

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4回）

2024年11月22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
2. 第2回・第3回議論を踏まえた確認・検討状況
3. 保険会社業務実態調査結果について
 - 3-①. 業務実態調査結果（契約引受）
 - 3-②. 業務実態調査結果（損害調査）
 - 3-③. 業務実態調査結果（その他の調査・年間実働時間）
4. 経費計算基準見直しによる社費影響額について
5. 代理店業務実態調査結果について
 - 5-①. 業務実態調査結果（代理店）
 - 5-②. 論議いただきたいポイント（代理店）

目次

6. 将来、基準等を見直すための手続きについて

- 6-①. 見直し手続き導入の趣旨
- 6-②. 見直しプロセス・スケジュール
- 6-③. 見直し基準
- 6-④. 次回見直し時の検討観点
- 6-⑤. 論議いただきたいポイント（将来見直し手続き）

1. 議論内容・スケジュール

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に報告することとしたい。

日程	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	<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22日 （本日）	<ul style="list-style-type: none">・ 業務実態調査結果報告・ 将来、基準等を見直すための手続きの論議
第5回 12月 （予定）	<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策定・ 自賠責保険審議会報告内容（案）
自賠責保険審議会 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

2. 第2回・第3回議論を踏まえた確認・検討状況

2. 第2回・第3回議論を踏まえた確認・検討状況

- 第2回・第3回での議論において、第4回にて方向性を論議・決定するとしていた事項は下表の通り（太字下線部分がアップデート内容）。
- 下表の報告事項および業務実態調査結果・保険会社社費影響額等も踏まえ方向性を論議いただきたい。

議題	これまでの議論の結果	事務局確認・検討状況
1件当たり処理分数の細分化 (第2回2-①~③)	<ul style="list-style-type: none"> 第2回第三者委員会にて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、システム開発コストを調査の上、次回以降で改めて論議する。 	<ul style="list-style-type: none"> <u>システム開発コストの確認結果は下表の通り。</u> <u>開発コストが自賠責経費全体に占める割合は大きくないが、特に損害調査の細分化を行う場合は2024年度末決算からの対応は難しい。</u> <u>将来、件数割合の変化が生じた場合の経費への影響はP.10（営業費）、P.13（損害調査費）の通り。</u>
1人1分当たり給与額の計算方法 (第2回2-④)	<ul style="list-style-type: none"> 役職者が自賠責保険実務を担う割合のサンプル調査結果(*1)は、役職者が実務部分に關与していることが少ないことを示すと考えられるため、第2回第三者委員会对案②が有力だが、現行のままとするか、対案②とするかは実態調査の結果等も踏まえ第4回で論議する。 (*1) 契約引受：0.8% 損害調査：4.3% 	<ul style="list-style-type: none"> <u>実態調査の結果および保険会社の経費への影響はP.18の通り。</u>

【1件当たり処理分数の細分化に係るシステム開発コスト・期間】

	契約引受	損害調査
システム開発要否	<ul style="list-style-type: none"> システム開発要:3社/10社 いずれの会社も2024年度末決算はシステム開発またはエクセル等の代替的な手法で対応可 	<ul style="list-style-type: none"> システム開発要:5社/10社 いずれの会社も2024年度末決算の対応は不可 (細分化単位の件数の取得が困難なため)
システム開発コスト	<ul style="list-style-type: none"> 0.2億円 	<ul style="list-style-type: none"> 0.4億円
システム開発期間	<ul style="list-style-type: none"> 2024年度中:1社 2025年度中:2社 	<ul style="list-style-type: none"> 2025年度中:5社

3. 保険会社業務実態調査結果について

集計・分析作業を精査中であり、最終結果は第5回で報告予定

3-①. 業務実態調査結果（契約引受）

■ 第3回における議論を踏まえ、以下の通り契約引受に係る業務実態調査を実施した。

項目	内容		備考
調査対象会社	自賠償保険の引受がある保険会社計9社		
調査期間	2024年8月29日～2024年9月30日		
調査項目	業務実態調査表に記載の各業務		・ 実態調査表は第3回参考資料参照
調査地域	全国7地域のうち、各社の担当を最大4地域割り当て調査		
サンプルサイズ	調査拠点数：90拠点		
測定者	各保険会社社員		・ 透明性確保の観点での対応は以下参照
測定方法	<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 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実施 		
集計者	日本損害保険協会		
集計方法	各社・各地域ごとのポートフォリオに基づく加重平均で算出		・ 集計内容の詳細は参考資料参照
客観性・透明性確保の観点からの対応	統計的処理ルール	<ul style="list-style-type: none"> 恣意的にデータ集計を行うことがないよう統計的処理ルールを定め、それに従い集計を実施した 調査課支社単位で、平均値から±2σ以上乖離した調査拠点について外れ値として控除する取扱いとした 	・ 控除件数は3件（全サンプルの3.3%）
	損害保険料率算出機構職員の同行	<ul style="list-style-type: none"> 透明性確保の観点から一部（計15拠点）に損害保険料率算出機構の職員が同行し、調査内容を精査するとともに、集計結果の比較を実施 結果、損害保険料率算出機構の職員が同行した課支社とそれ以外の課支社で処理分数に大きな差がないことを確認した 	・ 比較検証結果は参考資料参照

3-①. 業務実態調査結果（契約引受）

■ 契約引受業務実態調査の結果は下表の通り。

【契約引受1件当たり処理分数（新契約・異動・解約等1件当たり）】（*1）

（統計的処理（外れ値控除）後）

		前回	今回	増減	備考・主な増減理由
①	新契約	3.2分	4.1分	+0.9分	<ul style="list-style-type: none"> e-JIBAIのさらなる普及による入金業務等の効率化（↓） 業務品質向上のためのチェックプロセスの強化に伴う業務増加や入金業務のアンマッチ対応等における連絡等の増加（↑）
②	異動・解約・取消・証明書再交付	2.5分	5.8分	+3.3分	<ul style="list-style-type: none"> 業務品質向上のためのチェックプロセスの強化に伴う業務増加やコロナ後の郵送手続き増加による郵送書類の開封・仕分け・返送等の業務増加（↑）
③	その他管理業務等 （契約件数に比例するもの）	12.6分	3.1分	▲8.5分	<ul style="list-style-type: none"> 非対面での指導や照会応答システムの整備等に伴う代理店業務指導業務の効率化（↓） 代理店数の減少に伴う代理店業務指導業務の減少（↓） e-JIBAIのさらなる普及による証明書綴管理等の効率化（↓） 代理店指導業務の測定方法の精緻化（第3回第三者委員会資料P.22）
④	その他管理業務等 （代理店数に比例するもの）		1.1分		
合計		18.3分	14.0分	▲4.3分	

