

資料3-1.

2003年10月27日

各位

株式会社 ドン・キホーテ
代表取締役社長 安田 隆夫

『テレビ電話による医薬品販売とカタログ販売』について

弊社は医薬品の販売方法に関しまして、皆様ご承知の通り、様々な検証を重ねて参りました。

当初8月1日より開始した『テレビ電話による医薬品販売』に際しましては、厚生労働省の見解として「違法の恐れあり」との指摘を受け、“苦肉の策”として、法の整合性を担保するため、昭和63年に厚生省（当時）が認めた「カタログ販売」を10月1日より導入するに至りました。

しかしながら、今般『テレビ電話による医薬品販売』が、厚生労働省の方針転換によって認められる可能性が高まったとの報道がされました。こうした状況に鑑み、弊社が当初より確信し、提案した双方向による『テレビ電話による医薬品販売』が、より消費者の安全性が確保されるものと認められるならば、紙媒体による「カタログ販売」を継続する必要性は無く、中止を決定することにいたしました。

なお、一部の新聞報道では、弊社の「カタログ販売」に対し、店頭にカタログを置き、見せ掛けの「カタログ販売」を行っている旨の記事が掲載されておりました。

弊社は「カタログ販売」の定義を「東京都健康局」と導入前に十分協議し、各店舗の周辺地域へカタログを配布した上で、店頭にも参考資料としてカタログを置き、運用して参りました。その内容は厚生労働省が認めている「カタログ販売」と何ら相違するものではないことを、是非とも強調しておきたいと考えております。それと同時に各位におかれましても客観的なご検証を賜れば、真実は容易に判明するものと、確信しております。

弊社は、今後の厚生労働省の専門家会議に期待しつつ、結論次第では、『医薬品のカタログ販売』の再開も視野に入れ、注意深く見守る所存であります。

なお、本件につきましては状況が二転三転しておりますため、誤解を招かぬ様、その詳細につきましては、別紙Q&A方式の資料をご高覧願えれば幸に存じ上げます。

<本件に関するお問合せ先>

株式会社ドン・キホーテ 経営支援本部 本部長 稲村角雄

【電話】03-5679-5091

資料3-2.

『医薬品のカタログ販売』Q&A

Q1 なぜ「カタログ販売」を導入したのですか？

A 弊社は、ご承知の通り8月1日から『テレビ電話による医薬品販売』を開始いたしました。導入にあたって事前に慎重な法的検証を重ねて参りましたが、実施へと踏み切った最大の法的根拠は昭和63年に厚生省(当時)が「カタログ販売」を公的に認めているという重要事実が存在したからです。薬事法の立法の趣旨に基づけば、紙媒体である「カタログ販売(通販)」が認められている以上、薬剤師が直接消費者に販売するテレビ電話を新たな通信販売の媒体として位置づけ、既にコンビニエンスストア等で行なわれている様に、各店舗を商品の受け取り場所に設定する事により、安全性と利便性を確保した“画期的な”「通信販売」が成立すると考えた訳です。しかしながら、厚生労働省は『テレビ電話による医薬品販売』に対して、「違法の恐れがあり」との指摘を行い、止むを得ず弊社は9月1日から、医薬品を差し上げるサービス(MMC)に切り替えたのですが、これも又「違法の恐れあり」との指摘を受け、法的整合性を具備させる為に、テレビ電話を導入している店舗に限定して厚生労働省が認めている紙媒体による「カタログ販売」を開始いたしました。勿論、弊社は『テレビ電話による医薬品販売』及び『無料提供』について、法的には全く問題の無いものと確信をしています。しかし、監督官庁より「違法の恐れがあり」との指摘を受けている以上、敢えて屋上に屋を架す事を承知の上で、紙媒体によるカタログ販売を敢えて導入して、法的整合性を完備させた次第です。

そもそも、『カタログ販売(通販)』こそが『テレビ電話による医薬品販売』の原点なのです。薬剤師の重要性・必要性を担保する為に、“販売方法の曖昧さ”、“薬剤師介在の不確実さ”を如何に補い確実なものにするかを検討した結果が『テレビ電話による医薬品販売』なのです。

