

標準的 処理 部門	事務 処理 過程	扱 別	調査項目 (業務内容)	会社計上(証明書綴)				社員・パート		代理店計上(e-JIBAI)						社員・パート	
				主な作業項目	処理分数(分)			測定 方法	担当 者の 職種 (注2)	業務 従事 年数 (注3)	主な作業項目	処理分数(分)			測定 方法	担当 者の 職種 (注2)	業務 従事 年数 (注3)
					課 支 社	バック オフィス	外部 委託 先					課 支 社	バック オフィス	外部 委託 先			
営業課 支社	受付・点 検 (A)	直 扱 自 賠 責 取 扱 代 理 店	①契約の申込・受付	・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 ・領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・証明書入れの交付を含む)				イ	社・ パ	年	—	—	—	—	社・ パ	年	
			②申込書記載内容の点検	・記載漏れ・記載内容・適用料率等の点検 ・誤りがあれば照会				ロ	社・ パ	年	—	—	—	—	社・ パ	年	
			③集計表の点検	・受付印の押印 ・集計表記載内容の点検 ・件数・金額の検算・精算状況の点検 ・集計表(控)の代理店への返却				ロ	社・ パ	年	・集計表データの受信 ・受信データの確認 ・精算状況の確認				ロ	社・ パ	年
	入 出 金 処 理 (B)	(扱 共 通)	④出納事務	・領収保険料と記入保険料の照合 ・伝票起票 ・出納簿記帳(作業)、端末インプット、アウトプットされたものの種分け				ロ	社・ パ	年	・領収保険料(入金データ)と集計表データの照合、点検 ・伝票起票 ・出納簿記帳(作業)、端末インプット、アウトプットされたものの種分け				ロ	社・ パ	年
			⑤送金事務	・管理者の点検 ・銀行預金への入金(夜間銀行預け入れを含む) ・所管部門への送金				ハ	社・ パ	年	・管理者の点検 ・所管部門への送金				ハ	社・ パ	年
	整 理 (C)・報 告	(扱 共 通)	⑥証明書セットの分離	・申込書(控)および集計表の保管				ロ	社・ パ	年	—	—	—	—	社・ パ	年	
			⑦経理への報告書作成	・入金通知書等を集計し、契約日報等を作成 ・管理者の点検 ・申込書・入金通知書・契約日報等の送付 ・契約日報等の保管				ロ	社・ パ	年	・入金通知書等を集計し、契約日報等を作成 ・管理者の点検 ・入金通知書等・契約日報等の送付				ロ	社・ パ	年
経 理	受付・点 検 (F)	(扱 共 通)	⑧課支社からの書類受付	・銀行預金明細と契約日報との照合 ・契約日報等と入金通知書等の照合				ロ	社・ パ	年	・銀行預金明細と契約日報との照合 ・契約日報等と入金通知書等の照合				ロ	社・ パ	年
	整 理 (G)・報 告	(扱 共 通)	⑨関係帳票の分離・送付	・銀行預金明細と契約日報等および入金通知書との分離・保管 ・申込書・入金通知書・契約日報等の送付(業務電算)				ロ	社・ パ	年	・銀行預金明細と契約日報等および入金通知書との分離・保管				ロ	社・ パ	年
業 務	受付・点 検 (H)	(扱 共 通)	⑩経理からの書類受付	・申込書・入金通知書・契約日報等の照合・点検 ・契約日報等の作成と入金通知書の集計				ロ	社・ パ	年	—	—	—	—	社・ パ	年	
	整 理 (I)・報 告	(扱 共 通)	⑪関係帳票の分離・送付・ コーディング	・関係帳票を使途別に分離 ・申込書・契約日報(控)等の保管 ・関係帳票の送付				ロ	社・ パ	年	—	—	—	—	社・ パ	年	

(注1) 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記入する。

(注2) 「担当者の職種」欄の社・パは社員・パート(時給での従事者、含人材派遣)の略である。

(注3) 自賠責業務従事年数は、社員・パートにおける自賠責業務への従事年数を記入する。端月数は6カ月以下は切り捨て、7カ月以上は切り上げ、整数年で記入する。

契約取扱区分
保険料増減あり (異動・解約・訂正再交付・取消)

自賠償契約処理に係る実態調査表（No. 2）

標準的 処理部門	事務 処理 過程	調査項目 (業務内容)	主な作業項目	One-JIBAI（非対面 Web申請）			社員・パート		One-JIBAI以外（対面）			社員・パート		備考		
				処理分数（分）			測定 方法	担当 者の 職種 （注3）	業務 従事 年数 （注3）	処理分数（分）			測定 方法		担当 者の 職種 （注3）	業務 従事 年数 （注3）
				課 支 社	バック ク オ フ イス	外 部 委 託 先				課 支 社	バック ク オ フ イス	外 部 委 託 先				
営業課 支社	受付 （A） 点 検	①承認請求の受付 （異動・解約・訂正再交付・取消（注4））	・原契約の確認 ・請求者への説明 ・承認請求書、再交付申請書の受付（記入） ・請求者の記名（押印）を受ける ・確認書類の点検 ・本人確認 ・差額保険料の計算 ・差額保険料の追徴 ・差額保険料（取消は営業保険料）の返還（含払戻口座確認） ・領収証の交付（現金領収）、または受領（現金返還の場合） ・異動の場合、異動事項記入および異動承認印押印、または最新の再交付証明書の交付 ・解約の場合、原証明書・ステッカーを回収 ・訂正再交付の場合、原証明書の回収と最新の再交付証明書交付 ・承認請求書（契約者控）の交付 ・情報提供ちらしの交付 ・取消の場合、申請書類受付（原証明書・領収書・確認書類等） ・取消可否の判断 ・代理店手数料の戻し入れ				イ	社・ パ	年				イ	社・ パ	年	
		②郵送受付対応	・一件書類封筒の開封 ・案内状（送付状・不備状等）作成 ・返送書類（再交付証明書・不備書類）封入・封緘 ・返送書類発送（再交付証明書、不備書類返送等）				ロ	社・ パ	年				ロ	社・ パ	年	
	入 出 金 処 理 （B）	③出納事務	・領収（返戻）保険料と記入保険料の照合 ・伝票起票 ・管理者の点検 ・出納簿起票（作業）、端末インプット、アウトプットされたものの種分け				イ	社・ パ	年				イ	社・ パ	年	
		④送金事務	・銀行預金への入金 ・所管部門への送金				ハ	社・ パ	年				ハ	社・ パ	年	
	整 理 （C） ・ 報 告	⑤承認請求書セットの分離	・承認請求書（控）の分離・保管 ・承認請求書（丙）返却				イ	社・ パ	年				イ	社・ パ	年	
		⑥経理への報告書作成	・承認請求書を集計し、契約日報等を作成（オンライン計上含む） ・管理者の点検 ・承認請求書・契約日報等の送付 ・契約日報（控）の保管				ロ	社・ パ	年				ロ	社・ パ	年	
経理	受付 （F） 点 検	⑦課支社からの書類受付	・銀行預金明細・承認請求書・契約日報等の照合・点検				ロ	社・ パ	年				ロ	社・ パ	年	
	整 理 （G） ・ 報 告	⑧関係帳票の分離・送付	・銀行預金明細と承認請求書・契約日報等の分離 ・銀行預金明細の保管 ・承認請求書・契約日報等の送付（業務電算）				ロ	社・ パ	年				ロ	社・ パ	年	
業 務	受付 （H） 点 検	⑨経理からの書類受付	・承認請求書・契約日報等の照合・点検 ・契約日報等の作成と承認請求書の集計				ロ	社・ パ	年				ロ	社・ パ	年	
	整 理 （I） ・ 報 告	⑩関係帳票の分離・送付	・関係帳票（承認請求書（控）および契約日報等）を使途別に分離・保管 ・関係帳票の送付				ロ	社・ パ	年				ロ	社・ パ	年	

