統合賠償責任保険

ビジサポ

日新火災

TOKIO MARINE GROUP
To Be a Good Company

カスタマーハラスメント※1
バイトテロ※2 対応!

2022年10月改定

こんなときは特約で不安解消!

※1カスタマーハラスメント…取引先や顧客等からの著しい迷惑行為のことをいいます。
※2バイトテロ…従業員がいたずら・迷惑行為を行う様子をSNSなどに投稿し、インターネット上で批判的な発言が多数寄せられることをいいます。

あの店員クビにして!
辞めるまでいろんなところで
店の悪口言ってやる!

業務に著しく支障をきたすため、従業員への暴言や不当な要求を繰り返す顧客に対し、損害賠償請求を行った。
Point **弁護士への報酬や訴訟費用**がかかってしまった!

この店の商品は
不衛生だ!

従業員が業務中に撮影した不適切な写真をSNSにアップしたため、**会社の信頼回復のための広告費用**がかかってしまった!
Point

商品の在庫が無い
なんておかしい!
売る気がないのか!

特定の顧客から嫌がらせの電話が続くため、今後の対応方針について弁護士に法律相談を行った。
Point **法律相談費用**がかかってしまった!

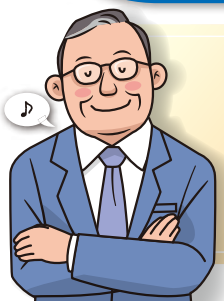
話にならない!
責任者を出せ!

業務中に従業員が顧客から暴行を受けた。
従業員がけがをしたため、**見舞金**を支払った!
Point

1回の事故につき、
20万円まで実費補償!
- 弁護士費用
- 法律相談費用

Point
『カスタマーハラスメント』や『バイトテロ』による被害は初期対応が遅れると、さらに問題がこじれ、解決までに多大な時間と費用が必要となるケースがあります!
また解決自体が困難となるケースも…

1回の事故につき、
10万円まで実費補償!
- 信頼回復広告費用
- 使用人見舞費用



クレーム等対応費用補償特約をセットして、カスタマーハラスメントやバイトテロによる被害拡大を最小限におさえましょう!

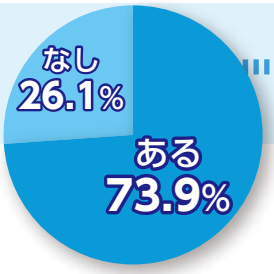
おすすめ! ビジサポ「クレーム等対応費用補償特約」のご案内

施設または業務に関連して、**クレーム行為**や**使用人による信用毀損等の行為**を受けた場合における、**弁護士費用・法律相談費用・信頼回復広告費用・使用人見舞費用**を**補償**します。

カスタマーハラスメント等から貴社をお守りします!

企業や従業員を疲弊させる「カスタマーハラスメント」は、身近なものになっています!

業務中に来店客からの迷惑行為に遭遇したことが…



	ある	なし
割合	73.9%	26.1%
件数	36,002	12,719

7割超が業務中に**迷惑行為に遭遇**したことがある!

また迷惑行為を受けた人の**約9割**が**ストレスを感じながら仕事をしている**という実態も!

出典:UAゼンセン流通部門. "悪質クレーム対策(迷惑行為)アンケート調査結果". UAゼンセン. 2017-10. https://uazensen.jp/wp-content/uploads/2017/11/5a8254cf7b0b1b7401f1936bae6c3aef.pdf, (参照2022-06-17)

補償内容

保険証券記載の施設または業務に関連して、クレーム行為や使用人による信用毀損等の行為を受けた際に、事業主や従業員等が次に掲げる費用を負担することによって被る損害に対して、保険金を支払います。

<保険金をお支払いする場合および保険金額>

保険金をお支払いする場合	保険金額・支払限度額	
・事故を解決するために、事業主や従業員等が負担する弁護士費用のうち当社が認めたもの(注) ・事故を解決するために、事業主や従業員等が法律相談を行う場合の法律相談費用のうち当社が認めたもの(注)	1回の事故につき **20万円限度**	保険期間中 **50万円限度**
・事故により、事業主が負担する信頼回復広告費用のうち当社が認めたもの ・従業員等が第三者の行為によって身体の障害を被ったことにより、事業主が負担する使用人見舞費用のうち社会通念上妥当と認められるもの	1回の事故につき **10万円限度**	保険期間中 **20万円限度**

