

# 1. SNS等における誹謗中傷相談窓口開設の件

2024年6月22日の代議員会にて上田代議員から「SNSなどによる悪質な投稿に対する日医の対応や取り組みについて」のご質問をいただき、日本医師会として、相談窓口を設置する方向で検討していくと回答いたしました。

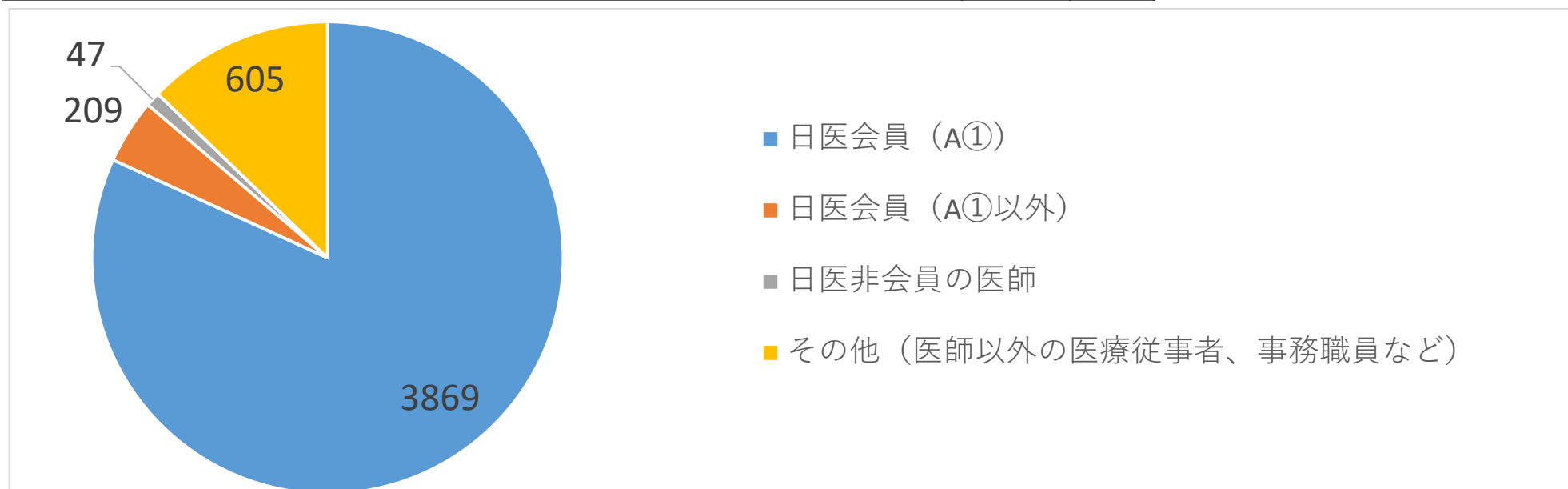
SNS等における誹謗中傷について、会員の先生に対してアンケートを実施し、その結果を踏まえて検討を進め、2024年11月12日の常任理事会で相談窓口を開設することの承認を得たので、報告します。

