

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）

2024年8月23日

目次

1. 議論内容・スケジュール

1-①. 今後の流れ・スケジュール

1-②. 第2回・第3回での議論内容

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

3-①. 業務実態調査のスコープ

3-②. 業務実態調査方法の検討プロセス

4. 契約引受に関する業務実態調査について

4-①. 業務実態調査のスコープ・前回調査・集計プロセス（契約引受）

4-②. 業務実態調査表の今日的な見直し（契約引受）

4-③. 調査・測定方法の検討（契約引受）

4-④. 集約方法の検討（契約引受）

目次

5. 損害調査に関する業務実態調査について

5-①. 業務実態調査の範囲・前回調査・集計プロセス（損害調査）

5-②. 業務実態調査表の今日的な見直し（損害調査）

5-③. 調査・測定方法の検討（損害調査）

5-④. 集約方法の検討（損害調査）

6. 代理店に関する業務実態調査について

6-①. 業務実態調査の範囲・前回調査・集計プロセス（代理店）

6-②. 業務実態調査表の今日的な見直し（代理店）

6-③. 調査・測定方法の検討（代理店）

6-④. 集約方法の検討（代理店）

7. その他の調査について

1-①. 今後の流れ・スケジュール

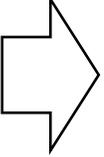
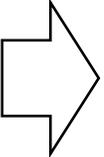
- 以下のとおり、現時点で計5回の委員会開催を予定しており、検討結果を令和7年1月に予定されている自賠責保険審議会（以下、「自賠審」）に報告することとしたい。

今後の予定	主な論議内容（予定）
第1回 令和6年6月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自賠責保険審議会開催にいたった背景 ・ 自賠責保険審議会（6月4日開催）における論議内容 ・ 第三者委員会の設置趣旨 ・ 第三者委員会の運営について ・ 第三者委員会で議論すべき範囲（スコープ） ・ 今後のスケジュール
第2回 7月23日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今日的な環境変化等を踏まえた経費計算基準改定の方向性
第3回 8月23日 (本日)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 第2回を踏まえた業務実態調査項目・方法
業務実態調査の実施（9月～10月頃）	
第4回 11月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務実態調査結果報告（新基準案への反映結果を含む） ・ 将来、基準等を見直すための手続き（考え方）
第5回 12月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新基準案の策定 ・ 将来、基準等を見直すための手続き（方法論） ・ 自賠責保険審議会報告内容
自賠審 令和7年1月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基準等の改定内容の報告 ・ 将来、基準等を見直すための手続き導入の報告

※第4回目以降の第三者委員会の日程は今後調整

1-②. 第2回・第3回での議論内容

- 第2回では、保険会社における自賠責保険の経費の計算方法を定める「経費計算基準」が、今日的な実態に即した計算式等となっているか検証し、改定の必要性・妥当性について議論いただいた。
- 第3回では、第2回での議論で示された方向性も踏まえ、「経費計算基準」に定める標準的な処理分数等の測定を行う「業務実態調査」における調査手法等を見直す必要性について検証・議論いただき、その方向性を定める。

	議論内容 (経費計算基準・代理店手数料算出における基礎数値)	
計算方法	<p>【今日的な環境変化等を踏まえた改定の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 営業費における1件当たり処理分数の細分化（新契約・異動・解約等）・ 営業費における1件当たり処理分数の細分化（その他業務）・ 損害調査費における1件当たり処理分数の細分化・ 1人1分当たり給与額の計算方法・ 外部委託費用の計上方法・ 物件費・その他事業費の賦課方法・ その他修正・明確化	 第2回 議論
業務実態調査	<p>【業務実態調査の方法】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 業務実態調査のスコープ・調査方法検討プロセスについて・ 契約引受に関する業務実態調査について・ 損害調査に関する業務実態調査について・ 代理店に関する業務実態調査について・ その他の調査について	 本日 (第3回) 議論

2. 第2回議論を踏まえた確認・検討状況

2. 第2回議論を踏まえた確認・検討状況

- 第2回では、「経費計算基準」が今日的な実態に即した計算式等となっているか検証し、改定の必要性・妥当性について議論いただいた。
- 議論の結果およびこれに対する事務局確認・検討状況は下表の通り。

第2回議題	議論の結果	事務局確認・検討状況
2-① 営業費における1件当たり処理分数の細分化（新契約・異動・解約等） 2-② 営業費における1件当たり処理分数の細分化（その他業務） 2-③ 損害調査費における1件当たり処理分数の細分化	<ul style="list-style-type: none"> 事務局提示の対応案は透明性の観点から実施が望ましいが、コストが契約者に転嫁されることも考慮すると、費用対効果の点から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上、次回以降で改めて論議する。 	<ul style="list-style-type: none"> システム改修のコストを業界内で確認中であり、第4回の第三者委員会において報告予定。 業務実態調査においては、細分化をする、しないのいずれの場合でも処理分数を把握できるよう調査を行う。
2-④ 1人1分当たり給与額の計算方法	<ul style="list-style-type: none"> 対応案②が有力な方法であるが、課題認識の前提である「役職者が自賠責契約の引受け等の実務部分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、サンプル調査を営業部門・損害部門別で行い、対応案②で問題ないか次回以降で確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 役職者が自賠責保険実務を担う割合を調査した結果は以下の通りであった。 【役職者業務割合 調査結果】 (*1) 契約引受：0.8% 損害調査：4.3% 調査結果は役職者が実務部分に関与していることが少ないことを示すと考えられるため、対応案②で進めることが妥当と考えられる。

(*1) あいおいニッセイ同和損害保険、損害保険ジャパン、東京海上日動火災保険、三井住友海上火災保険の4社において以下を調査し、各拠点の調査結果を取扱件数で加重平均して集計。

①契約引受：

自賠責契約引受を行う営業課支社を5つ選定し、課支社長等に業務項目ごとの役職者業務割合を聴取（4社×5拠点=20件）。

②損害調査：

自賠責保険金支払を行う損害課支社を5つ選定し（一括払任意社：3拠点、一括払自賠社：1拠点、一般払：1拠点）、課支社長等に業務項目ごとの役職者業務割合を聴取（4社×5拠点=20件）。

(参考) 1人1分当たり給与額の計算方法 対応案②

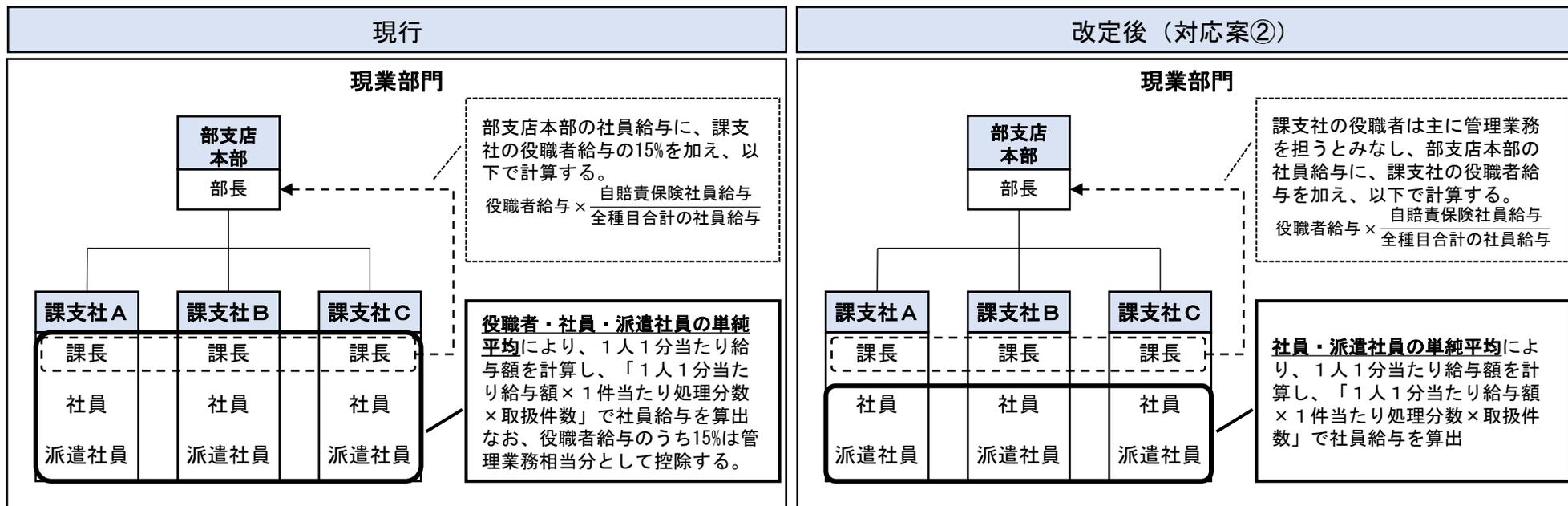
■ 対応案②：

- ・ 役職者は自賠責の契約1件単位での契約引受・保険金支払業務への関与が少ないため、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・人員数により算出する。
- ・ 役職者の管理業務相当分は、現行部支店本部同様「役職者給与×自賠責保険社員給与÷全種目合計の社員給与」により把握する。

■ 現行計算方法：

- ・ 現業部門（部支店本部以外）の1人1分当たり給与額は役職者・社員・派遣社員の単純平均により算出
- ・ ただし、役職者給与の15%は管理業務相当分として、部支店本部に含め、「役職者給与×自賠責保険社員給与÷全種目合計の社員給与」により把握

【1人1分当たり給与額の計算方法 現行→対応案②の変更イメージ】



(参考) 保険会社の組織イメージ



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

3-①. 業務実態調査の目的・スコープ

- 現行経費計算基準上、現業部門・部支店本部以外の社員給与算出における「1件当たり処理分数」は2011年の実態調査に基づき定められているため、今日的な環境変化等を踏まえた業務実態調査を再度行い「1件当たり処理分数」を定める。
- その他、代理店手数料算出における基礎数値や、第2回第三者委員会での議論等を踏まえ今日的に見直しを行う項目（1人1分当たり給与額算出における年間実働時間、営業費中の物件費算出上の件数割換算係数等）についても調査を実施する。

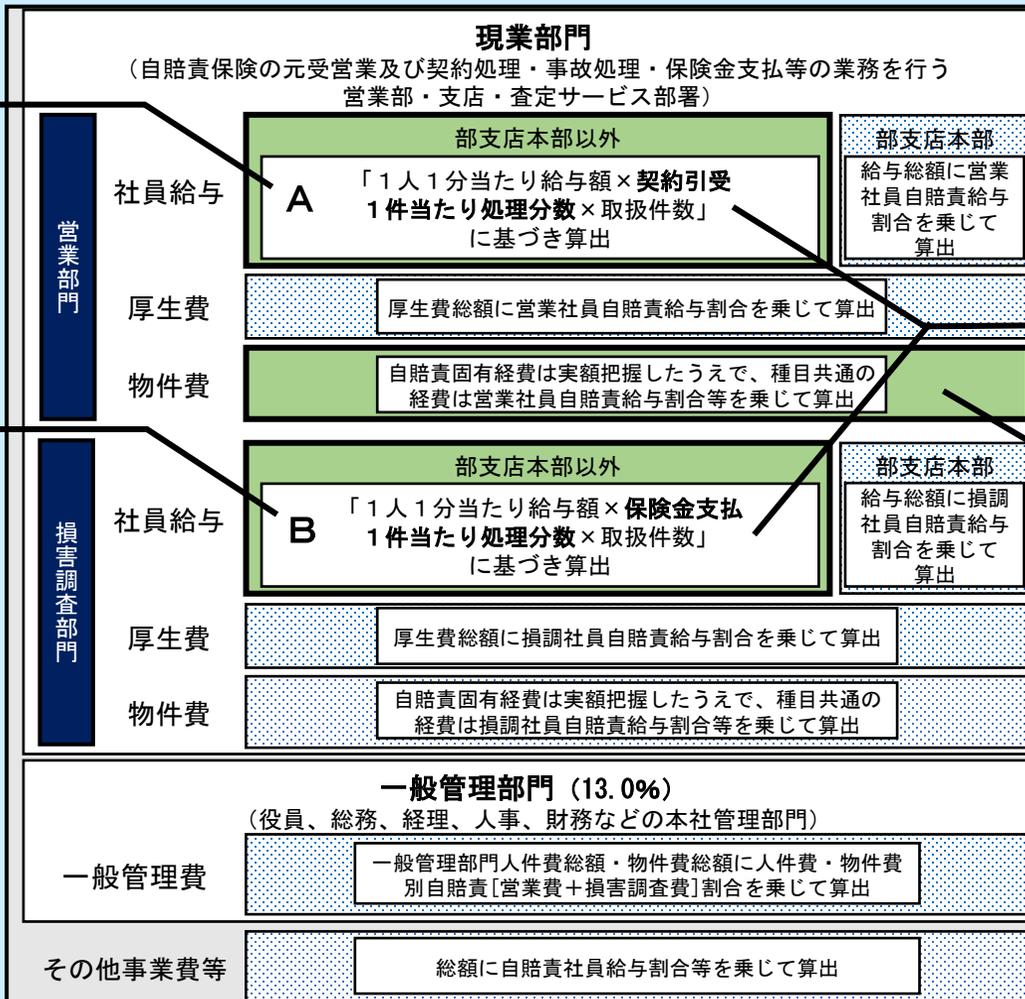
【業務実態調査のスコープ】

本資料4
契約引受1件当たり処理分数を調査

本資料5
保険金支払1件当たり処理分数を調査

本資料6
代理店手数料における基礎数値（1件当たり処理分数・1件当たり所要経費）を調査

代理店



総括部門
(自賠償保険の本社業務・再保険業務等を行う部署)
実額把握

本資料7
1人1分当たり給与額算出における年間実働時間を調査
【参考】
・1人1分当たり給与額＝(年間総給与額÷所属人員数)÷年間実働時間
・現行：95,305分