（*1）上表①～④の項目ごとに細分化を行う場合の処理分数はP.10に記載

【契約引受1件当たり処理分数に含まれない業務】（*2）

		前回	今回	増減	備考・主な増減理由
合計		—	0.1分 （営業社員 1人当たり 247分）	—	<ul style="list-style-type: none"> 現行は賦課しない取扱いとなっているが、調査の結果自賠責研修に加え種目共通研修（コンプライアンス研修等）にも一定の時間を要していることから、今回から賦課する取扱いとする

（*2）新契約・異動・解約等件数1件当たりに換算した分数（0.1分）を記載。なお、経費計算基準においては営業社員1人当たり247分と定める

3-①. 業務実態調査結果（契約引受）

- 契約引受1件当たり処理分数について、将来の新契約・異動・解約等件数割合や代理店数の変化を捉えることができるよう細分化する場合、各項目の1件当たり処理分数は下表の通り。
- 過去の新契約・異動・解約割合および代理店数の推移に基づき算出した将来経費変動は年あたり+0.2億円（新契約▲0.1億円、異動・解約+1.7億円、その他▲1.4億円）であり、システム開発コスト約+0.2億円対比の効果は限定的と考えられる。

【契約引受1件当たり処理分数（細分化を行う場合・行わない場合）】

区分	細分化を行う場合	細分化を行わない場合
新契約	新契約1件当たり 4.7分	新契約・異動・解約等1件当たり 14.0分
異動・解約・取消・証明書再交付	異動・解約等1件当たり 40.7分	
その他管理業務等（契約件数に比例するもの）	新契約・異動・解約等1件当たり 3.1分	
その他管理業務等（代理店数に比例するもの）	代理店1店当たり 213.0分	

【システム開発コスト・期間】

	契約引受
システム開発要否	<ul style="list-style-type: none"> システム開発要:3社/10社 いずれの会社も2024年度末決算はシステム開発または末決算はエクセル等の代替的な手法で対応可
システム開発コスト	<ul style="list-style-type: none"> 約0.2億円
システム開発期間	<ul style="list-style-type: none"> 2024年度中:1社 2025年度中:2社

【細分化を行う場合の経費の感応度】（過去推移に基づく概算）

過去の推移

年あたり分数変動	新契約▲0.00分/年 (=4.7分×▲0.0%/年)	異動・解約+0.19分/年 (=40.7分×+0.5%/年)	代理店▲4.23分/年 (=213.0分×▲2.0%/年)
経費感応度	新契約 ▲0.1億円	異動・解約 +1.7億円	その他管理(代理店数) ▲1.4億円

将来見込まれる年あたり分数変動が経費に与える影響を計算

3-②. 業務実態調査結果（損害調査）

■ 第3回における議論を踏まえ、以下の通り損害調査に係る業務実態調査を実施した。

項目	一般払	一括払（自賠社）	一括払（任意社）	備考
調査対象会社	自賠責保険の引受がある保険会社計10社			
調査期間	2024年8月29日～2024年9月30日			
調査項目	業務実態調査表に記載の各業務			・ 実態調査表は第3回参考資料参照
調査地域	全国7地域のうち、各社の担当を最大5地域割り当て調査	全件数の20%以上を処理する自賠責集中センターを調査	全国7地域のうち、各社の担当を最大5地域割り当て調査	
サンプルサイズ	調査拠点数：21拠点 調査件数：1,832件相当(*1)	調査拠点数：19拠点 調査件数：14,602件相当(*1)	調査拠点数：45拠点 調査件数：2,385件	
測定者	各保険会社社員			
測定方法	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		事案ごと、事案区分ごとに、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	
集計者	日本損害保険協会			
集計方法	各社ごとの平均処理分数を各社件数で加重平均し算出		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	・ 集計内容の詳細は参考資料参照
客観性・透明性確保の観点からの対応	統計的処理ルール	<ul style="list-style-type: none"> 恣意的にデータ集計を行うことがないよう統計的処理ルールを定め、それに従い集計を実施した 契約引受1件当たり処理分数同様、平均値から$\pm 2\sigma$以上乖離した調査拠点について外れ値として控除する取扱いとした 		・ 左記基準に該当し控除したサンプルはなし
	機構職員の同行	<ul style="list-style-type: none"> 透明性確保の観点から一部（一般払：5拠点、一括払（任意社）：5拠点）に損害保険料率算出機構の職員が同行し、調査内容を精査するとともに、集計結果の比較を実施 結果、損害保険料率算出機構の職員が同行した課支社とそれ以外の課支社で処理分数に大きな差がないことを確認した 		・ 比較検証結果は参考資料参照

(*1) 事案ベースではなく担当者ごとに5日間の業務内容を記録する調査であるため、年間処理件数を5日あたりに換算した件数を記載

3-②. 業務実態調査結果（損害調査）

■ 損害調査業務実態調査の結果は下表の通り。

【保険金支払1件当たり処理分数（死亡・後遺障害・傷害支払件数1件当たり）】（*1）

		前回	今回	増減	備考・主な増減理由
①	一般払	207分	209分	+2分	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法改正による個人情報取扱いの厳格化に伴う、情報漏洩防止の確認・報告業務等が増加（↑） 弁護士受任による後遺障害請求割合の増加（↑） 基幹システムの刷新による、事案登録・管理業務等の効率化（※書面での必要書類の提出・確認業務が中心であるため一括払対比での効率化効果は限定的）（↓）
②	一括払（自賠社）	13分	17分	+4分	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法改正による個人情報取扱いの厳格化に伴う、情報漏洩防止の確認・報告業務等が増加（↑）
③	一括払（任意社）（自賠＋任意）（*2）	514分	378分	▲136分	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法改正による個人情報取扱いの厳格化に伴う、情報漏洩防止の確認・報告業務等が増加（↑） 基幹システムの刷新による、一括払における事案登録・管理、保険金支払業務の効率化（↓） デジタルツール（チャット機能等）の活用による効率化や被害者との対面での面談機会の減少（※主に示談交渉等の任意保険固有部分の効率化）（↓）
	一括払（任意社）（自賠のみ）（*2）	321分	310分	▲11分	

（*1）上表①～③を死亡・後遺障害・傷害ごとに細分化を行う場合の処理分数はP. 13に記載

（*2）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い、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して自賠責保険固有部分のみを処理分数として算出する（第3回第三者委員会資料P. 34）。算出方法の詳細はP. 14参照

【保険金支払1件当たり処理分数に含まれない業務】（*3）

		前回	今回	増減	備考・主な増減理由
合計		9分 （損調社員 1人当たり 631分）	6分 （損調社員 1人当たり 422分）	▲3分 （▲209分）	<ul style="list-style-type: none"> 集合研修の減少やe-learningの普及に伴う効率化（移動時間の減少等）（↓） 拠点集約等による業務効率化（自賠責業務に従事する社員・スタッフの専任化により育成ロードが軽減）（↓）

