

# 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

## 平成 21 年度 業務実績に関する評価書

- ・全体的評価表
- ・項目別評価総括表
- ・項目別評価調書

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

## 全体的評価表

# 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の業務の実績に関する全体的評価表

I 業務の実績に関する項目別評価総括	
<p>1 業務の効率化（人事等に係るマネジメント等）</p>	<p>1 組織運営の効率化</p> <p>少人数で業務に従事しているため効率的な組織運営が不可欠であるとともに、国民に提供するサービスその他の業務の質の向上が従来以上に求められ、委託先の監督等の業務も質・量の両面で増加して管理監督機能の強化が求められている。このような状況のもと、月1回、超勤時間、超勤経費の使用状況等を点検し、課別の超勤時間数の格差を減少することにより、特定の課への業務の集中等が改善。また、想定外の業務への派遣職員の活用等は少人数で効率的な組織運営を可能とするために必要かつ有効な取組みである。</p> <p>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、さらに監事との定例的な意見交換等の実施や、訓示による法令等遵守意識の徹底により、健全かつ適正な業務運営の遂行のための必要かつ有効な取組がなされている。21年度は、個人情報保護の適正な管理をメインとした「個人情報保護、情報セキュリティ対策に関する研修」の実施、機構の業務に係る関係法令等遵守状況の点検等を実施した。内部統制上の問題や課題が明らかになった場合には、理事長等へ報告し、再発防止策等の策定やフォローを行っている。また、役職員の業務改善に関するイニシアティブを喚起する取組として、内部監査、委託先実地監査等の監査能力・技術向上のための研修等への参加を実施しているが、これは少人数による効率的な組織運営にとり必要かつ有効である。</p> <p>2 業務経費の削減</p> <p>平成21年度は20年度に比べて業務経費が24%低減したこと、随意契約が「官報広告」の1件のみで事実上解消し、一般競争入札・企画競争・公募を経て締結した契約案件における「一者応札・一者応募」の割合も前年度に比べ減少（40%⇒32%）したことは評価できる。今後も、一者応札・一者応募についてその割合をさらに縮小させることが求められるとともに、引き続き、少額随意契約についても複数の業者から見積もり徴して精査する等の徹底を図っていくことが期待される。</p> <p>また、役員報酬・職員給与を国家公務員の給与改定等に合わせ引き下げるとともに、住居手当の廃止等、有効な人件費の削減方策を実施することにより、人件費を目標以上の2.9%削減した。年齢・地域・学歴を勘案したラスパイレス指数は95.3%となっている。</p>
<p>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（事業の実施等）</p>	<p>1 資産の確実かつ安定的な運用</p> <p>郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、運用計画を遵守し、株式会社ゆうちょ銀行に対する預金、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・預金による運用に努めており、目標は十分達成したと認められる。また、株式会社かんぽ生命保険における運用状況に関しては、毎月「かんぽ資金の運用実績・評価」の説明を受けて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っている。また、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）についても検証を行っている。</p>

## 2 提供するサービスの質の確保

郵便貯金監理業務については、重点確認項目である「i 業務品質の確保」、「ii 委託先及び再委託先の役職員による犯罪の防止」、「iii 顧客情報の管理」、「iv 苦情申告等の対応」、「v 委託先の外部委託の管理」、「vi 会計に関する業務の適切性」についての監督方針を策定し、随時・定期的な確認及び実地監査を行なった結果、現金過不足事故や顧客情報漏洩等の件数は前年度に比して大幅に減少した。ただし、犯罪の件数は前年度と同数であり改善が見られず、犯罪防止体制の一層の強化を要する。また、中期計画に掲げる取扱いが標準処理期間内に処理されたかについては達成状況を毎月把握・分析するとともに実地監査を行っており、9割以上が標準処理期間内で処理されていることが確認されている。

簡易生命保険業務については、委託先・再委託先への監督方針を定め、委託先・再委託先からの定期・随時の報告による重点確認項目の確認、実地監査を実施しており、問題状況に対しては、委託先・再委託先へ改善指導を行い、改善策およびその取組の報告を求めるなど、業務の質の維持・向上に努めている。具体的事案について、現金過不足件数は減少しているが、再委託先役職員による犯罪件数は前年と同数、顧客情報漏洩等件数は増加しており、一層の改善指導が求められる。保険金等の支払い業務について、目標に定めた「標準処理期間内9割以上の処理」が達成されている。また、提供サービスに対する利用者調査の結果では、9割以上が民営化前と比べ向上あるいは維持と回答している。以上より、中期計画目標項目「提供するサービスの質の確保」について、「目標を十分達成した」と認められる。

## 3 業務の実施状況の継続的な分析

21年10月の利用者評価調査の実施は、業務の実施状況を継続的に分析するものとして評価できる。また、調査結果を総務省および委託先、再委託先に提供するとともに、周知広報活動の展開や実地監査を行うなど、調査結果を業務の質の維持・向上に役立てたことも評価できる。また、調査について一般競争入札を行って入札者を増やしコストの大幅な軽減がはかられた点も評価できる。

## 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応

機構が直接受け付ける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関し、お客様応答マニュアルの活用ならびにお客様対応事例集の更新・拡充を実施したことは、お客さまへの迅速・的確な対応へ向け必要な取組である。また、委託先及び再委託先に対して適切に確認・実地監査等を行うことにより、お客さま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ていることも同様に必要な取組である。

## 5 情報の公表等

ディスクロージャー誌の作成、ホームページの積極的な活用等、情報開示及び取り組み内容に関する開示は適正になされている。また、機構が継承した郵便貯金及び簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれらに係る債務の確実な履行についても、新聞広告やホームページで掲載する等適切な対応である。

	<p>6 預金者への周知等</p> <p>郵便貯金について、預入期間を経過した郵便貯金の預金者に周知すること、また簡易生命保険について、支払い義務が発生した保険金等を契約者等に周知することは必要不可欠である。預入・据置期間が経過する郵便貯金の預金者に対し、権利消滅前における案内の送付、ホームページでの公表、新聞広告をはじめとする様々な媒体での広告活動を行うことにより、効率的な早期払い戻しを呼びかけている。また、簡易生命保険の契約者に対しても、新たに支払い義務が発生した保険金等について支払い通知書を発行、ホームページでの公表、新聞広告を行うなど積極的な広報活動を行っている。今後は、睡眠貯金残高及び権利消滅金額が依然として高い水準にあることを踏まえ、広告にかかる認知度の評価のみならず、事案の解消・残存実績やその推移による効果検証・分析をおこなうことが望ましい。</p>
<p>3 財務内容の改善</p>	<p>1 予算、収支計画及び資金計画</p> <p>利益剰余金の発生原因は分析され、主な要因たる権利消滅金・時効完成益については、適切な管理を行っている。旧勘案の管理業務を引き続き効率的に行っており、上記の時効等の発生も低減させるべき施策を行っている。</p> <p>継承されている債権・債務を民営化会社との間で適切な委託契約において管理し、上記時効等から生ずる資金についても国債またはかんぽ生命への預託により管理、有効な財務管理を行っている。</p> <p>2 短期借入金の限度額</p> <p>該当なし</p> <p>3 重要な財産の処分等に関する計画</p> <p>該当なし</p>
<p>4 その他</p>	<p>1 施設及び設備に関する計画</p> <p>該当なし</p> <p>2 適切な労働環境の確保</p> <p>業務の実態に即して人員配置の見直しを行い、特定の課への業務の集中は改善されている。また、人事評価規程に基づき個人目標の設定、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、評価者との対話を通じて評価を策定し、さらに、評価結果を賞与等に反映してモチベーションの向上に努めている。</p> <p>ハラスメントの防止、メンタルヘルス等については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ができるよう公益通報窓口を活用できる体制を設けている。また、メンタルヘルスについて、産業医による講習会を実施しており、目標を十分に達成したと認められる。</p> <p>3 機構が保有する個人情報の保護</p> <p>個人情報保護管理規程に基づき、外部講師によって個人情報保護、情報セキュリティ対策に関する研修を行い、遵守状況をチ</p>

	<p>チェックシートで定期点検する等個人情報保護について適切に管理していることは評価できる。また、委託先、再委託先についても業務委託契約で遵守すべき事項を定め、随時、定期的な確認に加え、実地監査を行う等適切に管理されている。</p> <p>4 災害等の不測の事態の発生への対処</p> <p>「緊急事態対応計画」全体の検証を行い、「緊急時連絡体制網」及び「緊急時非常参集体制」を見直すとともに、委託先に対しても、「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「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っている。また、再委託先に対しても委託先を通じて必要な確認を行っており、緊急時の適切な対応へ向けた態勢の整備の観点から有効な取組みを実施している。さらに、新型インフルエンザに伴うパンデミック時の対応に関し、国内での新型インフルエンザの患者の発生、感染の拡大、パンデミック時等の各段階における対応に関する「事業継続計画」について、委託先、再委託先を含めた対応態勢について確認を行うとともに、感染が拡大した以降、毎日、感染状況、店舗の営業情報及び感染防止のための取組等について報告を受け、業務の実施状況及び社員への感染状況について確認を行う等、委託先、再委託先とも十分に連携し、有効な態勢が整備されていると認められる。</p> <p>5 その他</p> <p>温室効果ガス（電気使用量）について、実施結果によると、基準値となっている平成19年度と比べ平成21年度は約22.2%削減、用紙類については約20%削減しており、効率的な取組を行ったと評価できる。</p> <p>内部統制に関する取組等については、経営管理層のコミュニケーションを充実し、ICTの利用環境に整備を行い効率的な業務運営が行われるべく努めている。また、理事長のマネージメントの下、委託先・再委託先へのモニタリングを含め内部統制について有効な運用に努めるとともに、監事監査と適切な連携を行っている。</p>
<p>II 中期計画全体の評価（項目別評価を踏まえた中期計画全体の達成状況）</p>	
	<p>組織運営の効率化については、柔軟な配置換えによって円滑な業務運営を図り、想定外業務への対応に派遣職員を機動的に活用。また、法令等遵守の状況等についての内部監査、監事との定例的な意見交換等の実施、訓示等により法令等の遵守意識を徹底。さらに、内部監査及び委託先実地監査等の監査能力・技術向上のための研修等を実施。</p> <p>業務経費については、一般管理費及び業務の効率化により20年度に比して24%低減した。契約の適正化については、随意契約が「官報広告」の1件のみで事実上解消するとともに、一般競争入札・企画競争・公募を経て締結した契約案件における「一者応札・一者応募」の割合も20年度に比べ減少。また、契約締結状況を機構のホームページで公表。</p> <p>人件費についても、超過勤務手当の効率的使用の推進、毎月の超過勤務手当額等の管理の徹底、住居手当の廃止等により、人件費は削減目標以上の2.9%削減。年齢・地域・学歴を勘案したラスパイレズ指数は95.3%となっていることを確認。</p> <p>郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、運用計画を遵守。特に保険については、毎月委託先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、運用実績の検証を実施。また、安全資産の額が機構のために積み立てら</p>

れる額を下回るリスク（株価及び為替水準）についても検証。

提供するサービスの質の確保については、監督方針に基づき、委託先・再委託先からの定期・随時の報告による重点確認項目の確認、実地監査等の実施、問題状況に対する委託先・再委託先へ改善指導、改善策およびその取組の報告等、業務の質の維持・向上に努めている。郵便貯金管理業務については、現金過不足事故や顧客情報漏洩等の件数は前年度に比して大幅に減少。ただし、犯罪の件数は前年度と同数であり改善が見られず、犯罪防止体制の一層の強化を要する。中期計画に掲げる取扱いが標準処理期間内に処理されたかについては達成状況を毎月把握・分析するとともに実地監査を行っており、9割以上が標準処理期間内で処理されていることが確認されている。簡易生命保険管理業務については、現金過不足件数は減少しているが、再委託先役職員による犯罪件数は前年と同数、顧客情報漏洩等件数は増加しており、一層の改善指導が求められる。保険金等の支払い業務について、目標に定めた「標準処理期間内9割以上の処理」が達成されている。また、提供サービスに対する利用者調査の結果では、9割以上が民営化前と比べ向上あるいは維持と回答。

業務の実施状況の継続的な分析については、機構が直接受け付ける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関し、お客様応答マニュアルの活用ならびにお客様対応事例集の更新・拡充を実施。また、委託先及び再委託先に対しては、適切に確認・指導等を実施。

財務内容については、利益剰余金の発生原因は分析され、主な要因たる権利消滅金・時効完成益については、適切な管理を引き続き効率的に行っている。上記の時効等の発生も低減させるべき施策を行っている。また、継承されている債権・債務を民営化会社との間で適切な委託契約において管理し、上記時効等から生ずる資金についても国債またはかんぽ生命への預託により管理、有効な財務管理を行っている。

預入・据置期間が経過する郵便貯金の預金者に対し、権利消滅する前に案内を送付、ホームページでの公表、新聞広告をはじめとするさまざまな媒体での広報活動を行い効率的な早期払戻しを呼びかけている。簡易生命保険においても、新たに支払義務が発生した保険金等について支払通知書を発行、ホームページでの公表、新聞広告を行うなど積極的に効率的な広報活動を実施。

適切な労働環境の確保に関しては、業務の実態に即して人員配置の見直しによる特定の課への業務の集中の改善、人事評価規程に基づく個人目標の設定及び評価結果の賞与等への反映による職員のモチベーションの向上等に努めている。また、ハラスメントの防止、メンタルヘルス等については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整備。

個人情報保護については、個人情報保護管理規程に基づき、研修を実施し、遵守状況をチェックシートで定期点検。また、委託先、再委託先についても業務委託契約で遵守すべき事項を定め、随時、定期の確認に加え、実地監査を実施。さらに、問題案件について再発防止策が策定実施された場合、フォローアップ的な監査も実施。

「緊急事態対応計画」全体の検証を行い、「緊急時連絡体制網」及び「緊急時非常参集体制」を見直すとともに、委託先に対し

	<p>て、また、それぞれ委託先を通じて再委託先に対しても「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」等、関連する文書について報告を求め、委託先と再委託先における災害等の対応態勢について確認を実施。温室効果ガスの排出削減等の取組を進め、温室効果ガス（電気使用量）について基準値となっている平成19年度と比べ平成21年度は約22.2%削減、用紙類については約20%削減。</p> <p>内部統制に係る取組等については、監事監査との連携、委託先・再委託先へのモニタリングの実施等、内部統制について有効な運用に努めている。</p> <p>以上のことから、項目別評価を総合すると「目標を十分に達成」したものと認められる。</p> <p>今後とも、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を図りつつ、中期計画に従い業務の一層効率的な運営に努めることを期待したい。</p>
--	--

III 組織、業務運営等の改善、その他

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「経費の効率的使用及び契約の適正化に関する取組」について <ul style="list-style-type: none"> <li>・随意契約は事実上解消し、「一者応札・一者応募」の割合も前年度に比べ減少していることは評価できる。今後もこの割合を可能な限り減少させるよう努力することが望まれるとともに、少額随意契約についても、引き続き、複数業者から見積もりを徴収することの徹底を図っていくことが期待される。</li> </ul> </li> <li>○「提供するサービスの質の確保」について <ul style="list-style-type: none"> <li>・重点確認項目について具体的な数値をみると、委託・再委託先の役職員による犯罪件数は不変、誤送付・誤廃棄・誤配達等の顧客情報の漏えいは簡易生命保険で増加しており、これらの再発防止策の徹底が求められる。</li> </ul> </li> <li>○「業務の実施状況の断続的な分析」等について <ul style="list-style-type: none"> <li>・郵貯・簡保管理業務の監督業務等に反映させるための調査研究等では、認知度等の調査に加えて不満やサービス向上に関する調査と分析が欠かせないが、分析とその結果を踏まえた管理業務への反映が十分には見られない。調査研究のやり方や予算配分を一層工夫して機構に期待される目標を漏れなく達成する必要がある。</li> <li>・委託先、再委託先が調査結果をどのように業務改善に反映したかを把握するなど、調査分析の成果を検証し、よりきめの細かい調査分析実施に役立てる努力が必要である。</li> </ul> </li> <li>○「照会等に対する迅速かつ的確な対応」について <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情・申告等を契機にした機構の取組みの結果、お客さまへの対応がどのように迅速かつ的確になるように改善されたのかがより明確になることも望まれる。</li> </ul> </li> <li>○「預金者等への周知」について <ul style="list-style-type: none"> <li>・睡眠貯金及び権利消滅金がおおある程度高い水準であることから、一層効果的な広報活動の強化が重要となる。</li> </ul> </li> </ul>
--	--

	<p>○「<b>機構が保有する個人情報の保護</b>」について</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・機構による随時、定期的な確認、実地検査等個人情報保護に関する取組については一定の効果が見られるが、個人情報保護の漏洩、紛失、毀損等については重大な案件だけに、今後も個人情報保護に向けた体制強化が重要である。</li></ul> <p>○「<b>環境に関する取組</b>」について</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・温室効果ガスの排出削減等に取り組み、電気使用量や用紙類の削減が進んでいる。今後、取組の有効性を一層上げるためには、取組について幅広く国民に知ってもらうことが重要であることから、広報体制を充実させることが期待される。</li></ul>
--	---

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

## 項目別評価総括表

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の業務の実績に関する項目別評価総括表

評価項目		評価	
		評価 (AA～D)	理由
第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとすべき措置	1 組織運営の効率化	A	<p>1. 少人数で業務に従事しており、効率的な組織運営は不可欠である一方、消費者保護に係る社会的な関心の高まりや、消費者保護制度の整備等の行政政策を受け、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が従来以上に求められ、委託先の監督等の業務も質・量の両面で増加し、管理機構として管理監督機能の強化が一層求められる状況にある。このような状況のもと、月1回、超勤時間、超勤経費の使用状況等を点検し、課別の超勤時間数の格差を減少することにより、特定の課への業務の集中等が改善されており、必要かつ有効な取組がなされているものと考えられる。</p> <p>2. 想定外の業務等に派遣職員を活用していることにより、有効な取組がなされている。</p> <p>以上から、「目標を十分達成」と認められる。</p> <p><b>【必要性】</b> 管理監督業務にウェイトを置いた人員配置が求められている中で、超過勤務時間の実態などを定期的に確認ことや、想定外の業務について派遣職員を活用することは、少人数で効率的な組織運営を可能とするために必要かつ有効な取組みである。</p> <p><b>【効率性】</b> 消費者保護に係る社会的な関心の高まりや、消費者保護制度の整備等の行政政策を受け、委託先の監督等の業務も質・量の両面で増加し、管理機構として管理監督機能の強化が一層求められる状況にある中、機構に課せられた業務を限られた人員でより効率的・弾力的に遂行するために、業務遂行プロセス等の分析を通じた効率化策の検討が重要である。</p> <p><b>【有効性】</b> 超過勤務時間の実態などを定期的に確認することや、想定外の業務について派遣職員を活用することは、効率的な組織運営を意識した必要かつ有効な取組みである。</p>
	2 業務経費の削減		
	<p>1 経費の効率的使用</p> <p>2 契約の適正化に関する取組</p>	A	<p><b>【必要性】</b> 事後審査体制として契約監視委員会の設置は重要な意義を持つ。また、一括再委託の禁止・一部再委託の事前承認条項を盛り込んだ契約書の様式の制定、及び随意契約の縮小は、契約の適正化と透明化を図る上で必要性が高い。</p> <p><b>【効率性】</b> 契約の適正化の一つの課題とされた随意契約の縮小は、機構では財務諸表の官報広告1件のみとなり、事実上解消した。また、「一者応札・一者応募」の割合は、前年度が30件中12件(40%)だったものが21年度は25件中8件(32%)へと改善した。契約書の様式変更は一括再委任の禁止等を明確化が実施され、全般的に契約の適正化が促された。今後も契約を適正化し、経費を効率的に使用するためには、一者応札・一者応募についてその割合をさらに縮小させることが求められる。</p> <p>また、今後も、少額随意契約についても複数の業者から見積もり徴して精査する等の徹底を図っていくことが期待される。</p> <p><b>【有効性】</b> 21年度は、少額以外の随意契約の事実上の解消と、「一者応札・一者応募」の割合の減少などから取組の有効性が一定示されたと言える。今後は、契約状況の日常的な点検・見直しを一層進め、少額随意契約を含む契約一つ一つを精査・実施していくべきである。</p>

