

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

平成 22 年度 業務実績に関する評価書

- ・全体的評価表
- ・項目別評価総括表
- ・項目別評価調書

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

全体的評価表

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の業務の実績に関する全体的評価表

I 業務の実績に関する項目別評価総括	
<p>1 業務の効率化（人事等に係るマネージメント等）</p>	<p>1 組織運営の効率化</p> <p>国際ボランティア貯金寄附金に関する業務の一元化を図ることによって、効率的な運営体制の確保を行っている。あわせて、当該業務に従事する人員の配置についても柔軟な対応を行っている。また、業務実施体制の検証・効率化プロジェクトを発足させ、各課の業務量及び人員の配置状況を検証して見直しを図り、管理部門の適正化を行っている。以上から目標を十分に達成したと認められる。</p> <p>2 業務経費の削減</p> <p>契約監視委員会の体制増強は、契約状況の点検・見直し・確認・フォローアップに有効性ある活動を展開し、P（プラン）D（ドゥ）C（チェック）A（アクト）の循環の中で、実際に、経費削減の効果も数値として現われている。業務運営コストの22年度の決算額が予算額と比較して31.4%減となったことなどは、取り組みの有効性を示している。</p> <p>ただ、一者応札・一者応募については、その割合が21年度の32%から、22年度には43.3%へと高くなっており、それら案件については事後点検・見直しが実施されたとはいえ、この点にはまだ取り組みの余地が残されている。</p> <p>人件費については、超過勤務手当等の削減に引き続き取り組み、効率的な業務運営に努めており、中期計画期間の目標値を現段階で上回る人件費の削減が行われ順調に効率化が行われている。</p>
<p>2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上（事業の実施等）</p>	<p>1 資産の確実かつ安定的な運用</p> <p>資産の運用については、運用計画を遵守し、ゆうちょ銀行に対する預金、預金者・保険契約者への貸付け、地方公共団体・公庫公団等に対する貸付けに係る債権の保有のための運用、国債等・預金による運用を実施しており、確実かつ安定的な運用を行っている。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、かんぽ生命における運用状況を毎月把握し、また、安全資産の額が機構のために積み立てられる額を下回るリスクについて検証を行っている。保有資産の見直しと運用・管理についても効率的かつ有効に行われている。</p> <p>2 提供するサービスの質の確保</p> <p>郵便貯金管理業務については、委託先・再委託先の監督について、監督方針及び実地監査計画に基づき、各重点確認項目の確認、指導、実地監査が行われており、現金過不足事故が、前年度比で減少した。また、機構において重大事故に関する傾向分析が行われ、高額払戻者への案内送付等の犯罪防止の取組が開始された結果、委託先の犯罪発覚件数はゼロとなった。苦情対応については、本年度から四半期ごとに分析を行い、ホームページ上で概要の公表を始めている。ただし、顧客情報関連の事案は、一斉点検の実施のため、件数は前年度(194件)よりも増加(282件)したため、今後一層の改善が望まれる。再委託先の監督については、局長を対象にした研修等を実施した結果、再委託先の犯罪発覚件数が前年度よりも減少した。これら監督業務については、事故件数の減少、少人数での運営という点で、有効性及び効率性は非常に高いものと評価できる。</p>

簡易生命保険業務については、委託先・再委託先への監督体制を構築し、効率的にサービスの質の維持・向上が図られている。また、実地監査により委託先・再委託先のサービスの質と適正性の確認、機構自らの監督体制の妥当性の確認が行われている。あらかじめ定めた重点確認項目の報告徴求、確認、指導を行うとともに、機構自らも苦情の分析を行い、早期の問題状況の把握、対応に努めており、重大な問題が発生した場合には、発生原因、再発防止策の確認・指導、問題への対応状況の報告徴求を行っている。具体的事案について、現金過不足件数は、年々大幅に減少しているが、委託先・再委託先役職員による犯罪件数は一昨年、昨年に比べ微増、顧客情報漏洩等件数は昨年に比べると減少しているが、一昨年の件数に比べると多く、一層の改善指導が必要である。保険金等の支払い業務については、目標に定めた「標準処理期間内9割以上の処理」が達成されている。また、提供サービスに対する利用者調査の結果では、9割以上が民営化前と比べ向上あるいは維持と回答している。以上より、中期計画目標項目「提供するサービスの質の確保」について、「目標を十分達成」したと認められる。

3 業務の実施状況の継続的な分析

委託先や機構が受けた意見を分析し、改善提案が行われている。アンケート調査がなされ、その結果が管理業務へ反映されるなどフィードバックもみられる。ネット調査の利用はコストパフォーマンスの観点から効率性が高いと評価できる。

4 照会等に対する迅速かつ的確な対応

照会等へ迅速に対応すべく、金融ADR制度の実施、制度改正等の新規施策を踏まえ、お客様対応事例集を更新・拡充した。郵便貯金管理業務において「各種あいさつ状」の内容を改善し、簡易生命保険管理業務において新たに横浜コールセンターを設置した。また機構の指導により、委託先本社と再委託先本社が連携して再委託先店舗に助言する体制により未解決苦情件数の大幅減をもたらしており、この取組は効果的かつ有効である。

5 情報の公表等

ディスクロージャー誌の作成・公表、ホームページの積極的な活用等を行っている他、預入期間が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等の早期受取等を勧奨するとともに、機構の役割等に関する利用者の理解を深めるため、新聞広告等の広報活動に努めており、新聞広告等の実施については、限られた予算の中で出来る限り広い範囲の利用者に周知させようとするものであり、効率的かつ有効である。

6 預金者への周知等

郵便貯金について、預入期間を経過した郵便貯金の預金者に周知すること、また、簡易生命保険について、支払い義務が発生した保険金等について契約者等に周知することは必要不可欠である。その一環として、今年度より従前の対応に加え、郵便貯金払戻証書について、「払戻しをお勧めする通知」を権利消滅の2ヶ月前にも送付する取組を行っており、預金者への更なる周知の強化に努めている。また、簡易生命保険管理業務においても、満期保険金等の事前の案内書について、満期等の3ヶ月前（従前は1ヶ月前）に送付するとともに、満期保険金等の請求手続を満期等の3ヶ月前（従前は1ヶ月前）から行うことができることとしたことや、お客様から満期保険金等の請求がなかった場合の事後の支払案内書を満期等の3ヶ月後にも送付す

	<p>ることとしたことは、保険金等の請求漏れの防止に繋がるものと考えられる。</p> <p>また、顧客への周知活動については、平成21年度に行った広報についての調査結果を踏まえ、新聞広告、ラジオ広告、周知用チラシの作製及び郵便局への配布等、複線的な対応を行っている。こうした取組は預入期間が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等の早期受取等を勧奨する上でも有効であり、引き続き実施することが必要である。また、特殊要因はあるものの、平成22年度の睡眠貯金残高、権利消滅額は大幅に増加していることもあり、今後も睡眠貯金残高や権利消滅額の減少に向け、個別案内周知の充実や住所不明等の理由による通知未着の解消など、より一層効果的な対応を検討することが期待される。</p>
<p>3 財務内容の改善</p>	<p>1 予算、収支計画及び資金計画 高金利時代の郵便貯金の満期時期との関係で権利消滅金が多額であったが、内容についての検討は行われている。</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>4 その他</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 業務実施体制の検証・効率化プロジェクトにより、各課の業務量・人員の配置状況を検証して実情を把握し、その結果に基づいて派遣職員配置の見直しを行っている。また、各課の超過勤務は定期的・継続的な管理によって平準化を行うとともに、職員の人事評価は適切な手続で成果の把握に努めている。ハラスメント対策については、職員が相談しやすい環境を整備し、メンタルヘルスケアに関しては、専門家を招いて講習会を行い職員の健康保持の向上に努めている。これらのことから目標を十分に達成したと認められる。</p> <p>3 機構が保有する個人情報の保護 再委託先で発生する個人情報漏洩事故などについては、機構がその原因や事故の実態を把握し、適正に対処することが求められる。個人情報強化月間、随時の指導、定期的な研修なども推進されるべきである。重大な事案が発生した場合は、再委託先から直接聴取するシステムをさらに拡大することも検討するべきである。</p> <p>4 災害等の不測の事態の発生への対処 災害等の不測の事態が発生した場合においても、業務を適切に実行できるよう、緊急事態対応計画全体の検証・見直しを行うとともに、「緊急時連絡体制網」及び「緊急時非常参集体制」を速やかに現行化している。委託先に対しては、「危機管理規</p>

	<p>程]、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画書」並びに「コンティンジェンシー・プラン」等について報告を求め、災害等の対応態勢について確認を行っている。また、再委託先に対しても委託先を通じ、災害時の対応態勢について確認を行う等、委託先、再委託先を含めたリスク管理体制の整備・強化を図っている。東日本大震災の際には、委託先・再委託先に対して、東北地方を中心とした支店、サービスセンター、郵便局の被害状況・業務の実施状況等について確認が行われており、委託先、再委託先とも十分な連携態勢が整備されていると考えられる。今後、東日本大震災の発生を踏まえ、関連する計画や規程類の見直しを実施することにより、リスク管理体制の更なる強化が図られることが期待される。以上から、「中期目標を十分達成」と認められる。</p> <p>5 その他</p> <p>環境保全の取組については、グリーン調達については1品目を除く35品目が目標を達成し、CO2排出削減対策では基準値である平成19年度に比べ22%の削減、用紙類では約31.5%の削減を行っており、今後も目標の完全達成を目指し、委託先・再委託先にも実践を指導すべきである。また、平成23年度は東日本大震災による原発事故に関する取組が求められ、一層の職員の認識向上と、有効性ある組織対策が必要になっており、特に節電については、組織内の周知徹底、その一環としてのマニュアル策定も有効性ある施策実施に必要となるため、今後も日常的な職員の環境行動への認識向上が求められる。</p> <p>内部統制、役職員のイニシアティブについては、法人のミッションを踏まえ、理事長のリーダーシップが発揮できるよう各種社内会議等で経営方針及び指示の徹底を図っており、法令遵守等のモニタリングも日常的に実施されている。</p>
<p>II 中期計画全体の評価（項目別評価を踏まえた中期計画全体の達成状況）</p>	
	<p>組織運営の効率化については、柔軟な職員配置を行うとともに、業務実施体制の検証・効率化プロジェクトによる各課の業務量及び人員の配置状況の検証・見直しを実施。</p> <p>業務経費の削減については、契約監視委員会の体制増強、契約状況の点検・見直し・確認・フォローアップに有効性ある活動を展開し、業務運営コストの22年度の決算額を予算額と比較して31.4%低減。ただし、一者応札・一者応募については、21年度の32%から、22年度には43.3%へと上昇。</p> <p>人件費については、超過勤務手当等の削減に引き続き取り組み、効率的な業務運営に努めており、中期計画期間の目標値を現段階で上回る人件費削減を達成。</p> <p>資産の確実かつ安定的な運用については、特に保険について、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、運用状況を毎月把握し、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についても検証。</p> <p>提供するサービスの質の確保については、郵便貯金監理業務については、委託先・再委託先の監督について、監督方針及び実地監査計画に基づき、各重点確認項目の確認等を実施。また、機構において重大事故に関する傾向分析が行われ、高額払戻者への案内送付等の犯罪防止の取組を開始し、再委託先の監督については、局長を対象にした研修等を実施。現金過不足事故</p>

及び委託先・再委託先での犯罪発覚件数が前年度よりも減少。また、苦情対応については、四半期ごとに分析を行い、ホームページ上で概要の公表を開始。ただし、顧客情報関連の事案は、一斉点検の実施のため、件数が増加しており、今後一層の改善が望まれる。簡易生命保険業務については、現金過不足件数は、年々大幅に減少しているが、委託先・再委託先役職員による犯罪件数は一昨年、昨年に比べ微増、顧客情報漏洩等件数は昨年比では減少だが、一昨年の件数に比べると多く、一層の改善指導が必要。保険金等の支払い業務については、目標に定めた「標準処理期間内9割以上の処理」を達成。また、提供サービスに対する利用者調査の結果では、9割以上が民営化前と比べ向上あるいは維持と回答。

業務の実施状況の継続的な分析については、委託先や機構が受けた意見を分析し、改善提案を実施。アンケート調査の実施や、その結果の管理業務への反映などフィードバックもみられ、ネット調査を利用するなどコストパフォーマンスの観点から効率性が高いと評価できる。

照会等に対する迅速かつ的確な対応については、照会等へ迅速に対応するべく、お客様対応事例集を更新・拡充。また、郵便貯金管理業務において「各種あいさつ状」の内容を改善し、簡易生命保険管理業務において新たに横浜コールセンターを設置。

情報の公表等については、ディスクロージャー誌の作成・公表、ホームページの積極的な活用等に加え、新聞広告等の広報活動を実施。

預金者への周知等については、今年度より従前の対応に加え、郵便貯金払戻証書について、「払戻しをお勧めする通知」を権利消滅の2ヶ月前にも送付する取組を実施。また、満期保険金等の事前の案内書について、満期等の3ヶ月前に送付するとともに、満期保険金等の請求手続を満期等の3ヶ月前から行うことができることとし、事後の支払案内書を満期等の3ヶ月後にも送付することとした。また、顧客への周知活動については、新聞広告、ラジオ広告、周知用チラシの作製及び郵便局への配布等、複線的な対応を実施。

予算、収支計画及び資金計画について、高金利時代の郵便貯金の満期時期との関係で権利消滅金が多額であったが、内容についての検討を実施。

適切な労働環境の確保に関しては、業務実施体制の検証・効率化プロジェクトで各課の業務量・人員の配置状況の検証、実情把握、その結果に基づいた派遣職員配置の見直しを実施。各課の超過勤務を定期的・継続的な管理によって平準化し、人事評価は適切な手続で成果の把握に努めている。また、ハラスメント対策は職員が相談しやすい環境を整備し、メンタルヘルスケアに関しては専門家を招いて講習会を行い職員の健康保持の向上に努めている。

災害等の不測の事態の発生への対処については、緊急事態対応計画全体の検証・見直しを実施し、「緊急時連絡体制網」及び「緊急時非常参集体制」を速やかに現行化。委託先に対して、また、それぞれ委託先を通じて再委託先に対しても、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」等、関連する文書について報告を求め、災害等の対応態勢について確認を実施。東日本大震災

	<p>の際には、委託先・再委託先に対して、東北地方を中心とした支店、サービスセンター、郵便局の被害状況・業務の実施状況等について確認を実施し、委託先、再委託先とも十分な連携態勢を整備。</p> <p>環境保全の取組については、グリーン調達については1品目を除く35品目が目標を達成。CO2排出削減対策では基準値と比べ22%の削減を達成し、用紙類では約31.5%の削減。今後も目標の完全達成を目指し、委託先・再委託先にも実践を指導すべきであり、原発事故に関する取組、一層の職員の認識向上と、有効性ある組織対策が必要。</p> <p>内部統制、役職員のイニシアティブについては、法人のミッションを踏まえ、理事長のリーダーシップが発揮できるよう各種社内会議等で経営方針及び指示の徹底を図っており、法令遵守等のモニタリングも日常的に実施。</p> <p>以上のことから、各種の個別評価を踏まえると、中期目標・計画は十分に達成したものと考えられる。</p>
<p>Ⅲ 組織、業務運営等の改善、その他</p>	
	<p>随意契約は事実上解消しているが、一者応札・一者応募については、21年度の32%から、22年度には43.3%へと上昇している。それら案件については事後点検・見直しを実施しているが、この点にはまだ取組の余地が残されている。</p> <p>提供するサービスの質の確保に関し、郵便貯金監理業務について、一斉点検の実施のため、顧客情報関連の事案の件数が増加しており、今後一層の改善が望まれる。また、簡易生命保険業務について、現金過不足件数は、年々大幅に減少しているが、委託先・再委託先役職員による犯罪件数は一昨年、昨年と比べ微増、顧客情報漏洩等件数は昨年と比べると減少しているものの、一昨年の件数と比べると多く、一層の改善指導が求められる。</p> <p>睡眠貯金残高や権利消滅額の減少に向け、周知の充実や通知未着の解消など、より一層効果的な対応を検討することが必要である。</p> <p>東日本大震災の発生を踏まえ、リスク管理体制の更なる強化が図られることが期待される。</p> <p>個人情報保護策では重大な事案が発生した場合は、再委託先から直接聴取するシステムをさらに拡大することも検討することが必要である。</p> <p>環境保全の取組について、温室効果ガスの排出削減等に取り組み、グリーン調達についても進んでいるが、今後も目標の完全達成を目指し、委託先・再委託先にも実践を指導することが必要であり、特に節電については、組織内の周知徹底、その一環としてのマニュアル策定も有効性ある施策実施に必要となるため、日常的な職員の環境行動への認識向上が求められる。</p>

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

項目別評価総括表

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

評価項目		評価	
		評価 (AA~D)	理由
第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとすべき措置	1 組織運営の効率化	A	<p>1 国際ボランティア貯金寄付金に関する運営体制の効率化に向けての取組状況をみていくと、業務の一元化を図ることによって、効率的な運営体制の確保を行っている。あわせて、当該業務に従事する人員の配置についても柔軟な対応を行っている。</p> <p>2 定期的に各課の作業時間を管理することによって、効率的な運営体制の確保に役立っている。</p> <p>3 23年1月には「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を発足し、各課の業務量及び人員の配置状況を検証し、見直しを図ることによって、管理部門の適正化を行っている。</p> <p>以上のことから「目標を十分に達成」と認められる。</p> <p>【効率性】 人員の配置及び業務量の見直しを柔軟に行うことによって、効率的な運営体制の確保を行っている。</p> <p>【有効性】 「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」の検証結果に基づいて、管理部門の簡素化を図っている。</p>
	2 業務経費の削減		
	<p>1 経費の効率的使用</p> <p>2 契約の適正化に関する取組</p>	A	<p>【必要性】 経費使用の効率化、その核心となる契約適正化は経費の削減へ向け最も力を入れるべき取組。特に、契約状況を定期的に点検し、フォローアップし、その透明性を確保することは重要課題となる。平成21年に契約監視委員会が設置され、23年3月に外部有識者を増強させたことは必要性の高い取組を実施したと考えられる。それと合わせ、一者応札・応募方法について改善措置を講じている点も業務経費削減への必要性高い取組である。</p> <p>【有効性】 契約監視委員会の体制強化は、契約状況の点検・見直し・確認・フォローアップに有効性ある活動を展開している。P(プラン)D(ドゥ)C(チェック)A(アクト)の循環の中で、実際に、経費削減の効果も数値として現われた。業務運営コストの22年度の決算額が予算額と比較して31.4%減となったことなどは、取組の有効性を示している。</p> <p>【効率性】 契約適正化では、事務手続きに関する執行・審査体制の効率化が図られた。ただ、一者応札・一者応募については、その割合が21年度の32%から、22年度には43.3%へと高くなってしまった。それら案件については事後点検・見直しを実施されたとはいえ、この点にはまだ取組の余地が残されている。</p>
3 人件費の削減等に係る取組	A	<p>超過勤務手当等の削減に引き続き取り組み、効率的な業務運営に努めている。</p> <p>中期計画期間の目標値を現段階で上回る人件費の削減が行われ順調に効率化が行われている。</p>	

