

SNS等における誹謗中傷相談窓口開設について

昨今、Google Map等の口コミサイトやSNS等で悪質な書き込み被害が増加しており、それは医療機関に関しても同様です。

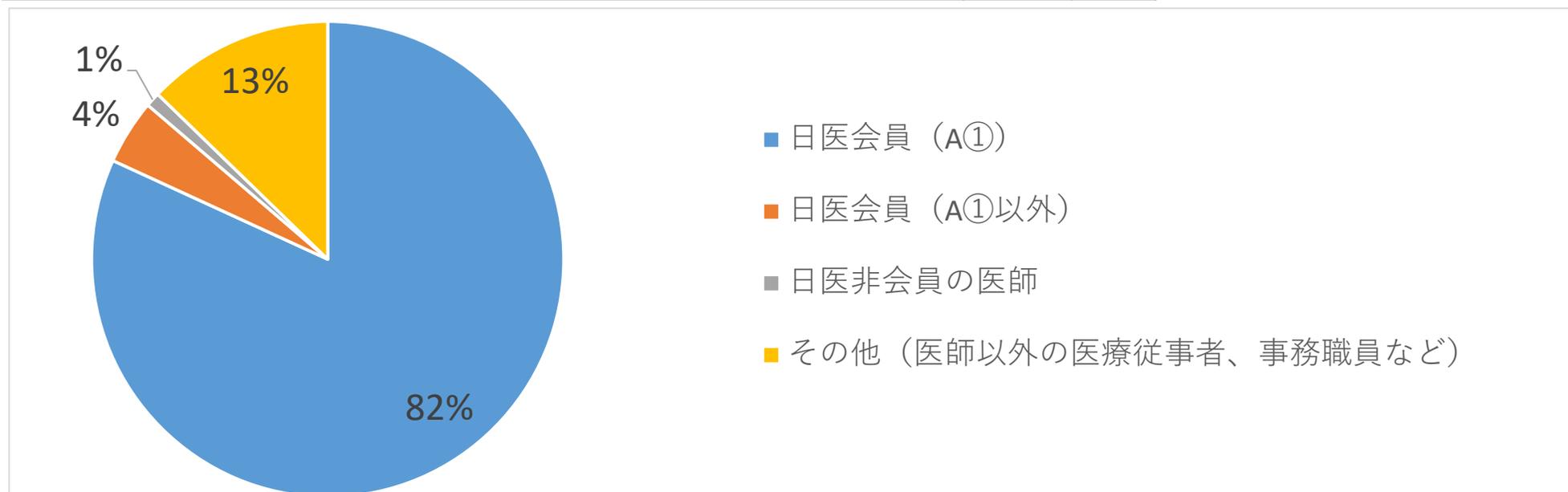
2024年6月22日の代議員会にて「SNSなどによる悪質な投稿に対する日医の対応や取り組みについて」のご質問をいただき、日本医師会として、相談窓口を設置する方向で検討していくと回答いたしました。今年の10月に、SNS等における誹謗中傷について、会員の先生に対してアンケートを実施し、その結果を踏まえて検討を進め、この度、医療機関向けに、SNS等における誹謗中傷相談窓口を開設することを決定いたしました。

