

# 歯科医師のための 法律相談

DENTAL LAWYER

その何気ない疑問も  
フラクタル法律事務所にご相談を。  
現役歯科医が在籍する法律事務所です。



fractal law office



## 緊急ホットライン

クレームが来たら

医療トラブルで緊急対応が必要な歯科医師の方へ、メール・お電話・ZOOM等で患者様への初期対応のアドバイスを提供するサービスです。

来所しなくとも、電話やメール、ビデオ通話で相談可能です。緊急相談のご利用から、弁護士への依頼に移行することも可能です。

緊急相談をご希望の方、相談料は初回無料です！

1

クレームや困りごと



緊急ホットラインでご相談



03-6447-4307



<http://www.dental-lawyer.com/>

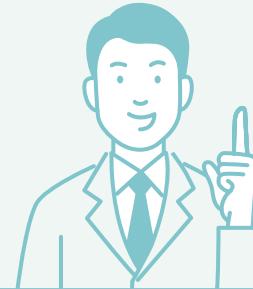
2

弁護士が初期対応方法を  
速やかにアドバイス



自分で解決

依頼



こんなときはフラクタルへ！

治療費を  
支払って  
もらえない

患者からクレーム  
が来た・治療費を  
返せといわれた

訴状が届いた・  
証拠保全  
された

SNSにクリニックの  
悪い口コミを  
書かれた

問題を起こす  
スタッフを  
やめさせたい

スタッフから残業  
代を請求された・  
団体交渉を  
おこされた



## 医療過誤問題



**Q1**

患者さんから治療についてクレームが来ました。治療費の返還と慰謝料を要求されていますが、どうしたらよいでしょうか？

**A1**

その場合は「検討します」という回答にとどめ、歯科トラブルに強い弁護士にご相談ください。その場を収めるために適当にお金を返したり慰謝料を支払ったりしてしまうと、ミスを認めたと認識され、さらなる請求がされることもあります。当事務所にご相談いただけた場合には、クレームが正当なものなのか、言いがかりであるのか、現役歯科医師とともに記録を精査し、適切に対応・アドバイスさせていただきます。

**Q2**

患者さんが治療費を支払ってくれません。諦めるしかないのでしょうか？

**A2**

弁護士から内容証明を送ることもできます。それでも支払ってくれない人に対しては支払督促等の裁判手続きを行うことができます。

また、未払いを防ぐため、あらかじめ治療前に患者さんと治療にかかる契約書を取り交わしておくことをお勧めいたします。

※当事務所で契約書のひな形をご提供しております。

**Q3**

裁判所から訴状が届きました。過去に治療した患者さんからの訴訟です。莫大な金額を請求されてはどうしたらいいか分かりません。

**A3**

慌てず、記録をもってすぐに弁護士にご相談ください。当事務所では弁護士と現役歯科医師が協力して方針を検討させていただきます。ご依頼後は、先生への聞き取りをもとに弁護士が書面を作成させていただきます。

歯科医師賠償責任保険に加入されている場合、弁護士費用を保険で賄うこともできますのでご安心ください。

**Q4**

SNSに根も葉もない口コミを書かれてしましました。これを見た患者さんが来なくなってしまうのではないかと心配しています。

**A4**

発信者情報開示及び削除の手続きをとり、口コミを削除してもらえるケースがありますのでまずはご相談ください。

裁判までご希望されない場合には、口コミに對しどういった対応をとればよいかについてアドバイスさせていただきます。



## 雇用に関してのトラブル



**Q1**

問題を起こすスタッフを穩便に退職させたいのですが、どうしたらよいでしょうか？

**A1**

突然解雇を告げると違法解雇と言われかねないので、穩便に退職してもらう方法と一緒に検討しましょう。ご相談に応じます。

また、そういった社員への対応の一つとして、就業規則の改定、設置等の労務周りのご相談にも応じます。

**Q2**

スタッフから残業代を請求されました。支払う必要があるのでしょうか？

**A2**

法律上必要な残業代は支払わなければいけません。ただし休憩時間に該当するなど、支払わなくてよい場合もあるのでご相談ください。

**Q3**

辞めたスタッフから団体交渉を起こされました。診療もあるので、自分で対応するのが大変です。交渉の対応等全てお任せできますか？

**A3**

ご依頼後はすべて弁護士にて対応させていただきます。煩わしいやりとりやストレスから解放され、本来のお仕事に集中していただけます。まずはご相談ください。

**Q4**

良いスタッフを採用したいのですが、何かよい方法はありますか？

スタッフがすぐにやめてしまします。

**A4**

院長や他のスタッフとの相性が大事です。トラブルを起こした人を多数見てきた経験から、履歴書や面接で問題のある人を見抜くことができます。履歴書のチェックや面接立ち合いも行っていますのでご相談ください。



- 治療中に熱した器具が患者の頬に当たりケガをさせてしまった事故につき、謝罪と慰謝料のお支払いをすることで解決。
- 手袋についていた薬剤が患者の唇についてケガをさせてしまった事故につき、謝罪と慰謝料のお支払いをすることで解決。
- 反社会的勢力の関係者である患者に対する治療ミス。歯科医師には反社会的勢力であることを示すも、弁護士介入後は一般人と同じように対応し、謝罪と慰謝料のお支払いをすることで解決。
- 抜去した歯を口腔内で落としてしまい、患者が誤飲した事故につき、誤飲しても問題がないことを丁寧に説明の上、謝罪して解決。
- 治療すべき歯を間違え、別の歯を削ってしまった事故につき、謝罪とその後の治療費を負担することで解決。
- 親知らずを抜く際の伝達麻酔で神経を傷つけ麻痺が起こってしまった事故につき、謝罪と慰謝料のお支払いをすることで解決。
- ピリン系にアレルギーがある旨患者から告げられた歯科医師が鎮痛剤としてアスピリンを出すよう処方箋に記載したことで、患者から慰謝料と謝罪を求められた事例。アスピリンはピリン系でない旨説明し解決。



