日薬発第１８７号
令和８年９月３０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

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

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

※本マニュアルは現時点では暫定版であり、今後、検討会等での議論を踏まえ、内容の精査・充実を図った上で、改めて周知する予定です。

令和8年9月

公益社団法人　日本薬剤師会

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

内容

1 はじめに.....2

2 カスタマーハラスメントの基本的な考え方.....3

3 薬局における基本方針・相談対応体制等.....8

4 カスタマーハラスメント発生時の具体的な対応.....11

5 行為別・場面別の対応例.....16

6 カスタマーハラスメント発生後の対応.....18

7 薬局においてトラブルにつながりやすいケース.....19

1 はじめに

1-1. 作成の背景・目的

令和7年6月、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号、以下「労働施策総合推進法」という。）が改正され、カスタマーハラスメント対策に係る雇用管理上の措置を講ずることが事業主の義務とされた。

さらに、「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、以下「指針」という。）が定められ、令和8年10月1日から適用されることとなった。

薬局は、患者・利用者に対して医薬品を適切に提供するとともに、薬学的知見に基づく情報提供や服薬指導等を行う、地域における医療提供体制の重要な一翼を担っている。しかしその一方、医療保険制度・自己負担金等の複雑な制度や医薬品の供給不足など薬局側だけでは解決の難しい状況、また患者情報の評価や疑義照会などの薬剤師業務が患者側から見えにくい背景などから、薬局現場に苦情や強い要求が寄せられ、その一部はカスタマーハラスメントに発展することがある。

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。

本マニュアルは、労働施策総合推進法・指針への対応とともに、カスタマーハラスメントに薬局従事者が統一的かつ適切に対応でき、薬剤師が安心して専門業務を実施できる環境整備につなげることを目的として作成した。なお、カスタマーハラスメントが起きる背景には、患者・薬局利用者の状況や、薬局・薬剤師との関係性などが様々に関連するため、発生事象と解決策が一律にパターン化できるものではないことに留意しつつ、その防止や実際に発生した際に組織として適切に対応することができるよう、基本的な考え方や事例等を示すものである。

2 カスタマーハラスメントの基本的な考え方

2-1. カスタマーハラスメントとは

出典：「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）より一部抜粋

２ 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

（1）職場におけるカスタマーハラスメントは、職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される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から③までの要素を全て満たすものをいう。

なお、顧客等からの苦情の全てが職場におけるカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらない。

また、障害者から労働者に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないことに留意が必要である。

加えて、職場におけるカスタマーハラスメントには、店舗及び施設等において対面で行われるもののみならず、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれるものである。

（2）「職場」とは、事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれる。取引先の事務所、取引先と打合せをするための飲食店、顧客の自宅等であっても、当該労働者が業務を遂行する場所であればこれに該当する。

職場とは、薬局だけでなく在宅業務を遂行する場所として、患者宅も含む。

（3）「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。

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を受ける者についても、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和 60 年法律第 88 号）第 47 条の4の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第 33 条第1項及び第 34 条第2項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、3⑴の配慮及び4の措置を講ずることが必要である。

なお、法第 33 条第2項、第 36 条第2項及び第 37 条第2項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場におけるカスタマーハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。

（4）「顧客等」とは、顧客（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある潜在的な顧客も含む。）、取引の相手方（今後取引する可能性のある者も含む。）、施設の利用者（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等の施設を利用する者をいい、今後利用する可能性のある者も含む。）その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者を指し、例えば、以下の者等が含まれる。

- 事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者
- 事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者
- 取引先の担当者
- 企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者
- 施設・サービスの利用者及びその家族
- 施設の近隣住民

顧客等とは、患者だけでなく、患者の家族、介護者、薬局の取引先も含む。

（5）「その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた」言動とは、社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指す。

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、当該言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）との関係性等）を総合的に考慮することが適当である。また、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ることに留意が必要である。加えて、社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、事業主又は労働者の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあることにも留意する必要がある。

社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例としては、以下のイ及びロのものがあるが、個別の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、また、イ及びロに掲げるものは限定列挙ではないことに十分留意し、4⑵ロにあるとおり広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要である。

イ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

① そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求

・ 性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。

② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。

③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

・ 契約金額の著しい減額の要求をすること。

④ 不当な損害賠償要求

・ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

ロ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

・ 物を投げつけること。

・ わざとぶつかること。

・ つばを吐きかけること。

② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

・ 店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。

・ SNS等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。

・ 労働者の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。

・ 土下座を強要すること。

・ 盗撮や無断での撮影をすること。

・ 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。

（6）「労働者の就業環境が害される」とは、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である。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも、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、就業環境を害する場合があり得る。

2-2.「正当な苦情」と「カスタマーハラスメント」

重要なことは、「要求の内容が正当か」と「要求を伝える手段・態様が相当か」を分けて考えることである。正当な苦情や相談については、カスタマーハラスメントと決めつけることなく、患者・利用者の申し出に対して誠実に対応する。

2-3. 判断に当たっての基本的な視点

患者・利用者からの苦情や意見に対しては、まずその内容を丁寧に確認し、誠実に対応する。

そのうえで、カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断に当たっては、以下の事項を含む諸事情を総合的に考慮する。

