

令和6年7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 花岡 裕之



依頼書に対する回答書

令和6年5月13日付の貴法人からの依頼書に関し、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ます所存です。
何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

記

1. 広告の実物の提供について

【貴法人からの依頼内容】

広告の改訂等を行ったという14社の広告の実物を、改訂前と改定後のそれぞれにつき、
ご提供いただきたいと存じます。また、あわせて特段の対応が不要であったという3社の
広告の実物についても、ご提供いただきたいと存じます。

【回答】

別添のとおり、広告の実物を同封させていただきますのでご査収ください。
なお、当該資料6頁に提供資料一覧表を掲載しておりますのでご確認ください。

2. 更新の意向確認に関する満期案内の提供について

【貴法人からの依頼内容】

自動更新条項付帯契約について保険期間満了前にお客様に対して送付しているとい
う「更新の意向確認に関する満期案内」の書式（各社が使用している実物）を、ご提
供いただきたいと存じます。

【回答】

別添のとおり、更新の意向確認に関する満期案内の実物を同封させていただきますの
でご査収ください。
なお、当該資料7頁に提供資料一覧表を掲載しておりますのでご確認ください。

3. 自動更新について

【貴法人からの依頼内容】

当法人は、いわゆる認知症更新事態、すなわち、自動更新の場合、消費者が、保険期間満了時において、高齢化に伴う認知症、MCI その他の認知機能の衰えにより、保険契約の終了・継続の判断を適切になし得ないときでも、保険契約が更新されたという扱いを受ける事態が生じることを問題視しています。

そこでお伺いしますが、貴協会は、自動更新の場合に認知症更新事態が生じることについて、肯定的に評価されているのでしょうか、それとも否定的に評価されているのでしょうか。

貴協会のこれまでの回答を拝見する限りでは、当法人と貴協会とが共通の基盤の上に立った対話が可能なのか疑義がありますので、貴協会における認知症更新事態に対する当否又は是非の判断につき、端的なご回答をいただきますようお願い致します。

【回答】

保険はもちろん、保険以外においても、認知症に罹患された方々の各種手続きにおける円滑かつ適切な対応のあり方は、高齢社会が進展する中で大変に重要な課題であると認識しております。

その上で、ご指摘いただいた保険契約の「認知症更新事態」(自動更新)につきましては、令和5年6月12日付の当協会回答書でお示した通り下記のように考えております。

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。

また、同回答書で敷衍させていただきました自動更新条項の趣旨からも、自動更新条項は、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保険契約者及び被保険者の不利益を防止する合理性のある制度であると考えております。

4. 自動更新条項「うっかり更新忘れ」について

【貴法人からの依頼内容】

本件回答書第2項「9月12日付貴法人からの再申入れ事項について」の「『1』の自動更新条項について」で言及されている「うっかり更新忘れ」について、「うっかり更新忘れ」の事態による消費者からの苦情の実例、回数等や、「うっかり更新忘れ」の事態の発生頻度、「うっかり更新忘れ」の事態の回避に関する消費者ニーズを示すアンケート結果など、「うっかり更新忘れ」に関する事実的あるいは統計的な資料をご提供くださるとともに、その資料に基づき自動更新条項の導入が必要であることをご説明いただきますようお願い致します。

【回答】

少額短期保険業者では、商品販売当初より「うっかり更新忘れ」の対策として自動更新条項を導入していることから、貴法人からご依頼いただきました「うっかり更新忘れ」の発生頻度等に関する統計資料につきましては、持ちあわせておりませんこと何卒ご理解いただきたく存じます。

なお、令和4年5月12日付の当協会回答書で自動更新条項は、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いる旨をお伝えしておりますが、一定数起こり得る更新忘れの対策として、例えば自動車保険では、損害保険各社において契約手続きをうっかり忘れて補償が途切れることのないように「継続うっかり特約」などの名称で契約が自動的に継続される制度が設けられております。(以下は例示です。)

- ・東京海上日動火災保険「しっかり更新サポート（更新特約）」
- ・損保ジャパン「継続うっかり特約」
- ・三井住友海上火災保険「継続手続特約」
- ・あいおいニッセイ同和損害保険「継続契約の取扱いに関する特約」
- ・セゾン自動車火災保険「継続うっかり特約」
- ・アクサ損害保険（アクサダイレクト）「自動継続特約」

これらの事例からも保険契約の更新意思があるにもかかわらず、何等かの事情で更新を失念しそのまま補償（保障）が切れてしまう実態が多くあること、また、それを回避する仕組みが必要であることを認識できるのではないかと存じます。

5. 高齢者を対象とする保険勧誘に関する「ガイドライン」について

【貴法人からの依頼内容】

貴協会は、高齢者を対象とする保険勧誘に関して、ガイドラインを策定していますか。もし策定済みであれば、そのガイドラインをご提供くださるようお願い致します。もし今後策定の予定があるならば、その策定に向けたスケジュールをご教示くださるようお願い致します。

【回答】

当協会では、高齢者を対象とする保険勧誘に関するガイドラインは策定しておりませんが、令和5年6月12日付の当協会回答書で報告させていただきました通り、会員会社において、高齢者・障がい者に対する適切な保険募集が実践されるよう、保険募集に関する留意点や好事例等を盛り込んだガイドブック「高齢者・障がい者への対応と保険募集について」を作成し全会員会社に配布しております。

また、本ガイドブックを踏まえて、全会員会社向けの研修会を行うとともに、全会員会社において高齢者・障がい者対応に関する規程やマニュアルの作成と、これに基づいた運営を促しております。

