

# 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

## 平成 23 年度 業務実績に関する評価書

- ・全体的評価表
- ・項目別評価総括表
- ・項目別評価調書

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

## 全体的評価表

# 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 23 年度の業務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>「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成 22 年 12 月 7 日閣議決定）に鑑み、平成 22 年に「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置して、業務及び組織体制を継続的に検証することで、更なる業務の効率化・弾力化に努めている。業務実施体制の検証に当たっては、各課の業務量に応じて、職員及び派遣職員について必要な人数を算定しており、その結果、24 年度には 0.5 人（4 時間勤務）を減じており、効率的な運営体制の確保を行っていると認められる。</p> <p>2 業務経費の削減</p> <p>業務経費等の効率化に当たっては、職員の意識改革、削減目標の設定とそれへの対応、契約事務手続きに関する確認・審査体制の強化等を行っている。平成 23 年度の一般管理費等の決算額は、中期計画基準額の 60.7% となり、中期計画の目標である 96% を大幅に下回った。また、増員された外部有識者による契約監視委員会の監視活動が功を奏し、契約の適正化などでも改善が進んでおり、一者応札・一者応募案件の割合も 22 件中 5 件（22.7%）となり、22 年度の 43.3% に対し、20.6% も減少した。ただし、一者応札・一者応募の更なる減少や、少額随意契約の改善などは今後も課題として残る。</p> <p>超過勤務管理の徹底等により、人件費は削減目標を上回り節減されており、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、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、支出を行っていない。</p> <p>また、国家公務員の給与臨時減額にかかる対応としては、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成 24 年法律第 2 号）を踏まえ、役員報酬・職員給与の臨時特例規程の制定等を行っており（平成 24 年 4 月から施行）、適切である。</p>
<p>2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上（事業の実施等）</p>	<p>1 資産の確実かつ安定的な運用</p> <p>郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、機構は、それぞれの運用計画及び運用実施方針を遵守し、預金、国債、預金者・保険契約者への貸付、地方公共団体・公庫公団等に対する貸付を実施しており、確実かつ安定的な運用に努めている。再保険先における確実かつ安定的な運用については、かんぽ生命保険から運用実績についての報告を受け、安全資産評価額が機構のために積み立てる額を上回っていること等を確認するとともに、安全資産評価額が機構のために積み立てる額を下回る日経平均株価及び為替レートの水準について検証している。</p> <p>上記の運用資産の他の資産は、委託契約に基づく支払準備金に相当する金額の預託金、事務所内の間仕切り等の有形固定資産及びソフトウェアのみの業務を行う上で不可欠なものであり、土地建物は保有しておらず、業務に必要最低限の資産となるよう見直し、有効かつ効率的な運用・管理が行われている。</p> <p>2 提供するサービスの質の確保 (郵便貯金管理業務)</p> <p>委託先の監督については、監督方針及び実地監査計画に基づき、スケジュールどおり、各重点確認項目の確認、指導、実地</p>

監査が行われており、再委託先の監督についても、委託先と同じ重点確認項目が定められ、実地監査が行われている。また、委託先の監査の際に、再委託先に対する管理体制も点検し、必要に応じて改善を指導している。

現金過不足事故は、ほとんどが不注意から起こるため、現金と証拠書の突合等の基本動作の徹底等に取り組み、その結果、事故件数は、前年度 304 件から今年度 185 件に、約 40%減少しており、大きな改善があったと評価できる。

東日本大震災の被災者対応については、非常取扱いは迅速に実施されたが、機構も実施内容を点検し、連帯保証人や保証書の提出を不要にした。本人確認書類を全て紛失した場合や相続証明ができない場合も、罹災証明書等に基づき、同居親族に対して一定額を支払う特例措置等の救済措置を講じるなど、被災者支援に適切に対応したものと認められる。

内部管理体制充実強化関連では、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、重大な 2 案件については、詳細な発生原因等の分析、犯罪防止策の強化策等について委託先及び再委託先に報告を求めた。今年度新たに追加された事故再発防止策としては、内部通報制度の活用促進、「防犯マンガ」の作成と配布、預かり証の存在の顧客への周知などがある。

顧客情報関連の改善策として、顧客書類の集中保管、店舗のモニタリング、研修等を実施した結果、顧客情報関係の事故は、前年度 282 件から今年度 170 件に、約 40%減少しており、大きな改善があったと評価できる。

苦情対応については、苦情が毎日報告され、それを全件確認し、必要に応じて対応状況の報告を受け、進捗管理・指導等を行うとともに、四半期ごとに内容を分類して分析を行い、改善策に活かすとともに、ホームページ上で概要を公表している。苦情が多い事例は、①案内状、②窓口の事務処理、③職員の態度やマナー、の 3 種であるので、案内状の改善、各種研修、CS 体操 DVD・CD の作成・配布を行い、改善を図った結果、前年度に比べ、苦情件数が減少するとともに、年度後半には、郵便貯金業務の対応に関する利用者の評価は改善した。

監督に当たり留意する事項については、郵便貯金管理業務委託契約において、「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ており、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が義務付けられているが、確認の結果、取扱い事業所の数や時間について、委託先・再委託先と同等であった。

標準処理期間については、東日本大震災の影響のため、4 月と 5 月、仙台貯金事務センターで一部の処理割合が 9 割を下回ったが、復旧に伴い通年ではすべての貯金事務センターで 9 割を達成した。

以上のように、機構の少ない人数による監督にもかかわらず、現金過不足事故件数、顧客情報関係の事故件数ともに約 40%も減少し、大震災への対応も適切であると認められることから、業務の有効性、効率性は非常に高いと評価できる。

#### (簡易生命保険管理業務)

簡易生命保険管理業務については、業務の委託先・再委託先への監督体制を構築し、委託先・再委託先からの定期・随時の報告による重点確認項目の確認の他、委託先・再委託先への実地監査により業務の質の点検、監督体制の妥当性の確認が行われ、効率的な事業推進が図られている。平成 23 年度の具体的取組として、現金過不足対策についてはキャッシュレス化の推進、顧客情報漏洩対策については支店等での保存書類の削減など、問題状況が起こりにくいような根本的な対策を実施し、いずれ

も問題発覚件数を大幅に削減している。

委託先・再委託先の役職員による犯罪については、前年度に比べると減少しているが、再委託先では横領事案等が発覚している。不適正な事案について、原因究明、防止策強化を求めるなど改善指導を行っており、再委託先においては防止策として保険金等の現金による局所外支払いを原則禁止（平成 24 年度から実施）とするなど、犯罪防止体制の強化に努めている。苦情申告については、処理体制の監督指導の他、苦情内容を踏まえ満期案内書の改善を行うなどサービスの質向上に努めている。委託先の監督に当たり留意する事項として利用者の利便の確保に配慮した簡易生命保険管理業務の提供場所・提供時間、標準処理期間について具体的目標が定められており、いずれも目標を達成している。

東日本大震災の際の対応について、本人確認手続きの緩和・簡素化など手続きの利便性を高める他、委託先による契約者の安否確認状況、保険金未請求の契約関係者への訪問・請求勧奨の実施状況の報告徴求を行うなど、災害の状況を踏まえたサービス提供に努めている。本法人の設立目的の 1 つである公社から継承した保険の確実な管理、保険金支払いは適切に対応が行われている。

### 3 業務の実施状況の継続的な分析

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ており、機構は、自らが受けた意見とともに、これらの意見を毎月又は四半期ごとに分析し、ホームページにて公表している。また、前年に引き続き、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」を行っており、その結果を委託先及び再委託先に送付し、改善を求めた上で、委託先の行う改善策を確認するとともに、調査の結果を機構の広報の改善に反映している。

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・有効性が高く、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

預金者及び契約者等からの照会に迅速かつ的確に対応するための措置として、お客様応答マニュアル、お客様対応事例集の更新・拡充を行うとともに、預金者等の関心の高まった郵便貯金の権利消滅については、ホームページ上にQ&Aを掲載するといった措置を講じており、照会への迅速かつ的確な対応として有効であると認められる。

郵便貯金管理業務において、各種あいさつ状の文面を改善するとともに、簡易生命保険管理業務において、業務知識の豊富な社員によるオペレーターサポート、エスカレーター対応を実施したことは有効な施策であり、苦情申告等の減少に効果的である。

また、長期未解決苦情への早期解決に向けた取組として、委託先本社と再委託先本社の連携による助言体制は長期未解決の苦情申告の改善に有効な取組と考えられる。

### 5 情報の公表等

機構は、その透明性を高め、機構の役割、組織、業務、活動状況等に対する利用者の理解を深めるため、ディスクロージャ

	<p>一誌の作成・公表、ホームページの積極的な活用等を行っており、ホームページについては、今まで以上にホームページが利用者に分かりやすく、身近なものとなるよう、サイト内検索機能の導入、音声読み上げソフトの導入などを行っており、ユーザビリティ、アクセシビリティについての改善・充実に努めている。</p> <p>また、早期受取りを勧奨するために、ホームページのほか、新聞広告、ラジオ広告等を活用し、効率的に周知を図っている。</p> <p>6 預金者への周知等</p> <p>平成23年度は、預貯金者への個別周知について従来のタイミングに加え満期後15年目の通知を試行的に行い一定の効果を確認し次年度の取組につなげるとともに、住所変更が郵便物の住所変更とは別に必要であることが十分に知られていないとの調査結果を受け、この点を周知し、連絡先不明者の増加を抑える取組を行うなど、効果を検討しつつ事業が実施されている。預入期間を経過した郵便貯金、支払義務の発生した保険金等の残存状況を把握し、その状況を機構のウェブサイトを通じて周知するだけでなく、上記のように効率性、有効性を考慮しながら債務履行の促進が図られている。</p> <p>なお、金利水準の影響を考慮する必要があるため、権利消滅額、睡眠貯金残高の金額の増減により周知の効果を測ることは容易ではないが、依然多額の権利消滅、睡眠貯金、未請求保険金があり、更なる効果的な周知方法の検討が必要である。</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</p> <p>利益剰余金の発生原因については確実に分析され、主要因たる権利消滅金・時効完成益の減少に向け、郵便貯金、簡易生命保険の早期受取りの勧奨等の対応策も実施されている。</p> <p>2 短期借入金の限度額</p> <p>(該当なし)</p> <p>3 重要な財産の処分等に関する計画</p> <p>(該当なし)</p>
<p>4 その他</p>	<p>1 施設及び設備に関する計画</p> <p>(該当なし)</p> <p>2 適切な労働環境の確保</p> <p>「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」により、業務及び組織体制を継続的に検証し、業務の効率化・弾力化に努めている。また、超過勤務については、月ごとに超過勤務時間を点検し、定期的かつ継続的に管理することによって、業務量の平準化に努めている。</p> <p>人事評価については、「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構職員人事評価規程」に準拠して実施されており、適切な手続を確保することによって、適正な人事評価に努めている。</p> <p>ハラスメントの防止については、「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構セクシュアル・ハラスメント防止規程」に</p>

基づいて行われており、職員が相談しやすい環境を整備するとともに、法令等遵守に関する研修の一環として、ハラスメントの研修を実施している。メンタルヘルスケアについては、メンタルヘルスの講習会を実施するとともに、相談員や産業医の活用についても周知がなされ、職員のメンタルヘルスについての管理が行われている。近年、ストレス対応より一層進んだ「こころの管理」が必要となってきたため、メンタルヘルスの講習会の開催に当たっては、精神科医や臨床心理士などのメンタルヘルスについてより有用な情報を提供できる講師の活用などについての検討が期待される。

### 3 機構が保有する個人情報の保護

個人情報の保護については、全職員対象の研修の実施や、機構による委託先・再委託先からの直接聴取・改善措置の指示など、必要性の高い取組が実施され、平成 23 年度では、機構での個人情報漏えい事故はゼロ、委託先・再委託先での顧客情報関連事故は、郵便貯金管理業務については 170 件となり、平成 22 年度の 282 件から約 4 割減少し、簡易生命保険管理業務については 75 件となり、平成 22 年度の 150 件から 5 割減少した結果となった。ただ、個人情報の漏えいは、簡易生命保険管理業務、郵便貯金管理業務の双方で発生していることから、再委託先の現地監査など一歩踏み込んだ総合的な再発防止策を引き続き展開していくことが求められる。

### 4 災害等の不測の事態の発生への対処

不測の事態が発生した場合の機構の対応については、東日本大震災の発生等を踏まえ「緊急事態対応計画」の全面的な改訂に加え、新たに「業務継続計画」を策定しており、的確な対応が図られている。

委託先に対しては、例年行われている「危機管理規程」、「事業継続計画」及び「コンティンジェンシー・プラン」等の報告を求めることに加え、郵便貯金管理業務においては本社機能のバックアップとなる近畿エリアの本社代替組織の整備を、簡易生命保険管理業務においても災害対策本部の関西本部における代替態勢をそれぞれ整備し、リスク管理体制の整備・強化が図られている。

再委託先に対しては、従来の「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画」についての報告に加え、「自然災害対策マニュアル」を制定して、緊急時の適切な対応に向けた体制の整備が図られている。

### 5 その他

環境保全の取組として、調達については「環境物品等の調達の推進を図るための方針」などにに基づき、目標を設定して実施され、全調達品目（38 品目）について目標が達成された。CO<sub>2</sub>排出抑制活動については、公共交通機関の利用推進、エネルギー使用量の抑制、用紙類の使用量の抑制などを中心に実施しており、それぞれの項目で前年度以上の改善が見られるなど、効率的な取組が行われている。また、両面コピーの使用推進、電灯の定期的消灯などの取組により、電気使用量は平成 19 年度に比べ約 33%削減され、用紙類は約 33.5%削減されている。今後、電力需給の問題、電気料金のコスト高の問題などを踏まえ、委託先・再委託先に対しても、更なる環境保全活動を推進するよう促していくことが求められる。また、環境保全活動の有効

	<p>性は数値に示すことが可能であり、今後も日常事業活動のあらゆる面で、創意工夫を施した取組が期待される。</p> <p>内部統制について、理事長は、リーダーシップを発揮し、組織にとって重要な情報等について適時的確に把握するとともに法人のミッション等を周知できるような環境を整備しており、東日本大震災対応においても適切な管理を行い危機対応の強化を図っている。リスク管理については、リスクの洗出し、評価等を行い、適切にリスク制御対策を講じることにより、リスク発生の防止等に努めており、適切なリスク管理が行われている。また、内部統制の有効性を監視するため、監事監査等を通じて独立的評価を実施しており、監事と連携を図りながらより効果的な業務遂行に努めている。</p> <p>業務改善のための役職員のイニシアティブについては、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、役員等がイニシアティブを発揮し、機構のミッションがよりよく果たされ、業務が適正かつ効率的に遂行されるよう取り組んでいる。また、内部監査等の監査能力・技術向上のため、担当役職員を研修等に参加させるなど、役職員のイニシアティブを業務改善に生かす取組を行っている。自然災害等に関係するリスクへの対応については、理事長の指示の下、郵便貯金・簡易生命保険の非常取扱い等の支援策を行っている。</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>組織運営の効率化については、「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」による各課の業務量及び人員の配置状況の検証・見直しを実施しており、業務及び組織体制について継続的に点検を行い、機動的に見直しを実施している。</p> <p>業務経費の削減については、職員の意識改革、契約事務手続きに関する確認・審査体制の強化等により、平成23年度の一般管理費等の決算額が中期計画基準額の60.7%となっており、中期計画の目標である96%を大幅に下回った。また、契約監視委員会の監視活動により、契約の適正化などでも改善が進んでおり、一者応札・一者応募案件の割合も22年度の43.3%から22.7%に減少している。</p> <p>人件費については、超過勤務管理の徹底等により、人件費は削減目標を上回り節減されている。</p> <p>資産の確実かつ安定的な運用については、運用計画及び運用実施方針を遵守し、確実かつ安定的な運用に努めるとともに、再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるよう、運用実績についての報告を受け、安全資産評価額が機構のために積み立てる額を上回っていることの確認等を行っている。運用資産以外の資産は、事務所内の間仕切り、ソフトウェア等の業務を行う上で不可欠なものであり、土地建物は保有しておらず、業務に必要な最低限の資産となるよう見直し、有効かつ効率的な運用・管理が行われている。</p> <p>提供するサービスの質の確保について、郵便貯金管理業務においては、監督方針及び実地監査計画に基づき、委託先・再委託先の監督が行われており、委託先の監査の際に、再委託先に対する管理体制も点検し、必要に応じて改善を指導するなど、適切な監督に努めている。現金過不足事故は、現金と証拠書の突合等の基本動作の徹底等により、約40%減少し、顧客情報関</p>
--	---