① 要求の内容・目的

薬局の業務・サービスと関係する要求か、要求に理由があるか、著しく困難・不可能な要求や不当な金銭要求となっていないか。

② 言動の手段・態様

暴言、大声、威嚇、脅迫、侮辱、人格否定、身体的接触等が行われていないか。

③ 頻度・継続性

同じ要求が繰り返されていないか、長時間に及んでいないか、繰り返し電話等が行われていないか。

④ 言動が行われた経緯・状況

どのような経緯でその言動に至ったのか、薬局側の説明や対応に問題がなかったか。

⑤ 業務への影響

調剤業務、服薬指導、他の患者への対応等に支障が生じていないか

⑥ 従事者への影響

従事者が恐怖を感じている、強い精神的負担を受けている、業務継続が困難となっている等の状況がないか

⑦ 患者・利用者の個別事情

疾患、認知機能、障害、その他の心身の状態、服薬状況等、言動の背景に配慮すべき事情がないか

2-4. 薬局におけるカスタマーハラスメントの特徴

薬局におけるカスタマーハラスメントは、一般的な暴言・暴力等に限らず、薬局業務そのものに起因するトラブルが発端となり、カスタマーハラスメントに発展する場合があることにも配慮する必要がある。

2-5. 患者・利用者の状況への配慮

患者・利用者の疾患、認知機能、障害、心身の状態等が言動に影響している場合には、その事情に配慮する。

また、障害のある患者・利用者等に対しては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）において、障害を理由とする不当な差別的扱いの禁止や合理的配慮の提供義務が定められていることに留意する必要がある。

例えば、

- 説明方法を変更する
- 家族等に協力を求める
- 医療機関と連携する
- 対応者を変更する
- 対応場所を変更する

等の方法を検討することも考えられる。

ただし、患者・利用者の事情を考慮することと、従事者が暴力、脅迫、著しい威圧等を受けることを受忍することは別である。

従事者の安全確保が必要な場合には、安全を最優先として対応する。

2-6. 調剤応需義務との関係

薬局におけるカスタマーハラスメントへの対応においては、薬剤師の調剤応需義務との関係に留意する必要がある。

カスタマーハラスメントに該当する可能性があるという理由だけで、直ちに調剤を拒否できるものではない。

一方、患者・利用者の言動が薬剤師その他の従事者の生命、身体、人格等を侵害するおそれがある場合等については、関係法令・通知等を踏まえ、個別の事情に応じて適切に対応する必要がある。

【注】本項については、令和 8 年 7 月 8 日付厚生労働省「薬剤師の調剤応需義務等について」の通知内容を踏まえ、補足する予定。

3 薬局における基本方針・相談対応体制等

3-1. 薬局としての基本方針の明確化及びその周知・啓発

各薬局は、以下の考え方を基本方針として明確にする。

- 職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する。
- 暴力、脅迫に対しては毅然と対応する。
- カスタマーハラスメントを従事者個人の問題としない。
- 必要に応じて管理者、開設者、関係機関等と連携する。
- 一人で対応を抱え込ませない。
- 従事者の人格・尊厳を損なう行為を許容しない。
- 患者・利用者からの意見や苦情を真摯に受け止める。
- 正当な指摘については、業務改善につなげる。

事業主は、従事者に対して、カスタマーハラスメントへの対応基本方針について、トップメッセージとして、広く社内に発信し、社内資料の配付、研修等の実施等により、周知・啓発する。

【参考】薬局内基本方針の例

「当薬局では、患者・利用者からのご意見、ご相談、ご要望を真摯に受け止め、適切な医療サービスの提供と業務改善に努めます。一方、従事者に対する暴言、脅迫、暴力、侮辱、過度な謝罪要求、長時間の拘束その他、社会通念上相当な範囲を超える行為については、従事者の安全と就業環境を守るため、適切に対応します。カスタマーハラスメントが発生した場合には、従事者個人に対応を委ねることなく、薬局として組織的に対応します」

また、患者・利用者に対しては、基本方針を薬局内に掲示、ウェブサイトに掲載し周知することや、カスタマーハラスメント防止の啓発ポスター（下記参照）を薬局内に掲示しカスタマーハラスメントへの理解を求めることも被害防止にあたって効果的である。

周知に当たっては、患者・利用者からの正当な意見や要望を制限するものと誤解されないよう、「患者・利用者の意見や苦情を尊重し、適切に対応すること」と「従事者をカスタマーハラスメントから守ること」の両立を図るものであることを明確にする。

【参考】カスタマーハラスメント防止啓発ポスター

厚生労働省が令和 6 年 5 月に公表した「令和 5 年度職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去 3 年間に勤務先でカスタマーハラスメントを経験した労働者は約 1 割に上りました。また、日本薬剤師会が令和 6 年 9 月に実施した調査では、法律専門家や専門窓口に相談したいと思った苦情・クレームが、過去 2 年間に約 3 割の薬局で発生していました。

こうした状況を踏まえ、日本薬剤師会ではカスタマーハラスメント防止の啓発を目的としたポスターを作成し、令和 7 年 3 月に会員薬局へ配布するとともに、本会ホームページに掲載しています。薬局内への掲示等により、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を患者・利用者に周知するための啓発資材として活用できます。

