

日医発第 459 号(法安) (情シ)

令和 7 年 6 月 18 日

都道府県医師会担当理事 殿

公益社団法人 日本医師会
常任理事 長島 公之
常任理事 藤原 慶正
(公 印 省 略)

医療機関内での患者ハラスメント（いわゆるモンスターペイシエント）に関する
相談窓口についての再周知

平素より本会会務の運営に特段のご理解・ご支援を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、本会では、令和 7 年 1 月 31 日より標記相談窓口の運用を開始し、令和 7 年 2 月 4 日付 日医発第 1834 号（情シ）（法安）「日本医師会ペイシエントハラスメント・ネット上の悪質な書き込み相談窓口開設のお知らせ（周知依頼）」及び令和 7 年 4 月 9 日付 日医発第 117 号（情シ）（法安）「日本医師会ペイシエントハラスメント・ネット上の悪質な書き込み相談窓口周知用チラシ作成のお知らせ（周知）」により、貴会管下の郡市区等医師会ならびに会員への周知をお願いしておりました。

ご案内のとおり、標記窓口は、昨今、インターネット上（Google Map 等の口コミや SNS 等）での悪質な書き込み被害、誹謗中傷に限らず、医療機関内での患者ハラスメント（いわゆるモンスターペイシエント）全般に関する相談窓口として創設したものです。

開設以来、令和 7 年 5 月末の時点で、計 133 件の相談があり、内訳といたしましては、「SNS や Google map の口コミ等、ネット上への誹謗中傷等の書き込み」に関する相談が 115 件で全体の 86%にのぼり、患者ハラスメントと分類されたものは 22 件で、そのほとんどはネット上の誹謗中傷の書き込みと組み合わせられたものでした。

現状では、ネットを介したハラスメントに対する相談がほとんどですが、ネット以外の、対面でのハラスメントの相談にも対応しておりますので、こちらにつきましても是非ご利用いただければ幸いです。

つきましては、標記窓口のさらなる周知のため、あらためて以下のとおり、その概要をお知らせするとともに、周知用チラシにつきましてもお送りいたしますので、貴会管下郡市区等医師会ならびに会員への周知方につき、ご高配を賜りますようお願い申し上げます。

【日医ペイハラ・ネット相談窓口について】

(1) 相談窓口概要

インターネット上での悪質な書き込みを含むペイシェントハラスメント全般について相談できます。

(2) 相談受付方法

WEB フォーム・電話（電話受付時間：平日 9 時～18 時）

※電話は問い合わせが集中した際に、繋がりにくい場合がございます。そのような場合は、WEB フォームのご利用をご検討ください。

WEB フォームでのお問い合わせにつきましては、回答までにお時間を要する場合がございますが、受付は確実にされておりますので、回答をお待ちいただければと思います。

(3) 利用対象者

日本医師会会員

会員が開設・管理する医療機関の医療従事者

会員が開設・管理する介護サービス施設・事業所の従業員

(4) 費用

無料でご相談いただけます。

日医ペイハラ・ネット相談窓口の詳細につきましては、以下、日本医師会メンバーズルームをご確認ください。

●日医ペイハラ・ネット相談窓口【会員限定メンバーズルーム】

<https://www.med.or.jp/japanese/members/info/patienth/>

※上記相談窓口のページのアクセスには日医会員用アカウントが必要です。

【日医ペイハラ・ネット相談窓口の周知用チラシ（別添）について】

日医ペイハラ・ネット相談窓口の周知用チラシにつきましては、以下、日本医師会メンバーズルームからダウンロードできます。

●日医ペイハラ・ネット相談窓口【会員限定メンバーズルーム】（再掲）

<https://www.med.or.jp/japanese/members/info/patienth/>

※上記ページのアクセスには日医会員用アカウントが必要です。

日本医師会会員 / 会員が開設・管理する医療機関の医療従事者 / 会員が開設・管理する介護サービス施設・事業所の従業員の皆様へ

日医ペイハラ・ネット相談窓口を開設しました!

ご相談はこちらから!



日本医師会パシエントハラスメント・ネット上の悪質な書き込み相談窓口

昨今、インターネット上(Google Map等の口コミやSNS等)で悪質な書き込み被害が増加しており、対応に苦慮している先生方や医療機関も多くあることと存じます。2024年10月に会員向けに実施したアンケート調査では、総回答数4,730のうち、Google Map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の書き込みをされた医療機関が約8割という結果でした。このような状況を踏まえ、SNS等の誹謗中傷に関する書き込みをはじめ、**医療機関内でのパシエントハラスメント全般に関する相談窓口**を創設いたしました。

相談料無料・回数制限なし

このような場合にご相談いただけます!



事例1

医療上の指示・指導などの受け入れを拒否され、怒鳴られるなど暴言を受けた。



事例2

インターネットやSNSで誹謗中傷・脅迫をされた。

お気軽にご相談ください!

制度対象者

日本医師会会員 / 会員が開設・管理する医療機関の医療従事者 / 会員が開設・管理する介護サービス施設・事業所の従業員

相談内容

インターネット上での悪質な書き込みを含むパシエントハラスメント全般

相談受付方法

WEBフォーム・電話

- ご相談に際しては会員確認をさせていただきます。会員本人以外からのご相談の場合(会員が開設・管理している医療機関の医療従事者等の場合)は、勤務先の医療機関の開設者または管理者が会員であることを事前にご確認いただくようお願いいたします。
- 無料で回数制限等なくご相談いただけます。

WEB
フォーム

<https://forms.gle/GgKkT837gCyfiVgL6>

※受付の当日または翌営業日以降に相談窓口より電話またはメールにてご連絡いたします。お問い合わせの対応状況により、数日お時間を頂戴する可能性があります。



電話

0120-830-870
電話受付時間:平日9時~18時

※ネット上の誹謗中傷等の書き込みの場合は、該当箇所を確認するため、WEBフォームにて関連のURL等をご記載ください。

このご案内は概要の説明となります。詳しい内容については下記をご確認ください。

〈日医ペイハラ・ネット相談窓口の詳細について〉

日本医師会ホームページおよびメンバーズルームをご覧ください。

https://www.med.or.jp/doctor/sonota/sonota_etc/011988.html



〈日医ペイハラ・ネット相談窓口全般に関するお問い合わせ先〉

日本医師会情報システム課

TEL: 03-3942-6135

FAX: 03-3946-6295

MAIL: josys@po.med.or.jp