

# 総務省独立行政法人評価委員会

## 郵便貯金・簡易生命保険管理機構分科会（第20回）

日 時：平成24年6月20日（水） 14：00～

場 所：第1会議室（総務省10階）

### 議 事 次 第

#### 1. 開 会

#### 2. 議 事

- （1）独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成23年度財務諸表に関する意見聴取について
- （2）独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の第2期中期目標期間に繰り越す積立金に関する意見聴取について
- （3）独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成23年度及び第1期中期目標期間の業務実績評価のスケジュール、評価基準及び評価の分担等について
- （4）独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成23年度及び第1期中期目標期間の業務実績について
- （5）独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成24年度業務運営に関する計画について
- （6）その他

#### 3. 閉 会

# 総務省独立行政法人評価委員会 郵便貯金・簡易生命保険管理機構分科会（第20回）

## 配布資料目次

- 資料1-1 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成23事業年度財務諸表(案)
- 資料1-2 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成23事業年度事業報告書
- 資料1-3 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成23事業年度決算報告書
- 資料1-4 平成23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
- 資料1-5 独立監査人の監査報告書
- 資料2-1 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の第2期中期目標期間に繰り越す積立金の承認について
- 資料2-2 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の第2期中期目標期間に繰り越す積立金の承認申請
- 資料3-1 平成23年度及び第1期中期目標期間の業績評価スケジュール
- 資料3-2 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の業務の実績に関する評価基準、評価指標及び分担表(案)
- 資料4-1 平成23年度の独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の業務の実績に関する項目別評価調書(案)
- 資料4-2 第1期中期目標期間の独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の業務の実績に関する項目別評価調書(案)
- 資料5 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成24年度年度計画

### <参考>

- 参考1-1 独立行政法人の評価の基本的考え方及び評価基準の目安について
- 参考1-2 総務省独立行政法人評価委員会郵便貯金・簡易生命保険管理機構分科会における評価の考え方
- 参考2 「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成22年度業務実績評価書」における評価委員からの御指摘(抜粋)
- 参考3 平成22年度における総務省所管独立行政法人の業務の実績に関する評価の結果等についての意見について(H23.12.9・政策評価・独立行政法人評価委員会)
- 参考4 平成23年度業務実績評価の具体的取組
- 参考5 独立行政法人の主要な事務及び事業の改廃に関する勧告の方向性について(H23.12.9・政策評価・独立行政法人評価委員会)
- 参考6-1 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成19年度業績評価の概要
- 参考6-2 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成20年度業績評価の概要
- 参考6-3 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成21年度業績評価の概要
- 参考6-4 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成22年度業績評価の概要
- 参考7-1 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構第1期中期目標
- 参考7-2 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構第1期中期計画
- 参考8 参照条文
- 参考9 総務省独立行政法人評価委員会議事規則
- 参考10 分科会委員名簿

平成23事業年度  
財 務 諸 表

第5期

自 平成23年4月1日

至 平成24年3月31日

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

## 目 次

<b>【法人単位】</b> .....	2
貸借対照表 .....	3
損益計算書 .....	4
キャッシュ・フロー計算書 .....	5
行政サービス実施コスト計算書 .....	6
注記事項 .....	7
附属明細書 .....	11
<b>【郵便貯金勘定】</b> .....	20
貸借対照表 .....	21
損益計算書 .....	22
キャッシュ・フロー計算書 .....	23
利益の処分に関する書類 .....	24
行政サービス実施コスト計算書 .....	25
注記事項 .....	26
附属明細書 .....	29
<b>【簡易生命保険勘定】</b> .....	32
貸借対照表 .....	33
損益計算書 .....	34
キャッシュ・フロー計算書 .....	35
利益の処分に関する書類 .....	36
行政サービス実施コスト計算書 .....	37
注記事項 .....	38
附属明細書 .....	42

【 法 人 单 位 】

# 貸借対照表

平成24年3月31日

(法人単位)

(単位：円)

科目	金額	科目	金額
(資産の部)		(負債の部)	
現金及び預金	35,177,898,501,001	郵便貯金	35,139,156,092,017
預金	35,177,898,501,001	通常郵便貯金	5,335,463,550,767
預託金	104,224,181,468	定額郵便貯金	29,799,818,524,250
有価証券	5,303,842,593	住宅積立郵便貯金	4,244,000
国債	5,303,842,593	教育積立郵便貯金	3,869,773,000
貸付金	15,836,871,286,345	保険契約準備金	62,822,148,076
預金者貸付	57,505,973,413	支払備金	62,822,148,076
保険契約者貸付	1,033,613,686,416	借入金	15,836,871,286,345
公庫公団等貸付	16,560,000,000	長期借入金	15,836,871,286,345
地方公共団体貸付	14,729,191,626,516	その他負債	613,878,438,326
その他資産	615,079,982,257	未払費用	574,106,943,553
前払費用	4,506,242	その他の負債	39,771,494,773
未収収益	574,085,656,898	賞与引当金	21,869,028
その他の資産	40,989,819,117	役員賞与引当金	3,766,842
有形固定資産	15,307,480	退職給付引当金	2,331,050
建物	10,432,500	時効保険金等払戻引当金	7,277,966,401
減価償却累計額	△ 3,130,654	負債の部合計	51,660,033,898,085
その他の有形固定資産	37,030,644	(純資産の部)	
減価償却累計額	△ 29,025,010	設立時資産・負債差額	7,000,000,000
無形固定資産	8,463,501	利益剰余金	72,367,666,560
ソフトウェア	8,463,501	積立金	60,716,921,641
		当期未処分利益	11,650,744,919
		(うち当期総利益)	11,650,744,919
		利益剰余金合計	72,367,666,560
		純資産の部合計	79,367,666,560
資産の部合計	51,739,401,564,645	負債及び純資産の部合計	51,739,401,564,645

## 損益計算書

平成23年4月1日から 平成24年3月31日まで

(法人単位)

(単位：円)

科目	金額
経常収益	14,753,051,511,677
保険料等収入	14,270,931,931,977
保険料	3,292,438,978,740
再保険収入	10,978,492,953,237
資産運用収益	450,480,043,099
預金利息	80,832,307,735
有価証券利息	110,083,660
貸付金利息	369,537,651,704
役務取引等収益	20,918,117
その他の役務収益	20,918,117
その他経常収益	31,618,618,484
支払備金戻入	22,188,205,029
その他の経常収益	9,430,413,455
経常費用	14,741,400,766,758
保険金等支払金	14,288,038,282,667
保険金	7,970,081,628,468
年金	1,512,368,733,317
特約保険金	379,026,906,061
解約還付金	964,405,216,243
その他支払金	169,260,156,256
再保険料	3,292,895,642,322
資金調達費用	450,369,959,439
郵便貯金利子	80,832,307,735
借入金利息	369,537,651,704
役務取引等費用	20,918,117
その他の役務費用	20,918,117
事業費	831,293,234
人件費	263,396,851
物件費	543,099,353
減価償却費	14,271,678
租税公課	10,525,352
一般管理費	254,701,361
人件費	190,373,350
物件費	54,483,177
減価償却費	6,733,286
租税公課	3,111,548
その他経常費用	1,885,611,940
時効保険金等払戻引当金繰入額	1,550,290,302
その他の経常費用	335,321,638
経常利益	11,650,744,919
当期純利益	11,650,744,919
当期総利益	11,650,744,919

## キャッシュ・フロー計算書

平成23年4月1日から 平成24年3月31日まで

(法人単位)

(単位：円)

科目	金額
I 業務活動によるキャッシュ・フロー	
人件費支出	△ 475,596,376
その他の業務支出	△ 714,193,720
保険料等収入	535,546,251
その他の業務収入	9,011,262,609
小計	8,357,018,764
利息の受取額	498,668,422
消費税等の納付による支出	△ 13,217,500
業務活動によるキャッシュ・フロー	8,842,469,686
II 投資活動によるキャッシュ・フロー	
有価証券の取得による支出	△ 16,247,626,950
有価証券の償還による収入	45,600,000,000
敷金の返還による収入	19,285,476
投資活動によるキャッシュ・フロー	29,371,658,526
III 財務活動によるキャッシュ・フロー	
財務活動によるキャッシュ・フロー	—
IV 資金増加額	38,214,128,212
V 資金期首残高	528,280,772
VI 資金期末残高	38,742,408,984

## 行政サービス実施コスト計算書

平成23年4月1日から 平成24年3月31日まで

(法人単位)

(単位：円)

科目	金額	
<b>I 業務費用科目</b>		
(1) 損益計算書上の費用		
保険金等支払金	14,288,038,282,667	
資金調達費用	450,369,959,439	
役務取引等費用	20,918,117	
事業費	831,293,234	
一般管理費	254,701,361	
その他経常費用	1,885,611,940	14,741,400,766,758
(2) (控除) 自己収入等		
保険料等収入	△ 14,270,931,931,977	
資産運用収益	△ 450,480,043,099	
役務取引等収益	△ 20,918,117	
その他経常収益	△ 31,618,618,484	△ 14,753,051,511,677
業務費用合計		△ 11,650,744,919
<b>II 引当外退職給付増加見積額</b>		6,368,520
<b>III 機会費用</b>		
政府出資等の機会費用		68,950,000
<b>IV 行政サービス実施コスト</b>		△ 11,575,426,399