(注)本特約は、ビジサポ・被害事故弁護士費用等補償特約と補償が重複することがあります。重複部分は支払限度額が積み上げ方式となるため、補償は完全には重複しませんが、支払限度額がお客さまのご意向に沿っているか(過大な補償となっていないか)ご確認ください。

実際の事故内容により各費用の支出額が高額となるケースもございます。各費用の支出額が上記の支払限度額を超える場合には、お客さまに自己負担が生じますのでご注意ください。

<保険金をお支払いしない主な場合>

・保険契約者、被保険者(使用人による信用毀損等の行為により生じる損害に対しては使用人を除きます。)の故意または重大な過失
・クレーム行為や使用人による信用毀損等の行為を受けた被害者の自殺行為、犯罪行為または闘争行為
・被害者が自動車または原動機付自転車に搭乗中に生じた身体障害被害事故または財物損壊被害事故

※このチラシはごく簡単な説明を記載したものです。ご契約の際やご契約後にご注意いただきたいことなど、その他詳細につきましては、統合賠償責任保険「ビジサポ」パンフレットおよび普通保険約款・特別約款・特約集をご参照いただくか、取扱代理店または弊社へお問い合わせください。また、実際のご契約内容は、申込書をご確認ください。特にご注意いただきたい事項を重要事項説明書に記載しておりますので、ご契約前に必ずご確認ください。

※複数の保険会社による共同保険契約を締結される場合は、「共同保険に関する特約」に基づき幹事保険会社が他の保険会社の代理・代行を行います。引受保険会社は各々の引受割合に応じて連帯することなく単独別個に保険契約上の責任を負います。

日新火災海上保険株式会社

事故のご連絡 日新火災事故受付センター
0120-232-233 24時間・365日

保険のご相談 日新火災テレフォンサービスセンター
0120-718-268 9:00~18:00(平日) 9:00~17:00(土日祝)

各種お問合せ先
https://www.nisshinfire.co.jp/contact

代理店・営業担当
●安心のトータルライフプランをお手伝い。お気軽にご用命ください。

RQ896F 2022.7(新)M

クレーム等対応費用補償特約 おすすめトークスクリプト

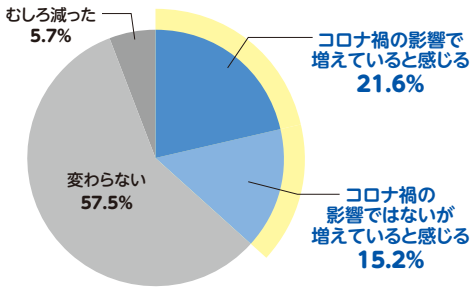
募集時使用不可

オープニング

- 近年「**カスタマーハラスメント**（通称**カスハラ**）」と言われる、消費者による著しい迷惑行為が増加しています。消費者保護のための環境が急速に整備されたことによる「消費者の権利意識の高まり」や、相次ぐ企業不祥事による「企業への不信感の増大」、お客様相談室のフリーダイヤル化とスマートフォンの普及による「苦情の言いやすさ」など、さまざまな心理的・社会的背景により、企業を苦しめる「**クレーマー**」や「**モンスター・カスタマー**」といわれる人々が増加したと考えられます。
- コロナ禍において、社会全体が精神的にも肉体的にも疲労困憊（ぱい）しています。そうした環境では人々の怒りの沸点は低下しやすく、不満のはけ口として、一企業へ行き過ぎとも言える過剰な要求を訴えることもあるでしょう。

カスハラの現状（2ページ上段）&商品概要（1ページ）

- 2ページをご覧ください。悪質クレームの実態調査の結果、アンケートに回答した約5万人のうち7割超が「業務中に来店客からの迷惑行為に遭遇したことがある」と答えています。また、迷惑行為を受けた人の**約9割がストレスを感じながら仕事をしている**実態が明らかになっています。迷惑行為への対応や対策は企業の重要な課題といえます。
- 企業でクレーム対応を行った経験のある会社員約1,000人を対象に行った「カスタマーハラスメント」についての実態調査では、4割弱の人が「**新型コロナ禍において、カスタマーハラスメントが増えている**」と回答しました。



