

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5回）

2024年12月11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. 保険会社業務実態調査結果について

2－①. 業務実態調査結果（契約引受）

2－②. 業務実態調査結果（損害調査）

2－③. 業務実態調査結果（その他の調査・年間実働時間）

2－④. 業務実態調査結果（その他の調査・件数割換算係数）

3. 経費計算基準見直しによる社費影響額について

4. 代理店業務実態調査結果について

4－①. 業務実態調査結果（代理店）

目次

5. 将来、基準等を見直すための手続きについて

5-①. 見直し手続き導入の趣旨

5-②. 見直しプロセス・スケジュール

5-③. 見直し基準

5-④. 次回見直し時の検討観点

6. 論議いただきたいポイント

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、計5回の委員会での議論を経て、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。

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	<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11日 （本日）	<ul style="list-style-type: none">・ 見直し後の経費計算基準について・ 将来、基準等を見直すための手続きについて
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. 保険会社業務実態調査結果について

2-①. 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

2-①. 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.8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

2-①. 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当たり+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】

【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）

	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 	過去の推移		
システム開発コスト	<ul style="list-style-type: none"> 約0.2億円 		<p>年当たり分数変動</p> <p>新契約▲0.00分/年 (=4.7分×▲0.0%/年)</p> <p>異動・解約+0.19分/年 (=40.7分×+0.5%/年)</p>	<p>代理店▲4.23分/年 (=213.0分×▲2.0%/年)</p>
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 		<p>将来見込まれる年当たり分数変動が経費に与える影響を計算</p>	
		経費感応度	<p>新契約 ▲0.1億円</p>	<p>異動・解約 +1.7億円</p>
				<p>その他管理(代理店数) ▲1.4億円</p>

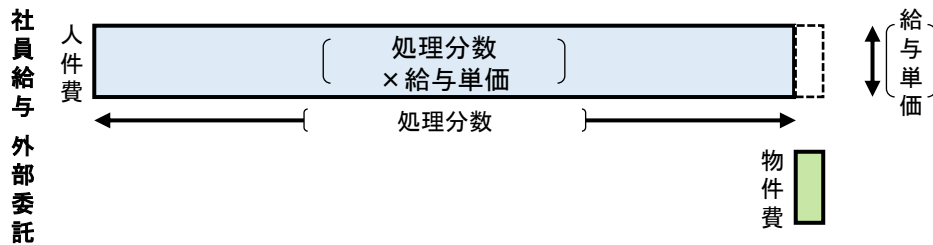
(参考) 1件当たり処理分数に含めた外部委託費用の把握について

- 外部委託費用については、第2回第三者委員会において、現行の経費把握方法、課題および対応案のメリット・デメリットも踏まえ論議いただき、今回の見直しにおいては**案①（物件費から外部委託費を控除し、1件当たり処理分数に含めて把握）**とする。
- 但し、案①についても、保険会社の給与単価と外部委託単価の差が反映されないといった課題が残るため、**これらの課題を解消して精緻化すべく、将来の見直しにおいてさらなる高度化に向けた検討を行うこととする。**

① 現行経費計算上の課題

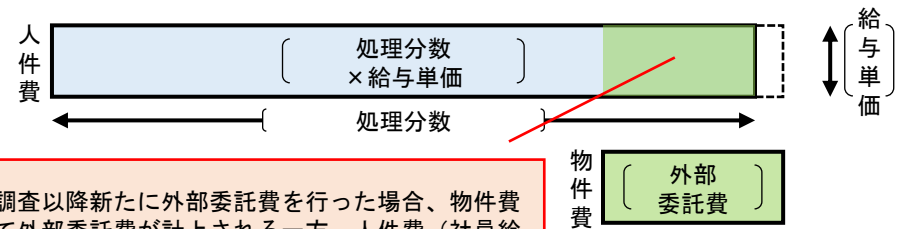
【実態調査時点】

人件費（社員給与）で計算する「処理分数」は、実態調査時点での外部委託分を控除した社員のみ業務にて設定。



【一定期間経過後】

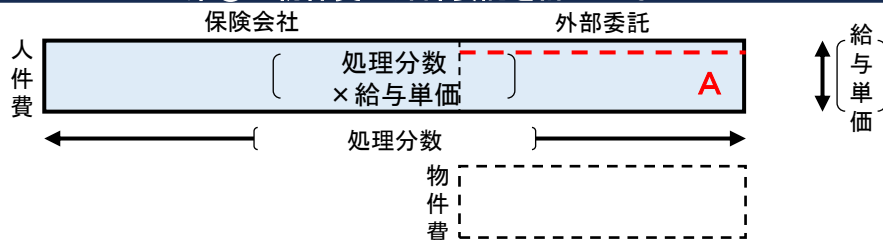
実態調査以降新たに外部委託を行った場合、物件費として外部委託費を計上する一方で、人件費（社員給与）における処理分数が固定されて計上される。



