



気になる薬剤師情報

薬局におけるカスタマーハラスメント

薬局が備えておくべき カスタマーハラスメント（カスハラ）の対策とは？

大きな社会問題となっている「カスタマーハラスメント」。特に薬局では、医薬品の入手困難による代替薬の提案や、選定療養、マイナンバーカードの説明など、薬剤師が患者に説明すべき内容が増えていることから、カスタマーハラスメントでは？といった事例に遭う機会が増えているのではないのでしょうか。労働施策総合推進法による事業主の防止措置義務の拡大や、東京都の防止条例施行など、ハラスメント防止への機運が高まっています。そこで今回は、薬局でできる準備や対策について見ていきましょう。

カスタマーハラスメントとは

「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」



カスタマーハラスメントに該当する行為

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「顧客等による、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返し）執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）

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」では、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできないとしながらも、顧客等による過剰な要求や不適切な言動により、企業や従業員に対し精神的・身体的な負担を強いる行為はカスタマーハラスメントであると考えられる、としています。また、「カスタマーハラスメントとして取り扱う」とする行為の例もあがっています。「これはカスタマーハラスメントかもしれない」と気づくためにも、こうした分類の可視化が重要です。

出典：消費者庁「STOP! カスタマーハラスメント」(<https://www.kportal.caa.go.jp/flyer/000958/>)

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(<https://www.mhlw.go.jp/content/11921000/000894063.pdf>)

厚生労働省「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会 報告書」(<https://www.mhlw.go.jp/content/11909500/001285696.pdf>)を参考に作成

薬局におけるカスタマーハラスメントの具体的事例

事例 1

調剤薬局にて患者が順番待ち中に、先に待っている他の患者がいるにもかかわらず、「急げ」「早くしろ」と圧力をかけた。また薬剤師が薬の説明を始めると、薬剤師に対して暴言を吐いた。



事例 2

薬を過剰に内服することを希望する患者に対し、薬剤師と従業員ができない理由を伝えたところ、「殺すぞ」と発言した。

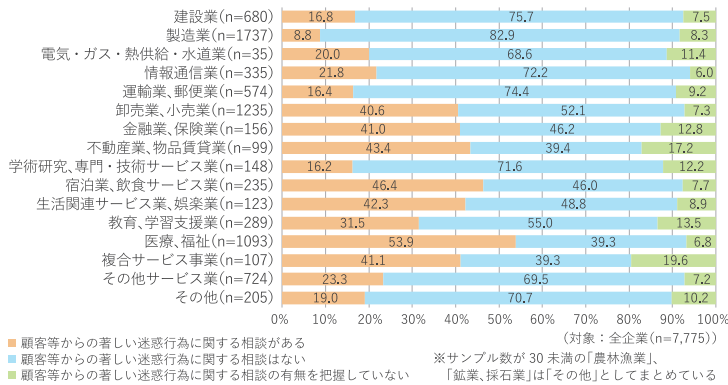


厚生労働省の検討会資料では、薬局に関連した具体的な事例を紹介しています。過度な要求はもちろん、マスクの着用や消毒、窓開けなど、コロナ禍で急増したトラブルも報告されています。

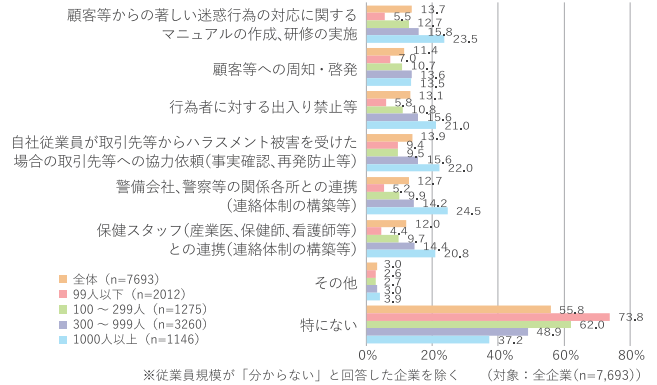
出典：厚生労働省「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会（第9回）」(<https://www.mhlw.go.jp/content/11909000/001266535.pdf>)を参考に作成

薬局におけるカスタマーハラスメントの実態と背景

過去3年間の顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無(業種別)



顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組(従業員規模別)



「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和5年度)によると、医療・福祉の分野においては、53.9%もの企業が顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談があると回答しています。しかしながら、マニュアルの作成、社内研修の実施や、顧客等への周知・啓発などの取り組みは進んでいないのが現状です。

出典：厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査／令和5年度」(<https://www.mhlw.go.jp/content/11200000/001434616.pdf>)を参考に作成

カスタマーハラスメント発生時に備え薬局が準備すべき体制

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

ハラスメント行為を想定した事前の準備

- 1 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- 2 従業員(被害者)のための相談対応体制の整備
- 3 対応方法、手順の策定
- 4 社内対応ルールの従業員等への教育・研修

ハラスメント行為が実際に起こった際の対応

- 5 事実関係の正確な確認と事案への対応
- 6 従業員への配慮の措置
- 7 再発防止のための取組

カスタマーハラスメントを想定した事前の準備、実際に起こった際の対応を検討しておくことが望まれます。その際、外部の相談窓口サービスを利用したり、東京都が公表している事業者向けのマニュアルのひな形を参考にしたりするのも有効な手段の一つです。

出典：日本薬剤師会「薬剤師賠償責任保険 サイバー保険 クレーム対応費用保険」(<https://www.nichiyaku.or.jp/yakuzaishi/about/welfare/boshu>)

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(2022)」(<https://www.mhlw.go.jp/content/11921000/000894063.pdf>)

東京都「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」(https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharamanual_20250314.pdf)を参考に作成

患者の理解を得るために

自分たちの薬局は、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応することを、明確に意思表示する

- 来局者の目に入る場所にカスタマーハラスメント防止を啓発するポスターを掲示
- 薬局のHP上でカスタマーハラスメントに対する基本方針を公開、など

薬局でカスタマーハラスメントの取り組みを積極的に進めながら、患者側のハラスメントに対する理解や意識を変えていく取り組みも効果的です。

出典：日本薬剤師会「カスタマーハラスメント防止啓発ポスターを作成しました」(<https://www.nichiyaku.or.jp/harassmentfromcustomers>)

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(2022)」(<https://www.mhlw.go.jp/content/11921000/000894063.pdf>)を参考に作成



カスタマーハラスメントに対する体制を整備し、正しい知識と対応を身に着けることが重要です。

医療関係者向け Web サイト

本資料のより詳しい解説(動画)とバックナンバーはこちらからご覧いただけます。

リメディアオ情報室



発行 キョーリン リメディアオ株式会社 学術部

編集 株式会社医学アカデミー YTL [内容についてのお問い合わせ先] mail: ytlinfo@ytl.jp