

令和5年6月12日

特定非営利活動法人 ひょうご消費者ネット
理事長 鈴木 尉久 殿

一般社団法人日本少額短期保険協会
会長 渡邊 圭介



質問書に対する回答書

令和5年5月12日付の貴法人からの質問書に関し、下記のとおり回答いたします。
貴法人からいただいたお申入れ事項については真摯に受け止め、現在、各社にて更なる業務品質の向上のために見直し等の取組みを行っているところでございます。
そのため、一部の内容については、調査が完了次第、改めてご回答させていただきますので、何卒ご理解いただきたくお願い申し上げます。

記

1 広告及び自動更新に関する要請について

【貴法人からの質問内容】

(1) 貴協会には、すべての少額短期保険業者が加入しているのでしょうか。
貴協会の加盟各社は、全部で何社あるのでしょうか。また、貴協会は、そのすべての加盟各社に、上記「要請」をしていただいたのでしょうか。もし上記「要請」をしていない加盟社があるとすれば、その理由は何でしょうか。

【回答】

6月12日現在、少額短期保険業者の登録業者数121社中、廃業手続き中の社を除く120社が当協会へ加入しております。
貴法人からの「葬儀保険の広告」に係る申入れを踏まえ、2月22日付回答書にて回答いたしました内容につき、葬儀保険取扱会社の20社（6月加入会社1社を含みます）に遵守の要請を行っております。

【貴法人からの質問内容】

(2) 貴協会からの加盟各社に対する上記「要請」の方法、内容及びその要請に際しての本件申入書添付の有無について、ご回答いただけませんか。回答にあたっては、貴協会が加盟各社に送付した要請文書等のサンプルをご提示くださるようお願いいたします。

【回答】

当協会から葬儀保険取扱会社に対し、貴法人からの申入書ならびに当協会の回答書を添付のうえ電子メールにて以下の事項について要請し、また、別途Web会議の場で改めて要請事項を伝えております。

----- <当協会から葬儀保険取扱会社への要請事項> -----

ひょうご消費者ネットからの申入れを受けた
葬儀保険の広告に関するご対応のお願い

現状のご報告

ひょうご消費者ネットより葬儀保険に関する申入れが行われていた件について、2月22日付で協会から先方へ回答書を送付し、3月1日付で先方のWebページに少短協会回答書が掲載されております。

対応のお願い

従前よりお客様に誤解を与えないよう対応いただいていると思っておりますが、今回の指摘を踏まえ消費者に誤解を与えない広告のあり方について、よりしっかりとご検討くださいますようお願いいたします。今回の対応は、1月の緊急会議や2月度生保部会で合意に達した事項を踏まえて回答書を作成しておりますので、回答書を改めて確認のうえ、対応が必要な場合には、すみやかに対応をお願いいたします。

具体的な対応時期の目途

- ・6月末迄に対応方針・具体策を決定する
 - ・9月末を目途に6月末に決定した方針に基づき実際の対応を完了する
- ※9月末迄の対応が困難な場合には、広告等が切り替わる迄の間の代替手段をご検討ください。

対応事項について

I. 広告上に明記する内容

高齢者の方にとっても分かりやすい配慮をすること。(文章が簡潔で誤解の余地がなく、フォントサイズも読みやすい大きさとする等)

1. 1年毎に契約が満了する保険であること
 2. 保険料が掛け捨ての保険であること
 3. 自動更新であること
 4. 更新により保険料が変化すること
 5. 加入上限年齢及び更新上限年齢までの年齢帯ごとの保険料および保険金額を記載すること
- ※HP上での表示について、多数のプラン等があり全ての年齢帯の保険料・保険金額をメインページに掲載するとかえって読みにくくなる場合には、年齢帯毎の保険料・保険金額を掲載したリンク先を分かりやすく案内するなど、適宜お客様本位の対応をすすめてください。

