

クレーム対応費用保険の特長

クレーム対応に関する専門相談窓口へ、無料相談が可能!
 専門相談窓口が当事者間での解決困難と判断した事案は、弁護士費用を補償!

ご加入いただける方

北海道医師会の会員

無料相談対象者、弁護士費用の被保険者

- 北海道医師会の会員
- 北海道医師会の会員が開設する医療機関の役員、使用人およびその業務の補助者
- 北海道医師会の会員が理事長となっている医療法人または管理者となっている医療施設の役員、使用人およびその業務の補助者

この保険の内容

1. 対象となるクレーム行為

- 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

2. お支払いする弁護士費用

相談料、着手金、報酬金、手数料、争訟費用、その他弁護士が委任事務処理を行ううえで必要な費用

※日当、顧問料は含まれません

3. 保険金をお支払いできない主な場合

次のような場合、保険金のお支払いの対象となりません。

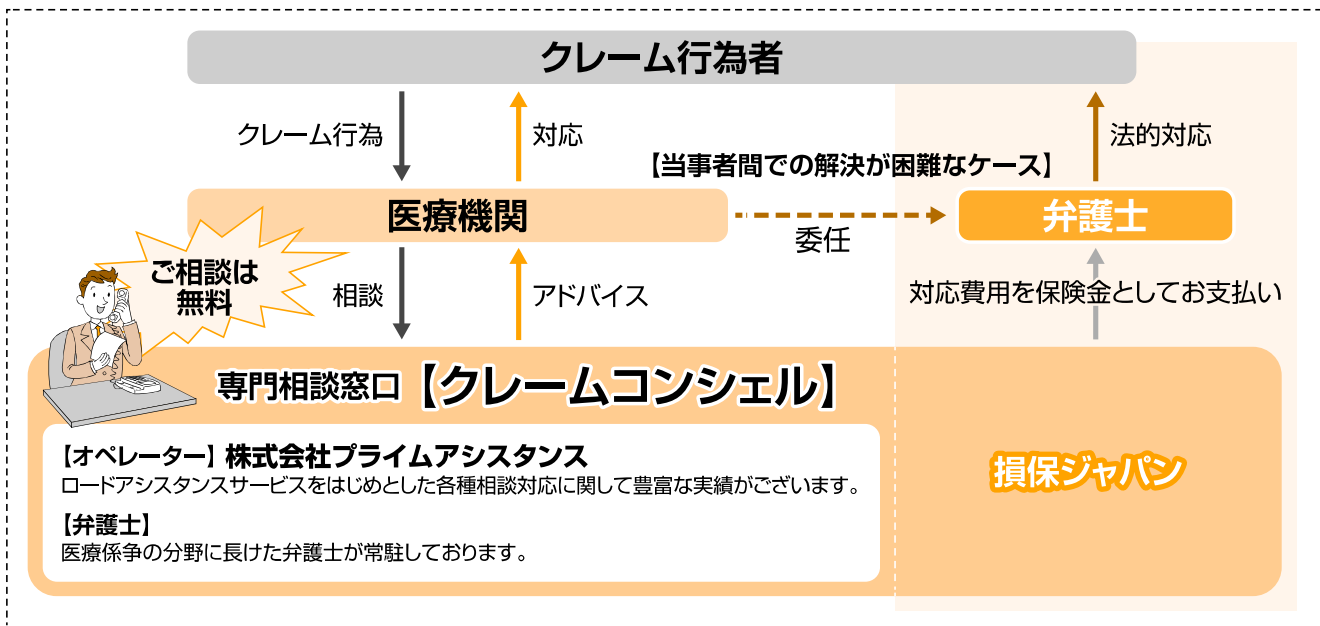
- ① 保険契約が初年度契約である場合において、保険期間の開始時より前に被保険者がクレーム行為を被った場合、または被るおそれのあることを知っていた場合もしくは知ったと合理的に推定される場合
- ② この保険契約が継続契約である場合において、初年度契約の保険期間の開始時より前に被保険者がクレーム行為を被った場合、または被るおそれのあることを知っていた場合もしくは知ったと合理的に推定される場合
- ③ 次のアまたはイに掲げる者の故意もしくは重大な過失または法令違反によって生じた損害。ただし、イに掲げる者の故意もしくは重大な過失または法令違反によって損害が生じた場合において、他の者が受け取るべき金額については、この規定を適用しません。
 - ア. 保険契約者、被保険者またはこれらの者の法定代理人
 - イ. 保険金を受け取るべき者またはその法定代理人でアに掲げる者以外の者
- ④ 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
- ⑤ 地震、噴火またはこれらによる津波
- ⑥ 核燃料物質または核燃料物質によって汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性またはこれらの特性による事故
- ⑦ 被保険者の故意もしくは重大な過失または法令違反によって生じた損害
- ⑧ クレーム行為を行った者に対して、被保険者が損害賠償請求を行うことによって生じた損害
- ⑨ クレーム行為を行った者に対して、被保険者の債権を回収することによって生じた損害
- ⑩ 医師賠償責任保険契約により保険金が支払われるべき損害
- ⑪ 美容を唯一の目的とする医療によって生じた損害
- ⑫ 所定の免許を有しない者(所定の許可を有する臨床修練外国医師または臨床修練外国歯科医師を除きます。)が遂行した医療によって生じた損害