	3 人件費の削減等に係る取組	A	<p>「必要性」 経費のたゆまぬ削減努力は公的事業者としては必要不可欠なものである。</p> <p>「効率性」 業務運営を効率的に行うことにより、超過勤務の削減に努め手当を約1割削減している。</p> <p>「有効性」 役員報酬・職員給与を国家公務員の給与改定等に合わせ引き上げており、また、住居手当の廃止等、有効な人件費の削減方策をとっている。年齢・地域・学歴を勘案したラスパイレース指数は95.3となっている。</p>
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	A	<p>(1) 機構が旧会社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画(別紙1のとおり)及び簡易生命保険資産の運用計画(別紙2のとおり)に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする</p> <p>郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、運用計画を遵守し、株式会社ゆうちょ銀行に対する預金、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・預金による運用に努めており、「目標は十分達成」と認められる。</p> <p>「必要性」 機構は、公社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、債務の確実な履行を確保することを目的としているため、運用計画を遵守し、確実かつ安定的な運用を行うことは必要である。</p> <p>「効率性」 機構は、公社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、債務の確実な履行を確保することを目的としているが、運用計画に従った運用をしており、また、余剰資金については、預金等のほか、国債に運用しており、効率的な運営である。</p> <p>「有効性」 機構は、公社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、債務の確実な履行を確保することを目的としているため、運用計画を遵守している。また、余剰資金については流動性及び安全性の観点から、国債(満期保有目的の債券)に運用している。さらに、貸付金については、地方公共団体貸付、公庫公団等貸付は、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であり、また、預金者貸付、保険契約者貸付は、郵便貯金、簡易生命保険の範囲内での貸付であることから回収不能の問題はないことから、確実かつ安定的な運用に努めており有効な運営である。</p> <p>(2) 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるよう、株式会社かんぽ生命保険における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2(1)①及び②による確認等を行うこととする。</p> <p>株式会社かんぽ生命における運用状況に関し、毎月、「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っている。また、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)について検証を行っている。この結果、安全資産は確実に安定的に運用が行われており、安全資産の評価額が、かんぽ生命保険が機構のために積み立てる額を上回っていることを確認している。以上により、かんぽ生命保険における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2(1)③による確認等を行うとの目標に対し、「目標は十分達成」と認められる。</p> <p>「必要性」 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われることは、機構が公社から承継した簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するためには大変重要であり、かんぽ生命保険における運用状況を把握・確認することは必要である。</p> <p>「効率性」 再保険先であるかんぽ生命保険の毎月の運用実績及び評価については、翌月の末にはかんぽ生命から説明を受け、運用実績ならびに安全資産評価額が機構のために積み立てる額を下回る水準の検証を行っており、運営は効率的である。</p> <p>「有効性」 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるよう図ることは、簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保することにつながり、国民である簡易生命保険契約者の財産の保全に資するものであることから、有効な施策であると認められる。</p>

	(3) 保有資産の見直し	A	<p>保有する実物資産は、業務の遂行に必要な最小限の数量であり、減損等も認識されていない。金融資産については、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法等に基づき適切に運用されている。特許権等の知的財産は保有していない。以上から、保有資産の見直しについては、「目標は十分達成」と認められる。</p> <p><b>「必要性」</b> 保有する実物資産の必要性、規模の適切性、有効活用の可能性当の観点からの見直しは、不要資産の保有の有無を検証する意味で必要である。なお、保有する金融資産については見直しの必要はなく、知的財産は保有していない。</p> <p><b>「効率性」</b> 保有する実物資産は、A4用紙1枚の実物資産一覧に収まる程度の必要最小限であり、その見直しはこの一覧にて実施可能であり、効率的である。</p> <p><b>「有効性」</b> 保有する実物資産は必要最小限であり、その見直しについては実物資産一覧にて実施可能であり、有効である。</p>
	(4) 保有資産の運用・管理	A	<p>保有資産の運用・管理について、実物資産については、有効に活用されており、適切かつ効率的に管理されている。金融資産については、定められた運用方針どおりに運用されており、また、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法等に基づき事業目的を達成するため適切に運用・管理されているとともに、適正な人員配置と内部統制も図られている。特許権等の知的財産は保有していない。以上から、保有資産の運用・管理については、「目標は十分達成」と認められる。</p> <p><b>「必要性」</b> 保有資産の適切な運用・管理については、特に金融資産についてその適切性を検証することは、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の確実かつ安定的な運用を実現するために必要である。また、実物資産の運用・管理も必要である。</p> <p><b>「効率性」</b> 保有資産の適切な運用・管理について、特に金融資産については、定められた運用方針に従い、適正な人員・内部統制のもとで行われており、効率的である。また、実物資産の運用・管理も効率的である。</p> <p><b>「有効性」</b> 保有資産の適切な運用・管理について、特に金融資産については、定められた運用方針に従い、適正な人員・内部統制のもとで行われており、その実績はディスクロージャー誌及びホームページにディスクロースもされていることから、有効である。</p>
	<p>2 提供するサービスの質の確保 ＜貯金管理業務＞</p> <p>(1) 委託先の監督 ① 業務の質の確保 (2) 再委託先の監督 ① 業務の質の確保 (3) 監督に当たり留意する事項</p>	A	<p>郵便貯金管理業務における重点確認項目としては、「i 業務品質の確保」、「ii 委託先及び再委託先の役職員による犯罪の防止」、「iii 顧客情報の管理」、「iv 苦情申告等の対応」、「v 委託先の外部委託の管理」、「vi 会計に関する業務の適切性」についての監督方針が定められ、随時・定期的な確認及び実地監査が行われた。その結果、現金過不足事故や顧客情報漏洩等の件数は前年度に比して大幅に減少した。ただし、犯罪の件数は前年度と同数であり改善が見られない。犯罪防止体制の一層の強化を要する。標準処理期間内に処理された案件の割合は今年度においても9割以上を達成しており評価できる。</p> <p><b>「必要性」</b> 郵便貯金管理業務の委託及び再委託によって提供する業務の質を維持向上するためには、適切な重点確認項目の策定と事後的な確認が必要である。また、報告・確認に加えて実地監査を行い、その結果を次期の業務品質の向上に役立てることが必要である。</p> <p><b>「効率性」</b> 管理機構が少人数で委託先・再委託先のモニタリングを行うために適切な計画を立案し、確認及び実地監査を通じて、効率的に業務が実施されている。</p> <p><b>「有効性」</b> 委託先・再委託先において、現金過不足事故等、業務品質に関する事項のうち、重大な事案が発生した場合は、直ちに機構に報告されることになっている。機構ではその内容を確認し、必要に応じて改善策の検討について指導等を行っている。また、実地監査を通じて顧客情報の管理体制や業務取扱状況等について必要な改善提案をしており、有効に機能している。</p>

		<p>(1) 委託先の監督  ② 監督方針の策定  ③ 確認等  (2) 再委託先の監督  ② 監督方針の策定  ③ 確認等</p>	<p>委託先・再委託先及び外部委託先の監督に際して、随時及び定期的な確認を行うとともに、実地監査を行い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、不適切な取扱等については指摘を行って、改善策等についての報告を求め確認を行っている。</p> <p><b>【必要性】</b>  郵便貯金管理業務の委託及び再委託によって提供する業務の質を維持向上するためには、適切な監督方針の策定に基づく計画とその履行・確認作業が必要である。</p> <p><b>【効率性】</b>  監督方針の策定と履行・確認を、機構の少人数で効率良く実施するためには、適切な計画の実施が求められる。本年度は現金過不足事故や顧客情報漏洩等の件数は前年度に比して大幅に減少した。今後は苦情申告等に関する対応や犯罪の再発防止のための対策及び監督方針に重点を置いて業務の一層の効率化を図る必要がある。</p> <p><b>【有効性】</b>  監督方針に重点確認項目が盛り込まれ、随時及び定期的な確認が行われるとともに、実地監査も予定通り行われた。ただし、苦情申告等の件数が前年度に比して約倍増している。その原因はむしろ前年度の申告体制に問題があったと思われるが、より一層の改善に向けたより有効性を高める取り組みが必要である。</p>
	<p>&lt;簡易生命保険管理業務&gt;</p>	<p>A</p>	<p>民営化以前と比した業務の質の維持・向上、委託先・再委託先が行う業務と同等以上の質の確保の目標に対し、委託先・再委託先への監督方針を定め、委託先・再委託先からの定期・随時の報告による重点確認項目の確認、実地監査を実施している。問題状況に対しては、委託先・再委託先へ改善指導を行い、改善策およびその取組の報告を求めるとともに、業務の質の維持・向上に努めている。具体的事案について、現金過不足件数は減少しているが、再委託先役職員による犯罪件数は前年と同数、顧客情報漏洩等件数は増加しており、一層の改善指導が求められる。保険金等の支払い業務について、目標に定めた標準処理期間内9割以上の処理が達成されている。また、提供サービスに対する利用者調査の結果では、9割以上が民営化前と比べ向上あるいは維持と回答している。以上より、中期計画目標項目「提供するサービスの質の確保」について、「目標を十分達成」と評価した。</p> <p><b>【必要性】</b>  提供するサービスの質の維持・向上、適正性確保のため、業務を実施する委託先、再委託先の監査を行う本事業の必要性は高い。</p> <p><b>【効率性】</b>  委託先、再委託先に対する監督方針、重点確認項目を定め、定期、随時の報告を求めており、効率的な監督実施の体制が整えられ、実施されている。利用者からの苦情申告をサービスに対する評価・ニーズと考え捕捉を強化し、苦情の中で重大なものについては、機構も内容を分析し、解決すべき問題状況を早期に把握し、委託先・再委託先へ指導を行う等効率的に業務が実施されている。</p> <p><b>【有効性】</b>  委託先・再委託先への監督体制により、業務実施状況の確認、問題状況の把握、改善策の策定およびその実行の確認が行われている。提供サービスに対する利用者調査の結果では、9割以上が民営化前と比べ向上あるいは維持と回答しており、有効に業務の質の維持・向上が図られている。</p>
<p>3 業務の実施状況の継続的な分析</p>		<p>B</p>	<p>インターネットを活用した調査を実施し、民営化後の制度変更に関する認知、サービスの変化に関する認知、など調査したことは、目標とする「サービス利用に関する意見等の把握」に該当し、評価できる。また、その調査を委託先、再委託先に提供し、活用を求めるとともに改善方針等について報告を受け確認したことも、目標である「管理業務の質の維持・向上に努める」部分に該当し、評価できる。</p> <p>一方、郵貯・簡保管理業務の監督業務等に反映させるための調査研究等では、認知度等の調査に加えて不満やサービス向上に関する調査と分析が欠かせないが、とりわけ分析とその結果を踏まえた管理業務への反映がいまのところ十分には見られない。予算制約があることは理解しつつも、調査研究のやり方や予算配分を一層工夫して機構に期待される目標を漏れなく達成するよう努力してほしい。</p> <p><b>【必要性】</b>  郵貯・簡保管理業務について、実施状況を継続的に分析し、質の維持・向上に努めることは国民に提供するサービスを管理する以上不可欠である。</p> <p><b>【効率性】</b>  管理業務を効率化する上でも、その課題と改善の方向を見極める調査分析は欠かせない。</p> <p><b>【有効性】</b>  管理業務の質を確保する上でも、業務の実施状況を見極める分析は有効である。</p>

<p>4 照会等に対する迅速かつ的確な対応</p>	<p>B</p>	<p>1. 機構が直接受け付ける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関し、お客様応答マニュアルの活用ならびにお客様対応事例集の更新・拡充を実施したことは、お客さまへの迅速・的確な対応に対し必要な取組みである。今後、さらにこれまで講じてきた改善策の効果測定や苦情・申告の内容および増減傾向の分析を踏まえた更新・拡充を行うことで、より迅速で的確なお客さま対応が講じられるものとする。</p> <p>2. 特に、簡易生命保険業務に関する苦情・申告等の数や内容を公表し、機構の対応状況の明確化に努めていることは、国民に対して提供するサービスの質的向上に資する有効な取組みである。</p> <p>3. 照会等に対し迅速な対応を行うため、長期未決苦情の状況を確認することは必要かつ有効な取組みである。郵便貯金業務についても、苦情解決までの期間別の発生状況・発生件数の推移について、より深度ある分析を行う等、長期未決苦情の早期解決に向けたより一層の取組が期待される。</p> <p>4. 苦情・申告等を契機にした一定の業務改善や再発防止策の取組みを実施しているものの、機構の取組みの結果、お客さまの対応が従来と比較し、どのように迅速かつ的確になるように改善されたのかということが、より一層明確になることが望まれる。</p> <p>以上から、「目標を概ね達成した」と認められる。</p> <p><b>【必要性】</b>      お客様応答マニュアルの活用とお客様対応事例集の更新・拡充、随時・定期的確認、実地監査の実施は、お客さまの照会等への迅速・的確な対応に向けた必要な取組みである。さらに、これまで講じてきた改善策の効果測定や苦情・申告の内容および増減傾向など、より深度ある分析を踏まえた取組みを検討すべきである。また、照会に対する迅速な対応に資する、さらなる取組みの検討が必要と考える。</p> <p><b>【効率性】</b>      お客様応答マニュアルやお客さま対応事例集の活用により、お客さまから受ける照会等に対して効率よく、迅速・的確に対応することが可能となる。また、苦情・申告等を契機にした業務改善や再発防止策に取組むことは、業務の質の向上にとっても効率的であるが、効率性を判断する前提として、これまで講じてきた改善策の効果測定や苦情・申告の内容および増減傾向など分析の充実等を期待する。</p> <p><b>【有効性】</b>      お客様応答マニュアルの活用とお客さま対応事例集の更新・拡充、随時・定期的確認、実地監査の実施は、お客さまの照会等への迅速・的確な対応に向け必要であるが、その有効性を確保するためには、苦情・申告内容に応じた件数の増減傾向を分析のうえ、適宜適切に更新・拡充すること、また、業務改善や再発防止策の実務に反映し、その効果測定ならびに実施監査を通じて委託先等へ徹底する取組みを継続することが必要である。さらに、照会等に対する迅速な対応を行うための確認について、苦情解決までの期間別の発生状況・発生件数の推移等についてより深度ある分析を行い、より効果的な改善策を検討することや、機構の取組みの結果、お客さまへの対応が従来と比較し、どのように迅速かつ的確になるように改善されたのかということが、一層明確になるように取組むことが必要である。</p>
---------------------------	----------	--

<p>5 情報の公表等</p>	<p>A</p>	<p>ディスクロージャー誌は2008年度版に引き続き充実しており、情報開示及び取り組み内容に関する開示は適正になされている。また、機構が継承した郵便貯金及び簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれらに係る債務の確実な履行についても、新聞広告やホームページで掲載する等適切な対応である。さらに、ホームページの活用についても積極的であり、評価できる。</p> <p>今後とも、予算とのバランスに配慮しつつ適正かつ効果的な情報開示に取り組むとともに、満期経過の貯金・生命保険契約の受け取りが一層進むなど、利用者利便の向上に向けたホームページの見易さ、活用のしやすさなどにもさらに注力してほしい。</p> <p><b>「必要性」</b>  情報公開や受取未済の貯金・生命保険の受取勧奨などは、機構にとって不可欠な機能であり、情報の公表等は必要不可欠である。</p> <p><b>「効率性」</b>  限られた予算の中で、ホームページ機能を活用する一方、インターネットにアクセスしない利用者に訴求する新聞広告等を行うことは、効率的であり、有効である。</p> <p><b>「有効性」</b>  限られた予算の中で、ホームページ機能を活用する一方、インターネットにアクセスしない利用者に訴求する新聞広告等を行うことは、効率的であり、有効である。</p>
<p>6 預金者等への周知</p>	<p>B</p>	<p>1. 郵便貯金について、預入期間を経過した郵便貯金の預金者に周知すること、また簡易生命保険について、支払い義務が発生した保険金等を契約者等に周知することは必要不可欠である。</p> <p>2. 受取に出来ない郵便貯金、簡易生命保険の早期受取のための広告を実施しているところであるが、睡眠貯金残高及び権利消滅金額が依然として高い水準にあることを踏まえ、広告にかかる認知度の評価のみならず、事案の解消・残存実績やその推移による効果検証・分析をおこなうことが望ましい。</p> <p>3. その上で、例えば個別の案内周知の充実や住所不明等の理由による通知未着の解消など、一層効果的で効率的な対応の検討が必要である。</p> <p>以上から、「目標を概ね達成した」と認められる。</p> <p><b>「必要性」</b>  郵便貯金について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を預金者に周知すること、また簡易生命保険について、支払い義務が発生した保険金等の残存状況を契約者等に周知することは必要不可欠である。広告を通じた周知に加え、個別案内の充実などをはじめとする、より効果的な方法も検討すべきである。また、満期保険金等が未請求となっている契約について、満期の前後に案内を行い請求を促す取組みは必要不可欠である。現在の早期受取のための取組みに関する効果測定や残存件数の推移について、より深度ある分析を行うことにより、より効率的で有効な取組みを検討することが望ましい。</p> <p><b>「効率性」</b>  預入・据置期間が経過する郵便貯金の預金者に対し、権利消滅前における案内の送付、ホームページでの公表、新聞広告をはじめとする様々な媒体での広告活動を行うことにより、効率的な早期払い戻しを呼びかけている。また、簡易生命保険の契約者に対しても、新たに支払い義務が発生した保険金等について支払い通知書を発行、ホームページでの公表、新聞広告を行うなど積極的な広報活動を行っている。事案の解消・残存実績やその推移による効果検証・分析を実施し、その結果を踏まえた周知方法を検討するなど、さらなる効率的な取組みを検討することが望ましい。</p> <p><b>「有効性」</b>  受取に出来ない郵便貯金、簡易生命保険の早期受取のため、新聞、雑誌、ラジオCM、ポスター、チラシ等、効果的な媒体を通じて広告活動を行っている。今後は、事案の解消実績やその推移による効果測定・分析を実施のうえ、その結果を踏まえた周知方法を検討するなど、一層有効な解消策を検討すべきである。</p>

