

# 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

## 平成 24 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 24 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>第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>1 組織運営の効率化（評価：A）</p> <p>「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成 22 年 12 月 7 日閣議決定）に鑑み、平成 22 年に「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置しており、本年度も引き続き当該プロジェクトの下、業務の実施体制について、全般的な検証を行っている。平成 24 年度においても、各業務の（1）作業実施時期及び（2）投入労働力の実績について検証し、その結果、中期目標期間内での国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けて、平成 25 年度監査等の業務量の減少が見込まれるため、平成 25 年 4 月には 0.5 人（4 時間勤務）を減じており、業務量に応じた組織・人員の合理化を図り、継続的な見直しを図っていると認められる。</p> <p>なお、国際ボランティア貯金寄附金配分事業については、公募、寄附金配分、監査が適切に実施され、進行管理は有効であったと評価した。</p> <p>2 業務経費等の削減（評価：（業務経費の削減等）A、（人件費の削減等に係る取組）A） （業務経費の削減等）</p> <p>平成 23 年度比 1%以上の業務経費の削減を達成している。</p> <p>「契約の点検及び見直し」については、契約監視委員会が継続的に開催され、集中的に監視を強化するなどの取組が推進された。</p> <p>「一者応札・一者応募」については、平成 23 年度の 5 件から 7 件へと増加しており、契約数に占める「一者応札・一者応募」の割合も、平成 23 年度に比べて若干高くなった。これは既存の情報機器等の保守のために前年度と同じ業者のみの応札となった 2 案件があったこと、契約の目的を達成するために必要な実績があることを資格要件として求めた案件があったこと、などが理由とされる。このような問題は他の独立行政法人にも共通する問題ともされ、特殊事情なのかも知れないが、特殊事情だから達成は難しいとするのではなく、あくまでも改善策を講じるべき課題としてしっかり位置付けて欲しい。</p> <p>このような課題を見据えつつ、可能な限り業務の効率化を追求していることを踏まえ、業務経費等の削減において、「目標は十分達成」と判断されて良い。</p> <p>（人件費の削減等に係る取組）</p> <p>超過勤務管理の徹底等により、人件費は削減目標（平成 23 年度の役員交代による影響を補正した人件費実績額の 91.97%以下（▲8.03%以上））を上回って節減されており（89.89%を達成）、効率的に管理されていると認められる。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、役員報酬規程及び職員給与規程の改正等を行い（平成 24 年 4 月から施行）、給与水準については対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）100 以下（95.7）と、適正な水準を維</p>

<p>第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>持している。</p> <p>1 資産の確実かつ安定的な運用（評価：A）</p> <p>郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用について、機構は、各資産に係る運用計画及び運用実施方針を遵守し、預金、国債、預金者・保険契約者への貸付、地方公共団体・公庫公団等に対する貸付を実施しており、確実かつ安定的な運用に努めている。</p> <p>株式会社かんぽ生命保険における確実かつ安定的な運用については、機構は、株式会社かんぽ生命保険から、運用実績についての報告を受け、そして、安全資産（郵政民営化法第162条第2項第3号に規定する資産）の評価額が機構のために積み立てる額（旧契約に係る責任準備金等の合計額）を上回っていること、及び資産構成割合が株式会社かんぽ生命の簡易生命保険契約資産の資産運用方針の範囲内であることを確認している。また、報告資料に基づき、安全資産評価額が機構のために積み立てる額を下回る日経平均株価及び為替レートの水準について検証している。</p> <p>上記の郵便貯金資産及び簡易生命保険資産以外の資産については、事務所内の間仕切り等の有形固定資産及びソフトウェアのみであり、これらは業務を行う上で不可欠なものである。また、土地・建物は保有していない。これらの資産は業務に必要最低限な規模となるよう見直しがなされ、有効かつ効率的に運用・管理が行われている。</p> <p>2 提供するサービスの質の維持・向上（評価：（郵便貯金管理業務）A、（簡易生命保険管理業務）C） （郵便貯金管理業務）</p> <p>機構による委託先および再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、監督方針における各重点確認項目の確認、指導、実地監査をスケジュールどおりに行っている。</p> <p>委託先および再委託先の業務の質は、①郵便貯金管理業務における委託先及び再委託先での犯罪発覚件数、苦情等申告件数、現金過不足事故件数がそれぞれ減少していること、②利用者の評価等に関する調査において、1年以上前と比べサービス水準全体について「良くなった」と「やや良くなった」とする回答が3割強で、「悪くなった」と「やや悪くなった」とする回答である約6%よりも多かったことから、委託先及び再委託先の業務の質は全般的に向上していると認められる。</p> <p>また、部内犯罪事案を含む不適正事例について、委託者として、四半期ごとに不適正事例の発生原因等を分析し、その結果も活用して実地監査を行い、委託先及び再委託先に対し、必要に応じて再発防止策を講じるなどの改善を求めた。これを受け、委託先及び再委託先において、新たな再発防止策として、①渉外営業活動の管理強化（エリア外活動の事前承認、営業記録簿の確認、ゆうちょ銀行内での渉外社員に対するモニタリング等）、②郵便局における現金等の実在性を検証する特別監査の強化、③局長の自局任用の原則禁止などを実施した。これらの取組みの効果もあって、委託先及び再委託先における犯罪発覚件数は21件から18件へとやや減少している。なお、この18件のうち3件は上記の機構による特別監査の結果、発見されたものであ</p>
--	---

り、特別監査は有効に機能したものと認められる。

機構は、再委託先において発生した顧客情報関連事案や実施した対応策など実施した取組みについて委託先を通じて報告を受けるとともに、委託先が再委託先に対して実施するモニタリング結果等を活用し、その事案や取組の内容の確認を行った。実地監査においては、委託先が再委託先に対して実施するモニタリングの内容に不適正な事案等を発見した場合も含め、業務運営に関して改善が必要と思われる事項について、委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。このように、機構は、費用対効果の観点から、委託先の内部監査情報を利用し、実地監査をより効果のあるものに行っている。

郵便貯金管理業務の提供場所及び提供時間について、委託先に対して、委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行業の代理業務と同等以上の営業日及び営業時間の確保を義務付けており、また、義務づけられた内容が実行されていることを確認した。

標準処理期間が定められた各処理の状況については、毎月報告を受けており、いずれの処理においても、標準処理期間内に全て処理されていることが確認された。

また、被災者を含む郵便貯金保有者への債務を確実に履行することは本機構の使命のひとつであるところ、東日本大震災等の被災者対応として、平成 24 年度においても、東日本大震災に伴う非常取扱いを継続して行っている。なお、平成 24 年度は、他の自然災害の被災地域を対象に 7 回の非常取扱いを実施した。

以上、各施策はそれぞれ有効に機能しており、費用対効果の点でも十分に配慮されていると認められる。

(簡易生命保険管理業務)

委託先・再委託先への監督体制を構築し、委託先の内部監査結果を利用するほか、委託先・再委託先からの定期・随時の報告を求めるなど、効率的な事業実施が図られている。さらに、実地監査の実施により、委託業務の質の点検、監督体制の妥当性の確認が行われている。

委託先及び再委託先の監督についての監督方針において、重点確認項目として、内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組み、顧客情報の管理、苦情申告等の対応、保険金等支払の管理、委託先の外部委託の管理、会計に関する業務の適正性、その他業務品質の確保に係る事項等の項目を定めている。これらについて、実施状況について報告徴求・確認・分析を行い、不適正な事案に対しては改善策の検討・実施を求め、実地監査において実施状況の確認を行っている。このような取組みの結果、平成 24 年度の犯罪発覚件数、顧客情報漏洩等、現金過不足の件数は従前に比べ減少している。

他方、保険金等支払い管理について、監督方針の重点確認項目であり委託先においては従前より過去の支払請求案件について支払漏れ等の有無の点検作業が行われていたが、平成 24 年度には改めて大規模な請求案内漏れ、支払漏れが発覚している。この件に対し、事案点検・顧客対応の進捗状況、再発防止策の検討・実施等の報告徴求・確認、実地監査を行い、不適正事案について改善指導を行っている。

委託先において、プログラムの誤りによる特約配当金計算の誤り（5,733件）が判明しており、平成24年5月11日に委託先にて報道発表を行い、機構のホームページにも掲載するとともに、お詫び状を発送した上で、不足額の支払を行った。機構は、この件での委託先の顧客への対応とプログラムの品質向上に向けたシステムリスク管理態勢の報告徴求・確認を行い、実地監査においてシステムの仕様変更、潜在バグへの対応状況の確認を行っている。

監督にあたり留意する事項として掲げられている簡易生命保険管理業務の提供場所・提供時間、標準処理期間については、提供場所・提供時間について委託先・再委託先の生命保険契約維持・管理業務と同等であることが確認されているが、同じく留意事項である簡易生命保険の標準処理期間について請求案内漏れ、支払い漏れへの対応の影響もあり一部目標未達となっており、問題点の把握・分析を行い、改善方策の検討・実施を求めている。

なお、東日本大震災等の被災者への対応については、前年度に引き続き非常取扱いを継続しており、委託先からの毎週の報告により実施状況の確認を行っている。

以上から、監督、指導によりサービスの質の改善が図られ結果につながっている項目も少なくないが、保険契約の要である保険金支払の管理について一層の効果的な取組が必要であると認められる。

### 3 業務の実施状況の継続的な分析（評価：A）

利用者から委託先及び再委託先に寄せられた意見を、定期的を収集し、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「郵便貯金及び簡易生命保険のサービスに対する利用者の意向等に関する調査」というアンケート調査も行っている。その結果を委託先及び再委託先に送付し、一層の改善が必要と考える項目（ゆうちょ銀行に関しては預り証の周知方法、かんぽ生命に関しては保険料の口座払込みの利用勧奨（保険料のキャッシュレス化）など）について、改善を求めている。通帳・証書等の預り証を利用者に周知する方法については、一層の改善が必要であると考えられ、その取組状況の報告を求めた。これを受けて、再委託先は名刺の裏側を利用して周知を進めることとなった。調査の結果は、機構自身の広報の改善にも反映させており、定期郵便貯金早期払い戻しや自動継続の廃止に関する広告を実施している。

このような意見の収集活動は、利用者のニーズを知ることには欠かせないものであり、得られた内容もその後の施策にフィードバックされている。また、外部機関のWEB調査を利用し、業務経費の節減に努めていると認められる。よって、これら業務の必要性、有効性、効率性は高いと評価できる。

### 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応（評価：A）

預金者及び契約者等からの照会に関し、お客様応答マニュアルの拡充や、お客様対応事例集の更新を行っている。照会内容

を踏まえ、郵便貯金口座の有無に関する確認のお知らせを機構ホームページに掲載するなど、預金者への周知は的確に行われている。特に「事例集」については、平成24年度に受け付けた苦情申告等の内容、新たに開始した満期後15年目等の預金者へのあいさつ状に関する照会等を踏まえて内容を更新・拡充して、預金者・契約者等からの意見・照会等の際に活用しており、照会等への機構における対応が迅速ではないとの苦情はなかった。

郵便貯金管理業務においては、CS推進活動、各種研修・調査、委託先・再委託先と連携した長期未解決苦情の早期解決に向けた取組みを継続的に行っている。苦情分析や苦情対応の強化、コールセンターの品質向上に向けた運営形態の変更準備など、新たな取組みが進められている。委託先からの苦情申告等を分析することに加え、委託先・再委託先への実地監査を行い、改善を要請している。これら各種の対応によって、苦情申告等の件数は2年連続、長期未解決事案の件数は3年連続して減少しており、取組みの効果が確認されている。

簡易生命保険管理業務については、継続的に苦情分析や委託先・再委託先への監査が行われている。平成24年度では、苦情対応の徹底化のため「お客さまの声」で旧来「問合せ」に分類されていた一部を「苦情」として仕分けしたことは評価できるが、過年度と比較した厳密な苦情件数の趨勢の把握は困難である。一方、保険金等支払に関する苦情件数に係る平成23年度から平成24年度の件数の増加幅は、他の種別の増加幅と比べて大きい。これは保険金の請求案内漏れ等に関する案内書の送付に伴うものが含まれると考えられる。

今後も苦情対応について、継続した取組みが必要だが、長期未解決事案については、委託先・再委託先との連携によって残存数が大幅に減少し、コールセンターでの応答率も高水準を維持していることから、効果的な事業が実施されていると評価できる。

#### 5 情報の公表等（評価：A）

情報開示全般については、次の点を勘案すると、機構は、その透明性を高め、機構の役割、組織、業務、活動状況等に対する利用者の理解を深めるため、ディスクロージャー誌の備え付け・公表、新聞広告、ホームページ等も活用した情報の提供に努めていると認められる。

- ・ 機構は、前年度と同様、ディスクロージャー誌を作成し機構に備え付け、またホームページにて公表している。これには、機構の組織、業務・財務の状況、リスク管理・コンプライアンスその他への取組みの説明が記載されているほか、郵便貯金に関する業務と簡易生命保険に関する業務について、それぞれ商品の概要、業務の状況、資産運用に関する指標などにつき詳述されている。
- ・ 機構は、上記ディスクロージャー誌以外にも、ホームページにおいて、業務方法書、中期目標、中期計画、事業報告書、調達情報、役員報酬規程、給与規程、評価・監査の結果、利用者の評価等に関する調査結果などを公開している。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>満期を迎えた郵便貯金や簡易生命保険の受取りを促進するため、機構のホームページにバナーを出す、ジャンプ先のページを分かりやすく整理する等の工夫をし、また、総務省、ゆうちょ銀行、かんぽ生命保険及び日本郵便のホームページにバナーを設けたり、機構ホームページとリンクさせる等の取組みも行った。このほか、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>また、ホームページの活用については、画面が「機構概要」「郵便貯金管理業務」「簡易生命保険管理業務」「公開資料」と整理されていて必要情報に辿りつきやすく、また文字サイズが変更可能、サイト内検索機能の導入、音声読み上げソフトの導入など、多様な利用者が情報にアクセスしやすいよう工夫がなされており、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認められる。</p> <p>6 預金者への周知等（評価：A）</p> <p>郵便貯金管理業務では、平成23年度の試行結果を踏まえ、平成24年度には満期後15年目、18年目、19年目の全預金者に対して通知を行い一定の効果をえた。このほか満期を経過した郵便貯金残高を毎月把握してホームページで公表するとともに、通知書類や封筒における注意喚起の工夫、機構ホームページでの周知等が継続して行われ、効率性や有効性を考慮した事業が実施されている。</p> <p>簡易生命保険管理業務では、保険金等の受取がない契約の残存状況を毎月把握しホームページで公表するとともに、満期後未請求者への各種案内および機構ホームページの案内の工夫、新聞広告等による周知活動が行われている。そのほか、再委託先の郵便局社員が戸別訪問することで、満期保険金等の事前請求案内や、長期未払い契約に対する請求勧奨等が実施されている。また24年度には、委託先において案内書類が2年以上不着となった契約者を対象に満期1年前で住所調査を実施するなど、簡易生命保険に関わる債務の履行を促進する適切な事業が効果的に実施されている。</p> <p>さらに、広報業務の実施に当たり、実際に窓口において満期を迎えた貯金や保険金を受け取った方等に対する調査の準備を実施している。</p> <p>機構全体の経費を抑えつつ新たな周知活動が行われているが、例えば郵便貯金における権利消滅金や睡眠貯金の残高は依然として高水準であることから、更なる効果的な周知方法の検討が求められる。</p>
<p>第3 財務内容の改善に関する事項</p>	<p>1 予算、収支計画及び資金計画（評価：A）</p> <p>利益剰余金の発生原因である権利消滅金、時効完成益については適切に分析されており、国庫納付額の発生等、利益剰余金の減少要因を含め、その増減内容は妥当なものになっている。また、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 (該当なし)</p> <p>3 重要な財産の処分等に関する計画 (該当なし)</p>
<p>第4 その他業務運営に関する重要事項</p>	<p>1 施設及び設備に関する計画 (該当なし)</p> <p>2 適切な労働環境の確保 (評価：A)  業務運営を効率的かつ効果的に実施することを目標に、超過勤務を抑制しており、継続的に点検を図っている。また、業務の実情を踏まえ、組織編成及び人員配置の見直しを実施している。  人事評価については、各職員が平成24年度当初に個人別の目標を設定し、平成25年4月に当該目標に対する取扱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必要に応じて実施し、評価案の策定をしている。適正かつ公平な評価プロセスを確保し実施することで、職員の努力及び成果を適正に評価していたと認められる。  平成24年度内の常勤職員数は、平成25年6月現在39名であり、目標値である「40人以内」を達成している。  ハラスメントの防止については、職員が認識すべき事項を具体的に示すなど適切な防止措置を講じ、苦情・相談窓口確保のために、機構内に相談員、外部に通報窓口を設置して、相談・通報しやすい環境整備を図っている。また、平成24年12月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（心の健康管理）については、役職者を対象とした部下職員の心の健康管理及び個人が行うストレス対策（セルフケア）について、平成25年2月にメンタルヘルス対策・支援の専門医による講習会を実施するとともに、メンタルヘルスに関する相談窓口を周知している。  以上より、目標を十分に達成していると認められる。</p> <p>3 機構が保有する個人情報の保護 (評価：A)  保有個人情報については、個人情報管理規程等に基づき、保護管理者（各部長）が、四半期ごとに、点検シートにより所管部における保有個人情報の管理状況について点検を実施するとともに、全職員を対象として部外講師による研修を実施している。それらの取組みの結果、機構における保有個人情報の漏えい事故等はなかった。  委託先及び再委託先に対して、平成24年度は顧客情報関係書類の集中保管、職員への研修・指導、直営店等のモニタリング等の多面的な取組みや、顧客情報管理態勢や事故情報などの報告・確認等の収集の取組みが実施された。再委託先の事故につ</p>

いて機構は委託先を通じて報告を求めることとされているが、よりの確な指導を実施する必要性から、再委託先にも直接聴取を行い、改善措置を指示している。それら取組みの結果、郵便貯金管理業務および簡易生命保険管理業務の分野で、前者は約50%、後者は約35%、それぞれ事故件数は減少した。

ただ、委託先及び再委託先での事故そのものは発生し続けている。再発防止に向けた委託先・再委託先へのさらなる働きかけと、機構自身による管理・点検・報告・研修などの徹底が望まれる。

#### 4 災害等の不測の事態の発生への対処（評価：A）

東日本大震災後の状況に対応し、不測の事態に備えて「緊急事態対応計画」の改定や「業務継続計画」を策定しているが、平成24年度においては、全職員を対象として、緊急事態対応計画等についての説明会を実施、震災訓練も実施している。また新たに事業者が提供する安否確認サービスを導入するなどして取組み内容が拡充されている。

郵便貯金管理業務においては、委託先に対して「危機管理規程」「事業継続計画書」「ゆうちょ総合情報システムにおける緊急時対応計画（コンティンジェンシー・プラン）」等の報告を求め、本社代替組織の整備や災害時のバックアップ体制の強化を図ることで不測の事態への適切な対応が図られている。

簡易生命保険管理業務における委託先への対処として、「危機管理規程」「危機管理マニュアル」「事業継続計画書」「情報システムに係るコンティンジェンシー・プラン」についての報告を求めるなど、不測の事態への対処として適切な措置が講じられている。さらに、委託先では、広域災害発生時に情報システムの障害状況を一元的に把握し対処するための「情報システムにおける総合的な緊急時対応計画（コンティンジェンシー・プラン）」を新たに制定し、災害時における対応体制の強化がなされた。

また、日本郵政グループ全体の訓練を実施したと委託先から報告を受け確認を行っており、リスク管理体制の整備として必要な対策が継続的かつ効果的に講じられていると認められる。

#### 5 内部統制の充実・強化（評価：A）

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いる。

リスク管理については、機構のリスク管理規程に基づき、リスク管理シートを作成し、リスク発生の防止又は発生した場合の早期発見に努めている。当該シートについては、平成25年3月に内容の一部見直しを実施しており、リスク管理体制を効率的かつ有効に運営していると認められる。特に自然災害等に関するリスクへの対応では、機構独自の取組として、全職員を対象として平成24年11月に緊急事態対応計画等についての説明会を実施し、周知を徹底している。

ICTの利用については、必要なICT環境を整備しており、情報セキュリティ管理規程、個人情報管理規程等を定めると共に、経年劣化によるシステムダウンの発生防止、情報セキュリティ向上の観点から、更改を行った。

内部統制に係る取組及びリスク管理態勢の整備状況に関して、監事監査が積極的に行われ、理事長等役員とも必要に応じて意見交換が行われており、内部統制の充実・強化への対策及びリスク管理項目・対策の見直し等必要な措置が講じられており、組織全体としての内部統制機能を高めている。

#### 6 情報セキュリティ対策の推進（評価：A）

「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準（平成24年度版）」及び「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準（平成24年度版）」の内容を踏まえて、平成25年3月に、情報の格付（機密性・完全性・可用性）及び取扱制限の設定とこれに応じた適切な取扱いの義務付けを中心とした、機構の情報セキュリティ管理規程等の見直しを行っている。

情報セキュリティポリシーの遵守状況の確認のため、全職員を対象として、四半期ごとに点検シートにより情報セキュリティ対策の実施状況について点検を行っている。

機構は、IT技術者としての担当者を置き、また職員や業務委託先によるデータの持出しを適切に制限及び管理してきており、機構自体においてはこれまでに情報セキュリティに関する大きな事故は発生しておらず、情報セキュリティに関する教育・訓練として、12月に全職員を対象に部外講師による研修を行い、職員の教育・訓練を実施している。

以上より、情報セキュリティ管理規程等の見直し、点検シートにより法人内での遵守状況を把握し、職員の教育・訓練を着実に実施していることから、目標を十分に達成したと評価した。

#### 7 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等（評価：A）

機構法第25条第1項の規程に基づき、積立金のうち承認を得た繰越積立金（郵貯勘定0円、簡保勘定約233億円）以外の積立金である約490億円（郵貯勘定約382億円、簡保勘定約108億円）について、平成24年7月6日、国庫納付している。

その繰越積立金については、統計手法においても適正・厳格に算出されており、国庫納付額は適切に定められている。

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

（環境への配慮）

環境に配慮した物品及びサービスの調達については、43の特定調達品目すべてについて目標が達成された。温室効果ガス排出削減などの取組みでも、平成24年度までの2年間の平均を平成19年度と比べ8%削減するとした目標に対し、約27.8%削減されたことは評価されて良い。用紙類では約36.1%の削減となった。

