

# 歯科 経営 情報

## REPORT

Available Information Report for  
dental Management



### 経営

ネット上の迷惑行為に  
対抗する

SNSによる  
トラブル防止策

- 1 インターネット上のクレームの現状
- 2 患者クレームとSNSによる誹謗中傷との関連性
- 3 WebやSNS上で悪評が立った場合の対応策
- 4 SNS等による誹謗中傷への法的対抗策

中央税務会計事務所

2023

8

AUG

# 1 | インターネット上のクレームの現状

インターネットを活用したSNS（※）などの普及により、歯科医院の広報活動は大きく変化しています。（※ソーシャルネットワーキングサービス：ここでは、Facebook、Twitter、LINE、mixi、Instagram、Skypeなどを指す）。

患者もインターネットやSNSでより早く情報収集ができるため、歯科医院の診療概要や評判などの調査をこれらの媒体によって行うケースが増加しています。

一方で、SNSには間違った医療情報や一方的な悪評・悪口も多々存在し、患者は真偽の見分けがつかないまま情報を鵜呑みにして、受診によって生じた疑問や不満を、歯科医院へクレームとしてぶつける、という事も多く発生しています。

SNSによるクレームは、実際にあったことであれば謝罪などの対応が必要ですし、デマや迷惑行為であればその対応策を講じる必要があります。

## 1 | クレーム増加の背景

歯科診療を行う上で法的な問題が生じることは確かにあります。特にここ数年、歯科医師会、保健所、弁護士事務所等へ、患者からの「医療ミスではないか」という相談件数が増加しているようです。しかし、医療技術とともに歯科治療機器も年々進化している現状を考えるとミスが増加しているという事は考えられません。

その背景には、TVやラジオ、インターネットやSNS等の影響で患者の権利意識が高まったこと、対歯科医院に損害賠償等を行った事例がSNS等で広まっていることが考えられます。

### ■クレーム増加の背景

- メディア（TV、ラジオ、SNS等）の影響で、患者側の権利意識が高まったこと  
（物言う患者の増加）
- 権利意識の高まりと反比例するように、歯科医師に対する信頼が揺らいでいること  
（医療過誤事件が多く報道されることで、歯科医師が絶対であるという時代ではなくなった）

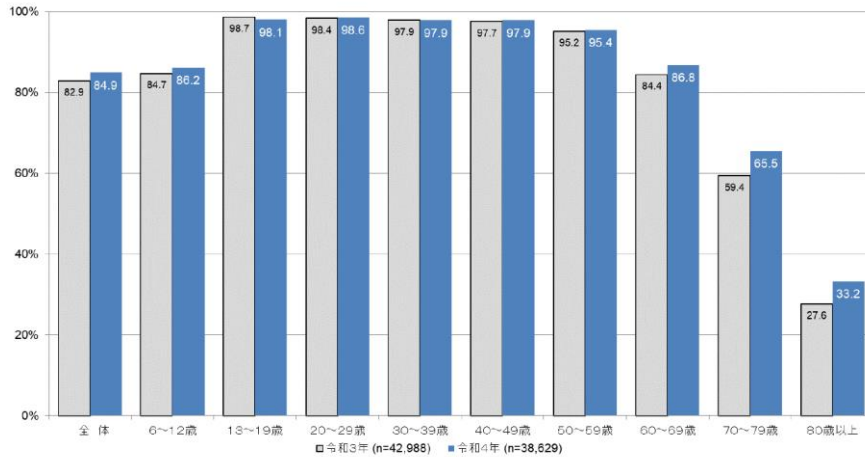
## 2 | インターネット・SNSの利用状況

インターネット利用者の割合は、13～59歳の各年齢階層で9割を超えており、70歳以上の年齢階層では上昇傾向にあります。個人のインターネット利用機器は、スマートフォン