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	A	<p>「必要性」 利益剰余金の発生原因を分析し、その原因たる時効・権利削減を適切に管理することは、利用者サービスの観点からも必要なことである。</p> <p>「効率性」 時効等の発生を低減させるべく適切な努力を行い、発生した利益剰余金については適切に管理している。</p> <p>「有効性」 将来の時効保険金等に対する払戻請求見積額について、統計資料の整備に伴い引当計上を行うこととしており、有効な財務管理が行われている。</p>
	2 短期借入金の限度額		
	3 重要な財産の処分等に関する計画		
第4 その他業務運営に関する重要事項	1 施設及び設備に関する計画	-	-
	2 適切な労働環境の確保	A	<p>業務及び組織体制について継続的に点検し、課毎の業務平準化を達成するなどの成果を挙げたことは評価される。また、職員評価を賞与に反映してモチベーション向上につなげたこと、派遣労働者を活用して常勤職員数を40人以内に抑制した点など、いずれも目標を達成するものとして評価される。ハラスメント防止やメンタルヘルスケア等労務管理面についても、相談員設置や講習会開催などが行われており、目標を達成するものとして評価される。今後とも、職員のモチベーション向上への配慮等心身両面での適切な労働環境を確保しつつ、効率的かつ効果的な組織運営に努めてほしい。</p> <p>「必要性」 適切な労働環境の確保は、要請される効率的かつ効果的な組織運営の前提をなすとともに、職員のモチベーション向上やメンタルヘルス維持などにも資するものであり、必要である。</p> <p>「効率性」 適切な労働環境の確保と常勤職員数の抑制等は成果を挙げており、職員の効率性向上と組織の効率的かつ効果的な運営に結実している。</p> <p>「有効性」 適切な労働環境の確保等は、職員のモチベーション維持向上と組織の効率的かつ効果的な運営に直接寄与しており、極めて有効である。</p>
	3 機構が保有する個人情報の保護	B	<p>「必要性」 個人情報についてはいったん漏洩したり、紛失したりした場合は取り返しのつかないことになるため、その取扱いには厳格さが求められる。機構における個人情報の保護に加え、委託先等が管理する個人情報についても、機構として「随時」「定期的」及び直接の「実地監査」など、その保護へ向けた体制強化が重要である。特に、委託先、再委託先における調査・実地監査の取組とその改善策の確認およびフォローアップ体制の必要性は高い。</p> <p>「効率性」 個人情報保護には委託先・再委託先での効率良い体制整備が求められる。機構の監視の目は、契約の上では、「委託先を通じて」再委託先に届く仕組みであり、また、個人情報の漏洩などが発生した場合の報告ルートも再委託先から委託先へとあげられ、そこから機構に通報される仕組みとなっている。実地監査では機構が直接に再委託先を監査するが、その場合も改善措置の報告や実施は委託先を通じて再委託先にもたらされる仕組みとなっている。この仕組みに沿った取組については、一定の効果はある。しかし、管理機関としての機構は、個人情報の漏洩、紛失、毀損等については重大な案件だけに、それら事案を迅速に、総合的に把握する必要がある。実地監査など現状の取組を強化するとともに、再委託先でこれら重大事案が発生した場合には委託先への報告とともに、直接、再委託先が機構に報告する仕組みの構築を検討していくことも漏洩事故等の効率的な未然・拡大防止に貢献するものと思われる。</p> <p>「有効性」 個人情報の保護に関する取組の有効性は、実際に、個人情報の漏洩等の事故等が発生しないことで示される。しかし実際には、委託先および再委託先の郵便貯金・簡易保険及びそれぞれの管理業務等に関連した個人情報保護について、機構による随時確認、定期的確認、実施監査が取り組まれているものの、それら委託先・再委託先での個人情報の不適正な取扱いや「誤送付」「誤廃棄」「紛失事案」などの事例が発生している。より、随時の確認、改善策の指示の強化、機構による確認の徹底を図るべきである。</p>

<p>4 災害等の不測の事態の発生への対処</p>		<p>1. 計画全体の検証を行い、「緊急時連絡体制網」及び「緊急時非常参集体制」の見直しを行っている。また、緊急時連絡体制網等については、体制変更の都度、速やかに見直している。</p> <p>2. 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「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っている。また、再委託先に対しても委託先を通じて必要な確認を行っており、緊急時の適切な対応へ向けた態勢の整備の観点から有効な取組みを実施している。</p> <p>3. 新型インフルエンザに伴うパンデミック時の対応に関し、国内での新型インフルエンザの患者の発生、感染の拡大、パンデミック時等の各段階における対応に関する「事業継続計画」について、委託先、再委託先を含めた対応態勢について確認を行うとともに、感染が拡大した以降、毎日、感染状況、店舗の営業情報及び感染防止のための取組等について報告を受け、業務の実施状況及び社員への感染状況等について確認を行った。このことから、委託先、再委託先とも十分に連携し、有効な態勢が整備されていると考えられる。</p> <p>A</p> <p>以上から、「目標を十分達成した」と認められる。</p> <p><b>「必要性」及び「有効性」</b>  災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるよう、委託先と再委託先と十分連携し、不測の事態が発生した場合における対応態勢の状況を確認したことは、緊急事態における国民の支障ない生活の継続に資するものであり、必要かつ有効である。また、新型インフルエンザに伴うパンデミック時の対応に関して、委託先、再委託先を含めた対応態勢について確認を行うとともに、感染の拡大以降、毎日、感染状況、店舗の営業情報及び感染防止のための取組等について報告を受け、業務の実施状況及び社員への感染状況等について確認を行ったことも必要かつ有効な取組みである。</p> <p><b>「効率性」</b>  機構、委託先、再委託先、それぞれにおいてリスク管理態勢を整備し、強化することは、不測事態の発生時における郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適切な実行に資するものであり、効率的な業務運営につながるものである。</p>
<p>5 その他</p>	<p>○環境に配慮した物品及びサービスの調達の推進  ○温室効果ガスの排出削減等の取組</p>	<p>A</p> <p><b>「必要性」</b>  グリーン調達の必要性は民間への波及効果が大きいだけに極めて高い。機構が調達する物品については目標を常に達成すべきことが望ましい。温室効果ガスの排出削減の取組はどの組織でも重大な課題であり、機構の取組については評価できる。</p> <p><b>「効率性」</b>  平成21年度のグリーン調達では、4品目を除く41品目が達成されたことは評価できる。4品目が「調達数量」や「機能上の要件等」の点で調達できなかったが、目標に掲げながら調達できなかったことや代替品を活用できなかったことは課題として残る。温室効果ガス(電気使用量)について、基準値となっている平成19年度と比べ平成21年度は約22.2%の削減、用紙類については約20%の削減となった。効率よい対策だった。ただ、電気使用量については、一般管理費および業務経費の効率的な使用に伴う超過勤務時間削減の結果であるとも考えられ、直接の温室効果ガス排出削減への取組みとしての成果であるかどうか判断が分かれる。日常的に職員への環境行動への推進が求められる。</p> <p><b>「有効性」</b>  機構が目標とするグリーン調達品目はホームページに掲載されている。取組の有効性を上げるには、この取組を幅広く国民に知ってもらうことが重要となる。広報体制を充実させることが期待される。また、委託先や再委託先に対しても、温室効果ガスの排出削減の取組推進について要請していくことも求められる。</p>
	<p>○内部統制に係る取組  ○業務改善のための役職員のイニシアティブ</p>	<p>A</p> <p><b>「必要性」</b>  内部統制に対する適切な取り組みは、業務運営上必要不可欠である。</p> <p><b>「効率性」</b>  経営管理層のコミュニケーションを充実し、ICTの利用環境に整備を行い効率的な業務運営が行われるべく努めている。</p> <p><b>「有効性」</b>  理事長のマネジメントの下、委託先・再委託先へのモニタリングを含め内部統制について有効な運用に努めている。 監事監査との適切な連携を行っている。</p>

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

## 項目別評価調書

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

<b>中期計画の該当項目</b>	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		
<b>■ 中期計画の記載事項</b>			
各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等を分析し、機構に課せられた業務をより効率的・弾力的に遂行することができるよう、業務及び組織体制について継続的に点検を行うとともに、必要に応じて人員配置の見直しを行う。			
<b>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</b>			
<b>小項目</b>	<b>達成目標</b>	<b>達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）</b>	
	組織の活性化を図り、業務をより効率的・弾力的に遂行することができるよう、業務内容に対応した柔軟かつ機動的な人員配置を行う。	<p>1 業務及び組織体制について、月1回、課長会議において、超勤時間、超勤経費の使用状況等を点検している。課別の超勤時間数の格差は、平成20年度は最大30時間以上であったが、平成21年度は10時間に減少しており、特定の課への業務の集中等も改善され、概ね平準化されている。</p> <p style="padding-left: 2em;">法人設立後2年を経過して、これまでの人員の配置換え等により、効率的に安定的な業務運行がなされているため、平成21年度は、現状で推移を見守ることとした。</p> <p>2 また、設立時、予定されていなかった差押関係事務等への対応のため、派遣職員を引き続き活用し、柔軟かつ機動的な人員配置を行った。</p>	
<b>当該業務に係る事業経費</b>	— 千円	<b>当該業務に従事する職員数</b>	8名
<b>■ 当該項目の評価 (AA～D)</b>	A		
<b>■ 評価結果の説明</b>			
<p>1. 少人数で業務に従事しており、効率的な組織運営は不可欠である一方、消費者保護に係る社会的な関心の高まりや、消費者保護制度の整備等の行政政策を受け、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が従来以上に求められ、委託先の監督等の業務も質・量の両面で増加し、管理機構として管理監督機能の強化が一層求められる状況にある。このような状況のもと、月1回、超勤時間、超勤経費の使用状況等を点検し、課別の超勤時間数の格差を減少することにより、特定の課への業務の集中等が改善されており、必要かつ有効な取組みがなされているものと考えられる。</p>			

2. 想定外の業務等に派遣職員を活用していることにより、有効な取組みがなされている。

以上から、「目標を十分達成」したと認められる。

**「必要性」**

管理監督業務にウェイトを置いた人員配置が求められている中で、超過勤務時間の実態などを定期的に確認ことや、想定外の業務について派遣職員を活用することは、少人数で効率的な組織運営を可能とするために必要かつ有効な取組みである。

**「効率性」**

消費者保護に係る社会的な関心の高まりや、消費者保護制度の整備等の行政政策を受け、委託先の監督等の業務も質・量の両面で増加し、管理機構として管理監督機能の強化が一層求められる状況にある中、機構に課せられた業務を限られた人員でより効率的・弾力的に遂行するために、業務遂行プロセス等の分析を通じた効率化策の検討が重要である。

**「有効性」**

超過勤務時間の実態などを定期的に確認することや、想定外の業務について派遣職員を活用することは、効率的な組織運営を意識した必要かつ有効な取組みである。

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	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 2 業務経費の削減	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>		
<p>機構が日本郵政公社（以下「公社」という。）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できるよう配意しつつ、職員の意識改革、業務運営の効率化を進め、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く。）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に対する中期目標期間の最終年度の当該経費の額の割合を 96%以下とする。</p> <p>なお、人件費（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）を除く。）については、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」（平成 18 年法律第 47 号）等に基づき、国家公務員に準じた人件費改革に取り組み、平成 23 年度において、平成 19 年度の当該経費相当額を標準的な年間あたり経費に換算した額と比較し、4%以上の削減を行う。</p> <p>また、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを進める（今後の人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）。</p>		
<b>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</b>		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>機構が旧日本郵政公社（以下「旧公社」という。）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できるよう配意しつつ、職員の意識改革を図るとともに、各業務への適切な資源配分を行うため、各部門における業務進捗状況と経費を的確に把握し、見直しを行い、一般管理費及び業務経費の効率的な使用を推進する。</p>	<p>1 経費の効率的な使用</p> <p>(1) 平成 21 年度においても、前年度と同様に、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、貯金部及び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、一般管理費及び業務経費の効率的な使用に努めた。</p> <p>(2) 支出の厳格な見直し、契約状況の点検・見直しに努めたほか、各部門の経費使用状況を毎月の支払い等を通じて確認しつつ、経費の効率的な使用に心掛けた結果、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く。）について、平成 20 年度の 5 億 8 8 百万円に対して平成 21 年度は 4 億 4 8 百万円となり、約 24%の低減が図られた。</p>

		<p>2 契約の適正化に関する取組</p> <p>(1) 契約に係る規程類の整備</p> <p>「会計規程」、「会計手続」、「契約手続」等の契約に係る規程類について、これまでに、国の契約に係る規程類と基準をそろえるために包括的随意契約条項及び予定価格作成省略条項の廃止等を行ったほか（平成20年度）、一括再委託の禁止・一部再委託の事前承認条項を盛り込んだ契約書の様式を制定する等（平成21年度）の整備を行ってきている。</p> <p>なお、急を要する場合以外であっても公告期間を短縮できるとする規定や公益法人随意契約条項については、当初から設けていない。</p> <p>(2) 契約事務手続に係る執行体制・審査体制の整備</p> <p>執行体制については、少額随意契約を除いた契約件数が年間30～40件程度であることから、会計課（4名）が事務を担当し、総務部長（100万円以上の支出を伴うものは、理事長）が決裁を行っている。</p> <p>また、審査体制については、執行部門に対する審査部門の牽制を確立するため、すべての契約関係文書を内部監査担当に回議して事前審査を受けているほか、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（21.11.17閣議決定）に基づき、平成21年12月3日に監事及び外部有識者から構成される契約監視委員会を設置し、事後審査体制を整備した。</p> <p>(3) 契約状況の点検・見直し</p> <p>平成21年12月17日及び平成22年3月24日に開催された契約監視委員会において、競争性のない随意契約、一者応札・一者応募となった契約等について点検・見直しを受け、その結果について、本年4月に総務大臣に報告するとともに、公表した。</p> <p>(4) 関連法人との取引</p> <p>当機構には、関連法人（特定関連会社、関連会社及び関連公益法人等）に該当する法人は存在しない。</p> <p>(5) 随意契約の縮小</p> <p>「独立行政法人整理合理化計画」（19.12.24閣議決定）に基づく</p>
--	--	---

		<p>「随意契約見直し計画」については、平成18年度に締結した随意契約を見直す計画であることから、平成19年10月に発足した当機構は作成の対象外であるが、その趣旨を踏まえて随意契約の縮小に努めてきており、平成21年度には競争性のない随意契約は独立行政法人通則法第38条第4項の規定に基づく財務諸表の官報公告1件のみとなり、事実上解消した。</p> <p>また、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（21.11.17閣議決定）に基づいて「随意契約等見直し計画」を策定し、本年4月に総務大臣に報告するとともに公表した。</p> <p>なお、少額随意契約についても、引き続き、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っている。</p> <p>(6) 再委託の状況</p> <p>調査業務の委託先から一部業務（調査票集計業務、印刷業務等）について再委託の申出があり、調査業務の円滑な実施のために必要と認められたことから、承認した。</p> <p>(7) 一者応札・一者応募の改善</p> <p>一者応札・一者応募の改善方策として、平成21年6月に公告期間の延長、仕様書の見直し等の措置を実施、公表していたところであるが、更に、契約監視委員会における点検・見直し結果を踏まえ、より十分な公告期間を確保するための措置を講じた。</p> <p>なお、平成20年度に一般競争入札・企画競争・公募を経て締結した契約案件における一者応札・一者応募割合は30件中12件（40.0%）であったのに対し、平成21年度は25件中8件（32.0%）であり、減少している。</p> <p>(8) 一般競争入札の入札条件</p> <p>平成21年度の一般競争入札案件のうち一者応札となったものについて、競争性・透明性の確保の観点から、制限的な入札条件が設定されていないか、再確認を行った。</p> <p>(9) 情報の公開</p> <p>前述の契約状況の点検・見直し結果や随意契約等見直し計画のほか、一</p>
--	--	--

般競争入札及び随意契約（企画競争又は公募を経たものを含む。）の状況や、契約監視委員会の議事要旨・配布資料等をホームページで公表している。

### 3 人件費の削減等に係る取組

(1) 人件費の削減等に係る取組については、昨年度に引き続き、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た結果、超過勤務手当額等は、対前年度実績比約1割削減となった。

また、毎週水曜日を定時退庁日と定め、毎週、職員への周知の徹底を図った。

これらの結果、人件費は、平成21年度の削減目標(注)である2.0%に対して、2.9%の削減となった。

注 中期計画において、平成19年度の人件費（退職手当及び福利厚生費を除く。）を年間換算した額と比較し、中期計画最終年度の平成23年度には4%以上削減をすることとしている。平成21年度は、2年目となることから、平成19年度の基準値に対して、2.0%以上を削減することを目標とした。

#### 【給与水準（対国家公務員指数）の適正性】

- 機構の給与水準（ラスパイレス指数）（平成21年度）  
（事務・技術職員）

対国家公務員（行政職（一））年齢勘案	109.5
年齢・地域・学歴勘案	95.3

#### （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109.5となっている。

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る。）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ある。

		<p>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95.2となる。</p> <p>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る。また、平成19年度及び平成20年度の状況についても、現在ホームページで公表している。</p> <p>(2) 給与水準の改善に向けて講じた措置としては、平成21年度の国家公務員の給与改定等に合わせ、役員報酬（俸給、賞与）の引下げ及び職員給与（俸給、賞与）の引下げ、自らの所有に係る住宅に居住する職員に対する住居手当の廃止等を実施した。</p> <p>(3) なお、諸手当については、国家公務員において支給されている手当項目以外の手当の支給はなく、また、法定外福利費についても、職員の健康診断費用など必要な支出を除き、食事の補助、個人旅行補助、互助組織への支出、レクリエーション経費等への支出は、一切行っていない。</p> <p><b>【参考】</b>  対国家公務員指数の対前年度比較  （事務・技術職員）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>対国家公務員（行政職（一））</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> <th>減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年齢勘案</td> <td>114.7</td> <td>109.5</td> <td>△5.2</td> </tr> <tr> <td>年齢・地域勘案</td> <td>100.7</td> <td>95.2</td> <td>△5.5</td> </tr> <tr> <td>年齢・学歴勘案</td> <td>113.0</td> <td>108.4</td> <td>△4.6</td> </tr> <tr> <td>年齢・地域・学歴勘案</td> <td>100.0</td> <td>95.3</td> <td>△4.7</td> </tr> </tbody> </table>	対国家公務員（行政職（一））	平成20年度	平成21年度	減	年齢勘案	114.7	109.5	△5.2	年齢・地域勘案	100.7	95.2	△5.5	年齢・学歴勘案	113.0	108.4	△4.6	年齢・地域・学歴勘案	100.0	95.3	△4.7
対国家公務員（行政職（一））	平成20年度	平成21年度	減																			
年齢勘案	114.7	109.5	△5.2																			
年齢・地域勘案	100.7	95.2	△5.5																			
年齢・学歴勘案	113.0	108.4	△4.6																			
年齢・地域・学歴勘案	100.0	95.3	△4.7																			
当該業務に係る事業経費	— 千円	当該業務に従事する職員数	15名																			
■ 当該項目の評価 (AA~D)	1~3（一般管理費及び業務経費）A	4（人件費）A																				

