

信頼関係の破綻を理由に行った診療拒否が違法とされた事例

メディカルオンライン医療裁判研究会

【概要】

患者は、診療所において、継続的に不妊治療を受けていたが、院外において、診療所の看護師と患者の知り合いを名乗る人物との間のトラブルが発生したこと等を理由とし、同診療所から診療を拒否された。

患者は、診療所を運営する医療法人に対して、診療拒否は債務不履行または不法行為にあたるとして慰謝料を請求した。

これに対し、裁判所は、診療所が患者から事情を聴かずにただちに診療を拒否したこと、診療所と患者との間の信頼関係が損なわれたとはいえないことを理由に、診療所が患者の診療を拒否する正当な事由があったとは認められず、診療拒否は債務不履行または不法行為にあたるとして、請求の一部を認容した。

キーワード: 診療拒否, 応招義務, 不妊治療, 信頼関係

判決日: 東京地方裁判所令和3年3月30日判決

結論: 一部認容 (22万円)

【事実経過】¹⁾

年月日	経過
平成28年 12月5日頃	患者AおよびH診療所は、不妊治療を目的とした診療契約を締結した。 平成29年9月15日までの間、計35回にわたってAの診療が行われた。
平成29年 8月31日	Aの診療期間中、H診療所のO看護師が、診療所外でAと個人的に接触したうえで、治療方針に影響を与える発言をしていたことが判明し、このことがH診療所において問題視された(なお、判決文上、O看護師の具体的な発言内容は認定されていない)。 Aの主治医であるP医師は、O看護師の発言についてAおよびAの夫(以下「Aら」という)に正式に謝罪した。
9月20日	O看護師は、帰宅途中、Aの知り合いを名乗る女性Bから声をかけられた。 O看護師が携帯電話でBの写真を撮影したところ、Bともみ合いになり、携帯電話を奪われてBの写真データを消去された。 また、もみ合いの際、O看護師は右手に軽傷を負った(以下「本件事件」という)。 O看護師は、当日中に、H診療所に対し以下の内容を報告した。 1. 帰宅途中にAの知り合いと名乗る女性から「Oさんですか」「Aさんに悪いことをしたと思っ

	<p>ていないのですか]などと声をかけられた。</p> <p>2. O看護師が、H診療所で話をしたいと話すと断られた。</p> <p>3. 携帯電話でBの写真を撮影したが、Bに携帯電話を奪われて写真データは消去された。</p> <p>また、O看護師は、本件事件について警察署に相談した。</p> <p>同日、P医師は、Aらに連絡し、上記1～3の内容を伝えるとともに、O看護師が本件事件について警察に被害届を出したため、今後Aの診療はできない旨伝えた(以下「本件診療拒否」という)。</p> <p>これ以降、AはH診療所における診療を受けていないが、H診療所は、Aに対し、一定の条件の下で診療を再開する内容の提案は行っていた(なお、判決文上、「一定の条件」の具体的内容は認定されていない)。</p>
--	--

【争点】

- ・ 本件診療拒否が債務不履行または不法行為にあたるか

【H 診療所の主張】^{1) 2)}

H 診療所は、以下の①、②を理由に、本件診療拒否には正当な事由があると主張した。

- ① A の診療内容は不妊治療であり、診療の求めに応じなければならないという緊急性がなく、他の病院においても同程度の水準の不妊治療を受けることが可能であることに加え、本件事件が発生したことから、A と H 診療所との間の信頼関係が破壊された。
- ② A が O 看護師やその他の看護師および P 医師に対し数々のクレームを述べ H 診療所に対し O 看護師を辞めさせるように要望したことや、本件事件を受けて、H 診療所のスタッフが A を怖がり、A の診療を続けることに対し強い拒否反応を示すようになったことにより、A に対する診療を継続することが困難になった。

【裁判所の判断】^{1) 2)}

上記 H 診療所の主張に対し、裁判所は以下のとおり判断した。

H 診療所は医療機関であるところ、正当な事由がない限りは、患者からの診療の求めに対して診療を拒否することはできない。

この点について、本件事件の発生自体は認められるものの、本件事件について B が A らの知り合いであるとか、A らが本件事件に関与したことを裏付ける確かつ客観的な証拠はない。H 診療所は、B が A の名前を挙げ、A に対する O 看護師の態度を非難していたことから、B が A と関係するものであることは明らかであると主張するが、これらの事実のみをもって A が B と関係し、本件事件に関与したことが明らかであるとまで認めることはできない。

