

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2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：2026年8月5日（水）14時00分～16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 柳瀬委員長、大野委員、草地委員、後藤委員、林委員、家森委員
オブザーバー 金融庁 矢野モニタリング長（代理出席）、
損害保険料率算出機構 新野理事
事 務 局 損保協会

議 題：1. 議論内容・スケジュール

2. 第1回議論を踏まえた業務実態調査関連項目の確認・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. 1人1分当たり給与額（役職者）について
6. 外部委託費の把握方法の変更案について
7. 件数割換算係数について

結 論：資料上で「論議いただきたいポイント」とした論点

2. （1）業務実態調査

①測定者/集計者の選定

- ・対応案2（一部拠点に監査法人と機構が同行）とする。

②実態調査期間

- ・2026年8月17日～9月30日とする。

4. 契約引受に関する業務実態調査について

- ・事務局案の内容で業務実態調査を進める。
- ・熊本地震の影響については、地域比較のため可能な限り九州でも契約引受業務の実測を実施する方向で進めるが、調査時点の状況により調査拠点の負担軽減と比較可能性を両立する柔軟な対応を行う。
- ・前回と同じ調査拠点とすることについて、対外的な説明ができるように整理する。

5. 1人1分当たり給与額（役職者）について

- ・調査表はA案（実務の業務時間のみならず、業務全体を網羅的にヒアリングする）とし、調査方法についても事務局案のとおりとする。
- ・「担当者サポート」のうち、明らかに自賠責のみに関係がある業務や、明らかに自賠責に関係がない業務についても調査を実施する。

6. 外部委託費の把握方法の変更案について

- ・対応案 1-a とし、算出方法を全社が対応可能なパターンⅢ（委託先をグループ内に限定し、全種目の委託人数・委託費用を用いる手法）とする。
- ・対応案 1-a の妥当性を評価するために 1-b(全社平均の概算値)の調査も実施する。
- ・Ⅲを採用する理由について、対外的な説明ができるように整理する。

7. 件数割換算係数について

- ・事務局提案の方法で、調査を実施する。
- ・分類③について、意見を踏まえ調査できる部分がないか事務局で検討し、集計結果とともに第 3 回委員会に報告する。

議 事

【委員長（議事進行）】

まず、第 1 回の最後に委員から「全体像が把握しきれていないところがある」といったコメントをいただきました。本日の第 2 回のテーマに入る前に、事務局と委員とで事前に打合せを実施していると伺っておりますので、内容について事務局からご説明をお願いします。

【事務局】

資料 1 ページをご覧ください。全体像の整理として「経費計算基準による計算方法の概要と各費目の構造」についてご説明いたします。

スライドの図の左側をご覧ください。自賠責の社費は、大きく「営業費」「損害調査費」「一般管理費」「その他事業費等」の 4 つで構成されております。赤字括弧で記載した数値は 2024 年度実績です。

「営業費」は、全国の営業部門で自賠責保険を引き受けるために必要となる経費です。また、「損害調査費」は、同様に全国の損害査定部門で保険金を支払うために必要となる経費です。これらは、更に「社員給与」「厚生費」「物件費」に分けて把握しております。

それ以外に、「一般管理費」は役員、総務、経理、人事部門等の、保険会社を運営する上で必要な本社機能の部門です。これらについても自賠責相当分を把握しております。「その他事業費」は各種税金等が該当します。図の右側に各部門における自賠責経費の把握方法を記載しています。これらの把握方法については、前回 2024 年度に網羅的に課題を洗い出し、今回論議いただいている課題以外は当時見直しました。今回の第 1 回委員会においては、当時の環境下において網羅的に課題を洗い出したことも踏まえて、今回の論議スコープとして、前回の残論点に加え、前回からの環境変化である One-JIBAI 普及による影響としました。

ここで、前回の委員会後におきまして、委員から「厚生費、特に法定外福利費の費用水準や内容についてどのように把握・整理されているか」というご質問を頂戴しております。この点につきまして、事務局としての分析と今回の実態調査における位置づけをご報告いたします。

営業費における「厚生費」は 6.4%、損害調査費における「厚生費」は 2.8%であり、経費全体に

占める厚生費の割合は合計で約 9.2%となっております。

さらに、この厚生費の内訳を精査いたしますと、大半は健康保険や厚生年金などの法律で会社負担が義務付けられている「法定福利費」が占めております。各社が任意に設定する「法定外福利費」につきましては、厚生費全体の数%程度、経費全体から見ると僅かなボリュームにとどまっております。

また、「法定外福利費」について、仮に自賠責のみを運営する会社を想定した場合にも明らかに不要かという、やはりその会社を運営するために必要となる厚生費であり、自賠責を運営するにあたり必要な経費であります。そのため、個々の保険種目の切り分けが困難な中で、「厚生費」全体を自賠責相当の給与割合で按分して自賠責運営に必要な厚生費を把握する従来からの方法は妥当と考えております。

したがって、今回の業務実態調査においては、One-JIBAI 導入等の環境変化により金額的・構造的に影響が大きい「契約引受の処理分数」「役職者給与の営業推進除外」「外部委託費」「物件費の件数割換算係数」の 4 点にリソースを集中させたいと考えております。

【委員長（議事進行）】

事務局からあらためて経費計算基準の全体像および厚生費についてご説明をいただきましたが、委員からコメントを頂戴してもよろしいでしょうか。

【委員】

私が確認したかったのは、全体像の中でも特に法定外の福利厚生費を経費に含める考え方でした。議論の余地があるものと感じておりますが、ご説明いただいた内容を踏まえると、全体の費用に与える影響は大きくないものと理解し、納得しました。

そのうえで、今後に向けた要望を申し上げます。今回、質問したなかにおいて、費用の内訳や明細をすぐには確認できないケースがありました。透明性の確保という観点から、費用計算に含める項目については、ユーザーから開示の要望があった際に、開示可能な範囲で提示ができると、より理解を得られやすいのではないかと感じました。

【委員長（議事進行）】

それでは、あらためて本日のテーマに移りますが、前回の第 1 回委員会の議論内容について振り返りたいと思います。第 1 回では、

- ・本委員会で議論すべき範囲（スコープ）について
- ・前回見直し時の「検討観点」とした項目およびその方向性

を中心に、「業務実態調査関連」、「1 人 1 分当たり給与額における役職者の実態調査」「外部委託の把握方法」、「物件費における件数割換算係数」の項目ごとに事務局から説明し、委員の皆様よりご質問をいただきながら、確認したところです。

そのうえで、今後の論議ポイントについて、

①「業務実態調査関連」においては、

- ・実態調査において、第三者機関が損保各社の同行先を選定することで、より透明性を高められないか。
- ・コストを負担するのであれば、合わせて第三者機関から実態調査方法や業務効率化の助言を得ることで、調査精度や今後の業務効率の向上が図れないか。
- ・調査期間が妥当か。

②「1人1分当たり給与額における役職者の実態調査」においては、

- ・前回2024年の検討時には、社費への影響が大きい中、対外的説明の観点で、サンプル調査の統計的信頼性が低く見送った経緯にあったため、今回の第1回委員会では、役職者の業務実態について統計的信頼性を高めて把握することとした。
- ・本日の論議ポイントは、社費への影響が大きいと、具体的な調査方法が統計的信頼性以外の観点からも、対外的に説明可能な客観性・信頼性の高い調査となっているかという点。

③「外部委託の把握方法」においては、

- ・恣意性を排除する観点から「給与単価を、外部委託先単価を含めて補正する①-a案」で進める方向性としたが、実態との乖離を検証するため①-b案と比較するための調査ができるか。
- ・①-a案の算出にあたり、外部委託先人数の把握方法についてフィージビリティを確認し、全社で統一した計算方法を定めることで恣意性を排除すべきではないか。

④「物件費における件数割換算係数」においては、

- ・雑費グループを5つに分類し、交通費・通信費と合わせて換算係数を求める方向性としたが、そもそも件数割を適用することや分類が妥当か。
- ・また調査方法が妥当か。

といった点があるかと思います。本日は、議論ポイントを踏まえたうえで前回同様に項目ごとに事務局から確認結果を報告いただき、議論を進めていきたいと思っています。

それでは、事務局に資料を用意していただいていますので、事務局から説明をお願いします。

【事務局】

資料5ページをご覧ください。今後の全体スケジュールと検討マイルストーンについてです。現時点では、計4回の第三者委員会開催を予定しており、最終的な検討結果を取りまとめて令和9年に予定されている自賠責保険審議会（以下「自賠審」という）へ報告する計画としています。

本日の第2回委員会において、前回議論を踏まえた業務実態調査の「項目」「測定手法」「集計ルール」を定め、8月17日から9月30日にかけて、全国の損保9社・90拠点、および外部委託先等を対象とした大規模な「業務実態調査」を一斉に実施いたします。

