


## サービスガイド

ご旅行中のケガ・病気・盗難などのさまざまなトラブルに。  
当社の各種サービスをご利用、ご活用ください。




## サービスガイド参照ページ

万一、海外でケガや病気・トラブルで困った場合にお役に立てるよう、このサービスガイドには、サービスの概要、ご利用方法、保険金請求

ケガや事故に 気がなした など 	電話で相談したい
	キャッシュレス可能(現金不要)な病院で治療を受けたい
	一旦治療費を立て替えて治療を受けたい
	最寄りの病院、日本語の通じる病院を知りたい・予約・手配をしてほしい
	保険の補償内容を知りたい
	医療施設への緊急移送が必要なとき
	日本への緊急移送が必要なとき
	医師・看護師を派遣してほしいとき
	事故の一報を入れたいとき
	事故の対応について相談したいとき
	保険金の請求方法を知りたいとき
スーツケース修理・回収・お届けサービスを利用したいとき	
最寄りのクレームエージェントを案内してほしいとき	
保険金請求	保険金を請求したいとき
保険期間の延長	帰国が予定より延び、保険期間を延長したいとき
クーリングオフ	ご契約のお申込みの撤回をしたいとき

※上記以外に旅行に関する各種の情報提供と予約・手配を行う「トラベル  
 ※本サービスは予告なく変更・廃止することがありますので、あらかじめ

当社ではさまざまなサービスを用意しています。  
 方法を記載していますので、状況に応じて該当ページをご覧ください。

A D 海外あんしんダイヤル P.サ-4 	A D 海外あんしんダイヤル	P.サ-4
	キャッシュレス・メディカルサービス	P.サ-10
	相談・紹介サービス	P.サ-14
	緊急医療アシスタンスサービス	P.サ-15
	相談・紹介サービス	P.サ-14
	万一、事故が発生した場合のご注意 携行品リペア・サービス	P.サ-21 P.サ-19
	クレームエージェントの電話帳	P.サ-18
	万一、事故が発生した場合のご注意	P.サ-21
	保険期間延長の手続き	P.サ-30
	クーリングオフをしたいとき	P.サ-32

サービス」(P.サ-26)を用意しています。  
 ご了承ください。

## AD海外あんしんダイヤルへのご連絡方法

日本語で対応しますので、次の項目をご連絡ください。

- 氏名 ●証券番号(契約証券番号、POLICY NO.もしくはID NO.)
- 保険期間 ●契約タイプ・パターン・プランまたは保険金額
- 現在いらっしゃる病院、ホテル等の住所、電話番号 ●お困りの内容
- 日本での連絡先住所、電話番号 ●取扱代理店・扱者

## ▲ 電話ご利用上の注意点

- ①ご滞在の国・地域、電話機種、ホテルなどによっては、無料電話やコレクトコールが利用できない場合があります。また、国内通話料相当が必要となる場合や、サービス料や利用料がかかる場合など、**お客さま負担となる費用が発生することがありますので、ご了承ください。**
- ②日本から持参の携帯電話を利用する場合、各国の回線事情などにより無料電話につながらないことや、つながった場合でも通話料がかかることがあります。**その場合の費用はお客さま負担となりますので、ご了承ください。**
- ③電話が繋がらない場合などには、「AD海外あんしんダイヤル」日本センターへコレクトコールでご連絡ください。(P.サ-9参照)  
※右記に「コレクトコールのかけ方」を記載しています。
- ④無料電話やコレクトコールを利用できない場合などに通常のダイヤル通話を利用したときの通話料は、**お客さま負担となります。**
- ⑤電話番号については最新のものを掲載していますが、事務所移転、現地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、ご了承ください。
- ⑥「AD海外あんしんダイヤル」では日本語で各種相談にお答えしていますが、電話がつながるまでの間に現地語で「しばらくお待ちください。」といったメッセージが流れる場合があります。

## 無料電話のかけ方

各電話番号を直接ダイヤルしてください。「AD海外あんしんダイヤル」のオペレータと日本語で話すことができます。

〈例〉シカゴから「AD海外あんしんダイヤル」に電話をかける場合

1 - 8 6 6 - 3 3 0 3 1 9 1

ご利用前に、左記「▲ 電話ご利用上の注意点」を必ずご確認ください。



※携帯電話でかけた場合、有料になることがあります。その場合の費用はお客さま負担となります。

※ホテル等の客室内の電話をご利用の際は、ホテル等からサービス料が請求される場合があります。その場合の費用はお客さま負担となります(ホテル等の客室内からかける場合、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」をご確認ください)。

## コレクトコールのかけ方

①電話を受ける側が通話料を負担する通話方法です。

ホテルのフロントに申し出るか現地の国際電話局のオペレータ(交換手)呼出し番号をダイヤルします。

現地の国際電話局のオペレータ(交換手)にコレクトコールを申し込んでください。(P.サ-6のコレクトコールの通話例をご参照ください)

「AD海外あんしんダイヤル」のオペレータと日本語で話すことができます。

※現地の国際電話局のオペレータ(交換手)との会話は現地語または英語で行う必要があります。

②国・地域、電話機の種類、ホテル等によっては、コレクトコールが申し込めない場合または手数料がかかる場合があります。その場合の費用はお客さま負担となります。

## コレクトコールの通話例

- ①ご利用にあたってはホテルのフロントに申し出るか、現地の国際電話局のオペレータ（交換手）呼出番号をダイヤルし、次のようにオペレータ（交換手）に伝えます。
- ・国内へかける場合…都市名、電話番号をお伝えください。
  - ・国外へかける場合…国名、都市名、電話番号をお伝えください。
- ②現地の国際電話局のオペレータ（交換手）との会話は現地語または英語で行う必要があります。下記の〈通話例〉をご参照ください。

