

2026年5月 マンスリーレポート

夜間・休日ワンストップ窓口への相談事例

(海外旅行保険への対応について)

ご相談内容：

当院に入院中の訪日外国人観光客の医療費支払いに関して相談したい。

この患者は海外旅行保険に加入していると言っているが、医療費はすでに200万円に達している。患者に同行している日本語が話せるツアーガイドから、この患者が加入する保険会社と連携するためとして当院のメールアドレスを聞かれたので伝えた。その後、保険会社から当院にメールが届き、患者は「そのメールに請求書や診断書などの必要書類を添付して返信すれば医療費の支払いが受けられるから、自分では医療費を支払わない」と言っている。

患者は本日中にも退院可能な状態だが、病院としてはこのまま患者を退院させても良いか伺いたい。

また、今回はこの相談窓口が開くのを待って相談したが、平日・日中に利用できる相談窓口はないのかも併せて伺いたい。

対応内容：

当窓口から以下のように案内した。

- 患者が海外旅行保険に加入していたとしても、海外旅行保険の種別が確認できていないのであれば、原則、医療費は退院前に患者に全額支払ってもらうように。
- 患者が医療費を支払わずに医療機関を離れてしまうと医療費の回収が困難になるため、患者が医療機関にいる間に支払いを完了するように。
- 患者自身が医療費を支払う場合の方法として以下を提案。
 - ・ クレジットカードの限度額を引き上げる。複数のクレジットカードを利用してもらう。
 - ・ クレジットカードやキャッシュカードで、貴院の近隣にある国際ATMを利用して母国口座から現金を引き出してもらう。
 - ・ 口座残高が不足していれば、母国の家族等に補填してもらう。
 - ・ 海外送金は着金まで時間がかかるため、できれば上記方法で支払うようお勧めする。
- 患者が保険を利用せず、自身で医療費を支払うことになった場合、後日患者が保険金の請求をする際に必要となる書類を確認し、その受渡し方法や料金について患者と決めておくとうい。診断書の翻訳を求められたら料金を請求しても差し支えない。
- 国内の医療機関が海外の保険会社と直接交渉する場合、以下のような困難が懸念される。
 - ・ 言語や時差の問題でコミュニケーションが難しく、誤解が生じる可能性がある。
 - ・ 海外からの送金は、着金まで時間がかかったり、また外国通貨での支払いとなると為替差損が発生したりする懸念がある。
- このような懸念を避けるためには、早急に患者または関係者から加入している保険会社に「日本の医療アシスタンス会社を介して病院と連携するよう」依頼することをお勧めする。海外の旅行保険会社は、基本的に国際的なネットワークを持ち、日本にも提携アシスタンス会社があるはずである。
- 患者の加入している保険でかかった費用全額が補償されるとは限らないため、患者が加入する保険会社もしくは日本の医療アシスタンス会社が発行する「支払保証書 (Guarantee Coverage Letter)」の保証額を確認し、不足分があれば、その分を患者に支払っていただく

ようにする。また「支払保証書」を病院が受領しない限り、患者または関係者にかかった費用全額を支払ってもらうように。

- 平日・日中の相談窓口については、ご相談者の所在地にはないことを伝え、夜間・休日ワンストップ窓口をご利用いただくよう案内した。

その後、当窓口からご相談者にフォローの連絡をしたところ、ご相談者が窓口からの提案を踏まえ患者に支払いを求めた結果、患者が所有する複数のクレジットカードを利用してかかった費用全額を支払ってもらえたとのことだった。

当窓口から追加情報として

- 外国人患者の場合はできるだけ早い時期に概算医療費を説明し、支払い手段を確認するよう

に。
厚生労働省のホームページに医療機関で使用する「外国人向け多言語説明資料 一覧」があるので必要書類について、いつでも利用できるよう準備するとよい。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsumeiml.html

以上

【本事業事務局の連絡先】

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

担当者名 麻田・大久保

TEL 03-6757-1035 E-mail biz-d@emergency.co.jp