

オーバーシーズ・アシスト Overseas Assist

[日本語 P.1 >](#)

[ENGLISH P.3 >](#)

オーバーシーズ・アシスト規定

(よくお読みいただき、ご利用いただく際のために大切に保管してください。)

サービスの名称

この規定に基づき提供されるサービスは、アメリカン・エクスプレス「オーバーシーズ・アシスト」と称します。

サービスの対象

「オーバーシーズ・アシスト」は、日本在住の日本人で支払いをされるコーポレート・カード会員に対して提供されます。また、日本国外を旅行される上記のカード会員に同行されるご家族(配偶者、お子様など生計を共にする親族※)にも適用されます(以下「有資格者」とします)。カード会員もしくは旅行のカード会員に同行する有資格者がこのサービスを利用するには、カード会員のコーポレート・カードが有効であることが条件となります。 ※「生計を共にする」とは、健康保険証を共有しているか、税法上扶養関係にある場合をいいます。

サービスの概略

「オーバーシーズ・アシスト」のサービスはカード会員および有資格者なら海外で日本語により、24時間365日いつでも、フリーダイヤルもしくはコレクト・コールで世界のほとんどの国でご利用になれます。「オーバーシーズ・アシスト」では、以下のサービスが提供されます。第一のサービスは、より快適な海外旅行となるようお手伝いする海外情報サービスです。海外情報や旅行関連情報をお知らせし、手配・予約を行います。サービスの内容及び情報が求められている地域により、アメリカン・エクスプレスを代行するE.A.J.(Emergency Assistance Japan)によって提供されます。第二のサービスは、不測の事態の際にさまざまなお手伝いを行う緊急支援サービスで、全世界でアメリカン・エクスプレスに代わりE.A.J.の「オーバーシーズ・アシスト」センターによって提供されます。これらのサービスの詳細は、次のとおりです。

A. 海外情報サービス

- 旅行関連サービス
 - ・航空券の予約、発券、予約の再確認、変更
 - ・ホテルなど宿泊施設の紹介、予約、取消
 - ・レンタカー/リムジン・サービスの案内、予約、取消
 - ・ローカル・ツアーの案内、予約、取消
- レストランの案内、予約、取消
- ゴルフ・コースの案内、予約、取消
- 主要都市でのミュージカル等のチケットの案内
- 天気予報
- パスポート、査証、予防接種等についての案内
- 最寄りの日本大使館、領事館の案内
- アメリカン・エクスプレスのトラベル・サービス・オフィスの案内
- 海外キャッシング・サービス、現金自動支払機の設置場所の案内
- カード紛失・盗難の処理、再発行の手続き
- パスポート、所持品の紛失・盗難時のサポート
- フラワー・デリバリー・サービスの手配
- その他のカードに関する問い合わせ
- 電話による簡単な通訳サービス(ビジネス等の場合を除きます。)
- 通訳派遣のアレンジメント
- メッセージの伝言サービス
- 医師、歯科医、病院、弁護士を紹介

B. 緊急支援サービス

I. メディカル・サービス

1. 電話医療相談サービス

ご旅行中、熱が出たり、腹痛など身体の調子が悪くなった時、お電話をくだされば、経験豊富な医師、看護婦が、24時間体制で、適切なアドバイスをいたします。

2. 病院紹介サービス

病気やケガにあわれた場合、最寄りの最適な医師あるいは医療施設の情報(住所、電話番号、診療時間等)をお知らせします。その際、可能であれば日本語のわかる医師をご紹介します。

