

2025年（令和7年）3月27日

〒540-8512

大阪府中央区城見1丁目4番35号

住友生命保険相互会社

取締役代表執行役社長 高田幸徳 殿

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



〒650-0011

神戸府中央区下山手通5丁目7番11号

兵庫県母子会館2階C

TEL 078-361-7201 FAX 078-361-7205

URL : <https://hyogo-c-net.com>

〔連絡先〕 間瀬・鈴木法律事務所

弁護士 鈴木尉久

TEL 078-351-1669 FAX 078-351-1667

申 入 書

当法人は、兵庫県神戸府に事務所を置き、消費者の権利確立のために、消費者被害防止・救済のための調査・研究及び支援事業、各種消費者被害に関する情報の収集と一般消費者等に対する普及啓発事業等を行うことを目的とし、2008年（平成20年）5月28日に内閣総府大臣から消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定を受けた団体です。

今般、当法人は、貴社に対し、本書記載のとおり申し入れます。

つきましては、本申入れに対する貴協会のご回答を2025年（令和7年）

4月28日までに文書にて当法人事務所までご送付いただきますようお願いいたします。

なお、本書面並びに本申入れに対する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本申入れに関する経緯・内容についてはすべて公表させていただきますので、この旨申し添えます。

第1 申入れの趣旨

貴社が、貴社子会社であるアイアル少額短期保険株式会社（以下「アイアル社」といいます。）に対し、同社が消費者との間で「終活相談付き みんなの葬儀保険」と称する死亡保険契約（以下「本件葬儀保険」といいます。）を締結するに際し、別紙条項目録記載の条項（以下「本件自動更新条項」といいます。）を含む契約の申込み又はその承諾の意思表示を行うことのないよう、適切に経営管理をすることを求めます。

第2 申入れの理由

1 消費者契約法10条との抵触

(1) はじめに

いわゆる葬儀保険については、保険期間は、責任開始日から1年間とされ、保険契約者が保険期間の満了日までに契約を更新しない旨を通知しない限り、保険契約はさらに1年間更新されるとの自動更新条項が保険約款において定められていることが多く、アイアル社も本件葬儀保険について本件自動更新条項を設けています。

ところで、消費者契約法10条は、①法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項（以下「前段要件」といいます。）であり、②民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するもの（以下「後段要件」といいます。）を、不当条項として無効とし

ています。

本件自動更新条項は、以下のとおり、消費者契約法10条に反し、無効であると考えられます。

(2) 消費者契約法10条前段要件について

保険契約において、契約の更新とは、既に期間の定めのある契約を締結している契約当事者が、当事者双方の合意によって、当該契約の期間満了時を始期とする当該契約と同一条件の契約を再度締結することをいいます。

消費者契約法10条は、前段要件に該当する契約条項の例示として、「消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項」を挙げています。

本件自動更新条項は、消費者である保険契約者が保険期間の満了日までに契約を更新しない旨を通知しないという「不作为」により、消費者の申込みの意思表示があったものと擬制し、契約が更新される、すなわち新たな保険契約が成立するという内容の条項であるから、上記の例示条項にあたり、明らかに前段要件に該当します。

(3) 消費者契約法10条後段要件について

ア 後段要件の判断要素

判例（最判平成23年7月15日民集65巻5号2269頁）は、消費者契約法10条後段要件について、「当該条項が信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであるか否かは、消費者契約法の趣旨、目的（同法1条参照）に照らし、当該条項の性質、契約が成立するに至った経緯、消費者と事業者との間に存する情報の質及び量並びに交渉力の格差その他諸般の事情を総合考量して判断されるべきである。」と判示しています。

したがって、不当条項として無効とされるか否かは、①契約締結過程における消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差

に由来する不十分な自己決定、契約内容の形成に關与する意思の希薄さの程度という要因（契約締結過程における希薄な合意）と、②成立した契約条項の内容が交渉力において劣位する消費者に不利であって、対等の交渉力を有する当事者間で妥当する任意規定や一般法理から乖離している程度という要因（契約条項自体の客観的内容の不適正）の、相關關係によって決されることになると考えられます。

イ 「希薄な合意」回避措置の不十分さ

本件自動更新条項においては、本件葬儀保険が自動更新される旨が明示されており、かつ、保険満期日の2か月前までに、契約者に保険契約の満期と更新の案内をすることとされており、消費者は更新を拒絶することも自由に選択することができる建前となっています。

しかし、このような自動更新に関する情報提供を前提としても、本件自動更新条項は、契約締結過程における「希薄な合意」回避措置の不適正の観点からは、以下のような問題点があります。