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

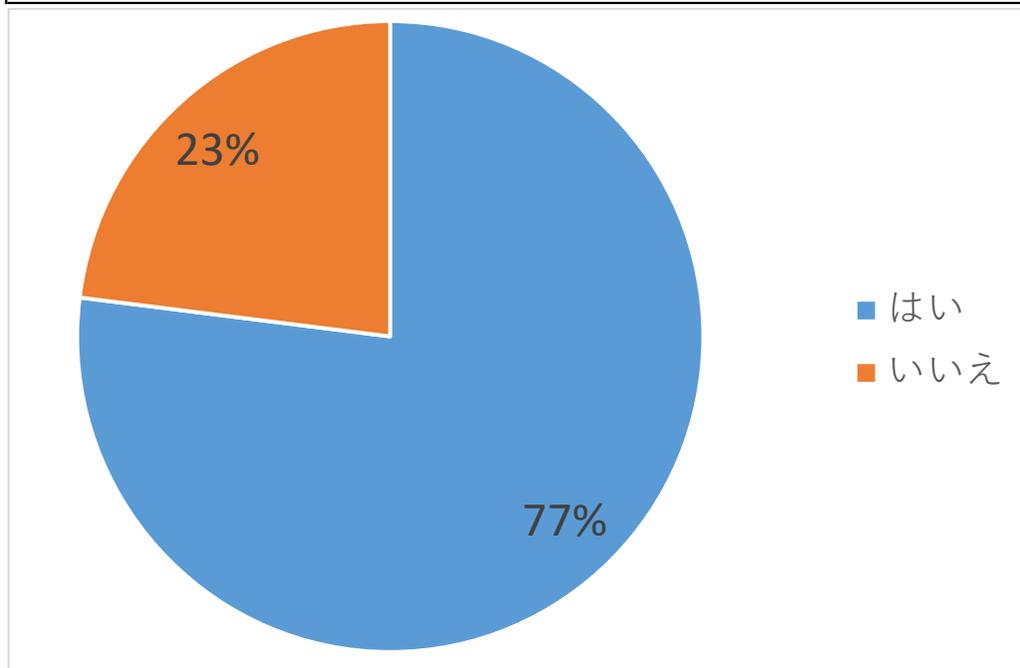
1.回答者さまの情報で最も適切なものを選んでください。

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%



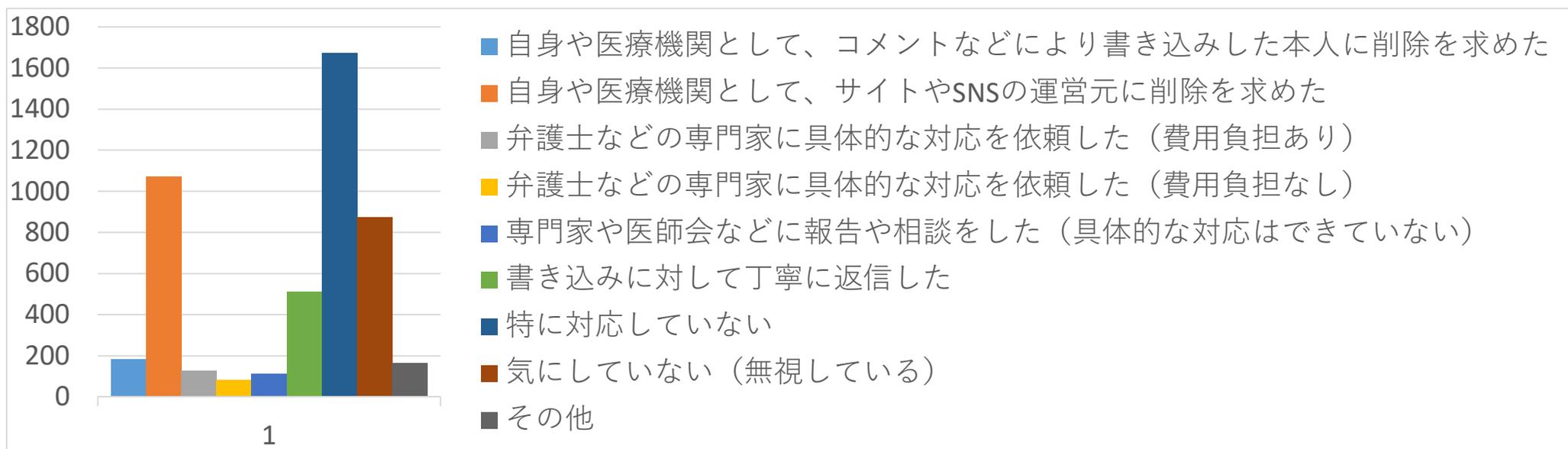
2.Googleマップやその他の医療機関検索サイト、SNS等でご自身の医療機関に対する誹謗中傷等、謂れのない悪意ある書き込み（以下、「書き込み」と称します）をされたことがありますか。

