

自賠責保険の経費の計算方法等に関する第三者委員会（第3回）議事録

一般社団法人 日本損害保険協会
自賠責保険の経費の計算方法等に関する第三者委員会

日 時：2024年8月23日（金）13時00分～15時00分

場 所：損保会館404会議室 及び オンライン

出席者：委 員 家森委員長、大野委員、鈴木委員、柳瀬委員、唯根委員
オブザーバー 金融庁 下井保険課長、損害保険料率算出機構 川口専務理事
事 務 局 損保協会

議 題：第2回を踏まえた業務実態調査項目・方法

（主な論点）

1. 議論内容・スケジュール
2. 第2回議論を踏まえた確認・検討状況
3. 業務実態調査の目的・スコープおよび調査方法検討プロセスについて
4. 契約引受に関する業務実態調査について
5. 損害調査に関する業務実態調査について
6. 代理店に関する業務実態調査について
7. その他の調査について

結 論： 1. 議論内容・スケジュール

今後のスケジュールと過去の議論を再確認。

2. 第2回議論を踏まえた確認・検討状況

役職者の給与は現業部門の給与算出（1人1分当たり給与額）には含めず、部支店本部同様に把握する案を採用する。ただし、実態調査の結果を踏まえて、最終的な経費がどうなるかについて、現行方式との比較を行い、第4回で結論を出す。

3. 業務実態調査の目的・スコープおよび調査方法検討プロセス

事務局が提示した方向性について異論なし。

4. 契約引受に関する業務実態調査

測定者については、損保料率機構職員が保険会社の調査に全国に分散するよう一部同行し、調査内容を精査する。また集計者は、現行の通り損保協会が実施する。

ただし、測定者・集計者いずれについても、実態調査の社会的責任を十分に意識して公正・厳正に行うことを前提とする。

5. 損害調査に関する業務実態調査

測定者・集計者については、契約引受と同様。

一括払（任意社）の処理分数計測方法については、事務局案のとおり処理分数の計測を行う。

6. 代理店に関する業務実態調査

代理店に対して社会的責任を負った調査であることを十分に説明したうえで、事務局が提案する調査・測定方法で実施する。また、恣意性を排除する観点から、異常値等に対しては統計的手法を用いて処理することで信頼性を確保する。

7. その他の調査

事務局が提示した方針案について異論なし。

議 事

【委員長（議事進行）】

前回の第2回委員会におきましては、今日的な環境変化等を踏まえた改定の方向性について、事務局より課題認識と各課題についての対応をお示したうえで、委員の皆様にご意見をいただきました。

前回の議論の結論を再確認いたしますと、

- ・まず、議論の範囲について、事務局の提示した課題認識の範囲について違和感はなく、事務局の提示した各論点を範囲として、それぞれの経費算出において適切にコストが積算できるかという点で議論を行うことといたしました。

続いて、個別の論点についての議論の結果です。

- ・営業費、損害調査費の1件あたり処理分数の細分化については、事務局提示の対応案は透明性の観点からみれば実施が望ましいが、コストがかかり契約者への負担がかかることから、コストとベネフィットの関係で現行方法のままとすることもあり得るため、システム改修コストを調査のうえで、第3回委員会以降で改めて論議することといたしました。
- ・1人1分当たり給与額の計算方法については、役職者の給与は1人1分当たり給与額には含めないこととし、役職者以外の社員と派遣社員の給与総額・人員数により算出し、役職者は、管理業務とみなし現行部支店本部同様に把握する案が有力な方法であるという結論となりました。ただし、事務局の課題認識の前提である「役職者が保険の引受といった実務部分に参与していることが少ない」という認識が実態と合っているかというサンプル調査を営業部門・損害部門別で行い、対応案で問題ないか第3回委員会以降で確認することといたしました。
- ・外部委託費用の計上方法については、現状物件費等で計上している外部委託費用相当額を計上しないとする対応案を採用する方向性となりました。
- ・物件費・その他事業費の賦課方法と、その他修正・明確化については事務局の提示案に異論はなく、採用することとなりました。

本日は、まず、前回の議論の中で、事務局にて確認を行うとした項目について報告をいただき、その後、「前回の議論を踏まえた業務実態調査項目・方法」について論議したいと思います。

【事務局】

本紙の3ページをご覧ください。今回の第3回で実態調査方法について論議いただいたうえで、9月から実態調査を実施し、11月の第4回で結果報告をします。

続いて4ページをご覧ください。経費計算基準では、主に前回ご論議いただいた計算方法と、その計算に使用する標準的な処理分数等の基礎数値を定めております。

本日は、第2回の議論でご意見をいただいた点に関しまして、その後の調査状況と今後の方向性を報告したうえで、本日の主な議論テーマである「基礎数値を計測する業務実態調査の方法」についてご論議いただきます。

6ページをご覧ください。前回、別途調査をしたうえで改めて論議するとなっていた主なものをまとめております。

2-①～2-③は、それぞれ処理分数の細分化を行うことで将来の変動についてもタイムリーに反映できるようにするべきかという論点でした。これについては、システム改修コストを踏まえて改めて論議するとしたものです。

右側の事務局確認・検討状況に記載のとおり、システム改修コストについては各社確認中であり、次回の第4回で報告し、ご論議いただきたいと思っております。そのため、第4回までに実施する業務実態調査は、細分化する場合、しない場合のいずれにも把握できるように実施する予定です。

2-④は、1人1分あたり給与の計算方法です。これについては、対応案②が有力な方法であるが、事務局の課題認識の前提である「役職者が自賠責引受け等の実務に関与していることが少ない」という認識が実態と合っているか、サンプル調査をしてみてもどうかと、ご意見をいただきました。

右側の欄に一部保険会社で役職者にヒアリングしたサンプル調査の結果を掲載しております。その結果、契約引受で0.8%、損害調査で4.3%と、いずれも実務への関与が少ないことが確認できました。そのため、2-④については前回ご論議いただいたとおり、対応案②として、現業部門の給与算出において、役職者は、1人1分あたり給与の算出からは除くこととし、全て部支店本部と同様に計算することとしたいと思っております。

対応案②について7ページをご覧ください。

現行の計算方法では、現業部門の1人1分あたり給与の算出にあたっては、役職者に当たる各課支社の課長も含めて単純平均としていました。その際、役職者給与の15%は管理業務相当として、計算から除いています。この15%については部支店本部の部長等と同様に、現業部門の自賠責給与割合を乗じることで自賠責相当分を算出しておりました。

次に対応案②をご覧ください。役職者である課長は主に管理業務のみに従事するとみなし、1人1分あたり給与の算出にあたっては、完全に除いたうえで、社員と派遣社員等のみの単純平均とします。そのうえで、課長の給与については、全て部支店本部と同様に算出するように見直します。

以上が、前回議論でのご意見に対する報告です。一旦、ここで切らせていただき、調査内容や調査結果を踏まえた方向性についてご意見をいただきたくお願い申し上げます。

【委員長（議事進行）】

事務局から報告いただきましたとおり、第2回の議題2-①～2-③の1件当たり処理分数の細分化に必要なシステム改修コストは、第4回にて再度報告をいただきます。業務実態調査は第4回よりも前に実施されるので、細分化を行う、行わないにかかわらず対応できるよう調査・集計を実施します。

第2回の議題2-④の1人1分当たり給与額の計算方法については、事務局の前提認識が実態に合っていることが確認されましたので、前回の論議を踏まえ、役職者の給与は1人1分当たり給与額には含めないこととし、役職者以外社員と派遣社員給与総額・人員数により算出し、役職者は管理業務とみなし、現行の部支店本部と同様に把握する案を原則採用する方向としたいと思います。ただし、損害調査の役職者の実務への従事割合約5%をゼロと見ることになるので、現行方法対比で契約者にとって不利になるようであれば現行方法を採用する等、調査結果を見たうえで結論を出すこととしたいと思います。ご意見・ご質問がありましたらお願いします。

【委員】

異論はございません。

【委員】

現行は役職者分を経費に入れており、対応案②は役職者分を入れない方法で検討されていると認識していますが、損害調査の役職者の従事割合4.3%を反映すると、単価は高くなりますか、低くなりますか。