(注1) 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記入する。
(注2) 「担当者の職種」欄の社・パは社員・パート（時給での従事者、含人材派遣）の略である。
(注3) 自賠償業務従事年数は、社員・パートにおける自賠償業務への従事年数を記入する。端月数は6カ月以下は切り捨て、7カ月以上は切り上げ、整数年で記入する。
(注4) 取消における代理店業務指導は、調査表2の調査対象外（調査表No.10で対象とする）

自賠責契約処理に係る実態調査表（No. 3）

標準的 処理部門	事務 処理 過程	調査項目 (業務内容)	主な作業項目	One-JIBAI（非対面 Web申請）			社員・パート		One-JIBAI以外（対面）				社員・パート		備考	
				処理分数（分）			測定 方法	担当 者の 職種 （注2）	業務 従事 年数 （注3）	処理分数（分）			測定 方法	担当 者の 職種 （注2）		業務 従事 年数 （注3）
				課 支 社	バック オフィス	外部 委託 先				課 支 社	バック オフィス	外部 委託 先				
営業課 支社	受付・点検 （A）	①承認請求の受付	・原契約の確認 ・請求者への説明 ・承認請求書、再交付申請書の受付（記入） ・請求者の記名（押印）を受ける ・確認書類の点検 ・本人確認 ・異動事項記入および異動承認印押印、または最新の再交付 証明書を契約者に交付 ・ステッカーの回収・再交付 ・訂正再交付の場合、原証明書の回収と最新の再交付証明書交付 ・管理者の点検 ・承認請求書（契約者控）の交付 ・情報提供ちらしの交付 ・異動内容確認書発行に関する対応				イ	社・ パ	年				イ	社・ パ	年	
		②郵送受付対応	・一件書類封筒の開封 ・案内状（送付状・不備状等）作成 ・返送書類（再交付証明書・不備書類）封入・封緘 ・返送書類発送（再交付証明書、不備書類返送等）				ロ	社・ パ	年				ロ	社・ パ	年	
	整理・報告 （C）	③承認請求書セットの分離	・承認請求書（控）の分離・保管 ・承認請求書（丙）返却				イ	社・ パ	年				イ	社・ パ	年	
		④業務への報告書作成	・承認請求書を集計し、契約日報等を作成（オンライン計上含む） ・承認請求書・契約日報等の送付 ・契約日報（控）の保管				ロ	社・ パ	年				ロ	社・ パ	年	
業務	受付・点検 （H）	⑧営業課支社からの書類受付	・承認請求書・契約日報等の照合・点検 ・契約日報等の作成と承認請求書の集計				ロ	社・ パ	年				ロ	社・ パ	年	
	整理・報告 （I）	⑨関係帳票の分離・送付	・関係帳票（承認請求書（控）および契約日報等）を用途別に分離・保管 ・関係帳票の送付				ロ	社・ パ	年				ロ	社・ パ	年	

(注1) 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記入する。

(注2) 「担当者の職種」欄の社・パは社員・パート（時給での従事者、倉人材派遣）の略である。

(注3) 自賠責業務従事年数は、社員・パートにおける自賠責業務への従事年数を記入する。端月数は6カ月以下は切り捨て、7カ月以上は切り上げ、整数年で記入する。

自賠償契約処理に係る実態調査表（No. 4）

標準的 処理部門	事務 処理過程	調査項目 (業務内容)	主な作業項目	One-JIBAI（非対面 Web申請）			社員・パート		One-JIBAI以外（対面）			社員・パート		備考		
				処理分数（分）			担当者 の職 種 （注2）	業 務 従 事 年 数 （注3）	処理分数（分）			測定 方法	担当者 の職 種 （注2）		業 務 従 事 年 数 （注3）	
				課 支 社	バック ク オ フ イス	外 部 委 託 先			課 支 社	バック ク オ フ イス	外 部 委 託 先					
営業課 支社	受付・点 検 （A）	①再交付請求の受付	・原契約の確認 ・契約者への説明(含む交付事由の確認) ・再交付申請書の受付(記入) ・請求者の記名(押印)を受ける ・契約者本人確認 ・汚損・毀損の場合、原証明書を回収 ・再交付証明書を契約者に発行				イ	社・ パ	年				イ	社・ パ	年	
		②郵送受付対応	・一件書類封筒の開封 ・案内状(送付状・不備状等)作成 ・返送書類(再交付証明書・不備書類)封入・封緘 ・返送書類発送（再交付証明書、不備書類返送等）				ロ	社・ パ	年				ロ	社・ パ	年	
	整理・報 告 （C）	③再交付証明書セットの分離	・再交付証明書(控)の分離・保管 ・契約日報等を作成				イ	社・ パ	年				イ	社・ パ	年	
		④経理への報告書作成	・再交付申請書・契約日報等の送付(オンライン計上) ・契約日報等の保管				ロ	社・ パ	年				ロ	社・ パ	年	
業 務	受付・点 検 （H）	⑤営業課支社からの書類受付	・再交付申請書・契約日報等の照合・点検 ・内容点検 ・所管部門への送り状作成				ロ	社・ パ	年				ロ	社・ パ	年	
	整理・報 告 （I）	⑥関係帳票の分離・送付	・再交付申請書・契約日報等の分離 ・所管部門への送り状送付				ロ	社・ パ	年				ロ	社・ パ	年	