係の事故も、顧客書類の集中保管等の改善策により、約 40%減少している。東日本大震災の被災者対応については、本人確認書類を全て紛失した場合等でも、罹災証明書等に基づき、同居親族に対して一定額を支払う特例措置等の救済措置を講じるなど、被災者支援に適切に対応しており、内部管理体制充実強化関連では、四半期ごとに重大事故に関する傾向分析を行い、重大な2案件については、詳細な発生原因等の分析、犯罪防止策の強化策等について委託先及び再委託先に報告を求めるとともに、内部通報制度の活用促進等、新たな事故再発防止策を行っている。苦情対応については、四半期ごとに内容を分類して分析を行い、改善策に生かすとともに、ホームページ上での概要の公表等を行っており、前年度に比べ、苦情件数が減少し、年度後半には、郵便貯金業務の対応に関する利用者の評価は改善した。また、委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行業の代理業務と同等以上の営業日及び営業時間が確保されており、標準処理期間についても、東日本大震災の影響のため、一時的に処理割合が9割を下回ったが、復旧に伴い通年ではすべての貯金事務センターで9割を達成している。

簡易生命保険管理業務については、現金過不足対策についてはキャッシュレス化の推進、顧客情報漏洩対策については支店等での保存書類の削減など、問題状況が起こりにくいような根本的な対策を実施し、いずれも問題発覚件数を大幅に削減している。また、不適正な事案については、原因究明、防止策強化を求めると改善指導を行っており、犯罪防止体制の強化に努めており、苦情申告については、苦情内容を踏まえ満期案内書の改善を行うなどサービスの質向上に努めている。委託先の監督に当たり留意する事項として利用者の利便の確保に配慮した簡易生命保険管理業務の提供場所・提供時間、標準処理期間について具体的目標が定められており、いずれも目標を達成している。東日本大震災の際の対応については、本人確認手続きの緩和等手続きの利便性を高めるなど、災害の状況を踏まえたサービス提供に努めている。

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するとともに、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」を行い、調査結果を機構の広報の改善に反映するなど、業務の改善等のために、必要性・有効性が高く、コストパフォーマンスの観点から効率性が高い取組を実施している。

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、お客様応答マニュアル等を更新・拡充し、郵便貯金管理業務においては、各種あいさつ状の文面を改善するとともに、簡易生命保険管理業務においては、業務知識の豊富な社員によるオペレーターサポート等を実施し、苦情申告等の減少に向けた取組を推進している。また、預金者等の関心の高まった郵便貯金の権利消滅については、ホームページ上にQ&Aを掲載。長期未解決苦情については、委託先本社と再委託先本社の連携による助言体制により早期解決に向けた取組を実施しており、預金者・契約者等からの照会等に対し、迅速かつ的確な対応が行われている。

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を行っており、ホームページについては、音声読み上げソフトの導入等、ユーザビリティ、アクセシビリティについての改善・充実に努めている。また、早期受取りを勧奨するために、ホームページのほか、新聞広告、ラジオ広告等を活用し、効率的に周知を図っている。

預金者への周知等については、個別周知について従来のタイミングに加え満期後15年目の通知を試行的に行い一定の効果を確認し次年度の取組につなげるとともに、郵便物の住所変更手続とは別に手続が必要であることを周知するなど、有効性を考慮した債務履行を促進している。

財務内容の改善については、利益剰余金の発生原因については確実に分析され、主要因たる権利消滅金・時効完成益の減少に向け、郵便貯金、簡易生命保険の早期受取りの勧奨等の対応策も実施している。

適切な労働環境の確保については、「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」により、業務及び組織体制を継続的に検証し、業務の効率化・弾力化を図るとともに、月ごとに超過勤務時間を点検し、定期的かつ継続的に管理することによって、業務量の平準化に努めている。また、人事評価についても、適切な手続を確保することによって、適正な人事評価に努めている。ハラスメントの防止については、職員が相談しやすい環境を整備するとともに、ハラスメントの研修を実施している。メンタルヘルスケアについては、講習会を実施するとともに、相談員や産業医の活用についても周知がなされ、職員のメンタルヘルスについての管理が行われている。

機構が保有する個人情報の保護については、全職員対象の研修の実施や、機構による委託先・再委託先からの直接聴取・改善措置の指示などにより、平成23年度では、機構での個人情報漏えい事故はゼロ、委託先・再委託先での顧客情報関連事故は、郵便貯金管理業務については170件となり、平成22年度の282件から約4割減少し、簡易生命保険管理業務については75件となり、平成22年度の150件から5割減少している。

災害等の不測の事態の発生への対処については、東日本大震災の発生等を踏まえ「緊急事態対応計画」の全面的な改訂に加え、新たに「業務継続計画」を策定しており、的確な対応が図られている。委託先に対しては、例年行われている「危機管理規程」等の報告を求めることに加え、郵便貯金管理業務においては近畿エリアの本社代替組織の整備、簡易生命保険管理業務においても災害対策本部の関西本部における代替態勢を整備しており、リスク管理体制の整備・強化が図られている。また、再委託先に対しても、「自然災害対策マニュアル」の制定等、緊急時の適切な対応に向けた体制の整備が図られている。

環境保全の取組については、グリーン調達について、全調達品目（38品目）で目標を達成し、CO<sub>2</sub>排出抑制活動については、それぞれの項目で前年度以上の改善が見られるなど、効率的な取組が行われている。また、両面コピーの使用推進、電灯の定期的消灯などの取組により、電気使用量は平成19年度に比べ約33%削減され、用紙類は約33.5%削減されており、環境に配慮した業務運営に取り組んでいる。

内部統制については、理事長が、組織にとって重要な情報等について適時的確に把握するとともに法人のミッション等を周知できるような環境を整備しており、東日本大震災対応においても適切な管理を行い危機対応の強化を図っている。リスク管理については、リスクの洗い出し、評価等を行い、適切にリスク制御対策を講じることにより、リスク発生の防止等に努めている。また、内部統制の有効性を監視するため、監事監査等を通じて独立的評価を実施しており、監事と連携を図りながらより

	<p>効果的な業務遂行に努めている。</p> <p>業務改善のための役職員のイニシアティブについては、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、役員等がイニシアティブを発揮し、機構のミッションがよりよく果たされ、業務が適正かつ効率的に遂行されるよう取り組んでいる。また、内部監査等の監査能力・技術向上のため、担当役職員を研修等に参加させるなど、役職員のイニシアティブを業務改善に生かす取組を行っている。</p> <p>以上のことから、各種の個別評価を踏まえると、中期目標を十分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>一者応札・一者応募の更なる減少や、少額随意契約の改善などは今後も課題として残り、一層の効率性向上が求められる。</p> <p>金利水準の影響を考慮する必要があるため、権利消滅額、睡眠貯金残高の金額の増減により周知の効果を測ることは容易ではないが、依然多額の権利消滅、睡眠貯金、未請求保険金があり、更なる効果的な周知方法の検討が必要である。</p> <p>近年、ストレス対応より一層進んだ「こころの管理」が必要となってきているため、メンタルヘルスの講習会の開催に当たっては、精神科医や臨床心理士などのメンタルヘルスについてより有用な情報を提供できる講師の活用などについての検討が期待される。</p> <p>個人情報漏えいは、簡易生命保険管理業務、郵便貯金管理業務の双方で発生していることから、再委託先の現地監査など一歩踏み込んだ総合的な再発防止策を引き続き展開していくことが求められる。</p> <p>今後、電力需給の問題、電気料金のコスト高の問題などを踏まえ、委託先・再委託先に対しても、更なる環境保全活動を推進するよう促していくことが求められる。また、環境保全活動の有効性は数値に示すことが可能であり、今後も日常事業活動のあらゆる面で、創意工夫を施した取組が期待される。</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平成23年度の業務実績に関する項目別評価総括表

評価項目		評価	
		評価 (AA~D)	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のべき措置	1 組織運営の効率化	A	「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)に鑑みて、平成22年に「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置して、業務及び組織体制を継続的に検証することで、更なる業務の効率化・弾力化に努めていた。業務実施体制の検証については、各課の業務量に応じて、職員及び派遣職員について必要な人数を算定し、検証していた。その結果、24年度には0.5人(4時間勤務)を減じている。当該検証に当たっては、超過勤務手当の管理を行い、各課別に、目標額と実績額との差額を継続的に算定し、点検していた。 以上のことから、「目標を十分に達成」したと認められる。
	2 業務経費の削減		
	1 経費の効率的使用 2 契約の適正化に関する取組	A	業務経費等の効率化・低減化は喫緊の課題である。特に、契約の適正化を図りつつ、手続き等の経費削減へと結びつける取組は社会的要請でもある。その意味で平成23年度に実施された職員の意識改革、削減目標の設定とそれへの対応、契約事務手続きに関する確認・審査体制の強化、随意契約の縮小と一者応札・一者応募の改善努力は必要性の高い取組であったと言える。この結果を踏まえ、少額随意契約については引き続き、改善を図っていくことが求められる。 コスト削減と効率性向上はバランスをもって実施されることが必要だが、平成23年度の実績では、増員された外部有識者による契約監視委員会の監視活動が功を奏し、契約の適正化などでも改善が進んだ。ただ、一者応札・一者応募の更なる減少や、少額随意契約の改善などについては今後も課題として残り、一層の効率性向上が求められる。 上記取組の結果として、平成23年度の一般管理費と業務経費の決算額に改善が見られた。平成19年度の中期計画基準額に対する割合が60.7%となり、中期計画の目標である96%を大幅に下回った。一者応札・一者応募案件の割合も22件中5件(22.7%)となり、22年度の43.3%に対し、20.6%も減少した。これは、この間の取組が有効性の高いものだったことを物語っている。
3 人件費の削減等に係る取組	A	超過勤務管理の徹底等により、人件費は削減目標を上回り節減されている。国家公務員の給与臨時減額にかかる対応としては、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律(平成24年法律第2号)を踏まえ、役員報酬・職員給与の臨時特例規程の制定等を行っており(平成24年4月から施行)、適切に対応している。また、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、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、支出を行っていない。 以上のことから、「中期目標を十分に達成」したものと考えられる。	

<p>第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとすべき措置</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>(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>(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、機構は、それぞれの運用計画に基づいて「平成23年度郵便貯金資産の運用実施方針」及び「平成23年度簡易生命保険資産の運用実施方針」を策定し、運用計画及びこれら方針を遵守して運用を行っている。</p> <p>①郵便貯金勘定においては、機構法第28条等により資産の運用方法が制限されているところ、機構は、平成23年度期末の財務諸表によれば、預金、国債、預金者貸付、地方公共団体貸付のみで運用しており、確実かつ安定的な運用に努めていると言える。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・預金の大部分は株式会社ゆうちょ銀行への特別貯金(旧日本郵政公社から承継した郵便貯金に係る債権)である。</li> <li>・特別預金以外の預金として約382億円が普通預金又は振替貯金口座となっているが、これは平成23年度期末の積立金として機構法第25条第3項に基づいて国庫納付される予定のものである。</li> <li>・預金者貸付は、預金者の郵便貯金の残高の範囲内に限っている(機構の「業務方法書」第22条1項)ため、実質的に回収リスクはないと言える。</li> <li>・特別貯金・貸付金は、運用計画における資産構成の記載に基づいて、それぞれ同額のゆうちょ銀行に対する郵便貯金・ゆうちょ銀行からの借入金を設定されている。</li> <li>・有価証券は国債のみで、かつ、長期保有目的である。</li> </ul> <p>②簡易生命保険勘定においては、機構法第29条等により資産の運用方法が制限されているところ、機構は、平成23年度期末の財務諸表によれば、資産の運用方法は預金、保険契約者貸付、公庫公団等貸付、地方公共団体貸付であり、有価証券は保有しておらず、確実かつ安定的な運用に努めていると言える。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険契約者貸付は、保険契約者の積立金額の範囲内に限っている(「契約者貸付に関する簡易生命保険約款」第3条等)ため、実質的に回収リスクはないと言える。</li> <li>・保険契約者貸付、公庫公団等貸付、地方公共団体貸付は、運用計画における資産構成の記載に基づいて、株式会社かんぽ生命から借り入れる資金と同額となっている。</li> </ul> <p>(2) 株式会社かんぽ生命保険における確実かつ安定的な運用については、機構は、株式会社かんぽ生命保険から、運用実績についての報告を受け、安全資産評価額が機構のために積み立てる額を上回っていること、及び資産構成割合が株式会社かんぽ生命の簡易生命保険契約資産の資産運用方針の範囲内であることを確認し、また、安全資産評価額が機構のために積み立てる額を下回る日経平均株価及び為替レートの水準について検証している。</p> <p>(3) 保有資産の見直しについては、以下の通り、保有資産は必要な範囲及び規模にとどまっておき、有効に活用され、見直しも適切に行われていると言える。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実物資産: 機構が保有している実物資産は、事務所内の間仕切り、サーバー、パソコン、備品等の有形固定資産(約1500万円)及びソフトウェア(約850万円)のみの、業務を行う上で不可欠なものである。土地、建物、構築物は保有していない。平成23年度財務諸表によると、当期に増加したのはソフトウェアが約60万円分増加しただけで、その他の固定資産は変動していない。業務に必要最低限の資産となるよう見直しがなされ、かつ、有効かつ効率的に運用・管理が行われていると言える。</li> <li>・金融資産: 機構が保有している金融資産は、旧公社から承継した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務によるものであり、これらは運用計画及び運用実施方針に従って運用されている。また、機構は、地方公共団体及び公庫公団等に対する債権の管理等業務、及び預金者・保険契約者貸付けにかかる業務については、郵政民営化法第162条第1項第2号イ及びハに基づき、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命に委託することとされており、これに従っている。機構は、投資顧問会社等を通じた資産運用は行っていない。</li> </ul> <p>また、平成23年度末時点における積立金額のうち、機構法第25条に基づき承認を得た繰越積立金(郵貯勘定0円、簡保勘定約233億円)以外は全て、機構法第25条第3項に基づいて国庫納付される予定である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・知的財産: 平成23年度期末の財務諸表によれば、機構は知的財産は保有していない。</li> </ul> <p>(4) 保有資産の運用については、上記(1)の通りであり、実物資産については有効に活用・管理され、金融資産については適切に運用・管理が行われていると考える。なお、貸付金について回収計画は策定されていないが、これは貸付については、預金者貸付、保険契約者貸付はそれぞれの郵便貯金又は積立金の範囲内での貸付であり、またその他の貸付は公庫公団等貸付、地方公共団体貸付のみであって、実質的に回収不能の可能性がないと言ってよいためである。</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>&lt;貯金管理業務&gt;</p>	AA	<p>委託先の監督については、監督方針が平成23年3月に、実地監査計画が2月に定められ、これらに基づきスケジュールどおり、各重点確認項目の確認、指導、実地監査が行われた。</p> <p>現金過不足事故は、ほとんどが不注意から起こるため、現金と証拠書の突合や預かり金額の読み上げ等の基本動作の徹底等に取り組み、その結果、事故件数は、前年度304件から今年度185件に、約40%減少した。このように、現金過不足事故等の件数は、大きな改善があったと評価できる。</p> <p>東日本大震災の被災者対応については、非常取扱いは迅速に実施されたが、機構も実施内容を点検し、また連帯保証人や保証書の提出を不要にした。本人確認書類を全て紛失した場合や相続証明ができない場合も、罹災証明書等に基づき、同居親族に対して一定額を支払う特例措置等の救済措置を講じた。これらにより、郵便貯金の払い戻しを行う機構として、被災者支援に適切に対応したものと認められる。</p> <p>内部管理体制充実強化関連では、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た。重大な2案件については、詳細な事実関係、発生原因の分析、犯罪防止策の強化策及び経営陣の認識について委託先及び再委託先に報告を求めた。今年度新たに追加された事故再発防止策としては、内部通報制度の活用促進、「防犯マンガ」の作成と配布、預かり証の存在の顧客への周知などがある。</p> <p>顧客情報関連の改善策については、顧客書類の集中保管、店舗保存の証拠書の削減等を行い、また、店舗のモニタリング、役職員に対する指導、研修等を実施した。以上の結果、顧客情報関係の事故は、前年度282件から今年度170件に、約40%減少した。</p> <p>このように、顧客情報関連については、大きな改善があったと評価できる。</p> <p>苦情対応については、苦情が毎日報告され、それを一件一件確認し、必要に応じて対応状況の報告を受け、進捗管理・指導等を行った。そして、四半期ごとに内容を分類して分析を行い、改善策に活かし、また、ホームページ上で概要を公表している。苦情が多い事例は、①案内状、②窓口の事務処理、③職員の態度やマナー、の3種であるので、案内状の改善、各種研修、CS体操DVD・CDの作成・配布を行い、改善を図った。その結果、前年度に比べ、苦情件数が減少するとともに、年度後半には、郵便貯金業務の対応に関する利用者の評価は改善した。</p> <p>次に、再委託先の監督についてみると、以上で説明した委託先の重点確認項目と同じ重点確認項目が定められ、実地監査が行われた。委託先の監査の際に、再委託先に対する管理体制も点検し、必要に応じて改善を指導した。</p> <p>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状況を把握した。</p> <p>監督に当たり留意する事項についてみると、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が義務付けられているが、確認の結果、取り扱い事業所の数や時間について、委託先・再委託先と同等であった。</p> <p>次に標準処理期間であるが、東日本大震災の影響のため、4月と5月、仙台貯金事務センターで一部の処理割合が9割を下回ったが、復旧に伴い通年ではすべての貯金事務センターで9割を達成した。</p> <p>以上のように、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又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る。また、機構の少ない人数による監督にもかかわらず、現金過不足事故件数、顧客情報関係の事故件数ともに約40%も減少した。また、大震災への対応も適切であったと考えられる。これらの点で、業務の有効性、効率性は非常に高いと評価できる。</p>

