



OSSMA

OSSMAは、留学中の皆さんや日本のご両親からと大学の間に関わり、困りごとご相談が発生した場合に24時間365日日本語で適切なサポートを提供します。

■保険とアシスタンス(OSSMA)の違い

保険とは⇒資金

- 保険は、発生する事故によって生じる各種費用時の経済的な裏付けとなる機能があります。
しかし、免責条項があり万全ではありません。

アシスタンス(OSSMA)とは⇒支援・援助・援護などの行動

- 人命尊重を第一に、留学生の危機を最小限の損失にとどめるための「行動」をとります。
- 例えば、医療ケースの場合、当社直轄海外センターや世界各地の提携先から送られてくる様々な情報を東京センターが集中管理し、社内外の関係者とも十分な意思疎通を図りながら現地の病院、搬送手段、飛行機などを的確に選定・手配をします。
- * 海外旅行保険の24時間日本語サービスは、パスポート紛失時の対応方法など限定的なサービスにしか対応できません。

※注意

留学生危機管理サービス『OSSMA』は事前会費制の、留学生危機管理支援サービスであり保険ではありません。入院、治療、検査、カウンセリングなどの医療費などは会員様ご負担となります。そのため、本サービス加入と合わせ、必ず海外旅行保険への加入が必要です。

■OSSMAサービスの流れ

『留学生危機管理サービスOSSMA』は、学生の留学生生活をサポートする支援サービスです。充実した留学生活を送れるよう、渡航前から準備をはじめます。

渡航前

- ・騒乱など現地危険情報のアドバイス
- ・海外旅行保険の相談・アドバイス
- ・OSSMAサービスについてのご質問



OSSMAヘルプライン(日本語・英語)

渡航中

滞在中の困りごとの相談デスク。航空機遅延時の対応、航空機内で携帯電話を置き忘れたなどなどの相談からパスポート、航空券、クレジットカード等の盗難・紛失の際に、関係機関への連絡や再発行のための支援などをします。

(例)

1. パーソナル支援

ホテルのシャワーを壊した。修理代金を払うよう言われているが多額のお金の持ち合わせがなく、困っている。



クレジットカードがスキミングされたようだ。心当たりのない請求が来ている。

病院にいくのだけれど、現地医療保険か海外旅行保険のどちらを使えばいいの？



渡航中

2. 海外医療アシスタンス

海外旅行保険の支払い対象の場合には、OSSMAが直接保険に請求します。

病気や怪我の際、お電話で安心して日本語で以下のサービスをご利用いただけます。

- ① 医師や海外医療機関の紹介・予約(留学先・旅行先で受診をご希望の際にご利用下さい)
- ② 海外医療機関で受診した場合など電話による通訳サポート
- ③ 医療費などの海外旅行保険請求についてのアドバイス
- ④ 医師派遣、緊急移送、日本への帰国搬送の手配、日本での受入病院の手配



病院手配



医師手配



医療搬送手配



搬送手配時の
医師・看護師手配

3. 安否確認

ご家族または日本の所属大学の担当者様からの依頼に基づき会員様の安否を確認します。安否が確認できない場合、日本の所属大学と連携をとりながら現地大使館や警察への連絡、あるいは現地に捜索員を派遣し、安否を確認します。

事件、事故、災害等が発生した場合も同様に、対象地域に滞在されている会員様の安否を確認します。



定期安否確認



大災害・事件発生時

4. メンタルケア

メンタルヘルスに関するご相談にも応じています。

5. ご家族への渡航サポート

会員の皆様が海外で入院された場合など、ご家族、大学関係者などが現地に救援に向かう場合に、パスポートやビザの緊急発給支援、航空機や宿泊予約、費用の立替等をいたします。



ご家族の渡航支援

6. 弁護士紹介

刑事・民事を問わず法律アドバイスが必要な場合、弁護士等をご紹介します。



7. その他OSSMAに関するご質問

ID・PWがわからない。OSSMA会員カード紛失した。入力に関するご質問などにお答えします。

渡航後

・発生費用の求償支援(保険会社等)

海外でトラブルに巻き込まれたら・・・

OSSMAヘルプデスク(フリーダイヤル)にまずはご連絡を!

