

一般用医薬品に関する相談内容 ～製薬会社お客様相談室年間1万件の応対記録から～

Inquiries Regarding Over-the-Counter Medicines: An Analysis of 10,000 Annual Records from a Pharmaceutical Company's Customer Support Center

室井 末利子¹ Mariko Muroi, 醍醐 裕子¹ Yuko Daigo,
山地 幸枝¹ Sachie Yamaji, 張 雨¹ Zhang Yu, 森本 宅¹ Osamu Morimoto,

1. エスエス製薬株式会社

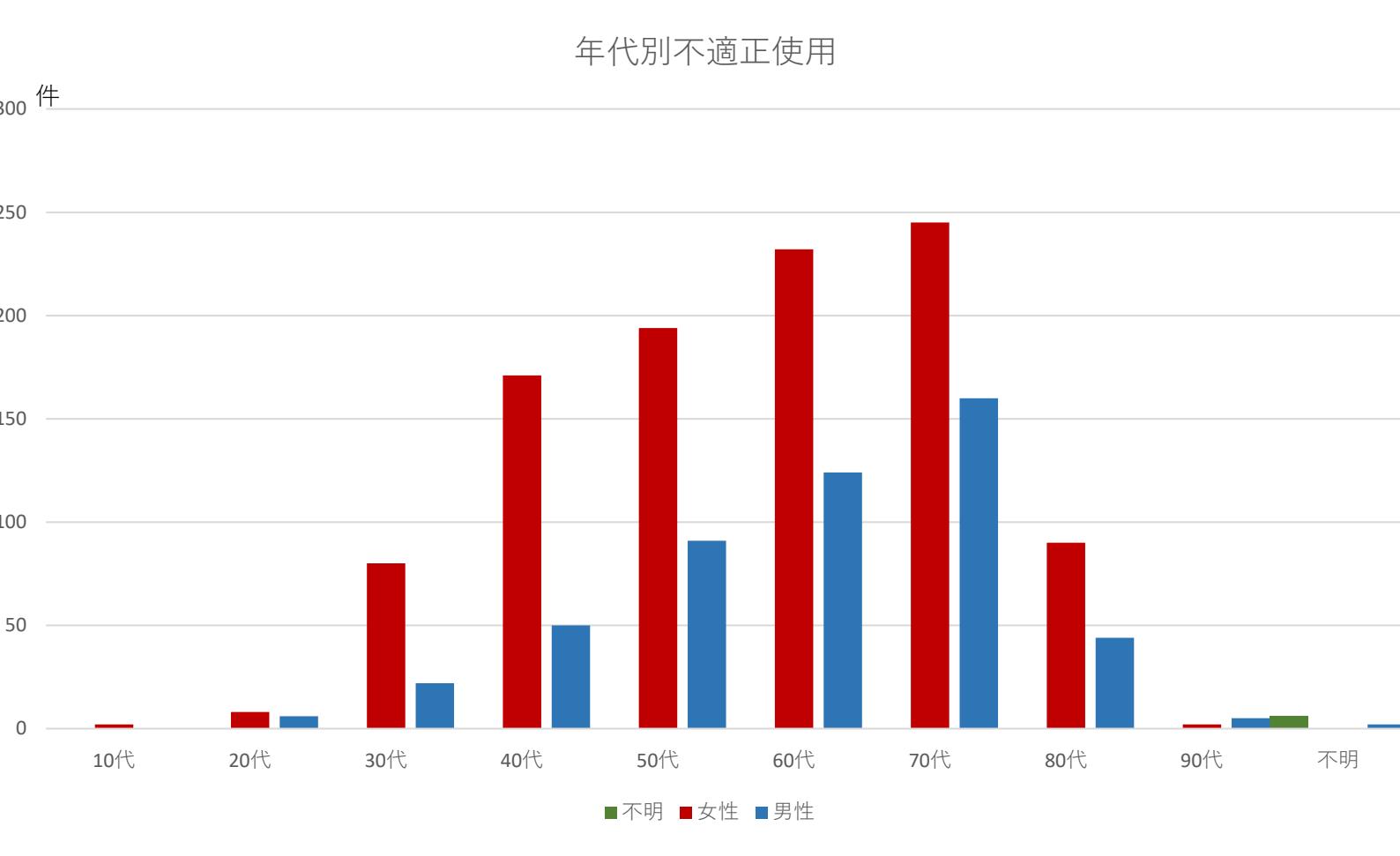
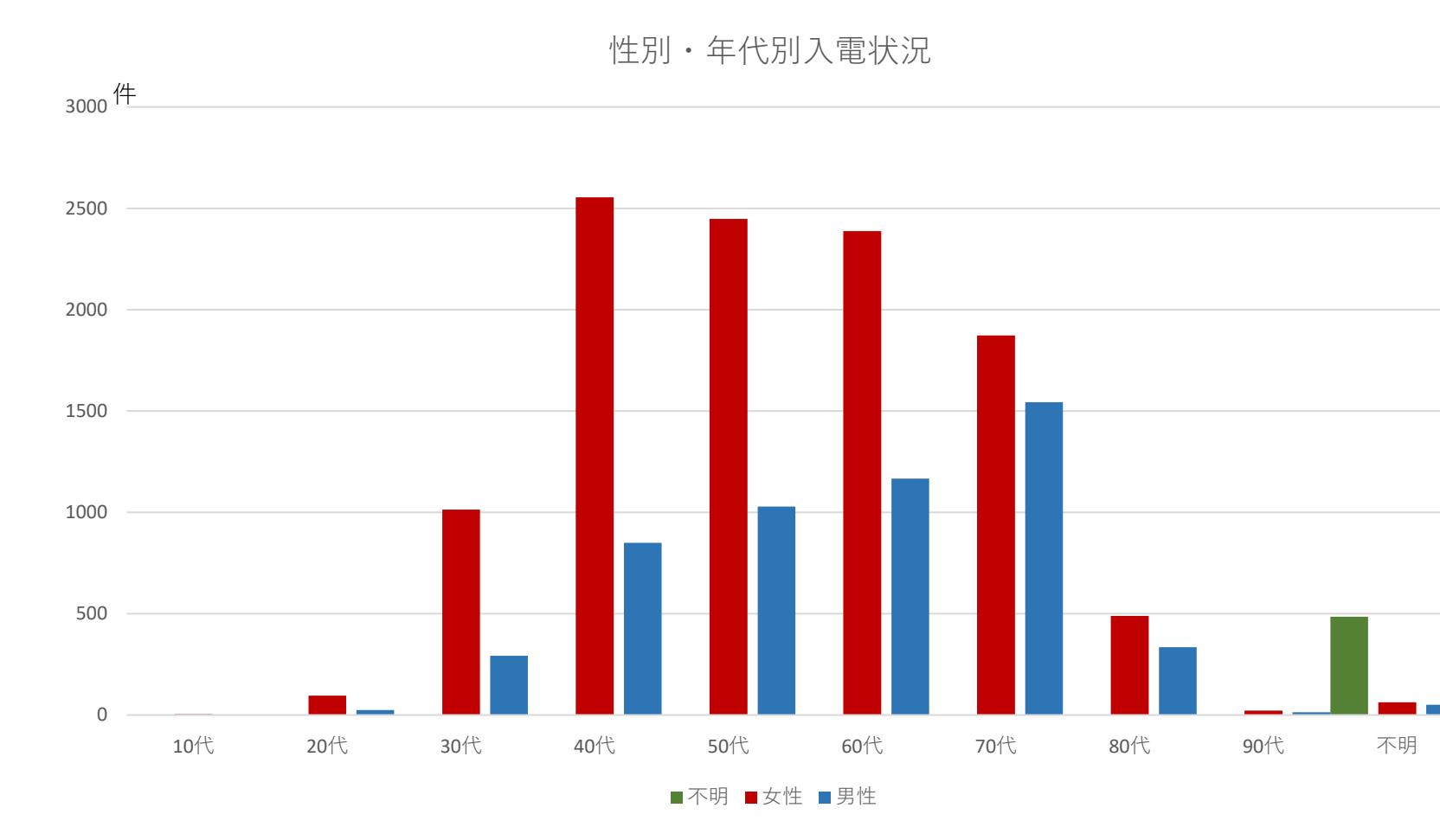
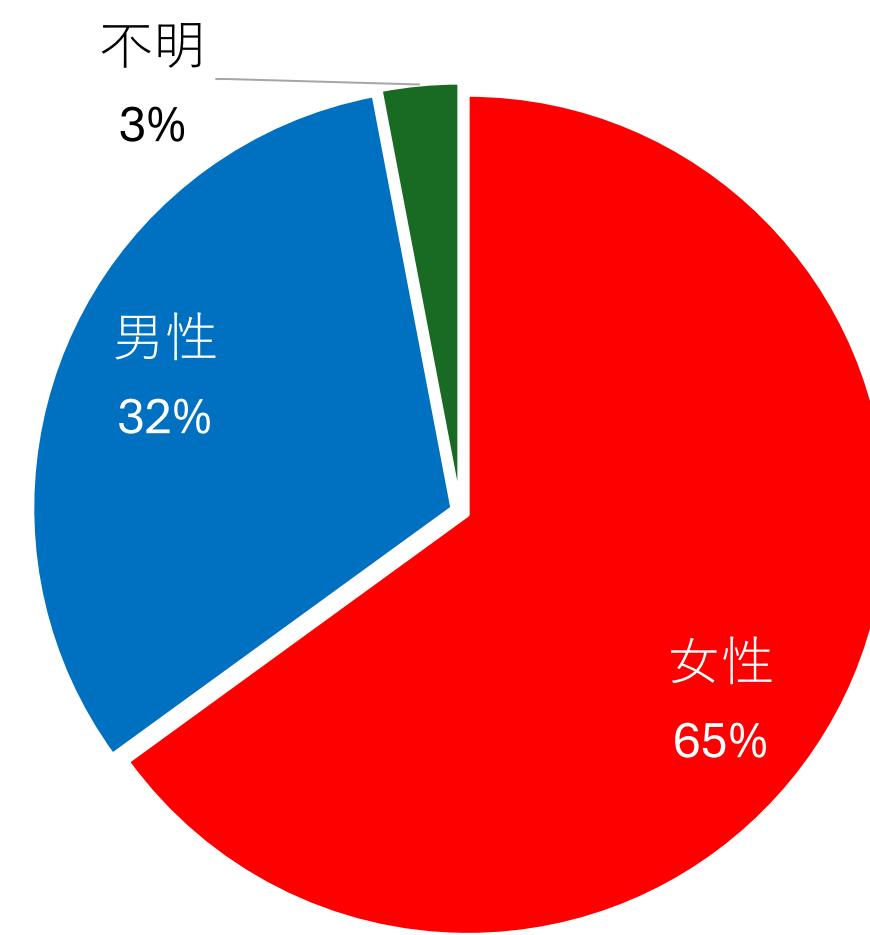
【研究の目的など】

