

一般社団法人 町田市薬剤師会研修会

# 薬剤師に必要なハラスメントの知識と その対策・対応について

公益社団法人 東京都薬剤師会  
副会長 高松 登



公益社団法人  
東京都薬剤師会  
TOKYO PHARMACEUTICAL  
ASSOCIATION

# COI開示

演者：高松 登

本講演に関連し、開示すべき利益相反（COI）関係にある  
企業・法人組織や営利を目的した団体はありません。

# 本日の内容

## 1. ハラスメントを理解する

- ・ ハラスメントとは
- ・ ハラスメントに対する国の方針と施策
- ・ 職場におけるパワハラの定義、類型
- ・ パワハラの事例

## 2. カスハラ防止施策と現状

- ・ カスタマーハラスメントとは
- ・ 東京都におけるカスハラ防止ガイドライン
- ・ 医療機関や薬局におけるカスハラの問題点
- ・ 薬局におけるカスハラ実態調査結果

## 3. 医療機関・薬局での対策

- ・ カスハラを未然に防ぐ対策を講じる
- ・ カスハラが発生した場合に備える
- ・ 従業員・組織を守る観点が重要



# 1. ハラスメントを理解する

- ・ ハラスメントとは
- ・ ハラスメントに対する国の方針と施策
- ・ 職場におけるパワハラの定義、類型
- ・ パワハラの事例



# ハラスメント???

- ・言葉は知っているけど、具体的にハラスメントに該当するかどうか、判断つかない
- ・何かすると、「ハラスメント」と言われそうで心配
- ・ハラスメントを受けているがどうすればいいかわからない



# ハラスメントとは

様々な場面における嫌がらせや、いじめのこと

- ・相手に不快な思いをさせる
- ・尊厳を傷つける
- ・不利益を与える
- ・脅威を与える

これらに該当する発言や行動を指す。

# 主なハラスメントとそれに該当する言動（例）

| 種類           | 該当する言動                                                                                                                                       |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| パワーハラスメント    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地位や人間関係などの優位性を利用して、上司などから身体的・精神的苦痛を受ける</li> <li>・ 上司などの業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、就業環境が害されること</li> </ul> |
| モラルハラスメント    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 他者からの不適切な圧力</li> <li>・ 過剰な侮辱や批判</li> <li>・ 無視や仲間はずれ</li> <li>・ 脅迫</li> <li>・ 過度な詮索</li> </ul>       |
| セクシャルハラスメント  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 労働者の意に反した性的な言動</li> <li>・ 性的な言動により就業環境が害されること</li> </ul>                                            |
| マタニティハラスメント  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 女性社員が妊娠・出産・育児に関して不当な扱いや嫌がらせを受ける</li> </ul>                                                          |
| パタニティハラスメント  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 男性社員が育休等を取得するのを阻止する</li> <li>・ 男性社員が育休等を取ったことを理由に不当な扱いや嫌がらせを受ける</li> </ul>                          |
| 時短ハラスメント     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 労働時間の短縮を強要する</li> <li>・ 業務が終わっていないのに退社を強要する</li> <li>・ 定時までに業務が終わらず上司から叱られる</li> </ul>              |
| アカデミックハラスメント | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 教育の場において、大学職員や研究者など立場のある者から身体的・精神的な嫌がらせを受ける</li> </ul>                                              |

## パワハラ事案は、近年、増加傾向

2021年（令和3年）度の労働局及び労働基準監督署に設置されている総合労働相談コーナーへの「いじめ・嫌がらせ」の相談は、

**8万6034件**もある。

2012年（平成24年）度の「いじめ・嫌がらせ」の相談は、5万1670件なので、**約10年で3万件以上増加**している。

**大きな社会問題**

- ◆ 「労働施策総合推進法」が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止措置が事業主に義務付けられた。併せて、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法においても、セクシュアルハラスメントやマタニティーハラスメントに係る規定が一部改正され、防止対策の強化が図られ、2020年6月1日から施行された。
- ◆ そして、中小事業主については猶予期間が終了し、パワーハラスメントの雇用管理上の措置義務について、中小事業主においても2022年4月1日から義務化された。

# 国の方針と施策

## 職場におけるパワーハラスメントの内容

### ＜職場におけるパワーハラスメントとは＞

- 職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①～③までの要素を全てみたすもの。

→ 客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、該当しない。

| 職場におけるパワハラ<br>3要素    | 具体的な内容                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 優越的な関係を背景とした言動     | <p>○ 当該事業主の業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるもの（例）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 職務上の地位が上位の者による言動</li><li>・ 同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの</li><li>・ 同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの 等</li></ul> |
| ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動 | <p>○ 社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないもの</p>                                                                                                                                                                                                                                           |
| ③ 労働者の就業環境が害される      | <p>○ 当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること</p> <p>○ この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当</p>                                                                        |

- 個別の事案の判断に際しては、相談窓口の担当者等が相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、相談者及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行うことも重要。

# パワハラはなぜ起こるのか？ なぜパワハラがなくならないのか？

パワハラの原因が、第一次的には会社側にあるのは当然ですが、その時代背景や社会、労働者にもパワハラの起こる理由があり、次のような原因が考えられる。

- ①パワハラ被害者の権利意識
- ②多様化の時代と偏見の増加
- ③社内コミュニケーションの減少
- ④終身雇用制の崩壊
- ⑤現代のストレス社会の影響
- ⑥会社の労務管理の不足

# セクシャルハラスメントについて

「職場におけるセクハラ」は、男女雇用機会均等法によって以下のとおり定義されている。

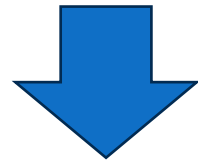
- ① 職場において従業員の意に反する性的な言動が行われること  
職場で従業員が望まない性的な発言は、セクハラに含まれる。  
「職場」とは業務上関係する場所を幅広く指すため、注意が必要。例えば、仕事で行く必要のある顧客企業や出張先、業務の延長にある宴会、接待の場なども対象となる。
- ② 性的な言動を拒否したり抵抗したりすることによって、解雇や降格、減給などの不利益を受けること  
性的な言動への拒否や抵抗の報復として、特定の従業員が不利になるような行動を起こすこともセクハラ。他人への性的な言動をやめるように注意した後に報復を受けるなど、性的な言動が自分に向けられたものでなくてもセクハラの対象となる。
- ③ 性的な言動によって職場の環境が悪くなり、従業員の能力の発揮に重大な悪影響が生じること  
性的な言動によって生じる職場環境への悪影響も、セクハラに含まれる。例えば、「職場にアダルト系ポスターを張る」「ある従業員の性的なうわさを流す」「従業員の肩をもむ」などが該当します。このケースでは、他の従業員が間接的に不快感を覚える場合も多い。セクハラしている本人に自覚がないこともある。

**対価型セクハラ、環境型セクハラ、制裁型セクハラ、妄想型セクハラの4つのタイプがある**

# パワハラと、セクハラ・マタハラとの違い

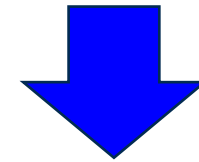
業務上必要か、否か

パワハラ



業務上の指示、命令、指導との  
境界線を見極める必要がある

セクハラ  
マタハラ



業務に関係がない

# 労働施策総合推進法に基づく 「パワーハラスメント防止措置」は 事業主に義務化

## 職場におけるパワーハラスメントの定義

職場で行われる、①～③の要素全てを満たす行為をいいます。

- ① 優越的な関係を背景とした言動
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
- ③ 労働者の就業環境が害されるもの

客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントには該当しません。

# 職場におけるパワーハラスメントの定義

## 定義のキーワード

### 「職場」

事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、**労働者が業務を遂行する場所**であれば「職場」に含まれる。

勤務時間外の「懇親の場」、社員寮や通勤中などであっても、実質上職務の延長と考えられるものは「職場」に該当するが、その判断に当たっては、職務との関連性、参加者、参加や対応が強制的か任意かといったことを考慮して個別に行う必要がある。

「職場」の例：出張先、業務で使用する車中、取引先との打ち合わせの場所（接待の席も含む）等

### 「労働者」

正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員などいわゆる非正規雇用労働者を含む、**事業主が雇用する全ての労働者**をいう。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供者を受ける者（派遣先事業主）も、自ら雇用する労働者と同様に、措置を講ずる必要がある。

## ①「優越的な関係を背景とした言動」

業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者とされる者（以下「行為者」という。）に対して抵抗や拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものを指す。

### ● 例

- ・ 職務上の地位が上位の者による言動
- ・ 同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
- ・ 同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

# 職場におけるパワーハラスメントの定義

## ②「業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの」

社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないものを指す。

### ● 例

- ・ 業務上明らかに必要性のない言動
- ・ 業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・ 業務を遂行するための手段として不適当な言動
- ・ 当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念の許容範囲を超える言動

この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況（※）、行為者の関係性等）を総合的に考慮することが適当。

その際、個別の事案における労働者の行動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要。なお、労働者に問題行動があった場合であっても、人格を否定するような言動など業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動がなされれば、当然、職場におけるパワーハラスメントに当たり得る。

※ 「属性」・・・（例）経験年数や年齢、障害がある、外国人である 等

「心身の状況」・・・（例）精神的又は身体的な状況や疾患の有無 等

## ③「労働者の就業環境が害されるもの」

当該言動により、労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指す。

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当。

なお、言動の頻度や継続性は考慮されますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合には、1回でも就業環境を害する場合があります。

★ただし、要素をすべて満たさない場合でも、「著しい迷惑行為」そのものは、刑法等による処罰や、民法に基づく損害賠償の請求対象となる可能性がある。

# 企業に求められる基本的なパワハラ防止措置（概要）

パワハラ防止法では、企業に対して具体的な防止措置を講じることを義務付けている。主な措置義務の概要は以下の4点。

- ① **事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発**: パワハラは起こさない方針を明確にし、就業規則等に規定して全従業員に周知・啓発する。
- ② **相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備**: 相談窓口を設置し、担当者が適切に対応できる体制を整える。
- ③ **職場におけるパワハラに係る事後の迅速かつ適切な対応**: パワハラが発生した場合、事実関係を迅速かつ正確に確認し、被害者・行為者へ適切な措置を行い、再発防止策を講じる。
- ④ **併せて講ずべき措置**: 相談者等のプライバシー保護、相談等を理由とする不利益取扱いの禁止を定め、周知する。

これらの措置を適切に講じることが、企業のリスク管理の基本。

## アンガーマネジメント、アンガーコントロールも重要

- アンガーマネジメントとは、自分の置かれている状況を客観的にとらえ、怒りの感情を整理すること。強い感情を適切にコントロールするための手法。
- 教育分野やビジネス、スポーツ、カウンセリングなど、さまざまな分野でアンガーマネジメントが取り入れられている。
- アンガーマネジメントでは、怒りなどの強い感情のメカニズムを理解する必要がある、自分自身だけでなく、他者の感情を理解するうえでも非常に有効な手法といえる。
- アンガーマネジメントは職場の人間関係の問題を解決する方法の一つでもある。