## 〈通話例〉

中国から「AD海外あんしんダイヤル」日本センターへコレクトコールで電話をかける場合

●ホテルのフロントまたは現地の国際電話局のオペレータ（交換手）の呼出番号をダイヤルします。

●オペレータ（交換手）にコレクトコールを申し込みます。

- 〈オペレータ〉 オーバーシーズ オペレータ  
Overseas operator. (国際電話局です)
- 〈お客さま〉 アイド ライク トウ メイク ア コレクト コール トウ ジャパン  
I'd like to make a collect call to Japan.  
(日本にコレクトコールをかけたいのですが)
- 〈オペレータ〉 ホワット ナンバー アー ユー コーリング?  
What number are you calling? (何番をお呼びですか?)
- 〈お客さま〉 アイム コーリング ワン エイト エイト エイト ナイン ファイブ スリー ファイブ  
I'm calling 18-888-9535. (18-888-9535です)
- 〈オペレータ〉 ジャパン ワン エイト エイト エイト ナイン ファイブ スリー ファイブ  
Japan 18-888-9535? (日本18-888-9535ですね?)
- 〈お客さま〉 イエス。  
Yes. (はい)
- 〈オペレータ〉 メイ アイ ハブ ユア ネーム アンド テレフォン ナンバー  
May I have your name and telephone number?  
(あなたのお名前と電話番号をどうぞ)
- 〈お客さま〉 ジス イズ ミスター カト アト チャイナ  
This is Mr. Kato at China. “お客さまの電話番号”.  
(中国 “お客さまの電話番号” の加藤です)
- 〈オペレータ〉 オール ライト ウィル コール ユー バック (Hang up) アンド ウエイト プリーズ  
All right. We'll call you back. (Hold on) and wait, please.  
(承知しました。お呼びになりますから、(お切りになってお呼びいたしますから、(お切りにならずにそのまま)お待ちください)
- 〈お客さま〉 サンキュー  
Thank you. (ありがとう)
- 〈オペレータ〉 サンキュー フォウエイティング ゼイ ア オン ザ ライン ゴー アヘッド プリーズ  
Thank you for waiting. They are on the line. Go ahead, please.  
(お待たせしました。お出になりました。どうぞお話しください)

年中無休・24時間・日本語受付

## AD海外あんしんダイヤルの連絡先

保険内容のご照会、保険金請求のご相談などの際は、  
滞在している国・地域の番号へお電話ください。  
(保険証券等をお手元にご用意ください)



なお、保険期間の延長に関するお問合わせは「AD海外あんしんダイヤル」では取り扱っておりません。P.サ-30「保険期間延長の手続き」をご確認ください。

無料電話、コレクトコールのご利用にあたっては、P.サ-4～サ-6  
「AD海外あんしんダイヤルへのご連絡方法」を必ずご確認ください。



## ★北米

ご滞在地	電話番号
アメリカ本土（アラスカを含む）・ハワイ	1-866-3303191
カナダ	1-877-6053532

※電話が繋がらない場合は、P.サ-9の「AD海外あんしんダイヤル」日本センターへおかけください。

## ★欧州・中近東・アフリカ

ご滞在地	電話番号
フランス、イギリス、アイルランド、	00-800-33-853024
スペイン、ポルトガル、イタリア、	
オーストリア、スイス、ドイツ、	
ベルギー、オランダ、デンマーク、	
スウェーデン、ノルウェー	990-800-33-853024
フィンランド	
南アフリカ	09-800-33-853024
ロシア	810-800-2052-4081
	810-800-2065-4081

※電話が繋がらない場合は、P.サ-9の「AD海外あんしんダイヤル」日本センターへおかけください。

(次ページへ続く)

## ★アジア・オセアニア

ご滞在地		電話番号
シンガポール		800-810-2351
		001-800-65-853024
タイ、香港、韓国		001-800-65-853024
フィリピン、台湾、ニュージーランド		00-800-65-853024
マレーシア		1-800-81-5065
		00-800-65-853024
オーストラリア		1-800-781-229
		0011-800-65-853024
グアム		011-800-65-853024
サイパン		1-877-469-8818
		011-800-65-853024
中国	北部（北京市、天津市、黒龍江省、吉林省、遼寧省、河北省、山西省、山東省、河南省、内蒙古自治区）	10-800-813-2839
	南部（上記以外の上海市、広東省、四川省など）	10-800-481-3026
	全土	00-800-65-853024 <small>※つながりにくいことがあります</small>
★携帯電話専用（注1）（注2）（注3） （有料）4001-202150		
マカオ		0800-958
インドネシア		001-803-00811-315

※電話がつかない場合は、P.サ-9の「AD海外あんしんダイヤル」日本センターへおかけください。

（注1）携帯電話専用の電話番号となります。なお、携帯電話の機種等により、この電話番号を利用できない場合があります。

（注2）この電話番号を利用した場合、国際電話料金は当社の負担となりますが、中国国内通話料（アクセスチャージ）が別途発生し、この中国国内通話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。

（注3）携帯電話から電話する際、中国現地の電波状況やローミング環境により「つながらない」場合または「つながりにくい」場合があります。中国現地の電波状況やローミング環境等の詳細については、携帯電話会社へお問合わせください。

## ★日本（「AD海外あんしんダイヤル」日本センター）

ご滞在地	電話番号
日本	0120-853024

★各電話番号がつかない場合、掲載のない国・地域（「AD海外あんしんダイヤル」日本センター）



無料電話につながらない場合、  
掲載のない国・地域（注）からは…

（注）ベトナム、カンボジア、インド、トルコ、エジプト、中南米（ブラジル）など

コレクトコールで

「AD海外あんしんダイヤル」  
日本センターへお電話ください。



**(81)-18-888-9535**

※各サービスのご利用上の注意点（P.サ-16～サ-17）もあわせてお読みください。



## キャッシュレス・メディカルサービス

### 1 提供サービス

海外旅行中にケガや病気で治療が必要となった場合、病院においてその場で治療費を自己負担することなく治療を受けることができる「キャッシュレス・メディカルサービス」が利用できます。治療費は保険金として当社から提携病院へ直接支払います。

「疾病に関する応急治療・救済費用補償特約」にかかわる治療・救済費用保険金のお支払い対象となる治療を受ける場合は、必ず病院に行く前に「AD海外あんしんダイヤル」にご連絡ください。



※お支払い対象とならない保険事故、費用はお客さま負担となります。

### 2 ご利用方法

- ①「AD海外あんしんダイヤル」(P.サ4～サ9)にお電話ください。  
※事前にご連絡がない場合、キャッシュレス・メディカルサービスを受けられないことがあります。
- ②次の事項をオペレータにお伝えください。
  - 氏名 ●現在滞在中のホテルもしくは現地連絡先
  - 証券番号（契約証番号、POLICY NO.もしくはID NO.）
  - 保険期間 ●契約タイプ・パターン・プランまたは保険金額等
  - 取扱代理店・扱者名 ●日本国内の連絡先住所、電話番号
 ※保険証券等のFAXをお願いすることがあります。
- ③サービスを受けられる医師、医療施設をご紹介・手配します。
- ④各提携病院の受付に保険証券等を提示して、キャッシュレス・メディカルサービスの提供を依頼してください（巻末同封の保険金請求書をご持参ください）。  
※病院の受付で、本人確認のためパスポートの提示を求められる場合があります。
- ⑤治療をお受けください。

