

インターネット販売を行っている薬局・店舗の相談対応に関する事例について

特定非営利活動法人日本オンラインドラッグ協会

一般用医薬品（医薬部外品も含む）の購入や相談を目的としてインターネットサイトに訪問した顧客からの相談を受けた結果以下の対応となった事例を当協会加盟各社より相談履歴および購入履歴をもとに調査した。

-
- 1) インターネット上の質問項目をふまえて相談を受けた事例
 - 2) 現在使用中の一般用医薬品の使用中止の進言をした事例
 - 3) 一般用医薬品の販売を行なわなかった事例
 - 4) 医療機関への受診を勧めた事例
 - 5) 飲み合わせに関する相談を受けた事例
 - 6) 適切な医薬品の選択に関する相談を受けた事例
 - 7) 製品名や成分名を指定してきたが、相談対応の後に変更した事例
 - 8) 医薬品の販売後に相談を受けた事例
-

具体的事例は以下の通りである。

1) 【インターネット上の質問項目をふまえて相談をうけた事例】

●事例 1

相談対応：解熱鎮痛薬を初めて購入する方が、「このお薬をはじめて服用(使用)する」にチェックをしたら、質問するようにメッセージが表示されたので薬剤師に連絡をしてきた。

対応：既に使用経験があり、禁忌事項にあたる事がなく、抜歯の疼痛との事が判明した為販売した。

対応者：薬剤師 対応方法：メール

●事例 2

相談内容：発毛剤を購入したい方から、サイト上の質問項目のうち、「このお薬をはじめて服用(使用)する」と「65才以上である（私は65歳です）」に該当するが、購入は可能かと薬剤師に連絡が来た。

対応：壮年性脱毛症ではなかった為販売しなかった。

対応者：薬剤師 対応方法：メール

●事例 3

相談対応：浣腸剤を購入したい方から、アンケートに当てはまる項目がなかったので、購入して問題ないか薬剤師に連絡が来た。

対応：習慣的に使用している事実は確認されず、一時的な便通異常と申し出があり、確認された為、最小容量かつ最小包装数を販売した。

対応者：薬剤師 対応方法：メール

●事例 4

相談内容：鼻炎薬の65歳以上の購入希望者から、チェック項目で薬剤師に相談してくださいとあるということで連絡がきた。65歳以上だからと言って問題あるか確認の問い合わせを受ける。

対応：当該チェック項目は市販の鼻炎用内服薬に共通で、一般的に、高齢者といわれる65歳以上では、薬剤の代謝機能が低下していることが多く、副作用があらわれやすいことを懸念して記載していること、65歳以上といっても代謝機能などには個人差があることを解説。これまでも、似たような成分が配合されている鼻炎用内服薬を問題なく服用していることや「かかりつけ医」から特に代謝機能の注意を受けていないとの申告をうけ、当該医薬品を販売。あわせて使用後懸念される副作用について説明し、該当症状があれば再度相談するように伝えた。

対応者：薬剤師 対応方法：メールおよび電話

2) 【現在使用中の一般用医薬品の使用中止の進言をした事例】

●事例 5

相談内容：二日酔いの胃もたれで H2 ブロッカーを利用しているとのこと。

対応：H2 ブロッカーは胃酸が出過ぎることが原因の場合に使用する薬なので、消化健胃薬をすすめた。

対応者：薬剤師 対応方法：メール

3) 【一般用医薬品の販売を行なわなかった事例】

●事例 6

相談内容：病院から処方を受け、尿酸治療薬、降圧薬を服用している方から、精神不安や動悸を改善する一般用医薬品の漢方薬を飲んでも大丈夫か相談をうけた。

対応：この一般用医薬品には、甘草という成分が入っていて、偽アルドステロン症という副作用を起こすことがあるので、血圧の高い方や腎臓の悪い方には注意が必要である為、併用についてはかかりつけのお医者様に相談してから利用するよう伝えた。