# パワーハラスメント（パワハラ）の類型

職場のパワハラに当たりうる行為として6つの類型がある。

- ①身体的な攻撃  
指導に際して頭を叩くなど手が出る。
- ②精神的な攻撃  
暴言を吐いたり、大勢の前で叱責する。
- ③人間関係からの切り離し  
仕事を割り振らず疎外する。
- ④過大な要求  
業務上遂行不可能なことを強制する。
- ⑤過小な要求  
能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じる。
- ⑥個の侵害  
プライベートを詮索したり、飲み会にしつこく誘う。

# パワーハラスメントと想定される具体的例

## 【類型1】身体的な攻撃（暴行・傷害）

### パワハラの可能性が高い例：

- ・ 殴る、蹴るなどの暴行を加える。
- ・ 必要なく長時間立たせておく。

### パワハラではないと考えられる例：

- ・ 激励の意味で軽く背中を叩く（ただし、相手が不快に感じればパワハラへの該当が問題となる場合がある）。
- ・ 誤ってぶつかってしまう（故意でなければパワハラに該当しないと考えられる）。

## 【類型2】精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）

### パワハラの可能性が高い例：

- ・ 人格を否定するような発言（例：「役立たず」「給料泥棒」「使えないやつ」）。
- ・ 他の従業員の面前で、大声で威圧的な叱責を繰り返し行う。
- ・ 必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を行う。
- ・ 「死ね」「あほ」などの脅迫や侮辱。

### パワハラではないと考えられる例：

- ・ 遅刻や規律違反など、社会的ルールを欠いた言動を繰り返す部下に対し、やや強めに注意する。
- ・ 業務上のミスに対し、再発防止のために、やや語気を強めて注意・指導する。
- ・ 企業の業務内容や性質に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意すること。

# パワーハラスメントと想定される具体的例

## 【類型3】 人間関係からの切り離し(隔離・仲間外し・無視)

### パワハラの可能性が高い例:

- 特定の従業員を仕事から外し、長期間にわたり別室に隔離したり、自宅研修させたりする。
- 一人の従業員に対し、同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる。

### パワハラではないと考えられる例:

- 新規採用者を育成するために、短期間集中的に別室で研修を受けさせる。
- 懲戒処分として、一定期間、別室での研修を命じる（ただし、期間や内容の相当性が必要）。

## 【類型4】 過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制）

### パワハラの可能性が高い例:

- 未経験者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できないことに対し厳しく叱責する。
- 業務と関係のない私的な雑用（例：個人的な買い物や車の運転）を強制的に行わせる。
- 一人では処理しきれない量の業務を、期限内に終わるよう繰り返し強要する。
- 長期間にわたり、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、本来の業務とは無関係な作業を命じる。

### パワハラではないと考えられる例:

- 労働者の育成目的で、現状よりも少し高いレベルの業務を任せる。
- 繁忙期に、業務上の必要性から、通常時よりもやや多い業務の処理を任せる。

# パワーハラスメントと想定される具体的例

【類型5】 過小な要求（業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと）

## パワハラの可能性が高い例：

- 管理職である従業員を退職させる目的で、誰でも遂行可能な業務（例：シュレッダー係、単純なデータ入力のみ）を行わせる。
- 無関係の業務に従事させる（例：運転手として雇用したのに営業所の草むしりをさせられる、事務職なのに倉庫業務だけを命じられるなど）
- 気に入らない従業員に対して、嫌がらせのために仕事を与えない。

## パワハラではないと考えられる例：

- 労働者の能力に応じて、一時的に従前の業務より簡単な業務に就かせる。
- 経営上の理由から、特定のプロジェクトメンバーから外す（理由の説明や他の業務の付与など配慮が必要）

【類型6】 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

## パワハラの可能性が高い例：

- 労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりすること。
- 労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療などの個人情報をも、本人の了解無しに他の従業員に暴露する。

## パワハラではないと考えられる例：

- 従業員の体調を気遣い、状況に応じて「最近顔色が悪いようだけど、大丈夫？」などと声をかける。
- 従業員の家族構成等について、業務上必要な配慮（例：子の看護休暇、介護休業）を行うために、本人の同意を得て確認する。
- 労働者の了解を得て、当該労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促すこと。



職場のハラスメント対策リーフレット



カスタマーハラスメント対策リーフレット



就活ハラスメント対策リーフレット

## 学生だからと軽視する傾向

「学生は学びに来るのだから、指導薬剤師の指導に応えるべきだ！」

「薬剤師になるのであればこれくらいは出来てもらわないと困る！」

# 「ハラスメントのない実務実習」

東京都薬剤師会実務実習委員会作成

## 【内容】

- 職場内のパワハラ防止体制の整備
- 加害者にならないために
- 他者と比較しない
- 実習生の個人情報保護
- 性の多様性
- ハラスメントが起きたときの対応



## ２．カスハラ防止施策と現状

- ・ カスタマーハラスメントとは
- ・ 東京都におけるカスハラ防止ガイドライン
- ・ 医療機関や薬局におけるカスハラの問題点
- ・ 薬局におけるカスハラ実態調査結果



# カスタマーハラスメントとは

- 顧客からの不当な言動や要求により、職員が被害を受ける行為
- パワハラやセクハラと同様、深刻な人権侵害
- 医療・薬局現場では特有のストレス背景がある
- 医療機関ではペイシエントハラスメントと言われる

「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が制定され、令和7年4月1日施行

公正かつ持続可能な社会の実現に寄与するため、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、東京都、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に関する施策の基本的な事項を定めた。



# 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）

## 《 抜 粋 》

令和6年12月 東京都策定

### ①カスタマー・ハラスメントの内容に関する事項

- ・ カスタマー・ハラスメントの禁止
- ・ カスタマー・ハラスメントに関連する用語の定義
- ・ カスタマー・ハラスメントの代表的な行為類型
- ・ 顧客等への配慮

### ②顧客等、就業者及び事業者の責務に関する事項

- ・ 顧客等、就業者、事業者の責務

### ③都の施策に関する事項

- ・ 都の責務
- ・ 施策の推進
- ・ 施策の推進プロセス

### ④事業者の取組に関する事項

### ⑤その他 カスタマー・ハラスメントを防止するために必要な事項

# 「カスタマー・ハラスメント」の定義①

(定義)

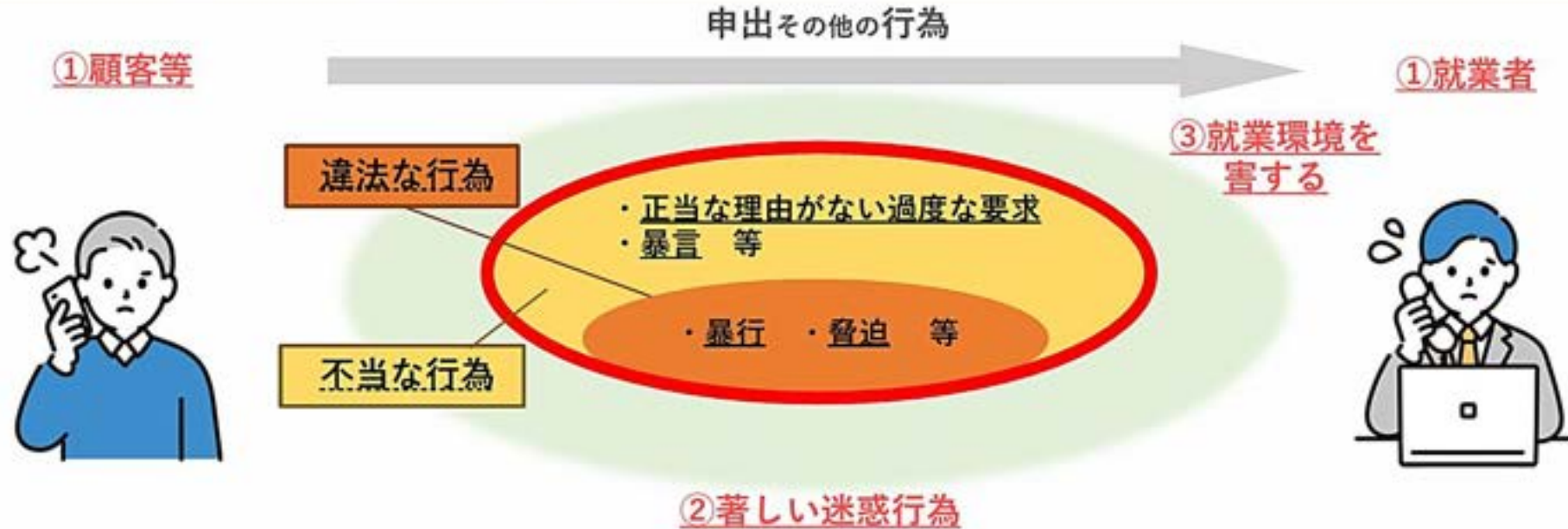
第2条第4号 著しい迷惑行為 暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。

第2条第5号 カスタマー・ハラスメント ①顧客等から就業者に対し、②その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、③就業環境を害するものをいう。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例より

## ○カスタマー・ハラスメントの定義

- 「カスタマー・ハラスメント」とは、①から③までの要素を全て満たすものをという。
- 要素を全て満たさない場合でも、「著しい迷惑行為」そのものは、刑法等に基づき処罰される可能性や、民法に基づき損害賠償を請求される可能性がある点に留意する必要がある。



### ○「著しい迷惑行為」の考え方

#### ■ 「暴行、脅迫その他の違法な行為」について

- 暴行、脅迫、傷害、強要、名誉毀損、侮辱、威力業務妨害、不退去等の刑法に規定する違法な行為のほか、ストーカー行為等の規制等に関する法律（平成12年法律第81号）や軽犯罪法（昭和23年法律第39号）等の特別刑法に規定する違法な行為を指す。
- 顧客等から就業者に対して違法な行為が行われた場合、その時点で直ちに著しい迷惑行為に該当するだけでなく、犯罪として処罰される可能性がある。

#### ■ 「正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為」について

- 客観的に合理的で社会通念上相当であると認められる理由がなく、要求内容の妥当性に照らして不相当であるものや、大きな声を上げて秩序を乱すなど、行為の手段・態様が不相当であるものを意味する。
- 相当性の判断に当たっては、当該行為の目的、当該行為を受けた就業者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該行為が行われた経緯や状況、就業者の業種・業態、業務の内容・性質、当該行為の態様・頻度・継続性、就業者の属性や心身の状況、行為者との関係性など、様々な要素を総合的に考慮することが適当である。
- 以上を踏まえると、正当な理由に基づき、社会通念上相当であると認められる手段・態様による、顧客等から就業者への申出（苦情・意見・要望等）自体は妨げられるものではない。ただし、その後の交渉や話し合いの過程で違法又は不当な行為があった場合、その時点で著しい迷惑行為に該当する可能性がある。

## ■ 「その業務に関して」について

- ・ 「その業務に関して」行われる著しい迷惑行為とは、以下の①又は②に該当する行為を意味する。

### ① 労働時間内の就業者が受けた顧客等からの著しい迷惑行為

- ・ 「労働時間」とは、労働基準法（昭和22年法律第49号）第32条に規定する労働時間のことで、労働者が使用者の指揮命令下に置かれている時間を意味する。労働基準法が適用されない就業者は、その他法令で規定される勤務時間を意味する。