実態調査以降新たに外部委託費を行った場合、物件費として外部委託費が計上される一方、人件費（社員給与）における処理分数が固定されて計上されるため、外部委託が進展すると当該費用の二重計上が生じうる。

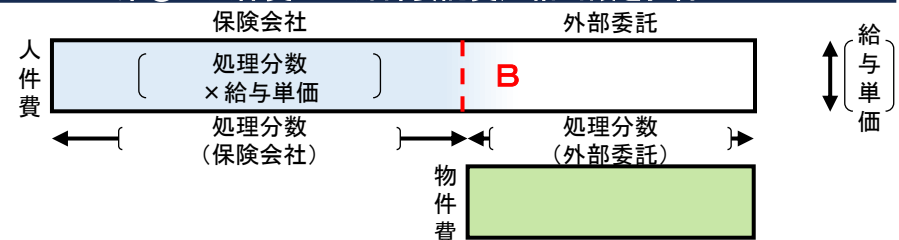
② 課題と対応案に関するこれまでの論議内容

案①：物件費で外部委託を計上しない



- ・ 保険会社の給与単価と外部委託単価の差が反映されない（A）
- ・ 給与単価を委託費用単価に調整するためには、自賠責業務のみに関する委託先での人件費単価や必要経費等を把握する必要があるが、グループ外への委託や種目共通での委託等もあり、現時点ではその把握は難しい

案②：人件費から外部委託費用相当額を控除



- ・ 各社ごとに外部委託相当の処理分数の把握が必要（B）
- ・ 各社の外部委託業務内容は多様であり、かつ外部委託内容等も変化するため、1件当たり処理分数のうち、外部委託相当分の分数を各社が切り分けて把握することが難しい（*1）
- ・ みなしを含む場合、分数を恣意的に設定する懸念がある（*1）外部委託と社員両方が対応する業務や料率改定時の差額精算等スポットで発生する業務を外部委託するケース等では切り分けが難しい

2-②. 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±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 		・ 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

2-②. 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. 12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. 13参照

【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

2-②. 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当たり▲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