【事務局】

今回の調査は、前回委員会でのご意見を踏まえ、あくまでも事務局の課題認識が実態と合っているかということ調べるために、ヒアリングを行い簡便的に調査したものです。

この役職者の従事割合を使うことになりますと、前回提示した対応案で言えば、案①に近いものになると思います。前回の議論の中で、案①に当たる従事割合を使って経費計算に使おうとすると、やはり各社での比較ができないといった忝意性につながる課題があるので、その案は採り得ないという議論になったと思っています。

現行方法のままがいいのか、それとも前回の対応案②にした方がいいのかということに関しては、委員長が言われたとおり、第4回に向けて、他の部分も含めて比較した結果をお示ししたうえで、ご判断いただく形にしたいと思っています。

委員のご質問に関して、今回の数字を使って単価が上がるか下がるかという点については、前回の議論を踏まえて対応案①は案としては採り得ないと考えていますので、計算はしておりません。現行方法との比較については、この後説明する処理分数等によって実際の総経費は変わりますので、そういった数字の変動も含めたうえで、次回、お示しできればと思っています。

【委員】

承知しました。感覚的に役職者を計算に入れると単価が上がり、入れない方が単価は下がるのではないかという印象があったので、それも調査・検証してみないとわからないということによろしいですか。

【事務局】

単純に考えると役職者の方が平均給与は高いので、1人1分当たりの給与額は役職者を含めた方が高くなります。

【委員】

ただ、その役職者の給与分を管理部門の方に持って行って、管理部門の中で全人件費と自賠責の比率で計算するので、そちらでかかってくる分、増減がどのようになるかということです。

【委員】

そちらとのバランスがどうなるかわからないということだと理解しました。

【委員】

この4.3%を厳密に推計することは不可能なので、今回この数字自体は使えないですけども、実際には自賠責の実務を行っているにもかかわらず全部を管理部門に持っていった場合に、仮にそちら側の金額が大きくなると、契約者の立場としては保険料が高くなってしまうので、軽々に決めかねるといことです。

【事務局】

もう1点補足させていただきますと、資料10ページの概念図にあるとおり、今回、部支店本部以外の社員給与は管理職を外したのものと計算します。いわゆる現業業務の社員給与と、部支店本部に管理職を含める部分も社員給与という形で合算値を出すので、この合算値が営業部門、損調部門で、どう動くかしっかり見たいと思います。そのうえで、また第4回でご報告させていただきます。

【委員】

承知いたしました。

【委員長（議事進行）】

他の委員はご意見等よろしいでしょうか。

【委員】

意見なし

【委員長（議事進行）】

ありがとうございました。それでは、私をご提案した扱いとさせていただきます。

続いて、「前回の議論を踏まえた業務実態調査項目・方法」についての議論に移ります。実態調査の対象ごとに、「契約引受」「損害調査」「代理店」「その他」の4つのパートに区切って説明と議論を行います。まずは契約引受の実態調査について事務局より説明をお願いします。

【事務局】

10ページをご覧ください。前回お示した経費計算方法の全体像の中で、実態調査により把握するものを示しております。

具体的には、A・B欄に記載の現業部門の1件当たり処理分数です。これらは、契約引受・損害調査のパートで具体的に説明します。

これに加えて、2つの基礎数値を調査します。1つ目が、A・B欄の1人1分あたり給与額を算出する際に必要な「年間実働時間」です。1人1分あたり給与額は、「年間総給与額÷所属人員数÷年間実働時間」で算出しています。年間総給与額や所属人員数は、各社が毎決算期に把握可能であるため、今回の調査では数値を定めず、毎決算期の数値を各社が適用します。一方、年間実働時間は、毎決算期に把握することが困難であり、今回調査をするものです。

2つ目は、種目共通の物件費等において、自賠責とそれ以外に配賦する際に使う件数割合についてです。費目によって配賦割合は件数割合とするか給与割合とするか異なりますが、件数割合を適用する場合には、自賠責の件数を1/10に換算しています。この換算係数の1/10についても、今回調査をして検証します。

これ以外の基礎数値は、各社が毎決算期に算出することが可能であるため、今回の実態調査ではなく、毎決算期に各社が算出したものを適用します。

最後に、代理店の業務についても調査をします。代理店に支払う代理店手数料を、今日的に検証するために調査するものです。

11 ページをご覧ください。契約引受・損害調査・代理店業務ともに共通して、前回同様、「調査表作成」「調査測定」「集計」の3つのプロセスで構成し、各プロセスにおいて、業務項目の変化、客観性・透明性の確保、調査可能性といった観点で今回検討しております。

13 ページをご覧ください。契約引受に関する業務フローを記載しております。中央の緑色の部分が自賠責の契約引受に関する業務です。これらの業務について実態調査で処理分数を計測します。

また、前回議論のとおり、外部委託については、外部委託に関わる物件費を除いたうえで、外部委託業務の分数を社員給与算出の基礎数値である処理分数に含める案とする方向性となったため、外部委託業務についても各社で外部委託先等の業務の処理分数を計測します。

14 ページをご覧ください。検討プロセスについて、前回の契約引受に関する調査をあてはめたものです。今回も同様に新契約・異動・解約等・その他業務で、それぞれで調査を行います。

1件当たりの処理分数に含まれない業務として、保険会社社員の教育・研修等があります。これについても前回同様、調査を行います。新契約等は、経費計算方法の欄に記載した計算式で経費を算出しています。一方、1件あたり処理分数に含まれない業務については、第2回第三者委員会では計算式自体に論点がなかったため記載しませんでした。「1人1分当たり給与額×1人当たり分数×所属人員数」で計算しております。この1件あたり処理分数に含まれない業務に係る1人あたり分数についても、前回同様に調査を実施して、直近の実態に合わせて検証・反映したいと思います。

15 ページをご覧ください。ステップ1の業務実態調査表の今日的な見直しについてです。調査表のイメージを記載しております。縦に各業務を記載し、その業務ごとに細分化して処理分数を入力する形式としています。この調査表について、今日的な環境変化や業務変化を踏まえて、変更可否を事務局として検討しております。

16 ページをご覧ください。契約引受に関する今日的な環境変化等を洗い出したうえで、実態調査表の見直し案を記載しております。保険会社の契約引受業務に関しては6つあります。

i は、外部委託業務に関するもので、外部委託業務も測定できるよう修正するのが対応案です。

ii は、e-JIBAI の普及に関してです。e-JIBAI を使わない場合は手書きで証明書を発行する業務が生じます。e-JIBAI の普及率が 99%であることを踏まえると、手書きで証明書を発行する業務は調査不要かとも検討しましたが、1%ではあります手書き作成しているケースも残存しているため、手書きに関する業務の調査も残し測定することとしたのが対応案です。ただし、最終的にはこのケースも含めて加重平均されるので、手書き作成に関する業務が処理分数に与える影響は大きくはないものと考えております。

iii・iv は、特約代理店・一般代理店、収納済印の廃止に関する点です。*1 をご覧ください。特約代理店は、保険料収納済印を貸与されて、証明書を発行する権限をもつ代理店です。一方、一般代理店は、その権限をもたない代理店です。2021 年度に自賠法施行規則が改正され、収納済印を廃止し、特約代理店に一本化されました。そのため、調査表では、一般代理店での契約に固有で発生する保険会社側の業務や、押印に関する業務について、調査項目を削除する対応案としています。

v は、自賠責保険料改定の際の差額精算対応です。保険料改定がある場合は、通常 1 月の自賠審で審議・決定され、4 月以降に契約始期日がある契約に改定が適用されます。一方で、改定が決定する前に申込があるケースもあり、例えば改定前の 12 月に申込みをした、4 月以降に契約始期日がある契約については、事後的に保険料精算をしております。この業務について、前回調査では、定常的に通年で発生する業務ではなかったこともあり、調査に含められていなかったのですが、自賠責に係る業務として実態に合わせる意味から、今回は新たに調査・測定する対応案としています。