出典：株式会社エス・ピー・ネットワーク.“【プレスリリース】カスタマーハラスメント実態調査（2021年）”. 株式会社エス・ピー・ネットワーク. 2021-4-15. https://www.sp-network.co.jp/news/press-release/spn20210415.html

- 迷惑行為による被害は初期対応が遅れると、さらに問題がこじれ、解決までに多大な時間と費用が必要となるケースがあります。また、初期対応の遅れによって解決自体が困難となるケースもありますから、被害拡大を防ぐためには企業側が迅速な対応を取ることが大切です。
- この特約では、顧客からのクレーム行為に対応するために支払った「**弁護士費用**」や「**法律相談費用**」が補償されますので、法律の専門家を交えた対応を迅速に行えるようサポートできる内容となっています。
- また、顧客からのクレーム行為により、従業員がケガをした場合に支払う「**見舞金**」や「**見舞品の購入費用**」も補償されますので、従業員に対するケアもサポートできます。

商品概要（信頼回復広告費用）（1ページ右上）

- 問題は消費者だけに留まりません。「**バイトテロ**」という造語をご存知でしょうか。従業員がいたずらや迷惑行為を行う様子をSNSなどに投稿し、インターネット上で批判的な発言が多数寄せられることを指すものとして、アルバイト等によるテロ行為、通称「バイトテロ」と呼ばれています。「バイトテロ」が起きれば、確実に企業イメージの低下につながります。
- この特約では、休業していることや営業再開の予定を新聞等で広告するための費用や、コンサルティング費用などの「**信頼回復広告費用**」が補償されますので、御社の事業継続をサポートできる内容となっています。

他特約との併売（被害事故弁護士費用等補償特約&特定感染症等事業者費用補償特約）

- クレーム等対応費用補償特約の概算保険料は〇〇円です。
- （以下は「被害事故弁護士費用等補償特約」を付帯していない方向け）この特約は「**被害事故弁護士費用等補償特約**」とのセットがおすすめです。「被害事故弁護士費用等補償特約」では、記名被保険者等がケガを負わされたりモノを壊されたりした場合の被害事故について、損害賠償請求を行う際の「弁護士費用」や「法律相談費用」が補償されます。「クレーム等対応費用補償特約」と併せた概算保険料は〇〇円です。「カスハラ」以外の被害事故についても対応できますので、セットでご契約いただければ被害事故への総合補償として御社の事業活動をサポートします。
- （以下は「特定感染症等事業者費用補償特約」を付帯していない方向け）この特約は「**特定感染症等事業者費用補償特約**」とのセットがおすすめです。昨今「密」の防止や感染防止、マスクに関する、いわゆる「コロナ関連」の過剰なクレームが増えています（例：感染防止対策はどうなっているんだ!／入店規制をしろ!／マスクをしていない客がいる!／感染したらどうするんだ!）。このような「カスハラ」に対する法律相談費用や弁護士費用等は「クレーム等対応費用補償特約」でサポートします。ですが感染防止対策を講じているのにも関わらず、従業員のみなさまが感染してしまった場合はどうでしょう。「特定感染症等事業者費用補償特約」では、従業員のみなさまが新型コロナウイルス等の感染症に罹患した場合における、事業活動を継続するために事業主が負担する諸費用が補償されます。「クレーム等対応費用補償特約」と併せた概算保険料は〇〇円です。セットでご契約いただければ、Withコロナ時代におけるニューリスクへの総合補償として御社の事業活動をサポートします。

クロージング

- 御社の事業は、地域の発展になくてはならない存在です。迷惑行為への円滑な対応や、従業員のみなさまが安心安全に働ける職場を確保する観点でも有益な補償となりますので、この機会に改めてご検討ください。

＜参考文献＞ 池内裕美. “悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査分析結果”. UAゼンセン. 2018-09-13. https://uazensen.jp/wp-content/uploads/2021/06/9399ce0267f677b7ec3fe974e4847af8.pdf, （参照2022-06-17）