

## 第5回 医薬品の販売等に係る体制及び環境整備に関する検討会

### 議事次第

○日 時 : 平成20年4月4日(金) 15:00~17:00

○場 所 : 東海大学校友会館 朝日の間  
千代田区霞ヶ関3-2-5 霞ヶ関ビル33階

#### ○議 題

1. 情報提供等を適正に行うための販売体制
2. 医薬品販売業者及び管理者の遵守事項等
3. その他

#### ○資 料

- 1 情報提供等を適正に行うための販売体制について
- 2 医薬品販売業者及び管理者の遵守事項等について

#### ○参考資料

1. 検討会構成員名簿
2. 医薬品の販売等に係る体制及び環境整備に関する検討会開催要綱
3. 検討事項
4. 今後のスケジュール
5. 医薬品販売制度関係条文
6. 他の一般販売業の店舗と共同して行う医薬品の販売等について他
7. 医薬品のインターネットによる通信販売について
8. 第3回検討会委員提出資料

第5回 医薬品の販売等に係る 体制及び環境整備に関する検討会	資 料
平成20年4月4日	1

## 情報提供を適切に行うための販売体制

## 【情報提供を適切に行うための販売体制】

### 専門家を置くことの基本的な考え

#### (情報提供と専門家の関係)

- ◎ 一般用医薬品の情報提供から、薬局及び医薬品販売業において、いなければならない専門家は以下の表のようになる。

	販売時に積極的な情報提供を行う場合	相談を受けて対応する場合
第一類医薬品	薬剤師	薬剤師
第二類医薬品	薬剤師又は登録販売者	薬剤師又は登録販売者
第三類医薬品	不要	薬剤師又は登録販売者

- 相談を受けて対応する場合の情報提供は薬剤師又は登録販売者が行う義務があることから、営業時間中は、薬剤師又は登録販売者を常時置くこととする。
- 第一類医薬品の情報提供は薬剤師が行う義務があることから、第一類医薬品を販売する店舗等にあつては、営業時間中は、薬剤師を常時置くこととする。

#### (情報提供以外の業務における専門家の監督)

- ◎ 情報提供以外の業務は、必ずしも専門家が直接行う必要はなく、専門家以外の従事者(以下、非専門家)が行うことも可能である。
- ◎ 非専門家による業務が適切に行われるよう、非専門家は専門家の監督の下に業務を行う必要がある。
- 専門家が非専門家を十分に監督できるよう、例えば、専門家1人が監督できる非専門家の数を定めるなど、販売体制に関する規定を設ける。

【情報提供を適切に行うための販売体制】

## 専門家に関する体制整備

(薬局又は店舗における構造設備)

- 薬局又は店舗で情報提供を行う場所(※)を構造設備として規定する。

(※) 場所の考え方については、薬局又は店舗の一角に設ける設備を指す考え方や陳列する区画を指す考え方などがあり、考え方を整理する必要がある。

- 薬局又は店舗において医薬品を陳列する場所の面積等に応じて、情報提供を行う場所の必要数を規定する。

(薬局又は店舗における専門家の体制)

- 薬局又は店舗は、営業時間中、原則として情報提供を行う場所において、薬剤師又は登録販売者より情報提供を行うものとする。
- 情報提供を行う場所を複数設置する場合は、当該場所ごとに専門家を必要数確保する。
- 営業時間中に専門家を常時置くため、営業時間に応じた販売体制に関する規定を設ける。
- 実効性をもって専門家を常時置くために、営業時間に応じて必要な人数を規定すべきかについても検討する必要がある。

(区域における専門家の体制)

- 営業時間中に専門家が常時情報提供に対応できるよう、営業時間に応じた販売体制に関する規定を設ける。

## 【情報提供を適切に行うための販売体制】

### 情報通信技術を活用する場合の考え方

(対面の原則と情報通信技術を活用した情報提供の関係)

- 医薬品の販売については、対面販売が原則であることから情報通信技術を活用することについては慎重に検討すべきである。
- 第一類医薬品について、対面販売とすべきであり、情報通信技術を活用した販売を認めることは適当でない。

(テレビ電話を活用した情報提供)

- 部会報告書では、第二類医薬品及び第三類医薬品について、対面販売を原則とすべきであるが、購入者の利便性に配慮し、深夜早朝に限り一定の条件の下で、テレビ電話を活用して販売することを引き続き認める、とされている。
- テレビ電話を活用して販売することについて、前回の検討会において、以下のような意見があった。
  - ・ 深夜早朝の薬剤師の確保が困難であることから制度が設けられたものであり、登録販売者制度の導入により必要なくなったと考えられるため、時間帯にかかわらず情報提供が専門家により確実に行われる体制を求めるべきではないか。

(通信販売)

- 部会報告書では、第三類医薬品については、リスクの程度や購入者の利便性、現状ある程度認めてきた経緯に鑑みると、薬局又は店舗販売業の許可を受けている者が、電話での相談窓口を設置する等の一定の要件の下で通信販売を行うことについて認めざるを得ない、とされている。
  
- 通信販売を行うことについて、これまでの検討会において、以下のような意見があった。
  - ・ 今回の制度改正の原則にしたがって検討すべきではないか。
  - ・ 情報通信技術を活用した場合の販売行為と情報提供は分けて考えるべきではないか。また、販売時の情報提供と相談対応の場合の情報提供も分けて考えるべきではないか。
  - ・ 情報通信技術を活用して行う情報提供も、一般的な情報提供の方法をどのように規定するかとの関連において検討すべきではないか。
  - ・ 情報通信技術を活用して情報提供ができるのであれば、店舗や区域においても、専門家が常時いて情報提供に対応する必要はないのではないか。
  - ・ 一般用医薬品をリスクの程度に応じて区分したことを踏まえて検討すべきではないか。
  - ・ 現行法で認められている品目と第三類医薬品の範囲が合致しないことについて何らかの措置が必要ではないか。
  - ・ 現行法で認められているとしても、新しい制度が確立した以上、制度の枠の中でできる部分が認められるべきではないか。
  - ・ 消費者の利便性の観点から、僻地等での扱いには何らかの手立てが必要ではないか。
  - ・ インターネットによる販売を通信販売の一部とせず、別の制度を構築すべきではないか。
  - ・ 通信販売を行う場合であっても、あくまで店舗販売業の許可の範囲で認められるべきではないか。

