

*English Translation Version

[off!(オフ)]企業パッケージ

June 2022

海外サービスガイド Overseas Service Guide

新・海外旅行保険 海外旅行総合保険

off! オフ

The logo features the word "off!" in a large, white, sans-serif font. To its right, the Japanese characters "オフ" are written in a smaller, white, sans-serif font. A white curved line starts below the "off!" and ends with a white airplane icon flying upwards and to the right.

企業パッケージ

*This translated version is for convenience only. In the event of any discrepancy or inconsistency between the Japanese version and this translated version, the Japanese version shall be referred to and construed in all respects to resolve the same.



損害保険ジャパン株式会社

For Subscribers to the Corporate Package 【off (! オフ)】

Thank you for subscribing to the Corporate Package 【off (! オフ)】 of Sompo Japan Insurance Inc.

This Overseas Service Guide contains information on using the various support services and how to claim insurance benefits in the event that of an injury, illness, or other issues while traveling.

● Memo

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.					

Table of Contents

Page No.

1. In the event of an accident, refer to this first.....	2
2. In case of injury or illness	
•Contacting the Medical Information Helpline.....	4
•Medical Assistance Service Menu.....	7
•Cashless Treatment Service	
What is Cashless Treatment Service?.....	8
How can I avail of the Cashless Treatment Service?.....	8
Precautions for Availing of the Medical Assistance Service/ Cashless Treatment Service.....	9
3. Issues other than Injury and Illness (Theft, Liability, etc.)	
•Contacting the Overseas Hotline.....	10
•Consultation Service for Insured Events.....	11
4. Dedicated Sign Language Interpretation Call Center for Customers with Hearing or Speech Disabilities.....	12
5. How to Make Calls When Overseas.....	13
6. English Sentences and Words related to Injury and Illness	
•Simple English sentences about injuries and illnesses.....	18
•Brief Glossary of Terms related to injuries and illnesses.....	19
•Anatomical Terms.....	22
•Example of a request for a Medical Certificate, etc. (English, German, French, Spanish).....	23
7. Procedure for Insurance Claim	
•Injury or Illness.....	24
•Theft or Damage to Property.....	24
•Aircraft Delay or Check-in Baggage Delay.....	24
•Other Accident.....	24
•Contact Information.....	25
•Documents Required for Claim.....	26
•Cashless Repair Service for Personal Items.....	27
8. List of Overseas Claims Agents.....	28
9. Non-Accident Consultations.....	30

1. In the event of an accident, refer to this first.

In case of injury or illness

- ◇ Want cashless treatment.
- ◇ Want to arrange hospital or doctor appointment.

Contact the

- ◇ Out-of-pocket payment for treatment.
- ◇ Going to the hospital on your own.
- ◇ Arrangement for doctor by the front desk of your accommodation facility.

- ◇ Please make the
- ◇ Please attach a medical

Accident involving personal property

Theft or damage to personal property

- ◇ Damage or theft of baggage checked-in with airline

◇ Other accident involving personal property

- (Theft)
- ◇ Please contact the
- (Damage)
- ◇ Please attach a third
 - ◇ Please take a photo
 - ◇ If you had repairs done,

- ◇ Please obtain an

Aircraft Check-in
Baggage Delay;
Flight Delay

- ◇ More than a six-hour delay in the arrival of check-in baggage to the destination by the airline
- ◇ More than a six-hour delay in the scheduled departure time of the aircraft you intend to board
- ◇ Boarding unavailability due to flight cancellation, service suspension, or boarding denial(*)
- ◇ Change of arrival airport of a boarded flight (*)
- ◇ Unavailability of connecting aircraft due to delay of boarded flight (*)

- ◇ Please obtain a
- ◇ Please attach

(*) Only if a replacement flight is not available within 6 hours.

Accident Indemnity

- ◇ Accidental damage to third party property.
- ◇ Accidental injury caused to third party.

Contact the Overseas Hotline

- ◇ Other questions when overseas
- ◇ Any other accidents when overseas

(Note) If you want to extend or reduce your insurance period, please get in touch with the policy holder customer support point of contact.

Overseas Medical Helpline

payment for your treatment.
certificate, and receipts for your treatment fees, medication, etc.

police immediately, and attach a certificate of theft.

party-certificate.
of the object in its damaged condition.
please attach the quotation or receipt for the repair cost.

accident certificate from the airline company.

Overseas Consultation

Please contact the
“**Overseas Medical Helpline**” (P. 4 – P. 9)
before going to the hospital.

Claims after Return

Please contact the
“**Overseas Hotline**” (P. 25).

certificate from the airline company.
receipts of your on-site expenses.

Overseas Consultation

After an accident, please contact the “**Overseas Hotline**” (P. 10- P.11) as soon as possible for information on how to deal with the accident, necessary documents, and how to file a claim.

For information on how to make phone calls overseas, please refer to P.13 - P.16.

2. In case of injury or illness

Contacting the Medical Information Helpline

Japanese Language Service – 24-hour

In case of an injury or illness, please have your insurance identification card at hand when you call.

(Note1) You may not be able to access the toll-free number depending on the phone device type and conditions in each country. Refer to "Notes on Telephone Usage" for details.

(Note2) Depending on the cellphone company and model, Japan's country code (81) may be automatically be appended to the beginning of the phone number, and calls may be made to numbers different from those listed below. Please carefully check the phone number you are dialing when using a cell phone.

(Note 3) Please refer to P.12 for the Sign Language Interpretation Call Center exclusively for customers with hearing or speech disabilities.

Your Location		Phone Number	Center
North America, Central & South America, Hawaii	Mainland US, Hawaii, Alaska, Canada	1800-233-2203 (Toll-free Number)	America Center
	Mexico	800-099-0667 (Toll-free Number)	
	Brazil	0800-891-6640 (Toll-free Number)	
	If toll-free service is unavailable, or from countries/regions other than those listed above	From US/Canada (1) 804-673-1144 From other country/region (1) 804-822-3747	
China	China (Except Hong Kong/Macau)	800-810-9784 (Toll-free Number)	China Center
	Hong Kong	800-968-845 (Toll-free Number)	
	Macau	080-0382 (Toll-free Number)	
	If toll-free service is unavailable	From China 010-8592-7117 From Hong Kong/Macau (86) -10-8592-7100	
Taiwan	Taiwan	00801-65-1166 (Toll-free Number)	Singapore Center
	Singapore	1800-3041756 (Toll-free Number)	
	Malaysia	1800-80-1013 (Toll-free Number)	
	If toll-free service is unavailable, or from countries/regions other than those listed above	Within Singapore 6535-5554 Outside Singapore (65) 6535-5554	
Guam Saipan Oceania Asia	South Korea	00798-651-7029 (Toll-free Number)	Thailand Center
	Indonesia	001-803-65-7187 (Toll-free Number)	
	Philippines	1800-1-651-0065 (Toll-free Number)	
	Thailand	1800-600-234 (Toll-free Number)	
	Vietnam	12065143 (Toll-free Number)	
	Guam/ Saipan	1877-232-0747 (Toll-free Number)	
	Australia	1800-553-152 (Toll-free Number)	
	New Zealand	0800-44-9345 (Toll-free Number)	
	If toll-free service is unavailable	Within Thailand 02-204-4510 Outside Thailand (66) 2-204-4510	

* For Myanmar, Cambodia, and Laos, please contact the Thailand Center.

Your Location		Phone Number	Center
Europe, Africa, Middle East, Russia	Iceland	800-9431 (Toll-free Number)	United Kingdom Center
	Ireland	1800-992-552 (Toll-free Number)	
	United Arab Emirates	8000-914-0022 (Toll-free Number)	
	UK	0800-068-3724 (Toll-free Number)	
	Israel	1-80-92-13822 (Toll-free Number)	
	Italy	800-986-331 (Toll-free Number)	
	Austria	0800-006-644 (Toll-free Number)	
	Netherlands	0800-020-1307 (Toll-free Number)	
	Greece (Landline only)	00-800-126-107 (Toll-free Number)	
	Switzerland	0800-775-008 (Toll-free Number)	
	Sweden	020-088-3901 (Toll-free Number)	
	Spain	800-8-100-88 (Toll-free Number)	
	Denmark	8070-5437 (Toll-free Number)	
	Germany	0800-589-3737 (Toll-free Number)	
	Turkey (Landline only)	0811-213-0136 (Toll-free Number)	
	Turkey (Mobile only)	0812-213-0035 (Toll-free Number)	
	Norway	8005-6268 (Toll-free Number)	
	Hungary	06-800-188-92 (Toll-free Number)	
	France	0805-119-520 (Toll-free Number)	
	Belgium	0800-77630 (Toll-free Number)	
Portugal	800-855-769 (Toll-free Number)		
South Africa	0800-014-960 (Toll-free Number)		
Luxembourg (Landline only)	8002-7477 (Toll-free Number)		
Russia	810-800-2608-2044(Toll-free Number)		
If toll-free service is unavailable or from countries/regions other than those listed above.	Within UK	020-7282-4348	
	Outside UK	(44)20-7282-4348	
If you are unable to contact the respective Center	From overseas	(81) 3-3811-8127	Tokyo Center
	From Japan	03-3811-8127	

● **Notes on Telephone Usage** (Please also see P.13 – P.16)

- * The numbers inside the parentheses () are country codes. No country codes are required when using toll-free numbers,
- * Toll-free services may not be available using payphones and cell phones. In such cases, please make a collect call to the phone number provided in “If toll free service is unavailable or from countries/regions other than those listed above”, or ask your center for a callback (For instructions on making a collect call, please see P.14 – P. 15)
- * Numbers that are not marked “Toll-free” are “Direct Dialing (Chargeable) Numbers”, so please make a collect call or ask your center for a callback (See P. 15 for instructions on making a direct dialing phone call).

2. In case of injury or illness

- * In case toll-free or collect calls are unavailable, you will be charged for the telephone service fees.
- * Depending on the region, you may be charged an amount equivalent to a domestic call charge.
- * You will be charged for any usage fees at your accommodation facility or incoming call charges for your phone.
- * If you are facing issues making a call due to the phone conditions at your location, please call the "Overseas Medical Helpline Tokyo Center (see above)" or other centers (Non toll-free numbers), or call the telephone number in your region for the "Overseas Hotline (P.10)".
- * Please note that your call may be transferred to another center depending on the time of day and your circumstances.
- * Please note that the telephone numbers listed above are the most current. However, they are subject to sudden change due to the conditions of the local telephone system or other reasons.