実額把握

本資料7
営業費中の物件費算出上の件数割換算係数について調査
【参考】
現行件数割換算係数：10分の1

保険会社

3-②. 業務実態調査方法の検討プロセス

- 実態調査は、「調査表作成」「調査・測定」「集計」の3プロセスから構成されている。
- 今回実態調査にあたっては、前回実態調査における調査方法等をベースとして、環境変化等を踏まえた修正を行う。
- 具体的には上記3プロセスの枠組みは維持しつつ、各プロセスにおいて以下の観点で今日的な見直しを検討した。

検証プロセス・観点

調査表作成



STEP1：業務実態調査表の今日的な見直し

分数測定に用いる業務実態調査表について、前回調査表に対して以下の観点で検討

- ・ 今日的な環境変化等を踏まえ、業務項目に変化はないか

調査・測定



STEP2：調査・測定方法の検討

調査・測定方法（調査対象・調査期間・調査内容・調査地域・サンプルサイズ・測定対象者・測定者・測定方法等）について、前回調査表に対して以下の観点で検討

- ・ 分数を適切に把握できるか
- ・ 客観性・透明性を確保できるか
- ・ 実務上調査可能か

集計



STEP3：集計方法の検討

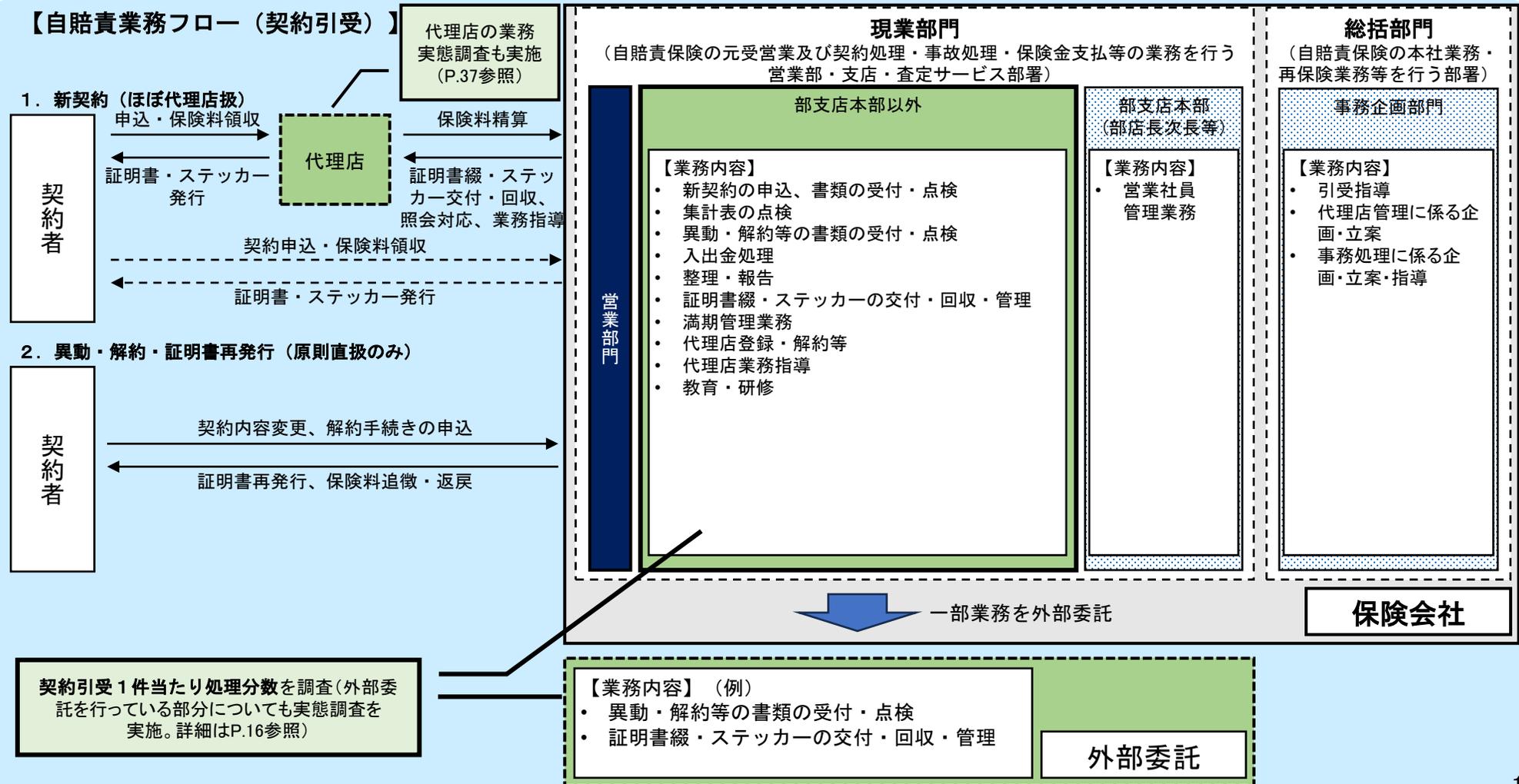
測定結果の集計（集計者・集計方法・結果検証等）について、以下の観点で検討

- ・ 分数を適切に把握できるか
- ・ 客観性・透明性を確保できるか

4. 契約引受に関する業務実態調査について

4-①. 業務実態調査のスコープ（保険会社：契約引受）

- 現業部門・部支店本部以外の社員給与算出に必要な「契約引受1件当たり処理分数」を実態調査により把握する。
- 外部委託が進展していることも踏まえ、外部委託先においても実態調査を実施する。
- また、代理店の業務についても代理店手数料に係る基礎数値算出のために実態調査を行う。



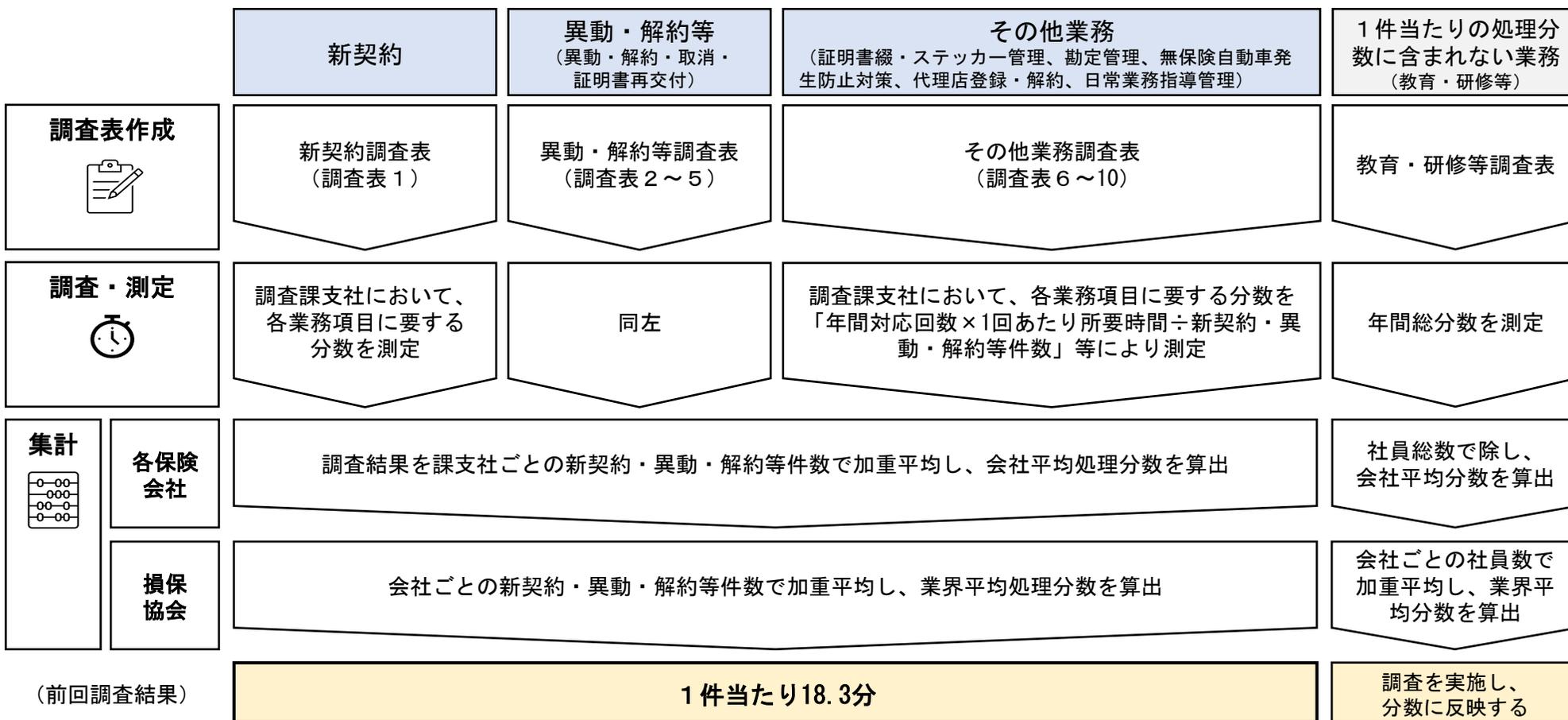
4-①. 前回調査・集計プロセス（契約引受）

- 前回実態調査においては、新契約、異動・解約等、その他業務等について、業務実態調査表に基づき分数を測定・集約のうえで業界平均の1件当たり処理分数を算出。

【経費計算方法】 現業部門・部支店本部以外社員給与

1人1分当たり給与額 × 契約引受1件当たり処理分数 × 取扱件数

（1件毎の処理分数に含まれない業務に係る社員給与については、「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）



4-①. 業務実態調査表の今日的な見直し（契約引受）

STEP1：業務実態調査表の今日的な見直し

■ 業務実態調査表について、環境変化等を踏まえ修正が必要と考えられる点について、前回実態調査表をベースに検討した。

【見直し検討イメージ】（実態調査表No. 1の例） ※説明のため一部記載を省略・変更

契約取扱区分		自賠責契約処理に係る実態調査表 (NO. 1)		営業課支社名：		
新契約		会社計上		処理分数 (点)	測定方法	
標準的処理部門	事務処理過程	扱別	調査項目 (業務内容)	主な作業項目	相当者の職種 (年)	業務従事年数 (年)
営業課支社	受付・点検	直扱	①契約の申込・受付	<ul style="list-style-type: none"> ・契約者への説明(含む情報提供ちらしの内容説明) ・証明書の記入 ・預収保険料と記入保険料の照合 ・収納済印および扱者印押印 ・証明書・領収証・情報提供ちらしの発行(ステッカー・証明書入れの文件をきむ) ・記載漏れ・記載内容・適用料率等の点検 ・誤りがあれば照会 	イ	社・バ・外 年
			窓口入金	<ul style="list-style-type: none"> ②申込記載内容の点検 ③収納済印押印 	イ	社・バ・外 年
		代理店扱	金融機関入金	<ul style="list-style-type: none"> ④代理店からの書類受付 ⑤申込書記載内容の点検 	イ	社・バ・外 年
			特約代理店	<ul style="list-style-type: none"> ⑥申込書記載内容の点検 ⑦集計表の点検 	口	社・バ・外 年
		出納事務	<ul style="list-style-type: none"> ⑧出納事務 	口	社・バ・外 年	

契約取扱区分		自賠責契約処理に係る実態調査表 (NO. 1)		営業課支社名：		
新契約		会社計上 (証明書経)		処理分数 (点)	測定方法	
標準的処理部門	事務処理過程	扱別	調査項目 (業務内容)	主な作業項目	相当者の職種 (年)	業務従事年数 (年)
営業課支社	受付・点検	直扱	①契約の申込・受付	<ul style="list-style-type: none"> ・契約者への説明(含む情報提供ちらしの内容説明) ・証明書の記入 ・預収保険料と記入保険料の照合 ・証明書・領収証・情報提供ちらしの発行(ステッカー・証明書入れの文件をきむ) 	イ	社・バ 年
			自賠責取扱代理店	<ul style="list-style-type: none"> ②申込書記載内容の点検 	口	社・バ 年
		代理店扱	金融機関入金	<ul style="list-style-type: none"> ③集計表の点検 	口	社・バ 年
			出納事務	<ul style="list-style-type: none"> ④出納事務 	口	社・バ 年

