

日常診療における録画・動画撮影の取扱いとトラブル対策

顧問弁護士 黒岩 英一



患者やその家族側から録音・録画の依頼があったときの医院の対応

法的には、録音・録画に応じる義務はありません。

医院側には施設管理権がありますので、施設利用者である患者やその家族に対して、録音・録画をしないよう求める権利があり、施設利用者にはそれに従う義務があるといえます。

施設管理者である医師の判断として録音・録画していただいても良いと判断する場合に応じれば良いといえます。

録音・録画のデータがどう利用されるか不安な場合、事前に録音・録画の目的と目的外使用しない旨の誓約を記した申請書を出してもらい、その目的の範囲でのみ許可する、という流れにしておけば、一定の制約を課せられます。

患者やその家族側から黙って録音・録画をされないための対策はあるか

一般的な対応としては、院内の録音・録画について、施設管理者の許可を得ない場合は禁止する旨を掲示しておき、これに沿った運用をおこないます。

これによって、法的には患者や家族が録音・録画することを制限できますが、昨今、様々な機器が小型化しており、事実上録音・録画はできてしまいますので、秘密録音等を完全に排除することはできません。

録音・録画されている可能性は考慮しながら、日々の診療等に当たる必要があります。

患者やその家族側から録音等の内容でクレームになった時の対応

録音等が無許可でなされていた場合、前述の管理権侵害などとして問題であるといえる可能性はありますが、クレームの内容に理由があるのかを確認する必要がなくなるわけではありません。

クレームの内容を検討しつつ、無許可の録音がなされていたのであれば、施設管理権を侵害していることを指摘し、同じことを行わないよう求めることが考えられます。

患者やその家族に後日、SNS等に自院の動画等がアップされた場合の対応

悪評価に繋がりにくい動画をアップロードされた場合、SNS事業者に対して削除を求めるのが一般的です。

法的には、名誉毀損として、責任を追及する手段があります（民事での損害賠償請求、刑事では告訴）。

アップロード者が特定できない場合、投稿者の特定をするための法的手続き（発信者情報開示請求）を行う必要があり、これには時間とお金相当程度かかります。

医院側が受付でトラブルを避けるために録音・録画をすることもあがるが、録音・録画の法的な取扱いは

目的が明示され、対象者の同意を得られているなら、その目的の範囲内で利用する限り、適法です。

例えば、「トラブル防止のため、院内撮影中」などの掲示をしておき、撮影したデータをその範囲内で利用するなら、適法といえます。

医院側が録音・録画するときの個人情報との関係で、事前の手続きが必要か

基本的には、前述の通り、トラブル防止のための撮影で、受付などを撮影するような場合、掲示などで示されていれば許されると解されます。

一方で、診察室や病室など、個別の診療に関する個人情報が入っていると、プライバシーを含むような録音・録画のような内容の場合、個人情報としての管理が必要になります。

掲示などによる包括的な同意ではなく、事前に利用目的や保存期間等を示して書面での同意を得ておくことが必要といえます。また、内部的にデータ管理の方法や責任者のほか、データの取り扱いに関するルールを定め、これに基づいた運用が必要になります。

自院のSNS活用で、スタッフが撮影する場合の注意点

患者や家族の個人情報やプライバシーを侵害しないことが重要です。スタッフが撮影する際、患者や家族の特定に繋がりにくい情報を撮影しないようにしてください。

個人情報やプライバシーを侵害しないように撮影する、ということルール化して共有し、施設内のこういった場所を撮影するとこれに抵触しかねないかを確認しておくことが肝要といえます。

また、一度外部に出てしまうと、その情報は無限に拡散されかねない可能性がありますので、アップロードする前にチェックを行うといいでしょう。