

# 飲食分野における カスタマーハラスメント対策の取組について



農林水産省

新事業・食品産業部

外食・食文化課

# 飲食業における状況と業界団体の対応



- 飲食業における入職率・離職率は全産業平均と比べると高いが、飲食業は「接客」を伴うことからカスハラを受けやすい場面も多く、カスハラに起因した従業員の離職等が一定程度生じていると思慮。
- 業界団体において厚労省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の周知や、各社の取組の共有等を実施。

## ■ 飲食業における入職者・離職者の動向

(単位：%)

	入職率	離職率
一般労働者	19.8 (12.1)	18.2 (12.1)
パートタイム労働者	40.5 (27.5)	31.9 (23.8)
飲食業全体	32.6 (16.4)	26.6 (15.4)

資料：厚生労働省「雇用動向調査」(令和5年)

注：・「宿泊業・飲食サービス業」の値。

・ ( ) は全産業の平均。

・ 令和5年1月1日現在の常用労働者数に対する、令和5年中の入職者数・退職者数の割合。

## ■ 業界団体の対応

全国の手外食事業者など約800社が加盟する我が国最大の外食事業者団体である(一社)日本フードサービス協会(JF)において、

- ・ 理事会や説明会等を通じて、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の普及・定着
- ・ 教育研修委員会において、各社の取組の共有、課題や対策の意見交換等を実施。

### ＜教育研修委員会における主な発言＞

- ・ クレーム対応マニュアルはあるが、カスハラ対策マニュアルはない。
- ・ 現場で対応する店長の負担が非常に大きい。
- ・ 経験の乏しい従業員でも対応できるように、カスハラの判断基準を示す必要がある。
- ・ 会社がしっかりと従業員を守っていく姿勢を示すことが重要。
- ・ 対応した従業員が身の危険や恐怖を感じたら、会社がカスハラと認定して対応したらどうか。
- ・ 若手社員の初期教育にロールプレイングや動画教材を導入する必要があり、政府や業界に教材用の動画やカスハラ防止の掲示物の作成を検討してもらいたい。

# 飲食業におけるカスタハラへの取組



- チェーン展開している外食事業者においては、カスタハラ対応方針等の策定・公表が進みつつある。一方、中小の事業者においては対策が十分に出来ておらず、国として飲食事業者向けのカスタハラ対策ガイドラインの策定を検討。

## ■ 飲食業におけるカスタハラ対応方針等の策定

➤ HP等でカスタハラ対応方針等の策定を公表している主な外食事業者

- ・ 松屋フーズグループ、SRSホールディングス（24年9月）
- ・ サッポロライオン、セブン&アイホールディングス、アークランドサービスホールディングス（24年10月）
- ・ すかいらくホールディングス、モンテローザ、コメダホールディングス（24年11月）
- ・ 物語コーポレーション、吉野家ホールディングス、日本ケンタッキー・フライド・チキン（24年12月） など

資料：農林水産省調べ

## ■ 飲食業におけるカスタハラ対策の例

- ・ 日本ケンタッキー・フライド・チキン  
独自にカスタハラと判断する行為を明らかにしたポスターを作成し、店頭に掲出。
- ・ タリーズコーヒージャパン  
従業員の名札を漢字とローマ字の併記からイニシャルのみに変更。
- ・ 千房ホールディングス  
カスタハラ対策として、直営店全店でクラウドカメラを導入。

資料：農林水産省調べ



## <対策のポイント>

外食産業における、人手不足や低い労働生産性、カスタマーハラスメント対策、高齢者や障害者等も手軽に飲食店を利用できるノーマライゼーション化といった課題に対応し、外食産業が将来にわたり持続的に発展していくための取組を進めるため、業界行動計画やガイドライン等を策定します。

## <事業目標>

外食産業における持続的な発展

### <事業の内容>

### <事業イメージ>

#### 1. 外食産業における人手不足対策

外食産業における人手不足や低い労働生産性を改善するため、自動化技術や業務効率化システム等の利用拡大に向けた外食産業の業界行動計画を策定します。

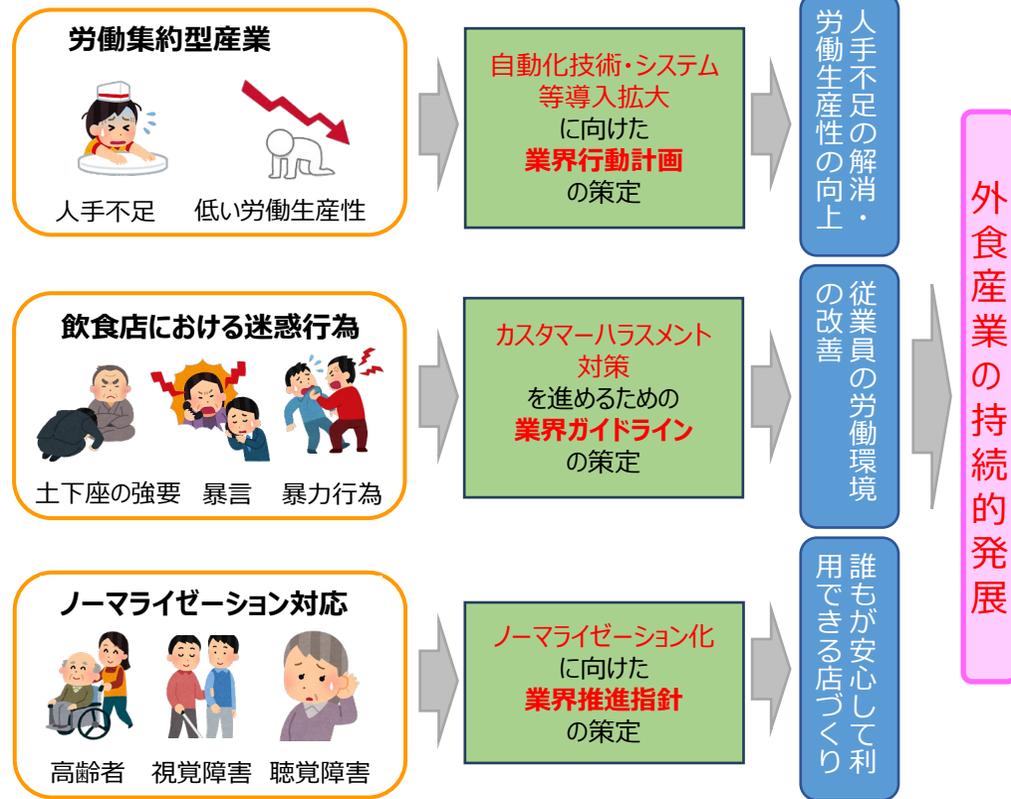
#### 2. 飲食店における迷惑行為対策

飲食店におけるカスタマーハラスメント対策ガイドラインの策定や周知・説明会を開催します。

#### 3. 外食産業ノーマライゼーション化の推進

外食産業における高齢者や障害者等に配慮した環境づくりを進めるための外食産業の業界推進指針を策定します。

#### 外食産業を取り巻く課題



## <事業の流れ>

