

販売の際の相談応需

(相談応需の例)

使用者



頭痛薬の飲み方について

頭痛薬を購入したいのですが、使用上の注意に「食後に服用」と書かれていますが、このところ食欲がないので、食事をしないときもよくあります。食事をしなかったときはどうしたら良いですか？

大阪府 ***
06-****-****

Re:Re:頭痛薬の飲み方について

2009/01/31/09:00 xxx@xxx.ne.jp

昨日はメールありがとうございました。大阪の***です。分かりました、少しでも食べてから飲むようにします。

頭痛薬を飲むときは胃薬などを一緒に飲む方がよいのでしょうか？頭痛が1週間くらい続いているので胃が悪くならないか心配です。

大阪府 ***
06-****-****

専門家



Re: 頭痛薬の飲み方について

2009/01/30/17:00 xxx@xxx.ne.jp

食後とは一般的に食事をしてから30分以内をさします。ご希望の頭痛薬の成分は胃の粘膜を刺激したり、胃酸の分泌を促進する作用により攻撃因子が増加して結果として胃粘膜を障害してしまうこともあります。できる限り空腹の状態を避け少量でも口にできるものを食べてから服用してください。

また、服用されてから何かご質問などが発生しましたらお電話でもご相談を受け付けます。

TELのお問い合わせ
薬店/医薬品相談窓口 0120-7109- ** *
携帯電話からは 0948-21- * * * * *
あなた様のご健康をお祈りいたします。
薬店/薬剤師:倉重 達一郎

Re:Re:Re::頭痛薬の飲み方について

2009/01/31/13:00 xxx@xxx.ne.jp

通常は、必ず胃薬と一緒に飲む必要はありません。食後に多めのお水で服用してください。ただし、頭痛が長く続いているようでしたら、ぜひ医療機関へおかけください。頭痛が長く続く場合、重大な疾患につながる場合もあります。市販のお薬で治らない場合は、病院を受診ください。

ご不明な点があれば下記へご連絡ください。

TELのお問い合わせ
薬店/医薬品相談窓口 0120-7109- ** *
携帯電話からは 0948-21- * * * * *
あなた様のご健康をお祈りいたします。
薬店/薬剤師:倉重 達一郎

販売可否の判断 基本的な考え方

●『注文に対する販売可否の判断は誰が行う？』

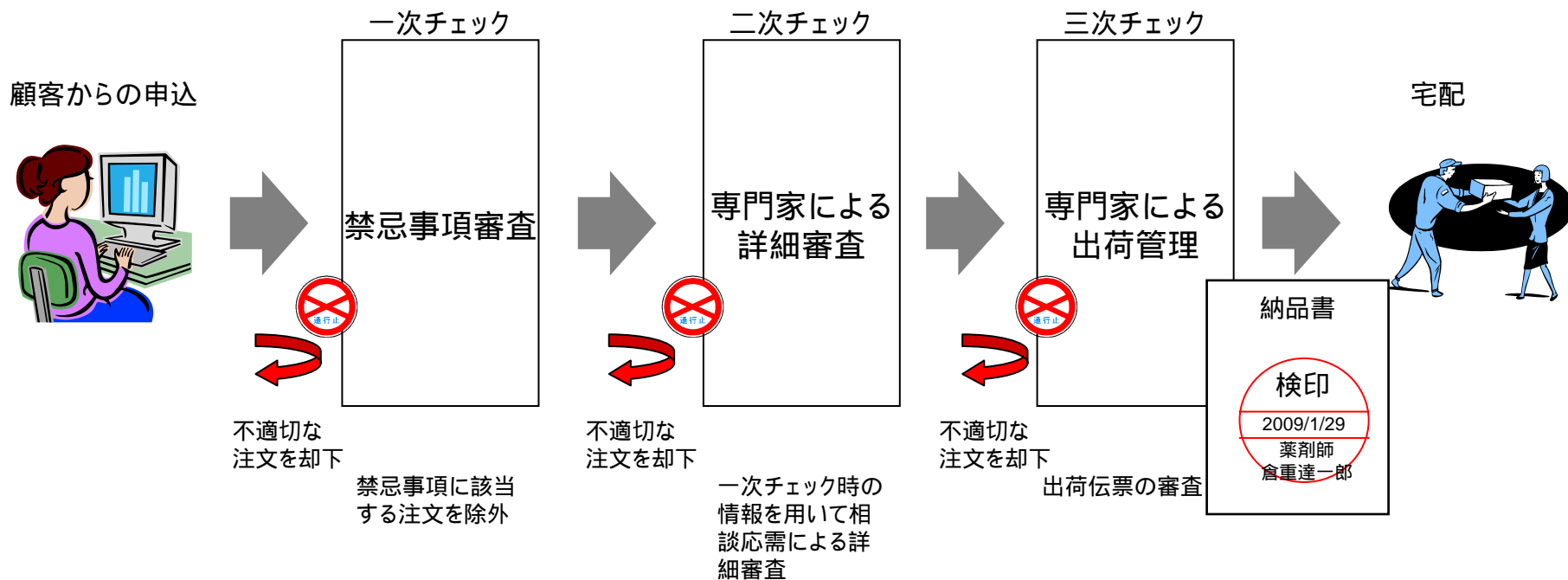
申込は、**禁忌事項に該当する場合は**注文を除外、特に注意を要する注文は専門家が詳細審査します。

