

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います。」
	「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付き、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に買えます。」</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ねえ。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

### 一般用医薬品の情報提供に関する方針案

医薬品は効能、服用方法、副作用などの情報と一体となって初めて適正に使用することができるものです。また、副作用のない医薬品はありません。医薬品には効能・効果もありますが、効果以外の作用（副作用）を伴うものです。これは薬局で処方箋なしで買える一般用医薬品であっても異なるものではありません。したがって、医薬品の販売は十分な情報提供と共になされることが不可欠ですし、適切な情報提供がなされずに医薬品が手渡されることは大きな問題です。

よって医薬品の販売の際には、使用される方に対して副作用があるということを認識してもらうことが必要ですし、そのために医薬品販売に関わるすべての者は、誤用や副作用による被害を防ぐための情報提供として最善のものは何か、そしてそれをどう提供するかを考えることが必要です。

情報提供の重要性を考えたとき、医薬品に関する情報（副作用に関する情報などの安全性情報を含みます）を多くの方々に伝えていく手段としてインターネットという通信手段は極めて有用です。既に、インターネット上では厚生労働省や医薬品医療機器総合機構のホームページを通じて情報提供がなされていますし、一般の方々にわかりやすく医薬品の情報を無償で提供するようなサービスも存在しています。

医薬品の適正な使用という観点からは、まさに医薬品を入手しようという際に適切に情報提供が可能であるという体制が確保されていることこそ求められています。そして、現状においては下記に例示するとおり、販売経路それぞれに情報提供手段としての特徴がありますので、最善の情報提供を行うという視点にたつて、個別の販売経路の短所を否定しあうのではなく、医薬品販売体制全体で最善の情報提供を行うための議論をすべきと考えます。

#### <店舗販売における情報提供等の特徴>

- ・行きつけの店舗での、購入履歴や持病等を熟知した薬剤師との対面のコミュニケーションによる情報提供
- ・ネット検索ができない方、個別の補足説明が必要な方への情報提供
- ・かかりつけ薬剤師の記憶による大量購入制限

#### <ネット販売における情報提供等の特徴>

- ・PDFファイルなどによる購入前の添付文書の閲覧、確認
- ・店舗では聞きづらい医薬品に関する情報の提供
- ・行政庁の安全性情報のリンクによる提供・それに基づく販売停止
- ・購入履歴による大量購入制限
- ・購入履歴による医薬品回収への協力
- ・申込から発送までの時間差を利用したチェックや送付管理が100%薬剤師によって実施可能

上記のとおり、今、私たちが考えなければならないことは医薬品が効能だけではなく、重篤な副作用発現の可能性もあるということも多くの人々に理解してもらい、販売にあたってはいかに適切な情報を伝えていくかということです。そのために最も有用な方法は何なのかということを検討し、店舗で可能なこと、インターネットで可能なこと、それぞれが苦手な部分をどう補完していくのかということを考えていくことが大切です。

店頭かインターネットかという医薬品へのアクセス手段に目を奪われてしまうことなく、合理的かつ科学的な視点に立って、医薬品とともに必要な情報がきちんと使用される方々に届けられるためにはどのような方法が有益なのかを考えていくことを関係者全員が方針として堅持していくことを提案したいと思います。

以 上



2009年2月6日

報道関係各位

## 一般用医薬品の通信販売継続を求める共同声明

### 【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】

無限責任中間法人インターネット先進ユーザーの会

本日、薬事法施行規則等の改正が公布されるとともに、医薬品の販売方法に関する検討会が開催されることにつき厚生労働大臣より表明がありました。本件に関する我々のコメントを下記のとおり表明いたします。

