



JAL コロナカバーガイド

このサービスは、日本航空の国際線（JAL 便名かつ JAL 運航便）の搭乗者のみが利用できます。

JAL コロナカバーは 2020 年 12 月 23 日に開始され、2021 年 6 月 30 日に終了します。それ以降の日本航空便は対象外となります。

このガイドは保険契約ではありませんが、日本航空のすべての国際線のお客さま（対象となるお客さま）向けサービスの概要になります。

概要

- 海外へご旅行中に新型コロナウイルス感染症の検査結果が陽性となった場合、その治療、隔離のための宿泊施設、医療搬送の際の費用および新型コロナウイルス感染症による死亡時のご遺体搬送費および支援サービスを受けられます。
- 新型コロナウイルス感染症に直接起因しない費用は補償されません。
- 提供されるサービスおよび補償される費用および補償の上限金額に関しては、以下をご参照ください。本ガイドよくお読みいただき、提供されるサービスの内容をご理解ください。
- 本サービスの補償期間はお客さまのJAL国際線第1区間のご搭乗日から31日までです。31日間のあいだにコロナに感染し、回復もしくはご旅行を継続できるようになるまで(あるいは医学的に必要であれば医療搬送されるまで)、本サービスは継続されます。
- 本サービスはお客さまの居住国では提供されません。
- 新型コロナウイルス感染症の検査費用は、新型コロナウイルス感染による医療アシスタンスを提供するために医学的に必要かつ結果が陽性の場合に限り、補償されます。
- 「JALコロナカバーサポート」は、提携先であるAWPジャパン株式会社（アリアンツ・パートナーズのメンバー企業、商号：アリアンツ・トラベル）によって提供されます。本サービスにおける個人情報の取扱いにつきましては、以下の個人情報に関する注意事項をご参照ください。
- 新型コロナウイルス感染症の検査結果が陽性になった場合、お客さまは速やかに以下の「JALコロナカバーサポート」に連絡する必要があります。そこで、お客さまがサ

ービスご利用の対象者であるか確認のうえ、適切なサービスおよび費用の補償を提供いたします。

- 費用の補償は「JAL コロナカバーサポート」が医療機関、検疫または輸送機関に直接支払う場合にのみ有効です。お客さまがご自身で支払われた場合、後日これらの費用を請求することはできません。「JAL コロナカバーサポート」が手配していないサービスについては、払戻しおよび支払いは行われず、すべてお客さまのご負担となります。サービスのご利用に関しては、「JAL コロナカバーサポートへのリクエスト方法」をご参照ください。

JAL コロナカバーサポート

日本からのフリーダイヤル：0120-429-256

(主要国の国際フリーダイヤル番号は、別紙に記載されています)

サービスおよび補償上限金額

補償内容	詳細	補償上限金額*
医療搬送アシスタンス: 新型コロナウイルス感染症と診断された場合	医療上必要があれば、当社はお客さまの居住国(母国のご自宅や病院)への帰国を手配し、支払います。	上限はお客さま一人あたり 1,500 ユーロです。
海外での医療アシスタンス: 新型コロナウイルス感染症と診断された場合	新型コロナウイルス感染症の治療に関連した費用を支払います。	お客さま一人あたり 15 万ユーロを上限とします。
新型コロナウイルス感染症による隔離: 新型コロナウイルス感染症と診断された場合	お客さまが認可された施設において隔離を要請された場合、当社はお客さまの宿泊費および同行者 1 名の費用を支払います。	1 日 100 ユーロを上限として、一人につき最大 14 日間、支払います。
死亡時: 新型コロナウイルス感染症での診断の結果死亡した場合	ご遺体の本国への移送を手配し、費用を支払います。	上限額は 1,500 ユーロです。

*上記は支払い可能な上限金額で、これらの限度を超える費用については、お客さまご自身でサービスを提供した各施設にお支払いいただく必要があります。

JAL コロナカバーの詳細および適用除外に関しましては、以下をご参照ください。

誰がサービスを受けられますか? (対象者)

2020年12月23日から2021年6月30日の間に日本航空国際線（JAL 便名かつ JAL 運航便）をご利用のお客さま。

補償期間

JAL 国際線の第1区間ご搭乗日から31日間です（最初のご搭乗日が2021年6月30日以降の場合は対象外になります）

対象地域

JAL コロナカバーは、対象期間内に旅行中に訪問した国において提供されます。別の交通機関を利用して別の都市へ移動し続けても、サービスは提供されます。本サービスは居住国に戻った後は提供されません。

