

配布用



クレーム対応の基本

～最近のクレーム事情から予防まで～

株式会社iMus
薬剤師 安田 幸一

1

株式会社 アイムス iMus 紹介

1

経営改善支援事業

診療所・保険薬局経営コンサルティング事業
診療所・保険薬局開業支援事業
人材支援事業
セミナー開催

平成7年 昭和薬科大学卒業
平成15年 神戸薬科大学修士課程卒業

平成7年 (有)ケーエム薬局入社
平成9年 ぼうしや薬局入社
平成16年 上席執行役員
令和2年 ぼうしや薬局退職
令和2年 株式会社iMus代表取締役

2

音楽事業

ピアノ教室

株式会社 iMus 代表取締役
株式会社ゆずのか 取締役

一般社団法人
姫路薬剤師会 理事



2024/2/12

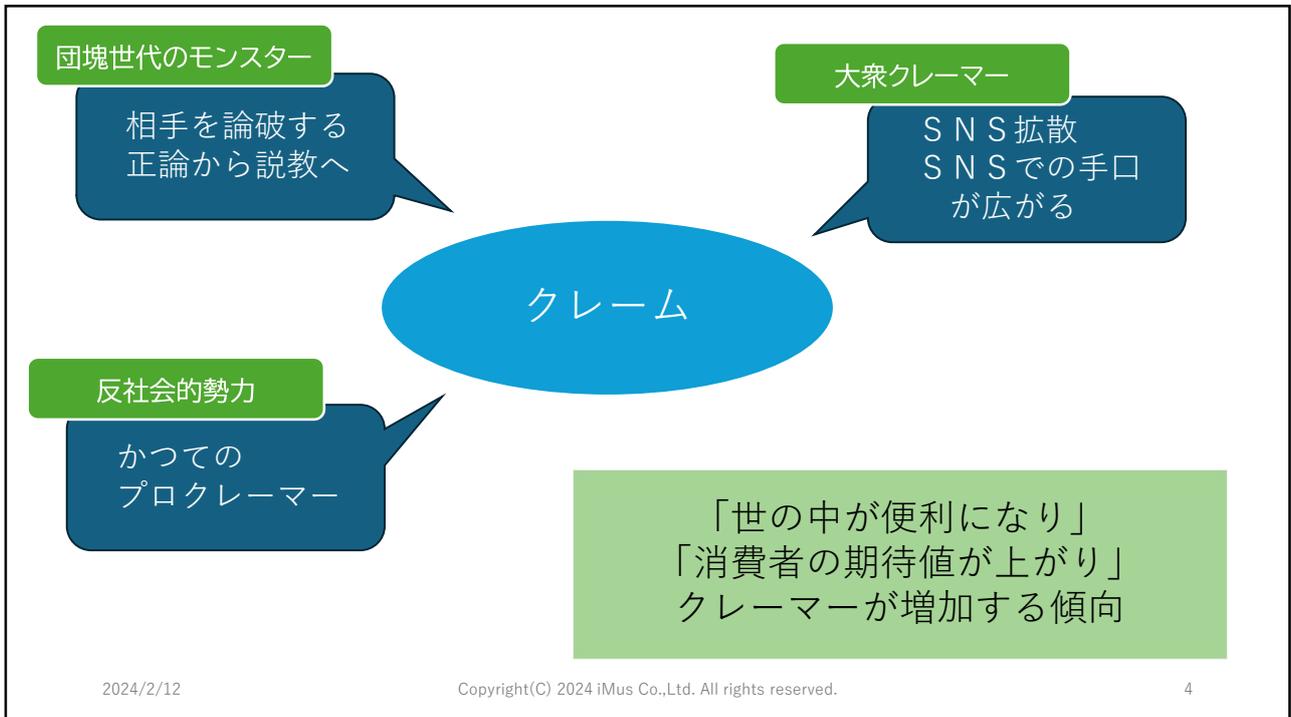
Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

2

2024/2/12 Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved. 3

最近のクレーム事情

3



4

薬局のクレーム原因

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

5

5



一般業種であれば「食中毒」(健康被害)
をおこすようなものが調剤過誤かも

通常要因

接遇等の原因によるクレーム

調剤過誤によるクレーム

調剤過誤が原因のクレーム (対応)

