

盗難・紛失等の事故にあったら (対処要領)

本書は、日本人の皆様がパスポートの盗難等の不慮の事故にあった場合の対処要領として作成したものです。お困りの方は、大使館領事班までご連絡下さい。

大使館領事班の連絡先

電話番号：06-487991（代表）

住所：Via Quintino Sella, 60 00187 Roma

受付時間：9：30～12：45，14：15～16：30（土・日、祝祭日等休館日を除く）

※緊急の場合は、上記受付時間外でも大使館代表電話にご連絡下さい。

(目次)

1. 盗難・紛失

- (1) 警察への届出 1ページ
- (2) パスポート／帰国のための渡航書の発給 1ページ
 <参考>パスポートの切替発給
- (3) クレジットカード、トラベラーズチェック(T/C)の盗難・紛失
 2ページ
- (4) 航空券の盗難・紛失 3ページ
- (5) ユーレイルパス、ユーロスター等の鉄道切符の盗難・紛失
 3ページ
- (6) 日本からの送金 3ページ

2. 病気、けが

- (1) 緊急に処置を要する疾病、交通事故などが発生した場合 . . . 5ページ
- (2) 治療を受けたい場合 5ページ
- (3) 医薬品の購入 5ページ

3. 電話（日本へのコレクトコールのかけ方等） 6ページ

- クレジットカード会社等連絡先 7ページ
- 航空会社連絡先 8ページ
- 旅行会社 9ページ
- 防犯アドバイス 10ページ

1. 盗難・紛失

(1) 警察への届出

パスポート、航空券、クレジットカード、トラベラーズチェック等の再発行には警察署発行の「盗難・紛失届受理証明書（盗難・紛失届（Denuncia di Furto / di Smarrimento）」が必要となりますので、最寄りの警察署で発行してもらいます。

ローマ市内では、以下の警察署などに日本語併記の届書があります。

○ローマ県警察本部

(Questura di Roma / クエストゥーラ デイ ロマ Ufficio Denunce / ウィツツイオ デ ヌンチエ)

住所：Via San Vitale, 15, Roma

電話：06-46862153

受付時間：24時間対応

○テルミニ駅構内鉄道警察（Polizia Ferroviaria / ポリツィア フェットビアーリア）

1番線ホーム（Binario 1）横

電話：06-47307955

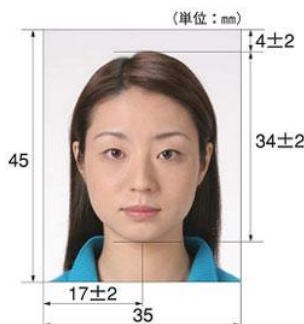
受付時間：不定（担当が不在の場合は対応できない）

(2) パスポート／帰国のための渡航書の発給

パスポートの盗難にあたり、紛失した場合は、大使館（総領事館）で「パスポート」または「帰国のための渡航書」のどちらかの発給を受ける必要があります。どちらにすべきかは、以後の旅行日程、用意できる書類によってこととなります。必要書類等は以下のとおりですが、詳しくは大使館（総領事館）領事班にご相談下さい。

(イ) パスポート又は帰国のための渡航書申請の必要書類

- ① 警察署発行の盗難・紛失届受理証明書 1通
- ② 写真 2葉



○6ヶ月以内に撮影されたパスポートサイズ(縦4.5cm×横3.5cm)の同一写真(カラー、白黒、スピード写真全て可)

○顔の大きさは3.4cm±2mmのもの。正面、無帽、無背景、影無し(サングラス、マスク着用、メガネに光が反射しているもの、黒影の強いもの等は不可)のもの。

③ (パスポートの場合)

戸籍謄(抄)本または全部(個人)事項証明 1通(6ヶ月以内に発行されたもの)
(帰国のための渡航書の場合)

身分を確認できるもの(運転免許証等)

身分を確認できるものを持っていない方は、当館領事班までご相談下さい。

④ (帰国のための渡航書の場合) 航空券または帰国便の予約が確認できる書類

(ロ) 所要日数

(パスポートの場合) 休館日を除き 2 日 (申請日翌日の交付)

(帰国のための渡航書の場合) 即日

(ハ) 手数料 (2011年4月～2011年3月)