(注1) 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記入する。

(注2) 「担当者の職種」欄の社・パは社員・パート（時給での従事者、含人材派遣）の略である。

(注3) 自賠償業務従事年数は、社員・パートにおける自賠償業務への従事年数を記入する。端月数は6カ月以下は切り捨て、7カ月以上は切り上げ、整数年で記入する。

標準的 処理部門	事務 処理 過程	調査項目 (業務内容)	主な作業項目	One-JIBAI（非対面 Web申請）			社員・パート			One-JIBAI以外（対面）			社員・パート			備考
				処理分数（分）			測定 方法	担当 者の職 種（注2）	業務 従事年 数（注3）	処理分数（分）			測定 方法	担当 者の職 種（注2）	業務 従事年 数（注3）	
				課 支 社	バック オフィス	外部 委託先				課 支 社	バック オフィス	外部 委託先				
営業課支社	受付・点検 (A)	①エラーリスト受付	・エラーリスト内容確認 ・契約者(代理店)への照会				□	社・ パ	年				□	社・ パ	年	
		②再交付請求の受付	・再交付申請書・訂正票の作成 ・契約者への説明 ・契約者への督促 ・確認書類の取り付け(含む原証明書回収) ・差額保険料の計算 ・差額保険料の追徴・返戻(含む返戻口座確認) ・領収証の交付または受領 ・再交付証明書を契約者に発行				イ	社・ パ	年				イ	社・ パ	年	
		②郵送受付対応	・一件書類封筒の開封 ・案内状(送付状・不備状等)作成 ・返送書類(再交付証明書・不備書類)封入・封緘 ・返送書類発送（再交付証明書、不備書類返送等）				□	社・ パ	年				□	社・ パ	年	
	入 出 金 処 理 (B)	③出納事務	・領収(返戻)保険料と記入保険料の照合 ・伝票起票 ・管理者の点検 ・出納簿起票(作業)				イ	社・ パ	年				イ	社・ パ	年	
		④送金事務	・銀行預金への入金 ・所管部門への送金				ハ	社・ パ	年				ハ	社・ パ	年	
	整理・報告 (C)	⑤訂正票および再交付証明書セットの分離	・訂正票(控)・再交付証明書(控)の分離、保管、エラーリストの消し込み				イ	社・ パ	年				イ	社・ パ	年	
		⑥経理への報告書作成	・訂正票・再交付申請書を集計し、契約日報等を作成 ・管理者の点検 ・訂正票・再交付申請書・契約日報等を送付 ・代理店控の返却 ・契約日報等の保管				□	社・ パ	年				□	社・ パ	年	
経理	受付・点検 (F)	⑦課支社からの書類受付	・銀行預金明細と契約日報等との照合 ・契約日報等と訂正票の照合				□	社・ パ	年				□	社・ パ	年	
	整理・報告 (G)	⑧関係帳票の分離・送付	・銀行預金明細と訂正票・再交付申請書・契約日報等の分離 ・銀行預金明細の保管 ・訂正票・再交付申請書を集計し、契約日報および訂正票等の送付(業務電算)				□	社・ パ	年				□	社・ パ	年	
業務	受付・点検 (H)	⑨経理からの書類受付	・承認請求書・契約日報等の照合・点検 ・契約日報等の作成と承認請求書の集計				□	社・ パ	年				□	社・ パ	年	
	整理・報告 (I)	⑩営業課支社への指導	・エラーリストの受領・消し込み ・誤契約処理のための営業課支社への督促(誤契約の管理を含む)(注4)				□	社・ パ	年				□	社・ パ	年	
		⑪関係帳票の分離・送付	・契約日報および訂正票および再交付申請書を使途別に分離 ・申込書、契約日報(控)の保管 ・契約日報および訂正票(写)・再交付申請書(写)の送付				□	社・ パ	年				□	社・ パ	年	

(注1) 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記入する。
(注2) 「担当者の職種」欄の社・パは社員・パート（時給での従事者、含人材派遣）の略である。
(注3) 自賠責業務従事年数は、社員・パートにおける自賠責業務への従事年数を記入する。端月数は6か月以下は切り捨て、7か月以上は切り上げ、整数年で記入する。
(注4) 誤契約における代理店業務指導は、調査表No. 5の調査対象外（調査表No. 10で対象とする）

自賠償契約処理に係る実態調査表（No. 6）

標準的 処理部門	事務 処理 過程	調査項目 （業務内容）	会社計上（繰計上）					担当 者の 職種 （注2）	業務 従事 年数 （注3）	代理店計上（e-JIBAI）					担当 者の 職種 （注2）	業務 従事 年数 （注3）
			主な作業項目	処理分数（分）			測定 方法			主な作業項目	処理分数（分）			測定 方法		
				課 支 社	バ ラ ク オ フ イ ス	意 図 以 外 （注1）					課 支 社	バ ラ ク オ フ イ ス	意 図 以 外 （注1）			
営業課 支社	証明書綴 交付・回収・ 管理（注4）	①綴りの発注管理	・用紙の請求 ・受領と照合				※1	社・ バ	年	・用紙の請求 ・用紙の受領				※1	社・ バ	年
		②交付	・代理店から請求受付 ・交付簿への記帳 ・証明書綴りに代理店名印を押印 ・代理店へ交付（郵送交付を含む） ・預り証に代理店印を取付・受領交付簿への記帳				※2	社・ バ	年	・代理店から請求受付 ・代理店へ用紙を交付（郵送交付を含む）				※1	社・ バ	年
		③整理・報告	・送り状の作成 ・預り証（受領証）の業務への送付（保管）				※2	社・ バ	年	—	—	—	—	—	社・ バ	年
		④回収	・代理店からの綴り回収 ・内容点検 ・交付簿への記帳 ・送り状作成・送付（含む関係書類）				※2	社・ バ	年	—	—	—	—	—	社・ バ	年
		⑤書損	・書損書類の回収（含む代替契約の確認・念書の取付）				※3	社・ バ	年	・書損書類の回収（含む代替契約の確認・念書の取付） ・書損分の内容点検 ・書損送り状の作成				※4	社・ バ	年
		⑥使用状況管理	・使用状況一覧表の受付 ・使用状況一覧表の内容点検 ・代理店への照会 ・調査（含む紛失の場合、念書の取付） ・一覧表・交付簿への消し込み ・業務へ報告 ・使用状況の管理 ・在庫調整、在庫管理				※1	社・ バ	年	・使用状況一覧表の受付 ・使用状況一覧表の内容点検 ・代理店への照会 ・調査（含む紛失の場合、念書の取付） ・一覧表・交付簿への消し込み ・業務へ報告 ・在庫調整				※1	社・ バ	年
業務	証明書綴 交付・回収・ 管理（注4）	⑦綴りの在庫管理	・本店への請求 ・受領と照合				※1	社・ バ	年	—	—	—	—	—	社・ バ	年
		⑧交付	・課支社からの請求受付 ・交付簿への記帳 ・課支社へ送付				※2	社・ バ	年	—	—	—	—	—	社・ バ	年
		⑨整理・報告	・預り証（受取証）の本店への送付				※2	社・ バ	年	—	—	—	—	—	社・ バ	年
		⑩回収	・課支社からの綴り回収 ・書損分の書類審査・不備対応 ・交付簿への記帳 ・送り状作成・送付 ・綴りの保管				※2	社・ バ	年	・書損分の回収 ・書損分の書類審査・不備対応 ・書損書類の保管				※1	社・ バ	年
		⑪使用状況管理	・使用状況一覧表の受付 ・使用状況一覧表の内容点検 ・営業課支社への指導・督促 ・一覧表・交付簿への消し込み				※1	社・ バ	年	・使用状況一覧表の受付 ・使用状況一覧表の内容点検 ・営業課支社への指導・督促 ・一覧表・交付簿への消し込み				※1	社・ バ	年

（注1） 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記入する。

（注2） 「担当者の職種」欄の社・バは社員・パート（時給での従事者、含人材派遣）の略である。

（注3） 自賠償業務従事年数は、社員・パートにおける自賠償業務への従事年数を記入する。端月数は6か月以下は切り捨て、7か月以上は切り上げ、整数年で記入する。

（注4） 証明書綴、書損関連の代理店業務指導は、調査表No. 6の調査対象外（調査表No. 10で対象とする）

※1

1回当り平均所要時間×年間回数

年間扱い件数(全車種) (新契・異動・解約・取消等)

(注1)

※2

1冊分の平均処理時間×年間交付冊数

年間扱い件数(全車種) (新契・異動・取消等)

(注1)

(注2)

