

自賠責保険の経費の計算方法等に関する  
第三者委員会【参考資料②】

＜保険会社や代理店の業務内容、及び、  
前回の業務実態調査の概要＞

2024年6月26日

# 保険会社や代理店の業務内容、及び、前回の業務実態調査の概要

---

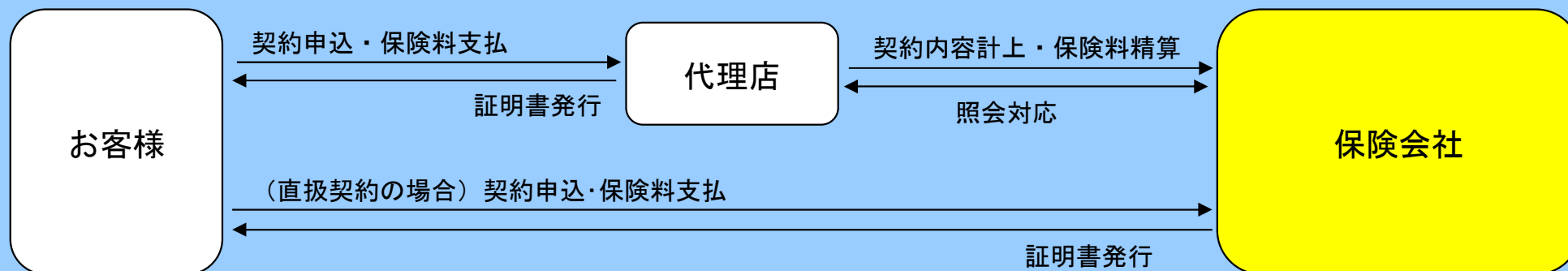
1. 保険会社における契約引受業務
  - (1) 概要
  - (2) 前回の業務実態調査（調査方法）
  - (3) 前回の業務実態調査（集計結果）
  
2. 保険会社における保険金支払に関する業務
  - (1) 保険会社における損害調査業務概要（一般払・一括払）
  - (2) 主な業務内容
  - (3) 前回の業務実態調査（調査方法）
  - (4) 前回の業務実態調査（集計結果）
  - (5) 一括払の自賠責処理分数の考え方
  
