



日 薬 発 第 1 8 7 号

令和 8 年 9 月 3 0 日

都道府県薬剤師会会長 殿

日 本 薬 剤 師 会

会 長 岩 月 進

(会 長 印 省 略)

薬局におけるカスタマーハラスメント対策マニュアル（仮称）〔暫定版〕について

平素より本会会務に格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、薬局において発生するカスタマーハラスメントは、薬剤師をはじめとする薬局従事者の安全・健康に深刻な影響を及ぼし、適切な薬学的管理の実施や地域住民へのサービス提供を妨げる要因となることから、薬剤師や薬局従事者が安心して業務を実施できる環境整備に向けた取組が求められます。

本会では本年度、厚生労働省医薬局「薬剤師の資質向上等に資する研修事業」の実施法人として、薬局におけるカスタマーハラスメント対策マニュアル（仮称）の作成に取り組んでいるところです。

また、令和 8 年 10 月 1 日からは、改正労働施策総合推進法の施行に伴い、全ての事業主に対し、カスタマーハラスメントを防止するための措置等を講じること*が義務付けられます。※令和 8 年 5 月 8 日付 日薬総発第 3 号参照

そこで本会では、法施行にあたり、薬局におけるカスタマーハラスメント対策について、薬局において対応が必要となる事項等（別紙）ならびに「薬局におけるカスタマーハラスメント対策マニュアル（仮称）〔暫定版〕」をとりまとめ、公表することといたしましたので、お知らせいたします。

貴会におかれましては、別紙ならびに別添資料①・②について貴会会員にご周知いただきますとともに、各薬局において適切にカスタマーハラスメント対策に取り組まれるよう、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

別 紙：薬局におけるカスタマーハラスメント対策について

～薬局において対応が必要な事項及び本マニュアルの活用について～

別 添 資 料：①薬局におけるカスタマーハラスメント対策マニュアル（仮称）〔暫定版〕

②事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）

以上

本件問合せ先：日本薬剤師会 総務部 総務課

担当：清澤

TEL:03-5315-0127 FAX:03-3353-6270

E-mail:kaiin@nichiyaku.or.jp