パスポート (10年有効)	133ユーロ
(5年有効)	92ユーロ
(5年有効、12歳未満)	50ユーロ
帰国のための渡航書	21ユーロ

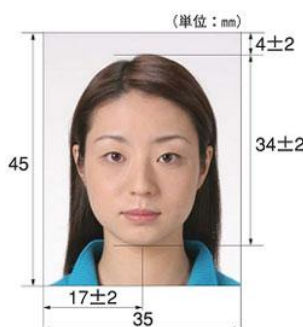
<参考>パスポートの切替発給

海外に滞在中にパスポートの有効期間が経過し、失効することがありますが、この場合、最寄りの日本大使館・総領事館で新しいパスポートの発給を受けなければなりません。パスポートが失効する1年前から切替申請をすることができます。

○必要書類

①現在所持するパスポート

②写真 1葉



○6ヶ月以内に撮影されたパスポートサイズ(縦4.5cm×横3.5cm)の同一写真(カラー、白黒、スピード写真全て可)

○顔の大きさは3.4cm±2mmのもの。正面、無帽、無背景、影無し(サングラス、マスク着用、メガネに光が反射しているもの、黒影の強いもの等は不可)のもの。

③戸籍謄(抄)本または全部(個人)事項証明 1通(6ヶ月以内に発行されたもの)

※有効期間が既に経過している場合、または現在所持するパスポートの身分事項(氏名、本籍等)に変更がある場合のみ

○手数料 (2011年4月～2011年3月)

パスポート (10年有効)	133ユーロ
(5年有効)	92ユーロ
(5年有効、12歳未満)	50ユーロ

(3) クレジットカード、トラベラーズチェックの盗難・紛失

発行したクレジットカード会社等に電話して盗難・紛失に遭ったことを一報し、クレジットカード等の差し止めを行います。

クレジットカードの場合は、カード会社、カードの種類によって緊急キャッシングや緊急カードの発行ができることもありますので、必要であればカード会社に依頼し、指示を受けて下さい。

トラベラーズチェックの場合は、再発行を受けることができますので、発行元の指

示に従って再発行を受けて下さい。

(4) 航空券の盗難・紛失

航空会社に連絡し、盗難・紛失にあったことを伝え、航空会社の指示に従い、再発行を受けて下さい。

航空券を旅行会社で購入された場合は、購入された旅行会社への問い合わせも可能です。

(5) ユーレイルパス、ユーロスター等の鉄道切符の紛失・盗難

ユーレイルパス、ユーロスター等の鉄道切符は、多くの場合紛失・盗難による再発行は受けることができません。テルミニ駅等主要な駅の切符売り場にて新たに購入することになります。

テルミニ駅切符売り場 (Stazione Termini Biglietterie)

営業時間 06:00～22:55

コールセンター 89-20-21

(6) 日本からの送金

イタリアに口座を持たない場合でも、日本からの送金を受け取ることができます。詳細は以下のとおりですが、受取までに数日を要します。日本から送金を受けるまでの滞在費等にも困窮している場合は、大使館領事班にご相談下さい。

(ア) トラベックスジャパン株式会社「ウエスタンユニオンによる送金」

日本国内トラベックス（ウエスタンユニオン国際送金取扱店）で手続きをすると、送金管理番号（MTCん）の記載された受領書が発行されます。当地ウエスタンユニオンにて所定の用紙に送金管理番号等を記入し、窓口に出すと現金を受け取ることが出来ます。

送金方法・受取方法

- ①日本国内トラベックス（ウエスタンユニオン国際送金取扱店）にて「国際送金」を申し込みます。
- ②手続き完了後、送金管理番号（MTCん）の記載された受領書が発行されます。
- ③当地ウエスタンユニオンにて所定の用紙に送金管理番号等を記入の上、窓口に出し現金を受け取ります。

詳細は、以下のホームページもしくは、トラベックス東京本社（03-3568-1061）にお問い合わせ下さい。

トラベックスジャパン株式会社 (<http://www.travelex.jp>)

ウエスタンユニオン (<http://www.westernunion.co.jp>)

(イ) ゆうちょ銀行 住所あて送金

日本のゆうちょ銀行から、海外の住所（自宅、ホテル等）に為替証書等が送付されます。受取人は、当地の郵便局（Posta Italia）にて、送付された為替証書と引き替えに現金を受け取ることができます。

送金方法・受取方法

- ①日本の国際送金取扱郵便局にて「住所あて送金」を申し込みます。
- ②日本での手続き後、5～10日程度で指定した住所に為替証書が送付されます。
- ③送付された為替証書をもって当地郵便局に赴き、現金と引き替えます。

詳細は、お近くのゆうちょ銀行にお尋ねいただくか、ゆうちょ銀行ホームページ（国際送金：http://www.jo-bank.japanpost.jp/kojin/tukau/kaigai/sokin/kj_tk_kg_sk_index/html）をご覧ください。