Please refer to P. 7 – P. 9 for details on service contents and precautions for use, etc. For questions on accidents other than injury or illness, please refer to P.10 – P. 11.

(Note) The Overseas Medical Helpline is operated in cooperation with Emergency Assistance Japan Inc.

Medical Assistance Service Menu

Service Details

Arranging for Cashless Treatment

- If you avail of a hospital that offers cashless treatment, we will contact the hospital to assure payment.
- If you are already in a hospital, we will negotiate with the hospital to provide cashless treatment.

Hospital/Doctor Referrals and Appointments

- We will make referrals and appointments with hospitals/doctors according to the medical condition, place of stay, and desired consultation time.
- In case of an emergency during your stay at the accommodation facility, we will contact the front desk of the facility and arrange for a house call or an ambulance.

Medical Interpretation Service

- If you are receiving medical treatment from a doctor due to injury or illness, we provide medical interpretation services over phone as required.

Management of Treatment Progress

- We will check on your recovery status after outpatient visits, confirm the treatment details and follow-up.
- In case of hospitalization, we will regularly contact the attending physician to check whether appropriate treatment is being provided.

Rescue Support for Family Members

- If you are hospitalized for more than three days, we will assist your family members in traveling to the hospital.

Emergency Transportation Arrangements

- We will arrange to dispatch an ambulance, helicopter, or emergency medical team to accident site.
- We will arrange for chartered aircraft and accompanying doctors/nurses.
- We will arrange for a receiving hospital in the nearest developed country to transfer you.

Post-discharge Repatriation

- We will arrange for the return flight home. If you are transferred to a Japanese hospital, we will arrange for the patient boarding procedures with the airline.
- We will arrange for accompanying doctors/nurses based on the instructions of the attending physician

Repatriation of Remains

- We will arrange for local cremation.
- We will arrange for the repatriation of remains to Japan

(Note 1) Services available may be limited depending on the policy contents, such as not having set the special conditions., etc

(Note 2) Services may be unavailable or may take longer depending on the political situation of the country, regions without medical facilities, time of the accident report, accident location, telephone conditions, etc.

(Note 3) Please refer to P.12 for the Sign Language Interpretation Call Center exclusively for customers with hearing or speech disabilities.

2. In case of injury or illness

Cashless Treatment Service

What is Cashless Treatment Service?

We will refer you to a hospital that accepts Cashless Treatment so that you do not have to pay for the treatment. The treatment cost in this case will be paid to the referred hospital as an insurance claim, so you will not be required pay upfront. Please refer to the instructions and precautions for availing this service.

How can I avail of the Cashless Treatment Service?

If you visit a hospital that accepts the Overseas Medical Helpline Cashless Treatment, Sompo Japan will pay the treatment expenses directly to the hospital as an insurance claim within the scope of your policy. The procedure is as follows.

Call the Overseas Medical Helpline

- We will verify contents of your insurance identification card
- We will refer you to a hospital that accepts cashless treatment and arrange an appointment.

Present your insurance identification card, etc. at the reception of the referred hospital

Fill out the Claim Form designated by Sompo Japan or available at the hospital

That's all! Go to your doctor's appointment.

(Note 1) In some hospitals, prescriptions may be issued after an appointment, and you may be required to purchase medicines separately at a pharmacy.

(Note 2) If you receive a bill for treatment from a hospital despite having arranged for Cashless Treatment, please contact the Overseas Medical Helpline.

(Note 3) Please note that you might be requested to send a copy of your insurance identification card, claim form, and medical certificate to the Overseas Medical Helpline by post, email, or fax.

Precautions for Availing of the Medical Assistance Service/ Cashless Treatment Service

1. We may not be able to provide services at the Overseas Medical Helpline if you do not have insurance identification card.
2. Services may be unavailable or may take longer depending on regions without medical facilities in each country, time of the accident report, accident location, telephone conditions, etc.
3. Please note that we retain the right to refuse services in areas under war and other dangerous regions, regions with difficult-to-secure communication and transportation services, and regions where it is difficult to settle necessary expenses due to unstable financial conditions.
4. Available services may be limited depending on the policy contents.
5. Services will not be provided for injuries and illnesses not covered by the policy.
6. Even if an injury or illness is covered by the policy, it is possible that Cashless Treatment may not be available. In such a case, please make the payment at the time, and make a claim with the Overseas Hotline (P. 25) after returning home.
<Cases where the Service Cannot be Used>
 - Medicines purchased separately with a doctor's prescription
 - Ambulance fees in emergency situations
 - If the Overseas Medical Hotline is not contacted in advance
 - If it is uncertain whether the injury or illness is covered by the insurance policy
 - If the insured person is unable to verify whether the injury or illness is covered by the insurance policy, etc.
 - Depending on the location, time of day, and circumstances of the hospital or the doctor
7. You will be responsible for the payment of the portion of the costs exceeding the limit of indemnity, and cashless treatment cannot be provided for it.
8. If the treatment cost is low, some hospitals or doctors may require you to make the payment on the spot. In that case, please make the payment at the time, and make a claim with the Overseas Hotline (P. 25) after returning home.
9. If after receiving Cashless Treatment it is discovered that it is not covered by the insurance, the Overseas Medical Helpline or the hospital will directly bill you for the treatment at a later date.
10. We do not provide medical assistance services for treatment within Japan.
11. In principle, the communication between you and the Overseas Medical Helpline will be carried out over telephone, email, or fax.

3. Issues other than Injury and Illness (Theft, Liability, etc.)

Contacting the Overseas Hotline

Japanese Language Service – 24-hour

If you are facing issues other than injury or illness, please have your insurance policy document at hand when you call.

- (Note 1) You may not be able to access the toll-free number depending on the phone device type and conditions in each country. Refer to “Notes on Telephone Usage” for details.
- (Note 2) Depending on the cellphone company and model, Japan’s country code (81) may be automatically be appended to the beginning of the phone number, and calls may be made to numbers different from those listed below. Please carefully check the phone number you are dialing when using a cell phone.
- (Note 3) Please refer to P.12 for the Sign Language Interpretation Call Center exclusively for customers with hearing or speech disabilities.

Your Location	Toll-free Number		
North America, Central & South America, Hawaii, Guam, Saipan	Mainland America, Alaska, Hawaii, Guam, Saipan	1-877-826-6108	
	Argentina	0800-666-0776	
	Uruguay	0004-019-0423	
	Canada	1-877-791-2153	
	Colombia	018005-18-1439	
	Brazil	0800-892-3134	
	Peru	0800-54-435	
	Mexico	001-800-514-6611	
	Asia	China (North)	10800-813-2780
		China (South)	10800-481-2963
Hong Kong		800-905-113	
Taiwan		00801-814649	
South Korea		00798-817-1698	
Singapore		800-810-2352	
Sri Lanka		011-2422-215	
India		000-800-1007-803	
Indonesia		001-803-00811-301	
Thailand		001-800-814-5140	
Oceania	Philippines	1-800-1-816-0278	
	Malaysia	1-800-81-5066	
	Australia	1-800-783-025	
	New Zealand	0800-885-053	

Your Location	Toll-free Number	
Europe, Africa, Middle East, Russia	Iceland	800-9654
	Ireland	1-800-948312
	United Arab Emirates	800-0-813-0041
	United Kingdom	0808-234-3825
	Israel	1-80-94-56612
	Italy	800-789641
	Austria	0800-296-193
	Netherlands	0800-022-8238
	Greece	00-800-161-2206-6612
	Switzerland	0800-552-739
	Sweden	020-79-7908
	Spain	900-9-581-69
	Czech Republic	800-700-974
	Denmark	8088-6979
	Germany	0800-1810567
	Norway	8001-6294
	Hungary	06-800-190-45
	France	0800-915-245
	Belgium	0800-77322
	Poland	0-0-800-8113-247
	Portugal	800-827-644
	South Africa	0-800-983-167
	Monaco	800-93-693
	Luxemburg	8002-7151
	Russia	810-800-2053-4081

* North China: Northern China (Beijing, Tianjin, Hebei, Shanxi, Inner Mongolia Autonomous Region), Northeast China (Liaoning, Jilin, Heilongjiang provinces)
South China: Other than those listed above (Shanghai, Chongqing, etc.)

If toll-free service is unavailable or from countries/regions other than those listed above	(81) 18-888-9547
From within Japan	0120-08-1572
	018-888-9547

● Notes on Telephone Usage

- * It is possible that depending on the country or region you are in, payphones may not support toll-free numbers, or you may be required to pay a domestic call charge when connecting to a phone, or alternately phones may be unavailable due to the type of phone or line conditions, or you may be charged a service fee or usage fee when calling from a phone from your hotel or guest room, so please verify locally when trying to make a call. Also, calling on a toll-free number from a Japanese cellphone on a roaming plan or from your rental cellphone will be charged an amount equivalent to a domestic call in the country where you are. Please note that in such cases, you will be responsible for paying the call charges, service charges, and usage fees.
- * If you are unable to reach a toll-free number listed on the left, please make a collect call to the number listed in "If toll-free service is unavailable or from countries/regions other than those listed above" (Refer to P. 14 – P. 15 for instructions on making a collect call.)
- * If you are facing a difficulty in making a call due to the telephone conditions in that country, please contact the telephone number for that region in the "Overseas Medical Helpline (P. 4 – P. 5)".
- * Please note that the telephone numbers listed above are the most current. However, they are subject to sudden change due to unavoidable circumstances such as office relocation or changes in the local telephone system.

For details on the services provided, please see below. In case of injury or illness, please refer to P. 4 – P. 9.

Consultation Service for Insured Events

Service Details

Theft or Damage to Personal Property

We will provide advice on reporting theft to the police, etc. and information on required documents.

Liability

If you are involved in an accident where you are liable, we will provide advice on negotiating a settlement with the other party and the necessary documents.

Verification of Policy Contents

We will clarify how to read the policy document and verify the details of the policy if you are not sure of the limit of indemnity attached.

How to File an Insurance Claim

We will provide information on various consultations and necessary documents related to filing insurance claims.