## 医薬品販売業者及び管理者の遵守事項等

## 【医薬品販売業者及び管理者の遵守事項等】

### 医薬品販売業者の遵守事項

#### (販売業者の責務)

- ◎ 店舗販売業者又は配置販売業者（以下「店舗販売業者等」）はその店舗又は区域（以下「店舗等」）における一般用医薬品の販売等についての最終的な責任者であり、その店舗等における違反に対する処分や罰則は店舗販売業者等が受けるものである。
  
- ◎ また、許可の要件である構造設備基準及び販売体制に関する規定については、罰則の対象ではないが、確保されない場合は許可の取り消し処分の対象となる。
  
- ◎ 店舗販売業者等の義務としては以下のような事項が規定されている。
  - ・ 店舗における構造設備基準を遵守すること（第26条第2項第1号）
  - ・ 店舗等における専門家の従事状況についての体制を確保すること（第26条第2項第2号、第30条第2項第1号）
  - ・ 店舗において一般用医薬品以外の医薬品を販売しないこと（第27条）
  - ・ 店舗等を自ら管理するか、指定する者に管理させること（第28条第1項、第31条の2第1項）
  - ・ 店舗における掲示を正しく行うこと（第29条の3）
  - ・ 区域において一般用医薬品のうち基準に適合するもの以外の医薬品を販売しないこと（第31条）
  - ・ 一般用医薬品の販売を専門家に行わせること（第36条の5）
  - ・ 一般用医薬品についての情報提供を専門家に正しく行わせること（第36条の6）
  - ・ 店舗販売業において一般用医薬品の販売を店舗により行うこと（第37条第1項）
  - ・ 配置販売業において一般用医薬品の販売を配置により行うこと（第37条第1項）
  - ・ 配置販売業において一般用医薬品の分割販売を行わないこと（第37条第2項）
  - ・ 毒薬・劇薬を正しく取り扱うこと（第45条～第48条）
  - ・ 違反でない医薬品を販売等すること（第55条～第57条）
  - ・ 医薬品を正しく区分して陳列等すること（第57条の2）



◎ その他、厚生労働省令で、店舗における医薬品の管理の方法その他店舗の業務に関し店舗販売業者が遵守すべき事項を定めることとされている。

○ 店舗販売業者等の遵守すべき事項として、具体的には以下のようなものが考えられる。

- ・ 陳列等されている医薬品の品質を確保するために必要な措置を講じること
- ・ 管理に関する記録を行う帳簿を備えること
- ・ 帳簿により店舗管理者又は区域管理者（以下「管理者」）に業務に関する記録を行わせること
- ・ 実務経験を行う者の実務について、一般用医薬品の販売の補助業務として行われているかを確認し、適正かつ正当に証明を行うこと

## 【医薬品販売業者及び管理者の遵守事項等】

### 管理者の業務の内容、管理者の指定の考え方

#### (管理者の業務)

- ◎ 管理者は、店舗販売業者等自ら又は店舗販売業者等が指定した者であり、専門家でないなければならない。
- ◎ 店舗管理者は、その店舗を実地に管理しなければならない、また区域管理者は配置販売の業務にかかる都道府県の区域を管理しなければならない。
- ◎ 管理者はその業務について、店舗販売業者等に必要な意見を述べなければならない一方、店舗販売業者等はこの意見を尊重しなければならない。
- ◎ 管理者等の業務とされる内容が達成されない場合は、店舗販売業者等に対して、都道府県知事は管理者の変更を命ずることができる。

◎ 管理者は、保健衛生上支障を生ずるおそれがないように、以下のような業務を行わなければならない。

- ① その店舗等に勤務する薬剤師、登録販売者その他の従業者の監督
- ② その店舗の構造設備の管理
- ③ 医薬品その他の物品の管理
- ④ その他その店舗等の業務につき、必要な注意

○ 管理者の業務の具体例としては以下のようなものが考えられる。

- ① その店舗等に勤務する薬剤師、登録販売者その他の従業者の監督  
以下の点について状況を把握し、不適切と判断した場合は是正すること
  - ・ 店舗等における専門家の従事に関する体制が確保されていること
  - ・ 一般用医薬品の販売方法（専門家の関与等）が適切に行われていること
  - ・ 実務経験が薬剤師又は登録販売者の管理及び指導の下で行われていること
  - ・ 情報提供（内容・方法）が適切に行われていること
- ② その店舗の構造設備の管理  
以下の点について状況を把握し、不適切と判断した場合は是正すること
  - ・ 店舗において構造設備基準が遵守されていること
- ③ 医薬品その他の物品の管理  
以下の点について状況を把握し、不適切と判断した場合は是正すること
  - ・ 毒薬・劇薬が正しく取り扱われていること
  - ・ 陳列等されている医薬品の表示に不正がないこと
  - ・ 医薬品を正しく区分して陳列等していること
  - ・ 陳列等されている医薬品の品質が確保されていること
- ④ その他その店舗等の業務につき、必要な注意  
以下の点について状況を把握し、不適切と判断した場合は是正すること
  - ・ 業務に関する記録を行い、又は記録を確認すること
  - ・ 店舗における掲示が正しく行われていること
  - ・ 店舗において一般用医薬品以外の医薬品を販売しないようにすること
  - ・ 区域において一般用医薬品のうち基準に適合するもの以外の医薬品を配置販売しないようにすること

## (管理者の指定)

- ◎ 管理者による管理は、原則として実地により行われるものであることから、常時直接行われるべきである。
  
- ただし、実態上、営業時間内において常時直接行えない場合も考えられることから、そのような場合は、その他の従業員によって管理させ、又は、記録等により管理の状況を確認することとする。
  
- 管理者の業務の内容から、管理者を選ぶ基準について考える必要がある。
  
- 管理者を選ぶ基準については、前回の検討会において、以下のような意見があった。
  - ・ 管理者は一定の経験を積んだ者になるべきではないか。
  - ・ 管理者は登録販売者で十分ではないか。

## 【医薬品販売業者及び管理者の遵守事項等】

### 薬事監視のあり方

- ◎ 情報提供の内容・方法とこれを実施するための販売体制の構築、必要な環境整備について、適切に実施されていない場合は、行政機関はこれを改善するために指導を行う必要がある。
  
- 適切に実施されていないことを確認するにあたっては、一般の薬事監視に加えて、苦情処理窓口を通じた、販売方法等についての購入者からの苦情に応じた薬事監視等を通じて行うことが妥当である。
  
- 指導に対して改善がなされない場合、これが積み重なると制度と実態の乖離を引き起こすことから、行政処分を課す必要があるが、行政処分を課すことについての考え方を整理すべきである。