具体的な測定方法は、直近 5 年間で平均的な処理分数を計測します。今回であれば、直近 5 年間に 3 回の料率改定があったので、この 3 回の改定に対する差額精算件数を 5 年で割ることで 1 年あたりの平均件数を算出し、それに 1 回あたり所要分数を乗じます。

vi は、教育研修についてです。これは、1 件毎の処理分数に含まれない業務として説明したものです。昨今では、各社とも、情報セキュリティやコンプライアンス、人権啓発等の種目共通の研修や、研修の形態としても e-Learning が増加しております。そのため、前回調査では、種目共通研修が分数測定の対象に含まれていなかったのですが、当然ながら、自賠責の引受にも関わる研修ですので、これを調査対象として追加するのが対応案です。ただし、全ての分数を自賠責の分数とするわけではなく、契約件数割合で自賠責相当分の分数に換算します。また、e-Learning については、前回調査では、含めるとも含めないとも明確になっていなかったのですが、今回は調査対象に含めることを明確化します。

17 ページをご覧ください。ステップ 2 の調査測定方法についてです。ここに記載した項目では、前回対比でそれぞれ大きな変更は不要と考えております。

サンプルサイズは統計的信頼性等も踏まえて前回と同程度以上としております。

18 ページをご覧ください。測定者として、誰が測定するかという点については、客観性・透明性の観点で個別に論点があると考えており、次のページで説明します。

測定方法は、前回と同様とする案としております。前回方針に記載のとおり、調査期間中にサンプルが得られるものは処理分数を測定者が実測することとします。一方、外部委託先等の社外での調査や、頻度が少ない業務等は、過去の記録等に基づいた聴取・ヒアリングを行う方法としております。これについては、限られた時間・調査要員の中では、一定合理的なものと考えております。一部、ヒアリングを行うことによる恣意性の観点については、集計時の比較検証で確認・排除することを考えております。

処理分数の計算方法は、各業務の1件あたり分数を各課支社でどのように計算して計測するかという計算式です。これについても後程説明いたします。

19 ページをご覧ください。測定者について、客観性・透明性の観点で誰が測定するかという点は論点であると考えております。対応案として①～③があります。

対応案①は前回同様に保険会社を実施する案、対応案②は中立機関の損保料率機構が保険会社に同行して調査内容を精査する案、対応案③は完全な外部団体が調査する案です。

それぞれのメリットデメリットは表に記載しております。

案①のメリットは、保険会社社員は業務に精通しており、各調査の妥当性の判断が可能であることです。そういった人材を多数抱えているため、全国の調査が可能で現実的です。一方、デメリットは、世間から見れば、身内で調査しているため、透明性がない・恣意性があると見られる可能性があることです。恣意性排除の観点では、統計的処理により排除することも可能と考えられますが、そうした指摘の可能性を考慮すると、サンプルサイズを多くする等の工夫が必要であり、その場合は、人員数の観点で大幅増は難しい状況です。

案②のメリットは、第三者で中立機関の損保料率機構が調査に同行するため、透明性が高まると考えられることです。一方、デメリットは、機構の要員を踏まえると、90 拠点の全てに同席することは困難である点です。ただし、この点については、同席した調査と、同席していない調査を比較することで、恣意性が無いか確認することができると考えております。

案③は、一般的に最も透明性が高いと考えられる案です。デメリットは、まず今回の調査ではスケジュールの問題があります。次回調査時には検討の余地があるかもしれませんが、対応可能な外部団体を選定することが今回は現実的には厳しい点が挙げられます。また、案①・②に比べれば、調査費用が大きくなることも想定されます。加えて、実務を把握していない調査員が対応する可能性もあるため、その場合に、処理分数の測定が適切かという判断が難しい点もデメリットと考えております。

そのため、事務局としては案②が、透明性を前回以上に高めつつ現実的に実施可能であると考えておりますが、後程ご意見をいただきたいと思っております。

20 ページをご覧ください。個別論点の2つ目の処理分数の計算方法についてです。主に、新契約・異動解約等と、その他業務のうち、契約件数に比例すると考えられる業務を記載しております。

新契約・異動解約等については、それぞれ1件ごとに測定したものを平均化します。その他業務

は、新契約・異動解約等の件数1件あたりに換算した分数とするので、前回計算方法欄に記載した計算式としております。

基本的に前回からの変更はないですが、証明書綴り関連の書損については修正します。前回の計算方法では分母が新契約件数となっておりますが、その他業務の経費計算式が、ここで計測した1件あたり処理分数に新規・異動解約等の合計件数を乗じる計算式ですので、それに合わせて分母を新規・異動解約等件数としたいと考えております。

21 ページをご覧ください。その他業務のうち、主に代理店数に比例する業務を記載しています。第2回で論議したとおり、代理店数に比例する業務を細分化して経費計算することに備えて分母を代理店数に変更しております。ただし、システム改修コスト次第では細分化しないことも考えられるので、前回と変更しない計算方法の場合にも対応できるよう調査する予定です。

代理店業務指導については、個別に論点がございます。22 ページをご覧ください。

代理店業務指導については、様々な代理店指導業務を一括りで測定・計算しておりました。また、一般代理店では12回、特約代理店では50回といった年間指導回数を固定しておりましたが、一般代理店の廃止に伴い、見直しが必要となっております。

そこで、今回、様々な代理店指導業務を細分化してみたところ、証明書綴り関連の不備といった代理店指導にいたる要因ごとに、大きく二つに分かれると考えております。

具体的には、左側の「発生件数をベースとして計算」に記載されているように、それぞれの指導業務に至る要因の発生件数に業務量が比例する指導業務と、右側の代理店数に比例する指導業務に分かれると考えられます。そのため、より実態に合った計測をするために、業務ごとに各要因の発生件数を基に分数を測定する方式と、代理店数・年間指導回数を基に測定する方式に分けて、平均分数を測定・調査することを考えております。また、発生件数ベースであれば各要因の発生件数も調査し、代理店数ベースであれば年間指導回数も調査することを考えております。これにより、より実態に合った分数測定になると考えております。

23 ページをご覧ください。ステップ3の最終的な各社の調査結果の集計方法についてです。

集計者は、前回同様、特定の保険会社ではなく、客観性・透明性確保の観点から損保協会が実施する予定です。客観性・透明性の観点では、異常値の判断において 2σ や 3σ といった統計的な指標に基づいてルール化することで、保険会社全体に有利になるような恣意性を排除できると考えております。統計的な指標については、実際のデータ分布によって適切な値が変わるため、分布を見たうえで設定し、実態調査結果の報告を行う第4回第三者委員会で説明する予定です。

集計方法についてですが、これは前回同様、チャネルや地域ごとの契約分布に基づいて加重平均します。

集計結果については、前回同様に全体での異常値チェックを行うことに加え、地域別・チャネル別・保険会社別等の区分ごとにも異常値チェックを行うことで、客観性を更に高めることを考えてお

ります。また、異常値の判定については、統計的指標に基づきルール化することで客観性を確保するとともに、必要に応じて再調査等も実施する予定です。異常値のチェックのイメージについては、説明は割愛しますが、24 ページに記載しています。

契約引受の1件当たり処理分数に関する説明は以上です。4-①～③まで、それぞれ事務局で検討した対応案が適切か、特に測定者や集計方法が客観性・透明性の観点で妥当かといった点について、ご論議・ご意見をいただければと存じます。

【委員長（議事進行）】

契約引受について、調査表、測定方法、集計方法についての事務局案が適切かどうかの議論に入ります。特に論点となるのは、前回から変更する点です。

- ・1 点目、資料 19 ページに記載の個別論点①の測定者について、消費者目線での客観性・透明性の観点と、フィージビリティとコストの観点から、事務局としては案②が現実的であるとされていますけれども、3つの案あるいは別の案についてご意見をいただきたいということです。
- ・2 点目、資料 22 ページの個別論点②の測定方法における、代理店業務指導の測定の計算式の変更や、年間指導回数を一律定めていたものから個別計測に変更する点が正確性・客観性・透明性の観点で適切かということです。
- ・3 点目、資料 23 ページに記載の集計方法について、主には誰が集計をするのか、あるいは集計の時のルールについて留意すべきことはないかという点でございます。

それでは、このような論点に加えて、それ以外の点も含めて、保険契約の引受に関してご質問・ご意見いただきますようお願いいたします。

【委員】

個別論点①の測定者の検討について、対応案①は客観性がないので、採りにくいと思います。一方で、対応案③は、実務的あるいは時間的な問題を考えると、フィージビリティとしては難しいのかもしれないですけど、最も客観性・透明性が取れると思いました。そうした制限がある中で、対応案③の実施が本当に難しいということであれば、損保料率機構の方に調査に同行していただく対応案②は受け入れられるご提案であると理解しております。

