

独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構が達成すべき業務運営に関する目標（中期目標）

令和4年2月24日

総務省

目 次

第1	政策体系における法人の位置付け及び役割（ミッション）	1
第2	中期目標の期間	3
第3	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事項	3
<u>1</u>	<u>郵便貯金管理業務</u>	<u>3</u>
	（1）委託先及び再委託先の監督	3
	（2）資産の確実かつ安定的な運用	3
	（3）周知・広報	4
	（4）情報の公表	5
<u>2</u>	<u>簡易生命保険管理業務</u>	<u>5</u>
	（1）委託先及び再委託先の監督	5
	（2）資産の確実かつ安定的な運用	6
	（3）周知・広報	7
	（4）情報の公表	7
<u>3</u>	<u>郵便局ネットワーク支援業務</u>	<u>7</u>
	（1）交付金の交付及び拠出金の徴収の円滑かつ確実な実施	7
	（2）交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施	8
第4	業務運営の効率化に関する事項	9
	（1）業務経費等の合理化・効率化	9
	（2）給与水準の適正化	9
	（3）調達合理化	9
	（4）情報システムの整備及び管理	9
第5	財務内容の改善に関する事項	9
第6	その他業務運営に関する重要事項	10
	（1）内部統制の充実・強化	10
	（2）情報セキュリティ対策の推進	10
	（3）災害等の不測の事態の発生への対処	10

※下線を引いた事業を一定の事業等のまとまりとする。

第1 政策体系における法人の位置付け及び役割（ミッション）

<法人の使命>

郵政民営化においては、民営化前に預入等が行われた定額郵便貯金等の郵便貯金及び簡易生命保険については、民営化後も政府保証を継続することとしている。郵政民営化法（平成19年法律第97号）の基本方針においては、これらの管理に関する業務（郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務）は、民営化された会社とは独立した公的な法人格を有する主体において行うこととして、新たに設立する独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法の一部を改正する法律（平成30年法律第41号。以下「改正法」という。）により、平成31年4月1日から「独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構」に名称を変更。以下「機構」という。）に承継することとされた。この基本方針により平成19年10月に設立された機構は、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。改正法により平成31年4月1日から「独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法」に題名を変更。以下「機構法」という。）に基づき、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するため、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を行い、国の政策である郵政行政の推進の一端を担っている。

郵便貯金残高及び簡易生命保険契約件数残高については、機構を設立した平成19年から減少しているものの、令和2年度末時点においても依然その水準は高い（郵便貯金残高：約7,380億円、簡易生命保険契約件数残高：約1,038万件）ことから、郵政行政の推進という国の政策を着実に推進するためには、今後も機構が郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を引き続き実施する必要がある。

機構においては、郵便貯金の払戻し等の業務が委託・再委託されることから、その人員等の体制は、設立当初から最小限のものとされているところ、第2期中期目標期間（平成24年度から平成28年度まで）においては、平成24年10月に郵政民営化法が改正され、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は、確実に郵便局において取り扱われるものとされた。すなわち、あまねく全国において利用されることを旨として設置される郵便局において取り扱われることが、法律上、新たに義務付けられた。

更に、郵政事業に係る基本的な役務（以下「郵政事業のユニバーサルサービス」という。）については、郵便局で一体的に、かつ、あまねく全国において公平に利用できるような責務が、法令上日本郵政株式会社及び日本郵便株式会社に対して課されており、国民生活に必要な不可欠なサービスとして郵便局ネットワークにより提供されていることを踏まえ、郵政事業のユニバーサルサービスの提供の確保を図ることを目的として、郵便局ネットワークの維持の支援のための交付金・拠出金制度が改正法により創設された。この交付金・拠出金制度に係る業務は、国民生活及び社会経済の安定等の公共上の見地から確実に実施されることが必要であって、この業務を効果的かつ効率的に行わせるため、独立行政法人である機構が実施することとされたところである。

