

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構
平成20事業年度 業務実績報告書

事業年度 自 平成20年 4月 1日
至 平成21年 3月31日

目 次

I 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の概要

1 事業の目的	1
2 業務内容	1
3 組織	2
4 事務所の所在地	3
5 資本金	3
6 役員	3
7 職員	3
8 沿革	4
9 設立根拠	4
10 主管省庁	4

II 業務の実績

第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置

1 組織運営の効率化	5
2 業務経費の削減	5

第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置

1 資産の確実かつ安定的な運用	8
2 提供するサービスの質の確保	9

3	業務の実施状況の継続的な分析	33
4	照会等に対する迅速かつ的確な対応	34
5	情報の公表等	36
6	預金者等への周知	38
第3	財務内容の改善に関する事項	39
第4	その他業務運営に関する重要事項	
1	適切な労働環境の確保	41
2	機構が保有する個人情報の保護	42
3	災害等の不測の事態の発生への対処	45
4	その他	46

I 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の概要

1 事業の目的

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」といいます。）は、旧日本郵政公社（以下「旧公社」といいます。）から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行し、もって郵政民営化に資することを目的としています（独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（平成17年法律第101号）第3条）。

2 業務内容

機構は、上記1の目的を達成するため、次の業務を行います。

【郵便貯金に関する管理業務】

- (1) 郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成17年法律第102号。以下「整備法」といいます。）附則第5条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる整備法第2条の規定による廃止前の郵便貯金法（昭和22年法律第144号。以下「旧郵便貯金法」といいます。）の規定、整備法附則第5条第3項の規定によりなおその効力を有するものとされる公的資金による住宅及び宅地の供給体制の整備のための公営住宅法等の一部を改正する法律（平成17年法律第78号）附則第7条第2項の規定によりなおその効力を有するものとされる同法附則第6条の規定による改正前の旧郵便貯金法の規定及び整備法附則第6条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる旧郵便貯金法の規定に基づく郵便貯金の業務を行います。
- (2) 株式会社日本政策金融公庫の委託を受けて、株式会社日本政策金融公庫法（平成19年法律第57号）附則第39条第1項に規定する貸付けの申込みの受理及び貸付金の交付に関する業務を行います。
- (3) 沖縄振興開発金融公庫の委託を受けて、整備法附則第100条第1項に規定する貸付けの申込みの受理及び貸付金の交付に関する業務を行います。
- (4) 整備法附則第20条から第22条までの規定及び整備法附則第23条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる整備法第2条の規定による廃止前の郵便貯金の利子の民間海外援助事業に対する寄附の委託に関する法律（平成2年法律第72号）の規定による寄附金の処理に関する業務を行います。

(5) 整備法附則第6条第2項の規定による旧会社から承継した地方公共団体に対する貸付けに係る債権の保有のための運用に関する業務を行います。

(6) 上記(1)、(2)、(3)及び(4)の業務に附帯する業務を行います。

【簡易生命保険に関する管理業務】

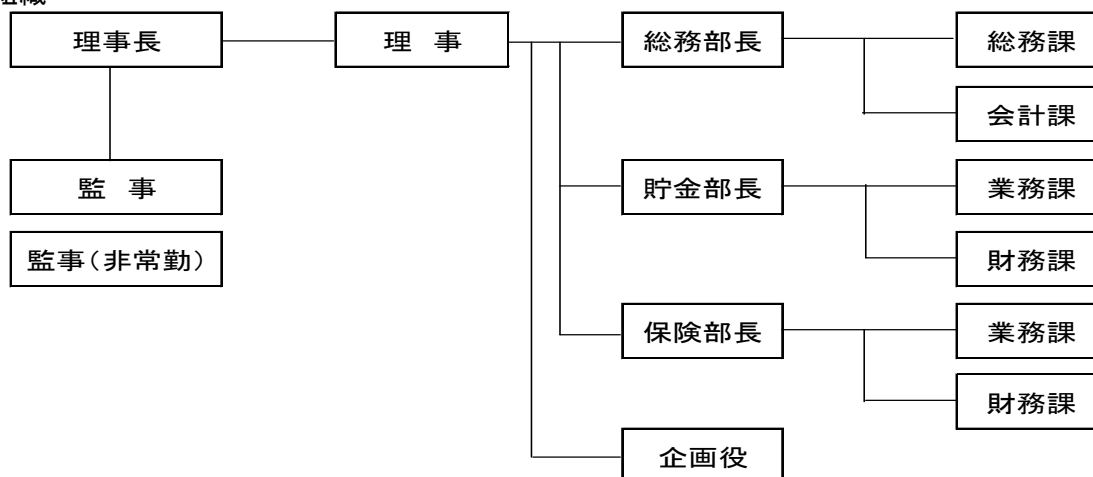
(1) 整備法附則第16条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる整備法第2条の規定による廃止前の簡易生命保険法（昭和24年法律第68号。以下「旧簡易生命保険法」といいます。）の規定、整備法附則第17条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる同項各号に定める法律の規定及び整備法附則第18条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる旧簡易生命保険法の規定に基づく簡易生命保険の業務を行います。

(2) 整備法附則第18条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる整備法第2条の規定による旧簡易生命保険法第88条の規定による地方公共団体に対する貸付けに係る業務及び整備法附則第18条第2項の規定による旧会社から承継した地方公共団体に対する貸付けに係る債権の保有のための運用に関する業務を行います。

(3) 整備法附則第47条の規定による旧会社から承継した郵便貯金法等の一部を改正する法律（平成12年法律第98号）第5条の規定による改正前の簡易生命保険の積立金の運用に関する法律第3条第1項第5号及び同項第10号に掲げる貸付けに係る債権の保有のための運用に関する業務を行います。

(4) 上記(1)の業務に附帯する業務を行います。

3 組織



4 事務所の所在地

東京都港区虎ノ門四丁目1番8号 虎ノ門四丁目MTビル5階

5 資本金

(単位：百万円)

区分	設立時	当期増加額	当期減少額	期末残高
政府出資金	7,000	—	—	7,000

(注) 平成21年3月31日現在

6 役員

役職	氏名	就任年月日	任期	経歴
理事長	平井 正夫	平成19年10月1日	4年	昭和46年4月 郵政省入省 平成16年1月 総務省大臣官房長 平成17年8月 総務省総務審議官 平成18年8月 日本データ通信協会理事長 平成19年10月 現職
理事	松田 学	平成20年7月4日	2年 (注)	昭和56年4月 大蔵省入省 平成15年7月 国土交通省北海道局予算課長 平成17年7月 財務省関税局管理課長 平成18年8月 国立大学法人東京医科歯科大学教授(教養部) 平成20年7月 現職【役員出向】
監事	渡邊 恭介	平成19年10月1日	2年	昭和42年4月 株式会社東海銀行入行 平成12年4月 株式会社東海銀行専務執行役員投資銀行カンパニー長 平成16年2月 あさひ銀リース(現首都圏リース)株式会社常勤監査役 平成16年6月 株式会社高岳製作所監査役(非) 平成19年10月 現職
監事 (非常勤)	関根 義雄	平成19年10月1日	2年	昭和48年4月 行政管理庁採用 平成13年1月 総務省北海道管区行政評価局長 平成14年4月 総務省中部管区行政評価局長 平成17年4月 日本郵政公社監事【役員出向】 平成19年10月 現職

(注) 松田理事の任期は、独立行政法人通則法第21条第1項に基づき平成21年9月30日までです。

7 職員

常勤職員数	前期末比増減	平均年齢	出向者数	
			国	民間
40人	—	41歳	10人	29人

(注) 平成21年3月31日現在

8 沿革

年 月 日	事 項
平成19年(2007年) 10月1日 同	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構設立 日本郵政公社解散(民営・分社化) (日本郵政株式会社、郵便事業株式会社、郵便局株式会社、株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険の5会社並びに独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に移行)

9 設立根拠

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法(平成17年法律第101号)

独立行政法人通則法(平成11年法律第103号)

10 主管省庁

総務省 情報流通行政局 郵政行政部 貯金保険課

Ⅱ 業務の実績

第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置

1 組織運営の効率化

(1) 人員配置の見直し

超過勤務時間の実態や業務委託先等の管理業務の強化等のため、総務部総務課の職員1名を保険部業務課に配置換えしました。これにより、保険部業務課の超過勤務時間が約10%減少しました。

また、平成19年度に引き続き、差押関係事務等の想定外の業務等への対応のため、派遣職員を活用し、柔軟かつ機動的な人員配置を行いました。

(2) 内部統制に係る取組

機構の健全かつ適正な業務運営の遂行に資するため、法令等遵守の状況、リスク管理の状況等、内部統制システムの整備・運用状況等について内部監査を実施しました。

また、監事との間で月2回の定例会合を設け、意見交換等を行い連携しながら、より効果的な業務遂行に努めています。

(3) 業務改善のための役職員のイニシアティブ

業務改善のためのイニシアティブの一環として、内部監査、委託先実地監査等の監査能力・技術向上のため、会計検査院、日本監査役協会、日本内部監査協会の開催する研修や会合に担当役職員を参加させました。

さらに、折々の理事長訓示において、全職員等に対し、法令等遵守の重要性を繰り返し諭しています。

2 業務経費の削減

(1) 経費の効率的な使用

ア 平成20年度においても、平成19年度と同様に、業務実態を踏まえつつ、郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるように配意し、総務部、貯金部、保険部における業務態勢の整備を図り、委託先等の監査、訴訟・差押、周知・広報等の業務実施に即し、一般管理業務及び業務経費の効率的な使用に努めました。

イ 経費の効率的な使用を図るため、平成19年度と同様の契約については仕様の見直しを行い、中間期には広報、監査支援経費等の使用計画の見直しを行うことにより、一般管理費及び業務経費の合計（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）並びに業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険

金等支払金及び訴訟に係る経費を除きます。)について、平成19年度の当該経費相当額を標準的な年間当たり経費に換算した額6億1百万円に対して5億8千8百万円になり、2%の低減が図られました。

(2) 契約手続等に係る取組

ア 会計規程等について、包括的随意契約条項の廃止(基準額についてはこれまでも国と同一)、予定価格作成省略金額の改定等国の基準と同一に改めました。

イ 契約事務手続に係る執行体制の適切性を図るため、内部監査担当に契約稟議書の全てを回議し事前審査を受けるとともに、事後には監事に基準額以上の契約関係書類を提出し監査を受けています。また、会計監査人には期末監査において、購買プロセスにおける内部統制の状況の説明を行っています。

