



## 零売に関する基本知識／日本零売薬局協会の取り組み

一般社団法人 日本零売薬局協会  
理事長 小瀬文彰

# 当協会の紹介

## <団体名>

一般社団法人 日本零売薬局協会

## <設立日>

2020年3月26日

## <所在地>

〒102-0094

東京都千代田区紀尾井町3-33 プリンス通りビル2階

## <理事長>

小瀬 文彰

## <理事>

石原 一樹 (渥美坂井法律事務所・外国法共同事業 弁護士)

大嶋 耐之 (金城学院大学薬学部 教授)

小瀬 文彰 (GOOD AID株式会社 執行役員CXO)

大道 一馬 (株式会社パシラックス 代表取締役)

柴田 晃典 (株式会社ASMY 代表取締役)

## <監事>

寺垣 俊介 (弁護士法人 ネクスパート法律事務所 代表弁護士)

## <事業内容>

零売に関する調査やガイドライン整備、零売を行う事業者へ適正運営に関する情報提供やガイドライン遵守の促進等を通し、零売を必要とする患者様に安心・安全な対応を行える業界体制の構築を目的として活動しています。

## <具体的な活動>

- ガイドラインの整備・遵守の促進
- 会員を対象とした勉強会・意見交換会
- 会員・非会員を対象としてセミナー
- 厚生労働省依頼による事業者アンケート実施
- 事象者へ零売・広告に関するルール周知・情報提供

etc.

# 本日本話しさせて頂く内容

## <アジェンダ>

- 零売対応の流れと工夫
  - 来店対応時の基本的な流れ／よくあるお問合せ
  - 店舗でのヒアリングと注意点
  - フォローアップの実施
- 具体的に販売実績がある医薬品と価格設定時の注意
- 近隣医療機関との連携／適切なセルフメディケーション推進
- 今後の適正運営強化に向けて

**本日は零売における運営の実際と適切な対応に向けた工夫についてお話しさせていただきます。**

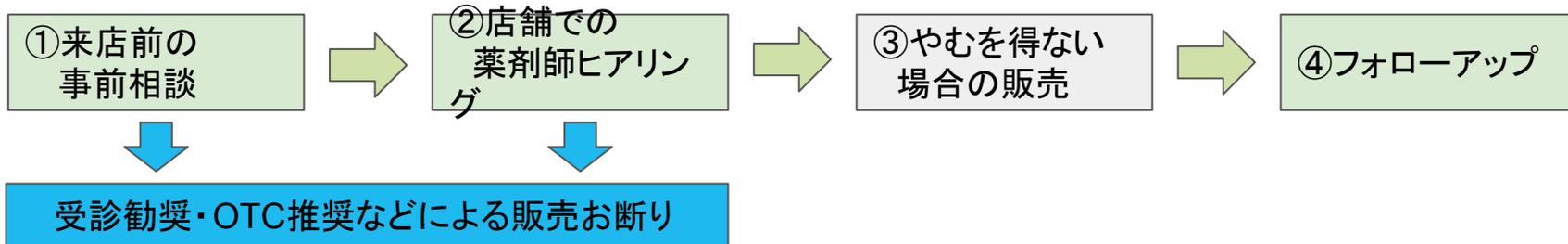
# 零売対応時の基本的な流れ

## < 零売の対応が可能な店舗 >

- **「薬局」**の開設許可書が必要となります。
- その他特別な許認可は必要ないため、現在運営している薬局でも対応が可能です。

## < 全体の流れ >

零売の対応を行う際、主に以下の4つのステップを実施します。



## < 販売をお断りするケース >

- 零売が応急的な位置づけのものであるため、①と②の中で「受診が可能な方」、「お薬を販売すべきでないと判断した場合」「OTC購入にて対応が可能な場合」においては販売をお断りし、受診勧奨・OTC推奨など適切な選択肢の提示を行います。
- 元々受診ができなくて困っている方が零売を知りお問合せ頂くことが多いですが、**全体相談の20%程度は上記の理由で販売をお断りすることがあります。**

