外食業分野における特定技能外国人に対する接待防止マニュアル（案）

　※必要に応じて、ひらがな等のルビを記載すること。

令和○年○月

事業者名

1. 本マニュアルの目的

　　訪日客数がコロナ禍前に戻り、インバウンド需要が急速に回復している中、宿泊施設の飲食部門においては、深刻な人手不足となっており、専門性・技能を生かした業務に即戦力として従事する外国人を受け入れるため、旅館業法（昭和23年法律第138号）の許可を受けた旅館・ホテルにおいては風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号。以下「風営法」という。）の許可を受けていたとしても、外食業分野の特定技能外国人の就労を認めるよう改正がされたところです。

外食業分野における特定技能外国人の受入れに当たっては、農林水産省告示第527号（平成31年３月15日付け）第２条第１項第３号により接待を行わせないための必要な措置を講じる必要があるところ、本マニュアルにおいて、接待の定義、当社の接待に対する基本方針及び接待防止の対応・相談体制などについて示し、特定技能外国人の安全な労働環境の確保に努め、制度の適正な運用を図ることを目的とします。

２．接待の定義

接待とは、風営法第２条第３項において、「歓楽的雰囲気を醸し出す方法により客をもてなすこと」と定義されており、警察庁の通達により、以下の行為が例示されています。

警察庁「風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律等の解釈運用基準について

（通達）（令和６年６月27日付け警察庁丙保発第７号、丙人小発第36号）」　抜粋

第４　接待について（法第２条第３項関係）

１　接待の定義

接待とは、「歓楽的雰囲気を醸し出す方法により客をもてなすこと」という。

この意味は、営業者、従業者等との会話やサービス等慰安や歓楽を期待して来店する客に対して、その気持ちに応えるため営業者側の積極的な行為として相手を特定して３の各号に掲げるような興趣を添える会話やサービス等を行うことをいう。言い換えれば、特定の客又は客のグループに対して単なる飲食行為に通常伴う役務の提供を超える程度の会話やサービス行為等を行うことである。

２　接待の主体

　　通常の場合、接待を行うのは、営業者やその雇用している者が多いが、それに限らず、料理店で芸者が接待する場合、旅館・ホテル等でバンケットクラブのホステスが接待する場合、営業者との明示又は黙示の契約・了解の下に客を装った者が接待する場合等を含み、女給、仲居、接待婦等その名称のいかんを問うものではない。

　　また、接待は、通常は異性によることが多いが、それに限られるものではない。

３　接待の判断基準

1. 談笑・お酌等

特定少数の客の近くにはべり、継続して、談笑の相手となったり、酒等の飲食物を提供したりする行為は接待に当たる。

これに対して、お酌をしたり水割りを作るが速やかにその場を立ち去る行為、客の後方で待機し、又はカウンター内で単に客の注文に応じて酒類等を提供するだけの行為及びこれらに付随して社交儀礼上の挨拶を交わしたり、若干の世間話をしたりする程度の行為は、接待に当たらない。

1. ショー等

特定少数の客に対して、専らその客の用に供している客室又は客室内の区画された場所に置いて、ショー、歌舞音曲等を見せ、又は聴かせる行為は接待に当たる。

これに対して、ホテルのディナーショーのように不特定多数の客に対し、同時に、ショー、歌舞音曲等を見せ、又は聴かせる行為は、接待には当たらない。

1. 歌唱等

特定少数の客の近くにはべり、その客に対し歌うことを勧奨し、若しくはその客の歌に手拍子をとり、拍手をし、若しくは褒めはやす行為又は客と一緒に歌う行為は、接待に当たる。

これに対して、客の近くに位置せず、不特定の客に対し歌うことを勧奨し、又は不特定の客の歌に対し拍手をし、若しくは褒めはやす行為、不特定の客からカラオケの準備の依頼を受ける行為又は歌の伴奏のため楽器を演奏する行為等は接待に当たらない。

