

旅のキャンセル保険の保険金請求 よくある質問

Q 自己都合により旅行をキャンセルしました、補償対象となりますか？

いいえ。

保険約款に規定される事由により旅行をキャンセルした場合のみ保険金のお支払い対象となります。

対象となる主なキャンセル事由：

- ①旅行者がケガ・病気を原因として、医師の指示により旅行を中止した場合
- ②旅行者の配偶者または1親等以内の親族が傷害または疾病を原因として治療を受け、旅行者による看護・介護が必要となった場合
- ③旅行者の配偶者または3親等以内の親族が死亡または危篤となった場合
- ④旅行者が空港や駅に向かうために利用する交通機関が運休、欠航または1時間を超える遅延が発生した場合

A

詳細およびその他のお支払い対象となるキャンセル事由については、当社ホームページ「事故の対応」内の「旅のキャンセル保険の保険金請求」より、「補償内容と必要書類」をご参照ください。

Q 出張がなくなったため航空券をキャンセルしたが、補償対象となりますか？

いいえ。

保険約款に規定される事由により旅行をキャンセルした場合のみ保険金のお支払い対象となります。

対象となる主なキャンセル事由：

- ①旅行者がケガ・病気を原因として、医師の指示により旅行を中止した場合
- ②旅行者の配偶者または1親等以内の親族が傷害または疾病を原因として治療を受け、旅行者による看護・介護が必要となった場合
- ③旅行者の配偶者または3親等以内の親族が死亡または危篤となった場合
- ④旅行者が空港や駅に向かうために利用する交通機関が運休、欠航または1時間を超える遅延が発生した場合

A

詳細およびその他のお支払い対象となるキャンセル事由については、当社ホームページ「事故の対応」内の「旅のキャンセル保険の保険金請求」より、「補償内容と必要書類のご案内」をご参照ください。

Q 保険金のお支払い対象とならないのはどのようなケースでしょうか？

以下に該当する事由によって生じた損害に対しては保険金を支払いません。

- ① 保険契約者、被保険者もしくは旅行者の故意または重大な過失
 - ② 保険金を受け取るべき者の故意または重大な過失
 - ③ 保険契約者、被保険者もしくは旅行者の自殺行為、犯罪行為または闘争行為
 - ④ 保険契約者、被保険者もしくは旅行者が次のいずれかに該当する間に生じた事故
 - ア. 法令に定められた運転資格を持たないで自動車等を運転している間
 - イ. 道路交通法第65条第1項に定める酒気を帯びた状態で自動車等を運転している間
 - ウ. 麻薬、大麻、あへん、覚せい剤、シンナー等の影響により正常な運転ができないおそれがある状態で自動車等を運転している間
 - ⑤ 日本国内における地震もしくは噴火またはこれらによる津波
- また、お支払いの対象となる事由で旅行をキャンセルされた場合でも、キャンセル事由の発生がご契約前である場合は、保険金お支払いの対象となりません。

A

Q 実家に帰省する予定で航空券を予約したが、実家の家族が新型コロナに感染し自身や同行者への感染を防ぐためキャンセルした。補償対象となりますか？

A いいえ。
旅行先の状況不安等による旅行のキャンセルは保険金のお支払い対象となりません。ただし、旅行者ご自身が新型コロナウイルスに感染し、医師の指示により旅行を中止した場合、旅行者の配偶者または1親等以内の親族が新型コロナウイルスに感染して治療を受け、旅行者による看護・介護が必要となった場合は保険金のお支払い対象となります。

Q 新型コロナの濃厚接触者となったため、旅行をキャンセルしました。補償対象となりますか？

A • ご請求額が30万円以下の場合
保険金請求書の申告欄に「医師の診断内容および医師からの指示内容」をご記入ください。診断書等の提出は不要です。
• ご請求額が30万円を超える場合
「診断書」の提出が必要です。
※ご契約日以降の「ケガ」「ご病気（発病または悪化）」を原因として、医師の治療および安静（旅行中止）指示された旨を診断書に明記いただけてください。

Q 新型コロナの濃厚接触者となったため、旅行をキャンセルしました。新型コロナの感染の証明のために、どのような書類が必要ですか？

A • ご請求額が30万円以下の場合
保険金請求書の申告欄に「PCR検査等の受検場所、結果または医師の診断内容および医師からの指示内容」をご記入ください。診断書等の提出は不要です。
• ご請求額が30万円を超える場合
診断書またはPCR等の検査結果等、新型コロナに感染した事実とその時期が分かる証明書類の提出が必要です。

Q 保険金支払の対象となる事由により旅行を中止しましたが、旅行会社に連絡していません。キャンセル料金の証明として、どのような書類が必要ですか？

A 旅行をキャンセルした場合のキャンセル料を補償対象とする保険ですので、旅行会社へキャンセルの連絡が必要です。キャンセルの連絡後、旅行会社からメール等で案内されるキャンセル費用等の明細書をご提出ください。
キャンセル費用等の明細書は、補償対象である同行者分を含め「旅行がキャンセルされたこと」「旅行会社からの返金額」が記載されていることをご確認ください。

Q 同行者が病気のためキャンセルしたが、請求書は同行者が記入してよいか？

A いいえ。
旅のキャンセル保険では契約者（被保険者）様をご記入ください。

Q 同行者が病気のためキャンセルしたが、請求書は同行者が記入してよいか？

A いいえ。
旅のキャンセル保険では契約者（被保険者）様をご記入ください。

Q 保険金請求書（PDF）に入力ができません

保険金請求書の PDF ファイルを開き、名前を付けて保存してください。
その後、保存したファイルをアドビシステムズ株式会社の Acrobat Reader で開いて入力してください。

A （PC の場合は、ファイルを右クリックし、「プログラムを開く」で、Adobe Acrobat Reader を選択してください。）
Acrobat Reader をインストールできない場合は、PDF を印刷し手書きでご記入の上、スマートフォン等で撮影した写真をメールに添付いただくことも可能です。その際は、明るい場所で、用紙の全体が写るように撮影をお願いいたします。

Q 航空券のキャンセル後に旅行代理店から返金されなかった金額は、全て保険金として支払われますか？

いいえ。
航空券のキャンセル料金のみが保険金のお支払い対象となります。
以下の費用は保険金のお支払い対象外となります。

A これらの費用を差し引いた額を保険金としてお支払いいたします。
・取扱手数料（例：旅行会社・カード使用にかかる料金）→×
・事務手数料（例：旅行会社にかかる料金）→×
・旅行手配料金（例：旅行会社にかかる料金）→×
※旅行会社によって表記が異なります。

Q 最初の搭乗開始後、ツアー旅行を途中で取りやめた場合の保険金を知りたい？

未経過の旅行日数について、以下の算式によってお支払金額を算出いたします。

A
$$\text{保険金額} \times \frac{\text{旅行日程のうち、旅行関連サービスを途中でとりやめた日以降（注）の日数}}{\text{旅行工程の日数}} = \text{保険金}$$

（注）取りやめた日は含みません。

Q 保険金支払の補償対象となる事由があり、旅行会社にキャンセル連絡をしました。事前に保険会社への電話連絡は必要でしょうか？

事前に保険会社へのご連絡は不要です。保険金請求書に必要事項を入力し、その他必要書類を添付してメールでご請求下さい。
不明点がある場合は、下記【保険金請求のお問い合わせ】にご連絡ください。

A 【保険金請求のお問い合わせ】
チャブ保険金カスタマーセンター
0120-071-313（日本国内専用）
※自動音声選択番号1番
午前 9:00～午後 5:00（土・日・祝・年末年始を除く）。