

一般用医薬品のインターネット販売について

全国消費者団体連絡会
事務局長 河野康子

◆ 私たち消費者が一般用医薬品を購入する場合

体調不良（怪我、病気）になったら → 選択肢は

- ・家で寝る（セルフケア＝休養、水分栄養補給など）多少の不調ならば、一般用医薬品を利用する
- ・薬局などで相談し薬を購入（一般用医薬品）
- ・病院で受診（医療用医薬品）

◆（販売チャネルは問わず）一般用医薬品の販売に関して不安に思うこと

- ① 一般用医薬品の区分と定義 → ほとんどの消費者は正しく認識していない
 - ・第一類医薬品⇒その副作用等により日常生活に支障をきたす程度の健康被害が生じるおそれがある医薬品のうちその使用に関し特に注意が必要なもの
 - ・第二類医薬品⇒その副作用等により日常生活に支障をきたす程度の健康被害が生じるおそれがある医薬品・・・指定第二類医薬品もある
 - ・第三類医薬品⇒第一類、第二類以外の一般用医薬品
 - ・一般用医薬品のリスクに対応するための「情報提供」→ 十分な知識はない
購入者側から相談があった場合は、第一～第三すべてにおいて応答義務がある
第一類は、書面を用いて適正使用のために必要な情報提供を行わなければならない（義務）がある
- ② 自分で購入した薬を使用するときの情報源は「添付文書」→ 記載されている情報を正しく読み解けない、または、読み飛ばす
 - ・正しい名称と効能、効果
 - ・正しい量（用量）
 - ・正しい時間（用法）正しい飲み方
 - ・副作用（してはいけないこと、相互作用）
 - ・効果が感じられない時の対処法（医師に相談）
- ③ 薬には副作用リスクがある → 十分に認識されていない
 - ・薬といわゆる健康食品（栄養機能食品、特定保健用食品は除く）の区分があいまい
 - ・消費者の自己判断（思い込みや勘違いを含む）で利用されやすい、いわゆる健康食品などと同じ感覚
 - ・総合感冒薬など商品名が同じでも成分が異なる市販薬があることも知らない
- ④ リスクは誰でも公平にある訳ではない → 医薬品の販売、使用で一番大事なものは安全性

◆薬のインターネット販売に関する懸念・不安

- ① 販売者側が期待する購入者像と、一般購入者の実像に乖離がある
薬に対して十分な知識を持ち、自ら適切に判断できる消費者なら、購入前の自己チェック欄等を設ければ正しく購入する（だろう）
→実際は、一般薬の区分、副作用等への知識はあまりない。以前使った事がある。便利だから。安いから。
簡単便利に買えることで、リスク軽視につながる恐れ
→ケンコーコムの販売サイトでは、内容を読んでも読まなくてもクリックすると購入できる
- ② 購入者に、一般医薬品の副作用リスクをどう理解させるか？
→病院で処方された経験がある（スイッチ OTC）ことで、副作用はないと思いきこむこともある
- ③ 薬を選択する以前に、自分の症状に下した診断が正しいのかどうか、薬の選択に関する自己責任を全うするだけの知識（薬育）がないことをどう補うのか？
- ④ 悪意ある事業者のなりすましを防ぐための仕組みはあるのか？ ネット販売は、距離と時間を超えてボーダーレス、海外事業者の参入をどう考えるのか？

→日本語でのサイト運営が行われる中で偽薬、悪徳業者などの区別がつかない
→国内でのインターネット販売が禁止されていた期間に、シンガポールなど海外に別会社を設立し、その拠点を經由して医薬品のインターネット販売が続けられていた

⑤ 匿名性が高く、購入者が違法目的のために大量に購入するなど本来の目的以外に使用される懸念はないのか？

⑥ 高額のものを守る、より大きな単位（大容量）で売るなど利益優先にならないか？
薬のネット販売が、規制改革委員会で成長戦略の最優先事項になったのは大きなビジネスチャンスだからで、利用者の利便性より利益優先ではないか？

○インターネットでの販売に関するメリット・デメリット

- ・ 店舗がない過疎地域の人、仕事などで実店舗に買いに行けない人にとってみると便利
- ・ 他人に言いづらい薬の購入がしやすい反面、購入履歴が販売者側のデータに残る
- ・ ネットでの購入動機の一つは、実店舗よりも安いこと、特にネット利用ポイントでの還元、アウトレットバーゲン、半額セールなどで第1類、第2類の薬が安く売られている

*3月7日付新聞報道 カラコンで目に障害・・・被害者の80%は眼科の受診をせずに81%が通販などで購入。コンタクトレンズは医療機器、買う際は眼科医に相談し添付文書をきちんと読んで安全に使ってほしい → 簡単に手に入ること（利便性）と安全性担保は別問題

*3月7日付国民生活センター報道発表・・・インターネットのサイトで見つけた経口妊娠中絶薬の安易な個人輸入と使用に関する注意喚起 → 国内無承認薬であるが、パソコン、携帯電話等で閲覧できる日本語のHP上で一般消費者が容易に購入できる実態と被害発生

○実店舗での販売に関するメリット・デメリット

- ・ 実店舗での対面販売では、薬剤師、登録販売員を通じて、バイタルサインも含めての意向確認ができる
- ・ 薬剤師雇用の問題等で、実店舗での取り扱いがない薬（第1類）がある
- ・ 薬剤師がいない時間帯には第1類は購入できないルールであるはずが、薬剤師がいなくても第1類の薬が買える場合があることへの不安

◇消費者として一般用医薬品を購入するときの安心のためにこの検討会で明らかにしていただきたいこと

① セルフメディケーション(*)を上手に進める → 自己判断はリスクが高く、サポーターが必要
・ 説明書（添付文書）は、情報ではなくコミュニケーションの手段（内容高度で簡単には理解できない）
・ 薬の効き方には、個人差、生活環境による違いがある
・ 薬の効き方は、他の成分（薬と薬）（薬と食品成分）の相互作用を受けて変わる
(*) 自分自身の健康に責任を持ち、軽度な身体の不調は自分で手当てする＝セルフメディケーション（厚労省健康日本21：第2次計画）

② 薬の販売者に知っておいてほしいこと → 十分な知識の下でのサポートが必要

- ・ 薬のメカニズム（身体への化学的作用←医薬品の知識）
- ・ 人間の身体のメカニズム（症状、生活習慣、病歴←顧客一人一人違う）

◇安心してネットで一般用医薬品を購入できる環境を整えるために解決すべき課題

○ 薬剤師、あるいは登録販売者が仮想店舗に常駐している（24時間対応）という仕組みをどう作るのか？
→相談に応じるとされる電話の相手、メールの相手が専門家であることをどう担保するのか？

○ 販売履歴の管理、購入量の制限をどう行うか？

→ネット販売参入の全業者横断的に行うと同時に、実店舗での購入履歴や購入量の総量チェックの必要性

○ 購入履歴を基に、購入者個別に販売促進メールが送られるなど販売履歴による個人情報に対する管理体制は十分か？