最終的には、専門家が販売可否を判断します。

その他、同一顧客からの大量注文、同種の製品の複数注文等がないか確認します。

最終的に販売可とした専門家は、捺印するなど、専門家の氏名を明示します。

例) ネット販売のプロセスにおいて販売可否を判断するポイント



●『禁忌事項に該当する者が医薬品を購入しようとしたら？』

該当事項のチェック

- 申告された購入者・使用者の適格性を判断し、当該製品の使用が不適切であると判断される場合、販売をしません。(前述)
- 申告内容に禁忌事項への該当があれば、販売をしません。(前述)

禁忌事項や注意書きを理解しないままの申告を防ぐため、理解した旨の申告を義務付けます。

注文内容、申告情報、購入履歴等に気がかりな点がないか、各注文の内容を個別に専門家が確認し、疑義があれば販売を保留、専門家から購入者へ連絡し仔細を確認します。

(×購入者が意図的に虚偽の申告をした場合には、販売を回避できないことがあります。)

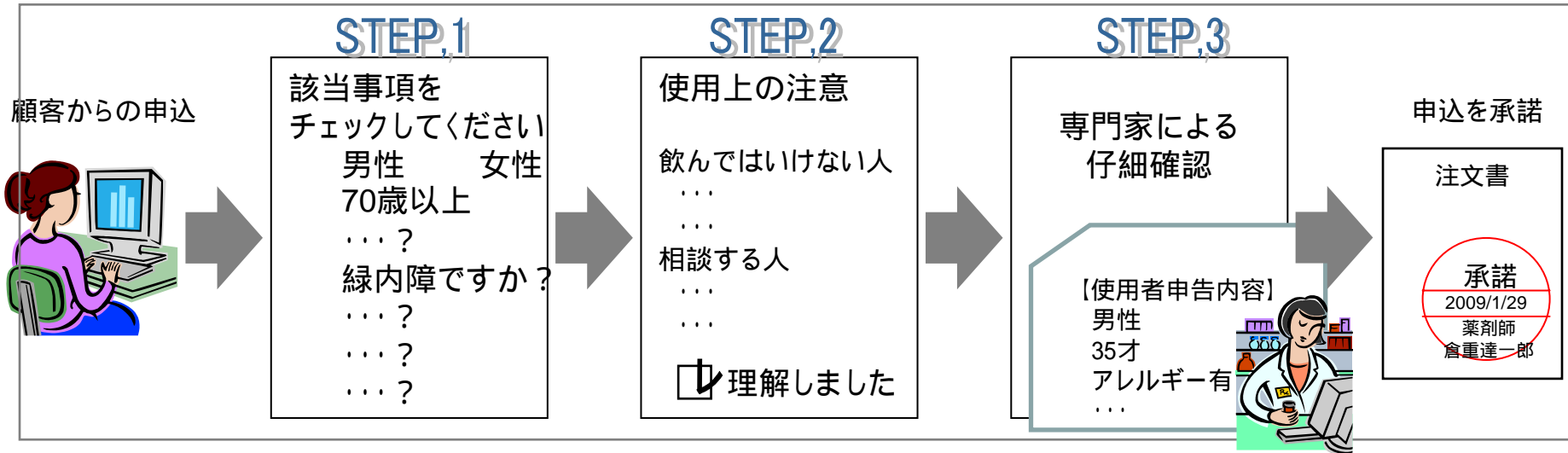
例) 禁忌事項に該当する者の購入を防ぐためのポイント

次ページ参照

販売可否の判断 販売を控える場合

● 『禁忌事項に該当する者が医薬品を購入しようとしたら？』

例) 禁忌事項に該当する者の購入を防ぐための3段階のステップ



↓ チェックした場合

該当事項を
チェックしてください

緑内障ですか?
...?

