

平成21年度  
「一般用医薬品販売制度定着状況調査」  
調査結果報告書

株式会社インテージリサーチ



## I. 調査概要

### 1. 調査目的

本調査は、一般消費者としての調査員を選定し、全国の薬局及び店舗販売業（以下、「薬局・店舗販売」とする）の店舗を訪問する等により、平成21年6月1日から施行された改正薬事法が実際の販売現場において、どの程度定着しているかを確認することを目的とする。

### 2. 調査対象等

#### (1) 薬局・店舗販売の店舗に関する調査

##### ① 調査対象

全国の薬局・店舗販売の店舗を調査対象とする。ただし、一般用医薬品の取扱がない薬局（調剤のみの薬局）は対象としない。なお、本調査では、一般消費者目線で調査員が店舗を確認し、店舗名称などで「薬局」を称する店舗または調剤室がある店舗を「薬局」とし、それ以外の店舗を「薬店」として調査を行った。

※調査員は、一般消費者目線で、入手できる情報をもとに調査を行うため、各都道府県に申請されている実際の店舗の許可内容とは異なることがある。

##### ② 調査対象地域

全国47都道府県

##### ③ 標本設計

###### i) 都道府県別・業態別の割り当て

「平成19年度 厚生労働省 衛生行政報告例 薬事関係 薬局数等」を基に、都道府県別・業態別に設計数を表I-1に示すとおり割り当てた。ただし、調査活動の中で、調査地域内において薬局または薬店の店舗数が足りないという状況が発生したため、薬局、薬店の数にばらつきが出た。最終的な標本数（実際に調査を行った店舗数）は、表I-1に示すとおりである。

<都道府県別・業態別の設計数・標本数>

表 I-1

ブロック	都道府県	設計数		標本数	
		薬局	薬店	薬局	薬店
北海道・東北	北海道	80	100	86	94
	青森	20	30	23	27
	岩手	20	20	20	20
	秋田	20	20	20	20
	宮城	40	40	39	43
	山形	20	20	20	20
	福島	30	30	29	31
関東甲信越	茨城	40	40	39	42
	栃木	30	30	29	31
	群馬	30	30	30	30
	埼玉	90	90	89	91
	千葉	80	60	68	72
	東京	210	230	216	226
	神奈川	120	90	98	113
	新潟	40	40	36	45
	山梨	10	20	15	15
	長野	30	30	32	28
	東海北陸	富山	10	30	18
石川		10	20	15	16
岐阜		30	30	31	30
静岡		60	60	61	59
愛知		100	90	94	96
三重		30	30	29	31
近畿	福井	10	20	14	14
	滋賀	20	20	21	19
	京都	30	40	34	36
	大阪	130	170	149	151
	兵庫	90	70	80	80
	奈良	20	30	25	26
	和歌山	20	20	19	21
中国	鳥取	10	10	8	12
	島根	10	10	11	9
	岡山	30	40	36	34
	広島	60	50	52	59
	山口	30	30	30	31
四国	香川	20	20	20	20
	徳島	10	20	15	15
	愛媛	20	20	19	21
	高知	10	10	10	10
九州・沖縄	福岡	100	100	99	101
	佐賀	20	20	20	20
	大分	20	30	24	26
	熊本	30	40	36	34
	長崎	30	20	25	25
	宮崎	20	30	21	29
	鹿児島	30	30	29	32
	沖縄	20	10	13	17
全 国		1940	2040	1947	2044

※「標本数」とは、実際に調査を行った店舗数

## ii) 人口規模別市区町村の割り当て

「平成17年国勢調査 都道府県・市区町村別統計表」を基にして、市区町村の人口規模別に設計数を割り当てた。実際の調査時においては、あらかじめ指定した市区町村で調査を開始することとし、薬局・薬店の数が設計数に満たない場合は、隣接の市区町村に地域を拡大し調査を行った。都道府県別・人口規模別の設計数及び標本数は、表 I-2 に示すとおりである。

<都道府県別・人口規模別の設計数・標本数>

表 I-2

ブロック	都道府県	人口規模別設計数					人口規模別標本数				
		1:60 万以上	2:30 万以上	3:10 万以上	4:5万 以上	5:5万 未満	1:60 万以上	2:30 万以上	3:10 万以上	4:5万 以上	5:5万 未満
北海道・東北	北海道	60	10	40	20	50	66	15	45	19	35
	青森		10	10	10	20		12	21	5	12
	岩手			20	10	10			18	14	8
	秋田		10		20	10		16		24	
	宮城	30		10	20	20	31		2	17	32
	山形			20	10	10			15	18	7
関東甲信越	福島		20	10	10	20		24	18	1	17
	茨城			30	30	20			39	17	25
	栃木		10	20	10	20		11	20	16	13
	群馬		20	20	10	10		10	32	10	8
	埼玉	30	40	50	40	20	32	41	61	31	15
	千葉	20	50	40	20	10	22	48	42	17	11
	東京	120	130	160	30		121	147	142	31	1
	神奈川	130	20	40	10	10	133	21	42	8	7
東海北陸	新潟	30		20	20	10	32		23		26
	山梨			10	10	10			12	10	8
	長野		10	20	10	20		10	20	15	15
	富山		10		20	10		16	4	10	10
	石川		10	10		10		14	13		4
	岐阜		10	20	10	20		13	21	20	7
近畿	静岡	60		30	20	10	61		41	9	9
	愛知	70	30	40	30	20	70	32	44	26	18
	三重		10	30	10	10		10	46	3	1
	福井			10	10	10			9	8	11
	滋賀		10	10	10	10		10	15	13	2
中国	京都	30		10	20	10	32		9	26	3
	大阪	120	70	80	30		127	70	78	25	
	兵庫	40	40	40	20	20	40	50	39	22	9
	奈良		10	10	10	20		13	11	10	17
	和歌山		20		10	10		20		12	8
四国	鳥取			10		10			17		3
	島根			10		10			13		7
	岡山	20	10	10	10	20	30	11	9	9	11
	広島	50	20	30		10	55	21	28	6	1
九州・沖縄	山口			40	10	10			42	14	5
	香川		20		10	10		22	9	8	1
	徳島			10	10	10			10	9	11
	愛媛		10	20		10		10	23		7
九州・沖縄	高知		10			10		11		5	4
	福岡	100	10		50	40	104	10	4	48	34
	佐賀			10	10	20			25	7	8
	大分		20	10	10	10		23	10	12	5
	熊本	30		10	10	20	31		10	3	26
	長崎		20	10		20		20	15		15
	宮崎		20	10		20		28	10		12
鹿児島	20		10	10	20	28		8	9	16	
沖縄		20		10			21		8	1	
全国		960	710	1000	630	680	1015	780	1115	575	506

※「標本数」とは、実際に調査を行った店舗数

### iii) チェーン店／独立店別の割り当て

弊社実施の「全国薬局・薬店パネル調査」を基にチェーンストア／独立店別に設計数を表 I-3 に示すとおり割り当てた。チェーン店／独立店別の標本数は、表 I-3 に示すとおり。

※「全国薬局・薬店パネル調査」とは、薬局・薬店の販売動向を調査したもの。調査結果は一般公開していない。

＜チェーン店／独立店別の設計数・標本数＞

表 I-3

業態	設計数				標本数			
	薬局		薬店		薬局		薬店	
	チェーン店	独立店	チェーン店	独立店	チェーン店	独立店	チェーン店	独立店
計	970	970	1020	1020	873	1074	1040	1004

※「標本数」とは、実際に調査を行った店舗数

#### ※チェーン店／独立店の定義

- ・チェーン店は、「日本チェーンドラッグストア協会」の正規会員企業及び、スーパーマーケット22店、ホームセンター9店の直営店舗とする。なお、一部の地域において、「日本チェーンドラッグストア協会」の正規会員企業ではないが、弊社において明らかにチェーン展開していると考えられた店舗も、チェーン店として調査を行った。
- ・独立店は、上記以外の店舗とする。

#### iv) 立地環境別の割り当て

「平成19年商業統計表 立地環境特性格別統計編（小売業）」を基に、調査店舗が特定箇所に集中しないようにするため、また、店舗の規模の偏りを少なくするために、立地環境別に設計数を表 I-4 のとおり割り当てた。実際は、全国的に薬局のチェーン店、薬店の独立店の店舗数が足りない状況であった。そのため、薬局のチェーン店で不足した場合は、薬局の独立店で、薬店の独立店で不足した場合は、薬店のチェーン店で調査を行った。その結果、標本数は、表 I-4 に示すとおりとなった。

<立地環境別設計数・標本数>

表 I-4

立地	設計数		標本数	
	薬局	薬店	薬局	薬店
繁華街	480	480	482	470
オフィス街	160	210	161	209
商店街	560	580	576	589
ロードサイド	40	70	44	69
住宅街	700	700	684	707
計	1940	2040	1947	2044

#### ※立地の定義

- ・繁華街：調査地点で、商業施設が集積している場所。30万以上都市。
- ・オフィス街：調査地点で、都道府県庁、市役所等の周囲。政令指定都市等。
- ・商店街：商店、飲食店、消費者向けサービス業が10店以上近接している場所
- ・ロードサイド：店舗が主要幹線道路に面し、かつ3台分以上の駐車場が店舗に隣接。
- ・住宅街：上記以外で、周囲が住宅中心の場所

上記定義を基に、調査員が判断し調査を行った。

#### ④ 調査方法・調査事項

##### i) 調査方法

###### 覆面調査

※覆面調査とは、一般消費者を装い店舗状況や従事者の対応等を調査すること。今回は、調査員が指定した市区町村において、指定した条件の薬局、薬店を探し、一般消費者の目線で店内の状況及び従事者の対応を調査した。

##### ii) 調査事項

薬局・店舗販売では、全店舗共通の調査事項と、第1類医薬品販売時の対応または第2類・第3類医薬品販売時の対応のいずれかを調査した。

調査事項は以下のとおり。

###### a) 全店舗共通事項

a-1.調剤室の有無

a-2.第1類医薬品の取扱有無

a-3.第1類医薬品の陳列状況

a-4.リスク分類別の陳列状況

a-5.従事者の名札の有無

a-6.リスク分類の定義・解説の掲示の有無

a-7.第1類医薬品の情報提供に関する解説の掲示の有無

a-8.相談時の対応方法に関する解説の掲示の有無

※a-6、a-7、a-8の調査事項については、一部の店舗について平成24年5月31日まで経過措置期間が設定されている事項である。

###### b) 第1類医薬品販売における調査事項（以下、「第1類調査」）

b-1.第1類医薬品購入時の情報提供者

b-2.第1類医薬品購入時の説明

※今回、b-2については、購入前（代金支払前）の説明の有無等に着目して調査を行った。

###### c) 第2類・第3類医薬品販売における調査事項（以下、「第2類・第3類調査」）

c-1.第2類・第3類医薬品相談時の情報提供者

c-2.相談前の情報提供

c-3.相談内容への回答

※第2類医薬品には、指定第②類医薬品も含む。

### iii) 第1類医薬品／第2類・第3類医薬品別の調査数

第1類調査と第2類・第3類調査の調査数は、1月の調査時に割り付けを行っていないため、第1類調査数と第2類・第3類調査数に偏りが無いように、1月の調査結果を踏まえ、2月の調査時に調整を行った。

その結果、1月調査の第1類調査が1277店、第2類・第3類調査が688店であった。2月調査では、第1類調査が673店、第2類・第3類調査が1353店であった。

※調査期間は、⑤調査期間参照。

第1類医薬品／第2類・第3類医薬品は、「総合感冒薬（内用）」、「ヒスタミンH2受容体拮抗剤含有薬」、「鎮痛・鎮痒・収れん・消炎薬」、「制酸・健胃・消化・整腸を2以上標榜するもの」、及び、「胃腸鎮痛鎮けい薬」を対象として調査を行った。

