

おもてなしの文化と医療・保険

—海外旅行（駐在員）保険の注意点

海外医療支援協会 理事・事務局長
（株）日本リスクマネージメント 代表取締役

酒井悦嗣

Sakai, Etsuji

日本と海外で異なる医療事情

オリンピックの招致委員会によるプレゼンテーションで一躍有名になった「おもてなし」の文化は、まさに日本の文化であり配慮・心配りを表している。深く生活に根差して広範囲に浸透したそれは、日常ではあまり意識されないが大変にありがたいものである。日本料理の専門店では、亭主はお客さまに心から喜んでいただけられることを目指して、心を込めて準備する。料理もその季節、その日に最もふさわしい材料を用いて、お客さまの嗜好まで配慮して温かいものは温かく冷たいものは冷たいうちに、そして箸の進み具合に合わせて供していく。客は席を予約するだけで最高の時間と料理と雰囲気を楽しむことができる。「お任せ」、これが様々な分野で提供されるサービスの基本となっていることを、時として忘れがちである。

医療もそうである。例外はあるとしても、一般的に日本の医師は患者の症状を聞き検査を行い、診断が決まれば医師として最良と思う治療方法で最善を尽くしてくれる。つまり、患者は基本にお任せで望ましい治療が受けられる。しかも多くの医師は営利事業（もうけ中心）としてではなく、費用も患者に余計な負担を掛けないように配慮してくれる。社会全体がおもてなしの意識と信頼関係を維持している。治療費

の請求額は患者負担額も健康保険からもそのまま支払われることが当然となっている。これは請求者と支払者の間の深い信頼関係が前提にあるからである。しかし、これが外国では全く環境が異なることはあまり知られていない。

海外旅行保険の専門家と称する人々の中に「海外では治療費がいくらかかるか分からないから、海外旅行保険は治療救済費用無制限に入るべき」と主張する人がいる。確かに日本のように無防備にお任せで治療を受けると、過大請求を誘発することになる。信頼関係でできている国から信頼関係のない国へ行く場合には、ものの見方・価値判断基準のギア・チェンジが必要となる。

日本に近い感覚で医師が治療をしてくれることを期待できるのは、台湾と韓国の一部くらいであろう。それ以外の国では、GP（General Practitioner）制度とかファミリー・ドクター制度で家族全員の健康管理契約をしている医師以外の場合には、治療の方針、目的、方法などの説明を特にしっかり聞き、治療費についても適正かどうかを患者自身でチェック・判断する必要がある。

営利事業的な面が顕著な国は米国である。米国でオバマ大統領が推進する医療保険制度改革法（オバマケア）は、原則すべての国民に健康保険加入を義務付けることを目的としている。現在は健康保険に加入していない人がたくさん