

「医薬品新販売制度の円滑施行に関する検討会」委員 殿

拝啓

今回、インターネット等による医薬品の通信販売禁止に断固反対の意志をもつ者として、理由ならびに意見を述べたいと思います。

まず、なんといっても由しき事態に直面している漢方薬局などの相談薬局が存続の危機にあることです。全国で千件以上あるといわれる相談薬局、特に漢方薬の相談薬局にとって「郵便その他の方法による販売」により、対面以外の医薬品販売を行っている薬剤師の方々が長い年月にわたって患者さんたちとの間に築いてこられた信頼関係は尊いものであり、患者さんお一人、お一人のために誠心誠意、薬を処方されかつ、丁寧な説明をすることで、どれ程計り知れない数多くの患者さんたちが助けられ、健康を維持していくことが出来ているのかを何故、真剣に理解しようという気持ちがおこらないのでしょうか。

「対面販売」以外でしか薬を手に入れることが不可能である数多くの患者さんたち、あるいは、大変不便な地域におられる患者さんたちは、もし、この省令が施行されたならば、どのようにして健康を維持していけばよいのでしょうか。

問題はまたこれだけではありません。高齢者のみならず、あらゆる年齢の人たちが、健康を維持していくうえでもし仮に、「対面販売」だけという規制のうえで生活をする事になれば、現在の多様化した社会で24時間いかなる場合であってもインターネット等の方法で薬を購入することにより健康維持を保つことが出来る

であろう数多くの人たちにとっても、限られた時間に薬を購入するために時間を捻出することを強いられることとなります。

私は、楽天市場を利用させて頂いておりますが、今回の「一般用医薬品の67%を占める1類及び2類医薬品の通信販売禁止」による継続を求める署名総数が、2009年3月26日現在でなんと約102万7千件にも達しております。決して軽視することなど出来るはずもないほどの数ではないでしょうか。

血の通った人間であるならば、この署名総数を無視して国民に規制を強いることなど出来るはずがありません。どうか、「対面販売」に固執した考え方をもう一度見直して是非ともご検討いただきますよう、心からお願い申し上げます。もっと時間をかけて慎重に決定がなされるべきではないでしょうか。今回、私達の切実な願いをご理解していただくことを信じておりますと同時に、事態が良い方向に進んでいくことを祈念いたします。

敬具

東京都府中市朝日町

大林元子

I-2 電子商取引に特有の取引形態

I-2-1 電子商店街(ネットショッピングモール)運営者の責任

【論点】

店舗との取引で損害を受けたネットショッピングモール(以下「モール」という)利用者に対してモール運営者が責任を負う場合があるか。

(例)

モール利用者が、モールに出店していた店舗から商品を購入したところ、商品に欠陥があったが、店舗は行方不明となり連絡が取れない。モール運営者に対して、損害賠償を請求することができないか。

1. 考え方

(1) 原則: 責任を負わない

個別の店舗との取引によって生じた損害について、モール運営者は原則として責任を負わない。

(2) 例外: 責任を負う場合もある

①店舗による営業をサイバーモール運営者自身による営業とモール利用者が誤って判断するのもやむを得ない外観が存在し(外観の存在)、②その外観が存在することについてモール運営者に責任があり(帰責事由)、③モール利用者が重大な過失なしに営業主を誤って判断して取引をした(相手方の善意無重過失)場合には、商法第14条の類推適用によりモール運営者が責任を負う場合もあり得る。

この他に、モール運営者に不法行為責任等を認めうる特段の事情がある場合等には、モール運営者が責任を負う場合があり得る。

(責任を負う可能性がある例)

- ・商品購入画面等モール運営者のウェブサイト画面で、売主がモール運営者であるとの誤解が生じる場合
- ・モール運営者が特集ページを設けてインタビュー等を掲載するなどして、特定の店舗の特定商品を優良であるとして積極的に品質等を保証し、これを信じたがためにモール利用者が当該商品を購入したところ、当該商品の不良に起因してモール利用者に損害が発生した場合
- ・重大な製品事故の発生が多数確認されている商品の販売が店舗でなされていることをモール運営者が知りつつ、合理的期間を超えて放置した結果、当該店舗から当該商品を購入したモール利用者に同種の製品事故による損害が発生した場合