3-2. 相談対応体制の整備・周知

カスタマーハラスメントに関する相談先、相談対応体制をあらかじめ明確にし、従事者に周知する。

相談先は、カスタマーハラスメントが発生した場合だけでなく、「カスタマーハラスメントに該当するか判断できない場合」や「対応方法に迷う場合」も含めて相談できる体制とする。

基本的には、

一次対応者

↓

管理薬剤師・店舗責任者

↓

開設者・法人本部等

↓

必要に応じて外部機関

という体制を整備する。

相談を受ける者は、相談内容を踏まえて事実関係を確認し、必要に応じて関係者から事情を聴取するとともに、録音・録画、メモ、薬歴その他の客観的資料を確認し、必要な範囲で関係者と情報共有し、組織として対応方針を検討する。

管理者自身が当事者となった場合や、不在の場合の相談先についてもあらかじめ定める。

また、相談者のプライバシーを保護するとともに、カスタマーハラスメントについて相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされないことを定め、従事者に周知する。

相談を受ける者に対しては、相談を受けた場合の対応についての研修を行うことが望ましい。

3-3. 少人数体制の薬局における体制整備

少人数の従事者環境の薬局では、先述「3-2. 相談対応体制の整備・周知」に示すような体制の整備が難しい場合がある。

その場合でも、必要に応じて、相談・対応を受けられる保険商品への加入や外部の機関に相談を委託することも検討し、「相談できる人がいない」状態を作らないことが重要である。

【注】本項については、薬局における事例等を踏まえ、補足する予定。

【参考】日本薬剤師会 クレーム費用対応保険

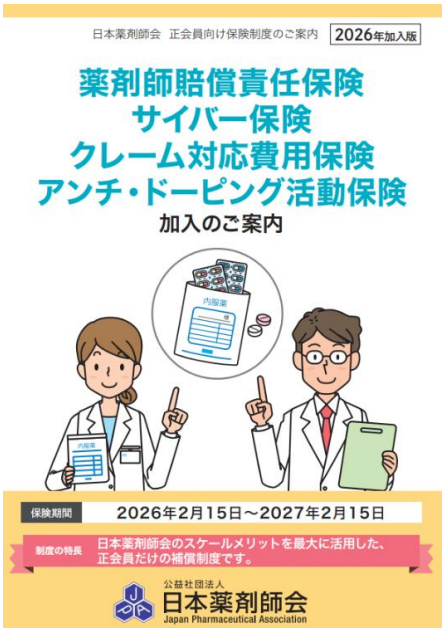
近年、患者・利用者等からのカスタマーハラスメントへの対応が薬局においても課題となっています。日本薬剤師会では、会員薬局におけるカスタマーハラスメントへの適切な対応を支援するため、「クレーム対応費用保険」を設けています。

本保険は、薬局の業務に関連して、患者・利用者等から暴行、脅迫、強要、威力業務妨害、不退去、セクハラ等の悪質なクレーム行為を受けた場合に、その対応に必要となる弁護士費用等を補償するものです。

具体的には、まず専用の相談窓口に相談することができ、解決が困難な場合には、保険会社の承認を得たうえで弁護士に対応を依頼することができます。その際の法律相談料や着手金、報酬金、訴訟費用等が補償の対象となります。

なお、対象となるのは通常の苦情や問い合わせではなく、業務に支障を及ぼすような悪質なクレーム行為です。また、薬局側の過失によって患者・利用者に損害を与えた場合など、薬剤師賠償責任保険の対象となる事案とは区別されます。

加入には、日本薬剤師会の薬剤師賠償責任保険における薬局契約への加入が原則として必要となります。既存の賠償責任保険に加えて、カスタマーハラスメント等への対応に必要な弁護士費用を補償することで、薬局が専門家の支援を受けながら適切に対応できる体制づくりを支援するものです。



3-4. 従事者への研修・講習

従事者に対して、カスタマーハラスメントに関する基本的な考え方や具体的な対応方法について、必要な研修・講習を行う。

4 カスタマーハラスメント発生時の具体的な対応

4-1. 対応の全体像

基本的な対応としては以下の流れ。

① 苦情・要求を受ける
↓
② 相手の話を聴く
↓
③ 事実関係を確認する
↓
④ 要求内容を確認する
↓
⑤ 要求内容・事実関係を整理する
↓
⑥ 通常の苦情・相談として対応できるか整理
↓
⑦ 判断に迷う場合も含め、管理者等へ共有・相談
↓
⑧ カスタマーハラスメントの可能性があるかを事実関係・言動の内容等を踏まえ、組織として判断
↓
⑨ 必要に応じて対応者交代・組織対応
↓
⑩ 事案に応じて対応を終了

