

海外旅行者向け新型コロナウイルス（COVID-19） 緊急医療保険の補償に関するよくある質問¹

本文書は一般的な情報のみを記載しております。新型コロナウイルス（COVID-19）に関して補償される内容または補償されない内容についての詳細は、[こちらをご覧ください。](#)

1) 誰が本保険の補償を受けることができますか？

新型コロナウイルス（COVID-19）医療保険の補償は、対象となるシャングリ・ラ ホテルを予約し、客室の予約が確約され（ゴールデンサークルポイント交換も含まれます）、以下の条件を全て満たすお客様がご利用いただけます：

- 海外からの短期旅行者であり、旅行終了後には居住国へ帰国する；
- 海外旅行目的地の市民または居住者ではない；
- 海外旅行目的地への入国およびビザに関する現行の必要条件をすべて満たしている；
- 居住国を出発する前に、シャングリ・ラ ホテルの予約を完了し、確約されている；かつ
- 滞在が検疫または自主隔離命令の消化目的ではない。

ご利用いただけるシャングリ・ラ ホテルのリストおよび対象となるチェックイン日は、[こちらをご覧ください。](#)

2) 補償を受けるために申込書への記入が必要ですか？

いいえ、必要ありません。シャングリ・ラ ホテルを対象となるチェックイン日でご予約いただき、確約されると、自動的に補償の対象となります。（詳細は[こちらをご覧ください。](#)）

3) 補償期間はいつまでですか？

補償はお客様が確約したご予約の旅程に記載されているシャングリ・ラ ホテルのチェックイン日の午前0時、または、お客様が海外目的地にご到着される時間のいずれか遅い方に開始されます。

補償は以下のいずれか早い方に終了します：

- 対象シャングリ・ラ ホテルチェックアウト日の午後11時59分；
- お客様の海外目的地の出発時刻；または
- 補償開始から連続して15日間経過後。

4) 追加料金を支払い、本保険の補償をアップグレードすることは可能ですか？

いいえ、できません。本保険の補償のアップグレードはございません。

5) 本保険の新型コロナウイルス（COVID-19）補償の主な内容は何ですか？

新型コロナウイルス（COVID-19）関連の主な補償内容には以下が含まれます：

- お客様が新型コロナウイルス（COVID-19）検査で陽性と診断されることによって生じる医療上必要かつ適正な医療費の最高合計 USD 184,000 までの救急医療補償。これには外科および病院治療と病院費用が含まれます。
- 新型コロナウイルス（COVID-19）に関連した医療上の理由により滞在が延長された場合、ご自宅へお帰りいただく準備ができるまでの追加の宿泊（客室料のみ）および渡航費用。
- お客様の旅行期間内の24時間旅行および緊急アシスタンスサービス。

AIGが直接、医療機関または宿泊施設へ保険金の全額を支払いますのでご注意ください。保険補償の詳細については、[こちら](#)から保険内容をお読みください。

¹本保険において提供される補償は、アメリカン・インターナショナル・グループ保険会社の子会社、関連会社、または、ネットワークパートナーが引き受けています。

6) シャングリ・ラは本保険に関して、個人情報をAIGと共有しますか？

シャングリ・ラは、請求時にお客様の客室予約の詳細について照合する場合を除き、AIGとお客様の個人情報を共有しません。シャングリ・ラはShangri-La.comにてご覧いただけるプライバシーポリシーに準拠し、お客様の個人情報を処理いたします。

7) 上記補償に関しての詳しい情報はどこで入手することができますか？

補償と免責等に関する全ての詳細については、[約款](#)をご覧ください。

8) 本補償下では、どのように請求しますか？

お客様またはお客様の代理人は、AIGに請求を知らせるためできるだけ早く以下記載のサポート会社にご連絡をお取りください。お客様/代理人が速やかに連絡をされない場合は、AIGは補償を提供しない、または、医療費の補償を減額することがあります。

請求用紙に記入し、必要書類を添えて提出することで請求手続きを行えます。請求用紙は以下のサポート会社連絡先にお問い合わせください：

AIG Travel Asia Pacific Pte Ltd

言語	請求 - 電話番号	請求 - Eメールアドレス
英語	+65 6419 3075	SGAssistance@aig.com

お客様（または代理人）がサポート会社へ連絡する際は、素早い対応ができるよう以下の情報をご用意の上ご連絡ください：

- お客様のお名前および住所；
- お客様のお電話番号；
- お客様の旅行予定表；
- パスポート/身分証明書および
- 医師の名前、住所、連絡先電話番号。

AIGが直接、医療機関または宿泊施設へ保険金の全額を支払います。

請求に関する詳細は、[約款](#)をご覧ください。

9) 最初に自分で支払いをし、その後、費用を請求することはできますか？

いいえ、できません。AIGが直接医療機関に保険金の全額をお支払いするため、お客様への支払いはいたしません。お客様ご自身で医療機関へお支払いいただいたいかなる費用においても、払い戻しはされません。

10) 海外目的地へ入国の際、入国審査カウンターにて必要な保険補償加入を証明するために何を提示するといいですか？

[こちら](#)から保険内容をダウンロードまたは印刷してお持ちいただけます。もし必要であれば、海外目的地の対象シャングリ・ラ ホテルにご到着の際、サポート会社にご連絡ください。

フィリピンへの訪問者は、入国前に本人の名前が入った保険証明書の入手が必要です。証明書のリクエストに関しましては SGAssistance@aig.com までお問合せください。

¹本保険において提供される補償は、アメリカン・インターナショナル・グループ保険会社の子会社、関連会社、または、ネットワークパートナーが引き受けています。