## ■ 評価結果の説明

### 「必要性」

#### 1～3（一般管理費及び業務経費）

事後審査体制として契約監視委員会の設置は重要な意義を持つ。また、一括再委託の禁止・一部再委託の事前承認条項を盛り込んだ契約書の様式の制定、及び随意契約の縮小は、契約の適正化と透明化を図る上で必要性が高い。

#### 4（人件費）

経費のたゆまぬ削減努力は公的事業体としては必要不可欠なものである。

### 「効率性」

#### 1～3（一般管理費及び業務経費）

契約の適正化の一つの課題とされた随意契約の縮小は、機構では財務諸表の官報広告1件のみとなり、事実上解消した。また、「一者応札・一者応募」の割合は、前年度が30件中12件（40%）だったものが21年度は25件中8件（32%）へと改善した。契約書の様式変更は一括再委託の禁止等を明確化が実施され、全般的に契約の適正化が促された。今後も契約を適正化し、経費を効率的に使用するためには、一者応札・一者応募についてその割合をさらに縮小させることが求められる。

また、今後も、少額随意契約についても複数の業者から見積もり徴して精査する等の徹底を図っていくことが期待される。

#### 4（人件費）

業務運営を効率的に行うことにより、超過勤務の削減に努め手当を約1割削減している。

### 「有効性」

#### 1～3（一般管理費及び業務経費）

21年度は、少額以外の随意契約の事実上の解消と、「一者応札・一者応募」の割合の減少などから取組の有効性が一定示されたと言える。今後は、契約状況の日常的な点検・見直しを一層進め、少額随意契約を含む契約一つ一つを精査・実施していくべきである。

#### 4（人件費）

役員報酬・職員給与を国家公務員の給与改定等に合わせ引き下げており、また、住居手当の廃止等、有効な人件費の削減方策をとっている。年齢・地域・学歴を勘案したラスパイレス指数は95.3となっている。

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	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	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>		
<p>(1) 機構が公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙1のとおり）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2のとおり）に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p> <p>(2) 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるよう、株式会社かんぽ生命保険における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2（1）①及び②による確認等を行うこととする。</p>		
<b>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</b>		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>(1) 機構が旧公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙1のとおり）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2のとおり）に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p>	<p>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21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」という。）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た。</p> <p>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等で定められた方法による運用としている。</p> <p>また、中期計画及び平成21年度年度計画で定める運用計画に基づき、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）に運用している。</p> <p>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るが、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ない。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ない。</p>

## ○郵便貯金資産運用残高

(単位：百万円)

区分	平成 21 年度末	平成 20 年度末	増減額
ゆうちょ銀行への特別貯金	61,413,288	76,835,303	▲15,422,014
預金者貸付	121,342	173,726	▲52,384
地方公共団体貸付	2,895,471	3,187,451	▲291,980
国債（満期保有目的の債券のみ）	12,743	9,679	3,064

## ○簡易生命保険資産運用残高

(単位：百万円)

区分	平成 21 年度末	平成 20 年度末	増減額
保険契約者貸付	1,330,160	1,517,638	▲187,478
地方公共団体貸付	14,168,210	15,829,693	▲1,661,482
公庫公団等貸付	407,525	776,650	▲369,125
国債（満期保有目的の債券のみ）	320	159	160
定期預金	—	120	▲120

(2) 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるよう、株式会社かんぽ生命保険における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記 2 (1) ③による確認等を行うこととする。

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」という。）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った。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）について検証を行った。

なお、この結果、安全資産は確実かつ安定的に運用が行われており、安全資産の評価額が、かんぽ生命保険が機構のために積み立てる額を上回っていることを確認した。

		<p>1 保有資産の見直し</p> <p>(1) 実物資産  実物資産については、建物、土地等は保有していない。事務所内の間仕切りやサーバー・パソコン等は、いずれも機構の業務を遂行するために不可欠なものであり、また、必要最小限の数量のみ調達している。また、現時点において減損を認識している固定資産はない。</p> <p>(2) 金融資産  金融資産については、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法等に基づき運用している。資産規模は、預金者、保険契約者等の行動の結果として決まるものであり、各契約の満期終了等に伴い、基本的に減少している。</p> <p>(3) 知的財産  特許権等の知的財産は保有していない。</p> <p>2 保有資産の運用・管理</p> <p>(1) 実物資産  事務所内の間仕切りやサーバー・パソコン等については、いずれも有効に活用されており、また、適切かつ効率的に管理されている。</p> <p>(2) 金融資産</p> <p>① 運用方針は、中期計画及び年度計画の中で定められており、その運用方針どおりに運用している。</p> <p>② 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法等に基づき、事業目的を達成するため適切に運用・管理しており、法人の責任を果たしている。</p> <p>③ 必要な人員を配置するとともに、内部統制を図っている。</p> <p>④ ディスクローチャー誌及びホームページへの掲載等により、実績を明らかにしている。</p> <p>⑤ 前述のとおり、回収不能に陥るおそれはないことから、回収計画は策定していない。</p>
--	--	--

		(3) 知的財産 特許権等の知的財産は保有していない。	
当該業務に係る事業経費	一 千円	当該業務に従事する職員数	8名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	(1) 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の確実かつ安定的な運用：A (2) 株式会社かんぽ生命保険における運用状況の把握及び確認：A 1. 保有資産の見直し：A 2. 保有資産の運用・管理：A		
<b>■ 評価結果の説明</b> (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、運用計画を遵守し、株式会社ゆうちょ銀行に対する預金、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・預金による運用に努めており、「目標は十分達成」と認められる。 (2) 株式会社かんぽ生命における運用状況に関し、毎月、「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っている。また、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）について検証を行っている。この結果、安全資産は確実に安定的に運用が行われており、安全資産の評価額が、かんぽ生命保険が機構のために積み立てる額を上回っていることを確認している。以上により、かんぽ生命保険における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2（1）③による確認等を行うとの目標に対し、「目標は十分達成」と認められる。 1 保有する実物資産は、業務の遂行に必要な最小限の数量であり、減損等も認識されていない。金融資産については、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法等に基づき適切に運用されている。特許権等の知的財産は保有していない。以上から、保有資産の見直しについては、「目標は十分達成」と認められる。 2 保有資産の運用・管理について、実物資産については、有効に活用されており、適切かつ効率的に管理されている。金融資産については、定められた運用方針どおりに運用されており、また、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法等に基づき事業目的を達成するため適切に運用・管理されているとともに、適正な人員配置と内部統制も図られている。特許権等の知的財産は保有していない。以上から、保有資産の運用・管理については、「目標は十分達成」と認められる。 <u>「必要性」</u> (1) 機構は、公社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、債務の確実な履行を確保することを目的としているため、運用計画を遵守し、確実かつ安定的な運用を行うことは必要である。 (2) 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われることは、機構が公社から承継した簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するためには大変重要であり、かんぽ生命保険における運用状況を把握・確認することは必要である。			

- 1 保有する実物資産の必要性、規模の適切性、有効活用の可能性等の観点からの見直しは、不要資産の保有の有無を検証する意味で必要である。なお、保有する金融資産については見直しの必要はなく、知的財産は保有していない。
- 2 保有資産の適切な運用・管理については、特に金融資産についてその適切性を検証することは、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の確実かつ安定的な運用を実現するために必要である。また、実物資産の運用・管理も必要である。

#### 「効率性」

- (1) 機構は、公社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、債務の確実な履行を確保することを目的としているが、運用計画に従った運用をしており、また、余剰資金については、預金等のほか、国債に運用しており、効率的な運営である。
- (2) 再保険先であるかんぽ生命保険の毎月の運用実績及び評価については、翌月の末にはかんぽ生命から説明を受け、運用実績ならびに安全資産評価額が機構のために積み立てる額を下回る水準の検証を行っており、運営は効率的である。
  - 1 保有する実物資産は、A4用紙1枚の実物資産一覧に収まる程度の必要最小限であり、その見直しはこの一覧にて実施可能であり、効率的である。
  - 2 保有資産の適切な運用・管理について、特に金融資産については、定められた運用方針に従い、適正な人員・内部統制のもとで行われており、効率的である。また、実物資産の運用・管理も効率的である。

#### 「有効性」

- (1) 機構は、公社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、債務の確実な履行を確保することを目的としているため、運用計画を遵守している。また、余剰資金については流動性及び安全性の観点から、国債（満期保有目的の債券）に運用している。さらに、貸付金については、地方公共団体貸付、公庫公団等貸付は、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であり、また、預金者貸付、保険契約者貸付は、郵便貯金、簡易生命保険の範囲内での貸付であることから回収不能の問題はないことから、確実かつ安定的な運用に努めており有効な運営である。
- (2) 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるよう図ることは、簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保することにつながり、国民である簡易生命保険契約者の財産の保全に資するものであることから、有効な施策であると認められる。
  - 1 保有する実物資産は必要最小限であり、その見直しについては実物資産一覧にて実施可能であり、有効である。
  - 2 保有資産の適切な運用・管理について、特に金融資産については、定められた運用方針に従い、適正な人員・内部統制のもとで行われており、その実績はディスクロージャー誌及びホームページにディスクロースもされていることから、有効である。

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

<b>中期計画の該当項目</b>	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 2 提供するサービスの質の確保
<b>■ 中期計画の記載事項</b>	
<p>(1) 委託先の監督</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険（以下「委託先」という。）に対し、委託した業務について、利用者の利便を確保するため、郵政民営化以前に公社が行っていた郵便貯金業務及び簡易生命保険業務（以下「公社業務」という。）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ることとする。</p> <p>また、委託した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、委託先に対する監督方針を定め、次のとおり確認等を行うとともに、必要に応じ改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>① 事業年度ごとに重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定し、確認を行う。</p> <p>② 事業年度ごとに実地監査計画を定め、委託先の本支店又は出張所における委託業務の実施状況を監査する。</p> <p>(2) 再委託先の監督</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先である郵便局株式会社（以下「再委託先」という。）に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、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よう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じた上記（1）①及び②に準じる確認等を行うとともに、必要に応じ改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p> <p>(3) 監督にあたり留意する事項</p> <p>① 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</p> <p>利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう、委託先及び再委託先に対し、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務並び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提供場所及び提供時間を確保するように求めることとする。</p> <p>② 標準処理期間の設定</p> <p>預金者、契約者等の利便を図るため、次の取扱いについて、標準処理期間を設定し、その期間内に案件の9割以上を処理するよう、委託先に求めることとする。</p> <p>その対応状況について、必要に応じ上記（1）①及び②による確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>（郵便貯金管理業務）（詳細は別紙3のとおり）</p>	



<p>③ 確認等</p>	<p>監督方針に基づき、確認等を行うとともに、必要に応じ、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>なお、平成 21 年度における重点確認項目等は次のとおりとし、項目ごとのスケジュールについては監督方針等に盛り込むこととする。</p> <p>ア 重点確認項目 （郵便貯金管理業務）</p> <p>i 業務品質の確保</p>	<p>③について</p> <p>ア 重点確認項目 （郵便貯金管理業務）</p> <p>i 業務品質の確保</p> <p>① 随時の確認</p> <p>委託先において、現金過不足事故等、業務品質に関する事項のうち、重大な事案が発生した場合には、直ちに、委託先から機構に報告されることとしている。</p> <p>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うこととしている。</p> <p>なお、平成 21 年度においては、委託先において業務品質に関する事項のうち重大な事案は発生していない。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>現金過不足事故については四半期毎に、その他の事項については毎月、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った。</p> <p>平成 21 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った。</p> <p>③ 実地監査</p> <p>平成 21 年 6 月から平成 22 年 2 月まで、ゆうちょ銀行本社、貯金事務</p>
--------------	---	--

	<p>ii 委託先及び再委託先(再々委託先を含む。)の役職員による犯罪の防止</p>	<p>センター（４所）、地域センター（４所）及び営業店（６所）に対し実地監査を実施し、業務品質の確保及び業務取扱状況等について監査を行い、平成２１年１０月及び平成２２年４月、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２１年１２月及び平成２２年５月、委託先からその改善策等について報告を受け確認を行った。</p> <p>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、貯金の払戻し時等に現金過不足事故を生じた事案等がある。  再発防止策としては、払戻金額の再確認等の基本動作の徹底等の取組を実施している。  なお、平成２１年度における現金過不足事故（ゆうちょ銀行等の業務に関する現金過不足事故を含む。）の件数は、５１７件となっている。</p> <p>ii 委託先の役職員による犯罪の防止</p> <p>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、直ちに、委託先から機構に報告されることとしている。  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った。</p> <p>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った。  平成２１年５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った。</p> <p>③ 実地監査  平成２１年６月から平成２２年２月まで、ゆうちょ銀行本社、貯金事務</p>
--	--	--

	<p>iii 顧客情報の管理</p>	<p>センター（４所）、地域センター（４所）及び営業店（６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２１年１０月及び平成２２年４月、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２１年１２月及び平成２２年５月、委託先からその改善策等について報告を受け確認を行った。</p> <p>④ 事案の内容及び再発防止策等</p> <p>犯罪の防止に関する具体的な事例としては、資金横領事案がある。</p> <p>再発防止策としては、現金検査その他の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る。</p> <p>なお、平成２１年度における犯罪の件数（ゆうちょ銀行等の業務に関する犯罪を含む。）は、３３件となっている。</p> <p>iii 顧客情報の管理</p> <p>① 随時の確認</p> <p>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、直ちに、委託先から機構に報告されることとしている。</p> <p>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った。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>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った。</p> <p>平成２１年５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った。</p> <p>③ 実地監査</p> <p>平成２１年６月から平成２２年２月まで、ゆうちょ銀行本社、貯金事務</p>
--	--------------------	--

	<p>iv 苦情申告等の対応</p>	<p>センター（４所）、地域センター（４所）及び営業店（６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、平成２１年１０月及び平成２２年４月、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２１年１２月及び平成２２年５月、委託先からその改善策等について報告を求め確認を行った。</p> <p>④ 事案の内容及び再発防止策等</p> <p>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、紛失事案等がある。</p> <p>再発防止策としては、封入に際しての２人体制での住所・氏名の読合わせ確認の徹底、書類や磁気媒体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等の取組を実施している。</p> <p>なお、平成２１年度における、郵便貯金管理業務に関する顧客情報漏えい等の件数は１９４件となっている。</p> <p>iv 苦情申告等の対応</p> <p>① 随時の確認</p> <p>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る。</p> <p>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る。</p> <p>これらの苦情申告等については、重大な苦情申告等については１件１件内容を確認し、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、進捗管理等を行った。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>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った。</p> <p>平成２１年５月及び１１月に委託先から、苦情申告等管理態勢について</p>
--	--------------------	--

	<p>v 委託先の外部委託の管理</p>	<p>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った。</p> <p>③ 実地監査</p> <p>平成21年6月から平成22年2月まで、ゆうちょ銀行本社、貯金事務センター（4所）、地域センター（4所）及び営業店（6所）に対し実地監査を実施し、苦情申告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10月及び平成22年4月、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21年12月及び平成22年5月、委託先からその改善策等について報告を求め確認を行った。</p> <p>④ 事案の内容及び再発防止策等</p> <p>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。」との事案等がある。</p> <p>再発防止策としては、改印手続に際し原則として旧印章の押印を必須とし、証明資料の範囲を厳格にするとともに、相続に際して相続人全員の同意が得られないことについて相当の理由があると認められる等一定の要件を満たす場合には、一部の相続人からの法定相続分の払戻し等に応ずることとする等の取組を実施している。</p> <p>以上のほか、長期未解決事案については、受付けから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る。</p> <p>また、郵便貯金管理業務においては、平成22年3月から、お客さまの声をもとにした改善事例についてホームページに掲載し、お客さま周知に努めているところである。</p> <p>なお、平成21年度における、郵便貯金管理業務に関する苦情申告等の件数は7,504件となっている。</p> <p>v 委託先の外部委託の管理</p> <p>① 随時の確認</p> <p>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</p>
--	----------------------	--

	<p>vi 会計に関する業務の適正性</p>	<p>り、委託先の外部委託の管理状況について確認を行った。</p> <p>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った。 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、業務取扱の適正率の推移等について分析等を行った。</p> <p>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った。 平成 21 年 6 月から平成 22 年 2 月まで、ゆうちょ銀行本社、貯金事務センター（4 所）、地域センター（4 所）及び営業店（6 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 21 年 10 月及び平成 22 年 4 月、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 21 年 12 月及び平成 22 年 5 月、委託先からその改善策等について報告を求め確認を行った。</p> <p>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る。</p> <p>vi 会計に関する業務の適正性</p> <p>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、異常値分析を行った。</p>
--	------------------------	---

	<p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>i 業務品質の確保</p>	<p>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</p> <p>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21年7月から平成22年2月まで、ゆうちょ銀行出張所(2所)、貯金事務センター(1所)、郵便局(1所)に対し実地監査を行った。</p> <p>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21年11月及び平成22年3月にゆうちょ銀行本社に対してヒアリングを行った。</p> <p>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</p> <p>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なかった。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>i 業務品質の確保</p> <p>① 随時の確認</p> <p>委託先において、現金過不足事故等、業務品質に関する事項のうち、重大な事案が発生した場合には、直ちに、委託先から機構に報告されることとしている。</p> <p>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うこととしている。</p> <p>なお、平成21年度においては、委託先において業務品質に関する事項のうち重大な事案は発生していない。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>毎月、現金過不足事故等、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った。</p> <p>平成21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</p>
--	--------------------------------------	--

	<p>ii 委託先及び再委託先(再々委託先を含む。)の役職員による犯罪の防止</p>	<p>告を受け、委託先における現金過不足事故の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った。</p> <p>③ 実地監査  平成21年6月から本年1月まで、かんぽ生命保険本社、サービスセンター(5所)及び支店(5所)に対し実地監査を実施し、業務品質の確保及び業務取扱状況等について監査を行い、平成21年11月及び本年3月、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1月及び5月、その改善策等について報告を受け確認を行った。</p> <p>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、保険料の収納時及び保険金等の支払時に現金過不足事故を生じた事案等がある。  再発防止策としては、現金授受の際の2回査算の徹底やお客さまご自身による現金確認の声かけの励行等の基本動作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る。  なお、平成21年度における、簡易生命保険管理業務に関する現金過不足事故の件数は832件となっている。</p> <p>ii 委託先の役職員による犯罪の防止</p> <p>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、直ちに、委託先から機構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る。  なお、平成21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ない。</p> <p>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った。</p>
--	--	--

