

## 訪日外国人向け総合サポートサービスを開発 ～TOKYO STARTER KIT向け～

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長:広瀬 伸一、以下「当社」)は、東京都交通局が発行する訪日外国人旅行者に特化した企画乗車券「TOKYO STARTER KIT」向けに、治療費用を自己負担することなく受診できる医療機関を紹介する海外旅行保険や災害情報の提供などのサービスを付加した、訪日外国人向け総合サポートサービスを開発し、7月22日より提供を開始いたします。

当社はこのようなサービス提供を通じて、訪日外国人と受け入れる日本社会の双方にとって、安心・安全な社会づくりに貢献してまいります。

### 1. 背景

日本政府観光局の発表によると、2018年の訪日外国人数は前年比8.7%増の3,119万人となり、訪日外国人は年々増加しております。

一方で、観光庁が平成29年度に実施した「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」によると、訪日外国人の27%が旅行保険に加入していないとされ、保険に加入しなかった理由としては、「保険に加入する意識がなかった」「どの保険に加入すれば良いか分からなかった」と、保険に加入せずに訪日する旅行客が一定数いるのが現状です。また同調査によると、旅行期間中に病気・怪我になったが、医療機関に行かなかった理由として「日本の医療機関について必要な情報が得られなかった」という理由が半数を占めており、訪日外国人にとって、必要な医療機関情報が入手しづらい現状も浮き彫りになっています。加えて、「言語に不安があったため、はじめから行くのをあきらめた」という理由も一定数あることから、多言語対応も喫緊の課題です。

そのような中、当社は訪日外国人向けに通訳サービスなどを付帯した「訪日外国人向け海外旅行保険」を提供し、また全国商工会議所会員向け団体超ビジネス保険(ペットネーム:超ビジネスプロテクト)にご加入の会員事業者様向けに、インバウンドコンサルティングサービスや多言語電話通訳サービスなどを付帯した「インバウンドビジネス支援サービス」を開発し、提供してまいりました。

このたび、当社は訪日外国人により安心、安全に日本で過ごしていただけるよう、東京都交通局が発行する訪日外国人旅行者に特化した企画乗車券「TOKYO STARTER KIT」向けに、海外旅行保険のほか、様々なサービスをセットにした「訪日外国人向け総合サポートサービス」を開発し、7月22日より提供を開始いたします。本サービスは、「TOKYO STARTER KIT」をご購入いただいたすべての訪日外国人を対象に、自動的に提供させていただく仕組みとなっております。

### 2. 「訪日外国人向け総合サポートサービス」の概要

旅行中のさまざまなトラブルを、「TOKYO STARTER KIT」購入日の翌日0時から最大72時間、サポートします。サービスの概要は以下の通りです。

なお、「TOKYO STARTER KIT」への加入方法や概要の詳細については別紙をご覧ください。

#### (1) 訪日外国人向け海外旅行保険

##### ① 補償内容等

訪日外国人向け海外旅行保険の詳細	
補償内容	日本国内におけるケガや病気の治療費用、本国への移送費用等を補償
保険金額	500万円
保険期間	加入手続日(「TOKYO STARTER KIT」購入日)の翌日0時～日本出国時まで(最大3日間)

## ② キャッシュレス・メディカル・サービス

ケガや病気の症状に応じて、治療費用を自己負担することなく受診できる医療機関をご紹介します。この場合には、保険会社が治療費を直接お支払いするため、自己負担なく500万円まで治療を受けることができます。

## ③ 電話通訳サービス

医療機関において、英語・中国語・韓国語の3ヶ国語に対応した電話通訳を利用して受診ができます。加えて、医療機関以外のレストランやホテルなどにおいても、43ヶ国語に対応した電話通訳が利用可能です。

## ④ トラベルサービス

パスポート・クレジットカードの紛失盗難時のサポートや、空港・ホテル間の送迎予約、海外のご家族へのメッセージ伝達など、幅広いサービスをご提供します。

## (2) 災害情報の提供

災害発生時、外国人旅行者は、「TOKYO STARTER KIT」購入者専用アプリ(英・中・韓)を介して、位置情報に応じた災害情報を提供します。また、最寄りの避難場所情報、及び避難場所へのルート情報を入手することができます。

本サービスにご加入いただく際は、専用の端末にパスポートをかざすだけで必要な情報が読み込める仕組みを新たに開発しており、契約書類に名前、住所などを記入するといった煩雑な手続きは不要です。

また、スマホやタブレットを通じて快適にサービスをご利用いただけるよう、「TOKYO STARTER KIT」購入者専用アプリ(英・中・韓)もご用意いたしました。なお、当該アプリは、「City Guide(※)」、「Coupons」、「Safety Info」、「Medic」の4つのコンテンツで構成されており、快適なUX(ユーザーエクスペリエンス)を実現しております。

※City Guideについては、タイムアウト東京が提供。1968年にロンドンで創刊され、世界108都市39ヶ国に展開するシティガイド「タイムアウト」の東京版。

## 「TOKYO STARTER KIT」の発売内容



(提供: 東京都交通局)

以上

## TOKYO STARTER KIT の概要

## 1 概要

都営地下鉄全線と東京メトロ全線が 72 時間乗り降り自由な「Tokyo Subway Ticket」と「都バス一日乗車券」に、専用の訪日外国人向け海外旅行保険をセット。

さらに、専用モバイルアプリをダウンロードすることで、医療機関の紹介、受診時等通訳サービス、パスポート紛失時のサポートなどが受けられます。

このほか、観光情報やお得なクーポンの提供、災害発生時の多言語での情報通知など、様々なサービスをセットにしたキットです。

## 2 発売期間

令和元年7月 22 日(月)から

## 3 発売金額

3,000 円(税込) ※小児設定はございません。

## 4 発売箇所及び発売時間

上野御徒町駅ツーリストインフォメーションセンター(8:00~20:00)

都庁前駅、新宿西口駅、(大江戸線)大門駅、新橋駅の駅長事務室(始発~22:00)

## 5 発売対象者

訪日外国人旅行者

※パスポートで訪日外国人旅行者であることを確認いたします。また、被保険者登録を行うため、購入時に専用端末でパスポート情報を読み取ります。

## (ご参考) TOKYO STARTER KIT の購入方法