<簡易生命保険管理業務>

A

保険契約者にとって、契約により提供されるサービスの質の確保は必要不可欠である。民営化以前の業務の質、委託先・再委託先が行う生命保険業務の質を基準とし、それらと同等以上の質の確保が目標として掲げられている。業務の委託先・再委託先への監督体制を構築し、委託先・再委託先からの定期・随時の報告による重点確認項目の確認の他、委託先・再委託先への実地監査により業務の質の点検、監督体制の妥当性の確認が行われ、効率的な事業推進が図られている。平成23年度の具体的取組として、現金過不足対策についてはキャッシュレス化の推進、顧客情報漏洩対策については支店等での保存書類の削減など、問題状況が起こりにくいような根本的な対策を実施し、いずれも問題発覚件数を大幅に削減している。委託先・再委託先の役職員による犯罪については、前年度に比べると減少しているが、再委託先では横領事案等が発覚している。不適正な事案について、原因究明、防止策強化を求めるなど改善指導を行っており、再委託先においては防止策として保険金等の現金による局所外支払いを原則禁止（平成24年度から実施）とするなど、犯罪防止体制の強化に努めている。苦情申告については、処理体制の監督指導の他、苦情内容を踏まえ満期案内書の改善を行うなどサービスの質向上に努めている。委託先の監督にあたり留意する事項として利用者の利便の確保に配慮した簡易生命保険管理業務の提供場所・提供時間、標準処理期間について具体的目標が定められており、いずれも目標を達成している。

東日本大震災の際の対応について、本人確認手続きの緩和・簡素化など手続きの利便性を高める他、委託先による契約者の安否確認状況、保険金未請求の契約関係者への訪問・請求勧奨の実施状況の報告徴求を行うなど、災害の状況を踏まえたサービス提供に努めている。公社から継承した保険の確実な管理、保険金支払いは、本法人の設立目的の1つであり、適切に対応が行われている。

以上より、簡易生命保険業務における「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>3 業務の実施状況の継続的な分析</p>	<p>A</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、ホームページにて公表している。</p> <p>平成23年10月に、前年に引き続き、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」が行われた。その結果を委託先及び再委託先に送付するとともに、何点かの改善を求めた上で委託先の行う改善策を確認した。また、調査の結果を機構の広報の改善に反映した。日本郵政グループの会合において調査結果を説明した。</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に対して、迅速かつ的確に対応するための措置として、お客様応答マニュアル、お客様対応事例集の更新・拡充は必要な取組である。また、預金者等の関心の高まった郵便貯金の権利消滅についてもホームページ上にQ&amp;Aを掲載するといった措置は照会への迅速かつ的確な対応として有効であった。</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、改善策を実施していくことは必要な取組である。郵便貯金管理業務で各種あいさつ状の文面の具体的改善を実施したことや、簡易生命保険管理業務において、業務知識の豊富な社員によるオペレーターサポート、エスカレーション対応を実施したことは有効な施策であり、苦情申告等の減少に効果があったと認められる</p> <p>3. 長期未解決苦情への早期解決に向けた取組として、委託先本社と再委託先本社の連携による助言体制は長期未解決の苦情申告の改善に有効な取組であったと考えられる。</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) 情報開示全般については、以下記載の点を勘案すると、機構は、その透明性を高め、機構の役割、組織、業務、活動状況等に対する利用者の理解を深めるため、ディスクロージャー誌の据付け・公表、新聞広告等も活用した情報の提供に努めていると言え、「目的は十分達成した」と認められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機構は、前年度と同様、ディスクロージャー誌を作成し機構に備え付け、またホームページにて公表している。これには、機構の組織、業務・財務の状況、リスク管理・コンプライアンスその他への取組の説明が記載されているほか、郵便貯金に関する業務と簡易生命保険に関する業務について、それぞれ商品の概要、業務の状況、資産運用に関する指標などにつき詳述されている。</li> <li>・機構は、上記ディスクロージャー誌以外にも、ホームページにおいて、業務方法書、中期目標、中期計画、事業報告書、調達情報、役員報酬規程、給与規程、評価・監査の結果、利用者の評価等に関する調査結果などを公開している。</li> <li>・早期受取りを勧奨するために、ホームページのほか、新聞広告、ラジオ広告等を活用し、効率的に周知を図っている。</li> </ul> <p>(2) ホームページの活用については、以下記載の点を勘案すると、機構は、ホームページの積極的活用、そのユーザビリティ、アクセシビリティについての改善・充実に努めていると評価され、「目的は十分達成した」と認められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機構は、上記のとおり、ホームページにおいて、ディスクロージャー誌を掲載するとともに、業務方法書、中期目標、中期計画、事業報告書、調達情報、役員報酬規程、給与規程、評価・監査の結果、利用者の評価等に関する調査結果などを公開しており、有効かつ効率的な情報公開に努めていると言える。</li> <li>・ホームページは、画面が「機構概要」「郵便貯金管理業務」「簡易生命保険管理業務」「公開資料」と整理されていて必要情報に辿りつきやすく、また文字サイズが変更可能など、読みやすくする工夫もされている。</li> <li>・更に、機構は、今まで以上にホームページが利用者に分かりやすく、身近なものとなるよう、サイト内検索機能の導入、音声読み上げソフトの導入などを行い、充実に努めている。</li> </ul>

	6 預金者等への周知	郵便貯金の権利消滅金及び睡眠貯金残額、簡易生命保険の支払義務発生後未請求の金額の大きさに鑑み、預金者等へ積極的に残存状況や早期に払い戻し・支払い請求をするよう周知し、債務の履行促進を図ることが必要である。 平成23年度は、①預貯金者への個別周知について従来のタイミングに加え満期後15年目の通知を試行的に行い一定の効果を確認し次年度の取組につなげる、②住所変更について郵便物の住所変更とは別に必要であることが十分に知られていないとの調査結果を受け、住所変更が必要であることを周知し、連絡先不明者の増加を抑える取組を行うなど、効果を検討しつつ事業が実施されている。A 預入期間を経過した郵便貯金、支払義務の発生した保険金等の残存状況を把握し、その状況を機構のウェブサイトを通じて周知するだけでなく、上記のように効率性、有効性を考慮しながら債務履行の促進が図られており、「預金者等への周知」について「目標を十分達成」と評価した。なお、金利水準の影響を考慮する必要があるため、権利消滅額、睡眠貯金残高の金額の増減により周知の効果を測ることは容易ではない、依然多額の権利消滅、睡眠貯金、未請求保険金があり、更なる効果的な周知方法の検討が必要である。
--	------------	--

第3 財務内容の改善に関する事項	1 予算、収支計画及び資金計画	A	利益剰余金の発生原因については確実に分析され、主要因たる権利消滅金・時効完成益の減少に向け、郵便貯金、簡易生命保険の早期受取りの勧奨等の対応策も実施されている。
	2 短期借入金の限度額		
	3 重要な財産の処分等に関する計画		
第4 その他業務運営に関する重要事項	1 施設及び設備に関する計画	-	-
	2 適切な労働環境の確保	A	<p>1 人事に関する計画</p> <p>(1)業務運営の効率的かつ効果的な実施 平成22年12月の閣議決定「独立法人の事務・事業の見直しの基本方針」に鑑みて、平成22年に「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置して、業務及び組織体制を継続的に検証することで、更なる業務の効率化・弾力化に努めていた。業務実施体制の検証については、各課の業務量に応じて、職員及び派遣職員について必要な人数を算定し、検証していた。その結果、24年度には0.5人(4時間勤務)を減じている。超過勤務状況については、月ごとに超過勤務時間を点検し、定期的かつ継続的に管理することによって、業務量の平準化に努めていた。</p> <p>(2)職員の適正な人事評価の実施 人事評価については、「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構職員人事評価規程」に準拠して、行われていた。その手続は、①各職員の自己評価、②評価者による職員の対話、③調整者による評価案の確認、そして④理事長による最終評価からなり、適切な手続を確保することによって、適正な人事評価に努めた。</p> <p>(3)常勤職員数を40人以内とすること 平成23年度末に期初の常勤職員数である40人以内とした。</p> <p>2 労務問題 ハラスメントの防止については、「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構セクシュアル・ハラスメント防止規程」に基づいて行われ、職員が相談しやすい環境を整備していた。また法令等遵守に関する研修の一環として、平成24年2月にハラスメントの研修が行われた。 メンタルヘルスケアについては、平成23年12月に、メンタルヘルスの講習会が行われた。相談員や産業医の活用についても周知がなされ、職員のメンタルヘルスについての管理が行われた。近年、ストレス対応より一層進んだ「こころの管理」が必要となってきているため、メンタルヘルスの講習会の開催に当たっては、精神科医や臨床心理士などのメンタルヘルスについてより有用な情報を提供できる講師の活用などについての検討が期待される。 以上のことから、「目標を十分に達成」したと認める。</p>
	3 機構が保有する個人情報の保護	A	<p>個人情報の漏えいは、漏えいによる明確な実害よりも、漏えいそれ自体が被害であることをより重く認識すべきである。その意味で、個人情報の保護は機構の命運をかけた対策であると確認すべきであり、その対策は極めて必要性が高い。委託先、再委託先でそれぞれ個人情報の漏えい事故が発生しているだけに、再発防止策の強化は緊急を要している。平成23年度の取組では、全職員対象の研修の実施や、機構による委託先・再委託先からの直接聴取・改善措置の指示など、必要性の高い取組が実施された。</p> <p>それら取組は効率的に成果を挙げていると認められる。平成23年度では、機構での個人情報漏えい事故はゼロ、委託先・再委託先での顧客情報関連事故は、郵便貯金管理業務については170件となり、平成22年度の282件から約4割減少し、簡易生命保険管理業務については75件となり、平成22年度の150件から5割減少した結果となった。結果が明確となる効率性の高い取組が背景にある。ただ、個人情報の漏えいは、簡易生命保険管理業務、郵便貯金管理業務の双方で発生していることから、再委託先の現地監査など一歩踏み込んだ総合的な再発防止策を引き続き展開していくことが求められる。</p> <p>平成23年度の取組の効果・有効性は、平成22年度に比べ、漏えい事故が減少したことで示される。ただ、委託先・再委託先に対する実効性ある事故防止策の導入はまだ不十分といえ、機構自身の監視体制の充実・強化が求められる。そのために、積極的に委託先・再委託先に対する注意喚起情報の提供や、直接聴取・現地監査・改善措置の指示などを推進していくことが求められる。</p>
	4 災害等の不測の事態の発生への対処	A	<p>1. 不測の事態が発生した場合の機構の対応については、東日本大震災の発生等を踏まえ「緊急事態対応計画」の全面的な改訂に加え新たに「業務継続計画」を策定しており、的確な対応が図られている。</p> <p>2. 委託先に対しては、例年行われている「危機管理規程」、「事業継続計画」及び「コンティンジェンシー・プラン」等の報告を求めることに加え、郵便貯金管理業務においては本社機能のバックアップとなる近畿エリアの本社代替組織の整備を、簡易生命保険管理業務においても災害対策本部の関西本部における代替態勢をそれぞれ整備し、リスク管理体制の整備・強化が図られている。</p> <p>3. 再委託先に対しては、従来の「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画」についての報告に加え、「自然災害対策マニュアル」を制定して、緊急時の適切な対応に向けた体制の整備が図られている。</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 その他</p> <p>○環境に与える影響に配慮した業務運営</p>	<p>A</p>	<p>環境保全の推進は日常的な取組であり、機構による組織的・意識的な行動が鍵となる。実施結果に挙げられた平成23年度の機構の取組は必要性の高いものばかりで、その実践が成果としても現われた。今後、電力需給の問題、電気料金のコスト高の問題などを踏まえ、委託先・再委託先に対しても、更なる環境保全活動を推進するよう促していくことが求められる。</p> <p>機構が実施した平成23年度の環境保全の取組は、調達については「環境物品等の調達の推進を図るための方針」などにに基づき、目標を設定して実施された。その結果、全調達品目(38品目)について目標が達成された。またCO2排出抑制活動については、公共交通機関の利用推進、エネルギー使用量の抑制、用紙類の使用量の抑制などを中心に実施された。それぞれの項目で前年度以上の改善が見られている。環境保全活動は効率性が高い活動でないと成果が上がらない。その意味で平成23年度は効率性を示した取組となった。</p> <p>機構では、両面コピーの使用推進、トナーカートリッジの回収と再利用、電灯の定期的消灯、職員への啓発メールの週2回の発信、などを実践した。その取組の有効性は、例えば、電気使用量について平成19年度に比べ、23年度は約33%の削減となり、用紙類では、約33.5%の削減へとつながったことに示されている。環境保全活動の有効性は数値に示すことが可能だが、今後も日常事業活動のあらゆる面で、創意工夫を施した取組が期待される。</p>
<p>○内部統制に係る取組</p> <p>○業務改善のための役職員のイニシアティブ</p>	<p>A</p>	<p>内部統制について、理事長は、業務全般について報告を受け、遂行状況をモニタリングした上で、必要な指示を行っているほか、毎週の幹部会等において、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し、組織にとって重要な情報等について適時的確に把握するとともに法人のミッション等を周知できるような環境を整備しており、東日本大震災対応においても適切な管理を行い危機対応の強化を図っている。</p> <p>また、リスク管理については、リスク管理規程に基づき、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、機構として管理すべきリスクの特定を行った上で、適切にリスク制御対策を講じることにより、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おり、適切なリスク管理が行われていると認められる。</p> <p>さらに、内部統制の有効性を監視するため、日常的モニタリングのほか、監事監査、専任者による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おり、監事との間では必要に応じて随時、意見交換等を行うとともに、連携を図りながらより効果的な業務遂行に努めている。なお、内部統制上の問題や課題が明らかになった場合には、理事長等への報告を適時、適切に行うとともに、必要に応じて再発防止策等の策定やフォローアップを行っており、内部統制の充実強化に努めている。</p> <p>業務改善のための役職員のイニシアティブについては、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、業務が適正かつ効率的に遂行されるよう、役員等が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が発揮されている。自然災害等に関係するリスクへの対応については、理事長の指示の下、郵便貯金・簡易生命保険の非常取扱い等の支援策を行っている。また、内部監査等の監査能力・技術向上のため、担当役職員を研修等に参加させるなど、役職員のイニシアティブを業務改善に生かす取組を行っていることは有効な取組であると評価できる。</p>

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

## 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平成23年度の項目別評価調書

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		
<b>■ 中期計画の記載事項</b>			
各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等を分析し、機構に課せられた業務をより効率的・弾力的に遂行することができるよう、業務及び組織体制について継続的に点検を行うとともに、必要に応じて人員配置の見直しを行う。			
<b>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</b>			
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>組織運営の効率化については、従前から効率的な運営に努めているところであるが、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において、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」こととされたことを受けて、平成22年度に理事を長とする「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置し、検証を行っている。</p> <p>平成23年度においても、各課の業務量及び職員・派遣職員の配置状況について詳細な検証を行い、その結果を踏まえて、平成24年4月から貯金部の派遣職員を0.5名削減している。</p>	
当該業務に係る事業経費	— 千円	当該業務に従事する職員数	7名
<b>■ 当該項目の評価（AA～D）</b>	A		
<b>■ 評価結果の説明</b>			
<p>「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）に鑑みて、平成22年に「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置して、業務及び組織体制を継続的に検証することで、更なる業務の効率化・弾力化に努めていた。業務実施体制の検証については、各課の業務量に応じて、職員及び派遣職員について必要な人数を算定し、検証していた。その結果、24年度には0.5人（4時間勤務）を減じている。当該検証に当たっては、超過勤務手当の管理を行い、各課別に、目標額と実績額との差額を継続的に算定し、点検していた。</p> <p>以上のことから、「目標を十分に達成」と認められる。</p>			

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 23 年度の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第 1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置 2 業務経費の削減	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>		
<p>機構が日本郵政公社（以下「公社」という。）から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるよう配慮しつつ、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>		
<b>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</b>		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>機構が旧日本郵政公社（以下「旧公社」という。）から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるよう配慮しつつ、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。</p>	<p>1 経費の効率的な使用</p> <p>(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、一般管理費及び業務経費の効率的な使用に努めた。</p> <p>(2) 平成 23 年度予算を、平成 21 年度の実績等を踏まえ、中期計画における削減目標を大幅に上回って策定するとともに、支出の厳格な見直し、契約状況の点検・見直しに努めたほか、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、経費の効率的な使用を図った。</p> <p>また、平成 23 年 9 月及び平成 24 年 1 月までの経費使用実績が順調に抑制されていることを確認し、引き続き業務運営コストの一層の削減に努めた結果、平成 23 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</p>