	<p>環境保全活動においては、委託先に対し、委託先から再委託先への要請も含む環境保全活動の要請を実施しているが、今後は、このような機構側からの委託先を介した再委託先への環境保全活動の働きかけを一層積極化することが望まれる。</p> <p>(業務改善のためのイニシアティブ)</p> <p>業務改善のため、利用者の意向調査により利用者のニーズを把握し業務改善に取り組んでいる。また、機構のミッションをよりよく果たすこと及び業務を適正かつ効率的に遂行することを目的に、役員懇談会等を実施することなどにより、役員等において、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>業務改善のイニシアティブの一環として、担当職員は（社）日本内部監査協会の研修へ年に8回参加しており、そのほか機構の役職員の業務知識の向上等を図ることを目的に、金融に関する研修（講演会）を8回実施している。</p> <p>理事長から全役職員に対して訓示を行い、機構のミッション、法令等遵守の重要性、効率的な業務運営、人材育成等について、改めて周知徹底を図っている。また、理事長より、平成24年度に機構に着任した職員を対象に、各部の状況、機構のミッション等について意見交換会が実施され、機構のミッション等を深く浸透させる取組が実施されている。</p>
<p>II 中期計画全体の評価（項目別評価を踏まえた中期計画全体の達成状況）</p>	
	<p>組織運営の効率化については、「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、平成25年4月には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。</p> <p>業務経費の削減については、平成23年度比1%以上の業務経費の削減を達成し、契約監視委員会による点検等について着実に実施されている。</p> <p>人件費については、超過勤務管理の徹底等により、人件費は削減目標を上回り節減されている。また、国家公務員に準じた人権費改革を行っている。</p> <p>資産の確実かつ安定的な運用については、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、運用計画及び運用実施方針を遵守し、確実かつ安定的な運用に努めている。再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるよう、運用実績について毎月、報告を受け、安全資産（郵政民営化法第162条第2項第3号に規定する資産）の評価額が機構のために積み立てる額（旧契約に係る責任準備金等の合計額）を上回っていることの確認等を行っている。</p> <p>提供するサービスの質の確保について、郵便貯金監理業務においては、監督方針及び実地監査計画に基づき、監督方針における各重点確認項目の確認、指導、実地監査をスケジュールどおり行っている。委託先および再委託先での犯罪発覚件数、苦情等申告件数、現金過不足事故件数の減少や、利用者の評価等に関する調査の回答から、委託先および再委託先の業務の質は全般的に向上していると認められる。部内犯罪事案を含む不適正事例について、委託者として、四半期ごとに不適正事例の発生原因等を分析し、その結果も活用して、実地監査を行い、委託先及び再委託先に対し、必要に応じて再発防止策を講じるなどの改善を求めた。また、委託先及び再委託先において、標準処理期間内に全ての処理を達成している。</p>

簡易生命保険管理業務については、委託先・再委託先への監督体制を構築し、委託先の内部監査結果を利用するほか、委託先・再委託先からの定期・随時の報告を求めている。実地監査の実施により、委託業務の質の点検、監督体制の妥当性の確認が行われている。重点確認項目に係る実施状況について報告徴求・確認・分析を行い、不適正な事案に対しては改善策の検討・実施を求め、実地監査において実施状況の確認を行っている。このような取組の結果、平成 24 年度の犯罪発覚件数、顧客情報漏洩等、現金過不足の件数は従前に比べ減少している。プログラムの誤りによる特約配当金計算の誤り（5,733 件）が判明しており、機構は、この件での委託先の顧客への対応等について報告徴求・確認を行い、実地監査においてシステムの仕様変更等への対応状況の確認を行っている。保険金等支払い管理では、平成 24 年度に大規模な請求案内漏れ、支払漏れが発覚しており、この件に対し、再発防止策の検討・実施、実地監査等を行い、改善指導を行っている。簡易生命保険管理業務の提供場所・提供時間については、委託先・再委託先の生命保険契約維持・管理業務と同等であることが確認している。標準処理期間について請求案内漏れ、支払漏れへの対応の影響もあり一部目標未達となっており、問題点の把握・分析を行い、改善方策の検討・実施を求めている。監督、指導によりサービスの質の改善が図られ結果につながっている項目も少なくないが、保険契約の要である保険金支払の管理について一層の効果的な取組が必要である。

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

照会等に対する迅速かつ的確な対応について、お客様応答マニュアル、お客様対応事例集の更新・拡充を行い、迅速な対応を実施している。委託先・再委託先に対しては、苦情分析や実地監査を通じ、改善を要請している。

情報の公表等については、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等について、ディスクロージャー誌を作成・公表している。ホームページを積極的に活用し、ユーザビリティ、アクセスビリティについて改善・充実に努めている。

預金者等への周知については、郵便貯金管理業務については、満期を経過した郵便貯金残高を毎月把握しホームページで公表し、郵便貯金にかかる債務の履行の確保・促進を図っている。簡易生命保険管理業務については、保険金等の受取りがない契約の残存状況を毎月把握しホームページで公表し、簡易生命保険にかかる債務の履行の確保・促進を図っている。広報業務の実施にあたり、実際に窓口において満期を迎えた貯金や保険金を受け取った方等に対する調査の準備を実施している。

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

適切な労働環境の確保については、業務運営を効率的かつ効果的に実施することを目標に、超過勤務を抑制しており、継続的に点検を図っている。また、業務の実情を踏まえ、組織編成及び人員配置の見直しを実施している。常勤職員数について40

	<p>人以内とする目標を達成している。セクシャルハラスメントの防止については、機構内に相談員、外部に通報窓口を設置して、相談・通報しやすい環境整備を図っている。メンタルヘルス等について、メンタルヘルス対策・支援の専門医による講習会を実施している。</p> <p>機構が保有する個人情報の保護については、個人情報管理規程等に基づき、適切な管理に努めている。委託先及び再委託先に対して、平成24年度は顧客情報関係書類の集中保管、職員への研修・指導、直営店等のモニタリング等の多面的な取り組みや、顧客情報管理態勢や事故情報などの報告・確認等の収集の取り組みが実施され、それぞれ事故件数が減少した。</p> <p>災害等の不測の事態の発生への対処については、「緊急事態対応計画」の改定や「業務継続計画」を策定している。委託先に対して「危機管理規程」等の報告を求め、不測の事態への適切な対応が図られている。再委託先における訓練について報告を受け、リスク管理体制の整備として必要な対策が講じられている。</p> <p>内部統制の充実・強化については、①統制環境の整備、②機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、③評価及び対応、④重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備、⑤モニタリング態勢の整備⑥ICTの利用環境の整備等について、強化策が取られている。</p> <p>情報セキュリティ対策の推進については、情報セキュリティポリシーの見直しを行い、職員の教育・訓練を実施し、損種状況を確認し、適切な情報セキュリティ対策を推進している。</p> <p>積立金の処分に係る金額の厳格な算出等については、法令に基づき、厳格に算出し、総務大臣の承認を得た繰越積立金を除いた積立金の残余を国庫納付した。</p> <p>環境への配慮については、環境に配慮した物品及びサービスの調達については、43の特定調達品目すべてについて目標が達成された。平成24年度までの2年間の平均を平成19年度と比べ8%削減するとした目標に対し、約27.8%削減された。</p> <p>業務改善のためのイニシアティブについては、業務改善のため、利用者の意向調査により利用者のニーズを把握し、役員懇談会等を実施することなどにより、部下職員に対して必要な指示、指導等を行うなどのイニシアティブを発揮している。</p> <p>以上のことから、各種の個別評価を踏まえると、第2期中期目標期間の初年度においては、中期目標を概ね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」の割合が高くなったことについて、契約の目的を達成するために必要な実績があることを資格要件として求めた案件があったことなど、特殊事情かもしれないが、特殊事情だから達成は難しいとするのではなく、あくまでも改善策を講じるべき課題としてしっかり位置付けて欲しい。</p> <p>簡易生命保険管理業務について、保険契約の要である保険金支払の管理について一層の効果的な取組が必要である。</p> <p>預金者への周知等について、機構全体の経費を抑えつつ新たな周知活動も行われているが、郵便貯金における権利消滅金や</p>

	<p>睡眠貯金の残高は依然として高水準であることから、更なる効果的な周知方法の検討が求められる。</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、再発防止に向けた委託先・再委託先へのさらなる働きかけと、機構自身による管理・点検・報告・研修などの徹底が望まれる。</p> <p>環境保全活動においては、節電の推進など、エネルギー問題、電力供給問題とも絡め、今後ますます重要な項目となるため、委託先に対し、委託先から再委託先への要請も含む環境保全活動の要請を実施しているが、今後は、このような機構側からの委託先を介した再委託先への環境保全活動の働きかけを一層積極化することが望まれる。</p>
--	--

評価の分類	AA	A	B	C
平成 24 年度項目数 (第 2 期中期目標期間の 初年度)	なし	1 8 項目	なし	1 項目
平成 23 年度の評価 (第 1 期中期目標期間の 最終年度)	1 項目	1 5 項目	なし	なし

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

## 項目別評価総括表



独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成24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	
		理	由
第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとすべき措置	1 組織運営の効率化	A	<p>○ 業務の実施体制については、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、検証している。平成24年度についても引き続き、当該プロジェクトが業務の実施体制の検証を行った。その検証方法は、業務の必要性・投入労働力の適正性の観点から、各業務の(1)作業実施時期及び(2)投入労働力の実績について検証するものである。今年度も、その検証結果を踏まえて、派遣職員0.5名の削減を行うこととし、当該業務を有効かつ効率的に実施したものと評価した。</p> <p>○ 国際ボランティア貯金寄附金配分事業については、平成22年度に配分決定した33事業について、その完了報告書の監査を行い、平成23年度に配分決定した22事業について、実施計画書・中間報告書に基づき配分金を交付した。あわせて、新規配分事業の公募を行い、配分を決定した。国際ボランティア貯金寄附金配分事業については、公募、寄付金配分、監査が適切に実施され、進行管理は有効であったと評価した。また、当該事業は中期目標期間中に配分を完了することから、今後、事業を縮小することが見込まれている。上記に示した派遣職員0.5名の削減は、この事業縮小に伴うものであり、業務量に応じた組織・人員の合理化を図り、継続的な見直しを図っていることを確認した。</p>
	2 業務経費等の削減		
	(①経費等の効率的な使用) (②契約の点検・見直しの実施) (総括)	A	<p>○ 経費を効率的に使用し、業務経費を削減させることは、独立行政法人が当然考慮すべき重要な課題である。その点、平成24年度は平成23年度比1%以上の削減を達成したことは十分に評価できる。</p> <p>○ 「契約の点検及び見直し」については、契約監視委員会が継続的に会合を開催し、集中的に監視を強化するなどの取組みが推進された点は評価される。ただ、「一者応札・一者応募」については5件から7件へと増加した。その結果、契約数に占める「一者応札・一者応募」の割合は、平成23年度に比べ、若干高くなった。これは既存の情報機器等の保守のために前年度と同じ業者のみの応札となった2案件があったこと、契約の目的を達成するために必要な実績があることを資格要件として求めた案件があったこと、などが理由とされる。このような問題は他の独立行政法人にも共通する問題ともされ、特殊事情なのかも知れないが、特殊事情だから達成は難しいとするのではなく、あくまでも改善策を講じるべき課題としてしっかり位置付けて欲しい。</p> <p>○ このような課題を見据えつつ、可能な限り業務の効率化を追求していることを踏まえ、大きくは、業務経費の削減において、「目標を十分達成」と判断されて良い。</p>
	(③人件費の削減等に係る取組み)	A	<p>○ 超過勤務管理の徹底等により、人件費は削減目標(▲8.03%以上)を上回り節減されており、効率的に管理されている。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等が措置されている。給与水準について、対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)は、100以下であり、適正な水準が維持されており、また、不要な法定外福利費の支出も行われていない。 以上より、「目標を十分達成」と評価した。</p>

<p>第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>1 資産の確実かつ安定的な運用</p>	<p>○ 郵便貯金勘定においては、機構法第28条等により資産の運用方法が制限されているところ、平成24年度財務諸表によれば、機構は、その運用方法の範囲内にて、預金、国債、預金者貸付、地方公共団体貸付のみで運用しており、運用計画に基づき次の措置等を行っており、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>・預金者貸付は、預金者の郵便貯金の残高の範囲内に限っている(機構の「業務方法書」第22条1項)ため、実質的に回収リスクはないと言える。また、地方公共団体貸付は、新規の貸付けは行われていない。</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が設定されている。</li> <li>・有価証券は国債のみで、かつ、満期保有目的である。</li> </ul> <p>また、運用計画に基づいて「平成24年度郵便貯金資産の運用実施方針」を策定し、運用計画及び当該方針を遵守して運用を行っている」と認められる。</p> <p>簡易生命保険勘定においては、機構法第29条等により資産の運用方法が制限されているところ、平成24年度財務諸表によれば、機構は、その運用方法の範囲内にて、預金、保険契約者貸付、公庫公団等貸付、地方公共団体貸付であり、運用計画に基づき次の措置等を行っており、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>・保険契約者貸付は、保険契約に係る積立金額の範囲内に限っている(「契約者貸付に関する簡易生命保険約款」第3条等)ため、実質的に回収リスクはないと言える。また、公庫公団等貸付及び地方公共団体貸付は、新規の貸付けは行われていない。</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> <li>・有価証券は国債のみで、かつ、満期保有目的である。</li> </ul> <p>また、運用計画に基づいて「平成24年度簡易生命保険資産の運用実施方針」を策定し、運用計画及び当該方針を遵守して運用を行っている」と認められる。</p> <p>A ○ 株式会社かんぽ生命保険における確実かつ安定的な運用については、機構は、株式会社かんぽ生命保険から、運用実績についての報告を受け、そして、安全資産(郵政民営化法第162条第2項第3号に規定する資産)の評価額が機構のために積み立てる額(旧契約に係る責任準備金等の合計額)を上回っていること、及び資産構成割合が株式会社かんぽ生命保険の簡易生命保険契約資産の資産運用方針の範囲内であることを確認している。また、報告資料に基づき、安全資産評価額が機構のために積み立てる額を下回る日経平均株価及び為替レートの水準について検証している。</p> <p>○ 保有資産について、次のとおり、有効に活用され、必要な範囲及び規模にとどまっておき、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る。土地、建物、構築物は保有しておらず、また、宿舍、その他職員の福利厚生を目的とした施設は保有していない。平成24年度財務諸表によると、平成23年度末に比べて、「その他の有形固定資産」及び無形固定資産が、郵便貯金勘定においてはそれぞれ約700万円分及び約1000万円分増加し、簡易生命保険勘定においてはそれぞれ約800万円分及び約1200万円分増加しているが、これらは機構内のLANシステム、クライアント端末の更新等によるものである。これらの資産は、有効かつ効率的に運用・管理が行われており、いずれも業務に必要最低限の資産となるよう見直しが行われている。</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、上記のとおり、これらは運用計画及び運用実施指針に従って運用されている。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、機構は、郵政民営化法第162条第1項第2号イ及びハの規定において、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> <li>・知的財産：平成24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>○ 実物資産については、上記のとおり有効に活用・管理され、金融資産については上記のとおり適切に運用・管理が行われていると考える。なお、貸付金について回収計画は策定されていないが、これは、貸付については、預金者貸付、保険契約者貸付はそれぞれの郵便貯金又は積立金の範囲内での貸付であり、また、その他の貸付は公庫公団等貸付、地方公共団体貸付のみであって、実質的に回収不能の可能性が殆どないと言ってよいためである。</p>
--	------------------------	--

2 提供するサービスの質の維持・向上	
<p data-bbox="277 220 450 268">&lt;郵便貯金管理業務&gt;</p> <p data-bbox="277 300 450 347">(委託先・再委託先の監督)</p> <p data-bbox="277 767 421 791">(提供時間等)</p> <p data-bbox="277 895 439 943">(標準処理期間等)</p> <p data-bbox="277 975 398 999">(震災対応)</p> <p data-bbox="277 1078 349 1102">(総括)</p>	<p data-bbox="584 220 1984 268">○ 委託先および再委託先の監督については、監督方針と実地監査計画を平成24年3月に定め、これに基づき、各重点確認項目の確認、指導、実地監査をスケジュールどおりに行っている。</p> <p data-bbox="584 300 1984 403">○ 委託先および再委託先の業務の質についてみると、郵便貯金管理業務において犯罪発覚件数、苦情等申告件数、現金過不足事故件数はそれぞれ減少した。また、利用者の評価等に関する調査において、1年以上前に利用した時と比べたサービス水準全体は、「変わらない」とする回答が6割強であったが、「良くなった」と「やや良くなった」とする回答の合計は3割強で、「悪くなった」と「やや悪くなった」とする回答の合計であるの約6%より多かった。以上から、委託先および再委託先の業務の質は全般的に向上していると認められる。</p> <p data-bbox="584 435 1984 587">○ 部内犯罪事案を含む不適正事例については、委託者としての責任において、四半期ごとに不適正事例の発生原因等を分析し、その結果も活用して、実地監査を行い、委託先及び再委託先に対し、必要に応じ、再発防止策を講じることなどの改善を求めた。平成24年度の新たな取組みとしては、渉外営業活動の管理強化(エリア外活動の事前承認、営業記録簿の確認、ゆうちょ銀行内での渉外社員に対するモニタリング等)、郵便局における現金等の実在性を検証する特別監査の強化、局長の自局任用の原則禁止、などがある。これらの取組みの効果もあって、犯罪発覚件数は21件から18件へとやや減少した。18件のうち3件は上記特別監査の結果発見されたものであることから、特別監査は有効に機能したものと認められる。</p> <p data-bbox="584 619 1984 738">○ 再委託先で発生した事案や取組みについて委託先を通じて報告を受けているほか、委託先と再委託先との連携態勢、モニタリング態勢及び研修等の取組施策、委託先が再委託先に対して実施するモニタリング結果等の報告を委託先から受け、内容の確認を行った。そして、実地監査においては、委託先が再委託先に対して実施するモニタリングの内容に不適正な事案等を発見した場合を含め業務運営に改善が必要と思われる事項について、委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。このように、機構は、費用対効果の観点から、委託先の内部監査情報等を利用し、実地監査をより効果のあるものに行っている。</p> <p data-bbox="584 770 1984 874">○ 銀行業務提供場所および時間については、委託業務を取り扱う事務所の名称、所在地、営業日及び営業時間を記載した「郵便貯金委託業務実施営業所一覧」を委託先と協議して定め、委託先に対し、その郵便貯金管理業務について、委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行業の代理業務と同等以上の営業日及び営業時間の確保を義務付けており、また、義務付けられた内容が実行されていることが確認された。</p> <p data-bbox="584 906 1984 954">○ 標準処理期間が定められた各処理の状況については、委託先から毎月報告を受けており、いずれの処理においても、標準処理期間内に全て処理されていることが確認された。</p> <p data-bbox="584 986 1984 1058">○ 被災者を含む郵便貯金保有者への債務を確実に履行することは本機構の使命のひとつである。東日本大震災等の被災者対応として、平成24年度においても、東日本大震災に伴う非常取扱いを継続して行っている。なお、平成24年度は、他の自然災害の被災地域を対象に7回の非常取扱いを実施した。</p> <p data-bbox="584 1090 1984 1161">○ 旧契約者の権利を守るために本機構が果たしている郵便貯金に関する業務の必要性は当然認められるものであり、各施策はそれぞれ有効に機能しており、また、費用対効果の点でも十分に配慮されている。よって、これら業務の必要性、有効性、効率性は高いと評価できる。以上より、「目標を十分に達成」と評価した。</p>

<p>&lt;簡易生命保険管理業務&gt;</p> <p>(委託先・再委託先の監督)</p> <p>(保険金等請求案内漏れ事案)</p> <p>(震災対応)</p> <p>(プログラム誤り事案)</p> <p>(提供時間・場所及び標準処理期間)</p> <p>(総括)</p>	<p>○ 保険契約者に対し、提供されるサービスの質の確保は必要不可欠である。サービスの質の確保・向上のため委託先・再委託先への監督体制を構築し、委託先の内部監査結果等を利用するほか、委託先・再委託先からの定期・随時の報告を求めるなど、効率的な事業実施が図られている。さらに、実地監査の実施により、委託業務の質の点検、監督体制の妥当性の確認が行われている。</p> <p>○ 委託先及び再委託先の監督についての監督方針において、重点確認項目として、内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取り組み、顧客情報の管理、苦情申告等の対応、保険金等支払の管理、委託先の外部委託の管理、会計に関する業務の適正性、その他業務品質の確保に係る事項等の項目を定めている。これらについて、機構では、実施状況の報告徴求・確認・分析を行い、不適正な事案に対しては改善策の検討・実施を求め、実地監査において実施状況の確認を行っている。このような取り組みの結果、平成24年度の犯罪発覚件数、顧客情報漏洩等、現金過不足の件数は従前に比べ減少している。</p> <p>○ 保険金等支払い管理について、監督方針の重点確認項目とし、委託先においては従前より過去の支払請求案件について、支払漏れ等の有無の点検作業が行われていたが、平成24年度には改めて大規模な請求案内漏れ、支払漏れが発覚している。この件に対し、事案点検・顧客対応の進捗状況、再発防止策の検討・実施等の報告徴求・確認、実地監査を行い、不適正事案について改善指導を行っている。</p> <p>○ 東日本大震災等の被災者への対応については、前年度に引き続き非常取扱いを継続しており、委託先からの毎週の報告により実施状況の確認を行っている。</p> <p>○ プログラムの誤りによる特約配当金計算の誤りが判明しており、この件での顧客への対応とプログラムの品質向上に向けたシステムリスク管理態勢の報告徴求・確認を行い、実地監査においてシステムの仕様変更、潜在バグへの対応状況の確認が行われている。</p> <p>○ 監督にあたり留意する事項として掲げられている簡易生命保険管理業務の提供場所・提供時間については、委託先・再委託先の生命保険契約維持・管理業務と同等であることが確認されているが、同じく留意事項である簡易生命保険の標準処理期間については、請求案内漏れ、支払漏れへの対応の影響もあり一部目標未達となっており、問題点の把握・分析を行い、改善方策の検討・実施を求めている。</p> <p>○ 監督、指導によりサービスの質の改善が図られ結果につながっている項目も少なくないが、保険契約の要である保険金支払の管理について一層の効果的な取り組みが必要である。以上より、「目標をある程度達成しているが改善の余地がある」と評価した。</p>
<p>3 業務の実施状況の継続的な分析</p>	<p>○ 機構は、利用者の意見を把握するため、利用者が委託先および再委託先に寄せた意見を定期的に収集し、自らが得た意見とともに毎月または四半期ごとに分析している。また、アンケート調査(1回)も行っている。</p> <p>○ 機構は、上記の調査の結果を委託先に送付し、その内容を説明した。特に、通帳・証書等の預り証を利用者に周知する方法については、一層の改善が必要であると考えられ、その取組状況の報告を求めた。これを受けて、再委託先では名刺の裏側を利用して周知を進めることとなった。</p> <p>A</p> <p>○ 機構自身でも、上記調査の結果に基づき、定期郵便貯金早期払い戻しや自動継続の廃止に関する広告を行った。</p> <p>○ 委託先、再委託先を通じた利用者の意見収集や年一回のアンケート調査は、利用者のニーズを知るのに欠かせないものであり、得られた内容もその後の施策にフィードバックされている。また、外部機関のWEB調査を利用し、業務経費の節減に努めていると認められる。よって、これら業務の必要性、有効性、効率性は高いと評価できる。</p> <p>○ 以上より、「目標を十分達成」と評価した。</p>

