

ペイシエントハラスメントへの対応

2025年4月24日

弁護士 渡邊弘志
弁護士 三嶽一樹

<目次>

1. はじめに
2. 長崎地判令和6年1月9日について
3. ペイシエントハラスメントへの対応
 - (1) 診療の拒否
 - (2) ペイシエントハラスメントにより成立しうる犯罪
4. おわりに

1. はじめに

近年顧客によるハラスメント、すなわちカスタマーハラスメントが社会問題となっているが、それは病院においても異ならない。今年の俳優の広末涼子氏の報道により、医療従事者に対するハラスメントが社会的にも大きく問題視されるようになった。

つまり、病院においては、顧客ともいえるべき患者によるハラスメント、いわゆるペイシエントハラスメントが問題となっている。ペイシエントハラスメントとは、「患者・家族等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、病院職員の職場環境が害されるもの」と一般的に定義されている。

近時、ペイシエントハラスメントにおいて、病院側が患者の家族に対して損害賠償を求めるという注目すべき判例（長崎地判令和6年1月9日）が出ているのでこれを紹介するとともに、ペイシエントハラスメントにどのように対応すべきかについて述べることにしたい。

2. 長崎地判令和6年1月9日について

長崎地判令和6年1月9日は、医療法人Xが、入院患者であったAの長女であるYに対し、いわゆるペイシエントハラスメントを理由として損害賠償等を求めた事案である。

長崎地判令和6年1月9日においては、以下の言動が、違法なハラスメントに該当すると認定されている。なお、違法なペイシエントハラスメントに該当しないという意味は、不法行為としての違法性を帯びないという意味に過ぎず、ペイシエントハラスメント自体には該当しうることに留意が必要である。

違法なハラスメントに該当する	違法なハラスメントに該当しない
深夜から未明の時間帯に、治療方法について約40分間、看護師らを問い詰めた行為（「この看護師さんたち、そこ考えてくれないのよね。頭悪いのか、どうなのか。ちゃんと見てよって感じなの、こっちからしたらね」等）	看護師らの面前で、「ここで責任とってもらわなきゃだから、転院なんてせんよねーお母ちゃん」と述べたこと
日中に約1時間、看護師らを拘束するなどの言動（「あたしが言わなかったら、きっとお母ちゃん死んでいるよ？」等）	「このまま何もしてもらえないのであれば、公的に訴えます」「胃に穴まであけられたんだから、最後までちゃんと見てもらいたい」との発言
夜勤の看護師らを問い詰め、帰宅している師長を呼び出せなどと指示したが、医師の回答にも納得せず、夜間に師長を呼び出すよう指示した行為	
「担当なんでしょう～、よろしくね～。最初のうちは厳しいかもしれないけど、ごめんね～」などの発言	
看護師らに対する看護内容等についての具体的指示	
スタッフの頭を押さえつける行為	

長崎地判令和6年1月9日は上記のとおり、違法なペイシエントハラスメントと違法ではないペイシエントハラスメントをそれぞれ認定しているが、「違法なペイシエントハラスメント」該当性の判断基準について長崎地判令和6年1月9日は明確な基準を述べておらず、単に「社会相当性を著しく欠く」、「社会相当性を著しく逸脱した」と判示するに止まっている。パワハラに関する裁判例であるが、甲府地判平成30年11月13日が「パワハラの定義に該当する行為があっても、それが直ちに不法行為に該当するものではないと解され、それがいかなる場合に不法行為としての違法性を帯びるかについては、当該行為が業務上の指導等として社会通念上許容される範囲を超えていたか、相手方の人格の尊厳を否定するようなものであった等を考慮して判断するのが相当である」と述べており、「違法なペイシエントハラスメント」該当性の判断において参考となるものと考えられる。

もともと、長崎地判令和6年1月9日は、違法なペイシエントハラスメントの事実は認めたものの、病院が主張する病院の損害（看護師らの退職等）との間に相当因果関係があるとは認められないとして、損害賠償の請求を棄却した。また、控訴審においては、長崎地判令和6年1月9日で違法なペイシエントハラスメントと認定された行為のうち、いくつかの行為が違法なペイシエントハラスメントではないと認定されている。

3. ペイシエントハラスメントへの対応

長崎地判令和6年1月9日から明らかなおお、違法なペイシエントハラスメントとして損害賠償請求が認められることは必ずしも容易ではないと考えられ、医療機関としても、ペイシエントハラスメントに対して法的手続によらない事前の対応策を検討しておくことが重要であると考えられる。

