

医薬品販売制度改革に関するヒアリングへの回答

平成16年6月8日

ご所属・お名前

国民生活センター 宗林さおり

全国消費生活相談員協会 小坂潤子

1. 一般用医薬品に関し、消費者から寄せられた苦情や相談の内容やそれへの対応方法について

○ 配置薬に関する相談（苦情）が多い（販売方法も含む）

○ 漢方薬に関する相談（苦情）が多い

<その他の相談事例>

○ 薬が効かない、服用して具合が悪くなった

○ 購入したものが使用期限切れであった

○ 販売店によって勧められるものが違うまた同じものでも価格が異なる

○ 薬剤師の不在、アドバイスをしてもらった人が薬剤師ではなかった

・・・他の店員との識別が簡単にできるような目印（統一した制服等）

○ 薬剤師からの積極的な説明や自由に相談できるスペース等がない

・・・購入医薬品についてレジ等での積極的確認行為

2. 医薬品販売における安全上の問題点や改善すべき点等

○ 受診勧告が適切に実施されること

○ 一般用医薬品が症状の緩和であることおよび数日間の服用で症状の改善が見られない場合の対処に関してアドバイスが徹底されること

○ 服用している医薬品間での相互作用について注意喚起がされること

・・・お薬手帳の利用の徹底

○ 販売時に特に注意が必要な医薬品について十分情報提供されること

例・・・咳止め 鼻炎薬 スイッチOTC等

○ 同一成分を含む商品（医薬品、医薬部外品、健康食品）の差異や使用方法の適切なアドバイスがなされること。これらの識別が消費者にとってしやすいように陳列等が工夫されること

・・・医薬品食品共通して含有可能な有効成分に関しては食薬区分の見

直しも必要

- 「総合〇〇薬」が多く見られるが、個々人の症状にあわせて、効く薬のアドバイスがされること
- 副作用および商品の苦情に関する情報ネットワークの強化・構築がされること
 - ・ ・ ・ これまでの副作用情報については収集のルートを増やすこと
 - 副作用以外の苦情等についても情報収集をはかり事故の未然防止をはかること
- 安全性を確保した上での利便性の向上が図られること
 - ・ ・ ・ 販売店の時間延長 当番薬局等

以上