		<p>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 364,641 千円となり、平成 19 年度の中期計画基準額 601,000 千円に対する割合は 60.7%となり、中期計画における目標である 96%を大幅に下回った。</p> <p>なお、当該決算額は、平成 23 年度予算額(443,502 千円)と比較して 17.8%の減となった。</p> <p>2 契約の適正化に関する取組</p> <p>(1) 契約に係る規程類の整備</p> <p>「会計規程」、「会計手続」、「契約手続」等の契約に係る規程類について、これまでに、国の契約に係る規程類と基準をそろえるために包括的随意契約条項及び予定価格作成省略条項の廃止等を行ったほか（平成 20 年度）、一括再委託の禁止・一部再委託の事前承認条項を盛り込んだ契約書の様式を制定する等（平成 21 年度）の整備を行ってきている。</p> <p>なお、急を要する場合以外であっても公告期間を短縮できるとする規定や公益法人随意契約条項については、当初から設けていない。</p> <p>(2) 契約事務手続に係る執行体制・審査体制の整備</p> <p>執行体制については、少額随意契約を除いた契約件数が年間 20～30 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、全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。平成 23 年 3 月には、同委員会の外部有識者の委員を 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 23 年度においては、平成 23 年 11 月に第 5 回、平成 24 年 3 月に第 6 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  契約状況の点検・見直しについては、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」における改善状況のフォローアップについて（平成 23 年 9 月 28 日総務省要請）等を受けて、「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）に基づき策定した「随意契約等見直し計画」等に従い、競争性のない随意契約及び一者応札・一者応募案件について、引き続き適正化に向けた取組を行うとともに、契約監視委員会の点検を受けた（具体的には下記(4)ないし(8)のとおり。）。</p> <p>(4) 随意契約の縮小  平成 23 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及び簡易生命保険の争訟事件対応等に係る弁護士法人への委託の 2 件であった。  また、第 5 回の契約監視委員会の会合においては、上記(3)の要請を受けて弁護士法人への委託に関する随意契約(平成 24 年度)の締結について説明を行い、委員から意見を聴取した。  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>(5) 関連法人との取引  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>(6) 再委託の状況  株式会社かんぽ生命保険本社に関する業務の適正性の検証等に係る監査支援等の委託並びに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) 公益法人等に対する会費の支出については、当機構の業務の遂行のために真に必要なものとして、例年、公益社団法人日本監査役協会及び社団法人日本内部監査協会の各年会費を支出しており、平成 24 年度についても、既に社団法人日本内部監査協会の年会費を支出済みであるが、先般決定さ</p>
--	--	---

		<p>れた「独立行政法人が支出する会費の見直しについて」（平成 24 年 3 月 23 日行政改革実行本部決定）を踏まえ、その必要性等について改めて精査したところ、いずれも当機構の業務の遂行のために真に必要なかつ最低限のものであり、支出する額がそれにより得られる便益に見合っていることを確認した。</p> <p>(8) 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は、以前から、十分な公告期間の確保、事前説明会の実施、早期入札の実施といった措置を講じており、平成 23 年度においては、前年度等に一者応札・一者応募であった契約案件については、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、再確認を行い、必要に応じて、仕様書の更なる見直しを行っている。</p> <p>その結果、平成 23 年度に一般競争入札・企画競争を経て締結した契約案件における一者応札・一者応募案件の割合は 22.7%（22 件中 5 件）であり、平成 22 年度の同割合 43.3%（30 件中 13 件）と比較して 20.6 ポイント減少した。</p> <p>また、第 6 回の契約監視委員会の会合において、平成 22 年度に引き続き一者応札・一者応募となった 4 更新案件について「一者応札・応募事案フォローアップ票」により同委員会に報告し、「法人における事後点検の結果講ずることとした措置」について了承された。</p> <p>(9) 情報の公開</p> <p>「独立行政法人が行う契約に係る情報の公表について」（平成 23 年 6 月 20 日総務省要請）を受け、当機構と契約する場合には受託者への再就職の状況、当該法人との間の取引等の状況についての情報を公開するため、当機構への情報提供と情報公表の同意の協力依頼を機構ホームページに掲載しているほか、一般競争入札の公告においても同様の協力依頼をしている。</p> <p>なお、要請を受けて公表する情報については、平成 23 年 7 月以降契約分から機構ホームページに全て「該当なし」と公表している。</p> <p>また、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</p>
--	--	---

オローアップのほか、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。

### 3 人件費の削減等に係る取組

- (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、従前からの毎週水曜日の定時退庁日に加え平成 23 年 7 月からは毎週金曜日も定時退庁日に追加し、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 23 年度の超過勤務手当額等は、前年度に比べて 3.2%減少した。

その結果、人件費は、平成 23 年度の削減目標(注 1)である 4.0%に対して、6.4% (5.6% (注 2)) の削減となった。

注 1 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。

注 2 10 月の役員交代による賞与の影響を補正した場合の削減割合。

#### 【給与水準（対国家公務員指数）の適正性】

- 機構の給与水準（ラスパイレス指数）（平成 23 年度）  
（事務・技術職員）

対国家公務員（行政職（一））年齢勘案	110.6
年齢・地域・学歴勘案	96.4

#### （要因）

機構の給与水準は、対国家公務員（行政職（一））の比較指数が 110.6 となっている。

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。

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

		<p>公務員に限定して比較すると、指数は95.2となる。</p> <p>なお、平成23年度における機構の役職、年齢別の給与の支給状況については、平成24年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。</p> <p>(2) また、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）の制定・施行を踏まえて、役員報酬規程及び職員給与規程の改正並びに報酬・給与の臨時特例規程の制定を行い、平成24年4月から施行した。</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><b>【参考】</b>  対国家公務員指数の対前年度比較  （事務・技術職員）</p> <table border="1" data-bbox="1153 863 1955 1062"> <thead> <tr> <th>対国家公務員（行政職（一））</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年齢勘案</td> <td>109.6</td> <td>110.6</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>年齢・地域勘案</td> <td>94.7</td> <td>95.2</td> <td>0.5</td> </tr> <tr> <td>年齢・学歴勘案</td> <td>109.1</td> <td>110.2</td> <td>1.1</td> </tr> <tr> <td>年齢・地域・学歴勘案</td> <td>95.3</td> <td>96.4</td> <td>1.1</td> </tr> </tbody> </table>		対国家公務員（行政職（一））	平成22年度	平成23年度	増減	年齢勘案	109.6	110.6	1.0	年齢・地域勘案	94.7	95.2	0.5	年齢・学歴勘案	109.1	110.2	1.1	年齢・地域・学歴勘案	95.3	96.4	1.1
対国家公務員（行政職（一））	平成22年度	平成23年度	増減																				
年齢勘案	109.6	110.6	1.0																				
年齢・地域勘案	94.7	95.2	0.5																				
年齢・学歴勘案	109.1	110.2	1.1																				
年齢・地域・学歴勘案	95.3	96.4	1.1																				
<b>当該業務に係る事業経費</b>	一 千円	<b>当該業務に従事する職員数</b>	15名																				
<b>■ 当該項目の評価</b> (AA~D)	A (業務の効率化、契約の適正化)、A (人件費の削減等)																						
<b>■ 評価結果の説明</b> (業務の効率化、契約の適正化) 業務経費等の効率化・低減化は喫緊の課題である。特に、契約の適正化を図りつつ、手続き等の経費削減へと結びつける取組は社会的要請でもある。そ																							

の意味で平成 23 年度に実施された職員の意識改革、削減目標の設定とそれへの対応、契約事務手続きに関する確認・審査体制の強化、随意契約の縮小と一者応札・一者応募の改善努力は必要性の高い取組であったと言える。この結果を踏まえ、少額随意契約については引き続き、改善を図っていくことが求められる。

コスト削減と効率性向上はバランスをもって実施されることが必要だが、平成 23 年度の実績では、増員された外部有識者による契約監視委員会の監視活動が功を奏し、契約の適正化などでも改善が進んだ。ただ、一者応札・一者応募の更なる減少や、少額随意契約の改善などについては今後も課題として残り、一層の効率性向上が求められる。

上記取組の結果として、平成 23 年度の一般管理費と業務経費の決算額に改善が見られた。平成 19 年度の中期計画基準額に対する割合が 60.7%となり、中期計画の目標である 96%を大幅に下回った。一者応札・一者応募案件の割合も 22 件中 5 件（22.7%）となり、22 年度の 43.3%に対し、20.6%も減少した。これは、この間の取組が有効性の高いものだったことを物語っている。

#### （人件費の削減等）

超過勤務管理の徹底等により、人件費は削減目標を上回り節減されている。国家公務員の給与臨時減額にかかる対応としては、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）を踏まえ、役員報酬・職員給与の臨時特例規程の制定等を行っており（平成24年4月から施行）、適切に対応している。また、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、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、支出を行っていない。

以上のことから、「中期目標を十分達成」したものと考えられる。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 23 年度の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 1 資産の確実かつ安定的な運用	
■ 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23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23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</p>

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。

○郵便貯金資産運用残高

(単位：百万円)

区分	平成 23 年度末	平成 22 年度末	増減額
ゆうちょ銀行への特別貯金	35,139,156	45,095,189	▲9,956,033
預金者貸付	57,505	80,655	▲23,149
地方公共団体貸付	2,449,921	2,598,898	▲148,977
国債（満期保有目的の債券のみ）	5,303	34,713	▲29,409

○簡易生命保険資産運用残高

(単位：百万円)

区分	平成 23 年度末	平成 22 年度末	増減額
保険契約者貸付	1,033,613	1,183,102	▲149,489
地方公共団体貸付	12,279,270	12,868,273	▲589,002
公庫公団等貸付	16,560	24,964	▲8,404
国債（満期保有目的の債券のみ）	—	319	▲319

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

なお、この結果、安全資産は確実かつ安定的に運用が行われており、安全資産の評価額が、かんぼ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（職員宿舎も保有していない）。保有している実物資産は、事務所内の間仕切りやサーバー・パソコン等のみであり、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。
- ④ 不要財産であって、政府からの出資又は支出に係るものは存在しない。



したがって、いわゆる「溜まり金」は存在しない。

(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 ディスクローチャー誌及びホームページへの掲載等により、実績を明らかにしている。

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。

		<p>⑦ 機構における資金運用は、上記のとおり、運用計画に定めるところにより、郵便貯金資産運用においては、ゆうちょ銀行への預金、預金者貸付け、地方公共団体に対する貸付け及び国債取得（満期保有目的）が、簡易生命資産運用においては、保険契約者貸付け、地方公共団体に対する貸付け、公庫公団に対する貸付け及び国債取得（満期保有目的）が行われている。</p> <p>機構は、これらのうち、地方公共団体に対する貸付け及び公庫公団に対する貸付けについては、債権管理等の業務を、預金者貸付け及び保険契約者貸付けについては、旧郵便貯金法及び旧簡易生命保険法に基づく貸付けに係る業務を、郵政民営化法第 162 条第 1 項第号イ及びハの規定に基づき、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命に委託している。</p> <p>これらの委託した業務について、機構は、「第 2-2 提供するサービスの質の確保」のとおり、実施状況の確認等を行い、委託先等を監督している。</p> <p>なお、機構においては、投資顧問会社等を通じた資金運用は行っていない。</p>	<p>(3) 知的財産</p> <p>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。</p>
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>一 千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>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>(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、機構は、それぞれの運用計画に基づいて「平成23年度郵便貯金資産の運用実施方針」及び「平成23年度簡保生命保険資産の運用実施方針」を策定し、運用計画及びこれら方針を遵守して運用を行っている。</p>			

①郵便貯金勘定においては、機構法第28条等により資産の運用方法が制限されているところ、機構は、平成23年度期末の財務諸表によれば、預金、国債、預金者貸付、地方公共団体貸付のみで運用しており、確実かつ安定的な運用に努めていると言える。

- ・預金の大部分は株式会社ゆうちょ銀行への特別貯金（旧日本郵政公社から承継した郵便貯金に係る債権）である。
- ・特別預金以外の預金として約382億円が普通預金又は振替貯金口座となっているが、これは平成23年度期末の積立金として機構法第25条第3項に基づいて国庫納付される予定のものである。
- ・預金者貸付は、預金者の郵便貯金の残高の範囲内に限っている（機構の「業務方法書」第22条1項）ため、実質的に回収リスクはないと言える。
- ・特別貯金・貸付金は、運用計画における資産構成の記載に基づいて、それぞれ同額のゆうちょ銀行に対する郵便貯金・ゆうちょ銀行からの借入金が設定されている。
- ・有価証券は国債のみで、かつ、長期保有目的である。

②簡易生命保険勘定においては、機構法第29条等により資産の運用方法が制限されているところ、機構は、平成23年度期末の財務諸表によれば、資産の運用方法は預金、保険契約者貸付、公庫公団等貸付、地方公共団体貸付であり、有価証券は保有しておらず、確実かつ安定的な運用に努めていると言える。

- ・保険契約者貸付は、保険契約者の積立金額の範囲内に限っている（「契約者貸付に関する簡易生命保険約款」第3条等）ため、実質的に回収リスクはないと言える。
- ・保険契約者貸付、公庫公団等貸付、地方公共団体貸付は、運用計画における資産構成の記載に基づいて、株式会社かんぽ生命から借り入れる資金と同額となっている。

(2) 株式会社かんぽ生命保険における確実かつ安定的な運用については、機構は、株式会社かんぽ生命保険につき、運用実績についての報告を受け、安全資産評価額が機構のために積み立てる額を上回っていること、及び資産構成割合が株式会社かんぽ生命の簡易生命保険契約資産の資産運用方針の範囲内であることを確認し、また、安全資産評価額が機構のために積み立てる額を下回る日経平均株価及び為替レートの水準について検証している。

(3) 保有資産の見直しについては、以下の通り、保有資産は必要な範囲及び規模にとどまっており、有効に活用され、見直しも適切に行われていると言える。

- ・実物資産：機構が保有している実物資産は、事務所内の間仕切り、サーバー、パソコン、備品等の有形固定資産（約1500万円）及びソフトウェア（約850万円）のみの、業務を行う上で不可欠なものである。土地、建物、構築物は保有していない。平成23年度財務諸表によると、当期に増加したのはソフトウェアが約60万円分増加しただけで、その他の固定資産は変動していない。業務に必要な最低限の資産となるよう見直しがなされ、かつ、有効かつ効率的に運用・管理が行われていると言える。
- ・金融資産：機構が保有している金融資産は、旧公社から承継した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務によるものであり、これらは運用計画及び運用実施方針に従って運用されている。また、機構は、地方公共団体及び公庫公団等に対する債権の管理等業務、及び預金者・保険契約者

貸付けにかかる業務については、郵政民営化法第 162 条第 1 項第 2 号イ及びハに基づき、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命に委託することとされており、これに従っている。機構は、投資顧問会社等を通じた資産運用は行っていない。

また、平成 23 年度末時点における積立金額のうち、機構法第 25 条に基づき承認を得た繰越積立金（郵貯勘定 0 円、簡保勘定約 233 億円）以外は全て、機構法第 25 条第 3 項に基づいて国庫納付される予定である。

・知的財産：平成 23 年度期末の財務諸表によれば、機構は知的財産は保有していない。

**(4) 保有資産の運用**については、上記(1)の通りであり、実物資産については有効に活用・管理され、金融資産については適切に運用・管理が行われていると考える。なお、貸付金について回収計画は策定されていないが、これは貸付については、預金者貸付、保険契約者貸付はそれぞれの郵便貯金又は積立金の範囲内での貸付であり、またその他の貸付は公庫公団等貸付、地方公共団体貸付のみであって、実質的に回収不能の可能性がないと言ってよいからである。

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 23 年度の項目別評価調書

<b>中期計画の該当項目</b>	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 2 提供するサービスの質の確保
<b>■ 中期計画の記載事項</b>	
<p>(1) 委託先の監督</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険（以下「委託先」という。）に対し、委託した業務について、利用者の利便を確保するため、郵政民営化以前に公社が行っていた郵便貯金業務及び簡易生命保険業務（以下「公社業務」という。）と比較し業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めることとする。</p> <p>また、委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適正性の確保のため、委託先に対する監督方針を定め、次のとおり確認等を行うとともに、必要に応じ改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>① 事業年度ごとに重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定し、確認を行う。</p> <p>② 事業年度ごとに実地監査計画を定め、委託先の本支店又は出張所における委託業務の実施状況を監査する。</p> <p>(2) 再委託先の監督</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先である郵便局株式会社（以下「再委託先」という。）に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、公社業務と比較し業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じた上記（1）①及び②に準じる確認等を行うとともに、必要に応じ改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p> <p>(3) 監督にあたり留意する事項</p> <p>① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間</p> <p>利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう、委託先及び再委託先に対し、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務並びに再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の提供場所及び提供時間を確保するよう求めることとする。</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 23 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 平成 23 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、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 23 年 12 月及び平成 24 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

全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。

ii 委託先及び再委託先(郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先である郵便局株式会社をいう。以下同じ。)における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組