一般用医薬品（OTC医薬品）は、医師の処方を必要とせず、消費者が自身の判断で購入・使用できる医薬品である。近年、セルフメディケーションの推進によりOTC医薬品の利用機会が増加している一方で、消費者が適切に使用するためには、十分な情報提供と理解が不可欠である。特に高齢者や医薬品に不慣れな層にとっては、添付文書やパッケージの情報だけでは不十分な場合が多く、誤用や不安を招く可能性がある。本研究では、弊社のお客様相談室に寄せられた年間約1万件の相談記録を分析し、消費者が抱える疑問や不安の傾向を明らかにすることで、今後の情報提供のあり方やリスクコミュニケーションの改善に資することを目的とした。

【方法】

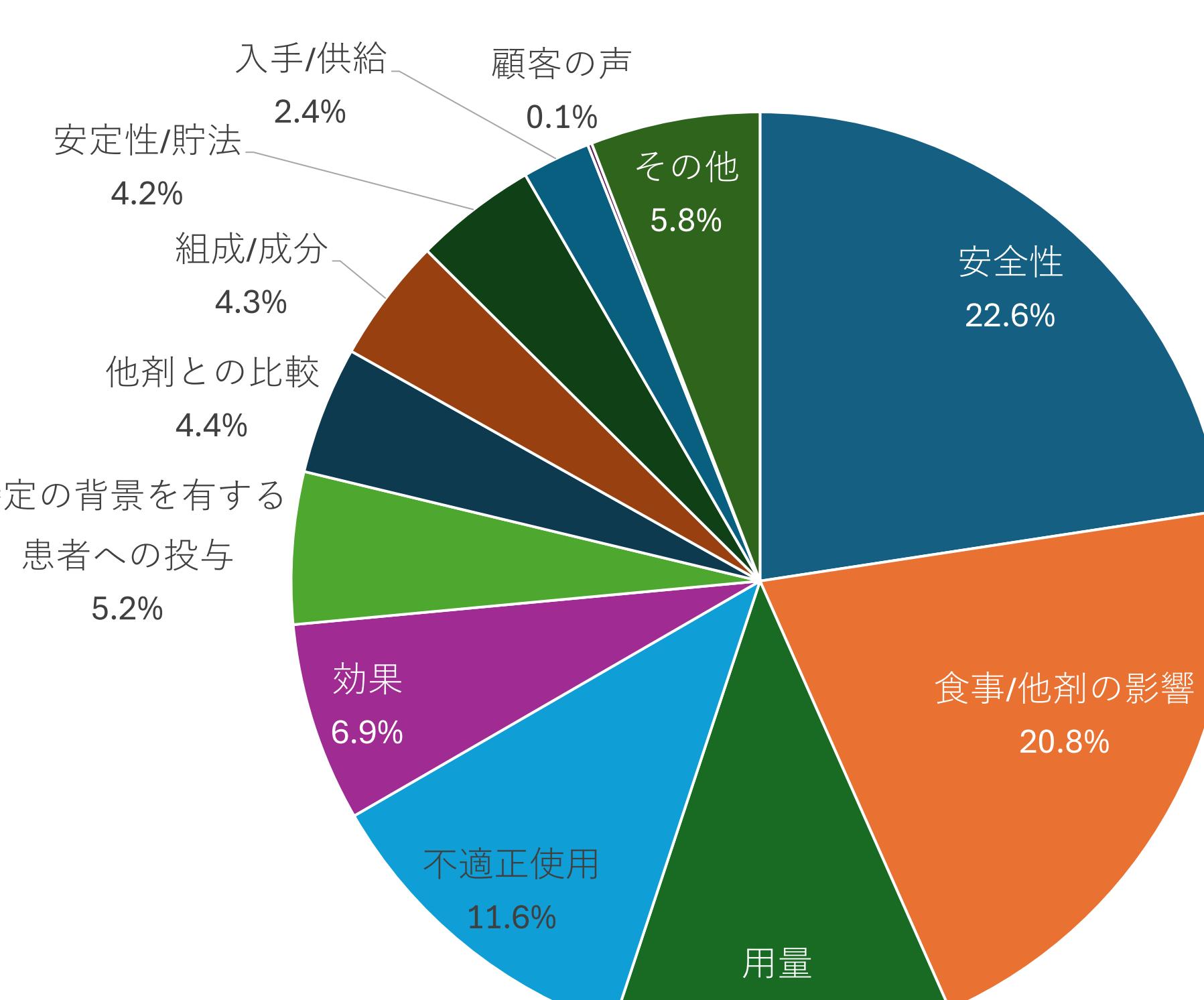
2023年～2024年の2年間に弊社のお客様相談室に寄せられた19,756件の一般用医薬品に関する相談のうち消費者からの16,738件を分析対象とした。なお99%以上が、製品や会社ホームページに掲載されたフリーダイヤルでの電話相談であった。相談内容は、事前に定義したカテゴリー（例：用法・用量、副作用、併用、購入方法、保管、成分、妊娠・授乳中の使用など）に分類し、件数および割合を集計した。また、可能な範囲で相談者の属性（年齢層、性別、相談経路など）も分析対象とした。さらに、定性的な傾向を把握するため、代表的な相談内容を抜粋し、具体的な事例をもとに考察を行った。分析には、社内のシステムに蓄積された記録を用い、個人情報保護に配慮した形で実施した。

