

1. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】オンライン診療で処方されたダイエット治療薬が糖尿病治療薬だった

ネット通販でダイエットサプリを購入しようと思っていたときにオンライン診療を知った。医師の処方であれば安心だと思い、オンライン診療を受け、2種類の薬を処方された。支払いはコンビニ決済を選んだ。

処方された薬を調べると糖尿病治療薬で副作用があることがわかった。自分には糖尿病歴がないため、不安になり、処方薬が届く前に解約の申し出をしたが、「1回目はキャンセルできない」と言われ、後日、薬が届いた。副作用の説明は受けておらず、1か月分で2万円を超え高額なので返品したい。

(2023年5月受付 40歳代 女性)

【事例2】基礎疾患の間診が不十分なまま、処方薬を強く勧められた

ダイエットをしたいと思っていたところ、SNSにダイエットのオンライン診療の広告が出てきた。オンライン診療サイトを見たところ、オンライン診療を受ければダイエット薬を自宅に届けるという内容だった。診療予約はネットで行い、氏名、電話番号、生年月日、身長、体重、最近の入院歴を聞かれた。昨年、病気を患い、入院して治療したが、最近ではなかったので入院歴は入力しなかった。その後、申し込み完了メールが届き、医師の名前が記載されていた。

予約日時にオンラインで受診し、医師から3種類の薬の説明があった。別の薬を希望したが、医師は「飲んだ70%の人に効果がある。認められている薬」と何度も言い、糖尿病治療薬を強く勧められた。既往症や飲んでいる薬は聞かれなかった。3か月分8万円のコースを選び、後刻、支払いの手続きをした。

昨年入院しており、現在も治療中なので、主治医にオンライン診療で処方された薬のことを相談したら「来年4月まではやめてほしい」と止められた。そこでオンライン診療サイトに連絡してキャンセルを申し出たが、「キャンセルはできない」と言われた。主治医の指導なのにキャンセルできないのか。

(2022年11月受付 50歳代 女性)

【事例3】他の薬との飲み合わせや副作用の説明がなく、キャンセルもできない

低血圧、低血糖、精神的な疾患で通院、投薬を受けている。薬の副作用で体重が増えたことに悩んでいたところ、SNSで見つけた痩身の広告を見て興味を持ち、オンライン診療を受診した。薬で痩せるというもので3種類あると言われた。他の薬との飲み合わせや副作用について尋ねたが「わからない」と言われた。その場で保留もできずに3か月コース（約8万円）を申し込んだ。

そのときは定期購入とは聞いてなかったが、後になって知った。また、糖尿病の薬と知り、低血糖の自分が飲んだらいけないのではないかと不安になった。知人の看護師に相談すると「飲まないほうが良い」と言われた。解約を申し出ようとしたが電話が繋がらず、メールで申し出たところ「処方後のキャンセルはできません」との返信があった。

(2023年3月受付 30歳代 女性)

【事例4】基礎疾患の間診がなく、処方された薬で副作用が出た

精神疾患が原因で過食となり体重が増加したため、食欲を抑える方法をネットで検索したところ、オンライン診療でダイエット薬を処方するサイトを知った。WEB会議システムで担当者から説明を受けた後、提携する医療機関の医師に繋いでもらい、食欲を抑える薬を処方してもらった。医師から「効果を得るためには半年程、継続して服用してもらいたい、半年分をまとめて送るので返品はできない」と言われた。了承した。

診察が終了すると再度担当者に切り替わり、処方薬の返品はできないことや支払い方法等の説明を受けた。6か月コースは初月無料で、毎月約3万円だった。

後日、処方薬が届き、1か月ほど服用したが、頭痛・吐き気・めまい等の副作用が現れたため、解約したいと思った。メールで「クーリング・オフをしたい」と送信したが、「医薬品はクーリング・オフできない。診療時にも中途解約不可と説明をしている。副作用については再度オンライン診療を受けてはどうか」と言われた。納得できない。精神疾患は通院中で薬も服用しているが、オンライン診療では基礎疾患等の聴き取りはなかったため、精神疾患のことは話していない。

(2023年1月受付 40歳代 女性)