個別論点②は、特にコメントございません。22 ページの代理店業務指導の計算方法については、今回のご提案の方がより精緻化がされているので、より望ましい方法になったと思っています。

集計方法も含め、概ね基本的には事務局のご提案した方法に同意できると考えております。

【委員】

まず結論から申し上げますと、今回のご提案に特に違和感はありません。そのうえで質問させていただきたいのは、個別論点①の測定者の検討の対応案②についてです。損保料率機構の職員が「部分的」に調査に同行して採取したデータをベンチマークとすることで、同行せずに採取したデータがベ

ンチマークから大きく乖離しているようなケースを注意して見ていくという理解でよろしいですか。

もしそうであれば、この「部分的」のレベル感がどの程度何かが気になります。例えばどれくらいの頻度で同行するのか、つまり、同行しない場合が全体のどれくらいの割合になるのでしょうか。また、同行する対象がある特定の地域に偏ってしまうと、ベンチマークとしての機能が有効に果たされない可能性もあります。すなわち、対応案②を採る前提として、損保料率機構の同行に関する計画は慎重に考えておいた方が良いという点が、私のコメントの内容になります。

2点目の代理店業務指導に関しては特に異論はございません。

3点目の集計者に関しては、「客観性・透明性の観点」という言葉がよく出てくるのですが、これはどのレベルで客観性・透明性を見るのかというところを一定整理しておいていただきたいと思っております。例えば、損保協会は、確かに各社の恣意性という観点からすると客観性・透明性は確保されているわけですが、消費者視点にたつと、なかには「結局、損害保険業界ではないか」と見る人もそれなりにいるのではないかという懸念です。「集計段階における問題はない」という安心感は、より丁寧に説明する必要があると感じたところです。

【事務局】

1点目の損保料率機構の方に同席していただくことについて、全体で90拠点を調査するところのうち、約10拠点程度（全体の10%強）をイメージしております。さらに、特定の地域が偏っていないかという点については、そこは十分に留意して、全国に分散するように同席いただくことを前提をお願いして同意いただいております。

3点目の損保協会が業界団体（同業者）ではないかということに関して、ご指摘の点は確かにあると考えております。これについて、損保料率機構の方に対応してもらおうという案もあったのですが、集計も行うとなるとかなりロードがかかるので、キャパシティの観点から、今回においては少なくとも難しいと思っています。そのため、客観性・透明性を高めるために、しっかり集計のタイミングでルールを定めることで、集計者である損保協会が恣意的に運用できないようにするといったことを考えております。そのルールについても、実際のデータ分布を見ないと、どの程度ぶれがあるのか、ぶれが大きい項目なのか、小さい項目なのかによっても、どの範囲でバーを設定すべきなのかが変わると思います。いずれにせよ、実際の分布を見たうえでルールをしっかりと定めて、第4回で皆様に開示するというような方法を考えております。

損保協会に対しても、今回の調査・集計そのものに社会的責任があるということについてしっかり認識させる、他の代理店に対する調査や損保会社各社の調査も同様ですけれども、そういう認識を全員で持つように、例えば調査の依頼状などにもそうした文言を明記して調査を実施したいと思っています。

【委員】

3つの論点については、他の委員と同様、賛成したいと思います。

計算式の分母に新契約、異動・解約の件数を入れるという点について、初めて自賠責を契約、車を買う時には当然丁寧な説明をされると思いますし消費者も聞くと思いますが、2台目以降の買い替えや、自賠責保険が満期を迎えて更新する際には、消費者側もその説明の省略を求めてしまう可能性もあると思います。それから、自賠責保険の契約の途中で新しい自動車に買い替えたときは更新になるのか、新規になるのかという、契約の分類の仕方が理解できていなかったのも、質問させていただきます。また、分数調査の項目で、その辺の違いが出てくるものかどうか、事前に伺っておきたいと思っています。

【事務局】

まず、自賠責においては更新という概念が基本的にはございません。ただ、委員がおっしゃるイメージのものはありまして、例えば新車を買った場合、3年後の車検のときに自賠責を契約することになります。この最初に車を買った時と、いわゆる満期を迎えてまた新しく自賠責保険を付け直す時の業務に関して、いずれも代理店が説明する内容は新規として扱いますので、基本的に業務としての差はございません。したがって、その処理分数に対して何か差が生じる可能性ということに関しては、業務は同じものですので、差は出ないと考えております。先ほどおっしゃられた更新というイメージについては、新契約に含められております。

【委員】

何台目、何回目かであってもすべて新契約ということでしょうか。

【事務局】

新契約という考え方になります。

【委員】

消費者側からすると、最初は全部丁寧に説明を聞いたけれど、2回目・3回目になると「自賠責は強制保険ですよ、わかっています」と、説明の省略を求めるケースは結構出てくるとは思います。そういうものも調査の中で出てくるのでしょうか。

【事務局】

丁寧に説明する業務フローではありますが、仮にそういうケースがあつて処理分数が短くなる場合には、今回の測定において、そうしたケースもサンプルの中に含まれてきますので、一定その要素は加味されます。

【委員】

例えばスマートフォンの故障による買い替えの際に、説明を省略してもらって短時間で手続きを終えられたという実体験があつたので、自賠責保険も同様なのではないかと思ひ質問しました。

【事務局】

先に申し上げたとおり、自賠責保険の手続きは定型化された業務になります。必要な業務フローについては同じになります。委員がおっしゃるように、人によって多少対応が変わる点については、契約引受であっても、保険金の支払いであっても可能性はあるので、必要なサンプル数を十分確保することで、統計的に平準化されていくとご理解いただきたいと思います。

【委員長（議事進行）】

委員がおっしゃるように短い説明しか受けてないとしたら、積算する処理分数は短くなるので、消費者が払う保険料は少なくて済むということになります。新規契約の比率がものすごく変わってくれば別ですけれども、同じような比率で動いている限りあまり影響しないと思います。

【委員】

対応案②に関して、念のためお伺いしたいのですが、損保料率機構の職員の方が調査に同行されるにあたって、費用はかからないのでしょうか。

【事務局】

損保料率機構にコストをご負担いただく形になっております。

【委員】

そうすると、ここはほとんどコストがかからないということですね。

【事務局】

そのとおりです。

【委員】

事前説明で、完全な第三者による調査は現状では準備がかなり難しく、費用もかかると伺ったところですが、一方で、対応案②で示されている90拠点中10拠点到損保料率機構が同行するというのは若干少ない印象を持ちました。例えばその10拠点到以外の調査について、第三者を起用できないかと質問させていただいたのですが、それは現状難しいということでしたので、将来的には対応案③を使う可能性の検討を続けていただいた方がいいというのが私の意見です。現状で対応案②で進めることには異論ございません。

それ以外の点については皆様と同様で特に異論はないところです。

【委員】

基本的に事務局案で良いと思っておりますが、結局第三者が監視しても、隠れてやるということもできてしまうわけなので、調査の方が倫理高く対応いただくのが大前提になると思います。そういう意味で、調査が公正に行われることが社会的な責任である、あるいは損保業界に疑惑の目が持たれている現状で公正さに欠けることをしたら大変なことになるということ意識していただきたい

す。すでに内部通報や社内コンプライアンスの仕組みも活用できるようになっているわけですから、責任を持って恣意性を排除していくということを、事務局から現場の方々にしっかりと伝えていただくことを大前提に進めてもらいたいと思っております。

少しでも第三者性を高めるという意味では対応案②で、サンプルが増えれば増えるほど良いと思いますので、その辺りについてもご努力いただきたいと思います。

【委員長（議事進行）】

ここまでのところ、調査の社会的責任を十分に意識することという注文をつけつつ、対応案②を採用するというところでよろしいでしょうか。

<委員異論無し>

ありがとうございます。それでは続きまして、資料5の損害調査に移りたいと思います。よろしくお祈いします。

【事務局】

損害調査に関する業務実態調査について説明します。27ページをご覧ください。

損害調査に関する業務フローを記載しております。中央緑色の部分が損害調査の現業部門における自賠償に関する業務です。これらの業務について今回実態調査で処理分数を計測します。また、契約引受と同様に、外部委託業務についても各社で処理分数を計測します。また、損保料率機構での処理分数や、一括払の自賠償保険会社での処理分数についても今回調査を行います。