【当社での具体的な接待内容】

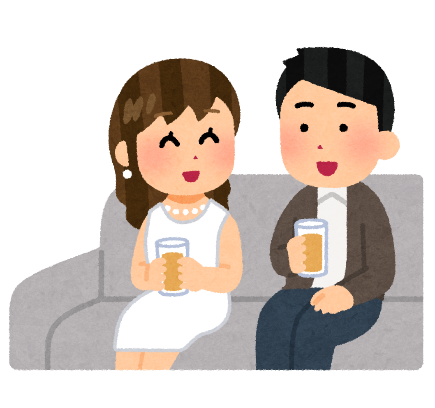
宴会の場において、

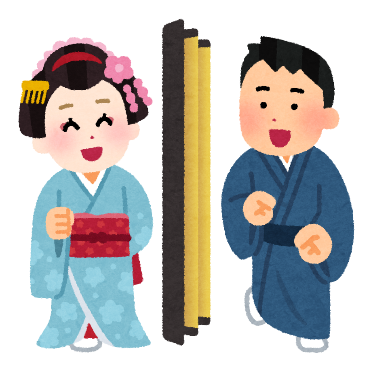
・お客様の近くに座り、お酌をし、一緒に話をします。

・お客様と一緒にカラオケをしたり、拍手をしたりします。

※　その他、具体的な事例を分かりやすいイラストや日本語・特定技能外国人の母国語

で記載してください。



（例）

【参考：接客の例】

接客は接待とは異なるものであり、外食業分野の業務として認められています。なお、接客は客に飲食料品を提供するために必要な飲食物調理以外の業務を行うもので、法務省・農林水産省の通知により、以下の行為が例示されています。特定技能外国人が行う接客の業務は以下のとおりです。

・客席のセッティング

・席への案内

・注文伺い

・配膳、下膳　等

出典：農林水産省「特定の分野に係る特定技能外国人受入れに関する運用要領－外食業分

野の基準について－（平成31年３月法務省・農林水産省編）」

* 1. 接待に関する基本方針

当社においては、以下の「接待防止に関する基本方針」に基づき、接待を防止するにあ

たり、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

○○旅館「接待防止に関する基本方針」

1. はじめに

特定技能外国人の受入れに当たっては、接待を行わせないこととされております。当社は、特定技能外国人の安全な労働環境の確保に努めるという基本理念の下、接待を行わせない取組として、○○旅館における「接待防止に関する基本方針」を定めました。

1. 接待の定義

風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律第２条第３に規定されている「接待」のことであり、接待の判断基準は、警察庁「風俗営　業等の規制及び業務の適正化等に関する法律等の解釈運用基準について（通達）に定められているとおりです。

当社での具体的な接待行為は・・・等が想定されます。

３．接待防止への対応

* 本マニュアルを使用して、定期的に現場責任者、日本人従業員及び特定技能外国人へ、接待防止に関する研修を行います。
* 接待防止のための相談窓口を設置します。
* お客様には事前（予約時等）に接待をする者と配膳等の接客のみを行う者がいることをお伝えします。
* 配膳等の接客のみを行う者については、服装や色分けされた名札等で区別し、お客様が判断しやすいようにします。
* 接待が行われる宴会場への出入りの際は、日本人従業員も含めた複数名で対応することを基本とします。

４．接待強要への対応

* 特定技能外国人の安全な労働環境が害されるような顧客等による接待行為の強要等があった場合、毅然とした対応を行います。
* 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社で接待の強要等に該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りすることがあります。
* さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。
* 顧客等による接待行為の強要等があった場合、従業員のケアを最優先します。
  1. 接待への対応

　　当社においては、「２．接待の定義」に基づき、接待強要の行為があった場合、毅然とし

た対応を行います。具体的な接待の内容として、想定される具体例は（１）のとおりです。

1. の行為を要求された場合は、接待に当たりますので、（２）を参考に対応してくだ

さい。

（１）接待行為の判断

　　・お客様の近くに座り、お酌をし、一緒に話を強要する行為

・お客様と一緒にカラオケをすることを強要する行為　　　　　など。

　（適宜追加してください。）

1. 接待強要への対応の流れ

【特定技能外国人】

* + 1. 自身は接待を行うための従業員ではないことを説明します。
    2. 説明ができない場合、お客様に理解してもらえない場合、接待と判断ができない場合は近くにいる日本人従業員又は現場責任者を呼び、お客様への対応をお願いします。
    3. お客様に「失礼します」とお辞儀をし、その場を離れてください。

　　【日本人従業員】

特定技能外国人から助けを求められたら、自身の業務状況に応じて、その場に行き対

応する又は現場責任者を呼び、対応を依頼してください。

* + - * 特定技能外国人がお客様との対応で困っていたら、声を掛けてください。

【現場責任者】

1. 問題が起こった際にすぐに対応できる連絡体制を取ってください。
2. 特定技能外国人から助けを求められたら、その場に行き、お客様に話を伺い、「特定技能外国人は接待をしない」旨を説明してください。
3. 特定技能外国人にはその場を離れるよう、指示してください。
4. お客様への対応が終了したのち、特定技能外国人から話を伺い、必要に応じて、改めて、状況を聞き取り、今後の対応を検討してください。
   * + - 特定技能外国人がお客様との対応で困っていたら、声を掛けてください。