契約引受の実態調査表 (No. 1~No. 10および教育・研修等調査表の計90項目) に対して見直し検討を実施

例：一般代理店の廃止、収納済印の廃止を反映 (P.16 No. iii、iv)

例：各社における外部委託等の進展を踏まえ、外部委託先等課支社以外で実施している業務の処理分数を分けて記入できるよう修正 (P.16 No. i)

4-①. 業務実態調査表の今日的な見直し（契約引受）

【今日的な環境変化等を踏まえた実態調査表の見直し案】

No	項目	今日的な環境変化等	対応案	影響先			
				新契約	異動・解約等	その他業務	教育・研修等
i	外部委託の進展	集約化による業務効率化と均質化による品質向上を目的に、一部の業務の外部委託が進展しており、会社ごとに外部委託の内容・範囲に差が生じている	第2回第三者委員会2-⑤の通り、外部委託部分も社員給与に含めて把握するため、各社ごとの外部委託業務も測定できるよう実態調査表を修正	○	○	○	
ii	デジタル化の進展 (e-JIBAI普及)	e-JIBAIの普及率が、前回(2011年)見直し時点の約83%から直近約99%まで上昇	手書き作成しているケースも残存しているため、手書き作成に係る調査項目を存置 ※e-JIBAIの普及率上昇は集計時に代理店計上(e-JIBAI)・会社計上(手書き)ごとの件数で加重平均をすることで処理分数に反映される	○	○	○	
iii	特約・一般代理店 (*1)	制度改正により、一般代理店を廃止し、特約代理店に一本化	調査項目削除	○	○	○	
iv	収納済印の廃止	押印レスの観点で、保険料領収時に押印する収納済印を廃止	調査項目削除	○	○	○	
v	料率改定 差額精算対応	料率改定の頻度が増加しているが、料率改定時に、約款の規定に基づき、既契約について新旧保険料の差額を精算している(直近5年間では2020年度、2021年度、2023年度の3回料率改定を実施)	調査項目追加。料率改定差額精算業務の標準的フローを新設・分数を測定のうち、以下で1年あたりの1件当たり処理分数を算出 $\frac{1\text{回当たり平均所要時間} \times 2019 \sim 2023\text{年度の差額精算件数}}{\text{新契約・異動・解約等件数}} \div 5\text{年}$			○	
vi	教育研修	情報セキュリティやコンプライアンス、人権啓発等の重要性が増し、e-Learningの増加等、社内研修も充実・多様化しつつあるなか、前述のような種目共通の研修に要する分数も一部自賠責経費として計上すべきと考えられる	<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティ研修やコンプライアンス研修、人権啓発研修等の種目共通研修の追加(自賠責相当分は件数割で把握) e-Learningの増加等も踏まえ対象研修に含めることを明確化 				○

(*1) 特約代理店は保険会社から保険料収納済印を貸与され、自賠責証明書発行権限を持つ代理店。一般代理店は、自賠責証明書に自ら保険料収納済印を押印してこれを発行する権限を持たない代理店であるが、2021年の自賠法施行規則改正による収納済印廃止に伴い、2022年に一般代理店を廃止し特約代理店に一本化した。
※上表以外にも、調査・測定方法の変更(P.17~22)に伴う修正や分かりやすさの観点等での修正を実施する。

4 ー②. 調査・測定方法の検討（契約引受）

STEP2：調査・測定方法の検討

■ 調査・測定方法について、以下の観点で検討した。

項目	前回方針	今回方針案	検討観点・事務局評価
調査対象会社	<ul style="list-style-type: none"> 自賠責保険の引受がある保険会社（自賠責元受保険会社） 	<ul style="list-style-type: none"> 左記同様 	<ul style="list-style-type: none"> 調査対象会社については、自賠責の引受を行う会社が対象となっている
調査期間	<ul style="list-style-type: none"> 2011年8月～9月 	<ul style="list-style-type: none"> 2024年9月～10月 	<ul style="list-style-type: none"> 調査期間は十分か、季節性等による偏りが生じないかといった観点については、調査期間に制約があるなかで最大の期間を確保しており、また、自賠責の業務は定型的なものが多く季節性等による偏りは大きくないと考えられる
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> 契約引受にあたり必要となる業務を細分化して各項目ごとに調査を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 左記同様だが、実態調査表については今日的な内容に修正 	<ul style="list-style-type: none"> 自賠責保険の業務内容に応じた調査となっているかという観点について、環境変化等を踏まえ実態調査表を今日的な内容に修正したうえで、調査を行う
調査地域・サンプルサイズ	<ul style="list-style-type: none"> 各社が担当別（1社3地域程度）に、各地域で3拠点程度を調査（合計87拠点） <p>※地域：北海道、東北、関東甲信越、北陸中部、近畿、中国・四国、九州</p>	<ul style="list-style-type: none"> 各社が担当地域別（1社4地域程度）に、各地域で3拠点程度を調査（合計で90拠点を調査予定） 	<ul style="list-style-type: none"> チャンネルや地域的な偏りを排除できるか、サンプルサイズは統計的に一定程度の信頼度を確保できるか、実務上調査可能かといった観点について、実務上の調査可能性も考慮しつつ、サンプルサイズ、調査対象を変更し、一定程度の統計的信頼性・比較可能性をより確保する
測定対象者	<ul style="list-style-type: none"> 通常業務に従事する者を対象とする <p>※経験の浅い担当者のみを選定することがないように、実態調査表に「従事年数」を記載する等、集計時に偏りが無いことを確認する</p>	<ul style="list-style-type: none"> 左記同様 	<ul style="list-style-type: none"> 測定対象者については、実態に合った測定対象者となっている

4 ー②. 調査・測定方法の検討（契約引受）

STEP2：調査・測定方法の検討

■ 調査・測定方法について、以下の観点で検討した。

項目	前回方針	今回方針案	検討観点・事務局評価
測定者	<ul style="list-style-type: none"> 各保険会社による測定 	個別論点①（P. 19参照）	<ul style="list-style-type: none"> 客観性・透明性が確保されているか、実務上調査可能かといった観点を踏まえ個別論点①で議論（P. 19参照）
測定方法	<p>【新契約、異動・解約等、その他業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> 調査期間中にサンプルが得られた場合等、可能な限りで各業務に係る処理分数を実測し、外部委託先等、保険会社外に対する調査や、頻度が少なく測定期間中にサンプルを得られない場合は過去の記録等をベースとした聴取を行う <p>【教育・研修等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 調査期間では把握が困難な一部の業務（月次で発生する業務や、不定期に発生する業務、研修等）については、年間単位での分数を実施記録等により把握 	<ul style="list-style-type: none"> 左記同様 	<ul style="list-style-type: none"> 一定の制約があるなかでも測定の客観性は確保されているか（実測が難しく聴取による場合に恣意性等が働かないか）という観点については、可能な限りで実測による調査を行うものであり、保険会社外の調査や測定期間中にサンプルを得られない場合に過去の記録等をベースとした聴取を行うのは、恣意性を完全には排除できない可能性もあるが、一定合理的と考えられる。また、各社による恣意性の有無等は集計時の比較検証等で確認することで、一定の客観性を確保可能と考えられる
処理分数の計算方法	<ul style="list-style-type: none"> 各業務項目を内容に応じた方法で測定（P. 20～22参照） 	個別論点②（P. 20～22参照）	<ul style="list-style-type: none"> 処理分数の計算方法は実態に即したのかといった観点を踏まえ、個別論点②で議論（P. 20～22参照）

4 ー②. 調査・測定方法の検討（契約引受）

STEP2 個別論点①：測定者の検討

前回調査は各保険会社により測定を行っていたが、更なる客観性・透明性確保の観点では、以下の対応案も考えられる。

対応案①：統計的な処理により恣意性が排除されていることを確認したうえで、各保険会社にて調査（前回同様）

対応案②：保険会社における調査時に損害保険料率算出機構が同行のうえ調査内容について精査

対応案③：外部団体・調査機関が調査

【対応案①～③のメリット・デメリット】

	メリット	デメリット
対応案① (前回同様)	<ul style="list-style-type: none"> サンプルサイズが一定程度必要な中で、各社全国での調査を担える人材が保険会社にしかいないため、現実的である 	<ul style="list-style-type: none"> 各保険会社が調査を行うことについて透明性がない・恣意性があると見られる可能性がある 恣意性排除の観点から統計面での複合的なチェックを実施しようとする前回調査よりサンプルサイズを増やす必要があるが、各社の人員等を踏まえると大幅増は困難
対応案②	<ul style="list-style-type: none"> 損害保険料率算出機構職員が調査に同行、調査内容を精査することで透明性が増す 	<ul style="list-style-type: none"> 損害保険料率算出機構が各保険会社の全調査に同席することは人員等の観点から困難
対応案③	<ul style="list-style-type: none"> 完全な第三者による調査であり、最も透明性が確保される 	<ul style="list-style-type: none"> 各社全国で調査を行う必要がある中で、調査開始までに対応可能な外部調査機関等を選定するのは現実的ではない 調査費用が大きくなる 実務を把握していない調査員では処理分数が適切に測定されているか等の判断が困難

4 ー②. 調査・測定方法の検討（契約引受）

STEP2 個別論点②：処理分数の計算方法の検討

■ 各業務項目ごとの前回計算方法および今回測定方法案は下表（次ページに続く）の通り。

区分	業務項目	前回計算方法	事務局評価・今回計算方法案	現行分数	
異動・新契約・解約・解約等		業務項目ごとに、以下の方法で測定 ①件数増加が処理時間の増加に比例するもの ・ 1件毎に処理するものは1件毎に測定（例：契約者説明） ・ 数件をまとめて処理するものは件数をまとめて処理時間を測定の上、当該件数で除す（例：申込書点検） ②件数増加が処理時間の増加に比例しないもの ・ 1回の処理時間を測定の上、平均的件数で除す（例：送金事務）	業務項目の特性に応じて計算を行うものであり、計算方法は妥当と考えられる（変更なし）	5.7分	
その他業務	証明書綴管理	発注・使用状況・在庫管理	$\frac{1回当たり平均所要時間 \times 年間回数}{新契約・異動・解約等件数}$	発注等の業務はその処理の回数に比例するため、現行の計算方法は妥当と考えられる（変更なし）	2.0分
		交付、整理・報告、回収	$\frac{1冊分の平均所要時間 \times 年間回数}{新契約・異動・解約等件数}$	同上（変更なし）	
		書損	$\frac{1件当たり平均所要時間 \times 年間書損件数}{新契約件数}$	新契約・異動・解約等件数を乗じて経費を把握するため、分母を新契約・異動・解約等件数に変更 $\frac{1件当たり平均所要時間 \times 年間書損件数}{新契約・異動・解約等件数}$	
	ステッカー管理	発注・整理・報告・回収・在庫管理	$\frac{1回当たり平均所要時間 \times 年間回数}{新契約・異動・解約等件数}$	発注等の業務はその処理の回数に比例するため、現行の計算方法は妥当と考えられる（変更なし）	
		ステッカー交付	$\frac{1回当たり平均所要時間 \times 年間回数 + 年間の一括交付所要時間}{新契約・異動・解約等件数}$	年間の一括交付と都度の追加交付からなる業務であり計算方法は妥当と考えられる（変更なし）	
	残高管理	$\frac{1回当たり平均所要時間 \times 年間回数}{新契約・異動・解約等件数}$	残高管理業務はその処理の回数に比例するため、現行の計算方法は妥当と考えられる（変更なし）		
満期管理	$\frac{1回当たり平均所要時間 \times 年間回数}{新契約・異動・解約等件数}$	同上（変更なし）			

4 ー②. 調査・測定方法の検討（契約引受）

STEP2 個別論点②：処理分数の計算方法の検討

■ 各業務項目ごとの前回計算方法および今回計算方法案は下表（前ページ続き）の通り。

区分	業務項目	前回計算方法	今回計算方法案	現行分数
その他業務	代理店登録・解約等	$\frac{1\text{回あたり平均所要時間} \times \text{新規登録} \cdot \text{解約件数}}{\text{新契約} \cdot \text{異動} \cdot \text{解約等件数}}$	<ul style="list-style-type: none"> 分母を自賠償取扱代理店数に変更（*1） $\frac{1\text{回あたり平均所要時間} \times \text{新規登録} \cdot \text{解約件数}}{\text{自賠償取扱代理店数}}$	10.6分
	e-JIBAIの導入・運用にかかる募集人指導	$\frac{1\text{回の所要時間} \times \text{e-JIBAI登録代理店数} \times \text{年間指導回数（50回）}}{\text{新契約} \cdot \text{異動} \cdot \text{解約等件数}}$	<ul style="list-style-type: none"> 分母を自賠償取扱代理店数に変更（*1） 1回の所要時間 × e-JIBAI登録代理店数 × 年間指導回数 自賠償取扱代理店数 年間指導回数は調査課支社の実績を用いる 	
	代理店業務指導	$\frac{1\text{回の所要時間} \times \text{一般代理店数} \times \text{年間指導回数（12回）}}{\text{新契約} \cdot \text{異動} \cdot \text{解約等件数}}$ $+ \frac{1\text{回の所要時間} \times \text{特約代理店数} \times \text{年間指導回数（50回）}}{\text{新契約} \cdot \text{異動} \cdot \text{解約等件数}}$	<ul style="list-style-type: none"> 契約件数比例・代理店数比例の項目に分割するとともに、多岐に亘る指導項目の実態を捉えるため、計算単位をP. 22の通り細分化する 年間指導回数を引き続き用いる項目については調査課支社の実績を用いる 	
	異動印の交付（回収）	$\frac{1\text{回あたり平均所要時間} \times \text{異動事務処理覚書締結} \cdot \text{解除}}{\text{新契約} \cdot \text{異動} \cdot \text{解約等件数}}$	<ul style="list-style-type: none"> 分母を自賠償取扱代理店数に変更（*1） $\frac{1\text{回あたり平均所要時間} \times \text{異動事務処理覚書締結} \cdot \text{解除}}{\text{自賠償取扱代理店数}}$	

