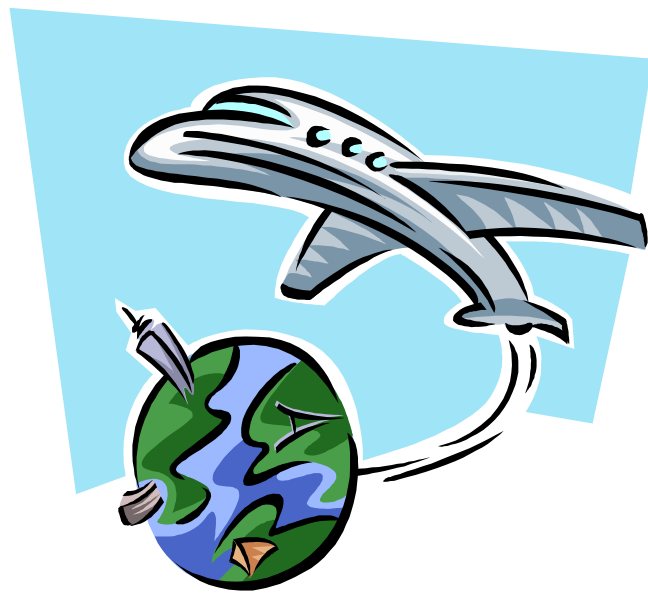


# 早稲田大学サポートデスク

WASEDA UNIVERSITY SUPPORT DESK

海外旅行保険(早大生用)・危機管理対処サービス

ユーザーガイド



インターナショナルアシスタンス株式会社



(INTAC)

2017年7月

## インターナショナルアシスタンス株式会社（INTAC）とは

早稲田大学サポートデスクを担当いたします、インターナショナルアシスタンス株式会社（INTAC）は、東京海上日動火災保険株式会社のグループ会社として、海外旅行保険契約者に対する緊急アシスタンスサービス等の提供を目的に、1996年に設立されました。充実したアシスタンスサービスを業務の柱とし、幅広いサービスを提供しています。

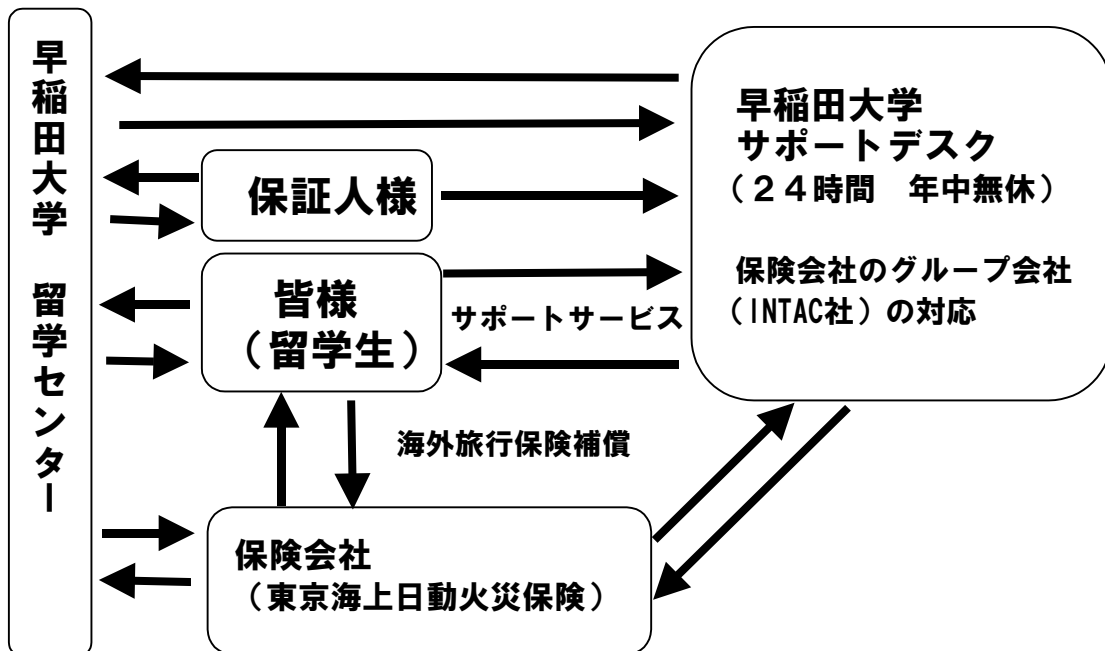
東京海上日動海外旅行保険の総合サポートデスクとして、機能する役割を担っており、東京銀座に、24時間365日体制での受付、コントロールを行うオペレーションセンターがあり、バイリンガル・コーディネーター（海外留学経験者も多数おります）が、対応を行っております。対応件数は、全体で年間約65,000件（2016年度実績）という規模になります。