- (Note 1) Services available may be limited depending on the policy contents, such as not having set the special conditions., etc.
- (Note 2) Please note that you may be asked to provide details of the incident if you wish to make a new claim after you return to your home country.
- (Note 3) The Japan office does not accept claim documents.
- (Note 4) The "Overseas Hotline" is operated in cooperation with Prestige Global Solutions.
- (Note 5) Please refer to P.12 for the Sign Language Interpretation Call Center exclusively for customers with hearing or speech disabilities.

4. Dedicated Sign Language Interpretation Call Center for Customers with Hearing or Speech Disabilities

What is the Sign Language Interpretation Call Center for Customers with Hearing or Speech Disabilities?

The Sign Language Interpretation Call Center is a videocall-based telephone relay service provided by PlusVoice for customers with hearing or speech disabilities. Please make your request through a videocall or written communication on a computer. (The service is available from 8:00 am to 9:00 pm Japan time, seven days a week). For more details, please visit the Sampo Japan website.

URL <https://www.sompo-japan.co.jp/covenant/acontact/travel/>

Precautions for Use

1. You can avail the services of the Sign Language Interpretation Call Center for Customers with Hearing or Speech Disabilities when contacting the "Overseas Medical Helpline" and the "Overseas Hotline". Please refer to P. 7 and P. 11 for specific details regarding the services provided.
2. The services provided under the Sign Language Interpretation Call Center for Customers with Hearing or Speech Disabilities can only be availed when communicating at the time of the incident. Any further information required will be provided via email or other means.
3. Services available may be limited depending on the policy contents, for instance, if the special conditions have not been set.
4. Services may be unavailable or may take longer depending on the political situation of the country, regions without medical facilities, time of the accident report, accident location, telephone conditions, etc.

5. How to Make Calls When Overseas

Details Required

- ①Your Name
- ②Insurance Policy Number
- ③Date of departure from Japan, Period of Insurance
- ④Policy contents (Type of coverage, limit of indemnity)
- ⑤Local contact information and phone number
- ⑥Status of injury, symptoms of illness, details of accident, etc.
- ⑦Other facts to be verified depending on particulars

How to Contact

In case of injury or illness, please contact the Overseas Medical Helpline (P. 4 – P. 5), and for any other problems, please contact the Overseas Hotline (P. 10 – P. 11).

How to Call a Toll-Free Number

When trying to call the toll-free numbers listed on P. 4 – P. 5 and P. 10 – P. 11, please note the following points.

- ①If you are calling from a room in your accommodation facility, please check the “external extension number” (generally a one-digit number, usually 7 or 9) displayed or written on the telephone or the information sheet in the guest room.
Next, dial the toll-free number following the verified extension number. If you are using a telephone in an accommodation facility room, you may be charged a service fee, the payment of which will be your responsibility.
- ②If you are calling from a payphone, please check the instructions as some models do not allow you to make calls to toll-free numbers. There are some telephone models that require you to insert one coin of the minimum fee amount to make a call, which is then returned afterwards.
- ③If you are calling from a rental cellphone, make sure you read the rental contract and the instructions, as some models that do not allow toll-free phone calls, and others that do, but charge a usage fee on toll-free calls.
This also applies to local cellphone contracts from overseas service providers and international roaming plans from Japanese cell phone plans, so please check with your service provider’s user manual. You are responsible for any additional charges levied by the rental company or the service provider for calling the toll-free number.
- ④ If the toll-free number is unavailable or if you are in a country without toll-free numbers set up, please call the phone numbers listed under “Other regions”, or make a collect call to the Overseas Hotline Japan office (p. 10). Please refer to P. 14 and P. 16 for instructions on making collect calls and precautions to take.

5. How to Make Calls When Overseas

How to Make a Collect Call (Reverse Charge Call)

① The person receiving the call is charged for a collect call. To use this service, please inquire at your hotel reception or dial the local telephone operator number and ask for the telephone company operator, and follow the instructions below.

For domestic calls: Provide the operator with the name of the city and the telephone number you wish to contact.

For international calls: Provide the operator with the name of the country, city and the telephone number you wish to contact.

② The operator will speak the local language or English.

③ Depending on the region, type of telephone device, and the accommodation facility, collect calls may not be available, or may require a fee even if they are available. You will be responsible for any such charges levied.

④ If collect calls are not available, please call the direct dialing (chargeable) number. Please refer to P. 15 – P. 16 for instructions of use and precautions to take.

☆ Example of Making a Collect Call

(Taro Suzuki placing a Collect Call to the Thailand Center)

Operator: This is the overseas operator.

Suzuki: I want to make a long distance collect call to Thailand.

O: What is the number that you want to call?

S: 02-302-6535 to Bangkok.

O: Bangkok 02-302-6535 ?

S: Yes.

O: May I have your name and telephone number ?

S: This is Mr. Taro Suzuki at Guam 123-4567.

O: Mr. Suzuki. Who would you like to talk to ?

S: I want to speak to the Overseas Medical Helpline.

O: All right. We'll call you back. Will you hang up and wait, please ?

S: Thank you.

交換手: 国際電話局です。

鈴木: タイへコレクトコールをお願いします。
(*1)

交換手: 何番をお呼びですか。

鈴木: バンコク02-302-6535です。

交換手: バンコク02-302-6535ですね。鈴木: はい。

交換手: あなたのお名前とお電話番号をどうぞ。

鈴木: グアム123-4567 の鈴木太郎です。

交換手: 鈴木さんですね。相手の方のお名前をどうぞ。

鈴木: 海外メディカルヘルプラインと話したいのですが。

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。
(*2)

鈴木: ありがとう。

If you hang up and wait for a moment, the telephone operator will call you back.

- S: Hello. 鈴木: もしもし。
- O: This is an overseas telephone operator. Is this Guam 123-4567? 交換手: 国際電話局です。グアム123-4567ですか。
- S: Yes, this is. 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。
The telephone operator will connect the call after obtaining the caller's consent to paying the fees.
- 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お出になりました。どうぞお話しください。

- (*1) In some cases, this operator will connect you to the international telephone exchange operator at this stage. If this happens, please restart this conversation from the beginning.
- (*2) In case of a payphone or in some regions, the telephone operator may not ask you to hang up, and may instead directly connect your call.

Making a Direct Dial Call (Chargeable)

This is the normal method of calling, where the person making the call is charged for it. If you inform us that you are making a chargeable call and the contact number on which you can receive a returned call, we will call you back from our center or office.

◦ Domestic Direct Dialing

In the same way that you make domestic calls when you are in Japan, insert a coin and dial the number.

(Note) In some regions, you may need to insert coins after dialing to make a call.

◦ International Direct Dialing

To make a call from one country to another, dial numbers as given below.

(International Call Prefix of the Call's Country of Origin) + (Country Code for Receiving Country) + (Phone Number)

Example 1. When calling the Overseas Medical Helpline Singapore Center from Taiwan

002-65-6535-5554

Example 2. If the phone number begins with a 0 (area code), please dial the country code followed by the phone number without the initial 0.

Calling the Japan Office of the Overseas Hotline from America

011-81-18-888-9547

5. How to Make Calls When Overseas

Other Notes on Telephone Use

- ① If toll-free calls or collect calls are unavailable, the telephone charges will be borne by you.
- ② Depending on the cellphone company and model, Japan's country code (81) may be automatically be appended to the beginning of the phone number, and calls may be made to numbers different from those listed below. Please carefully check the phone number you are dialing when using a cell phone.
- ③ Please note that due to the telephone conditions in each country and region, you may have difficulties in making calls.
- ④ P. 4 – P. 5, P. 10 – P. 11 list all the current telephone numbers, but these subject to sudden change due to the conditions of the local telephone system or other reasons.
- ⑤ If you do not receive a phone call, please contact the Overseas Hotline Japan Office (P. 10) or a different Overseas Medical Helpline or the Overseas Hotline phone number.

Simple English sentences about injuries and illnesses

Please check the and present this list to your doctor to inform them of your symptoms

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

Brief Glossary of Terms related to injuries and illnesses

① 一般的症状 (General Condition)

- | | | |
|---------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| • 痛み pain | • ふきでもの rash | • 眠い sleepy |
| • 鈍痛 dull pain | • 激しい痛み sharp pain | • むくみ swelling |
| • 発熱 fever | • 寒気 chills | • 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 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 | • はき気 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 | |
| • ビールス肝炎 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 | • 肋膜炎 pleurisy |
| • くしゃみ sneeze | • 上気道感染症 URI (Upper Respiratory Infection) | |
| • 背中痛み back pain | • たん sputum | |

④ 心臓循環器系統 (Circulatory System)

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
| • どうき palpitation | • チアノーゼ cyanosis | • 狭心症 angina pectoris |
| • 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 hypertension | • 脈が少ない bradycardia | |
| • 心臓神経症 cardiac neurosis | • 動脈硬化症 arteriosclerosis | |

Brief Glossary of Terms related to Injuries and Illnesses

⑤ 神経・筋肉系統 (Nerve and Muscle System)

- ・幻覚 hallucination ・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 loss of vision ・言語障害 speech impediment

⑥ 外科系統 (Surgical System)

- ・外傷 external wounds ・骨折 fracture ・膿 pus
- ・刺し傷 puncture ・捻挫 sprain ・火傷 burns
- ・打撲 contusion ・おでき boil ・出血 bleeding
- ・すり傷 laceration ・切り傷 cut
- ・つき指 stubbed toe ・脱臼 dislocation

⑦ 皮膚科系統 (Skin System)

- ・かゆい itchy ・じんましん hives ・膿胞 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 ・こう頭炎 laryngitis
- ・咽頭炎 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 nasal obstruction
- ・聴力低下 difficulty in hearing
- ・のどの痛み sore throat
- ・声がかれる hoarse voice
- ・耳なり ringing in the ear
- ・声がない loss of voice

⑨ 泌尿器系統 (Urinary System)

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

⑩ 眼科系統 (Ophthalmic System)

- ・目やに eye discharge
- ・まぶしい photophobia
- ・目がかすむ blurry vision
- ・目の中のごみ foreign object in eye
- ・視力障害 vision impairment
- ・視力低下 vision loss
- ・ものもらい eyelid stye
- ・涙がでる watery eyes
- ・結膜炎 conjunctivitis

⑪ 歯科系統 (Dental System)

- ・虫歯 dental cavity
- ・歯痛 toothache

⑫ 感染症 (Infectious Disease)