そうすると、本件事件につき A らの関与があったとはいえないのであって、O 看護師が H 診療所に対して本件事件を申告したことを受けて、A が本件事件に関与していることを窺わせる客観的な資料などがなかったにもかかわらず、A らから適切に事情聴取をしないままに、ただちに H 診療所が A の診療を拒否したことについては、その手続において不適切な点があったといえること、本件事件が発生したことをもって A らにこれを帰責することはできず、本件事件の発生を理由に A および H 診療所との間の信頼関係が損なわれたものとは認められないことからすれば、A の診療内容が不妊治療であって、その緊急性は高くなく、他の病院においても同程度の水準の治療を受けるこ

とが可能であったからといって、H 診療所の本件診療拒否においては、正当な事由があったものと認めることはできない。

また、A が O 看護師を H 診療所から辞めさせるように要望したなどの事実を裏付ける的確かつ客観的な証拠はないし、A と O 看護師の間に生じたトラブルについても、P 医師の謝罪を経て、A と H 診療所との間の診療は継続されることとなるなど、同トラブルは解消されていたといえるのであるから、H 診療所のスタッフが A の診療継続について否定的な意見を有していたことなどをもって、本件診療拒否につき正当な事由があったとは言い難い。

【コメント】

1. 信頼関係の破綻を理由とした診療拒否について

(1) 応招義務について

医師、歯科医師は、「正当な事由」がなければ診療の求めがあった場合には拒否してはならないとされ（いわゆる「応招義務」。医師法、歯科医師法のいずれも 19 条 1 項）、医療機関にも同様の義務があるとされる。この義務は、医師、歯科医師、医療機関（以下「医師等」という）が国に対して負う義務（公法上の義務）であり、医師等が患者に対し直接的に負う義務（私法上の義務）ではない。もっとも、診療を拒否したことが債務不履行（民法 415 条）または不法行為（民法 709 条）にあたるとして、拒否によって生じた患者の損害に対して医師等が患者に対して民事上の責任（損害賠償義務）を負う場合がある。そして、債務不履行等にあたるか否かは「正当な事由」の有無によって判断されることが多い。本事例においても、医師法等の規定を直接指摘しているわけではないものの、「正当な事由がない限りは、患者からの診療の求めに対して診療を拒否することはできない」として、その有無を検討している。

(2) 「正当な事由」の考慮要素について

「正当な事由」の有無を判断するための考慮要素

について、令和元年 12 月 25 日に出された厚生労働省の通知³⁾では、特に重要なのは患者について緊急対応が必要であるか否か（病状の深刻度）であるとされ、また、他の医療機関で同等の診療を受けることが可能か否か、診療を求められたのが診療時間・勤務時間内であるか否か、患者と医師等との信頼関係の程度等も重要な考慮要素であるとされる（通知の詳細は、過去の記事（[「急性期病院の入院患者への退院請求」東京地裁令和元年 10 月 31 日判決](#)）参照。同通知からすると、患者と医師等との信頼関係が破綻したとしても、患者の診療に緊急性があるような場合にはそれを拒否することは許されないが、緊急性がなく、また、他に受診可能な医療機関が存在する場合であれば、医師等がこれを拒絶しても診療拒否に正当な事由が認められる可能性が高いといえる。なお、同通知の内容は、裁判所を当然に拘束するものではないが、裁判所が診療拒否に「正当な事由」があるか否かを判断する際のひとつの材料にはなると考えられる。

(3) 信頼関係の破綻を理由とした診療拒否について

近年においても、患者側の迷惑行為等による信頼関係の破綻を理由とした診療拒否が問題となった裁判例はあるが、その多くは、診療拒否に正当な事由があるという判断がなされている。前述の記事以外にも、これまで当研究会において取り上げた裁判例（[「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](#)、[「患者の言動を理由とする診療拒絶が認められた事例」東京地裁平成 27 年 9 月 28 日判決](#)）では、いずれも患者の損害賠償請求は棄却されている。

