



【off!(オフ)企業パッケージ

2022年6月

海外サービスガイド

新・海外旅行保険 海外旅行総合保険

off! オフ



企業パッケージ



損害保険ジャパン株式会社

このたびは損保ジャパンの[off!(オフ)]企業パッケージにご加入いただきましてありがとうございます。

この海外サービスガイドには、出張先でのケガ・病気その他のトラブル等の際に、さまざまな支援を行うサービスのご利用方法や、保険金のご請求手続き等の内容を掲載しております。

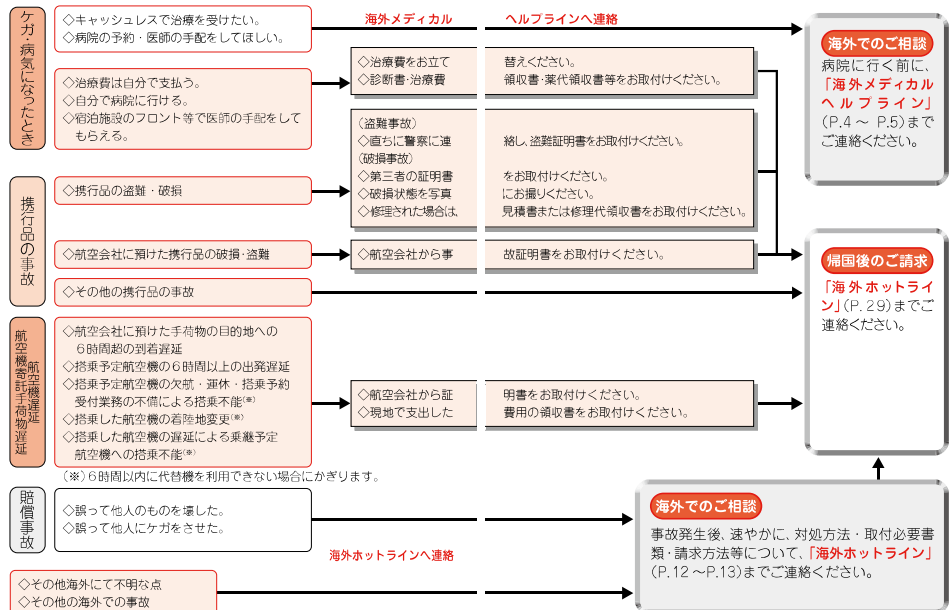
●覚書き

お名前 NAME				
性別 SEX	年齢 AGE	血液型 BLOOD TYPE		
パスポート番号 PASSPORT No.				
保険証券番号 CERTIFICATE No.				

ページ

1. 事故で困ったとき、まずご覧ください。----- 2
2. ケガ・病気になったとき
 - 海外メディカルヘルプラインの連絡先----- 4
 - 医療アシスタンスサービスメニュー----- 7
 - キャッシュレス治療サービス
 - キャッシュレス治療サービスとは----- 9
 - キャッシュレス治療サービスのご利用方法----- 9
 - 医療アシスタンスサービス/キャッシュレス治療サービス
ご利用上の注意事項----- 10
3. ケガ・病気以外のトラブルは(盗難・賠償事故など)
 - 海外ホットラインの連絡先----- 12
 - 保険事故相談サービスメニュー----- 14
4. 耳や言葉の不自由なお客さま専用手話通訳コールセンター----- 16
5. 海外での電話のかけ方----- 17
6. ケガ・病気に関する英会話・英単語
 - ケガ・病気に関する簡単な英会話例----- 22
 - ケガ・病気に関する簡単な用語集----- 23
 - 人体部位の用語----- 26
 - 診断書等の作成依頼文例(英語・ドイツ語・フランス語・スペイン語)----- 27
7. 保険金ご請求の手続き
 - ケガ・病気の場合----- 28
 - 携行品の盗難・破損事故の場合----- 28
 - 航空機遅延費用・航空機寄託手荷物遅延等費用事故の場合----- 28
 - その他の事故の場合----- 28
 - 帰国後の事故のご連絡----- 29
 - ご請求に必要な書類----- 30
 - 携行品キャッシュレス・リペアサービス----- 31
8. 海外クレームエージェンティスト----- 32
9. 事故以外のご相談----- 34

1. 事故で困ったとき、まずご覧ください。



(注) 保険期間の延長・短縮等につきましては、保険契約者のご担当窓口にご連絡ください。

海外での電話のかけ方については、P.17～P.20をご覧ください。

2. ケガ・病気になったとき

海外メディカルヘルプラインの連絡先

日本語対応・24時間
ケガ・病気でお困りのとき、渡航者カードをお手元にご用意のうえお電話ください。
「海外への電話のかけ方」につきましては、P.17～P.20をご覧ください。
(注1) 電話の種類や各国の電話事情等により無料電話がご利用になれない場合があります。詳しくは「電話ご利用上の注意点」をご確認ください。
(注2) 携帯会社・機種によって日本の国番号(81)が電話番号の冒頭に自動追加され、下表の電話番号よりかかかってしまう場合があります。携帯電話でお電話の際は、おかけたい電話番号をそのままご確認ください。
(注3) 耳や言葉の不自由なお客さま専用手話通訳コールセンターにつきましては、P.16をご覧ください。

お客さまの滞在地	電話番号	センター	
北米 ハワイ 中南米	アメリカ本土・アラスカ・カナダ・ハワイ	1800-233-2203 (無料電話)	アメリカ センター・ カナダ センター
	メキシコ	800-099-0667 (無料電話)	
	ブラジル	0800-891-6640 (無料電話)	
	有料電話がご利用になれない場合 上記以外の国・地域から	(1) 804-673-1144 (1) 804-622-3747	
中国	中国(香港・マカオを除く)	800-810-9784 (無料電話)	中国 センター
	香港	800-968-845 (無料電話)	
	マカオ	800-0382 (無料電話)	
有料電話がご利用になれない場合 上記以外の国・地域から	010-8592-7117 (86) 10-8592-7100		
アジア アラム サイパン オセアニア	韓国	00798-651-7029 (無料電話)	タイセンター シンガポール センター
	台湾	00801-65-1166 (無料電話)	
	タイ	1800-600-234 (無料電話)	
	シンガポール	1800-3041756 (無料電話)	
	フィリピン	1800-80-1013 (無料電話)	
	インドネシア	1800-1-651-0265 (無料電話)	
	アラム・サイパン	001-803-66-7187 (無料電話)	
	オーストラリア	1800-553-152 (無料電話)	
	ニュージーランド	0800 44 9345 (無料電話)	
	有料電話がご利用になれない場合 上記以外の国・地域から	タイ国内から シンガポール 8535-5554 日本国内から (66) 2-204-4510 または (65) 6535-5554	