### ② 労働時間外の就業者又は定まった労働時間がない就業者が受けた、その業務遂行に影響を与える顧客等からの著しい迷惑行為

- ・ 「業務遂行に影響を与える」とは、当該行為を受けた就業者の円滑な業務遂行の妨げとなることを意味する。休憩時間や通勤時間など、使用者の指揮命令下に置かれていない時間に受けた行為であっても、「その業務に関して」行われる著しい迷惑行為に該当する可能性がある。

## ○ 「就業環境を害する」の考え方

- 「就業環境を害する」とは、顧客等による著しい迷惑行為により、人格又は尊厳を侵害されるなど、就業者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、就業者が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることをいう。この判断に当たっては、平均的な就業者が同様の状況で当該行為を受けた場合、社会一般の就業者が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じたと感じる行為であるかどうかを基準とすることが適当である。
- 顧客等の要求内容に妥当性がないと考えられる場合でも、就業者が要求を拒否した際にすぐに顧客等が要求を取り下げた場合、就業環境が害されたとは言えない可能性がある。
- なお、顧客等から法人等に対する著しい迷惑行為（例：インターネット上での法人への誹謗中傷など）は、その内容により法人等の経営者や従業員などの就業環境が害されたと言える可能性があるため、法人等に対する著しい迷惑行為も行われるべきでない。

## ○カスタマー・ハラスメントの代表的な行為類型

- 顧客等から就業者に対する行為の中で、カスタマー・ハラスメントに該当する可能性がある代表的な行為類型は、次のとおりである。
- ただし、就業者の業務内容によって顧客等との接し方が異なること、実際に発生した個別事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、行為類型は限定列举ではないことなどに十分留意する必要がある。

### A 顧客等の要求内容が妥当性を欠く

- ・ 顧客等の主張に関して、事実関係や因果関係を踏まえ、根拠のある要求がなされているかを確認する。
- ・ 就業者が提供した商品やサービスに瑕疵・過失がない場合、あるいは全く関係のない主張や要求の場合は、正当な理由がないと考えられる。
- ・ なお、妥当性を欠く主張や要求は、就業者が拒否するなどの対応が可能であることから、カスタマー・ハラスメントに該当するか否かは、次のB又はCに該当する顧客等の行為の有無と併せて判断することが必要である。

| 行為類型                                      | 例                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 就業者が提供する商品・サービスに <b>瑕疵・過失が認められない</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全く欠陥がない商品を新しい商品に交換するよう就業者に要求すること。</li> <li>・ あらかじめ提示していたサービスが提供されたにもかかわらず、再度、同じサービスを提供し直すよう就業者に要求すること。</li> </ul> |
| ② 要求内容が、就業者の提供する <b>商品・サービスの内容とは関係がない</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 就業者が販売した商品とは全く関係のない私物の故障等について就業者に賠償を要求すること。</li> <li>・ 就業者が販売する商品とは全く関係のない商品を販売するよう要求すること。</li> </ul>             |

## B 顧客等の要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当である

- 顧客等の主張に関して、事実関係や因果関係を踏まえ、根拠のある要求がなされていた場合でも、その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を確認する必要がある。
- 例えば、殴る、蹴るなどの違法な暴力行為は直ちにカスタマー・ハラスメントに該当し、その言動が威圧的である場合などは、社会通念上不相当としてカスタマー・ハラスメントに該当する可能性がある。

| 行為類型                   | 例                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 就業者への <b>身体的</b> な攻撃 | <ul style="list-style-type: none"> <li>就業者に物を投げつける、唾を吐くなどの行為を行うこと。</li> <li>就業者を殴打する、足蹴りを行うなどの行為を行うこと。</li> </ul> <p>→ これらの行為は、暴行罪（刑法第208条）、傷害罪（刑法第204条）等にも該当する可能性がある。</p>                                                                                                            |
| ② 就業者への <b>精神的</b> な攻撃 | <ul style="list-style-type: none"> <li>就業者や就業者の親族に危害を加えるような言動を行うこと。</li> <li>就業者を大声で執拗に責め立て、金銭等を要求するなどの行為を行うこと。</li> <li>就業者の人格を否定するような言動を行うこと。</li> <li>多数の人がいる前で就業者の名誉を傷つける言動を行うこと。</li> </ul> <p>→ これらの行為は、脅迫罪（刑法第222条）、恐喝罪（刑法第249条）、名誉毀損罪（刑法第230条）、侮辱罪（刑法第231条）等にも該当する可能性がある。</p> |
| ③ 就業者への <b>威圧的</b> な言動 | <ul style="list-style-type: none"> <li>就業者に声を荒らげる、にらむ、話しながら物を叩くなどの言動を行うこと。</li> <li>就業者の話を遮るなど高圧的に自らの要求を主張すること。</li> <li>就業者の話の揚げ足を取って責め立てること</li> </ul> <p>→ これらの行為は、脅迫罪（刑法第222条）、威力業務妨害罪（刑法第234条）等にも該当する可能性がある。</p>                                                                 |
| ④ 就業者への <b>土下座</b> の要求 | <ul style="list-style-type: none"> <li>就業者に謝罪の手段として土下座をするよう強要すること。</li> </ul> <p>→ これらの行為は、強要罪（刑法第223条）等にも該当する可能性がある。</p>                                                                                                                                                             |

# カスタマー・ハラスメントの代表的な行為類型③

| 行為類型               | 例                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ⑤ 就業者への執拗な（継続的な）言動 | <ul style="list-style-type: none"> <li>就業者に対して必要以上に長時間にわたって厳しい叱責を繰り返すこと。</li> <li>就業者に対して何度も電話をして自らの要求を繰り返すこと。</li> </ul> <p>→ これらの行為は、威力業務妨害罪（刑法第234条）、偽計業務妨害罪（刑法第233条）等にも該当する可能性がある。</p>                                                                                         |
| ⑥ 就業者を拘束する行動       | <ul style="list-style-type: none"> <li>長時間の居座りや電話等で就業者を拘束すること。</li> <li>就業者から店舗等から退去するように言われたにもかかわらず、正当な理由なく長時間にわたって居座り続けること。</li> <li>就業者を個室等で拘束し、長時間にわたって執拗に自らの要求を繰り返すこと。</li> </ul> <p>→ これらの行為は、監禁罪（刑法第220条）、不退去罪（刑法第130条）、威力業務妨害罪（刑法第234条）、偽計業務妨害罪（刑法第233条）等にも該当する可能性がある。</p> |
| ⑦ 就業者への差別的な言動      | <ul style="list-style-type: none"> <li>就業者の人種、職業、性的指向等に関する侮辱的な言動を行うこと。</li> </ul> <p>→ これらの行為は、名誉毀損罪（刑法第230条）、侮辱罪（刑法第231条）等にも該当する可能性がある。</p>                                                                                                                                       |
| ⑧ 就業者への性的な言動       | <ul style="list-style-type: none"> <li>就業者へわいせつな言動や行為を行うこと。</li> <li>就業者へのつきまとい行為を行うこと。</li> </ul> <p>→ これらの行為は、不同意わいせつ罪（刑法第176条）のほか、ストーカー規制法等にも該当する可能性がある。</p>                                                                                                                    |
| ⑨ 就業者個人への攻撃や嫌がらせ   | <ul style="list-style-type: none"> <li>就業者の服装や容姿等に関する中傷を行うこと。</li> <li>就業者を名指しした中傷をSNS等において行うこと。</li> <li>就業者の顔や名札等を撮影した画像を本人の許諾なくSNS等で公開すること。</li> </ul> <p>→ これらの行為は、名誉毀損罪（刑法第230条）、侮辱罪（刑法第231条）等にも該当する可能性がある。</p>                                                               |

## C 顧客等の要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である

- 顧客等の主張に関して、事実関係や因果関係を踏まえ、根拠のある要求がなされ、違法又は社会通念上不相当な行為がない場合であっても、顧客等の要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が不相当となることがあり得る。
- 例えば、商品やサービスの瑕疵を根拠に、顧客等から就業者に対して金銭による賠償や謝罪等を丁寧な口調で要求した場合であっても、その金額が社会通念上著しく高額であったり、正当な理由がない過度な謝罪を要求したりするものであれば、カスタマー・ハラスメントに該当する可能性がある。
- また、顧客等の要求内容が、就業者にとっては不可能な行為であったり、どのように対応すれば良いか分からない抽象的な行為であったりする場合も、カスタマー・ハラスメントに該当する可能性がある。

| 行為類型                  | 例                                                                                                                                  |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 過度な商品交換の要求          | <ul style="list-style-type: none"> <li>就業者が提供した商品と比較して、社会通念上、著しく高額な商品や入手困難な商品と交換するよう要求すること。</li> </ul>                             |
| ② 過度な金銭補償の要求          | <ul style="list-style-type: none"> <li>就業者が提供した商品・サービスと比較して、社会通念上、著しく高額な金銭による補償を要求すること。</li> </ul>                                 |
| ③ 過度な謝罪の要求            | <ul style="list-style-type: none"> <li>就業者に正当な理由なく、上司や事業者の名前で謝罪文を書くよう要求すること。</li> <li>就業者に正当な理由なく、自宅に来て謝罪するよう要求すること。</li> </ul>    |
| ④ その他不可能な行為や抽象的な行為の要求 | <ul style="list-style-type: none"> <li>就業者に不可能な行為（法律を変えろ、子供を泣き止ませろ等）を要求すること。</li> <li>就業者に抽象的な行為（誠意を見せろ、納得させろ等）を要求すること。</li> </ul> |

(適用上の注意)

第5条 この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

## ○顧客等による正当なクレーム

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例より

- 本来、**正当なクレーム**は業務の改善や新たな商品又はサービスの開発につながるものであり、**不当に制限されてはならない**。また、就業者が応対する**顧客等**の中には、障害のある人など、**合理的配慮が必要な人も存在する**。
- **顧客等と就業者とが対等の立場において、相互に尊重することを旨とするという基本理念（条例第3条第2項）の下、次のような権利について十分に配慮する必要がある**。これらの権利は**例示であり、限定列举ではないこと**に十分に留意する必要がある。

### （顧客等の責務）

第7条第1項 顧客等は、基本理念にのっとり、カスタマー・ハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。

第7条第2項 顧客等は、都が実施するカスタマー・ハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例より

### ○顧客等が果たすべき責務

- カスタマー・ハラスメントの**行為者となり得る「顧客等」**に対しては、条例第4条で「何人も、あらゆる場において、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない。」の規定に加え、条例第7条において、その責務を明らかにしている。
- 「**関心と理解を深める**」の考え方として、行為を行う可能性がある顧客等が、カスタマー・ハラスメントが起こる社会的背景や、どのような行為がカスタマー・ハラスメントに該当するかなど、条例を通じて関心と理解を深める必要がある。また、就業環境の悪化や事業活動への悪影響など、カスタマー・ハラスメントがもたらす不利益に対する理解を深める必要がある。
- 「**就業者に対する言動に必要な注意を払う**」の考え方として、顧客等は、顧客等と就業者とが対等の立場であることを前提に、就業者に対する意見や要望の伝え方等を工夫するなど、自らの言動に注意を払うことが求められる。特に、就業者が提供する商品やサービスに瑕疵・過失があった場合であっても、怒りの感情を抑え、落ち着いてその内容を伝えるなど、冷静な姿勢でその改善を要求することが重要である。
- 「**都が実施するカスタマー・ハラスメント防止施策に協力**」の考え方として、顧客等は、カスタマー・ハラスメントの防止に関する都の施策を実効性あるものにするため、これに協力することが求められる。

