

## 第6章

# クレーム事例からみる補聴器販売の留意点

近年、補聴器販売に関し消費者からのクレームが年々増加傾向にあります。クレームの原因には販売員の知識、技能の不足など改善しなくてはならない問題が多くあります。補聴器の販売においては使用者が補聴器に何を求めているのかを十分に把握し、ご本人にも、自身の聴力と補聴器について正しく理解していただくことが重要です。

お客様が100人いれば100通りの聞こえがあり、その改善を求める100通りの要望があります。それらへの対策とフィッティング調整が、使用者個々の要望に対応できない、また、要望に対して納得できる説明がされていないことからクレームに至ってしまうことが考えられます。そのため、本章ではクレームが発生しないよう販売をするうえでの留意点を検討します。とくに高齢難聴者に対しては多方面での配慮が必要であることを考慮することが大切です。

なお、本章では、平成26年2月20日付で独立行政法人国民生活センターから『「高い」、「期待したほど聞こえない」、あなたの補聴器選び大丈夫ですか?』と題した報道発表の相談事例をもとに、クレーム対策と販売するうえでの留意点を紹介します。

### 主な相談事例と対策

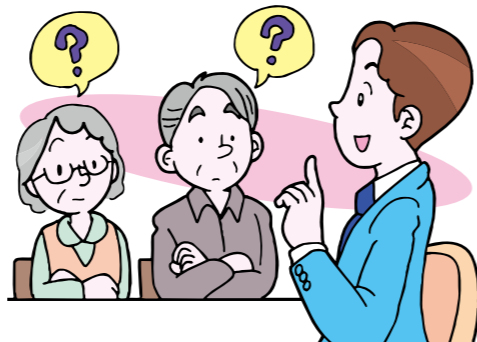
#### 【事例1】

**認知症気味の高齢者が補聴器を購入したが聞こえないので返品に行ったら、より高額なものを勧められた**

自分はヘルパーである。訪問先の介護者は認知症気味で歯もないので話し方も不明瞭で、耳がほとんど聞こえない。その高齢者が大手家電量販店に出向いて補聴器を5万円で購入したがまったく聞こえないため販売店に返品に行ったが、交換ならできるとのことにより高性能の25万円の補聴器を勧められ購入した。

しかし、この補聴器も聞こえないようで今は使っていない。(70歳代 男性)

**【対策】** 高齢で認知症気味とのことですが、販売店で対応する際、**高齢難聴者が一人で来店された場合は十分な配慮が必要**です。ご家族と一緒に来店いただくことが可能かどうか、購入に際しご家族の了承を得ることができるかどうか、訪問介護のヘルパーに相談することが可能なのかなど、周囲の方にまず相談することでトラブルを回避できることが多分にあります。どのよ



うなときに不自由を感じ、どうすればそれを改善できるかをよく話し合い、また周囲のサポートがどのくらい可能なかを把握して販売することが重要となります。そのうえで機種を選定し、使用手順を指導しながら補聴器を装着した新たな聞こえの環境に徐々に馴染ませていくことを目指しましょう。**初めに選んだ機種で何が不足している何が不満なのか、機能を追加するだけで改善できるのかを確認し説明する必要があります。**高価な補聴器に交換しても適切な装着指導を行わなければ補聴器本来の効果を引き出すことはできません。認知症気味の方だけではなく、全ての補聴器装着希望者には補聴器装着後の指導、訓練が欠かせません。**同じ「聞こえない」という訴えであっても、音量が小さくて音声自体が聞えないのか、丁度良い音量だが、何を言っているのか話の内容が分からないのかを明確にさせる必要があります。**音量不足の場合は、会話音域の利得を増やすことで良く聞こえるようになることもありますが、音量は適しているが言葉として聞き取れないという場合は、調整と訓練に時間を要することが多々

あります。**装着トレーニングをしっかりと行い語音明瞭度の改善を目指すことが肝要であり、ご本人だけでなく、ご家族や周囲の方がこのことを理解していただくことが大切**なのです。

#### 【事例2】

**高齢者が補聴器の店に一人で出向いて勧められるまま両耳分を契約したが、高額なため片耳分への変更を申し出たものの注文品なのでキャンセル不可といわれた**

自分は民生委員である。担当している地区の高齢者から「補聴器の店に一人で出向いて店員の説明を聞いた。上手に勧められるうち、つい10万円の補聴器を両耳分注文してしまったが20万円もの支払いはやはり難しいと後悔している。店にその旨伝えて片耳分だけ購入したいと頼んだが、注文品なのでキャンセルできないといわれてしまった。今日が受け取りに行かねばならない日なので困っている。どうすればいいか」と相談された。(80歳代 男性)