2. ケガ・病気になったとき

*無料電話がご利用になれない場合は、「無料電話がご利用になれない場合や上記以外の国・地域から」に記載の電話番号へコレクトコールをおかけいただくか「折り返し電話」するよう各センターにお申し付けください。(コレクトコールのかけ方はP.18～P.19)。
*各国での電話事情等により電話がかかってくる場合は、「海外ホストライン」または他のセンター(無料電話以外の電話番号)におかけいただくか、「海外ホストライン」(P.12～P.13)のお客さまの24時間常設の電話番号へお問い合わせください。
*お電話いただいた時間帯や状況によっては、他のセンターへ電話が転送される場合もありますので、あらかじめご了承ください。
*電話番号は最新のものをご掲載していますが、事務所移転、現地電話番号体系の変更等や心を得ない事情により変更となる場合がありますのであらかじめご了承ください。

サービス内容・ご利用上の注意点等の詳細につきましては、P.7～P.10をご覧ください。
ケガ・病気以外の事故相談の場合は、P.12～P.14をご覧ください。
(注)「海外メディカルヘルプライン」は、「日本エマージェンシーアシスタンス株式会社」との提携により運営されています。

お客さまの滞在地	電話番号	センター
アイスランド	800-9431 (無料電話)	イギリス センター
アイスランド	1800-692-552 (無料電話)	
イギリス	0800-066-3724 (無料電話)	
イタリア	800-966-331 (無料電話)	
オーストラリア	0800-006-644 (無料電話)	
オランダ	0800-020-1307 (無料電話)	
ギリシャ(固定電話のみ)	00-800-126-107 (無料電話)	
スイス	800-561-188 (無料電話)	
スウェーデン	020-088-3901 (無料電話)	
スペイン	800-8-100-88 (無料電話)	
デンマーク	8070-5437 (無料電話)	
ドイツ	0800-589-3737 (無料電話)	
フランス	800-6268 (無料電話)	
ハンガリー	06-800-188-92 (無料電話)	
オーストラリア	0800-906-460 (無料電話)	
ベルギー	0800-77630 (無料電話)	
ポルトガル	800-855-769 (無料電話)	
ルクセンブルク(固定電話のみ)	8002-7477 (無料電話)	
南アフリカ	0800-014-360 (無料電話)	
アジア圏長途通話	8000-914-0022 (無料電話)	
イスラエル	1-80-92-13825 (無料電話)	
ロシア	810-800-2608-2044 (無料電話)	
有料電話がご利用になれない場合 上記以外の国・地域から	イギリス 国内から イギリス 国外から	020-7282-4348 (44)20-7282-4348

各センターに連絡が取れない場合や連絡先がわからない場合
海外から
日本国内から
03-3811-8127
東京
センター

●電話ご利用上の注意点

- * ()内は国番号です。無料電話利用時には、国番号は不要です。
- *滞在地・国・地域によっては無料電話に対応していない公衆電話や、接続の際に国内通話料相当額が必要とされる場合があります。電話機種や回線事情によりご利用にならない場合や、ホテル等客室での電話からおかけの際、サービス料や利用料がかかる場合も稀にあります。ご利用時には現地でご確認ください。また、日本国内から海外ホストラインへコールした際、大抵の通話料が無料通話に適用された場合、滞在国内通話料相当額がかかりますのでご注意ください。この場合の通話料およびサービス料・利用料はお客さま負担となりますのであらかじめご了承ください。

医療アシスタンスサービスメニュー

サービスの内容

<p>キャッシュレス治療の手配</p> <ul style="list-style-type: none"> ●キャッシュレス治療が可能な病院をご利用いただく場合、病院への支払保証のご連絡をします。 ●すでに病院等に収容されている場合、病院側へキャッシュレス治療提供の交渉をします。
<p>病院／医師の紹介・予約</p> <ul style="list-style-type: none"> ●病状、滞在地、診察希望時間帯にあわせ、病院／医師を紹介・予約します。 ●宿泊施設滞在中で緊急の場合、宿泊施設のフロントと連絡をとり、往診手配・救急車手配をします。
<p>医療通訳サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ケガや病状で医師の治療を受けられる場合、必要に応じて、派遣または電話による医療通訳サービスを提供します。 詳細は海外メディカルヘルプライン(P.4～P.5)までお問い合わせください。 <p><主な対応言語> 英語、中国語、韓国語、ドイツ語、スペイン語、イタリア語、フランス語、ポルトガル語、インドネシア語、マレーシア語、タイ語、ベトナム語、アラビア語、トルコ語、ギリシャ語、チェコ語、ロシア語、スウェーデン語、ポーランド語、ロシア語 など</p> <p><通訳派遣可能な主な地域> アメリカ、中国、韓国、台湾、タイ、シンガポール、ベトナム、インドネシア、ドイツ、イギリス、フランス、スペイン など</p>
<p>治療経過管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ●病院受診後のお客さまの回復状況をチェックしたり、治療内容確認を行い、治療経過をフォローします。 ●入院の場合、適切な治療がなされているかを主治医と定期的にコンタクトしチェックします。
<p>ご家族等の救護者へのサポート</p> <ul style="list-style-type: none"> ●3日以上続けて入院された場合、病院へ駆けつけるご家族の渡航をお手伝いします。
<p>緊急移送手配</p> <ul style="list-style-type: none"> ●事故現場への救急車・救急ヘリ・緊急医療チームの派遣手配をします。 ●チャーター機・付き添い医師／看護師の手配をします。 ●移送先となる最寄り先進国における受け入れ病院の手配をします。
<p>退院後の帰国手配</p> <ul style="list-style-type: none"> ●帰国便の手配をします。日本の病院へ転院の場合、航空会社への患者搭乗手続きをします。 ●主治医の指示に基づき付き添い医師／看護師の手配をします。

2. ケガ・病気になったとき

遺体送還手配

- ご遺体の現地火葬手配をします。
- ご遺体の日本への送還手配をします。

- (注1) 特約をセットされていない等、ご契約内容により、ご提供できるサービスがかけられる場合があります。
- (注2) 各国の政治情勢、医療設備の整っていない地域、事故受付時間帯、事故場所、電話番号等によっては、サービスが提供できない、または、時間がかかる場合があります。
- (注3) 耳や言葉の不自由なお客さま専用手話通訳コールセンターにつきましては、P.16をご覧ください。

- 8 -

キャッシュレス治療サービス

キャッシュレス治療サービスとは

キャッシュレス治療が可能な病院をご紹介します。この場合、治療費はご紹介する病院へ保険金としてお支払いしますので、現地でお支払いは不要です。ご利用方法やご利用上の注意事項をご確認ください。

キャッシュレス治療サービスのご利用方法

海外メディカルヘルプラインのキャッシュレス治療が可能な病院をご利用の場合、治療費はご契約の範囲内で損保ジャパンから病院へ保険金としてお支払いします。手続きは次のとおりです。