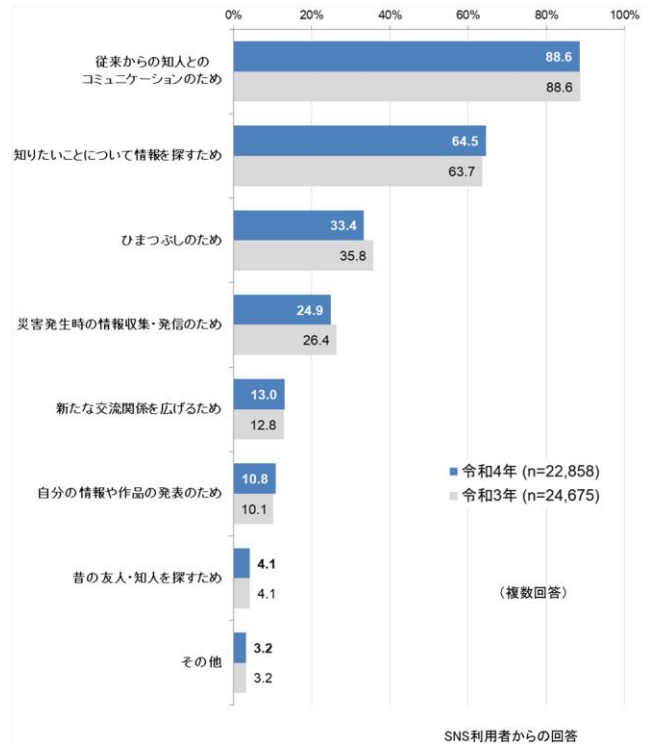
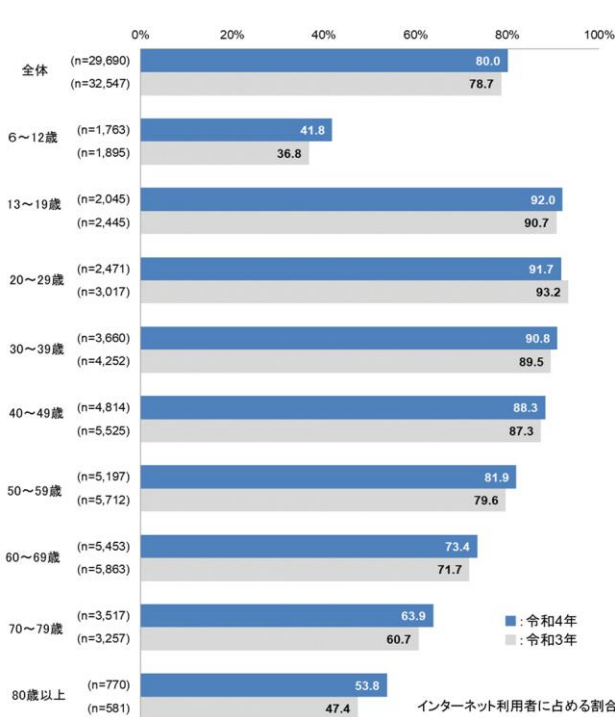
がパソコンを上回っており、20～59歳の各年齢階層で約9割が利用しています。