## 医薬品販売業者及び管理者の遵守事項等

	販売業者	管理者
構造設備に関する基準	・店舗における構造設備基準を遵守すること（第26条第2項第1号）	・店舗において構造設備基準が遵守されていること
販売の体制	・店舗等における専門家の従事状況についての体制を確保すること（第26条第2項第2号、第30条第2項第1号）	・店舗等における専門家の従事に関する体制が確保されていること
店舗販売できる品目	・店舗において一般用医薬品以外の医薬品を販売しないこと（第27条）	・店舗において一般用医薬品以外の医薬品を販売しないようにすること
店舗等の管理	・店舗等を自ら管理するか、指定する者に管理させること（第28条第1項、第31条の2第1項）	・省令で定めるところにより、薬剤師又は登録販売者でなければならない（第28条第2項、第31条の2第2項）
遵守すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定められた遵守すべき事項を守ること（第29条の2第1項、第31条の3第1項）</li> <li>・陳列等されている医薬品の品質を確保するために必要な措置を講じること</li> <li>・管理に関する記録を行う帳簿を備えること</li> <li>・帳簿により店舗管理者又は区域管理者に業務に関する記録を行わせること</li> <li>・実務経験を行う者の実務について、一般用医薬品の販売の補助業務として行われているかを確認し、適正かつ正当に証明を行うこと</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・陳列等されている医薬品の品質が確保されていること</li> <li>・業務に関する記録を行い、又は記録を確認すること</li> <li>・実務経験が薬剤師又は登録販売者の管理及び指導の下で行われていること</li> </ul>
店舗における掲示	・店舗における掲示を正しく行うこと（第29条の3）	・店舗における掲示が正しく行われていること
配置販売できる品目	・区域において一般用医薬品のうち基準に適合するもの以外の医薬品を販売しないこと（第31条）	・区域において一般用医薬品のうち基準に適合するもの以外の医薬品を配置販売しないようにすること
販売に従事する者	・一般用医薬品の販売を専門家に行わせること（第36条の5）	・一般用医薬品の販売方法（専門家の関与等）が適切に行われていること
店舗による販売	・店舗販売業において一般用医薬品の販売を店舗により行うこと（第37条第1項）	
配置による販売	・配置販売業において一般用医薬品の販売を配置により行うこと（第37条第1項）	
分割販売の禁止	・配置販売業において一般用医薬品の分割販売を行わないこと（第37条第2項）	
情報提供	・一般用医薬品についての情報提供を専門家に正しく行わせること（第36条の6）	・情報提供（内容・方法）が適切に行われていること
毒薬等の取扱い	・毒薬・劇薬を正しく取り扱うこと（第45条～第48条）	・毒薬・劇薬が正しく取り扱われていること
違反品の販売等の禁止	・違反でない医薬品を販売等すること（第55条～第57条）	・陳列等されている医薬品の表示に不正がないこと
陳列等	・医薬品を正しく区分して陳列等すること（第57条の2）	・医薬品を正しく区分して陳列等していること

日本オンラインドラッグ協会JODA(Japan Online Drug Association)は、ひとりひとりの健康で豊かな生活を、インターネットをとおして支える活動を行う特定非営利活動法人です。

### ◇概要

組織名	日本オンラインドラッグ協会
事務局所在地	東京都港区赤坂3-11-3赤坂中川ビル
E-mailアドレス	joda@kenko.com
ホームページ	<a href="http://www.online-drug.jp/">http://www.online-drug.jp/</a>
定時社員総会	年1回(春)
理事会	年4回程度
各種分科会	随時

### ◇理念

『わたしたちは、インターネットを活用して、薬物の乱用がなく、一般市民が安全に医薬品を購入できるような社会の実現に貢献します。』

### ◇会員数

41名 (2008年3月現在)  
全国20都道府県

### ◇JODAの取り組み

購入者の安全性確保と利便性向上に向けて、主に以下の取り組みを行っている。

#### ・自主規制案の策定と推進:

インターネットを活用した医薬品販売において、購入者の安全・安心を確保するため、薬局・薬店が行うべき取り組みについてまとめた、自主的なルール(自主規制案)の策定と推進。

#### ・適正な医薬品販売のための環境整備:

購入者がインターネットを活用して安心かつ安全に医薬品を購入できるための、適正な薬局・薬店数の拡大、ならびに啓蒙活動。

### ◇沿革

平成17年12月:

インターネットを活用して医薬品を販売する薬局・薬店により、消費者の利便性と安全性を確保するための自主規制を策定する任意団体「インターネット販売のあり方を考える薬局・薬店の会」(通称「ネット薬局の会」)を発足。

平成18年 1月:

安全性の確保を前提としつつ購入者の利便性に配慮した医薬品の販売方法として、新たな情報通信技術であるインターネットによる販売容認の検討を求める要望書を厚生労働省に提出。

平成18年 7月:

特定非営利活動法人日本オンラインドラッグ協会として認証を受ける。

平成19年 1月:

医薬品のリスク分類に関するパブリックコメントを厚生労働省に提出。

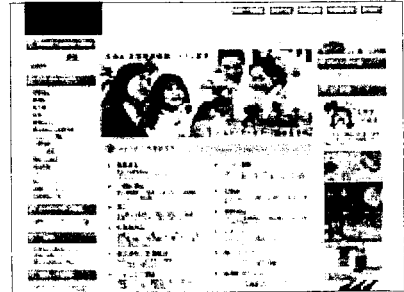
平成19年 10月:

登録販売者制度に関するパブリックコメントを厚生労働省に提出。

日本オンラインドラッグ協会は、正規の開設許可を受け、店舗を構える薬局・薬店が、店頭での消費者からのニーズに応える形で、日本国内にて情報通信技術を使用して医薬品販売を行う薬局・薬店の集まりである。