海外メディカルヘルプラインへお電話ください。

- お手元の渡航者カードの内容を確認させていただきます。
- キャッシュレス治療が可能な病院の紹介・予約手配いたします。

対応窓口病院で渡航者カード等を提示

損保ジャパン所定または病院備え付けの
保険金請求書に必要事項を記入

これでOK! 医師の診察をお受けください。

- (注1) 病院によっては診察後に処方箋が出され、別途薬局で薬の購入が必要な場合がありますので、その際はいったんお支払いいただき帰国後に海外ホットライン(P.29)までご連絡ください。
- (注2) キャッシュレス治療手配にもかかわらず、病院から治療費の請求があった場合は、海外メディカルヘルプラインへご連絡ください。
- (注3) 渡航者カードのコピー・保険金請求書・診断書を、海外メディカルヘルプラインへ郵送・メールまたはFAX送信いただく場合がありますのでご了承ください。

- 9 -

2. ケガ・病気になったとき

医療アシスタンスサービス/キャッシュレス治療サービス ご利用上の注意事項

1. 渡航者カードをお持ちでない場合は、海外メディカルヘルプラインでのサービスをご提供できない場合があります。
2. 各国の医療設備の整っていない地域、事故受付時間帯、事故場所、電話番号等によっては、サービスが提供できない、または、時間がかかる場合があります。
3. 戦争等危険地域、電話・交通手段の確保が困難な地域、金融事情が不安定なために必要な費用決済が困難な地域等ではサービスの提供をお断りする場合がありますのであらかじめご了承ください。
4. ご契約いただいた保険内容により、ご提供できるサービスがかけられる場合があります。
5. 保険金のお支払い対象とならないケガ・病気の場合にはサービスの取扱いができません。
6. 保険金のお支払い対象となるケガ・病気であっても、キャッシュレス治療サービスのお取扱いができない場合があります。その場合はいったんお支払いのうえ、帰国後に海外ホットライン(P.29)までご連絡ください。<サービスのお取扱いができない主な場合>
 - 医師の処方箋で別途購入する薬代
 - 緊急手配された救急車代
 - 事前に海外メディカルヘルプラインへご連絡がない場合
 - 保険のお支払い対象となるケガまたは病気であることが確認できない場合
 - 滞在先、時間帯、病院・医師の事情による場合 など
7. 保険金額を超える部分についてはお客さまのご負担となり、キャッシュレス治療のお取扱いもできません。
8. 治療費が少額の場合、病院・医師によっては、その場でお客さまによるお支払いを求められる場合があります。その場合は治療費をいったんお支払いのうえ、帰国後に海外ホットライン(P.29)までご連絡ください。
9. キャッシュレス治療の後で保険の対象とならないことが判明した場合は、後日、海外メディカルヘルプラインもしくは直接病院からお客さまへ治療費をご請求させていただきます。
10. 日本国内での医療アシスタンスサービスはありません。
11. 海外メディカルヘルプラインとお客さまとの間のご連絡方法は、原則、電話・メール・FAXとなります。

- 10 -

- 11 -

3. ケガ・病気以外のトラブルは（盗難・賠償事故など）

海外ホットラインの連絡先

日本語対応・24時間
ケガ・病気以外の事故でお困りのとき、渡航者カードをお手元にご用意
のうえお電話ください。

「海外での電話のかけ方」につきましては、P.17～P.20をご覧ください。
(注1) 電話機の種類や各国の電話事情等により無料電話がご利用に
ならない場合があります。詳しくは「電話ご利用上の注意点」を
ご確認ください。

(注2) 携帯会社、機種によって日本の国番号（81）が電話番号の冒頭
に自動追加され、下表の電話番号以外にかかってしまう場合が
あります。携帯電話でお電話の際には、おかけたいしている
電話番号をご確認ください。

(注3) 耳や言葉の不自由なお客さま専用手話通訳コールセンターに
つきましては、P.16をご覧ください。

お客さまの滞在地	電話番号(無料電話)
北米 ハワイ 中南米	アメリカ本土・アラスカ・ ハワイ 1-833-950-0893 カナダ 1-833-907-6700 アルゼンチン 0800-777-0085 コロンビア 01-8009-812123 ブラジル 0800-761-0212 ペルー 0800-53-280 メキシコ 800-123-3308
アジア	中国 4001-203739 香港 800-90-0356 韓国 00798-811-0831 台湾 00801-81-2770 タイ 1800-011-212 シンガポール 800-8110-824 フィリピン 1-800-1-8110336 インドネシア 007803-81-1-0038 ベトナム 120-81-045
オセアニア	オーストラリア(※1) 1-800-718-264 ニュージーランド 0800-64-0363 イギリス 0808-23-44567 120-81-045
ヨーロッパ	イタリア 800-7-83839 オーストリア 0800-298828 ギリシャ 00-800-8113-0137 スイス 0800-89-5138

お客さまの滞在地	電話番号(無料電話)
ヨーロッパ	スウェーデン 020-790-250 スペイン(※2) 9009681-90 チェコ 800-143-106 デンマーク 8025-4536 ドイツ 0800-1-90-2112 ハンガリー 06-800-21617 フランス・モナコ 0800-90-6165 ベルギー 0800-1-2552 ポーランド 00-800-811-1219 ホルトガル 800-8-81-040 ルクセンブルク 8002-6045
アフリカ	南アフリカ 0800-99-5549
中近東	アラブ首長国連邦 800-081-0-0144 イスラエル 1-80-946-5201 ロシア 8-800-301-8861

(※1) クリスマス島、ココス・キーリング諸島は除きます。

(※2) スペイン領北アフリカ、カナリア諸島は除きます。

無料電話がご利用に ならない場合や上記以外の 国・地域から	(8150-3820-1301)
日本国内から	0120-08-1572(無料電話) 018-888-9547

●電話ご利用上の注意点

- * () 内は国番号です。無料電話利用時には、国番号は不要です。
- * 滞在の国・地域によっては無料電話に対応していない公衆電話や、接続の際に国内通話料相当額が必要とされる場合があります。電話機種や回線事情によりご利用に
ならない場合や、ホテル等滞客室内の電話からおかけの際、サービス料や利用料がかかる場合
もありますので、ご利用時には現地でご確認ください。また、日本国内から海外ローゼン
グやレンタル等した携帯電話から無料電話にご連絡された場合、滞在国内通話料相当
額がかかりますのでご注意ください。この場合の通話料およびサービス料・利用料はお
客さま負担となりますのであらかじめご了承ください。
- * 無料電話がご利用にない場合は、「無料電話がご利用にない場合や上記以外
の国・地域から」に記載の電話番号へコレクトコールであらかじめご了承ください(コレクトコール
のかけ方はP.18～P.19)。
- * 各国での電話事情により電話がかかりにくい場合は、「無料電話がご利用にない
場合や上記以外の国・地域から」に記載の番号におかけいただくか、「海外メディアカル
ヘルプライン(P.4～P.5)」のお客さまのいらっしゃる地域の電話番号へお問い合わせく
ださい。
- * 電話番号は最新のものを掲載していますが、事務所移転、現地電話番号体系の変更等
やを得ない事情により変更となる場合がありますのであらかじめご了承ください。

