

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

平成 25 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平成25年度の業務実績に関する全体的評価表

<p>I 業務の実績に関する項目別評価総括</p>	
<p>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</p>	<p>1 組織運営の効率化（評価：A）</p> <p>「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）に鑑み、平成22年に「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置しており、平成25年度も引き続き当該プロジェクトの下、業務の実施体制について、一般的な検証を行っている。職員の月次労働時間を詳細に把握し、繁忙期を明らかにすることにより、繁忙期には柔軟な人員配置を行い、効率化を図った。繁忙期は、さいたま市で試行的に実施した「預金等の権利消滅への対応」に係わる広報活動によるものであるが、この活動に係る経費について、予定していた経費よりも低く抑えている。</p> <p>なお、その活動による効果は検証中であるが、広報活動後のコールセンターへの入電状況が増加していることから、現時点において一定の効果がみられたと考えられる。</p> <p>「国際ボランティア貯金の寄附金の配分に関する業務」については、平成25年度では、過年度に返金を受けた587万円について、実績があり信頼可能な特定非営利活動法人に対して、配分を行い、確認した。報告書の提出を求めるとともに、監査を実施し、適切な手続を実施した。平成27年度以降、業務量を縮小する予定であるが、監査等の業務量を検証し、業務完了後にも事後的な業務処理が必然的に見込まれることから、これに関連する必要な業務量が残されることを確認した。</p> <p>電子化による業務の効率化については、調達に関して調達案件が少ないことから、費用対効果について検証して、見合った効果が見込めないため電子システム化は行っていないが、その他については、順調に行っている。</p> <p>以上のことから、機構は組織運営の効率化を図っていたと判断し、「目標を十分達成」と評価した。</p> <p>2 業務経費等の削減（評価：（業務経費の削減等）A、（人件費の削減等に係る取組み）A） （業務経費の削減等）</p> <p>平成23年度比2%以上の削減を達成した。これは中期目標である平成28年度における、平成23年度比5%の削減に向け、十分に達成している。この背景として、予算の効率的な使用、コスト削減意識の浸透、その定着へ向けた関係部局による積極的な取組みや、機構全体での厳格な支出見直しを一貫して実施していること及びそのための意識改革についての工夫も認められるとともに、パソコン等のデータ消去及び回収についてより安価なリサイクル業者への変更や広報施策の効率的見直しなども評価できる。</p> <p>また、契約規程類の遵守とその適正化を確保する見直し、契約手続や調達手続の改定も実施されていること、契約監視委員会への報告と監視も機能発揮されていることなども経費削減の背景にある。「競争性」「透明性」を重視した一般競争入札の条件についても厳格に履行されている。契約手続においては、一括再委託を禁止し、一部再委託の事前承認制度を採用しており、これら取組みは、契約手続の競争性・透明性の確保の観点から今後も重視されるべきである。</p> <p>随意契約についてはその見直しが期待されているが、平成25年度は2件の随意契約があった。これらは財務諸表の官報公</p>

	<p>告及び争訟事件に対応するための弁護士への契約であり、一般競争入札には馴染まないとされるものである。その点を今後も広く国民に周知していくことが求められる。</p> <p>一者応札・一者応募の改善では、十分な公告期間の確保、事前説明会の実施、早期入札の実施などの措置が講じられた。その結果、平成25年度は、一者応札・一者応募の割合が13.6%（22件中3件）となった。これは前年度の26.9%よりも低下し、努力の跡が見られる。今後も契約監視委員会への報告及び監視強化を含め、改善を図っていくべきである。以上より、「目標を十分達成」と評価した。</p> <p>（人件費の削減等に係る取組み）</p> <p>柔軟かつ機動的な人事配置を行うとともに、超過勤務手当の一層の効率化を図り、人件費は削減目標（平成23年度比▲7.8%以上）を上回り、平成23年度比▲9.46%の削減を達成しており、効率的に管理されている。</p> <p>給与水準について、対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）は、100以下であり、適正な水準が維持されており、また、不要な法定外福利費の支出も行われていない。以上より、「目標を十分達成」と評価した。</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るべき措置</p>	<p>1 資産の確実かつ安定的な運用（評価：A）</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、機構は、各資産に係る運用計画及び運用実施方針を遵守し、預金、国債、預金者・保険契約者への貸付、地方公共団体・公庫公団等に対する貸付を実施しており、確実かつ安定的な運用に努めている。</p> <p>株式会社かんぽ生命保険における確実かつ安定的な運用については、機構は、株式会社かんぽ生命保険から、運用実績についての報告を受け、そして、安全資産（郵政民営化法第162条第2項第3号に規定する資産）の評価額が機構のために積み立てる額（旧契約に係る責任準備金等の合計額）を上回っていること、及び資産構成割合が株式会社かんぽ生命の簡易生命保険契約資産の資産運用方針の範囲内であることを確認している。また、報告資料に基づき、安全資産評価額が機構のために積み立てる額を下回る日経平均株価及び為替レートの水準について検証しており、今後、その安全性についての検証の結果を示すことが望まれる。</p> <p>上記の郵便貯金資産及び簡易生命保険資産以外の資産については、事務所内の間仕切り等の有形固定資産及びソフトウェアのみであり、これらは業務を行う上で不可欠なものである。また、土地・建物は保有していない。平成25年度における機構が保有する実物資産の見直しは、耐用年数の過ぎたICT機器の処分と新規購入等だけであるが、これらの資産は、有効かつ効率的に運用・管理が行われており、いずれも業務に必要最低限の資産となるよう見直しがなされている。なお、平成25年度において、機構が賃貸借契約している事務所につき賃貸借期間が満了となったことから更新を行ったが、交渉を重ねて従前と同様の条件としており、賃料も近隣相場に照らし適正なものと認められる。知的財産等は有しておらず、機構の保有資産は業務に必要最低限な規模となるよう見直しが行われ、有効かつ効率的に運用・管理されている。</p>

2 提供するサービスの質の維持・向上（評価：（郵便貯金管理業務）A、（簡易生命保険管理業務）A）
（郵便貯金管理業務）

平成 25 年 3 月に、委託先及び再委託先の監督に関し、監督方針と実地監査計画が定められ、これに基づき各重点確認項目の確認、指導、実地監査がスケジュールどおり行われた。そのうち実地監査は、委託先の本社、貯金事務センター、地域センター、コールセンター、店舗及び再委託先の本社、支社、郵便局に対して、延べ 42 か所について行い、結果に基づき委託先に実地監査結果指摘事項を通知し、改善の実施を求めた。

平成 25 年度における委託先及び再委託先での郵便貯金管理業務に係る業務の質は、犯罪発覚件数、苦情等申告件数、現金過不足事故件数はそれぞれ減少し、機構が実施した利用者の意向等に関する調査においては、1 年以上前に利用した時と比べたサービス水準全体として、「変わらない」とする回答が 6 割強であったが、「良くなった」と「やや良くなった」とする回答の合計は 3 割強で、「悪くなった」と「やや悪くなった」とする回答の合計の約 6%より多かった。業務の質は全般的に向上していると認められる。

委託先及び再委託先における内部管理体制強化に係る新たな取組みとして、管理職への研修の充実、他局の局長による無通告現金検査、渉外局に絞った資金管理体制の監査、渉外活動マニュアルの改正、資金配送の外部委託等が実施されている。上記取組みの結果、平成 25 年度における犯罪発覚件数は 13 件であり、平成 24 年度の 18 件から 5 件減少した。加えて、委託先、再委託先における顧客情報管理に係る新たな取組みとして、新型窓口端末機の導入に併せてデータの集中化及び顧客情報記録媒体管理簿の様式改正が実施されている。その結果、平成 25 年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は 73 件となり、平成 24 年度発覚件数(169 件)と比べ 6 割減となった。

平成 25 年 9 月、委託先において業務集約に係る作業を契機に地方公共団体貸付に係る借入申込書類一式（3 件）を紛失していたことが判明したため、機構が行う処分承認の可否判断及び繰上償還の要否判断等の業務に支障のおそれがあるため、委託先に対し該当の地方公共団体へ事情説明の上、当該施設を特定するに足る書類を提出させることを求め、同年 7 月、書類が提出されたこと及び同書類で不足のないことが確認された旨委託先から報告された。

なお、苦情申告等の対応として、従来からの取組みに加え、新たにハードクレーム対応研修、コールセンターの内製化、相続事務手続の改善を実施した。結果として、平成 25 年度の苦情申告等の件数は 6,022 件であり、前年度 6,167 件から減少し、また、平成 25 年度末における 2 か月以上未解決の長期未解決事案は 3 件であり、平成 24 年度末の 22 件から大幅に減少した。

郵便貯金管理業務の提供時間は、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以上の営業日及び営業時間が確保されていることが確認されているとともに、標準事務処理時間の目標の達成率はほぼ 100%であった。

郵便貯金に関する本機構の業務の必要性は当然に認められるものであり、各施策はそれぞれ有効に機能している。コストパ

フォーメーションもよい。よって、これら業務の必要性、有効性、効率性は高いと評価でき、「目標を十分達成した」と評価した。

しかし、融資に関わる書類の紛失は見過ごすことのできない問題である。融資先が地方公共団体であったから最終的には実害がないものと思われるが、将来、一般的な与信業務に参入した場合、このような雑な事務が行われたら大問題となるだろう。

(簡易生命保険管理業務)

保険契約者の利便性確保のため、簡易生命保険管理業務の質を確認することは必要性が高い。業務の質の維持・向上のため、機構では、業務の委託先・再委託先への監督方針を定め、実施状況の報告を求めるとともに、実地監査により確認を行っている。監督に際して委託先による内部監査結果も利用するなど、効率的に実施されている。

重点確認項目として、委託先等における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組み、顧客情報の管理、苦情申告等の対応、保険金等支払の管理、委託先の外部委託の管理、その他業務品質の確保に係る事項、会計に関する業務の適正性の7項目を定めている。平成25年度は、平成24年度に発覚した保険金等請求案内漏れ事案への対応を監督するため、実地監査では保険金等支払管理態勢を最重点項目としており、妥当といえる。

内部管理態勢の充実・強化について、犯罪発覚件数は前年度と同じく5件である。発覚件数中、平成22年1月の業務改善計画提出後の犯行が含まれている件数は、平成22年度の8件から、平成23年度5件、平成24、25年度3件と根絶してはいるが、減少傾向にある。犯罪防止のためキャッシュレス化が強力に推進されており、現金過不足件数は大幅に減少してきている。

機構監事による監査では、貯金管理業務も含めた評価として、委託先・再委託先ともに内部統制システム自体には重大な問題はないが、運用面の指導強化の必要性が指摘されている。委託先・再委託先における自主的な取組みを求めだけでなく、機構においても犯罪内容の分析を行い、管理者による犯罪防止に向けて集金管理態勢整備、管理者向け研修などの取組強化と実行状況の報告を求め、年度末までに実施に移されている。

顧客情報関連事故、苦情申告については、委託先・再委託先による減少に向けた取組みに加え、機構においても内容を分析し、改善指導、改善取組の報告徴求を行っているが、請求案内漏れ等への対応の影響もあり、前年度に比べると件数が増加している。保険金等支払管理については、主に平成24年度に発覚した保険金等請求案内漏れ事案等への対応の進捗確認・再発防止、長期未払契約への対応・発生防止への取組みが行われた。請求案内漏れ事案等への対応状況確認についてサンプル検証を行い、不適正事案に対する改善指導など確実な実施が図られている。再発防止、発生防止についても、実効性が期待できる改善が行われている。システムリスク管理態勢について、委託先からの報告及び実地監査により確認を行い、問題状況への改善指導が行われている。

東日本大震災に伴う非常取扱、その他の自然災害被災地域への非常取扱について、委託先から報告を受け実施状況の確認を行っている。会計業務の適正性は、実地監査により問題がないことが確認されている。

監督に当たっての留意事項として掲げられている簡易生命保険管理業務の提供場所・提供時間、標準処理期間のうち、提供場所・提供時間について、委託先・再委託先の生命保険契約維持・管理業務と同等であることが確認されている。標準処理期間内での処理率について、平成 24 年度は請求案内漏れへの対応の影響により一部目標未達成となっていたところ、平成 25 年度には、実地監査での指摘のほか、機構理事長名で文書による委託先社長宛改善要請、担当役職者との面談など、目標達成に向けた対応の要請や指導を行い、委託先においても処理率向上の取組みが行われたが、支払審査の必要な入院保険金、死亡保険金支払で目標を大きく下回ったこともあり、わずかではあるが全体として目標に届かなかった。機構からの改善要請等に対し、平成 26 年度からの実施分を含め、請求案内漏れ防止に向けた慎重な審査方法下でも標準処理期間内で処理可能な態勢が委託先・再委託先において整えられた。

以上より、「目標を十分達成した」と評価した。

3 業務の実施状況の継続的な分析（評価：A）

利用者から委託先及び再委託先に寄せられた意見は、定期的に機構へも報告されており、機構は自らが受けた意見とともに、これらの意見を毎月又は四半期ごとに分析した。業務の見直し等に資する調査として、平成 25 年 10 月に「平成 25 年度郵便貯金及び簡易生命保険のサービスに対する利用者の意向等に関する調査」を Web 調査にて行った。調査結果を分析し、委託先に送付して内容を説明し、改善が必要と考えられる事項について、対応を求め、かつ、その取組状況についての報告を求めた。具体的には預り証が存在することについて、委託先において、名刺裏面の活用、新聞広告等で周知に努めた。機構においても、調査結果に基づき、自動継続定期郵便貯金の終了に関する個別周知の試行として、該当の預金者（約 1,200 名）にお知らせを送付した。また郵便貯金払戻証書の権利消滅や早期受取りを案内するリーフレットを作成し、郵便貯金払戻証書に同封することを始めた。

利用者からの意見の収集と分析や Web での調査は利用者の動向を調べるために当然に必要であり、またフィードバックもなされている。費用的にも Web 調査は効率的である。よって、「目標を十分達成した」と評価した。

4 照会等に対する迅速かつ的確な対応（評価：A）

機構では、郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの直接の照会に関して、照会者へ迅速かつ的確に対応するため「お客様応答マニュアル」「お客様対応事例集」の改定及び活用が行われている。こうした取組みに対して対応が迅速でないという苦情はなかったことから、照会等に関する対応は適切に行われていると推測できる。

郵便貯金管理業務においては、カスタマーサービス（CS）推進活動、業務知識向上、覆面調査、委託先・再委託先と連携した長期未解決苦情の早期解決に向けた取組みに加え、新たに店舗管理者に対するハードクレーム研修やコールセンターの内製

化、相続事務手続の改善が実施され、継続的な取組みが進められている。また、機構は委託先からの苦情申告等の分析に基づく実地監査を通じて、後日払い等の防止等の改善を要請するなどの取組みを行っている。その結果、苦情申告等の件数は3年連続で減少し、長期未解決事案の件数は大幅に減少しており、取組みの効果が確認されている。

簡易生命保険管理業務においては、継続的に苦情分析や委託先・再委託先への実地監査が行われたが、平成25年度に集中的に実施した請求案内漏れ事案等の対応により顧客への接触機会が増えたことから苦情申告等の件数が増加している。接触機会の増加は好意的な評価も増加させており、今後も継続した取組みが有効である。他方、長期未解決事案については、委託先・再委託先との連携によって残存数が大幅に減少し、コールセンターでの応答率も高水準を維持しており、効果的な事業が実施されていると評価でき、「目標を十分達成した」と評価した。

5 情報の公表等（評価：A）

情報開示全般については、次の点を勘案すると、機構は、ディスクロージャー誌の備付け・公表、新聞広告、ホームページ等も活用した情報の提供に努めており、「目的は十分達成した」と認められる。

- ・ 機構は、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、ホームページにて公表している。これには、機構の組織、業務・財務の状況、リスク管理・コンプライアンスその他への取組みの説明が記載されているほか、郵便貯金に関する業務と簡易生命保険に関する業務について、それぞれ商品の概要、業務の状況、資産運用に関する指標などに付き詳述されている。
- ・ 機構は、上記ディスクロージャー誌以外にも、ホームページにおいて、業務方法書、中期目標、中期計画、事業報告書、調達情報、役員報酬規程、給与規程、評価・監査の結果、利用者の評価等に関する調査結果、機構の概要を紹介したパンフレットなどを公開している。
- ・ 機構は、預入期間を経過した郵便貯金及び受取未済の簡易生命保険の保険金の早期受取りに関する機構の周知・広報活動を紹介するため、平成26年3月には、パンフレットの追補版を作成している。
- ・ 機構は、公表事項リストを作成し、これによる公表漏れのチェック、公表内容、公表日、備置状況等の確認等をリスク制御対策として定めている。また、公表事項の更新、掲出頻度により、各月・各年で掲出状況の検証を行っている。

ホームページの活用については、機構は、上述のとおり、ホームページにおいて、業務方法書等の機構に係る情報を公開し、必要な情報に辿り着きやすくするため、文字サイズの調整、音声読み上げソフトの導入、アクセスログの分析方法の見直し等を行っており、ホームページを積極的に活用し、そのユーザビリティ、アクセシビリティについての改善・充実に努めていると評価でき、「目標は十分達成した」と認められる。

	<p>6 預金者への周知等（評価：A）</p> <p>郵便貯金における権利消滅金や睡眠貯金残額、簡易生命保険における支払義務発生後の未請求金の問題を解消すべく、預金者への債務履行や保険契約者等への支払請求勧奨に関して継続的な取組みが必要である。</p> <p>郵便貯金管理業務では、預金者及び郵便貯金払戻証書保有者に対して個別周知のための活動が継続的に行われている。特に平成 25 年度には早期払戻を促すあいさつ状に専用電話番号を設けたことから、預金者からの問い合わせが増加した。また自動継続定期郵便貯金終了に関する周知として預金者へのお知らせを送付するなど個別周知のための取組みが進められ、一定の効果が得られた。このほか、通知書類の工夫、機構ホームページでの周知等が継続して行われ、効率性、有効性を考慮した事業が実施されている。また、周知に関する取組みは、機構自身だけでなく、省庁や地方自治体と連携をとりながら積極的に行われている。</p> <p>簡易生命保険管理業務では、満期後未請求の契約者への各種案内や機構ホームページの案内の工夫、新聞広告等による周知活動のほか、契約者フォローアップ活動の対象範囲を窓口郵便局にも拡大し、併せて電話による請求勧奨を開始するなど、長期未払い契約の解消に向けた取組みが行われている。</p> <p>平成 25 年度は費用対効果の実態調査に基づいて効果が認められる新聞広告を優先するなど、効果的かつ効率的な実施に向けた努力も評価できる。また、より実効性の高い広報活動を目指すため、特定のエリア（さいたま市）に対する広報活動を集中的に実施するといった初の試みについては、今後の成果に注目したい。</p> <p>全般を通して、預金者等への周知活動は一定の効果を上げていると評価できる。ただ、依然として高水準にある郵便貯金における権利消滅金や睡眠貯金の残高等を考慮すると、今後も機構全体の経費を抑えつつ、効果的な周知への取組みを継続する必要がある。</p>
<p>第3 財務内容の改善に関する事項</p>	<p>1 予算、収支計画及び資金計画（評価：A）</p> <p>平成25年度において時効完成益が54億円発生したものの、簡易生命保険に関する委託先の長期未払契約の請求勧奨による時効完成後の保険金等支払額が前年度に比し17億円増加し55億円となり、時効保険金等払戻引当金への繰入額が24億円となったことから、利益剰余金は前年度に比し、簡易生命保険勘定において25億円減少した。このように、利益剰余金の減少に係る原因についての分析は適切に行われている。また、郵便貯金に関しては、権利消滅金により従来と同様の水準であり妥当なものである。</p> <p>2 短期借入金の限度額 （該当なし）</p>

	<p>3 重要な財産の処分等に関する計画 (該当なし)</p>
<p>第4 その他業務運営に関する重要事項</p>	<p>1 施設及び設備に関する計画 (該当なし)</p> <p>2 適切な労働環境の確保 (評価：A)</p> <p>超過勤務については、人件費削減等の観点から抑制を行っており、その状況については、前年度と同様に上半期と下半期の年に2回「業務実施態勢の検証・効率化プロジェクト」を開催し、適正な検証を行っている。なお、同プロジェクトにおいて、人員配置については、柔軟な対応をしている。</p> <p>人事評価については、人事評価規定に基づいて、評価を実施し、夏・冬のボーナスに反映することで、職員のモチベーションの向上に努めている。</p> <p>ハラスメントについては、平成25年度は事案がなかったことを確認した。ハラスメントの防止状況については、外部から適切な講師を招いて、全職員に対して研修を実施していた。また、公益通報窓口を設置し、研修を行っていた。更に、公益通報者保護規程を設けることにより、体制の整備を図ることで、その強化につなげている。</p> <p>メンタルヘルスケアについては、専門の医師による講習会を実施し、相談窓口を設けることにより、職員のメンタルヘルスケアに努めている。</p> <p>以上のことから、機構は適切な労働環境を確保していたと判断し、「目標は十分達成」と評価した。</p> <p>3 機構が保有する個人情報の保護 (評価：A)</p> <p>目標とされた四半期ごとの点検シートに基づくチェックや、全職員対象の研修などについてはいずれも実施された。それでも平成25年度には機構における個人情報の漏洩が1件発生した。その際は速やかな対応が実施されるとともに、マニュアルの改正と職員への周知・指導が取り組まれた。個人情報保護に関する認識の徹底、意識啓発は個人情報保護の要であり、点検シートに基づく四半期ごとのチェックや全職員対象の研修などの取組みは今後も継続的に実施されることが求められる。</p> <p>委託先及び再委託先に対する対応については、今後も個人情報保護へ向けた機構の役割と指導機能を十分高めていくことが求められる。平成25年度は、委託先に対し個人情報関連事故については直ちに報告することを求め、管理態勢についての状況を確認した。再委託先の事故については委託先を通じた報告を求め、必要に応じて再委託先に直接聴取するようにした。この点の対応は評価される。だが漏洩事故は顧客にとって重大な事故であることから、漏洩事故の未然防止へ向け、今後は、委託先、再委託先双方に、機構が直接指導できることを原則とするような体制に変えていくことも期待される。</p>

平成25年度の個人情報保護策について、機構は委託先・再委託先に対し、個人情報管理状況を監査した。それに基づき、不備な点について改善を指導し、「監査結果通知」による検討の要請や周知徹底など、気づいた点から改善対応を講じたことがうかがえる。取組みの結果、漏洩事故件数が大幅に減少した分野と、前年度より増加した分野があった。機構は委託先及び再委託先から、毎月、あるいは半期ごとに顧客情報管理態勢についての報告を受けているが、事故防止にはこの報告の厳格なチェック、委託先・再委託先への迅速な聴取調査、それに基づく指導体制の強化などが求められる。

4 災害等の不測の事態の発生への対処（評価：A）

東日本大震災の発生以降、災害等の不測の事態の発生への対処について社会的要請が強まっており、リスク管理体制の整備・充実是不可欠である。機構では、緊急時の対応マニュアルに相当する「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」について、適宜修正を行っている。今回は、役員への報告の複数ルート化など報告体制の充実などがあげられる。一方、東京都帰宅困難者対策条例に基づいて、災害時における必要物資の備蓄の見直し等も進められている。そのほか、災害時に適切な対応が図られるようマニュアルを周知させるため、新規採用職員に対する説明や役職員・派遣社員全員への周知を徹底するなど、リスク管理体制を充実させるために必要な対策が講じられている。

郵便貯金管理業務においては、委託先に対して、「危機管理規程」、「事業継続計画書」及び「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）」のヒアリング及び提出を求め、対応状況の確認を行った。委託先においても、首都直下型地震に対応した訓練の実施や事業継続計画の改定を行った。さらに再委託先においても、南海トラフ巨大地震を想定したグループ全体の訓練を実施したとの報告を確認しており、不測の事態に対して適切な対応が図られている。

簡易生命保険管理業務においては、委託先に対して、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」、「事業継続計画書」及び「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ている。加えて、委託先では、新たにコールセンター等が被災した際の対応マニュアルを制定するなどして対策が強化されている。

また、機構は委託先を通じて再委託先に対しても「危機管理規程」等の確認を行っており、リスク管理体制の整備として、必要な対策が効果的に取られていると認められる。

以上から、「目標は十分に達成」と認められる。しかしながら、マニュアル整備等が万が一の際に有効に機能するために必要な方策を十分に実施し、そのための継続的努力を行っていくことが望ましい。

5 内部統制の充実・強化（評価：A）

理事長は業務全般について報告を受け、遂行状況をモニタリングすることとしており、月例業務報告会議及び幹部ミーティ

ングにおいて理事長と幹部職員の情報の共有化が徹底されているところ、理事長がリーダーシップを発揮しており、組織にとって重要な情報等について適時的確に把握するとともに法人ミッションを適切に周知できるような環境は整っている。

リスク管理についても、機構の業務全てについて、リスク要因の洗い出しを行い、機構が管理すべきリスクの特定を行った上で、防止・早期発見に努めている。また、機構として管理すべきリスクの特定を行った上で、リスク管理シートを作成しており、そのシートについては、平成26年3月に機構の全ての業務について年度の見直しを行っている。

特に、自然災害によるリスクへの対応として、「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」について、適宜修正を行っている。平成25年度においては、東京都帰宅困難者対策条例に基づいて、災害時における必要物資の備蓄の見直し等も進められている。そのほか、避難経路、消化器の位置の確認、安否確認サービスによる安否確認メールに係る訓練の実施や、入居ビルでの自衛消防訓練への参加等により、防災意識、災害時の業務運行の確保を徹底させている。

ICTの利用については、必要なICT環境を整備しており、情報セキュリティ管理規程、個人情報管理規程等を定め、統制環境を整備している。また、情報セキュリティ点検を実施して統制環境の実効性確保に努めている。なお、平成26年3月には、個人情報等の保護を徹底すること等を目的とした情報管理マニュアルを作成した。

全体として内部統制の充実・強化を図っている。監事も役員会等への出席、重要文書の閲覧他、委託先の現地監査に同行するなどして監事機能の強化に努めている。なお、今後、組織の効率的運営の観点も十分に考慮し、組織規模特性に見合った適正な内部統制機能の整備を続けることが必要である。

6 情報セキュリティ対策の推進（評価：A）

（情報セキュリティポリシーの見直し）

「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準（平成24年度版）」及び「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準（平成24年度版）」の内容を踏まえて、平成25年3月に情報取扱時に情報の格付を設定する等大幅な見直しを実施し、同年7月からこれを施行した。

「サイバー攻撃への迅速・的確な対応について」（平成25年7月16日付け総情貯第98号）を踏まえ、サイバー攻撃による事案が発生した際の所要の連絡体制に関し、総務省への連絡及び事案の公表に係る規定を追加し、施行した。

平成26年3月に情報セキュリティ対策実施手続を改正し、スタンドアローンPCの管理方法等を規定することにより、トータルな情報セキュリティ対策を可能とした。

（遵守状況の把握や、職員の教育・訓練）

情報セキュリティ管理規程等に基づき、全職員を対象として、四半期ごとに点検シートにより情報セキュリティ対策の実施状況について点検を行っている。平成25年度においても、これら四半期ごとの点検が行われ、その点検の結果を総務部長が

理事に報告し、理事が理事長及び監事に対して報告を行った。

情報セキュリティ管理規程に基づく「障害・事故等の発生に備えた体制」を定期的にチェックし、更新を行っている。

「8月、9月の我が国へのサイバー攻撃への備えについて」(平成25年8月15日付け総情貯第114号)を踏まえ、保有する情報システムに対する事前確認、及び攻撃が確認された場合等の対処につき確認、対応を徹底した。

「最近の情報セキュリティ問題への対処について」(平成25年12月24日付け総情貯第174号)等を踏まえ、ウィンドウズXP等サポート終了に係る対応の必要なPCの存否、及び複合機等インターネットに接続された機器のセキュリティ対策について検証し、総務省に報告した。

情報セキュリティに関する教育・訓練としては、機構は、全職員を対象にeラーニングによる研修を実施(平成25年11月)し、意識啓発と遵守事項の徹底を図った。

以上より、機構は目標を十分に達成したと評価した。

7 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等

(事務局)積立金の処分については、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第25条において、中期目標期間の最終年度終了後に行われるものとされているため、平成25年度においては、対応は無かった。

8 その他(評価:(環境への配慮)A、(業務改善のためのイニシアティブ)A)

(環境への配慮)

国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律に基づき、毎年度、環境物品等の調達の推進を図るための方針を策定し、環境活動に関する機構の目標を設定している。平成25年度においても多くの点で目標を達成しており、特にコピー用紙やシャープペンシルなど5品目については、環境負荷低減に関し判断基準より高い水準の物品を調達した。それ以外でも、納入業者に一括納入や簡易包装への改善を指導し、納入回数の減少をはじめとする環境活動の推進を実践した。

温室効果ガス排出削減への取組みにおいては、「当面の地球温暖化対策に関する方針」(平成25年3月15日地球温暖化対策推進本部決定)に基づき、機構における平成25年度から平成28年度までの実施計画を策定している。公共交通機関利用の促進、用紙類使用量の削減などの具体的行動を推進した。電気使用量では照明の消灯などをきめ細かく管理し、温室効果ガス排出量換算で約3トンの削減につなげた。これは平成25年度から28年度までの総排出量の平均を平成24年度実績値(24トン)以下とする目標に対し、単年度として順調な取組みと評価できる。

これら目標達成の背景には、職員の環境活動に対する認識定着がある。昼休み時間の消灯、定時退庁日の設定、超過勤務時間削減の推進、両面コピーの励行と枚数の削減、廃棄物の減量、ごみの分別の推進など、全職員の環境行動の成果と思われる。

