

酒々井町役場に登録販売者受験願書を取り扱っているかについて電話しました。電話担当の方から内容がイマイチ分からないと言われ、簡単な説明をして願書などを取り扱っている部署があるかについて聞いたのですが、電話担当の方の滑舌が悪くこちらが聞き取りにくいのと相手の理解能力に欠けているのか中々話が進みませんでした。

しばらく話をして、保健所に取り扱っているかもしれないので繋いで頂けると仰ったので、お願いしましたが次の発言に大変気分を害しました。電話担当がではお繋ぎしますねと受話器から耳を離れたあと「なんか訳のわからねえ～電話だったな～」??ハッキリ言って耳を疑いました！電話が繋がっている状態で普通こんな発言はあり得ません！頭にきたので、一度電話を切り再度掛け直し同じ方に繋がりましたので、今度は名前を確認して名乗りましたので、先程の発言について聞こうとしたのですが、自分の名前を名乗ったらもう用事が終わったと勝手に思い込んで、こちらが語り掛けている最中にもかかわらず、電話を切られました。??

常識的に電話の受け手側は相手が切ったのを確認してから切るのが普通です！そんな基礎も出来ず話も聴けない人間がなんで電話担当なんてしているのでしょうか？3度目に電話した時には、勝手に電話を切るなど叱りましたが、いいえ切ってませんよ！と発言しました。

受話器を下ろした自覚が無いのでしょうか！？私が怒ると向こうはめんどくさいクレーマーだと思ったのでしょうかね「はい、分かりました。じゃ～切りますね～」とまた勝手に電話を切りました。以上の事に非常に腹が立っています。キチンとした処分を実施と謝罪をして頂きたいです。

ご返答をお願いします。

回 答

電話交換における対応について、たいへん不快な思いをさせてしまった点につきましてお詫びいたします。

ご指摘・記載いただきました「登録販売者受験願書の取り扱い」につきましては、都道府県知事が厚生労働省令の定めにより行う「医薬品登録販売者試験の受験願書」に関するお問い合わせであったと推察をさせていただきました。

当該事業につきましては、酒々井町が町村の自治体として行うべき事務事業ではないにせよ、お客様のお話をよく聞いて、親切・丁寧にご案内できなかったことにつきまして、非常に残念であり、改めて深くお詫び申し上げます。

本人に嚴重注意をするとともに、お寄せいただきましたご意見を参考に、接客対応の改善に努めてまいりますので、ご理解を賜りますようお願いいたします。

《担当：総務課》