

# Management Club Report

Mar. 2008/Vol.63

## Monthly Opinion 《クレーマー増殖と歯科医院の浮沈》

口うるさい人間や文句の多い客は昔からいましたが、『クレーマー』と称されるチンピラまがいの“イチャモン付け”や、勝手な屁理屈をつけては非常識な要求を臆面もなく突きつける『モンスターカスタマー』などがはびこり出して来たのは、ここ数年の現象です。

学校の給食費は払わず、教職員の人事には口を挟む『モンスターペアレント』の存在は、とうとう学校長を自殺にまで追い込む事件まで生起させていますが、あらゆるところで増殖してきた“不当な権利主張”は医療現場をも侵食し始めています。

このような“怪物”は、『実利主義的な社会風潮』と、『表面的な人権教育』によって作り出されたのではないかと思えてなりません。ある意味での『弱者』の笠を着ることによって『強者』となった患者が、利己的な権利主張を猛烈に行なう『モンスターパシエント』へと変身し、これから歯科医院でも猛威を振るうことが予想されます。

1

### 失われる医療者への敬意とクレーマーの多発

#### ここまでやりだした『モンスターカスタマー』

2月23日付の日本経済新聞に紹介された『モンスターカスタマー』の傍若無人振りには驚かされました。コンビニエンスストアの商品の一つに『地図』がありますが、目的地を確認するために地図を立ち読みするような行為すら憚られるのに、なんとその地図を脇にあるコピー機で複写する客がいたりとか、自宅から持参したカップラーメンに店のお湯だけ入れて食べる客や、深夜にコンビニに立ち寄り「タクシーを呼んでほしい」と真顔で要求する客がいたりするそうです。

#### 鉄道側が作り出している『モンスターパシエント』

東海道新幹線には、切符を買わずに改札を駆け抜ける乗客が1ヶ月になんと200万人もいるそうです。また、駅員に対する乗客の暴力行為は毎年増加傾向を辿っているとのこと。

最近多発する人身事故の影響で電車が停まる頻度が増えており、出勤や出張