## 注 記 事 項

### I. 重要な会計方針

当事業年度より、改訂後の独立行政法人会計基準を適用して、財務諸表等を作成しております。

#### 1. 減価償却の会計処理方法

##### (1) 有形固定資産

定額法を採用しております。

なお、主な資産の耐用年数は以下のとおりであります。

建物 15年

その他の有形固定資産 5～20年

##### (2) 無形固定資産

定額法を採用しております。

なお、法人内利用のソフトウェアについては、法人内における利用可能期間（5年）に基づいて償却しております。

#### 2. 退職給付に係る引当金及び見積額の計上基準

役職員の退職給付に備えるため、期末における要支給額の全額を計上しております。

なお、出向職員に係る退職給付については、出向元において退職金が支給されるため計上しておりません。

また、行政サービス実施コスト計算書における引当外退職給付増加見積額については、国からの出向役職員に係る自己都合による期末退職手当所要額と期首退職手当所要額の差額を計上しております。

#### 3. 引当金の計上基準

##### (1) 賞与引当金及び役員賞与引当金

役職員の賞与の支出に備えるため、賞与支給見込額の当期負担額を計上しております。

##### (2) 時効保険金等払戻引当金

時効処理を行った保険金等について契約者からの払戻請求に基づく払戻損失に備えるため、過去の払戻実績に基づく将来の払戻損失見込額を引き当てております。

#### 4. 有価証券の評価基準及び評価方法

満期保有目的債券

償却原価法（定額法）

#### 5. 行政サービス実施コスト計算書における機会費用の計上方法

政府出資の機会費用の計算に使用した利率

10年利付国債の平成24年3月末利回りを参考に0.985%で計算しております。

## 6. 消費税等の会計処理

消費税等の会計処理は、税込方式によっております。

## 7. 支払備金の計上根拠及び計上基準

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24条の規定に基づき、支払義務が発生した保険金等のうち、まだ支出していない金額を計上しております。

ただし、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）第28条第2項の規定に基づき、再保険を付した部分に相当する簡易生命保険支払備金は、積み立てておりません。

## II. 貸借対照表関係

### 1. 金融商品関係

#### (1) 金融商品の状況に関する事項

旧日本郵政公社から承継した貸付金、郵便貯金については、法令等に基づく契約により、当該金融商品に係る業務委託先である株式会社ゆうちょ銀行又は株式会社かんぽ生命保険との間で同額・同一取引条件の借入金又は特別貯金が計上されていることから、当法人はこれらの金融商品に係る金利変動等のリスクを実質的には負っておりません。

また、自己資金に係る資産運用については短期的な預金並びに安全性の高い国債、地方債及び政府保証債に限定しております。

#### (2) 金融商品の時価等に関する事項

期末日における貸借対照表計上額、時価及びこれらの差額については、次のとおりであります。

(単位：円)

	貸借対照表計上額	時価	差額
① 現金及び預金	35,177,898,501,001	35,371,218,549,649	193,320,048,648
② 有価証券			
満期保有目的の債券	5,303,842,593	5,315,376,000	11,533,407
③ 貸付金	15,836,871,286,345	17,042,400,598,193	1,205,529,311,848
④ 郵便貯金	(35,139,156,092,017)	(35,332,476,140,665)	(193,320,048,648)
⑤ 長期借入金	(15,836,871,286,345)	(17,042,400,598,193)	(1,205,529,311,848)

(注) 負債に計上されているものは、( )で示しております。

#### (注1) 金融商品の時価の算定方法

##### ① 現金及び預金

現金及び預金のうち、特別貯金は株式会社ゆうちょ銀行への預金であり、対応する郵便貯金と同一取引条件であることから、郵便貯金の時価と同額としております。

また、特別貯金以外の現金及び預金は短期間で決済されるため、時価は帳簿価額にほぼ等しいことから、当該帳簿価額によっております。

② 有価証券

債券については、日本証券業協会が公表する店頭売買参考統計値によっております。

③ 貸付金

貸付金のうち、預金者貸付及び保険契約者貸付については、当該貸付けを担保となる郵便貯金の元利金の一定割合又は解約還付金の範囲内に限るなどの特性、平均貸付期間が短期であること及び金利条件から、時価は帳簿価額と近似しているものと想定されるため、当該帳簿価額によっております。

また、貸付金のうち、公庫公団等貸付及び地方公共団体貸付については、将来キャッシュ・フローを現在価値へ割り引いた価格によっております。

④ 郵便貯金

通常郵便貯金については、決算日に要求された場合の支払額（帳簿価額）を時価とみなしております。

定額郵便貯金の時価は、一定の期間ごとに区分して、将来のキャッシュ・フロー発生見込額を割り引いて現在価値を算定し、過去の実績から算定された期限前解約率を将来のキャッシュ・フロー発生見込額に反映してしております。割引率は、同様な商品を提供している株式会社ゆうちょ銀行が新規に貯金を受け入れる際に適用する利率を用いております。

⑤ 長期借入金

株式会社ゆうちょ銀行又は株式会社かんぽ生命保険からの借入れであり、対応する貸付金と同一取引条件であることから、貸付金の時価と同額としております。

(注 2) 預託金（貸借対照表計上額 104,224 百万円）は、将来キャッシュ・フローを見積もることができず、時価を把握することが極めて困難と認められるため、金融商品の時価開示の対象とはしておりません。

2. 再保険契約に係る注記事項

(1) 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）第 26 条第 7 項に規定する再保険を付した部分に相当する簡易生命保険責任準備金の額：

73,388,819,585,070 円

(2) 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）第 28 条第 2 項に規定する再保険を付した部分に相当する簡易生命保険支払準備金の額：

990,815,211,662 円

(3) 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）第 29 条第 3 項に規定する再保険を付した部分に相当する簡易生命保険契約者配当準備金の額：

平成 24 年 6 月 13 日現在、契約者配当に係る「保険料の算出方法書」は総務大臣への変更認可申請中であり、認可後の契約者配当準備金の額は 2,477,662,289,589 円となる予定であります。

III. 損益計算書関係

再保険契約に係る注記事項

1. 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）第 26 条第 7 項

に規定する再保険を付した部分に相当する簡易生命保険責任準備金の戻入額：

7, 180, 179, 830, 471 円

2. 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）第 28 条第 2 項に規定する再保険を付した部分に相当する簡易生命保険支払準備金の戻入額：

14, 166, 741, 746 円

3. 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）第 29 条第 3 項に規定する再保険を付した部分に相当する簡易生命保険契約者配当準備金の繰入額：

平成 24 年 6 月 13 日現在、契約者配当に係る「保険料の算出方法書」は総務大臣への変更認可申請中であり、認可後の契約者配当準備金の繰入額は 256, 015, 737, 311 円となる予定であります。

#### IV. キャッシュ・フロー計算書関係

1. 資金の期末残高の貸借対照表科目別の内訳

現金及び預金	35, 177, 898, 501, 001 円
(特別貯金)	△35, 139, 156, 092, 017 円
資金期末残高	<u>38, 742, 408, 984 円</u>

2. 委託会社との主な相殺取引に係る説明事項

預金者との郵便貯金の預入、払戻し及び貸付金等に係る取引について、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）及び郵政民営化法（平成 17 年法律第 97 号）の規定に基づく貯金に関する契約並びに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）の規定に基づく借入金に関する契約により、株式会社ゆうちょ銀行との間で同額の債権債務及び収益費用が発生し、互いに相殺される仕組みとなっております。

また、契約者等との保険料収入、保険金支払及び貸付金等に係る取引について、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 16 条に規定する再保険契約及び同法の規定に基づく借入金に関する契約により、株式会社かんぽ生命保険との間で同額の債権債務及び収益費用が発生し、互いに相殺される仕組みとなっております。

このため、上記の取引については、キャッシュ・フローは生じません。

#### V. 行政サービス実施コスト計算書

引当外退職給付増加見積額は、国からの出向役職員に係るものであります。

#### VI. 重要な債務負担行為

該当事項はありません。

#### VII. 重要な後発事象

該当事項はありません。

附 属 明 細 書

1. 固定資産の取得及び処分並びに減価償却費の明細

(単位：円)

資産の種類	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	減価償却累計額		差引当期末残高	摘要	
						当期償却額			
有形固定資産	建物	10,432,500	0	0	10,432,500	3,130,654	698,977	7,301,846	
	その他の有形固定資産	37,030,644	0	0	37,030,644	29,025,010	6,583,688	8,005,634	
	計	47,463,144	0	0	47,463,144	32,155,664	7,282,665	15,307,480	
無形固定資産	ソフトウェア	68,560,919	606,900	0	69,167,819	60,704,318	13,722,299	8,463,501	
	計	68,560,919	606,900	0	69,167,819	60,704,318	13,722,299	8,463,501	

(注) その他の有形固定資産の内訳は、工具・器具及び備品であります。

2. 有価証券の明細

(単位：円)

満期保有目的債券	種類及び銘柄	取得価額	券面総額	貸借対照表計上額	当期費用に含まれた評価差額	摘要
	国債					
	利付国債(5年)第70回	5,316,168,000	5,280,000,000	5,303,842,593	—	
	計	5,316,168,000	5,280,000,000	5,303,842,593	—	
貸借対照表計上額合計				5,303,842,593		

3. 貸付金の明細

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額		期末残高	摘要
			回収額	償却額		
預金者貸付	80,655,142,473	298,838,797,773	321,987,966,833	0	57,505,973,413	
保険契約者貸付	1,183,102,765,452	1,905,099,333,523	2,054,588,412,559	0	1,033,613,686,416	
公庫公団等貸付	24,964,000,000	0	8,404,000,000	0	16,560,000,000	
地方公共団体貸付	15,467,171,976,617	0	737,980,350,101	0	14,729,191,626,516	
計	16,755,893,884,542	2,203,938,131,296	3,122,960,729,493	0	15,836,871,286,345	