28ページをご覧ください。前回の損害調査に関する業務実態調査のプロセスを示したものです。一般払・一括払では、業務フローが異なるため、今回も前回同様に細分化して調査を行います。

また、契約引受と同様に、1件あたりの処理分数に含まれない業務についても、今回も調査を実施し、直近の実態に合わせて検証・反映をしたいと思っております。

29ページをご覧ください。ステップ1の業務実態調査表の今日的な見直しについてです。業務実態調査表は、契約引受と同様に縦に細かい業務を並べて、それぞれの処理分数を計測します。前回からの変更項目は次のページをご覧ください。

損害調査に関する今日的な環境変化等を洗い出したうえで、実態調査表の見直し案を記載しております。損害調査業務では4つあります。

i は、契約引受と同様に外部委託業務に関する点で、外部委託業務も測定できるよう修正する対応案です。

ii・iii は、個人情報保護法や健康保険法改正に伴い新たに生じた業務があるため、これらを調査表に追加し今日的な実態に合わせて計測できるようにする対応案です。

iv は、契約引受と同様に、教育研修について、種目共通研修に関しても調査項目として追加するこ

とに加え、e-Learning についても対象研修に含めることを明確化する案です。

31 ページをご覧ください。ステップ 2 の調査測定方法についてです。記載した項目は、前回対比でそれぞれ大きな変更は不要であると考えております。

サンプルサイズは、統計的信頼性等も踏まえて前回と同程度以上としております。一般払・一括払ともに調査期間中に生じる事案数にもよりますが、前回と同程度の事案数は確保できると考えております。

32 ページをご覧ください。測定者については、契約引受の論点と同じであり、契約引受でのご論議結果と同様としたいと思っております。

測定方法については、基本的には前回と同様とする方針です。一般払・一括払に共通しますが、損害調査では、契約引受と異なり、各事案の業務に一定期間を要することから、それぞれを測定者が実測するのではなく、全国の各事案の担当者が処理時間を記録することで調査しております。一般払と一括払（自賠社）に関しては、事案の完了までの期間が比較的短いことから 5 営業日の期間で記録してもらいます。一方、一括払（任意社）は、比較的期間が長い場合、調査日時点から遡って、傷害であれば最新の数百件分の完了事案に関する処理時間を、過去の経過記録から各事案担当者が調査しております。

今回についても同様の方針案を想定しており、検討観点・事務局評価欄に記載のとおり、業務実態に照らして合理的な方法と考えております。また、客観性の観点では、契約引受同様に、測定者に中立機関の者を同行させることで一定確保できるものと考えております。

今回方針案の一般払・一括払（自賠社）をご覧ください。一般払については、一括払（任意社）と同様に、死亡・後遺障害・傷害ごとの細分化を可能とするために、それぞれで測定するように変更します。一方、一括払（自賠社）については、その業務が、各事案の精算業務であり、事案ごとに業務フローに差がないため、細分化せずに計測します。仮に経費計算の際に細分化する場合でも、一括払（自賠社）については死亡・後遺障害・傷害で同じ分数を使うこととなりますが、業務フローに差がないため、実態から大きく乖離することはないと考えております。

33 ページをご覧ください。ステップ 3 の最終的な各社の調査結果の集計方法についてです。

集計者は、契約引受と同様、損保協会が実施する予定です。客観性・透明性の観点では結果検証時に異常値判定のルールを定めることで対応します。

集計方法については 2 段階あります。まず集計方法①として、前回事業、死亡・後遺障害・傷害ごとに平均処理分数を算出します。次に、一括払（任意社）の固有の集計として集計方法②があります。任意保険部分との共通工程が多く、自賠責部分の処理分数の切り分けが困難であるため、何らかの方法で自賠責相当分を把握する必要があります。

最後の結果検証については、前回事業に全体での異常値チェックを行うとともに、地域別・保険会社別等の区分ごとにも異常値チェックを行うことで、客観性を更に高めることを考えております。ま

た、異常値判定のルールも定めます。

34 ページをご覧ください。集計方法②で記載した、一括払(任意社)における自賠責部分の分数把握方法についてです。

まず前提として、一括払(任意社)の業務は、任意保険との共通工程が多く、自賠責部分の切り分けが困難であるため、各工程の処理分数は任意保険部分も含めて調査せざるを得ないということです。そのため、何らかの方法で一括払(任意社)の業務の自賠責部分を括りだす必要があります。

前回の算出方法のイメージ図を載せております。中央の一括払の「①分数測定」と記載されたグラフの514分が任意社の任意保険・自賠責保険の合算処理分数です。その下の自賠社13分が自賠責を受けている保険会社の自賠責保険のみの処理分数です。一番下の82分は、損保料率機構において任意社が査定した自賠責の保険金をチェックする等の自賠責保険の処理分数です。これらの合算が、一括払における、1事案あたりの、任意保険と自賠責合算の平均処理分数となります。

一方、左側は一般払について図示したものです。一般払は自賠責保険に係る支払いのみなので、自賠責のみの処理分数となります。207分が保険会社の処理分数で、209分が損保料率機構の処理分数です。一括払では事案の調査を任意社が実施しますが、一般払では損保料率機構が実施するため、一括払での損保料率機構の処理分数より大きくなります。

前回調査時の一括払において任意保険部分に係る処理分数を除く方法としては、「②自賠責固有部分の把握」のグラフのように、一括払における1事案にかかる合計の処理分数の上限として、一般払での自賠社+機構の合計416分を設定する手法です。具体的には、図の通り、任意社部分を416分-13分-82分=321分として、算出しております。

これは、損保料率機構と任意社との間に業務の入り繰りはあるものの、一般払で必要な自賠責の業務は一括払でも同様に生じるものであることから、一括払の自賠責の処理分数として、一般払と同程度は生じるとみなしているものであり、一定合理性があると考えられる手法です。

論点は、任意保険をまとめることで効率化が図られ、実際には、一般払対比で処理分数が小さくなる可能性も考えられる点です。そのため、他の合理的な方策がないかということの次のページにまとめております。

35 ページをご覧ください。対応案としては、前回集計方法に加え、2つの案を検討しました。

対応案①は、先ほどの例で言えば、任意社の514分を自賠責と任意保険で半分ずつに按分し、257分とする方法です。対応案②は、514分を保険金支払い額の比率で按分する方法です。

それぞれに関する事務局評価を表に記載しています。まず、前回集計方法ですが、そもそも明確な切り分けが困難な中において、一般払の業務は基本的に一括払の業務に包含されていることから、効率化されるケースがある場合にそれを反映できていない可能性があるものの、一定合理性があると考えています。

一方、一括払であっても、結果的に自賠責保険のみの支払いで示談に至るケースも一定数ありま

す。こうした事案は、一般払よりも多くの時間を要する一括払の処理分数514分全てが、本来であれば自賠償部分の処理分数とすべきものです。しかしながら、前回集計方法では、一般払の分数を上限としているため、321分と集計されております。したがって、実際には、効率化により一般払を下回るケースがある可能性もありますが、上回るケースも存在しており、上振れ・下振れがある中で、平均的な見方として、この手法は一定合理的であると考えております。

対応案①・②については、いずれも効率化があるとすれば、何らかの反映ができる案です。ただし、対応案①は半分に按分する根拠が希薄であり、このみなしが実態に近いと言える合理性に欠けると考えております。

また、対応案②についても、自賠償と任意保険で支払保険金の上限額も異なる中、支払保険金とその処理に要する分数に直接的な関係がなく、合理性に欠けると考えております。

そのため、事務局としては今回も同様の手法で一括払（任意社）の自賠償部分を算出することで良いのではないかと考えております。

損害調査の1件当たり処理分数に関する説明は以上です。5-①～③までそれぞれ事務局で検討した対応案が適切か、特に最後の集計方法が妥当かといった点について、ご論議・ご意見をいただければと存じます。

【委員長（議事進行）】

それでは論議・質疑に移ります。特に論点となるのは、

- ・資料33ページに記載の集計方法が客観性・透明性の観点で適切か
- ・資料34ページにて個別論点としている一括払（任意社）の集計方法について、現行の方法に合理性があるとする事務局案が妥当かどうか、他の選択肢との相対的な妥当性 です。