ウ 平成20年度の契約締結状況については、一般競争入札、基準額を超える随意契約(企画競争を含む。)を機構のホームページで公表しました。

(3) 随意契約縮小に係る取組

ア 基準額を超える随意契約縮小の取組として、平成19年度の随意契約案件6件のうち、平成20年度へ継続する案件3件のうち一般競争へ1件、企画競争へ1件の移行を行いました。

平成20年度の基準額を超える随意契約は、平成19年度と同数の6件となりましたが、ソフトウェアの保守(知的財産の保護)2件(平成19年度は旧公社契約を承継。)、官報公告1件(新規)、コピー機の保守2件(継続1件、新規1件)、システムの運用・保守(公募)1件(平成19年度は旧公社契約を承継。)であり競争性のない随意契約として契約したところですが、平成21年においては更に公募を行うことにより他に実施可能事業者が存在しないかの確認を行うこととしています。

イ 基準額を超える随意契約の総額では、平成19年度の総額5,017万円に対し、平成20年度は総額2,154万円になり42.9%へ縮小が図られました。

ウ 小額随意契約については、昨年同様複数の業者から見積りを徴することを徹底し経費の効率的な使用を図りました。

(4) 人件費の削減等に係る取組

ア 人件費については、超過勤務手当の効率的な使用を推進することとし、毎月、超過勤務手当額等の管理を徹底し、対前年度(前年度実績(6か月分)×2)比約2割削減しました。

また、国家公務員に合わせ、毎週水曜日を定時退庁日と定め、定時退庁の徹底を図りました。

それらの結果、人件費は、削減目標である1%に対して、1.5%の削減となりました。

【給与水準（対国家公務員指数）の適正性】

○ 法人の給与水準（ラスパイレス指数）（平成20年度）

（事務・技術職員）

対国家公務員（行政職（一））	年齢勘案	114.7
	年齢・地域・学歴勘案	100.0

（要因）

機構の給与水準は、対国家公務員（行政職（一））の比較指数が114.7となっています。

要因としては、東京都特別区（港区）1箇所のみを設置され、かつ国家公務員と同様に地域手当（機構では調整手当としています。）を支給している機構と地域手当未支給地を含む全国の平均で算出された国家公務員とで比較された指数となっているためです。

比較対象を合わせ、機構と同じ地域（東京都特別区）に勤務する国家公務員に限定して比較すると指数は100.7となります。

また、その他の要因として、若干ではありますが大卒以上の割合が国家公務員の全国の平均よりも高くなっているため、地域手当と同様に比較対象を合わせて比較すると指数は113.1となります。

これらの要因を総合的に勘案（地域及び学歴を勘案）すると対国家公務員指数は、100.0となり機構の給与水準は、国家公務員と同水準となっています。

なお、機構の役職、年齢別の給与の支給状況については、6月末日途に職級別在職状況等をホームページで公表することとしています。また、平成19年度の状況についても、現在ホームページで公表しています。

イ 給与水準の改善に向けて講じた措置としては、地域手当を国家公務員が平成20年度16%に引き上げるのに対して、機構は12%に据え置くことにより給与水準の抑制に努めています。

ウ なお、機構は、レクリエーション関係の支出は一切行っていません。

【参考】

対国家公務員指数の対前年度比較

（事務・技術職員）

対国家公務員（行政職（一））	平成19年度	平成20年度	増減
年齢勘案	115.9	114.7	△1.2
年齢・地域勘案	102.2	100.7	△1.5
年齢・学歴勘案	114.2	113.0	△1.2
年齢・地域・学歴勘案	101.6	100.0	△1.6

第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとすべき措置

1 資産の確実かつ安定的な運用

- (1) 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、中期計画及び平成20年度年度計画で定める運用計画を遵守し、株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」といいます。）に対する預金、預金者・保険契約者への貸付け、地方公共団体・公庫公団等に対する貸付けに係る債権の保有のための運用、国債等・預金による運用を実施することにより、確実かつ安定的な運用に努めました。

期末における運用残高は、下表のとおりであり、いずれも独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（平成17年法律第101号。以下「機構法」といいます。）等で定められた方法による運用としています。

また、中期計画及び平成20年度年度計画で定める運用計画に基づき、毎年度、具体的な運用方法を運用実施方針として定め、余資運用については、預金等のほか、流動性及び安全性の観点から国債（満期保有目的の債券）に運用しています。

なお、貸付金については、地方公共団体貸付、公庫公団等貸付を実施していますが、これらは、金融庁の金融検査マニュアルにおいても、回収の危険性又は価値の毀損の危険性がないものとして債務者区分は要しないものとし、非分類債権とすることとなっていることから回収計画は策定していません。預金者貸付、保険契約者貸付については、郵便貯金、簡易生命保険の範囲内での貸付けであることから回収不能の問題はありません。

○郵便貯金資産

（単位：百万円）

区分	運用残高
ゆうちょ銀行への特別貯金	76,835,303
預金者貸付	173,726
地方公共団体貸付	3,187,451
国債（満期保有目的の債券のみ）	9,679

○簡易生命保険資産

（単位：百万円）

区分	運用残高
保険契約者貸付	1,517,638
地方公共団体貸付	15,829,693
公庫公団等貸付	776,650
国債（満期保有目的の債券のみ）	159
定期預金	120

- (2) 再保険先の資金運用については、毎月、株式会社かんぽ生命保険（以下「かんぽ生命保険」といいます。）から「かんぽ資金の運用実績・評価」の説明を受け、運用状況を把握するとともに、安全資産保有義務について、運用実績の検証を行いました。また、これらの資料に基づき、安全資産の額が機構のために積み立てられる額を下回るリスク（株価及び為替水準）について検証を行いました。

2 提供するサービスの質の確保

(1) 委託先の監督

ア 業務の質の確保

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、中期計画において実施すべき事項を具体的に盛り込んだ年度計画を定めるとともに、下記「イ 監督方針の策定」のとおり委託先に対する監督項目及び項目ごとのスケジュール等を規定した監督方針を定め、下記「ウ 確認等」のとおり確認・指導等を行うことにより、委託先に対し、旧公社業務と比較し業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めました。

イ 監督方針の策定

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適正性の確保のため、平成20年4月に監督方針を定めました。

ウ 確認等

(ア) 重点確認項目

【郵便貯金管理業務】

i 業務品質の確保

① 随時の確認

委託先において、現金過不足事故、正当権利者以外の者への郵便貯金の払戻し等、業務品質に関する事項のうち、重大なものが発生した場合には、委託先から機構に直ちに報告されることとしています。

機構においてはこれらの発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先に対し改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行いました。

② 定期的な確認

現金過不足事故については四半期ごとに、正当権利者以外の者への郵便貯金の払戻しについては毎月、委託先からその発生状況等の報告を受け、発生原因や改善策について確認するとともに、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年11月に委託先から、現金過不足事故の防止態勢について報告を受け、委託先における現金過不足事故防止態勢の整備状況、現金過不足事故の発生状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年7月から平成21年3月まで、ゆうちょ銀行本社、貯金事務センター（2所）、サービスセンター（3所）及び営業店（10所）に対し実地監査を実施し、現金過不足事故、正当権利者以外の者への郵便貯金の払戻し等の業務品質に関する事項及び業務取扱状況について監査を行い、平成20年11月及び平成21年3月に不適正な取扱い等について委託先に指摘を行うとともに、それぞれ平成20年12月及び平成21年5月に委託先からその改善策等について報告を受け確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

業務品質の確保に関する具体的な事例としては、現金過不足事故については、担当者の不注意から過不足が生じた事案、正当権利者以外の者への郵便貯金の払戻しについては、証明資料が失効していることに気付かず第三者に払戻しをした事案等があります。

再発防止策としては、現金過不足事故については、払戻金額の再確認等の基本動作の徹底、正当権利者以外の者への郵便貯金の払戻しについては、正当権利者の確認手続・マニュアルに定める手順の遵守等の基本動作の徹底等の取組を実施しています。

なお、上記のほか、預金者サービスの向上の観点から、平成20年7月から、盗難通帳等による不正な郵便貯金の払戻し等による預金者の被害を補償することとしました。

（注） 委託先及び再委託先の取扱いに問題がない場合でも、預金者に過失がない等一定要件を満たす場合には、その損害額の全部又は一部を補償する制度。

ii 委託先の役職員による犯罪の防止

① 随時の確認

委託先の役職員による犯罪が発生した場合には、委託先から機構に直ちに報告されることとしています。

機構においては犯罪の発生報告を受け、直ちに委託先に対し内容の確認及び説明を求めるとともに、必要に応じ、委託先に対し再発防止策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行いました。

② 定期的な確認

毎月、委託先で発生した犯罪について、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年4月及び11月に委託先から、犯罪の防止態勢について報告を受け、委託先の犯罪防止態勢の整備状況、犯罪の発生状況及び犯罪防止に向けての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年7月から平成21年3月まで、ゆうちょ銀行本社、貯金事務センター（2所）、サービスセンター（3所）及び営業店（10所）に対し実地監査を実施し、犯罪の防止態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、平成20年11月及び平成21年3月に不適正な取扱い等について委託先に指摘を行うとともに、それぞれ平成20年12月及び平成21年5月に委託先からその改善策等について報告を受け確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

犯罪の防止に関する具体的な事例としては、資金横領事案があります。

再発防止策としては、犯罪の防止対策の徹底・再発防止に対する取組が十分でない旨を指摘し、改善を求め、委託先においては、社内規則等の見直し、研修の見直し、検査・監査の強化、徹底等の取組を実施しています。

iii 顧客情報の管理

① 随時の確認

委託先において、顧客情報の漏えい等が発生した場合には、委託先から機構に直ちに報告されることとしています。

機構においては顧客情報漏えい等の発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先に改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行いました。

② 定期的な確認

毎月、委託先で発生した顧客情報の漏えい等について、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年4月及び11月に委託先から、顧客情報の管理態勢について報告を受け、委託先の顧客情報管理態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年7月から平成21年3月まで、ゆうちょ銀行本社、貯金事務センター（2所）、サービスセンター（3所）及び営業店（10所）に対し実地監査を実施し、顧客情報の管理態勢及び業務取扱状況等について監

査を行い、不適正な取扱い等について委託先に指摘を行うとともに、その改善策等について報告を求め確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報の管理に関する具体的な事例としては、誤送付事案、誤廃棄事案、誤配達事案等があります。