<法人の現状と課題>

機構は、民営化前に預入等が行われ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するため、委託先及び再委託先の監督、資産の確実かつ安定的な運用、郵便貯金の早期払戻しや保険金等の早期支払促進のための周知・広報、情報の公表等の業務に取り組んできた。加えて、第3期中期目標期間（平成29年度から令和3年度まで）より、郵政事業のユニバーサルサービスの提供の確保を図ることを目的とした、郵便局ネットワークの維持の支援のための交付金・拠出金制度に係る業務にも取り組んできた。

なかでも、郵便貯金管理業務のうち、郵便貯金の権利消滅を防止するための周知・広報については、第3期中期目標期間において、重要度の高い業務として位置付け、平成29年度から令和元年度までの間に、全ての預金者に対して、早期払戻しを促す挨拶状を発送するなど、精力的に取り組んできた。平成29年度に全ての定期性の郵便貯金が満期を迎えたことから、第3期中期目標期間においては、その債務残高が大きく減少している一方、少なからぬ額の権利消滅金が発生している。この状況は、次期中期目標期間においても継続すると見込まれ、満期後の経過年数が長くなるにつれ払戻しがされにくくなる傾向があること等を踏まえると、今後もより一層、効果的かつ効率的な周知・広報施策の検討・実施に努めていく必要がある。

また、簡易生命保険管理業務のうち、委託先及び再委託先の監督について、第3期中期目標期間においては、令和元年に発覚した委託先及び再委託先における大規模な保険の不適正募集問題への対応が課題となった。機構が保有する保険契約からの乗換えが顧客の意向やニーズに沿わず行われた可能性があるため、機構はこれまで、契約乗換事案に係る事実関係、委託先及び再委託先における業務改善計画並びに改善計画の進捗状況の把握に努めてきた。今後も、類似の事案が再発し、保険契約者が不利益を被ることのないよう、監督業務により一層取り組む必要がある。機構の保有する保険契約の解約状況や委託先及び再委託先における契約の維持管理に係る取組の実施状況等については、今後も監査の重点項目とし、継続的に確認していく必要がある。

<法人を取り巻く環境の変化>

第3期中期目標期間においては、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の拡大による出勤抑制等により、在宅勤務環境の整備及び業務のデジタル化を図るなど、従来の業務のあり方を見直す必要が生じた。機構においては、在宅勤務用のモバイル端末の支給、電子決裁・文書管理システムの導入、グループウェアの導入、財務会計システムのリモート対応等、業務デジタル化の取組が進められ、在宅勤務に必要なシステム環境がおおむね整備されたところであるが、今後も必要に応じてデジタル技術の活用等による業務プロセスの見直しを図り、業務の効率化及び働き方改革の推進に努める必要がある。

このような背景、機構に求められる役割、第3期中期目標期間における業務の実績についての評価結果、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）等を踏まえ、機構の第4期中期目標を以下のとおりとする。

（別添）政策体系図、独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構の使命等と目標との関係

第2 中期目標の期間

中期目標の期間は、令和4年4月1日から令和9年3月31日までの5年間とする。

第3 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事項

1 郵便貯金管理業務

機構は、上述のとおり、政府保証された郵便貯金を適正かつ確実に管理し、これに係る債務を確実に履行する必要がある。郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施すること。

(1) 委託先及び再委託先の監督

委託・再委託した郵便貯金の払戻し等の郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施すること。

- ・委託先及び再委託先に対して、定期及び随時に、顧客情報管理、預金者からの苦情申告対応等の郵便貯金の払戻し等に係る状況の確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行うこと。
- ・監査業務の実施に当たっては、最新の監査手法を把握し、より実効性のある監査手法を検討の上実施すること。その際、委託先及び再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こと。
- ・委託先に対しては、委託先が行う銀行業務と同等以上の質の確保を求め、再委託先に対しては、再委託先が行う銀行業の代理業務と同等以上の質の確保を求めること。

【指標】

- ・委託先及び再委託先における郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証を半期に1回以上行う。
- ・委託先及び再委託先の監査項目の見直しを毎事業年度1回以上行う。
- ・委託先及び再委託先の実地監査について、中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行う。

