

今年度置き薬講習の実施内容変更について 6月19日に3時間座学研修を実施 群馬県消費生活課担当者が配置薬の消費者トラブルの実例を紹介

発行：日本置き薬協会 事務局

既存配置従事者の資質向上のため、置き薬医薬品販売士講習を当協会と日本薬業研修センターが共催で今年度も実施する。必須の15時間の座学（集合）研修は、その12時間を今年度は新型コロナウイルス感染症防止のため通信教育とe-Learningに代替し、3時間を受講生を高崎市総合福祉センターに集め6月19日に開催した。以下、その内容である。

1. 「消費者との取引に関する法令について」
講師 群馬県生活こども部消費生活課企画指導係長 高野浩之様
2. 「薬害被害の実情と救済制度について」
講師 全国薬害被害者団体連絡協議会 間宮 清様
3. 「薬務行政について」
講師 群馬県健康福祉部薬務課薬事・血液係副主幹 田中耕司様

1については前半に「配置薬販売に関する県民からの苦情相談の内容」とし、その件数と相談例が紹介された。

平成26年度3件、27年度10件、28年度8件、29年度4件、30年度13件、令和元年度9件
主な相談例

（販売法に関する相談例） 「使わなければ料金は発生しない。万が一のために勧めたい」と半ば強引に勧誘され、断り切れずに妻が承諾したらしい。何か書面に署名捺印させられたらしいが、控えは渡されていない。必要ないので断りたい。

（解約に関する相談例） 配置薬を使用することがないので解約したい旨を告げているが、その都度「置いて下さい」と応答されて解約出来ない。

（期限切れの薬を処分したら、の相談例） 先代が契約したと思われる薬箱の中身を確認したところ、全て期限切れだったため、誰かが間違っただと大変だと思い処分した。配置薬業者は全く訪問してこなかったが、5年振りに来訪した。「薬は処分した」と話すと、「14,000円分の薬が入っていたはずなので請求する」と言われた。

（時効に関する相談例） 10年前に亡くなった父が契約していた配置薬がある。業者も分からず、使用期限も切れている。処分しても良いか。

（サービスに関する相談例） 配置薬の担当者が次々と替わり、毎月一回訪問してきてくれるが、最近、包帯だけ取替えるだけで、使った分の薬の補充をしてくれない。

（対応に関する相談例） 1. 去年春、近隣の貰い火で全焼し、置き薬も焼失。直後の訪問された担当者にはその旨を伝えたが、その年の11月に来た違う担当者は「その話は聞いていない。全額支払って下さい」と言われた。2. 経営者の会合で知り合った配置販売会社の社長が自宅に来て配置薬をくれた。貰ったと思ったのに、その後その社員が集金にきた。「貰ったはずだ」と言ったら、「そんなはずはない、支払って欲しい」と言われ、やむを得ず14,000円を支払った。薬は自分の会社の従業員に配ってしまい返却も出来ない。納得いかず、返金して貰いたい。

（期限切れの薬を処分したら、の相談例）は、得意先（懸場帳）の移譲が業者間で行われた後、新たな業者によるものと思われる。（時効に関する相談例）は、個人業者が高齢となり得意先の配置薬を引上げず放置したのだろうか。

高齢化、廃業、懸場帳移譲、業者の統廃合による寡占化など、業者の問題により得意先のご迷惑をお掛けしないよう業界内の努力が求められる。