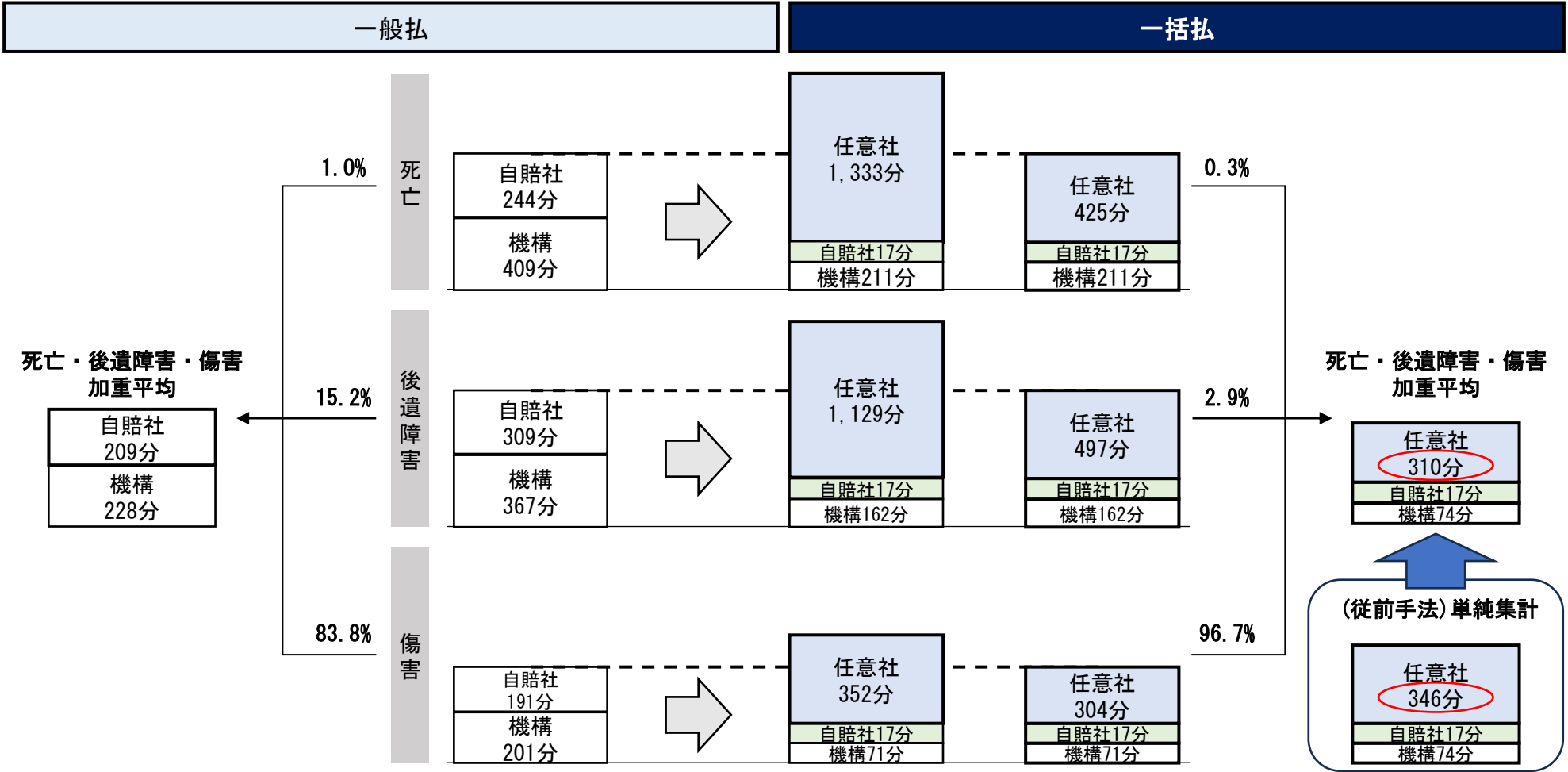
【システム開発コスト・期間】

【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	年当たり分数変動	<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>将来見込まれる年当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																				

2-②. 業務実態調査結果 (損害調査)

(参考) 一括払の処理分数算出



2-③. 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

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

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分当たり給与額算出の分子となる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

2-③. 業務実態調査結果（その他の調査・年間実働時間）

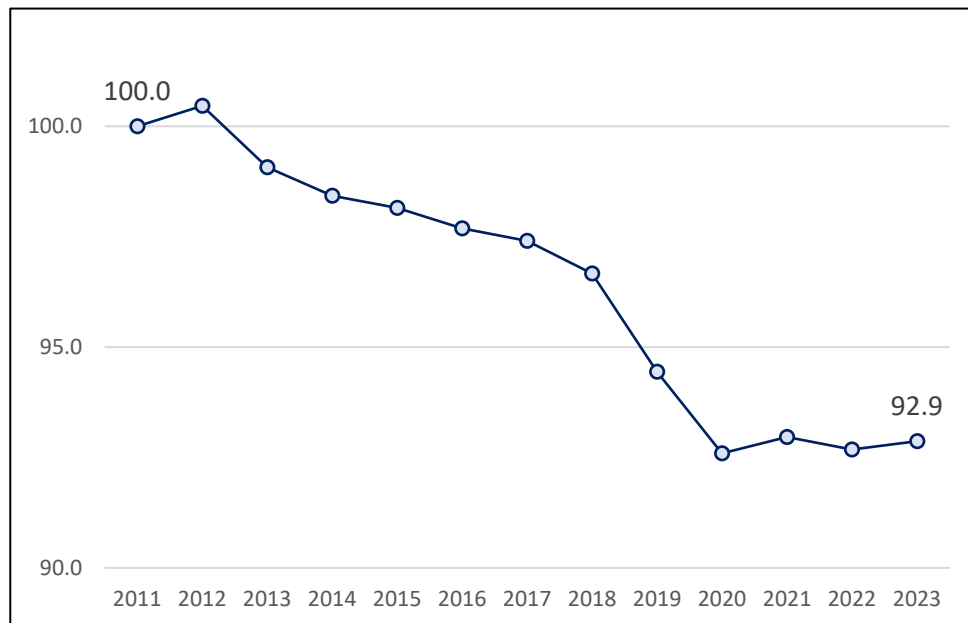
■ 年間実働時間調査の結果は下表の通り。

	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

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

（*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

2-④. 業務実態調査結果（その他の調査・件数割換算係数）

- 第3回における議論を踏まえ、以下の通りその他の調査（件数割換算係数）を実施した。

【調査方法見直しの背景】

- 換算係数は、自賠責の経費計算上、営業推進活動等を含めないことを考慮したものと推察される（営業費のみに適用される）。
- 現行換算係数10分の1は昭和52年に定められており、今日的な根拠が不明であることから、実態調査を行い換算係数を設定することとした。
- 件数割を適用する費目としては雑費が金額的に最も大きいですが、雑費には多くの支出内容（事務委託、調査委託、不動産外注等）が含まれており、統一的な調査が困難であるため交通費・通信費を代表的な費目として調査した。