**専門家に
ご相談ください。**

購入できません

↓ チェックしない場合

使用上の注意
...
...
...
 理解しました

購入できません

↓ 疑義がある場合

通行止

鼻水? 熱?
頭痛?

**疑義がある場合
販売しません**

●『過剰購入、大量購入への対処策は？』

厚生労働省の示す基準により数量制限を定めます。

各店舗は業界ルールに則って制限範囲内で販売することとします。購入希望数量はプルダウンメニューから選択することとし、各店舗が設定した数量以上は入力できないようにします。

数量制限の実効性を高めるため、業界として定期的に実態調査を行い、逸脱があれば、業界として指導を行うとともに、保健所等に通報することとします。

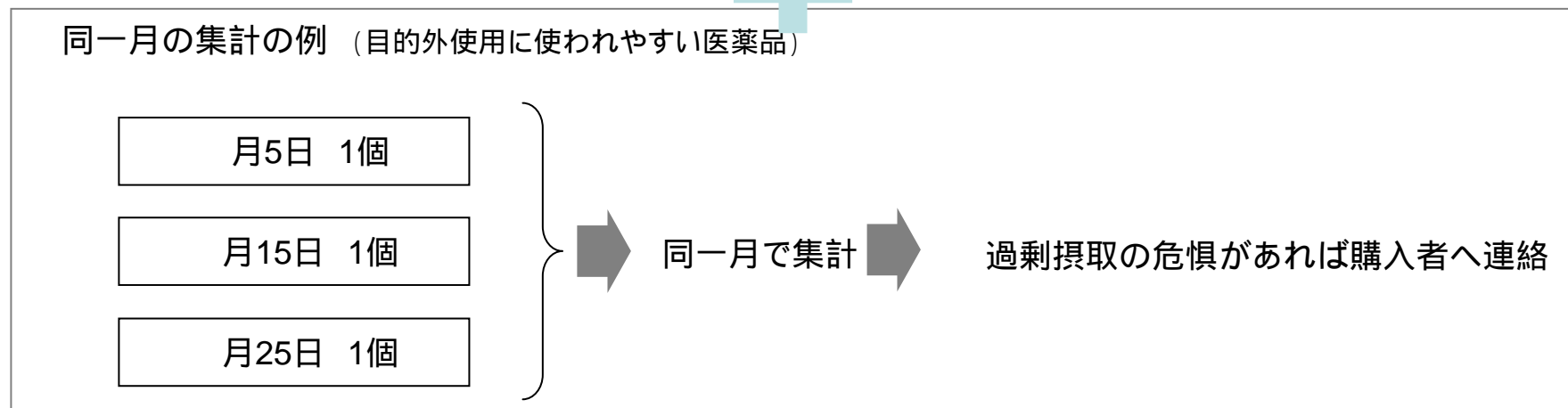
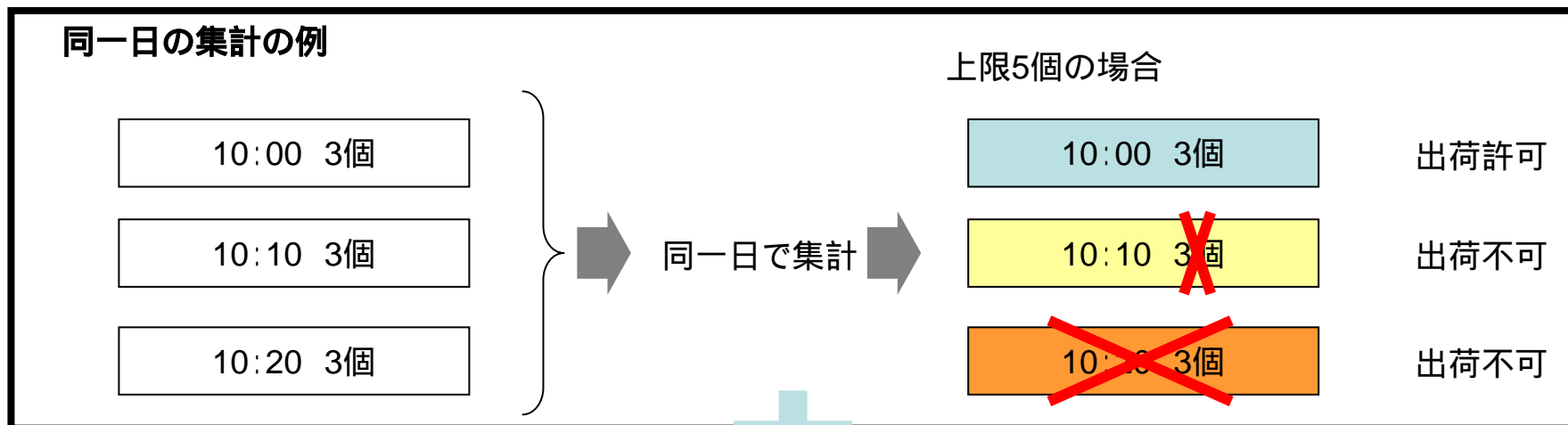
例) プルダウンメニューにより購入個数制限を実装したイメージ画面



