

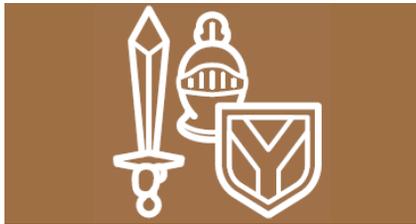
～日本初のハラスメント対応弁護士保険～
近年急増する『カスタマーハラスメント』に対応
モンスター被害から会社を守る弁護士保険「コモンBiz」
7月17日発売

中小企業や個人向けに弁護士保険を開発するエール少額短期保険株式会社（代表：榛沢知司、本社：東京都中央区湊2-2-8CKビル4階）では、悪質クレマーによる「カスタマーハラスメント」から企業・社員・顧客を守ることを目的とする保険「モンスターヘルプナビ付 弁護士保険 コモンBiz」を7月17日より発売いたします。

モンスターヘルプナビ付 弁護士保険 **コモンBiz**

日本初のサービス

「カスタマーハラスメント」問題に対応



悪質クレームや風評被害から中小企業の「ブランドを守る」
「社員を守る」「顧客を守る」をコンセプトにカスタマーハラ
スメント被害専用の窓口を日本で初めて設置致しました。
保険に加入するとハラスメント事案に対応可能な弁護士に無料で
電話相談ができます。不条理・不当な要求、暴言など悪質性
が高く繰り返されるクレームへの法的手段の方法、適切な危機
管理要領などに関して専門的なアドバイスが受けられます。



脅迫や威嚇、暴言を吐く
モンスタークレマーX

「誠意を見せろ」「家まで来い」と
脅迫したり、大声で怒鳴るなど。



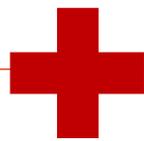
理不尽・不条理な要求を繰り返す
モンスタークレマーY

満足できなかったサービスに対する
不満を大げさに言い回る。さらには
理不尽な金銭の要求を行うなど。



SNSでの不当な公開
モンスタークレマーZ

土下座を強要したり、その映像を
面白半分SNSに公開し、店員
のプライバシーを侵害するなど。



3つの安心サポート

① 弁護士直通ダイヤル



取引先やお客様との
トラブルに関する
初期相談を弁護士
に直接電話で相
談できます。

② リーガルチェック相談サービス



契約書や契約内容の相談、突
然届いた内容証明郵便などへ
の対応を弁護士に直接電話で
相談できます。

③ 弁護士検索サポート



トラブルの内容に応じ
た弁護士探しをサポート
します。

2つの保険金

① 法律相談料保険金

② 法務費用保険金



経営者特典

① 冤罪ヘルプナビ

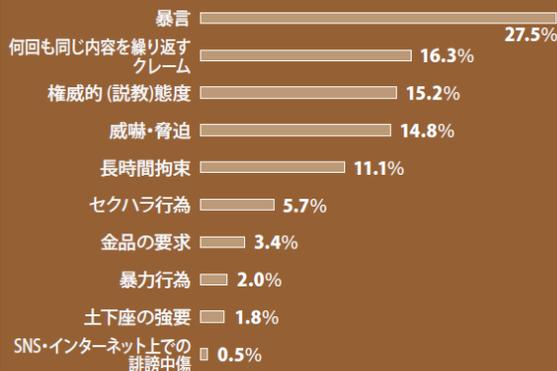
② 示談交渉人案内サービス

増加するカスタマーハラスメント

近年、理不尽なクレームやわがままな要求をするクレーマーによるハラスメント「**カスタマーハラスメント**」が増加しています。^{※1} UAゼンセンが昨年11月に公表したアンケート調査では、**業務中に来店客からの迷惑行為**に遭遇したことがあるとの回答が**全体の約73.9%**に及び、またこういった**迷惑行為が増えていると感じる**との回答は**全体の約49.9%**に上っています。最近では、脅迫まがいの言動を繰り返すクレーマーも出てきているのです。カスタマーハラスメントを受けた人たちの中には、トラウマになってしまい仕事に行けなくなったり、心身を病んでしまう人もいます。

【悪質クレーム対策(迷惑行為)アンケート調査結果[※]】

Q. あなたは、業務中に次のような来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？（複数回答）



※1出典 U A ゼンセン流通部門調査「悪質クレーム対策アンケート」集計結果報告 - 2017年10月発行 -

サービス開発の背景

身勝手かつ理不尽な要求により、通常業務の妨げになったり、暴言による精神的ダメージ（トラウマ）となり、精神内科に通ったり、離職を余儀なくされる場合も少なくありません。職場内ではきちんとしたクレーム対応の体制をつくっておく必要がありますが、わがままな言いがかりに近いクレーマーの対応は困難なものです。そうした中、**どのような法的手段がとれるか、また適切な危機管理要領などに関して、弁護士から専門的なアドバイスが受けられることにより**、中小企業の経営を支援できるのではないかと考え今回のサービスを開発いたしました。 ※新サービス「モンスターヘルプナビ」はコモンBizの既契約者様もご利用いただけます。

今後の展望

会社の業務運営に支障を来すようなカスタマーハラスメントの問題は今後も増加し続けていくことが予測されます。エール少額短期保険株式会社は、ハラスメント事案に対応可能な弁護士の無料電話相談や、トラブルの内容に応じた弁護士探しのサポートを行うとともに、弁護士保険による費用給付によってハラスメント問題の解決をサポートします。

【会社概要】

名称：エール少額短期保険株式会社
代表者：榛沢 知司（はんざわ ともじ）
設立：2015年10月1日
資本金：3億4,925万円（資本準備金を含む、2018年3月30日現在）
住所：〒104-0043 東京都中央区湊2-2-8 CKビル4F
URL：<http://yell-lpi.co.jp>

<本サービスに関するお問い合わせ先>
エール少額短期保険株式会社
担当：薄井・竹内
TEL: 0120-888-727
(平日9:00~17:00 土・日・祝日等を除く)

<取材依頼・報道関係者のお問い合わせ先>
株式会社フロンティアコンサルティング
(エール少額短期保険株式会社PR事務局)
担当：萩原（はぎわら）
TEL: 03-5216-3544 FAX: 070-6463-4897
E-Mail: k-hagiwara@frontier-c.co.jp