<p><b>4 照会等に対する迅速かつ的確な対応</b></p>	<p>○ 預金者・契約者等からの照会に関し、対応マニュアルの拡充や事例集の更新は、照会者へ迅速かつ的確に対応するための必要な取組みである。照会内容を踏まえ、郵便貯金口座の有無に関する確認のお知らせを機構ホームページに掲載するなど、預金者への周知は的確に行われている。</p> <p>○ 特に、「事例集」については、平成24年度に受け付けた苦情申告等の内容、新たに開始した満期後15年目等の預金者へのあいさつ状に関する照会等を踏まえて内容を更新・拡充して、預金者・契約者等からの意見・照会等の際に活用しており、照会等への機構における対応が迅速ではないとの苦情はなかった。</p> <p>○ 郵便貯金管理業務においては、CS(カスタマーサービス)推進活動、各種研修・調査、委託先・再委託先と連携した長期未解決苦情の早期解決に向けた取組みを継続的に行っている。また、苦情分析や苦情対応の強化、コールセンターの品質向上に向けた運営形態の変更準備など、新たな取組みが進められている。さらに、委託先からの苦情申告等を分析することに加え、委託先・再委託先に実地監査を行い、これらを通じ、委託先・再委託先に改善を要請している。これら各種の対応によって、苦情申告等の件数は2年連続、長期未解決事案の件数は3年連続して減少しており、取組みの効果が確認されている。</p> <p>○ 簡易生命保険管理業務については、継続的に苦情分析や委託先・再委託先への監査が行われている。24年度では、苦情対応の徹底化のため「お客さまの声」で旧来「問合わせ」に分類されていた一部を「苦情」として仕分けしたことは評価できるが、過年度と比較した厳密な苦情件数の趨勢の把握は困難である。一方、保険金等支払に関する苦情件数に係る平成23年度から平成24年度の件数の増加幅は、他の種別の苦情件数の増加幅と比べて大きい。これは保険金の請求案内漏れ等に関する案内書の送付に伴うものが含まれると考えられる。今後も、苦情対応については、継続した取組みが必要といえるが、長期未解決事案については、委託先・再委託先との連携によって残存数が大幅に減少し、コールセンターでの応答率も高水準を維持していることから、効果的な事業が実施されていると評価できる。</p> <p>○ 以上より、「目標を十分達成」と評価した。</p>
<p><b>5 情報の公表等</b></p>	<p>○ 情報開示全般については、次の点を勘案すると、機構は、その透明性を高め、機構の役割、組織、業務、活動状況等に対する利用者の理解を深めるため、ディスクロージャー誌の備え付け・公表、新聞広告、ホームページ等も活用した情報の提供に努めていると言え、「目標を十分達成した」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みの説明が記載されているほか、郵便貯金に関する業務と簡易生命保険に関する業務について、それぞれ商品の概要、業務の状況、資産運用に関する指標などにつき詳述されている。</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>・ 満期を迎えた郵便貯金や簡易生命保険の受取りを促進するため、機構のホームページにバナーを出す、ジャンプ先のページを分かりやすく整理する等の工夫をし、また、総務省、ゆうちょ銀行、かんぽ生命保険及び日本郵便のホームページにバナーを設けたり、機構ホームページとリンクさせる等の取組みも行った。このほか、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>○ ホームページの活用については、次の点を勘案すると、機構は、ホームページの積極的活用、そのユーザビリティ、アクセシビリティについての改善・充実に努めていると評価され、「目標を十分達成した」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、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、多様な利用者が情報にアクセスしやすいよう工夫がなされている。</li> </ul> <p>○ 以上より、「目標を十分達成」と評価した。</p>

	<p><b>6 預金者等への周知</b></p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 預入期間を経過した郵便貯金及び支払い義務が発生した保険金などの残存状況を改善するためには、預金者の債務の履行や保険契約者の支払請求に関する継続的な事業の必要性がある。こうした状況に対して、郵便貯金管理業務では、平成23年度の試行結果を踏まえ、平成24年度には満期後15年目、18年目、19年目の全預金者に対して通知を行い一定の効果をえた。このほか満期を経過した郵便貯金残高を毎月把握しホームページで公表するとともに、通知書類や封筒における注意喚起の工夫、機構ホームページでの周知等が継続して行われ、効率性や有効性を考慮した事業が実施されている。</li> <li>○ 簡易生命保険管理業務では、保険金等の受取がない契約の残存状況を毎月把握しホームページで公表するとともに、満期後未請求者への各種案内および機構ホームページの案内の工夫、新聞広告等による周知活動が行われている。そのほか、再委託先の郵便局社員が戸別訪問することで、満期保険金等の事前請求案内や、長期未払い契約に対する請求勧奨等が実施されている。また、24年度には、委託先において案内書類が2年以上不着となった契約者を対象に満期1年前で住所調査を実施するなど、簡易生命保険に関わる債務の履行を促進する適切な事業が効果的に実施されている。</li> <li>○ さらに、広報業務の実施に当たり、満期を迎えた貯金や保険金を実際に窓口において支払いを受けた方等に対する調査の準備を実施している。</li> <li>○ 以上から、機構全体の経費を抑えつつ新たな周知活動が行われているが、例えば、郵便貯金における権利消滅金や睡眠貯金の残高は依然として高水準であることから、更なる効果的な周知方法の検討が求められる。</li> </ul>
<p><b>第3 財務内容の改善に関する事項</b></p>	<p>1 予算、収支計画及び資金計画について</p> <p>2 利益剰余金について</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利益剰余金の主な発生原因である権利消滅金、時効完成益は適切に分析されており、国庫納付額の発生等、利益剰余金の減少要因を含め、その増減内容は妥当なものになっている。また、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。</li> </ul>
<p><b>第4 その他業務運営に関する重要事項</b></p>	<p>1 施設及び設備に関する計画</p> <p>2 適切な労働環境の確保</p>	<p>-</p> <p>A</p>	<p>— (施設及び設備に関する計画はない)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 業務運営を効率的かつ効果的に実施することを目的に、超過勤務の抑制をしており、継続的に点検を図っている。また、組織編成及び人員配置の見直しについては、実情を踏まえて実施しており、「第1-1 組織運営の効率化」で評価を付したように、有効かつ効率的に実施していると評価した。</li> <li>○ 人事評価については、適正かつ公平な評価プロセスを確保し、それを実施していたことを確認した。これにより、職員の努力及び成果を適正に評価していたと認められる。</li> <li>○ 平成24年度内の常勤職員数は、平成25年6月現在39名であり、目標値である「40人以内」を達成していることを確認した。</li> <li>○ ハラスメントの防止については、適切な防止措置を確保し、態勢の整備を図っていることを確認した。また、平成24年12月にハラスメントの研修を実施することにより、ハラスメントの防止に努めていた。</li> <li>○ メンタルヘルスケア(心の健康管理)については、役職者を対象とした部下職員の心の健康管理及び個人が行うストレス対策(セルフケア)について、平成25年2月にメンタルヘルス対策・支援の専門医による講習会が実施されていたことを確認した。また、メンタルヘルスに関する相談窓口の周知が行われていた。</li> <li>○ 以上のことから、機構は適切な労働環境を確保し、整備していたと判断し、「目標を十分達成」と評価した。</li> </ul>

<p><b>3 機構が保有する個人情報の保護</b></p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 保有個人情報については、管理・点検・報告・研修などへの取組みを適切に実施した結果、機構における保有個人情報の漏えい事故等がなかったことは評価される。</li> <li>○ 委託先・再委託先における個人情報保護策についても、平成24年度は顧客情報関係書類の集中保管、職員への研修・指導、直営店等のモニタリング等の多面的な取組みや、顧客情報管理態勢や事故情報などの報告・確認等の収集の取組みが実施された。再委託先の事故について機構は委託先を通じて報告を求めるとされているが、よりの確かな指導を実施する必要性から、再委託先にも直接聴取に取り組み、改善措置を指示している。それら取組みの結果、郵便貯金管理業務および簡易生命保険管理業務の分野で、前者は約50%、後者は約35%、それぞれ事故件数は減少した。</li> <li>○ ただ、委託先及び再委託先での事故そのものは発生し続けている。再発防止に向けた委託先・再委託先へのさらなる働きかけと、機構自身による管理・点検・報告・研修などの徹底が望まれる。</li> </ul>
<p><b>4 災害等の不測の事態の発生への対処</b></p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 事業継続への社会的要請が高まるなか、機構では東日本大震災後の状況に対応し、不測の事態に備えて「緊急事態対応計画」の改定や「業務継続計画」を策定するなど、有効な取組みが図られている。これらの取組みには継続的な改善が必要であるため、改善課題発見や全職員を対象とした説明会と訓練が実施されている。また、新たに安否確認サービスを導入するなどして取組み内容が拡充されている。</li> <li>○ 郵便貯金管理業務においては、委託先に対して「危機管理規程」「事業継続計画書」「ゆうちょ総合情報システムにおける緊急時対応計画(コンティンジェンシー・プラン)」等の報告を求め、本社代替組織の整備や災害時のバックアップ体制の強化を図ることで不測の事態への適切な対応が図られている。</li> <li>○ 簡易生命保険管理業務における委託先への対処として、「危機管理規程」「危機管理マニュアル」「事業継続計画書」「情報システムに係るコンティンジェンシー・プラン」についての報告を求めるとの措置が講じられており、さらに、委託先において広域災害発生時に情報システムの障害状況を一元的に把握し対処するための「情報システムにおける総合的な緊急時対応計画(コンティンジェンシー・プラン)」については、平成25年3月に新たに制定しており、災害時における対応体制の強化がなされ、不測の事態への対処として適切な措置が講じられている。一方、25年には日本郵政グループ全体の訓練を実施したと委託先から報告を受け確認を行っており、リスク管理体制の整備として必要な対策が継続的かつ効果的にとられていると認められる。</li> </ul>
<p><b>5 内部統制の充実・強化</b></p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 理事長は業務全般について報告を受け、遂行状況をモニタリングすることとしており、月例業務報告会議及び幹部ミーティングにおいて理事長と幹部職員の情報の共有化が徹底されているところ、理事長がリーダーシップを発揮し、組織にとって重要な情報等について適時的確に把握するとともに法人ミッションを適切に周知できるような環境は整っている。</li> <li>○ また、リスク管理については、機構のリスク管理規程に基づき、機構の業務について、管理すべきリスクの特定を行い、リスク管理シートを作成し、リスク発生の防止又はリスクが発生した場合の早期発見に努めている。当該シートについては、平成25年3月に内容の一部見直しを実施しており、リスク管理態勢を効率的かつ有効に運営していると認められる。</li> <li>○ 特に自然災害等に関するリスクへの対応では、機構独自の取組みとして、全職員を対象として平成24年11月に緊急事態対応計画等についての説明会を実施し、周知を徹底している。</li> <li>○ 統制活動としての方針等の整備として、その手続きの明確化を図り、マニュアルの充実を図っている。</li> <li>○ 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、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。</li> <li>○ ICTの利用については、必要なICT環境を整備しており、情報セキュリティ管理規程、個人情報管理規程等を定めると共に、経年劣化によるシステムダウンの発生防止、情報セキュリティ向上の観点から、更改を行った。</li> <li>○ 監事監査については、内部統制に係る取組み及びリスク管理態勢の整備状況に関して積極的に行われ、監査過程において把握された課題等については、理事長等役員に対して、定例会合において報告され、意見交換が行われている。その上で、内部統制の充実・強化への対策及びリスク管理項目・対策の見直し等必要な措置が講じられており、組織全体としての内部統制機能を高めている。</li> </ul>

<p><b>6 情報セキュリティ対策の推進</b></p>	<p>A</p>	<p>○ 情報セキュリティポリシーの見直し 「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準(平成24年度版)」及び「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準(平成24年度版)」の内容を踏まえて、平成25年3月に、情報の格付(機密性・完全性・可用性)及び取扱制限の設定とこれに応じた適切な取扱いの義務付けを中心とした、機構の情報セキュリティ管理規程等の見直しを行った。</p> <p>○ 遵守状況の把握や、職員の教育・訓練 情報セキュリティポリシー等に基づき、全職員を対象として、四半期ごとに点検シートにより情報セキュリティ対策の実施状況について点検を行っている。平成24年度においても、これら四半期ごとの点検が行われ、その点検の結果を総務部長が理事に報告し、理事が理事長及び監事に対して報告を行った。 機構は、IT技術者としての担当者を置き、また職員や業務委託先によるデータの持出しを適切に制限及び管理してきており、機構自体においてはこれまでに情報セキュリティに関する大きな事故は発生していない。情報セキュリティに関する教育・訓練としては、機構は、12月に、全職員を対象に部外講師による研修を行った。</p> <p>○ 以上より、情報セキュリティ管理規程等の見直し、点検シートにより法人内での遵守状況を把握し、職員の教育・訓練を着実に実施していることから、目標を十分に達成したと評価した。</p>		
<p><b>7 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等</b></p>	<p>A</p>	<p>○ 積立金のうち法令、統計手法に基づき適正・厳格に算出された控除額を除き、国庫納付額は適切に定められている。</p>		
<p><b>8 環境に与える影響に配慮した業務運営</b></p>	<p>A</p>	<p>○ 環境に配慮した業務運営については、目標を大幅に達成した。環境に配慮した物品及びサービスの調達については、43の特定調達品目すべてについて調達目標が達成された。温室効果ガス排出削減などの取組みでも、平成24年度までの2年間の平均を平成19年度と比べ8%削減するとした目標に対し、約27.8%削減されたことは評価されて良い。用紙類では約36.1%の削減となった。</p> <p>○ 環境保全活動は、節電の推進など、エネルギー問題、電力供給問題とも絡め、今後ますます重要な項目となる。日常的な業務における環境保全の視点が問われてくる問題で、職員の環境行動・意識改革のいっそうの推進が求められる。平成24年度には、委託先に対し、機構側から、委託先から再委託先への要請も含む環境保全活動の要請を実施した。今後は、このような機構側からの委託先を介した再委託先への環境保全活動の働きかけをいっそう積極化させて欲しい。</p>		
<p><b>9 業務改善のための役職員のイニシアティブ</b></p>	<p>A</p>	<p>○ 利用者の意向調査を行うことによって、利用者のニーズを把握し、業務改善に取り組んでいたことを確認した。また、機構のミッションをよりよく果たすこと、業務を適正かつ効率的に遂行することを目的に、役員懇談会等を実施することなどにより、役員等において、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ことを確認した。</p> <p>○ 自然災害等に関係するリスクへの対応については、平成23年度に「緊急事態対応計画」の全面的な改訂及び新たな「業務継続計画」の策定を行い、緊急事態への対応を図っていた。また、理事長の指示の下、全職員を対象に、「緊急事態対応計画」等についての説明が行われていた。</p> <p>○ 業務改善のイニシアティブの一環として、担当職員が(社)日本内部監査協会の研修に年に8回参加していることを確認した。また、機構の役職員の業務知識の向上等を図ることを目標に、金融に関する研修(講演会)を8回実施していることを確認した。</p> <p>○ 機会を捉えて理事長から全役職員に対して訓示を行い、機構のミッション、法令等遵守の重要性、効率的な業務運営、人材育成等について、改めて周知徹底を図っていたことを確認した。また、理事長より、平成24年度に機構に着任した職員を対象に、各部の状況、機構のミッション等について意見交換会が実施され、機構のミッション等を深く浸透させる取組みが実施されている。</p> <p>○ 以上のことから、役職員は業務改善を目的にイニシアティブを発揮して、効果的かつ有効に取り組んでいたと判断した。</p>		
<p>評価の分類</p>	<p>AA</p>	<p>A</p>	<p>B</p>	<p>C</p>
<p>項目数</p>	<p>なし</p>	<p>18項目</p>	<p>なし</p>	<p>1項目</p>
<p>昨年度の評価</p>	<p>1項目</p>	<p>15項目</p>	<p>なし</p>	<p>なし</p>



独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

## 項目別評価調書

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

<p>中期計画の該当項目</p>	<p>第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置 1 組織運営の効率化</p>	
<p>■ 中期計画の記載事項</p>		
<p>各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等を分析し、管理部門の簡素化、アウトソーシングの検討等、効率的な運営体制を確保することにより業務運営コストの削減を図ることとし、機構に課せられた業務をより効率的・弾力的に遂行することができるよう、業務及び組織体制について継続的に点検を行うとともに、必要に応じて人員配置の見直しを行う。</p> <p>なお、中期目標期間内の国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けて、公募、監査等の進行管理や必要に応じた配分方法の見直しを行うとともに、配分が完了した際には、業務の縮小に応じた人員削減等の業務体制の見直しを図る。</p>		
<p>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</p>		
<p>小項目</p>	<p>達成目標</p>	<p>達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）</p>
	<p>業務内容に対応した柔軟かつ機動的な人員配置を行うことにより、組織の活性化を図り、効率的な運営体制を確保することとする。</p> <p>効率的な運営体制の確保に当たっては、業務の実施体制について、管理部門の簡素化、アウトソーシングの可否等を含め、全般的な検証を行い、業務の効率化を図ることとする。</p> <p>なお、中期目標期間内の国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けて、公募、監査等の進行管理を行う。</p>	<p>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、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」と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24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25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>国際ボランティア貯金の寄附金の配分に関する業務について、平成24年度においては、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成22年度末に配分決定し、平成23年度に実施された33事業について、配分団体から提出された完了報告書等に基づき監査を実施。</li> <li>・ 平成23年度末に配分決定した22事業について、配分団体から提出された実施計画書及び中間報告書に基づき配分金を交付。</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>新規配分事業の公募を行い、平成 24 年度末に 27 事業に対し、1 億 2,068 万円の配分を決定。</li> </ul> <p>平成 25 年度監査等の業務量の減少が見込まれるため、平成 25 年 4 月から、上記のとおり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	一千円	当該業務に従事する職員数	7 名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A		
■ 評価結果の説明	<p>業務の実施体制については、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、検証している。平成 24 年度についても引き続き、当該プロジェクトが業務の実施体制の検証を行った。その検証方法は、業務の必要性・投入労働力の適正性の観点から、各業務の (1) 作業実施時期及び (2) 投入労働力の実績について検証するものである。今年度も、その検証結果を踏まえて、派遣職員の 0.5 名の削減を 25 年度から行うこととし、当該業務を有効かつ効率的に実施したものと評価した。</p> <p>国際ボランティア貯金寄附金配分事業については、平成 22 年度に配分決定した 33 事業について、その完了報告書の監査を行い、平成 23 年度に配分決定した 22 事業について、実施計画書・中間報告書に基づき配分金を交付した。あわせて、新規の配分事業の公募を行い、配分を決定した。国際ボランティア貯金寄附金配分事業については、公募、寄付金配分、監査が適切に実施され、進行管理は有効であったと評価した。当該事業は継続的に適切かつ有効な方法で実施されていたと評価した。また、当該事業は中期目標期間中に配分を完了することから、今後、事業を縮小することが見込まれている。上記に示した派遣職員の 0.5 名の削減は、この事業縮小に伴うものであり、業務量に応じた組織・人員の合理化を図り、継続的な見直しを図っていることを確認した。</p>		

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

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

	<p>に係る債務を確実に履行できるよう配慮しつつ、職員の意識改革を図るとともに、各業務への適切な資源配分を行うため、各部門における業務の進捗状況と経費の使用状況を的確に把握し、特に、一般管理費については、必要最小限の使用に努めるべく、必要に応じ、見直しを適時適切に行うこととし、一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）が、中期目標期間の最終年度である平成 28 年度において平成 23 年度の当該経費の 95%以下とすることを目標として、経費削減を推進する。</p> <p>また、一般管理費及び業務経費の削減及び効率的使用に当たっては、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成 21 年 11 月 17 日閣議決定）に基づく「随意契約等見直し計画（平成 22 年 4 月）」に掲げる次の事項を引き続き着実に実施し、契約の適正化及び透明性の確保を図る。</p> <p>① 随意契約の見直し  ② 一者応札・一者応募の見直し  ③ 契約監視委員会による点検</p>	<p>決定）」及び「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針（平成 22 年 12 月 7 日閣議決定）」における、コスト削減を念頭とした予算の執行管理、法人経営全般にわたる管理運営の適正化についての見直しに留意して、実施したところである。</p> <p>(2) 機構が日本郵政公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるように配慮しつつ、理事長の訓示等を通じて、職員への意識付けとともに、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>また、支出の厳格な見直し、契約状況の点検・見直しに努めたほか、機構内で定期的に打合せを設けて、各部門の経費使用状況を毎月の支払等を通じて確認しつつ、経費の効率的使用を図った。</p> <p>(3) 平成 24 年度においては、職員が施策の費用対効果を常に意識するように改革を図り、各施策を第 2 期中期目標期間における位置付けを踏まえて実施するとともに、監査業務支援等の施策について実施内容を効率面から精査を行い、当初は平成 24 年度に実施を予定していた周知・広報施策の一部施策について翌年度以降に延期する等の経費の効率的使用を行った。</p> <p>(4) このように業務運営コストの一層の削減に努めた結果、平成 24 年度の一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）から情報システム更改経費を除いた額は 311,253 千円となり、平成 23 年度の当該経費相当額に対して、1%/年を基準として削減した額（360,994 千円）を下回っている。</p> <p>2 契約の点検・見直しの実施</p> <p>(1) 契約に係る規程類の整備及び運用</p> <p>「会計規程」、「会計手続」、「契約手続」等の契約に係る規程類について、第 1 期中期目標期間において、国の契約に係る規程類と基準を合わせるために包括的随意契約条項の廃止を行う等の整備を行っており、引き続き、これら規程の運用を行っている。</p>
--	---	---

	<p>なお、少額随意契約についても、複数業者から見積りを徴することを徹底する。</p>	<p>(2) 契約事務手続に係る執行体制・審査体制の整備状況</p> <p>①執行体制については、会計課（4名）が事務を担当し、理事長（100万円未満の支出を伴うものは、総務部長）が決裁を行っている。</p> <p>一般競争入札の入札条件としては、競争性の確保の観点から、総務省競争参加資格（全省庁統一資格）を求めるのみである。透明性の確保の観点から、「独立行政法人が行う契約に係る情報の公表について」（平成23年6月20日総務省要請）を受け、一般競争入札の公告の段階及び契約を締結する場合に、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ことを目的として、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。また、契約状況の点検・見直し結果や随意契約等見直し計画のフォローアップのほか、一般競争入札及び随意契約（企画競争又は公募を経たものを含む。）の状況をホームページで公表している。</p> <p>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>契約手続において、一括再委託を禁止するとともに、一部再委託の事前承認制度を設けている。また、急を要する場合以外であっても公告期間を短縮できるとする規定や公益法人随意契約条項については、当初から設けていない。</p> <p>②審査体制については、執行部門に対する審査部門の牽制を確立するため、全ての契約関係文書を内部監査担当に回議しているほか、理事長決裁文書について監事の査閲を受けている。契約監視委員会については（3）のとおり。</p> <p>(3) 契約の点検及び見直し</p> <p>「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づき、契約の点検及び見直しの取組として、平成21年12月に契約監視委員会を設置しており、平成24年度においては、平成24年11月に第7回、平成25年3月に第8回の契約監視委員会の会合を開催した。</p> <p>この会合において、「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説明、契約監視委員会の点検を受け、議事要旨、配布資料等をホームページで公表している。</p>
--	---	--

	<p>人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、削減目標を設定し、国家公務員に準じた人件費改革に取り組むこととする。</p>	<p>〔随意契約の見直し〕</p> <p>平成 24 年度の競争性のない随意契約は、財務諸表の官報公告の 1 件であった。なお、予定価格が基準額（役務契約 100 万円、財産買入契約 160 万円）以下の場合においては、随意契約によることができる旨を会計規程等で定めているが、その場合も、原則として、複数の業者から見積りを徴し、最低価格を提示した者との間で契約を行っており、実質的には価格競争が働く運用としている。</p> <p>さらに、上記の場合において、競争入札により調達価格を安価にすることが見込まれるものについては、競争入札を実施した。</p> <p>〔一者応札・一者応募の改善〕</p> <p>一者応札・一者応募の改善方策として、以前から、十分な公告期間の確保、事前説明会の実施、早期入札の実施といった措置を講じている。平成 24 年度においては、それに加え、更なる早期入札を行い契約締結日から履行開始日までの期間を長く確保するなど、更なる改善に取り組んだ。また、平成 23 年度に引き続き一者応札・一者応募となった 1 案件について、改善に向けた取組内容等を契約監視委員会に報告し、点検を受けた。</p> <p>平成 24 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 26.9%（26 件中 7 件）であり、平成 23 年度の割合（22.7%（22 件中 5 件））よりも若干高くなっている。内訳を見ると、既存の情報機器等の保守のため前年度と同じ業者のみの応札となったものが 2 件、契約の目的を達成するために必要な資格要件を求めた等の理由から一者応札・一者応募となったと考えられるものが 4 件、その他 1 件となっている。一方、前述のとおり、更なる早期入札を行い契約締結日から履行開始日までの期間を長く確保することにより、平成 23 年度は一者応札・一者応募であった 2 件が、平成 24 年度は複数者応札となるといった改善もあった。</p> <p>（4）公益法人等に対する会費の支出状況</p> <p>公益法人等に対する会費の支出については、例年、公益社団法人日本監査役協会及び一般社団法人日本内部監査協会の各年会費を支出しており、「独立行政法</p>
--	--	--

