

# 医業等に係るウェブサイトの監視指導体制強化

第12回オンライン診療の適切な実施に関する指針の見直しに関する検討会

参考資料8

令和2年11月13日

令和3年度概算要求：54,650千円（令和2年度：54,650千円）  
上記のほか、重要な経費については事項要求

## 1. ネットパトロール事業

平成27年7月に消費者委員会より「美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議」がなされたこと等を踏まえ、平成29年度よりネットパトロール事業を実施。

### ① 広告等の監視

医業等に係るウェブサイトが医療広告規制等※に違反していないか監視する（主に一般通報による監視）。

### ② 規制の周知等

不適切な記載を認めた場合、当該医療機関等に対し規制を周知し、自主的な見直しを図る

### ③ 情報提供・指導等

改善が認められない医療機関を所管する自治体に情報提供を行う。（自治体は指導等を行う）

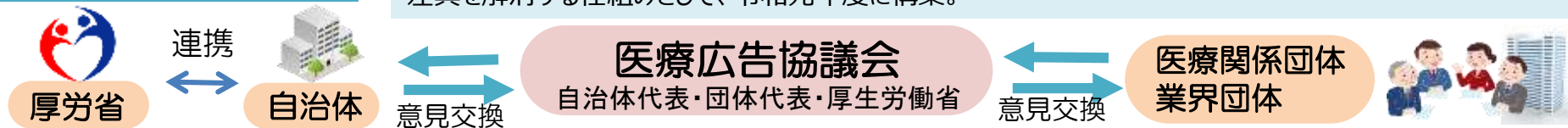
### ④ 追跡調査の実施

自治体に対する情報提供の後の改善状況等の調査を行う

※医療法、医療法施行令、医療法施行規則、医業、歯科医業若しくは助産師の業務又は病院、診療所若しくは助産所に関して広告することができる事項、医療広告ガイドライン

## 2. 医療広告協議会

平成30年6月の医療法改正施行に伴い、自治体での個別判断事例が増加しており、自治体間での指導内容の差異を解消する仕組みとして、令和元年度に構築。



## 3. 目標処理件数の増加

## 4. 普及啓発活動の実施

**課題** 美容医療サービスに関する消費生活相談事例の件数は医療法改正等により一定の減少が認められているが、横ばい傾向であり更なる対応が求められる。

**期待される効果** ウェブサイトの目標監視件数を増加すること等により、自由診療を提供する医療機関等のウェブサイトの適正化につなげ、消費者トラブルの減少を目指す。

## 5. 消費者庁等との連携強化



**課題** 現在ネットパトロール事業は一般通報をメインに運営しているが、ウェブサイトの適正化をより進めるため、**委託事業者が自ら検索する能動監視を強化**する必要がある。

**期待される効果** ネットパトロール事業の能動監視において、消費者庁所管の（独）国民生活センターが管理・運営するPIO-NET(消費生活情報ネットワークシステム)に登録された消費生活相談情報を活用した監視を行うなど、消費者庁等との連携を強化する。

## 6. コールセンターの設置



**課題** ネットパトロール事業における医療機関からの問い合わせ窓口は、現在メール対応のみとなっており、医療機関から回答が遅いなどとして、改善が求められている。

**期待される効果** ネットパトロール事業において、不適切な記載が認められた医療機関と委託事業者とのやりとりについて、専用の窓口を設置することにより、医療機関のウェブサイトが迅速に改善されることが期待できる。