

### カスタマーハラスメント等への対応費用を補償する新特約の発売 ～ 個人事業主・中小法人の事業運営をサポート ～

日新火災海上保険株式会社（社長：織山 晋、以下「当社」）は、事業者向けの統合賠償責任保険「ビジサポ」において、カスタマーハラスメント<sup>※1</sup>やバイトテロ<sup>※2</sup>等の迷惑行為の被害を受けた場合に事業主が負担する費用（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）を補償する新たな特約を2021年3月1日より発売いたします。

#### <事例>

※1：カスタマーハラスメント…従業員に対する顧客や取引先からの暴言や暴力、悪質なクレームなど

※2：バイトテロ…アルバイト店員が、勤務先で悪ふざけを行う様子を撮影し、その写真や動画をSNSに投稿することなど

## 1. 発売の背景

近年、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）やバイトテロ等の迷惑行為が増加傾向にあり、カスハラによる従業員のストレスや、バイトテロによるSNS上での炎上・信用失墜など、新たなリスクが顕在化しています。

こうした状況を踏まえ、当社は、カスハラ・バイトテロ等の迷惑行為があった際に、それを解決するための諸費用を補償する『クレーム等対応費用補償特約』を発売することといたしました。

当社は、この特約の販売を通じて、個人事業主・中小法人の皆さまの安定的な事業運営を支援し、リテール損害保険会社としての使命を果たしてまいります。

## 2. 商品の概要

『クレーム等対応費用補償特約』 ～ 事業者向け賠償責任保険の新特約 ～

### （1）対象商品

統合賠償責任保険「ビジサポ」

### （2）補償内容

施設または業務に関連してカスハラやバイトテロ等の迷惑行為を受けた場合に事業主が負担する次の各種費用を補償します。

費用の種類	支払限度額	
	1事故	保険期間中
弁護士費用および法律相談費用	20万円	50万円
信頼回復広告費用および使用人見舞費用	10万円	20万円

<各種費用のお支払い例>

費用	例
弁護士費用	顧客から従業員への暴言や不当な要求を繰り返し受けたため、弁護士に当該顧客への対応を委任した。
法律相談費用	顧客から執拗ないやがらせの電話が続いたため、法律相談を行った。
信頼回復広告費用	従業員が業務中に撮影した不適切な写真を SNS にアップしたことを受け、HP・新聞において、謝罪文書および休業した店舗の再開予定を周知した。
使用人見舞費用	従業員が業務中に顧客から暴行を受けケガをしたため、従業員に対して見舞金を支払った。

(3) 付帯可能なご契約

施設業務特約が付帯されたご契約 (2020年7月1日以降始期契約)

以上