（INTAC社 ホームページ：<http://www.intac-net.co.jp>）

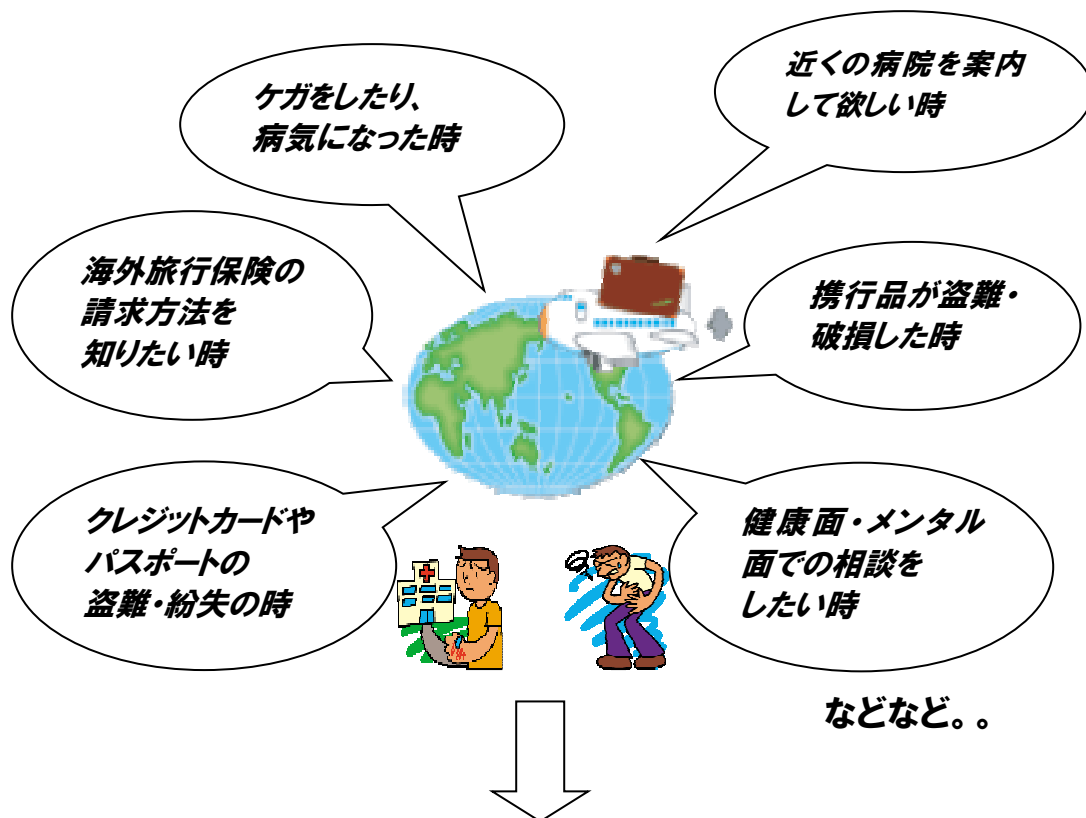
## 早稲田大学サポートデスクとは

早稲田大学サポートデスクは、皆様が留学生活を無事に過ごされるためにサポートをさせて頂く、24時間年中無休のサポートデスクです。日本語の他、英語による受付も可能です。なお、保証人様からのご連絡・ご相談も受けたくまわります。早稲田大学サポートデスクは、皆様が大学から加入することが義務付けられている東京海上日動海外旅行保険関連の危機管理に関する連絡窓口機能の他、保険関連以外での危機管理に関する連絡窓口の機能も併せ持っております。

### ■ サポート体制図



## ■ご利用いただけるサービス内容



早稲田大学サポートデスク（24時間 年中無休）が サポートいたします

- 医療に関するサポートサービス（病気・ケガの場合など）
- 医療以外、その他に関するサポートサービス（盗難の場合など）
- 健康相談サービス

なお、以下は、留学センターとのご相談により対応します。

- 安否確認サービス
- 緊急脱出手段の手配
- 弁護士紹介

### 【重要】

なお、皆様がサポートデスクにご相談した内容とサポートデスクの対応内容については、内容を暗号・ファイル化して、サポートデスクからメールにて留学センターに全件ご報告します。ご入院などになった場合は、容態の経過報告などを逐次サポートデスクから留学センターにメールにてご報告します。



