

2025年6月11日

東京海上日動火災保険株式会社

中小企業向け保険「超 T プロテクション」への カスタマーハラスメント発生時の補償導入

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長 城田 宏明、以下「当社」)は、中小企業向け保険「超 T プロテクション(業務災害総合保険)」において、カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」)被害発生時に事業者が負担する「法律相談費用」と「再発防止費用」の補償を導入いたします。また、カスハラへの対処方法について弁護士へ無償で相談いただけるサービスも新設いたします。

当社は、本商品とサービスの提供を通じて、中小企業のカスハラ対策の体制構築を支援し、従業員の皆様が安心して働くことができる職場環境作りを支援してまいります。

1. 背景

顧客等による暴行、脅迫、不当な要求等、カスハラの発生件数は近年増加傾向にあります。厚生労働省が 2023 年度に実施した調査によると、過去 3 年間に約 3 割の企業が従業員からカスハラの相談を受けています。^{※1} また、厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」^{※2} では、相談体制の整備、対応方法の策定、事案発生時の再発防止への取組みが有効な対策として挙げられています。

一方で、中小企業においては人手不足等により相談体制の構築が困難なケースが多く、カスハラへの対策を十分に講じられていない状況が厚生労働省の調査から確認されております。

このような状況を踏まえ、当社は、2025 年 10 月より、中小企業向けの業務災害等を補償する「超 T プロテクション」において、事業者がカスハラ被害発生時に事業者が負担する「法律相談費用」と「再発防止費用」の補償を導入いたします。さらに、カスハラに遭った際の対処方法について、弁護士へ無償で相談できる「カスタマーハラスメント相談サービス」を新設いたします。

※1 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査について：https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_40277.html

※2 厚生労働省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアル：<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

2. 「超 T プロテクション」の改定内容および付帯サービスの概要

(1) 法律相談費用補償特約(迷惑行為被害用)の新設

カスハラにより業務が妨害され、金銭上の損害またはそのおそれが発生した場合の法律相談費用を 10 万円限度^{※3}に補償します。

(2) ハラスメント再発防止費用補償特約の改定

従来のハラスメント再発防止費用補償特約の補償を拡充し、カスハラ被害の再発防止のために要するコンサルティング費用、対応マニュアル策定費用、従業員への研修費用を 50 万円限度に新たに補償対象とします。

(3)カスタマーハラスメント相談サービスの新設

カスハラに遭った際の対処方法について、提携事業者を通じ、無償で弁護士へ電話相談をしていただけます。^{※4}

上記(1)から(3)までの補償・サービスは、「超 T プロテクション」に付帯可能な「雇用関連賠償責任補償特約」(不当解雇やセクハラ、パワハラ、マタハラ等のハラスメント行為により、事業者が負担する法律上の損害賠償責任を補償する特約)を通じご提供いたします。^{※5}

※3 保険期間を通じて 30 万円を限度とします。

※4 カスハラへの対処方法について弁護士が一般的なアドバイスを行うものであり、具体的な紛争解決や事件処理は行いません。また、同じ案件について担当弁護士に複数回ご相談いただくことや、委任をすることはできません。

※5 これらの補償・サービスの拡大による保険料の割増はありません。

3. 今後について

当社は、今後も中小企業を取り巻くリスクや環境変化をとらえ、日本経済の基盤であり地域経済を支える中小企業の皆さまの事業継続や新たな挑戦と成長を後押ししてまいります。

以上