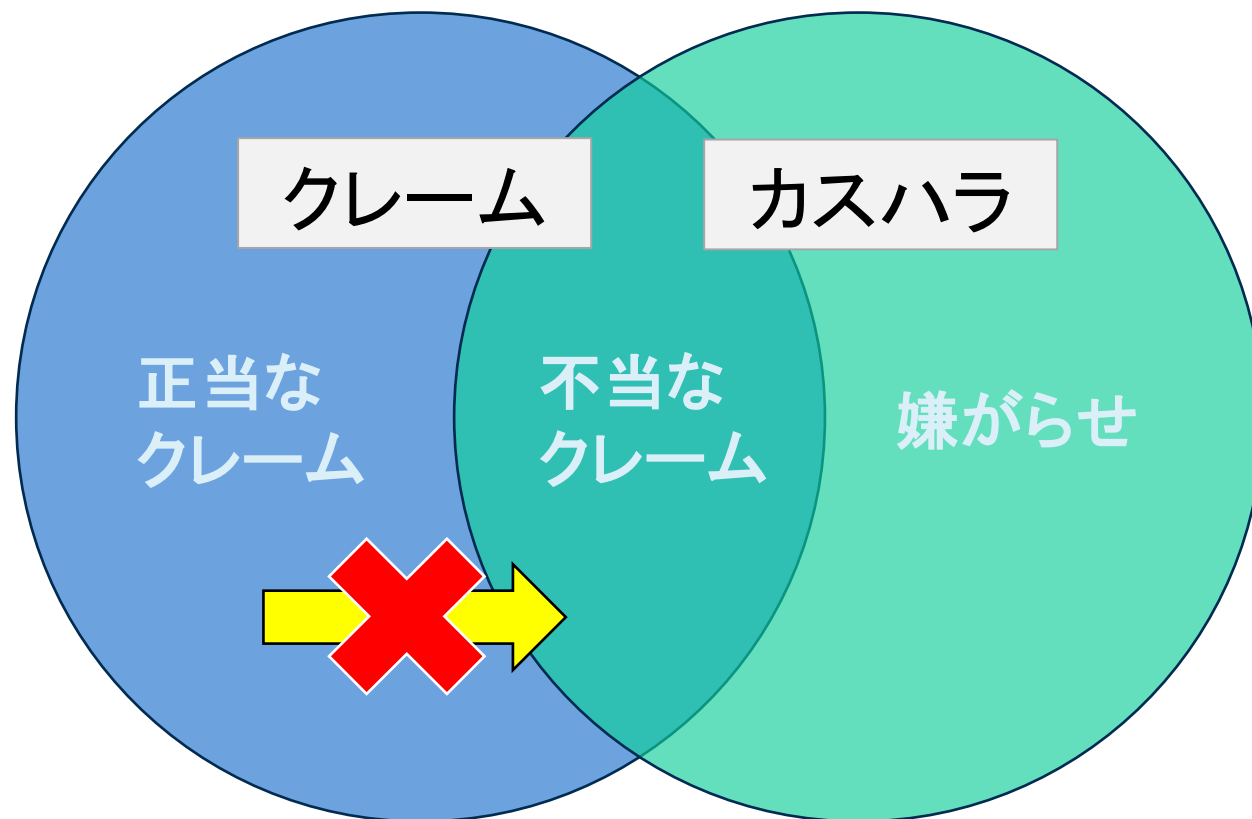
# 医療機関や薬局におけるカスハラの問題点

- 医療機関におけるカスハラの難しい点は、その発生頻度の高さに加え、問題が即座に現場で解決されなければならない点にある。
- 受付スタッフが患者からの暴言を受けた場合、その場で対応が必要な場合が多い。
- 診察中に医師や看護師が患者やその家族から威圧的な態度を取られれば、診療行為そのものに支障をきたす可能性もある。
- 医療現場のカスハラは一刻の猶予も許されない現場対応を求めるため、医療機関の管理職やスタッフがその場しのぎの対応に追われてしまうことが少なくない。
- カスハラは一人の従業員に影響を与えるだけでなく、職場全体に悪影響を及ぼす。例えば、あるスタッフが患者からの無理な要求に屈してしまった場合、その事例が他のスタッフに伝わり、「この職場では自分たちを守ってくれないのではないか」という不安感が広がることがある。このような不安が蓄積すると、職場全体の士気が低下し、離職者が増える要因にもなる。

# 医療機関や薬局におけるカスハラの問題点

- ・ 医療における応召義務の存在も、現場の対応を混乱させる原因
- 医療機関や薬局の多くは、「応召義務、応需義務がある以上、どのような患者でも診療や調剤を拒否できない」と誤解しているケースがある。
- しかし、暴力行為や継続的なハラスメントがある場合には、医療従事者や他の患者の安全を守る観点から診療を拒否することが認められる場合がある。
- このような例外規定を適切に理解し、対応ルールを整備することが、医療機関全体の安定した業務遂行に繋がる。

# カスハラとクレームの違い



カスハラとクレームとの間に明確な線引きがあるわけではなく、クレームの中でも企業や従業員に対して度を越えた要求をするものなどいわゆる「行き過ぎたクレーム」が、カスハラに該当し得ると考えられる。また、カスハラの中には企業への要求を伴わない単なる嫌がらせもある。

## 顧客等からの著しい迷惑行為の内容・行為者（労働者等調査）

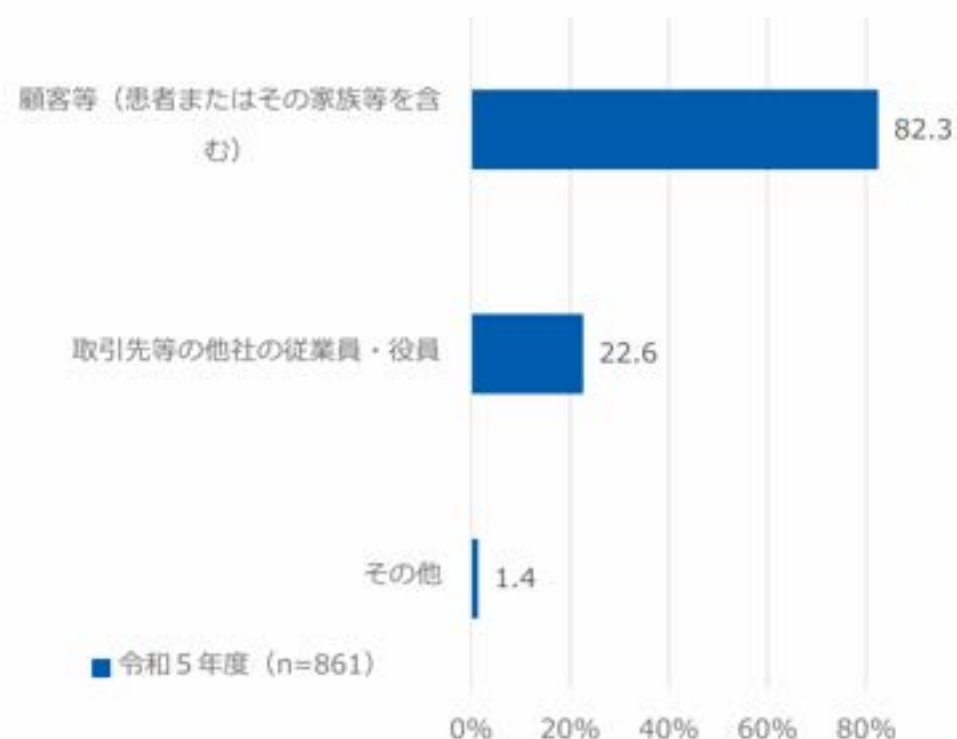
- 労働者が過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容については、「継続的な、執拗な言動」（57.3%）、「威圧的な言動」（50.2%）、「精神的な攻撃」（33.1%）が主な内容である。
- 顧客等からの著しい迷惑行為の行為者については、「顧客等（患者またはその家族等を含む）」（82.3%）が「取引先等の他社の従業員・役員」（22.6%）よりも高い。

