

(4)「書面」による情報提供の問題点について

検討会報告書 4 頁 14 行目～16 行目によれば、第 1 類医薬品に係る情報提供において「書面」を用いる理由として、「薬剤師による情報提供の内容を購入者ができるだけ理解しやすいようにするためのものであり、購入者の理解を補助することのほか、購入後の記憶を補うものとしての役割もあると考えられる」とあります。「購入者の理解の補助」や「記憶を補う」ということは、ウェブ上やメール等のやりとりで必要な情報をじっくり読むことができ、また、当該やり取りを記録にも残せるネット販売のほうがより趣旨を満たせるといえます。ウェブ上の画面を文書として印刷することもできることも踏まえると、ウェブ上での情報提供等も「書面を用いて」を満たすものとして解釈運用することが適切と考えます。

以上のとおり、今回の規制案は、昨今の EC の問題の進展やネットを利用する消費者の切実なニーズをかえりみず、また、ネット販売を起因とした健康被害の実例も示すことのないまま、ことさらネット販売を大幅に制限しようとしているものであり、このままでは非常に問題があります。また、「対面の原則」の趣旨である消費者の安全を確保する意味での情報提供は、ネットでもその特性を生かして十分に行うことができます。

貴省におかれましては、今回のパブリックコメントで提出された各種意見を十分に踏まえ、ネット販売の継続を認める省令改正を行っていただくことを切に願います。

以 上

(別添)

医薬品のネット販売に関する利用者の声

医薬品を購入した消費者のレビュー、医薬品のネット販売に関するアンケートでの購入動機に関する回答結果等から収集したものを記述しています（固有名詞は伏せ、誤字脱字はそのままにしています）。

消費者のニーズ	利用者の声
I. 外出が困難な方の ニーズ	「親の介護をしているので、外出できない。そのためネットで買えるのはありがたい。」
	「産後1ヶ月未満だったため。」
	「日光アレルギーがでて出歩けなかったから。」
	「スノーボードでの事故で脊髄を損傷し、髄液が漏れるので、外出がままならない。漢方薬を服用すると症状が緩和するのでずっと続けたい。ネットで購入できるのは本当にありがたい。」
	「メニエール症候群で、めまいで困っています。症状がひどいときには歩くことができません。改善の為に漢方薬はかかせません。ネットで送ってもらうのはとてもありがたいです。」
	「医薬品が気安く買えて、介護している身には嬉しい限りです。」
	「両方の頬にできた、シミ。目だって、メイクでも消えません。この〇〇で治れば奇跡かなあーと購入。子育て中で、病院に行く時間がない私に、救世主か。使用後の報告をまたさせていただきます。」
	「口内炎ができて私にはとても大事なものです。小さい子供がいるので歯医者にもなかなかいけないのでネットで売っててよかったです。」

消費者のニーズ	利用者の声
Ⅱ. 時間的に薬局・薬店に訪問して購入するのが困難な消費者のニーズ	「仕事の都合で、勤務地が遠くなり、利用する交通機関も変わった。いつも買っているお店の営業時間に通えなくなったがその店がネットで同じ商品を販売しているので便利です。仕事が休みの日には実店舗に出向き、症状などの確認や相談を受けていただいています。通える日が少ないのでネットで引き続き販売してほしい。」
	「いつも冬になると雪で交通機関が不便になります。ですのでネットで購入できるのは本当に助かります。」
	「ドラッグストアで購入するより、安く買えて大満足。共働きなので、すぐに病院へ連れて行けないから、風邪の引き始めに飲ませるのに、常備薬として重宝しています。味もおいしいので、子どもも喜んでいます。」
	「時間がないものにはネットで購入できるところがいいです。」
	「肛門周囲膿症からいきなり短期間にあな痔になりました。仕事が忙しい為病院に行くための連休取得もままならず、体質改善も含め漢方で何とかならないものかとネットでいろいろ調べ購入。」
	「〇〇が、安かったので購入です☆お薬も、ネットで買えるなんて忙しい人には便利ですよ♪結構、レポートありました☆」
Ⅲ. 地理的に薬局・薬店に訪問して購入するのが困難な消費者のニーズ	「漢方など近くに扱っていない商品が買えなくなるのは、どうなの？今後扱いの店の近くに引越せってこと？」