※ 上記の過程において、暴力・脅迫等がある場合は警察、法律専門家等へ相談

4-2. 初期対応

苦情や要求を受けた際には、最初から「カスタマーハラスメントだ」と決めつけず、まずは相手が何に困っているのか、何を求めているのかを確認する。

初期対応では、以下の点に留意する。

- まず落ち着いて対応し、相手の話を遮らずに聴く。
- 何についての苦情・要求なのかを確認する。
- その場で判断できない事項について、推測で回答しない。
- 安易に約束や過度な謝罪をしない。
- 対応が長時間化する場合や、暴言・威圧等がみられる場合には、一人で対応を続けず、管理者等に相談・共有する。
- 必要に応じて、対応者を交代する、複数人で対応する等の体制をとる。
- 暴力、脅迫、物を投げる等、身の危険がある場合には、聞き取りや説明よりも安全確保を優先する。
- 可能な範囲で他の患者・利用者から離れた場所で対応する。ただし、危険がある場合は無理に場所を移動しない。

なお、カスタマーハラスメントに該当するか判断が難しい場合や、今後カスタマーハラスメントに発展するおそれがある場合も、早めに管理者等へ相談する。

4-3. 相手の話を聴く

相手の話を遮らず、何に不満を感じているのかを確認する。

「どの点についてご不満を感じていらっしゃるのか、確認させてください」等の言葉を用いる。

【傾聴のポイント】

- 相手が感情的になっていても、落ち着いて対応する。
- 途中で話を遮ったり、反論したりせず、まず一通り話を聴く。
- 必要に応じて、不快な思いをさせたことについて限定的に謝罪する。
- 必要に応じて、複数人で話を聴く。
- 情報が不足したまま、その場しのぎの回答や約束をしない。

4-4. 事実関係を確認する

受付時・作業過程の記録や、調剤録等を確認する。確認できていない事項について、推測で回答しない。

必要に応じて、録音・録画、防犯カメラ映像、メモ等の客観的な資料を保存する。なお、録音、録画等の客観的な証拠を確認するにあたっては、個人情報の保護に関する法律等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。

相手方からの申し出だけでなく、対応した従事者や周囲にいた従事者等からも事情を確認し、可能な限り客観的に事実関係を整理する。

4-5. 要求内容を確認する

「何を求めているのか」を明確にする。例えば、「ご希望としては、〇〇ということでよろしいでしょうか」と確認する。要求内容が明確になれば、対応可能な事項と対応できない事項を整理できる。

4-6. 薬局側に問題がある場合

薬局側の不備が確認された場合には、必要な範囲で謝罪し、改善策を説明する。ただし、必要以上の謝罪要求等には応じない。

4-7. 不当な要求への対応

対応できない要求については、曖昧な返答を繰り返さない。

例えば、「ご要望については承りましたが、当薬局としては対応できかねます」と明確に伝える。

暴言等が続く場合には、「ご意見は伺いますが、これ以上の大声での発言はお控えください」等と伝える。

4-8. 対応者を交代する

同じ従事者が長時間対応し続けない。必要に応じて管理者等に交代し、「個人対個人」の対立から「組織としての対応」に切り替える。

可能な場合には、複数の従事者で対応する。また、カスタマーハラスメント行為者と被害を受けた従事者を引き離すなど、従事者の心理的・身体的安全を確保する。

【注】本項については、先述「3-3.少人数体制の薬局における体制整備」を踏まえ、必要に応じて補足する予定。

4-9. 対応を終了する

以下のような場合には、対応終了を検討する。

- 同じ要求を繰り返す
- 暴言が継続する
- 威嚇・脅迫がある
- 長時間の拘束となっている
- 業務に重大な支障が出ている
- 対応者が強い恐怖や心理的負担を感じている

対応終了の例

「これまでご説明した内容が、当薬局としてお伝えできる回答となります。これ以上のお話を続けることはできませんので、本日の対応は終了させていただきます」

4-10. 暴力・脅迫等への対応

暴力、物を投げる、設備を破壊する、身体的危害を示唆する等の行為があった場合には、安全確保を最優先する。

- 相手と距離を取る
- 他の従事者・患者を安全な場所へ移動させる
- 必要に応じて店舗から離れる
- 警察へ通報する

危険な状況では、相手を説得することよりも安全確保を優先する。

暴力、脅迫、器物損壊、業務を妨害する行為、退去を求めても居座る行為、つきまとい等は、行為の態様や状況によっては、刑法その他の法令に抵触する可能性がある。

ただし、具体的な行為が犯罪に該当するかどうかは、行為の態様や状況等によって判断されるため、薬局内で独自に判断せず、必要に応じて警察等に相談する。

緊急時には、従事者が相手方を説得したり、対応を継続したりする必要はない。

4-11. 警察への相談等

暴力、脅迫、器物損壊、つきまとい等の事案について、緊急性が高くない場合でも、必要に応じて警察へ相談等を行う。

必要に応じて、事案の記録や客観的な資料を整理した上で相談し、今後の対応方法や再発防止策を検討する。

4-12. 法律専門家への相談

カスタマーハラスメントへの対応において、法的な判断が必要となる場合や、薬局だけでは対応が難しい場合には、必要に応じて弁護士等の法律専門家に相談する。

特に、以下のような場合には、法律専門家への相談を検討する。

- 警告書、通知書等の書面による対応を検討する場合
- 調剤、医薬品等の販売その他のサービスの提供について、法令等を踏まえて対応を検討する場合
- 店舗への出入りの制限等、今後の利用を制限する対応を検討する場合
- 損害賠償請求等の民事上の法的措置を検討する場合
- 相手方から損害賠償請求その他の法的な主張を受けた場合
- その他、対応の適法性や今後の対応について判断が難しい場合