2. 病気、けが

(1) 緊急に処置を要する疾病、けが、交通事故などが発生した場合

イタリアの緊急・救急医療の主体は「Pronto Soccorso (フロント ソッコルソ)」と呼ばれる公立の救急窓口に一本化されています。ここでは外国人であっても応急処置を受けることができますが、受診は全てイタリア語です。公立の救急車を呼んだ場合、最寄りの公立総合病院に搬送されます。Pronto Soccorso は救急車を利用しなくても診療を受けることができますが、非常に混んでいることが多いため、緊急の場合は救急車を呼ぶことが得策です。

救急車 (ambulanza/アブランチア)

公立 救急車 (ambulanza/アブランチア) 118

私立

イタリア赤十字社 (Croce Rosa Italiana) 06-30814791

ローマ新緑十字社 (Nuova Croce Verde Romana) 06-2430222 等

(2) 診察・治療を受けたい場合

宿泊先ホテルのフロントや加入している海外傷害旅行保険のアシスタントサービスに連絡し、ホテルに医師を呼ぶことや病院を紹介してもらうことが可能です。

上記の方法が不可能である場合は、救急病院や私立病院にて治療を受けることが可能です。

<ローマ市内の主な救急病院>

Policlinico Umberto I : Viale del Policlinico, 155, Roma

電話: 06-49971、救急(Pronto Soccorso)06-4997-9501

テルミニ駅東側の旧市街地中心部にある。

Policlinico Universitario Agostino Gemelli : Largo Agostino Gemelli, 8, Roma

電話: 06-30151 救急 (Pronto Soccorso) 06-3015-4036

ローマ市中心から北西へ車で約40分。

Ospedale Pediatrico Bambino Gesù : Piazza S. Onofrio, 4, Roma

電話: 06-68591 小児科専門病院 バチカン市国近くにある。

Roma American Hospital : Via Emilio Longoni, 69, Roma

電話: 06-22551 私立病院、英語可 ローマ市中心から東へ車で約30分。

ローマ中田吉彦医院 : Via Monte del Gallo, 4, Roma

電話: 06-6381924 イタリア医師免許有資格者日本人 内科一般

(3) 医薬品の購入

風邪薬 (medicina per il raffreddore/メディチナ ペール ラッフレットーレ)、胃薬 (medicina per mal di stomaco/メディチナ ペール マル ディ ストマコ) などの一般市販薬は薬局 (Farmacia/ファルマチア) で買うことができます。それ以外は、医師の処方箋が必要な場合があります。

3. 電話のかけ方

公衆電話は、駅、バール、街角などに設置されています。コインまたはカード（Carta Telefonica/カッタ テレフォニカ）を入れて使用（テレホンカードは、ミシン目の入った角を切り離す）します。近年、コイン式公衆電話は設置数が少なくなってきました。テレホンカードは、バールや郵便局などで買うことができます。

国際電話は、公衆電話、ホテルの自室だけでなく、街中にある電話センターでかけることができます。公衆電話やホテルでかける場合は、格安のプリペイド式の国際電話専用テレホンカード（Carta Telefonica Internazionale/カッタ テレフォニカ インテルナツィオナーレ）などもあります。

国際電話専用カードは、カードのスクラッチ部分を削り、カード裏面の電話番号へ電話し、PIN CODE を入力するなどアナウンスに従って電話番号を入力します。公衆電話を利用する場合は、別途テレホンカードが必要です。