サービス内容・ご利用上の注重点等の詳細につきましては、P.14をご覧ください。

ケガ・病気の場合はP.4～P.10をご覧ください。

3. ケガ・病気以外のトラブルは（盗難・賠償事故など）

保険事故相談サービスメニュー

サービスの内容
携行品の盗難・破損事故 盗難事故の警察等への届出のアドバイスや、必要書類についてご案内します。
賠償責任事故 賠償事故を起こされた場合、先方との示談交渉に関するアドバイスや、必要書 類についてご案内します。
保険契約内容の確認 渡航者カードの見方のご説明や、保険金額がいくらかわからない場合、契約内容 の確認をします。
保険金請求方法案内 保険金請求に関するさまざまなご相談や必要書類についてご案内します。

- (注1) 特約をセットされていない等、ご契約内容により、ご提供できるサービスがかわられる場合
があります。
- (注2) 帰国後にあらためてご請求いただく場合、再度事故内容をお伺いさせていただきますのであ
らかじめご了承ください。
- (注3) 帰国後の事故のご連絡、保険金請求手続きについてはP.29をご覧ください。
- (注4) 「海外ホットライン」は「株式会社プレスステージ・グローバルソリューション」との提携により
運営されています。
- (注5) 耳や言葉の不自由なお客さま専用手話通訳コールセンターにつきましては、P.16をご覧ください
。

4. 耳や言葉の不自由なお客さま専用手話通訳コールセンター

耳や言葉の不自由なお客さま専用手話通訳コールセンターとは

テレビ電話を利用した、プラスヴォイス社提供の電話リレーサービスによる事故等のご連絡を承っております。テレビ電話による手話または画面越しでの筆談をご依頼ください。(年中無休/日本時間の午前8時から午後9時までご利用可能です。)
詳細は損保ジャパン公式WEBサイトを確認してください。

【URL】<https://www.sompo-japan.co.jp/covenantor/acontact/contents/3/>

ご利用上の注意事項

1. 耳や言葉の不自由なお客さま専用手話通訳コールセンターは、「海外メディカルプラン」と「海外ホットライン」への連絡時にご利用いただけます。具体的なサービスの内容はP.7~P.8とP.14をご覧ください。
2. 耳や言葉の不自由なお客さま専用手話通訳コールセンターを適したサービスは、事故のご連絡時のみのご提供となります。その後、引き続きご案内が必要となったときはメール等でのご連絡となります。
3. 特約をセッティングしていない等、ご契約内容により、ご提供できるサービスがご覧される場合があります。
4. 各国の政治情勢、医療設備の整っていない地域、事故受付時間帯、事故場所、電話番号等によっては、サービスが提供できない、または時間がかかる場合があります。

5. 海外での電話のかけ方

ご連絡いただく内容

- ①お名前
- ②保険証券番号
- ③日本ご出国日・保険期間
- ④契約の内容(補償種類・保険金額)
- ⑤現地連絡先と電話番号
- ⑥ケガの状態、病気の症状、事故の内容等
- ⑦その他、状況に応じて確認させていただく事項

ご連絡方法

ケガ・病気の場合は、海外メディカルプラン(P.4~P.5)、その他のトラブル等については、海外ホットライン(P.12~P.13)へご連絡ください。

無料電話のかけ方

P.4~P.5、P.12~P.13に記載の無料電話をご利用の場合の注意点は次のとおりです。

- ①宿泊施設の客室内からおかけの場合、電話機または客室利用案内書などに表示・記載されている「外線発信番号(一般的に番号は1桁で7または9が多い)」をご確認ください。
次に、確認された外線発信番号に続き、無料電話の番号をダイヤルしてください。
なお、宿泊施設の客室内の電話をご利用の際は、宿泊施設からサービスが請求される場合がありますが、その費用はお客さまのご負担となります。
- ②公共電話からおかけの場合、無料電話がご利用にならない機種がありますので、それぞれの電話機の注意書きをご確認ください。機種により、最低料金の通貨コイン1枚が必要となり通話後にコインが戻る方式があります。
- ③レンタル携帯電話からおかけの場合、無料電話がご利用にならない機種や、利用可能であっても利用料が課税される機種がありますので、レンタル契約内容・説明書をご確認ください。
また、海外現地で契約された携帯電話や、日本国内でご利用の携帯電話を海外利用される場合も同様ですので、携帯電話会社の利用説明書にてご確認ください。
なお、無料電話をご利用になった際に、別途携帯電話利用料がレンタル会社や携帯電話会社より請求される場合は、その費用はお客さまのご負担となります。
- ④無料電話がご利用にならない場合や、無料電話の設置がない国からは、「無料電話がご利用にならない場合や上記以外の国・地域から」に記載の電話番号へコレクトコールをおかけください。コレクトコールご利用方法および注意点についてはP.18~P.19をご覧ください。

5. 海外での電話のかけ方

コレクトコール(料金受信人払い方式)のかけ方

①電話を受け取る側が料金を負担する方式です。ご利用にあたっては宿泊施設のフロントにお申し出いただくか、現地の電話交換手(留守番)をダイヤルし電話局の電話交換手を呼び出した上、下記の要領でお申込みいただけます。
国内コレクトコール……電話交換手におかけになりたい都市名と電話番号をお申し出ください。

国際コレクトコール……電話交換手におかけになりたい国名・都市名と電話番号をお申し出ください。

②電話交換手は、現地語または英語を話します。
③地域・電話機の種類・宿泊施設によっては、コレクトコールが利用できない、もしくは、利用可能であっても利用料が必要となる場合があります。なお、その費用はお客さまのご負担となります。

④コレクトコールが利用できない場合は、ダイヤル直通(有料)にてお電話ください。ダイヤル直通(有料)電話のご利用方法および注意点についてはP.19~P.20をご覧ください。

☆コレクトコールを申し込む例

(鈴木太郎さんがタイセンターにコレクトコールを申し込んでいるとします)

Operator : This is the overseas operator.
交換手 : 国際電話局です。

Suzuki : I want to make a long distance collect call to Thailand.
鈴木 : タイへコレクトコールをお願いします。(※1)

O : What number are you calling?
交換手 : 何番をお呼びですか。

S : I'm calling 02-204-4510 Bangkok.
鈴木 : バンコク02-204-4510です。

O : Bangkok 02-204-4510?
交換手 : バンコク02-204-4510ですね。

S : Yes.
鈴木 : はい。

O : May I have your name and telephone number?
交換手 : あなたのお名前と電話番号をどうぞ。

S : This is Mr. Tarō Suzuki at Guam 123-4567.
鈴木 : グアム123-4567の鈴木太郎です。

O : Mr. Suzuki. Who would you like to talk to?
交換手 : 鈴木さんですね。相手の方のお名前をどうぞ。

O : Mr. Suzuki. Who would you like to talk to?
鈴木 : 海外メディカルヘルプラインと話したいのですが。

S : I'd like to talk to Kaigai Medical Help Line.
交換手 : わかりました。お呼びかえします。お切りになってお待ちください。

O : All right. We'll call you back. Will you hang up and wait, please?
鈴木 : ありがとうございます。

S : Thank you.
交換手 : お電話を切って少し待てば、電話交換手が呼びかえしてくれる。

S : Hello.
交換手 : Hello. This is an overseas telephone operator. Is this Guam 123-4567?