それらとは異なり、本事例では H 診療所が行った A に対する診療拒否に正当な事由は認められないという判断がなされている。上記各裁判例では、患者本人の迷惑行為が問題となったが、本事例は、患者本人ではない者との間のトラブルを理由に信頼関係

が破綻したとして行った診療拒否の正当性が争われている点に特徴がある。

2. 第三者の迷惑行為を理由に診療を拒否することの正当性について

H 診療所は、院外において職員である O 看護師と A の知り合いを名乗る B がトラブルとなったこと等を理由に、A に対する診療を拒否した。これについて裁判所は、診療を拒否する正当な事由は認められないと判断した。その理由として、裁判所は B が A の知人であることや A がこのトラブルに関与したという客観的証拠がないにもかかわらず、A から事情聴取することなくただちに診療を拒否したことおよび本件事件の発生をもって A と H 診療所との信頼関係が損なわれたとはいえないことを挙げる。

B が A の名前を挙げて、A に対する O 看護師の態度を非難している以上、A と B が知り合いである可能性は高く、そのような人物との間のトラブルによって職員が負傷していることに鑑みると、H 診療所が、A に対し本件事件との関与等を確認するまでもなく、H 診療所と A との間の信頼関係が損なわれたとして、診療を拒否することには正当な事由があると思われるかもしれない。

しかし、医師等に応招義務が課されている理由の一つに、患者保護という重要な側面があることからすると、診療拒否が許されるためにはその側面を考慮しても、なお正当といえるだけの十分な根拠が必要となる。特に信頼関係の破綻を理由とした診療拒否の場合、診療契約の当事者である医師等と患者との間の信頼関係が問題となるのであるから、診療拒否の理由となるのは患者本人の言動であることが原則であろう。そのため、第三者の迷惑行為があった場合で診療を拒否が許されるのは、患者本人が第三者に対し迷惑行為をするように働きかけていた、もしくはその行為を容認していた等、患者本人の行為自体が迷惑行為と捉えられる場合と思われる。

したがって、第三者の迷惑行為があった場合には、

その第三者と患者本人の関係性、第三者がその行為に及んだ理由、患者の認識の有無等について、患者本人を含め各関係者から確認するなどして、患者自体に問題があるといえるか否かを慎重に検討することが望ましい。仮に患者自体に問題がないという場合であれば、迷惑行為を行った第三者に対して訪院や職員との接触を禁ずる等、診療拒否以外の方法により対応せざるを得ないと思われる。なお、不適切な匿名による口コミや非通知による迷惑電話等その迷惑行為が患者本人によるものであることの客観的根拠がないような場合についても、上記と同様の対応が求められるであろう。

3. 最後に

日々の診療においては患者本人のみならず、その家族や知人から受忍し難い言動をとられることも少なくないであろう。特に職員と患者の間にトラブルがあった場合、対応を放置するとその職員と医療機関の間で問題が生じる可能性もあり、管理者としては対応に頭を悩ませることも多いと思われる。

もちろんあまりに理不尽な患者側の言動に対しては毅然と対応すべきである。もっとも上述のとおり、医師等には患者保護の観点から原則として診療の求めに応じなければならないとされている以上、診療を拒否することはできる限り避ける必要がある。本事例のように第三者による迷惑行為が問題となる場合等、診療拒否の可否に判断に迷う場合には、弁護士等専門家に相談するなどして、慎重に対応を検討することが望まれる。

【参考文献】

- 1) 医療判例解説 100 号 4 頁
- 2) ウェストロー
- 3) 令和元年 12 月 25 日医政発 1225 第 4 号

【メディカルオンラインの関連文献】

- ・ [診療拒否に関する裁判例の分析***](#)
- ・ [第 155 回 - 医師が診療を拒否した事例から応召義務について学ぶ***](#)
- ・ [10 信頼関係ができない患者の診療拒否と応召義務***](#)
- ・ [Q 患者が診療費用を支払わない・支払えないときはどう対応すべきでしょうか？**](#)
- ・ [医療現場におけるクレーム対応**](#)
- ・ [医師の働き方改革への患者の意識改革 - 示された応召義務への新たな見解***](#)

「*」は判例に対する各文献の関連度を示す。