記

① スラッジ（sludge＝へドロ、汚泥のこと）としての機能

本件自動更新条項は、アイアル社にとっては新規契約獲得の費用・労力を削減しつつ、保険料を獲得することを可能とする条項ですが、消費者にとっては本件葬儀保険を締結する必要性（当該消費者にとっての保険金額と支払保険料が見合ったものになっているかどうかの妥当性）の検討にあたり、初期設定により選択の機会を狭め、契約更新の方向に誘導されてしまう条項であり、行動経済学的観点からは、消費者の利益の犠牲のもとに保険会社の利益を図る「スラッジ」としての機能を持っています。

行動経済学の知見によれば、人は完全に合理的に判断してものごとを決めるのではなく（限定合理性）、その決断は、一部は熟慮されたものであるとしても、大部分は習慣的で多くのバイアスのもとにある

とされています¹。

そのバイアスの一つとして指摘されているものに、「現状維持バイアス」（変化を受け入れたくないという心理効果。変化は、「安定の損失」であると感じてしまう。）があります。このため、人は、選択の自由が保持されている場合でも、デフォルト（初期設定）を選択する傾向があるとされます。通常、保険契約者は、契約時点で、保険契約を将来失効させることまで考えておらず、もともと、契約締結後は、保険加入している現状が維持されやすいものですが、その上に、自動更新がデフォルトに設定されると、契約者は、保険契約を継続するかどうかを検討する機会を十分に与えられず、意識しないうちに一旦契約した保険契約を解消しない方向に誘導されてしまいます。更新時点においては、消費者は、本来、一度立ち止まって熟考する機会を得られるはずですが、アイアル社は、本件自動更新条項により、この熟考の機会を敢えて与えない方法を選択しているものです。

② 高齢化による認知機能の低下の可能性

令和6年版高齢社会白書によれば、我が国の総人口は、令和5年10月1日現在、1億2435万人であり、そのうち65歳以上人口は、3623万（29.1%）、75歳以上人口は2008万人（16.1%）です。

厚生労働省の研究班（二宮利治教授）による「認知症及び軽度認知障害の有病率調査並びに将来推計に関する研究」では、2022年の認知症及びMCI（軽度認知障害）の性年齢階級別有病率が今後も一定と仮定した場合、2050年のわが国の認知症者数は586.6万

¹ 西内康人「消費者契約の経済分析」（有斐閣・2016年）238頁以下は、交渉力は、①情報（情報の質と量の不均衡、情報処理能力）と、②情報の取得・処理にかかる心理学上の認知的バイアスを中心に分析的に理解されるべきであるとしています。そして、交渉力概念を情報とバイアスを中心に理解すると、消費者が対価的に重視しない周辺条項が強い内容規制に服する根拠は、①意識に上りづらい顕著性の低い条項についての消費者の情報不足と、②バイアスによって影響を受ける将来の不確実性に求められるとしています。

人（高齢者の15.1%）、MCI者数は631.2万人（高齢者の16.2%）と推計されています。

MCI（軽度認知障害）の高齢者も、認知症の発症はまだしていないものの、日常生活に影響を及ぼす程度にまでは至らないが経済取引に必要な認知機能を持たないと考えられ、後期高齢者といわれる75歳以上になると20%以上、85歳以上では80%以上がMCIまたは認知症であると推定されています（別表参照）。

加齢に伴う認知機能の低下により、高齢者は、集中力と注意力を必要とする複雑で論理的な意思決定（システムティック情報処理法：必要な情報を広範に収集し深く分析して行う意思決定の方法）を苦手とし、これまでの経験に依存した安易に選択をしようとする傾向（ヒューリスティック情報処理法：過去の経験や常識等に基づき直感的に素早く行う意思決定の方法）があり、本件自動更新条項は、葬儀保険の主たる顧客層として想定される高齢者に対し、保険契約の更新をするかどうかという問題自体に直面させず、安易な判断に誘導して、「希薄な合意」の作出を助長していると言わざるを得ません。

ウ 契約条項自体の客観的内容の不適正

本件自動更新条項は、契約条項自体の客観的内容の不適正の観点からは、以下のような問題点があります。

自動更新には、消費者が契約更新を失念した場合に生じる保険期間の空白を防ぐことができる点、及び、新規加入時に必要な告知義務の履行が必要とされない点で、消費者にもメリットがあります。

しかし、葬儀保険の保険料の多くは、数年ごとに区切られた年齢範囲に応じて上昇する仕組みがとられており、更新日時点での年齢が少額短期保険業者が設定した年齢範囲に達したときは、保険金額が一定の場合には保険料が増加することになります。アイアル社の本件葬儀保険も例外ではなく、年齢が高齢化するほど保険料も高額となっています。