3. 代理店における契約引受業務
  - (1) 概要
  - (2) 前回の業務実態調査（調査方法）
  - (3) 前回の業務実態調査（集計結果）

# 1. 保険会社における契約引受業務

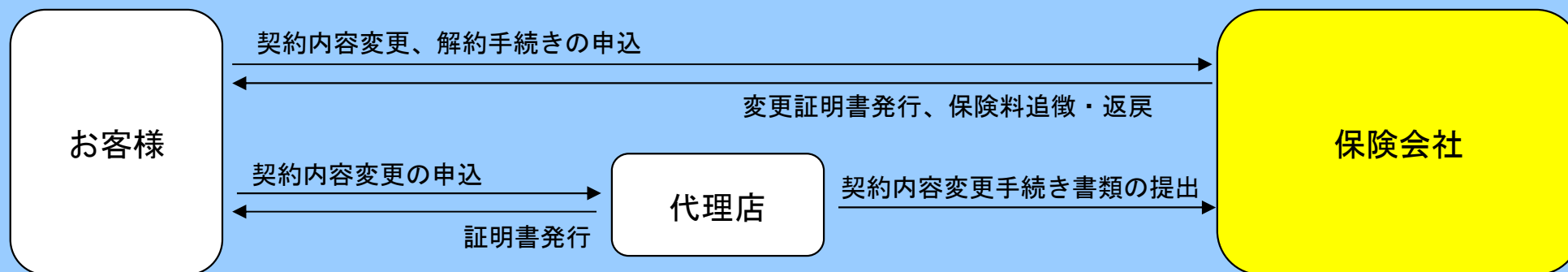
## (1) 概要

### 契約引受に関する主な流れ

#### <新契約手続きを行う場合>



#### <異動（契約内容変更）・解約手続等を行う場合>



※代理店は、異動事務の取扱いに関する覚書を交わしている場合に限り、一部の契約内容変更の手続きが可能。

# 1. 保険会社における契約引受業務 (2) 前回の業務実態調査（調査方法①）

## 業務実態調査の実施要領

調査期間	2011年8月12日～9月14日
調査対象会社	自賠責保険特別委員会 委員会社 11社
調査地域・課支社	・全国7ブロック（北海道、東北、関東甲信越、北陸中部、近畿、中国・四国、九州） ・各社が担当ブロック別に各々3拠点を調査（計87課支社）
調査項目	□契約引受1件あたり処理分数 ①新契約手続き ②異動、解約、取消手続き ③証明書再交付 ④営業課支社・母店での証明書綴・ステッカー・収納済印管理、勘定管理 無保険自動車発生防止対策、適格審査、代理店登録・解約、日常業務指導管理
調査方法	・契約処理業務を細分化した調査票に基づいて、各業務の処理分数を、原則としてストップウォッチを用いて測定 ・処理分数外業務（社員研修、代理店検査等）については、回数や所要時間等を、担当者へのヒアリングに基づき調査
集計方法	・各社の契約件数に基づいて加重平均により算出 ・平均から大きく乖離しているデータがあった場合には、誤りがなかったか等の調査を行い、必要に応じて再調査等を実施

# 1. 保険会社における契約引受業務 (2) 前回の業務実態調査 (調査方法②)

## 業務実態調査の集計イメージ

標準的処理部門	事務処理過程		契約取扱区分								(単位:分)	
			新契約【調査表NO. 1】					保険料増減あり (異動・解約・ 取消) 【調査表NO. 2】	保険料増減なし (異動) 【調査表NO. 3】	証明書再交付		
			直扱	代理店扱						減失、損傷、識別 困難に伴うもの 【調査表NO. 4】		誤契約 に伴うもの 【調査表NO. 5】
				窓口入金	金融機関入金	特約代理店						
				会社計上	代理店計上							
営業課支社	A.	受付・点検	新契約手続き					異動、解約 取消し手続き		証明書 再交付		
	B.	入・出金処理										
	C.	整理・報告										
		①小計 (A~C)										
経理	F.	受付・点検										
	G.	整理・報告										
業務	H.	受付・点検										
	I.	整理・報告										
		②小計 (F~I)										
		③合計 (①+②)										
K.	取扱件数 (単位:件)											
L.	Kの構成比 (単位:%)											
M.	取扱区分別所要時間 (③×L)											
D.	営業課支社での証明書綴り・ステッカー・収納済印の交付・回収・管理、勘定管理		その他 (営業課支社での管理業務)									
E.	無保険自動車発生防止策・適格審査・代理店登録解約業務・日常業務指導管理等		代理店対応業務									
J.	母店業務・母店経理での証明書綴り・ステッカー・収納済印の交付・回収・管理、勘定管理		その他 (母店業務・母店経理での管理業務)									
N.	所要時間合計 (ΣM+D+E+J)											

契約引受に関する業務ごと (契約取扱区分ごと) に測定した処理分数を、取扱件数構成比で加重平均した値と、これ以外の業務区分に係る 1 件あたり処理分数を加算して、契約引受 1 件あたり処理分数を算出します。

# 1. 保険会社における契約引受業務

## (3) 前回の業務実態調査 (集計結果)

- 保険会社における契約引受に関する1件あたりの処理分数は、e-JIBAIの普及に伴い、e-JIBAIシステム関連の代理店からの照会対応の増加などがあったものの、保険会社における計上業務の効率化などにより、全体で▲3.6分減少し、18.3分となった。