JAL コロナカバーの適用可否

JAL コロナカバーについてご連絡いただいた際、サービスご提供の可否は「JAL コロナカバーサポート」によって決定されます。

■ 緊急医療搬送

居住国以外でコロナ感染陽性と診断され、医療搬送が必要な健康状態で、かつ医師が医学的に必要と助言した場合、以下の緊急医療搬送サービスが提供されます。

- 健康状態が許せば、速やかにお客さまのご自宅、またはご自宅のお近くの必要とされるケアを提供できる最適な医療施設への搬送のアシスタンスと費用の負担をご提供します。
- お客さまの医療搬送中に同行者およびお子さまがご帰国できるように、あるいはご旅行先に成人のご家族の同行者がいない場合のお客さまと一緒にご旅行されていたお子

さまのご帰国、また医療搬送が当初予定していたご帰国日より**24時間以上前**に行われる場合、**JALコロナカバーサポート**によって手配されるサービスである限り、旅行同行者およびお子さまの帰国のための旅費を設定上限金額までお支払いいたします。

- 当社が**JALコロナカバーサポート**として提供させていただく場合、乗車もしくは搭乗される交通機関は、**1等座席（列車）**もしくは**エコノミークラス（航空機）**になり、これは**JALコロナカバーサポート**が決定します。

重要事項

医学的に必要な搬送に関する決定

- 決定は、対象者の医療上の利益のみを考慮して行われます。
- 当社の医療アドバイザーが、母国または母国の医療施設に戻ることがお客さまの医療上の利益になると判断した場合には、医療搬送を手配します。
- 必要に応じて、当社の医療アドバイザーは、お客さまの健康状態に関して最も適切な決定を下せるように現地の医療機関、必要に応じて、お客さまの主治医に連携いたします。
- お客さまの医療搬送は、通常専門的な医療活動を行っている国で法的に認められた資格を持つ医療スタッフによって決定され、管理されます。
- 現地の治療医は、旅行に適していることを確認する証明書を提供しなければなりません。証明書がなければ航空会社は病人やけが人の輸送を拒否することができます。コロナウイルス感染の場合、医療搬送も各国の国境規則に従うことになっています。
- お客さまが**JALコロナカバーサポート**による決定に従うことを拒否した場合、お客さまは**JALコロナカバーサポート**によるサービスおよび補償に関するすべての権利を失います。
- いかなる状況下においても、**JALコロナカバーサポート**は現地の緊急サービス組織の役割を果たすことはなく、また発生した費用をお支払いすることもできません。

- 医療搬送は、JAL コロナカバーの範囲に定められた条件に従うものとします。

■ 海外での医療費

居住国以外で新型コロナウイルス感染症に感染した場合、JAL コロナカバーサポートが、治療に関する医療費の支払いをコーディネートします。費用の支払いは「サービスおよび補償上限金額」に記載されている補償限度額を上限として、JAL コロナカバーサポートによって提供されたサービスに限ります。JAL コロナカバーは、医療機関がお客さまのご旅行の継続が可能であると判断した日(または医学的に必要な場合には送還されること)に終了します。

■ 新型コロナウイルス感染症に関連する隔離費用

居住国以外での新型コロナウイルス感染により、ご旅行中に政府、公的機関、または旅行会社からの指示により隔離を要請された場合、JAL コロナカバーサポートは、お客さまの宿泊施設および同行者の隔離施設に対する支払いを「サービスおよび補償上限金額」に記載されている制限額を上限として、JAL コロナカバーサポートがサービスを提供した場合に限り、お支払いいたします。

【重要】

JAL コロナカバーでは、人口、船舶、または地理的地域の一部あるいは全部に一般的または広範に適用される隔離および該当者の移動先、移動元、通過先に基づいて適用される隔離費用は補償されません。

■ 死亡した場合の援助

新型コロナウイルス感染症により死亡した場合、JAL コロナカバーサポートは、「サービスおよび補償上限金額」に記載されている限度額を上限として、JAL コロナカバーサポートがサービスを提供する場合に限り、ご遺体搬送のサポートおよび費用負担を行います。

補償上限金額の適用

JAL コロナカバーサポートは、「サービスおよび補償上限金額」に定義されている支払い限度額を上限として、対象となるサービス費用の支払いを承認および処理します。これらの制限を超える金額は対象外であり、お客さまご自身がサービスを提供した各施設に支払う必要があります。