また、SNSを利用している個人の割合は、ほぼ全ての年齢階層で増加し、特に6～12歳及び70歳以上の各年齢階層での伸び率が大きくなっています。

### ■インターネット利用状況（個人）



### ■SNSの利用状況と利用目的（個人）



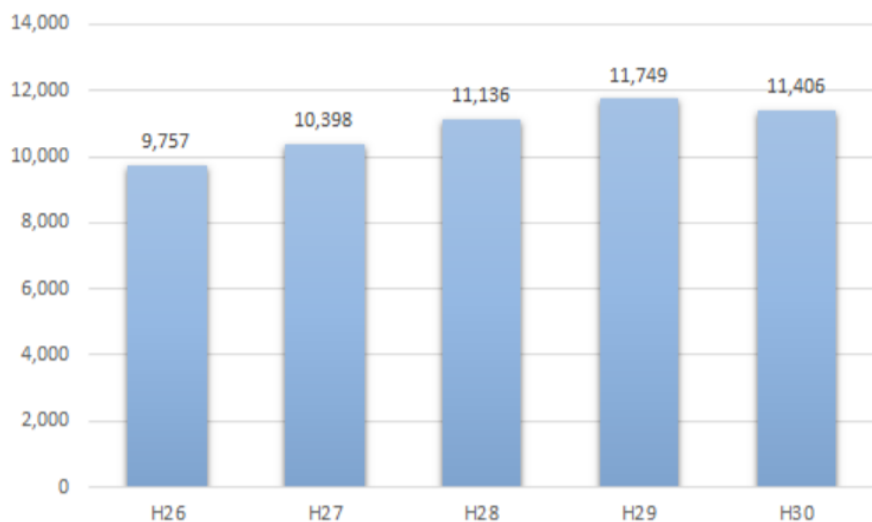
（出典）総務省ホームページ：令和4年通信利用動向調査

## 3 誹謗中傷トラブルの現状

警察庁が発表したデータをみると、警察に寄せられたインターネット上の誹謗中傷トラブルの相談件数は平成29年まで増加をしています。

平成30年においては前年より数値は低いとはいえ、依然として1万件以上もの相談があると報告されています。

#### ■ 名誉棄損・誹謗中傷等に関する相談件数



(出典) 警察庁ホームページ：令和4年におけるサイバー空間をめぐる脅威の情勢等について

## 4 誹謗中傷発覚時のチェックポイント

SNS等で誹謗中傷が発覚した場合、様々な注意点があります。その内容がクレームから発生している場合、クレームの対象となった歯科スタッフの言動が、事実としてはっきりしていることと、投稿者の感情による目に見えないことが混在しているのが通常です。その現状を踏まえ、対応しなければいけません。

### ■ 誹謗中傷の投稿があった場合のチェックポイント

#### ● 客観的事実の把握

- ・ 歯科医師やスタッフが何をし、投稿者に何が起きたのか、実際に起こったことを確認する
- ・ 投稿者が明確になっている場合、スタッフとどんな会話が有ったのか、対象のスタッフと周りのスタッフから一言一句聞き取り、内容を把握する

#### ● 主観的事実の把握

- ・ 内容から投稿者がどう思い、感じ、どう受け取っていたか
- ・ 内容から投稿者がどうして欲しいと思っていたか
- ・ 投稿者が明確になっている場合、スタッフがどう思って話したか
- ・ 投稿者が明確になっている場合、スタッフがどう受け取ったと思ったか

## 2 | 患者クレームとSNSによる誹謗中傷との関連性

歯科医院に対する「安心・安全・信頼」という期待が裏切られたというクレームの発生から、SNS等を介して誹謗中傷を受けてしまう事例があります。

また、医療スタッフに脅しや暴言、暴力などをふるったり、理不尽な要求をする患者「モンスターペイシエント」と呼ばれる存在も出てきています。

クレームには真摯に対応し、自院の改善に結びつけ、より良い歯科医院に変えていくことがSNS等の誹謗中傷を防止する対策にもなります。

### 1 | 患者クレームにつながる内容

#### (1) 診療行為・診療内容に関する項目

診療行為や内容に対するクレームは様々で、実際の診療行為に対するクレームのほか、診療前に行う説明不足から発生しているという事例もあります。

診療後も治らないといったクレームも、実際は事前の説明やコミュニケーション不足が一因となっていることがあります。

その他、待ち時間が長い、予約しているのに待たされる、受付会計専門スタッフが居ないため受付時や会計時に時間がかかるといったこともあります。

#### ■ 診療行為・診療内容に関する項目

- 永久歯交換時期の診断と説明不足
- 知覚過敏の診療への説明が無く、治療後も痛みが改善されない  
(原因の多様性や診療選択の理由の説明不足)
- 歯冠補綴後に痛みが出て根幹治療を行うも、仮歯が合わず、治療が長期化している
- 虫歯の治療中だが、痛む歯やしみる歯以外の治療を行われた  
(X線画像も見せないし、何も説明がなく治療を行われた)

#### (2) コミュニケーションに関する項目

スタッフには、「病状を診るだけでなく患者自身を観る」ことが重要だと指導する必要があります。患者との関係をよくするだけでなく、上記の診療行為へのクレームの原因となる「説明不足」の解消にも、コミュニケーション能力の向上は重要なポイントです。

## ■コミュニケーションに関する項目

- 病状の説明と治療内容、治療日程等を明確に説明してもらえない
- スタッフの態度や言葉がそっけなく、親身になって診療していると感じられない
- 説明時のスタッフの態度や表情が、「伝えればよい」「早く終わらせたい」と見える
- 患者の話の途中で遮り、しっかり聞いてくれない
- 治療法や症状に対し、質問しても医療用語ばかり使い、よく理解できない

## (3)医療費に関する項目

医療費に対するクレームは、自由診療の費用が「高い」「他医院と違う」ということ、「治療が完了したのに痛みが治まらない」「補綴物が合わない」ということで医療費返還を求めるもの、「説明が無いまま痛くない歯まで診療されたので医療費を払わない」等があります。