相談に当たっては、事案の経緯、相手方の要求、対応内容、日時・回数等を整理し、薬歴、調剤記録、対応記録、録音・録画等の客観的な資料がある場合には、可能な範囲で整理した上で相談する。

なお、法律専門家への相談は、問題が深刻化してから行うだけでなく、対応方針の判断に迷う段階で早めに相談することも有効である。

4-13. 悪質な事例への組織的対応

カスタマーハラスメント行為が繰り返される場合や、従事者への暴言、脅迫、威圧等が継続するなど、通常の対応では収束が困難な場合には、従事者を守るため組織として必要な措置を講じる。

具体的には、事案の内容に応じて、以下の対応を検討する。

- 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当しうる言動については、警察へ通報する
- 行為者に対して警告書等を発出する
- 法令の制限内において、調剤、医薬品等の販売その他のサービスの提供をしない
- 行為者に対して店舗への出入りを制限する
- 必要に応じて民事上の法的措置を検討する

なお、調剤応需義務との関係があるため、調剤を拒否する場合や継続的な利用を制限する場合には、個別の事情を踏まえ、管理者・開設者等が慎重に判断する。

4-14. 電話・メール・SNS 等への対応

電話等で同じ内容を繰り返す、長時間拘束する、暴言・脅迫を続ける等の場合には、対応時間を区切る。「同じ内容について既にご説明しておりますので、これ以上の対応はできません」等と伝え、必要に応じて通話を終了する。

SNS 等については、従事者個人が反論することは避け、薬局として対応する。

電話、メール、SNS 等による行為についても、対面の場合と同様に、要求内容、手段・態様、頻度、継続性、業務への影響等を踏まえて判断する。

4-15. 少人数体制の薬局における対応

少人数体制の薬局では、カスタマーハラスメント対応そのものが薬局業務を圧迫する場合がある。

他の患者の安全、薬局業務、従事者の安全についても配慮する。一人しか勤務していない状況であっても、管理者等に電話等で相談できる体制をあらかじめ整えておく。

【注】本項については、薬局における事例等を踏まえ、補足する予定。

5 行為別・場面別の対応例

5-1. 大声・暴言

「ご意見は伺いますので、恐れ入りますが、もう少しお声を落としてお話しいただけますでしょうか」改善しない場合は、「ご意見は伺いますが、大声での発言が続く場合は、これ以上のお話を続けることができません」と伝える。

5-2. 威圧的な言動

責任者との面談要求自体は不当とは限らない。ただし、脅迫や威圧を伴う場合には、「責任者からの説明については確認しますが、威圧的な言動はお控えください」等と対応する。

5-3. 長時間の拘束

時間のみで一律に判断しない。要求内容、言動、頻度、業務への影響等を総合的に判断する。

必要に応じて、「これ以上のお時間をいただくことはできませんので、本日の対応はここまでとさせていただきます」と伝える。

5-4. 繰り返し・執拗な要求

「先ほどご説明した内容が、当薬局としてお伝えできる回答となります」と明確に伝える。
同じ内容が継続する場合には、対応を終了する。

5-5. 土下座等の過剰な謝罪要求

薬局側に不備があった場合でも、必要な範囲で謝罪することと、過度な謝罪要求に応じることは別である。土下座等の要求に応じる必要はない。「ご迷惑をおかけしたことについてはお詫びいたしますが、土下座による謝罪には応じかねます」と伝える。

5-6. 金銭・補償等の不当な要求

要求内容と実際の損害を確認する。判断が難しい場合には、管理者、法人本部、保険会社、法律専門家等に相談する。

5-7. 個人情報・私的情報の要求

従事者の住所、個人の携帯電話番号、家族構成等を教える必要はない。「個人情報に関することですので、薬局として対応させていただきます」と伝える。

5-8. 録音・撮影・SNS 投稿

盗撮、無断撮影、従事者の個人情報を SNS 等へ掲載するといった行為については、従事者の安全・プライバシーへの影響を踏まえ、必要に応じて管理者、警察、法律専門家等へ相談する。

5-9. 差別的・侮辱的な言動

「そのような発言はお控えください」と明確に伝える。改善しない場合には、対応者を交代する、対応を終了する等の措置を検討する。

5-10. 身体的暴力・危険行為

相手を説得することより、安全確保を優先する。必要に応じて警察へ通報する。

5-11. つきまとい・ストーカー行為

薬局内だけの問題として処理せず、早期に管理者へ報告する。危険性がある場合には警察、法律専門家等への相談を検討する。

5-12. 性的な言動等

性的な発言、身体的接触、性的な要求等については、従事者が不快・恐怖を感じる場合には無理に一人で対応させない。対応者を交代し、必要に応じて管理者、警察、法律専門家等へ相談する。

従事者の性的指向、ジェンダーアイデンティティその他の個人に関する情報を無断で第三者に暴露する、開示を強要する等の行為についても、従事者の人格・尊厳を侵害する行為として適切に対応する。