	<p>これら意識改革は平成 25 年度には、機構内だけではなく、委託先や再委託先にも次第に浸透していったことがうかがえる。機構を中心に、環境保全活動の取組みについての定期的な意見交換の場が設定され、その重要性を再確認する機会が設けられていることは評価できる。</p> <p>今後は、これら全職員による全体的・総合的な環境保全活動のいっそうの推進が期待されるとともに、組織としての国際環境規格（ISO）の取得も検討するに値するのではないかと考える。そのような機構としてのエコチャレンジの方向性を提示し、環境保全活動への格段のステップアップを図っていくことも期待される。</p> <p>（業務改善のためのイニシアティブ）</p> <p>役員・管理職員は、日々の業務遂行において把握した情報等を踏まえつつ、得られた情報や調査に基づいて、役員懇談会等で把握・分析した上で、職員に対して、必要な指示・指導を行うなどのイニシアティブを発揮していた。</p> <p>内部監査の能力・技術の向上を図るため、内部監査協会主催の研修会に参加する機会を職員に対して設けていた。特に、新しく異動してきた職員については、監査知識の習得が必要であることから、「内部監査の基礎編」の研修に参加させ、技術の向上に努めていた。</p> <p>理事長は、面接を実施するなど適切な機会に、コンプライアンス・業務の効率化・人材育成についての周知徹底を図った。</p> <p>自然災害等に関するリスクへの対応として、これまでに整備している緊急事態対応計画に加えて、東京都帰宅困難者対策条例に基づき、食料や飲料を備蓄し、避難経路の確認や内閣府（防災担当）及び気象庁主催の緊急地震速報訓練への参加を行い、独自の取組みとして入居ビルの自衛消防訓練において、震災訓練、避難訓練及び消火訓練へ参加していた。</p> <p>会計検査院等が他法人に対して行ったもので、かつ機構にとっても有用と判断される指摘事項について検討し、採用可能なものについては採用した。なお、過年度において機構が会計検査院化から指摘を受けたことはない。</p> <p>以上のことから、機構の役職員は業務改善のためのイニシアティブを適切に図っていたと判断した。</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、「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」において、業務の実施体制について、全般的な検証を行い、職員の月次労働時間を詳細に把握し、繁忙期を明らかにすることにより、繁忙期には柔軟な人員配置を行い、効率的な運営体制の確保を行っている。</p> <p>業務経費の削減については、平成 23 年度比 2 %以上の業務経費の削減を達成し、契約監視委員会による点検等について着実に実施されている。</p> <p>人件費については、超過勤務管理の徹底等により、人件費は削減目標を上回り節減されている。また、適正な水準が維持されており、かつ、不要な法定外福利費の支出も行われていない。</p>

資産の確実かつ安定的な運用については、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、運用計画及び運用実施方針を遵守し、確実かつ安定的な運用に努めている。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、運用実績について毎月、報告を受け、安全資産（郵政民営化法第 162 条第 2 項第 3 号に規定する資産）の評価額が機構のために積み立てる額（旧契約に係る責任準備金等の合計額）を上回っていることの確認等を行っている。

提供するサービスの質の確保について、郵便貯金管理業務については、監督方針及び実地監査計画に基づき、監督方針における各重点確認項目の確認、指導、実地監査をスケジュールどおり行っている。委託先及び再委託先での犯罪発覚件数、苦情等申告件数、現金過不足事故件数の減少や、利用者の評価等に関する調査の回答から、委託先及び再委託先の業務の質は全般的に向上していると認められる。部内犯罪事案を含む不適正事例について、委託者として、四半期ごとに不適正事例の発生原因等を分析し、その結果も活用して、実地監査を行い、委託先及び再委託先に対し、必要に応じて再発防止策を講じるなどの改善を求めた。また、委託先及び再委託先において、標準処理期間内に全ての処理を達成している。平成 25 年度には、委託先において、地方公共団体貸付に係る借入申込書類一式（3 件）を紛失したことが発覚したことに対して、委託先に対し、必要な対応を指示し、適切な対応を行った。

簡易生命保険管理業務については、委託先・再委託先への監督体制を構築し、委託先の内部監査結果を利用するほか、委託先・再委託先からの定期・随時の報告を求めている。実地監査の実施により、委託業務の質の点検を行っている。監督に際しては委託先による内部監査結果も利用するなど、効率的に実施されている。重点確認項目として 7 項目を定めたが、平成 25 年度では、平成 24 年度に発覚した保険金等請求案内漏れ事案への対応を監督するため、実地監査では保険金等支払管理態勢を最重点項目とした。キャッシュレス化により現金過不足件数は大幅に減少した。簡易生命保険管理業務の提供場所・提供時間については、委託先・再委託先の生命保険契約維持・管理業務と同等であることが確認している。標準処理期間について請求案内漏れ、支払漏れへの対応の影響もありわずかではあるが全体として目標に届かなかったが、機構理事長名で文書による委託先社長宛改善要請、担当役職者との面談など、目標達成に向けた対応の要請や指導を行った。機構からの要請に対して、委託先及び再委託先において平成 26 年度からの実施分を含め、請求案内漏れ防止に向けた慎重な審査方法下でも標準処理期間内で処理可能な態勢が整えられた。

業務の実施状況の継続的な分析については、利用者の意見を把握し、毎月又は四半期ごとに分析し、ホームページにて公表している。アンケート調査の結果を委託先及び再委託先に送付し、一層の改善が必要と考える項目についてについて、改善を求めており、業務の質の維持・向上に努めている。

照会等に対する迅速かつ的確な対応について、お客様応答マニュアル、お客様対応事例集の更新・拡充を行い、迅速な対応を実施している。委託先・再委託先に対しては、苦情分析や実地監査を通じ、改善を要請している。なお、長期未解決事案は大幅に減少し、コールセンターでの応答率も高水準を維持している。

情報の公表等については、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について、ディスクロージャー誌を作成・公表している。ホームページを積極的活用し、ユーザビリティ、アクセスビリティについて改善・充実に努めている。

預金者等への周知については、郵便貯金管理業務については、満期を経過した郵便貯金残高を毎月把握しホームページで公表し、郵便貯金にかかる債務の履行の確保・促進を図っている。簡易生命保険管理業務については、保険金等の受取りがない契約の残存状況を毎月把握しホームページで公表し、簡易生命保険にかかる債務の履行の確保・促進を図っている。広報業務の実施にあたり、さいたま市において、広報活動を集中的に実施するといった初の試みについては、今後の成果に注目したい。

財務内容の改善に関する事項については、平成25年度は、時効完成後の保険契約に係る保険金等の支払請求が前年度よりも大きく増加したため、簡易生命保険勘定における利益剰余金が減少した。郵便貯金勘定においては、例年と同様に権利消滅金が発生した。利益剰余金の発生原因については確実に分析されており、主要因たる権利消滅金・時効完成益の減少に向け、郵便貯金、簡易生命保険の早期受取りの勧奨等の対応策も実施されている。

適切な労働環境の確保については、業務運営を効率的かつ効果的に実施することを目標に、超過勤務を抑制しており、継続的に点検を図っている。また、繁忙期を確認し人員配置の柔軟な対応を実施している。常勤職員数について40人以内とする目標を達成している。セクシャルハラスメントの防止については、機構内に相談員、外部に通報窓口を設置して、相談・通報しやすい環境整備を図っている。メンタルヘルス等について、メンタルヘルス対策・支援の専門医による講習会を実施している。

機構が保有する個人情報の保護については、目標とされた四半期ごとの点検シートに基づくチェックや、全職員対象の研修などが実施されたが、平成25年度には機構における個人情報の漏洩が1件発生した。その際は速やかな対応が実施されるとともに、マニュアルの改正と職員への周知・指導が取り組まれた。また、委託先及び再委託先に対する対応として、個人情報管理状況を監査した。それに基づき、不備な点について改善を指導し、「監査結果通知」による検討の要請や周知徹底などを講じている。機構は委託先及び再委託先からの顧客情報管理態勢についての報告を厳格にチェックしつつ、委託先・再委託先への迅速な聴取調査、それに基づく指導体制の強化などが求められる。

災害等の不測の事態の発生への対応については、「緊急事態対応計画」や「業務継続計画」を改正している。委託先に対して「危機管理規程」等の報告を求め、不測の事態への適切な対応が図られている。再委託先における訓練について報告を受け、リスク管理体制の整備として必要な対策が講じられている。マニュアル整備等が万が一の際に有効に機能するために必要な方を十分に実施し、そのための継続的努力を行っていくことが望ましい。

内部統制の充実・強化については、①統制環境の整備、②機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、③評価及び対応、④重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備、⑤モニタリング態勢の整備、⑥ICTの利用環境の整備等について、強化策が取られている。

	<p>情報セキュリティ対策の推進については、情報セキュリティポリシーの見直しを行い、職員の教育・訓練を実施し、遵守状況を確認し、適切な情報セキュリティ対策を推進している。なお、四半期ごとに点検シートにより情報セキュリティ対策の実施状況について点検を行っている。</p> <p>環境への配慮については、環境に配慮した物品及びサービスの調達については、47の特定調達品目すべてについて目標が達成された。</p> <p>業務改善のためのイニシアティブについては、業務改善のため、利用者の意向調査により利用者のニーズを把握し、役員懇談会等を実施することなどにより、部下職員に対して必要な指示、指導等を行うなどのイニシアティブを発揮している。</p> <p>以上のことから、各種の個別評価を踏まえると、第2期中期目標期間の第2年度においては、中期目標達成に向けた取組が順調に行われたものと考えられる。</p>
--	---

III 組織、業務運営等の改善、その他

	<p>一者応札・一者応募の改善について、今後も契約監視委員会への報告及び監視強化を含め、改善を図っていくべきである。</p> <p>郵政民営化法第162条に基づき、機構において、かんぽ生命が機構のために積み立てる安全資産評価額を下回る日経平均株価及び為替レートの水準について検証していることについて、今後、その安全性についての検証の結果を示すことが望まれる。</p> <p>預金者等への周知活動は、取組みを通して一定の効果を上げていると評価できるが、依然として高水準にある郵便貯金における権利消滅金や睡眠貯金の残高等を考慮すると、今後も機構全体の経費を抑えつつ、効果的な周知への取組みを継続する必要がある。</p> <p>個人情報の保護については、点検シートに基づく四半期ごとのチェックや全職員対象の研修などの取組みは今後も継続的に実施されることが求められるとともに、漏洩事故の発生防止へ向け、今後は、委託先、再委託先双方に機構が直接指導できることを原則とするような体制に変えていくことが期待され、また委託先・再委託先からの報告の厳格なチェック、委託先・再委託先への迅速な聴取調査、それに基づく指導体制の強化などが求められる。</p> <p>災害時への対応として、緊急時の対応マニュアルに相当する「緊急事態対応計画」等を策定しているが、マニュアル整備等が万が一の際に有効に機能するために必要な方策を十分に実施し、そのための継続的努力を行っていくことが望ましい。</p> <p>内部統制の強化に関して、今後、組織の効率的運営の観点も十分に考慮し、組織規模特性に見合った適正な内部統制機能の整備を続けることが必要である。</p> <p>環境保全活動においては、ISOの取得など、格段のステップアップを図っていくことも期待される。</p>
--	--

評価の分類	A A	A	B	C
平成25年度項目数	なし	18項目	なし	なし
平成24年度の評価	なし	18項目	なし	1項目

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平成25年度の業務実績に関する項目別評価総括表

評価項目		評価	
		評価 (AA～ D)	評価結果の説明
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	A	<p>○ 効率的な運営体制の確保については、「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置し、職員の月次労働時間を詳細に把握し、繁忙期を明らかにすることによって、効率化を図った。その結果、繁忙期の人員配置に対して、柔軟な対応をしていたことを確認した。なお、繁忙期が生じた理由については、さいたま市で試行的に実施した「預金等の権利消滅への対応」に係わる広報活動によるものであることを確認した。この活動による諸経費は、所与としていた経費よりも抑えられていたこと、その活動による効果は検証中である。(広報活動後のコールセンターへの入電状況が増加していることから、現時点において一定の効果がみられた可能性があることを確認できる。)</p> <p>「国際ボランティア貯金の寄附金の配分に関する業務」については、過年度に返金を受けた587万円について、実績があり信頼可能な特定非営利活動法人に対して、配分を行っていることを確認した。また、配分団体に対しては、報告書の提出を求め、監査を実施し、適切な手続を実施していた。</p> <p>なお、当該業務は、平成27年度配分を終え、業務量を縮小する予定である。ただし、配分終了後にも事後的な業務処理が必然的に見込まれることから、これに関連する必要な業務量が残される予定であることを確認した。</p> <p>○ 電子化による業務の効率化については、調達に係わる電子システム化を除いて、順調に行っている。調達について、電子化を見送っている理由は、調達案件が少ないことから、費用対効果の観点からすると、費用がかかる一方で、それに見合った効果がないことを検討していたことによる。</p> <p>○ 以上のことから、機構は組織運営の効率化を図っていたと判断した。</p>

2 業務経費等の削減		
<p>(①経費等の効率的な使用)</p> <p>(②契約の点検・見直しの実施)</p> <p>(総括)</p>	<p>A</p>	<p>○ コスト削減を念頭に置いた一般管理費及び業務経費の25年度の当該経費合計額は、平成23年度比2%以上の削減となった。これは中期目標である28年度における23年度比で5%削減の達成へ向けた一歩として評価される。年間1%削減を着実に実施しており、平成25年度はそれ以上の成果となった。(契約規程類の遵守とその適正化を確保する見直しが進んだこと、契約監視委員会への報告と監視も機能発揮されていることなどによる。)</p> <p>「競争性」「透明性」の確保を重視した一般競争入札の入札条件も厳格に履行されており、一括再委託の禁止、一部再委託の事前承認制度の採用は、契約手続の競争性・透明性の確保の観点から今後も重視されるべきである。</p> <p>○ 随意契約については、平成25年度は2件の随意契約があった。財務諸表の官報公告に関すること及び争訟事件に対応するための弁護士との契約であり、一般競争入札には馴染まないとされるため、その点を今後も広く国民に周知していくことが求められる。</p> <p>○ 一者応札・一者応募の改善では、公告期間の十分な確保、事前説明会の実施、早期入札の実施などの措置が講じられた。その結果、平成25年度は、一者応札・一者応募の割合13.6%(22件中3件)となった。これは前年度の26.9%よりも低下し、努力の跡が見られる。今後も契約監視委員会への報告及び監視強化を含め、改善を図っていくべきである。</p> <p>○ 「目標を十分達成」と認められる。</p>
<p>(③人件費の削減等に係る取組み)</p>	<p>A</p>	<p>○ 柔軟かつ機動的な人事配置を行うとともに、超過勤務手当の一層の効率化を図り、人件費は削減目標(平成23年度比▲7.8%以上)を上回り、平成23年度比▲9.46%の削減を達成しており、効率的に管理されている。</p> <p>○ 給与水準について、対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)は、100以下であり、適正な水準が維持されており、また、不要な法定外福利費の支出も行われていない。</p> <p>○ 以上より、「目標を十分達成」と評価した。</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るべき措置</p>	<p>1 資産の確実かつ安定的な運用</p> <p>(①郵便貯金資産の運用計画及び簡易生命保険資産の運用計画・方針に従った確実かつ安定的な運用)</p> <p>(②かんぽ生命保険における運用状況の把握)</p> <p>(③保有資産の管理・運用・見直し)</p>	<p>○ 郵便貯金勘定においては、機構法第28条等により資産の運用方法が制限されているところ、平成25年度財務諸表によれば、機構は、その運用方法の範囲内にて、預金、国債、預金者貸付、地方公共団体貸付のみで運用しており、運用計画に基づき以下のとおり、確実かつ安定的な運用に努めていると言える。また、運用計画に基づいて「平成25年度郵便貯金資産の運用実施方針」を策定し、運用計画及び当該方針を遵守して運用を行っていると認められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 預金の大部分は株式会社ゆうちょ銀行への特別預金(旧日本郵政公社から承継した郵便貯金に係る債権)である。 ・ 預金者貸付は、預金者の郵便貯金の残高の範囲内に限っている(機構の「業務方法書」第22条1項)ため、実質的に回収リスクはないと言える。また、地方公共団体貸付は、新規の貸付けは行われていない。 ・ 郵便貯金・貸付金は、運用計画における資産構成の記載に基づいて、それぞれ同額のゆうちょ銀行に対する特別預金・ゆうちょ銀行からの借入金を設定されている。 ・ 有価証券は国債のみで、かつ、満期保有目的である。 <p>簡易生命保険勘定においては、機構法第29条等により資産の運用方法が制限されているところ、平成25年度財務諸表によれば、機構は、その運用方法の範囲内にて、預金、保険契約者貸付、公庫公団等貸付、地方公共団体貸付であり、運用計画に基づき以下のとおり、確実かつ安定的な運用につとめていると言える。また、運用計画に基づいて「平成25年度簡易生命保険資産の運用実施方針」を策定し、運用計画及び当該方針を遵守して運用を行っていると認められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保険契約者貸付は、保険契約に係る積立金額の範囲内に限っている(「契約者貸付に関する簡易生命保険約款」第3条等)ため、実質的に回収リスクはないと言える。また、公庫公団等貸付及び地方公共団体貸付は、新規の貸付けは行われていない。 ・ 保険契約者貸付、公庫公団等貸付、地方公共団体貸付は、運用計画における資産構成の記載に基づいて、株式会社かんぽ生命から借り入れる資金と同額となっている。 ・ 有価証券は国債のみで、かつ、満期保有目的である。 <p>○ 株式会社かんぽ生命保険における確実かつ安定的な運用については、機構は、株式会社かんぽ生命保険から、運用実績についての報告を受け、そして、安全資産(郵政民営化法第162条第2項第3号に規定する資産)の評価額が機構のために積み立てる額(旧契約に係る責任準備金等の合計額)を上回っていること、及び資産構成割合が株式会社かんぽ生命の簡易生命保険契約資産の資産運用方針の範囲内であることを確認している。また、報告資料に基づき、安全資産評価額が機構のために積み立てる額を下回る日経平均株価及び為替レートの水準について検証しており、今後、その安全性についての検証の結果を示すことが望まれる。</p> <p>○ 保有資産について、次のとおり、有効に活用され、必要な範囲及び規模にとどまっており、見直しも適切に行われていると言える。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実物資産： 機構が保有している実物資産は、事務所内の間仕切り、サーバー、パソコン、備品等の有形固定資産及びソフトウェアのみの、業務を行う上で不可欠なものであり、妥当な保有と評価される。土地、建物、構築物は保有しておらず、また、宿舍、その他職員の福利厚生を目的とした施設は保有していない。平成25年度における機構が保有する実物資産の見直しについては、耐用年数の過ぎたICT機器の処分と新規購入等だけである。これらの資産は、有効かつ効率的に運用・管理が行われており、いずれも業務に必要最低限の資産となるよう見直しがなされていると言える。なお、平成25年度においては、機構が賃貸借契約している事務所につき賃貸借期間が満了となったことから更新を行ったが、交渉を重ねて従前と同様の条件としている。また、賃料も、近隣相場に照らし適正なものと言える。 ・ 金融資産： 機構が保有している金融資産は、上記のとおり、旧公社から承継した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務によるものであって妥当な保有と評価され、これらは運用計画及び運用実施方針に従って運用されている。これに加え、機構は、地方公共団体及び公庫公団等に対する債権の管理等業務、及び預金者・保険契約者貸付にかかるとされる業務については、郵政民営化法第162条第1項第2号イ及びハに基づき、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命に委託することとされており、これに従っている。機構は、投資顧問会社等を通じた資産運用は行っていない。 ・ 知的財産： 平成25年度期末の財務諸表によれば、機構は知的財産は保有していない。 <p>○ 実物資産については、上記のとおり妥当に保有され、かつ有効に活用・管理されている。金融資産についても、妥当に保有されかつ適切に運用・管理が行われていると考える。なお、貸付金について回収計画は策定されていないが、これは、貸付については、預金者貸付、保険契約者貸付はそれぞれの郵便貯金又は積立金の範囲内での貸付であり、また、その他の貸付は公庫公団等貸付、地方公共団体貸付のみであって、実質的に回収不能の可能性が殆どないと言ってよいためである。</p>
--	--	--

<p>2 提供するサービスの質の維持・向上</p>	
<p><郵便貯金管理業務></p> <p>(委託先・再委託先の監督)</p> <p>(提供時間等)</p> <p>(総括)</p>	<p>○ 委託先及び再委託先の監督については、監督方針と実地監査計画が平成25年3月に定められ、これに基づき、各重点確認項目の確認、指導、実地監査がスケジュールどおり行われた。</p> <p>○ 委託先及び再委託先の業務の質についてみると、郵便貯金管理業務において犯罪発覚件数、苦情等申告件数、現金過不足事故件数はそれぞれ減少した。また、利用者の意向等に関する調査において、1年以上前に利用した時と比べたサービス水準全体は、「変わらない」とする回答が6割強であったが、「良くなった」と「やや良くなった」とする回答の合計は3割強で、「悪くなった」と「やや悪くなった」とする回答の合計の約6%より多かった。業務の質は全般的に向上していると認められる。</p> <p>○ 内部管理体制強化に係る新たな取組みとして、無通告現金検査、渉外局に絞った資金管理体制の監査等、渉外活動マニュアルの改正、資金配送の外部委託等を実施した。上記取組みの結果、平成25年度における犯罪発覚件数は13件であり、平成24年度の18件から5件減少した。</p> <p>○ 顧客情報管理についての新たな取組みとして、新型窓口端末機の導入に併せてデータの集中化及び顧客情報記録媒体管理簿の様式改正を実施した結果、平成25年度に発覚した顧客情報関連事故(郵便事故を除く。)は73件となり、平成24年度発覚件数(169件)と比べ6割減となった。</p> <p>A ○ 平成25年9月、委託先において業務集約に係る作業を契機に地方公共団体貸付に係る借入申込書類一式(3件)を紛失していたことが判明した。このため、機構が行う処分承認の可否判断及び繰上償還の要否判断等の業務に支障のおそれがあるので、委託先に対し該当の地方公共団体へ事情説明の上、当該施設を特定するに足りる書類を提出させることを求め、同年7月、書類が提出されたこと及び同書類で不足のないことが確認された旨委託先から報告された。</p> <p>○ 苦情申告等の対応として、従来からの取組みに加え、新たにハードクレーム対応研修、コールセンターの内製化、相続事務手続の改善を実施し、平成25年度の苦情申告等の件数は6,022件であり、前年度6,167件から減少している。また、平成25年度末における2か月以上未解決の長期未解決事案は3件であり、平成24年度末の22件から大幅に減少した。</p> <p>○ 実地監査は、延べ42か所行われた。それに基づき委託先に実地監査結果指摘事項を通知し、改善の実施を求めた。</p> <p>○ 郵便貯金管理業務提供時間は、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以上の営業日及び営業時間が確保されていることを確認している。また、標準事務処理時間の目標の達成率はほぼ100%であった。</p> <p>○ 郵便貯金に関する本機構の業務の必要性は当然認められるものであり、各施策はそれぞれ有効に機能している。コストパフォーマンスもよい。よって、これら業務の必要性、有効性、効率性は高いと評価できる。しかし、融資に関わる書類の紛失は見過ごすことのできない問題である。融資先が地方公共団体であったから最終的には実害がないものと思われるが、将来、一般的な与信業務に参入した場合、このような雑な事務が行われたら大問題となるだろう。</p>

<p><簡易生命保険管理業務> (委託先・再委託先の監督)</p> <p>(保険金等請求案内漏れ事案)</p> <p>(震災対応)</p> <p>(提供時間・場所及び標準処理期間)</p> <p>(総括)</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 保険契約者の利便性確保のため、簡易生命保険管理業務の質を確認することは必要性が高い。業務の質の維持・向上のため、業務の委託先・再委託先への監督方針を定め、実施状況の報告を求めるとともに、実地監査により確認を行っている。監督に際して委託先による内部監査結果も利用するなど、効率的に実施されている。 ○ 重点確認項目として、委託先等における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組、顧客情報の管理、苦情申告等の対応、保険金等支払の管理、委託先の外部委託の管理、その他業務品質の確保に係る事項、会計に関する業務の適正性の7項目を定めている。平成25年度は、平成24年度に発覚した保険金等請求案内漏れ事案への対応を監督するため、実地監査では保険金等支払管理態勢を最重点項目としており、妥当といえる。 ○ 内部管理態勢の充実・強化について、犯罪発覚件数は前年度と同じく5件である。そのうち、平成22年1月の業務改善計画提出後の犯行が含まれている件数は、平成22年度の8件から、平成23年度5件、平成24、25年度3件と根絶してはいるが、減少傾向にある。犯罪防止のためキャッシュレス化が強力に推進されてきている。監事監査では、貯金管理業務も含めた評価として、委託先・再委託先とともに内部統制システム自体には重大な問題はないが、運用面の指導強化の必要性が指摘されている。機構においても犯罪内容の分析を行い、管理者による犯罪防止に向けて集金管理態勢整備、管理者向け研修などの取組強化と実行状況の報告を求め、年度末までに実施に移されている。 ○ キャッシュレス化により現金過不足件数は大幅に減少してきている。顧客情報関連事故、苦情申告については、委託先・再委託先による減少に向けた取組みに加え、機構においても内容を分析し、改善指導、改善取組の報告徴求を行っているが、請求案内漏れ等への対応の影響もあり、前年度に比べると件数が増加している。 ○ 保険金等支払管理については、主に平成24年度に発覚した保険金等請求案内漏れ事案等への対応の進捗確認・再発防止、長期未払契約への対応・発生防止への取組みが行われた。請求案内漏れ事案等への対応状況確認についてサンプル検証を行い、不適正事案に対する改善指導など確実な実施が図られている。再発防止、発生防止についても、実効性が期待できる改善が行われている。システムリスク管理態勢について、委託先からの報告及び実地監査により確認を行い、問題状況への改善指導が行われている。 ○ 東日本大震災に伴う非常取扱、その他の自然災害被災地域への非常取扱について、委託先から報告を受け実施状況の確認を行っている。会計業務の適正性は、実地監査により問題がないことが確認されている。 ○ 提供場所・提供時間について、委託先・再委託先の生命保険契約維持・管理業務と同等であることが確認されている。標準処理期間内での処理率について、平成25年度には、わずかではあるが全体として目標に届かなかった。機構からの改善要請等に対し、請求案内漏れ防止に向けた慎重な審査方法下でも標準処理期間内で処理可能な態勢が委託先・再委託先において整えられた。 ○ 以上より、「目標を十分達成した」と評価した。
--	----------	---

<p>3 業務の実施状況の継続的な分析</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者から委託先及び再委託先に寄せられた意見は、定期的に機構に報告され、機構は自らが受けた意見とともに、これらの意見を毎月又は四半期ごとに分析した。 ○ 業務の見直し等に資する調査として、平成25年10月に「平成25年度郵便貯金及び簡易生命保険のサービスに対する利用者の意向等に関する調査」をWeb調査にて行った。調査結果を分析し、委託先に送付して内容を説明し、対応を求めた。具体的には預り証が存在することの周知方法等への対応を求めた。対応は、名刺裏面の活用、新聞広告等で周知に努めた。機構においても、調査結果に基づき、自動継続定期郵便貯金の終了に関する個別周知の試行として、該当の預金者(約1,200名)にお知らせを送付した。また郵便貯金払戻証書の権利消滅や早期受け取りを案内するリーフレットを作成し、郵便貯金払戻証書に同封することを始めた。 ○ 利用者からの意見の収集と分析やWebでの調査は利用者の動向を調べるために当然に必要であり、またフィードバックもなされている。費用的にもWeb調査は効率的である。 ○ よって、これら業務の必要性、有効性、効率性は高いと評価できる。
<p>4 照会等に対する迅速かつ的確な対応</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 機構では、郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの直接の照会に関して、照会者へ迅速かつ的確に対応するため「お客様応答マニュアル」「お客様対応事例集」の改定及び活用が行われている。対応が迅速でないという苦情はなかったことから、照会等に関する対応は適切に行われていると推測できる。 ○ 郵便貯金管理業務においては、カスタマーサービス(CS)推進活動、業務知識向上、覆面調査、委託先・再委託先と連携した長期未解決苦情の早期解決に向けた取組みに加え、新たに店舗管理者に対するハードクレーム研修やコールセンターの内製化、相続事務手続きの改善が実施され、継続的な取組みが進められている。また、機構は委託先からの苦情申告等の分析に基づく実地監査を通じて、後日払い等の防止等の改善を要請するなどの取組を行っている。その結果、苦情申告等の件数は3年連続で減少、また長期未解決事案の件数が大幅に減少しており、取組みの効果が確認されている。 ○ 簡易生命保険管理業務においては、継続的に苦情分析や委託先・再委託先への実地監査が行われたが、平成25年度に集中的に実施した請求案内漏れ事案等の対応により顧客への接触機会が増えたことから苦情申告等の件数が増加している。接触機会の増加は好意的な評価も増加させており、今後も継続した取組みが有効である。他方、長期未解決事案については、委託先・再委託先との連携によって残存数が大幅に減少し、コールセンターでの応答率も高水準を維持しており、効果的な事業が実施されていると評価できる。 ○ 以上より、「目標を十分達成」と評価した。

<p>5 情報の公表等</p>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 情報開示全般については、次の点を勘案すると、機構は、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、ディスクロージャー誌の備付け・公表、新聞広告、ホームページ等も活用した情報の提供に努めていると言え、「目的は十分達成した」と認められる。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 機構は、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、またホームページにて公表している。これには、機構の組織、業務・財務の状況、リスク管理・コンプライアンスその他への取組みの説明が記載されているほか、郵便貯金に関する業務と簡易生命保険に関する業務について、それぞれ商品の概要、業務の状況、資産運用に関する指標などにつき詳述されている。 ・ 機構は、上記ディスクロージャー誌以外にも、ホームページにおいて、業務方法書、中期目標、中期計画、事業報告書、調達情報、役員報酬規程、給与規程、評価・監査の結果、利用者の評価等に関する調査結果、機構の概要を紹介したパンフレットなどを公開している。 ・ 機構は、預入期間を経過した郵便貯金及び受取未済の簡易生命保険の保険金の早期受取りに関する機構の周知・広報活動を紹介するため、平成26年3月には、パンフレットの追補版を作成している。 ・ 機構は、公表事項リストを作成し、これによる公表漏れのチェック、公表内容、公表日、備置状況等の確認等をリスク制御対策として定めている。また、公表事項の更新、掲出頻度により、各月から各年までの幅で掲出状況の検証をしている。 ○ ホームページの活用については、次の点を勘案すると、機構は、ホームページの積極的活用、そのユーザビリティ、アクセシビリティについての改善・充実に努めていると評価され、「目的は十分達成した」と認められる。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 機構は、上記のとおり、ホームページにおいて、ディスクロージャー誌を掲載するとともに、業務方法書、中期目標、中期計画、事業報告書、調達情報、役員報酬規程、給与規程、評価・監査の結果、利用者の評価等に関する調査結果などを公開しており、有効かつ効果的な情報公開に努めていると言える。 ・ ホームページは、画面が「機構概要」、「郵便貯金管理業務」、「簡易生命保険管理業務」及び「公開資料」と整理されていて必要情報に辿りつきやすく、また文字サイズが変更可能、サイト内検索機能の導入、音声読み上げソフトの導入、アクセスログの分析方法の見直しなど、多様な利用者が情報にアクセスしやすいよう工夫がなされている。 ・ 機構は、ホームページにおいてあたっては、e-Govに公開されている法令データ提供システムの各法令等にリンクを貼ることで、法令等のデータを常に最新の状態で保てるようホームページ掲載方法の改善を図った。 ○ 以上より、「目標を十分達成」と評価した。
-----------------	---

