

報道関係各位

飲食店向けカスタマーハラスメント対策ガイドラインを 策定しました

○飲食店向けにカスタマーハラスメント対策ガイドラインを策定。

農林水産省は、飲食店向けにカスタマーハラスメントに対する判断基準や具体的な対応方法等を示したカスタマーハラスメント対策ガイドラインを策定しました。また、3月5日(木)、10日(火)にカスタマーハラスメント対策ガイドラインに係る説明会(オンライン)を開催します。



1. 趣旨

近年、飲食店において、お客様や取引先からの不当・悪質なクレーム、いわゆるカスタマーハラスメントによる被害が顕在化しています。

令和7年6月に労働施策総合推進法が改正され、カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置が義務付けられました。

このことを踏まえ、飲食店におけるカスタマーハラスメントへの対策について検討委員会で議論を進め、カスタマーハラスメント対策ガイドラインを策定しました。

2. 概要

本ガイドラインでは、飲食店におけるカスタマーハラスメントに対する判断基準や具体的な対応方法等を示しています。

飲食店に従事する方や経営者など、幅広い関係者の皆さまに向けた内容を網羅した「詳細版」と、現場で活用しやすいよう要点をまとめた「ダイジェスト版」の2種類を作成しております。目的や状況に応じてご活用ください。

【内容】

- ・ 経営者や店長・責任者の役割と対応
- ・ カスタマーハラスメントの判断基準
- ・ カスタマーハラスメントの予防策
- ・ お客様の尊重
- ・ カスタマーハラスメント対応の実践ヒント集
- ・ 飲食店の取組事例

【ガイドライン掲載先】

https://www.maff.go.jp/j/shokusan/gaisyoku/kasuhara_taisaku.html

また、本ガイドラインにおけるカスタマーハラスメントの7つの類型ごとに、対応例の動画を作成しましたので、ご覧ください。

【動画掲載先】

https://www.maff.go.jp/j/shokusan/gaisyoku/kasuhara_taisaku.html#video

3. カスタマーハラスメント対策ガイドラインに係る説明会

カスタマーハラスメント対策ガイドラインに係る説明会を開催します。

【開催概要】

日時：令和8年3月5日（木）、10日（火）

いずれも 15時00分から16時00分まで

※両日とも同じ内容ですので、いずれかにご参加ください。

開催方法：オンライン配信（Zoom）

プログラム：

- （1）カスタマーハラスメント対策ガイドラインの策定の背景と目的
- （2）カスタマーハラスメントの現状と対応の重要性
- （3）ガイドラインの説明、判断基準の考え方
- （4）飲食店における対応事例の紹介

4. 申込方法

次の申込サイトに必要事項を記入の上、お申し込みください。

【申込サイト】

<https://jmac-foods.com/news/2680/>



お問合せ先

大臣官房新事業・食品産業外食・食文化課

担当：外食産業企画班

代表：03-3502-8111（内線：4353）

ダイヤルイン：03-6744-2053