

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～

令和8年10月1日より、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て、カスタマーハラスメントを防止するための措置を講じることが義務付けられます。

これに伴い、各薬局（事業主）においては、自薬局の状況を踏まえ、以下の事項について必要な対応を行うことが求められます。

日本薬剤師会が作成した「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〕」を活用し、各薬局における対応体制の整備にお役立てください。

1. 薬局としてのカスタマーハラスメントへの対応方針等の明確化

カスタマーハラスメントに対する薬局としての基本的な考え方や対応方針を明確にすること。

- 本マニュアル「3-1. 薬局としての基本方針の明確化及びその周知・啓発」を参照。

2. 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

カスタマーハラスメントに関する相談に応じ、適切に対応するため、相談窓口や相談担当者をあらかじめ定めるとともに、相談を受けた場合に適切に対応できる体制を整備すること。

- 本マニュアル「3-2. 相談対応体制の整備・周知」を参照。

3. 薬局におけるカスタマーハラスメントへの対処内容の策定・実施

カスタマーハラスメントが発生した場合に適切に対処するための方法や手順を定め、実施すること。

- 本マニュアル「2. カスタマーハラスメントの基本的な考え方」、「4. カスタマーハラスメント発生時の具体的な対応」、「5. 行為別、場面別の対応例」及び「6. カスタマーハラスメント発生後の対応」を参照。
- 対処内容を定めるに当たっては、以下の事項を含めること。
 - ・ カスタマーハラスメントに該当する事実関係を迅速かつ正確に確認すること
 - ・ 被害を受けた従業員に対する配慮のための措置を適正に行うこと
 - ・ 再発防止に向けた措置を講ずること
 - ・ 特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処方針を定めること
 - ・ 相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずること
 - ・ カスタマーハラスメントについて相談したことを理由として、不利益な取扱いをされないこと

4. 上記1～3についての従業員への周知・啓発

本マニュアルを活用した研修・講習の実施、社内ウェブサイトへの掲載、資料の配布、その他の方法により、カスタマーハラスメントに関する基本的な考え方、相談体制及び対処方法等について、従業者への周知・啓発を行うこと。

5. その他

上記1～4の詳細並びに、加えて取り組むことが望ましい事項については、厚生労働省指針[※]を参照のこと。

[※]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