(注) 回収額は、任意返済、期日返済及び繰上返済によるものであります。

4. 長期借入金の明細

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加	当期減少	期末残高	摘要
ゆうちょ銀行	2,679,554,050,360	298,838,797,773	470,965,490,685	2,507,427,357,448	(注2)
かんぽ生命保険	14,076,339,834,182	1,905,099,333,523	2,651,995,238,808	13,329,443,928,897	(注3)
計	16,755,893,884,542	2,203,938,131,296	3,122,960,729,493	15,836,871,286,345	

(注1) 当該借入金は貸付金に対応するものであり、借入年月日、借入金額、借入期間、利率、利息の計算方法並びに補償金、違約金及び延滞利息の算定方法並びに借入金、利息、補償金、違約金及び遅延利息の返済方法が貸付金と同一の条件になっているものであります。

(注2) 期中の借入平均利回りは1.26% (単位未満四捨五入)、最長の返済期限は平成46年9月30日となっております。

(注3) 期中の借入平均利回りは2.46% (単位未満四捨五入)、最長の返済期限は平成50年3月31日となっております。

5. 引当金の明細

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額		期末残高	摘要
			目的使用	その他		
賞与引当金	25,052,417	21,869,028	25,052,417	0	21,869,028	
役員賞与引当金	4,242,005	3,766,842	4,242,005	0	3,766,842	
時効保険金等払戻引当金	5,727,676,099	4,574,929,758	3,024,639,456	0	7,277,966,401	
計	5,756,970,521	4,600,565,628	3,053,933,878	0	7,303,602,271	

6. 退職給付引当金の明細

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	摘要
退職給付債務合計額	10,741,500	1,675,550	10,086,000	2,331,050	
退職一時金に係る債務	10,741,500	1,675,550	10,086,000	2,331,050	
退職給付引当金	10,741,500	1,675,550	10,086,000	2,331,050	

7. 設立時資産・負債差額及び資本剰余金の明細

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	摘要
設立時資産・					
政府出資金	7,000,000,000	0	0	7,000,000,000	
負債差額					
計	7,000,000,000	0	0	7,000,000,000	

8. 積立金の明細

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	摘要
通則法第44条第1項積立金	33,688,267,360	27,028,654,281	0	60,716,921,641	(注)

(注) 前事業年度の利益処分により増加したものであります。

9. 役員及び職員の給与の明細

(単位：千円、人)

区 分	報酬又は給与		退職手当	
	支給額	支給人員	支給額	支給人員
役 員	(1,790) 47,124	( 1) 3	( - ) 11,490	( - ) 2
職 員	( - ) 326,175	( - ) 40	( - ) -	( - ) -
合 計	(1,790) 373,299	( 1) 43	( - ) 11,490	( - ) 2

(注1) 役員に対する報酬等の支給基準の概要

「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構役員報酬規程」及び「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構役員退職手当規程」に基づき支給しております。

(注2) 職員に対する給与及び退職手当の支給基準の概要

「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構職員給与規程」に基づき支給しております。

(注3) 役職員における( )は非常勤役職員であり、外数で記載しております。

(注4) 千円未満の端数は切り捨てて記載しております。

(注5) 役職員に対する給与の支給人員数は、年間平均支給人数で記載しております。

10. 上記以外の主な資産及び負債の明細

(1) 資産の部

① 現金及び預金 (単位：円)

種 別	期末残高	摘要
預 金		
特別貯金	35,139,156,092,017	(注)
普通預金	4,799,727	
振替貯金口座	38,737,609,257	
計	35,177,898,501,001	

(注) 特別貯金は、旧日本郵政公社から承継した郵便貯金に係る債権であり、株式会社ゆうちょ銀行への預金としているものであります。当該貯金は、預入年月日、預入金額、据置期間又は預入期間、利率、利子の計算方法及び利子の支払方法が郵便貯金と同一の条件になっているものであります。

② 預託金 (単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	摘要
預 託 金	121,910,209,124	0	17,686,027,656	104,224,181,468	
計	121,910,209,124	0	17,686,027,656	104,224,181,468	

(注) 株式会社かんぽ生命保険との簡易生命保険管理業務の委託契約に基づき、支払備金等に相当する金額を預託しているものであります。

(2) 負債の部

① 通常郵便貯金、定額郵便貯金及び定期郵便貯金 (単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	摘要
通常郵便貯金	6,016,430,107,969	0	680,966,557,202	5,335,463,550,767	
定額郵便貯金	38,979,887,359,713	0	9,180,068,835,463	29,799,818,524,250	
定期郵便貯金	94,523,406,455	0	94,523,406,455	0	
計	45,090,840,874,137	0	9,955,558,799,120	35,135,282,075,017	

(注) 増加額及び減少額を純額により「当期増加額」又は「当期減少額」に記載しております。

② 支払備金の明細 (単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	摘要
支払備金	85,010,353,105	0	22,188,205,029	62,822,148,076	
計	85,010,353,105	0	22,188,205,029	62,822,148,076	

(注) 計上根拠となった法令及び計上基準につきましては、注記事項の「I 重要な会計方針」に記載しております。

11. 区分経理に関する書類

(1) 各勘定の経理の対象と勘定相互間の関係を明らかにする書類

<各勘定の経理の対象>

郵便貯金勘定

郵便貯金勘定は、以下に掲げる業務を経理の対象としております。

ア 郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成17年法律第102号。以下「整備法」という。）附則第5条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる整備法第2条の規定による廃止前の郵便貯金法（昭和22年法律第144号。以下「旧郵便貯金法」という。）の規定、

整備法附則第5条第3項の規定によりなおその効力を有するものとされる公的資金による住宅及び宅地の供給体制の整備のための公営住宅法等の一部を改正する法律（平成17年法律第78号）附則第7条第2項の規定によりなおその効力を有するものとされる同法附則第6条の規定による改正前の旧郵便貯金法の規定及び整備法附則第6条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる旧郵便貯金法の規定に基づく郵便貯金の業務

- イ 株式会社日本政策金融公庫の委託を受けて、株式会社日本政策金融公庫法（平成19年法律第57号）附則第39条第1項に規定する貸付けの申込みの受理及び貸付金の交付に関する業務
- ウ 沖縄振興開発金融公庫の委託を受けて、整備法附則第100条第1項に規定する貸付けの申込みの受理及び貸付金の交付に関する業務
- エ 整備法附則第20条から第22条までの規定及び整備法附則第23条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる整備法第2条の規定による廃止前の郵便貯金の利子の民間海外援助事業に対する寄附の委託に関する法律（平成2年法律第72号）の規定による寄附金の処理に関する業務
- オ 整備法附則第6条第2項の規定による旧日本郵政公社から承継した地方公共団体に対する貸付けに係る債権の保有のための運用に関する業務
- カ 上記ア、イ、ウ、エの業務に附帯する業務

#### 簡易生命保険勘定

簡易生命保険勘定は、以下に掲げる業務を経理の対象としております。

- ア 整備法附則第16条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる整備法第2条の規定による廃止前の簡易生命保険法（昭和24年法律第68号。以下「旧簡易生命保険法」という。）の規定、整備法附則第17条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる同項各号に定める法律の規定及び整備法附則第18条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる旧簡易生命保険法の規定に基づく簡易生命保険の業務
- イ 整備法附則第18条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる整備法第2条の規定による旧簡易生命保険法第88条の規定による地方公共団体に対する貸付けに係る業務及び整備法附則第18条第2項の規定による旧日本郵政公社から承継した地方公共団体に対する貸付けに係る債権の保有のための運用に関する業務
- ウ 整備法附則第47条の規定による旧日本郵政公社から承継した郵便貯金法等の一部を改正する法律（平成12年法律第98号）第5条の規定による改正前の簡易生命保険の積立金の運用に関する法律第3条第1項第5号及び同条同項第10号に掲げる貸付けに係る債権の保有のための運用に関する業務
- エ 上記アの業務に附帯する業務

#### <勘定相互間の関係>

郵便貯金勘定及び簡易生命保険勘定は、各々固有の業務を行っているため、勘定相互間の取引はありません。

## (2) 法人単位財務諸表と各勘定別財務諸表の関係を明らかにする書類

## ① 貸借対照表

(単位：円)

科目	郵便貯金勘定	簡易生命保険勘定	調整	法人単位
(資産の部)				
現金及び預金	35,177,373,774,734	524,726,267		35,177,898,501,001
預金	35,177,373,774,734	524,726,267		35,177,898,501,001
預託金	0	104,224,181,468		104,224,181,468
有価証券	5,303,842,593	0		5,303,842,593
国債	5,303,842,593	0		5,303,842,593
貸付金	2,507,427,357,448	13,329,443,928,897		15,836,871,286,345
預金者貸付	57,505,973,413	0		57,505,973,413
保険契約者貸付	0	1,033,613,686,416		1,033,613,686,416
公庫公団等貸付	0	16,560,000,000		16,560,000,000
地方公共団体貸付	2,449,921,384,035	12,279,270,242,481		14,729,191,626,516
その他資産	452,613,905,474	162,466,076,783		615,079,982,257
前払費用	2,169,754	2,336,488		4,506,242
未収収益	412,534,842,170	161,550,814,728		574,085,656,898
その他の資産	40,076,893,550	912,925,567		40,989,819,117
有形固定資産	7,585,505	7,721,975		15,307,480
建物	5,216,250	5,216,250		10,432,500
減価償却累計額	△1,565,326	△1,565,328		△3,130,654
その他の有形固定資産	18,061,508	18,969,136		37,030,644
減価償却累計額	△14,126,927	△14,898,083		△29,025,010
無形固定資産	5,311,081	3,152,420		8,463,501
ソフトウェア	5,311,081	3,152,420		8,463,501
資産の部合計	38,142,731,776,835	13,596,669,787,810		51,739,401,564,645