その後、損保協会において統計的処理ルールに基づくデータの集計および異常値控除などの統計処理を行い、11月中旬の第3回委員会にて「調査結果報告および新基準案への反映結果」をご報告いたします。そして12月上旬の第4回で第三者委員会としての将来見直し手続きも含めた新基準案を決定する予定です。

資料6ページでは、第1回と第2回における議論のつながりを整理しています。

前回の第1回委員会においては、2024年度見直し時の検討観点をベースとして、業務実態調査における測定者・集計者のあり方、調査期間、デジタル技術の活用、契約引受・代理店・損害調査の効率化、ならびに経費計算方法などの「大枠の方向性」について議論いただきました。

第2回委員会においては、第1回で「追加で検討が必要」とした事項や「フィージビリティ確認中・検討中」として宿題となっていた具体的項目について、損保各社のデータ取得可能性や実務負荷を検証した結果を提示したうえで、ご議論をいただきたいと考えております。

資料8ページをご覧ください。第1回委員会でもいただいた測定者に関する宿題に対する、事務局の検討結果です。

調査の客観性・透明性を担保するため、一部拠点の調査に第三者機関として監査法人と損害保険料率算出機構が同行する「対応案（案2）」を基本方針といたしました。その費用約200万円についても「妥当」とのご見解をいただいております。その上で、事務局にて2点宿題を検討してまいりました。

まず1点目の「監査法人が損保各社の同行先をランダムに選定できないか」というご指摘につきましては、監査法人から「ランダムサンプリングは可能」との回答を得ました。したがって、同行先の保険会社および地域については、一定の分散を利かせた上で、監査法人が主体となってランダム選定することといたします。

次に2点目の「監査法人同行時に、業務フローの助言を受けて効率化を図れないか」という点です。結論としては、「本格的な助言は委託業務の範囲には含めず、追加コストが発生しない範囲で所見をいただく」ことしたいと思います。

理由としては、人材面・時間的制約によるものです。今回の第三者機関同行の主目的は「測定の恣意性や過大記録がないかの検証・監視（透明性の向上）」です。限られた調査時間やコストの中で、自賠償の複雑な実務フローを深く把握して適切な助言まで行うことは、人材面や時間の観点で困難です。

そのため、監査法人には、同行の過程で認識した実態調査全体や各社統一の業務フローに関する課題や改善余地等について、追加コストが発生しない範囲で所見をいただくことしたいと思います。

資料9ページで、調査期間の設定に関する検証結果について説明いたします。

実態調査の期間については、契約件数の極端な季節的偏重や特異な動きがないかを事前に確認した上で決定することとしておりました。

スライド中央のグラフをご覧ください。大手損保会社における昨年の8月1日から10月30日

までの1週間ごとの新規契約締結件数の推移をプロットしております。

これを見ると、8月8日から1週間のお盆時期においては、代理店の休業等に伴い締結件数が一時的に減少しております。しかしながら、調査期間として設定する「8月17日から9月30日」においては、平均的な契約締結件数で推移しており、極端な特徴や季節ノイズがないことが確認されました。

したがって、お盆期間を外した「2026年8月17日～9月30日」を調査期間と設定することにより、標準的かつ妥当な処理分数を実測できると考えます。

資料10ページをご覧ください。デジタル技術活用の制約と、調査全体の効率化方針について説明いたします。

まず「③デジタル技術の活用」について、第1回の論議結果を記載しております。理想的には各社の基幹システム上で日々の処理時間をログとして自動蓄積できれば、調査の客観性をより高めることが可能となります。

しかしながら、自賠償の実務の多岐にわたる項目の全てにタイムスタンプやデータインプット機能を構築するには、各社において膨大なシステム改修コストとロードが発生し困難であり、現時点では対面による実測とすることとしました。次回以降についても、デジタル計測が可能なシステム環境の整備状況等を踏まえて検討してまいります。

次に「④業務実態調査の効率化」についてです。

今回の実態調査では、すべての業務を漫然と測るのではなく、新システム「One-JIBAI」の普及に伴い業務フローが変化した領域に絞って調査を行います。

具体的には、「契約引受」については、One-JIBAI 進展に伴い変動しうる調査表の項目について実測を行います。

一方で、「代理店」および「損害調査」の業務においては、第1回で説明したとおり、One-JIBAI 導入後も現場の作業プロセスや処理時間に構造的な変化が生じないことを確認しております。そのため、今回の調査対象からは除外し、前回調査の数値を合理的に据え置くことといたします。

資料11ページで、2.(1)について、本日委員会で「論議いただきたいポイント」を整理しています。

1点目は、「①測定者・集計者の選定」について、第1回委員会の論議のとおり、測定時に損保料率機構に加えて監査法人が一部拠点に同行する「対応案(案2)」を進めることで良いかという点です。

2点目は、監査法人に対して、同行の過程で認識した実態調査全体や各社統一の業務フローに関する課題・改善余地について、追加コストが発生しない範囲で所見をいただく取り扱いとすることの良いかという点です。

3点目は、「②実態調査期間」について、契約件数に極端な特徴がないことが確認できたため、

第1回論議のとおり「8月17日～9月30日」とすることで良いかという点です。

【委員長（議事進行）】

事務局から、第1回議論を踏まえた業務実態調査関連項目の確認・検討状況について報告いただきました。

- ・「①測定者・集計者」については、第三者機関によるランダムサンプリングは可能であるということです。一方で、第三者機関から業務フローへの助言を本格的にいただくことは、難しいものの、追加コストが発生しない範囲で所見をいただく案が示されました。
- ・「②実態調査期間」については、今回と前回は比較しても極端な特徴や季節性の影響がないことが確認できました。
- ・「③デジタル技術の活用」は継続課題とし、今回は対面での実施であること
- ・「④業務実態調査の効率化」の観点では、One-JIBAI に影響がある範囲に絞って調査することとしています。

それでは事務局から説明のあったこれら4点の方向性について、ご意見をお願いします。

【委員】

「①測定者・集計者」については、まずは、前回調査時に損保料率機構が同行した拠点とそれ以外の拠点で大きな差がなかったことから、測定時に各保険会社において恣意性が働いていないことを啓蒙することが重要と考えます。そのうえで、外部から見た透明性を更に求めるのであれば、必要最低限のコストを負担する前提で第三者機関を同行させる案2でよいと思います。前回調査時の結果を踏まえると、追加の専門的な助言を求めるために更なるコストをかける必要があるという状況ではなく、今回の範囲で妥当であると考えます。また、どこまで監査法人が対応できるかという点についても、今回の金額感を踏まえると、事務局が提案した範囲が限界であるとも思われます。

「②実態調査期間」についても標準的であり、前回の実態調査との差がないということで理解しましたので、異論ありません。「③デジタル技術の活用」については、将来的には映像を撮って計測するといった方法も考えられるのかもしれませんが、直近で対応が可能なものではないため、事務局案に違和感はありません。「④業務実態調査の効率化」については、特段の意見はありません。

【委員】

事務局案に異論はありませんので、そのとおり進めていただきたいと思います。

【委員】

事務局案に異論はありません。監査法人の所見についてですが、第三者の目から見た気付きや改善につながるコメントを収集し、委員にも示していただきたいと思います。

【委員】

事務局案に異論はありませんが、今回の目的は現状把握であることを理解したうえで、今後に向け、効率的なベストプラクティスを見出す観点で会社・拠点間の分散が生じる理由を分析していただきたいです。保険料率を算出するために平均値を基に議論していますが、会社・拠点間の処理分数の分散は、これまで活用されてこなかったと思います。独占禁止法の問題もあるかもしれませんが、効率的な業務のベストプラクティスを活用できるよう、できる限り工夫してもらいたいです。

【委員】

事務局案に異論はありません。1つ目の測定者について、透明性を向上させる手段として監査法人が同行先をランダムに選定するとのことですが、前回、調査した拠点の中から、監査法人が同行拠点を選定するという趣旨でしょうか。

【事務局】

今回の実態調査は、One-JIBAI 導入による変化量を正確に把握するため、調査対象地域・拠点を前回と同じとし、組織改編があったとしても同規模の拠点を選定します。その中から、保険会社および地域の分散を考慮しつつ、損保料率機構と監査法人が同行する 15 拠点をランダムに監査法人が選定します。

【委員長（議事進行）】

概ね皆様から事務局案にご賛同いただいたものと認識しております。それでは、これまでにいただいたご意見・コメントを踏まえ、事務局から補足や回答すべき事項がございましたらお願いします。

【事務局】

監査法人からの所見・助言に関するご意見については、現時点では事務局としても、どのようなコメントを得られるのか把握できていません。しかしながら、可能な限りそれらを収集し、皆様へ共有できるものについては適切に共有いたします。