- インプラント抜歯即時埋入法の施術のドリリングの際に、下歯槽神経を損傷させてしまい、下歯槽神經麻痺を生じさせてしまった事例。損害賠償として3500万を訴訟で請求されたが450万円にて和解成立。
- 治療した歯のその後の破折について、咬合不全の影響等を説明することにより、治療とは無関係であることをご納得いただき解決。
- 治療中のリーマー破折及び誤飲事故につき、謝罪と慰謝料のお支払いにて解決。
- 根管治療中のリーマー残置事例・治療期間の長期化によるクレーム対応多数。
- 矯正治療中の誤抜歯の事例について、誤抜歯の影響が最小限になることの説明とともに謝罪し、今後の治療対応の約束と一部返金にて解決。
- 矯正治療途中の返金について、ガイドライン等の基準を示して対応してご納得いただき解決。

## ひな形販売

以下のサイトにて、治療に関する契約書、方針確認書、履用契約書、就業規則等のひな形を販売しております。

トラブルを防ぐだけでなく、患者様の満足度アップのツールとしてもお使いいただけます。

<https://store.shopping.yahoo.co.jp/douisyō/bbf5b2cab0.html#sideNaviItems>





## 緊急ホットライン料金

メールによる相談

初回事務料金： **0円**

※ご依頼後は何回でも無料です。

メール1往復

2回目以降： **11,000円**

オンラインや電話での相談

※ご依頼後は何回でも無料です。

初回事務料金： **0円**

電話1時間

2回目以降： **11,000円**

## 法律相談料金

60分： **11,000円**

※但し、弁護士を指名される場合、60分につき 22,000円

## フラクタル法律事務所とは？

代表弁護士

田村 勇人

(たむら はやと)



### プロフィール

専門は医療過誤。医療過誤事件を中心に、歯科医師及び医療従事者の事件を幅広く取り扱う。モンスターペイメントの対応も多い。その経験を活かして講演会も行っている。東京都獣医師会や横浜市獣医師会の顧問も務め、獣医師からの信頼も厚い。深い洞察力で事件の本筋とクレーマーの要求を見抜き、早期解決の糸口を探る一方、朗らかな人柄と穏やかな語り口での相談は安心感を与えると好評。

## メディア実績

フジテレビ「直撃LIVEグッディ！」レギュラーコメンテーター、「日本経済新聞」、「朝日新聞」、「AERA」、「週刊文春」、「週刊新潮」、「Q&Aでわかる『いい歯医者』」、「ワールドビジネスサテライト」、「あしたのニュース」、「みんなのニュース」、「とくダネ！」、「ノンストップ！」、「スッキリ！」、「めざましどようび」、「バイキング」、「グッド！モーニング」、「知りたがり」、「チコちゃんに叱られる」他多数。

## 講演実績

- 2011年11月 「モンスタークレーマーの対処法」所沢市歯科医師会
- 2013年06月 「離婚カウンセラーが教える離婚相談」第一東京弁護士会
- 2013年10月 「長寿社会がもたらす法律問題」たましんすまいるセミナー
- 2014年06月 「モンスターペイシェントの対処法」高知県歯科医師会
- 2014年09月 「顧問弁護士の活用法とクレーマー察知法」一般社団法人東京城南地域医療推進協会(TRVA)
- 2019年11月 東京都獣医師会19イヤーズカンファレンス
- 2020年02月 令和元年度日本獣医師会学術大会年次大会ランチョンセミナー
- 2021年03月 都委託獣医師育成対策事業  
「獣医師の働き方改革検討委員会」講習会

歯科医師

## 和氣 香織

(わき かおり)

## 経歴

岡山大学歯学部卒業  
東京医科歯科大学  
摂食機能保存学分野  
(現咬合機能健康科学分野、クラウンブリッジ)  
都内一般歯科  
都内医療法人社団理事兼分院長  
表参道ホワイトデンタルクリニック  
副院長  
日本補綴歯科学会所属



## プロフィール

大学卒業後、大学病院の補綴科(クラウンブリッジ)に所属し2年間外来にて診療を行いました。その後、数年間都内の一般歯科診療所にて勤務したのち、某医療法人の理事兼分院長を4年間経験しました。そのような経験の中で、歯科医師としての患者さんへの対応、院長としてのスタッフへの対応、経営者としての行政などへの対応、このようなすべての対応において法的な対策が必要だと強く感じました。

フラクタル法律事務所では、カルテや治療内容など歯科の専門的な内容について弁護士の先生のサポートをさせていただいております。歯科医師の先生のご相談において専門的な内容でもスムーズに対応させていただけるかと思います。



fractal law office



## 弁護士法人 フラクタル法律事務所

〒107-0062 東京都港区南青山6-7-2 VORT南青山 I-7階

TEL. 03-6447-4307 / FAX. 03-6447-4308

□ <http://www.dental-lawyer.com/>

✉ [yoyaku@fractal-law.com](mailto:yoyaku@fractal-law.com)