【結果】



【相談概要】

カテゴリ	問い合わせ例
安全性	・胃が弱い人でも飲めるか？ ・服用後に便秘になったが製品と関係するか？
食事/他剤の影響	・処方薬が出されているが、市販薬と一緒に飲んでもよいか？ ・ビタミンCのサプリをとっているが、ビタミンCを含む市販薬を飲んでもよいか？
用量	・鎮痛剤は食後に服用しなければならないのか？ ・薬の用法を見ると15歳以上となっているが、もうすぐ15歳になる子が飲んでもよいか？
不適正使用	・使用期限が切れている製品を気づかず服用してしまったが、大丈夫か？ ・解熱鎮痛薬を毎日服用している
効果	・眠気覚ましを効果的に効かせたい。効果が出るまでにどのくらいかかるか？ ・花粉症は寒暖差アレルギーによる鼻炎にも効くか？
特定の背景を有する患者	・授乳中だが、乗り物酔い薬を飲んでもよいか？ ・高血圧だが解熱鎮痛剤を飲んでもよいか？
他剤との比較	・同じブランド間の製品と製品の違い（成分、効能効果、用法用量、製剤の大きさや形） ・旧製品と新製品の違いは？
組成/成分	・錠剤の大きさは？カプセルの大きさは？ ・この製品に豚由来の成分は含まれるか？
安定性/貯法	・製品の封を切ったら、どのくらいまで大丈夫か？ ・封は切っていないが、使用期限が切れている製品がある。服用してもよいか？
その他	・風邪薬が1個しか買えないのはなぜか？ ・2種類の薬は弱いのか？



【不適正使用に関する問合せ】

今回、年間の相談（問合せ）内容の中から、「不適正使用」の事例に注目した。これらの事例を分析することで、今後の情報提供や啓発活動に活用できる知見が得られると考えた。

弊社で不適正使用と判断する内容としては、「用法・用量の逸脱」「適応外使用」「併用禁忌薬との併用」「誤飲・誤用」「使用期限切れ製品の服用」「思いがけない効果」である。

製品別の不適正使用例として、解熱鎮痛剤では頻回な使用や長期服用、用法用量を超えた服用での入電がある。解熱鎮痛薬は関節痛、腰痛、頭痛、歯痛、発熱等、使用範囲が広い。処方薬をもらったものの、処方薬は強いので控えたい、または効かない等の理由や、受診をしても症状の改善がないのであれば、市販薬で様子を見ようという理由等での服用が散見される。睡眠改善薬では他の睡眠薬との併用や、長期服用での入電がある。乗り物酔い薬では日常的に起こるめまいや、長期服用での入電がある。便秘薬については習慣的な服用や用法用量を超えた服用での入電がある。