●『同一店舗における、頻回購入への対策は？』

同一顧客による同一日内の複数回注文は、店舗毎に名寄せを行い合計数量を集計し、制限値を超える申込に対しては販売しない。

目的外使用に使われやすい医薬品については、月次で事後的に同一顧客に対する販売個数を集計、異常量の購入があれば、必要に応じて適切な処置をとる。



誤用、事故等の防止措置

- 『医薬品とその他商品を混同、誤用することはないか？』

【表示関連】

サイト上では、医薬品と一般の商品とは、売場を別にします。

各医薬品には、リスク区分を明示します。

【出荷関連】

出荷の際、医薬品は内袋に入れるなど、他の商品と混同しないような措置をとります。

販売可と判断済の注文伝票と出荷内容が一致しているか確認を図ります。

医薬品の品質劣化、損傷を防ぐ梱包となっているかを確認を図ります。

気がかりな点があれば、使用を控え、専門家に相談する旨の文書を同梱します。

販売後の対応

●『使用時(後)に異常を感じたら?』

相談窓口の連絡先と対応時間を明記した紙を同梱します。

(以下、当然の異常の防止措置として)

健康被害や事故の発生等、使用者の健康が案じられる情報を把握した場合は、

- 服用による被害を最小化するため、必要に応じて購入者へ連絡するなどの措置をとります。
- 事後の被害拡大を防ぐため、業界で連携、当該品の販売を停止します。



医薬品と同梱する用紙のイメージ(例)

服用中のご相談・ご質問はこちら

気がかりな点や不明な点があれば以下にご連絡ください。

ドラッグK C

営業時間 9:00 ~ 17:00

電話番号 03-3XXX-XXXX

メールアドレス.....jp

販売薬剤師



●『不適切販売を行う店への対策は？』

販売状況の見える化を図ります。

- 各店舗は業務手順の明確化を図ります。
 - ✓ ネット販売の手順を定めます。
 - ✓ 業務手順を開示します。
 - ✓ 継続的に改善を図ります。

各事業者等に通報窓口を設置、業界全体で通報内容を共有します。

複数機関により、監視、調査活動を行います。

- 保健所による監視
- 業界による自主調査
- 第三者機関による調査



業界団体が自主的に調査を行い、不適切な店舗については当局へ通報します。

●『健康被害の未然防止のためにどうしたらよいか？』

医薬品医療機器総合機構と連携します。

市販薬の副作用、事故例の積極的な把握、収集、に協力します。

市販薬の購入実態の概況を、定期開示します。

医薬品の適正使用のための啓蒙活動を行います。

- メルマガを利用した医薬品の適正使用に向けた啓蒙活動を行います。

医薬品医療機器総合機構と連携し、使用上の注意の変更など重要な情報が消費者に迅速に届くようにリンク等を設置します。

厚生労働省の「おくすりe情報」へリンクし薬の啓発普及を推進します。

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/iyakuhin/okusuri/index.html>