	<p>具体的には、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律(平成24年法律第2号)を踏まえて役員報酬規程及び職員給与規程の見直し等を行うこととし、人件費(退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除く。以下同じ。)を、平成23年度の役員交代による影響を補正した人件費実績額の91.97%以下とすることを目標として削減に取り組むこととする。</p> <p>また、給与水準については、対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)が100以下となることを目標として、引き続き適正な給与水準の維持に努めていくこととする。</p>	<p>人が支出する会費の見直しについて」(平成24年3月23日行政改革実行本部決定)を踏まえ、その必要性等について改めて精査したところ、いずれも機構の業務の遂行のために真に必要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>3 人件費の削減等に係る取組</p> <p>(1)「第1-1 組織運営の効率化」(P.1~2)で述べたとおり、平成24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25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)人件費の削減等については、前年度に引き続き、超過勤務手当の効率的な使用を推進した。具体的には、平成23年度に引き続き、毎週水曜日及び金曜日を定時退庁日に指定し、その都度職員に周知するとともに、毎月の超過勤務手当額等の管理を徹底したところ、平成24年度の超過勤務手当額等は、前年度に比べて27.1%減少した。</p> <p>その結果、人件費は、平成24年度の目標である、平成23年度の役員交代による影響を補正した人件費実績額の91.97%以下(▲8.03%以上)に対し、89.89%(▲10.11%)と目標を上回る削減を図ることができた。</p> <p>(3)給与水準(ラスパイレス指数・平成24年度)については、対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)は95.7であり、適正な水準を維持している。</p> <p>なお、平成24年度における機構職員の給与等については、平成25年6月末までにホームページで公表する。</p> <p>(4)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月から施行するなど、国家公務員に準じた見直しを今後とも行うこととしている。</p> <p>(5)諸手当については、国家公務員に支給されている手当項目以外の手当はなく、また、法定外福利費についても、職員の健康診断費用など必要な支出を除き、互助組織への支出、食事の補助、入学祝金、結婚記念祝金等への支出は一切行っ</p>
--	---	--



		いない。	
当該業務に係る事業経費	一千円	当該業務に従事する職員数	15名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A (業務経費の削減等 : A 人件費の削減等 : A)		
<p><b>■ 評価結果の説明</b></p> <p>(業務経費の削減等)</p> <p>経費を効率的に使用し、業務経費を削減させることは独立行政法人が当然考慮すべき重要な課題である。その点、平成24年度は平成23年度比1%以上の削減を達成したことは十分に評価できる。</p> <p>「契約の点検及び見直し」については、契約監視委員会が継続的に会合を開催し、集中的に監視を強化するなどの取組みが推進された点は評価される。</p> <p>ただ、「一者応札・一者応募」については5件から7件へと増加した。その結果、契約数に占める「一者応札・一者応募」の割合は、平成23年度に比べ、若干高くなった。これは既存の情報機器等の保守のために前年度と同じ業者のみの応札となった2案件があったこと、契約の目的を達成するために必要な実績があることを資格要件として求めた案件があったこと、などが理由とされる。このような問題は他の独立行政法人にも共通する問題ともされ、特殊事情なのかも知れないが、特殊事情だから達成は難しいとするのではなく、あくまでも改善策を講じるべき課題としてしっかり位置付けて欲しい。</p> <p>このような課題を見据えつつ、可能な限り業務の効率化を追求していることを踏まえ、大きくは、業務経費の削減において、「目標を十分達成」と判断されて良い。</p> <p>(人件費の削減等)</p> <p>超過勤務管理の徹底等により、人件費は削減目標(▲8.03%以上)を上回り節減されており、効率的に管理されている。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等が措置されている。給与水準について、対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)は、100以下であり、適正な水準が維持されており、また、不要な法定外福利費の支出も行われていない。</p> <p>以上より、「目標を十分達成」と評価した。</p>			

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 1 資産の確実かつ安定的な運用	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>		
<p>(1) 機構が公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙1）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2）に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p> <p>(2) 再保険先である株式会社かんぽ生命保険において確実かつ安定的な運用が行われるよう、同社における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2（1）①及び②による確認等を行うこととする。</p>		
<b>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</b>		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>(1) 機構が旧公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙1）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2）に従い、方針を定め、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p>	<p>郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、中期計画及び平成24年度年度計画で定める運用計画を遵守し、株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」という。）に対する預金、預金者・保険契約者への貸付け、地方公共団体・公庫公団等に対する貸付けに係る債権の保有のための運用、国債等・預金による運用を実施することにより、確実かつ安定的な運用に努めた。</p> <p>期末における運用残高は、下表のとおりであり、いずれも独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（平成17年法律第101号。以下「機構法」という。）等で定められた方法による運用としている。</p> <p>また、中期計画及び平成24年度年度計画で定める運用計画に基づき、具体的な運用方法を運用実施方針として定め、余資運用については、預金等のほか、流動性及び安全性の観点から国債（満期保有目的の債券）に運用している。</p> <p>なお、貸付金については、地方公共団体貸付及び公庫公団等貸付を実施しているが、これらは、金融庁の金融検査マニュアル及び保険検査マニュアルにおいても、回収の危険性又は価値の毀損の危険性がないものとして債務者区分は要しないものとし、非分類債権とすることとなっていることから回収計画は策定していない。預金者貸付及び保険契約者貸付については、郵便貯金の残高・簡易生命保険の積立金の範囲内での貸付けで</p>

あることから回収不能の問題はない。

○郵便貯金資産運用残高

(単位：百万円)

区分	平成 24 年度末	平成 23 年度末	増減額
ゆうちょ銀行への特別貯金	29,958,707	35,139,156	▲5,180,448
預金者貸付	45,353	57,505	▲12,152
地方公共団体貸付	2,153,950	2,449,921	▲295,970
国債（満期保有目的の債券のみ）	11,945	5,303	6,641

○簡易生命保険資産運用残高

(単位：百万円)

区分	平成 24 年度末	平成 23 年度末	増減額
保険契約者貸付	891,296	1,033,613	▲142,316
地方公共団体貸付	11,077,384	12,279,270	▲1,201,885
公庫公団等貸付	10,156	16,560	▲6,404
国債（満期保有目的の債券のみ）	299	—	299

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

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

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

【保有資産の見直し・運用】

(1) 実物資産の見直し・運用

ア 実物資産については、建物、土地等は保有していない（職員宿舎も保有していない）。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。また、いずれも有効に活用され、適切かつ効率的に管理されており、その性質上、自己収入を得る余地はない。

イ 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り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、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、適切かつ効率的に管理されている。賃料についても、近隣相場に照らし適正なものとなっている。

ウ 以上のとおり、実物資産（本部事務所を含む）については、機構の任務・設置目的に適ったものであるとともに、その任務を遂行する手段として有用かつ有効であり、機構の事務・事業の目的及び内容に照らして適切な規模で、利用度等は合理的なものとなっている。また、第三者に転貸し、自己収入を得る余地はなく、賃借していることから、アウトソーシング等による管理業務の効率化等の余地もない。

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

(2) 金融資産の見直し・運用

① 金融資産の規模等

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

イ 金融資産については、機構法等に基づき運用している。資産規模は、預金者、保険契約者等の行動の結果として決まるものであり、各契約の満期終了等に伴い、基本的に減少している。

ウ 保有する現金・預金・有価証券等については、その太宗を占める特別貯金については、機構が負債として負う郵便貯金に相当するものになっており、その

余の部分については、資金繰りの状況を考慮した上で、必要な運転資金を定期的に見直し、確保の上、余資を国債により運用している。

エ 貸付業務以外の債権において、貸付金はない。

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

## ② 金融資産の運用状況

ア 資金運用の基本的方針等として、金融資産の運用方針が、中期計画及び年度計画の中で定められており、その運用方針どおりに運用している。資金の性格、基本的方針等を踏まえ、機構は、機構法等に基づき、事業目的を達成するため適切に運用・管理しており、法人としての責任を果たしている。

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

ウ 資金運用について、ディスクロージャー誌及びホームページへの掲載等により、実績を明らかにしている。

エ 前述のとおり、回収不能に陥る貸付金はないことから、回収計画は策定しておらず、また、回収率は100%であることから、その向上に向けた取組を要しない。

オ 新規の貸付けは、預金者貸付及び契約者貸付のみであり、これらは、預金及び積立金の範囲内となるよう商品設計されており、それにより貸付額の審査が行われている。

カ 機構における資金運用は、運用計画に定めるところにより、郵便貯金資産運用においては、ゆうちょ銀行への預金、預金者貸付、地方公共団体に対する貸付け及び国債取得（満期保有目的）が、簡易生命資産運用においては、保険契約者貸付、地方公共団体に対する貸付け、公庫公団に対する貸付け及び国債取得（満期保有目的）が行われている。

機構は、これらのうち、地方公共団体に対する貸付け及び公庫公団に対する貸付けについては、債権管理等の業務を、預金者貸付及び保険契約者貸付については、旧郵便貯金法及び旧簡易生命保険法に基づく貸付けに係る業務を、郵

政民営化法第 162 条第 1 項第 2 号イ及びハの規定に基づき、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険に委託している。これらの委託した業務について、機構は、「第 2-2 提供するサービスの質の確保」(P. 16~38)に記載したとおり、実施状況の確認等を行い、委託先等を監督している。

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。

(3) 知的財産の見直し・運用

特許権等の知的財産を保有しておらず、知的財産活用に関する方針の策定等の取組は行っていない。

当該業務に係る事業経費	一千円	当該業務に従事する職員数	12 名
<p>■ 当該項目の評価 (AA~D)</p>	A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>(1) 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用</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、平成24年度財務諸表によれば、機構は、その運用方法の範囲内にて、預金、国債、預金者貸付、地方公共団体貸付のみで運用しており、運用計画に基づき次の措置等を行っており、确实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>・預金者貸付は、預金者の郵便貯金の残高の範囲内に限っている（機構の「業務方法書」第22条1項）ため、実質的に回収リスクはないと言える。また、地方公共団体貸付は、新規の貸付けは行われていない。</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が設定されている。</li> <li>・有価証券は国債のみで、かつ、満期保有目的である。</li> </ul> <p>また、運用計画に基づいて「平成24年度郵便貯金資産の運用実施方針」を策定し、運用計画及び当該方針を遵守して運用を行っている認められる。</p> <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、平成24年度財務諸表によれば、機構は、その運用方法の範囲内にて、預金、保険契約者貸付、公庫公団等貸付、地方公共団体貸付であり、運用計画に基づき次の措置等を行っており、确实かつ安定的な運用につと</p>			

めていると言える。

・保険契約者貸付は、保険契約に係る積立金額の範囲内に限っている（「契約者貸付に関する簡易生命保険約款」第3条等）ため、実質的に回収リスクはないと言える。また、公庫公団等貸付及び地方公共団体貸付は、新規の貸付けは行われていない。

・保険契約者貸付、公庫公団等貸付、地方公共団体貸付は、運用計画における資産構成の記載に基づいて、株式会社かんぽ生命から借り入れる資金と同額となっている。

・有価証券は国債のみで、かつ、満期保有目的である。

また、運用計画に基づいて「平成24年度簡易生命保険資産の運用実施方針」を策定し、運用計画及び当該方針を遵守して運用を行っていると思われる。

**(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から、運用実績についての報告を受け、そして、安全資産（郵政民営化法第162条第2項第3号に規定する資産）の評価額が機構のために積み立てる額（旧契約に係る責任準備金等の合計額）を上回っていること、及び資産構成割合が株式会社かんぽ生命の簡易生命保険契約資産の資産運用方針の範囲内であることを確認している。また、報告資料に基づき、安全資産評価額が機構のために積み立てる額を下回る日経平均株価及び為替レートの水準について検証している。

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

・実物資産： 機構が保有している実物資産は、事務所内の間仕切り、サーバー、パソコン、備品等の有形固定資産及びソフトウェアのみの、業務を行う上で不可欠なものである。土地、建物、構築物は保有しておらず、また、宿舎、その他職員の福利厚生を目的とした施設は保有していない。平成24年度財務諸表によると、平成23年度末に比べて、「その他の有形固定資産」及び無形固定資産が、郵便貯金勘定においてはそれぞれ約700万円分及び約1000万円分増加し、簡易生命保険勘定においてはそれぞれ約800万円分及び約1200万円分増加しているが、これらは機構内のLANシステム、クライアント端末の更新等によるものである。これらの資産は、有効かつ効率的に運用・管理が行われており、いずれも業務に必要な最低限の資産となるよう見直しがなされていると言える。

・金融資産： 機構が保有している金融資産は、旧会社から承継した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務によるものであり、上記のとおり、これらは運用計画及び運用実施指針に従って運用されている。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、機構は、郵政民営化法第162条第1項第2号イ及びハの規定において、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命に委託することとされており、これに従っている。機構は、投資顧問会社等を通じた資産運用は行っていない。

・知的財産： 平成24年度期末の財務諸表によれば、機構は知的財産は保有していない。

実物資産については、上記のとおり有効に活用・管理され、金融資産については上記のとおり適切に運用・管理が行われていると考える。なお、貸付金について回収計画は策定されていないが、これは、貸付については、預金者貸付、保険契約者貸付はそれぞれの郵便貯金又は積立金の範囲内での貸付であり、また、

その他の貸付は公庫公団等貸付、地方公共団体貸付のみであって、実質的に回収不能の可能性が殆どないと言ってよいためである。



## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

<b>中期計画の該当項目</b>	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 2 提供するサービスの質の維持・向上
<b>■ 中期計画の記載事項</b>	
<p>(1) 委託先の監督</p> <p>郵便貯金管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぽ生命保険(以下「委託先」と総称する。)に対し、委託した業務について、利用者の利便を確保するため、業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めることとする。</p> <p>また、委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適正性の確保のため、委託先に対する監督方針を定め、次のとおり確認等を行うとともに、必要に応じ改善を求める等の措置を講ずることとする。特に、保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等については、留意するものとする。</p> <p>① 事業年度ごとに重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定し、確認を行うとともに、不適切事例が発生した場合には、その発生原因等を分析し、必要に応じて一層の再発防止策を講じるよう指導する等、改善に向けた取組強化及び改善状況の検証を行う。</p> <p>なお、重点確認項目の設定に当たっては、国民に対して提供するサービスの質の維持・向上に向けて引き続き取り組む必要性を十分考慮することとする。</p> <p>② 事業年度ごとに実地監査計画を定め、委託先の本支店、出張所等における委託業務の実施状況を監査する。</p> <p>なお、監査業務の実施に当たっては、監査項目や監査対象局所を選定する際に、委託先の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。</p> <p>(2) 再委託先の監督</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じた上記(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、必要に応じ改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。特に、保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等については、留意するものとする。</p> <p>(3) 監督に当たり留意する事項</p> <p>① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間</p> <p>利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう、委託先及び再委託先に対し、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務並びに再委託先が行う銀行業の</p>	

代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の提供場所及び提供時間を確保するように求めることとする。

② 標準処理期間の設定

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

その対応状況について、必要に応じ上記(1)①及び②による確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。

(郵便貯金管理業務) (詳細は別紙3のとおり)

- ア 貯金証書・保管証の再交付の取扱い
- イ 定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行の取扱い
- ウ 残高証明書発行の取扱い

(簡易生命保険管理業務) (詳細は別紙4のとおり)

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

■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果

小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果 (具体的数値があれば記入)
(1) 委託先の監督 (2) 再委託先の監督 ① 業務の質の維持・向上	郵便貯金管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぽ生命保険(以下「委託先」と総称する。)に対し、委託した業務について、利用者の利便を確保するため、業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めることとする。	委託先の監督及び再委託先の監督 ① 業務の質の維持・向上 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、下記②のとおり委託先及び再委託先に対する重点確認項目及び項目ごとのスケジュール等を規定した監督方針を定め、下記③のとおり、各種の報告を求めるとともに、実地監査を実施し、必要に応じ、指導等を行った。 これらにより、委託先及び再委託先に対し、業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先及び再委託先が行う銀行業務、銀行業の代理業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めた。 この結果、業務の質は、郵便貯金管理業務において、犯罪発覚件数、苦情等申告件数、現金過不足事故件数がそれぞれ減少する等、改善された。簡易生命保険管理業務におい

	<p>[再委託先の監督]</p> <p>再委託先に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p>	<p>ては、保険金等の支払に係る請求案内漏れ事案等が発覚しており、今後更なる改善を要する点もあるが、犯罪発覚件数、顧客情報の漏えい件数については、それぞれ減少するなど改善が認められた。また、利用者の評価等に関する調査において、1年以上前に利用した時と比べたサービス水準全体は、「変わらない」とする回答が6割強であったが、「良くなった」と「やや良くなった」とする回答の合計は3割強で、「悪くなった」と「やや悪くなった」とする回答の合計の約6%より多く、業務の質は全般的に向上していると認められた（利用者の評価等に関する調査の詳細については、「第2-3 業務の実施状況の継続的な分析」(P. 39~41)を参照)。</p>
<p>(1) 委託先の監督 (2) 再委託先の監督 ② 監督方針の策定</p>	<p>委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適正性の確保のため、委託先に対する監督方針を定めることとする。</p>	<p>② 監督方針の策定</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適正性の確保のため、平成24年3月に監督方針を定めた。</p>
<p>(1) 委託先の監督 (2) 再委託先の監督 ③ 確認等</p>	<p>監督方針に基づき、確認等を行うとともに、不適切事例が発生した場合には、その発生原因等を分析し、必要に応じて一層の再発防止策を講じるよう指導する等、改善に向けた取組強化及び改善状況の検討を行う。</p> <p>なお、平成24年度における重点確認項目等は、国民に対して提供するサービスの質の維持・向上に向けて引き続き取り組む必要性を考慮の上、次のとおりとすることとし、項目ごとのスケジュールについては監督方針等に盛り込むこととする。</p>	<p>③ 確認等</p> <p>平成24年度監督方針において重点確認項目を定めるとともに、重要案件については随時、その他の案件については原則として月、四半期又は半期に1度確認を行うことを定め、スケジュールどおりに確認を行った。</p> <p>また、四半期ごとに不適切事例の発生原因等を分析し、その結果も活用して、実地監査を行い、委託先及び再委託先に対し、必要に応じて、再発防止策を講じるなどの改善を求めた。</p>

〔再委託先の監督〕

また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じて、上記(1)③による確認等を行うとともに、上記(1)③イの实地監査計画に基づき实地監査を実施し、必要に応じ、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずるよう委託先を通じて再委託先に求めることとする。

ア 重点確認項目  
(郵便貯金管理業務)

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

ア 重点確認項目  
(郵便貯金管理業務)

- i 委託先及び再委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組
- ① 主な取組
- 委託先及び再委託先は、犯罪の再発防止のため、業務改善計画に基づき、合同で内部管理態勢の充実・強化に関する連絡会議を開催し、それぞれ防犯ルールの徹底、各種研修、内部通報制度の活用促進、長期勤務者の異動などの防犯施策を継続して実施したほか、新たに以下の取組を行った。
- ・ 渉外営業活動の管理強化（エリア外活動の事前承認、営業記録簿の確認、モニタリング等）＜委託先及び再委託先＞
  - ・ 郵便局における現金等の実在性を検証する特別監査の強化＜再委託先＞
  - ・ 局長の自局任用の原則禁止＜再委託先＞
- ② 取組結果
- 上記取組の結果、平成24年度における犯罪発覚件数は18件（委託先1件、再委託先17件）であり、平成23年度の21件（委託先1件、再委託先20件）から3件減少した。

## ii 顧客情報の管理

なお、18件中3件は上記の特別監査等において発見したものである。

### ③ 更なる再発防止の取組

平成24年度発覚事案の主な発生原因は、大規模局において一部の職員に業務を任せきりにして管理が不十分であったこと、一部の職員に防犯意識が浸透していなかったこと、預り証を渡さずに通帳等を受け取る無証跡取扱の禁止が徹底されていなかったことである。機構では、これらの原因を踏まえた再発防止策を委託先及び再委託先に求めており、委託先及び再委託先では、以下の再発防止策を実施することとしている。

- ・ 大規模局を対象とした総合監査や管理者研修<再委託先>
- ・ 実際に発覚した犯罪を題材にした研修の充実<再委託先>
- ・ 名刺の裏を活用した預り証の周知<再委託先>
- ・ 所持品等点検の見直しやロッカー交換<委託先及び再委託先>
- ・ 連絡会、部会による無通告の現金監査<再委託先>

## ii 顧客情報の管理

(関連：「第4-3 機構が保有する個人情報の保護」(P.56~59))

### ① 主な取組

委託先及び再委託先では、事故防止のため、顧客情報関係書類の集中保管、強化月間の設定、研修、モニタリング等に継続して取り組んだほか、新たに以下の取組を行った。

- ・ キャビネット等での書類の保管期間の短縮<再委託先>
- ・ 事件事例集を活用して、事故を未然に防止した成功例を紹介<再委託先>

### ② 取組結果

上記取組の結果、平成24年度に発覚した顧客情報関連事故(郵便事故を除く。)は169件となり、平成23年度の170件とほぼ同件数であったが、証拠書の紛失時期が民営化以前である事案を除くと、平成24年度は34件であり、平成23年度の66件から半減した。

### ③ 更なる再発防止の取組

機構では、委託先から報告された事故内容を分析するとともに、委託先及び再委

### iii 苦情申告等の対応

託先の現地監査を行った。その結果を踏まえ、以下の点について、委託先及び再委託先に改善を求めた。

- ・ 窓口端末機の取扱いを記録した電子記録媒体（DVD）の紛失等を防止するための抜本的な対策＜委託先＞
- ・ 顧客情報媒体管理簿の見直し＜再委託先＞

委託先では、平成 26 年 1 月以降、新型窓口端末機の配備（再委託先への配備を含む。）に併せ、平成 27 年 8 月までに順次、データ伝送方式（窓口端末機の取扱いの記録を計算センターに伝送し、郵便局等に電子記録媒体を残さない方式）に切り替えを実施する予定である。また、再委託先では、平成 25 年 5 月から、顧客情報媒体管理簿を記録の不備が生じにくい様式に改正予定である。

### iii 苦情申告等の対応

（関連：「第 2－4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」（P. 42～47））

#### ① 主な取組

委託先及び再委託先は、苦情減少のため、CS 推進活動（CS 向上のための各種研修、CS レベルの認定等）、各種研修による業務知識の向上、ミステリーショッパー等を行ったほか、新たに以下の取組を行った。

- ・ 苦情分析・対応体制の強化（分析担当ライン及びお客さまサービス向上連絡会の設置）＜委託先＞
- ・ コールセンターの内製化の準備＜委託先＞

#### ② 取組結果

上記取組の結果、平成 24 年度の苦情申告等の件数は 6,167 件であり、平成 23 年度の 7,656 件から約 2 割減少している。また、平成 24 年度末における 2 か月以上未解決の長期未解決事案は 22 件であり、平成 23 年度末の 38 件から約 4 割減少した。

#### ③ 更なる取組

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

- ・ 権利消滅時に発送する催告書の色や文言の変更<委託先>
- ・ 後日払い等の防止<委託先及び再委託先>
- ・ 相続手続の改善<委託先>

機構の求めに応じ、委託先では、催告書の色や文言の変更を行ったほか、平成26年1月から払戻金の口座振込を実施する等、相続手続を改善する予定である。また、委託先及び再委託先において、後日払い等防止のための指導・研修を行った。

#### iv 委託先の外部委託の管理

#### iv 委託先の外部委託の管理

##### ① 主な取組

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

また、平成24年5月及び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るとともに、四半期ごとに委託先が再委託先に対して実施したモニタリング結果や監査結果の報告を受け、実施状況及び内容の確認を行った。