はい	3641	77%
いいえ	1089	23%



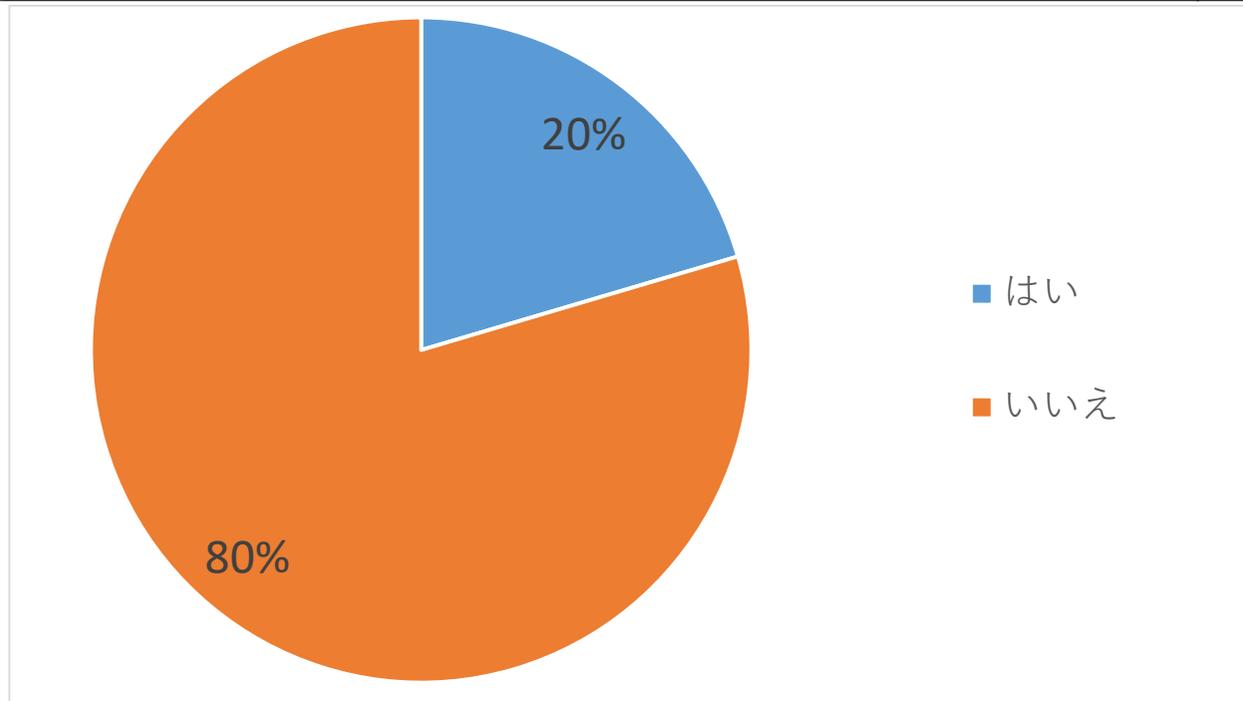
3.書き込みに対して何か対応はされましたか

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%



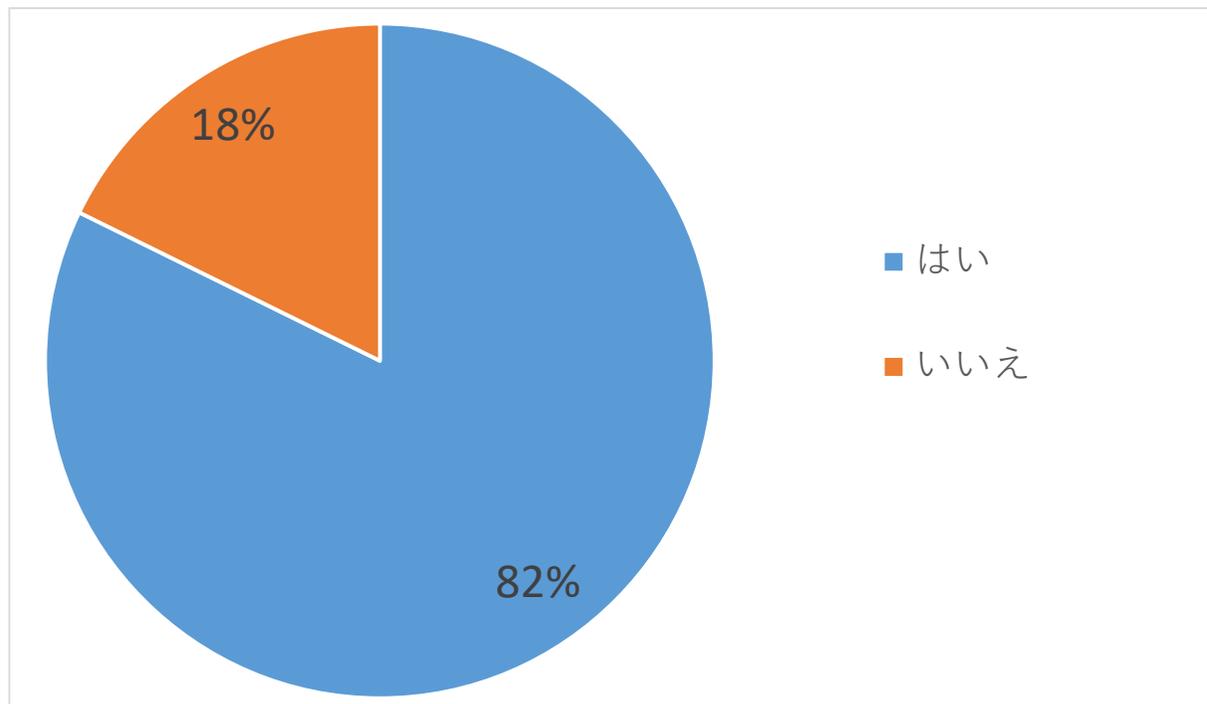