## 医療機関に対するSNS等の書き込み（誹謗中傷等）に関するアンケート集計結果

2024/10/26 0:00時点  
回答総数：4730

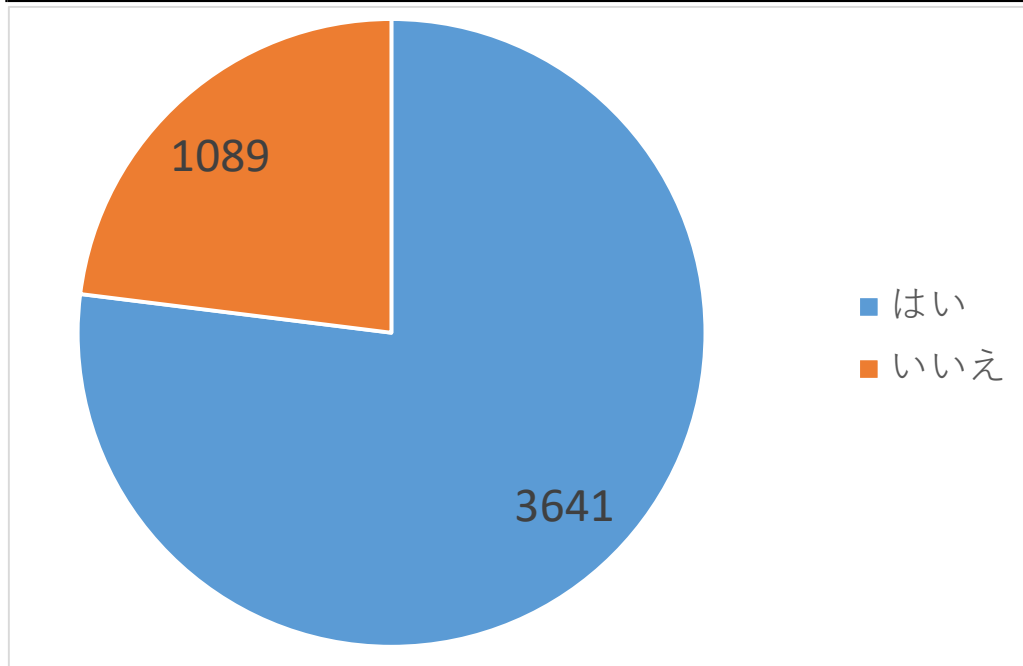
1.回答者さまの情報で最も適切なものを選んでください。

|                        |      |     |
|------------------------|------|-----|
| 日医会員（A①）               | 3869 | 82% |
| 日医会員（A①以外）             | 209  | 4%  |
| 日医非会員の医師               | 47   | 1%  |
| その他（医師以外の医療従事者、事務職員など） | 605  | 13% |



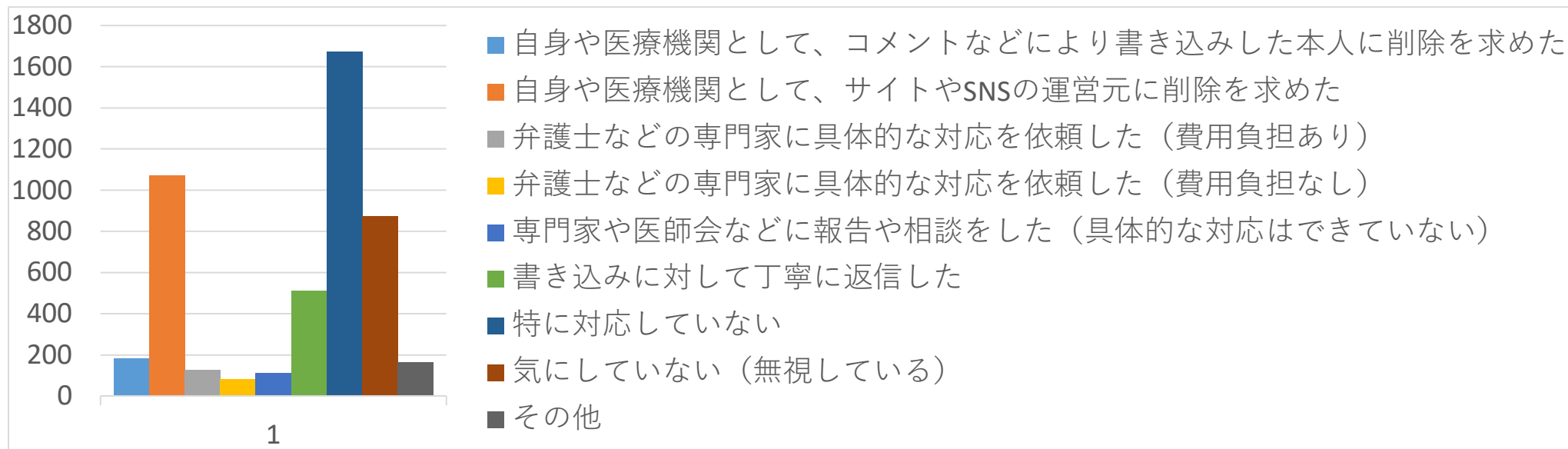
2.Googleマップやその他の医療機関検索サイト、SNS等でご自身の医療機関に対する誹謗中傷等、謂れのない悪意ある書き込み（以下、「書き込み」と称します）をされたことがありますか。

|     |      |     |
|-----|------|-----|
| はい  | 3641 | 77% |
| いいえ | 1089 | 23% |