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。

再発防止のため、事故発生店舗への個別指導、全店舗への注意喚起を行うとともに、事故のほとんどが不注意に起因していることから、現金と証拠書の突合やお預かり金額の読み上げ等の基本動作の徹底等に取り組んだ。

その結果、平成 23 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 185 件となっており、平成 22 年度の同件数(304 件)と比較して約 4 割減少した。

⑤ 東日本大震災の被災者対応

東日本大震災発生後に、非常取扱いを迅速に実施しているが、その実施内容を点検した上で、連帯保証人と保証書の提出を不要とした。また、被災者が本人確認書類を全て紛失した場合における貯金払戻時の本人確認の簡素化、正規の相続証明資料がなくても、罹災証明書等に基づき、同居親族に対して一定額を支払う特例措置、教育積立・住宅積立貯金において、震災等のやむを得ない事情により預入が遅延したと認められる場合の救済措置を講じた。

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。

平成 23 年 9 月及び 10 月に発覚した重大な 2 案件については、詳細な事実関係、発生原因の分析、犯罪防止策の強化策及び経営陣の認識について委託先及び再委託先に報告を求めた。

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



### iii 顧客情報の管理

先の取組について確認を行った。

また、平成 23 年 12 月及び平成 24 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

全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

平成 23 年度における委託先の犯罪発覚件数は 1 件（再委託先分を含めると 21 件であり、平成 22 年度の 28 件から 7 件減少。）であり、具体的には、預入金の窃取の事案がある。

再発防止のため、従来から実施してきた防止策の継続実施のほか、以下の取組を行った。

- ・ 部内犯罪を見逃さないためのチェック体制の強化（内部通報制度の活用促進）
- ・ 防犯意識を浸透・徹底させるための研修強化（防犯マンガを活用した研修）
- ・ 具体的な発生原因を踏まえた再発防止策の実施（預り証に関するチラシの配布拡大、店外での営業活動の管理強化）

### 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。

平成 23 年 4 月、6 月及び 12 月に発覚した重大な 3 案件については、詳細な事実関係、発生原因の分析、再発防止策状況及び経営陣の認識について委託先及び再委託先に報告を求めた。

#### ② 定期的な確認

#### iv 苦情申告等の対応

平成 23 年 12 月及び平成 24 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

全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。

店舗での誤廃棄・紛失を防止するため、顧客情報関係書類の集中保管を継続するほか、平成 23 年 5 月に店舗で保存する証拠書の削減を完了した。また、店舗のモニタリング、役職員に対する指導、研修等を実施した結果、平成 23 年度における事故（再委託先分を含み、郵便事故を除く。）の発覚件数は 170 件となっており、平成 22 年度の同件数（282 件）と比較して約 4 割減少した。

#### iv 苦情申告等の対応

##### ① 随時の確認

お客様から委託先に寄せられた苦情申告等は、全て、毎日、機構に報告される。

機構は、これらの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、四半期ごとに全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 23 年 5 月（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 23 年 12 月及び平成 24 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

全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

## v 委託先の外部委託の管理

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が、東西のコールセンターにおいて、苦情に対するフォローアップ態勢に違いがあることから、統一した対応となるよう改善を求めた。

### ④ 事案の内容及び再発防止策等

平成 23 年度における郵便貯金管理業務に関する苦情申告等（再委託先が受けたものを含む。）の件数は 7,656 件であり、平成 22 年度の同件数（9,541 件）と比較して約 2 割減少した。

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。

お客様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、満期あいさつ状については平成 23 年 5 月から、防犯あいさつ状については平成 24 年 1 月から、見直し後の案内状の送付に切り替えた。

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、委託先に改善を求めており、各種研修にて業務知識や顧客対応スキルの向上を図るほか、委託先では新たに C S 体操 DVD・CD を作成して職員教育に活用することで改善を図った。

## 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

vi 会計に関する業務の適正性

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。

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。

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

② 実地監査等

平成23年10月及び11月、エリア本部2箇所において地方公共団体貸付に係る事務点検を行った。

また、平成24年4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。

その他、店舗、郵便局への実地監査の際、日締、現金検査等の状況を確認した。

③ 会計に関する業務の適正性（分析等）に関する指導事項等

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

(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 23 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、非常取扱い（非常即時払、保険料払込猶予期間の延伸等）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 23 年 11 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

下期の監査先において、業務品質の確保について監査を実施したが、不適正な事案は確認されなかった。

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。

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、キャッシュレス化の推進に取り組んだ。

その結果、平成 23 年度における現金過不足事故（再委託先の事故を含

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

む。)の発覚件数は307件であり、平成22年度の同件数(516件)と比較して約4割減少した。

⑤ 東日本大震災の被災者対応

東日本大震災発生後には、非常取扱いを迅速に実施するとともに、本人確認手続の緩和、正当権利者確認も簡素化し、手続上の利便を図った。

また、警察庁作成の死亡リストを基に被保険者死亡が特定でき、未請求のものに対し、契約関係者へ訪問し請求勧奨を実施した。被害が甚大な地域の局が受け持つ契約における、契約者の安否状況の確認を行うお客様訪問活動を実施し、安否確認ができなかった契約に対しては、アウトバウンドコールによる安否確認を実施した。

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等について指導を行うとともに、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23年度においては、委託先における犯罪事案は発覚していない。

平成23年10月及び11月に発覚した再委託先の管理者(郵便局長等)による犯罪については、委託先に対し当該犯罪事案の発生原因の究明、犯罪防止策の強化策、経営陣の認識等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。

### iii 顧客情報の管理

さらに、平成 23 年 11 月及び平成 24 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

全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

再発防止策として、現金による局所外支払時の防犯管理者等による事前の電話連絡の徹底、高額支払(100万円以上)に対する書面調査の実施、キャッシュレス化の推進等の取組を継続して実施した結果、平成 23 年度の委託先の犯罪発覚件数は 0 件であった(昨年度は 1 件、再委託先は 11 件から 9 件に減少)。

また、更なるキャッシュレス化の推進策として、平成 24 年 4 月から保険金等の現金による局所外支払を原則禁止とした。

### 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。

平成 23 年 6 月に発覚した再委託先における重大な事案については、委託先に対し当該事案の発生原因の分析、再発防止策の実施状況及び今後の改善策について、文書により報告を求め内容を確認するとともに、委託先及び再委託先から直接聴取を行い、再発防止を要請した。

#### ② 定期的な確認

毎月、委託先から委託先における顧客情報の漏えい等の発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 23 年 11 月及び平成 24 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

#### iv 苦情申告等の対応

全ての監査先において、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。

支店での紛失を防止するため、保険関係書類の集中保管を継続するほか、平成24年4月に支店等で保存する証拠書(15種)を削減した。また、サービスセンターにおける誤送付等事故防止に活用するため作成した事故防止のポイント集「個人情報保護事例集(サービスセンター編)」を使用した研修を実施するなど、顧客情報保護に関する年間を通じた継続的な指導・周知・研修を実施した結果、平成23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(再委託先分を含み、郵便事故を除く。)の発覚件数は75件であり、平成22年度の同件数(150件)と比較して5割減少した。

#### iv 苦情申告等の対応

##### ① 随時の確認

お客様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、お客様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

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

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

さらに、平成23年11月及び平成24年5月、苦情申告等管理態勢につ



## v 保険金等支払の管理

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

全ての監査先において、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 23 年度における簡易生命保険管理業務に関する苦情申告等（かんぽ生命保険契約に関する苦情申告等を含む。）の件数は 186,530 件であり、平成 22 年度の同件数（193,269 件）と比較して約 3.5%減少した。

苦情申告等が多い事例としては、「保険金等の支払に関すること」、「保険料払込証明書に関すること」等がある。「保険金等の支払に関すること」の中には、「満期案内書は専門用語が多く読む気になれない」等の意見があったことから、満期案内書を分かりやすくシンプルな記載に改善した。

また、委託先においては、「お客さまの声」を経営に反映させるため「お客さま対応態勢検討プロジェクト」を立ち上げ、お客様対応態勢を見直し、改善の方針を取りまとめ、各施策のアクションプランを作成するなどの取組を行っている。

## 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 23 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。

### 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

vi 委託先の外部委託の管理

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 23 年 11 月及び平成 24 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。

③ 実地監査

下期の監査先において、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。

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、「保険金等の支払金額の過誤払」、「正当権利者以外の者への支払」等がある。

再発防止策としては、過誤払となるケースが多い手術に係る支払審査用端末機への入力時に、その旨の注意喚起のメッセージを出力するように改善した。また、医師の記入漏れがないように診断書の様式を改正するとともに、医師向けの記入要領の改定を実施した。

更に、平成 22 年 10 月から実施している、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において、平成 23 年 10 月より満期保険金や失効による還付金等が未請求となった契約に対するフォローアップも実施を開始した。

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

vii 会計に関する業務の適正性

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 23 年 11 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防止及び顧客情報管理について、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

① 地方公共団体貸付の弁済状況の確認

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

② 年度・中間決算期のかんぽ生命保険本社に対する実地監査

平成 23 年 5 月及び 11 月に再保険に係る決算データの網羅性・実在性・正確性を担保するため、「仕訳伝票及びそれらを取りまとめた取引明細表が照合データとして適正であることの検証」、「仕訳伝票及びそれらを取りまとめた取引明細表と機構に提供されたデータの網羅性・実在性・正確性の検証」、「責任準備金等保険契約準備金に係る仕組みの検証」及び「責任準備金等保険契約者準備金が算出方法書に基づき正しく設計されているか抽出検査による検証」を行った。

③ 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

イ 実地監査計画

平成 23 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)

- ・ 委託先の本社、エリア本部、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。

平成 24 年 1 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 23 年 7 月から 11 月まで、支店(10 箇所)、サービスセンター(2 箇所)、郵便局(2 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。

また、平成 23 年 11 月に仙台支店において、地方公共団体貸付に係る業務の点検を行うとともに東日本大震災の影響等のヒアリングを行った。

④ 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、②及び③において、機構の財務諸表に重大な影響を及ぼすような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)

郵便貯金管理業務においては、平成 23 年 2 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 23 年度上期)

- ① 実地監査対象
  - ゆうちょ銀行

- ・ 本社
- ・ 道北地域センター
- ・ 兵庫店及び姫路店
- 郵便局株式会社（以下「郵便局会社」という。）
  - ・ 本社
  - ・ 中国支社、近畿支社及び北海道支社
  - ・ 徳山郵便局、福山郵便局、高槻郵便局、姫路南郵便局、旭川中央郵便局及び岩見沢郵便局
- ② 実施時期  
平成 23 年 5 月から平成 23 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
  - ・ 外部委託の管理態勢
  - ・ 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。

(平成 23 年度下期)

- ① 実地監査対象
  - ゆうちょ銀行
    - ・ 信越エリア本部、関東エリア本部
    - ・ 長野貯金事務センター及び名古屋貯金事務センター
    - ・ 愛知地域センター

(簡易生命保険管理業務)

- ・ 委託先の本社、サービスセンター又は支店及び再委託先の本社、支社又は郵便局(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。

(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23年2月に、委託先の本社、サービスセンター、コール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。

- ・ 福岡コールセンター
- ・ 立川店及び横浜南店

○ 郵便局会社

- ・ 信越支社、九州支社、関東支社及び東海支社
- ・ 長野東郵便局、福岡中央郵便局、川内郵便局、水俣郵便局、園部郵便局、船橋高根台六郵便局、石和郵便局、渋川郵便局、八千代台ユアエルム郵便局、豊田郵便局
- ・ 長野居町簡易郵便局

② 実施時期

平成23年10月から平成24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
- ・ 外部委託の管理態勢
- ・ 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。

- ・ 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。

(平成 23 年度上期)

① 実地監査対象

○ かんぽ生命保険

- ・ 本社
- ・ 松山支店、徳島支店、高知支店、富山支店、高岡支店、福井支店、日本橋支店、上野支店、麻布支店、帯広支店、札幌支店及び旭川支店
- ・ 横浜コールセンター、名護コールセンター及び北谷コールセンター

○ 郵便局会社

- ・ 本社
- ・ 四国支社及び北陸支社
- ・ 松前郵便局、松山勝山町郵便局、川島郵便局、鳴門岡崎郵便局、野市郵便局、豊永郵便局、入善郵便局、魚津上村木郵便局、氷見郵便局、高岡二塚郵便局、志比郵便局及び森田郵便局

② 実施時期

平成 23 年 6 月から平成 23 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
- ・ 苦情申告等処理態勢
- ・ 契約維持管理態勢
- ・ 委託先の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 23 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、岐阜サービスセンター及び京都サービスセンター
- ・ 佐世保支店、長崎支店、北九州支店、春日井支店、浜松支店、静岡支店及び和歌山支店

○ 郵便局会社

- ・ 本社
- ・ 九州支社、東海支社及び近畿支社
- ・ 佐賀駅前郵便局、玖珠郵便局、唐津郵便局、門司郵便局、名古屋丸の内三郵便局、掛川郵便局、木曾川郵便局、富士宮郵便局、山崎郵便局、須磨郵便局及び和歌山南郵便局

② 実施時期

平成 23 年 10 月から平成 24 年 2 月まで

③ 実地監査項目

- ・ 業務品質の確保（システムリスク管理態勢を含む。）
- ・ 犯罪の防止態勢
- ・ 顧客情報管理態勢（サービスセンターに限る。）
- ・ 苦情申告等処理態勢（サービスセンターに限る。）
- ・ 保険金等支払管理態勢
- ・ 委託先の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 から vi までの「③ 実地監査」
- ・ 上記アの vii



## (2) 再委託先の監督

再委託先に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、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。

- ・ 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、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23年12月及び平成24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

全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。

再発防止のため、事故発生局への個別指導、全局への注意喚起を行うとともに、事故のほとんどが不注意に起因していることから、現金と証拠書の突合やお預かり金額の読み上げ等の基本動作の徹底等に取り組んだ結果、現金過不足事故数は減少している。

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23年12月及び平成24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改善指導した。

③ 実地監査

全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

犯罪事案の代表的事例としては、払戻金や金庫資金等の横領がある。

再発防止のため、従来から実施してきた防止策の継続実施のほか、以

下の措置を講じた結果、平成 23 年度の犯罪発覚件数は、前年度から減少した。

- ・ 部内犯罪を見逃さないためのチェック体制の強化（所持品点検の頻度増加、管理者や役員局長による点検強化、内部通報制度の活用促進）
- ・ 防犯意識を浸透・徹底させるための研修強化（防犯マンガを活用した研修）
- ・ 具体的な発生原因を踏まえた再発防止策の実施（預り証の配布拡大、局外での営業活動の管理強化）
- ・ 簡易郵便局向け防犯施策の強化（研修、監査、営業活動等の見直し）

### 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 23 年 12 月及び平成 24 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

全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、郵便局での誤廃棄・紛失を防止するため、顧客情報関係書類の集中保管を継続するほか、平成 23 年 5 月に郵便局で保存する証拠書の削減を完了した。また、郵便局のモニタリング、役職員に対する指導、研修等を実施した結果、平成 23 年度の顧客情報関連事故は

前年度から減少した。

#### iv 苦情申告等の対応

##### ① 随時の確認

お客様から再委託先に寄せられた苦情申告等については、全て、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23年12月及び平成24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

全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。

##### 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こと」や「職員の態度やマナーに関すること」がある。

窓口の事務処理、職員の態度やマナーに関しては、委託先を通じて改善を求めており、委託先と再委託先が連携して、各種研修により業務知識や顧客対応スキルの向上が図られた。

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23年5月(平成22年度第4四半期分)から、「お客様の声」の件数及び概要も掲載を開始した。

(簡易生命保険管理業務)

#### ア 重点確認項目

i 業務品質の確保

① 随時の確認

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。

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、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 23 年 11 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

下期の監査先において、業務品質の確保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

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 回査算の徹底や高額現金支払時の立会者への確認等の基本動作の徹底、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している。

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 23 年 10 月及び 11 月に発覚した再委託先管理者（郵便局長等）による犯罪については、委託先に対し当該事案の発生原因の究明、犯罪防止策の強化策、経営陣の認識等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 23 年 11 月及び平成 24 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

全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、保険料等を横領した事案等がある。

再発防止策として、受付証、保険料領収証等の交付の徹底及び顧客周知、高額支払（100 万円以上）に対する書面調査の実施、キャッシュレス化の推進等の取組を継続した結果、平成 23 年度の犯罪発覚件数は、前年度から減少した。

また、更なるキャッシュレス化の推進策として、平成 24 年 4 月から保険金等の現金による局所外支払の原則禁止に取り組むこととした。

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。

また、平成 23 年 6 月に発覚した再委託先における重大事案については、委託先に対し当該事案の発生原因の分析、再発防止策の実施状況及び今後の改善策について、文書により報告を求め内容を確認するとともに、委託先及び再委託先から直接聴取を行い、再発防止を要請した。

#### ② 定期的な確認

毎月、委託先から再委託先における顧客情報の漏えい等の発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 23 年 11 月及び平成 24 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

上期の監査先において、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事例としては、社外紛失及び誤手交がある。