3. 病院の予約および入院の手配サービス

医師あるいは医療施設が予約を受け付ける場合、予約の手配を行います。また、緊急を要する場合などには、入院の手配を行います。

4. テレフォン・アシスト・サービス

日本語がわからない医師の場合、電話でアシストいたします。

5. 医療機関への信用保証サービスおよび資金援助サービス

海外の病院においては、治療を行う前に金銭上の信用の問題で治療を拒否するケースがあります。このような事態には次のように対応いたします。

- (1) 現地の医師および医療施設に対して、このサービスをご利用になっている方がアメリカン・エクスプレスのコーポレート・カードの会員および有資格者であり、「オーバーシーズ・アシスト」の緊急支援サービスがアメリカ最大のアシスタンス会社であるE.A.J.によりバックアップされていることを伝えます。
- (2) 現地の医師または医療施設が、事前の支払いもしくは保証金の支払いがない場合にはカード会員または有資格者に対する必要な治療を拒否するといった事態には、カード会員の承認を得たうえで、5,000US\$までお立替えてお支払いをいたします。もしカード会員または有資格者が意識を失っており、「オーバーシーズ・アシスト」センターが必要と判断した場合には、カード会員に代わって現地の医師または医療施設に支払います。これらの費用は、後ほど通常のカードご利用代金と同様の方法でお支払いいただけます。
- (3) コーポレート・カード付帯の海外旅行傷害保険被保険者の方については、その補償範囲まで支払いに問題がないことをE.A.J.が現地の医師もしくは医療施設に対して保証いたします。また必要に応じて、事前の支払いまたは保証金の支払いをいたします。これらの費用は付帯の海外旅行傷害保険より精算されます。ただし、お立替えた費用を含む費用の総額で付帯の海外旅行傷害保険の保険金を越える額についてはカード会員ご自身の負担となります。

- (4) メディカル・サービスをご利用になっているカード会員または有資格者よりコーポレート・カードに付帯する海外旅行傷害保険以外の保険を契約している旨連絡があった場合、「オーバーシーズ・アシスト」センターは現地の医師や医療施設に対して当該保険会社へ請求書を送るよう交渉いたします。そのように取り計らってこない場合には、その場で支払う代わりに、カード会員または有資格者に対して請求書、診断書等保険金の請求に必要な書類を手渡すよう依頼いたします。

6. 緊急移送サービス

「オーバーシーズ・アシスト」センターの指定医と実際に治療にあっている医師とが協議のうえで、医療上の観点から転院または日本の医療施設への移転が望ましいと判断された場合は、転院や帰国のための手配を無料で行います。手配以外の費用はカード会員の負担となります。(ただし、付帯の海外旅行傷害保険の被保険者はその保険金の限度額まで補償されます。)

7. 医療関連の派遣サービス

病気やケガがひどく、カード会員または有資格者の方が医師または医療施設までいけない場合は、「オーバーシーズ・アシスト」センターはその場所まで医者や医療チーム、または救急車を派遣いたします。手配以外の費用はカード会員ご自身の負担となります(ただし、付帯の海外旅行傷害保険の被保険者はその保険金の限度額まで補償されます)。

8. 治療経過・管理サービス

長期の入院など、治療経過の管理が必要な場合には、適切な治療がなされているか、治療されたかどうかなど「オーバーシーズ・アシスト」センターの指定医がその後の治療状況をチェックいたします。そして必要な場合は治療方法の変更もしくは転院のご相談をさせていただきます。

9. ご家族への緊急事態連絡サービス

入院されたカード会員もしくは有資格者へ「オーバーシーズ・アシスト」センターでは、ご家族、近親者、ビジネス関係者への連絡をご希望になるかどうかをおたずねし、ご希望の場合には最善を尽くしてご連絡をいたします。ただし、カード会員に代わってお伝えした情報によって万一損失が生じた場合にも、アメリカン・エクスプレスおよび「オーバーシーズ・アシスト」センターでは一切責任を負いません。

10. 帰国手配サービス

日本の医療施設へ移る場合の帰国手配を行います。

11. 遺体送還

万一、カード会員または有資格者がお亡くなりになったときには、ご遺体を日本へ移送するための手配を無料で行います。手配以外の費用は、カード会員の負担となります。(ただし、付帯の海外旅行傷害保険の被保険者はその保険金の限度額まで補償されます。)

II. リーガルアシストサービス

1. 緊急時に弁護士を紹介いたします。

もしカード会員または有資格者が交通事故か行政手続きの違反等により拘留された場合、「オーバーシーズ・アシスト」センターは最高1,000US\$を限度として保釈金を立替払いいたします。これらの費用は、後ほど通常のカードご利用代金と同様の方法でお支払いいただけます。

3. 弁護士費用として一件につき1,000US\$を限度としてお立替えいたします。この費用は、後ほど通常のカードご利用代金と同様の方法でお支払いいただけます。

4. 必要に応じて、「オーバーシーズ・アシスト・センター」は日本語通訳者派遣のアレンジをいたします。(通訳者の費用については別途見積いたします。)なお、通訳者の費用はカード会員のご負担となります。

III. その他のサービス

「オーバーシーズ・アシスト」センターは、その他カード会員が希望されるサービスを提供できるように努力いたします。ただし、この規定に明記されていないサービスに関しては、ご要望にそえない場合があります。また、この規定に明記されていないサービスに要する費用はカード会員のご負担となります(そのサービスに要する費用については、見積をいたします)。

