

平成23年度一般用医薬品販売制度定着状況調査結果について（概要）

平成24年12月

医薬食品局総務課

1. 調査の目的

平成21年6月に施行された一般用医薬品の販売制度について、一般消費者の立場から制度の定着状況等を点検・調査することにより、医薬品販売の適正化を図る。

2. 調査の内容[※]

（1）薬局・薬店の店舗販売に関する調査

調査員が一般消費者の立場で、全国6,153件の薬局・店舗販売業者（以下「薬局等」という。）の店舗を訪問し、一般用医薬品の販売制度に係る事項を中心に、店舗での販売状況等について調査（調査期間は平成23年11月～平成23年12月）

（主な調査項目）

- ①医薬品のリスク分類別の陳列状況、従事者の名札着用状況
- ②店舗での情報提供、相談対応の状況 等

（2）郵便等販売に関する調査：

ウェブ上で一般用医薬品を取り扱っている販売サイト213件を対象として、一般用医薬品に関するウェブ上の情報記載、郵便等販売の状況等を調査

（3）配置販売に関する調査：

調査員が調査期間中に配置販売業者の訪問を受けた事案（51件）について、陳列状況、相談対応の状況等を調査

※委託調査により実施（委託先：ソフトブレン・フィールド株式会社）

3. 主な調査結果（括弧内の数字は昨年度の結果）

（1）薬局・薬店の店舗販売に関する調査

①医薬品の陳列状況について

・第1類医薬品は、購入者が直接手を触れることができない陳列となっていたか：

なっていた 84.8% (89.7%) / なっていなかった 15.2% (10.3%)

・第2類・第3類医薬品がリスク分類別に陳列されていたか：

リスク分類別に区分されていた 53.5% (64.2%) / 曖昧・不明瞭 44.8% (31.9%) / 確認できなかった 1.7% (3.9%)

②店舗従事者は名札をつけていたか：

全員つけていた 84.8% (72.8%) / 全員がつけていたが裏返っている人がいた 1.4%

(1.8%) / 名札をつけている人とつけていない人がいた 5.2% (6.9%) / 全員つけていなかった 8.6% (18.5%)

③第1類医薬品について、購入しようとした際に説明はあったか：

文書を用いて詳細な説明があった 55.2% (31.5%) / 文書を渡されたが詳細な説明がなかった 1.3% (2.9%) / 口頭のみでの説明だった 38.6% (59.1%) / 説明自体なかった 4.9% (6.5%)

④③の第1類医薬品に関する説明をした者：

薬剤師 84.5% (74.0%) / 登録販売者 6.0% (8.1%) / 一般従事者 2.1% (3.4%) / 名札未着用等のため不明 7.4% (14.5%)

⑤第1類医薬品に関する相談に対し、適切な回答があったか：

適切な回答があった 95.1% (75.2%) / 適切な回答がなかった 4.9% (24.8%)

⑥第2類医薬品に関する相談に対し、適切な回答があったか：

適切な回答があった 92.6% (84.7%) / 適切な回答がなかった 7.4% (15.3%)

(2) 郵便等販売に関する調査

①ウェブサイトの記載について

・薬局・薬店の管理者の氏名：

記載あり 88.3% (93.0%) / 記載なし 11.7% (7.0%)

・勤務する薬剤師・登録販売者の別・氏名：

記載あり 72.8% (68.5%) / 記載なし 27.2% (31.5%)

・リスク分類に関する定義・解説：

記載あり 27.2% (22.5%) / 記載なし 72.8% (77.5%)

②第2類医薬品の購入可否*：

購入できた 55.7% (67.4%) / 購入できなかった 44.3% (32.6%)

*薬局等は、離島居住者・継続使用者を除き、第2類医薬品を郵便等販売することはできない。今回、離島居住者・継続使用者ではない調査員が注文等を行った。

③メールでの問い合わせへの対応状況：

返信あり 65.7% (74.0%) / 返信なし 34.3% (21.0%)

(3) 配置販売に関する調査

①医薬品の陳列状況：

リスク分類別に陳列 82.4% (44.2%) / リスク分類別に陳列なし 17.6% (55.8%)

②相談に対する回答：

適切な説明があった 98.0% (78.8%) / 適切な説明がなかった 2.0% (21.2%)