	<p>6 預金者等への周知</p>	<p>○ 郵便貯金における権利消滅金や睡眠貯金残額、簡易生命保険における支払義務発生後の未請求金の問題を解消すべく、預金者の債務履行や保険契約者等の支払請求勧奨に関して継続的な取組みが必要である。</p> <p>○ 郵便貯金管理業務では、預金者及び郵便貯金払戻証書保有者に対して個別周知のための活動が継続的に行われている。特に平成25年度には早期払戻を促すあいさつ状に専用電話番号を設けたことから、預金者からの問い合わせが増加した。また自動継続定期郵便貯金終了に関する周知として預金者へのお知らせを送付するなど個別周知のための取組みが進められ、一定の効果が得られた。このほか、通知書類の工夫、機構ホームページでの周知等が継続して行われ、効率性、有効性を考慮した事業が実施されている。また、周知に関する取組みは、機構自身だけでなく、省庁や地方自治体と連携をとりながら積極的に行われている。</p> <p>A ○ 簡易生命保険管理業務では、満期後未請求の契約者への各種案内や機構ホームページの案内の工夫、新聞広告等による周知活動のほか、契約者フォローアップ活動の対象範囲を窓口郵便局にも拡大し、併せて電話による請求勧奨を開始するなど、長期未払い契約の解消に向けた取組みが行われている。平成25年度は費用対効果の実態調査に基づいて効果が認められる新聞広告を優先するなど、効果的かつ効率的な実施に向けた努力も評価できる。</p> <p>○ また、より実効性の高い広報活動を目指すため、特定のエリア(さいたま市)に対する広報活動を集中的に実施するといった初の試みについては、今後の成果に注目したい。</p> <p>○ 全般を通して、預金者等への周知活動は一定の効果を上げていると評価できる。ただ、依然として高水準にある郵便貯金における権利消滅金や睡眠貯金の残高等を考慮すると、今後も機構全体の経費を抑えつつ、効果的な周知への取組みを継続する必要がある。</p>
<p>第3 財務内容の改善に関する事項</p>	<p>1 予算、収支計画及び資金計画について</p> <p>2 利益剰余金について</p>	<p>A ○ 簡易生命保険に関する委託先の長期未払い契約の請求勧奨による時効完成後の保険金等支払の増加により利益剰余金が減少しているが、原因についての分析は適切に行われている。また、郵便貯金に関しては、権利消滅金により従来と同様の水準であり妥当なものである。</p>

第4 其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	-	—（施設及び設備に関する計画はない）
	2 適切な労働環境の確保	A	<ul style="list-style-type: none"> ○ 超過勤務については、人件費削減等の観点から抑制を行っており、その状況については、前年度と同様に上半期と下半期の年に2回「業務実施態勢の検証・効率化プロジェクト」を開催し、適正に検証していることを確認した。なお、同プロジェクトにおいて、人員配置については、柔軟な対応がなされていたことを確認した。 ○ 人事評価については、人事評価規定に基づいて、評価を実施し、夏・冬のボーナスに反映することで、職員のモチベーションの向上に努めていたことを確認した。 ○ ハラスメントについては、平成25年度は事案がなかったことを確認した。ハラスメントの防止状況については、外部から適切な講師を招いて、全職員に対して研修を実施していた。また、公益通報窓口を設置し、研修を行っていた。更に、公益通報者保護規程を設けることにより、体制の整備を図ることで、その強化につなげていたことを確認した。 ○ メンタルヘルスケアについては、専門の医師による講習会を実施し、相談窓口を設けることにより、職員のメンタルヘルスケアに努めていたことを確認した。 ○ 以上のことから、機構は適切な労働環境を確保していたと判断した。

<p>3 機構が保有する個人情報保護</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 目標とされた四半期ごとの点検シートに基づくチェックや、全職員対象の研修などについてはいずれも実施された。それでも平成25年度には機構における個人情報の漏洩が1件発生した。その際は速やかな対応が実施されるとともに、マニュアルの改正と職員への周知・指導が取り組まれた。個人情報保護に関する認識の徹底、意識啓発は個人情報保護の要であり、点検シートに基づく四半期ごとのチェックや全職員対象の研修などの取組みは今後も継続的に実施されることが求められる。 ○ 委託先及び再委託先に対する対応については、今後も個人情報保護へ向けた機構の役割と指導機能を十分高めていくことが求められる。平成25年度は、委託先に対し個人情報関連事故については直ちに報告することを求め、管理態勢についての状況を確認した。再委託先の事故については委託先を通じた報告を求め、必要に応じて再委託先に直接聴取するようにした。この点の対応は評価される。だが漏洩事故は顧客にとって重大な事故であることから、漏洩事故の未然防止へ向け、今後は、委託先、再委託先双方に、機構が直接指導できることを原則とするような体制に変えていくことも期待される。 ○ 平成25年度の個人情報保護策について機構は委託先・再委託先に対し、個人情報管理状況を監査した。それに基づき、不備な点について改善を指導し、「監査結果通知」による検討の要請や周知徹底など、気づいた点から改善対応を講じたことがうかがえる。取組みの結果、漏洩事故件数が大幅に減少した分野と、前年度より増加した分野があった。機構は委託先及び再委託先から、毎月、あるいは半期ごとに顧客情報管理態勢についての報告を受けているが、事故防止にはこの報告の厳格なチェック、委託先・再委託先への迅速な聴取調査、それに基づく指導體制の強化などが求められる。
<p>4 災害等の不測の事態の発生への対応</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 東日本大震災の発生以降、災害等の不測の事態の発生への対応について社会的要請が強まっており、リスク管理体制の整備・充実是不可欠である。機構では、緊急時の対応マニュアルに相当する「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」について、適宜修正を行っている。今回は、役員への報告の複数ルート化など報告体制の充実などがあげられる。一方、東京都帰宅困難者対策条例に基づいて、災害時における必要物資の備蓄の見直し等も進められている。そのほか、災害時に適切な対応が図られるようマニュアルを周知させるため、新規採用職員に対する説明や役職員・派遣社員全員への周知を徹底するなど、リスク管理体制を充実させるために必要な対策が講じられている。 ○ 郵便貯金管理業務においては、委託先に対して、「危機管理規程」、「事業継続計画書」及び「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)」のヒアリング及び提出報告を求めて対応の確認を行うとともに、委託先でも首都直下型地震に対応した訓練の実施や事業継続計画の改定を行っている。さらに再委託先でも、南海トラフ巨大地震を想定したグループ全体の訓練を実施したとの報告を確認しており、不測の事態への適切な対応が図られている。 ○ 簡易生命保険管理業務においては、委託先への対応として、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」、「事業継続計画書」及び「情報システムに係るコンティンジェンシープラン」の確認が実施されるとともに、新たにコールセンター等が被災した際の対応マニュアルを制定するなどして対策が強化されている。また、委託先を通じて再委託先における対応も行われており、リスク管理体制の整備として、必要な対策が効果的に取られていると認められる。 ○ 以上のマニュアル整備等が万が一の際に有効に機能するために必要な方策を十分に実施し、そのための継続的努力を行っていくことが望ましい。

<p>5 内部統制の充実・強化</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 理事長は業務全般について報告を受け、遂行状況をモニタリングすることとしており、月例業務報告会議及び幹部ミーティングにおいて理事長と幹部職員の情報の共有化が徹底されているところ、理事長がリーダーシップを発揮しており、組織にとって重要な情報等について適時的確に把握するとともに法人ミッションを適切に周知できるような環境は整っている。 ○ リスク管理についても、機構の業務全てについて、リスク要因の洗い出しを行い、機構が管理すべきリスクの特定を行った上で、防止・早期発見に努めている。また、機構として管理すべきリスクの特定を行った上で、リスク管理シートを作成しており、そのシートについては、平成26年3月に機構の全ての業務について年度の見直しを行っている。 ○ 自然災害によるリスクへの対応として、「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」について、適宜修正を行っている。平成25年度においては、東京都帰宅困難者対策条例に基づいて、災害時における必要物資の備蓄の見直し等も進められている。そのほか、避難経路、消化器の位置の確認、安否確認サービスによる安否確認メールに係る訓練の実施や、入居ビルでの自衛消防訓練への参加等により、防災意識、災害時の業務運行の確保を徹底させている。 ○ ICTの利用については、必要なICT環境を整備しており、情報セキュリティ管理規程、個人情報管理規程等を定め、統制環境を整備している。また、情報セキュリティ点検を実施して統制環境の実効性確保に努めている。なお、平成26年3月には、個人情報等の保護を徹底すること等を目的とした情報管理マニュアルを作成した。 ○ 全体として内部統制の充実・強化を図っている。監事も役員会等への出席、重要文書の閲覧他、委託先の実地監査に同行するなどして監事機能の強化に努めている。なお、今後、組織の効率的運営の観点も十分に考慮し、組織規模特性に見合った適正な内部統制機能の整備を続けることが必要である。
<p>6 情報セキュリティ対策の推進</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 情報セキュリティポリシーの見直しについて、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準(平成24年度版)」及び「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準(平成24年度版)」の内容を踏まえて、平成25年3月に情報取扱時に情報の格付を設定する等大幅な見直しを実施し、同年7月からこれを施行した。「サイバー攻撃への迅速・的確な対処について」(平成25年7月16日付け総情貯第98号)を踏まえ、サイバー攻撃による事案が発生した際の所要の連絡体制に関し、総務省への連絡及び事案の公表に係る規定を追加し、施行した。平成26年3月に情報セキュリティ対策実施手続を改正し、スタンドアローンPCの管理方法等を規定することにより、トータルな情報セキュリティ対策を可能とした。 ○ 遵守状況の把握や、職員の教育・訓練に関して、情報セキュリティ管理規程等に基づき、全職員を対象として、四半期ごとに点検シートにより情報セキュリティ対策の実施状況について点検を行っている。平成25年度においても、これら四半期ごとの点検が行われ、その点検の結果を総務部長が理事に報告し、理事が理事長及び監事に対して報告を行った。 情報セキュリティ管理規程に基づく「障害・事故等の発生に備えた体制」を定期的にチェックし、更新を行っている。「8月、9月の我が国へのサイバー攻撃への備えについて」(平成25年8月15日付け総情貯第114号)を踏まえ、保有する情報システムに対する事前確認及び攻撃が確認された場合等の対処につき確認、対応を徹底した。 「最近の情報セキュリティ問題への対処について」(平成25年12月24日付け総情貯第174号)等を踏まえ、ウィンドウズXP等サポート終了に係る対応に必要なPCの存否、及び複合機等インターネットに接続された機器のセキュリティ対策について検証し、総務省に報告した。情報セキュリティに関する教育・訓練としては、機構は、全職員を対象にeラーニングによる研修を実施(平成25年11月)し、意識啓発と遵守事項の徹底を図った。 ○ 以上より、機構は目標を十分に達成したと評価した。
<p>7 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等</p>	<p>—</p>	<p>—(第二期中期目標期間中であるため、該当する対応はなかった。)</p>

<p>8 その他 (環境に与える影響に配慮した業務運営)</p>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 環境活動に関する機構の目標には、環境負荷低減に資する物品の調達推進を目指す政府方針の推進があるが、平成25年度は多くの点で目標を達成した。特にコピー用紙やシャープペンシルなど5品目については、環境負荷低減に関し判断基準より高い水準の物品を調達した。それ以外でも、納入業者に一括納入や簡易包装への改善を指導し、納入回数の減少をはじめとする環境活動の推進を実践した。 ○ 温室効果ガス排出削減への取組みでも、「実施計画」に基づき、公共交通機関利用の促進、用紙類使用量の削減など、具体的行動が推進された。電気使用量では照明の消灯などをきめ細かく管理し、温室効果ガス排出量換算で約3トンの削減へとつながった。これは平成25年度から28年度までの総排出量の平均を24年度実績値(24トン)以下とする目標に対し、単年度として順調な取組みと評価できる。 ○ 目標達成の背景には、職員の環境活動に対する認識定着がある。昼休み時間の消灯、定時退庁日の設定、超過勤務時間削減の推進、両面コピーの励行と枚数の削減、廃棄物の減量、ごみの分別の推進など、全職員の環境行動の成果と思われる。 ○ これら意識改革は平成25年度には、機構内だけではなく、委託先や再委託先にも次第に浸透していったことがうかがえる。機構を中心に、定期的な意見交換の場が設定され、環境保全活動の取組みについて、その重要性を再確認する機会が設けられていることは評価される。今後は、これら全職員による全体的・総合的な環境保全活動のいっそうの推進が期待されるとともに、組織としての国際環境規格(ISO)の取得も検討するに値するのではないかと思う。そのような機構としてのエコチャレンジの方向性を提示し、環境保全活動への格段のステップアップを図っていくことも期待される。
<p>(業務改善のための役職員のイニシアティブ)</p>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 役員・管理職員は、日々の業務遂行により把握された情報等を踏まえて、得られた情報や調査に基づいて、役員懇談会等で把握・分析した上で、職員に対して、必要な指示・指導を行うなどのイニシアティブを発揮していた。 ○ 内部監査の能力・技術の向上を図るため、内部監査協会主催の研修会に参加する機会を職員に対して設けていた。特に、新しく異動してきた職員については、監査知識の習得が必要であることから、「内部監査の基礎編」の研修に参加させ、技術の向上に努めていたことを確認した。 ○ 理事長は、面接を実施するなど適切な機会に、コンプライアンス・業務の効率化・人材育成についての周知徹底を図っていた。 ○ 自然災害等に関するリスクへの対応として、これまでに整備している緊急事態対応計画等に加えて、東京都帰宅困難者対策条例に基づき、食料や飲料を備蓄し、避難経路の確認や内閣府(防災担当)及び気象庁主催の緊急地震速報訓練への参加を行い、独自の取組みとして入居ビルの自衛消防訓練において、震災訓練、避難訓練及び消火訓練へ参加していることを確認した。 ○ 会計検査院等が他法人に対して行ったもので、かつ機構にとっても有用と判断される指摘事項について検討し、採用可能なものについては採用していたことを確認した。なお、過年度において機構が会計検査院から指摘を受けたことはない。 ○ 以上のことから、機構の役職員は業務改善のためのイニシアティブを適切に図っていたと判断した。

評価の分類	AA	A	B	C	D
項目数	なし	18項目	なし	なし	なし
昨年度の評価	なし	18項目	なし	1項目	なし

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【H25年度】

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 1 組織運営の効率化	
<p>■ 中期計画の記載事項</p> <p>各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等を分析し、管理部門の簡素化、アウトソーシングの検討等、効率的な運営体制を確保することにより業務運営コストの削減を図ることとし、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。</p> <p>なお、中期目標期間内の国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けて、公募、監査等の進行管理や必要に応じた配分方法の見直しを行うとともに、配分が完了した際には、業務の縮小に応じた人員削減等の業務体制の見直しを図る。</p>		
<p>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</p>		
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>業務内容に対応した柔軟かつ機動的な人員配置を行うことにより、組織の活性化を図り、効率的な運営体制を確保することとする。</p> <p>効率的な運営体制の確保に当たっては、業務の実施体制について、管理部門の簡素化、アウトソーシングの可否等を含め、全般的な検証を行い、業務の効率化を図ることとする。</p> <p>なお、中期目標期間内の国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けて、公募、監査等の進行管理を行う。</p>	<p>効率的な運営体制の確保については、従前から、業務量の平準化の観点から必要に応じて職員の業務分担の見直しを行うなど効率的な運営に努めてきたところであるが、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において、機構について、「組織体制の整備 業務の実施体制の効率化 具体的には、業務の実施体制について全般的な検証を行い、業務を効率化する」こととされたことを受けて、平成22年度に理事を長とする「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置し、毎年度、業務及び組織体制について検証を行っている。</p> <p>平成25年度においても、平成24年12月及び平成25年1月に同プロジェクトを開催し、各課の個別業務量及び職員・派遣職員の配置状況について詳細な検証を行い、周知・広報業務量の増加に伴う総務課の人員不足が生じているとの検証結果を踏まえ、平成26年2月及び3月の繁忙期に会計課の職員1名を総務課に兼務させ、柔軟かつ機動的な人員配置を行った。</p> <p>国際ボランティア貯金の寄附金の配分に関する業務について、平成25年度においては、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成23年度末に配分決定し、平成24年度に実施された22事業について、配

		<p>分団体から提出された完了報告書等に基づき監査を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度末に配分決定した 27 事業について、配分団体から提出された実施計画書及び中間報告書に基づき配分金を交付。 新規配分事業の公募を行い、平成 25 年度末に 3 事業に対し、587 万円の配分を決定。 <p>平成 25 年度監査等の業務量の減少に伴い、平成 25 年 4 月から貯金部の派遣職員を 0.5 名削減した。</p> <p>平成 26 年度は、上記「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」で検証した結果、平成 24 年度に配分決定した 27 事業の完了報告書等に基づき監査を実施すること等から業務量の減少は見込まれないものの、平成 27 年度以降の監査等の業務量を検証し抜本的な見直しを図ることとしている。</p> <p>〔電子化等による業務の効率化〕</p> <p>1 機構設立（平成 19 年 10 月）当初より、会計処理の効率化を図るため財務会計システムを導入し、会計の収支状況の管理、各種様式の作成等について本システムを通じて効率的に行っている。</p> <p>なお、平成 25 年度においては、平成 26 年度予算等立案作業に本システムを活用するなど、運用を通じての改善を行った。</p> <p>2 調達に係る電子入札システムについては、同システムの導入・運用コストと業務の効率化について検証したところ、調達案件数（年間平均 30 件弱）が微小であるため、費用対効果が認められないことから導入を見送っている。</p> <p>なお、入札においては、事務処理マニュアルを作成し、定期的に見直しをするなど、業務の効率化に向け不断の努力を続けている。</p>	
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	7 名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A		

■ 評価結果の説明

効率的な運営体制の確保については、「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置し、職員の月次労働時間を詳細に把握し、繁忙期を明らかにすることによって、効率化を図った。その結果、繁忙期の人員配置に対して、柔軟な対応をしていたことを確認した。なお、繁忙期が生じた理由については、さいたま市で試行的に実施した「預金等の権利消滅への対応」に係わる広報活動によるものであることを確認した。この活動による諸経費は、所与とされていた経費よりも抑えられていたこと、その活動による効果は検証中である。（広報活動後のコールセンターへの入電状況が増加していることから、現時点において一定の効果がみられた可能性があることを確認できる。）

「国際ボランティア貯金の寄附金の配分に関する業務」については、過年度に返金を受けた 587 万円について、実績があり信頼可能な特定非営利活動法人に対して、配分を行っていることを確認した。また、配分団体に対しては、報告書の提出を求め、監査を実施し、適切な手続を実施していた。

なお、当該業務は、平成 27 年度配分を終え、業務量を縮小する予定である。ただし、配分終了後にも事後的な業務処理が必然的に見込まれることから、これに関連する必要な業務量が残される予定であることを確認した。

電子化による業務の効率化については、調達に係わる電子システム化を除いて、順調に行っている。調達について、電子化を見送っている理由は、調達案件が少ないことから、費用対効果の観点からすると、費用がかかる一方で、それに見合った効果がないことを検討していたことによる。

以上のことから、機構は組織運営の効率化を図っていたと判断した。

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 業務経費等の削減	
■ 中期計画の記載事項		
<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慮しつつ、職員の意識改革、業務運営の効率化を進め、特に、一般管理費については、経費節減の余地がないか自己評価を厳格に行った上で、必要に応じて適切な見直しを行うこととし、一般管理費及び業務経費の合計（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、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成23年度の当該経費の95%以下とする。</p> <p>また、一般管理費及び業務経費の削減及び効率的使用に当たっては、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づく「随意契約等見直し計画（平成22年4月）」に掲げる次の事項を引き続き着実に実施し、契約の適正化及び透明性の確保を図る。</p> <p>① 随意契約の見直し ② 一者応札・一者応募の見直し ③ 契約監視委員会による点検</p> <p>なお、少額随意契約についても、複数業者から見積りを徴することを徹底する。</p> <p>人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、削減目標を設定し、国家公務員に準じた人件費改革に取り組むこととする。</p> <p>役職員の給与に関しては、国家公務員の給与の見直しの動向を踏まえ、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方を検証し、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果及び取組状況を公表する。</p> <p>なお、目標の設定に当たっては、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）に基づく、国家公務員の給与削減の取組を踏まえた目標を設定するものとする。</p> <p>また、適切かつ効率的に業務を実施するため、定期的に業務量の変化を検証し、その結果を踏まえ、組織・人員の合理化等を図ることとし、その際、部の統合についても検討する。</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）
	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	1 経費の効率的使用 (1) 業務運営の効率化に関する目標については、第1期中期目標期間に行った、「独立行政法人が行う事業の横断的見直しについて」（平成22年5月18日行政刷新会

	<p>に係る債務を確実に履行できるよう配慮しつつ、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の進捗状況と経費の使用状況を的確に把握し、特に、一般管理費については、必要最小限の使用に努めるべく、必要に応じ、見直しを適時適切に行うこととし、一般管理費及び業務経費の合計（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、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）が、中期目標期間の最終年度である平成 28 年度において平成 23 年度の当該経費の 95%以下とすることを目標として、経費削減を推進する。</p>	<p>議決定）」及び「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針（平成 22 年 12 月 7 日閣議決定）」における、コスト削減を念頭に、第 2 期中期計画及び平成 25 年度年度計画に定めた、一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費及び人件費を除く。以下同じ。）の金額を中期目標期間の最終年度である平成 28 年度において平成 23 年度の当該経費の 95%以下とするとした目標を目指し、平成 25 年度予算においては当該経費を平成 23 年度比 2%削減として計上、予算の執行管理、法人経営全般にわたる管理運営の適正化についての見直しに留意して、目標の達成に取り組んでいる。</p> <p>(2) 職員の意識改革、業務運営の効率化については、理事長の訓示及び人事異動後の新人職員との面談、会計・財務担当課による自主研修等を通じて、機構が日本郵政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、これらに係る債務を確実に履行できるように配慮しつつ、中でも予算については効率的使用及びコスト削減意識を念頭に置き、総務部、貯金部及び保険部における配置換え、業務マニュアルの現行化等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当たって、一般管理費及び業務経費の適切かつ効率的な使用に努めた。</p> <p>特に、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、機構内で定期的に打合せを設け、各部門の経費使用状況を毎月の支払等を通じて確認しつつ、経費の効率的使用を図った。</p> <p>(3) 平成 25 年度においては、各部門における第 2 四半期及び第 3 四半期の一般管理費及び業務経費の予算執行状況と業務進捗状況を把握し、理事長へ報告するとともに、施策の費用対効果を十分に検証し、特に、簡易生命保険管理業務に係る実地監査業務の支援の委託については、コスト削減の面から平成 25 年度においても前年度の仕様の水準を維持しつつ、更に監査時間等を見直すことで、前年度支出額から更に約 5,672 千円の支出額の削減を実施することができた。また、パソコン等のデータ消去及び回収を実施したが、市場調査を行いメーカー回収から</p>
--	---	---

		<p>より安価なりサイクル業者回収に変更し、経費節減に努めた。周知・広報施策については、平成 24 年度の周知・広報施策に関する「権利行使者調査」の結果を踏まえ、ラジオによる広報を中止することとし、一方、平成 26 年 2 月及び 3 月に地域を限定した多面的な媒体を利用した広報施策を重点的に実施し、事後検証をすることとしている。</p> <p>(4) このように業務運営の効率化に努めた結果、平成 25 年度の一般管理費及び業務経費の合計額は 285,121 千円となり、平成 23 年度の当該経費相当額に対して、2% (1%/年を基準) を削減した額 (357,348 千円) を下回っている。</p> <p>2 契約の点検・見直しの実施</p> <p>(1) 契約に係る規程類の整備及び運用</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、第 1 期中期目標期間において、国の契約に係る規程類と基準を合わせるために包括的随意契約条項の廃止を行う等の整備を行っており、これらの規程に基づき、適切に運用するとともに、引き続き、必要な見直しを図ることとしている。</p> <p>平成 25 年度においては、会計規程類の必要な見直しとして、「国等による障害者就労施設等からの物品等の調達等の推進等に関する法律」(平成 24 年法律第 50 号)を踏まえ、障害者就労施設等から物品及び役務を調達するよう努めるために「契約手続」の所要の改定を実施(平成 25 年 11 月 1 日施行)。また、「政府調達に関する協定を改正する議定書」(平成 25 年 12 月 3 日承認)を踏まえ、「政府調達に関する協定その他の国際約束に係る物品等又は特定役務の調達手続」を制定(平成 26 年 2 月 25 日施行)。さらに、「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」(平成 3 年法律第 77 号)及び「予算決算及び会計令」(平成 25 年政令第 98 号、平成 25 年 4 月 1 日改正・施行)並びに「労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律」(平成 24 年 10 月 1 日改正・施行)等を踏まえ、①暴力団等の入札参加及び見積聴取の排除、②故意に損害を与えようとした場合の競争参加の制限、等について「契約手続」及び「契約書」の所要</p>
--	--	---

の改定を実施（平成 26 年 3 月 17 日施行）。これらの規程改正については、契約監視委員会（第 9 回、第 10 回）に報告している。

（2）契約事務手続に係る執行体制・審査体制の整備状況

執行体制については、会計課（4 名）が事務を担当し、理事長（100 万円未満の支出を伴うものは、総務部長）が決裁を行っている。

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、全ての契約関係文書を内部監査担当に回議しているほか、理事長決裁文書について監事の査閲を受けている。

一般競争入札の入札条件としては、契約規程類等に従い、競争性の確保及び透明性の確保を徹底することとしている。競争性の観点からは、「総務省競争参加資格（全省庁統一資格）」を求めることとし、必要な見直しとしては（1）のとおりである。透明性の確保の観点からは、「独立行政法人が行う契約に係る情報の公表について」（平成 23 年 6 月 20 日総務省要請）を受け、一般競争入札の公告の段階において、契約を締結する場合には、受託者（契約者）への機構 O B の再就職の状況、機構との間の取引実績等を内容とする情報の機構への提供及び当該情報の公表の同意についての協力依頼を機構ホームページに掲載している。

なお、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。

契約手続において、一括再委託を禁止するとともに、一部再委託の事前承認制度を設けている。また、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。

（3）契約の点検及び見直し

「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成 21 年 11 月 17 日閣議決定）に基づき、契約の点検及び見直しの取組として、平成 21 年 12 月に契約監視委員会を設置しており、平成 25 年度においては、平成 25 年 11 月に第 9 回、平成 26 年 3 月に第 10 回の契約監視委員会の会合を開催した。

この会合において、「随意契約等見直し計画」（平成 22 年 4 月）等に従い、競

	<p>また、一般管理費及び業務経費の削減並びに効率的使用に当たっては、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成 21 年 11 月 17 日閣議決定）に基づく「随意契約等見直し計画（平成 22 年 4 月）」に掲げる次の事項を引き続き着実に実施し、契約の適正化及び透明性の確保を図る。</p> <p>① 随意契約の見直し ② 一者応札・一者応募の見直し ③ 契約監視委員会による点検</p> <p>なお、少額随意契約についても、複数業者から見積りを徴することを徹底する。</p>	<p>争性のない随意契約及び一者応札・一者応募案件について説明、契約監視委員会の点検を受け、議事要旨、配布資料等をホームページで公表している。</p> <p>また、会計規程類の改正状況についても同会合に報告をしている。</p> <p>〔随意契約の見直し〕</p> <p>平成 25 年度の競争性のない随意契約は、財務諸表の官報公告及び郵便貯金の争訟事件対応等に係る弁護士への委任の 2 件であった。</p> <p>なお、予定価格が基準額（役務契約 100 万円、財産買入契約 160 万円）以下の場合、会計規程等に定める少額随意契約を安易に締結することなく、予算執行の適正化を図るため、競争入札により調達価格を安価にすることが見込まれる新聞広告原稿作成などの役務契約については、一般競争入札を実施している。</p> <p>また、少額随契による場合であっても、原則として、単に複数事業者へ下見積書の提出を依頼することだけでなく、インターネットによる市場調査を徹底し、当該調達案件の価格相場と同等又は価格が下回る事業者に対して、仕様書及び機構の調達条件を提示し、見積書の提出を依頼している。これにより、徴することができた見積書を比較検討の上、最低価格を提示した者と契約することとしており、実質的に価格競争が働く運用としている。</p> <p>〔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、以前から、十分な公告期間の確保、事前説明会の実施、早期入札の実施、契約締結日から履行開始日までの期間を長く確保するといった措置を講じている。平成 25 年度においては、それに加え、仕様書の変更について要件緩和の可否を検討し、一部を緩和するとともに、平成 25 年 12 月 24 日から、調達情報に容易にアクセスができるよう、入札に係る公告を行うと同時に入手を希望する者に対して「電子メールを使用した入札公告配信サービス」の試行運用を開始するなど、更なる改善に取り組んだ。</p> <p>平成 25 年度に一般競争入札を経て締結した契約案件における一者応札・一者応募案件の割合は、13.6%（22 件中 3 件）であり、平成 24 年度の割合（26.9%（26 件中 7 件））よりも低くなっている。</p>
--	--	---

	<p>人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、削減目標を設定し、国家公務員に準じた人件費改革に取り組むこととする。</p> <p>具体的には、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律(平成24年法律第2号)を踏まえ、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。以下同じ。)を、平成23年度の役員交代による影響を補正した人件費実績額の92.2%以下とするこ</p>	<p>また、うち平成24年度に引き続き一者応札・一者応募となった2案件については、改善に向けた取組内容等を契約監視委員会に報告し、改善の方向性について点検を受けた。</p> <p>(4) 公益法人等に対する会費の支出状況</p> <p>公益法人等に対する会費の支出については、例年、公益社団法人日本監査役協会及び一般社団法人日本内部監査協会の各年会費を支出しており、「独立行政法人が支出する会費の見直しについて」(平成24年3月23日行政改革実行本部決定)を踏まえ、その必要性等について改めて精査したところ、いずれも機構の業務の遂行のために真に必要かつ最低限のものであり、支出する額がそれにより得られる便益に見合っていることを確認している。</p> <p>3 人件費の削減等に係る取組</p> <p>(1) 「第1-1 組織運営の効率化」(P.1~3)で述べたとおり、平成25年度においても、各課の業務量及び職員・派遣職員の配置状況について詳細な検証を行った結果、特に広報活動を積極的に取り組んでいることから、総務課の人員不足が大きくなっており、平成26年2月及び3月の繁忙期に会計課から職員1名を総務課に兼務させ、柔軟かつ機動的な人員配置を行った。</p> <p>(2) 人件費の削減等については、前年度に引き続き、超過勤務手当の効率的な使用を推進した。具体的には、平成24年度に引き続き、毎週水曜日及び金曜日を定時退庁日に指定し、その都度職員に周知するとともに、毎月の超過勤務手当額等の管理を徹底したところ、平成25年度の超過勤務手当額等は、計画額に比べて16%減少した。</p> <p>その結果、人件費は、平成25年度の目標である、平成23年度の役員交代による影響を補正した人件費実績額の92.2%以下(▲7.8%以上)に対し、90.54%(▲9.46%)と目標を上回る削減を図ることができた。</p>
--	---	--

