

## 医薬品の苦情を申立てる時に…

医薬品PLセンターは、医薬品の苦情について、公平・中立の立場で、迅速に解決に導くことを目的に設立された機関です。

消費者の皆様が医薬品の苦情を申立てる時に、お気軽にご相談ください。公平・中立の立場で、迅速・親切にご相談に応じます。

### 医薬品PLセンターの業務

#### 専門相談員



#### 1. 医薬品苦情のご相談受付

ヒト用医薬品（医療用医薬品・要指導医薬品・一般用医薬品）について、メーカーに対する苦情申立てのご相談を受け付けます。

医療行為の適否に関わる問題は取り扱いません。

#### 2. 医薬品苦情に係わるメーカーへの照会、対応の依頼

ご相談の内容に応じて、メーカーへ照会し、また、苦情を伝えて対応を依頼します。

#### 3. 消費者とメーカーとの相対交渉の仲介

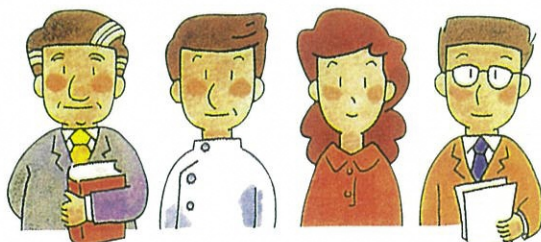
消費者とメーカーとの話し合い（相対交渉）が円滑に進むように仲介し、アドバイスや情報提供などのお手伝いをして、円満な解決を図ります。

#### 4. PL審査会による調整・斡旋

相対交渉が不調に終わった時には、PL審査会による調整・斡旋によって解決を図ることができます。

PL審査会は法律専門家、医師・薬剤師、消費者代表、その他の学識経験者で構成されており、公平・中立な立場で、調整・斡旋を行います。調整・斡旋を希望される時は、書面で申請していただきます。

### PL審査会（審査部会）



法律専門家 医師・薬剤師 消費者代表 学識経験者

## 医薬品PLセンター

### 申立てから解決まで