この論点に加えて、それ以外の点も含めて、ご質問・ご意見いただきますようお願いいたします。

【委員】

5-③に絞って、コメントさせていただきます。結局、問題は一括払の場合に任意保険と自賠償保険の時間を切り分けることができないということなので、いずれにせよ提案いただいた、前回の集計方法を事務局として提案されていると思います。3つの案は、仮定は違うもののすべてみなしの方法だと理解しており、どれも何かしらの仮定が入っており、実態をどれだけ表しているかわからない中で、どれが一番適切なのかということであると思っています。結論としては、ご提案の方法で良いと思います。一方、効率化の可能性があるので、一括払の場合は一般払に比べて自賠償にかかる時間が減少するのではないかと見られることがあるものの、実際には一括払の場合でも最終的に任意払をせず一般払よりも多く時間がかかる場合があるということが記載されています。こうしたケースはどの程度あるのでしょうか。記載したような一括払でも最終的に自賠償のみの支払いとなるケースはかなり頻度が低く、通常は効率性が取れる場合が多いということであると、契約者の観点から見ると対応案①や②を採った方が負担は減るので、そこは説明できるようにしておいたほうが良いと思いました。

【事務局】

効率化の可能性に関しては、効率化の幅は、事案によってさまざまですけれども、少なくとも一般払の処理分数以下にまで効率化されるというところには至らないと考えております。資料に載せていませんが、実際に事務局の方で検証した処理分数にも、そうした結果が現れたところがございます。

結果として自賠責保険だけを支払った事案の割合としては、かなり少ないということではなく一定程度あります。したがって、一般払でかかる（標準的な）処理分数よりも、実際には上回るケースが一定程度あるということです。そういう意味で、結果として経費の算定を少し低く見積もっている可能性があるのですが、それについては消費者にとっては有利に働くものであると思います。

委員がおっしゃっていたのは、一括払のケースの場合には一般払（自賠責）と同じような業務をしても、より効率化されているのではないかということだと思います。具体的な実務の例で申し上げますと、一般払（自賠責）の場合は、保険金の請求にあたって、基本的に被害者もしくは契約者が自身で書類を揃えて自賠責保険会社に提出する等、自分で手続きをします。一方で、一括払では、例えば被害者もしくは契約者が提出する診断書を保険会社が病院から直接取り付ける、または後遺障害の手続きに必要な書類を保険会社が揃えるといった、被害者保護として充実したサービスを保険会社が提供しているところです。こうしたことから、通常は、手続きの時間・業務量は一般払よりも一括払の方が上回るケースが圧倒的に多いと考えております。その中で、自賠責と任意保険を明確に切り分けることができないため、若干経費を小さく見積もっている可能性があるものの、一般払の処理分数を上限とすることが、契約者負担の観点に加えわかりやすさの観点も含めて納得感があるものではないかという形でお示しをさせていただきました。

【委員】

よくわかりました。一括払で、結果として自賠責保険だけを支払った事案が一定割合あるということは存じ上げなかったもので、契約者負担の観点では逆に少し契約者サイド寄りになっているという点も理解しました。

【委員】

基本的に契約引受の話と同じはずですが、一点違うところがあるとすれば、損害調査の場合は個別の事案によってばらつきが大きいかもしれないということです。したがって、調査する事案が無作為抽出されてないと、特定の処理分数が多い事案ばかり調査されてしまう、または少ない事案ばかり調査されてしまうということが起こりうるのではないかと注意しながら説明を聞いていました。

その観点からの質問ですが、全処理件数から20%を抽出するにあたって、事案の性格（死亡・後遺障害・傷害）や地域のばらつきを考慮したうえで、その後の部分では無作為に抽出するのでしょうか、あるいは保険会社に選んでもらうのでしょうか。無作為抽出の確保という点から、今回の抽出に関して各社に何らかの指示をするうえでルールが決められているのでしょうか。特に、最後に残った部分の無作為抽出に関してどういう対応なのか質問させていただきます。

集計方法については、いずれの対応案も一長一短という印象です。そうであるならば、シンプルな方法が望ましいと思いますので、ご提案に賛成です。そこで、確認したい点が一つあります。先ほどの説明では、一括払にすることによって業務がむしろ増える可能性があるとのことでした。なぜ一般払では対応しないような業務にまで、一括払の場合には各社は頑張っただけで対応しようとするのでしょうか。この点、実は自賠責を通じて任意保険の契約を獲得するという自賠責固有のメリットがあるのかかもしれません。もしそうであるならば、一括払の場合に追加的に生じる業務負担の部分は、自賠責の費用として把握すべきか、それとも任意保険の費用として把握すべきかという話になると思います。こうしたことを考え始めると切り分けがかなり難しくなると思います。結局、効率化のメリットがあってもそれを自賠責と任意のどちらに振り分けるか、事実上切り分けが不可能です。そうであるならば、よりシンプルなルールを採用した方が良いのではないかというのが私の考えです。

【事務局】

事案の抽出につきましては、実施要領にも定めていますが、今年の7月31日から順番に遡及して解決した事案を抽出するという方法にしております。各社が調査必要件数に達するまで順番に遡る無作為抽出に近い方法です。

2点目のご質問については、ご指摘のとおり、結果として自賠責保険の範囲内の事案になった場合に、それを自賠責保険の費用と捉えるか、任意保険の付加的なサービスにかかる費用と捉えるか、評価は難しいと思います。そういう観点と、委員がおっしゃったとおり自賠責保険として要している部分だけをシンプルに処理分数の中に盛り込んでいくというところは、一番評価としてわかりやすいのではないかとあらためて認識しました。

【委員】

(一般払の)416分が、もっと減るかもしれないし、増えるかもしれないけれど、仮に増えたとしてそれが(一括払(任意社)の処理分数において)自賠責保険または任意保険のどちらに帰属するのかわからないということであれば、その416分を上限として使うことに一定納得感があるのではないかという感想です。

【委員】

消費者とすれば、とにかくわかりやすく、理解しやすいご説明をいただける内容が良いということです。確かに、事務局の案が、説明を聞いて納得しやすいと思いました。消費者側に丁寧に説明していただいて、納得感があれば良いと思います。

サンプル数についても、説明を聞いてわかりやすく、消費者側からも納得感があると思いました。

【委員】

かなり難しい問題という印象を持ちましたが、委員会での説明や議論を聞いていて、事務局から提案された方針案が現状で採り得る最善の方法であると思います。

【委員】

結局、損害調査の実際の経費というのは、一般払での実績が圧倒的に重要になってくると思います。おそらく、一括払は一般払よりトータルの時間は多いでしょうから、一般払の計測をしっかりとやらないといけない。他の委員がおっしゃったように、サンプルにゆがみがあって異常な数値が出てくるといけないので、最低 20%を集める、この部分が肝になります。それだけに、一般払について、特にサンプル数を十分確保したうえで、公正かつ厳正に調査することをお願いしたいと思います。

【委員長（議事進行）】

原案である前回と同じ方法で損害調査を行うということによろしいでしょうか。

<委員異論無し>

ありがとうございます。それでは、代理店に関して資料 6 の説明をお願いいたします。

【事務局】

代理店手数料の検証のための代理店業務実態調査について説明します。38 ページをご覧ください。

代理店手数料は、自賠償に関する代理店の人件費と物件費の合計として、損保料率機構で自賠償保険料改定時に算出しています。人件費については、「1 分あたり給与×1 件あたり所要時間」で計算し、このうち 1 件当たり所要時間について今回実態調査を行うものです。具体的な代理店の業務イメージは、資料に記載したとおりで、契約締結や保険会社との打ち合わせ等があります。物件費についても、記載した費目のうち、自賠償に相当する部分を今回実態調査し、1 件当たり所要経費を算出します。

39 ページをご覧ください。第 1 回の資料の自賠償保険料の内訳を図示したものを再掲しています。今まで論議した契約引受や損害調査に係る実態調査は、保険会社の社費に充てる部分に係るものです。一方、今回の代理店業務の調査は、代理店の業務対価に相当する代理店手数料の検証を行うためのものです。これも保険料の内訳の一つとして構成されています。

40 ページをご覧ください。他の調査と同様に、前回の代理店業務に関する業務実態調査のプロセスを示したものです。今回も同様に 3 つのプロセスで調査を実施したいと思います。

