

7福薬業発第435号
令和8年3月10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

「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」の告示を踏まえた依頼について

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。

標記について、厚生労働省医薬局総務課より日本薬剤師会を通じて連絡がありましたのでお知らせいたします。

令和7年の労働施策総合推進法等の一部改正により、職場における顧客等の言動に起因する問題（いわゆるカスタマーハラスメント）に関して、事業主が雇用管理上講ずべき措置が義務付けられ、これに基づき、「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」が定められ、令和8年10月1日から適用されることとなりました。

また、厚生労働省は、業種の特性を踏まえた取組みや、業界全体でのマニュアル作成などの対応も有効であると示されております。

つきましては、会員・薬局への周知と併せて、取組みの推進に引き続きご協力賜りますようお願い申し上げます。

なお現在、令和7年度厚生労働科学特別研究において、カスタマーハラスメント対応を含めた薬剤師の調剤応需義務の定型的整理のための研究が行われており、その研究結果を踏まえて、厚生労働省より薬剤師法第21条の解釈に係る通知が今後出される見通しです。

日本薬剤師会では、薬局におけるカスハラ対応マニュアル（仮称）を令和8年度に検討予定とされており、当会においても、日本薬剤師会のマニュアルが作成されたのちにご案内する予定としております。

日薬総発第 26 号
令和 8 年 3 月 3 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

「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」の告示を踏まえた依頼について

平素より本会会務にご高配賜り厚く御礼申し上げます。

さて、厚生労働省医薬局総務課より、標記の件につき周知依頼がありましたので、お知らせいたします。

令和 7 年の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（労働施策総合推進法）等の一部改正により、職場における顧客等の言動に起因する問題（いわゆるカスタマーハラスメント）に関して、事業主が雇用管理上講ずべき措置が義務付けられました。

今般、同法第 33 条第 4 項の規定に基づき、「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」が定められ、令和 8 年 10 月 1 日から適用されることとなりました。

つきましては、会務ご多用の中恐れ入りますが、会員・薬局に対し、改正法及び同指針の内容について周知いただきますよう、よろしく願い申し上げます。

また、厚生労働省からは、業種・業態の特性を踏まえた取組みの推進や、業界で一体となったマニュアル策定等も有効である旨、併せて示されております。

本会においても、これまでカスタマーハラスメント防止に関する啓発（カスハラ防止啓発ポスター：令和 7 年 2 月 25 日付 日薬総発第 30 号参照）に取り組んできたところであり、薬局・薬剤師の職場における安全確保と就業環境の整備の重要性を十分認識しております。今後とも、関係機関・関係団体とも連携しながら、必要な対策の検討・推進に努めてまいります。

つきましては、貴会におかれましても、会員・薬局への周知と併せて、取組みの推進に引き続きご協力賜りますよう、重ねてお願い申し上げます。

なお現在、令和 7 年度厚生労働科学特別研究事業において、カスタマーハラスメント対応を含む薬剤師の調剤応需義務の体系的整理のための研究が行われており、当該研究結果を踏まえ、今後、厚生労働省より薬剤師法第 21 条の解釈に係る通知等が発出される見通しです。また、薬局におけるカスハラ対応マニュアル（仮称）については、令和 8 年度に検討する予定です。これらにつきましては、改めてご案内申し上げます。

事 務 連 絡
令和 8 年 2 月 27 日

公益社団法人日本薬剤師会 御中

厚生労働省医薬局総務課

「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」の告示を踏まえた依頼について

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等の一部を改正する法律（令和 7 年法律第 63 号。以下「改正法」という。）による改正後の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）第 33 条第 4 項の規定に基づき、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 年厚生労働告示第 51 号。以下「指針」という。）が定められ、同条第 5 項において準用する同法第 31 条第 5 項の規定に基づき告示され、令和 8 年 10 月 1 日から適用されることになりました。

つきましては、貴会傘下関係者に対して、改正法及び指針の内容を周知いただくようお願い申し上げます。

あわせて、カスタマーハラスメントについては業種・業態により態様が異なり、被害の実態や業務の特性を踏まえた対応が必要であることから、関係する業界団体等と連携いただくとともに、業種・業態ごとの取組の推進にご協力いただきますようお願い申し上げます。

その際、カスタマーハラスメント対策の実効性を高めていくためには、中小企業も含め、同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって、業種・業態別のマニュアル等を策定することも有効であると考えられることから、貴会においてマニュアルの策定に取り組んでいただくなどの対応についてご検討いただきますようお願い申し上げます。

(参考①) 令和7年の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（労働施策総合推進法）等の一部改正について

- ・厚生労働省 HP :

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00003.html

- ・改正法の概要 :

<https://www.mhlw.go.jp/content/001502758.pdf>

(参考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

- ・厚生労働省 HP :

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

- ・指針全文 :

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf>