (n=60)

今後表示する場合の表示物	件数	構成比
自社でオリジナルのものを作成して表示する	22	36.7%
使いやすいステッカーなどがあれば利用して表示する	34	56.7%
その他	3	5.0%
無回答	1	1.7%
合 計	60	100.0%

図 3-8 今後表示する場合の表示物 (n=60)



## 2 ヒアリング調査

### (1) ヒアリング調査の主な質問項目

- ① 対策を実施したきっかけや経緯
  - ・禁煙又は分煙の対策を開始した時期、きっかけ
  - ・対策実施に当たっての課題
  - ・当初の方針からの変更の有無
- ② 方針の内容と課題等
  - ・禁煙又は分煙の対策方針
  - ・禁煙又は分煙の表示方針
  - ・現在の対策方針に関する課題
- ③ 今後の方針等
  - ・現在の方針の継続や変更の予定

### (2) ヒアリング調査対象

ヒアリング調査を行った20企業の内訳は、以下のとおりである。  
20企業のうち9企業は、「(3) 参考事例」に記載。

取組方針の内容		ホテル	百貨店	外食チェーン、フランチャイズ等	合計	参考事例
全 店 共 通	全面禁煙		1	2	3	1
	空間分煙(完全分煙)			1	1	2
	空間分煙(喫煙席と禁煙席に分ける分煙)と時間分煙		1		1	3
店ごとの状況に応じた対策		5	3	7	15	4, 5 6, 7 8, 9
合 計		5	5	10	20	

### (3) 参考事例

#### 参考事例 1

##### 1. 概要

- ◆ 種 別：外食チェーン、フランチャイズ等
- ◆ 対 策 の 内 容：全店共通、全面禁煙
- ◆ 表示の方針の有無：方針を示している

##### 2. 禁煙・分煙の対策実施のきっかけや経緯

- ・数店舗で全面禁煙の実験をし、お客様の反応や声、トラブルの有無等を検証した結果、実行可能と判断し、西日本で全面禁煙に踏み切った。全店へは2007年から全面禁煙を導入した。
- ・トラブル等は特になく、ほぼ全店が全面禁煙へ移行できた。
- ・全面禁煙導入前はランチタイム禁煙（11時～14時）を実施していた。

##### 3. 方針の内容と課題等

- ・店内に禁煙マークのシールを数枚と短冊型の禁煙ポスター2枚程度を貼っている。
- ・入口にも以前は貼っていたが、禁煙であることはお客様に周知の情報となっており、今は貼っていない。そもそも喫煙ができるような店内の雰囲気、状況ではない（狭いカウンター席等）。

##### 4. 今後の方針等

- ・全面禁煙を維持する。

## 参考事例 2

### 1. 概要

- ◆ 種 別：外食チェーン、フランチャイズ等
- ◆ 対 策 の 内 容：全店共通、完全分煙
- ◆ 表示の方針の有無：方針を示している

### 2. 禁煙・分煙の対策実施のきっかけや経緯

- ・健康増進法の施行等を契機に検討し、約 3 年前に全国のフランチャイズオーナー会議を開催した際、本部から完全分煙の方針を発表した。
- ・煙が禁煙席へ漏れないようにするためにはどうしたらよいか、そして禁煙者・喫煙者共に快適な空間を提供するためにはどうしたらよいか問題であった。

### 3. 方針の内容と課題等

- ・完全分煙。禁煙席と喫煙席は視覚的にはパーテーションにより区切られているが、実質的には当社オリジナルの換気システムにより完全分煙が実現している。
- ・当換気システムは、天井のセンサーが温度、煙を感知して、換気量を自動制御する仕組みとなっており、気流の流れを研究、検証して試行錯誤の上、完成させたものである。
- ・喫煙席のパーテーション前に統一仕様のマークを貼付又は立て看板で表示している。
- ・当社オリジナルの換気システムについて、新店にはほぼ導入されているが、旧店にはオーナーのコスト負担の問題から導入されていないこと（全 1400 店中 120 店）が課題である。
- ・導入する際も既存の設備を活かし、最低の投資で最大の効果が出るような提案を本部がしている。

