

飲食業における 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

飲食店向けカスタマーハラスメント対策ガイドラインの策定

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、令和8年2月、飲食店向けの「カスタマーハラスメント対策ガイドライン」を策定。

■ 飲食店向けカスタマーハラスメント対策ガイドラインの概要

1. ガイドラインの位置づけ

- 飲食店においてカスタマーハラスメント対策を行うための、判断基準や具体的な対応方法を示す

2. カスタマーハラスメントの判断基準

- 本ガイドラインでは、カスタマーハラスメントを以下7つの類型に分類
 - ・暴力（身体的な攻撃）
 - ・侮蔑・暴言（失礼な言い方、馬鹿にした言動）
 - ・恐怖・威圧（怖い言い方、危険を感じる言動）※SNS含む
 - ・無関係・不当要求（関係のない話、筋違いな要求）
 - ・長時間化（適切な対応をしても要求や質問が長時間続く）
 - ・繰り返し（お断りしても同様の内容を繰り返す）
 - ・コミュニケーション不成立（非協力）（話を聞かない）

3. カスタマーハラスメントの予防策

- 店内掲示やSNSでのお客様への注意喚起
- 防犯カメラを記録として活用することも有効
- 発生時に備えた事前確認

4. 顧客の尊重

- 正当なクレームは業務の改善や新たな商品又はサービスの開発につながるものであり、不当に制限されてはならない

5. 対応事例

- 対応実践トーク例
- 飲食店の取組事例

■ 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の開催

○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

日時：令和8年3月5日（木）、10日（火）

15時00分から16時00分まで

※2日間、同じ内容

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



詳細版
（経営者、店長等の責任者、
従業員向け）



ダイジェスト版
（従業員向け）

【ガイドライン掲載先】

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