

届出制の導入と掲示

●『専門家は実在性をどのように確認するのか？』

薬局・店舗のサイト上で、都道府県等への届出済であることを確認できるようにします。

- 対応する専門家の情報も掲示します。
- 公のサイト上でも届出済みである旨を掲示し、実在性をもあわせて確認できるようにします。

例1) 下記の情報の記載を義務づける。

薬局または店舗販売業の許可に関する情報

- ・当該薬局または店舗の名称・所在地
- ・当該薬局または店舗の許可番号・許可年月日
- ・当該薬局または店舗の郵便等販売の方法

届出済である旨の掲示

- ・届出番号等、消費者が届出の事実を確認できる情報を掲示

専門家に関する情報

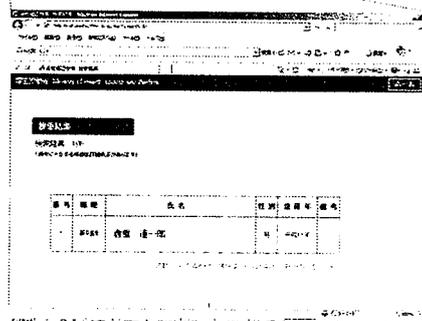
- ・専門家の実在性を担保するための情報
例) 氏名・顔写真、資格情報等
- ・厚労省の資格検索システムとのリンク

<http://yakuzaishi.mhlw.go.jp/search/top.jsp>

(イメージ画面)

情報提供・相談を担当する薬剤師

倉重達一郎
薬剤師登録番号XXXXXXXXXX
XX大学薬学部卒。日本薬剤師研修センター認定薬剤師。



<http://yakuzaishi.mhlw.go.jp/search/top.do>



医薬品の情報提供(1)

●『各医薬品の注意事項等をどのように説明するのか？』

- 各医薬品の外包もしくは添付文書にもとづいて、名称、成分および分量、用法および用量、効能または効果、使用上の注意等を明示します。
- 掲載内容については各店舗の専門家が確認し、必要に応じて諸注意を追記します。
- その他、医薬品全般に関する汎用的な注意事項を掲示するなど啓蒙に努めます。

例) 下記のような情報の記載を義務づける。



使用上の注意

- 用法・用量
 - 1. 用法・用量は必ず添付文書(説明書)をよく読んで守ってください。
 - 2. 用法・用量を守らないで服用すると、効果が得られない場合があります。
 - 3. 用法・用量を守らないで服用すると、副作用(副作用)が生じる場合があります。
- 禁忌
 - 1. 禁忌(禁忌)のある場合は、必ず医師の指示に従ってください。
 - 2. 禁忌(禁忌)のある場合は、必ず医師の指示に従ってください。
- 妊婦・授乳中の方
 - 1. 妊婦(妊婦)の方や授乳中の方には、必ず医師の指示に従ってください。
 - 2. 妊婦(妊婦)の方や授乳中の方には、必ず医師の指示に従ってください。
- 副作用
 - 1. 副作用(副作用)が生じる場合があります。
 - 2. 副作用(副作用)が生じる場合があります。
- 相互作用
 - 1. 相互作用(相互作用)が生じる場合があります。
 - 2. 相互作用(相互作用)が生じる場合があります。

(イメージ画面)

使用者情報の把握

●『使用者の情報や状態をどうやって把握するのか？』

- 使用者の状態を適切に把握します。問診の前に、購入者が使用者であるかを確認します。購入者と使用者が違う場合は、使用者の立場にたつて答える旨、明示的に促します。
- 使用者の年齢、性別の申告を義務付けます。
- 使用者の状態について、禁忌事項に該当するか否かチェックボックス等で項目別に申告を義務付けます。
- 禁忌事項への該当があれば、医薬品の注文自体を受け付けません。
- 使用上の注意を明示し、読んで理解した旨の申告を義務付けます。
- その他、気がかりな点を気軽に相談できるよう、様々な申告手段を設けます。(後述)
- 使用者の状況に即して、適切な情報を提供するための資料とします。



あなたはこの医薬品の使用者ですか？
 使用者である 使用者ではない
 (使用者でない場合に表示) 使用者でない場合は、使用者の立場にたつてお答えください。

以下のあてはまる事項にチェックしてください。

- 使用者は、前立腺肥大による排尿困難の症状がある
- 使用者は、高血圧、心臓病、甲状腺機能障害、糖尿病の診断を受けている
- 使用者は、他の鼻炎用内服薬、抗ヒスタミン剤を含有する内服薬(かぜ薬、鎮咳去たん薬、乗り物酔い薬、アレルギー用薬)、塩酸フェニルプロパノールアミンを含有する内服薬(かぜ薬、鎮咳去たん薬)を飲んでいる。
- 使用者は、乗り物又は機械類の運転操作を行う。
- 使用者は、長期連用する予定がある。