サービスご利用の場合の条件と制限事項

- 「オーバーシーズ・アシスト」センターへコレクト・コール(またはフリー・ダイヤル)される際には、コーポレート・カード会員番号が必要ですので、前もってご用意ください。また、連絡のための電話番号、正確な所在地も必要です。
- このサービスは、一定の国においてはご利用できないこともあり、また天災、戦争、社会不安、労働争議、資材、サービスの入手困難、その他の不可抗力により提供できない場合があります。詳細につきましては、メンバーシップ・サービス・センターまで0120-974990(通話料無料)、海外からは81-3-3220-6100(コレクト・コール)へお問い合わせください。
- メッセージの伝言サービスは、緊急の場合、または何等かの理由で電話連絡が取れない場合などに限らせていただきます。また、業務上のご連絡にはご利用いただけません。
- アメリカン・エクスプレスは「オーバーシーズ・アシスト」センターあるいは医療、歯科医療、法律上、その他のサービスの提供者の行為については責任を負いません。
- この規定に、費用の負担が不要であることが明記されているサービスを除き、「オーバーシーズ・アシスト」センターのご利用に際して要する費用はカード会員のご負担となります。
- 海外旅行傷害保険は自動的に適用されますが、海外で事故にあわれた場合にはそれを証明する書類や治療などに要した費用を証明する書類が必要となります。
- 本規定が定めるサービスをご利用いただくにあたり、不正や偽造による行為がなされた場合には、本規定のサービスは提供できません。
- 本規定が定めるサービス内容は予告なく変更される場合もございますので、あらかじめご了承ください。
- トールフリーダイヤル、コレクトコールご利用時のホテルでの電話回線料や携帯電話等のローミング料金コレクトコールやフリーダイヤルが利用できない場合は、会員様のご負担となりますのでご了承ください。

<2018年1月現在>

「オーバースーズ・アシスト」センター

下記の地域別担当センターにて、24時間いつでも日本語でご利用いただけます。

★印の電話番号にはコレクト・コールで、それ以外の電話番号にはトールフリーでおかけいただけます。

アメリカ合衆国 (ハワイ、グアム、サイパンを含む)、
カナダ **1-800-866-8630**

中南米、カリブ諸島 **☎1-804-673-1669★**

下記以外の
ヨーロッパ
アフリカ
旧ソ連邦
中近東 **☎44-20-8840-6462★**

以下の地域からはトールフリーでおかけいただけます。

イギリス： **0800-824-482**

フランス： **0800-90-86-29**

ドイツ： **0800-181-0740**

イタリア： **800-871-972**

スペイン： **900-99-4446**

スイス： **0800-55-47-02**

上記以外のアジア・オセアニア **☎65-6535-1561★**

以下の地域からはトールフリーでおかけいただけます。

シンガポール： **1800-535-1561**

オーストラリア： **1800-553-154**

ニュージーランド： **0800-44-9347**

香港： **800-96-3012**

台湾： **00801-65-1168**

韓国： **00798-651-7031**

Overseas Assist

Name of the Service

The service provided in accordance with these regulations is called American Express "Overseas Assist".

Users of the Service

"Overseas Assist" is automatically available free of charge to holders of American Express® Corporate Card issued in Japan (hereafter referred to as the "Cardmember"). The service is also provided to immediate family members in the same livelihood* with the Cardmember when accompanying Cardmembers in travel outside of Japan.

*"in the same livelihood" means those who are covered under the same health insurance card or are dependent family members under the tax regulations.

Outline of the Service

"Overseas Assist" is provided 24 hours a day and 365 days a year in Japanese to Cardmembers or Qualified Companions via a toll-free or collect call from countries outside Japan.

"Overseas Assist" consists of the following services:

1. An overseas information service intended to enhance the quality and comfort of overseas travel. This service makes available overseas and travel-related information and assistance with travel arrangements and reservations.
Depending on the service content and overseas area of travel, this service is provided by either American Express or its authorized agent, Emergency Assistance Japan ("E.A.J.")
2. An emergency support service that provides various kinds of assistance in cases of emergency. This worldwide service is provided by the Overseas Assist Center of E.A.J., the authorized agent of American Express.
The details of these services are described below.