適用除外

以下の場合には JAL コロナカバーサポートは適用されません。

本サービスには以下の項目から生じる、または構成される費用の補償は含まれません。

1. 新型コロナウイルス感染症に直接起因しない一切の費用。
2. 新型コロナウイルス感染症 PCR 検査 または、ほかの新型コロナウイルス感染症検査費用（ただし、医学的に必要と判断し、その検査結果が陽性の場合を除く）また他国への渡航/自国への帰国のための前提条件とされ、各国当局が要求している検査費用。
3. 住民、船舶もしくは地理的地域の全部もしくは一部に一般的にもしくは広く適用され、またはこれらの者が旅行し、出発し、もしくは通過する場所に基づいて適用される隔離。
4. 自国政府の助言や現地の当局による助言に反するご旅行。
5. 外務省、世界保健機関または政府やその他の公的機関からのいかなる助言や勧告にも従わない場合。これには、特定の予防接種またはその他の予防措置が推奨される場合が含まれます。
6. お客様の居住国におけるサービス提供。
7. コロナウイルス感染の治療または隔離の結果であっても旅行の延長または中断による交通機関やホテル手配の変更または未使用の旅行費用
8. 予防接種費用。
9. 温熱温泉治療、ヘリオセラピー、痩身治療、若返り治療、あらゆる種類の「快適性」または美容治療の費用、および理学療法士の費用。
10. インプラント、義歯、人工補助具および光学機器の費用。
11. 治療または看護に要する費用であって、その治療的性質が法律によって認められていないもの。
12. 内戦または外国戦争、暴動、民衆運動、ストライキ、人質行為、武器の取り扱い、テロ。
13. 合法的な正当防衛の場合を除き、ギャンブル、犯罪または戦いへのあなたの自発的な参加。
14. 核起源もしくは核反応の影響または電離放射線源による影響。
15. 自殺および自殺未遂を含むが、それに限定されない故意の行為および詐欺的行為。
16. 新型コロナウイルス感染症以外の感染症（エピデミック又はパンデミック）
17. お客様の居住国でこのサービスが法的に認められていない、または無効である場合。
18. 当社、保険会社またはアリアンツ・グループのメンバーが本方針に基づく保証を提供することを禁止する経済制裁。
19. ご旅行を希望しない場合。

20.政府または税関職員の命令により、お客さまの財産が差押え、没収もしくは破壊。被損傷されること。

21.ご旅行のためのチケットが購入される前に発生したことにより、クレームの理由となることが合理的に予想されたもの。

22.サービス期間内に終了しないご旅行。

サービスのご利用方法

ご旅行中に新型コロナウイルス感染症で陽性となり、お客さまの状況がご提供サービスの範囲に該当する場合は、お客さまご自身もしくは代理の方が速やかに JAL コロナカバーサポートにご連絡いただく必要があります。

JAL コロナカバーサポートは 24 時間 365 日、別紙に掲載している電話番号からご利用いただけます。

お客さまのサービスご利用資格および必要とされるサービスの確認のため、JAL コロナカバーサポートから次の文書の提供を求められます。

- JAL航空券/eチケット
- 搭乗券
- パスポートのコピー (該当する場合、在留ビザのページを含む)
- 補償期間開始日以降の新型コロナウイルス感染症の陽性テスト結果。

また、次の情報も提供いただく必要があります。

- 現在の滞在場所
- ご連絡可能なE-メールアドレスと連絡先
- お客さまのサポートをされる方の詳細
- お客さまのサービスに関する医療情報にJALコロナカバーサポートがアクセスすることへの同意

条件

本サービスを受けるには、JAL コロナカバーサポートに連絡して、サービス対象可否の判断および適切なサービスを確認する必要があります。お客さまの費用は、JAL コロナカバーサポートが医療機関、隔離のための宿泊施設または輸送機関に直接支払う場合にのみ定められた上限金額まで補償されます。お客さまご自身で支払われた場合は、後日これらの費用を

請求することはできません。JAL コロナカバーサポートが手配していないサービスについても、払い戻しおよび支払いは行われません。

サービス範囲

JAL コロナカバーサポートは、国内法、国際法および規制を遵守しており、潜在的な渡航制限および施行中の例外な規制制限を考慮に入れたうえで、所管行政当局から必要な承認を得ることを条件とします。

JAL コロナカバーサポートは、不可抗力、またはストライキ、暴動、大衆運動、自由な流通の制限、破壊活動、テロ、内戦もしくは外国戦争、放射性物質の結果としての影響、その他の例外的な状況の結果として、合意された業務の遂行への遅延または妨害に対して責任を負いません。