顧客等からの著しい迷惑行為の内容



※調査対象：過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験があると回答した者

顧客等からの著しい迷惑行為の行為者



※調査対象：過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験があると回答した者

# カスハラの実態と その影響



# 薬局薬剤師へのカスタマーハラスメント調査結果

東京都薬剤師会 2024年11月9日～11月30日

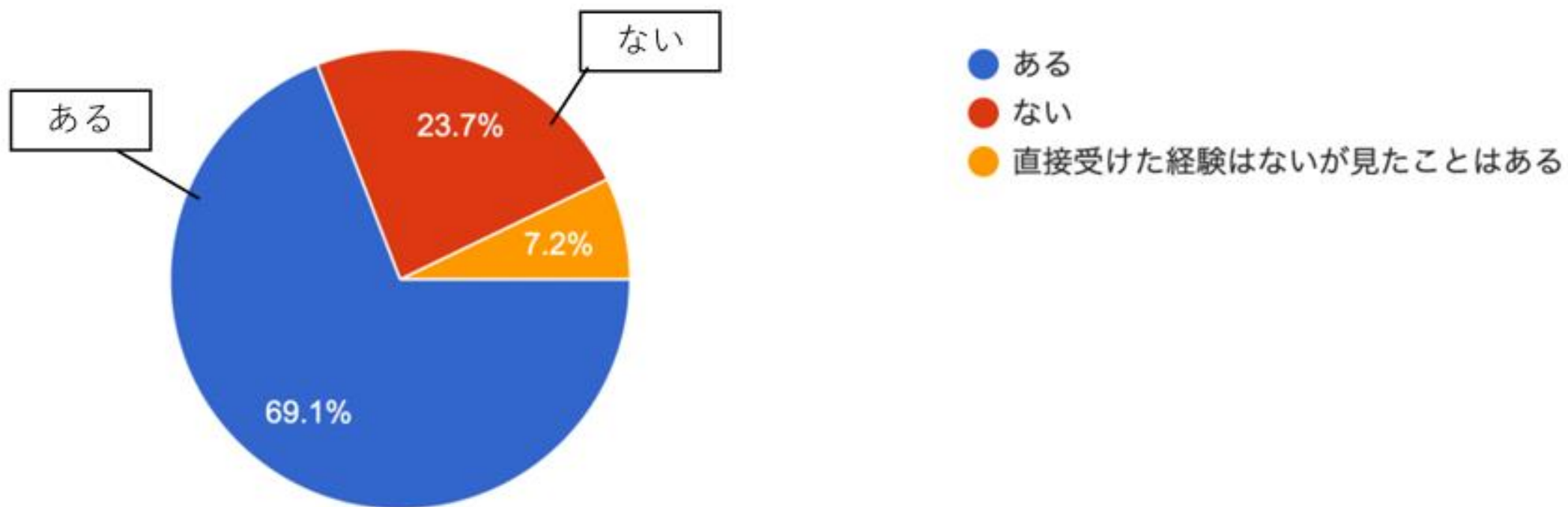
回答数 489件

《抜粋》



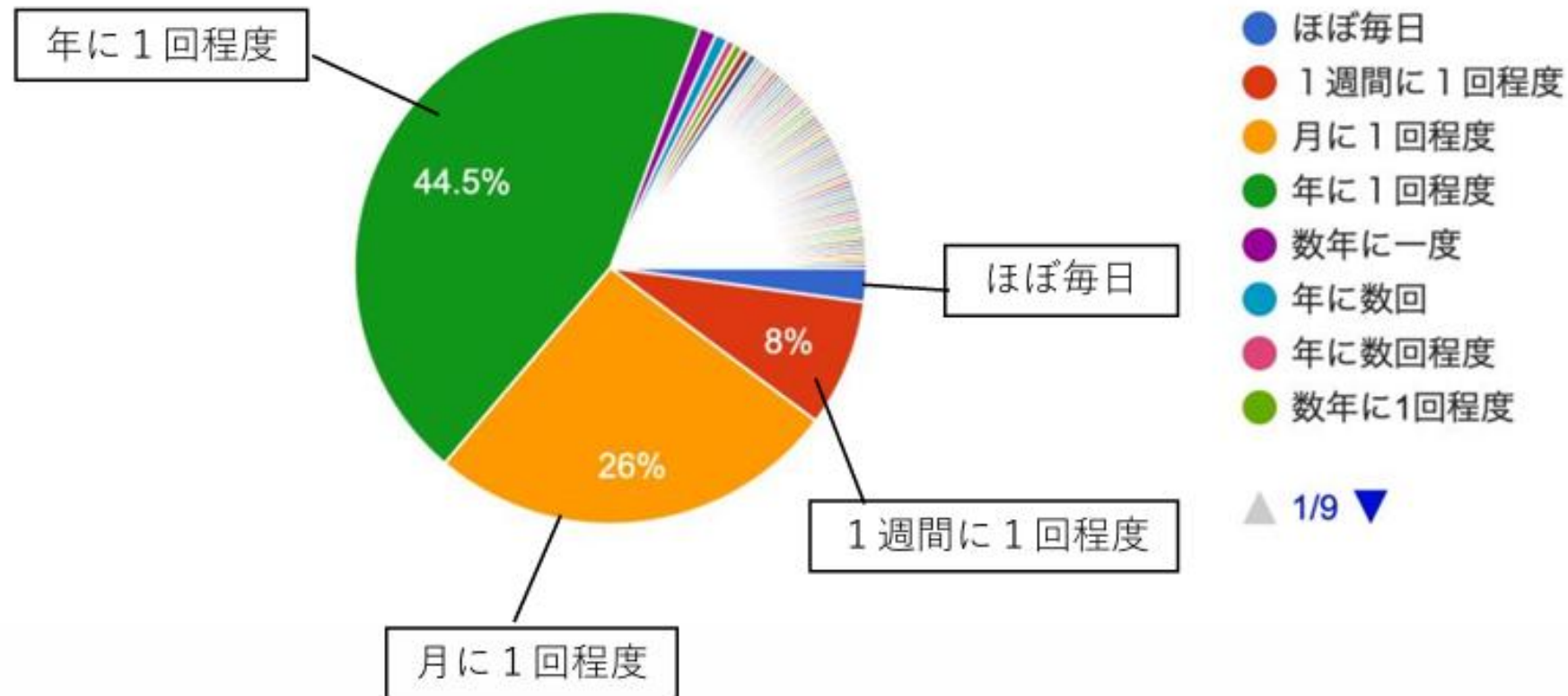
あなたは薬剤師業務中に顧客・またはその家族から **カスタマーハラスメント**を受けたことがありますか？

