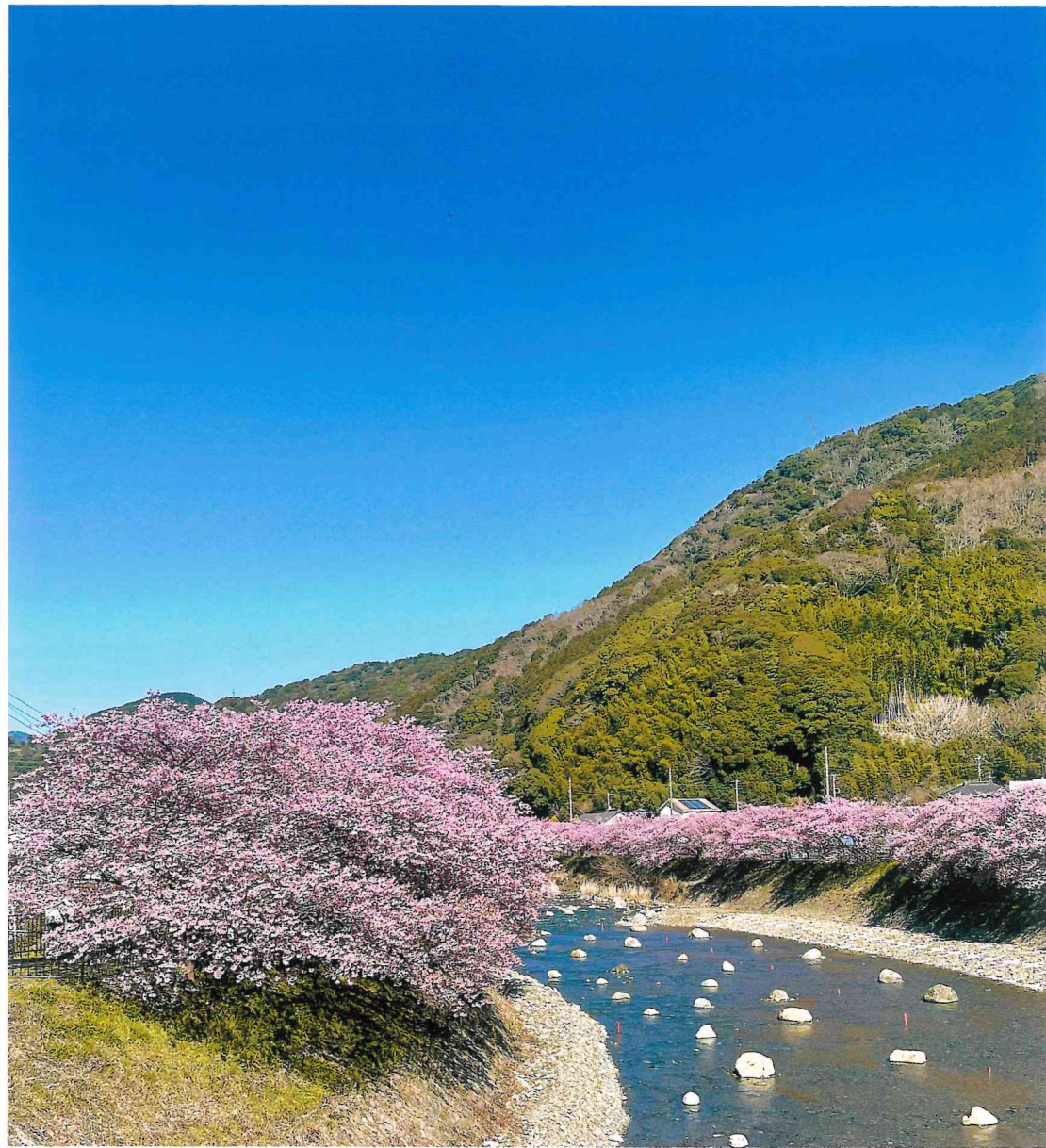


横浜市医師会報



4

2025

No. 990



<http://www.yokohama.kanagawa.med.or.jp/>

こんなクレームどうすればいい？

横浜市医師会が契約している株式会社ウィ・キャンより、医療機関におけるクレーム相談の中から事例をご紹介します。今回はクチコミに不当なクレームの書き込みをされた件についてのご相談です。

● 相談内容 ●

当院への以前からの通院患者（躁うつ病）なのですが、先週通院された時に「今後生活保護を受けられるようになるかもしれない」と話されていました。当院は生活保護者の方の指定医療機関でないことから、他院への受診になってしまう旨を説明したのです。するとその後、当院のホームページを確認していたら、グーグルのクチコミに、その方の本名入りで「この病院はつぶれていいヤブ医者」という書き込みがされていたのです。精神科のためこのような書き込みはあまり気にしていないのですが、また来院してきた場合には、診察を断っても良いのでしょうか。来た場合は書き込みについて本人に確認しても良いのでしょうか。

● 回 答 ●

グーグルの書き込み内容から既に投稿者である患者さんが特定されているのであれば、来院された際、患者自身に今回の書き込みについて確認してみて良いと思います。書き込み内容について、名誉棄損や業務妨害に該当する行為をされたということであれば、お互いの信頼関係が既に損なわれているということで、他の医院への通院を促すことは妥当であります。その旨を説明した際、その患者が興奮し暴れるような様子が少しでもあったり、居座り、不当なクレームを言ったりする場合には、直ぐに警察に通報してください。

また、グーグルへの書き込みについて、削除するよう患者に促し、削除されなければ法的な訴えや損害賠償請求を行うことにもなる旨も警告して良いと思います。権利侵害に対する具体的な法律関係については、弁護士にご相談されると良いかと思います。

● コンサルタントからひとこと ●

クチコミについては、よほどの内容でない限り削除することが難しい状況のようです。

静観することも良いと思いますが、再度来院する可能性がある場合はその後の対応について院内で共通認識を持つておく必要があります。

仮に書き込んだ者が予測できる場合でも、確定されないうちは事実確認を慎重に行ったほうが良いかと思います。

対応する際は複数人で対応し、いざというときの危険に備えてください。