<p>第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとすべき措置</p>	<p>1 資産の確実かつ安定的な運用</p> <p>(1) 機構が公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画(別紙1のとおり)及び簡易生命保険資産の運用計画(別紙2のとおり)に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p>	<p>A</p>	<p>(1) 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、運用計画を遵守し、株式会社ゆうちょ銀行に対する預金、預金者・保険契約者への貸付け、地方公共団体・公庫公団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しており、確実かつ安定的な運用を行うという「目標は十分達成」と認められる。</p> <p>【必要性】 機構は、公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、債務の確実な履行を確保することを目的としているため、運用計画を遵守し、確実かつ安定的な運用を行うことは必要である。</p> <p>【効率性】・【有効性】 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に運用している。貸付金については、地方公共団体貸付及び公庫公団貸付を実施しており、これらは回収の危険性又は価値の毀損の危険性がないものである。また、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の貸付けであることから回収不能の問題はない。このように、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用は、効率的かつ有効である。</p>
	<p>(2) 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるよう、株式会社かんぽ生命保険における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2(1)①及び②による確認等を行うこととする。</p> <p>(3) 保有資産の見直し</p> <p>(4) 保有資産について適正な運用・管理</p>	<p>A</p>	<p>(2) 株式会社かんぽ生命における運用状況に関し、毎月、「かんぽ資金の運用実績・評価」の説明を受け、運用状況を把握するとともに、安全資産保有義務について、運用実績の検証を行っている。また、安全資産の額が機構のために積み立てられる額を下回るリスク(株価及び為替水準)について検証を行っている。この結果、安全資産は確実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ている。以上により、かんぽ生命保険における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2(1)③による確認等を行うという「目標は十分達成」と認められる。</p> <p>【必要性】 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われることは、機構が公社から承継した簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するためには大変重要であり、かんぽ生命保険における運用状況を把握・確認することは必要である。</p> <p>【効率性】・【有効性】 再保険先であるかんぽ生命保険の毎月の運用実績及び評価について、翌月の末にはかんぽ生命から説明を受け、運用実績ならびに安全資産評価額が機構のために積み立てる額を下回るリスクの検証を行っており、その運営は効率的であり有効である。</p> <p>(3) 実物資産としては、機構は建物、土地等は保有しておらず、保有している実物資産は業務の遂行に必要な最小限の数量であり、減損等も認識されていない。機構が賃貸借契約している本部事務所については、その規模と賃料は適切・適正である。金融資産については、機構法等に基づき適切に運用されており、資産規模は基本的に減少している。特許権等の知的財産は保有していない。以上から、保有資産の見直しについては、「目標は十分達成」と認められる。</p> <p>【必要性】 機構が保有する資産について、その必要性や規模の適切性等の観点からの見直しは、不要資産の保有の有無を検証する意味で必要である。</p> <p>【効率性】・【有効性】 保有する実物資産は必要最小限であり、見直しも容易である。金融資産については、機構が負債として負う郵便貯金及び簡易生命保険の支払備金等に相当するもの以外について、定期的に見直すとともに余資を国債により運用している。このように、保有資産の見直しは効率的かつ有効である。</p> <p>(4) 保有資産の運用・管理について、保有する実物資産及び賃貸借している本部事務所については、有効に活用されており、また、適切かつ効率的に管理されている。金融資産については、定められた運用方針どおりに運用されており、また、機構法等に基づき事業目的を達成するために適切に運用・管理されているとともに、適正な人員配置と内部統制も図られている。特許権等の知的財産は保有していない。以上から、保有資産の運用・管理については、「目標を十分達成」と認められる。</p> <p>【必要性】 保有資産の適切な運用・管理については、資産の確実かつ安定的な運用を実現するために必要である。</p> <p>【効率性】・【有効性】 特に金融資産の運用・管理については、定められた運用方針に従い、適正な人員・内部統制の下で行われており、その実績はディスクロージャー誌及びホームページに開示されている。また実物資産は必要な最小限である。以上から、保有資産の運用・管理は効率的かつ有効である。</p>

2 提供するサービスの質の確保		
<p>(1) 委託先の監督 (2) 再委託先の監督 (3) 監督に当たり留意する事項</p> <p><貯金管理業務></p>	AA	<p>委託先の監督についてみると、監督方針が平成22年3月に、実地監査計画が4月に定められ、これらに基づき各重点確認項目の確認、指導、実地監査が行われた。現金過不足事故は、前年度比40%以上減少した。また、内部管理体制充実強化関連では、22年度から、機構において四半期ごとに重大事故に関する傾向分析が行われ、高額払戻者への案内送付等の犯罪防止取組が開始された結果、委託先の犯罪発覚件数はゼロとなった。苦情対応については、本年度から四半期ごとに機構としての分析を行い、ホームページ上で概要の公表を始めた。顧客情報関連の事案は、一斉点検の実施のため、件数は前年度(194件)よりも増加(282件)したため、今後一層の改善が望まれる。他の重点確認項目は前年度と同様に実施されている。以上のことから、機構は委託先に対して十分な監督を行っており、一部では大きな改善があったと評価できる。</p> <p>次に、再委託先の監督についてみると、委託先と同じ重点確認項目が定められ、実地監査が行われた。22年度は、局長を対象にした一か月の研修が実施され、預り証の様式統一、点検項目の合理化などが行われた結果、犯罪発覚件数は前年度よりも減少し、また現金過不足事故数は減少傾向にあることは評価できる。</p> <p>最後に、監督に当たり留意する事項についてみると、まず、取り扱い事業所の数や時間については、委託先・再委託先と同等であることが確認されている。次に標準処理期間であるが、一部の貯金事務センターで処理割合が9割を下回る月が2回発生したものの、それに対する機構の指導が行われたため、通年では9割を達成した。</p> <p>これら監督業務については、機構が保有する郵便貯金の支払い業務を民間企業に委託または再委託することとなっている現制度に鑑み必要性は明白であり、さらに、事故件数の減少、少人数での運営という点で、有効性および効率性は非常に高いものと評価できる。</p>
<p><簡易生命保険管理業務></p>	A	<p>保険契約者に対して提供するサービスの質の確保は不可欠であり、「公社が行っていた簡易生命保険業務」並びに「現在委託先が行う生命保険業務」の質を評価基準として委託先・再委託先に対する業務の監督が行われている。小規模の本組織が平成22年度末現在で4000万件を超える契約者へのサービス状況の確認を行うため、委託先・再委託先への監督体制を構築し、効率的にサービスの質の維持・向上が図られている。また、実地監査により委託先・再委託先のサービスの質と適正性の確認、機構自らの監督体制の妥当性の確認が行われている。あらかじめ定めた重点確認項目の報告徴求、確認、指導を行うとともに、機構自らも苦情の分析を行い、早期の問題状況の把握、対応に努めている。重大な問題が発生した場合には、発生原因、再発防止策の確認・指導、問題への対応状況の報告徴求を行っている。具体的事案のうち、現金過不足件数については、キャッシュレス化を積極的に推進するなどの取組により年々大幅に減少している。しかし、委託先・再委託先役職員による犯罪件数は一昨年、昨年に比べ微増、顧客情報漏洩等件数は昨年に比べると減少しているが、一昨年の件数に比べると多く、一層の改善指導が必要である。保険金等の支払い業務については、再委託先の支払い管理体制、支払い点検の取組状況の報告を受け、適正な支払い状況を確認するとともに、速やかな対応が実施されるよう標準業務処理期間を定め、その確認を行っている。目標に定めた「標準処理期間内9割以上の処理」が達成されている。提供サービスに対する利用者調査の結果では、9割以上が民営化前と比べ向上あるいは維持と回答している。以上より、中期計画目標項目「提供するサービスの質の確保」について、「目標を十分達成」したと評価した。</p>

<p>3 業務の実施状況の継続的な分析</p>	<p>A</p>	<p>委託先や機構が受けた意見を分析し、委託先に改善を求め、また、具体的な改善提案が行われている。アンケート調査も継続して行われ、利用者の意見が積極的に収集され、業務の質の維持・向上のための取組も行われている。アンケート調査の結果に基づき、再委託先の問い合わせに対する対応の改善を求めるなど、アンケート調査のフィードバックに努めている。また、委託先から具体的な改善点の回答を得ており、調査結果の管理業務への反映も見られる。</p> <p>このような意見の収集活動は、業務の改善、苦情対応のために、必要性は高く、また必ず興味深い結果が得られるという点で、有効性も高い。インターネット調査の利用はコストパフォーマンスの観点から他のより高価な調査方法に比べ効率性が高いと評価できる。</p>
<p>4 照会等に対する迅速かつ的確な対応</p>	<p>A</p>	<p>1 機構が受け付ける郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの照会等へ迅速・的確に対応すべく、平成22年度に受け付けた苦情・申告の内容及び増減、並びに金融ADR制度の実施、制度改正に関する事例等の新規施策を踏まえ、お客様対応事例集を更新・拡充したことは有効であると考えられる。</p> <p>2 郵便貯金管理業務、簡易生命保険管理業務において、苦情・申告の内容及び増減傾向の分析結果を踏まえた改善策を策定し、実行していく取組は重要である。その一環として、郵便貯金管理業務において「各種あいさつ状」の内容を改善したこと、また、簡易生命保険管理業務において新たに横浜コールセンターを設置するとともに、業務別スクリプトを作成し、応答率や解決率の向上を図ったことは、国民に対して提供するサービスの質的向上の観点からも有効な取組であると考えられる。</p> <p>3 長期未解決苦情への対応として、機構からの指導により、委託先本社と再委託先本社が連携して再委託先店舗に助言する体制が整えられたことで、未解決苦情の件数が大幅に減少している。本取組は効率的かつ有効な取組であると考えられる。</p> <p>以上から、「中期目標を十分達成」したものと考えられる。</p>
<p>5 情報の公表等</p>	<p>A</p>	<p>(1) ディスクロージャー誌の作成・公表については、旧会社が公表していた情報の範囲を基本とし、逐年その内容を充実してきており、機構の業務内容についての情報を公開してその透明性を高め、利用者の理解を深めることに務めてきた。ディスクロージャー誌とは別に、機構の概要を簡単に紹介したパンフレットを作成している。</p> <p>また、預入期間が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等の早期受取等を勧奨するとともに、機構の役割等に関する利用者の理解を深めるため、新聞広告等の広報活動に務めた。</p> <p>これらについては、「目標は十分達成」と認められる。</p> <p>【必要性】 機構の業務内容等を情報公開し利用者の理解を深めること、ならびに、受取未済の貯金・保険金の受取を勧奨することは、いずれも機構にとって重要な事項であり必要である。</p> <p>【効率性】・【有効性】 ディスクロージャー誌を機構に備え付けて公衆縦覧に供するのみならず、ホームページで広く公表していることは極めて有効である。また新聞広告等の実施については、限られた予算の中で出来る限り広い範囲の利用者に周知させようとするものであり、効率的かつ有効である。</p> <p>(2) ホームページの活用については、平成22年度においても内容の改善・充実に努め、利用者の利便性を高めた。また、アクセシビリティ確保のための検討を行うなど、「目標は十分達成」と認められる。</p> <p>【必要性】・【効率性】・【有効性】 機構の情報を提供するに当たっては、提供すべき情報の量と質を考えたとき、ホームページを積極的に活用することが必要であり、同時に効率的かつ有効である。</p>

6 預金者等への周知		<p>郵便貯金について、預入期間を経過した郵便貯金の預金者に周知すること、また、簡易生命保険について、支払い義務が発生した保険金等について契約者等に周知することは必要不可欠である。</p> <p>その一環として、今年度より従前の対応に加え、郵便貯金払戻証書について、「払戻しをお勧めする通知」を権利消滅の2ヶ月前にも送付する取組は、預金者への更なる周知の強化につながる取組であると考えられる。</p> <p>また、簡易生命保険管理業務においても、満期保険金等の事前の案内書について、満期等の3ヶ月前(従前は1ヶ月前)に送付するとともに、満期保険金等の請求手続を満期等の3ヶ月前(従前は1ヶ月前)から行うことができることとしたことや、お客様から満期保険金等の請求がなかった場合の事後の支払案内書を満期等の3ヶ月後にも送付することとしたことは、保険金等の請求漏れの防止に繋がるものと考えられる。</p> <p>また、顧客への周知活動については、平成21年度に行った広報についての調査結果を踏まえ、新聞広告、ラジオ広告、周知用チラシの作製及び郵便局への配布等、複線的な対応を行っている。こうした取組は預入期間が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等の早期受取等を勧奨する上でも有効であり、引き続き実施することが必要である。</p> <p>しかし、特殊要因はあるものの、平成22年度の睡眠貯金残高、権利消滅額は大幅に増加していることもあり、今後も睡眠貯金残高や権利消滅額の減少に向け、個別案内周知の充実や住所不明口座を減少させるための取組の充実など、より一層効果的な対応を検討することが期待される。</p> <p>以上から、「中期目標を概ね達成」したものと考えられる。</p>
第3 財務内容の改善に関する事項	<p>1 予算、収支計画及び資金計画</p> <p>2 短期借入金の限度額</p> <p>3 重要な財産の処分等に関する計画</p>	<p>A</p> <p>高金利時代の満期時期との関係において郵便貯金における権利消滅金が多額であったが、内容についての検討は行われている。</p>
第4 その他業務運営に関する重要事項	<p>1 施設及び設備に関する計画</p> <p>2 適切な労働環境の確保</p>	<p>-</p> <p>A</p> <p>1 国際ボランティア貯金寄付金に係わる業務については、一元化体制を構築することによって、効率化を図っている。そして当該体制にみあった職員の配置換えを行い、適正な人数による業務を行っている。</p> <p>2 23年1月に発足した「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」は各課の業務量及び人員の配置状況を検証することによって、実情の把握を行っている。そして当該プロジェクトの結果に基づいて、派遣職員の配置の見直しを行っている。</p> <p>3 各課の超過勤務状況については、定期的かつ継続的に管理をすることによって、平準化を行っている。</p> <p>4 職員の人事評価については、適切な手続を経ることによって、成果の把握に努めている。</p> <p>5 ハラスメント対策については、職員が相談しやすい環境を整備している。また、メンタルヘルスクエアについては、専門家を招いて講習会を行うことによって、職員の健康保持の向上に努めている。</p> <p>以上のことから「目標を十分に達成」したと認められる。</p> <p>【効率性】 職員の配置及び業務量の見直しを行うことによって、運営体制の効率性の向上をしている。</p> <p>【有効性】 適切な労働環境の確保に向けて、運営体制の見直しを行い、適材適所の人事配置を行っている。また、適切な手続を行うことによって、人事評価を実施している</p>

<p>3 機構が保有する個人情報の保護</p>	<p>B</p>	<p>【必要性】 個人情報の保護については、機構が保有するものをはじめ、委託先、再委託先を含め、事故防止策の採用は必要性が高い。再委託先で年間数百件も発生する個人情報漏洩事故などについては、機構自体がその原因や事故の実態を正確に把握し、今後の事故防止へ向け、委託先を通して、あるいは直接再委託先に対し、適正に対処することが求められる。個人情報強化月間、随時の指導、定期的な研修なども今後も推進させるべきである。重大な事案について、再委託先から直接聴取することにした点は一歩前進で、必要性の高い取組である。</p> <p>【有効性】 郵便貯金・簡易生命保険の管理でもっとも重要な業務の1つが個人情報保護の取組である。22年度は機構における保有個人情報の漏洩等はなかったことから、機構自体の取組は効果があった。しかし、再委託先での顧客情報漏洩事故等が年間数百件と頻発している中では、委託先を通じた指導のあり方や、報告聴取のあり方、事故防止策の確認のあり方等について、有効性ある取組が実施されているか、精査してみることが必要に思われる。重要な点は機構による事故の把握と原因の究明、それに基づく実施マニュアルの見直しだが、限られた人員の中では課題も多い。新たに極めて重大な事案が発生した場合は、直接再委託先から、直接聴取することにしたとしているが、そのシステムをさらに拡大することも検討すべきであると思われる。</p> <p>【効率性】 個人情報保護策はそれを確保しようとする場合には、その過程は効率性の面と矛盾する側面もある。しかし、事故が発生していない場合でも、たゆまぬ指導や研修等を通して、個人情報が保護され、定着していくなら、長期的には信頼が醸成され、大きな効果も発揮される。人員の不足などで実施できない取組(再委託先への直接の関与等)で、最初は重大案件に限っていても、その努力を続けていくべきである。</p>
<p>4 災害等の不測の事態の発生への対処</p>	<p>A</p>	<p>1 機構においては、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、緊急事態対応計画全体の検証・見直しを行うとともに、「緊急時連絡体制網」及び「緊急時非常参集体制」において人事異動や緊急連絡先の変更の都度、速やかに現行化している。</p> <p>2 委託先に対しては、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画書」並びに「コンテンジェンシー・プラン」等について報告を求めることにより、災害等の対応態勢について確認を行っている。また、再委託先に対しても委託先を通じ、災害時の対応態勢について確認を行う等、委託先、再委託先を含めたリスク管理体制の整備・強化を図っている。</p> <p>3 東日本大震災の際には、委託先・再委託先に対して、東北地方を中心とした支店、サービスセンター、郵便局の被害状況・業務の実施状況等について確認が行われており、委託先、再委託先とも十分な連携態勢が整備されていると考えられる。</p> <p>4 今後、東日本大震災の発生を踏まえ、関連する計画や規程類の見直しを実施することにより、リスク管理体制の更なる強化が図られることが期待される。</p> <p>以上から、「中期目標を十分達成」したものと考えられる。</p>

5 その他		
<p>○環境に与える影響に配慮した業務運営</p>	A	<p>【必要性】 環境影響に配慮した業務運営は、今後一層継続的に必要な取り組みである。「環境物品等の調達に関する基本方針」は環境調達の一つの目安であり、CO2の排出削減等の取り組みについても、一人ひとりの職員の意識のみならず、組織的な対応を強化する必要も高まっている。さらに、委託先・再委託先にも環境影響に配慮した業務運営を求めていくことは、東日本大震災による原発事故が収束されない中では、一層必要性が高い取組である。</p> <p>【有効性】 平成22年度の機構の取組では、グリーン調達については1品目を除く35品目が目標を達成、CO2排出削減対策では基準値である平成19年度に比べ22%の削減と、用紙類では約31.5%の削減となった。取組の有効性を示したと言える。今後も目標の完全達成を目指し、委託先・再委託先にも実践を指導すべきである。平成23年度は東日本大震災による原発事故に関する取組が求められ、一層、職員の認識向上と、有効性ある組織対策が必要になる。特に節電については、組織内の周知徹底、その一環としてのマニュアル策定も有効性ある施策実施に必要となる。</p> <p>【効率性】 グリーン調達の推進やCO2削減対策では、業務内容の効率性が前提となる。平成22年度は効率性が発揮された結果、一定の成果が得られたものと思われる。こまめのチェックをさらに徹底させることが求められる。ただ、CO2削減は主に電気料金で換算されたものが含まれているものと思われるが、それは「超過勤務時間削減」の結果であるとも推測される。今後も日常的な職員の環境行動への認識向上を図ってほしい。</p>
<p>○内部統制に係る取組 ○業務改善のための役職員のイニシアティブ</p>	A	<p>法人のミッションを踏まえ、理事長のリーダーシップが発揮できるよう各種社内会議等で経営方針及び指示の徹底を図っている。法令遵守等のモニタリングも日常的に実施されている。</p>

