

2018年（平成30年）4月4日

株式会社アメニティ 御中

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町 7-11-5

TEL 048-844-8972/FAX 048-844-8973

検討委員長 長田 淳

お問合せ

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

先日は、当会からの申入書に対して「アメニティセット申込書兼同意書」を修正していただき、有難うございました。

当会で検討した結果、以下の点について、お問合せをさせていただきます。

つきましては、以下の各点について、平成30年4月20日までに、本お問合せに対する回答を書面にて当会まで送付頂けますようお願い致します。なお、本お問合せ書及び貴社からの回答の有無・内容等は当会において公表することがある旨を念のため申し添えます。

記

- 1 「アメニティセット申込書兼同意書」（以下、「申込書兼同意書」といいます。）の修正版における「※選択欄」の「2. 患者様自身で選択してタイプを決定します。」との記載について
 - (1) 貴社の修正版の申込書兼同意書では、「患者様氏名」のほかに「ご記入者様（申込者）」の欄が設けられていますので、患者本人が申込者となる場合のほか、患者本人が諸般の事情により申し込みが出来ない場合に患者の家族などが患者本人に代わって申込者となることを想定しているものと思われまます。
 - (2) とすると、「申込者」が患者本人でない場合には、この選択肢「2.」についても、当然、「患者様自身」以外の「申込者」がタイプを選択することになると思いますので、この「患者様自身」とは、「申込者」を意味するものと思料しますが、いかがでしょうか。
 - (3) また、この選択肢「2.」が上記のような意味内容であるとしても、「患者様自身」とのみ記載されている以上、利用者がそのことを理解することは困難であることが予想されます。
 - (4) この点、貴社は、平成30年1月17日付「申入書に対する回答」（以下、「回答書」といいます。）において「ご利用者が理解しづらい箇所もありました」として申込書兼同意書を修正されていますので、この選択肢「2.」の「患者様自身」

との記載についても、利用者がその意味内容を正確に理解できるような記載にすべきと考えますが、貴社のお考えをご教示ください。

2 申込書兼同意書の修正版におけるタイプ選択の変更について

- (1) アメニティセットのタイプ選択について、貴社は、回答書において「入院中に中止をご希望の場合はいつでも解約する事が可能です。」と回答され、修正版の申込書兼同意書の裏面にもその旨の記載が設けられています。
- (2) とすると、アメニティセットのタイプ選択に関しては、申込者が「1.」または「2.」のいずれかのタイプを選択した後であっても、アメニティセットの利用そのものを中止して再申込みを行ってタイプ選択をし直すことにより、タイプ選択を自由に変更することができます。
- (3) しかしながら、利用者においてそのような方法が可能であることを理解することは困難であると思われるので、タイプ選択の「※選択欄」にタイプ選択がいつでも自由に変更できる旨を記載することが簡便と考えますが、貴社のお考えをご教示ください。

3 当会の平成30年1月5日付申入書の「申入れの理由」(5)乃至(8)について

- (1) 申入書において述べましたとおり、当会では、厚生労働省の通達（平成17年9月1日保医発第0901002号）の趣旨は、保険医療機関であるか否かにかかわらず妥当するものだと考えており、特に保険医療機関の職員をしてアメニティセット申込の説明と対応を行っている場合には、より一層、厚生労働省の通達の趣旨が妥当するものであると考えております。
- (2) この点、貴社の修正版の申込書兼同意書においても、紙おむつ代については、その使用量、利用回数に応じた実費にて計算することなく、一定の金額のみが記載されていますが、貴社において、今後、厚生労働省の通達に沿った内容に変更することを検討されているかについてご教示ください。

4 病院への改善の要望について

- (1) 当会の平成29年9月8日付「お問合せ」における「患者の入院時に、病院の看護師または院内相談員から入院セットの内容についての説明を受け、御社の「申込書兼同意書」に署名押印することを強く求められたという情報が複数寄せられております。」との指摘に関し、貴社は、平成29年9月12日付「お問合せの回答」において、「強く求められた病院を教えて頂ければ当社として改善を病院に要望することも検討します。」と回答されております。
- (2) そこで、貴社が病院の職員に申込書兼同意書の説明と対応を委託している病院に対し、その点の調査を実施されたかについてご教示ください。
- (3) また、そのような病院に対して、貴社のアメニティセットの申込みがあくまでも利用者の任意（希望）であることを徹底するような要望をしたかについてもご教示ください。

以上、よろしくお願ひ致します。

敬具

《本件に関する問合せ先》

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

事務局 岩岡、加藤

TEL : 048-844-8972 / FAX : 048-844-8973