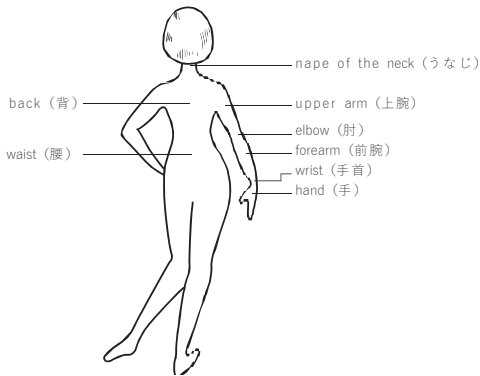
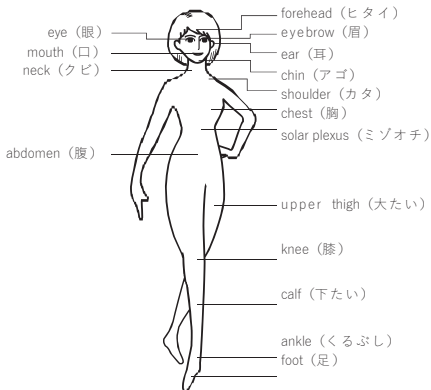
- ・流感 influenza
- ・はしか measles
- ・風疹 German measles
- ・流行性肝炎 infectious hepatitis
- ・コレラ cholera
- ・破傷風 tetanus
- ・赤痢 dysentery
- ・狂犬病 rabies

⑬ その他治療に用する単語 (Treatment in General)

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

Anatomical Terms

人体部位の用語



Example of a request for a Medical Certificate, etc. (English, German, French, Spanish)

Instructions for your doctor to prepare the necessary documents for insurance claims are given below in different languages. Please use this to make your request to the hospital, etc. as necessary.

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 the medical certificate, statement of treatment provided, and treatment invoice or receipt for expeditious handling of claim payments by the insurance company.

(German) An den behandelnden Arzt :

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

(French) Au médecin

Veillez 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.

(Spanish) Estimado Doctor :

Sirvase expedirme un certificado medico con sus especificaciones junto con el recibo de pago para presentarlo a la oficina de seguros para su correspondiente reclamo. Atentamente.

7. Procedure for Insurance Claim

In the event of an accident, please follow the procedure below to file an insurance claim.

Injury or Illness ケガ・病気の場合

- If you use the Medical Assistance Service or Cashless Treatment Service, please contact the nearest "Overseas Medical Helpline" (P. 4 – P. 5) before going to the hospital.
We will guide you through the necessary procedures.
- If you have paid for the treatment yourself
If you have paid for medical treatment at a hospital, please attach a medical certificate, receipt for medical expenses, receipt for medicine costs, etc.

Theft or Damage to Personal Property 携行品の盗難・破損事故の場合

In the event of theft of your property, please contact the local police immediately and obtain a certificate of theft.

In the event of damage, please take photographs. Please do not dispose of damaged items as we may need to verify the actual items when you file for an insurance claim.

If the item can be repaired, please provide us with a quotation for repair or a receipt for the repair costs. If you have any questions at the time, please contact the "Overseas Hotline" (P. 10 – P. 11).

Aircraft Delay Expenses, Delayed Baggage, or other expenses 航空機遅延費用・航空機荷物が遅延・破損した際の費用事故の場合

Please attach a certificate of delay or cancellation from the airline company.

In addition, ensure that you obtain receipts for any expenses incurred locally ([Aircraft Delay] Accommodation, meals, international telephone calls and other communication, cancellation fees for travel services at the destination, transportation expenses for other means of transport, etc.; [Delayed Baggage] Purchase of clothing, daily necessities, etc.)

If you have any questions at the time, please contact the "Overseas Hotline" (P. 10 – P. 11).

Any other Accident その他の事故の場合

After the accident, please contact the "Overseas Hotline" (P. 10 – P. 11) as soon as possible for information on how to deal with the accident, necessary documents to be acquired, and how to file a claim.

Contact Information

If you wish to file a claim after returning home, please contact the "Overseas Hotline" below.

(Note 1) If you have already notified one of our overseas offices of an accident during your overseas stay, please notify us to that effect.

(Note 2) If you wish to claim and pay locally, in principle, we will pay you by check in the local currency.

Please refer to the "List of Overseas Claims Agents (P. 28 – P. 29).

【Post-Return Contact Information for Accidents】

Post-Return Contact Information

0120-08-1572

Overseas Hotline
(24 hours a day, 365 days a year)

If the above toll-free number is unavailable, please contact us at this number.

018-888-9547 (Overseas Hotline) (Call charges will be borne by you.)

(Note) The "Overseas Hotline" is operated in cooperation with Prestige Global Solutions.

【Address for Sending Insurance Claim Documents】

	〒	Address
Overseas Travel Accident Insurance Claims Service Division 2, Sampo Japan Insurance Inc.	164-8608	4-chome10-2 Nakano, Nakano, Tokyo 5F, Nakano Central Park South

● Notice

Please be advised that insurance claims will not be paid for accidents that are not covered by the ordinary insurance terms and conditions and each applicable special condition.

7. Procedure for Insurance Claim

Documents Required for Claim

(*1) Special conditions Necessary Documents	Medical Expenses		Rescue Expenses	Physical Impediment from Injury	Death		Property		Aircraft Delay Expenses	Aircraft Cabin Baggage Delay Expenses
	Injury	Illness			Injury	Illness	Theft	Damage		
Insurance Claim Form	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Insurance Policy Document	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accident Certificate or Eye-Witness Certificate ^{(*)3}	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Photographs of Damaged Parts							<input type="checkbox"/>			
Receipt of Purchase							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Quotation or Receipt for Repairs ^{(*)3}								<input type="checkbox"/>		
Medical Certificate and Receipt ^{(*)3}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Proof of Hospitalization (including duration of hospitalization) ^{(*)3}			<input type="checkbox"/>							
Receipts and Statement of Accounts for Expenses Incurred ^{(*)3}	^{(*)2} <input type="checkbox"/>	^{(*)2} <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Death Certificate or Autopsy Report ^{(*)3}					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Family Register or Copy of Removal from Family Register					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Certificate From Airline Company									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other Related Documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(*1) Please contact the Overseas Hotline or Sampo Japan Claims Service Division for the documents required for claims for liability or other special conditions.

(*2) Required when claiming various hospitalization expenses.

(*3) These may only be available locally, so please carry them with you carefully when you return.

Cashless Repair Service for Personal Items

If your suitcase, camera, etc., is damaged in an accident during your trip, we will provide repair service from pickup to repair and delivery through a company designated by Sompō Japan Insurance.

Sompō Japan Insurance will pay the repair cost directly to the designated repair company as an insurance claim, so you will not be required to make any payments for the repair.

〈Items Covered by the Service〉

Suitcase, Camera, Digital Camera, Video Camera, Laptop Computer

How to Use

If you wish to avail of the Cashless Repair Service for personal items, please contact the "Overseas Hotline" (P.25) and follow the steps below.

1. After you return home from your trip, please call the "Overseas Hotline".
2. The Repair Service Center (Designated Repair Company) will send you the following documents, etc.
 - ① Information on using the Cashless Repair Service for Personal Property
 - ② Repair Request Form
 - ③ Express Courier Service Invoice
 - ④ Packaging supplies (bubble wrap).....Please use it for packaging.
(Note) Packaging supplies will not be sent for suitcases.
3. The Courier Company will come to pick up your item. Please enclose the filled out Repair Request Form with the item sent for repair.
4. The Designated Repair Company will send the repaired item to the provided address when completed.



Precautions for Availing of Service

1. This service is available if your insurance policy includes the special conditions for personal items and the insurance claim is eligible.
2. Some products are not eligible for this service. The Repair Service Center will contact you if it is not possible to repair the item.
3. This service is available only in Japan. (The item must be couriered to and from within Japan).
4. If repair is possible but the repair costs exceed the repair limit (100,000 yen per item), you will be responsible for the payment of the excess amount.
5. The estimated repair time for suitcases and laptops is approximately one month, and for cameras, digital cameras and video cameras is approximately three weeks. It may take longer depending on the particulars of the situation.
6. Under this service, repairs shall be performed under a direct contract between the customer and the Designated Repair Company. Sompō Japan Insurance will not be responsible for the contents and results of the repair carried out.

(Note) This service is offered in cooperation with "Prestige Global Solutions"

8. List of Overseas Claims Agents

This service is available to those who have a local bank account and wish to claim and

Injury or Illness Overseas Medical Helpline (Japanese Language Service)

North, Central and South America (America Center)

Emergency Assistance Japan
P.O. Box 8706
Richmond, VA 23226 USA
TEL : (1) 804-673-1144 FAX :
(1) 804-655-6758

Cities near Beijing, China (China Center)

Emergency Assistance Beijing Co.,Ltd
(北京威馬捷國際旅行援助有限責任公司)
Postal Code : 100025
北京市朝陽區東四環中路56號遠
洋國際中心A座23階03-05
Room 03-05,23F, Tower A,
Ocean International Center,
56 Dongsihuanzhonglu,Chaoyang
District,Beijing,China 100025
TEL : (86) 10-8592-7117 FAX
: (86) 10-8586-6426

Cities near Shanghai, China (Shanghai 24-Hour Alarm Center)

上海威爾比醫療諮詢有限公司
(Shanghai WellBe Medical Consulting Co., Ltd.)
Postal Code : 200233
中國上海市徐匯區中山西路1800號
兆豐環球大廈25F-1
中國內無料電話 : 800-820-6037

【Please refer to P. 13 - P. 16 for
information on how to use the toll-free
phone service】 TEL : (86) 21-6487-
9722 FAX : (86) 21-6440-1169

Asia

(Singapore Center)
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

Thailand and Oceania (Thailand Center)

Emergency Assistance Thailand Co.,Ltd.
9th Floor, Prime Building,
24 Sukhumvit Soi 21 (Asoke) ,
Klongtoey-Nua, Wattana, Bangkok 10110
Thailand
TEL : (66) 2-204-4510
FAX : (66) 2-302-6183

Europe, Africa, and the Middle East (UK Center)

Emergency Assistance Japan
Cornelius House, 33 Boltro Road,
Haywards Heath, West Sussex RH 16 1BP,
United Kingdom
TEL : (44) 20-7282-4348
FAX : (44) 1444-222-076

* Please refer to P. 4 - P. 5 to learn how to make toll-free calls to each center.

receive reimbursement locally.