A. Overseas Information Service

- Travel-Related Services
 - Air Travel-Reservation and ticketing; reconfirmation and changes of reservations.
 - Accommodations (hotels, etc.) - Information, reservation and cancellation services.
 - Rent-a-Car / Limousine - Information, reservation and cancellation services.
 - Local Tours - Information, reservation and cancellation services.
- Restaurants - Information, reservation and cancellation services.
- Golf - Information, reservation and cancellation services.
- Musicals, etc. in major cities - Ticket information.
- Weather forecasts.
- Passport, visa and vaccination requirements.
- Location of the nearest Japanese Embassy or Consulate.
- Location of American Express Travel Service Offices.
- Location of overseas cashing service and cash dispenser machines.
- Processing reports of lost and stolen American Express Cards and issuance of replacement Cards.
- Assistance in the event of loss or theft of passport or other possessions.
- Flower delivery service arrangements.
- Response to inquiries about Cards and their usage.
- Simple travel interpreter services via telephone. (Interpretation for business negotiations, etc. is not included.)
- Professional interpreter service arrangement.
- Message service.
- Referral of medical, dental and legal professionals and facilities.

B. Emergency Support Service

I. Medical Services

1. Telephone Medical Consultation

If fever, intestinal pain or other physical ailment occurs anytime during travel, just phone the Emergency Support Service to obtain professional advice from an experienced physician or nurse on duty 24 hours a day.

2. Medical Facilities Referral

In the case of disease or injury, the Emergency Support Service can provide detailed information on the nearest appropriate physician or medical facility (address, phone number, hours, etc.) with the ability to communicate in Japanese language whenever possible.

3. Appointments and arrangements for Hospitalization

For appointments with a physician or medical facility, Emergency Support Service can make the arrangements. Also in emergency cases, Emergency Support Service will take care of hospitalization admission procedures.

4. Telephone Assistance

If the physician referred by the Emergency Support Service does not understand Japanese, communication assistance will be provided by telephone.

5. Credit Guarantor and Financial Assistance

Some overseas clinics and hospitals may refuse to accept or admit foreign patients prior to administering medical treatment because of the risk of non-payment. Emergency Support Service responds to such situations with the following services.

- (1) The local physician or medical facility is informed that the patient is an American Express Corporate Cardmember or a Qualified Companion who is fully covered by the Emergency Support Service of "Overseas Assist" which is in turn supported by E.A.J.

- (2) In the event that the local physician or medical facility refuses to provide treatment for a Cardmember or Qualified Companion without advance payment or security deposit, E.A.J. will provide cash payment of a maximum amount of US\$5,000 after obtaining approval from the Cardmember. If the Cardmember or Qualified Companion is unconscious and E.A.J. deems it necessary, E.A.J. shall pay the local physician or medical facility on behalf of the Cardmember. These expenses will be charged to the Cardmember's account in the same way as ordinary usage of the Corporate Card.
- (3) In the case of persons covered by the Overseas Travel Accident Insurance under the Corporate Card, E.A.J. will guarantee payment to the local physician or medical facility within the coverage limits specified in the policy. E.A.J. will also pay any medical expenses or security deposit as required. These expenses will be compensated by the above-mentioned Overseas Travel Accident Insurance; however, if the total disbursements exceed the policy coverage limit, the excess amount will be charged to the Cardmember.
- (4) At the time of using medical services, if the Cardmembers or Qualified Companion provides notification that he or she is covered by insurance other than the Overseas Travel Accident Insurance under the Corporate Card, the Overseas Assist will instruct the local physician or medical facility to forward the bill to the Cardmember's insurance company. If the local physician or medical facility does not agree to this procedure the Center will request them to provide the Cardmember or Qualified Companion with the bill, medical certificate and any other documentation necessary to file the insurance claim.

6. Emergency Medical Facility Transfer

If, based on discussions between the physician designated by the Overseas Assist Center and the physician in charge of actual treatment, it is deemed necessary to transfer the patient to another local medical facility or to medical facilities in Japan, Center staff will arrange medical facility transfer or return to Japan free of charge. Please note that expenses other than arrangement costs will be borne by the Cardmember (however, persons insured by the Overseas Travel Accident Insurance under the Corporate Card will be covered up to corresponding limits stated in the policy).

7. Medical Care Dispatch

If the Cardmember or Qualified Companion is unable to travel to a physician or medical facility due to serious illness or injury, the Overseas Assistance Center will dispatch a physician, medical team or ambulance to his or her location. Please note that expenses other than the arrangement of medical care dispatch will be borne by the Cardmember (however, persons insured by the Overseas Travel Accident Insurance under the Corporate Card will be covered up to the corresponding limits stated in the policy).

8. Emergency Family Contact Assistance

If the hospitalized Cardmember or Qualified Companion wishes to have the family, close relatives or business associates contacted and informed of his or her condition, the Overseas Assist Center will do its best to reach the designated party. However, American Express and the Overseas Assist Center are not liable for any damage resulting from the communication or miscommunication of information by the Center on behalf of the Cardmember.

