

2024 年 12 月 吉日

日本チェーンドラッグストア協会  
正会員 各担当者各位

日本チェーンドラッグストア協会  
防犯・有事委員会 委員長  
石田 岳彦

## JACDS 版カスタマーハラスメント対策基本方針ガイドラインの配布について

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は協会の運営にご理解とご支援を賜り厚く御礼申し上げます。

近年の SNS の普及やコロナ禍等の社会情勢の急激な変化等に伴い、カスタマーハラスメント（以下カスハラ）はドラッグストア業界に限らない社会全体の問題として認識されるようになりました。東京都では 2024 年 10 月にはカスハラ防止条例が制定され、2025 年 4 月 1 日より施行されます。さらに厚生労働省においても法制化の動きが活発になってきています。

このような状況の中、本ガイドラインは会員各社が自社の経営方針、理念に即したガイドラインを作成するための一助となることを期待して作成されました。

カスハラ対策は、従業員を守るための対策（カスハラによる精神的不安による障害への防御）のみならず、会社を守るための対策（従業員に対する安全配慮義務の履行）としても非常に重要なものです。

本ガイドラインが会員企業の皆様の企業活動、店舗運営に役立てば幸甚です。

JACDS 版カスタマーハラスメント対策基本方針ガイドライン配布にあたっての留意事項

- ・ JACDS 版ガイドライン本体は外部には公表しないようにお願いします。  
外部公表は各社が作成する「カスタマーハラスメントに対する基本方針」のみです。  
※詳細はガイドラインをご参照ください。
- ・ このガイドラインは未対応の企業が適切に対応するための補助ツールです。
- ・ 各社がすでに公開された方針の見直し、変更等を強制するものではありません。

また、2023 年 1 月に配布した「JACDS 店舗におけるトラブル事例対応ポイント・事例集」も併せて配布します。全て店舗で実際に発生した内容に基づいて作成されておりますので実務にお役立て頂くことができます。本ポイント・事例集は本部で管理し、店舗における注意喚起、教育等にご活用下さい。

### ■お問合せ先

（一社）日本チェーンドラッグストア協会 防犯・有事委員会 事務局 山田  
〒222-0033 神奈川県横浜市港北区新横浜 2-5-10 楓第二ビル 4F  
TEL : 045-474-1311 FAX : 045-474-2569 mail : sec@jacds.gr.jp