科目	郵便貯金勘定	簡易生命保険勘定	調整	法人単位
(負債の部)				
郵便貯金	35,139,156,092,017	0		35,139,156,092,017
通常郵便貯金	5,335,463,550,767	0		5,335,463,550,767
定額郵便貯金	29,799,818,524,250	0		29,799,818,524,250
住宅積立郵便貯金	4,244,000	0		4,244,000
教育積立郵便貯金	3,869,773,000	0		3,869,773,000
保険契約準備金	0	62,822,148,076		62,822,148,076
支払備金	0	62,822,148,076		62,822,148,076
借入金	2,507,427,357,448	13,329,443,928,897		15,836,871,286,345
長期借入金	2,507,427,357,448	13,329,443,928,897		15,836,871,286,345
その他負債	451,614,192,279	162,264,246,047		613,878,438,326
未払費用	412,543,799,570	161,563,143,983		574,106,943,553
その他の負債	39,070,392,709	701,102,064		39,771,494,773
賞与引当金	10,911,977	10,957,051		21,869,028
役員賞与引当金	1,813,734	1,953,108		3,766,842
退職給付引当金	1,124,932	1,206,118		2,331,050
時効保険金等払戻引当金	0	7,277,966,401		7,277,966,401
負債の部合計	38,098,211,492,387	13,561,822,405,698		51,660,033,898,085
(純資産の部)				
設立時資産・負債差額	6,300,000,000	700,000,000		7,000,000,000
利益剰余金	38,220,284,448	34,147,382,112		72,367,666,560
積立金	29,521,909,138	31,195,012,503		60,716,921,641
当期末処分利益	8,698,375,310	2,952,369,609		11,650,744,919
(うち当期総利益)	8,698,375,310	2,952,369,609		11,650,744,919
利益剰余金合計	38,220,284,448	34,147,382,112		72,367,666,560
純資産の部合計	44,520,284,448	34,847,382,112		79,367,666,560
負債及び純資産の部合計	38,142,731,776,835	13,596,669,787,810		51,739,401,564,645

## ② 損益計算書

(単位：円)

科目	郵便貯金勘定	簡易生命保険勘定	調整	法人単位
経常収益	122,464,678,951	14,630,586,832,726		14,753,051,511,677
保険料等収入	0	14,270,931,931,977		14,270,931,931,977
保険料	0	3,292,438,978,740		3,292,438,978,740
再保険収入	0	10,978,492,953,237		10,978,492,953,237
資産運用収益	113,348,344,347	337,131,698,752		450,480,043,099
預金利息	80,832,307,735	0		80,832,307,735
有価証券利息	109,662,913	420,747		110,083,660
貸付金利息	32,406,373,699	337,131,278,005		369,537,651,704
役務取引等収益	20,918,117	0		20,918,117
その他の役務収益	20,918,117	0		20,918,117
その他経常収益	9,095,416,487	22,523,201,997		31,618,618,484
支払備金戻入	0	22,188,205,029		22,188,205,029
その他の経常収益	9,095,416,487	334,996,968		9,430,413,455
経常費用	113,766,303,641	14,627,634,463,117		14,741,400,766,758
保険金等支払金	0	14,288,038,282,667		14,288,038,282,667
保険金	0	7,970,081,628,468		7,970,081,628,468
年金	0	1,512,368,733,317		1,512,368,733,317
特約保険金	0	379,026,906,061		379,026,906,061
解約還付金	0	964,405,216,243		964,405,216,243
その他支払金	0	169,260,156,256		169,260,156,256
再保険料	0	3,292,895,642,322		3,292,895,642,322
資金調達費用	113,238,681,434	337,131,278,005		450,369,959,439
郵便貯金利子	80,832,307,735	0		80,832,307,735
借入金利息	32,406,373,699	337,131,278,005		369,537,651,704
役務取引等費用	20,918,117	0		20,918,117
その他の役務費用	20,918,117	0		20,918,117
事業費	385,042,033	446,251,201		831,293,234
人件費	131,343,794	132,053,057		263,396,851
物件費	246,014,383	297,084,970		543,099,353
減価償却費	7,601,980	6,669,698		14,271,678
租税公課	81,876	10,443,476		10,525,352
一般管理費	121,288,867	133,412,494		254,701,361
人件費	91,665,489	98,707,861		190,373,350
物件費	26,234,680	28,248,497		54,483,177
減価償却費	3,366,046	3,367,240		6,733,286
租税公課	22,652	3,088,896		3,111,548
その他経常費用	373,190	1,885,238,750		1,885,611,940
時効保険金等払戻引当金繰入額	0	1,550,290,302		1,550,290,302
その他の経常費用	373,190	334,948,448		335,321,638
経常利益	8,698,375,310	2,952,369,609		11,650,744,919
当期純利益	8,698,375,310	2,952,369,609		11,650,744,919
当期総利益	8,698,375,310	2,952,369,609		11,650,744,919

## ③ キャッシュ・フロー計算書

(単位：円)

科目	郵便貯金勘定	簡易生命保険勘定	調整	法人単位
I 業務活動によるキャッシュ・フロー				
人件費支出	△ 227,623,483	△ 247,972,893		△ 475,596,376
その他の業務支出	△ 425,690,980	△ 288,502,740		△ 714,193,720
保険料等収入	0	535,546,251		535,546,251
その他の業務収入	9,011,216,629	45,980		9,011,262,609
小計	8,357,902,166	△ 883,402		8,357,018,764
利息の受取額	498,328,422	340,000		498,668,422
消費税等の納付による支出	0	△ 13,217,500		△ 13,217,500
業務活動によるキャッシュ・フロー	8,856,230,588	△ 13,760,902		8,842,469,686
II 投資活動によるキャッシュ・フロー				
有価証券の取得による支出	△ 15,927,753,030	△ 319,873,920		△ 16,247,626,950
有価証券の償還による収入	44,960,000,000	640,000,000		45,600,000,000
敷金の返還による収入	9,642,738	9,642,738		19,285,476
投資活動によるキャッシュ・フロー	29,041,889,708	329,768,818		29,371,658,526
III 財務活動によるキャッシュ・フロー				
財務活動によるキャッシュ・フロー	—	—		—
IV 資金増加額	37,898,120,296	316,007,916		38,214,128,212
V 資金期首残高	319,562,421	208,718,351		528,280,772
VI 資金期末残高	38,217,682,717	524,726,267		38,742,408,984

## ④ 行政サービス実施コスト計算書

(単位：円)

科目	郵便貯金勘定	簡易生命保険勘定	調整	法人単位
<b>I 業務費用</b>				
(1) 損益計算書上の費用	113,766,303,641	14,627,634,463,117		14,741,400,766,758
保険金等支払金	0	14,288,038,282,667		14,288,038,282,667
資金調達費用	113,238,681,434	337,131,278,005		450,369,959,439
役務取引等費用	20,918,117	0		20,918,117
事業費	385,042,033	446,251,201		831,293,234
一般管理費	121,288,867	133,412,494		254,701,361
その他経常費用	373,190	1,885,238,750		1,885,611,940
(2) (控除) 自己収入等	△ 122,464,678,951	△14,630,586,832,726		△ 14,753,051,511,677
保険料等収入	0	△14,270,931,931,977		△ 14,270,931,931,977
資産運用収益	△113,348,344,347	△337,131,698,752		△ 450,480,043,099
役務取引等収益	△ 20,918,117	0		△ 20,918,117
その他経常収益	△ 9,095,416,487	△22,523,201,997		△ 31,618,618,484
業務費用合計	△ 8,698,375,310	△2,952,369,609		△ 11,650,744,919
<b>II 引当外退職給付増加見積額</b>	3,297,957	3,070,563		6,368,520
<b>III 機会費用</b>				
政府出資等の機会費用	62,055,000	6,895,000		68,950,000
<b>IV 行政サービス実施コスト</b>	△ 8,633,022,353	△2,942,404,046		△ 11,575,426,399

## ⑤ 利益の処分に関する書類 (案)

(単位:円)

	郵便貯金勘定	簡易生命保険勘定	合計
I 当期末処分利益	8,698,375,310	2,952,369,609	11,650,744,919
当期総利益	8,698,375,310	2,952,369,609	11,650,744,919
II 利益処分額	8,698,375,310	2,952,369,609	11,650,744,919
積立金	8,698,375,310	2,952,369,609	11,650,744,919

【 郵 便 貯 金 勘 定 】

## 貸借対照表

平成24年 3月 31日

(郵便貯金勘定)

(単位：円)

科目	金額	科目	金額
(資産の部)		(負債の部)	
現金及び預金	35,177,373,774,734	郵便貯金	35,139,156,092,017
預金	35,177,373,774,734	通常郵便貯金	5,335,463,550,767
有価証券	5,303,842,593	定額郵便貯金	29,799,818,524,250
国債	5,303,842,593	住宅積立郵便貯金	4,244,000
貸付金	2,507,427,357,448	教育積立郵便貯金	3,869,773,000
預金者貸付	57,505,973,413	借入金	2,507,427,357,448
地方公共団体貸付	2,449,921,384,035	長期借入金	2,507,427,357,448
その他資産	452,613,905,474	その他負債	451,614,192,279
前払費用	2,169,754	未払費用	412,543,799,570
未収収益	412,534,842,170	その他の負債	39,070,392,709
その他の資産	40,076,893,550	賞与引当金	10,911,977
有形固定資産	7,585,505	役員賞与引当金	1,813,734
建物	5,216,250	退職給付引当金	1,124,932
減価償却累計額	△1,565,326	負債の部合計	38,098,211,492,387
その他の有形固定資産	18,061,508	(純資産の部)	
減価償却累計額	△14,126,927	設立時資産・負債差額	6,300,000,000
無形固定資産	5,311,081	利益剰余金	38,220,284,448
ソフトウェア	5,311,081	積立金	29,521,909,138
		当期末処分利益	8,698,375,310
		(うち当期総利益)	8,698,375,310
		利益剰余金合計	38,220,284,448
		純資産の部合計	44,520,284,448
資産の部合計	38,142,731,776,835	負債及び純資産の部合計	38,142,731,776,835