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

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

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、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>■ 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）	
	組織の活性化を図り、業務をより効率的・弾力的に遂行することができるよう、業務内容に対応した柔軟かつ機動的な人員配置を行う。	<p>1 平成22年11月29日に貯金部業務課及び同部財務課の2課が所掌していた国際ボランティア貯金寄附金に関する業務を同部財務課に統合して業務の効率化を図るとともに、業務体制の検証を行い、次のとおり、業務運営の効率化施策を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 総務部において、平成23年4月から派遣職員を0.5名削減 ・ 保険部において、平成23年4月から派遣職員を1名削減 <p>2 「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、当機構について「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」ことを「22年度から実施」とされたことを受けて、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、より効率的な業務実施体制を構築する観点から、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い、その結果を理事長に報告した。</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	8名
<p>■ 当該項目の評価（AA～D）</p>	A		
<p>■ 評価結果の説明</p>			

- ・国際ボランティア貯金寄付金に関する運営体制の効率化に向けての取組状況をみていくと、業務の一元化を図ることによって、効率的な運営体制の確保を行っている。あわせて、当該業務に従事する人員の配置についても柔軟な対応を行っている。
- ・定期的に各課の作業時間を管理することによって、効率的な運営体制の確保に役立っている。
- ・23年1月には「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を発足し、各課の業務量及び人員の配置状況を検証し、見直しを図ることによって、管理部門の適正化を行っている。

以上のことから「目標を十分に達成」したと認められる。

「効率性」

- ・人員の配置及び業務量の見直しを柔軟に行うことによって、効率的な運営体制の確保を行っている。

「有効性」

- ・「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」の検証結果に基づいて、管理部門の簡素化を図っている。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置 2 業務経費の削減	
■ 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、一般管理費及び業務経費の合計（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）並びに業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金及び訴訟に係る経費を除く。）について、平成19年度の当該経費相当額を標準的な年間当たり経費に換算した額に対する中期目標期間の最終年度の当該経費の額の割合を96%以下とする。</p> <p>なお、人件費（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）を除く。）については、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」（平成18年法律第47号）等に基づき、国家公務員に準じた人件費改革に取り組み、平成23年度において、平成19年度の当該経費相当額を標準的な年間あたり経費に換算した額と比較し、4%以上の削減を行う。</p> <p>また、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを進める（今後の人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）。</p>		
■ 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）
	機構が旧日本郵政公社（以下「旧公社」という。）から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるよう配慮しつつ、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進捗状況と経費を的確に把握し、見直しを行い、一般管理費及び業務経費の効率的な使用を推進する。	1 経費の効率的使用 (1) 業務実態を踏まえ、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、訓示等を通じて、理事長が職員の意識改革を図るとともに、総務部、貯金部及び保険部における業務態勢の整備を図り、委託先等の監査、訴訟・差押、周知・広報等の業務実施に当たって、一般管理業務及び業務経費の効率的な使用に努めた。 (2) 支出の厳格な見直し、契約状況の点検・見直しに努めたほか、各部門の経費使用状況を毎月の支払等を通じて確認しつつ、経費の効率的使用に心掛けた。 また、基本方針を受けて、機構において改めて点検を行い、平成22年度予算は、平成21年度の実績を踏まえ、中期計画における削減目標を大幅に上回って策定されていること、及び基本方針が決定された平成22年12月までの経費使用実績も順調に推移していることを確認するとともに、引き

		<p>続き業務運営コストの一層の削減に努めた結果、平成 22 年度の一般管理費及び業務経費の合計（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）並びに業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金及び訴訟に係る経費を除く。）の決算額は 382,208 千円であり、平成 19 年度の中期計画基準額 601,000 千円と比較して 36.4%の減、平成 22 年度予算額（557,241 千円）と比較して 31.4%減となっている。</p> <p>なお、中期計画基準額の 97%（平成 19 年度を基準として毎年 1%削減した場合の平成 22 年度における基準値）は、582,970 千円である。</p> <p>2 契約の適正化に関する取組</p> <p>(1) 契約に係る規程類の整備</p> <p>「会計規程」、「会計手続」、「契約手続」等の契約に係る規程類について、これまでに、国の契約に係る規程類と基準をそろえるために包括的随意契約条項及び予定価格作成省略条項の廃止等を行ったほか（平成 20 年度）、一括再委託の禁止・一部再委託の事前承認条項を盛り込んだ契約書の様式を制定する等（平成 21 年度）の整備を行ってきている。</p> <p>なお、急を要する場合以外であっても公告期間を短縮できるとする規定や公益法人随意契約条項については、当初から設けていない。</p> <p>(2) 契約事務手続に係る執行体制・審査体制の整備</p> <p>執行体制については、少額随意契約を除いた契約件数が年間 30～40 件程度であることから、会計課（4 名）が事務を担当し、総務部長（100 万円以上の支出を伴うものは、理事長）が決裁を行っている。</p> <p>また、審査体制については、執行部門に対する審査部門の牽制を確立するため、すべての契約関係文書を内部監査担当に回議して事前審査を受けているほか、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成 21 年 11 月 17 日閣議決定）に基づき、平成 21 年 12 月 3 日に監事及び外部有識者から構成される契約監視委員会を設置した。</p> <p>また、平成 23 年 3 月 1 日には、外部有識者を 2 名から 3 名に増強し、審査体制の強化を図った。</p>
--	--	--

		<p>平成 22 年度においては、平成 22 年 11 月 26 日に第 3 回、平成 23 年 3 月 23 日に第 4 回の契約監視委員会の会合を開催した。</p> <p>(3) 契約状況の点検・見直し</p> <p>契約状況の点検・見直しについては、「独立行政法人の契約の見直しについて」（平成 22 年 6 月 16 日総務省要請）を受けて、第 3 回の契約監視委員会の会合において「随意契約等見直し計画」（平成 22 年 4 月公表）の取組状況について、点検を受けた。</p> <p>また、「契約監視委員会における民間企業の購買・調達部門の経験者の意見の活用」及び「同一業者と競争性のない随意契約を継続する場合の費用低減の取組状況」について説明を行い、了承を受けた。</p> <p>なお、平成 23 年 3 月 1 日付で民間企業の購買・調達部門経験者の委員が、当機構の契約監視委員会に新たに就任している。</p> <p>さらに、同一業者と競争性のない随意契約を継続する場合の費用低減の取組では、機構事務所の賃料について、貸室賃貸借料契約を改定し、平成 23 年 6 月 1 日から約 28%削減している。</p> <p>(4) 関連法人との取引</p> <p>当機構には、関連法人（特定関連会社、関連会社及び関連公益法人等）に該当する法人は存在しない。</p> <p>(5) 随意契約の縮小</p> <p>「独立行政法人整理合理化計画」（平成 19 年 12 月 24 日閣議決定）に基づく「随意契約見直し計画」については、平成 18 年度に締結した随意契約を見直す計画であることから、平成 19 年 10 月に発足した当機構は作成の対象外であるが、その趣旨を踏まえて随意契約の縮小に努めてきており、平成 22 年度の競争性のない随意契約は独立行政法人通則法（以下「通則法」という。）第 38 条第 4 項の規定に基づく財務諸表の官報公告 1 件のみであった。</p> <p>また、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成 21 年 11 月 17 日閣議決定）に基づいて「随意契約等見直し計画」を策定し、平成 22 年 4 月に総務大臣に報告するとともに公表した。</p>
--	--	--

		<p>さらに、平成 23 年 4 月にはフォローアップとして平成 21 年度における契約状況を公表した。</p> <p>なお、少額随意契約についても、引き続き、複数の業者から見積りを徴することを徹底し、経費の効率的な使用を図っている。</p> <p>(6) 再委託の状況</p> <p>情報システムの運用・保守等の委託について再委託の申出があり、委託業務の円滑な実施のために必要と認められたことから、承認した。</p> <p>(7) 一者応札・一者応募の改善</p> <p>一者応札・一者応募の改善方策として、平成 21 年 6 月に公告期間の延長、仕様書の見直し等の措置を実施、公表していたところであるが、更に、契約監視委員会における点検・見直し結果を踏まえ、より十分な公告期間を確保するための措置を講じた。</p> <p>また、平成 22 年 7 月には改善方策を見直し、原則として入・開札前の事前説明会の実施及び履行前の早期入・開札の実施の措置を講じた。</p> <p>なお、平成 21 年度に一般競争入札・企画競争・公募を経て締結した契約案件における一者応札・一者応募割合は 25 件中 8 件 (32.0%) であったのに対し、平成 22 年度は 30 件中 13 件 (43.3%) であった。</p> <p>平成 22 年度の一者応札・応募割合が平成 21 年度より若干増加した原因は、契約の目的を達成するために必要な資格・要件を求めたことによるもの、及び生命保険関係を監査できる会計監査人が限られる中で当機構に応募することにより他の法人（契約予定者）と利害関係から契約できなくなるおそれがあるとして応募がなかったものである。</p> <p>一者応札・一者応募となった案件については、「独立行政法人の契約の見直しについて」（平成 22 年 6 月 16 日総務省要請）において事後点検を行うこととされたこと及び「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）において公告方法、入札参加条件、発注規模の見直し等の改善を図ることとされたことを受けて、事後点検及び見直し等を行うとともに、これらの取組状況について契約監視委員会による点検を受けたところである。</p>
--	--	--

		<p>(8) 一般競争入札の入札条件 平成 22 年度の一般競争入札案件のうち一者応札となったものについて、競争性・透明性の確保の観点から、制限的な入札条件が設定されていないか、再確認を行った。</p> <p>(9) 情報の公開 前述の契約状況の点検・見直し結果や随意契約等見直し計画のフォローアップのほか、一般競争入札及び随意契約（企画競争又は公募を経たものを含む。）の状況や、契約監視委員会の議事要旨・配布資料等をホームページで公表している。</p> <p>3 人件費の削減等に係る取組</p> <p>(1) 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、毎週水曜日を定時退庁日とし、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結果、平成 22 年度の超過勤務手当額等は、前年度に比べて約 1 割減少した。</p> <p>その結果、人件費は、平成 22 年度の削減目標(注)である 3.0%に対して、5.6%の削減となった。</p> <p>注 中期計画において、平成 19 年度の人件費（退職手当及び福利厚生費を除く。）を年間換算した額と比較し、中期計画最終年度の平成 23 年度には 4%以上削減をすることとしている。平成 22 年度は、3 年目となることから、平成 19 年度の基準値に対して、3.0%以上を削減することを目標とした。</p> <p>【給与水準（対国家公務員指数）の適正性】</p> <p>○ 機構の給与水準（ラスパイレス指数）（平成 22 年度） （事務・技術職員）</p> <table data-bbox="1205 1236 2027 1316"> <tr> <td>対国家公務員（行政職（一））年齢勘案</td> <td>109.6</td> </tr> <tr> <td>年齢・地域・学歴勘案</td> <td>95.3</td> </tr> </table> <p>（要因）</p> <p>機構の給与水準は、対国家公務員（行政職（一））の比較指数が</p>	対国家公務員（行政職（一））年齢勘案	109.6	年齢・地域・学歴勘案	95.3
対国家公務員（行政職（一））年齢勘案	109.6					
年齢・地域・学歴勘案	95.3					

		<p>109.6 となっている。</p> <p>その要因としては、機構の事務所は東京都特別区内のみに設置され、かつ、国家公務員と同様に地域手当（機構では調整手当としている。）を支給している機構と地域手当未支給地を含む全国の平均で算出された国家公務員とで比較された指数となっているためである。</p> <p>比較対象を合わせ、機構と同じ地域（東京都特別区）に勤務する国家公務員に限定して比較すると、指数は 94.7 となる。</p> <p>なお、機構の役職、年齢別の給与の支給状況については、6 月末日途に職級別在職状況等をホームページで公表することとしている。また、平成 19 年度、平成 20 年度及び平成 21 年度の状況についても、現在ホームページで公表している。</p> <p>(2) また、平成 22 年度の国家公務員の給与改定等に合わせ、役員報酬（俸給・賞与）の引下げ及び職員給与（俸給・賞与）の引下げを実施した。^⑥</p> <p>(3) なお、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、食事の補助、個人旅行補助、互助組織への支出、レクリエーション経費等への支出は、一切行っていない。</p> <p>【参考】 対国家公務員指数の対前年度比較 （事務・技術職員）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>対国家公務員（行政職（一））</th> <th>平成 21 年度</th> <th>平成 22 年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年齢勘案</td> <td>109.5</td> <td>109.6</td> <td>0.1</td> </tr> <tr> <td>年齢・地域勘案</td> <td>95.2</td> <td>94.7</td> <td>△0.5</td> </tr> <tr> <td>年齢・学歴勘案</td> <td>108.4</td> <td>109.1</td> <td>0.7</td> </tr> <tr> <td>年齢・地域・学歴勘案</td> <td>95.3</td> <td>95.3</td> <td>0.0</td> </tr> </tbody> </table>	対国家公務員（行政職（一））	平成 21 年度	平成 22 年度	増減	年齢勘案	109.5	109.6	0.1	年齢・地域勘案	95.2	94.7	△0.5	年齢・学歴勘案	108.4	109.1	0.7	年齢・地域・学歴勘案	95.3	95.3	0.0	<p>15 名</p>
対国家公務員（行政職（一））	平成 21 年度	平成 22 年度	増減																				
年齢勘案	109.5	109.6	0.1																				
年齢・地域勘案	95.2	94.7	△0.5																				
年齢・学歴勘案	108.4	109.1	0.7																				
年齢・地域・学歴勘案	95.3	95.3	0.0																				
当該業務に係る事業経費	<p>一 千円</p>	当該業務に従事する職員数	<p>15 名</p>																				
■ 当該項目の評価	<p>A(業務の効率化、契約の適正化)、A(人件費の削減等)</p>																						

(AA～D)

■ 評価結果の説明

(業務の効率化、契約の適正化)

【必要性】

経費使用の効率化、その核心となる契約適正化は経費の削減へ向けて最も力を入れるべき取組。特に、契約状況を定期的に点検し、フォローアップし、その透明性を確保することは重要課題となる。平成21年に契約監視委員会が設置され、23年3月に外部有識者を増強させたことは必要性の高い取組を実施したと考えられる。それと合わせ、一者応札・応募方法について改善措置を講じようとしている点も業務経費削減への必要性高い取組である。

【有効性】

契約監視委員会の体制増強は、契約状況の点検・見直し・確認・フォローアップに有効性ある活動を展開している。P（プラン）D（ドゥ）C（チェック）A（アクト）の循環の中で、実際に、経費削減の効果も数値として現われた。業務運営コストの22年度の決算額が予算額と比較して31・4%減となったことなどは、取組の有効性を示している。

【効率性】

契約適正化では、事務手続きに関する執行・審査体制の効率化が図られた。ただ、一者応札・一者応募については、その割合が21年度の32%から、22年度には43・3%へと高くなってしまった。それら案件については事後点検・見直しを実施されたとはいえ、この点にはまだ取組の余地が残されている。

(人件費の削減等)

超過勤務手当等の削減に引き続き取り組み、効率的な業務運営に努めている。
中期計画期間の目標値を現段階で上回る人件費の削減が行われ順調に効率化が行われている。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとすべき措置 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のとおり）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2のとおり）に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p> <p>(2) 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるよう、株式会社かんぽ生命保険における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2（1）①及び②による確認等を行うこととする。</p>		
■ 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) 機構が旧公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙1のとおり）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2のとおり）に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p>	<p>郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、中期計画及び平成22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（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22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あることから回収不能の問題はない。</p>

○郵便貯金資産運用残高

(単位：百万円)

区分	平成 22 年度末	平成 21 年度末	増減額
ゆうちょ銀行への特別貯金	45,095,189	61,413,288	▲16,318,099
預金者貸付	80,655	121,342	▲ 40,687
地方公共団体貸付	2,598,898	2,895,471	▲ 296,573
国債（満期保有目的の債券のみ）	34,713	12,74	21,970

○簡易生命保険資産運用残高

(単位：百万円)

区分	平成 22 年度末	平成 21 年度末	増減額
保契約者貸付	1,183,102	1,330,160	▲ 147,058
地方公共団体貸付	12,868,273	14,168,210	▲ 1,299,937
公公団等貸付	24,964	407,525	▲ 382,561
国債（満期保有目的の債券のみ）	319	320	▲ 0

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

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

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

1 保有資産の見直し

(1) 実物資産

実物資産については、建物、土地等は保有していない。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・パソコン等のみであり、これらは、いずれも機構の業務を遂行するために不可欠なもので、必要最小限の数量のみ調達している。したがって、機構の実物資産は、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、また、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、利用度等は合理的で経済合理性があるものとなっている。

機構が賃貸借契約している本部事務所は、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繁に打合せ等を行う必要があるなど、現在地に立地する業務上の必要性があり、また、職員（派遣職員を含む。）数に照らして、適切な規模であり、かつ、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。これも機構の任務・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、また、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、利用度等は合理的で経済合理性があるものとなっている。

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

① 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。

② 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。

③ 貸付業務以外の債権において、貸付金はない。

(3) 知的財産

特許権等の知的財産は保有していない。

2 保有資産の運用・管理

(1) 実物資産

事務所内の間仕切りやサーバー・パソコン等については、いずれも有効に活用されており、また、適切かつ効率的に管理されている。これらに関しては、その性質上、自己収入を得る余地はない。

機構が賃貸借契約している本部事務所についても、職員（派遣職員を含む。）数に照らして、適切な規模で、有効に活用されており、また、適切かつ効率的に管理されている。

なお、賃貸借契約している事務所は、適切な規模であることから、第三者に転貸し、自己収入を得る余地はなく、また、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。

(2) 金融資産

① 運用方針は、中期計画及び年度計画の中で定められており、その運用方針どおりに運用している。

② 機構法等に基づき、事業目的を達成するため適切に運用・管理しており、法人の責任を果たしている。

③ 必要な人員を配置するとともに、内部統制を図っている。

④ 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。

⑤ 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。

⑥ 新規の貸付は、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システム化されており、それにより貸付額の審査が行われている。