当社のホームページ (<http://www.aioinissaydowa.co.jp/>) にキャッシュレス・メディカルサービス提携病院一覧を掲載していますので、あわせてご利用ください。

## キャッシュレス・メディカルサービス 利用上の注意点



### 1 キャッシュレス・メディカルサービス提携病院利用時の注意点

キャッシュレス・メディカルサービス提携病院の利用時には次の点にご注意ください。

- 受付時間：診療時間は予約の際にご確認ください。
- 海外では受診に際し、事前予約が一般的です。ただし、総合病院の救急外来では予約を受付けないケースもあり、また待ち時間も比較的長くなります。
- 緊急治療を除き、未成年のお客さまの治療の場合は、親権者の承認が必要となることがあります。

### 2 お客さまの自己負担について

このサービスに伴って発生した治療費・移送費等の実費が、ご契約の保険金額または限度額を超過する場合には、その超過部分（アシスタンス専門会社の手数料を含みます）は、お客さまの自己負担となります（超過しない限り、お客さまの負担はありません）。この場合、お客さまからアシスタンス専門会社に保険金のお支払い対象とならない実費・手数料を支払後にサービスを提供しますので、あらかじめご了承ください。サービス提供後に保険金お支払い対象とならないことが判明した場合は、一切の費用はお客さまの自己負担となります。サービス提供の途中で判明した場合は、お客さまからアシスタンス専門会社に見込み額・手数料を支払っていただいたうえでサービス提供を続けます。

### 3 治療後にキャッシュレスのご利用を希望した場合

治療後にキャッシュレス・メディカルサービスご利用の申し出をされても、サービスが受けられない場合がありますので、あらかじめご了承ください。その場合には、お手数ですが治療費・薬代を一度負担のうえで帰国後に保険金を請求してください。

### 4 少額の治療費の場合、薬局で薬を購入した場合

治療費が少額の場合、病院・医師によってはお客さま自身へ治療費の支払いを求められることがあります。また、薬局で薬を購入した場合の薬代についても、キャッシュレス・メディカルサービスを受けられないことがありますので、あらかじめご了承ください。その場合には、お手数ですが治療費・薬代を一度負担のうえで帰国後に保険金を請求してください。

### 5 キャッシュレス・メディカルサービス提携病院が他の病院を紹介した場合

キャッシュレス・メディカルサービス提携病院が紹介・手配した他の病院ではキャッシュレス・メディカルサービスを受けられない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

### 6 キャッシュレス治療の場合に、病院から治療費の請求書が送られてきたとき

キャッシュレス治療の場合でも、お客さまに病院から治療費の請求書が送られてくる場合があります。この場合、お手数ですが「AD海外あんしんダイヤル」日本センター（P.サ-9）までご連絡ください。

### 7 サービスをお断りする場合

次の場合にはキャッシュレス・メディカルサービスを受けることはできませんので、お客さまご自身で医療機関に治療費をお支払いください。

- ①お客さまのご契約内容（普通保険約款および特約）によりお支払い対象とならないケガ、病気、事故に該当する場合
- ②保険証券等をお持ちでない場合
- ③各国の状況や個別の病院、医師の事情によりキャッシュレスの取扱いが受けられない場合
- ④治療費用保険金の縮小てん補に関する特約または治療費用保険金の免責金額に関する特約をセットしているご契約
- ⑤緊急歯科治療費用補償特約をセットすることによりお支払い対象となる場合
- ⑥次の費用等の実費がご契約の保険金額または限度額を超過する場合
  - キャッシュレス・メディカルサービス提携病院で発生した治療費用等
  - 提携アシスタンス会社、クレームエージェント等が提供する各サービスの費用

### ⑦ 保険金をお支払いできない主な場合に該当するとき

～保険金をお支払いできない主な場合～

- ・闘争行為、自殺行為または犯罪行為によるケガ
- ・酒気帯び運転、無資格運転によるケガ
- ・「虫歯」「歯槽膿漏」等の歯科疾病
- ・妊娠、出産、早産または流産に起因する病気
- ・いわゆる「持病」等、旅行出発前に発生している病気（※）
- ・事故の発生日（ケガの場合）または最初の診療日（病気の場合）から180日を過ぎて要した費用 など

※「疾病に関する応急治療・救済費用補償特約」をセットしているお客さまは持病の症状の急激な悪化の場合も保険金お支払い対象となりますが、「AD海外あんしんダイヤル」へご連絡する際に「疾病に関する応急治療・救済費用補償特約」をセットしていることをお申し出ください。  
 （注）詳細は普通保険約款・特約（P.約-7～）をご参照ください。

- ⑧ 保険の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、また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ときは、後日当社よりお客さまに治療費用の請求をします。

※各サービスのご利用上の注意点（P.サ-16～サ-17）もあわせてお読みください。



相談・紹介サービス

1 提供サービス

「AD海外あんしんダイヤル」では、補償の内容に関する相談、保険金請求に関する相談、旅行中の各種トラブルの相談等さまざまな相談に日本人スタッフがお答えします。

※海外においては現地の各種業者を通じてサービスの提供をおこなっています。現地の係員、医師または看護師は原則、日本語を話すことはできません。あらかじめご了承ください。

トラブルの内容	サービスの内容
ケガや病気になった場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最寄りの病院を紹介・手配</li> <li>・後記「緊急医療アシスタンスサービス」への引き継ぎ</li> <li>・家族・勤務先への連絡代行（※1）</li> <li>・親族の切符、ホテルの手配（※1）</li> </ul>
事故や事件に巻き込まれた場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・補償の内容に関する相談・照会</li> <li>・弁護士を紹介（※2、※3、※4）</li> <li>・通訳の手配（※3、※4）</li> <li>・ホテル等のスケジュール変更の連絡代行</li> </ul>
損害賠償を求められた場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームエージェントへの引き継ぎ</li> <li>・弁護士の紹介（※1）</li> </ul> <p>（注）保険の対象とならない場合もあります。</p>
現地で保険金を請求する場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険金請求書類の受付および請求方法の案内</li> </ul>
その他のトラブル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・補償の内容に関する相談・照会</li> <li>・切符・ホテルの手配（※3）</li> <li>・家族・勤務先への連絡代行（※3）</li> <li>・ホテル等のスケジュール変更の連絡代行（※3）</li> </ul>