### ⑤ 調査期間

調査期間を2期間に分けて実施

- ・期間1：平成22年1月12日～1月31日（以下、「1月調査」）
- ・期間2：平成22年2月12日～3月7日（以下、「2月調査」）

### ⑥ 調査員

定期的に教育を受けている弊社専属調査員が実施。本調査実施に際し、全国16箇所で調査説明会を行い、説明を受けたものが調査を行った。

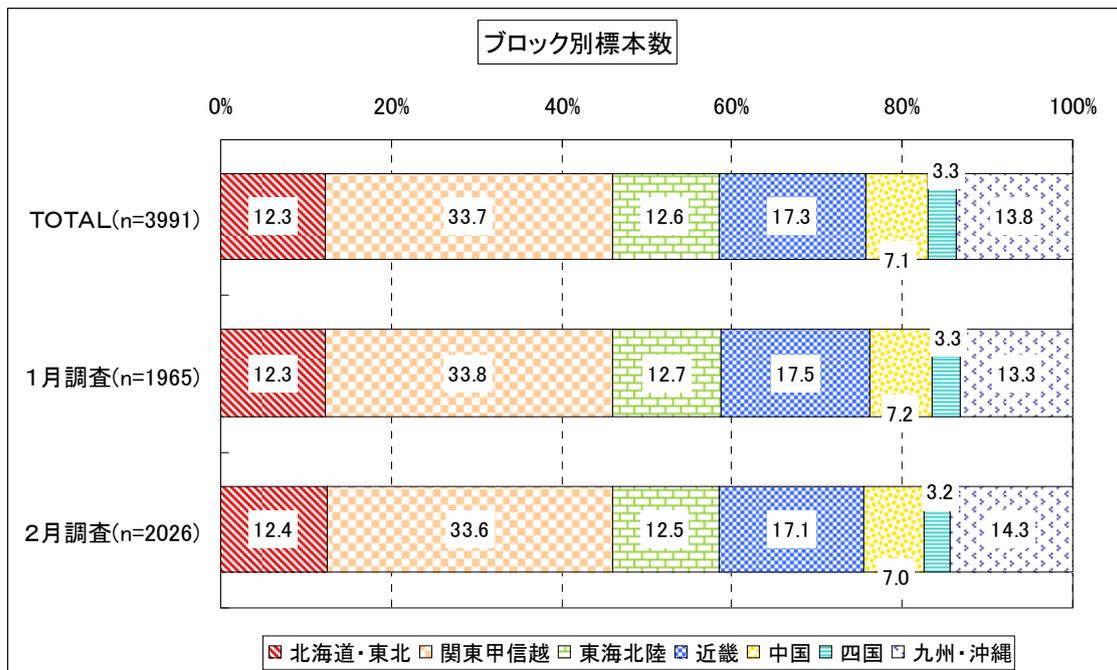
⑦ 標本構成

今回の調査の標本構成は、図 I-1、図 I-2、図 I-3、図 I-4 及び図 I-5 に示すとおりである。

※「標本構成」とは、属性別の対象数構成比。

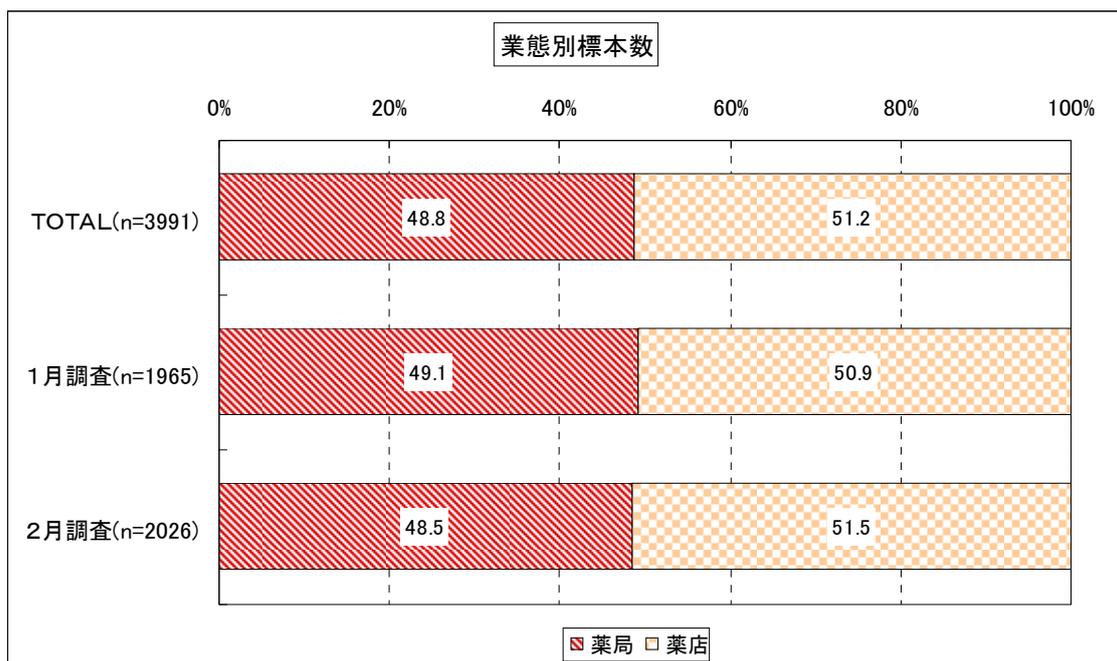
i) ブロック

図 I-1



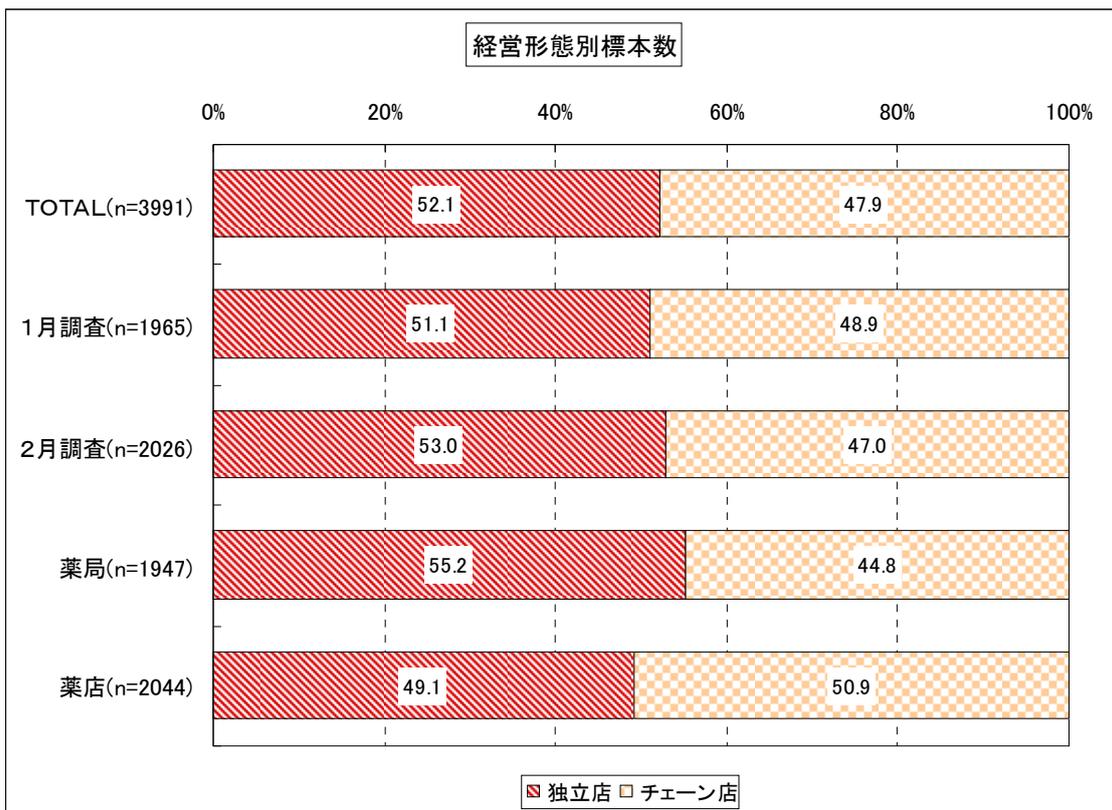
ii) 業態

図 I-2



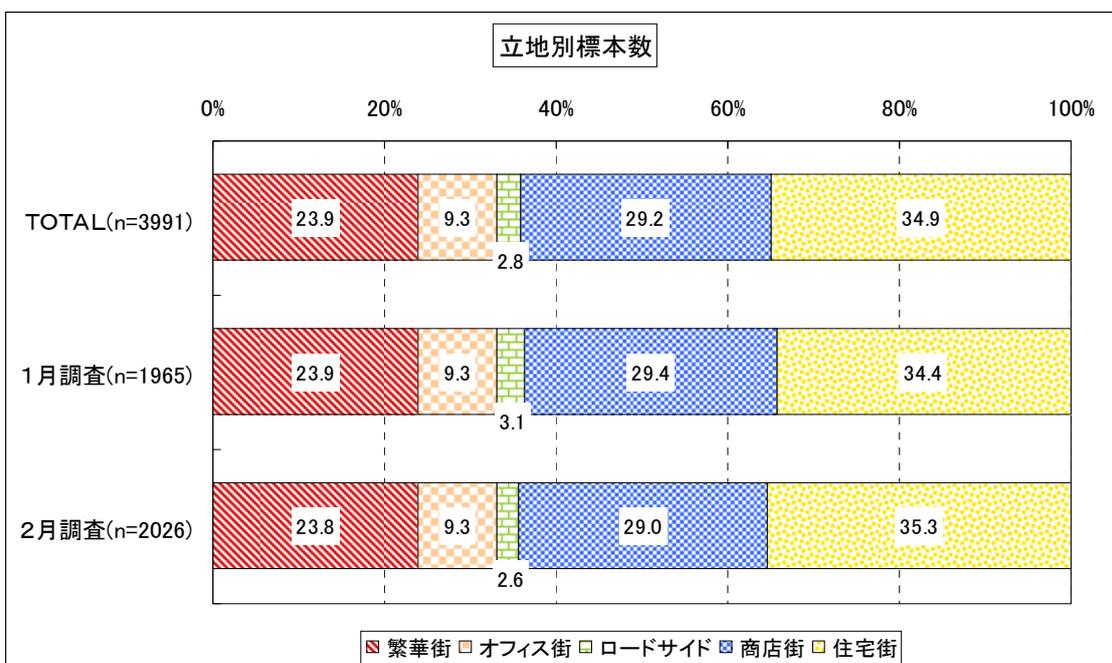
iii) 経営形態

図 I -3



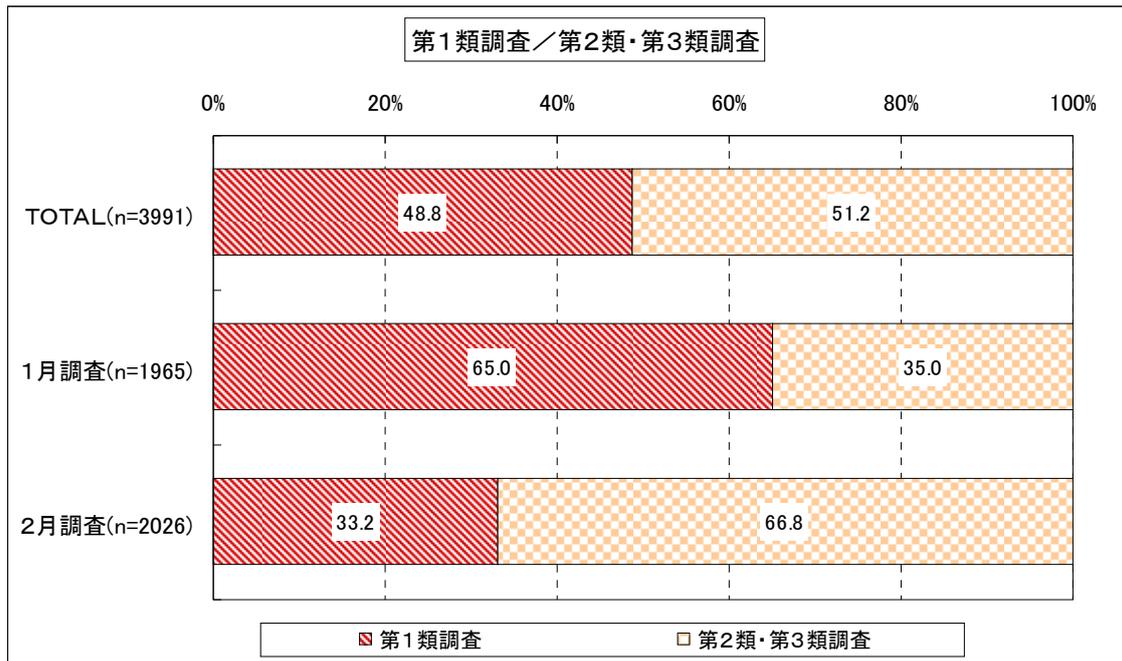
iv) 立地

図 I -4



v) 第1類調査／第2類・第3類調査

図 I -5



## (2) 郵便等販売に関する調査

### ① 調査対象・調査方法・調査事項

インターネットの検索サイトで、「通信販売」、「医薬品」で検索し、検索結果の上位5件と下位5件の10件を対象とした。覆面調査により、インターネット、または電話にて申し込みを行い、第1類医薬品、または第2類医薬品が購入できるか調査を行った。

郵便等販売では、離島居住者及び継続使用者に対して経過措置がとられており、第2類医薬品については平成23年5月31日まで購入することができるようになっている。

そのため、実際の調査においては、調査員が離島居住者ではなく、また継続使用者ではないという条件で調査を行った。覆面調査。

### ② その他

調査員、調査時期については、(1)⑤、⑥に同じ。

## (3) 配置販売に関する調査

### ① 調査対象・調査方法

本調査を担当する全国の調査員の中から配置販売利用者を抽出し、調査期間中に配置販売業者の訪問を受けた場合に調査を行った。実際の調査実施件数は、全国で16件であった。覆面調査。

### ② 調査事項

全件共通の以下の調査事項により調査した。

- 1 第1類医薬品取扱の状況
- 2 リスク分類による配置状況確認（薬箱内の確認）
- 3 従事者の名札の有無
- 4 医薬品相談時の情報提供者
- 5 相談内容への回答

※配置販売業では、平成21年5月31日までに配置販売業の許可を受けているもの（以下、既存配置販売業）と平成21年6月1日以降新規に配置販売業の許可を受けたもの（以下、新規配置販売業）では、適用される条件が異なる。

### ③ その他

調査員、調査時期については、(1)⑤、⑥に同じ。

## II. 調査結果

### 1. 薬局・店舗販売

#### (1) 第1類医薬品の取扱の有無

調査店舗全体 (3991 件) のうち、第1類医薬品の取扱があるのは、全体の **67.5%** となっている (図 II-1)。

(業態別)

第1類医薬品の取扱があるのは、薬局で **88.4%**、薬店で **47.6%** となっており、薬局の方が **40.8** ポイント高くなっている。

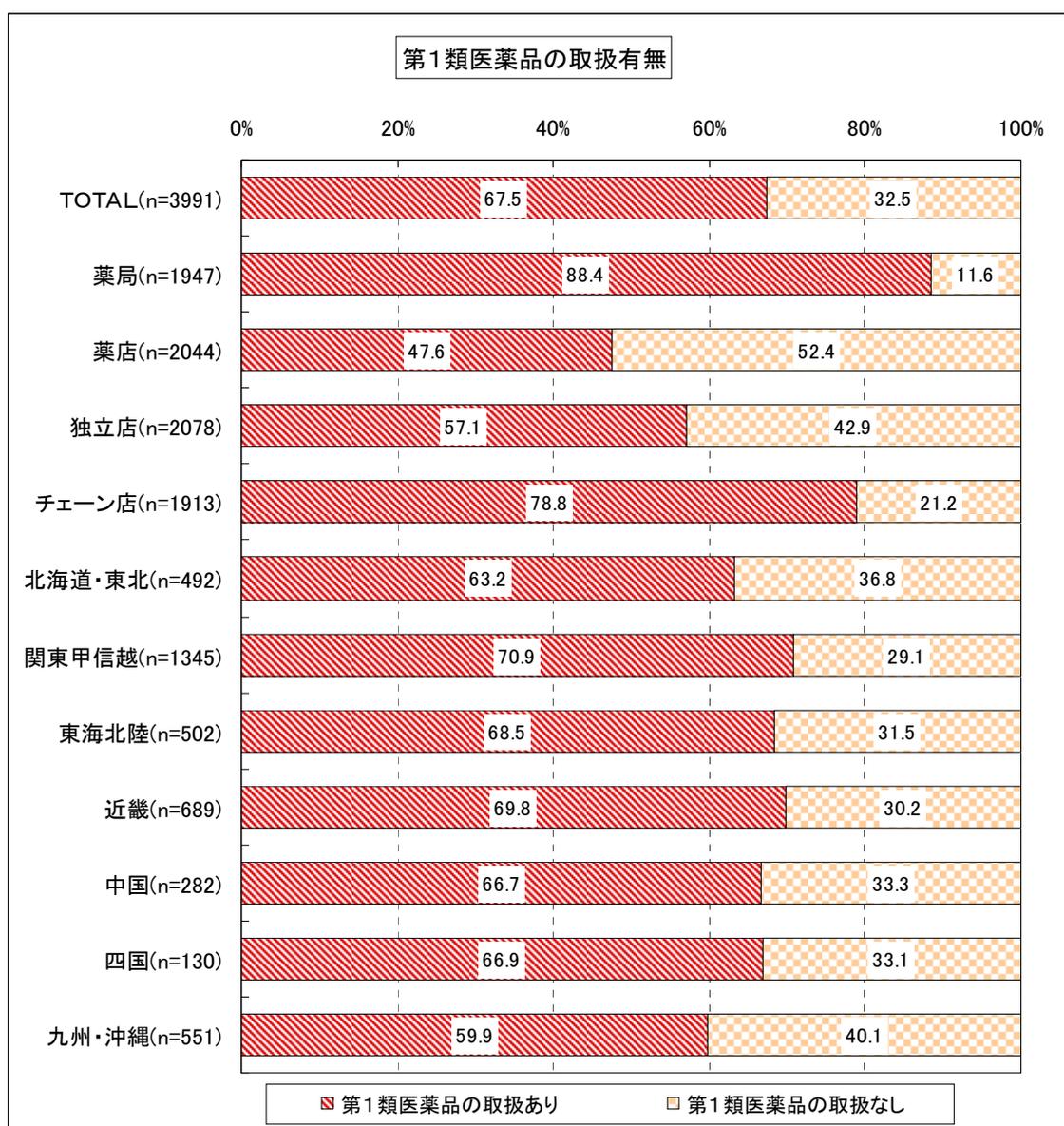
(経営形態別)

第1類医薬品の取扱があるのは、独立店で **57.1%**、チェーン店では **78.8%** となっており、チェーン店が **21.7** ポイント高くなっている。

(ブロック別)

