

# 医薬品 PLセンター

ごあんない

公平・中立

あなたからの  
医薬品の  
苦情申立てについて  
迅速・親切に  
対処します。

メーカー

消費者

相談  
調整・斡旋



0120-876-532

受付時間

9:30~16:30  
(12:00~13:00を除く)

相談日

月・水・金  
(祝日・年末年始を除く)

# 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け

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

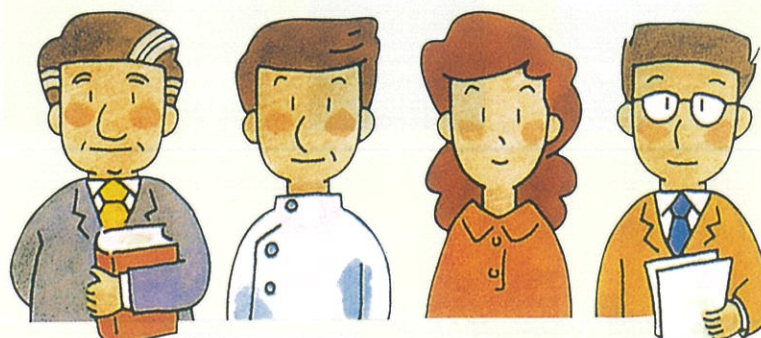
消費者とメーカーとの話し合い（相対交渉）が円滑に進むように仲介し、アドバイスや情報提供などのお手伝いをして、円満な解決を図ります。

#### 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

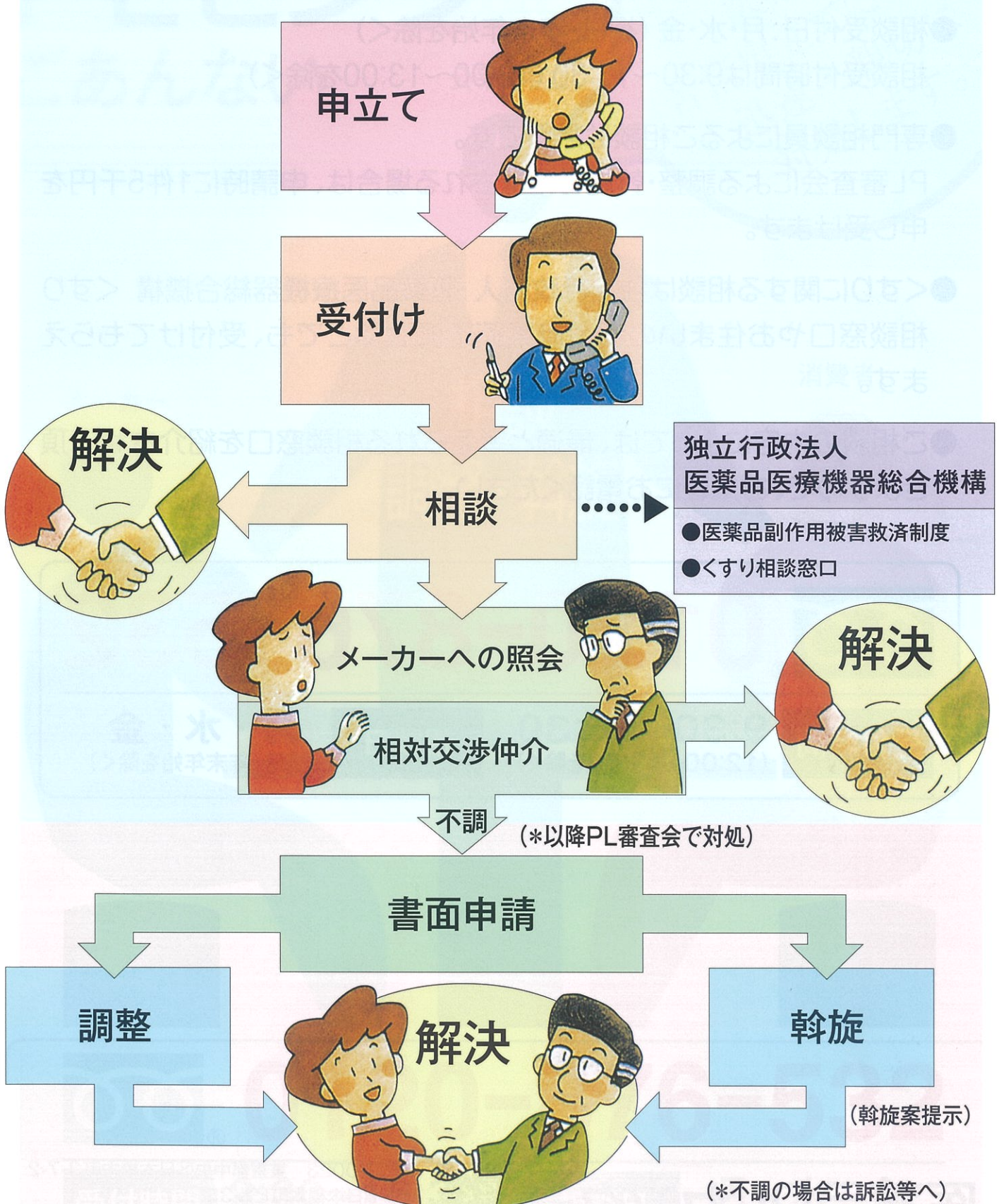
医師・薬剤師

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



## 消費者の皆様へ

- 医薬品PLセンターへのご相談には、フリーダイヤルをご利用ください。携帯電話などからもフリーダイヤルに接続できます。
- 相談受付日:月・水・金(祝日・年末年始を除く)  
相談受付時間は9:30~16:30(12:00~13:00を除く)
- 専門相談員によるご相談は無料です。  
PL審査会による調整・斡旋を希望される場合は、申請時に1件5千円を申し受けます。
- くすりに関する相談は独立行政法人 医薬品医療機器総合機構 くすり相談窓口やお住まいの都道府県薬剤師会などでも、受付けてもらえます。
- ご相談の内容によっては、最適と考えられる相談窓口を紹介させていただきますので、お気軽にお電話ください。



**0120-876-532**

受付時間

**9:30~16:30**  
(12:00~13:00を除く)

相談日

**月・水・金**  
(祝日・年末年始を除く)

医薬品PLセンター



〒103-0023 東京都中央区日本橋本町3-7-2  
MFPR日本橋本町ビル3階  
TEL: 03-5614-0675 FAX: 03-5614-0695