### <保険会社における契約引受に関する実態調査>

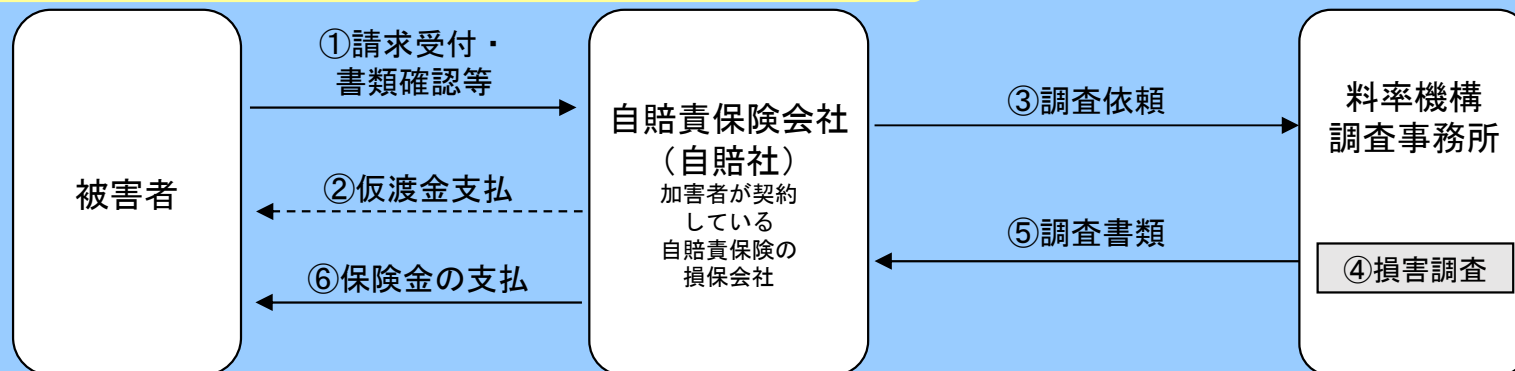
調査項目	主な業務	集計結果	主な増減理由
新契約手続き	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約内容の計上手続き (ホストシステムへのデータ送信)</li> <li>・ 領収保険料 (入金データ) と契約内容 (計上データ) との照合・点検 など</li> </ul>	3.2分 (前回対比▲5.7分)	e-JIBAIの普及に伴う保険会社における計上業務などの効率化
異動・解約・取消手続き	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約者への説明、</li> <li>・ 保険料計算、証明書への異動事項記入・承認印押印、入出金処理 など</li> </ul>	2.2分 (前回対比+0.8分)	個人情報保護法の施行を背景とした、異動時における証明書発行の増加 など
証明書再交付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約者への再交付事由確認、再交付証明書の発行 など</li> </ul>	0.3分 (前回対比±0.0分)	—
代理店対応業務 (照会対応、業務指導管理、代理店登録・解約等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ e-JIBAI導入にかかるシステム環境設定、端末操作指導</li> <li>・ 代理店からの照会・回答業務</li> <li>・ 制度改定対応 (料率改定、法改正) のための各種説明会 など</li> </ul>	10.6分 (前回対比+3.4分)	e-JIBAIシステム関連の代理店からの照会対応の増加など
その他 (ステッカー、収納済印管理等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ステッカーの発注、交付、在庫管理、期限切れステッカーの回収 など</li> </ul>	2.0分 (前回対比▲2.1分)	
合計 (契約引受1件あたり処理分数)		18.3分 (前回対比▲3.6分)	