薬局・薬店として、店頭での医薬品販売を行う。



情報通信技術を使用した、医薬品販売も行う。

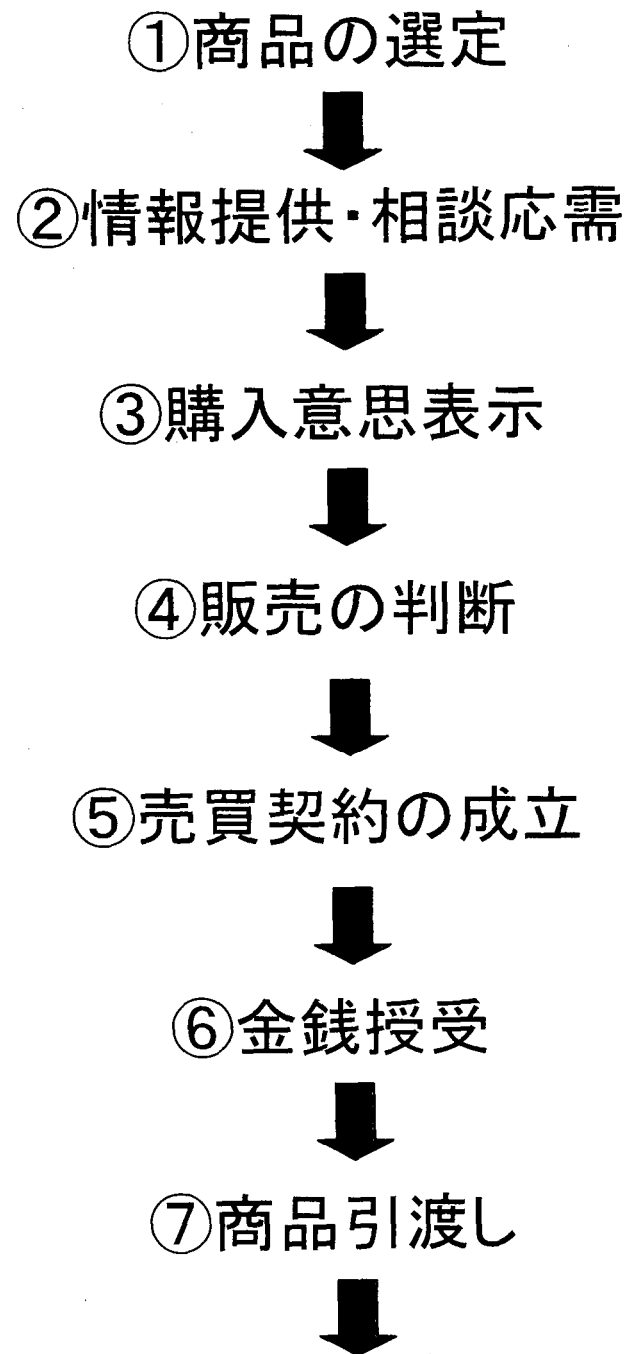


日本オンラインドラッグ協会は、適正な医薬品販売を行う上で、以下の販売形態との差別化、並びに撲滅を強く求めている。

- ・薬剤師等専門家が不在の事業者による医薬品販売
- ・薬局・薬店の開設許可を得ない事業者による医薬品販売
- ・海外からの未承認薬の輸入販売
- ・海外からの医薬品の発送
- ・国内未承認薬の販売
- ・麻薬やその他、非合法の医薬品の販売