Other than Injury/Illness Overseas Hotline < Japanese Language Service >

North, Central and South America, Hawai'i, Guam, Saipan

(Los Angeles Office)
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

China (Except Hong Kong and Macau)

(Shanghai Office)
普莱斯梯基 (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環路1000号
恒生銀行大厦32楼021室 TEL : (86)
21-6841-2027 FAX : (86) 21-6841-
1908

China (Hong Kong, Macau), East Asia

(Hong Kong Office)
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

Asia (Except China and East Asia)

(Singapore Office)
Prestige International S Pte. Ltd.
583 Orchard Road, # 09-03
Forum,
Singapore 238884 SINGAPORE
TEL : (65) 6431-5754 FAX : (65)
) 6832-0738

Oceania

(Sydney Office)
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

Europe, Africa, Near and Middle East (London Office)

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

(Note) Country codes are within the parentheses ().

While every effort has been made to ensure that the above list is as up-to-date and accurate as possible, please note that these are subject to sudden change without prior notice.

9. Non-Accident Consultations

Support Available Overseas

Japanese Language Service – Available 24 hours

If you need assistance with something other than an accident(*), such as a local telephone interpreter or sending a message to your relatives in Japan, please contact “Overseas Traveler Support”.

(*In case of accident, please contact the following–

Type of Accident	Contact	Refer to
Injury or Illness etc.	Overseas Medical Helpline	P. 4 – P. 5
Damage to Property, Liability etc.	Overseas Hotline	P.10

Service Menu & Overview

Service Menu	Overview
① Telephone Interpretation Service	• We provide over-the-phone interpretation services if you face any problems while overseas.
② Message Delivery Service	• We will send a brief message to your home, friends, or family via phone or FAX. • If we are unable to notify the requested recipient, we will contact you to that effect.
③ Reserving and Arranging Transfer between Airports Accommodation	• We will arrange a car for pick-up and drop-off between the airport and your accommodations on your behalf.
④ Airline Ticket Reservation and Information Service	• We will make airline ticket reservations and arrangements. • We will provide details of airline timetables and other information.
⑤ Accommodation Reservation and Information Service	• We will provide information, reservations, and arrangements for accommodation. • We will provide information on accommodation rates and services.
⑥ Assistance Service for Issues with Passport	• In the event of loss or theft of your passport, we will provide guidance on the process of reissuing a passport.
⑦ Consultation for Issues with Credit Cards	• In the event of loss or theft of your credit card, we will provide information on the procedures to be followed with your credit card company.
⑧ Travel Safety Information Service	• We will provide information on safety, weather and climate advice, vaccinations and other health-related information, holidays, etc. for each overseas city.

● Precautions on the Use of these Services

- These services are offered free of charge (You will be responsible for the telephone service charges and the actual costs for items ③ - ⑦.)
- Please note that it is possible that these conditions may be unavailable due to local conditions or other reasons, and that it may take some time to make these arrangements.
- These services are only available when overseas. They are not available prior to departure or after arrival in Japan.
- The service under ① may be unavailable depending on the local language and the time of day. Further, we may not be able to provide interpretation that requires specialized terminology.
- For the services under ③ - ⑤, if the place of reservation, etc. requests a credit card number, you will be expected to provide it to them yourself.
- For the services under ③ - ⑤, in the event of cancellation or change after reservations have been made, fees for cancellation or changes may be levied according to the rules of company with whom the reservation has been made.
- This service is provided in cooperation with Prestige Global Solutions.

Please note that the services given in the menu above are subject to sudden changes.

How to Use

- Please call the contact number for your region of stay (see table below)
 - (Note 1) Please have your insurance policy document at hand when you call, as we will ask you for your Policy Number, Period of Insurance, etc.
 - (Note 2) Please refer to P. 13 – P. 16 for information on how to make calls when overseas.
 - (Note 3) Depending on the cellphone company and model, Japan's country code (81) may be automatically appended to the beginning of the phone number, and calls may be made to numbers different from those listed below. Please carefully check the phone number you are dialing when using a cell phone.
- Please inform us of the reason of your call.
 - (Note) Toll-free calls may be unavailable or may incur charges from payphones or cell phones either from Japan or local rentals (for overseas use).

Your Location	Toll-free Number	
North, Central, and South America, Hawaii, Guam, Saipan	Mainland America, Alaska, Hawaii, Guam, Saipan	1-877-471-5617
	Argentina	0800-666-1466
	Uruguay	0004-019-0425
	Canada	1-877-791-2145
	Colombia	018005-18-1440
	Brazil	0800-892-3136
	Peru	0800-54-438
	Mexico	001-800-514-6613
	Asia	China (North) *
China (South) *		10800-481-2965
China (Mobile)*		4001-202351
Hong Kong		800-905-121
Taiwan		00801-814651
South Korea		00798-817-1700
Singapore		800-810-2353
India		000-800-1007-805
Indonesia		001-803-00811-302
Thailand		001-800-814-5142
Philippines		1-800-1-816-0281
Malaysia		1-800-81-5068
Near & Middle East		United Arab Emirates
	Israel	1-80-94-56614
Oceania	Australia	1-800-083-056
	New Zealand	0800-885-055

Your Location	Toll-free Number	
Europe	Iceland	800-9657
	Ireland	1-800-948314
	United Kingdom	0808-234-3818
	Italy	800-789643
	Austria	0800-296-201
	Netherlands	0800-022-8258
	Greece	00-800-161-2206-6614
	Switzerland	0800-555-792
	Sweden	020-79-6562
	Spain	900-9-581-71
	Czech Republic	800-700-976
	Denmark	8088-7043
	Germany	0800-1811579
	Norway	8001-6296
	Hungary	06-800-190-47
	France	0800-915-291
	Belgium	0800-73281
	Poland	0-0-800-8113-249
	Portugal	800-827-646
	Monaco	800-93-695
Luxemburg	8002-7157	
Africa	South Africa	0-800-983-171
Russia	Russia	810-800-2055-4081
If toll-free service is unavailable or from countries/regions other than those listed above		(81) 18-803-0261

* China (North) ...North China: Northern China (Beijing, Tianjin, Hebei, Shanxi, Inner Mongolia Autonomous Region), Northeast China (Liaoning, Jilin, Heilongjiang provinces)

China (South) ...Other than those listed above (Shanghai, Chongqing, etc.)

China (Mobile) ...If you wish to contact us from China using a cell phone, please use this number.

● Points to Note when Using Phones

- * It is possible that depending on the country or region you are in, payphones may not support toll-free numbers, or you may be required to pay a domestic call charge when connecting to a phone, or alternately phones may be unavailable due to the type of phone or line conditions, or you may be charged a service fee or usage fee when calling from a phone from your hotel or guest room, so please verify locally when trying to make a call. Also, calling on a toll-free number from a Japanese cellphone on a roaming plan or from your rental cellphone will be charged an amount equivalent to a domestic call in the country where you are. Please note that in such cases, you will be responsible for paying the call charges, service charges, and usage fees.
- * Please note that the telephone numbers listed above are the most current. However, they are subject to sudden change due to unavoidable circumstances such as office relocation or changes in the local telephone system.

◆ Please be careful not to dial the wrong number.

■ Complaints and Inquiries about Claims Payment

【Claims Payment Inquiry Desk】 0120-668-292

<Hours> Weekdays: 9 am - 5 pm

(Closed on Saturdays, Sundays, national holidays, and 12/31 - 1/3)

■ Contact for Third-Party Appeals for Ineligible Claims

If you are not satisfied with the explanation given by the Sompo Japan Insurance point of contact (Claims Service Section or Claims Payment Consultation Counter) regarding a claim for which Sompo Japan Insurance has already notified you that the claim is ineligible for payment, you may file an appeal to a third party (external attorney) through the following contact information.

【Contact for Appeals for Ineligible Claims】 0120-388-885

<Hours> Weekdays: 10am - 6 pm

(Closed on Saturdays, Sundays, national holidays, year-end and new year holidays)

1. Who can Use This

Individual who filed the claim (person with the right to file the claim) or their authorized representative

- * In the case the appeal is filed by a representative, we may confirm the details of the power of attorney from the insurance claim holder by means of a letter of attorney, certification of registration of seal, etc.

2. Response after Filing

External experts on the Insurance Claim Review Board established by Sompo Japan Insurance will review appeals received by the Appeals for Ineligible Claims Counter (External Attorney).

The results of the appeal will be provided to you through the "Appeals for Ineligible Claims Counter (External Attorney).

Please note that some cases are not subject to review under this system.

■ If issues with insurance company cannot be resolved (Designated Dispute Resolution Organization)

Sompo Japan Insurance has entered into a basic agreement with the General Insurance Association of Japan, which is a designated dispute resolution organization under the Insurance Business Act and is designated by the Commissioner of the Financial Services Agency. In the event that a dispute between a customer and Sompo Japan Insurance cannot be resolved, a petition for resolution can be filed with the General Insurance Association of Japan.

【Sompo ADR Center, General Insurance Association of Japan】

[Navi Dial] 0570-022808 <Chargeable Call>

<Hours> Weekdays: 9:15 am - 5 pm

(Closed on Saturdays, Sundays, national holidays, year-end and new year holidays)

For more information, please visit the website of the General Insurance Association of Japan.

[\(https://www.sonpo.or.jp/\)](https://www.sonpo.or.jp/)

In the Event of an Accident



Injury or Illness !

- ◇ Want cashless treatment
- ◇ Need a referral for a hospital/doctor etc.

Overseas Consultation

Overseas Medical Helpline

24 hours a day, 7 days a week, 365 days
a year - Japanese language service



P.4 - P.5



Theft, Liability, or any other Issue !

- ◇ Wallet or passport stolen
- ◇ Accidental property damage while shopping etc.

Overseas Consultation

Overseas Hotline

24 hours a day, 365 days a year -
Japanese language service



P.10~P.11

Claim after Return

Overseas Hotline

Please contact us for filing claims after you return home, whether due to injury-illness, theft-liability, etc.

24 hours a day,
365 days a year



0120-08-1572



SOMPO

損害保険ジャパン株式会社

〒160-8338 1-26-1 Nishi-Shinjuku, Shinjuku, Tokyo

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

(22060038) 400484 - 0201

Original (Japanese) version

【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

【off!(オフ)企業パッケージにご加入のお客さまへ

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.					