※3

e-JIBAI以外年間書損件数×1件当りの平均所要時間

年間扱い件数(全車種) (新契・異動・取消等)

(注1)

(注2)

※4

e-JIBAI年間書損件数×1件当りの平均所要時間

年間扱い件数(全車種) (新契・異動・取消等)

(注1)

（注1）年間扱い件数は調査対象課支社の取扱件数（「調査表No. 12」シート内入力件数）を用いる。

（注2）※3, 4について、会社計上（繰計上）と代理店計上（e-JIBAI）の間で業務内容に差がない場合は、e-JIBAIとそれ以外を分けず、以下の算式より測定することもできる。

年間書損件数×1件当りの平均所要時間

年間扱い件数(全車種) (新契・異動・取消等)

自賠責契約処理に係る実態調査表（No. 7）

標準的 処理部門	事務 処理過程	調査項目 （業務内容）	主な作業項目	One-JIBAI（非対面 Web申請）			社員・パート			One-JIBAI以外（対面）				社員・パート		備考
				処理分数（分）			測定 方法	担当 者の 職種 （注2）	業務 従事 年数 （注3）	処理分数（分）			測定 方法	担当 者の 職種 （注2）	業務 従事 年数 （注3）	
				課 支 社	バック オフィス	外部 委託先				課 支 社	バック オフィス	外部 委託先				
営業課 支社	ステッカー 交付・回収・管理（注4）	①発注	・管理部門(業務)への在庫請求 ・受領と照合				※1	社・ パ	年				※1	社・ パ	年	
		②代理店交付	・代理店からの請求受付(含む一括交付) ・交付台帳への記帳 ・「専用封筒」への記入 ・「受取証」の受領				※2	社・ パ	年				※2	社・ パ	年	
		③整理・報告	・受領の業務への報告 ・期限切れステッカー返却、または破棄				※1	社・ パ	年				※1	社・ パ	年	
		④回収	・代理店からの「専用封筒」回収 ・ステッカーの回収 ・内容点検(紛失の場合念書の取り付け) ・交付台帳への記帳 ・「受領書」の保管				※1	社・ パ	年				※1	社・ パ	年	
		⑤契約者再交付対応	・保険標章再交付申請書の取り付け ・原保険標章の回収 ・新保険標章の交付 ・再交付申請書・回収保険標章の保管				※3	社・ パ	年				※3	社・ パ	年	
		⑤在庫管理	・在庫管理 ・在庫調整(期限切れ・過剰在庫分の返却)				※1	社・ パ	年				※1	社・ パ	年	
業務	ステッカー （注4） 交付・回収・管理	⑥在庫管理	・本店への請求 ・受領と照合 ・在庫調整 ・在庫管理				※1	社・ パ	年				※1	社・ パ	年	
		⑦交付	・課支社からの請求受付 ・交付台帳への記帳 ・課支社へ送付				※2	社・ パ	年				※2	社・ パ	年	
		⑧整理・報告	・受領証の本店への送付				※1	社・ パ	年				※1	社・ パ	年	
		⑨回収	・課支社からの期限切れステッカー回収・再利用対応処理 ・交付台帳への記帳 ・廃棄				※1	社・ パ	年				※1	社・ パ	年	

（注1） 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記入する。

（注2） 「担当者の職種」欄の社・パは社員・パート（時給での従事者、舎人材派遣）の略である。

（注3） 自賠責業務従事年数は、社員・パートにおける自賠責業務への従事年数を記入する。端月数は6カ月以下は切り捨て、7カ月以上は切り上げ、整数年で記入する。

（注4） ステッカー関連の代理店業務指導は、調査表7の調査対象外（調査表10で対象とする）

※1

1回当り平均所要時間×年間回数

年間扱い件数(全車種)(新契・異動・解約・取消等)

(注1)

※2

(1回当り平均所要時間×年間回数)＋年間の一括交付所要時間

年間扱い件数(全車種)(新契・異動・解約・取消等)

(注1)

※3

1回当り平均所要時間×月平均回数×12回

年間扱い件数(全車種)(新契・異動・解約・取消等)

(注1)

(注1) 年間扱い件数は調査対象課支社の取扱件数（「調査表No. 12」シート内入力件数）を用いる。

自賠責契約処理に係る実態調査表（No. 8）

標準的 処理部門	事務 処理 過程	調査項目 （業務内容）	主な作業項目	One-JIBAI（非対面 Web申請）				社員・パート		One-JIBAI以外（対面）				社員・パート		備考
				処理分数（分）			測定 方法	担 当 者 の 職 種 （注2）	業 務 従 事 年 数 （注3）	処理分数（分）			測定 方法	担 当 者 の 職 種 （注2）	業 務 従 事 年 数 （注3）	
				課 支 社	バック ク オ フ イ ス	外部 委託 先				課 支 社	バック ク オ フ イ ス	外部 委託 先				
	案内	①料率改定差額精算案内書類作成・発送	・差額精算案内状、返還保険料振込先指定書の作成 ・書類封緘・封入・発送				※1	社・パ	年				※1	社・パ	年	
営業課 支社	受付・点検	①料率改定に伴う保険料訂正の受付	・契約者からの申し出受付 ・差額保険料の計算 ・差額保険料の追徴・返戻（含む返戻口座確認） ・領収証の交付（現金領収）、または受領（現金返還の場合）				※1	社・パ	年				※1	社・パ	年	
		②郵送対応	・一件書類封筒の開封 ・案内状（送付状・不備状等）作成 ・返送書類（再交付証明書・不備書類）封入・封緘 ・返送書類発送（再交付証明書、不備書類返送等）				※1	社・パ	年				※1	社・パ	年	
	入出金 処理	③出納事務	・領収（返戻）保険料と差額精算保険の照合 ・伝票起票 ・管理者の点検 ・出納簿起票（作業）				※1	社・パ	年				※1	社・パ	年	
		④送金事務	・銀行預金への入金 ・所管部門への送金				※1	社・パ	年				※1	社・パ	年	
	整理・報告	⑤訂正票および再交付証明書セットの分離	・エラーリストの消し込み				※1	社・パ	年				※1	社・パ	年	
		⑥経理への報告書作成	・訂正票・再交付申請書を集計、契約日報等を作成（オンライン計上） ・管理者の点検 ・訂正票・再交付申請書・契約日報等を送付 ・契約日報等の保管				※1	社・パ	年				※1	社・パ	年	
経理	受付・点検	⑦課支社からの書類受付	・銀行預金明細と契約日報等との照合 ・契約日報等と訂正票の照合				※1	社・パ	年				※1	社・パ	年	
	整理・報告	⑧関係帳票の分離・送付	・銀行預金明細と契約日報等の分離 ・銀行預金明細の保管 ・申請書を集計し、契約日報および訂正票等の送付（業務電算）				※1	社・パ	年				※1	社・パ	年	
業務	受付・点検	⑨経理からの書類受付	・契約日報等の照合・点検 ・契約日報等の作成と承認請求書の集計				※1	社・パ	年				※1	社・パ	年	
	報告・整理	⑩関係帳票の分離・送付	・申請書、契約日報（控）の保管				※1	社・パ	年				※1	社・パ	年	

（注1） 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記入する。
（注2） 「担当者の職種」欄の社・パは社員・パート（時給での従事者、含人材派遣）の略である。
（注3） 自賠責業務従事年数は、社員・パートにおける自賠責業務への従事年数を記入する。端月数は6カ月以下は切り捨て、7カ月以上は切り上げ、整数年で記入する。