S : Yes. It is. This is Mr. Suzuki speaking.
鈴木 : はい、そうです。鈴木ですが。

O : Will you hold the line, please?
交換手 : そのままでお待ちください。

O : Thank you for waiting. Kaigai Medical Help Line is on the line. Go ahead, please.
交換手 : お待たせいたしました。海外メディカルヘルプラインが通話になりました。どうぞお話しください。

(※1) 最初の交換手から国際電話の電話交換手につなぐ場合があります。その時はもう一度最初から言ってください。

(※2) 公共電話の場合や、地域によっては電話交換手が電話をきらずにそのままつなげる場合もあります。

ダイヤル直通電話(有料)

通常の通話方式のことで電話をかける側が料金を負担する方式です。「有料電話がけている」とこと「折り返し先の電話番号」をお申し出いただくれば、担当者よりおかけ直しいたします。

○国内ダイヤル直通
同じ国内でダイヤル通話をする方式で、そのままダイヤルしていただければ通話できます。

○国際ダイヤル直通
2つの国にまたがってダイヤル通話をする方式で、以下のようにダイヤルしてください。

(発信地の国際電話区別番号)+(相手の国番号)+(電話番号)

例1. 台湾から海外メディカルヘルプライン・シンガポールセンターへ電話する場合は

002-65-6535-5554 でつながります。

例2. 電話番号の仕組(市外局番)に0が2つ場合、国番号に繋がって最初の0を除いた番号をダイヤルしてください。

アメリカから海外メディカルヘルプラインへ東京センターへ電話する場合は

011-81-3-3811-8127

5. 海外での電話のかけ方

電話ご利用上のその他の注意点

- ① 無料電話やコレクトコールをご利用になれない場合の電話料金はお客様の負担となります。
- ② 携帯電話、機種によって日本の国番号（81）が電話番号の冒頭に自動追加され、各センター、各オフィスの電話番号以外にかかってしまう場合があります。携帯電話でお電話の際は、おかけしただいての電話番号をご確認ください。
- ③ 各国・地域の電話事情等により電話がかかりにくい場合がありますのでご了承ください。
- ④ P.4～P.5、P.12～P.13には最新の電話番号を記載していますが、現地電話制度の事情等により急な変更が生じる場合があります。
- ⑤ 滞在地の電話番号につながらない場合は、以下にご連絡ください。
 - 海外メディカルヘルプライン：東京センター
 - 海外ホットライン：上記以外の国・地域から
 - 海外どちらへサポート：上記以外の国・地域から
 上記もつながらない場合は、他の地域の電話番号へご連絡ください。

Memo

6. ケガ・病気に関する英会話・英単語

ケガ・病気に関する簡単な英会話例

□の中にチェック（し印）をして、医師に提示して症状を伝えてください。

1. 医師を呼んでください。 Please call a doctor.
2. 病院へ連れて行ってください。 Please take me to the hospital.
3. 気分が悪い。 I'm not feeling well.
4. おなかが痛い。 I have a stomachache.
5. あたまが痛い。 I have a headache.
6. 歯が痛い。 I have a toothache.
7. 熱がある。 I have a fever.
8. 目まいがする。 I feel dizzy.
9. 寒気がする。 I have chills.
10. かぜをひいた。 I have caught a cold.
11. 下痢をした。 I have loose bowels.
12. 飲みすぎた。 I drank too much.
13. しこしこ痛い。 I have a crampy pain.
14. さしこむように痛い。 I have a sharp pain.
15. 貧血気味です。 I'm anemic.
16. どこが悪いのでしょうか？ What is wrong with me?
17. 相変わらずありません。 I'm not feeling any better.
18. たいへんよくなりました。 I feel much better.
19. 少しよくなりました。 I feel a little better.
20. わたしは心臓が悪いのです。 I suffer from my heart.
21. わたしはアレルギー症です。 I'm allergic.
22. 月経が始まっています。 I'm having menstrual trouble.
23. 妊娠しています。 I'm pregnant.
24. かかりつけの医師からもらった薬を持ってきます。 I have medicine from my doctor.
25. ホテルAに滞在しています。 I'm staying at Hotel A.
26. ホテルAに電話してください。 Please phone to Hotel A.
27. いつまで寝ていなければならぬのでしょうか？ How long will I have to stay in bed?
28. 予定通り旅行を続けてもよいのでしょうか？ Is it all right for me to continue my journey as scheduled?
29. 飛行機はさしつかえありませんか？ Is it all right for me to fly?

ケガ・病気に関する簡単な用語集

① 一般的症状 (General Condition)

- | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| ● 痛み pain | ● ふきでの rash | ● 眠い sleepy |
| ● 鈍痛 dull pain | ● 激しい痛み sharp pain | ● 心くみ edema |
| ● 発熱 fever | ● 寒気 chill | ● 風邪 cold |
| ● だるい tiredness | ● 発汗 sweat | ● 腰痛 lumbago |
| ● のどがかわく thirsty | ● 頭痛 headache | ● 便秘 constipation |
| ● 不眠症 insomnia | ● 目まいがする dizzy | ● 糖尿 glycosuria |
| ● 肩こり stiffness in the shoulder | ● 呼吸困難 difficulty in breathing | |

② 消化器系 (Digestive System)

- | | | |
|-------------------------|-----------------------|-------------------|
| ● げっぷ belch | ● 胃下垂 gastroptosis | ● 食欲 appetite |
| ● 胃潰瘍 gastric ulcer | ● 胸やけ heartburn | ● 吐く vomiting |
| ● 不快感 discomfort | ● 圧痛 tenderness | ● 軟便 loose stool |
| ● 食欲不振 anorexia | ● 吐き気 nausea | ● 下痢 diarrhea |
| ● 胃炎 gastritis | ● 虫垂炎 appendicitis | ● 血便 bloody stool |
| ● 肝炎 hepatitis | ● 胆石症 gall stones | |
| ● 胃が痛む stomachache | ● 腹の痛み abdominal pain | |
| ● 十二指腸炎 duodenitis | ● 胃酸過多症 hyperacidity | |
| ● ビール肝炎 viral hepatitis | | |

③ 呼吸器系 (Respiratory System)