### 4. 今後の方針等

- ・JT との協力によりエントランスに貼付する「分煙認定シール」を検討、作成中である（現在、未公表）。

## 参考事例 3

### 1. 概要

- ◆ 種 別：百貨店
- ◆ 対 策 の 内 容：全店共通、空間分煙・時間分煙
- ◆ 表示の方針の有無：方針を示している

### 2. 禁煙・分煙の対策実施のきっかけや経緯

- ・導入以前は、売場にも灰皿があり、タバコが吸えた。
- ・健康増進法と禁煙化の流れ。公の施設としての義務。
- ・導入当時は、喫煙者からの意見やクレームもあった。

### 3. 方針の内容と課題等

- ・統一の基準となるよう以下の対策を実施している。
  - レストラン：家族連れの多い昼食時（11時～15時）は全面禁煙
  - お酒の提供が多くなる夕・夜（15時～22時）は空間（不完全）分煙
  - 喫茶          ：売場と隣接しているため終日全面禁煙
  - ※喫煙所は屋上のみを設置。
- ・全店にオリジナルの表示と中央区のマーク（レストランは、「時間分煙」と「空間分煙」のマーク、喫茶は「全面禁煙」のマーク）を貼付している。
- ・レストランの空間分煙（煙が喫煙席から禁煙席に流れる）が課題である。

### 4. 今後の方針等

- ・現状維持。ただし、将来的に改装があれば、対策を組み込んでいく。

## 参考事例 4

### 1. 概要

- ◆ 種 別：外食チェーン、フランチャイズ等
- ◆ 対 策 の 内 容：店ごとの状況に応じた対策
- ◆ 表示の方針の有無：方針を示している

### 2. 店ごとの状況に応じた対策の内容等

- ・ オープンの 11 時から 14 時（一部 13 時）まではランチタイム禁煙とすることが全店舗の方針。
- ・ 店舗は全て直営店であるが、対策は立地特性、顧客ニーズに合わせ、全面禁煙（主に新店）、土日終日禁煙（一部店舗）、喫煙席と禁煙席に分ける空間分煙（仕切りがない店舗も）に分けている。

### 3. 禁煙・分煙の対策実施のきっかけや経緯

- ・ 約 13 年前からランチタイム禁煙を実施した。背景としては、美味しく味わって頂きたいこと、お客様アンケートハガキの反映、時代背景である。
- ・ 旧店は、吸えると分っているお客様が多く、全面禁煙にはできないのが課題である。
- ・ 各飲食店で毎年対策を見直している。

### 4. 方針の内容と課題等

- ・ オリジナルの店内表示を使用しているほか、中央区の店舗では区役所が提供した入口表示を使用し、新宿区の店舗では区役所が提供した店内表示を使用している。
- ・ 分煙店でもスペースの都合等で、仕切りがないことが問題である。

### 5. 今後の方針等

- ・ 新店については、全面禁煙を導入していく。



## 参考事例 5

### 1. 概要

- ◆ 種 別：ホテル
- ◆ 対 策 の 内 容：店ごとの状況に応じた対策
- ◆ 表示の方針の有無：方針を示している

### 2. 店ごとの状況に応じた対策の内容等

- ・全 11 飲食店のうち、バーが 3 店舗ある。うち 2 店舗については、利用者の喫煙率（約 8 割）が高いこともあり、喫煙可である。残りの 1 店舗は、全面禁煙のレストランと隣接しているため、全面禁煙としている。
- ・レストラン 9 店舗、ロビー（本館・別館）、各エレベータホール及び通路は全面禁煙である。