など

4. 想定される主なクレーム事例

診療に関するもの	患者が「注射してくるまで帰らない」と診察室で仰向けになり、次の患者が入れない状況になった。 ＜不退去罪＞
待ち時間に関するもの	待ち時間が長いことに腹を立てた患者が、受付カウンター越しに職員の肩をつかんで罵倒した。 ＜威力業務妨害＞
診断書に関するもの	医学的に根拠のない内容の診断書を書くように脅され拒否したところ、毎日診療所へ押しかけ「大声を出す」「居座る」などの業務妨害を受けた。＜威力業務妨害＞
セクハラ・ストーカーに関するもの	女性看護師や女性事務職員数名に待合室や廊下などですれ違い時に抱きつく等、問題行動が再三続けられた。＜公然わいせつ罪＞
その他	他の患者の前で「ヤブ医者だ」と罵倒された。インターネットで書き込みされ風評被害が発生。 ＜侮辱罪＞

5. もし、クレーム行為に遭ったら…



STEP1 専門家に相談！

- 対象のクレームが発生した場合、専門相談窓口にご相談ください。クレーム対応のプロが対応方法についてアドバイスをさせていただきます。

注意

- ・クレームコンシェル内弁護士からは、一般的な法律相談や法制度上の助言をさせていただきます。したがって、個別具体的な法的助言は行っておりません。
- ・クレームコンシェル内弁護士とのお相談時間は15分までとさせていただきます。
- ・保険契約前に発生しているクレームや、患者さまの身体障害に関する賠償請求など医師賠償責任保険での対応となる相談は対象外です。
- ・医療事故等の場合は、医師賠償責任保険のご加入窓口にご連絡をお願いします。

STEP2 弁護士に対応依頼！

- 専門相談窓口が当事者間での解決困難と判断した案件については、弁護士への委任をお勧めさせていただきます。
- 弁護士の対応に係る費用は保険金としてお支払いすることが可能です。

注意

- ・弁護士費用を保険金としてお支払いするのは、専門相談窓口に支援を要請し、保険会社が承諾した場合のみとなります。

6. 保険金をお支払いする主な場合

保険金を支払う損害は、被保険者が第三者からのクレーム行為を被った場合に、そのクレーム行為を解決するために、弁護士費用を被保険者が負担することによって生じた損害を保険金として支払います。ただし、被保険者がクレーム行為を被り、解決が困難なものであるとして、被保険者がクレームコンシェルに支援を要請し損保ジャパンが承認した場合にかぎり保険金を支払います。

弁護士費用	被保険者が被ったクレーム行為について、弁護士に委任することによって発生する相談料、着手金、報酬金、手数料、訴訟費用および偶発的な事故に対応するために要した実費で、必要かつ有益な費用をいいます。 なお、顧問料および日当は含みません。
-------	--

7. ご加入型の選択と年間保険料

[保険期間1年]

	お支払いする弁護士費用の支払限度額		
	①型	②型	③型
	1事故100万円 期間中300万円	1事故200万円 期間中600万円	1事故300万円 期間中900万円
	自己負担額1万円		
	縮小支払割合90%		
勤務医(1名あたり)	10,000円	12,500円	15,000円
一般診療所・歯科診療所(注)	20,000円	25,000円	30,000円
病院(100床未満)(注)	80,000円	100,000円	120,000円
病院(100床以上500床未満)(注)	100,000円	150,000円	200,000円
病院(500床以上)(注)	120,000円	180,000円	240,000円

(注)1施設あたりの保険料です。

お支払いする保険金 = (弁護士からの請求費用 - 自己負担額1万円) × 90%

※弁護士からのご請求費用とお支払いする保険金の差額は、お客さま自身でのご負担となります。

8. 用語のご説明

クレーム行為	被保険者が日本国内で行った業務に対して、他人が補償対象者に暴行、脅迫、強要、威力、セクシャルハラスメント、不退去、偽計、風説の流布を行うことをいいます。
クレームコンシェル	損保ジャパンが指定するクレーム行為を解決するための相談窓口をいいます。
実費	収入印紙代、郵便切手代、謄写料、交通費、通信費、宿泊費、調査費用その他弁護士が委任事務処理を行ううえで支払いの必要が生じた費用をいいます。
訴訟費用	調停、審判および抗告に要する費用を含みます。
調査費用	翻訳料、調査料等の費用をいいます。