（*1）その他業務の1件当たり処理分数を契約件数に比例する業務と、代理店数に比例する業務に細分化する場合として記載（第2回第三者委員会資料2ー②）。細分化しない場合は現行測定方法から変更しない。今回の実態調査においては、いずれの対応案になった場合にも処理分数を把握できるよう、新契約・異動・解約等件数で除す場合と代理店数で除す場合いずれも記録を行う。

4 ー②. 調査・測定方法の検討（契約引受）

【代理店業務指導の計算方法】

- 代理店業務指導の測定方法について、非定型業務であることから、年間指導回数を所与の数値（一般代理店：12回、特約代理店：50回）として計算していたが、取得可能なデータの増加等を踏まえ、指導内容を細分化し精緻化することが考えられる。

【前回の分数把握方法】

$$\frac{(1回の所要時間 \times 一般代理店数 \times 年間指導回数(12回)) + (1回の所要時間 \times 特約代理店数 \times 年間指導回数(50回))}{\text{新契約・異動・解約等件数}}$$

新契約・異動・解約等件数

発生件数をベースとして計算

- ・ 証明書綴関連の不備（使用期限切れ等）に伴う指導
- ・ 証明書等の紛失に伴う指導（紛失発生件数）
- ・ 誤契約、契約取消発生に伴う指導（誤契約・契約取消発生件数）
- ・ 保険料精算遅延に伴う指導（保険料精算7日超発生件数）
- ・ 苦情発生に伴う指導（発生件数）
- ・ 個人情報漏えいに伴う指導（発生件数）
- ・ 契約者・代理店からの照会・回答業務

【計算式】

$$\frac{\text{発生件数} \times \text{1回当たり平均所要時間}}{\text{新契約・異動・解約等件数}}$$

代理店数をベースとして計算

- ・ 制度改定・システム改修等に伴う各種研修・業務指導
例：特定小型原付追加に伴う車種判定
システム刷新等に係る募集人指導
システム刷新に伴う操作・入金照合・エラー対応の照会・指導
- ・ 品質改善（精算遅延防止等）に向けた各種研修・業務指導
- ・ 改善が見込めない代理店への委託関係に関する対話・通知

【計算式】

$$\frac{\text{自賠責取扱代理店数} \times \text{年間指導回数} \times \text{1回当たり平均所要時間}}{\text{自賠責取扱代理店数} (*1)}$$

(*1) その他業務の1件当たり処理分数を契約件数に比例する業務と代理店数に比例する業務に細分化する場合として記載（第2回第三者委員会資料2ー②）。細分化しない場合、分母は新契約・異動・解約等件数とする。今回の実態調査においてはいずれの対応案になった場合にも処理分数を把握できるよう、新契約・異動・解約等件数で除す場合と代理店数で除す場合いずれも記録を行う。

4 ー③. 集計方法の検討（契約引受）

STEP3：集計方法の検討

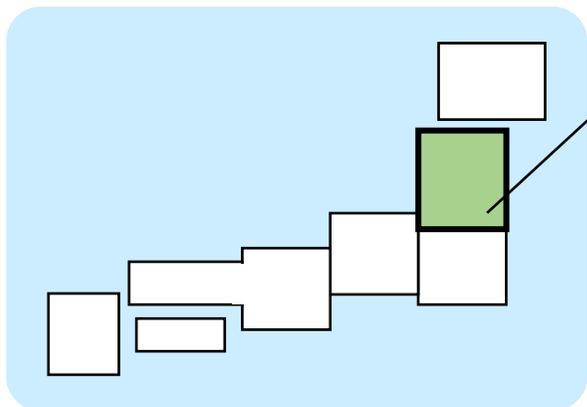
■ 集計方法について、以下の観点で検討した。

項目	前回方針	今回方針案	検討観点・事務局評価
集計者	<ul style="list-style-type: none"> 日本損害保険協会 	<ul style="list-style-type: none"> 左記同様 	<ul style="list-style-type: none"> 客観性・透明性の観点について、結果検証の項目に記載の通り、集計時に統計処理上の基準等を定めることによって、客観性・透明性は確保されると考えられる
集計方法	<p>【1件当たり処理分数】</p> <ul style="list-style-type: none"> チャンネル（専業代理店・兼業代理店（*1）等）・地域ごとのポートフォリオに基づく加重平均で算出 <p>【教育・研修等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 把握した年間総分数を全社社員数で除して1人あたり分数を算出 	<ul style="list-style-type: none"> 左記同様。ただし、契約引受1件当たり処理分数を細分化する場合は細分化の内容に応じて加重平均の方法を変更。 	<ul style="list-style-type: none"> 処理分数を把握にあたって適切な集計方法かという観点について、ポートフォリオに応じた加重平均となっており、集計方法は妥当と考えられる
結果検証	<ul style="list-style-type: none"> 全社の集計結果を踏まえ、サンプルに異常値がないか確認し、統計的に異常値とされるデータは除外もしくは再調査を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 左記に加え、地域別・チャンネル別・保険会社別等の区分で集計を行い、区分ごとに統計的な異常値や測定上の恣意性の懸念がないか確認する 異常値に対する処理の方法については、分数の分布等を確認しながら一定の基準を定め、基準に基づき除外・再調査等を行う（定めた基準及び処理結果は第4回で報告する） 	<ul style="list-style-type: none"> 客観性確保や恣意性排除ができていないかという観点について、異常値の除外や再調査に加え、各区分ごとの比較等で検証を行うことで客観性を確保する

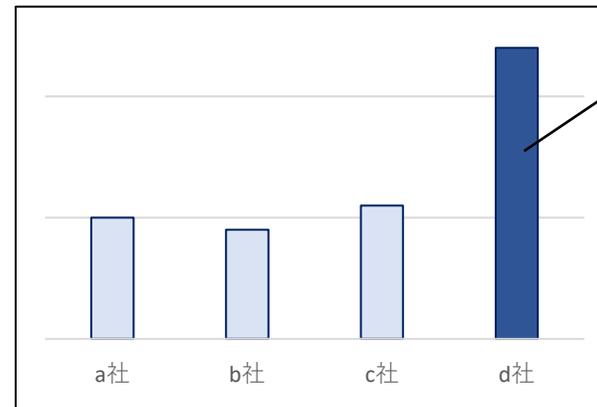
(*1) 専業代理店とは、保険代理業を専門に行っている代理店であり、兼業代理店とは、保険代理業以外にも他の業務を行っている代理店。

(参考) 集計時における検証イメージ

【検証例①】 同一地域内での検証

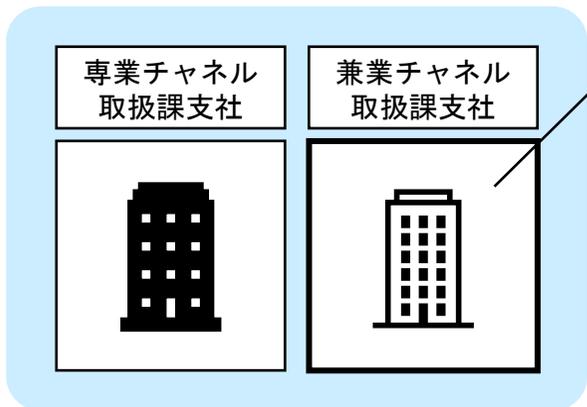


同一地域を
複数社が調査
(都道府県単位
で分担する等、
地域内での偏り
がないよう工夫)

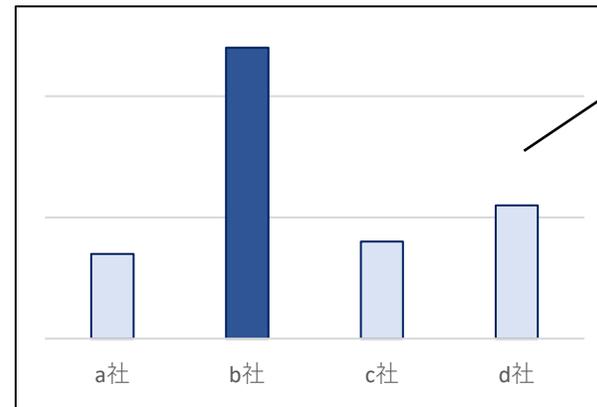


集計時に会社間の
分数を比較し、
異常値がないか
検証

【検証例②】 同一チャネル内での検証



同一チャネル
取扱課支社を
複数社が調査



集計時に会社間の
分数を比較し、
異常値がないか
検証

(注) 専業チャネル取扱課支社とは、保険代理業を専門に行っている代理店（専業代理店）を主に取扱う課支社。兼業チャネル取扱課支社とは、保険代理業以外にも他の業務を行っている代理店（兼業代理店）を主に取扱う課支社。

4-④. 論議いただきたいポイント（契約引受）

論議いただきたいポイント

- 契約引受処理分数を把握するにあたって適切な集計方法となっているか。
- 特に、以下の観点で適切な調査方法となっているか。
 - 4-①（業務実態調査表の今日的な見直し）
 - ・ 実態調査表の見直し案は今日的な環境変化等を反映できているか
 - 4-②（調査・測定方法の検討）
 - ・ 調査・測定方法に係る各論点に対して、適切な分数把握が可能な内容となっているか
 - ・ 測定者に関して、対応案①～③のメリット・デメリット等を踏まえ、どの対応案とすることが望ましいか
 - ・ 代理店業務指導の測定を適切に行うことができるか
 - 4-③（集計方法の検討）
 - ・ 集計方法に関して、今回対応案により客観性・透明性が確保されているか

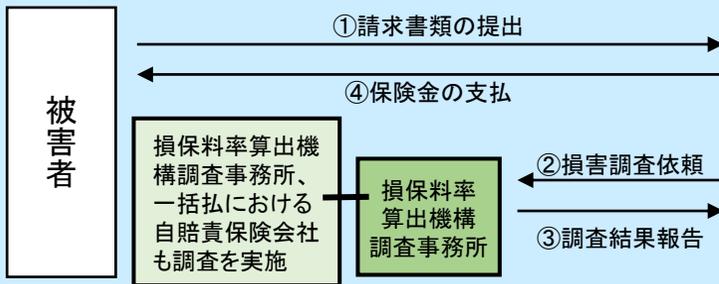
5. 損害調査に関する業務実態調査について

5-①. 業務実態調査のスコープ（保険会社：損害調査）

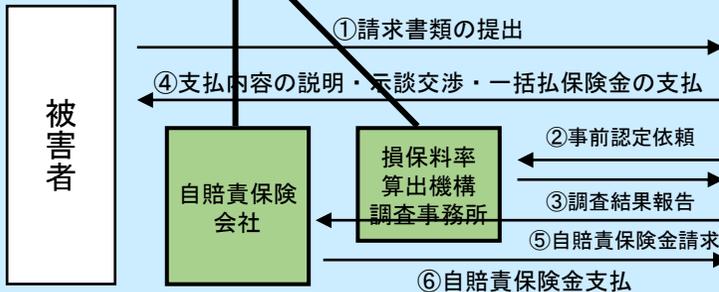
- 現業部門・部支店本部以外の社員給与算出における「保険金支払1件当たり処理分数」を実態調査により把握する。
- 外部委託が進展していることも踏まえ、外部委託先においても実態調査を実施する。
- また、保険金支払1件当たり処理分数の把握には損害保険料率算出機構調査事務所における処理分数把握も必要であり（詳細はP.34）、合わせて調査を実施する。