### 3. 禁煙・分煙の対策実施のきっかけや経緯

- ・平成 20 年 11 月 1 日以前は、カウンター以外で要望があれば灰皿を出すという状況であった。
- ・平成 20 年 11 月 1 日から上記の対策を実施している。
- ・お客様の減少が懸念材料であった。しかし、喫煙者よりも非喫煙者からの要望の方が多かった。

### 4. 方針の内容と課題等

- ・平成 20 年 11 月 1 日の 2 週間前から、全店舗、本館・別館の入口に『レストラン・ロビーの禁煙のお知らせ』を掲示した。
- ・表示マークは使用していない。
- ・食事中は入口外の灰皿でしか喫煙できないため、館内での喫煙場所の提供を検討中。

### 5. 今後の方針等

- ・スペースの広いレストランは、完全分煙化を検討中。



カウンター前の『レストラン・ロビーの禁煙のお知らせ』。

## 参考事例 6

### 1. 概要

- ◆ 種 別：ホテル
- ◆ 対 策 の 内 容：店ごとの状況に応じた対策
- ◆ 表示の方針の有無：方針を示していない

### 2. 店ごとの状況に応じた対策の内容等

- ・レストラン(7店)は全面禁煙であるが、個室のある3店は利用者の要望に応じている。
- ・バー(2店)は11:30~14:30のランチタイムは全面禁煙であり、17:30~は分煙(不完全)である。

### 3. 禁煙・分煙の対策実施のきっかけや経緯

- ・当初は、レストランは分煙(不完全)であった。
- ・2003年の健康増進法の施行が契機である。
- ・副流煙の回避が課題であり、そのためロビー、ラウンジ 2ヶ所の喫煙スペースを撤去し、2Fに個室の喫煙所を設置した。(写真)
- ・バーの夜の部は喫煙者が多い。

### 4. 方針の内容と課題等

- ・表示は特にしていないが、お客様に説明している。
- ・現在は喫煙者のお客様からも理解はいただいているが、強いて挙げれば、従業員の喫煙スペースの確保が課題である。

### 5. 今後の方針等

- ・現状維持。特に苦情はない。



2Fの喫煙コーナー。2坪程度で、中には空気清浄機、タバコの自動販売機がある。

## 参考事例 7

### 1. 概要

- ◆ 種 別：百貨店
- ◆ 対 策 の 内 容：店ごとの状況に応じた対策
- ◆ 表示の方針の有無：方針を示している

### 2. 店ごとの状況に応じた対策の内容等

- ・以下の5パターンがある。
  - パターン1：終日全席禁煙
  - パターン2：(平日) 午後4時まで全席禁煙、午後4時から分煙  
(土日祝) 終日全席禁煙
  - パターン3：午後4時まで全席禁煙、午後4時から分煙
  - パターン4：午後4時まで全席禁煙、午後4時から全席喫煙可
  - パターン5：終日分煙 (比較的大きなスペースの店舗)
- ※以前は時間分煙の時間帯がバラバラであったので、午後4時という仕切りをした。

### 3. 禁煙・分煙の対策実施のきっかけや経緯

- ・ランチタイムは特に混雑し、お客様からタバコの副流煙に対する苦情があった。
- ・その後、営業部門で店舗の規模等を調査し、受動喫煙対策の検討に入った。
- ・小規模の店舗をどうするかという点が課題であり、結局、空気清浄機を設置して費用を抑えた。
- ・大規模店では、全面禁煙にしたところ売上が3割減少し、結局分煙とした。
- ・現行の方法以前は、ランチタイム禁煙の時間がバラバラで、お客様にとっては非常に分りにくかった。