(3) 知的財産

特許権等の知的財産は保有していない。

したがって、知的財産活用に関する方針の策定等の取組はしていない。

当該業務に係る事業経費	一 千円	当該業務に従事する職員数	8名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>(1) 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、運用計画を遵守し、株式会社ゆうちょ銀行に対する預金、預金者・保険契約者への貸付け、地方公共団体・公庫公団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しており、確実かつ安定的な運用を行うという「目標は十分達成」したと認められる。</p> <p>「必要性」：機構は、公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、債務の確実な履行を確保することを目的としているため、運用計画を遵守し、確実かつ安定的な運用を行うことは必要である。</p> <p>「効率性」・「有効性」：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に運用している。貸付金については、地方公共団体貸付及び公庫公団貸付を実施しており、これらは回収の危険性又は価値の毀損の危険性がないものである。また、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の貸付けであることから回収不能の問題はない。このように、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用は、効率的かつ有効である。</p> <p>(2) 株式会社かんぽ生命における運用状況に関し、毎月、「かんぽ資金の運用実績・評価」の説明を受け、運用状況を把握するとともに、安全資産保有義務について、運用実績の検証を行っている。また、安全資産の額が機構のために積み立てられる額を下回るリスク（株価及び為替水準）について検証を行っている。この結果、安全資産は確実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ている。以上により、かんぽ生命保険における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2（1）③による確認等を行うという「目標は十分達成」したと認められる。</p> <p>「必要性」：再保険先において確実かつ安定的な運用が行われることは、機構が公社から承継した簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するためには大変重要であり、かんぽ生命保険における運用状況を把握・確認することは必要である。</p> <p>「効率性」・「有効性」：再保険先であるかんぽ生命保険の毎月の運用実績及び評価について、翌月の末にはかんぽ生命から説明を受け、運用実績ならびに安全資産評価額が機構のために積み立てる額を下回るリスクの検証を行っており、その運営は効率的であり有効である。</p> <p>(3) 実物資産としては、機構は建物、土地等は保有しておらず、保有している実物資産は業務の遂行に必要な最小限の数量であり、減損等も認識されていない。機構が賃貸借契約している本部事務所について、その規模と賃料は適切・適正である。金融資産については、機構法等に基づき適切に運用されており、資産規模は基本的に減少している。特許権等の知的財産は保有していない。以上から、保有資産の見直しについては、「目標は十分達成」したと認められる。</p> <p>「必要性」：機構が保有する資産について、その必要性や規模の適切性等の観点からの見直しは、不要資産の保有の有無を検証する意味で必要である。</p>			

「効率性」・「有効性」：保有する実物資産は必要最小限であり、見直しも容易である。金融資産については、機構が負債として負う郵便貯金及び簡易生命保険の支払備金等に相当するもの以外について、定期的に見直すとともに余資を国債により運用している。このように、保有資産の見直しは効率的かつ有効である。

(4) 保有資産の運用・管理について、保有する実物資産及び賃貸借している本部事務所については、有効に活用されており、また、適切かつ効率的に管理されている。金融資産については、定められた運用方針どおりに運用されており、また、機構法等に基づき事業目的を達成するために適切に運用・管理されているとともに、適正な人員配置と内部統制も図られている。特許権等の知的財産は保有していない。以上から、保有資産の運用・管理については、「目標を十分達成」と認められる。

「必要性」：保有資産の適切な運用・管理については、資産の確実かつ安定的な運用を実現するために必要である。

「効率性」・「有効性」：特に金融資産の運用・管理については、定められた運用方針に従い、適正な人員・内部統制の下で行われており、その実績はディスクロージャー誌及びホームページに開示されている。また実物資産は必要な最小限である。以上から、保有資産の運用・管理は効率的かつ有効である。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

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

③ 確認等

監督方針に基づき、確認等を行うとともに、必要に応じ、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。

なお、平成 22 年度における重点確認項目等は次のとおりとし、項目ごとのスケジュールについては監督方針等に盛り込むこととする。

- ア 重点確認項目
(郵便貯金管理業務)
- i 業務品質の確保

③について

平成 22 年度監督方針においては、各重点項目の確認スケジュールとして、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 度確認を行う旨定めた。

これに基づき、以下に述べるとおり、確認を行った。

- ア 重点確認項目
(郵便貯金管理業務)
- i 業務品質の確保

① 随時の確認

現金過不足事故等、業務品質に関する事項のうち、重大な事案が発覚した場合は、直ちに報告を受け、その内容及び再発防止策について確認を行った。また、四半期ごとに取りまとめて傾向等を分析し、実地監査に活用した。

平成 23 年 3 月の東日本大震災の発生以降は、毎日、被災地の店舗の営業状況、非常取扱い（通帳、証書等を紛失した被災者 1 人につき 20 万円までの払戻し等）の実施数等を把握した。

② 定期的な確認

現金過不足事故以外の事案（後日支払い等）については毎月、その発生状況等の報告を受け、公社業務と比較し質の維持・向上が図られているかについて確認を行った。

さらに、平成 22 年 12 月及び平成 23 年 5 月、現金過不足事故及び後日支払いの防止態勢について報告を受け、態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

すべての監査先において、対応状況を点検し、必要に応じ改善指導した。

④ 事案の内容及び再発防止策等

ii 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

iii 顧客情報の管理

業務品質の確保に関する事故の具体的な事例としては、本来の額と異なる貯金の払戻しを行い、現金過不足事故を生じた事案がある。

平成 22 年度における現金過不足事故（再委託先の事故を含む。）の発覚件数は、304 件となっている。事故のほとんどが不注意に起因していることから、再発防止策として基本動作の徹底等に取り組んだ結果、現金過不足事故数は減少傾向にある。

東日本大震災発生後には、非常取扱いを迅速に実施し、その実施内容を点検した上で一部改善した。このほか、阪神・淡路大震災後に講じた施策について今回も実施できないかを検討した。

ii 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 随時の確認

委託先の役職員による犯罪が発生した場合は、直ちに報告を受け、その内容及び再発防止策について確認を行った。また、四半期ごとに取りまとめて傾向等を分析し、実地監査に活用した。

② 定期的な確認

四半期ごとに、改善計画の進捗・実施状況について報告を受け、委託先の取組について確認を行った。

また、平成 22 年 12 月及び平成 23 年 5 月に、犯罪防止態勢について報告を受け、態勢の整備状況、防止策等について確認を行い、不十分な点について、年 2 回、改善指導した。

③ 実地監査

すべての監査先において、役職員による犯罪の防止対策の実施状況を点検し、必要に応じ改善指導した。

④ 事案の内容及び再発防止策等

高額払戻者への案内状送付等の犯罪防止への取組を強化した結果、平成 22 年度委託先の犯罪発覚件数は、0 件であった。（再委託先は 28 件）

iii 顧客情報の管理

① 随時の確認

預金者情報の紛失等の事案が発覚した場合は、直ちに報告を受け、その

iv 苦情申告等の対応

内容、対応策及び改善策について確認を行った。また、四半期ごとに取りまとめて傾向等を分析し、実地監査に活用した。

② 定期的な確認

平成 22 年 12 月及び平成 23 年 5 月、顧客情報の管理態勢について報告を受け、態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

すべての監査先において、管理状況を点検し、必要に応じ改善指導した。

④ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報に関する事故の具体的な事例としては、社内紛失及び誤廃棄がある。

平成 22 年度における事案の発覚件数は、店舗及び事務センターで一斉点検を実施したこと等により、282 件（再委託先分を含み、郵便事故を除く。）となっている。

再発防止策としては、書類や磁気媒体の集中保管に加え、役職員に対する指導、研修等を継続的に実施している。

iv 苦情申告等の対応

① 随時の確認

お客さまから委託先に寄せられた苦情申告等は、すべて、毎日、機構に報告される。

機構は、これらの苦情申告等のうち重大な苦情申告等の内容を 1 件 1 件確認し、必要に応じて対応状況の報告を受け、進捗管理、指導等を行っている。

また、四半期ごとにすべての苦情申告等を内容ごとに分類し、その分析結果を改善策の策定に活用した。

さらに、その件数及び概要について、平成 22 年度第 4 四半期分から機構ホームページに掲載し、公表を開始した。

② 定期的な確認

平成 22 年 12 月及び平成 23 年 5 月、苦情申告等管理態勢について報告を受け、態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

v 委託先の外部委託の管理

③ 実地監査

すべての監査先において、苦情申告等への対応状況を点検したが、店舗及び貯金事務センターにおいては、指摘すべき点はなかった。

④ 事案の内容及び再発防止策等

平成 22 年度における郵便貯金管理業務に関する苦情申告等の件数は 9,541 件（再委託先が受けたものを含む。）となっている。

苦情申告等が多い事例としては、「お客さまへの案内状に関すること」、「窓口の事務処理に関すること」及び「職員の態度やマナーに関すること」がある。

お客さまへの案内状については、機構と委託先が共同で、苦情申告内容の分析結果を踏まえて内容を見直し、平成 23 年 5 月以降準備が整ったものから見直し後の案内状を送付することとした。

また、窓口での事務処理及び職員の態度やマナーについては、委託先が内容を改訂したハンドブックを配布して職員教育に活用することで改善を図った。

さらに、平成 22 年 10 月からの金融ADR制度（裁判外紛争手続）の実施に伴い、委託先を通じて、一般社団法人全国銀行協会を郵便貯金に関する紛争解決機関とし、対応を開始した。

v 委託先の外部委託の管理

① 随時の確認

再委託先の事案について下記（2）アの i から iv までの①の確認等を行う際に、委託先による再委託先の管理状況についても確認し、必要に応じて委託先を指導した。

② 定期的な確認

下記（2）アの i から iv までの②で述べる再委託先に関する報告を、委託先を通じて受けた際に、委託先による再委託先の管理状況についても確認を行った。

さらに、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及び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。

vi 会計に関する業務の適正性

(簡易生命保険管理業務)

i 業務品質の確保

③ 実地監査

委託先の本社等の実地監査の際、再委託先に対する管理体制を点検し、必要に応じ、改善を指導した。

また、再委託先による再々委託先の管理についても、再委託先本社、支社等の実地監査の際に点検し、必要に応じ、改善を指導した。

④ 事案の内容及び再発防止策等

特に、再委託先の役職員による犯罪の防止、苦情申告への対応及び顧客情報管理について、委託先にも管理面で一層の取組を求めた。

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。

② 実地監査等

平成 22 年 7 月及び 10 月、店舗 2 箇所において実地監査を行った。

また、平成 23 年 3 月、本社に対して、ゆうちょ総合情報システムにおける新旧勘定区分の状況を確認した。

さらに、機構に担保として差し入れる債券の入替事務の態勢等について、平成 23 年 2 月に本社に対してヒアリングを行った。

③ 会計に関する業務の適正性（分析等）に関する指導事項等

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 業務品質の確保

① 随時の確認

現金過不足事故等、業務品質に関する事項のうち、重大な事案が発覚した場合には、直ちに、委託先から機構に報告されることとしている。

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

ii 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

について報告を受け、その内容について確認を行うこととしている。

なお、平成 22 年度においては、委託先において業務品質に関する事項のうち重大な事案は発覚していない。

平成 23 年 3 月の東日本大震災の発生以降は、被災地の支店・サービスセンターの業務運行状況（日次）、非常取扱いの実施数（週次）等を把握した。

② 定期的な確認

現金過不足事故等については毎月、委託先から発生状況等の報告を受け、発生原因や改善策について確認するとともに、発生状況の推移等について分析等を行った。

さらに、平成 22 年 12 月に、現金過不足事故の防止態勢について報告を受け、態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

すべての監査先において、業務品質の確保及び業務取扱状況等について監査を実施し、不適正な事案について改善指導を行った。

④ 事案の内容及び再発防止策等

業務品質の確保に関する事故の具体的な事例としては、保険料の収納時及び保険金等の支払時に現金過不足事故を生じた事案等がある。

再発防止策としては、現金授受の際の 2 回査算の徹底やお客さま自身による現金確認の声かけの励行等の基本動作の徹底、キャッシュレス化の推進等の取組を実施している。

なお、平成 22 年度における現金過不足事故（再委託先の事故を含む。）の発覚件数は、516 件となっており、現金過不足事故は減少傾向にある。

ii 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 随時の確認

委託先の役職員による犯罪が発覚した場合には、直ちに報告を受け、委託先に内容確認及び説明を求めるとともに、必要に応じ、委託先に対し業務改善や再発防止策の検討について指導等を行った。

平成 22 年度においては、委託先直営店において初めて犯罪が発覚したことから、平成 22 年 8 月に犯罪を防止できなかった問題点（内部管理態勢を

iii 顧客情報の管理

含む。)の解明及び改善策について文書により報告を求め、その内容について確認した。

② 定期的な確認

毎月、委託先から委託先における犯罪の発覚状況等について報告を受け、発覚状況の推移等について分析等を行った。

また、四半期ごとに、改善計画の進捗・実施状況について報告を受け、委託先の取組状況について確認を行った。

さらに、平成22年12月及び平成23年5月に、犯罪の防止態勢について報告を受け、態勢の整備状況、犯罪防止策等について確認を行った。

③ 実地監査

すべての監査先において、犯罪の防止態勢について監査を実施し、不適正な事案について改善指導を行った。

④ 事案の内容及び再発防止策等

犯罪事案の具体的な事例としては、失効還付金詐取事案がある。

再発防止策としては、現金による局所外支払時における確認方法を、防犯管理者等による事前の電話連絡を原則とする方法に改正、支払等の書面調査の拡大(平成22年10月より新たに高額支払(100万円以上)のものに対する書面調査を実施)、キャッシュレス化の推進等の取組を実施している。

平成22年度における再委託先を含む犯罪の発覚件数は、12件と前年度10件より微増している。その要因としては、犯罪防止への取組を強化した結果、新たに実施した書面調査や犯罪防止マニュアルに基づき、集金区を変更したことによる犯罪の発覚があり、策定した再発防止策が有効に機能したものと思慮するところ。

iii 顧客情報の管理

① 随時の確認

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、その内容、対応策及び改善策について確認を行った。

iv 苦情申告等の対応

② 定期的な確認

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

平成 22 年 12 月及び平成 23 年 5 月、顧客情報管理態勢について報告を受け、態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

平成 22 年度下期監査における監査先において、顧客情報の管理態勢について監査を実施し、不適正な事案について改善指導を行った。

④ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報に関する事故の具体的な事例としては、社内紛失及び誤送付がある。

再発防止策としては、保険関係書類の集中保管に加え、顧客情報保護に関する年間を通じた継続的な指導・周知・研修を実施した。

その結果、平成 22 年度における簡易生命保険管理業務に関する顧客情報の漏えい等の発覚件数は、150 件（再委託先分を含み、郵便事故を除く。）と前年度発覚件数 242 件より大幅に減少している。

iv 苦情申告等の対応

① 随時の確認

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

② 定期的な確認

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

また、重大な苦情申告については、1 件 1 件つぶさに内容を確認し、委託先の対応状況等について疑義等がある場合には、委託先に調査・報告を求め、必要に応じ指導等を行った。

v 保険金等支払の管理

平成 22 年 12 月及び平成 23 年 5 月、苦情申告等管理態勢について報告を受け、態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

平成 22 年度下期監査における監査先において、苦情申告等処理態勢について監査を実施し、不適正な事案について改善指導を行った。

④ 事案の内容及び再発防止策等

平成 22 年度における簡易生命保険管理業務に関するお客さまの声 1,120,995 件のうち苦情申告等の件数は、193,269 件（かんぽ生命保険契約に関する苦情申告等を含む。）となっている。

苦情申告等が多い事例としては、「年金保険の現況届に名前、住所を記入するようになっているのに保護シールがない」との事案、「あいさつ状に記載されている口座番号を分からないようにしてほしい」との事案等がある。

再発防止策としては、現況届に保護シールを導入、あいさつ状に記載の口座番号は、下 4 桁のみ表示する等の取組を実施している。

また、平成 22 年度においては、平成 21 年度の払込証明書及びご契約内容のお知らせの郵送時期にかんぽコールセンターへの問い合わせが集中した事例を踏まえ、問い合わせ先の記載方法の工夫、かんぽコールセンターの要員措置等を実施した。

さらに、平成 22 年 10 月からの金融 ADR 制度（裁判外紛争手続）の実施に伴い、委託先の査定審査会を紛争解決機関と位置付け、対応を開始した。

v 保険金等支払の管理

① 随時の確認

保険金等の過誤払等、保険金等支払の管理に関する事項のうち、重大な事案が発生した場合には、直ちに、委託先から機構に報告されることとなっている。

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

なお、平成 22 年度においては、委託先において保険金等の支払の管理に関する事項のうち重大な事案は発生していない。

保険金等の支払点検等について、随時、委託先から実施計画、態勢整備及び進捗状況等について説明を受け、委託先における保険金等の支払点検等の取組について確認を行った。

② 定期的な確認

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

平成 22 年 12 月及び平成 23 年 5 月に委託先から、保険金等支払管理態勢について報告を受け、委託先における態勢の整備状況、保険金等の過誤払等の発生状況及び改善策等について確認を行った。

保険金等の支払点検等について、平成 21 年 6 月以降、平成 22 年 6 月末まで、隔週ごとに委託先から、保険金等の支払点検等の取組状況等について報告を受け、委託先における保険金等の支払点検等についての進捗状況等について確認を行った。

また、支払点検の進捗状況及びお客さま対応の取組等について、平成 22 年 7 月に報道発表を行い、その内容をホームページに掲載するとともに、その後も毎月ごとの進捗状況について確認を行っている。

③ 実地監査

平成 22 年度下期監査における監査先において、保険金等支払管理態勢について監査を実施し、不適正な事案について改善指導を行った。

保険金等の支払点検等については、平成 22 年度上期における監査先において、保険金等の支払点検状況等について監査を実施したが、不適正な事案等は確認されなかった。

④ 事案の内容及び再発防止策等

保険金等支払に関する事故の具体的な事例としては、入院証明書等に記載された手術名に関するキーワードを見落としのため、本来支払うべき手術保険金を支払わなかった事案等がある。

vi 委託先の外部委託の管理

再発防止策としては、通常払に係る入院保険金、手術保険金、通院療養給付金等の支払処理事案について、支払審査時にチェックシートに基づく支払漏れ等のチェックを実施している。

また、平成 22 年 10 月から、満期・生存保険金の早期支払手続、キャッシュレス及び指定代理請求制度の勧奨、各種保険金の請求漏れがないことの確認を行う契約者フォローアップ活動を実施している。

vi 委託先の外部委託の管理

① 随時の確認

再委託先の事案について、下記（2）アの i から v までの①の確認等を行う際に、委託先による再委託先の管理状況についても確認し、必要に応じて委託先を指導した。

② 定期的な確認

下記（2）アの i から v までの②で述べる再委託先に関する報告を、委託先を通じて受けた際に、委託先による再委託先の管理状況についても確認を行った。

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

平成 22 年 12 月に、委託先から、再委託先に対する管理態勢について報告を受け、委託先と再委託先との連携態勢、モニタリング態勢及び研修・支援等の取組施策等について確認を行った。

