

2025 年度版

生協総合賠償責任保険 事故対応マニュアル

日本生活協同組合連合会

(幹事引受保険会社)東京海上日動火災保険株式会社

(幹事取扱代理店)株式会社アイアンドアイサービス

1. もし事故が発生した時は

保険事故が発生した時は、直ちに事故報告書をメールまたはFAXにて以下までご連絡ください。

＜事故報告先＞

アイアンドアイサービス（幹事取扱代理店）

受付時間：9：00～17：00（平日）

TEL：03-6836-1330

メール：iandi@coopkyosai.coop

同報メール makoto.araki@coopkyosai.coop

＜サイバーリスク補償のご加入者様＞

サイバー被害に遭ったらすぐに加入者証の裏面に記載の
「緊急時ホットラインサービス」にご連絡ください。

サイバートラブル発生時の初動対応アドバイス、対応計画の策定から保険金請求のサポートなどご支援させていただきます。

2. 生協総合賠償責任保険の保険金お支払いについて

メールいただいた事故報告書の内容を基に東京海上日動火災保険株式会社の担当者が必要に応じて確認を行い、保険金のお支払いができるか判断をし、会員生協のご担当者様にご連絡します。（メールを頂いた時点では保険金支払いが可能か確定しておりません。）

また、事故に伴い生ずる賠償金や費用のうち、保険金請求を行う予定のものがある場合は必ず引受保険会社である東京海上日動社とご相談をしながらご対応ください。（あらかじめ引受保険会社の承諾を得ずに支出したものについては、その一部あるいは全部について保険金をお支払いできないことがございますのでご注意ください。）

3. 各補償の注意点

①生産物賠償（PL）補償

A. 事故報告書の記入・メールについて

- a. 事故報告書は人的・物的被害が発生していることが判明した時点で、事故内容について判明している範囲で「事故報告書」を記入・メールしてください。
- b. 人的・物的被害が発生している事実を確認できていない場合でも、事故の内容などから人的・物的被害が想定される場合は、事故報告書を記入・メールしてください。

- c. メーカーなどに原因調査を依頼しているケースにおいても、事故報告書を記入・メールしてください。

B. 事故発生の第一報時の確認・対応

a. 組合員の傷病など（対人事故）

- ・ 傷病された方のお名前、ご年齢、性別、ご住所、お電話番号等
- ・ いつ傷病をしたか
- ・ 傷病名は何か（傷病をした体の部位も併せて確認します。）
- ・ 傷病の程度は（軽傷なのか重症なのか確認します。）
- ・ 通院、入院治療の状況、今後の治療見込みはどうか（医師の治療を受けているか、受けていれば診断結果を確認します。）
- ・ どの商品、サービスで傷病をしたか（商品名を確認します。）
- ・ その商品、サービスにどのような問題があったのか（傷病の原因を被害者に確認します。）
- ・ 事故原因の商品や異物について、可能な限り現物を確認し、写真等の記録を残してください。
- ・ 可能な範囲で、当該商品現物を回収して保存してください。

b. 組合員の財物の破汚損等（対物事故）

- ・ 被害を受けた方のお名前、ご年齢、性別、ご住所、お電話番号等
- ・ いつ被害を受けたのか
- ・ どのような財物が被害を受けたのか
- ・ 被害を受けた財物の修理は可能か
- ・ 被害を受けた財物の購入日時、購入金額はいくらか
- ・ どの商品、サービスが原因で財物が被害を受けたのか
- ・ その商品、サービスにどのような問題があって財物に被害を与えたのか。
- ・ 事故原因の商品やサービスについて、できるだけ現物を確認し、写真等の記録を残してください。

c. 食中毒・特定感染症利益担保特約（任意付帯）の事故対応

【新型コロナは5類感染症移行に伴い補償対象外となりました】

（確認事項）

- ・ 届出した保健所の名前、届出日
- ・ 消毒、隔離その他の措置開始日、終了日
- ・ 収益減少額のわかる書類、
- ・ 収益減少防止費用の額がわかる書類

②フードリコール補償

- A. 事故報告書兼回収決定通知書の記入・メールについて
- 事故発生時には速やかに事故報告書兼回収決定通知書をご提出ください。
 - 事故報告書兼回収決定通知書は人的・物的被害が発生または、発生し得ることが判明した時点で、判明している範囲を記入・メールしてください。不明及び未定な点については「不明」もしくは「未定」と記載ください。
 - メーカーなどによる補償が行われる可能性がある場合についても、事故報告書兼回収決定通知書を記入・メールしてください。
 - 回収決定日から1年以内の損害(契約に基づく支払い義務が生じている状況)が保険金のお支払い対象となります。
- B. 事故発生の第一報時の確認・対応
- 現に事故(身体障害・財物損壊)が発生している場合
 - 事故発生の日時および場所
 - 被害者のご住所及びご氏名
 - 事故の内容
 - 上記3点の証人となる方がいらっしゃればその方のご住所及びご氏名
 - 事故の原因となった商品
 - その商品にどのような問題があったのか。その問題の原因。
 - 事故(身体障害・財物損壊)が発生する恐れが生じた場合
 - 発生の恐れがある事故の内容
 - 事故発生の原因となる生産物及びその瑕疵の内容並びにその原因
- C. 補償内容上特に注意を要する点
- 回収をせずに廃棄した(組合員様に廃棄を依頼した)という事案は補償対象外となります。ただし、宅配にて供給された商品に限っては、廃棄依頼を以って回収をしなくても補償の対象となります。
 - 在庫品の廃棄費用は200万円が限度です。

③サイバーリスク補償

サイバー被害に遭ったらすぐに加入者証の裏面に記載の「緊急時ホットラインサービス」にご連絡ください。

サイバートラブル発生時の初動対応アドバイス、対応計画の策定から保険金請求のサポートなどご支援させていただきます。

上記サービスを必要としない場合には、以下をご参照の上連絡ください。

A. 事故報告書の記入・メールについて

- a. 事故報告書は事故が発生し得ることが判明した時点で、判明している範囲で「事故報告書」を記入・メールしてください。

B. 事故発生の一報時の確認・対応

a. 情報漏えい事故の場合

- ・ いつ情報が漏えいしたのか
- ・ 誰が情報を漏えいさせてしまったのか
- ・ 情報が漏えいしてしまった原因
- ・ 漏えいした情報の内容及び件数
- ・ 漏えいした情報にクレジットカード、口座情報が含まれているかどうか
- ・ 謝罪対応のスケジュール及び内容

b. サイバーセキュリティ事故の場合

- ・ いつ不正アクセス等（のおそれ）が発生・発見したか？
- ・ どのような被害が発生したか（改ざん、サービス妨害、その他）？
- ・ 公的機関等、SOC等からの通報により発見されたものか？
- ・ 不正アクセス等が実際に発生していたか？
- ・ どのような費用が発生したか？

以上