６福薬業発第５０７号
令 和 ７ 年 ３ 月 ５ 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

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、日本薬剤師会から調剤の求めに対する適切なあり方等について検討するため別添のとおり協力依頼がありましたのでお知らせいたします。

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がございましたらご回答賜りますよう貴会会員へのご案内のほどよろしくお願い申し上げます。

◆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

回 答 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について
回答対象期間：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 限：令和７年３月１６日（日）まで
回 答 方 法：下記ＷＥＢフォームよりご回答ください。
（ https://forms.gle/r1bxnXsaohtEn9ex9 ）

日 薬 総 発 第 ３ ３ 号
令 和 ７ 年 ２ 月 ２ ６ 日

都道府県薬剤師会担当役員 殿

日 本 薬 剤 師 会
担当副会長　　原口　　亨

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 アンケート調査について（協力依頼）

平素は、本会業務に格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。
昨今、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る中、本会では本年２月に薬局・対人業務にて会員の皆様に活用いただくため、カスハラ防止啓発ポスターを作成し、日薬情報おまとめ便３月号に同梱する形で各会員薬局宛に１部を発送いたしました。
しかし、カスハラ事例が日々増加する一方で、薬剤師法第 21 条においては、「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」として、いわゆる薬剤師の「応招義務」を定めています。
そこで本会では、調剤の求めに対する適切な在り方等について検討するため、カスタマーハラスメントの現状について調査を行うことといたしました。本調査を踏まえ、医療提供体制の変化や薬剤師の働き方改革といった観点から検討を行うとともに、厚生労働省との協議など、必要な対応を進めてまいりたいと考えております。
ご多用中誠に恐縮に存じますが、本アンケートの趣旨をご理解いただき、対応事例のご提供を賜わりますようご案内旁々お願い申し上げます。

結果について：薬局におけるカスハラ事例をとりまとめ、調剤の求めに対する適切な在り方について検討を行います。調査結果は取りまとめたうえで公表するほか、厚生労働省へも報告いたします。

回 答 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**について

回答対象期間：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 限：**令和７年３月１６日（日）まで**

回 答 方 法：下記ＷＥＢフォームよりご回答ください。
（ https://forms.gle/r1bxnXsaohtEn9ex9 ）

備　　　考：収集した情報は上記調査目的以外での使用はいたしません。

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