

令和5年度各医師会医事紛争担当理事者会（ハイブリット）

△と き 令和5年5月25日（木） 18：00～19：30（予定）

△ところ 福岡県医師会館又は各医師会館

1. 開 会

2. 挨拶

3. 座長選出

4. 目的事項

1) 医事紛争の現況について

2) 日本医師会及び警察庁サイバー警察局の連携に関する覚書締結について

3) 医療従事者の安全確保に関する都道府県医師会担当理事連絡協議会について

5. 研修講演

1) 「インターネット上の誹謗中傷を始めとするカスタマーハラスメント対策について」

講 師：弁護士法人堀内恭彦法律事務所 堀内 恭彦 弁護士

2) 「インターネット上の誹謗中傷への対応及びサイバー犯罪について」

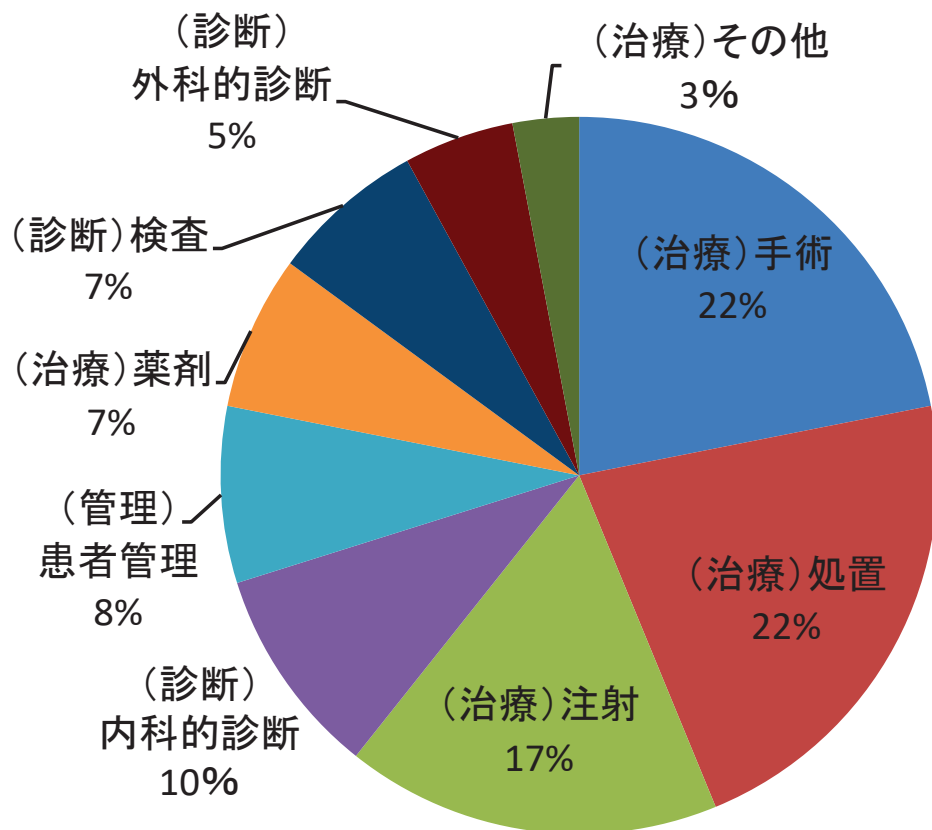
講 師：福岡県警察生活安全部サイバー犯罪対策課

高度情報技術対処センターサイバー企画・対策係

6. そ の 他

7. 閉 会

令和4年度事故分類別比率



事故分類	件数
(治療)手術	14
(治療)処置	14
(治療)注射	11
(診断)内科的診断	6
(管理)患者管理	5
(治療)薬剤	4
(診断)検査	4
(診断)外科的診断	3
(治療)その他	2

内部資料取扱い注意

Fukuoka medical association



介護老人保健施設での紛争に係る医賠償保険について

・ 日医医賠償保険

⇒日本医師会A会員が日本国内で行った医療行為によって患者に身体障害が発生し、日本医師会A会員である期間中に損害賠償請求がなされた場合を対象。

※看護職等が個人名で賠償請求を受けた場合の看護職等の個人責任部分は、この保険の対象とはならない。

・ 日医医賠償特約保険

⇒日本医師会A会員個人のみではなく、法人への損害賠償請求も補償の対象。

しかし、**介護老人保健施設は医療施設としては補償対象外。**

(日本医師会医師賠償責任保険制度ハンドブック(令和2年7月版) P28参照)