- | | | |
|--------------------|-------------------------------|----------------|
| ● 胸が痛い chest pain | ● ぜん息 asthma | ● 肺炎 pneumonia |
| ● せき cough | ● 気管支炎 bronchitis | ● 胸膜炎 pleurisy |
| ● くしゃみ sneeze | ● 上気道感染症 URI | ● たん sputum |
| ● 背中への痛み back pain | (Upper Respiratory Infection) | |

④ 心臓循環器系統 (Circulatory System)

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|-------------------|
| ● どろき palpitation | ● チアノーゼ cyanosis | ● 狭心症 anginal |
| ● 心臓発作 heart attack | ● 息切れ short of breath | ● 低血圧 hypotension |
| ● 脈がはやい tachycardia | ● 脈がみだれる arrhythmia | |
| ● 高血圧性 hypertensive | ● 脈が少ない bradycardia | |
| ● 心臓神経症 cardiac neurosis | ● 動脈硬化症 arteriosclerosis | |

6. ケガ・病気に関する英会話・英単語

ケガ・病気に関する簡単な用語集

⑤ 神経・筋肉系統 (Nerve and Muscle System)

- 幻覚 illusion
- 筋肉痛 muscular pain
- ストレス stress
- 手先がふるえる tremor
- けいれん convulsion
- 関節痛 joint pain
- めまい dizziness
- 脳貧血 cerebral anemia
- 顔面神経麻痺 facial palsy
- 感覚麻痺 hypesthesia
- 視力減退 visual disturbance
- 言語障害 speech disturbance

⑥ 外科系統 (Surgical System)

- 外傷 external wounds
- 骨折 fracture
- 膿 pus
- 刺し傷 puncture
- 捻挫 torsion, strain
- 火傷 burns
- 打撲 contusion
- おでき furuncle
- 出血 bleeding
- すり傷 laceration
- 切り傷 cut
- つき指 sprained finger
- 脱臼 dislocation of born

⑦ 皮膚科系統 (Skin System)

- かゆい itchy
- じんましん urticaria
- 腫瘍 cyst
- 紫のはん点 bruise
- 湿疹 eczema
- 小児湿疹 infantile eczema

⑧ 耳鼻咽喉科系統 (Ear, Nose, and Throat System)

- 耳だれ ear discharge
- 中耳炎 otitis media
- ころも とうとう laryngitis
- 咽喉炎 pharyngitis
- 鼻血 nasal bleeding
- 耳痛 earache
- 鼻炎 rhinitis
- 耳炎 otitis
- 鼻腔炎 sinusitis
- 外耳炎 otitis externa
- 口内炎 stomatitis
- 鼻水 running nose
- 内耳炎 otitis interna
- 鼻がつまる nose obstruction
- 難聴 difficulty in hearing
- のどの痛み sore throat
- 声がかれる hoarse voice
- 声なり ringing in the ear
- 声がない loss of voice

- 24 -

⑨ 泌尿器系統 (Urinary System)

- 血尿 hematuria
- 膀胱炎 cystitis
- 尿量が少ない oliguria
- 尿 urine
- 小便が出にくい dysuria
- 小便が近い recurrent urination
- 小便のとき痛い painful on urination
- ころ丸のこれ testicle swelling
- 尿道炎 UTI (Urinary Tract Infection)

⑩ 眼科系統 (Eye System)

- 目やに eye discharge
- 視力低下 poor vision
- ものもらい styllum
- まぶし目 photophobia
- 涙がでる tearing
- 結膜炎 conjunctivitis
- 目がかすむ blurred
- 目の中のごみ furuncle in the eye
- 視力障害 visual disturbance

⑪ 歯科系統 (Dental System)

- 虫歯 tooth decay
- 歯痛 tooth pain

⑫ 感染症 (Infectious Disease)

- 流感 influenza
- コレラ asiatic cholera
- 赤痢 dysentery
- はしが measles
- 破傷風 tetanus
- 狂犬病 rabies
- 風疹 german measles
- 流行性肝炎 infectious hepatitis

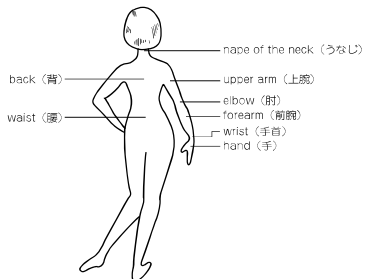
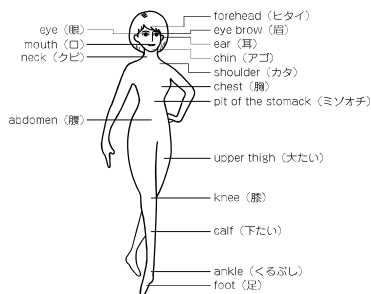
⑬ その他治療に用する単語 (Treatment in General)

- 注射 injection
- 医薬品 medicine
- 消毒 sterilization
- 診断 diagnosis
- 抗生物質 antibiotic
- 鎮痛剤 acesodyne
- 治療 treatment
- 浣腸 enema
- 手術 operation
- 入院 admission to a hospital
- 退院 discharge from hospital
- 輸血 blood transfusion

- 25 -

6. ケガ・病気に関する英会話・英単語

人体部位の用語



- 26 -

診断書等の作成依頼文例 (英語・ドイツ語・フランス語・スペイン語)

医師に対して、保険金請求に必要な書類を作成してもらうための外面語は次のとおりです。必要に応じて病院等にご提示ください。

医師の方に

保険金請求のために診断書、治療明細書、治療請求書または領収書作成をお願いします。

(英語) To the Attending physician

Please issue doctor's diagnosis and specification of medical treatment together with receipt for expeditious handling of claim payments by the insurance company.

(ドイツ語) An den behandelnden Arzt:

Wir bitten um Aufstellung einer Diagnose und der Behandlungen sowie Ihre Kostenrechnung zur Vorlage bei der Versicherungsgesellschaft.

(フランス語) Au médecin

Veuillez avoir l'obligeance de remettre au porteur du présent certificat, votre diagnostic ainsi que la description détaillée du traitement médical. Par la même occasion, veuillez également lui remettre le reçu du montant de vos honoraires, afin de lui permettre un remboursement rapide par sa compagnie d'assurance, des frais engagés.

(スペイン語) Estimado Doctor:

Sírvase expedir un certificado médico con sus especificaciones junto con el recibo de pago para presentarlo a la oficina de seguros para su correspondiente reclamo. Atentamente.

