

24時間年中無休の 東京海上日動海外総合サポートデスク

旅行中のケガや病気、事故などの不安に、大きな支えとなるのが東京海上日動の海外旅行保険です。弊社では東京海上日動海外総合サポートデスクを設置し、海外での事故・ケガ・トラブルや保険についてのご相談を24時間年中無休で受け付けています。このサービスは東京海上日動グループの国際アシスタンス社(INTAC)が、海外を旅行中のお客様から寄せられるさまざまなお電話を一元化して東京で受け付けるもので、ご旅行中のケガや病気、盗難、保険全般の内容や保険金請求方法など、あらゆるトラブルやご相談に日本語で迅速に対応し、適切なアドバイス並びに手配を行っています。

サービス内容

1 保険金の請求方法に関する各種相談

ご加入いただいた保険の契約内容に関するご相談に日本語でお応えします。また、保険金のご請求方法につきましても不明な点があればご相談に応じます。

保険期間の延長手続きは受け付けておりません。



2 最寄りの病院の案内・紹介

病気やケガをした場合、救急処置のできる病院や診療所をご紹介いたします。

3 キャッシュレス提携病院の案内・予約

病気やケガの際に治療費をお立替えいただく必要がないように、東京海上日動では世界各地の病院と提携しております。東京海上日動海外総合サポートデスクでは最新の提携病院をご紹介するとともに、必要に応じて診察のご予約も承ります。



4 病院等医療機関への支払保証

治療費・薬代などの諸費用は、原則として現地の提携アシスタンス会社などによって被保険者のために支払保証され、東京海上日動が保険金として直接、病院や医療機関などに支払います（治療費が少額の場合には、その場でお客様に実費をご負担いただくことがありますのでご容赦ください。なお、その場合には、最寄りの海外クレームエージェントでご請求いただくか、ご帰国後に実費分の保険金をご請求ください）。

5 病人、ケガ人の移送の手配

緊急移送または転院のために必要な救急飛行機（医療設備付）、定期便航空機、ヘリコプター、救急車などの交通機関を、被保険者の病状や交通事情などの状況に応じて手配いたします。また、必要に応じて付添医師・看護師も手配いたします。さらに、救急病院で適切な治療が受けられない場合は、医療設備の整った病院や専門医のいる病院への転院の手配をいたします。



6 救援者の渡航手続き、ホテルの手配

救援者費用特約をセットされている場合、被保険者の救援に向かわれるご家族の宿泊ホテル等の手配、捜索救助機関の紹介・手配をいたします（ただし、被保険者の死亡または3日以上の上の継続入院の場合に限ります）。

7 ご遺体の日本への移送手配

被保険者が海外で亡くなられた場合、遺体火葬手配または移送の手配をいたします。

8 最寄りのクレームエージェントの案内

事故処理サービスや現地で保険金請求を承るクレームエージェントをご案内いたします。



トラベルプロテクトのサービス内容

1 緊急時の現金の手配



「現金を盗まれた!」など、旅行中の緊急事態で現金が必要となった場合に、世界13万か所のサービス拠点で現金の手配を行います。場所や時間帯によっては、デリバリーすることも可能です。US1000ドルまでは金利・手数料はかかりません(US1000ドルを超える場合は、手数料が必要となります)。お支払いはクレジットカード払いとなり、後日の振り込みは不要です。

2 電話による通訳

海外での各種トラブルにより、現地の人との交渉が必要といった緊急時や、ショッピングで言葉が通じなくて困った場合などの際に電話による通訳の手配を行います。

専門用語を必要とする場合や言語によっては対応不可能な場合もございます。



3 滞在先のホテル等への日本語FAXニュースの配信

日本の最新ニュース(日本語)をお客様の滞在先のホテル等へFAXにて配信いたします。

ニュースの配信はご利用の都度、お電話でリクエストしていただくこととなります。旅行期間中の定期的な配信をあらかじめオーダーすることはできません。



4 メッセージの伝達



お客様に代わって日本のご家族やご友人などに、電話・FAX・電子メールでメッセージをお伝えします。メッセージは約1時間間隔で6回まで送信するため、1回目で通じない場合でも安心です。6回試みた結果、連絡できなかった場合には、お客様へその旨をご報告します。すぐに移動しなければならず、自分では連絡を取る時間が十分でない場合などに便利です。

5 空港とホテルの間の送迎予約・手配

空港 - ホテル間のお客様を送迎するお車を予約・手配します。送迎車に関する費用はお客様負担となりますが、予約・手配に関する手数料はかかりません。手配は基本的には1時間以内で完了となりますが、地域によってはそれ以上時間がかかる場合があります。