（*3）死亡・後遺障害・傷害支払件数1件当たりに換算した分数（6分）を記載。なお、経費計算基準においては損害調査社員1人当たり422分と定める

3-②. 業務実態調査結果（損害調査）

- 保険金支払1件当たり処理分数について、将来の死亡・後遺障害・傷害件数割合の変化を捉えることができるよう細分化する場合、各項目の1件当たり処理分数は下表の通り。
- 過去の死亡・後遺障害・傷害割合の推移に基づき算出した将来経費変動は年あたり▲0.1億円（死亡▲0.0億円、後遺障害▲0.2億円、傷害+0.2億円）であり、システム開発コスト約+0.4億円対比の効果は限定的と考えられる。

【保険金支払1件当たり処理分数（細分化を行う場合・行わない場合）】

区分	細分化を行う場合			細分化を行わない場合
	死亡	後遺障害	傷害	
一般払	244分	309分	191分	209分
一括払（自賠社）（*1）	17分	17分	17分	17分
一括払（任意社）	425分	497分	304分	310分

（*1）一括払（自賠社）は死亡・後遺障害・傷害事案で業務フローにほぼ差がないことから、細分化を行う場合も同一の処理分数を適用する

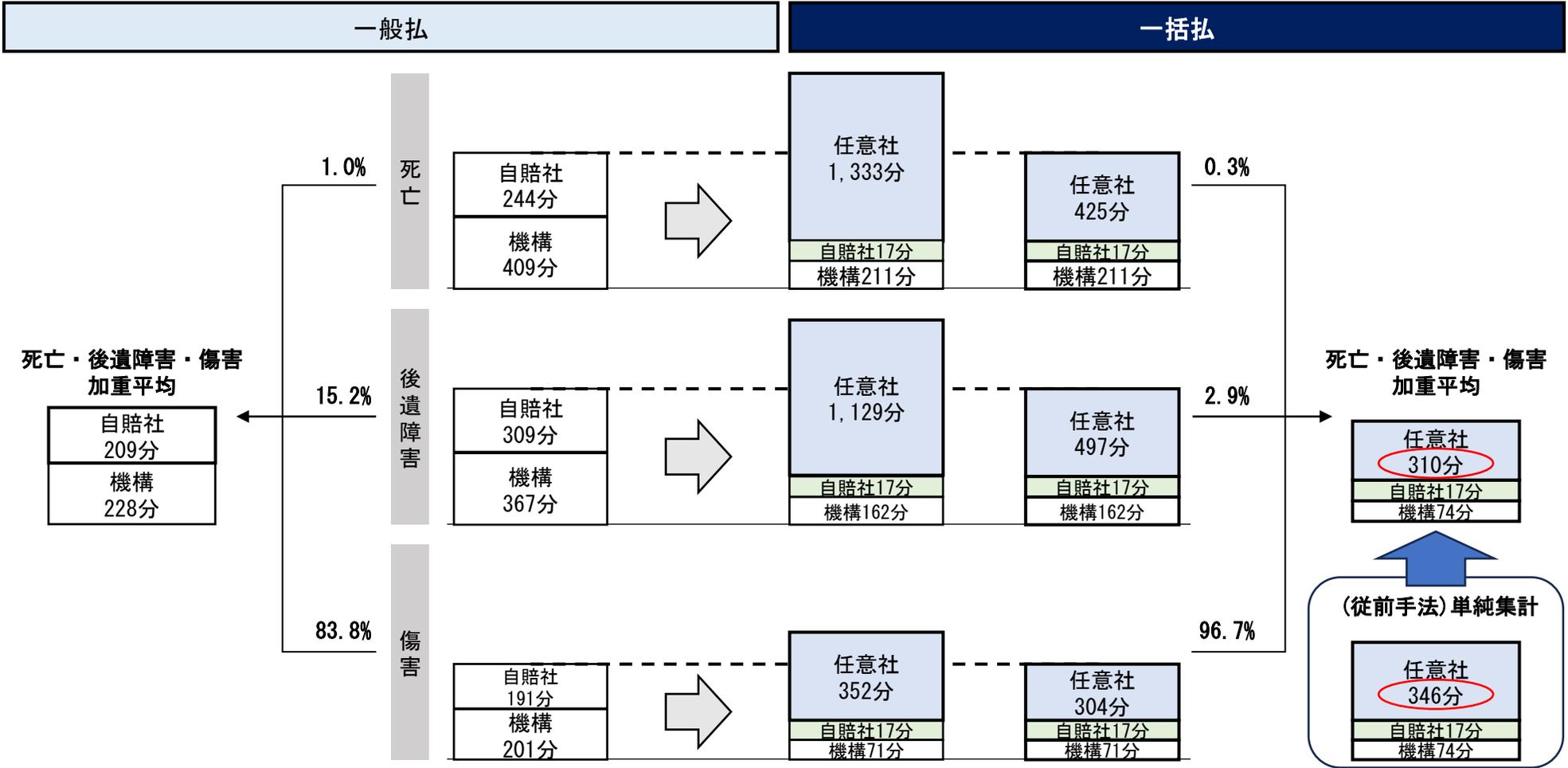
【システム開発コスト・期間】

【細分化を行う場合の経費の感応度】（過去推移に基づく概算）

システム開発要否	損害調査 ・システム開発要:5社/10社 いずれの会社も2024年度末決算の対応は不可(細分化単位の件数の取得が困難なため)	過去の推移																			
システム開発コスト	・0.4億円	年あたり分数変動	<table border="1"> <tr> <td>一般払</td> <td>死亡▲3.05分/年 (=244分×▲1.3%/年)</td> <td>後遺障害▲2.92分/年 (=309分×▲0.9%/年)</td> <td>傷害+0.10分/年 (=191分×+0.1%/年)</td> </tr> <tr> <td>一括払自賠社</td> <td>死亡▲0.21分/年 (=17分×▲1.3%/年)</td> <td>後遺障害▲0.16分/年 (=17分×▲0.9%/年)</td> <td>傷害+0.01分/年 (=17分×+0.1%/年)</td> </tr> <tr> <td>一括払任意社</td> <td>死亡▲5.32分/年 (=425分×▲1.3%/年)</td> <td>後遺障害▲4.68分/年 (=497分×▲0.9%/年)</td> <td>傷害+0.16分/年 (=304分×+0.1%/年)</td> </tr> </table>	一般払	死亡▲3.05分/年 (=244分×▲1.3%/年)	後遺障害▲2.92分/年 (=309分×▲0.9%/年)	傷害+0.10分/年 (=191分×+0.1%/年)	一括払自賠社	死亡▲0.21分/年 (=17分×▲1.3%/年)	後遺障害▲0.16分/年 (=17分×▲0.9%/年)	傷害+0.01分/年 (=17分×+0.1%/年)	一括払任意社	死亡▲5.32分/年 (=425分×▲1.3%/年)	後遺障害▲4.68分/年 (=497分×▲0.9%/年)	傷害+0.16分/年 (=304分×+0.1%/年)	<p>将来見込まれる年あたり分数変動が経費に与える影響を計算</p> <table border="1"> <tr> <td>経費感応度</td> <td>死亡 ▲0.0億円</td> <td>後遺障害 ▲0.2億円</td> <td>傷害 +0.2億円</td> </tr> </table>		経費感応度	死亡 ▲0.0億円	後遺障害 ▲0.2億円	傷害 +0.2億円
一般払	死亡▲3.05分/年 (=244分×▲1.3%/年)	後遺障害▲2.92分/年 (=309分×▲0.9%/年)	傷害+0.10分/年 (=191分×+0.1%/年)																		
一括払自賠社	死亡▲0.21分/年 (=17分×▲1.3%/年)	後遺障害▲0.16分/年 (=17分×▲0.9%/年)	傷害+0.01分/年 (=17分×+0.1%/年)																		
一括払任意社	死亡▲5.32分/年 (=425分×▲1.3%/年)	後遺障害▲4.68分/年 (=497分×▲0.9%/年)	傷害+0.16分/年 (=304分×+0.1%/年)																		
経費感応度	死亡 ▲0.0億円	後遺障害 ▲0.2億円	傷害 +0.2億円																		
システム開発期間	・2025年度中:5社																				

