ウ　総カロリー表示、塩分量表示等の情報提供
エ　標準営業約款の登録と当該標識等の掲示
オ　消費者の疑問や苦情への的確な対応（苦情対応マニュアルの作成等）
カ　従業員に対する危機管理教育の徹底
キ　賠償責任保険等の活用
ク　わかりやすい価格表示
ケ　外国語表示の推進

二　営業者に対する支援に関する事項

1　組合及び連合会による営業者の支援

組合及び連合会においては、営業者の自立的な経営改革を支援する都道府県指導センター等の関係機関との連携を密にし、次に掲げる事項を中心に積極的な支援に努めることが期待される。

⑴　衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

食品衛生上の安全を確保し、かつ良質な食材の調理及び調製を行うため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催
イ　衛生管理に関するパンフレットの作成による普及啓発
ウ　衛生管理に関するポスターの掲示等による広報促進
エ　衛生基準の設定

⑵　店舗及び設備並びにサービスの改善に関する事項

衛生水準の向上、経営マネジメントの合理化及び効率化、消費者の利益の増進等のため、店舗及び設備並びにサービスの改善に関する指導、助言及び情報提供等、必要な支援に努めることが期待される。

⑶　消費者利益の増進及び商品の提供方法に関する事項

消費者の利益を増進し、消費者に対する正しい情報の提供を行うため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　接客手引きの基本となるマニュアルの作成
イ　苦情相談窓口の開設
ウ　苦情対応マニュアルの作成及び普及啓発
エ　商品の適正表示マニュアルの作成及び普及啓発
オ　トレーサビリティの推進
カ　生産者、生産地等に関する情報の収集及び提供
キ　危機管理マニュアルの作成
ク　消費者調査に基づく消費者指向の把握
ケ　消費者の要望に対応したメニュー及びサービスについての情報提供
コ　賠償責任保険への加入促進
サ　地域の飲食店営業及び喫茶店営業に係る実態の整理と消費者に対する正しい情報の提供

⑷　経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事項

先駆的経営事例、地域的経営環境条件並びに飲食店営業及び喫茶店営業の将来展望に関する情報の収集及び整理に努め、営業者への助言等に活用することが期待される。

⑸　経営課題に即した相談支援に関する事項

営業者が直面する様々な経営課題に対して、経営特別相談員による経営指導事業に努めるとともに、これを金融面から補完する生活衛生関係営業経営改善資金特別貸付を積極的に活用することが期待される。営業者及び従業員の技能の向上を図るため、以下の事項に取り組むことが期待される。

⑹　営業者及び従業員の技能の向上に関する事項

営業者及び従業員の技能の向上を図るため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　研修会及び講習会の定期的開催等教育研修制度の充実強化
イ　技術講習会及び技能コンテスト等の開催による技術水準の向上
ウ　消費者の要望に対応したメニューやサービスの情報提供

⑺　事業の共同化及び協業化に関する事項

事業の共同化並びに協業化の企画立案及び実施に係る指導に努めることが期待される。

⑻　取引関係の改善に関する事項

取引関係の改善を図るため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　共同購入等取引面の共同化の推進
イ　食品等関連業界の協力の下で行う、取引条件の合理的改善及び組合員等の経済的地位の向上

⑼　従業員等の福祉の充実に関する事項

従業員の労働条件整備及び労働関係法令の遵守に関する助言、作業環境の改善及び健康管理充実のための支援、医療保険、年金保険及び労働保険の加入等に係る啓発、組合員等の大多数の利用に資する福利厚生の充実並びに共済等制度（退職金、生命保険等をいう。）の整備及び強化に努めることが期待される。

⑽　事業の承継及び後継者支援に関する事項

事業の円滑な承継に関するケーススタディ、成功事例等の経営知識の情報提供及び後継者支援事業の促進に努めることが期待される。

2　行政施策及び政策金融による営業者の支援及び消費者の信頼の向上

⑴　都道府県指導センター

組合との連携を密にして、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めることが期待される。

ア　営業者に対する経営改善の具体的指導及び助言等の支援
イ　消費者からの苦情及び要望の営業者への伝達
ウ　消費者の信頼の向上に向けた積極的な取組
エ　都道府県等と連携した組合加入促進に向けた取組
オ　連合会及び都道府県と連携した組合の振興計画の策定に対する指導及び支援

⑵　全国指導センター

都道府県指導センターの取組を推進するため、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めることが期待される。

ア　営業者の経営改革の取組に役立つ情報の収集、整理及び情報提供
イ　危機管理マニュアルの作成
ウ　苦情処理マニュアルの作成
エ　効果測定の支援及び政策提言機能の強化
オ　公衆衛生情報の提供機能の強化

⑶　国及び都道府県等

飲食店営業及び喫茶店営業に対する消費者の信頼の向上及び営業の健全な振興を図る観点から、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めることが期待される。

ア　食品衛生に関する指導監督
イ　食品衛生に関する情報提供その他必要な支援
ウ　災害又は事故等の発生時における適時、適切な風評被害防止策の実施