41 ページをご覧ください。ステップ 1 の業務実態調査表の今日的な見直しについてです。業務実態調査表は、上段に代理店の属性、下段に契約引受と同様に具体的な業務を並べて、それぞれの処理分数を計測します。前回からの変更項目は次のページをご覧ください。

代理店業務に関する今日的な環境変化等を洗い出したうえで、実態調査表の見直し案を記載しております。記載のとおり、保険会社の契約引受業務と同様の変更を行っております。

43 ページをご覧ください。ステップ 2 の調査測定方法についてです。ここに記載した項目では、前回対比ではそれぞれ大きな変更は不要と考えております。サンプルサイズは統計的信頼性等も踏まえて前回と同程度以上としております。

測定者・測定方法については、前回同様、代理店自身で調査・回答するアンケートベースとしております。検討観点・事務局評価欄に記載していますが、代理店事務所に立ち入って常時実測することは、そのタイミングで自賠責の申込があるとも限らず、また、代理店の本業の話をしているときにその業務を阻害する可能性もあることから困難と考えています。そのため、アンケートベースとすることはやむを得ないと考えております。恣意性排除の観点ではデータの分布等から妥当性を検証することで客観性を担保したいと考えております。

また、今回の調査が社会的責任のある調査であることを、保険会社の調査と同様に、各代理店の皆様にも認識してもらうよう説明することや、調査の適切性を担保する観点で、事後的に詳細を確認する可能性がある旨も、調査開始時点で説明したいと考えております。

最後の測定上の算式については、どのように1件当たり所要分数、1件当たり所要経費を算出するかという計算式についてです。これについては次のページで説明します。

44 ページをご覧ください。人件費にあたる1件当たり所要分数は、前回と同様に調査期間中の平均値とします。物件費にあたる1件あたり所要経費については、交通費と自動車費を除いて前回方法で問題は無いと考えております。交通費と自動車費については、次のページで説明します。

45 ページをご覧ください。代理店の交通費・自動車費は、前は全種目・全事業分にあたる年間経費に対して、自賠責従事割合を乗じて把握していました。この計算ですと、自賠責のために交通費を使っていない場合でも、一定割合で自賠責相当分があるとみなされています。

課題認識としては、実際には自賠責の契約締結を店頭のみで対応している代理店が多い場合には、実態と乖離する可能性があることです。そのため、より実態を測定できるよう、計算式の変更を考えています。

具体的には、今回測定方法案に記載したとおりです。交通費・自動車費のいずれも、2つ記載していますが、原則、1.に記載した手法で計算することとして、交通費・自動車費を使った業務に占める自賠責の時間の割合を調査し、その割合を用いて自賠責相当分を算出する案です。

例えば、電車に乗ってお客様に自賠責と自動車保険について説明に行った場合、その説明時間1時間のうち、20分を自賠責の説明に使ったのであれば、その説明に使った交通費に20/60を乗じて、自賠責相当分の交通費を算出する方法です。この計算が真に困難な場合には、2.に記載した、前回同様の手法も可としますが、代理店には、原則、1.の手法とすることを理解いただくようにします。

46 ページをご覧ください。ステップ3の最終的な調査結果の集計方法についてです。集計者は、前回同様、代理店手数料を算出する損保料率機構としております。中立機関であり、客観性・透明性確保の観点から問題ないものと考えております。

集計方法も、前回同様、地域やチャネルや証明書発行方法の区分ごとの契約分布に基づいて加重平均します。

集計結果については、前回同様にサンプルの異常値チェックを行うことともに、地域別・チャネル

別・保険会社別等の区分ごとにも異常値チェックを行うことで、客観性を更に高めることを考えております。また他の調査と同様に、異常値の判定において、統計的ルールを定めて実施します。

代理店業務の調査に関する説明は以上です。ここに記載したとおり、6-①～③までそれぞれ事務局で検討した対応案が適切か、特に交通費・自動車費の対応案が妥当か、測定方法における客観性や恣意性といった点について、ご論議・ご意見をいただければと存じます。

【委員長（議事進行）】

それでは論議・質疑に移ります。特に論点となるのは代理店の経費の見積もりで、前回と今回を比べて、少し工夫しようというのは交通費と自動車費のところですか。その工夫の仕方として、できるだけ実額で把握をして、実額で把握しきれないものは時間割で配賦して算出する案です。この事務局案に加えて、それ以外の点も含めて、ご質問・ご意見いただきますようお願いいたします。

【委員】

交通費と自動車費の論点について、今回の測定方法は、より実態を反映するという点で望ましいと理解しています。交通費や自動車費は、一括払のところでの議論を見ても任意保険と自賠責保険のアクティビティ（活動）を切り分けることが可能となることが想定されるのでしょうか。そうであれば、今回、測定方法の1.を原則とするのが、実態として良いと思っておりますが、実務的にわからなかったのが質問させていただきます。

もう1点、これはやむを得ないと理解しておりますが、測定方法の検討について代理店に立ち入るとするのは元々制約あるとのことでした。最近の社会的な期待から言ったときに、代理店は保険会社ではないですが、保険ビジネスのサイクルの中に入って役割を發揮している機能ですので、今回は自賠責の制度のための調査でもあることから、それを説明したうえでご協力いただくことも可能ではないかと素人的には思いました。それはなかなか難しいということなのか、念のため確認させていただきます。

【事務局】

まず1点目、交通費・自動車費が他種目とアクティビティを切り分けられるかという観点に関して、明確に分けるのは難しいと思っております。しかし、今回の調査期間においては、通常の業務と異なり、調査目的や調査を行うことを代理店も認識しているため、代理店がその場で時計を見て分数を測るなど、特に留意して意識してもらうことで、分けられるのではないかと考えてお示した案でございます。

次に2点目、代理店のオフィスに立ち入って調査することに関して、委員がおっしゃったとおり、協力いただければ、立ち入ることも可能であると考えております。本業の商談を阻害する可能性があるという点について、これを代理店が許容し協力いただければ、代理店に行つて実測するという点も可能になると思っております。その一方、事務局の者が代理店のオフィスに立ち入ったとしても、お客様が自賠責の契約申し込みに来る頻度が高いのかといった懸念もあり、単にずつ

と待機しているだけになりかねず、1ヶ月にわたって常駐できるかといえ、そこはなかなか厳しいという実態にあります。

【委員】

理解いたしました、ありがとうございます。

【委員】

結論から先に申し上げますと、特に全体として違和感はありません。こちらも契約引受と損害調査、代理店のカテゴリで共通していない点がどこにあるのか、という観点で聞いておりました。

その意味においては、代理店に基本的には計測をお任せするという点がポイントになるかと思えます。つまり代理店のサンプル間のばらつきを保険会社側がコントロールできない部分があるので、より慎重な対応が求められるのではないかという点です。その観点から、サンプリングの方法に関する質問をさせていただきます。ご説明によると、地域とチャネルの属性（ディーラーや整備工場等）の二つの軸を念頭において、サンプリング上の「ばらつき」がないかを調整し、そのあとはランダムにサンプリングするという方法を採用しているのではないかと推察します。そうであるならば、前提として、地域とチャネルの属性において、代理店における自賠責の経費の「ばらつき」が想定されるという理解でよろしいでしょうか。

そのうえで質問ですが、地域とチャネルの属性以外の要因、例えば、代理店の規模などは考慮しないのでしょうか。地域とチャネルの属性が概ね同じであったとしても、大規模代理店とそうでないところでは、代理店における自賠責の経費の「ばらつき」が一定程度あるかもしれないという想定はないのでしょうか。

【事務局】

地域やチャネルごとにばらつきは、一定あるのではないかと考えております。チャネルで言えば、特に多いのは、自動車販売ディーラーや整備工場、中古車販売店といったところになります。代理店業だけを運営しているところは、自賠責に関して言えばそこまでは多くないです。そういう意味でイメージできるのは、自動車販売ディーラーであれば、多くは自動車の販売の際に合わせてご説明差し上げるケースも多いかもしれません。一方で、代理店業を専業としている代理店は、自動車販売とセットではありませんので、お客様のご自宅に伺って説明するなど業務フローが多少変わることが想定されます。また、地域に関しては、地域によっては車を買う台数も違うと考えられます。したがって、代理店においてどの程度の頻度でそうした業務が発生するかということも変わることが想定されます。

