

来店客による迷惑行為への対応を支援する「来店客迷惑行為対応保険」の提供開始

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、2026 年 9 月より店舗や施設において来店客による迷惑行為が発生した際に必要となる各種対応費用を補償する「来店客迷惑行為対応保険」の提供を開始します。

本保険の提供を通じて、来店客による迷惑行為が発生した場合の迅速かつ適切な対応を支援し、企業の事業継続や信頼回復に貢献してまいります。

1. 背景

近年、店舗や施設において、来店客が商品や設備に対して迷惑行為を行い、その様子を動画や写真で撮影して SNS 等へ投稿する事案が発生しており、大きな社会問題となっています。

こうした事案が発生した場合、SNS の拡散機能により情報が短時間で広がることで、商品や設備への直接的な被害にとどまらず、企業の信用やブランド価値、事業活動へ大きな影響を及ぼすケースもみられ、企業には事実関係の調査、弁護士等の専門家への相談、危機対策本部の設置・運営、問い合わせ対応、社告や記者会見の実施、再発防止策の検討など、多岐にわたる対応が求められます。

また、初動対応の適否がその後の事業活動や企業イメージに大きく影響することもあることから、発生直後から専門家の支援を受けながら迅速かつ適切に対応する重要性が高まっています。

このような中、当社は、来店客による迷惑行為が発生した際の企業の事業継続や信頼回復に向けた対応を支援する新たな商品として、「来店客迷惑行為対応保険」を開発しました。

2. 来店客迷惑行為対応保険の概要

本保険は、来店客による迷惑行為^{※1}等によって、企業の信用やブランド価値に影響が生じた場合に必要となる各種対応費用（危機管理コンサルティング費用、弁護士相談費用、ネット投稿削除費用、緊急会見・社告費用および原因調査費用・信頼回復広告費用等）を補償するものです（期間中限度額 1 億円）。また、総合 PR コンサルティング会社をご紹介します、事故発生時の企業の迅速かつ適切な危機対応を支援します。

※1 被保険者が所有、使用または管理する施設において、来店客が施設内で行った悪ふざけ等または生産物、商品もしくは各種備品に対して行った悪ふざけ等。ただし、これらの行為の内容または様態が、ウェブサイト、ソーシャル・ネットワーキング・サービス等に掲載または投稿され、インターネットを経由し、不特定多数の者が閲覧できる状態にあるものまたは閲覧できる状態にあったものであって、被保険者の名称とともに客観的に明らかとなったものに限ります。

3. 今後について

当社は、本保険の提供を通じて、来店客による迷惑行為が発生した際の企業の迅速かつ適切な対応を支援し、企業の事業継続に貢献してまいります。

以上