委託先の実地監査の際にも、委託先の管理状況について確認を行っている。

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

##### ② 取組結果

上記 i～iii 及び v に関する事案の再発防止に向け、委託先及び再委託先が定期的に打合せを行ったり、共同して対策を検討する等、連携して取り組む態勢がとられ、平成24年度の事案が減少した。

#### v その他業務品質の確保に係る事項

#### v 業務品質の確保

##### ① 業務品質の確保全般

業務品質全般については、前述したとおり、「利用者の評価等に関する調査」の結果から、向上していると認められる（「第2-3 業務の実施状況の継続的な分析」(P.39～41)を参照。）。

また、機構では上記 i から iii に記載した事項以外にも、委託先から現金過不足事

vi 会計に関する業務の適正性

故等の業務品質に関する各種報告を受けている。

委託先及び再委託先では、現金過不足事故防止のため、引き続き現金と証拠書の突合やお預かり金額の読み上げ等の基本動作の徹底等に取り組んだほか、再委託先では、新たに「窓口事務基本動作確認ブック」を作成し配布した。

その結果、平成 24 年度における現金過不足事故の発覚件数は 111 件（委託先 20 件、再委託先 91 件）となっており、平成 23 年度の同件数（185 件）と比較して 4 割減少した。

② 東日本大震災等の被災者支援

東日本大震災発生後に、非常取扱いを実施していたが、平成 24 年度の利用はなかった。

なお、平成 24 年度は、他の自然災害の被災地域を対象に 7 回の非常取扱いを実施した。

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ほかに、個別案件について随時報告を受け、その適切性を確認している。

② 点検等

平成 24 年 6 月及び 7 月、エリア本部 2 か所において地方公共団体貸付事務の点検を行った。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。

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



(簡易生命保険管理業務)

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

(簡易生命保険管理業務)

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

① 主な取組

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

ア 保険金のキャッシュレス化

保険金等の局所外支払を原則禁止。(平成 24 年 4 月)

イ 局所外支払と同時の保険料払込に係る電話確認

お客様の要望により満期保険金等を新規保険料又は前納保険料に充てるため、局所外支払を行う場合は、保険金等の受領の事実に加え、保険料の払込額等を確認。(平成 24 年 10 月)

ウ 保険料のキャッシュレス化

保険料の口座払込から集金払込へ変更となった契約に対して、アウトバウンドコールにより口座払込みの勧奨等を実施。(平成 24 年 10 月)

② 取組結果

犯罪防止に向けた取組を行った結果、委託先における平成 24 年度の犯罪発覚件数は、平成 23 年度に続き 0 件であった。

なお、再委託先における平成 24 年度の犯罪発覚件数は 5 件(平成 23 年度は 9 件)であった。

また、保険金等の局外支払割合が減少して、口座振込みの割合が増加し、保険料集金払込率も減少するなどキャッシュレス化が進展している。

○ 総支払件数(渉外局+支店)に占める局所外支払割合

年 月	24 年 3 月期	24 年 4 月期	25 年 2 月期
割 合	8.4%	2.7%	0.9%

○ 保険金等の口座振込みの割合

ii 顧客情報の管理

年 度	23 年度	24 年度(※)
割 合	61.2%	75.7%

○ 保険料集金払込率（払込中契約に対する割合）

年 度	23 年度	24 年度(※)
割 合	12.8%	10.2%

※ 24 年度は平成 24 年 4 月～平成 25 年 2 月までの累計値

ii 顧客情報の管理

（関連：「第 4－3 機構が保有する個人情報の保護」(P.63～67)）

① 主な取組

委託先又は再委託先で顧客情報の漏えい等が発覚した場合には、直ちに又は全容が判明次第、委託先から報告を受けており、また、毎月、委託先から顧客情報の漏えい等の発覚状況等の報告を受けるとともに、半期ごと（平成 24 年 11 月及び平成 25 年 5 月）に顧客情報管理態勢について報告を受けた。

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

なお、委託先に半期ごとの顧客情報管理態勢に関する報告を求める際に、顧客情報記録媒体の誤手交（保険料領収証の誤手交等）の発生割合が高かったことから、委託先及び再委託先における当該事項の再発防止策及びその対応状況を報告書に記述するよう要請するとともに、平成 24 年度下期の実地監査において、再委託先における誤手交に関する研修等による指導状況に焦点を当てた実地監査を行い、指導等が適切に行われていることを確認した。

② 取組結果

上記取組の結果、平成 24 年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は 49 件となり、平成 23 年度の 75 件と比較して約 35%減少した。

### iii 苦情申告等の対応

### iii 苦情申告等の対応

(関連：「第2-4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」(P. 42~47))

#### ① 主な取組

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

お客様の声には、大きく分けて「苦情」と「問合せ」の2種類があるが、「問合せ」に分類したお客様の声の中には、「苦情」に該当する内容が含まれている場合もあるため、委託先において、平成24年4月から、これらの声も「苦情」として捉え、苦情分類の徹底を図った。

また、平成21年9月以降、長期未解決事案（委託先又は再委託先において受付から2か月以上経過してもなお未解決となっている事案）については、委託先本社又は再委託先本社が個別に営業店、郵便局等に指導を行っている。さらに、平成21年度以降、委託先では、10月期及び11月期に問合せが集中するかんぽコールセンターの応答率向上に向けた取組を行っている。

#### ② 取組結果

##### ア 苦情分類の徹底の取組結果

平成24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267,935件であり、平成23年度の同件数（186,530件）と比較して約44%増加しているが、昨年度までの分類基準で件数を試算した場合、約184千件となり、実質的には苦情申告等は、昨年度とほぼ同水準と考えられる。

##### イ 長期未解決事案の早期解決に向けた取組結果

平成24年度末時点での長期未解決事案の残存数は70件で、平成23年度末時点での同件数（135件）と比較して48.1%減少した。

##### ウ コールセンターの応答率向上に向けた取組結果

平成24年度の10月期及び11月期の対応については、保険料払込控除に係る税制改正があったが、発送通数の平準化による入電数の集中の抑制、払込証明書のレイアウト変更による記載事項に対する苦情の減少、委託先支店社員による支援等により、高い応答率を維持した。

#### iv 保険金等支払の管理

#### iv 保険金等支払の管理

##### ① 主な取組

平成 24 年度には、委託先において、入院保険金等の支払に関する請求案内漏れや支払漏れの発生が発覚し、その再発防止に向けた改善並びに保険金の支払の可能性のある過去の事案の点検及び請求案内を開始した。

機構では、保険金等支払管理態勢の改善を行う必要があると認識し、委託先に対して、従来から求めていた、半期ごとの保険金等支払管理態勢の整備状況等に関する報告に加え、請求案内漏れ及び支払漏れの再発防止に向けた改善、過去の支払請求事案の点検の進捗状況、長期未払契約（満期等から 1 年超経過している契約）への対応状況等に関する報告書の提出を求めるとともに、お客様への請求案内書の発送状況等の報告書に記載されている取組の進捗状況について、毎週、報告を受けている（平成 25 年度も継続中）。

これらの報告により、委託先における取組状況等の確認を行うとともに、平成 24 年度下期の实地監査においては、支払管理態勢を最重点項目と位置付けて、委託先において改善策として導入された新たな取扱いが現場で適正に実施されているか、請求案内漏れが生じていないか等の確認を行い、不適正な事案については、委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。

##### ② 取組結果

###### ア 過去の支払事案の点検及び請求案内

過去の支払請求事案の点検及び請求案内については、委託先において、機械抽出及び目視による確認点検を行い、平成 24 年 12 月にお客様に周知するとともに、対象契約のお客様に対して請求案内書類の発送を開始した。お客様対応については、委託先の専用コールセンターからの電話や郵便局からの訪問による請求案内を行っており、平成 25 年度も継続対応中である。

（想定支払件数・金額：約 10 万件、約 100 億円）

###### イ 保険金の請求案内漏れ等の防止策

委託先における保険金の請求案内漏れを防止する取組については、請求案内対象の拡大、審査工程の改善（初審・覆審の役割の明確化等）を平成 24 年 7 月か

v 委託先の外部委託の管理

ら順次実施した。

また、入院保険金請求時の手術保険金の請求案内漏れや死亡保険金請求時の死亡前の入院保険金の請求漏れを防止するため、保険金支払請求書類の書式の改正等の作業を行い、平成 25 年 4 月から実施した。

なお、今回発覚した事案以外の請求案内漏れ事案等の有無についても、委託先において確認作業を行っているところである。

ウ 長期未払契約への対応状況

長期未払契約の発生を防止する取組については、満期保険金の早期請求に向けた対応として、満期の 3 か月前から事前請求の受付を行うことができる契約の範囲を拡大し、平成 24 年 4 月からは、保険料払込中契約についても事前請求の受付対象とした。また、平成 25 年 4 月から順次実施を予定している契約者フォローアップ活動（郵便局員の訪問活動）について、事前請求受付件数の目標を設定するなど、活動の充実・強化に向けた準備を行った。

既存の長期未払契約の解消に向けた取組については、委託先において、平成 25 年 2 月から電話による請求勧奨等を開始しており、平成 25 年度も継続中である。

v 委託先の外部委託の管理

① 主な取組

上記 i から iii 及び vi に関する再委託先で発生した事案や取組について、委託先を通じて報告を受けているほか、委託先と再委託先との連携態勢、モニタリング態勢及び研修等の取組施策、委託先が再委託先に対して実施したモニタリング結果等の報告を受け、内容の確認を行った。

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

② 取組結果

上記 i から iii 及び vi の内容に関連した再委託先における各種取扱状況に関するモニタリングにより、適正率が低い郵便局に対しては、委託先でフォローアップモ

vi その他業務品質の確保に係る事項

ニタリングを行うなどの改善に取り組んでいる。

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

vi その他業務品質の確保に係る事項

① 業務品質の確保全般

業務品質全般については、前述したとおり、「利用者の評価等に関する調査」の結果から、向上していると認められる（「第2-3 業務の実施状況の継続的な分析」(P.39~41)を参照。）。

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

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

その結果、平成24年度における現金過不足事故の発覚件数は128件（委託先2件、再委託先126件）となっており、平成23年度の同件数（307件）と比較して約6割減少した。

② システムリスク管理態勢に係る問題

ア 問題への取組

平成24年度には、委託先において、プログラム誤りにより、特約配当金額（保険契約解約後の追加配当金額）の計算に誤りが発生（5,733件）していたというシステムリスク管理態勢に関する問題が発覚し、平成24年5月11日に委託先で報道発表を行い、機構のホームページにも掲載するとともに、お客様にお詫び状を発送した上で、不足額の支払を行った。

なお、本事案は、民営化前に行ったシステム改正時のプログラム誤りが原因であったが、委託先においては、現在、プログラム誤りの再発防止に向けた取組を行うとともに、潜在バグの極小化等プログラムの品質向上に向けた取組を継続的に実施している。

イ 再発防止に向けた対応状況

vii 会計に関する業務の適正性

システムリスク管理態勢の改善に向けた対応としては、次の対応を行っている。

- ・ 平成 24 年 10 月から平成 27 年度に向け、委託先において、潜在バグの解消を目的として、検証範囲を拡大し、プログラム品質向上活動を継続的に実施中。
- ・ 委託先におけるプログラム誤りの再発防止に向けた取組（業務部門によるシステム化要件の確認、仕様変更管理等）の継続実施。

機構では、半期ごと（平成 24 年 11 月及び平成 25 年 5 月）にシステムリスク管理態勢に関する報告を受け、委託先における取組状況等の確認を行うとともに、平成 24 年度の実地監査では、システムリスク管理態勢を重点項目の 1 つと位置付けて、委託先の本社システム部門へのヒアリング等を実施し、システム改正時の仕様変更や潜在バグの対応状況等の確認を行った。

なお、平成 24 年度の実地監査においては、委託先における取組状況について、特に改善指導を要する内容は確認されなかったが、引き続き、対応状況等の確認を行う必要があることから、平成 25 年度の実地監査においても、システムリスク管理態勢に関する監査を行う予定である。

③ 東日本大震災等の被災者対応

平成 24 年度においても、東日本大震災に伴う非常取扱いを継続して行うとともに、取扱件数については、委託先から毎週報告を受けた。

なお、平成 24 年度は、他の自然災害の被災地域を対象に 7 回の非常取扱いを実施した。

vii 会計に関する業務の適正性

① 地方公共団体貸付の弁済状況の確認

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 24 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

平成 25 年 3 月にかんぽ生命保険本社に対して、かんぽ会計システムの機能拡張時における検証の実効性について実地監査を実施した。

平成 24 年 7 月から 11 月まで、本社、支店（3 か所）、サービスセンター（2 か所）、郵便局（2 か所）に対し実地監査を実施し、取引の発生からシステムへのデータ登録に係るコントロールの整備・運用状況の確認を行った。

また、平成 24 年 8 月に広島支店、大阪支店及び名古屋支店において、地方公共団体貸付に係る業務の点検を行った。

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

イ 実地監査計画

平成 24 年度における実地監査計画を定め、実地監査を行う。

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

(郵便貯金管理業務)

- ・ 委託先の本社、本支店又は出張所等及び再委託先の本社、支社又は郵便局等(局規模等を勘案)を対

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 24 年 3 月に、委託先の本社、貯金事務センター、地域センター、コールセンター及び店舗並びに再委託先の本社、支社及び郵便局に対し実地監査を行う実地監査計画を定め、予定どおり、のべ 34 か所の実地監査を行った。



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。

（簡易生命保険管理業務）

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

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

① 実地監査対象

○ 委託先

- ・ 本社（2回）
- ・ 金沢貯金事務センター及び徳島貯金事務センター
- ・ 山梨地域センター及び三重地域センター
- ・ 福岡コールセンター
- ・ 本店、長野支店、金沢支店及び新潟店

○ 再委託先

- ・ 本社（2回）
- ・ 北陸支社、四国支社、東京支社、南関東支社、東海支社及び九州支社
- ・ 神田郵便局、青梅郵便局、港南台郵便局、峡南郵便局、甚目寺西今宿郵便局、鈴鹿六郵便局、熊本国府二和郵便局、宗像郵便局、六日町郵便局、三条郵便局、伏木郵便局、新居浜郵便局及び高松東郵便局
- ・ 羽黒簡易郵便局及び明和竹川簡易郵便局

② 実地監査の結果を踏まえ、平成24年9月及び平成25年4月に委託先に対し、実地監査結果指摘事項を通知し、委託先及び再委託先における業務の改善を求め、平成24年12月及び平成25年5月に、委託先及び再委託先の認識、改善策等の報告を受けた。

（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24年4月に、委託先の本社、サービスセンター及び支店並びに再委託先の本社、支社及び郵便局に対し実地監査を行う旨を規定した実地監査計画を定め、状況に照らし修正しつつ（平成24年度下期の実地監査は保険金等支

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。

払管理態勢を最重点項目として実施)、以下のとおり実施した。

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

#### ① 実地監査対象

##### ○ 委託先

- ・ 本社(2回)
- ・ 仙台サービスセンター、東京サービスセンター及び京都サービスセンター
- ・ 岡山支店、山口支店、福山支店、帯広支店、函館支店、旭川支店、群馬支店、茨木支店、宇都宮支店、広島支店、大阪支店、名古屋支店、福島支店、長岡支店、姫路支店、新宿支店、盛岡支店及び長野支店

##### ○ 再委託先

- ・ 本社(2回)
- ・ 中国支社、北海道支社、関東支社、東北支社、信越支社及び近畿支社
- ・ 備前瀬戸郵便局、岡山野田屋町郵便局、豊浦郵便局、下関大平郵便局、因島郵便局、尾道則末郵便局、釧路東郵便局、釧路美原郵便局、大沼郵便局、函館公園通郵便局、土別郵便局、西原郵便局、木崎郵便局、前橋鶴光路郵便局、赤塚郵便局、勝田中根郵便局、矢板郵便局、矢板本町郵便局、名取郵便局、横手郵便局、飯坂郵便局、松本南郵便局、五泉郵便局、長岡西郵便局、生駒郵便局、加古川東郵便局、草津郵便局、盛岡中央郵便局及び長野中央郵便局

- #### ② 実地監査の結果を踏まえ、平成24年10月(平成24年度上期分)及び平成25年4月(平成24年度下期分)に委託先に対し、実地監査結果指摘事項を通知し、委託先及び再委託先における業務の改善を求めた。平成24年度上期分については、委託先及び再委託先の認識、改善策等の報告を平成24年12月に受け、下期分については、平成25年6月に報告を受ける予定である。

(3) 監督に当たり留意する事項

① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間

利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう、委託先及び再委託先に対し、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務並びに再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の提供場所及び提供時間を確保するように求めることとする。

(郵便貯金管理業務)

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

なお、郵便貯金管理業務においては、委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行業の代理業務と同等の提供場所及び提供時間が確保されていることについて確認済みである。

(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る払戻証書の発行の取扱い

ウ 残高証明書の発行の取扱い

  

(簡易生命保険管理業務) (詳細は別紙4のとおり)

ア 満期保険金の支払

イ 入院保険金の支払

ウ 生存保険金の支払

エ 失効・解約還付金の支払

オ 基本契約の死亡保険金の支払

(郵便貯金管理業務)

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

(1) 貯金証書・保管証の再交付の取扱い 3日

(2) 定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行の取扱い 4日

(3) 残高証明書の発行の取扱い

ア 管理担当貯金事務センターの処理

- ・ 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、処理状況について、毎月報告を受け、いずれの手續においても、標準処理期間内に全て処理していることを確認した。

  

(簡易生命保険管理業務)

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

(1) 満期保険金の支払 5営業日

(2) 入院保険金の支払 5営業日

(3) 生存保険金の支払 5営業日

(4) 失効・解約還付金の支払 5営業日

(5) 基本契約の死亡保険金の支払 5営業日

2 上記5項目全体の保険金等支払について、標準処理期間内に処理した保険金等支払案

		<p>件の割合は約 96%であり、全体としては9割以上となっている。</p> <p>これを個別の保険金等支払種別で見た場合、支払審査を要する入院保険金（手術保険金を含む。）の支払については、平成 24 年度上期は概ね毎月 9 割以上であったものの、下期は 9 割を下回る状況となり、年間では 9 割を下回る結果（89.1%）となっている。</p> <p>その原因としては、保険金の請求案内漏れ等の事案への対応策のために、査定スキルを有する社員の一部が過去の支払事案の点検に係る対応に従事する必要性が生じたこと、請求案内漏れの再発防止に向けて審査方法の改善を行い、より慎重に各種証明書類を確認するようになったため、審査に時間を要していることなどの影響が考えられる。</p> <p>3 保険金の請求案内漏れ等の防止に向けた取組は重要であるが、保険金の支払に日数を要することになれば、お客様サービスの維持・向上の観点から問題があるため、機構では、定期的に保険金等支払の処理期間に関して報告を受け、問題点の把握・分析を行うとともに、平成 24 年度下期に実施した実地監査においては、保険金の請求案内漏れ等の防止に向けた対応状況を確認するとともに、保険金等支払の処理状況（処理日数）についても監査を行った。</p> <p>この実地監査の結果、郵便局からの支払請求書類の送付状況に関する事項等については、保険金等支払の早期化に向けて改善の必要があると考えられるため、機構は、委託先及び再委託先に対し、指摘事項として改善を求めた。さらに、実地監査における指摘とは別に、委託先の担当部門へのヒアリングを実施し、今後の改善に向けた対応の検討を求めた。</p>	
<b>当該業務に係る事業経費</b>	50,984 千円	<b>当該業務に従事する職員数</b>	16 名
<b>■ 当該項目の評価 (AA～D)</b>	貯金管理業務：A、簡易生命保険管理業務：C		
<b>■ 評価結果の説明</b> <b>【貯金管理業務】</b> 委託先および再委託先の監督については、監督方針と実地監査計画を平成 24 年 3 月に定め、これに基づき、各重点確認項目の確認、指導、実地監査をスケジュールどおりに行っている。			

委託先および再委託先の業務の質についてみると、郵便貯金管理業務において犯罪発覚件数、苦情等申告件数、現金過不足事故件数はそれぞれ減少した。また、利用者の評価等に関する調査において、1年以上前に利用した時と比べたサービス水準全体は、「変わらない」とする回答が6割強であったが、「良くなった」と「やや良くなった」とする回答の合計は3割強で、「悪くなった」と「やや悪くなった」とする回答の合計である約6%より多かった。以上から、委託先および再委託先の業務の質は全般的に向上していると認められる。

部内犯罪事案を含む不適正事例については、委託者としての責任において、四半期ごとに不適正事例の発生原因等を分析し、その結果も活用して、実地監査を行い、委託先及び再委託先に対し、必要に応じ、再発防止策を講じることなどの改善を求めた。平成24年度の新たな取り組みとしては、渉外営業活動の管理強化（エリア外活動の事前承認、営業記録簿の確認、ゆうちょ銀行内での渉外社員に対するモニタリング等）、郵便局における現金等の実在性を検証する特別監査の強化、局長の自局任用の原則禁止、などがある。これらの取組みの効果もあって、犯罪発覚件数は21件から18件へとやや減少した。18件のうち3件は上記特別監査の結果発見されたものであることから、特別監査は有効に機能したものと認められる。

再委託先で発生した事案や取組について委託先を通じて報告を受けているほか、委託先と再委託先との連携態勢、モニタリング態勢及び研修等の取組施策、委託先が再委託先に対して実施したモニタリング結果等の報告を委託先から受け、内容の確認を行った。そして、実地監査においては、委託先が再委託先に対して実施したモニタリングの内容に不適正な事案等を発見した場合を含め業務運営に改善が必要と思われる事項について、委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。このように、機構は、費用対効果の観点から、委託先の内部監査情報等を利用し、実地監査をより効果のあるものに行っている。

銀行業務提供場所および時間については、委託業務を取り扱う事務所の名称、所在地、営業日及び営業時間を記載した「郵便貯金委託業務実施営業所一覧」を委託先と協議して定め、委託先に対し、その郵便貯金管理業務について、委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行業の代理業務と同等以上の営業日及び営業時間の確保を義務付けており、また、義務づけられた内容が実行されていることが確認された。

標準処理期間が定められた各処理の状況については、委託先から毎月報告を受けており、いずれの処理においても、標準処理期間内に全て処理されていることが確認された。被災者を含む郵便貯金保有者への債務を確実に履行することは本機構の使命のひとつである。東日本大震災等の被災者対応として、平成24年度においても、東日本大震災に伴う非常取扱いを継続して行っている。なお、平成24年度は、他の自然災害の被災地域を対象に7回の非常取扱いを実施した。

旧契約者の権利を守るために本機構が果たしている郵便貯金に関する業務の必要性は当然認められるものであり、各施策はそれぞれ有効に機能しており、また、費用対効果の点でも十分に配慮されている。よって、これら業務の必要性、有効性、効率性は高いと評価できる。

以上より、「目標を十分に達成」と評価した。

#### 【簡易生命保険管理業務】

保険契約者に対し、提供されるサービスの質の確保は必要不可欠である。サービスの質の確保・向上のため委託先・再委託先への監督体制を構築し、委託先の内部監査結果等を利用するほか、委託先・再委託先からの定期・随時の報告を求めるなど、効率的な事業実施が図られている。さらに、実地監査の実施によ

り、委託業務の質の点検、監督体制の妥当性の確認が行われている。

委託先及び再委託先の監督についての監督方針において、重点確認項目として、内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組み、顧客情報の管理、苦情申告等の対応、保険金等支払の管理、委託先の外部委託の管理、会計に関する業務の適正性、その他業務品質の確保に係る事項等の項目を定めている。これらについて、機構では、実施状況の報告徴求・確認・分析を行い、不適正な事案に対しては改善策の検討・実施を求め、実地監査において実施状況の確認を行っている。このような取組みの結果、平成 24 年度の犯罪発覚件数、顧客情報漏洩等、現金過不足の件数は従前に比べ減少している。