※1
$$\frac{\text{（注1）} \times \text{（注2）}}{1 \text{ 回当り平均所要時間} \times 2021 \sim 2025 \text{ 年度の差額精算件数} \div 5 \text{（年）}}$$

年間扱い件数（全事種）（新契・異動・解約・取消等）
（注3）

（注1） 件数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、当該件数で除した時間とする。
（注2） 調査対象課支社の差額精算件数が把握困難な場合は、会社全体の差額精算件数に対して、当該課支社の年間取扱い件数を会社全体の取扱い件数で除して算出した割合を乗ずる。
（注3） 年間扱い件数は調査対象課支社の取扱件数（「調査表No.12」シート内入力件数）を用いる。

自賠償契約処理に係る実態調査表（No. 9）

標準的 処理部門	事務 処理 過程	調査項目 (業務内容)	主な作業項目	One-JIBAI（非対面 Web申請）			社員・パート		One-JIBAI以外（対面）				社員・パート		備考	
				処理分数（分）			測定 方法	担当者の職 種（注2）	業務従事年 数（注3）	処理分数（分）			測定 方法	担当者の職 種（注2）		業務従事年 数（注3）
				課 支 社	バック オフィス	外部委託先				課 支 社	バック オフィス	外部委託先				
経 理	受 付 ・ 点 検 (J)	①日常チェック	・営業課支社から出納帳受付 ・収支内訳帳仕訳 ・添付書類の点検 ・不備調査 ・調査結果を所管部門へ回答				※1	社・ パ	年				※1	社・ パ	年	
		②月次チェック	・チェックリストの確認・管理 ・営業課支社への指示 ・訂正処理				※1	社・ パ	年				※1	社・ パ	年	
営業課支社	受 付 ・ 点 検 (D)	③訂正対応	・不一致の調査 ・訂正対応				※1	社・ パ	年				※1	社・ パ	年	

（注1） 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記入する。

（注2） 「担当者の職種」欄の社・パは社員・パート（時給での従事者、含人材派遣）の略である。

（注3） 自賠償業務従事年数は、社員・パートにおける自賠償業務への従事年数を記入する。端月数は6カ月以下は切り捨て、7カ月以上は切り上げ、整数年で記入する。

※1

1回当り平均所要時間×年間回数

年間扱い件数(全車種)(新契・異動・解約・取消等)

(注1)

（注1）年間扱い件数は調査対象課支社の取扱件数（「調査表No. 12」シート内入力件数）を用いる。

契約取扱区分
無保険自動車発生防止策・代理店登録解約業務・日常業務指導管理等

自賠責契約処理に係る実態調査表（No. 10）

標準的 処理 部門	事務 処理 過程	調査項目 (業務内容)	主な作業項目	処理分数（分）			測定 方法	担当者 の職種 (注2)	業務 従事 年数 (注3)	備考
				課 支 社	バ ッ ク オ フ イ ス	外 部 委 託 先				
営業課 支社	無 保 険 自 動 車 発 生 防 止 策 ・ 代 理 店 登 録 解 約 業 務 ・ 日 常 業 務 指 導 管 理 等	①車検対象外車種の満期管理業務	・満期通知はがきの発送 ・督促状リストの受領 ・契約者、代理店への照会・応答(回答の受領) ・督促状リストの消し込み ・所管部門への回答送付				※1	社 ・ バ	年	
		②車検対象車種の満期管理業務	・満期はがきの代理店への交付・管理				※1	社 ・ バ	年	
		③代理店登録・解約等 (含む特約代理店締結・解除)	【会社計上の場合】 ・代理店登録(解除)の業務 ・直接取引覚書締結				※2	社 ・ バ	年	
			【代理店計上の場合】 ・代理店登録(解除)の業務 ・導入申込(利用停止)書類の作成・所管部門への送付 ・e-JIBAI、One-JIBAIの導入・運用に係る募集人指導				※2	社 ・ バ	年	
							※2'	社 ・ バ	年	
		④代理店業務指導(A)	・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・指導対応 ・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				※3	社 ・ バ	年	
		⑤代理店業務指導(B)	・証明書綴関連の不備(使用期限切れ等)に伴う指導				※4	社 ・ バ	年	
			・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)							
		⑥異動印の交付(回収)	・自賠責に係る契約者・代理店からの照会・回答や契約者・代理店への照会				※5	社 ・ バ	年	
			・代理店と「異動事務処理覚書」締結(解除) ・異動印を代理店へ交付(回収) ・預り証取り付け(返却) ・預り証保管							

(注1) 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記入する。

(注2) 「担当者の職種」欄の社・バは社員・パート(時給での従事者、含人材派遣)の略である。

(注3) 自賠責業務従事年数は、社員・パートにおける自賠責業務への従事年数を記入する。端月数は6カ月以下は切り捨て、7カ月以上は切り上げ、整数年で記入する。

※1	$\frac{\text{令和7年度処理回数} \times 1 \text{ 回当り平均所要時間}}{\text{年間扱い件数(全車種)(新契・異動・解約・取消等)}}$
※2	$\frac{\text{令和7年度新規登録・解約代理店数} \times 1 \text{ 回当り平均所要時間}}{\text{年間扱い件数(全車種)(新契・異動・解約・取消等)}}$
※2'	$\frac{\text{e-JIBAI 登録代理店数} \times \text{年間指導回数} \times 1 \text{ 回の所要時間}}{\text{年間扱い件数(全車種)(新契・異動・解約・取消等)}}$
※3	$\frac{\text{自賠責保険登録代理店数} \times \text{年間指導回数} \times 1 \text{ 回の所要時間}}{\text{年間扱い件数(全車種)(新契・異動・解約・取消等)}}$
※4	$\frac{\text{令和7年度発生件数} \times 1 \text{ 回当り平均所要時間}}{\text{年間扱い件数(全車種)(新契・異動・解約・取消等)}}$
※5	$\frac{\text{令和7年度異動事務処理覚書締結・解除} \times 1 \text{ 回当り平均所要時間}}{\text{年間扱い件数(全車種)(新契・異動・解約・取消等)}}$

(注1) 年間扱い件数は調査対象課支社の取扱件数（「調査表No. 12」シート内入力件数）を用いる。

(注2) 各種代理店数は調査対象課支社に紐づく代理店数（「調査表No. 12」シート内入力件数）を

(注3) 年間指導回数は直近1週間の代理店への指導回数等をもとにみなして算出する。

(注4) 発生件数を集計できない場合は、直近の発生件数の情報等をもと年間換算することも可。

(注5) 調査開始時点では、※2、※2'、※3、※5の分母については、年間取扱い件数とするか自賠責保険代理店数とするか、確定していないため、暫定的に年間取扱い件数ベースで計3（自賠責保険代理店数で計算することになった場合は、損保協会事務局にて集計表No. 1記載の代理店数で再計算する。）