項目	内容	備考
調査項目	交通・通信利用における自賠責利用割合および調査課支社における自賠責件数割合	<ul style="list-style-type: none"> • 実態調査表は第3回参考資料参照 • 件数割を適用する費目としては雑費が金額的に最も大きいですが、雑費には多くの支出内容（事務委託、調査委託、不動産外注等）が含まれており統一的な調査が困難であるため交通費・通信費を代表的な費目として調査した
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	<ul style="list-style-type: none"> • 契約引受に係る業務実態調査と同一課支社
サンプルサイズ	調査拠点数：90拠点 調査人数：348人	<ul style="list-style-type: none"> • 所属社員について、事務・営業の区分や年次等、偏りがないように1拠点当たり最大5人選定
測定者	各保険会社社員。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	
測定方法	<ul style="list-style-type: none"> • 各社員の1日の交通利用時間および通信利用時間を「自賠責」「自賠責以外」「種目共通」ごとに記入する • 交通利用・通信利用の目的が上記3項目にまたがる場合は、それぞれに要した時間に応じて交通利用・通信利用時間を按分して回答する 	<p>（例）代理店との打ち合わせのために40分電車で移動し、打ち合わせにおいては、自賠責保険について15分、自動車保険について45分打ち合わせを行った場合</p> <ul style="list-style-type: none"> • 自賠責＝40分×（15分÷60分）＝10分 • 自賠責以外＝40分×（45分÷60分）＝30分
集計者	日本損害保険協会	
集計方法	各社の交通・通信利用割合に基づき交通費・通信費を配賦した結果に一致するよう換算係数を算出	<ul style="list-style-type: none"> • 算出方法の詳細は参考資料参照
統計的処理ルール	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 控除件数は交通費5件（全サンプルの5.6%）、通信費3件（全サンプルの3.3%）

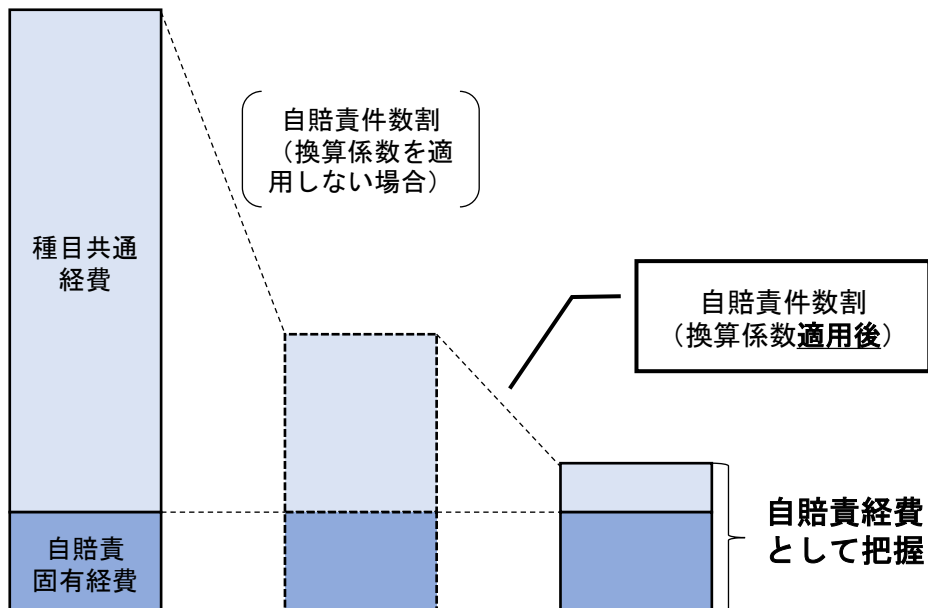
2-④. 業務実態調査結果（その他の調査・件数割換算係数）

- 件数割換算係数調査の結果は下表の通り。
- なお、今回調査結果を準用する費目（主に雑費）について、将来の見直しにおいて更なる高度化を行うことを検証・検討する。

（統計的処理（外れ値控除）後）

	前回	今回	増減	備考
件数割換算係数	10分の1	10分の2	+10分の1	<ul style="list-style-type: none"> ・ 営業推進活動等が含まれる他の保険種目と異なり、自賠責保険においては契約1件当たりの交通・通信利用実態が他の保険種目対比で少ないことが確認された ・ 現行換算係数10分の1は昭和52年に定められており、今日的な根拠が不明であるが、交通・通信利用の実態としては件数割の10分の2という調査結果となった ・ なお、種目共通で利用した交通・通信費は今回はすべて他の保険種目として取扱い、自賠責には含めないこととした

（参考）件数割による自賠責経費（営業費）の把握方法



（参考）雑費グループの主な支出内容

- ・ 事務委託費（システム開発委託）
- ・ 事務委託費（システム運営委託）
- ・ 事務委託費（その他）
- ・ 調査委託費（ソフトウェア購入）
- ・ 不動産外注費
- ・ その他外注費
- ・ 法務監査報酬
- ・ 送金手数料
- ・ 運送費
- ・ 損害保険料（不動産・その他）