3-②. 業務実態調査結果 (損害調査)

(参考) 一括払の処理分数算出



3-③. 業務実態調査結果（その他の調査・年間実働時間）

- 第3回における議論を踏まえ、以下の通りその他の調査（年間実働時間）を実施した。

【調査方法見直しの背景】

- 第3回第三者委員会での議論の通り、前回調査においては1日の所定労働時間×年間営業日数より年間実働時間を定めていたが、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した（第3回第三者委員会資料 P. 49）。
- 1人1分当たり給与額の計算方法は以下の通りであり、分子の給与総額には有給休暇・産育休者等への給与等も含まれる。有給休暇・産育休者等の給与は、他の社員の実働時間によって賄われるため、妥当な計算式と考えられる。
（参考）1人1分当たり給与額の計算方法

$$\text{1人1分当たり給与額} = \frac{\text{年間総給与額}}{\text{所属人員数} \times \text{年間実働時間}}$$

項目	内容	備考
調査項目	2023年度各月における年間総実働時間および所属人員数	• 実態調査表は第3回参考資料参照
測定方法	<ul style="list-style-type: none"> • 1年間で給与を支払った社員の実働時間および所属人員数を月別で集計する（各社人事データ等に基づく集計） • 昼休み等、会社で定める休憩時間は実働時間に含めない • 残業時間は除く（1人1分当たり給与額分子の年間総給与額に残業時間を含めないため） • 国民の祝日、年末年始の休暇日、創立記念日など会社で定める休業日・時間を除く • 有給休暇を取得した時間は控除する • 産休・育休・時短勤務者等の通常の勤務時間に該当しない社員の実働時間・人数についても実働時間通りに集計する 	
集計者	日本損害保険協会	
集計方法	各社回答に基づき全社平均値を算出	• 集計内容の詳細は参考資料参照
統計的処理ルール	<ul style="list-style-type: none"> • 平均値から±2σ以上乖離した会社について外れ値として控除する取扱いとした 	• 左記の基準に該当する会社はなし

3-③. 業務実態調査結果（その他の調査・年間実働時間）

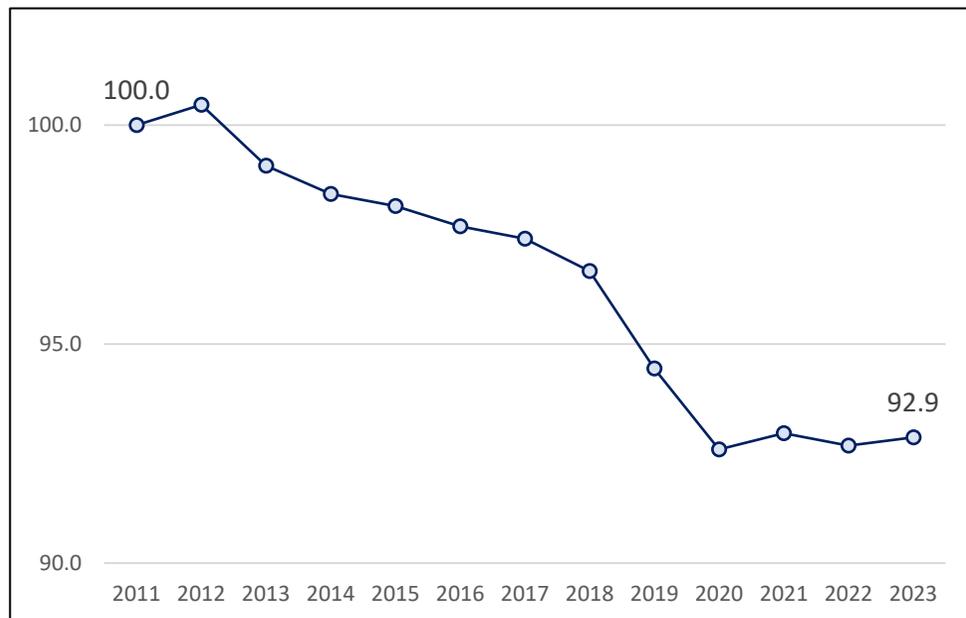
■ 年間実働時間調査の結果は下表の通り。

	前回	今回	増減	備考・主な増減理由
年間実働時間	95,305分	89,816分	▲5,489分	<ul style="list-style-type: none"> 多様な働き方が進展による、産休・育休・時短勤務等の増加（↓） 前回は1日の所定労働時間×年間営業日数で回答をしていたが、今回は実際の労働時間を回答することとしたことにより実態の労働時間に近づいた（↓）（第3回第三者委員会資料P.49）

（参考）一般統計上の所定内労働時間の推移（*1）

一般統計上の所定内労働時間も2011年度以降減少で推移しており、2011年度対比92.9%まで減少

（今回の年間実働時間は前回対比89,816分÷95,305分≒94.2%）



（補足）分母が減少するため、1人1分当たり給与額は増加方向

$$1人1分当たり給与額 = \frac{年間総給与額}{所属人員数 \times 年間実働時間}$$

（*1）厚生労働省 毎月勤労統計（所定内労働時間指数（調査産業計、事業所規模5人以上））より作成

4. 経費計算基準見直しによる社費影響額について

4. 経費計算基準見直しによる社費影響額について

- 計算方法の見直しおよび業務実態調査に基づく基礎数値の変更の影響額（2023年度決算数値に基づく概算）は下表の通り。
- なお、調査結果の一部内容について精査中であり、影響額はおよその規模感を示すイメージである。