II. 広告上の表現の留意点

1. 根拠のない表現を用いない、高齢者の立場で誤解を生じることのない表記とする。
2. 保険料の例示については、お客様の加入年齢の実態に即した事例を用いているか確認を行う。

《補足情報》

広告の範囲について

自社葬儀保険をお客様へ紹介するあらゆる媒体のものを想定し、幅広く検討いただくようお願いいたします。

その他適切な広告表示に向けた情報

監督指針に広告を含む募集用資料の記載についての留意点があります。既に確認・対応済みの内容と

考えますが、広告の再点検を行う際に併せてご確認をお願いします。

※参考：「総合指針Ⅱ-4-10 適切な表示の確保（少短指針準用）」（本回答書では掲載省略）

（以上）

【貴法人からの質問内容】

（3）貴協会においては、貴協会からの上記「要請」を受けての加盟各社における対応については、回答期限を定めて要請されましたでしょうか。

加盟各社において、貴協会からの上記「要請」を受けて、広告及び自動更新に関して、どのように対応するのか、あるいは特段の対応策をとらないのかといった加盟各社の対応状況については、貴協会は把握していらっしゃいますか。貴協会からの上記「要請」に基づき、加盟各社において、従前の取扱いを具体的にどのように変更したのかを、把握していただいた上で、加盟各社のうち何社が具体的にどのような対応をとったのか、あるいはとらなかったのか、その内容をご教示をお願いします。

【回答】

当協会から葬儀保険取扱会社に対しては、対応時期の目途と併せて、「（2023年）6月末までに対応方針・具体策を決定すること」「9月末を目途に実際の対応を完了すること」を要請しております。

よって、各社の対応状況につきましては、取り纏め終了後すみやかにご報告させていただきます。

2 自動更新条項について

【貴法人からの質問内容】

（1）加盟各社のうち、いわゆる「葬儀保険」を販売している少額短期保険業者は何社あり、そのうち何社が「葬儀保険」につき、自動更新条項を含む約款を使用しているのかを明らかにしていただくようお願いします。

【回答】

葬儀保険の取扱会社は、前記1（1）の対応を要請した会社20社となります。

この20社において「自動更新条項」（定義は後記のとおり）を含む約款を使用していることを確認しております。

【貴法人からの質問内容】

(2) 本件回答書 3 頁には、自動更新の利点の一つとして「高齢のために再加入が困難な状況に陥るケースも考えられます。」との記載があります。

この点、本件申入書 9 頁註 4 においては、「少額短期保険においては、更新時に保険会社が保険事故発生の危険性が高まったことを理由に引き受けを拒絶することがあるものとされており、更新拒絶事由が限定され保険会社が原則として承諾義務を負うものと規定されている一般の生命保険約款とは異なっており、この点、消費者に再加入困難を回避する利益は付与されていない(菊妻左知夫『生保契約の自動更新条項と消費者契約法第 10 条』生命保険経営 84 巻 6 号 19 頁以下参照)。」と指摘させていただいております。

現に、加盟各社のなかには、「認知症等で意思判断能力・契約締結能力を欠く場合や健康状態によっては、引き受けできない場合があります。」等という広告を新聞に掲載しているところも見られます。

そこで、あらためて、いわゆる「葬儀保険」について加盟各社が用いている自動更新条項にあっては、更新拒絶事由が約款に限定列挙され、少額短期保険業者が原則として承諾義務を負う旨規定されているのかどうか、特に本件回答書 3 頁でご指摘の「高齢のために再加入を拒む」ことは加盟各社が用いている自動更新条項上は禁止されているのかについて、ご回答ください。

また、いわゆる「葬儀保険」について、自動更新にあたっての引き受け拒絶をせず承諾義務がある旨の約款条項を用いている加盟各社は、何社あるのかも教えてください。

さらに、当該承諾義務がある旨の自動更新条項がどのような規定ぶりになっているのか、その具体例となる約款条項をいくつかご提示ください。

【回答】

貴法人からのご質問を拝読し、当協会から貴法人に対して（前回回答させていただいた）自動更新条項の趣旨をお伝えし切れていないのではないかとも思われましたので、以下のとおり、改めて敷衍させていただきます。