(参考) 件数割換算係数の実態調査結果に関する補足

- 前回は件数割換算係数の実態調査を実施しておらず、現行係数10分の1の今日的な根拠が不明である。
- 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、事務局評価を参考として記載する。

項目	交通費	通信費
調査方法	<p>【前回】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現行換算係数10分の1は昭和52年に定められており、今日的な根拠が不明 <p>【今回】</p> <ul style="list-style-type: none"> 各社員の1日の交通利用時間および通信利用時間を「自賠償」「自賠償以外」「種目共通」ごとに記入する 交通利用・通信利用の目的が上記3項目にまたがる場合は、それぞれに要した時間に応じて交通利用・通信利用時間を按分して回答する 	
調査結果 (件数割換算件数)	10分の2 (統計的処理後) (*1) (前回対比: +10分の1)	
調査結果とそれに対する 事務局評価	<ul style="list-style-type: none"> 業務実態調査結果を1人1日当たり交通利用時間に換算すると以下の通り 自賠償6分、自賠償以外35分、種目共通35分 「課支社における交通・通信利用の例」に記載の利用実態を踏まえると、実際には全く交通利用しない社員（主に事務担当）もいる一方、代理店訪問に交通利用する社員（主に営業担当）もあり、交通利用する社員は下記の書損回収等で概ね週1回、複数代理店を訪問するので、週に60分程度 (*1) の移動は妥当と考えられる (*1) 事務・営業担当を半数ずつとし、営業担当が週1回60分交通利用した場合上記結果と一致する 	<ul style="list-style-type: none"> 業務実態調査結果を1人1日当たり通信利用時間に換算すると以下の通り 自賠償7分、自賠償以外51分、種目共通61分 合計通信利用時間のなかで、自賠償関連としては、照会対応・代理店指導（書損・精算遅延・誤契約等）のための通話・オンライン会議があり、1人1日当たり7分は妥当な時間と考えられる
課支社における 利用実例	<ul style="list-style-type: none"> ステッカー・証明書綴り交付・回収、書損回収のための代理店訪問 自賠償保険に係る業務指導（精算遅延等）および照会対応のための訪問 	<ul style="list-style-type: none"> 自賠償保険に係る照会対応・代理店指導のための通話

(*1) 換算係数の調査結果は、現行と同様10%単位に四捨五入している

3. 経費計算基準見直しによる社費影響額について

3. 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年度末決算数値に基づく概算）は下表の通り。

区分	部門	項目	実態調査結果			影響額 (*1)	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	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	-	+7億円		
		1件当たり処理分数の細分化				±0億円	細分化しない(第4回論議)	
	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	
			一括払（自賠社）	13分/件	17分/件	+4分/件	+4億円	
			一括払（任意社）	321分/件	310分/件	▲11分/件	▲11億円	
		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	▲6億円		
		1件当たり処理分数の細分化				±0億円	細分化しない(第4回論議)	
	共通	1人1分当たり給与額の計算方法				-	見直さない(第4回論議)	
		年間実働時間	95,305分	89,816分	▲5,489分	+92億円		
物件費 関連	共通	外部委託費用の計算方法				▲16億円		
		減価償却費（ソフトウェア）の計算方法				▲78億円		
	契約引受	件数割換算係数	10分の1	10分の2	+10分の1	+151億円	統計的処理前：10分の3	
合計					▲122億円			

(参考) 1人1分当たり給与額の計算方法を変更する場合 **▲18億円** 見直さない(第4回論議)

(*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

4. 代理店業務実態調査結果について

4-①. 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	自賠責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責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%）