- 27 -

8. 海外クレームエージェントリスト

現地に銀行口座をお持ちの方が現地での保険金請求・変領を希望される場合に

ケガ・病気の場合	海外メディカルヘルプライン (日本語対応)
<p>北中南米地域 (アメリカセンター) Emergency Assistance Japan P.O. Box 8706 Richmond, VA 23226 USA TEL: (1) 804-673-1144 FAX: (1) 804-655-6758</p> <p>中国・香港・マカオ全域 (中国センター) Emergency Assistance Beijing Co.,Ltd (北京威馬國際旅行援助有限責任公司) 郵便番号: 100025 北京市朝陽区東直路中環56号 中国国際中心A座23層03-05 Room 03-05.23F, Tower A, Ocean International Center, 56 Dongsihuanzhonglu,Chiyang District,Beijing,China 100025 TEL: (86) 10-8592-7117 FAX: (86) 10-8596-6426</p> <p>中国・上海近隣都市 (上海24時間アラームセンター) 上海威爾比医療援助有限公司 (上海ウェルビーメディカルコンサルティ ング有限公司) 郵便番号: 200233 中国上海市徐匯区中山西路1800号 兆豐環球大廈25F-1 中国内無料電話: 800-820-6037 【無料電話ご利用上の注意点はP.17参 照】 TEL: (86) 21-6487-9722 FAX: (86) 21-6440-1169</p> <p>*各センターへの無料電話はP.4~P.5をご覧ください。</p>	<p>アジア地域 (シンガポールセンター) Emergency Assistance Japan 101 Cecil Street, #16-04 Tong Eng Building, Singapore 069533 (P.O.Box) Robinson Road, P.O.BOX 2292, Singapore 904292 SINGAPORE TEL: (65) 6535-5554 FAX: (65) 6722-8390</p> <p>タイ・オセアニア地域 (タイセンター) Emergency Assistance Thailand Co.,Ltd. 9th Floor, Prime Building, 24 Sukhumvit Soi 21 (Asokke) , Klongtoey-Nua, Wattana, Bangkok 10110 Thailand TEL: (66) 2-204-4510 FAX: (66) 2-302-6183</p> <p>欧州・アフリカ・中近東地域 (イギリスセンター) Emergency Assistance Japan Cornelius House, 33 Bolto Road, Haywards Heath, West Sussex RH 16 1BP, United Kingdom TEL: (44) 20-7282-4348 FAX: (44) 1444-222-076</p>

利用いただけます。

ケガ・病気以外の場合	海外ホットライン (日本語対応)
<p>北中南米・ハワイ・グアム・アイ ラン地域 (ロサンゼルスオフィス) Prestige International U.S.A. Inc. 19800 MacArthur Blvd, Suite 400, Irvine, California 92612, U.S.A. TEL: (1) 949-437-9632 FAX: (1) 949-252-4633</p> <p>中国 (香港・マカオ除く) 地域 (上海オフィス) 普美斯株基 (上海) 諮詢服務有限公司 (Prestige International China Co.,Ltd.) 中国上海市浦東新区陸家嘴路1000号 恒生銀行大廈32樓021室 TEL: (86) 21-6841-2027 FAX: (86) 21-6841-1908</p> <p>中国 (香港・マカオ)・東アジア地 域 (香港オフィス) Prestige International (HK) Co.,Limited. Suite 701, 7/F, South Tower, World Finance Centre, Harbour City, 17 Canton Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong TEL: (852) -2868-4392 FAX: (852) -2801-4062</p>	<p>アジア地域 (中国・東アジア地域を 除く) (シンガポールオフィス) Prestige International (S) Pte. Ltd. 583 Orchard Road, #9-03 Forum, Singapore 238884 SINGAPORE TEL: (65) 6431-5754 FAX: (65) 6832-0738</p> <p>オセアニア地域 (シドニーオフィス) Prestige International Australia Pty.Ltd. Sydney Branch Suite 1201, Level 12 307 Pitt street, Sydney, NSW 2000, AUSTRALIA TEL: (61) 2-8218-5020 FAX: (61) 2-8218-5015</p> <p>欧州・アフリカ・中近東地域 (ロンドンオフィス) Prestige International UK Ltd. Suite A, 9th Floor, Corinthian House 17 Lansdowne Road, Croydon, Surrey CR0 2BX United Kingdom TEL: (44) 20-8603-5853 FAX: (44) 20-8686-7591</p>

(注) ()内は国番号です。
住所、電話番号は最新のものを掲載していますが、事務所移転、現地電話番号体系の変更等や
りを得ない事情により変更となる場合がありますので、あらかじめご了承ください。

9. 事故以外のご相談

海外とらるサポート

日本発着 24時間

現地で電話連絡が必要な場合や日本にいるご親族へメッセージを伝えたい場合等、事故以外
の事^(※)でお願いのとき、「海外とらるサポート」へご相談ください。
(※)「事故」のご依頼のときはF.12に「ご依頼ください」

事故の内容	問い合わせ先	参照先
ケガや病気	海外メディカルヘルプライン	P.4~P.5
旅行商品の損害や賠償事故 など	海外ホットライン	P.12~P.15

サービスメニューと概要

サービスメニュー	概要
①電話による通訳サービス	海外で各種トラブルにあつた際に、電話による通訳を行います。 <主な対応言語> 英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語・韓国語・タイ語・ロ シア語・ベトナム語・ネパール語・フランス語・タガログ語・イン ドネシア語・ドイツ語・イタリア語・アラビア語・クメール語・イン ドネシア語・ヒンディー語 など
②メッセージの伝達サービス	ご自宅や友人、ご親族などへの簡単なメッセージを電話・FAX などでお伝えいたします。 <ご依頼いただいた先へお知らせできなかった場合は、その旨 ご連絡します。>
③空港・宿泊施設間の送迎 予約・手配の代行	空港と宿泊施設間を送り迎えるお車の手配を行います。
④航空券の予約・情報提供 サービス	航空券の予約・手配を行います。 航空機の時刻表などに関する情報提供を行います。
⑤宿泊施設、車の予約・情報 提供サービス	宿泊施設の内、予約・手配を行います。 宿泊料金やサービス内容などの情報提供を行います。
⑥パスポートのトラブルに 関するサポート	パスポートの紛失・盗難の際に、再発行の手続き方法など についてご案内します。
⑦クレジットカードのトラブ ルに関するご相談	クレジットカードの紛失や盗難の際に、カード会社への手続 き方法などについてご案内します。
⑧旅行に関する安全情報 の提供サービス	海外の各都市に関する安全情報や気候・天候に関するサポート サービス、事前情報と健康関連情報、治安などの情報を提供しま す。

●サービスご利用上の注意事項

- 本サービスのご利用は無料です (電話料金や③~⑦の実費はお客さまのご負担となりま
す)。
- 現地の事情等によりサービスが提供できないことや、手配までに時間がかかる場合がありま
す。
- このサービスは海外のご旅行先で受け取ることができるものです。出国前および帰国後の日本
国内からの利用はできません。
- ①については、言語や時間等によっては対応が困難な場合があります。また、専門用語の必
要とする場合には対応できない場合があります。
- ②~⑧については、手配完了のクレジットカード番号を要求される場合は、お客さまご本人か
ら手配先へお伝えいただく必要があります。
- ③~⑦の手配後にキャンセル・変更される場合は、手配先の定めによりキャンセル・変更料
が必要となる場合があります。

