

NEW

団体クレーム・ トラブル対応保険

施設賠償責任保険 雇用関連賠償責任担保特約条項



保険期間：令和7年7月1日午後4時から令和8年7月1日午後4時まで
中途加入も可能です

愛知県歯科医師協同組合

この保険は、愛知県歯科医師協同組合を契約者とし、団体の構成員を保険の対象とするクレーム・トラブル対応保険の団体契約です。保険証券を請求する権利、保険契約を解約する権利等は愛知県歯科医師協同組合が有します。

〈お問い合わせ先・取扱代理店〉

OLiNAS株式会社イイダオフィス

〒454-0022 愛知県名古屋市中川区露橋2-26-7

TEL. (052) 363-2156 FAX. (052) 363-3792

引受保険会社：東京海上日動火災保険株式会社



25TC-007683 2025年3月作成

クレーム・トラブル対応保険

①雇用上の賠償責任

- ・職場内ハラスメントに対して従業員から損害賠償請求をされた
- ・不当人事で従業員から損害賠償請求をされた 等

②患者等第三者への賠償責任

- ・差別的発言をされたと患者から慰謝料を請求された
- ・患者から暴言があったと訴えられた 等

③患者等の迷惑行為に関わる弁護士費用

- ・患者からの暴力、脅迫・強要、誹謗中傷、悪質なクレーム、性的な言動等により従業員が被害を被ったので弁護士に相談した
- ・患者の悪質なクレームで従業員が精神的な苦痛を受けたので弁護士に相談した

④社内調査や初動対応時等の事故対応費用

- ・訴訟に対応するための文書作成費用、人件費等の訴訟対応費用
- ・事故状況の保存・記録の費用、精神的被害を受けた被害者に対する見舞費用等の初動対応費用 等



トラブル事例

従業員への賠償責任



- ・勤務歯科医師からセクハラをされたと歯科衛生士が歯科医院を訴えてきた。
- ・ベテランの受付からパワハラをされたと新人の受付が歯科医院を訴えてきた。
- ・不当な理由で解雇されたため名誉をき損されたとして、元従業員が訴えてきた。



患者・取引先への賠償責任

- ・勤務歯科医師が治療中に患者の胸を触ったとして患者が歯科医院を訴えてきた。
- ・取引先のミスに腹を立てた従業員が、罵倒したため取引先が歯科医院を訴えてきた。



患者からのクレーム対応（弁護士費用）

- ・治療ミスだと言われ（過失はない）、電話や受付で再三にわたり罵倒され、弁護士に対処を依頼した。
- ・待ち時間が長いことに腹を立てた患者が受付の従業員を罵倒した。
- ・患者が「抜歯してくれるまで帰らない」とチェアから降りず、次の患者が入れない状況になった。
- ・特定の患者に事実とは異なる事をネットの口コミに記載され、弁護士を通じ削除依頼をおこなった。



保険金をお支払いする場合

日本国内において行われた**侵害行為**により発生した**事故**に起因して、被保険者に損害賠償請求等の請求がなされたことにより、被保険者が**法律上の損害賠償責任等を負担**することによって被る損害に対して、保険金をお支払いします(※)。(※) 保険期間中に被保険者に対して損害賠償請求等がなされた場合が、補償対象となります。

* 他人の身体の障害に起因する賠償責任は補償対象外となります。(精神的苦痛に起因するものを除く)

雇用上の賠償責任保険

従業員への賠償責任

● **差別的・不利益な取扱い** 労働者の採用、配置、昇進、解雇等の労働条件に関するもの。

● **セクシャルハラスメント**

職場において行われる性的な言動に対する労働者の対応によりその労働者に不利益を与えること、またはその性的な言動により就業環境を害すること。

● **パワーハラスメント**

職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、労働者の就業環境を害すること。

● **マタニティハラスメント等**

職場において労働者に対して行われる、労働者の妊娠・出産、産休・介護休業等の制度の利用に関する言動により、その労働者の就業環境を害すること。



精神的苦痛等



診療所従業員

事例

ベテランの受付が新人に対して指導を行ったら、**精神的苦痛**を受けたとして、従業員から歯科医院へ損害賠償を請求された。

*1 差別的・不利益な取扱いについては院長も対象となります。

* ハラスメント等の行為を行った本人が負担する賠償金や争訟費用等は補償対象外となります。



・診療所従業員*1

第三者賠償責任担保特約条項

患者・取引先への賠償責任

● 商品・サービスを提供する際の**差別的・不利益な取扱い**
(人種・身体的特徴等を理由とするもの)

● 性的な言動(セクハラ)

● 著しい迷惑行為等

● **事例** 診療所従業員が取引先の社員に対してセクハラをしてしまい、自院として被害者に対し損害賠償金を支払った。

精神的苦痛等



患者・取引先の従業員等



・診療所従業員

賠償金・争訟費用等を補償

* ハラスメント等の行為を行った本人が負担する賠償金や争訟費用等は補償対象外となります。

迷惑行為被害対応費用担保特約条項*

患者からのクレーム対応

迷惑行為

(暴力・誹謗中傷・悪質なクレーム・性的な言動等)

● **事例** 患者からの悪質なクレームを受け、診療所従業員が精神的苦痛を受けた。

法律相談費用・弁護士費用・カウンセラー相談費用を補償(※)