4. (質問3に「削除を求めた」「対応を依頼した」と回答した方にお聞きします) 該当の書き込みは削除できましたか。

はい	268	20%
いいえ	1042	80%



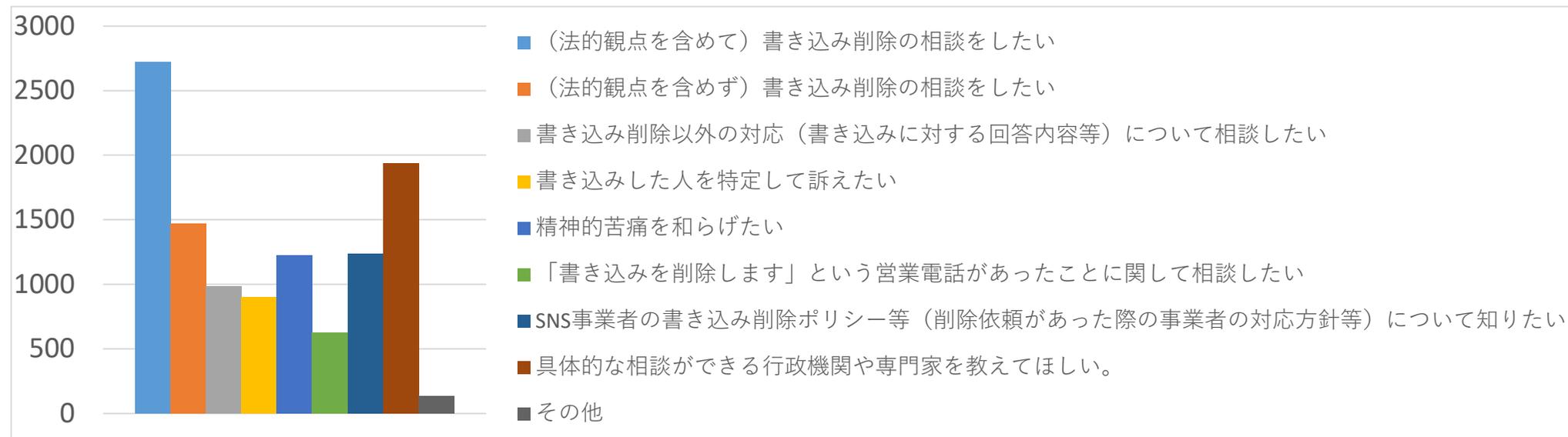
5.書き込みされたことがある場合、その解決法などについて、誰かに相談したいと思いますか。または相談したいと思ったことがありますか。これまで受けていない場合、万一今後書き込みされた場合には、相談したいと思いますか。