一方で、事務局の検討結果にも記載しているとおり、各社それぞれの運用や企業努力があります。独占禁止法に関するご指摘もいただきましたが、特定の保険会社のみがメリットを享受するようなことがないよう、公平性の観点には十分留意しながら、所見・助言の収集を進めてまいります。

【委員長（議事進行）】

それでは、本件の 1 つ目の議論のポイントについては、事務局提案について委員の皆様から概ねご賛同いただいたものとして整理いたします。

なお、委員からご指摘のあったとおり、今回の業務実態調査は現状の把握を目的とすることは理解しているものの、ベストプラクティスを見出し、よりノーロス・ノープロフィットに近い状況にするために、効率的な業務運営に関する情報をデータとして蓄積し、今後データベースとし

て活用していくことが重要ではないかと考えております。

【委員長（議事進行）】

次に、3. および4. の説明を事務局からお願いします。

【事務局】

資料13 ページをご覧ください。業務実態調査の目的と、経費計算基準全体におけるスコープの位置づけについてです。

自賠責保険は自賠法第25条に基づく「ノーロス・ノープロフィットの原則」の下で運用されております。そのため、保険会社が計上する社費は、実費ではなく「能率的な経営の下における客観的・統一的な全社共通の計算基準」によって算定される必要があります。

スライド中央の概念図をご覧ください。1 ページ目に載せた図と同様のものを掲載しております。現行基準においては、現業部門の「部支店本部以外」とした現場にあたる部門の社員給与は、「1 人 1 分当たり給与額」×「1 件当たり処理分数」×「取扱件数」という数式で積算されております。

今回の実態調査では、

- ・One-JIBAI 導入で変化した「契約引受の1 件当たり処理分数」を実測すること
- ・1 人 1 分当たり給与額の精度を上げるため、「役職者（課長・部長）」の実務関与割合を調査し、その割合を用いて1 人 1 分あたり給与額を計算すること
- ・外部委託をしている業務についても1 件当たり処理分数に含めて、物件費から外部委託費用を除く計算方法としていますが、社員給与単価と外部委託費用単価に差を適切に1 人 1 分あたり給与単価に反映できるようにするため、「外部委託費の把握方法」を変更すること

を人件費関連の改定スコープとしております。

さらに、物件費の配賦で用いる「件数割換算係数（現行10 分の2）」についても、交通費・通信費および雑費の実態調査を行い、今日的な数値へと見直しを行います。

資料14 ページをご覧ください。業務実態調査の検討プロセスについてです。

今回の実態調査の設計にあたっては、前回同様、「STEP1：業務実態調査表の見直し」「STEP2：調査・測定方法の検討」「STEP3：集計方法の検討」という3つのステップについて検討を進めてまいりました。

枠組み自体は前回の構造を維持しておりますが、各ステップにおいて「今日的な環境変化に対応しているか」「測定の客観性・透明性が担保されているか」「現場での実務的实施可能性があるか」という3つの視点で検証を行いました。

資料16 ページで、契約引受における具体的な業務フローと、調査スコープの関係について説明いたします。

スライド左側の図をご覧ください。自賠責の契約引受業務は、「1. 新契約」と「2. 異動・解

約・証明書再発行」の2つに大きく分かります。

「1. 新契約」におきましては、ほぼ 100%近くが保険代理店において「e-JIBAI システム」を通じてオンラインで即時発行・計上されるため、2024 年度の前回業務実態調査から保険会社の実務に大きな変化は生じておりません。

しかしながら、「2. 異動・解約・証明書再発行」の領域においては、「One-JIBAI システム」により、契約者が Web 上で直接手続きを行える「非対面化」が可能となりました。

これにより、スライド中央の現業部門の業務内容のうち、赤字で記載している「異動・解約書類の受付・点検」「証明書再交付」などの実務プロセスにおいて、保険会社社員の手作業時間や確認時間が変化している可能性があることから、今回の実態調査では、この変化が生じている赤字の業務領域をターゲットとして測定を行うことといたします。

資料 17 ページをご覧ください。契約引受における業務量調査のプロセスについてです。

今回の調査においては、異動・解約等の直接的な手続き業務については「調査表 2～5」を用い、調査課支社において各作業項目に要する処理時間をストップウォッチ等で直接実測いたします。

一方で、証明書綴やステッカーの管理、日常業務指導などの「契約手続き以外の業務」については、毎日定常的に発生するわけではないため、「年間対応回数 × 1 回あたり所要時間 ÷ 異動・解約等件数」といった計算式で分数を算出いたします。

こうして各課支社で測定されたデータを、損保協会にて、まず「各調査地域」ごとに加重平均して地域別平均分数を算出し、全社の地域別取扱件数を地域別処理分数と掛け合わせて加重平均を算出の上、業界全体の「1 件当たり平均処理分数」を集計・算出いたします。

資料 18 ページは、実態調査表の見直し（STEP1）における、新契約および異動・解約等のパートです。

まず、新契約に対応する「調査表 1」ですが、前述のとおり業務フローに大きな変化がないため、今回の実測からは除外し、現行の「4.1 分」をそのまま適用いたします。

一方で、異動・解約等に対応する「調査表 2 から 5」については、One-JIBAI の進展により、これらの一連の作業が「紙・窓口対応」から「Web データ確認」へと一定割合が移行し、処理時間に直接的な差異が生じております。そのため、前回と同じ粒度の調査項目を維持した上で、現場で時間を測定し、その変化を検証します。

資料 19 ページをご覧ください。その他業務の前半部分「調査表 6 から 9」です。

「調査表 6：証明書綴管理」「調査表 7：ステッカー管理」および「調査表 8：差額精算」についても、時間変動を捉えるため、実測対象といたします。

一方で、「調査表 9：残高管理」は業務フローに変更がないため、今回は調査対象外と整理しております。

資料 20 ページは、「調査表 10」および「別票」のパートです。

まず、満期管理に関する「調査表 10. ①・②」については、営業課支社の現場実務として廃車車両の発送停止作業などに大きな変化がないことから、今回は調査対象外といたします。

一方で、「10. ③：代理店登録・解約等」および「e-JIBAI/One-JIBAI の導入・システム運用にかかる募集人指導」については、両者の業務の明確な切り分けが現場での実務上困難な可能性があること、また One-JIBAI の導入に伴い代理店への操作指導や研修等の業務量が大きく変動していることから、調査を実施いたします。

同様に、「10. ④⑤：代理店業務指導」についても、前回の調査項目を維持して実測を実施いたします。

なお、「10. ⑥：異動印の交付回収」および、1 件当たり処理分数に含まれない業務を測定する「別票」については、前回から実施頻度や知識関連研修に大きな変化がないため対象外としております。

資料 21 ページをご覧ください。調査・測定方法（STEP2）の全体方針と、前回の比較です。

調査対象会社は自賠償を引き受ける保険会社とし、変更ありません。

今回の実態調査においては、各社が担当する全国 7 地域の「前回と全く同じ地域・拠点」を原則として継続調査します。ただし、機構改革で拠点廃止となった場合や熊本地震などの自然災害による影響を受ける場合等は、同規模の類似拠点へ振り替えも検討いたします。

なぜ原則拠点を変更しないのかというと、もし測定拠点を変えてしまうと、One-JIBAI 導入という「純粋な業務実態変化による時間変動」のほかに、「拠点固有の運用や人員構成の違いによる時間変動」がノイズとしてデータに混入してしまうためです。

他の変動要素を極力排除し、業務フロー変化による純粋な変化量のみを抽出するため、同一拠点を追跡調査することが望ましいと考えました。

資料 22 ページは、測定対象者の選定と測定方法についてです。

測定対象者については、熟練者ばかり、あるいは新人ばかりとならないよう、通常業務に従事する者を幅広く選定いたします。また、測定者についても、損保料率機構の職員に加え、監査法人の職員が一部の 15 拠点に同行実測することで、現地での時間計測や記録に対する透明性をさらに高めることができます。

測定手法においては、期間中に発生した事案は原則としてストップウォッチ等による実測を行います。低頻度で期間中に発生しない業務については、行動記録や過去の業務ログに基づき聴取しますが、これも集計段階で統計的处理ルールに基づき他社や他チャネルとの比較検証を行うことで、恣意性を排除いたします。

資料 23 ページをご覧ください。集計方法（STEP3）についてです。

集計主体については、前回同様、損保協会とします。

集計方法においては、各社・各地域の契約ポートフォリオに基づく加重平均により、業界平均分数を算出いたします。各社から提出されたデータについては、全社集計を行うだけでなく、地