一般的に、ペイシエントハラスメントへの対応策として、以下の3つが挙げられている。以下②及び③について述べる。

- ① 組織的対応（基本方針を定めるなど、組織としてどのように対応するかを予め明確にしておく）
- ② 診療を拒否するなど毅然と対応する
- ③ 警察への相談・通報をためらわない

(1) 診療の拒否

ペイシエントハラスメントを理由に診療を拒否することについては医師法19条が定める応招義務との関係が問題となる。

医師法 19 条 1 項は「診療に従事する医師は、診察治療の求があつた場合には、正当な理由がなければ、これを拒んではならない。」と定めているところ、かかる規定は応招義務を定めた規定である。そのため、ペイシェントハラスメントを理由に診療を拒否することがかかる応招義務に反しないかが問題となる。

まず、そもそも、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、患者に対する私法上の義務ではないと解されていることを理解する必要がある。すなわち、患者が診療を受けられるのは、医師のかかる公法上の義務から生じる反射的利益に過ぎないのである。

次に、診療等を拒否する正当な理由がある場合には、診療等を拒否したとしても応招義務に反しないことも重要である。例えば、令和元年 12 月 25 日厚生労働省医政局長「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」は以下のとおり述べる。

診療・療養等において生じた又は生じている迷惑行為の態様に照らし、診療の基礎となる信頼関係が喪失している場合（※）には、新たな診療を行わないことが正当化される。
※診療内容そのものと関係ないクレーム等を繰り返し続ける等。

実際にも、歯科医師による拒否の事案であるが、東京地判平成 29 年 2 月 9 日は以下のとおり判断されている。

「診療に従事する歯科医師は、診察治療の求めがあつた場合には、正当な理由がなければ、これを拒んではならないとされているところ（歯科医師法 19 条 1 項）、平成 26 年 3 月 24 日の診療録によれば、被告 Y 2 は、原告に対し、コミュニケーションが取れないことを理由として、本件治療の終了を通告し、今後電話や来院があつても診療を拒否することを決定したことが認められる。原告（注：患者）の言動により原告と被告 Y 2（注：歯科医師）との間の信頼関係が破壊されていたと認められることに加え、本件治療が上部構造の装着完了まで実施されていたこと、原告が本件歯科医院から実施済みの治療行為に関する治療費を請求されたのに対し、支払を拒否する客観的に合理的な事情もうかがわれぬのに、原告本人の主観的な不満を理由として支払を拒否することが複数回あつたこと等の事実関係に照らせば、被告 Y 2 が原告の診療を拒否したことには「正当な理由」があるものと認められ、不法行為を構成するものとは認められない。」

この東京地判平成 29 年 2 月 9 日の判断を前提とすれば、ペイシェントハラスメントを受け、信頼関係を喪失している場合には診療等を拒否したとしても、応招義務には違反しないと解する余地があるものと考えられる。

（2）ペイシェントハラスメントにより成立しうる犯罪

ペイシェントハラスメントを理由に警察に相談・通報する際に想定される主な犯罪として以下のものが考えられる（令和 6 年 5 月「新潟県病院局ペイシェントハラスメント対策指針」11 頁から抜粋）。

傷害罪（刑法 204 条）一人の体を傷つける—15 年以下の懲役または 50 万円以下の罰金

暴行罪（刑法 208 条）—暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかった場合—2 年以下の懲役若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料

脅迫罪（刑法 222 条）—生命、身体、自由、名誉または財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した—2 年以下の懲役または 30 万円以下の罰金

恐喝罪（刑法 249 条 1 項）—人を恐喝して財産を交付させた—10 年以下の懲役

強要罪（刑法 223 条）—生命・身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える者を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のない事を行わせ、又は権利の行使を妨害—3 年以下の懲役

威力業務妨害罪（刑法 234 条）—威力を用いて人の業務を妨害—3 年以下の懲役または 50 万円以下の罰金

不退去罪（刑法 130 条）—正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求をうけたにもかかわらずこれらの場所から退去しない—3 年以下の懲役または 10 万円以下の罰金

器物損壊罪（刑法 261 条）—他人の物を損壊し、又は傷害した—3 年以下の拘禁刑又は 30 万円以下の罰金

4. おわりに

ペイシェントハラスメントへの対応について近時の裁判例を述べて紹介したが、長崎地判令和6年1月9日における判断を踏まえ、医療機関としては、ペイシェントハラスメントへの対応を検討し、場合によっては専門家に相談するなど、ペイシェントハラスメントが生じた場合に備える必要がある。

以上

ニュースレターの配信登録は[こちら](#)です。
バックナンバーは[こちら](#)でご覧いただけます。

牛島総合法律事務所
<https://www.ushijima-law.gr.jp/>