## 2. 保険会社における保険金支払に関する業務

### (1) 保険会社における損害調査業務概要

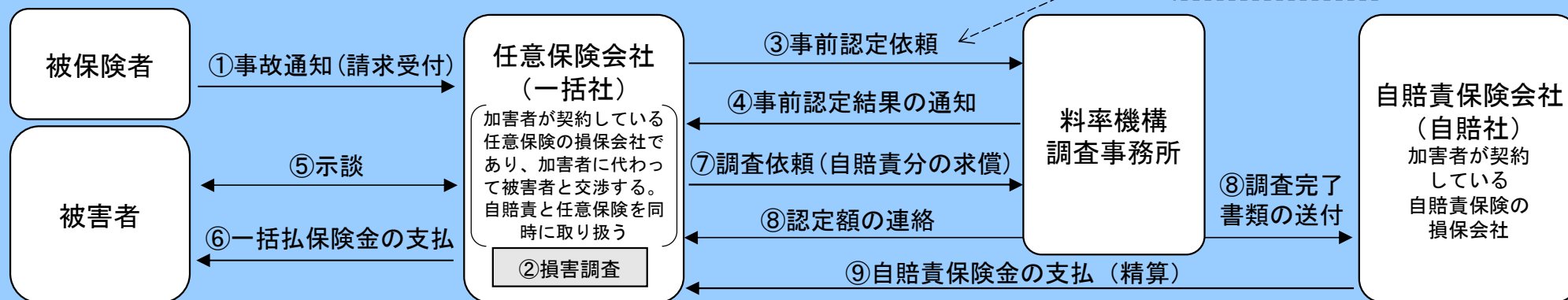
#### 保険金支払に関する主な流れ

##### <自賠責保険会社へ保険金請求を行う場合（一般払）>



※当事者が自賠責保険会社に直接請求する形態を一般払といいます。（上記は被害者請求（16条請求）の例）

##### <任意保険会社へ保険金請求を行う場合（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を一括払といいます。

## 2. 保険会社における保険金支払に関する業務 (2) 主な業務内容

### 保険金支払に関する主な業務内容

形態	業務主体	主な業務区分	主な業務内容
一般払	自賠社	① (請求) 受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険金請求に関する相談対応</li> <li>・ 保険金請求に必要な書類の説明</li> </ul>
		② 調査事務所への送付～調査完了	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ (各社システムへの) 事故登録</li> <li>・ 必要書類の点検、調査事務所への送付～調査完了書類の点検</li> </ul>
		③ 支払関連業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ (各社システム上の) 保険金支払入力</li> <li>・ 請求者への説明、支払通知等の作成</li> </ul>
		④ 支払後の事務処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国土交通省への届出事案(死亡事案・無責事案等) 手続</li> <li>・ 支払済書類貸出依頼への対応</li> </ul>
一括払	一括社	⑤ 受付～初動業務・請求書類取付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約者、被害者等関係者への連絡・打合せ</li> <li>・ 一括払制度・自賠責支払基準・必要書類等に関する説明</li> <li>・ (各社システムへの) 事故登録、自賠責契約現存確認依頼</li> </ul>
		⑥ 調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事故原因、因果関係、損害額等に関する各種調査</li> </ul>
		⑦ 事前認定・事前相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 後遺障害等級・有無責・重過失減額等についての損保料率機構に対する自賠責事前認定・事前相談手続</li> </ul>
		⑧ 経過管理～示談交渉	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 被害者への治療経過の確認(電話・文書・面談)、実費部分の内払</li> <li>・ 被害者への最終支払額の提示、交渉(電話・文書・面談)</li> </ul>
		⑨ 支払・決裁～自賠責精算	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ (各社システム上の) 最終支払入力、支払通知等の作成</li> <li>・ 損保料率機構に対する自賠責精算請求手続</li> <li>・ 国土交通省への届出事案(死亡事案・無責事案等) 手続</li> <li>・ 支払済書類貸出依頼への対応</li> </ul>
	自賠社	⑩ 契約の現存確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一括社に対する自賠責契約現存確認回答</li> </ul>
	自賠社	⑪ 支払事務・支払後の事務処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一括社に対する(各社システム上の) 保険金支払</li> </ul>



## 2. 保険会社における保険金支払に関する業務 (3) 前回の業務実態調査（調査方法①）

### 業務実態調査の実施要領

調査期間	2011年8月12日～9月14日
調査対象会社	自賠責保険特別委員会 委員会社 12社
調査地域・拠点	<p><b>【一般払】（全国25拠点）</b> 各社が担当ブロック別に5箇所程度を目処に調査対象拠点を選定する。 （当該抽出拠点の年間処理件数が、各社における全処理件数の20%程度となるよう選定する。） ※全国7ブロック：北海道、東北、関東・甲信越、北陸・中部、近畿、中国・四国、九州・沖縄</p> <p><b>【一括払】（一括社）全国55拠点、（自賠社）全国11拠点（各社自賠責集中処理センター）</b> ①自賠社：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箇所とする。 ②一括社：原則として[一般払事案]と同一とする。</p>
調査項目	<input type="checkbox"/> 保険金支払1件あたり処理分数 ・一般払（自賠社） ・一括払（一括社、自賠社） <input type="checkbox"/> 保険金支払1件あたり処理分数に含まれない業務 （自賠責保険実務研修等に関する1名あたりの年間所要分数）
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 主な業務区分をさらに細分化した項目ごとに、原則としてストップウォッチを用いて測定</li> <li>・ 事案完了までに日数がかかることから、事案ごとに日ごとに対応した時間を記入し集計</li> <li>・ 処理分数外業務（社員研修等）や医療協議会等の社外対応については、回数や所要時間等を、担当者へのヒアリングに基づき調査</li> </ul>
集計方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各社の契約件数に基づいて加重平均により算出</li> <li>・ 平均から大きく乖離しているデータがあった場合には、誤りがなかったか等の調査を行い、必要に応じて再調査等を実施</li> </ul>