4-①. 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。

4-①. 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

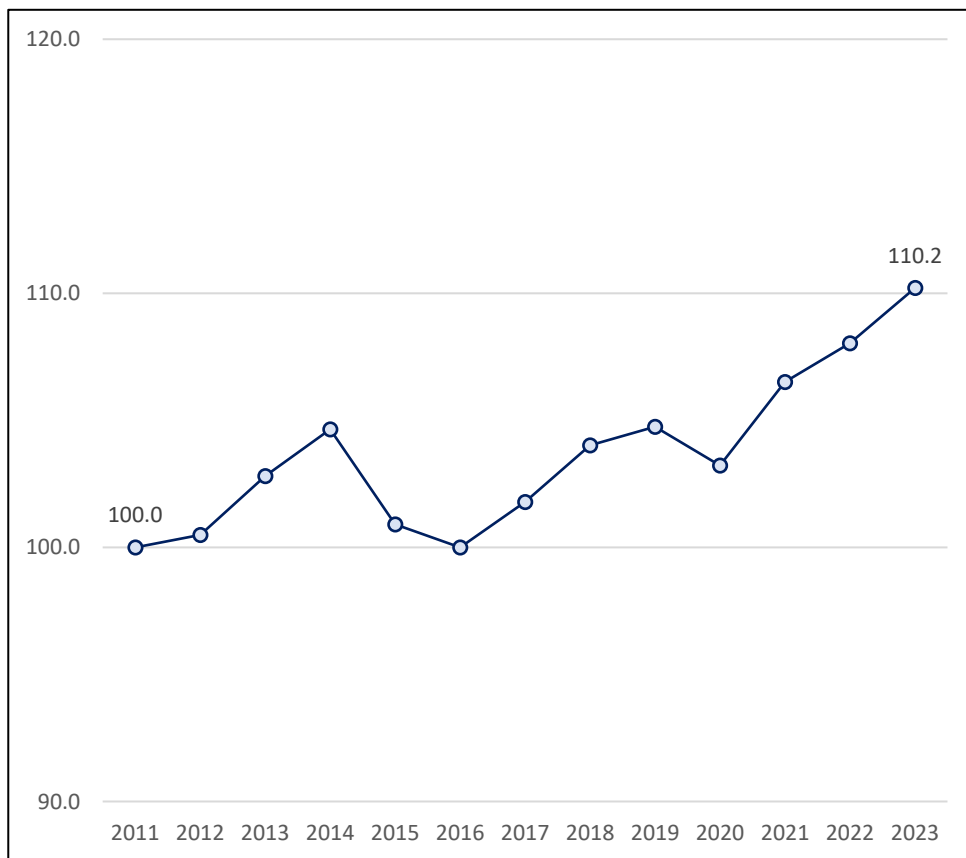
- 今回の代理店業務実態調査においては、交通費・自動車費の調査方法を以下の通り変更した。
- 前回と調査手法が異なり、前回対比での増減だけでは評価が難しいため、事務局評価を参考で記載する。

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>
調査結果とそれに対する 事務局評価	<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 利用実例	<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)

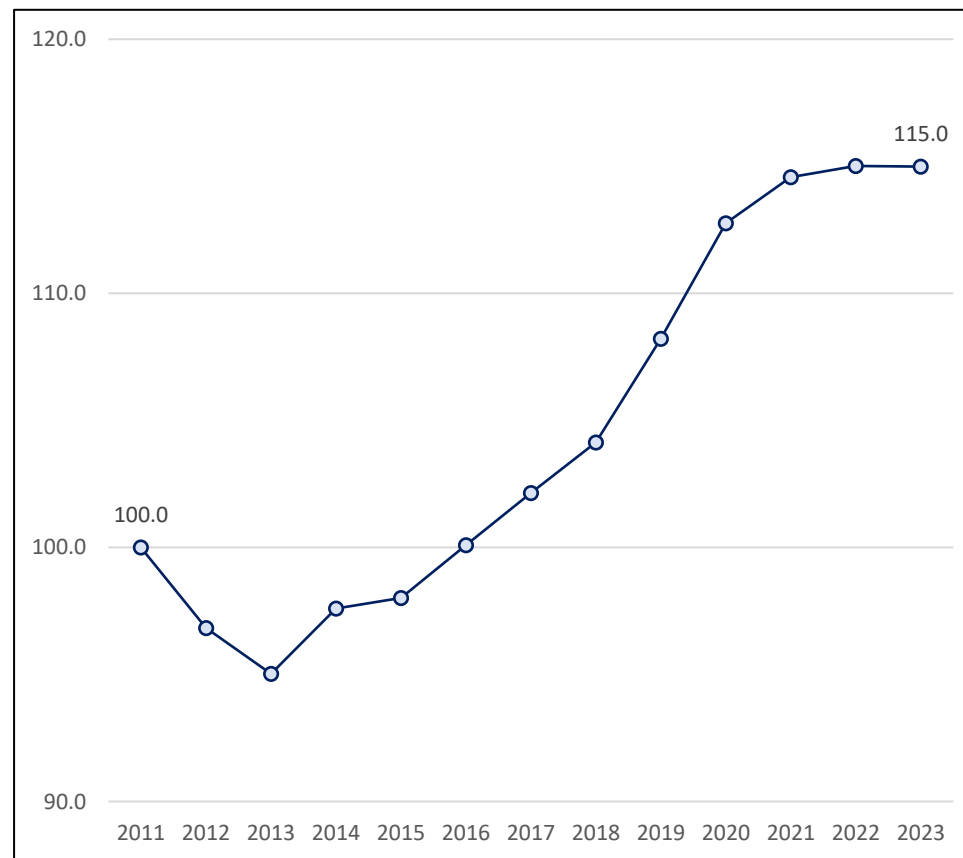
- 前回対比の増加額が相対的に大きい「自動車費」および「事務所賃借料」の一般統計上の推移は以下の通り。
 - ・ 自動車費は前回と調査方法を変更しており、前回比較は難しいが、一般統計上の自動車費も増加傾向
 - ・ 事務所賃借料も一般統計上増加傾向。これに加え、都市中心部の代理店への統廃合により増加していると考えられる