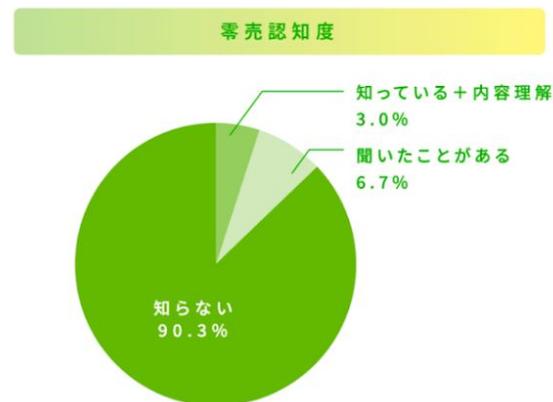
# 零売で販売できるお薬のイメージ写真



# 来店前の相談①

## <事前相談>

- 事前相談は、電話もしくはオンラインにて行います。
- 認知度調査では、零売の認知度は3%程度に留まり、利用方法も分かりづらいため、**まずは零売について基本的な情報を提供します。**
  - 零売の位置づけやご利用時のルールなど
- その上で、お客様の基本情報（氏名、生年月日、性別、住所等）、健康情報（症状、既往歴、服用歴、副作用歴、嗜好品、妊産婦か否か 等）のヒアリングを行っています。
- 事前相談の時点で、零売での対応が適切でない場合は丁重にお断りをするとともに、受診勧奨やOTC販売など代替案の提案を薬剤師から行っています。



### よくあるお問い合わせと対応をご紹介します。

#### <よくあるお問合せと対応>

- 「定期的に服用しているお薬を切らしてしまい、かかりつけ医に相談したところ零売を教えてください、利用したい。」  
⇒薬剤師からかかりつけ医に確認をした上で対応。
- 「日曜・祝日（特にGW・年末年始など）にクリニックが休みのため、普段服用しているお薬を購入できないか」  
⇒背景や体調、服用歴などをヒアリングした上で対応を検討。
- 「在宅医療を受けており、受診が難しい。本人が店舗に行けないが、代理購入できないか」  
⇒対応不可。代替案の情報提供を実施。（本人への対面販売が必要）
- 僻地で近くに医師がいない、距離的に移動が難しい方から、お薬を切らした時などのご相談。  
⇒当グループで対応できないエリアは、情報提供のみ実施。

# 店舗での薬剤師のヒアリング

## <店舗での対応>

- 販売は本人と薬局で対面にて行います。
  - オンライン販売・通信販売は不可。
- 事前相談の内容を踏まえ、薬剤師が詳しい背景やお薬の使用目的、健康上のリスクがないかを確認します。  
おおよそ約10分程度、相談対応を行います。
- 販売量の判断は、「次回受診できるまでの期間」のヒアリングと状況を鑑みて、総合的に実施します。
- 販売可否や販売量の判断は、応急的な位置づけを踏まえ、一律的な対応・判断は望ましくないため、方針・ルールを定めた上で、最終的な判断は直接対面でヒアリングを行う薬剤師が都度行う形を取っています。
- 事業所によっては、慎重に判断すべき薬について、公表されている医学・薬学に関するガイドラインを元に、社内ガイドラインを策定し薬剤師に共有しています。



## <社内ガイドライン例>

- ・ステロイド軟膏希望時の確認・対応ガイドライン
- ・頭痛薬希望時の確認・対応ガイドライン

# フォローアップ

## <フォローアップ>

- **販売に至ったケースも、受診勧奨・OTC推奨などによりお断りしたケースでもお電話やオンラインでのフォローアップを行います。**
  - 販売に至ったケースでは、その後の症状や副作用などがないか 等
  - お断りしたケースでは、その後受診やOTC購入などの提案したアクションが取れたか、体調面の変化がないか 等
- フォローアップを適切に実施することで、零售利用後の早期受診や適切なOTC利用にもつなげることができます。