## 損 益 計 算 書

平成23年4月1日から 平成24年3月31日まで

(郵便貯金勘定)

(単位：円)

科目	金額
経常収益	122,464,678,951
資産運用収益	113,348,344,347
預金利息	80,832,307,735
有価証券利息	109,662,913
貸付金利息	32,406,373,699
役務取引等収益	20,918,117
その他の役務収益	20,918,117
その他経常収益	9,095,416,487
その他の経常収益	9,095,416,487
経常費用	113,766,303,641
資金調達費用	113,238,681,434
郵便貯金利子	80,832,307,735
借入金利息	32,406,373,699
役務取引等費用	20,918,117
その他の役務費用	20,918,117
事業費	385,042,033
人件費	131,343,794
物件費	246,014,383
減価償却費	7,601,980
租税公課	81,876
一般管理費	121,288,867
人件費	91,665,489
物件費	26,234,680
減価償却費	3,366,046
租税公課	22,652
その他経常費用	373,190
経常利益	8,698,375,310
当期純利益	8,698,375,310
当期総利益	8,698,375,310

## キャッシュ・フロー計算書

平成23年4月1日から 平成24年3月31日まで

(郵便貯金勘定)

(単位：円)

科目	金額
I 業務活動によるキャッシュ・フロー	
人件費支出	△ 227,623,483
その他の業務支出	△ 425,690,980
その他の業務収入	9,011,216,629
小計	8,357,902,166
利息の受取額	498,328,422
業務活動によるキャッシュ・フロー	8,856,230,588
II 投資活動によるキャッシュ・フロー	
有価証券の取得による支出	△ 15,927,753,030
有価証券の償還による収入	44,960,000,000
敷金の返還による収入	9,642,738
投資活動によるキャッシュ・フロー	29,041,889,708
III 財務活動によるキャッシュ・フロー	
財務活動によるキャッシュ・フロー	—
IV 資金増加額	37,898,120,296
V 資金期首残高	319,562,421
VI 資金期末残高	38,217,682,717

## 利益の処分に関する書類（案）

（郵便貯金勘定）

（単位：円）

I 当期末処分利益		<u>8,698,375,310</u>
当期総利益	<u>8,698,375,310</u>	
II 利益処分量		<u>8,698,375,310</u>
積立金	<u>8,698,375,310</u>	

## 行政サービス実施コスト計算書

平成23年4月1日から 平成24年3月31日まで

(郵便貯金勘定)

(単位：円)

科目	金額	
<b>I 業務費用</b>		
(1) 損益計算書上の費用		
資金調達費用	113,238,681,434	
役務取引等費用	20,918,117	
事業費	385,042,033	
一般管理費	121,288,867	
その他経常費用	373,190	113,766,303,641
(2) (控除) 自己収入等		
資産運用収益	△ 113,348,344,347	
役務取引等収益	△ 20,918,117	
その他経常収益	△ 9,095,416,487	△ 122,464,678,951
業務費用合計		△ 8,698,375,310
<b>II 引当外退職給付増加見積額</b>		3,297,957
<b>III 機会費用</b>		
政府出資等の機会費用		62,055,000
<b>IV 行政サービス実施コスト</b>		△ 8,633,022,353

## 注 記 事 項

### I. 重要な会計方針

当事業年度より、改訂後の独立行政法人会計基準を適用して、財務諸表等を作成しております。

#### 1. 減価償却の会計処理方法

##### (1) 有形固定資産

定額法を採用しております。

なお、主な資産の耐用年数は以下のとおりであります。

建物 15年

その他の有形固定資産 5～20年

##### (2) 無形固定資産

定額法を採用しております。

なお、法人内利用のソフトウェアについては、法人内における利用可能期間（5年）に基づいて償却しております。

#### 2. 退職給付に係る引当金及び見積額の計上基準

役職員の退職給付に備えるため、期末における要支給額の全額を計上しております。

なお、出向職員に係る退職給付については、出向元において退職金が支給されるため計上しておりません。

また、行政サービス実施コスト計算書における引当外退職給付増加見積額については、国からの出向役職員に係る自己都合による期末退職手当所要額と期首退職手当所要額の差額を計上しております。

#### 3. 引当金の計上基準

賞与引当金及び役員賞与引当金

役職員の賞与の支出に備えるため、賞与支給見込額の当期負担額を計上しております。

#### 4. 有価証券の評価基準及び評価方法

満期保有目的債券

償却原価法（定額法）

#### 5. 行政サービス実施コスト計算書における機会費用の計上方法

政府出資の機会費用の計算に使用した利率

10年利付国債の平成24年3月末利回りを参考に0.985%で計算しております。

#### 6. 消費税等の会計処理

消費税等の会計処理は、税込方式によっております。

## II. 貸借対照表関係

### 金融商品関係

#### 1. 金融商品の状況に関する事項

旧日本郵政公社から承継した貸付金、郵便貯金については、法令等に基づく契約により、当該金融商品に係る業務委託先である株式会社ゆうちょ銀行との間で同額・同一取引条件の借入金及び特別貯金が計上されていることから、当法人はこれらの金融商品に係る金利変動等のリスクを実質的には負っておりません。

また、自己資金に係る資産運用については短期的な預金並びに安全性の高い国債、地方債及び政府保証債に限定しております。

#### 2. 金融商品の時価等に関する事項

期末日における貸借対照表計上額、時価及びこれらの差額については、次のとおりであります。

(単位：円)

	貸借対照表計上額	時価	差額
① 現金及び預金	35,177,373,774,734	35,370,693,823,382	193,320,048,648
② 有価証券			
満期保有目的の債券	5,303,842,593	5,315,376,000	11,533,407
③ 貸付金	2,507,427,357,448	2,584,195,720,984	76,768,363,536
④ 郵便貯金	(35,139,156,092,017)	(35,332,476,140,665)	(193,320,048,648)
⑤ 長期借入金	(2,507,427,357,448)	(2,584,195,720,984)	(76,768,363,536)

(注) 負債に計上されているものは、( )で示しております。

#### (注) 金融商品の時価の算定方法

##### ① 現金及び預金

現金及び預金のうち、特別貯金は株式会社ゆうちょ銀行への預金であり、対応する郵便貯金と同一取引条件であることから、郵便貯金の時価と同額としております。

また、特別貯金以外の現金及び預金は短期間で決済されるため、時価は帳簿価額にほぼ等しいことから、当該帳簿価額によっております。

##### ② 有価証券

債券については、日本証券業協会が公表する店頭売買参考統計値によっております。

##### ③ 貸付金

貸付金のうち、預金者貸付については、当該貸付けを担保となる郵便貯金の元利金の一定割合の範囲内に限るなどの特性、平均貸付期間が短期であること及び金利条件から、時価は帳簿価額と近似しているものと想定されるため、当該帳簿価額によっております。

また、貸付金のうち、地方公共団体貸付については、将来キャッシュ・フローを現在価値へ割引いた価格によっております。

##### ④ 郵便貯金

通常郵便貯金については、決算日に要求された場合の支払額(帳簿価額)を時価とみなしております。

定額郵便貯金時価は、一定の期間ごとに区分して、将来のキャッシュ・フロー発生見込額を割引いて現在価値を算定し、過去の実績から算定された期限前解約率を将来のキャッシュ・フロー発生見込額に反映しております。割引率は、同様な商品を提供している株式会社ゆうちょ銀行が新規に貯金を受け

入れる際に適用する利率を用いております。

⑤ 長期借入金

株式会社ゆうちょ銀行からの借入れであり、対応する貸付金と同一取引条件であることから、貸付金の時価と同額としております。

III. 損益計算書関係

該当事項はありません。

IV. キャッシュ・フロー計算書関係

1. 資金の期末残高の貸借対照表科目別の内訳

現金及び預金	35,177,373,774,734 円
(特別貯金)	△35,139,156,092,017 円
資金期末残高	<u>38,217,682,717 円</u>

2. 委託会社との主な相殺取引に係る説明事項

預金者との郵便貯金の預入、払戻し及び貸付金等に係る取引について、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）及び郵政民営化法（平成 17 年法律第 97 号）の規定に基づく貯金に関する契約並びに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）の規定に基づく借入金に関する契約により、株式会社ゆうちょ銀行との間で同額の債権債務及び収益費用が発生し、互いに相殺される仕組みとなっております。

このため、上記の取引については、キャッシュ・フローは生じません。

V. 行政サービス実施コスト計算書

引当外退職給付増加見積額は、国からの出向役職員に係るものであります。

VI. 重要な債務負担行為

該当事項はありません。

VII. 重要な後発事象

該当事項はありません。

附 属 明 細 書

1. 固定資産の取得及び処分並びに減価償却費の明細

(単位：円)

資産の種類	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	減価償却累計額		差引当期末残高	摘要	
						当期償却額			
有形固定資産	建物	5,216,250	0	0	5,216,250	1,565,326	349,488	3,650,924	
	その他の有形固定資産	18,061,508	0	0	18,061,508	14,126,927	3,201,081	3,934,581	
	計	23,277,758	0	0	23,277,758	15,692,253	3,550,569	7,585,505	
無形固定資産	ソフトウェア	37,036,710	606,900	0	37,643,610	32,332,529	7,417,457	5,311,081	
	計	37,036,710	606,900	0	37,643,610	32,332,529	7,417,457	5,311,081	

(注) その他の有形固定資産の内訳は、工具・器具及び備品であります。

2. 有価証券の明細

(単位：円)