6 カスタマーハラスメント発生後の対応

6-1. 従事者の心理的・身体的ケア、プライバシーの保護

カスタマーハラスメントを受けた従事者に対して、管理者等が声をかける。必要に応じて休憩を確保し、体調不良や強いストレスがある場合には医療機関や相談機関への相談を勧める。

カスタマーハラスメントへの対応結果を、従事者個人の能力や接遇能力の問題として扱わない。

カスタマーハラスメントに係る相談者等の情報は、当該相談者等のプライバシーに関するものであることから、対応にあたっては、相談者等のプライバシーを保護するための必要な措置を講じる。

また、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、解雇その他不利益な取り扱いをされない旨を定め、従事者に周知する。

6-2. 事案の記録

カスタマーハラスメントの事案について、事案の概要やその対応について、記録し、保管することが望ましい。

6-3. 薬局内での情報共有

同様の事案が再発した場合に備え、必要な範囲で情報を共有する。相談者、行為者等の個人情報については、適切に取り扱う。

6-4. 再発防止

改めて、カスタマーハラスメントに関する方針を従事者に周知・啓発する。

また、カスタマーハラスメントの発生の原因や背景を分析し、患者・利用者側の問題だけでなく、薬局側にも改善すべき点がないか確認し、必要に応じて対応する。

6-5. 被害者への継続的なフォロー

事案終了後も、対応者の状態を確認する。特に暴力、脅迫、性的言動等を受けた場合には、短期的なフォローだけでなく、その後の勤務への影響についても確認する。

7 薬局においてトラブルにつながりやすいケース

【注】本項については今後、検討会等での議論を踏まえ、薬局における具体的な事例や対応について整理する予定。

別添資料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

１　はじめに

この指針は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和 41 年法律第 132 号。以下「法」という。）第 33 条第１項から第３項までに規定する事業主が職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（以下「顧客等」という。）の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当該労働者の就業環境が害されること（以下「職場におけるカスタマーハラスメント」という。）のないよう雇用管理上講ずべき措置等について、同条第４項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。

２　職場におけるカスタマーハラスメントの内容

⑴　職場におけるカスタマーハラスメントは、職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される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から③までの要素を全て満たすものをいう。

なお、顧客等からの苦情の全てが職場におけるカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらない。

また、障害者から労働者に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないことに留意が必要である。

加えて、職場におけるカスタマーハラスメントには、店舗及び施設等において対面で行われるもののみならず、電話やＳＮＳ等のインターネット上において行われるものも含まれるものである。

⑵　「職場」とは、事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれる。取引先の事務所、取引先と打合せをするための飲食店、顧客の自宅等であっても、当該労働者が業務を遂行する場所であればこれに該当する。

⑶　「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。

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を受ける者についても、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和 60 年法律第 88 号）第 47 条の４の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第 33 条第１項及び第 34 条第２項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、３⑴の配慮及び４の措置を講ずることが必要である。なお、法第 33 条第２項、第 36 条第２項及び第 37 条第２項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場におけるカスタマーハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。

⑷　「顧客等」とは、顧客（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある潜在的な顧客も含む。）、取引の相手方（今後取引する可能性のある者も含む。）、施設の利用者（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等の施設を利用する者をいい、今後利用する可能性のある者も含む。）その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者を指し、例えば、以下の者等が含まれる。

- 事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者
- 事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者
- 取引先の担当者
- 企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者
- 施設・サービスの利用者及びその家族
- 施設の近隣住民

⑸　「その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた」言動とは、社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指す。

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、当該言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）との関係性等）を総合的に考慮することが適当である。また、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ることに留意が必要である。加えて、社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、事業主又は労働者の

側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあることにも留意する必要がある。

社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例としては、以下のイ及びロのものがあるが、個別の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、また、イ及びロに掲げるものは限定列挙ではないことに十分留意し、４⑵ロにあるとおり広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要である。

イ　言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①　そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求

・　性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。

②　契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

・　契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。

③　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

・　契約金額の著しい減額の要求をすること。

④　不当な損害賠償要求

・　商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

ロ　手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①　身体的な攻撃（暴行、傷害等）

・　殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

・　物を投げつけること。

・　わざとぶつかること。

・　つばを吐きかけること。

②　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

・　店舗の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。

・　ＳＮＳ等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。

・　労働者の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。

・　土下座を強要すること。

・　盗撮や無断での撮影をすること。

・　労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。

③　威圧的な言動

・　大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。

・　反社会的な言動を行うこと。

④　継続的、執拗な言動

・　同様の質問を執拗に繰り返すこと。

・　当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
・　同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

⑤　拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

・　長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。

⑹　「労働者の就業環境が害される」とは、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である。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、１回の言動でも、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、就業環境を害する場合があり得る。

３　事業主等の責務

⑴　事業主の責務

法第 34 条第２項の規定により、事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならないことその他職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題（以下「カスタマーハラスメント問題」という。）に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる同条第１項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。なお、職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題としては、例えば、労働者の意欲の低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、労働者の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

⑵　労働者の責務

法第 34 条第４項の規定により、労働者は、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる４の措置に協力するように努めなければならない。