**【対策】** 高齢難聴者本人に補聴器に対する理解が不足していることも一因ですが、初めて補聴器を使用する方は自身の難聴や補聴器に理解がない状況で相談に来る場合が多くあります。とくに高齢の方は判断能力が低下している場合もあるので、**ご家族同伴のもと納得のいくまで話し合う必要があります。**一人で来店された場合は家族の同伴が可能か、不可能な場合にはサポートしてくれる方(民生委員等)の方に相談できるかなどを確かめ、すぐに販売することは控えるようにしましょう。また、全ての難聴者にとって、**両耳装着がベストとは限らないため、両耳装着か片耳装着かは、左右の聴力と使用する環境などで異なるため、納得いくまで説明をし、補聴効果など確かめたうえで決定することが大切**です。

#### 【事例3】

**同行者がいない間に補聴器を契約。使用すると頭痛がし、高額なため解約したい**

高齢の叔母がメガネ店に行くというので一緒に出かけた。耳が不自由でメガネについての店員の説明がよく聞こえず、店員がポケットに入れるタイプの補聴器を貸してくれた。すると、それも買うということになり聞こえの検査をすることになった。自分からは店員に「高いものはいらない」と伝え、検査をするというので買い物をするため別れた。その後叔母と会ったが「気づいたらメガネと補聴器で合計25万円超の契約をしてしまった」とのことであった。出来上がった補聴器を使用したところ頭痛がして具合が悪くなるという。高額であり、返品できないか。(80歳代 女性)

**【対策】** 高齢者に付き添っていた方がいない間に契約をし、出来上がった補聴器を使用すると頭痛がして具合が悪くなるとの訴えですが、上記の事例同様、**付き添いの方、立会いのもとでの説明が可能でない場合は十分配慮する必要があった**といえるでしょう。

補聴器の使い始めは、生活環境下の色々な音が大きく聞こえるので気分が悪くなったり、時には頭痛を訴えることもあるので、**使用時間も連続で長時間使用することは避けるように説明や指導する必要があります。**

まずは、日常生活での環境音を聞くことに慣れ、静かな場所での相対した会話の聞き取りから始め、徐々に使用する範囲を広げて様々な環境での聞き取りを学習するよう段階的な指導を心がけましょう。

#### 【事例4】

**試聴した補聴器は聞こえたが購入したものは何度調整しても聞こえない**

祖母が、病院に出張販売に来ていた業者と補聴器の契約をした。購入前に補聴器を借りて試していたときは、まあまあ聞こえたのでこれならよいと思い購入したものである。その後、半年の間に7、8回店で調整してもらっているが、聞こえないようだ。(80歳代 女性)

**【対策】** 試聴貸出期間中に、これなら使えると判断して購入に至ったようですが、病院外での様々な環境音下では満足に聞こえていないことに気づき、半年間で7、8回にわたり調整、それでもよく聞こえないという訴えです。試聴した補聴器と購入した補聴器が同機種であることを前提としても、**会話の相手が早口であったり、口ごもった声であったり、声が小さかったり大き過ぎたりなど「聞こえの条件」が異なると、それに対応しきれず話が理解できないことがあることを説明し、また、周囲の雑音で肝心の音声が聞き消されてしまい話が聞こえにくくなることもご理解いただくことが肝心**です。騒音抑制装置などの機能を有効に活用し、微調整を繰り返しながら会話の聞き取りの訓練をするとともに話の内容を類推(推理・推量)するなど、耳と目で聞くことも指導する必要があります。



## 【事例5】

メガネ店で高額な補聴器を購入したが、その後病院で「補聴器は使用しないほうがよい」と診断された

サングラスを買うためにメガネ店に出向いた際に、店員に左耳が突発性難聴のために耳鳴りがするという話をした。試しに補聴器を着けてみたところ耳鳴りが止まったような気がした。店員から両耳に着けるよう勧められもう片方の耳にも着けたらよく聞こえると思った。そのまま売り場で勧められいつの間にか両耳で約50万円の補聴器を買うことになってしまった。後日キャンセルしたいと伝えたが、拒否された。その後、病院で診察を受けたところ「補聴器はしないほうがよい」との診断が出た。解約できるだろうか。(60歳代 女性)

【対策】 このケースのように、とくに突発性難聴で耳鳴りがしていると本人が訴えている場合は速やかに耳鼻咽喉科医師の診断を受けるように勧め、医学的に診断してもらうことが重要です。そのため補聴器販売者は、耳鼻咽喉科医師とは常に連携し、指導を仰いで相談ができるような関係を築いておく必要があります。

## 【事例6】

補聴器の説明や調整などアフターケアを約束したのに自宅に来てくれない

半年前、夫が耳鼻科で診察を受けたところ難聴と診断された。病院から紹介された店で15万円を超す補聴器を購入した。使用方法等の説明を受けたが、高齢者なので一回では分からないと伝えられたところ、自宅に来て再度説明と調整等をするとのことだった。だが半年経っても一回も調整しに来ないため、夫は使用方法が分からず、まったく使わずに放置している。(年齢不明 男性)

【対策】 自宅にて説明と調整をすると約束したにもかかわらず、その約束が守られていないケースです。当然のことですが、約束が守られなければクレームとなります。知識・技能の前に補聴器販売者としての責任が果たされていないことが大きな問題です。補聴器を購入される方は『聞こえ』を改善する目的で購入に至っていることを十分に理解し、補聴器を使用することで、QOLが向上できるよう、継続的に購入者への説明や装用指導を行うよう心がけましょう。