## ■医療費に関する項目

- 治療が完了したのに痛みが治らないので治療費を返還してもらいたい
- 補綴物を入れたが合わず、痛くて不具合があるので治療費を返還してもらいたい
- 自由診療費が診療後に他医院と比べたら高かった
- 費用の説明が無いまま診療し、会計時の金額に驚いた。先に金額を知っていたら断っていた
- 明細書が無いまま会計したが、後日健保からの報告書で治療して無い分まで請求されていた

## (4)医療施設、医療機器に関する項目

医療施設や医療機器に関する項目としては、スピットンが汚れている、うがい用の水に臭いがある、バリアフリーになっていない等、様々なクレームがあります。

## ■医療施設、医療機器に関する項目

- スピットンに汚れが付着していた
- 治療ユニットが汚れていた、色焼けしていた
- うがい用の水に臭いが付いていた
- 玄関や各室の床、トイレがバリアフリーになっていない

## (5)医療情報の取り扱いに関する項目

現在多くの医療機関では、診療の明細書を領収書と合わせて発行しているため、診療の記載内容についての質問や治療が適切だったかどうかの開示を求める事例が出てきています。個人情報保護法の観点からもカルテや個人情報の開示については慎重に行う必要があります。

ります。

また、患者本人からではなく、身内や知人友人と名乗る方や、保険会社や弁護士からも開示の連絡が来ることがあります。その場合は、本人確認と委任状等の有無、開示請求の理由を証明してもらい、開示する必要があるかどうかを判断することが重要です。

#### ■医療情報の取り扱いに関する項目

- 患者から「診療内容に不満があり、X線写真やカルテを貰いたい」と要求された
- 患者の身内と名乗る人物から、治療に疑問があるのでカルテの開示を要求された  
(身内である証明や患者当人の委任状等が無いと開示はできないと伝えたら電話を切られた)
- 来院していた患者に連絡を取りたいため、連絡先や名前を教えて欲しいと要求された
- 保険会社から保険支払いのため、患者情報とカルテ開示を求められた  
(当人に確認したら保険の加入は無いのが判明した)
- 治療ユニット間に簡易仕切りしかないため、病状や原因が隣に聞こえてしまうと苦情があった

## 2 | クレームとSNS誹謗中傷との関連性

患者のクレームに歯科医院側が誠意を持って対応しても、患者が納得していない場合、SNS等による誹謗中傷につながるケースがあります。歯科医院への不満が解消されていない患者がSNSにネガティブな投稿をした場合、当事者ではないのに文面の内容を真に受け、拡散させるネットユーザーが多いのが事実です。

「丁寧な説明」という言葉が広がっていますが、相手にとって判りやすく納得できるという事が重要であって、説明する側が「丁寧な説明をした」という自己満足で終わってしまうと患者の不満は高まり、誹謗中傷の投稿につながるケースが見受けられます。

#### ■クレーム対処が誹謗中傷につながる事例

- クレームが受け入れられないため、相手に医療専門用語を使い、無理に納得させようとする
- 難しい言葉を使ったり時間をかけて説明することを「丁寧な説明」と勘違いしている
- クレームに対し、謝罪ではなく言い訳をする
- 会話にならず、一方的に釈明を続ける
- 反論されないよう「他の患者からは今までクレームを言われたことはない」「どこの歯科医院でも行っている」等、常識だと説明し、相手の気持ちを理解しようとしなない 等

## 3 | WebやSNS上で悪評が立った場合の対応策

WebサイトやSNS上での投稿や口コミは、様々なメディアでも取り上げられるほど大きな影響力があります。インターネットは多くの人が自由に意見を発信できますが、顔を合わせる事が無い為、ネガティブな投稿も容易になっています。

口コミやSNSが盛んに利用されるとともに、「悪い口コミを書かれてしまったが、どうすればいいのか？」という相談も多くなっています。

WebやSNSで悪い口コミを書かれてしまったら、事情を知らない一般ユーザーがその一部を切り取って大きく批判や悪評が広がる等、自院の経営にも影響が及びかねないため、早急な対応策を取る必要があります。

### 1 | 口コミが事実だった場合の対応策

SNSに悪い口コミが書かれた場合、他への影響から、削除しなければと思う院長が多いと思います。しかし削除をしてしまうと、かえって口コミを寄せた当人から余計に反発を買い、更に悪い口コミを広げられることも予想されます。