東日本大震災等の被災者への対応については、前年度に引き続き非常取扱いを継続しており、委託先からの毎週の報告により実施状況の確認を行っている。プログラムの誤りによる特約配当金計算の誤りが判明しており、この件での顧客への対応とプログラムの品質向上に向けたシステムリスク管理態勢の報告徴求・確認を行い、実地監査においてシステムの仕様変更、潜在バグへの対応状況の確認が行われている。

保険金等支払い管理について、監督方針の重点確認項目とし、委託先においては従前より過去の支払請求案件について、支払漏れ等の有無の点検作業が行われていたが、平成 24 年度には改めて大規模な請求案内漏れ、支払漏れが発覚している。この件に対し、事案点検・顧客対応の進捗状況、再発防止策の検討・実施等の報告徴求・確認、実地監査を行い、不適正事案について改善指導を行っている。

監督にあたり留意する事項として掲げられている簡易生命保険管理業務の提供場所・提供時間については、委託先・再委託先の生命保険契約維持・管理業務と同等であることが確認されているが、同じく留意事項である簡易生命保険の標準処理期間については、請求案内漏れ、支払漏れへの対応の影響もあり一部目標未達となっており、問題点の把握・分析を行い、改善方策の検討・実施を求めている。

監督、指導によりサービスの質の改善が図られ結果につながっている項目も少なくないが、保険契約の要である保険金支払の管理について一層の効果的な取組が必要である。以上より、「目標をある程度達成しているが改善の余地がある」と評価した。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとすべき措置 3 業務の実施状況の継続的な分析	
■ 中期計画の記載事項		
利用者の意見を把握するとともに、業務の見直し等に資する調査等を行うことにより、業務の実施状況を継続的に分析し、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上に努めることとする。		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	郵便貯金の預金者に対する郵便貯金の利用及び簡易生命保険の契約者等に対する簡易生命保険の利用に関する御意見等を把握し、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の監督業務等に反映させるための調査等を行い、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上に努めることとする。	<p>1 利用者の意見の把握</p> <p>利用者から委託先及び再委託先に寄せられた意見は、定期的に機構に報告される。機構は、自らが受けた意見とともに、これらの意見を毎月又は四半期ごとに分析した（「第2－4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」（P.42～47）を参照。）。意見の件数及び概要は、郵便貯金管理業務については平成22年度第4四半期分から、また、簡易生命保険管理業務については平成19年度第3四半期分から、機構ホームページにて公表している。</p> <p>2 業務の見直し等に資する調査等の実施</p> <p>(1) 調査の概要</p> <p>ア 名称 平成24年度郵便貯金及び簡易生命保険のサービスに対する利用者の意向等に関する調査</p> <p>イ 調査方法 Web調査</p> <p>ウ 調査時期 平成24年11月26日～同年12月4日</p> <p>エ 回答者数 郵便貯金関係1,126人、簡易生命保険関係1,097人</p>



		<p>(2) 業務の質の維持・向上に関する取組状況</p> <p>調査事項について、機構が提供するサービスその他の業務の質の維持・向上のほか、郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行のために、調査結果をより有効に活用することができるよう、全面的な見直しを行った。具体的には、コールセンターや住所変更届出制度、郵便貯金の権利消滅制度、定期郵便貯金の自動継続の取扱いの廃止、貯金証書・保険証書等を預ける場合の預り証等の受領の必要性等の認知度・認知経路等について、前年度に引き続き調査事項としたほか、満期が到来した郵便貯金の預金者や保険金等支払事由が発生した簡易生命保険の保険金受取人の満期等の時期からの経過年数の把握状況、満期保険金の請求時期別の受取方法等を追加した。</p> <p>一方、回答者負担の軽減等の観点から、重要性が低い調査事項について整理を行った。</p> <p>(3) 調査結果の活用</p> <p>調査結果については、今後の業務改善において活用するよう、要請文書を付して、委託先であるゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険に送付して内容を説明するとともに、一層の改善が必要と考える項目については、取組状況等の報告を求めた。</p> <p>なお、一層の改善が必要と考える項目とは、具体的には次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ゆうちょ銀行 預り証の周知方法 等</li> <li>・ かんぽ生命保険 保険料の口座払込みの利用勧奨（保険料のキャッシュレス化）、満期保険金の早期請求等</li> </ul> <p>これら両社の再委託先である日本郵便株式会社（以下「日本郵便」という。）にも、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険に改善を求めている旨を付記した上で、報告書を送付して内容を説明している。これに対し、日本郵便では、名刺の裏を活用した預り証の周知を実施する等の改善を、かんぽ生命保険では、保険料の口座払込みの利用勧奨に加えて保険料の送金払込みの利用勧奨の実施、満期保険金等の早期請求に向けた訪問活動の対象拡大等（「第2-2 提供するサービスの質の維持・向上」(P. 16~38)を参照。）を行うこととしている。</p> <p>また、機構においても、調査結果を踏まえ、新たに以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定期郵便貯金の早期払戻し勧奨に重点を置いた新聞広告や郵便局での周知用</li> </ul>
--	--	--

		<p>チラシの配布を行い、この中で自動継続定期が廃止されていることについても周知を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 25 年 5 月から郵便貯金払戻証書を預金者に送付する際に当該証書の権利消滅制度と払戻金の早期受取りを案内するリーフレットを同封するための準備を行った。</li> <li>平成 25 年度の簡易生命保険管理業務の実地監査については、長期未払契約の発生防止を含む保険金等支払管理態勢を最重点項目とした。</li> <li>長期未払契約の解消に向けた取組状況（訪問活動（平成 25 年 5 月開始）の対応状況等）について、かんぽ生命保険から定期的に報告を受けることとした。</li> </ul>	
当該業務に係る事業経費	1,036 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>機構は、利用者の意見を把握するため、利用者が委託先および再委託先に寄せた意見を定期的に収集し、自らが得た意見とともに毎月または四半期ごとに分析している。また、アンケート調査(1回)も行っている。</p> <p>機構は、上記の調査の結果を委託先に送付し、その内容を説明した。特に、通帳・証書等の預り証を利用者に周知する方法については、一層の改善が必要であると考えられ、その取組状況の報告を求めた。これを受けて、再委託先では名刺の裏側を利用して周知を進めることとなった。</p> <p>機構自身でも、上記調査の結果に基づき、定期郵便貯金早期払い戻しや自動継続の廃止に関する広告を行った。</p> <p>委託先、再委託先を通じた利用者の意見収集や年一回のアンケート調査は、利用者のニーズを知るのに欠かせないものであり、得られた内容もその後の施策にフィードバックされている。また、外部機関の WEB 調査を利用し、業務経費の節減に努めていると認められる。よって、これら業務の必要性、有効性、効率性は高いと評価できる。</p> <p>以上より、「目標を十分達成」と評価した。</p>		

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応	
■ 中期計画の記載事項		
郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの直接の照会等に対し迅速かつ的確に対応することとする。 委託先及び再委託先に対しては、郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの照会等に迅速かつ的確に対応することを求めることとし、その対応状況について、必要に応じ、上記2（1）①及び②による確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの直接の照会等に対しては、応答マニュアルや対応事例集を参考として、迅速かつ的確に対応することとする。</p> <p>委託先及び再委託先に対しては、郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの照会等に迅速かつ的確に対応することを求めることとし、その対応状況について、必要に応じ、上記2（1）③による確認等を行うとともに、</p>	<p>郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの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24年度に受け付けた苦情申告等の内容、新たに開始した満期後15年目等の預金者へのあいさつ状に関する照会及び簡易生命保険の制度改正（保険料控除の税制改正等）に関する事例を踏まえて内容を更新・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。</p> <p>なお、照会等への対応が迅速でないとの苦情はなかった。</p> <p>また、従来から機構のホームページに預金者等へのお知らせを掲載しているが、平成24年度には、お客様からの照会内容を踏まえ、郵便貯金の有無の確認（現存調査）のお知らせを追加した。</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、委託先等に対して各種の報告を求めるとともに、実地監査を行い、必要に応じ指導等を行うことにより、委託先及び再委託先が郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等から受け付ける照会等に迅速かつ的確に対応することを求めた。</p> <p>（関連：「第2-2 提供するサービスの質の維持・向上」(P.16～38)を参照。）</p>

改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。

(郵便貯金管理業務)

## 1 主な取組

### (1) 委託先及び再委託先での取組

苦情減少のため、CS推進活動(CS向上のための各種研修、CSレベルの認定等)、各種研修による業務知識の向上、ミステリーショッパー、委託先・再委託先の連携による2か月以上未解決の長期未解決事案解決等を継続して実施したほか、新たに以下の取組を行った。

- ・ 苦情分析・対応体制の強化(分析担当ライン及びお客さまサービス向上連絡会の設置) <委託先>
- ・ コールセンターの品質向上のため、内製化の準備(平成25年4月から、運営を業務委託形態から派遣形態に変更) <委託先>
- ・ 平成25年6月に予定している副印鑑廃止の準備、現存照会手続の改善等、苦情を踏まえた各種手続の改善 <委託先>

### (2) 機構の委託先及び再委託先に対する取組

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

- ・ 権利消滅時に発送する催告書の色や文言の変更 <委託先>
- ・ 後日払い等の防止 <委託先及び再委託先>
- ・ 相続手続の改善 <委託先>

機構の求めに応じ、委託先及び再委託先では、催告書の色や文言の変更を行ったほか、平成26年1月から払戻金の口座振込を実施する等、相続手続を改善する予定である。また、委託先及び再委託先において、後日払い等防止のための指導・研修を行った。

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

て紹介した。

## 2 取組結果

以上の取組等により、平成 24 年度の苦情申告等の数は 6,167 件であり、平成 23 年度の 7,656 件から約 2 割減少している。また、平成 24 年度末の長期未解決事案は 22 件であり、平成 23 年度末の 38 件から約 4 割減少した。

(簡易生命保険管理業務)

### 1 主な取組

#### (1) 委託先及び再委託先での取組

お客様の声には、大きく分けて「苦情」と「問合せ」の 2 種類があるが、「問合せ」に分類したお客様の声の中には、「苦情」に該当する内容が含まれている場合もあるため、委託先において、平成 24 年 4 月から、これらの声も「苦情」として捉え、苦情分類の徹底を図った。

また、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 月以降、長期未解決事案（委託先又は再委託先において受付から 2 か月以上経過してもなお未解決となっている事案）については、委託先本社又は再委託先本社が個別に営業店、郵便局に指導を行っている。さらに、平成 21 年度以降、委託先では、10 月期及び 11 月期に問い合わせが集中するかんぽコールセンターの応答率向上に向けた取組を行っている。

#### (2) 機構の委託先及び再委託先に対する取組

委託先から報告される苦情申告等の内容については、毎月分析を行っており、委託先及び再委託先への実地監査においても、苦情申告等処理態勢を監査項目の 1 つとしている。平成 24 年度下期の実地監査において監査（例：委託先で受け付けた苦情の中で事前に再委託先に申し出ていることが確認できる事案をサンプリングし、再委託先で苦情として入力しているか確認）を行ったが、特に指摘等を必要とするものはなかった。

また、平成 24 年度には、機構への問合せが多かった払込証明書に関する内容について、来年度の払込証明書のレイアウト変更時に対応するよう委託先に検討依

頼を行った。

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

## 2 取組結果

### (1) 苦情分類の徹底の取組結果

平成 24 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 267,935 件であり、平成 23 年度の同件数（186,530 件）と比較して約 44%増加した。

なお、昨年度までの分類基準で件数を試算した場合、約 184 千件となり、実質的には苦情申告等は、昨年度とほぼ同水準と考えられる。

種別ごとの苦情を見た場合、前年度と比較して特に件数割合が増加しているものは、「保険金等支払」に関するもの（約 3.5 万件増加）であり、「第 2-2 提供するサービスの質の維持・向上」の（1）③（P.27～28）に記載した保険金の請求案内漏れ等の事案に関する案内書の発送を開始した平成 25 年 1 月以降に増えている状況である。

種別	平成 23 年度	平成 24 年度	増減
保険金等支払	66,763	101,829	52.5%
既契約	43,999	61,692	40.2%
新規契約時	31,609	45,141	42.8%
保険料払込証明	33,375	43,489	30.3%
税金	1,124	3,547	215.6%
その他	9,660	13,237	37.0%
計	186,530	267,935	43.6%

### (2) 長期未解決事案の早期解決に向けた取組結果

長期未解決事案については、相当数の解決が図られ、現在も個別案件の解決に向けた対応を継続しており、平成 24 年度末時点での長期未解決事案の残存数は 70

件で、平成 23 年度末時点での同件数（135 件）と比較して 48.1%減少した。

(3) コールセンターの応答率向上に向けた取組結果

毎年 10 月中旬から下旬にかけて、委託先からお客様あてに払込証明書及び契約内容のお知らせを発送していることから、これらに関する苦情・問合せ等は、10 月期及び 11 月期に集中する。

平成 21 年度には、かんぽコールセンターへの問い合わせがこの時期に集中し、10 月期の応答率が 50%を下回る状況となったため、新たに横浜コールセンターを設置し、平成 22 年 10 月から稼動するとともに、応答率の向上に向けた改善を行ってきた。

平成 24 年度の 10 月期及び 11 月期においては、保険料払込控除に係る税制改正による問合せ等の増加が懸念されたが、発送通数の平準化による入電数の集中の抑制、払込証明書のレイアウト変更による記載事項に対する苦情の減少、委託先支店社員による支援等により、高い応答率を維持した。

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度
10 月期の応答率	45.0%	96.4%	92.3%	98.5%
11 月期の応答率	68.2%	98.8%	97.9%	97.2%

当該業務に係る事業経費	一千円	当該業務に従事する職員数	16 名
-------------	-----	--------------	------

■ 当該項目の評価 (AA~D)	A
---------------------	---

<p>■ 評価結果の説明</p> <p>預金者・契約者等からの照会に関し、対応マニュアルの拡充や事例集の更新は、照会者へ迅速かつ的確に対応するための必要な取組みである。照会内容を踏まえ、郵便貯金口座の有無に関する確認のお知らせを機構ホームページに掲載するなど、預金者への周知は的確に行われている。</p> <p>特に、「事例集」については、平成 24 年度に受け付けた苦情申告等の内容、新たに開始した満期後 15 年目等の預金者へのあいさつ状に関する照会等を踏まえて内容を更新・拡充して、預金者・契約者等からの意見・照会等の際に活用しており、照会等への機構における対応が迅速ではないとの苦情はなかった。</p> <p>郵便貯金管理業務においては、CS（カスタマーサービス）推進活動、各種研修・調査、委託先・再委託先と連携した長期未解決苦情の早期解決に向けた</p>
--

取組みを継続的に行っている。また、苦情分析や苦情対応の強化、コールセンターの品質向上に向けた運営形態の変更準備など、新たな取組みが進められている。さらに、委託先からの苦情申告等を分析することに加え、委託先・再委託先に実地監査を行い、これらを通じ、委託先・再委託先に改善を要請している。これら各種の対応によって、苦情申告等の件数は2年連続、長期未解決事案の件数は3年連続して減少しており、取組みの効果が確認されている。

簡易生命保険管理業務については、継続的に苦情分析や委託先・再委託先への監査が行われている。平成24年度では、苦情対応の徹底化のため「お客さまの声」で旧来「問合わせ」に分類されていた一部を「苦情」として仕分けしたことは評価できるが、過年度と比較した厳密な苦情件数の趨勢の把握は困難である。一方、保険金等支払に関する苦情件数に係る平成23年度から平成24年度の件数の増加幅は、他の種別の苦情件数の増加幅と比べて大きい。これは保険金の請求案内漏れ等に関する案内書の送付に伴うものが含まれると考えられる。今後も苦情対応については、継続した取組みが必要といえるが、長期未解決事案については、委託先・再委託先との連携によって残存数が大幅に減少し、コールセンターでの応答率も高水準を維持していることから、効果的な事業が実施されていると評価できる。

以上より、「目標を十分達成」と評価した。



独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 5 情報の公表等	
■ 中期計画の記載事項		
<p>(1) 機構が承継した郵便貯金及び簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれらに係る債務の確実な履行について、その透明性を高め、利用者の理解を深めるため、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報を引き続き毎事業年度公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表について通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。</p> <p>(2) (1)の情報その他の情報の提供に当たっては、ホームページを積極的に活用することとする。ホームページは、利用者に分かりやすくするよう努めるとともに、その充実を図るため、年1回以上ホームページの掲載内容について検証を行うこととする。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>(1) 機構が承継した郵便貯金及び簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれらに係る債務の確実な履行について、その透明性を高め、利用者の理解を深めるため、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等について、ディスクロージャー誌を作成し機構に備え付ける等、その内容を引き続き公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表に</p>	<p>1 ディスクロージャー誌の作成・公表</p> <p>機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務等に関する情報並びにコンプライアンスの推進、リスク管理、情報セキュリティ、個人情報保護、環境配慮等に関する機構の取組を記載したディスクロージャー誌を平成24年9月に作成し、機構の情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>このディスクロージャー誌には、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に関する省令（平成19年総務省令第98号）の規定による公表事項である郵便貯金残高、簡易生命保険責任準備金残高、貸付金残高等の情報も記載しているほか、財務諸表を掲載している。</p> <p>また、ディスクロージャー誌とは別に、機構の概要を紹介したパンフレットを作成の上、ホームページで公表しており、平成25年3月に改訂版に更新した。</p> <p>なお、平成24年6月22日付けで、平成23事業年度に係る財務諸表について独立行政法人通則法（平成11年法律第103号。以下「通則法」という。）第38条第1項</p>

	<p>ついて通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。</p> <p>(2) 機構の情報の提供に当たっては、ホームページを積極的に活用することとする。また、ユーザビリティ、アクセシビリティについて必要に応じ改善等し、利用者に分かりやすくするよう努めるとともに、その充実を図ることとする。</p>	<p>の規定による総務大臣の承認を受け、同年8月15日に、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に関する省令第17条第1項及び第18条第1項に規定する公表事項を記載した書類を機構の情報公開室に備えて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>2 その他</p> <p>通則法の規定に基づき、業務方法書、中期計画、年度計画、事業報告書及び役職員の報酬・給与・退職手当の支給の基準をホームページで公表している。財務諸表についても、同法の規定に基づき、情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、官報に公告している（ホームページでも公表）。</p> <p>また、関係法令、郵便貯金・簡易生命保険の沿革、商品概要、約款、委託先業務実施営業所等の情報も、ホームページで公表している。</p> <p>（新聞広告等の実施については、「第2-6 預金者等への周知」(P.51~56)を参照。）</p> <p>上記1に掲げたものも含め、情報提供に当たってはホームページを積極的に活用している。</p> <p>ホームページの掲載方法の改善として、ユーザビリティ向上の観点から、平成23年10月からサイト内検索機能を導入している。また、アクセシビリティ向上の観点から、平成24年8月に音声読み上げソフトの利用契約を更新し、引き続き、視力の低い人や目が疲れやすい人でも、ウェブサイトを快適に閲覧できるようにした。</p> <p>ホームページの掲載内容に関する改善としては、平成24年10月にホームページの改修を行い、満期を迎えた郵便貯金や簡易生命保険を受け取られるお客様が容易に目的のページにたどり着けるよう、トップページ上部に大型バナーを設けるとともに、ジャンプ先のページを分かりやすく整理した。</p> <p>さらに、平成24年10月に総務省のホームページに機構のバナーを設け、機構の御案内ができるようにした。また、平成25年1月にゆうちょ銀行、かんぽ生命保険及び日本郵便のホームページのトップページに機構のバナーを設け、満期を迎えた郵便貯金や簡易生命保険の早期受取りについて御案内するとともに、機構ホームページの該</p>
--	---	---

		当ページに記載している詳細説明部分にジャンプできるようにし、機構組織や早期受取りの認知度を高め、詳細の御案内が容易にできるようにした。	
当該業務に係る事業経費	110,922 千円	当該業務に従事する職員数	19 名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>(1) 情報開示全般については、次の点を勘案すると、機構は、その透明性を高め、機構の役割、組織、業務、活動状況等に対する利用者の理解を深めるため、ディスクロージャー誌の備え付け・公表、新聞広告、ホームページ等も活用した情報の提供に努めていると言え、「目的は十分達成した」と認められる。</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みの説明が記載されているほか、郵便貯金に関する業務と簡易生命保険に関する業務について、それぞれ商品の概要、業務の状況、資産運用に関する指標などにつき詳述されている。</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>・ 満期を迎えた郵便貯金や簡易生命保険の受取りを促進するため、機構のホームページにバナーを出す、ジャンプ先のページを分かりやすく整理する等の工夫をし、また、総務省、ゆうちょ銀行、かんぽ生命保険及び日本郵便のホームページにバナーを設けたり、機構ホームページとリンクさせる等の取組みも行った。このほか、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、次の点を勘案すると、機構は、ホームページの積極的活用、そのユーザビリティ、アクセシビリティについての改善・充実に努めていると評価され、「目的は十分達成した」と認められる。</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、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、多様な利用者が情報にアクセスしやすいよう工夫がなされている。</li> </ul> <p>以上より、「目標を十分達成」と評価した。</p>			

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 6 預金者等への周知	
■ 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> <p>なお、広報業務の実施に当たっては、実際に窓口において満期を迎えた貯金や満期保険金を受け取った方等に対する実態調査等を行い、費用対効果を十分検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。</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</p>	<p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>1 預金者等への情報提供 満期を経過した郵便貯金残高を機構のホームページに毎月掲載して、満期を経過した郵便貯金の早期受取りを呼びかけている。 また、機構ホームページ上に、引き続き、郵便貯金の権利消滅制度等に関するQ &amp; A、民営化前に預けていただいた定期貯金は全て満期となっていること及び毎年度の権利消滅額を掲載した。</p> <p>2 預金者への個別周知 預金者に満期日の2か月前に「満期のご案内」を、さらに満期後10年を経過した貯金（以下「睡眠貯金」という。）となる日の2か月前に「満期日経過のご案内」を預金者に送付し、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、証書発行日から4か月経過時と権利消滅（3年6か月経過時点）の2か月前に「払戻しをお勧めする通知」を預金者に送付している。 平成24年度においては、昨年度の試行結果を踏まえ、満期後15年、18年、19年</p>

を呼びかける新聞広告等を行うことにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。

なお、広報業務の実施に当たっては、実際に窓口において満期を迎えた貯金や満期保険金を受け取った方等に対する調査等の実施に向けて準備を行う。

経過した貯金を保有する全預金者を対象として、早期払戻しを促すあいさつ状を送付した。

送付に当たっては、より効果的な周知方法となるよう封筒の色や文面等を工夫した。本施策には、早期払戻しに一定の効果が認められたことから、平成 25 年度も同様の施策を実施する予定である。

### 3 その他

平成 24 年度から、郵便貯金に係る「権利消滅のご案内」（催告書）及び郵便貯金払戻証書の「払い戻しをお勧めする通知」について、預金者に届いても読んでいただけずに放置されないよう、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た。

また、郵便貯金払戻証書を預金者に送付する際に、当該証書の権利消滅と払戻金の早期受取りを案内するリーフレットを調製し、平成 25 年 5 月から証書送付時に同封を開始するための準備を行った。

さらに、住所不明等の理由による各種案内の不着件数が減少するよう、引き続き機構ホームページにおいて、住所を変更した場合に届出を行うことを勧奨したほか、前述した満期後 15 年目等のお知らせに同様の内容の文書を同封した。

なお、委託先においても、郵便局の窓口等で配布している「ゆうちょ銀行からの重要なお知らせ」に権利消滅制度を明記するよう変更したほか、長期間利用のない郵便貯金の早期払戻しを呼びかける新聞広告等を行った。

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 23 年度	平成 24 年度
権利消滅額	90	75
睡眠貯金残高	4,313	4,525