489 件の回答

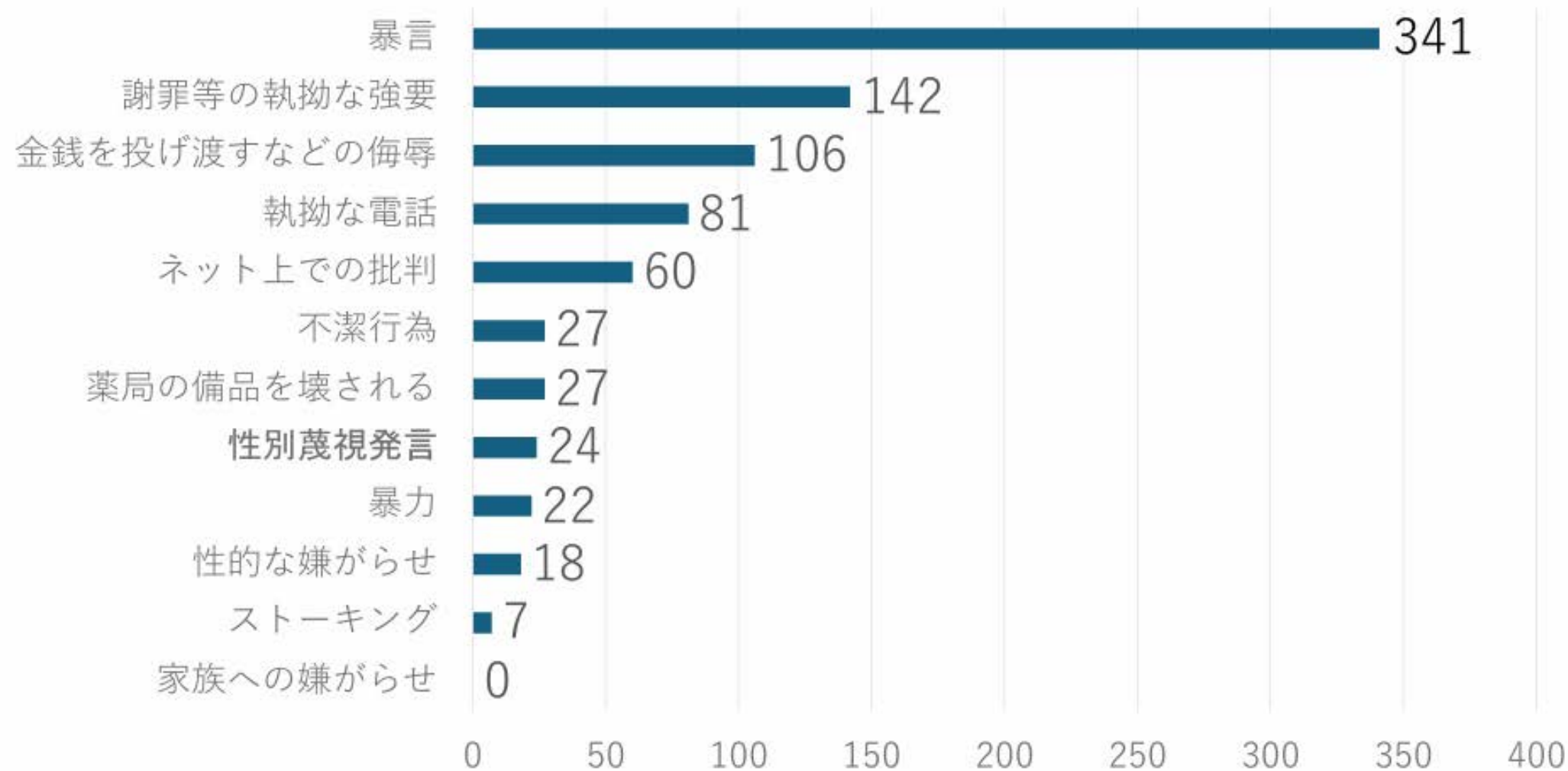


あなたは薬剤師業務中に顧客または顧客の家族からどの程度の頻度でカスタマーハラスメント行為を受けたり、目にしたりしますか？

373 件の回答

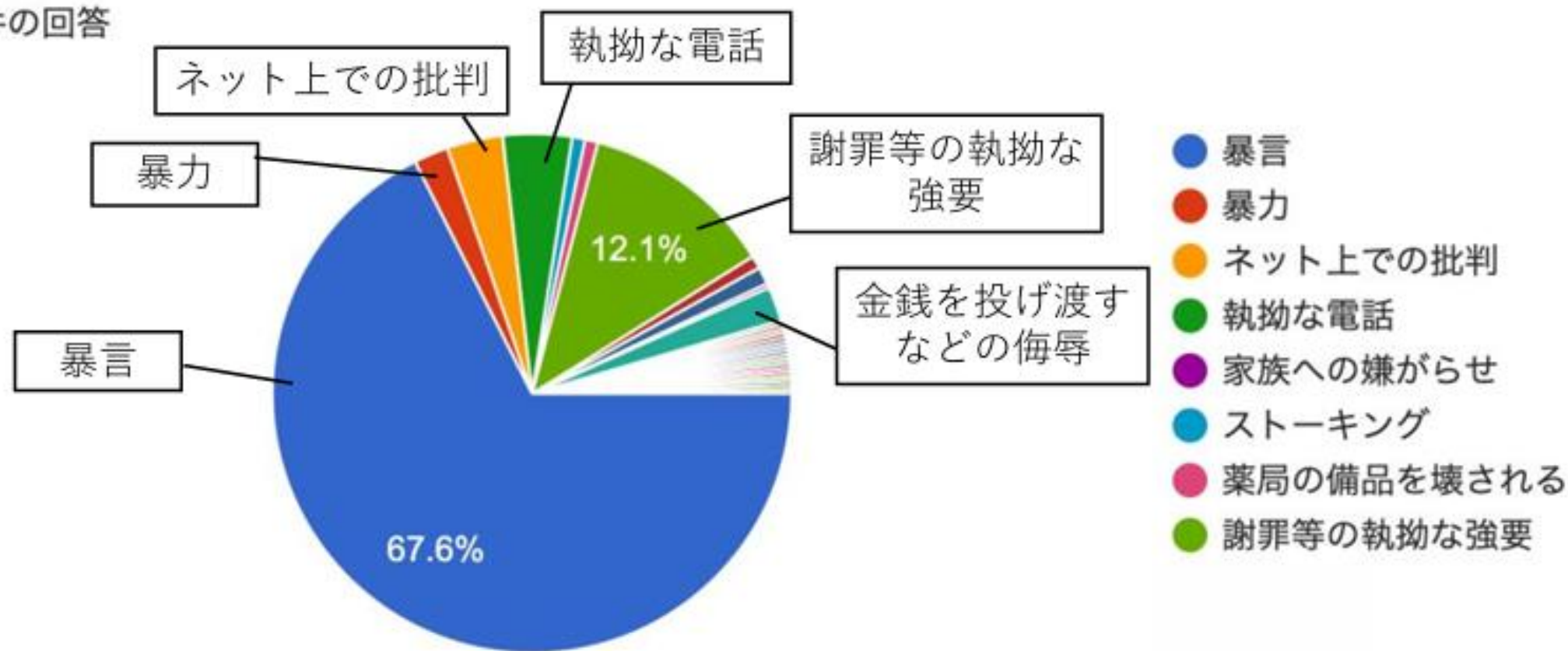


今まで受けた経験のあるカスタマーハラスメント行為を教えてください（複数選択可）  
373件の回答



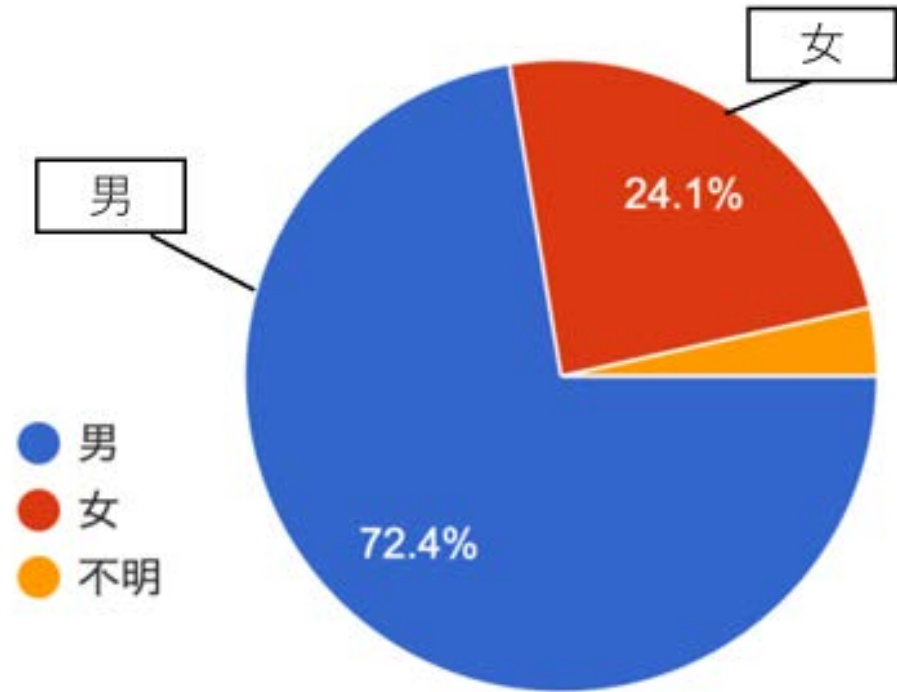
## その中で一番傷ついたカスタマーハラスメント行為を教えてください

373 件の回答



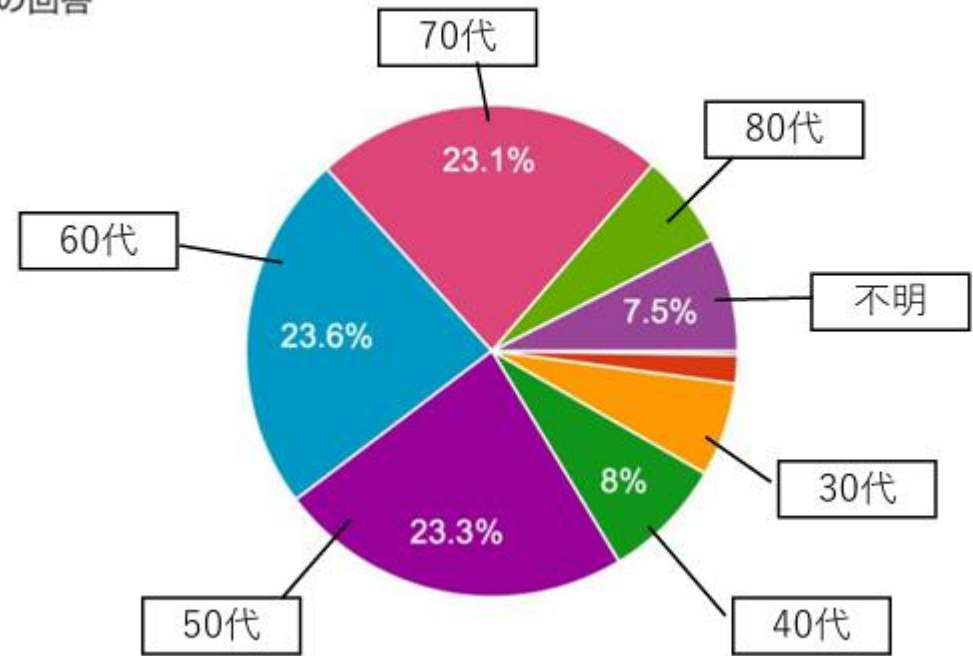
相手の性別について教えてください

373 件の回答

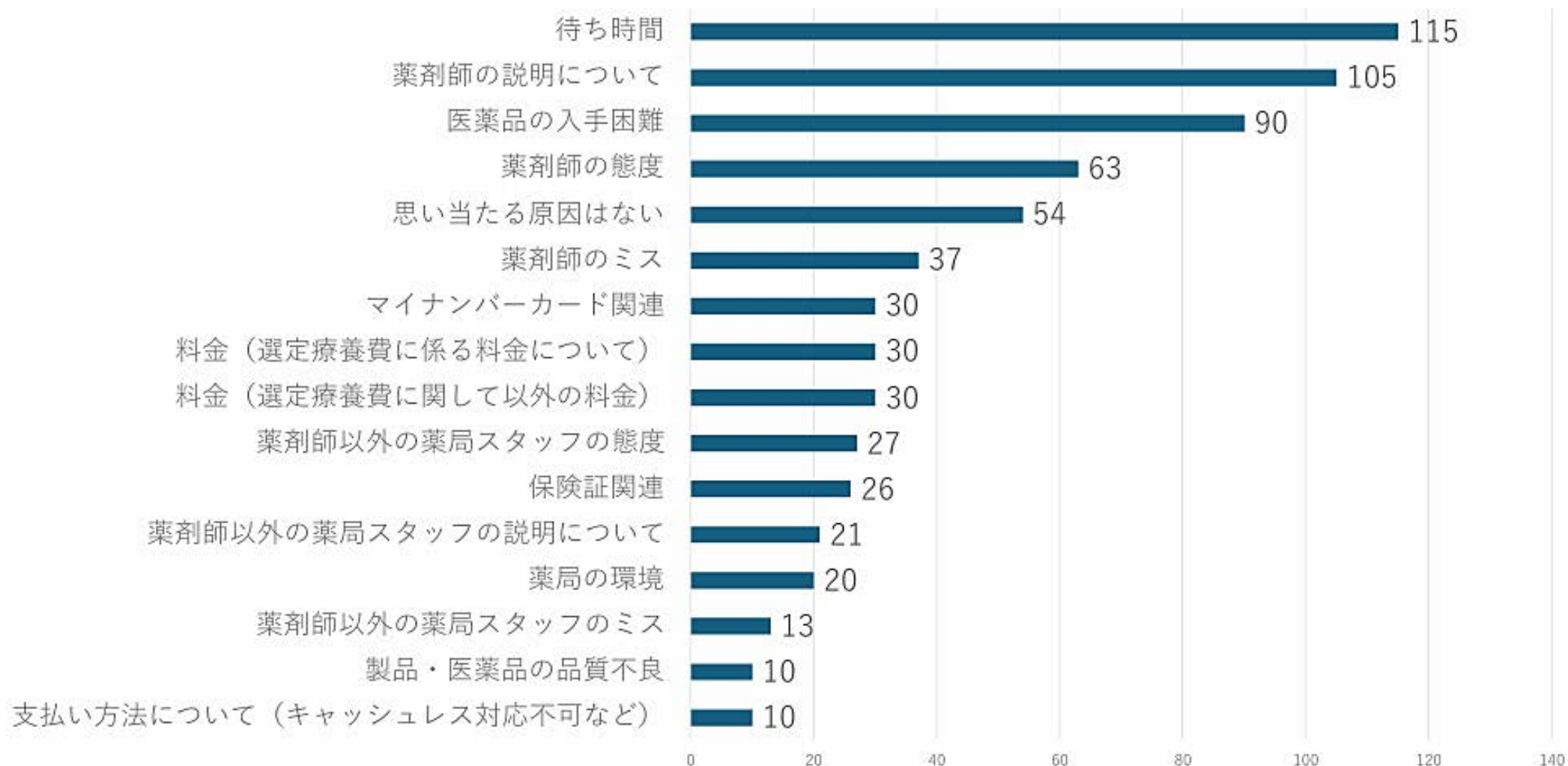


相手の年代について教えてください

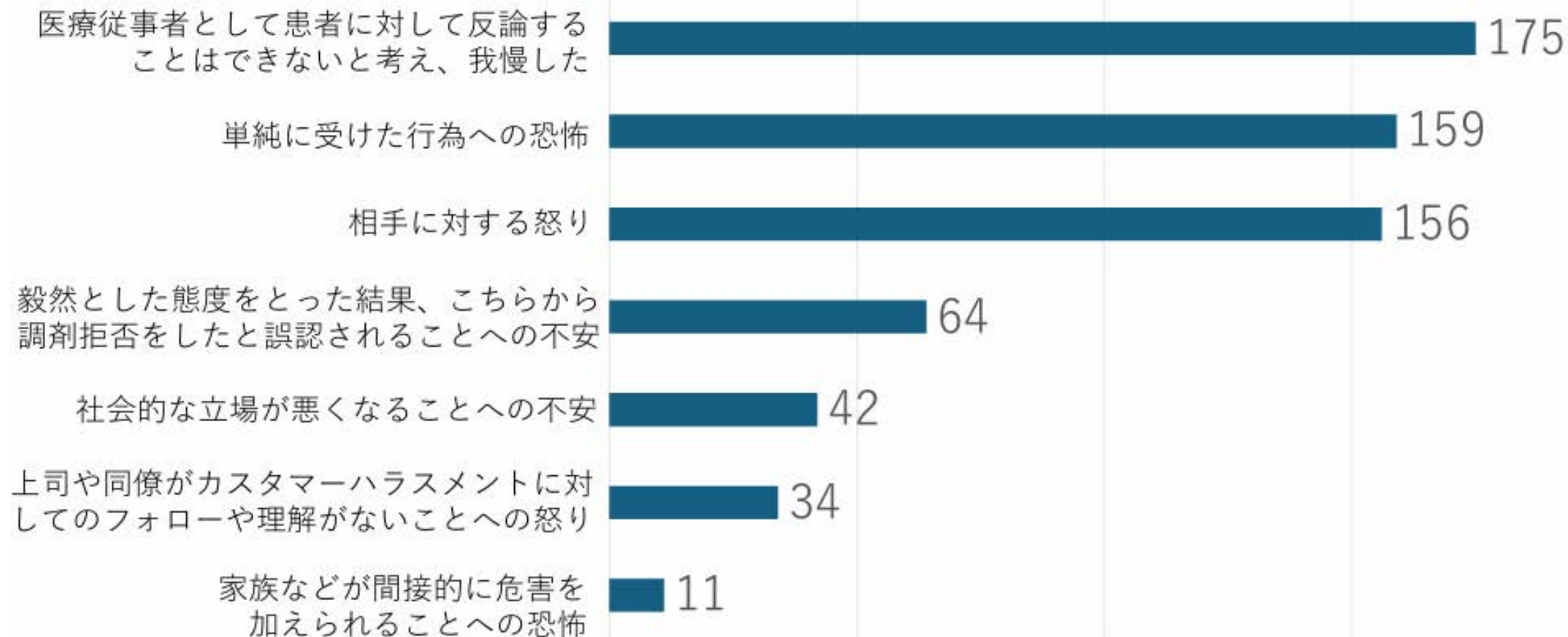
373 件の回答



## カスタマーハラスメントのきっかけは何でしたか？（複数選択可） 373件の回答



カスタマーハラスメントを受けている時の心境に一番近いものはどれですか？（複数選択可）  
373件の回答

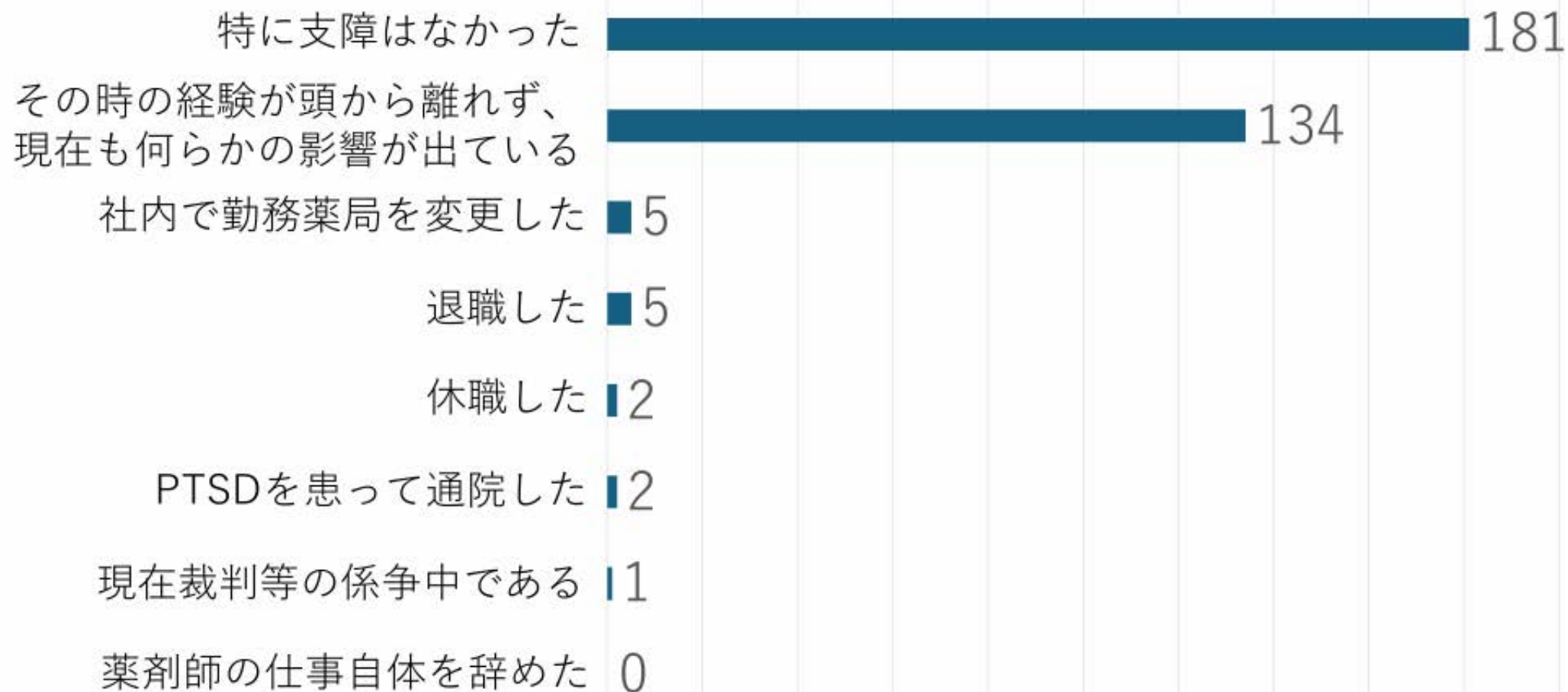


カスタマーハラスメントを受けている時の心境に一番近いものはどれですか？（複数選択可）  
373件の回答

自由意見（抜粋）

- 理不尽さ
- 次回来局時の対応の**不安**
- **存在を否定**されたような気持ちになった
- **廃業**を考えるくらい辛い、実際考えている
- いつになったら解放されるのかといった、**諦め、疲労**
- たまたま来店していた**他の患者に対する心配と申し訳なさ**
- 薬局の業務内容への無理解に対する**無念さ**
- **家族などが間接的に危害**を加えられることへの**恐怖**
- こちらが悪くない場合でも**調剤拒否できないという法律の不備への不満**

カスタマーハラスメントを受けた後、どのような影響や支障が出ましたか？（複数選択可）  
373件の回答



カスタマーハラスメントを受けた後、どのような影響や支障が出ましたか？（複数選択可）  
373件の回答

自由意見（抜粋）

- 過度のストレスを感じ、**下血があった**
- 上司に**休職を相談した**
- 薬局の近辺を**夜間一人で歩くのが怖かった**
- 廃業も視野にいれ、**転職活動をしている**
- **職場を変えた**
- **人が怖くなった**
- **家を引っ越した**
- 電話対応時、**薬剤師名**を伝えていたがやめた
- **管理薬剤師の職を辞した**

過去のハラスメント経験が現在も業務に  
影響を残していると回答された件数

**全回答 4 8 9 件中 1 3 4 件（2 7 . 4 %）**

出荷調整などの医薬品流通に起因するもの **1 2 例**  
（そのうち 1 例が**休職**につながっている）

選定療養の制度に起因するもの **5 例**

