

2020年6月3日  
損害保険ジャパン株式会社

## 中小企業向け事業活動総合保険で新たな特約の販売を開始 「カスタマーハラスメント」や「従業員による不誠実行為」を補償

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン」）は、中小企業向けの主力商品である事業活動総合保険「ビジネスマスター・プラス」の新たな特約として、業務に関連するクレーム等を解決するために要する弁護士費用を補償する『クレーム等対応費用補償特約』と、従業員の不誠実行為によって企業が所有する財物等に生じた損害を補償する『従業員による不誠実行為補償特約』の販売を、2020年7月保険始期契約から開始します。

### 1. クレーム等対応費用補償特約

#### （1）開発の背景

昨今、消費者から企業に対する悪質な嫌がらせや過度なクレーム等といった「カスタマーハラスメント」や、アルバイト等による企業の信用毀損に繋がる動画配信行為等の「バイトテロ行為」が社会問題化しています。

これらのリスクに対し、企業ではマニュアルを策定したり、専門家や外部機関のアドバイスを受けるなどの対策の必要性が高まっています。しかし、特に中小企業は人手不足などから専任の担当者を配置するなどの対策を講じることが難しく、これらのリスクに対応する法律相談および弁護士費用の補償や、クレームの初動対応に際して専門家のアドバイスを受けることについてニーズが高まっていました。

#### （2）特約の概要

- ・企業が、消費者のクレーム行為や、従業員「バイトテロ行為」などに起因する信用毀損行為の解決に要した弁護士費用を保険金としてお支払いします。
- ・クレーム対応に関する相談サービスである「クレームコンシェルサービス」が自動付帯されます。クレーム対応の専門家が相談窓口となり、クレームへの対応方法等、的確なアドバイスを提供します。なお、本特約に加入されたお客さまは、無料で本サービスをご利用いただけます。

#### （3）支払限度額

1回の事故につき70万円、保険期間中を通じて140万円を限度に弁護士費用をお支払いします。

## 2. 従業員による不誠実行為補償特約

### (1) 開発の背景

昨今、少子高齢化等の影響により、労働人口の減少が社会問題として深刻化しています。企業はこの課題に対し、働きやすい環境整備や、多様な人材の採用等を進め、労働人材を確保していくことが求められています。人材確保の観点では、2017年5月発表の中小企業アンケート調査報告※でも、中小企業の約70%超が人手不足を感じているとの調査結果が出ています。このような人材の確保が難しい環境下において、従業員の不正行為リスクへの不安を払拭し、中小企業の雇用確保を支援するため本商品の開発に至りました。

※出典：独立行政法人 中小企業基盤整備機構

### (2) 特約の概要

従業員が、自己の職務上の地位を利用して、詐欺や横領等の不誠実行為を行ったことで、企業が所有する財物等に発生した損害に対して、保険金をお支払いします。

### (3) 支払限度額

1回の事故につき、また保険期間中を通じて100万円を限度に保険金をお支払いします。

## 3. 今後について

損保ジャパンは、保険商品のご提供を通じて中小企業の皆さまを支援し、事業の安定、拡大化に貢献します。

### 【ご参考】「ビジネスマスター・プラス」の概要

中小企業が抱えるさまざまなリスク（物損害・賠償責任・労働災害・休業損失）を包括的に補償するパッケージ型商品です。必要な補償を自由に選択することができます。また、補償の対象となる物件等の明細を不要とするなど、加入手続きを簡素化していることも特長です。

以上