

## 国民生活センターに寄せられた補聴器に関する相談・苦情の分析結果

2016年7月5日に(一社)日本補聴器工業会渉外委員会が分析結果を発表した。分析結果の概要は、

1. 総件数は669件で、前年比71件増、割合で12%増加した。
2. その内、苦情と分類される件数は560件で、33件増、割合で6%増加しているが、購入ルート別に見ると、通信販売によるものへの苦情が121件と、32件増、割合で36%も増加したことの影響が大きい。
3. それ以外の購入ルートにおける苦情は、439件と前年の438件に比較し、依然として高い水準ながら、横ばいで推移している。
4. 通信販売事業者は、補聴器業界から見ればアウトサイダーであり、誇大宣伝等に対し直接的な指導が出来ない状況にあるため、厚労省及び各地方自治体等行政からの指導を願うことしかないので現状の課題である。
5. 相談者別では、例年通り、本人より家族による「返品/解約」を求める比率が高い。
6. 返品/解約等の苦情を訴える主たる理由の多くは以下の通りである。
  - ① **危険・有害事象** ⇒ 頭痛、体調不良、吐き気、耳の腫れ、部品の脱落(耳奥に残留)。
    - ⇒ 耳鼻科医による事前診断、連携の必要性
  - ② **価格** ⇒ 数十万円～百万円の高額商品を本人が一人で契約。後で家族が高すぎるとクレーム。
    - ⇒ 可能な限りの家族同席、十分な時間をかけた説明の必要性
  - ③ **販売方法** ⇒ 強引な購入の勧めと販売。商品説明、検査無しに契約。
    - ⇒ 倫理観欠如の販売店への啓発の必要性

購入ルート別をみると、店舗の苦情は16件(5%)、訪販の苦情は1件、通販の苦情は32件(36%)増加し、病院/医師紹介の苦情は4件、その他/不明は12件減少した。また、苦情総数の通販の占める割合が昨年の17%から22%に増加した。返品/解約の割合は52%で昨年の56%に比べて4%減少した。相談件数の109件は昨年の71件に比べて38件(54%)増加、比率は16%で昨年から3%増加した。減少ルートをみると、院内での対応や医師から紹介されることで不安や不信感が軽減するものと考えられる。

## 補聴器販売者技能向上研修事業・補聴器の安全で効果的な使用に資するマニュアル作成及び普及啓発事業について

厚生労働省

### 目次

- 1 国民生活センターに寄せられた補聴器に関する相談・苦情の分析結果
- 2 補聴器販売者技能向上研修事業・補聴器の安全で効果的な使用に資するマニュアル作成及び普及啓発事業について
- 3 補聴器市場調査アンケート集計結果
- 4 「耳と補聴器のひみつ」発刊
- 5 東北大とリオンの共同開発

補聴器の普及とともにトラブルや苦情が年々増加していることを受け、厚生労働省は消費者が補聴器の機能や使用方法などを十分に理解した上で購入し、安全で効果的に使用出来るよう販売店の適切な対応を確保するために「補聴器販売者技能向上研修事業」と「補聴器の安全で効果的な使用に資するマニュアル作成及び普及啓発事業」の実施を決定した。認定補聴器技能者以外の販売トラブルが多くを占めるため、主要供給ルートである日本補聴器工業会の販売ルート約8千店に研修受講を通達推奨し全国の主要都市で研修会が今冬から開催される。

#### 【目的】

補聴器販売者が適切な補聴器の選定や使用、指導等を的確に行えるよう、必要な知識及び技能を習得させるための基礎的な研修を実施することにより、国民による補聴器の安全で効果的な使用に資することを目的とする。

#### 【事業の実施主体】

補聴器販売者技能向上研修事業実施団体公募要領により採択された団体とする。  
(実施主体団体：日本補聴器販売店協会 指導：日本耳鼻咽喉科学会、日本聴覚医学会 協力：テクノエイド協会、全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 日本補聴器工業会、日本補聴器技能者協会、)

#### 【事業内容】

補聴器に関連する学会等と連携し、補聴器販売者技能向上研修プログラムを作成する。なお、最終的な研修内容や、受講者の募集・選定方法については、採択後、補聴器に関連する学会等及び厚生労働省医政局総務課と十分に協議を行った上で決定することとする。補聴器販売者に対して上記を活用した研修を実施する。

## 第13回(2015年)補聴器市場調査アンケート集計結果

本調査は、補聴器業界の現状を確認し、業界の発展に役立てることを目的として、1995年から開始され、今回が13回目となる。調査内容は1年間(2015年1月～12月)の補聴器販売実績について1店舗単位で回答を得るものである。調査対象店舗は2015年12月末日現在の協会加盟店967店舗、2016年1月に調査を実施し、郵送による無記名回答で347店舗(回収率35.9%)の回答があった。このアンケートの中で今回より追加し注目すべき項目を紹介する。