再発防止策としては、封入に際しての2人体制での住所・氏名の読み合わせ確認の徹底、書類の集中保管の実施及び営業店等における書類の廃棄の禁止、郵便事業会社に対する誤配達防止対策の策定及び実施の要請等の取組を実施しています。

以上のほか、顧客情報漏えい等事案の報告が遅延する事例があり、委託先においては、モニタリング及び指導の強化等の取組を実施しています。

iv 苦情申告等の対応

① 随時の確認

お客さまから直接機構に寄せられた苦情・申告等については、委託先又は再委託先が対応することとしています。

また、お客さまから委託先に寄せられた苦情・申告等については、重大な苦情・申告等については直ちに、その他の苦情・申告等については毎月、機構に報告されることとしています。

これらの苦情・申告等については、お客さま対応に遺漏がないよう、必要の都度、委託先を指導するとともに、委託先から対応状況の報告を受け、進捗管理等を行いました。

② 定期的な確認

お客さまから委託先に寄せられた苦情・申告等については、毎月、発生態様や改善策について確認するとともに、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年5月及び11月に委託先から、苦情・申告の管理態勢について報告を受け、委託先の苦情申告等管理態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

平成20年9月に委託先に対し、その他の苦情の中に、重大な苦情の定義に含まれるものが多数存在することが判明したため、本件事案の発生の経緯及び背景について報告を求め、再発防止について指導を行いました。

③ 実地監査

平成20年7月から平成21年3月まで、ゆうちょ銀行本社、貯金事務センター（2所）、サービスセンター（3所）及び営業店（10所）に対し実地監査を実施し、苦情申告管理態勢及び業務取扱状況等について監査

を行い、平成20年11月及び平成21年3月に不適正な取扱い等について委託先に指摘を行うとともに、それぞれ平成20年12月及び平成21年5月に委託先からその改善策等について報告を求め確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

苦情申告等に関する具体的な事例としては、「払戻しをした記憶がない。」との事案、「正当権利者の確認が厳し過ぎる。」との事案等があります。

再発防止策としては、正当権利者の確認が不適正であった場合における正当権利者の確認手続・マニュアルに定める手順の遵守等の基本動作の徹底、正当権利者の確認手続の一部緩和等の取組を実施しています。

(注) 平成20年5月から、全額に近い同一名義への預け替え、代理人が熟知先である等の場合には、証明資料、委任状等の提示は不要とする等、誤払いとなる可能性が極めて低い取扱いについて、正当権利者の確認手続の一部を緩和しました。

以上のほか、長期未解決事案については、その管理態勢の整備を求め、平成20年7月から、受付から2か月以上経過してもなお未解決となっている事案について、委託先において個別に営業店等に対する指導等を行う等の取組を実施しています。

v 委託先の外部委託の管理

① 随時の確認

再委託先についても、随時、上記 i から iv の①の確認等を行うことにより、委託先の外部委託の管理状況について確認を行いました。

② 定期的な確認

再委託先についても、四半期ごとに、上記 i から iv の②の確認等を行うことにより、委託先の外部委託の管理状況について確認を行いました。

四半期ごとに、委託先が再委託先に対して実施したモニタリング結果及び監査結果の報告を受け、実施状況及び内容を確認するとともに、業務取扱いの適正率の推移等について分析等を行いました。

③ 実地監査

再委託先についても、上記 i から iv の③の確認等を行うことにより、委託先の外部委託の管理状況について確認を行いました。

平成20年7月から平成21年3月まで、ゆうちょ銀行本社、貯金事務センター（2所）、サービスセンター（3所）及び営業店（10所）に対し実地監査を実施し、委託先と再委託先との連携態勢、モニタリング態勢、監査体制等について監査を行い、平成20年11月及び平成21年3月に不適正な取扱い等について委託先に指摘を行うとともに、それぞれ平成2

0年12月及び平成21年5月に委託先からその改善策等について報告を求め確認を行いました。

④ 再委託先における事案内容及び再発防止策等

再委託先においても、上記 i から iv の④と同様の事案が発生しており、委託先の場合と同様、再発防止策を策定しています。

vi 会計に関する業務の適正性

① ゆうちょ銀行から報告される月次財務データの検証

ゆうちょ銀行から報告される月次財務データ（郵便貯金等のフロー及びストック計数）の網羅性、実在性、正確性を確認するため、当該フロー計数の前年度平均値との比較、前年同月値との比較、ストック計数の増減額・増減率の算出、構成割合の前期末割合との比較を行い、異常値分析を行いました。

② ゆうちょ銀行本社、支店、出張所、貯金事務センター及び郵便局に対する実地監査等

取引の発生からシステムへのデータ登録に係るコントロールの整備・運用状況の確認を行うため、平成20年7月から平成21年2月まで、ゆうちょ銀行支店（1所）、出張所（1所）、貯金事務センター（1所）、郵便局（3所）に対し実地監査を行いました。

また、ゆうちょ総合情報システムにおける新旧勘定区分に係るシステムコントロールの状況を確認するため、平成20年12月及び平成21年1月にゆうちょ銀行本社に対してヒアリングを行うとともに、平成21年3月に実地監査を行いました。

③ 会計に関する業務の適正性（分析等）に関する指導事項等

月次財務データの検証及びシステムコントロールの確認においては、指導すべき事項はありませんでしたが、実地監査において、ゆうちょ銀行支店における担当者別受払表に添付する現金交付票の添付漏れ、郵便局における貯金受払表の検査者の押印漏れ、貯金事務センターにおけるゆうちょ銀行支店、出張所、郵便局から送付される証拠書類の遅延等があり、指導しました。

【簡易生命保険管理業務】

i 業務品質の確保

① 随時の確認

委託先において、現金過不足事故及び保険金等の過誤払等、業務品質に関する事項のうち、重大なものが発生した場合には、委託先から機構に直

ちに報告されることとしています。

機構においてはこれらの発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先に対し改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行いました。

② 定期的な確認

毎月、現金過不足事故及び保険金等の過誤払等、業務品質に関する事項について、委託先から発生状況等の報告を受け、発生原因や改善策について確認するとともに、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年11月に委託先から、現金過不足事故の防止態勢について報告を受け、委託先における現金過不足事故防止態勢の整備状況、現金過不足事故の発生状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年6月から9月まで、かんぼ生命保険本社、支店（3所）に対し実地監査を実施し、保険金等の支払管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、同年10月に不適正な取扱い等について委託先に指摘を行うとともに、同年12月にその改善策等について報告を受け確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

業務品質の確保に関する具体的な事例としては、現金過不足事故については、保険金等の支払時及び保険料の収納時に過不足を生じた事案、保険金の過誤払については、支払対象でない手術保険金を過誤払した事案等があります。

再発防止策としては、現金過不足事故については、現金と証拠書の突合やお預かり金額の読み上げ等の基本動作の徹底及びキャッシュレス化の推進、保険金の過誤払については、保険金等の支払漏れ及び支払不足等を防止するため、事後検証の強化、システムリスク管理態勢の強化及び未請求契約の確認作業のシステム化に向けた取組等を実施しています。

ii 委託先の役職員による犯罪の防止

① 随時の確認

委託先の役職員による犯罪が発生した場合には、委託先から機構に直ちに報告されることとしており、機構においては犯罪の発生報告を受け、直ちに委託先に内容確認及び説明を求めるとともに、必要に応じ、委託先に対し再発防止策の検討について指導等を行うこととしています。

なお、平成20年度においては、委託先において犯罪が発覚した事案は

生じていません。

② 定期的な確認

毎月、委託先から委託先における犯罪の発生状況等について報告を受け、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年4月及び11月に委託先から、犯罪の防止態勢について報告を受け、委託先の犯罪防止態勢の整備状況、犯罪の発生状況及び犯罪防止に向けての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年6月から9月まで、かんぽ生命保険本社、支店（3所）に対し実地監査を実施し、犯罪の防止態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、同年10月に不適正な取扱い等について委託先に指摘を行うとともに、同年12月にその改善策等について報告を受け確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

平成20年度においては、かんぽ生命保険においては社員による犯罪は発覚していません。

再発防止策としては、再委託先における再発防止策と併せ、局外での保険金等の払渡し方法の徹底及びキャッシュレス化の推進等の取組を実施しています。

iii 顧客情報の管理

① 随時の確認

委託先において、顧客情報の漏えい等が発生した場合には、委託先から機構に直ちに又は全容が判明次第報告されることとしています。

機構においては顧客情報の漏えい等の発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先に対し改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行いました。

② 定期的な確認

毎月、委託先から委託先における顧客情報の漏えい等の発生状況等について報告を受け、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年4月及び11月に委託先から、顧客情報の管理態勢について報告を受け、委託先の顧客情報管理態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年6月から9月まで、かんぽ生命保険本社、支店（3所）に対し実地監査を実施し、顧客情報の管理態勢及び業務取扱状況等について監

査を行い、同年10月に不適正な取扱い等について委託先に指摘を行うとともに、同年12月にその改善策等について報告を受け確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報の管理に関する具体的な事例としては、FAX誤送信、誤手交、誤廃棄等の事案があります。

再発防止策としては、FAX送信時におけるテスト送信及び集金時における契約者確認等の基本動作の徹底等の取組を実施しています。

iv 苦情申告等の対応

① 随時の確認

お客さまから直接機構に寄せられた苦情・申告等については、委託先又は再委託先が対応することとしていますが、お客さま対応に遺漏がないよう、必要の都度、委託先を指導するとともに、委託先から対応状況の報告を受け、進捗管理等を行いました。

② 定期的な確認

お客さまから委託先に寄せられた苦情・申告等については、毎月、委託先から発生状況の報告を受け、発生の態様や改善策について確認するとともに、発生状況の推移等について分析等を行いました。

また、重大な苦情については内容を確認し、苦情内容及び対応状況を確認しました。

平成20年5月及び11月に委託先から、苦情・申告の管理態勢について報告を受け、委託先の苦情申告等対応態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年11月から平成21年3月まで、かんぽ生命保険本社、サービスセンター（3所）、支店（3所）に対し実地監査を実施し、顧客サポート等管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、本年3月に不適正な取扱い等について委託先に指摘を行うとともに、本年5月にその改善策等について報告を受け確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

苦情申告等に関する具体的な事例としては、保険金等の請求手続が複雑で分かりにくいとの事案等があります。

再発防止策としては、保険金の支払請求に必要な手続・書類等を記載した、冊子「保険金等のご請求について」の配備・交付及び性別確認を目的とした証明書類の提出は原則求めない等の取組を実施しています。