消費者のニーズ	利用者の声
Ⅲ. 地理的に薬局・薬店に訪問して購入するのが困難な消費者のニーズ	「娘の紹介で〇〇薬局を知りました。遠いのでいつも送ってもらってます。私の村は人口1600人しかいないのでいつも飲んでいる漢方薬を売っているお店がありません。娘が〇〇で注文してくれています。本当にたすかっています。漢方薬がないと調子が悪くて。」
	「近所の薬局が後継者不足のため廃業しました。そこのお薬は他のお店にはなく、メーカーに尋ねたところ私の県には3件しか扱っていませんでした。同じ県でも非常に遠く、とても通えません。ネットで買えることを知り以来本当に助かってます。」
	「定価販売ですが、田舎にドラッグストアが無いので、こういうネット販売は便利です。」
	「どこにでも、なんでも塗れて、スースーした感じが良い。田舎でなかなか薬局に行けないので、助かります。」
	「この鼻炎薬は他のメーカーに比べると値段が安いのでこの時期にはうちの家族全員で重宝しています。ただ私の家の近くには売っている所が遠く不便でした。インターネットで検索してみたら、値段は底値ですし、配送も次の日には到着で満足です。」
	「集団感染の流行に乗ってしまいました。周りの薬局は全て品切れ状態で、入ってくるのがまだ先になってるとの事。こういう時はネット店があるとほんと便利です。助かりました！」
	「この商品は買いたくても薬屋さんでしか扱いがありませんし、なかなか品切れで購入できませんでした。在庫があったところでお店では2つしか売ってもらえません。父は今これしか吸えませんし外出することが困難なので私がいつも走り回って買い求めていました。2カートン買えて大助かりです。お店の対応も迅速ですので、また利用させていただきます。」

消費者のニーズ	利用者の声
Ⅲ. 地理的に薬局・薬店に訪問して購入するのが困難な消費者のニーズ	「実家の父にこの薬がいいと伯母が言ったので買ってきてと頼まれましたが、田舎なので常在の品ではなく、取り寄せで1箱の注文はできないとのこと。念のためと思ってネット検索したら見つかり、しかも注文後3日で到着なんて、ビックリです。送料も無料で有り難いと思いました。」
	「ビジネス街に住んでいるので、近所のドラッグストアに子供向け商品がなく、いつもインターネットで購入しています。このいちご味が一番おいしく、嫌がらずに飲んでくれます。子供向けなだけあって、効き目は緩やかなので、引き始めや何となく風邪を疑うようなときのみ使用しています。」
Ⅳ. 実店舗で購入することに強い抵抗を感じる方のニーズ	「検査薬等を買づらい。売っているところが少ない。必要なものなのに、店頭で買づらいものでありネットで購入できることは非常に重宝しています。店頭でしっかり説明を読むのも恥ずかしいですが、ネットではページでそれがゆっくりよめるし、その場でカラダの部分を見ながら検討できるので嬉しいです。」（注：妊娠検査薬）
	「薬局で買にくいのでネットで購入できるのは助かります。匂いもなく色も無色なので使いやすいです。」（注：痔の薬）
	「注文後2日で、届きました。すぐ、欲しかったけど、なじみの薬局に買いに行くのは恥ずかしかったので、ネット販売は重宝しました。すぐ、届いたのが一番うれしいですね。」（注：妊娠検査薬）