## まとめ

安全で効果的な補聴器を販売するためには、補聴器のことに限らず医学的分野等、幅広い知識が求められます。お客様の立場に立って、安全で効果的に補聴器を使用できるように、販売後も継続的に装用指導、ケア等に努めなくてはなりません。トラブルを起こさな

いようにするためには、使用する本人とその家族など周囲の方の理解を得ることが第一歩です。そのため、補聴器販売員にはわかりやすい説明や適切な装用指導が行えるよう十分な知識や技能が要求されます。また、フィッティング技能はフィッティングソフトの操作だけでなく、使用者個々の要望(主訴)や生活環境等に適応できるようきめ細かい技能が要求されます。このことから、補聴器販売者は必要な知識・技能を日々研鑽し向上を図ることが望まれます。

## ●来店時(コンサルティング時)の留意点

- ・耳鼻咽喉科の受診の確認と推奨
- ・ご家族の同伴の有無
- ・使用目的等、お困りの内容を詳しく尋ねる

## ●機種選択時の留意点

- ・選択理由とそれに対応した機能についての説明
- ・装用耳の承諾を受ける(片耳装用か両耳装用か右耳か左耳か)
- ・取り扱い操作がうまくできるかの確認
- ・価格の承諾を受ける

## ●補聴器使用上の留意点

- ・生活環境音に慣れる指導
- ・使用時間を徐々に長くする指導
- ・使用環境を徐々に広げる指導

## ●販売後の留意点

- ・継続的なフィッティングとトレーニング
- ・補聴効果の確認
- ・取り扱いとメンテナンスの指導

補聴器を上手に使えるようになるには多少の時間と装用訓練が必要であることを説明することが補聴器販売の第一歩です。何らかの原因で聴力の低下を起し不自由になった聞こえを、補聴器を使用するだけではすぐに元に戻らないことをお伝えし、十分に理解し納得していただくことが大切です。お客様の多くは、難聴による不自由の解決策として補聴器の使用を検討し、どのように補聴器を活用すれば難聴による不自由が解消され、聞こえが改善されるのかを相談しにいらっしゃいます。補聴器に対する難聴者の思いを十分に聞き、補聴器の有効性ばかりでなく、補聴器の限界や苦手とすることなどもわかりやすい言葉で説明し、納得いただくことがトラブル回避の要といっても過言ではありません。お客様はそれぞれ聞こえに対する不自由の度合いや、要望する聞こえの改善の程度が異なります。だからこそ、納得する説明を受け、納得して使用できたその先に満足感やQOLの改善があるのです。

## column

## コラム

## ●心臓ペースメーカー等を装着した方への補聴器装用の安全配慮

心臓ペースメーカー等の植込み型医療機器を装着した方が補聴器装用を検討する場合は、植込んだ医療機器の正常動作を阻害しない配慮が求められます。

毎年、総務省から通知される『各種の電波利用機器から発射される電波が植込み型医療機器へ及ぼす影響を防止するための指針』では、以下の記載があります。

「植込み型医療機器の装着者は、携帯電話端末の使用及び携行に当たっては、植込み型医療機器の装着部位から15cm程度以上離すこと。」

補聴器から発信される、あるいは無線通信機能作動時の電波の強さは携帯電話端末のそれと比べてはるかに弱いものであり、植込み型医療機器へ影響を及ぼすものではないと判断しているものの、心臓ペースメーカー等を装着した難聴者への補聴器装用は本人や家族の不安を招かないことが大切です。上記指針を参考に、胸部に装着するポケット型補聴器の選択は避けるようにしましょう。

## ●MRI検査受診時の禁止事項

MRI (Magnetic Resonance Imaging : 磁気共鳴画像診断装置) 検査は、強力な磁場内で身体の断面や血管を撮影する検査です。検査室内は強力な磁場になるので金属類の持ち込みは極めて危険なために、人体に装着されている金属物等は検査前に取り除くことが必要で、補聴器の持ち込みも禁止されます。



## ●子供/高齢者に対するボタン電池誤飲の注意喚起

補聴器に使用される小型ボタン電池(空気電池)に関しては、乳幼児や認知機能が低下した高齢者による誤飲等のリスクがあります。

東京都商品等安全対策協議会は、子供のボタン電池等の誤飲事故が発生し重篤な事例も見受けられるため、調査と再現実験により「子供に対するボタン電池等の安全対策」として提言をまとめ、関係各方面に提出しました。

(東京都生活文化局 2016年1月)

## 【保護者、家族への注意喚起】

- 誤飲は危険であることの周知徹底
- 電池は子供の手の届かない場所に保管する
- 子供の見えるところで電池交換をしない
- 誤飲した、または誤飲したおそれを知った場合は、直ちに医師に相談すること。

また、空気電池の知識が十分でない医師へは、公益財団法人日本中毒情報センターの中毒110番(つくば又は大阪)を案内することとしています。

