

～消費者注意情報～

オンライン診療に関する相談が増えています！

～処方薬の購入等について十分な説明を求めましょう～

令和7年11月27日

相談事例

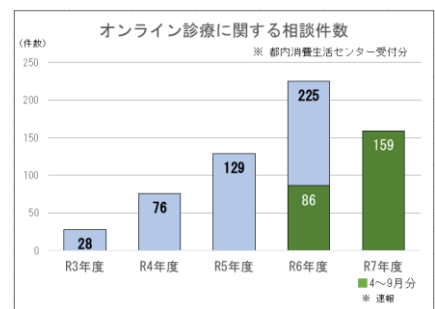
薬でダイエットできると聞き、オンラインで薬を処方してくれる医療機関をネットで検索して予約した。オンライン診療では、医師から簡単な質問を受けただけで、2か月分の薬（25,000円）が処方された。後日、毎月薬が届く定期購入だと気づき、高額なので解約しようとしたが、半年は解約できないと言われた。体調や持病を聞かれることはなく、薬の副作用についても説明がなかった。どうしたらいいか。（20歳代 女性）



ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ オンライン診療に関する相談が急増中！

都内の消費生活センターに寄せられるオンライン診療に関する相談は、年々増加しています。オンライン診療は、パソコンやスマートフォン等を通じ自宅等で診療を受けられ便利ですが、説明不足が原因でトラブルになるケースが多く、特に、処方薬の購入に関するトラブルが目立ちます。



★ 医師から十分な説明を受けましょう

診療を受ける際は、自分の体調や持病、服薬状況、希望などを伝え、医師からも治療の目的や必要性、期待される効果、治療や薬に伴うリスクや注意点、薬の処方期間などについて、しっかりと説明を受ける必要があります。不安がなくなるよう、不明な点は確認するなど十分に医師とのコミュニケーションをとりましょう。

★ どのクリニックで診療を受けたのか必ず確認しましょう

服薬で体調が悪くなった場合などに備え、**クリニックの所在地、医師名、連絡先を必ず確認**し、副作用等の症状が出た場合は、オンライン診療を行っているクリニックの医師に直接診察してもらいましょう。

持病があり、別途治療を受けている場合は、現在**通院しているかかりつけの主治医にも必ず相談**してください。

★ 契約内容や費用、解約条件を事前に確認しましょう

オンライン診療では、診察代や薬代以外に薬の郵送料等が必要な場合があるので、**費用の総額や自己負担額はしっかり確認**しましょう。また、薬が定期的に届く定期購入契約の場合、中途解約が困難なケースもあるため、**契約内容・解約条件は事前によく確認**することが重要です。

（参考）厚生労働省リーフレット「オンライン診療を利用する皆様へ」

<https://www.mhlw.go.jp/content/001241876.pdf>

★ 不安なときは、消費生活センターに相談しましょう

契約や解約でトラブルになったり不安を感じたりした場合は、すぐにお近くの消費生活センターに相談しましょう。

東京都消費生活総合センター
お近くの消費生活センター

03-3235-1155
局番なし188（消費者ホットライン）

○消費生活に関わる東京都の情報サイト「東京くらしWEB」 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/>

○悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/tsuho/>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。