対応者：薬剤師 対応方法：メール

●事例 7

相談内容：糖尿病のため病院から糖尿病治療薬の処方を受けている方から一般用医薬品の漢方薬*を併用しても問題ないかという相談を受けた。

対応：現在病院で治療中であれば、現在服用しているお薬との併用については、かかりつけのお医者様に相談するよう伝えた。

対応者：薬剤師 対応方法：メール

●事例 8

発毛薬購入希望者から電話で相談。現在は症状がないが、以前アトピー性皮膚炎を持っているとの申告があった。育毛薬を使用しているときに皮膚がかぶれてしまった。その際、羞恥心がありそのまま相談せず使用を中止してしまった。第 1 類医薬品の発毛薬を使用したいが、使用に問題はないか。

対応：以前使用していた医薬品と成分が異なるため、現在、皮膚症状がなければ使用可能と考えられるが、もともとアトピー性皮膚炎もお持ちで皮膚も弱いということなので、使用してかゆみやかぶれなどが出た場合はすぐに使用を止め相談するよう、副作用等の懸念点とともに案内。結果的に販売しなかった。

対応者：薬剤師 対応方法：電話

4) 【医療機関への受診を勧めた事例】

●事例 9

相談内容：自分は胃潰瘍を患っているという方から、胃内視鏡検査をする前に治療したいので H2 ブロッカー薬を飲みたいと相談を受けた。

対応：胃内視鏡検査前に安易に H2 ブロッカー薬を利用することはすすめられない旨伝え、消化器が専門のお医者さまにご相談し、胃内視鏡で検査をするよう伝えた。

転帰：検査結果について、軽度の逆流性食道炎とのことで、プロトンポンプ阻害薬が処方されたとのことをメールで連絡を受け、生活習慣（食事、運動、姿勢等）について案内を行った。

対応者：薬剤師 対応方法：電話およびメール

●事例 10

相談内容：急性前立腺炎を患った方が、9 日ほど入院し、その後、最初の便が固く裂け痔になって痛いので、一般用医薬品の外用痔疾用薬を使用したいが、問題ないか相談を受けた。現在飲んでいる病院の薬は前立腺肥大症治療（ α 遮断薬）。

対応：泌尿器科で受診しているのであれば、病院の先生に相談するよう伝えた。

対応者：薬剤師 対応方法：メール

●事例 1 1

相談内容：股部白癬（いんきんたむし）と思われる症状が 3 年ほど前から出ており、かゆみもひどく悩んでいるとのこと。股部白癬（いんきんたむし）に効果がある水虫の薬（液体）・たむし治療薬を店頭で購入して塗布を始めたが、刺激が強く痛みがあるがそのまま続けていかどうか相談を受けた。（皮膚科医には羞恥心を伴うため相談しにくいとのこと）

対応：患部が股部白癬（いんきんたむし）であるかどうか見た目での判断は危険であること、またかぶれや他の皮膚炎である可能性があることを伝え、かぶれや他の皮膚炎に水虫たむし治療薬を塗布すると、症状が悪化するのですぐに水虫たむし治療薬の塗布を中止し皮膚科医へ受診勧奨。皮膚科医師は日々診察をしており、患部は皮膚科診察対象となっているので、ためらうことなく受診することを勧めた。

転帰：再度皮膚科にいったところ股部白癬（いんきんたむし）と診断され、掻痒による擦過傷があったため、刺激性の弱いクリーム剤が処方されたとのこと。

対応者：登録販売者 対応方法：電話

●事例 1 2

相談内容：掌（てのひら）の汗が異常なほど多いが市販の制汗剤は効果があるか。

対応：塩化アルミニウム製剤で楽になる可能性はあるが、掌の場合、緊張時や血圧が高いときに発汗していることが多く、塩化アルミニウム製剤では対症療法となるため、一度、医療機関を受診するよう指導。

対応者：薬剤師 対応方法：電話

5) 【飲み合わせ相談を受けた事例】

●事例 1 3

相談内容：心療内科に通院し、処方を受けている方から、鎮咳去たん薬と一緒に服用しても問題ないか相談を受けた。心療内科からは、向精神薬等 4 種類が処方されている。

対応：現在服用されているお薬は他のお薬と併用により、何らかの作用*を起こす可能性があるため、一般用医薬品の利用は避け、鎮咳去たん薬は病院で処方して頂くことをおすすめした。

対応者：薬剤師 対応方法：メール (*主治医への相談をアプローチする観点)