【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. 将来、基準等を見直すための手続きについて

5－①. 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

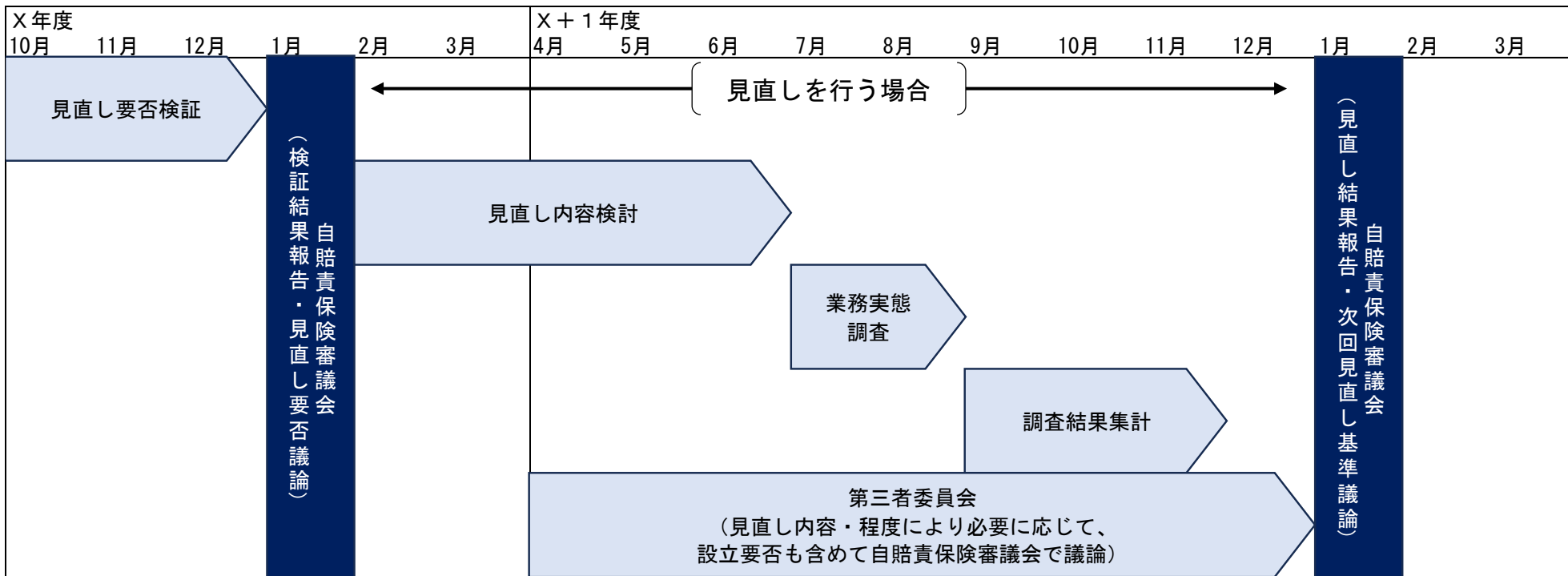
将来的な見直し手続き導入後

- 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

5-②. 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

5－③. 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件当たり処理分数の見直しによる社費変動に基づき設定（2023年度決算数値に基づく概算値ベースで▲280億円（2012年度～2024年度の13年間の変化）であることを踏まえ、5年分の社費変動額にあたる約▲100億円（=▲280億円×(5÷13)）より早期に経費変動を把握する趣旨から▲50億円として設定）。また、定量基準の設定においては、想定される業務効率化のみを評価し基準を設定している（業務が増加する可能性もゼロではないが、精緻な評価は困難であるため概算影響額には織り込まない）。実際の見直しの際には業務実態調査により業務増減両方の影響が反映されるため、概算影響額とは大きく異なる可能性がある。