マイナンバーカードに起因するもの **3 例**

薬局業務におけるカスタマーハラスメント発生時の対応事例に係る  
アンケート調査結果報告

日本薬剤師会 総務委員会

◆調査概要

調査内容：薬局業務においてカスタマーハラスメント行為が発生し、調剤の対応が困難だった事例

調査対象：日本薬剤師会 会員

調査対象期間：令和6年3月1日～アンケート回答日までの約1年間

回答期間：令和7年2月26日（水）～3月16日（日）まで

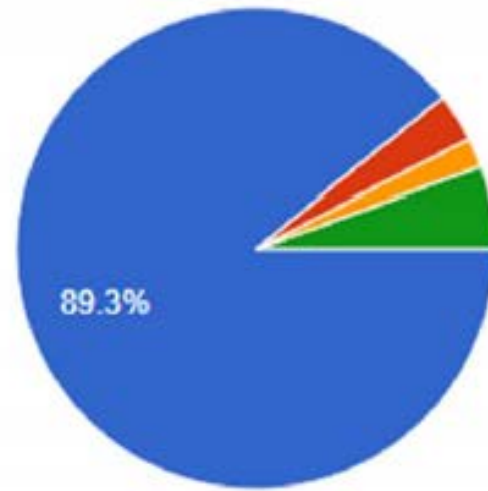
回答数：1,566件

＜＜抜粋＞＞

[https://www.nichiyaku.or.jp/files/co/pr-activity/press/20250619\\_01.pdf](https://www.nichiyaku.or.jp/files/co/pr-activity/press/20250619_01.pdf)

問1 カスタマーハラスメントが発生した場面について

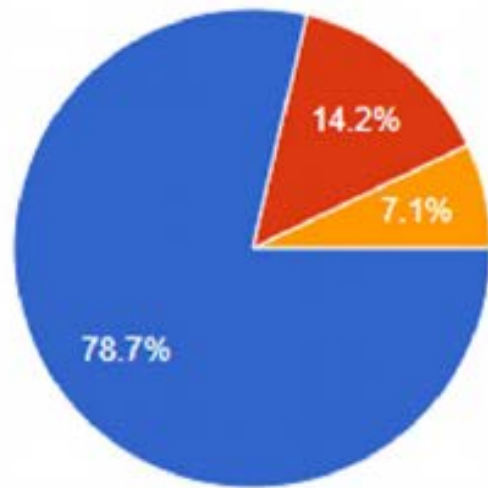
1,566 件



- 1. 処方箋応需 (外来) 1,398 件 (89.3%)
- 2. 在宅 51 件 (3.3%)
- 3. 販売 31 件 (2.0%)
- 4. その他 86 件 (5.4%)
- その他の主な内容  
電話, 店舗駐車場

問2 カスハラ被害を受けた方について

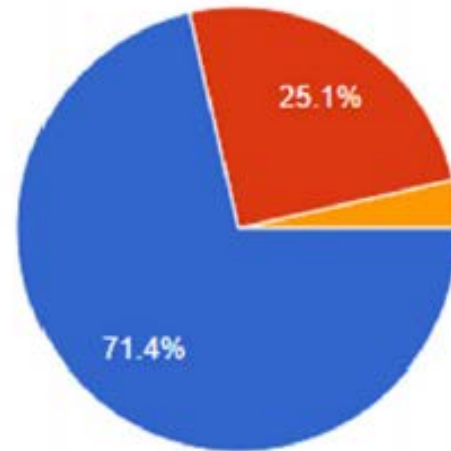
1,566 件



- 1. 薬剤師 1,232 件 (78.7%)
- 2. 非薬剤師の従業員 223 件 (14.2%)
- 3. その他 111 件 (7.1%)
- その他の主な内容  
ケアマネージャー, 法人代表者, 店舗責任者

問4 カスハラに該当する行動をはたらいた者（加害者）の性別

1,566 件

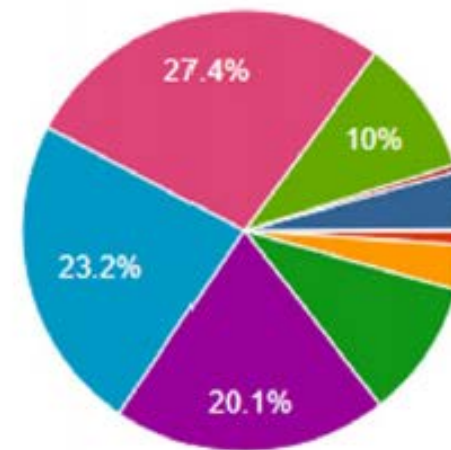


|       |                 |
|-------|-----------------|
| 1. 男性 | 1,118 件 (71.4%) |
| 2. 女性 | 393 件 (25.1%)   |
| 3. 不明 | 55 件 (3.5%)     |

問5 カスハラに該当する行動をはたらいた者（加害者）の年齢

1,566 件

(回答数 降順)



|         |               |
|---------|---------------|
| 1. 70 代 | 429 件 (27.4%) |
| 2. 60 代 | 364 件 (23.2%) |
| 3. 50 代 | 314 件 (20.1%) |
| 4. 40 代 | 158 件 (10.1%) |
| 5. 80 代 | 157 件 (10.0%) |
| 6. 30 代 | 52 件 (3.3%)   |
| 7. 20 代 | 16 件 (1.0%)   |
| 8. 90 代 | 8 件 (0.5%)    |
| 9. 不明   | 68 件 (4.4%)   |

