

資料4

日 薬 発 第 262 号
令和 6 年 12 月 25 日

都道府県薬剤師会担当役員 殿

公益社団法人 日本薬剤師会
副 会 長 原 口 亨

クレーム対応費用保険について（ご連絡）

拝啓 平素は本会会務につきましてご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、本会では「クレーム対応費用保険」の取扱いを 2025 年 2 月 15 日より開始いたします。

本保険は、悪質なクレームやインターネット・SNS等、ソーシャルネットワークを介した一方的な情報発信や、セクシャルハラスメントなど、薬局利用者や近隣住民等の第三者から過大な要求（クレーム行為）を受けた場合に備える保険を希望する声を受け、本会オリジナルの保険として新たに設計いたしました。会員の皆様へは、2025 年 1 月 14 日頃、加入対象となる薬局へ薬剤師賠償責任保険等の募集案内として送付致します。

詳細につきましては、2025 年 1 月上旬本会 HP 掲載予定の「薬剤師賠償責任保険 サイバー保険 クレーム対応費用保険」のパンフレットをご覧ください。

会務ご多用のところ誠に恐れ入りますが、貴会会員より当該保険についての照会等ありましたら、ご対応くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

敬具

記

【保険の概要】

商品名	クレーム対応費用保険
加入者	薬局開設者（法人代表者）および管理薬剤師 ※薬剤師賠償責任保険の加入が条件となります。 （万が一、クレームの原因に薬局側の過失があった場合は、薬剤師賠償責任保険で対応することになるため）
補償対象者	薬局開設者・法人代表者・管理薬剤師並びにその役職員、業務の補助者 ※業務に起因するクレームのみが対象となります。
保険の概要	◆補償対象者が利用者（患者）や近隣住民等の第三者から過大な要求（クレーム行為）を受けた場合に、法律に則った円満解決を支援します。 ◆補償対象者は、保険会社設置の専門相談窓口「クレームコンシェル」による無料相談、アドバイス等のサービスを受けることができます。 ◆「クレームコンシェル」で解決しなかった場合は、保険会社の承認のもと、弁護士による法的対応を行います。その際に、補償対象者が負担する弁護士費用を保険金としてお支払いします。
対象となるクレーム行為	補償対象者に対して行われる過大な要求や各種妨害行為（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）および類する行為
保険金支払い対象となる費用	弁護士への相談料、着手金、報酬金、手数料、訴訟費用 等

【加入者対象者】

薬剤師賠償責任保険薬局契約（サイバー保険単体加入は除く）にご加入の開設者、法人代表者、または管理薬剤師の方。

※複数店舗を有している開設者（法人代表者）の方は、日薬会員登録されている店舗にて加入。

【補償対象者】

- ① 加入者の方
- ② ①の薬局の役員および従業員、業務の補助者

【対象となるクレーム行為】

上記補償対象者並びに施設に対して行われる「暴力・脅迫・教養・威力・セクシャルハラスメント・不退去・偽計、風説の流布」の行為を指します。

クレーム (業務妨害行為)	具体例
暴行	殴る、蹴る、つばをかける、胸ぐらを掻む、髪を切る等の行為
脅迫	補償対象者またはその親族の生命・身体・自由・名誉・財産に対し害を加えることを告知する行為
強要	補償対象者またはその親族の生命・身体・自由・名誉・財産に対し害を加えることを告知して脅迫、または暴行を用い、義務のないことを行わせ、または行う権利を妨害すること。
威力	威力をもって社会的活動を妨害する行為。 例えば、店内で業務を妨害する目的で大声を長時間発する、等
セクハラ	①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。 ②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。 ③雇用行為に影響を与えることを明示または示唆したうえで、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。 ④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。
不退去	要求を受けたにもかかわらず店舗等から退去しないこと
偽計・風説の流布	風説を流布したり偽計を用いて、人の信用を毀損した場合が対象。 例えば「〇〇薬局で調剤した薬剤に異物が混入していた」旨の虚偽の事実をインターネット上で申告する等

【想定される業務妨害行為】

【補償期間】

2025年2月15日から2026年2月15日（中途加入は申込翌日から2024年2月15日）

【保険料】

1店舗あたり（薬剤師賠償責任保険 薬局契約加入店舗単位）：9,000円

【補償対象となる費用と補償限度額】

補償となる費用：弁護士への相談料、着手金、報酬金、手数料、訴訟費用など

1事故あたりの補償限度額	100万円
保険期間中1店舗あたり補償限度額	200万円
保険期間中の加入者全員の合算補償限度額	5億円

【その他留意事項】

- 利用は本保険の被保険者である薬局のみとなります。
- クレームコンシェル常駐の弁護士からは一般的な法律相談や法制度上の助言をします。(個別具体的に法的な助言は行っておりません。)
- クレームコンシェル常駐の弁護士との1回の相談時間の目安は15分となります。
- 保険加入前に発生しているクレームや、他の賠償責任保険での対応となる相談は対象外です。
- 「クレームコンシェル」が当事者間での解決困難と判断した事案の弁護士費用を補償しますが、日弁連リーガル・アクセス・センターを通じ弁護士を紹介することも可能です。

以上