	<p>iii 顧客情報の管理</p>	<p>平成21年5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、委託先の犯罪の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った。</p> <p>③ 実地監査</p> <p>平成21年6月から本年1月まで、かんぽ生命保険本社、サービスセンター（5所）及び支店（5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21年11月及び本年3月、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1月及び5月、その改善策等について報告を受け確認を行った。</p> <p>④ 事案の内容及び再発防止策等</p> <p>平成21年度においては、委託先で役職員による犯罪は発覚していない。再発防止策としては、領収証、受領証等の交付の徹底及び顧客周知、支払等の書面調査の拡大並びにキャッシュレス化の推進等の取組を実施している。なお、平成21年度における、簡易生命保険管理業務に関する犯罪の件数は10件となっている。</p> <p>iii 顧客情報の管理</p> <p>① 随時の確認</p> <p>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、直ちに又は全容が判明次第、委託先から機構に報告されることとしている。</p> <p>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った。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>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った。</p> <p>平成21年5月及び11月に委託先から、顧客情報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</p>
--	--------------------	---

	<p>iv 苦情申告等の対応</p>	<p>施策等について確認を行った。</p> <p>③ 実地監査  平成21年6月から本年1月まで、かんぽ生命保険本社、サービスセンター（5所）及び支店（5所）に対し実地監査を実施し、顧客情報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11月及び本年3月、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1月及び5月、その改善策等について報告を受け確認を行った。</p> <p>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、誤って別のお客さまに顧客情報を送付した事案及び社内で顧客情報を紛失した事案等がある。  再発防止策としては、取扱者以外の点検者が郵便物の宛名・関係書類等を確認及び原議（証拠書等）の日別管理の徹底等の基本動作の徹底等の取組を実施している。  なお、平成21年度における、簡易生命保険管理業務に関する顧客情報の漏えい等の件数は242件となっている。</p> <p>iv 苦情申告等の対応</p> <p>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るが、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、進捗管理等を行った。</p> <p>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、発生の様態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った。  また、重大な苦情申告については、1件1件つぶさに内容を確認し、委託先の対応状況等について疑義等がある場合には、委託先に調査・報告を求め、必要に応じ指導等を行った。</p>
--	--------------------	---

	<p>v 保険金等支払の管理</p>	<p>平成21年5月及び11月に委託先から、苦情申告等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った。</p> <p>③ 実地監査</p> <p>平成21年6月から本年1月まで、かんぽ生命保険本社、サービスセンター（5所）、支店（5所）に対し実地監査を実施し、苦情申告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11月及び本年3月、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1月及び5月、その改善策等について報告を受け確認を行った。</p> <p>また、平成21年度においては、お客さまへの迅速な対応を図るため、実地監査において、委託先に対し未完了案件（1か月以上にわたり、苦情申告等の対応が完了していない事案）の対応促進について指導等を行った。</p> <p>④ 事案の内容及び再発防止策等</p> <p>苦情申告等に関する具体的な事例としては、満期の案内が遅いとの事案及び支払請求の際に必要な書類が分かりにくいとの事案等がある。</p> <p>再発防止策としては、満期のご案内について満期の3か月前に発送する取扱いに変更（従来は1か月前）及びホームページに年金の支払請求の際の必要書類のご案内を掲載等の取組を実施している。</p> <p>また、簡易生命保険管理業務においては、機構発足以来、苦情申告等の件数や内容をホームページに掲載するとともに、お客さまの声をもとにした改善事例についてもホームページに掲載し、お客さま周知に努めているところである。</p> <p>なお、平成21年度における、簡易生命保険管理業務に関する苦情申告等（かんぽ生命保険契約に関する苦情申告等を含む。）の件数は208,104件となっている。</p> <p>v 保険金等支払の管理</p> <p>① 随時の確認</p> <p>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</p>
--	--------------------	---

		<p>項のうち、重大な事案が発生した場合には、直ちに、委託先から機構に報告されることとしている。</p> <p>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うこととしている。</p> <p>なお、平成21年度においては、委託先において保険金等の支払の管理に関する事項のうち重大な事案は発生していない。</p> <p>保険金等の支払点検等について、随時、委託先から実施計画、態勢整備及び進捗状況等について説明を受け、委託先における保険金等の支払点検等の取組について確認を行った。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>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った。</p> <p>平成21年12月に委託先から、保険金等支払管理態勢について報告を受け、委託先における保険金等支払管理態勢の整備状況、保険金等の過誤払等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った。</p> <p>保険金等の支払点検等について、平成21年8月、12月及び本年3月に委託先から、実施計画、態勢整備及び進捗状況等について報告を受け、委託先における保険金等の支払点検等の取組について確認を行った。</p> <p>また、平成21年6月以降、隔週ごとに委託先から、保険金等の支払点検等の取組状況等について報告を受け、委託先における保険金等の支払点検等についての進捗状況等について確認を行った。</p> <p>③ 実地監査</p> <p>平成21年6月から本年1月まで、かんぽ生命保険本社、サービスセンター（5所）及び支店（5所）に対し実地監査を実施し、保険金等支払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11月及び本年3月、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1月及び5月、その改善策等について報告を受け確認を行った。</p>
--	--	---

	<p>vi 委託先の外部委託の管理</p>	<p>保険金等の支払点検等について、平成21年9月から本年2月まで、かんぽ生命保険本社、支払点検センター（1所）、再査定センター（2所）、コールセンター（5所）及び支店（1所）（原則1所につき2回）に対し実地監査を実施し、保険金等の支払点検等の実施態勢及び実施状況等について監査を行った。</p> <p>なお、実地監査の結果においては、不適正な事象等は確認されなかった。</p> <p>④ 事案の内容及び再発防止策等</p> <p>保険金等支払の管理に関する具体的な事例としては、入院期間を誤入力し入院保険金を過剰に支払った事案等がある。</p> <p>再発防止策としては、支払査定の二重チェック体制の導入及び事後検証の高度化等の取組を実施している。</p> <p>また、保険金等の請求漏れを防止するため、平成21年度から、満期保険金等の事前の案内書について、満期等の3か月前（従前は1か月前）に送付することとするとともに、満期保険金等の請求手続についても、満期等の3か月前（従前は1か月前）から行うことができることとした。</p> <p>更に、お客さまから満期保険金等の請求がなかった場合の事後の支払案内書について、従前は満期等の1年1か月後に送付していたが、これに加え、満期等の3か月後にも送付することとした。</p> <p>vi 委託先の外部委託の管理</p> <p>① 随時の確認</p> <p>再委託先に対しても、上記iからvまでの事項についてそれぞれ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った。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>再委託先に対しても、上記iからvまでの事項についてそれぞれ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った。</p> <p>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</p>
--	-----------------------	--

	<p>vii 会計に関する業務の適正性</p>	<p>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った。</p> <p>平成21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った。</p> <p>③ 実地監査</p> <p>再委託先に対しても、上記 i から v までの事項についてそれぞれ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った。</p> <p>平成21年6月から本年1月まで、かんぽ生命保険本社、サービスセンター（5所）、支店（5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11月及び本年3月、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1月及び5月、その改善策等について報告を受け確認を行った。</p> <p>④ 再委託先における事案内容及び再発防止策等</p> <p>再委託先に対しても、上記 i から v までの事項についてそれぞれ④と同様の事案が発生しており、委託先と同様、再発防止策を策定している。</p> <p>vii 会計に関する業務の適正性</p> <p>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</p> <p>平成21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」を行った。</p> <p>② サービスセンター及び郵便局に対する実地監査</p> <p>平成21年7月から同年11月まで、サービスセンター（3所）、郵便局</p>
--	-------------------------	---

	<p>イ 実地監査計画</p> <p>平成 21 年度における実地監査計画を定め、実地監査を行う。</p> <p>なお、実地監査計画には、次の内容を盛り込むこととする。</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委託先の本社、本支店又は出張所等及び再委託先の本社、支社又は郵便局(局規模等を勘案)を対象として、委託業務の実施状況を監査する。</li> <li>・ 実地監査は、必要に応じ、上記アの項目並びに下記(3)①及び②に掲げる項目について行う。</li> </ul>	<p>(3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った。</p> <p>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なかった。</p> <p>④ 保険金等の支払点検等に関する実地監査 保険金等の支払点検等について、平成 21 年 9 月から本年 2 月まで、かんぽ生命保険本社に対し実地監査を実施し、保険金等の支払点検等に関する契約の締結状況及び経費の使用状況等について監査を行った。</p> <p>なお、実地監査の結果においては、不適正な事象等は確認されなかった。</p> <p>イ 実地監査計画</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>郵便貯金管理業務においては、平成 21 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た。</p> <p>(平成 21 年度上期)</p> <p>① 実地監査対象</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ゆうちょ銀行 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本社</li> <li>・ 福岡貯金事務センター及び横浜貯金事務センター</li> <li>・ 大阪地域センター</li> <li>・ 美浜店及び箕面店</li> </ul> </li> <li>○ 郵便局会社</li> </ul>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本社</li> <li>・ 九州支社、東京支社及び近畿支社</li> <li>・ 春日原郵便局、板橋郵便局及び大阪旭郵便局</li> </ul> <p>② 実施時期 平成21年6月から平成21年9月まで</p> <p>③ 実地監査項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 犯罪の防止態勢</li> <li>・ 顧客情報管理態勢</li> <li>・ 苦情申告等管理態勢</li> <li>・ 標準処理期間の確保状況</li> <li>・ 会計に関する業務の適正性</li> <li>・ その他</li> </ul> <p>④ 実地監査結果等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上記アの i から v までのそれぞれ「③ 実地監査」</li> <li>・ 上記アの vi</li> <li>・ 下記(2)アの i から iv までのそれぞれ「③ 実地監査」を参照。</li> </ul> <p>(平成21年度下期)</p> <p>① 実地監査対象</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ゆうちょ銀行 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本社</li> <li>・ 仙台貯金事務センター</li> <li>・ 道央地域センター、札幌コールセンター及び岡山地域センター</li> <li>・ 郡山店、岡山店、船橋店及び藤沢店</li> </ul> </li> <li>○ 郵便局会社 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本社</li> <li>・ 北海道支社、東北支社、中国支社及び関東支社</li> <li>・ 滝川郵便局、札幌中央郵便局、郡山郵便局、備前瀬戸郵便局及び鹿沼郵便局</li> </ul> </li> </ul>
--	--	---

	<p>(簡易生命保険管理業務)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>委託先の本社、サービスセンター又は支店及び再委託先の本社、支社又は郵便局(局規模等を勘案)を対象として、委託業務の実施状況を監査する。</li> <li>実地監査は、必要に応じ、上記アの項目並びに下記(3)①及び②に掲げる項目について行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>② 実施時期 平成21年10月から平成22年2月まで</li> <li>③ 実地監査項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>犯罪の防止態勢</li> <li>顧客情報管理態勢</li> <li>苦情申告等管理態勢</li> <li>標準処理期間の確保状況</li> <li>会計に関する業務の適正性</li> <li>その他</li> </ul> </li> <li>④ 実地監査結果等 <ul style="list-style-type: none"> <li>上記アのiからvまでのそれぞれ「③ 実地監査」</li> <li>上記アのvi</li> <li>下記(2)アのiからivまでのそれぞれ「③ 実地監査」を参照。</li> </ul> </li> </ul> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>簡易生命保険管理業務においては、平成21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た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 実地監査対象 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ かんぽ生命保険 <ul style="list-style-type: none"> <li>本社</li> <li>仙台サービスセンター、福岡サービスセンター、東京サービスセンター、京都サービスセンター、岐阜サービスセンター</li> <li>仙台支店、熊本支店、長野支店、高松支店、金沢支店、那覇支店</li> <li>新橋支払点検センター、新橋再査定センター、さいたま再査定センター</li> <li>かんぽコールセンター、新橋コールセンター、池袋コールセンター、横浜東コールセンター、名護コールセンター</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
--	--	---

<p>(2) 再委託先の監督</p>	<p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先である郵便局株式会社(以下「再委託先」という。)に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、旧公社業務と比較し業務の質</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 郵便局会社 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本社</li> <li>・ 東北支社、九州支社、信越支社、四国支社、北陸支社</li> <li>・ 柴田郵便局、須賀川郵便局、山形南郵便局、串木野郵便局、佐世保郵便局、八代郵便局、上田郵便局、茅野郵便局、見附郵便局、長尾郵便局、辻町郵便局、伊予郵便局、高松中央郵便局、宇奈月郵便局、三国郵便局、小松郵便局、那覇中央郵便局</li> </ul> </li> <li>② 実施時期 平成21年6月から本年2月まで</li> <li>③ 実地監査項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務品質の確保</li> <li>・ 犯罪の防止態勢</li> <li>・ 顧客情報管理態勢</li> <li>・ 苦情申告等管理態勢</li> <li>・ 保険金等支払管理態勢</li> <li>・ 外部委託の管理態勢</li> <li>・ 会計に関する業務の適正性</li> <li>・ その他</li> </ul> </li> <li>④ 実地監査結果等 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上記アのiからviまでのそれぞれ「③ 実地監査」</li> <li>・ 上記アのvii</li> <li>・ 下記(2)アのiからvまでのそれぞれ「③ 実地監査」を参照。</li> </ul> </li> </ul> <p>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、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</p>
--------------------	---	--

	<p>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よう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じて、上記(1)③による確認等を行うとともに、上記(1)③イの实地監査計画に基づき实地監査を実施し、必要に応じ、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずるよう委託先を通じて再委託先に求めることとする。</p>	<p>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、また实地監査においては、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ある。</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>ア 重点確認項目</p> <p>i 業務品質の確保</p> <p>① 随時の確認</p> <p>再委託先において、現金過不足事故等、業務品質に関する事項のうち重大な事案が発生した場合には、直ちに、委託先から機構に報告されることとしている。</p> <p>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うこととしている。</p> <p>なお、平成21年度においては、委託先で業務品質に関する事項のうち重大な事案は発生していない。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>現金過不足事故については四半期毎に、その他の事項については毎月、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った。</p> <p>平成21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った。</p>
--	--	---

		<p>③ 実地監査 平成21年6月から平成22年2月まで、郵便局会社本社、支社（7所）及び郵便局（8所）に対し実地監査を実施し、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21年10月及び平成22年4月、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21年12月及び平成22年5月、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った。</p> <p>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、貯金の払戻し時等に現金過不足事故を生じた事案等がある。 再発防止策としては、払戻金額の再確認等の基本動作の徹底等の取組を実施している。</p> <p>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</p> <p>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、直ちに、委託先から機構に報告されることとしている。 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った。</p> <p>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った。 平成21年5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った。</p> <p>③ 実地監査 平成21年6月から平成22年2月まで、郵便局会社本社、支社（7所）</p>
--	--	---

		<p>及び郵便局（８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２１年１０月及び平成２２年４月、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２１年１２月及び平成２２年５月、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った。</p> <p>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、払戻金等の横領事案がある。再発防止策としては、預り証の交付、預金者への周知をはじめとする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る。</p> <p>iii 顧客情報の管理</p> <p>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、直ちに、委託先から機構に報告されることとしている。  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った。</p> <p>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った。  平成２１年５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った。</p> <p>③ 実地監査  平成２１年６月から平成２２年２月まで、郵便局会社本社、支社（７所）及び郵便局（８所）に対し実地監査を実施し、顧客情報の管理態勢及び業</p>
--	--	---

		<p>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った。</p> <p>④ 事案の内容及び再発防止策等</p> <p>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、紛失事案等がある。</p> <p>再発防止策としては、封入に際しての2人体制での住所・氏名の読合わせ確認の徹底、書類や磁気媒体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等の取組を実施している。</p> <p>iv 苦情申告等の対応</p> <p>① 随時の確認</p> <p>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る。</p> <p>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る。</p> <p>これらの苦情申告等については、重大な苦情申告等については1件1件内容を確認し、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、進捗管理等を行った。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>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った。</p> <p>平成21年5月及び11月に委託先から、苦情申告等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った。</p>
--	--	---

		<p>③ 実地監査  平成21年6月から平成22年2月まで、郵便局会社本社、支社（7所）及び郵便局（8所）に対し実地監査を実施し、苦情申告等管理態勢及び業務取扱状況について監査を行い、平成21年10月及び平成22年4月、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21年12月及び平成22年5月、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った。</p> <p>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。」との事案等がある。</p> <p>再発防止策としては、改印手続きに際し原則として旧印章の押印を必須とし、証明資料の範囲を厳格にするとともに、相続に際して相続人全員の同意が得られないことについて相当の理由があると認められる等一定の要件を満たす場合には、一部の相続人からの法定相続分の払戻し等に応ずることとする等の取組を実施している。</p> <p>以上のほか、長期未解決事案については、受付けから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る。</p> <p>また、郵便貯金管理業務においては、平成22年3月から、お客さまの声をもとにした改善事例についてホームページに掲載し、お客さま周知に努めているところである。</p> <p>（簡易生命保険管理業務）</p> <p>ア 重点確認項目</p> <p>i 業務品質の確保</p> <p>① 随時の確認  再委託先において、現金過不足事故等、業務品質に関する事項のうち、重大な事案が発生した場合には、直ちに、委託先から機構に報告されることとしている。</p>
--	--	--

		<p>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うこととしている。なお、平成21年度においては、再委託先で業務品質に関する事項のうち重大な事案は発生していない。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>毎月、現金過不足事故等、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った。</p> <p>平成21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の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った。</p> <p>③ 実地監査</p> <p>平成21年6月から本年1月まで、郵便局会社本社、支社（5所）、郵便局（15所）に対し実地監査を実施し、業務品質の確保及び業務取扱状況等について監査を行い、平成21年11月及び本年3月、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、本年1月及び5月、その改善策等について報告を受け確認を行った。</p> <p>④ 事案の内容及び再発防止策等</p> <p>業務品質の確保に関する具体的な事例としては、保険料の収納時及び保険金等の支払時に現金過不足事故を生じた事案等がある。</p> <p>再発防止策としては、現金過不足事故については、現金授受の際の2回査算の徹底やお客さまご自身による現金確認の声かけの励行等の基本動作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る。</p> <p>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</p> <p>① 随時の確認</p> <p>再委託先の役職員による犯罪が発生した場合には、直ちに、委託先から</p>
--	--	---

		<p>機構に報告されることとしている。</p> <p>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った。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>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った。</p> <p>平成21年5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、再委託先の犯罪の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った。</p> <p>③ 実地監査</p> <p>平成21年6月から本年1月まで、郵便局会社本社、支社（5所）、郵便局（15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21年11月及び本年3月、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、本年1月及び5月、その改善策等について報告を受け確認を行った。</p> <p>④ 事案の内容及び再発防止策等</p> <p>犯罪の防止に関する具体的な事例としては、お客さまから無証跡で保険証書等を預かり満期保険金等を横領した事案及び貸付金受領証等を偽造し契約者貸付金等を横領した事案等がある。</p> <p>再発防止策としては、領収証、受領証等の交付の徹底及び顧客周知、内部通報制度の改善並びにキャッシュレス化の推進等の取組を実施している。</p> <p>iii 顧客情報の管理</p> <p>① 随時の確認</p> <p>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、直ちに又は全容が判明次第、委託先から機構に報告されることとしている。</p>
--	--	---

