

令和5年10月31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 耐久 殿

一般社団法人日本少額短期保険協会  
会長 渡邊 圭介



## 各社対応状況の報告と再申入書に対する回答書

令和5年5月12日付の貴法人からの質問書における各社の対応状況、ならびに令和5年9月12日付の再申入書に関し、下記のとおり回答いたします。

当協会としましては、引き続き法令遵守とともにお客様本位の業務運営の実践により、一層の品質向上に努めてまいり所存です。

何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

### 記

#### 1. 広告に関する各社の対応について

##### 【令和5年5月12日付 貴法人からの質問内容】

1. (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、その内容をご教示お願いします。

##### 【回答】

6月12日付の回答書に記載のとおり、貴法人からの「葬儀保険の広告」に係る申入れを踏まえ、当協会から葬儀保険取扱会社に対して、「9月末を目途に実際の対応を完了すること」を要請しておりましたが、各社の対応状況等について、以下のとおり回答いたします。

#### (1) 各社の対応状況について

(回答会社：前回6月回答の葬儀保険取扱会社20社。)

「当協会要請に基づき点検し対応を行ったか。」

・ 広告の改訂等を行った社 … 14社

- ・対応に問題がなく特段の対応が不要だった社 … 3社
- ・現時点において当該商品の募集を停止しているため対応が不要だった社 … 3社

(2) 具体的な対応内容について

(回答会社：前記(1)にて対応が不要だった6社を除く14社。)

「当協会要請に基づき、どのような対応を行ったか。」

当協会要請「Ⅰ. 広告上に明記する内容(下記5項目)」に関する見直し

1. 1年毎に契約が満了する保険であることを明記 … 3社
2. 保険料が掛け捨ての保険であることを明記 … 4社
3. 自動更新であることを明記 … 5社
4. 更新により保険料が変化することを明記 … 5社
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及び保険金額を記載することを明記 … 6社

当協会要請「Ⅱ. 広告上の表現の留意点」に関する見直し

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へ見直し(「手頃な保険料」「ムリなく備える」「家計にやさしい保険料」等の低廉であると誤解を招く表示を削除等) … 11社
2. 保険料の例示について、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ない事例の記載を見直し … 6社

なお、自動更新については、当協会のスタンスは後述及び前回、前々回の回答書で述べさせていただいたとおりです。

2. 9月12日付 貴法人からの再申入れ事項について

【貴法人からの申入内容】

貴協会において、「葬儀保険」などと称する定期保険商品を販売している貴協会の会員たる少額短期保険業者に対し、下記の点を指導することを求める。

- 1 消費者との間で少額短期保険における「葬儀保険」などと称する定期保険契約を締結するにあたって、自動更新条項を含む約款を用いないようにすること。  
もしそれが難しい場合には、少なくとも、消費者が、次回保険期間満了時において自動更新と申出更新のいずれかの方式を選択することができる機会を、保険期間開始又は保険期間満了のたびに設けること。
- 2 消費者自身又はその親族から、上記「葬儀保険」の更新時点における消費者の判断能力に疑義があった旨の申出があり、その疑義に相当の根拠があることが判明したときは、更新を無効とし、保険期間満了時以降に収受した保険料を返還する取扱いをすること。

## 【回答】

まず、当協会が主導して会員会社に対して自動更新条項を含む約款を用いないことを指導することは、独占禁止法第8条の事業者団体の禁止行為に抵触する可能性があり、そもそも適切ではないと認識しております。その上で貴法人からお示しいただいた2点について、当協会の考え方を述べさせていただきます。

### ・「1」の自動更新条項について

自動更新は、「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を防止する合理的な制度であること、また、(以上の合理性を踏まえて)自動更新条項を導入するか否かは各社の商品政策によるものであること、更に、(自動更新条項が導入された)当該商品を選択するか否かは消費者の皆様の判断に委ねられるべきものであることについては、前回及び前々回の回答書で敷衍させていただいたとおりです。