[指標設定の考え方]

委託・再委託した郵便貯金の払戻し等の郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、委託先・再委託先の郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証及び監査項目の見直しを定期的に行うとともに、実地監査を全国において行うこととする。

(2) 資産の確実かつ安定的な運用

郵便貯金に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き郵便貯金資産について、確実かつ安定的な運用を行うよう努めること。具体的には、機構法及び郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成17年法律第102号。以下「整備法」という。）により定められた運用方法（預金者貸付、国債の売買、金融機関への預金、地方公共団体に対する貸付けに係る債権の保有等）の範囲内で、郵便貯金資産の運用計画に従った運用を行うこと。

(3) 周知・広報

民営化後も政府保証を継続することとしている民営化前に預入が行われた定額郵便貯金等の郵便貯金については、権利消滅を防止する観点から、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻し促進のため、引き続きその残存状況を適時に把握し、より効果的な周知・広報を実施すること。具体的には、以下の項目を実施すること。

- ・預入期間を経過した郵便貯金の残存状況をホームページに掲載して公表するとともに、郵便貯金の早期払戻しを呼びかけること。
- ・個々の預金者への周知施策として、郵便貯金の預金者に早期払戻しを促す挨拶状を送付すること。
- ・転居等のため挨拶状が届かなかった預金者に対して、引き続き、住所調査を行うこと。
- ・毎事業年度、預金者に対する実態調査を行う等により、実態把握を促進すること。
- ・広報に当たっては、実態調査等により費用対効果等を検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めること。

【重要度：高】民営化前に預入が行われた定額郵便貯金等の郵便貯金については、民営化後も政府保証を継続することとしているが、満期後一定期間を経過した後、機構が預金者に対し催告し、その催告を発した日から2月以内になお払戻しのない場合は預金者の権利が消滅することから、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻しが促進されるよう、より効果的な取組を実施する必要がある。

【指標】

- ・預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎事業年度12回以上周知する。
- ・預入期間を経過した郵便貯金の預金者に早期払戻しを促す挨拶状を、中期目標期間中に30万件以上発送する。

引き続き上記のアウトプット指標の目標達成に取り組むほか、周知・広報施策の実施に当たっては、以下に掲げる指標に着目し、施策の効果検証を行う。

- ・挨拶状発送対象の預金者の払戻率（挨拶状発送対象者のうち、挨拶状の発送日から2か月以内に払戻しを行った人の割合）
- ・機構の実施した広報施策の認知率（実態調査において、広告等を「見た」及び「見たような気がする」と回答した人が、各調査の回答者全体に占める割合）
- ・機構の実施した広報施策を契機として行動した人の割合（実態調査において、広告等を契機として「貯金を受取りに行った」、「満期日を確認した」、「郵便局に問合せをした」等の行動をしたと回答した人が、各調査の回答者全体に占める割合。以下「行動率」という。）
- ・機構のホームページへのアクセス件数
- ・委託先に設置されているコールセンターへの権利消滅に係る照会の入電件数
- ・発送した挨拶状が預金者に到達した割合
- ・機構の実施した広報施策を契機として行動した人1人当たりの費用（施策実施時点の想定預金者数に行動率を乗じた「行動した人」の人数で、各施策の費用を割った値）

なお、施策の効果検証を通じたデータの蓄積等により、より適切な指標や達成水準の設定が可能となった場合には、当該指標等を年度計画等に定めること。

[指標設定の考え方]

- ・権利消滅を防止する観点から、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻しを促すため、その残存状況を定期的に周知する。
- ・第3期中期目標期間において、挨拶状の効果が一定程度認められたことから、第4期中期目標期間においても、毎事業年度、満期後5年目及び満期後15年目の預金者に対して挨拶状を発送するとともに、それ以外の預金者に対しても効果を検証した上で可能な限り行う。
 - ※第4期中期目標期間における満期後5年目の預金者に対する挨拶状の想定発送件数：約6.5万件
 - ※第4期中期目標期間における満期後15年目の預金者に対する挨拶状の想定発送件数：約24万件
- ・各種周知・広報施策について、預金者データや実態調査の結果から効果を測定・分析し、施策の継続実施の必要性や施策内容の見直し、新たな施策の実施等を検討することで、より効果的かつ効率的に周知・広報を実施するよう努める。

