

## クレームコンシェル利用規約

クレームコンシェル利用規約において、使用される用語に関する説明は次のとおりです。

用語	説明
管理職	理事、取締役または法人の業務を管理・監督する立場にある者をいいます。
記名被保険者	保険証券の被保険者欄に記載された者をいいます。
クレーム行為	暴行、脅迫、強要、威力、セクシャルハラスメント、不退去、偽計、風説の流布およびこれらに類似の行為をいいます。ただし、 <u>記名被保険者の業務に関連して発生した他人の身体の障害（注）および財物の滅失、損傷、汚損に起因する行為を除きます。</u> （注）身体の障害 身体の傷害および疾病をいい、これらに起因する後遺障害および死亡を含みます。
クレームコンシェル	損害保険ジャパンが指定する、 <u>クレーム行為を解決するための専門相談窓口</u> をいいます。
クレームコンサルティングサービス	第5条に定めるものをいいます。以下、「本サービス」といいます。
契約期間	保険証券記載の保険期間をいいます。
サービス実施者	損害保険ジャパンからの委託により実際に本サービスを実施する株式会社プライムアシスタンスおよびその他の委託先をいいます。
使用人	<u>記名被保険者</u> に使用され、かつ、 <u>記名被保険者</u> により直接であると間接であるとを問わず、賃金（賃金、給与、手当、賞与等の名称を問わず、労働の対価として受けるものをいいます。）を支払われる個人（パートタイム労働者、短時間労働者、アルバイト、他の企業等への出向者、他の企業等から受け入れをした労働者または派遣労働者を含み、子会社または下請業者の使用人を含みません。）をいい、過去にその地位にあった者※を含みます。 ※過去にその地位にあった者 初年度契約の保険期間の開始日より後に <u>使用人</u> であった者にかぎります。
事故	<u>記名被保険者</u> が、業務に関連して次に掲げる被害を受けたことをいいます。 ① <u>クレーム行為</u> 。ただし、 <u>使用人</u> からの <u>クレーム行為</u> は含

	みません。 ② <u>使用人</u> の信用毀損等の行為
セクシャルハラスメント	次に掲げるものをいいます。 ① 次のアまたはイの行動または発言に服従させること。 ア. 性的欲求に基づく要求、性的な関係の強要、必要なく身体にさわること、わいせつな図画を配布すること その他類似の性的欲求に基づく行動または相手が性的嫌悪感を抱くような行動（以下「性的な行動」といいます。）をとること。 イ. 性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を意図的に流布することその他類似の性的欲求に基づく発言または相手が性的嫌悪感を抱くような発言（以下「性的な内容の発言」といいます。）をすること。 ② 職務遂行を妨害する性的な行動をとることまたは性的な内容の発言をすること。 ③ ②を容認する就業環境を創出すること。
専門相談窓口	本サービスの利用申し込みを受け付ける連絡先をいいます。
他人	<u>被保険者</u> 以外のものを言います。
被保険者	次のいずれかに該当する者をいいます。ただし、②に規定する者については、 <u>記名被保険者の業務の遂行に起因して損害を被る場合にかぎります。</u> ① クレーム対応費用特約条項を付帯した事業活動総合保険の <u>記名被保険者</u> ② ①の <u>役員</u>
使用人の信用毀損等の行為	<u>使用人</u> が <u>記名被保険者</u> に対して行った、威力、偽計、風説の流布およびこれらに類似の行為で、被害届が警察に受理されたものをいいます。
反社会的勢力	暴力団、暴力団員※、暴力団準構成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力をいいます。 ※暴力団員でなくなった日から5年を経過しないものを含みます。

## 第1条 規約の目的等

- 本規約は、損害保険ジャパンの事業活動総合保険契約に対して提供する本サービスの事項を定めたものです。
- 次条に定める利用対象者は、本規約を承認のうえ、本サービスの提供を受けることができます。  
(注)本サービスの内容は、予告なく中止、変更となる場合があります。