つきましては、ガイドラインに代わる資料として本ガイドブックを同封させていただきますのでご査収ください。

6. 「独占禁止法の問題」について

【貴法人からのご意見】

貴協会が会員会社に対して自動更新条項を含む約款を用いないようを指導することは、①消費者保護及び取引の公正確保という正当な社会公共的目的に基づく合理的な規制であり、②事業者間で不当に差別的ではなく、構成事業者に強制力を及ぼすものでもないので、独占禁止法8条の事業者団体の禁止行為に抵触するものではありません。

したがって、貴協会の独占禁止法に関するお考えは、自動更新条項を含む約款を用いないようにすることが認知症更新事態の回避等の消費者保護に資することからすれば誤りであり、当法人の申入れを拒む根拠とはなりません。

【回答】

自動更新は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ため、自動更新条項を導入するか否かは（当協会による指導ではなく）各社の商品政策によるべきであり、また、（自動更新条項が導入された）当該商品を選択するか否かも（当協会による指導ではなく）消費者の皆様のご判断に委ねられるべきこと、また、自動更新条項が導入された

商品の審査を行う行政当局における指摘がない中、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ように指導することは、妥当ではなく、かつ、独占禁止法に抵触するおそれもありうると考えております。

以上

【提供資料1】

1 (1) 広告の改訂等を行った14社の広告の実物(改訂前と改訂後それぞれ)

No.	会社名(五十音順)	書類名称
1	アイアル少額短期保険(株)	「終活相談付き みんなの葬儀保険」商品パンフレット
2	あおい少額短期保険(株)	「終活のためのミニ保険 あんしんプラン DX」商品パンフレット
3	SSI きみどり(株)	「無選択定期保険ささえ」商品パンフレット
4	SBI いきいき少額短期保険(株)	「SBI いきいき少額の死亡保険」商品パンフレット ※SBI いきいき少額の医療保険を含む
5	オリーブ少額短期保険(株)	「オリーブの死亡保険」商品パンフレット
6	(株)クローバー少額短期保険	「災害倍額支払定期保険 安心サポート」商品パンフレット
7	健康年齢少額短期保険(株)	「やさしい終活保険」商品パンフレット
8	(株)もしあん少額短期保険	「ご葬儀サポートプラン」商品パンフレット
9	フェニックス少額短期保険(株)	「定期保険」商品パンフレット
10	富士少額短期保険(株)	「終活共済」商品パンフレット
11	プラス少額短期保険(株)	「家族への思いやり」商品パンフレット
12	フローラル共済(株)	「フローラル共済保険」商品パンフレット
13	ベル少額短期保険(株)	「葬儀保険千の風(保険金定額タイプ)」商品パンフレット
14	(株)メモリード・ライフ	「はじめやすい葬儀保険 無配当1年定期保険(保険金建)」商品パンフレット

【参考】令和5年6月12日にご報告した会員に対する「当協会要請事項」

「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
2. 保険料が掛け捨ての保険であることを明記
3. 自動更新であることを明記
4. 更新により保険料が変化することを明記
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

「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)
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

※前のご報告(令和5年10月31日付回答書)後に、改訂すべき該当項目以外の項目について、自主的に見直しを行った会社があること等により、前のご報告した要請項目ごとの対応会社数と今回ご提供するパンフレットにおける要請項目ごとの会社数が若干相違しますことをご了承ください。

なお、要請事項1の5については、既上限年齢までの記載がされていたものを見直しを行った会社数に含めておりましたので、会社数が相違しますことを何卒ご了承ください。

1 (2) 特段の対応が不要であった3社の広告の実物

No.	会社名 (五十音順)	書類名称
1	(株)愛グループ少額短期保険	「生きる、お葬式の保険」商品パンフレット
2	あんしん少額短期保険(株)	「保険金固定型葬儀保険」商品パンフレットと料金表
3	(株)きずな少額短期保険	「きずなの死亡保険」商品パンフレット

【提供資料2】

2 「更新の意向確認に関する満期案内」の実物 (17社)

No.	会社名 (五十音順)	書類名称
1	アイアル少額短期保険(株)	「ひとの保険 更新のご案内」
2	(株)愛グループ少額短期保険	「更新証」「更新手続きのご案内」
3	あおい少額短期保険(株)	「保険契約更新のご案内 兼 継続証」
4	あんしん少額短期保険(株)	「保険契約更新のお知らせ」
5	SSI きみどり(株)	「保険契約に関する重要なお知らせ (保険契約更新のお知らせ)」
6	SBI いきいき少額短期保険(株)	「更新のご案内 (兼 更新証)」「更新のお手続きについて」
7	オリーブ少額短期保険(株)	「ご契約更新手続のご案内」
8	(株)きずな少額短期保険	「更新証」「更新手続きのご案内」
9	(株)クローバー少額短期保険	「保険期間満了に伴う更新のご案内」「更新完了のお知らせ」
10	健康年齢少額短期保険(株)	やさしい終活保険「契約更新通知書」兼「更新証」
11	(株)もしあん少額短期保険	「保険契約更新のお知らせ」
12	フェニックス少額短期保険(株)	「保険契約更新のお知らせ」
13	富士少額短期保険(株)	「更新後のご契約内容のご案内」「お手続きに関するご案内」
14	プラス少額短期保険(株)	「自動更新のお知らせ」
15	フローラル共済(株)	「フローラル共済保険契約更新について」
16	ベル少額短期保険(株)	「保険契約更新のご案内」
17	(株)メモリード・ライフ	「保険契約更新案内のお知らせ」

【提供資料3】

5 「高齢者を対象とする保険勧誘に関する協会作成資料」

- ・ガイドブック「高齢者 障がい者への対応と保険募集について」(自社ルール策定のための参考資料)

以上