(4) 情報の公表

郵便貯金の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、透明性を高める観点から、国民に対して実施状況を明らかにするとともに、利用者に対してサービス内容等に関する情報を提供するため、取扱営業所の数、業務の内容等、上述の目的を達するために必要な業務及び組織その他経営内容に関する情報を引き続き公表すること。公表に当たっては、ホームページを活用した情報提供を行うこと。情報提供に当たっては、充実した情報を分かりやすく、迅速に提供することに努めること。

【指標】

- ・ホームページについての閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行う。

[指標設定の考え方]

郵便貯金の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、分かりやすい掲載となるよう、毎事業年度ホームページの内容を検証することとする。

2 簡易生命保険管理業務

機構は、上述のとおり、政府保証された簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これに係る債務を確実に履行する必要がある。簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施すること。

(1) 委託先及び再委託先の監督

委託・再委託した請求のあった保険金の支払等の簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施すること。

- ・委託先及び再委託先に対して、定期及び随時に、顧客情報管理、契約者等からの苦情

申告対応等の請求のあった保険金等の支払等に係る状況の確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行うこと。

- ・保険金等の確実かつ早期の支払に向けた取組の実施等、保険金等支払管理態勢の整備・強化がなされるよう、委託先及び再委託先に対して対応状況のモニタリングを行うとともに適時指導を行うこと。
- ・監査業務の実施に当たっては、最新の監査手法を把握し、より実効性のある監査手法を検討の上実施すること。その際、委託先及び再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こと。
- ・委託先に対しては、委託先が行う生命保険業務と同等以上の質の確保を求め、再委託先に対しては、再委託先が行う生命保険業の代理業務と同等以上の質の確保を求めること。
- ・委託先及び再委託先において発覚した保険の不適正募集問題を踏まえ、機構の契約者が不利益を被るような契約乗換事案が発生することのないよう、機構の保有する契約の解約状況や、契約の維持管理に係る取組の実施状況等の契約維持管理態勢についてモニタリングを行うとともに適時指導を行うこと。
- ・契約者に対し、適正な紛争解決手段を提供するという観点から、委託先に設置されている査定審査会について、その運用状況を定期的にモニタリングすること。

【指標】

- ・委託先及び再委託先における請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証を半期に1回以上行う。
- ・委託先及び再委託先の監査項目の見直しを毎事業年度1回以上行う。
- ・委託先及び再委託先の実地監査について、中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行う。

[指標設定の考え方]

委託・再委託した請求のあった保険金等の支払等の簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、委託先・再委託先の請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証及び監査項目の見直しを定期的に行うとともに、実地監査を全国において行うこととする。

(2) 資産の確実かつ安定的な運用

簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き簡易生命保険資産について、確実かつ安定的な運用を行うよう努めること。具体的には、機構法及び整備法により定められた運用方法（契約者貸付、国債の売買、金融機関への預金、地方公共団体に対する貸付けに係る債権の保有等）の範囲内で、簡易生命保険資産の運用計画に従った運用を行うこと。

再保険先においても、確実かつ安定的な運用が行われるようその状況を把握するとともに、再保険先における安全資産評価額が、再保険先が機構のために積み立てる金額を下回っていないことを確認すること。加えて、保険業界において、2025年に新しい

資本規制が導入されることを踏まえ、再保険先が健全性の向上及び安定化を目指した対策を行っているかの確認をすること。

(3) 周知・広報

民営化後も政府保証を継続することとしている簡易生命保険については、支払義務が発生した保険金等の早期支払促進のため、引き続きその残存状況を適時に把握し、周知・広報を実施すること。広報に当たっては、費用対効果を検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めること。