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

6

6

クレームの基礎知識

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

7

7

薬局の代表的なクレーム

受付や薬剤師の対応（電話）が悪いと言われる

待ち時間が長すぎる、なんとかならないのか

病院で聞かれたことを薬局で再び聞かれる、早く薬だけくれたらよい

出荷調整は分かるが、薬の不足が多すぎる

薬の説明が不十分過ぎる

決まった閉局時間まで薬局が開局していなかった

薬を間違えて渡された。どういうことか

一包化（特殊な調剤）の待ち時間が長すぎる



2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

8

誠心誠意、真摯にお詫びを行い
謝ってすむ問題にすること

クレームはなくなるものではない

普段から顧客（患者さん）と関係作りを行っておくこと

薬局においては患者さんの誤解（勘違い）も多い

クレーム対応の誤解

話したとおりに伝わっている

正論なら納得してくれる

納得すれば引き下がってくれる

クレーム対応の誤解

話したとおりに伝わっている

正論なら納得してくれる

納得すれば引き下がってくれる

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

11

11

演習

話したことは伝わっていますか？

書き終わるまではお互いに見せないようにしましょう
A 4 程度の紙に書いてみましょう。

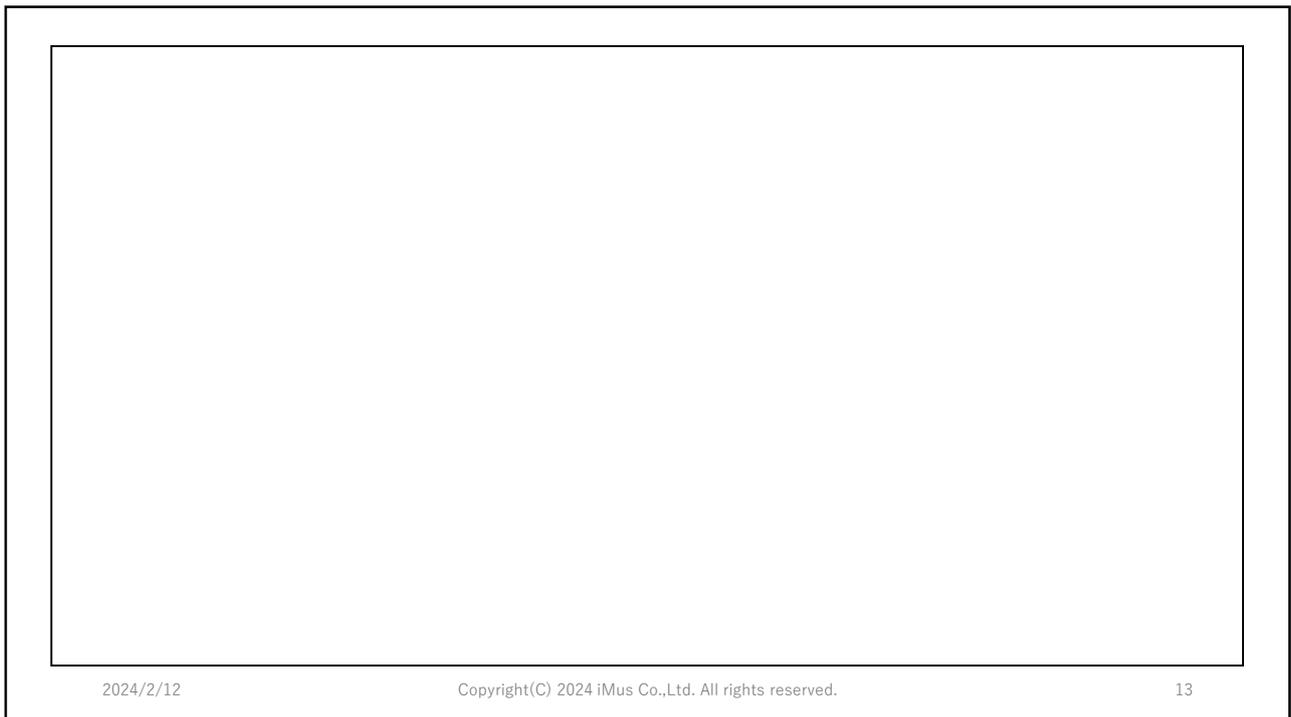
- ① 紙の真ん中に四角を4つ書いてください。
- ② 紙の角に星を3つ書いてください。
- ③ 四角を囲むように丸を書いてください。

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

12

12



13

クレーム対応の誤解

話したとおりに伝わっている

正論なら納得してくれる

納得すれば引き下がってくれる

2024/2/12 Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved. 14

14

私より後に来た人が先に薬をもらえるってどういうこと??

(諭すように)
～さんのお薬は作るのに時間がかかります。

私はね、急いでいるって処方箋を渡したときにいったじゃない。

そういわれましても・・・
お薬をお作りするのに時間がかかっていますので・・・。
申し訳ございません。

2024/2/12 Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved. 15

15

私より後に来た人が先に薬をもらえるってどういうこと??

〇〇さん、長くお待ちですものね。
お待たせして申し訳ございません。
(後に来られた方が先に呼ばれますといい感じがしません。ごもつともです。)

薬剤師に確認して参りますのでしばらくお待ちください。

あと〇〇分ぐらいでお呼びできそうです。
お待たせした上にご気分まで悪くさせて申し訳ございません。

2024/2/12 Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved. 16

16

クレーム対応の誤解

話したとおりに伝わっている

正論なら納得してくれる

納得すれば引き下がってくれる

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

17

17

クレーム対応はできるだけ
「納得」を目指すべきだが
過剰な要求をされることもある

薬局では少ない事例（健康被害等の事例：「小児に大人の薬剤を交付等」）

解決方法は、納得による解決では難しい

専門家（弁護士）に相談を早く行う

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

18

18

クレームは「**顧客の不満**」から
生まれる

患者さまの**不満**とを感じる要因

- ① 早すぎる服薬指導と感じる
- ② 接客態度が悪い
- ③ 機械的に対応している
- ④ 自分の相談や提案を無視した
- ⑤ 社内ルールが優先されていると感じる
- ⑥ 約束の時間を守らない

患者さまの**満足**をつくる要因

- ① 薬剤・病気の知識が豊富
- ② わかりやすい説明
- ③ 耳を傾けて聞いてくれる
- ④ 親切な対応
- ⑤ 自分のことを理解してくれた
- ⑥ 礼儀正しい対応をしてくれる