院長は冷静に内容を精査し、その口コミが書かれてしまった原因が何だったのかを調査する必要があります。それは、理不尽に攻め立てられてしまっている場合もあれば、歯科医院側に何かしらの落ち度がある場合などと様々です。しかし、放置することや急いで削除申請をすることは得策ではありません。

同じような悪い口コミが別の患者からもある場合は、自院に不適切な要因があったためと受け取り、その対応策を講じる必要があります。

#### ■悪い口コミへの対処法

##### ● 歯科医院側に落ち度があった場合

- ・ 医院から誠実な対応で返信を行う
- ・ 医院側の意見を伝える
- ・ 落ち度があった件についてしっかりとお詫びし、今後の解決策を提示する

※診療に関する詳細内容については個人特定にならないように注意を払う

##### ● 歯科医院側に落ち度のない場合

- ・ あまりにも無茶な要望や口コミがあれば、できないとハッキリと返信する

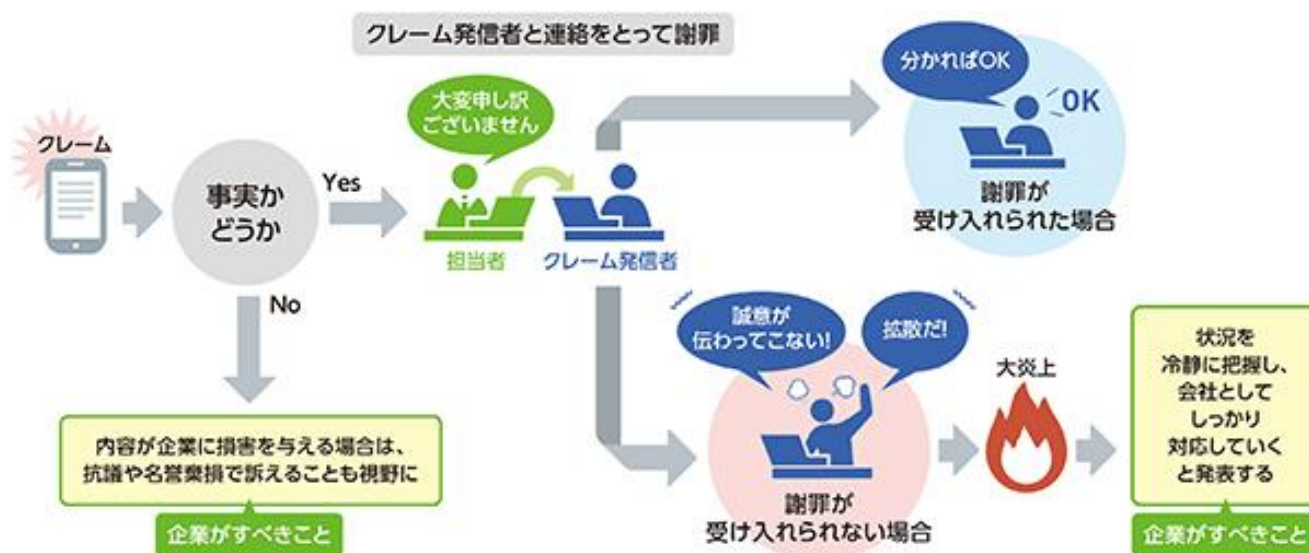
※返信の記載方法には注意が必要。内容によっては口コミを書いた人が余計に反発する場合は



あり、更に悪い口コミをかかれてしまう可能性や、その部分の口コミだけを見た人の心象が悪くなってしまうことも考えられる

(出典) 歯科開業トピックスホームページ

## ■悪い口コミへの対処法



(出典) NECネクサソリューションズホームページ：企業の評判を落とさない対応

## 2 | ひどい中傷や行き過ぎた内容への対抗策

あまりにもひどい中傷や行き過ぎた内容であった場合、削除を申請した方が良いでしょう。

Google上でひどい中傷を掲載されてしまった場合、Googleに削除を申請することができます。ただし、Google側の対応によっては必ず削除できるものではないということを知っておく必要があります。

Googleマップに書かれた口コミは、ポリシーに反するものやGoogleマップの禁止および制限されているコンテンツ、法律に基づく権利侵害などによるもの等は、ポリシー違反の口コミを報告するフォームから違反報告を行う事ができます。