保険料の金額は、契約における核心的合意部分であり、当該保険料で保険契約を締結するか否かについては、消費者の十分な認識のもと、そのような保険が自らの需要に適合的であるかどうかという合理的判断による主体的な意思決定が要求されると考えられます²。

保険料といった契約の本質的要素が、消費者からの申込の意思表示もないのに変更されるという点は、契約自由の原則と大きく乖離しています。したがって、保険料増額がある場面での自動更新は、更新前の契約に比べ消費者にとってより負担の多い契約内容に、明瞭な意思決定なしに変更を受ける結果となる点で、消費者の利益を一方的に害することになるものです。

「契約の更新」は、本来、同一条件の契約を再度締結することをいうものであるところ、保険料増額がある場面での自動更新は、同一条件ではない点で「契約更新」という通常用語の域を超えており、消費者の積極的な契約締結の意思表示なしに保険料増額をすることは、見直されるべきです。

特に、高齢者が、本件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、本件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本件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。）が生じるおそれがあることは明らかです。

そもそも少額短期保険が、「短期」の保険として登録のみで開業を許されているのは、消費者の日々短期間の需要に応じた適切な保険商品を

² 保険業法施行規則第 227 条の 2 第 3 項第 13 号においては、自動更新型の少額短期保険の募集時に、保険契約者に対し、保険期間の終了時に、保険料・保険金額等を見直す場合があることを記載した書面を交付し、説明を行うことが義務付けられていますが、これは自動更新が短期であることを本来の姿とする少額短期保険としては例外であることから、核心的合意部分である保険料・保険金額等への消費者の意思的関与の希薄が生じることをできるだけ予防する趣旨に基づくものと考えられます。

供給するからであり、消費者に対し、短期の保険期間が終了するたびに、多数回にわたる保険商品選択の機会を付与することこそが、少額短期保険の存在理由であると考えられます。「自動更新条項」によって、実際上長期の契約期間を実現し、消費者の商品選択（更新しないで契約を終了させるという選択を含む）への意思的関与を希薄化することは、少額短期保険の「短期」であるべき本質と矛盾しているものです。

少額短期保険においては、短期の保険期間ごとの消費者に対する保険の見直しの機会の付与は、その制度的存在理由にかかわる重要な点であり、消費者の選択の実質的な希薄化を招くことになる自動更新条項の導入は、制度上、許されないものです。

エ 後段要件についてのまとめ

保険契約の更新については、その都度消費者からの申込を受ける方法と、自動更新を行う方法のいずれの選択も可能であるところ、アイアル社は、本件葬儀保険につき、本件自動更新条項を用いて、消費者からの更新拒絶の意思表示がない限り、契約を更新するものとしています。

いずれの方法であっても消費者は自由に更新するか否かを選択することができるので問題がないと考えてはならないものであり、アイアル社には、消費者の限定合理性を踏まえ、現状維持バイアス等を念頭におき、また、高齢者を主たる顧客層として予定する以上は加齢による認知機能の低下も考慮したうえで、認知症更新事態が生じることのないよう、契約内容に対する消費者の意思的関与をできる限り確保する制度設計が信義則上、要求されているものです。

本件自動更新条項は、消費者にとって大きなメリットは存在しておらず、むしろ、保険料増額がある場面での自動更新は、本来、消費者の主體的な意思的関与なしに決定できないはずの契約の要素を、消費者の負担を増加する方向で一方向的に変更するという性質のものであり、本件自動更新条項自体の客観的内容についても、信義則に照らして適切である

とは言えないものです。

(4) 小括

以上のとおり、本件葬儀保険における本件自動更新条項は、認知症更新事態はもちろん、それに至らない場合でも、更新後の契約において保険料の増額がなされる場合にも適用されるときは、消費者の意思決定の自律性に対する不当な干渉・操作であり、消費者契約法10条により無効であると考えられます。

2 障害者差別解消法8条との抵触

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」といいます。）8条2項は、「事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があつた場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。」と規定しています。

ここで合理的配慮を要する「障害者」とは、心身の機能の障害がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいうところ、「認知症に罹患している者」又は「軽度認知障害（MCI）の状態にある者」は、「障害者」に該当するものであり、アイアル社において、しかるべき合理的配慮が要請されているものです。

「認知症に罹患している者」又は「軽度認知障害（MCI）の状態にある者」が、アイアル社との取引において、本件葬儀保険の自動更新条項により、認知症更新事態を余儀なくされ、契約更新についての適切な判断をなしえない状況にあるのに、保険料増額を伴う本件葬儀保険の継続を一方的に選択させられている点は、障害者差別解消法8条2項の合理的配慮の義務に違反し、同法8条1項により禁止されている不当な差別的取扱いによる障害者の権