医師紹介による販売台数は全体の何%ですか

	全国	北海道支部	東北支部	関東支部	北陸信越支部	東海支部	近畿支部	中国支部	四国支部	九州沖縄支部	支部無回答
補聴器専門店	37.3%	38.1%	36.2%	39.2%	30.7%	35.6%	40.6%	47.7%	34.0%	35.0%	30.0%
メガネ兼業店	10.4%	25.3%	4.3%	9.7%	4.2%	6.5%	18.4%	10.6%	6.7%	8.6%	0.0%
その他	28.5%	0.0%	0.0%	30.0%	33.0%	29.0%	100.0%	0.0%	0.0%	16.0%	0.0%
業態無回答	20.5%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
全体	30.9%	35.9%	32.0%	31.8%	27.1%	28.4%	35.9%	38.5%	24.9%	24.9%	30.0%

軽・中等度難聴者(児)への補聴器購入助成制度による販売台数について

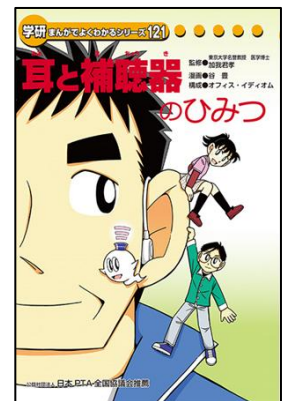
	全国	北海道支部	東北支部	関東支部	北陸信越支部	東海支部	近畿支部	中国支部	四国支部	九州沖縄支部	支部無回答
補聴器専門店	2613	87	147	513	188	109	1055	284	24	196	10
メガネ兼業店	388	30	2	41	58	28	80	15	7	127	0
その他	109	0	0	20	4	9	0	0	0	76	0
業態無回答	20	0	0	0	0	0	20	0	0	0	0
全体	3130	117	149	574	250	146	1155	299	31	399	10

医師からの紹介による販売台数の割合【上表】と、軽・中等度難聴者(児)への補聴器購入助成制度による販売台数【下表】を示す。業態によって大きな差異が認められるが、補聴器専門店の割合が最も高かった。また軽・中等度難聴者(児)への補聴器購入助成制度による販売台数は合計3,130台であり、近畿支部が1/3以上を占めるなど地域差が見られた。

## 漫画で学習教材発刊 業界初「耳と補聴器のひみつ」

リオンは、学研プラスの小学生向け学習教材「まんがでよくわかるシリーズ」において、「耳と補聴器のひみつ」(監修=東京大学名誉教授・医学博士の加我君孝)を発行し、社会貢献活動として8月31日から学研を通じ全国約2万6000の小学校および3200の公共図書館に寄贈している。

リオンでは、既報の通り7月20日から難聴の子どもたちへのサポート企画「キッズ応援プロジェクト」をスタート。難聴の子どもたちに楽しく、少ない負担で補聴器を装着してもらうため、20歳以下で身体障害者手帳を持っている人を対象とした購入支援制度「補聴器購入サポート」を実施している。



## 東北大とリオンの共同開発

### 64チャンネル球状マイクロホンアレイ -極めてリアルな臨場感を実現-

リオンは、東北大学電気通信研究所先端音情報システム研究室の坂本修一准教授、トレビーニョホールへ助教、鈴木陽一教授らの研究グループと共同で、リオンが開発した次世代の高性能超小型マイクロホン「MEMS エレクトレットマイクロホン」を応用し、音空間の情報を極めてリアルに集音可能な実用レベルの64チャンネル球状マイクロホンアレイシステムの開発に成功した。

さらに、この球状マイクロホンアレイシステムを複数台使い、音源と集音点の間に妨害音がある状況でも、その影響を大幅に減少させ、目的音を抽出する技術も開発、これによりたとえばスポーツ競技の場で周囲の雑音や歓声などの影響を大幅に低減した集音が可能となり、選手の会話やプレー音を鮮明にダイレクトに捉えるなど、国際的なスポーツ大会のテレビ放送などにおいて、これまでにない臨場感あふれる実況放送が期待できるものである。

TOSHIN Hearing NEWS 発行元

 **東神実業株式会社**  
トーシン補聴器センター

本社 : 〒550-0002 大阪市西区西本町2-4-7

TEL : 06(6531)2541 FAX : 06(6531)3398

URL : <http://www.toshin-ha.co.jp/>