その他、法の枠外で不正販売行為を行うあらゆる事業者、個人



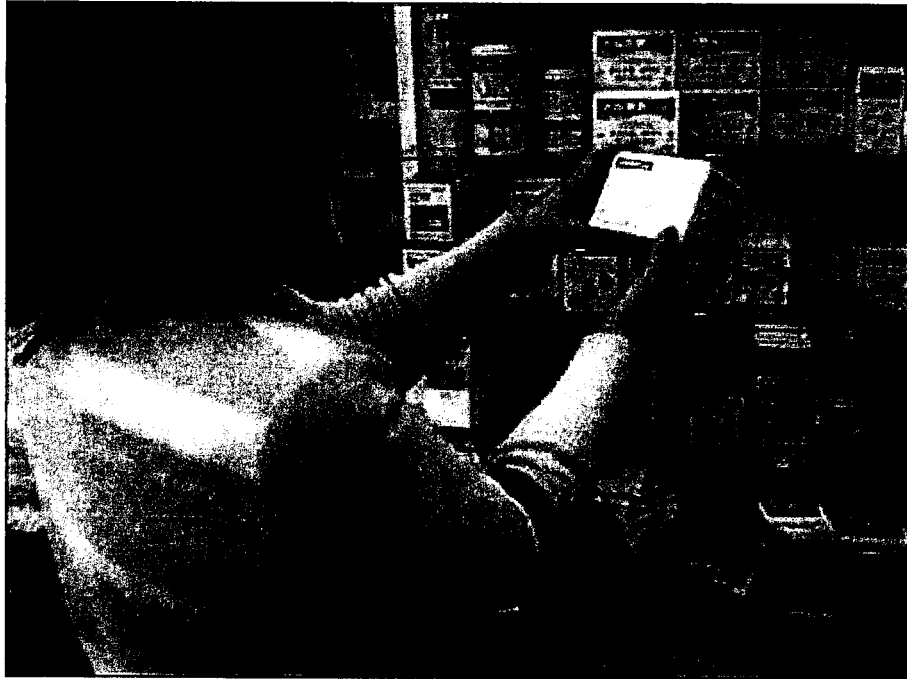


※販売、引渡し終了後の情報提供・相談応需

①商品の選定

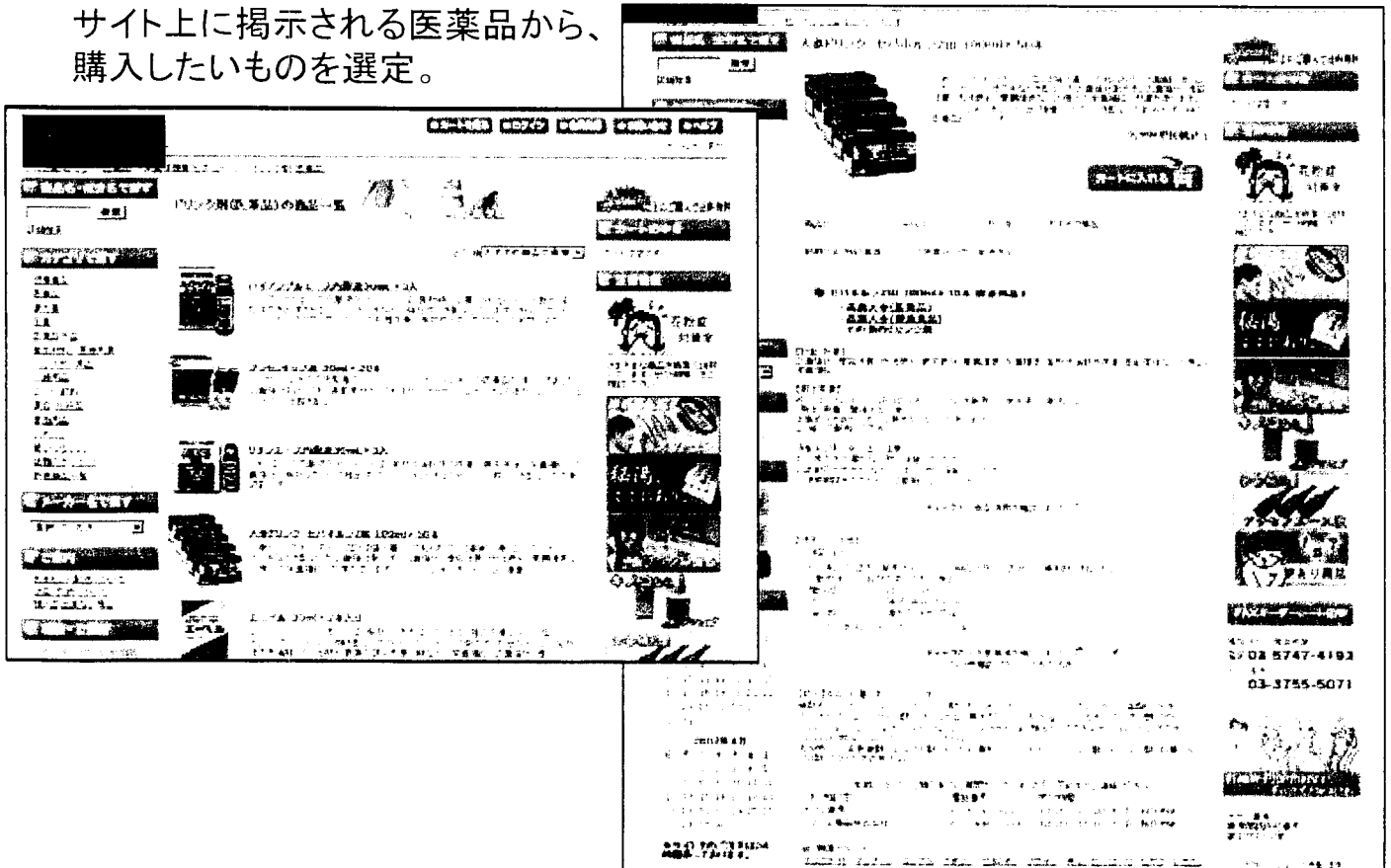
【店頭】

店内に陳列される医薬品から、購入したいものを選定。



【インターネット】

サイト上に掲示される医薬品から、購入したいものを選定。



②情報提供・相談応需

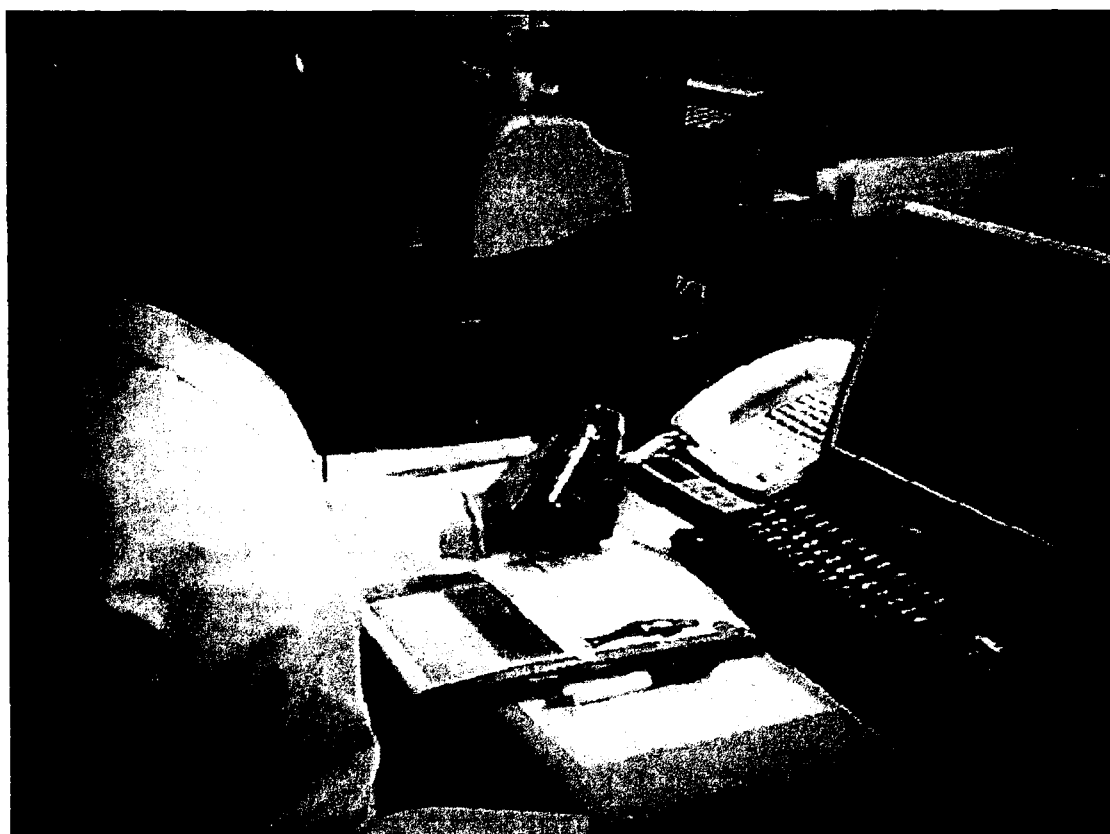
【店頭】

問合せに対し、レジ、又は相談コーナー等にてスタッフが対応。



【インターネット】

電話・メールなどで薬剤師が問合せに対応。



③購入意思表示

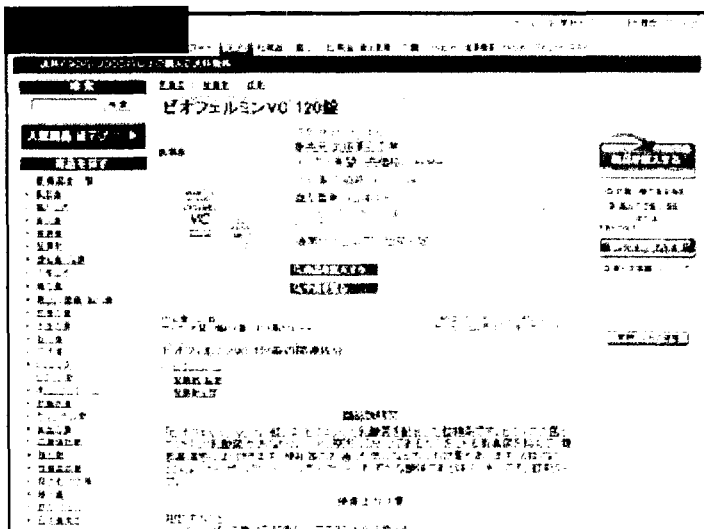
【店頭】

レジにて薬局スタッフに商品を指定し、購入の意思を伝える。



【インターネット】

サイト上にて、購入ボタンを押し、お届け先を入力する(住所・氏名、電話番号、メールアドレス等)。



お客様情報

お客さま情報  
お客さまの情報を入力してください。

次の画面へ

\*\*\*\*\*@tenko.com

名(ふりがな)

