



要確認

### 「小規模事業場ストレスチェック制度実施マニュアル」が公表されました。

令和7年5月に公布された改正労働安全衛生法による、労働者数50人未満の事業場における**ストレスチェックの実施の義務化**（施行期日は公布後3年以内に政令で定める日）に向け、「ストレスチェック制度等のメンタルヘルス対策に関する検討会」の検討を踏まえて、労働者数50人未満の小規模事業場に即した、労働者のプライバシーが保護され、現実的で実効性のある実施体制・実施方法等についてのマニュアルが厚生労働省より公表されました。ストレスチェック制度の実施は外部機関への委託が現実的だとして、委託先選定のポイントとなる実施方法や料金体系、面接指導の有無、個人情報管理などを「サービス内容事前説明書」で確認した上で、契約するよう推奨しています。また検査結果の取扱い、医師の面接指導、事後措置などの実施方法を解説し、プライバシー保護の留意点も明示しています。

実施義務化の施行に向け、実施体制づくりの検討が望まれます。

要確認

### 農林水産省より飲食店におけるカスタマーハラスメント対策が策定されました。

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、令和8年10月より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。農林水産省新事業・食品産業部・外食、食文化課は、労働施策総合推進法の施行に先駆けて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、飲食店における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、農林水産省のホームページ上では、飲食店におけるカスタマーハラスメント対応方法について解説した経営者、責任者向け研修用動画、従業員向け研修動画も公開されています。このガイドラインでは、飲食店におけるカスタマーハラスメントを**7つの類型**に分けています。

- ①暴力 例) スープに虫が混入していたことに対し、お客様が危険な行為をするケース
- ②侮辱暴言 例) オーダーミスをきっかけに、お客様が侮蔑的な言動や暴言をはくケース
- ③恐怖威圧 例) 大声で騒いでいるお客様が店員に対し、威圧的な態度をとるケース
- ④不当要求 例) お客様が店員に対し、過度なプライベートの質問をするケース
- ⑤長時間化 例) 料理の提供に時間がかかり、お客様とのやりとりが長時間化してしまうケース
- ⑥繰り返し 例) メニュー写真と実物が違っていると、お客様が繰り返しクレームをいうケース
- ⑦コミュニケーション不成立 例) SNS用として不適切な撮影を始めたことを注意したが、お客様の理解が得られないケース

この7つ類型の対応例も動画公開されていますので、ぜひ参考にしてみてください。

農林水産省「飲食店におけるカスタマーハラスメント対策サイト」→ → →

本年10月からカスタハラ対策が義務化されます。事前準備をする際はお気軽にご相談ください。



★編集後記★



6月に入り、新年度の取り組みも徐々に軌道に乗り始めました。今号では、各省庁の動きや新しい取組を取り上げています。日々の業務のヒントとしてご活用いただければ幸いです。