Q2 東京都とは事前に協議済みとの事ですが、協議内容を教えて下さい。

- A
- 1、カタログ作成にあたって記載する必須項目の確認。
 - 2、店頭でのカタログによる販売可。
 - 3、店頭での受け渡し可。
 - 4、受注・配送手続き・受け渡しは薬剤師以外で可。
 - 5、品目は極力、昭和63年に定めた薬効群に限定して欲しいが、それ以外を取り扱う場合は事前にご相談頂きたい。

(平成12年、熊本県における薬効群以外の取り扱いの件、確認済み)

※回答者：東京都健康局

Q3 なぜこの時期にカタログ販売を中止するのですか？

A 「カタログ販売」を開始したのは、10月1日です。不本意ながら『テレビ電話による医薬品販売』に代わる方法として、導入いたしました。10月23日に厚生労働省が専門家会議をスタートさせ、『テレビ電話による医薬品販売』の合理性に理解を示され、私共の主張が認められる状況が整いつつある今、カタログ販売を継続する必要がなくなりました。会議の結果に期待しつつ、『テレビ電話による医薬品販売』再開の準備に入りたいと考えております。

Q4 一部の新聞報道によると、深夜早朝帯に薬剤師が不在のまま販売し、厚生労働省が「薬事法が認めるカタログ販売とは違う。調査した上で厳正な態度で臨む」との発言をしているようですが、その点については？

A 薬事法が認める「カタログ販売（通信販売）」には、取り扱い薬品の薬効群等の記載がされていますが、販売方法そのものについては、定義が明確にされていないのが実態です。もし、報道の内容が事実なら、販売方法について明確なルールが定まっていないのに、何を根拠に「薬事法が認めるカタログ販売とは違う」という判断をされたのか理解に苦しみます。何か意図的なものさえ感じさせます。弊社が「カタログ販売」を導入している店舗は、テレビ電話による無料配布されている12店舗に限定しており、当然お客様は薬剤師に双方向でいつでも相談できるわけですから、「カタログ販売と称し薬剤師不在のまま医薬品を販売している」との報道は、明らかに事実と異なることを強調しておきたいと思っております。

Q5 カタログ販売における安全性の確保は十分ですか？

A 従来カタログによる医薬品の販売においては、非常に不十分だと思います。薬品の受注、発送手続き、受け渡し、このどこにも薬剤師が介在していないのは事実です。私共のシステムは店頭で受け渡す方法です。店頭は常に薬剤師が薬品を管理し、衛生状況も管理しております。又、設置しているテレビ電話により、いつでも薬剤師センター(MMC)に直接相談できる体制を整えております。

Q6 カタログに入れられる薬と、入れられない薬の境界線・定義はどこですか？

A 昭和63年に厚生労働省が認めた「カタログ販売」には薬効群が明記されていましたが平成12年熊本県において、その「薬効群以外の薬」が「カタログ販売」で売られていた事に対して、厚生労働省は公式見解として「違法ではない」とした。従って現在、「カタログ販売」における品目の定義はないものと思料します。

Q7 厚生省は、なぜすぐに法的措置をとらないのですか？

A その件に付きましては、厚生労働省でないと分かりませんが、そもそも「カタログ販売」を”何故””どういった”事由”で認めたのかを明確にしないといけないのではないのでしょうか。「カタログ販売」を認めた時点で、薬事法に定める薬局又は薬剤師の意義が破綻したのではないのでしょうか。

Q8 10月当初に実施した51品目から、いきなり（最大で）1300品目の取り扱いにしたのはなぜですか？

A 昭和63年に厚生労働省が認めた薬効群を基に薬を選定しました。しかしながら、お客様の反応をみるに、とてもお客様が求めるお薬を取り揃える事が不可能と判断いたしました。平成12年に厚生労働省が薬効群以外の薬を扱う事が「違法ではない」という見解を出している事により、品目を増やしました。

Q9 51品目から1300品目に増やした根拠が、平成12年の官官文書だとしたら、根拠自体が弱くないですか？

A 根拠としては十分だと思います。

Q10 東京都は、カタログ販売を認めているのですか？

A 「カタログ販売」は、厚生労働省が昭和63年にすでに認めている販売方法です。今般、弊社が導入するにあたっては、事前に東京都健康局と相談の上、販売方法を確認し、導入しました。(Q2参照)