## 早稲田大学サポートデスク フリーダイヤル一覧表

(24時間 年中無休) (日本語サービス(英語での対応も可))

国・地域別電話番号一覧表			
アメリカ(除アラスカ)	1-877-420-1492	ロシア	810-800-20191081
ハワイ	1-877-420-1492	アラブ首長国連邦	800-081-0-0121
カナダ	1-877-579-9658	イスラエル	1-80-945-0178
チリ	1230-020-2524	インド	000800-810-1180
ブラジル	0021-800-22553366	インドネシア	001-803-81-0301
アイルランド	1-800-55-5473	韓国	00798-81-1-0767
イギリス	0808-23-43853	シンガポール	800-8110-759
イタリア	800-8-70283	タイ	001-800-81-10502
オーストリア	0800-296220	台湾	00801-81-2721
オランダ	0800-022-4161	中国(華北)	10800-811-0790
ギリシャ	00-800-8113-0113	(北京・大連など)	
スイス	0800-56-3758	中国(華中・華南)	10800-281-2649
スウェーデン	020-790-670	(上海・広州など)	
スペイン	9009781-15	バーレーン	80004-638
デンマーク	8088-7150	フィリピン	1-800-1-8110075
ドイツ	0800-1-81-1794	香港	800-90-5162
ノルウェー	800-11264	マカオ	0800-973
ハンガリー	06-800-19077	マレーシア	1-800-81-5108
フィンランド	0800-9-181-85	オーストラリア	1-800-210-139
フランス	0800-91-9483	ニュージーランド	0800-88-5014
ベルギー	0800-7-7403	グアム	1-877-259-3669
ポルトガル	800-8-81-141	サイパン	1-866-991-8277
ルクセンブルグ	8002-6957		

上記以外の (81)-3-6758-2452

【重要】フリーダイヤルが繋がらない場合、或いは上記以外の国・地域からおかけの場合、(81)-3-6758-2452(直通番号(有料))でおかけ下さい。この際、「有料でかけている」とこと、「折り返し先の電話番号」をお申し出頂ければ、サポートデスクよりおかけ直し致します。なお、コレクトコールをご利用する場合は、東京海上日動 海外旅行保険ハンドブックの「国際コレクトコールのかけ方」を参考にしてください。

### サービス詳細

#### ■医療に関するサポートサービス(病気・ケガの場合など)



##### ① 医療機関の手配

皆様の状態、容態等を勘察し、適切な医療機関の手配、受診予約などを行います。

##### ② 医療機関で支払い不要(キャッシュレス)で受診できるように手配

皆様の治療費の立替が生じないように極力手配を行います。

### ③ 医療通訳の手配

皆様のご要望に応じ、受診の際の言葉の不安を解消していただくために、医療通訳の手配を行います。(国や地域などにより手配ができない場合もございます。)

### ④ 治療費をご自身で立て替えた場合の保険ご請求方法のご案内

保険請求に必要な書類や請求方法、請求窓口のご案内を行います。

### ⑤ ご入院の際の容態モニタリングの実施

皆様をご入院された場合、現地提携会社の顧問医が主治医に確認をとり、皆様の容態経過などのモニタリングを行います。

### ⑥ 移送の手配、移送の際の付添医師・看護師の手配

皆様をご入院された場合、必要に応じ、日本等への移送の手配を行います。

また、必要に応じ、皆様に付き添う医師・看護師の手配を行います。

### ⑦ 救援ご家族が現地入りする際の航空便、ホテル手配の支援

皆様をご入院された場合など、救援のためにご家族が現地入りする際に、ご家族のご意向を伺いながら、航空会社の窓口のご紹介を行います。

## ■医療以外、その他に関するサポートサービス（盗難の場合など）



### ① 盗難、携行物品破損等の場合の保険請求方法のご案内

保険請求に必要な書類や請求方法、請求窓口のご案内を行います。

### ② クレジットカードの盗難・紛失時のサポート

カードを停止するため、カード会社への届け出に関するアドバイスを行います。カード会社の現地緊急連絡先・電話番号のご案内を行います。



### ③ パスポートの盗難・紛失時のサポート

大使館・領事館の所在地、電話番号、再発給時の必要書類などのご案内を行います。

### ④ 現金の盗難時のサポート（渡航期間が3か月以内の場合のみ）

緊急現金手配を行います。クレジットカードからの引き落とし対応となります。ご家族のご承諾の確認の後、ご家族のカードからの引き落とし対応も可能です。

## ■健康相談サービス

早稲田大学サポートデスクからメディカルコールセンター

(24時間 年中無休)への連携により、健康相談をお受けいたします。



### ① 健康医療電話相談サービス

皆様健康面、メンタル面でのご相談をされたい場合、日本の医師、看護師が皆様のご相談に応じます。なお、ご相談の結果、医療機関で受診した方が望ましい場合は、早稲田大学サポートデスクから医療機関の手配をさせていただきます。