また咳止め薬については、長期服用や、過量服用、似たような薬との併用等がある。服用者の年代別状況として、1～3歳児の誤飲に関する入電などがある。さらに若世代では薬を過剰に服用してしまったなどの入電がある。一方高齢者は眠れないところで、処方薬の睡眠薬と市販薬の睡眠改善薬を併用している入電や、処方薬を多めに服用し、足りなくなったため市販薬の睡眠改善薬を代用している入電がある。

なお弊社では、間違った服用方法をしている方には、正しい使用方法を案内し、場合によっては医療機関や精神保健福祉センター等に相談するよう案内している。素直に聞き入れられない場合や、何度も同じ内容で相談をする方がおり、課題を感じている。

【有害事象】

有害事象に関する問合せや報告は、年間で約1,000件にのぼる。このうち、PMDAに報告された重篤症例は、2年間で119件であった。

なお担当部署が収集した国外の情報に基づく報告を含めると、PMDAへの報告件数は同期間で合計で2,222件であった。

【結果】

相談内容で最も多かったのは、「安全性」に関するもので、全体の約22%を占めた。
具体的には、有害事象報告の他に、副作用の有無、長期使用の影響、他の薬との併用に関する懸念などが多く見られた。
次いで「食事などの影響」「用量」「不適正使用」に関する相談が多く、特に高齢者からの問い合わせが多く見られた。
相談の中には、添付文書の記載内容を誤解していたり、自己判断で投与量を変更していた事例も確認された。また、妊娠中や授乳中の使用に関する相談も一定数あり、生活状況に応じた情報提供の必要性が示唆された。

【考察及び結語】

一般用医薬品に関する相談は、消費者の不安や情報不足を反映しており、製薬会社のお客様相談室はその受け皿として重要な役割を果たしている。特に高齢者やセルフメディケーションに不慣れな層に対しては、より分かりやすく、具体的な情報提供が求められる。

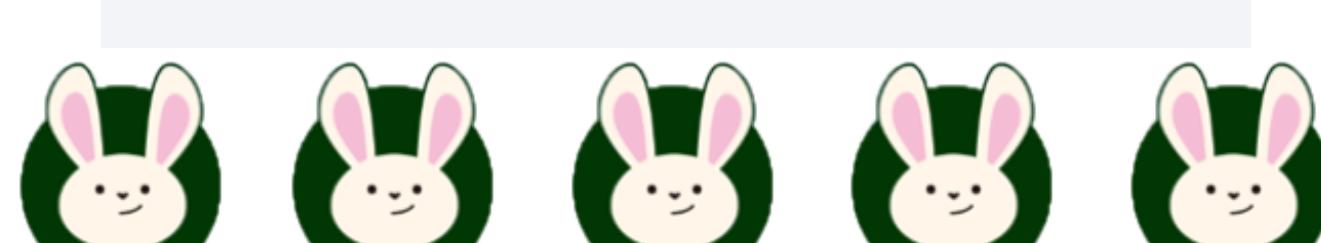
今後は、相談内容の傾向を踏まえたFAQの整備や、店頭医療従事者との連携強化、デジタルツール（チャットボットなど）を活用した情報発信の工夫が必要である。また、相談記録を継続的に分析することで、消費者ニーズの変化を把握し、製品開発や表示改善にも活かすことが期待される。

お電話でのお問い合わせ

お客様相談室
0120-028-193

受付時間：9:00～17:00（土・日・祝日・会社休日を除く）

※お客様とのお電話は、お問い合わせ内容を正確に把握するために応対サービス向上のため、録音させていただいております。あらかじめご了承ください。



エスエス製薬
an Opella. company

利益相反の開示

著者：室井 末利子、醍醐 裕子、山地 幸枝、張 雨、森本 宅

今回の演題に関連して、開示すべき利益相反は以下のとおりです。

・著者全員が現在エスエス製薬株式会社の社員であり、本発表の元となる集計、分析は、エスエス製薬株式会社が資金を提供し実施した。