### 4. 方針の内容と課題等

- ・禁煙・分煙等対策の内容を店頭には必ず掲示するようにしている。  
(写真参照)
- ・現行の方法になってから苦情は特にない。

### 5. 今後の方針等

- ・出来るだけ完全分煙又は全面禁煙となるようテナントへの指導を強化していきたい。



各店の入口には禁煙・分煙の表示が必ずあり、入店前に確認できる。

## 参考事例 8

### 1. 概要

- ◆ 種 別：外食チェーン、フランチャイズ等
- ◆ 対 策 の 内 容：店ごとの状況に応じた対策
- ◆ 表示の方針の有無：方針を示している

### 2. 店ごとの状況に応じた対策の内容等

- ・店舗の状況は以下のとおり。
  - 店舗A：席数 80。18:00～2:00 の夜のみ営業。  
フロア分煙で、来店時にタバコを吸うか、吸わないかを確認している。
  - 店舗B：席数 30。昼、夜の営業。ランチタイム禁煙をお願いしている。
  - 店舗C：席数 48。昼、夜の営業。  
土日祝は 17:00～22:00 禁煙。平日はランチタイム禁煙をお願いしている。
  - 店舗D：席数 45。夜のみ営業。  
土日祝は 17:00～22:00 禁煙。
  - 店舗E：席数 28。昼、夜の営業。駅ビルのテナント入居。  
11:00～15:00 のランチタイム禁煙。
  - 店舗F：席数 48。昼、夜の営業。  
空間（不完全）分煙。喫煙席 2 テーブル。
- ※家族連れの多い店舗は禁煙が基本。

### 3. 禁煙・分煙の対策実施のきっかけや経緯

- ・2年程前にお客様からの要望があったが、夜がメインの営業であるため、タバコを吸うお客様が多い。
- ・一方で土日祝は家族連れが多いことへの対応が課題であった。
- ・以前は何時でも何処でもタバコが吸えたが、店舗Aだけは喫煙席を設け、空間（不完全）分煙としていた。

### 4. 方針の内容と課題等

- ・パソコンで作ったPOPを表示に使用している。A3程度でなるべく大きくしている。
- ・ホームページでも出来るだけ案内するようにしている。（作業途上）
- ・店舗によっては掲示板に案内している。
- ・店舗によっては、平日の一定時間を禁煙にとの要望があり、検討中である。

### 5. 今後の方針等

- ・席数があり、分煙としている店舗は、現在より禁煙席を増やすかが課題であるが、改装の問題もあるので、時間分煙が主流となるであろう。

## 参考事例 9

### 1. 概要

- ◆ 種 別：外食チェーン、フランチャイズ等
- ◆ 対 策 の 内 容：店ごとの状況に応じた対策
- ◆ 表示の方針の有無：方針を示していない

### 2. 店ごとの状況に応じた対策の内容等

- ・自社作成の『ガイドライン』と各店舗の設備状況を踏まえ、経営判断により、各店舗の対策を検討している。店舗の対策状況（当社調査結果）は以下のとおり。

完全禁煙：9店（11.2%）

完全分煙：18店（22.5%）

空間分煙：51店（65.0%）（うち時間分煙 10店（12.5%））

喫煙可能：1店（1.2%）

※参考：直営店約150店、FC店7店

### 3. 禁煙・分煙の対策実施のきっかけや経緯

- ・当初は全面禁煙としたが、売上げが減少したため、段階的な導入を目指す『ガイドライン』を作成した。
- ・各店舗を対象とする実態調査を実施し、満足度（CS）向上委員会にて、対策の出来ない店舗のブラッシュアップを実施した（2008年6月）。
- ・消防法に基づくスプリンクラーの位置やコストの問題があり、完全分煙はなかなか難しい。
- ・当初は全面禁煙としたが、『ガイドライン』による段階的導入へ移行中。

### 4. 方針の内容と課題等

- ・禁煙・分煙方法別、曜日別に多種多様な表示がある。
- ・各店舗からのオーダーに合わせて本社でマークや掲示物を作成している。（各店舗によって条件が異なるため、統一の表示を作成しても、上手くはまらないため。）
- ・狭い店舗については、全面禁煙以外の対策の立てようがない。

### 5. 今後の方針等

- ・『ガイドライン』によって進めていく。