

ネットの悪質書き込みへの対処法

南堺病院 事務部顧問

尾内 康彦 おのうち やすひこ

1954年福岡県生まれ。大阪外国語大学卒。1979年末に大阪府保険医協会に入局。2019年8月に定年を迎え、その後は南堺病院に勤務。これまでに医療機関から数千件のトラブル相談に応じてきた。対処事例を講演会などで普及している。月刊誌『日経ヘルスケア』の「病医院トラブル110番日記」に17年間執筆中。著書は、『患者トラブルを解決する「技術」』『続・患者トラブルを解決する「技術」』(以上、日経BP社)、「患者トラブル」VS「応招義務」(プリメド社)他。



ネット社会は便利だが、簡単に相手の人格を否定できる。少しでも自分の主張に合わなければ「話し合う」のではなく、ネット上に誹謗中傷を書き込まれる傾向にあり、誰もが巻き込まれる可能性がある。寄せられた苦情に対し、ネットサイトの運営会社は、内部規定を理由に削除に応じないなどの対応をとるところが多い。開業したばかりの医療機関にとってはネット上の誹謗中傷は場合によっては経営上の死活問題になる。どう対処すればよいか、原則的な対処と実践例を報告する。

ネットを利用した医療機関への書き込みによるトラブル相談がかなり増えている。インターネットの検索サイトで医療機関名を検索し、受診を考えるケースが増えているが、サイト上の評価欄(レビュー)に誹謗中傷が書き込まれ、それを知った院長からの相談が後を絶たない。匿名(時に実名もあるが、多くがハンドルネーム)での書き込みにどう対処したらいいかとの相談がほとんどである。これと併せて全国あちこちに存立する地域のコミュニティサイトの口コミ欄での悪質書き込みも増える傾向にある。こうした状況にもかかわらず、「書き込まれる側にも理由がある」との時代錯誤の考え方が潜在的に残っている

が、昨今のネット環境を巡る実態に認識が追いついていないと言わざるを得ない。

ネット上の書き込みへどう対処すればよいか。実際の相談事例を元に対処法を考えることにする。紹介する各事例は実例を元に医科を中心に紹介するが歯科でも基本は一緒である。

悪質書き込みの主な舞台

ネット上の書き込みに関する相談は、巨大検索サイトG社の事例が多い。医療機関を検索すると、画面右上に地図と医療機関の評価が星(☆)や口コミで書き込まれる。

相談で多いものは2つ。1つは、書き込み

内容そのものについて。自分自身のことは棚上げし院長やスタッフのあることないことを取り上げて医療機関を攻撃する。究極が一方的な「医療ミス」攻撃だ。もう1つは、星(☆)による印象評価。G社の検索サイトは5点満点の評価を書き込めるが、誰が書いたか特定することができない。そこで医療機関から何とかならないかとの相談が来る。実際はどちらか片方ずつということはなく、この2つが絡みあった相談が多い。

地域口コミサイトでの書き込み

検索サイトGへの書き込みは同じ内容を「地域口コミサイト」にも掲載している事例が多い。そのためGに書き込まれた場合、地域口コミサイトなどその周辺も調べることが必要となる。さらに口コミサイトから特定業界のサイト(たとえば皮膚科・形成外科の患者が美容師関係であった場合、理美容業界のサイトなど)にも、広げて調べることが必要な場合もある。

対処方法 検索サイトGのケース

以下検索サイトGを例にネット上の書き込みへの対応を①無視する、放っておく②部分削除③全面削除④法的対応に分けて考える。

無視する、放っておく

発熱した乳児の両親による書き込み。いつもかかる小児科医が休診だったので、A院長の医院来院。熱はあるものの前日にいつもかかる小児科でもらった薬(頓服の解熱坐剤)があるので、それを使うように伝えた。その日はそれで帰り、同日今度はしばらくして母親とともに父親も来院。結局乳児の水分が取れてないとのことなので、小さな子の点滴医を紹介すると母親に提案。するとそこに行くタ

クシー代もないとやや不満を口にして帰った。

そして、その晩、検索サイトGに患者(乳児)の母親が実名で書き込み、父親はハンドルネームにて各々書き込んだ。「こういう書き込みをされたことない。☆が1つで、自身の診療が否定されているようで、我慢ならない」とA院長から相談を受けた。

助言内容は3つ。すぐに福祉事務所へ連絡し、この患者のパーソナルな情報を把握すること。母親は実名で書き込んでいることから母親宛に手紙を出してみる。そして母親から父親を説得してもらうこと。これ以上書き込みが続くようであれば、法的措置に入ることも明記しておくようにアドバイスした。

翌日、A院長が福祉事務所に出向き、少し実情がつかめた。父親は精神障害者。前妻との間で、1回子どもを亡くしているので、非常に子どもについて過敏になっている様子。福祉事務所とも相談し、これ以上刺激しない(無視する、放っておく)ことにした。あまり大した中身でない相談事例には、他の事例も紹介し、「無視することもあり」と伝えた。