(商法第14条の類推適用による責任を負わないと思われる例)

・購入画面は、モールの統一フォームであるが、モール運営者のウェブサイト画面にモール運営者が売主でないことが分かりやすく記載されている場合

(保証に基づく責任を負わないと思われる例)

・品質等に関してモール運営者の判断が入らない形で商品又は店舗の広告を掲載しているにすぎない場合

・よく売れている商品に「売れ筋」と表示した場合や、売上高やモール利用者による人気投票結果等のデータに基づいた商品や店舗の「ランキング」、「上半期ベスト3」を単に表示したにとどまる場合

・モール利用者の購買履歴等に基づき、個々のモール利用者に対して、当該モール利用者の嗜好や購入商品等に関連する商品等を、当該商品の品質等に関する判断を含まない形で単に表示したにとどまる場合

2. 説明

(1) 問題の所在

モールに出店している個別の店舗との取引で損害を受けたモール利用者は、当該店舗に対して契約上の責任を追及することができるが、このほかモール運営者に対しても責任を追及することができるか。通常、個別の店舗との取引において、売主としての責任を負うのは店舗であるため、個別の店舗との取引によって生じた損害について、モール運営者が責任を負うことはないものと考えられる。しかしながら、モールと店舗との関係で買主たるモール利用者がモール運営者を売主と誤認するような状況が作られていた場合などにモール運営者が何らかの責任を負うことが考えられないだろうか。

(2) 商法第14条の類推適用

この点、参考となる裁判例として、スーパーマーケットに出店しているテナントと買物客との取引に関して、出店契約を締結することにより営業主体がスーパーマーケットであると誤認するのもやむを得ない外観を作出したことに関与したという理由から、商法第14条の類推適用により、スーパーマーケットの経営会社が名板貸人と同様の責任を負うとしたものがある(最高裁平成7年11月30日第一小法廷判決・民集49巻9号2972頁)。

商法第14条適用の要件は、①名板貸人が営業主であるという外観の存在、②名義使用の許諾という名板貸人の帰責事由の存在、③取引の相手方が重大な過

失なくして名板貸人が営業主であると誤認したことであるが、本判決は、②の名義使用の許諾はないが、上記のような外観の作出に関与した場合について、商法第14条の理論的前提である外観法理を前提に、同条の類推適用を認めたものである。

スーパーマーケットとそのテナントの関係と、モールとその店舗の関係は同一ではないが、一定の類似性があることから、モールにおいても、①店舗の営業がモール運営者の営業であると一般のモール利用者が誤認するのやむを得ない外観が存在し、②当該外観の作出にモール運営者に帰責事由があり、③当該モール利用者が重大な過失無くして営業主を誤認して取引をした場合には、商法第14条の類推適用によりモール運営者が責任を負う場合もあり得るものと解される。

なお、例えばウェブ上にモール利用者が、通常認識することができるような形で「当モールに出店する店舗は、当社とは独立した事業者が自己の責任において運営しており、特に明示している場合を除いて、当社及び関連会社が管理又は運営しているものではありません」といった表示をしている場合であれば、当該表示はモール運営者の責任を否定する有力な根拠となると考えられる。

いずれにせよ、モール運営者が商法第14条の類推適用により責任を負うか否かについては、モールの外観、モール運営者の運営形態のみならず、外観作出の帰責性の有無の判断要素として店舗の営業への関与の程度(例えば、売上代金の回収の態様、明示若しくは黙示の商号使用の許諾等)等をも総合的に勘案して判断されることになろう。

(3) その他の責任原因

商法第14条の類推適用が認められる場合以外にも、以下のような場合には、モール運営者が、個々の取引によってモール利用者に生じた損害について責任を負うべき場合があり得る。

