

2018年3月30日

損害保険ジャパン日本興亜株式会社

### 【業界初】介護・福祉事業者向け 無料相談サービス付『クレーム対応費用保険』の提供開始

損害保険ジャパン日本興亜株式会社（社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン日本興亜」）は、介護・福祉事業者が、利用者やそのご家族等から、過大な要望や迷惑行為等を受けた場合に、円滑な解決に向けての法的アドバイスを行う事業者向け無料相談サービス（以下「クレームコンシェル」）と、解決のために事業者が要した弁護士費用を補償する保険（以下「クレーム対応費用保険」）の提供を2018年4月から開始します。

#### 1. 目的・背景

近年、介護や福祉の現場では、利用者やその家族等からの過大な要望等に対し、事業者が迅速かつ適切な対応をとれずにトラブルに発展するケースが増加しています。そのようなケースでは、事業者が円満な解決のために、弁護士に相談する案件も発生しており、それらに係る費用や職員の対応に要する時間等、事業者側の負担が増加傾向にあります。

このような背景をふまえ、過大な要望への対応やトラブルの未然防止・早期円満解決を図るために、事業者が迅速かつ適切な対応を行うことを支援する、無料相談サービスを付帯した『クレーム対応費用保険』を開発しました。

#### 2. 概要

(1) 商品名 『クレーム対応費用保険』

(2) 加入者 介護・福祉施設事業者

(3) 補償対象者 事業者およびその役職員

(4) 保険の概要

- ・補償対象者が利用者や近隣住民等の第三者から過大な要望（クレーム行為）を受けた場合に、法律に則った円満解決を支援します。
- ・加入者は、損保ジャパン日本興亜が指定する専門相談窓口「クレームコンシェル」による無料相談、アドバイス等のサービスを受けることができます。
- ・また、損保ジャパン日本興亜の承認のもと、弁護士による法的対応を行う場合に、補償対象者が負担する弁護士費用を保険金としてお支払いします。

(5) 対象となるクレーム行為

補償対象者に対して行われる過大な要求や各種妨害行為（暴行、脅迫、強要、威力、セクシャルハラスメント、不退去、偽計、風説の流布）および類する行為

（例）・利用者が施設内で大声で叫び、業務に支障が生じている。

・利用者が女性職員に抱きつくなど、問題行動が再三続けられている。

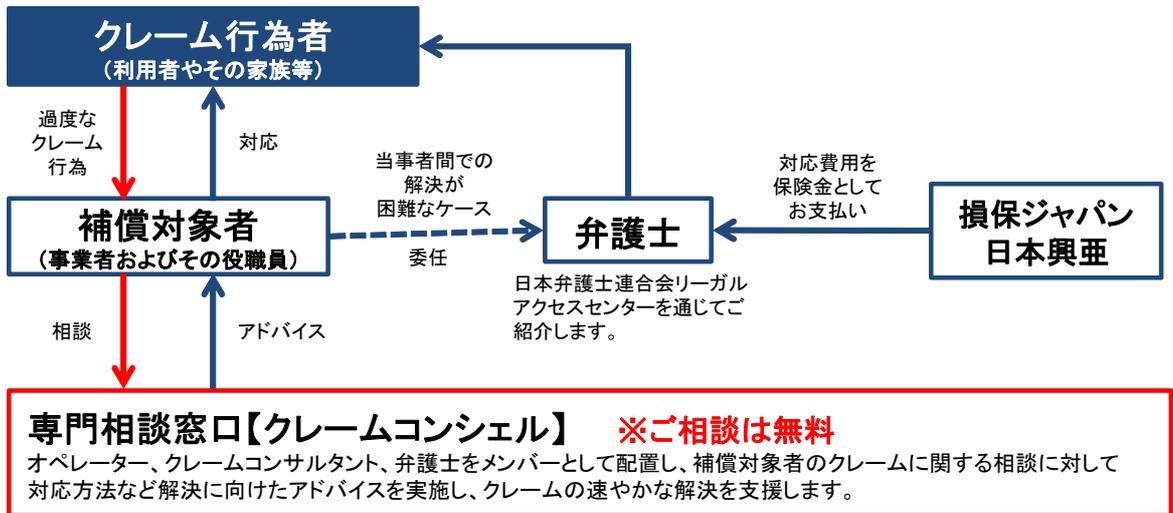
・サービスが終了しているにも関わらず、過度な追加要求が行われている。

(6) 保険金のお支払い対象となる弁護士費用

弁護士への相談料、着手金、報酬金、手数料、訴訟費用 等

### 3. クレームコンシエルの概要

#### (1) イメージ図



#### (2) 対応の流れ

事業者からクレーム行為に関する相談があった場合、「クレームコンシェル」では相談に対して対応方法や解決に向けた各種アドバイスを実施し、クレームの速やかな解決を支援します。また当事者間でのトラブルの解決が困難な場合は、「クレームコンシェル」から損保ジャパン日本興亜が連絡を受け、日弁連リーガルアクセスセンター※を通じて、全国各地の弁護士会から弁護士をご紹介します。

※損保ジャパン日本興亜をはじめとする協定会社からの弁護士紹介依頼に基づき、日本弁護士連合会から各地の弁護士会を通じて紹介等を行う機関です。

### 4. 今後について

損保ジャパン日本興亜は、『クレーム対応費用保険』の提供を通じて、超高齢社会を迎えた日本の根幹を支える介護・福祉サービスを提供する事業者を支援し、安心・安全な事業環境づくりに貢献していきます。

以上