目次

	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……………	8
キャッシュレス治療サービスのご利用方法……………	8
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……………	9
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……………	10
●保険事故相談サービスメニュー……………	11
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……………	12
5. 海外での電話のかけ方……………	13
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……………	18
●ケガ・病気に関する簡単な用語集……………	19
●人体部位の用語……………	22
●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)……………	23
7. 保険金ご請求の手続き	
●ケガ・病気の場合……………	24
●携行品の盗難・破損事故の場合……………	24
●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……………	24
●その他の事故の場合……………	24
●ご連絡先……………	25
●ご請求に必要な書類……………	26
●携行品キャッシュレス・リペアサービス……………	27
8. 海外クレームエージェントリスト……………	28
9. 事故以外のご相談……………	30

ヘルプラインへ連絡

替えてください。
領収書・薬代領収書等をお取付けください。

絡し、盗難証明書をお取付けください。

をお取付けください。
にお撮りください。
見積書または修理代領収書をお取付けください。

故証明書をお取付けください。

明書をお取付けください。
費用の領収書をお取付けください。

海外でのご相談

病院に行く前に、
「海外メディカル
ヘルプライン」
(P.4 ~ P.9)まで
ご連絡ください。

帰国後のご請求

「海外ホットライ
ン」(P.25)までご
連絡ください。

海外でのご相談

事故発生後、速やかに、対処方法・取付必要書
類・請求方法等について、「海外ホットライン」
(P.10 ~P.11)までご連絡ください。

海外での電話のかけ方については、P.13~P.16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。

- (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、おかけいただい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.12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・ 中南米・ ハワイ	アメリカ本土・ハワイ・ アラスカ・カナダ	1800-233-2203 (無料電話)	アメリカ 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)	
	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	アメリカから (1) 804-673-1144 上記以外の国・ 地域から (1) 804-822-3747	
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	080-0382 (無料電話)	
	無料電話がご利用 にできない場合	中国大陸から 010-8592-7117 香港・マカオから (86)-10-8592-7100	
グアム サイパン オセアニア アジア	台湾	00801-65-1166 (無料電話)	シンガポール センター
	シンガポール	1800-3041756 (無料電話)	
	マレーシア	1800-80-1013 (無料電話)	
	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	シンガポール 国内から 6535-5554 シンガポール 国外から (65) 6535-5554	
	韓国	00798-651-7029 (無料電話)	タイセンター
	インドネシア	001-803-65-7187 (無料電話)	
	フィリピン	1800-1-651-0065 (無料電話)	
	タイ	1800-600-234 (無料電話)	
	ベトナム	12065143 (無料電話)	
	グアム・サイパン	1877-232-0747 (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)		
無料電話がご利用 にできない場合	タイ国内から 02-204-4510 タイ国外から (66) 2-204-4510		

*ミャンマー・カンボジア・ラオスはタイセンターまでご連絡ください。

お客さまの滞在地		電話番号	センター
欧州 アフリカ 中近東 ロシア	アイスランド	800-9431 (無料電話)	イギリス センター
	アイルランド	1800-992-552 (無料電話)	
	アラブ首長国連邦	8000-914-0022 (無料電話)	
	イギリス	0800-068-3724 (無料電話)	
	イスラエル	1-80-92-13822 (無料電話)	
	イタリア	800-986-331 (無料電話)	
	オーストリア	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	0800-775-008 (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)	
	トルコ(固定電話専用)	0811-213-0136 (無料電話)	
	トルコ(携帯電話専用)	0812-213-0035 (無料電話)	
	ノルウェー	8005-6268 (無料電話)	
	ハンガリー	06-800-188-92 (無料電話)	
	フランス	0805-119-520 (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)		
南アフリカ	0800-014-960 (無料電話)		
ルクセンブルク(固定電話のみ)	8002-7477 (無料電話)		
ロシア	810-800-2608-2044 (無料電話)		
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	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	海外から	(81)3-3811-8127	東京 センター
	日本国内から	03-3811-8127	

●電話ご利用上の注意点 (P.13～P.16もご覧ください。)

- * ()内は国番号です。無料電話利用時には、国番号が不要です。
- *無料電話は、公衆電話・携帯電話からご利用になれない場合があります。その場合は「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.14～P.15)。
- *「無料電話」の表示がない電話番号は「ダイヤル直通電話(有料)」となりますので、コレクトコールでおかけいただくか、「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(ダイヤル直通電話(有料)のかけ方はP.15)。

2. ケガ・病気になったとき

- *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負担となります。
- *地域によっては国内通話料相当額が必要になる場合があります。
- *宿泊施設内電話の利用料や、携帯電話の種類により受信の際に利用料が発生する場合は、お客様負担となります。
- *各国での電話事情等により電話がかかりにくい場合は、「海外メディカルヘルプライン東京センター（上記）」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、「海外ホットライン（P.10）」のお客様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。
- *お電話を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。
- *各電話番号については最新のものを掲載していますが、現地電話制度の事情等により急な変更が生じることがあります。

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.9をご覧ください。

ケガ・病気以外の事故相談の場合はP.10～P.11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。

医療アシスタンスサービスメニュー

サービスの内容

キャッシュレス治療の手配

- 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。

病院／医師の紹介・予約

- 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。

医療通訳サービス

- ケガや病気で医師の治療を受けられる場合、必要に応じて、電話による医療通訳サービスを提供します。

治療経過管理

- 通院受診後のお客さまの回復状況をチェック・治療内容確認・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。

ご家族等の救援者へのサポート

- 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のお手伝いをします。

緊急移送手配

- 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。

退院後の帰国手配

- 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く付き添い医師／看護師の手配をします。

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がざ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、電話事情等によっては、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.12をご覧ください。

2. ケガ・病気になったとき

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

お客さまが治療費をお支払いする必要がない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、現金払いは不要です。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・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損保ジャパンへご請求ください。

(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。

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、電話事情等によっては、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ぎ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お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ことがあります。その場合はいったんお支払いのうえ、帰国後海外ホットライン(P.25)へご請求ください。
＜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、帰国後海外ホットライン(P.25)へご連絡ください。
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の間のご連絡方法は、原則、電話・メール・FAXとなります。

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、保険契約証等をお手元にご用意のうえお電話ください。

（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、おかけいただい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.12をご覧ください。

お客さまの滞在地		電話番号（無料電話）	
ハワイ・グアム・サイパン 北米・中南米	アメリカ本土・アラスカ・ハワイ・グアム・サイパン	1-877-826-6108	
	アルゼンチン	0800-666-0776	
	ウルグアイ	0004-019-0423	
	カナダ	1-877-791-2153	
	コロンビア	018005-18-1439	
	ブラジル	0800-892-3134	
	ペルー	0800-54-435	
	メキシコ	001-800-514-6611	
	アジア	中国（北部）	10800-813-2780
		中国（南部）	10800-481-2963
香港		800-905-113	
台湾		00801-814649	
韓国		00798-817-1698	
シンガポール		800-810-2352	
スリランカ		011-2422-215	
インド		000-800-1007-803	
インドネシア		001-803-00811-301	
タイ		001-800-814-5140	
オセアニア	フィリピン	1-800-1-816-0278	
	マレーシア	1-800-81-5066	
オセアニア	オーストラリア	1-800-783-025	
	ニュージーランド	0800-885-053	

お客さまの滞在地		電話番号（無料電話）
ヨーロッパ・中近東・ロシア	アイスランド	800-9654
	アイルランド	1-800-948312
	アラブ首長国連邦	800-0-813-0041
	イギリス	0808-234-3825
	イスラエル	1-80-94-56612
	イタリア	800-789641
	オーストリア	0800-296-193
	オランダ	0800-022-8238
	ギリシャ	00-800-161-2206-6612
	スイス	0800-552-739
	スウェーデン	020-79-7908
	スペイン	900-9-581-69
	チェコ	800-700-974
	デンマーク	8088-6979
	ドイツ	0800-1810567
	ノルウェー	8001-6294
	ハンガリー	06-800-190-45
	フランス	0800-915-245
	ベルギー	0800-77322
	ポーランド	0-0-800-8113-247
	ポルトガル	800-827-644
	南アフリカ	0-800-983-167
	モナコ	800-93-693
	ルクセンブルク	8002-7151
ロシア	810-800-2053-4081	

上記無料電話がご利用になれない場合や上記以外の国または地域から	(81) 18-888-9547
日本国内から	0120-08-1572
	018-888-9547

※中国北部・・・華北地区（北京市、天津市、河北省、山西省、内蒙古自治区）、東北地区（遼寧省、吉林省、黒龍江省）
中国南部・・・上記以外（上海市、重慶市等）

●電話ご利用上の注意点

- *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るほか、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ご確認ください。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。この場合の通話料及びサービス料・利用料はお客様負担となりますのであらかじめご了承ください。
- *左記の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.14～P.15）。
- *各国での電話事情等により電話がかかりにくい場合は、「海外メディカルヘルプライン（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むを得ない事情により急な変更が生じること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、下記をご覧ください。
ケガ・病気の場合はP.4～P.9をご覧ください。

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

保険契約証の見方のご説明や、保険金額がいくらついているのかわからないという場合、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がざ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く場合がありますのであらかじめご了承ください。
- (注3) 日本オフィスでは請求書類の受付は行っていません。
- (注4) 「海外ホットライン」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.12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でご依頼ください。（年中無休で日本時間の午前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/covenanter/acontact/travel/>

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、「海外メディカルヘルプライン」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とP.11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通じたサービスは、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ぎら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、電話事情等によっては、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契約証番号
- ③日本ご出国日・保険期間
- ④ご契約の内容(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、海外メディカルヘルプライン(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.10~P.11)へご連絡ください。

無料電話のかけ方

P.4~P.5、P.10~P.11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料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公衆電話からおかけの場合、無料電話がご利用になれ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れない機種や、利用可能であっても利用料が課徴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れない場合や、無料電話の設置がない国からは、「上記以外の地域」に記載の電話番号、もしくは、海外ホットライン日本オフィス(P.10)へコレクトコールでおかけください。コレクトコールご利用方法および注意点についてはP.14~P.16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、現地の電話交換手呼出番号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きます。
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、その費用はお客様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.15～P.16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ころ）

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 02-302-6535 Bangkok.

鈴木 : バンコク02-302-6535です。

O : Bangkok 02-302-6535 ?