４　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雇用管理上講ずべき措置の

内容

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、雇用管理上次の措置を講じなければならない。

ただし、職場におけるカスタマーハラスメント対策を講ずる際は、消費者法制により定められている消費者の権利や、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律において、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務が定められていることに留意する必要があり、同法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和５年３月 14 日閣議決定）」に即して主務大臣が各所掌分野ごとに定める事業者が適切に対応するために必要な指針、内閣府がホームページ等に掲載する合理的配慮の提供等に係る障害特性に応じた事例等（以下「対応指針等」という。）も参考にして、顧客等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要がある。

また、各業法等によりサービス提供の義務等が定められている場合やサービスが途絶すると顧客等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する必要がある。

⑴　事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針の明確化、労働者に対するその方針の周知・啓発として、次の措置を講じなければならない。

その際、職場におけるカスタマーハラスメントの発生の原因や背景には、商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などもあると考えられる。そのため、職場においてこれらを幅広く解消していく取組を進めることも、職場におけるカスタマーハラスメントの防止の効果を高める上で重要であることに留意することが必要である。

イ　職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

また、職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を顧客等に周知・啓発することも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

（事業主の方針等を明確化し、労働者に周知・啓発していると認められる例）

①　社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を記載し、配布等すること。

なお、トップメッセージとして当該方針を広く社内に発信することも考えられる。

②　職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を労働者に対して周知・啓発するため、ロにおいて定める職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容と併せて研修、講習等を実施すること。

ロ　職場におけるカスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知すること。

対処の内容については、職場におけるカスタマーハラスメントが発生し、その場で労働者から管理監督者等に報告があった場合や管理監督者等が現認した場合は、当該管理監督者等が直ちに適切な対応を行うことが必要な場合もあることを踏まえ、その内容を定めること。

また、当該事業所において発生しやすい職場におけるカスタマーハラスメントの例や、商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などが職場におけるカスタマーハラスメントの発生の原因や背景となり得ることを併せて周知することも考えられる。

対処の内容の例としては、次のようなものがある。

ただし、次の例は限定列挙ではなく、各事業主が、労働者の状況等の実態に応じた対処の内容を定めること。

・　労働者から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
・　可能な限り労働者を一人で対応させないこと。また、必要に応じて当該労働者に代わって管理監督者等が対応すること。
・　顧客等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。
・　労働者から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退店を求めたり、電話を切ったりすること。
・　暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
・　現場対応が困難な場合においては、本社・本部等へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
・　法的な手続が必要な場合には、法務部門等と連携し、弁護士へ相談すること。

（対処の内容等を定め、労働者に周知していると認められる例）

①　職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を定め、当該規定と併せて、職場におけるカスタマーハラスメントの内容を労働者に対して周知すること。

②　顧客等への対応に関するマニュアル等に、職場におけるカスタマーハラスメントの内容及び職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を記載し、労働者に対して周知すること。

③　職場におけるカスタマーハラスメントの内容及び職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を労働者に対して周知するための研修、講習等を実施すること。

⑵　相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、次の措置を講じなければならない。

なお、相談に対応する担当者として、労働者の上司に当たる管理監督者等を定めることも考えられる。

イ　相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、労働者に周知すること。なお、職場における他のハラスメントの相談窓口と一体的に設置をすることも考えられる。

（相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例）

①　相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。

②　相談に対応するための制度を設けること。

③　外部の機関に相談への対応を委託すること。

ロ　イの相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。また、相談窓口においては、被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談を行った労働者（以下「相談者」という。）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、職場におけるカスタマーハラスメントが現実に生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるカスタマーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合等が考えられる。

（相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例）

①　相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と関係部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。

②　相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応すること。

③　相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。

⑶　職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに係る相談の申出があった場合において、その事案に係る事実関係の迅速かつ正確な確認及び適正な対処として、次の措置を講じなければならない。

イ　事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。なお、行為者が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）である場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求めることも含まれる。

（事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認していると認められる例）

① (1)ロにおいて定める対処の内容を踏まえ、管理監督者等がその場で事実関係を確認し対応すること。

② 相談窓口の担当者、関係部門又は専門の委員会等が、相談者から事実関係を確認すること。その際、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適切に配慮すること。

また、必要に応じて、周囲の労働者からも事実関係を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずること。なお、録音・録画等の客観的な証拠を確認するに当たっては個人情報の保護に関する法律等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。

加えて、必要かつ可能な場合には行為者からも事実関係を聴取することも考えられる。

③ 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第 37 条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ロ イにより、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

（措置を適正に行っていると認められる例）

① (1)ロにおいて定める対処の内容を踏まえ、事案の内容や状況に応じ、管理監督者等が被害者に代わって対応すること、被害者と行為者を引き離すこと等の措置を講ずること。

また、あわせて、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報すること。

② 事案の内容や状況に応じ、行為者に対応する担当者の変更又は複数人で対応すること、被害者と行為者を引き離すための配置転換、管理監督者又は事業場内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずること。

また、あわせて、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報することや、法的な手続が必要な場合には法務部門等と連携し、弁護士へ相談することも考えられる。