【指標】

- ・支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎事業年度1回以上周知する。

[指標設定の考え方]

支払義務が発生した保険金等の早期支払促進のため、その残存状況の定期的な周知を行うこととする。

(4) 情報の公表

簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、透明性を高める観点から、国民に対して実施状況を明らかにするとともに、利用者に対してサービス内容等に関する情報を提供するため、取扱営業所の数、業務の内容等、上述の目的を達するために必要な業務及び組織その他経営内容に関する情報を引き続き公表すること。公表に当たっては、ホームページを活用した情報提供を行うこと。情報提供に当たっては、充実した情報を利用者に分かりやすく、迅速に提供することに努めること。

【指標】

- ・ホームページについての閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行う。

[指標設定の考え方]

簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、分かりやすい掲載となるよう、毎事業年度ホームページの内容を検証することとする。

3 郵便局ネットワーク支援業務

機構は、日本郵便株式会社に対し、郵便局ネットワークの維持の支援のための交付金を交付することにより、郵政事業のユニバーサルサービスの提供の確保を図り、もって利用者の利便の確保及び国民生活の安定に寄与する必要がある。郵便局ネットワーク支援業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施すること。

(1) 交付金の交付及び拠出金の徴収の円滑かつ確実な実施

機構法第18条の2及び第18条の3の規定に基づき、日本郵便株式会社に対する交付金の交付並びに関連銀行及び関連保険会社からの拠出金の徴収を円滑かつ確実に実施するため、以下の項目を実施すること。

- ・日本郵便株式会社に対する交付金の交付並びに関連銀行及び関連保険会社からの拠

出金の徴収を円滑かつ確実に実施するため、交付金の交付及び拠出金の徴収に関する業務について定めた実施方法を遵守すること。

- ・関連銀行及び関連保険会社から徴収した拠出金を、日本郵便株式会社に対して交付するまでの間、安全に管理するための措置を講ずること。
- ・交付金は郵便局ネットワークの維持に要する費用の一部に充てられるという機構法の趣旨に沿って、日本郵便株式会社に対し適切な時期に交付金を交付するとともに、関連銀行及び関連保険会社から適切な時期に拠出金を徴収すること。そのため、事前に日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社と連携を図りながら対応すること。
- ・交付金を交付した年度（毎年4月1日から翌年3月31日までをいう。）における郵便局ネットワークの維持に要した費用の額と、交付した交付金の額の整合性を確認すること。

【指標】

- ・総務大臣が認可した交付金の額及び交付方法並びに拠出金の額及び徴収方法を遵守している。
- ・毎事業年度1回以上、交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実に行われているかどうかについて検証を行う。
- ・毎事業年度1回以上、徴収した拠出金を安全に管理するための措置の有効性について検証を行う。

[指標設定の考え方]

交付金の交付及び拠出金の徴収に関する適切性を確保するため、毎事業年度1回以上、総務大臣が認可した交付金の額及び交付方法並びに拠出金の額及び徴収方法を遵守していることを確認することとする。また、日本郵便株式会社に対する交付金の交付並びに関連銀行及び関連保険会社からの拠出金の徴収を円滑かつ確実に実施しているかどうかについて、毎事業年度1回以上、その検証を行うとともに、拠出された拠出金を安全に管理するための措置の有効性について、毎事業年度1回以上、検証を行うこととする。

(2) 交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施

交付金及び拠出金の額を適正かつ確実に算定するため、以下の項目を実施すること。

- ・総務省令に規定する算定方法に基づき、交付金及び拠出金の額を算定すること。算定に当たっては、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に対する中立性を保持すること。
- ・郵便局ネットワークの維持に要する費用の細目、郵政事業のユニバーサルサービスの利用者の範囲や利用状況その他の交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料を、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に請求すること等により確実に入手し、当該資料に基づき交付金及び拠出金の額の算定を行うこと。
- ・郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置を講ずること。