自賠責契約処理に係る実態調査 集計表1（調査課支社別）

営業課支社		経理		業務	
-------	--	----	--	----	--

保険会社名 _____
営業課支社名 _____

標準的処理部門		事務処理過程		契約取扱区分						
				新契約【調査表NO. 1】			保険料増減あり（異動・解約・訂正再交付・取消） 【調査表NO. 2】	保険料増減なし（異動・訂正再交付） 【調査表NO. 3】	証明書再交付	
				直扱	代理店扱				滅失、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】
					会社計上 （証明書綴）	代理店計上 （e-JIBAI）				
営業課支社		A. 受付・点検	0	0	0	0	0	0	0	
		B. 入・出金処理	0	0	0	0			0	
		C. 整理・報告	0	0	0	0	0	0	0	
		①小計（A～C）								
経理		F. 受付・点検	0	0	0	0			0	
		G. 整理・報告	0	0	0	0			0	
業務		H. 受付・点検	0	0	0	0	0	0	0	
		I. 整理・報告	0	0	0	0	0	0	0	
②小計（F～I）										
③合計（①＋②）										
L.	取扱件数（単位：件）									
M.	Lの構成比（単位：％）									
N.	取扱区分別所要時間（③×M）									
D.	営業課支社の証明書綴り・ステッカーの交付・回収・管理、勘定管理	NO. 6①～⑥	0	NO. 7①～⑤	0	NO. 9③	0		0	
E.	無保険自動車発生防止策・代理店登録解約業務・日常業務指導管理等	NO. 10①、②	0	NO. 10③、④、⑥	0	NO. 10⑤	0		0	
J.	業務課・経理課での証明書綴り・ステッカーの交付・回収・管理、勘定管理	NO. 6⑦～⑪	0	NO. 7⑥～⑨	0	NO. 9①②	0		0	
K.	料率改定差額精算	NO. 8①～⑥	0	NO. 8⑦⑧	0	NO. 8⑨⑩	0		0	
O.	所要時間合計	【ΣN＋D＋E＋J＋K】								

※D、Jについては、証明書綴り・ステッカーの交付・回収・管理および勘定管理に係る1件毎の処理分数を合算したものを記入する。
※単位は小数点第2を四捨五入し、小数点第1表示とする。

（単位：分）

役職者の業務内容に関する調査：取扱件数

1.契約引受

①会社全体

全種目取扱件数 件

※2025年度末決算で適用した件数をご入力ください。

※取扱件数は新規・継続・異動・解約の総件数が望ましいが、難しい場合は全種目新規のみ、自賠償件数のみ等で代替することも可とする。

②調査課支社（1地域あたり3課支社を選定）（件）

	調査課支社												合計
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
取扱件数													
割合	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

※取扱件数は新規・継続・異動・解約の総件数が望ましいが、難しい場合は全種目新規のみ、自賠償件数のみ等で代替することも可とする。

2.損害調査

①会社全体

一括払 件
一般払 件

※2025年度末決算で適用した件数をご入力ください。

②調査課支社（一括払任意社：3課支社、一括払自賠社：1課支社、一括払：1課支社）（件）

	調査課支社														合計
	一括払任意社												一括払自賠社	一般払	
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	
取扱件数															0
割合	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

※取扱件数は調査課支社における2025年度支払件数を記載する。

【A案：全体業務時間】役職者の業務内容に関する調査：調査表（契約引受）

調査日：	
課支社：	
回答者：	
役職：	

緑色網掛け部分について入力をお願いいたします。

- ・対応時間は時間（分）ベースで直近 1 週間のカレンダーなどを確認してご回答ください。
- ・1 週間の総労働時間には残業時間も含めた時間を入力してください。
- ・補足事項等があれば備考欄に入力をお願いいたします。

区分		概要	主な業務内容	直近 1 週間の対応分数	備考
1 ・ マ ネ ジ メ ン ト 業 務	組織マネジメント	役職者として組織の方向性を定め、円滑な組織運営を行うための業務（主に担当組織に対して行う業務）	◆経営計画の策定と浸透 会社の経営計画に基づき、自らが率いる課支社の経営計画や行動指針を策定し、部下全員にその内容を浸透させ、定着を図る。		
			◆人員配置 担当エリアの市場を分析し、持続的な成長を実現に向け戦略を立て、部下の能力や成長を考慮した人員配置や担当変更を実施。		
			◆業務の棚卸 既存業務を洗い出し、不要な業務の廃止や見直しを指導・実践する。		
			◆組織マネジメント等の研修・社内会議・社内資料確認 組織・メンバーに還元するため研修受講や社内会議への参加、資料確認を実施する。		
			◆デジタルツールの活用、活用推進 AI活用などデジタルツールを自ら積極的に活用。利便性を部下や代理店に浸透させ、組織全体の生産性向上を図る。		
	人事・労務管理、人材育成	役職者として人材を育成するとともに、部下の人事評価・適切な労務管理を行うための業務（主に部下に対して行う業務）	◆部下の目標設定と育成、1 on 1 等の面談 部下の目標設定に際し、客観的な状況を考慮しながら納得感のある目標に落とし込む。個々の強みを活かした役割分担や権限移譲を進め、キャリアアップを支援。		
			◆労務管理の徹底 部下の労働時間を日々確認し、適切に管理。計画的な休暇取得を促すなど、法令遵守と健康配慮の両面から職場環境を整備。		
			◆人事・労務管理等の研修・社内会議・社内資料確認 人事や労務管理に関する研修受講や社内会議への参加、資料確認を実施する。		
	担当者サポート	担当者の業務を円滑に進めるための、役職者としてのサポート・決裁・同行業務	◆各種決裁・承認・判断業務 コンプラ対応、担当者業務に関する相談・検討、メール確認など。		
			◆代理店・顧客との継続的な対話 地域の中心となる代理店の経営者や、顧客と直接対話に担当者と同行する。経営方針や将来のビジョンを共有し、事業継承などの課題解決に取り組む。		
			◆新規代理店・顧客との取引 候補先へ担当者同行訪問し、当社の強みを説明することで、新たなパートナーとして取引開始に向け取り組む。		
			◆代理店の品質評価に関する制度説明・改善 代理店に対し、品質評価制度の説明、評価、フィードバック、改善策提案等について担当者をサポート。		
			◆代理店の行動変革支援・指導 代理店に対し、顧客への最適提案活動が定着するよう、研修の実施や定期的な工程管理を通じて支援。		

			担当者サポート業務のうち、明らかに自賠責のみに関係がある業務（自賠のみ代理店の品質評価等）は、上段には合算せず、時間を抜き出して記入して下さい。		
			担当者サポート業務のうち、明らかに自賠責に関係のない業務（火災保険等の営推等）は、上段には合算せず、時間を抜き出して記入して下さい。		
2. 役職者のみで行う 営業推進	役職者が保険契約の質を高め、収保・収益を向上させるための業務	上記3. のうち、役職者のみが実施した業務			
3. 実務対応 (担当者同行は除く)	代理店登録手続き、金銭決裁業務、契約事務手続き、代理店からの照会対応など実務関連の業務	◆代理店登録関連業務 代理店登録・解約にあたって発生する登録関連手続き業務を部下とともに実施する。			
		◆契約事務関連業務 新契約、異動、解約対応などの契約手続き業務および金銭が発生する場合の決裁関連業務。			
		◆代理店・契約者の照会対応ほか 商品改定時などの代理店への説明対応を実施する。代理店からの照会対応、代理店への教育、指導対応。契約者の苦情対応。			
4. 上記以外※	1～3に該当しない業務	1～3に該当しないその他業務			

