

35講 患者側の医師に対する誹謗中傷行為

名古屋地裁平成19年12月13日判決

弁護士法人杜協同阿部・佐藤法律事務所
 弁護士 赤石 圭裕

◆事案の概要

脱水症状の患者（本訴提起時点で既に故人）の家族Yは、患者の受診するXクリニックに行き、電解質輸液と点滴器材の貸し出しを求めたところ、事務員らに拒否された。その後、Yは同じく患者の家族であるZとともに再度Xクリニックを訪れ、事務員らに対し、なぜ点滴器材を出せないのかと大声で怒鳴り、X医師について、くそ医者とか、レントゲンもまともに撮れないばか医者などと発言した上で、往診するよう強く求めた。Xクリニックでは、本件事件当時、事実上往診は行っていなかったが、Xは、往診しないとYらの抗議が続くと考えた。そこでXは、Yが最初にXクリニックを訪れてから約30分後に、外来診療時間中ではあったものの、やむなく往診することとした。

患者宅での往診後、Xおよび看護師は、患者宅にカルテを置き忘れたことに気付いた。看護師らは度々患者宅を訪れるなどしてカルテの返還を求めたものの、Yらはこれに応じなかった。

Xは、YおよびZに対して、①カルテの返還請求②往診の際の未払い治療費1,800円の支払請求および③Xクリニック内において大声で暴言を吐いたことに対する業務妨害およびXクリニックの信用を毀損されたことに対する慰謝料支払いを求めて提訴した。

◆判決の要旨

裁判所は、①カルテの返還請求について、医師

法24条により医師が5年間の保管義務を負っていることなどから、YおよびZに対してカルテの返還を命じ、②未払い治療費については1,800円全額の支払いを命じた。

また、③YおよびZによる誹謗中傷行為の点については以下のように判示し、慰謝料5万円の支払いを命じた。

Xは、自らの患者に対して何らかの対応をすべきとはいえるものの、Yらの言動は、クリニックという場で、しかも患者もいる中で、Xの医師としての信用にかかわることを特に根拠もなく怒鳴るなど、通常の患者の要望としてはその態様に度を過ぎた点があり、また、結局Xが外来診療時間中に往診をせざるを得ないような状況となったことからすれば、Xクリニックにおける業務に支障を生じさせ、かつ、X自身の名誉および信用を毀損したと考えるのが相当である。その損害額としては、Yらの言動により、外来診療中に往診せざるを得ない状況になったものの、実際にいた患者は少なかったこと、Xが往診に応じたことで短時間で騒ぎが収まったことなどを総合的に勘案すれば、5万円とするのが相当である。

◆この判決をどう理解するか

ここでは、YらによるXクリニック内での誹謗中傷行為（以下「暴言」という。）の点に限定して解説する。

本件において裁判所は、Yらの暴言について、暴言の態様のみならず、その後におけるXの対応

状況も着目した上で、名誉および信用を毀損する程度にまで至っていた旨認定したものと思われる。具体的には、暴言がなされた場所が他の患者のいるXクリニック内であったこと、暴言内容が医師としてのXの信頼に関わるものであったこと、暴言に特段根拠がなかったことのみならず、結果的にXが診療時間中に、本来行う予定のなかった往診をせざるを得なくなったことから振り返ってみても、Yらの暴言がXの名誉および信用を毀損する程度にまで至っていた旨判断したものと思われる。

なお、XがYらの要求に応じて往診を行ったことについては、その場を収めるためという判断があったのかもしれないが、クリニック内に他の患者がおり診察待ちの者もいた可能性があることや、結果的にカルテを患者宅に置き忘れてしまったことによる紛争拡大を招いたことなどからすると、適切な判断だったといえるかは評価が分かれるところかもしれない。

慰謝料額について、本件では5万円が相当であると判断された。この金額を高いとみるか安いとみるかについても評価が分かれるところかもしれないが、以下では裁判における慰謝料額について若干の検討を加えることとする。

一般に、慰謝料額は、諸般の事情を考慮して裁判官が裁量により算定するものであり、必ずしも裁判官において算定の根拠を明らかにする必要はないとされている。したがって、少なくとも本件のような名誉毀損・信用毀損事案における慰謝料額を定型化することは難しいと言わざるを得ない¹⁾。もっとも、個々の裁判例において認定された事実などから、一定の算定要素が見えてくる場合がある。本件では、暴言行為が一度限りであったことを前提として、クリニック内にいた患者が少なかったことや、医師がトラブル発生から約30分という比較的短時間の間に往診に応じたことで、結果的に短時間で騒ぎが収まったことなどが慰謝料額算定における考慮要素として

挙げられているところ、これらの事情はどちらかという慰謝料額を下げる方向に作用するものと思われる。このことからすると、暴言そのものの内容に加え、その行為が行われた時間の長短（複数回にわたる場合はその回数・期間）や、その場に居合わせた者の数などによって、慰謝料額の増減があり得ることがうかがえるといえる。

◆モンスターペイシエント対策

近年、医療機関に対して理不尽な要求や暴言・暴力などといった行動を取る、いわゆるモンスターペイシエントが増加しているといわれている。本件はモンスターペイシエントとのトラブルが裁判にまで発展し、医療機関側が訴訟を提起した珍しい一例であるといえる。

本件のように訴訟を提起するかはともかく、モンスターペイシエントとのトラブルを経験したことのある医療機関は少なくないのではないか。モンスターペイシエントに対する対策は一律でないが、一般的には以下のような対策が考えられるので、一つの参考にされたい。

- ①常に複数対応を心がける
- ②相手の要求を十分確認した上で過大な要求は毅然と断る
- ③発言は最小限にとどめ、論争などは避ける
- ④場合によっては録音を有効に活用する
- ⑤相手の要求に応じて謝罪文・念書などの文書は原則提出しない
- ⑥暴力や脅迫などの犯罪行為があったら警察に通報する
- ⑦場合によっては弁護士などの専門家に対応を委ねる
- ⑧トラブルの経過は書面などで残しておく

1) ちなみに、交通事故訴訟においては、入通院期間に応じて定型化された基準が用いられることが多く、医療訴訟における慰謝料でも同様の基準が用いられることがある。