

医薬品販売制度改正に関するヒアリングへの回答

平成16年6月8日
有限会社わきもと薬局
脇本 勲

1. 現在の販売体制について

< 総論 >

配置販売業とは、あらかじめ消費者に医薬品を預けておき、消費者がこれを使用した後に、代金を頂く販売システムであります。

私達の業界（富山）では、「用を先にして、利を後にする“先用後利”」と言っていますが、この商法は、配置薬独特のものであります。

必要な薬がいつでも備えてあり、使用した分だけの医薬品の代金を払えばよい合理的な販売システムであります。

【配置薬は、小包装単位であります。】

配置用家庭薬は、1軒の家庭に必要なとなる10種類～20種類程度の薬が、1つの配置箱の中に納められています。

頓服使用する物が多いことから、一つ一つのパッケージは小さく、小包装の物が多い。製品を開封した後に不要で余る分が少なくて済むよう配慮してあります。

消費者にとって必要な常備薬を揃える場合に家計に過重な負担を強いることはなく、一方、得意先にあらかじめ薬を配置してることから、配置販売業者にとって安定した得意先(顧客)を確保できる販売システムであります。

常日頃から、定期的(年2回～4回)に家庭を訪問して、家族構成を考え適正な配置を実施しています。

個人経営者では、この仕事に20年～30年と続けている人が多く、消費者との結びつきが大きい。

① 従業員の人数及び勤務体制(シフト等)について

元来、多くの配置販売業者は、個人企業として単独または、家族(親子)で経営していますが、一部の都市では、100人以上の従業員規模で法人化している者もおります。

勤務体制については、個人経営の場合は、各人の裁量で適宜に従事していますが、法人業者では、午前8時～午後5時を原則とし、お得意先の都合に併せる必要がある場合には、変動があります。

2. 情報提供の内容等について

配置販売業者は、直接得意先の家庭を訪問した際に、ただ配置箱の中の医薬品を入れ替えるだけでなく（使用された代金の精算と薬の補充）、消費者との直接対話を通じて、その家庭に必要とされる薬の傾向や、家族の健康状況を把握し、医薬品の服用法、効能、副作用等の説明や健康相談のアドバイスをしております。（単に入れ替えだけでは、薬を服用していただけない）

顧客の家庭には、高齢者や幼少児も多いことから、介護・福祉サービス等の情報提供を心がけております。

（定期的に訪問しているので、家族の健康状況がよくわかる）

- ① 一般用医薬品販売する際に、顧客からよく情報提供を求められる事項について。
 - ・ 配置薬と医師処方薬と併用してよいか：例えば、かぜ薬と六神丸を併用して良いか？
 - ・ 配置薬の服用方法：例えば水・お湯で飲むか、食前か食後かなど
 - ・ マスコミで報道された副作用：例えば、小柴胡湯の副作用と配置薬の関連

- ② 一般用医薬品を販売する際に、どのような内容の情報を提供しているかについて。
例えば、必ず説明している事項や、口頭以外の手段で情報提供を行っている場合には、その具体的な方法
 - ・ 必ず説明している情報提供は、服用方法、新製品については成分、効能等について行っています。
 - ・ 製薬企業の作成した製品の説明書や、健康雑誌からの情報のコピーを提供しています。

- ③ 一般用医薬品を販売する際に、何らかの情報提供や各種相談対応を行っている顧客の割合について。また、情報提供や各種相談対応を行った顧客に関し、これらに要する時間（顧客1人あたりの平均の時間）について
 - ・ 全顧客におこなっています。
 - ・ 顧客一人当たり説明、時間は、20～30分程度です。

3. 販売後の問い合わせや副作用に関する相談等に対する対応状況

① 1ヶ月あたりの問い合わせ件数について

・顧客からの問い合わせは、1ヶ月平均2・3件程度です。

② 問い合わせや相談の内容及びそれに対する対応について。

(例：医師への受診勧告。医薬品についての詳細な説明、服薬指導等。)

・服用して2・3日で、何らの改善が見られない場合は、医師への受診を勧めるようにしています。

4. 医薬品販売における安全上の問題点 (添付文書や外箱表示の内容、販売業者の資質等について)

昭和55年度より、全国統一テキストによる都道府県別研修会(年4回)の実施、さらに平成8年6月の薬事法改正では、医薬品の使用者に対する情報提供の努力義務規定が加わったことを契機に、配置販売業認定制度(資格)を業界独自に創設して、資質の向上に努めています。

(平成16年4月15日現在 15,774名 認定者)

常に、顧客の家族の健康状態、体質等の把握に努めています。

5. その他現行制度の問題点や改善すべき点等

- ① 配置薬は、伝統と歴史があり、消費者に直接会話を通じて販売しているが、消費者ニーズの多様化等により需要の減退が続いています。店舗販売と同じように消費者に使用しやすい剤型（シロップ、チュアブル錠）を取り扱わせていただきたい。
- ② 大衆薬、健康食品について消費者は、区別がつかない消費者の健康志向の高まりに対応し、よく効く大衆薬を販売できるよう配置販売品目の拡大を認めていただきたい。

<参考>

- ・ 全国で配置販売に従事しているものは、約30,000人であります。
- ・ 配置販売業者(許可業)約12,000人(延べ人数)(実数 約7,500人)
- ・ 配置販売業者は、1人当たり500~1000戸程度の顧客台帳(懸場帳)をもっており、家庭を定期的に(年2回~4回)訪問し、薬を配置しています。

- ・ 配置戸数(推定)約1,500万世帯
日本全国の世帯数 約4,300万世帯
約1,000万世帯が独身世帯
約1,000万世帯が共稼ぎ世帯
約30,000人(配置従事者)×約500世帯(懸場帳を所有)