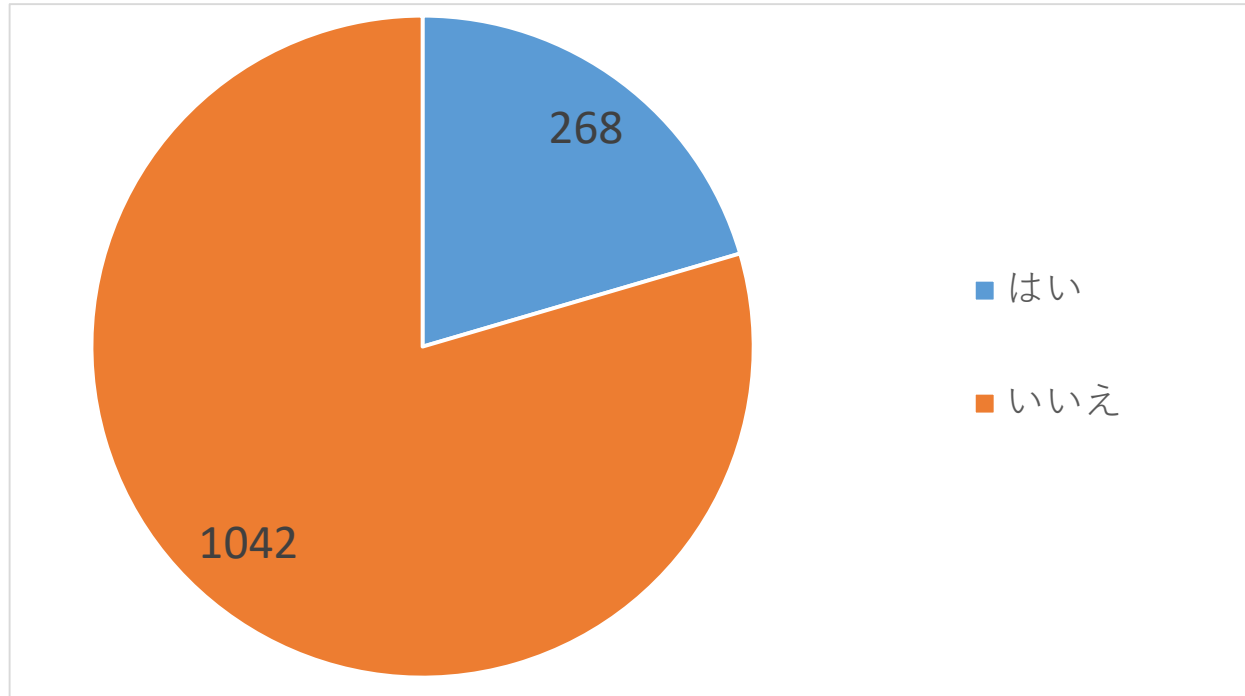
### 3.書き込みに対して何か対応はされましたか

|                                     |      |     |
|-------------------------------------|------|-----|
| 自身や医療機関として、コメントなどにより書き込みした本人に削除を求めた | 180  | 4%  |
| 自身や医療機関として、サイトやSNSの運営元に削除を求めた       | 1069 | 23% |
| 弁護士などの専門家に具体的な対応を依頼した（費用負担あり）       | 125  | 3%  |
| 弁護士などの専門家に具体的な対応を依頼した（費用負担なし）       | 82   | 2%  |
| 専門家や医師会などに報告や相談をした（具体的な対応はできていない）   | 110  | 2%  |
| 書き込みに対して丁寧に返信した                     | 510  | 11% |
| 特に対応していない                           | 1672 | 35% |
| 気にしていない（無視している）                     | 875  | 18% |
| その他                                 | 163  | 3%  |