	<p>とを目標として削減に取り組むこととする。</p> <p>また、給与水準については、対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）が100以下となることを目標として、引き続き適正な給与水準の維持に努めていくこととする。</p>	<p>(3) 給与水準（ラスパイレス指数・平成 25 年度）については、対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）は 97.0 であり、適正な水準を維持している。</p> <p>なお、平成 25 年度における機構職員の給与等については、平成 26 年 6 月末までにホームページで公表する。</p>	<p>(4) 諸手当については、国家公務員に支給されている手当項目以外の手当はなく、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、互助組織への支出、食事の補助、入学祝金、結婚記念祝金等への支出は一切行っていない。</p>
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>一千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>15 名</p>
<p>■ 当該項目の評価 (AA~D)</p>	<p>A（業務経費の削減等：A 人件費の削減等：A）</p>		
<p>■ 評価結果の説明 (業務経費の削減等)</p> <p>コスト削減を念頭に置いた一般管理費及び業務経費の 25 年度の当該経費合計額は、平成 23 年度比 2%以上の削減となった。これは中期目標である 28 年度における 23 年度比で 5%削減の達成へ向けた一歩として評価される。年間 1%削減を着実に実施しており、平成 25 年度はそれ以上の成果となった。背景としては、予算の効率的な使用、コスト削減意識の浸透、その定着へ向けた関係部局による積極的な取り組みが感じられる。機構全体で厳格な支出見直しを一貫して実施しており、そのための意識改革についての工夫も認められる。経費節減として、より安価なリサイクル業者への変更、広報施策の効率的見直しなども評価できる。</p> <p>また、平成 25 年度には経費削減に大きな影響を持つ契約規程類の遵守とその適正化を確保する見直しも進んだ。契約手続や調達手続の改定も推進され、それらを遵守事項規程類として位置づけていること、契約監視委員会への報告と監視も機能発揮されていることなども経費削減の背景にある。「競争性」「透明性」の確保を重視した一般競争入札の入札条件も厳格に履行されており、一括再委託の禁止、一部再委託の事前承認制度の採用は、契約手続の競争性・</p>			

透明性の確保の観点から今後も重視されるべきである。

随意契約についてはその見直しが期待されているが、平成25年度は2件の随意契約があった。これは財務諸表の官報公告に関すること、及び、争訟事件に対応するための弁護士との契約とされ、一般競争入札には馴染まないとされる。その点を今後も広く国民に周知していくことが求められる。

一者応札・一者応募の改善では、公告期間の十分な確保、事前説明会の実施、早期入札の実施などの措置が講じられた。その結果、平成25年度は、一者応札・一者応募の割合が13.6%（22件中3件）となった。これは前年度の26.9%よりも低下し、努力の跡が見られる。今後も契約監視委員会への報告及び監視強化を含め、改善を図っていくべきである。

（人件費の削減等）

柔軟かつ機動的な人事配置を行うとともに、超過勤務手当の一層の効率化を図り、人件費は削減目標（平成23年度比▲7.8%以上）を上回り、平成23年度比▲9.46%の削減を達成しており、効率的に管理されている。

給与水準について、対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）は、100以下であり、適正な水準が維持されており、また、不要な法定外福利費の支出も行われていない。

以上より、「目標を十分達成」と評価した。

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	
■ 中期計画の記載事項		
<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）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2）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) 再保険先である株式会社かんぽ生命保険において確実かつ安定的な運用が行われるよう、同社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>		
■ 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) 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）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2）に従い、方針を定め、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25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（平成17年法律第101号。以下「機構法」という。）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25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、地方公共団体貸付及び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及び保険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。預金者貸付及び保険契約者貸付については、郵便貯金の残高・簡易生命保険の積立金の範囲内での貸付けで</p>

あることから回収不能の問題はない。

○郵便貯金資産運用残高

(単位：百万円)

区分	平成 25 年度末	平成 24 年度末	増減額
ゆうちょ銀行への特別貯金	26,021,946	29,958,707	▲3,936,761
預金者貸付	36,486	45,353	▲8,867
地方公共団体貸付	1,729,698	2,153,950	▲424,252
国債（満期保有目的の債券のみ）	19,501	11,945	7,556

○簡易生命保険資産運用残高

(単位：百万円)

区分	平成 25 年度末	平成 24 年度末	増減額
保険契約者貸付	750,620	891,296	▲140,676
地方公共団体貸付	9,447,242	11,077,384	▲1,630,141
公庫公団等貸付	5,152	10,156	▲5,004
国債（満期保有目的の債券のみ）	299	299	0

(2) 再保険先である株式会社かんぽ生命保険において確実かつ安定的な運用が行われるよう、同社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。）から運用実績・評価の報告を受け、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。

【保有資産の見直し・運用】

(1) 実物資産の見直し・運用

ア 実物資産については、建物、土地等は保有していない（職員宿舎及び職員宿舎以外の福利厚生を目的とした施設も保有していない。）。

保有している実物資産は、事務所内の間仕切りやサーバー・パソコン等の有形固定資産及びソフトウェア等の無形固定資産のみである。これら固定資産の管理については、資産管理手続（平成 19 年 10 月 1 日 機構手続第 3 号）に基づき、個々の固定資産ごとに配備状況及び利用状況を定期的に調査し、いずれも適切かつ有効に利用されていることを確認している。

平成 25 年度における機構が保有する実物資産の見直しについては、耐用年数の過ぎたカラーレーザープリンタ、ノート PC 等 9 台を処分し、新たに必要となった実物資産については、必要最小限の数量のみを調達することとし、システム基盤用カラー複合機 1 台を新規に購入した。

イ 機構が賃貸借契約している事務所は、委託先であるゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の本社並びに所管官庁である総務省と頻りに打合せ等を行う必要があるとともに、緊急時の対応などを考慮すると、現在地に立地する業務上の必要性があり、職員（派遣職員を含む。）数に照らして、適切な規模で、有効に活用されている。

なお、平成 25 年度においては、前回の賃貸借複数年契約（平成 23 年 6 月 1 日から平成 25 年 5 月 31 日まで）の賃貸借期間が満了となったことから、機構の入居条件に関する交渉を重ね、平成 25 年 9 月 2 日付けにて従前と変わらない内容で変更契約（賃貸借期間：平成 25 年 6 月 1 日から平成 27 年 5 月 31 日まで）を締結しており、賃料についても、近隣相場に照らし適正なものとなっている。

ウ 以上のとおり、機構が賃貸借契約している事務所は、機構の任務・設置目的に適ったものであるとともに、その任務を遂行する手段として有用かつ有効であり、機構の事務・事業の目的及び内容に照らして適切な規模で、利用度等は合理的なものとなっている。また、第三者に転貸し、自己収入を得る余地はなく、賃

借していることから、アウトソーシング等による管理業務の効率化等の余地もない。

なお、不要な実物資産及び現時点において減損を認識している固定資産は存在せず、処分等の検討の余地はない。

(2) 金融資産の見直し・運用

① 金融資産の規模等

ア 金融資産について、事業目的を遂行する手段としての有用性・有効性、保有の必要性、事務・事業の目的及び内容に照らし、資産の規模は適切である。

イ 金融資産については、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。

ウ 保有する現金・預金・有価証券等については、その太宗を占める特別貯金については、機構が負債として負う郵便貯金に相当するものになっており、その余の部分については、資金繰りの状況を考慮した上で、必要な運転資金を定期的に見直し、確保の上、余資を国債により運用している。

エ 貸付業務以外の債権において、貸付金はない。

オ なお、不要財産であって、政府からの出資又は支出に係るものは存在しない。したがって、いわゆる「溜まり金」は存在しない。

② 金融資産の運用状況

ア 資金運用の基本的方針等として、金融資産の運用方針が、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。資金の性格、基本的方針等を踏まえ、機構は、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、法人としての責任を果たしている。

イ 資金の運用体制として、必要な人員を配置するとともに、内部統制を図っている。

ウ 資金運用について、ディスクロージ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>エ 前述のとおり、回収不能に陥る貸付金はないことから、回収計画は策定しておらず、また、回収率は 100%であることから、その向上に向けた取組を要しない。</p> <p>オ 新規の貸付けは、預金者貸付及び契約者貸付のみであり、これらは、預金及び積立金の範囲内となるよう商品設計されており、それにより貸付額の審査が行われている。</p> <p>カ 機構における資金運用は、運用計画に定めるところにより、郵便貯金資産運用においては、ゆうちょ銀行への預金、預金者貸付、地方公共団体に対する貸付け及び国債取得（満期保有目的）が、簡易生命資産運用においては、保険契約者貸付、地方公共団体に対する貸付け、公庫公団に対する貸付け及び国債取得（満期保有目的）が行われている。</p> <p>機構は、これらのうち、地方公共団体に対する貸付け及び公庫公団に対する貸付けについては、債権管理等の業務を、預金者貸付及び保険契約者貸付については、旧郵便貯金法及び旧簡易生命保険法に基づく貸付けに係る業務を、郵政民営化法第 162 条第 1 項第 2 号イ及びハの規定に基づき、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険に委託している。これらの委託した業務について、機構は、「第 2-2 提供するサービスの質の確保」(P. 19~46)に記載したとおり、実施状況の確認等を行い、委託先等を監督している。</p> <p>なお、機構においては、投資顧問会社等を通じた資金運用は行っていない。</p> <p>(3) 知的財産の見直し・運用 特許権等の知的財産を保有しておらず、知的財産活用に関する方針の策定等の取組は行っていない。</p>	
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	12 名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A		

■ 評価結果の説明

(1) 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用

① 郵便貯金勘定においては、機構法第28条等により資産の運用方法が制限されているところ、平成25年度財務諸表によれば、機構は、その運用方法の範囲内にて、預金、国債、預金者貸付、地方公共団体貸付のみで運用しており、運用計画に基づき以下のとおり、确实かつ安定的な運用に努めていると言える。また、運用計画に基づいて「平成25年度郵便貯金資産の運用実施方針」を策定し、運用計画及び当該方針を遵守して運用を行っている認められる。

- ・ 預金の大部分は株式会社ゆうちょ銀行への特別預金（旧日本郵政公社から承継した郵便貯金に係る債権）である。
- ・ 預金者貸付は、預金者の郵便貯金の残高の範囲内に限っている（機構の「業務方法書」第22条1項）ため、実質的に回収リスクはないと言える。また、地方公共団体貸付は、新規の貸付けは行われていない。
- ・ 郵便貯金・貸付金は、運用計画における資産構成の記載に基づいて、それぞれ同額のゆうちょ銀行に対する特別預金・ゆうちょ銀行からの借入金が設定されている。
- ・ 有価証券は国債のみで、かつ、満期保有目的である。

② 簡易生命保険勘定においては、機構法第29条等により資産の運用方法が制限されているところ、平成25年度財務諸表によれば、機構は、その運用方法の範囲内にて、預金、国債、保険契約者貸付、公庫公団等貸付、地方公共団体貸付であり、運用計画に基づき以下のとおり、确实かつ安定的な運用につとめていると言える。また、運用計画に基づいて「平成25年度簡易生命保険資産の運用実施方針」を策定し、運用計画及び当該方針を遵守して運用を行っている認められる。

- ・ 保険契約者貸付は、保険契約に係る積立金額の範囲内に限っている（「契約者貸付に関する簡易生命保険約款」第3条等）ため、実質的に回収リスクはないと言える。また、公庫公団等貸付及び地方公共団体貸付は、新規の貸付けは行われていない。
- ・ 保険契約者貸付、公庫公団等貸付、地方公共団体貸付は、運用計画における資産構成の記載に基づいて、株式会社かんぽ生命から借り入れる資金と同額となっている。
- ・ 有価証券は国債のみで、かつ、満期保有目的である。

(2) 株式会社かんぽ生命保険における确实かつ安定的な運用については、機構は、株式会社かんぽ生命保険から、運用実績についての報告を受け、そして、安全資産（郵政民営化法第162条第2項第3号に規定する資産）の評価額が機構のために積み立てる額（旧契約に係る責任準備金等の合計額）を上回っていること、及び資産構成割合が株式会社かんぽ生命の簡易生命保険契約資産の資産運用方針の範囲内であることを確認している。また、報告資料に基づき、安全資産評価額が機構のために積み立てる額を下回る日経平均株価及び為替レートの水準について検証しており、今後、その安全性についての検証の結果を示すことが望まれる。

(3)保有資産について、次のとおり、有効に活用され、必要な範囲及び規模にとどまっております、見直しも適切に行われていると言える。

- ・ 実物資産： 機構が保有している実物資産は、事務所内の間仕切り、サーバー、パソコン、備品等の有形固定資産及びソフトウェアのみの、業務を行う上で不可欠なものであり、妥当な保有と評価される。土地、建物、構築物は保有しておらず、また、宿舎、その他職員の福利厚生を目的とした施設は保有していない。平成 25 年度における機構が保有する実物資産の見直しについては、耐用年数の過ぎた ICT 機器の処分と新規購入等だけである。これらの資産は、有効かつ効率的に運用・管理が行われており、いずれも業務に必要最低限の資産となるよう見直しがなされていると言える。なお、平成 25 年度においては、機構が賃貸借契約している事務所につき賃貸借期間が満了となったことから更新を行ったが、交渉を重ねて従前と同様の条件としている。また、賃料も、近隣相場に照らし適正なものと言える。
- ・ 金融資産： 機構が保有している金融資産は、上記のとおり、旧会社から承継した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務によるものであって妥当な保有と評価され、これらは運用計画及び運用実施方針に従って運用されている。これに加え、機構は、地方公共団体及び公庫公団等に対する債権の管理等業務、及び預金者・保険契約者貸付けにかかる業務については、郵政民営化法第 162 条第 1 項第 2 号イ及びハに基づき、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命に委託することとされており、これに従っている。機構は、投資顧問会社等を通じた資産運用は行っていない。
- ・ 知的財産： 平成 25 年度期末の財務諸表によれば、機構は知的財産は保有していない。

実物資産については、上記のとおり妥当に保有され、かつ有効に活用・管理されており、金融資産については上記のとおり、妥当に保有され、かつ適切に運用・管理が行われていると考える。なお、貸付金について回収計画は策定されていないが、これは、貸付については、預金者貸付、保険契約者貸付はそれぞれの郵便貯金又は積立金の範囲内での貸付であり、また、その他の貸付は公庫公団等貸付、地方公共団体貸付のみであって、実質的に回収不能の可能性が殆どないと言ってよいからである。

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 2 提供するサービスの質の維持・向上
■ 中期計画の記載事項	
<p>(1) 委託先の監督</p> <p>郵便貯金管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぽ生命保険(以下「委託先」と総称する。)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、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。特に、保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等については、留意するものとする。</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、確認を行うとともに、不適切事例が発生した場合には、その発生原因等を分析し、必要に応じて一層の再発防止策を講じるよう指導する等、改善に向けた取組強化及び改善状況の検証を行う。</p> <p>なお、重点確認項目の設定に当たっては、国民に対して提供するサービスの質の維持・向上に向けて引き続き取り組む必要性を十分考慮することとする。</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、出張所等における委託業務の実施状況を監査する。</p> <p>なお、監査業務の実施に当たっては、監査項目や監査対象局所を選定する際に、委託先の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。</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、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。特に、保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等については、留意するものとする。</p> <p>(3) 監督に当たり留意する事項</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</p>	

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。

② 標準処理期間の設定

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。

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。

(郵便貯金管理業務) (詳細は別紙3のとおり)

- 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 残高証明書発行の取扱い

(簡易生命保険管理業務) (詳細は別紙4のとおり)

- ア 満期保険金の支払
- イ 入院保険金の支払
- ウ 生存保険金の支払
- エ 失効・解約還付金の支払
- オ 基本契約の死亡保険金の支払

■ 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)
(1) 委託先の監督 (2) 再委託先の監督 ① 業務の質の維持・向上	郵便貯金管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぽ生命保険(以下「委託先」と総称する。)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、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。	委託先の監督及び再委託先の監督 ① 業務の質の維持・向上 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、下記②のとおり委託先及び再委託先に対する重点確認項目及び項目ごとのスケジュール等を規定した監督方針を定め、下記③のとおり、各種の報告を求めるとともに、実地監査を実施し、必要に応じ、指導等を行った。 これらにより、委託先及び再委託先に対し、業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先及び再委託先が行う銀行業務、銀行業の代理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た。 この結果、業務の質は、郵便貯金管理業務において、犯罪発覚件数、苦情等申告件数、現金過不足事故件数がそれぞれ減少する等、改善された。簡易生命保険管理業務におい

	<p>〔再委託先の監督〕</p> <p>再委託先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、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>ては、平成 24 年度に発覚した保険金等の請求案内漏れ事案等対応に集中的に取り組んだことにより、保険金等支払に係る業務の質が改善された。他方、顧客情報の漏えい件数及び苦情等申告件数は、当該対応の影響等により増加している。また、利用者の意向等に関する調査において、1 年以上前に利用した時と比べたサービス水準全体は、「変わらない」とする回答が 6 割強であったが、「良くなった」と「やや良くなった」とする回答の合計は 3 割強で、「悪くなった」と「やや悪くなった」とする回答の合計の約 6 % より多く、業務の質は全般的に向上していると認められた（利用者の意向等に関する調査の詳細については、「第 2 - 3 業務の実施状況の継続的な分析」(P. 47~50) を参照)。</p>
<p>(1) 委託先の監督 (2) 再委託先の監督 ② 監督方針の策定</p>	<p>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ることとする。</p>	<p>② 監督方針の策定</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適正性の確保のため、平成 25 年 3 月に監督方針を定めた。</p> <p>なお、簡易生命保険管理業務においては、平成 24 年度に発覚した保険金等の請求案内漏れ等の問題を受け、特に保険金等支払管理態勢に重点を置いて実地監査を行うことを監督方針に明記した。</p>
<p>(1) 委託先の監督 (2) 再委託先の監督 ③ 確認等</p>	<p>監督方針に基づき、確認等を行うとともに、不適切事例が発生した場合には、その発生原因等を分析し、必要に応じて一層の再発防止策を講じるよう指導する等、改善に向けた取組強化及び改善状況の検討を行う。</p> <p>なお、平成 25 年度における重点確認項目等は、国民に対して提供するサービスの質の維持・向上に向けて引き続き取り組む必要性を考慮の上、次のと</p>	<p>③ 確認等</p> <p>平成 25 年度監督方針において重点確認項目を定めるとともに、重要案件については随時、その他の案件については原則として月、四半期又は半期に 1 度確認を行うことを定め、スケジュールどおりに確認を行った。</p> <p>また、四半期ごとに不適切事例の発生原因等を分析し、その結果も活用して、実地監査を行い、委託先及び再委託先に対し、必要に応じ、再発防止策を講じるなどの改善を求めた。</p> <p>なお、簡易生命保険管理業務においては、上記②に記載する監督方針と同様、保険金等支払管理態勢を最重点項目として平成 25 年度実地監査計画に明記し、これに基づいて委託先及び再委託先の実地監査を行った。</p>

おりとすることとし、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。

〔再委託先の監督〕

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。

ア 重点確認項目

(郵便貯金管理業務)

- i 委託先及び再委託先（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日本郵便株式会社をいう。以下同じ。）における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組

ア 重点確認項目

(郵便貯金管理業務)

- i 委託先及び再委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組
 - ① 主な取組
 - 委託先及び再委託先は、犯罪の再発防止のため、業務改善計画に基づき、合同で内部管理態勢の充実・強化に関する連絡会議を開催し、それぞれ防犯ルールの徹底、各種研修、内部通報制度の活用促進、長期勤務者の異動などの防犯施策を継続して実施したほか、平成24年度及び平成25年度上期の監査結果に基づく改善策として新たに以下の取組を行った。
 - ・ 窓口業務を担当する管理者を対象とした「現任郵便局管理者研修」に郵便局の規模に応じ、「単独マネジメント局コース」及び「エリアマネジメント局コース」

を設定し階層別研修を充実<再委託先>

※ 単独マネジメント局： 渉外社員が5名以上の郵便局

※ エリアマネジメント局： 渉外社員が5名未満（渉外社員未配置を含む）の郵便局

- ・ エリアマネジメント局における、他局の局長による年1回以上の無通告による現金検査及び所持品等点検<再委託先>
- ・ 渉外局等総合監査（単独マネジメント局を中心とした渉外局を対象とした監査）による資金管理態勢を検証<再委託先>
- ・ 営業エリア外活動に係る実態把握を踏まえた、渉外局の局外営業活動マニュアルの改正<再委託先>
- ・ 資金拠点局における資金配送機能を郵便局から順次隔離し、全面的な部外委託化の実施<再委託先>

② 取組結果

上記取組の結果、平成25年度における犯罪発覚件数は13件（委託先0件、再委託先13件）であり、平成24年度の18件（委託先1件、再委託先17件）から5件減少した。

なお、13件中1件は上記の他局の局長による無通告点検において発見したものである。

③ 更なる再発防止の取組

平成25年度発覚事案の主な発生原因は、管理者による防犯点検が不十分であること、管理者が金庫開閉時の立会者を設けていなかったことであり、平成25年度の実地監査においても、その発生原因を踏まえて、当該年度における実地監査計画の重点項目の一つである犯罪の防止態勢に関する実地監査を行っている。機構ではこれらの発生原因と実地監査の結果を踏まえ、以下の再発防止策の検討を委託先及び再委託先に求めている

- ・ 金庫開閉時の立会い状況徹底のための効果的な施策の実施の検討<再委託先>
- ・ 金庫鍵の点検を実効性のあるものにするため、点検状況を調査・把握した上での具体的点検方法のマニュアルへの記載の検討<再委託先>
- ・ 渉外社員の行動管理について、営業記録簿への記載内容による管理に加え、渉

ii 顧客情報の管理

外社員が顧客から預かった書類による管理の実施の検討<再委託先>

ii 顧客情報の管理等

(関連：「第4-3 機構が保有する個人情報の保護」(P.75~80))

(1) 顧客情報の管理

① 主な取組

委託先及び再委託先では、事故防止のため、顧客情報関係書類の集中保管、強化月間の設定、研修、モニタリング等に継続して取り組んだほか、平成24年度実地監査結果に基づく改善策として新たに以下の取組を行った。

- ・ 新型窓口端末機の配備（再委託先への配備を含む。）に併せ、伝送方式（窓口端末機の取扱い記録を計算センターに伝送し、郵便局等に電子記録媒体を残さない方式）への切り替えを順次実施<委託先>
- ・ 顧客情報記録媒体管理簿の様式改正<再委託先>

② 取組結果

上記取組の結果、平成25年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は73件となり、平成24年度発覚件数(169件)と比べ6割減となった。

③ 更なる再発防止の取組

機構では、委託先から報告された事故内容を分析するとともに、委託先及び再委託先の実地監査を行った。

その結果を踏まえ、平成25年度上期監査結果通知において以下の点について、再委託先に改善を求めた。

- ・ 全ての顧客情報が適正に管理されていることを確認するための郵便局における適切な点検の実施<再委託先>
- ・ 渉外員専用の事務室に対する他の事務室と同品質の内容によるモニタリングの実施<再委託先>

このため、「全ての顧客情報が適正に管理されていることを確認するための郵便局における適切な点検の実施」について、再委託先では平成25年度第2四半期において防犯担当局長（郵便局の規模に応じたグループ単位に置かれた、当該グループ内の防犯に関する施策を担当する局長）による点検を実施した。しかし

ながら、当該点検以降に機構が実施した平成 25 年度下期監査において同様の不備が確認され平成 25 年度上期の改善策では不十分と認められることから、「何に目をつけ」「何を確認するのか」具体的に確認すべきポイントを示すなどの、有効かつ実効性のある点検の実施について平成 25 年度下期監査通知により検討を要請した。

(2) 地方公共団体貸付に係る借入申込書類の紛失への対応

平成 25 年 9 月、委託先において業務集約に係る作業を契機に地方公共団体貸付に係る借入申込書類一式（3 件）を紛失していたことが判明した旨の報告があり、これを受け機構は、貸付書類の保管管理の状況について資料提出を求めるとともに、ゆうちょ銀行東京エリア本部の現地調査を実施した。その結果、該当の地方公共団体から紛失書類に係る融資施設の全部又は一部について処分等の申請があった場合、機構が行う処分承認の可否判断及び繰上償還の要否判断等の業務に支障のおそれがあり得ると考えられることから、同年 12 月、業務上の支障の有無を調査の上、改善措置を含め報告するよう理事長名文書で求めた。

委託先で検討の結果、上記業務に支障が生じる可能性があるとし、平成 26 年 2 月、その旨機構あて文書で報告するとともに、同年 3 月、該当の地方公共団体へ事情説明の上、当該施設を特定するに足りる書類の提出を依頼。同年 7 月、書類が提出されたこと及び同書類で不足のないことが確認された旨委託先から報告された。

(3) 個人情報の目的外利用に係る通知

機構は従来から、個人情報の保護と適切な利用を委託先に求めているところであり、昨今の個人情報の保護をめぐる動向などを踏まえて、機構が保有する個人情報の目的外利用は許されない旨をゆうちょ銀行あて文書により通知した。

iii 苦情申告等の対応

iii 苦情申告等の対応

(関連：「第 2 - 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」(P. 51~56))

① 主な取組

委託先及び再委託先は、苦情減少のため、CS推進活動（CS向上のための各種研修、CSレベルの認定等）、各種研修による業務知識の向上、覆面調査等を行ったほか、新たに以下の取組（相続事務手続の改善については平成24年度監査結果に基づく改善策。）を行った。

- ・ 店舗の管理者に対するハードクレーム（強硬な苦情や無理難題を要求する苦情）対応研修の実施＜委託先＞
- ・ コールセンターの内製化（平成25年4月から、運営を業務委託形態から派遣形態に変更）＜委託先＞
- ・ 相続事務手続の改善（払戻金の通常貯金口座への振込の実施等）＜委託先＞

② 取組結果

上記取組の結果、平成25年度の苦情申告等の件数は6,022件であり、平成24年度の6,167件から減少（平成22年度9,541、平成23年度7,656であり、3年連続で減少）している。また、平成25年度末における2か月以上未解決の長期未解決事案は3件であり、平成24年度末の22件から大幅に減少した。

③ 更なる取組

機構では、委託先から毎日報告された苦情内容を分析するとともに、委託先及び再委託先の平成25年度実地監査を行った。その結果を踏まえ、以下の点について、昨年度に引き続き、委託先及び再委託先に改善を求めた。

- ・ 後日払い等の防止＜委託先及び再委託先＞
- ・ 委任状の記載例を準備し、委任状様式を渡す際にその記載例でお客さまに説明するなど、委任状の説明方法の改善要請＜委託先＞
- ・ 定額郵便貯金証書の再発行など各種請求に要する処理日数について、お客さまからの照会に郵便局等が正しく回答するための施策の実施要請＜委託先＞

なお、平成24年度監査においても対策の検討を要請した後日払い等の防止については、郵便局における最低限準備すべき資金基準額の見直しや、後日払い等防止のための社員への研修を行うなど種々の取組みを進めた結果、平成26年4月以降は委託先からの苦情報告などから当該事案に係る苦情の件数は減少が認められることから、今後の状況について注視することとしている。

iv 委託先の外部委託の管理

v その他業務品質の確保に係る事項

iv 委託先の外部委託の管理

① 主な取組

上記 i～iii 及び v に関する再委託先で発生した事案や取組について、委託先を通じて報告を受け、その際、委託先の管理状況についても確認を行った。

また、平成 25 年度における委託先から再委託先に対する管理態勢について、平成 25 年 11 月及び平成 26 年 5 月に報告を受けるとともに、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や監査結果の報告を受け、実施状況及び内容の確認を行った。

委託先の実地監査の際にも、委託先の管理状況について確認を行っている。

上記を通じて、再委託先の業務運営に改善が必要と思われる事項については、委託先を通じて改善を求め、その際、委託先としての認識及び取組について報告を求めている。

② 取組結果

上記 i～iii 及び v に関する事案の再発防止に向け、委託先及び再委託先が定期的に打合せを行ったり、共同して対策を検討する等、連携して取り組む態勢がとられ、平成 25 年度の事案が減少した。

v 業務品質の確保

① 業務品質の確保全般

業務品質全般については、前述したとおり、「利用者の意向等に関する調査」の結果から、向上していると認められる（「第 2－3 業務の実施状況の継続的な分析」(P. 47～50) を参照。)

また、機構では上記 i から iii に記載した事項以外にも、委託先から現金過不足事故等の業務品質に関する各種報告を受けている。

委託先及び再委託先では、現金過不足事故防止のため、引き続き現金と証拠書の突合やお預かり金額の読み上げ等の基本動作の徹底等に取り組んだほか、再委託先では、現金過不足事故が発生した郵便局に対する個別支援の実施や全郵便局に「窓口事務基本動作確認ブック」を配布し基本動作の徹底について支援を行った。

その結果、平成 25 年度における現金過不足事故の発覚件数は 65 件（委託先 19 件、再委託先 46 件）となっており、平成 24 年度の同件数（111 件）と比較して 4 割減少した。

② 東日本大震災等の被災者支援

東日本大震災発生後に、非常取扱いを実施していたが、平成 25 年度の利用はなかった。

なお、平成 25 年度は、他の自然災害の被災地域を対象に 10 回の非常取扱いを実施した。

③ 「疑わしい取引」の届出

犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号）により金融機関等特定事業者は、犯罪による収益に関わりがある疑いが認められる取引について、所管行政庁に「疑わしい取引」の届出をすることが求められている。これを受けて、機構では、ゆうちょ銀行に郵便貯金に係る「疑わしい取引」の届出を求め、その結果を総務省経由で警察庁（刑事局組織犯罪対策部）あて提出している。

平成 25 年 8 月、対象となる郵便貯金が減少している中、当該届出件数が増加傾向にあったことから届出内容を機構において精査したところ、単なる名義相違（〇〇ミサ子⇄〇〇みさ子等）事案についても機構あて報告されていたことが判明。

機構は、委託先に対して顧客情報の適切な管理及び法令上求められている業務の適正な執行の観点から届出対象の判断基準の検証・改善を求めた。

委託先は、警察庁刑事局組織犯罪対策部とも相談の上、過剰届出の原因となっている疑わしい取引の届出の行内判断基準を改めた。

vi 会計に関する業務の適正性

vi 会計に関する業務の適正性

① ゆうちょ銀行から報告される月次財務データの検証

計数の網羅性、実在性、正確性を確認するため、その前年度値との比較等により、毎月異常値分析を行った。

なお、ゆうちょ銀行に委託している地方公共団体貸付事務については、その弁済等の月次財務データの報告のほかに、個別案件について随時報告を受け、その適切性を確認している。

(簡易生命保険管理業務)

- i 委託先及び再委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組

② 点検等

平成 25 年 4 月、ゆうちょ銀行本社において、ゆうちょ総合情報システムにおける財務データ生成システムの正確性、網羅性の検証調査を行った。

- ③ 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事象は認められなかった。

(簡易生命保険管理業務)

- i 委託先及び再委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組

① 主な取組

委託先及び再委託先においては、犯罪の再発防止のため、業務改善計画に基づき、従来から実施してきた保険金及び保険料のキャッシュレス化の推進、書面調査、各種研修、点検等の防犯施策の強化・継続実施に加え、以下の取組を行った。