また、今般の再申入書でご提示いただいた、「自動更新条項を含む約款を用いないようにすることが難しい場合には、少なくとも消費者が、次回保険期間満了時において自動更新と申出更新のいずれかの方式を選択することができる機会を、保険期間開始又は保険期間満了のたびに設けること」については、そのような「機会」を設けたとしても当該「選択」をうっかり失念するお客様がやはり相当数発生してしまうこと(「自動更新と申出更新のいずれかの方式を選択することができる機会を、保険期間開始又は保険期間満了のたびに設ける」場合であっても、お客様には保険期間満了前に当該「選択」の意思表示をしていただく必要があり、お客様が当該「選択」を失念された場合には、当該保険契約は保険期間満了により終了せざるを得ません。しかし、申出更新制度では更新の意思表示をうっかり失念するお客様が相当数存在するという厳然たる事実からすれば、当該「機会」を設けたとしても、今度は当該「選択」をうっかり失念するお客様がやはり相当数発生することは明らかです)に加えて、契約時にお客様の意向に沿って自動更新条項を付帯したにも拘わらず実質的に申出更新をさせる結果となり、約款に反するのみならず契約時のお客様意向にも反するとしてお客様苦情を惹起させるおそれがあり、顧客本位の業務運営の観点からもとり得ないと考えます(なお、後述のとおり、現状、自動更新条項付帯契約であっても保険期間満了前にお客様に対して更新の意向確認に関する満期案内が送付されており、お客様には当該保険契約を更新するかどうかを選択する機会がございます)。

当協会が「更新」の利益を「自動更新」の利益と混同しているように思われるのご指摘については、「更新契約」の場合、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る(更新契約)メリットがあることを前提とした上で、うっかり更新を失念し意に反して保険契約が終了してしまう不利

益（上記のメリットを享受できない）を防止するのに自動更新は合理的な制度であると考  
えていることを前回の回答書にてご説明しております。

また、第3の分岐点については、申出更新の余地をなくし自動更新を強制しているとの  
ご指摘ですが、前述のとおり自動更新は、「うっかり更新忘れ」防止のための合理的制度  
であること、また、自動更新条項付帯契約であっても保険期間満了前にお客様に対して更  
新の意向確認に関する満期案内が送付されており、保険契約満了前にお客様が更新しない  
旨の意思表示をすれば当該保険契約は更新されないことから、自動更新は何ら強制ではな  
くお客様の意向が反映出来ているものと考えます。

#### ・「2」の更新時点における判断能力疑義に伴う更新無効について

「消費者自身又はその親族から、更新時点における消費者の判断能力に疑義があった旨  
の申出があり、その疑義に相当の根拠があることが判明したときは、更新を無効とし、保  
険期間満了時以降に收受した保険料を返還する取扱いをすること。」に関しては、「判断  
能力の疑義」及び「相当の根拠」についての定義が定かではありませんが、意思能力の欠  
缺により保険契約が無効となるか否かの判断は、裁判所による判断（確定判決）に委ねざ  
るを得ません。

また、親族からの申出についても法的な権限ある者に限られるものであり、契約時に本  
人が自動更新による保障の継続を望んでいたにも関わらず、親族からの申出により更新を  
無効とすることで、本人が契約時に望んでいた保障を無くしてしまうこと等は、本人の当  
初意向に反する結果となる懸念があると考えます。

ただ高齢化が進展し、かつ、独居形態が増える中においては、法的根拠等を整理した上  
で、特定の親族からのご照会への対応や諸手続きを可能とする制度等、法的に可能な範囲  
で、一層お客様に寄り添った対応の検討も必要であると認識しております。

引き続き、お客様本位の業務運営を徹底し、高齢者のお客様にも分かりやすい丁寧  
な説明やお客様の不利益を未然防止するための対策等、適切な保険募集に向け取組ん  
でまいります。

以上