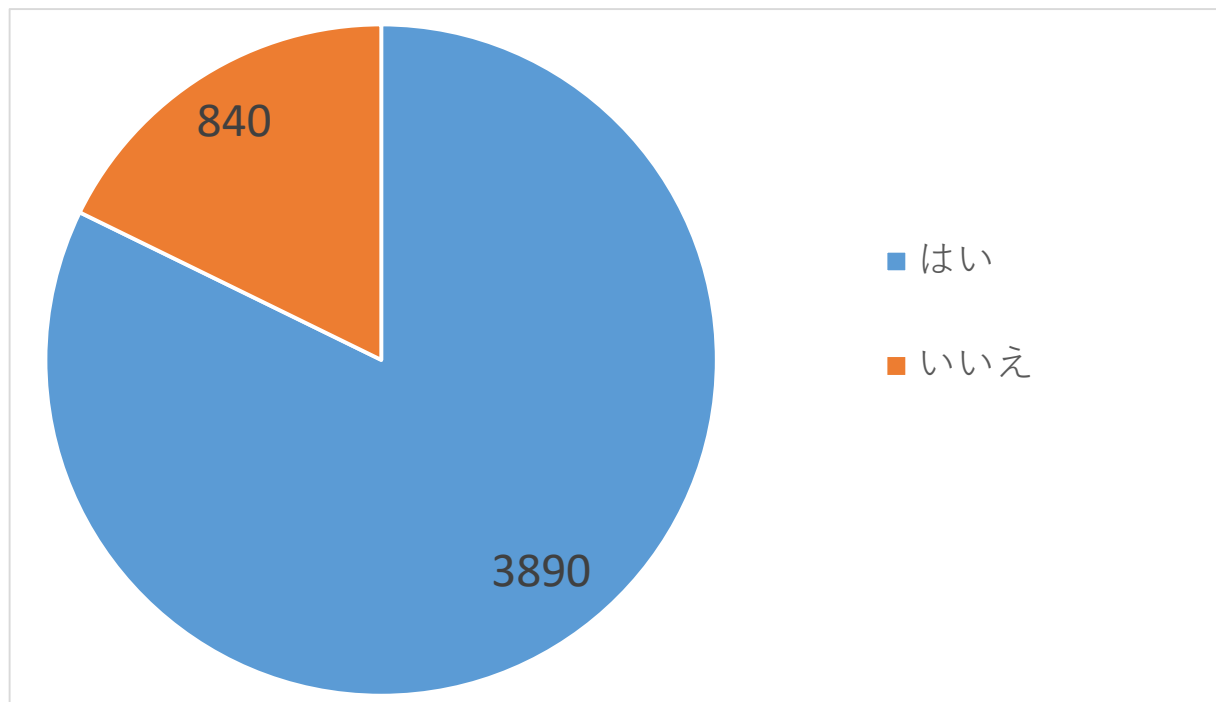
4. (質問3に「削除を求めた」「対応を依頼した」と回答した方にお聞きします) 該当の書き込みは削除できましたか。

|     |      |     |
|-----|------|-----|
| はい  | 268  | 20% |
| いいえ | 1042 | 80% |



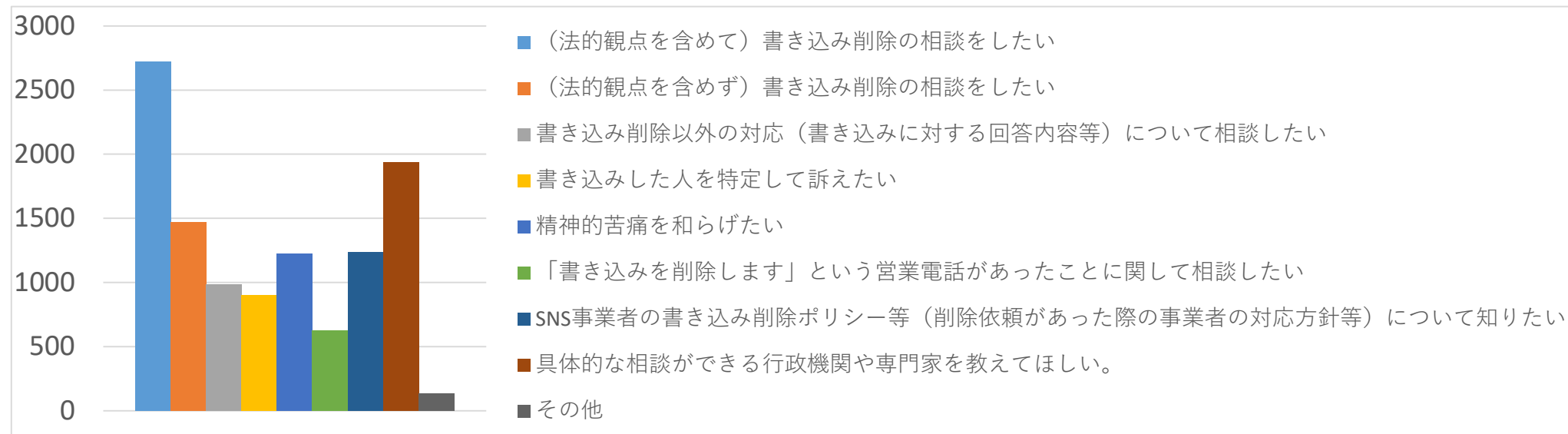
5.書き込みされたことがある場合、その解決法などについて、誰かに相談したいと思いますか。または相談したいと思ったことがありますか。これまで受けていない場合、万一今後書き込みされた場合には、相談したいと思いますか。