なお、機構においては、お客さまの声のうち苦情については、簡易生命

保険管理業務の透明性の確保の観点から、四半期ごとの苦情情報を開示しています。

v 保険金等支払の管理

① 随時の確認

委託先において、保険金等の過誤払等、保険金等支払の管理に関する事項のうち、重大なものが発生した場合には、委託先から機構に直ちに報告されることとしています。

機構においてはこれらの発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先に対し改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行いました。

保険金等の支払検証の実施について、随時、委託先から支払検証スケジュール及び対応策についての説明を受け、委託先における保険金等の支払漏れ等についての取組について確認を行いました。

② 定期的な確認

毎月、保険金等の過誤払等、保険金等支払の管理に関する事項について、委託先から発生状況等の報告を受け、発生原因や改善策について確認するとともに、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年5月及び11月に委託先から、保険金等の支払管理態勢について報告を受け、保険金等の支払漏れの検証計画及び態勢の整備状況並びに委託先における保険金等の支払漏れ防止等についての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年6月から9月まで、かんぽ生命保険本社、支店（3所）に対し実地監査を実施し、保険金等の支払管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、同年10月に不適正な取扱い等について委託先に指摘を行うとともに、同年12月にその改善策等について報告を受け確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

保険金等支払の管理に関する具体的な事例としては、支払対象でない手術保険金を過誤払した事案等があります。

再発防止策としては、保険金等の支払漏れ及び支払不足等を防止するため、事後検証の強化、システムリスク管理態勢の強化及び未請求契約の確認作業のシステム化に向けた取組等を実施しています。

vi 委託先の外部委託の管理

① 随時の確認

再委託先についても、上記 i から v の①の確認等を行うことにより、委託先の外部委託の管理状況について確認を行いました。

② 定期的な確認

再委託先についても、上記 i から v の②の確認等を行うことにより、委託先の外部委託の管理状況について確認を行いました。

毎月、委託先が再委託先に対して実施したモニタリング結果の報告を受け、実施状況及び内容を確認するとともに、業務取扱の適正率の推移等について分析等を行いました。

平成20年11月に委託先から、郵便局会社に対する管理態勢について報告を受け、委託先と再委託先との連携態勢、モニタリング態勢及び研修・支援等の取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

再委託先についても、上記 i から v の③の確認等を行うことにより、委託先の外部委託の管理状況について確認を行いました。

平成20年11月から平成21年3月まで、かんぽ生命保険本社、サービスセンター（3所）、支店（3所）に対し実地監査を実施し、委託先の外部委託の管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、平成21年3月に不適正な取扱い等について委託先に指摘を行うとともに、平成21年5月にその改善策等について報告を受け確認を行いました。

④ 再委託先における事案内容及び再発防止策等

再委託先においても、上記 i から v の④と同様の事案が発生しており、委託先の場合と同様、再発防止策を策定しています。

vii 会計に関する業務の適正性

① 年度・中間決算期のかんぽ生命保険本社に対する実地監査

平成20年5月及び11月に再保険に係る決算データの網羅性・実在性・正確性を担保するため、「仕訳伝票及びそれらを取りまとめた取引明細表が照合データとして適正であることの検証」「仕訳伝票及びそれらを取りまとめた取引明細表と機構に提供されたデータの網羅性・実在性・正確性の検証」「責任準備金等保険契約準備金に係る仕組みの検証」「責任準備金等保険契約者準備金が算出方法書に基づき正しく設計されているか抽出検査による検証」を行いました。

- ② かんぽ生命保険本社、サービスセンター及び郵便局に対する実地監査
平成20年12月にかんぽ生命保険本社に対して、かんぽ総合情報システムにおける新旧契約区分に係るシステムコントロールが担保されていることを確認するため、実地監査を実施しました。
平成20年8月から平成21年1月まで、サービスセンター（3所）、郵便局（6所）に対し実地監査を実施し、取引の発生からシステムへのデータ登録に係るコントロールの整備・運用状況の確認を行いました。
- ③ 会計に関する業務の適正性（検証等）に関する内容等
上記①及び②において、機構の財務諸表に重大な影響を及ぼすような会計の適正性に対する不適正事項は確認されませんでした。

(イ) 実地監査計画

【郵便貯金管理業務】

郵便貯金管理業務においては、平成20年4月に、委託先の本社、貯金事務センター、地域センター及び営業店並びに再委託先の本社及び郵便局に対し実地監査を行う旨を規定した実地監査計画を定め、以下のとおり実地監査を実施しました。

(平成20年度上期)

i 実地監査対象

○ ゆうちょ銀行

- ・ 本社
- ・ 小樽貯金事務センター
- ・ 道央地域センター
- ・ 大阪支店、札幌支店、秋田店

○ 郵便局会社

- ・ 本社
- ・ 浪速久保吉郵便局、宇治郵便局、札幌芸術の森郵便局、小樽郵便局、秋田中央郵便局、大館常磐木町郵便局及び弘前亀甲町郵便局

ii 実施時期

平成20年7月から平成21年3月まで

iii 実地監査項目

- ・ 犯罪の防止態勢
- ・ 顧客情報管理態勢
- ・ 苦情申告等管理態勢
- ・ 標準処理期間の確保状況
- ・ 会計に関する業務の適正性

- ・ その他
- iv 実地監査結果等
 - ・ 上記（ア） i から v の「③ 実地監査」
 - ・ 上記（ア）の vi
 - ・ 下記(2)（ア）の i から iv の「③ 実地監査」を参照。

（平成20年度下期）

- i 実地監査対象
 - ゆうちょ銀行
 - ・ 本社
 - ・ 東京貯金事務センター
 - ・ 熊本地域センター及び広島地域センター
 - ・ 熊本支店、横浜店、朝霞店、広島西店、呉店、浜松店及び岐阜店
 - 郵便局会社
 - ・ 本社
 - ・ 武雄郵便局、筑後一条郵便局、小田原東郵便局、下松郵便局、大須賀郵便局及び東海南郵便局
- ii 実施時期

平成20年7月から平成21年3月まで
- iii 実地監査項目
 - ・ 犯罪の防止態勢
 - ・ 顧客情報管理態勢
 - ・ 苦情申告等管理態勢
 - ・ 標準処理期間の確保状況
 - ・ 会計に関する業務の適正性
 - ・ その他
- iv 実地監査結果等
 - ・ 上記（ア）の i から v の「③ 実地監査」
 - ・ 上記（ア）の vi
 - ・ 下記(2)（ア）の i から iv の「③ 実地監査」を参照。

【簡易生命保険管理業務】

簡易生命保険管理業務においては、平成20年4月に、委託先の本社、サービスセンター及び支店並びに再委託先の本社、支社及び郵便局に対し実地監査

を行う旨を規定した実地監査計画を定め、以下のとおり実地監査を実施しました。

(平成20年度上期)

i 実地監査対象

○ かんぽ生命保険

- ・ 本社
- ・ さいたま支店、大阪支店、札幌支店

○ 郵便局会社

- ・ 本社
- ・ 関東支社、近畿支社、北海道支社
- ・ 大網郵便局、坂戸郵便局、宇都宮中央郵便局、熊取郵便局、神戸青木郵便局、和歌山中央郵便局、芦別郵便局、釧路東郵便局、稚内潮見郵便局

ii 実施時期

平成20年6月から9月まで

iii 実地監査項目

- ・ 犯罪の防止態勢
- ・ 顧客情報管理態勢
- ・ 保険金等支払管理態勢
- ・ 会計に関する業務の適正性
- ・ その他

iv 実地監査結果等

- ・ 上記(ア) i から iii 及び v の「③ 実地監査」
- ・ 上記(ア) の vii
- ・ 下記(2)(ア) の i から iii 及び v の「③ 実地監査」を参照。

(平成20年度下期)

i 実地監査対象

○ かんぽ生命保険

- ・ 本社
- ・ 仙台サービスセンター、京都サービスセンター、岐阜サービスセンター
- ・ 仙台支店、広島支店、名古屋支店

○ 郵便局会社

- ・ 本社
- ・ 東北支社、中国支社、東海支社

- ・ 北上郵便局、郡山南郵便局、海田郵便局、岡山東郵便局、中川郵便局、高山郵便局、中野北郵便局、千歳郵便局
- ii 実施時期
平成20年11月から平成21年3月まで
- iii 実地監査項目
 - ・ 保険契約管理態勢
 - ・ 顧客サポート等管理態勢
 - ・ 外部委託管理態勢
 - ・ 会計に関する業務の適正性
 - ・ その他
- iv 実地監査結果等
 - ・ 上記(ア)のiv及びviの「③ 実地監査」
 - ・ 上記(ア)のvii
 - ・ 下記(2)(ア)のivの「③ 実地監査」を参照。

(2) 再委託先の監督

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、中期計画において実施すべき事項を具体的に盛り込んだ年度計画を定めるとともに、再委託先に対する監督項目等を規定した監督方針を定め、下記のとおり委託先を通じて確認・指導等を行うことにより、再委託先に対し、再々委託する場合も含め、旧公社業務と比較し業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保することを求めました。

なお、再委託先の監督に当たっては、委託先から事務事故等の報告を求めるとともに、委託先を通じて指導等を行うなど、一元的に実施しており、また実地監査においては、委託先と同様、再委託先に対しても機構が直接監査を実施しているところです。

【郵便貯金管理業務】

(ア) 重点確認項目

i 業務品質の確保

① 随時の確認

再委託先において、現金過不足事故、正当権利者以外の者への郵便貯金の払戻し等、業務品質に関する事項のうち重大なものが発生した場合には、委託先から機構に直ちに報告されることとしています。

機構においてはこれらの発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先を通じて再委託先に対し改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行いました。

② 定期的な確認

毎月、正当権利者以外の者への郵便貯金の払戻し、四半期ごと、現金過不足事故、業務品質に関する事項について、委託先から再委託先における発生状況等の報告を受け、発生原因や改善策について確認するとともに、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年11月に委託先から、現金過不足事故の防止態勢について報告を受け、再委託先における現金過不足事故防止態勢の整備状況、現金過不足事故の発生状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年7月から平成21年3月まで、郵便局会社本社及び郵便局（13所）に対し実地監査を実施し、現金過不足事故、正当権利者以外の者への郵便貯金の払戻し等の業務品質に関する事項及び業務取扱状況について監査を行い、平成20年11月及び平成21年3月に不適正な取扱い等について委託先及び再委託先に指摘を行うとともに、それぞれ平成20年12月及び平成21年5月に委託先を通じて再委託先からその改善策等について報告を求め確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