## 3 | 第三者の視点でのチェック

WebやSNS広告に関しては、広告宣伝の内容やコンテンツの公開、あるいはSNSアカウントの投稿に際して、第三者の視点でチェックしていないことが多くの原因となっています。

また、投稿自体を広告専門の他社に一任していて、自院でのチェックをおろそかにして

おり、「内容について当院は関係ない」としている院長も少なくありません。

SNSを活用した広告に関しては、「患者だったら」「一般の市民が見たら」という第三者からの視点を持って、精査を行うことがポイントです。

また、炎上してからの対策ではなく「悪評予防」ということへの対策を行い、コンプライアンスやダイバーシティについてチェックを行う体制の整備が必要になります。

自院でSNS運用のガイドラインを策定し、そのガイドラインに基づく具体的なマニュアル作成とスタッフへの研修を行うことが重要です。

## 4 | SNS運用で決めておくべき項目

誹謗中傷や悪評の原因が何に起因していたのか、患者の動向に注視し続けることも重要です。

Webで自院名と診療メニューや価格、サービスなどのキーワードで日常的に検索し、火種になる可能性のある事象をあらかじめチェックしておくことが重要です。人海戦術に限界があるなら、監視ツールの導入も検討すべきでしょう。

SNSを経営に活用する方向性は今後も拡大していく必要があります。クレームを恐れてSNSの開設をやめてしまうと、貴重なビジネスチャンスを失うことにもなりかねません。

SNS自体は積極的に運営しつつ、上記のような手法でクレーム対応を体系化し、クレームが届いたら適切に対応することによって、かえって自院に良い影響をもたらせるかもしれません。

院長が先導し、歯科治療にポジティブなインパクトを与えるSNS運営とクレーム対応の方法を確立していく必要があります。

### ■SNS運用で決めておくべき項目事例

- SNSの運営目的を設定
- 管理責任者（院長）を明確にし、スタッフへ通達を行う
- SNSへの投稿者を決める
- 投稿禁止内容を設定
- 削除対象の内容やワードを設定
- 問い合わせやクレームがあった場合の対応フローの決定
- 投稿時の院内の確認フローの決定
- FacebookやTwitterなどのSNSに参加してもらっているユーザーへの対応  
(好意的なコメントへの対応方法、禁止事項ネガティブワードへの対応方法 等)

## 4 | SNS等による誹謗中傷への法的対抗策

現在、SNSやインターネットが普及するに伴い、根拠のない嫌がらせや悪口などを投稿することで、他人の名誉を傷つける「誹謗中傷」が大きな社会問題となっています。

度を越した誹謗中傷に対しては、名誉毀損罪、侮辱罪、信用毀損罪、業務妨害罪などの罪に問われることもありますが、被害者が容易に被害を訴えることができないシステム上の問題が挙げられます。