当協会が自動更新条項と呼んでいるものは、「保険期間が満了した場合に、保険契約者から更新しない旨の意思表示が示された場合を除いて、自動的に当該保険契約が更新される旨を定めた条項」となります。この自動更新条項は、少額短期保険業界のみならず、生命保険業界や損害保険業界でも幅広く導入されております。

かかる自動更新条項が設けられている趣旨は、いわゆる「うっかり更新忘れ」による保険契約者及び被保険者の不利益の防止にあります。すなわち、自動更新条項を設けない場合、保険期間が満了すれば保険契約は終了することになります。この場合、保険契約者からの更新の意思表示があれば当該保険契約は更新されますが、中には、本来更新意思があるにもかかわらず、うっかり更新を失念しそのまま当該保険契約が終了してしまう保険契約者が一定数存在します。

このような「うっかり更新忘れ」が生じると、

- ①保険契約者が当該保険に再加入したとしても再加入までの間が無保険状態となりその間に保険事故が生じても保障されなくなってしまう、
- ②(当初当該保険に加入された際から再加入までの間に)被保険者の健康状態や体況が変化しないし悪化してしまっている場合には(後記のとおり自動更新条項があれば従前と同内容で更新されるところが)再加入ができなくなってしまう(自動更新と異なり再加入は新規加入の取扱いとなり保険会社において改めて健康状態や体況を審査することになるため)、
- ③一般的に、(自動)更新上限年齢と新規加入の場合の引受上限年齢は異なり、更新上限年齢の方が高く設定されており、例えば、新規加入上限年齢が80歳で更新上限年齢が90歳とされている場合に、85歳の方が「うっかり更新忘れ」で保険契約が終了してしまうと、(後記のとおり自動更新条項があれば従前と同内容で更新されるところが)再加入を希望された場合でも(自動更新と異なり再加入は新規加入の取扱いになるため)80歳の新規加入上限年齢を超過しているため再加入ができなくなってしまう、

といった保険契約者及び被保険者の不利益が生じる可能性があります。

かかる不利益を防止するのが自動更新条項であり、多くのお客様に必要とされている合理的な制度だと考えます。前回の当協会回答書は、自動更新条項があれば、このような不利益を回避できる利点があるとして説明したものです。

また、自動更新条項による更新においては、保険期間が満了したときの被保険者の健康状態や体況に関係なく、約款で定められた所定の年齢の範囲内(更新上限年齢)まで更新前の契約と同一の保障内容・保険金額・保険期間での保障が継続されます。

少額短期保険の自動更新条項につきましても、保険会社は承諾義務を負い更新拒絶ができるのは極めて例外的な場合に限定されておりますので、自動更新条項による更新については、被保険者が更新上限年齢に達した場合を除き、保険会社において被保険者の年齢を理由とした更新拒絶を行うことや被保険者の健康状態や体況を理由とした更新拒絶を行うことはできません(実際にも、葬儀保険取扱各社において、自動更新条項による更新において被保険者の年齢や健康状態や体況などを理由とした更新拒絶を行っている会社はないことを確認しております)。この点でも、自動更新条項は、「うっかり更新忘れ」による保険契約者と被保険者の不利益を防止する合理的な制度であると考えます。

なお、ご指摘いただいている会員会社の新聞広告において、「認知症等で意思判断能力・契約締結能力を欠く場合や健康状態によっては、引き受けできない場合があります。」等と記載されていた件につきましては、自動更新時の要件を記載したものではなく、新規加入時の留意事項を記載したものととなります。この点は、実際に葬儀保険取扱会社に対し、更新時の健康状態等の告知を求めていること、更新時の健康状態等により更新不可とするケー