Q11 テレビ電話は必要ないのではないですか？

A 医薬品のカタログ販売におけるテレビ電話の役割は、カウンセリング業務として必要かつ重要な役割だと考えております。医薬品の購入時において、心配事、相談事等いつでも気軽にご相談下さい。

Q12 カタログは、ドン・キホーテが実施しているようなチラシや手作り感のある冊子でもよいのですか？「カタログ」自体に、こうしなくてはならない、というルールはないのですか？

A カタログ自体のルールはありません。但し、医薬品をカタログで販売する際、必ずカタログに記載しなければならない事項は決められています。

(販売店舗名称、所在地、許可番号、薬局等の管理者、商品の有効成分、効能、効果、使用にあたっての注意事項等)

Q13 カタログ販売実施店舗には、必ずテレビ電話によるカウンセリングができる体制になっているのですか？

A カタログ販売実施店舗には必ずテレビ電話が設置してあります。弊社はお客様がいつでも安心して、安全にお薬をお買い求め頂ける、薬剤師センター(MMC)を運営いたしております。

Q14 カタログ販売が認められると、薬剤師は必要ないのではないですか？

A 管理薬剤師は必要となります。又、薬局の衛生管理、医薬品の品質管理等にも薬剤師は必要となります。スイッチ OTC の様に効目の強い薬品等は、やはり薬剤師が介在することが必要だと考えております。

Q15 カタログ販売を導入し、薬剤師削減のコストカットはできましたか？

A 弊社は法的整合性を具備する為に、あえて「カタログ販売」を導入いたしました。また、導入店舗は「テレビ電話による医薬品の無料提供」をする為のシステムを、既に完備した12店舗に限定したため、カタログそのものの経費が別途掛かり、むしろコストアップになっているのが実態です。

Q16 カタログ販売を都が認めているとしたら、それはどのような理由で認めるといっているのですか？

A 昭和63年に厚生労働省が認めた「カタログ販売」の趣旨に順じたシステムであるという事と認識しております。

Q17 どこで注文するのですか？

A 店頭でカタログから選んで頂く方法と、配布しているカタログから選んで頂き薬剤師センター(MMC)へご連絡頂き電話で注文をお受けする方法とがあります。

Q18 自宅に薬が届くのでしょうか？

A 現在は、最寄の店舗の薬品コーナーが受け渡し場所になります。但し、ご希望のお客様には有料にて送付させていただきます。

Q19 掲載商品に偏りがあるようですが、選択の意図が有るのですか？

A 現在のカタログに掲載している医薬品は、効き目の弱い、作用の軽い商品に限定しております。(昭和63年厚生省認定薬効群参照)

Q20 代金はどこで支払うのですか？代引きに出来ますか？

A 店頭渡しが原則ですので、来店時にレジにてお支払頂きます。配送をご希望のお客様は送料を含め、着払いで精算して頂きます。

Q 2 1 薬剤師に相談したい時はどうするのですか？

A 弊社では、従来から薬品コーナーにテレビ電話を設置しております。薬剤師が常駐する薬剤師センター（MMC）と、直通で繋がっておりますので、何なりとご相談下さい。

Q 2 2 カタログに掲載されていない薬が欲しい時はどうするのですか？

A 掲載商品以外は、薬品コーナーに薬剤師が勤務中のみの販売となります。但し、緊急を要する方は、設置してあるテレビ電話で薬剤師センター（MMC）にお問合せ頂き、店舗の常備薬で対応可能な症状であれば、必要最小限のお薬を差し上げます。

Q 2 3 カタログはどこでもらえるのですか？

A 各店舗周辺地域（半径約 2 キロ）に配布しております。また店頭にも配置してありますので、スタッフまでお声掛け下さい。

Q 2 4 将来的には全店舗で 24 時間（営業時間中）医薬品が購入出来るようになるのですか？

A 医薬品を販売する為には、一般販売業の許可が必要となります。弊社は現在 75 店舗中 53 店舗で許可を取得済みです。営業時間は店舗毎異なりますので、ご確認下さい。