第一に、重大な製品事故の発生が多数確認されている商品の販売が店舗でなされていることをモール運営者が知りつつ、合理的期間を超えて放置した結果、当該店舗から当該商品を購入したモール利用者に同種の製品事故による損害が発生した場合のような特段の事情がある場合には、不法行為責任又はモール利用者に対する注意義務違反(モール利用契約に付随する義務違反)に基づく責任を問われる可能性がある。

第二に、モール運営事業者がモール利用者に対して、単なる情報提供、紹介を超えて特定の商品等の品質等を保証したような場合、当該商品の購入によって生じた損害について、モール運営者が責任(保証に基づく責任)を負う可能性がある。ただし、品質等に関してモール運営者の判断が入らない形で商品または店舗の広告を掲載しているにすぎないような場合には、モール運営者が上記の責任を負うこ

とは原則としてないと考えられる。同様に、よく売れている商品に「売れ筋」と表示すること、売上高やモール利用者による人気投票結果等のデータに基づいた商品や店舗の「ランキング」、「上半期ベスト3」などを単に表示すること、モール利用者の購買履歴等に基づき、個々のモール利用者に対して、当該モール利用者の嗜好や購入商品等に関連する商品等を当該商品の品質等に関する判断を含まない形で単に表示することも、そのことのみでは商品等の品質等に関してモール運営者の判断を示すものではなく、上記の責任を基礎づけるものではないと考えられる。

厚生労働大臣
舩添 要一 殿

市販薬の通信販売継続を求める要望書

社団法人広島市視覚障害者福祉協会は、広島市に居住する視覚障害者約350名で構成されており、視覚障害者の自立と福祉の向上のために日夜活動しています。今回は市販薬の通信販売規制について、反対の意見を述べさせていただきます。

視覚障害者にとって「目が見えない」ことから生じる不自由の中でも最も困難をきたすのは読み書きの自由と行動の自由です。そして周囲の状況が確認出来ないことから生じる不安は想像以上のものがあります。このような状況の中、インターネットは、日常生活に必要な情報を入手できる手段として、今や視覚障害者の生活に欠かせないものになっています。

現在、視覚障害者の多くが、パソコンを利用し、そのほとんどがインターネットを利用しており、特に視覚的な文字の読み書きができない20～40代の労働年齢者ほど、情報アクセスをインターネットに頼っている状況があります。視覚障害者が自立生活を送り、他者と同様に社会のあらゆる情報にアクセスできるよう、広島県内でもボランティア団体等でパソコンなどの環境設定や操作方法の説明を行う研修会を開催する取組みが積極的に行われています。

しかし、2月6日に公布された改正省令では、対面ではないとの理由から、市販薬のインターネット販売が禁止されてしまうと聞き、今まで政府において取り組んできた「情報のバリアフリー化」の流れに逆行する制度が実現してしまうのではないかと危惧しております。目が見えないことで、店頭にある医薬品の外箱の説明は読めません。また、広い店内では、医薬品とその他商品の陳列の区別もつきませんし、店員に説明を求めたとしても、その店員が専門家なのか否かの判別もつきません。市販薬一つを購入するにしても外出から説明を受けるまでに多大な労力を要する実情をご理解ください。このような状況にある視覚障害者が、インターネット上の説明書きを読むことにより、市販薬の情報を容易に入手し、人目を気にすることなくじっくり比較検討することができるため、健常者と同様、多くの選択肢の中から自分にあった市販薬を自ら選ぶことが可能です。また、メールのやりとりで専門家にじっくり質問できることも、視覚障害者がインターネットを活用する利点の一つです。

「情報のバリアフリー化」の観点からも、6月以降も引き続き市販薬をインターネットで購入する選択肢が残されるよう、省令の再改正を求めます。今回の要望については、現在、開催されている「医薬品新販売制度の円滑施行に関する検討会」でも議論していただけますよう、何卒ご検討のほどよろしく申し上げます。