業務品質の確保に関する具体的な事例としては、現金過不足事故については、担当者の不注意から過不足が生じた事案、正当権利者以外の者への郵便貯金の払戻しについては、証明資料が失効していることに気付かず第三者に払戻しをした事案等があります。

再発防止策としては、現金過不足事故については、払戻金額の再確認等の基本動作の徹底、正当権利者以外の者への郵便貯金の払戻しについては、正当権利者の確認手続・マニュアルに定める手順の遵守等の基本動作の徹底等の取組を実施しています。

なお、上記のほか、預金者サービスの向上の観点から、平成20年7月から、盗難通帳等による不正な郵便貯金の払戻し等による預金者の被害を補償することとしました。

（注） 委託先及び再委託先の取扱いに問題がない場合でも、預金者に過失がない等一定要件を満たす場合には、その損害額の全部又は一部を補償する制度。

ii 再委託先（再々委託先を含む。）の役職員による犯罪の防止

① 随時の確認

再委託先の役職員による犯罪が発生した場合には、委託先から機構に直

ちに報告されることとしています。

機構においては犯罪の発生状況を受け、直ちに委託先に内容確認及び説明を求めるとともに、必要に応じ、委託先を通じて再委託先に対し再発防止策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行いました。

② 定期的な確認

毎月、委託先から再委託先における犯罪の発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年4月及び11月に委託先から、犯罪の防止態勢について報告を受け、再委託先の犯罪防止態勢の整備状況、犯罪の発生状況及び犯罪防止に向けての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年7月から平成21年3月まで、郵便局会社本社及び郵便局（13所）に対し実地監査を実施し、犯罪の防止態勢及び業務取扱状況について監査を行い、平成20年11月及び平成21年3月に不適正な取扱い等について委託先及び再委託先に指摘を行うとともに、それぞれ平成20年12月及び平成21年5月に委託先を通じて再委託先からその改善策等について報告を求め確認を行いました。

④ 事案の内容並びに再発防止策等

犯罪の防止に関する具体的な事例としては、積立郵便貯金の複数月預入分の一部の預入金横領事案、払戻請求書を偽造し郵便貯金の払戻金を横領した事案等があります。

再発防止策としては、犯罪の防止対策の徹底・再発防止に対する取組が十分でない旨を指摘し、改善を求め、委託先においては、社内規則等の見直し、研修の見直し、検査・監査の強化、徹底等の取組を実施しています。

iii 顧客情報の管理

① 随時の確認

再委託先において、顧客情報の漏えい等が発生した場合には、委託先から機構に直ちに（社内紛失等については毎月）報告されることとしています。

機構においては顧客情報漏えい等の発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先を通じて再委託先に対し改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行いました。

② 定期的な確認

毎月、委託先から再委託先における顧客情報の漏えい等の発生状況等について報告を受け、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年4月及び11月に委託先から、顧客情報の管理態勢について報告を受け、再委託先の顧客情報管理態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年7月から平成21年3月まで、郵便局会社本社及び郵便局（13所）に対し実地監査を実施し、顧客情報の管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、不適正な取扱い等について委託先及び再委託先に指摘を行うとともに、委託先を通じて再委託先からその改善策等について報告を求め確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報の管理に関する具体的な事例としては、預金者に交付すべき書類を他の預金者に誤交付した事案、預金者に交付する書類等を紛失した事案、保存期間経過前の書類を誤って保存期間経過後の書類とともに廃棄した事案等があります。

再発防止策としては、交付に際しての正当権利者確認の徹底、書類の分別保管の徹底、書類の集中保管の実施及び郵便局における書類の廃棄の禁止等の取組を実施しています。

iv 苦情申告等の対応

① 随時の確認

お客さまから直接機構に寄せられた苦情・申告等については、委託先又は再委託先が対応することとしています。

また、お客さまから委託先に寄せられた苦情・申告等については、重大な苦情・申告等については直ちに、その他の苦情・申告等については毎月、機構に報告されることとしています。

これらの苦情・申告等については、お客さま対応に遺漏がないよう、必要の都度、委託先を通じて再委託先を指導するとともに、委託先から対応状況の報告を受け、進捗管理等を行いました。

② 定期的な確認

お客さまから再委託先に寄せられた苦情・申告等については、毎月、委託先からは発生状況の報告を受け、発生の態様や改善策について確認するとともに、発生状況の推移等について分析を行いました。

平成20年5月及び11月に委託先から、苦情・申告の管理態勢について報告を受け、再委託先の苦情申告等管理態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年7月から平成21年3月まで、郵便局会社本社及び郵便局（13所）に対し実地監査を実施し、苦情申告管理態勢及び業務取扱状況について監査を行い、平成20年11月及び平成21年3月に不適正な取扱い等について委託先及び再委託先に指摘を行うとともに、それぞれ平成20年12月及び平成21年5月に委託先を通じて再委託先からその改善策等について報告を求め確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

苦情申告等に関する具体的な事例としては、「払戻しをした記憶がない。」との事案、「正当権利者の確認が厳し過ぎる。」との事案等があります。

再発防止策としては、正当権利者の確認が不適正であった場合における正当権利者の確認手続・マニュアルに定める手順の遵守等の基本動作の徹底、正当権利者の確認手続の一部緩和等の取組を実施しています。

（注）平成20年5月から、全額に近い同一名義への預け替え、代理人が熟知先である等の場合には、証明資料、委任状等の提示は不要とする等、正当権利者の確認手続の一部を緩和しました。

【簡易生命保険管理業務】

（ア） 重点確認項目

i 業務品質の確保

① 随時の確認

再委託先において、現金過不足事故及び保険金等の過誤払等、業務品質に関する事項のうち、重大なものが発生した場合には、委託先から機構に直ちに報告されることとしています。

機構においてはこれらの発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先を通じて再委託先に対し改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行いました。

② 定期的な確認

毎月、現金過不足事故、保険金等の過誤払等、業務品質に関する事項について、委託先から再委託先における発生状況等の報告を受け、発生原因や改善策について確認するとともに、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年11月に委託先から、現金過不足事故の防止態勢について報告を受け、再委託先における現金過不足事故防止態勢の整備状況、現金過不足事故の発生状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年6月から9月まで、郵便局会社本社、支社（3所）、郵便局（9所）に対し実地監査を実施し、保険金等の支払管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、同年10月に不適正な取扱い等について委託先を通じて再委託先に指摘を行うとともに、同年12月にその改善策等について報告を受け確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

業務品質の確保に関する具体的な事例としては、現金過不足事故については、保険金等の支払時及び保険料の収納時に過不足を生じた事案、保険金の過誤払については、入院期間の誤入力により入院保険金を過剰に即時払した事案等があります。

再発防止策としては、現金過不足事故については、現金と証拠書の突合やお預かり金額の読み上げ等の基本動作の徹底及びキャッシュレス化の推進、保険金の過誤払については、事例を解説した保険金支払ガイドブックの活用及び注意するポイント等を内容とする業務ニュースの発行等の取組を実施しています。

ii 再委託先（再々委託先を含む。）の役職員による犯罪の防止

① 随時の確認

再委託先の役職員による犯罪が発生した場合には、委託先から機構に直ちに報告されることとしています。

機構においては犯罪の発生報告を受け、直ちに委託先に内容確認及び説明を求めるとともに、必要に応じ、委託先を通じて再委託先に対し再発防止策の検討について指導等を行うとともに、再発防止策について報告を受け、その内容について確認を行いました。

② 定期的な確認

毎月、委託先から再委託先における犯罪の発生状況等について報告を受け、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年4月及び11月に委託先から、犯罪の防止態勢について報告を受け、再委託先の犯罪防止態勢の整備状況、犯罪の発生状況及び犯罪防止に向けての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年6月から9月まで、郵便局会社本社、支社（3所）、郵便局（9所）に対し実地監査を実施し、犯罪の防止態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、同年10月に不適正な取扱い等について委託先を通じて再委託先に指摘を行うとともに、同年12月にその改善策等について報告を受け確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

犯罪の防止に関する具体的な事例としては、契約者に無断で貸付請求を行い貸付金を横領した事案及び受領証を偽造し満期保険金を横領した事案等があります。

再発防止策としては、局外での保険金等の払渡し方法の徹底及びキャッシュレス化の推進等の取組を実施しています。

iii 顧客情報の管理

① 随時の確認

再委託先において、顧客情報の漏えい等が発生した場合には、委託先から機構に直ちに又は全容が判明次第報告されることとしています。

機構においては顧客情報の漏えい等の発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先を通じて再委託先に対し改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行いました。

② 定期的な確認

毎月、委託先から再委託先における顧客情報の漏えい等の発生状況等について報告を受け、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年4月及び11月に委託先から、顧客情報の管理態勢について報告を受け、再委託先の顧客情報管理態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年6月から9月まで、郵便局会社本社、支社（3所）、郵便局（9所）に対し実地監査を実施し、顧客情報の管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、同年10月に不適正な取扱い等について委託先を通じて再委託先に指摘を行うとともに、同年12月にその改善策等について報告を受け確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報の管理に関する具体的な事例としては、FAX誤送信、誤手交、誤廃棄等の事案があります。

再発防止策としては、FAX送信時におけるテスト送信及び集金時における契約者確認等の基本動作の徹底等の取組を実施しています。

iv 苦情申告等の対応

① 随時の確認

お客さまから直接機構に寄せられた苦情・申告等については、委託先又は再委託先が対応することとしていますが、お客さま対応に遺漏がないよう、必要の都度、委託先を通じて再委託先を指導するとともに、委託先から対応状況の報告を受け、進捗管理等を行いました。

② 定期的な確認

お客さまから再委託先に寄せられた苦情・申告等については、毎月、委託先から発生状況の報告を受け、発生の態様や改善策について確認するとともに、発生状況の推移等について分析等を行いました。

また、重大な苦情については内容を確認し、苦情内容及び対応状況を確認しました。

平成20年5月及び11月に委託先から、苦情・申告の管理態勢について報告を受け、再委託先の苦情申告等対応態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年11月から平成21年3月まで、郵便局会社本社、支社（3所）、郵便局（6所）に対し実地監査を実施し、顧客サポート等管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、平成21年3月に不適正な取扱い等について委託先を通じて再委託先に指摘を行うとともに、平成21年5月にその改善策等について報告を受け確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

