SOMPO
損保ジャパン

海外旅行保険サービス体制のご案内

損害保険ジャパン株式会社

2023年8月

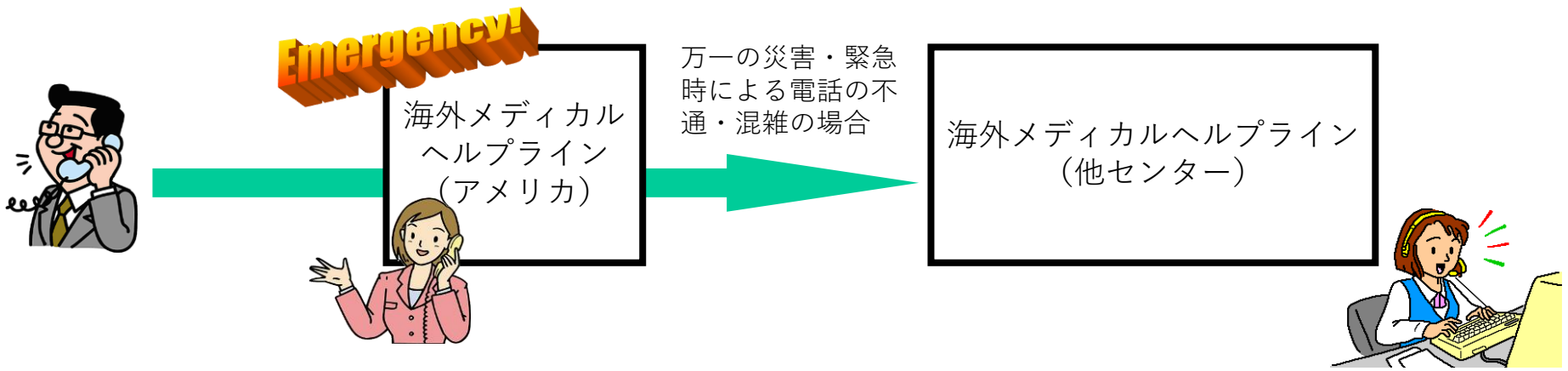
サービスの概要

1．緊急時にも連絡の取れる、複数のサポートデスク体制

二重のバックアップ体制

テロ、戦争、大規模災害などの緊急時には、サポートデスクへの電話等が一時的につながりにくくなったり、最悪の場合、サポートデスク自体が閉鎖され機能停止したりしてしまうことも想定されます。
「海外メディカルヘルプライン」「海外ホットライン」では、それぞれの拠点がお互いのバックアップ機能を有しており、たとえ他拠点のケースであっても同様のサービス提供が可能なため、電話がつながらないリスクを回避できます。

■たとえば、海外メディカルヘルプライン アメリカセンターの災害・緊急時では、海外メディカルヘルプラインの他のセンターで対応できます。



→電話がつながる「複数サポートデスク体制」！

サービスの概要

2．安心のキャッシュレス治療サービス

現金不要で治療可能

海外メディカルヘルプラインでは、世界各地に広がるネットワークからお客さまに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、治療費は損保ジャパンからご紹介する病院に保険金としてお支払いしますので、現金不要で治療を受けていただけます。

3．日本人医師による経過管理・評価体制

海外でも安心治療

特に、医療レベルに問題のある地域や病状が複雑な場合、日本の専門の医師らによる治療内容評価／経過管理を行い、患者さま・ご家族へもわかりやすく説明します。
さらに、日本へ転院する際には、日本から医師・看護師を派遣し、付き添い帰国できる体制を整えています。

その他 サービスの主な内容

・最寄りの病院のご案内・ご紹介
・キャッシュレス治療が可能な病院のご案内・ご紹介
・病院・輸送機関への支払保証
・病人・ケガ人の移送の手配
・救援者の渡航手続き、ホテルの手配
・最寄りのクレームエージェントのご案内
・医療通訳の紹介手配
・退院後の帰国手配
・携行品の盗難・賠償事故相談サービス
・警察の届出に関するアドバイス

海外メディカルヘルプライン （ケガ・病気の場合）

お客さまがケガをされたり、病気になられた場合には、世界７か所に設置された「海外メディカルヘルプライン」が医療アシスタンスサービスを提供いたします。「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」によって運営されています。

特長１

２４時間、日本語で対応

特長２

災害不通時の電話転送

複数サポートデスク体制

特長３

日本人による分析・判断、日本人の視点からのサービス

※被保険者（保険の対象となる方）が日本人である場合の特長です。

お客さまの滞在地	海外メディカルヘルプライン
北米・ハワイ・中南米	アメリカセンター ・ カナダセンター
中国	中国センター
アジア・グアム・サイパン・オセアニア	タイセンター ・ シンガポールセンター
ヨーロッパ・アフリカ・中近東・ロシア	イギリスセンター
日本のご家族・その他（各センターに連絡できない場合）	東京センター