ア 保険金のキャッシュレス化に向けた取組

- ・ 保険金等の局所外支払の原則禁止の取組の推進・強化
- ・ 郵便局からの訪問活動（契約者フォローアップ活動）実績と満期保険金・生存保険金の事前請求の受付状況を委託先本社及び郵便局で把握できるシステムの整備
- ・ 満期保険金・生存保険金の事前請求に係る契約者フォローアップ活動の推進（窓口局にも徹底）

イ 保険料のキャッシュレス化に向けた取組

- ・ 100 万円以上の前納保険料については原則送金扱いとすることを義務付け
- ・ 保険料の送金扱いの電話による勧奨
- ・ 1 年超の前納保険料に係る払込票を郵便局で即時に発行できるシステムの整備

機構では、発覚した犯罪事案の内容を分析した結果、キャッシュレス化に向けた取組に加え、集金管理態勢の整備及び管理者犯罪の対応が必要と考え、委託先に対して取組強化を求めるとともに、半期ごとに提出を受ける報告書にこれらの対応状

況を記述するように要請した。

② 取組結果

犯罪防止の取組を行った結果、平成 25 年度の犯罪発覚件数については、委託先の件数は平成 24 年度に引き続き 0 件、再委託先の件数は平成 24 年度と同じく 5 件であった。

また、保険金等の局外支払割合が減少して、口座振込みの割合が増加し、保険料集金払込率も減少するなど保険金、保険料ともにキャッシュレス化が進展していることが認められる。

○ 総支払件数（渉外局＋支店）に占める局所外支払割合

年 月	24 年 3 月期	25 年 3 月期	26 年 2 月期
割 合	8.4%	0.9%	0.3%

○ 保険金等の口座振込みの割合

年 度	23 年度	24 年度	25 年度
割 合	61.2%	75.5%	83.8%

○ 保険料集金払込率（払込中契約に対する割合）

年 度	23 年度	24 年度	25 年度(※)
割 合	12.8%	10.0%	7.6%

※ 25 年度は速報値

機構の要請事項については、集金管理態勢の整備として平成 26 年 3 月末に郵便局の管理者が保険料の集金状況（集金となる理由等）を確認できる仕組みを導入したこと、管理者犯罪の対応として管理者を対象とした研修や指導（管理態勢に問題が認められる局に対する指導）を実施した状況等の報告を委託先より受け、委託先及び再委託先での取組が行われていることを確認したところである。

(関連：「第4-3 機構が保有する個人情報の保護」(P.75~80))

① 主な取組

委託先又は再委託先で顧客情報の漏えい等が発覚した場合には、直ちに又は全容が判明次第、委託先から報告を受けており、また、毎月、委託先から顧客情報の漏えい等の発覚状況等の報告を受けるとともに、半期ごと(平成25年11月及び平成26年5月)に顧客情報管理態勢について報告を受けた。

機構では、委託先からの報告内容により委託先及び再委託先における取組状況等の確認を行うとともに、実地監査で当該取組の実施状況等の確認を行い、不適正な事案については、委託先又は再委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。

また、機構では、平成24年度及び平成25年度当初の漏えい事案の内容を分析し、委託先及び再委託先の周知・指導内容を確認した上で、対応が不十分と認められた同姓同名者等への漏えいについて周知・指導を徹底するよう要請し、平成26年1月に委託先で当該事案に関する周知・指導が実施されたことを確認した。

② 取組結果

平成25年度に発覚した顧客情報関連事故(郵便事故を除く。)は、61件(平成24年度：49件、平成23年度：75件)と、平成23年度よりは減少しているが、平成24年度よりは12件増加した。この内、委託先の件数は26件(平成24年度：4件、平成23年度：6件)と増加したが、再委託先の件数は34件(平成24年度：45件、平成23年度：66件)と順調に減少している(分類不明が1件)。

委託先における件数の増加は、事故の内容を1件ごとに分析した結果、平成25年度に集中的に実施した請求案内漏れ事案等対応の影響によるものと認められたため、委託先本社において作業手順の作成や研修等の再発防止の取組を強化したところ、平成26年1月以降は、請求案内漏れ事案等対応に伴う事故は発生していない。

なお、機構では、委託先における事故発生件数の増加を受け、平成26年3月に委託先に対して、再発防止に向けた取組の徹底及びその結果の報告を要請し、同年5月に委託先より顧客情報管理態勢に関する報告書の中でその報告を受けた。

iii 苦情申告等の対応

iii 苦情申告等の対応

(関連：「第2-4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」(P. 51~56))

① 主な取組

機構では、委託先から報告される苦情申告等の内容について、毎月分析を行っている。

平成25年度は、委託先において、集中的に実施した請求案内漏れ事案等対応によりお客様への接触機会が増えたことから苦情件数が増加しており、その対応として、案内書面の記載内容の改善や電話による案内時の説明方法の改善等の取組を実施した。それ以外にも通常業務の取扱いに関するお客様からの苦情や機構からの要請を反映し、手続改善、案内書面の改善等を行っている。

また、長期未解決事案（委託先又は再委託先において受付から2か月以上経過してもなお未解決となっている事案）については、委託先本社又は再委託先本社が個別に支店、郵便局等に指導を行っている。さらに、委託先では、かんぽコールセンターの応答率向上に向けた取組を行っている。

② 取組結果

ア お客様からの苦情件数の推移とその増減要因

平成25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。）の件数は約33.0万件であり、平成24年度の約26.8万件より約23%増加した。

特に「保険金等支払」及び「既契約」に関する苦情が増加しているところ、苦情の内容を分析すると、平成25年度に請求案内漏れ事案等対応を集中的に実施したこと、キャッシュレス化の取組を強化したこと、住所変更の案内送付を開始したこと等によりお客様と接する機会が増えたことが苦情件数の増加に繋がっているものと考えられる。

他方、「保険料払込証明書」に関する苦情は前年度より減少しており、これは、記載内容の改善等お客様の声を改善に反映してきた成果が出てきているものと考えられる。

以上より、平成25年度の苦情件数の増加は、お客様へのサービス低下に伴う

iv 保険金等支払の管理

苦情ではなく、各種の取組を実施したことによるお客様と接する機会の増加が主な原因と分析しているが、平成 26 年度も引き続き苦情件数の動向については注視していくこととし、必要があれば適切に対応していく。

イ 長期未解決事案の早期解決に向けた取組結果

平成 25 年度末時点での長期未解決事案の残存数は 50 件で、平成 24 年度末時点での同件数（70 件）と比較して 28.6%減少した。

ウ コールセンターの応答率向上に向けた取組結果

コールセンターへの問合せが集中する 10 月期及び 11 月期の対応については、保険料払込証明書の記載内容の改善、発送通数の平準化による入電数の集中の抑制、委託先支店社員による支援等により高い応答率を維持した。

iv 保険金等支払の管理

① 主な取組

平成 24 年度に発覚した保険金等の請求案内漏れや支払漏れ事案への対応として、委託先では、過去の支払請求事案についての請求案内漏れの点検、支払漏れ・請求案内漏れの再発防止に向けた業務の改善、既存の長期未払契約（満期等から 1 年超経過している契約）の請求勧奨及び今後の長期未払契約の発生防止に向けた取組を行った。

機構では、委託先における保険金等支払管理態勢の改善を早急に実施する必要があると考え、委託先に対して、四半期ごとに保険金請求案内漏れ点検計画の実施状況、請求案内漏れ及び支払漏れの再発防止策の実施状況、長期未払契約への対応状況等に関する報告書の提出を求め、その結果を総務省に報告した。

また、お客様への請求案内書の発送、請求意思確認及び保険金支払等の状況や既存の長期未払契約に対する請求勧奨のための案内書の送付、電話及び訪問活動の実施状況等の上記報告書に記載された計画の進捗状況を委託先から定期的に報告させることとし、必要に応じて対応計画の更新版の作成・提出を委託先に指示するなど、お客様への対応に遅れが生じないように進捗管理を行ってきた。

機構の实地監査については、平成 25 年度の監督方針及び实地監査計画において、保険金等支払管理態勢を实地監査の際の最重点項目と位置付け、これに基づき、保

険金等の支払審査を行う委託先のサービスセンター 5 か所すべてを監査対象先に含めて実地監査を実施した。具体的には、委託先及び再委託先における再発防止策及びお客様対応の取組状況の確認、保険金等の支払漏れ・請求案内漏れ事案の有無のサンプル検証等を実施し、不適正な事案があれば指摘して、委託先及び再委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。

② 取組結果

上記の取組の結果、過去の支払請求事案の点検及び既存の長期未払契約の解消の取組については、平成 26 年 4 月までにほぼ終了し、保険金等の支払漏れ・請求案内漏れの防止及び長期未払契約の発生防止についても、平成 24 年度と比較して大幅な改善が行われた。

ア 過去の支払請求事案の点検及び請求案内

民営化後に支払請求を受けた約 1,700 万件を対象に点検を行い、平成 25 年 7 月までに約 75 万件の案内書をお客様に発送した。その後、住所不明で調査中等の一部事案を除き、同年 12 月までに請求意思の確認作業を実施し、平成 26 年 3 月までに請求意思の確認ができた事案に対する請求勧奨作業を終了した。なお、今後とも請求書類が返信された事案への審査・支払は継続する。

イ 保険金等の支払漏れ・請求案内漏れの防止

委託先では、保険金等の支払漏れ・請求案内漏れの防止に全社を挙げて取り組み、以下の取組を始めとして、様々な改善策を多重的に実施した。

- ・ 支払漏れ・請求案内漏れ事案の検証作業を通じたマニュアル、審査基準等規程類の見直し
- ・ 審査担当者を対象としたサポートツールの充実、研修内容の見直し・強化による人的ミスの原因とした支払漏れ等の防止
- ・ 保険金請求時に提出された診断書等のテキスト化及びキーワード検索により請求案内候補リストを作成し、審査担当者が当該リストを参考に請求案内の要否を判断することで請求案内対象の見落としを防止するシステムを整備
- ・ 保険金請求と同時に速やかな請求案内が実施できるよう郵便局における死亡保険金請求時の入院保険金の請求案内を徹底するため、請求案内の状況を登録・管理できるシステムを整備

また、平成 26 年 4 月からは、支払漏れ等の防止に大きな効果が見込まれる支払業務システムのサービスセンターへの導入を開始するとともに、郵便局における請求案内の対象範囲を拡大し、平成 25 年度中はこれらの取組を実施するための準備を行った。

ウ 長期未払契約への対応

訪問活動や電話による請求勧奨により、対応開始当初に対象とした平成 24 年 1 月末時点の満期保険金、生存保険金及び失効還付金（以下「満期保険金等」という。）に係る長期未払契約約 2,300 億円については、平成 25 年 11 月までにお客様への支払又はステータス（未請求事由等の情報）管理を完了した。平成 24 年 2 月以降に発生した満期保険金等、年金及びその他の保険金の長期未払契約についても、訪問、電話又は書面による案内を行っており、1,000 円未満の少額事案等一部の事案を除き、平成 26 年 4 月までに対応を完了した。

また、今後の長期未払契約の発生防止に向けて、以下のような改善策を実施した。

- ・ 郵便局からの訪問活動（契約者フォローアップ活動）実績と満期保険金・生存保険金の事前請求の受付状況を委託先本社及び郵便局で把握できるシステムを整備し、契約者フォローアップ活動と事前請求勧奨の取組を強化
- ・ 契約者フォローアップ活動時に把握したお客様のステータスを体系的に管理し、お客様の意思に沿った請求勧奨（受取意思があるにもかかわらず請求がない場合の電話による来局勧奨や郵便局からの訪問の案内等）を実施
- ・ 満期後 3 か月、16 か月経過した契約に対する電話による請求勧奨の開始
- ・ 郵便の転居届を提出した保険契約者に対する保険契約の住所変更案内の送付、保険料払込証明書等が不着となった契約に対する住所調査の対象範囲の拡大等の住所管理の強化

v 委託先の外部委託の管理

v 委託先の外部委託の管理

① 主な取組

上記 i から iii 及び vi に関する再委託先で発生した事案や取組について、委託先を通じて報告を受けているほか、委託先と再委託先との連携態勢、モニタリング態勢、

vi その他業務品質の確保に係る事項

研修等の取組施策、委託先が再委託先に対して実施したモニタリング結果等の報告を受け、内容の確認を行った。

また、機構では、実地監査において、委託先が再委託先に対して実施したモニタリングの内容に不適正な事案等を発見した場合は、委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。

② 取組結果

上記 i から iii 及び vi の内容に関連した再委託先における各種取扱状況に関するモニタリングにより、適正率が低い郵便局に対しては、委託先でフォローアップモニタリングを行うなどの改善に取り組んでいる。

また、iv の内容については、郵便局員の訪問によってお客様への請求案内を実施するなど、委託先と再委託先が連携してお客様対応を行っている。

vi その他業務品質の確保に係る事項

① 業務品質の確保全般

業務品質全般については、前述したとおり、「利用者の意向等に関する調査」の結果から、向上していると認められる（「第 2 - 3 業務の実施状況の継続的な分析」(P. 47~50) を参照。)

機構では、上記 i から iv に記載した事項以外にも、委託先から現金過不足事故、システムリスク管理態勢等の業務品質に関する各種報告を受けている。

現金過不足事故に関しては、事故のほとんどが不注意に起因していることから、委託先及び再委託先では、基本動作の徹底、発生局への個別指導を行うとともに、キャッシュレス化の推進に取り組んでいる。

その結果、平成 25 年度における現金過不足事故の発覚件数は 70 件(委託先 1 件、再委託先 69 件)となっており、平成 24 年度の発覚件数(128 件)と比較して約 4.5 割減少した。

② システムリスク管理態勢に係る問題

ア 問題への取組

民営化後、保険金等の支払金額に影響するプログラム誤りが複数発覚したことを受けて、委託先では平成 24 年 10 月から 3 年間の期限で潜在バグの極小化に向

vii 会計に関する業務の適正性

けたシステムの検証作業を実施している。

平成 25 年度には、当該検証作業により、健康祝金付特約に係る特約配当金の計算誤り（約 8 千件、1 件当たり約 29 円）及び職域保険に係る配当金の計算誤り（約 3.3 千件、1 件当たり約 232 円）を発見し、機構及び委託先のホームページ等で公表した上で、お客様にお詫び状を発送して不足額の支払いを行った。

イ 再発防止に向けた対応状況

委託先では、上記の検証作業を継続していくとともに、システム改正時のプログラム誤りの再発防止策（開発工程の見直し、要件定義の精度向上、要件変更の抑止に向けた取組等）を実施した。

機構では、半期ごと（平成 25 年 11 月及び平成 26 年 5 月）にシステムリスク管理態勢に関する報告を受け、委託先における取組状況等の確認を行った。また、平成 25 年度の実地監査では、平成 24 年度に引き続き、システムリスク管理態勢を重点項目の 1 つと位置付けて、委託先の本社システム部門へのヒアリング等を実施し、委託先に対して、システムの取扱上の問題点について指摘した上で、認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。

③ 東日本大震災等の被災者対応

平成 25 年度においても、東日本大震災に伴う非常取扱いを継続して行うとともに、取扱件数については、委託先から定期的に報告を受けた。

なお、平成 25 年度は、他の自然災害の被災地域を対象に 10 回の非常取扱いを実施した。

vii 会計に関する業務の適正性

① 地方公共団体貸付の弁済状況の確認

委託先から、毎月、地方公共団体貸付に係る弁済予定と弁済実施状況の報告を受け、同貸付の弁済状況の確認を行った。

② 年度・中間決算期の委託先本社に対する実地監査

平成 25 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」及び「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。

③ 委託先本社、支店及びサービスセンター並びに再委託先本社及び郵便局に対する
実地監査

平成 26 年 3 月に委託先本社に対して、かんぽ会計システムの機能拡張時における検証の実効性について実地監査を実施した。

平成 25 年 7 月から平成 26 年 3 月まで、委託先本社、支店（6 か所）及びサービスセンター（2 か所）並びに再委託先本社及び郵便局（4 か所）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。

④ 上記①、②及び③において、機構の財務諸表に重大な影響を及ぼすような事象は認められなかった。

イ 実地監査計画

平成 25 年度における実地監査計画を定め、実地監査を行う。

なお、実地監査計画には、次の内容を盛り込むこととし、実施に当たっては、監査項目や監査対象局所を選定する際に、委託先の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努める。

(郵便貯金管理業務)

- ・ 委託先の本社、本支店又は出張

イ 実地監査計画

(郵便貯金管理業務)

郵便貯金管理業務においては、平成 25 年 3 月に、委託先の本社、貯金事務センター、

所等及び再委託先の本社、支社又は郵便局等(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。

- ・ 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。

地域センター、コールセンター及び店舗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実地監査計画を定め、予定どおり、のべ42か所の実地監査を行った。

実地監査に当たっては、委託先等の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにするために、委託先の実施する内部監査等の結果を利用して、監査項目や監査対象局所を選定したほか、委託先の監査部門と定期的に意見交換を行った。また、実地監査の結果も踏まえ、必要に応じ、委託先等の監査、モニタリング、点検の改善を求めた。

① 実地監査対象

○ 委託先

- ・ 本社(2回)
- ・ 小樽貯金事務センター、仙台貯金事務センター、広島貯金事務センター、大阪貯金事務センター、福岡貯金事務センター及び東京貯金事務センター
- ・ 札幌コールセンター
- ・ 青森店

○ 再委託先

- ・ 本社(2回)
- ・ 北海道支社、東北支社、中国支社、近畿支社、九州支社、東京支社及び沖縄支社
- ・ 兵庫監査室、熊本監査室、東京監査室及び沖縄監査室
- ・ 近畿コンプライアンス室、九州コンプライアンス室、東京コンプライアンス室及び沖縄コンプライアンス室
- ・ 札幌南郵便局、仙台中央郵便局、光郵便局、広島中央郵便局、明石清水郵便局、近江守山郵便局、巨勢郵便局、熊本中央郵便局、グランベリーモール郵便局、羽村郵便局、八重山郵便局及び一日橋郵便局
- ・ 中庭簡易郵便局、胡四王簡易郵便局及び下関勝谷新町簡易郵便局

- #### ② 実地監査の結果を踏まえ、平成25年11月(平成25年度上期分)及び平成26年5月(平成25年度下期分)に委託先に対し、実地監査結果指摘事項を通知し、委託先及び再委託先における業務の改善を求め、平成25年度上期分については委託先及び

再委託先の認識、改善策等の報告を平成 26 年 1 月に受け、下期分については平成 26 年 7 月に報告を受ける予定である。

(簡易生命保険管理業務)

- ・ 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、支社又は郵便局等(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。
- ・ 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こととし、特に上記アivの項目に重点を置いて行うものとする。

(簡易生命保険管理業務)

平成 24 年度に発覚した保険金等の請求案内漏れや支払漏れ事案への対応として、平成 25 年度の監督方針及び実地監査計画において、保険金等支払管理態勢を実地監査の際の最重点項目と位置付け、これに基づき、保険金等の支払審査を行う委託先のサービスセンター 5 か所すべてを監査対象先を含めて実地監査を実施した。

実地監査に当たっては、委託先等の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにするために、委託先の実施する内部監査等の結果を利用して、監査項目や監査対象局所を選定したほか、委託先と定期的に打合せを行い、問題事案への取組状況等の情報共有を図った。

また、特に最重点項目の保険金等支払管理態勢については、委託先から提出された報告書、委託先へのヒアリング等を参考として監査項目の詳細や確認方法の検討を行い、委託先及び再委託先における再発防止策及びお客様対応の取組状況の確認、保険金等の支払漏れ・請求案内漏れ事案の有無のサンプル検証、標準処理期間に係る問題点の確認等を行い、不適正な事案があれば指摘して、委託先及び再委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。

① 実地監査対象

○ 委託先

- ・ 本社(2回)
- ・ 福岡サービスセンター、岐阜サービスセンター、仙台サービスセンター、東京サービスセンター及び京都サービスセンター
- ・ 熊本支店、鹿児島支店、宮崎支店、名古屋支店、浜松支店、岡崎支店、富山支店、金沢支店、青森支店、秋田支店、福島支店、藤沢支店、高松支店及び徳島支店

○ 再委託先

(3) 監督に当たり留意する事項

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

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。

- ・ 本社（2回）
 - ・ 九州支社、東海支社、北陸支社、東北支社、南関東支社及び四国支社
 - ・ 鹿児島南郵便局、熊本東郵便局、博多南郵便局、鹿児島東郵便局、名古屋浄心郵便局、浜松中沢郵便局、豊橋高師郵便局、瑞穂郵便局、浜松西郵便局、豊川郵便局、富山北郵便局、武生郵便局、金沢中央郵便局、栗崎郵便局、盛岡北郵便局、八戸西郵便局、楯山郵便局、秋田中央郵便局、港南郵便局、藤沢郵便局、貢川郵便局、高松南郵便局、今治郵便局、阿南郵便局及び高松古高松郵便局
- ② 実地監査の結果を踏まえ、平成 25 年 10 月（平成 25 年度上期分）及び平成 26 年 4 月（平成 25 年度下期分）に委託先に対し、実地監査結果指摘事項を通知し、委託先及び再委託先における業務の改善を求めた。平成 25 年度上期分については、委託先及び再委託先の認識、改善策等の報告を平成 25 年 12 月に受け、下期分については、平成 26 年 6 月に報告を受ける予定である。
- また、平成 26 年度も新支払業務システムの導入等の保険金等の支払に係る取扱いの大幅な変更があることから、引き続き保険金等支払管理態勢を実地監査の最重点項目とする監督方針及び実地監査計画を平成 26 年 3 月に策定し、平成 26 年度の実地監査に向けた監査項目、監査方法等の検討を行った。

(郵便貯金管理業務)

郵便貯金管理業務においては、郵便貯金管理業務委託契約において、委託業務を取り扱う事務所の名称、所在地、営業日及び営業時間を記載した「郵便貯金委託業務実施営業所一覧」を委託先と協議して定め、委託先に対して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。

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。

② 標準処理期間の設定

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。

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。

(郵便貯金管理業務) (詳細は別紙3のとおり)

- 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

(簡易生命保険管理業務)

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

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。

(郵便貯金管理業務)

1 郵便貯金管理業務においては、中期計画、年度計画及び監督方針において標準処理期間を次のとおり設定し、委託先に対して、標準処理期間内で案件の9割以上を処理するよう求めている。

- (1) 貯金証書・保管証の再交付の取扱い 3日
- (2) 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
- (3) 残高証明書の発行の取扱い

ア 管理担当貯金事務センターの処理

- (ア) 自貯金事務センター受入分 4日
- (イ) 他貯金事務センター受入分 2日
- 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
 - ・ 管理担当貯金事務センターへの関係資料の発送 4日

2 前記1の取扱いの全てについて、標準処理期間内に案件の9割以上が処理されている。(前記1(3)ア(ア)は99.8%であり、他は100%期間内に処理されている。)

(簡易生命保険管理業務)(詳細は別紙4のとおり)

- ア 満期保険金の支払
- イ 入院保険金の支払
- ウ 生存保険金の支払
- エ 失効・解約還付金の支払
- オ 基本契約の死亡保険金の支払

(簡易生命保険管理業務)

1 簡易生命保険管理業務においては、中期計画、年度計画及び監督方針において標準処理期間を次のとおり設定し、委託先に対して、標準処理期間内に案件の9割以上を処理するよう求めている。

- (1) 満期保険金の支払 5営業日
- (2) 入院保険金の支払 5営業日
- (3) 生存保険金の支払 5営業日
- (4) 失効・解約還付金の支払 5営業日
- (5) 基本契約の死亡保険金の支払 5営業日

2 上記5項目の内、満期保険金(99.2%)、生存保険金(99.1%)及び失効・解約還付金(98.9%)の3項目について、標準処理期間内に処理した保険金等支払案件の割合(以下「処理率」という。)が9割を上回り、目標を達成した。他方、支払審査を要する入院保険金(74.5%)及び基本契約の死亡保険金(81.3%)の2項目については、処理率が目標の9割を下回った。なお、上記5項目全体の処理率は、89.8%であった。

これは、平成25年度に保険金等の請求案内漏れ事案等への対応に集中的に取り組んだため、審査スキルを有する要員の一部を過去の支払請求事案の点検に係るお客様対応の専用ラインに配置する必要性が生じ、審査スキルを有する要員が足りなくなったこと、請求案内漏れ等の再発防止のために審査方法を改善し、より慎重に各種証明書類を確認するようになったため、審査に時間を要するようになったことなどが主な原因と考

		<p>えられる。</p> <p>3 機構では、委託先から定期的に保険金等支払の処理期間に関して報告を受け、問題点の把握・分析を行うとともに、平成 25 年 3 月及び平成 26 年 2 月に委託先担当部の部長等に対して処理率悪化の原因及び対応策に関するヒアリングを実施した。更に、平成 25 年 12 月に委託先社長あての理事長名文書で処理率の改善及び目標の達成に向けて必要な措置を講ずるよう要請した。</p> <p>平成 25 年度の実地監査では、各サービスセンターにおける保険金等支払の処理状況（処理日数）についても監査を行い、サービスセンターへの請求書類の送付が遅い郵便局への指導状況について指摘を行った。</p> <p>機構からの改善要請等を受け、委託先では、今後の処理率向上に向けて、以下のような取組を実施しているところである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 25 年度中の臨時採用や平成 26 年度の新卒採用増によるサービスセンターの要員不足の解消 ・ 審査要員のスキルアップのための研修（集合研修、e-ラーニング研修等）の強化 ・ 郵便局からサービスセンターへの請求書類の早期送付を促すための情報紙発行等による郵便局への周知・指導 	
当該業務に係る事業経費	45,440 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)	貯金管理業務：A 、簡易生命保険管理業務： A		
■ 評価結果の説明 【貯金管理業務】 委託先及び再委託先の監督については、監督方針と実地監査計画が平成 25 年 3 月に定められ、これに基づき、各重点確認項目の確認、指導、実地監査がスケジュールどおり行われた。 委託先及び再委託先の業務の質についてみると、郵便貯金管理業務において犯罪発覚件数、苦情等申告件数、現金過不足事故件数はそれぞれ減少した。また、利用者の意向等に関する調査において、1 年以上前に利用した時と比べたサービス水準全体は、「変わらない」とする回答が 6 割強であったが、「良くなった」と「やや良くなった」とする回答の合計は 3 割強で、「悪くなった」と「やや悪くなった」とする回答の合計の約 6%より多かった。全体的に 2012 年とほぼ同			

じであるが、「良くなった」「やや良くなった」の合計が1.1%増え、「悪くなった」と「やや悪くなった」の合計が0.6%増えた。以上から、業務の質は一般的に向上していると認められる。

内部管理態勢強化に係る新たな取組みとして、研修の充実、無通告現金検査、渉外局に絞った資金管理態勢の監査等、渉外活動マニュアルの改正、資金配送の外部委託等を実施した。上記取組みの結果、平成25年度における犯罪発覚件数は13件であり、平成24年度の18件から5件減少した。

顧客情報管理についての新たな取組みとしては、新型窓口端末機の導入に併せてデータの集中化及び顧客情報記録媒体管理簿の様式改正を実施した。以上の結果、平成25年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は73件となり、平成24年度発覚件数(169件)と比べ6割減となった。

平成25年9月、委託先において業務集約に係る作業を契機に地方公共団体貸付に係る借入申込書類一式（3件）を紛失していたことが判明した。このため、機構が行う処分承認の可否判断及び繰上償還の要否判断等の業務に支障のおそれがあるので、委託先に対し該当の地方公共団体へ事情説明の上、当該施設を特定するに足りる書類を提出させることを求め、同年7月、書類が提出されたこと及び同書類で不足のないことが確認された旨委託先から報告された。

苦情申告等の対応として、従来からの取組みに加え、新たにハードクレーム対応研修、コールセンターの内製化、相続事務手続の改善を実施した。結果としては、平成25年度の苦情申告等の件数は6,022件であり、前年度6,167件から減少している。また、平成25年度末における2か月以上未解決の長期未解決事案は3件であり、平成24年度末の22件から大幅に減少した。

実地監査は、延べ42か所行われた。それに基づき委託先に実地監査結果指摘事項を通知し、改善の実施を求めた。

郵便貯金管理業務提供時間は、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以上の営業日及び営業時間が確保されていることを確認している。

標準事務処理時間の目標の達成率はほぼ100%であった。

郵便貯金に関する本機構の業務の必要性は当然認められるものであり、各施策はそれぞれ有効に機能している。コストパフォーマンスもよい。よって、これら業務の必要性、有効性、効率性は高いと評価できる。

しかし、融資に関わる書類の紛失は見逃ごすことのできない問題である。融資先が地方公共団体であったから最終的には実害がないものと思われるが、将来、一般的な与信業務に参入した場合、このような雑な事務が行われたら大問題となるだろう。

【簡易生命保険管理業務】

簡易生命保険管理業務：保険契約者の利便性確保のため、簡易生命保険管理業務の質を確認することは必要性が高い。業務の質の維持・向上のため、業務の委託先・再委託先への監督方針を定め、実施状況の報告を求めるとともに、実地監査により確認を行っている。監督に際して委託先による内部監査結果も利用するなど、効率的に実施されている。

重点確認項目として、委託先等における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組み、顧客情報の管理、苦情申告等の対応、保険金等支払の管理、委託先の外部委託の管理、その他業務品質の確保に係る事項、会計に関する業務の適正性の7項目を定めている。平成25年度は、平成24年度に発覚した保険金等請求案内漏れ事案への対応を監督するため、実地監査では保険金等支払管理態勢を最重点項目としており、妥当といえる。

内部管理態勢の充実・強化について、犯罪発覚件数は前年度と同じく5件である。発覚件数中、平成22年1月の業務改善計画提出後の犯行が含まれている

件数は、平成 22 年度の 8 件から、平成 23 年度 5 件、平成 24、25 年度 3 件と根絶してはいないが、減少傾向にある。

犯罪防止のためキャッシュレス化が強力に推進されてきている。

監事監査では、貯金管理業務も含めた評価として、委託先・再委託先ともに内部統制システム自体には重大な問題はないが、運用面の指導強化の必要性が指摘されている。委託先・再委託先における自主的な取組みを求めるだけでなく、機構においても犯罪内容の分析を行い、管理者による犯罪防止に向けて集金管理態勢整備、管理者向け研修などの取組強化と実行状況の報告を求め、年度末までに実施に移されている。

キャッシュレス化により現金過不足件数は大幅に減少してきている。

顧客情報関連事故、苦情申告については、委託先・再委託先による減少に向けた取組みに加え、機構においても内容を分析し、改善指導、改善取組の報告徴求を行っているが、請求案内漏れ等への対応の影響もあり、前年度に比べると件数が増加している。

保険金等支払管理については、主に平成 24 年度に発覚した保険金等請求案内漏れ事案等への対応の進捗確認・再発防止、長期未払契約への対応・発生防止への取組みが行われた。

請求案内漏れ事案等への対応状況確認についてサンプル検証を行い、不適正事案に対する改善指導など確実な実施が図られている。再発防止、発生防止についても、実効性が期待できる改善が行われている。

