

新型コロナウイルス関連の対応について

お客様からよくいただく質問を以下にまとめました。

感染し、イベント／搭乗／旅行をキャンセルしたら補償対象になりますか。

はい。新型コロナウイルスに感染し、それにより医師や保健所等から指示された自宅等での隔離期間にイベント日／搭乗日／旅行出発日／チェックイン日が含まれておりキャンセルした場合、補償の対象となります。イベント日、最終搭乗日、出発日以降にマイページからお手続きをお願いいたします。

感染が怖いのでイベント／搭乗／旅行をキャンセルしたら補償対象になりますか。

いいえ。新型コロナウイルス感染への懸念により、ご自身の判断でキャンセルした場合は補償の対象になりません。中止、欠航、運休等で代金の払戻しを受けた場合は保険料をご返還します。

濃厚接触者ですが、補償対象になりますか。

検査が必要と判断された場合に補償の対象となります。新型コロナウイルスへの感染が疑われ、検査が必要と国または自治体あるいは医療機関に判断された場合には、自宅待機も含めて検査結果が出るまでの期間にイベント／搭乗／旅行が予定されており、それらをキャンセルした場合に補償の対象となります。ただし、それらの事実が確認できる書類のご提出が必要です。自主的な検査は対象になりません。

ワクチン接種でキャンセルした場合、補償対象になりますか。

いいえ。新型コロナウイルスのワクチンの接種によりキャンセルした場合は、補償の対象になりません。

主催者側が新型コロナウイルスを理由に中止、延期、欠航した場合はどうなりますか。

ご契約対象のイベントが中止、延期、ご契約対象の航空券の欠航・運休、ご契約対象のご旅行・ツアーの催行中止により、主催者、航空会社、旅行会社から代金の払戻しを受けた場合は保険料をご返還します。保険料返還までは1～2か月お時間をいただきます。

中止・欠航にならずコロナウィルスを理由に特別に払戻しされた場合どうすればいいか？

欠航、旅行催行中止とならず、新型コロナウィルスを理由に主催者や航空会社等から希望者に対し本来発生するべき取消料を免除して代金が払戻しされた場合、保険については解約可能期間であればマイページから解約のお手続きをお願いします。解約可能期間が過ぎている場合でも、新型コロナウィルスを理由に代金の払戻しを受けている場合に限り保険料を返還させていただきますので弊社までご連絡ください。保険料返還までは1～2か月お時間をいただきます。

目的のイベント、用事等が中止になり航空券をキャンセルした場合、補償対象になりますか。

いいえ。イベント、試合、大会、行事等が中止されたことにより、その開催地に移動するために予約していた航空券、旅行をキャンセルされた場合、補償の対象にはなりません。

外出自粛のため旅行や搭乗をキャンセルした場合、補償対象になりますか。

いいえ。外出自粛、自宅待機勧告によりキャンセルした場合は補償の対象になりません。ただし、新型コロナウィルスの感染が疑われ、検査が必要と判断された場合には、自宅待機も含めて検査結果が出るまでの期間にイベント／搭乗／旅行が予定されており、それらをキャンセルした場合に補償の対象となります。