

横浜市医師会報



11

2022

No. 961



こんなクレームどうすればいい？

横浜市医師会が契約している株式会社ウィ・キャンより、医療機関におけるクレーム相談の中から事例をご紹介します。

● 相談内容 ●

今回は、営業目的の迷惑電話の対応方法についてのご相談です。

当院宛に、医療広告屋だと思われる業者から、週に1, 2回営業電話がかかってくる。断っても、断っても執拗に電話がかかってくる。

基本的に営業は全てお断りをしていまして、どうしてもアポイントが欲しいのであればメールで連絡して下さいとホームページに掲示をしています。電話を受けるたびに相手にそのように伝えていますが、同じ会社と思われるのに会社名を変えて電話をしてくる。院長に取り次いで欲しいために、「そのことは初めて聞いた。」「さっき電話した〇〇です。」「前にお会いしています。」などと、明らかに嘘と分かるようなことを言ってきます。同じ電話番号なら着信拒否をしています。別の電話番号でかけてくることもあり、「院長は忙しい。」などと返答せざるを得ません。また、電話をかけてくるのは、診療中のみならず、休憩中にもかけてくるので非常に迷惑を被っています。強い口調でお断りすると口コミに書かれたりするの嫌ですので、どのような対応をしたらいいのか困っています。

このような営業の電話がかかってきたときの対応アドバイスをお願いします。

● 回答 ●

診療時間を含め休憩時間でも何回も電話をかけてくることは、診療業務の妨げになっていることは明らかです。

相手には、「診療中の電話は、診療行為に妨げになっていること、休憩中の電話は、その後の診療行為の準備に影響を及ぼしますので止めてください。」とはっきり伝えてください。

その上で、引き続き電話をかけてくるのであれば着信拒否しても良いと思います。また、相手の電話番号を着信拒否に設定しても別の電話で掛けてくる行為は、偽計威力業務妨害などの刑事事件になる可能性があります。そのため、これまでの着信状況を記録化し、これらの資料を持参してお近くの警察署の生活安全課に相談して下さい。あるいは、警察官に来ていただいて説明するのも良いかと思われます。いずれにしても警察のアドバイスをいただいて対応してみてください。

次に、電話をしてくる業者が来院した場合の対応ですが、その人の氏名や会社名、連絡先を名刺等で確認して、用件が医療広告の営業で来院しているのであれば、はっきりと拒否してください。それでも居座り続けて執拗に院長に面会を求めてきた場合は「お帰り下さい。警察を呼びますよ。」と警告し、それでも帰らないときは警察へ通報してください。

今回のような迷惑電話の対応は、口コミに書かれるかも知れませんが、院内で一貫性のあるしっかりとした対応をするための意識統一をしておくことも必要と思います。

● コンサルタントからのひと言 ●

クリニックを対象とした営業目的の電話対応の相談は多く寄せられています。

このように執拗な電話があると、いちいち対応せざるを得ないことになり、受付業務や診療業務に大きな影響を及ぼすこととなりますので、相手が継続して電話をかけてきた際に電話を切ることを告げる、着信拒否設定を行う、それでも電話をかけてくる場合は「何回も電話をされているあなたの行為は業務妨害になります。止めなければ、これまでの通話の録音記録を持参して警察に相談します。」などと強い姿勢で『注意・警告』することが適切です。営業目的で掛けてくる相手は、警察沙汰にされることを嫌がりますので抑止効果が高くなると思います。