

不当要求行為と提供義務の例外 —主として医師等の応召義務について—

大阪弁護士会 民暴委員会委員

木村法律事務所 弁護士 福 栄 泰 三

1 不当要求行為に及ぶ者との契約締結拒絶、契約解消

不当要求行為に及ぶ者からの被害を防止するためには、不当要求行為に及ぶ者との関係を持たないこと、可能な限り早期に関係を解消することが大切です。

企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針が発出された平成19年6月19日以降、企業や業界団体は、反社会的勢力や不当要求行為に及ぶ者との関係で契約の締結を拒否すること、締結している契約を適時に解消することができるよう、契約書等に反社会的勢力排除条項を盛り込むようになりました。

例えば、金融機関は、預金取引や融資取引において、契約者が暴力団構成員である場合には契約を締結しない、もしくは暴力団構成員であることが判明すれば契約を解消できると定めるだけでなく、暴力的な要求行為があった場合や法的な責任を超えた不当な要求行為があった場合には取引を解消できることとしています。

例に挙げた金融機関は、他の多くの事業者と同様、法令上、契約締結の義務やサービス提供の義務を負っておらず（契約自由の原則）、誰といかなる契約を締結するかを自由に判断することができるため、上記のような措置をとっているのです。

2 医師の応召義務について

医療分野では、医師法第19条1項が、「正当な理由」がなければ診療治療を拒絶することができないとの義務、いわゆる応召義務を定めています。医師や歯科医師は、法律上、診療や診察をしなければならない義務を負っているということです。

この応召義務については、厚生省医局長通知「病院診療所の診療に関する件」昭和24年9月10日医発第752号、厚生省医務局長通知「医師法第19条第1項の診療に応ずる義務について」昭和49年4月16日医発第412号などの複数の通知がありますが、令和元年12月25日に至るまで、不当要求や悪質クレームについて触れられた通知は見当たりませんでした。

このため、いかなる不当要求行為があっても医療措置を講じなければならないとの認識が強く、不当要求行為によって信頼関係が失われているにもかかわらず、医師が診療・診察を続けてきたという事例がたくさんありました。

また、医師が診療・診察を拒絶した場合、損害賠償請求訴訟を提起され、裁判上の争いになる事案もありました。

令和元年12月25日、厚生労働省通知「応召義務をはじめとした診療治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」医政発1225第4号が発出され、「患者による迷惑行為」が、診療の求めに応じないことが正当化される理由になり得ることが示されました。

具体的には、「診療・療養等において生じた又は生じている迷惑行為の態様に照らし、診療の基礎となる信頼関係が喪失している場合には、新たな診療を行わないことが正当化される。」とされています。

緊急の対応が必要な場合については、専門性・診察能力・医療提供の可能性・設備状況、他の医療機関等による医療提供の可能性を総合的に勘案しつつ、事実上診療が不可能といえる場合にのみ、診療しないことが正当化されますが、不当要求行為に及ぶ者との関係で応召義務の例外が認められ得ると示されたことには、とても大きな意味があります。

医師に対する不当要求行為の被害を防止、減少させるため、この厚生労働省通知の考え方が適切に理解され、実務的な対応の参考にされることを望みます。

以上

※本内容における意見に関する部分は、執筆者個人によるものです。

※禁転載