書き込みの部分削除

耳瘻孔のアテロームの25歳女性患者による書き込み。術前は感染や再発の可能性などきちんと説明した。術後1週間経過し、抜糸前に腫れ、大量の膿が出た。その後も膿が引かず、あまりに治りが悪いので、聞くと抗生物質をちゃんと飲んでいなかった。少し厳し目に指導したところ、その晩「男性のハンドルネーム」で、この患者と医院しか知り得ない情報が20行にわたり書き込まれ、一方的に「医療ミス」と綴っていた。さらに患者は19時に駆け込んだのに「業務終了」と言われたとも書き込んでいるが、実際は19時20分

だった。

私がつった対応は以下の通り。100%本人と確認できなくとも本人しか知り得ない情報を「男性のハンドルネーム」氏が知っているという「事実」に注目し、この本人の方を通じて偽計業務妨害罪などで弁護士とも相談して訴える用意にも入っていることを伝える。そのための文面の書き方が重要なので、そのポイントについても院長に伝えた。文面の最後で「とにかく『医療ミス』という記述は許しがたいことなので強く削除要請をかけていきたい」旨を問うたところ、全部ではないが、医療ミスという表記およびその周辺数行が削除された。

この例のように、それほど名誉を棄損されたことでなくとも、何もしないでおくことはできないような書き込みの場合は、さしあたって一番気になるところの削除を求める。

書き込みの全面削除

警察を使って

適応障害の40代後半の男性患者(大手電機メーカーのソフトウェア開発部門係長)による書き込み。説明してもこれまでほとんど聞く耳を持たなかった。自立支援で、手続きが自分の責任で遅れ、本来1割負担でいいのに、ずっと3割負担で来ていた。それが最近になり「差額を払え」などと言ってきた。さらに1カ月後、「いま入っている保険会社に請求するから診断書を書け」などと言ってきた。「あなたの都合のいいようには書けない」と返すと逆上し、待合室で大声で叫び職員を威嚇した。

私からは、自立支援は完全な言いがかりであること、従って差額支払いには応じないことをB院長に伝え、同時に、この人物の情報

から高学歴、大手勤務者にありがちなケースの一つと踏み、警察対応を組み入れた。彼らは小心者で警察沙汰を忌み嫌う。そこを逆手に取り、A4用紙に証拠となる事実経過をまとめた「報告書」を作成するように伝えた。さらに相手の出方次第でそれをその企業の健保組合に送付してもいい。B院長は、翌日すぐ警察に出向き相談。この「報告書」が大きな力を発揮した。警察は被害届受理で大きな動きになるより、まず電話での「注意勧告」扱いでとの申し出に院長側も即刻受諾。警察はすぐ動いてくれ、1時間半後には本人の携帯に電話を入れ、書き込みの削除や来院拒否の2点を厳しく指導したそうだ。その晩に全面削除されていたという。この事例は必ずしも全ての書き込みに通用するものではないが、患者次第では通用することも多いと思う。

「オーナーからの返信」機能を使う

院長自身が返信機能を使ってコメントする方法もある。しかし感情が文章に出過ぎでは逆効果なので文章に工夫がいる。相談者にはまず「たたき台」を送ってもらい、それをチェックした上で送り返している。感情的な表現などを削除し、大体書いてきた文章を半分か3分の1まで縮める。

書き方は、①まず詫げる(不快な気持ちにさせたことに対して)②事の経過を正確に記し、その結果院長および職員などにどう影響が出ているかなどをコンパクトに記す③自分の医師人生でこういうことをしたこともないことを断定的に記す④書き込みの内容によっては偽計業務妨害罪等ですでに弁護士や警察とも相談に入っていることに触れる。その上で明確に削除要請を畳みかける⑤最後に院長として再度反省の弁を書き、少しでも期待に答えていく内容で終わるようにする。

この機能を使う場合、気をつけてほしいことは、「あくまで抑制の利いた、品格のある文章」を書くことである。互いのやりとりがネット上で万人の目に触れることになるため、この方法はあまり推奨していない。

G社へ直接削除要請をかける

メールや手紙で、G社に対し、当該書き込み削除を要請する方法もある。まず、G社の「ポリシー違反」行為の項目に沿って、どの部分はどこに抵触しているかを具体的に述べる。

その上で書かれた内容に個々に反論していく。最後に、「これらの口コミを見た新患が当院への来院を見合わせる可能性は極めて高く、既存の患者にも誤解を招き、信頼関係を損ねる恐れがあります。貴社は今や来院を考える多くの方々が目にする極めて公共性の高いものであり、著しい業務妨害(経営上の死活問題)と考えます。以上の如く、貴社設定のポリシー違反そのものであると思慮致しますので、対応方よろしくお願ひします」などの文例を参考に自院向けにアレンジし、手紙とメール両方で何度か送ることを試みる。1回であきらめないこと。

地域口コミサイトに書かれたら

地域のコミュニティサイト(医療機関情報サイトなど)の口コミ欄も、投稿が「感想」めいたものであれば、プライバシーポリシーを根拠に、「顧問弁護士とも相談しましたが、削除は難しい」といった返答を必ずしてくる。この種のサイトの運営は、医療機関にも出入りするホームページ作成業者が請け負うことも多い。削除が難しいと返事した場合、これを機会に広告契約を断った方がいい。地域の口コミサイトでは、相談者に対しどういう態度を示したかで対応を検討して欲しい。