		<p>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った。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>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った。</p> <p>平成21年5月及び11月に委託先から、顧客情報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った。</p> <p>③ 実地監査</p> <p>平成21年6月から本年1月まで、郵便局会社本社、支社（5所）、郵便局（15所）に対し実地監査を実施し、顧客情報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11月及び本年3月、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、本年1月及び5月、その改善策等について報告を受け確認を行った。</p> <p>④ 事案の内容及び再発防止策等</p> <p>顧客情報の管理に関する具体的な事例としては、誤って別のお客さまに顧客情報を手交した事案及び保存期間満了前に誤って顧客情報を廃棄した事案等がある。再発防止策としては、集金時における契約者確認及び書類等の廃棄の際の保護責任者による最終確認等の基本動作の徹底等の取組を実施している。</p> <p>iv 苦情申告等の対応</p> <p>① 随時の確認</p> <p>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るが、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、進捗管理等を行った。</p>
--	--	--

		<p>② 定期的な確認</p> <p>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、発生の様態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った。</p> <p>また、重大な苦情申告については、1件1件つぶさに内容を確認し、再委託先の対応状況等について疑義等がある場合には、委託先を通じて再委託先に調査・報告を求め、必要に応じ指導等を行った。</p> <p>平成21年5月及び11月に委託先から、苦情申告等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った。</p> <p>③ 実地監査</p> <p>平成21年6月から本年1月まで、郵便局会社本社、支社（5所）、郵便局（15所）に対し実地監査を実施し、苦情申告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11月及び本年3月、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、本年1月及び5月、その改善策等について報告を受け確認を行った。</p> <p>④ 事案の内容及び再発防止策等</p> <p>苦情申告等に関する具体的な事例としては、満期の案内が遅いとの事案及び支払請求の際に必要な書類が分かりにくいとの事案等がある。</p> <p>再発防止策としては、満期のご案内について満期の3か月前に発送する取扱いに変更（従来は1か月前）及びホームページに年金の支払請求の際の必要書類のご案内を掲載等の取組を実施している。なお、簡易生命保険管理業務においては、機構発足以来、苦情申告等の件数や内容をホームページに掲載するとともに、お客さまの声をもとにした改善事例についてもホームページに掲載し、お客さま周知に努めているところである。</p> <p>v 保険金等支払の管理</p> <p>① 随時の確認</p> <p>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</p>
--	--	---

		<p>事項のうち重大な事案が発生した場合には、直ちに、委託先から機構に報告されることとしている。</p> <p>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うこととしている。</p> <p>なお、平成21年度においては、再委託先で保険金等の支払の管理に関する事項のうち重大な事案は発生していない。</p> <p>保険金等の支払点検等について、随時、委託先から実施計画、態勢整備及び進捗状況等について説明を受け、再委託先における保険金等の支払点検等の取組について確認を行った。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>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った。</p> <p>平成21年12月に委託先から、保険金等支払管理態勢について報告を受け、再委託先における保険金等支払管理態勢の整備状況、保険金等の過誤払等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った。</p> <p>保険金等の支払点検等について、平成21年8月、12月及び本年3月に委託先から、実施計画、態勢整備及び進捗状況等について報告を受け、再委託先における保険金等の支払点検等の取組について確認を行った。</p> <p>また、平成21年6月以降、隔週ごとに委託先から、保険金等の支払点検等の取組状況等について報告を受け、再委託先における保険金等の支払点検等についての進捗状況等について確認を行った。</p> <p>③ 実地監査</p> <p>平成21年6月から本年1月まで、郵便局会社本社、支社（5所）、郵便局（15所）に対し実地監査を実施し、保険金等支払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11月及び本年3月、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、本年1</p>
--	--	--

<p>(3) 監督にあたり留意する事項</p> <p>① 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</p>	<p>利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう、委託先及び再委託先に対し、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務並び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提供場所及び提供時間を確保するように求めることとする。</p>	<p>月及び5月、その改善策等について報告を受け確認を行った。</p> <p>保険金等の支払点検等について、平成21年1月1月から本年2月まで、郵便局(7所)に対し実地監査を実施し、保険金等の支払点検等の実施態勢及び実施状況等について監査を行った。</p> <p>なお、実地監査の結果においては、不適正な事象等は確認されなかった。</p> <p>④ 事案の内容及び再発防止策等</p> <p>保険金等支払の管理に関する具体的な事例としては、入院期間を誤入力し入院保険金を過剰に支払った事案等がある。</p> <p>再発防止策としては、郵便局用端末機の誤入力・誤操作防止の教材作成及び研修の実施等の取組を実施している。</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>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る。</p> <p>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ある。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>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</p>
--	---	---

<p>② 標準処理期間の設定</p>	<p>預金者、契約者等の利便を図るため、次の取扱いについて、標準処理期間を設定し、その期間内に案件の9割以上を処理するよう、委託先に求めることとする。</p> <p>その対応状況について、必要に応じ、上記(1)③による確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(郵便貯金管理業務) (詳細は別紙3のとおり)</p> <p>ア 貯金証書・保管証の再交付の取扱い  イ 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  ウ 残高証明書の発行の取扱い</p> <p>(簡易生命保険管理業務) (詳細は別紙4のとおり)</p> <p>ア 満期保険金の支払い  イ 入院保険金の支払い  ウ 生存保険金の支払い</p>	<p>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る。</p> <p>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ある。</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>① 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た。</p> <p>ア 貯金証書・保管証の再交付の取扱い 3日  イ 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  ウ 残高証明書の発行の取扱い</p> <p>ア) 管理担当貯金事務センターの処理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自貯金事務センター受入分 4日</li> <li>・ 他貯金事務センター受入分 2日</li> </ul> <p>イ) 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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理担当貯金事務センターへの関係資料の発送 4日</li> </ul> <p>② 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・分析を行った。加えて、平成21年6月から平成22年2月までに実施した実地監査において、標準処理期間内での処理状況について確認を行った。</p> <p>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る。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>① 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た。</p>
--------------------	--	---

	エ 失効・解約還付金の支払い オ 基本契約の死亡保険金の支払い	② 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・分析を行った。加えて、平成21年6月から本年1月までに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った。 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る。	
当該業務に係る事業経費	88,283千円	当該業務に従事する職員数	10名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	1 (郵便貯金管理業務) A 2 (簡易生命保険管理業務) A		
<p><b>評価結果の説明</b></p> <p>1 (郵便貯金管理業務)</p> <p>重点確認項目として、「i 業務品質の確保」、「ii 委託先及び再委託先の役職員による犯罪の防止」、「iii 顧客情報の管理」、「iv 苦情申告等の対応」、「v 委託先の外部委託の管理」、「vi 会計に関する業務の適切性」についての監督方針が定められ、随時・定期的な確認及び実地監査が行われた。その結果、現金過不足事故や顧客情報漏洩等の件数は前年度に比して大幅に減少した。ただし、犯罪の件数は前年度と同数であり改善が見られない。犯罪防止体制の一層の強化を要する。標準処理期間内に処理された案件の割合は今年度においても9割以上を達成しており評価できる。</p> <p>2 (簡易生命保険管理業務)</p> <p>簡易生命保険管理業務については、民営化以前と比した業務の質の維持・向上、委託先・再委託先が行う業務と同等以上の質の確保の目標に対し、委託先・再委託先への監督方針を定め、委託先・再委託先からの定期・随時の報告による重点確認項目の確認、実地監査を実施している。問題状況に対しては、委託先・再委託先へ改善指導を行い、改善策およびその取組の報告を求めるなど、業務の質の維持・向上に努めている。具体的事案について、現金過不足件数は減少しているが、再委託先役職員による犯罪件数は前年と同数、顧客情報漏洩等件数は増加しており、一層の改善指導が求められる。保険金等の支払い業務について、目標に定めた「標準処理期間内9割以上の処理」が達成されている。また、提供サービスに対する利用者調査の結果では、9割以上が民営化前と比べ向上あるいは維持と回答している。以上より、中期計画目標項目「提供するサービスの質の確保」について、「目標を十分達成」と評価した。</p> <p><b>「必要性」</b></p> <p>1 (郵便貯金管理業務) 及び 2 (簡易生命保険管理業務)</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託及び再委託によって提供する業務の質を維持向上するためには、適切な重点確認項目の策定と事後的な確認が必要である。また、報告・確認に加えて実地監査を行い、その結果を次期の業務品質の向上に役立てることが必要である。</p>			

## 「効率性」

### 1（郵便貯金管理業務）

管理機構が少人数で委託先・再委託先のモニタリングを行うために適切な計画を立案し、確認及び実地監査を通じて、効率的に業務が実施されている。監督方針の策定と履行・確認を、機構の少人数で効率良く実施するためには、適切な計画の実施が求められる。本年度は現金過不足事故や顧客情報漏洩等の件数は前年度に比して大幅に減少した。今後は苦情申告等に関する対応や犯罪の再発防止のための対策及び監督方針に重点を置いて業務の一層の効率化を図る必要がある。

### 2（簡易生命保険管理業務）

委託先、再委託先に対する監督方針、重点確認項目を定め、定期、随時の報告を求めており、効率的な監督実施の体制が整えられ、実施されている。利用者からの苦情申告をサービスに対する評価・ニーズと考え捕捉を強化し、苦情の中で重大なものについては、機構も内容を分析し、解決すべき問題状況を早期に把握し、委託先・再委託先へ指導を行うなど、効率的に業務が実施されている。

## 「有効性」

### 1（郵便貯金管理業務）

郵便貯金管理業務については、委託先・再委託先において、現金過不足事故等、業務品質に関する事項のうち、重大な事案が発生した場合は、直ちに機構に報告されることになっている。機構ではその内容を確認し、必要に応じて改善策の検討について指導等を行っている。また、実地監査を通じて顧客情報の管理体制や業務取扱状況等について必要な改善提案をしており、有効に機能している。また、監督方針に重点確認項目が盛り込まれ、随時及び定期的な確認が行われるとともに、実地監査も予定通り行われた。ただし、苦情申告等の件数が前年度に比して約倍増している。その原因はむしろ前年度の申告体制に問題があったと思われるが、より一層の改善に向けたより有効性を高める取り組みが必要

### 2（簡易生命保険管理業務）

委託先・再委託先への監督体制により、業務実施状況の確認、問題状況の把握、改善策の策定およびその実行の確認が行われている。提供サービスに対する利用者調査の結果では、9割以上が民営化前と比べ向上あるいは維持と回答しており、有効に業務の質の維持・向上が図られている。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

<p>中期計画の該当項目</p>	<p>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 3 業務の実施状況の継続的な分析</p>	
<p>■ 中期計画の記載事項</p>		
<p>利用者の意見を把握するとともに、業務の見直し等に資する調査研究等を行うことにより、業務の実施状況を継続的に分析し公社業務と比較して、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・向上に努めることとする。</p>		
<p>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</p>		
<p>小項目</p>	<p>達成目標</p>	<p>達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）</p>
	<p>郵便貯金の預金者の郵便貯金の利用及び簡易生命保険の契約者等の簡易生命保険の利用に関するご意見等を把握し、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の監督業務等に反映させるための調査研究等を行い、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・向上に努めることとする。</p>	<p>1 平成21年10月に、インターネットを利用した「郵便貯金・簡易生命保険のサービスに対する利用者の評価等に関する調査」（平成21年10月9日～23日調査実施、有効回答数4,525人/6,000人(回収率75.4%))を実施し、民営化から2年が経過した時点における制度変更に関する認知、サービスの变化に関する認識、郵便貯金の手続等の認知や簡易生命保険のサービス取扱いの一部変更の認知等について調査した。</p> <p>（注）調査回答者の内訳</p> <p>郵便貯金利用者 3,049人(男性47.9%、女性52.1%) 簡易生命保険利用者 3,016人(男性50.7%、女性49.3%) 郵貯・簡保両方利用者 1,540人(男性48.0%、女性52.0%)</p> <p>平成20年度調査と比較して、郵便局窓口及び渉外社員のサービス提供の变化については、利用者の6割～7割が民営化前後で「変わらない」としており最も多いなどほぼ同様の結果であり、利用者の理解の促進という点では、貯金・保険サービスは郵便局が代理店として提供していることの認知については1割以上高くなっていること、機構の名称の認知についてはほぼ同じであることなどの結果を得た。</p> <p>なお、平成20年度調査について一般競争入札を行った際は一者応札であったが、平成21年度調査（契約金額2,467千円）は、入札説明会の開</p>

		<p>催や公告期間を長期間確保（27日間）したことにより6者が入札に参加し、平成20年度調査の契約金額（8,677千円）と比較して大幅な軽減（軽減額6,210千円）となった。</p> <p>2 平成21年度調査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した。また、ゆうちょ銀行等に対してその活用を求めるとともに、改善方針等について報告を受け確認を行った。</p> <p>また、機構においても、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・向上に努めた。</p>	
当該業務に係る事業経費	2,467千円	当該業務に従事する職員数	12名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	B		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>インターネットを活用した調査を実施し、民営化後の制度変更に関する認知、サービスの変化に関する認知、など調査したことは、目標とする「サービス利用に関する意見等の把握」に該当し、評価できる。また、その調査を委託先、再委託先に提供し、活用を求めるとともに改善方針等について報告を受け確認したことも、目標である「管理業務の質の維持・向上に努める」部分に該当し、評価できる。</p> <p>一方、郵貯・簡保管理業務の監督業務等に反映させるための調査研究等では、認知度等の調査に加えて不満やサービス向上に関する調査と分析が欠かせないが、とりわけ分析とその結果を踏まえた管理業務への反映がいまのところ十分には見られない。予算制約があることは理解しつつも、調査研究のやり方や予算配分を一層工夫して機構に期待される目標を漏れなく達成するよう努力してほしい。</p> <p><u>「必要性」</u>          郵貯・簡保管理業務について、実施状況を継続的に分析し、質の維持・向上に努めることは国民に提供するサービスを管理する以上不可欠である。</p> <p><u>「効率性」</u>          管理業務を効率化する上でも、その課題と改善の方向を見極める調査分析は欠かせない。</p> <p><u>「有効性」</u>          管理業務の質を確保する上でも、業務の実施状況を見極める分析は有効である。</p>			

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	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 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>		
<p>機構が直接受け付ける照会等に対しては、対応の基本、対応例等を定めた応答マニュアルを作成し、対応することとする。</p> <p>委託先及び再委託先が受け付ける照会等に対しては、迅速かつ的確に対応することを求め、その対応状況について、必要に応じ、上記2（1）①及び②による確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p>		
<b>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</b>		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>機構が直接受け付ける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しては、必要に応じ、対応の基本、対応例等を定めた応答マニュアルや、実際の対応事例を分類整理した対応事例集の見直しを行うとともに、引き続き、これらに基づき対応することにより、照会等に対し、迅速かつ的確に対応することとする。</p> <p>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は、迅速かつ的確に対応することを求め、その対応状況について、必要に応じ、上記2（1）③による確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p>	<p>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を活用するとともに、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た。</p> <p>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た。</p> <p>（郵便貯金管理業務）</p> <p>① 随時の確認</p> <p>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</p>

		<p>再委託先が対応することとしている。</p> <p>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る。</p> <p>これらの苦情申告等については、重大な苦情申告等については1件1件内容を確認し、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、進捗管理等を行った。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>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った。</p> <p>平成21年5月及び11月に委託先から、苦情申告等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った。</p> <p>③ 実地監査</p> <p>平成21年6月から平成22年2月まで、ゆうちょ銀行本社、貯金事務センター（4所）、地域センター（4所）及び営業店（6所）並びに郵便局会社本社、支社（7所）及び郵便局（8所）に対し実地監査を実施し、苦情申告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10月及び平成22年4月、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21年12月及び平成22年5月、委託先からその改善策等について報告を求め確認を行った。</p> <p>④ 事案の内容及び再発防止策等</p> <p>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。」との事案等がある。</p> <p>再発防止策としては、改印手続に際し原則として旧印章の押印を必須とし、証明資料の範囲を厳格にするとともに、相続に際して相続人全員の同</p>
--	--	---

		<p>意が得られないことについて相当の理由があると認められる等一定の要件を満たす場合には、一部の相続人からの法定相続分の払戻し等に応ずることとする等の取組を実施している。</p> <p>以上のほか、長期未解決事案については、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る。</p> <p>また、郵便貯金管理業務においては、平成22年3月から、お客さまの声をもとにした改善事例についてホームページに掲載し、お客さま周知に努めているところである。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>① 随時の確認</p> <p>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るが、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、進捗管理等を行った。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>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った。</p> <p>また、重大な苦情申告については、1件1件つぶさに内容を確認し、委託先等の対応状況等について疑義等がある場合には、委託先に調査・報告を求め、必要に応じ指導等を行った。</p> <p>平成21年5月及び11月に委託先から、苦情申告等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った。</p> <p>③ 実地監査</p> <p>平成21年6月から本年1月まで、かんぽ生命保険本社、サービスセンター(5所)、支店(5所)及び郵便局会社本社、支社(5所)、郵便局(1</p>
--	--	--

		<p>5所) に対し実地監査を実施し、苦情申告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11月及び本年3月、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、本年1月及び5月、その改善策等について報告を受け確認を行った。</p> <p>また、平成21年度においては、お客さまへの迅速な対応を図るため、実地監査において、委託先に対し未完了案件（1か月以上にわたり、苦情申告等の対応が完了していない事案）の対応促進について指導等を行った。</p>	<p>④ 事案の内容及び再発防止策等</p> <p>苦情申告等に関する具体的な事例としては、満期の案内が遅いとの事案及び支払請求の際に必要な書類が分かりにくいとの事案等がある。</p> <p>再発防止策としては、満期のご案内について満期の3か月前に発送する取扱いに変更（従来は1か月前）及びホームページに年金の支払請求の際の必要書類のご案内を掲載等の取組を実施している。</p> <p>なお、簡易生命保険管理業務においては、機構発足以来、苦情申告等の件数や内容をホームページに掲載するとともに、お客さまの声をもとにした改善事例についてもホームページに掲載し、お客さま周知に努めているところである。</p>
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>— 千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>24名</p>
<p>■ 当該項目の評価 (AA~D)</p>	<p>B</p>		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>1. 機構が直接受付ける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関し、お客様応答マニュアルの活用ならびにお客様対応事例集の更新・拡充を実施したことは、お客さまへの迅速・的確な対応に対し必要な取組みである。今後、さらにこれまで講じてきた改善策の効果測定や苦情・申告の内容および増減傾向の分析を踏まえた更新・拡充を行うことで、より迅速で的確なお客さま対応が講じられるものと考えている。</p> <p>2. 簡易生命保険業務に関する苦情・申告等の数や内容を公表し、機構の対応状況の明確化に努めていることは、国民に対して提供するサービスの質的向上に資する有効な取組みである。</p> <p>3. 照会等に対し迅速な対応を行うため、長期未決苦情の状況を確認することは必要かつ有効な取組みである。郵便貯金業務についても、苦情解決までの期間別の発生状況・発生件数の推移についてより深度ある分析を行うこと等、長期未決苦情の早期解決に向けたより一層の取組が期待される。</p>			

4. 苦情・申告等を契機にした一定の業務改善や再発防止策の取組みを実施しているものの、機構の取組みの結果、お客さまの対応が従来と比較し、どのように迅速かつ的確になるように改善されたのかということが、より一層明確になることが望まれる。