### ② 専門医電話相談サービス（事前予約制）

皆様健康面、メンタル面で専門医にご相談されたい場合、日本の医師(専門医)が皆様のご相談に応じます。事前予約制となっておりますので、一度予約のためのご連絡をいただき、その後、ご予約日時にご相談をさせていただきます。なお、ご相談の結果、医療機関で受診した方が望ましい場合は、早稲田大学サポートデスクから医療機関の手配をさせていただきます。予約のためのご連絡の際の通信料金はかかりませんが、ご相談時の通信料金は皆様のご負担となります。

以下は、留学センターとのご相談により対応いたします。

## ■ 安否確認サービス

皆様の安否の確認をとる必要性が生じた場合、早稲田大学サポートデスクから留学センターへご相談をした上で、以下の順序で安否確認サービスを行います。

### ① 電話・メールによる安否確認

皆様のご連絡先(携帯電話番号、メールアドレスなど)、派遣先大学の現地ご担当者のご連絡先情報を留学センターと共有させていただいた上で、1日のうちに複数回、ご連絡を試み、ご連絡がとれた時点で留学センターにご報告をさせていただきます。なお、皆様にはご連絡がとれなかった理由や、連絡がついた時点でのご滞在先をヒアリングさせていただき、保証人の方や留学センターへのご連絡をするようにアドバイスさせていただきます。

### ② 海外ネットワークによる安否確認

①を数日間行っても、皆様の安否の確認がとれない場合は、留学センターとご相談させていただきます。その結果、二次的な確認を行うという判断になった場合、海外事務所との連携により、安否確認を行ってまいります。基本的には現地連絡先への電話連絡、警察などへの事故発生の確認を行います。対応の進捗状況は、随時、留学センターへご報告させていただきます。

### ③ 現場急行による安否確認・捜索活動

②を行っても、皆様の安否の確認がとれない場合は、留学センターとご相談させていただき、海外事務所担当者がご連絡のとれない皆様の滞在先に赴き、安否確認を行ってまいります。なお、それでも、皆様の安否の確認がとれない場合は、留学センターとご相談させていただき、捜索活動を行います。対応の進捗状況は、随時、留学センターへご報告させていただきます。

## ■ 緊急脱出手段の手配

皆様の滞在先における政情変化、自然災害、感染症蔓延などにより、日本や近隣の安全な諸国へ緊急脱出をしなくてはならない場合、留学センターから早稲田大学サポートデスクへのご要請により、緊急脱出用手段のご手配を行います。

## ■ 弁護士紹介

必要に応じ、法律アドバイスが必要な場合、東京海上日動社の顧問弁護士等のご紹介を行います。(弁護士報酬等は自己負担)

## 〇〇〇早稲田大学サポートデスクカードについて〇〇〇

東京海上日動海外旅行保険にご加入し、併せて危機管理サポートを受けるために、以下のカードを、留学中、常に携帯してください。

### ■カードの利用方法

- ユーザーガイドの4ページに記載されている、「フリーダイヤル一覧表」より、カード表面に留学先国のフリーダイヤルをご記入願います。
- ユーザーガイドに記載されているサービスを受けたい場合、このカードを参照の上、早稲田大学サポートデスクに連絡してください。  
(フリーダイヤルの設定がない国・地域からは、カード表面記載の専用ダイヤル(有料)をご利用ください。(コレクトコール可))
- カード裏面には、
  - ◇ 被保険者氏名(Insured Name):ご自身のお名前をローマ字で記入ください。
  - ◇ 男女(Male or Female):男性の場合は「M」、女性の場合は「F」を記入ください。
  - ◇ 血液型(Blood type):血液型を記入ください。
  - ◇ 保険期間(Period of Insurance):保険始期および保険終期を記入ください。
  - ◇ (英文付保証明書記載の内容を、そのまま転記ください。)

### 【表面】



### 【裏面】



ユーザーガイドについてのお問合せはこちらまで

インターナショナルアシスタンス株式会社

電話:03-3572-8670

営業時間:月~金(祝日除く)9:00~17:00(日本時間)