第1類医薬品の取扱があるのは、関東甲信越で **70.9%** と最も高くなっている。

図 II-1



## (2) 第1類医薬品の陳列状況

第1類医薬品を取り扱う店舗（2694件）のうち、第1類医薬品が規定どおり陳列されていなかったのは、2.4%となっている（図Ⅱ-2）。

### (業態別)

第1類医薬品が規定どおり陳列されていなかったのは、薬局で2.4%、薬店で2.3%となっている。

### (経営形態別)

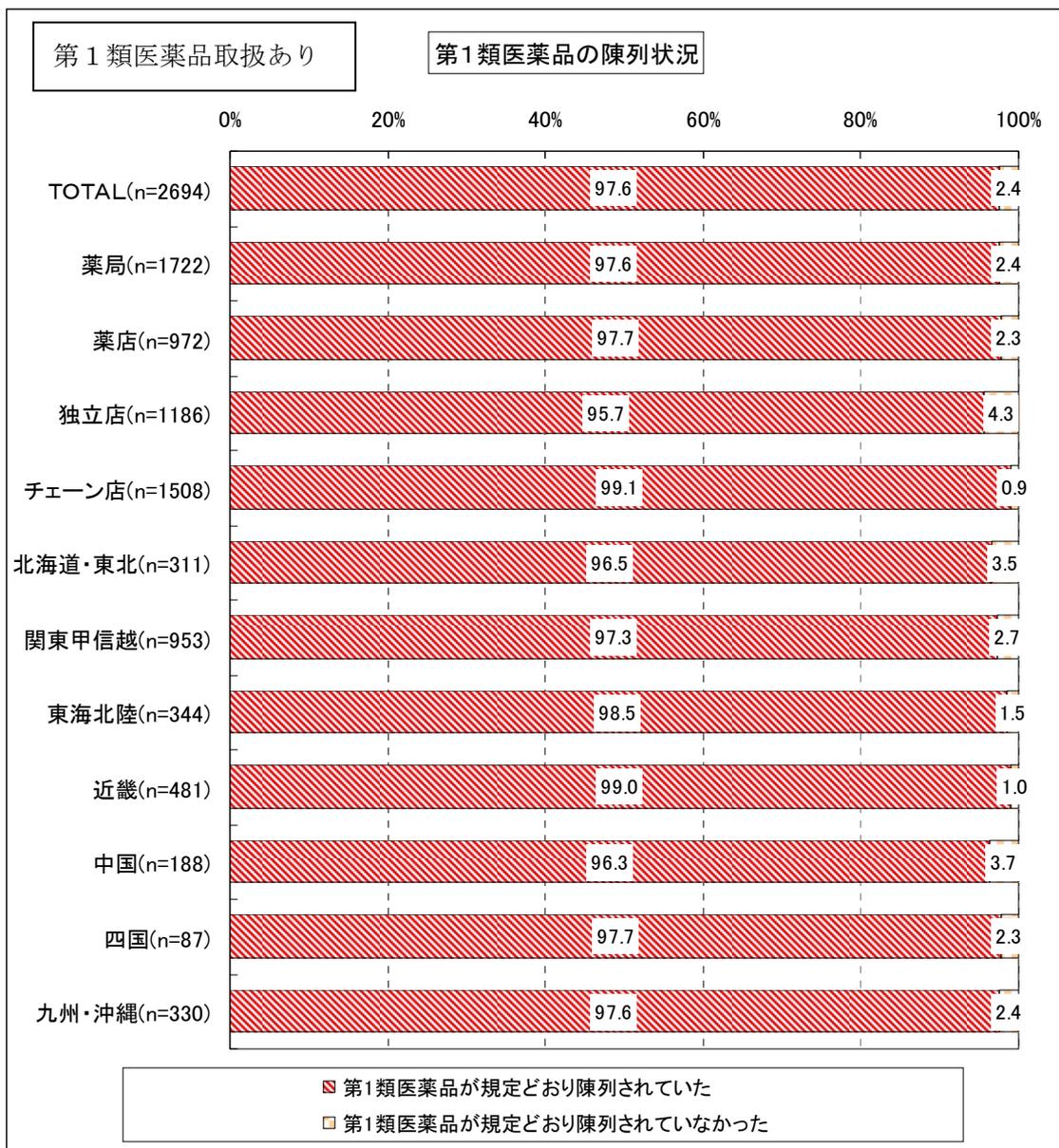
第1類医薬品が規定どおり陳列されていなかったのは、独立店で4.3%、チェーン店で0.9%となっている。

### (ブロック別)

第1類医薬品が規定どおり陳列されていなかったのは、中国で3.7%と最も高くなっている。

※第1類医薬品の「規定どおりの陳列」とは、鍵をかけた陳列設備によるもの、または、購入者等が直接手の触れられない陳列（空箱での陳列を含む）とした。

図 II -2



### (3) リスク分類別の陳列状況

#### ①第1類医薬品の取扱がある店舗の場合

第1類医薬品を取り扱う店舗（2694件）のうち、リスク分類別の陳列が不明瞭だったのは、10.8%となっている（図Ⅱ-3）。

##### (業態別)

リスク分類別の陳列が不明瞭だったのは、薬局で10.9%、薬店で10.5%となっている。

##### (経営形態別)

リスク分類別の陳列が不明瞭だったのは、独立店で18.6%、チェーン店で4.6%となっている。

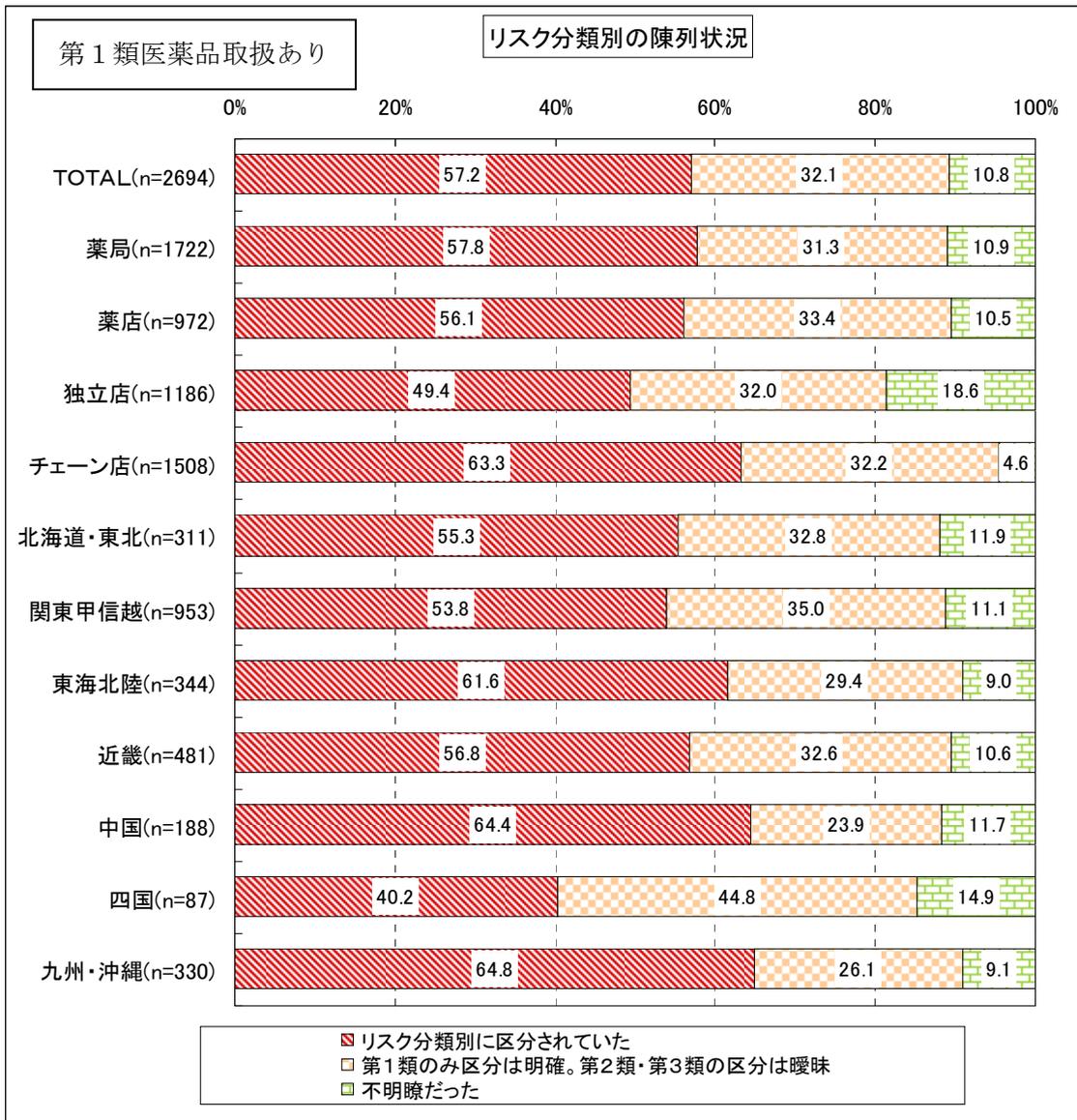
##### (ブロック別)

リスク分類別の陳列が不明瞭だったのは、四国で14.9%と最も高くなっている。

※「リスク分類別の陳列」とは、店舗を訪問した調査員が店舗内を一般消費者目線で確認した際、第1類・第2類・第3類医薬品が混在しないよう、リスク分類別に明確に区分されていると判断した陳列。

※「第2類・第3類の区分は曖昧」の多くは、一部の医薬品についてはリスク分類別の陳列が確認できたが、その他については確認ができなかった場合である。また、医薬品が従事者やカウンターの後方などに陳列されていて、陳列状況が確認できなかった場合も含まれる。

図 II-3



### (3) リスク分類別の陳列状況

#### ②第1類医薬品の取扱がない店舗の場合

第1類医薬品の取扱がない店舗（1297件）のうち、リスク分類別の陳列が不明瞭だったのは、38.7%となっている（図Ⅱ-4）。

##### (業態別)

リスク分類別の陳列が不明瞭だったのは、薬局で42.2%、薬店で38.0%となっている。

##### (経営形態別)

リスク分類別の陳列が不明瞭だったのは、独立店で45.6%、チェーン店で23.5%となっている。

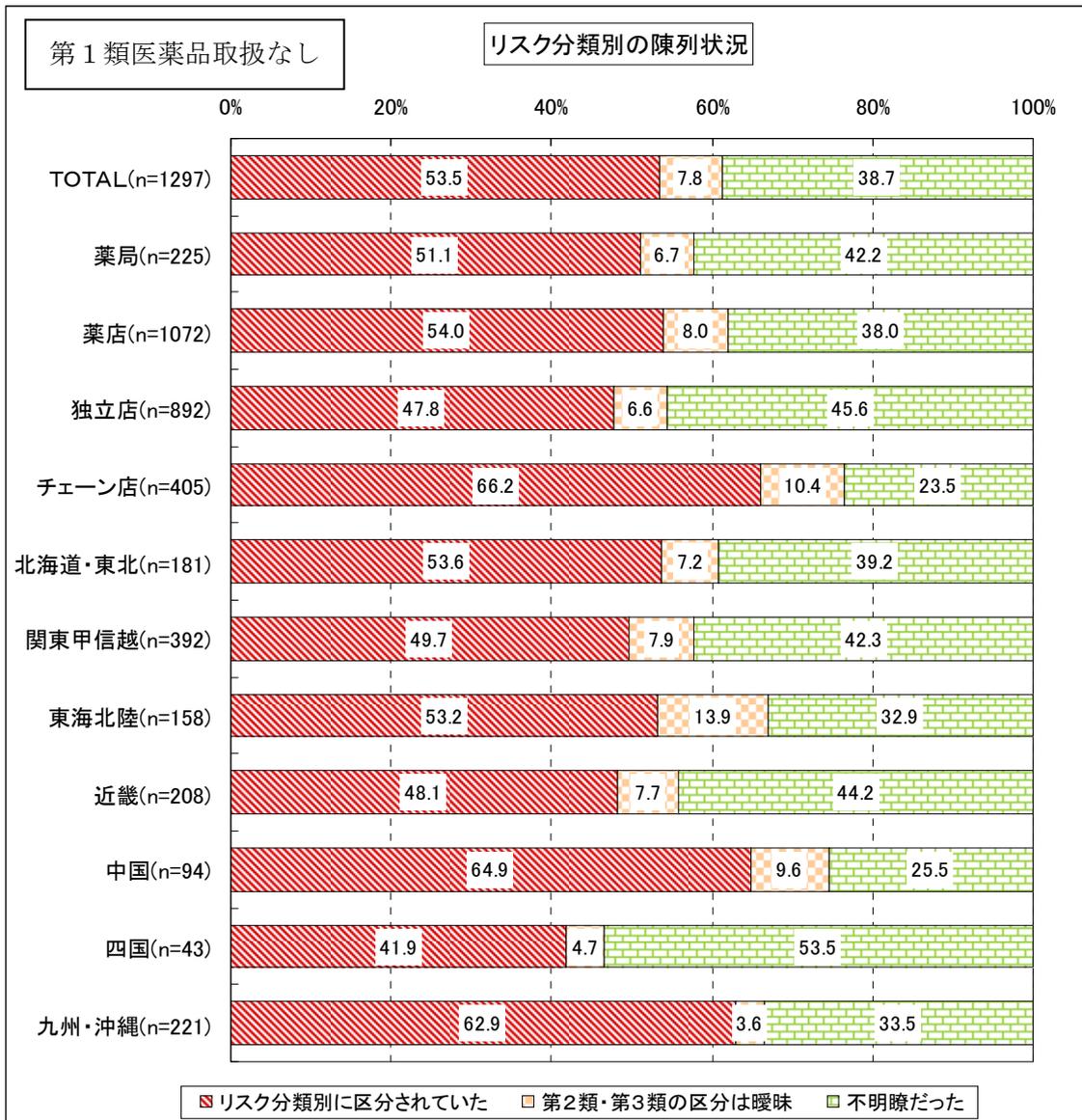
##### (ブロック別)

リスク分類別の陳列が不明瞭だったのは、四国で53.5%と最も高くなっている。

※「リスク分類別の陳列」とは、店舗を訪問した調査員が店舗内を一般消費者目線で確認した際、第2類・第3類医薬品が混在しないように、リスク分類別に明確に区分されていると判断した陳列。

※「第2類・第3類の区分は曖昧」の多くは、一部の医薬品についてはリスク分類別の陳列が確認できたが、その他の医薬品については確認ができなかったものである。また、医薬品が従事者やカウンターの後方などに陳列されていて、陳列状況が確認できなかった場合も含まれる。

図 II-4

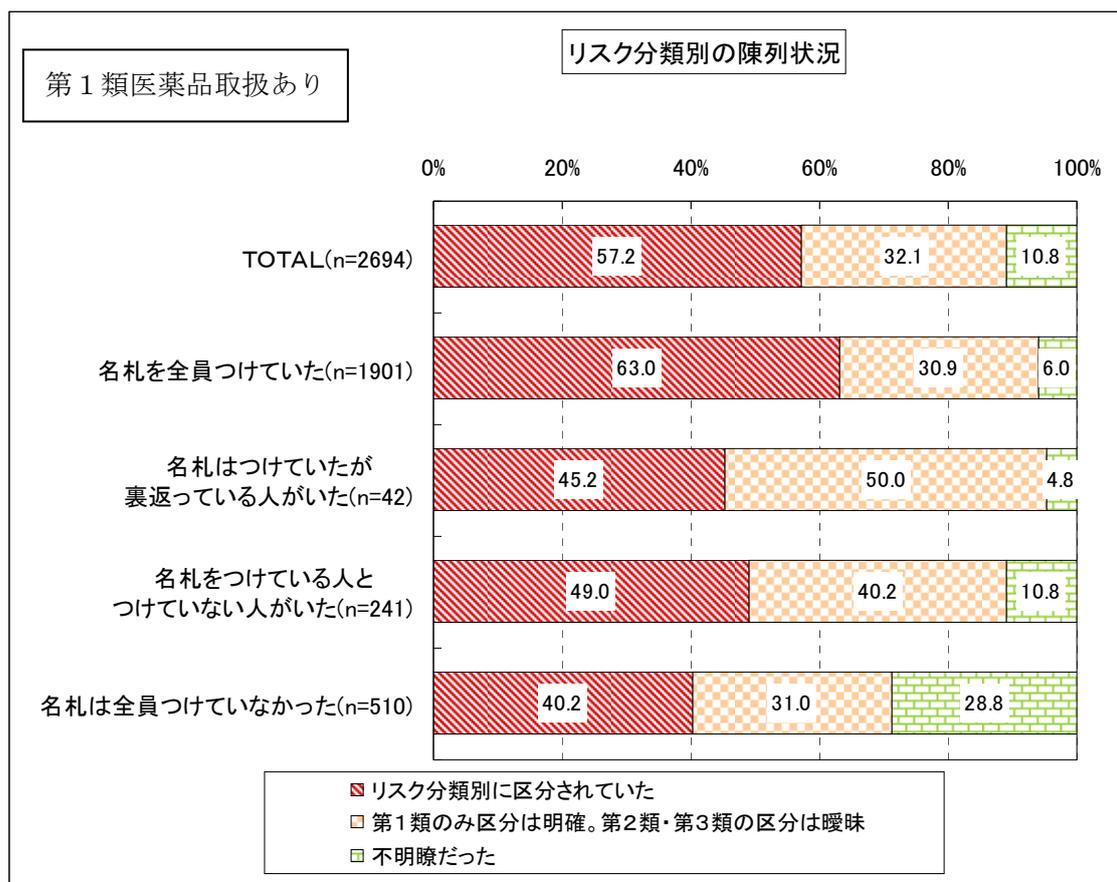


(3) リスク分類別の陳列状況

③ 従事者の名札の有無別（第1類医薬品の取扱がある店舗の場合）

第1類医薬品を取り扱う店舗（2694件）について、従事者の名札の有無別にみると、リスク分類別の陳列が不明瞭だったのは、「名札は全員つけていなかった」が28.8%と最も高くなっている（図II-5）。