## 2. 保険会社における保険金支払に関する業務 (3) 前回の業務実態調査 (調査方法②)

### 業務実態調査の集計イメージ

「一般払（自賠社）」、「一括払（一括社）」、「一括払（自賠社）」のそれぞれについて、各業務区分における処理分数の合計分数を集計することにより、保険金支払1件あたり処理分数を算出します。

#### 【一般払（自賠社）】

業務区分	
1. 受付	…前々ページ①
2. 調査事務所へ送付までの事務処理	}
3. 調査事務所へ送付中の事務処理	
4. 調査完了後、保険金支払いまでの事務処理	…前々ページ②
5. 支払関連事務	…前々ページ③
6. 支払後の事務処理	}
7. 日常の業務指導、管理	
8. その他	…前々ページ④



各業務区分の合計分数

#### 【一括払（一括社）】

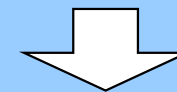
業務区分	
1. 受付	}
2. 初動業務	
3. 現存確認	…前々ページ⑤
4. 請求書類取付	}
5. 調査	
6. 事前認定・事前相談	…前々ページ⑥
7. 経過管理	…前々ページ⑦
8. 示談交渉	}
9. 支払い・決裁	
10. 自賠責精算	}
11. 対人社への求償(人傷)	
12. 日常の業務指導、管理	…前々ページ⑧
13. その他	…前々ページ⑨



各業務区分の合計分数

#### 【一括払（自賠社）】

業務区分	
1. 契約の現存確認	}
2. 中間情報処理	
3. 調査事務所への調査依頼段階での処理	…前々ページ⑩
4. 調査完了後、保険金支払いまでの事務処理	}
5. 支払事務	
6. 支払後の事務処理	…前々ページ⑪
7. 日常の業務指導、管理	}
8. 一括払不能処理	
9. その他	…前々ページ⑫