また、日本語オペレーターまたは日本語音声案内にてコレクトコールやクレジットカードによる通話は、以下の国際電話会社にて行っています。

KDDI 800-172242（コレクトコール又はクレジットカード払い、日本語オペレーター）
800-172243（クレジットカード払い、日本語音声）

NTTコミュニケーションズ 800-172298、800-782627
（クレジットカード払い、日本語音声）

ソフトバンクテレコム 800-172241（クレジットカード払い、日本語音声）

クレジットカード会社等連絡先

会社名	連絡先	備考
アメリカン・エクスプレス American Express	クレジットカード 800-871-981	24h 対応、日本語可
	クレジットカード 800-871-972(グローバルカード)	24h 対応、日本語可
	トラベラーズチェック 800-914-912	24h 対応、日本語可
	ローマ支店 06-67641 Piazza di Spagna, 38 Roma	
ダイナース・クラブ Diners Club	(日本) 00-81-3-4330-0024 00-81-45-523-1196	24h 対応、コレクコール可
ジェイ・シー・ビー JCB	800-780285	24h 対応、日本語可
	(日本) 00-81-422-40-8122	24h 対応、コレクコール可
	ローマ支店 06-4820764 Via Torino,105/106(MyBUS 窓口)	月～金 9:15-17:45
マスターカード MasterCard	800-870-866	24h 対応、日本語可(オペレーターにリクエスト)
ビザ Visa	800-781-769/784-253 Visa インターナショナル	24h 対応
	00-800-12121212 Visa ジャパングループ (三井住友 VISAカード、東京 VISAカード、りそな VISAカードなど)	24h 対応、日本語可
	(日本) 00-81-3-5392-7314	24h 対応、コレクコール可
シティーカードジャパン Citi Card Japan	(日本) 00-81-45-330-6901 (ローマ) 06-4890-4753	24h 対応、コレクコール可 9:15-17:45
イオンカード Aeon Credit Service	800-788339	24h 対応、日本語可
DC カード DC Card	800-872112	24h 対応、日本語可
	(日本) 00-81-3-3770-1818	24h 対応、日本語可
ニコス Nicos	00-800-99-860860	24h 対応、日本語可
	(日本) 00-81-3-3514-4091	24h 対応、コレクコール可
MUFG カード MUFG Card	00-800-02491468	24h 対応、日本語可
	(日本) 00-81-52-249-1468	24h 対応、コレクコール可
セゾンカード Saison Card	800-878280	24h 対応、日本語可
	(日本) 00-81-3-5992-8300	24h 対応、コレクコール可
UC カード UC Card	800-877010	24h 対応、日本語可
	(日本) 00-81-3-5996-9130	24h 対応、コレクコール可
UFJ カード UFJ Card	(日本) 00-81-52-249-1417	24h 対応、コレクコール可
	800-874217	

航空会社連絡先

社名		住所	電話番号等
アリタリア航空 ALITALIA	(AZ)	Via A. Marchetti, 111	06-65631, 06-2222
全日本空輸 ANA ALL NIPPON AIRWAYS	(NH)	フィウミチーノ空港	06-65011600
アエロフロート・ロシア航空 AEROFLOT RUSSIAN AIRLINES	(SU)	Via Bissolati, 76	06-4203851
中国国際航空 AIR CHINA	(CA)	Corso d'Italia, 29	06-8552249 06-8552758
エールフランス航空 AIR FRANCE	(AF)	Via Sardegna, 40	848-884466 06-487911
ブリティッシュ・エアウエイズ BRITISH AIRWAYS	(BA)	Viale Citta d'Europa, 681	199-712266 06-52492800
チャイナエアライン CHINA AIRLINES	(CI)	Via Barberini, 68	06-4745045 06-486729
キャセイパシフィック航空 CATHAY PACIFIC	(CX)	Via Barberini, 3	199-747340
フィンランド航空 FINNAIR	(AY)	ローマ支店なし	199-4000-99
イベリア航空 IBERIA	(IB)	フィウミチーノ空港	199-101191 06-65010688
日本航空 JAL JAPAN AIRLINES	(JL)	Via Lucullo, 3	848-874700 06-48906142
KLM オランダ航空 KLM ROYAL DUTCH AIRLINES	(KL)	フィウミチーノ空港	199-414-199 06-65011147
大韓航空 KOREAN AIR	(KE)	フィウミチーノ空港	800-874488
ルフトハンザ航空 LUFTHANSA	(LH)	Via S. Basilio, 41	06-65684004
マレーシア航空 MALAYSIAN AIRLINES	(MH)	フィウミチーノ空港	06-42014371 06-65011656
スカンジナビア航空 SAS SCANDINAVIAN AIRLINES	(SK)	フィウミチーノ空港	06-65010771
シンガポール航空 SINGAPORE AIRLINES	(SQ)	Via Barberini, 11	06-478551 06-47855360
スイスインターナショナルエアラインズ SWISS INTERNATIONAL AIR LINES	(LX)	ローマ支店なし	848-868120
タイ国際航空 THAI INTERNATIONAL	(TG)	Via Barberini, 50	06-478131 06-47813304
ユナイテッド航空 UNITED AIRLINES	(UA)	ローマ支店なし	02-696-33707
USエアウエイズ US AIRWAYS	(US)	Via Bissolati, 20	848-813177 06-4203261

