

開業医ら、Google に損害賠償求め集団提訴

マップ上のクチコミ「匿名書き込みでサンドバッグ状態に」削除ビジネスも横行
レポート 2024 年 4 月 18 日 (木)配信 小川洋輔 (m3.com 編集部)

Google マップ上のクチコミ欄で医療機関に対する根拠のない評価が書き込まれているとして、医師や医療法人など計 63 の個人・団体が 4 月 18 日、米国の Google 本社を相手取り損害賠償を求める訴訟を東京地裁に提起した。原告団長を務める都内の開業医は「明らかな誹謗中傷・侮辱が放置され、名称や場所を誤った記載に変えられた事業所もある。表現の自由という次元ではない。匿名で何でも書き込めて、(医療機関)がサンドバッグ状態になっている」と訴えた。

訴状では、Google マップについて、背景や経緯を正しく記さずにネガティブな感想を述べる匿名の書き込みが多数あり、実際の受診の有無ですら確認が難しいことを指摘。医師側には守秘義務や医療広告ガイドラインの制限があるため、「発信できる情報は限られて反論が困難な状態で、匿名のクチコミにさらされることになってしまっている」とした。Google マップの 5 段階の評点では、「嫌がらせ的に低い評価を投稿することも可能だ」としている。また、診療時間や電話番号などの基本的な情報が一般ユーザーによって編集できる仕様も問題視した。さらに、低い評価を削除すると持ちかける業者がいることを挙げ、「削除ビジネスのために故意に評価 1 をつける行為が横行している可能性が高い」ことも指摘した。

その上で、「被告は営利事業として多くの広告収入を得ており、原告の営業的不利益を是正するための対応を取ることが容易であるにもかかわらず、それをせずサイトを運営し続けている」として損害賠償を求めた。

今回の集団訴訟は、個別の書き込みの削除や慰謝料の請求などを行うものではなく、社会や Google に対する問題提起を主な狙いとしている。そのため、請求額は原告 1 人につき 2 万 3000 円とした。

Google マップ上のクチコミを巡っては、一部で投稿の削除を命じる司法判断も下されているが、法的手続きを取る施設管理者や医療従事者はごく一部にとどまるとみられる。原告団の弁護士によると、書き込んだ者ではなくプラットフォームに対して賠償を求める集団訴訟は国内初の事例という。

原告団長「深刻な医療トラブルが起きている」

提訴後、団長を務める開業医が都内で記者会見し、「医療機関としては、もちろん誹謗中傷も嫌だが、医療について深刻なトラブルが起きていることを実感している。普通の商売と違い、保険診療は患者の要求を何でも聞き入れることはできず、不必要な処方や検査はしてはいけない。しかし、そうすると悪い評価がつけられる。言いなりになって不必要な処方をする医療機関がよい評価を受けてしまう。抗菌薬を処方してほしいと言う患者は多いが、言いなりになっていると耐性菌が増えてしまう。無駄な医療費も増え、子どもたち、未来の世代が困ることになる。医療従事者全体の総意として危機感を持っている」と訴えた。

普段からネット上の書き込みについて相談を受けているという原告代理人の中澤佑一弁護士は「Google マップに関しては、医療機関から相談を受けることが多い。実態として悩んでいる方が多い業種だと思う」と述べた。

<https://www.m3.com/news/iryoshin/1204882>