(※) 迷惑行為を行った第三者に対して損害賠償請求を行うための弁護士費用は対象外となります。

精神的苦痛等



・院長
・診療所従業員



患者・取引先の従業員等

社内調査や広報対応等の事故対応費用を補償します。

事故対応費用担保特約条項

訴訟対応費用

訴訟に対応するための文書の作成費用、人件費等



社内調査・第三者委員会設置費用

社内調査を行うための費用、第三者委員会の活動・調査の費用等



初動対応費用

事故状況の保存・記録の費用、精神的被害を受けた被害者に対する見舞費用等



広報対応費用

マスメディアを通じて事故に関する説明・謝罪を行うための費用等



被保険者の範囲

この保険では、次の方が被保険者(補償対象者)となります。

- ①記名被保険者
- ②記名被保険者の使用人(※1)
- ③記名被保険者の理事、取締役
その他法人の業務を執行する機関
(記名被保険者が法人の場合)(※1)

補償例

ハラスメント等の雇用トラブルが発生した場合、会社だけでなく院長および従業員等も、被害の発生を防止できなかったこと等を理由として賠償責任を負うことがあります。このようなケースも補償することができます(※2)。

(※1)既に退職・退任した方を含みます。ただし、初年度契約の始期日より前に退職・退任した方は含みません。

(※2)ハラスメント等の行為を行った本人が負担する賠償金や争訟費用等は補償対象外となりますので、ご注意ください。

歯科医師賠償責任保険との違い

歯科医師賠償責任保険では補償できない①「従業員との雇用管理上トラブルへの賠償」や、②「患者等への差別・セクハラ・暴言等への賠償」、③「患者等(第三者)の迷惑行為により被害を被った場合の弁護士費用」を補償します。

制度名	主な補償内容
クレーム・トラブル対応保険	①: 従業員に対するパワハラ、セクハラ、不当解雇等の賠償責任 ②: 患者等(第三者)に対する差別やセクハラ、暴言・暴力等の賠償責任 ③: ①②のほか、患者等(第三者)の迷惑行為により被害を被った場合の弁護士費用

制度名	主な補償内容
歯科医師賠償責任保険	④: 歯科医療行為に起因した患者の身体障害への賠償責任 ⑤: ④以外の業務に起因した第三者(含む患者)への対人・対物事故の賠償責任 ⑥: ④⑤に起因した弁護士費用(※損害賠償責任の有無の確認を含む)

補償は重複しません

保険金をお支払いしない主な場合

直接であるか間接であるかにかかわらず、次の事由に起因する損害に対しては、保険金をお支払いできません。

- ①ご契約者・被保険者の故意(※)
- ②地震、噴火、洪水、津波または高潮
- ③被保険者と同居する親族に対する賠償責任(※)
- ④遡及日(初年度契約の始期日。以下同様とします。)より前に行われた次の侵害行為
 - a. 不当な解雇または事実上もしくは契約上の不当な雇用関係の終了(黙示の契約に対する違反行為を含みます。)
 - b. 不当に雇用しない行為(派遣社員に対する雇止めを含みます。)
- ⑤他人の身体障害(精神的苦痛に起因する従業員等の身体障害を除きます。)
- ⑥侵害行為のうちハラスメントを行った被保険者本人に対してなされた損害賠償請求
- ⑦サイバー攻撃

(※)この免責事由の適用に関する判断は被保険者ごとに個別に行われます。

ここでは主な場合のみを記載しています。詳細は、保険約款でご確認ください。

等

補償内容と保険料(1施設あたり)

※中途加入の場合は保険料が変更となります

補償項目	プランA	プランB	プランC
雇用上の賠償責任*1 (1名・1請求・保険期間中限度額)	5,000万円	3,000万円	1,000万円
第三者賠償責任*2 (1名・1請求・保険期間中限度額)	5,000万円	3,000万円	1,000万円
迷惑行為被害対応費用*3	1事故限度額	300万円	200万円
	保険期間中限度額	900万円	600万円
事故対応費用*4	1事故限度額	300万円	200万円
	保険期間中限度額	900万円	600万円
1施設あたりの年間保険料	47,150円	36,770円	29,940円

*1 従業員同士のパワハラ、セクハラや不当解雇等により管理者である院長や理事長・理事等が負担する賠償責任

*2 従業員が行った患者等の第三者に対する人種等の差別的な取り扱いやセクハラや暴言等の迷惑行為によって管理者である院長や理事長・理事等が負担する賠償責任

(支払限度額は「雇用上の賠償責任」と共有)

*3 患者等の第三者からの迷惑行為により、院長や理事長・理事、従業員が被った場合の弁護士費用、カウンセラー相談費用等(支払限度額は「雇用上の賠償責任」の外枠で適用)

*4 *1・*2に起因する訴訟対応費用、初動対応費用、社内調査・第三者委員会設置費用、広報対応費用(支払限度額は「雇用上の賠償責任」の外枠で適用)

このチラシはクレーム・トラブル対応保険の概要について紹介したものです。保険の内容は団体クレーム・トラブル対応保険パンフレットをご覧ください。詳細は契約者である団体の代表者の方にお渡ししてある保険約款になりますが、ご不明な点がございましたら代理店までお問い合わせください。ご契約に際しては必ず「約款」をご覧ください。