再発防止策としては、郵便局での紛失を防止するため、保険関係書類の集中保管を継続するほか、平成 24 年 4 月に郵便局等で保存する証拠書（15 種）を削減した。また、社外に持ち出して使用する顧客情報の管理強化、漏えい等防止カードの活用、顧客情報保護に関する年間を通じた継続的な指導・周知・研修を実施した結果、平成 23 年度の顧客情報の漏えい等事故は前年度から減少した。

### iv 苦情申告等の対応

#### ① 随時の確認

お客様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、お客様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

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

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23年11月及び平成24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

上期の監査先において、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

高齢者からの苦情申告等が増加傾向にある。委託先を通じて、高齢者からの苦情などには、一層丁寧な対応を求めている。

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、お客様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、お客様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23年においては、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。



(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

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 23 年 11 月及び平成 24 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。

③ 実地監査における指摘事項等

下期の監査先において、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。

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、「保険金等の支払金額の過誤払」、「正当権利者以外の者への支払」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や生存保険金に係る正当な受取人の判別をサポートするフローチャートの活用等を実施している。

また、平成 22 年 10 月から、実施している満期・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において、平成 23 年 10 月より満期保険金や失効による還付金等が未請求となった契約に対するフォローアップも実施している。

(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

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。

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。

② 標準処理期間の設定

預金者、契約者等の利便を図るため、次の取扱いについて、標準処理期間を設定し、その期間内に案件の9割以上を処理するよう、委託先に求めることとする。

その対応状況について、必要に応じ、上記(1)③による確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。

(郵便貯金管理業務) (詳細は別紙3のとおり)

- ア 貯金証書・保管証の再交付の取扱い
- イ 定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係

(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

	<p>る払戻証書の発行の取扱い ウ 残高証明書の発行の取扱い</p> <p>(簡易生命保険管理業務) (詳細は別紙4のとおり)</p> <p>ア 満期保険金の支払い イ 入院保険金の支払い ウ 生存保険金の支払い 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</p>	<p>状況について確認した。</p> <p>東日本大震災の影響により平成23年4月及び5月、仙台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ていたが、復旧に伴い事務処理の遅延は改善し、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。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>① 簡易生命保険管理業務においては、標準処理期間について、年度計画及び監督方針において、いずれの保険金等の支払種別についても14日に設定し、委託先に対し標準処理期間内で案件の9割以上を処理するよう求めた。</p> <p>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23年10月から平成24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。</p> <p>東日本大震災により甚大な被害が発生したことから、仙台サービスセンターにほかのサービスセンターから応援要員を派遣した上で、震災専門ラインを設置し、迅速かつ適切な対応に努めた結果、特に混乱もなく着実な支払が進捗した。</p> <p>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。</p>
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>67,670千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p> <p>16名</p>
<p>■ 当該項目の評価 (AA~D)</p>	<p>郵便貯金管理業務：AA、簡易生命保険管理業務：A</p>	
<p>■ 評価結果の説明</p>		

### 【郵便貯金管理業務】

委託先の監督については、監督方針が平成23年3月に、実地監査計画が2月に定められ、これらに基づきスケジュールどおり、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、ほとんどが不注意から起こるため、現金と証拠書の突合や預かり金額の読み上げ等の基本動作の徹底等に取り組み、その結果、事故件数は、前年度304件から今年度185件に、約40%減少した。このように、現金過不足事故等の件数は、大きな改善があったと評価できる。

東日本大震災の被災者対応については、非常取扱いは迅速に実施されたが、機構も実施内容を点検し、また連帯保証人や保証書の提出を不要にした。本人確認書類を全て紛失した場合や相続証明ができない場合も、罹災証明書等に基づき、同居親族に対して一定額を支払う特例措置等の救済措置を講じた。これらにより、郵便貯金の払い戻しを行う機構として、被災者支援に適切に対応したものと認められる。

内部管理体制充実強化関連では、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た。重大な2案件については、詳細な事実関係、発生原因の分析、犯罪防止策の強化策及び経営陣の認識について委託先及び再委託先に報告を求めた。今年度新たに追加された事故再発防止策としては、内部通報制度の活用促進、「防犯マンガ」の作成と配布、預かり証の存在の顧客への周知などがある。

顧客情報関連の改善策については、顧客書類の集中保管、店舗保存の証拠書の削減等を行い、また、店舗のモニタリング、役職員に対する指導、研修等を実施した。以上の結果、顧客情報関係の事故は、前年度282件から今年度170件に、約40%減少した。

このように、顧客情報関連については、大きな改善があったと評価できる。

苦情対応については、苦情が毎日報告され、それを一件一件確認し、必要に応じて対応状況の報告を受け、進捗管理・指導等を行った。そして、四半期ごとに内容を分類して分析を行い、改善策に生かし、また、ホームページ上で概要を公表している。苦情が多い事例は、①案内状、②窓口の事務処理、③職員の態度やマナー、の3種であるので、案内状の改善、各種研修、CS体操DVD・CDの作成・配布を行い、改善を図った。その結果、前年度に比べ、苦情件数が減少するとともに、年度後半には、郵便貯金業務の応対に関する利用者の評価は改善した。

次に、再委託先の監督についてみると、以上で説明した委託先の重点確認項目と同じ重点確認項目が定められ、実地監査が行われた。委託先の監査の際に、再委託先に対する管理体制も点検し、必要に応じて改善を指導した。

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状況を把握した。

監督に当たり留意する事項についてみると、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が義務付けられているが、確認の結果、取り扱い事業所の数や時間について、委託先・再委託先と同等であった。

次に標準処理期間であるが、東日本大震災の影響のため、4月と5月、仙台貯金事務センターで一部の処理割合が9割を下回ったが、復旧に伴い通年ではすべての貯金事務センターで9割を達成した。

以上のように、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又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る。また、機構の少ない人数による監督にもかかわらず、現金過不足事故件数、顧客情報関係の事故件数ともに約40%も減少した。また、大震災への対応も適切であったと考えられる。これらの点で、業務の有効性、効率性は非常に高いと評価できる。

### 【簡易生命保険管理業務】

保険契約者にとって、契約により提供されるサービスの質の確保は必要不可欠である。民営化以前の業務の質、委託先・再委託先が行う生命保険業務の質を基準とし、それらと同等以上の質の確保が目標として掲げられている。業務の委託先・再委託先への監督体制を構築し、委託先・再委託先からの定期・随時の報告による重点確認項目の確認の他、委託先・再委託先への実地監査により業務の質の点検、監督体制の妥当性の確認が行われ、効率的な事業推進が図られている。平成 23 年度の具体的取組として、現金過不足対策についてはキャッシュレス化の推進、顧客情報漏洩対策については支店等での保存書類の削減など、問題状況が起こりにくいような根本的な対策を実施し、いずれも問題発覚件数を大幅に削減している。委託先・再委託先の役職員による犯罪については、前年度に比べると減少しているが、再委託先では横領事案等が発覚している。不適正な事案について、原因究明、防止策強化を求めるなど改善指導を行っており、再委託先においては防止策として保険金等の現金による局所外支払いを原則禁止（平成 24 年度から実施）とするなど、犯罪防止体制の強化に努めている。苦情申告については、処理体制の監督指導の他、苦情内容を踏まえ満期案内書の改善を行うなどサービスの質向上に努めている。委託先の監督にあたり留意する事項として利用者の利便の確保に配慮した簡易生命保険管理業務の提供場所・提供時間、標準処理期間について具体的目標が定められており、いずれも目標を達成している。

東日本大震災の際の対応について、本人確認手続きの緩和・簡素化など手続きの利便性を高める他、委託先による契約者の安否確認状況、保険金未請求の契約関係者への訪問・請求勧奨の実施状況の報告徴求を行うなど、災害の状況を踏まえたサービス提供に努めている。公社から継承した保険の確実な管理、保険金支払いは、本法人の設立目的の 1 つであり、適切に対応が行われている。

以上より、簡易生命保険業務における「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。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 23 年度の項目別評価調書

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 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、「第2-4 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平成 19 年第 3 四半期分から、機構ホームページにて公表している。 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 平成 23 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 11 日～11 月 1 日調査実施、有効回答数 8,013 人/13,481 人（回収率 59.4%））を実施し、民営化から 4 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。 （注）調査回答者の内訳 郵便貯金利用者 6,018 人（男性 44.8%、女性 55.2%）</p>

郵便貯金のみ利用者	3,649人（男性46.8%、女性53.2%）
簡易生命保険利用者	4,364人（男性45.7%、女性54.3%）
簡易生命保険のみ利用者	1,995人（男性50.4%、女性49.6%）
郵貯・簡保両方利用者	2,369人（男性41.7%、女性58.3%）

### 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、住所変更の届出を行っていない郵便貯金証書（通帳）所持の有無や簡易生命保険の保険契約の有無、並びに住所変更の届出を行っていない理由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

郵便局窓口及び渉外社員のサービス提供の変化については、利用者の6割から7割が民営化前後で「変わらない」としているが、良くなったと評価する人が悪くなったとする人よりも多い、との結果であった。

また、郵便貯金及び簡易生命保険契約については、郵便物についての転居届とは別に住所変更届出が必要なことについては、5割から6割の認知度に止まっている、などの結果であった。

### 5 調査結果の管理業務への反映

平成23年度の調査結果の報告書については、今後の業務改善に活用するよう、その要請文書を添付した上で、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送付した。また、併せて、今回の調査結果の分析で明らかとなった改善を要する項目について、改善策の報告を求めた。

改善を求めた具体的な項目は、例えば、次のとおり。

- ・ 貯金通帳等を預かった際に必ず手渡すことになっている「預り証」に関する利用者への周知

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 転居の場合、郵便物の転居届とは別に、保険契約についても同様な届出が必要なことの利用者に対する周知、未請求の保険金等の減少に向けた取組</li> </ul> <p>そして、委託先から示された改善策について、その内容が妥当なものか確認するとともに、その実施状況を注視した。</p> <p>加えて、平成 23 年度においては、日本郵政グループのお客さまサービス担当者関係の会合において、調査結果について説明し、問題意識の共有を図った。</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	1,785 千円	当該業務に従事する職員数	9 名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A		
■ 評価結果の説明	<p>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、ホームページにて公表している。</p> <p>平成 23 年 10 月に、前年に引き続き、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」が行われた。その結果を委託先及び再委託先に送付するとともに、何点かの改善を求めた上で委託先の行う改善策を確認した。また、調査の結果を機構の広報の改善に反映した。日本郵政グループの会合において調査結果を説明した。</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平成 23 年度の項目別評価調書

<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>		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>機構が直接受け付ける郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの照会等に対しては、必要に応じ、対応の基本、対応例等を定めた応答マニュアルや、実際の対応事例を分類整理した対応事例集の見直しを行うとともに、引き続き、これらに基づき対応することにより、照会等に対し、迅速かつ的確に対応することとする。</p> <p>委託先及び再委託先が郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等から受け付ける照会等に対しては、迅速かつ的確に対応することを求め、その対応状況について、必要に応じ、上記2（1）③による確認等</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23年度に受け付けた苦情申告等の内容、郵便貯金の権利消滅制度に関する照会、簡易生命保険の制度改正に関する事例を踏まえ内容を更新・拡充し、お客様からの御意見・照会等の際に活用して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>民間銀行の休眠口座に関する報道を受け、特に預金者等の関心が高まった郵便貯金の権利消滅については、Q&amp;Aを作成し、機構のホームページに掲載した。</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</p>

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。

に迅速かつ的確に対応することを求めた。

(郵便貯金管理業務)

① 苦情申告等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等を四半期ごとに集約し、その内容を分析して、委託先等にあいさつ状の文面変更、顧客対応マナーの向上、権利消滅時に発送する催告書の色の変更などの改善を求めた。

② 苦情申告等の数や内容の公表

平成 23 年 5 月から、苦情申告等の四半期ごとの集約・分類に基づき、「お客様の声」として、機構ホームページにおいて四半期ごとに公表した。その際、改善措置を取ったものはその内容を公表した。

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 23 年度末時点での長期（2 箇月）未解決苦情の件数は 47 件であり、平成 22 年度末時点での同件数（97 件）と比較して半減した。

④ 改善策の効果測定

平成 23 年度の苦情申告等の数は、7,656 件であり、平成 22 年度の 9,541 件から約 2 割減少している。

特に、苦情申告等の数の多い「各種あいさつ状」については、機構は苦情内容を踏まえて、具体的な文面の改善提案を行い、満期あいさつ状については平成 23 年 5 月以降、また、防犯あいさつ状については平成 24 年 1 月から、新たな文面での発送を開始した。その結果、平成 23 年度における「各種あいさつ状」に寄せられた苦情申告等の数は 1,171 件であり、平成 22 年度における同件数（2,010 件）と比較して約 4 割減少した。

次いで苦情申告等の数の多い「窓口の事務処理」についても、委託先及び再委託先において各種研修（週一回の研修や業務研究会等）や情報誌の発行により業務知識の向上を図り、平成 23 年度における苦情申告等の数は 1,157 件で

あり、平成 22 年度の同件数（1,468 件）と比較して約 2 割減少した。

（簡易生命保険管理業務）

① 苦情申告等の内容及び増減傾向の分析

お客様から委託先等に寄せられた苦情申告（かんぽ生命保険契約に関する苦情申告を含む。）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い、委託先に満期案内書について専門用語をなくし、分かりやすい案内とするなどの改善を求めた。

なお、既契約（解約、住所変更手続等）に関する苦情申告は微増しているものの、保険金等支払管理態勢の強化等により、保険金等支払、保険料払込証明等に係る苦情申告は減少している。

種別	平成 22 年度	平成 23 年度	増減
保険金等支払	71,850	66,763	▲7.1%
既契約	42,216	43,999	4.2%
新規契約時	23,671	31,609	33.5%
保険料払込証明	42,727	33,375	▲21.9%
税金	1,756	1,124	▲36.0%
その他	11,049	9,660	▲12.6%
計	193,269	186,530	▲3.5%

② 長期未解決苦情の早期解決に向けた一層の取組

平成 21 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 9 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継続しており、平成 23 年度末時点での長期未解決事案の残存数は 135 件で、平成 22 年度末時点での同件数（176 件）と比較して 23.3%減少した。

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、平成 22 年 10 月期及び 11 月の応答率は格段に向上した。平成 23 年度の 10 月期及び 11 月期は入電数が前年比 109%（10 月）、104%（11 月）と増加したため、若干応答率が下がっているが、高いレベル（目標値である 90%以上）の応答率を維持している。

また、平成 23 年度の払込証明及び契約内容のお知らせの郵送時期においては、豊富な業務知識を有する委託先支店社員をコールセンターに派遣し、お客様からの問い合わせに関するオペレーターサポート、オペレーターが回答できない業務範囲のエスカレーション対応を行うことにより迅速にお客さま対応業務を遂行した。

年月	応答率
H21. 10	45. 0%
H21. 11	68. 2%



年月	応答率
H22. 10	96. 4%
H22. 11	98. 8%



年月	応答率
H23. 10	92. 3%
H23. 11	97. 9%

当該業務に係る事業経費

一 千円

当該業務に従事する職員数

16 名

■ 当該項目の評価  
(AA~D)

A

■ 評価結果の説明

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に対して、迅速かつ的確に対応するための措置として、お客様応答マニユ

アル、お客様対応事例集の更新・拡充は必要な取組である。また、預金者等の関心の高まった郵便貯金の権利消滅についてもホームページ上に Q&A を掲載するといった措置は照会への迅速かつ的確な対応として有効であった。

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、改善策を実施していくことは必要な取組である。郵便貯金管理業務で各種あいさつ状の文面の具体的改善を実施したことや、簡易生命保険管理業務において、業務知識の豊富な社員によるオペレーターサポート、エスカレーター対応を実施したことは有効な施策であり、苦情申告等の減少に効果があったと認められる。
3. 長期未解決苦情への早期解決に向けた取組として、委託先本社と再委託先本社の連携による助言体制は長期未解決の苦情申告の改善に有効な取組であったと考えられる。

以上から、「中期目標を十分達成」したものと考えられる。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 23 年度の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第 2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 5 情報の公表等	
■ 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平成 23 年 9 月に作成し、機構の情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。 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をホームページで公表しており、平成 23 年 10 月に改訂版に更新した。</p> <p>2 その他</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>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>なお、新聞広告等の実施については、「第2-6 預金者等への周知」としており。</p> <p>上記1に掲げたものも含め、情報提供に当たってはホームページを積極的に活用しているところである。</p> <p>ホームページの改善については、ユーザビリティ向上の観点からサイト内検索機能の導入（平成23年10月）を、またアクセシビリティ向上の観点から音声読み上げソフトの導入（平成23年8月）を行った。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>139,252 千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>17 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>(1) 情報開示全般については、以下記載の点を勘案すると、機構は、その透明性を高め、機構の役割、組織、業務、活動状況等に対する利用者の理解を深めるため、ディスクロージャー誌の据付け・公表、新聞広告等も活用した情報の提供に努めていると言え、「目的は十分達成した」と認められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機構は、前年度と同様、ディスクロージャー誌を作成し機構に備え付け、またホームページにて公表している。これには、機構の組織、業務・財務の状況、リスク管理・コンプライアンスその他への取組の説明が記載されているほか、郵便貯金に関する業務と簡易生命保険に関する業務について、それぞれ商品の概要、業務の状況、資産運用に関する指標などにつき詳述されている。</li> <li>・機構は、上記ディスクロージャー誌以外にも、ホームページにおいて、業務方法書、中期目標、中期計画、事業報告書、調達情報、役員報酬規程、給与規程、評価・監査の結果、利用者の評価等に関する調査結果などを公開している。</li> <li>・早期受取りを勧奨するために、ホームページのほか、新聞広告、ラジオ広告等を活用し、効率的に周知を図っている。</li> </ul>			