- ・ 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。

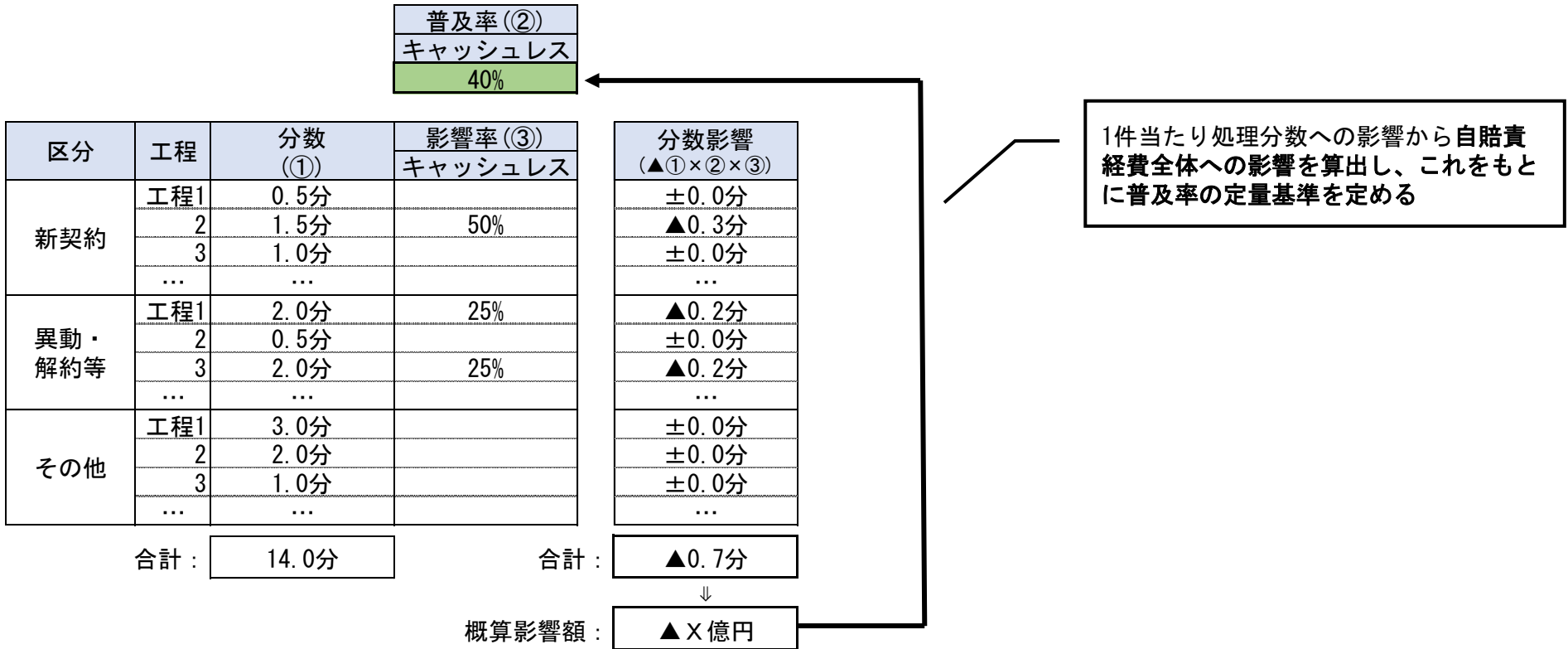
例：法改正や会計基準の変更、業務効率化に資するシステム開発等

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

5－④. 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。

【業務実態調査関連】

	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・代理店の負担が大幅に増加する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責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

5－④. 次回見直し時の検討観点

【経費計算方法関連】

	検討観点	考えられる方向性・現時点での評価
⑤経費計算方法	<ul style="list-style-type: none"> 経費計算基準の計算方法に関して、現時点で考えられる対応案をメリット・デメリットも踏まえ議論いただいたが、採用した案についても将来デメリットを解消することができるか引き続き検討を行っていく 	<ul style="list-style-type: none"> 今回の対応案のデメリットに対する今後の方向性は以下の通り。将来的にデメリットが解消可能であれば改めて対応方針について検討を行うことが考えられる <ol style="list-style-type: none"> 1人1分当たり給与額の計算方法 <ul style="list-style-type: none"> 役職者が自賠責業務を担うケースは多くないとサンプル調査で示されたなかで、実態に合わない可能性があることから、次回以降、役職者が自賠責業務を担う割合の調査に関して精緻化を図り、実態を反映する方法を検討する 外部委託費用の計算方法 <ul style="list-style-type: none"> 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外部委託を行っているが、保険会社の給与単価と外部委託単価の差が反映されないことから、次回以降、委託費用単価の把握方法の精査を行い、妥当な方法を見出し次第、反映する 件数割換算係数 <ul style="list-style-type: none"> 件数割換算係数適用費目のうち、金額的に大きい雑費グループはその多くが本社費に相当する内容であり、営業推進等の要素が少なく件数割換算係数を適用する必要性が相対的に小さい。そのため営業推進活動が相対的に多い交通費・通信費の調査結果の2/10よりも実態は大きい係数を適用することがより妥当と考えられるものの、雑費グループは統一的な調査が難しいことから、今回見直しでは交通費・通信費で調査した件数割換算係数を準用することとした 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妥当な方法を見出し次第、反映する

6. 論議いただきたいポイント

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

第三者委員会におけるこれまでの論議内容や、今回ご報告する業務実態調査結果等を踏まえ、自賠責保険の経費計算基準、代理店手数料算出における基礎数値およびこれらを将来的に見直すための手続きについて、本内容にしたがい見直すことで良いか