満期保有目的債券	種類及び銘柄	取得価額	券面総額	貸借対照表計上額	当期費用に含まれた評価差額	摘要
		国債				
	利付国債(5年)第70回	5,316,168,000	5,280,000,000	5,303,842,593	—	
	計	5,316,168,000	5,280,000,000	5,303,842,593	—	
貸借対照表計上額合計				5,303,842,593		

3. 貸付金の明細

(単位：円)

区分	期首残高	当期増加額	当期減少額		期末残高	摘要
			回収額	償却額		
預金者貸付	80,655,142,473	298,838,797,773	321,987,966,833	0	57,505,973,413	
地方公共団体貸付	2,598,898,907,887	0	148,977,523,852	0	2,449,921,384,035	
計	2,679,554,050,360	298,838,797,773	470,965,490,685	0	2,507,427,357,448	

(注) 回収額は、任意返済、期日返済及び繰上返済によるものであります。

4. 長期借入金の明細

(単位：円)

区分	期首残高	当期増加	当期減少	期末残高	摘要
ゆうちょ銀行	2,679,554,050,360	298,838,797,773	470,965,490,685	2,507,427,357,448	(注2)
計	2,679,554,050,360	298,838,797,773	470,965,490,685	2,507,427,357,448	

(注1) 当該借入金は貸付金に対応するものであり、借入年月日、借入金額、借入期間、利率、利息の計算方法並びに補償金、違約金及び延滞利息の算定方法並びに借入金、利息、補償金、違約金及び遅延利息の返済方法が貸付金と同一の条件になっているものであります。

(注2) 期中の借入平均利回りは1.26% (単位未満四捨五入)、最長の返済期限は平成46年9月30日となっております。

## 5. 引当金の明細

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額		期末残高	摘要
			目的使用	その他		
賞与引当金	12,543,566	10,911,977	12,543,566	0	10,911,977	
役員賞与引当金	2,042,525	1,813,734	2,042,525	0	1,813,734	
計	14,586,091	12,725,711	14,586,091	0	12,725,711	

## 6. 退職給付引当金の明細

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	摘要
退職給付債務合計額	5,236,918	806,776	4,918,762	1,124,932	
退職一時金に係る債務	5,236,918	806,776	4,918,762	1,124,932	
退職給付引当金	5,236,918	806,776	4,918,762	1,124,932	

## 7. 設立時資産・負債差額及び資本剰余金の明細

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	摘要
設立時資産・					
政府出資金	6,300,000,000	0	0	6,300,000,000	
負債差額					
計	6,300,000,000	0	0	6,300,000,000	

## 8. 積立金の明細

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	摘要
通則法第44条第1項積立金	6,590,361,545	22,931,547,593	0	29,521,909,138	(注)

(注) 前事業年度の利益処分により増加したものであります。

## 9. 役員及び職員の給与の明細

(単位：千円、人)

区 分	報酬又は給与		退職手当	
	支給額	支給人員	支給額	支給人員
役 員	(861)	(-)	(-)	(-)
	22,690	-	5,594	-
職 員	(-)	(-)	(-)	(-)
	161,914	-	-	-
合 計	(861)	(-)	(-)	(-)
	184,604	-	5,594	-

(注1) 役員に対する報酬等の支給基準の概要

「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構役員報酬規程」及び「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構役員退職手当規程」に基づき支給しております。

(注2) 職員に対する給与及び退職手当の支給基準の概要

「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構職員給与規程」に基づき支給しております。

(注3) 役職員における( )は非常勤役職員であり、外数で記載しております。

(注4) 千円未満の端数は切り捨てて記載しております。

(注5) 人件費のうち、役員支給額、総務部職員給与等の一般管理費部分については、各勘定(郵便貯金勘定及び簡易生命保険勘定)における業務に直接従事している職員の人数比で按分を行っており、勘定ごとに支給人員を区分して記載することが困難なため、支給人員を記載しておりません。

10. 上記以外の主な資産及び負債の明細

(1) 資産の部

現金及び預金

(単位：円)

種 別	期末残高	摘要
預 金		
特別貯金	35,139,156,092,017	(注)
普通預金	3,571,667	
振替貯金口座	38,214,111,050	
計	35,177,373,774,734	

(注) 特別貯金は、旧日本郵政公社から承継した郵便貯金に係る債権であり、株式会社ゆうちょ銀行への預金としているものであります。当該貯金は、預入年月日、預入金額、据置期間又は預入期間、利率、利子の計算方法及び利子の支払方法が郵便貯金と同一の条件になっているものであります。

(2) 負債の部

通常郵便貯金、定額郵便貯金及び定期郵便貯金

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	摘要
通常郵便貯金	6,016,430,107,969	0	680,966,557,202	5,335,463,550,767	
定額郵便貯金	38,979,887,359,713	0	9,180,068,835,463	29,799,818,524,250	
定期郵便貯金	94,523,406,455	0	94,523,406,455	0	
計	45,090,840,874,137	0	9,955,558,799,120	35,135,282,075,017	

(注) 増加額及び減少額を純額により「当期増加額」又は「当期減少額」に記載しております。

【 簡 易 生 命 保 險 勘 定 】

# 貸借対照表

平成24年3月31日

(簡易生命保険勘定)

(単位：円)

科目	金額	科目	金額
(資産の部)		(負債の部)	
現金及び預金	524,726,267	保険契約準備金	62,822,148,076
預金	524,726,267	支払備金	62,822,148,076
預託金	104,224,181,468	借入金	13,329,443,928,897
貸付金	13,329,443,928,897	長期借入金	13,329,443,928,897
保険契約者貸付	1,033,613,686,416	その他負債	162,264,246,047
公庫公団等貸付	16,560,000,000	未払費用	161,563,143,983
地方公共団体貸付	12,279,270,242,481	その他の負債	701,102,064
その他資産	162,466,076,783	賞与引当金	10,957,051
前払費用	2,336,488	役員賞与引当金	1,953,108
未収収益	161,550,814,728	退職給付引当金	1,206,118
その他の資産	912,925,567	時効保険金等払戻引当金	7,277,966,401
有形固定資産	7,721,975	負債の部合計	13,561,822,405,698
建物	5,216,250	(純資産の部)	
減価償却累計額	△1,565,328	設立時資産・負債差額	700,000,000
その他の有形固定資産	18,969,136	利益剰余金	34,147,382,112
減価償却累計額	△14,898,083	積立金	31,195,012,503
無形固定資産	3,152,420	当期未処分利益	2,952,369,609
ソフトウェア	3,152,420	(うち当期総利益)	2,952,369,609
		利益剰余金合計	34,147,382,112
		純資産の部合計	34,847,382,112
資産の部合計	13,596,669,787,810	負債及び純資産の部合計	13,596,669,787,810

## 損益計算書

平成23年4月1日から 平成24年3月31日まで

(簡易生命保険勘定)

(単位：円)

科目	金額
経常収益	14,630,586,832,726
保険料等収入	14,270,931,931,977
保険料	3,292,438,978,740
再保険収入	10,978,492,953,237
資産運用収益	337,131,698,752
有価証券利息	420,747
貸付金利息	337,131,278,005
その他経常収益	22,523,201,997
支払備金戻入	22,188,205,029
その他の経常収益	334,996,968
経常費用	14,627,634,463,117
保険金等支払金	14,288,038,282,667
保険金	7,970,081,628,468
年金	1,512,368,733,317
特約保険金	379,026,906,061
解約還付金	964,405,216,243
その他支払金	169,260,156,256
再保険料	3,292,895,642,322
資金調達費用	337,131,278,005
借入金利息	337,131,278,005
事業費	446,251,201
人件費	132,053,057
物件費	297,084,970
減価償却費	6,669,698
租税公課	10,443,476
一般管理費	133,412,494
人件費	98,707,861
物件費	28,248,497
減価償却費	3,367,240
租税公課	3,088,896
その他経常費用	1,885,238,750
時効保険金等払戻引当金繰入額	1,550,290,302
その他経常費用	334,948,448
経常利益	2,952,369,609
当期純利益	2,952,369,609
当期総利益	2,952,369,609

## キャッシュ・フロー計算書

平成23年4月1日から 平成24年3月31日まで

(簡易生命保険勘定)

(単位：円)

科目	金額
I 業務活動によるキャッシュ・フロー	
人件費支出	△ 247,972,893
その他の業務支出	△ 288,502,740
保険料等収入	535,546,251
その他の業務収入	45,980
小計	△ 883,402
利息の受取額	340,000
消費税等の納付による支出	△ 13,217,500
業務活動によるキャッシュ・フロー	△ 13,760,902
II 投資活動によるキャッシュ・フロー	
有価証券の取得による支出	△ 319,873,920
有価証券の償還による収入	640,000,000
敷金の返還による収入	9,642,738
投資活動によるキャッシュ・フロー	329,768,818
III 財務活動によるキャッシュ・フロー	
財務活動によるキャッシュ・フロー	—
IV 資金増加額	316,007,916
V 資金期首残高	208,718,351
VI 資金期末残高	524,726,267

## 利益の処分に関する書類（案）

（簡易生命保険勘定）

（単位：円）

I 当期末処分利益		<u>2,952,369,609</u>
当期総利益	<u>2,952,369,609</u>	
II 利益処分額		<u>2,952,369,609</u>
積立金	<u>2,952,369,609</u>	

## 行政サービス実施コスト計算書

平成23年4月1日から 平成24年3月31日まで

(簡易生命保険勘定)

(単位：円)