【指標】

- ・総務省令において定める認可の申請に係る期限までに交付金及び拠出金の額を算定し総務大臣に認可の申請をするとともに、その認可を受ける。
- ・毎事業年度1回以上、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置の有効性について検証を行う。

[指標設定の考え方]

交付金及び拠出金の額の算定を適正かつ確実に行うため、認可の申請に係る期限までに交付金及び拠出金の額を算定し総務大臣に認可の申請をするとともに、その認可を受けることとし、また、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置を講じ、毎事業年度1回以上、当該措置の有効性について検証を行うこととする。

第4 業務運営の効率化に関する事項

(1) 業務経費等の合理化・効率化

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するとともに、郵便局ネットワークの維持の支援に関する業務を適正かつ確実に遂行する中で、可能な限り業務の効率化を進めること。特に、一般管理費については、経費削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。具体的には、機構の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、早期払戻し・支払勧奨に係る経費、情報セキュリティ対応経費及び公租公課並びに業務の新規追加や拡充分等の特殊要因により増減する経費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、令和3年度と比べて6%以上を削減すること。

(2) 給与水準の適正化

給与水準については、国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方について検証した上で、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、その検証結果や取組状況を公表すること。

(3) 調達の合理化

契約については、「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年5月25日総務大臣決定）に基づく取組を着実に実施することとし、公正性及び透明性を確保しつつ合理的な調達等を推進し、業務運営の効率化を図ること。一者応札の件数については、引き続き最小限に抑えるよう努めること。

(4) 情報システムの整備及び管理

デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」（令和3年12月24日デジタル大臣決定）にのっとり、PMOの設置等の体制整備を行うとともに、情報システムの適切な整備及び管理を行うこと。

第5 財務内容の改善に関する事項

「第4 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算を

作成し、当該予算による運営を行うこと。

保有資産については、引き続き、その保有の必要性について不断に見直しを行うこと。

加えて、郵便貯金勘定及び簡易生命保険勘定において、中期目標期間の最終年度の決算整理を行った後、なお積立金があるときは、次期中期目標期間繰越積立金として総務大臣の承認が行われる金額を控除した残余の金額を国庫に納付すること。なお、当該積立金の処分に当たっては、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すること。

第6 その他業務運営に関する重要事項

(1) 内部統制の充実・強化

法令等を遵守しつつ業務を行い、マネジメントに関する内部統制を充実・強化するため、「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」（平成26年11月28日総務省行政管理局長通知）に基づき、理事長がリーダーシップを発揮できる環境の整備や、内部統制委員会の開催等により内部統制環境の整備・運用を行うこと。また、これらが有効に機能していることについて定期的又は随時にモニタリング・検証を行い、不断の見直しを行うこと。また、内部監査結果の詳細を監事へ報告する等、内部監査担当部門・内部統制推進部門と監事による連携を強化すること。さらに、職員の専門性を高め、その勤務成績を考慮した人事評価を実施するとともに、適材適所の人事配置を行うこと。また、メンタルヘルス、ハラスメント対策等の労務課題について、講習会の実施及び外部専門機関を含めた相談体制の構築により、適切な対応を図ること。また、必要に応じて、デジタル技術を活用すること等により業務プロセスの見直しを図り、業務の効率化に努めるとともに、在宅勤務等の柔軟な働き方を推進すること。具体的には、在宅勤務等の推進のために、必要に応じて、機器類やシステムの整備及び制度改正等を検討するとともに、デジタル技術等を活用した働き方改善に係る実践事例集の作成や研修の開催を通じて、働き方改革に資するノウハウについて職員間で共有を図ること。その他、委託先・再委託先に対する監査において、オンライン会議システム等を活用したリモート監査を取り入れるなど、個別の業務についてもデジタル化等による効率化を図ること。

(2) 情報セキュリティ対策の推進

サイバーセキュリティ基本法（平成26年法律第104号）第26条第1項に基づく「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等を踏まえ、情報セキュリティ及び保有個人情報の保護に関する規程に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力を強化する等の対策により、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止に努めること。また、対策の実施状況を毎年度把握し、PDCAサイクルによる改善を図ること。郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託先及び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監督を行うこと。