|     |      |     |
|-----|------|-----|
| はい  | 3890 | 82% |
| いいえ | 840  | 18% |



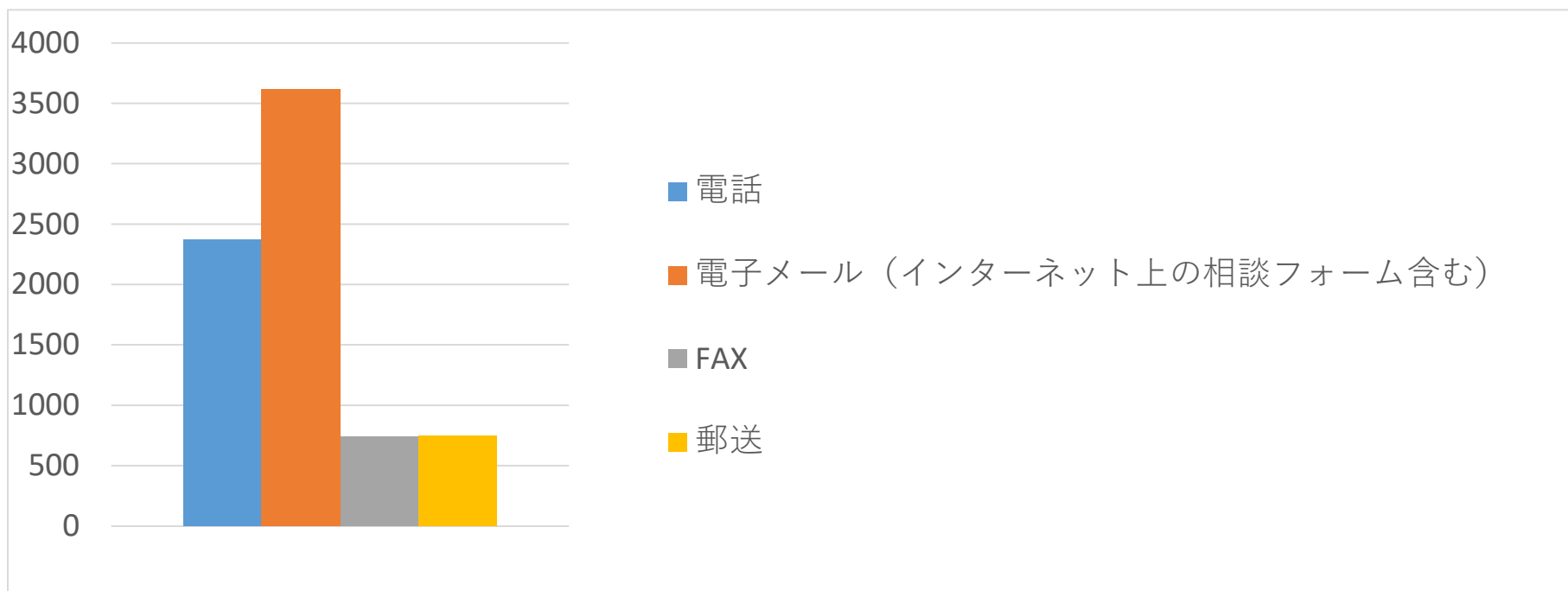
6.相談したい内容についてあてはまるものをすべて選んでください。

|                                                 |      |     |
|-------------------------------------------------|------|-----|
| （法的観点を含めて）書き込み削除の相談をしたい                         | 2720 | 58% |
| （法的観点を含めず）書き込み削除の相談をしたい                         | 1472 | 31% |
| 書き込み削除以外の対応（書き込みに対する回答内容等）について相談したい             | 986  | 21% |
| 書き込みした人を特定して訴えたい                                | 902  | 19% |
| 精神的苦痛を和らげたい                                     | 1223 | 26% |
| 「書き込みを削除します」という営業電話があったことに関して相談したい              | 627  | 13% |
| SNS事業者の書き込み削除ポリシー等（削除依頼があった際の事業者の対応方針等）について知りたい | 1234 | 26% |
| 具体的な相談ができる行政機関や専門家を教えてほしい。                      | 1935 | 41% |
| その他                                             | 134  | 3%  |