域別・チャネル別・会社別にマトリクス分解を行い、データの分布を検証いたします。

その上で、前回同様の統計処理ルールとして「平均値から一定値以上離れた乖離データ」を外れ値として控除いたします。

このように、明確な統計的客観基準を設定し、機械的に外れ値を控除するとともに、必要に応じて再調査をすることで、客観性を確保し、恣意性を排除いたします。

資料 24 ページで、4. について「論議いただきたいポイント」を整理しています。

1 点目は、STEP1 で改定した実態調査表の作業項目が、One-JIBAI の利用率の進展による業務変化を過不足なく捉えられているか。

2 点目は、STEP2 の測定手法および計算式が、現場の実態時間を過大・過小評価することなく適切に把握できる内容になっているか。

3 点目は、STEP3 の事務局として提示した集計方法が、社会的な説明責任に耐えうる客観性・透明性が担保されているか。

これら 3 点について、委員の皆様にご意見、ご論議いただきたいと考えております。

【委員長（議事進行）】

ここでは、契約引受における業務実態調査の「調査表」「測定方法」「集計方法」について、事務局案が適切かどうかということが論点となります。

●「調査表」の観点では、

- ・実態調査表の調査内容が One-JIBAI の利用率の進展を踏まえた内容になっているか。
- ・その他、検討の観点に加えたほうがよい環境変化等がないか。

●「測定方法」の観点では、

- ・調査・測定方法に係る計算式に対して、適切な処理分数の把握が可能な内容となっているか。

●「集計方法」の観点では、

- ・前回同様としている今回の対応案により客観性・透明性が確保されているか。

それでは、これらの論点について、ご質問・ご意見いただきますようお願いします。

【委員】

調査・測定方法の調査地域や拠点については、前回調査との比較を行う観点から、基本的に同じ拠点を対象とするという点は合理的だと思います。一方で、そうなると、前回の選定基準が問題になってくるのではないかと思います。実際に、拠点ごとに処理時間等にどのようなばらつきがあるか分かりませんが、標準偏差から乖離するデータは除外する考え方が示されている中で、全体として歪みがないと言えるためには、ランダムに選定することが必要とも考えられます。前回、調査対象拠点がどのように選定されたのかについて、補足的なご説明があればお伺いしたいと思います。

それ以外の点については、ご提案いただいた内容に異論はございません。

【事務局】

前は、自賠責保険の取扱件数を一定数確保できないと平均値を実測できないため、その地域において一定の取扱件数がある拠点を選定しました。また、ディーラー等自動車を多く扱うチャネルを担当する課支社やプロ代理店、整備工場を担当する課支社など、チャネルの観点でも偏りがないように選定しています。集計結果についても、地域別・チャネル別に大きな乖離がないか検証しています。

【委員】

調査を行う拠点は、一定の規模感や地域的なバランス、チャネルを考慮したうえで、各保険会社が任意で拠点を選定しているのでしょうか。それとも、ランダム性がある程度担保されているのでしょうか。

【事務局】

完全なランダムというわけではありませんが、各社が現地の状況を確認し、判断しています。

【委員】

その部分は、もう少し明確に説明していただく必要があります。一定の条件を満たしている候補拠点が複数ある場合、何を見てどう選んでいるのか、明確な基準があればよいのではないかと思います。前回調査時との継続性の観点から、今回の同じ拠点を選定して調査を進めることに問題はないですが、結果を公表する際などに追加で説明いただけるとよいのではないのでしょうか。

【事務局】

前は、課支社の契約件数の規模を十分に確認したうえで、極端に多い又は少ないといったことがないように選定しています。また、地域やチャネルについては損保協会で指定したうえで、特定のチャネルに大きく偏ることや、契約件数が平均値から大幅に乖離することがないように調査対象課支社を選定しています。

【委員】

契約件数やチャネル構成などについて偏りが生じないように選定している点は理解しました。一方で、外部から見た際に「処理の遅い課支社を意図的に選定しているのではないか」という疑念を持たれる可能性があるのではないかと思います。本日でなくても結構ですので、特定の属性の課支社が過度に選ばれていないことが分かるような資料をご用意いただければと思います。

【事務局】

処理が遅い課支社は、一般的に契約件数が少なく、業務に十分慣れていないことが考えられます。ご指摘の観点では、調査対象の選定において契約件数の規模という要素を加味しており、契約件数が少ない拠点到偏らないように、平均的な取扱件数の課支社を対象とするように選定しています。

【委員】

それで結構です。

【委員】

事務局の方向性で問題ありません。

熊本地震の影響がある拠点があれば、他の拠点を選定するかと思いますが、実際に前回調査時に調査した拠点で熊本地震の影響を受ける拠点はあるのでしょうか。また、その代替拠点を選定する際にはどのような観点から選ばれるのでしょうか。

【事務局】

前回の調査対象拠点を確認したところ、九州地域で対象となっていたのは福岡県と佐賀県であり、熊本県は含まれていませんので、直接的な被害を受けている地域は限定的ではないかと考えています。一方で、熊本県以外においても被害を受けている方は多くいらっしゃいますし、保険会社においても、迅速な保険金支払いに向け、震災発生直後から応援体制を構築し、全国あるいは近隣地域から応援の社員を派遣するなどの対応を進めています。今回の調査期間は8月17日以降から9月末までを予定しておりますので、9月以降の状況次第では、九州地域において調査を計画どおり進められるか、一部懸念は残っています。ただし、契約引受業務の実測については、地域性という観点からも前回分析を行っていますので、基本的には実施したいと考えています。そのうえで、複数の調査項目があるので、現場の負担軽減の観点から、一部の調査については別地域でサンプル数を確保するなど、柔軟な対応を今後検討していきたいと考えています。

【委員】

基本的には事務局案の進め方で問題ないと思いますが、2点確認させてください。

1点目は、前回と同じ方針で実施するという整理ですが、発生頻度が低く測定期間中に十分なサンプルが取得できない場合には、「過去の記録等をベースとした聴取を行う」と記載されています。具体的にはどのような記録を用いて、時間を算出されるのでしょうか。先ほどの説明では、異動については必ずしも詳細な記録が取得できていないとのことでしたので、その場合にどのように時間を把握するのかを確認させていただきたいです。

2点目は、教育研修等の業務について、例えば従業員の方に対して年間何時間程度、自賠責関連の教育研修を実施しているかをヒアリングし、それを当該担当者の取扱件数で按分する、といった形で算出されるのでしょうか。

【事務局】

まず1点目についてです。

実測を行うにあたっては、どうしても調査当日に対象業務が発生せず、その場で実測できないケースが一定程度存在します。今回の流れとしては、まず8月7日に各社向けの説明会を実施し調査の進め方を案内した後、各社において、選定された拠点に対して今回の実測調査の対応方法

を説明する流れになります。説明会から調査実施日までには一定の期間がありますので、その間にも調査対象の業務は発生します。したがって、測定方法は各社に一律で指定しているわけではありませんが、例えば動画で記録する、ストップウォッチ等で計測するといった方法で、事前に一定件数の作業時間を把握していただくことを想定しています。

そのうえで、調査当日に、お客様への影響がない範囲で実測可能な業務は計測いたします。一方で、当日に対象業務が発生しないものについては、事前に計測いただいた結果やヒアリング内容を参考に、業務項目ごとの処理時間を精査するという流れです。こうした対応は前回調査時から同様の考え方で実施しております。

続いて、2点目の教育研修については、種目共通の業務として整理しています。先ほども独占禁止法に関するコメントがありましたが、保険会社ではコンプライアンスの観点でも多数の研修が実施されており、全社員が受講している実態があります。そのため、こうした共通業務についても、自賠償業務の割合を適切に配賦すべきという考え方で、前回もご議論いただいたと認識しております。実際の算出にあたっては、研修管理データや動画視聴履歴など、各社で保有しているデータを活用しながら、どのような研修を、誰が、どの程度の時間受講したのかを把握します。その総時間を積算したうえで、件数割合等で自賠償相当分を把握し、それを自賠償件数で割り戻して、最終的に1件当たりの処理時間へ換算する形で算出しています。なお、今回は前回調査から大きな変動がないため調査しませんが、前回の調査結果では0.1分となっています。

【委員】

現行の処理分数を見ると、新契約は4.1分、今回あらためて検証いただく異動・解約等は5.8分となっています。新規契約件数の方が件数は多いと思いますが、異動・解約の方が件数は少なくとも1件当たりの時間が長いということは、異動・解約をいかに正確に測定するかが、全体の精度向上という観点では重要になると考えます。調査当日に実測できない場合、事前計測やヒアリングも活用するとのことでしたが、異動・解約については、実際に監査法人が同行した現場で確認しながら測定できるケースのウエイトは小さくなるのでしょうか。

【事務局】

「異動・解約」を含む調査表2から5の業務については、比較的、発生頻度が高い業務となります。そのため、調査先において実際に業務が行われている場面に立ち会い、監査法人が同席する中で直接測定できる可能性は高いと考えています。

【委員】

熊本地震の影響は気になっていましたが、説明を聞き理解しました。今回の調査方針では、調査表9については調査対象外とされています。一方で、現行の処理分数を見ると3.1分の中に当該項目も含まれているように見られます。そうすると、調査表9について、資料には明記されていないものの、事務局では各項目の詳細な分数を把握されているという理解でよろしいか。