各業務区分の合計分数

## 2. 保険会社における保険金支払に関する業務 (4) 前回の業務実態調査（集計結果）

- 保険会社における保険金支払に関する1件あたりの処理分数は、業務効率化による短縮がある一方で、法改正による被害者保護強化の対応等により増加した。

### <保険会社における保険金支払に関する実態調査>

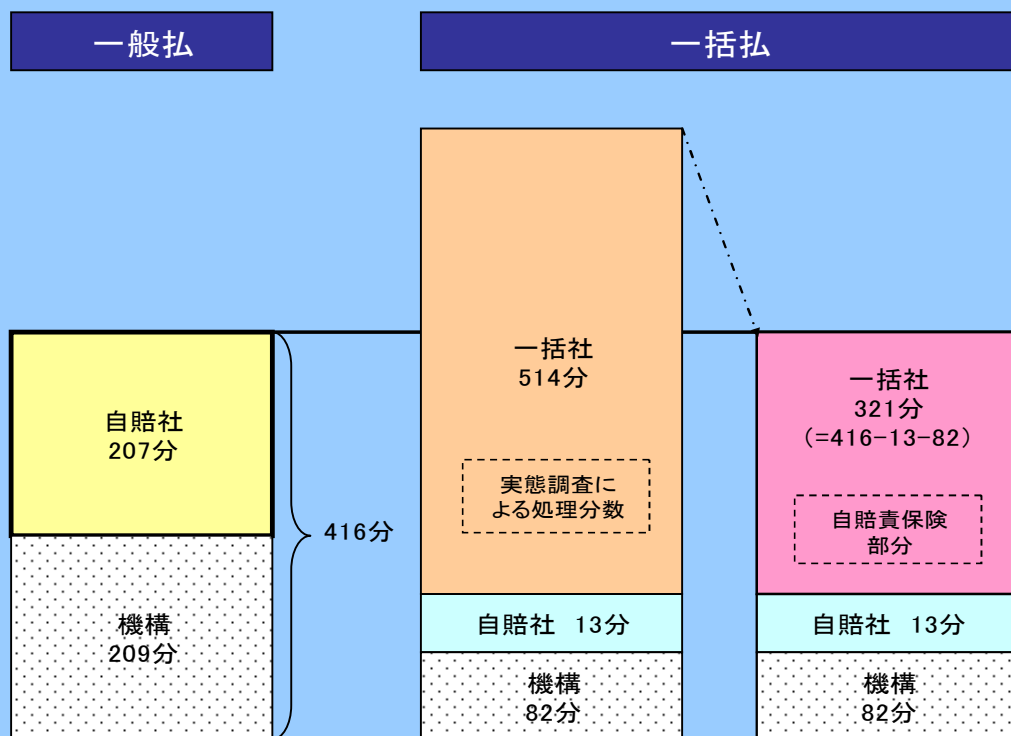
	形態	業務主体	調査項目	集計結果	主な増減理由
保険金支払1件あたり処理分数	一般払	自賠社	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 事故受付</li> <li>✓ 損害保険料率算出機構の調査事務所に送付～調査完了</li> <li>✓ 支払関連業務</li> <li>✓ 支払後の事務処理</li> </ul>	207分 (前回対比+43分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2002年の自賠法改正に伴う被害者保護強化の観点からの「支払適正化」対応</li> <li>・ 多くの保険会社において、保険会社間の求償業務等を行う、各社自賠責集中処理センター体制強化（一極集中・大量処理）による効率化</li> </ul>
	一括払	一括社	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 事故受付</li> <li>✓ 損害調査</li> <li>✓ 事前認定・事前相談</li> <li>✓ 支払関連業務</li> <li>✓ 支払後の事務処理</li> </ul>	321分 (前回対比+76分)	
		自賠社	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 契約の現存確認</li> <li>✓ 支払事務・支払後の事務処理</li> </ul>	13分 (前回対比▲9分)	
保険金支払1件あたり処理分数に含まれない業務 (1名あたりの年間所要分数)				631分 (前回対比▲786分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務の分業化・専門化による研修回数の減少 など</li> </ul>

※「保険金支払1件あたり処理分数に含まれない業務」とは、自賠責担当者に対する各種研修等

## 2. 保険会社における保険金支払に関する業務

### (5) 一括払の自賠責処理分数の考え方

- ・ 一括払（一括社）は、業務実態において自賠責保険部分と任意保険部分を切り分けることは困難であり、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一定割合を自賠責保険部分とする必要があるが、従来よりこれを自賠責保険単独での支払業務である一般払の総処理分数を上限として算出している。（※）
- ・ 一括払においてはその制度内容に鑑み、国交省通達等で初動時・支払時を中心により丁寧かつ十分な説明を行うことが求められている。業務実態としても一般払と比してより丁寧かつ十分な説明を行っており、一般払の総処理分数を上限として一括払の自賠責保険部分の処理分数を算出することは一定の合理性があると考えられる。



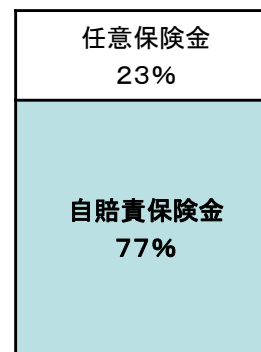
#### （※）一括社の処理分数の算出について

- ① 一括払全体の総処理分数は514分
- ② 一般払全体における総処理分数は416分
- ③ 一般払の総処理分数を上限として、一括払における自賠社、損保料率機構の処理分数を差引いたものを一括社の処理分数とする。（ $416分 - 13分 - 82分 = 321分$ ）