経済情勢等によりご提供できない場合があります。



6 航空券に関するサポート(予約・手配・情報提供)

航空券の予約・手配を行います(航空券は空港の航空会社カウンター等でお受け取りとなります)。また、フライトタイムテーブルや乗継便情報、航空会社の現地オフィス所在地情報をご案内いたします。航空券の代金などの費用はお客様負担となりますが、予約・手配に関する手数料はかかりません。

航空機の遅延、ストライキ、天候不順による欠航に対しては責任を負いかねます。満席により、お客様のご希望通りに予約ができない場合があります。チャーター便、ヘリコプター、セスナ機の予約はできません。



7 ホテルに関するサポート(予約・手配・情報提供)



ホテルのご案内、情報提供、予約・手配を行います。また、宿泊料金、チェックアウトの時間、サービス内容等をご案内します。室料等の費用はお客様負担となりますが、予約・手配に関する手数料はかかりません。

キャンセルの場合には、当該ホテルの規定によりキャンセル料がかかることがあります。満室のためお客様のご希望通りに予約ができない場合があります。

8 パスポートを紛失・盗難された場合のサポート

パスポートを紛失されたり、盗難に遭われた場合に、領事館・大使館の所在地、電話番号などをご案内します。パスポート再発行の手続き書類提出に、前もって大使館または領事館へ一報を入れます。



9 クレジットカードを紛失・盗難された場合のサポート

クレジットカードを紛失されたり盗難に遭われた場合に、カード会社への紛失・盗難届の手続きに関するアドバイスや、お客様の代理としてカード会社への連絡を行います。

カードの種類によっては、連絡や再発行手続きの代行ができない場合があります。



10 旅行関連の安全情報の提供



海外の各都市における安全情報はもちろん、気候や天候に関するアドバイス、予防接種など健康関連情報、ビザなど出入国に関する各種情報、祝日、使用言語に関する情報等をご提供します。

最新の情報を提供できない場合や一部情報が変更になっている場合があります。情報の内容には一切誤りがないことを保証するものではありません。あくまでも参考としてご利用ください。

単なる観光情報の提供はできません。

(注) 本サービスは、「3か月までの保険期間」かつ「ご契約タイプ(セットプラン)」の海外旅行保険をご契約いただいたお客様にご提供しております。また、これらのサービスは東京海上日動が提携しているトラベレックス・グローバル・アンド・フィナンシャル・サービス社が提供いたしますので、その詳細な内容につきましては、同社の定める規定・規則に基づきます。

スーツケース修理サービス

スーツケース修理サービスとは、事故により破損したお客様のスーツケースの修理に際し、修理費を東京海上日動が修理業者へ直接お支払いさせていただくことで、お客様にお立て替えいただくずに済ませるサービスです。このサービスは、JALエービーシー社と東京海上日動との提携によりご提供します。

スーツケース修理サービスをご希望のお客様は、以下の通り請求手続きを行ってください。

スーツケース修理サービスを利用する

1 保険金請求書表面の「スーツケース修理サービスをご希望されますか」という欄で、「希望する」に印をつけてください。保険金請求書にこの欄がない場合には、表面にわかりやすく「スーツケース修理サービス希望」と朱書きしてください。

2 以下の書類を、東京海上日動本店損害サービス業務部 海外旅行グループ宛にご郵送ください。

- 1 保険金請求書
- 2 保険証券または契約証
- 3 事故証明書または目撃者証(お手元があれば)
- 4 購入時の領収書(お手元があれば)

3 以下の書類を東京海上日動からお客様宛に郵送させていただきます。

- 1 スーツケース修理サービスの案内書面
- 2 宅配便の送付伝票
- 3 JALエービーシー社宛修理依頼書

4 事故により破損したスーツケースには、必要事項をご記入いただいたJALエービーシー社宛修理依頼書の中に入れていただき、宅配便の送付伝票を表面に貼っていただいたうえで、最寄りのコンビニエンスストア等から発送してください。なお送料は着払いです。

5 後日、修理がなされた当該スーツケースがJALエービーシー社より返送されます。

6 修理費は、JALエービーシー社と東京海上日動との間で精算させていただきます。

[ご注意] ・スーツケース修理サービスのご提供は日本国内に限ります。
・ご契約に免責金額(自己負担額)が設定されている場合には、スーツケース修理サービスはご提供いたしかねます。
・修理が不可能な場合には、東京海上日動からご連絡させていただきます。

スーツケース修理サービスの仕組み