6) 【適切な医薬品選択に関する相談を受けた事例】

●事例 1 4

相談内容：筋緊張性頭痛の診断を受け、解熱鎮痛薬を胃粘膜保護剤と一緒に服用している

方から、病院で処方されたジアスターゼ等配合の健胃消化薬と同様の薬が一般用医薬品であれば助かるので教えて欲しい旨相談をうけた。鎮痛剤を服用すると、すぐ胃が痛くなるので、副作用が少ない胃粘膜保護剤が欲しいとのこと。

対応：一般用医薬品のケイヒ等が配合された健胃消化薬を紹介。解熱鎮痛薬を長期利用される場合は、病院での治療をおすすめした。

対応者：薬剤師 対応方法：メール

●事例 15

相談内容：52 歳の女性から、食後、特に昼食後 2 時間後くらいにむかつき症状、胸焼けになるので、良い胃腸薬はないか相談をうけた。

対応：朝、夕食の食事後 2 時間のお体の様子が昼と同じような症状であれば、胃酸を抑えるお薬が効果的だが、昼食後のみであれば食後胃できちんと消化できず、胃から小腸へ行く過程がうまく働いていない可能性が高い。梅干などのすっぱいものを食べて、よく噛んで食べても、症状が軽減しなければ、消化酵素剤入りの胃薬を飲んでみるのも良いとアドバイスをした。

対応者：薬剤師 対応方法：メール

7) 【製品名や成分名を指定してきたが、相談応需の後に変更した事例】

●事例 16

相談内容：サプリメントのコエンザイム Q10 が話題となり試してみようかと思っているが、高齢で不整脈と高血圧の薬を飲んでいる 84 歳の母親も一緒に飲んでも良いかと相談をうけた。

対応：高齢で不整脈と高血圧の薬を飲んでいるお母様の場合は医師に相談し症状の変化を見ながらでないとコエンザイム Q10 の摂取はしないよう伝えた。

不整脈の治療をしている方は、ワルファリンカリウムというお薬を服用している場合があり、コエンザイム Q10 がビタミン K 様の働きをし、ワルファリンカリウムの効果を弱める可能性がある。また、高血圧の薬を飲んでいる場合は過度に血圧が下がりすぎる場合があるため。

対応者：薬剤師 対応方法：メール

●事例 17

相談内容：妊娠 8 ヶ月の 24 才の妊婦から、鼻炎がひどく夜も熟睡できない状態で、市販の鼻炎用点鼻薬（塩酸ナファゾリン、マイレン酸クロルフェニラミン、塩化ベンザルコニウムの配合剤）を点鼻しているが、この薬の注意事項には妊婦は医師か薬剤師に相談するようにと書かれているのでまずは産婦人科医に相談したところ耳鼻科の医者に相談するよ

うに言われた。知り合いの耳鼻科医もいないので、相談に乗って欲しい旨連絡をうけた。
対応：この医薬品は、妊娠中であれば、慎重投与のお薬になるので症状がある時だけ使用して、漫然とは使わないよう伝えた。小青竜湯という漢方薬があり、産婦人科でも処方してもらえる旨ご案内。

対応者：薬剤師 対応方法：メール

●事例 18

相談内容：抗鬱剤の副作用でひどい便秘で、便秘用の一般用医薬品を 3 種類ためしているが（ビザコジル、センノシド、水酸化マグネシウム）これらよりしっかり効く下剤があるか相談をうけた。

対応：便秘薬の過剰利用はおすすめできないので、生活習慣などについて、アドバイスをした。

対応者：薬剤師 対応方法：メール

8) 【医薬品の販売後に相談を受けた事例】

●事例 19

相談内容：授乳中（3 カ月）だが下剤を飲んでよいか？

対応：下剤の成分が母乳中に移行することを伝え、服用を控えるよう指導。乳酸菌製剤や生活上の注意を指導、それでもだめな時は受診するよう指導。（同様の相談は複数回あり。）

転帰：後日メールにて、乳酸菌製剤を服用したところ、便秘が改善されたとのこと。

対応者：薬剤師 対応方法：電話およびメール

●事例 20

相談内容：妊娠の可能性があるが下剤を飲んでよいか？

対応：妊娠がわかって安定期に入るまではなるべく服用しないほうがよいが、該当の医薬品は催奇形性などの可能性がないと考えられている成分なので妊娠が判明するまで通常量を服用することはかまわないと回答。

対応者：薬剤師 対応方法：メール