JAL コロナカバーサポートの権利

JAL コロナカバーサポートには、次の権利があります。

- 不誠実もしくは故意に誇張された、または不正であるとわかったサービス要求または補償の拒否、請求を行うときに誰かが虚偽の申告または故意の虚偽表示を行った場合、それを拒否できます。
- 本サービスの下でお客さまによって行われた全てのご依頼を引き継ぎ、処理します。
- お客さまの許可を得て、お客さまの医療記録から情報を入手し、お客さまのケースに対応する。これには、医学的検査を受けていただくことや、死亡した場合にはご家族に検死を依頼することも含まれます。
- 治療を担当している医師と当社の医師が同意した場合は、帰国をお願いします。双方が食い違う場合には、独立した医学的意見を求めます。
- 帰国や治療のために生じた費用については、治療を行っている医師や医師の助言に従わない場合は、責任を負いません。
- ほかの保険でカバーされている金額、例えば健康保険から取り戻せる金額の費用を支払わないこと。本サービスを利用して、その費用が他の保険でカバーされることが証明された場合、代位権を留保します。

制裁が本サービスに及ぼす影響

JAL コロナカバーサポートは EU 連合、英国、米国の制裁、貿易、経済制裁、法律、または国連による制裁、禁止、または制限によって対応できない場合、いかなる補償、サービスも行いません。JAL コロナカバーサポートは、費用の支払いが制裁、禁止、制限、法律または規程に違反する可能性があるとして判断した場合、その費用を負担しないことを決定します。

個人情報に関する注意事項

本サービスを受ける場合、サービス提供に必要な範囲に限り JAL コロナサポートによる個人情報の活用に同意するものとします。これには、氏名、パスポートの詳細、COVID-19 検査の結果、その他の医療情報が含まれる場合があります。データは、JAL および JAL コロナカバーサポート、AWP Japan Co., Ltd. および Allianz Partners グループによって適切に処理されます。

用語の定義

宿泊費	ホテル又は隔離施設の宿泊費。ただし、食事、飲み物、その他の施設での個人的な費用を除く。
居住国	陽性判定時点から過去 1 年に遡って 365 日の内合計で 180 日以上滞在している国を指します。
補償期間	JAL コロナカバーの対象期間内にご旅行が開始された場合、例えば JAL 国際線の第 1 区間ご搭乗日から 31 日間です。居住国ではサービスは提供されないため、31 日以内に帰国された場合は、帰国日に終了します。
対象者	特典航空券を含め、料金をお支払いいただき、対象搭乗期間中に JAL 国際線をご利用のお客さま。
COVID-19 もしくはコロナ感染症	世界保健機関 (WHO) によって認識された新型コロナウイルス感染症
医師	お客さまもしくはその親族以外に、現在治療にあたっている国で必要とされる法的な資格を有する医師。
エビデミック	世界保健機関 (WHO) の代表者又は公式の政府当局により認められ又は言及される伝染性疾患。
海外・外国	お客さまの居住国以外。
自宅	お客さまの居住地。

医療費	医療機関により診断された健康状態の悪化を含む新型コロナウイルス感染症の診断および治療に必要な医療的に処方された医薬品、手術、医師および病院の費用。
パンデミック	エピソードとして世界保健機関 (WHO) の代表者又は公的な政府当局によって認められ、又は呼称されているもの。
JAL コロナカバーの対象期間	2020年12月23日から2021年6月30日
隔離	お客さまもしくは旅行同行者が罹患した伝染病の蔓延を阻止することを目的とした、政府、公的機関、または規制当局の命令またはその他の公式指令による強制的な個人の非自発的隔離。
同行者	同じ旅程でお客さまと一緒にご旅行される方。または同じ場所でお客さまに合流し、同じ宿泊施設を共有している人(居住国以外)
旅程	日本航空が発行した航空券を使用した旅行で、対象期間内にお客さまの居住国における空港を出発した時点で開始し、居住国の空港に到着した時点か31日間のいずれか早い時点で終了する。

別紙

JAL コロナカバーサポートの連絡先

電話番号

1) 日本でのフリーダイヤル**0120-429-256**

2) 主要地域からのフリーダイヤル

地域	フリーダイヤル
米国	1-888-215-0648
インド	000-800-0401-942
インドネシア	001-803-00811-373
英国	0808-234-2795
オーストラリア	1-800-531-984
カナダ	1-844-887-0521
大韓民国	00798-817-1082
タイ国	1800-011-267
台湾	00801-814770
中国北部	10800-813-2963
中国南部	10800-481-3211
ドイツ	0800-1833287

フィリピン	1-800-1-816-0339
フィンランド	0800-912-928
フランス	0800-915-068
ヴェトナム	120-81-889
香港	800-961-797
マレーシア	1-800-81-8678
ロシア	8-800-301-6917

3) その他の地域からのコレクトコール +81 (0)3 4321 8262