苦情申告等に関する具体的な事例としては、保険金等の請求手続が複雑で分かりにくいとの事案等があります。

再発防止策としては、保険金の支払請求に必要な手続・書類等を記載した、冊子「保険金等のご請求について」の配備・交付及び性別確認を目的とした証明書類の提出は原則求めない等の取組を実施しています。

なお、機構においては、お客さまの声のうち苦情については、簡易生命保険管理業務の透明性の確保の観点から、四半期ごとの苦情情報を開示しています。

v 保険金等支払の管理

① 随時の確認

再委託先において、保険金等の過誤払等、保険金等支払の管理に関する事項のうち、重大なものが発生した場合には、委託先から機構に直ちに報告されることとしています。

機構においてはこれらの発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先を通じて再委託先に対し改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行いました。保険金等の支払検証の実施について、随時、委託先から支払検証スケジュール及び対応策についての説明を受け、再委託先における保険金等の支払漏れ等についての取組について確認を行いました。

② 定期的な確認

毎月、保険金等の過誤払等、保険金等支払の管理に関する事項について、委託先から再委託先における発生状況等の報告を受け、発生原因や改善策について確認するとともに、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年5月及び11月に委託先から、保険金等の支払管理態勢について報告を受け、保険金等の支払漏れの検証計画及び態勢の整備状況並びに再委託先における保険金等の支払漏れ防止等についての取組施策等について確認を行いました。

③ 実地監査

平成20年6月から9月まで、郵便局会社本社、支社（3所）、郵便局（9所）に対し実地監査を実施し、保険金等の支払管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、同年10月に不適正な取扱い等について委託先を通じて再委託先に指摘を行うとともに、同年12月にその改善策等について報告を受け確認を行いました。

④ 事案の内容及び再発防止策等

保険金等支払の管理に関する具体的な事例としては、入院期間の誤入力により入院保険金を過剰に即時払した事案等があります。

再発防止策としては、事例を解説した保険金支払ガイドブックの活用及び注意するポイント等を内容とする業務ニュースの発行等の取組を実施しています。

(3) 監督に当たり留意する事項

ア 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間

【郵便貯金管理業務】

郵便貯金管理業務においては、郵便貯金管理業務委託契約において、委託業務を取り扱う事務所の名称、所在地、営業日及び営業時間を記載した「郵便貯金委託業務実施営業所一覧」を委託先と協議して定め、委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行業の代理業務と同等以上の営業日及び営業時間の確保を義務付けています。

なお、郵便貯金管理業務においては、委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行業の代理業務と同等の提供場所及び提供時間が確保されていることについて確認済みです。

【簡易生命保険管理業務】

簡易生命保険管理業務においては、簡易生命保険管理業務委託契約において、委託業務を取り扱う事務所の名称、所在地、営業日及び営業時間を記載した「簡易生命保険委託業務取扱事務所一覧」を委託先と協議して定め、委託先に対して委託先が行う生命保険業務及び再委託先が行う生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の営業日及び営業時間の確保を義務付けています。

なお、簡易生命保険管理業務においては、委託先が行う生命保険業務及び再委託先が行う生命保険契約の維持・管理業務と同等の提供場所及び提供時間が確保されていることについて確認済みです。

イ 標準処理時間の設定

【郵便貯金管理業務】

(ア) 郵便貯金管理業務においては、標準処理期間について、年度計画及び監督方針において次のとおり設定し、委託先に対し標準処理期間内で案件の9割以上を処理するよう求めました。

- i 貯金証書・保管証の再交付の取扱い 3日
- ii 定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行の取扱い 4日
- iii 残高証明書の発行の取扱い
 - ① 管理担当貯金事務センターの処理
 - ・ 自貯金事務センター受入分 4日
 - ・ 他貯金事務センター受入分 2日
 - ② 管理担当貯金事務センター以外の貯金事務センターの処理
 - ・ 管理担当貯金事務センターへの関係資料の発送 4日

(イ) 郵便貯金管理業務においては、標準処理期間について、毎月、その達成状況

について把握・分析を行いました。併せて、平成20年7月から平成21年3月において実施した実地監査において、標準処理期間内での処理割合について確認を行いました。

なお、いずれの取扱いについても、標準処理期間内での処理割合9割以上を達成しています。

【簡易生命保険管理業務】

(ア) 簡易生命保険管理業務においては、標準処理期間について、年度計画及び監督方針において、いずれの保険金等の支払種別についても14日に設定し、委託先に対し標準処理期間内で案件の9割以上を処理するよう求めました。

(イ) 簡易生命保険管理業務においては、標準処理期間について、毎月、標準処理期間内での処理状況について報告を受け、その達成状況について把握・分析を行いました。

併せて、平成20年6月から平成21年3月において実施した実地監査において、保険金等の支払処理状況について確認を行いました。

なお、いずれの保険金等の支払種別についても、標準処理期間内での処理割合9割以上を達成しています。

3 業務の実施状況の継続的な分析

(1) 平成20年4月に、インターネットを利用した「郵便貯金・簡易保険の利用に関する意向調査」（平成20年4月4日～4月7日調査実施、有効回収数4,122人／6,000人（回収率68.7%））を実施し、民営化から半年が経過した時点における制度変更に関する認知、サービスの変化に関する認識、早期受取りに関する新聞広告の認知等について調査し、平成19年12月調査と比較して、郵便局窓口及び渉外社員のサービス提供の変化についてはほぼ同様の結果ですが、定期性の郵便貯金や簡易生命保険の機構への引継ぎの認知、機構の名称の認知については1割程度低くなっていることなどの結果を得ました。

（注）調査回答者の内訳

郵便貯金利用者	3,744人（男性44.4%、女性55.6%）
簡易生命保険利用者	2,090人（男性49.3%、女性50.7%）
郵貯・簡保両方利用者	1,712人（男性48.5%、女性51.5%）

(2) また、民営化から1年近く経過した平成20年8月から9月にかけて、訪問留置方法による同様の利用意向調査（平成20年8月1日～9月6日調査実施、訪問回収数4,400人）及びグループインタビュー調査（平成20年9月5日～9月13日調

査実施、インタビュー者数84人（男女各6グループ）を実施し、民営化に伴う制度変更等については年齢が高いほど認知率が高まる傾向にあること、郵便貯金の権利消滅や通帳紛失時の払戻し手続についての認知や、簡易生命保険の指定代理請求制度の取扱い開始の認知については低いことなどの結果を得るとともに、民営化後の窓口サービスの変化等についての具体的な意見等を把握しました。

（注）調査回答者の内訳

郵便貯金利用者	2,400人（男性41.8%、女性58.2%）
簡易生命保険利用者	2,000人（男性46.3%、女性53.7%）

- (3) なお、これらの調査結果については、総務省、委託先であるゆうちょ銀行、かんぽ生命保険、再委託先である郵便局会社に提供するとともに、機構の周知広報施策の展開や、サービス品質等に対する利用者の意向・評価等も参考に実地監査を行うなど委託先の監督業務に活用し、業務の質の維持・向上に努めました。

4 照会等に対する迅速かつ的確な対応

郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの照会等に対応するため、電話対応の基本等を盛り込んだお客様応答マニュアルの活用と併せ、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務における実際の対応事例を分類した「お客様対応事例集」を更新・拡充し、お客様からのご意見・照会等の際に活用し、迅速かつ的確に対応しました。

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、中期計画において実施すべき事項を具体的に盛り込んだ年度計画を定めるとともに、委託先及び再委託先に対する監督項目等を規定した監督方針を定め、下記のとおり確認・指導等を行うことにより、委託先及び再委託先が郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等から受け付ける照会等に対して、迅速かつ的確に対応することを求めました。

【郵便貯金管理業務】

(1) 随時の確認

お客さまから直接機構に寄せられた苦情・申告等については、委託先又は再委託先が対応することとしています。

また、お客さまから委託先に寄せられた苦情・申告等については、重大な苦情・申告等については直ちに、その他の苦情・申告等については毎月、機構に報告されることとしています。

これらの苦情・申告等については、お客さま対応に遺漏がないよう、必要の都度、委託先及び再委託先を通じて再委託先を指導するとともに、委託先から対応状況の報告を受け、進捗管理等を行いました。

(2) 定期的な確認

お客さまから委託先及び再委託先に寄せられた苦情・申告等については、毎月、発生態様や改善策について確認するとともに、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年5月及び11月に委託先から、苦情・申告の管理態勢について報告を受け、委託先の苦情申告等管理態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

平成20年9月に委託先に対し、その他の苦情の中に、重大な苦情の定義に含まれるものが多数存在することが判明したため、本件事案の発生の経緯及び背景について報告を求め、再発防止について指導を行いました。

(3) 実地監査

平成20年7月から平成21年3月まで、ゆうちょ銀行本社、貯金事務センター（2所）、サービスセンター（3所）及び営業店（10所）並びに郵便局会社本社及び郵便局（13所）に対し実地監査を実施し、苦情申告管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、平成20年11月及び平成21年3月に不適正な取扱い等について委託先及び委託先を通じて再委託先に対し指摘を行うとともに、それぞれ平成20年12月及び平成21年5月に委託先からその改善策等について報告を求め確認を行いました。

(4) 事案の内容及び再発防止策等

苦情申告等に関する具体的な事例としては、「払戻しをした記憶がない。」との事案、「正当権利者の確認が厳しすぎる。」との事案等があります。

再発防止策としては、正当権利者の確認が不適正であった場合における正当権利者の確認手続・マニュアルに定める手順の遵守等の基本動作の徹底、正当権利者の確認手続の一部緩和等の取組を実施しています。

(注) 平成20年5月から、全額に近い同一名義への預け替え、代理人が熟知先である等の場合には、証明資料、委任状等の提示は不要とする等、誤払いとなる可能性が極めて低い取扱いについて、正当権利者の確認手続の一部を緩和しました。

【簡易生命保険管理業務】

(1) 随時の確認

お客さまから直接機構に寄せられた苦情・申告等については、委託先又は再委託先が対応することとしていますが、お客さま対応に遺漏がないよう、必要の都度、委託先及び委託先を通じて再委託先を指導するとともに、委託先から対応状況の報告を受

け、進捗管理等を行いました。

(2) 定期的な確認

お客さまから委託先及び再委託先に寄せられた苦情・申告等については、毎月、委託先から発生状況の報告を受け、発生の態様や改善策について確認するとともに、発生状況の推移等について分析等を行いました。

また、重大な苦情については内容を確認し、苦情内容及び対応状況を確認しました。

平成20年5月及び11月に委託先から、苦情・申告の管理態勢について報告を受け、委託先及び再委託先の苦情申告等対応態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