住所：〒730-0052 広島市中区千田町一丁目-9-43 広島市社会福祉センター内

団体名：社団法人広島市視覚障害者福祉協会

代表者名：会長 川本 正行

Tel: 082-249-7177

FAX: 082-249-7177

E-mail: hiroshimashi@shisyokyo.jp

url: <http://hiroshimashi.shisyokyo.jp/>

厚生労働大臣
舩添 要一 殿

大衆薬の通信販売の継続を求める要望書

私たちは、視覚障害者が必要な情報を手軽に得られるようにサポートを行うボランティアサークルです。視覚障害自体が「情報障害」といわれています。視覚による情報量は圧倒的に多く、近年その傾向は益々強くなっています。そのため、視覚障害者は目が見えないがために日常生活の情報を得ることが難しい状況にありました。

しかし、現在はインターネットを利用することで、視覚障害者の方々でも、簡単に多くの情報を得られるようになりました。そして、色々な人たちと自由にコミュニケーションもとれるようになります。私達は、パソコンの環境設定などのお手伝いや操作方法の説明を通じて「視覚障害者と健常者が同じ情報を共有し、自由にコミュニケーションできる社会を実現したい」との思いから日々活動しています。

さて、貴省が公布した省令改正により、67%もの大衆薬がインターネットを通じて購入できなくなるという話を聞きました。この省令により、視覚障害者に対するインターネットの利便性が大きく後退し、生活にも支障が生じることを心配しています。これはITCを活用した情報バリアフリー化の動きに反するものであり、非常に問題で遺憾に思います。本日は、この省令改正に対する私たちの考えをお伝えすると共に、6月以降も引き続き大衆薬をインターネットで購入できるよう、省令を再改正していただくことを強く要望いたします。

今回の省令改正に反対する主な理由は以下のとおりです。

1) インターネットという購入手段が奪われてしまうと、多くの選択肢から自分にあった適切な大衆薬を入手することができなくなります。これは視覚障害者の健康維持の観点から非常に問題があります。視覚障害者は大衆薬の外箱に記載している用法用量などが読めません。自分で十分な吟味ができないまま、店頭の店員が薦める大衆薬を購入せざるを得ません。しかし、薬局は商売ですから必ずしも個人にとって最適なものより、より儲かる商品を薦めることも少なくありません。それとは逆に、視覚障害者の多くはパソコンの画面読み上げ機能を使い、インターネット上にある文字を読み上げることで情報を入手できます。インターネット上であれば、掲載された多くの情報から比較検討して、購入することができます。さらに、メールやボイスチャットなどを通じて気軽に専門家に問い合わせることも可能です。

2) 視覚障害者の存在は、白杖や盲導犬によって非常に目立ちます。そのため、視覚障害者の存在とともに、その行動の一つ一つが一般の方に記憶されやすく、プライバシーが守られにくい状況にあります。薬局やドラッグストアの店頭において、人目が気になる医薬品を購入することには抵抗があります。また、周囲の状況が分からない中で、病状を詳細に説明することは、自己のプライバシーを守るために避けたいことです。インターネットを通じた購入であれば、安心して人目を気にせずに吟味することができます。

3) 通信販売規制を省令で規定するにあたり、視覚障害者を始め、通信販売に頼っている消費者が不在のまま議論が行われております。特に改正省令案のパブリックコメントにおいては、視覚障害者から通信販売規制に反対する意見が提出されていたにもかかわらず、回答書からは省略されていました。この視覚障害者の意見に対して、厚生労働省は直接答えることなく、そのまま省令公布に至りました。これらの検討過程には問題も多く、非常に遺憾に思います。

4) そもそも今回の改正は、通信販売の規制ではなく、大衆薬の正しい販売方法の確立だと思います。そういう意味では調剤薬局ですら、機械的な処理しかできていないところは少なくありません。ましてやスーパーやコンビニと変わらない販売をしている大手ドラッグストアは巷に溢れています。一定の基準を守るという点では人間の対応にはバラツキが大きく、管理も指導も大変です。その点では、システムとして完成されたネット上のサイトの方が、チェックも管理もし易いはずで、「対面販売」ということだけに依存し、ネット販売を全て切り捨ててしまうのは技術革新への逆行です。ITCを駆使し、対面を超えるような正しい情報伝達とサポートの仕組みを認め、育てる方向での検討を是非お願いしたいと思います。