おって、睡眠貯金残高が若干増加しているが、これは、睡眠貯金の対象となる 20

～29 年前に預入された定額郵便貯金が昨年度よりも増加したことが一因と推測される。

(簡易生命保険管理業務)

#### 1 契約者等への情報提供

保険金等の請求により新たに支払義務が発生した保険契約については、委託先から契約者等に支払通知書を発行しているが、支払通知書発行後、3か月、6か月又は1年を経過しても保険金等を受け取りに出来ない契約者等に対して、期間ごとに支払通知書払渡未済通知書を発行している。また、機構では、保険金等の受け取りがない契約の残存状況について毎月把握し、ホームページに公表して早期受取りを呼びかけている。

平成24年度からは、支払請求のない満期保険金等についても、委託先から支払期日到来後1年1か月経過時に送付する保険金等支払案内書の発行状況を毎月把握することとし、平成24年4月発行分(同年6月掲載分)から新たに機構のホームページに掲載し、早期受取りの呼びかけを実施した。

#### 2 満期等の個別案内

保険金等の請求漏れを防止するため、保険契約の満期等の3か月前に事前案内書を契約者等に送付しており、満期等の3か月前から保険金等の請求手続を行うことができるようにしている。

平成24年4月からは、委託先において、事前請求の対象範囲を拡大し、保険料払込中の契約についても事前請求を行うことができるよう改善を行った。

また、満期等の期日経過後も保険金等の請求がない場合は、満期等の3か月後及び1年1か月後に保険金等支払案内書を送付して、請求勧奨を行っている。

さらに、契約者フォローアップ活動として、再委託先の郵便局の社員が契約者等を戸別訪問し、満期保険金等の事前請求の案内や長期未払契約(満期等から1年1か月以上経過した契約)に対する請求勧奨等を実施している。

#### 3 住所変更等の届出に関する周知

各種案内書や通知書がお客様に届くためには住所変更等の届出が必要なことから、当該届出を促進するため、委託先では、平成 22 年度から、「払込証明書」及び「ご契約内容のお知らせ」に「ご契約ハンドブック」を同封して発送し、住所や登録内容等に変更があった場合は、変更の届出をしていただくよう継続的な案内を行っており、平成 24 年度においても 10 月にこれを発送した。

また、平成 24 年度においては、「ご契約内容のお知らせ」が 2 年以上継続して不着となった契約について、満期案内書が不着とならないよう、委託先において、満期日の 1 年前の時点で住所調査を実施する取組を行った。

#### 4 その他

平成 25 年度には、委託先において上記 2 に記載した契約者フォローアップ活動の改善（窓口郵便局の受持契約を対象に追加等）や満期等の期日を経過した契約を対象にコールセンターからお客様への電話（アウトバウンドコール）による早期受取勧奨を行う予定であり、個別案内の強化に向けた準備（件数指標の設定、システム改正等）を行った。

##### 〔新聞広告等の実施〕

預入期間が経過した郵便貯金及び受取未済の簡易生命保険の保険金等の早期受取り等を勧奨するため、費用対効果を検証し、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにしつつ、次のとおり新聞広告等を実施した。

また、これまでに実施した新聞広告等に関する認知度等の調査の結果を踏まえ、転居した際には、郵便物に関する転居の届出とは別に、郵便貯金及び簡易生命保険に関する住所変更手続を行う必要があることについて、引き続き新聞等による広告を実施した。

##### （1）新聞広告の実施

平成 25 年 2 月及び平成 25 年 3 月に、全都道府県において新聞広告を実施した（【平成 25 年 2 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 25 年 3 月】全国紙 3 紙、ブロック紙 3 紙及び地方紙 1 紙の朝刊）。

なお、3 月の新聞広告は、定期郵便貯金の早期払戻し勧奨に重点を置いた内容

		<p>とした。</p> <p>(2) ラジオ広告の実施 平成 25 年 3 月（1 回 40 秒間で 1 日 2 回、土日祝日を除く毎日。）に、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。</p> <p>(3) 周知用ポスターの作製及び郵便局への掲出 周知用ポスターを作製し、平成 25 年 3 月に全都道府県の郵便局 1,500 局に掲出した。</p> <p>(4) 周知用チラシの作製及び郵便局への備置き 定期郵便貯金の早期払戻し勧奨に重点を置いた周知用チラシを作製し、平成 25 年 3 月に全都道府県の郵便局 2,000 局に備え置いた。</p> <p>上記のほか、機構トップページ上部に「満期を迎えた郵便貯金や簡易生命保険のお受取りはお早めに」とのメッセージを示した大型バナーを設け、早期受取りについて容易に目的のページにたどり着けるようにするとともに、ジャンプ先の詳細説明内容を分かりやすく整理した。また、総務省、ゆうちょ銀行、かんぽ生命保険及び日本郵便のトップページに機構バナーを設け、機構ホームページの詳細説明内容に直接ジャンプできるようにした。これらにより、インターネットを利用した広報の強化を図った（詳細については「第 2 - 5 情報の公表等」（P. 48~50）を参照。）。</p> <p>さらに、広報業務の実施に当たり、実際に窓口において満期を迎えた貯金や満期保険金を受け取った方等に対する調査を平成 25 年 5 月から 8 月にかけて実施するため、当該調査の実施・分析等に当たり必要となる一般競争契約の入札公告を実施する等の準備を行った。</p>	
当該業務に係る事業経費	114,369 千円	当該業務に従事する職員数	11 名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A		
■ 評価結果の説明			



預入期間を経過した郵便貯金及び支払い義務が発生した保険金などの残存状況を改善するためには、預金者の債務の履行や保険契約者の支払請求に関する継続的な事業の必要性がある。こうした状況に対して、郵便貯金管理業務では、平成 23 年度の試行結果を踏まえ、平成 24 年度には満期後 15 年目、18 年目、19 年目の全預金者に対して通知を行い一定の効果をえた。このほか満期を経過した郵便貯金残高を毎月把握しホームページで公表するとともに、通知書類や封筒における注意喚起の工夫、機構ホームページでの周知等が継続して行われ、効率性や有効性を考慮した事業が実施されている。

簡易生命保険管理業務では、保険金等の受取がない契約の残存状況を毎月把握しホームページで公表するとともに、満期後未請求者への各種案内および機構ホームページの案内の工夫、新聞広告等による周知活動が行われている。そのほか、再委託先の郵便局社員が戸別訪問することで、満期保険金等の事前請求案内や、長期未払い契約に対する請求勧奨等が実施されている。また、平成 24 年度には、委託先において案内書類が 2 年以上不着となった契約者を対象に満期 1 年前で住所調査を実施するなど、簡易生命保険に関わる債務の履行を促進する適切な事業が効果的に実施されている。

さらに、広報業務の実施に当たり、満期を迎えた貯金や保険金を実際に窓口において支払いを受けた方等に対する調査の準備を実施している。

以上から、機構全体の経費を抑えつつ新たな周知活動が行われているが、例えば、郵便貯金における権利消滅金や睡眠貯金の残高は依然として高水準であることから、更なる効果的な周知方法の検討が求められる。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第3 財務内容の改善に関する事項	
■ 中期計画の記載事項		
<p>1 予算 別表1のとおり</p> <p>2 収支計画 別表2のとおり</p> <p>3 資金計画 別表3のとおり</p> <p>4 短期借入金の限度額 短期借入金をする計画はない。</p> <p>5 重要な財産の処分等に関する計画 重要な財産を譲渡し、又は担保に供する計画はない。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>1 予算 別表1のとおり</p> <p>2 収支計画 別表2のとおり</p> <p>3 資金計画</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24年度の利益剰余金等の額は、以下のとおりである。 ア 郵便貯金の権利消滅金は、旧郵便貯金法第29条の規定に基づき、満期後20</p>

	別表 3 のとおり	<p>年を経過してもなお払戻しの請求等がなく、機構がお客様に「権利消滅のご案内」（催告書）を送付してから2か月を経過しても払戻しの請求等がない場合、預金者の権利が消滅することとされているため、毎年、権利消滅金が発生し、利益剰余金に蓄積される構造となっている。</p> <p>イ 簡易生命保険の保険金等は、旧簡易生命保険法第 87 条の規定に基づき、保険金等を支払う義務が時効によって消滅することとされている。機構が発足時に承継した支払備金（既に承継時に保険金等の支払事由が発生し、いまだその支払がなされていない保険金等の額を計上）の一部が時効完成した場合に時効完成益が発生し、これが利益剰余金に蓄積されることとなる。</p> <p>なお、平成 24 年度決算においては、時効完成益が 60 億円発生したものの、時効完成後の保険金等の支払額が 37 億円、時効保険金等払戻引当金への繰入額が 5 億円、国庫納付額が 108 億円となったことから、利益剰余金は前年度に比し 90 億円減少した。</p> <p>【利益剰余金（平成 24 年度決算）】</p> <table data-bbox="1176 778 1928 852"> <tr> <td>322 億 3,358 万円</td> <td>内郵便貯金勘定</td> <td>71 億 6,356 万円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>内簡易生命保険勘定</td> <td>250 億 7,001 万円</td> </tr> </table> <p>【権利消滅金・時効完成益（平成 24 年度決算）】</p> <table data-bbox="1176 903 1928 976"> <tr> <td>権利消滅金（郵便貯金勘定）</td> <td>75 億 9,811 万円</td> </tr> <tr> <td>時効完成益（簡易生命保険勘定）</td> <td>60 億 3,952 万円</td> </tr> </table> <p>(2) こうした利益剰余金の発生原因に鑑み、引き続き、機構では「第 2 - 6 預金者等への周知」(P. 45~50) に記載の対応を実施した。</p> <p>(3) また、利益剰余金について、法律に基づき以下のとおり適切な管理を実施した。</p> <p>ア 通則法第 44 条第 1 項の規定に基づき、積立金として処理。</p> <p>イ このうち、郵便貯金の権利消滅によるものについては、機構法第 28 条第 1 項の規定に基づき、国債で運用。</p> <p>簡易生命保険の保険金等の時効完成によるものについては、同法第 29 条の規定に基づき、かんぽ生命保険へ預託。</p> <p>ウ 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 (38,220,284,448 円)。</p>	322 億 3,358 万円	内郵便貯金勘定	71 億 6,356 万円		内簡易生命保険勘定	250 億 7,001 万円	権利消滅金（郵便貯金勘定）	75 億 9,811 万円	時効完成益（簡易生命保険勘定）	60 億 3,952 万円
322 億 3,358 万円	内郵便貯金勘定	71 億 6,356 万円										
	内簡易生命保険勘定	250 億 7,001 万円										
権利消滅金（郵便貯金勘定）	75 億 9,811 万円											
時効完成益（簡易生命保険勘定）	60 億 3,952 万円											

		エ 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 (10,827,942,984 円)。	
当該業務に係る事業経費	14,994 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	<p>利益剰余金の主な発生原因である権利消滅金、時効完成益は適切に分析されており、国庫納付額の発生等、利益剰余金の減少要因を含め、その増減内容は妥当なものになっている。また、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>		

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 2 適切な労働環境の確保	
■ 中期計画の記載事項		
<p>(1) 人事に関する計画</p> <p>① 方針</p> <p>i 業務運営を効率的かつ効果的に実施するため、組織編成及び人員配置を実情に即して見直す。</p> <p>ii 職員の努力及びその成果を適正に評価する人事評価制度を実施する。</p> <p>② 人員に係る指標</p> <p>期末の常勤職員数については、40人以内とする。</p> <p>(2) 労務課題</p> <p>セクシャルハラスメントの防止、メンタルヘルス等について管理体制を確立するなど、職場環境を整備する。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
<p>(1) 人事に関する計画</p> <p>① 方針</p>	<p>i 業務運営を効率的かつ効果的に実施するため、組織編成及び人員配置を実情に即して見直す。</p> <p>ii 職員の努力及びその成果を適正に評価する人事評価を実施する。</p>	<p>1 超過勤務については、人件費削減等の観点からできる限り抑制することとしており、毎月、課長ミーティングにおいて超過勤務の時間数及び経費の使用状況を点検している。その結果、平成24年度における月間超過勤務時間数は、1人当たり平均21時間（平成23年度は平均27時間）であった。</p> <p>（組織編成及び人員配置の見直し状況については、「第1-1 組織運営の効率化」（P.1～2）を参照。）</p> <p>人事評価については、人事評価規程に基づき、各職員が平成24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25年4月に当該目標に対する取組状況及びその結果についての自己評価を行った上で、評価者が被評価者との対話を必要に応じて実施し、評価案を策定した。また、評価結果の公平性を保つため、段階的に調整者が評価案の内容を確認し、最終的に実施権者である理事長が最終評価結果を決定した。</p>

<p>② 人員に係る指標</p> <p>(2) 労務課題</p>	<p>年度末の常勤職員数については、40人以内とする。</p> <p>ハラスメントの防止、メンタルヘルス等について、引き続き、相談員や産業医の活用等を行い管理する。</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24年度末の常勤職員数は40人以内となった。</p> <p>1 ハラスメントの防止については、セクシュアル・ハラスメント防止規程等に基づき、職員が認識すべき事項を具体的に示すなど防止措置を講じるとともに、苦情・相談があった場合に対応するため、機構内に相談員、外部に通報窓口を設置して、相談・通報しやすい環境を整備している。また、平成24年12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25年2月に、役職者を対象とした部下職員の心の健康管理及び個人が行うストレス対策（セルフケア）について、メンタルヘルス対策・支援の専門家（医師）による講習会を実施するとともに、メンタルヘルスに関する相談窓口の周知を行った。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>857 千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>9 名</p>
<p>■ 当該項目の評価 (AA~D)</p>	<p>A</p>		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>業務運営を効率的かつ効果的に実施することを目的に、超過勤務の抑制をしており、継続的に点検を図っている。また、組織編成及び人員配置の見直しについては、実情を踏まえて実施しており、「第1-1 組織運営の効率化」で評価を付したように、有効かつ効率的に実施していると評価した。</p> <p>人事評価については、適正かつ公平な評価プロセスを確保し、それを実施していたことを確認した。これにより、職員の努力及び成果を適正に評価していたと認められる。</p> <p>平成24年度内の常勤職員数は、平成25年6月現在39名であり、目標値である「40人以内」を達成していることを確認した。</p> <p>ハラスメントの防止については、適切な防止措置を確保し、態勢の整備を図っていることを確認した。また、平成24年12月にハラスメントの研修を</p>			

施することにより、ハラスメントの防止に努めていた。

メンタルヘルスケア（心の健康管理）については、役職者を対象とした部下職員の心の健康管理及び個人が行うストレス対策（セルフケア）について、平成 25 年 2 月にメンタルヘルス対策・支援の専門医による講習会が実施されていたことを確認した。また、メンタルヘルスに関する相談窓口の周知が行われていた。

以上のことから、機構は適切な労務環境を確保し、整備していたと判断し、「目標を十分達成」と評価した。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第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（各部長）が、四半期ごとに、点検シートにより所管部における保有個人情報の管理状況について点検を行い、保有個人情報が適切に管理されていることを確認した上で、点検結果を総括保護管理者である理事に報告した。その後、理事から理事長及び監事に対して点検結果を報告した。</p> <p>2 全職員を対象として部外講師による研修を実施（平成24年12月）し、個人情報保護に関する意識を啓発するとともに、保有個人情報を適正に取り扱うことの重要性について改めて徹底を図った。</p> <p>3 保有個人情報の漏えい等はなかった。</p>
(2) 委託先における個人	委託先においても個人情報の適切な	郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、委託先等から各種の報告



個人情報の保護

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

(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。

を求めるとともに、実地監査を行い、必要に応じ指導等を行った。  
(関連:「第2-2 提供するサービスの質の維持・向上」(P.16~38)を参照。)

(郵便貯金管理業務)

#### 1 委託先及び再委託先における取組

委託先では、店舗や貯金事務センターでの誤廃棄・紛失を防止するため、平成24年度のコンプライアンスプログラムにおいて、顧客情報管理ルールへの浸透及び徹底を重要取組事項の一つと位置付け、顧客情報関係書類の集中保管、事故防止のための強化月間の設定、事故防止の基本動作の研修、直営店及び貯金事務センターのモニタリング等を実施した。

再委託先では、郵便局での誤廃棄・紛失を防止するため、顧客情報関係書類の集中保管、事故防止のための強化月間の設定、週一回の研修及び四半期ごとの業務研究会等による研修、郵便局のモニタリング等を実施した。

また、平成24年5月から、処理が終了した書類の保存箱への封入及び封かんのタイミングを、これまで年一回であったものを四半期ごとに実施することに改め、キャビネット等での書類の保管期間を短縮した。

さらに、平成24年12月から、事故分類別の事故防止ポイントを記載した事故事例集を活用して、事故を未然に防止した成功例を紹介する取組を始めた。

#### 2 機構の委託先及び再委託先に対する取組

機構は、委託先に対し、顧客情報に関連する事故は直ちに、また、態勢整備状況については半期ごとに報告を求め、内容を確認している。再委託先の事故については、委託先を通じて報告を求めているが、よりの確な指導を行うため、必要に応じ再委託先に直接聴取を行った。

また、「第2-2 提供するサービスの質の確保」(P.16~38)に記載した、委託先及び再委託先に対する全ての実地監査先において、個人情報管理状況を監査した。

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

- ・ 窓口端末機の取扱いを記録した電子記録媒体(DVD)の紛失等を防止するた

めの抜本的な対策<委託先>

- ・ 顧客情報媒体管理簿の見直し<再委託先>

委託先では、平成 26 年 1 月以降、新型窓口端末機の配備（再委託先への配備を含む。）に併せ、平成 27 年 8 月までに順次、データ伝送方式（窓口端末機の取扱いの記録を計算センターに伝送し、郵便局等に電子記録媒体を残さない方式）に切り替えを実施する予定である。

また、再委託先では平成 25 年 5 月から、顧客情報媒体管理簿を記録の不備が生じにくい様式に改正予定である。

### 3 取組の結果

以上の取組を行った結果、平成 24 年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は 169 件となり、平成 23 年度の 170 件とほぼ同じ件数であったが、証拠書の紛失時期が民営化以前の事案を除くと、平成 24 年度は 34 件であり、平成 23 年度の 66 件から半減した。

（簡易生命保険管理業務）

#### 1 委託先及び再委託先における取組

委託先においては、平成 24 年度のコンプライアンス・プログラムにおいて、「顧客情報漏えい等の防止」を重要項目の一つと位置付け、計画的かつ継続的な研修・指導により、顧客情報保護の重要性に対する意識の醸成を図っている。また、平成 24 年 7 月及び平成 25 年 1 月に「コンプライアンス重点取組期間」を設け、個人情報保護・顧客情報管理の重要性をテーマとした研修を実施している。

再委託先においては、平成 24 年度のコンプライアンス・プログラムにおいて、「顧客情報の保護」を重要項目の一つと位置付け、個人情報保護のための基本動作の徹底等の推進の取組を行った。また、週一回の研修、四半期ごとの業務研究会等を継続して実施し、個人情報保護の意識の醸成を図るとともに、基本動作の浸透に取り組んでいる。

		<p>2 機構の委託先及び再委託先に対する取組</p> <p>委託先又は再委託先で顧客情報の漏えい等が発覚した場合には、直ちに又は全容が判明次第、委託先から報告を受けており、また、毎月、委託先から顧客情報の漏えい等の発覚状況等の報告を受けるとともに、半期ごと（平成 24 年 11 月及び平成 25 年 5 月）に顧客情報管理態勢について報告を受けた。</p> <p>機構では、委託先からの報告内容により委託先及び再委託先における取組状況等の確認を行うとともに、実地監査で当該実施状況の確認等を行い、不適正な事案については、委託先又は再委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。</p> <p>なお、機構では、委託先に半期ごとの顧客情報管理態勢に関する報告を求める際に、顧客情報記録媒体の誤手交（保険料領収証の誤手交等）の発生割合が高かったことから、当該事項の再発防止策及びその対応状況を報告書に記述するよう要請するとともに、平成 24 年度下期の実地監査において、誤手交に関する研修等による指導状況に焦点を当てた実地監査を行い、指導等が適切に行われていることを確認した。</p>	<p>3 取組結果</p> <p>上記 1 及び 2 に記載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 24 年度の委託先及び再委託先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（郵便事故を除く。）の発覚件数は 49 件（誤手交事案：15 件）であり、平成 23 年度の 75 件（誤手交事案：26 件）と比較して約 35%減少した。</p>
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>1,028 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>A</p>		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>機構の保有個人情報については、管理・点検・報告・研修などの取組みを適切に実施した結果、機構における保有個人情報の漏えい事故等がなかったことは評価される。</p>			

委託先・再委託先における個人情報保護策についても、平成 24 年度は顧客情報関係書類の集中保管、職員への研修・指導、直営店等のモニタリング等の多面的な取組みや、顧客情報管理態勢や事故情報などの報告・確認等の収集の取組みが実施された。再委託先の事故について機構は委託先を通じて報告を求めることとされているが、よりの確な指導を実施する必要性から、再委託先にも直接聴取に取り組み、改善措置を指示している。それら取組みの結果、郵便貯金管理業務および簡易生命保険管理業務の分野で、前者は約 50%、後者は約 35%、それぞれ事故件数は減少した。

ただ、委託先及び再委託先での事故そのものは発生し続けている。再発防止に向けた委託先・再委託先へのさらなる働きかけと、機構自身による管理・点検・報告・研修などの徹底が望まれる。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 4 災害等の不測の事態の発生への対処	
■ 中期計画の記載事項		
<p>(1) 機構における対処 東日本大震災の際の対応等を踏まえ、災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルを作成するとともに、年1回以上その内容について検証する等、リスク管理体制の充実を図る。</p> <p>(2) 委託先における対処 委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ上記第2の2(1)①及び②の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(3) 再委託先における対処 再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、委託先を通じての上記第2の2(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
(1) 機構における対処	東日本大震災の際の対応等を踏まえ、災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルについて周知するとともに、その内容について年度内に1回検証し、必要に応じ、見直しを行うことにより、リスク管理体制の充実を図る。	<p>災害等の不測の事態の発生に備え、東日本大震災の発生等を踏まえ、平成23年度に「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。この「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」において、毎年度、発生した緊急事態等の状況等を踏まえ検討を加え、これら計画を必要に応じて修正を行い、リスク管理体制の充実を図ることとしている。</p> <p>平成24年度においては、緊急事態発生時に各職員が自ら行動できるよう、全職員を対象として、11月に緊急事態対応計画等についての説明会を実施し、職員への周知を徹底した。さらに、12月には全職員を対象として、震災訓練を実施するとともに、機構内の自衛消防隊員等約半数の職員が、ビル入居者を対象とする避難訓練に参加した。また、緊急事態対応に速やかに対応するため、事業者が提供する安否確認サービスを</p>

<p>(2) 委託先における対処</p>	<p>委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、上記第2の2(1)③の確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p>	<p>導入し、安否確認及び非常参集の連絡体制の充実を図るとともに、東京都の条例に基づき、大規模災害の発生時において、職員が一斉に帰宅することの抑制及び3日分の食料等の備蓄することについて、「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」の改正を行った。</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>郵便貯金管理業務においては、委託先に対し、「危機管理規程」、「事業継続計画書」、「ゆうちょ総合情報システムにおける緊急時対応計画(コンティンジェンシー・プラン)」等について報告を求め、委託先における災害等の対応態勢について確認を行っている。</p> <p>平成24年5月には、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、また、平成25年1月には、災害時のシステムバックアップ体制の強化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。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>簡易生命保険管理業務においては、委託先に対し、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画書」並びに「情報システムに係るコンティンジェンシー・プラン」について報告を求め、委託先における災害等の対応態勢について確認を行っている。</p> <p>平成23年3月の東日本大震災を踏まえ、委託先では、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、さらには首都直下型地震に備え、近畿エリア(関西本部)において、非常災害対策本部が行う安否確認や被災状況等の初動対応等に必要な機能の支援又は必要に応じてその代替を行う態勢の整備等を行った。</p> <p>また、委託先では、平成25年3月に、広域災害発生時の情報システムの障害状況等を一元的に把握し、その情報を遅滞なく経営に提示し、経営の適切な意思決定を図ることを目的として、「情報システムにおける総合的緊急時対応計画(コンティンジェンシープラン)」を新たに制定し、災害等の対応態勢の強化を図っている。</p>
----------------------	--	---