侮辱罪にいたっては「拘留（30日未満）または科料（1万円未満）」と罰則規定が軽かったため、世論から厳罰化を求める声が高まり、法律改正へ進むことになりました。

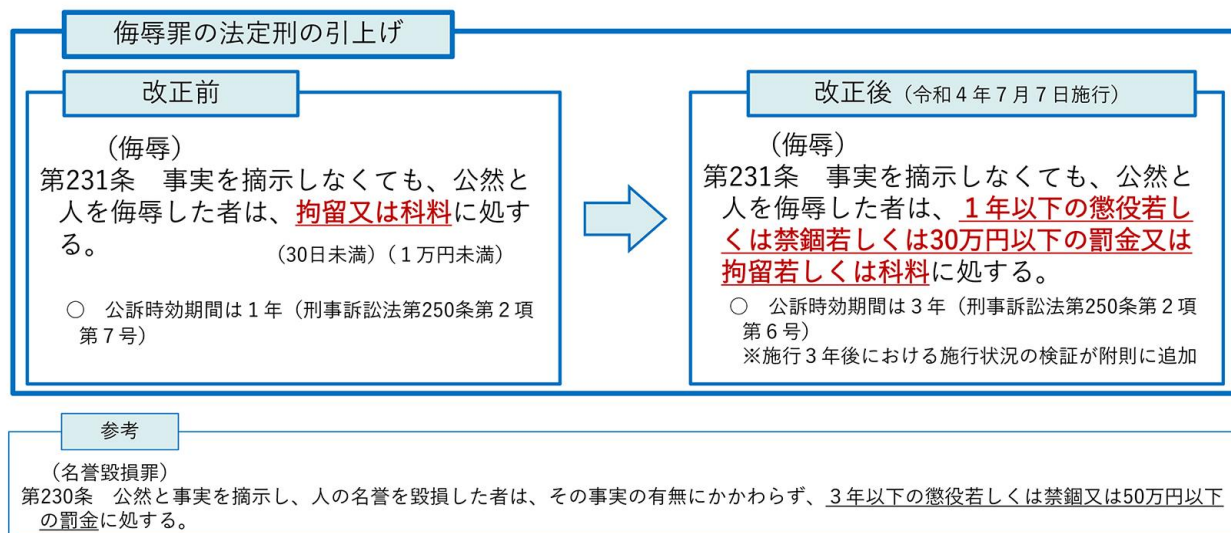
### 1 | 侮辱罪の厳罰化

インターネット上の誹謗中傷が社会問題となっていることを契機として、誹謗中傷全般に対する非難が高まるとともに、こうした誹謗中傷を抑止すべきとの国民の意識が高まっていました。

近時の誹謗中傷の実態から侮辱罪の法定刑を引き上げ、厳正に対処すべきとの法的評価を示し、悪質な侮辱行為に対して厳正に対処することが必要と認められました。

2022（令和4）年6月13日に「刑法等の一部を改正する法律」が成立し、そのうち侮辱罪の法定刑の引き上げに係る規定は、同年7月7日から施行されています。

#### ■侮辱罪の法定刑の引き上げ



（出典）法務省ホームページ：侮辱罪の法定刑の引き上げ 令和4年6月

## 2 | プロバイダ責任制限法の改正

侮辱罪の法改正以外にも、「プロバイダ責任制限法」が改正、2022年10月に施行されました。プロバイダ責任制限法は2001年に制定されましたが、この20年間で情報通信技術は飛躍的に進歩し、誰もが容易にインターネットを利用できる環境となった社会的変容は、インターネット上での違法情報・有害情報の流通を深刻化・複雑化させ、円滑な被害者救済が難しい状態でした。

プロバイダ責任制限法の改正ポイントは①新たな裁判手続（非訟手続）の創設、②開示請求を行うことができる範囲の見直しです。現行法では、SNS事業者からの開示と通信事業者からの開示請求という2段階の裁判請求が求められ、被害者が発信者情報の開示を受けるためには多くの時間と費用を要するという負担がありました。

改正法では「発信者情報開示命令に関する裁判手続」が創設され、開示命令の申立てをした者は、同手続きの中で提供命令（発信者情報を提供）と消去禁止命令（発信者情報の消去禁止）という2つの付随的処分の発令を申し立てることができます。

### ■プロバイダ責任制限法の改正

インターネット上の誹謗中傷などによる権利侵害についてより円滑に被害者救済を図るため、発信者情報開示について新たな裁判手続（非訟手続※）を創設するなどの制度的見直しを行う。

※訴訟以外の裁判手続。訴訟手続に比べて手続が簡易であるため、事件の迅速処理が可能とされる。

#### 1. 新たな裁判手続の創設

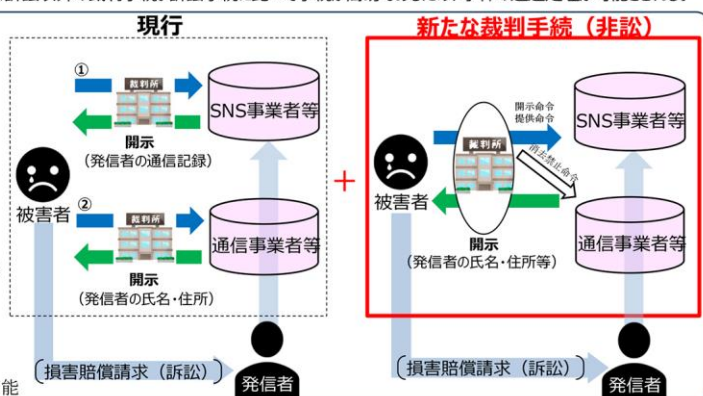
現行の手続では発信者の特定のため、2回の裁判手続※を経ることが一般的に必要。

※SNS事業者等からの開示と通信事業者等からの開示

##### 【改正事項】

- 発信者情報の開示を一つの手続で行うことを可能とする「新たな裁判手続」(非訟手続)を創設する。
- 裁判所による開示命令までの間、必要とされる通信記録の保全に資するため、提供命令及び消去禁止命令※を設ける。 ※侵害投稿通信等に係るログの保全を命令
- 裁判管轄など裁判手続に必要な事項を定める。