※原則 1～3 のいずれかに区分する。やむを得ず 1～3 の区分に該当しない業務のみ 4. 上記以外とする。

A. 1～4の合計分数

0

 分

B.【勤怠データ】対象 1 週間の総労働時間（残業含む） 分 ※AとBは必ず一致させてください。

区分	主な実務対応（種目問わず）
新契約手続き	・契約内容の計上手続き（ホストシステムへのデータ送信）
	・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
異動、解約、取消手続き	・契約者への説明
	・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
証券・証明書 再交付	・契約者への再交付事由確認、再交付証券・証明書の発行 など
領収証管理	・領収証の発注、交付、使用状況管理、自賠責書損分の回収、内容点検 など
ステッカー管理	・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
勘定管理	・出納帳管理、点検、残高・照合不一致の調査、訂正対応など
満期対応漏れ 防止対策	・満期管理 ・自賠責における、原付・検査対象外軽自動車等への満期通知（ハガキの発送）、未継続理由の調査
代理店登録・解約	・代理店登録・解約手続き関連業務
日常業務指導管理	・保険料精算状況（自賠責精算遅延など）に伴う連絡・指導
	・代理店システム環境設定、端末操作指導
	・代理店からの照会・回答業務（含むシステム関連）
	・商品・制度改定対応（料率改定、法改正）のための各種説明会 など

【B案：実務処理時間】役職者の業務内容に関する調査：調査表（契約引受）

調査日：	
課支社：	
回答者：	
役職：	

緑色網掛け部分について入力をお願いいたします。
・業務割合は時間ベースで役職者の業務時間（分数）をご回答ください
・補足事項等があれば備考欄に入力をお願いいたします。

区分	主な実務対応（種目問わず）	1週間における 平均対応分数	備考
新契約手続き	・契約内容の計上手続き（ホストシステムへのデータ送信）	0	
	・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	0	
異動、解約、取消 手続き	・契約者への説明	0	
	・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	0	
証券・証明書 再交付	・契約者への再交付事由確認、再交付証券・証明書の発行 など	0	
領収証管理	・領収証の発注、交付、使用状況管理、自賠責書損分の回収、内容点検 など	0	
ステッカー管理	・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	0	
勘定管理	・出納帳管理、点検、残高・照合不一致の調査、訂正対応など	0	
満期対応漏れ 防止対策	・満期管理 ・自賠責における、原付・検査対象外軽自動車等への満期通知（ハガキの発送）、 未継続理由の調査	0	
代理店登録・解約	・代理店登録・解約手続き関連業務	0	
日常業務指導管 理	・保険料精算状況（自賠責精算遅延など）に伴う連絡・指導	0	
	・代理店システム環境設定、端末操作指導	0	
	・代理店からの照会・回答業務（含むシステム関連）	0	
	・商品・制度改定対応（料率改定、法改正）のための各種説明会 など	0	

上記の合計分数

0

 分

B.【勤怠データ】対象 1 週間の総労働時間（残業含む） 分

※9時間/1日 × 5日 の場合 2,700分となる。

【保サ：全体業務時間】役職者の業務内容に関する調査：一括払任意社

調査日：	
課支社：	
回答者：	
役職：	

緑色網掛け部分について入力をお願いいたします。
 ・対応時間は時間（分）ペースで直近1週間のカレンダーなどを確認してご回答ください。
 ・1週間の総労働時間には残業時間も含めた時間を入力してください。
 ・補足事項等があれば備考欄に入力をお願いいたします。

区分	概要	主な業務内容	直近1週間の対応分数	備考
1・マネジメント業務	組織マネジメント	◆経営計画の策定と浸透 会社の経営計画に基づき、自らが率いる課支社の経営計画や行動指針を策定し、部下全員にその内容を浸透させ、定着を図る。		
		◆人員配置		
	人事・労務管理、人材育成	◆部下の目標設定と育成、1 on 1 等の面談 部下の目標設定に際し、客観的な状況を考慮しながら納得感のある目標に落とし込む。個々の強みを活かした役割分担や権限移譲を進め、キャリアアップを支援。		
		◆労務管理の徹底		
	事案対応の担当者サポート	◆事故受付から滞りのない業務の管理 事故受付から遅滞のない迅速な体制を組織一丸となって構築・管理し、適切な経過管理による停滞防止を図り、示談・協定や訴訟対応に		
		◆自賠償保険および自動車保険の有無責 現存確認または事前認定や事前相談における必要書類の取付・説明といった関連事務を指導し適正な対応を管理している。		
		◆不正請求の排除 受傷疑義事案、過大請求事案、モラル事案等について、組織一丸となって排除している。		
		◆示談・協定の経過を管理 早期かつ適正な解決に向けて、戦略的な示談・協定の進捗管理を主導している。交渉の難航を防ぐため、社内打合せを行い組織として解決方針を策定し金額の決済をしている。		

		◆訴訟対応の管理 困難事案においては、示談交渉から弁護士等との連携を含む多角的なアプローチで着実な解決へと管理し、訴訟も組織として解決方針を策定し金額の決済をしている。 ※事案対応の担当者サポートのうち、自賠責のみに関係があると明確に分かれている業務は、上記の各項目へ合算せず、時間を抜き出して記入して下さい。（自賠責固有業務） ※事案対応の担当者サポートのうち、自賠責に全く関係が無いと明確に分かれている業務は、上記の各項目へ合算せず、時間を抜き出して記入して下さい。（車両・対物など）		
2.実務対応 (担当者同行は除く)	決済業務、自賠責精算業務、事務手続き、代理店からの照会対応など実務関連の業務	◆迅速な支払決済と出金処理 示談協定後の決済が必要な支払いおよび出金処理においては、適正で迅速な処理できる体制を構築し実施している。 ◆出金後の管理 支払案内通知、過誤払い、遅延利息、情報管理、事務リスクを管理している。 ◆自賠責精算業務 示談協定後の速やかな自賠回収業務を管理し、自賠回収の滞留や漏れを無くしている。自賠社からの入金について、会計担当者と連携し適切に管理している。 ◆代理店からの照会対応 事故対応における代理店からの照会対応を管理している。		
3.上記以外	1～2に該当しない業務	◆その他		

※原則 1～2 のいずれかに区分する。やむを得ず 1～2 の区分に該当しない業務のみ 3. 上記以外とする。

A. 1～3の合計分数 分

B.【勤怠データ】対象 1 週間の総労働時間（残業含む） 分 ※AとBは必ず一致させてください。

※9時間/1日 × 5日 × 60分 の場合

【保サ：全体業務時間】役職者の業務内容に関する調査：一括払自賠社

調査日：	
課支社：	
回答者：	
役職：	

緑色網掛け部分について入力をお願いいたします。
・対応時間は時間（分）ベースで直近 1 週間のカレンダーなどを確認してご回答ください。
・1 週間の総労働時間には残業時間も含めた時間を入力してください。
・補足事項等があれば備考欄に入力をお願いいたします。