区分	部門	項目	実態調査結果（精査中）			影響額（*1） （精査中）	備考	
			前回	今回	増減			
人件費 関連	契約引受	1件当たり処理分数	18.3分/件	14.0分/件	▲4.3分/件	▲280億円程度	統計的処理前：14.2分	
		1件当たり処理分数に含まれない業務	-	0.1分/件	-	+5億円程度		
		1件当たり処理分数の細分化				±0億円		
	損害調査	1件当たり処理分数	一般払	207分/件	209分/件	+2分/件	+0億円程度	
			一括払（自賠社）	13分/件	17分/件	+4分/件	+5億円程度	
			一括払（任意社）	321分/件	310分/件	▲11分/件	▲10億円程度	
		1件当たり処理分数に含まれない業務	9分/件	6分/件	▲3分/件	▲5億円程度		
		1件当たり処理分数の細分化				±0億円		
	共通	1人1分あたり給与額の計算方法				+140億円程度		
		年間実働時間	95,305分	89,816分	▲5,489分	+90億円程度		
物件費関連						+60億円程度		
合計						▲20億円程度		

（参考） 1人1分あたり給与額の計算方法を変更しない場合

▲120億円程度

（*1）各項目ごとの影響額は他の項目を現行通りとした場合として算出。1つの変更内容が他の項目に影響する可能性があるため、上表合計値は上記の全体影響額と一致しない

論議いただきたいポイント

- 各項目の増減および事務局説明の増減要因等を踏まえ、今回の調査方法・結果が妥当であるか
- 第2回・第3回第三者委員会にて論点となっていた以下の点について、
 - ① システム開発コスト・期間、細分化を行う場合の経費感応度を踏まえ1件当たり処理分数を細分化すべきか
 - ② 経費全体への影響等も踏まえ1人1分あたり給与額の計算方法を変更すべきか

5. 代理店業務実態調査結果について

集計・分析作業を精査中であり、最終結果は第5回で報告予定

5-①. 業務実態調査結果（代理店）

■ 第3回における議論を踏まえ、以下の通り契約引受に係る業務実態調査を実施した。

項目	内容	備考
調査対象会社	自賠償保険の引受がある保険会社計9社	
調査期間	2024年8月29日～2024年9月30日	
調査項目	業務実態調査表に記載の各業務	・ 実態調査表は第3回参考資料参照
調査地域	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償保険のために要する物件費を調査	
サンプルサイズ	調査拠点数：280拠点	
測定者・測定方法	・ 業務実態調査表に基づき主に代理店自身で調査・回答	・ 第3回第三者委員会での議論に基づき、交通費・自動車保険は調査期間における利用実態に基づき測定する方法に変更
集計者	損害保険料率算出機構	
集計方法	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	・ 集計内容の詳細は参考資料参照
客観性・透明性確保の観点からの対応 （統計的処理ルール）	・ 調査代理店単位で、人件費・物件費それぞれについて平均値から $\pm 2\sigma$ 以上乖離した調査拠点について外れ値として控除する取扱いとした	・ 控除件数は人件費22件（全サンプルの7.9%）、物件費16件（全サンプルの5.7%）

5-①. 業務実態調査結果（代理店）

■ 代理店業務実態調査（人件費）の結果は下表の通り。

【人件費・1件当たり所要時間】

（統計的処理（外れ値控除）後）

	前回	今回	増減	備考・主な増減理由
契約締結・証明書交付	9.2分	6.7分	▲2.5分	<ul style="list-style-type: none"> e-JIBAIのさらなる普及による効率化（↓） 非対面（郵送）での対応増加による移動時間減（↓）
保険料精算、計上	8.5分	6.6分	▲1.9分	
証明書・満期通知等の送付（往訪）	6.9分	5.2分	▲1.7分	
保険会社との業務打ち合わせ等	3.5分	2.4分	▲1.1分	
異動受付～完了	0.2分	0.1分	▲0.1分	
合計（1件当たり所要時間）	28.3分	21.0分	▲7.3分	

（補足）基準料率改定時に織り込む代理店手数料は、上記業務実態調査の集計結果に加えて、算出時点における直近の給与単価統計等を用いて算出することとなる。

5-①. 業務実態調査結果（代理店）

■ 代理店業務実態調査（物件費）の結果は下表の通り。

【物件費・1件当たり所要経費】

（統計的処理（外れ値控除）後）

	前回	今回	増減	備考・主な増減理由
交通費	130.5円	124.3円	▲6.2円	<ul style="list-style-type: none"> 調査期間における利用実態に基づき測定する方法に変更したことにより、今日的な実態を反映 コロナ後の往訪機会の減少（メール等の増加）（↓）
通信費	60.4円	67.4円	+7.0円	<ul style="list-style-type: none"> コロナ後のオンラインでの通信機会増加（↑）
消耗品費	44.4円	19.1円	▲25.3円	<ul style="list-style-type: none"> オフィス実務上のデジタル化進展等に伴う消耗品利用機会の減少（↓）
パソコン費	21.3円	23.3円	+2.0円	<ul style="list-style-type: none"> パソコン費単価の増加（↑）
自動車費	65.4円	257.3円	+191.9円	<ul style="list-style-type: none"> 調査期間における利用実態に基づき測定する方法に変更したことにより、今日的な実態を反映 自動車費・自動車関連費の増加（↑）
什器・備品費	2.4円	11.7円	+9.3円	<ul style="list-style-type: none"> 什器・備品費単価の増加（↑） デジタル化に伴う電子機器（スマホ、タブレット等）の普及（↑）
事務所賃借料	52.5円	106.0円	+53.5円	<ul style="list-style-type: none"> 事務所賃借料単価の増加（↑） 都市中心部の代理店への統廃合（↑）
合計（1件当たり所要経費）	376.9円	609.1円	+232.2円	