【事例5】処方薬が意図せず定期購入になっていた

3か月前、オンライン診療を予約した。診療時、医師に肝斑^{かんぱん}があると相談すると「通常より1種類、薬を増やしましょう」と言われ、ビタミン剤を含む4種類の薬が処方されることになった。1か月分の薬の処方を希望すると「3か月分からしか処方できない」と言われた。了解した。

「定期コースにすると安くなる」と勧められたが、「まずはお試しをしたいので高額でも定期購入は契約しない」と伝えた。

後日、薬が届き、コンビニから約3万円を支払った。ところがその後、薬を発送する旨のメールが届き、初めて定期購入になっていることを知った。問い合わせ窓口に架電し、「定期購入は契約していないので新たに届く薬は返品したい」と申し出ると、「返品できないので支払ってください。3回目は解約しておきます」と言われた。高額で支払いたくない。

(2023年8月受付 50歳代 女性)

【事例6】オンライン診療サイトの運営事業者と医師（クリニック）の役割が判然としない

スマートフォンの広告で知ったサイトを通じて医師のオンライン診療を受け、ダイエット薬を処方してもらった。当初、痩せる注射を希望していたが、サイトに問い合わせたところ「飲み薬のみ扱っている」と言われ、飲み薬についてよく知らなかったので医師の話を聞いてみようと思った。

予約を入れてオンライン会議システムで受診した。副作用の話もあったが、画面越しでも実際に話してみると断り切れず、後でクーリング・オフすればいいと思い、食べ過ぎを防止するという6か月のコースと炭水化物をカットするというコースをセットにして、毎月2万数千円程度を支払う契約をした。

クーリング・オフを申し出ようとしたが、オンライン診療サイトには電話番号の記載がなかった。当該サイトにメールしたところ、「当社はプラットフォーマーのため、解約には対応できない」との返信が来た。医師に連絡したいが、連絡先がわからない。今後どうしたらよいか。

(2023年8月受付 50歳代 女性)

2. 相談事例からみる特徴や問題点

(1) 処方薬、副作用の説明や、基礎疾患の間診が不十分

瘦身目的等の自由診療では、医師は施術に伴う副作用や合併症のほか、施術費用及び解約条件、保険診療での実施の可否、効果には個人差があることなどについても丁寧に説明することが求められています⁴が、多くの事例でこれらの説明が不十分と考えられます。

また、厚生労働省が作成した「オンライン診療の適切な実施に関する指針」⁵では、初診の場合には、基礎疾患等の情報が把握できていない患者に対する8日分以上の処方を行わないこととされていますが、初診で基礎疾患等の確認が不十分なまま数か月分の処方となっているケース（事例2、4）があります。さらに、同指針において、患者が、医学的な必要性に基づかない体重減少目的に使用されうる糖尿病治療薬の処方を希望するなど、不適正使用が疑われるような場合に処方することは不適切とされていますが、2型糖尿病治療薬（GLP-1受容体作動薬及びGIP/GLP-1受容体作動薬）を瘦身目的で処方（不適正使用）されているケース（事例1、3）があります。このように、同指針が遵守されているとは考えにくい事例が見受けられます。

(参考) オンライン診療の適切な実施に関する指針（平成30年3月、令和5年3月一部改訂）

V 1. オンライン診療の提供に関する事項

(5) 薬剤処方・管理

② 最低限遵守する事項（抜粋）

初診の場合には以下の処方は行わないこと。

- ・ 基礎疾患等の情報が把握できていない患者に対する8日分以上の処方

④ 不適切な例（抜粋）

患者が、向精神薬、睡眠薬、医学的な必要性に基づかない体重減少目的に使用されうる利尿薬や糖尿病治療薬、美容目的に使用されうる保湿クリーム等の特定の医薬品の処方を希望するなど、医薬品の転売や不適正使用が疑われるような場合に処方することはあってはならず、このような場合に対面診療でその必要性等の確認を行わず、オンライン診療のみで患者の状態を十分に評価せず処方を行う例。

⁴ 厚生労働省「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について」（平成25年9月27日）https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=001c0035&dataType=1&pageNo=1

⁵ オンライン診療の適切な実施に関する指針（平成30年3月（令和5年3月一部改訂））
<https://www.mhlw.go.jp/content/001126064.pdf>