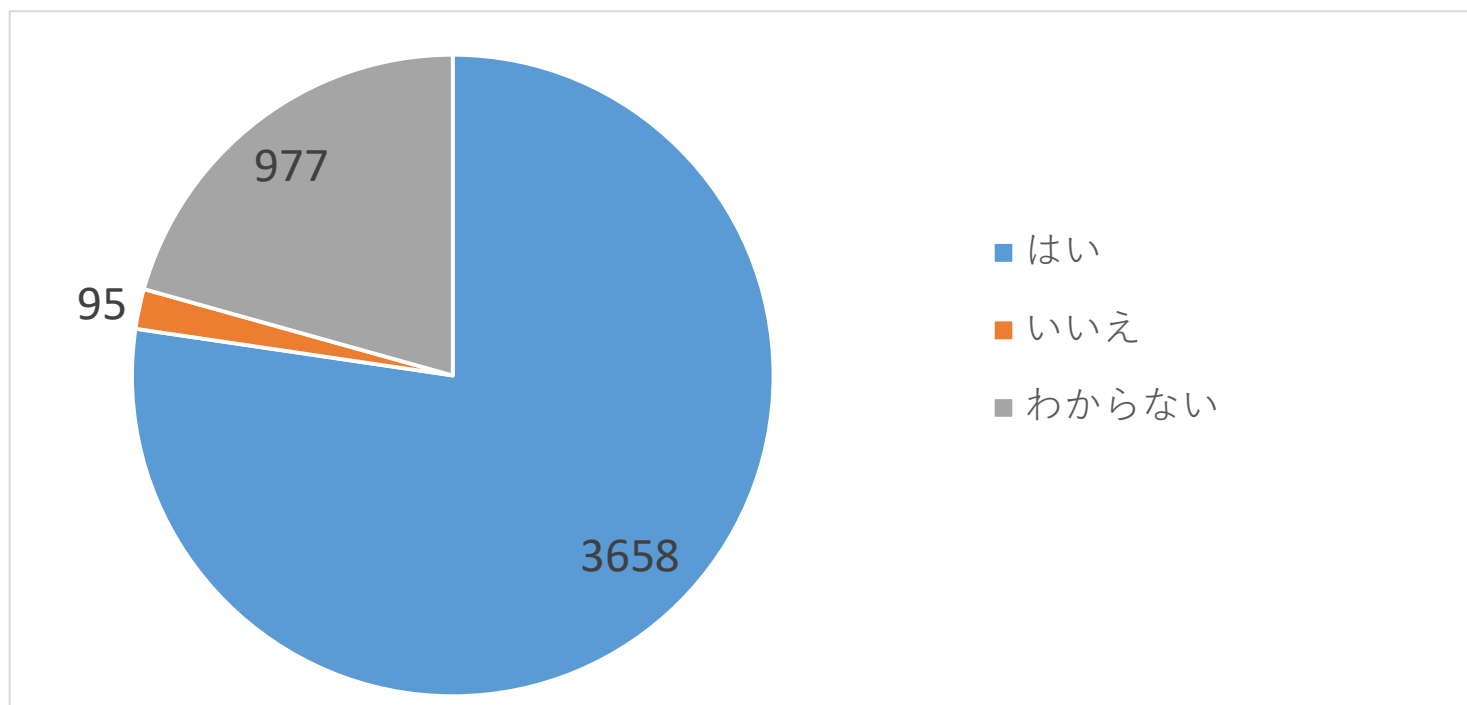
7.相談の手段であった方がいいものをすべて選んでください。

|                          |      |     |
|--------------------------|------|-----|
| 電話                       | 2373 | 50% |
| 電子メール（インターネット上の相談フォーム含む） | 3613 | 76% |
| FAX                      | 739  | 16% |
| 郵送                       | 748  | 16% |



8.日本医師会でSNS等の誹謗中傷に関する相談窓口を設置した場合、利用したいと思いますか。

|       |      |     |
|-------|------|-----|
| はい    | 3658 | 77% |
| いいえ   | 95   | 2%  |
| わからない | 977  | 21% |



## 2. SNS等における誹謗中傷相談窓口概要

| No  | 項目            | 内容                                                                                             |
|-----|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) | 相談窓口の強み       | 委託先が弁護士事務所のため、 <b>法的観点含めて</b> （各事案の対処方針・対応方法、生じ得るリスク、適用される法令について、採用し得る手続の案内、SNS削除申請の説明等）相談できる。 |
| (2) | 会員の費用負担が発生する例 | 個別事案の代理人対応（SNS削除代行含む）、警告書等の作成、プレスリリース作成、訴訟等裁判手続等                                               |
| (3) | 相談受付方法        | 電話・WEBフォーム<br>（電話受付時間：平日9時～18時）                                                                |
| (4) | 相談できる範囲       | SNS誹謗中傷を含む <b>パシエントハラスメント全般</b>                                                                |
| (5) | 利用対象者         | 日本医師会会員および会員が開設・管理している医療機関の医療従事者                                                               |
| (6) | 費用            | 年間708.4千円（税込）<br>内訳（初期費用：35.2千円、ランニングコスト（毎月）：56.1千円）                                           |

公益社団法人 日本医師会 御中

## 誹謗中傷相談窓口の設置に関するご提案

---

2024年10月25日

東京海上日動火災保険株式会社

医療・福祉法人部

*To Be a Good Company*



東京海上日動

# 1. ご提案概要について

- 当該相談窓口の設置につきまして、以下のとおりご提案申し上げます。