【事務局】

ご認識のとおりです。

【委員】

事務局案の進め方に異論ありません。実態調査表について確認させていただきたいのですが、今回の調査は、One-JIBAI の進展によって非対面手続の拡大や効率化がどの程度現れているかを把握することが大きな目的の一つであると認識しています。一方で、調査表を見ると、非対面業務だけではなく対面業務についても、引き続き調査対象とする項目が含まれています。これは、One-JIBAI による効率化を確認するという観点だけではなく、自賠責業務全体の実態や業務量を把握するために、非対面・対面の双方についてあらためて実態調査を行うという理解でよろしいでしょうか。

また、そのうえで、対面と非対面の調査結果を最終的にどのように統合して処理分数へ反映していくのかについて、確認させてください。

【事務局】

まず、対面業務についても前回同様に調査を実施するのかという点ですが、前回 2024 年度の調査時点では One-JIBAI はリリースされていませんでした。しかし、今回は One-JIBAI の導入が進み、各社が業務で利用するシステムそのものが大きく変わっています。従来は、各保険会社固有のシステムを用いて計上や各種手続を行っていましたが、現在では基本的に One-JIBAI を利用しています。対面業務については、店頭や郵送で受領した紙の申請書類をもとに、保険会社社員がシステムへ入力する業務が中心となりますが、この入力先のシステムも One-JIBAI に変更されています。また、代理店やお客様自身が One-JIBAI を利用して直接申請するケースもあります。このように、対面・非対面が併存する環境となっていますので、対面業務が現在どのような実態になっているのかを正確に把握する必要があるため、今回も対面業務を調査対象に含める方針としています。

次に、対面・非対面の割合をどのように反映するのかという点です。自賠審でも報告している内容になりますが、各保険会社では One-JIBAI の利用率を営業店単位などで把握できる仕組みを有していると認識しています。そのため、今回調査対象の保険会社から One-JIBAI の利用率を報告いただき、対面業務と非対面業務それぞれで算出した処理分数を加重平均する形で分析を行う予定です。

【委員長（議事進行）】

概ね皆様からのご意見、ご質問は出揃ったかと思います。

私から一点申し上げますと、委員からご指摘のあったサンプルサイズに関する点について、前回と同様の調査拠点を調査対象とすることで、変動の有無を確認できるという考え方は理解しておりますが、一方で調査対象拠点が固定されることになります。

この点について、今後外部から説明を求められた際に、経費計算の客観性の観点から大きな問題は生じないということを事務局として説明できるよう整理しておくことが重要ではないかと感じましたので、ご留意いただければと思います。

それでは、ここまでの議論を踏まえまして、事務局提案の方向性でよろしいでしょうか。

【委員】

異議なし

【委員長（議事進行）】

次の説明を事務局からお願いします。

【事務局】

資料 26 ページをご覧ください。役職者の「1 人 1 分当たり給与額」算出における調査内容の検討についてご説明いたします。

現行の経費計算基準では、左下の図に記載のとおり、課支社に所属する「課長（役職者）」の給与について、15%が管理業務として部支店本部と同様に計算し、残りの 85%が実務部分とみなして、1 人 1 分当たり給与額の計算に算入しております。今回、この 85%という数値が現場の実態に即しているかを再検証するため、営業部門および損害調査部門において「役職者の業務実態調査」を実施することといたしました。

第 1 回委員会での議論結果は主に 4 点です。

1 点目は、前回 2024 年の検討時には、サンプル数が少なかったことも踏まえ、今回は統計的信頼性を高めた調査を行うことです。

2 点目は、今回、役職者の実務割合を調査し、現在の 85%という数値を見直すことを原案とすることです。

3 点目は、前回見直し検討時の影響評価を踏まえると、見直す場合には大きな変動が想定されるため、統計的信頼性を高めることに加えて、対外的に説明可能な客観性・信頼性のある調査が必要であるということです。

4 点目は、このような観点を踏まえて、具体的な調査方法を第 2 回で論議する点です。

資料中段の「事務局検討結果」欄は、第 1 回での論議結果を踏まえて、事務局として客観性・信頼性のある調査方法を検討した結果です。

まず、第 1 回で提示したとおり、統計的信頼性を高めるため、他の調査と同様のサンプル数に拡充します。そのうえで、第三者機関の同行、集計時の統計的ルールの設定、比較検証を行うことで、客観性と信頼性を高めます。

また、より対外的説明性を高めるために、実務業務割合だけでなく、役職者の業務全般を調査することを提案します。この調査によって、従来の実務業務とマネジメント業務だけでなく、「役職者のみで行う他種目に係る営業推進等の業務」の割合も明らかになります。この業務は自賠責保険とは無関係ですので、部支店本部にも含めず自賠責給与から除外する計算ロジックを検討いたしました。

なお、部支店本部の部長においても、課支社の課長と同様の業務を行っていることから、今回

調査した課長等の役職者の業務実態を反映させ「部長等のみで行う他種目の営業推進業務相当分」として除外いたします。

これにより、自賠責に真に必要なコストのみを切り出すとともに、マネジメント業務割合と実務業務割合の調査結果についても、より納得感を持たせることができるのではないかと考えております。

資料 27 ページにおいて、営業課支社における役職者給与の調査区分と、それに応じた計算ロジック、ならびに A 案・B 案の調査範囲を整理しております。

役職者の業務を網羅的に分類すると大きく 3 つの区分になります。

「1. マネジメント業務」は、組織マネジメント・人事労務管理・人材育成、および担当者サポートなどとなります。担当者の業務の管理・支援・育成や、担当者に対する人事労務管理に伴い発生する業務であるため、担当者の自賠責給与割合を準用して、役職者のマネジメント業務における自賠責相当分を算出することが妥当と考えられます。なお、担当者の自賠責給与割合は他種目の営業推進業務を含む業務全体への給与に対する自賠責関連業務の給与割合として算出しているため、同割合を役職者のマネジメント業務に適用することで、資料下段の【計算方法イメージ】の A 案のとおり役職者のマネジメント業務における他種目業務相当分が論理的かつ妥当な割合で除かれます。

「1. マネジメント業務」は担当者業務に付随する役職者の業務でしたが、「2. 役職者のみで行う営業推進業務」は、担当者の業務に関係なく役職者のみが行う営業戦略の立案や他種目の営業活動です。本来は、自賠責に関しても役職者のみが行う業務も可能性としてはありますが、営業推進が無い中であまり想定されるケースがないため、他種目経費とみなし、自賠責経費から完全に除外いたします。

「3. 実務対応（金銭決裁、代理店登録手続き、書類点検等）」については、担当者の代わりに実務業務を行うもので、この実務相当分の給与は、担当者給与額で算出している「1 人 1 分あたり給与額」に含めて平均化し、1 人 1 分当たり給与額×処理分数×件数で算出いたします。

ここで、スライド下段の【計算方法イメージ】の概念図について説明いたします。

左上の「担当者業務」については、業務実態調査を通じて「自賠責業務」と「左記以外（任意保険における営業推進業務等）」に切り分け、自賠責に要する社員給与を積算いたします。

これに対し、中段の「役職者業務」において、A 案では、「1. マネジメント業務」「2. 役職者のみで行う営業推進」「3. 実務対応」の 3 つのすべての業務領域を調査対象といたします。

「役職者の自賠責経費の考え方」をご覧ください。「1. マネジメント業務」については、部下の育成・管理であり部下の業務に付随するため、担当者の自賠責給与割合と同様とみなして、自賠責業務相当分を算出します。現行計算上は部支店本部に含めて計算する方法となります。「2. 役職者のみで行う営業推進」については、今回の調査により実態の割合を明確化し、自賠責経費から完全に除外します。そして「3. 実務対応」については、1 人 1 分当たり給与額に含めて計算し、現行の現業部門の中に含めて積算いたします。

このように、A 案を採用することで、役職者業務の全容を可視化し、他種目の営業推進コストをより排除できる計算体系を構築することが可能となります。

一方で、B 案においては、「1. マネジメント業務」と「2. 役職者のみで行う営業推進」を調査対象外とし、「3. 実務対応」のみを調査対象とするアプローチをとります。この場合、調査対象外とした「3. 実務対応」以外は全てマネジメント業務としてみなします。実態として「2. 役職者のみで行う営業推進」の業務割合が小さいということであれば、B 案でも実態を表すことが可能ですが、「2. 役職者のみで行う営業推進」の業務が一定ある場合には、図のとおり自賠責として認識する経費が A 案対比では若干大きくなります。

