

2026年3月 マンスリーレポート

ワンストップ窓口への相談事例

(お亡くなりになった訪日外国人患者の親族を名乗る人物への書類送付と本人確認について)

相談内容：

- 亡くなられた訪日外国人患者について、すでに保険会社(エージェンシー)が介入しており、保険会社提出用の同意書取得等の手続きは完了している。
- その後、新たに患者の「親族」を名乗る人物から直接、本国での諸手続きを理由に、診断書等の書類送付を求めるメールが病院宛てに届いた。
- 病院側はご家族と直接面会しておらず、メールのみのやり取りとなっている。また、保険会社が取得した同意書の署名人(別の親族と推測される)と、今回連絡をしてきた人物が異なるため、本当に親族であるか確証が持てない状況である。
- 非常にデリケートな事案であり、不適切な相手への個人情報開示によるトラブルを避けるべく、海外にいる「親族と名乗る人物」に対する適切な本人確認の方法や、確認後の安全な書類送付方法について相談したい。

対応内容：

以下の対応ステップを推奨した。

1. 保険会社(エージェンシー)への確認

既存の信頼関係がある保険会社に対し、同意書に署名した人物と今回連絡のあった人物との関係性を把握しているか、また正当なご遺族であることを確認済みか照会することが有効である。保険会社が確認済みであれば、その確認記録やエージェンシー経由での依頼であることをエビデンスとすることができる。

2. 続柄を証明する公的書類の提示依頼

保険会社経由での対応が難しい場合は、連絡のあった人物に対し、書類を送付する前に身分証明書(パスポート等)のコピーをスキャンまたは写真で送るよう依頼し、本人確認を行う方法が考えられる。

3. 書類確認後の安全な送付方法

確認が取れた場合、書類はパスワード付きメールで送付し、パスワードはメールとは別の手段(SMSや電話等)で通知する対応を推奨する。また、送付した記録(日時・宛先・書類名・確認書類の内容等)を院内で必ず保管しておくよう助言した。

以上

【本件に関する照会先】

大阪府ワンストップ相談窓口運営事務局

受託事業者：メディフォン株式会社(担当：小川、海野、吉川)

E-mail：onestop.soudan.osaka@mediphone.jp

TEL：050-3187-8648(こちらの番号は平日9:00-17:00のみ対応)