| 項目     | 詳細                                                                                                                               |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 相談対応者  | 弁護士事務所（法律事務所マネジメントコンシェルジュ）                                                                                                       |
| 相談受付時間 | 平日9時～18時                                                                                                                         |
| 相談受付方法 | 電話またはWeb問い合わせフォーム（電話またはメールにて回答）                                                                                                  |
| 相談内容   | 誹謗中傷を含むペイシェントハラスメント全般に関するご相談                                                                                                     |
| 利用対象者  | 貴会全会員                                                                                                                            |
| その他    | <ul style="list-style-type: none"><li>● 専用のフリーダイヤルを取得いたします。</li><li>● 実際の相談内容については、日本医師会サイバーセキュリティ支援制度と同様に毎月ご報告差し上げます。</li></ul> |

## 2. 概算費用と弁護士事務所における対応内容について

- 貴会と弁護士事務所にて顧問契約を締結いただき、以下の相談対応を行います。
- 会員様のご要望に応じて、個別の事案対応を弁護士に委任いただくことも可能でございますが、その場合は会員様負担となります。

### 貴会 負担費用

#### 年間708千円（税込）

※専用フリーダイヤルの設置（1回線）を想定した概算の御見積金額となります。

### 対応内容

#### ○誹謗中傷を含むパシエントハラスメント全般（会員様負担なし）

（例）各事案の対処方針・対応方法の説明、生じ得るリスクの説明、適用される法令についての説明、採用し得る手続の案内、SNS削除申請の説明等

#### ○個別事案の弁護士委任（会員様負担あり）

（例）個別事案の代理人対応（SNS削除代行含む）、警告書等の作成、プレスリリース作成、訴訟等裁判手続等

### 3. 相談受付のイメージについて

- 貴会ホームページまたはメンバーズルームへ貴会専用のお問い合わせリンクを**個別に作成・掲載**し、以下のイメージでお問い合わせ内容を登録いただきます。登録された内容は弁護士事務所へ通知されます（具体的な項目等は別途ご相談差し上げたく存じます）。