資料 28 ページをご覧ください。役職者の実態調査における具体的調査手法の比較検証です。

事務局において、各損保会社へ事前ヒアリングを行った結果、A 案・B 案のいずれにおいても調査自体は実行可能と確認しております。

A 案は、自賠責の実務時間だけでなく、役職者の直近 1 週間の「業務全体（マネジメント、他種目営推、離席時間等含む）」をカレンダーや手帳、通話記録に基づき網羅的にヒアリング・特定するアプローチです。

A 案の最大のメリットは、時間の重複や測定漏れが構造的に発生せず、対外的な説明責任と客観性がより高い点にあります。

一方で B 案は、実務対応時間のみをヒアリングする手法であり、簡便であるものの、業務全体の時間との整合性の検証が難しく、かつ役職者のみで行う他種目の営業推進業務の実態が把握できないという構造的弱点があります。

事務局としては、「役職者のみで行う他種目の営業推進業務割合」を調査可能であり、対外的な客観性が高く担保される A 案を原案としております。以上、A 案を採用することについて、また、それ加えて統計的信頼性を高めること、第三者機関が同行すること、集計時の統計的ルールを定めて異常値を除外すること、第三者機関の同行有無等による比較検証を行うことで対外説明の観点で客観性と信頼性を高める方法で良いか、その他考慮すべき点があるか、という点についてご意見を賜れますと幸いです。

【委員長（議事進行）】

1 人 1 分当たり給与額の役職者の実態調査案について、対外説明の観点から、サンプル数を拡充して統計的信頼性を高めるほかに、第三者機関の同行、統計的ルールに基づく集計や比較検証によって、調査の客観性・信頼性を高める案が示されました。

また、具体的な調査方法として A 案・B 案を説明いただきました。事務局の方向性としては、より客観性を高められる A 案が望ましいと説明がありましたが、本件は前回議論でも意見が出たように、社費への影響額が大きいことから対外的にも説明ができる調査方法が必要であると考えています。

A 案は、調査にかかる負荷は大きいものの、業務全体を網羅的に把握できることや、自賠責とは無関係の業務を明確に除外できることから、客観性が高いというものです。

それでは、このような論点について、ご質問・ご意見いただきますようお願いします。

【委員】

B 案よりも A 案の方が客観性・透明性を担保できるため、A 案が良いと思います。

また、具体的に調査した結果、経費がかなり上がってしまう場合に、調査結果を踏まえあらためて対外説明可能性について検討することも考えられると思いますが、その際は A 案の方が調査実施後の検討材料も多くなると考えられます。

【委員】

A 案にフィージビリティがあるのであれば、A 案が良いと思います。

そのうえで、「1. マネジメント業務」の「担当者サポート」とは、どのような内容でしょうか。自賠責の業務だけではなく、あらゆる業務の担当者サポートを指すと思いますが、その他の保険種目と比べて、自賠責では担当者サポートにあたる業務がほとんどなかった場合、マネジメント業務の中で自賠責の占める割合が、実態よりも過大に計上されてしまう懸念があると思います。

【事務局】

仰るとおり、「担当者サポート」の中には、自賠責に関わらず、他の保険種目または保険種目を問わない代理店対応等、様々な業務があります。具体的には、決裁や担当者からの相談に対する判断、代理店訪問への同行等はイメージが湧きやすいかと思います。

今回、「担当者サポート」のうち、明らかに自賠責のみに関係がある業務や、明らかに自賠責に関係がない業務についても調査を実施しようと考えております。

この「担当者サポート」における自賠責関連業務の割合がどの程度なのかは、客観性を担保するためにも把握する必要があると思いますので、第 3 回で報告したいと考えております。

【委員】

そうすると、「担当者サポート」について、自賠責に関連する業務と関連しない業務に分かれる可能性があるということでしょうか。

【事務局】

分けて調査する想定ではありませんが、「3. 実務対応」における自賠責関連の実務の割合と、「担当者サポート」における自賠責関連の業務の割合を見て、整合性があるかを確認する想定です。

【委員】

A 案で調査を実施し、さらにその根拠についても念のため調べていただくということで理解しました。

【委員】

当初、A 案は非常に調査の手間がかかるため大変な作業ではないかと考えましたが、実現可能であるということであれば、A 案が良いと思います。

【委員】

いくつかご質問させてください。

1 点目は、前回調査よりもサンプル数を拡充するということですが、90 拠点調査するという認識で間違いないでしょうか。

2 点目は、前回調査ではサンプル数が少なく統計的信頼性がなかったということですが、何件くらい調査されたのでしょうか。

3 点目は、B 案を選択肢とした背景をご説明願います。

【事務局】

1 点目と 2 点目について、前回の調査件数は 20 件程度でしたが、今回は 90 拠点で調査する予定です。

3 点目について、B 案は前回実施した調査をベースにしており、かつ第 1 回で提示した見直し案をストレートに反映した調査案です。一方で、第 1 回で議論いただいたように、社費への影響等を踏まえた対外的な説明という観点から、より客観性を高めるために役職者の業務全体を把握できる A 案を事務局案として提示しています。

【委員】

承知しました。役職者の業務を網羅的に把握して開示することに賛成いたします。

【委員】

A 案で進めていただくことで結構です。

【委員長（議事進行）】

ありがとうございました。経費への影響が大きいので、丁寧に案を設計していただき、調査結果を踏まえた議論は必要かと思いますが、概ね委員の皆様の賛同を得られたということで、A 案で進めていただければと思います。委員の皆様よろしいでしょうか。

【委員】

異議なし

【委員長（議事進行）】

それでは、次のテーマについて、事務局からご説明をお願いいたします。

【事務局】

資料 30 ページをご覧ください。外部委託費の把握方法における変更案の比較検証についてです。

第1回委員会においては、恣意性を極力排除できる観点から「①-a」で進める方向性となりました。

一方で、①-aのデメリットである「社員と委託先の人数比と業務比がかけ離れた場合に実態から乖離する可能性があること」について検証が必要というご意見もいただきました。

そのため、今回の業務実態調査において、①-bにおける全社平均の外部委託先割合を可能な限り調査し、①-aと①-b（全社平均の概算値）を比較・検証することといたします。検証した結果、大きな差がないと確認できれば①-aとする方向であり、大きな差が確認された場合には、①-aも①-bも100点の手法とは言えない中で、どのように対応するかについてあらためて第三回で論議いただくことを想定しています。

なお、注記にあるとおり、One-JIBAIのベンダー会社に対し各損保会社が同一業務を共通して外部委託している費用については、1人1分当たり給与額や1件あたり処理分数からは各社の恣意性がなく除外可能であるため、全社共通ルールとして、人件費ではなく物件費に算入することとしております。

資料31ページをご覧ください。案①-aの具体化にあたっての、計算パターンの絞り込み結果についてです。

第1回委員会では、外部委託先の対象範囲と費目の範囲の組み合わせにより、ローマ数字のⅠからⅣの4パターンをお示ししました。Ⅰが理想的である中で、グループ内外の外部委託費用は把握可能であります。外部委託人数については特にグループ外の把握が困難という可能性が考えられたため、グループ内外の外部委託人数を、把握可能なグループ内のみ等の外部委託先人数を基に推定する方法としてⅡ～Ⅳを示しました。分母の赤字の部分がそれぞれ、グループ内外の外部委託先人数を推定している計算式で、把握可能な外部委託先人数を、外部委託費用に比例させる推定方法です。

これらの計算方法については、事務局検討事項にあるとおり、複数の計算手法が併存したままだと、各社が自社に最も有利なパターンを選択するという恣意性の問題が生じてしまいます。そのため、損保各社におけるデータ取得のフィージビリティ調査に加え、この恣意性の問題についても検討を実施いたしました。

資料下段の事務局検討結果をご覧ください。

各社のシステム・データ捕捉状況を確認したところ、複数損保会社において「グループ外人数の把握が困難（Ⅰ・Ⅱは不可）」「グループ内外委託費のうち自賠責費用の切り出しが困難（Ⅳは不可）」という実態が判明いたしました。

したがって、全社一律で漏れなく対応可能な「パターンⅢ（委託先をグループ内に限定し、全種目の委託人数・委託費用を用いる手法）のみ」に絞り込むことで、フィージビリティの観点に加え、計算手法の選択による恣意性を完全に排除したいと考えております。

【委員長（議事進行）】

外部委託費の把握方法の変更案について事務局に説明いただきました。

前回確認事項としていた①-b との比較について、今回の調査で全社平均の概算値を調査し第3回で報告いただけたとのこと。①-b は毎決算期には各社の数値が必要であり恣意性の排除が困難ということで、前回、①-a を原案とすることにしましたが、①-a 案の妥当性を確認するうえで、今回の比較検証は重要なことと理解していますので対応のほどよろしくお願いします。

また、①-a 案にした場合において、外部委託先人数をどのように把握するかローマ数字のⅠ～Ⅳについてフィージビリティを確認した結果、「Ⅲ」のみが全社対応可能となりました。複数の案から各社が計算方法を選択するのではなく、全社がⅢのみで算出することで恣意性は排除できるということです。