- （※1） 保険金の限度内であれば無料となります。
- （※2） 法律問題が生じた場合、弁護士を紹介いたします。ただし、弁護士の選任の結果（判決内容等）については責任を負いません。
- （※3） 保険の対象とならないアクシデント、トラブル等の場合でも、「AD海外あんしんダイヤル」はできる限りサポートします。ただし、費用はお客さま負担となる場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- （※4） 弁護士・通訳の紹介・手配は、現地の時間またはサービス提供地域によっては、ただちにサービスを提供できない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

2 ご利用方法

「AD海外あんしんダイヤル」(P.サ-4～サ-9)にお電話ください。

緊急医療アシスタンスサービス

海外旅行中に不慮のケガや病気に見舞われ、医療施設への緊急移送の必要がある場合などは、「AD海外あんしんダイヤル」(P.サ-4～サ-9)各センターへお電話ください。  
なお、サービス対象地域は日本国外です。

1 提供サービス

①ケガや病気の場合の緊急アシスタンス

- 医師・医療施設紹介・案内
- 医療費キャッシュレスサービス
- 患者の医療施設への移送
- 患者の本国への移送
- 現地での医師の往診手配
- 医薬品類の緊急手配
- 通訳紹介・手配

②ケガや病気により亡くなられた場合の緊急アシスタンス

- 現地地のご遺体の埋葬
- ご遺体の本国への移送

③その他のアシスタンス

- 救護者の渡航・宿泊手配
- 遭難した場合の捜索・救助

④法律上のアシスタンス

- 弁護士の情報提供

※1 原則として、①は傷害治療費用保険金、疾病治療費用保険金、治療・救護費用保険金、②および③は救護者費用等保険金、治療・救護費用保険金、④は個人賠償責任危険保険金のそれぞれのお支払いの対象となります。

※2 緊急医療アシスタンスサービスで日本語でのサービスが必要な場合、通訳者の派遣が可能な地域では通訳者の手配をします。

※3 サービス内容は予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

2 ご利用方法

「AD海外あんしんダイヤル」(P.サ-4～サ-9)にお電話ください。



## 各サービスご利用上の注意点

### 1 お客さまの自己負担

各サービスに伴って発生した治療費・移送費等の実費が、ご契約の保険金額または限度額を超過する場合には、その超過部分（アシスタンス専門会社の手数料を含みます）は、お客さまの自己負担となります（超過しない限り、お客さまの負担はありません）。この場合、お客さまからアシスタンス専門会社に保険金のお支払い対象とならない実費・手数料を支払後にサービスを提供しますので、あらかじめご了承ください。サービス提供後に保険金お支払い対象とならないことが判明した場合は、一切の費用はお客さまの自己負担となります。サービス提供の途中で判明した場合は、お客さまからアシスタンス専門会社に見込み額・手数料を支払っていただいたうえでサービス提供を続けます。

### 2 サービス適用除外地域

戦争等の理由により安全性が確保できない場合はサービス提供の対象外となります。また、山岳部、離島等都市部から遠く離れた地域において、通信、交通手段が確保できない場合には同様にサービスの提供をお断りすることがあります。なお、サービスが受けられない地域は予告なしに変更することがありますので、あらかじめご了承ください。

### 3 サービス開始までの所要時間

受付時の現地時間、ご旅行地域によっては通信、交通機関の混み具合等によりサービスを開始するまでに一定の時間を要する場合がありますので、あらかじめご了承ください。また、通訳の紹介・手配、弁護士との紹介・情報提供は、現地の時間またはサービス提供地域によっては、ただちにサービスを提供できない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

### 4 医療機関、交通機関等の国による違い

海外においては文化、慣習または通信・交通の整備状況などの違いから、日本と比較すると医療機関や交通機関での待ち時間が長くなるざるを得ない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

### 5 医療機関の医療過誤、交通機関の交通事故

「AD海外あんしんダイヤル」を通じて医療機関や交通機関を手配した場合、その医療機関自身の医療過誤やその交通機関の交通事故等については当社は一切の責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

### 6 サービスをお断りする場合

お客さまの海外旅行保険のご契約内容に基づき、保険金のお支払い対象とならないケガ、病気、事故に該当する場合にはサービスの提供をお断りします。保険金のお支払い対象とならない主な場合の詳細は普通保険約款・特約(P.約-7~)をご参照ください。

※「疾病に関する応急治療・救援費用補償特約」をセットしているお客さまは持病の症状の急激な悪化の場合も保険金のお支払い対象となりますが、「AD海外あんしんダイヤル」へ電話の際に「疾病に関する応急治療・救援費用補償特約」をセットしていることをお申し出ください。

### 7 日本語でのサービス

海外においては現地の各種業者を通じてサービスの提供をおこなっています。現地の係員、医師または看護師等は原則、日本語を話すことはできません。あらかじめご了承ください。

## クレームエージェントの電話帳

「AD海外あんしんダイヤル」、「緊急医療アシスタンスサービス」以外にも当社が提携するクレームエージェントがあります。保険金請求の受け付け等、「トラベルサービス」以外のサービスを提供していますのでご利用ください。

※いずれのクレームエージェントも日本語での対応が可能です。ただし、クレームエージェント側の都合により日本語が話せるスタッフが不在の場合もありますので、あらかじめご了承ください。日本語が通じない場合や営業時間外の場合は、「AD海外あんしんダイヤル」(P.サ-4~サ-9)にご相談ください。

※所在地や電話番号等については最新のものを掲載していますが、事務所移転、現地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、ご了承ください。