### 記

1. 我々は、一般用医薬品の通信販売を大幅に制限する省令案の問題点を繰り返し指摘してきましたが、一般用医薬品通信販売継続を求める国民の切実な声や我々の主張が受け入れられず、今回当該内容のままに省令が公布されたことを大変残念に思います。今回の省令による大幅な販売制限は、科学的・合理的な理由に基づかず、通信販売による医薬品の購入を停止せざるを得ない多くの消費者の方々の健康を害する可能性があるものです。ヤフーと楽天に寄せられた署名数が累計で30万件を超えていること（速報値）等からも分かるように、一般用医薬品の通信販売は、国民の健康維持のために生活に深く根ざした必要不可欠な手段となっています。一般用医薬品の通信販売が大幅に制限された場合には、国民の健康維持の観点から非常に大きな問題があると考えます。
2. したがって、我々は、一般用医薬品の安全な販売環境整備に関する議論をしっかりと行っただうえ、現在通信販売で医薬品を購入して健康を維持されている方々が、た

とえ一日であっても、健康不安を感じられることがないように、通信販売が2009年6月以降も継続可能となるよう省令を再改正すべきと考えます。

3. 今回、本件に関する国民的議論をするために厚生労働大臣のご指示により検討会が新たに設置されるとのことでありますが、当該検討会においては、前述のような国民の健康維持の必要などといった差し迫った必要性に鑑み、2009年6月以降も一般用医薬品の通信販売継続を可能とするための安全な販売環境整備について早急に議論すべきと考えます。なお、その際、規制の根拠を対面対面ではないかといった形式的な基準に求めるのではなく、科学的・合理的な根拠を裏づけとして、通信販売その他の販売方法を問わず、全ての販売経路で実質的に安全な販売体制を確立するという視点に立った検討が行われるべきと考えます。我々は、当該検討会に積極的に関与していく所存であります。
4. 我々は、一般用医薬品通信販売に係るルール整備等につき業界内で議論を開始しており、安全な販売環境の整備と国民の健康維持のための努力を精力的に続けていく所存であります。

以 上

**【参考資料】**

- ・ 2008年12月11日 厚生労働大臣に要望書を提出  
<http://www.rakuten.co.jp/info/release/2008/1211.html>
- ・ 2009年2月2日 署名が累計で30万件を突破した旨公表  
[http://www.rakuten.co.jp/info/release/2009/0202\\_1.html](http://www.rakuten.co.jp/info/release/2009/0202_1.html)  
<http://pr.yahoo.co.jp/release/2009/0202b.html>

2009年2月20日

厚生労働大臣  
舛添 要一 殿

「医薬品新販売制度の円滑施行に関する検討会」開始に当たっての要望

日本オンラインドラッグ協会理事長  
後藤 玄利

楽天株式会社代表取締役会長兼社長  
三木谷 浩史

今般、厚生労働大臣のご指示により、「医薬品新販売制度の円滑施行に関する検討会」が設置されることになりましたが、開始に当たりまして、下記の事項を要望いたします。

#### 記

##### 【要望事項】

1. 薬事法施行規則改正案等のパブリックコメントの個別の結果は厚生労働省のもとに隠蔽されたまま開示されていないので、個別の意見を全てウェブ上で開示した上で、それらに対する厚生労働省の回答をもウェブ上で早急に明らかにすべきです。
2. 検討会の構成員につき見直しを図り、通信販売を実際に利用する者の生の声を把握できる者や販売を実際に行っている事業者、本件に関して販売継続の意見を有する有識者等をさらに構成員に加え、少なくとも構成員の半数がこのような者になるようにして、真の「国民的議論」を目指すべきと考えます。
3. 座長については、旧検討会の結果を差し戻した「国民的議論」を行うという新検討会の趣旨にかんがみ、通信販売にも知見のある有識者を指名すべきと考えます。
4. 議題が2つに分かれているが、一般用医薬品の通信販売継続を可能とするための安全な販売環境整備について早急に議論すべきであり、一体として議論すべきものと考えます。
5. 「国民的議論」を喚起するために、検討会の模様は、インターネット放送などを利用してリアルタイムに幅広く国民に情報を公開すべきと考えます。