

6 福薬業発第 2 1 1 号  
令和 6 年 8 月 2 6 日

各地区薬剤師会会長 殿

公益社団法人福岡県薬剤師会  
常務理事 永嶋 友洋

クレーム対応費用補償保険（仮称）に係るアンケート調査について  
（協力依頼）

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、標記について、日本薬剤師会から別添のとおり調査依頼がありましたのでお知らせいたします。

ご多忙とは存じますが、本アンケートの趣旨をご理解いただき、貴会会員へ周知いただきますようお願い申し上げます。

記

<カスタマーハラスメント被害に関するアンケート>

クレーム等の事象が無い方も皆様アンケート調査にご協力お願いいたします

回答対象者：本会 A 会員にあたる薬局経営者、管理薬剤師

回答期日：令和 6 年 9 月 2 0 日（金）

回答 URL：

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdASOqKaZQFKPslG1OIO3My\\_n2fxKhJQYLbLmro6xuAeepRuA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdASOqKaZQFKPslG1OIO3My_n2fxKhJQYLbLmro6xuAeepRuA/viewform)

回答 QR コード：



以上

日 薬 発 第 161 号  
令和 6 年 8 月 22 日

都道府県薬剤師会会長 殿  
都道府県薬剤師会役員 殿

公益社団法人 日本薬剤師会  
副 会 長 原 口 亨

クレーム対応費用補償保険（仮称）に係るアンケート調査について  
（協力依頼）

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、昨今いわゆる「カスタマーハラスメント」に対する不安の声が上がっています。消費者意識の変化等による執拗なクレーム、インターネット・SNS の普及等を背景とする一方的な情報発信、女性進出に伴うセクシャルハラスメントの増加等、薬局業務の妨げとなる事象が発生していることを踏まえ、本会では当該事象が発生した際の初期相談窓口となりうる外部専門家や、当事者間でのトラブル解決が困難な場合における弁護士の紹介、並びに弁護士対応費用等の補償を目途とした、「クレーム対応費用補償保険（仮称）」の創設を検討しております。

そこで、本保険の保険料を算出するにあたり、薬局業務における事故発生率が必要なため、損害保険ジャパン株式会社よりアンケート調査の依頼がありました。本アンケートの総回答数を母数とし、カスタマーハラスメント発生回数を分子として、事故の発生率を算出し、保険料設定に使用したいとのことです。本会といたしましては、適切な保険料算出のためにも事故発生率が必要以上に高くないようにしたいと考えます。

つきましては、本アンケートの趣旨をご理解いただき、クレーム等の事象が無い方も皆様アンケート調査にご回答くださいますよう、お願い申し上げます。なお、保険料算出のために必要な最低有効回答数は全国で 750 件となっているため、各都道府県薬剤師会毎に約 20 件の回答が必要となります。

会務ご多用の折、誠に恐縮なお願いではございますが、貴会役員等へお声がけいただき、本会 A 会員にあたる薬局経営者、または管理薬剤師様に本アンケート調査へのご協力を賜りたく、重ねてお願い申し上げます。

なお、本アンケートの回答は、クレーム対応費用補償保険（仮称）の保険料算出にのみ使用し、他の目的には転用しないことを申し添えます。

<カスタマーハラスメント被害に関するアンケート調査のお願い>

アンケートの回答につきましては、下記 URL をクリックまたは QR コードを読み取りの上、WEB サイトに設置された「カスタマーハラスメント被害に関するアンケート」に必要な事項を入力の上、送信してください。

回答数は全 4 問となっており、回答所要時間は数分と思われるので、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

記

「カスタマーハラスメント被害に関するアンケート」のサイト

<URL>

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdAS0qKaZQFKPs1G10I03My\\_n2fxKhJQYLbLmro6xuAeepRuA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdAS0qKaZQFKPs1G10I03My_n2fxKhJQYLbLmro6xuAeepRuA/viewform)

<QR コード>



回答期日：令和 6 年 9 月 20 日（金）

以上

**【問い合わせ先】**

公益社団法人 日本薬剤師会

総務部 会計・厚生課 : 板垣

TEL:03-3353-1190 (直通) FAX:03-3353-6270

E-MAIL : kaikai@nichiyaku.or.jp