それでは、外部委託費の把握方法や、①-a 案の妥当性を評価するために①-b の全社平均概算値と比較検証することについて、ご質問・ご意見いただきますようお願いいたします。

【委員】

色々な計算パターンがあった中で、現実的な選択肢としてⅢしかないということであれば、Ⅲで良いと思います。

グループ内外部委託費において、自賠責関連外部委託費を切り出して把握することが困難ということですが、損保会社から外部委託する際は、特定の具体的な業務を委託しているのではなく、包括的に委託するものなのでしょうか。自賠責関連の外部委託人数や外部委託費を把握できれば、複雑な計算をしなくても算出できると思うので、念のため確認したいです。

【事務局】

把握できる会社とできない会社が分かれた項目ではありますが、グループ内の自賠責にかかる外部委託人数や外部委託費を切り分けて把握するのが難しい損保会社もあることを事前調査で確認しております。

【委員】

グループ内外にかかわらず、外部委託をする際には、1つの業務を切り出した見積は取得していないということでしょうか。

【事務局】

例えばヘルプデスクの業務を委託する場合、「自賠責保険のヘルプデスク」を委託するのではなく、様々な保険種目をまとめて委託しています。そのため、外部委託先でどの程度の延べ人数が自賠責関連の業務に対応しているかを切り分けて把握することは難しく、ⅡやⅣは全社統一の計算方法としては採りえなかったということです。

【委員】

承知しました。それでは、Ⅲで結構です。

【委員】

ⅠからⅣのフィージビリティを確認した結果、Ⅲを採用するというに、異論ありません。

【委員】

まず、①-a を基本としつつ、デメリットをしっかりと確認するという趣旨で①-b との比較検証していただくのは非常にありがたいと思います。

計算方法については、現実的にⅢしか採りえないということですが、Ⅲを採用することによるデメリットがあれば教えていただきたいです。

【事務局】

グループ外の外部委託人数をみなしで算出するため、多少のぶれが発生する可能性はあると思いますが、フィージビリティの観点で現状はⅢしか採りえないところです。

また、Ⅲは、グループ内の外部委託単価とグループ外の外部委託単価が同水準であるという仮定を置いた計算式のため、グループ内とグループ外で単価がかなり異なる場合は実態との差が生じる点がデメリットになります。しかし、一般的に、グループ内だから極端に委託費を安くすることはアームズ・レングス・ルールで規制されているはずですので、そのような懸念はないと考えます。

【委員】

事務局案に異論ありません。

【委員】

事務局案に異論ありません。

【委員長（議事進行）】

ありがとうございました。①-b との比較によって妥当性・合理性を検証しつつ、計算方法については、Ⅲを採用するという方向性で賛同いただけたものと思います。委員の皆様これでよろしいでしょうか。

【委員】

異議なし

【委員長（議事進行）】

ありがとうございます。計算方法について、Ⅰが理想ではある中で、フィージビリティの観点からⅢを採用するという点は、対外的な説明ができるように整理しておいたほうが良いと思いますので、よろしくお願いします。それでは、次のテーマについて事務局からご説明をお願いいたします。

【事務局】

資料 33 ページをご覧ください。前回 2024 年度の検討経緯と課題を整理しています。

保険会社の物件費（雑費、通信費、印刷費など）のうち、種目共通で発生する費用については、契約件数割合に応じて配賦を行いますが、営業推進要素を含む他保険種目との費用区分の均

衡を図る趣旨から、自賠責の契約件数は「10 分の 1」に補正して圧縮配賦することとされておりました。

当該「10 分の 1」は昭和 52 年 4 月の改定時に決定されたものであり、今日的な根拠が不明瞭となっていたため、2024 年度調査において交通費・通信費の実態調査を行い、「10 分の 2」という結果を得て見直しを行いました。件数割換算係数の適用イメージは左下の図のとおりです。真ん中が単純な件数割合で配賦した自賠責経費のイメージで、これを営業推進要素がない自賠責では、単純な件数割合よりも経費が少ないという前提の下、件数割換算係数を用いて、件数割合を圧縮することで自賠責経費を一番右側のグラフのとおり算出しています。

前回検討した際、金額的に大きい雑費グループの多くは営業推進要素が少なく件数割換算係数を適用して経費配賦を圧縮する必要性が小さいとも考えられましたが、印刷費も含めて統一的な調査が難しいことから、交通費・通信費の「10 分の 2」を準用することとしました。

今回は、右下の表に示しているとおり、「給料割」と「件数割」の基本的な考え方を再整理し、「次回以降、雑費グループの支出内容に応じた効率的な調査手法を精査し反映する」という継続課題を受け、今回ご提案する新たな手法へとつなげております。

資料 34 ページをご覧ください。物件費算出における「件数割換算係数」の調査・見直しアプローチについてです。

今回の調査では、多種多様な支出が含まれる「雑費グループ」の支出内容を明細単位で確認の上、スライド中央のフローチャートに従って論理的に切り分けます。

- ・ 種目共通かつ自賠責割合が個別把握可能なものは、分類①
- ・ 把握不可で営業推進要素を含むものは、分類②
- ・ 営業推進要素を含まない純粋な共通インフラは、分類③
- ・ 種目共通だが自賠責に無関係なものは、分類④
- ・ 種目固有のものは、分類⑤。そもそも分類⑤は件数割を適用せず、固有種目の経費としてすでに認識しています。

このように支出内容の性質に応じて①～⑤に分類し、区分⑤を除いた雑費の各区分および交通費・通信費等の金額割合を「加重平均」することで、今日的な件数割換算係数を導き出します。

なお、印刷費については金額割合も小さく自賠責相当分の計測が困難であるため、2024 年度検討時と同様、交通費・通信費の調査結果を準用いたします。

資料 35 ページをご覧ください。分類②および分類③の物件費に対して、なぜそもそも「件数割」を適用するのか、そのうえで件数割換算係数を適用すべきかという事務局評価です。

まず「分類②：全保険種目共通の販売支援システム」についてです。

販売支援システムや販売支援の外部委託費は、契約募集や契約管理、照会機能を支えるシステム基盤や、代理店サポートです。利用目的そのものが契約の募集維持管理活動です。このコスト

は保険会社の人員構成や自賠責従事者の人数によって変動する性質のものではなく、契約件数の増減に直接連動して利用件数や処理件数が増減いたします。したがって、給与割の適用は不適切であり、件数割合を用いることが合理的です。また、これらは販売支援に係るものであり営業推進要素がある種目ほど利用実態が多くなると考えられることから、件数割換算係数（交通費・通信費調査結果の準用）を適用することが妥当と考えております。なお、これらについて種目別の使用実態の把握が困難であるため、把握が可能な交通費・通信費の調査結果による件数割換算係数を準用することとします。

次に「分類③：システム運営費用」についてです。

これらは、社内イントラネットや契約手続きシステム、保険料計上システム等であり、契約件数の増加に伴い、システム利用料が変動するものです。そのため、件数割合を用いることが合理的と考えられます。なお、社内システム運営費は、大半がシステム構築にかかる固定費用であり、保険会社の人員構成や自賠責従事者の人数に応じてコストが変動する性質は微小であるため、給与割を適用しないことが妥当です。また、大半が保険契約を保有することにより必要となる日常業務に関する共通基盤であり、営業推進要素がないと考え、単純な件数割合で配賦することが妥当と考えております。

続いて、資料 36 ページで分類①、④、⑤における事務局評価を説明いたします。

「分類①：事務委託費用」については、契約点検や照会対応といった契約件数に直結する業務委託です。各経費の自賠責割合を個別に実測調査して直接反映させます。

「分類④：任意保険の販売関連施策費用」については、自賠責保険の事業とは完全に無関係な経費ですので、配賦割合を「0/10」として処理いたします。

「分類⑤：種目固有のシステム関連費用」については、各種目固有の経費としてすでに計上されており、件数割合で按分していないものです。そのため、今回の件数割換算係数を最終的に加重平均する際には除外して計算します。

資料 37 ページをご覧ください。換算係数の基礎となる雑費グループ、交通費・通信費等の調査方針です。

雑費グループについては、2025 年度決算の雑費グループにおける各明細の支出内容を確認し、先ほどの分類に区分します。

交通費・通信費については、第 1 回において、「前回の調査結果である 10 分の 2 を据え置くか、再実測するか」が検討事項となっております。

事務局の検討結果としては、実務実態が前回 2024 年から変化していないと定性的に言える根拠が乏しいため、交通費・通信費について調査せず 10 分の 2 を継続するのではなく、今回あらためて実測調査を実施することでどうかと考えております。