Q 2 5 まとめて買ったなら割引はあるのですか？

A まとめ買いの割引は御座いません。
ご家庭の常備薬としてまとめ買いされるのは解りますが、薬は品質管理が大変重要です。出来る限り、必要最小限の量をお買い求め下さい。

Q 2 6 宅配しなくても「カタログ」販売といえるのですか？

A 厚生労働省が昭和 63 年に認めた「カタログ販売（通販）」はあまりに曖昧な定義です。「カタログ販売」だから宅配しなければいけないという規定はありません。

Q 2 7 「カタログ販売」という意味を一般消費者がきちんと理解して購入しているのですか？

A 医薬品の「カタログ販売」は、非常に曖昧な販売ルールです。法的根拠などは全く欠如しています。又、厚生労働省が薬事法で必ず指摘する薬剤師の関わりが一番曖昧です。当然一般消費者の方が理解するのは難しいと思います。

Q28 テレビ電話によるカウンセリングを実施している、という事実が一般消費者に伝わっていないのではないですか？

A それは私共のアナウンス不足と反省しています。薬剤師センターには経験豊富な薬剤師を揃えております。どんな事でもご相談下さい。

Q29 カタログ販売を実施するのは、深夜、薬剤師がいない場合ですか？

A 「カタログ販売」の実施時間は、全営業時間です。薬剤師のいる時間と、いない時間では、取扱商品が異なります。「カタログ販売」はあくまでも薬剤師不在時の補完対応です。

Q30 昼間はカタログ販売やTV電話によるカウンセリングは実施しないのですか？

A 営業時間中すべて対応いたします。購入時以外でもお気軽にご相談下さい。

Q31 深夜に薬剤師はいないのですか？

A 深夜でも薬剤師が勤務している店舗はあります。しかし総体的には、日中時間帯と比べ、従事率が低いのが現実です。出来る限り薬剤師が従事する体制作りのために常時薬剤師の募集をしております。

Q32 宅配は実施しないのですか？

A 宅配はします。(有料)又、弊社のミッドナイトヘルパー隊(無料)を活用することも考えております。

Q33 実施店舗の薬剤師の平均人数は何人くらいですか？

A 管理薬剤師1名(必須)他勤務薬剤師3名~5名体制です。薬品を販売する為には薬剤師の必要性を十分に認識しております。

Q34 ドン・キホーテが最終的にめざすものは何ですか？どのような販売方法ですか？

A お客様が安心して安全にお薬をお買い求め頂く事です。

Q35 なぜここまで叩かれて、やり続けるのですか？

A 現場(店舗)にお客様の強いニーズ或いは、悲痛な訴えがあるからです。

東京都内の薬局、薬店の営業時間について

東京都内の薬局における閉局・開局の時刻別業態数（平成15年10月1日現在）
一部10月3日、7日現在

(1)閉局時刻

	～20時	～21時	～22時	～23時	～24時	24時過ぎ～	合計
23区	3459	487	164	30	6	4	4150
23区以外	1270	125	39	11	1	0	1446
合計	4729	612	203	41	7	4	5596
%	84.5	10.9	3.6	0.7	0.1	0.1	100

不定期1

(2)開局時刻

	～7時	～8時	～9時	～10時	10時過ぎ～	合計
23区	14	151	3084	737	164	4150
23区以外	2	16	1162	257	9	1446
合計	16	167	4246	994	173	5596
%	0.3	3.0	75.9	17.8	3.1	100.0

不定期1

※東京都が許可台帳を基に作成

東京都内の一般販売業における閉店・開店の時刻別業態数（平成15年10月1日現在）
一部10月2日、3日、6日現在

(1)閉店時刻

	～20時	～21時	～22時	～23時	～24時	24時過ぎ～	合計
23区以外	274	110	45	7	1	4	441
%	62.1	24.9	10.2	1.6	0.2	0.9	100.0

(2)開店時刻

	～7時	～8時	～9時	～10時	10時過ぎ～	合計
23区以外	3	6	40	378	14	441
%	0.7	1.4	9.1	85.7	3.2	100.0

※東京都が許可台帳を基に作成
23区の一般販売業のデータはない