## 問 6 カスハラに該当する行動をはたらいた者（加害者）の行動（複数回答可）

（回答数 降順）

|                     |               |
|---------------------|---------------|
| 1. 大声, 暴言, 脅迫的言動    | 974 件 (62.2%) |
| 2. 過剰, 不当な要求        | 657 件 (42.0%) |
| 3. 不当なクレーム (調剤や販売等) | 495 件 (31.6%) |
| 4. 長時間の拘束           | 437 件 (27.9%) |
| 5. 人格否定, 侮辱的言動      | 436 件 (27.8%) |
| 6. 対応拒否 (聞き取り・指導等)  | 273 件 (17.4%) |
| 7. 不払い              | 54 件 (3.4%)   |
| 8. 待ち伏せ, つきまとい      | 35 件 (2.2%)   |
| 9. その他              | 139 件 (8.9%)  |

### ●その他の主な内容

暴力（叩く, 殴る, 服をつかむ, 物を投げる, つばを吐く）, 目の前で自殺未遂, お金を投げる,  
インターネット上への悪評の書き込み, セクシャルハラスメント

## 問7 カスハラに該当する行動をはたらいた者（加害者）が行為に至った要因（複数回答可）

（回答数 降順）

- |                   |              |
|-------------------|--------------|
| 1. 行為に至った者の一方的な感情 | 753 件（48.3%） |
| 2. 待ち時間の長さ        | 265 件（17.0%） |
| 3. 医薬品の在庫不足       | 242 件（15.5%） |
| 4. 従業員の接客対応       | 240 件（15.4%） |
| 5. 金銭的負担          | 148 件（9.5%）  |
| 6. 不明             | 128 件（8.2%）  |
| 7. その他            | 365 件（23.4%） |

### ●その他の主な内容

マイナ保険証に対する操作理解不足，精神疾患，後発医薬品への嫌悪感，医師に対する不満，  
処方箋の期限切れ，法律への不理解

## 問9 対応に要した時間はどれくらいでしたか

1,566 件

(回答数 降順)

|            |               |
|------------|---------------|
| 1. 30 分未満  | 806 件 (51.5%) |
| 2. 60 分未満  | 365 件 (23.3%) |
| 3. 120 分未満 | 137 件 (8.7%)  |
| 4. 1 週間以上  | 90 件 (5.7%)   |
| 5. 1 日以上   | 59 件 (3.8%)   |
| 6. 300 分未満 | 40 件 (2.6%)   |
| 7. その他     | 69 件 (4.4%)   |

### ●その他の主な内容

2 週間, 3 週間, 1 か月, 2 か月, 4 か月, 半年, 1 年, 2 年, 毎日 1 時間以上

3 年間毎日電話が続いている, 1 回 10 分程度の電話が 1 日に 10 回以上

## 問 10 カスタマーハラスメントにおけるご意見, 本会への要望等

(以下、すべての意見・要望をカテゴリごとに分類・要約して記載)

### 【1. 調剤拒否の権利・法整備の必要性】

#### 主な意見：

- 薬局にも調剤拒否権を明確に与えてほしい
- 応需義務（応召義務）の見直し、廃止を希望
- 医師にできて薬剤師にできないのはおかしい
- 調剤拒否の正当な理由を具体的に提示してほしい
- 調剤拒否・出禁対応を合法化すべき
- 応需義務の例外規定を整備してほしい
- 拒否できるケースの明確なラインを法令で示してほしい
- 応需義務があるためにスタッフが委縮している

### 【2. カスタマーハラスメントの実態・対策の必要性】

#### 主な意見：

- 高圧的・暴力的・暴言を繰り返す患者に苦しめられている
- 中高年男性のハラスメントが特に多い
- 若手・女性職員へのセクハラまがいの行為がある
- 調剤拒否ができないことでクレームやストレスが蔓延
- ハラスメントが原因で退職者や体調不良者が出ている
- 心理的安全性や身の安全が最優先されるべき

### 【3. 社会的啓発・ポスターや掲示・広報の希望】

#### 主な意見：

- カスハラを許さない姿勢を明確にする掲示物が欲しい
- 「カスハラがあった場合は調剤をお断りします」などの文書例が欲しい
- 薬局・薬剤師への理解が社会的に足りない
- メディア等での広報活動を薬剤師会主導で行ってほしい
- 「薬局＝サービス業」ではなく医療機関であることを強調してほしい

### 3 . 医 療 機 関 ・ 薬 局 で の 対 策

- カスハラを未然に防ぐ対策を講じる
- カスハラが発生した場合に備える
- 従業員・組織を守る観点が重要



# 医療機関・薬局におけるカスハラ対策

## 1) 組織的な対応体制の整備

- 対応マニュアルの作成：発生時の初期対応、報告ルート、対応の切り替え（1次→2次対応）を明確にする。
- 責任者の配置：カスハラ対応専任者や管理者を定め、現場対応の最終判断を任せる。
- 被害記録の徹底：日時・内容・対応内容を記録し、再発時に活用できるようにする。

## 2) 職員教育・研修

- カスハラの定義と範囲を共有（「我慢すべき」と思い込まない）
- 対応スキルの習得：クレームとハラスメントの見分け、対応の言い回し  
（例：「恐れ入りますが」「薬の処方は医師の判断です」など）
- ロールプレイ研修：実際のシチュエーションを模した訓練を定期的実施

## 3) 物理的・制度的対策

- 受付カウンターの仕切りや防犯カメラの設置
- 掲示物による抑止：「職員への暴言・迷惑行為には退店をお願いすることがあります」
- 警察・弁護士との連携準備：悪質なケースへの通報体制を整備

# 事業主が整備すべきカスハラ対応策

## 1. 対応マニュアルの作成・運用

- ・薬局や医療の現場ではカスハラが日常的に発生しやすい状況のため、施設ごとに具体的な対応マニュアルを作成し、職員が適切に対処できるよう備えておく。

## 2. カスハラ対策の基本方針の策定

- ・薬局や医療機関では、カスハラに対する基本方針を策定し、ウェブサイトなどで方針を公開し、明確にすることで、従業員の安心感を高めるとともに、組織の姿勢を社会に示す。

## 3. 従業員の安全確保と相談窓口の設置

- ・カスハラ被害を受けた従業員が適切な支援を受けられるよう、相談窓口の設置しておく。
- ・弁護士や社会保険労務士と連携し、法的助言を得られる体制を整えることも必要。医療・福祉の現場では、従業員が単独で対応することが多いため、サポート体制の構築が従業員の安心や働きやすさにも直結する。

## 4. 外部機関の活用

- 厚生労働省や自治体が提供する支援策を活用し、カスハラ防止のための情報提供や研修を実施することが有効。特に、事例を基にした対策研修を行うことで、従業員の対応力を向上させることが可能。
- 薬局や医療・介護施設では、多職種連携によるサービス提供も頻繁に行われるため、企業内に留まらない情報共有も重要。

## 5. 法的措置の活用

- 悪質なカスハラに対しては、警察への通報や弁護士を通じた対応を検討することも選択肢の一つ。
- 毅然とした対応が、従業員が安心して業務に従事できる環境づくりにつながる。

## カスハラによる影響

- ・メンタル不調・離職リスクの増加
- ・他患者への対応遅延・医療安全リスク
- ・職場全体の士気低下と業務効率悪化

## 法的視点と保護

- ・刑法：脅迫罪・暴行罪などが適用されうる
- ・民法：精神的苦痛に対する損害賠償請求も可能
- ・労働安全衛生法：職場の安全配慮義務に基づく対応が必要

## 初期対応の基本

- 冷静・丁寧だが毅然とした対応を
- 記録の徹底（日時・内容・関係者）
- 早めの相談とチーム対応
- 一人で抱え込まないこと

## 避けるべき対応

- 必要以上の謝罪や過度な譲歩
- 曖昧な対応・自己判断
- 怒りに対する感情的反応

## 組織内マニュアルの整備、周知

### カスハラ対応フローの作成、活用

- ① 事案の把握：対応中に不当要求・暴言等を受けた場合は即記録
- ② 管理者へ報告：対応責任者に速やかに伝達（口頭＋記録）
- ③ 対応方針の決定：管理者が状況を評価し対応（中止判断含む）
- ④ 必要に応じた外部連携：警察・弁護士・労働局への相談
- ⑤ 事後対応：メンタルケア、記録保管、再発防止策検討

## 職員教育の徹底

# ロールプレイ・ケーススタディによる教育

- ケース①：患者からの暴言
  - 役割：薬剤師、管理者、患者に分かれて再現・対応を練習
- ケース②：薬の変更に対する不満
  - 初期対応・記録・報告の流れを体験
- 振り返り：良かった点・改善点を共有し、対応力を高める

# 相談窓口の設置・案内と再発防止策

## 【相談窓口】

- ・ 職場内：〇〇部門／管理者／カスハラ対応責任者
- ・ 外部支援：産業医、EAP、法律相談窓口など

\*EAPとは「Employee Assistance Program（従業員支援プログラム）」の頭文字をとった略語で、従業員のメンタルヘルス対策として精神的・身体的不調のケアを行うプログラムのこと

## 【再発防止策】

- ・ 研修の定期実施とマニュアルの見直し
- ・ 実際の事例を共有し、組織全体での学びへ
- ・ 従業員の声を吸い上げる仕組みづくり

★ この薬局は、カスハラに対して毅然と対応することを、明確に意思表示する ⇒抑制効果がある。

- ・ 来局者の目にとまる場所にカスハラ防止啓発ポスターを掲示する。
- ・ デジタルサイネージなどを活用し、動画や静止画等でカスハラ禁止を啓発する。

カスハラが許されない理由とその影響についての情報を提供し、教育的メッセージを通じて、顧客が従業員に対して適切な振る舞いを心がけるよう促す。

このような言動・行為は  
**カスタマーハラスメントに  
該当する可能性があります!**

大声・暴言  
脅迫的な言動

過剰・不当  
な要求

長時間の拘束  
まちぶせ  
つきまとい

人格の否定  
侮辱的言動

**お互いに尊重される社会を目指して**

厚生労働省は、カスタマーハラスメント被害の防止対策を強化しています。  
行為によっては、傷害罪、強要罪、名誉毀損罪などの犯罪に該当する可能性があります。  
東京都カスタマー・ハラスメント防止条例 Q&A より

公益社団法人  
**日本薬剤師会**  
Japan Pharmaceutical Association

# カスハラを受けたときの対応ステップ

| ステップ        | 内容                                            |
|-------------|-----------------------------------------------|
| ①傾聴・冷静な対応   | 相手の話を遮らず、事実確認を行う。「ご不快なご気持ち、お察しいたします」など冷静な共感表現 |
| ②線引き・注意喚起   | 「これ以上は対応いたしかねます」「業務に支障が出るためご退店をお願いします」        |
| ③2次対応への引き継ぎ | 管理者や他スタッフに交代、必要に応じて奥の部屋へ誘導など                  |
| ④記録・報告      | 対応記録の作成（フォーマット化がおすすめ）                         |
| ⑤事後ケア       | 対応者のメンタルサポート、再発防止の共有                          |

# まとめ

- ハラスメントは、しない、させない風土、環境づくりが重要
- 組織でハラスメントに備えた対策を整備し、従業員の教育、周知を実施
- 従業員の安全確保と組織としての対応方針を明確に示すこと



ご清聴ありがとうございました