（補足）基準料率改定時に織り込む代理店手数料は、上記業務実態調査の集計結果に加えて、算出時点における直近の物価統計等を用いて算出することとなる。

(参考) 交通費・自動車費の実態調査結果に関する補足

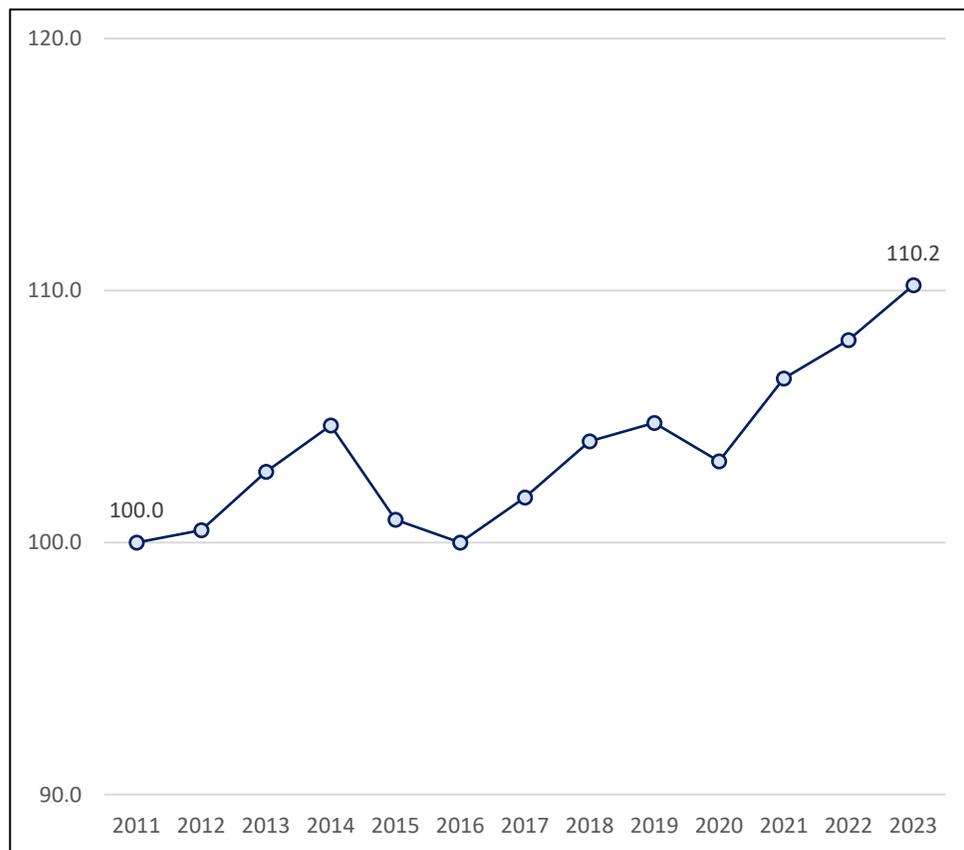
- 今回の代理店業務実態調査においては、交通費・自動車費の調査方法を以下の通り変更した。
- 前回と調査手法が異なり、前回対比での増減だけでは評価が難しいため、事務局評価を参考で記載する。

項目	交通費	自動車費
調査方法	<p>【前回】</p> $\frac{\text{年間交通費} \times \text{自賠責従事割合}}{\text{年間自賠責保険取扱契約数}}$ <p>【今回】</p> $\frac{\text{調査期間交通費}}{\text{調査期間自賠責保険取扱契約数}}$ <p>調査期間の交通費を測定。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</p>	<p>【前回】</p> $\frac{\text{年間自動車費} \times \text{自賠責従事割合}}{\text{年間自賠責保険取扱契約数}}$ <p>【今回】</p> $\frac{\text{年間自動車費} \times \text{調査期間自動車利用時間における自賠責割合}}{\text{年間自賠責保険取扱契約数}}$ <p>調査期間における自動車の利用時間を種目ごとに測定し、自賠責業務に自動車を利用した割合を算出 ※他業務とあわせて自動車を利用した場合は、従事毎の自賠責業務量割合（時間割）で按分</p>
調査結果 (1件当たり経費)	<p>124.3円 (前回対比：▲6.2円)</p>	<p>257.3円 (前回対比：+191.9円)</p>
調査結果に対する評価	<p>業務実態調査結果を1人・1週間当たり平均交通費（自賠責分）に換算すると約30円/週 「代理店における交通・自動車利用の例」に記載の利用実態を踏まえると、上記調査結果は妥当なものと考えられる</p>	<p>業務実態調査結果を1代理店・1週間当たり平均自動車利用時間に換算すると合計約225分/週、自賠責のみ約20分/週 「代理店における交通・自動車利用の例」に記載の利用実態を踏まえると、上記調査結果は妥当なものと考えられる</p>
代理店における交通・自動車利用の例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自賠責保険の契約で領収した保険料を銀行入金するために自動車を利用（領収した保険料は1週間以内に入金するルールとなっていることから、多くの代理店では最低週1回入金を実施している） ・ 自賠責契約手続きのための客先訪問のために自動車を利用 ・ （交通費のみ）従業員の通勤のためのマイカー・電車・バス等の利用（自賠責相当分。なお、マイカー通勤の自動車利用時間は代理店所有自動車の利用時間ではないため、自動車費計算上の自動車利用時間に含まない） 	

(参考) 一般統計の推移 (自動車費・事務所賃借料)

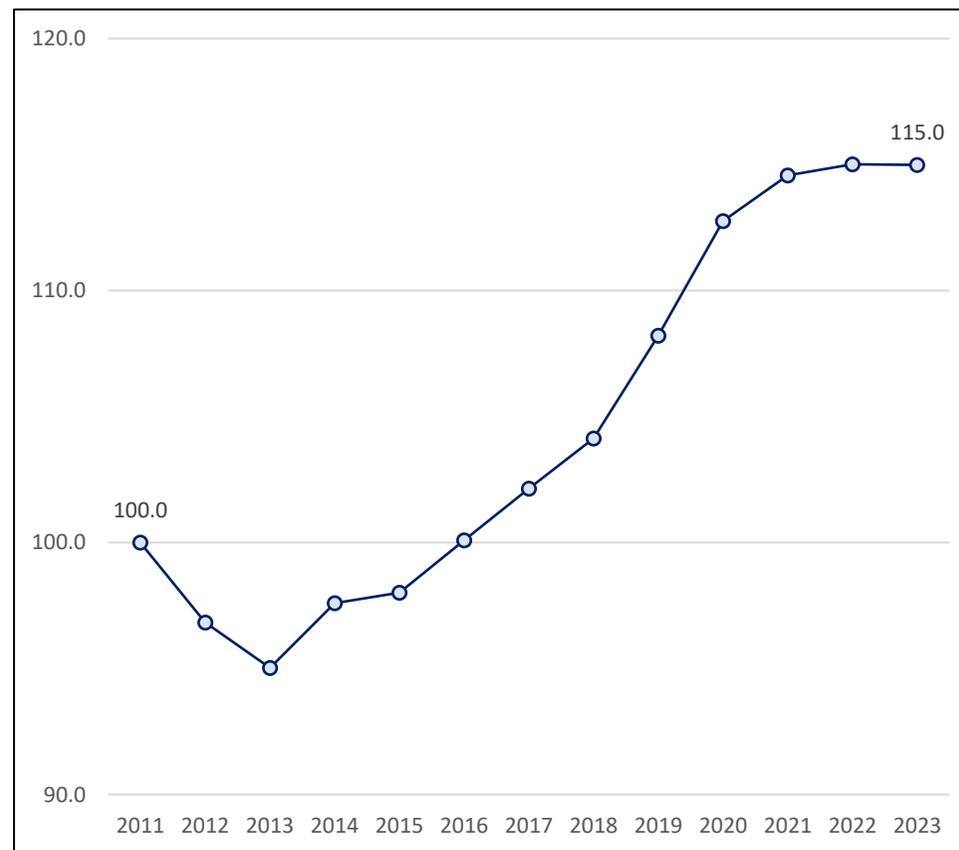
- 前回対比の増加額が相対的に大きい「自動車費」および「事務所賃借料」の一般統計上の推移は以下の通り。
 - ・ 自動車費は前回と調査方法を変更しており、前回比較は難しいが、一般統計上の自動車費も増加傾向
 - ・ 事務所賃借料も一般統計上増加傾向。これに加え、都市中心部の代理店への統廃合により増加していると考えられる

【自動車費】 (*1)