【自賠責業務フロー（損害調査）】

1. 一般払

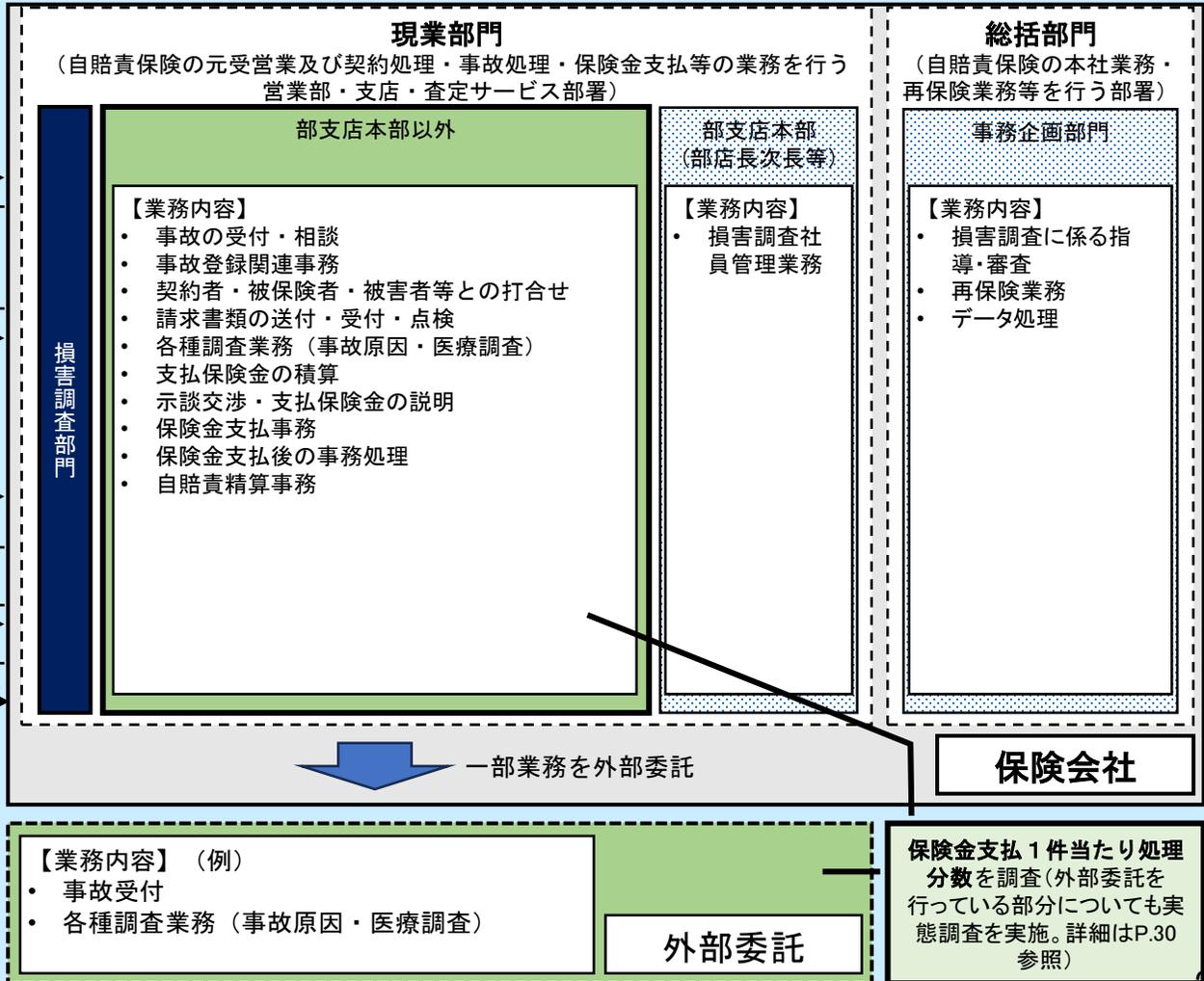


2. 一括払



(参考) 一般払・一括払

- ・ 一般払
当事者（被害者・加害者）が自賠責保険会社に直接請求する形態
- ・ 一括払
任意保険会社が自賠責保険での支払相当額を含めて被害者への一括対応を行った後、任意保険会社より自賠責保険会社に請求する形態



保険金支払1件当たり処理分数を調査(外部委託を行っている部分についても実態調査を実施。詳細はP.30参照)

5-①. 前回調査・集計プロセス（損害調査）

- 前回実態調査においては、一般払・一括払（自賠社）・一括払（任意社）等について、業務実態調査表に基づき分数を測定・集約のうえで業界平均の1件当たり処理分数を算出。

【経費計算方法】 現業部門・部支店以外社員給与

1人1分当たり給与額 × 保険金支払1件当たり処理分数 × 取扱件数

（1件毎の処理分数に含まれない業務に係る社員給与については、「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）

		一般払	一括払 （自賠社）	一括払 （任意社）	1件当たりの処理分数 に含まれない業務 （教育・研修等）
調査表作成 		一括払調査表 （調査表1～3）	一括払（自賠社）調査表 （調査表4～6）	一括払（任意社）調査表 （調査表7～8）	教育・研修等調査表 （調査表9）
	分数測定 	調査期間中の任意の連続5営業日に調査対象者が各業務項目に要する分数を測定	同左	死亡・後遺障害・傷害ごとに、支払済事案から任意保険部分も含めて各業務項目に要する分数を測定	年間総分数を測定
集計 	各保険会社	年間総分数を年間支払件数で除して会社平均処理分数を算出	同左	調査対象事案の分数を平均し、会社平均処理分数を算出	社員総数で除し、会社平均分数を算出
	損保協会	会社ごとの支払件数で加重平均し、業界平均処理分数を算出	同左	任意保険の処理分数を控除するため、一般払の総処理分数（保険会社・損害保険料率算出機構の合計）を上限とし、一括払自賠社・機構分を控除	会社ごとの社員数で加重平均し、業界平均分数を算出
(前回調査結果)		1件当たり207分	1件当たり13分	1件当たり321分	1人当たり631分/年 （1件当たり換算9分）

5-①. 業務実態調査表の今日的な見直し（損害調査）

STEP1：業務実態調査表の今日的な見直し

■ 業務実態調査表について、前回調査からの環境変化等を踏まえ修正が必要と考えられる点について、前回実態調査表をベースに検討した。

【見直し検討イメージ】（実態調査表No. 1の例） ※説明のため一部記載を省略・変更

自賠責保険金一般私事案個人調査表

調査日	2011..()	調査箇所	担当者の職種
会社名	集中C	1 社員	1
部署名	その他	2 派遣、他	2
氏名	該当項目に○印		

資料 1

区分	業務内容	8AM	9	10	11	12	1PM	2	3	4	5	6	7	8	9	計
		(分)														
1. 受付	※ 営業所・S.C.での受付・相談・説明（苦情・問合せを除く） (1) 事故受付等、保険金請求前の相談及び説明 (2) 請求一件書類の受付及び窓口等での形式的点検 (3) 不備・不足書類の照会・取付 (4) 休損・通院交通費の請求取示 (5) 管理簿による受付管理 (6) 時効中断申請受付															
2. 調査事務所へ送付までの事務処理	(7) 契約確認、事故登録、台帳記載等の事務 (8) 請求書類点検（送付書作成事務を含む） (9) 対人・人傷一指中の一般請求受付対応業務（一指社との調整・整合請求処理） (10) 15条請求時の履行期管理（請求書類完備日の確認） (11) 仮渡金支払金額の決定 (12) 書類発送または持参事務 (13) 請求者へ請求のご案内送付 (14) 社保照会・社保請求との整合請求時の請求取示 (15) 請求者への「調査依頼通知」の発送															
8. その他	(42) 苦情対応、苦情受付簿作成 (43) 個別事案にかかわらない一般的な事故相談 (44) その他上記(1)～(43)以外の事務処理															

自賠責保険金一般私事案個人調査表

調査日	2024..()	調査箇所	担当者の職種	事案区分
会社名	集中C	1 社員	1	死亡 1
部署名	その他	2 派遣、他	2	後遺障害 2
氏名	該当項目に○印			傷害 2

資料 1

区分	業務内容	8AM	9	10	11	12	1PM	2	3	4	5	6	7	8	9	計
		(分)														
1. 受付	※ 営業所・S.C.での受付・相談・説明（苦情・問合せを除く） (1) 事故受付等、保険金請求前の相談及び説明 (2) 請求一件書類の受付及び窓口等での形式的点検 (3) 不備・不足書類の照会・取付 (4) 休損・通院交通費の請求取示 (5) 管理簿による受付管理 (6) 時効中断申請受付															
2. 調査事務所へ送付までの事務処理	(6) 契約確認、事故登録、台帳記載等の事務 (7) 請求書類点検（送付書作成事務を含む） (8) 対人・人傷一指中の一般請求受付対応業務（一指社との調整・整合請求処理） (9) 15条請求時の履行期管理（請求書類完備日の確認） (10) 仮渡金支払金額の決定 (11) 書類発送または持参事務 (12) 請求者へ請求のご案内送付 (13) 社保照会・社保請求との整合請求時の請求取示 (14) 請求者への「調査依頼通知」の発送															
8. その他	(40) 苦情対応、苦情受付簿作成 (41) 個別事案にかかわらない一般的な事故相談 (42) 個人情報保護法に基づく確認・報告対応 (43) その他上記(1)～(41)以外の事務処理															

損害調査の実態調査表（No. 1～No. 9の計148項目）
に対して見直し検討を実施

例：個人情報保護法改正
（P. 30 No. ii）

例：死亡・後遺障害・傷害
を区分して分数把握できる
よう追加（P. 32）

該当書面に○印をし、後遺障害については、後遺障害等級を記入する。

5-①. 業務実態調査表の今日的な見直し（損害調査）

【今日的な環境変化等を踏まえた実態調査表の見直し案】

No	項目	今日的な環境変化等	対応案	影響先			
				一般払	一括払任意社	一括払自賠社	教育・研修等
i	外部委託の進展	集約化による業務効率化と均質化による品質向上を目的に、一部の業務の外部委託が進展しており、会社ごとに外部委託の内容・範囲に差が生じている	第2回第三者委員会2-⑤の通り、外部委託部分も社員給与に含めて把握するため、各社ごとの外部委託業務も測定できるよう実態調査表を修正	○	○	○	
ii	個人情報保護法改正	個人情報保護法改正により個人情報の取扱いが厳格化されたことに伴い、情報漏洩防止対応、漏洩発生時の報告対応等が増加している	個人情報保護法改正に伴い生じた業務を調査項目に追加	○	○	○	
iii	健康保険法等改正	健康保険法等改正に伴い、被保険者等記号・番号等のマスキング対応が生じている	健康保険法等改正に伴い生じた業務を調査項目に追加	○	○	○	
vi	教育研修	情報セキュリティやコンプライアンス、人権啓発等の重要性が増し、e-Learningの増加等、社内研修も充実・多様化しつつあるなか、前述のような種目共通の研修に要する分数も一部自賠責経費として計上すべきと考えられる	<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティ研修やコンプライアンス研修、人権啓発研修等の種目共通研修の追加（自賠責相当分は件数割で把握） e-Learningの増加等も踏まえ対象研修に含めることを明確化 				○

※上表以外にも、調査・測定方法の変更（P. 31～32）に伴う修正や分かりやすさの観点等での修正を実施する。

5 ー②. 調査・測定方法の検討（損害調査）

STEP2：調査・測定方法の検討

■ 調査・測定方法について、以下の観点で検討した。

項目	前回方針	今回方針案	検討観点・事務局評価
調査対象会社	<ul style="list-style-type: none"> 自賠責保険の引受がある保険会社（自賠責元受保険会社） 	<ul style="list-style-type: none"> 左記同様 	<ul style="list-style-type: none"> 調査対象会社については、自賠責の引受を行う会社が対象となっている
調査期間	<ul style="list-style-type: none"> 2011年8月～9月 	<ul style="list-style-type: none"> 2024年9月～10月 	<ul style="list-style-type: none"> 調査期間は十分か、季節性等による偏りが生じないかといった観点については、調査期間に制約があるなかで最大の期間を確保しており、また、自賠責の業務は定型的なものが多く季節性等による偏りは大きくないと考えられる
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> 損害調査にあたり必要となる業務を細分化して各項目ごとに調査を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 左記同様。なお、実態調査表については今日的な内容に修正 	<ul style="list-style-type: none"> 自賠責保険の業務内容に応じた調査となっているかという観点について、環境変化等を踏まえ実態調査表を今日的な内容に修正したうえで、調査を行う
調査地域・サンプルサイズ	【一般払】 <ul style="list-style-type: none"> 各社が担当地域別（1社5地域程度）に抽出拠点の処理件数が各社における全処理件数の20%程度となるよう選定（約500～800事案） 	【一般払】 <ul style="list-style-type: none"> 各社が全国より5拠点選定予定、抽出拠点の処理件数が各社における全処理件数の20%程度となるよう選定 	<ul style="list-style-type: none"> 地域的な偏りを排除できるか、サンプルサイズは統計的に一定程度の信頼度を確保できるか、実務上調査可能かといった観点について、実務上の調査可能性も考慮しつつ、サンプルサイズ、調査対象を一部変更し、一定程度の統計的信頼性・比較可能性をより確保する
	【一括払（自賠社）】 <ul style="list-style-type: none"> 全処理件数の20%以上を処理する自賠責集中センターを調査 	【一括払（自賠社）】 <ul style="list-style-type: none"> 左記同様 	
	【一括払（任意社）】 <ul style="list-style-type: none"> 各社担当地域別（1社5地域程度）に調査（合計で26拠点） 事案数は以下の通り（約3,300事案） 死亡：2～10事案以上/1社 後遺障害：5～20事案以上/1社 傷害：100～400事案以上/1社 	【一括払（任意社）】 <ul style="list-style-type: none"> 各社担当地域別（1社5地域程度）に調査 事案数は以下の通り 死亡：20事案以上/1社 後遺障害：40事案以上/1社 傷害：200事案以上/1社 	

