

アシスタンスサービスのご案内

2023年 Version

東京海上インターナショナルアシスタンス株式会社 (INTAC)



アシスタンスサービス

海外留學生活中の病気・ケガを保険がサポートします

担当者が日本語・英語で各種相談に応じます（24時間365日対応）

なにか困ったことがあれば、
サポートデスク にすぐにお電話ください！



海外総合サポートデスク
24時間365日対応



ご希望の方のみ電話転送します



緊急医療相談サービス
24時間365日対応



アシスタンスサービス

□ 24時間365日体制 日本語・英語対応

海外旅行保険に関する豊富な知識と経験を有するスタッフが、留学生様の“いざ”を支えます。

サービス概要

1	最寄りの病院の紹介
2	キャッシュレス受診の手配
3	医療通訳の手配
4	緊急医療搬送の手配（付添医師・看護師の手配を含む）
5	遺体搬送の手配
6	救援者の航空便・ホテル等の手配
7	賠償責任や携行品損害に関する各種ご相談



アシスタンスサービス

<事例>

ご相談内容		対応内容
A	風邪をひいた。日本語の通じる病院で受診したい。	<input type="checkbox"/> 日本人医師が常駐する医療機関の紹介 <input type="checkbox"/> 診察の予約 <input type="checkbox"/> キャッシュレス受診の手配
B	開発途上国に滞在中、体調を壊した。 日本人医師が常駐する病院が近くになく、外国人医師とうまく意思疎通できるか不安。	<input type="checkbox"/> 日本人の治療実績のある医療機関の紹介 <input type="checkbox"/> 診察の予約 <input type="checkbox"/> 医療通訳の手配 <input type="checkbox"/> キャッシュレス受診の手配
C	航空会社に預けたスーツケースが破損していた。 航空会社からは補償できないと言われてしまったがどうしたらよいか。	<input type="checkbox"/> 海外旅行保険の請求案内 <input type="checkbox"/> スーツケース修理サービスの利用案内
D	留学先の休暇を利用して、近郊に旅行に行った際、ホテルでお風呂に入ろうとバスタブに湯をはろうとしたが、疲れていたせいか寝込んでしまい、気づいたら床が水浸しにしてしまった。ホテルから床の修復費用の請求を受けている。	<input type="checkbox"/> 海外旅行保険の請求案内

留学生様のご症状や滞在地を踏まえ、キャッシュレス受診が可能な病院をご案内いたしますので、「海外総合サポートデスク」までご一報ください。

緊急医療相談サービス

□ 24時間365日体制 日本語対応

経験豊富な日本人医師や看護師等が、親切丁寧に、最新の治療方法等も含め、質の高いアドバイスを実施します。

サービス概要

- | | |
|---|--------------------------|
| 1 | 緊急医療相談サービス（救急救命医・看護師） |
| 2 | こころのカウンセリングサービス（臨床心理士のみ） |



トラベルプロジェクト

困った ホテルでトラブルが発生した。
でもフロントにうまく伝えられない



手数料
無料

電話による通訳

海外旅行中、言葉が通じずお困りの際、電話にてお客様の伝えたい内容を現地の方にお伝えします。

43か国語に対応
(2017年5月現在)

困った クレジットカードが見当たらない!
どうしよう!



手数料
無料

クレジットカードを紛失・盗難された場合のサポート

クレジットカードの紛失・盗難時にカード会社への紛失・盗難届の手続きに関するアドバイスをいたします。

その他にも多彩なサービスメニューをご用意しています。

手数料無料*

パスポートを紛失・盗難された場合の電話による対応案内

パスポートの紛失・盗難時に、領事館・大使館の所在地・電話番号等をご案内いたします。

ホテル・航空券に関するサポート

ホテルや航空券に関する予約・手配をお客様に代わって行います。情報提供のみのご利用も可能です。

空港とホテルの間の送迎予約・手配

空港に着いて電車も終わっている。こんなときに、空港とホテル間の送迎予約と手配を行います(当社が指定した事業者に限ります。)

旅行関連の安全情報の提供

気候や天候に関する情報提供、予防接種等の健康関連情報、祝日・使用言語に関する情報等をご提供します。



メッセージの伝達

海外旅行中のお客様に代わって、日本のご親族、勤務先等へ手短なメッセージを電話、FAX、電子メールでお伝えします。

*予約・手配等にかかわる手数料は無料ですが、送迎代、航空運賃、宿泊施設客室料等の実費はお客様のご負担となります。

もう一度

海外留学生活中の病気・ケガ・トラブルを保険がサポートします

担当者が日本語・英語で各種相談に応じます（24時間365日対応）

なにか困ったことがあれば、
サポートデスク にすぐにお電話ください！



海外総合サポートデスク
24時間365日対応



ご希望の方のみ電話転送します



緊急医療相談サービス
24時間365日対応



まさかの時の連絡先

1. LINE無料通話

QRコードをスキャンし、



ボタンを押せばオペレーターにつながります。



2. 海外フリーダイヤル

東京海上日動HPより、渡航先のフリーダイヤル番号をご確認ください。

<https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/service/travel/kaigai/guide/2004/telephone/>