郵便番号

都道府県

市区町村

町丁・番地

建物名・号室(任意)

電話番号

性別  男性  女性  法人

生年月日(任意) 西暦 年 月 日

④販売の判断

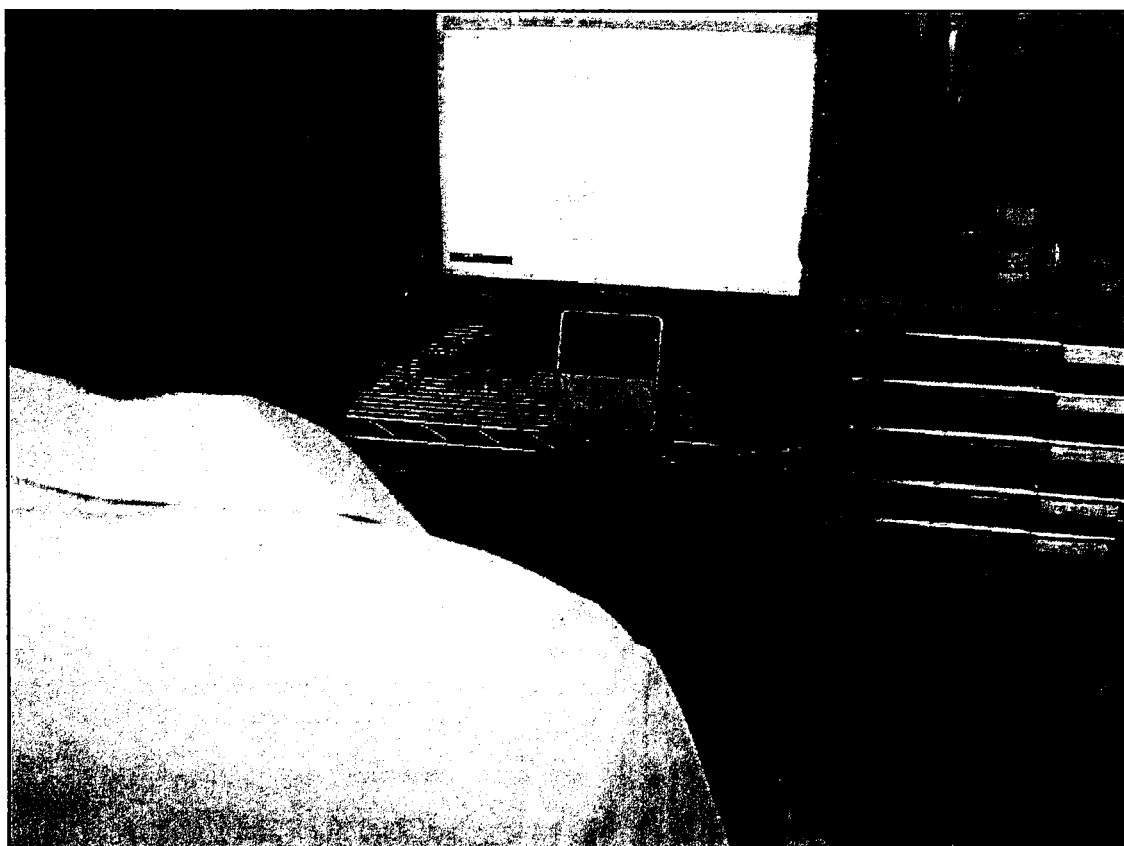
【店頭】

販売するか否かの判断をする。



【インターネット】

顧客データから、これまでの購入履歴や年齢等を確認、販売するか否かを判断。



⑤ 売買契約の成立

【店頭】

店頭にて販売意思を示し、商品の確認を行う。



【インターネット】

販売の意思を示し、商品を梱包して発送・報告。



〇〇〇〇〇様

このたびは■■■■■をご利用いただきありがとうございます。ご注文いただきました商品を本日(■■/■■/■■)発送いたしました。

-----  
ご注文番号 \* \* \* \* \*

\* \* \* \* \* ビオフェルミンVC 120錠  
@1,279 × 1 = 1,279円  
\* \* \* \* \* ゲルマニウム&チタン  
三つ編みネックレス ブラックネイビー  
@2,814 × 1 = 2,814円

-----  
商品代金 ¥ \* \* \* \* \*

送料・手数料 ¥ \* \* \* \* \*

⑥金銭授受

【店頭】

店頭レジにて、金銭を授受。



【インターネット】

指定された支払い方法にて、金銭を授受。

以下の選択肢から、お支払い方法を選択してください。

[次の画面へ](#)

代金引換：商品が届いたときに料金をお支払いいただけます。

※ 自宅以外の住所への発送の場合は「運賃・送料・郵便料」等によりお支払いが選択できません。

クレジットカード

カードの種類  VISA  MASTER  JCB  
 AMEX  Diners Club

カード番号   
(例 1234567890123455, 123456789012345)

有効期限  (例カードの表記: 10/09 → カ: 2003年10月)

カード名義   
(半角英数)

備考  クレジットカード番号を都度入力する

その他代金収納サービス

Suica モバイルSuica  
(モバイルSuicaの口座をお持ちの方のみご利用いただけます)

(モバイルSuicaに登録しているメールアドレスを入力してください。  
 \*mobilesuica.com\*ドメインからのメールを受信できる必要があります。)