利利益の侵害に該当しかねないものであると考えられます。

第3 貴社の経営管理責任

以上のとおり、アイアル社の本件葬儀保険における本件自動更新条項は、消費者契約法10条及び障害者差別解消法8条に抵触し、違法であると考えられますので、当法人は、アイアル社に対し、本件自動更新条項の使用停止を求めています。

これに加えて、当法人は、アイアル社の親会社である貴社に対しても、アイアル社に対し、適切に経営管理を行うよう求めるものです。

保険業法106条の2第1項は、親会社たる保険会社に対し、子会社の経営管理を行う義務を定めており、同法106条の2第2項3号及び保険業施行規則58条の3第2項は、子会社の業務執行が法令に適合することを確保するための体制の整備を要求しています。したがって、貴社は、アイアル社が、消費者契約法10条及び障害者差別解消法8条に適合しないような業務執行を行っているのを停止させる義務を負っていると考えられます。

また、貴社は、住友生命グループ人権方針³を定め、人権擁護に格段の配慮をしている企業グループであることを宣明しており、企業の社会的責任の観点からも、アイアル社の本件葬儀保険における本件自動更新条項の問題に対し、真摯に対応すべき責務があるものと考えられます。

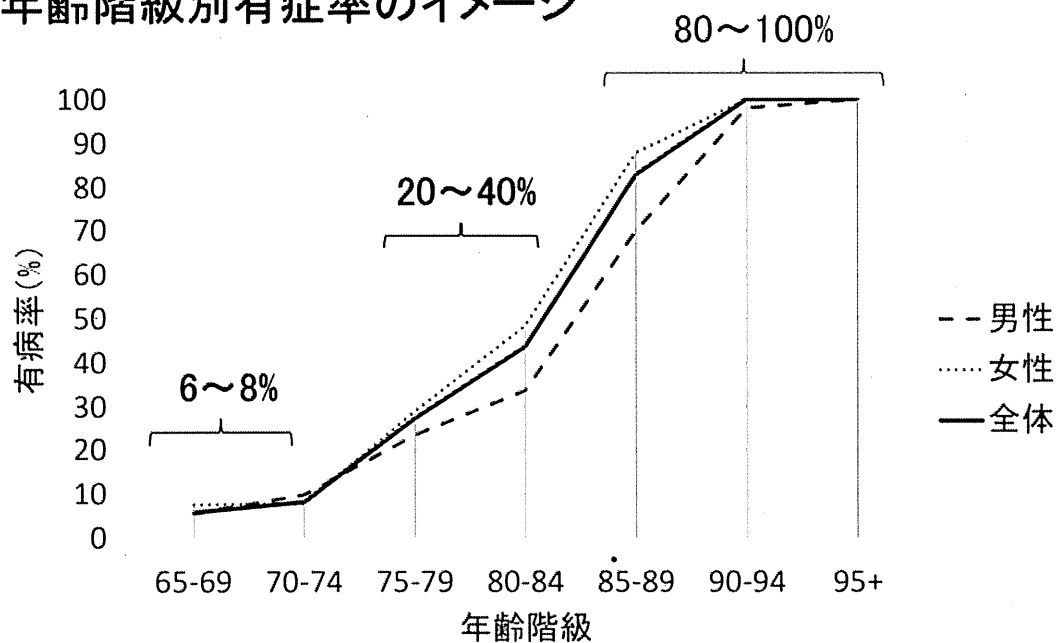
よって、当法人は、貴社に対し、本申入書の通り、申し入れる次第です。

以上

³ https://www.sumitomolife.co.jp/about/company/policy/human_rights.pdf

【別表】

高齢者におけるMCIまたは認知症の 年齢階級別有病率のイメージ



MCIの有病率が認知症の有病率とほぼ同等と見なして作成した。

2

※令和2年10月20日開催の東京都・高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会（第1回）第1回 [東京都福祉保健局 \(tokyo.lg.jp\)](http://tokyo.lg.jp)資料6より

条 項 目 録

第8条（保険契約の更新）

1. この保険契約の保険期間が1年の場合は、当社は、保険満期日の2か月前までに、契約者に保険契約の満期と更新の案内をします。契約者から保険満期日の前日までに保険契約を更新しない旨の申し出がない場合は、保険満期日の翌日（以下「契約更新日」といいます。）に保険契約は更新されたものとし、契約者あてに保険契約更新証の発行またはマイページへの表示にて通知します。