5-②. 調査・測定方法の検討（損害調査）

STEP2：調査・測定方法の検討

■ 調査・測定方法について、以下の観点で検討した。

項目	前回方針	今回方針案	検討観点・事務局評価
測定対象者	<ul style="list-style-type: none"> 通常業務に従事する者を対象とする ※経験の浅い担当者のみを選定することがない ように、実態調査表に「従事年数」を記載する 等、集計時に偏りがいいことを確認する 	<ul style="list-style-type: none"> 左記同様 	<ul style="list-style-type: none"> 実態に合った測定対象者となっている
測定者	<ul style="list-style-type: none"> 各保険会社による測定 	<p>4-②個別論点① (P.19参照) ※契約引受と共通</p>	<ul style="list-style-type: none"> 客観性・透明性が確保されているか、実務上調査可能かといった観点を踏まえ、4-②個別論点①で議論 (P.19参照)
測定方法	<p>【一般払・一括払（自賠社）】</p> <ul style="list-style-type: none"> 調査対象者ごとに、連続5営業日の日ごと、各項目ごとの処理時間を記録 	<p>【一般払・一括払（自賠社）】</p> <ul style="list-style-type: none"> 左記同様。ただし、事案区分ごと（死亡・後遺障害・傷害）の1件あたり処理分数の細分化を行う場合も想定して、一般払については事案区分ごとの記録を行う（一括払（自賠社）は業務内容に差がないため事案区分で共通の分数とする） 	<p>【一般払・一括払（自賠社）】</p> <ul style="list-style-type: none"> 連続5営業日あれば調査項目の業務を把握することが可能であり、測定方法は妥当と考えられる
	<p>【一括払（任意社）】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事案ごと、事案区分ごと（死亡・後遺障害・傷害）に、受付から完了までの経過記録等をベースに処理時間を聴取 	<p>【一括払（任意社）】</p> <ul style="list-style-type: none"> 左記同様 	<p>【一括払（任意社）】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一括払（任意社）は事案完了までに相当の時間を要するため、一般払・一括払（自賠社）同様の測定が困難であり、直近の完了事案に基づき各業務項目に要した時間を把握する方法が考えられる中では最善と考えられる
	<p>【教育・研修等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 調査期間では把握が困難な一部の業務（月次で発生する業務や、不定期に発生する業務、研修等）については、年間単位での分数を聴取や実施記録等により把握 	<p>【教育・研修等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 左記同様 	<p>【教育・研修等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 調査期間では把握が困難な一部の業務であり、ヒアリングや実施記録等での把握が妥当と考えられる

5-③. 集計方法の検討（損害調査）

STEP3：集計方法の検討

■ 集計方法について、以下の観点で検討した。

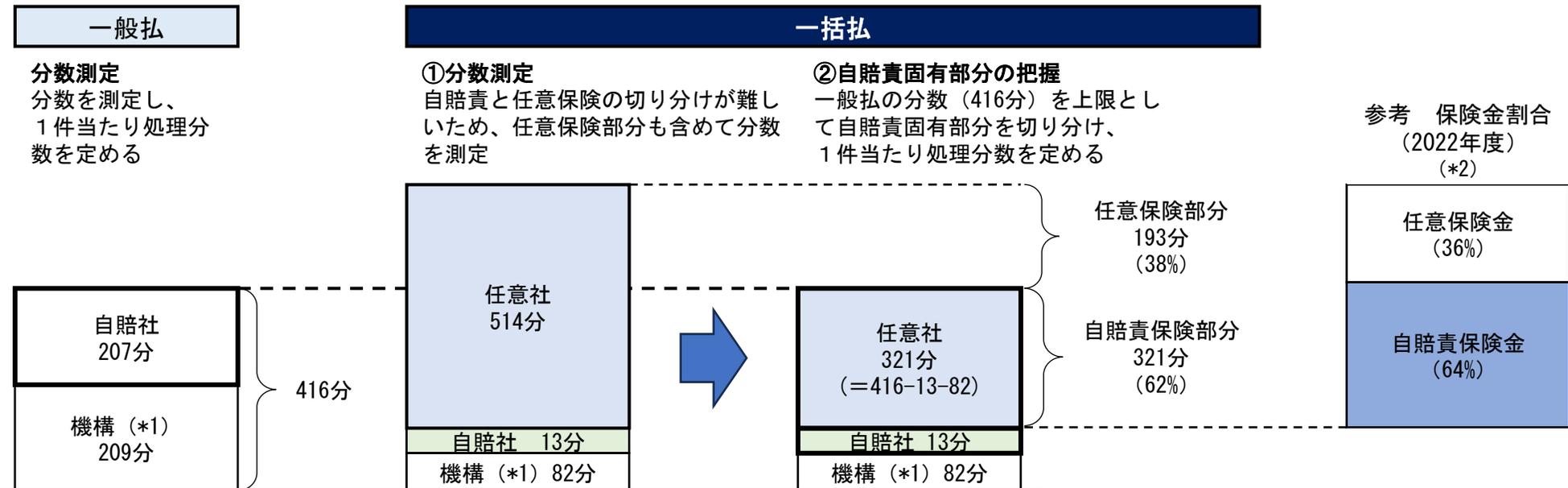
項目	前回方針	今回方針案	検討観点・事務局評価
集計者	<ul style="list-style-type: none"> 日本損害保険協会 	<ul style="list-style-type: none"> 左記同様 	<ul style="list-style-type: none"> 客観性・透明性の観点について、結果検証の項目に記載の通り、集計時に統計処理上の基準等を定めることによって、客観性・透明性は確保されると考えられる
集計方法①	【一般払・一括払（自賠社）】 <ul style="list-style-type: none"> 各社ごとの平均処理分数を各社件数で加重平均し算出 	【一般払・一括払（自賠社）】 <ul style="list-style-type: none"> 左記同様。ただし、死亡・後遺障害・傷害ごとに1件当たり処理分数を細分化する場合は細分化された単位で平均処理分数を集計 	<ul style="list-style-type: none"> 処理分数を把握にあたって適切な集計方法かという観点について、ポートフォリオに応じた加重平均となっており、集計方法は妥当と考えられる
	【一括払（任意社）】 <ul style="list-style-type: none"> 調査対象事案の分数を死亡・後遺障害・傷害ごとの件数で加重平均し算出 	【一括払（任意社）】 <ul style="list-style-type: none"> 左記同様 	
集計方法② ※一括払（任意社）固有	<ul style="list-style-type: none"> 一括払（任意社）の業務は、任意保険との共通工程が多く、切り分けが困難であるため、一般払の総処理分数（保険会社・機構合計）を上限とし、一括払（自賠社）・機構分を控除のうえ自賠責相当分として把握 	個別論点（P. 34～35参照）	<ul style="list-style-type: none"> 一括払（任意社）の分数把握にあたって適切な集計方法かといった観点について、個別論点にて議論（P. 34～35参照）
結果検証	<ul style="list-style-type: none"> 全社の集計結果を踏まえ、サンプルに異常値がないか確認し、統計的な異常値とされるデータは除外もしくは再調査を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 左記に加え、地域別・保険会社別等の区分で集計を行い、区分ごとに統計的な異常値や測定上の恣意性の懸念がないか確認する 異常値に対する処理の方法については、分数の分布等を確認しながら一定の基準を定め、基準に基づき除外・再調査等を行う（定めた基準及び処理結果は第4回で報告する） 	<ul style="list-style-type: none"> 客観性確保や恣意性排除の観点について、異常値の除外や再調査に加え、各区分ごとの比較等で検証を行うことで客観性を確保する

5－③. 集計方法の検討（損害調査）

STEP3 個別論点：集計方法（一括払（任意社））の検討

- 一括払（任意社）の業務は、任意保険との共通工程が多く、自賠責固有業務の切り分けが困難であるため、任意保険部分も含めて業務実態調査を行っている。
- この実態調査結果のうち自賠責保険固有部分のみを処理分数として算出する必要があるが、自賠責保険単独の業務である一般払の総処理分数を上限とする方法を採用している。

①前回集計方法



(*1) 損害保険料率算出機構

(*2) 損害保険料率算出機構「自動車保険の概況 2023年度（2022年度統計）」より作成した、自賠責保険・任意自動車保険（対人賠償）の保険金割合

②論点

- 例えば、自賠責保険と任意保険の業務（例：事故受付、請求書類の取付等）を同時に取り扱うことにより、処理時間の効率化が図られるといったことがあった場合、前回の「一般払の分数を上限とする方法」が実態と乖離する可能性がある。
- 一般払の分数を上限とする方法以外に、何らかの比率を用いて自賠責と任意保険を切り分ける方策はないか。

5-③. 集計方法の検討（損害調査）

③対応案

対応案①：任意保険と自賠責保険を同時に取り扱うことによる効率化がある場合、その効率化は任意保険・自賠責保険に等しく影響するものとし、任意社の処理分数を1/2で按分する。

対応案②：任意保険と自賠責保険の按分は、保険金支払額の比率に応じて賦課されるものとし、任意社の処理分数に自賠責支払の比率を乗じる。

【前回集計方法と対応案①、②の事務局評価】

	事務局評価
前回集計方法	<ul style="list-style-type: none"> 一般払の業務は基本的に一括払の業務に含まれていることから、一括払における自賠責業務を一般払の上限で切り分ける手法は、一定の合理性があると考えられる。 任意保険と自賠責保険を同時に取り扱うことによる効率化の可能性はあり得るが、一方で、自賠責保険金のみの支払いで示談に至る事案のような、一般払の処理分数を上回る事案（*1）も一定程度存在することを踏まえると、「一般払の分数を上限とする方法」は妥当と考えられる。 （*1）一括払のうち、自賠責保険金のみの支払いで示談に至る事案は、任意保険からの支払いはなく、自賠責保険の支払いのためだけに一般払より長い一括払の分数を要している。
対応案①	<ul style="list-style-type: none"> 任意保険と自賠責保険を同時に取り扱うことによる効率化の可能性を一定考慮した案だが、効率化が存在するとしても、1/2で按分する根拠が明確でないことに加え、一括払における自賠責固有の業務も半分の分数しか計上できない点は合理性に欠ける。
対応案②	<ul style="list-style-type: none"> 任意保険と自賠責保険を按分する方法として分かりやすい方法だが、最終的な支払保険金とその処理に要する分数には直接的な関係はなく、前回集計方法対比で合理性が高いとは言えない。

5. 論議いただきたいポイント

論議いただきたいポイント

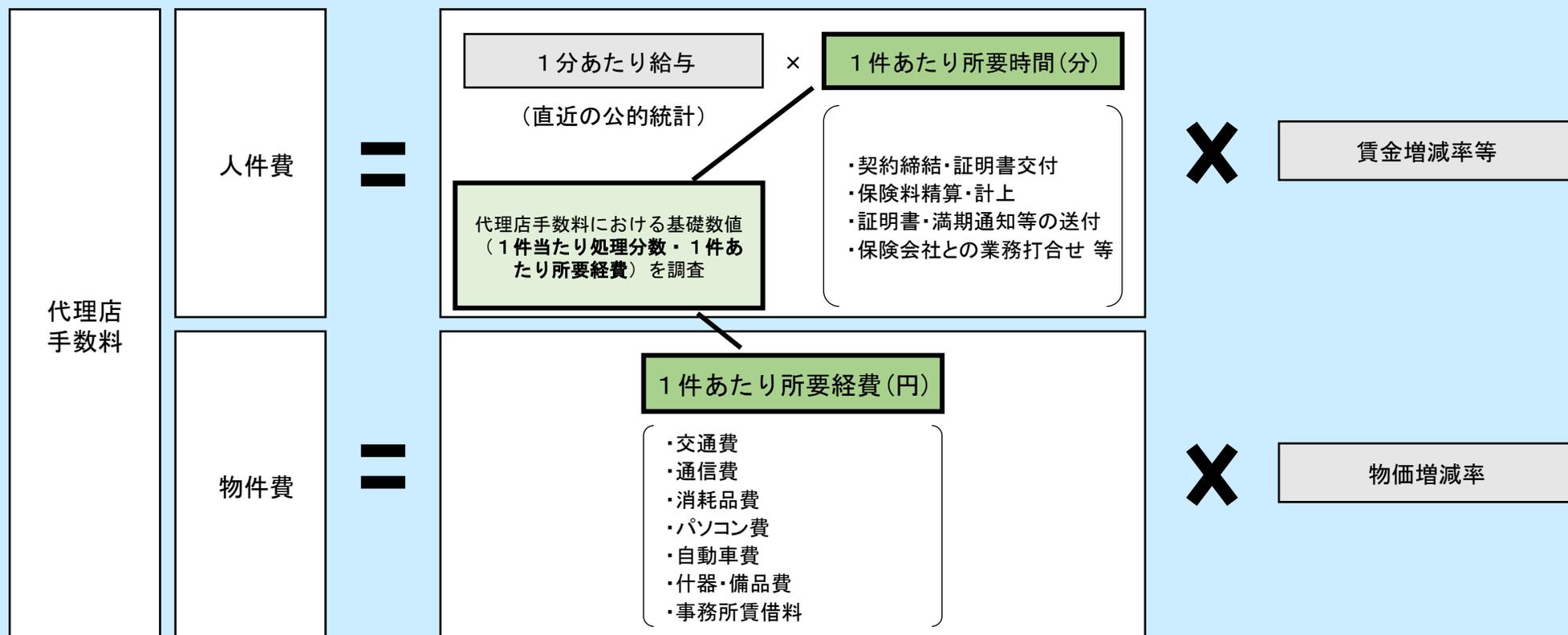
- 損害調査処理分数を把握するにあたって適切な集計方法となっているか。
- 特に、以下の観点で適切な調査方法となっているか。
 - 5-①（業務実態調査表の今日的な見直し）
 - ・ 実態調査表の見直し案は今日的な環境変化等を反映できているか
 - 5-②（調査・測定方法の検討）
 - ・ 調査・測定方法に係る各論点に対して、適切な分数把握が可能な内容となっているか
 - 5-③（集計方法の検討）
 - ・ 集計方法において客観性・透明性が確保されているか
 - ・ 一括払（任意社）の測定を適切に行うことができるか