(3) 災害等の不測の事態の発生への対処

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、簡易生命保険管理業務及び郵便局ネットワーク支援業務を適切に実行できるように、緊急時対応マニュアルを毎年度見直す等により、リスク管理体制を適切に運用すること。また、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の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監督を行うこと。

国の政策体系

郵政行政の推進

(郵政民営化の基本方針(閣議決定)、郵政民営化法、独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法)

法人の目的・業務

○ 目的

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することにより、郵政民営化に資するとともに、郵便局ネットワークの維持の支援のための交付金を交付することにより、郵政事業(法律の規定により、郵便局において行うものとされ、及び郵便局を活用して行うことができるものとされる事業をいう。)に係る基本的な役務の提供の確保を図り、もって利用者の利便の確保及び国民生活の安定に寄与することを目的とする。

○ 業務

一 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務

(業務委託先(※)の監督、郵便貯金・簡易生命保険の早期受取勧奨に関する周知・広報、訴訟・苦情対応等)

※ 預金の払戻し、保険金の支払、資産運用等は、ゆうちょ銀行、かんぽ生命保険及び日本郵便に委託

二 郵便局ネットワーク支援業務

(郵便局ネットワークの維持の支援のための交付金の交付、拠出金の徴収(※)等)

※ 郵便局ネットワークの維持の支援のための交付金・拠出金の額を算定し、関連銀行及び関連保険会社から拠出金を徴収し、日本郵便に対して交付金を交付する

(参考)

郵便貯金残高7,380億円、簡易生命保険契約件数1,038万件(令和2年度末時点)

日本郵便に対する交付金の額 2,910億円(令和3年度)

(使命)

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することにより、郵政民営化に資するとともに、郵便局ネットワークの維持の支援のための交付金を交付することにより、郵政事業に係る基本的な役務の提供の確保を図り、もって利用者の利便の確保及び国民生活の安定に寄与すること。

(現状・課題)

- 郵政民営化前に預入された郵便貯金の預金者の権利消滅を防止するため、より効果的かつ効率的な周知・広報を検討の上、実施することが課題。
- 委託先及び再委託先において発覚した保険の不適正募集問題等を踏まえ、委託先及び再委託先における業務の質の維持・向上及び適切性の確保のための監督業務の強化が課題。
- 郵便局ネットワークの維持の支援のための交付金の交付及び拠出金の徴収を、平成31年度より実施。

(環境変化)

- 郵便貯金は、今後、満期後の経過年数が長くなるにつれ、払戻率が低下することが見込まれるため、周知・広報施策について、効果・効率性の両面から最適な手段を追求・検討していくことが重要。
- 新型コロナウイルス感染症の拡大による出勤抑制等により、在宅勤務環境の整備及び業務のデジタル化を図るなど、従来の業務のあり方を見直す必要が生じた。

(中期目標)

- 委託先及び再委託先における郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保を図ること。
(委託先等における顧客情報管理・苦情対応等の状況の検証、全国の委託先等の拠点に対する監査の実施、より実効性のある監査手法の実施、委託先等において発覚した保険の不適正募集問題を踏まえたモニタリング・指導の実施、保険契約に係る紛争処理手続を行う委託先に設置の「査定審査会」に対する関与の強化 等)
- 郵便貯金の早期払戻しを促すため、個々の預金者に対する挨拶状の発送や、新聞広告等の一般広報を実施するとともに、施策の効果や効率性に着目した指標を設定し、施策の効果検証・改善に取り組むこと。
- 郵便局ネットワークの維持の支援のため、交付金の交付及び拠出金の徴収を法令に基づき円滑かつ確実に実施すること。
- デジタル技術等の活用により、業務プロセスの見直しを図り、業務の効率化及び在宅勤務等の柔軟な働き方の推進に努めること。