【接待への対応フロー図】

対応フロー図　記載ください。

（３）警察との連携

　　　接待のサービスを提供する者ではない者に接待行為を強要し続けるなど、違法性のある迷惑行為であれば刑法等に抵触します。当社においては、こうした行為が見られた場合、警察と連携して厳正に対処することとします。

　　　なお、暴力行為や器物破損など、身の危険を感じた場合は、その時点で速やかに警察に通報します。

【参考：セクシャルハラスメントの例】

　　以下は、厚生労働省などで掲示されている性的な言動の例です。これらの言動はセクシ

ャルハラスメントに当たりますので、４．（２）に準じて対応してください。

　　・性的な事実関係を尋ねること

　　・性的な内容の情報（噂）を流布すること

　　・性的な冗談やからかい

　　・食事やデートへの執拗な誘い

　　・個人的な性的体験談を話すこと

　　・性的な関係を強要すること

　　・必要なく体へ接触すること

　　・わいせつ図画を配布・掲示することなど

* 1. 相談窓口の設置

当社においては、接待防止に真摯に取り組むため、接待に関する相談を受け付ける相談窓口を設置します。

接待等に関する相談に当たっては、社内の○○規定に基づき、相談者や相談内容に関係する者のプライバシーや名誉を尊重し、知り得た事実の秘密を厳守します。また、相談等を理由に不利益な取り扱いをされることは一切ありません。

【相談窓口】　※現場責任者以外の相談先も記載することが望ましい。

現場責任者：○○部　担当○○、○○

電話番号：xx-xxxx-xxxx

メールアドレス：xxxx@xxxx

1. 相談方法

対面、電話、オンライン、メールで実施します。

1. 相談対応の手順

相談対応者は、以下の事項に留意して相談対応を実施します。

・相談者から聞き取りを行い、発生時の事実関係を確認する。

・初期対応が非常に重要であり、適切、迅速に対応する。

・相談者にプライバシーを保護し不利益な取り扱いをしない旨を伝える。

・相談者が対面の相談を望まない場合、他の方法を教示する。

・相談者の心身の状況に配慮するとともに、話に真摯に耳を傾け、意向に沿いながら、

詰問にならないよう丁寧に聞く。

・相談者にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、専門家に相談対応を依頼する。

・相談者の希望に応じて、同性の相談対応者が対応する。

・事案に応じて、相談対応者のみで対応することが難しいと判断した場合、○○部　担

当○○、○○（電話番号：xx-xxxx-xxxx）に相談する。

* 1. 定期的な見直し

1. 事例の検証、マニュアルの改訂

実際の事例を検証するとともに特定技能外国人等からの意見等を踏まえ、定期的に新たな防止対策の検討、マニュアルの改訂等を行います。

1. メッセージ発信

（１）の対応後、従業員、特に現場責任者に向けて注意喚起等のメッセージを発信します。

1. 現場責任者及び日本人従業員及び特定技能外国人への研修等の実施

（１）の改善したマニュアルを使用し、接待防止についての研修を行います。

７．外部の相談先

【特定技能外国人材制度相談窓口】

電話番号：03-6630-8179    
対応日時：10時00分～17時30分（土日・祝日・年末年始を除く）

対応言語：日本語、英語、中国語、タイ語、インドネシア語、ベトナム語、ミャンマー

語、カンボジア語、ネパール語、シンハラ語、ヒンディー語、モンゴル語、

ベンガル語、ウズベク語

【外国人在留総合インフォメーションセンター】

電話番号：0570-013904 TEL 03-5796-7112 （IP、PHS、外国から）

対応日時：８時30分～17時15分（土日・祝日・年末年始を除く）

対応言語：日本語、英語、中国語、スペイン語など

【外国人在留支援センター（FRESC）】

電話番号（対面相談予約用）：03-5363-3025

開設時間 : ９時00分～17時00分（土日・祝日・年末年始は除く）  
対応言語 : やさしい日本語、英語、韓国語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フ

ィリピノ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語など  
※他の言語も対応できる場合があります。

【警視庁総合相談センター】　※管轄の警察署の相談窓口を掲載してください。

電話番号：#9110又は03-3501-0110

各種相談の内容に応じて、専門の相談窓口を案内します。

【東京労働局総合労働相談コーナー】　※管轄の労働局の相談窓口を掲載してください。

電話番号：03-3512-1608

対応日時：９時00分～17時00分（土日・祝日・年末年始は除く）

※解雇、雇止め、配置転換、賃金の引下げ、募集・採用、いじめ・嫌がらせ、パワハラ

などのあらゆる分野の労働問題を対象としています。

労働者、事業主どちらからの相談でもお受けします。

外国人労働者等からの多様な言語による相談もお受けします。