交換手 : バンコク02-302-6535ですね。

S : Yes.

鈴木 : はい。

O : May I have your name and telephone number ?

交換手 : あなたのお名前とお電話番号をどうぞ。

S : This is Mr. Taro 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。

S : I'd like to talk to Kaigai Medical Help Line.

鈴木 : 海外メディカルヘルプラインと話したいのですが。

O : All right. We'll call you back. Will you hang up and wait, please ?

交換手 : わかりました。お呼びかえしします。お切りになってお待ちください。^(※2)

S : Thank you.

鈴木 : ありがとう。

電話を切って少し待てば、電話交換手が呼びかえてくれる。

S: Hello.

O: This is an overseas telephone operator. Is this Guam 123-4567?

S: Yes, it is. This is Mr. Suzuki speaking.

O: Will you hold the line, please ?

電話交換手は、相手の料金支払いの承諾をえたのち、つないでくれる。

O: Thank you for waiting. Kaigai Medical Help Line is on the line. Go ahead, please.

(※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) 公衆電話の場合や、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。

鈴木:もしもし。

交換手:国際電話局です。グアム123-4567ですか。

鈴木:はい、そうです。鈴木ですが。

交換手:そのままお待ちください。

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お出になりました。どうぞお話しください。

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。

「有料電話でかけている」とこと「折り返し先の電話番号」をお申し出いただければ、各センター・オフィス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、日本で普段使用されているように、コインを入れてダイヤルしていただければ通話できます。

(注) 地域によってはダイヤルして電話がつながってからコインを入れる場合もあります。

○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。

(発信地の国際電話識別番号)+(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

002-65-6535-5554でつながります。

例2. 電話番号のはじめ(市外局番)に0がつく場合、国番号に続けて最初の0を除いた番号をダイヤルしてください。

アメリカから<海外ホットライン>日本オフィスへ電話する場合

011-81-18-888-9547

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さまのご負担となります。
- 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、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には、おかけいただいている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.10～P.11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 電話がかからない場合は、海外ホットライン日本オフィス(P.10)または他の海外メディカルヘルプライン、海外ホットラインの電話番号にお問い合わせください。

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(レ印)をして、医師に提示して症状を伝えてください。

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. 医者を呼んでください。 | <input type="checkbox"/> Please call a doctor. |
| 2. 病院へ連れて行ってください。 | <input type="checkbox"/> Please take me to the hospital. |
| 3. 気分が悪い。 | <input type="checkbox"/> I'm not feeling well. |
| 4. おなかが痛い。 | <input type="checkbox"/> I have a stomachache. |
| 5. あたまが痛い。 | <input type="checkbox"/> I have a headache. |
| 6. 歯が痛い。 | <input type="checkbox"/> I have a toothache. |
| 7. 熱がある。 | <input type="checkbox"/> I have a fever. |
| 8. 目まいがする。 | <input type="checkbox"/> I feel dizzy. |
| 9. 寒気がする。 | <input type="checkbox"/> I have chills. |
| 10. かぜをひいた。 | <input type="checkbox"/> I have caught a cold. |
| 11. 下痢をした。 | <input type="checkbox"/> I have loose bowels. |
| 12. 飲みすぎた。 | <input type="checkbox"/> I drank too much. |
| 13. しくしく痛い。 | <input type="checkbox"/> I have a crampy pain. |
| 14. さしこむように痛い。 | <input type="checkbox"/> I have a sharp pain. |
| 15. 貧血気味です。 | <input type="checkbox"/> I'm anemic. |
| 16. どこが悪いのでしょうか? | <input type="checkbox"/> What is wrong with me? |
| 17. 相変わらずなおりません。 | <input type="checkbox"/> I'm not feeling any better. |
| 18. たいへんよくなりました。 | <input type="checkbox"/> I feel much better. |
| 19. 少しよくなりました。 | <input type="checkbox"/> I feel a little better. |
| 20. わたしは心臓が悪いのです。 | <input type="checkbox"/> I suffer from my heart. |
| 21. わたしはアレルギー症です。 | <input type="checkbox"/> I'm allergic. |
| 22. 月経が始まっています。 | <input type="checkbox"/> I'm having menstrual trouble. |
| 23. 妊娠しています。 | <input type="checkbox"/> I'm pregnant. |
| 24. かかりつけの医師からもらった薬を持っています。 | <input type="checkbox"/> I have medicine from my doctor. |
| 25. ホテルAに滞在しています。 | <input type="checkbox"/> I'm staying at Hotel A. |
| 26. ホテルAに電話してください。 | <input type="checkbox"/> Please phone to Hotel A. |
| 27. いつまで寝ていなければならないのでしょうか? | <input type="checkbox"/> How long will I have to stay in bed? |
| 28. 予定通り旅行を続けてもよいでしょうか? | <input type="checkbox"/> 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? | <input type="checkbox"/> 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
- 鈍痛 dull pain
- 発熱 fever
- だるい tiredness
- のどがかわく thirsty
- 不眠症 insomnia
- 肩こり stiffness in the shoulder
- ふきでもの rash
- 激しい痛み sharp pain
- 寒気 chill
- 発汗 sweat
- 頭痛 headache
- 目まいがする dizzy
- 呼吸困難 difficulty in breathing
- 眠い sleepy
- むくみ edema
- 風邪 cold
- 腰痛 lumbago
- 便秘 constipation
- 糖尿 glycosuria

② 消化器系 (Digestive System)

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

③ 呼吸器系 (Respiratory System)

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

④ 心臓循環器系統 (Circulatory System)

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

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
- 膿胞 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
- こう頭炎 laryngitis
- 咽頭炎 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
- 聴力低下 difficulty in hearing
- のどの痛み sore throat
- 声がかれる hoarse voice
- 耳なり ringing in the ear
- 声がでない loss of voice

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
- こう丸のはれ 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 styrum
- まぶしい 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)

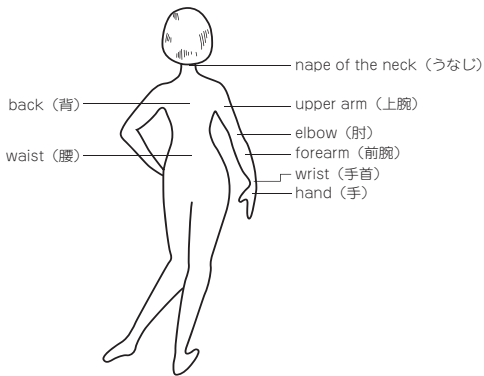
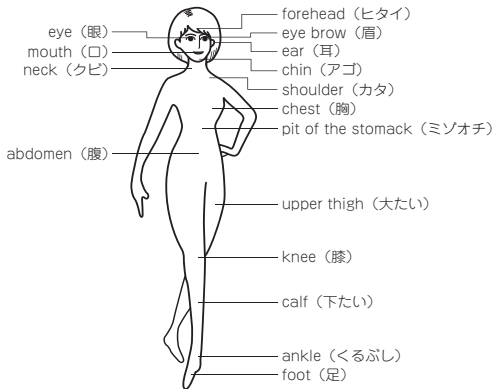
- 流感 influenza
- コレラ asiatic cholera
- 赤痢 dysentery
- はしか measles
- 破傷風 tetanus
- 狂犬病 rabies
- 風疹 german measles
- 流行性肝炎 infectious hepatitis

⑬ その他治療に用する単語 (Treatment in General)

- 注射 injection
- 医療品 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

6. ケガ・病気に関する英会話・英単語

人体部位の用語



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国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

Veillez 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 :

Sirvase expedirme un certificado medico con sus especificaciones junto con el recibo de pago para presentarlo a la oficina de seguros para su correspondiente reclamo. Atentamente.

7. 保険金ご請求の手続き

事故に遭われた場合は、以下の手続きで保険金の請求を行ってください。

ケガ・病気の場合

- 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をご利用の場合
病院へ行く前に必ず最寄りの「海外メディカルヘルプライン」(P.4～P.5)へご連絡ください。
必要な手続きについてご案内いたします。
- お客さまご自身で治療費等をお支払いになった場合
病院で治療費をお支払いになった場合は、診断書・治療費領収書・薬代領収書等をお取り付けください。

携行品の盗難・破損事故の場合

盗難事故の場合は、直ちに最寄りの警察に連絡し、盗難証明書をお取り付けください。
破損事故の場合は、写真をお撮りください。保険金ご請求時に損害に遭われた品を現物確認させていただくこともありますので、処分されないようお願いします。また、修理ができる場合は修理見積書または修理代領収書をお取り付けください。
現地にてご不明な点があれば「海外ホットライン」(P.10～P.11)へご相談ください。

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

航空会社による遅延証明書、欠航証明書等をお取り付けください。
また現地で支出した費用(【航空機遅延費用】宿泊施設の客室料、食事代、国際電話料等通信費、目的地における旅行サービスの取消料、他の利用交通手段としての交通費【航空機寄託手荷物遅延等費用】衣類・生活必需品等購入費用)がある場合、必ず領収書をお取り付けください。
現地にてご不明な点があれば「海外ホットライン」(P.10～P.11)へご相談ください。

その他の事故の場合

事故発生後、速やかに、対処方法・取付必要書類・請求方法等について「海外ホットライン」(P.10～P.11)へご連絡ください。

ご連絡先

ご帰国後、保険金を請求する場合、下記「帰国後のご連絡先」(海外ホットライン)までご連絡ください。

(注1) 海外現地滞在中に、いずれかの海外センター・オフィスへ既に事故の通知をされている場合はその旨をお知らせ願います。

(注2) 現地にてご請求・お支払いを希望される場合は、原則、現地通貨にて小切手でお支払いいたします。

ご請求先は「海外クレームエージェンティスト」(P.28~P.29)をご覧ください。

【ご帰国後の事故のご連絡先】

帰国後のご連絡先

0120-08-1572

海外ホットライン
(24時間365日)

上記無料電話がご利用できない場合は、こちらの電話番号へご連絡ください。

018-888-9547 (海外ホットライン) (通話料はお客さまの負担になります。)

(注)「海外ホットライン」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います。

【保険金請求書類のご送付先】

	〒	住所
損害保険ジャパン株式会社 本店専門保険金サービス部 海外旅行保険金サービス第二課	164-8608	東京都中野区中野4丁目10-2 中野セントラルパークサウス5階