既往歴の確認

既往症の確認

服用歴の確認

服用経験・期間の確認

例)ある鼻炎薬でのイメージ画面

禁忌事項等への該当があれば、当該商品の販売をしない。



販売の際の相談応需

●『購入者の質問等に対しては誰がどのように対応するのか？』

- 購入者の質問に対しては、専門家本人が回答します。
- 電子メール、電話、FAX等、状況に応じて適切な手段にて、双方向のやりとりを実現します。
- 質問があった場合は販売前に回答します。
- 市販薬を用いた処置が不適切と考えられる場合は、受診勧奨を行います。
- 回答にあたる専門家は氏名を明らかにし、その実在性を確認できるようにします。

◆ ご質問やご不明な点がございましたら、下記までお問い合わせください。お問い合わせいただく際は、お薬の『商品名』を必ずご記入ください)

この商品について、薬剤師に問い合わせフォームから相談する

この商品について、薬剤師に電話で相談する
 受付時間: 平日10:00~17:00
 フリーダイヤル: 0120-XXXX-XX
 (携帯電話からは XXXX-XX-XXXX)

この商品について、薬剤師にTV電話(FOMA)で相談する
 受付時間: 平日10:00~17:00
 電話番号: 080-XXXX-XXXX
 TV電話機能がついている、NTTドコモのFOMA端末のみご利用できます。
 通話料は、お客様のご負担となります。ご了承ください。

このほか、購入手続きに関するお問い合わせ:
 info@XXXX.com

例) 利用者に適した連絡手段を選択できるようにする。



いずれの場合も専門家本人が相談対応する。

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、食事をしなごきもよくあります。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、服用し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。

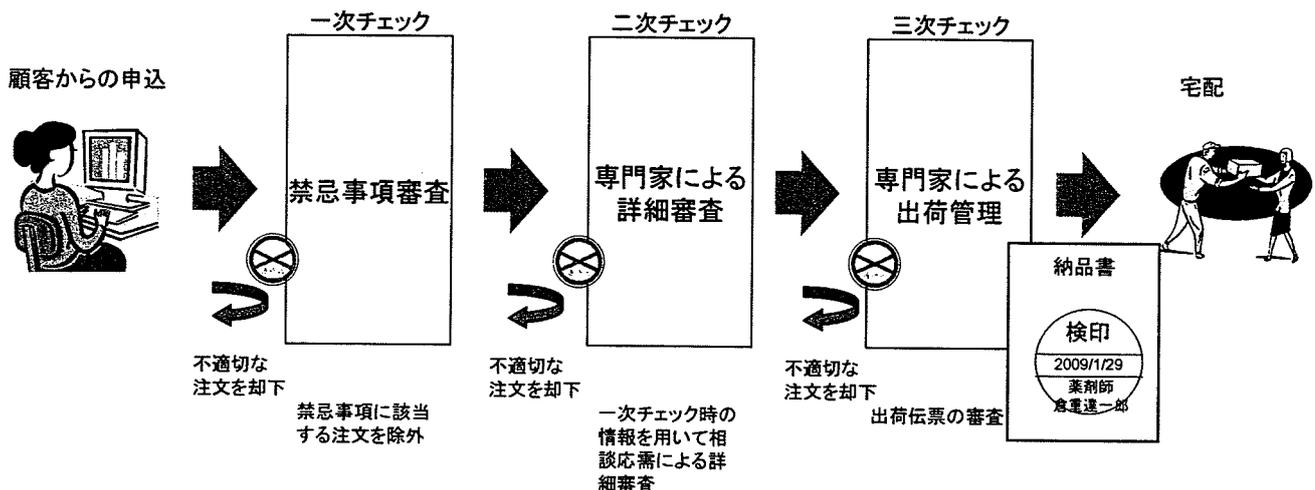
TELのお問い合わせ
○△薬店/医薬品相談窓口 0120-7109-**
携帯電話からは 0948-21-****
あなた様のご健康をお祈りいたします。
○△薬店/薬剤師:倉重 達一郎

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



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？』

① 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)

② 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。

③ 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。)