クレーム対応の基礎

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

21

21

クレーム対応の基本

平常心を保つこと

スピード解決に焦らないこと

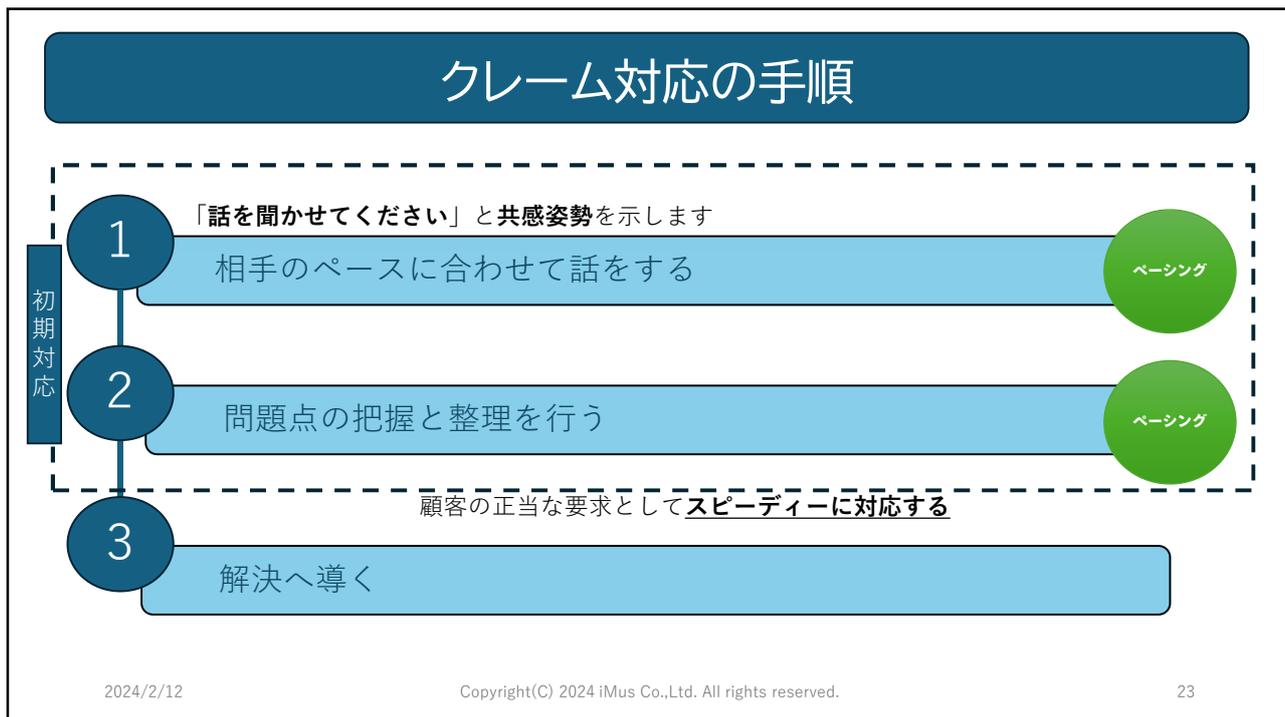
ペーシング

2024/2/12

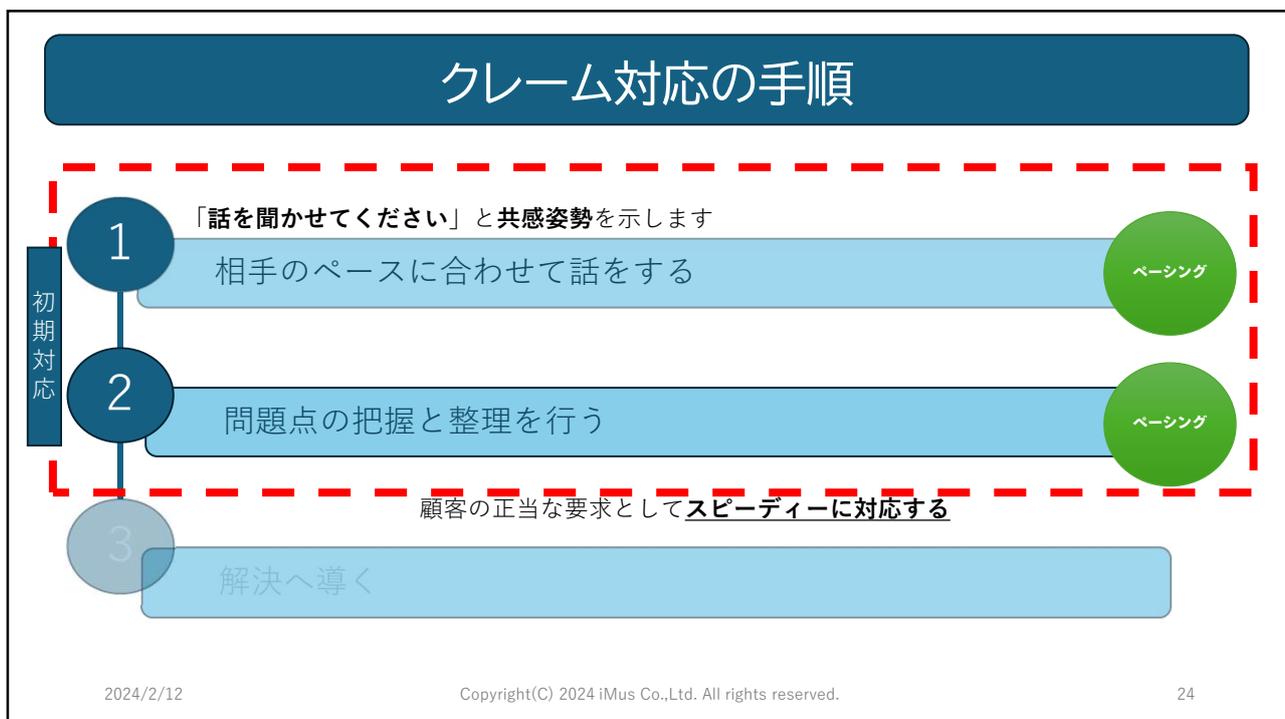
Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

22

22



23



24

初期対応の心得

スピード解決しようと焦らないこと

解決は焦ってはいけませんが、顧客の正当な要求としてスピーディーに対応することは心がける

クレームNGワードを使用しない

ですから、だって、でもは原則使用しない

共感的で誠実な態度で向き合う

「話を聞かせてください」と共感姿勢を示す

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

25

25

クレーム初期対応

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

26

26

初期対応の心得

スピード解決しようと焦らないこと

解決は焦ってはいけないが、顧客の正当な要求としてスピーディーに対応することは心がける

クレームNGワードを使用しない

ですから、だって、でもは原則使用しない

共感的で誠実な態度で向き合う

「話を聞かせてください」と共感姿勢を示す

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

27

27

クレーム対応はできるだけ**迅速**に！

心理的に早く解決したい、クレーム処理を終わらせたい・・・思いが相手に伝わると...

相手を大炎上させてしまう・・・



スピード解決しようと焦らない

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

28

28

初期対応の心得

スピード解決に焦らないこと

解決は焦ってはいけないが、顧客の正当な要求としてスピーディーに対応することは心がける

クレームNGワードを使用しない

ですから、だって、でもは原則使用しない

共感的で誠実な態度で向き合う

「話を聞かせてください」と共感姿勢を示す

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

29

29

NG
WORD

① ですから

そんなこともわからないの? という「上から目線」

② だって

そんなことを言われても困るという「逃げ腰」

③ でも

「それは違うんじゃないの?」 という「反抗的な態度」

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

30

30

初期対応の心得

スピード解決に焦らないこと

解決は焦ってはいけないが、顧客の正当な要求としてスピーディーに対応することは心がける

クレームNGワードを使用しない

ですから、だって、でもは原則使用しない

共感的で誠実な態度で向き合う

「話を聞かせてください」と共感姿勢を示す

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

31

31

聞きたくないお話（クレーム）
をしっかりと聞く

「お話を聞かせてください」の姿勢で初期対応。

最初から「相手が勘違いしている」「こちらが間違っている」等結論づけない

まずは寄り添う姿勢で！！



2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

32

32

クレーム対応の基本手順

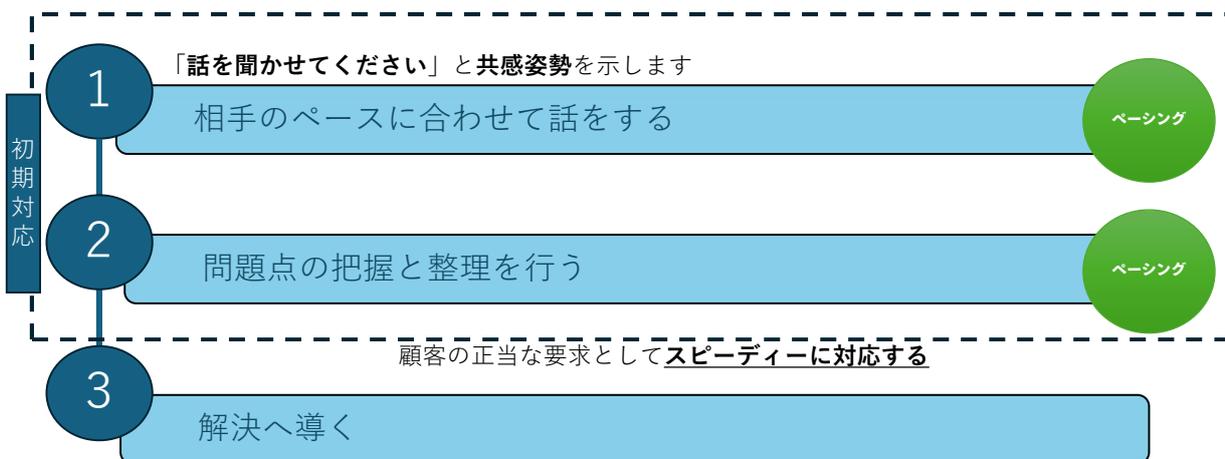
2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