科目	金額	
<b>I 業務費用</b>		
(1) 損益計算書上の費用		
保険金等支払金	14,288,038,282,667	
資金調達費用	337,131,278,005	
事業費	446,251,201	
一般管理費	133,412,494	
その他経常費用	1,885,238,750	14,627,634,463,117
(2) (控除) 自己収入等		
保険料等収入	△14,270,931,931,977	
資産運用収益	△337,131,698,752	
その他経常収益	△22,523,201,997	△ 14,630,586,832,726
業務費用合計		△2,952,369,609
<b>II 引当外退職給付増加見積額</b>		3,070,563
<b>III 機会費用</b>		
政府出資等の機会費用		6,895,000
<b>IV 行政サービス実施コスト</b>		△2,942,404,046

## 注 記 事 項

### I. 重要な会計方針

当事業年度より、改訂後の独立行政法人会計基準を適用して、財務諸表等を作成しております。

#### 1. 減価償却の会計処理方法

##### (1) 有形固定資産

定額法を採用しております。

なお、主な資産の耐用年数は以下のとおりであります。

建物 15年

その他の有形固定資産 5～20年

##### (2) 無形固定資産

定額法を採用しております。

なお、法人内利用のソフトウェアについては、法人内における利用可能期間（5年）に基づいて償却しております。

#### 2. 退職給付に係る引当金及び見積額の計上基準

役職員の退職給付に備えるため、期末における要支給額の全額を計上しております。

なお、出向職員に係る退職給付については、出向元において退職金が支給されるため計上しておりません。

また、行政サービス実施コスト計算書における引当外退職給付増加見積額については、国からの出向役職員に係る自己都合による期末退職手当所要額と期首退職手当所要額の差額を計上しております。

#### 3. 引当金の計上基準

##### (1) 賞与引当金及び役員賞与引当金

役職員の賞与の支出に備えるため、賞与支給見込額の当期負担額を計上しております。

##### (2) 時効保険金等払戻引当金

時効処理を行った保険金等について契約者からの払戻請求に基づく払戻損失に備えるため、過去の払戻実績に基づく将来の払戻損失見込額を引き当てております。

#### 4. 有価証券の評価基準及び評価方法

満期保有目的債券

償却原価法（定額法）

#### 5. 行政サービス実施コスト計算書における機会費用の計上方法

政府出資の機会費用の計算に使用した利率

10年利付国債の平成24年3月末利回りを参考に0.985%で計算しております。

## 6. 消費税等の会計処理

消費税等の会計処理は、税込方式によっております。

## 7. 支払備金の計上根拠及び計上基準

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24条の規定に基づき、支払義務が発生した保険金等のうち、まだ支出していない金額を計上しております。

ただし、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）第28条第2項の規定に基づき、再保険を付した部分に相当する簡易生命保険支払備金は、積み立てておりません。

## II. 貸借対照表関係

### 1. 金融商品関係

#### (1) 金融商品の状況に関する事項

旧日本郵政公社から承継した貸付金については、法令等に基づく契約により、貸付金に係る業務委託先である株式会社かんぽ生命保険との間で同額・同一取引条件の借入金が計上されていることから、当法人はこれらの金融商品に係る金利変動等のリスクを実質的には負っておりません。

また、自己資金に係る資産運用については短期的な預金並びに安全性の高い国債、地方債及び政府保証債に限定しております。

#### (2) 金融商品の時価等に関する事項

期末日における貸借対照表計上額、時価及びこれらの差額については、次のとおりであります。

(単位：円)

	貸借対照表計上額	時価	差額
① 現金及び預金	524,726,267	524,726,267	—
② 貸付金	13,329,443,928,897	14,458,204,877,209	1,128,760,948,312
③ 長期借入金	(13,329,443,928,897)	(14,458,204,877,209)	(1,128,760,948,312)

(注) 負債に計上されているものは、( )で示しております。

#### (注1) 金融商品の時価の算定方法

##### ① 現金及び預金

現金及び預金は短期間で決済されるため、時価は帳簿価額にほぼ等しいことから、当該帳簿価額によっております。

##### ② 貸付金

貸付金のうち、保険契約者貸付については、当該貸付けを解約還付金の範囲内に限るなどの特性、平均貸付期間が短期であること及び金利条件から、時価は帳簿価額と近似しているものと想定されるため、当該帳簿価額によっております。

また、貸付金のうち、公庫公団等貸付及び地方公共団体貸付については、将来キャッシュ・フローを現在価値へ割り引いた価格によっております。

##### ③ 長期借入金

株式会社かんぽ生命保険からの借入れであり、対応する貸付金と同一取引条件であることから、貸

付金の時価と同額としております。

(注2) 預託金(貸借対照表計上額 104,224百万円)は、将来キャッシュ・フローを見積もることができず、時価を把握することが極めて困難と認められるため、金融商品の時価開示の対象とはしておりません。

## 2. 再保険契約に係る注記事項

(1) 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)第26条第7項に規定する再保険を付した部分に相当する簡易生命保険責任準備金の額:

73,388,819,585,070円

(2) 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)第28条第2項に規定する再保険を付した部分に相当する簡易生命保険支払備金の額:

990,815,211,662円

(3) 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)第29条第3項に規定する再保険を付した部分に相当する簡易生命保険契約者配当準備金の額:

平成24年6月13日現在、契約者配当に係る「保険料の算出方法書」は総務大臣への変更認可申請中であり、認可後の契約者配当準備金の額は2,477,662,289,589円となる予定であります。

## III. 損益計算書関係

### 再保険契約に係る注記事項

1. 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)第26条第7項に規定する再保険を付した部分に相当する簡易生命保険責任準備金の戻入額:

7,180,179,830,471円

2. 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)第28条第2項に規定する再保険を付した部分に相当する簡易生命保険支払備金の戻入額:

14,166,741,746円

3. 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)第29条第3項に規定する再保険を付した部分に相当する簡易生命保険契約者配当準備金の繰入額:

平成24年6月13日現在、契約者配当に係る「保険料の算出方法書」は総務大臣への変更認可申請中であり、認可後の契約者配当準備金の繰入額は256,015,737,311円となる予定であります。

## IV. キャッシュ・フロー計算書関係

1. 資金の期末残高の貸借対照表科目別の内訳

現金及び預金	524,726,267円
資金期末残高	524,726,267円

## 2. 委託会社との主な相殺取引に係る説明事項

契約者等との保険料収入、保険金支払及び貸付金等に係る取引について、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 16 条に規定する再保険契約及び同法の規定に基づく借入金に関する契約により、株式会社かんぽ生命保険との間で同額の債権債務及び収益費用が発生し、互いに相殺される仕組みとなっております。

このため、上記の取引については、キャッシュ・フローは生じません。

## V. 行政サービス実施コスト計算書

引当外退職給付増加見積額は、国からの出向役職員に係るものであります。

## VI. 重要な債務負担行為

該当事項はありません。

## VII. 重要な後発事象

該当事項はありません。

## 附 属 明 細 書

### 1. 固定資産の取得及び処分並びに減価償却費の明細

(単位：円)

資産の種類	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	減価償却累計額		差引当期末残高	摘要	
						当期償却額			
有形固定資産	建物	5,216,250	0	0	5,216,250	1,565,328	349,489	3,650,922	
	その他の有形固定資産	18,969,136	0	0	18,969,136	14,898,083	3,382,607	4,071,053	
	計	24,185,386	0	0	24,185,386	16,463,411	3,732,096	7,721,975	
無形固定資産	ソフトウェア	31,524,209	0	0	31,524,209	28,371,789	6,304,842	3,152,420	
	計	31,524,209	0	0	31,524,209	28,371,789	6,304,842	3,152,420	

(注) その他の有形固定資産の内訳は、工具・器具及び備品であります。

### 2. 貸付金の明細

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額		期末残高	摘要
			回収額	償却額		
保険契約者貸付	1,183,102,765,452	1,905,099,333,523	2,054,588,412,559	0	1,033,613,686,416	
公庫公団等貸付	24,964,000,000	0	8,404,000,000	0	16,560,000,000	
地方公共団体貸付	12,868,273,068,730	0	589,002,826,249	0	12,279,270,242,481	
計	14,076,339,834,182	1,905,099,333,523	2,651,995,238,808	0	13,329,443,928,897	

(注) 回収額は、任意返済、期日返済及び繰上返済によるものであります。

### 3. 長期借入金の明細

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加	当期減少	期末残高	摘要
かんぽ生命保険	14,076,339,834,182	1,905,099,333,523	2,651,995,238,808	13,329,443,928,897	(注2)
計	14,076,339,834,182	1,905,099,333,523	2,651,995,238,808	13,329,443,928,897	

(注1) 当該借入金は貸付金に対応するものであり、借入年月日、借入金額、借入期間、利率、利息の計算方法並びに補償金、違約金及び延滞利息の算定方法並びに借入金、利息、補償金、違約金及び遅延利息の返済方法が貸付金と同一の条件になっているものであります。

(注2) 期中の借入平均利回りは2.46% (単位未満四捨五入)、最長の返済期限は平成50年3月31日となっております。

### 4. 引当金の明細

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額		期末残高	摘要
			目的使用	その他		
賞与引当金	12,508,851	10,957,051	12,508,851	0	10,957,051	
役員賞与引当金	2,199,480	1,953,108	2,199,480	0	1,953,108	
時効保険金等払戻引当金	5,727,676,099	4,574,929,758	3,024,639,456	0	7,277,966,401	
計	5,742,384,430	4,587,839,917	3,039,347,787	0	7,290,876,560	

## 5. 退職給付引当金の明細

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	摘要
退職給付債務合計額	5,504,582	868,774	5,167,238	1,206,118	
退職一時金に係る債務	5,504,582	868,774	5,167,238	1,206,118	
退職給付引当金	5,504,582	868,774	5,167,238	1,206,118	