③ 実地監査

委託先の本社等の実地監査の際、再委託先に対する管理態勢の監査を実施したが、不適正な事案等は確認されなかった。

④ 事案の内容及び再発防止策等

特に、再委託先の役職員による犯罪の発覚状況に鑑み、その発生原因の究明及び改善策について、委託先に対し文書により報告を求めるとともに、委託先から再委託先に対し法令等遵守の意識の浸透を図る取組の一層の強化を指導するよう求めた。

vii 会計に関する業務の適正性

イ 実地監査計画

平成22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する。

(郵便貯金管理業務)

vii 会計に関する業務の適正性

① 年度・中間決算期のかんぽ生命保険本社に対する実地監査

平成22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。

② かんぽ生命保険本社、支店、サービスセンター及び郵便局に対する実地監査

平成22年5月及び平成23年3月にかんぽ生命保険本社に対して、かんぽ総合情報システムにおける新旧契約区分に係るシステムコントロールが担保されていることを確認するため、実地監査を実施した。

平成22年7月から平成23年1月まで、支店（9箇所）、サービスセンター（3箇所）、郵便局（3箇所）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。

③ 会計に関する業務の適正性（検証等）に関する内容等

上記①及び②において、機構の財務諸表に重大な影響を及ぼすような会計の適正性に対する不適正事項は確認されなかった。

イ 実地監査計画

(郵便貯金管理業務)

- ・ 委託先の本社、本支店又は出張所等及び再委託先の本社、支社又は郵便局(局規模等を勘案)を対象として、委託業務の実施状況を監査する。
- ・ 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。

郵便貯金管理業務においては、平成22年4月に、委託先の本社、貯金事務センター、地域センター及び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旨を規定した実地監査計画を定め、状況に照らし、修正しつつ、以下のとおり実施した。

(平成22年度上期)

- ① 実地監査対象
 - ゆうちょ銀行
 - ・ 本社
 - ・ 大阪貯金事務センター及び徳島貯金事務センター
 - ・ 静岡地域センター
 - ・ 堺店、豊橋店及び高知店
 - 郵便局株式会社(以下「郵便局会社」という。)
 - ・ 本社
 - ・ 近畿支社、東海支社及び四国支社
 - ・ 奈良中央郵便局、静岡石田郵便局、静岡南郵便局、高知東郵便局及び高知本町郵便局
- ② 実施時期

平成22年5月から平成22年9月まで
- ③ 実地監査項目
 - ・ 犯罪の防止態勢
 - ・ 顧客情報管理態勢
 - ・ 苦情申告等管理態勢
 - ・ 標準処理期間の確保状況
 - ・ 会計に関する業務の適正性
 - ・ その他
- ④ 実地監査結果等
 - ・ 上記アのiからvまでのそれぞれ「③ 実地監査」
 - ・ 上記アのvi
 - ・ 下記(2)アのiからivまでのそれぞれ「③ 実地監査」

(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

を参照。

(平成 22 年度下期)

① 実地監査対象

○ ゆうちょ銀行

- ・ 本社
- ・ 小樽貯金事務センター及び福岡貯金事務センター
- ・ 石川地域センター
- ・ 札幌東店、高岡店、横浜泉店及び松戸店

○ 郵便局会社

- ・ 本社
- ・ 北海道支社、北陸支社、九州支社、東京支社及び関東支社
- ・ 小樽郵便局、金沢天神橋郵便局、武雄郵便局、高橋郵便局、新宿小滝橋郵便局、千葉西都賀郵便局及び行田郵便局

② 実施時期

平成 22 年 10 月から平成 23 年 3 月まで

③ 実地監査項目

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

④ 実地監査結果等

- ・ 上記アの i から v までのそれぞれ「③ 実地監査」
- ・ 上記アの vi
- ・ 下記 (2) アの i から iv までのそれぞれ「③ 実地監査」

を参照。

(簡易生命保険管理業務)

簡易生命保険管理業務においては、平成 22 年 4 月に、委託先の本社、サービ

支店及び再委託先の本社、支社又は郵便局(局規模等を勘案)を対象として、委託業務の実施状況を監査する。

- ・ 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。

センター及び支店並びに再委託先の本社、支社及び郵便局に対し実地監査を行う旨を規定した実地監査計画を定め、状況に照らし、修正しつつ、以下のとおり実施した。

(平成22年度上期)

① 実地監査対象

○ かんぽ生命保険

- ・ 本社
- ・ 札幌支店、帯広支店、函館支店、さいたま支店、横浜支店、川崎支店、山梨支店、藤沢支店及び橋本支店
- ・ 新橋再査定センター及びさいたま再査定センター
- ・ 新橋コールセンター、池袋コールセンター及び横浜東コールセンター

○ 郵便局会社

- ・ 本社
- ・ 北海道支社及び南関東支社
- ・ 篠路郵便局、白糠郵便局、函館北郵便局、真駒内泉町郵便局、釧路愛国郵便局、渡島当別郵便局、与野郵便局、横浜金沢郵便局、川崎中央郵便局、甲府中央郵便局、横浜北幸郵便局、溝ノ口中央通郵便局及び甲府東光寺郵便局

② 実施時期

平成22年5月から平成22年9月まで

③ 実地監査項目

- ・ 犯罪の防止態勢
- ・ 保険金等支払管理態勢(保険金等の支払点検に関するものに限る。)
- ・ 外部委託の管理態勢
- ・ 会計処理態勢
- ・ その他

④ 実地監査結果等

- ・ 上記アのi、ii、v及びviのそれぞれ「③ 実地監査」

- ・ 上記アのvii
- ・ 下記(2)アのi、ii及びvのそれぞれ「③ 実地監査」を参照。

(平成 22 年度下期)

① 実地監査対象

○ かんぽ生命保険

- ・ 本社
- ・ 福岡サービスセンター、東京サービスセンター及び京都サービスセンター
- ・ 那覇支店、深川支店、鳥取支店、福岡支店、北九州支店、松本支店、八王子支店、大津支店及び堺支店

○ 郵便局会社

- ・ 本社
- ・ 沖縄支社、東京支社及び中国支社
- ・ 南風原郵便局、宮古郵便局、八重山郵便局、浦添郵便局、深川郵便局、足立西郵便局、赤羽郵便局、昭島郵便局、廿日市郵便局、江津郵便局、智頭郵便局及び三原郵便局

② 実施時期

平成 22 年 10 月から平成 23 年 2 月まで

③ 実地監査項目

- ・ 犯罪の防止態勢
- ・ 顧客情報管理態勢
- ・ 苦情申告等処理態勢
- ・ 保険金等支払管理態勢
- ・ 契約維持管理態勢
- ・ 外部委託の管理態勢
- ・ 会計処理態勢
- ・ その他

(2) 再委託先の監督

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先である郵便局株式会社(以下「再委託先」という。)に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、旧公社業務と比較し業務の質の維持・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。

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。

④ 实地監査結果等

- ・ 上記アの i から vi までの「③ 实地監査」
- ・ 上記アの vii
- ・ 下記(2)アの iii から v までの「③ 实地監査」を参照

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

なお、機構としての再委託先の監督に当たっては、委託先を通じて報告を求め、指導等を行う一方、实地監査は、再委託先に対して直接実施した。

(郵便貯金管理業務)

ア 重点確認項目

i 業務品質の確保

① 随時の確認

現金過不足事故等、業務品質に関する事項のうち、重大な事案が発生した場合は、直ちに、委託先を通じて報告を受け、その内容及び再発防止策について確認を行った。さらに、四半期ごとに取りまとめて傾向等を分析し、实地監査に活用した。

平成23年3月の東日本大震災の発生以降は、委託先を通じて、日々、被災地の郵便局の営業状況、非常取扱いの実施数等を把握した。

② 定期的な確認

現金過不足事故以外の事案(後日支払い等)の事項については毎月、委託先を通じてその発生状況等の報告を受け、公社業務と比較し質の維持・向上が図られているかについて確認を行った。

さらに、平成22年12月及び平成23年5月、委託先を通じて現金過不足

事故及び後日支払いの防止態勢について報告を受け、再委託先の態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

すべての監査先において、対応状況を点検し、必要に応じ改善指導した。

④ 事案の内容及び再発防止策等

業務品質の確保に関する事故の具体的な事例としては、本来の額と異なる貯金の払戻しを行い、現金過不足事故を生じた事案がある。

事故のほとんどが不注意に起因していることから、再発防止策として、基本動作の徹底等に取り組んだ結果、現金過不足事故数は減少傾向にある。

ii 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 随時の確認

再委託先の役職員による犯罪が発覚した場合は、直ちに、委託先を通じて報告を受け、その内容及び再発防止策について確認を行った。さらに、四半期ごとに取りまとめて傾向等を分析し、実地監査に活用した。

② 定期的な確認

四半期ごとに、委託先を通じて改善計画の進捗・実施状況について報告を受け、再委託先の取組について確認を行った。

また、平成22年12月及び平成23年5月、委託先を通じて犯罪の防止態勢について報告を受け、再委託先の態勢の整備状況、防止策等について確認を行い、不十分な点について、年2回、改善指導した。

③ 実地監査

すべての監査先において、役職員による犯罪の防止対策の実施状況を点検し、必要に応じて改善指導した。

④ 事案の内容及び再発防止策等

犯罪事案の代表的な事例としては、横領がある。

再発防止策としては、預り証の様式統一、点検項目の合理化、局長を対象とした長期研修（約1箇月）等を実施した結果、犯罪発覚件数は前年度よりも減少した。

iii 顧客情報の管理

① 随時の確認

再託先において預金者情報の紛失等の事案が発覚した場合は、委託先を通じて直ちに報告を受け、その内容、対応策及び再発防止策について確認を行った。また、四半期ごとに取りまとめて傾向等を分析し、実地監査に活用した。

② 定期的な確認

平成 22 年 12 月及び平成 23 年 5 月、委託先を通じて顧客情報の管理態勢について報告を受け、再委託先の態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

すべての監査先において、管理状況を点検し、必要に応じ改善指導した。

④ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報に関する事故の具体的事例としては、社内紛失及び誤廃棄がある。

再発防止策としては、書類や磁気媒体の集中保管に加え、役職員に対する指導、研修を継続的に実施した。

iv 苦情申告等の対応

① 随時の確認

お客さまから再委託先に寄せられた苦情申告等については、すべて、毎日、委託先を通じて機構に報告される。機構は、これらの苦情申告等のうち、重大な苦情申告等の内容を 1 件 1 件確認し、必要に応じて委託先を通じて対応状況の報告を受け、進捗管理、指導等を行っている。

② 定期的な確認

平成 22 年 12 月及び平成 23 年 5 月、委託先を通じて苦情申告等管理態勢について報告を受け、再委託先の態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

すべての監査先において、苦情申告への対応状況を点検したが、郵便局においては、指摘すべき点はなかった。

ただし、受付から2箇月以上経過してもなお未解決となっている事案への対応については強化を指導し、委託先本社及び再委託先本社が連携して再委託先の店舗に助言を行う体制が取られた。

④ 事案の内容及び再発防止策等

苦情申告等が多い事例としては、「窓口の事務処理に関する事」や「職員の態度やマナーに関する事」がある。

職員の態度やマナーに関しては、委託先を通じて、接遇の向上に向けた取組の強化を指導した。

また、四半期ごとに苦情申告等を分類し、その分析結果を改善策の策定に活用した。

以上のほか、平成22年3月から、「お客様の声」をもとにした改善事例についてホームページに掲載しているが、平成22年度第4四半期から、「お客様の声」の件数及び概要も掲載を開始したところである。

(簡易生命保険管理業務)

ア 重点確認項目

i 業務品質の確保

① 随時の確認

現金過不足事故等、業務品質に関する事項のうち、重大な事案が発生した場合には、直ちに、委託先から機構に報告されることとなっている。

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

なお、平成22年度においては、再委託先で業務品質に関する事項のうち重大な事案は発生していない。

平成23年3月の東日本大震災の発生以降は、委託先を通じて、被災地の郵便局の営業状況(日次)、非常取扱いの実施数(週次)等を把握した。

② 定期的な確認

現金過不足事故等については毎月、委託先からその発生状況等の報告を

受け、発生原因や改善策について確認するとともに、発生状況の推移等について分析等を行った。

さらに、平成 22 年 12 月に、委託先を通じて現金過不足事故の防止態勢について報告を受け、再委託先の態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

すべての監査先において、業務品質の確保及び業務取扱状況等について監査を実施し、不適正な事案について改善指導を行った。

④ 事案の内容及び再発防止策等

業務品質の確保に関する事故の具体的な事例としては、保険料の収納時及び保険金等の支払時に現金過不足事故を生じた事案等がある。

再発防止策としては、現金授受の際の 2 回査算の徹底やお客さまご自身による現金確認の声かけの励行等の基本動作の徹底、オートキャッシャーの使用の徹底、渉外担当用カルトンの使用及びキャッシュレス化の推進等に取り組んだ結果、現金過不足事故は減少の傾向にある。

ii 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 随時の確認

再委託先の役職員による犯罪が発覚した場合には、直ちに、委託先を通じて報告を受け、委託先に内容確認及び説明を求めるとともに、必要に応じ、委託先を通じて再委託先に対し業務改善や再発防止策の検討について指導等を行った

平成 22 年度においては、再委託先における犯罪の発覚状況に鑑み、平成 22 年 8 月に正当な手続が徹底されないこと等の原因の究明及び改善策について、委託先に対し文書により報告を求め、その内容について確認した。

② 定期的な確認

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

また、平成 22 年 12 月及び平成 23 年 5 月、委託先を通じて犯罪の防止態勢について報告を受け、再委託先の態勢の整備状況、犯罪防止策等につい

て確認を行った。

③ 実地監査

すべての監査先において、犯罪の防止態勢について監査を実施し、不適正な事案について改善指導を行った。

④ 事案の内容及び再発防止策等

犯罪事案の具体的な事例としては、無証跡で保険証書等を預かり、解約還付金等を横領した事案、不適正な領収証を使用し、保険料を横領した事案等がある。

再発防止策としては、領収証、受領証等の交付の徹底及び顧客周知、支払等の書面調査の拡大(平成22年10月より新たに高額支払(100万円以上)のものに対する書面調査を実施)、キャッシュレス化の推進等の取組を実施している。

iii 顧客情報の管理

① 随時の確認

再委託先において、顧客情報の漏えい等が発覚した場合には、直ちに又は全容が判明次第、委託先を通じて報告を受け、その内容、対応策及び改善策について確認を行った。

② 定期的な確認

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

平成22年12月及び平成23年5月、委託先を通じて顧客情報管理態勢について報告を受け、再委託先の態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

平成22年度下期監査における監査先において、顧客情報の管理態勢について監査を実施し、不適正な事案について改善指導を行った。

④ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報に関する事故の具体的な事例としては、社内紛失及び誤廃棄がある。

再発防止策としては、保険関係書類の集中保管に加え、顧客情報保護に関する年間を通じた継続的な指導・周知・研修を実施した。

iv 苦情申告等の対応

① 随時の確認

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

② 定期的な確認

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

また、重大な苦情申告については、1件1件つぶさに内容を確認し、再委託先の対応状況等について疑義等がある場合には、委託先を通じて再委託先に調査・報告を求め、必要に応じ指導等を行った。

平成22年12月及び平成23年5月、委託先を通じて苦情申告等管理態勢について報告を受け、再委託先の態勢の整備状況及び改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

平成22年度下期監査における監査先において、苦情申告等処理態勢について監査を行ったが、不適正な事象等は確認されなかった。

④ 事案の内容及び再発防止策等

苦情申告等が多い事例としては、「年金保険の現況届に名前、住所を記入するようになっているのに保護シールがない」との事案及び「あいさつ状に記載されている口座番号を分からないようにしてほしい」との事案等がある。

再発防止策としては、現況届に保護シールを導入及びあいさつ状に記載の口座番号は、下4桁のみ表示する等の取組を実施している。

なお、簡易生命保険管理業務においては、機構発足以来、苦情申告等の

件数や内容をホームページに掲載するとともに、お客さまの声をもとにした改善事例についてもホームページに掲載し、お客さま周知に努めているところである。

v 保険金等支払の管理

① 随時の確認

保険金等の過誤払等、保険金等支払の管理に関する事項のうち、重大な事案が発生した場合には、直ちに、委託先から機構に報告されることとしている。

なお、平成 22 年度においては、再委託先で保険金等の支払の管理に関する事項のうち重大な事案は発生していない。

② 定期的な確認

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

平成 22 年 12 月及び平成 23 年 5 月に委託先から、保険金等支払管理態勢について報告を受け、再委託先における態勢の整備状況、保険金等の過誤払等の発生状況及び改善策等について確認を行った。

保険金等の支払点検等について、平成 21 年 6 月以降、平成 22 年 6 月末まで、隔週ごとに委託先から、保険金等の支払点検等の取組状況等について報告を受け、再委託先における保険金等の支払点検等についての進捗状況等について確認を行った。

③ 実地監査における指摘事項等

平成 22 年度下期監査における監査先において、保険金等支払管理態勢について監査を実施し、不適正な事案について改善指導を行った。

保険金等の支払点検等については、平成 22 年度上期監査における監査先において、保険金等の支払点検状況等について監査を実施したが、不適正な事案等は確認されなかった。

④ 事案の内容及び再発防止策等

保険金等支払に関する事故の具体的な事例としては、書類完備月日の入

(3) 監督にあたり留意する事項

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。

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

力漏れにより遅延利息を過剰に支払った事案等がある。

再発防止策としては、保険金支払請求等チェックシートを活用し、必要書類が完備していること、入院期間、書類完備月日等の入力項目を確認する等の取組を実施している。

また、平成 22 年 10 月から、満期・生存保険金の早期支払手続、キャッシュレス及び指定代理請求制度の勧奨、各種保険金の請求漏れがないことの確認を行う契約者フォローアップ活動を実施している。

(郵便貯金管理業務)

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

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。

(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、標準処理期間について、年度計画及び監

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) (詳細は別紙4のとおり)

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

督方針において次のとおり設定し、委託先に対し標準処理期間内で案件の9割以上を処理するよう求めている。

- ア 貯金証書・保管証の再交付の取扱い 3日
- イ 定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行の取扱い 4日
- ウ 残高証明書の発行の取扱い
 - ア) 管理担当貯金事務センターの処理
 - ・ 自貯金事務センター受入分 4日
 - ・ 他貯金事務センター受入分 2日
 - 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 郵便貯金管理業務においては、標準処理期間について、毎月、その達成状況について確認した。