東京海上日動 海外旅行保険 連絡先



3. 直通ダイヤル

フリーダイヤルがうまく繋がらない場合やフリーダイヤルの設定のない国からは、

(+81)3-6758-2460

まで直接電話をしてください。

通話代が**有料**となりますので、お電話をいただいた後、すぐにサポートデスクから折り返し致します。

有事の際、ご家族が日本国内から本人代理でご相談する場合の連絡先も、

03-6758-2460

まで直接電話をしてください。

安否確認システム（短期留学生用）

地震や津波などの自然災害、テロやデモなどの政情不安…

緊急事態が発生した場合、大学は皆さんの安否確認を行います。

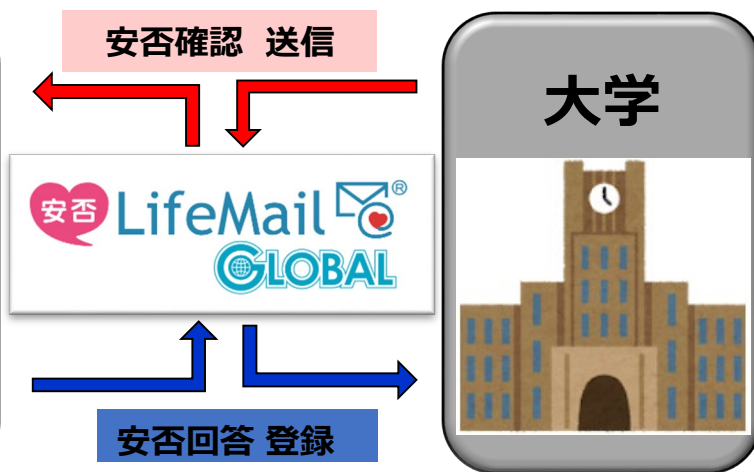
（その他、大学が皆さんにどうしても知っておいていただきたい事項をご連絡する際にも利用する場合があります）

海外渡航中、安否確認システム「LifeMail Global
皆様のお名前やメールアドレス等がご登録されます。



」に

もしも、安否確認の連絡が来たら速やかに回答を登録してください。

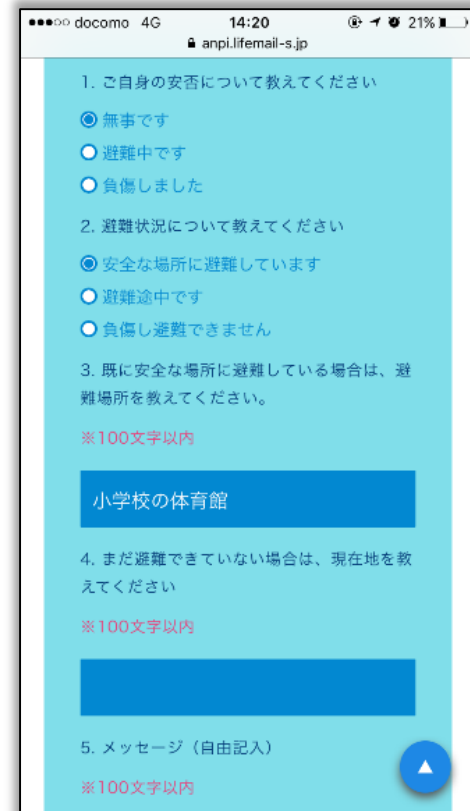
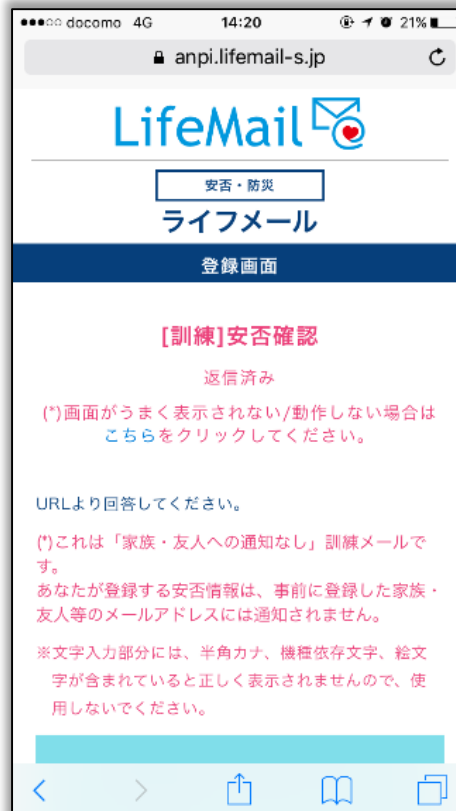
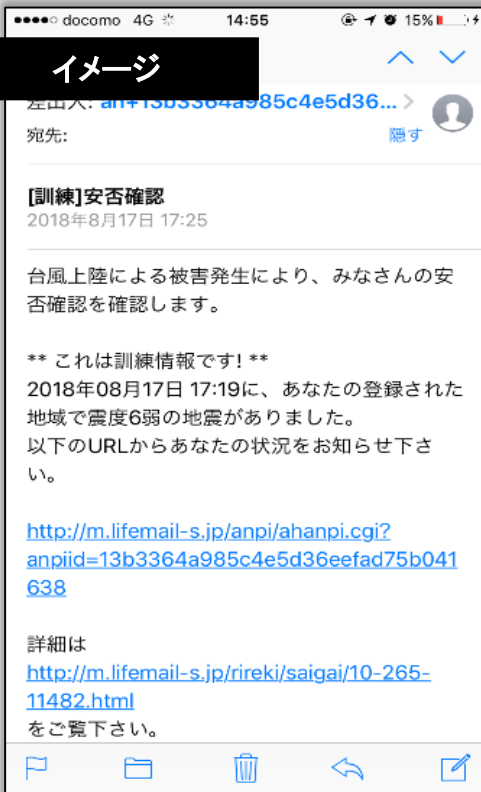


安否確認システム（短期留学生用）

安否確認システム「安否 LifeMail Global」

滞在中、外務省の「たびレジ」から安全情報がメールが届きます。

大学からの安否確認メールが届いたら、URLをクリックして安否確認に回答してください。



To Be a Good Company



**留学生の安全と安心のため、
東京海上グループは
最善・最適のソリューションをご提案申し上げます。**