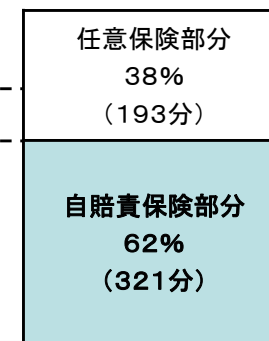
#### （ご参考）一括払における支払保険金割合

一括社全体の処理分数のうち62%が自賠責保険部分となるが、業務の受益による按分という観点から支払保険金割合で見れば自賠責保険部分は77%となっている。

#### ≪支払保険金割合≫



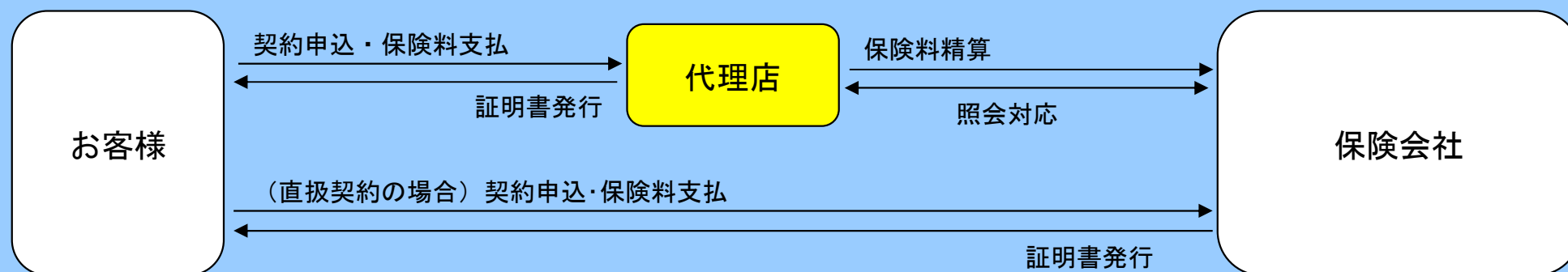
#### ≪処理分数514分の内訳≫



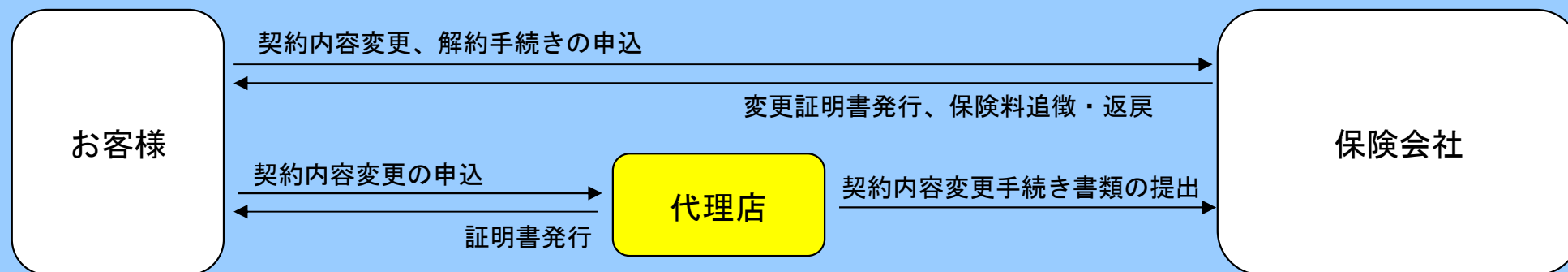
### 3. 代理店における契約引受業務 (1) 概要

#### 契約引受に関する主な流れ

##### <新たに契約申込を行う場合>



##### <契約内容変更、解約手続きを行う場合>



※代理店は、異動事務の取扱いに関する覚書を交わしている場合に限り、一部の契約内容変更の手続きが可能。

### 3. 代理店における契約引受業務 (2) 前回の業務実態調査（調査方法①）

#### 業務実態調査の実施要領

調査期間	2011年8月12日～9月14日
調査対象会社	自賠責保険特別委員会 委員会社 11社
調査地域・拠点	<ul style="list-style-type: none"><li>・全国7ブロック（北海道、東北、関東甲信越、北陸中部、近畿、中国・四国、九州）</li><li>・各社20代理店以上（計270代理店）</li><li>・代理店の構成（地域・チャネル・形態等）に偏在のないよう、各社において調査対象代理店を選定し、保険会社を通じて実施</li></ul>
調査項目	<ul style="list-style-type: none"><li>・契約1件あたり業務所要分数</li><li>・契約1件あたり業務所要経費</li></ul>
調査方法	・各調査対象代理店に対し、契約引受にかかる各業務ごとの所要分数や、所要経費の各費目ごとの金額について、アンケートベースで調査
集計方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・チャネル・地域毎のポートフォリオに基づく加重平均で算出</li><li>・平均から大きく乖離しているデータについては、保険会社に対し調査書の入力に誤りがなかったかなどの確認を行い、必要に応じ再調査等を実施</li></ul>

### 3. 代理店における契約引受業務

#### (2) 前回の業務実態調査（調査方法②）

**【代理店手数料に関する業務実態調査とは】**

- 自賠責保険の契約引受に係る個々の業務について、代理店が各々どの程度の時間・経費を要しているかを調査します。
- 自賠責保険に係る代理店業務は、自賠責保険証明書を「機械発行」か、「手書き発行」かにより異なるため、「機械発行」「手書き発行」別に業務実態調査を行います。
- 代理店における主な業務内容は以下の通りです。

	機械発行 (e-JIBAIシステムの場合)	手書き発行