(3) 実地監査

平成20年11月から平成21年3月まで、かんぽ生命保険本社、サービスセンター（3所）、支店（3所）及び郵便局会社本社、支社（3所）、郵便局（6所）に対し実地監査を実施し、顧客サポート等管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、平成21年3月に不適正な取扱い等について委託先及び委託先を通じて再委託先に指摘を行うとともに、平成21年5月にその改善策等について報告を受け確認を行いました。

(4) 事案の内容及び再発防止策等

苦情申告等に関する具体的な事例としては、保険金等の請求手続が複雑で分かりにくいとの事案等があります。

再発防止策としては、保険金の支払請求に必要な手続・書類等を記載した、冊子「保険金等のご請求について」の配備・交付及び性別確認を目的とした証明書類の提出は原則求めない等の取組を実施しています。

なお、機構においては、お客さまの声のうち苦情については、簡易生命保険管理業務の透明性の確保の観点から、四半期ごとの苦情情報を開示しています。

5 情報の公表等

機構の概要、組織、業務及び財務に関する情報並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組に関するディスクロージャー誌を作成し、機構の情報公開室に備え付けました。

また、上記のディスクロージャー誌に加え、機構のホームページにおいて郵便貯金・簡易生命保険に係る沿革、商品の概要、約款、委託先業務実施営業所、郵便貯金利率、貸付利率、郵便貯金残高、簡易生命保険契約等の統計データ等の情報及び独立行政法人

通則法（平成11年法律第103号。以下「通則法」といいます。）等関係法令で公開が義務付けられている情報を掲載し、機構の行う業務の状況等について透明性を高めました。

さらに、受取未済の郵便貯金・簡易生命保険の早期受取りを勧奨するため、以下のとおり新聞等各種媒体を用いて広報を行うことにより、機構の役割等についての利用者等への理解の促進にも努めました。

なお、掲載紙については、限られた予算の中で地方も含め効果的に行うため、全国紙は1紙とし、地方での購読者の多い地方紙を用いました。

(1) 上期（平成20年8月）

- ア 全国紙1紙及び地方紙（地方ブロック紙を含む。）38紙各朝刊並びに雑誌（月刊誌等4誌、週刊誌2誌、機内誌3誌）に広告掲載
- イ ラジオCM（JRN系、NRN系 20秒CM等）を放送

(2) 下期（平成21年3月）

- ア 全国紙1紙及び地方紙（地方ブロック紙を含む。）40紙各朝刊に広告掲載
- イ 生活情報誌に記事広告掲載
- ウ 郵便局にポスター（752局）及びチラシ（998局）を掲出

なお、下期広報については、上期広報に係る接触状況、理解状況等の調査を実施し、当該調査結果を踏まえた企画競争を通じて、効果的な広報媒体等を選定しつつ、上期広報の契約金額（88,571千円）から17,000千円超減額した契約金額（70,746千円、上期契約金額から20.1%減額）とし、効率的な周知広報を実施しました。

また、平成19年度（平成19年10月から平成20年3月までの半年間）広報の契約金額の総額96,198千円を同年ベースとして2倍に換算した192,396千円と比較し、平成20年度広報の契約金額の総額159,317千円であり、33,079千円の減額（対前年度比17.2%減）となりました。

機構から公表する事項については、極力遅滞なく機構のホームページに掲載するなど、ホームページを積極的に活用しました。

また、機構のホームページについては、機構のホームページを閲覧するお客さま等の視点に立ち、専門家の意見を徴するとともに、部内において随時掲載内容の検証を行った結果、時宜を得た有益な情報を分かりやすく伝えるために新たにお客さまへのお知らせに関するページを作成したほか、機構への問い合わせ窓口の案内や所在地等の情報を

分かりやすく記載する等、利用者の利便性の向上や内容の充実に努めました。

6 預金者等への周知

【郵便貯金管理業務】

郵便貯金管理業務においては、預入・据置期間が経過する郵便貯金の預金者に対し、預入・据置期間が経過する日の2か月前に「満期のご案内」を、その後も払戻しのご請求等がなく、さらに10年を経過した郵便貯金（以下「睡眠貯金」といいます。）となることが想定される郵便貯金の預金者に対し、睡眠貯金となる日の2か月前に「満期日経過のご案内」を送付し、早期払戻しをご案内しました。

また、機構が発行する郵便貯金払戻証書についても、権利消滅となる前に「払戻しをお勧めする通知」を預金者に送付し、早期払戻しをご案内することとしました。

預入・据置期間経過後の郵便貯金の残存状況について、平成20年2月から前月末の残高を把握しました。平成20年2月から毎月、機構のホームページにより公表しました。

この残高に併せて、満期を経過した郵便貯金の早期受取りに関するお知らせも公表しました。

なお、睡眠貯金及び権利消滅金の状況は下表のとおりです。

睡眠貯金が増加しているのは、20年前に預入された定額郵便貯金の残存額が新たに積み上がったためです。このため、睡眠貯金はこれまでも毎年増加しているところですが、20年前の定額郵便貯金の新規預入額に対する睡眠貯金新規受入額の割合は、平成19年度が0.245%であったのに対し、平成20年度は0.219%と減少しています。

（単位：億円）

区分	平成19年度	平成20年度
睡眠貯金残高	1,969	2,014
権利消滅額	15	29

（注）平成19年度の権利消滅額は半期分。

【簡易生命保険管理業務】

簡易生命保険管理業務においては、通常払等により請求があり、新たに支払義務が発生した保険金等について、契約者等に支払通知書を発行し保険金の支払通知を行っていますが、支払通知書発行後、3か月、6か月又は1年を経過しても保険金等の受取りがない契約の残存状況について、毎月、把握し、平成20年3月から契約者等に対しその残存状況及び早期受取りのお知らせを機構のホームページにより公表しました。

【新聞広告等の実施状況】

受取未済の郵便貯金、簡易生命保険の早期受取り等を勧奨するため、次の各種媒体に広告等を掲載しました。

なお、掲載紙については、限られた予算の中で地方も含め効果的に行うため、全国紙は1紙とし、地方での購読者の多い地方紙を用いました。

(1) 上期（平成20年8月）

- ア 全国紙1紙及び地方紙（地方ブロック紙を含む。）38紙各朝刊並びに雑誌（月刊誌等4誌、週刊誌2誌、機内誌3誌）に広告掲載
- イ ラジオCM（JRN系、NRN系 20秒CM等）を放送

(2) 下期（平成21年3月）

- ア 全国紙1紙及び地方紙（地方ブロック紙を含む。）40紙各朝刊に広告掲載
- イ 生活情報誌に記事広告掲載
- ウ 郵便局にポスター（752局）及びチラシ（998局）を掲出

なお、下期広報については、上期広報に係る接触状況、理解状況等の調査を実施し、当該調査結果を踏まえた企画競争を通じて、効果的な広報媒体等を選定しつつ、上期広報の契約金額（88,571千円）から17,000千円超減額した契約金額（70,746千円、上期契約金額から20.1%減額）とし、効率的な周知広報を実施しました。

また、平成19年度（平成19年10月から平成20年3月までの半年間）広報の契約金額の総額96,198千円を同年ベースとして2倍に換算した192,396千円と比較し、平成20年度広報の契約金額の総額159,317千円であり、33,079千円の減額（対前年度比17.2%減）となりました。

第3 財務内容の改善に関する事項

- 1 予算、収支計画及び資金計画について
財務諸表等のおりです。

- 2 利益剰余金について

- (1) 利益剰余金について、機構における利益剰余金が生じる構成及び平成20年度の利益剰余金等の額は以下のとおりです。

- ア 郵便貯金の権利消滅金は旧郵便貯金法第29条に基づき、満期後20年を経過し

でもなお払戻しの請求等がなく、機構がお客さまに「権利消滅のご案内」（催告書）を発送後2か月を経過しても払戻しの請求等がない場合、預金者の権利が消滅し、毎年、権利消滅金が発生し、蓄積される構造となっています。

- イ 簡易生命保険の保険金等の時効完成益は、機構が発足時に承継した支払備金（既に承継時に保険金等の支払事由が発生し、未だその支払がなされていない保険金等の額を計上）の一部を、旧簡易生命保険法第87条に基づき同年度に時効が完成したことにより、決算時に戻入したものです。機構は、旧会社と同様に、時効完成後であっても、保険金受取人等の請求があれば、応じることとしており、利益剰余金は、支払備金と勘定科目は異なるものの、その支払に備えるものとなっています。

【利益剰余金（平成20年度決算）】

360億3,588万円	内郵便貯金勘定	35億9,163万円
	内簡易生命保険勘定	324億4,425万円

【権利消滅金・時効完成益（平成20年度決算）】

権利消滅金（郵便貯金勘定）	29億9,256万円
時効完成益（簡易生命保険勘定）	241億4,414万円

- (2) こうした利益剰余金の発生原因に鑑み、平成19年度に引き続き、機構では以下の対応を実施しました。

ア 預金者、契約者等に対する通知

- (ア) 郵便貯金の預金者に対する通知（満期時、満期後10年が経過する時、満期後20年が経過した時）を送付
- (イ) 簡易生命保険の契約者等に対する通知（支払通知書発行後、3か月、6か月及び1年経過後）を送付

また、旧会社期間中に支払事由が発生し、未請求のものについて、再度勧奨を行う取組を実施中

イ 郵便貯金、簡易生命保険の早期受取りを勧奨する周知・広報

- (ア) 満期経過後の郵便貯金の残高状況、支払通知書発行後も受取りがない簡易生命保険契約の残存状況をホームページにより公表
- (イ) 満期経過の郵便貯金、受取未済の簡易生命保険の保険金等の早期受取り等を勧奨するため、新聞広告等を利用した周知・広報を実施

- (3) また、利益剰余金の管理は、法律に基づき以下のとおり適切な管理を実施しました。

ア 通則法第44条第1項の規定に基づき、積立金として処理

- イ このうち、郵便貯金の権利消滅によるものについては、機構法第28条第1項の規定に基づき、国債に運用

ウ また、簡易生命保険の保険金等の時効完成益によるものについては、同法第29条の規定に基づき、かんぽ生命保険との簡易生命保険管理業務の委託契約により同社へ預託

第4 その他業務運営に関する重要事項

1 適切な労働環境の確保

(1) 人事に関する計画

ア 方針

(ア) 超過勤務時間の実態や業務委託先等の管理業務の強化等のため、総務部総務課の職員1名を保険部業務課に配置換えしました。

また、昨年度に引き続き、差押関係事務等の想定外の業務への対応のため、派遣職員を活用し、柔軟かつ機動的な人員配置を行いました。(第1-1関連事項)