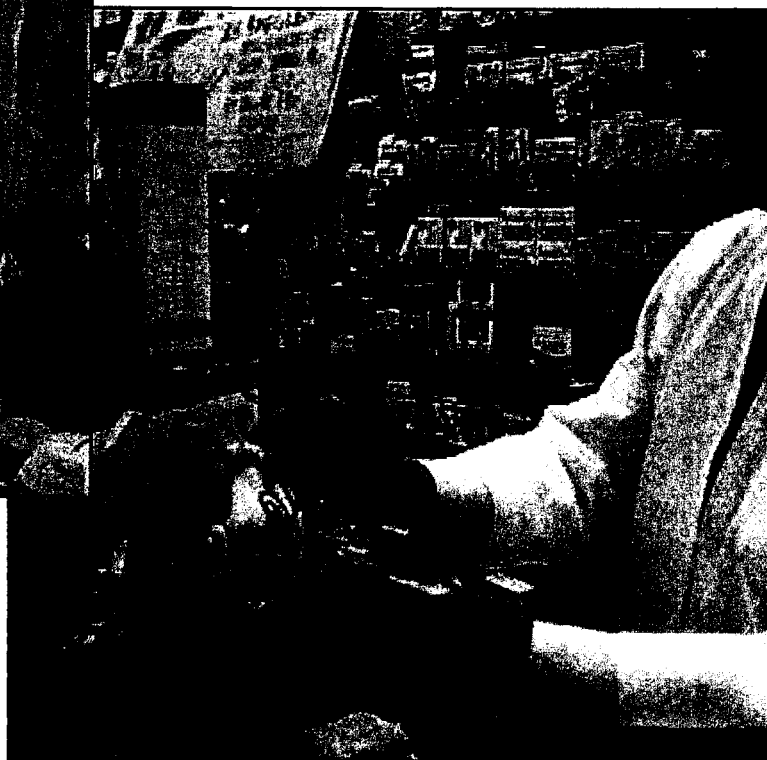
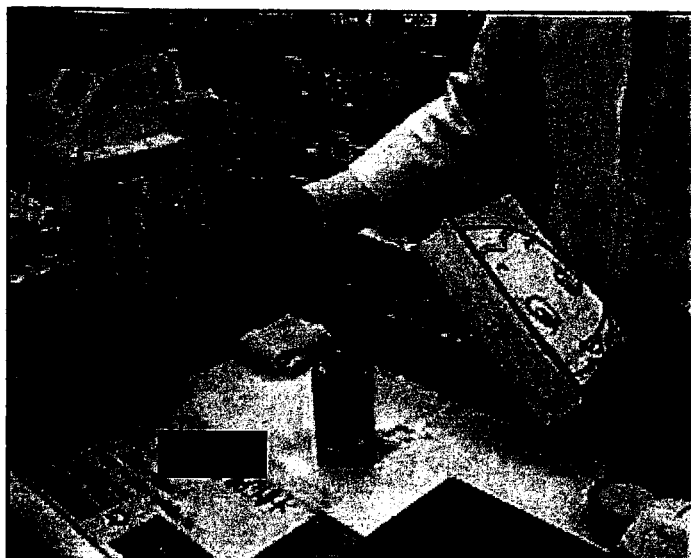
サービスの種類  iREGI  
(@ndtyjpを入力してください)

E-net ネット銀行決済

⑦商品引渡し

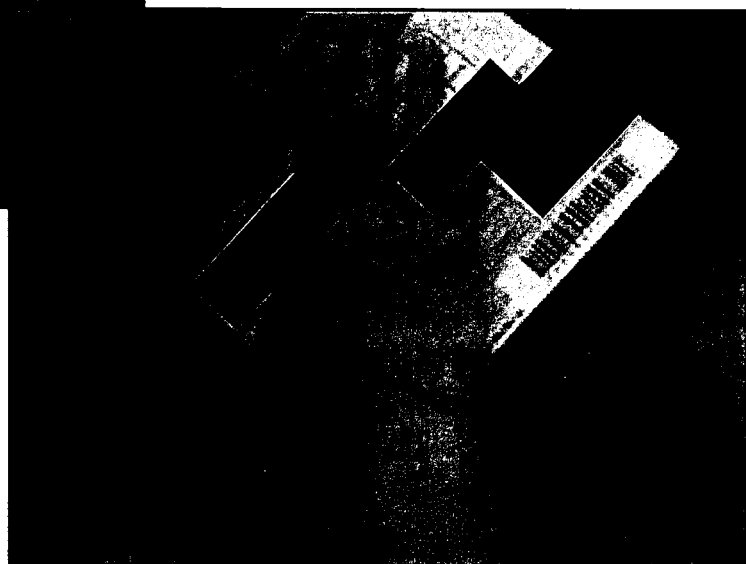
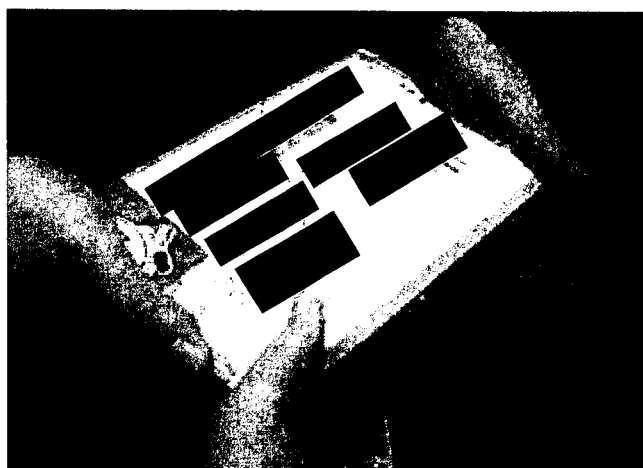
【店頭】

店頭レジにて、商品を渡す。



【インターネット】

配達業者により、商品をお届け。





※販売、引渡し終了後の相談応需(情報提供)

【店頭】

問合せを店頭にて応需。



【インターネット】

メールや電話、問合せフォームにて随時相談応需。



情報通信技術(インターネット)を活用した医薬品販売は、管理薬剤師の管理・監督の下、安全・安心の確保を第一に行われている。

情報通信技術(インターネット)を  
活用した医薬品販売

安全・安心 + 利便性

安全・安心の根拠:

- ①薬局・薬店として店頭販売を行う薬剤師によって開設された、正規の薬局・薬店によって運営されている。
- ②商品ごとに、添付文書提示や内容物の画像提示、禁忌情報の提示など、十分な情報提供を行っている。
- ③購入の過程で、チェック項目の承認や購入履歴の確認など、個別に薬剤師が精査している。
- ④購入の有無、または購入の前後にかかわらず、薬剤師との個別相談を様々な方法で応需している。

利便性の根拠:

- ①薬局・薬店に出向くことが、地理的・時間的に困難な方からの要望に応えられる。
- ②いつ、誰に、どの医薬品をいくつ販売したかが全て特定できるため、販売後の注意喚起などが生じた際に、連絡が速やかに出来、購入者の安全確保ができる。