図II-5

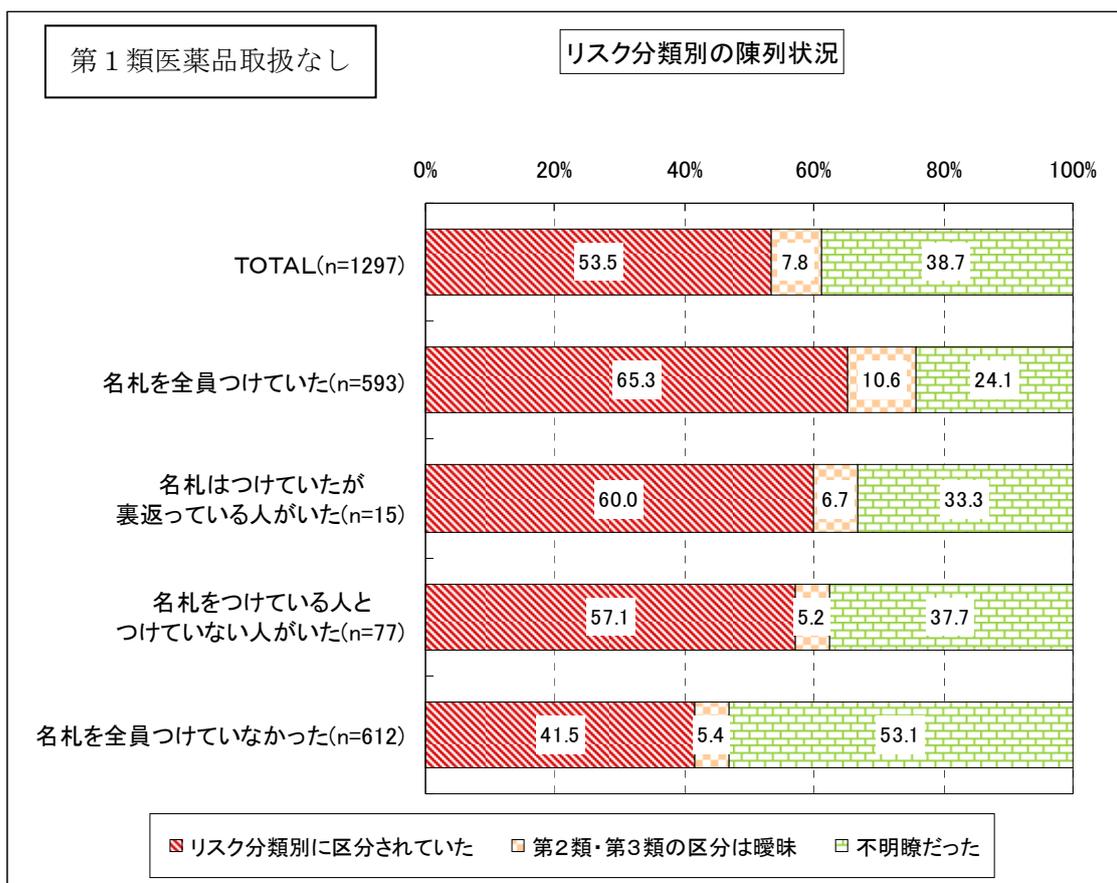


(3) リスク分類別の陳列状況

④従事者の名札の有無別（第1類医薬品の取扱がない店舗の場合）

第1類医薬品の取扱がない店舗（1297件）について、従事者の名札の有無別にみると、リスク分類別の陳列が不明瞭だったのは、「名札は全員つけていなかった」が53.1%と最も高くなっている（図II-6）。

図II-6



#### (4) 従事者の名札の有無

##### ①全体

調査店舗全体（3991 件）のうち、店舗の従事者全員が名札をつけていなかったのは、全体の 28.1%となっている（図Ⅱ-7）。

##### (業態別)

店舗の従事者全員が名札を全員つけていなかったのは、薬局で 22.8%、薬店で 33.2%となっている。

##### (経営形態別)

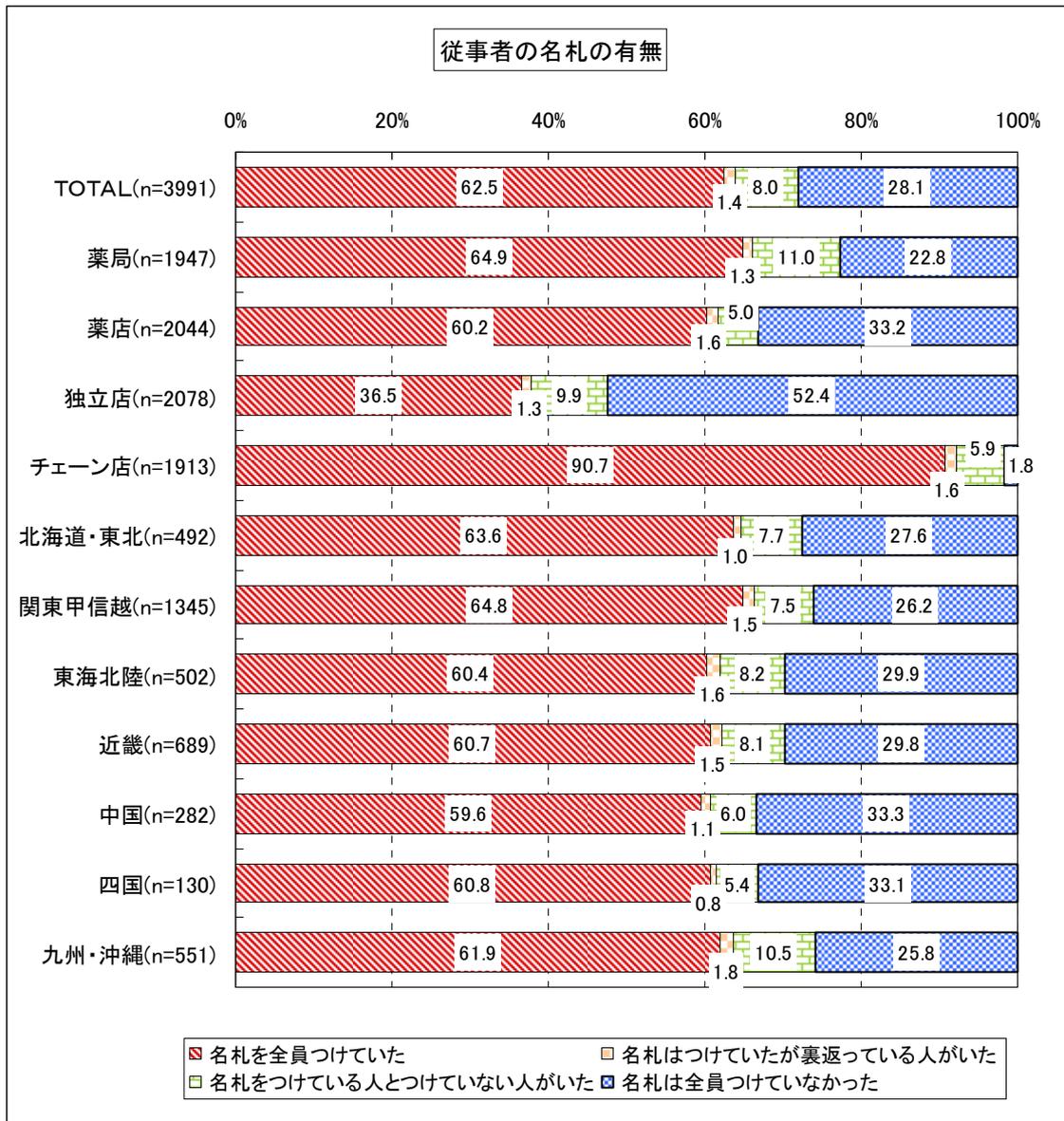
店舗の従事者全員が名札をつけていなかったのは、独立店で 52.4%、チェーン店で 1.8%となっている。

##### (ブロック別)

店舗の従事者全員が名札をつけていなかったのは、中国で 33.3%と最も高くなっている。

※調査時に店舗内の従事者が 1 名であり、かつ、名札をつけていなかった場合は、「従事者全員が名札をつけていなかった」に分類した。

図 II - 7

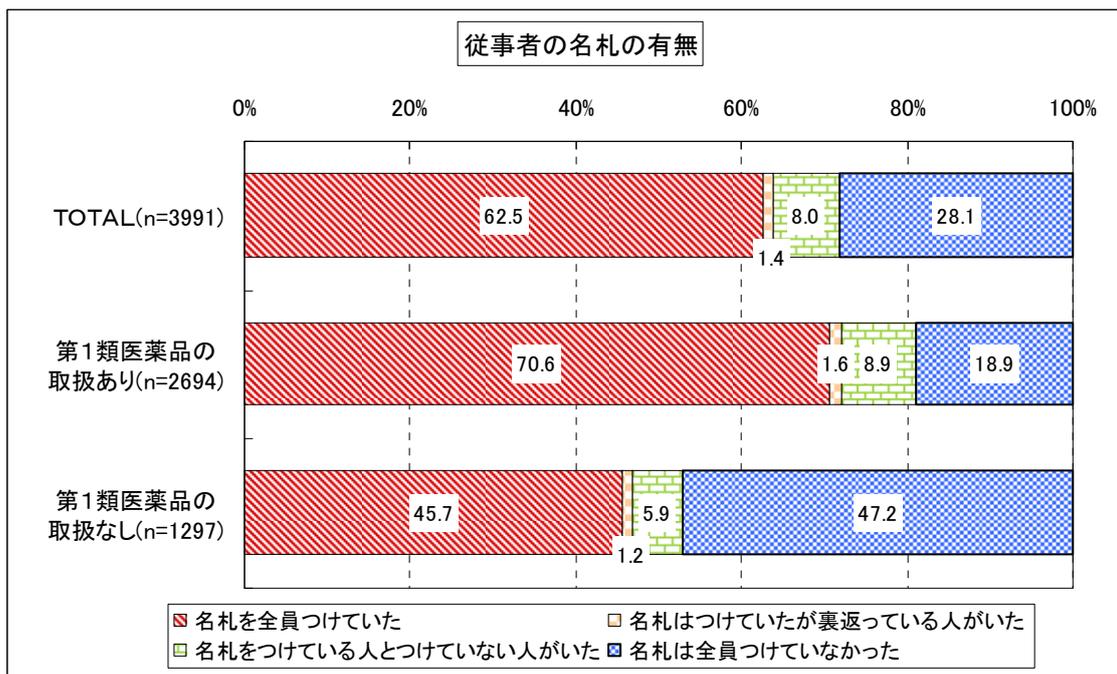


(4) 従事者の名札の有無

② 第1類医薬品の取扱有無別

第1類医薬品の取扱有無別にみると、店舗の従事者全員が名札をつけていなかったのは、「第1類医薬品の取扱あり」が18.9%、「第1類医薬品の取扱なし」が47.2%となっている（図Ⅱ-8）。

図Ⅱ-8

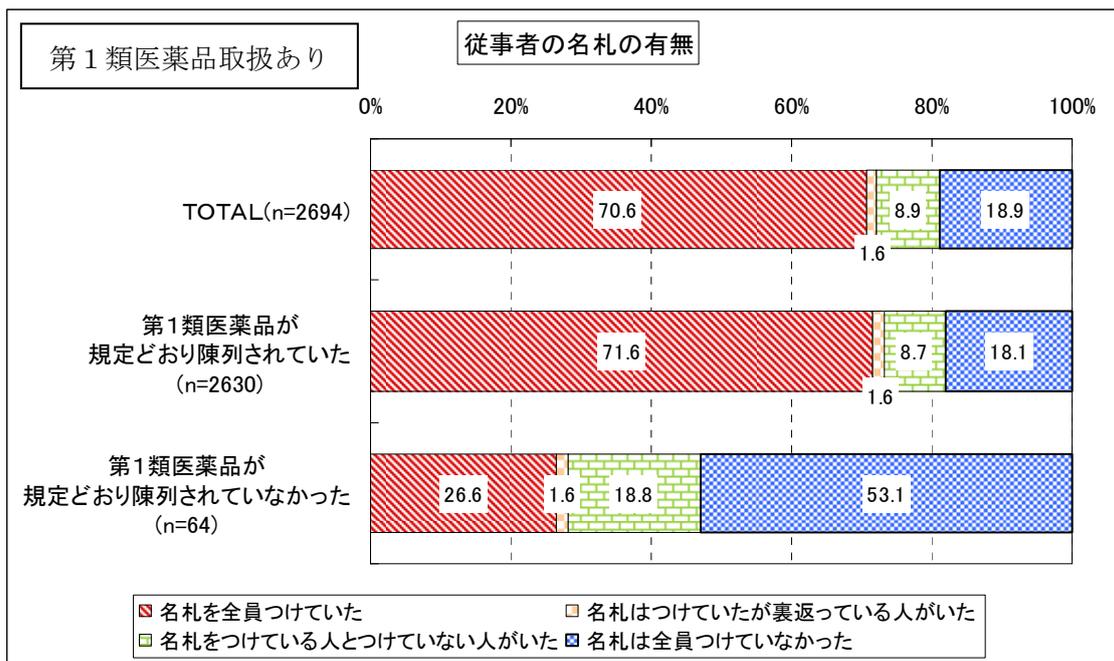


(4) 従事者の名札の有無

③ 第1類医薬品の陳列状況別

第1類医薬品を取り扱う店舗（2694件）について、第1類医薬品の陳列状況別にみると、店舗の従事者全員が名札をつけていなかったのは、「第1類医薬品が規定どおり陳列されていなかった」で53.1%となっている（図Ⅱ-9）。