5) 健常者であれば店頭であれ、対面販売であれ、自ら自由に薬の正しい情報を得て、自分自身の意思と責任で薬を選ぶことが出来ます。そういう健常者では当たり前の行為を、視覚障害者はネットを通じて初めて可能となり、自立することができるようになります。そのことを十分にご理解ください。

参考として、視覚障害者の意見をまとめたものを添付します。

住所：広島県広島市中区堺町2-1-3-301

団体名：広島市視覚障害者情報支援センター

代表者名：志摩 徹郎

連絡先：082-232-6263

メール：info@vic.jpn.org

サイト：<http://vic.jpn.org/>

視覚障害者からの意見

- ユーザーに正確な情報を伝えることが問題なので、対面である必要はないと思う。むしろ対面の方が情報を得にくい人もいる。
- 店舗の場合は人次第ということになるが、ネットではサイト毎に評価できるので、管理も店舗より簡単だと思う。一律の規制ではなく、サイト毎に薬局としての許可をすべきだと思う。
- 聴覚障害者にとっては対面販売よりも文字で情報が見えるネット販売の方がいい。
- 視覚障害者にとっても自分で商品を選べるネット販売の方がいい。
- 規制するにしても通信販売なら顧客からの質問に薬剤師が応じるようにする、というような規制にすべき。
- 視覚障害者でも点字の読めない人は増えているのに、店頭での視覚障害者対策は点字一筋のために、自由に商品を選べない。
- 薬の情報は薬局ではなく、ネットで調べている。その方がずっと便利です。
- サイトによってはメールや電話などで気軽に問い合わせができるような配慮がなされているので、店頭販売より情報が得やすい。
- 店頭では説明してもらいにくい細かい部分などはネット販売の方が情報を得やすい。
- 頭の薬剤師さんの説明で十分理解できなくてもネットならいつでも確認できる。説明書は読めない。
- 店頭販売のみになると、商品の表示が見えないので、店員が薦めてくれるものしか買えなくなる。大手ドラッグストアなどは利益率の高い商品はありません。
- 公的ガイドヘルパーは月に利用できる時間数に限りがあり、ネット販売がなくなると困る。
- ネット販売の“方が”安全、便利、快適な人間もいることを分かってほしいです。
- ネット販売を悪用する利用者や販売業者を十分に取り締まらずに、その対処法としてネット販売を切り捨て、我々のような視覚障害者も切り捨てるのは、ネット販売を行っていない既得権益者の利益代表の行為に見えて、疑念を抱いてしまう。
- 道具が悪いのではなくて、使う人、悪用する人が悪いことを誤魔化しているのではないか。そのために、視覚障害者の自立を脅かすことは納得できない。

2009年4月15日

舩添 要一 厚生労働大臣殿

医薬品新販売制度の円滑施行に関する検討会 委員の皆様

一般用医薬品の通信販売の継続を求める要望書

NPO 法人フローレンス

代表理事 駒崎弘樹

NPO 法人フローレンスは、子育てと仕事そして自己実現の全てに誰もが挑戦できる、しなやかに躍動的な社会を実現したいとの思いから、働く親御さんなどを悩ませている「病児保育問題」を解決するために設立されました。保育園で預かってもらえない熱をだした子どもを、安心して預けられる場所が圧倒的に少ないというこの問題に対して、補助金などに頼らない、地域密着型の病児保育サービスを展開しております。

子どものサービスを利用されている親御さんたちから、今回の医薬品の通信販売規制に関して、非常に切実な声が寄せられております。下記にその一部をご紹介します。多くの親御さんが限られた時間をやりくりして、子育てと仕事の両立をはかられています。たとえ近くに薬局があっても、薬局が開いている時間にじっくりと薬を選ぶ時間がとれない方も多く、また妊娠中や授乳中の方は子供への影響を考えて、自分が服用する医薬品についても非常に慎重にお選びになり、少しでも影響の少ない、自分にあったものを選ぼうとインターネットなどで医薬品を選ばれる方が多いようです。