(イ) 人事評価に当たっては、個人目標の設定、同目標の達成度及び目標達成への努力等を適正に評価するため、評価者との対話を実施し、評価を策定しました。また、評価結果の公平性を保つため、段階的に調整者が内容を確認し、最終的に実施権者である理事長が最終評価結果を決定しました。

さらに、この評価結果を昇給や賞与へ反映することによって職員のモチベーションの向上に努めました。

イ 人員に係る指標

超過勤務時間の実態や委託先の管理業務の強化等のため、総務部総務課の職員1名を保険部業務課に配置換を行うとともに、差押関係業務等の想定外の業務への対応等を図るため、適時、派遣職員の活用を図る等、柔軟かつ機動的な人員配置を行うことによって、常勤職員数を40人以内としました。(第1-1関連事項)

(2) 労務課題

平成19年度に引き続き、機構に相談員を設置するとともに、機構外の中立的第三者に直接相談等できるよう公益通報窓口を活用できる体制を設けました。

また、法令等遵守の観点から、部外講師を招き、全職員等にセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの諸問題の実例や判例を踏まえた研修会を開催し、ハラスメントやメンタルヘルスに対する知識や意識の向上を図りました。

2 機構が保有する個人情報の保護

(1) 機構における個人情報の保護

個人情報保護管理規程に基づき、法令等遵守に係る研修等を通じて、個人情報に係る業務情報の適正な保管管理について、全職員等に対して徹底を図りました。

また、個人情報を保有する各課においては、個人情報保護の徹底を図るため、個人情報の管理・利用方法等について勉強会を開催し、個人情報の管理の徹底を図りました。

四半期末ごとを目途に、個人情報保護管理についてチェックシートを用いて、保護管理者である各部部長が各部の遵守状況を点検し、適切に管理していることを確認し、同点検結果を総括保護管理者である理事に報告し、理事から理事長及び監事に報告しています（平成20年6月、10月、平成21年1月及び3月に実施。）。

(2) 委託先における個人情報の保護

【郵便貯金管理業務】

郵便貯金管理業務においては、郵便貯金管理業務委託契約において、委託先が顧客情報の保護に関し遵守すべき事項を定めるとともに、下記のとおり確認・指導等を行うことにより、委託先における顧客情報の保護を図りました。

ア 随時の確認

委託先において、顧客情報の漏えい等が発生した場合には、委託先から機構に直ちに（社内紛失等については毎月）報告されることとしています。

機構においては顧客情報の漏えい等の発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先に改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行いました。

イ 定期的な確認

毎月、委託先で発生した顧客情報の漏えい等について、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年4月及び11月に委託先から、顧客情報の管理態勢について報告を受け、委託先の顧客情報管理態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

ウ 実地監査

平成20年7月から平成21年3月まで、ゆうちょ銀行本社、貯金事務センター（2所）、サービスセンター（3所）及び営業店（10所）に対し実地監査を実施し、顧客情報の管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、不適正な取扱い等について委託先に指摘を行うとともに、その改善策等について報告を求め確認を行いました。

エ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報の管理に関する具体的な事例としては、誤送付事案、誤廃棄事案、誤配達事案等があります。

再発防止策としては、封入に際しての2人体制での住所・氏名の読み合わせ確認の徹底、書類の集中保管の実施及び営業店等における書類の廃棄の禁止、郵便事業会社に対する誤配達防止対策の策定及び実施の要請等の取組を実施しています。

以上のほか、顧客情報漏えい等事案の報告が遅延する事例があり、委託先においては、モニタリング及び指導の強化等の取組を実施しています。

【簡易生命保険管理業務】

簡易生命保険管理業務においては、簡易生命保険管理業務委託契約において、委託先が顧客情報の保護に関し遵守すべき事項を定めるとともに、下記のとおり確認・指導等を行うことにより、委託先における顧客情報の保護を図りました。

ア 随時の確認

委託先において、顧客情報の漏えい等が発生した場合には、委託先から機構に直ちに又は全容が判明次第報告されることとしています。

機構においては顧客情報の漏えい等の発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先に対し改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行いました。

イ 定期的な確認

毎月、委託先から委託先における顧客情報の漏えい等の発生状況等について報告を受け、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年4月及び11月に委託先から、顧客情報の管理態勢について報告を受け、委託先の顧客情報管理態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

ウ 実地監査

平成20年6月から9月まで、かんぽ生命保険本社、支店（3所）に対し実地監査を実施し、顧客情報の管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、同年11月に不適正な取扱い等について委託先に指摘を行うとともに、同年12月にその改善策等について報告を受け確認を行いました。

エ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報の管理に関する具体的な事例としては、FAX誤送信、誤手交、誤廃棄等の事案があります。

再発防止策としては、FAX送信時におけるテスト送信及び集金時における契約者確認等の基本動作の徹底等の取組を実施しています。

(3) 再委託先における個人情報の保護

【郵便貯金管理業務】

郵便貯金管理業務においては、郵便貯金管理業務委託契約において、再委託先が顧客情報の保護に関し遵守すべき事項を定めるとともに、下記のとおり確認・指導等を行うことにより、再委託先における顧客情報保護を図りました。

ア 随時の確認

再委託先において、顧客情報の漏えい等が発生した場合には、委託先から機構に直ちに（社内紛失等については毎月）報告されることとしています。

機構においては顧客情報漏えい等の発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先に改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行いました。

イ 定期的な確認

毎月、委託先から再委託先における顧客情報の漏えい等の発生状況等について報告を受け、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年4月及び11月に委託先から、顧客情報の管理態勢について報告を受け、再委託先の顧客情報管理態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

ウ 実地監査

平成20年7月から平成21年3月まで、郵便局会社本社及び郵便局（13所）に対し実地監査を実施し、顧客情報の管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、不適正な取扱い等について委託先及び再委託先に指摘を行うとともに、委託先を通じて再委託先からその改善策等について報告を求め確認等を行いました。

エ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報の管理に関する具体的な事例としては、預金者に交付すべき書類を他の預金者に誤交付した事案、預金者に交付する書類等を紛失した事案、保存期間経過後の書類を誤って保存期間経過後の書類とともに廃棄した事案等があります。

再発防止策としては、交付に際しての正当権利者確認の徹底、書類の分別保管の徹底、書類の集中保管の実施及び郵便局における書類の廃棄の禁止等の取組を実施しています。

【簡易生命保険管理業務】

簡易生命保険管理業務においては、簡易生命保険管理業務委託契約において、再委託先が顧客情報保護に関し遵守すべき事項を定めるとともに、下記のとおり確認・指導等を行うことにより、再委託先における顧客情報保護を図りました。

ア 随時の確認

再委託先において、顧客情報の漏えい等が発生した場合には、委託先から機構に

直ちに又は全容が判明次第報告されることとしています。

機構においては顧客情報の漏えい等の発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先を通じて再委託先に対し改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行いました。

イ 定期的な確認

毎月、委託先から再委託先における顧客情報の漏えい等の発生状況等について報告を受け、発生状況の推移等について分析等を行いました。

平成20年4月及び11月に委託先から、顧客情報の管理態勢について報告を求め、再委託先の顧客情報管理態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行いました。

ウ 実地監査

平成20年6月から9月まで、郵便局会社本社、支社（3所）、郵便局（9所）に対し実地監査を実施し、顧客情報の管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、同年10月に不適正な取扱い等について委託先を通じて再委託先に指摘を行うとともに、同年12月にその改善策等について報告を受け確認を行いました。

エ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報の管理に関する具体的な事例としては、FAX誤送信、誤手交、誤廃棄等の事案があります。

再発防止策としては、FAX送信時におけるテスト送信及び集金時における契約者確認等の基本動作の徹底等の取組を実施しています。

3 災害等の不測の事態の発生への対処

(1) 機構における対処

災害等の不測の事態の発生に備え、平成19年度において、機構における緊急事態発生時の対応及び準備項目等を盛り込んだ「緊急事態対応計画」を策定したところですが、機構内のLAN等情報システム運用から1年が経過し、より運用内容が具体化したこと等を踏まえ、システム緊急事態対応計画について見直し、対応責任体制の明確化を図るとともに、事故・被災からの復旧手順を初期対応と本格復旧対応に分け、手順をより詳細に定める等行いました。

また、人事異動の都度、速やかに緊急時連絡網の整備を図りました。

(2) 委託先における対処

【郵便貯金管理業務】

郵便貯金管理業務においては、委託先に対し「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画書」並びに「ゆうちょ総合情報システムにおける緊急時対

応計画（コンティンジェンシー・プラン）」等について報告を求め、委託先における災害等の対応態勢について確認を行いました。

【簡易生命保険管理業務】

簡易生命保険管理業務においては、委託先に対し「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画書」並びに「情報システムに係るコンティンジェンシー・プラン」について報告を求め、委託先における災害等の対応態勢について確認を行いました。

(3) 再委託先における対応

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、それぞれ委託先を通じて、再委託先に対して「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画」について報告を求め、再委託先における災害等の対応態勢について確認を行いました。

4 その他

(1) 環境に配慮した物品及びサービスの調達の推進

平成20年度における環境に配慮した特定調達物品の調達目標を100%とする「環境物品等の調達の推進を図るための方針（調達方針）」を策定し、機構のホームページにおいて公表しました。

調達に当たり、納入業者、契約業者に事業所自身がグリーン購入を推進するよう働きかけるとともに、物品の納入等に際しては、できるだけ簡易な包装とすること及び低公害車の利用に努めることを働きかけました。また、納入する物品は調達方針に定める判断の基準をみたまものとするよう仕様書に明記しました。

上記取組の結果、全45品目において目標の100%を達成しました。

(2) 温室効果ガスの排出削減等の取組

環境への取組としては、平成20年9月に「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構がその事務及び事業に関し温室効果ガスの排出削減等のため実行すべき措置について定める実施計画」を策定し、その計画に基づき、温室効果ガス（電気使用量）の削減等に取り組みました。その結果、温室効果ガス（電気使用量）については、平成19年度（注）と比べ平成20年度は約8%の削減、用紙類については、約20%の削減となりました。

（注） 当機構は、平成19年10月に設立されたため、平成19年度の実績を基に年間分に換算した値です。