具体的な調査手法としては、前回同様、業務量調査と同じ全国の対象課支社において、所属社員から最大 5 名を選定いたします。そして、直近 1 週間の業務カレンダーや通話ログ、手帳に基づき、1 日あたりの交通利用時間および通信利用時間を「自賠責」と「その他種目」、「種目共通」

に明確に切り分けてヒアリング調査を行います。

資料 38 ページをご覧ください。件数割換算係数の調査方法や集計方法についての事務局評価です。

集計主体は、損害保険協会とします。他の調査同様、集計時に統計的処理ルールを定め、それに基づいて集計、異常値控除等を実施するため、客観性は確保されと考えます。

調査手法としては、交通費・通信費の実測結果、および雑費グループの分類①～⑤の回答データを回収し、保険会社別の契約件数で加重平均を行うことで、実態の自賠責割合で配賦できるようになる件数割換算係数が算出できるものと考えます。

集計方法は、会社単位で件数割換算係数を一度算出した上で、他の調査と同様に統計処理上の基準を設定いたします。この基準に照らして不自然な乖離を示す外れ値データが検出された場合には、再調査またはデータ控除処理を行います。

これにより、雑費や交通費・通信費の集計においても、客観性を確保いたします。

資料 39 ページをご覧ください。補足資料として、「件数割換算係数 χ (カイ)」を導き出す算出方法の解説です。スライド上の数値は算出ロジックをわかりやすくするためのあくまでも仮の数値です。

まず図 1 のとおり雑費グループ①～④および交通費・通信費ごとに自賠責経費割合を算出します。例えば、分類①で自賠責割合を調査した結果の自賠責部分が青い部分で、白い部分は他種目分のイメージです。ここでは目測になりますが、自賠責部分の割合が約 70% のイメージです。区分②は交通費・通信費の調査結果を準用します。このように分類ごとに自賠責経費割合を算出するとともに、各分類の金額も調査します。そのうえで、図 2 のとおり、各分類の自賠責経費割合を金額で加重平均します。この際、分類⑤は加重平均に含めません。ここでは、仮値として、加重平均した自賠責経費割合が 15% と算出されたものとします。

この自賠責経費割合の 15% で雑費や交通費・通信費等を配賦すれば良いこととなりますが、現状の各社のシステム設計上は、契約件数割合をもとに算出する仕様となっているため、契約件数割合を図 2 で求めた自賠責経費割合 15% に調整するよう、件数割換算係数を求めます。具体的には図 3 のとおり、自賠責の実際の契約件数割合（図 3 の 30%）が実績値として得られたとします。

ここで、契約件数割合（30%）に未知数の換算係数「 χ 」を乗じた数値が、実際の経費割合（15%）と等しくなるように、係数「 χ 」を逆算して算出いたします。

このように、代数的な逆算ロジックを用いることで、「契約件数で配賦した計算結果」と「実際の現場でのコスト発生実態」が一致するように整合させております。

【委員長（議事進行）】

件数割換算係数の雑費および交通費・通信費について調査方法案を事務局から説明いただきました。

雑費グループについては 5 分類に分けて調査する方向性としておりましたが、分類ごとに契約

件数割を用いる妥当性について説明がありました。また、分類ごとにどのような考え方で経費を認識すべきか・圧縮すべきかについても案が示されました。

特に種目の色が付かない分類②・③についてはシステムコストが多く、件数増加に伴い利用量や情報伝達量が増加することを理由に、件数割を用いることが妥当であると示されています。また、②・③それぞれに営業要素の有無によって圧縮すべきか否かを判定している点について適切かどうかのポイントになるかと思います。

交通費・通信費については、今回の実態調査に合わせて再調査する方向性となっていますが、こちらも含めて、ご質問・ご意見いただきますようお願いします。

【委員】

基本的には、分類①から⑤に分けたうえで、それぞれについて適切な考え方で計算するという方向性は非常に良いと思います。

分類②については、今回の実態調査で把握した交通費・通信費の結果を適用するという趣旨でよろしいでしょうか。

【事務局】

ご認識のとおりです。

【委員】

分類②の販売支援システムについては、実態として、交通費・通信費の実態調査結果と連動するのが分からなかったです。

前は、今回以上に検討項目が多数あった中で、できるだけ精度を高くしようということで、交通費・通信費の割合を準用していたと思いますが、今回も同じように交通費・通信費の割合を準用することで良いのかが分からなかったのもう一度説明いただきたいです。

【事務局】

前は、雑費には色々な費目があることが想定された中で、すべてを統一的に調査することは難しかったことから、調査可能であった交通費・通信費の割合を準用するという考え方でした。今回はもう少し雑費の内訳を把握し、細かく分類する案を示しております。

販売支援システム等において、例えば、現場や代理店が調査期間内にシステムにどの程度アクセスしているかのログを種目別に取得できれば良いですが、現状はそのような仕組みはなく調査が難しい点が課題としてあります。そうした環境下においては、交通費・通信費の調査において営業推進要素がどの程度の割合を占めるのか測ることができるので、その結果を営業推進要素がある分類②に準用することが最も実態に近い数字になると考えております。

【委員】

ご説明の趣旨であれば、方針は適切であると思います。

【委員】

全体的に丁寧に分類されていると理解します。特に分類②③について、「なぜこの考え方が適用できるのか」という点は丁寧な説明が必要である」と第1回でコメントしましたが、適切かつ丁寧に整理いただいています。

交通費・通信費の調査対象は調査対象課支社において最大5人なので、90拠点×5人だと最大450人になりますが、今回は実際にどの程度の人数を調査したのでしょうか。

【事務局】

今回は、結果的に300人超を調査しました。

【委員】

相当の規模で調査されていることと認識しました。

資料39ページの図1で、分類④は自賠責に関係がないため白抜きで表現されていますが、件数割換算係数の算出にあたっては分類④も含めて加重平均するという認識のため、この表現の趣旨を教えてください。

【事務局】

図1における分類④と⑤の違いについてのご質問と理解しました。

そもそも、各社における経費計上の際には、どの種目に関わる経費か計上する項目があります。この種目を計上する際には、種目そのもののほかに「種目共通」というものもあります。

資料34ページのフロー①において、種目共通の経費と自賠責固有の経費を分類しますが、分類⑤は種目そのものが計上されている場合です。損保会社の経費は、種目固有の経費であれば当該種目の経費として現状も全額認識する仕組みであり、他種目固有経費は自賠責に配賦されず、自賠責固有の経費は全額自賠責で認識しております。そのため、そもそもどの程度自賠責に配賦すべきかという考え方自体が存在しないため、分類⑤は件数割換算係数の計算から除外するという考え方になります。

一方、種目の色が明確でない経費は種目共通の経費として計上されますが、その中には細かな明細を調査した結果、自賠責以外の種目で共通ではあるが自賠責には無関係な経費と判明することも想定されるため、そのような経費は分類④として、配賦割合は「10分の0」として整理しております。

【委員】

提案の方法で異論ありませんが、分類②については、他の計算方法ではフィージビリティがないという点を丁寧に説明いただくのが良いと思いました。

【委員】

テクニカルで難しいところですが、分類②や③の考え方が適切なのかは、調査結果を踏まえ議論ができればと思います。

【委員】

分類③は、大きな金額だと思うので、配賦割合が「10 分の 10」となると、経費に与えるインパクトがかなり大きく、今後対外的な説明の観点で論点になるのではないかと思います。

その前提で、例えばメールについて、今回の実態調査において、自賠責に関するメールと関係しないメールの件数をサンプリング調査するなどして、「10 分の 10」が妥当なのかを検証することも考えられるのではないかと思います。

ただし、全体の枠組みとして異存ありません。

【委員長（議事進行）】

ありがとうございます。委員の皆様からは、事務局提案にご賛同いただいたかなと思いますが、よろしいでしょうか。

【委員】

異議なし。

【委員長（議事進行）】

ありがとうございます。事務局から、ご意見に対して追加でコメントがあればお願いします。

【事務局】

ご意見いただいたメールのサンプリング調査について、ご意見のとおり分類③はインパクトが大きい領域ですので、調査できる部分がないかということを引き続き検討させていただき、集計結果とともに第 3 回で何らかの報告をさせていただきます。

【委員長（議事進行）】

ありがとうございます。

本日の論議の結果、各項目の調査方法が決定しましたので、論議結果を踏まえて実態調査を実施し、次回の第 3 回委員会では、調査結果を確認したうえで、影響額等を事務局よりご報告させていただきます。

最後に事務局より連絡事項を説明いたします。

【事務局】

次回、第 3 回の第三者委員会は、実態調査結果集計後の 11 月中旬頃を予定しております。あらためて日程のご連絡をさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

最後に、本日の議事録については、損保協会ホームページに掲載予定です。のちほど、各委員の方に議事録の確認を依頼させていただきますので、こちらもよろしくお願いいたします。

【委員長（議事進行）】

これで、本日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を閉会いたします。