## 第2条 本サービスの提供対象契約

本サービスの提供対象契約は、クレーム対応費用保険特約が付帯された事業活動総合保険とします。

## 第3条 利用対象者の定義

- (1) 本規約において、利用対象者とは、被保険者とします。
- (2) (1)の規定にかかわらず、利用対象者のいずれかに該当する場合は、利用対象者に含みません。
  - ① 反社会的勢力に該当すると認められること。
  - ② 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められること。
  - ③ 反社会的勢力を不当に利用していると認められたこと。
  - ④ 法人である場合において、反社会的勢力がその法人の経営を支配し、またはその法人の経営に実質的に関与していると認められること。
  - ⑤ その他反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められること。
- (3) 本サービス提供後、利用者が本サービスの利用対象者ではないことが判明した場合、本サービス提供に要した費用は、すべて利用者の負担となります。

## 第4条 本サービスの提供要件

利用対象者が第7条①の規定に従い、提供対象となる本サービスの利用申し込みを行った場合であって、次条の本サービス提供条件に該当するときは、サービス実施者により、この本サービスを提供するものとします。

## 第5条 本サービス提供条件と内容

本規約により提供する本サービスの提供条件は次のとおりです。

### 専門家相談

提供条件	被保険者の業務に関連する <u>クレーム行為</u> が発生すること
内容	<u>専門相談窓口</u> にて、 <u>被保険者</u> に発生した <u>事故</u> について <u>サービス実施者</u> が対応方法についてアドバイスをいたします。損害保険ジャパンから本サービス業務について受任した弁護士が当事者間での解決が困難と判断した場合、サービス実施者は損害保険ジャパンに連絡を行い、同社から日本弁護士連合会リーガルアクセスセンターへ弁護士紹介依頼をすることができます。 (注) <u>専門相談窓口</u> へのご相談は記名被保険者における <u>管理職</u> の方からお願いいたします。

## 第6条 本サービスの提供を行わない場合

- (1) サービス実施者は事故の内容がクレーム対応費用特約の補償対象でないと損害保険ジャパンが判断した場合は、本サービスの提供を行いません。
- (2) サービス実施者は次のいずれかに該当する事由によって生じた事故に対しては、本サービスの提供を行いません。
  - ① 利用対象者の故意または重大な過失
  - ② 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動
  - ③ 地震もしくは噴火またはこれらによる津波
  - ④ 核燃料物質もしくはこれによって汚染されたものの放射性、爆発性その他有害な特性の作用またはこれらの特性
  - ⑤ ④に規定した以外の放射線照射または放射能汚染
  - ⑥ ②から⑤までのいずれかの事由に伴って生じた事故またはこれらに伴う秩序の混乱に基づいた事故

## 第7条 利用対象者の義務

利用対象者は、本サービスを利用する場合は、次の義務を負うものとします。

- ① 事前に専門相談窓口に利用申し込みの連絡を行うこと。
- ② サービス実施者の指示に従い、必要な協力を行うこと。

## 第8条 本サービスの対象期間、中止または変更

本サービスの提供期間は、本サービスの提供が必要となった事故が発生した日において、有効に締結された事業活動総合保険契約の契約期間の初日から末日までとし、その保険契約が契約期間の途中で失効もしくは解除となった日以降は本サービスの提供を行いません。

## 第9条 個人情報の取り扱い

- (1) 利用対象者は、保険証券の記載事項および本サービスの提供に必要とされる情報が、サービス実施者が取得することに同意するものとします。
- (2) サービス実施者が取得した個人情報は、損害保険ジャパンの業務遂行上必要な範囲内で利用することがあります。
- (3) サービス実施者は、保険証券の記載事項および本サービスに必要とされる情報を、サービス実施者間で共同利用できるものとします。

### 本サービスをご利用の場合は

専門相談窓口 0120-535-215

受付時間：平日午前9時～午後6時

(12月26日～1月6日はお休みとさせていただきます)

※午前9時から10時までは弁護士が常駐していないため受付のみとさせていただきます。