以上から、「目標を概ね達成した」と認められる。

#### 「必要性」

お客様応答マニュアルの活用とお客様対応事例集の更新・拡充、随時・定期的確認、実地監査の実施は、お客さまの照会等への迅速・的確な対応に向けた必要な取組みである。さらに、これまで講じてきた改善策の効果測定や苦情・申告の内容および増減傾向など、より深度ある分析を踏まえた取組みを検討すべきである。また、照会に対する迅速な対応に資する、さらなる取組みの検討が必要と考える。

#### 「効率性」

お客様応答マニュアルやお客さま対応事例集の活用により、お客さまから受ける照会等に対して効率よく、迅速・的確に対応することが可能となる。また、苦情・申告等を契機にした業務改善や再発防止策に取組むことは、業務の質の向上にとっても効率的であるが、効率性を判断する前提として、これまで講じてきた改善策の効果測定や苦情・申告の内容および増減傾向など分析の充実等を期待する。

#### 「有効性」

お客様応答マニュアルの活用とお客様対応事例集の更新・拡充、随時・定期的確認、実地監査の実施は、お客さまの照会等への迅速・的確な対応に向け必要であるが、その有効性を確保するためには、苦情・申告内容に応じた件数の増減傾向を分析のうえ、適宜適切に更新・拡充すること、また、業務改善や再発防止策の実務に反映し、その効果測定ならびに実施監査を通じて委託先等へ徹底する取組みを継続することが必要である。さらに、照会等に対する迅速な対応を行うための確認について、苦情解決までの期間別の発生状況・発生件数の推移等についてより深度ある分析を行い、より効果的な改善策を検討することや、機構の取組みの結果、お客さまへの対応が従来と比較し、どのように迅速かつ的確になるように改善されたかということが、一層明確になるように取組むことが必要である。

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	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 5 情報の公表等	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>		
<p>(1) 機構が承継した郵便貯金及び簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれらに係る債務の確実な履行について、その透明性を高め、利用者の理解を深めるため、公社が公表していた情報の範囲を基本とし、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報を毎事業年度公表することとする。公表にあたっては、直近の財務諸表について独立行政法人通則法第38条に基づき総務大臣の承認を受けた日から2月以内に公表することとする。</p> <p>(2) (1)の情報その他の情報の提供にあたっては、ホームページを積極的に活用することとする。ホームページは、利用者に分かりやすくするよう努めるとともに、その充実を図るため、年1回以上ホームページの掲載内容について検証を行うこととする。</p>		
<b>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</b>		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>(1) 旧公社が公表していた情報の範囲を基本とし、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関して、前年度と同様、ディスクロージャー誌を作成し機構に備え付けるほか、その内容を公表する等、機構が承継した郵便貯金及び簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれらに係る債務の確実な履行について、その透明性を高め、機構の役割、組織、業務、活動状況等に対する利用者の理解を深めるため新聞広告等も活用して情報の提供に努める。</p>	<p>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内容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て公表した。</p> <p>また、これらの情報提供のほか、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た。</p> <p>なお、ディスクロージャー誌を含む上記の情報については、機構のホームページに掲載して公表している。</p> <p>また、機構の組織、業務等の概要を紹介するパンフレットを作成し機構のホームページに掲載して公表している。</p> <p>更に、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た。</p>

	<p>(2) 機構の情報の提供にあたっては、ホームページを積極的に活用することとする。また、ユーザビリティ、アクセシビリティについて必要に応じ改善等し、利用者に分かりやすくするよう努めるとともに、その充実を図ることとする。</p>	<p>(1) 上期（平成21年7月（③は同年8月初旬まで実施））</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 全国紙1紙朝刊への広告掲載及び地上テレビジョン放送におけるCM（テレビ朝日系列5社、15秒スポットCM×8本）放送による連動広報</li> <li>② 地方紙（地方ブロック紙を含む。）42紙各朝刊及び雑誌（月刊誌2誌及び週刊誌2誌）への広告掲載</li> <li>③ Web（大手の検索ポータルサイト）上への広告掲載</li> </ul> <p>(2) 下期（平成22年2月）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 全国紙1紙朝刊への広告掲載及び地上テレビジョン放送におけるCM（テレビ朝日系列2社、15秒スポットCM×10本）放送による連動広報</li> <li>② 地方紙（地方ブロック紙を含む。）42紙各朝刊への広告掲載</li> <li>③ 生活情報紙（サンケイリビング新聞、59エリア）への記事広告掲載</li> <li>④ 郵便局（802局）におけるポスター掲出</li> </ul> <p>なお、同年度下期広報については、上期広報について実施したその接触状況、理解状況等の調査の結果を受け、広報媒体等を見直した。具体的には、より高い広報効果を目指して、雑誌広告及びWeb広告を取りやめ、全国紙の紙面サイズの拡大（全面広告）や女性読者層の高い生活情報紙による展開等の広報活動に振り替えることにより、通年の広報事業全体として効果的に広報活動を展開した。</p> <p>機構から公表する事項については、速やかに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た。</p> <p>また、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、重要な事案やお知らせについてはトップページから直接案内するようにしたほか、既存ページの内容整理、業務内容や成果等の追加掲載等、掲載内容、掲載方法について不断に検証を行い、利用者の利便性の向上や内容の充実を努めた。</p> <p>《参考》 民間調査会社（A. A. O.）による官公庁等のウェブサイト実態調査結果（平成21年） アクセシビリティの対応状況：評価A（5段階評価）</p>
--	---	--

当該業務に係る事業経費	160,094千円	当該業務に従事する職員数	17名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>ディスクロージャー誌は2008年度版に引き続き充実しており、情報開示及び取り組み内容に関する開示は適正になされている。また、機構が継承した郵便貯金及び簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれらに係る債務の確実な履行についても、新聞広告やホームページで掲載する等適切な対応である。さらに、ホームページの活用についても積極的であり、評価できる。</p> <p>今後とも、予算とのバランスに配慮しつつ適正かつ効果的な情報開示に取り組むとともに、満期経過の貯金・生命保険契約の受け取りが一層進むなど、利用者利便の向上に向けたホームページの見易さ、活用のしやすさなどにもさらに注力してほしい。</p> <p><u>「必要性」</u></p> <p>情報公開や受取未済の貯金・生命保険の受取勧奨などは、機構にとって不可欠な機能であり、情報の公表等は必要不可欠である。</p> <p><u>「効率性」</u></p> <p>限られた予算の中で、ホームページ機能を活用する一方、インターネットにアクセスしない利用者に訴求する新聞広告等を行うことは、効率的であり、有効である。</p> <p><u>「有効性」</u></p> <p>限られた予算の中で、ホームページ機能を活用する一方、インターネットにアクセスしない利用者に訴求する新聞広告等を行うことは、効率的であり、有効である。</p>			

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	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 6 預金者等への周知	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>		
<p>郵便貯金管理業務について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便貯金の預金者に対しその状況を年1回以上周知することにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p> <p>簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等にその状況を年1回以上周知することにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p>		
<b>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</b>		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>郵便貯金管理業務について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便貯金の預金者に対しその状況をホームページにより公表するとともに、預入期間を経過した郵便貯金の有無の確認及びその早期払戻しを呼びかける新聞広告等を行うことにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p> <p>簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等に対しその状況をホームページにより公表するとともに、受取未済の保険金等の有無の確認及びその早期受取りを呼びかける新聞広告等を行うことにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p>	<p>（郵便貯金管理業務）</p> <p>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」という。）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た。</p> <p>また、機構が発行する郵便貯金払戻証書について、従前の4か月経過時点の送付に加え、権利消滅の2か月前にも「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た。</p> <p>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た。</p> <p>この残高公表に併せて、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掲載した。</p> <p>なお、睡眠貯金及び権利消滅金の状況は、下表のとおりである。</p> <p>睡眠貯金の増加は、20年前に預入された定額郵便貯金の残存額に対応するものである。なお、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</p>

規受入額の割合は、平成20年度が0.219%であったのに対し、平成21年度は0.209%であった。

(単位：億円)

区分	平成20年度	平成21年度
睡眠貯金残高	2,014	2,085
権利消滅額	29	37

(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、保険金等の請求漏れを防止するため、平成21年度から、満期保険金等の事前の案内書について、満期等の3か月前(従前は1か月前)に送付することとするとともに、満期保険金等の請求手続についても、満期等の3か月前(従前は1か月前)から行うことができることとした。

また、お客さまから満期保険金等の請求がなかった場合の事後の支払案内書について、従前は満期等の1年1か月後に送付していたが、これに加え、満期等の3か月後にも送付することとした。

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るが、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のお知らせを機構のホームページにより公表した。

(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、以下のとおり、新聞等各種媒体に広告等を掲載した。

(1) 上期(平成21年7月(③は同年8月初旬まで実施))

- ① 全国紙1紙朝刊への広告掲載及び地上テレビジョン放送におけるCM(テレビ朝日系列5社、15秒スポットCM×8本)放送による連動広報
- ② 地方紙(地方ブロック紙を含む。)42紙各朝刊及び雑誌(月刊誌2誌

		<p>及び週刊誌2誌)への広告掲載</p> <p>③ Web (大手の検索ポータルサイト) 上への広告掲載</p> <p>(2) 下期 (平成22年2月)</p> <p>① 全国紙1紙朝刊への広告掲載及び地上テレビジョン放送におけるCM (テレビ朝日系列2社、15秒スポットCM×10本) 放送による連動広報</p> <p>② 地方紙 (地方ブロック紙を含む。) 42紙各朝刊への広告掲載</p> <p>③ 生活情報紙 (サンケイリビング新聞、59エリア) への記事広告掲載</p> <p>④ 郵便局 (802局) へのポスター掲出</p> <p>なお、同年度下期広報については、上期広報について実施したその接触状況、理解状況等の調査の結果を受け、広報媒体等を見直した。具体的には、より高い広報効果を目指して、雑誌広告及びWeb広告を取りやめ、全国紙の紙面サイズの拡大 (全面広告) や女性読者層の高い生活情報紙による展開等の広報活動に振り替えることにより、通年の広報事業全体として効果的に広報活動を展開した。</p>	
当該業務に係る事業経費	163,646千円	当該業務に従事する職員数	16名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	B		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>1. 郵便貯金について、預入期間を経過した郵便貯金の預金者に周知すること、また簡易生命保険について、支払い義務が発生した保険金等を契約者等に周知することは必要不可欠である。</p> <p>2. 受取に來ない郵便貯金、簡易生命保険の早期受取のための広告を実施しているところであるが、睡眠貯金残高及び権利消滅金額が依然として高い水準にあることを踏まえ、広告にかかる認知度の評価のみならず、事案の解消・残存実績やその推移による効果検証・分析をおこなうことが望ましい。</p>			

3. その上で、例えば個別の案内周知の充実や住所不明等の理由による通知未着の解消など、一層効果的で効率的な対応の検討が必要である。

以上から、「目標を概ね達成した」と認められる。

#### 「必要性」

郵便貯金について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を預金者に周知すること、また簡易生命保険について、支払い義務が発生した保険金等の残存状況を契約者等に周知することは必要不可欠である。広告を通じた周知に加え、個別案内の充実などをはじめとする、より効果的な方法も検討すべきである。また、満期保険金等が未請求となっている契約について、満期の前後に案内を行い請求を促す取組みは必要不可欠である。現在の早期受取のための取組みに関する効果測定や残存件数の推移について、より深度ある分析を行うことにより、より効率的で有効な取組みを検討することが望ましい。

#### 「効率性」

預入・据置期間が経過する郵便貯金の預金者に対し、権利消滅前における案内の送付、ホームページでの公表、新聞広告をはじめとする様々な媒体での広告活動を行うことにより、効率的な早期払い戻しを呼びかけている。また、簡易生命保険の契約者に対しても、新たに支払い義務が発生した保険金等について支払い通知書を発行、ホームページでの公表、新聞広告を行うなど積極的な広報活動を行っている。事案の解消・残存実績やその推移による効果検証・分析を実施し、その結果を踏まえた周知方法を検討するなど、さらなる効率的な取組みを検討することが望ましい。

#### 「有効性」

受取に來ない郵便貯金、簡易生命保険の早期受取のため、新聞、雑誌、ラジオ CM、ポスター、チラシ等、効果的な媒体を通じて広告活動を行っている。今後は、事案の解消実績やその推移による効果測定・分析を実施のうえ、その結果を踏まえた周知方法を検討するなど、一層有効な解消策を検討すべきである。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第3 財務内容の改善に関する事項	
■ 中期計画の記載事項		
<p>1 予算 別表1のとおり</p> <p>2 収支計画 別表2のとおり</p> <p>3 資金計画 別表3のとおり</p> <p>4 短期借入金の限度額 短期借入金をする計画はない。</p> <p>5 重要な財産の処分等に関する計画 重要な財産を譲渡し、又は担保に供する計画はない。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p><b>1 予算</b> 別表1のとおり</p> <p><b>2 収支計画</b> 別表2のとおり</p> <p><b>3 資金計画</b> 別表3のとおり</p>	<p>1 予算、収支計画及び資金計画について 財務諸表等のとおり。</p> <p>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21年度の利益剰余金等の額は、以下のとおりである。 ① 郵便貯金の権利消滅金は、旧郵便貯金法第29条の規定に基づき、満期後20年を経過して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することとされているため、毎年、権利消滅金が発生し、利益剰余金に蓄積される構造となっている。 ② 簡易生命保険の保険金等は、旧簡易生命保険法第87条の規定に基づ</p>

き時効によって消滅することとされているため、平成20年度までは、その時効完成益は、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、決算時に戻入しており、これらが当期利益となり、利益剰余金に蓄積されていた。しかしながら、平成21年度からは、時効保険金等払戻引当金を計上したため、平成21年度には当期純損失が発生し、利益剰余金は前年度に比し53億円減少した。

**【利益剰余金（平成21年度決算）】**

336億8,826万円 内郵便貯金勘定 65億9,036万円  
内簡易生命保険勘定 270億9,790万円

**【権利消滅金・時効完成益（平成21年度決算）】**

権利消滅金（郵便貯金勘定） 37億 220万円  
時効完成益（簡易生命保険勘定） 64億7,144万円

(2) こうした利益剰余金の発生原因に鑑み、平成20年度に引き続き、機構では以下の対応を実施した。

① 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

② 郵便貯金、簡易生命保険の早期受取を勧奨する周知・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

		<p>施した。</p> <p>① 独立行政法人通則法第44条第1項の規定に基づき、積立金として処理。</p> <p>② このうち、郵便貯金の権利消滅によるものについては、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第28条第1項の規定に基づき、国債に運用。</p> <p>③ 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。</p>	
当該業務に係る事業経費	17,320千円	当該業務に従事する職員数	13名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p><u>「必要性」</u> 利益剰余金の発生原因を分析し、その原因たる時効・権利削減を適切に管理することは、利用者サービスの観点からも必要なことである。</p> <p><u>「効率性」</u> 時効等の発生を低減させるべく適切な努力を行い、発生した利益剰余金については適切に管理している。</p> <p><u>「有効性」</u> 将来の時効保険金等に対する払戻請求見積額について、統計資料の整備に伴い引当計上を行うこととしており、有効な財務管理が行われている。</p>			

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 2 適切な労働環境の確保	
■ 中期計画の記載事項		
<p>(1) 人事に関する計画</p> <p>① 方針</p> <p>i 業務運営を効率的かつ効果的に実施するため、組織編成及び人員配置を実情に即して見直す。</p> <p>ii 職員の努力及びその成果を適正に評価する人事評価制度を実施する。</p> <p>② 人員に係る指標</p> <p>期末の常勤職員数については、40人（期初の常勤職員数）以内とする。</p> <p>(2) 労務課題</p> <p>セクシャルハラスメントの防止、メンタルヘルス等について管理体制を確立するなど、職場環境を整備する。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
<p>(1) 人事に関する計画</p> <p>① 方針</p>	<p>i 業務運営を効率的かつ効果的に実施するため、組織編成及び人員配置を実情に即して見直す。</p> <p>ii 職員の努力及びその成果を適正に評価する人事評価を実施する。</p>	<p>業務及び組織体制について、月1回、課長会議において、超勤時間、超勤経費の使用状況等を点検している。課別の超勤時間数の格差は、平成20年度は最大30時間以上であったが、平成21年度は10時間に減少しており、特定の課への業務の集中等も改善され、概ね平準化されている。</p> <p>法人設立後2年を経過して、これまでの人員の配置換え等により、効率的に安定的な業務運行がなされているため、平成21年度は、現状で推移を見守ることとした。</p> <p>また、設立時、予定されていなかった差押関係事務等への対応のため、派遣職員を引き続き活用し、柔軟かつ機動的な人員配置を行った。</p> <p>（第1－1関連事項）</p> <p>人事評価に当たっては、昨年度に引き続き、達成度及び目標達成への努力等を適正に評価するため、年度当初の4月に、個人目標を設定し、翌年度の4月</p>

<p>② 人員に係る指標</p> <p>(2) 労務課題</p>	<p>年度末の常勤職員数については、40人(期初の常勤職員数)以内とする。</p> <p>ハラスメントの防止、メンタルヘルス等について、引き続き、産業医や相談員の活用等を行い管理する。</p>	<p>に同目標に対する達成状況及び職務に対する取組状況について個々に自己評価を行った上、評価者が、被評価者との対話を実施し、評価を策定した。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た。</p> <p>さらに、この評価結果を4月の昇給、6月及び12月の賞与(一般職員は12月のみ)に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た。</p> <p>設立時、予定されていなかった差押関係業務等への対応等を図るため、適時、派遣職員の活用を図る等により、常勤職員数を40人以内とした。 (第1-1関連事項)</p> <p>前年度に引き続き、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た。</p> <p>また、メンタルヘルスケア(心の健康の管理)として、全職員を対象に、ストレスの成り立ち、ストレスがもたらす体の変化、ストレスの解消法等、個人が行うストレス対策について、産業医による講習会を実施した。</p> <p>なお、講習会の実施については、全職員がどちらか一方に出席できるよう10月と11月に2回実施した。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>1,357千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>8名</p>
<p>■ 当該項目の評価 (AA~D)</p>	<p>A</p>		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>業務及び組織体制について継続的に点検し、課毎の業務平準化を達成するなどの成果を挙げたことは評価される。また、職員評価を賞与に反映してモチベーション向上につなげたこと、派遣労働者を活用して常勤職員数を40人以内に抑制した点など、いずれも目標を達成するものとして評価される。ハラスメント防止やメンタルヘルスケア等労務管理面についても、相談員設置や講習会開催などが行われており、目標を達成するものとして評価される。今後とも、職員のモチベーション向上への配慮等心身両面での適切な労働環境を確保しつつ、効率的かつ効果的な組織運営に努めてほしい。</p>			

「必要性」

適切な労働環境の確保は、要請される効率的かつ効果的な組織運営の前提をなすとともに、職員のモチベーション向上やメンタルヘルス維持などにも資するものであり、必要である。