33

33

クレーム対応の手順

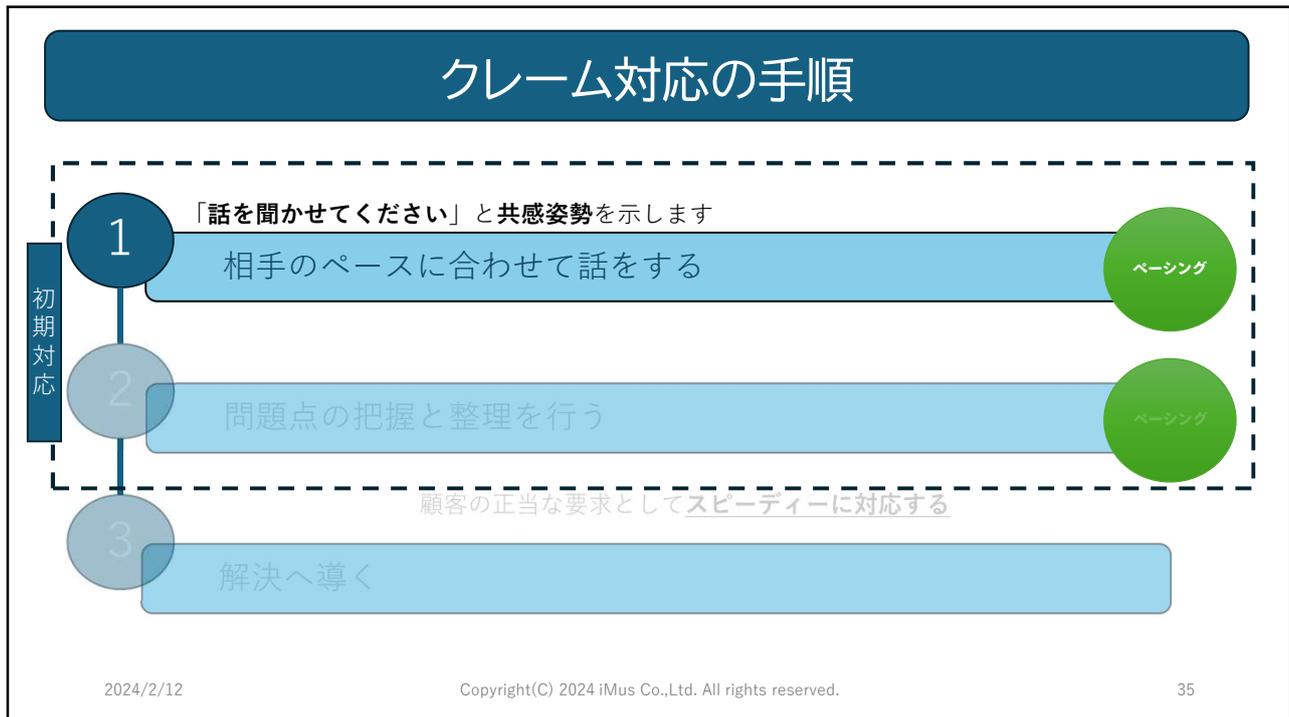


2024/2/12

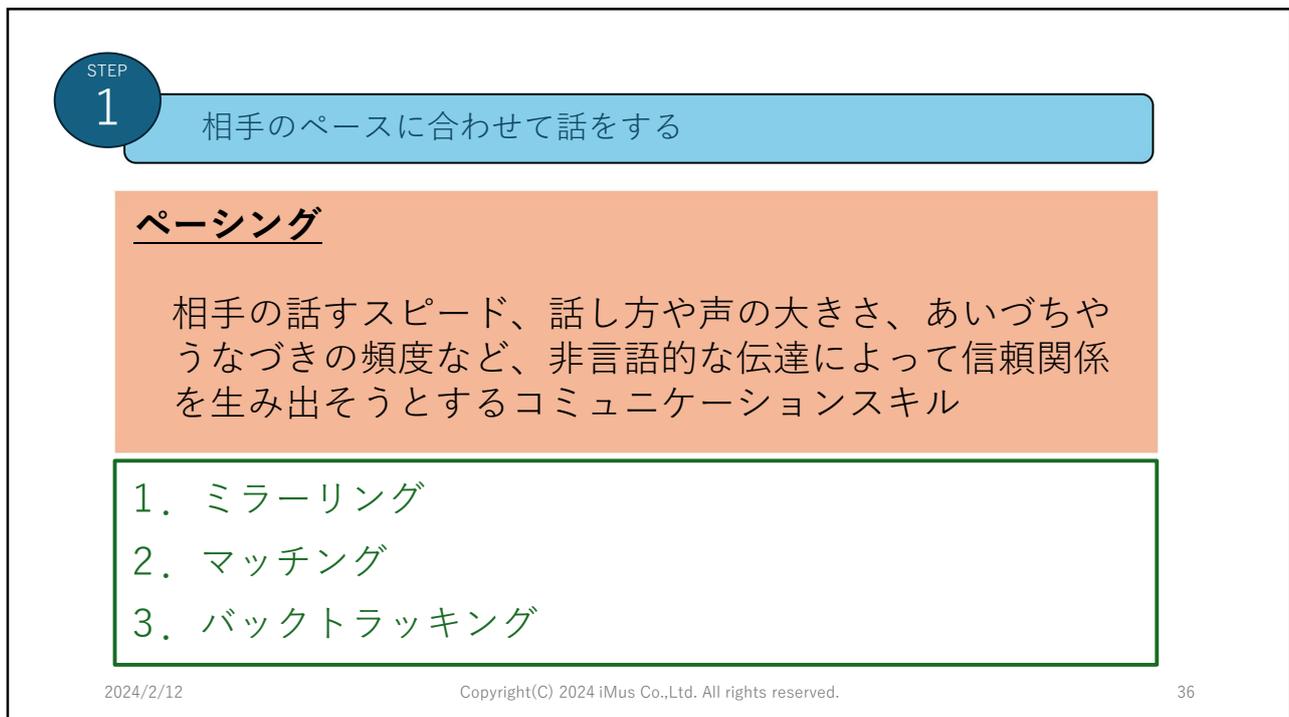
Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

34

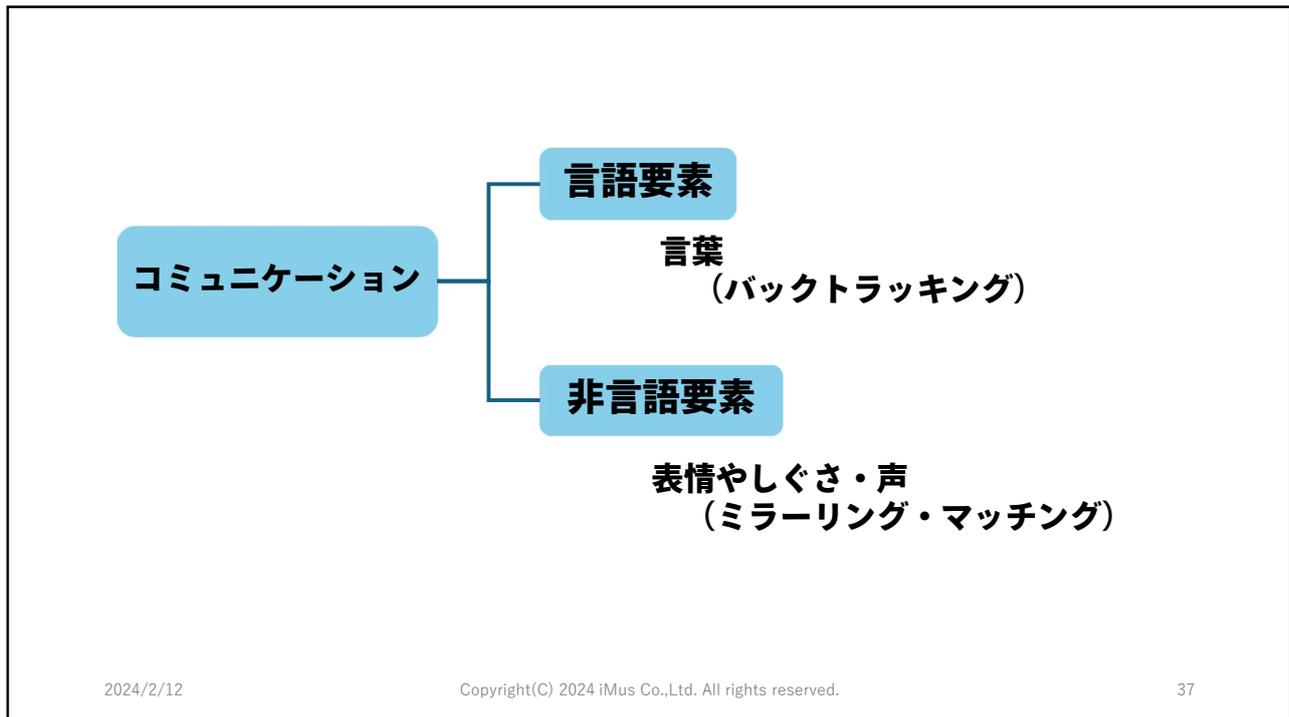
34



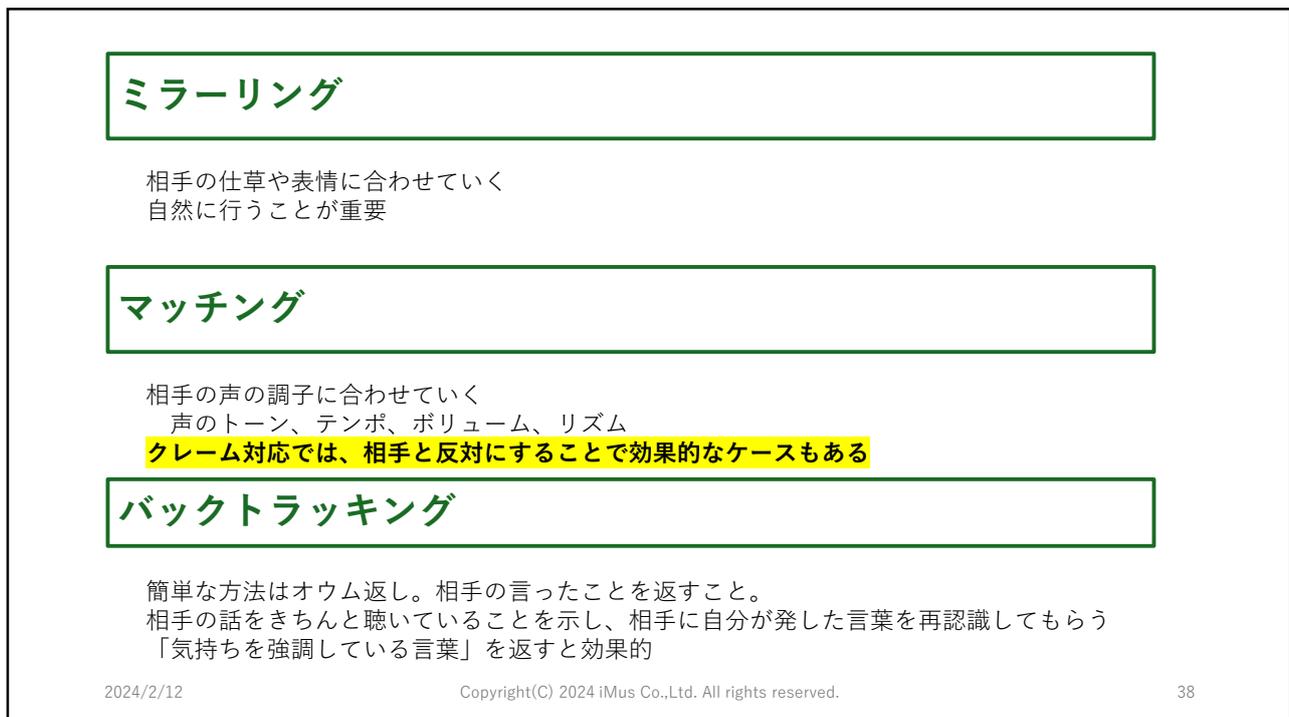
35



36



37



38

週末にどこに
でかけましたか？

Aさん Bさん

久しぶりに高校時代の友人と
コンサートに行ってすごい
楽しかったよ

1 そうなんだ

2 高校時代の友人とコンサート！
いいですね！

2024/2/12 Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved. 39

39

演習

ペーシングの基本は、「相手のマネをすること」です。

2人一組になってください。
1人は、「話し手」、もう1人は、「聞き役」です。

「この前の週末にあったこと」をテーマにして
話しあってみてください。

「聞き役」の方は、特に**相手のペースに合わせて**声の大きさ、
あいづち、うなづきを意識しながら聞いてみましょう。

2024/2/12 Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved. 40

40

NG
対応

① 言い訳をしない

② 正しい説明をしない

③ 相手の話を途中でさえぎらない

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

41

41

NG
WORD

① ですから

そんなこともわからないの? という「上から目線」

② だって

そんなことを言われても困るという「逃げ腰」

③ でも

「それは違うんじゃないの?」 という「反抗的な態度」

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

42

42



相手の気持ちを理解することは難しい……

「私」が相手を分かるのではなく「相手」が私を「分かってくれる人だ」と思ってもらうこと

「理解すること・わかること」と「理解者になること・わかってくれる人になること」は違う



話をした人が、**「いいたいことが伝わった」という感覚**をもてるかどうか？

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

43

43



人に伝えることは難しい……

人によって解釈（受け取り方）がまったく異なるものである

「つたえること」と「伝わったこと」は違う



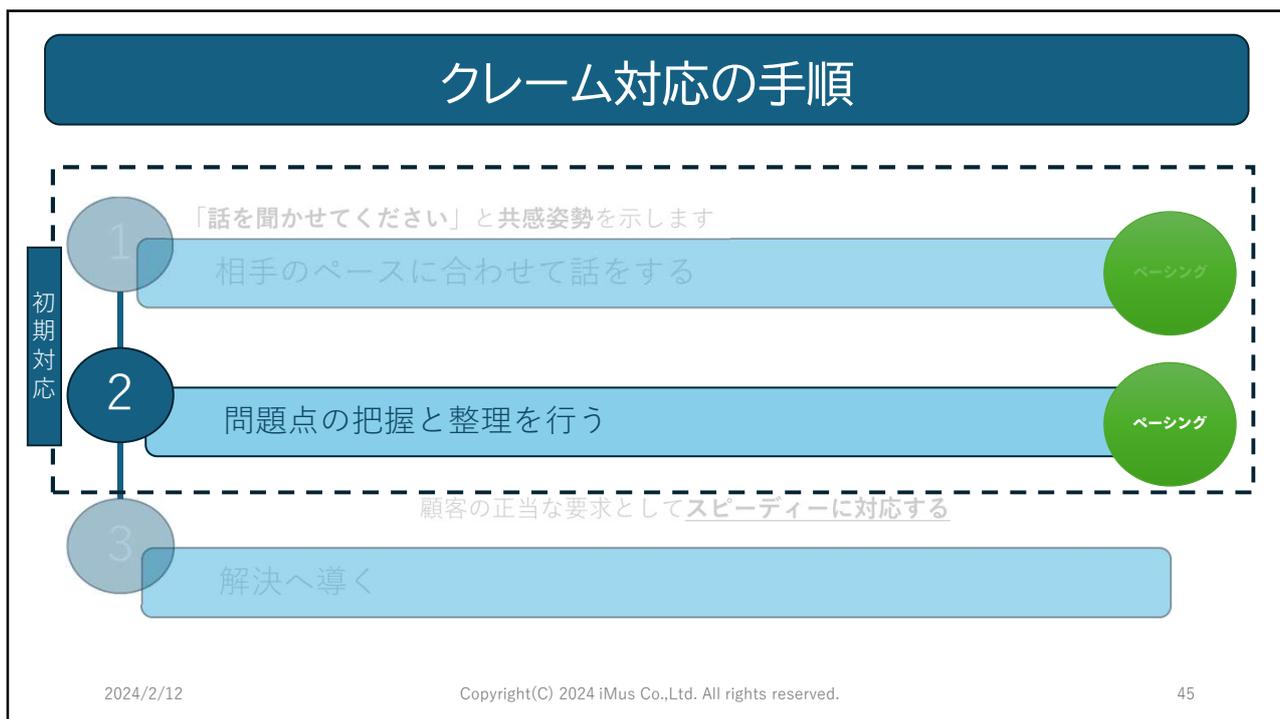
伝えた内容が「伝わっているか」が重要

2024/2/12

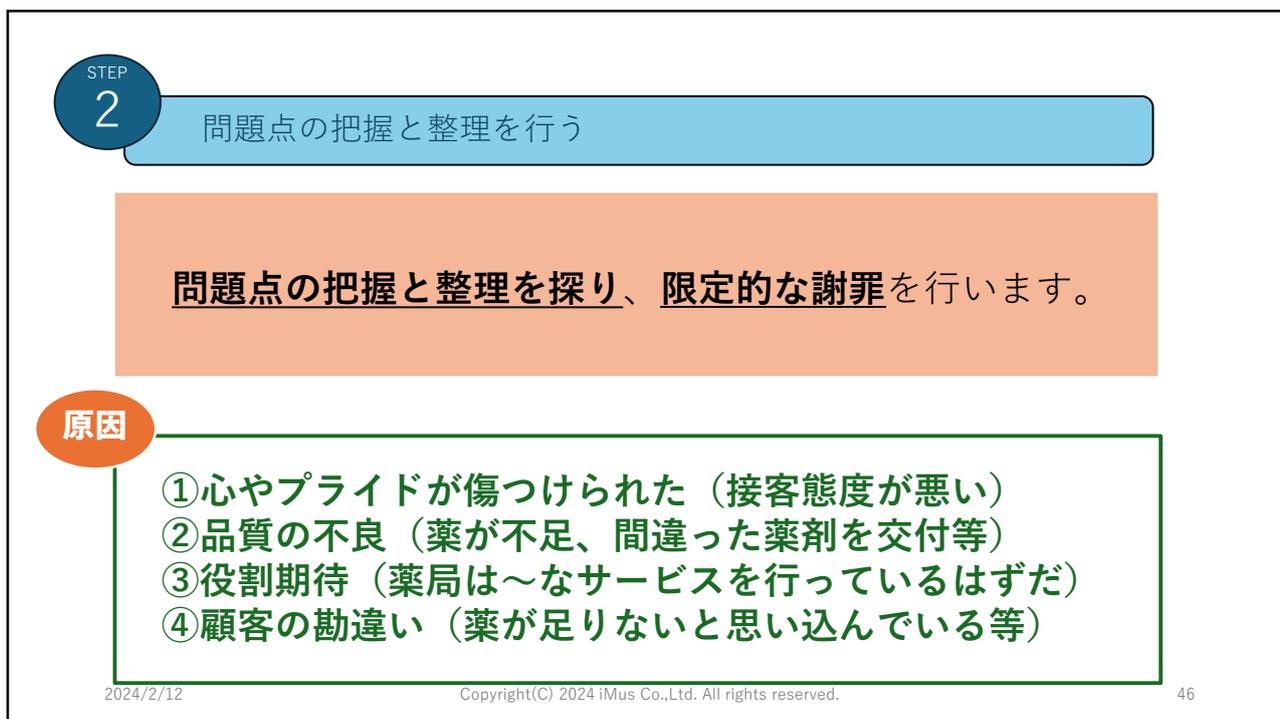
Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

44

44



45



46

原因
1

心やプライドを傷つけられた

「尊重されたい・かけがえのない存在として認めてほしい」といった承認欲求を持っている

承認欲求を傷つけられるような場面で怒りが発生します。

例) 悪口を言われた、失礼な振る舞いをされた場合、善意によっても小馬鹿にされたような感じた時

薬局事例)

- ・ 後から処方箋を持ってきた患者さんが自分より先に呼ばれる
- ・ 処方箋内容について質問しようとしたら「少しお待ちください」と事務的に対応され待たされる
- ・ 患者さんに対する言葉遣い

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

47

47

原因
2

品質の不良・不足

薬局であれば「薬剤の不足」、「有効期限切れや破損」、一般企業だと、「産地偽装」、「予約がとれていない」、「電話を折り返します」といって電話しない等」

薬局事例) 薬剤の手配での不足薬の配達、配送等
有効期限切れや破損 (シートに穴が空いている) 等

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

48

48

原因 3

役割期待が裏切られた

「こういう立場の人はこう振る舞うだろう」という**暗黙の期待**（役割期待）があり、裏切られる場合

自分の期待通りの振る舞いを相手がしていれば人は満足しますが、期待にそぐわない行動を取られるとストレスを感じます。

薬局事例) 薬剤師が説明した内容は正しいはずだ
いつもの薬剤師ではないが、同じサービスを提供してくれるはずだ
薬剤師は親切丁寧で私を特別扱いしてくれるはずだ

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

49

49

原因 4

顧客の勘違い

思い込みによる顧客の勘違い

「そんなことは聞いていない」

事前の説明不足や配慮のなさから**誤解させた**薬局側にも落ち度がある場合

薬局事例) 自宅に帰ったら眠剤が1錠（シート）足りない
服薬指導でそのような説明はうけていない
他の病院にかかる方がよいように言われた

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

50

50



クレームを言われている患者さんをお願いをしにくいな・・・

クッション言葉

そのまま伝えてしまうとつよい印象や不快感を与える恐れがあることをやわらかく伝えるための前置き言葉

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

51

51

クッション
WORD

①依頼をするとき

「お忙しい中恐れ入りますが」
「お手数をおかけいたしますが」
「ご多忙中とは存じますが」
「お手間をとらせますが」
「ご足労をおかけいたしますが」
「もし可能であれば」
「お忙しい中恐縮ですが」
「勝手も申しますが」

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

52

52

クッション
WORD

②断るとき

「申し訳ございませんが」
「あいにくですが」
「残念ですが」
「誠に申し上げにくいのですが」
「せっかくのご厚意ですが」
「心苦しいのですが」
「ご期待に添えず申し訳ありませんが」
「ありがたいお話ですが」

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

53

53

クッション
WORD

③申し出やたずねるとき

「さしつかえなければ」
「もしよろしければ」
「ご迷惑でなければ」
「失礼ですが」
「つかぬことをお伺いたしますが」
「もし可能でしたら」

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

54

54

クッション
WORD

④反論

「差し出がましいようですが」
 「無礼を承知で申し上げますが」
 「お言葉を返すようですが」

⑤指摘

「誠に申し上げにくいのですが」
 「余計なこととは存じますが」
 「大変失礼ですが」

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

55

55

クレーム対応の手順

初期対応

1

「話を聞かせてください」と共感姿勢を示します

相手のペースに合わせて話をする

ベーシング

2

問題点の把握と整理を行う

ベーシング

3

解決へ導く

顧客の正当な要求としてスピーディーに対応する

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

56

56

STEP

3

解決へ導く

「限定的な謝罪」も活用し、怒りの原因に対してピンポイントで、謝罪を行う
必要であれば、代替案や解決策の提示を行う

必要であれば再発防止策の提示

薬局内でクレームの事実関係を共有し、クレームを起こしたスタッフを責めるのではなく、
 どうしたら同様のクレームがおきないか、再発防止策を考える
顧客に再発防止策を提示しなくても、必ず薬局内では再発防止策を考える風土作りをする

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

57

57



謝り方って難しい・・・

全面的な謝罪

「すべて私が悪かったです。申し訳ありません」

限定的な謝罪

STEP 2での原因に対して限定的に謝罪を行う

「ご心配をおかけしてしまい、申し訳ありません」

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

58

58

謝罪
WORD

①相手に与えてしまった「不快感」に対してお詫びする

「ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません」

②相手を感じている「不満」に対してお詫びする

「ご不便（ご迷惑）をおかけして、申し訳ございません」

③こちらの「不手際の悪さ」に対してお詫びする

「お手間をとらせてしまい、申し訳ございません」

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

59

59

NG
WORD

①ですから

そんなこともわからないの？という「上から目線」

②だって

そんなことを言われても困るという「逃げ腰」

③でも

「それは違うんじゃないの？」という「反抗的な態度」

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

60

60

演習

限定的な謝罪の練習をしてみましょう



新規患者さまから「30分も待っているんですけど、いつまで待たせるの?」と言われた

Empty response box for the first scenario.



かかりつけ患者さまから対応が事務的だったと言われた

Empty response box for the second scenario.



薬局の入り口の改修工事を行っていた時に患者さまから「工事がうるさい。こんな大きな音ができるなんて知らなかった」と言われた

Empty response box for the third scenario.



2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

61

61



主演：木村拓哉・長澤まさみ

出典：映画「マスカレード・ホテル」(2019)より
原作：東野 圭吾「マスカレード・ホテル」

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

62

62



このたびの不便
深くお詫びいたします

字幕付きで鑑賞するとクレーム対応や言葉づかいの勉強になります。

2024/2/12 Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved. 63

63

電話クレームの基本対応

2024/2/12 Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved. 64

64

電話クレーム対応の基本

- ①クレーム電話であれば徐々に声のトーンを下げる
- ②患者様の名前、内容について復唱しメモを取る
「お名前を確認させていただいてよろしいでしょうか？」
- ③あいまいな話し方（返事）をしない
- ④調べるのに時間がかかる場合、折り返しの電話について時間も含めて説明しておく。
例：「いただいたお電話で恐縮ですが・・・」

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

65

65

日本語の使い方に注意しましょう

正しい日本語の使い方は何番でしょうか？

- ① こちらがお薬になります。
- ② お名前を頂戴できますでしょうか？
- ③ こちらの資料でよろしかったでしょうか？
- ④ 薬剤師〇〇は、お休みをいただいております。



2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

66

66

日本語の使い方にご注意しましょう



- ① 「こちらがお薬でございます」が望ましい
最近、～ですという表現で使う場合もあるが元来の使い方ではないため
- ② 頂戴するという言葉自体は「もらう」の正しい敬語だが、
名前はもらうものではないため。
「お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか？」
「お名前をお聞きしてもよろしいでしょうか？」
- ③ 「こちらの資料でよろしいでしょうか？」
X 「こちらの資料でよろしかったでしょうか？」
- ④ 「薬剤師〇〇は休みを取っております」
休みは、会社からもらっているもので社外からもらっているものではない
自分や社内の人間に対して「お」はつけない

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

67

67

メール(SNS)クレームの基本対応

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

68

68

メールクレーム対応の基本

- ①すぐに返事をする（1日以内が望ましい）
- ②メールやLINEは、文字の証拠が残ります。
悪印象を与える（誤解も含めて）と、SNS等でも拡散される傾向があるため、慎重に扱う
- ③薬局の場合は、できることなら対面、電話対応を推奨

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

69

69

クレームを未然に防ぐには？

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

70

70

クレームを未然に防ぐ

挨拶

さりげない一言

ペーシング

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

71

71

クレームを未然に防ぐ

- ・ 不足薬の手配等において丁寧に説明をすること
- ・ 「お待たせしてすいません。順番にご案内しておりますのでもうしばらくお待ちください」等の声かけが重要
- ・ 基本接遇が重要となる
- ・ 普段から関係作りをしっかりとしておくこと
- ・ 挨拶は、視野を広げて相手に「目配り」「気配り」すること

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

72

72



自宅に帰って薬を確認していたら、数が足りない。
きっと最初から薬が不足していたと思うの。



そうなのですね。お薬が不足していたということですね。
お家に帰られてからお薬をどのように確認されましたか？



まずね、シートを1錠ずつハサミで切り離してお薬箱にいれるの。
そのときにお薬が足りないことに気付いたのよ。
ひとつずつ（切り離して）入れているから私は間違っていないと思うの。



おうちでの服薬管理状況はどんなかな？
患者さんのアドヒアランスはどうだったかな？

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

73

73

調剤過誤・調剤事故・インシデント

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

74

74

調剤過誤・調剤事故・インシデント事例

・調剤事故とは、調剤に関するすべての事故に関連して、患者に健康被害が発生したものです。薬剤師の過失の有無は問わない。

・調剤過誤とは、薬剤師の過失によりおこったもの。調剤の間違いだけでなく、説明不足や服薬指導の間違い等により健康被害が発生した場合も含む。

・インシデント事例
患者に健康被害が発生することはなかったが“ヒヤリ”としたり“ハッ”とした出来事。患者への薬剤交付前か交付後か、患者の服用に至る前か後かは問わない。

(出典) 公益社団法人 日本薬剤師会

2024/2/12

Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved.

75

75

制度の特長 日本薬剤師会のスケールメリットを最大に活用した、正会員だけの補償制度です。



公益社団法人
日本薬剤師会
Japan Pharmaceutical Association

1. 加入対象者について

日本薬剤師会の正会員（賛助会員は除く）であることが加入要件となります。非会員の方はご加入いただけません。

2. 補償の内容について

(1) 薬剤師賠償責任保険

薬剤師賠償責任保険は、日本薬剤師会正会員である薬剤師の皆さまが安心して日々の業務に専念できるよう、薬剤師業務における偶発的な事故によって、被害者に対して法律上の賠償責任を負うことにより被る損害に対して保険金が支払われる制度です。

① 薬局契約

開設者（法人代表者）もしくは管理薬剤師としての責任に備えるための保険です。開設者（法人代表者）、管理薬剤師、勤務薬剤師または従業者が行った商品等の販売、業務遂行上の行為、施設等に起因した事故により、保険期間中に他人の生命や身体を害した場合は、または、他人の財産を損壊したため、法律上の損害賠償責任が生じた場合に、被保険者が支払わなければならない損害賠償金および費用（訴訟費用等）をお支払いします。ただし、1回の事故につき、損害賠償金は保険金額を限度とします。（当該薬局に勤務している薬剤師・登録販売者の、当該薬局勤務中に発生した個人に対する賠償リスクも補償されています。）

●加入の対象者
日薬会員名簿に薬局、店舗販売業の「開設者」、「法人代表者」、「管理薬剤師」として登録されている日薬正会員（薬剤師の会員）の方で日薬会員登録されている場所での加入になります。複数店舗を開設している場合は、日薬正会員であるそれぞれの店舗の管理薬剤師にてご加入ください。なお、薬局契約に加入した正会員本人は、日薬会員名簿に登録のある薬局以外で行う業務も補償されておりますので、別途薬剤師契約への加入は不要です。

② 薬剤師契約

薬剤師として当事者責任に備えるための保険です。薬剤師が行った医薬品・商品等の販売や、業務遂行上の行為により、保険期間中に他人の生命や身体を害した場合、または、財物を損壊した場合、法律上の損害賠償責任が生じた場合、薬剤師が支払わなければならない損害賠償金および費用（訴訟費用等）をお支払いします。ただし、1回の事故につき、損害賠償金は、保険金額を限度とします。

●加入の対象者
日薬正会員である薬剤師（加入に際し会員番号が必要です。）の方で日薬会員登録されている勤務先または自宅での加入になります。

補償内容（対象となる事故）	ヒヤリプラン		ヒヤリプラン	
	保険金額（補償限度額）		保険金額（補償限度額）	
医薬品・商品等に傷める事故	1事故 1.5億円 (保険期間中 4.5億円)	1事故 2億円 (保険期間中 6億円)		
誤剤した医薬品や販売した商品等によって、また、患者・消費者に対して行った誤った情報提供によって、患者・消費者の身体を害したり、財物を損壊した場合の損害賠償金、弁護士費用 など 初期対応弁護士費用(注1) ●患者・消費者に健康被害が発生するおそれがある場合、患者・消費者の対応について相談する弁護士費用 ●初期対応弁護士費用は基本・充実プラン契約にセットされます。			(被害者対応費用負担追加条項) 従事者1名 5万円 ●死亡または後遺障害が生じた場合 5万円 ●入院した場合 3万円 ●上記以外の場合 20万円 (事故対応特別費用負担追加条項) ●保険期間中 1,000万円限度 ●保険期間中	
医薬品・商品等に傷める事故	対人1名につき 3,000万円 対人1事故につき 1億円 対物1事故につき 750万円	対人1名につき 5,000万円 対人1事故につき 1億円 対物1事故につき 1,600万円		
業務遂行中の法律上の賠償事故 ●患者・消費者に身体障害を負わせたり、死亡させた事故	対人1名につき 3,000万円 対人1事故につき 1億円 対物1事故につき 750万円	対人1名につき 5,000万円 対人1事故につき 1億円 対物1事故につき 1,600万円		
施設・設備に起因する事故 ●当該店舗の建物・設備に起因して生じた事故	対人1名につき 3,000万円 対人1事故につき 1億円 対物1事故につき 750万円	対人1名につき 5,000万円 対人1事故につき 1億円 対物1事故につき 1,600万円		

※上記補償については、自己負担額がございます。
※「預った財物に関する事故」で保険金をお支払いした場合には、お支払いした保険金の額を控除した残額をもって、その事故発生日以降の保険期間におけるこの「委託物」の保険金額とします。
(注1) 初期対応弁護士費用とは、事故対応弁護士費用に関する追加条項のことをいいます。
(注2) 初期対応レポート特約とは、被害者対応費用負担追加条項と、事故対応特別費用負担追加条項をセットしたものです。

薬剤師賠償責任保険（日本薬剤師会）

2024/2/12 Copyright(C) 2024 iMus Co.,Ltd. All rights reserved. 76

76

38

本日は、ご清聴ありがとうございました。

みなさんの業務にお役立ていただけますと幸いです

(参考文献)

クレーム対応最強の話しかた 山下由美

クレーム対応マニュアル 援川聡

13歳からの「いのちの授業」 小澤竹俊