システムリスク管理態勢について、委託先からの報告及び実地監査により確認を行い、問題状況への改善指導が行われている。東日本大震災に伴う非常取扱、その他の自然災害被災地域への非常取扱について、委託先から報告を受け実施状況の確認を行っている。会計業務の適正性は、実地監査により問題がないことが確認されている。

監督に当たっての留意事項として掲げられている簡易生命保険管理業務の提供場所・提供時間、標準処理期間のうち、提供場所・提供時間について委託先・再委託先の生命保険契約維持・管理業務と同等であることが確認されている。標準処理期間内での処理率について、請求案内漏れへの対応の影響により、平成 24 年度は一部目標未達成となっていた。

平成 25 年度には、実地監査での指摘のほか、機構理事長名で文書による委託先社長宛改善要請、担当役職者との面談など、目標達成に向けた対応の要請や指導を行い、委託先においても処理率向上の取組みが行われたが、支払審査の必要な入院保険金、死亡保険金支払で目標を大きく下回ったこともあり、わずかではあるが全体として目標に届かなかった。機構からの改善要請等に対し、平成 26 年度からの実施分を含め、請求案内漏れ防止に向けた慎重な審査方法下でも標準処理期間内で処理可能な態勢が委託先・再委託先において整えられた。

以上より、「目標を十分達成した」と評価した。

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 3 業務の実施状況の継続的な分析	
■ 中期計画の記載事項		
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等を行うことにより、業務の実施状況を継続的に分析し、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。		
■ 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）
	郵便貯金の預金者に対する郵便貯金の利用及び簡易生命保険の契約者等に対する簡易生命保険の利用に関する御意見等を把握し、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>1 利用者の意見の把握</p> <p>利用者から委託先及び再委託先に寄せられた意見は、定期的に機構に報告される。機構は、自らが受けた意見とともに、これらの意見を毎月又は四半期ごとに分析した（「第2－4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」（P.51～56）を参照。）。意見の件数及び概要は、郵便貯金管理業務については平成22年度第4四半期分から、また、簡易生命保険管理業務については平成19年度第3四半期分から、機構ホームページにて公表している。</p> <p>2 業務の見直し等に資する調査等の実施</p> <p>（1）調査の概要</p> <p>ア 名称 平成25年度郵便貯金及び簡易生命保険のサービスに対する利用者の意向等に関する調査</p> <p>イ 調査方法 Web調査</p> <p>ウ 調査時期 平成25年10月7日～15日</p> <p>エ 回答者数</p>

		<p>郵便貯金関係 1,141 人（定額郵便貯金の預金者等であって、最近1年以内にゆうちょ銀行店舗、郵便局又は簡易郵便局の窓口を利用した人）</p> <p>簡易生命保険関係 1,123 人（簡易生命保険の保険契約者等であって、最近1年以内に郵便局若しくは簡易郵便局の窓口を利用し、又は郵便局の渉外社員の訪問を受けた人）</p> <p>(2) 業務の質の維持・向上に関する取組状況</p> <p>平成25年度は、前年度の調査事項をほぼ踏襲して調査を行うとともに、調査結果の前年度比較を行った。</p> <p>具体的な調査事項は、郵便貯金・払戻証書の権利消滅制度、定期郵便貯金の自動継続の取扱いの廃止、住所変更届出制度、預り証等の認知度・認知経路、住所変更届出未済理由、満期貯金・未請求保険金等の未受領期間・未受領理由、保険料払込方法・満期保険金受領方法、コールセンターの認知度、窓口サービス等の満足度等である。</p> <p>(3) 調査結果の活用</p> <p>調査結果については、今後の業務改善において活用するよう、要請文書を付して、委託先であるゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険に送付して内容を説明するとともに、一層の改善が必要と考える項目については、取組状況等の報告を求めた。</p> <p>なお、一層の改善が必要と考える項目とは、具体的には次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ゆうちょ銀行 預り証の周知方法 等 ・ かんぽ生命保険 保険料の口座払込利用の勧奨、満期保険金の事前請求の勧奨等 <p>これら両社の再委託先である日本郵便株式会社（以下「日本郵便」という。）にも、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険に改善を求めている旨を付記した上で、報告書を送付して内容を説明している。これに対し、日本郵便では、郵便局社員の名刺裏面を活用し「現金、貯金通帳等をお預かりする際には必ず預り証をお渡ししている。」旨の記載、預り証に関する預金者周知を目的とした新聞広告の試行掲載（平成25年11月に地方紙5紙に掲載）など預り証の周知を実施する等の改善を、かんぽ生命保険では、保険料の口座払込み及び送金払込みの利用勧奨の取組強化、満期保険金の事前請求の勧奨のための訪問活動の範囲拡大、長期未払契約の解消に向けたステータス（未請求事由等の情報）管理の推進等（「第2-2 提</p>
--	--	--

		<p>供するサービスの質の維持・向上」(P. 19~46)を参照。)の取組を行っているところである。</p> <p>また、機構においても、調査結果を踏まえ、以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自動継続定期郵便貯金の終了に関する個別周知の試行として、該当の預金者(約 1,200 名)にお知らせを送付した。今後、送付時期、送付方法について委託先と調整し、平成 26 年度末までに該当する全ての預金者を対象とした実施を予定している。 ・ 貯金事務センターが送付する郵便貯金払戻証書について、同証書の権利消滅と払戻金の早期受取りを案内するリーフレットを調製した上、同証書の発送時における当該リーフレットの同封を委託先に依頼し、平成 25 年 5 月から同封を開始し、同調書の権利消滅等に関する注意喚起の徹底を図った。 ・ 平成 25 年度の簡易生命保険管理業務の実地監査については、長期未払契約の解消を含む保険金等支払管理態勢を最重点項目として実施した。また、平成 26 年度も、監督方針及び実地監査計画で保険金等支払管理態勢を最重点項目と位置付け、これに基づいて実地監査を行っていくこととした。 ・ 保険料のキャッシュレス化に関する取組状況、長期未払契約の発生防止に向けた取組状況を確実に把握するため、定期的に委託先から報告させることとした。 	
当該業務に係る事業経費	924 千円	当該業務に従事する職員数	7 名
<p>■ 当該項目の評価 (AA~D)</p>	A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>利用者から委託先及び再委託先に寄せられた意見は、定期的に機構に報告される。機構は、自らが受けた意見とともに、これらの意見を毎月又は四半期ごとに分析した。</p> <p>業務の見直し等に資する調査として、平成 25 年 10 月に「平成 25 年度郵便貯金及び簡易生命保険のサービスに対する利用者の意向等に関する調査」を Web 調査にて行った。</p> <p>調査結果を分析し、委託先に送付して内容を説明し、それへの対応を求めた。具体的には預り証が存在することの周知方法等への対応を求めたのである。</p>			

が、対応は、名刺裏面の活用、新聞広告等で周知に努めた。機構においても、調査結果に基づき、自動継続定期郵便貯金の終了に関する個別周知の試行として、該当の預金者（約 1,200 名）にお知らせを送付した。また郵便貯金払戻証書の権利消滅や早期受取りを案内するリーフレットを作成し、郵便貯金払戻証書に同封することを始めた。

利用者からの意見の収集と分析や Web での調査は利用者の動向を調べるために当然に必要であり、またフィードバックもなされている。費用的にも Web 調査は効率的である。よって、これら業務の必要性、有効性、効率性は高いと評価できる。

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 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応	
■ 中期計画の記載事項		
郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの直接の照会等に対し迅速かつ的確に対応することとする。 委託先及び再委託先に対しては、郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの照会等に迅速かつ的確に対応することを求めることとし、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。		
■ 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>郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの直接の照会等に対しては、応答マニュアルや対応事例集を参考として、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に対しては、郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの照会等に迅速かつ的確に対応することを求めることとし、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、</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機構へ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」、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」を活用するとともに、採用時研修で理解を徹底させることとしている。また、平成25年度に受け付けた苦情申告等の内容、満期後15年以上を経過した預金者へのあいさつ状に関する照会及び簡易生命保険等の取扱い（新商品販売の影響等）に関する事例を踏まえて内容を改訂の上、お客様からの御意見・照会等の際に活用して的確に対応することとしている。</p> <p>なお、平成25年度に受け付けた照会等において、対応が迅速でないとの苦情はなかった。</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、委託先等に対して各種の報告を求めるとともに、実地監査を行い、必要に応じ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迅速かつ的確に対応することを求めた。</p> <p>（関連：「第2-2 提供するサービスの質の維持・向上」(P.19～46)を参照。）</p>

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。

(郵便貯金管理業務)

1 主な取組

(1) 委託先及び再委託先での取組

苦情減少のため、CS推進活動(CS向上のための各種研修、CSレベルの認定等)、各種研修による業務知識の向上、覆面調査、委託先・再委託先の連携による2か月以上未解決の長期未解決事案解決等を継続して実施したほか、新たに以下の取組(相続事務手続の改善については平成24年度監査結果に基づく改善策)を行った。

- ・ コールセンターの内製化(平成25年4月から、運営を業務委託形態から派遣形態に変更)〈委託先〉
- ・ 店舗の管理者に対するハードクレーム(強硬な主張や無理難題を要求する苦情)対応研修の実施〈委託先〉
- ・ 相続事務手続の改善(払戻金の通常貯金口座への振込みの実施)〈委託先〉

(2) 機構の委託先及び再委託先に対する取組

委託先から毎日報告される苦情申告等を四半期ごとに集約し、その内容を分析するとともに、委託先及び再委託先の平成25年度実地監査を行った。その結果を踏まえ、以下の点について、委託先及び再委託先に改善を求めた。

- ・ 後日払い等の防止〈委託先及び再委託先〉
- ・ 委任状の記載例を準備し、委任状様式を渡す際にその記載例でお客さまに説明するなど、委任状の説明方法の改善要請〈委託先〉
- ・ 定額郵便貯金証書の再発行など各種請求に要する事務処理日数について、お客さまからの照会に郵便局等が正しく回答するための施策の実施要請〈委託先〉

なお、平成24年度監査においても対策の検討を要請した後日払い等の防止については、郵便局における最低限準備すべき資金基準額の見直しや、後日払い等防止のための社員への研修を行うなど種々の取組みを進めた結果、平成26年4月以降は委託先からの苦情報告などから当該事案に係る苦情の件数は減少が認められることから、今後の状況について注視することとしている。

おって、苦情申告等の件数・分類を、引き続き、機構ホームページにおいて四半期ごとに公表し、改善措置の具体例についても機構ホームページにおいて紹介した。

2 取組結果

以上の取組等により、平成 25 年度の苦情申告等の数は 6,022 件であり、平成 24 年度の 6,167 件から減少（平成 22 年度 9,541、平成 23 年度 7,656 であり、3 年連続で減少）している。また、平成 25 年度末の長期未解決事案は 3 件であり、平成 24 年度末の 22 件から大幅に減少した。

（簡易生命保険管理業務）

1 主な取組

（1）委託先及び再委託先での取組

委託先においては、平成 25 年度に集中的に実施した請求案内漏れ事案等対応によりお客様への接触機会が増えたことから苦情件数が増加しており、その対応として、請求意思確認のための案内書面の記載内容の改善や電話による案内時の説明方法の改善等の取組を実施した。

上記以外にも通常業務の取扱いに関するお客様からの苦情や機構からの要請を反映し、次のような手続改善、案内書面の改善等を行っている。

- ・ 保険金を保険料払込口座に直接振り込む場合の手続の簡素化
- ・ お客様から提出された書類原本の（一部）返還
- ・ お客様が生命保険料控除の手続を行いやすくなるよう、原則、全ての保険料払込証明書に年間払込保険料総額や保険期間を明記
- ・ 消費者団体の意見を聞いて、保険料払込証明書の記載が高齢者にも読みやすいものとなるよう改善

また、委託先及び再委託先における未解決事案の管理態勢の整備に関する機構の要請を受けて、長期未解決事案（委託先又は再委託先において受付から 2 か月以上経過してもなお未解決となっている事案）を減らすため、委託先本社又は再

委託先本社が個別に支店、郵便局に指導を行っている。

さらに、委託先では、かんぽコールセンターの応答率向上に向けた取組を行っている。

(2) 機構の委託先及び再委託先に対する取組

機構では、委託先から報告される苦情申告等の内容について毎月分析を行い、苦情件数の増減要因の検証や苦情を反映した改善措置の実施状況の確認を実施している。

平成 25 年度上期の実地監査においても、苦情申告等処理態勢を重点項目の 1 つとして、委託先及び再委託先に対する監査を行った。具体的には、苦情を含めたお客様の声が適切に処理されているか、苦情事案のシステムへの入力が確実に行われているかなどについて確認したが、特に指摘等を必要とするものはなかった。

また、機構は、平成 24 年度の機構に対する問合せ内容を踏まえ、委託先に対して改善の検討を求めてきた保険料払込証明書の記載内容（保険期間の明記等）について、上記（1）のとおり平成 25 年度発送分において改善されたことを確認した。

なお、苦情申告等の情報は、四半期ごとに「お客様の声」として機構ホームページで公表しており、改善措置をとったものについては、その内容を公表している。

2 取組結果

(1) お客様からの苦情件数の推移とその増減要因

平成 25 年度の苦情申告等（かんぽ生命保険契約に関する苦情申告等を含む。）の件数は約 33.0 万件であり、平成 24 年度の約 26.8 万件より約 23%増加した。

特に「保険金等支払」及び「既契約」に関する苦情が増加しているところ、苦情の内容を分析すると、平成 25 年度に請求案内漏れ事案等対応を集中的に実施したこと、キャッシュレス化の取組を強化したこと、住所変更の案内送付を開始したこと等によりお客様と接する機会が増えたことが苦情件数の増加に繋がっているものと考えられる。

他方、「保険料払込証明書」に関する苦情は前年度より減少しており、これは、記載内容の改善等お客様の声を改善に反映してきた成果が出てきているものと考え

えられる。

以上より、平成 25 年度の苦情件数の増加は、お客様へのサービス低下に伴う苦情ではなく、各種の取組を実施したことによるお客様と接する機会の増加が主な原因と分析しているが、平成 26 年度も引き続き苦情件数の動向については注視していくこととし、必要があれば適切に対応していく。

種別	平成 24 年度	平成 25 年度	前年度比
保険金等支払	101,829	146,634	144.0%
既契約	61,692	71,722	116.3%
新規契約時	45,141	49,242	109.1%
保険料払込証明書	43,489	40,876	96.2%
税金	3,547	4,061	114.5%
その他	13,237	17,372	131.2%
計	267,935	329,907	123.1%

(2) 長期未解決事案の早期解決に向けた取組結果

長期未解決事案については、相当数の解決が図られ、現在も個別案件の解決に向けた対応を継続しており、平成 25 年度末時点での長期未解決事案の残存数は 50 件で、平成 24 年度末時点での同件数 (70 件) と比較して 28.6%減少した。

(3) コールセンターの応答率向上に向けた取組結果

コールセンターへの問合せは、毎年、保険料払込証明書等を発送する 10、11 月期に集中するが、平成 25 年度は、上記 1 (1) に記載する保険料払込証明書に関する改善、保険料払込証明書等の発送通数の平準化による入電数の集中の抑制、委託先支店社員による支援等により、高い応答率を維持した。

【10 月期及び 11 月期の委託先コールセンターの応答率】

	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 21 年度
10 月期の応答率	92.3%	98.5%	95.8%	45.0%
11 月期の応答率	97.9%	97.2%	94.7%	68.2%

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	16名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>機構では、郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの直接の照会に関して、照会者へ迅速かつ的確に対応するため「お客様応答マニュアル」「お客様対応事例集」の改定及び活用が行われている。こうした取組みに対して対応が迅速でないという苦情はなかったことから、照会等に関する対応は適切に行われていると推測できる。</p> <p>郵便貯金管理業務においては、カスタマーサービス（CS）推進活動、業務知識向上、覆面調査、委託先・再委託先と連携した長期未解決苦情の早期解決に向けた取組みに加え、新たに店舗管理者に対するハードクレーム研修やコールセンターの内製化、相続事務手続の改善が実施され、継続的な取組みが進められている。また、機構は委託先からの苦情申告等の分析に基づく実地監査を通じて、後日払い等の防止等の改善を要請するなどの取組みを行っている。その結果、苦情申告等の件数は3年連続で減少、また長期未解決事案の件数が大幅に減少しており、取組の効果が確認されている。</p> <p>簡易生命保険管理業務においては、継続的に苦情分析や委託先・再委託先への実地監査が行われたが、平成25年度に集中的に実施した請求案内漏れ事案等の対応により顧客への接触機会が増えたことから苦情申告等の件数が増加している。接触機会の増加は好意的な評価も増加させており、今後も継続した取組みが有効である。他方、長期未解決事案については、委託先・再委託先との連携によって残存数が大幅に減少し、コールセンターでの応答率も高水準を維持しており、効果的な事業が実施されていると評価できる。</p>			

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	
■ 中期計画の記載事項		
<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、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引き続き毎事業年度公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表について通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。</p> <p>(2) (1)の情報その他の情報の提供に当たっては、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>		
■ 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) 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、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ついて、ディスクロージャー誌を作成し機構に備え付ける等、その内容を引き続き公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表に</p>	<p>1 ディスクロージャー誌の作成・公表</p> <p>機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務等に関する情報並びにコンプライアンスの推進、リスク管理、情報セキュリティ、個人情報保護、環境配慮等に関する機構の取組を記載したディスクロージャー誌を平成25年9月に作成し、機構の情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>このディスクロージャー誌には、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に関する省令（平成19年総務省令第98号）の規定による公表事項である郵便貯金残高、簡易生命保険責任準備金残高、貸付金残高等の情報も記載しているほか、財務諸表を掲載している。</p> <p>また、ディスクロージャー誌とは別に、機構の概要を紹介したパンフレットを作成の上、ホームページで公表しており、平成25年11月に役員一覧、委託先等における取扱店舗数等を更新、平成26年3月には、預入期間を経過した郵便貯金及び受取未済の簡易生命保険の保険金の早期受取りに関する機構の周知・広報活動を紹介するため、追補版を作成し、充実させた。</p>

	<p>ついて通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。</p> <p>(2) 機構の情報の提供に当たっては、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>なお、平成25年8月5日付けで、平成24事業年度に係る財務諸表について独立行政法人通則法（平成11年法律第103号。以下「通則法」という。）第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受け、同年9月30日に、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に関する省令第17条第1項及び第18条第1項に規定する、管理業務の状況を示す郵便貯金残高、簡易生命保険責任準備金残高、貸付金残高等の公表事項を記載した書類（ディスクロージャー誌）を機構の情報公開室に備えて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>2 その他</p> <p>通則法の規定に基づき、業務方法書、中期計画、年度計画、事業報告書及び役職員の報酬・給与・退職手当の支給の基準をホームページで公表している。財務諸表についても、同法の規定に基づき、情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、官報に公告している（ホームページでも公表）。</p> <p>また、関係法令、郵便貯金・簡易生命保険の沿革、商品概要、約款、委託先業務実施営業所等の情報も、ホームページで公表している。</p> <p>（新聞広告等の実施については、「第2-6 預金者等への周知」（P.61～68）を参照。）</p> <p>上記1に掲げたものも含め、情報提供に当たってはホームページを積極的に活用している。</p> <p>ホームページの掲載方法の改善として、ユーザビリティ向上の観点から、平成23年10月からサイト内検索機能を導入している。また、アクセシビリティ向上の観点から、平成23年8月から導入の音声読み上げソフトの利用契約を平成25年度においても8月に更新し、引き続き、視力の低い人や目が疲れやすい人でも、ウェブサイトを快適に閲覧できるようにしている。</p> <p>機構ホームページの利用状況については、平成24年8月から毎月アクセスログの分析を実施し、その利用状況の検証を行い、機構の業務の運行に役立てることとしている。また、平成25年8月には、機構ホームページの構成に合わせて分析方法の見直しを行った。</p>
--	---	---

		<p>法令の規定や総務省（情報流通行政局）からの要請等に基づき、国民、利用者に対して、法人として多岐にわたる事項（情報）を公表（情報公開）していくことが求められている。機構においては、これらの公表すべき事項を公表すべき時期（作成時、更新時・変更時、該当時等）に適切に公表するためには、公表事項、公表時期、公表方法等を記載したリストを作成、現行化するとともに、定期的に公表漏れがないか確認することが必要であるという考えの下に、公表すべき事項の公表漏れ、公表日を誤った公表、誤った内容・不適切な内容の公表等を管理リスクとして指定し、公表事項リストによる公表漏れのチェック、公表内容の十分な確認、公表日の確認、備置状況の確認等をリスク制御対策として定めている。</p> <p>公表の多くは、ホームページ掲載により行っているが、先のリストにより、公表漏れ等のないよう、公表事項、時期等について事前に確認し、また、公表事項の更新、掲出頻度により、各月から各年までの幅で掲出状況の検証をしている。</p> <p>平成 25 年度は、国等による障害者就労施設等からの物品等の調達の推進等に関する法律（平成 24 年法律第 50 号）の施行（4 月 1 日）に伴い、障害者就労施設等からの物品等の調達の推進を図るための方針」の作成、公表義務が課せられたところであり、今後とも法令等の動向にも留意しつつ、先のリストの現行化、定期的な確認、検証を行い、公表漏れがないよう取り組んでいく必要がある。</p> <p>なお、平成 24 年度に引き続き、内部監査においても、監査者による検証が行われたが遺漏はなかった。（平成 25 年 10 月）</p> <p>また、ホームページに掲載されている根拠法令等の現行化については、職員が電子政府の総合窓口（e-Gov（総務省行政管理局が運営する総合的な行政情報ポータルサイト））又は官報に基づき修正を行っていたが、更新が遅れるなど、非現行になる恐れがあり、e-Gov に公開されている法令データ提供システムの各法令等にリンクを貼ることで、法令等のデータを常に最新の状態で保てるようホームページ掲載方法の改善を図った（平成 26 年 3 月）。</p>	
当該業務に係る事業経費	96,383 千円	当該業務に従事する職員数	17 名
■ 当該項目の評価	A		

(AA~D)

■ 評価結果の説明

(1) 情報開示全般については、次の点を勘案すると、機構は、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、ディスクロージャー誌の備付け・公表、新聞広告、ホームページ等も活用した情報の提供に努めていると言え、「目的は十分達成した」と認められる。

- ・ 機構は、前年度と同様、ディスクロージャー誌を作成し機構に備付け、またホームページにて公表している。これには、機構の組織、業務・財務の状況、リスク管理・コンプライアンスその他への取組みの説明が記載されているほか、郵便貯金に関する業務と簡易生命保険に関する業務について、それぞれ商品の概要、業務の状況、資産運用に関する指標などにつき詳述されている。
- ・ 機構は、上記ディスクロージャー誌以外にも、ホームページにおいて、業務方法書、中期目標、中期計画、事業報告書、調達情報、役員報酬規程、給与規程、評価・監査の結果、利用者の評価等に関する調査結果、機構の概要を紹介したパンフレットなどを公開している。
- ・ 機構は、預入期間を経過した郵便貯金及び受取未済の簡易生命保険の保険金の早期受取りに関する機構の周知・広報活動を紹介するため、平成26年3月には、パンフレットの追補版を作成している。
- ・ 機構は、公表事項リストを作成し、これによる公表漏れのチェック、公表内容、公表日、備置状況等の確認等をリスク制御対策として定めている。また、公表事項の更新、掲出頻度により、各月から各年までの幅で掲出状況の検証をしている。

(2) ホームページの活用については、次の点を勘案すると、機構は、ホームページの積極的活用、そのユーザビリティ、アクセシビリティについての改善・充実に努めていると評価され、「目的は十分達成した」と認められる。

- ・ 機構は、上記のとおり、ホームページにおいて、ディスクロージャー誌を掲載するとともに、業務方法書、中期目標、中期計画、事業報告書、調達情報、役員報酬規程、給与規程、評価・監査の結果、利用者の評価等に関する調査結果などを公開しており、有効かつ効率的な情報公開に努めていると言える。
- ・ ホームページは、画面が「機構概要」「郵便貯金管理業務」「簡易生命保険管理業務」「公開資料」と整理されていて必要情報に辿りつきやすく、また文字サイズが変更可能、サイト内検索機能の導入、音声読み上げソフトの導入、アクセスログの分析方法の見直しなど、多様な利用者が情報にアクセスしやすいよう工夫がなされている。
- ・ 機構は、ホームページにおいて、e-Govに公開されている法令データ提供システムの各法令等にリンクを貼ることで、法令等のデータを常に最新の状態に保てるようホームページ掲載方法の改善を図った。

以上より、「目標を十分達成」と評価した。

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
-----------	---

■ 中期計画の記載事項

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。

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。

なお、広報業務の実施に当たっては、実際に窓口において満期を迎えた貯金や満期保険金を受け取った方等に対する実態調査等を行い、費用対効果を十分検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。

■ 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>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促す預金者への個別周知、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</p>	<p>（郵便貯金管理業務）</p> <p>1 預金者等への情報提供</p> <p>満期を経過した郵便貯金残高を機構のホームページに毎月掲載して、満期を経過した郵便貯金の早期受取りを呼びかけている。</p> <p>また、機構ホームページ上に、引き続き、郵便貯金の権利消滅制度等に関するQ & A、民営化前に預けていただいた定期貯金は全て満期となっていること及び毎年度の権利消滅額を掲載した。</p> <p>【満期を経過した郵便貯金残高及び権利消滅額の推移】</p> <p style="text-align: right;">（単位：億円）</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>満期を経過した郵便貯金残高</td> <td style="text-align: center;">53,354</td> <td style="text-align: center;">44,587</td> <td style="text-align: center;">36,404</td> </tr> <tr> <td>権利消滅額</td> <td style="text-align: center;">90</td> <td style="text-align: center;">75</td> <td style="text-align: center;">83</td> </tr> </tbody> </table>		平成23年度	平成24年度	平成25年度	満期を経過した郵便貯金残高	53,354	44,587	36,404	権利消滅額	90	75	83
	平成23年度	平成24年度	平成25年度											
満期を経過した郵便貯金残高	53,354	44,587	36,404											
権利消滅額	90	75	83											

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。

なお、広報業務の実施に当たっては、実際に窓口において満期を迎えた貯金や満期保険金を受け取った方等に対する調査等について、準備でき次第、実施する。

2 預金者への個別周知

預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻しを促す預金者への個別周知として、継続的に次の取組みを行っている。

- ・ 預金者に満期日の2か月前に「満期のご案内」を、さらに満期後10年を経過した貯金（以下「睡眠貯金」という。）となる日の2か月前に「満期日経過のご案内」を預金者に送付。
- ・ 郵便貯金払戻証書（貯金事務センターが発行、送付する定額郵便貯金等の払戻しに係る金券）については、同証書発行日から4か月経過時と権利消滅（3年6か月経過時点）の2か月前に「払戻しをお勧めする通知」を同証書保有者に送付。

また、これに加え満期後15年、17年、18年を経過した貯金を保有する全預金者を対象として、早期払戻しを促すあいさつ状を平成24年度に引き続いて送付しており、満期後15年を超える貯金を保有する全預金者への早期払戻しを促すあいさつ状の送付が平成25年度において完了した。

※ 平成24年度の送付対象：平成5、6、9年度満期の貯金

※ 平成25年度の送付対象：平成7、8、10年度満期の貯金

なお、平成25年度の送付に当たり、早期受取り及び住所変更の届出を勧奨するご案内の内容が明確に伝わるよう、封筒の色や文面等の一部見直しを図るとともに、問い合わせ先として新たに専用の電話番号を設けたことから、送付先の預金者から問い合わせが増加するなど、送付の効果が認められる。

おって、新たに平成25年度においては次の取組みを行っている。

- ① 自動継続定期郵便貯金の終了に関する個別周知の試行実施として、該当の預金者（約1,200名）にお知らせを送付した。今後、送付時期、送付方法について委託先と調整し、平成26年度末までに該当する全ての預金者を対象とした実施を予定している。
- ② 貯金事務センターが郵便貯金払戻証書を送付する際に、同証書の権利消滅と払戻金の早期受取りを案内するリーフレットの同封を開始し、同証書の権利消滅等に関する注意喚起の徹底を図った。

3 その他

委託先においても、長期間利用のない郵便貯金の早期払戻しを呼びかける新聞広告を平成 25 年 8 月に全国 51 紙（全国紙 5 紙、ブロック紙 3 紙、地方紙 43 紙）に掲載した。

（簡易生命保険管理業務）

1 契約者等への情報提供

満期等の期日経過後も満期保険金等の支払請求のない保険契約については、委託先から 3 か月及び 1 年 1 か月経過後に保険金等支払案内書を発送している。

また、契約者等が入院保険金等の郵便局窓口での受取りを希望した場合等には、委託先から契約者等に支払通知書を発行しているが、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を受け取りに来ない契約者等に対しては、期間ごとに支払通知書払渡未済通知書を発行している。

機構では、保険金等の受取りがない契約の残存状況について把握するため、これらの案内書等の発行状況について、毎月、委託先から報告させることとし、その結果をホームページにより公表して、早期受取りの呼びかけを実施している。また、平成 25 年 8 月掲載分からは、保険金等の種類ごとに件数を記載するなど掲載内容を見直して、分かりやすい情報の提供に努めている。

2 満期等の個別案内

満期等の期日経過前の対応としては、期日の 3 か月前に案内書を契約者等に発送するほか、契約者フォローアップ活動（郵便局からの訪問等による請求勧奨）等による事前請求（満期等の 3 か月前からの満期保険金等の請求手続）の勧奨を実施している。平成 25 年度においては、契約者フォローアップ活動の対象範囲を窓口郵便局にも拡大するなど、事前請求の普及に向けた取組みを積極的に行ってきた。

満期等の期日経過後の対応としては、期日経過後 1 年を超えた契約に対する契約者フォローアップ活動による請求勧奨を実施している。更に、平成 25 年度からは、契約者フォローアップ活動の実施後等の電話による請求勧奨（期日 4 か月経過後及

び1年4か月経過後)を開始するなど、各期間に応じた案内書、契約者フォローアップ活動及び電話による個別案内を実施して、長期未払契約の解消に向けた対応を行ってきた。

3 住所変更等の届出に関する周知

各種案内書や通知書がお客様に届くためには住所変更等の届出が必要なことから、当該届出を促進するため、委託先では、平成22年度から、保険料払込証明書及び「ご契約内容のお知らせ」に「ご契約ハンドブック」を同封して発送し、住所や登録内容等に変更があった場合は、変更の届出をしていただくよう継続的な案内を行っており、平成25年度においても10月にこれを発送した。

また、平成25年度においては、「ご契約内容のお知らせ」が不着となった場合の住所調査の対象範囲を拡大し、1回不着となった契約(平成24年度は2回不着となった契約が対象)に対して満期等の期日1年前の時点での住所調査を行っている。