「効率性」

適切な労働環境の確保と常勤職員数の抑制等は成果を挙げており、職員の効率性向上と組織の効率的かつ効果的な運営に結実している。

「有効性」

適切な労働環境の確保等は、職員のモチベーション維持向上と組織の効率的かつ効果的な運営に直接寄与しており、極めて有効である。

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 3 機構が保有する個人情報の保護	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>		
<p>(1) 機構における個人情報の保護 保有する個人情報の保護に関する規程を設け、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理に努めることとする。</p> <p>(2) 委託先における個人情報の保護 委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の委託契約において個人情報の保護に関する事項を定め、必要に応じ上記第2の2(1)①及び②の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(3) 再委託先における個人情報の保護 再委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の再委託契約において個人情報の保護に関する事項を定めることを義務付けるとともに、必要に応じ、委託先を通じての上記第2の2(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>		
<b>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</b>		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
(1) 機構における個人情報の保護	個人情報管理規程に基づき、四半期に1回当該規程の遵守状況をチェックすることにより、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理に努めることとする。	個人情報保護管理規程及び平成21年度法令等遵守計画に基づき、部外講師による「個人情報保護、情報セキュリティ対策に関する研修」を実施し、個人情報に係る業務情報の適正な保管管理について、全職員に対して徹底を図った。 また、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る（平成21年6月、10月、平成22年1月及び3月に実施。）。 なお、業務上の個人情報（顧客情報）については、通常は委託先等が管理し、機構で必要な場合は現物を取り寄せ、処理後返却する形をとっている。
(2) 委託先における個人情報の保護	委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の委託契約	(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

	<p>において定めている個人情報の保護に関する事項について、必要に応じ、上記第2の2(1)③の確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p>	<p>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った。</p> <p>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、直ちに、委託先から機構に報告されることとしている。  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った。</p> <p>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った。  平成21年5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った。</p> <p>③ 実地監査  平成21年6月から平成22年2月まで、ゆうちょ銀行本社、貯金事務センター（4所）、地域センター（4所）及び営業店（6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、平成21年10月及び平成22年4月、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21年12月及び平成22年5月、その改善策等について報告を求め確認を行った。</p> <p>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、紛失事案等がある。  再発防止策としては、封入に際しての2人体制での住所・氏名の読合わせ確認の徹底、書類や磁気媒体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等の取組を実施している。</p>
--	---	--

		<p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>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った。</p> <p>① 随時の確認</p> <p>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、直ちに又は全容が判明次第、委託先から機構に報告されることとしている。</p> <p>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った。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>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った。</p> <p>平成21年5月及び11月に委託先から、顧客情報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った。</p> <p>③ 実地監査</p> <p>平成21年6月から本年1月まで、かんぽ生命保険本社、サービスセンター（5所）及び支店（5所）に対し実地監査を実施し、顧客情報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11月及び本年3月、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1月及び5月、その改善策等について報告を受け確認を行った。</p> <p>④ 事案の内容及び再発防止策等</p> <p>顧客情報の管理に関する具体的な事例としては、誤って別のお客さまに顧客情報を送付した事案及び社内で顧客情報を紛失した事案等がある。</p> <p>再発防止策としては、取扱者以外の点検者が郵便物の宛名・関係書類等を確認及び原議（証拠書等）の日別管理の徹底等の基本動作の徹底等の取組を実施している。</p>
--	--	--

<p>(3) 再委託先における 個人情報の保護</p>	<p>再委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の再委託契約において定めている個人情報の保護に関する事項について、必要に応じ、委託先を通じて、上記第2の2(1)③に準じる確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>	<p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>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った。</p> <p>① 随時の確認</p> <p>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、直ちに、委託先から機構に報告されることとしている。</p> <p>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った。</p> <p>② 定期的な確認</p> <p>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った。</p> <p>平成21年5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った。</p> <p>③ 実地監査</p> <p>平成21年6月から平成22年2月まで、郵便局会社本社、支社(7所)及び郵便局(8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、平成21年10月及び平成22年4月、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21年12月及び平成22年5月、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った。</p> <p>④ 事案の内容及び再発防止策等</p> <p>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、紛失事案等がある。</p> <p>再発防止策としては、封入に際しての2人体制での住所・氏名の読合わせ確認の徹底、書類や磁気媒体の集中保管の実施及び営業店等における書の保護責任者による最終確認等の基本動作の徹底等の取組を実施している。</p>
---------------------------------	--	--

当該業務に係る事業経費	1, 4 5 6 千円	当該業務に従事する職員数	2 6 名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	B		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p><u>「必要性」</u></p> <p>個人情報についてはいったん漏洩したり、紛失したりした場合は取り返しのつかないことになるため、その取扱いには厳格さが求められる。機構における個人情報の保護に加え、委託先等が管理する個人情報についても、機構として「随時」「定期的」及び直接の「実地監査」など、その保護へ向けた体制強化が重要である。特に、委託先、再委託先における調査・実地監査の取組とその改善策の確認およびフォローアップ体制の必要性は高い。</p> <p><u>「効率性」</u></p> <p>個人情報保護には委託先・再委託先での効率良い体制整備が求められる。機構の監視の目は、契約の上では、「委託先を通じて」再委託先に届く仕組みであり、また、個人情報の漏洩などが発生した場合の報告ルートも再委託先から委託先へとあげられ、そこから機構に通報される仕組みとなっている。実地監査では機構が直接に再委託先を監査するが、その場合も改善措置の報告や実施は委託先を通じて再委託先にもたらされる仕組みとなっている。この仕組みに沿った取組については、一定の効果はある。</p> <p>しかし、管理機関としての機構は、個人情報の漏洩、紛失、毀損等については重大な案件だけに、それら事案を迅速に、総合的に把握する必要性がある。実地監査など現状の取組を強化するとともに、再委託先でこれら重大事案が発生した場合には委託先への報告とともに、直接、再委託先が機構に報告する仕組みの構築を検討していくことも漏洩事故等の効率的な未然・拡大防止に貢献するものと思われる。</p> <p><u>「有効性」</u></p> <p>個人情報の保護に関する取組の有効性は、実際に、個人情報の漏洩等の事故等が発生しないことで示される。しかし実際には、委託先および再委託先の郵便貯金・簡易保険及びそれぞれの管理業務等に関連した個人情報保護について、機構による随時確認、定期的確認、実施監査が取り組まれているものの、それら委託先・再委託先での個人情報の不適正な取扱いや「誤送付」「誤廃棄」「紛失事案」などの事例が発生している。より、随時の確認、改善策の指示の強化、機構による確認の徹底を図るべきである。</p>			

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 4 災害等の不測の事態の発生への対処	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>		
<p>(1) 機構における対処 災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルを作成するとともに、年1回以上その内容について検証する等、リスク管理体制の整備・強化を図る。</p> <p>(2) 委託先における対処 委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ上記第2の2(1)①及び②の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(3) 再委託先における対処 再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、リスク管理体制について委託先を通じての上記第2の2(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>		
<b>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</b>		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
(1) 機構における対処	災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルについて周知するとともに、その内容について年度内に1回検証し、必要に応じ、見直しを行うことにより、リスク管理体制の整備・強化を図る。	<p>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、平成20年度、システムに係る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たところである。</p> <p>平成21年7月に計画全体の検証を行い、緊急事態対応計画の別紙1「緊急時連絡体制網」及び別紙2「緊急時非常参集体制」の見直しと備蓄品の点検を行った。なお、緊急時連絡体制網等については、日々、人事異動や緊急連絡先に変更があった都度、速やかに見直している。</p> <p>また、平成21年度においては、新型インフルエンザに対して、職員を守るための感染防止策や事業継続に向けた取組準備等として、平成21年5月に事業継続計画を策定、感染予防品（消毒液、マスク、うがい薬等）の備蓄及び配備、感染した場合の就業禁止措置等を定めるとともに、感染の兆候時における</p>

<p>(2) 委託先における対処</p>	<p>委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、上記第2の2(1)③の確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p>	<p>各保健所等に設置された発熱相談センターの連絡先等と合わせ、役職員へ周知した。</p> <p>また、10月に政府における新型インフルエンザの基本対処方針が改定されたことに伴い、当機構においても、感染の拡大を防止するための日常の感染予防策（手洗い、うがい、咳エチケット、職員及び健康状態の確認）等を職員周知したほか、健康診断の結果から重症化リスクの高い職員（慢性呼吸疾患等）の有無について産業医に確認した。</p> <p>平成21年度においては、当機構における役職員の新型インフルエンザの感染者はなかった。</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>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った。</p> <p>また、委託先に対し、国内での新型インフルエンザの患者の発生、感染の拡大、パンデミック時等の各段階における対応に関する「事業継続計画」について報告を求め、委託先における対応態勢について確認を行うとともに、感染が拡大した平成21年5月以降、毎日、委託先の社員の感染状況、店舗の営業情報及び感染防止のための取組等について報告を受け、業務の実施状況及び社員への感染状況等について確認を行った。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>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った。</p> <p>また、委託先に対し、国内での新型インフルエンザの患者の発生、感染の拡</p>
----------------------	--	---

<p>(3) 再委託先における 対処</p>	<p>再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、委託先を通じて、上記第2の2(1)③に準じる確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>	<p>大、パンデミック時等の各段階における対応に関する「事業継続計画」について報告を求め、委託先における対応態勢について確認を行うとともに、感染が拡大した平成21年7月以降、毎日、委託先の社員の感染状況、店舗の営業情報及び感染防止のための取組等について報告を受け、業務の実施状況及び社員への感染状況等について確認を行った。</p> <p>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った。</p> <p>また、委託先を通じて、再委託先に対し国内での新型インフルエンザの患者の発生、感染の拡大、パンデミック時等の各段階における対応に関する「事業継続計画」について報告を求め、再委託先における対応態勢について確認を行うとともに、それぞれ、感染が拡大した平成21年5月及び7月以降、毎日、再委託先の社員の感染状況、店舗の営業情報及び感染防止のための取組等について報告を受け、業務の実施状況及び社員への感染状況等について確認を行った。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>— 千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>12名</p>
<p>■ 当該項目の評価 (AA~D)</p>	<p>A</p>		
<p>■ 評価結果の説明</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 計画全体の検証を行い、「緊急時連絡体制網」及び「緊急時非常参集体制」の見直しを行っている。また、緊急時連絡体制網等については、体制変更の都度、速やかに見直している。</li> <li>2. 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「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っている。また、再委託先に対しても委託先を通じて必要な確認を行っており、緊急時の適切な対応へ向けた態勢の整備の観点から有効な取組みを実施している。</li> <li>3. 新型インフルエンザに伴うパンデミック時の対応に関し、国内での新型インフルエンザの患者の発生、感染の拡大、パンデミック時等の各段階における対応に関する「事業継続計画」について、委託先、再委託先を含めた対応態勢について確認を行うとともに、感染が拡大した以降、毎日、感染状況、</li> </ol>			

店舗の営業情報及び感染防止のための取組等について報告を受け、業務の実施状況及び社員への感染状況等について確認を行った。このことから、委託先、再委託先とも十分に連携し、有効な態勢が整備されていると考えられる。

以上から、「目標を十分達成した」と認められる。

#### 「必要性」「有効性」

災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるよう、委託先と再委託先と十分連携し、不測の事態が発生した場合における対応態勢の状況を確認したことは、緊急事態における国民の支障ない生活の継続に資するものであり、必要かつ有効である。また、新型インフルエンザに伴うパンデミック時の対応に関して、委託先、再委託先を含めた対応態勢について確認を行うとともに、感染の拡大以降、毎日、感染状況、店舗の営業情報及び感染防止のための取組等について報告を受け、業務の実施状況及び社員への感染状況等について確認を行ったことも必要かつ有効な取組みである。

#### 「効率性」

機構、委託先、再委託先、それぞれにおいてリスク管理態勢を整備し、強化することは、不測事態の発生時における郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適切な実行に資するものであり、効率的な業務運営につながるものである。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 5 その他	
■ 中期計画の記載事項		
環境保全の観点から、環境に与える影響に配慮した業務運営を行う。		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>環境に配慮した製品の使用の推進、リユースやリサイクルの推進、環境負荷の低減等を盛り込んだ環境物品の調達に関する方針及び消費電力の削減等を盛り込んだ「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」に基づき、継続的に環境に配慮した業務運営を行う。</p>	<p>○環境に配慮した物品及びサービスの調達の推進 平成21年度「環境物品等の調達の推進を図るための方針」に基づき、グリーン購入法に基づく「環境物品等の調達に関する基本方針」において定められている基準を満たす物品を調達するなどグリーン調達に努めた結果、調達数量や機能上の要件等の点で調達できなかった4品目を除いた41品目について、目標を達成した。 （4品目） ケント紙、カラーペーパー、ボールペン、リング付きノート</p> <p>○温室効果ガスの排出削減等の取組 また、環境保全への取組としては、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）の削減については、毎日、お昼休みの消灯や毎週水曜日を定時退庁日とした超過勤務時間削減の推進等の取り組みを行った。また、用紙類については、コピー機の前に両面コピーの推奨及びコピー枚数を必要最小限とする周知文の掲示等により使用量の削減に取り組んだ。その結果、温室効果ガス（電気使用量）については、基準値となっている平成19年度（注）と比べ平成21年度は約22.2%の削減、用紙類については、約20%の削減となった。 注 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</p>

		<p>に年間分に換算した値。</p> <p>その他、外出時等における鉄道等の利用推進、廃棄物の減量（トナーカートリッジの回収、再利用等）、ごみの分別等を行うとともに温室効果ガス削減等についてメールで周知する等によって職員の意識改革を促している。</p>
		<p>○ 内部統制に係る取組</p> <p>(1) 当機構では、理事長が業務を指揮するほか、毎月、役員懇談会、毎週、幹部会を開催し、情報の共有、理事長の方針・指示の徹底を図っている。</p> <p>(2) 法令等遵守に関しては、規程等を整備し、法令等遵守の推進体制を定めるとともに、毎年、法令等遵守計画を策定し、当機構として取り組むべき課題を定め、取り組んでいる。平成21年度は、個人情報保護の適正な管理をメインとした「個人情報保護、情報セキュリティ対策に関する研修」の実施、機構の業務に係る関係法令等遵守状況の点検等を実施した。</p> <p>(3) リスク管理に関しては、リスク管理規程に基づき、機構が管理すべきリスク(管理リスク)を特定し、業務に内在するリスクを認識・評価した上で、リスク発生の防止、早期発見に努めている。また、リスクについて適切なリスク制御対策を講じ、リスク軽減等のリスク管理を行うこととしている。</p> <p>(4) 業務の有効性・効率性や資産の保全、財務報告の信頼性を点検するとともに内部統制の有効性を監視するために、年度計画の進捗状況管理や業務改善等の通常の業務に組み込まれて行われる日常的モニタリングのほか、通常の業務から独立した観点で、監事監査、内部監査等を通じて定期的又は随時に内部統制の独立的評価を実施している。このうち、内部監査については、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年2回定期監査を実施した。また、監事との間で月2回程度会合を設け、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る。</p>

なお、日常的モニタリング及び独立的評価により内部統制上の問題や課題が明らかになった場合には、理事長、理事、監事への報告を含め、問題の程度に応じた報告を適時、適切に行い、必要に応じて再発防止策等の策定やフォローにより内部統制の充実強化を図っている。

(5) 「平成21年度業務実績評価の具体的取組について」で示されたマネジメントの単位ごとのアクションプランの設定については、当機構では、年度計画において、郵便貯金管理事業及び簡易生命保険管理事業ごとに計画を策定している。

(6) 監事は、年間を通じて全ての理事長決裁文書を事後チェックし、適正な処理を確認した。また、会計監査人と年間3回意見交換等を行い、理事長、理事のマネジメントを含む内部統制の有効性評価の検証について連携を図り適正な評価に努めた。

監事監査の成果として、独立行政法人通則法第38条第2項の規定に基づく平成21年度財務諸表及び決算報告書に関する監事の意見書を総務大臣に提出したほか、貯金部、保険部が実施する委託先に対する業務実地監査に同行して把握した委託先の業務実態等につき、毎月の役員懇談会等において、必要に応じ理事長、理事に報告、意見交換等を行った。

(7) 業務処理等におけるICTの利用環境については、組織内及び組織外との間における情報の伝達並びに各自の業務の遂行に活用できるよう整備している。

また、組織内におけるICTの利用に関しては、文書管理規程、個人情報保護規程、情報セキュリティ規程等を定め、ICTを利用した業務の遂行に当たっての手續等を整備している。

(8) 委託先・再委託先に対する統制については、本調書第2の2 提供するサービスの質の確保 (P.13~P.44) 参照。

		<p>○ 業務改善のための役職員のイニシアティブ</p> <p>(1) 毎月の業務モニタリング結果で把握する郵便貯金や簡易生命保険の各種データや郵便貯金・簡易生命保険のサービスに対する利用者の評価等に関する調査等により把握した利用者ニーズ等を踏まえて、当機構の業務を遂行している。</p> <p>(2) 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、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た。</p> <p>(3) 更に、折々の理事長訓示において、全職員等に対し、当機構のミッション並びに業務執行上の法令等遵守の重要性を繰り返し論じている。</p>	
当該業務に係る事業経費	679千円	当該業務に従事する職員数	7名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	<p>1 (環境に配慮した取組) A</p> <p>2 (内部統制に係る取組及び業務改善のための役職員のイニシアティブ) A</p>		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p><u>「必要性」</u></p> <p>1 (環境に配慮した取組)</p> <p>グリーン調達の実効性は民間への波及効果が大きいだけに極めて高い。機構が調達する物品については目標を常に達成すべきことが望ましい。温室効果ガスの排出削減の取組はどの組織でも重大な課題であり、機構の取組については評価できる。</p> <p>2 (内部統制に係る取組及び業務改善のための役職員のイニシアティブ)</p> <p>内部統制に対する適切な取り組みは、業務運営上必要不可欠である。</p> <p><u>「効率性」</u></p> <p>1 (環境に配慮した取組)</p> <p>平成21年度のグリーン調達では、4品目を除く41品目が達成されたことは評価できる。4品目が「調達数量」や「機能上の要件等」の点で調達できなかったが、目標に掲げながら調達できなかったことや代替品を活用できなかったことは課題として残る。温室効果ガス(電気使用量)について、基準値となっている平成19年度と比べ平成21年度は約22・2%の削減、用紙類については約20%の削減となった。効率よい対策だった。ただ、電気使用量については、一</p>			

般管理費および業務経費の効率的使用に伴う超過勤務時間削減の結果であるとも考えられ、直接の温室効果ガス排出削減への取組みとしての成果であるかどうか判断が分かれる。日常的に職員への環境行動への推進が求められる。

2（内部統制に係る取組及び業務改善のための役職員のイニシアティブ）

経営管理層のコミュニケーションを充実し、ICTの利用環境に整備を行い効率的な業務運営が行われるべく努めている。

「有効性」

1（環境に配慮した取組）

機構が目標とするグリーン調達品目はホームページで掲載されている。取組の有効性を上げるには、この取組を幅広く国民に知ってもらうことが重要となる。広報体制を充実させることが期待される。また、委託先や再委託先に対しても、温室効果ガスの排出削減の取組推進について要請していくことも求められる。

2（内部統制に係る取組及び業務改善のための役職員のイニシアティブ）

理事長のマネジメントの下、委託先・再委託先へのモニタリングを含め内部統制について有効な運用に努めている。 監事監査との適切な連携を行っている。