都市名	上段：クレームエージェント名 下段：所在地	電話番号
ロサンゼルス	Prestige International USA, Inc. 19800 MacArthur Blvd, Suite 400, Irvine, California 92612, U.S.A.	1-949-437-9669
ロンドン	Prestige International UK Ltd. 14th Floor BSI Tower, 389 Chiswick High Road, London, W4 4AJ	44-208-080-0252
シンガポール	Prestige International (S) Pte. Ltd. 583 Orchard Road, #09-03 Forum, Singapore 238884.	65-6738-3433
バンコク	Prestige International (THAILAND)Co., Ltd. Unit 5-6 Floor 22nd, 399 Interchange21 Building, Sukhumvit Road, Klongtoey-Nua, Wattana Bangkok 10110 Thailand	66-2-615-6000
上海	Prestige International China Co., Ltd. 中国上海市浦东新区陆家嘴环路1000号 恒生銀行大廈32楼021室	86-21-6841-2027
香港	Prestige International (HK) Co., Limited. Suite 2007, 20/F., Tower One, The Gateway, Harbour City, 25 Canton Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong.	852-3651-5734
シドニー	Prestige International Australia Pty Ltd Suite 1201, Level 12 307 Pitt Street, Sydney NSW 2000 AUSTRALIA	61-2-8218-5020

## 携行品リペア・サービス

事故で破損したスーツケースの引取りから修理、納品までを指定修理業者がおこないます。修理代金は当社が指定修理業者へ直接支払います。お客さまが修理代金を支払う必要はありません。

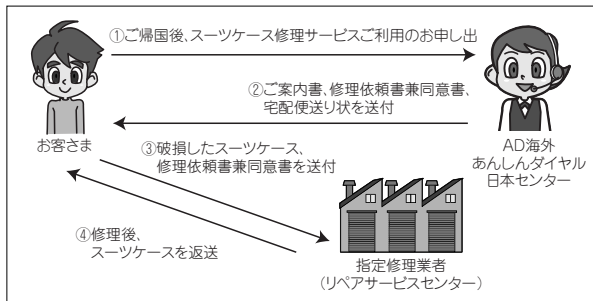
## 1 対象用品

スーツケース

## 2 ご利用手順

携行品リペア・サービスをご希望の場合は、次の手順に沿ってご利用ください。

- ご帰国後、「AD海外あんしんダイヤル」日本センター (P.サ-9) へご連絡ください。
- 次の3点をAD海外あんしんダイヤルよりお客さまに郵送します。
  - ・リペアサービスご利用のご案内書
  - ・修理依頼書兼同意書
  - ・宅配便送り状 (着払用)
- 上記①の連絡を受けた際に確認させていただいたご希望日時に宅配業者がスーツケースの集荷にうかがいます。修理依頼書兼同意書に必要事項をご記入のうえ、スーツケースとともにお送りください。
- 後日、指定修理業者が、修理されたスーツケースを受取指定した住所にお届けします。



## 3 ご注意

- ①このサービスのご利用にあたっては、当社指定の修理業者に修理を依頼する必要があります。
- ②携行品損害補償特約をセットしていない場合には、このサービスは利用できません。また、携行品損害補償特約をセットしていても、携行品損害補償特約で保険金お支払いの対象とならない場合にはサービスを利用できません。
- <携行品損害補償特約で保険金をお支払いできない主な場合>
- ・塗料のはがれなど単なる外観の損傷で利用に支障をきたさない損害
  - ・用品の欠陥
  - ・自然の消耗
- ③保険証券等に記載の免責金額が0円ではない場合には、その免責金額部分はお客様の自己負担となります。
- ④このサービスを希望した場合であっても、破損状況などによっては修理が不可能なことがあります。また、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）または時価（損害が生じた地および時におけるその携行品の価額）のいずれか低い額を超過する場合には、その超過部分はおお客様の自己負担となります。このような場合には、当社よりご連絡いたします。
- ⑤このサービスは帰国後に日本国内で利用できるサービスです（海外滞在中など旅行行程中には利用できません）。
- ⑥指定修理業者へスーツケースが届いてから修理が完了するまで、通常1か月程度の期間が必要となります。また、ご依頼時期や破損状況などによっては、さらに日数を要する場合がありますので、あらかじめご了承ください。利用予定日がせまっている場合などは特にご注意ください。なお、ご旅行出発までに修理不能の場合は同等のスーツケースを無料でレンタルします。
- ⑦サービス内容は予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

## 万一、事故が発生した場合のご注意

## 1 事故の通知と請求方法

海外旅行中、事故にあわれた際の保険金請求方法は以下のとおりです。

## 1. 事故の発生

- ①事故が発生した場合には、30日以内に代理店・扱者または当社までご連絡ください。ご連絡が遅れた場合、それによって当社が被った損害の額を差し引いて保険金をお支払いすることがあります。
- 海外では「AD海外あんしんダイヤル」(P.サ-4～サ-9)へご連絡ください。
  - 帰国後は「AD海外あんしんダイヤル」日本センター (P.サ-9) または、代理店・扱者もしくは当社までご連絡ください。ご帰国前に「AD海外あんしんダイヤル」へ連絡済の場合や、キャッシュレス・メディカルサービスを受けた場合には、あらためて事故のご連絡は不要です。
- ②他の保険契約等がある場合には、事故のご連絡の際にお申し出ください。
- ③賠償責任・損害賠償請求費用・法律相談費用を補償する特約をご契約の場合、賠償事故・被害事故にかかわる示談交渉・弁護士への法律相談・損害賠償請求権の委任等は、必ず当社と相談のうえ、おすすめてください。
- ④「疾病に関する応急治療・救済費用補償特約」にかかる「治療・救済費用保険金」のお支払い対象となる治療を受ける場合は、必ず病院に行く前に「AD海外あんしんダイヤル」にご連絡ください。ご連絡がない場合は、一旦治療費用をお客さまにて負担のうえ、後日当社に保険金を請求していただくことがあります。

## 2. 他の保険契約等がある場合の保険金のお支払い

被保険者が実際に被った損害などを補償する特約については、補償が重複する他の保険契約等がある場合、発生した損害に対して既に支払われた保険金の有無によって、当社がお支払いする保険金の額が異なります。詳細は普通保険約款・特約をご確認ください。

<当社がお支払いする保険金の額> (注1)

- ①他の保険契約等から保険金または共済金が支払われていない場合は、支払責任額(注2)をお支払いします。

②他の保険契約等から保険金または共済金が支払われた場合は、支払責任額（注2）を限度に、実際の損害の額から他の保険契約等から支払われた保険金または共済金の合計額を差し引いた額をお支払いします。