図Ⅱ-9

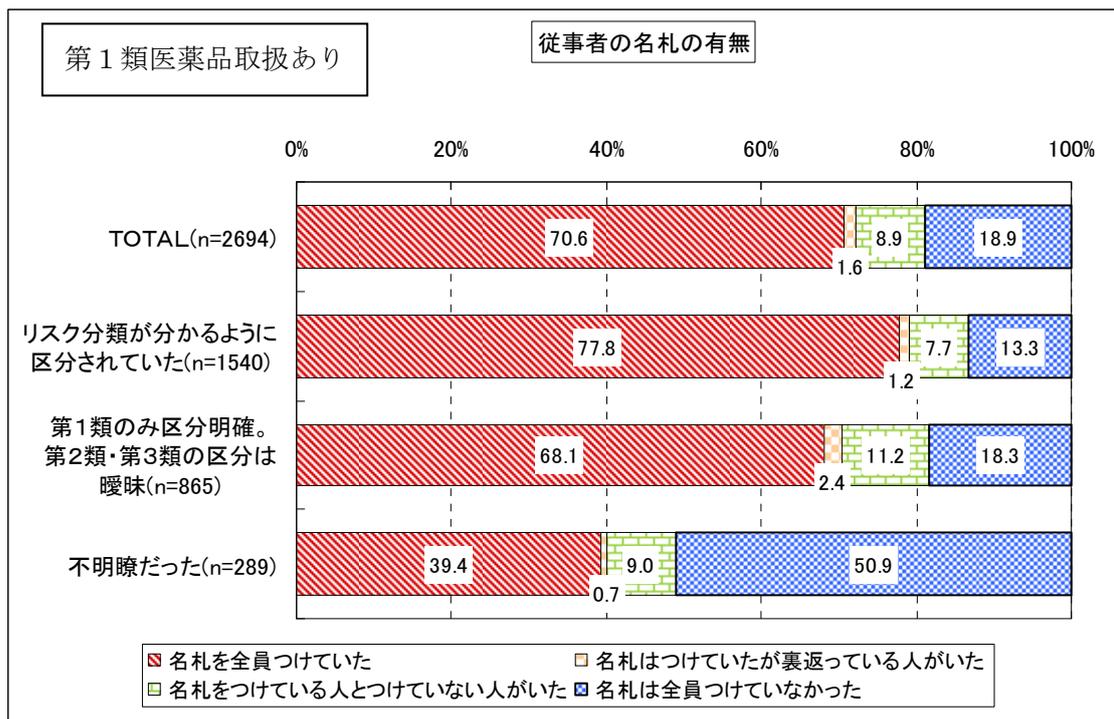


(4) 従事者の名札の有無

④ リスク分類別の陳列状況別（第1類医薬品の取扱がある店舗の場合）

第1類医薬品を取り扱う店舗（2694件）について、リスク分類別の陳列状況別でみると、店舗の従事者全員が名札をつけていなかったのは、「不明瞭だった」で50.9%となっている（図Ⅱ-10）。

図Ⅱ-10

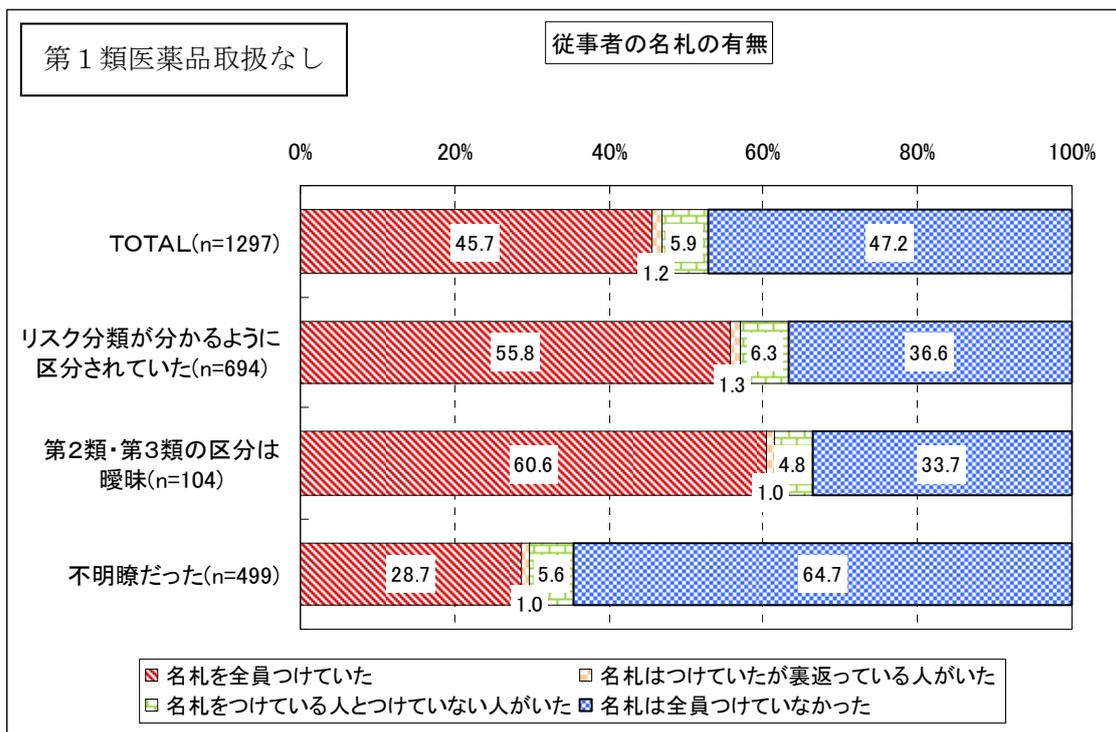


(4) 従事者の名札の有無

⑤ リスク分類による陳列状況別（第1類医薬品の取扱がない店舗の場合）

第1類医薬品の取扱がない店舗（1297件）で、リスク分類別の陳列状況別にみると、店舗の従事者全員が名札をつけていなかったのは、「不明瞭だった」で64.7%となっている（図Ⅱ-11）。

図Ⅱ-11



## (5) リスク分類の定義・解説の掲示の有無

調査店舗全体（3991件）のうち、リスク分類の定義・解説の掲示を確認できたのは、全体の29.8%となっている（図Ⅱ-12）。

### （業態別）

リスク分類の定義・解説の掲示を確認できたのは、薬局で31.5%、薬店で28.1%となっている。

### （経営形態別）

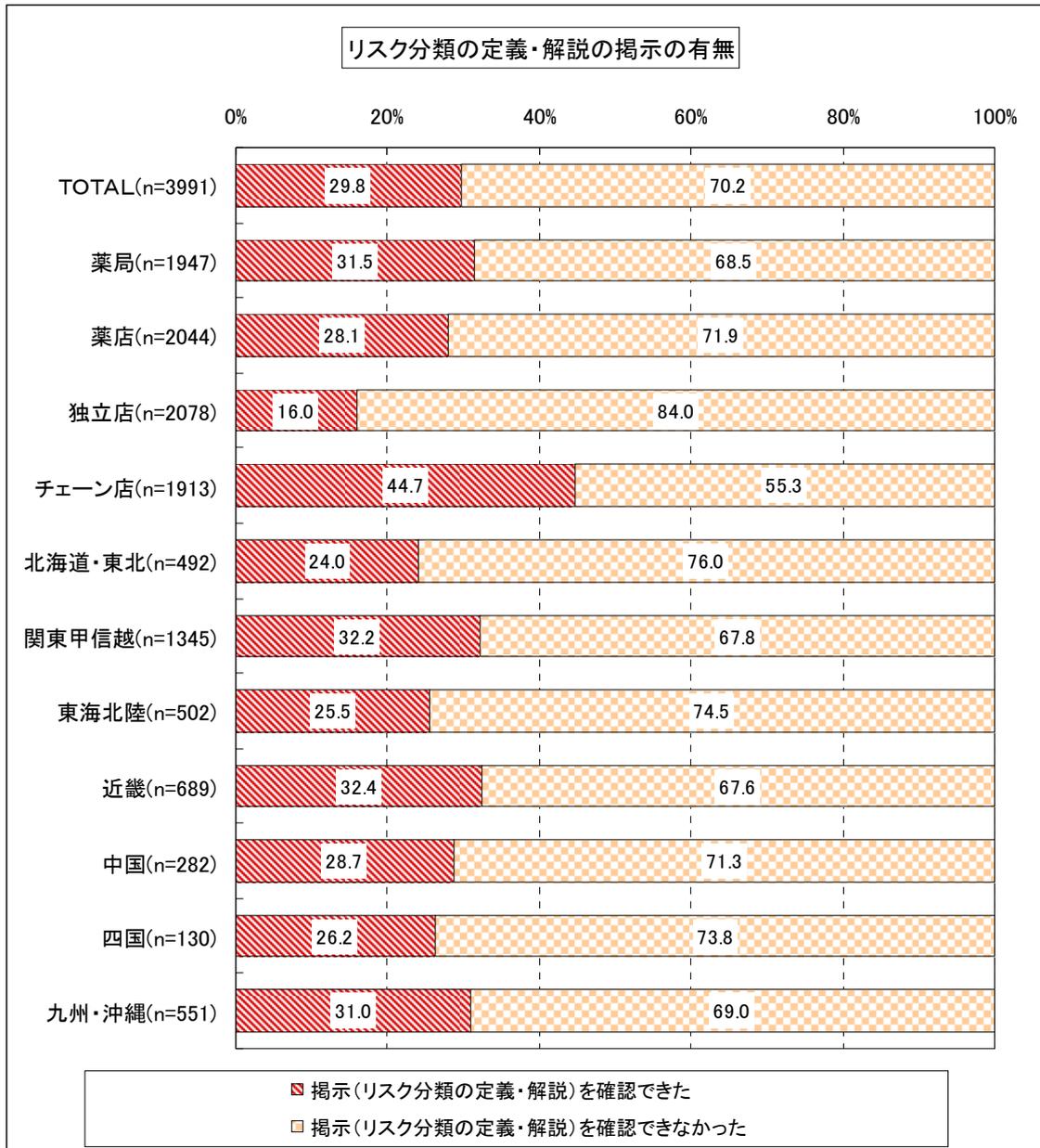
リスク分類の定義・解説の掲示を確認できたのは、独立店で16.0%、チェーン店で44.7%となっている。

### （ブロック別）

リスク分類の定義・解説の掲示を確認できたのは、近畿で32.4%と最も高くなっている。

※リスク分類の定義・解説の掲示は、平成24年5月31日まで経過措置がとられている。

図 II-12



## (6) 第1類医薬品の情報提供に関する解説の掲示の有無

第1類医薬品を取り扱う店舗（2694件）のうち、第1類医薬品の情報提供に関する解説の掲示を確認できたのは、48.0%となっている（図Ⅱ-13）。

### (業態別)

第1類医薬品を取り扱う店舗で、第1類医薬品の情報提供に関する解説の掲示を確認できたのは、薬局で43.1%、薬店で56.6%となっている。

### (経営形態別)

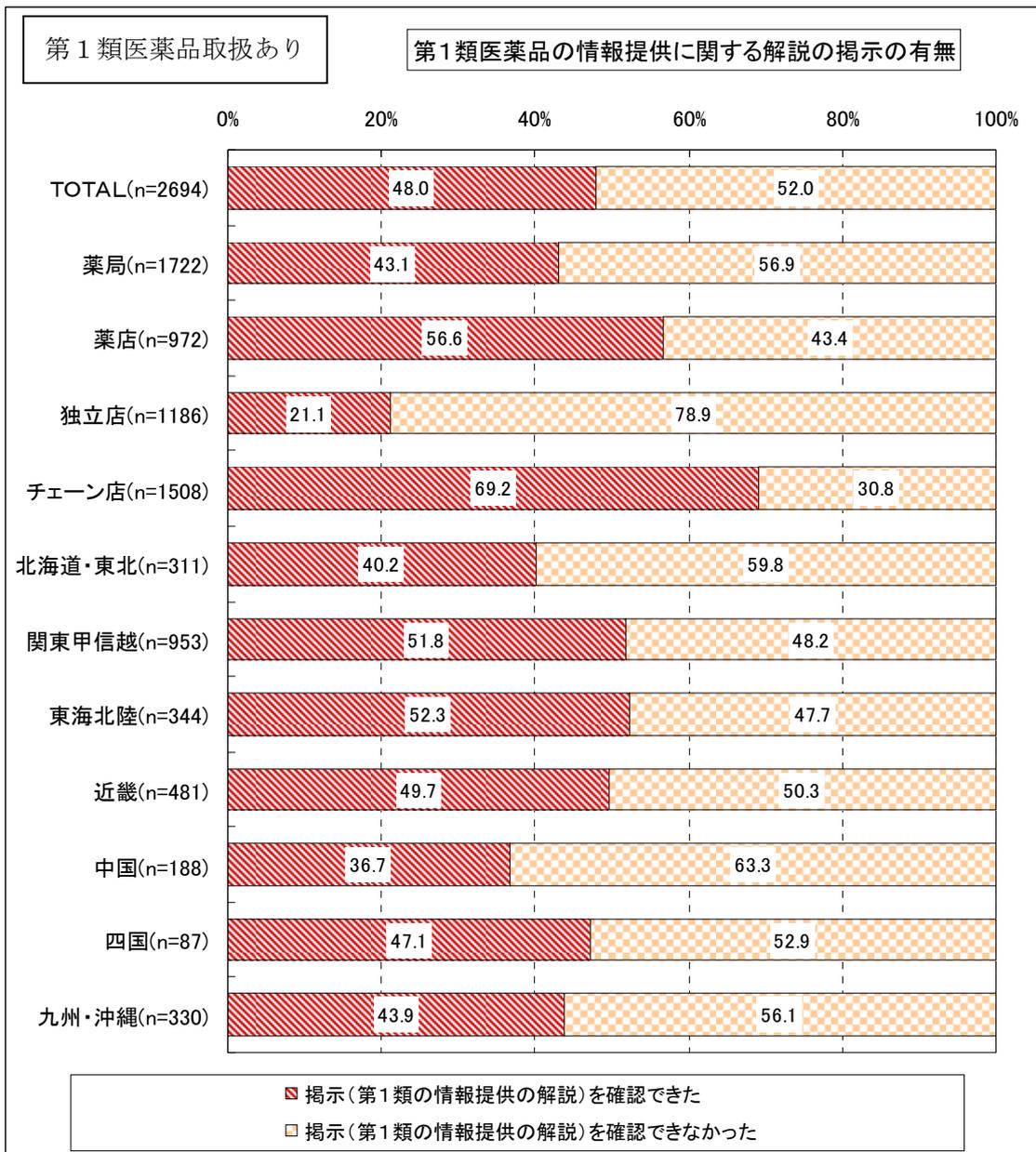
第1類医薬品を取り扱う店舗で、第1類医薬品の情報提供に関する解説の掲示を確認できたのは、独立店で21.1%、チェーン店で69.2%となっている。