電話番号は、大学から配布されるOSSMAハンドブックをご覧ください。

フリーダイヤルがない国からは、国際電話を利用してください。

すぐに折り返しお電話します。



(ご参考) OSSMAと海外旅行保険のサービス内容比較
対会員

海旅：海外旅行保険

海旅のみ	海旅+OSSMA	平常時
○	○	24時間 365日 日常相談・医療相談対応（メンタル不調含む）
×	○	渡航先が指示する海旅補償内容と補償額と加入する海旅の内容チェック
×	○	中立な立場で、リーズナブルなクレジットカードや国際送金、トラベルプリペイドカードのアドバイス
×	○	中立な立場で、リーズナブルな航空券の買い方のアドバイス
×	○	中立な立場で、リーズナブルな持病・既往症・常用薬・アレルギーの多言語変換サービスのアドバイス
×	○	トラベルクリニックの紹介
×	○	海外で安全に暮らすための講義と参考となる情報資料の提供 感染症予防に関する対策をアドバイス
×	○	マニュアルベースでは対応できない日常相談の助言・アドバイス
×	○	帰国後の保険請求のための診断書などの翻訳
○	○	マニュアルベースで対応できる日常相談の助言・アドバイス
×	○	保険請求手続き支援
海旅のみ	海旅+OSSMA	緊急時
×	○	事件・事故発生時の危険情報に関する問い合わせ対応
×	○	事件・事故発生時の緊急安否確認（メール・電話）
×	○	事件・事故発生時の緊急安否確認（日本人・外国人スタッフ派遣、現地エージェンツなど）
×	○	海旅で支払い対象とならない事件・事故の受付（24時間/365日）
×	○	海旅で支払い対象とならない事件・事故の各種手配
○	○	海旅で支払い対象となる事件・事故の受付（24時間/365日）
○	○	海旅で支払い対象となる事件・事故の各種手配および応急処置費用の立替
×	○	応急処置時 \$5000 まで自動的に立替
×	○	病院手配 保険が免責・超過の場合であっても治療支援
×	○	搬送手配 保険が免責・超過の場合であってもチャーター機等を利用した搬送支援
△	○	保険が免責・超過の場合であっても帰国搬送のための治療状況の把握日本人医師、日本人看護師の派遣
△	○	現地空港から日本の空港までの航空会社・搬送用航空機のアレンジ、日本の空港到着後の搬送アレンジ
△	○	保険が免責・超過の場合であっても通訳手配（電話による通訳業務、通訳者の派遣）
△	○	保険が免責・超過の場合であっても大使館連絡代行
×	○	現地での弁護士紹介

対会員ご家族

海旅のみ	海旅+OSSMA	緊急時
○	○	海旅で支払い対象となる事件・事故での航空券、宿泊先等手配と費用の補償
○	○	海旅で支払い対象となる事件・事故での通訳の手配と費用の補償
×	○	海旅で支払い対象とならない事件・事故での航空券・宿泊先等手配
×	○	現地入り後、ロジスティック業務全般を大学と連携して実施（過去の対応事例から主要な業務を抜粋） （対応例） ・当社スタッフの派遣により、現地でご家族を支援（現地での食料・水調達、シャワー施設の確保） ・現地入り後、各種個別相談対応 ・現地入り後、必要な場合の通訳手配（病院や警察、軍、葬儀社、宿泊施設等とのコミュニケーションのため） ・ご家族への適宜状況説明 ・治療状況の把握 日本人医療者による医療モニタリング及び日本語によるアドバイス ・国際弁護士紹介

※上記の OSSMA サービスにおいて海外旅行保険の支払対象外の場合、会員様の自己負担が発生します。

■OSSMAサービスご利用上の注意事項

- ◆サービスのご利用資格: 会員ご本人とそのご家族が対象です。
- ◆サービスのご提供期間: 海外滞在中。日本への一時帰国中は、本サービスは適用されません。
- ◆サービスが受けられない場合: ゼネスト、交通スト、天災、戦争、内乱、テロ、暴動、反乱、報復、交通・輸送制限、爆発、原子力事故などの不可抗力により危機管理支援の実施が遅れ、行使できない場合があります。
- ◆個人情報の取り扱い: 当社は、個人情報の適切な管理・利用と保護に努め、サービス提供の目的以外には利用しません。

■OSSMA会員カードについて



- ◆申込み完了後、会員カード及びサービスガイドが配布されます。
- ◆OSSMAサービスをご利用の際、会員番号が必要です。会員番号は、カード表面に記載されています。
- ◆緊急時でも弊社にご連絡いただけるよう、外出の際には必ず会員カードを携帯して下さい。カード裏面には病気・事故など不測の事態により会員様ご自身でOSSMAヘルプラインに電話ができない場合に備え、第三者(特に医療・警察関係者)が弊社へ連絡できるよう注意書きを添えております。サービスガイドP. 25に渡航国・地域別OSSMAヘルプラインフリーダイヤル一覧表があります。ご自身の渡航先から利用できる電話番号をご確認して下さい。確認後、会員カードの裏面に記入枠がございますので、渡航前にご自身でお書き入れて下さい。コレクトコールでの入電いただく場合には、すぐに弊社より折り返しご連絡します。

お問い合わせ先

営業時間: 月~金(祝日除く) 9:00~18:00(日本時間)

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社 OSSMA 事務局

〒112-0002 東京都文京区小石川1-21-14

電話: 03-3811-8310 FAX: 03-3811-8311

Email: students@emergencv.co.jp