（注1）お支払いする保険金の額は、補償の内容や他の保険契約等の保険金の支払条件によっては、前記と異なる場合があります。

（注2）他の保険契約等がないものとして算出した支払うべき保険金または共済金の額をいいます。

### 3. 請求方法

#### ①ケガ・病気の場合

●キャッシュレス・メディカルサービスや医療機関の紹介・予約サービスをご利用の場合：病院に行く前に「AD海外あんしんダイヤル」（P.サ-4～サ-9）へご連絡ください。必要な手続き等についてご案内します。

●ご自身で治療費等をお支払いの場合：病院で治療費をお支払いになった場合には、診断書・治療費の明細書および領収書等を取付けてください。ご帰国後、「AD海外あんしんダイヤル」日本センター（P.サ-9）または、代理店・扱者もしくは当社へご連絡ください。

#### ②携行品の盗難・破損事故の場合

●盗難事故の場合：ただちに最寄りの警察に連絡し、盗難証明書を取付けてください。

●破損事故の場合：カメラがあれば、被害品全体と損害箇所がわかるように写真を撮ってください。修理できる場合には、修理見積書または領収書を取付けてください。修理が不可能な場合には、現物を確認することがありますので、処分しないようお願いいたします。

●ご帰国後、「AD海外あんしんダイヤル」日本センター（P.サ-9）または、代理店・扱者もしくは当社へご連絡ください。現地にてご不明な点があれば、「AD海外あんしんダイヤル」（P.サ-4～サ-9）へご連絡ください。

#### ③その他の事故の場合

事故発生後、すみやかに「AD海外あんしんダイヤル」（P.サ-4～サ-9）へご連絡ください。必要な手続きについてご案内します。

### 4. 保険金のお支払時期

当社は被保険者または保険金受取人より保険金請求書類の提出を受けた後その日を含めて30日以内に、保険金をお支払いするために必要となる

事項の確認を終えて、保険金をお支払いします。ただし、特別な照会または調査が必要な場合には、当社は普通保険約款・特約に定める期日までに保険金をお支払いします。詳細は代理店・扱者または当社までお問合わせください。

### 5. 保険金の代理請求

被保険者に保険金を請求できない次のような事情がある場合に、下記【被保険者の代理人となりうる方】が被保険者の代理人として保険金を請求することができる制度（「代理請求制度」といいます）があります（被保険者に法定代理人がいる場合や第三者に保険金の請求を委任している場合は、この制度は利用できません）。

- 保険金等の請求を行う意思表示が困難であると当社が認めた場合
- 当社が認める傷病名等の告知を受けていない場合 など

#### 【被保険者の代理人となりうる方】

- ①被保険者と同居または生計を共にする配偶者（注）
- ②上記①の方がいない場合や、上記①の方が保険金を請求できない事情がある場合には、被保険者と同居または生計を共にする3親等内の親族
- ③上記①および②の方がいない場合や、上記①および②の方が保険金を請求できない事情がある場合には、上記①以外の配偶者（注）または上記②以外の3親等内の親族  
（注）法律上の配偶者に限ります。

万一、被保険者が保険金を請求できない場合に備えて、上記に該当する方々にご契約の存在や代理請求制度の概要等をお知らせくださるようお願いいたします。被保険者の代理人からの保険金の請求に対して当社が保険金をお支払いした後に、重複して保険金の請求を受けたとしても、当社は保険金をお支払いできません。

### 6. 保険金請求権の時効

保険金請求権については時効（3年）がありますのでご注意ください。保険金請求権が発生する時期等、詳細は普通保険約款・特約をご確認ください。

2 保険金の支払請求時に必要となる書類等

被保険者または保険金受取人は、保険金の支払請求時に下表のうち当社が求める書類を提出する必要があります。なお、必要に応じて下表以外の書類のご提出をお願いする場合がありますので、ご了承ください。

<保険金請求書類>

(1)	保険金請求書 (個人情報取扱に関する同意を含みます)	
(2)	当社の定める傷害(疾病・損害など)状況報告書 ※事故日時、発生場所、原因等を申告する書類をいいます。また、事故状況を確認するためにこの報告書の他、(5)~(8)に掲げる書類も必要な場合があります。	
(3)	被保険者であることを確認する書類 書類の例 ・ 家族関係の証明書類(住民票、戸籍謄本) ・ 各種名簿	など
(4)	保険金の請求権をもつことの確認書類 書類の例 ・ 印鑑証明書、資格証明書 ・ 戸籍謄本 ・ 委任状 ・ 未成年者用念書 <質権が設定されている場合> ・ 質権者への支払確認書 ・ 保険金直接支払指図書 ・ 債務額現在高通知書	など
(5)	ケガに関する保険金を請求する場合に必要な書類 ①保険事故の発生を示す書類 書類の例 ・ 公的機関が発行する証明書(事故証明書など) ・ 死亡診断書または死体検案書	など
	②保険金支払額の算出に必要な書類 書類の例 ・ 当社の定める診断書 ・ 領収書 ・ 後遺障害診断書 ・ レントゲン等の検査資料	など
	③その他の書類 書類の例 ・ 運転資格を証する書類(免許証など) ・ 調査同意書(当社がケガの状況や程度などの調査を行うために必要な同意書)	など
(6)	疾病に関する保険金を請求する場合に必要な書類 ①保険事故の発生を示す書類 書類の例 ・ 当社の定める診断書	など
	②保険金支払額の算出に必要な書類 書類の例 ・ 当社の定める診断書または領収書	など
	③その他の書類 書類の例 ・ 調査同意書(当社が疾病の状況や程度などの調査を行うために必要な同意書)	など