各国からの無料電話番号はポケットガイド等に記載しております。

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につながります。

医療アシスタンスサービスメニュー

キャッシュレス治療の手配	キャッシュレス治療可能病院をご利用いただく場合、病院に対する支払保証の連絡を行い、キャッシュレス治療としての手続きを病院へ依頼します。すでに病院などに収容されている場合には、病院側へキャッシュレス治療提供の交渉を行います。
病院 / 医師の紹介・予約	症状、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。ホテル滞在中で緊急の場合には、ホテルフロントと連絡をとり、往診手配や救急車の手配を行います。
医療通訳の手配	必要に応じ、受診時の通訳派遣手配をします。メディカルヘルプラインの日本語オペレーターが、電話通訳として医師と通話することも可能です。
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・治療内容を確認し、経過のフォローを行います。入院の場合には、適切な治療がなされているかを主治医と定期的に連絡をとり、確認していきます。
ご家族等の救援者へのサポート	入院の場合、病院に駆けつけるご家族等の渡航手続きをお手伝いします。
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行います。 緊急時には、チャーター機および付き添い医師／看護師の手配を行います。 移送先となる最寄り先進国においては、受け入れ病院を手配します。
退院後の帰国手配	帰国便の手配を行います。日本へ転院の場合には、航空会社への患者搭乗手続きを行います。主治医の指示に基づいて、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・ご遺体の日本への送還手配をします。

日本エマージェンシーアシスタンスの概要

会社名：	**日本エマージェンシーアシスタンス株式会社**
設立：	２００３年１月
資本金：	３億１千２百万１千円（２０２２年１２月３１日現在）
住所：	〒１１２－０００２　東京都文京区小石川１－２１－１４　ＮＲＫ小石川ビル
ホームページＵＲＬ：	http://emergency.co.jp
海外オフィス：	アメリカセンター　・　カナダセンター 中国センター シンガポールセンター　・　タイセンター イギリスセンター　・　東京センター

海外メディカルヘルプライン

日本の緊急医療アシスタンス分野における経験豊富なスタッフが結集し、アシスタンス業務において４０年の歴史を持 つ「Europe　Assistance」とのジョイントベンチャーとして、欧米の資本と海外医療ネットワークのサポートを受け設立、日 本人の視点に立った緊急医療を提供することを理念の基盤にしています。 6 か所の海外直轄センターに日本人コーディネーターを配備し、世界中どこでも日本人向けのきめ細かい医療アシスタンスサービスを提供します。

◆ 受付管理体制について

6 か所の直轄海外センターや世界各地の提携先から送られてくる様々な情報を東京センターが集中管理し、内外の関係者とも十分な意思疎通をはかり、最善の方法を選択しながらプランを策定し、すばやく的確に手配を行います。

◆ 日本人の視点に立った医療アシスタンス

現地からの医療情報は日本の大学病院救命救急センターに送り、専門医による分析を経て、患者がいかに早く完治し、社会復帰できるかの観点から日本人医師が直接患者さまやご家族、企業のご関係者等にアドバイスいたします。体温、体質、遺伝特性、体格など、外国人とは異なる日本人の特性やニーズを理解し、日本人としての視点から適切なサービスを提供する日本人のためのアシスタンス会社です。

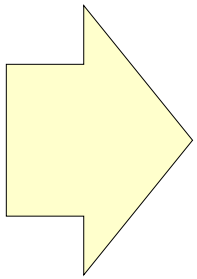
海外ホットライン （盗難・賠償など）

お客さまが携行品を盗まれたり、賠償事故の加害者になられた場合には、世界７か所に設置された「海外ホットライン」が保険事故相談をお受けします。 「海外ホットライン」は「株式会社株式会社プレステージ・グローバルソリューション」との提携によって運営されています。

特長１ ２４時間、日本語で対応

特長２ 災害不通時の電話転送
複数サポートデスク体制

お客さまの滞在地
北米・ハワイ・中南米
アジア
オセアニア
ヨーロッパ・アフリカ・中近東・ロシア
日本のご家族・その他 （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）



海外ホットライン	
ロサンゼルスオフィス	日本オフィスで統括管理の上で現地オフィスが対応
上海オフィス	
香港オフィス	
シンガポールオフィス	
シドニーオフィス	
ロンドンオフィス	
日本オフィス	