### (ブロック別)

第1類医薬品を取り扱う店舗で、第1類医薬品の情報提供に関する解説の掲示を確認できたのは、東海北陸で52.3%と最も高くなっている。

※第1類医薬品の情報提供に関する解説の掲示は、平成24年5月31日まで経過措置がとられている。

図 II-13



## (7) 相談時の対応方法に関する解説の掲示の有無

調査店舗全体（3991 件）のうち、相談時の対応方法に関する解説の掲示を確認できたのは、全体の 29.6%となっている（図Ⅱ-14）。

### (業態別)

相談時の対応方法に関する解説の掲示を確認できたのは、薬局で 30.5%、薬店で 28.7%となっている。

### (経営形態別)

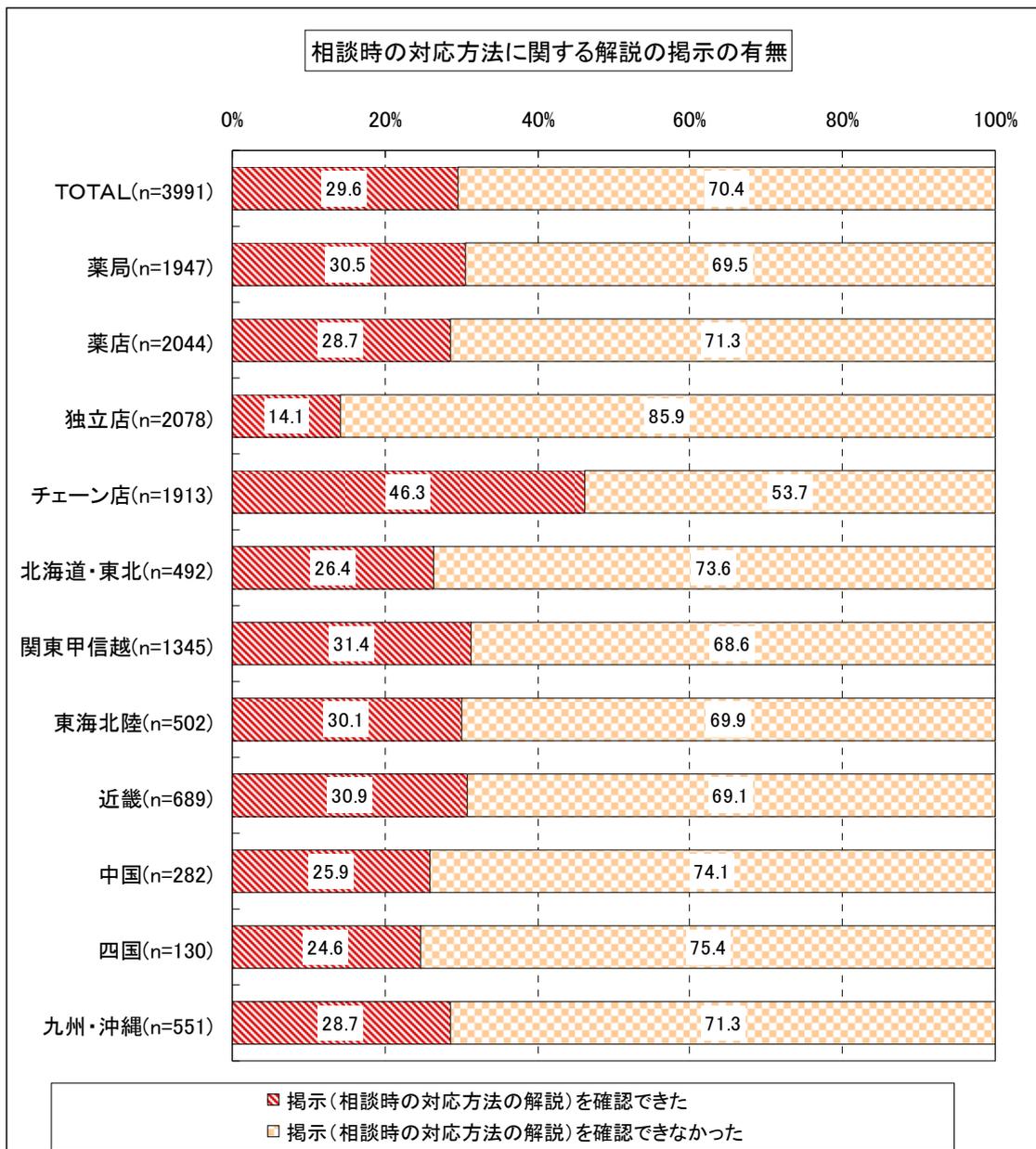
相談時の対応方法に関する解説の掲示を確認できたのは、独立店で 14.1%、チェーン店で 46.3%となっている。

### (ブロック別)

相談時の対応方法に関する解説の掲示を確認できたのは、関東甲信越で 31.4%と最も高くなっている。

※相談時の対応方法に関する解説の掲示は、平成 24 年 5 月 31 日まで経過措置がとられている。

図 II-14



## (8) 第1類医薬品販売における対応状況

### ① 第1類医薬品購入時の情報提供者

第1類調査を行った店舗（1949件）において、第1類医薬品購入時の情報提供者（情報提供がなかった場合には、購入時に対応した店舗従事者）が薬剤師であった場合が、70.4%となっている。また、情報提供者が、名札未着用などの理由により、薬剤師、登録販売者、一般従事者のいずれであったのか確認できなかった場合が、23.4%となっている（図Ⅱ-15）。

#### (業態別)

第1類医薬品購入時の情報提供者が薬剤師であった場合は、薬局で65.8%、薬店で75.9%となっており、薬店が10.1ポイント高くなっている。

#### (経営形態別)

第1類医薬品購入時の情報提供者が薬剤師であった場合は、独立店で44.2%、チェーン店88.4%となっており、チェーン店が44.2ポイント高くなっている。

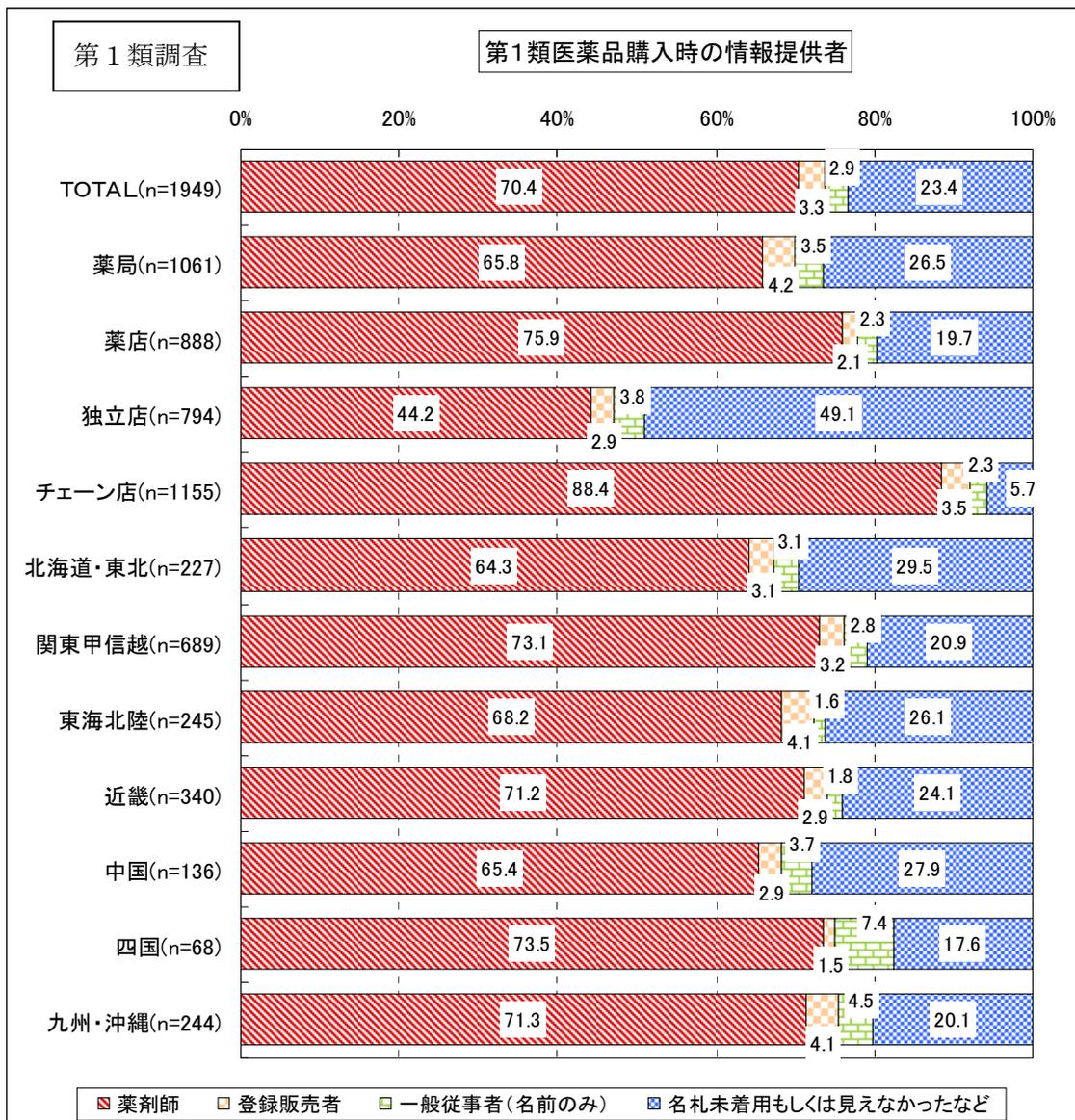
#### (ブロック別)

第1類医薬品購入時の情報提供者が薬剤師であった場合は、四国で73.5%と最も高くなっている。

※第1類医薬品の購入時に情報提供がなかった場合には、「購入時（代金支払時）に対応した店舗従事者」について調査した。

※「一般従事者」とは、名札に一般従事者と明記されていたか、名前のみ記載されていたものとした。

図 II-15



## (8) 第1類医薬品販売における対応状況

### ②第1類医薬品購入時の説明

第1類調査を行った店舗(1949件)のうち、「購入前に文書を用いて詳細な説明があった」のは、50.5%となっている。また、「購入前に文書を渡されたが詳細な説明はなかった」、「購入前に口頭のみでの説明があった」、「購入前には説明自体がなかった」は、それぞれ、7.1%、22.5%、19.8%となっている(図Ⅱ-16)。

#### (業態別)

第1類調査を行った店舗で、「購入前に文書を用いて詳細な説明があった」のは、薬局で46.5%、薬店で55.4%となっている。

#### (経営形態別)

第1類調査を行った店舗で、「購入前に文書を用いて詳細な説明があった」のは、独立店で33.9%、チェーン店で62.0%となっている。

#### (ブロック別)

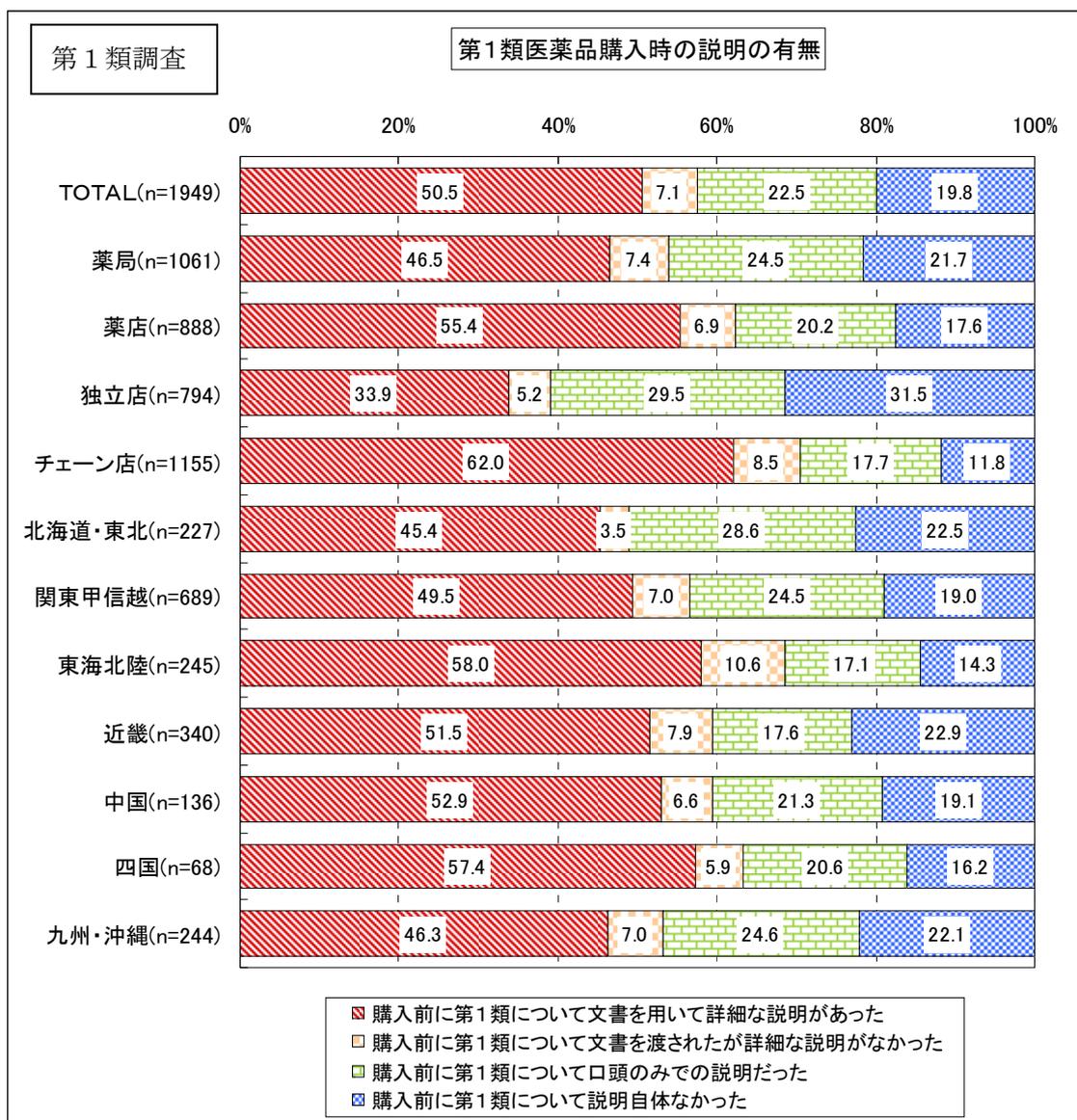
第1類医薬品で調査をした店舗で、「購入前に文書を用いて詳細な説明があった」のは、東海北陸が58.0%と最も高くなっている。

※本調査において「購入時の説明があった」とは、購入前(代金支払前)に情報提供があったものとした。

※「購入前に説明がなかった」には、代金支払時(購入時)又は支払後(購入後)に、文書を用いた説明又は口頭の説明があった場合が含まれる。

※調査員は、調査方法として、購入しようとする際に情報提供を要しない旨の意志表明はしないものとした。

図 II-16

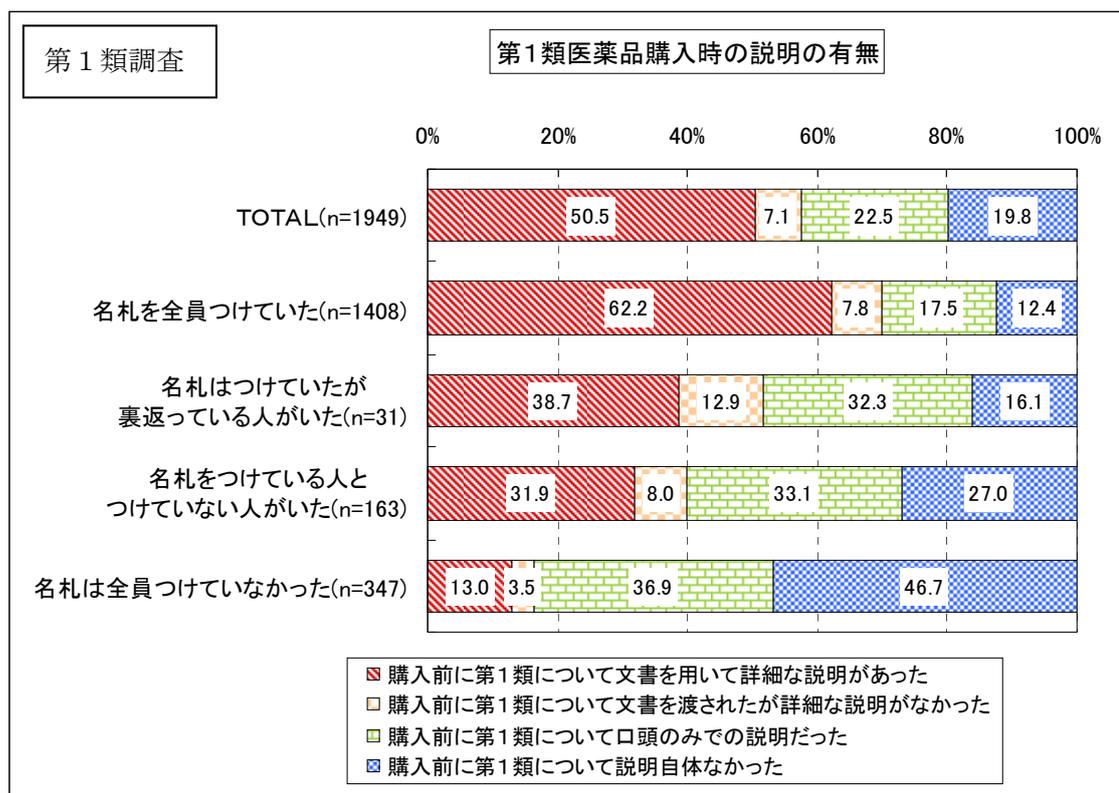


(8) 第1類医薬品販売における対応状況

③ 第1類医薬品購入時の説明（従事者の名札の有無別）

第1類調査を行った店舗（1949件）における第1類医薬品購入時の説明について、従事者の名札の有無別にみると、「購入前に文書を用いて詳細な説明があった」のは、「名札を全員つけていた」が、62.2%と最も高くなっている（図Ⅱ-17）。