法人として備える場合は、
**大型保険(団体医師賠償責任保険の高額契約)や
全老健の総合保障制度等の加入の検討が必要。**

内部資料取扱い注意



第4 悪質クレームへの対応

7 こちらにミス・落ち度がある場合の対応

(1) 謝罪

＝クレームがあり、こちらのミスが明らかな場合

➡まず、「ご不興（不快）をお招きしたことをお詫びします」と謝罪し、基本的にはそれで完了と扱う

➡苦情は聞くだけで、ことの真偽には立入らない

➡「失礼があつて」とか「不行き届きで」とは言わない

➡こちらの落ち度があろうとなかろうと、相手が不快な思いをしたことは事実なので、それに対して謝るという態度である

(2) 事実の把握

＝相手が事実関係を指摘してきた場合

➡事実関係を調査し、調査結果を回答する

➡その際、**当初の相手の言い分を記録**しておくことが重要

17

第4 悪質クレームへの対応

(3) 対応のポイント

【ポイント その1】

➡「**人間としての礼儀の問題**」と「**法律的な損害賠償の問題**」をしっかり区別する

➡これを区別しないで要求をエスカレートさせていくのが手口
「失礼だ!」「誠意がない!」「誠意を見せろ!」

【ポイント その2】

➡ミス（違法行為）があつたとしても、損害が発生していなければ、そもそも損害賠償の義務はない

➡「慰謝料」「精神的苦痛」などの**目に見えない損害**については、「その金額がいくらになるかということは法律的問題なので、最終的には裁判所で判断してもらう他ない」と告げる

第4 悪質クレームへの対応

8 悪質クレーマーは、妙に「なれなれしい人物」であることが多い

- ➡なぜなら、なれなれしくすることによって、何か特別の利益を探ろうとしているから
- ➡つまり、患者（他人）がなれなれしくするのは、担当者のことが好きだから、とか、優秀だから、ということではない
＝ 勘違いしないこと！
- ➡とすれば、対策マニュアルについても、「金太郎飴型」を基本とすべきである
- ➡優しく、丁寧に、しかし、深入りせず、淡々と患者に接する



19

第5 応招義務について

1 応招義務（医師法第19条1項）

- ➡「診療に従事する医師は、診察治療の求があった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない」

2 応招義務に違反して診療を拒むことは違法

【事例1】

救急病院の診療拒否により気管支炎で死亡したとして約2700万円の損害賠償を命じた事例（昭和61年 千葉地裁）

【事例2】

救命救急センターの受け入れ拒否を応招義務違反と判断して150万円の慰謝料の支払いを命じた事例（平成4年 神戸地裁）

3 ただし、悪質クレーマーは例外

- ➡診療を拒否する「正当な事由」あり、とされることが多い

第5 応招義務について

4 「応招義務をはじめとした診察治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」（令和元年12月厚労省通達）

- ➡医療提供体制の大きな変化
 - 勤務医の過重労働
 - 応招義務の要件、過去の基準の見直し

応招義務は、「医師が国に対して負担する公法上の義務であり、医師の患者に対する私法上の義務ではない」と明記

21

第6 応招義務を否定（正当な事由あり）した裁判例

1 医師の診療方針に納得せず、自己判断による診療を要求した事例（平成27年 東京地裁 精神科の事例）

【事案】

ADHD患者が診察を拒否されたとして550万円の損害賠償を請求

【正当な事由ありとした理由】

- ① 以前から医師の診療やスタッフの対応について不平不満を述べ、執拗な要求を繰り返していた
- ② 医師の了解を得ずに、診療に相談窓口担当者を立ち合わせようとした
- ③ 医師の診療方針に納得せず、自己判断で別の薬の処方を執拗に要求した

22

名誉毀損罪・・・刑法第230条

公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の懲役若しくは禁固又は50万円以下の罰金に処する。

事実を摘示とは、具体的な事実内容を示すこと。真実性は問われない。

要件＝社会から受ける一般的評価を低下させるおそれのある行為

ただし、①公益性があり ②公益を図る目的で ③真実又は真実相当性がある場合は、違法性が阻却される。

病院・クリニックの場合、事実を摘示して社会的評価を低下させる口コミで、虚偽の内容が該当する可能性

侮辱罪・・・刑法第231条

事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、1年以下の懲役若しくは禁固若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

R4.7 法定刑の引き上げ（厳罰化）

要件＝具体的事実を伴わない誹謗中傷

「ハゲ」「バカ」「デブ」「やぶ医者」など

「やぶ医者」だけでは事実の摘示には当たらない。

④ 弁護士に相談

法的手続きによる削除依頼及び損害賠償請求
告訴など

⇒ 金銭的、時間的負担は大

⑤ 各種相談窓口へ相談

誹謗中傷ホットライン

プロバイダ等に削除を促してくれる民間機関

11

⑥ 警察に相談・通報

身の危険を感じている

脅迫されている

犯人の捜査

処罰を求めたい

⇒ お近くの警察署へ！

※ 事実が分かる資料を持参の上、警察安全相談係へ
事件化の判断や被害届の受理は、専門の係員が行います
福岡県医師会様を通じての通報でも構いません！！

12

1 GoogleMapのコメントの「:」をクリック



13

2 「違反コンテンツを報告」をクリック



14

3 「口コミを報告」から該当項目を選択



15

4 送信する



16