各国からの無料電話番号はポケットガイド等に記載しております。

保険事故相談サービスメニュー

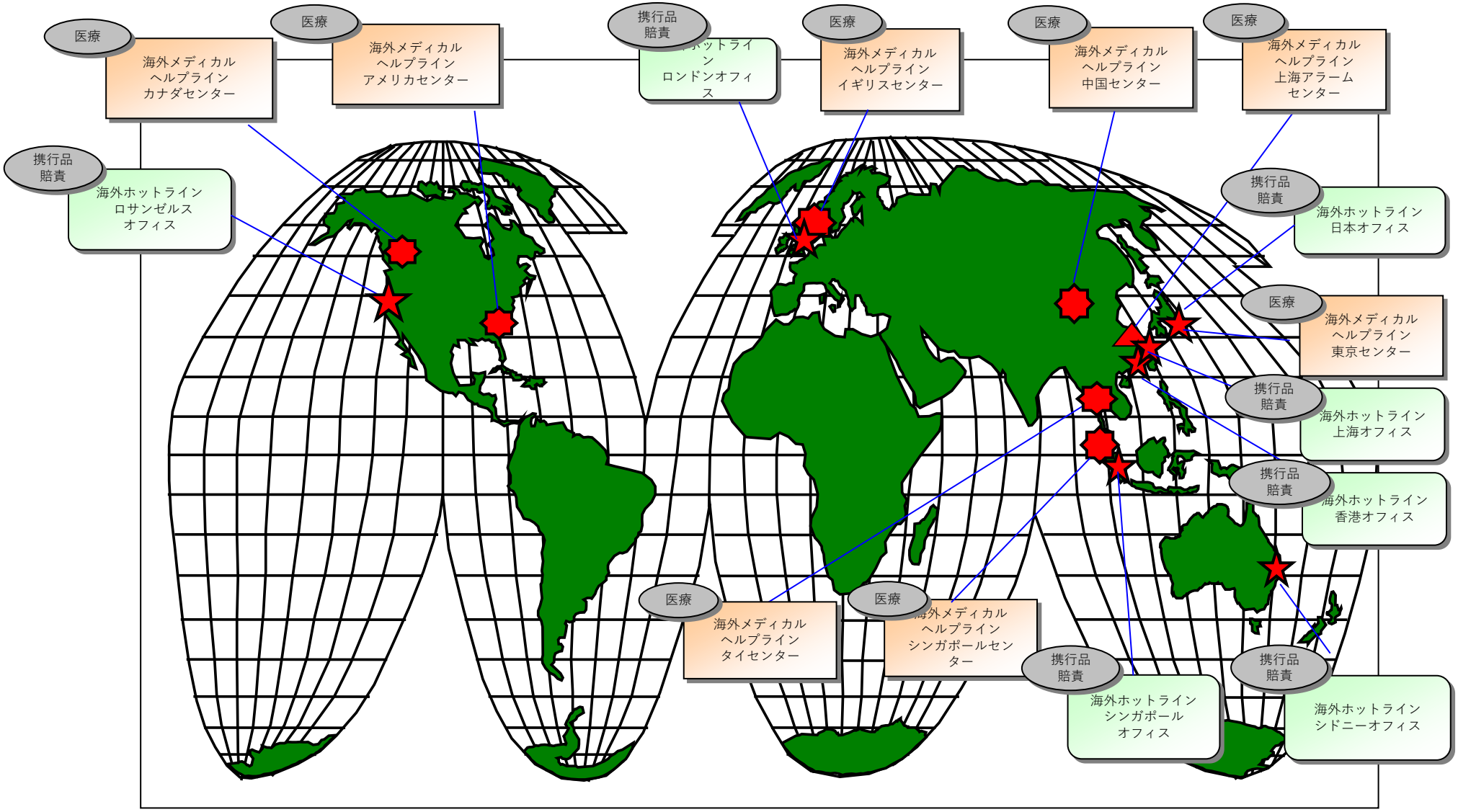
携行品の盗難・破損事故	盗難事故の警察等への届け出のアドバイスや、必要書類のご案内をします。長期滞在で現地に銀行口座をお持ちの方が、現地で保険金請求・受領を希望される場合、書類の受付および保険金のお支払いをいたします。
賠償責任事故	賠償事故の加害者となった場合、必要書類のご案内をします。長期滞在で現地に銀行口座をお持ちの方が、現地で保険金請求・受領を希望される場合、書類の受付および保険金のお支払いをいたします。
保険契約内容の確認	保険証券（保険契約証）の見方のご説明や、保険金額がいくらついているのかわからないという場合に、契約内容の確認をいたします。
保険金請求方法案内	保険金請求に関する様々なご相談、必要書類のご案内をいたします。

株式会社プレステージ･グローバルソリューションの概要

会社名：	**株式会社プレステージ・グローバルソリューション**
設立：	２０１９年１月（株式会社プレステージ・インターナショナルより分社化）
資本金：	１０億円（２０２３年３月３１日時点）
住所：	〒１０２－００８３　　東京都千代田区麹町２－４－１　麹町大通りビル１４階
ホームページＵＲＬ：	https://www.prestigein.com/pgs/
拠点：	世界18ヶ国26拠点 ロサンゼルスオフィス、上海オフィス、香港オフィス、シンガポールオフィス、シドニーオフィス、 ロンドンオフィス、日本オフィス　（海外クレームエージェント・海外ホットライン）

海外ホットライン、保険事故相談サービスは、経験豊富で24時間日本語対応可能な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しております。同社の事業概要内容は以下の通りです。

■事業内容 【ビジネス･プロセス･アウトソーシング】

日本語でのオペレーション業務を構築し、現在は世界18カ国に計26の拠点を構えて事業を展開。顧客を多く抱えるクライアント（損害保険会社、自動車関連会社、クレジットカード会社、海外のダイレクトマーケティング 企業など）に代り、業務プロセスの代行（BPO事業<ビジネス･プロセス･アウトソーシング>)を独自のグローバルインフラストラクチャー ネットワークおよび最新のIT技術を活用してグローバルに展開。

損保ジャパンの日本語海外サービス拠点