区分		概要	主な業務内容	直近 1 週間の対応分数	備考
1 . マネジメント業務	組織マネジメント	役職者として組織の方向性を定め、円滑な組織運営を行うための業務（主に担当組織に対して行う業務）	◆経営計画の策定と浸透 会社の経営計画に基づき、自らが率いる課支社の経営計画や行動指針を策定し、部下全員にその内容を浸透させ、定着を図る。 ◆人員配置		
	人事・労務管理、人材育成	役職者として人材を育成するとともに、部下の人事評価・適切な労務管理を行うための業務（主に部下に対して行う業務）	◆部下の目標設定と育成、1 on 1 等の面談 部下の目標設定に際し、客観的な状況を考慮しながら納得感のある目標に落とし込む。個々の強みを活かした役割分担や権限移譲を進め、キャリアアップを支援。 ◆労務管理の徹底		
	事案対応の担当者サポート	担当者の業務を円滑に進めるための、役職者としてのサポート・同行業務	◆受付、契約確認、事故登録、一括社への回答等、関係先連携 事故受付から登録、契約の現存確認の回答を迅速に適切に行い、対人一括社との間での一括不能手続等、一括払会社への情報提供（人傷一括社への情報提供）社保への連絡を適切に行う管理。		
			◆調査事務所への調査依頼段階での処理、調査完了書類の対応 請求状況照会への回答処理や漏れの無い社保への連絡、調査完了書類受付事務（台帳記載等を含む）、調査完了書類の審査・点検、支払報告書作成・決裁、支払案内の作成・出状、システム点検事案の補正の管理。		
			◆自賠償保険固有の事務処理 一括払切換不能確認事務、一括払不能通知書の受付、人傷精算通知照会状への回答、調査事務所からの人傷保有者住所確認への回答、時効中断承認、一括社からの異議申立受付、自損事故照会回答、却下事案本社報告の管理。		
2.実務対応 (担当者同行は除く)		自賠償精算業務、決済業務、事務手続き、一括社からの照会対応など実務関連の業務	◆決済・出金手続きの対応 出金決済・承認、出勤手続事務。保険金計上事務（システム登録、台帳記入事務等を含む）の管理。		
			◆出金後手続きの対応 書類ファイル及び付随事務、会計処理関係関連事務（未清算勘定の残高管理等）、ボールドロ作成関連事務、書類の整理・貸出し・その他、同意書取付に関する照会対応の管理。		
			◆一括社からの照会対応。		
3.上記以外		1～2に該当しない業務	◆その他		

※原則 1～2 のいずれかに区分する。やむを得ず 1～2 の区分に該当しない業務のみ 3. 上記以外とする。

A. 1～3の合計分数 0 分

B.【勤怠データ】対象 1 週間の総労働時間（残業含む） 2,700 分 ※AとBは必ず一致させてください。

※9時間/1日 × 5日 × 60分 の場合

【保サ：全体業務時間】役職者の業務内容に関する調査：一般払

調査日：	
課支社：	
回答者：	
役職：	

緑色網掛け部分について入力をお願いいたします。
・対応時間は時間（分）ベースで直近1週間のカレンダーなどを確認してご回答ください。
・1週間の総労働時間には残業時間も含めた時間を入力してください。
・補足事項等があれば備考欄に入力をお願いいたします。

		区分	概要	主な業務内容	直近 1 週間の対応分数	備考
1 ・ マ ネ ジ メ ン ト 業 務	組織マネジメント	役職者として組織の方向性を定め、円滑な組織運営を行うための業務（主に担当組織に対して行う業務）	◆経営計画の策定と浸透 会社の経営計画に基づき、自らが率いる課支社の経営計画や行動指針を策定し、部下全員にその内容を浸透させ、定着を図る。 ◆人員配置			
	人事・労務管理、人材育成	役職者として人材を育成するとともに、部下の人事評価・適切な労務管理を行うための業務（主に部下に対して行う業務）	◆部下の目標設定と育成、1 on 1 等の面談 部下の目標設定に際し、客観的な状況を考慮しながら納得感のある目標に落とし込む。個々の強みを活かした役割分担や権限移譲を進め、キャリアアップを支援。 ◆労務管理の徹底			
	事案対応の担当者サポート	担当者の業務を円滑に進めるための、役職者としてのサポート・同行業務	◆自賠責保険金の支払、支払関連者への通知や連絡 調査完了書類受付・点検・再調査依頼、支払報告書作成・支払金額通知の作成・出状、支払不能通知書、請求教示文書等の作成・出状、請求者への説明、折衝等、被害者への請求教示、社会保険への納入告知書送付依頼、遅延利息の請求または調査経緯の説明を求められた場合の対応の管理。 ◆支払関連事務、支払済み一件書類の管理 出金手続事務、保険金計上事務（システム登録、台帳記入事務等を含む）、遅延利息の算出・支払事務、書類の整理・貸出し・その他、同意書取付に係る照会対応、貸出・借受、写し提供依頼等のルール変更に伴う事務処理対応、各種照会対応の管理。 ◆自賠責保険固有の事務処理、支払後の事務処理 書類・ファイル及び付随事務、会計処理関連事務（未精算勘定の残高管理等）、再保険・共同プール関連業務（本社への調書（写）の提出）、ポルドロ作成関連事務、仮渡金支払後の支払報告書の作成・本社への送付の管理。			
2. 実務対応 （担当者同行は除く）	自賠責精算業務、決済業務、事務手続き、請求者からの照会対応など実務関連の業務	◆決算・出金手続きの対応 出金決済・承認、出動手続事務。出金手続事務。保険金計上事務（システム登録、台帳記入事務等を含む）の管理。 ◆出金後手続きの対応 書類ファイル及び付随事務、会計処理関係関連事務（未精算勘定の残高管理等）、ポルドロ作成関連事務、書類の整理・貸出し・その他、同意書取付に関する照会対応の管理。 ◆請求者からの照会対応。				
3. 上記以外	1～2に該当しない業務	◆その他				

※原則1～2のいずれかに区分する。やむを得ず1～2の区分に該当しない業務のみ3. 上記以外とする。

A. 1～3の合計分数 分

B.【勤怠データ】対象1週間の総労働時間（残業含む） 分 ※AとBは必ず一致させてください。

※9時間/1日 × 5日 × 60分 の場合

件数割換算係数調査表

保険会社名 : _____

回答者 : _____

メールアドレス : _____

1. 交通費・通信費の実態調査

課支社単位の調査結果を記入してください。

(单位：分)

課支社名	No.	担当者名	業務区分 (事務・営業)	交通利用（自動車・電車・バス等）			通信利用（通話・オンライン打ち合わせ）		
				種目無関係	種目関係		種目無関係	種目関係	
					自賠償	左記以外		自賠償	左記以外
	1								
	2								
	3								
	4								
	5								
	1								
	2								
	3								
	4								
	5								
	1								
	2								
	3								
	4								
	5								
	1								
	2								
	3								
	4								
	5								
	1								
	2								
	3								
	4								
	5								
	1								
	2								
	3								
	4								
	5								
	1								
	2								
	3								
	4								
	5								
	1								
	2								
	3								
	4								
	5								

2. 種目別契約件数の調査

課支社単位の契約件数を記入してください。

(单位:件)

[illegible]

調査課支社計	0件	0件	0件
--------	----	----	----

・会社計契約件数

会社計の2025年度契約件数を記入してください。

自賠償	左記以外	合計
		0件

3. 交通費・通信費

会社計（種目計）の2025年度交通費・通信費を記入してください。

(単位：円)

交通費	通信費	合計
		0円