●ご注意

普通保険約款および各特約の定めにより保険金のお支払い対象とならない事故については、保険金をお支払いできませんのであらかじめご了承ください。

7. 保険金ご請求の手続き

ご請求に必要な書類

必要書類	（※1）特約		治療費用 救援者 費用	傷害 後遺 障害	死亡		携行品		航空機 運送費用	航空機 寄託 手荷物 運送等 費用
	傷害	疾病			傷害	疾病	盗難	破損		
保険金請求書	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
保険契約証等	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
事故証明書または 目撃者証明書（※3）	○		○	○	○		○	○		
損傷箇所の写真								○		
購入時の領収書							○	○		
修理見積書または 領収書（※3）								○		
医師の診断書及び 領収書（※3）	○	○	○	○						
入院証明（入院期間がわかるもの）（※3）			○							
支出した費用の 領収書・精算書（※3）			（※2）△	（※2）△	○				○	○
死亡診断書または 死体検案書（※3）					○	○				
戸籍謄本または 除籍謄本					○	○				
航空会社証明書									○	○
その他関係書類	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

（※1）「賠償責任」等、その他の特約の保険金請求時に必要な書類については、海外ホットライン（P.10～P.11）または損保ジャパン保険金サービス課（P.25）へご相談ください。

（※2）入院諸雑費をご請求になる場合に必要となります。

（※3）現地ではしか入手できない場合もありますので、大切にお持ち帰りください。

携行品キャッシュレス・リペアサービス

ご旅行中の事故で破損したお客さまのスーツケースやカメラ等の修理に際し、引取りから修理、納品までを損保ジャパン指定の修理会社で行うサービスです。

修理代金は損保ジャパンから直接保険金として指定修理会社へお支払いしますので、お客さまに修理代金を立て替えていただく必要はありません。

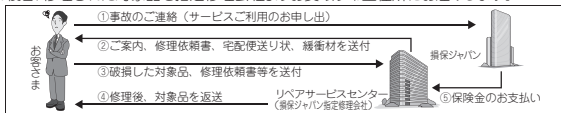
〈サービスの対象となる携行品〉

スーツケース、カメラ、デジタルカメラ、ビデオカメラ、ノートパソコン

ご利用方法

携行品キャッシュレス・リペアサービスのご利用を希望される場合は、「海外ホットライン」(P.25)にご連絡のうえ、以下の手順に沿ってご利用ください。

1. 渡航先からご帰国後、「海外ホットライン」へご連絡ください。
2. 以下の書類等をリペアサービスセンター(指定修理会社)よりお客さまにお送りいたします。
 - ①携行品キャッシュレス・リペアサービスご利用のご案内
 - ②修理依頼書
 - ③宅配便送り状
 - ④緩衝材(エアークャップ)……梱包時にご利用ください。
(注) スーツケースの場合は緩衝材はお送りしません。
3. 宅配会社が集荷に伺います。修理依頼書に必要な事項をご記入のうえ、対象品とともにお送りください。
4. 後日、修理された対象品を指定修理会社よりお受取り希望住所にお届けします。



サービスご利用上の注意事項

1. 本サービスは携行品損害補償特約がセットされている場合で保険金のお支払い対象となる時にご利用いただけます。
 2. 一部の製品によっては本サービスの対象とならない場合があります。
また、修理が不可能な場合は、リペアサービスセンターよりご連絡いたします。
 3. 本サービスのご提供は日本国内のみとなります(対象品の発送は日本国内にかぎります。)
 4. 修理が可能な場合であっても、修理代金が限度額(1点あたり10万円)を超過する場合は、超過部分はお客さまの自己負担となります。
 5. 修理に要する期間の目安は、スーツケース・ノートパソコンで1か月程度、カメラ・デジタルカメラ・ビデオカメラは3週間程度となります。状況によっては、さらにお時間をいただく場合もあります。
 6. 本サービスの修理は、お客さまと指定修理会社との直接のご契約によって行われます。修理内容・修理結果等に関し損保ジャパンは一切責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。
- (注) 本サービスは、「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います。

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・受領を希望される場合にご

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〉

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

中国・北京近隣都市

(中国センター)

Emergency Assistance Beijing Co.,Ltd

(北京威馬捷国際旅行援助有限責任公司)

郵便番号: 100025

北京市朝陽区東四環中路56号

遠洋国際中心A座23階03-05

Room 03-05,23F, Tower A,

Ocean International Center,

56 Dongsihuanzhonglu, Chaoyang

District, Beijing, China 100025

TEL: (86) 10-8592-7117

FAX: (86) 10-8586-6426

中国・上海近隣都市

(上海24時間アラームセンター)

上海威爾比医療諮詢有限公司

(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

兆豊環球大廈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.13

~P.16参照】

TEL: (86) 21-6487-9722

FAX: (86) 21-6440-1169

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

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 (Asoke),

Klongtoey-Nua, Wattana, Bangkok 10110

Thailand

TEL: (66) 2-204-4510

FAX: (66) 2-302-6183

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 Boltro Road,

Haywards Heath, West Sussex RH 16 1BP,

United Kingdom

TEL: (44) 20-7282-4348

FAX: (44) 1444-222-076

*各センターへの無料電話はP.4~P.5をご覧ください。

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〉

北中南米・ハワイ・グアム・サイパン地域

(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

中国(香港・マカオ除く)地域

(上海オフィス)

普莱斯梯基(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環路1000号
恒生銀行大廈32楼021室
TEL: (86) 21-6841-2027
FAX: (86) 21-6841-1908

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

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, #09-03
Forum,
Singapore 238884 SINGAPORE
TEL: (65) 6431-5754
FAX: (65) 6832-0738

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

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

(注) ()内は国番号です。

上記リストは、極力最新情報を正確に記載するよう努めておりますが、お客さまにご通知することなしに変更させていただくことがございますので、その際は何卒悪しからずご了承くださいますようお願いいたします。

9. 事故以外のご相談

海外とらべるサポート

日本語対応・24時間

現地でも電話通訳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、事故以外のごこと^(※)でお困りのとき、「海外とらべるサポート」へご相談ください。

(※) 事故のことでお困りのときは下記にご連絡ください。

事故の内容	問い合わせ先	参照先
ケガや病気 など	海外メディカルヘルプライン	P.4～P.5
携行品の損害や賠償事故 など	海外ホットライン	P.10

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った際に、電話による通訳を行います。
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などでお知らせします。 ・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するお車の手配を代行します。
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宿泊施設の予約・情報提供サービス	・宿泊施設の案内、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・天候に関するアドバイス、予防接種など健康関連情報、祝日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ご利用はできません。
 - ・①については、言語や時間帯によっては対応が困難な場合があります。また、専門用語を必要とする通訳には対応できない場合があります。
 - ・③～⑤については、手配先からクレジットカード番号を要求された場合は、お客さまご本人から手配先にお伝えいただく必要があります。
 - ・③～⑤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・変更料が必要に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います。
- 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

1. 滞在地の連絡先(下表)にお電話ください。

(注1)「契約証番号」「保険期間」等をお伺いしますので、お電話の前に保険契約証等をご用意ください。

(注2)「海外での電話のかけ方」については、P.13~P.16をご覧ください。

(注3) 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、おかけいただいている電話番号をご確認ください。

2. 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された携帯電話(海外利用)からはご利用になれない、または料金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・ 中南米・ ハワイ・ グアム・ サイパン	アメリカ本土・アラスカ・ハワイ・グアム・サイパン	1-877-471-5617
	アルゼンチン	0800-666-1466
	ウルグアイ	0004-019-0425
	カナダ	1-877-791-2145
	コロンビア	018005-18-1440
	ブラジル	0800-892-3136
	ペルー	0800-54-438
	メキシコ	001-800-514-6613
	アジア	中国(北部)※
中国(南部)※		10800-481-2965
中国(携帯)※		4001-202351
香港		800-905-121
台湾		00801-814651
韓国		00798-817-1700
シンガポール		800-810-2353
インド		000-800-1007-805
インドネシア		001-803-00811-302
タイ		001-800-814-5142
フィリピン		1-800-1-816-0281
マレーシア	1-800-81-5068	
中近東	アラブ首長国連邦	800-0-813-0043
	イスラエル	1-80-94-56614
オセアニア	オーストラリア	1-800-083-056
	ニュージーランド	0800-885-055

お客さまの滞在地	電話番号(無料電話)	
ヨーロッパ	アイスランド	800-9657
	アイルランド	1-800-948314
	イギリス	0808-234-3818
	イタリア	800-789643
	オーストリア	0800-296-201
	オランダ	0800-022-8258
	ギリシャ	00-800-161-2206-6614
	スイス	0800-555-792
	スウェーデン	020-79-6562
	スペイン	900-9-581-71
	チェコ	800-700-976
	デンマーク	8088-7043
	ドイツ	0800-1811579
	ノルウェー	8001-6296
	ハンガリー	06-800-190-47
	フランス	0800-915-291
	ベルギー	0800-73281
	ポーランド	0-0-800-8113-249
	ポルトガル	800-827-646
	モナコ	800-93-695
ルクセンブルク	8002-7157	
アフリカ	南アフリカ	0-800-983-171
ロシア	ロシア	810-800-2055-4081
上記無料電話がご利用にならない場合や上記以外の国または地域から		(81) 18-803-0261

※中国(北部)…華北地区(北京市、天津市、河北省、山西省、内蒙古自治区)、東北地区(遼寧省、吉林省、黒龍江省)

中国(南部)…上記以外(上海市、重慶市等)

中国(携帯)…中国で携帯電話をご利用される場合はこちらまでご連絡ください。

●電話ご利用上の注意点

- *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るほか、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ご確認ください。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。
- *電話番号は最新のものを掲載しておりますが、事務所移転、現地電話番号体系の変更等やむ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免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)へ不服の申し立てを行うことができます。

【無責免責不服申立窓口】 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. お申し立て後の対応
「無責免責不服申立窓口」(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「保険金審査会制度」の中で、社外有識者による審査を行います。
その審査結果は「無責免責不服申立窓口」(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く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施基本契約を締結しています。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 そんぽADRセンター】

[ナビダイヤル] 0570-022808 <通話料有料>

<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.sonpo.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.10~P.11

帰国後のご請求

海外ホットライン

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ご連絡ください。

24時間・年中無休 → **0120-08-1572**



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/>