(*1) 消費者物価指数「自動車」「自動車等関係費」に基づき作成

【事務所賃借料】 (*2)



(*2) 企業向けサービス価格指数「事務所賃貸」に基づき作成

5 ー②. 論議いただきたいポイント（代理店）

論議いただきたいポイント

- 各項目の増減および事務局説明の増減要因等を踏まえ、今回の調査方法・結果が妥当であるか

6. 将来、基準等を見直すための手続きについて

6-①. 見直し手続き導入の趣旨

- 自賠償保険審議会（6月4日開催）での議論も踏まえ、環境変化を経費計算基準等に適時適切に反映するための見直し手続きの導入について議論いただきたい。

【将来見直し手続き導入の趣旨】

- 自賠償の業務プロセスは比較的簡素かつ定型化されており、短期的に大きな変化はないものの、過去にもe-JIBAIシステムの普及による募集プロセスの効率化や個人情報保護法・健康保険法改正に伴う支払プロセスの変化といった、業務プロセスの変化による自賠償経費の変化が生じてきた。
- 今後もこういった業務プロセスの変化に伴う自賠償経費の変化を検証・把握するために、将来的な見直し手続きを導入し、将来の環境変化をタイムリーに反映することが望ましいと考えられる。

【将来見直し手続き導入の効果】

現行

- 自賠償の業務は定型化されており、短期的に大きな変化はないものの、見直しの基準や定期的な見直し是非の議論の場はなく、不定期に見直しを実施している

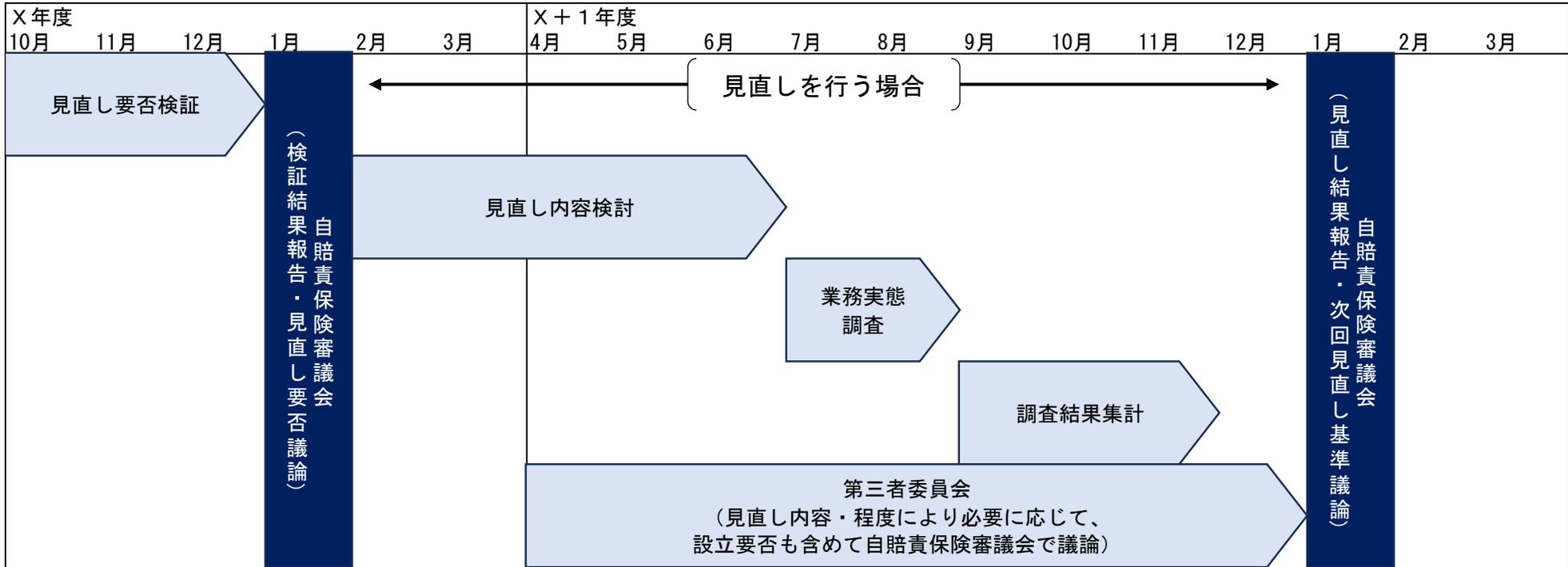
将来的な見直し手続き導入後

- 見直し基準に基づく客観的・定期的な見直しが可能となる
- 現行以上に環境変化のタイムリーな反映が可能となる

6-②. 見直しプロセス・スケジュール

- 将来見直し手続きプロセス・スケジュールの事務局案は以下の通り。
- 自賠責保険基準料率同様、毎年見直し可否検証を実施し、検証結果を自賠責保険審議会に報告、見直し可否を議論する。

【見直しスケジュール案】※見直し内容・程度によって検討・調査時期は変動する前提



- 合致した定量基準項目や見直し時の環境変化に基づいて見直し範囲を決定する
(計算方法も含めて見直し範囲を検討する)
- 大きな課題がなければ処理分数のみの見直しや、合致した定量基準に係る部分のみ見直しとすることもあり得る(例: 契約引受のみ見直し)
- 上記の検討結果を自賠責保険審議会に報告し、議論のうえ決定する

6－③. 見直し基準

- 将来の見直し基準として、①定量基準と②定期基準を定め、いずれかに該当した場合に見直しを実施する案が考えられる。

①定量基準

- ・ 将来自賠責経費に影響を及ぼすと考えられる項目を以下の3要件に基づき選定し、見直しの是非を判断する（基準設定方法は次ページ参照）。
- ・ 適切な項目は将来の環境により都度変化すると想定されるため、経費計算基準の見直しを行う都度検討し必要に応じて再設定する。

項目選定の3要件：

- ①将来の変化（普及率増加等）が想定されるもの
- ②計測可能なもの
- ③自賠責経費に対する感応度が一定程度あると想定されるもの

【今回の定量基準案】

	項目	定量基準案 (*1)	想定される自賠責経費への影響
契約 引受	・ キャッシュレス普及率	普及率：40%超	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現金精算関連の業務の効率化 ・ 現金・キャッシュレス両方を管理することによる業務の増加
	・ 異動・解約非対面手続き率	非対面手続き率：40%超	<ul style="list-style-type: none"> ・ バックオフィスでの集約対応における効率化
損害 調査	・ 共同システム利用割合（請求書類の電子化等）	共同システム単独では大きな経費影響が想定されないことから、共同システム全面リリース後に契約引受の定量基準に該当した場合に損害調査も含めて見直しを行う	<ul style="list-style-type: none"> ・ 共同システム利用による業務の効率化 ・ 導入時の準備等の対応