契約締結・証明書交付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 必要事項を端末で入力</li> <li>・ 専用白紙を使用（重要物としての管理は不要）</li> <li>・ 収納済印の押印が<u>不要</u>（電子印影のため重要物としての管理が<u>不要</u>）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 必要事項を手書きで記入</li> <li>・ 証明書綴を使用（重要物としての管理が<u>必要</u>）</li> <li>・ 収納済印の押印が<u>必要</u>（重要物としての管理が<u>必要</u>）</li> </ul>
保険料精算・計上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 集計表は自動で作成される</li> <li>・ 保険会社へ保険料送金</li> <li>・ 保険会社へ自動的にシステムから集計表データ・申込データを送信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 集計表を手書きで記入</li> <li>・ 保険会社へ保険料送金または手交</li> <li>・ 保険会社へ集計表・申込書を送付または手交</li> </ul>
証明書・満期通知等の送付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約者へ証明書・領収書送付</li> <li>・ 契約者へ満期通知送付</li> </ul>	同左
保険会社との業務打合せ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調査・監検査・書損確認等、保険会社からの照会対応など</li> </ul>	同左

### 3. 代理店における契約引受業務

#### (3) 前回の業務実態調査（集計結果）

- 代理店業務に関する実態調査の結果、人件費（所要時間）はほぼ横ばいである一方、物件費はガソリン価格の高騰やe-JIBAI普及に伴う諸経費の増加により、全体でも増加した。

#### <代理店業務に関する実態調査>

形態	調査項目		主な増減理由
人件費 (所要時間(分))	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 契約締結・証明書交付</li> <li>✓ 保険料精算・計上</li> <li>✓ 証明書・満期通知等の送付</li> <li>✓ 保険会社との業務打合せ 等</li> </ul>	28.3分 (前回対比+0.1分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ e-JIBAIの導入といった環境変化はあったものの、システム導入前と比較しても代理店は依然として契約引受に際して契約締結・証明書発行、精算といった業務を担っており、所要時間はほぼ横ばい。</li> <li>・ 所要経費は、主にガソリン価格高騰による交通費の増加や、e-JIBAI普及に伴うパソコン費・通信費の増加により増加。</li> </ul>
物件費 (所要経費(円))	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 交通費</li> <li>✓ 通信費</li> <li>✓ 消耗品費</li> <li>✓ パソコン費</li> <li>✓ 自動車費</li> <li>✓ 什器・備品費</li> <li>✓ 事務所賃借料</li> </ul>	376.9円 (前回対比+95.2円)	