

2025年2月25日

Press Release
報道関係各位



カスハラ防止啓発ポスターの配布について

公益社団法人 日本薬剤師会では、薬局での対人業務におけるカスタマーハラスメント（カスハラ：顧客等からの著しい迷惑行為）が深刻な社会問題となっていることを踏まえ、防止啓発ポスターを作成いたしました。ポスターデータは、本会公式ホームページからダウンロードが可能です。

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」報告書によると、過去3年間に勤務先でカスハラを経験した労働者の割合は約1割に上ります。

医療・介護分野も例外ではなく、薬局での薬剤師等へのカスハラも報告されており、本会が令和6年9月に行った調査では、弁護士や専門窓口にご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。

引き続き日本薬剤師会では、サービスを受ける側・提供する側が互いに尊重される社会を目指し、活動を行ってまいります。

お問い合わせ先：

日本薬剤師会 総務部 総務課

電話：03-3353-1170

kaiin@nichiyaku.or.jp

■日本薬剤師会ホームページ「カスタマーハラスメント防止啓発ポスターを作成しました」

<https://www.nichiyaku.or.jp/harassmentfromcustomers>

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、名誉棄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

日本薬剤師会 公式キャラクター

ふあるみん



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