

患者の暴言が信頼関係を破壊したと認められ、 診療拒否の正当な理由があるとされた例

メディカルオンライン医療裁判研究会

【概要】

患者(治療開始当時53歳女性)は歯科医院においてインプラント治療を受けていたが、治療の期間が患者の期待よりも長引いたことに不満や苛立ちを覚えるようになり、診療上の指示を守らない、歯科医師あるいは歯科医院の職員に対し暴言を繰り返す、治療費の支払いの拒絶をする等の行為を行うようになった。

これを受けて、担当歯科医師が患者に対し、予定した治療の最終段階実施後に治療の終了を通告し以後の診療を拒否したところ、患者が、歯科医師が一方的に信頼関係を破壊し治療を放棄したなどと主張し、損害賠償を求めて訴訟提起した。

審理の結果、請求は棄却された。

キーワード: 暴言, 診療拒否, インプラント, 信頼関係, 不払い

判決日: 東京地方裁判所平成29年2月9日判決

結論: 請求棄却

【事実経過】

(当事者の主張には相違があるが、裁判所の認定に
拠る)

年月日	詳細内容
平成24年 11月20日	Aは、上下顎のインプラント治療を希望してH歯科医院を受診し、上部構造は一体型となる旨説明を受けた。 なお、Aの上顎は無歯顎、下顎は右下3番および5番のみ残存している状態であった。
11月26日	Aは、H歯科医院より、「インプラント治療 お見積書」を交付された。 なお、同日以後、Aの治療はO歯科医師が担当することとなった。
12月3日	Aは、H歯科医院との間で、同日付けの契約書記載のインプラント

	治療を受ける旨の契約を締結したものの、自己の都合により一旦解約した。
平成25年 3月2日	Aは、H歯科医院との間で新たな契約書に記載された内容のインプラント治療を受ける旨の契約を締結し直した。 なお、同契約は、Aの意向を受け、従来の契約よりも費用を抑えたものとなっていた。
3月15日	O歯科医師はAに対し、右下3番および5番を抜歯し、上顎に6本、下顎に3本のフィクスチャーを埋入する手術を行った。
5月11日, 5月27日	O歯科医師はAに対し、5月11日に下顎の仮歯を、5月27日に上顎の仮歯を装着した。

	これらの仮歯は、いずれも12本一体型で人工歯肉付きのものであった。
9月28日	Aは、O歯科医師に対し、上部構造が連結されるとは聞いていないと苦情を述べた。 なお、Aはその後同様の苦情を繰り返した。
11月18日、 12月16日	O歯科医師はAに対し、11月18日に下顎の上部構造を、12月16日に上顎の上部構造を装着した。これらの上部構造はいずれも12本一体型で、上顎の上部構造は人工歯肉付きのものであったが、下顎の上部構造はガム付きでないものであった。 なお、これによって当初予定されていた治療は終了した。
12月26日	Aが上部構造が欠けたと訴えたため、O歯科医師は、上部構造の破損はAの睡眠中の歯ぎしり等の習癖が原因であると判断し、Aに対し、ナイトガードの使用を指示した。
平成26年 2月5日、12日、 18日、3月3日、 4日、15日	AはH歯科医院に対し、上部構造が欠けたと訴えた。
3月24日	O医師はA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っても診療を拒否する旨を決定し、Aは同日を最後にH歯科医院への通院を終了した。
3月31日	Aは後医であるJ病院を受診した。
4月3日	AはJ病院において上部構造の破損と診断された。

※なお、判決において、AはO歯科医師やH歯科医院の職員から、インプラント治療において骨結合不全を起こすことがあるため控えるように再三にわたって注意されていたにもかかわらず、煙草を1日1箱吸ってしまうなど、診療上の指示を守らないことがあり、さらに、O歯科医師やH歯科医院の職員に対し、「てめえうそついてんじゃねーよ」、「私がそういう話で契約したんだから、やれよ」、「最初の時に出来ると言ったことがなぜ出来ないの！！？サギじゃん！！」、「プライドもってやって下さい。△△の社長に、『おたくの載せてる歯医者こんなことやってます』って言ってやろーか」などの暴言を繰り返していたことや主観的な不満を理由にして治療費の支払いを拒絶することが複数回あったと認定されている。

【争点】

1. 信頼関係を破壊したのはどちらか
2. 診療拒否に正当な理由があるか否か

※他にも複数の争点があるが、本稿では上記争点のみ取り上げる

【裁判所の判断】

1. 信頼関係を破壊したのはどちらか
 - (1) 治療過程において、O歯科医師によるAの意向やインフォームドコンセントの無視があったか人工歯肉付きの上部構造となることや上部構造が一体型となることについては事前にAに対する説明がなされているほか、Aの意向を無視した治療が行われた、あるいはO歯科医師がインフォームドコンセントを無視したと認めることはできない。

(2) 上部構造の破損の理由は被告の責によるものか

上部構造の破損は A の睡眠中の歯ざり等の習癖により生じたものであり、ナイトガードを装着していない間に起きたものと認められるため、O 歯科医師の手技を原因とするものとは言えない。

