薬局における カスタマー・ハラスメントを考える

❶ カスタマー・ハラスメントとは

薬剤師・弁護士　赤羽根 秀宜

はじめに

本号から始まる「Reach Plus」では、調剤現場で起きている課題をクローズアップし、訴訟やトラブルの事例を紹介しながら、薬局経営者や薬剤師が取るべき対策について考察します。解説は薬剤師資格を持つ弁護士 赤羽根 秀宜先生です。「薬局におけるカスタマー・ハラスメントを考える」初回の本号では、カスタマー・ハラスメント（カスハラ）の概要についてお届けします。

近年、カスハラが社会問題として注目を集めています。これは薬局等の医療現場においても同様です。対人業務の重視など、調剤薬局を取り巻く環境が日々変化する中で、カスハラについても理解を深め、トラブル防止に繋げていきましょう。

カスハラ対策の必要性

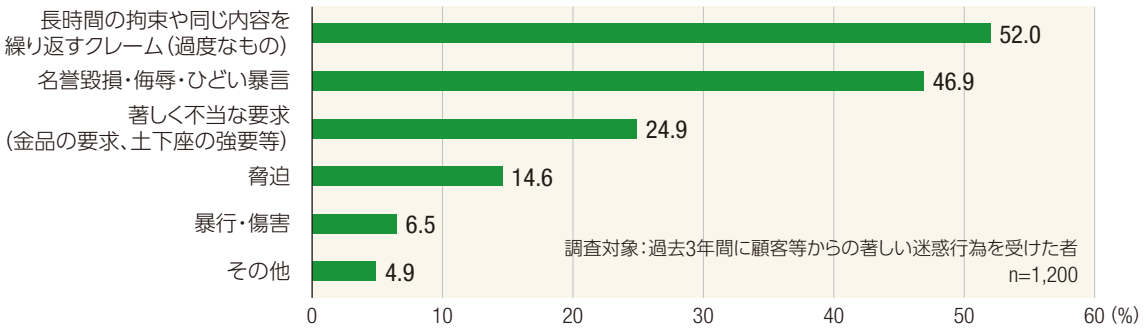
カスタマー・ハラスメントが社会問題として認知されたことを受けて、厚生労働省は2022年に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表し、企業が講じるべき具体的な対策を提示しました。

2025年4月には東京都が全国初となる「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を施行し、「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」も示されました。「カスハラ対策」を企業に義務付ける法改正も議論されているところです。ドラッグストアや大手チェーン薬局においては、カスハラに対する基本指針を定め公表などしているところもあります。

「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」では、「顧客等からの著しい迷惑行為であるカスタマー・ハラスメントは、働く人を傷つけるのみならず、商品又はサービスの提供を受ける環境や事業の継続に悪影響を及ぼすものとして、個々の事業者にとどまらず、社会全体で対応しなければならない」としています。事業者においては、従業員への安全配慮義務の観点からだけでなく、従業員のパフォーマンスの低下、時間の浪費、業務上の支障、雰囲気の悪化等、事業継続への悪影響なども踏まえて対応が必要になるでしょう。

また、適切な対応のためには、従業員においても基礎的な知識や事業者の定める手順等の理解が重要になります。

受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容



出典：令和2年度 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（2021年）

カスハラとは

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」ではカスハラを以下のとおり定義しています。

> 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

顧客等による苦情、要望等がすべてカスハラになるわけではありません。正当な苦情もあるでしょうし、それらの意見は業務の改善などにも繋がることもあります。同マニュアルでは以下の観点からカスハラか否かの判断することを示しています。

❶ 顧客等の要求内容に妥当性はあるか
❷ 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

「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

「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（繰り返される）、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）

出典：令和3年度 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年）

応需義務との関係

カスハラに対しては、時には毅然とした対応も必要となります。もっとも、薬剤師の場合は、薬剤師法第21条に定められる応需義務の観点からの検討も必要になります。この点を踏まえて日本薬剤師会もカスハラ事例の全国調査等を行い応需義務の適切なあり方の検討を行い、行政などとも協議するようです。

薬剤師法

（調剤の求めに応ずる義務）

第二十一条　調剤に従事する薬剤師は、調剤の求めがあつた場合には、正当な理由がなければ、これを拒んではならない。

東京都は、条例、指針（ガイドライン）の他、各団体共通マニュアルを示していますが、業界団体が各業界の特徴を踏まえたマニュアルの作成が望ましいとしていますので今後公表される可能性もあるでしょう。

次回以降、マニュアルや指針等を踏まえてカスハラ対策についてもう少し具体的に検討したいと思います。

Plofile
赤羽根 秀宜（あかばね　ひでのり）
JMP法律事務所 パートナー弁護士
薬事・ヘルスケア・医療グループ代表

1997年薬剤師免許取得、2008年新司法試験合格、最高裁判所司法修習生（新62期）、2009年弁護士登録（第二東京弁護士会）

活動
薬機法等、薬事、健康に関する業務、それに付随する個人情報の取り扱い等についての問題を多く取り扱う弁護士。日本病院薬剤師会 顧問、帝京大学薬学部 非常勤講師、一般社団法人 薬局共創未来人材育成機構 理事、一般社団法人 スマートヘルスケア協会 理事、日本薬剤師会 法制委員会 調剤業務・医療安全委員会 委員

発行：第一三共エスファ株式会社　〒103-0027 東京都中央区日本橋二丁目13番12号
編集・制作：メディカルクオール株式会社
EPALL1T07401-1
2025年6月作成