6. 代理店に関する業務実態調査について

6-①. 業務実態調査のスコープ（代理店）

- 代理店手数料は、人件費と物件費の合計で算出されている。
- 代理店手数料の算出において用いる基礎数値（「1件あたり所要時間」および「1件あたり所要経費」）を実態調査により把握する。

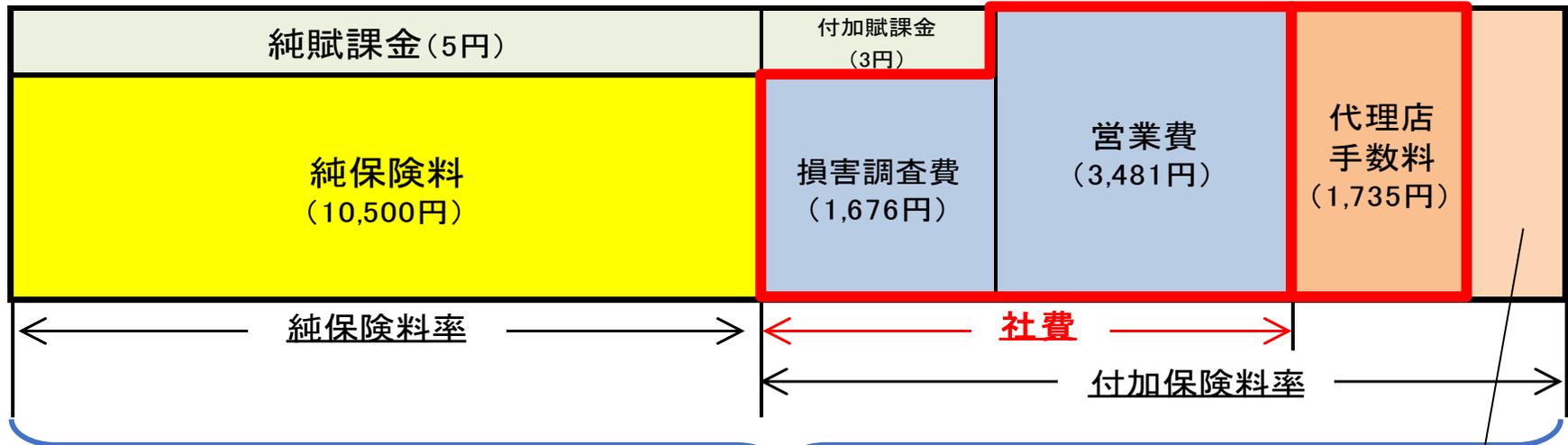
【代理店手数料の算出方法の概要】



（参考）自賠責保険の基準料率の構成

- 自賠責保険は被害者救済のための強制保険であることに鑑み、法令上、自賠責保険事業から損失も利益も出さない「ノーロス・ノープロフィットの原則」が定められており、純保険料だけでなく、社費及び代理店手数料にも適用される。
- 純賦課金及び付加賦課金は、ひき逃げ事故や無保険自動車による事故の被害者等、自賠責保険による損害のてん補が行われない被害者の救済を目的とした政府保障事業の財源に充てられる部分。
- 被害者等支援・事故防止対策のための賦課金は、国交省が行っている被害者支援や自動車事故防止対策事業の財源に充てられるものとして、2023年4月料率改定により新設。

自賠責保険料の内訳（金額は自家用乗用自動車における24か月契約の本土用の基準料率（17,650円）の場合）

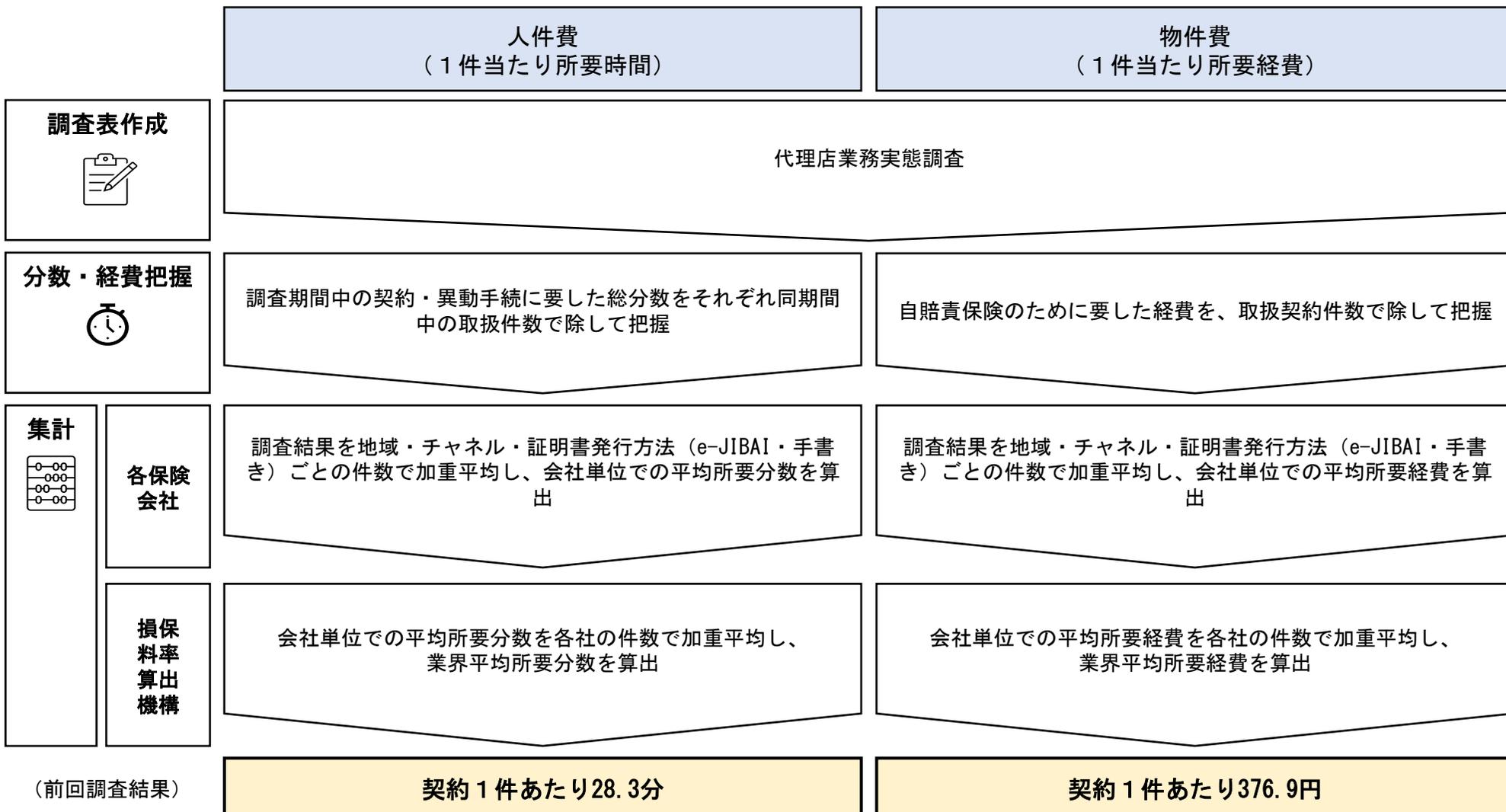


「ノーロス・ノープロフィットの原則」は全てに適用

被害者等支援・事故防止対策のための賦課金（250円）

6-①. 前回調査・集計プロセス（代理店）

- 前回実態調査においては、代理店の人件費・物件費について、業務実態調査表に基づき分数を測定・集約のうえで業界平均の1件当たり処理分数および1件当たり所要経費を算出。



6-①. 業務実態調査表の今日的な見直し（代理店）

STEP1：業務実態調査表の今日的な見直し

■ 業務実態調査表について、前回調査からの環境変化等を踏まえ修正が必要と考えられる点について、前回実態調査表をベースに検討した。

【見直し検討イメージ】※説明のため一部記載を省略・変更

平成23年00月00日

自賠責保険代理店業務実態調査書

(網かけ部分のみ記入、または、○印をお願いします。なお、本調査で得たデータは、損害保険料率算出機構における自賠責保険基準料率に関する業務での使用を目的としており、それ以外の目的には使用いたしません。)

代理店名	代理店所在府県	保険会社名	特約・一般代理店区分	異動委託(注)
			1. 特約 2. 一般	1. 有 2. 無

(注)「異動事務の取扱に関する覚書」交換の有無につき、○印を記入下さい。「2. 無」の場合は、以降、「異動」に関しては記入不要です。

法人・個人別	証明書発行方法	兼業種別
1. 法人 2. 個人	1. 手書き 2. 機械発行	1. ディーラー 2. 整備工場 3. その他兼業 4. 専業

調査期間	調査期間中の取扱件数	
	契約	異動
平成23年00月00日～00月00日	件……①	件……②

1. 契約・異動1件当り所要分数調査

調査期間中の契約・異動手続に要した総分数をそれぞれ同期間中の取扱件数で除して、1件当り所要分数を記入下さい。(小数点以下第2位を四捨五入し小数点以下第1位まで記入下さい)

(注) 調査期間中に取扱契約がない場合は、過去の実績(平成23年4月～6月)を目安に平均値を記入下さい。

<契約1件当り所要分数>

調査項目	分数	特約代理店の主な作業項目	一般代理店の主な作業項目
契約締結・ 証明書交付	分 ……③	<ul style="list-style-type: none"> 申込受付(行訪)、契約者へ説明 証明書記入、記載内容確認(注1) 領収保険料排取、確認 領収済印の廃止 証明書・領収証・情報提供おしらせを交付 証明書入・ステッカー交付 集計表記入(注1)、保険料排管 	<ul style="list-style-type: none"> 申込受付(行訪)、契約者へ説明 証明書記入、記載内容確認 領収保険料排取、確認 証明書・領収証・情報提供おしらせを交付 証明書入・ステッカー交付

2024年00月00日

自賠責保険代理店業務実態調査書

(網かけ部分のみ記入、または、○印をお願いします。なお、本調査で得たデータは、損害保険料率算出機構における自賠責保険基準料率に関する業務での使用を目的としており、それ以外の目的には使用いたしません。)

代理店名	代理店所在府県	保険会社名		異動委託(注)
				1. 有 2. 無

(注)「異動事務の取扱に関する覚書」交換の有無につき、○印を記入下さい。「2. 無」の場合は、以降、「異動」に関しては記入不要です。

法人・個人別	証明書発行方法	兼業種別
1. 法人 2. 個人	1. 手書き 2. 機械発行	1. ディーラー 2. 整備工場 3. その他兼業 4. 専業

調査期間	調査期間中の取扱件数	
	契約	異動
2024年00月00日～00月00日	件……①	件……②

1. 契約・異動1件当り所要分数調査

調査期間中の契約・異動手続に要した総分数をそれぞれ同期間中の取扱件数で除して、1件当り所要分数を記入下さい。(小数点以下第2位を四捨五入し小数点以下第1位まで記入下さい)

(注) 調査期間中に取扱契約がない場合は、過去の実績(平成23年4月～6月)を目安に平均値を記入下さい。

<契約1件当り所要分数>

調査項目	分数	代理店の主な作業項目
契約締結・ 証明書交付	分 ……③	<ul style="list-style-type: none"> 申込受付(行訪)、契約者へ説明 証明書記入、記載内容確認(注1) 領収保険料排取、確認 証明書・領収証・情報提供おしらせを交付 証明書入・ステッカー交付 集計表記入(注1)、保険料排管