図Ⅱ-17



## (9) 第2類・第3類医薬品販売における対応状況

### ① 第2類・第3類医薬品相談時の情報提供者

第2類・第3類調査を実施した店舗（2042件）において、調査員が第2類・第3類医薬品について相談した際の情報提供者は「薬剤師」、「登録販売者」を合わせると、49.2%となっている。また、情報提供者が、名札未着用などの理由により、薬剤師、登録販売者、一般従事者のいずれであったのか確認できなかった場合が、42.9%となっている（図Ⅱ-18）。

#### (業態別)

第2類・第3類医薬品相談時の情報提供者は、「薬剤師」、「登録販売者」を合わせると、薬局では58.0%、薬店では42.6%となっており、薬局が15.4ポイント高くなっている。

#### (経営形態別)

第2類・第3類医薬品相談時の情報提供者は、「薬剤師」、「登録販売者」を合わせて、独立店で33.1%、チェーン店で76.5%となっており、チェーン店が43.4ポイント高くなっている。

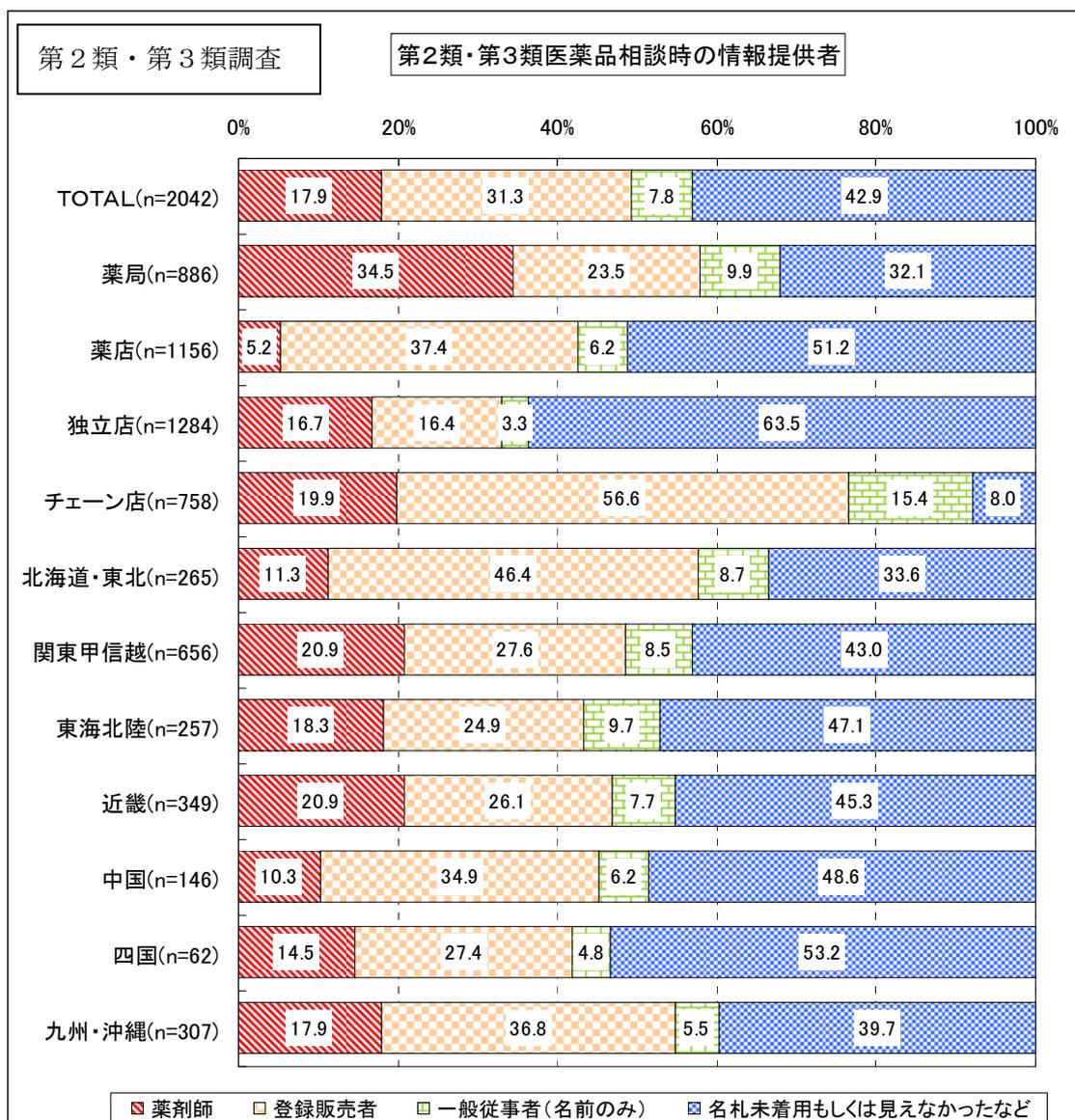
#### (ブロック別)

第2類・第3類医薬品相談時の情報提供者は、「薬剤師」、「登録販売者」を合わせて、北海道・東北で57.7%と最も高くなっている。

※「第2類・第3類医薬品の相談」とは、調査員が医薬品の商品名を告げた後に、効果などについて質問すること。

※「情報提供者」とは、当該質問に対して回答した店舗従事者とした。

図Ⅱ-18



(9) 第2類・第3類医薬品販売における対応状況

② 相談前の情報提供の有無

第2類・第3類調査を実施した店舗（2042件）のうち、調査員が相談する前に店舗従事者から情報提供があったのは、47.4%となっている（図Ⅱ-19）。

（業態別）

調査員が相談する前に情報提供があったのは、薬局で45.9%、薬店で48.4%となっている。

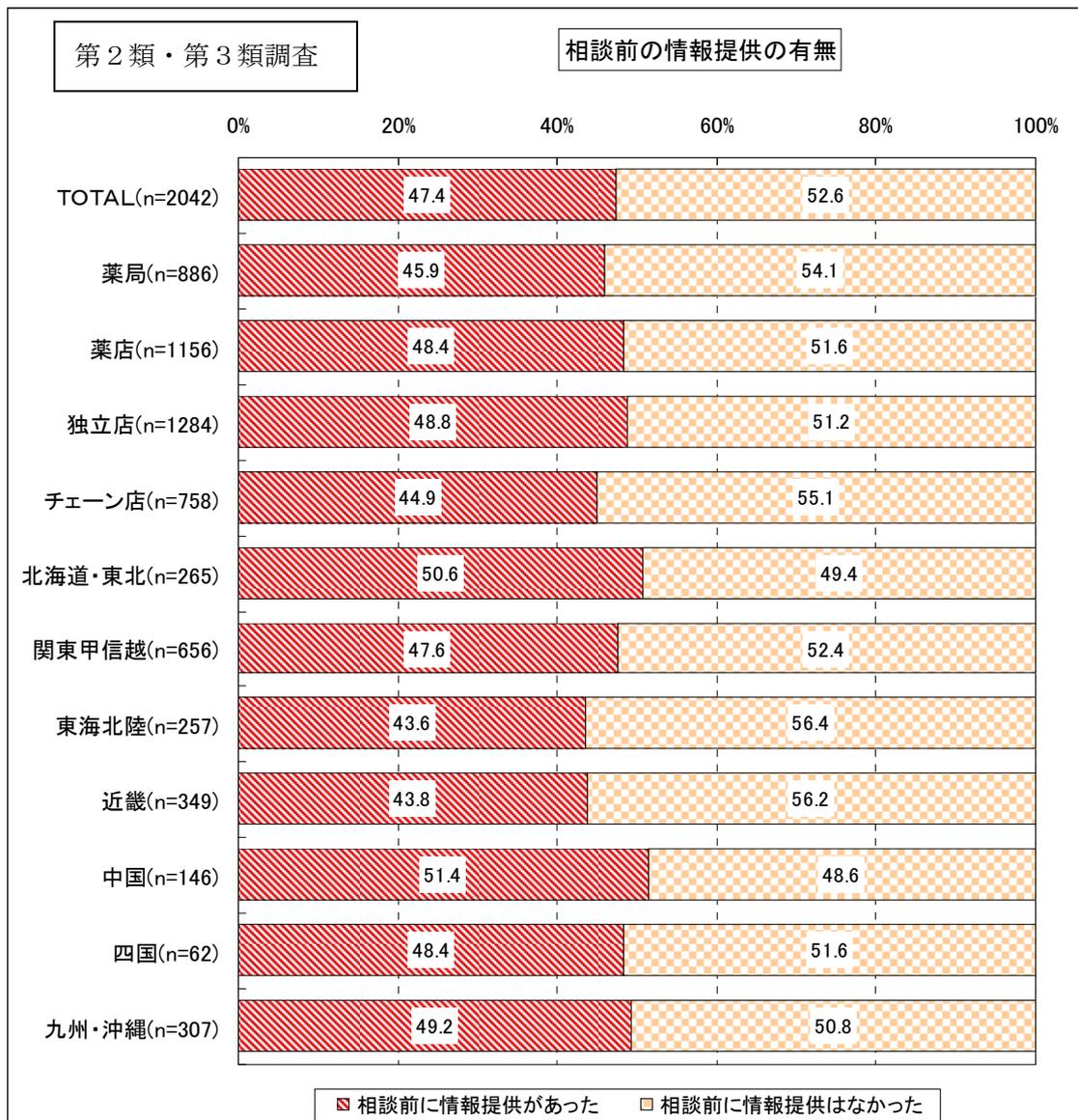
（経営形態別）

調査員が相談する前に情報提供があったのは、独立店で48.8%、チェーン店で44.9%となっている。

（ブロック別）

調査員が相談する前に情報提供があったのは、中国で51.4%と最も高くなっている。

図 II-19

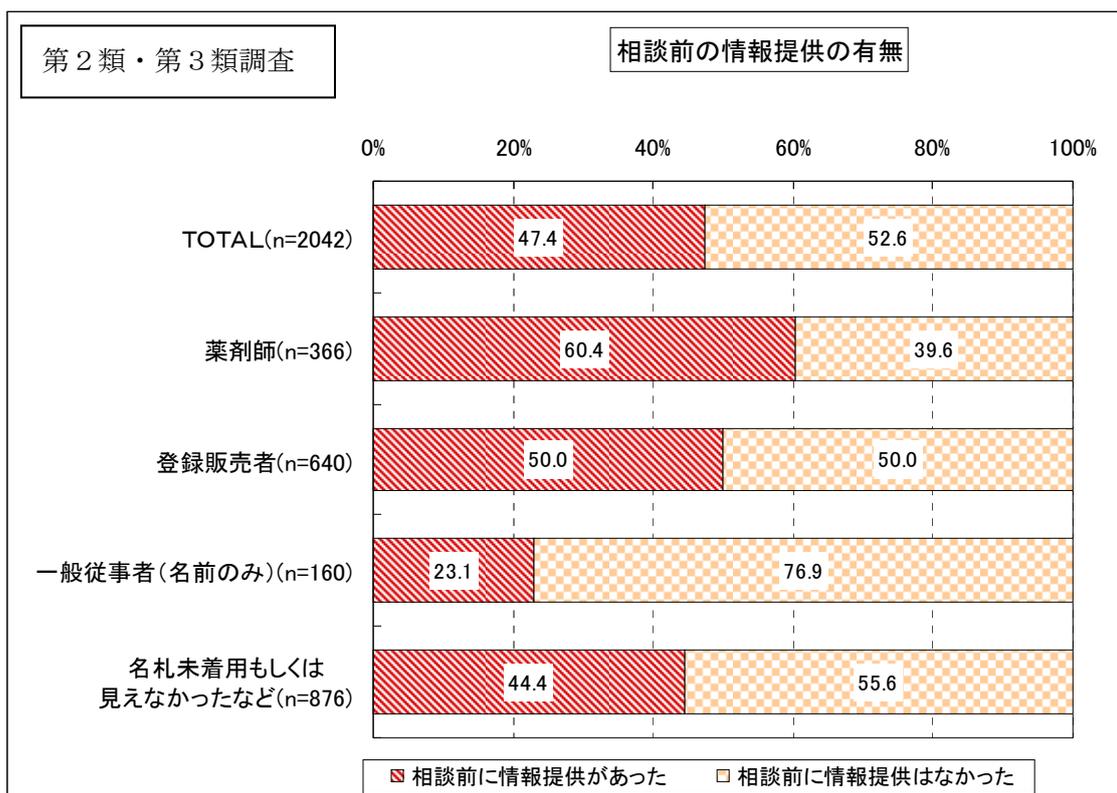


(9) 第2類・第3類医薬品販売における対応状況

③ 相談前の情報提供の有無 (情報提供者別)

第2類・第3類調査を実施した店舗(2042件)について、情報提供者別にみると、「調査員が質問する前に情報提供があった」のは、薬剤師が60.4%と最も高くなっている(図II-20)。

