

2013年12月17日

特定非営利活動法人日本消費者連盟

共同代表 古賀 真子 様

共同代表 真下 俊樹 様

共同代表 山浦 康明 様



楽天株式会社代表取締役会長兼社長

三木谷 浩史

12月10日付け貴連盟からのご質問に対する回答

12月10日付け貴連盟からの文書『2013年11月7日2013日消連第28号「厚生労働大臣あて送付文書提出のご連絡及びインターネット販売した場合の一般用医薬品の副作用被害に対する対応についてのご質問」に対する、同11月22日ご回答についての再公開質問状』中のご質問に関しまして、以下の通り回答させていただきますので、よろしくご査収ください。

記

1. 質問1への回答についての再質問『①上記は出店業者のネット販売行為に対して、モールの経営者であり、売上に応じて出展費を徴収している貴社の責任を担保するために貴社が課している条件のようですが、出展者である医薬品の販売者にはどのような「審査」をされていますか。審査の際、出展者が負うべき安全方策に関する貴社の条件はどのようなものですか。』に対する回答

弊社が出店者に対して様々な条件を課しているのは、楽天市場という取引の場の健全性を保ち、消費者にとって魅力あるマーケットプレイスを維持するためです。医薬品の販売を希望する出店者については、医薬品販売に係る許可証、薬剤師等専門家の情報等、医薬品をインターネットで販売するにあたって必要な行政手続を行っているかを中心として、総合的に審査を行っております。医薬品を販売する出店者が負うべき安全方策に関する弊社の条件は、出店ページ（店舗トップページや会社概要ページ、各商品ページ等。以下同じ。）上への許認可情報の掲載、専門家情報の掲載、相談応需のための連絡先の掲載、一般用医薬品の販売に関する制度に関する事項の掲載、医薬品の使用に関する注意文言の掲載、添付文書の内容等医薬品情報の掲載、リスク区分の明記等がございます。

2. 質問1への回答についての再質問「②販売する薬に関する出展者への購入者が問い合わせる方法や使用の注意喚起などの態勢がどのようになっているのか、また、薬剤師が質問に答えられる態勢になっているのか、副作用情報についてのモール上の表示や救済機構へのアクセス方法についての情報の提供義務などを課しているのかについても教えてください」に対する回答

購入者が出店者に対して問い合わせる方法は、主に、電話、メール、FAXがございます。医薬品については、1. で回答したとおり、相談応需のための連絡先を出店ページに掲載することになっております。薬剤師または登録販売者には法令上も相談応需が義務付けられているものと認識しております。副作用情報については、添付文書等の医薬品情報を出店ページ上に掲載することとなっております。救済機構へのアクセス方法については、「医薬品による健康被害の救済に関する制度に関する解説」を出店ページ上に掲載することとなっております。

3. 質問2への回答についての再質問「②いずれの場合も、購入者（副作用被害者）には販売証明書が必要ですが、ネット購入の場合は、その履歴が明らかにできなかつたり、対面販売に比べて履歴を明らかにしにくくなるのが考えられます。当該薬品が貴社のモールに出店されている薬局・薬店から購入したことの証明や、薬店・薬局への連絡は密にする必要があると思いますが、現在どのようにされており、また今後どのように行う予定ですか。」に対する回答

楽天市場内の出店者から医薬品等の商品を購入した場合、その履歴は①購入時に出店者から購入者に送付されるEメール、②楽天市場のサイト上でID・パスワードでログインし、当該利用者が自らの購入履歴を確認できる購入履歴画面、③出店者が商品と同梱して購入者に送付する納品書、など複数の方法で確認することが可能です。いずれも、日時や商品名等と、名前やメールアドレス等の個人情報が紐づいた状態で確認ができ、購入した店舗の連絡先も表示されております。

4. 質問2への回答についての再質問「③ネットで購入した人が直接アクセスする対象は通常は貴社のようなモール開設者です。被害が生じた場合の救済制度の情報提供などどのようにされていますか。また今後どのようにする予定ですか。」に対する回答

通常、楽天市場内の出店者から商品を購入した方が購入した商品について問い合わせのためにアクセスする対象は出店者ですが、弊社に直接お問い合わせいただいた場合には、購入した薬局・薬店を確認したうえで当該薬局・薬店に連絡します。なお、消費者

への被害救済制度に関する周知については、弊社でも今後ぜひ取り組んでいきたいと考えております。

5. 質問3への回答についての再質問『④「モール運営者として、自主ルールの策定、パトロールの実施、その他トレーサビリティというインターネットならではの特性を生かした取り組み、例えば、医薬品購入ユーザーへの情報提供等」とは、具体的にはどのようなものですか。また、これらについて現時点での取り組みと、当面の改善予定についても教えてください』に対する回答

自主ルールの策定やパトロールについては、楽天市場の中で先に述べたような条件設定を行い、それが実施されているか巡回してチェックを行うなどの取り組みを行っております。トレーサビリティを生かした取り組みは、例えば、仮に販売当初製薬会社によっても把握されていなかった重大な副作用が後に発覚し、回収や購入者への注意喚起が必要となった場合に、インターネットであれば、購入履歴に個人情報がついており、メール等で直接注意喚起を行ったり、回収の事実を知らせることが可能であると考えております。現在のところ、医薬品についてそのような重大なリコール等は発生しておりませんが、医薬品以外で同様の取り組みを実施したケースがございます。また、薬局・薬店が、自ら販売した医薬品について、インターネットを通じて購入後の使用状況を購入者に確認したり、注意喚起を行うことも可能であると考えております。

以上

#### 【連絡先】

楽天株式会社 渉外室 渉外課

小木 曾 稔

TEL 050-5817-0255

FAX 03-6670-5146