スはないことを改めて確認しております。

今回のご指摘を踏まえ、上記の記載が消費者が更新時の引受要件であるとの誤解を招く記載とならないよう、改めて各社へ注意喚起をいたしました。

少額短期保険業者の自動更新条項につきましては、会社により記載は異なっていますが、実際の自動更新条項の一例を例示いたします。

----- <少額短期保険業者の自動更新条項の一例> -----

第30条<保険契約の更新>

1. 会社は、保険期間満了日の2か月前までに保険契約者に更新案内を通知します。更新案内を受け取った保険契約者が、保険期間満了日までに会社所定の書面にて保険契約を更新しない旨の通知をしない場合は、保険契約は保険期間満了日の翌日に更新されます。ただし、更新日における被保険者の満年齢が会社の定める契約年齢をこえる場合、保険契約は更新されません。
2. 前項の規定により、保険契約が更新された場合には、会社は、更新証を保険契約者に発行します。
3. 更新後の保険契約（以下「更新後契約」といいます。）については、次のとおりとします。
 - (1) 保険期間 1年とします。
 - (2) 保険料払込期間 1年とします。
 - (3) 保険料 更新日における被保険者の満年齢によりあらためて計算します。
 - (4) 告知義務違反による解除 更新前の保険契約（以下「更新前契約」といいます。）において告知義務違反による解除の事由がある場合、会社は、更新後契約を解除することができます。
 - (5) 適用する普通保険約款 会社がこの普通保険約款を変更した場合、会社は、変更後に更新された保険契約について、変更後の普通保険約款を適用します。
 - (6) 適用する保険料率 会社が保険料率を変更した場合、会社は、変更後に更新された保険契約について、変更後の保険料率を適用します。
 - (7) 保険証券 会社が発行した当初の保険証券と更新証をもって更新後の保険証券とみなします。
4. 第3条<死亡保険金の支払>に定める自殺の場合の免責期間ならびに第16条<告知義務違反による解除ができない場合>に定める保険契約を解除できない期間に関しては、更新前の保険期間と更新後の保険期間とは継続されたものとします。
5. 更新時に会社がこの保険契約の締結を取り扱っていないときは、会社の定める他の同種の保険契約に更新して継続させます。

第31条 <保険契約を更新するときの保険料その他の契約内容の見直しをする場合>

1. 保険契約の計算の基礎に影響を及ぼす状況変更が発生したときは、会社の定めにより更新時の保険契約の保険料の増額または死亡保険金の減額を行うことがあります。
2. 保険契約の計算の基礎に影響を及ぼす状況変更が発生し、本商品が不採算となったときは、会社の定めにより保険契約の更新を引受けないことがあります。

(以上)

【貴法人からの質問内容】

(3) 高齢者が、いわゆる「葬儀保険」を最初に締結した後、加齢に伴い認知症に罹患することとなり、判断能力を失ったにもかかわらず、自動更新条項により、更新拒絶の是非の判断及び更新拒絶の意思表示をすることができないまま「葬儀保険」の継続を余儀なくされ、保険料の増額まで甘受しなければならない事態（以下、「認知症更新事態」といいます。）が生じかねないことを、当法人は危惧し、そのことを本件申入書において指摘したつもりでした。当法人は、認知症更新事態に関する消費者からの苦情相談事例が現実にあると聞き及んでおります。

本件回答書においては、この点について直接のご回答はいただけていませんが、高齢化社会の進行にともない、加齢に伴う認知機能の低下（MC1 または認知症）に陥る高齢者数は増加しており、この点は極めて重要であるため、あらためて、認知症更新事態について、貴協会のご見解をうかがいたいと存じます。

貴協会においては、認知症更新事態については、「葬儀保険」の契約者において甘受すべき問題であるとお考えなのでしょうか。また、貴協会において、認知症更新事態が生じないようにするための予防策及びこのような事態が生じてしまった後の解決策について、貴協会加盟各社がどのように対応することが望ましいとお考えでしょうか。