その結果、平成22年5月及び7月、一部の貯金事務センターにおいて、「貯金証書・保管証の再交付の取扱い」及び「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」において標準処理期間内の処理割合が9割を下回る状況が生じたことが判明した。そこで、委託先に対し、その原因追求と処理体制の改善を強く指導した。

結果、いずれの取扱いについても、通年では、標準処理期間内の処理割合9割以上を達成した。

(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、標準処理期間について、年度計画及び監督方針において、いずれの保険金等の支払種別についても14日に設定し、委託先に対し標準処理期間内で案件の9割以上を処理するよう求めた。
- ② 簡易生命保険管理業務においては、標準処理期間について、毎月、標準処理期間内での処理状況について報告を受け、その達成状況について把握・分析を行った。加えて、平成22年10月から平成23年2月までに実施した実地監査において、保険金等の支払処理状況について確認を行った。
なお、いずれの保険金等の支払種別についても、標準処理期間内の処理

		割合 9 割以上を達成している。	
当該業務に係る事業経費	72,696 千円	当該業務に従事する職員数	15 名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	AA(貯金)、A(保険)		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>〈貯金〉</p> <p>委託先の監督についてみると、監督方針が平成22年3月に、実地監査計画が4月に定められ、これらに基づき各重点確認項目の確認、指導、実地監査が行われた。現金過不足事故は、前年度比40%以上減少した。また、内部管理体制充実強化関連では、22年度から、機構において四半期ごとに重大事故に関する傾向分析が行われ、高額払戻者への案内送付等の犯罪防止取組が開始された結果、委託先の犯罪発覚件数はゼロとなった。苦情対応については、本年度から四半期ごとに機構としての分析を行い、ホームページ上で概要の公表を始めた。顧客情報関連の事案は、一斉点検の実施のため、件数は前年度(194件)よりも増加(282件)したため、今後一層の改善が望まれる。他の重点確認項目は前年度と同様に実施されている。以上のことから、機構は委託先に対して十分な監督を行っており、一部では大きな改善があったと評価できる。</p> <p>次に、再委託先の監督についてみると、委託先と同じ重点確認項目が定められ、実地監査が行われた。22年度は、局長を対象にした一か月の研修が実施され、預り証の様式統一、点検項目の合理化などが行われた結果、犯罪発覚件数は前年度よりも減少し、また現金過不足事故数は減少傾向にあることは評価できる。</p> <p>最後に、監督に当たり留意する事項についてみると、まず、取り扱い事業所の数や時間については、委託先・再委託先と同等であることが確認されている。次に標準処理期間であるが、一部の貯金事務センターで処理割合が9割を下回る月が2回発生したものの、それに対する機構の指導が行われたため、通年では9割を達成した。</p> <p>これら監督業務については、機構が保有する郵便貯金の支払い業務を民間企業に委託または再委託することとなっている現制度に鑑み必要性は明白であり、さらに、事故件数の減少、少人数での運営という点で、有効性および効率性は非常に高いものと評価できる。</p> <p>〈保険〉</p> <p>保険契約者に対して提供するサービスの質の確保は不可欠であり、「公社が行っていた簡易生命保険業務」並びに「現在委託先が行う生命保険業務」の質を評価基準として委託先・再委託先に対する業務の監督が行われている。小規模の本組織が平成 22 年度末現在で 4000 万件を超える契約者へのサービス状況の確認を行うため、委託先・再委託先への監督体制を構築し、効率的にサービスの質の維持・向上が図られている。また、実地監査により委託先・再委託先のサービスの質と適正性の確認、機構自らの監督体制の妥当性の確認が行われている。あらかじめ定めた重点確認項目の報告徴求、確認、指導を行うとともに、機構自らも苦情の分析を行い、早期の問題状況の把握、対応に努めている。重大な問題が発生した場合には、発生原因、再発防止策の確認・指導、問題への対応状況の報告徴求を行っている。具体的事案のうち、現金過不足件数については、キャッシュレス化を積極的に推進するな</p>			

どの取組により年々大幅に減少している。しかし、委託先・再委託先役職員による犯罪件数は一昨年、昨年に比べ微増、顧客情報漏洩等件数は昨年に比べると減少しているが、一昨年の件数に比べると多く、一層の改善指導が必要である。保険金等の支払い業務については、再委託先の支払い管理体制、支払い点検の取組状況の報告を受け、適正な支払い状況を確認するとともに、速やかな対応が実施されるよう標準業務処理期間を定め、その確認を行っている。目標に定めた「標準処理期間内9割以上の処理」が達成されている。提供サービスに対する利用者調査の結果では、9割以上が民営化前と比べ向上あるいは維持と回答している。以上より、中期計画目標項目「提供するサービスの質の確保」について、「目標を十分達成」と評価した。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 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研究等を行うことにより、業務の実施状況を継続的に分析し公社業務と比較して、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上に努めることとする。						
■ 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）				
	郵便貯金の預金者の郵便貯金の利用及び簡易生命保険の契約者等の簡易生命保険の利用に関するご意見等を把握し、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の監督業務等に反映させるための調査研究等を行い、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上に努めることとする。	<p>1 利用者の意見の把握</p> <p>利用者から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（詳しくは、「4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」に記載）。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機構発足時から、機構ホームページにて公表している。</p> <p>これに加え、機構発足以来、毎年、サービスの品質等について、利用者の意向調査を委託により実施している。</p> <p>2 調査研究の実施</p> <p>平成22年度においては、10月に、インターネットを利用した「郵便貯金・簡易生命保険のサービスに対する利用者の評価等に関する調査」（10月8日～22日調査実施、有効回答数4,211人/6,000人（回収率70.2%））を実施し、民営化から3年が経過した時点における制度変更に関する認知、サービスの変化に関する認知、郵便貯金の手続等の認知や簡易生命保険のサービス取扱いの一部変更の認知、利用者の不満等について調査した。</p> <p>（注）調査回答者の内訳</p> <table border="0" data-bbox="1205 1329 1955 1399"> <tr> <td>郵便貯金利用者</td> <td>2,870人（男性47.6%、女性52.4%）</td> </tr> <tr> <td>簡易生命保険利用者</td> <td>2,729人（男性55.4%、女性44.6%）</td> </tr> </table>	郵便貯金利用者	2,870人（男性47.6%、女性52.4%）	簡易生命保険利用者	2,729人（男性55.4%、女性44.6%）
郵便貯金利用者	2,870人（男性47.6%、女性52.4%）					
簡易生命保険利用者	2,729人（男性55.4%、女性44.6%）					

郵貯・簡保両方利用者 1,388人(男性53.7%、女性46.3%)

3 調査における業務の質の維持向上のための取組

調査を実施する際に、利用者の不満や業務改善の必要性がよりの確に把握できるよう、例えば、転居の際に郵便物に関する転居届とは別に郵便貯金や簡易生命保険に係る住所変更の届出が必要なことの認知に関する質問を追加するなど、利用者意向調査の質問内容を一部見直した。

4 調査結果（平成21年度調査との比較）

郵便局窓口及び渉外職員のサービス提供の変化については、利用者の6割～7割が民営化前後で「変わらない」としているものの、問い合わせに対する職員の対応など一部については良くなったという回答が若干減少した。

利用者の理解の促進という点では、民営化前の定期性の郵便貯金と簡易生命保険契約が機構に引き継がれたことの認知が少し高くなっていた。

また、住所変更届出の必要性については5割台の認知に止まっていること、満期等の支払事由が発生しているものの受け取っていない利用者が存在すること等の結果を得た。

5 調査結果の管理業務への反映

平成22年度調査の調査結果については、総務省、委託先であるゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険並びに再委託先である郵便局会社に提供し、また、調査結果を、今後の業務改善の際に活用するよう委託先等に要請するとともに、調査結果を分析した上で調査結果に基づき改善が必要な具体的な項目について、認識と改善策の報告を求めた。

郵便貯金管理業務の再委託先には、特に問い合わせに対する職員の対応の改善を求めたところ、前向きな反応を得た。

また、住所変更届出の必要性等については、機構として取組を検討することとし、まず委託先とともに実情の把握に努めた。

簡易生命保険管理業務の委託先からは、住所変更の届出の認知度向上、満

		<p>期等の到来を利用者に確実に知らせる仕組みや早期受取りのより一層の促進、契約者へのフォローアップ活動を通じた未請求事案へのアプローチの拡充、満期の期日前請求をする際の利便性の向上などの取組を行う予定等の回答を得た。</p> <p>さらに、「6 預金者への周知」に述べたとおり、機構としても広報の際、住所変更届出の必要性について周知した。</p> <p>以上のとおり、調査結果を委託先の管理業務に活用し、業務の質の維持・向上に努めた。</p>	
当該業務に係る事業経費	2,100 千円	当該業務に従事する職員数	11 名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>委託先や機構が受けた意見を分析し、委託先に改善を求め、また、具体的な改善提案が行われている。アンケート調査も継続して行われ、利用者の意見が積極的に収集され、業務の質の維持・向上のための取組も行われている。アンケート調査の結果に基づき、再委託先の問い合わせに対する応対の改善を求めるなど、アンケート調査のフィードバックに努めている。また、委託先から具体的な改善点の回答を得ており、調査結果の管理業務への反映も見られる。</p> <p>このような意見の収集活動は、業務の改善、苦情対応のために、必要性は高く、また必ず興味深い結果が得られるという点で、有効性も高い。インターネット調査の利用はコストパフォーマンスの観点から他のより高価な調査方法に比べ効率性が高いと評価できる。</p>			

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

<p>中期計画の該当項目</p>	<p>第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応</p>	
<p>■ 中期計画の記載事項</p>		
<p>機構が直接受け付ける照会等に対しては、対応の基本、対応例等を定めた応答マニュアルを作成し、対応することとする。 委託先及び再委託先が受け付ける照会等に対しては、迅速かつ的確に対応することを求め、その対応状況について、必要に応じ、上記2（1）①及び②による確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p>		
<p>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</p>		
<p>小項目</p>	<p>達成目標</p>	<p>達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）</p>
	<p>機構が直接受け付ける郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの照会等に対しては、必要に応じ、対応の基本、対応例等を定めた応答マニュアルや、実際の対応事例を分類整理した対応事例集の見直しを行うとともに、引き続き、これらに基づき対応することにより、照会等に対し、迅速かつ的確に対応することとする。</p> <p>委託先及び再委託先が郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等から受け付ける照会等に対しては、迅速かつ的確に対応することを求め、その対応状況について、必要に応じ、上記2（1）③による確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p>	<p>郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの照会等に対応するため、電話対応の基本等を盛り込んだ「お客様応答マニュアル」を活用するとともに、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務における実際の対応事例を分類した「お客様対応事例集」について、平成22年度に受け付けた苦情・申告の内容及び増減、並びに貯金の相続による払戻し手続の改善や金融ADR制度の実施、制度改正に関する事例といった新規施策を踏まえ内容を更新・拡充し、お客様からのご意見・照会等の際に活用し、的確に対応している。また、照会等への対応が迅速でないとの苦情はなかった。</p> <p>なお、機構が直接受け付けた照会等の大半は委託業務に関する内容であったため、照会等の内容に基づく改善策は、機構が直接講じるのではなく、以下のとおり、委託先に講じさせているものである。</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、中期計画において実施すべき事項を具体的に盛り込んだ年度計画を定めるとともに、委託先及び再委託先に対する監督項目等を規定した監督方針を定め、第2の2「提供するサービスの質の確保」で記載したとおり確認・指導等を行うことにより、委託先及び再委託先が郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等から受け付ける照会等に迅速かつ的確に対応することを求めた。</p> <p>また、平成21事業年度の業務実績に関する評価結果の説明における指摘事項については、下記のとおり対応した。</p>

(郵便貯金管理業務)

① 苦情・申告の内容及び増減傾向の分析

委託先から毎日報告される苦情申告を分類し、四半期ごとに集約し、委託先等本社の監査の際に活用した。また、数の多いものについて内容を分析し、その結果を改善策の策定の際に活用した。

② 苦情・申告等の数や内容の公表

苦情・申告の四半期ごとの集約・分類に基づき、平成 22 年度第 4 四半期分より、「お客さまの声」として、機構ホームページにおいて公表した。その際、改善措置を取ったものはその旨を付記した。今後、四半期ごとに更新する予定。

③ 長期未解決苦情の早期解決に向けた一層の取組

機構より、委託先等に一層の取組を求めたところ、委託先本社と再委託先本社が連携して再委託先店舗に助言する体制が平成 22 年 12 月に整えられ、平成 22 年度末時点での長期（2 箇月）未解決苦情の件数は、1 年前よりも 25%以上減少した。

④ 改善策の効果測定

平成 22 年度に、苦情申告数の多い「各種あいさつ状」の内容を改善するに際し、機構は上記①で述べた分析を活用し、苦情内容に的確に対応した改善内容となるよう具体的な提案を行った。この改善された「各種あいさつ状」は、平成 23 年 5 月以降準備でき次第発送される予定であり、その前後で苦情申告の数と内容を比較することにより、効果測定を行うこととしている。

(簡易生命保険管理業務)

① 苦情・申告の内容及び増減傾向の分析

お客さまから委託先等に寄せられた苦情申告等については、毎月、委託先から発生状況の報告を受け、可能な限り分類し、項目ごとの発生状況の推移等について分析等を行った。その結果、保険金等支払は前年比 9.6%減少、保険料払込証明書は前年比 12%減少しているが、既契約及び新契約時は微増となっている。

種別	平成 21 年度	平成 22 年度	増減
保険金等支払	79,484	71,850	▲9.6%

既契約	41,173	42,216	2.5%
新規契約時	22,147	23,671	6.9%
保険料払込証明	48,564	42,727	▲12.0%
税金	2,285	1,756	▲23.2%
その他	14,451	11,049	▲23.5%
計	208,104	193,269	▲7.1%

② 長期未解決苦情の早期解決に向けた一層の取組

平成 20 年 6 月に委託先に対し、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を求め、同年 7 月から、委託先及び再委託先において受付から 2 箇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、個別に営業店、郵便局等に対する指導等を行っている。

この結果、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行っている。機構においても委託先から対応状況の報告を受け確認を行った。

	平成 22 年 3 月	平成 23 年 2 月
長期未解決事案の残存数	1,757 件	176 件

③ 改善策の効果測定

平成 21 年度の払込証明書及び契約内容のお知らせの郵送時期に、かんぽコールセンターへの問い合わせが集中した事例を踏まえ、新たに横浜コールセンターを設置し、平成 22 年 10 月から本格稼働。その結果、前年度と比較すると応答率は格段に向上している。

年月	応答率	⇒	年月	応答率
H21.10	45.0%		H22.10	96.4%
H21.11	68.2%		H22.11	98.9%

また、かんぽコールセンターの解決率の向上を図るため、業務別スクリプトを作成し、平成 22 年 9 月から運用を開始しており、解決率について今後、検証する予定。

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	18名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>○ 機構が受け付ける郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの照会等へ迅速・的確に対応すべく、平成22年度に受け付けた苦情・申告の内容及び増減、並びに金融ADR制度の実施、制度改正に関する事例等の新規施策を踏まえ、お客様対応事例集を更新・拡充したことは有効であると考えられる。</p> <p>○ 郵便貯金管理業務、簡易生命保険管理業務において、苦情・申告の内容及び増減傾向の分析結果を踏まえた改善策を策定し、実行していく取組は重要である。その一環として、郵便貯金管理業務において「各種あいさつ状」の内容を改善したこと、また、簡易生命保険管理業務において新たに横浜コールセンターを設置するとともに、業務別スクリプトを作成し、応答率や解決率の向上を図ったことは、国民に対して提供するサービスの質的向上の観点からも有効な取組であると考えられる。</p> <p>○ 長期未解決苦情への対応として、機構からの指導により、委託先本社と再委託先本社が連携して再委託先店舗に助言する体制が整えられたことで、未解決苦情の件数が大幅に減少している。本取組は効率的かつ有効な取組であると考えられる。</p> <p>以上から、「中期目標を十分達成」したものと考えられる。</p>			

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとすべき措置 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、公社が公表していた情報の範囲を基本とし、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報を毎事業年度公表することとする。公表にあたっては、直近の財務諸表について独立行政法人通則法第38条に基づき総務大臣の承認を受けた日から2月以内に公表することとする。</p> <p>(2) (1)の情報その他の情報の提供にあたっては、ホームページを積極的に活用することとする。ホームページは、利用者に分かりやすくするよう努めるとともに、その充実を図るため、年1回以上ホームページの掲載内容について検証を行うこととする。</p>		
■ 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) 旧公社が公表していた情報の範囲を基本とし、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関して、前年度と同様、ディスクロージャー誌を作成し機構に備え付けるほか、その内容を公表する等、機構が承継した郵便貯金及び簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれらに係る債務の確実な履行について、その透明性を高め、機構の役割、組織、業務、活動状況等に対する利用者の理解を深めるため新聞広告等も活用して情報の提供に努める。</p>	<p>1 ディスクロージャー誌の作成・公表 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。 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されているほか、財務諸表が添付されている。 なお、ディスクロージャー誌とは別に、機構の概要を簡単に紹介したパンフレットも作成し、ホームページで公表している。</p> <p>2 新聞広告等の実施 預入期間が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等の早期受取り等を勧奨するとともに、機構の役割等に対する利用者の理解を深め</p>

	<p>(2) 機構の情報の提供にあたっては、ホームページを積極的に活用することとする。また、ユーザビリティ、アクセシビリティについて必要に応じ改善等し、利用者に分かりやすくするよう努めるとともに、その充実を図ることとする。</p>	<p>るため、次のとおり、新聞広告等の広報活動を実施した。</p> <p>(1) 新聞広告 平成 22 年 11 月及び平成 23 年 2 月の 2 回、全都道府県において新聞広告を実施した（全国紙 3 紙、ブロック紙 5 紙及び地方紙 32 紙の朝刊）。</p> <p>(2) ラジオ広告 平成 23 年 2 月から 4 月にかけて、全都道府県において中波放送（AM 放送）による広告放送を実施した（1 回 20 秒。1 日 3 回。合計 20 日間）。</p> <p>(3) 周知用チラシの作製及び郵便局への配布 平成 23 年 3 月に周知用チラシを 34 万枚作製し、平成 23 年 5 月に全都道府県の郵便局 2,908 局に備え置いた。</p> <p>3 その他 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>(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ところである。</p> <p>ホームページの改善については、平成 22 年度に、掲載内容を整理して、特定のテーマの情報を 1 箇所にとめる等利用者の利便性の向上や内容の充実に努めたほか、アクセシビリティ確保の観点から、音声読み上げソフトの導入について検討を行った。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>115,213 千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>18 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>			

(1) ディスクロージャー誌の作成・公表については、旧会社が公表していた情報の範囲を基本とし、逐年その内容を充実してきており、機構の業務内容についての情報を公開してその透明性を高め、利用者の理解を深めることに務めてきた。ディスクロージャー誌とは別に、機構の概要を簡単に紹介したパンフレットを作成している。

