

令和5年8月22日

都道府県庁 衛生主管部（局）
業務主管課長 様

独立行政法人医薬品医療機器総合機構
理事長 藤原 康弘
(公印省略)

電話相談窓口における自動音声応答システム導入
及び受付電話番号の統合について（通知）

平素より、独立行政法人医薬品医療機器総合機構（PMDA）実施の業務に格別のご高配を賜りありがとうございます。

PMDA では、お電話でのお問い合わせ時に適切な窓口迅速におつなぎするため、令和5年9月4日（月）より自動音声応答システムを導入することとしました。これに伴い、下記1. の相談窓口の電話番号が変更となります。つきましては関係各所への周知のほどよろしくお願い申し上げます。

1. 対象窓口及び電話番号

受付時間：平日午前9時から午後5時まで（祝日・年末年始を除く）

窓口	変更前電話番号 (令和5年9月1日まで)	新電話番号 (令和5年9月4日から)
一般相談窓口	03-3505-9506	03-3506-9425
くすり相談窓口	03-3505-9457	
医療機器相談窓口	03-3505-9436	
当機構が保有する法人文書の開示請求に関する窓口	03-3506-9601	
救済制度相談窓口 別途フリーダイヤルあり	03-3506-9411	
給付金支給相談窓口(注) 別途フリーダイヤルあり	—	

(注)「特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固第 IX 因子製剤による C 型肝炎感染被害者を救済するための給付金の支給に関する特別措置法」に基づく給付金の支給手続等に関する相談窓口

なお、救済制度相談窓口（0120-149-931）、給付金支給相談窓口（0120-780-400）のフリーダイヤルはこれまでどおりお使いいただけます。

2. 自動音声応答システムによる流れ

PMDA一般の方向けご相談窓口
☎03-3506-9425

受付時間:月～金(祝日・年末年始を除く)
午前9時～午後5時まで

ガイダンスにしたがってご希望の番号をブッシュしてください。

- 1 おくすり・家庭用医療機器の使用方法に関するご相談
- 2 医薬品副作用被害救済制度へのお問い合わせ
- 3 「特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固第IX因子製剤によるC型肝炎感染被害者を救済するための給付金の支給に関する特別措置法」に基づく給付金の支給手続等に関するご質問・ご案内
※2 別途フリーダイヤル(0120-780-400)を設けております
- 4 法人文書・個人情報の開示請求についてのお問い合わせ
- 5 PMDAの業務全般やサービスに対するご意見、ご質問など

- 1 医薬品の使用方法や副作用などに関するご質問やご相談
- 2 家庭用の医療機器やコンタクトレンズに関するご質問やご相談
- 1 健康被害救済制度全般や救済給付の請求に関するご質問・ご案内
※1 別途フリーダイヤル(0120-149-931)を設けております
- 2 既に救済制度に請求された方

注1) ガイダンスの途中でも番号をお選びいただけます。

注2) 業務品質向上のため、通話内容は録音させていただきます。