(7)	損害賠償責任に関する保険金を請求する場合に必要な書類 ①保険事故の発生を示す書類 書類の例 ・ 公的機関が発行する証明書(罹災証明書・事故証明書) またはこれに代わるべき書類(被害届出受理番号を記入した書類) ・ 事故原因、発生場所、被害状況の見解書、写真 など	
	②保険金支払額の算出に必要な書類 書類の例 ・ 修理見積書、請求明細書、領収書 ・ 損害賠償内容申告書 ・ 休業損害確認資料(休業損害証明書、源泉徴収票、所得証明書、確定申告書) ・ 交通費、諸費用の明細書 ・ 購入時の領収書、保証書、仕様書 ・ 図面(配置図、建物図面) ・ その他の費用の支出を示す書類 ・ 当社の定める診断書、診療報酬明細書、後遺障害診断書、施術証明書兼施術費明細書 ・ レントゲンなどの検査資料 ・ 死亡診断書または死体検案書 ・ 葬儀費明細書、領収書 ・ 受領している年金額の確認資料 ・ 示談書またはこれに代わるべき書類 ・ 労災からの支給額の確認資料	など
	③その他の書類 書類の例 ・ 権利移転書 ・ 先取特権に関わる書類(被害者への賠償金の支払いを証明する書類、被害者承諾を証明する書類) ・ 調査同意書(当社が事故または被害の調査を行うために必要な同意書)	など
(8)	その他費用に関する保険金を請求する場合に必要な書類 ①保険事故の発生を示す書類 書類の例 ・ 公的機関が発行する証明書(事故証明書、盗難届証明書など) ・ 損害物の写真	など
	②保険金支払額の算出に必要な書類 書類の例 ・ 被害品の価格を証明する書類 ・ 修理見積書 ・ 領収書	など
	③その他の書類 書類の例 ・ 調査同意書(当社が事故または損害の調査を行うために必要な同意書) ・ 他の保険契約等がある場合はその内容がわかるもの ・ パスポートのコピー ・ 旅行契約申込書、ツアー旅程表	など

## トラベルサービス

### 1 「トラベルサービス」について

トラベルデスク（JGAデスク）で、旅行に関する各種の情報提供と予約・手配をおこないます。

<提供サービス> (予): 予約手配をおこないます。(情): 情報提供をおこないます。

 レストラン (予 情)	 ホテル (予 情)	 ショッピング (情)	 都市情報 (情)	 観光地 (情)
 エンターテインメント チケット (予 情)	 交通機関 (情)	 リムジン・ ハイヤー等 (予 情)	 オプション ツアー (予 情)	 航空券・ フライト情報 (予 情)

### 2 「トラベルサービス」利用時の注意事項

- ① 「トラベルサービス」をご利用の際は、「トラベルデスク」(P.サ-27～サ-29)にお電話のうえ、オペレーターに当社海外旅行保険に加入していることおよび証券番号（契約証番号、POLICY NO.およびID NO.）等をお伝えください。なお、「トラベルデスク」への来店によるご相談等をご希望の場合は、お電話にてその旨をお申し出ください。  
※1 「トラベルデスク」に電話の際に発生する通話料はお客様ご負担となります。  
※2 ご来店時には、保険証券等を提示してください。
- ② 「トラベルサービス」は無料ですが、予約・手配により発生した実費は、お客様ご負担となります。
- ③ 旅行出発前に日本から当サービスを依頼することはできません。
- ④ トラベルデスクの所在国以外の手配、またはご依頼内容により、サービスを提供できない場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- ⑤ サービス内容は予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

### 3 トラベルデスクの連絡先（2014年12月現在）

#### ご注意

以下の電話番号は「トラベルサービス」利用の番号です。

事故のご報告・ご相談等については、「AD海外あんしんダイヤル」(P.サ-4～サ-9)までご連絡ください。なお、お電話の際に発生する通話料はお客様ご負担となりますので、あらかじめご了承ください。

※デスクの電話番号、営業時間（電話対応時間）などは、やむを得ず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。最新の情報は、「AD海外あんしんダイヤル」(P.サ-4～サ-9)でご案内します。

#### ★ヨーロッパ・アフリカ地区

デスク	電話番号	営業時間（電話対応時間）	休業日
ロンドン	020-7930-9694	(月～土) 10:00～18:30 (日) 12:00～18:00	年中無休
パリ	01-5329-0001	9:00～18:00	年中無休
ローマ	06-4890-4753	9:15～17:45	年中無休
ミラノ	02-683086	9:15～17:45	土・日・祝日
ジュネーブ	022-738-6343	9:00～17:30	土・日・祝日
フランクフルト	069-2998-7893	9:00～17:30	土・日・祝日
ウィーン	01-718-0245	9:00～17:30	土・日・祝日
ブダペスト	06-1-48680-91	(4～10月)9:00～17:30 (11～3月)9:00～17:00	土・日・祝日
マドリッド	91-547-6508	9:00～17:45	土・日・祝日
バルセロナ	93-490-9351	9:00～17:45	土・日・祝日
アテネ	210-321-2190	10:00～18:00	土・日・祝日
アムステルダム	020-470-2030	9:00～17:00	土・日・祝日
イスタンブール	0212-234-9503	9:00～18:00	土・日・祝日
カイロ	02-2269-5494	10:00～16:00	年中無休
コペンハーゲン	3314-1227	9:00～12:00/12:30～17:00	土・日・祝日

(次ページへ続く)

## Ⅸ. トラベルサービス

### ★アメリカ・カナダ・中南米地区

デスク	電話番号	営業時間(電話対応時間)	休業日
ホノルル	808-921-1200	10:00～18:30	年中無休
ロサンゼルス	213-622-4911	9:00～17:30	年中無休
サンフランシスコ	415-835-5967	9:00～17:30	年中無休
ラスベガス	702-262-0167	(月～土) 10:00～18:00 (日) 12:00～19:00	年中無休
ニューヨーク	(1)212-373-4845	9:00～17:30	年中無休
シカゴ	(1)773-714-1273	9:00～17:00	土・日・祝日
オーランド	407-438-1628	9:00～17:00	土・日・祝日
バンクーバー	604-688-4547	9:30～18:00	土・日・祝日
トロント	416-367-5265	8:30～17:00	土・日・祝日
サンパウロ	011-3141-1859	(月～金) 9:00～18:00 (土) 9:00～12:00	日・祝日
リマ	01-652-2236	(月～金) 9:00～13:00 14:00～18:00 (土) 9:30～12:30	日・祝日
カンクン	◆市内から 884-2804 ◆市外から 01-998-884-2804	9:00～13:00/ 14:00～17:00	土・日・祝日

### ★アジア・オセアニア・ミクロネシア地区

デスク	電話番号	営業時間(電話対応時間)	休業日
香港	2723-1093	9:00～18:00	土・日・祝日・旧正月
北京	010-6512-6703	8:30～17:00	年中無休
大連	0411-8807-8663	8:30～17:00	旧正月
上海	021-6466-8622	8:30～17:00	土・日・祝日・旧正月
ソウル	02-771-8113	9:00～18:00	祝日・旧正月