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

・機構は、上記のとおり、ホームページにおいて、ディスクロージャー誌を掲載するとともに、業務方法書、中期目標、中期計画、事業報告書、調達情報、役員報酬規程、給与規程、評価・監査の結果、利用者の評価等に関する調査結果などを公開しており、有効かつ効率的な情報公開に努めていると言える。

・ホームページは、画面が「機構概要」「郵便貯金管理業務」「簡易生命保険管理業務」「公開資料」と整理されていて必要情報に辿りつきやすく、また文字サイズが変更可能など、読みやすくする工夫もされている。

・更に、機構は、今まで以上にホームページが利用者に分かりやすく、身近なものとなるよう、サイト内検索機能の導入、音声読み上げソフトの導入などを行い、充実に図っている。



独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 23 年度の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 6 預金者等への周知	
■ 中期計画の記載事項		
<p>郵便貯金管理業務について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便貯金の預金者に対しその状況を年1回以上周知することにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p> <p>簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等にその状況を年1回以上周知することにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>郵便貯金管理業務について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便貯金の預金者に対しその状況をホームページにより公表するとともに、預入期間を経過した郵便貯金の有無の確認及びその早期払戻しを呼びかける新聞広告等を行うことにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p> <p>簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等に対しその状況をホームページにより公表するとともに、受取未済の保険金等の有無の確認及びその早期受取りを呼びかける新聞広告等を行うことにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p>	<p>（郵便貯金管理業務）</p> <p>① 預金者等への情報提供 平成20年2月から、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。 平成23年度は、機構ホームページに、郵便貯金の権利消滅制度等に関するQ&amp;Aの掲載や民営化前に預けていただいた定期貯金は全て満期となっていること、毎年度の権利消滅額を明示すること等により早期受取りを促した。平成24年2月以降、民間銀行の休眠口座に関する報道が相次いだことから、郵便貯金の権利消滅制度に関する正確な報道により、預金者の早期払戻しが進むよう、報道機関の取材に対応した。</p> <p>② 預金者への個別周知 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、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</p>

「払戻しをお勧めする通知」を預金者に送付している。

平成 23 年度は、個別案内の拡充のため、新たに満期後 15 年が経過する預金者に対し、早期受取りを勧奨する通知を試行送付した（預入元金が一定額以上の預金者を対象に送付して、効果を測定）。早期払戻しに一定の効果が認められたことから、平成 24 年度に予算の範囲内で規模を拡充して実施する予定である。

③ その他

預金者への個別通知に当たっては、預金者から最新の住所をお届けいただくことが必要であることから、平成 23 年度に機構のホームページの貯金の住所変更の周知文を見直したほか、総務省ホームページに貯金の住所変更に関する記事の掲載を依頼し、掲載された。

さらに、「権利消滅のご案内」（催告書）が預金者に届いても読んでいただけず放置されないよう、催告書のハガキの表面に「重要」、「至急お読みください」の文字を記載するとともに、一般のお知らせとは違った配色のハガキを使用することとし、平成 24 年度中に使用開始する予定である。

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ほか、平成 23 年度は、委託先ホームページに郵便貯金の権利消滅に関する記事を掲載した。

睡眠貯金及び権利消滅金の状況は、下表のとおりである。

(単位：億円)

区分	平成 22 年度	平成 23 年度
権利消滅額	234	90
睡眠貯金残高	3, 252	4, 313

なお、平成 23 年度の権利消滅額が前年度より減少したのは、権利消滅の対象となった 30 年前（昭和 56 年度）に金利が低下したため、前年度に比べ預入額が大幅に減少したことによるものと推測される。また、睡眠貯金残高が増加したのは、新たに睡眠貯金の対象となった 20 年前（平成 3 年度）の金利

		<p>が高く、満期金の預け替えや預入限度額の引き上げもあって、定額郵便貯金の預入額が多額だったことによるものと推測される。</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、保険金等の請求漏れを防止するため、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箇月前から行うことができることとしている。</p> <p>また、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。</p> <p>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。また、平成23年10月より、当該フォローアップ活動の対象に、満期保険金や失効による還付金等が未請求となった契約及び払込満了契約を追加し、実施している。</p> <p>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れ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。</p> <p>また、支払請求のない満期保険金等について、支払事由発生後1年経過後に送付する保険金等支払案内書の発行状況についても毎月把握し、平成24年4月発行分(平成24年6月)からホームページに掲載し、早期受取りを呼びかけることを予定している。</p> <p>各種案内書や通知書がお客様に届くためには、住所変更等の届出が必要なことから、当該届出を促進するため、平成22年度からは、よりお客様の目を引くように「払込証明書」及び「ご契約内容のお知らせ」を送付する封書に「ご契約ハンドブック」を同封し、住所や登録内容等に変更があった場合は、変更の</p>
--	--	--

届出をしていただくよう継続的な案内を行っている。

(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、従前の新聞広告等に加え、ラジオ広告を拡充するとともに、交通広告を新たに実施するなど、広報活動を充実・強化した。

また、広報内容は、これまで実施した新聞広告等に関する認知度等の調査結果を踏まえて、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ものとした。

(1) 新聞広告

平成 23 年 11 月及び平成 24 年 2 月の 2 回、全都道府県において新聞広告を実施した(【平成 23 年 11 月】全国紙 4 紙、ブロック紙 5 紙及び地方紙 32 紙の朝刊、【平成 24 年 2 月】全国紙 4 紙、ブロック紙 5 紙及び地方紙 33 紙の朝刊)。

(2) ラジオ広告

平成 23 年 11 月及び平成 24 年 3 月の 2 回、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(月曜日から金曜日まで。1 回 40 秒。1 日 3 回)。

(3) 周知用チラシの作製及び郵便局への配布

周知用チラシを 35 万枚作製し、平成 24 年 3 月に全都道府県の郵便局 3,000 局に備え置いた。

(4) 交通広告

戸袋ステッカーを 7,800 枚作製し、平成 24 年 3 月に首都圏の東日本旅客鉄道株式会社 19 路線の鉄道車両内に掲出した。

当該業務に係る事業経費	143,225 千円	当該業務に従事する職員数	15 名
-------------	------------	--------------	------

<p>■ 当該項目の評価 (AA～D)</p>	<p>A</p>
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>郵便貯金の権利消滅金及び睡眠貯金残額、簡易生命保険の支払義務発生後未請求の金額の大きさに鑑み、預金者等へ積極的に残存状況や早期に払い戻し・支払い請求をするよう周知し、債務の履行促進を図ることが必要である。</p> <p>平成 23 年度は、①預貯金者への個別周知について従来のタイミングに加え満期後 15 年目の通知を試行的に行い一定の効果を確認し次年度の取組につなげる、②住所変更について郵便物の住所変更とは別に必要であることが十分に知られていないとの調査結果を受け、住所変更が必要であることを周知し、連絡先不明者の増加を抑える取組を行うなど、効果を検討しつつ事業が実施されている。預入期間を経過した郵便貯金、支払義務の発生した保険金等の残存状況を把握し、その状況を機構のウェブサイトを通じて周知するだけでなく、上記のように効率性、有効性を考慮しながら債務履行の促進が図られており、「預金者等への周知」について「目標を十分達成」と評価した。なお、金利水準の影響を考慮する必要があるため、権利消滅額、睡眠貯金残高の金額の増減により周知の効果を測ることは容易ではないが、依然多額の権利消滅、睡眠貯金、未請求保険金があり、更なる効果的な周知方法の検討が必要である。</p>	

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 23 年度の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第3 財務内容の改善に関する事項	
■ 中期計画の記載事項		
<p>1 予算 別表1のとおり</p> <p>2 収支計画 別表2のとおり</p> <p>3 資金計画 別表3のとおり</p> <p>4 短期借入金の限度額 短期借入金をする計画はない。</p> <p>5 重要な財産の処分等に関する計画 重要な財産を譲渡し、又は担保に供する計画はない。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p><b>1 予算</b> 別表1のとおり</p> <p><b>2 収支計画</b> 別表2のとおり</p> <p><b>3 資金計画</b> 別表3のとおり</p>	<p>1 予算、収支計画及び資金計画について 財務諸表等のとおり。</p> <p>2 利益剰余金について (1) 利益剰余金について、機構における利益剰余金が生じる構造及び平成23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、機構がお客様に「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。</p>

		<p>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。</p> <p>なお、平成 23 年度決算においては、時効完成益が 75 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 30 億円であり、また、時効保険金等払戻引当金 15 億円を新たに繰入（洗替え方式）したこと等から、利益剰余金は前年度に比し 29 億円増加した。</p> <p>【利益剰余金（平成 23 年度決算）】</p> <table data-bbox="1265 654 2004 726"> <tr> <td>723 億 6,766 万円</td> <td>内郵便貯金勘定</td> <td>382 億 2,028 万円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>内簡易生命保険勘定</td> <td>341 億 4,738 万円</td> </tr> </table> <p>【権利消滅金・時効完成益（平成 23 年度決算）】</p> <table data-bbox="1265 774 2004 853"> <tr> <td>権利消滅金（郵便貯金勘定）</td> <td>90 億 8,536 万円</td> </tr> <tr> <td>時効完成益（簡易生命保険勘定）</td> <td>75 億 3,147 万円</td> </tr> </table> <p>(2) こうした利益剰余金の発生原因に鑑み、引き続き、機構では以下の対応を実施した（詳細は、「第 2－6 預金者等への周知」を参照）。</p> <p>① 預金者、契約者等に対する早期受取りを勧奨する通知</p> <p>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。</p> <p>イ 満期後 15 年が経過する預金者に対し、早期受取りを勧奨する通知を試行送付（平成 23 年度は、預入元金が一定額以上の預金者を対象に送付して、効果を測定）。</p> <p>ウ 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。</p> <p>エ 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。</p>	723 億 6,766 万円	内郵便貯金勘定	382 億 2,028 万円		内簡易生命保険勘定	341 億 4,738 万円	権利消滅金（郵便貯金勘定）	90 億 8,536 万円	時効完成益（簡易生命保険勘定）	75 億 3,147 万円
723 億 6,766 万円	内郵便貯金勘定	382 億 2,028 万円										
	内簡易生命保険勘定	341 億 4,738 万円										
権利消滅金（郵便貯金勘定）	90 億 8,536 万円											
時効完成益（簡易生命保険勘定）	75 億 3,147 万円											

		<p>オ 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。</p> <p>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</p> <p>ア 満期経過後の郵便貯金の残高状況、支払通知書発行後も受取りがない簡易生命保険契約の残存状況をホームページにより公表。</p> <p>イ 機構ホームページに、郵便貯金の権利消滅制度等に関するQ&amp;Aを掲載するなど、周知内容を拡充。また、委託先や総務省のホームページに、郵便貯金の権利消滅及び早期受取りの記事掲載を働きかけ、掲載。</p> <p>ウ 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、周知用チラシ及び交通広告による周知・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、国債で運用。</p> <p>③ 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、かんぽ生命保険へ預託。</p> <p>④ 郵便貯金勘定の平成23年度末の利益剰余金については、平成24年7月に一般会計へ全額納付予定。</p> <p>⑤ 簡易生命保険勘定の平成23年度末の利益剰余金については、第2期中期目標期間における積立金として整理することとされた額を控除した残余の額を、平成24年7月に一般会計へ納付予定。</p>	
当該業務に係る事業経費	15,171 千円	当該業務に従事する職員数	14 名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A		



■ 評価結果の説明

利益剰余金の発生原因については確実に分析され、主要因たる権利消滅金・時効完成益の減少に向け、郵便貯金、簡易生命保険の早期受取りの勧奨等の対応策も実施されている。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 23 年度の項目別評価調書

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 組織運営の効率化については、従前から効率的な運営に努めているところであるが、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において、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」こととされたことを受けて、平成22年度に理事を長とする「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置し、検証を行っている。</p> <p>平成23年度においても、各課の業務量及び職員・派遣職員の配置状況について詳細な検証を行い、その結果を踏まえて、平成24年4月から貯金部の派遣職員を0.5名削減している。</p> <p>2 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</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、相談員や産業医の活用等を行い管理する。</p>	<p>点検している。その結果、平成23年度における月間超過勤務時間数は、1人当たり平均27時間(平成22年度は平均28時間)であった。また、課別に計算した場合の月間超過勤務時間数は、21～37時間であり、概ね平準化されており、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23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24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23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>なお、平成24年2月には、ハラスメント防止の研修を行った。</p> <p>2 メンタルヘルスケア(心の健康管理)については、平成23年12月に、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、保健師による講習会を実施し、ストレス対策及びメンタルヘルスに関する相談窓口の周知を行った。</p>
----------------------------------	--	--

当該業務に係る事業経費	861 千円	当該業務に従事する職員数	9 名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>1 人事に関する計画</p> <p>(1) 業務運営の効率的かつ効果的な実施 平成 22 年 12 月の閣議決定「独立法人の事務・事業の見直しの基本方針」に鑑みて、平成 22 年に「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置して、業務及び組織体制を継続的に検証することで、更なる業務の効率化・弾力化に努めていた。業務実施体制の検証については、各課の業務量に応じて、職員及び派遣職員について必要な人数を算定し、検証していた。その結果、24 年度には 0.5 人（4 時間勤務）を減じている。超過勤務状況については、月ごとに超過勤務時間を点検し、定期的かつ継続的に管理することによって、業務量の平準化に努めていた。</p> <p>(2) 職員の適正な人事評価の実施 人事評価については、「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構職員人事評価規程」に準拠して、行われていた。その手続は、①各職員の自己評価、②評価者による職員の対話、③調整者による評価案の確認、そして④理事長による最終評価からなり、適切な手続を確保することによって、適正な人事評価に努めた。</p> <p>(3) 常勤職員数を 40 人以内とすること 平成 23 年度末に期初の常勤職員数である 40 人以内とした。</p> <p>2 労務問題 ハラスメントの防止については、「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構セクシュアル・ハラスメント防止規程」に基づいて行われ、職員が相談しやすい環境を整備していた。また法令等遵守に関する研修の一環として、平成24年2月にハラスメントの研修が行われた。 メンタルヘルスケアについては、平成23年12月に、メンタルヘルスの講習会が行われた。相談員や産業医の活用についても周知がなされ、職員のメンタルヘルスについての管理が行われた。近年、ストレス対応より一層進んだ「こころの管理」が必要となってきているため、メンタルヘルスの講習会の開催に当たっては、精神科医や臨床心理士などのメンタルヘルスについてより有用な情報を提供できる講師の活用などについての検討が期待される。</p> <p>以上のことから、「目標を十分に達成」したと認める。</p>			

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 23 年度の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 3 機構が保有する個人情報の保護	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>		
<p>(1) 機構における個人情報の保護 保有する個人情報の保護に関する規程を設け、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理に努めることとする。</p> <p>(2) 委託先における個人情報の保護 委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の委託契約において個人情報の保護に関する事項を定め、必要に応じ上記第2の2(1)①及び②の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(3) 再委託先における個人情報の保護 再委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の再委託契約において個人情報の保護に関する事項を定めることを義務付けるとともに、必要に応じ、委託先を通じての上記第2の2(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>		
<b>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</b>		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
(1) 機構における個人情報の保護	個人情報管理規程に基づき、四半期に1回当該規程の遵守状況をチェックすることにより、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理に努めることとする。	<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24年2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>
(2) 委託先における個	委託先においても個人情報の適切な管理	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

## 個人情報の保護

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

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、委託先に対する監督項目等を規定した監督方針を定め、「第2-2 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。

### (郵便貯金管理業務)

#### ① 委託先における取組

委託先は、店舗での誤廃棄・紛失を防止するため、顧客情報関係書類の集中保管を継続するほか、平成23年5月に店舗で保存する証拠書の削減を完了した。また、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3回、事故防止強化月間を設けて、顧客情報紛失等の防止のポイントを記載した資料を配布し、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、端末機の誤入力の防止や整理整頓等ポイントを絞った内容の指導を行った。

貯金事務センターにおいても、委託先本社が年2回、全センターにモニタリングを行い、改善指導を行った。また、年2回、事故防止強化月間を設け、これまでの事故発生状況を踏まえた現状確認及び社員指導を行うほか、過去の事故発生原因の分析、事務リスクの洗い出しにより、再発防止策を確認させ、顧客情報の誤送付・紛失防止に取り組んだ。