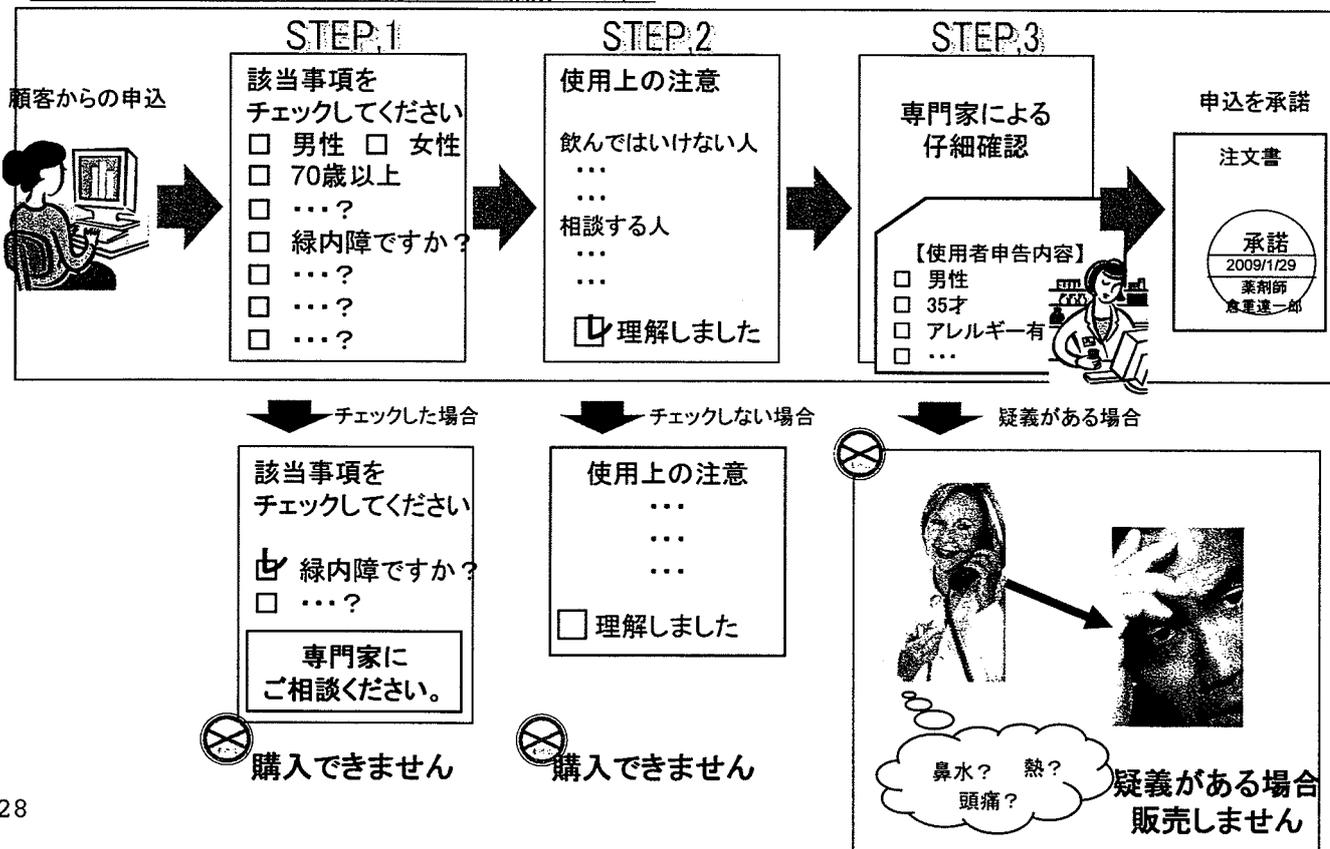
例) 禁忌事項に該当する者の購入を防ぐためのポイント

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

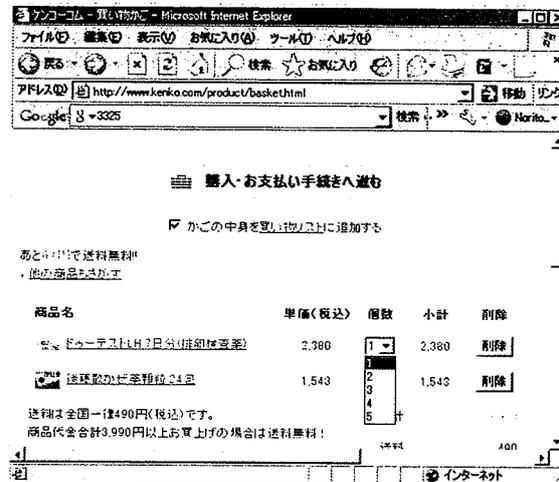


数量制限 —過剰購入対策—

●『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、業界として定期的の実態調査を行い、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



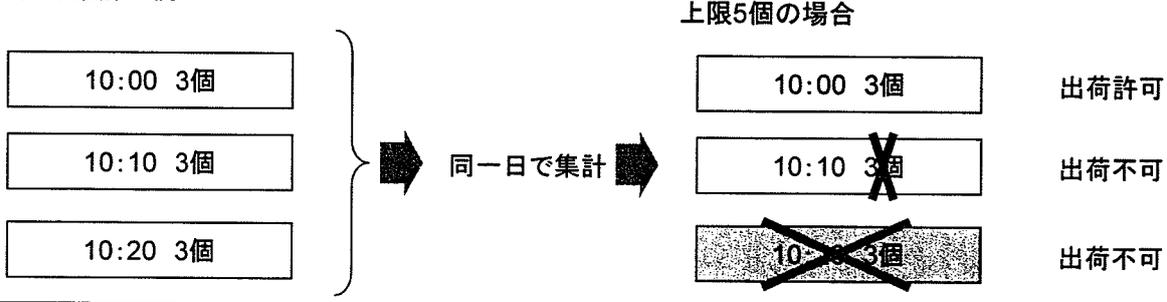
15

数量制限 —頻回購入対策—

●『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。

■同一日の集計の例



■同一月の集計の例 (目的外使用に使われやすい医薬品)



29