また、代理店の規模別、契約の件数別の単価違いというのは、可能性としてはあると思っております。ただし、案件を多く扱っていれば業務に慣れている可能性もあると思えますけれども、自賠責の業務フローは定型的なものがほとんどですので、あまり大きな差は生じないと考えられるほか、最終的には分数の測定において、一本で平均化されます。そうした中で、規模の小さい代理店のウエイト

は小さくなり、標準的な分数の算出にあたってはその影響は小さいものとなります。なお、規模の大きい代理店で業務が効率化されていれば、それは標準的な分数として反映されます。また、こういった規模については、ある程度チャネルによって吸収できると考えております。したがって、地域やチャネルの分散、違いだけを見ておけば十分ではないかと考えております。一般的に自賠責の引受に関しては、ディーラーは規模が大きい、その次ですと兼業修理工場と、チャネルで一定程度規模が把握できると思っております。専門の代理店では、数名で家族的に経営しているところもありますので、その中で吸収されるとご理解いただければと思います。

【委員】

質問の趣旨は、二軸がいいか三軸がいいかという部分よりも、代理店の経費のばらつきをこの二軸でとらえるのが、費用対効果を考えれば一番良いと考える理由を説明できるようにしていただきたいということでした。今のご説明で理解できました。

【委員】

先に質問させてください。資料 44 ページの自賠責従事割合の説明について、1 件当たりの処理分数や年間実働時間の要素が入っているのですが、これはアンケートベースの測定でわかるものでしょうか。それとも、すでにデータとしてあるものを扱われるのでしょうか。

それから、ディーラーや整備工場といったチャネルが多いと思いますが、この自動車費や交通費の部分について、ディーラーや整備工場は車の手配や車を届けるといったことまでやっていただける感覚で、それらの費用も換算されるのでしょうか。自動車費はディーラーであれば、自賠責の部分に換算される経費、つまり自賠責従事割合は相当小さいのではないかと思いますので、質問させていただきます。考え方や測定方法、集計方法は、いずれも反対することではありませんが、やはり消費者として理解しやすく説明していただきたいと思っております。

【事務局】

ご質問いただいた点は、おそらく現行の計算方法の計算式のことであると思えます。資料 44 ページに記載されている自賠責従事割合は「1 件当たり所要分数×年間取扱件数÷年間実働時間」で計算されています。1 件当たり所要分数は、まさに前回の実態調査でアンケートに答えるかたちで測定したものです。これに取扱件数を掛けると、代理店における自賠責に要した総時間が計算されます。この自賠責に係る総時間の、すべての業務を合わせた年間の実働時間に占める割合が、従事割合になります。交通費や自動車費をこの従事割合で案分すると、委員がご指摘のとおり、あまり自賠責のために交通費を使わないようなケースにおいても、その割合の分だけ配賦されるという課題があります。よって、今回の案としては、自賠責保険のために交通費を使った時間を調査します。仮に、それがほとんどないのであれば、自賠責の割合はゼロとなるような計算方法に改善しますので、より消費者の認識に近い結果を出せるような計算式に変えるものでございます。

【委員】

今回の測定方法案 2 にはならないということですか。

【事務局】

測定方法案2は、測定方法案1による把握がどうしてもできない場合に用いるというものです。それは、あまり起こり得ないのではないかと思います。安易に測定方法案2を選ばないよう留意することを事務局から代理店にも説明したいと思っております。

【委員】

今の説明を聞いていて、事務局案に特に異論はございません。

【委員】

代理店の方々が適切に調査してくれるかということについて、損保代理店について様々な問題が出ている中で「大丈夫なのか」というのが世の中一般にあると思っています。代理店全体でノーロス・ノープロフィットにならないといけないので、代理店の平均的な実態を知る必要があるというのはもちろんですが、しっかり調査してもらえる、ガバナンスの効いている代理店を選ばないといけないのではないかと思います。生保には優良代理店を認定する資格制度があって、そうした代理店であればコンプライアンスがしっかりしているから安心感があるとなりますが、損保にもそのような代理店もあると思うので、ある程度コンプライアンスがしっかりした代理店の中からランダムにサンプリングした方が、質の良いデータが集まるのではないのかと感じました。一般的には、そうした代理店の方が業務を効率化しているので、消費者としては良い方向に働くのではないのかという気がいたしました。その点で、何か事務局からございますか。

【事務局】

委員がおっしゃった点もあると思いますが、一方で、実態としてかかっている経費を把握するには一定程度ランダムに調査する必要もあると考えています。これは、他の調査も含めてそうですが、まずは統計的に信頼されるランダムサンプルを十分に取ったうえで、不正の懸念について、社会的責任を負っている調査であることを、我々社員もそうですし、代理店に対しても十分ご理解をいただくことを大原則としなければいけません。そのうえで、仮に不正による異常値のようなものについては、統計的な手法で厳正に捌いていくということとセットで、しっかり対応していくことが大事であると理解しています。

【委員】

調査目的として平均的なところを調査することはそのとおりですが、データの質が担保されていないと意味がなくなるので、その点で少し懸念を持ちましたけれども、しっかりとお伝えいただいてそれをしっかり受けとめてくださる代理店でぜひ調査をしていただきたいと思います。

【委員長（議事進行）】

それでは、代理店に関する業務実態調査について、事務局案で進めることでご承認いただいたということで、最後のところへ進みます。目次7.その他の調査でございます。

【事務局】

最後に契約引受と損害調査の1件あたり処理分数以外の調査について説明します。49ページをご覧ください。

1点目は、1人1分あたり給与額算出に用いる年間実働時間の調査です。1人1分あたり給与は、「年間総給与額÷所属人員数÷年間実働時間」で算出しています。

今回方針案に記載のとおり、「直近1年間の総労働時間÷人数」で算出する点は前回と変わりません。ただし、前は多くの会社が「1日の所定労働時間7時間×年間営業日数」で回答していましたが、今日的に産休・育休・時短勤務等の多様な働き方が増えてきており、実態の労働時間を計測できるよう、原則として実際の労働時間を回答することとします。

2点目は、種目共通の物件費等において、自賠責とそれ以外に配賦する際に使う件数割合についてです。費目によって、配賦割合を件数割合とするか給与割合とするか異なりますが、件数割合を適用する場合には、現行では自賠責件数を1/10に換算しています。この換算係数の1/10についても、今回調査して検証します。

具体的には、件数割合の代表的な費目である交通費・通信費において、調査期間の1日における保険種目別割合を調査します。件数割を使って種目共通経費を按分する費目は、他に印刷費・雑費があります。印刷費については、複数種目に関して記載した1枚の印刷物のうち自賠責部分を計測する手法がなく、また、雑費については、その他諸々の費用を統一的に調査することが困難であるため、交通費・通信費で調査・検証した換算係数を準用する形としたいと思います。

その他調査についての説明は以上です。これらの調査方法についてご意見がございましたら、ご意見いただきたくお願いいたします。

【委員長（議事進行）】

それでは論議・質疑に移ります。それぞれ変更点が妥当か、ご質問・ご意見いただきますようお願いいたします。

【委員】

この点については特にございません。今回、両方とも、前回よりもさらに改善して、より良い調査になると理解しました。

【委員】

特にコメントはございません。

【委員】

実働時間が調査でわかればよいと思っていますので、反対はありません。

【委員】

異論はございません。

【委員】

事務局の提案で調査していただくということで良いと思っております。

【委員長（議事進行）】

ここまでで特にご異論ないということですので、本日の議論は、スケジュール等の様々な制約条件等を踏まえて、現時点での最善の実態調査の方法を議論したものと認識しており、将来調査をするときには、さらなる高度化の可能性もあるものと思います。例えば、調査の測定者を第三者性の強いところに依頼するなど、そうした可能性についても今回は議論いただきました。

したがって、本日の論議結果を踏まえて実態調査を実施し、次回第4回の委員会では、業務実態調査結果を確認したうえで、将来の実態調査における調査方法・測定方法の高度化の可能性も踏まえつつ、将来の基準等を見直すための手続きについて議論したいと思います。

本日は、この自賠責保険の経費の計算方法等に関する第三者委員会にご参加いただきまして誠にありがとうございました。これにて閉会いたします。また次回11月に、どうぞよろしくお願いいたします。