9. Arrangements for Return to Japan

In the case of patient's transfer to medical facilities in Japan, the Center will make arrangements.

10. Repatriation of the Body of the Deceased

If a Cardmember or Qualified Companion dies the Center will make arrangements necessary for the repatriation of the body to Japan free of charge. Please note that expenses other than the arrangements for the repatriation of the body of the deceased will be borne by the Cardmember or his estate (however, persons insured by the Corporate Card-affiliated Overseas Travel Accident Insurance will be covered up to the corresponding limits stated in the policy.)

II. Legal Assistance Service

- In cases of emergency, the Overseas Assist Center will provide lawyer referrals.
- If a Cardmember or Qualified Companion is detained because of a traffic accident or violation of regulations the Overseas Assist Center will pay a maximum of US\$1,000 for bail on behalf of the detainee. These expenses will be subsequently charged to the Cardmember's account in the same way as ordinary charges on the Corporate Card.
- The Overseas Assist Center will also pay a maximum of US\$1,000 for legal fees on behalf of the detainee. These expenses will be subsequently charged to the Cardmember's account in the same way as ordinary charges on the Corporate Card.
- Overseas Assist Center will be able to arrange Japanese interpreter upon Cardmember's request. However, the cost of the interpreter will be covered by Cardmember. (The cost of interpreter will be quoted separately)

III. Other Services

The Overseas Assist Center will also make efforts to provide other services requested or desired by Cardmembers. However, the Center may not be able to comply with requests or desired services that are not explicitly stated in these regulations. Also note that the costs for services which are not mentioned explicitly in this regulation will be charged to the Cardmembers. (The Center will provide an estimate of the expenses when arranging the service.)

Conditions and Restrictions for the Usage of Service

- When placing a collect call (or toll-free call) to the Overseas Assist Center, the Corporate Card number will be required so please have the number ready in advance. In addition, a telephone number and complete address where the caller can be contacted are also necessary.
- The services described in these regulations may not be available in certain countries or under circumstances of natural calamity, war, social unrest, strike, unavailability of material or services, or other events of force major. For details, please consult the Membership Service Center by dialing 0120-974990 (toll-free number for calls placed in Japan) or make a collect overseas call to 81-2-3220-6100 (if calling from outside Japan.)

- Use of the message service is restricted to cases of emergency or when telephone communications are not possible due to certain circumstances. Message service cannot be used for everyday business communications.
- American Express is not liable for actions of the Overseas Assist Center or providers of medical treatment, dental treatment, legal assistance and other services.
- The Cardmember shall bear all expenses incurred in the course of using the services of the Overseas Assist Center with the exceptions noted in these regulations.
- The Cardmember is automatically covered by Overseas Travel Accident Insurance program. When involved in an accident overseas, the Cardmember is required to submit an accident report and an evidence to prove the amount paid for the medical treatment.
- The services prescribed in these regulations will not be provided in cases involving any actions of an illegal nature or action based on forgery.
- The detailed contents of the services prescribed in these regulations are subject to change without prior notice.
- Please note the expense for phone line charges for toll-free and collect calls at the hotel, cell phone roaming charges or phone line charges in countries it is not possible to make collect calls will be borne by the Card Member.

NOTE: This document is an English translation of the "Overseas Assist Regulations" in Japanese. In the event of any conflict between the English and Japanese versions, the Japanese original will prevail.

24 hours emergency advice and referral services abroad Overseas Assist Center

*Please call collect from these starred (★) areas.

USA (including Hawaii Guam and Saipan), Canada	1-800-866-8630
South & Central America, The Caribbean	☎1-804-673-1669★
Europe, Africa, former USSR Middle East	☎44-20-8840-6462★ <i>Call toll-free within the areas listed below</i>
England :	0800-824-482
France :	0800-90-86-29
Germany :	0800-181-0740
Italy :	800-871-972
Spain :	900-99-4446
Switzerland :	0800-55-47-02
Asia, Oceania	☎65-6535-1561★ <i>Call toll-free within the areas listed below</i>
Singapore :	1800-535-1561
Australia :	1800-553-154
New Zealand :	0800-44-9347
Hong Kong :	800-96-3012
Taiwan :	00801-65-1168
Korea :	00798-651-7031

注: この小冊子に掲載されている内容は、2018年1月現在では正確なものです。発行後に変更があることがありますのでご了承ください。

Note: The information given in this booklet is correct as of September 2008, but is subject to change without notice. Please be aware that such change may occur.