以下、書き込みの事例を示す。「……リウ

マチのような痛みが出て診察してもらったが、検査でまず高い金額を支払う。痛みについてはリウマチとはハッキリ診断がつかないうちに強い薬が処方され、すぐに胃も腎臓も数値が悪くなるが、痛みがよくなるないので、次々と強い薬が処方される。リウマチ専門病院と看板を掲げているが、知識不足&ボッタクリ病院!ここの病院はおすすめでできない!」とその地域の多くの医師が入る口コミサイトに書かれていた。相談者の医師は書かれたサイトの運営会社に電話を入れたが、「これは感想であり削除はむずかしい」と通り一遍の返事。「これはうちの社のNGワードではありません。感想ですね。これでは削除はできません。弁護士にも相談したらこれは誹謗中傷にはあたらない」との返事だったとのこと。私の予想通り、何でも「感想!」なのだ。しかも相談者が言うにはこの会社は自院にも出入りする会社でホームページ制作も依頼しているとのこと。その会社の口コミサイトに得意先である当該医院のことが書き込まれているのに、全く対応しようとしな

い。そこで書き込み内容にNGワードがないかをもう1回強く問うように勧めた。どうみても「感想」ではない。「ボッタクリ」との表現はひどすぎる。

私は、相談者に対し、口コミサイトの管理者としてそれでいいのかと強く問い、返す刀で「ホームページ作成、更新などは今後頼まない」旨を伝えたらどうかと助言した。相手は弁護士と相談したとは思えないスピードで返事をしてきており、相談者も実は契約を切りたいとの意思を示していたので、「そのまま思い切りぶつけてください。たぶん飛んでくるはずです」と助言した。案の定、担当者がすぐに来院し「消します。しかしこれは先

生が特別ですから、他には言わないでください」と全面削除に応じた。本気度の欠けるところにはこれくらい厳しい対応がいい。

法的対応

プロバイダ責任制限法

法的対応には弁護士費用も含めて、相当な時間的、経済的負担が伴う。具体的には①仮処分請求②管理人等に対する損害賠償請求③発信者に対する損害賠償請求などがある。関係法規は「プロバイダ責任制限法」。ただし、発信者情報開示請求権が認められる要件は2つある。1つは被害者の権利の侵害が明らかなこと、もう1つは開示の必要性があることだ。被害者である医療機関側が、これら2つの要件を立証する必要がある。医療分野以外の裁判事例だがサイエンスライターの片瀬久美子氏の事例を参考にして欲しい。朝日新聞2020年6月22日付にも詳しく解説されている。同事例はツイッターへの書き込みだが、基本的な構図は同じだ。恐ろしいのは管理者に何度も要請するなかで、書き込んだ人物はアカウントを次々変更し、アカウント数が200以上にもなっていたという。最終的に投稿者は263万8000円の損害賠償を命じられた。

プロバイダ責任制限法改正案が国会上程(2/26)

政府はネット上での相次ぐ誹謗中傷に対し、迅速な被害者救済の立場から、投稿者情報を1回の裁判手続きで開示できる新制度の創設などを盛り込んだ報告書をまとめた。SNS事業者は、投稿者の氏名や住所を把握していないケースが多い。そのため、名誉を毀損された被害者は、SNS事業者に投稿者のネット上の「住所」であるIPアドレスを開示

させ、さらにプロバイダに氏名や住所を開示させる訴訟を起こさねばならないので負担が大きかった。

政府は本年2月26日に報告書の趣旨を入れ、ネット上で誹謗中傷した人物を特定しやすくする新たな裁判手続きを定めたプロバイダ責任制限法の改正案を閣議決定し、国会に提出した。今国会で成立すれば、来年末までに施行される見通しだ。

まとめ—ネット社会の押さえ方

ネット社会はどういう社会か。極論すれば、ネタになれば何でもいいという社会だ。便利だが、話し合う以前に、自分の主張に合わなければ簡単に人格否定に走る傾向がある。まったくと言っていいほど健全な言論空間の体をなしていないのだ。こうしたネット社会の特性を前提に、誰もが被害に巻き込まれる可能性があることを共通認識とする必要がある。分かっているけど対処できない医療機関も多いが、さしあたり誹謗中傷は何としても止めなければならない。何度も言うが、開業したての医師にとって、口コミサイトでの誹謗中傷を放置しておくことは経営の死活問題となる。前述の「地域のコミュニティサイトの全面削除」で紹介したリウマチ科の院長は、書き込みを削除した後、新規患者が明らかに増えてきたそうだ。書き込みを軽く見てはだめで、近年、ますます悪質・過激化している。少なくとも前述で触れた原則的な対処法は知っておくと被害は最小限に抑えられると思う。

ネット上の書き込み対応に関する相談は各県の保険医協会もしくは筆者(onouchi@minamisakai.jp)までご連絡ください。