リンク先イメージ※以下は右記リンク先（既存の問い合わせフォーム）の抜粋となります。

[https://form.k3r.jp/mc\\_law/customersheet](https://form.k3r.jp/mc_law/customersheet)

#### 法律相談事前アンケート

この度は当事務所の法律相談にお申込みいただき、誠にありがとうございます。

お客様のご状況を正確に把握し、最適なお提案を行うため、事前にアンケートでご相談内容を伺っております。

お手数おかけ致しますがご協力の程、何卒よろしくお願い申し上げます。

※営業・勧誘等法律相談以外のご入力は一切お断りいたします。

**必須** 会社名・組織名

会社名・組織名

**任意** 部署名・部門名

部署名・部門名

お客様に入力して頂いた氏名・住所・電話番号・E-mailアドレス等の個人情報は今後、弊社もしくは関係会社において、弊社が出展または主催する展示会・セミナーのご案内、弊社が提供する商品・サービスに関するご案内など各種情報のご提供、及び弊社営業部門からのご連絡などを目的として利用させていただきます。弊社は、ご提供いただいた個人情報を、法令に基づく命令などを除いて、あらかじめお客様の同意を得ないで第三者に提供することはありません。

プライバシーポリシーに同意して次へ▶

## 4.【ご参考】法律事務所マネジメントコンシェルジュについて

- 弊社では、現在試験的ではありますが、当該弁護士事務所に委託し、保険の付帯サービスとして無料のクレーム相談サービスを実施しております。



### 「法律事務所マネジメントコンシェルジュ」について

法律事務所マネジメントコンシェルジュは、企業への不当クレーム対応、カスタマーハラスメント対応、労働紛争対応を主として扱う法律事務所です。上場メーカー企業をはじめとして、建設会社、電化製品小売販売店、医療機関、飲食店等、多種多様な業種における数多くのクレームや案件の解決にあたっています。建設会社のお客様も規模を問わず多数クライアントを抱えるほか、業種問わず複数の企業と「クレーム・カスタマー対応顧問契約」を結び、クレーマーやカスタマーハラスメントに対する法的助言・代理対応業務を行っています。

#### 【代表弁護士】

村上 元茂 弁護士

#### ＜経歴＞

平成9年3月 東京都立両国高等学校卒業  
平成13年3月 明治学院大学卒業  
平成19年4月 司法研修所入所（第61期）  
平成20年9月 弁護士登録 大原法律事務所に入所  
平成26年1月 株式会社アクセア 社外取締役就任  
平成27年10月 弁護士法人マネジメントコンシェルジュ  
（現・法律事務所マネジメントコンシェルジュ） 設立  
令和元年10月 社会保険労務士法人clarity 設立  
令和2年11月 特定非営利活動法人cheids 監事就任

#### 【メディア掲載実績等】

・ビジネスガイド2019年2月号（日本法令社）およびWEBサイト「日本の人事部」に「悪質クレームに対応する従業員ケアの必要性と対策」が掲載  
・カスタマーハラスメントの対応について、フジテレビ、ABEMA TVにコメンテーターとして出演



法律事務所マネジメントコンシェルジュ

ホームページURL： <https://www.mc-lawyer.jp/>

### 3. 今後のスケジュールと費用

#### ■今後のスケジュール

- ・2024年11月中旬 発注
- ・2024年11月下旬～12月末 契約締結、専用電話回線開通、問い合わせフォーム作成
- ・2025年1月頃 相談窓口運用開始

#### ■費用

初年度の契約期間 : 2025年1月～3月の3か月間

※2025年4月に契約更新(1年間で契約)予定

初年度合計 : 203.5千円(税込)+通話料実費精算

(初期費用:35.2千円、ランニングコスト(毎月):56.1千円)