【回答】

保険契約者において、当初の保険契約締結時の意思能力に問題がないのであれば、仮に自動更新時点で認知症により保険契約者の意思能力が失われているとしても、自動更新条項は有効であると考えております。また、認知症により保険契約者の意思能力が失われたとしても、そのことから直ちに当該保険契約者本人が以後の更新を望まないのが真意であるとも言い切れないように思います。また、認知症の症状は人それぞれに様々であることや、契約時にお客様の有効な意思表示があり有効な契約であることを踏まえると、法律に則った慎重な判断が必要であると考えます。これらのことに加えて上記の自動更新条項の趣旨からしますと、やはり、自動更新条項は合理性のある制度であると考えております。

なお、保険会社が契約者の認知症に気付いた場合、法令に則った然るべき対応としては、当該認知症が契約者の意思能力を失わせていることが判明した時点で、権限のある方の解約または自動更新しない旨のお申出を持って、契約を終了させることになるかと考えます。また、予防策につきましては、金融庁の監督指針に示されているように、高齢者や商品特性を勘案したうえで、トラブルの未然防止・早期発見に資する取組みや契約締結後の契約内容に係るフォローアップを行う等のきめ細やかな取組みが望まれると考えます。

当協会においても高齢化社会の進行につきましては、非常に重要な問題と捉えております。保険事業者として高齢者に対する保険募集の適切な運営が求められており（金融庁監督指針「顧客保護を図るための留意点」）、認知症に対する基礎的な理解と知識をもって高齢者の

方々に対応することが責務であると考えます。

各社の保険募集において、特に、加齢に伴い身体的能力や判断能力の低下がみられる高齢者に対しては、これら特性に配慮した保険募集、サービスを行うことが重要であると考え、会員会社へ対して高齢者への保険募集の留意点等記載した資料を作成し、高齢者への保険募集の方針の策定、具体策を構築するよう促しております。

また、当協会では「第2次中期3か年計画」(2022年度～2024年度)の社会貢献活動(SDGs)として、とりわけ「福祉・高齢者対応」を重点取組課題に掲げ、具体的取組みとしては認知症に対する理解が深まるよう、会員会社に向けた認知症サポーター養成講座を定期的に開催しております。

3 認知症・高齢者対応のガイドラインについて

【貴法人からの質問内容】

生命保険協会や損害保険協会においては、認知症・高齢者対応についてガイドラインを作成し、その加盟する保険会社に活用を促しています。貴協会においては、いわゆる「葬儀保険」についての広告方法や自動更新条項の改善点に関して、望ましい表示方法、説明内容等につきガイドラインを策定し、これを加盟各社に推奨することをされるのでしょうか。ガイドラインの策定のご計画があるようでしたら、その予定内容を教えてください。また、万一、ガイドラインの策定について貴協会が消極的なお考えをお持ちのようでしたら、その理由もお聞かせください。

【回答】

当協会においては、「募集文書等の表示に関するガイドライン」ならびに、「高齢者・障がい者への対応と保険募集について」資料を作成し、会員会社へ本ガイドライン、資料の活用を促しております。

「募集文書等の表示に関するガイドライン」については、広告等の募集文書等の表示において、法令や金融庁の監督指針にて求められている事項に則り、媒体の特性に合わせた表示や、少額短期保険業者の商品特性を踏まえた表示、一般消費者に分かりやすい表示とするよう記載しております。なお、留意事項として、高齢者の方への配慮事項、分かりやすい表示を行うよう示しております。(本ガイドラインは、当協会ホームページ上にて公表しております。)

また、高齢者対応について記載した資料では、高齢者に対する保険募集の留意点や金融庁の監督指針にて求められている事項について解説や事例等を掲載し、各社が高齢者に向けた適切な保険募集を行う為の方針の策定、具体策を講じるための資料として作成しております。

以上