**お薬を販売するだけでなく、かかりつけ薬局・薬剤師としての関係性を構築し、日常的な健康相談で患者様から連絡をいただける体制を構築しています。**

# 零売で販売しているお薬／価格設定時の注意①

販売実績問わず、零売での対応が可能なお薬の主なカテゴリーは以下の通りです。

## 零売で対応できるお薬の例

- 痛み止め
- 鼻炎・かゆみの薬
- 胃腸薬
- かぜ薬全般
- ビタミン剤
- 医療用保湿剤
- ステロイドの塗り薬
- 漢方薬
- 点眼薬

※上記のカテゴリーであっても販売できないものもございます。

## 零売で対応できないお薬の例

- 抗生物質
- 高脂血症
- 高血圧の薬
- 糖尿病の薬
- 睡眠薬
- 向精神薬など

※これらは医療機関に受診の上、入手をすべき代表的な薬です

# 零売で販売しているお薬／価格設定時の注意

## <販売実績の中で頻度が多いお薬>

- 比較的販売頻度が多い医薬品は、以下のような代表的なお薬がほとんどです。

- カロナール・ロキソニン
- 葛根湯・麦門冬湯などの漢方
- カルボシステイン・トラネキサム酸・メジコンなどの感冒薬
- ヘパリン類似物質・Ⅲ～Ⅴ群のステロイド軟こう・アズノール軟膏
- ムコスタ・ガスターなど胃薬、酸化マグネシウムなど下剤
- オロパタジンなど抗アレルギー薬

等

- 背景として、代表的でないお薬は薬剤師の判断に応じ、安易に販売を行わずしっかりと受診勧奨を行っているため、販売品目としては自然と代表的なお薬に偏る傾向があります。

## <価格設定時の注意点>

- 零売は一律の価格が決まっていないため、事業者ごとに価格を設定しています。
  - 一部の事業者では、情報管理の観点で利用会費を設けています。
- 協会では「受診をした時の自己負担分に近い金額」を価格とすることを推奨しています。
  - 背景としては、安価すぎると受診しないことを助長するリスクがあり、また高額すぎると所得状況に応じた利用しやすさの制約が出てしまうためです。

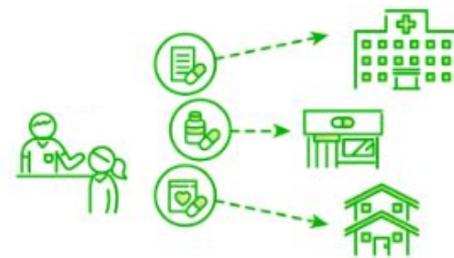
# 近隣医療機関との連携／適切なセルフメディケーション推進

## <近隣医療機関との連携>

- 零売の相談の結果、通常を受診勧奨に加え、ご本人は自覚していないものの今すぐに受診をした方がよい状態であることが発覚するケースもあります。
- そのため、近隣の医療機関には、事前に零売の対応をしている旨と、状況に応じて近隣の医療機関として情報提供を行ってもよいかの確認を取って運営しています。

## <適切なセルフメディケーションのきっかけに>

- 零売は単なる販売機能だけでなく、本質的な価値として、事前相談・お問い合わせの時点から、薬剤師が患者様の健康状態の早期スクリーニングやトリアージが行えることにあると考えています。
- 上記のように、自覚がなく受診の遅れにつながるリスクがある方や、OTCを自己判断で不適切に使用している方などに対し、受診勧奨・OTC推奨、服薬指導、日常の健康指導など適切な選択肢につなぐきっかけとしても機能することができます。



# 今後の適正運営強化に向けて

## < 全国の零売対応店舗の実態 >

- 当協会調べにて、現時点で確認できている範囲では、**全国にて100店舗ほど**が零売の対応体制を構築しています。
- そのほとんどが**個人等による1～数店舗の運営であり、運用に対するガイドライン策定や適正な運営体制を整える余裕がない**可能性が推測されます。
- また一部の企業にて、過度な広告を行うケースや応急的な位置づけを逸脱するケースがあり、適正運営の促進が必要です。

## < 課題に対する今後のアクション >

- 引き続き、**運営ガイドライン・手順書の整備と啓蒙、セミナーや勉強会での適切な運営に関する情報提供、零売に関する実態調査**などを行い、本来の位置づけから大きくそれた運営をする薬局がないように活動を展開しています。
- 今後は、**医師と連携した「臨床推論」「適切な受診勧奨」などの勉強会・セミナーなどの実施**を行い、より適切な零売の運営を目指していきます。

零売を行う薬局運営事業者が遵守すべきガイドライン



策定：2020年6月8日

第3版改定：2021年6月1日