(*1) 定量基準は、今回の1件あたり処理分数の見直しによる社費変動概算値に基づき設定

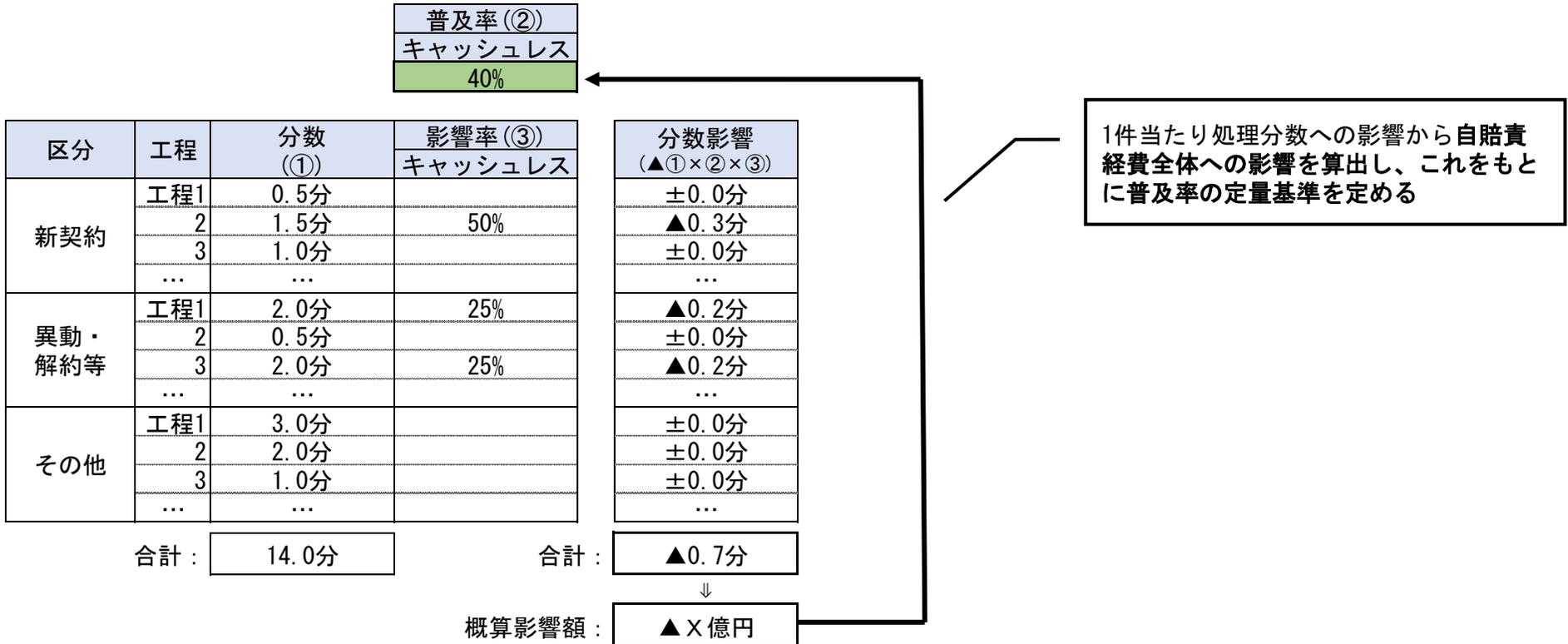
- ・ 選定した項目にかかわらず、契約・損害実務に大きく影響を与える事項があれば、見直しの是非を議論し判断する。
例：法改正や会計基準の変更、業務効率化に資するシステム開発等

②定期基準

- ・ 定量基準に合致しない場合であっても、前回見直し時から一定期間を経過した場合に見直しを行うために定期基準も設ける。
- ・ 自賠責保険の料率改定時の滞留資金（準備金）の収支均衡期間と合わせ5年とする。

(参考) 定量基準の設定方法および毎年の検証イメージ

【①定量基準の設定（契約引受1件当たり処理分数・キャッシュレス普及率の例）】



【②設定した定量基準に基づく毎年の検証（契約引受1件当たり処理分数・キャッシュレス普及率の例）】

キャッシュレス普及率

普及率	
実績	基準
15%	40%

設定した項目の普及率を毎年把握し、基準に達した場合見直しを実施

6-④. 次回見直し時の検討観点

- 将来の基準見直しにおいては、実態調査手法の更なる高度化等も含めた検討を行ったうえで対応を進めていく。
- これまでの議論や実態調査を踏まえた今後の課題について、現時点での評価は以下の通り。

	検討観点	考えられる方向性・現時点での評価
①測定者/ 集計者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回調査では、客観性・透明性確保の観点で、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することとしたが、将来的には第三者機関の活用等も考えられる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 完全な第三者による調査・集計は透明性の観点では望ましい ・ 一方、調査費用が大きくなる ・ また、実際に今回調査をした結果、実態を把握するには、相当な実務知識がないと抜け漏れ等が生じる可能性があると判明した
②実態調査 期間	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回調査は第三者委員会での議論スケジュールも踏まえ、9月～10月での実施となったが、将来的には見直しの内容に応じて調査期間を変更することが考えられる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 季節性の影響を極小化し、保険会社調査ロードを分散させる観点で、調査期間を拡大するといった方向が考えられる ・ 一方、調査期間の拡大により調査ロードが増加する可能性もある ・ 今回の調査では決算期に調査が及ぶと営業社員の負担が大幅に増加するといったことも判明したため、決算期にかからない期間が望ましい
③デジタル 技術の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回調査は各社および代理店での実測・聴取による調査を実施したが、将来的にはデジタル技術等の活用による調査の高度化が考えられる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回は前回調査から10年以上経過したこともあり、調査趣旨をよく理解いただく観点から、保険会社社員が直接課支社に訪問を行い調査を実施したが、今後見直し頻度が高まることもありオンラインでの調査等が考えられる ・ 外部委託先では事務作業の効率性を委託元に示す観点から平時から処理分数を記録しているケースがあり、外部委託の進展に伴いデータ精度が向上する可能性がある ・ 保険会社においても可能な範囲でデータ等を事前に蓄積しておくことも考えられる ・ 一方、多岐に亘る調査項目をシステム化するには各社におけるデータインプットのロードやシステム開発コストを考慮する必要がある
④業務実態 調査の効率 化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務実態調査は保険会社・代理店における調査ロード・コストを要し、それらのコストは自賠償保険料に転嫁され最終的に契約者の負担となることから、可能な範囲で調査の効率化を検討することが考えられる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回の実態調査の結果、処理分数が僅少であった調査項目の省略や統計的安定性を損なわない範囲でのサンプルサイズの削減が考えられる (参考)今回実態調査における調査ロード・コスト ・ 人的コスト: 対応人数5,015人、対応総時間46,790時間 ・ 物的コスト: 466万円

6－⑤. 論議いただきたいポイント（将来見直し手続き）

論議いただきたいポイント

- 将来、基準等を見直すための手続きについて、以下の観点を中心に、適切な見直しが将来行われるものとなっているか。
 - ・ 見直しプロセス・スケジュール
 - ・ 見直し基準
 - ・ 次回見直し時の検討観点