<p>(3) 再委託先における 対処</p>	<p>再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、委託先を通じて、上記第2の2(1)③に準じる確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>	<p>[再委託先における対処] 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、それぞれ、委託先を通じて、再委託先に対して「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画」について報告を求め、再委託先における災害等の対応態勢について確認を行っている。 また、平成25年1月には、日本郵政グループ全体の訓練を実施したことについて、委託先から報告を受け、確認を行っている。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>420千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>15名</p>
<p>■ 当該項目の評価 (AA~D)</p>	<p>A</p>		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>事業継続への社会的要請が高まるなか、機構では東日本大震災後の状況に対応し、不測の事態に備えて「緊急事態対応計画」の改定や「業務継続計画」を策定するなど、有効な取組みが図られている。これらの取組みには継続的な改善が必要であるため、改善課題発見や全職員を対象とした説明会と訓練が実施されている。また、新たに安否確認サービスを導入するなどして取組み内容が拡充されている。</p> <p>郵便貯金管理業務においては、委託先に対して「危機管理規程」「事業継続計画書」「ゆうちょ総合情報システムにおける緊急時対応計画（コンティンジェンシー・プラン）」等の報告を求め、本社代替組織の整備や災害時のバックアップ体制の強化を図ることで不測の事態への適切な対応が図られている。</p> <p>簡易生命保険管理業務における委託先への対処として、「危機管理規程」「危機管理マニュアル」「事業継続計画書」「情報システムに係るコンティンジェンシー・プラン」についての報告を求めるなどの措置が講じられており、さらに、委託先において広域災害発生時に情報システムの障害状況を一元的に把握し対処するための「情報システムにおける総合的な緊急時対応計画（コンティンジェンシー・プラン）」については、平成25年3月に新たに制定したものであり、災害時における対応体制の強化がなされ、不測の事態への対処として適切な措置が講じられている。一方、25年には日本郵政グループ全体の訓練を実施したと委託先から報告を受け確認を行っており、リスク管理体制の整備として必要な対策が継続的かつ効果的にとられていると認められる。</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 内部統制の充実・強化	
■ 中期計画の記載事項		
<p>法令等を遵守しつつ業務を行い、機構のミッションを有効かつ効率的に果たすため、「独立行政法人における内部統制と評価について」（平成22年3月23日独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会）等を踏まえ、特に次の点に留意の上、内部統制の充実・強化を図る。</p> <p>① 統制環境の整備                  ② 機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、評価及び対応                  ③ 統制活動としての方針等の整備                  ④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備                  ⑤ モニタリング態勢の整備                  ⑥ ICTの利用環境の整備等</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>法令等を遵守しつつ業務を行い、機構のミッションを有効かつ効率的に果たすため、「独立行政法人における内部統制と評価について」（平成22年3月23日独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会）等を踏まえ、特に次の点に留意の上、内部統制の充実・強化を図る。</p> <p>① 統制環境の整備</p>	<p>1 理事長が業務全般について報告を受け、遂行状況をモニタリングした上で、必要な指示を直接行っているほか、役員懇談会（毎月）、月例業務報告会議（毎月）及び幹部ミーティング（毎週）において、理事長と関係役職員との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</p>



② 機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、評価及び対応

揮できる環境が整備されており、また、実際にリーダーシップが発揮されている。

2 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ずることにより、リスク発生の防止及び発生した場合の早期発見に努めている。

リスク管理シートについては、平成 25 年 3 月に年度の見直しを行い、平成 24 年度内に発生したリスクを追加する等、リスク発生防止の強化を図った。

また、リスクに対して計画的に講ずるべき措置を定めるリスク対応計画、リスク対応重点施策の実施も併せ、万全を期しているところである。

[自然災害等に関係するリスクへの対応]

緊急事態に関係するリスクへの対応として、平成 23 年度に「緊急事態対応計画」の全面的な改訂及び新たな「業務継続計画」の策定を行い、緊急事態対応の体制の強化を図った。平成 24 年度においては、機構独自の取組として、理事長指示により、緊急事態発生時に各職員が自ら行動できるよう、全職員を対象として、11 月に緊急事態対応計画等についての説明会を実施した。

③ 統制活動としての方針等の整備

3 マネジメントの単位ごとのアクションプランとして、機構では、年度計画において、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務ごとに計画を策定している。さらに、規程、手続等に則って事務を正確に遂行させることを目的として、各種事務の処理方法をマニュアル化し、定期的に見直している。

④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備

4 役員懇談会、月例業務報告会議及び幹部ミーティングにおいて、理事長と関係役員との間での情報共有及び意思疎通を十分図るとともに、部を横断した部長・課長の連絡会議及び各部・各課の連絡会議を定例的に開催し、円滑に法人のミッション等に関する周知徹底等を行っている。また、機構内に構築している LAN (Local Area Network) を利用した情報の共有化も図っており、役職員に対して必要な情報

を即時に伝達できる仕組みと、全役職員が必要な情報にいつでもアクセスできる環境を整備している。

⑤ モニタリング態勢の整備

5 業務の有効性・効率性や資産の保全、財務報告の信頼性を点検するとともに内部統制の有効性を監視するために、年度計画の進捗状況管理や業務改善等の通常の業務に組み込まれて行われる日常的モニタリングを実施した。

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

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

⑥ ICTの利用環境の整備等

6 ICTの利用については、LAN等の業務上必要なICT環境を整備しており、全職員にLAN端末を配備して、情報セキュリティの確保や個人情報等の保護に留意しつつ、業務の効率的な遂行に活用している。

ICTの統制に関しては、情報セキュリティ管理規程、個人情報管理規程、法人文書管理規則等を定めてICTの適正な利用のための統制環境を整備しているほか、情報セキュリティ点検を実施して統制環境の実効性確保に努めている。また、全職員を対象として情報セキュリティ研修を実施してセキュリティ意識の高揚を図っている。

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月に更改を行った。

		<p>[内部監査及び監事監査]</p> <p>1 内部監査部門は、平成 24 年度内部監査計画等に基づき、内部統制等に関する各管理職員の取組状況、法令等遵守状況、リスク管理状況、業務継続態勢の整備状況等について、内部監査（定期監査 2 回）を実施した。</p> <p>なお、日常的なモニタリングとして、契約、支出決定等の会計関係の全ての起案文書の回議を受けて、事前に内容を確認している。</p> <p>内部監査に当たっては、実効性のある監査とするため、管理リスクについて網羅的に監査するとともに、潜在的なリスクの高い事項や発生した場合の影響が大きい事項に係る犯罪・重大事故の防止等に重点を置くとともに、監事との連携を図った。</p> <p>内部監査の結果を踏まえ、改善を要すべき事項、今後留意すべき事項等について取りまとめた報告書を理事長に提出するとともに、監事にも通知した。</p> <p>2 監事は、平成 24 年度監事監査計画等に基づき、機構における内部統制に係る取組（統制環境を含む。）及びリスク管理体制の整備の状況を重点監査項目の一つとして、監査を実施した。</p> <p>具体的には、理事長によるマネジメントにより内部統制が十分に確立されているか、リスク管理が適切に行われているか、その結果として業務が適正かつ効率的に執行されているか等の観点から、監査の実効性を高めるために次の事項に取り組み、実情や課題の把握に努めるとともに、その都度助言や注意喚起を行った。その際、会計監査人や内部監査部門との間において、意見交換、監査結果の確認等を行うなど、連携を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 理事長等との意見交換</li> <li>・ 定例会合等における報告の聴取</li> <li>・ 機構が委託先等に対して行う実地監査への同行</li> <li>・ 職員からのヒアリング</li> <li>・ 全ての理事長決裁文書の事後査閲 等</li> </ul>
--	--	---

		<p>また、監事監査の過程において把握した機構及び委託先等における課題等について、理事長・理事との面談や役員等による定例会合において、監事との間で随時意見交換が行われた。</p> <p>理事長は、監事の監査報告、内部監査の結果、各種点検のモニタリング結果及び役員懇談会、月例業務報告会議及び幹部ミーティングの場などを通じて、内部統制の現状を的確に把握し、内部統制の充実・強化を図るべき事項を検証の上、リスク管理項目・対策の見直し、法令等遵守推進施策の策定等、必要な措置を講じている。また、リスクに対してより計画的に対応するため、リスク対応計画及びリスク対応重点施策を策定して取り組んだ。</p> <p>監事監査の結果、内部統制に係る理事長等の職務の執行について適正であることを確認し、「独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）第 38 条第 2 項の規定に基づく平成 24 事業年度財務諸表及び決算報告書に関する監事の意見書兼監査報告書」として提出された。</p> <p>なお、上記意見書兼報告書において、内部統制に係る取組についての改善点等の指摘はない。</p>	
<b>当該業務に係る事業経費</b>	704 千円	<b>当該業務に従事する職員数</b>	8 名
<b>■ 当該項目の評価 (AA～D)</b>	A		
<b>■ 評価結果の説明</b> <p>理事長は業務全般について報告を受け、遂行状況をモニタリングすることとしており、月例業務報告会議及び幹部ミーティングにおいて理事長と幹部職員の情報の共有化が徹底されているところ、理事長がリーダーシップを発揮し、組織にとって重要な情報等について適時的確に把握するとともに法人ミッションを適切に周知できるような環境は整っている。</p> <p>また、リスク管理については、機構のリスク管理規程に基づき、機構の業務について、管理すべきリスクの特定を行い、リスク管理シートを作成し、リスク発生の防止又はリスクが発生した場合の早期発見に努めている。当該シートについては、平成25年3月に内容の一部見直しを実施しており、リスク管理態勢を効率的かつ有効に運営していると認められる。</p>			

特に自然災害等に関するリスクへの対応では、機構独自の取組みとして、全職員を対象として平成24年11月に緊急事態対応計画等についての説明会を実施し、周知を徹底している。

統制活動としての方針等の整備として、その手続きの明確化を図り、マニュアルの充実を図っている。

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、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。

ICTの利用については、必要なICT環境を整備しており、情報セキュリティ管理規程、個人情報管理規程等を定めると共に、経年劣化によるシステムダウンの発生防止、情報セキュリティ向上の観点から、更改を行った。

監事監査については、内部統制に係る取組み及びリスク管理態勢の整備状況に関して積極的に行われ、監査過程において把握された課題等については、理事長等役員に対して、定例会合において報告され、意見交換が行われている。その上で、内部統制の充実・強化への対策及びリスク管理項目・対策の見直し等必要な措置が講じられており、組織全体としての内部統制機能を高めている。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 6 情報セキュリティ対策の推進		
<p>■ 中期計画の記載事項</p> <p>セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、情報セキュリティポリシーの見直し、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等、適切な情報セキュリティ対策を推進する。</p>			
<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>セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、情報セキュリティポリシーの見直し、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等、適切な情報セキュリティ対策を推進する。</p>	<p>1 セキュリティ対策に関する政府の方針である「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準（平成 24 年度版）」及び「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準（平成 24 年度版）」の内容を踏まえて、情報セキュリティ管理規程等の見直しを実施（平成 25 年 3 月改正。同年 7 月施行。）した。具体的には、情報取扱時に情報の格付（機密性・完全性・可用性）及び取扱制限を設定し、この格付等に従い適切に取り扱うことを義務付ける規定を追加する等、機構における情報セキュリティ対策の強化を行った。</p> <p>2 全職員を対象に部外講師による研修を実施（平成 24 年 12 月）し、情報セキュリティ対策に関する意識を啓発するとともに、遵守事項について改めて徹底を図った。</p> <p>3 情報セキュリティポリシー等に基づき、総務部の責任者である総務部長が、全職員を対象として、四半期ごとに点検シートにより情報セキュリティ対策の実施状況について点検を行い、各職員において情報セキュリティ対策が適切に実施されていることを確認した上で、点検結果を総括責任者である理事に報告した。その後、理事から理事長及び監事に対して点検結果を報告した。</p>	
当該業務に係る事業経費	一千円	当該業務に従事する職員数	2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>1 情報セキュリティポリシーの見直し</p> <p>「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準（平成 24 年度版）」及び「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準（平成 24 年度版）」の内容を踏まえて、平成 25 年 3 月に、情報の格付（機密性・完全性・可用性）及び取扱制限の設定とこれに応じた適切な取扱いの義務付けを中心とした、機構の情報セキュリティ管理規程等の見直しを行った。</p> <p>2 遵守状況の把握や、職員の教育・訓練</p> <p>情報セキュリティポリシー等に基づき、全職員を対象として、四半期ごとに点検シートにより情報セキュリティ対策の実施状況について点検を行っている。平成 24 年度においても、これら四半期ごとの点検が行われ、その点検の結果を総務部長が理事に報告し、理事が理事長及び監事に対して報告を行った。</p> <p>機構は、IT 技術者としての担当者を置き、また職員や業務委託先によるデータの持出しを適切に制限及び管理してきており、機構自体においてはこれまでに情報セキュリティに関する大きな事故は発生していない。</p> <p>情報セキュリティに関する教育・訓練としては、機構は、12 月に、全職員を対象に部外講師による研修を行った。</p> <p>以上より、情報セキュリティ管理規程等の見直し、点検シートにより法人内での遵守状況を把握し、職員の教育・訓練を着実に実施していることから、目標を十分に達成したと評価した。</p>	

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 7 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等							
■ 中期計画の記載事項								
<p>中期目標期間の最終年度に係る通則法第44条第1項本文又は第2項の規定による整理を行った後、同条第1項の規定による積立金があるときは、次期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（平成17年法律第101号）第25条第1項の規定による総務大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除してなお残余があるときは、同条第3項の規定に基づき、その残余の額を国庫納付する。</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>前期中期目標期間の最終年度に係る通則法第44条第1項本文又は第2項の規定による整理を行った後、同条第1項の規定による積立金があるときは、中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、機構法第25条第1項の規定による総務大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除してなお残余があるときは、同条第3項の規定に基づき、その残余の額を国庫納付する。</p>	<p>通則法第38条第1項の規定に基づく総務大臣による平成23事業年度の財務諸表の承認を受けた後、第1期中期目標期間（平成19年10月1日から平成24年3月31日までの期間）の最後の事業年度である平成23事業年度に係る同法第44条第1項本文の規定による整理を行った後の積立金の額に相当する下記1に記載した金額のうち、第2期中期目標期間（平成24年4月1日から平成29年3月31日までの期間）における積立金として厳格に算出の上整理された下記2に記載した金額を、機構法第25条第1項の規定による総務大臣の承認を受け、当該金額を控除した下記3に掲げる残余の額を、機構法第25条第3項の規定に基づき、平成24年7月6日に国庫納付した。</p> <p>1 第1期中期目標期間の最終年度である平成23事業年度に係る通則法第44条第1項本文の規定による整理を行った後の積立金に相当する金額（単位：円）</p> <table data-bbox="1563 1203 2056 1321"> <tr> <td>法人全体</td> <td>72,367,666,560 円</td> </tr> <tr> <td>郵便貯金勘定</td> <td>38,220,284,448 円</td> </tr> <tr> <td>簡易生命保険勘定</td> <td>34,147,382,112 円</td> </tr> </table> <p>2 総務大臣の承認を受けた第2期中期目標期間における積立金として、厳格に算出</p>	法人全体	72,367,666,560 円	郵便貯金勘定	38,220,284,448 円	簡易生命保険勘定	34,147,382,112 円
法人全体	72,367,666,560 円							
郵便貯金勘定	38,220,284,448 円							
簡易生命保険勘定	34,147,382,112 円							



		の上、整理された金額（単位：円） <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>法人全体</td> <td style="text-align: right;"><u>23,319,439,128 円</u></td> </tr> <tr> <td>郵便貯金勘定</td> <td style="text-align: right;"><u>0 円</u></td> </tr> <tr> <td>簡易生命保険勘定</td> <td style="text-align: right;"><u>23,319,439,128 円</u></td> </tr> </table>		法人全体	<u>23,319,439,128 円</u>	郵便貯金勘定	<u>0 円</u>	簡易生命保険勘定	<u>23,319,439,128 円</u>
法人全体	<u>23,319,439,128 円</u>								
郵便貯金勘定	<u>0 円</u>								
簡易生命保険勘定	<u>23,319,439,128 円</u>								
		3 1 から 2 を控除した金額（国庫納付額）（単位：円） <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>法人全体</td> <td style="text-align: right;"><u>49,048,227,432 円</u></td> </tr> <tr> <td>郵便貯金勘定</td> <td style="text-align: right;"><u>38,220,284,448 円</u></td> </tr> <tr> <td>簡易生命保険勘定</td> <td style="text-align: right;"><u>10,827,942,984 円</u></td> </tr> </table>		法人全体	<u>49,048,227,432 円</u>	郵便貯金勘定	<u>38,220,284,448 円</u>	簡易生命保険勘定	<u>10,827,942,984 円</u>
法人全体	<u>49,048,227,432 円</u>								
郵便貯金勘定	<u>38,220,284,448 円</u>								
簡易生命保険勘定	<u>10,827,942,984 円</u>								
当該業務に係る事業経費	一千円	当該業務に従事する職員数	6 名						
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A								
■ 評価結果の説明	積立金のうち法令、統計手法に基づき適正・厳格に算出された控除額を除き、国庫納付額は適切に定められている。								

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 8 その他	
■ 中期計画の記載事項		
環境保全の観点から、環境に与える影響に配慮した業務運営を行う。		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>環境への負荷の低減に資する原材料・部品を利用している物品等の調達の推進を盛り込んだ「環境物品等の調達の推進を図るための方針」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>1 環境に配慮した物品及びサービスの調達の推進          国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成12年法律第100号）第7条第1項の規定に基づいて毎年度作成している「環境物品等の調達の推進を図るための方針」において、環境物品等の調達の推進に関する基本方針（平成13年2月2日閣議決定）に定める特定調達品目ごとの調達目標を定めている。平成24年度においても当該目標を定め、達成に向けて取り組んだ結果、全ての特定調達品目（43品目）について目標を達成した。          また、特定調達物品以外についても、できる限り環境への負担の少ない物品等の調達に努めた。</p> <p>2 温室効果ガスの排出削減等の取組          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、数量的な目標である温室効果ガス総排出量（電気使用量）については、同計画における平成22年度から平成24年度までの総排出量の平均を平成19年度と比べ8%削減するとした目標に対し、約27.8%を削減し、大幅に目標を達成した。そのほか、用紙類については、約36.1%を削減した。</p>

		<p>3 職員の環境行動・更なる環境保全活動の推進</p> <p>冷暖房温度の適切な設定、昼休み時間の消灯や毎週水曜日及び金曜日を定時退庁日とした超過勤務時間削減の推進、両面コピーかつ必要最小限の枚数とする旨の周知文をコピー機の前に掲示する等の取組を行っている。その他、廃棄物の減量（トナーカートリッジの回収、再利用等）、ごみの分別等を行うとともに、温室効果ガス削減の必要性等について毎週2回周知すること等によって、職員の意識改革を促している。</p> <p>なお、平成23事業年度及び第1期中期目標期間の業務実績評価の内容を踏まえて、委託先に対して、環境保全活動の要請（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24年9月）。</p>
		<p>[業務改善のための役職員のイニシアティブ]</p> <p>1 役員及び管理職員は、日々の業務遂行により把握された情報や、郵便貯金・簡易生命保険のサービスの水準、品質等に関する利用者の意向、評価等に関する調査等により把握された利用者ニーズ等を踏まえて、機構法第3条に規定されている機構のミッションがよりよく果たされるよう、また、業務が適正かつ効率的に遂行されるよう、役員懇談会等で把握・分析した上で、部下職員に対して必要な指示、指導等を行うなどのイニシアティブを発揮している。</p> <p>なお、自然災害等に関係するリスクへの対応については、「第4-5 内部統制の充実・強化」（P.71～76）のとおり、理事長の指示の下、対応を行っている。</p> <p>2 業務改善のためのイニシアティブの一環として、内部監査、委託先実地監査等の監査能力・技術向上のため、社団法人日本内部監査協会（現・一般社団法人日本内部監査協会）等の開催する研修に担当職員を参加させた。</p> <p>さらに、平成24年度から、理事長の主導の下、機構の業務に関連する事項について、最新の動向を聴講することにより、機構の役職員の業務知識の向上等を図ることを目的として、金融に関する研修（講演）を8回実施した。</p>

		<p>3 さらに、平成 24 年度の年度始め、平成 24 年 10 月（理事長就任 2 年目）、平成 25 年の年頭といった機会を捉えて理事長から全役職員に対して訓示を行い、機構のミッション、法令等遵守の重要性、効率的な業務運営、人材育成等について、改めて周知徹底を図った。また、平成 24 年度に機構に着任した職員を対象に、各部の状況、機構のミッション等について理事長が意見交換を実施し、機構のミッション等を深く浸透させる取組を実施した。</p>	
当該業務に係る事業経費	一千円	当該業務に従事する職員数	5 名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A（環境への配慮：A、業務改善のためのイニシアティブ：A）		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>(環境への配慮)</p> <p>環境に配慮した業務運営については、目標を大幅に達成した。環境に配慮した物品及びサービスの調達については、43 の特定調達品目すべてについて調達目標が達成された。温室効果ガス排出削減などの取組みでも、平成 24 年度までの 2 年間の平均を平成 19 年度と比べ 8%削減するとした目標に対し、約 27.8%削減されたことは評価されて良い。用紙類では約 36.1%の削減となった。</p> <p>環境保全活動は、節電の推進など、エネルギー問題、電力供給問題とも絡め、今後ますます重要な項目となる。日常的な業務における環境保全の視点が問われてくる問題で、職員の環境行動・意識改革のいっそうの推進が求められる。平成 24 年度には、委託先に対し、機構側から、委託先から再委託先への要請も含む環境保全活動の要請を実施した。今後は、このような機構側からの委託先を介した再委託先への環境保全活動の働きかけをいっそう積極化させて欲しい。</p> <p>(業務改善のためのイニシアティブ)</p> <p>利用者の意向調査を行うことによって、利用者のニーズを把握し、業務改善に取り組んでいたことを確認した。また、機構のミッションをよりよく果たすこと、業務を適正かつ効率的に遂行することを目的に、役員懇談会等を実施することなどにより、役員等において、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ことを確認した。</p> <p>自然災害等に関するリスクへの対応については、平成 23 年度に「緊急事態対応計画」の全面的な改訂及び新たな「業務継続計画」の策定を行い、緊急事態への対応を図っていた。また、理事長の指示の下、全職員を対象に、「緊急事態対応計画」等についての説明が行われていた。</p>			

業務改善のイニシアティブの一環として、担当職員が（社）日本内部監査協会の研修に年に 8 回参加していることを確認した。また、機構の役職員の業務知識の向上等を図ることを目標に、金融に関する研修（講演会）を 8 回実施していることを確認した。

機会を捉えて理事長から全役職員に対して訓示を行い、機構のミッション、法令等遵守の重要性、効率的な業務運営、人材育成等について、改めて周知徹底を図っていたことを確認した。また、理事長より、平成 24 年度に機構に着任した職員を対象に、各部の状況、機構のミッション等について意見交換会が実施され、機構のミッション等を深く浸透させる取組みが実施されている。

以上のことから、役職員は業務改善を目的にイニシアティブを発揮して、効果的かつ有効に取り組んでいたと判断した。