このサービスは、「株式会社プレステージ・グローバルソリューション」との提携により運営さ
れております。

また、サービスメニューは予告なく変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

ご利用方法

- ご滞在地の連絡先 (下表) にお電話ください。
(注1) 保険証券番号 (「保険前掲」等) をお伺いしますので、お電話の前に渡前者カードを
ご用意ください。
(注2) 海外での電話のかけ方については、P.17~P.20をご覧ください。
(注3) 携帯電話、機種によっては日本の国番号 (81) が電話番号の最初に自動追加され、下
表の電話番号以外にかかってしまう場合があります。携帯電話でお電話の際には、
あらかじめご留意ください。
- ご用件をお伝えください。
(注) 無料電話は、公衆電話や日本国内でご利用またはレンタルした携帯電話 (海外利
用) からのご利用に限りません。または電話が発生する場合があります。

	お客さまの滞在地	電話番号 (無料電話)
北米 ハワイ 中南米	アメリカ本土・アラスカ ハワイ	1-833-950-0784
	カナダ	1-833-907-5933
	アルゼンチン	0800-777-0103
	コロンビア	01-8009-812116
	ブラジル	0800-761-0214
	ペルー	0800-858-2774
	メキシコ	800-123-3241
	中国	4001-203731
	香港	900-90-0291
	韓国	00798-81-1-0824
アジア	台湾	0801-81-2769
	タイ	1800-911-211
	シンガポール	800-810-823
	フィリピン	1-800-1-8110339
	インドネシア	007803-811-0031
	ベトナム	120-81-038
オセアニア	オーストラリア (※1)	1-800-573-259
	ニュージーランド	0800-64-0386
	イギリス	0808-23-44556
	イタリア	800-7-88437
ヨーロッパ	オーストリア	0800-298827
	ギリシャ	00-800-8113-0130
	スペイン	0800-89-4926
	スウェーデン	020-790-249

お客さまの滞任地	電話番号(無料電話)	
ヨーロッパ	スペイン(東2)	9009681-83
	チェコ	800-143-182
	デンマーク	8025-4535
	ドイツ	0800-1-80-1582
	ハンガリー	06-800-21614
	フランス、モナコ	0800-90-5438
	ベルギー	0800-1-2551
	ポーランド	00-800-811-1212
	ポルトガル	800-8-81-007
	ルクセンブルク	8002-6039
アフリカ	南アフリカ	0800-99-1307
	アラブ首長国連邦	800-081-0-0143
中近東	イスラエル	1-80-945-5194
	ロシア	8-800-301-8859

(※1) クリスマス島、ココス・キーリング諸島は除きます。

(※2) スペイン(南北アフリカ、カナリア諸島)は除きます。

無料電話がご利用になれない場合や上記以外の国・地域から (81)50-3820-1296

●電話ご利用上の注意

- * ()内は国番号です。無料電話利用の際は、国番号は不要です。
- * 滞任の国・地域によっては無料電話に対応していない公衆電話や、接続の際に国内通話料相当額が必要とされる場合があります。電話機種や回線事情によりご利用になれない場合や、ホテル等客室内の電話からおかけの際、サービス料や利用料がかかる場合もありますので、ご利用時には現地でも確認ください。また、日本国内から海外ローミングやレンタル等した携帯電話から無料電話にご連絡された場合、滞任国内通話料相当額がかかりますのでご注意ください。この場合の通話料およびサービス料・利用料はお客さま負担となりますのであらかじめご了承ください。
- * 無料電話がご利用になれない場合は、「無料電話がご利用になれない場合や上記以外の国・地域から」に記載の電話番号へコレクトコールでおかけください(コレクトコールのかけ方はP.18～P.19)。
- * 電話番号は最新のもの掲載していますが、事務所移転、現地電話番号体系の変更等々心を得ない事情により変更となる場合がありますのであらかじめご了承ください。

◆おかけ間違いにご注意ください。

■保険金支払いに関する苦情・ご相談窓口

【保険金支払ご相談窓口】 0120-668-292
 <受付時間> 平 日:午前9時～午後5時
 (土・日・祝日、12/31～1/3は休業)

■保険金支払いの無責負責事案に関する第三者への不服申立窓口

保険金のご請求に対して、すでに損保ジャパンがお支払いの対象とならない旨をご通知した事案につきまして、損保ジャパンの窓口(保険金サービス課や「保険金支払ご相談窓口」)によるご説明にご納得がいただけない場合、次の窓口より第三者(社外弁護士)へお依頼の申し立てを行うことができます。

【無責負責不服申立窓口】 0120-388-885
 <受付時間> 平 日:午前10時～午後6時
 (土・日・祝日、年末年始は休業)

1. ご利用いただける方
 保険金を請求されたご本人(保険金請求権者)またはご本人から委任を受けた代理人
 ※代理人の場合は、保険金請求権者からの委任内容を委任状・印鑑証明などで確認させていただくことがあります。
2. お困り立て後の対応
 「無責負責不服申立窓口」(社外弁護士)で受け付けした不服申し立てにつきましては、損保ジャパンが設置する「保険金審査委員会」の中で、社外弁護士による審査を行います。
 その審査結果は「無責負責不服申立窓口」(社外弁護士)を通じてご回答します。
 なお、本審査制度の対象外とさせていただきます事案がございますので、あらかじめご了承ください。

■保険会社との間で問題を解決できない場合(指定紛争解決機関)

損保ジャパンは、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会と手続実務基本協定を締結しています。損保ジャパンとの間で問題を解決できない場合は、一般社団法人日本損害保険協会に解決の申し立てを行うことができます。

【一般社団法人日本損害保険協会 せんぽADRセンター】

0570-022808 <通話料有料>

24時間

<受付時間> 平 日:午前9時15分～午後5時
 (土・日・祝日、年末年始は休業)

詳しくは、一般社団法人日本損害保険協会のホームページをご覧ください。
 (https://www.sompo.or.jp/)

もしも事故にあわれたら



ケガ・病気になったときは!

- ◇キャッシュレスで治療を受けたい
 - ◇病院・医師を紹介してほしい
- など

海外でのご相談

海外メディカルヘルプライン

24時間・年中無休・日本語対応 → P.4~P.5



盗難・賠償事故などのトラブルは!

- ◇ハンドバッグやパスポートを盗まれた
 - ◇買い物中に誤って商品を壊した
- など

海外でのご相談

海外ホットライン

24時間・年中無休・日本語対応 → P.12~P.13



帰国後のご請求は!

ケガ・病気、盗難・賠償事故などにかかわらず、帰国後のご請求はこちらまで

帰国後のご請求

海外ホットライン

24時間・年中無休 → **0120-08-1572**

インターネット・LINEでのご連絡 → P.29



SOMPO

損害保険ジャパン株式会社

〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1

<連絡先> <https://www.sompo-japan.co.jp/contact/>

(24060010) 400484 - 0301