また、預入期間が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等の早期受取等を勧奨するとともに、機構の役割等に関する利用者の理解を深めるため、新聞広告等の広報活動に務めた。

これらについては、「目標は十分達成」と認められる。

「必要性」：機構の業務内容等を情報公開し利用者の理解を深めること、ならびに、受取未済の貯金・保険金の受取を勧奨することは、いずれも機構にとって重要な事項であり必要である。

「効率性」・「有効性」：ディスクロージャー誌を機構に備え付けて公衆縦覧に供するのみならず、ホームページで広く公表していることは極めて有効である。また新聞広告等の実施については、限られた予算の中で出来る限り広い範囲の利用者に周知させようとするものであり、効率的かつ有効である。

(2) ホームページの活用については、平成22年度においても内容の改善・充実に努め、利用者の利便性を高めた。また、アクセシビリティ確保のための検討を行うなど、「目標は十分達成」と認められる。

「必要性」・「効率性」・「有効性」：機構の情報を提供するに当たっては、提供すべき情報の量と質を考えたとき、ホームページを積極的に活用することが必要であり、同時に効率的かつ有効である。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

<p>中期計画の該当項目</p>	<p>第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 6 預金者等への周知</p>	
<p>■ 中期計画の記載事項</p>		
<p>郵便貯金管理業務について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便貯金の預金者に対しその状況を年1回以上周知することにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図る。 簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等にその状況を年1回以上周知することにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p>		
<p>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</p>		
<p>小項目</p>	<p>達成目標</p>	<p>達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）</p>
	<p>郵便貯金管理業務について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便貯金の預金者に対しその状況をホームページにより公表するとともに、預入期間を経過した郵便貯金の有無の確認及びその早期払戻しを呼びかける新聞広告等を行うことにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図る。 簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等に対しその状況をホームページにより公表するとともに、受取未済の保険金等の有無の確認及びその早期受取りを呼びかける新聞広告等を行うことにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p>	<p>（郵便貯金管理業務） 郵便貯金については、預入・据置期間が経過する日の2箇月前に「満期のご案内」を、さらに10年を経過した貯金（以下「睡眠貯金」という。）となる日の2箇月前に「満期日経過のご案内」を送付し、早期払戻しを勧奨している。 また、預入・据置期間経過後の郵便貯金残高を毎月把握し、機構のホームページに掲載して毎月更新し、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。 さらに、委託先においては積極的なキャンペーン及び営業活動により、権利消滅となり得る貯金を含め、満期を経過した郵便貯金の吸収に努めた。 郵便貯金払戻証書については、平成23年2月から、従前の4箇月経過時点の送付に加え、権利消滅（3年6箇月経過時点）の2箇月前にも「払戻しをお勧めする通知」を預金者に送付している。 睡眠貯金及び権利消滅金の状況は、下表のとおりである。 20年前の定額郵便貯金の新規預入額に対する睡眠貯金新規受入額の割合は、平成22年度は0.294%となっている。 なお、平成22年度の権利消滅額が前年度よりも大幅に増加したが、これは、権利消滅の対象となった30年前（昭和55年度）の定額郵便貯金の利率が史上最高（8.00%）であり、過去の定期性貯金からの預換えもあって預入額がそれ</p>

までの史上最大に達したことにより一因があると推測される。睡眠貯金残高が昨年度末に比較して50%以上増加したのも、30年前の定額郵便貯金が再預入されていることが影響していると推測される。

(単位：億円)

区分	平成21年度	平成22年度
睡眠貯金残高	2,085	3,252
権利消滅額	37	234

(簡易生命保険管理業務)

簡易生命保険管理業務においては、保険金等の請求漏れを防止するため、平成21年度から、満期保険金等の事前の案内書について、満期等の3箇月前(従前は1箇月前)に送付するとともに、満期保険金等の請求手続についても、満期等の3箇月前(従前は1箇月前)から行うことができることとしている。

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

さらに、平成22年10月から、満期・生存保険金の早期支払手続、キャッシュレス及び指定代理請求制度の勧奨、各種保険金の請求漏れがないことの確認を行う契約者フォローアップ活動を実施している。

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

(新聞広告等の実施状況)

預入期間が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等の早期受取り等を勧奨するため、次のとおり、新聞広告等による広報活動を実施した。

(1) 新聞広告

平成22年11月及び平成23年2月の2回、全都道府県において新聞広告

		<p>を実施した（全国紙3紙、ブロック紙5紙及び地方紙32紙の朝刊）。</p> <p>(2) ラジオ広告 平成23年2月から4月にかけて、全都道府県において中波放送（AM放送）による広告放送を実施した（1回20秒。1日3回。合計20日間）。</p> <p>(3) 周知用チラシの作製及び郵便局への配布 平成23年3月に周知用チラシを34万枚作製し、平成23年5月に全都道府県の郵便局2,908局に備え置いた。</p> <p>毎年度、新聞広告等の実施後に、広告の世代別・地域別の認知度、広告内容の理解度等について調査を行っており、平成22年度においては、平成21年度に行った広報についての調査結果等を踏まえて、新聞広告について、郵便物に関する転居届とは別に郵便貯金及び簡易生命保険に関する住所変更手続が必要であることを強調する内容としたほか、主に中高年層を対象に、ラジオ広告を実施したところである。</p> <p>なお、郵便貯金の権利消滅及び簡易生命保険の時効完成が防止された実績や権利消滅額・時効完成額の推移を踏まえて広報活動の効果の検証・分析を行うことについては、検討を行った。郵便貯金の権利消滅額は、30年も前の貯金金利及び制度に大きく影響されるとともに、住所変更の届出状況等預金者側の動向にも左右される。また、簡易生命保険の時効完成額についても、住所変更の届出や保険金受取人の存否等お客さま側の事情に左右されるところがある。よって、郵便貯金の権利消滅並びに簡易生命保険の時効完成の周知は、催告書等の各種通知書、マスコミ、チラシといった媒体を組み合わせる行うことが重要であり、その効果を高める策としては、周知メッセージの内容及び表示方法の変更が考え得るとの結論に至った。</p>	
当該業務に係る事業経費	117,048 千円	当該業務に従事する職員数	16 名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	B		
■ 評価結果の説明			

- 郵便貯金について、預入期間を経過した郵便貯金の預金者に周知すること、また、簡易生命保険について、支払い義務が発生した保険金等について契約者等に周知することは必要不可欠である。
- その一環として、今年度より従前の対応に加え、郵便貯金払戻証書について、「払戻しをお勧めする通知」を権利消滅の2ヶ月前にも送付する取組は、預金者への更なる周知の強化につながる取組であると考えられる。
- また、簡易生命保険管理業務においても、満期保険金等の事前の案内書について、満期等の3ヶ月前（従前は1ヶ月前）に送付するとともに、満期保険金等の請求手続を満期等の3ヶ月前（従前は1ヶ月前）から行うことができることとしたことや、お客様から満期保険金等の請求がなかった場合の事後の支払案内書を満期等の3ヶ月後にも送付することとしたことは、保険金等の請求漏れの防止に繋がるものと考えられる。
- また、顧客への周知活動については、平成21年度に行った広報についての調査結果を踏まえ、新聞広告、ラジオ広告、周知用チラシの作製及び郵便局への配布等、複線的な対応を行っている。こうした取組は預入期間が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等の早期受取等を勧奨する上でも有効であり、引き続き実施することが必要である。
- しかし、特殊要因はあるものの、平成22年度の睡眠貯金残高、権利消滅額は大幅に増加していることもあり、今後も睡眠貯金残高や権利消滅額の減少に向け、個別案内周知の充実や住所不明口座を減少させるための取組の充実など、より一層効果的な対応を検討することが期待される。

以上から、「中期目標を概ね達成」したのと考えられる。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第3 財務内容の改善に関する事項	
■ 中期計画の記載事項		
<p>1 予算 別表1のとおり</p> <p>2 収支計画 別表2のとおり</p> <p>3 資金計画 別表3のとおり</p> <p>4 短期借入金の限度額 短期借入金をする計画はない。</p> <p>5 重要な財産の処分等に関する計画 重要な財産を譲渡し、又は担保に供する計画はない。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>1 予算 別表1のとおり</p> <p>2 収支計画 別表2のとおり</p> <p>3 資金計画 別表3のとおり</p>	<p>1 予算、収支計画及び資金計画について 財務諸表等のとおり。</p> <p>2 利益剰余金について (1) 利益剰余金について、機構における利益剰余金が生じる構造及び平成22年度の利益剰余金等の額は、以下のとおりである。 ① 郵便貯金の権利消滅金は、旧郵便貯金法第29条の規定に基づき、満期後20年を経過してもなお払戻しの請求等がなく、機構がお客さまに「権利消滅のご案内」（催告書）を、発送後2箇月を経過しても払戻しの請求等がない場合、預金者の権利が消滅することとされているため、毎年、権利消滅金が発生し、利益剰余金に蓄積される構造となっている。 ② 簡易生命保険の保険金等は、旧簡易生命保険法第87条の規定に基づき</p>

時効によって消滅することとされているため、その時効完成益は、機構が発足時に承継した支払備金（既に承継時に保険金等の支払事由が発生し、未だその支払がなされていない保険金等の額を計上）の一部を、決算時に戻入しており、これが当期利益の主な発生要因となり、利益剰余金に蓄積されている。

なお、平成 22 年度決算においては、時効完成益が 58 億円発生したものの、一方において、時効完成後の保険金等の支払額は 27 億円であり、また、時効保険金等払戻引当金の一部（11 億円）を戻入（洗替え方式）したこと等から、利益剰余金は前年度に比し 40 億円増加した。

【利益剰余金（平成 22 年度決算）】

607 億 1,692 万円 内郵便貯金勘定 295 億 2,190 万円
内簡易生命保険勘定 311 億 9,501 万円

【権利消滅金・時効完成益（平成 22 年度決算）】

権利消滅金（郵便貯金勘定） 234 億 896 万円
時効完成益（簡易生命保険勘定） 58 億 9,794 万円

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

① 預金者、契約者等に対する早期受取りを勧奨する通知

ア 郵便貯金の預金者に対する通知（満期時、満期後 10 年が経過する時、満期後 20 年が経過した時）を送付

イ 払戻証書を発行した預金者に対する通知（払戻証書発行後 4 箇月が経過する時、払戻証書発行後 3 年 4 箇月が経過する時）を送付

ウ 簡易生命保険の契約者等に対する通知（満期日の 3 箇月前、満期後 3 箇月及び 1 年経過後）を送付

エ 保険金等の通常払請求をした契約者等に対する通知（支払通知書発行後 3 箇月、6 箇月及び 1 年経過後）を送付

② 郵便貯金、簡易生命保険の早期受取りを勧奨する周知・広報

ア 満期経過後の郵便貯金の残高状況、支払通知書発行後も受取りがな

		<p>い簡易生命保険契約の残存状況をホームページにより公表</p> <p>イ 預入期間を経過した郵便貯金、受取未済の簡易生命保険の保険金等の早期受取り等を勧奨するため、新聞広告、ラジオ広告及び周知用チラシによる周知・広報を実施</p> <p>(3) また、利益剰余金の管理は、法律に基づき以下のとおり適切な管理を実施した。</p> <p>① 通則法第 44 条第 1 項の規定に基づき、積立金として処理。</p> <p>② このうち、郵便貯金の権利消滅によるものについては、機構法第 28 条第 1 項の規定に基づき、国債に運用。</p> <p>③ また、簡易生命保険の保険金等の時効完成益によるものについては、同法第 29 条の規定に基づき、かんぽ生命保険との簡易生命保険管理業務の委託契約により同社へ預託。</p>	
当該業務に係る事業経費	15,723 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		
■ 評価結果の説明	高金利時代の満期時期との関係において郵便貯金における権利消滅金が多額であったが、内容についての検討は行われている。		

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 2 適切な労働環境の確保	
■ 中期計画の記載事項		
<p>(1) 人事に関する計画</p> <p>① 方針</p> <p>i 業務運営を効率的かつ効果的に実施するため、組織編成及び人員配置を実情に即して見直す。</p> <p>ii 職員の努力及びその成果を適正に評価する人事評価制度を実施する。</p> <p>② 人員に係る指標</p> <p>期末の常勤職員数については、40人（期初の常勤職員数）以内とする。</p> <p>(2) 労務課題</p> <p>セクシャルハラスメントの防止、メンタルヘルス等について管理体制を確立するなど、職場環境を整備する。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
<p>(1) 人事に関する計画</p> <p>① 方針</p>	<p>i 業務運営を効率的かつ効果的に実施するため、組織編成及び人員配置を実情に即して見直す。</p>	<p>1 平成22年11月29日に貯金部業務課及び同部財務課の2課が所掌していた国際ボランティア貯金寄附金に関する業務を同部財務課に統合して業務の効率化を図るとともに、業務体制の検証を行い、次のとおり、業務運営の効率化施策を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 総務部において、平成23年4月から派遣職員を0.5名削減 ・ 保険部において、平成23年4月から派遣職員を1名削減 <p>2 「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、当機構について「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」ことを「22年度から実施」とされたことを受けて、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、より効率的な業務実施体制を構築する観点から、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い、その結果を理事長に報告した。</p>

<p>② 人員に係る指標</p> <p>(2) 労務課題</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>年度末の常勤職員数については、40人(期初の常勤職員数)以内とする。</p> <p>ハラスメントの防止、メンタルヘルス等について、引き続き、産業医や相談員の活用等を行い管理する。</p>	<p>3 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、課長会議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、一人当たりの月間超過勤務時間数は、平成21年度が平均36時間であったのに対し平成22年度は平均28時間に減少している。また、課別の一人当たり月間超勤時間数は、23～35時間の範囲に収まっており、概ね平準化されていて特定の課への業務量の集中とはなっていない。</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22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23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自己評価を行った上で、評価者が、被評価者との対話を実施して評価案を策定した。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22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、防止措置を講じるとともに、機構内に相談員、外部に通報窓口を設置して、発生した場合に相談・通報しやすい環境を整備している。</p> <p>2 メンタルヘルスケア(心の健康管理)については、これまでも、全職員を対象に、ストレス解消法等の個人が行うストレス対策(セルフケア)について、産業医又は保健師による講習会を実施してきたところであるが、平成22年度は、これに加え、役職者を対象に、部下職員の心の健康管理(ラインケア)について、産業医による講習会を実施するなど、職場における心の健康保持に努めている。</p>
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>1,318千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p> <p>9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> <ul style="list-style-type: none"> ・国際ボランティア貯金寄付金に係わる業務については、一元化体制を構築することによって、効率化を図っている。そして当該体制にみあった職員の配置換えを行い、適正な人数による業務を行っている。 ・23年1月に発足した「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」は各課の業務量及び人員の配置状況を検証することによって、実情の把握を行っている。そして当該プロジェクトの結果に基づいて、派遣職員の配置の見直しを行っている。 ・各課の超過勤務状況については、定期的かつ継続的に管理をすることによって、平準化を行っている。 ・職員の人事評価については、適切な手続を経ることによって、成果の把握に努めている。 ・ハラスメント対策については、職員が相談しやすい環境を整備している。また、メンタルヘルスケアについては、専門家を招いて講習会を行うことによって、職員の健康保持の向上に努めている。 <p>以上のことから「目標を十分に達成」と認められる。</p> <p>「効率性」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の配置及び業務量の見直しを行うことによって、運営体制の効率性の向上をしている。 <p>「有効性」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切な労働環境の確保に向けて、運営体制の見直しを行い、適材適所の人事配置を行っている。また、適切な手続を行うことによって、人事評価を実施している。 	

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第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）
<p>(1) 機構における個人情報の保護</p> <p>(2) 委託先における個人情報の保護</p>	<p>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> <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</p>	<p>1 個人情報管理規程等に基づき、保護管理者である各部の部長が、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、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、理事から理事長及び監事に報告した。</p> <p>2 全職員を対象に部外講師による研修を実施し（平成22年12月）、個人情報保護に関する意識を啓発するとともに、保有個人情報の適正な取扱いの重要性について改めて徹底を図った。</p> <p>3 機構における保有個人情報の漏えい等はなかった。</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、中期計画において実施すべき事項を具体的に盛り込んだ年度計画を定めるとともに、委託先に対</p>

において定めている個人情報の保護に関する事項について、必要に応じ、上記第2の2(1)③の確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。

する監督項目等を規定した監督方針を定め、第2の2「提供するサービスの質の確保」で記載したとおり、委託先において個人情報が適切に管理されるよう確認等を行い、改善を求める等の措置を講じた。

また、平成21事業年度の業務実績に関する評価結果の説明における指摘事項については、下記のとおり対応した。

(郵便貯金管理業務)

① 委託先における調査・実地監査の取組とその改善策の確認

委託先は、平成22年4月から5月にかけて直営店における個人情報保存状況の集中点検を実施したことに加え、委託先本社が年2回、直営店全店にモニタリングを行い、改善指導を行った。さらに、年2回、強化月間を設けて事故防止に取り組んだほか、2箇月ごとに重要取組事項を設定し、基本動作の徹底運動を行った。

また、貯金事務センターにおいても、平成22年6月から7月にかけて全センターにおいて保存状況を点検したことに加え、年2回、強化月間を設けて事故防止に取り組んだ。

この他、役職員を対象として、各種指導・研修に取り組んだ。

② 機構による、より随時の確認、改善策の指示の強化、確認の徹底

機構は、第2の2「提供するサービスの質の確保」で記載したすべての実地監査先において、個人情報管理状況を監査し、必要に応じ改善を指導した。

また、特に必要性を感じられた箇所に対して、計画外での実地監査を実施したことに加え、委託先本社に対し個別に改善を指導した。

(簡易生命保険管理業務)

① 委託先における調査・実地監査の取組とその改善策の確認

委託先は、平成22年4月から5月にかけてすべての支店における個人情報を含む書類等の管理状況の一斉点検を実施したことに加え、平成22年12月から平成23年1月にかけて委託先本社による全サービスセンター及び全支店に対する個人情報保護モニタリングを実施し、改善指導を行った。

また、誤送付等事故防止の改善が図られているサービスセンターの取組内

(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。

容を参考とし、他のサービスセンターにおいても事故防止策を実施するように横展開を図り、サービスセンターにおける誤送付事故の改善に取り組んだ。

このほか、役職員を対象とした各種指導・研修に取り組んだ。

② 機構による、より随時の確認、改善策の指示の強化、確認の徹底

機構は、第2の2「提供するサービスの質の確保」で記載した実地監査先において、個人情報管理状況を監査し、必要に応じ改善を指導した。

また、委託先に対し、平成21年10月に発生したウィニーによる漏えい事案の発生を受け求めた報告に関し、対応状況等についてフォローアップを行い、その内容の確認を行った。