③ 法第 37 条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること。

ハ 改めて職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には、職場におけるカスタマーハラスメントの発生の原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の再発防止に向けた措置を講ずること。その際、必要に応じて、接客等における慣行の見直しなどの職場環境の改善や組織風土の見直しを行うことも考えられる。

あわせて、必要に応じて事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報の取扱いに留意して関係部門に共有し、再発防止に活用することも考えられる。

なお、職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動の行為者が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）である場合には、必要に応じて、他の事業主に再発防止に向けた措置への協力を求めることも含まれる。

また、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講ずること。

（再発防止に向けた措置を講じていると認められる例）

① 職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針及び職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等すること。

また、職場におけるカスタマーハラスメントの発生を契機として、職場におけるカスタマーハラスメントの原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などが把握された場合には、その問題等そのものの改善を図ること。

② 労働者に対して職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針及び職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を周知・啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。

また、職場におけるカスタマーハラスメントの発生を契機として、職場におけるカスタマーハラスメントの原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などが把握された場合には、その問題等そのものの改善を図ること。

⑷ 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントの抑止のための措置として、労働者に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるものへの対処の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む労働者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備しなければならない。

なお、特に悪質と考えられるものへの対処の例としては次のようなものがあるが、当該方針に記載する対処の内容を検討するに当たっては、各業法等による定めがある場合等、業種・業態等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じた方針を定めることが効果的である。

・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
・ 行為者に対して警告文を発出すること。
・ 法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしないこ

と。

・　行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること。

・　民事保全法（平成元年法律第 91 号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

（措置を講じていると認められる例）

①　⑴ロの措置を実施する際に、併せて、職場におけるカスタマーハラスメントのうち、特に悪質と考えられるものへの対処の方針を定め、労働者に対して周知すること。加えて、当該対処を講ずることができるよう、関係部門間の連携等の体制を整備すること。

⑸　⑴から⑷までの措置と併せて講ずべき措置

⑴から⑷までの措置を講ずるに際しては、併せて次の措置を講じなければならない。

イ　職場におけるカスタマーハラスメントに係る相談者等の情報は当該相談者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該カスタマーハラスメントに係る事後の対応に当たっては、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とともに、その旨を労働者に対して周知すること。なお、相談者等のプライバシーには、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報も含まれるものであること。

（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じていると認められる例）

①　相談者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとすること。

②　相談者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。

③　相談窓口においては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じていることを、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、配布等すること。

ロ　法第 33 条第２項、第 36 条第２項及び第 37 条第２項の規定を踏まえ、労働者が職場におけるカスタマーハラスメントに関し相談をしたこと若しくは事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと（以下「カスタマーハラスメントの相談等」という。）を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

（不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例）

①　就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発をすること。

② 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布等すること。

5 他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

法第 33 条第３項の規定により、事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）による他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、次の措置を講ずるよう努めなければならない。

⑴ 事業主は、他の事業主からの協力の求めに応ずるように努めなければならない。

また、同項の規定の趣旨に鑑みれば、事業主が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくないものである。

⑵ 事業主は、他の事業主からの協力の求めに応じて、労働者へ事実関係の確認等を行うに当たっては、これに協力した労働者に対して、解雇その他不利益な取扱いを行わない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

加えて、事実関係の確認により、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、事業主は、就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書における規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが望ましい。

6 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行うことが望ましい取組の内容

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、４の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。

⑴ 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、次の取組を行うことが望ましい。

なお、取組を行うに当たっては、労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図ることは、職場におけるカスタマーハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であることや、顧客等からの社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、職場におけるカスタマーハラスメントには該当せず、労働者が、こうした正当な申入れを踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意することが必要である。

イ 労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るために研修等の必要な取組を行うこと。

（顧客等への対応力の向上を図るために必要な取組例）

① 接客についての研修、商品やサービスについての研修、顧客等からの苦情への対応についての研修等の実施や資料の配布等により、労働者の顧客等への対応力等の向上を図ること。

ロ 労働者が顧客等への理解を深めるために必要な取組を行うこと。

（労働者が顧客等への理解を深めるための取組例）

① 消費者の心理や障害特性等についての資料の配布や研修等の実施により、労働者の顧客等への理解を深めること。なお、障害特性に応じた対応については、４に記載した対応指針等を参考にすることが考えられる。

⑵ 事業主は、４の措置を講じる際に、必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めることが重要である。なお、労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）第 18 条第１項に規定する衛生委員会の活用なども考えられる。

⑶ 職場におけるカスタマーハラスメントは、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては重要である。また、同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって取組を行うことも考えられる。

⑷ 労働者が取引の相手方に対して職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動を行う場合もあることから、３のとおり、事業主及び労働者の責務として、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の事業主が雇用する労働者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）自らと労働者も、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について必要な注意を払うよう努めなければならず、こうした責務の趣旨も踏まえ、事業主は、４⑴イの職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針の明確化等を行う際に、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を併せて示すことが望ましい。

７ 事業主が職場において行われる自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、４⑴イの職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針の明確化等を行う際に、職場における当該事業主が雇用する労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者及び個人事業主等の労働者以外の者）に対する顧客等の言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

また、これらの者から職場におけるカスタマーハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、４の措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましい。