

## 第4回 医薬品新販売制度の円滑施行に関する検討会

### 議事次第

日時：平成21年4月16日（木）

13時30分～16時

場所：厚生労働省省議室

### 議題

1. 開会
2. 議事
  - (1) 関係者からのヒアリング
  - (2) これまでの議論を踏まえた検討項目について
3. 閉会

### 資料

1. 構成員名簿
2. これまでの議論を踏まえた検討項目について

三木谷委員提出資料

後藤委員提出資料

綾部委員提出資料

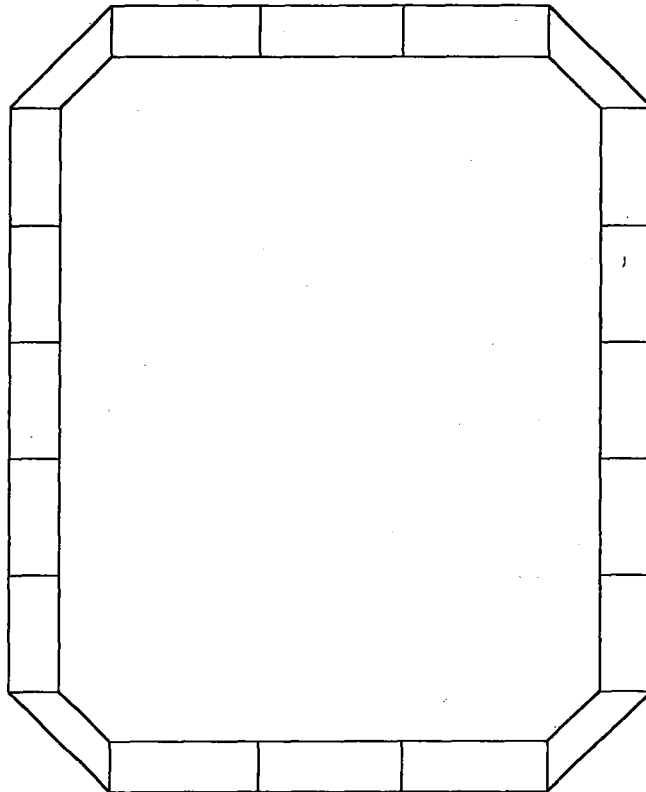
# 第4回 医薬品新販売制度の円滑施行に関する検討会 座席表

平成21年4月16日13:30~16:00 厚生労働省省議室

速  
記  
席

井  
村  
座  
長  
○  
  
医  
薬  
食  
品  
局  
長  
○  
  
審  
議  
官  
○

足高委員 ○  
阿南委員 ○  
綾部委員 ○  
大山委員 ○  
倉田委員 ○  
国領委員 ○  
児玉委員 ○  
後藤委員 ○  
高柳委員 ○



○ 総務課長  
○ 薬事企画官  
  
○ 望月委員  
○ 三村委員  
○ 三木谷委員  
○ 松本委員  
○ 増山委員  
○ 古屋委員  
○ 田先委員

事  
務  
局

○ ○ ○ ○ ○  
ヒアリング席

傍  
聴  
席

入口

医薬品新販売制度の円滑施行に関する検討会 構成員

平成21年4月16日現在

足高 慶宣	日本置き薬協会常任理事長
阿南 久	全国消費者団体連絡会事務局長
綾部 隆一	全国伝統薬連絡協議会
◎井村 伸正	北里大学名誉教授
大山 恵造	日本OTC医薬品協会医薬品販売制度対応協議会委員長
小田 兵馬	日本チェーンドラッグストア協会副会長
倉田 雅子	納得して医療を選ぶ会
国領 二郎	慶應義塾大学総合政策学部教授
児玉 孝	社団法人日本薬剤師会会長
後藤 玄利	日本オンラインドラッグ協会理事長
今 孝之	社団法人全日本薬種商協会副会長
高柳 昌幸	全国配置家庭薬協会副会長
田先 弘	福岡県保健医療介護部業務課長
古屋 正裕	東京都福祉保健局健康安全部業務課長
増山 ゆかり	全国薬害被害者団体連絡協議会
松本 恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授
三木谷 浩史	楽天株式会社代表取締役会長兼社長
三村 優美子	青山学院大学経営学部教授
望月 眞弓	慶應義塾大学薬学部教授

(◎：座長)

(敬称略、五十音順)

これまでの議論を踏まえた検討項目について

※これまでの委員の発言をもとに、事務局で整理したもの。

1. 薬局・店舗等では医薬品の購入が困難な場合の対応方策

(1) 薬局・店舗等では医薬品の購入が困難な場合の実状	1
(2) 薬局・店舗等では医薬品の購入が困難な場合の対応方策	3
(3) いわゆる伝統薬の販売方法	7

2. インターネット等を通じた医薬品販売の在り方

(1) インターネット販売等における責任の所在	10
(2) 個人認証	11
(3) インターネット販売等における情報提供・相談対応	12
(4) 年齢・使用対象者等が限定されている医薬品の販売	14

## 1. 薬局・店舗等では医薬品の購入が困難な場合の対応方策

### (1) 薬局・店舗等では医薬品の購入が困難な場合の実状

- 薬局・店舗等では医薬品の購入が困難な場合とは、以下が考えられるがどうか。
  - ① 薬局・店舗等がない離島やへき地に居住する場合
  - ② 薬局・店舗等が存在する都市部に居住しているが、身体等の事情により薬局・店舗等に行けない場合
  - ③ 薬局・店舗等では販売していない医薬品を購入する場合

- ・ 東京都御蔵島には薬局・薬店は1軒もなく、村の診療所は1軒あるが、普段使う薬を買うことができない。
- ・ その他、対面購入が難しい方として、視覚障害者や聴覚障害者の方にも十分に対応していかなくてはならない。
- ・ 薬局・薬店、薬種商がない所は全国で95ヵ所であり、全体のほとんどのところでは供給が可能であり、残る約10%の市町村には地域と接している薬局・薬店が対応し、配置も担当することで、地域的な困難性はカバーできる。
- ・ 現医薬品販売業者で医薬品の供給は可能である旨が確認された。
- ・ 配置薬は、降雪時や地震発生時などで、本当の意味でのライフライン、生命線として医薬品を使っていた自負がある。

- 薬局・店舗等では医薬品の購入が困難な場合、現在、インターネット等の郵便等販売によりどの程度購入しているのか。

- ・ 薬局や薬店などがないという地域なら、どれくらいの人が医薬品を買っているかとか、困っている人たちが実際どこにいるかということが具体的にわかるようなデータは、出していただけなのか。

- 薬局・店舗等では医薬品の購入が困難な場合の実状を知るため、この検討会でヒアリングを求める意見があるが、どうか。また、ヒアリングを行う場合、その対象はどうするか。

- ・ この検討会に切実な消費者、中小薬局の方を招き、直接声を聞いてほしい。
- ・ 薬が行き渡らなくて困っている消費者やいままで薬を届けることによって世の中に貢献してきている中小の薬局の方々の声を聞かないまま決めていくのは非常に乱暴。平等に医薬品が行き渡らなくなるおそれを抱いている消費者を呼んで声を聴かないと結論は出せない。
- ・ 高名な行政学者を検討会に呼ぶことを提案する。
- ・ エンドユーザーをこの場に呼んで意見を聴いてほしい。

## (2) 薬局・店舗等では医薬品の購入が困難な場合の対応方策

○ 対応方策として提案されている以下について、その実効性をどのように担保するのか。

- ① 家族、介護事業者等の支援による対面販売
- ② 配置販売
- ③ 注文・取り寄せ販売

- ・ 購入が困難な場合のどのように困っているかという事例がまだ明確に示されていない。改正薬事法のルールに則って、購入困難な問題の解決はできないのかをまず第一に検討すべき。
- ・ 離島でも配置がほぼカバーしていると考えているが、もし具体的な事例を示してもらえれば調べることは可能。具体的な事例として話を頂戴したい。
- ・ 不便であること、不可能であるという方々を、市町村単位でいいので、いまままでにどこから注文があって、どういう人から注文があったかを具体的に出してほしい。
- ・ 困っている人たちは薬に対するリスクが高い群の方なので、専門家と接点を持ってほしい。
- ・ 障害者、高齢者、妊婦等はむしろきちんと安全性を担保するという意味で、通常の方以上に対面で副作用防止をしなければならない。
- ・ 山間へき地、離島まで十分にカバーしている。過疎地などに安全な供給をしていきたい。
- ・ 薬局のない町村数が186（平成19年統計）あるが、その中で一般販売業、薬種商販売業があるところを調べたところ、それでもないところがあるが95ヵ所ある。そこに配置があるので、対応ができています。
- ・ 186は薬局のない町村数。186のうち北海道は最多の37ヵ所だったが、薬局・薬店がない所として14ヵ所残る。この14は配置に聞くと全てカバーし北海道のようないちばん不便を感じている方がいる場所においても、すでにカバーされていることがわかる。

- ・ 市町村レベルで全ての地区に配置販売業として全国を網羅している。
- ・ ネットでたくさんの商品が買える云々ということとは別に、医薬品がきちんと全国に供給できる体制が整っているかどうかに関して、配置販売業はニーズがあればどの地域でも行っている。
- ・ 10キロ離れていても車時代だったら、薬の購入はそんなに難しいものではない。
- ・ 本人の事情により医薬品が買えない人は、業界で話し合うことによってカバーできる。それでも買えないという人は行政上の問題でカバーすべき。
- ・ 配置販売は、使うか使わないかわからないが置いておいて、すぐに使えるというところの利便性を強調している商売である。通販は注文してから直ぐには使えないというデメリットがある中で、品目を比べて多い少ないという議論は成り立ちにくい。
- ・ 妊娠検査薬について、子宮外妊娠等の場合は非常に判定が難しく、パッケージに産婦人科の専門家の判断を仰いでほしいとされており、母体も危なくなる。不便な所でそういう事態になったらどうなるのかという問題がある。
- ・ 水虫は皮膚科医でもなかなか判定が難しい時がある。湿疹や一番間違いやすい掌蹠膿疱症などに効き目の強い水虫の薬を使うと悪化してしまう。我々がみたり、経過をみることによって、薬を変えなければ駄目であるとか、皮膚科医を訪ねるといふコメントもできる。そういう役割が今回の対面というところにある。
- ・ 恥ずかしいから近所で買えないものがあるというが、薬剤師や医薬品販売業者には非常に厳しい守秘義務が課せられているので、近所に言いふらす人がいれば、刑法違反になるということを経界としてきちんと徹底して、安心して、信頼して、相談に乗ってもらえる体制をとらないと自分たちの足場を崩すことになるということ徹底してもらいたい。
- ・ 北海道の離島では薬局が2軒あるが、種類は決して多くない。
- ・ 薬の種類は非常に多く、配置販売だけで対応するのは極めてエンドユーザーからすると難しい。現実的なリソリューションではない。

- ・ 配置薬は非常に伝統的な商売だが、いま我々が提供している広範な選択肢を遠隔地の方々に提供することは困難。
- ・ 購入代行では、対面の原則はどこに行くのか。
- ・ 介護事業者等は、コストが高すぎる。
- ・ 取り寄せ対応は、本当にロウコストで対応できるのか。また、近くに薬局がないという問題は引き続きある。
- ・ 島まで1泊2日かかってしまう。
- ・ 町の人がほとんど知り合いで、痔疾や妊娠等を買うときは非常に恥ずかしい。
- ・ 通信販売の規制に反対するパブリックコメントのうち、自分自身の状況に関する具体的な記載がある329件を分析した結果を踏まえると、時間距離的な理由により、利用できる薬局・店舗が事実上大幅に制限されてしまうため、生活上の支障が増す。近隣の店舗には不審・不安がある。セルフメディケーションの妨げとなる。このような理由により、生活者サイドからみても、安全を担保した通信販売を実現するためのルール構築を急ぐべきとの結論になる。
- ・ 薬局・薬店、配置では、伝統薬の年間注文件数（約300～500万件）に物理的に対応できるか不安。
- ・ 流通や料金回収方法が違う中で、伝統薬メーカーが日本各地の薬局・店舗、配置業者とスムーズにコンセンサスを得て進められるか、実現性に疑問をもっている。

○ 薬局・店舗等において対面での販売が行われた後、薬局・店舗等が購入者に医薬品を届けることについてどう考えるか。

- ・ 販売活動と物流という医薬品を届ける活動が分離されており、間違いなく買った医薬品であるかどうかをきちんと証明することができるのであれば、一般的な通信販売という定義には当たらない。

○ 常備薬などとして永年使用している医薬品の購入に当たり、毎回情報提供が必要か。  
その場合、購入しようとする医薬品が過去に購入したものであることをどのように確認したらよいか。

- ・ 常備薬や長期的に使用している薬の場合、できれば相談に乗って、その薬を勧めていただいた薬局と薬剤師から、きちんと相談を受けながら、情報提供を受けながら購入したいという、それがかかりつけ薬局という定義になる。
- ・ 自分の居住地と、仕事地と、店舗が完全に地理的、空間的に離れている場合には、時間的、場所的な不便さを超えるために、何らかの方法がそれを補完するために入るということは、特に今後の薬局の在り方からしたら当然の方法。その時に、顧客購入データや相談データなど、対面販売で消費者ときちんと相談しながら購入した薬であって、その後はどうですかということを引き続き調整しながらということをやるとすれば、今回の規定に決して反しない。

○ 配置販売業による対応において、離島やへき地に対してどのくらいの頻度で対応することが可能か。  
また、相談応需はどのように行うのか。

### (3) いわゆる伝統薬の販売方法

○ いわゆる伝統薬については、製造販売業者が直接購入者と電話等により連絡を取る方法で販売されているとのことであるが、具体的にどのような方法が取られているか。

- ・ 症状や購入動機等を聞いたり、アレルギーを聞いたりして、状況確認を専門家がいき、その上で商品の説明をする。これらの情報とともに、名前、住所、電話番号等を記録で残してある。
- ・ 伝統薬の会社は、一般販売業許可か配置販売業を持って販売している業態。薬に対して安全面からつくっているところまで全ての責任を持って対応するようなコミュニケーションができることが特徴。
- ・ 通常の情報提供の基本は添付文書。これまでの販売履歴等が特徴であり、これまでの販売履歴を活用することで、服用していいか、してはいけないかの判断を正確にでき、不適正な購入を未然に防ぐことができる等、通常の販売業態とは違った安全確保の形がとれる。
- ・ 電話でのやり取りで、話したい事項を双方向で確認しながら、ダイレクトに話すことができ、専門家と納得できるまで話し込める。1対1のコミュニケーションの中で薬の市販後調査が非常に細かくできる。

○ 全国の薬局・店舗等が、自ら陳列又は購入者の希望・注文に応じて取り寄せる方法によって、購入が困難な状態が解消されると考えてよいか。

- ・ 伝統薬利用者には、ほかに代替する薬や治療がなく、伝統薬に救われているという方が多く存在すること。
- ・ 伝統薬の利用者は、痛みや神経痛などで薬局等に行くことが困難な方が多く、電話等による購入ができなくなる事態に不安の声を多く寄せている。

- ・ 製造販売業者との直接のやり取りに安心を感じており、情報提供やアドバイスなど、対面同等の親身な対応に生きる希望を見出している利用者や、伝統薬メーカーの電話等の直接販売だからこそ安心と安全が得られているという利用者の声も多い。

- ・ 伝統薬は、非常に需要が小さいこと、需要が極めて分散的であること、需要が非標準化されていて個別的であること、そして、代替しにくい独自性があるとき、一般の店舗販売ではなかなか乗りにくい。
- ・ 将来的には、伝統薬等に積極的に取り組む薬局・店舗販売業が増えていくのがいいことであり、取り寄せとか、一種のパートナーシップを組むような店舗が増えていくことを、少しずつやっていただくのがいい。ただし、それには相当時間がかかるので、店舗販売をそのまま代替させることは難しい。
- ・ 商品特性が違う可能性があることを前提にして、販売の仕組みを設計することがあってもいい。  
ただし、扱っている業者が社会的ネットワークを組んで、自分たちの存在をきちんと社会に発信して、その組織を通じて、今回の薬事法の精神に合った形で自主規制とか自主ルールを作って、きちんと守る体制をつくり、薬事行政がそれらをコミットする形を作る。
- ・ 通信販売においては、消費者トラブルがあるので、相談窓口が必要になる。この分野に非常に詳しい医学・薬学の専門の方たちに参画していただき、きちんとした相談と情報提供体制を作っていただく方向性を考えたらどうか。

- ・ 伝統薬メーカーと利用者が電話注文で情報をやり取りし、また店舗等でも情報をやり取りするが、この情報の共有をどのような連携でやっていけるかという課題も現時点では疑問。

- ・ 伝統薬メーカーが対応可能なマージンで成り立つかというところが疑問。

- ・ 利用者や一般生活者の視点で言うと、利用者が指定する店舗や配置と利用者との意思疎通がスムーズにできるか疑問。また、受け渡し方法が確立したとしても、利用者の手間となって購入意思への障害になる。その他、流通リスクの発生や、家族が取りに行った場合に、実質的に対面の目的が果たせないということも疑問を感じている。

- ・ 伝統薬業界として、現時点では実現性が低く、仮に実現しても利用者からの信頼を損ないかねない、実用性に欠けるものであり、購入が困難な状態が解消される対策案としてなり得ない。

## 2. インターネット等を通じた医薬品販売の在り方

### (1) インターネット販売等における責任の所在

○ 各店舗が業務手順を定め公開するとともに、販売概況を公開することによって、不測の事態が生じた際にもその責任の所在や過失の有無の検証が可能になるとしているが、どうか。

○ インターネット販売等において、場を提供している者にはどのような責務があると考えるか。

- ・ ネット販売は店舗数が400くらいで、かつパトロールをやろうと思えばできる。サーチもできる。
- ・ ネットで年齢を問わないで酒やたばこを売っているところが自分のサイトにあれば、場を提供している者に対しても何らかの罰則を考えるべき。



## (2) 個人認証

○ インターネット販売等における個人認証について、どのように考えるか。

- ・ 電話やインターネットでの個人認証をどうするか、についてきちんと議論すべき。
- ・ 個人認証は非常に重要。どういう方が購入されているかということに関して、名前や住所がはっきり分からないと、後で例えば副作用がその医薬品で出た時などに取り返しの付かないことがある。そのようなことはインターネットの方ができている。
- ・ ネット通販の問題点は匿名性と雲隠れ。ネットの店舗に記録されている個人情報の扱いにも丁寧な議論が必要。

○ 現状、インターネット販売等においてどのような認証が行われているのか。

## (3) インターネット販売等における情報提供・相談対応

○ 現在行われているインターネット販売等において、どのような履歴を取っているのか。

- ・ 実際買った人をトレース的に、それから誰が受け取ったかという履歴も残るので、ネット販売の方が圧倒的に有利である。
- ・ 文書を提供しても、誰に説明したかという記録が店側に残っていない。こういうことではきちんとした情報提供はできない。
- ・ 安全性を担保しながら販売しなければならない。ネット販売でどのような履歴を取っているのか、現状を是非教えてほしい。

○ インターネット等において、購入者側と販売業者側との間で、双方向のコミュニケーションは可能なのか。  
特に、販売者側が行う情報提供の内容を購入者側がどの程度理解しているかを確認するためには、具体的にどのような方法（情報の内容）が考えられるか。

- ・ 説明や相談は正直言ってやるべきだと思うが、6月1日から一切買えなくなってしまうというのは無理がある。
- ・ 各医薬品の注意事項等をどのように説明するかということに関しては、能書などに記載されていることをすべてサイト上に表示する。
- ・ 情報提供が仮に徹底してあったとしても、消費者自らが意識して誤用、濫用することだってある。そのため、ものによって、店頭から売る数量を規制したり、メーカーから小売りに対しても数量を制限することまでやっている。情報提供はインターネットでもできると思うが、一方方向では駄目であり、情報を提供された方がそれを咀嚼して理解するというでなければ、提供したのだからいいのだというものではない。

- ・ インターネットで情報提供は十分できると思うが、双方向でなければならないということもある。
- ・ ネットでどのように受診勧奨できるのか、考えている方法を聞きたい。
- ・ 対面以外での安全性の担保というのは実際問題どうだろうか。心にいろいろな思いを持った方に対しては、目を見て顔を見てお話し、しっかりと聞くことが基本。説得という大きな作業が対面にはある。

○ インターネット等によって医薬品を販売する場合、購入した医薬品に関するその後の相談対応はどのように行われるのか。

- ・ 販売の際の相談応需に関しても、必ずインターネットの裏側には専門家がいるので、専門家が相談応需をメール、電話、ファックスなどを通じて双方向でやっていく。

○ 購入者からの副作用に関する報告はどのように受けるのか。また、報告を受けた場合、どのように対処するのか。

○ 専門家が情報提供等を行っていることを購入者はどのように確認できるのか。

- ・ 専門家の実在性の確認に関しては、どのような専門家がいるかを確認できるように、サイト上できちんと表示する。

(4) 年齢・使用対象者等が限定されている医薬品の販売

○ 使用対象年齢が限定されている医薬品をインターネット等により販売する場合、どのような方法が考えられるか。

- ・ 医薬品には15歳未満には使用してはいけない等、個々の医薬品に使ってはいけない年齢が付いている。また、メーカーとして濫用の傾向があるので何箱以内にする等のメーカー主導の年齢制限もある。そのようなことを含めて、きちんと相手の年齢をどう確認するのか。

○ 妊婦への使用を避けるべき等、使用対象者が限定されている医薬品をインターネット等により販売する場合、どのような方法が考えられるか。

- ・ 使用者の状況、例えば禁忌事項の中でも、特に既往歴、既往症、服用歴、服用経験・期間、妊娠の有無、年齢といった使用者の状態がどうであるかをお伺いしてから、それで情報提供することが必要である。このようなことに関して、さまざまな形で、その使用者の状況をチェックボックスなどでお伺いしてから、情報提供を行う。

○ インターネット販売等は、安易な購入や不適正な使用につながり、また、悪用されやすいとの指摘があるが、どうか。

- ・ 薬の場合、単に適正使用を最初から願う人ばかりではなくて、乱用とか薬物依存という問題も避けられないと思っている。  
 医薬品による事故の件数は8,606件あり、その中で一般用医薬品は半数までいかないが3,293件と決して少なくない数字が挙がっている。こういうことから鑑みても、必ず適正使用しようとする人ばかりではないということも踏まえた上で、制度設計していかなければいけないと思っている。

○ インターネット販売等による過剰購入、大量購入をどのように抑止していくのか。

・ インターネット上ですとこの医薬品は何個まで、この医薬品は何個までとシステムに1回覚えさせれば、それ以上の医薬品を購入することはできない。そのような形で、各医薬品についていくつまでしか購入できないというようなことを登録し、それ以上の購入はできないようにさせるといったことを必ずやっていきたいと思う。1日に何回も購入する方がいるかもしれない。インターネット上で、例えば1回に2個買って、もう1回2個買って、もう1回2個買ってと、10回やったら20個買えるのではないかという議論もあるかもしれないが、それは出荷するまでに、これは専門家がきちんとチェックして、そういう複数買いで何回も買っている方に対しては出さない、といったことをルール化していきたい。

## ヒアリングに来られた方

夏野 剛 さん (東京都)

鈴木 孝幸 さん (東京都)

香取 淳子 さん (千葉県)

丸田 京子 さん (鹿児島県)

遠藤 信子 さん (東京都)



## 医薬品の通信販売規制の問題

2009年4月16日 / 楽天株式会社 / 三木谷 浩史

三木谷委員提出資料

### 楽天市場における消費者の購入動向



- 2006年以降、対前年比5割前後の伸びで推移。
- 仕事・育児で多忙な30代が、約4割を占める。
- 65歳以上の消費者も約1.4%存在し、ネット署名のコメントでも例えば82歳の方から切実な声が寄せられている。
- 会員登録上の住所は、都会・地方の別なく、全国に満遍なく広がっている。(次頁参照)

## ■「楽天市場」での医薬品購入者数の都道府県別分布(2008年)

1. 東京都、神奈川県、大阪府、埼玉県、千葉県の5府県で約5割を占める。

⇒人数としては大都市圏の消費者が多い。

2. 他は、全国満遍なく遍在。

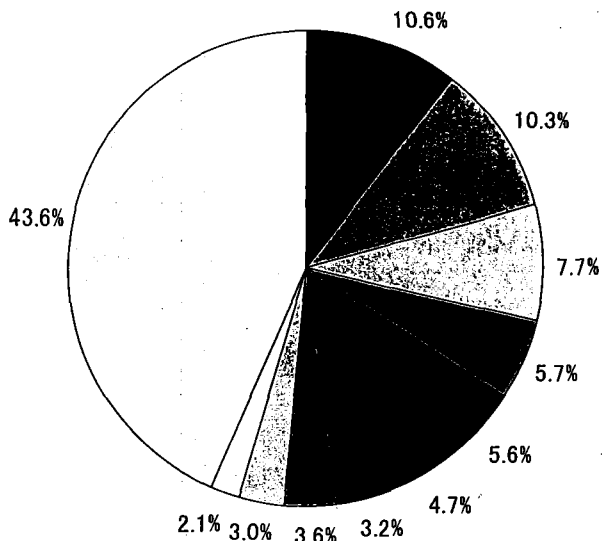
⇒地方住民もネットを利用。

順位	都道府県名	構成比
1位	東京都	19.5
2位	神奈川県	10.3
3位	大阪府	8.0
4位	埼玉県	5.8
5位	千葉県	5.6
6位	愛知県	4.9
7位	兵庫県	4.8
8位	北海道	3.2
9位	福岡県	3.1
10位	静岡県	2.7
11位	京都府	2.4
12位	広島県	1.8
13位	茨城県	1.7
14位	宮城県	1.5
15位	長野県	1.3
16位	岡山県	1.2
17位	栃木県	1.1
18位	新潟県	1.1
19位	岐阜県	1.1
20位	群馬県	1.1
21位	三重県	1.1
22位	奈良県	1.0
23位	福島県	1.0

順位	都道府県名	構成比
24位	滋賀県	0.9
25位	山口県	0.8
26位	鹿児島県	0.8
27位	熊本県	0.8
28位	長崎県	0.8
29位	愛媛県	0.8
30位	青森県	0.7
31位	岩手県	0.7
32位	石川県	0.7
33位	和歌山県	0.7
34位	富山県	0.7
35位	香川県	0.6
36位	秋田県	0.6
37位	大分県	0.6
38位	沖縄県	0.6
39位	山形県	0.6
40位	宮崎県	0.5
41位	山梨県	0.5
42位	徳島県	0.5
43位	福井県	0.5
44位	高知県	0.5
45位	島根県	0.4
46位	鳥取県	0.4
47位	佐賀県	0.3

# 楽天市場における購入医薬品の状況

医薬品ジャンル毎の購入者の人数比率(2009年2月)



- 便秘薬・浣腸薬
- 滋養強壮・肉体疲労(錠剤等)
- 皮膚の薬
- 胃腸薬
- 肩こり・腰痛・筋肉痛の薬
- 肌荒れ・にきびの薬
- 水虫薬
- 滋養強壮・肉体疲労(ドリンク)
- きず薬・消毒薬
- 痔の薬
- その他

## 健康維持のための多様な薬

- ・総合感冒薬
- ・妊娠検査薬・排卵検査薬
- ・鼻炎薬、花粉症の薬
- ・婦人薬
- ・生活習慣病対策の薬
- ・歯肉炎の薬
- ・禁煙補助剤
- ・その他漢方薬

等

通販での医薬品の売れ筋商品に、実店舗では購入がはばかれる商品が占める割合が多い。このような消費者の意向は、「困難」には当たらないとして無視してもよいとするのは、消費者不在の議論。

■ある企業における、2008年1月～12月の年間医薬品順位(第2回検討会でJODAが提出した資料を解析)

売上げ商品ベスト10の医薬品種類

売上順位	医薬品種類
1位	排卵検査薬
2位	漢方便秘薬
3位	排卵検査薬
4位	漢方以外の便秘薬
5位	ビタミン剤
6位	漢方便秘薬
7位	漢方便秘薬
8位	皮膚の薬(モシラミ)
9位	漢方以外の便秘薬
10位	滋養強壮剤

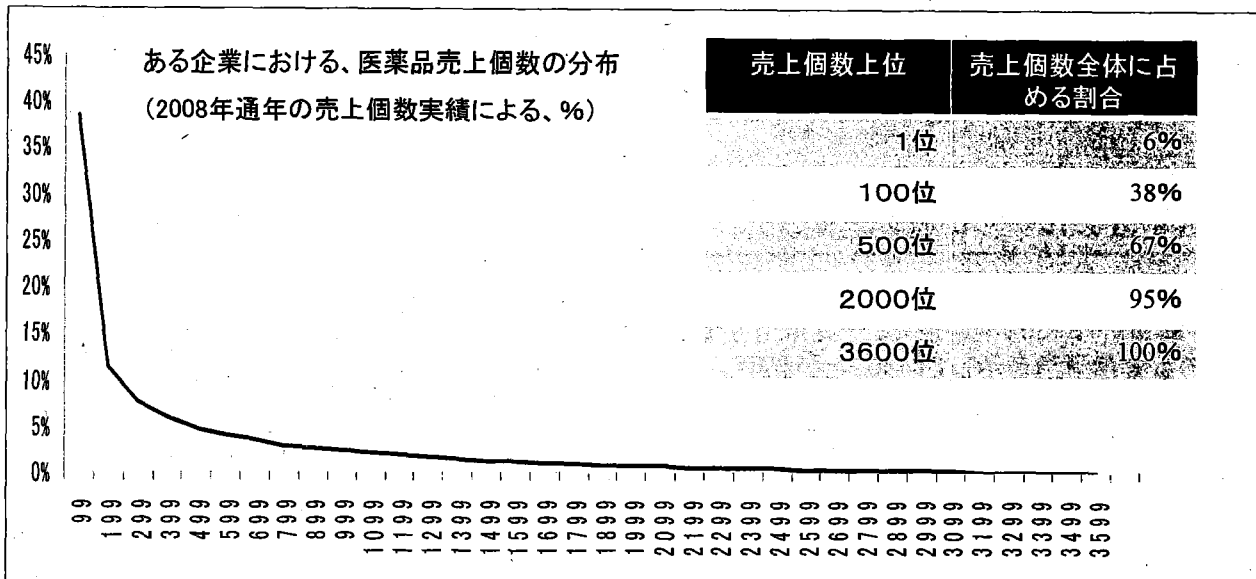
売上げ商品ベスト100のうちの該当商品数が多い医薬品分類

医薬品分類	商品数
皮膚の薬	18商品
便秘薬・浣腸	15商品
ビタミン剤	11商品
痔の薬	9商品
殺菌・消毒	8商品
水虫の薬	5商品
抜け毛・フケ等(発毛促進剤)	3商品
整腸剤	3商品
口中薬	3商品

5

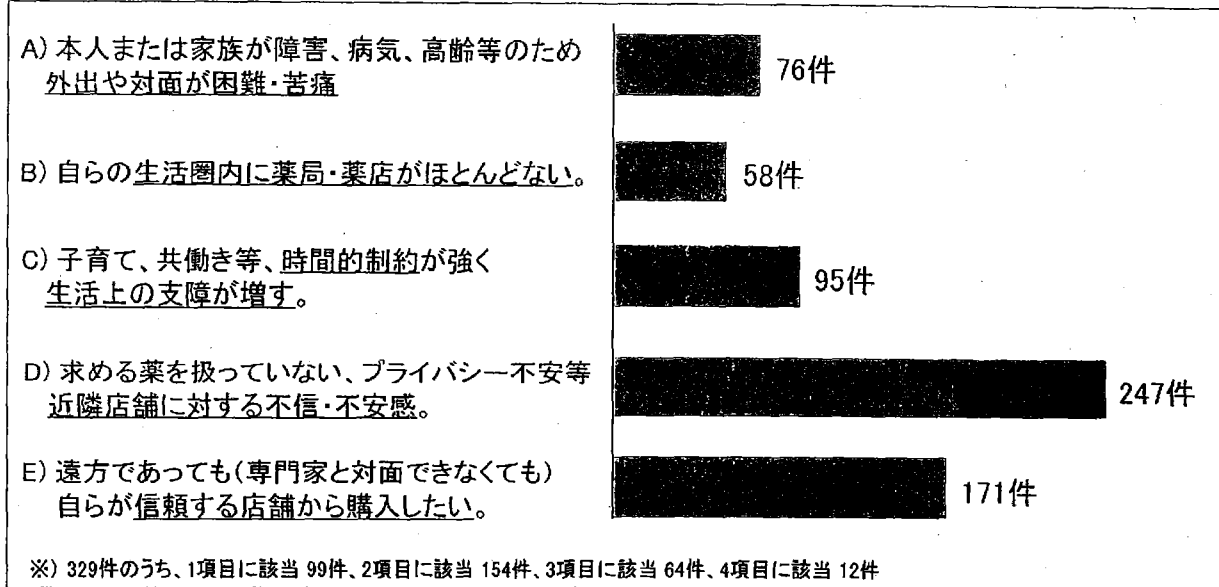
自分に合った商品を店頭で購入

通信販売は、多様な商品がまんべんなく購入されていて、いわゆるロングテールの売上分布となっており、消費者が個別具体的な事情により自分に合った医薬品を購入していることが分かる。



6

分析対象とした329件の意見の詳細は以下のとおり。



出所)日本オンラインドラッグ協会

(出典:第3回検討会でJODAが提出した資料2)

7

通信販売における安全確保に向けた昨今の取組み **楽天**

1 必要記載事項の周知指導

- 出店店舗に必要記載事項をあらためて周知指導中(許可番号、薬局等の管理者名、問い合わせ対応連絡先などの記載)。

2 劇薬の販売自粛

- 一般用医薬品で劇薬に指定されているもの約30商品につき、販売禁止にする自主規制を実施。

3 個数制限のルールの確認と実効化

- 厚生労働省と日本OTC医薬品協会にJODAが個数制限のルールを確認。
- 厚生労働省の昭和62年通達で、一定成分を含む鎮咳去痰薬の内用液剤の販売量は原則1人1本にする留意事項を示していることが判明。
- ブロン、トニン等該当商品については、昭和62年通達に基づく個数制限を導入するよう徹底を開始。
- 今後、メーカーからの自主規制等のルールが確認される場合は、速やかにそれに基づく対応を実施する。
- 個数制限に関する情報共有をリアル/ネット全体を通じて今後図るべき。

8



- 使用上の注意の確認等を注意喚起する画面の導入
- 年齢認証機能の導入(18歳未満は医薬品の販売を禁止する予定)
- 各店舗が問診表の記載を行う

9

## インターネット等を通じた医薬品販売の在り方①

### (1) インターネット販売等における責任の所在

#### 責任の所在・過失の有無の検証

・販売継続を求めている通信販売は、許可を受けた店舗において、専門家が対応しており、販売経路が異なるのみ。その意味で実店舗における店頭の対面販売と同様。

#### 場の提供者の責務

・場の提供者は、販売当事者ではないので契約当事者の責任は有しないが、消費者が安全安心に通信販売を利用する環境を整備するための所要の対応を実施。

(注) 経済産業省が既存の法律の電子商取引分野への適用の解釈を明らかにした「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」において、モール運営者の責任は整理されている。それによれば、契約当事者ではないので個別の店舗との取引によって生じた損害について、モール運営者は、特段の事情がある場合を除いて原則として責任を負わないとされており、責任を負う場合があり得る特段の事情の事例も記述されている。

10

### (2) 個人認証

#### 個人認証のあり方

- ・個人認証とは何を指しているのか不明確。
- ・個人を特定できる情報を把握することを言うのであれば、配送先を指定するので、匿名で購入できるわけではない。
- ・年齢確認については、業界ルール案で提案をしている。

11

### (3) インターネット販売等における情報提供・相談対応

#### 履歴

- ・楽天市場では、各店舗が、自分の顧客について、誰が何をいついくつ購入したかを確認できる。

#### 双方向のコミュニケーション

- ・電話、メール、ファックス等を使ってきめ細かく双方向で対応。
- ・ネット署名のコメントでも消費者からメール等でのきめ細かい対応に感謝しており、メールのほうじっくりと読めて判断できる等のコメントも寄せられている。
- ・使用上の注意の内容の所在を示して理解したかを確認するボタン等を購買過程において設けて確認する手法を業界ルール案として示している。

12

## (3) インターネット販売等における情報提供・相談対応

## 購入後の相談対応

- ・現状でも、電話、メール、ファックス等で相談を受けている。業界ルール案でも、相談先の明記も書いてあるので、相談を受けられる体制を確保する。

(参考)3月4日開催の消費者・事業者を集めたフォーラムでの発言

## ・事業者

ネットのほうがメール等を通じて対面よりも本音を聞けるし、詳しい症状もメールで送ってくれ、返信メールを夜にすることも多々ある。ネットの方が消費者の反応をじかに感じ取れる。

## ・消費者

水虫薬をネットで購入している。メールで患部の写真を送って疑問点等をいろいろ聞いている。ネットはバックアップ体制がすばらしい。

13

## (3) インターネット販売等における情報提供・相談対応

## 副作用の報告

- ・ネット販売も、薬事法の許可に関わる店舗を有しており、薬剤師・登録販売者がいるので、ネット販売特有の事情があるわけではない。

## 専門家の情報提供の確認

・業界ルール案において、薬剤師・登録販売者の氏名などをウェブ上で表示することをルール化する。これにより、悪質事業者が虚偽の表示をしても、薬剤師の情報を載せた官公庁のウェブ情報との突合せ等や当局のパトロール等により虚偽の表示は発見でき、一定の抑止効果が働く。

・そのほか、業務手順書の公表等による販売業務の見える化、業界による監査等を組合せていくことにより、専門家が実在しない違法サイトの淘汰を促進していく。

14

### (4) 年齢・使用対象者等が限定されている医薬品の販売

#### 使用対象年齢が限定されている医薬品の販売

・年齢申告を踏まえた販売可否の判断の実施、18歳未満の者には一律医薬品を販売禁止するといった措置、問診表でのチェックが考えられ、業界ルール案を提示している。

#### 使用対象者が限定されている医薬品の販売

・使用者の状態を把握し、禁忌事項に該当するかどうかを確認する仕組み(チェックボックスの活用等)を導入することを業界ルール案として提示。

15

### (4) 年齢・使用対象者等が限定されている医薬品の販売

#### 安易な購入、不適正な使用、悪用

・対面による抑止力がないというが、配送先を指定しないといけないので、匿名で買えるわけではなく、抑止効果がないとの指摘は当たらない。

#### 過剰購入、大量購入対策

・個数制限については、厚生労働省のルールに基づき実施することを提案。  
・昭和62年・厚生労働省通達に基づく制限を導入するよう取組みを開始。

16

# 資料集

2009年4月16日／楽天株式会社

## 目 次

1. 厚生労働大臣へ4月10日に提出した要望書・・・・・・・・・・ 1
2. 「電子商取引準則」におけるモールの法的責任の記述・・・・・・・・ 33
3. 要望書
  - ① 社団法人広島市視覚障害者福祉協会から厚生労働大臣  
への要望書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 37
  - ② 広島市視覚障害者情報支援センターから厚生労働大臣  
への要望書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 38
  - ③ NPO法人フローレンスから厚生労働大臣及び  
本検討会委員への要望書・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 41

(注) 上記1. の要望書の別添2として、消費者からの手紙があり、消費者本人の名前及び住所の一部が記載されていますが、当社より、公開につき本人のご了解を取っております。

2009年4月10日

厚生労働大臣  
舛添 要一 様

一般用医薬品の通信販売の継続を求める要望書

【販売事業者（団体）】

医薬品ネット販売推進協議会  
NPO法人日本オンラインドラッグ協会  
社団法人日本通信販売協会

【インターネットショッピングモール運営事業者】

ヤフー株式会社  
楽天株式会社

【有職者】

インターネット先進ユーザーの会

一般用医薬品の通信販売継続につきまして、消費者の方々などから、通信販売継続を求める署名100万筆をいただきましたので提出するとともに、改めて下記の事項を強く要望いたします。

署名の際に約4万件のコメントをいただいております。その一部を別添しております。また、大臣宛に消費者よりお手紙を頂戴しており、それも別添しております。通信販売継続を求める国民の切実な声が記載されておりますので、是非ともご一読ください。

なお、我々は、一般用医薬品の通信販売に関する安全な環境の整備と国民健康維持のための努力を引き続き続けていきます。

【要望内容】

6月1日以降、一般用医薬品の購入に困難が生じ、国民一人一人の健康維持に支障をきたす恐れがないよう、6月の制度施行前に通信販売の継続を可能とする省令の再改正を要望します。

【理由】

省令案に対するパブリックコメントや署名の結果を踏まえると、大多数の消費者が通信販売継続を強く求めていることは明らかです。6月1日以降通信販売が中止された場合には、一般用医薬品を通信販売で購入して健康を維持している方に重大な影響が生じてしまうこととなります。

大臣のご指示により現在「医薬品新販売制度の円滑施行に関する検討会」（以下「検討会」という。）が開催されており、次回以降の検討会でそのような方々に関する議論が詳細に行われることとなっておりますが、検討会に提出された配置販売等による医薬品の

購入が困難な方への代替策はコストや物流など様々な点で実現可能性が全く検討されておらず、誰も具体的な根拠を上げることができない状態です。

現在の代替策では「全ての国民に平等に安全に医薬品を届ける」ことは担保されておらず、検討会でもその指摘がなされています。

（配置販売等の代替策で解決できるとするのは不可能である主な理由）

①配置販売で対応との代替案に対する疑問

- ・配置の現状（配置従事者の状況、品目数、訪問頻度等）や医薬品の流通構造から考えると、配置でニーズをカバーすることは極めて困難。
- ・消費者からも、現状の配置の品揃え・回数への不満、その他訪問販売形式等に対する懸念（押し売りなどのトラブル）が示されている。

②親族等の購入代行との代替案に対する疑問

- ・代行してくれる方がいるとは限らない。
- ・本人の状況を正しく伝えられるか、本人の状況・感覚を踏まえ、専門家からの質問に対し正しく答えられるかという問題点があり、十分なコミュニケーションができるとは言い難い。
- ・本人が自ら購入したいという強い意思がある。

③介護事業者等の付添い対応との代替案に対する疑問

- ・日本の介護事業者の人材不足の実態などを踏まえておらず、実効性が無い。
- ・多くの要介護者は限られた資金でやりくりして生活しており、経済的負担も高まる。
- ・重度障害者の場合は、そもそも外出が困難である。

④取寄せ対応との代替案に対する疑問

- ・自分に合った特定の医薬品を探し出して健康維持をしている消費者が多数いる。現状の流通実態を踏まえると、取寄せでカバーはできない。実際、現状でも取寄せを断られたとの声が届いている。

⑤消費者の中には、実店舗店頭での対面購入が困難又は強い抵抗を伴う方（聴覚・視覚障害者、対面購入がはばかれる商品を購入する者等）があり、そのような者の意向は無視されてしまう。

以上のような現状を前提としますと、現在、検討会においては、通信販売事業者から安全に医薬品を届けるための業界ルール案を提出し説明しているところですので、「全ての国民に平等に安全に医薬品を届ける」という国民の生命身体に関わる重要な利益を「現実的に」実現するためには、業界ルール案に基づく安全策を確保した上で通信販売を継続することが必要不可欠であると考えます。

以上

【添付資料】

- 資料1 署名の際に消費者から寄せられたコメント
- 資料2 消費者から厚生労働大臣へのお手紙

別添資料1

一般用医薬品の通信販売に関する消費者の声

○一般用医薬品の通信販売の継続を求める署名欄での自由コメント記入欄への書込み(誤字等はそのまま)。

【育児中の方の声】

コメント
今日のニュースでみてびっくりしました。我が家は 子供が3人。下の子は2さいで、買い物へいく、見つかる、帰るといふ動作が大変です。今まで、ネットで購入してはいたので、買えなくなると、とても困るのです。家では 一大事！なんとかおもしろいどまてほしいです。
子供がいる家庭では買い物になかなか出られないときがあります。そういうとき薬が買えないのは大変不便です。
育児中で買い物時間が限られている中、こういった必需品が購入できないと不便になります。こういう育児に対する障害が少しずつ積み重ねることで、二人目は無理だ等の少子化への傾向を後押しすることになると思います。
仕事をされていて、子供も小さいのでネットでの買い物がとても便利です。薬もネットで購入する事もあり、購入できなくなるのはたいへん困ります。
小さい子どもがいる家庭などは、直接薬局まで足を運んでゆっくり薬を選ぶ時間ありません。ネットで医薬品を購入できるメリットは多いです。もっと個々の生活状況について考えて欲しいと思います。
子供がいて自由に外に買い物に出られない時期、また、雪が降って出られないときネットショッピングで玄関先まで必要なものを届けてもらいたいとも助けられました。人には言うのが恥ずかしいものなど、特に薬ではあると思います。ネット販売中止は絶対に反対です！また、販売禁止にされる商品は店頭でも買ったことがあります。薬剤師に質問したり、また、勧められたり、注意を促されたりされたことはありません。お店に向かなくなってはいけない分手間があるように思われます。質問ならメールでのやりとりで

分ですし、電話もできるわけですから、店頭販売となにが違うのでしょうか？理解に苦しむばかりです。
自営業で長時間労働のうえ、子供が3人いて、超多忙です。常備薬がネットで買えないと、非常に不便です。よろしくお願ひします。
乳幼児二人の子供を持つママです。子供二人を連れて買い物に行くのは本当に大変です。買い物はできなげりネットですませています。どうして薬だけなのでしょう？簡単に禁止するのはおかしいと思います。政治家の人は自分がネット利用なんてしないから簡単に禁止するんでしょ？もっと当事者の目線で考えて欲しいですね
現在ネットで薬を買えることは大変ありがたいです。小さい子供がいて、薬局に行くとつくり薬師さんに相談したり、じっくり薬書を読んだり、価格を比較したりすることが困難です。ネットの薬局さんでは、丁寧な説明書きと、価格の表示、さらに使用した人の感想まで見ることが出来ます。24時間好きなときにじっくり考えて購入できる利点はすばらしいです。このシステムがなくなると本当に困ります。もちろん大量に服用すると危険であったりするお薬は面談して購入する必要はあると思いますが、一般的で副作用に危険が少ないお薬は規制しないで欲しいです。また、近所の薬局では取り寄せなくてはならない薬もネットではすぐに購入できます。一度薬局に行って、この薬はありますか？と聞き、お取り寄せですね、と言われて、また出直しになるのは街まで車で30分もかかる地域に住んでいる私には大変苦痛です。ガソリン代もかかって、エコでもありません。本当にこの規制をあらゆる方面から検討しなおしていただきたいです。

【働く方の声】

コメント
共働きで仕事に朝早く出て、遅くに帰宅しているので、なかなか買いに行く暇がありません。
私達は共働き夫婦です。二人共、毎日仕事で帰りは遅いのでなかなかドラッグストアの営業時間にお店で薬を買うことができません。ネットで買えるのはとてもありがたいことです。ネットで医薬品が買えないことになると困ります。どうかお願いですから、そのような法改正を行わないでください。
夫婦は共働きで薬局が遠いから不便です。薬局より通売が希望指定時間も取れるし、夜中でも配達してくれます。
共働き・育児で買い物も大変です。ネットでは、自分の都合に合わせて購入できるし、お店では買いにくい商品も気軽に購入できよく利用しています。決してコンビニがネット通販の代わりになりません。コンビニで取り扱う商品はどうせ有名メーカー売れ筋商品ばかりで価格も定価販売に決まっています。ネット通販禁止に断固反対します。
共働きで子供も3人おり、夜に一人でネットとでショッピングできるというのは非常に私のようなものにはありがたいです。全てがいいことばかりだとは言いきりませんが、やはりよりよいにしているものもおりますので、禁止は困ります。
共働きで小さい子供のいる家庭では、中々置き薬も頼めません是非ネット販売という選択肢を残しておいてもらいたいと思います。
共働きの為、ネットの薬局は大変重宝しています。このような規制をする前に、「合法でない薬物」の取り締まりなどを優先すべきではないでしょうか。お抱え運転手がついているお役人さんと違って、私達は自分の足で買い物させねばなりません。「あなたとは違うんです。この規制は、まったく理解できません。
夫婦共働きの私たちにとってネット通販は必須のサービス。健保組合からの特販販売だって利用しますけど、対面しないし、手渡しもされませんよ。どうしてネット販売だけ迫害されるの？
我が家は共働き＆高齢者(軽度の要介護者あり)との同居という事情からネットでの購入をよく利用しています。ネットでは実店舗では見つけられないものが買えたりや効能なども詳しく知ることが出来るというメリットがあります。世の中いろいろと便利になってきているようで、実際はなぜかこの頃は不便を強いられることが多くなってきたように思えます。

薬局で本当に自分に合う薬を探したくても素人が店に来店して考える時間なんてたかが知れています。そして、勧められるままに「じゃあ、それを」となるのが日常の薬局での様子なのです。それがネットだと、確かに実店舗の薬局の薬剤師さんのお話も参考にはしますが、更に時間をかけても自分が試してみたい別の薬の成分もじっくり検討して選ぶことが出来るんです。それは個性それぞれ「人間」として大切なポイントだと思います。また、知人に薬剤師さんがいますが、やはりその職業の方も人なのです。どうしても、その方の好みやクセでいつも同じお薬を誰にも勧めるというのは現実にあるように思います。なので私は時間をかけても自分や家族の身体に必要な成分の薬を自分で選んでネットで買いたいです。それに、子どもが数人居たり、共働き家庭ですと本当に外を私用で歩き回れる時間などほんとうに取れないものなんです。ネットで薬が買えなくなるのは現代人の生活に支障をきたすことになると思います。今のまま買えることを願います。
ネットで購入できないと、困ります。共働きで、子供も保育園通い中で、帰宅時間帯などに、希望の薬を購入することが非常に困難です。また、希望の薬が近所の薬局で販売されていない場合もあり、ネット購入が頼みの綱です。
働く主婦にとってネットで薬を買えなくなるとはとても困ります。
仕事で帰りが遅くなって、なかなか薬局へ行けないこともあり、ネットで薬を買えるのは本当にありがたいです。規制をかけて、薬局を守るよりも、薬局にネットショップを経営する知恵を与えるなどの施策を講じるべきではないでしょうか、それが本当の経済の活性化につながると思います。
朝早く夜遅い仕事をしているので、薬局・薬店が開いていない、行く時間がありません。インターネット販売がなくなったら本当に困ります。切実に現状の販売内容を希望します。

【実店舗での対面購入に抵抗のある方の声】

コメント
以前、店頭で買うのが恥ずかしいような商品をネットで注文したことがあって、その時ほどネット販売の有り難味を感じた事はありませんでした…。ネットで医薬品を買えなくなるのは困ります。
妊娠検査薬や排卵検査薬は薬局で買うのが恥ずかしいと妻が言っていて、インターネットを利用して購入しています。販売されている薬は正しく使用すれば、人に害を及ぼす虞はないものなので、ネット販売を規制するのはおかしいと思います。やはり、水虫薬は買うのがちょっと恥ずかしいものです。通販で購入できないのは精神的苦痛をとまいません。購入できる医薬品の見直しをお願いします。
人前で買うのが恥ずかしい薬があります。妊娠検査薬やその他お尻に関する商品など。私は女ですが、薬局などのレジの店員さんが男の人だったら余計に恥ずかしくて買えません。その結果、買えないまま月日が経ち、状態が悪化や発見の遅れが出たらどうなるのでしょうか？また、外に出れない人もいます。お願いですから…存続を希望します。
私は酷い便秘症で下剤がかかせません。近所の薬局は男性の薬剤師が多く、いつも下剤ばかり買うのは女性としてはかなり恥ずかしいものです。人には諸事情により対面販売を避けて購入したい薬品も多々あることを理解してほしいです。
人に言えない、言いたくない——恥ずかしいと思っている。病気には人それぞれの気持ちも深く関わってきます。とても繊細な問題だと思います。人目にさらされる恐怖を感じている人が多いのも事実あると思います。そんな中、ネットで買える自由があったのに、それがなくなるのは憂うべき問題だと感じました。斜疝が発生したからこ生まれる閉塞感もあると思いますし薬を買うのが苦痛になってしまいう方もいらっしゃるのではないのでしょうか？そういう意味でも、規制はしつつもネットでの薬購入の自由は確保していただきたいと思いましたので、署名させていただきます
薬局では店員さんなどの後ろにあって自分では取れないが、薬の名前を店頭で言うのもちょっと恥ずかしいというモノはインターネットで買っています。普通に取れる場所にあってもモノによってはその場に立ち止まりよくよく内容を読んだりということも恥ずかしいかなと思うこともあります。でもやっぱり効能・使用方法などはきちんと読んで納得してから買いたいものです。また仕事が終わる時間には薬局も閉まる…ということもよくあるのでインターネットで買えなくなると色々困ります。

【対面購入が困難な聴覚障害者の方の声】

コメント
私は聴覚障害者です。実店舗での様々な対面販売では話が聞き取れず、説明してもらっても意味が分かりません。対面販売を極力避けたいのが生活の実情です。聴覚障害者にはネットでの買い物、完全バリアフリーなのです。製造元や販売店の商品説明を読んで理解し、実利用者のクチコミやレビューがとても参考になります。聴覚障害者への筆談・説明書記布・静かな個室面談等のバリアフリー化が実店舗でなされていない現状では、非常に困難を要するのです。
私は聴覚障害者ですので、薬局で対面購入が難しい。ネットで薬が購入出来なくなると筆記用具で面倒な交渉をしなくてはなりません。どうかこれまで通り薬などのネット販売を続けていけるようにして下さい。
私は、両耳補聴器利用している難聴者です。店頭のくすり屋で買う時、話が聞き取れなく困った思いを何度もしています。それで、ネットで買うことが出来て嬉しくて、それを規制ですか？反対です。何も問題ないじゃないですか？店で買うと、無理矢理、高価なものを買わされるので反対です。

【障害者及び障害者のご家族の方の声】

コメント
論外です！我が家は後期高齢者と身体障害者の世帯です。医薬品を必要とするのは、我々弱者です。外出するにも「自立支援法」なる悪法の御陰でお金を払って人を頼まないと購入できません。現在はインターネットを介して必要な医薬品を購入することが出来るので、何とか薬の入手に頭を悩ます事無く必要な物を、必要なときにネットを介して購入できております。ネットを介して購入出来なくなるとは「生活権の侵害」以外の何者でもありません。弱者無視の省令には断固抗議致します。
下肢障害者 1級第1種(要介護者)です。ホームヘルパーにお願いしたくない物などもインターネットの普及で生活しやすくなった現在の進歩に逆行するかの様な行政の勝手な言い分にはいい加減我慢が出来ません。苦めですか！？是非見直してください！！
私は聴覚障害者です。実店舗での様々な対面販売では話が聞き取れず、説明してもらっても意味が分かりません。対面販売を極力避けたいのが生活の実情です。聴覚障害者にはネットでの買い物、完全バリアフリーなのです。製造元や販売店の商品説明を読んで理解し、実利用者のクチコミやレビューがとても参考になります。聴覚障害者への筆談・説明書記布・静かな個室面談等のバリアフリー化が実店舗でなされていない現状では、非常に困難を要するのです。
私も薬も障害者でめったに買い物いけなく薬局で対面販売しかだめだとしたら非常に困ります。買いにいけない人は極端に言えば病気のまま死ねと言ふ事と同じくらいに思います。そのような人の事も考えて下さい。
私自身バニック障害で外出が出来ない状態なのでネットで買えないと困ります。
私は薬に障害を持つ主婦です。毎日の買い物にも事欠く状態で、ネットでの医薬品はよく利用させていただいていました。薬局はいつも行くところからは少し離れていること、欲しい商品がない事で、ネットでの医薬品購買を本当に重宝していました。私が住んでいる場所は都会ではなく、そうそう薬局もありません。また私のように障害を持っていると、何かが欲しくても、思ったものを手に入れるのにすごく苦労をします。現代はネットの時代となり、私のようなものは本当にありがたいと思っていました。高齢者や障害者や弱者を守るはずの厚生労働省がこのような思いやりのない行動をとることに本当に憤りを感じます。断固として抗議します
両下肢機能障害を持つ。私は大変困ります。
先日家内が出産し、家内は妊婦のときから現在新生児をかかえる状況で、運転免許がありません。そんな時にネットで薬が買える

ので助かりました。また父は身体障害者で、一人では20メートルほどしか歩けません。薬は家族が介護して医者へ連れて行ける時かネット通販に頼っています。こういった弱者救済のために規制を緩和するならばともかく、規制を強化するような政府に憤りを感じています。
精神障害年金で暮らしております。外出がままならない生活状況です。そこで1類医薬品及び2類医薬品のネット販売が禁止されますと、薬が買う手段がなくなり日常生活に多大な支障をきたします。薬事法施行規則改正案に断固反対します。
身体に障害を持っているので、自分で買いにいくことが出来ません。インターネットで買えることはとてもいいです。是非、購入出来るようになってほしいです。
障害者なので医薬品のネット販売がなくなると薬の入手が極めて困難になります。厚生省は障害者や病人に深い気遣いを示してくれと信じています。
重複障害児を抱え、薬局へ薬を買いにいく時間がなかなか取れません。ネットで薬品が購入できなくなるのは本当に困ります。障害者を抱えた家族の困難を理解してください。
障害を持つ身体で体が不自由で買い物も余り外へで買えないのでネットだったら何時の時間でも気にしないで買えることができるので大変便利です。もし中止になると、中止になるのは嫌です。絶対に反対します。
障害をもった夫の介護で買物もゆとり出来ない状態なので、ネットでお薬を買っていました。それが出来なくなると困ります。
障害があり外出が出来ない為、買い物はすべてネットで買っています。
肢体障害の為、一人での外出ができません。ネットでの薬の買物が無くなると、大変困ります。どうか、健常者だけの事だけを考えずにご配慮お願いいたします。
私は体が不自由で言語障害も重いので、店頭で買うのが難しくネット購入を大変重宝しています。ぜひとも継続していただきたい。
私は聴覚障害者ですので、薬局で対面購入が難しい。ネットで薬が購入出来なくなると筆記用具で面倒な交渉をしなくてはなりません。どうかこれまで通り薬などのネット販売を続けていけるようにして下さい。
店頭で買いにいい薬(水虫やインキンタムシの薬等)はネットで買えないと不便です！また、障害者(私もその1人です)や病気で働くのが不便な人は、ネットで薬が買えなくなると非常に困ります！！
薬もサプリメントも障害者にとっては必需品です。規制をかけるにしても何かしら対策するべきだと思います。



障害者なので買い物に自由にいけません。ネット販売は継続して欲しい。

まさしく田舎に住み、障害があり、外出が困難な私にとってネット販売は医薬品を買うために欠かせない存在です。交通弱者にとって医薬品を購入する手段を取り上げて欲しいと思います。よろしく願います。

私は体が不自由で、車の運転も出来ませんので、ネットショッピングが頼りです。偏頭痛があり、痛み止めをネットで買えないとなると、私にとっては死活問題です。私のような者も結構いると思います。医薬品のネット販売が続けられる事を強く願っています。

私は精神的な病を持っていて、いつでも体調が良く外出できるわけではないため、薬も含めていろいろなものをネットで購入しています。薬を買いたくても薬局やドラッグストアが営業している時間に必ずしも行ける訳ではないんです。私と同じように外出できずにネットで購入している人はたくさんいると思います。また、近所のドラッグストアや薬局でいきなり今まで飲んでいた薬が取り扱いがなくなってしまうたりして、手に入らず困っていた時にネットで検索したら購入できたということもありました。お店によっては置いてある薬はバラバラ。だけど、ネット上ではたくさんのお店があるので、検索すれば見つけて買うことも可能なんです。それにコンビニで医薬品を置いたとしても私の家は東京都内ですが、駅前しかコンビニドラッグストアもないので大して利便性は変わりません。以前は時間も休みも不規則な仕事をしてましたのでそういうときにもネットで購入できるのは助かりました。障害しなればいけない理由が全くわかりません。他に規制しなくてはいけないことはもつとあるんじゃないですか？なぜネットで薬の販売がターゲットになるのでしょうか？今の便利な状態を変えないでください。それより、もっと違うことに税金を費やし、議論に時間を費やしてください。

私は進行性の下肢障害者です。足が不自由なので買い物がとても大変です。薬に限らず、ネットでの買い物は生活の一部です。一言規制と言っていますが、子どもたちに有害な情報や、品物などを優先的に規制していただきたいです。優先順位が違うのではないのでしょうか。とても納得できません。

私は身体障害者です。外に出られませんネット販売がなくなると大変困ります。

私は身体に障害があるため好きな時に好きなように買い物を申しんたりも出来ません。それだけにネット販売は非常に生活にはかかせないものです。医薬品の販売が出来なくされては直接買いに行けない方や時間のない方にとって非常に不自由になります。是非ネット販売の継続をお願いいたします

身は障害者の為、車の運転が出来ません。遠くの薬局しか、入手出来ない漢方の薬が、ネットでは自宅で購入出来ます。全てを禁止にされてしまうと、生活が不便になってしまうので、どうか今まで通り、購入出来るようにして欲しいと思います。宜しくお願い致します。

わたしは障害者です。なかなか外出することもできず、必要な物はインターネットを通して購入したりしています。もちろん、人に頼んで買い物をしてもらう場合もありますが、やはり、他人には頼みにくい物もあります。もし、医薬品等がインターネットで購入できなかった場合、大変困ってしまいます。健常者じゃない者もインターネットを利用していることをどうぞ忘れないでください。医薬品ネット販売の規制には、断固反対します!!

我が家は知的障害を伴う重度の自閉症児を持つ家庭ですが、その子供に係る時間の多さから、時間を気にせず都合の良い時間に希望する【薬】を受け取れるメリットを今現在ネットショッピングで享受しています。これが今後不可能となれば我が家では大問題です。妻が看護師で【薬】についての知識は十分で安全に使用している何の問題も無いもので決して止してしまうのには抵抗があります。是非とも法改正を再考して頂くようお願い申し上げます。

化学物質過敏症です。外に出るのは大変なんです。そしてドラッグストアに買い物に行くのはもつと怖い。店舗内は、空気が悪く体調がみるみる悪くなります。どうか、ネット販売を続けてください。よろしく願います。

これから高齢化が進むのは事実であり、もしもの時のことを考えると、24時間で買えない場合どうするのか非常に難点があります。私も精神障害3級を持っていますが、突然の時応急処置に困ることがあります。是非とも常時薬の購入ができる様に持ってほしいです。

ネットの薬は成分等詳しく、よく調べて比較してから買う事ができても助かっています。正直言って近所の薬局で買うのより安心なくらいです。また、私は体が弱く障害のある娘が二人いるので殆ど外出できないので、ネットの薬屋さんがないと困ります。ネットは、後10年もすればネットを使いこなす高齢者も急増し、高齢者が自活するための大きな力になると思います。厚生労働省はただネットを禁止するのではなく、皆がネットを(薬に限らず全てにおいて)より快適・安全に使うための方法を追求して欲しいです。

「医薬品を対面販売できない」「医薬品を手渡しできない」という理由だけでは、医薬品をネットで購入できる多くのメリットを上回るリスクとは、考えられません。厚生労働省は、ネットでの医薬品販売を規制する前に、もつと検討すべき事項があるのではないですか？私は特に、精神障害者に対する福祉をもつと充実してほしいです。私の様に、外にもほとんど出られない精神障害者には、ネ

私は障害者なので外に出る機会が少ないので、薬をネットで買えなくなるのは困る。

私は障害者で車の免許を持ってなく、コンビニや薬局まで歩いていくなでことできない私も含め、そういう方々のために早めに薬を飲みたくネットで買いたい。家に薬がなくなるとするのは救急車のたらい回しと変わらないのではと思います。皆さんは健康で病気になったら考えとおっしゃる方多いですが、病気になってからは遅いのです。

私は障害者です。外出しなくても薬などが購入できるのは、とても有難く、かつ、必要としています。

私は障害がありなかなか外出の機会が無く、悪くなってでは遅いのでネットを利用して身体を調整しています。薬の内容によっては他人には頼みにくい物もありますので、何とか現状維持をお願いします。

私は視覚障害者です。画面を音声で読み上げてくれるソフトを使えばネット閲覧ができます。ですから、薬も自力で効能等比較しながら選ぶことができます。でも店頭販売のみになってしまったらそれができません。商品の表示が見えないからです。お店の人が薦めてくれるものを貰うしかありません。また、対面で買うのが恥ずかしい薬でも、店頭販売ではいちいち聞いて探してもらえないのです。ネット販売の方が「安全、便利、快適な人間的なことを分かってほしいです。

私は右半身が動かず、身体障害者3級ということで日々過ごしております。私みたいな人間にも厚生労働大臣は「いちいち買いに行け」と、いうのでしょうか？

私も夫婦はともに視覚障害者です。近所に薬局がなく、常備薬はすべてネット購入しています。また、薬局へ行けたとしても、薬の内容や用法をその場で把握し、記憶しておくのは難しい状況です。その点、ネットでは、薬の情報を保存しておくことができ、非常に助かっています。ネット購入ができなくなる非常に困りますので、現行のままネット購入制度を存続して頂きたいと思ひます。

現在 76 歳男、体に障害あり、このような規制は弱者切捨てです。決して許されません。

仕事が多く終電の帰宅が日常で土日も働いている私にとって車椅子の両側の薬を入手する方法はインターネットしかありません。両親は二人とも介助がなければ自力で車椅子は運転できません障害者の二人に必要な薬は一般的な薬ではないので今後はあちらこちらの薬局を、仕事を休んで捜さねばならないと思うと憂鬱です。この、介護者の叫びを是非お届け下さい!!!

我々障害者は思う様に動けないので、近所の薬局では揃わない物が、ネットで購入出来る事は、とても便利です。店頭で薬剤師に聞いても、キチンと答えられない現状から、自分で医学を学びました。ネットだと、細かく表示され、判らない所は何度でも質問が出来ます。また、親が高齢で、自分自

ネットで医薬品が買える事がどれほどありがたい事か、厚生労働省の方々には、自分の身になって考えてほしいです。

2級の障害者で内臓疾患と四肢の障害を抱えています。昼間は仕事があることはもとより、働きながら買い物をするのも年齢的なものもあるのか、体力的な限界を感じ始めております。私の場合今はなんとかまだ両親が健在なため、家族の支えでなんとか生きていますが、良い状態を保っているといわれる私ですら、あちらこちらに向いて買い物をするというはずでそれなりに厳しい状態です。胃腸薬や風邪薬の類で離れた病院や薬局まで通うのは病を抱える人にとって大変な負担ではないかと想像されます。自立支援法や高齢者の保険負担など、自立を促すのであれば、それなりのサポートも、どうか切にお考えいただきたいと思ひます。

わたし自身も身体に障害があつて気軽には外出できず、唯一の間居人である 80 歳の母も脳梗塞の後遺症があるため、ネットによる通信販売ほど便利なものはないと常日頃感じております。こうしたなかで、医薬品の通信販売はむしろ制限の緩和を要望いたします。問題があるとすれば、1 回当たりの数量制限や、購入者の登録などで事足りるのではないのでしょうか。

私は 82 歳です。心臓ペースメーカー着用、O 型肝炎菌など、さまざまな病気を抱えながら車椅子での移動という生活をしています。これらの病気で今でも元気に生きていられるのは、病院治療のみでは不可能なものです。自分で選んだ各種治療薬が大きく役に立って生活していられる状態なのです。それらの薬の多くは、ネットでしか購入できません。薬の対面販売での購入は不可能だと思ひますので、どうか今回の規制強化は中止してください。対面販売は、ある意味、店頭のみという意味にはならないとも思ひています。ネットショップや通販でも、問い合わせをすればきちんと薬剤師さんの回答もいただけます。店頭での手渡し販売と、パソコンや電話での説明付きの販売とで、区別は無いように思ひますが、かえって、薬剤師の資格を持っているというだけで、いい加減な人から説明を受けるより、適切な丁寧な文章(既視に残ります)での回答の方が信頼性もあると思ひます。以上、よろしく願ひいたします。

【離島住民の声】

コメント
離島に住んでおります。東京 23 区と同等の面積でして、島の中心にしか安い大手薬局がありません。車で出掛けても 1 時間はかかります。子育てに追われる妻と、週 6 日で遅くまで働く夫にはネット通販は大切なライフラインです。便利な都市部の感覚で判断せず、インターネットの普及が地方の過疎地に住む人間が多くなる恩恵を受けている事を理解して欲しいです。
離島に住んでいる者にとっては、ネット通販はいまや欠かせないライフラインです。購入できなくなると、とても困ります。医薬品のネット販売継続を求めます。
離島に住んでいる為、ネットでの医薬品購入がとても便利であり、必要不可欠です。無くないでいただきたいです。
離島に住む者にとっては、買っても本土に渡る回数はありません、ネット販売は非常に便利です。
離島なので本当に困ります。
離島では手に入らない物もあるので、ネットで薬が買えなくなるのは困ります。
離島での生活において、ネット上での薬などの生活必需品の入手は必要不可欠です。
内地まで船で 25 時間かかる離島に住んでます。薬局がありません。インターネットで購入できないと大変困ります。
当方沖縄の離島在住です。薬局はありますが、置いてある医薬品には限りがあります。ネットで医薬品が購入出来なくなれば、親戚や知人に頼って代理で購入・発送してもらわなければなりません。相手の都合を考えると「急いで」「なるべく早く」など言えない場合もあります。販売店と利用者として購入依頼出来るネットでの販売は重要だと思います。薬局やドラッグストアが溢れている地域ばかりでない事をご理解頂きたい。総合的に意見を言わせて頂ければ「困ります」の一言です。本当に困りますので善処して頂きたいです。
私は離島在住者で、島内にも薬局は一軒ありますが、営業時間が短く、医薬品の品揃えも少ないうえ、価格も高くインターネットでの購入のほうが多くの選択肢があり、価格も安く、今では頻りに利用しています。例え対面販売で医薬品を購入しても、その用法用量を管理するのは購入者自身であり、その意味では今回の規制が実施されても誤用等による健康障害をなくならないと思います。ネット上での副作用や毒性を持つ薬の販売に際しては、利用者が「購入する」をクリックした時に、その危険性を含む特性につ

いて購入者に再度注意喚起し、本当にその薬がその人にとって適切なものかどうかを再考させる措置等が不可欠と考えますが、厚生労働省には、薬局等が近隣にない地域の人々の生活利便性にも十分配慮した薬事行政を行っていただくことを切望します。
私は、離島に住んでいます。食料や日用品を始め、ほとんどの必要品を、インターネット関係で、手に入れています。薬品関係も同様です。これが出来なくなるのは、大変困ります。
私の住んでいる所は離島で、島に薬局が一軒しかありません。置き薬もありますが、テレビ CM の薬が欲しくても売り切れの時があります。ネットで購入できなくなると大変不便になります。医薬品のネット販売の継続をお願いします。
現在離島で生活しています。私の住んでいるところにはドラッグストアはありません。小さな商店に必要な最低限の薬が売っているだけです。便秘薬や自分にあっただけ薬がいつもお店に並んでいるとは限りません。ましてや小さな島です。顔見知りの男性の店員さんと便秘薬など買いつらい薬も女性にはあります。そのため必要な薬を買うときはネット購入を利用してきました。それがなくなると本当に不便だし、考えられません。お店に買に行くのが面倒だという理由だけでネットで薬を購入している人たちがたくさんいるんだということ、ネット販売を必要としている人たちがいるということをお分かって欲しいです。
沖縄県の離島、久米島に住んでいますインターネットで薬が買えなくなると、本当に困ります
沖縄の離島に住んでいます。コンビニひとつ無い島です。もちろん薬局などありません。ネットで薬が買えなくなるととても困ります。いろんな理由からこうした方向性になっているのかも知れませんが、できなくなると困る人たちもたくさんいることを考えて欲しいです。
こちら、離島です。島に薬局はありません。本当に困ります。本当に困ります。
離島では種類が揃わない、説明が詳しくない。高い。ネット販売は自宅まで配達してくれる。
離島に住んでおり、欲しい医薬品が近くの薬局(品数が少ない)にない場合が多いので、ネットで買えなくなると非常に困ります。

【その他の方の声】

コメント
医薬品全般の規制ではなく、医薬品の種類によって規制するべきであると思います。これでは郵政民営化と同じで本当のサービスを受けられなくなる方もいらっしゃることも厚労省は知るべきです。本当の国民への痛みの押し付けではなくサービスをお願いしたいです！！
「コンビニでは販売できて、ネットではいけない」という理由のひとつに「対面販売ではないから」というのがありますが、そもそも、これって対面する相手が薬剤師さんだからこそ意味を成すものだったんじゃないですか？コンビニの店員さんと普通「薬剤師免許」なんて持ってませんよね？その方達から買える(販売出来る)のなら、特に対面販売ではなくてはいけない理由がありません。よって、ネットでの非対面販売になんの不都合も生じないと思いませんか？いかがなものでしょうか？
大半の買ひ物はネットでしています。薬もそうです。買えなくなるのは困ります。
コンビニのアルバイト店員から買うよりネットの方がよっぽど用途も詳しく書いてあり、ショップスタッフの人にメールをすれば返事もくれるので絶対ネットの方が利便性も含め良い点が多いと思います。
現在、私の住む郊外の薬局さんはスーパーマーケット的に食品も扱っており薬も食品も同じかごに入れて集中レジで清算というところが多いんです。大根やウインナーと一緒に薬を購入したくない！近所の方がパートでレジ打ちをしている所で薬を買いたくない！！大きなお店の中で相談できる人を探し出す事もできない…それが現状です。ネットのほうが説明も丁寧で少し個別にメールで質問もできます。ネット販売の継続をお願いします。
社会的な混乱をきたすと思います。そもそも、対面して薬を買ったとしても、安全は保障されないはず。それよりも、好きな時間に、配達が可能。薬を自由に検討し、購入する権利を保障すべき。この時代に、どんどん不便になるなんておかしすぎる。
ネット販売であってもホームページ上で詳しく商品説明(副作用も含む)を載せ、メールでも購入相談を受け付けるようにしていれば特に問題は無いと思います。実際、対面販売より細かく商品比較が出来ます。欲しい商品を扱っている実店舗が近所に無いので禁止されてしまうと非常に不便です。
長年愛用していた薬を売っていたお店が閉店した後ネットで購入しています。出来なくなると困ります。また、足の悪い祖母に頼

まれても、簡単に送る事も出来なくなってしまう。問題はあると思いますが、注意等を強調して販売は続けていただきたいです。
薬剤師の卵ですがこれはないと思いますこの日本にドラッグストアのない所なんてザラです。長い時間かけてお店に行っただとしてもwん自分に合う欲しい薬がそこにあるとは限りません。無い薬の注文が出来たとしてもまず書ばれません。嫌がられます。いつ届くのかも何週間かかるのかも不確かです。ネットで頼む方が何倍も確実に早いです。そして皆が良い薬剤師さんばかりではありません。自分もこの間便秘薬を買おうとして無遠慮な薬剤師さんの視線に辟易しました。せめて一度店頭で買ったらその時間を確かめた事になるの、以降その人はIDなどで認証するだけでネットショッピングをwん利用できる事になれば良いと思えました。
私は薬剤師ですがネットで薬が買えなくなるとするのは理解に苦しみます。ネット販売禁止の理由についても条件付きで販売可能な理由ばかりで、何らかの政治的圧力が働いているのではと勘ぐらざるを得ません。
薬剤師のいないコンビニでは買えて、薬剤師のいるネット店舗で買えないのは確におかしいです。
実家が古くからの個人薬局です。ネットや量販店などで安く買えるとはやはり個人薬局はつらいです。でも、自分が働きながら中々薬局がやっている時間を買えない、薬剤師さんに聞けない等の時、ネットというのはとても便利です。できれば、そんな共働き夫婦には残して欲しい存在ですね
薬剤師からの要請が強いと聞いています。現状問題なくネット販売が行われているのを出来なくするのは、薬剤師を守る為としか思えません。厚生労働省は何を守ろうとしているのでしょうか？守りべき人に不便を強いる省令案の修正をして下さい。

別添資料2

消費者から厚生労働大臣へのお手紙

目次

1. 離島の方	
奥尻島在住の方	1
神津島在住の方	4
父島在住の方	7
西表島在住の方	8
御蔵島在住の方	10
2. 視覚障害の方	11
3. 自分が求める医薬品が近くで購入できない方	15
4. その他ネットで医薬品を購入する一般の方	17

24 赤尾厚生労働大臣及び  
「医薬品新販売制度の円滑施行に関  
する検討会」委員 さんへ

私は北海道の苫小牧に住んでいます。  
町には薬局が2軒あります。しかし、人口もさほど  
多くないこの町では、都会のドラッグストアのように  
種類は決して多いとは言えません。

俗にい薬が有っても常備されている訳ではないの  
です。

しかも町の人がほとんど知り合いという町  
では、特に独身の時に困るのが「妊娠判定  
薬」などです。結婚していても「出来たのか？」  
とか「買ってきた」などと言われる。

NO.1

匿名性の低いこのような町で  
薬でも 特定の物を買う時はよほど  
なのです。

病院でも 医師・看護師で知らない人は  
居ないので、「痔」や「妊娠」とかあまり知られた  
くない時は 函館の病院を受診したりするほどです。

島から出るという事は、たとえ隣町であり、毎日帰りは  
冬期間になると不可能です。夏期間でも函館まで  
行くのは最低1泊2日となります。

家庭用常備薬についても 限度が有る上に  
こちらは何でも有る訳ではありません。

うちの家庭のように 共働きで、しかも子供  
が6ヶ月と5才のように居る家庭では

NO.2

子供の薬も年齢に  
合ったものが必要です。大人の薬  
でもそれぞれ 別な物が必要です。

家庭用の薬の販売員が 回る時間には  
家には誰も居ません。しかも割高です。

私も都会の薬局に何度か行って買ったことが有  
りますが、説明を受けたことが1度も有りません。

こちらから聞いたら 答えてくれるくらいです。  
規制は産科薬・麻薬に近いのみでいいと思います。  
ネットで買う方が、自由に色々見ること出来る  
上、無ければ 他で検索し買うことが出来る。

時間の制限も有りません。

NO.3

ゆくり、じっくり見て買う事が  
可能で、交用・服用注意も見るこ  
とができます。

しかも店頭販売と違ってネットは 顧客管理  
が出来ます。いつ、どの誰が何を買ったかは  
ドラッグストアでは把握できませんよね？しかも買った薬  
の知りせん入って来ずし、店頭だとOKでネットの方  
などはダメという意味が私には理解できません。

使用する者の家族・親戚が 情報提供を受け  
購入するというのは、せういづ人が居る人もいねば  
いない。出来ない所居る訳です。

今回規制する薬の種類があまりにも多  
く、よりに思えて仕方無いです。

NO.4



身勝手な責を負ってまいりましたが、医薬品の  
通販禁止が済んだ場合、私の生活に無理や  
我慢が増えることになるので、今から不承不承  
諸事情をご薬局に出向けない方は他にもいらし  
ると思います。

私のようは困る人間に  
ある事かも知れませんが、  
再度検討していただけることを  
お願い申し上げます。

平成21年3月29日

東京都神津島村

中村美樹

者に選択は出来ず、女性として恥ずかしい薬  
プラインナーの保ちほいまま購入しはければなら  
ない状況です。

インターネットでの購入が出来なくなると、  
本宅に頼める人がいない私は、子供に長時間移動の  
無理をさせ、高い交通費・宿泊費を掛け、薬を  
買いためにせよるを得ません。(配置販売業者で  
は、私が20才代から服用している薬を服用できな  
くなります。)

常備薬は、家族の誰が何時使用するかわからず  
予防や急病は病み算への対応の為用意してあるもの  
で、使用者が情報提供を受け購入し、その日のうち  
に服用・消費するものだけではないと思います。

情報の交換はインターネットや電話では不可能なので  
しょうか？説明書を何の為に読んでいるのでしょうか？

「科 添 厚生労働省大臣」及び「医薬品新販売制度の円滑施行に  
関する検討会」委員 様

私は東京より1000km離れた小笠原村父島に住んでおります  
小笠原は週1便程度の定期船が就航してはいますが、飛行場は  
ありません  
ですから気軽に東京に行ける環境ではありません  
薬局は父島に1店有りますが、母島にはありません  
そして土産物との併用店舗なので品数は多くはありませんので  
自分が欲しい薬が手に入るとは限りません  
もちろん定価販売です  
配達薬販売業者のうち、東京より 25時間30分かかる  
週に1便程度の船で45000円かかるので、人口2000人程度の島に  
販売に来るべくは、なかなか難しいです  
たとえば安く売るとしても高い物になると送料の分は高いですし、  
物価の高い離島に暮らしているとして、少しでも安く手に入る  
ネット販売は無くてはならない物です  
そして小笠原島では、プライバシーの問題が有ります  
人には知られたくない病気というのがあると思えます  
それと小笠原島では、ある現場を知り合いに見られて  
噂になってしまう事も、避けられない現実です  
ネットで購入できるのは、とてもありがたい事です  
何か危険の甚なる薬でも、ネットで購入するのと違うのはなく  
常備薬が欲しいのです  
どうか、ご理解いただけると幸いです

東京都小笠原村

藤本 美樹

・ 今回の薬事法の改定について。

通信販売で沢山の薬が買えなくなるのは  
離島の住む者には大変困ります。今までは国産  
薬やその他特殊な薬ではよいのですが、70才  
とよければ体のうちには異常が現れつつあり  
種類多くの薬に頼る事になります。私の住む  
島には薬を売る店は無く隣の島の薬局まで  
船で渡らねばなりません。

ぜひ、いくつかのチェックを付けてよいから販売  
出来る様にして欲しいです。例えば個人がネット  
等で探した薬品名と会社名、さらに自分の症状などを、  
ある機関に送ると、その再検査がチェックして、その經由  
に致が出力し製薬会社等は代行で発送する等  
を前向きに検討して欲しいです。

2009.11.29

〒907-1542 沖縄県八重山郡竹富町宮西表

藤井 孝信

(追信)

今回の薬事法の改正について。

私達離島に住む者にとって一番困るのは

『○○○の恐れがあるから通信販売の禁止!』と云う事です。

人を殺す為に使われるから包丁の販売禁止とか、交通事故死の恐れがあるから乗用車の販売禁とかは有りません。包丁と乗用車と日常生活には必要なものだからです。

同様に人前にとって薬は欠かせないものです。いくつかの安全対策を取って、せめて販売する方向で検討をお願い致します。

2009.3.31

〒907-1542 沖縄県八重山郡竹富町字西表

藤井孝信

意見書

平成21年3月31日提出

外務省衛生部省大臣殿 及び

「医薬品新販売制度の円滑施行に関する検討会」委員宛

『一般医薬品の通販規制の理由が、本邦に国民の安心安全のためでしょうか?』

私は東京都の離島、御蔵島に住んでいます。

人口300人弱のこの島には、小さな食料品店が2軒ありだけで薬局、薬店はありません。

ネットに医薬品が買えたくないと、こうなります。

種類も数も限られた置き薬を使います。

内地の知人に症状を伝え、薬を入手してもらい、薬剤師に症状を伝え購入、梱包して送ってもらうという時間もお金もかかる方法をとりかえたいです。

『これは症状は違うけど、まあ、これでいいか』と置き薬を使います。

『わざわざ買いに行ってもらうほどではないか』と我慢する。たぶんそういうことになるでしょう。

これが本当に国民の安心安全を考えての国の規制なのでしょうか? 厚生労働省が離島生活者や障害者の健康を無視してまで守ろうとしているものは何なのですか?

東京都御蔵島村在住 山田和裕



舛添厚生労働省大臣

及び「医薬品新販売制度の円滑施行に関する検討会」委員の皆様へ

私は神戸在住の視覚障害1級(全盲)男性です。

私は、妻と、長女、長男の4人で暮らしております。

このたび、インターネットで医薬品の購入ができなくなることを知り、大変残念であり、また、失望しております。

人は視覚からかなりの情報を得ながら生活していますが、「視覚障害は情報障害」とも言われ、情報の入出力それぞれに問題が生じてしまうことにより、これまで社会の一員として健常者と生活していこうとすると、著しい不便がありました。

そして、その一部を解決してくれているのがIT技術です。

私は現在、市販のパーソナルコンピュータにスクリーンリーダという種類のソフトをインストールして使用しています。これは、画面に表示された内容を声で読み上げるソフトです。入力はいわゆるローマ字入力で行い、結果や、ホームページやメールの内容などは、合成音声でパソコンのスピーカーから聞こえて来ます。例えば「こうせいろうどうしよう」を変換すると「あついのこう、いきるのせい、ろうりよくのろう、ろうどうしやのどう、かえりみるのしょう」…とガイドされ、私もこれを頼りに皆様と同じように、メールを読み書きしたり、自分のブログを更新したりしています。また、ホームページの内容などを音声化する機能もあるので、私もたくさんのホームページから情報を得たりしています。

IT技術は、これまで不可能だったことをたくさん可能にしてくれました。その一つに、私のような視覚障害者が自分の力だけで買い物できるようになったということがあります。

そして、それは医薬品も例外ではありません。

私はこれまで何度と無く医薬品をインターネットで購入していますが、その全てについて納得し、また、満足しております。

それは、数ある薬品の中から自分のニーズに適合した製品を注意深く選び、購入したからに他なりません。

インターネット上の薬局の一部では、開封しなければ入手できないような使用上の注意を、商品ページに掲載しています。それら全てに私はアクセスすることができ、それを参考にしながら、自由に商品を選び、購入ボタンを押して購入しています。

また、ときにはどうしても早く薬が欲しいときもあります。そんなときにも、時間が許せばネットで成分を調べ、あらかじめ欲しい薬を決めてから薬局でその商品を指定して、購入するようにしています。

それは、私が一人の消費者として、自己責任で医薬品を選ぶことが、当然のことだと思っております。

ところで、私が医薬品を購入するとき、一番大切だと思う物。それは情報です。身分でも、肩書きでもなく、薬そのものの情報なのです。

今回の省令で、第1類は薬剤師が販売することを義務付け、説明文書を購入者に手渡すこと…とされているようですが、個人的な話で恐縮ではありますが、そのどこに意味があるとお考えでしょうか。

視覚障害者である私が、アクセスできないような情報など、いくらいただいてもまったく

価値がありません。ある意味それは情報とは言えません。対応している方が、アルバイト店員であるか、登録販売者であるか、また、薬剤師であるかの区別は、どうやらよろしいのでしょうか。「名札にその旨を掲示」となっているようですが…。「インターネットは対面販売ではないので安全を確保できないため、ネットでの販売は規制べき」ということをおっしゃる方々お一人お一人が、1度目を閉じ、想像していただきたいと思います。眼を閉じた状態で、ご自身ではなく、大切なご家族の薬を購入するというのを、まず、どうやって薬局に行きますか？ある程度見当を付けないと薬局事態を探すこともできません。どうにかして薬局に入ることができたとして、だれかに聞きますか？水虫の薬でも、妊娠検査薬でも、大きな声でそばを通っている人に聞いてみませんか？そばを歩き来している人が一般客か、従業員か、薬剤師かを、どうやって聞き分けますか？少な

くとも私には「すみません、風邪薬が欲しいのですが」と声を掛けてみたら「あ、店員さん呼んで来ますね？」と一般のお客さんに言われた経験があります。そして、本当に薬を購入しようとするとき、どんな基準で商品を選びますか？容器の重さですか？最初に薦められた商品ですか？ご自身ではなく、ご家族の薬だとして、どうしますか？どうやって選びますか？薬剤師に説明していただいたとして、それを家に帰って誤り無く使用者にしっかりと伝える自信がありますか？それとも「眼が悪いんだから薬局じゃなく、配置薬でいいじゃないか…」と、知らないだれかが決めた制度に従い、配置薬をお使いになりますか？配置薬にない物が必要になったらどうしますか？ご家族のために薬を買わなければならないのに、それでご自身是最善を尽くしたと思えますか？なにか問題が生じても薬剤師の先生が行ったことなのだから仕方が無かったと言えますか？自身が働いて得たお金を支払うのに、押し付けられたようなサービスでも良いですか？

少なくともそんなことは、私にはできませんし、言えませし、思えませし。

私自身に十分な情報もたらされず、暗に薬剤師が薦めてくれた薬を子供に飲ませ、問題が起きたら…。だれも責任など取ってくれません。薬剤師が薦めた薬であっても、最終的に使用したのが親だからということになるでしょう。十分な情報もたらされていれば、自分の判断で事故などを未然に防止できる可能性もありますが、情報が十分得られないということになれば、判断することも難しくなります。それから、実は、我が家には、配置薬があります。「使わなければ料金はかかりませし、使った分だけいただくシステムとなっておりますので…」と半ば強引に置いていかれた薬箱です。が、もちろん説明書を私には読むことができません。これでもまだ「薬局に行けないのであれば配置薬があるじゃないか」とおっしゃいますか？鍼灸師として働き、少しではありますが納税をしている私ですが、ご自身が働いて得たお金を使う先を決められるというのは、感情論として不愉快ではありませんか？これらのことを、検討会の皆様はどうお考えになりますか？こう考える私は極端な人間でしょうか？家族の一員として生きるということ、家族を守るということ、自立した生活を営むということなどを考えるとき、法治国家において必要なのは十分な情報と、それを吟味して賢く使うことなのではないでしょうか。

確かに、医薬品に安全性は不可欠だと思います。しかし、それは医薬品として発売される前、既に審査されているのではありませんか？誤った使い方まで想定しているとは思いますが、処方薬に比べて薬効を抑えてある市販薬のほうです。

インターネット事態には、危険な部分があることも事実です。しかし、インターネットで医薬品を供給しようとしている団体が自主的に規制を設け、より安全に消費者に薬を届けようとしている事実を無視し、ネットでは対面が確保できないから販売してはならないというのは、なんの対面を重視なさっているのかが、はなはだ疑問です。業界の対面ですか？お役人の対面ですか？専門職の対面ですか？それらは、消費者のニーズと一致していますか？

「臭い物には蓋」という議論ではなく、明日を、それに続く未来を見据え、今一度お考えいただきたいと思います。

医療でも、今は「インフォームド・コンセント」という概念が定着しつつあります。十分な説明と同意の下に…ということです。このままネットでの医薬品販売を禁止することは、消費者の権利を大幅に制限することになるでしょう。消費者の選択の幅を狭めるとするなら、消費者に対して十分な説明が無ければ、ただの横暴と言われても仕方がないのではないでしょうか。

私の立場から申し上げますと、今や自治体の広報誌もネットで読める時代です。最高裁判所の判例もネットで公開されています。電子政府も、国が推進してきたことではありません。電子納税システムというのがあります。これらは視覚障害者もアクセス可能な情報です。つまり、バリアフリーの一つだと思います。

バリアフリーは、できる者ができない者のためになにかをするということでは成り立たないのではないかと思います。共存の思想から生まれる物。それがバリアフリーではないかと思います。離島にお住まいの方、お仕事や家事、育児にお忙しい方、外出が困難な方、そして私のような障害のある者。少数意見と切り捨てず、どうか耳を傾けていただきたいと思います。

民主主義の基本は多数決。しかし、それはさまざまな人たちが自由に意見交換をした結果、さまざまな立場や境遇も加味して…多数賛成ということであれば、たくさんの人たちに都合が良いはず…ということなのではないかと思います。それだからこそ法の制定には唯一の立法機関である国会の賛成が必要なのであって、少数意見は無視しても良いということにはならないはず。

消費者の選択肢を狭めたり、新しいビジネスのチャンスを摘むような道を狭めるような議論ではなく、だれにでも開かれた、国民の大部分が納得できる道を探ることが、極めて重要なのではないかと思います。消費者が自由にいろいろな情報にアクセスして、自己責任で市販薬を購入し、使用する。分からない事や困ったことがあればそのときは専門家である薬剤師に相談したり、助言を求めたりする。それが、自然なように、私は思います。

ネットは危険だからとかという一義的な議論ではなく、購入や販売手段としてのネットなのであって、ネットワークで繋がったコンピュータの先には、いつも人間が存在するという事実があります。優しさと強さを共存させていけると同じように、安全性と利便性も、共存させていこうとする姿勢こそが大切なのではないかと私は思います。

報道によれば、パブリックコメントの97パーセントが一般医薬品のインターネット販売規制に反対だったとか、その声にどうか耳を傾け、なにが大切なことなのかを、今一度お考えいただきたいと思います。

第一に優先すべきは対面ですか？消費者の安全ですか？インターネットでは本当に安全性が確保できませんか？対面であれば、確実に安全が確保できますか？

「危険だから」と取り上げるのではなく、自己責任で市販薬を使用するという基本的な考え方を消費者自身も身に着けなければいつまでたっても「賢い消費者」にはならないだろうと思います。自分の訴えを明確にし、専門家の助言を受けたりしながら自分に適した市販薬を適宜購入して使う。それが自然な姿ではないかと思います。現在できていることをわざわざ規制してまで、なにを求めるといっても正直疑問です。

パブリックコメントの97パーセントが医薬品のネット販売規制に対して「反対」と回答し、反対署名も100万件を突破したと聞いております。

この事実をどうお考えのでしょうか。また、本当に有益なのは「対面販売」に固執し、他の販売手段を一切禁止して、消費者の自由や利便性を制限することなのか、それとも、消費者が自己責任で医薬品を購入し、使用するという方向性なのか。健全な市場競争が行われ、販売側、購入側それぞれにとって、どのような方法が最良であるか、今一度お考えいただきたいと思います。

兵庫県神戸市東灘区  
鈴木 悟

## 厚生労働大臣舩添要一様

長年、原因不明の耳鳴りに悩まされている者です。

はっきりした診断がつかず、何度も病院を変えてみたものの状況は変わりませんでした。処方される薬を使用すると症状は押さえられるものの、強い眠気などを伴うなど常時使用するわけにはいきませんでした。

耳鳴りに良いと言われる漢方薬、民間療法など色々試してみましたが、はかばかしい結果は得られませんでした。5年くらい前にインターネットで大阪の薬局のオーダーメイド漢方薬というのを見つけました。

地元の東京にも同じような薬局があり利用したことはありましたが効果はなく、この時も駄目で元々と思い、大阪の薬局のカウンセリングを受けて購入しました。

その薬が私の体質に合ったのか、病院で処方される薬の様に眠気などの副作用もなく、症状が軽くなるので使用を続けています。

もちろん病氣自体が直るわけではないものの、症状が軽くなり日常生活になくはならない薬です。

今回の医薬品通信販売規制は、一番の当事者である利用者の意見が全く反映されずに行われようとしていて、非序に腹立たしく思っています。

対面販売でない安全な販売ができないという事が現状を見る限り理解できません。

薬品名を指定して購入すれば説明を受ける事はまずありません。

また大手の薬局では、殺菌消毒薬の逆性石けんと薬用ハンドソープの区別すらできないレベルの店員が販売しているのを何度も見えています。

私の利用している薬局では、購入しようとするとその薬の説明画面が開き、薬によれば問診票のフォームを記入しないと購入手続きができません。問診票の内容により購入ができなくなります。

逆に直接顔を合わせないだけに、婦人科の薬や妊婦判定薬、痔の薬など詳しい説明を受けられるケースもあると思います。

また、メール、ファックス、電話などで質問やアドバイスを受けることもできます。

このような事例を見る限り、どのような根拠で対面販売でならないといけないうかが理解に苦しみます。

私は以前、処方薬でショック状態になり呼吸困難を起こした事があります。

市販薬といえども人体に作用するだけに同様の事が起きる可能性はあると思います。

副作用が起きたら、薬局でできることは至急医師の診察を受けるようにアドバイスする位しかありません。

予防するには事前の説明が重要ですが、インターネット上の薬局が実際の店舗での説明と比べて勝るとも劣るとも思いません。

通信販売に変わる方法としての案を読みましたが、利用者の立場から見ると机上の空論、ナンセンスとしかいいようがありません。

障害者、高齢者、妊婦、育児中の方などであって、薬局や店舗に自ら買いに行けない人に対する供給方法

(方法の1)

○ 配置販売業者を通じて、必要な医薬品を居宅に配置する。

配置販売業者の場合、訪問先の居宅で、専門家から対面で情報提供することになる。

(方法の2)

○ 使用する者から依頼を受けた家族、親戚などが薬局・店舗を訪れて、使用する者の状態を伝え、専門家から対面で情報提供を受けて医薬品を

購入する。この場合、購入を依頼された家族などが使用する者に医薬品を渡しなが

ら情報提供の内容を伝えることになる。

(方法の3)

○ 介護事業者などが、障害者や高齢者などの通院や買い物を介助する中で、薬局・店舗に来て、使用する者が専門家から対面で情報提供を受けて、医薬品を購入する。

私の実家では今でも配置薬を利用しておりそのシステムは知っています。

配置薬の業者が配置できる薬品は限定されていて、利用者が希望する薬品を配置することは絶対に不可能です。

また家族や親戚などに簡単に頼める状況にあれはすでにそうしているはずで

購入したい医薬品が近くの薬局・店舗で販売していない場合の供給方法

○ 使用する者が近くの薬局・店舗に注文して、その薬局・店舗が製造業者や製造販売業者から取り寄せて、使用する者が薬局・店舗を訪れて、専門家から対面で情報提供を受けて購入する。

私の経験からすると、その薬局で扱っていない薬品を求めると、当店で扱っていないと言われ断られるのが普通だと思います。

普段扱っていない薬品を小口で発注する手間やコストを考えると採算が合うとは思えません。

そこまでして扱ってくれるか不明です。

私が経営者なら断ります。

個人的なことになりますが、この規制が予定通り実施されると非常に困ります。

色々考えた結果、知り合いの買い物代行サービス業者に大阪の同業者を紹介してもらい、代行で購入できるか問い合わせたところ可能との返答をもらいました。

全く関係のない人の手を通して購入することに抵抗はありますが、現状ではそうするより方法が思いつきません。

規制が実施されたら大阪の代行業者に依頼することになると思います。

知り合いの代行業者の話だと、すでに同様の問い合わせは有り、新たなビジネスチャンスと期待していると書いてました。

今回の規制により、説明や情報提供や質問に答えることのできる業者を排除し、医薬品に素人の業者が医薬品の流通に介在しかねない状況を生み出すことになりかねません。

代行サービスも規制すれば良いと思われるかもしれませんが、顧客の注文により代行購入するという形態を考えると、合法的に流通している品物を扱う限りどのようなものが扱われているか補足は不可能で、実効性のある規制はできないと思います。

代行サービスは資金がなくても開業できるためサラリーマンがサイドビジネスとして始めるケースも有るように聞いています。

このような状況を見ると、きちんとしたルールを策定したうえでそのルールに従える通信販売する業者のみを認めるのが現実的だと思います。

加藤 氏  
大阪市東区  
住吉区  
住吉区  
住吉区

「医薬品新販売制度」の円滑施行に關する検討会」委員 殿

拝啓

今回、インターネット等による医薬品の通信販売禁止に断固反対の意志をもつ者として、理由がらに意見を述べたいと思ひます。

まず、たいへん、自由し、事態に直面する漢方薬局などの

相談薬局が、存続の危機におそひます。

全国で二件以上おこれる相談薬局、特に漢方薬の

相談薬局として、郵便その他の方法による販売に、対し、

対面以外の医薬品販売を行なっている薬剤師の方々が、

長い年月にわたつて患者さんたちの間に築いてこられた

信頼関係は、たいへん、たいへん、たいへん、たいへん、たいへん、

ために、誠心、誠意、薬を処方されかつ、丁寧な説明を

することとして、小冊子、パンフレット、患者さんたちが

助けを、健康を維持して頂くことが出来ているのかを

何故、真剣に理解しようとするか、おこなうのか、

「対面販売」以外でしか薬を手に入れることが不可能である

数多くの患者さんたち、あるいは、大変不便な地域におられる

患者さんたちは、おれ、おれ、おれ、おれ、おれ、おれ、おれ、

して健康を維持して頂きたいのでは、おれ、おれ、おれ、おれ、

問題は、おれ、おれ、おれ、おれ、おれ、おれ、おれ、おれ、

年齢の人たちが、健康を維持して頂くため、対面販売

だけという規制のうえで生活をするには、現在の多様化

した社会で24時間いかなる場合でも、インターネット等の

方法で薬を購入することに、健康維持を保つことが出来ている

平成21年12月21日

お断り申し上げます。医薬品新販売制度の円滑施行に關する検討会、委員の皆様

此名 瀬島 由美子

(住所) 東京都世田谷区

21年12月21日、東京、東京、東京、東京、東京、東京、東京、東京、

消費者にたいして下記のとおり意見を述べたいです。

記

本上は、お断り申し上げます。医薬品新販売制度の円滑施行に關する検討会、委員の皆様

1. 医薬品新販売制度の円滑施行に關する検討会、委員の皆様

2. 医薬品新販売制度の円滑施行に關する検討会、委員の皆様

3. 医薬品新販売制度の円滑施行に關する検討会、委員の皆様

4. 医薬品新販売制度の円滑施行に關する検討会、委員の皆様

5. 医薬品新販売制度の円滑施行に關する検討会、委員の皆様

6. 医薬品新販売制度の円滑施行に關する検討会、委員の皆様

7. 医薬品新販売制度の円滑施行に關する検討会、委員の皆様

8. 医薬品新販売制度の円滑施行に關する検討会、委員の皆様

9. 医薬品新販売制度の円滑施行に關する検討会、委員の皆様

10. 医薬品新販売制度の円滑施行に關する検討会、委員の皆様

11. 医薬品新販売制度の円滑施行に關する検討会、委員の皆様

12. 医薬品新販売制度の円滑施行に關する検討会、委員の皆様

13. 医薬品新販売制度の円滑施行に關する検討会、委員の皆様

14. 医薬品新販売制度の円滑施行に關する検討会、委員の皆様



一般消費者代表 瀬島 由美子

意見書

であらう数多くの人たちにとって、限られた時間に薬を購入する  
ために時間を捻出することを強いられることとなります。

私は、薬天市場を利用して頂いておりましたが、今回の「一般用  
医薬品の67%を占める1類及び2類医薬品の通信販売  
禁止が、なんとも約102万7千件にも達しております。  
決して軽視することなど、出来るはずもないほどの数では  
ないでしょっか。

血の通った人間であるならば、この署名総数を無視して  
国民に「規制を強いることなど、出来るはずがありません。  
どうか、「対面販売」に固執した方が、もう一度見直し  
て、是非ともご検討いただきますよう、心からお願ひ申し  
上げる次第です。もっと時間をかけて慎重に決定が  
なされるべきではないでしよっか。  
今回、私達の切実な願ひをご理解していただくことを  
信じておきますと同時に、事態が良方向に進んで  
いくことを祈念いたします。

敬具

東京都府中市朝日町

大林元子

## I-2 電子商取引に特有の取引形態

### I-2-1 電子商店街(ネットショッピングモール)運営者の責任

#### 【論点】

店舗との取引で損害を受けたネットショッピングモール(以下「モール」という)利用者に対してモール運営者が責任を負う場合があるか。

#### (例)

モール利用者が、モールに出店していた店舗から商品を購入したところ、商品に欠陥があったが、店舗は行方不明となり連絡が取れない。モール運営者に対して、損害賠償を請求することができないか。

#### 1. 考え方

##### (1) 原則: 責任を負わない

個別の店舗との取引によって生じた損害について、モール運営者は原則として責任を負わない。

##### (2) 例外: 責任を負う場合もある

①店舗による営業をサイバーモール運営者自身による営業とモール利用者が誤って判断するもやむを得ない外観が存在し(外観の存在)、②その外観が存在することについてモール運営者に責任があり(帰責事由)、③モール利用者が重大な過失なしに営業主を誤って判断して取引をした(相手方の善意無重過失)場合には、商法第14条の類推適用によりモール運営者が責任を負う場合もあり得る。

この他に、モール運営者に不法行為責任等を認めうる特段の事情がある場合等には、モール運営者が責任を負う場合があり得る。

#### (責任を負う可能性がある例)

- 商品購入画面等モール運営者のウェブサイト画面で、売主がモール運営者であるとの誤解が生じうる場合
- モール運営者が特集ページを設けてインタビュー等を掲載するなどして、特定の店舗の特定商品を優良であるとして積極的に品質等を保証し、これを信じたがためにモール利用者が当該商品を購入したところ、当該商品の不良に起因してモール利用者に損害が発生した場合
- 重大な製品事故の発生が多数確認されている商品の販売が店舗でなされていることをモール運営者が知りつつ、合理的期間を超えて放置した結果、当該店舗から当該商品を購入したモール利用者に同種の製品事故による損害が発生した場合

#### (商法第14条の類推適用による責任を負わないと思われる例)

- 購入画面は、モールの統一フォームであるが、モール運営者のウェブサイト画面にモール運営者が売主でないことが分かりやすく記載されている場合

#### (保証に基づく責任を負わないと思われる例)

- 品質等に関してモール運営者の判断が入らない形で商品又は店舗の広告を掲載しているにすぎない場合
- よく売れている商品に「売れ筋」と表示した場合や、売上高やモール利用者による人気投票結果等のデータに基づいた商品や店舗の「ランキング」、「上半期ベスト3」を単に表示したにとどまる場合
- モール利用者の購買履歴等に基づき、個々のモール利用者に対して、当該モール利用者の嗜好や購入商品等に関連する商品等を、当該商品の品質等に関する判断を含まない形で単に表示したにとどまる場合

## 2. 説明

### (1) 問題の所在

モールに出店している個別の店舗との取引で損害を受けたモール利用者は、当該店舗に対して契約上の責任を追及することができるが、このほかモール運営者に対しても責任を追及することができるか。通常、個別の店舗との取引において、売主としての責任を負うのは店舗であるため、個別の店舗との取引によって生じた損害について、モール運営者が責任を負うことはないものと考えられる。しかしながら、モールと店舗との関係で買主たるモール利用者がモール運営者を売主と誤認するような状況が作られていた場合などにモール運営者が何らかの責任を負うことが考えられないだろうか。

### (2) 商法第14条の類推適用

この点、参考となる裁判例として、スーパーマーケットに出店しているテナントと買物客との取引に関して、出店契約を締結することにより営業主体がスーパーマーケットであると誤認するもやむを得ない外観を作出したことに関与したという理由から、商法第14条の類推適用により、スーパーマーケットの経営会社が名板貸人と同様の責任を負うとしたものがある(最高裁平成7年11月30日第一小法廷判決・民集49巻9号2972頁)。

商法第14条適用の要件は、①名板貸人が営業主であるという外観の存在、②名義使用の許諾という名板貸人の帰責事由の存在、③取引の相手方が重大な過

失なくして名板貸人が営業主であると誤認したことであるが、本判決は、②の名義使用の許諾はないが、上記のような外観の作出に関与した場合について、商法第14条の理論的前提である外観法理を前提に、同条の類推適用を認めたものである。

スーパーマーケットとそのテナントの関係と、モールとその店舗の関係は同一ではないが、一定の類似性があることから、モールにおいても、①店舗の営業がモール運営者の営業であると一般のモール利用者が誤認するのもやむを得ない外観が存在し、②当該外観の作出にモール運営者に帰責事由があり、③当該モール利用者が重大な過失無くして営業主を誤認して取引をした場合には、商法第14条の類推適用によりモール運営者が責任を負う場合もあり得るものと解される。

なお、例えばウェブ上にモール利用者が、通常認識することができるような形で「当モールに出店する店舗は、当社とは独立した事業者が自己の責任において運営しており、特に明示している場合を除いて、当社及び関連会社が管理又は運営しているものではありません」といった表示をしている場合であれば、当該表示はモール運営者の責任を否定する有力な根拠となると考えられる。

いずれにせよ、モール運営者が商法第14条の類推適用により責任を負うか否かについては、モールの外観、モール運営者の運営形態のみならず、外観作出の帰責性の有無の判断要素として店舗の営業への関与の程度(例えば、売上代金の回収の態様、明示若しくは黙示の商号使用の許諾等)等をも総合的に勘案して判断されることになろう。

### (3) その他の責任原因

商法第14条の類推適用が認められる場合以外にも、以下のような場合には、モール運営者が、個々の取引によってモール利用者に生じた損害について責任を負うべき場合があり得る。

第一に、重大な製品事故の発生が多数確認されている商品の販売が店舗でなされていることをモール運営者が知りつつ、合理的期間を超えて放置した結果、当該店舗から当該商品を購入したモール利用者に同種の製品事故による損害が発生した場合のような特段の事情がある場合には、不法行為責任又はモール利用者に対する注意義務違反(モール利用契約に付随する義務違反)に基づく責任を問われる可能性がある。

第二に、モール運営事業者がモール利用者に対して、単なる情報提供、紹介を超えて特定の商品等の品質等を保証したような場合、当該商品の購入によって生じた損害について、モール運営者が責任(保証に基づく責任)を負う可能性がある。ただし、品質等に関してモール運営者の判断が入らない形で商品または店舗の広告を掲載しているにすぎないような場合には、モール運営者が上記の責任を負うこ

とは原則としてないと考えられる。同様に、よく売れている商品に「売れ筋」と表示すること、売上高やモール利用者による人気投票結果等のデータに基づいた商品や店舗の「ランキング」、「上半期ベスト3」などを単に表示すること、モール利用者の購買履歴等に基づき、個々のモール利用者に対して、当該モール利用者の嗜好や購入商品等に関連する商品等を当該商品の品質等に関する判断を含まない形で単に表示することも、そのことのみでは商品等の品質等に関してモール運営者の判断を示すものではなく、上記の責任を基礎づけるものではないと考えられる。

厚生労働大臣  
舩添 要一 殿

### 市販薬の通信販売継続を求める要望書

社団法人広島市視覚障害者福祉協会は、広島市に居住する視覚障害者約350名で構成されており、視覚障害者の自立と福祉の向上のために日夜活動しています。今回は市販薬の通信販売規制について、反対の意見を述べさせていただきます。

視覚障害者にとって「目が見えない」ことから生じる不自由の中でも最も困難をきたすのは読み書きの自由と行動の自由です。そして周囲の状況が確認出来ないことから生じる不安は想像以上のものがあります。このような状況の中、インターネットは、日常生活に必要な情報入手できる手段として、今や視覚障害者の生活に欠かせないものになっています。

現在、視覚障害者の多くが、パソコンを利用し、そのほとんどがインターネットを利用して、特に視覚的な文字の読み書きができない20～40代の労働年齢者ほど、情報アクセスをインターネットに頼っている状況があります。視覚障害者が自立生活を送り、他者と同様に社会のあらゆる情報にアクセスできるよう、広島県内でもボランティア団体等でパソコンなどの環境設定や操作方法の説明を行う研修会を開催する取組みが積極的に行われています。

しかし、2月6日に公布された改正省令では、対面ではないとの理由から、市販薬のインターネット販売が禁止されてしまうと聞き、今まで政府において取り組んできた「情報のバリアフリー化」の流れに逆行する制度が実現してしまうのではないかと危惧しております。目が見えないことで、店頭にある医薬品の外箱の説明は読めません。また、広い店内では、医薬品とその他商品の陳列の区別もつきませんし、店員に説明を求めたとしても、その店員が専門家なのか否かの判別もつきません。市販薬一つを購入するにしても外出から説明を受けるまでに多大な労力を要する実情をご理解ください。このような状況にある視覚障害者が、インターネット上の説明書きを読むことにより、市販薬の情報を容易に入手し、人目を気にすることなくじっくり比較検討することができるため、健常者と同様、多くの選択肢の中から自分にあった市販薬を自ら選ぶことが可能です。また、メールのやりとりで専門家にじっくり質問できることも、視覚障害者がインターネットを活用する利点の一つです。

「情報のバリアフリー化」の観点からも、6月以降も引き続き市販薬をインターネットで購入する選択肢が残されるよう、省令の再改正を求めます。今回の要望については、現在、開催されている「医薬品新販売制度の円滑施行に関する検討会」でも議論していただけますよう、何卒ご検討のほどよろしく申し上げます。

住所: 〒730-0052 広島市中区千田町一丁目9-43 広島市社会福祉センター内  
団体名: 社団法人広島市視覚障害者福祉協会  
代表者名: 会長 川本 正行  
Tel: 082-249-7177  
FAX: 082-249-7177  
E-mail: [hiroshimashi@shisyokyo.jp](mailto:hiroshimashi@shisyokyo.jp)  
url: <http://hiroshimashi.shisyokyo.jp/>

厚生労働大臣  
舩添 要一 殿

### 大衆薬の通信販売の継続を求める要望書

私たちは、視覚障害者が必要な情報を手軽に得られるようにサポートを行うボランティアサークルです。視覚障害者が「情報障害」といわれています。視覚による情報量は圧倒的に多く、近年その傾向は益々強くなっています。そのため、視覚障害者は目が見えないがために日常生活の情報を得ることが難しい状況にありました。

しかし、現在はインターネットを利用することで、視覚障害者の方々でも、簡単に多くの情報を得られるようになりました。そして、色々な人たちと自由にコミュニケーションもとれるようになります。私達は、パソコンの環境設定などのお手伝いや操作方法の説明を通じて「視覚障害者と健常者が同じ情報を共有し、自由にコミュニケーションできる社会を実現したい」との思いから日々活動しています。

さて、貴省が公布した省令改正により、67%の大衆薬がインターネットを通じて購入できなくなるという話を聞きました。この省令により、視覚障害者に対するインターネットの利便性が大きく後退し、生活にも支障が生じることを心配しています。これはITCを活用した情報バリアフリー化の動きに反するものであり、非常に問題で遺憾に思います。本日は、この省令改正に対する私たちの考えをお伝えすると共に、6月以降も引き続き大衆薬をインターネットで購入できるよう、省令を再改正していただくことを強く要望いたします。

今回の省令改正に反対する主な理由は以下のとおりです。

1) インターネットという購入手段が奪われてしまうと、多くの選択肢から自分にあった適切な大衆薬を入手することができなくなります。これは視覚障害者の健康維持の観点から非常に問題があります。視覚障害者は大衆薬の外箱に記載している用法用量などが読めません。自分で十分な吟味ができないまま、店頭の店員が薦める大衆薬を購入せざるを得ません。しかし、薬局は商売ですから必ずしも個人にとって最適なものより、より儲かる商品を薦めることも少なくありません。それとは逆に、視覚障害者の多くはパソコンの画面読み上げ機能を使い、インターネット上にある文字を読み上げることで情報を入手できます。インターネット上であれば、掲載された多くの情報から比較検討して、購入することができます。さらに、メールやボイスチャットなどを通じて気軽に専門家に問い合わせることも可能です。

2) 視覚障害者の存在は、白杖や盲導犬によって非常に目立ちます。そのため、視覚障害者の存在とともに、その行動の一つ一つが一般の方に記憶されやすく、プライバシーが守られにくい状況にあります。薬局やドラッグストアの店頭において、人目が気になる医薬品を購入することには抵抗があります。また、周囲の状況が分からない中で、病状を詳細に説明することは、自己のプライバシーを守るために避けたいことです。インターネットを通じた購入であれば、安心して人目を気にせずに吟味することができます。



3) 通信販売規制を省令で規定するにあたり、視覚障害者を始め、通信販売に頼っている消費者が不在のまま議論が行われております。特に改正省令案のパブリックコメントにおいては、視覚障害者から通信販売規制に反対する意見が提出されていたにも関わらず、回答書からは省略されていました。この視覚障害者の意見に対して、厚生労働省は直接答えることなく、そのまま省令公布に至りました。これらの検討過程には問題も多く、非常に遺憾に思います。

4) そもそも今回の改正は、通信販売の規制ではなく、大衆薬の正しい販売方法の確立だと思います。そういう意味では調剤薬局ですら、機械的な処理しかできていないところは少なくありません。ましてヤスーパーやコンビニと変わらない販売をしている大手ドラッグストアは甚に溢れています。一定の基準を守るという点では人間の対応にはバラツキが大きく、管理も指導も大変です。その点では、システムとして完成されたネット上のサイトの方が、チェックも管理もし易いはずで、「対面販売」ということだけに依存し、ネット販売を全て切り捨ててしまうのは技術革新への逆行です。ITCを駆使し、対面を超えるような正しい情報伝達とサポートの仕組みを認め、育てる方向での検討を是非お願いしたいと思います。

5) 健常者であれば店頭であれ、対面販売であれ、自ら自由に薬の正しい情報を得て、自分自身の意思と責任で薬を選ぶことが出来ます。そういう健常者では当たり前な行為を、視覚障害者はネットを通じて初めて可能となり、自立することができるようになります。そのことを十分にご理解ください。

参考として、視覚障害者の意見をまとめたものを添付します。

住所：広島県広島市中区堺町2-1-3-301  
団体名：広島市視覚障害者情報支援センター  
代表者名：志摩 徹郎  
連絡先：082-232-6263  
メール：[info@vic.jpn.org](mailto:info@vic.jpn.org)  
サイト：<http://vic.jpn.org/>

視覚障害者からの意見

- ユーザーに正確な情報を伝えることが問題なので、対面である必要はないと思う。むしろ対面の方が情報を得にくい人もいる。
- 店舗の場合は人次第ということになるが、ネットではサイト毎に評価できるので、管理も店舗より簡単だと思う。一律の規制ではなく、サイト毎に薬局としての許可をすべきだと思う。
- 聴覚障害者にとっては対面販売よりも文字で情報が見えるネット販売の方がいい。
- 視覚障害者にとっても自分で商品を選べるネット販売の方がいい。
- 規制するにしても通信販売なら顧客からの質問に薬剤師が応じるようにする、というような規制にすべき。
- 視覚障害者でも点字の読めない人は増えているのに、店頭での視覚障害者対策は点字一筋のために、自由に商品を選べない。
- 薬の情報は薬局ではなく、ネットで調べている。その方がずっと便利です。
- サイトによってはメールや電話などで気軽に問い合わせができるような配慮がなされているので、店頭販売より情報が得やすい。
- 店頭では説明してもらいにくい細かい部分などはネット販売の方が情報を得やすい。
- 頭の薬剤師さんの説明で十分理解できなくてもネットならいつでも確認できる。説明書は読めない。
- 店頭販売のみになると、商品の表示が見えないので、店員が薦めてくれるものしか買えなくなる。大手ドラッグストアなどは利益率の高い商品はありません。
- 公的ガイドヘルパーは月に利用できる時間数に限りがあり、ネット販売がなくなると困る。
- ネット販売の“方が”安全、便利、快適な人間もいることを分かってほしいです。
- ネット販売を悪用する利用者や販売業者を十分に取り締まらずに、その対処法としてネット販売を切り捨て、我々のような視覚障害者も切り捨てるのは、ネット販売を行っていない既得権益者の利益代表の行為に見えて、疑念を抱いてしまう。
- 道具が悪いのではなくて、使う人、悪用する人が悪いことを誤魔化しているのではないか。そのために、視覚障害者の自立を脅かすことは納得できない。

2009年4月15日

外添 要一 厚生労働大臣殿  
医薬品新販売制度の円滑施行に関する検討会 委員の皆様

一般用医薬品の通信販売の継続を求める要望書

NPO 法人フローレンス  
代表理事 駒崎弘樹

NPO 法人フローレンスは、子育てと仕事そして自己実現の全てに誰もが挑戦できる、しなやかなで躍動的な社会を実現したいとの思いから、働く親御さんなどを悩ませている「病児保育問題」を解決するために設立されました。保育園で預かってもらえない熱をだした子どもを、安心して預けられる場所が圧倒的に少ないというこの問題に対して、補助金などに頼らない、地域密着型の病児保育サービスを展開しております。

子どものサービスを利用されている親御さんたちから、今回の医薬品の通信販売規制に関して、非常に切実な声が寄せられております。下記にその一部をご紹介します。多くの親御さんが限られた時間をやりくりして、子育てと仕事の両立をはかられています。たとえ近くに薬局があっても、薬局が開いている時間にじっくりと薬を選ぶ時間がとれない方も多く、また妊娠中や授乳中の方は子供への影響を考えて、自分が服用する医薬品についても非常に慎重にお選びになり、少しでも影響の少ない、自分にあったものを選ぶとインターネットなどで医薬品を選ばれる方が多いようです。

ワーク・ライフ・バランスを求める親御さんが仕事しながら子育てがしやすいように、そして、自分のことは後回しになりがちな忙しい親御さんの健康のためにも、安全性が確保できる方法を模索した上で、医薬品の通信販売を継続できるよう、必要な措置を講じることを要望いたします。

記

私は現在、都心に住む4歳と10ヶ月の子をもつ親です。目を離せない小さな子どもを2人もかかえており、何事も子ども中心の毎日を過ごしています。

さて、医薬品のネット販売が禁止されるということですが、ネットで医薬品を購入している私にとっては重要な関心事項です。私は、家から15分圏内に薬局はあるものの、ネットで常備薬を購入しています。子どもの薬というより、長年悩まされている自分の偏頭痛を癒すための薬です。子供が病気の際には近くに病院もありますので、子供のための市販薬を購入することはほとんどありませんが、後回しになりがちな自分の持病を癒すために市販薬を購入することがあります。近くの薬局で購入すればよいのではないかとおっしゃる方もいらっしゃるでしょう。残念ながらその薬局店内は狭く、ベビーカーを押して店内を歩くことができないので下の子をベビーカーからおろして抱っこしながらの買い物はしなくてはならないのです。その一方で、上の子は何にでも興味をもつ年頃なので、べたべたと商品を触ってしまったり、奇声をあげたりと、目が離せないのです。何か質問をしたくても、説明を受けたとしても、このように子供が気になって話に集中できません。そんな私にとって、薬局は近くても、そこで購入することは非常に不便であり、また、対面であることのメリットを感じたことはありませんでした。

さて、検討会の議論を拝見すると、私たち消費者が無知だから薬剤師がいちいち対面で関与しないと事故が起こると懸念されているようですが、子育て中の主婦にとっては、自分が摂取した医薬品によって、子供に何らかの影響がでてしまう可能性があることは周知の事実です。自分の体調のこと、乳幼児への影響となれば、自分が一番心配しており、日々気をつけているものです。

そもそもは授乳中なので、できるだけ薬を飲まずに我慢するようにしています。それでも痛いものは痛い、かゆいものはかゆいのです。少しでもリスクがあるとわかれば服用は避けず、大丈夫だと書いてあっても、授乳中でも問題のない市販薬の情報を医師や薬剤師から教えてもらいながら、少しでも自分にあった薬などで直したいと考えるものです。だからインターネットでじっくりと探したのです。私の場合は頭痛薬でした。子どもが寝ている合間を見計らって、インターネットで予め詳細に書かれた禁忌事項などを熟読して、子供に影響がないことを確認してから購入することができます。私たちのように何事も子ども優先となってしまい、スケジュールどおりに物事が進まない生活を通ることが多いものです。例えば私の場合、現在子どもがならし保育中で、熱を出して午前中に迎えにいったり戻ったりと、まさに自分の思い通りにならない毎日です。そんな状況で24時間都合のよいときにじっくり買いたいということは非常にありがたいのです。

主婦仲間の中には子供がアトピーで悩んでいるお母さんがいます。かゆがる子供を見るたびに代わるものなら代わってやりたいと日々心を痛め、名医と聞けばわざわざ遠くまで薬をもつかむ思いで診察にいこうです。それでも改善がみられず悩んでいたところ、インターネットでみつけた市販薬にめぐりあってよかったのだそうです。子供に何かあればあらゆる手段を使って直してあげたいと考えるのが母親ではないでしょうか。そんなことさえできなくなってしまいう規制であることに憤りを感じます。

間もなく育児休暇を終えて職場に復帰すると、ますます限られた時間をやりくりしなければならなくなります。本当に二人の子供を抱えてやっていけるのかどうか、国は本当に少子化問題に対して危機感をもっているのか疑問に思ってしまう。どこにでもいる、子育てをしながら働く女性を代表して、医薬品の通信販売継続を切に求めます。

以上

後藤委員提出資料

第4回医薬品新販売制度の円滑施行に関する検討会 後藤委員提出資料

(以下余白)

【配布資料】

JODA 資料 1

A社における医薬品ネット販売の状況 購入率上位市区町村 (2008年)  
(第1回検討会 日本オンラインドラッグ協会提出資料の再掲)

JODA 資料 2

A社における医薬品ネット販売の状況 購入率都道府県別 (2008年)

JODA 資料 3

「薬事法施行規則等の一部を改正する省令案」パブリックコメントからの抜粋

JODA 資料 4

論点整理に対する JODA としての見解について

■A社における医薬品ネット販売の状況 購入率上位の市区町村(2008年)

JODA資料1

順位	都道府県	市区町村	購入数 (件)	人口 (人)	購入率 (千人当)	病院数 (2005年)	診療所数 診療所数 (2005年)	薬剤師数 (2004年)	面積 (km <sup>2</sup> )
	全国		225,684	127,767,994	1.77				
#1	東京都	青ヶ島村	40	214	187	0	1	0	6
#2	東京都	御蔵島村	45	292	154	0	1	0	21
#3	東京都	利島村	29	308	94	0	1	0	4
#4	東京都	小笠原村	222	2,723	82	0	3	2	104
#5	東京都	新島村	168	3,161	53	0	3	1	28
#6	東京都	神津島村	99	2,068	48	0	2	1	19
#7	沖縄県	座間味村	49	1,077	45	0	2	0	17
#8	東京都	三宅村	95	2,439	39	0	1	0	56
#9	東京都	大島町	285	8,702	33	0	3	9	91
#10	沖縄県	与那国町	57	1,796	32	0	2	0	29
#11	沖縄県	竹富町	111	4,192	26	0	6	0	334
#12	島根県	海士町	66	2,581	26	0	2	1	34
#13	島根県	知夫村	18	725	25	0	1	0	14
#14	島根県	西ノ島町	81	3,486	23	1	4	4	56
#15	東京都	八丈町	188	8,837	21	1	3	7	73
#16	東京都	千代田区	818	41,778	20	17	442	2,624	12
#17	東京都	港区	3,259	185,861	18	17	591	2,085	20
#18	鹿児島県	与論町	98	5,731	17	1	4	3	20
#19	東京都	中央区	1,521	98,399	15	5	415	3,504	10
#20	沖縄県	南大東村	22	1,448	15	0	1	0	31
#21	鹿児島県	十島村	8	673	12	0	7	0	101
#22	北海道	利尻富士町	38	3,239	12	0	4	3	106
#23	東京都	渋谷区	2,364	203,334	12	17	482	1,497	15
#24	北海道	奥尻町	40	3,643	11	1	3	1	143
#25	沖縄県	渡嘉敷村	8	790	10	0	1	0	19
#26	奈良県	上北山村	8	802	10	0	1	0	274
#27	北海道	礼文町	33	3,410	10	0	3	1	81
#28	沖縄県	渡名喜村	5	531	9	0	1	0	4
#29	東京都	文京区	1,698	189,632	9	11	251	1,835	11
#30	大阪府	中央区	593	66,818	9	8	362	2,772	9

※)データ出所: e-Stat(政府統計の総合窓口) 統計でみる市区町村のすがた2008

(以下余白)

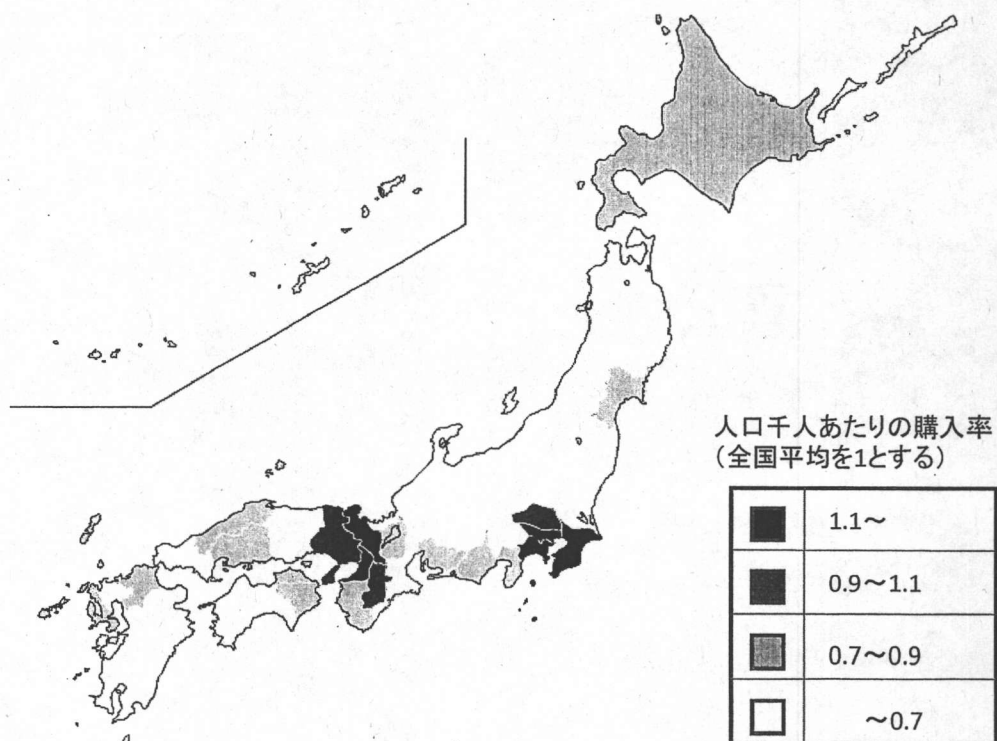
JODA資料1

A社における医薬品ネット販売の状況 購入率都道府県別(2008年) JODA資料2

北海道	0.71	石川県	0.57	岡山県	0.66
青森県	0.47	福井県	0.55	広島県	0.71
岩手県	0.44	山梨県	0.58	山口県	0.63
宮城県	0.70	長野県	0.64	徳島県	0.72
秋田県	0.55	岐阜県	0.52	香川県	0.73
山形県	0.47	静岡県	0.81	愛媛県	0.53
福島県	0.52	愛知県	0.74	高知県	0.54
茨城県	0.60	三重県	0.64	福岡県	0.78
栃木県	0.62	滋賀県	0.76	佐賀県	0.41
群馬県	0.57	京都府	1.22	長崎県	0.78
埼玉県	1.02	大阪府	1.18	熊本県	0.50
千葉県	1.17	兵庫県	1.02	大分県	0.63
東京都	2.47	奈良県	0.91	宮崎県	0.55
神奈川県	1.53	和歌山県	0.73	鹿児島県	0.58
新潟県	0.49	鳥取県	0.61	沖縄県	0.68
富山県	0.60	島根県	0.71	<b>全国平均</b>	<b>1.00</b>

数字は人口千人あたりの医薬品インターネット販売購入件数(全国平均=1とする)

A社における医薬品ネット販売の状況 購入率都道府県別(2008年) JODA資料2



「薬事法施行規則等の一部を改正する省令案」

パブリックコメントからの抜粋

目次

1. 離島やへき地に居住する方からのパブリックコメント	…2
① 薬局がない島に居住する身体の弱い方の声	…2
② 膠原病、できるだけ健常者として生活したいという声	…3
③ 離島に赴任、体に合わない薬が買えないという声	…4
④ 仕事と育児で忙しい方の声	…5
2. 近隣の薬局・店舗等で医薬品を取り寄せることが困難な方からのパブリックコメント	…6
① 近くの薬局で取り寄せてもらえないという声	…6
② 親身になってくれる薬局から購入したいという声	…7
③ インターネットで相談できるという声	…8
④ 自分にあった薬を取り寄せたいという高齢身体障害者の声	…9
3. その他のパブリックコメント	…10
① 男性恐怖症・対人恐怖症の方の声	…10
② 不安障害の方の声	…11
③ 重症虚血性脳症の子供の介護をするシングルマザーの声	…12

(※ 各パブリックコメントの下線は、当協会による)

薬事法 施行規則(yakujikisoku)

差出人: [REDACTED]  
 送信日時: 2008年10月14日 火曜日 12:42  
 宛先: 薬事法 施行規則(yakujikisoku)  
 件名: 薬事法施行規則等の一部を改正する省令案について

[件名]薬事法施行規則等の一部を改正する省令案について  
 [宛先]厚生労働省医薬食品局総務課

[氏名] [REDACTED]  
 [住所] [REDACTED]  
 [職業] [REDACTED]  
 [電話番号] [REDACTED]  
 [FAX番号] [REDACTED]  
 [意見] 該当箇所 郵便その他の方法による医薬品の販売等

薬局開設者又は店舗販売業者は、その薬局又は店舗以外の場所にいる者に、郵便その他の方法による医薬品の販売又は授与(以下「郵便等販売」という。)を行う場合、次の1～3に掲げるところにより行わなければならない。1 第三類医薬品以外の医薬品を販売し、又は授与しないこと。

[意見内容] この町は島で薬局がありません。通販で薬が買えなくなると大変困ります。出かけたおりにと思っても説明を聞いている時間に船がでてしまい、数時間待たなければならなくて正直体力的にもしんどいです。

[理由] 体が弱く、月に1度の病院さえ行けない事もしばしばです。仕事も週に2～3度雇ってもらってます。その仕事も失えば私は無職になります。今は父が健在で病院に薬をもらいに行ってくれたりして助かっていますが、父も若くはありません。私ももう40歳なので、いつまで病院も付き添ってもらえるのか気になっています。市販の薬を買う場合、ネットで買えるのは父にも迷惑かけず出来る事でそれが出来なくなると、ますます親に面倒をかける事になります。橋がかかる予定ですが、バスに乗ってどのくらいの距離に薬局があるのかもわかりません。今の自分の状態では、橋がかかっても買いには行けないでしょう。ご考慮ください。

薬事法 施行規則(yakujikisoku)

差出人: [REDACTED]  
 送信日時: 2008年10月12日 曜日 12:23  
 宛先: 薬事法 施行規則(yakujikisoku)  
 件名: 薬事法施行規則等の一部を改正する省令案について

[件名]薬事法施行規則等の一部を改正する省令案について  
 [宛先]厚生労働省医薬食品局総務課

[氏名] [REDACTED]  
 [住所] [REDACTED]  
 [職業] [REDACTED]  
 [電話番号] [REDACTED]  
 [FAX番号] [REDACTED]

[意見] 該当箇所 郵便その他の方法による医薬品の販売等

薬局開設者又は店舗販売業者は、その薬局又は店舗以外の場所にいる者に、郵便その他の方法による医薬品の販売又は授与(以下「郵便等販売」という。)を行う場合、次の1～3に掲げるところにより行わなければならない。

- 1 第三類医薬品以外の医薬品を販売し、又は授与しないこと。

[意見内容] 通販で買えないので。

[理由]

[REDACTED] と呼ばれる所に住んでいます。  
膠原病を患っていて、治療薬はまだ開発されていないそうです。  
 症状を和らげるため、医者から勧められている健康食品を摂っています。  
 が、周辺の薬局(大きなショッピングセンターの薬局も)は、田舎ということもあり、  
本土に比べて商品の数が非常に限られています。  
出来るだけ健常者として生活したいので、通販で薬を取り寄せて頑張っています。  
周りで病気を抱えている人達も、同じ状況です。  
 [REDACTED] に住む人間の命綱を盗らないで下さい。

薬事法 施行規則(yakujikisoku)

差出人: [REDACTED]  
 送信日時: 2008年10月5日 曜日 15:47  
 宛先: 薬事法 施行規則(yakujikisoku)  
 件名: 薬事法施行規則等の一部を改正する省令案について(パブリックコメント)

厚生労働省医薬食品局総務課 御中

[氏名] [REDACTED]  
 [住所] [REDACTED]  
 [職業] [REDACTED]  
 [電話番号] [REDACTED]  
 [FAX番号] [REDACTED]

[意見] 該当箇所 郵便その他の方法による医薬品の販売等

薬局開設者又は店舗販売業者は、その薬局又は店舗以外の場所にいる者に、郵便その他の方法による医薬品の販売又は授与(以下「郵便等販売」という。)を行う場合、次の1～3に掲げるところにより行わなければならない。1 第三類医薬品以外の医薬品を販売し、又は授与しないこと。

[意見内容] 規制強化に反対です

[理由]

仕事でやむをえず離島に赴任し、勤務しています。[REDACTED]には薬局が1軒もありません。商店にも医薬品が置いてはありますが、品揃えは内地とは比べ物にならないほど少なく、自分の体に合ったものが買えないことが多いです。体があまり丈夫ではないので不安を抱えたまま離島に赴任し、通信販売で取り寄せた市販薬(内地に居るときに薬剤師と相談して選び、体に合っていると確認したもの)にはしょっちゅうお世話になっています。

島の診療所に行けば医師の診察を受けた後に薬をもらうことはできますが、土日診療を行っている医療機関が多い内地とは異なり、救急搬送以外は平日の午前中しか診察してもらえないので、フルタイムで働いている身としては、そうそう受診して薬をもらうこともできません。

この島に限らず、離島は食料品以外の多くの生活物資をインターネットなどの通信販売に頼っているのが現状です。内地に行くにも高額の交通費がかかり、簡単に内地の薬局へ買いこいけるわけではありません。

もし規制が強化されたら、島で市販薬がすぐ手に入らないことになり非常に困ります。どうか(薬局が1軒も無い)離島だけでも規制強化を見直していただけないでしょうか。

どうかご再考をよろしくお願いいたします。

(↑ここまで↑)

薬事法 施行規則(yakujikisoku)

差出人: [redacted]  
送信日時: 2008年10月4日 土曜日 11:41  
宛先: 薬事法 施行規則(yakujikisoku)  
件名: 薬事法施行規則等の一部を改正する省令案について

[氏名] [redacted]  
[住所] [redacted]  
[職業] [redacted]  
[電話番号] [redacted]  
[FAX番号] [redacted]

[意見] 該当箇所: 郵便その他の方法による医薬品の販売等  
【法第9条、第11条、第38条、新法第29条の2関係】  
・ 薬局開設者又は店舗販売業者は、その薬局又は店舗以外の場所にいる者に、  
郵便その他の方法による医薬品の販売又は授与(以下「郵便等販売」という。)  
を行う場合、次の1～3に掲げるところにより行わなければならない。  
1 第三類医薬品以外の医薬品を販売し、又は授与しないこと。

[意見内容] ネット通販で買えなくなると、とても困ります。  
[理由] 仕事と育児で忙しく、店舗に買いに行く暇もありません。  
離島なので、薬局は2店舗しかありません。  
どちらのお店も定価販売です。そして夜は7時には閉まってしまいます。  
コンビニはありません。  
内容を確認しながらゆっくり買い物ができるネット通販は便利です。  
分からない事はメールで確認出来ます。  
(薬局の人に聞くよりも丁寧に教えていただけます。)  
風邪薬や湿疹の塗り薬など、買えなくなると困ります。  
どうか、今まで通り購入出来るように考えて下さい。  
よろしくお願いします。

[redacted]

fax送信先: 03-3591-9044

[件名] 薬事法施行規則等の一部を改正する省令案について

[宛先] 厚生労働省医薬食品局総務課

[氏名] [redacted]  
[住所] [redacted]  
[電話番号] [redacted]  
[FAX番号] [redacted]

[意見]  
該当箇所:  
郵便その他の方法による医薬品の販売等【法第9条、第11条、第38条、新法第29条の2関係】  
・ 薬局開設者又は店舗販売業者は、その薬局又は店舗以外の場所にいる者に、  
郵便その他の方法による医薬品の販売又は授与(以下「郵便等販売」という。)を行う場合、  
次の1～3に掲げるところにより行わなければならない。  
1 第三類医薬品以外の医薬品を販売し、又は授与しないこと。

意見内容:  
-----  
----- 第3類のみの販売に反対します。  
-----  
理由:  
-----

近くの薬局に行っても自分の好きな薬は買えません。いつも取り扱っていませんの一点張り。私は、冬に海外に行くときに虫刺されバッチを持っていきますが、時期的なものはもうありません。漢方薬も錠剤が良いのに、粉しか置いてなくて取り寄せてもくれない。ネットだと、いろんな種類があるし、ゆっくり薬の説明を見れるので、重宝している。ネットでも十分安心して購入できる。この前、メーカーからの自主回収があるとメールが来ていましたが、ネットだからそういった情報を教えてくれるのだと感心した。いろんな意味で、見守ってくれているんだと思った。

-----  
-----  
-----

[redacted]



### FAX 送信状

厚生労働省医薬食品局総務課御中

FAX 番号 03-3591-9044 (24 時間受付中)

[件名] 薬事法施行規則等の一部を改正する省令案について

[氏名]

[住所]

[職業]

[電話番号]

[FAX 番号]

[意見] 該当箇所 郵便その他の方法による医薬品の販売等

「薬局開設者又は店舗販売業者は、その薬局又は店舗以外の場所にいる者に、郵便その他の方法による医薬品の販売又は授与（以下「郵便等販売」という。）を行う場合、次の1～3に掲げるところにより行わなければならない。1 第三類医薬品以外の医薬品を販売し、又は授与しないこと。」

[意見内容] 上記箇所に反対です。

[理由] (手書きでお願いいたします。)

母が4月頃から肝臓を患った。1/2ほど身体への負担が少なく尚かつ、内臓の機能が保たれる薬に色々調べた結果漢方薬を見つけた。漢方で病院に行く事は出来ませんが、病院での血液検査の結果も体調なども本当に親身に聞いて話を聞いて貰った。処方箋も改定して。漢方が見習い出来なくは。母の病状が悪くは。場合、その責任をどう負けるのでしょうか？  
手に薬の所に送られて来た送って貰って。送られて来た薬の他に他は送らなくていいです。

### 薬事法 施行規則(yakujikisoku)

差出人:

送信日時:

宛先:

件名:

2008年10月15日 水曜日 0:36

薬事法 施行規則(yakujikisoku)

薬事法施行規則等の一部を改正する省令案について

[氏名]

[住所]

[職業]

[電話番号]

[FAX 番号]

[意見] 該当箇所 郵便その他の方法による医薬品の販売等

薬局開設者又は店舗販売業者は、その薬局又は店舗以外の場所にいる者に、郵便その他の方法による医薬品の販売又は授与（以下「郵便等販売」という。）を行う場合、次の1～3に掲げるところにより行わなければならない。  
1 第三類医薬品以外の医薬品を販売し、又は授与しないこと。

[意見内容]

上記箇所に反対です。

[理由]

現在、母親が癌との闘病生活を送っておりまして、病院での治療と漢方の免疫強化での対策を続けております。

その際、病院では漢方医学の併用に積極的なケースは少なく、自力で調べるしか方法がないのが現状ですが、近くにそう言う場所もありません。

そんな中、インターネットで相談出来るお店を見つけ、十分なやり取りのもと漢方を処方して頂き、現在もセカンドオピニオンとして薬の購入を続けております。

ですが、もしこの法案が通ってしまうと、宅配便での購入が出来ず、治療が続けられなくなって

Fax送信先：03-3591-9044

【宛先】厚生労働省医薬食品局総務課

【氏名】

【住所】

【電話番号】

【FAX 番号】

【件名】（「薬事法施行規則等の一部を改正する省令案について」）

【意見】 該当箇所郵便その他の方法による医薬品の販売等  
【法第9条、第11条、第38条、新法第29条の2関係】

「薬局開設者又は店舗販売業者は、その薬局又は店舗以外の場所にいる者に、郵便その他の方法による医薬品の販売又は授与（以下「郵便等販売」という。）を行う場合、次の1～3に掲げるところにより行わなければならない。  
1 第三類医薬品以外の医薬品を販売し、又は授与しないこと。

意見内容

「1 第三類医薬品以外の医薬品を販売し、又は授与しないこと」を、全ての医薬品を販売できるようにしていただきたい。

理由

この郵便その他の方法で「1 第三類医薬品以外の医薬品を販売し、又は授与しないこと。」という件は、現在、昔から私が東京から送ってもらっている漢方薬が買えないことになりました。

私は、人工透析を行っている身体障害者 1 級です。ふらつきが強く東京にいる息子から漢方薬を送ってもらったところ体調が非常によくこの漢方薬が大変気に入っております。もしこの漢方薬が無ければこの先困ります。現在 76 歳です。長崎で同じ薬を見つけられない子供に買ってもらうわけにもいきません。この法律を作らないで今までと同じようにしててください。パソコンで手紙だけは打てるのでこのお手紙を書いています。今後歩けなくなったら、インターネットで自分に合ったものを探すようにもなると思っています。その時、送ってもらえないのはじょうに困ります。

よろしく願いたします。

【件名】薬事法施行規則等の一部を改正する省令案について

【宛先】厚生労働省医薬食品局総務課

【氏名】

【住所】

【電話番号】

【FAX 番号】

【意見】

該当箇所:

郵便その他の方法による医薬品の販売等【法第9条、第11条、第38条、新法第29条の2関係】  
・ 薬局開設者又は店舗販売業者は、その薬局又は店舗以外の場所にいる者に、郵便その他の方法による医薬品の販売又は授与（以下「郵便等販売」という。）を行う場合、次の1～3に掲げるところにより行わなければならない。  
1 第三類医薬品以外の医薬品を販売し、又は授与しないこと。

意見内容:

第三類医薬品、レシカ ネットで買えないのは、  
おかしなとおもいます。反対です。

理由:

薬局で買えない人は、薬局で買えばいい  
ネットで買いたい人は、ネットで買う。  
強迫は消費者がしやす。正しい情報、正しく指導  
してくれるだけで十分です。  
男性恐怖症、対人恐怖症の人も世の中にいるので、  
相談できなくて困っていた時 ネットの存在は、とても  
うれしかったです。対面では言いたくないことを言ってくれる人が  
いることを知りたかった。おかげです。  
本当に困るのです。そして、  
勝手に決めないで下さい!!

薬事法 施行規則(yakujikisoku)

差出人: [REDACTED]  
 送信日時: 2008年10月9日木曜日 18:39  
 宛先: 薬事法 施行規則(yakujikisoku)  
 件名: 薬事法施行規則等の一部を改正する省令案について

[件名]薬事法施行規則等の一部を改正する省令案について  
 [宛先]厚生労働省医薬食品局総務課

[氏名] [REDACTED]  
 [住所] [REDACTED]  
 [職業] [REDACTED]  
 [電話番号] [REDACTED]  
 [FAX番号] [REDACTED]

[意見] 該当箇所 郵便その他の方法による医薬品の販売等

薬局開設者又は店舗販売業者は、その薬局又は店舗以外の場所にいる者に、郵便その他の方法による医薬品の販売又は授与(以下「郵便等販売」という。)を行う場合、次の1～3に掲げる  
 ところにより行わなければならない。

1 第三類医薬品以外の医薬品を販売し、又は授与しないこと。

[意見内容]インターネットで薬を買えるようにして下さい。

[理由]不安障害でほとんど家から出れません。体調が悪くて医者にすら行けません。せめて症状が緩和できればとインターネットで漢方を買っているのに、買えなくなると思うだけで不安になって息苦しくなります。

インターネットで買える薬がなしでつらいパニック発作に耐えられる自信がありません。

インターネットで買える物が心のよりどころなのでどうかどうかインターネットで薬を買えるようにしておいて下さい、お願いします。  
 人間らしく生きる希望を奪わないで下さい。

0123

薬事法 施行規則(yakujikisoku)

差出人: [REDACTED]  
 送信日時: 2008年10月3日金曜日 23:59  
 宛先: 薬事法 施行規則(yakujikisoku)  
 件名: 薬事法施行規則等の一部を改正する省令案について

[件名] 薬事法施行規則等の一部を改正する省令案について  
 [宛先] 厚生労働省医薬食品局総務課

[氏名] [REDACTED]  
 [住所] [REDACTED]  
 [職業] [REDACTED]  
 [電話番号] [REDACTED]  
 [FAX番号] [REDACTED]

[意見] 該当箇所 郵便その他の方法による医薬品の販売等

薬局開設者又は店舗販売業者は、その薬局又は店舗以外の場所にいる者に、郵便その他の方法による医薬品の販売又は授与(以下「郵便等販売」という。)を行う場合、次の1～3に掲げるところにより行わなければならない。

1 第三類医薬品以外の医薬品を販売し、又は授与しないこと。

[意見内容] 上記箇所に、反対

[理由] 私は重症虚血性脳症の子どもと1歳の子どもをもつシングルマザーです。幼子や全介助(3時間おきの痰の吸引や体こうなど)が必要な障害者をもつ家庭では近所のお店に買い物に行くことすらままならないので我が家のように必要なものはほとんど宅配サービスやネットショップで購入している家庭も少なくないと思います。うちでは介助するのに必要な消耗品や医薬品などもほとんどネットショップで購入しています。ネットショップには種類が豊富で近所の大型ドラッグストア等でも無いような少し特殊な介助に必要な商品もあって大変助かっています。(近所のドラッグストアなどは一般的な人に対して一般的な商品しか置いていない)</div>

ですから郵便などによる医薬品の販売が禁止されることは死活問題と言っても過言ではありません。我が家のような近所に買い物に行くことすら容易でない人の為にもそのような法律は撤廃していただきたいです。

Enjoy MLB with MAJOR.JP! Ichiro, Matsuzaka, Matsui, and more!

## 論点整理に対する JODA としての見解について

NPO法人日本オンラインドラッグ協会

理事長 後藤 玄利

平成 21 年 4 月 16 日

### 2. インターネット等を通じた医薬品販売の在り方

#### (1) インターネット販売等における責任の所在

- 各店舗が業務手順を定め公開するとともに、販売概況を公開することによって、不測の事態が生じた際にもその責任の所在や過失の有無の検証が可能になるとしているが、どうか。

(JODA見解)

本論点の趣旨をいまいちご説明いただきたい。

- インターネット販売等において、場を提供している者にはどのような責務があると考えるか。

(JODA見解)

モール事業者にお答えいただきたい。

#### (2) 個人認証

- インターネット販売等における個人認証について、どのように考えるか。

(JODA見解)

氏名、住所、電話番号、メールアドレスなどの登録による、相当程度の個人の特定は必要となるが、一般用医薬品という商品の特性上、拳銃、刀剣、自動車等の購入と同程度に認証することは必要とされていないと考える。

- 現状、インターネット販売等においてどのような認証が行われているのか。

(JODA見解)

現在、インターネット販売等においては、氏名、住所、電話番号、メールアドレス、年齢、性別等の登録によって認証を行っている。

## (3) インターネット販売等における情報提供・相談対応

- 現在行われているインターネット販売等において、どのような履歴を取っているのか。

(JODA見解)

住所、氏名、電話番号、メールアドレス、をはじめ、販売方法によってFAX番号、メールアドレス、および商品（健康食品などの医薬品以外の商品を含む）をいつ、何個購入したかの履歴が残っている。

そのほか、メールやFAXなどによる薬剤師等の専門家への相談や問い合わせの内容とそれに対する回答、対応した専門家の氏名、対応時間なども記録されている。

- インターネット等において、購入者側と販売業者側との間で、双方向のコミュニケーションは可能なのか。

特に、販売者側が行う情報提供の内容を購入側がどの程度理解しているかを確認するためには、具体的にどのような方法（情報の内容）が考えられるか。

(JODA見解)

双方向のコミュニケーションは既に行われていると考えている。具体的には、電話やテレビ電話、メール、FAXなどを使用した相談、問い合わせなど。（業界ルール案「販売の際の相談応需」P9-10）

購入者側の理解を確認するために、個々の医薬品の禁忌事項について該当の有無を問診したうえで、専門家が販売の可否を判断するなどの対策をとる。あわせて、業界として、「わからないことがある場合はかならず専門家に相談する」よう啓蒙する。（業界ルール案「使用者情報の把握」P9、「販売可否の判断」P12-14参照）

- インターネット等によって医薬品を販売する場合、購入した医薬品に関するその後の相談対応はどのように行われるのか。

(JODA見解)

購入者の購入履歴を確認しながら、電話、テレビ電話、FAX、メール等を使用して相談対応を行う。使用者の状態によっては、積極的に受診勧奨を行う。

- 購入者からの副作用に関する報告はどのように受けるのか。また、報告を受けた場合、どのように対処するのか。

(JODA見解)

電話やFAX、テレビ電話、メール等を使用して専門家が報告を受ける。購入者がどのように報告をすればよいかを知らせるために、相談時及び緊急時の連絡先、医薬品による健康被害の救済に関する制度に関する解説等を、店舗サイトのわかりやすい場所に掲載する。（業界ルール案「薬事法に基づく表記」P6参照）

報告を受けた場合、次のように対応する。

- ① 即時の対応が必要な場合は、専門家がすぐに連絡する。
- ② 視覚的な情報が必要な場合は、購入者に対して、携帯カメラ・デジタルカメラによって撮影した写真の送付を依頼する。
- ③ 専門家では解消できない場合は、積極的に受診勧奨する。

- 専門家が情報提供等を行っていることを購入者はどのように確認できるのか。

(JODA見解)

利用者が確認したいと思ったときに、いつでも確認できる状況を整える。具体的にはサイトに薬剤師等専門家の写真や経歴等の情報を掲示、厚労省の薬剤師資格確認検索ページとリンクをする。（業界ルール案「届出制の導入と掲示」P7参照）また購入者がテレビ電話をかければ、いつでも専門家が情報提供をおこなっていることを確認できるようにすることも考えられる。

(4) 年齢・使用対象者等が限定されている医薬品の販売

- 使用対象年齢が限定されている医薬品をインターネット等により販売する場合、どのような方法が考えられるか。

(JODA見解)

交付制限のある医薬品（劇薬・毒薬）は、インターネットでは販売しない。  
 使用対象年齢が限定されている医薬品をインターネット等により販売する方法として、以下の条件を必須とすることが考えられる。（業界ルール案「医薬品の情報提供（1）」P8、「使用者情報の把握」P9、「販売後の対応」P18等参照）

- ① 「使用上の注意」の記載内容に基づいた十分な情報提供を行い、注意を喚起する。
- ② 使用者の年齢を確認させるための問診機能を設置する。
- ③ 発送時に、「使用上の注意」をあらためて同梱するなどの方法であらためて注意を促す。

- 妊婦への使用を避けるべき等、使用対象者が限定されている医薬品をインターネット等により販売する場合、どのような方法が考えられるか。

(JODA見解)

使用対象者が限定されている医薬品をインターネット等により販売する方法として、以下の条件を必須とすることが考えられる。（業界ルール案「医薬品の情報提供（1）」P8、「使用者情報の把握」P9、「販売後の対応」P18等参照）

- ① 「使用上の注意」の記載内容に基づいた十分な情報提供を行い、注意を喚起する。
- ② 使用者の状態を確認させるための問診機能を設置する。
- ③ 発送時に、「使用上の注意」をあらためて同梱するなどの方法であらためて注意を促す。

- インターネット販売等は、安易な購入や不適正な使用につながり、また、悪用されやすいとの指摘があるが、どうか。

(JODA見解)

本論点は、客観的事実による裏づけがなく、論点として適切ではないと考える。  
 インターネット販売等は、他の販売方法と比較して、安易な購入や不適正な使用につながり、また、悪用されやすいということを裏付ける客観的な事実を提示していただきたい。

- インターネット販売等による過剰購入、大量購入をどのように抑止していくのか

(JODA見解)

インターネット販売に限らず、過剰購入・大量購入は抑止する必要があると考えている。

具体的にインターネット販売等における過剰購入、大量購入の抑止にむけては、

- ① 注文1回あたりの個数制限によって注文個数を制限する
- ② 同一顧客による注文を集約、同一日購入個数をチェックして、制限個数以上の購入を防ぐ

などの取り組みをすでに行っている。（業界ルール案「数量制限-過剰購入対策-」P15、「数量制限-頻回購入対策-」P16参照）

その他、同月内の同一顧客による同一商品の購入履歴を調べたりすることなども可能である。

※ 本検討会でのご意見をうけ、現在業界として、厚生労働省から発された「鎮咳去痰薬の内服液剤の販売について」（昭和62年3月5日薬企第5号）に則って、該当する鎮咳去痰薬（内服液剤）の販売個数の制限をいまいちど周知徹底しているところです。

### 《第4回検討会 提出資料について》

2009.04.16 全国伝統薬連絡協議会

今回は、第3回検討会で事務局より提示された論点整理の項目に沿って、以下の資料を提出いたします。

#### (3)いわゆる伝統薬の販売方法

○いわゆる伝統薬については、製造販売業者が直接購入者と電話等により連絡を取る方法で販売されているとのことであるが、具体的にどのような方法が取られているか。

⇒資料①「一般用医薬品の販売形態について」

資料②「伝統薬メーカーの販売方法例」

資料③「伝統薬販売において『電話による対話』が信頼関係を構築しています」

○「全国の薬局・薬店等が、自ら陳列又は購入者の希望・注文に応じて取り寄せる方法によって、購入が困難な状態が解消されると考えてよいか」

⇒第3回検討会において資料を提出し、ご説明も終わっております。結論として、伝統薬メーカーとしては、現在まで行ってきた販売方法が最良と考えます。

「物理的な可能性と、コンセンサスの困難性について」では意思疎通や情報共有、経営的な困難の観点から、また「利用者、一般生活者の視点から」では利用者等に生ずる不利益の観点から論じ、《伝統薬業界にとっては、現時点では実現性が低く、仮に実現しても利用者からの信頼を損ないかねない、実用性に欠けるものと感じており、これによって「購入が困難な状態が解消される対策案」とはなりえない》と結論づけています。詳しくは、第3回検討会の資料③《薬局・薬店および配置販売での「伝統薬」受け渡しについて》をご覧ください。

後部委員提出資料

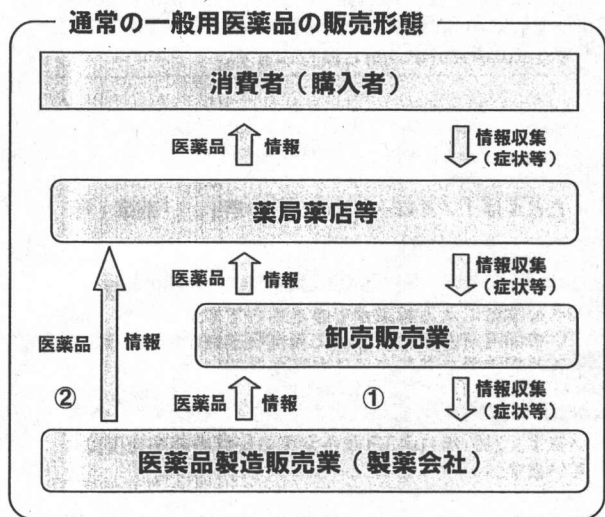
### 資料① 一般用医薬品の販売形態について

① 医薬品製造販売業者が卸業者を介する通常の販売形態及び

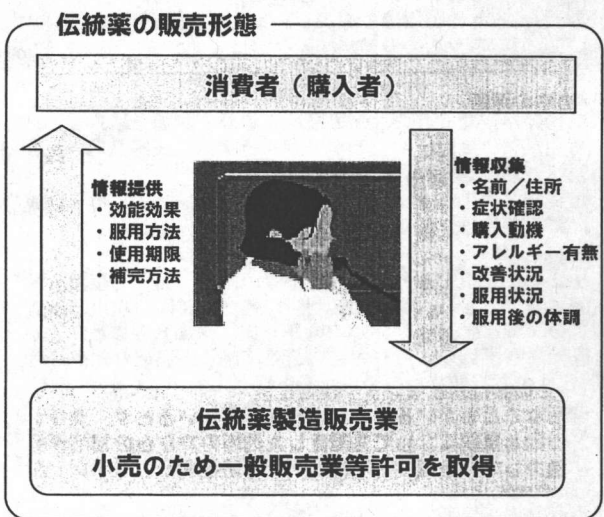
② 医薬品製造販売業者が卸業者を介せず、自社医薬品を直接 薬局薬店等に卸を行う販売形態

○ 医薬品製造販売業者が小売りの許可も持って直接、消費者(購入者)へ販売する販売形態

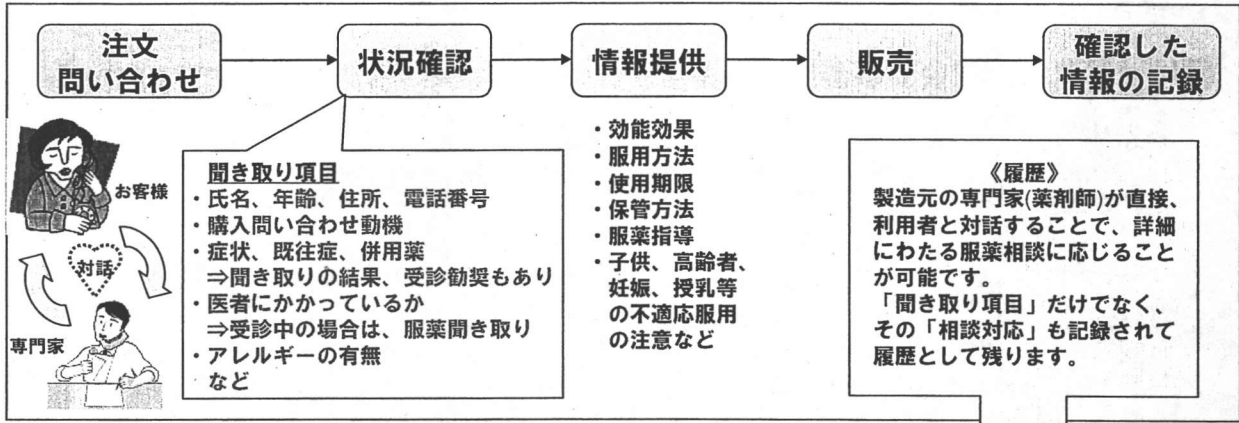
〔製造販売業者が製造販売承認を受けた品目に限られるため、詳細な情報提供が可能〕



※配置販売業にも同じように複数の販売形態がある



※主として一般販売業を取得。その他にも薬局、一般販売業、薬種商販売業、配置販売業、特例販売業のうち各メーカーごとに必要な許可を取得。



【実際の相談対応の事例】

- ・「最近、便秘気味だが、この胃腸薬は便秘にも効きますか？」  
⇒この薬には収斂薬といって下痢を止める成分が入っているので、便秘には逆効果になることがあります。服用すべきではないですね。(結果、販売をお断りした)
- ・「心臓がドキドキすることがあるので利用したい。グルコバイという糖尿病の薬をのんでいるが、併用してよいか？」  
⇒いまのまれているグルコバイは、食後の血糖値の急上昇を抑える薬です。併用してもかまいません。ただ、動悸がヒドイようであれば、大事を考えて、まずはお医者様に診てもらったらいかがでしょうか。
- ・(併用薬についてお尋ねしたところ)「更年期障害と言われ、現在薬を服用していますが、薬の名前は覚えていません」  
⇒お手元にお薬手帳など薬の名前が書いてあるものはありますか?名前がわかれば併用可能か調べます。  
「ありました。お薬の名前は、加味逍遙散です」  
⇒加味逍遙散には、この薬と重複するカンゾウという生薬が配合されています。併用しても1日の最大量を超えませんが、長期連用等による副作用も考えられますので、尿量の減少や手足のむくみ等の症状に注意しながらのんでください。
- ・「だいぶ前に買ったのが残っているが、のんでもいいですか?色が少し黒くなっていますが……」  
⇒あなたのロット番号346は、10年前の製造だから有効期限が過ぎています。廃棄してください。(適正な廃棄方法もアドバイス)

資料③ 伝統薬販売において「電話による対話」が信頼関係を構築しています

伝統薬の製造販売業者が行う、「電話による対話」を通して、お客様の持つ悩みや不安を共有化し、安心感や希望を持っていただくに至るまでの、いわばカウンセリングのような本音ベースでの対話、顔が見えない電話ならではの本音の対話が可能です。お客様は、そこに価値を見出しておられるからこそ伝統薬に長い年月にわたって安心と信頼を抱いて来られたものと思われ、この「双方向のコミュニケーションによる信頼関係の醸成」が、伝統薬(および伝統薬メーカー)への安心と信頼につながっています。

電話は、対面での会話に劣ることのない「心を通わせる」通信手段であるため、厚生労働省及び各都道府県では、保健福祉分野における各種の相談事業のツールとして活用されています。かかりつけ薬局薬店など、利用者から信頼されているところほど、お客様からの電話相談も多いはず。以下、行政等による電話相談事業の事例をご紹介します。

- 1. いのちの電話**  
現代の不安な社会のなかで孤独になり、深刻な悩みごとをもっている人々に電話という手段で援助や励ましを与える相談機関。全国に48センターが設置され、夫婦問題、男女関係、自殺、青少年の悩み、医療問題などの相談に応じます。
- 2. こころの健康電話相談**  
精神保健福祉のボランティア活動として、「こころの健康づくり」といえば「ノイローゼ」、「うつ病」、「痴呆」等の精神疾患等に関する相談が行われています。
- 3. #8000**  
小さなお子さんをお持ちの保護者の方が、休日・夜間の急な子どもの病気にどう対処したらよいか、病院の診療を受けたほうがいいのかなど判断に迷った時に、小児科医師・看護師への電話による相談ができるものです。この事業は全国同一の短縮番号をプッシュすることにより、お住まいの都道府県の相談窓口へ自動転送され、小児科医師・看護師からお子さんの症状に応じた適切な対処の仕方や受診する病院等のアドバイスが行われています。
- 4. 子どもの虐待防止センター相談電話**  
心配な子どもがいるとき、心配な家族がいるとき、及び学校や保育園、病院などで虐待された子どもに関わっている方や心配な家族について見聞きした地域の方からの相談が行われています。2007年11月5日から全国の民間虐待防止団体が協力して「全国一斉子育て・虐待防止ホットライン」が行われています。
- 5. 自死遺族ライン**  
身近な人を自死で亡くされた方々からのお話をお聞きになっています。
- 6. その他の相談事業の例**  
介護ヘルパー応援ライン、思春期ホットライン、ヤングテレホン、女性の人権ホットライン、認知症介護・高齢者の権利擁護に関する相談のほか、生活上のさまざまな悩みを受け止め、相談者自らが解決の方策を見いだすよう援助する電話相談や、学習、社会参加へのガイドなどもあります。