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、中期計画において実施すべき事項を具体的に盛り込んだ年度計画を定めるとともに、再委託先に対する監督項目等をも規定した監督方針を定め、第2の2「提供するサービスの質の確保」で記載したとおり、再委託先において個人情報が適切に管理されるよう確認等を行い、改善を求める等の措置を講じた。

また、平成21事業年度の業務実績に関する評価結果の説明における指摘事項については、下記のとおり対応した。

(郵便貯金管理業務)

① 再委託先における調査・実地監査の取組とその改善策の確認

再委託先は、平成22年4月から5月にかけて、店舗（郵便局）において、保存状況の集中点検を実施した。これに加え、委託先と再委託先が共同で店舗（郵便局）のモニタリングを行い、改善指導を行った。さらに、役職員に対して各種研修を実施した。

② 再委託先が直接機構に報告する仕組みの検討

顧客情報漏えい事故等は、年間、数百件に上り、これらについて機構が再委託先から直接報告を受け、指導することは、機構の限られた人員の下では困難である。

したがって、顧客情報漏えい事故等の分析体制を強化し、より総合的な把握

に努めるとともに、事案に即し委託先及び再委託先を厳しく指導し、また、再委託先に対する実地監査においては顧客情報の管理態勢に重点を置き、従前以上に直接実態を把握するように努めた。

なお、極めて重大な事案が発生した場合は、再委託先から直接聴取することとした。

③ 機構による、より随時の確認、改善策の指示の強化、確認の徹底

機構は、第2の2「提供するサービスの質の確保」で記載したすべての実地監査先において、個人情報管理状況を監査し、必要に応じて改善を指導した。また、再々委託先（簡易郵便局）の状況についても把握に努め、改善を指導した。

（簡易生命保険管理業務）

① 再委託先における調査・実地監査の取組とその改善策の確認

再委託先は、平成22年4月から5月にかけてすべての郵便局における個人情報を含む書類等の管理状況の一斉点検を実施した。これに加え、再委託先の業務インストラクターが行う郵便局モニタリングに、個人情報保護のための基本動作等に係る項目を組み込み、モニタリングを実施し、改善指導を行った。さらに、役職員に対して各種研修を実施した。

② 再委託先が直接機構に報告する仕組みの検討

顧客情報漏えい事故等は、年間、数百件に上り、これらについて機構が再委託先から直接報告を受け、指導することは、機構の限られた人員の下では困難である。

したがって、顧客情報漏えい事故等の分析体制を強化し、より総合的な把握に努めるとともに、事案に即し委託先及び再委託先を厳しく指導し、また、再委託先に対する実地監査においては顧客情報の管理態勢に重点を置き、従前以上に直接実態を把握するように努めた。

なお、極めて重大な事案が発生した場合は、再委託先から直接聴取することとした。

③ 機構による、より随時の確認、改善策の指示の強化、確認の徹底

機構は、第2の2「提供するサービスの質の確保」で記載した実地監査先

		において、個人情報管理状況を監査し、必要に応じて改善を指導した。また、再々委託先（簡易郵便局）の状況についても把握に努め、改善を指導した。	
当該業務に係る事業経費	1,177 千円	当該業務に従事する職員数	21 名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	B		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>【必要性】 個人情報の保護については、機構が保有するものをはじめ、委託先、再委託先を含め、事故防止策の採用は必要性が高い。再委託先で年間数百件も発生する個人情報漏洩事故などについては、機構自体がその原因や事故の実態を正確に把握し、今後の事故防止へ向け、委託先を通して、あるいは直接再委託先に対し、適正に対処することが求められる。個人情報強化月間、随時の指導、定期的な研修なども今後も推進させるべきである。重大な事案について、再委託先から直接聴取することにした点は一歩前進で、必要性の高い取組である。</p> <p>【有効性】 郵便貯金・簡易生命保険の管理でもっとも重要な業務の1つが個人情報保護の取組である。22年度は機構における保有個人情報の漏洩等はなかったことから、機構自体の取組は効果があった。しかし、再委託先での顧客情報漏洩事故等が年間数百件と頻発している中では、委託先を通じた指導のあり方や、報告聴取のあり方、事故防止策の確認のあり方等について、有効性ある取組が実施されているか、精査してみることが必要に思われる。重要な点は機構による事故の把握と原因の究明、それに基づく実施マニュアルの見直しだが、限られた人員の中では課題も多い。新たに極めて重大な事案が発生した場合は、直接再委託先から、直接聴取することにしたとしているが、そのシステムをさらに拡大することも検討すべきであると思われる。</p> <p>【効率性】 個人情報保護策はそれを確保しようとする場合には、その過程は効率性の面と矛盾する側面もある。しかし、事故が発生していない場合でも、たゆまぬ指導や研修等を通して、個人情報保護が定着していくなれば、長期的には信頼が醸成され、大きな効果も発揮される。人員の不足などで実施できない取組（再委託先への直接の関与等）で、最初は重大案件に限っていても、その努力を続けていくべきである。</p>			

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 4 災害等の不測の事態の発生への対処	
■ 中期計画の記載事項		
<p>(1) 機構における対処 災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルを作成するとともに、年1回以上その内容について検証する等、リスク管理体制の整備・強化を図る。</p> <p>(2) 委託先における対処 委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ上記第2の2(1)①及び②の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(3) 再委託先における対処 再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、リスク管理体制について委託先を通じての上記第2の2(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>		
■ 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	災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルについて周知するとともに、その内容について年度内に1回検証し、必要に応じ、見直しを行うことにより、リスク管理体制の整備・強化を図る。	<p>災害等の不測の事態の発生に備え、平成19年度に、緊急事態発生時の対応及び平素からの準備項目等を盛り込んだ「緊急事態対応計画」を策定し、役職員に周知している。また、平成20年度には、システムに係る緊急事態対応計画について見直しを行い、対応責任体制の明確化を図るとともに、事故・被災からの復旧手順を初期対応と本格復旧対応に分けるなど、手順をより詳細に定めている。</p> <p>平成22年度は、緊急事態対応計画について、夏の定期人事異動時に計画全体の検証を行うとともに、「緊急時連絡体制網」及び「緊急時非常参集体制」の現行化を行った（緊急時連絡体制網等については、人事異動や緊急連絡先の変更の都度、速やかに現行化している。）。 また、平成23年3月の東日本大震災を機に装備品について見直しを行い、新たにヘルメット及び拡声器を購入して装備の充実を図った。さらに、緊急事態対応計画の見直しに着手したところである。</p>

<p>(2) 委託先における対処</p>	<p>委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、上記第2の2(1)③の確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p>	<p>なお、新型インフルエンザ対策については、平成22年8月27日に政府の新型インフルエンザ対策本部において、今後は通常の感染症対策として対応する体制に切り替えることとされたことを受けて、当機構においても通常の体制に復帰した。</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、委託先に対し、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画書」並びに「ゆうちょ総合情報システムにおける緊急時対応計画(コンティンジェンシー・プラン)」等について報告を求め、委託先における災害等の対応態勢について確認を行っている。</p> <p>平成23年3月11日の東日本大震災の発生に際し、翌12日には、被災者への救援策として、通帳、証書、印章等をなくされた被災者の定額・定期郵便貯金等の払戻し、定額・定期郵便貯金を担保とした貸付け等について、非常取扱いの実施を決定し、機構ホームページに掲載して周知を図るほか、東北地方を中心とした店舗等の被災状況・業務の実施状況について、委託先から報告を受け、確認を行っている。</p> <p>なお、委託先では、関係の規程類について東日本大震災を踏まえた見直しを行うこととしている。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>簡易生命保険管理業務においては、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3月の東日本大震災の発生に際し、翌12日には、被災者への救援策として、簡易生命保険の保険料の払込猶予期間の延伸(最長6箇月間)、保険金の非常即時払(必要書類の一部省略による簡易迅速な支払)の非常取扱いの実施を決定し、機構ホームページに掲載して周知を図るほか、東北地方を中心とした支店、サービスセンターの被害状況・業務の実施状況について、委託先から報告を受け確認を行っている。</p> <p>なお、委託先では、関係の規程類について東日本大震災を踏まえた見直しを</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>行うこととしている。</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、それぞれ、委託先を通じて、再委託先に対して「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画」について報告を求め、再委託先における災害等の対応態勢について確認を行っている。</p> <p>平成23年3月の東日本大震災の発生に際し、東北地方を中心とした郵便局の被災状況・業務の実施状況について、委託先を通じて報告を受け、確認を行っている。</p> <p>なお、再委託先では、関係の規程類について東日本大震災を踏まえた見直しを行うこととしている。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>— 千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>12名</p>
<p>■ 当該項目の評価 (AA~D)</p>	<p>A</p>		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>○ 機構においては、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、緊急事態対応計画全体の検証・見直しを行うとともに、「緊急時連絡体制網」及び「緊急時非常参集体制」において人事異動や緊急連絡先の変更の都度、速やかに現行化している。</p> <p>○ 委託先に対しては、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画書」並びに「コンテンジェンシー・プラン」等について報告を求めることにより、災害等の対応態勢について確認を行っている。また、再委託先に対しても委託先を通じ、災害時の対応態勢について確認を行う等、委託先、再委託先を含めたリスク管理体制の整備・強化を図っている。</p> <p>○ 東日本大震災の際には、委託先・再委託先に対して、東北地方を中心とした支店、サービスセンター、郵便局の被害状況・業務の実施状況等について確認が行われており、委託先、再委託先とも十分な連携態勢が整備されていると考えられる。</p> <p>○ 今後、東日本大震災の発生を踏まえ、関連する計画や規程類の見直しを実施することにより、リスク管理体制の更なる強化が図られることが期待される。</p> <p>以上から、「中期目標を十分達成」したものと考えられる。</p>			

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 5 その他	
■ 中期計画の記載事項		
環境保全の観点から、環境に与える影響に配慮した業務運営を行う。		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>環境に配慮した製品の使用の推進、リユースやリサイクルの推進、環境負荷の低減等を盛り込んだ環境物品の調達に関する方針及び消費電力の削減等を盛り込んだ「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構がその事務及び事業に関し温室効果ガスの排出削減等のため実行すべき措置について定める実施計画」に基づき、継続的に環境に配慮した業務運営を行う。</p>	<p>○環境に配慮した物品及びサービスの調達の推進 平成22年度「環境物品等の調達の推進を図るための方針」に基づき、グリーン購入法に基づく「環境物品等の調達に関する基本方針」において定められている基準を満たす物品を調達するなどグリーン調達に努めた結果、調達数量の要件の点で調達できなかった1品目を除いた35品目について、目標を達成した。 (1品目) カラーペーパー</p> <p>○温室効果ガスの排出削減等の取組 温室効果ガスの排出削減等のための取組については、平成20年9月に「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構がその事務及び事業に関し温室効果ガスの排出削減等のため実行すべき措置について定める実施計画」を策定し、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ている。 エネルギーの使用量の抑制については、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を定時退庁日とした超過勤務時間削減の推進等の取組を行った。また、用紙類の使用量の削減については、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を行っている。また、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メールで毎週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>その結果、電気使用量については、基準値となっている平成 19 年度（注）と比べ平成 22 年度は約 22.2%の削減、用紙類については、約 31.5%の削減となった。</p> <p>注 機構は、平成 19 年 10 月に設立されたため、平成 19 年度の実績を基に年間分に換算した値。</p> <p>なお、総務省独立行政法人評価委員会から通知を受けた平成 21 事業年度の業務実績評価において、「委託先や再委託先に対しても、温室効果ガスの排出削減の取組推進について要請していくことも求められる」とされたことを受けて、委託先に対して要請（委託先から再委託先への要請の依頼を含む。）を行った（平成 22 年 9 月）。</p> <p>○ 内部統制に係る取組</p> <p>(1) 当機構においては、小規模な法人であることもあって、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、必要な指示を行っているほか、毎月の役員懇談会及び毎週の幹部会において、関係者間で情報を共有するとともに、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確立されている。</p> <p>(2) 法令等遵守については、法令等遵守規程及び法令等遵守の推進に関する計画を策定するなど体制を整備するとともに、毎年度法令等遵守推進施策を定めて重点的に取り組んでおり、平成 22 年度は、次の取組を行ったところである。</p> <p>① 法令等遵守に関する研修の実施（平成 22 年 12 月）</p> <p>② 個人情報保護、情報セキュリティ対策に関する研修の実施（平成 22 年 12 月）</p> <p>③ 法令等遵守点検の実施（上半期及び下半期）</p> <p>④ 個人情報保護及び情報セキュリティ対策に関する点検の実施（各四半期）</p> <p>⑤ 「法令等遵守の手引き」の改訂及び改訂版の全職員への配布（平成 22</p>
--	--	---

		<p>年 10 月)</p> <p>(3) リスク管理については、リスク管理規程に基づき、機構のすべての業務について、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。</p> <p>リスク管理シートについては、リスク管理規程により毎年度見直しを行うものとされており、平成 22 年度は全面的な見直しを行った結果、リスク内容をより網羅的かつ具体的なものとするとともに、リスク制御対策についても、より実効性のあるものに改めたところである。</p> <p>また、リスク対応の基本方針、リスク対応重点施策の推進、リスク発生の防止等のための措置、リスク発生時における対応等について定めたリスク対応計画を新たに制定し、リスク管理規程と相まって、リスク対応に万全を期したところである。</p> <p>(4) 業務の有効性・効率性や資産の保全、財務報告の信頼性を点検するとともに内部統制の有効性を監視するために、年度計画の進捗状況管理や業務改善等の通常の業務に組み込まれて行われる日常的モニタリングのほか、通常の業務から独立した観点で、監事監査、内部監査等を通じて定期的又は随時に内部統制の独立的評価を実施している。このうち、内部監査については、機構の健全かつ適正な業務運営の遂行に資するため、法令等遵守の状況、リスク管理の状況等、内部統制システムの整備・運用状況等について年 2 回定期監査を実施した。また、監事との間で月 2 回程度会合を設け、意見交換等を行い連携しながら、より効果的な業務遂行に努めている。</p> <p>なお、日常的モニタリング及び独立的評価により内部統制上の問題や課題が明らかになった場合には、理事長、理事、監事への報告を含め、問題の程度に応じた報告を適時、適切に行い、必要に応じて再発防止策等の策定やフォローアップにより内部統制の充実強化を図っている。</p> <p>(5) 「平成 21 年度業務実績評価の具体的取組について」で示されたマネジメントの単位ごとのアクションプランの設定については、当機構では、年度</p>
--	--	---

		<p>計画において、郵便貯金管理事業及び簡易生命保険管理事業ごとに計画を策定している。</p> <p>(6) ICTの利用については、機構のミッションを果たすために、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>また、ICTの統制に関しては、文書管理規程（平成23年4月からは法人文書管理規則）、個人情報管理規程、情報セキュリティ管理規程、情報セキュリティポリシー等を定めて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、また、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>(7) 監事は、監事監査計画を策定し、これに基づき監査を実施しているが、平成22年度は、「内部統制システム並びにリスク管理体制の更なる整備、機能状況の監査」、「コンプライアンス体制の監査」等を重点監査項目として実施した。また、会計監査人と年間2回意見交換等を行い、理事長、理事のマネジメントを含む内部統制の有効性評価の検証について連携を図り適正な評価に努め、監事監査の結果、内部統制システムに関する理事長等の職務執行について適正であることを確認した。</p> <p>さらに、年間を通じてすべての理事長決裁文書を事後チェックし、適正な処理を確認した。</p> <p>監事監査の成果として、通則法第38条第2項の規定に基づく平成22年度財務諸表及び決算報告書に関する監事の意見書を総務大臣に提出するとともに、監事監査規程に基づき監事監査報告書を理事長に提出した。また、貯金部、保険部が実施する委託先に対する業務実地監査に同行して把握した委託先の業務実態や、過去の監事監査で把握した委託先業務の問題点やその後の改善への取組（例えば、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など。P18及びP22・P23参照。）等につき、毎月の役員懇談会等において、必要に応じ理事長、理事に報告するとともに</p>
--	--	--

		<p>に、取組の進捗及び実効性について意見交換等を行った。</p> <p>なお、以上のとおり、内部統制の取組において、監事は必要な役割を十分に果たしており、「監事監査の課題」は機構にはない。</p> <p>(8) 委託先・再委託先に対する統制については、本調書第2の2 提供するサービスの質の確保 (P.15~P.43) 参照。</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に対する利用者の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、当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、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>(2) 業務改善のためのイニシアティブの一環として、内部監査、委託先実地監査等の監査能力・技術向上のため、日本監査役協会、日本内部監査協会の開催する研修や会合に担当役職員を参加させた。</p> <p>(3) さらに、年度始め、10月1日（機構発足日の応当日）、年頭といった機会をとらえて理事長から全役職員に対して訓示を行い、当機構のミッション、法令等遵守の重要性、効率的な業務運営等について、改めて周知徹底を図るとともに、平成22年に機構職員になった職員を対象に、「機構のあるべき姿」等について理事長が意見交換を実施し、機構のミッションを深く浸透させる取組を実施した。</p>	
当該業務に係る事業経費	841 千円	当該業務に従事する職員数	10 名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A(環境保全)、A(内部統制、役職員のイニシアティブ)		
■ 評価結果の説明 (環境保全) 【必要性】			

環境影響に配慮した業務運営は、今後一層継続的に必要な取組である。「環境物品等の調達に関する基本方針」は環境調達の一つの目安であり、CO₂の排出削減等の取組についても、一人ひとりの職員の意識のみならず、組織的な対応を強化する必要も高まっている。さらに、委託先・再委託先にも環境影響に配慮した業務運営を求めていくことは、東日本大震災による原発事故が収束されない中では、一層必要性が高い取組である。

【有効性】

平成22年度の機構の取組では、グリーン調達については1品目を除く35品目が目標を達成、CO₂排出削減対策では基準値である平成19年度に比べ22%の削減と、用紙類では約31.5%の削減となった。取組の有効性を示したと言える。今後も目標の完全達成を目指し、委託先・再委託先にも実践を指導すべきである。平成23年度は東日本大震災による原発事故に関する取組が求められ、一層、職員の認識向上と、有効性ある組織対策が必要になる。特に節電については、組織内の周知徹底、その一環としてのマニュアル策定も有効性ある施策実施に必要となる。

【効率性】

グリーン調達の推進やCO₂削減対策では、業務内容の効率性が前提となる。平成22年度は効率性が発揮された結果、一定の成果が得られたものと思われる。こまめのチェックをさらに徹底させることが求められる。ただ、CO₂削減は主に電気料金で換算されたものが含まれているものと思われるが、それは「超過勤務時間削減」の結果であるとも推測される。今後も日常的な職員の環境行動への認識向上を図ってほしい。

(内部統制、役職員のイニシアティブ)

法人のミッションを踏まえ、理事長のリーダーシップが発揮できるよう各種社内会議等で経営方針及び指示の徹底を図っている。法令遵守等のモニタリングも日常的に実施されている。