消費者のニーズ	利用者の声
IV. 実店舗で購入することに強い抵抗を感じる方のニーズ	<p>「このお店は発送が早く発症後に購入したので一日も早く欲しかったのでとても助かりました。病気の原因がわかっているのに病院で2時間以上またされ、何度も通わないといけないのは子持ちの私にとって本当に大変なことなので自宅で自分で治せるのはありがたいです。今は完治しました。若干薬が挿入しにくいかんじがしたので星1つ減らしました。薬局で買うのはやや抵抗のある薬なのでネット販売はいいですね」(注：膣カンジタの再発治療薬)</p>
	<p>「うちの婆ちゃん談)) すごくよいそうです。お婆ちゃんの外出も増えました。何となく店頭では買いにくい品でも、ネットなら宅配でくるので便利ですね。産後の女性にも人気があるようです、ここなら価格の面でも対応のよさでも安心とお得です。我が家は もう数回注文してますよ♪」(注：尿もれ対策の薬)</p>
	<p>「お薬が安く手軽に買えて便利です。鼻炎のお薬って外で買うの恥ずかしいけど、ネットだとその点気にせず買えます。」</p>
	<p>「ちょっとお店では(／-＼*)ハジュカチ...くて買えないのでネット購入。いざっていうときあると便利だよd(^-^*)ネ」(注：軟膏薬)</p>
	<p>「こういうのって店頭では買いにくいので、ネットは便利です。パッケージも一見水虫の薬には見えない(にきびの薬かなって思う)ので、いいですね。薬が効いたのか、すっかり治りました。」(注：水虫薬)</p>
	<p>「やっぱり店頭では購入しづらいですよねぇ。通販便利です。通販できなくなると、非常に困る・・・」(注：坐薬)</p>

消費者のニーズ	利用者の声
V. その他実店舗と比較した場合の優位性によるニーズ	「せっかく薬局に行っても普段から使っているお気に入りのものがなく、別の商品を強引なトークで買わされてしまうことってないですか?(特に胃薬など)〇〇なら、店員さんとわずらわしい話をするのも商品棚の前でうろうろすることもなく検索してみつけたものを決済するだけです。医薬品を銘柄指定で買うとき、ネット通販は意外にも便利だと思いました。」
	「確実に探している商品を効率よく見つけたいから。」
	「ネットで詳しい説明文などを見ながら購入できる。」
	「新商品を探しやすい、他メーカーの同種の薬を比較しやすい。」
	「自宅でじっくり成分等を把握出来るため。」

2008年12月11日

厚生労働大臣
舩添 要一 様

一般用医薬品の通信販売の継続を求める要望書

貴省は、一般用医薬品のうち第1類医薬品と第2類医薬品の通信販売を2009年6月より全面的に禁止する薬事法に係る厚生労働省令案を本年9月に示されたところです。

上記の省令案がそのまま確定し実施されることになれば、通信販売で医薬品を購入するのが不可欠な消費者にとっては、その手段が奪われることになり、そのような方たちの健康維持の必要性の観点からは重大な問題があります。今回の省令案が利用者にとって非常に重大な影響を及ぼすことは、医薬品のネット販売継続を求める署名がわずか3週間で10万超集まったことや、利用者の手紙等をご覧いただければ明らかであります。このような状況を踏まえ、現状問題なく行われている一般用医薬品の通信販売を継続させることを要望いたします。

一方、一般用医薬品はリスクを伴うものであることから、その販売に当たっては、健康被害の防止のための措置が講じられる必要があります。その観点からは、一般用医薬品の流通は、実店舗での販売と通信販売の別なく、適切な情報提供とともに行われる必要があるものです。私たちは、別紙の方針案について、通信販売の継続を前提として、関係者による詳細な議論を要望いたします。

私たちは、一般用医薬品の流通に係るすべての業者が今後も使用上の注意等の情報提供をより充実させていくほか、行政側なども含め、副作用情報の有効活用、一般用医薬品の適切な使用のための普及啓発等を促進することで、一般用医薬品の販売における情報提供の環境整備を図っていくことが望ましいと考えます。

また、インターネット等の利用・活用を通じてこれらの環境整備が実現されるために、行政や一般用医薬品の流通に係るすべての事業者、利用者と協力してまいりたい所存です。

【販売事業者（団体）】

医薬品ネット販売推進協議会
NPO法人日本オンラインドラッグ協会
社団法人日本通信販売協会

【インターネットショッピングモール運営事業者】

ヤフー株式会社
楽天株式会社

【有識者】

インターネット先進ユーザーの会