ワーク・ライフ・バランスを求める親御さんが仕事しながら子育てがしやすいように、そして、自分のことは後回しになりがち忙しい親御さんの健康のためにも、安全性が確保できる方法を模索した上で、医薬品の通信販売を継続できるよう、必要な措置を講じることを要望いたします。

記

私は現在、都心に住む4歳と10ヶ月の子をもつ親です。目を離せない小さな子どもを2人もかかえており、何事も子ども中心の毎日を過ごしています。

さて、医薬品のネット販売が禁止されるということですが、ネットで医薬品を購入している私にとっては重要な関心事項です。私は、家から15分圏内に薬局はあるものの、ネットで常備薬を購入しています。子どもの薬というより、長年悩まされている自分の偏頭痛を癒すための薬です。子供が病気の際には近くに病院もありますので、子供のための市販薬を購入することはほとんどありませんが、後回しになりがち自分の持病を癒すために市販薬を購入することがあります。近くの薬局で購入すればよいのではないかとおっしゃる方もいらっしゃるでしょう。残念ながらその薬局店内は狭く、ベビーカーを押して店内を歩くことができないので下の子をベビーカーからおろして抱っこしながらの買い物をしなくてはならないのです。その一方で、上の子は何にでも興味をもつ年頃なので、べたべたと商品を触ってしまったり、奇声をあげたりと、目が離せないのです。何か質問をしたくても、説明を受けたとしても、このように子供が気になって話に集中できません。そんな私にとって、薬局は近くても、そこで購入することは非常に不便であり、また、対面であることのメリットを感じたことはありませんでした。

さて、検討会の議論を拝見しますと、私たち消費者が無知だから薬剤師がいちいち対面で関与しないと事故が起こると懸念されているようですが、子育て中の主婦にとっては、自分が摂取した医薬品によって、子供に何らかの影響がでてしまう可能性があることは周知の事実です。自分の体調のこと、乳幼児への影響となれば、自分が一番心配しており、日々気をつけているものです。

そもそもは授乳中なので、できるだけ薬を飲まずに我慢するようにしています。それでも痛いものは痛い、かゆいものはかゆいのです。少しでもリスクがあるとわかれば服用は避けます。大丈夫だと書いてあっても、授乳中でも問題のない市販薬の情報を医師や薬剤師から教えてもらいながら、少しでも自分にあった薬などで直したいと考えるものです。だからインターネットでじっくりと探したのです。私の場合は頭痛薬でした。子どもが寝ている合間を見計らって、インターネットで予め詳細に書かれた禁忌事項などを熟読して、子供に影響がないことを確認してから購入することができます。私たちのように何事も子ども優先となってしまう、スケジュールどおりに物事が進まない生活を過ごすことが多いものです。例えば私の場合、現在子どもがならし保育中で、熱を出して午前中に迎えにいったり戻ったりと、まさに自分の思い通りにならない毎日です。そんな状況で24時間都合のよいときにじっくり買い物できるということは非常にありがたいのです。

主婦仲間の中には子供がアトピーで悩んでいるお母さんがいます。かゆがる子供を見るたびに代われるものなら代わってやりたいと日々心を痛め、名医と聞けばわざわざ遠くまで薬をもつかむ思いで診察にいくそうです。それでも改善がみられず悩んでいたところ、インターネットでみつけた市販薬にめぐりあってよくなったのだそうです。子供に何かあればあらゆる手段を使って直してあげたいと考えるのが母親ではないでしょうか。そんなことさえもできなくなってしまう規制であることに憤りを感じます。

間もなく育児休暇を終えて職場に復帰すると、ますます限られた時間をやりくりしなければならなくなります。本当に二人の子供を抱えてやっていけるのかどうか、国は本当に少子化問題に対して危機感をもっているのか疑問に思ってしまうます。どこにでもいる、子育てをしながら働く女性を代表して、医薬品の通信販売継続を切に求めます。

以上