この他、社員を対象として、各種指導・研修に取り組んだ。

#### ② 機構の委託先に対する取組

機構は、委託先に対し、定期的に顧客情報管理に係る態勢整備状況について報告を求め、内容を確認するとともに、「第2-2 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。

顧客情報関連事故を減少させるためには、これまで以上にきめ細かな事故防止策が必要と考えられることから、機構において平成23年度に発覚した事案の発生原因を細かく分類し、委託先に発生原因別の事故防止に向けた取組の報告を求めた。

(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。

以上の取組の結果、平成23年度における顧客情報関連事故（再委託先の事故を含み、郵便事故を除く。）は、170件となり、平成22年度の282件から約4割減少した。

（簡易生命保険管理業務）

① 委託先における取組

委託先は、平成23年7月及び平成24年1月、「コンプライアンス重点取組期間」を設け、個人情報保護・顧客情報管理の重要性をテーマとした研修を実施している。また、コンプライアンス・プログラムにおいて、「顧客情報漏えい等の防止」を重要項目の一つと位置付け、計画的かつ継続的な研修・指導により、顧客情報保護の重要性に対する意識の醸成を図っている。

② 機構の委託先に対する取組

機構は、委託先に対し、定期的に顧客情報管理に係る態勢整備状況について報告を求め、内容を確認するとともに、実地監査実施局所における個人情報の管理状況の実態を把握し、不適正な事案が確認された場合は、改善指導を行った。

また、再委託先における重大な事案が発覚した際は、委託先に対し当該事案の発生原因の分析、再発防止策の実施状況及び今後の改善策について文書により報告を求め実態を把握するとともに、委託先及び再委託先から直接聴取を行い、再発防止を要請した。

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、中期計画において実施すべき事項を具体的に盛り込んだ年度計画を定めるとともに、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2-2 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。

（郵便貯金管理業務）

① 再委託先における取組

再委託先は、郵便局での誤廃棄・紛失を防止するため、顧客情報関係書類の集中保管を継続するほか、平成 23 年 5 月に郵便局で保存する証拠書の削減を完了した。また、委託先と共同で全店舗（郵便局）のモニタリングを行い、改善指導を行った。さらに、支社ごとに強化月間を設定して顧客情報漏えい事故防止に取り組むほか、週一回の研修及び四半期ごとの業務研究会等により役職員に対して各種研修を実施した。

② 機構の再委託先に対する取組

機構は、「第 2-2 提供するサービスの質の確保」で記載した全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）の状況についても再委託先の実地監査の中で把握に努め、改善を指導してきたが、平成 23 年 10 月には、再々委託先にも実地監査を行い必要な改善を指導した。

再委託先の顧客情報関連事故については、委託先を通じて報告を求めているが、よりの確な指導を行うため、重大な事故については再委託先から直接報告を求めることとしている。平成 23 年度は、社外に顧客情報が漏えいした事故など 3 件について、再委託先から直接聴取を行い、再発防止に向けた改善を指導した。これを受け、再委託先では、営業関係資料の削減等の対策を実施した。

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、直接実態を把握し、顧客情報媒体管理簿や画像データの管理等の改善を求めた。

（簡易生命保険管理業務）

① 再委託先における取組

再委託先は、平成 23 年 8 月を「コンプライアンス強化月間」と定め、個人情報漏えい等事故の防止に関する標語の策定等を行い、個人情報保護の重要性に対する意識の醸成を図っている。また、従来から実施している週一回の研修及び四半期ごとの業務研究会等を継続して実施し、基本動作の浸透に取り組んでいる。



		② 機構の再委託先に対する取組 機構は、委託先に対し、定期的に再委託先の顧客情報管理に係る態勢整備状況について報告を求め、内容を確認するとともに、実地監査実施局所における個人情報の管理状況の実態を把握し、不適正な事案が確認された場合は、改善指導を行った。 また、再委託先における顧客情報を含む会社資料の不法投棄事案が発覚した際は、委託先に対し当該事案の発生原因の分析、再発防止策の実施状況及び今後の改善策について文書により報告を求め実態を把握するとともに、委託先及び再委託先から直接聴取を行い、再発防止を要請した。	
当該業務に係る事業経費	1,647 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		
<b>■ 評価結果の説明</b> 個人情報漏えいは、漏えいによる明確な実害よりも、漏えいそれ自体が被害であることをより重く認識すべきである。その意味で、個人情報の保護は機構の命運をかけた対策であると確認すべきであり、その対策は極めて必要性が高い。委託先、再委託先でそれぞれ個人情報の漏えい事故が発生しているだけに、再発防止策の強化は緊急を要している。平成 23 年度の取組では、全職員対象の研修の実施や、機構による委託先・再委託先からの直接聴取・改善措置の指示など、必要性の高い取組が実施された。 それら取組は効率的に成果を挙げていると認められる。平成 23 年度では、機構での個人情報漏えい事故はゼロ、委託先・再委託先での顧客情報関連事故は、郵便貯金管理業務については 170 件となり、平成 22 年度の 282 件から約 4 割減少し、簡易生命保険管理業務については 75 件となり、平成 22 年度の 150 件から 5 割減少した結果となった。結果が明確となる効率性の高い取組が背景にある。ただ、個人情報の漏えいは、簡易生命保険管理業務、郵便貯金管理業務の双方で発生していることから、再委託先の実地監査など一歩踏み込んだ総合的な再発防止策を引き続き展開していくことが求められる。 平成 23 年度の取組の効果・有効性は、平成 22 年度に比べ、漏えい事故が減少したことで示される。ただ、委託先・再委託先に対する実効性ある事故防止策の導入はまだ不十分といえ、機構自身の監視体制の充実・強化が求められる。そのために、積極的に委託先・再委託先に対する注意喚起情報の提供や、直接聴取・実地監査・改善措置の指示などを推進していくことが求められる。			

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 23 年度の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第 4 その他業務運営に関する重要事項 4 災害等の不測の事態の発生への対処	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>		
<p>(1) 機構における対処 災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルを作成するとともに、年 1 回以上その内容について検証する等、リスク管理体制の整備・強化を図る。</p> <p>(2) 委託先における対処 委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ上記第 2 の 2 (1) ①及び②の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(3) 再委託先における対処 再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、リスク管理体制について委託先を通じての上記第 2 の 2 (1) ①及び②に準じる確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>		
<b>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</b>		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
(1) 機構における対処	災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルについて周知するとともに、その内容について年度内に 1 回検証し、必要に応じ、見直しを行うことにより、リスク管理体制の整備・強化を図る。	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等について定めた「緊急事態対応計画」を策定し、その後毎年度見直しを行っているところであるが、平成 23 年度は、東日本大震災の発生等を踏まえ、「緊急事態対応計画」の全面的な改訂及び新たに「業務継続計画」の策定を行い、機構所在地（東京都港区）に首都直下地震（東京湾北部地震）等の緊急事態が発生し、又は発生するおそれがある場合における業務継続対応の具体的事項を定める等機構における緊急事態対応の強化を図った。
(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) ③の確認等を行うとともに、改善計画の策定	<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」、「事業継続計画書」、「ゆうちょ総合情報システムにおける緊急時対応計画（コンテンツエンジン・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</p>

及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。

ついて確認を行っている。

平成 23 年 3 月の東日本大震災を踏まえ、平成 23 年 12 月に「危機管理規程」を、また平成 24 年 1 月に「事業継続計画」を見直し、人命第一の原則の明確化、その具体的措置として、避難・帰宅判断等の考え方の整理、全社員の安否確認システムの導入、さらに東京直下型地震を想定し、本社機能が麻痺した際に備え、近畿エリアに本社機能代替組織（第二対策本部）の整備等を行ったことについて、委託先から報告を受け、確認を行っている。

（簡易生命保険管理業務）

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

平成 23 年 3 月の東日本大震災を踏まえ、平成 24 年 4 月に「事業継続計画書」を見直し、人命尊重を第一義とすることの明確化、平時、有事に必要な態勢の整備、首都直下型地震に備え、近畿エリアに、非常災害対策本部が行う安否確認や被災状況等の初動対応等に必要な機能の支援又は必要に応じてその代替を行う態勢（関西本部）の整備等を行ったことを、委託先から報告を受け、確認を行っている。

（3） 再委託先における  
対処

再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、委託先を通じて、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。

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。

平成 23 年 3 月の東日本大震災の発生を踏まえ、平成 23 年 10 月に「危機管理マニュアル」の別冊として「自然災害対応マニュアル」（自然災害が発生した際に、人命優先の観点から現場で速やかに避難等できるように、分かりやすく対応をまとめたもの）を新たに制定したことについて、報告を受け、確認を行っている。

当該業務に係る事業経費	一 千円	当該業務に従事する職員数	15名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>1. 不測の事態が発生した場合の機構の対応については、東日本大震災の発生等を踏まえ「緊急事態対応計画」の全面的な改訂に加え新たに「業務継続計画」を行っており、的確な対応が図られている。</p> <p>2. 委託先に対しては、例年行われている「危機管理規程」、「事業継続計画」及び「コンティンジェンシー・プラン」等の報告を求めることに加え、郵便貯金管理業務においては本社機能のバックアップとなる近畿エリアの本社代替組織の整備を、簡易生命保険管理業務においても災害対策本部の関西本部における代替態勢をそれぞれ整備し、リスク管理体制の整備・強化が図られている。</p> <p>3. 再委託先に対しては、従来の「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画」についての報告に加え、「自然災害対策マニュアル」を制定して、緊急時の適切な対応に向けた体制の整備が図られている。</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平成 23 年度の項目別評価調書

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>環境への負荷の低減に資する原材料・部品を利用している物品等の調達を盛り込んだ「環境物品等の調達の推進を図るための方針」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 23 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、全調達品目（38 品目）について、目標を達成した。</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及び毎週金曜日（金曜日については平成 23 年 7 月から）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 2 回（平成 23 年 6 月までは毎週 1 回）</p>

		<p>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 23 年度は約 33.3%の削減、用紙類については、約 33.5%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 22 事業年度の業務実績評価において、「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。」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 23 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、毎週の幹部会及び月例業務報告会議（平成 23 年 11 月から開催）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>特に、東日本大震災に関して、理事長は、被災した預金者、保険契約者等に対する支援が当機構にとって重要なミッションであるとの認識の下、直ちに郵便貯金・簡易生命保険の非常取扱い等の支援策を実施するとともに、毎週の幹部会、毎月の役員懇談会等において、進捗状況を確認し、必要に応じ指示を行った。また、「緊急事態対応計画」の全面的な改訂及び新たに「業務継続計画」の策定について指示を行い、緊急事態対応の強化を図った。</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</p>

		<p>計画を策定するなど推進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いるところであるが、平成23年度においては、次の取組を行ったところである。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 法令等遵守に関する研修の実施（平成24年2月）</li> <li>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24年2月）</li> <li>③ 法人文書管理研修の実施（平成24年3月）</li> <li>④ 法令等遵守の推進に関する計画の進捗状況の点検の実施（平成24年3月）</li> <li>⑤ 法令等遵守点検の実施（上半期及び下半期）</li> <li>⑥ 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）</li> <li>⑦ 法人文書管理点検の実施（平成24年3月）</li> <li>⑧ 「法令等遵守の手引き」の改訂（平成23年9月）</li> </ol> <p>(3) リスク管理については、リスク管理規程に基づき、機構の全ての業務について、内在するリスクの洗い出し、その評価、リスク制御対策の検討を行い、かつ、機構として管理すべきリスクの特定を行った上で、リスク管理シートを作成し、同シートに基づきリスク制御対策を適切に講じることにより、リスク発生の防止及び発生した場合の早期発見に努めている。</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23年度は9月に見直しを行ったが、前年度に全面的な見直しを行っていることから、変更すべき点はなかった。</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ているところである。</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、</p>
--	--	--

		<p>通常の業務から独立した観点で、監事監査、専任者による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度内2回定期監査を実施した。</p> <p>また、監事との間では必要に応じて随時、意見交換等を行い、連携を図り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) 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、情報セキュリティ管理規程、情報セキュリティポリシー、個人情報管理規程、法人文書管理規則等を定めてICTの適正な利用のための統制環境を整備しているほか、情報セキュリティ点検を実施して統制環境の実効性確保に努め、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>なお、情報システムについて、機器の経年劣化によるシステムダウンの発生防止や情報セキュリティの向上の観点から、平成24年10月に更改することとし、平成23年度においては、要件整理、契約手続等を行った。</p> <p>(6) 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23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3回意見交換等を行い、理事長、理事のマネジメントを含む内部統制の有効性評価の検証について連携を図り適正な評価に努め、監事監査の結果、内部統制に係る理事長等の職務の執</p>
--	--	---



		<p>行について適正であることを確認した。</p> <p>さらに、年間を通じて全ての理事長決裁文書を事後チェックし、適正な処理を確認した。</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 23 年度財務諸表及び決算報告書に関する監事の意見書及び監事監査規程に基づく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、「第 2-2 提供するサービスの質の確保」を参照。）等につき、理事長との定期的会合や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、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>(7) 委託先・再委託先に対する統制については、「第 2-2 提供するサービスの質の確保」を参照。</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>なお、自然災害等に関係するリスクへの対応については、前記の内部統制に係る取組の(1)のとおり、理事長の指示の下、対応を行っている。</p> <p>(2) 業務改善のためのイニシアティブの一環として、内部監査、委託先実地</p>
--	--	--

		<p>監査等の監査能力・技術向上のため、公益社団法人日本監査役協会、社団法人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、平成 23 年度の年度始め、平成 23 年 10 月（新理事長就任時）、平成 24 年の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、人材育成等について、改めて周知徹底を図った。また、平成 23 年 7 月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するとともに、平成 24 年 1 月には新理事長と職員との意見交換を実施し、機構のミッション等を深く浸透させる取組を実施した。</p> <p>○ 平成 22 年度業務実績に関する評価における指摘事項に対する取組 平成 22 年度の業務実績に関する評価における指摘事項に対する取組については、別紙のとおり対応した。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>865 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(環境保全)、A(内部統制、役職員のイニシアティブ)</p>		
<p>■ 評価結果の説明 (環境保全)</p> <p>環境保全の推進は日常的な取組であり、機構による組織的・意識的な行動が鍵となる。実施結果に挙げられた平成 23 年度の機構の取組は必要性の高いものばかりで、その実践が成果としても現われた。今後、電力需給の問題、電気料金のコスト高の問題などを踏まえ、委託先・再委託先に対しても、更なる環境保全活動を推進するよう促していくことが求められる。</p> <p>機構が実施した平成 23 年度の環境保全の取組は、調達については「環境物品等の調達の推進を図るための方針」などに基づき、目標を設定して実施された。その結果、全調達品目（38 品目）について目標が達成された。また CO2 排出抑制活動については、公共交通機関の利用推進、エネルギー使用量の抑制、用紙類の使用量の抑制などを中心に実施された。それぞれの項目で前年度以上の改善が見られている。環境保全活動は効率性が高い活動でないと成果が上がらない。その意味で平成 23 年度は効率性を示した取組となった。</p> <p>機構では、両面コピーの使用推進、トナーカートリッジの回収と再利用、電灯の定期的消灯、職員への啓発メールの週 2 回の発信、などを実践した。そ</p>			

の取組の有効性は、例えば、電気使用量について平成19年度に比べ、23年度は約33%の削減となり、用紙類では、約33.5%の削減へとつながったことに示されている。環境保全活動の有効性は数値に示すことが可能だが、今後も日常事業活動のあらゆる面で、創意工夫を施した取組が期待される。

#### (内部統制、役職員のイニシアティブ)

内部統制について、理事長は、業務全般について報告を受け、遂行状況をモニタリングした上で、必要な指示を行っているほか、毎週の幹部会等において、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し、組織にとって重要な情報等について適時的確に把握するとともに法人のミッション等を周知できるような環境を整備しており、東日本大震災対応においても適切な管理を行い危機対応の強化を図っている。

また、リスク管理については、リスク管理規程に基づき、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、機構として管理すべきリスクの特定を行った上で、適切にリスク制御対策を講じることにより、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おり、適切なリスク管理が行われていると認められる。

さらに、内部統制の有効性を監視するため、日常的モニタリングのほか、監事監査、専任者による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おり、監事との間では必要に応じて随時、意見交換等を行うとともに、連携を図りながらより効果的な業務遂行に努めている。なお、内部統制上の問題や課題が明らかになった場合には、理事長等への報告を適時、適切に行うとともに、必要に応じて再発防止策等の策定やフォローアップを行っており、内部統制の充実強化に努めている。

業務改善のための役職員のイニシアティブについては、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、機構のミッションがよりよく果たされ、業務が適正かつ効率的に遂行されるよう、役員等が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が発揮されている。自然災害等に関するリスクへの対応については、理事長の指示の下、郵便貯金・簡易生命保険の非常取扱い等の支援策を行っている。また、内部監査等の監査能力・技術向上のため、担当役職員を研修等に参加させるなど、役職員のイニシアティブを業務改善に生かす取組を行っていることは有効な取組であると評価できる。