

事 務 連 絡

令和5年10月20日

地区歯科医師会 御中

公益社団法人東京都歯科医師会

患者紹介ビジネスに関するアンケート結果について

時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

平素は本会会務運営に特段のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、先般、「患者紹介ビジネスに関するアンケートのお願い」（令和5年8月4日付）を送付したところではありますが、この度、集計結果をお知らせします。

ご査収の程よろしくお願い申し上げます。

公益社団法人東京都歯科医師会
事業部 保険・医療管理・調査担当 正岡
TEL 03-3262-1149

患者紹介ビジネスに関するアンケート地区集計結果

公益社団法人東京都歯科医師会 医療管理担当

①地区歯科医師会 49/55

②回答者	会長：6	副会長：4	専務：19	総務：3	公衆衛生：1
	医療管理：5	社保：1	厚生文化：1	事務：9	

③会員診療所と患者紹介ビジネスとのトラブルの有無 7/49

④トラブルがあった場合その内容と時期

無断掲載・過多の勧誘案内・使用料発生のタイミング（受診時→電話着信時）

《詳細》

- R1.11 頃 無料のため登録との依頼があったが断った。しかし、無断で掲載されたため、削除しよう連絡したが、担当者が頻繁に変わり、外すのに苦労した。
- 令和5年5月頃 勧誘がしつこく何度断っても電話がくる。患者紹介ビジネスの違法性の疑いを話しても電話してくる。
- 半年に1回程度 診療時間内に営業電話がかかってくる。
- 2020年4月頃 紹介サイトEとの取引を始め当初は、インターネット予約のサービスをお願いしていた。予約が入り来院したタイミングで支払いが発生したが、ある時期から紹介サイトEが用意した電話番号経由でクリニックに電話が入った時点で費用が発生する仕組みに変わっていた。予約も来院もないのに費用が発生するのを疑問に思い問い合わせたが会社の方針とのことだったため、契約を打ち切った。
- お試しで使用し考慮した結果、本契約しないと言うと、その試用期間分の請求があったとの事。消費者センターに相談すると言うと、本契約していないのに退会届を出して欲しいと言われたので、退会届をFAXしたにも関わらず、未だにお試し期間分の請求がくるので無視しているとの事。
- 契約していない患者紹介ビジネス会社サイトで予約したと患者が来院して揉め、確認すると、患者紹介ビジネス会社のサイトに医院が無断で登録されていた。また無料でよいと言っておいて後々費用が発生する。解約をなかなかさせてくれない。
- 患者がサイトから診療予約して無断キャンセルしているのに予約費用を医院に支払いを求めるとの事例の報告を受けてる。
- 数年前、友人からの紹介で数カ月間お試しで契約。契約解除後は再契約を促す営業連絡が頻繁にある。また元々無料だったのでいた地域の歯科閲覧情報から病院名が削除された。

⑤患者紹介ビジネスについて（自由意見）

- 「患者紹介ビジネス」が法的に問題ないのかを知りたい。
- 向こうから来る広告はすべて断っているのでトラブルは有りません。
- 保険診療であれば、療養担当規則違反（ないし違反ぎりぎり）だと考えます。
- 患者紹介ビジネスを利用したことはないし、今後も利用する予定もない。
- 患者をお金で買う行為はどうかと思います。患者もかわいそうですし、ビジネスとして危ないと思います。
- 患者紹介をビジネス化していることに違和感を感じます。私的には関わりたくないと思います。金銭を支払っても紹介されたいと思うことにも違和感を感じます。
- 患者一人を紹介して課金されるビジネスモデルは地域医療の充実に貢献しているとは言えず、不適切である。
- 在宅介護の家族より、当会会員が相談を受けた事例
介護サービス業者から紹介された訪問歯科医師（歯科医師会会員であるか否か不明）の訪問診療を受けた際、10分程度の診察で4000円を請求され、領収証の発行がなかった。
当該受診者は後期高齢者1割負担。支払いはしたものの、高額であったため、当会会員の歯科医師に相談に来たとのこと。領収書等がないため、歯科医師の特定は困難であった。
- 紹介サイトEなどは予約システムとしてはいいと思うが、請求の仕方が問題だと思う。
- トラブルまでには発展していませんが、自分もこの業者からしつこい営業を受けて困った時期がありました。最初は無料と言いつつ、次第に料金が発生する方向に営業を展開していきます。とても不愉快な思いをしました。現在は関係を完全に断ち切っています。
- 患者を斡旋する怪しいビジネスに手を出す医院が本当にあるのか？
- 患者減少により紹介ビジネスに頼りたくなる気持ちは理解できます。事前に調べてもなかなか悪い情報は得られないので広めてほしいです。
- 患者紹介に報酬を支払うビジネス形態に、当初から違和感を感じているため、当院では行っていません。
- 患者紹介ビジネスがもしあれば問題なのですが、実例を示さないと合法的にビジネスをしている企業に対する風評被害を招きかねないと思います。
また、そのような企業とトラブルに発展する懸念もあるので、ただ単に投書を根拠とする組織としての注意喚起などは、慎重に行うべきと思います。
- 患者紹介ビジネスの営業をされたという会員は存在していますが、トラブルを事前に回避できています。ただ、勝手に自院を広告サイトに掲載され、その企業経由の電話番号を設定されているという事例は複数聞いております。これもかなり悪質な手口です。かなり以前から指摘されていた違法性のあるビジネスですので、迅速に摘発すべきと考えております。

- 患者紹介ビジネスを始め、歯科衛生士紹介ビジネスさらに歯科医院の M&A 仲介者に関する情報がございましたら、情報提供をお願いいたします。
- 患者数の減少に悩む診療所は多いはずで、それぞれが患者を増やす努力はしていると思う。
- 基本的には業者有利な契約がほとんどだと思われるので一定の規制は必要かと思われる
- 近隣歯科医師会から紹介サイト E とトラブルがあったと連絡がありました。本会理事会で検討しました。今後会員に注意するよう周知予定です。
- 契約後、最初の1年間は月会費のみ、または1件の予約電話も単価が安く良かったですが、1年を越えた時から電話1件で来院しなくてもカウントされ月にかなりの金額になる。
- 本当に患者からの予約電話か分からない。
- 歯科医師会として強固に反対の意を表明してほしい
- 紹介ビジネス業者の一般の人々への周知に脅威を感じる。
- 患者紹介だけでなく、物件紹介やアポイント管理などトータル的にサービスを行っている様に見受けられる。
- 単純に悪質で強引なやり方の企業もあると聞きますが、むしろサクラを使って巧妙な詐欺まがいの方法もあるようで、注意が必要です。違法性がないのか、日本歯科医師会など上部団体の方で徹底調査いただき、一般開業医の弱みにつけこむような商法には断固抗議をおねがいします。SNS の口コミを利用した商法もあるようですので、併せて調査をお願いします。