株式会社コンフィード

カスタマーハラスメント基本方針

（2026年10月1日）

目　次

１. はじめに

２. 患者様等の正当な権利及び調剤応需義務等の尊重

３. 当社におけるカスタマーハラスメント

４. 具体的なカスタマーハラスメント行為

５. カスタマーハラスメントへの対応

６. ハラスメント未然防止のための取り組み

７. お取引先様・医療機関等との連携について

本方針は、令和８年１０月１日に施行が予定されている労働施策総合推進法に基づくカスタマーハラスメント防止措置の趣旨を踏まえ、従業員等の就業環境を守り、お客様等との健全な関係を維持するために定めるものです。

１. はじめに

当社は、地域の皆様に安全かつ適正な薬物療法を提供し、安心してご利用いただける調剤薬局の運営に日々取り組んでおります。患者様・ご家族様等からいただくご意見やご要望は、薬局業務の改善に資する重要なものとして真摯に受け止めます。

一方で、薬剤師・事務職員その他当社で就業する者（その雇用形態を問わず、業務委託先やフリーランス等も含み、以下「従業員」といいます。）に対する暴力、暴言、威迫、長時間の拘束、過度な要求、セクシュアルハラスメント、無断撮影・SNS投稿等の迷惑行為は、従業員の尊厳を傷つけ、薬局内の安全・静穏な環境を害し、調剤過誤その他の医療安全上のリスクを高めるおそれがあります。

当社は、患者様等の正当な権利を尊重しつつ、従業員の安全と尊厳を守り、地域医療に必要な薬局機能を継続するため、本方針を定め、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

２．患者様等の正当な権利及び調剤応需義務等の尊重

当社は、本方針の運用にあたり、患者様等の生命・身体の安全、適切な医療を受ける利益、消費者としての正当な権利、障害特性等に応じた合理的配慮の趣旨を十分に尊重します。

薬剤師法第21条に定める調剤応需義務は、薬剤師が国に対して負担する公法上の義務であり、調剤に従事する薬剤師は、調剤の求めがあった場合には、正当な理由がなければこれを拒みません。したがって、本方針は、正当な処方箋に基づく調剤の求めを安易に拒否することを目的とするものではありません。

後述するカスタマーハラスメントにあたる可能性があると判断される場合の調剤応需義務等との判断については、厚生労働省医薬局長が定める基準に照らして対応を判断いたします。

３．当社におけるカスタマーハラスメント

当社におけるカスタマーハラスメントとは、患者様、患者様のご家族・代理人、今後薬局を利用する可能性のある方、近隣住民、お取引先様その他関係者からの言動のうち、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、従業員の就業環境が害されるものをいいます。

カスタマーハラスメントに該当する言動があり、適切な医療提供が困難になったと認められる場合には、以下の要素を総合的に判断し、調剤の求めをお受けしないことがあります。

（１）緊急対応の要否

（２）時間帯、開局時間内外、休日・夜間対応体制の有無。

（３）患者様等の言動が、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、従業員の就業環境を害するカスタマーハラスメントに該当するか。

（４）調剤行為の基礎となる患者様等との信頼関係が、迷惑行為の態様に照らして既に失われ、適切な医療提供が困難になっているか。

（５）警告書の発出、複数名での説得、行為中止の明確な要請、対応方法の変更等を行ったにもかかわらず迷惑行為が継続又は改善されないか。

なお、患者様等による合理的な質問、調剤内容や接遇に関する正当な指摘、説明や改善を求める意見は、カスタマーハラスメントには該当しません。

４.具体的なカスタマーハラスメント行為

以下の言動は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。個別事案では、要求内容の妥当性、手段・態様、継続性、緊急性、医療安全への影響、他の患者様への影響等を総合的に判断します。

（１）暴力・威迫行為：殴る、蹴る、物を投げる、机を叩く、薬局内で大声で怒鳴る、脅迫的言動をする、凶器を示す等。

（２）暴言・人格否定：薬剤師・従業員に対する侮辱、人格否定、差別的発言、名誉を傷つける発言を繰り返すこと。

（３）執拗な謝罪要求・拘束：土下座の要求、長時間の居座り、長時間又は反復継続する電話、従業員の自宅や私的連絡先への接触要求等。

（４）揚げ足取り・不当な追及：調剤内容と無関係なクレームを執拗に繰り返す、説明を尽くしても納得せず言葉尻を捉えて責め立てる等。

（５）無断撮影・投稿：薬局内、他の患者様、従業員の氏名・画像・音声等を無断で撮影・録音・投稿すること、SNSやマスコミへの暴露をほのめかして不当な要求をすること。

（６）医療安全を害する行為：薬剤師による必要な情報収集、疑義照会、服薬指導、重複投薬等の確認を妨げ、又は拒否し、薬剤の適正使用の確保を困難にすること。

（７）悪意ある未払い等：支払意思が明らかに認められない、支払能力確認に必要な情報提示を合理的理由なく拒む等、業務運営に支障を及ぼす行為。

５. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員個人に対応を委ねず、組織として次の対応を行います。

（１）安全確保：暴力、威迫、セクシュアルハラスメント等が認められる場合は、従業員を現場から離す、複数名で対応する、必要に応じて警察へ通報する等、安全確保を最優先します。

（２）医療安全の確保：患者様の緊急性や病状の深刻度を確認し、必要に応じて処方医、医療機関、行政、地域の休日・夜間対応薬局等と連携します。やむを得ず対応できない場合であっても、可能な範囲で理由を説明し、適切な調剤・医療につながるよう努めます。

（３）中止要請・警告：迷惑行為の中止を明確に求め、改善されない場合は対応の中断、退去要請、今後の対応方法の指定、警告書の発出等を行います。

（４）記録と事実確認：対応経過、発言内容、時間、関係者、医療安全への影響等を記録し、個人情報に配慮しながら客観的に事実確認を行います。

（５）法的措置等：悪質な場合、警察、弁護士、行政機関等に相談し、法的措置を含めて厳正に対処します。

６. ハラスメント未然防止のための取り組み

当社は、カスタマーハラスメントを未然に防止し、適正な薬局運営を維持するため、以下の取組みを行います。

（１）従業員教育：クレーム初期対応、傾聴、限定謝罪、服薬指導、疑義照会、個人情報保護、障害特性への理解、カスタマーハラスメント対応に関する研修を実施します。

（２）相談体制：従業員が一人で抱え込まないよう、上長・本部・外部専門家へ速やかに相談できる体制を整えます。

（３）記録・共有：対応事例を適切に記録・分析し、再発防止策や対応手順の改善に活用します。

（４）従業員ケア：被害を受けた従業員に対して、面談、休憩、勤務上の配慮、必要に応じた専門家への相談等、心身のケアを行います。

（５）相互尊重：当社従業員が患者様、お取引先様その他関係者に対してハラスメントを行わないよう啓発し、健全な関係づくりに努めます。

７. お取引先様・医療機関等との連携について

当社は、処方医、医療機関、地域薬剤師会、行政機関、お取引先様等と連携し、患者様の安全、従業員の安全、地域医療の継続性を確保します。カスタマーハラスメントに関する相談や事実確認への協力依頼があった場合には、個人情報及び守秘義務に配慮しながら誠実に対応します。