旅行会社連絡先

会社名	住所	電話番号	営業時間
JALPAK インターナショナル	Via L. Bissolati, 76	06-4819417	09:00-13:00 13:30-17:30
Gulliver's Travel Agency	Viale Castro Pretorio, 124	06-492271	09:00-18:00
JTB イタリア共和国広場店	Galleria Esedra/ Via Torino, 95	06-48904745	09:15-17:45
近鉄インターナショナルエクスプレスイタリア	Via Goito,24 Sc.A int.4	06-4212-2001	09:00-18:00
KUONI DM S.p.A.	Via della Ferratella in Laterano, 33	06-89298	09:00-18:00
ミキトラベル	Corso D'Italia, 39/A 3 Piano	06-845721	9:00-18:00
Selene Viaggi e Turismo srl セレーネ・ヴィアッジ エ トゥリスモ	Via Gregorio VII, 96	06-6380746/635783	9:00-18:00
ビアヘス阪神株式会社	Via Torino, 150	06-4743108	9:00-18:00
H.I.S EUROPE ITALY	Via Nazionale, 230	06-484591	9:00-13:00 14:00-18:00
ALPHANET K & CO TOURS	Via degli Scipioni, 292	06-3234705	9:00-18:00

(土・日、祝祭日は除く)

防犯アドバイス

2011年2月

ローマで発生している被害の代表的な犯行手口は次の通りですが、フィレンツェ等他の都市でも同様の被害が増えています。ほとんどの被害者は、「手口などを聞いたことはあったが、自分は大丈夫だと思っていた。」と後悔します。みなさん、十分ご注意ください。



浮浪者風の女性や子供達による集団スリ！

主要観光・ショッピングスポット付近で多くの方が被害を受けています。浮浪者風の女性や子供達を見つけた場合は、道を変える等避けた方が賢明です。子供だけでなく、布で包んだ乳幼児を抱いた女性達に襲われる場合もあります。いずれも強引、執拗ですので、くれぐれもご用心を。襲われたときは、大声を出して助けを求めながら貴重品を固く防御し、追い払う以外に方法はありません。



スリ！

地下鉄内やバスで、多く被害が発生しています。混雑している車内、特にドア付近が危険です。バッグ等を刃物で切って旅券や財布を盗るという手荒な手口も増えています。地下鉄の場合、3、4人組に取り囲まれて強奪されるケースも目立っています。店や両替所で財布をしまう場所を密かにうかがい、あとをつけて来る場合もあります。



引ったくり！

主にバイクに乗った2人組による犯行です。歩行中を背後から、或いは車の乗降の際の隙をみて、バッグ等を引ったくり、そのまま走り去るというもので、なかには無理やりショルダーバッグごと体を引きずられ、死傷事件となったケースもあり、大変危険です。道を歩くときは、バッグを車道と反対側に抱え、車の乗降には周囲に十分目を凝らして注意して下さい。



置き引き！

ホテルの食堂やロビー、レストラン、駅等で発生していますが、1人が話しかけて気を逸らしている間に別の人から手荷物等を持ち去るという手口もあります。バッグは手から離さない、目を離さない心がけが必要です。ホテルのチェックイン手続き時、観光バスの座席にバッグを置いたまま荷物の積み込みをしている時などに、貴重品を持って行かれるケースもあります。



暴力バー！

市内繁華街で外国人観光客と称する者が話しかけ、誘った店（ナツィオナーレ通り付近、ヴェネト通り付近が多い）で飲食したあと、店の者が脅迫的に法外な料金をクレジットカード等で支払わせるのが手口。事後の逮捕や支払いの停止は極めて困難です。



列車内！

荷物棚に鞆を載せたまま眠っている間、荷物を置いたままトイレに立っている間に被害に遭っています。寝台列車で枕元に貴重品袋を置き、目が覚めたら無くなっていったという例もあります。座席から離れた荷物置き場にスーツケース等置くと、出発前に荷物が消えていたりもします。



ホテル内での盗難！

ホテル従業員を装って空調設備点検などと称して室内に入り、貴重品を盗むケース、外出中に、宿泊客を装った者にセーフティボックス内の貴重品が盗まれるというケースが多発しています。ホテル従業員を名乗る者が何らかの口実で客室に現れても安易に信用してドアを開けずフロントに連絡する、セーフティボックスを過信せず、フロントを利用する等の注意が必要です。

その他、睡眠薬強盗、偽警官、悪質タクシー（白タク）、レンタカー・パンク強盗なども発生しています。海外でも「自分の身は自分で守る」との意識をもって、安全な滞在・旅行を心がけて下さい。