はい	3890	82%
いいえ	840	18%



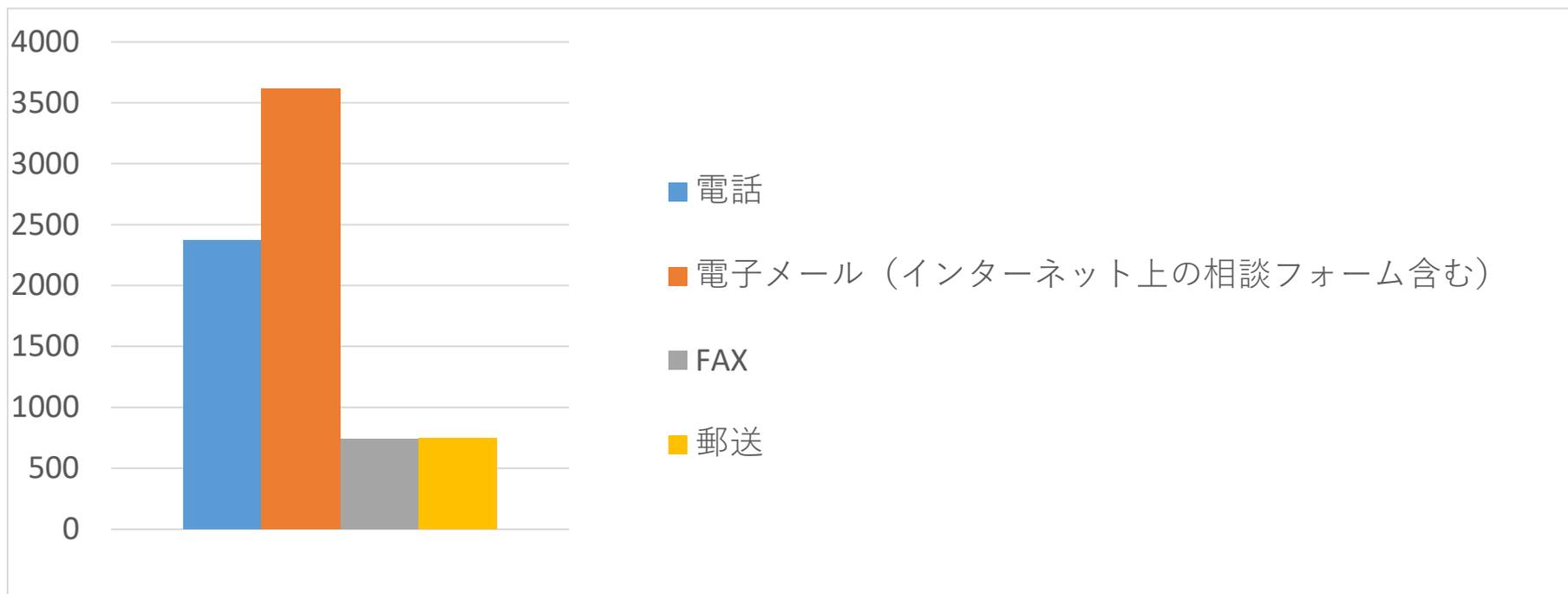
6.相談したい内容についてあてはまるものをすべて選んでください。

(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%



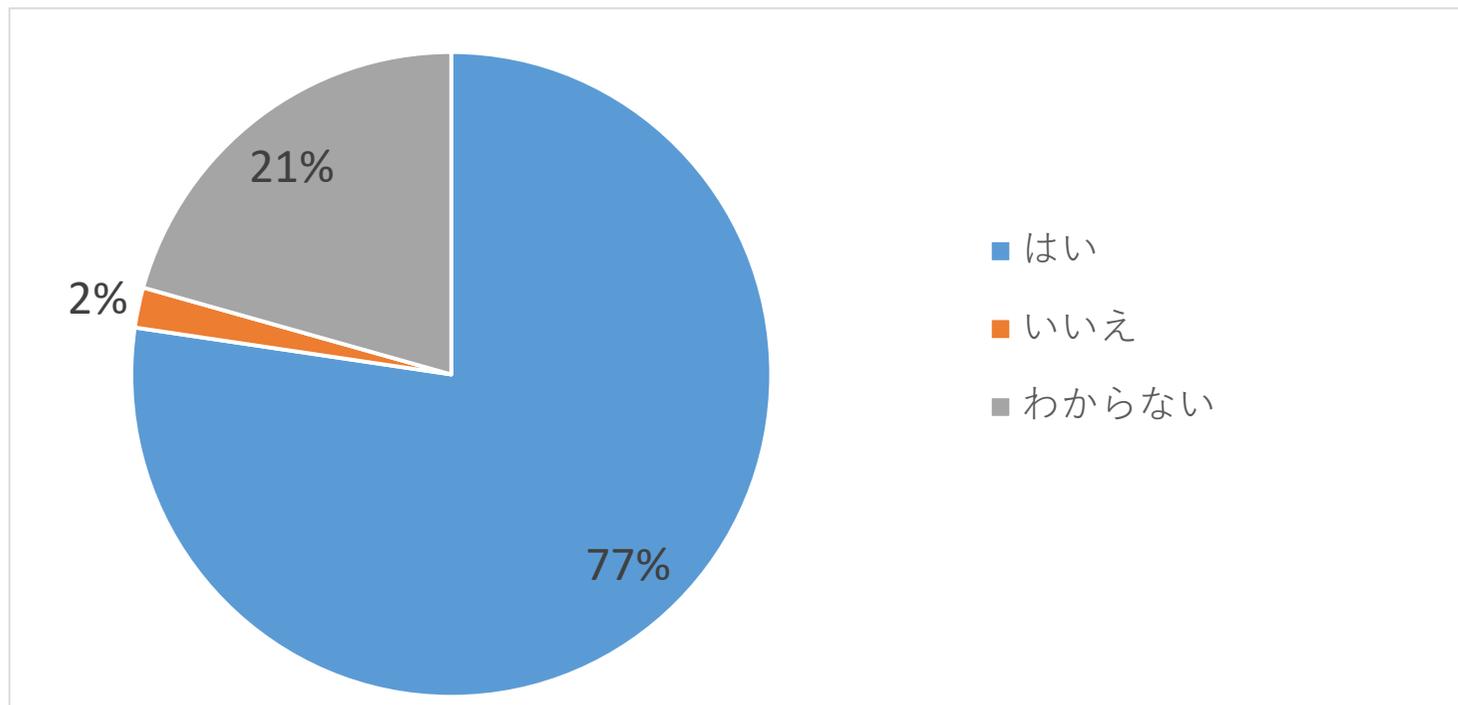
7.相談の手段であった方がよいものをすべて選んでください。

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%



SNS等における誹謗中傷相談窓口概要

No	項目	内容※現時点での予定を記載
(1)	相談窓口概要	SNS等における誹謗中傷を含むパシエントハラスメント全般について相談できる相談窓口を開設
(2)	相談受付方法	電話・WEBフォーム (電話受付時間：平日9時～18時)
(3)	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
(4)	開設予定	2025年1月頃運用開始