図II-20



(9) 第2類・第3類医薬品販売における対応状況

④ 相談内容への回答

第2類・第3類調査を実施した店舗（2042件）のうち、調査員の質問に対して適切な回答があったのは、88.2%となっている（図Ⅱ-21）。

（業態別）

適切な回答があったのは、薬局で90.9%、薬店で86.2%となっている。

（経営形態別）

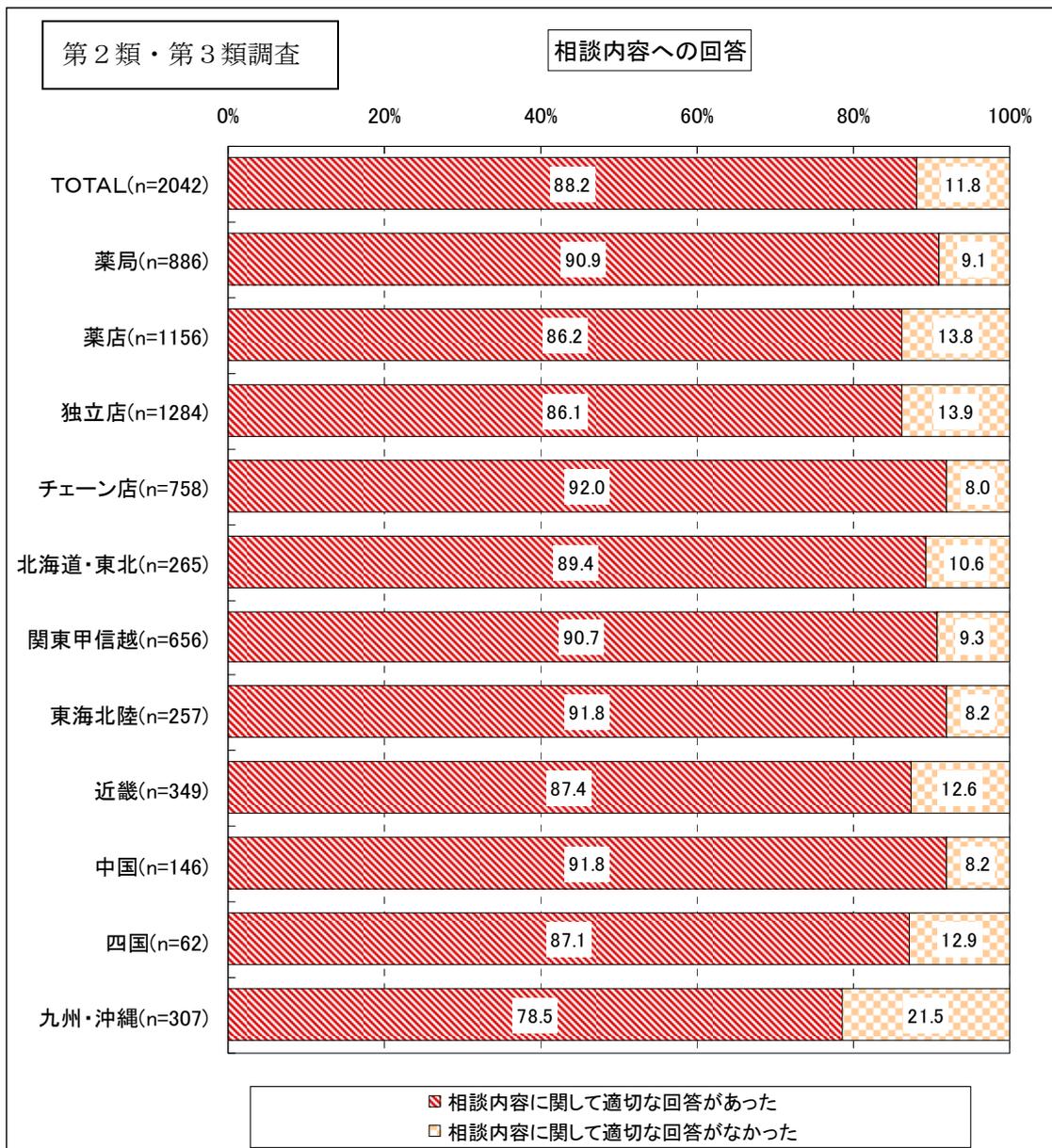
適切な回答があったのは、独立店で86.1%、チェーン店で92.0%となっている。

（ブロック別）

適切な回答があったのは、東海北陸及び中国で91.8%と最も高くなっている。

※「適切な回答」とは、調査員の質問に対する回答が、医薬品のパッケージや添付文書に記載されている内容と一致している場合とした。

図 II -21

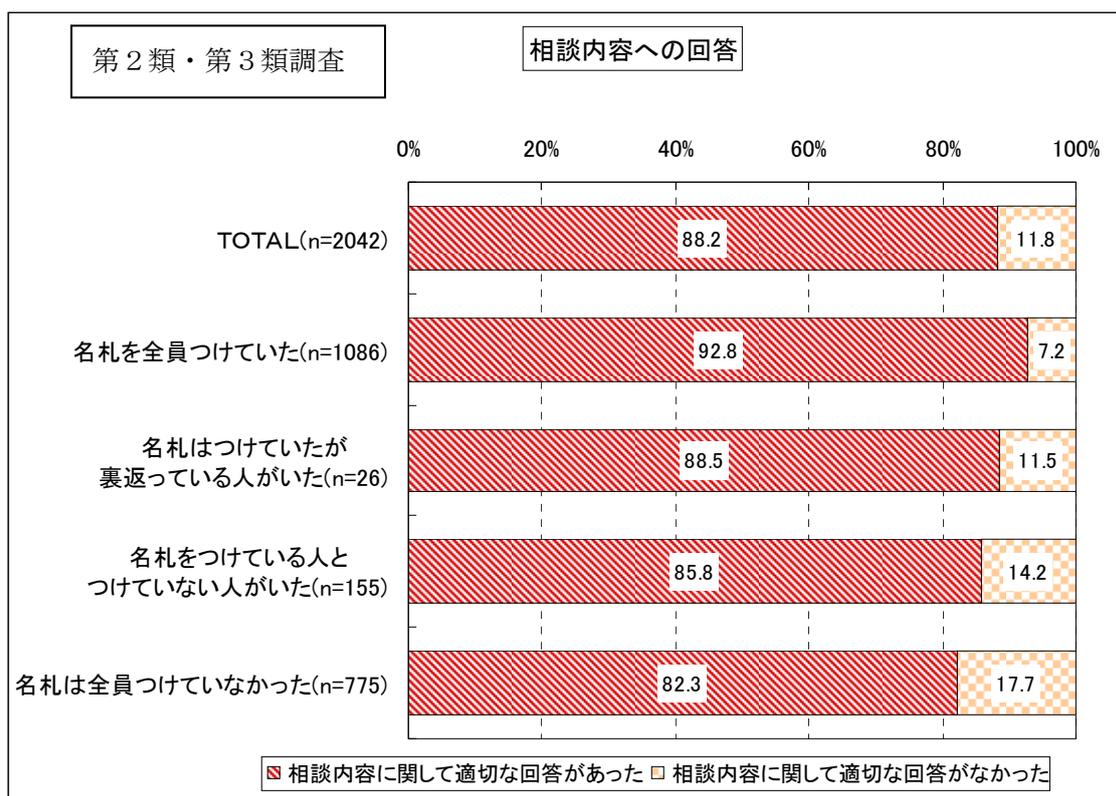


(9) 第2類・第3類医薬品販売における対応状況

⑤相談内容への回答 (従事者の名札の有無別)

第2類・第3類調査を実施した店舗(2042件)について、従事者の名札の有無別でみると、「相談内容への適切な回答があった」のは、「名札を全員つけていた」が92.8%と最も高くなっている(図II-22)。

図II-22

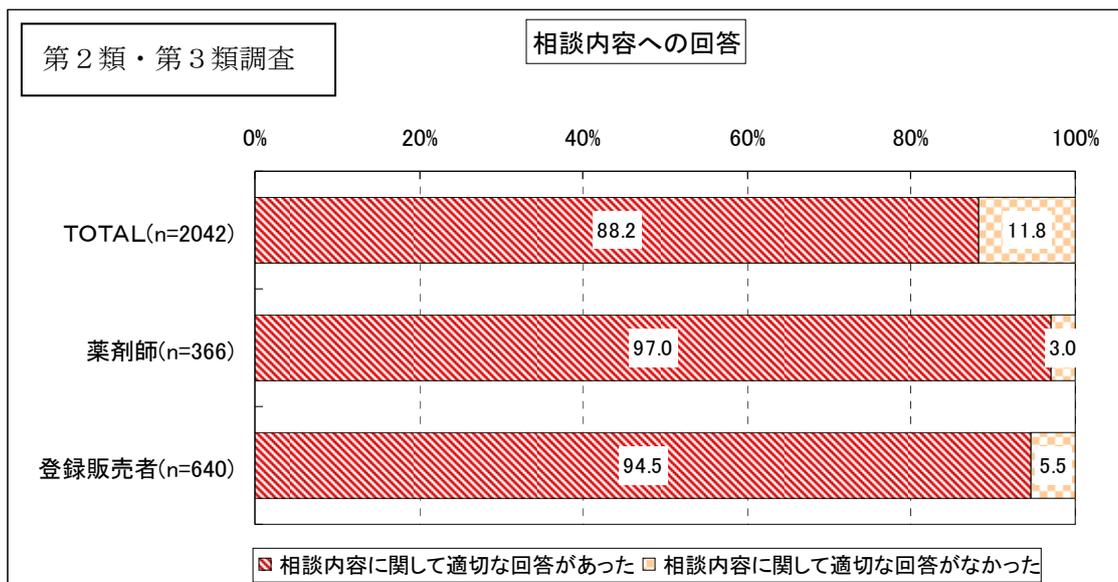


(9) 第2類・第3類医薬品販売における対応状況

⑥ 相談内容への回答（第2類・第3類医薬品相談時の情報提供者別）

第2類・第3類調査を実施した店舗（2042件）のうち、第2類・第3類医薬品の情報提供者別にみると、「相談内容への適切な回答があった」のは、「薬剤師」が97.0%、「登録販売者」が94.5%となっている（図Ⅱ-23）。

図Ⅱ-23



## (10) 薬局における調剤室の有無

「薬局」とした店舗（1947件）について、調剤室の有無を見ると、調剤室を確認できなかったのは6.4%となっている（図Ⅱ-24）。

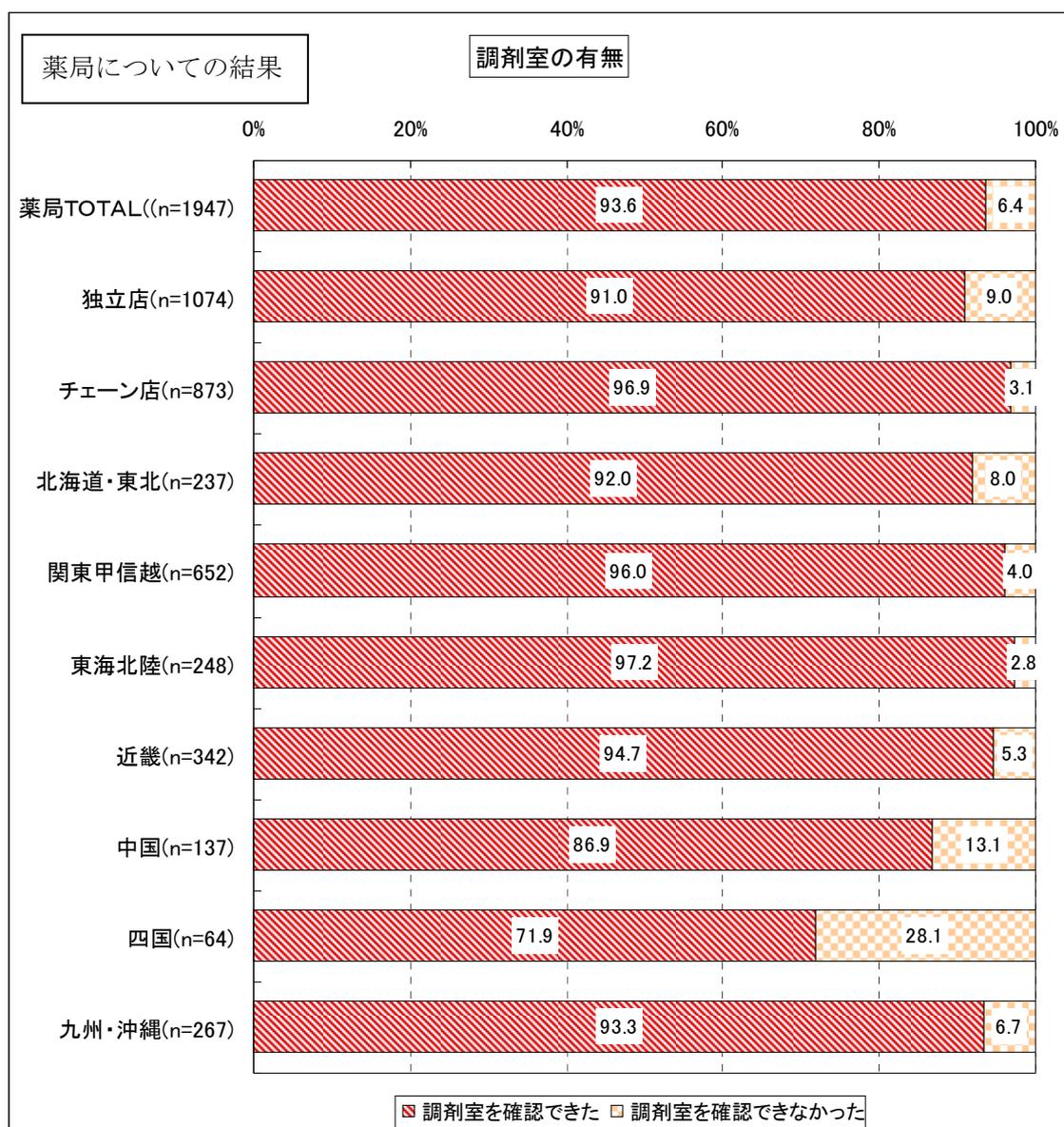
（経営形態別）

「薬局」とした店舗について、調剤室を確認できなかったのは、独立店で9.0%となっており、チェーン店では3.1%となっている。

（ブロック別）

「薬局」とした店舗について、調剤室を確認できなかったのは、四国で28.1%と最も高くなっている。

図Ⅱ-24



※本調査では、「薬局」とは、店舗名称に薬局とついているか、調剤室がある店舗とした。一般消費者目線で調査を行っているため各都道府県に申請されている実際の許可内容とは異なることがある。

## 2. その他

### (1) 郵便等販売

一般用医薬品の郵便等販売を対象とした調査では、インターネット、または電話にて申し込みを行い、第1類医薬品、または第2類医薬品が購入できるか調査を行った。結果は、以下のとおり。

#### [調査結果]

表Ⅱ-1

	購入できなかった	購入できた
第1類または第2類 医薬品の購入可否	4件	6件

#### i) 購入できなかった事例

表Ⅱ-2

	調査方法 (購入方法)	購入なし理由
1	ホームページ	郵便等販売では、第1類・第2類扱い無し
2	ホームページ	郵便等販売では、第1類・第2類扱い無し
3	ホームページ	郵便等販売では、第1類・第2類扱い無し
4	ホームページ	申し込み後、購入履歴より、購入不可の連絡あり

#### ii) 購入できた事例

表Ⅱ-3

	調査方法 (購入方法)	購入時の状況	購入商品	分類	備考
1	ホームページ	会員登録が必要	鎮痛・鎮痒・収れん・消炎薬	第1類	
2	ホームページ	購入画面で、購入履歴の確認画面あり	化膿性皮膚疾患用薬	第2類	調査員に購入履歴は無いが、画面上で「購入履歴あり」を選択すると購入できた。
3	電話	電話の際、購入履歴等の確認なし	鎮痛・鎮痒・収れん・消炎薬	第2類	
4	ホームページ	購入画面で、購入履歴の確認画面あり	鼻炎用点鼻薬	第2類	「購入履歴なし」としたが購入できた。
5	ホームページ	購入画面で、購入時の注意喚起あり	点眼剤	第2類	
6	ホームページ	購入画面で、購入時の注意喚起あり	漢方製剤	第2類	

## (2) 配置販売

担当する全国調査員の中から配置販売業利用者を抽出し、調査期間中に配置販売業者の訪問を受けた場合に調査を行った。

※配置販売業では、平成21年5月31日までに配置販売業の許可を受けているものと平成21年6月1日以降新規に配置販売業の許可を受けたものでは、適用される条件が異なる。なお、今回の調査では対象となった配置販売業者について、既存配置販売業と新規配置販売業の別は確認していない。

### [調査結果]

#### i) 第1類医薬品の取り扱い有無

表 II-4

TOTAL	第1類医薬品の 取り扱いあり	第1類医薬品の 取り扱いなし
16	0	16

#### ii) リスク分類別の陳列状況

表 II-5

TOTAL	リスク分類別に 区分されていた	不明瞭だった
16	14	2

#### iii) 従事者の名札の有無

表 II-6

TOTAL	名札をつけていた	名札未着用もしくは見 えなかったなど
16	6	10

※「名札未着用もしくは見えなかったなど」は、従事者がコートを着用していた等により調査員からは名札をつけているかどうか確認できなかった場合を含む。

iv) 情報提供の有無

表 II-7

TOTAL	相談前に 情報提供があった	相談前に 情報提供はなかった
16	5	11

※「相談」とは、薬の商品名を告げた後に、効果などについて質問すること。

v) 相談内容への回答

表 II-8

TOTAL	相談内容に対して適切 な回答があった	相談内容に対して適切 な回答がなかった
16	14	2

※「適切な回答」とは、調査員の質問に対する回答が、医薬品のパッケージや添付文書に記載されている内容と一致している場合とした。