

無料法律相談窓口

日州医事 第924号より転記

弁護士法人きさらぎ 弁護士 高山 桂 先生
(宮崎県医師協同組合顧問弁護士)

相談内容

SNSでの診療相談の法的リスク

質 問

Q.診療時間外に患者からSNSで症状に関する相談が届くことがあり、緊急性が低いと判断した場合には簡単な助言を返信しています。しかし、診療行為とみなされる可能性や、返信内容に基づく症状悪化時の責任範囲について不安があります。医療機関としてLINEなどのメッセージアプリでの相談対応はどこまで許容されるのでしょうか。また、診療契約の成立や医師法上の問題点、トラブル回避のための運用ルール（返信内容・注意書き・対応時間など）についてご教示ください。

回 答

A.近年ではSNSやラインの普及にともなって、患者から医療機関への連絡手段としてこれらのツールが活用されています。確かに、患者にとっては身近で便利な連絡手段ですが、医療機関側としては、安易な返信が診療行為と評価されたり、症状悪化時の責任を問われたりするおそれがあるため、慎重な運用が必要です。

まず、予約変更、診療時間の案内、受診方法の説明、一般的な注意喚起など、事務連絡や受診案内の範囲であればLINEでのやり取りが問題になることはないでしょう。しかし、個別の症状に対して「受診しなくてよい」「しばらく様子を見てよい」、「この薬を増やしてよい」などの具体的診察行為と評価される内容を返信した場合には、オンライン診療として診療契約が成立する可能性があるため、控えるべきです。

特に注意すべきは、患者が医療機関からの返信を信頼して受診を控え、その後症状が悪化した場合です。この場合、「相談したのに適切に受診を促されなかった」、「大丈夫と言われたので救急受診しなかった」といったクレームが生じる可能性があるため、緊急性が低いと思われる場合であっても、診察と思われる表現は避けるべきです。

実務上は、LINEなどの利用目的を「予約・事務連絡・受診案内」に限定し、症状相談が届いた場合には、「メッセージのみでは正確な診断や緊急性の判断はできない」、「症状が続く場合や不安がある場合は診療時間内に受診または電話相談をしてほしい」、「緊急の場合は返信を待たず救急外来または119番を利用してほしい」といった定型的な案内を行うのが安全です。

また、診療時間外や休診日は返信できない場合があること、LINEなどは緊急相談窓口ではないことを、初回登録時の自動返信で明示しておくことも重要です。スタッフが対応する場合には、医学的判断に踏み込まないよう、使用できる文例をあらかじめ決めておくべきです。

患者の利便性を高めることは大切ですが、曖昧な善意の返信が、かえって患者と医療機関双方に不利益を生じさせることがあります。SNS対応は、便利な連絡手段として活用しつつも、診療そのものとは明確に区別し、受診につなげるための窓口として運用することが、トラブル予防の観点から重要です。