※新たな非訟手続では米国企業に対してEMS等で申立書の送付が可能



#### 2. 開示請求を行うことができる範囲の見直し

SNSなどのログイン型サービス等において、投稿時の通信記録が保存されない場合には、発信者の特定するためにログイン時の情報の開示が必要。

##### 【改正事項】

- 発信者の特定に必要な場合には、ログイン時の情報の開示が可能となるよう、開示請求を行うことができる範囲等について改正を行う。



#### 3. その他

##### 【改正事項】

- 開示請求を受けた事業者が発信者に対して行う意見照会※において、発信者が開示に応じない場合は、「その理由」も併せて照会する。
- ※新たな裁判手続及び現行手続（訴訟手続及び任意開示）の場合

(施行日：公布の日から起算して一年六月を超えない範囲内において政令で定める日)

(出典) 総務省ホームページ：プロバイダ責任制限法の一部を改正する法律（概要）令和3年4月28日公布

今回の改正により、今まで裁判手続きに半年以上の時間がかかっていましたが、この期

間が大幅に短縮できるのでは、と期待されています。

### 3 | 送信防止措置手続き

プロバイダ責任制限法の送信防止措置請求権の手続きは、掲示板などに名誉棄損などに当たる内容の投稿がされたときに、サイト等の運営者・管理者に対して、削除などを依頼するための手続きです。

送信防止措置依頼書をサイト等の運営者・管理者に送付すると、運営者・管理者側で審査を行います。

その投稿内容が不適切な物であると判断されると、運営者・管理者側から投稿者に対して、「投稿を削除して良いか？」といった連絡が入り、投稿者からの返答があれば削除されます。

もし、削除に対して反論があった場合でも、運営者・管理者側が不適切だと判断すれば削除されます。ただし、投稿を削除するもしくは継続する、という判断はサイトの運営者・管理者側にあり、その先の投稿者への削除の依頼は任意となるため、必ず削除されるという保証はありません。

また、この手続きの相手として認められているのは、日本のプロバイダ、サイト運営者・管理者等に対して有効となっているので、海外のプロバイダやサイトの運営者・管理者からは対応を断られるという可能性もあります。

#### ■ 誹謗中傷が投稿されてしまった場合の措置のQ&A

##### ● 誹謗中傷の投稿がされたり、見つけた場合は？

投稿が削除されると、投稿者の特定が困難になるため、スクリーンショットや印刷等を行い、必ず証拠となるよう記録に残す。

##### ● 誹謗中傷の投稿があっても閲覧数が少なかったり、特定のユーザーしか見ないサイトだった場合は？

掲示板やSNSに投稿されたものをそのままにしておくと、別なサイトに拡散される場合があり、状況の悪化が予想される。どんな場合でも即、対応するという事が重要。

##### ● 誹謗中傷の投稿を削除したいがどうしたらよいか？

即時、サイト運営者・管理者へ削除依頼を出す。ほとんどのSNSは、管理者画面やサポートページ等から違反報告を出せるようになっているため、対象となる投稿に対し削除を依頼する。

(出典) 誹謗中傷対策センターホームページ：侮辱罪が厳罰化へ より抜粋

## ■参考資料

総務省ホームページ：プロバイダ責任制限法の一部を改正する法律（概要）

インターネットトラブル事例集

令和4年通信利用動向調査

法務省ホームページ：侮辱罪の法定刑の引き上げ

NECネクサソリューションズホームページ：企業の評判を落とさない対応

株式会社えるプランニングホームページ：インターネット上の誹謗中傷トラブルの現状

歯科開業トピックスホームページ：WebやSNSで悪い口コミを書かれてしまった時の対処法

警察庁ホームページ：令和4年におけるサイバー空間をめぐる行為の情勢等について

誹謗中傷対策センターホームページ：侮辱罪が厳罰化へ