## Ⅹ. トラベルサービス

デスク	電話番号	営業時間(電話対応時間)	休業日
釜山	051-465-8773	9:00～18:00	土・日・祝日・旧正月
台北	02-2567-5613	9:00～17:30	年中無休
シンガポール	6735-3643	10:00～18:30	年中無休
クアラルンプール (注)	03-2141-3349	(月～金) 9:00～17:30 (土) 9:00～12:30	日・祝日・旧正月
バンコク	02-632-7604	10:30～19:00	土・日・祝日・旧正月
ホーチミン	08-3827-6092	9:00～17:30	土・日・祝日・旧正月
ジャカルタ	021-572-3482	8:30～17:00	土・日・祝日・旧正月
パリ	0361-759298	10:00～18:00	日・祝日・旧正月
マニラ	02-986-0768	9:00～18:00	土・日・祝日
シエリアアップ	063-765073	(月～金) 8:00～12:00/ 14:00～17:00 (土) 8:00～12:00	日・祝日・旧正月
シドニー	02-9510-0375	9:00～17:00	年中無休
ゴールドコースト	07-5592-9494	9:30～18:00	年中無休
ケアンズ	07-4052-5882	9:00～17:30	年中無休
パース	08-9221-9955	9:00～17:30	土・日・祝日
オークランド	09-379-0530	9:00～17:30	土・日・祝日
クイーンズタウン	03-442-6173	11:00～19:00	土・日・祝日
フィジー	6726-276	9:00～17:30	土・日・祝日
グアム	671-486-4543	9:00～17:30	年中無休
サイパン	670-234-9015	10:00～18:00	年中無休

(注) 2015年4月1日から、土曜日休業となります。

## 保険期間延長の手続き

ご旅行中、旅行予定の変更等により、保険期間の延長を希望する場合には、下記の要領でお手続きください。

なお、交通機関の遅延、欠航、遅休等により旅行の最終目的地への到着が遅延した場合には、保険責任の終期はその事由により到着が通常遅延すると認められる時間で、かつ、72時間を限度として自動的に延長されるため、保険期間延長の手続きや追加保険料の払込みは不要です。詳しくは、普通保険約款をご確認ください。

### 手続き方法

保険期間延長の手続きは、当社取扱店もしくは代理店・扱者で、保険期間延長の申込み手続きと保険期間延長による保険料の払込みが必要となります。

- 日本における連絡先の方（配偶者または同居の3親等内の成年者の親族の方（注）。以下「代理人」といいます）に手続きを依頼してください。（注）配偶者または同居の3親等内の成年者の親族以外の方を代理人として手続きをする場合は、「委任状」および「保険契約者ご本人の印鑑登録証明書」等が必要となります。
- ファックスなどで、日本における代理人の方に保険証券等に記載している事項（P.サ-31の「保険期間延長手続きのご連絡例」をご確認ください）をご連絡ください。なお、ご連絡の際には、ご本人の意思で保険期間延長の手続きを行うことを当社が確認できるように、代理人の方のお名前を明記し、ご本人のご署名をお願いします。
- 保険期間延長による保険料を、日本における代理人の方から当社に払い込んでいただきます。なお、クレジットカードのご利用はできませんので、あらかじめご了承ください。

### 保険期間延長手続きのご連絡例

相生 花子様（代理人の方）

帰国が10日間延びますので、あいおいニッセイ同和損保へ連絡をし、海外旅行保険の保険期間の延長手続きを行ってください。

契約者名(POLICY HOLDER) : 相生 太郎

被保険者名 (INSURED) : 相生 太郎

証券番号/契約証券号 (POLICY NO./CERTIFICATE NO.) : ○○○○

取扱店コード (OFFICE NO.) : ○○○○

代理店・扱者名 (AGENT) : ○○○○

保険期間 (PERIOD OF INSURANCE) : 2015. 5. 1~2015. 5. 10

延長期間 : 上記期間を2015. 5. 20までに変更

委任者 (署名) : 相生 太郎

以上

### ご注意

●保険期間終了前に手続きが完了していない場合は、延長ができなくなりますので、ご注意ください。

特に、ハガキによるご連絡の場合は、郵送にかかる日数を考慮し、保険期間終了前に手続きが完了するようにしてください。

●電話等を利用して、海外から保険期間延長の手続きはできませんので、あらかじめご了承ください。

●補償条件および旅行予定の変更内容によっては、保険期間を延長できない場合もありますので、あらかじめご了承ください。

(注)「延長後の保険期間」が「契約時の保険期間」の2倍以上を超える場合など、ご要望にお応えできない場合があります。



### 保険期間を延長した場合の保険金額に関するご注意

携行品損害、旅行事故緊急費用、救援者費用等、傷害後遺障害、生活用財産損害、留学生生活用財産損害等の補償は、延長した期間を含め、保険期間（生活用財産損害、留学生生活用財産損害の場合は各保険年度）を通じて保険金額が保険金お支払いの限度となります。



# 保険会社等のご連絡・お問合せ窓口

## 1 事故が発生した場合のご連絡窓口

事故が発生した場合には、30日以内に「AD海外あんしんダイヤル」、代理店・扱者または当社までご連絡ください。ご連絡が遅れた場合、それによって当社が被った損害の額を差し引いて保険金をお支払いすることがあります。

事故が発生した場合のお手続きの詳細についてはP.サ-21をご覧ください。

## 2 保険に関するお問合わせ窓口

保険に関するお問合わせは下記にご連絡ください。

あいおいニッセイ同和損保カスタマーセンター

**0120-101-101** (無料)

受付時間

[平 日] 9:00~19:00

[土・日・祝日] 9:00~17:00

(年末年始は休業させていただきます)

※ご契約内容の詳細や事故に関するお問合わせは取扱代理店・扱者または当社営業店・サービスセンター等にお取次ぎさせていただきます場合があります。

## 3 指定紛争解決機関について

一般社団法人日本損害保険協会のお客さま対応窓口で、損害保険に関する一般のご相談に対応しています。

また、保険業法に基づく指定紛争解決機関として、損害保険会社の業務に関連する苦情の受付や紛争解決の支援を行っています。

そんぽADRセンター(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)

[ナビ  
ダイヤル] **0570-022-808**

(全国共通・通話料有料)

※受付時間 [平日9:15~17:00 (土・日・祝日および年末年始を除きます)]

※携帯電話からも利用できます。

※PHS・IP電話からは03-4332-5241におかけください。

※おかけ間違いにご注意ください。

※詳細は、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。 <http://www.sonpo.or.jp/pr/adr/>