日本オンラインドラッグ協会の会員によって運営されている、情報通信技術を使用した医薬品販売は、すべて薬局・薬店として正規の開設許可を得て店舗を構える管理薬剤師の管理・監督のもとに運営されている。

例)

販売主体について

販売業者：株式会社  
 薬局開設許可番号  
 薬剤師登録番号

販売方法：インターネット

販売価格  
 送料

販売・商品条件について

商品名・数量及び表示  
 支払い方法と到着日  
 返品・返金  
 送料

〒100-0001 東京都千代田区千代田

株式会社



例)

ごあいさつ

本薬局は、市販のクスリや使用  
 い方などの特薬の原箱を  
 いたしております。  
 生まれも、育ちも薬さんで有  
 名な葛飾区です。  
 市販のクスリから、処方箋  
 調剤、免疫関係の健康食品など幅広く取り  
 扱っております。クスリと健康と美容のご相  
 談は、お気軽にどうぞ！  
 お問い合わせ先  
 TEL 03-  
 FAX 03-  
 E-mail

運営会社

名称：  
 所在地：  
 東京都  
 許可番号：  
 東京都  
 開設者：  
 インターネット責任者：  
 薬剤師

インフォメーション

納期・配送について

基本的にご注文確認後、翌営業日には、  
 商品の発送を行います。お支払が銀行振込  
 込み、郵便振替の場合はご入金確認後、  
 発送いたします。  
 送料はこちらでご確認下さい。また、1配送  
 先の購入金額が合計10,500円(税込)を超  
 えた場合、送料弊社負担となります。尚、  
 代引き手数料は購入金額合計5,250円(税  
 込)以上で弊社負担です。  
 また、日通べりかつ便にて発送致します。配  
 送時間帯は、午前中、12-14時、14-16  
 時、16-18時、18-20時、20-21時から指  
 定出来ます。宅配業者など物にご希望がご  
 ございましたらご注文時の備考欄にご入力  
 下さい。

個人情報の取り扱いについて

薬局御客様から頂戴  
 した大切な顧客情報を配送業者以外の第  
 三者に流すような事は絶対致しません。ど  
 うぞ安心してご購入物をお楽しみくださ  
 い。

お支払

お支払  
 込、郵  
 送先

返品

未開封  
 後、7日  
 以内は、送  
 付し、  
 配送送  
 り、弊社  
 もに弊社  
 送先

医薬品は使用上の注意をよくお読みになり正しくお使



商品ごとに、添付文書提示や内容物の画像提示、禁忌情報の提示など、十分な情報提供を行っている。

添付文書は全文掲載することで、購入前に内容を確認可能。  
医薬品に関する詳細情報は、購入の有無にかかわらず、納得のいくまで確認・吟味した上で、医薬品購入について検討することができる。

例)

The screenshot displays a detailed product page for 'コルゲンコーワ18錠・45錠'. The page layout includes a top navigation bar, a main product area with an image of the medicine box and a 'カートに入れる' button, and a sidebar on the right with various information sections. The main text area provides comprehensive details about the medication, including its mechanism of action, effectiveness, and safety information. The bottom of the page features contact details for 'Wijaya Pharmacy'.



## 安心・安全の根拠：④薬剤師の個別相談応需

購入の有無、または購入の前後にかかわらず、薬剤師との個別相談を様々な方法で応需している。

周囲の目が気になる相談や、顔を合わせての相談が憚られる内容も、安心して相談ができる。

例)

The screenshot shows a website interface with a navigation menu on the left. The menu items include: メーカー名で探す, ご案内, 相談・ご質問, and 2008年3月の日付一覧. The '相談・ご質問' section is expanded, showing three options: 薬方相談, サブリ相談 (circled in red), and お問い合わせ. To the right of the menu is a list of product categories such as 薬品, 医薬部外品, 衛生材料/医療用具, ヘルスケア用品, 介護用品, 家庭用品, スポーツ, 癒し・リラックス, and 話題のダイエット. Below the categories is a 'お知らせ' (Notice) section with text regarding the online system and safety. On the far right, there are promotional banners for '守りながら!', 'アロマエッセンス', and '7選あり商品', along with contact information for FAX orders and phone consultations.

相談や質問したい場合に、問合せ先がすぐにわかるようになっている。

例)

例)

The screenshot shows a product page for 'アロクラBBドリンクII 50ml\*10本'. The page title is 'アロクラBBドリンクII 50ml\*10本 ご購入の前に'. The main content area contains detailed information about the product, including its benefits and usage. A red circle highlights the contact information for the pharmacist, which includes a name, phone number, and email address. The contact information is as follows: 薬剤師 〇〇〇〇, 電話 〇〇〇〇-〇〇〇〇, and メール 〇〇〇〇@〇〇〇〇.com. The page also features a list of related products on the left side.



電話相談やメールで相談する際の連絡先が、医薬品購入画面ごとに表示される。

薬局・薬店に出向くことが、地理的・時間的に困難な購入者からの要望に応じている。



時間的制限のある購入者:

お子様が小さくて、お買い物に行けない、要介護者がいて家をあげられない、共働き世帯など、多忙で開店時間に買い物に行けない、など。



地理的に制限のある購入者:

近所に薬局・薬店がない、外出が困難で店舗に出向くことが出来ない、など。

薬局・薬店が少ない地域など、医薬品の購入が困難な地域、また店舗に出向けない場合も含め、医薬品の供給が可能。

(参考) 日本国内における、買い物が困難な消費者の存在について

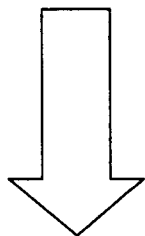
近隣に薬局がない過疎地の在住、小さい子供や要介護者などがいる家庭、共働き世帯など、店頭に出向いて商品を購入するのが困難な、消費者が存在する。

- ・共働き夫婦 961万世帯
- ・長時間労働者 725万人
- ・高齢者 2660万人
- ・過疎地域住民 1068万人

いつ、どの購入者に、どの医薬品を販売したかが、  
全て特定できるため、販売後の注意喚起などが生じた際に、  
連絡が速やかに出来、購入者の安全確保ができる。

例)

厚生労働省や、医薬品メーカーからの重大な  
お知らせなどに関する注意喚起



販売した購入者へ、個別に直接連絡、  
迅速に注意喚起の告知と購入者の  
安全確保が可能

購入者ごとに、販売履歴を確認する  
ことができ、また購入者の住所や  
氏名等も、共に把握しているため、  
緊急時の情報提供等が迅速に行える。