更に、平成25年9月以降、各種案内書の不着を未然防止するため、委託先が日本郵便と契約し、日本郵便に転居届提出後6か月を経過しても保険の住所変更手続が行われていない契約者を対象に、保険に関する住所変更手続の案内を日本郵便から発送する取扱いを実施しており、住所変更の手続漏れの防止を図っている。

4 その他

平成26年度には、年金契約を含めた個別案内の強化、不着となった各種案内書の住所調査の対象範囲の拡大等を行う予定であり、これらの取組みに向けた準備(制度設計、システム改正等)を行った。

[新聞広告等の実施]

機構では、郵便貯金の早期払戻し及び簡易生命保険の保険金等の早期受取りについて、更なる効果的な周知方法を検討するため、平成25年2月期及び3月期に実施した広告の効果測定を実施した。具体的には、平成25年3月及び4月の間に実際に窓口において支払を受けた方等に対する郵便調査(権利行使者調査)を平成25年4月から8月まで実施し、結果を取りまとめた。

権利行使者調査の結果を踏まえ、平成 25 年度については、認知度が高く効果が認められる新聞広告を優先して実施するとともに、郵便局におけるポスター掲出、チラシ配備は引き続き実施、認知度の低いラジオによる広報は廃止することとし、理事及び各部職員で構成する広報会議を都合 8 回開催し、「当面の広報活動の進め方について（平成 25 年 10 月）」をとりまとめた上、内容の調整、進捗管理等を行った。

具体的には、消費者庁、総務省、独立行政法人国民生活センター、一般社団法人全国消費者団体連絡会等に対し、機構の周知・広報活動等へ協力を要請するとともに、地域を限定して集中的に広報活動を試行実施するため、さいたま市、社会福祉法人さいたま市社会福祉協議会等と個別の打合せを行い、以下のとおり各施策を実施した。

なお、施策に応じて、委託先及び再委託先とも協議し、郵便局窓口等でのお客様に対する説明や手続、ゆうちょコールセンター及びかんぽコールセンターでの問い合わせ対応などに遺漏のないよう準備を徹底した。

(1) 機構における対応

① 新聞広告の実施

平成 26 年 2 月に、全都道府県において新聞広告を実施した（全国紙 4 紙、ブロック紙 5 紙及び地方紙 32 紙の朝刊）。

② 周知用ポスターの作製及び郵便局への掲出

周知用ポスターを作製し、平成 26 年 3 月に全都道府県の郵便局約 1,500 局に 1 枚ずつ掲出した。

③ 周知用チラシの作製及び郵便局への備置

定額郵便貯金及び定期郵便貯金の早期払戻しを勧奨する周知用チラシを作製し、平成 26 年 2 月 19 日から 3 月 18 日まで全都道府県の郵便局約 2,000 局に合計で約 25 万枚備え置いた。

④ 名刺の活用

貯金部職員等の名刺裏面に郵便貯金の権利消滅に関するお知らせ文言を印刷し、名刺交換時に郵便貯金の早期払戻しの周知、取組みの説明を行うこととした（平成 25 年 10 月以降）。

(2) 省庁等への対応

総務省、消費者庁、国民生活センター等、消費者団体、その他地域団体、組織と連携協力を得て、郵便貯金及び簡易生命保険の早期受取りの必要性や郵便貯金の権利消滅制度について、草の根的な周知を展開した。具体的には次のとおり。

- ① 国民生活センターホームページの「中央省庁のお知らせ」コーナー・メールマガジンへの掲載（平成 25 年 8 月以降）、消費者庁ホームページの広報誌「消費者庁 Now!」への記事掲載（平成 25 年 9 月）、消費者行政フォーラムによる相談員、自治体の消費者行政担当職員等への周知（平成 25 年 8 月、平成 26 年 3 月）、ブロック別消費生活センター所長会議での協力依頼（平成 25 年 9 月～11 月）
- ② 総務省行政相談委員中央研修（平成 25 年 11 月）、行政相談委員出前教室研修（平成 26 年 1 月）へ出席し協力依頼、総務省ホームページの「郵便貯金の権利消滅に関するお知らせ」ページへ Q&A をリンク（平成 25 年 11 月）
- ③ 主婦連合会機関紙「主婦連たより」（平成 25 年 11 月）、埼玉県地域婦人会連合会機関紙「埼玉県婦連」への掲載（平成 26 年 3 月）

(3) 地方公共団体への対応

平成 25 年度中に実施した個別の広報活動の効果を検証しつつ、より実効性の高い広報活動を目指すこととし、試行的に特定のエリア（さいたま市）に対する広報活動を集中的に実施することを決定（平成 25 年 10 月）。

そして、さいたま市内において試行実施する施策を検討（平成 25 年 10 月以降）し、同市担当部署、さいたま市社会福祉協議会との間で個別に打合せ等を行い（平成 25 年 11 月～平成 26 年 2 月）実施に向けて意思疎通を図り、協力、助言を得るとともに、更に自治会連合会正副会長会（平成 26 年 1 月）及び自治会連合会理事会（平成 26 年 2 月）に出席し協力の了承を得て、以下の施策を実施（平成 26 年 2 月～3 月）。

【さいたま市内で全国施策に加え、実証実施した周知・広報一覧】

① 全戸配布

「市報さいたま」への記事掲載（平成 26 年 3 月号）、市社会福祉協議会広報

		<p>紙「ぼけっと」への広告掲載（平成 26 年春号）、市内の自治会回覧板でのチラシの回覧（平成 26 年 3 月）</p> <p>② ホームページの活用 市及び市社会福祉協議会のホームページへのバナー広告の掲載（平成 26 年 2 月～ 3 月）</p> <p>③ ポスター掲出 市社会福祉協議会・市内地区社会福祉協議会、コンビニエンスストア（ローソン）、駅構内、バス車内（窓上）（平成 26 年 3 月）</p> <p>④ チラシ備置 市の公共施設（区役所、コミュニティセンター）、市の障がい者施設等（高齢者施設、障がい者施設等）（平成 26 年 3 月）</p> <p>⑤ マスメディアの活用 さいたま市内の新聞折込、埼玉新聞への広告掲載、テレビ埼玉での 30 秒 CM（平成 26 年 3 月）</p> <p>また、全国では、日本郵政株式会社の協力を得て、かんぼの宿（約 70 施設）でのポスターの掲出、チラシの設置を行った。</p>	
当該業務に係る事業経費	100,333 千円	当該業務に従事する職員数	12 名
<p>■ 当該項目の評価 (AA～D)</p>	A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>郵便貯金における権利消滅金や睡眠貯金残額、簡易生命保険における支払義務発生後の未請求金の問題を解消すべく、預金者への債務履行や保険契約者等の支払請求勧奨に関して継続的な取組みが必要である。</p> <p>郵便貯金管理業務では、預金者及び郵便貯金払戻証書保有者に対して個別周知のための活動が継続的に行われている。特に平成 25 年度には早期払い戻しを促すあいさつ状に専用電話番号を設けたことから、預金者からの問い合わせが増加した。また自動継続定期郵便貯金終了に関する周知として預金者へのお知らせを送付するなど個別周知のための取組みが進められ、一定の効果が得られた。このほか、通知書類の工夫、機構ホームページでの周知等が継続し</p>			

て行われ、効率性、有効性を考慮した事業が実施されている。また、周知に関する取組みは、機構自身だけでなく、省庁や地方自治体と連携をとりながら積極的に行われている。

簡易生命保険管理業務では、満期後未請求の契約者への各種案内や機構ホームページの案内の工夫、新聞広告等による周知活動のほか、契約者フォローアップ活動の対象範囲を窓口郵便局にも拡大し、併せて電話による請求勧奨を開始するなど、長期未払い契約の解消に向けた取組みが行われている。平成25年度は費用対効果の実態調査に基づいて効果が認められる新聞広告を優先するなど、効果的かつ効率的な実施に向けた努力も評価できる。また、より実効性の高い広報活動を目指すため、特定のエリア（さいたま市）に対する広報活動を集中的に実施するといった初の試みについては、今後の成果に注目したい。

全般を通して、預金者等への周知活動は一定の効果を上げていると評価できる。ただ、依然として高水準にある郵便貯金における権利消滅金や睡眠貯金の残高等を考慮すると、今後も機構全体の経費を抑えつつ、効果的な周知への取組みを継続する必要がある。

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		
1 予算 別表1のとおり 2 収支計画 別表2のとおり 3 資金計画 別表3のとおり 4 短期借入金の限度額 短期借入金をする計画はない。 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。		
■ 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）
	1 予算 別表1のとおり 2 収支計画 別表2のとおり 3 資金計画	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。 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造及び平成25年度の利益剰余金等の額は、以下のとおりである。 ア 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

	<p>別表3のとおり</p>	<p>年を経過してもなお払戻しの請求等がなく、機構がお客様に「権利消滅のご案内」（催告書）を送付してから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。</p> <p>イ 簡易生命保険の保険金等は、旧簡易生命保険法第87条の規定に基づき、保険金等を支払う義務が時効によって消滅することとされている。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、いまだその支払がなされていない保険金等の額を計上）の一部が時効完成した場合に時効完成益が発生し、これが利益剰余金に蓄積されることとなる。</p> <p>なお、平成25年度決算においては、時効完成益が54億円発生したものの、平成25年度に実施した委託先による長期未払契約への請求勧奨の影響により時効完成後の保険金等の支払額が前年度に比し17億円増加し55億円となり、時効保険金等払戻引当金への繰入額が24億円となったことから、利益剰余金は前年度に比し25億円減少した。</p> <p>【利益剰余金（平成25年度決算）】</p> <table data-bbox="1176 821 1926 893"> <tr> <td>375億9,719万円</td> <td>内郵便貯金勘定</td> <td>150億6,543万円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>内簡易生命保険勘定</td> <td>225億3,176万円</td> </tr> </table> <p>【権利消滅金・時効完成益（平成25年度決算）】</p> <table data-bbox="1176 949 1926 1021"> <tr> <td>権利消滅金（郵便貯金勘定）</td> <td>83億3,411万円</td> </tr> <tr> <td>時効完成益（簡易生命保険勘定）</td> <td>54億2,572万円</td> </tr> </table> <p>(2) こうした利益剰余金の発生原因に鑑み、引き続き、機構では「第2-6 預金者等への周知」（P.61~68）に記載の対応を実施した。</p> <p>(3) また、利益剰余金について、法律に基づき以下のとおり適切な管理を実施した。</p> <p>ア 通則法第44条第1項の規定に基づき、積立金として処理。</p> <p>イ このうち、郵便貯金の権利消滅によるものについては、機構法第28条第1項の規定に基づき、国債で運用。</p> <p>簡易生命保険の保険金等の時効完成によるものについては、同法第29条の規</p>	375億9,719万円	内郵便貯金勘定	150億6,543万円		内簡易生命保険勘定	225億3,176万円	権利消滅金（郵便貯金勘定）	83億3,411万円	時効完成益（簡易生命保険勘定）	54億2,572万円
375億9,719万円	内郵便貯金勘定	150億6,543万円										
	内簡易生命保険勘定	225億3,176万円										
権利消滅金（郵便貯金勘定）	83億3,411万円											
時効完成益（簡易生命保険勘定）	54億2,572万円											

		定に基づき、委託先へ預託。	
当該業務に係る事業経費	15,270 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)	A		
■ 評価結果の説明	<p>簡易生命保険に関する委託先の長期未払契約の請求勧奨による時効完成後の保険金等支払の増加により利益剰余金が減少しているが、原因についての分析は適切に行われている。また、郵便貯金に関しては、権利消滅金により従来と同様の水準であり妥当なものである。</p>		

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>1 超過勤務については、人件費削減等の観点からできる限り抑制することとしており、毎月、課長ミーティングにおいて超過勤務の時間数及び経費の使用状況を点検している。その結果、平成25年度における月間超過勤務時間数は、1人当たり平均22時間であり、ほぼ前年度と同様であった。</p> <p>（組織編成及び人員配置の見直し状況については、「第1-1 組織運営の効率化」(P. 1～3)を参照。）</p> <p>人事評価については、人事評価規程に基づき、各職員が平成25年度当初（年度途中の転入者については転入時）に個人別の目標を設定し、平成26年4月に当該目標に対する取組状況及びその結果についての自己評価を行った上で、評価者が被評価者との対話を必要に応じて実施し、評価案を策定した。また、評価結果の公平性を保つため、段階的に調整者が評価案の内容を確認し、最終的に実施権者である理事長が最終評価</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、有用な情報を提供できる医師の活用等を行い管理する。</p>	<p>結果を決定した。</p> <p>さらに、この評価結果を4月の定期昇給のほか、管理職員については6月及び12月の賞与に、一般職員について12月の賞与に反映することにより、職員のモチベーションの向上に努めた。</p> <p>派遣職員の活用や、必要に応じた超過勤務や相互応援の実施等に努めた結果、平成25年度末の常勤職員数は40人以内となった。</p> <p>1 ハラスメントの防止については、セクシュアル・ハラスメント防止規程等に基づき、職員が認識すべき事項を具体的に示すなど防止措置を講じるとともに、苦情・相談があった場合に対応するため、機構内に相談員、外部に通報窓口を設置して、相談・通報しやすい環境を整備している。また、平成26年2月に法令等遵守研修として、ハラスメント防止については厚生労働省の所管部局の職員を、公益通報者保護制度については機構の公益通報外部窓口である委託先の弁護士を講師に招き、全職員を対象として研修を行った。</p> <p>なお、平成26年3月にセクシュアル・ハラスメント防止規程を改正し、従来、1名であった相談員（総務課長）を新たに追加（総務課長と性別の異なる総務部職員）した。また、平成26年3月に公益通報者保護規程を新たに制定し、全役職員、機構との請負契約先であるゆうちょ銀行、かんぽ生命保険、日本郵便等への周知を図るとともに、平成26年度当初に、公益通報業務従事者に必要な知識、技術等を習得させるための研修の実施準備を進めるなど、一層の体制整備を図った。</p> <p>2 メンタルヘルスケア（心の健康管理）については、平成25年11月に、役職者を対象とした部下職員の心の健康管理及び個人が行うストレス対策（セルフケア）について、メンタルヘルス対策・支援の専門家（医師）による講習会を実施するとともに、メンタルヘルスに関する相談窓口の周知を行った。</p>
----------------------------------	--	---

当該業務に係る事業経費	995 千円	当該業務に従事する職員数	9 名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	A		
■ 評価結果の説明	<p>超過勤務については、人件費削減等の観点から抑制を行っており、その状況については、前年度と同様に上半期と下半期の年に 2 回「業務実施態勢の検証・効率化プロジェクト」を開催し、適正に検証していることを確認した。なお、同プロジェクトにおいて、人員配置については、柔軟な対応がなされていたことを確認した。</p> <p>人事評価については、人事評価規定に基づいて、評価を実施し、夏・冬のボーナスに反映することで、職員のモチベーションの向上に努めていたことを確認した。</p> <p>ハラスメントについては、今年度は事案がなかったことを確認した。ハラスメントの防止状況については、外部から適切な講師を招いて、全職員に対して研修を実施していた。また、公益通報窓口を設置し、研修を行っていた。更に、公益通報者保護規程を設けることにより、体制の整備を図ることで、その強化につなげていたことを確認した。</p> <p>メンタルヘルスケアについては、専門の医師による講習会を実施し、相談窓口を設けることにより、職員のメンタルヘルスケアに努めていたことを確認した。</p> <p>以上のことから、機構は適切な労働環境を確保していたと判断した。</p>		

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	
■ 中期計画の記載事項		
<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>		
■ 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）
(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。	<p>1 個人情報管理規程等に基づき、保護管理者（各部長）が、四半期ごとに、点検シートにより所管部における保有個人情報の管理状況について点検を行い、保有個人情報が適切に管理されていることを確認した上で、点検結果を総括保護管理者である理事に報告した。その後、理事から理事長及び監事に対して点検結果を報告した。</p> <p>2 全職員を対象としてeラーニングによる研修を実施（平成25年11月）し、個人情報保護に関する意識を啓発するとともに、保有個人情報を適正に取り扱うことの重要性について改めて徹底を図った。</p> <p>3 機構においては、平成25年8月にゆうちょ銀行に送付すべき自治体からの債権差押通知書を誤ってかんぽ生命に送付するという個人情報の漏えい1件が発生したため、速やかに当該通知書の回収を行うとともに、再発防止策として、マニュアルの</p>

<p>(2) 委託先における個人情報の保護</p>	<p>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>改正及び職員への周知・指導を徹底した。</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、委託先等から各種の報告を求めるとともに、実地監査を行い、必要に応じ指導等を行った。 (関連：「第2-2 提供するサービスの質の維持・向上」(P.19~46)を参照。)</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>1 委託先及び再委託先における取組</p> <p>委託先では、店舗や貯金事務センターでの誤廃棄・紛失を防止するため、平成25年度のコンプライアンスプログラムにおいて、顧客情報管理ルールや基本動作の徹底を重要取組事項の一つと位置付け、顧客情報関係書類の集中保管、事故防止のための強化月間の設定、情報セキュリティ研修、直営店及び貯金事務センターのモニタリング等を実施した。</p> <p>また、平成24年度実地監査結果に基づく改善策として委託先では、平成26年2月から、新型窓口端末機の配備(再委託先への配備を含む。)に併せ、平成27年8月までに順次、データ伝送方式(窓口端末機の取扱いの記録を計算センターに伝送し、郵便局等に電子記録媒体を残さない方式)への切り替えを実施している。</p> <p>再委託先では、郵便局での誤廃棄・紛失を防止するため、顧客情報関係書類の集中保管、事故防止のための強化月間の設定、週一回の研修及び四半期ごとの業務研究会等による研修、郵便局のモニタリング等を実施した。</p> <p>また、平成24年度実地監査結果に基づく改善策として再委託先では、平成25年5月から、顧客情報媒体管理簿を記録の不備が生じにくい様式に改正した。</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>2 機構の委託先及び再委託先に対する取組</p> <p>機構は、委託先に対し、顧客情報に関連する事故は直ちに、また、態勢整備状況については半期ごとに報告を求め、顧客情報の管理態勢についてその状況を確認し</p>

ている。再委託先の事故については、委託先を通じて報告を求めているが、よりの確な指導を行うため、必要に応じ再委託先に直接聴取を行うこととしている。

また、「第2-2 提供するサービスの質の確保」(P.19~46)に記載した、委託先及び再委託先に対する全ての实地監査先において、個人情報管理状況を監査した。

これらの確認及び实地監査の結果を踏まえ、更に事故を減少させるため、委託先及び再委託先に以下の改善を求めた。

- ・ 全ての顧客情報が適正に管理されていることを確認するための郵便局における適切な点検の実施<再委託先>
- ・ 渉外員専用の事務室に対する他の事務室と同品質の内容によるモニタリングの実施<再委託先>

このため、「全ての顧客情報が適正に管理されていることを確認するための郵便局における適切な点検の実施」について、再委託先では平成25年度第2四半期において防犯担当局長（郵便局の規模に応じたグループ単位に置かれた、当該グループ内の防犯に関する施策を担当する局長）による点検を実施した。しかしながら、当該点検以降に機構が実施した平成25年度下期監査において同様の不備が確認され平成25年度上期の改善策では不十分と認められることから、「何に目をつけ」「何を確認するのか」具体的に確認すべきポイントを示すなどの、有効かつ実効性のある点検の実施について平成25年度下期監査結果通知により検討を要請した。

3 取組の結果

以上の取組を行った結果、平成25年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は73件となり、平成24年度発覚件数(169件)と比べ6割減となった。

4 地方公共団体貸付に係る借入申込書類の紛失への対応

平成25年9月、委託先において業務集約に係る作業を契機に地方公共団体貸付に係る借入申込書類一式（3件）を紛失していたことが判明した旨の報告があり、これを受け機構は、貸付書類の保管管理の状況について資料提出を求めるとともに、ゆうちょ銀行東京エリア本部の实地調査を実施した。その結果、該当の地方公共団体から紛失書類に係る融資施設の全部又は一部について処分等の申請があった場

合、機構が行う処分承認の可否判断及び繰上償還の要否判断等の業務に支障のおそれがあり得ると考えられることから、同年12月、業務上の支障の有無を調査の上、改善措置を含め報告するよう理事長名文書で求めた。

委託先で検討の結果、上記業務に支障が生じる可能性があるとし、平成26年2月、その旨機構あて文書で報告するとともに、同年3月、該当の地方公共団体へ事情説明の上、当該施設を特定するに足りる書類の提出を依頼。同年7月、書類が提出されたこと及び同書類で不足のないことが確認された旨委託先から報告された。

5 個人情報の目的外利用に係る通知

機構は従来から、個人情報の保護と適切な利用を委託先に求めているところであり、昨今の個人情報の保護をめぐる動向などを踏まえて、機構が保有する個人情報の目的外利用は許されない旨をゆうちょ銀行あて文書により通知した。

(簡易生命保険管理業務)

1 委託先及び再委託先における取組

委託先においては、平成25年度のコンプライアンス・プログラムにおいて、「顧客情報漏えい等の防止」を重要項目の一つと位置付け、計画的かつ継続的な研修・指導により、顧客情報保護の重要性に対する意識の醸成を図っている。また、平成25年6月及び同年11月に「コンプライアンス重点取組期間」を設け、個人情報保護・顧客情報管理の重要性をテーマとした研修や顧客情報管理に関する点検を実施した。

再委託先においては、平成25年度のコンプライアンス・プログラムにおいて、「顧客情報の保護」を重要項目の一つと位置付け、個人情報保護のための基本動作の徹底等の推進の取組を行った。また、週一回の研修、四半期ごとの業務研究会、四半期ごとの郵便局点検等を継続して実施し、個人情報保護の意識の醸成を図るとともに、基本動作の浸透に取り組んでいる。

再委託先では、平成25年9月に個人の営業活動用に使用していたノートの紛失という重大な事案が1件発生しており、再発防止のため、全郵便局に対する周知・指

導及び一斉点検を実施した。

2 機構の委託先及び再委託先に対する取組

委託先又は再委託先で顧客情報の漏えい等が発覚した場合には、直ちに又は全容が判明次第、委託先から報告を受けており、また、毎月、委託先から顧客情報の漏えい等の発覚状況等の報告を受けるとともに、半期ごと（平成 25 年 11 月及び平成 26 年 5 月）に顧客情報管理態勢について報告を受けた。

機構では、委託先からの報告内容により委託先及び再委託先における取組状況等の確認を行うとともに、実地監査で当該取組の実施状況等の確認を行い、不適正な事案については、委託先又は再委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。

また、機構では、平成 24 年度及び平成 25 年度当初の漏えい事案の内容を分析し、委託先及び再委託先の周知・指導内容を確認した上で、対応が不十分と認められた同姓同名者等への漏えいについて周知・指導を徹底するよう要請し、平成 26 年 1 月に委託先で当該事例に関する周知・指導が実施されたことを確認した。

3 取組結果

平成 25 年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は、61 件（平成 24 年度：49 件、平成 23 年度：75 件）と、平成 23 年度よりは減少しているが、平成 24 年度よりは 12 件増加した。この内、委託先の件数は 26 件（平成 24 年度：4 件、平成 23 年度：6 件）と増加したが、再委託先の件数は 34 件（平成 24 年度：45 件、平成 23 年度：66 件）と順調に減少している（分類不明が 1 件）。

委託先における件数の増加は、平成 25 年度に集中的に実施した請求案内漏れ事案等対応の影響によるものと認められたため、委託先本社において再発防止の取組を強化した結果、平成 26 年 1 月以降は、請求案内漏れ事案等対応に伴う事故は発生していない。

なお、機構では、委託先における事故発生件数の増加を受け、平成 26 年 3 月に委託先に対して、再発防止に向けた取組の徹底及びその結果の報告を要請し、同年 5 月に委託先より顧客情報管理態勢に関する報告書の中でその報告を受けた。

当該業務に係る事業経費	654 千円	当該業務に従事する職員数	18 名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>目標とされた四半期ごとの点検シートに基づくチェックや、全職員対象の研修などについてはいずれも実施された。それでも平成 25 年度には機構における個人情報の漏洩が 1 件発生した。その際は速やかな対応が実施されるとともに、マニュアルの改正と職員への周知・指導が取り組まれた。個人情報保護に関する認識の徹底、意識啓発は個人情報保護のかなめであり、点検シートに基づく四半期ごとのチェックや全職員対象の研修などの取組みは今後も継続的に実施されることが求められる。</p> <p>委託先及び再委託先に対する対応については、今後も個人情報保護へ向けた機構の役割と指導機能を十分高めていくことが求められる。平成 25 年度は、委託先に対し個人情報関連事故については直ちに報告することを求め、管理態勢についての状況を確認した。再委託先の事故については委託先を通じた報告を求め、必要に応じて再委託先に直接聴取するようにした。この点の対応は評価される。だが漏洩事故は顧客にとって重大な事故であることから、漏洩事故の未然防止へ向け、今後は、委託先、再委託先双方に、機構が直接指導できることを原則とするような体制に変えていくことも期待される。</p> <p>平成25年度の個人情報保護策について、機構は委託先・再委託先に対し、個人情報管理状況を監査した。それに基づき、不備な点について改善を指導し、「監査結果通知」による検討の要請や周知徹底など、気づいた点から改善対応を講じたことがうかがえる。取組みの結果、漏洩事故件数が大幅に減少した分野と、前年度より増加した分野があった。機構は委託先及び再委託先から、毎月、あるいは半期ごとに顧客情報管理態勢についての報告を受けているが、事故防止にはこの報告の厳格なチェック、委託先・再委託先への迅速な聴取調査、それに基づく指導体制の強化などが求められる。</p>			

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	
■ 中期計画の記載事項		
<p>(1) 機構における対処 東日本大震災の際の対応等を踏まえ、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、リスク管理体制の充実を図る。</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、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>		
■ 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）
(1) 機構における対処	東日本大震災の際の対応等を踏まえ、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、リスク管理体制の充実を図る。	<p>災害等の不測の事態の発生に備え、東日本大震災の発生等を踏まえ、平成23年度から、緊急時の対応マニュアルに相当する「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」を定めている。この「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」において、毎年度、発生した緊急事態等の状況等を踏まえ検討を加え、これら計画を必要に応じて修正を行い、リスク管理体制の充実を図ることとしている。具体的には、機構に採用された職員等に「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」の説明をその都度実施するとともに、3月には、役員への報告を複数ルート化する等報告体制の充実について「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」の改正を行い、役職員及び派遣職員の全員に周知徹底した。</p> <p>平成25年度においては、東京都帰宅困難者対策条例に基づき、3日分の非常食その他災害時における必要な物資を備蓄するため、平成25年3月に業務継続計画の備蓄基</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>準を改正し、備蓄品目を毛布等3品目追加し、全体で15品目に拡大、また、各備蓄量についても役職員及び派遣職員の全員を対象に3日相当分に増置することとし、5月に追加調達を実施した。9月に「防災の日(9月1日)」の施策として、避難経路、消火器の位置の確認、事業者が提供する安否確認サービスによる安否確認メールによる訓練を実施した。また、11月には役職員及び派遣職員の全員を対象に、内閣府(防災担当)及び気象庁主催の緊急地震速報訓練に参加するとともに、同安否確認サービスによる安否確認メールによる訓練を実施した。さらに、12月には、入居ビルの自衛消防訓練において、震災訓練、避難訓練及び消火訓練に業務支障のない範囲で26名が参加した。</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、委託先に対する本社監査において、「危機管理規程」、「事業継続計画書」、「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)」等のヒアリング及び関係文書の提出を求め、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。</p> <p>平成25年8月には、首都直下型地震を想定し、本社機能が全面停止した場合を想定した、首都直下地震対応訓練を行ったこと、また、平成25年12月に危機対応は現地対策本部が中心となって自らの判断に基づいて行い、本社は主にその支援を行うこととした、事業継続計画(BCP)の改定を行っている。</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、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ている。</p> <p>平成23年の東日本大震災を踏まえ、委託先では、「事業継続計画書」等に基づき、人命尊重を第一義として、平時、有事に必要な態勢の整備、さらには首都直下型地震</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>に備え、近畿エリア（関西本部）において、非常災害対策本部が行う安否確認や被災状況等の初動対応等に必要な機能の支援又は必要に応じてその代替を行う態勢の整備等を行ってきた。</p> <p>また、平成25年度においては、コールセンター等が被災した場合のお客様対応業務に関する緊急時の対応マニュアルを新たに制定し、災害等の対応態勢の強化を図っている。</p> <p>〔再委託先における対処〕 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ている。</p> <p>また、平成26年2月には、南海トラフ巨大地震発生を想定した日本郵政グループ全体の訓練を実施したことについて、委託先から報告を受け、確認を行っている。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>552 千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>14 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>東日本大震災の発生以降、災害等の不測の事態の発生への対処について社会的要請が強まっており、リスク管理体制の整備・充実は不可欠である。機構では、緊急時の対応マニュアルに相当する「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」について、適宜修正を行っている。今回は、役員への報告の複数ルート化など報告体制の充実などがあげられる。一方、東京都帰宅困難者対策条例に基づいて、災害時における必要物資の備蓄の見直し等も進められている。そのほか、災害時に適切な対応が図られるようマニュアルを周知させるため、新規採用職員に対する説明や役職員・派遣社員全員への周知を徹底するなど、リスク管理体制を充実させるために必要な対策が講じられている。</p> <p>郵便貯金管理業務においては、委託先に対して、「危機管理規程」、「事業継続計画書」及び「ゆうちょ総合情報システムにおける緊急時対応計画（コンテイングエンシープラン）」のヒアリング及び提出を求めて対応の確認を行うとともに、委託先でも首都直下型地震に対応した訓練の実施や事業継続計画の改</p>			

定を行っている。さらに再委託先でも、南海トラフ巨大地震を想定したグループ全体の訓練を実施したとの報告を確認しており、不測の事態への適切な対応が図られている。

簡易生命保険管理業務においては、委託先への対処として、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」、「事業継続計画書」及び「情報システムに係るコンティンジェンシープラン」の確認が実施されるとともに、新たにコールセンター等が被災した際の対応マニュアルを制定するなどして対策が強化されている。また、委託先を通じて再委託先における対処も行われており、リスク管理体制の整備として、必要な対策が効果的に取られていると認められる。

以上のマニュアル整備等が万が一の際に有効に機能するために必要な方策を十分に実施し、そのための継続的努力を行っていくことが望ましい。

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 内部統制の充実・強化	
■ 中期計画の記載事項		
<p>法令等を遵守しつつ業務を行い、機構のミッションを有効かつ効率的に果たすため、「独立行政法人における内部統制と評価について」（平成22年3月23日独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会）等を踏まえ、特に次の点に留意の上、内部統制の充実・強化を図る。</p> <p>① 統制環境の整備 ② 機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、評価及び対応 ③ 統制活動としての方針等の整備 ④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備 ⑤ モニタリング態勢の整備 ⑥ ICTの利用環境の整備等</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>法令等を遵守しつつ業務を行い、機構のミッションを有効かつ効率的に果たすため、「独立行政法人における内部統制と評価について」（平成22年3月23日独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会）等を踏まえ、特に次の点に留意の上、内部統制の充実・強化を図る。</p> <p>① 統制環境の整備</p>	<p>1 組織権限規程（平成19年10月1日規程第2号）により、職責と権限を明確にするなど統制環境を整備しているほか、理事長が業務全般について報告を受け、遂行状況をモニタリングした上で、必要な指示を直接行っているほか、役員懇談会（機構の業務のうち重要事項についての報告及び意見交換を行うため毎月開催）、月例業</p>