(3) 患者による治療上の指示の不順守や暴言

前述のとおり、O 歯科医師が A の意向およびインフォームドコンセントを無視したとは認められず、本件治療自体に信頼関係を破壊するような問題があったとは認められない一方で、A には診療上の指示を守らなかったり、O 歯科医師あるいは H 歯科医院の職員に対し暴言を繰り返していた事実が認められる。なお、A がこのような暴言に及んだのは、本件治療の期間が A の期待よりも長引いたことに不満や苛立ちを覚えるようになったためであると考えられるが、これには A の意向によりイミディエートを行わなかったことや A が仮歯を調整する時期に他院でリフトアップ手術(頬に糸を挿入して挙上する美容整形手術)を受けていたことも影響していると認められ、O 歯科医師が本件治療を不相当に遅滞させたものとは認められない。

(4) まとめ

以上のことから、A と O 歯科医師との間の信頼関係が破壊された原因が本件治療にあるとは認められず、その原因は前述した A の言動によるものと認められる。

2. 診療拒否に正当な理由があるか否か

診療に従事する歯科医師は、診察治療の求めがあった場合には、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、O 歯科医師は、A 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っても診療を拒否することを決定したことが認められる。

しかし、前述のとおり A の言動により A と O 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、A が H 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、支払いを拒否する客観的に合理的な事情もうかがわれないのに、A 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ったこと等の事実関係に照らせば、O 歯科医師が A 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。

【コメント】

1. 診療拒否についての一般的な考え方

歯科医師法 19 条 1 項は「診療に従事する歯科医師は、診察治療の求めがあった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない」と定めている(医師法も同様である)。この義務は一般に「応招義務」と呼ばれるものである。一方、この条項を反対解釈すれば、正当な事由がある場合には患者からの診察治療の求めを拒み得る、すなわち診療拒否が可能となるため、どのような場合には「正当な事由」があると認められるのかが問題となる。

この点については、弘前簡裁平成 23 年 12 月 16 日判決において挙げられた 3 つの判断要素すなわち①緊急性がないこと、②他の医療機関で治療可能なこと、そして③医師あるいは医療機関と患者との間の信頼関係が破壊されたと認められる事情があることが一般的な考慮要素と考えられている。詳細は同裁判例の解説「[患者から訴訟提起された場合に診療を拒否したことが適法とされた事例](#)」(弘前簡易裁判所平成 23 年 12 月 16 日判決)を別途参照された

い。

上記の考慮要素のうち、もっとも争いになることが多いのは③であろう。これは、信頼関係の破壊には診療経過上のさまざまな事情が影響し一般的な基準が定めにくいと思われるが、本件は患者側からの信頼関係の破壊が認められた一事例として紹介する。

2. 本判決の考え方

本判決は、歯科医院および歯科医師側に原告の意向およびインフォームドコンセントを無視した事実や診療上の落ち度はなく、また治療上の理由によって治療期間が長引いたというような事実もないのに、患者が診療上の指示を守らなかったり、歯科医師あるいは歯科医院の職員に対し暴言を繰り返したりしていた事実を認め、患者側の行為によって信頼関係が破壊されたことを認めた。なお、判決文の文言上は「Aの言動によりAとO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」とされており、Aの発言のみによって信頼関係の破壊を認めたようにも読める。しかし、その事実認定の流れからすれば、歯科医院および歯科医師側に落ち度がなかったことや患者が治療上必要な指示を守らなかったという事実関係が言動による信頼関係の破壊を認める前提となっているものと思われ、例えば歯科医院および歯科医師側にも相応の問題があった場合に本件同様の暴言だけをもって信頼関係の破壊が認められるかは疑問である。

そのうえで、裁判所は、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、AがH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ないのに、A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ったこと等の事実関係を加味し、正当な理由があると認めている。

これは、前出の弘前簡裁判決における3つの判断要素以外の事情を加味したものであるが、同判決もその3つの判断要素以外は考慮しないとしたものではなく、同判決と本判決とで別の判断枠組みが採られたとはいえない。本件においては、予定されていた治療については終了し、しかも歯科医院および担当歯科医師の行った診療行為に欠けることなく、本来であれば治療終了としても問題ない場面であったという事情および患者が正当な理由なく複数回にわたって治療の支払いを拒む等していたという事情が、診療拒否はやむを得ないという判断の材料にされたものであって参考になる。

なお、治療費の不払いについては、旧厚生省の通知において「医業報酬が不払であっても直ちにこれを理由として診療を拒むことはできない」とされている(昭和24年9月10日医発752号厚生省医務局長通知)。

たしかに、治療の緊急性があったり、他の医療機関で治療不可能であったりするような、弘前簡裁判決において挙げられたほかの判断要素を充たさない場合には、患者が治療費を支払っていないという一事をもって正当な理由があると認められるとは考え難い。しかし、その他の判断要素を充たす場合には、本判決のとおり、患者側から支払い拒絶があったという事実は、その理由や頻度等によっては正当な理由があることの有効な判断材料になると考えられ、本件はその意味でも参考になるものと思われる。

【参考文献】

- ・ 判例タイムズ 1444号 246頁
- ・ 医療判例解説 56号 1頁
- ・ 医療判例解説 69号 1頁

【メディカルオンラインの関連文献】

- ・ [第 23 回 応召義務と救急医療***](#)
- ・ [医療機関における未収金問題***](#)
- ・ [第 19 回「暴言・暴力対応における未然防止対策」ー安全な環境を整え、職員を守る!ー**](#)
- ・ [病院で発生する暴力行為の現状と対策**](#)
- ・ [5 迷惑患者に対する診療の拒否について***](#)
- ・ [もし患者からクレームを言われたら 警察 OB が教えるトラブル対策**](#)
- ・ [CASE 33 診療拒否***](#)

「*」は判例に対する各文献の関連度を示す。