代理店の実態調査表計34項目に対して見直し検討を実施

例：収納済印の廃止を反映
(P. 42 No. iii)

例：一般代理店の廃止を反映
(P. 42 No. ii)

6-①. 業務実態調査表の今日的な見直し（代理店）

調査表

調査測定

集計

【今日的な環境変化等を踏まえた実態調査表の見直し案】

No	項目	今日的な環境変化等	対応案
i	デジタル化の進展 (e-JIBAI普及)	e-JIBAIの普及率が、前回（2011年）見直し時点の約83%から直近約99%まで上昇している	手書き作成しているケースも残存しているため手書き作成に係る調査項目を存置 ※e-JIBAIの普及率上昇は集計時に代理店計上（e-JIBAI）・会社計上（手書き）ごとの件数で加重平均をすることで処理分数に反映される
ii	特約・一般代理店	制度改正により、一般代理店を廃止し、特約代理店に一本化された	調査項目削除
iii	収納済印の廃止	押印レスの観点で、保険料領収時に押印する収納済印を廃止	調査項目削除

※上表以外にも、測定方法の変更（P. 43～45）に伴う修正や分かりやすさの観点等での修正を実施する。

6-②. 調査・測定方法の検討（代理店）

STEP2：調査・測定方法の検討

■ 調査・測定方法について、以下の観点で検討した。

項目	前回方針	今回方針案	検討観点・事務局評価
調査対象会社	<ul style="list-style-type: none"> 自賠責保険の引受がある保険会社（自賠責元受保険会社） 	<ul style="list-style-type: none"> 左記同様 	<ul style="list-style-type: none"> 調査対象会社については、自賠責の引受を行う会社が対象となっている
調査期間	<ul style="list-style-type: none"> 2011年8月～9月 	<ul style="list-style-type: none"> 2024年9月～10月 	<ul style="list-style-type: none"> 調査期間は十分か、季節性等による偏りが生じないかといった観点については、調査期間に制約があるなかで最大の期間を確保しており、また、自賠責の業務は定型的なものが多く季節性等による偏りは大きくないと考えられる
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> 業務実態調査表に定める業務項目に要する時間および自賠責保険のために要する物件費を調査 	<ul style="list-style-type: none"> 左記同様だが、実態調査表については今日的な内容に修正 	<ul style="list-style-type: none"> 自賠責保険の業務内容に応じた調査となっているかという観点について、環境変化等を踏まえ実態調査表を今日的な内容に修正したうえで、調査を行う
調査地域・サンプルサイズ	<ul style="list-style-type: none"> 各社が担当地域別（1社あたり3地域程度）に、チャンネルに偏りが無いよう選定のうえ計20代理店以上を調査（合計270代理店） <p>※チャンネル：ディーラー・整備工場・その他兼業代理店・専業代理店</p>	<ul style="list-style-type: none"> 各社が担当地域別（1社あたり4地域程度）に、チャンネルに偏りが無いよう選定のうえ合計30代理店以上を調査（合計270代理店以上を予定） 	<ul style="list-style-type: none"> チャンネルや地域的な偏りを排除できるか、サンプルサイズは統計的に一定程度の信頼度を確保できるか、実務上調査可能かといった観点について、実務上の調査可能性も考慮しつつ、一定程度の統計的信頼性・比較可能性をより確保する
測定者・測定方法	<ul style="list-style-type: none"> 業務実態調査表に基づき主に代理店自身で調査・回答（アンケートベース） 	<ul style="list-style-type: none"> 左記同様 	<ul style="list-style-type: none"> 一定の制約があるなかでも測定の客観性は確保されているか、実務上調査可能かといった観点について、代理店の事務所に立ち入って保険会社社員が実測を行うことは困難であり、恣意性を完全には排除できない可能性もあるが、各社調査から得られたデータの分布等から妥当性等について検証することで、一定の客観性が担保されるものと考えられる
測定上の算式	<ul style="list-style-type: none"> 各業務項目を内容に応じた方法で測定（P. 44～45参照） 	<p>個別論点（P. 44～45参照）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 測定に適用する算式は妥当かという観点は個別論点で議論（P. 44～45参照）

6-②. 調査・測定方法の検討（代理店）

STEP2 個別論点：計算方法の検討

■ 各業務項目ごとの計算方法および今回計算方法案は下表の通り。

区分	項目	前回計算方法	事務局評価・今回計算方法案
分所 数要 当 たり 1 件		$\frac{\text{調査期間中総所要時間}}{\text{調査期間中取扱件数}}$	調査期間中の自賠償業務所要時間に基づく計算であり適切である（変更なし）
1 件 当 た り 所 要 経 費	交通費	以下、1. または、2. により算出する 1. 年間経費から計算 $\frac{\text{年間交通費} \times \text{自賠償従事割合}}{\text{年間取扱件数}}$ 2. 調査期間について計算 区分が可能な自賠償固有の交通費は実額で把握。他業務とあわせて従事した場合の自賠償分の経費は、従事毎の自賠償業務量割合（時間割）で算出。合計後、取扱契約件数で除す。	$\left[\frac{\text{1件当たり所要分数} \times \text{年間取扱件数}}{\text{年間実働時間}} \right]$ で計算（以下同） ・ 自賠償に要している交通費をより適切に把握するため、P. 45の通り測定する。
	通信費	交通費同様、上記1. または、2. により算出する	・ 種目共通で生じる経費であり、自賠償従事割合による配賦または実測による把握は妥当（変更なし）
	消耗品費	$\frac{\text{年間消耗品費} \times \text{自賠償従事割合}}{\text{年間取扱件数}}$	・ 種目共通で生じる経費であり、自賠償従事割合による配賦による把握は妥当（変更なし）
	パソコン費	$\frac{(\text{減価償却費} + \text{メンテナンス料}) \times \text{自賠償従事割合}}{\text{年間取扱件数}}$ ※リースの場合は減価償却費をリース料に読み替え	・ 同上（変更なし）
	自動車費	$\frac{(\text{減価償却費} + \text{保険料} + \text{自動車諸税} + \text{車検点検費用}) \times \text{自賠償従事割合}}{\text{年間取扱件数}}$ ※リースの場合は減価償却費をリース料に読み替え	・ 自賠償に要している自動車費をより適切に把握するため、P. 45の通り測定する。
	什器備品費	$\frac{\text{減価償却費} \times \text{自賠償従事割合}}{\text{年間取扱件数}}$ ※リースの場合は減価償却費をリース料に読み替え	・ 種目共通で生じる経費であり、自賠償従事割合による配賦による把握は妥当（変更なし）
	事務所賃貸料	$\frac{\text{年間賃借料} \times \text{自賠償従事割合}}{\text{年間取扱件数}}$	・ 同上（変更なし）

6-②. 調査・測定方法の検討（代理店）

【交通費・自動車費の測定方法】

- 前回実態調査においては、年間の交通費・自動車費のうち、1件当たりの処理分数から算出した自賠責従事割合分を自賠責保険の経費として把握しているが、契約締結を店頭のみで対応している代理店等においては実態と差がある可能性がある。
- 交通費・自動車費をより適切に把握する方法として、以下の案が考えられる。

項目	前回測定方法	今回測定方法案
交通費	<p>以下のいずれかにより算出</p> <p>1. 年間経費から計算 年間交通費 × 自賠責従事割合 ÷ 年間自賠責保険取扱契約件数</p> <p>2. 調査期間について計算 区分が可能な自賠責固有の交通費は実額で把握。他業務とあわせて従事した場合の自賠責分の経費は、従事毎の自賠責業務量割合（時間割）で算出。合計後、取扱契約件数で除す</p>	<p>より実額に近い把握方法とするために、原則1.で把握する。1.による把握が真に困難な場合は、2.を用いて算出することを許容する</p> <p>1. 調査期間について計算 区分が可能な自賠責固有の交通費は実額で把握。他業務とあわせて従事した場合の自賠責分の経費は、従事毎の自賠責業務量割合（時間割）で算出。合計後、取扱契約件数で除す</p> <p>2. 年間経費から計算 年間交通費 × 自賠責従事割合 ÷ 年間自賠責保険取扱契約件数</p>
自動車費	<p>以下により算出</p> <p>年間自動車費 × 自賠責従事割合 ÷ 年間自賠責保険取扱契約数</p>	<p>より実額に近い把握方法とするために、自賠責従事割合について、原則1.により算出のうえ、「年間自動車費 × 自賠責従事割合 ÷ 年間自賠責保険取扱契約数」で算出。1.による把握が真に困難な場合は、2.を用いて算出することを許容する</p> <p>1. 調査期間について計算 調査期間における自動車の利用時間を種目ごとに把握し、自賠責業務に自動車を利用した割合を算出 ※他業務とあわせて従事した場合は、従事毎の自賠責業務量割合（時間割）で按分。</p> <p>2. 1件当たり所要分数から計算（他の費目と同様） 「1件当たり所要分数 × 年間取扱件数 ÷ 年間実働時間」で算出</p>

6－③. 集計方法の検討（代理店）

STEP3：集計方法の検討

■ 集計方法について、以下の観点で検討した。

項目	前回方針	今回方針案	検討観点・事務局評価
集計者	<ul style="list-style-type: none"> 損害保険料率算出機構 	<ul style="list-style-type: none"> 左記同様 	<ul style="list-style-type: none"> 客観性・透明性の観点について、結果検証の項目に記載の通り、集計時に統計処理上の基準等を定めることによって、客観性・透明性は確保されると考えられる
集計方法	<ul style="list-style-type: none"> 地域・チャネル・証明書発行方法（e-JIBAI・手書き）のポートフォリオに基づく加重平均で算出 	<ul style="list-style-type: none"> 左記同様 	<ul style="list-style-type: none"> 処理分数を把握にあたって適切な集計方法かという観点について、ポートフォリオに応じた加重平均となっており、集計方法は妥当と考えられる
結果検証	<ul style="list-style-type: none"> 全社の集計結果を踏まえ、サンプルに異常値がないか確認し、統計的な異常値とされるデータは除外もしくは再調査を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 左記に加え、地域別・チャネル別・保険会社別等の切り口で集計を行い、区分ごとに統計的な異常値や測定上の恣意性の懸念がないか確認する 異常値に対する処理の方法については、分数の分布等を確認しながら一定の基準を定め、基準に基づき除外・再調査等を行う（定めた基準及び処理結果は第4回で報告する） 	<ul style="list-style-type: none"> 客観性確保や恣意性排除の観点について、異常値の除外や再調査に加え、各区分ごとの比較等で検証を行うことで客観性を確保する

6. 論議いただきたいポイント

論議いただきたいポイント

- 代理店における契約引受処理分数および契約1件当たり経費を把握するにあたって適切な集計方法となっているか。
- 特に、以下の観点で適切な調査方法となっているか。
 - 6-①（業務実態調査表の今日的な見直し）
 - ・ 実態調査表の見直し案は今日的な環境変化等を反映できているか
 - 6-②（測定方法の検討）
 - ・ 測定方法に係る各論点に対して、適切な分数把握が可能な内容となっているか
 - ・ 交通費・自動車費の測定を適切に行うことができるか
 - 6-③（集計方法の検討）
 - ・ 集計方法において客観性・透明性が確保されているか

7. その他の調査について

7. その他の調査について

- その他、経費計算基準上定められている以下の数値について、実態調査を実施する。
 - ・ 1人1分あたり給与額算出に用いる年間実働時間（現行：年間95,305分）の調査
 - ・ 営業費中の物件費算出に用いる件数割換算係数（現行：10分の1）の調査

項目	前回方針	今回方針案	検討観点・事務局評価
年間実働時間	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各社の社員数および総労働時間を調査 ・ 各社の人数および総労働時間を合計し、総労働時間÷人数で1人当たりの年間実働時間を集計 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 左記同様。ただし、前回は多くの会社が1日の所定労働時間×年間営業日数で回答をしていたが、多様な働き方の進展（産休・育休・時短勤務等）を適切に把握できるよう、原則として実際の労働時間を回答することとする 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年間実働時間について、多様な働き方の進展等も踏まえ、今回調査方法は妥当と考えられる
件数割換算係数	<p>前回調査なし ※換算係数10分の1は昭和52年以来改定なし</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 件数割の代表的な費目として交通費・通信費を選定し、業務実態調査を行う課支社において、調査期間中1日における交通・通信利用の保険種目別割合を調査 ・ 各課支社の調査結果および課支社の保険種目別取扱件数をそれぞれ集計し、業界全体の「交通・通信利用における自賠償割合」、「取扱件数における自賠償件数割合」の比を算出 <p>（例） 交通・通信利用における自賠償割合：3% 取扱件数における自賠償件数割合：10% →換算係数は$3\% \div 10\% = 10分の3$と定める。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1件ごとの物件費の使用実態の把握は困難であるなかで、代表的な費目における種目割合実態を把握する方法となっている

論議いただきたいポイント

- 調査方法・集計方法について、今日的な環境変化等も踏まえつつ、適切な調査・集計方法となっているか。