務報告会議（各課の主要業務の進捗状況の報告等を行うため毎月開催）及び幹部ミーティング（主要業務の週間スケジュールの報告等を行うため毎週開催）において、理事長と関係役職員との間でスケジュール及び情報を共有するとともに、理事長訓示等により理事長の方針及び指示の徹底を図るなど、理事長がリーダーシップを発揮できる環境が整備されており、また、実際にリーダーシップが発揮されている。

② 機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、評価及び対応

2 リスク管理については、リスク管理規程（平成 19 年 11 月 15 日規程第 28 号）に基づき、機構の全ての業務について、内在するリスクの洗い出し、その評価、リスク制御対策の検討を行い、かつ、機構として管理すべきリスクの特定を行った上で、リスク管理シートを作成し、同シートに基づきリスク制御対策を適切に講じることにより、リスク発生の防止及び発生した場合の早期発見に努めている。

リスク管理シートについては、平成 26 年 3 月に機構の全ての業務について、年度の見直しを行い、規定等改正関係が 7 件、発生したリスク関係が 5 件、法改正関係が 2 件、内部監査結果関係が 1 件、分類の変更が 4 件の合計 19 件があり、リスク発生防止の強化を図った。

なお、リスク管理シートに定めた 102 のリスク事象のうち 74 を、法令等違反、お客様対応等優先的に対応すべき管理リスクとして特定し、特に管理の徹底を図っている。

また、リスクに対して計画的に講ずるべき措置を定めるリスク対応計画及び同計画に基づく平成 25 年度のリスク対応重点施策の実施も併せ、特に、情報セキュリティ管理規程及び情報セキュリティ対策実施手続の施行（平成 25 年 7 月 1 日）の前に、全職員を対象としたセキュリティ研修を新たに実施するなど、万全を期しているところである。

〔自然災害等に関係するリスクへの対応〕

緊急事態に関係するリスクへの対応として、「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」を定めている。平成 25 年度においては、東京都帰宅困難者対策条例に基づき、役職員及び派遣職員の 3 日分の飲料水、非常食その他災害時における必要な物

資を備蓄するため、平成25年3月に業務継続計画の備蓄基準を改正し、5月に追加調達した。9月に「防災の日（9月1日）」の施策として、避難経路、消火器の位置の確認、事業者が提供する安否確認サービスによる安否確認メールによる訓練を実施した。また、11月には内閣府（防災担当）及び気象庁主催の緊急地震速報訓練に参加するとともに、同安否確認サービスによる安否確認メールによる訓練を実施した。さらに、12月には、入居ビルの自衛消防訓練において、震災訓練、避難訓練及び消火訓練に参加するなど、各種訓練を通して防災意識、災害時の業務運行の確保を徹底させている。

③ 統制活動としての方針等の整備

3 理事長は、法令等遵守規程（平成19年11月15日規程第27号）等の各種の規程を整備しているほか、マネジメントの単位ごとのアクションプランとして、機構では、年度計画において、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務ごとに計画を策定している。さらに、規程、手続等に則って事務を正確に遂行させることを目的として、各種事務の処理方法をマニュアル化し、定期的に見直している。

④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備

4 役員懇談会、月例業務報告会議及び幹部ミーティングにおいて、理事長と関係役員との間での情報共有及び意思疎通を十分図るとともに、部を横断した部長・課長の連絡会議及び各部・各課の連絡会議を定例的に開催し、円滑に法人のミッション等に関する周知徹底等を行っている。

また、機構内に構築しているLAN（Local Area Network）を利用した情報の共有化も図っており、役職員に対して必要な情報を即時に伝達できる仕組みと、全役職員が必要な情報にいつでもアクセスできる環境を整備している。

⑤ モニタリング態勢の整備

5 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を実施した。

なお、日常的モニタリング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アップにより内部統制の充実強化を図っている。

理事長は日常的に年度計画等の遂行状況についての報告を受け、モニタリングした上で、その結果を確認し、次の業務改善に反映させるなど必要な指示を行っている。また、理事長は、役員懇談会、月例業務報告会議及び幹部ミーティングにおいて、内部統制の現状把握や改善点の把握を行い、また内部監査結果等も踏まえ、方針及び指示の徹底を図り、次の業務改善に反映させるなどPDCAサイクルを徹底させている。

なお、上記会議において、契約の取組についても報告を受け、契約事務の適正性、進捗状況等について確認等している（契約の取組状況の詳細については、「第1－2業務経費等の削減」（P. 4～11）を参照。）。

[具体的な事例]

- ① 平成24年度業績評価において機構分科会委員から指摘のあった事項について、平成25年9月期、12月期、平成26年3月期の3回、フォローアップを行い、是正に向けた進捗の管理を理事長主導の下、徹底させた。
- ② 各部署で作成する事務処理マニュアルについて、平成25年4月期、7月期、平成26年4月期の定期異動期に合わせ、前任者と後任者の事務引継ぎが円滑に行われるよう、新規マニュアルの追加や充実を徹底した。異動後の浸透状況についても、採用職員と面談するなどし、理解の状況を尋ねるとともに、業務運営方針を徹底させている。
- ③ 異動期の事務引継ぎについて、平成26年4月期から前任者と後任者の両方が押印するなどの責任の明確化を図った事務引継書の様式を試行的に採用し、管理者に報告させる体制を整え、実施状況を検証、次期異動で更なる検証を行い、本格的に導入することとしている。
- ④ 内部監査結果を踏まえ、リスク管理規程（平成19年11月15日規程第28号）、個人情報管理規程（平成19年10月1日規程第11号）、倫理規程（平成22年2月

	<p>⑥ ICTの利用環境の整備等</p>	<p>5日規程第5号)及び法人文書管理規則(平成23年3月29日規則第1号)を改正し、理事長への報告や理事長による承認に関する規定等を整備した。</p> <p>⑤ 内部監査結果を踏まえ、公益通報制度を充実させるため、公益通報者保護規程(平成26年3月10日規程第4号)を制定した。</p> <p>⑥ 内部監査結果を踏まえ、セクシャル・ハラスメント防止を充実するため、セクシャル・ハラスメント防止規程(平成19年10月1日規程第19号)を改正し、相談員について、これまでの総務課長に加え、総務課長と性別の異なる者の複数名とした。</p> <p>⑦ 内部監査結果を踏まえ、贈与等報告書の閲覧制度を充実させるため、倫理規程を改正し、贈与等報告書の閲覧手続を整備した。</p> <p>⑧ 内部監査結果を踏まえ、インターネットバンキングの利用におけるセキュリティを強化するため、内規を整備した。</p> <p>6 ICTの利用については、LAN等の業務上必要なICT環境を整備しており、全職員にLAN端末を配備して、情報セキュリティの確保や個人情報等の保護に留意しつつ、業務の効率的な遂行に活用している。</p> <p>ICTの統制に関しては、情報セキュリティ管理規程、個人情報管理規程、法人文書管理規則等を定めてICTの適正な利用のための統制環境を整備しているほか、情報セキュリティ点検を実施して統制環境の実効性確保に努めている。また、全職員を対象として情報セキュリティ研修を実施してセキュリティ意識の高揚を図っている。</p> <p>なお、平成26年3月には、個人情報等の保護を徹底すること等を目的とした情報管理マニュアルを作成した。</p>
		<p>[内部監査及び監事監査]</p> <p>1 内部監査担当部門は、内部監査規程(平成19年10月1日規程第10号)、平成25</p>

		<p>年度内部監査計画等に基づき、内部統制に関する取組状況、法令等遵守推進状況、リスク管理状況、情報セキュリティ対策実施状況、法人文書管理状況、保有個人情報管理状況等について、内部監査（定期監査3回及びフォローアップ監査1回）を実施した（平成24年度から継続したもの及び平成26年度に継続したものを含む。）。</p> <p>具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 平成24年度第2回定期監査（平成24年度から継続。25.6.25報告）：テーマ監査（情報システムに係る内部不正防止、会計検査院・財務省指摘事項の検証等） ② 平成25年度第1回定期監査（26.2.25報告）：リスクアプローチ監査（内部統制取組状況、法令等遵守推進状況、リスク管理状況、情報セキュリティ対策等） ③ 平成24年度第2回定期監査に係るフォローアップ監査（平成26年度に継続。26.5.27報告） ④ 平成25年度第2回定期監査（平成26年度に継続。26.6.24報告）：テーマ監査（首都直下地震対策・新型インフルエンザ等対策の態勢整備状況） <p>である（平成25年度第1回定期監査に係るフォローアップ監査は、平成26年度に実施し、26.5.27に報告）。</p> <p>内部監査の実施に当たっては、実効性のある監査とするため、管理リスクについて網羅的に監査するとともに、潜在的なリスクの高い事項や発生した場合の影響が大きい事項に係る犯罪・重大事故の防止等に重点を置いたほか、機構の諸規程・諸手続について、内容の妥当性、制定漏れの有無等を検証した。また、内部監査の監査項目や監査手法について意見交換を行うなど監事との連携を図った。</p> <p>内部監査の結果を踏まえ、改善を要すべき事項、今後留意すべき事項等について取りまとめた報告書を理事長に提出した。また、当該報告書の写しが理事長から監事に送付されている。</p> <p>また、内部監査規程を改正し（平成25年10月1日施行）、内部監査の実施目的の充実（内部統制の充実・強化に資することを明記）のほか、定期監査の実施、内部監査報告書の作成、担当者の研鑽の励行等に関する規定を整備し、内部監査態勢の強化及び監査品質の維持向上を図った。</p> <p>なお、内部監査担当部門は、日常的なモニタリングとして、契約、支出決定等の会計関係の全ての起案文書の回議を受けて、事前に内容を確認している。</p>
--	--	---

		<p>2 監事は、平成 25 年度監事監査計画等に基づき、機構における内部統制に係る取組（統制環境を含む。）及びリスク管理体制の整備の状況を重点監査項目の一つとし、独立行政法人の監事機能の強化が図られようとしている環境を念頭に置いて、監査を実施した。</p> <p>具体的には、理事長によるマネジメントにより内部統制が十分に確立されているか、リスク管理が適切に行われているか、その結果として業務が適正かつ効率的に執行されているか等の観点から、監査の実効性を高めるために次の事項に取り組み、実情や課題の把握に努めた。</p> <p>① 業務の執行状況を聴取・把握するため、役員懇談会、月例業務報告会議、幹部ミーティング等の定例会合に出席した。</p> <p>② 業務の執行状況や課題を把握するため、全ての理事長決裁文書を事後査閲した。</p> <p>③ 業務の執行状況や課題を把握するため、内部監査報告書、各種点検結果報告、機構内及び委託先等からのリスク発生報告、機構内及び委託先等からの顧客苦情報告、業務委託先等からの各種報告、業務委託先等への実地監査結果報告書、理事長・理事の出張・視察報告等の主要な報告文書を閲覧した。</p> <p>④ 機構が委託先等に対して行う実地監査について、監査状況自体を観察するとともに、委託業務実施状況を把握するために同行した。平成 25 年度においては、委託先各社の本社に加え、委託先ゆうちょ銀行の 6 貯金事務センター、1 コールセンター、委託先かんぽ生命保険の 2 サービスセンター、再委託先日本郵便の 8 支社、9 郵便局に同行した。</p> <p>⑤ 職員に対する監査面談を内部監査部門と協働して実施した。また、業務執行状況の実情を把握するため、職員に対するヒアリングを必要に応じて随時実施した。監査やヒアリングの過程において把握した機構及び委託先等における課題等については、その都度助言や注意喚起を行った。</p> <p>⑥ 内部監査部門との連携においては、内部監査計画、内部監査実施通知に際して意見交換を行い、内部監査結果の詳細な報告を受ける等連携を強化した。</p> <p>⑦ 会計監査人との連携においては、監査計画、監査結果に加え、監査経過についても報告を受けて意見交換を行い、監事からは監事監査計画を報告して連携を深</p>
--	--	--

		<p>めた。</p> <p>⑧ 理事長・理事とは、職務執行状況を把握するとともに業務環境認識を共有するため、四半期毎に定期的会合を実施して意見交換を行った。また、監事が監査の過程において把握した機構及び委託先等における課題等については、理事長・理事との面談及び役員等による定例会合においても随時に意見交換を行った。</p> <p>また、平成 25 年度においては、監事の独立性を担保する観点等から理事長に対して監事監査規程の改正が監事から提起され、理事長、総務部等との協議が行われた結果、監査方法等の規定を見直したほか、規程の改廃自体に際しての監事との協議規定を盛り込む改正が実施された。</p> <p>なお、監事は監査業務の充実を図るべく、総務省、会計検査院や外部団体等の開催するセミナー等に積極的に参加し、研鑽に努めている。</p> <p>理事長は、監事の監査報告、内部監査の結果、各種点検のモニタリング結果及び役員懇談会、月例業務報告会議及び幹部ミーティングの場などを通じて、内部統制の現状を的確に把握し、内部統制の充実・強化を図るべき事項を検証の上、リスク管理項目・対策の見直し、法令等遵守推進施策の策定等、必要な措置を講じている。また、リスクに対してより計画的に対応するため、リスク対応計画及びリスク対応重点施策を策定して取り組んだ。</p> <p>監事監査の結果、内部統制に係る理事長等の職務の執行について適正であることを確認し、「独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）第 38 条第 2 項の規定に基づく平成 25 事業年度財務諸表及び決算報告書に関する監事の意見書兼監査報告書」として提出された。</p> <p>なお、上記意見書兼報告書においては、「内部統制システムは、継続的な改善が図られているものと認められます。また、内部統制システムに関する理事長等の職務の執行について、指摘すべき重要な事項は認められません。」と記載されている。</p>
--	--	---

当該業務に係る事業経費	586 千円	当該業務に従事する職員数	9 名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	A		
■ 評価結果の説明	<p>理事長は業務全般について報告を受け、遂行状況をモニタリングすることとしており、月例業務報告会議及び幹部ミーティングにおいて理事長と幹部職員の情報の共有化が徹底されているところ、理事長がリーダーシップを発揮しており、組織にとって重要な情報等について適時的確に把握するとともに法人ミッションを適切に周知できるような環境は整っている。</p> <p>リスク管理についても、機構の業務全てについて、リスク要因の洗出しを行い、機構が管理すべきリスクの特定を行った上で、防止・早期発見に努めている。また、機構として管理すべきリスクの特定を行った上で、リスク管理シートを作成しており、そのシートについては、平成26年3月に機構の全ての業務について年度の見直しを行っている。</p> <p>特に、自然災害によるリスクへの対応として、「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」について、適宜修正を行っている。平成25年度においては、東京都帰宅困難者対策条例に基づいて、災害時における必要物資の備蓄の見直し等も進められている。そのほか、避難経路、消化器の位置の確認、安否確認サービスによる安否確認メールに係る訓練の実施や、入居ビルでの自衛消防訓練への参加等により、防災意識、災害時の業務運行の確保を徹底させている。</p> <p>ICTの利用については、必要なICT環境を整備しており、情報セキュリティ管理規程、個人情報管理規程等を定め、統制環境を整備している。また、情報セキュリティ点検を実施して統制環境の実効性確保に努めている。なお、平成26年3月には、個人情報等の保護を徹底すること等を目的とした情報管理マニュアルを作成した。</p> <p>全体として内部統制の充実・強化を図っている。監事も役員会等への出席、重要文書の閲覧他、委託先の現地監査に同行するなどして監事機能の強化に努めている。なお、今後、組織の効率的運営の観点も十分に考慮し、組織規模特性に見合った適正な内部統制機能の整備を続けることが必要である。</p>		

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 6 情報セキュリティ対策の推進	
■ 中期計画の記載事項		
セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、情報セキュリティポリシーの見直し、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等、適切な情報セキュリティ対策を推進する。		
■ 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）
	セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、情報セキュリティポリシーの見直し、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等、適切な情報セキュリティ対策を推進する。	<p>1 セキュリティ対策に関する政府の方針である「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準（平成24年度版）」及び「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準（平成24年度版）」の内容を踏まえて、情報セキュリティ管理規程、情報セキュリティポリシー、情報セキュリティマニュアルの3本から、情報セキュリティ管理規程及び情報セキュリティ対策実施手続の2本に組み替えるなど大幅な見直しを実施（平成25年3月）。特に、情報取扱時に情報の格付等を設定し、この格付等に従い適切に取り扱うことを義務付ける規定を追加したことから、周知と準備の期間を設けて平成25年7月から施行。周知にあつては、新規採用職員にも徹底することとし、採用時（平成25年7月、11月）に内容の説明を行った。</p> <p>平成25年度も引き続き、政府の方針を踏まえ、また、自ら検証し、次のとおり、情報セキュリティ管理規程の改正等の措置を講じている。</p> <p>(1) 「サイバー攻撃への迅速・的確な対処について」（平成25年7月16日付け総情貯第98号）を踏まえ、①サイバー攻撃に係る情報を可能な限り速やかに総務省に連絡する旨を情報セキュリティポリシーに記載すること、②サイバー攻撃による事案が発生した際の所要の連絡体制の確認・構築を実施すること、③国民の権利が侵害され、又は業務の遂行に重大な支障を及ぼすおそれがある情報の漏えいや破損等の可能性がある事案が発生した場合には、必要に応じて、国民への説明責任を果たすこと、について直ちに検証し、サイバー攻撃による事案が発生した際</p>

の所要の連絡体制に関し、新たに、総務省への連絡及び事案の公表に係る規定を追加（平成 25 年 8 月 14 日）し、即日施行した。

(2) さらに、「8 月、9 月の我が国へのサイバー攻撃への備えについて」（平成 25 年 8 月 15 日付け総情貯第 114 号）を踏まえ、①保有する情報システムに対する事前確認（情報システムの管理者、委託先等の把握、休日夜間の体制確保、脆弱性対策の実施等）、②攻撃が確認された又はその恐れがある場合の対処（システム管理者、委託先の連携協力による初動対応、総務省へ連絡等）について直ちに総括情報セキュリティ責任者のもと、委託事業者と連携し、チェックシートを用い確認、対応を徹底した。

(3) 「最近の情報セキュリティ問題への対処について」（平成 25 年 12 月 24 日付け総情貯第 174 号）等を踏まえ、直ちに、①ウィンドウズ XP 等サポート終了に係る対応の必要な PC の存否、②複合機等インターネットに接続された機器のセキュリティ対策について検証し、①については対象がないこと、②については複合型カラーコピー機 1 台のセキュリティ対策済みを確認し、その旨、総務省に報告している。

(4) 平成 26 年 3 月に情報セキュリティ対策実施手続を改正し、情報システムに接続のないスタンドアローン PC（16 台）の管理方法等を規定することにより、トータルな情報セキュリティ対策を可能とした。また、情報セキュリティ管理規程に基づく「障害・事故等の発生に備えた体制」を定期的にチェックし、更新を行っている。

2 全職員を対象に e ラーニングによる研修を実施（平成 25 年 11 月）し、情報セキュリティ対策に関する意識を啓発するとともに、遵守事項について改めて徹底を図っている。

3 情報セキュリティ管理規程等に基づき、総務部の責任者である総務部長が、全職

		員を対象として、四半期ごとに点検シートにより情報セキュリティ対策の実施状況について点検を行い、各職員において情報セキュリティ対策が適切に実施されていることを確認した上で、点検結果を総括責任者である理事に報告した。その後、理事から理事長及び監事に対して点検結果を報告した。	
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	3名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>【情報セキュリティポリシーの見直し】 「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準（平成24年度版）」及び「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準（平成24年度版）」の内容を踏まえて、平成25年3月に情報取扱時に情報の格付を設定する等大幅な見直しを実施し、同年7月からこれを施行した。 「サイバー攻撃への迅速・的確な対処について」（平成25年7月16日付け総情貯第98号）を踏まえ、サイバー攻撃による事案が発生した際の所要の連絡体制に関し、総務省への連絡及び事案の公表に係る規定を追加し、施行した。 平成26年3月に情報セキュリティ対策実施手続を改正し、スタンドアローンPCの管理方法等を規定することにより、トータルな情報セキュリティ対策を可能とした。</p> <p>【遵守状況の把握や、職員の教育・訓練】 情報セキュリティ管理規程等に基づき、全職員を対象として、四半期ごとに点検シートにより情報セキュリティ対策の実施状況について点検を行っている。平成25年度においても、これら四半期ごとの点検が行われ、その点検の結果を総務部長が理事に報告し、理事が理事長及び監事に対して報告を行った。 情報セキュリティ管理規程に基づく「障害・事故等の発生に備えた体制」を定期的にチェックし、更新を行っている。 「8月、9月の我が国へのサイバー攻撃への備えについて」（平成25年8月15日付け総情貯第114号）を踏まえ、保有する情報システムに対する事前確認、及び攻撃が確認された場合等の対処につき確認、対応を徹底した。 「最近の情報セキュリティ問題への対処について」（平成25年12月24日付け総情貯第174号）等を踏まえ、ウィンドウズXP等サポート終了に係る対応の必要なPCの存否、及び複合機等インターネットに接続された機器のセキュリティ対策について検証し、総務省に報告した。 情報セキュリティに関する教育・訓練としては、機構は、全職員を対象にeラーニングによる研修を実施（平成25年11月）し、意識啓発と遵守事項の徹底を図った。 以上より、機構は目標を十分に達成したと評価した。</p>			

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 7 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等		
■ 中期計画の記載事項 中期目標期間の最終年度に係る通則法第44条第1項本文又は第2項の規定による整理を行った後、同条第1項の規定による積立金があるときは、次期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（平成17年法律第101号）第25条第1項の規定による総務大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除してなお残余があるときは、同条第3項の規定に基づき、その残余の額を国庫納付する。			
■ 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）	
		<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> （事務局）積立金の処分については、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第25条において、中期目標期間の最終年度終了後に行われるものとされているため、平成25年度においては、対応は無かった。 </div>	
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	一名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	—		
■ 評価結果の説明			

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 8 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>環境への負荷の低減に資する原材料・部品を利用している物品等の調達の推進を盛り込んだ「環境物品等の調達の推進を図るための方針」、政府の方針等に基づき、継続的に環境に配慮した業務運営を行う。</p>	<p>1 環境に配慮した物品及びサービスの調達の推進</p> <p>国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成12年法律第100号）第7条第1項の規定に基づき、平成25年度においても昨年同様に「環境物品等の調達の推進を図るための方針」において、「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」（平成13年2月2日閣議決定）に定める特定調達品目（47品目）ごとの調達目標を定め、ホームページで公表している。当該方針に基づき、達成に向けて取り組んだ結果、全ての特定調達品目について目標を達成した。特に、コピー用紙、シャープペンシル等5品目については、判断基準より高い水準を満足する物品を調達した。</p> <p>また、特定調達物品以外についても、納入事業者に対して一括納入や簡易包装を指導し、納入回数等を減らすことで、できる限り環境への負担の少ない物品等の調達に努めた。</p> <p>2 温室効果ガスの排出削減等の取組み</p> <p>温室効果ガスの排出削減等のための取組みについては、「当面の地球温暖化に関する方針」（平成25年3月15日地球温暖化対策推進本部決定）を踏まえ、当面の対応として、平成25年12月に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（平成25年度から平成28年度）を策定し、同計画に基づき、公共交通機関の利用の推進、エネルギー使用量の抑制、用紙類の使用量の削減等に努め、数量的な目標である温室効果ガス総排出量（電気使用量）については、計画期間（平成25年度から平成28年度まで）の総排出量の</p>

		<p>平均を平成 24 年度実績値 (24 t) 以下とする目標に対し、照明の消灯等をきめ細かく管理することにより、平成 25 年度の単年度については、約 3 t (12.5%) を削減し、順調に推進することができた。</p> <p>3 職員の環境行動・更なる環境保全活動の推進</p> <p>冷暖房温度の適切な設定、昼休み時間の消灯や毎週水曜日及び金曜日を定時退庁日とした超過勤務時間削減の推進、両面コピーかつ必要最小限の枚数とする旨の周知文をコピー機の前に掲示する等の取組みを行っている。その他、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、温室効果ガス削減の必要性等について毎週 2 回周知すること等によって、職員の意識改革を促している。</p> <p>なお、平成 25 年 10 月に平成 24 事業年度の業務実績評価の内容を踏まえて、委託先に対して、環境保全活動の推進等について、再委託先に要請するよう要請した。</p> <p>また、機構としても、直接、10 月と 3 月に再委託先と打合せを実施し、環境保全活動の推進について意見交換をし、平成 26 年度の環境保全活動の取組み予定として、具体的には、高効率の空調機、照明等の採用、低公害車への切替等を実施することにより、環境保全活動の推進がされることを確認した。</p>
		<p>[業務改善のための役職員のイニシアティブ]</p> <p>1 役員及び管理職員は、日々の業務遂行により把握された情報や、郵便貯金・簡易生命保険のサービスの水準、品質等に関する利用者の意向、評価等に関する調査等により把握された利用者ニーズ等を踏まえて、機構法第 3 条に規定されている機構のミッションがよりよく果たされるよう、また、業務が適正かつ効率的に遂行されるよう、役員懇談会等で把握・分析した上で、部下職員に対して必要な指示、指導等を行うなどのイニシアティブを発揮している。</p> <p>なお、自然災害等に関係するリスクへの対応については、「第 4 - 5 内部統制の充実・強化」(P. 85~93) のとおり、理事長の指示の下、対応を行っている。</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、一般社団法人日本内部監査協会の開催する研修に担当職員を参加させた。</p> <p>さらに、平成 24 年度から、理事長の主導の下、機構の業務に関連する事項について、最新の動向を聴講することにより、機構の役職員の業務知識の向上等を図ることを目的として、研修（講演）を実施しているところであり、平成 25 年度は 8 回実施した。</p> <p>3 さらに、平成 25 年 10 月（理事長就任 3 年目）、平成 26 年の年頭といった機会を捉えて理事長から全役職員に対して訓示を行い、機構のミッション、法令等遵守の重要性、効率的な業務運営、人材育成等について、改めて周知徹底を図った。また、平成 25 年 9 月までに機構に着任した 13 名の職員を対象に理事長が面談を実施し、各部の状況、機構のミッション等について意見交換をし、機構のミッション等を深く浸透させる取組みを実施した。</p> <p>[過去の会計検査院等の指摘を踏まえた取組み]</p> <p>1 これまで機構自身についての指摘はないが、他独立行政法人について指摘されている事項について、機構が率先して改善を図った主な事項は、以下のとおりである。</p> <p>(1) 少額調達 of 計画的集約による競争入札導入の検討(平成 20 年 11 月検査院公表) 機構における消耗品のうち P P C 用紙の調達については、1 年度分の使用見込に基づき調達を行っている。</p> <p>(2) 会議費関係費について (財務省執行調査 平成 24 年 7 月公表) 会議費の使用基準のない府省は、基準を作成して会議費の削減に努めるべきである旨の指摘があったことから、機構においても「会議費支出基準 (平成 26 年 2 月 12 日決定) を策定し、支出基準の明確化を図っている。</p> <p>(3) 近距離区間の交通費について (財務省執行調査 平成 24 年 7 月公表) 府省は、I C カードや回数券を活用し、交通費の削減に努めるべきである旨の</p>
--	--	--

		指摘があったことから、機構においても「回数券利用手続（総務手続第1号 平成25年11月1日）を策定し、交通費の経費削減に努めている。	
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	6名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	(環境への配慮) A (業務改善のためのイニシアティブ) A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>【環境への配慮】</p> <p>環境活動に関する機構の目標には、環境負荷低減に資する物品の調達推進を目指す政府方針の推進があるが、平成25年度は多くの点で目標を達成した。特にコピー用紙やシャープペンシルなど5品目については、環境負荷低減に関し判断基準より高い水準の物品を調達した。それ以外でも、納入業者に一括納入や簡易包装への改善を指導し、納入回数の減少をはじめとする環境活動の推進を実践した。</p> <p>温室効果ガス排出削減への取組みでも、「実施計画」に基づき、公共交通機関利用の促進、用紙類使用量の削減など、具体的行動が推進された。電気使用量では照明の消灯などをきめ細かく管理し、温室効果ガス排出量換算で約3トンの削減へとつなげた。これは平成25年度から28年度までの総排出量の平均を平成24年度実績値(24トン)以下とする目標に対し、単年度として順調な取組みと評価できる。</p> <p>目標達成の背景には、職員の環境活動に対する認識定着がある。昼休み時間の消灯、定時退庁日の設定、超過勤務時間削減の推進、両面コピーの励行と枚数の削減、廃棄物の減量、ごみの分別の推進など、全職員の環境行動の成果と思われる。</p> <p>これら意識改革は平成25年度には、機構内だけではなく、委託先や再委託先にも次第に浸透していったことがうかがえる。機構を中心に、定期的な意見交換の場が設定され、環境保全活動の取組みについて、その重要性を再確認する機会が設けられていることは評価される。今後は、これら全職員による全体的・総合的な環境保全活動のいっそうの推進が期待されるとともに、組織としての国際環境規格(ISO)の取得も検討するに値するのではないかと思う。そのような機構としてのエコチャレンジの方向性を提示し、環境保全活動への格段のステップアップを図っていくことも期待される。</p> <p>【業務改善のためのイニシアティブ】</p> <p>役員・管理職員は、日々の業務遂行により把握された情報等を踏まえて、得られた情報や調査に基づいて、役員懇談会等で把握・分析した上で、職員に対して、必要な指示・指導を行うなどのイニシアティブを発揮していた。</p> <p>内部監査の能力・技術の向上を図るため、内部監査協会主催の研修会に参加する機会を職員に対して設けていた。特に、新しく異動してきた職員については、監査知識の習得が必要であることから、「内部監査の基礎編」の研修に参加させ、技術の向上に努めていたことを確認した。</p> <p>理事長は、面接を実施するなど適切な機会に、コンプライアンス・業務の効率化・人材育成についての周知徹底を図っていた。</p> <p>自然災害等に関するリスクへの対応として、これまでに整備している緊急事態対応計画等に加えて、東京都帰宅困難者対策条例に基づき、食料や飲料を</p>			

備蓄し、避難経路の確認や内閣府（防災担当）及び気象庁主催の緊急地震速報訓練への参加を行い、独自の取組みみとして入居ビルの自衛消防訓練において、震災訓練、避難訓練及び消火訓練へ参加していることを確認した。会計検査院等が他法人に対して行ったもので、かつ機構にとっても有用と判断される指摘事項について検討し、採用可能なものについては採用していたことを確認した。なお、過年度において機構が会計検査院から指摘を受けたことはない。

以上のことから、機構の役職員は業務改善のためのイニシアティブを適切に図っていたと判断した。