## 6. 設立時資産・負債差額及び資本剰余金の明細

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	摘要
設立時資産・					
政府出資金	700,000,000	0	0	700,000,000	
負債差額					
計	700,000,000	0	0	700,000,000	

## 7. 積立金の明細

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	摘要
通則法第44条第1項積立金	27,097,905,815	4,097,106,688	0	31,195,012,503	(注)

(注) 前事業年度の利益処分により増加したものであります。

## 8. 役員及び職員の給与の明細

(単位：千円、人)

区 分	報酬又は給与		退職手当	
	支給額	支給人員	支給額	支給人員
役 員	(928)	(－)	(－)	(－)
	24,433	－	5,895	－
職 員	(－)	(－)	(－)	(－)
	164,260	－	－	－
合 計	(928)	(－)	(－)	(－)
	188,694	－	5,895	－

(注1) 役員に対する報酬等の支給基準の概要

「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構役員報酬規程」及び「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構役員退職手当規程」に基づき支給しております。

(注2) 職員に対する給与及び退職手当の支給基準の概要

「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構職員給与規程」に基づき支給しております。

(注3) 役職員における( )は非常勤役職員であり、外数で記載しております。

(注4) 千円未満の端数は切り捨てて記載しております。

(注5) 人件費のうち、役員支給額、総務部職員給与等の一般管理費部分については、各勘定(郵便貯金勘定及び簡易生命保険勘定)における業務に直接従事している職員の人数比で按分を行っており、勘定ごとに支給人員を区分して記載することが困難なため、支給人員を記載しておりません。

## 9. 上記以外の主な資産及び負債の明細

## (1) 資産の部

## ① 現金及び預金

(単位：円)

種 別	期末残高	摘要
預 金		
普通預金	1,228,060	
振替貯金口座	523,498,207	
計	524,726,267	

## ② 預託金

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	摘要
預託金	121,910,209,124	0	17,686,027,656	104,224,181,468	
計	121,910,209,124	0	17,686,027,656	104,224,181,468	

(注) 株式会社かんぽ生命保険との簡易生命保険管理業務の委託契約に基づき、支払備金等に相当する金額を預託しているものであります。

## (2) 負債の部

## 支払備金の明細

(単位：円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	摘要
支払備金	85,010,353,105	0	22,188,205,029	62,822,148,076	
計	85,010,353,105	0	22,188,205,029	62,822,148,076	

(注) 計上根拠となった法令及び計上基準につきましては、注記事項の「I 重要な会計方針」に記載しております。

# 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

## 平成23事業年度 事業報告書

(平成23年4月1日～平成24年3月31日)

## 1 国民の皆様へ

平成19年10月1日に郵政事業が民営化されました。明治8年に郵便貯金、大正5年に簡易生命保険が開始され、逓信省、郵政省、郵政事業庁、日本郵政公社と組織の名称は変わりましたが、郵便貯金及び簡易生命保険は関係法令に基づき継続されてきました。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」といいます。）は、旧日本郵政公社（以下「旧公社」といいます。）において平成19年9月30日までに預入された定額郵便貯金、定期郵便貯金等の郵便貯金及び同日までに契約された簡易生命保険の契約を承継し、これらの郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理するとともに、これらに係る債務を確実に履行することによって、郵政民営化に資することを目的として設立されました。

機構では、郵便貯金管理業務のうち貯金の払戻し等の業務を株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」といいます。）に、また、簡易生命保険管理業務のうち保険金の支払等の業務を株式会社かんぽ生命保険（以下「かんぽ生命」といいます。）に委託しており、それぞれ、両社との間で業務委託契約を締結しております。また、両社は、郵便局株式会社を再委託先として業務委託契約を締結しております。

機構は、これらの委託先及び再委託先（以下「委託先等」といいます。）に行わせている業務のほか、委託先等における委託業務の実施状況等を監査・監督する等の業務を実施しております。

平成23年度も前年度までと同様に、委託先等に業務の実施状況について報告を求めるとともに、実地監査計画に基づき、委託先等の本社等の実地監査を実施しました。また、利用者の意見や業務の実施状況について実態を把握するための調査・分析を行うとともに、郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務を確実に履行するため、新聞広告、ラジオ広告、郵便局への周知用チラシの備置き等により、預入期間を経過した郵便貯金、受取未済の保険金等の早期受取りについて利用者への周知を実施しました。

また、温室効果ガスの排出の抑制等にも努めるとともに、調達物品等についても可能な限り環境へ配慮したものとするなど、環境に配慮しております。

平成24年度も引き続き、機構の目的及び中期目標を達成できるよう、年度計画等に基づき、各種施策を一層充実させてまいります。

## 2 基本情報

### （1）法人の概要

#### ① 目的

機構は、旧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し、もって郵政民営化に資することを目的としています（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」といいます。）第3条）。

## ② 業務内容

機構は、①の目的を達成するため、次の業務を行います。

### <郵便貯金に関する業務>

- ア 郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成17年法律第102号。以下「整備法」といいます。）附則第5条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる整備法第2条の規定による廃止前の郵便貯金法（昭和22年法律第144号。以下「旧郵便貯金法」といいます。）の規定、整備法附則第5条第3項の規定によりなおその効力を有するものとされる公的資金による住宅及び宅地の供給体制の整備のための公営住宅法等の一部を改正する法律（平成17年法律第78号）附則第7条第2項の規定によりなおその効力を有するものとされる同法附則第6条の規定による改正前の旧郵便貯金法の規定及び整備法附則第6条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる旧郵便貯金法の規定により郵便貯金の業務を行うこと。
- イ 株式会社日本政策金融公庫の委託を受けて、株式会社日本政策金融公庫法（平成19年法律第57号）附則第39条第1項に規定する貸付けの申込みの受理及び貸付金の交付に関する業務を行うこと。
- ウ 沖縄振興開発金融公庫の委託を受けて、整備法附則第100条第1項に規定する貸付けの申込みの受理及び貸付金の交付に関する業務を行うこと。
- エ 整備法附則第20条から第22条までの規定及び整備法附則第23条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる整備法第2条の規定による廃止前の郵便貯金の利子の民間海外援助事業に対する寄附の委託に関する法律（平成2年法律第72号）の規定により寄附金の処理に関する業務を行うこと。
- オ 整備法附則第6条第2項の規定による旧会社から承継した地方公共団体に対する貸付けに係る債権の保有のための運用に関する業務を行うこと。
- カ 上記ア、イ、ウ及びエの業務に附帯する業務を行うこと。

### <簡易生命保険に関する業務>

- ア 整備法附則第16条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる整備法第2条の規定による廃止前の簡易生命保険法（昭和24年法律第68号。以下「旧簡易生命保険法」といいます。）の規定、整備法附則第17条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる同項各号に定める法律の規定及び整備法附則第18条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる旧簡易生命保険法の規定により簡易生命保険の業務を行うこと。
- イ 整備法附則第18条第2項の規定による旧会社から承継した地方公共団体に対する貸付けに係る債権の保有のための運用に関する業務を行うこと。
- ウ 整備法附則第47条の規定による旧会社から承継した郵便貯金法等の一部を改正する法律（平成12年法律第98号）第5条の規定による改正前の簡易生命保険の積立金の運用に関する法律（昭和27年法律第210号）第3条第1項第5号及び第10号に掲げる貸付けに係る債権の保有のための運用に関する業務を行うこと。
- エ 上記アの業務に附帯する業務を行うこと。

③ 沿革

年 月 日	事 項
平成19年(2007年) 10月1日	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構設立 日本郵政公社解散(民営・分社化)  〔日本郵政株式会社、郵便事業株式会社、郵便局株式会社、株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険の5社並びに独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に移行〕

④ 設立根拠法

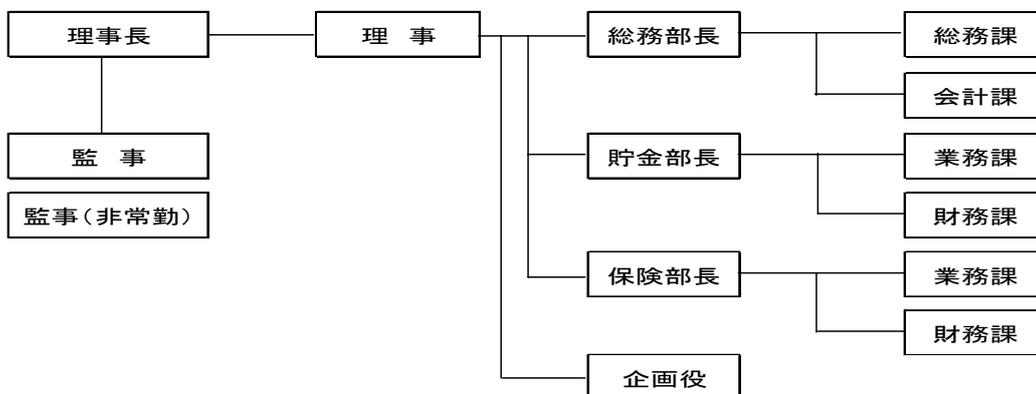
独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法(平成17年法律第101号)

独立行政法人通則法(平成11年法律第103号)

⑤ 主務大臣

総務大臣(総務省 情報流通行政局 郵政行政部 貯金保険課)

⑥ 組織図



## (2) 住所

東京都港区虎ノ門四丁目1番8号 虎ノ門四丁目MTビル5階

## (3) 資本金の状況（平成24年3月31日現在）

（単位：百万円）

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高
政府出資金	7,000	—	—	7,000

## (4) 役員 の 状 況（役職、氏名、任期、経歴）

役 職	氏 名	就任年月日	任 期	経 歴
理事長	浦野 道郎	平成23年10月1日	4年	昭和51年 4月 大和証券株式会社入社 平成16年 6月 大和ペンション・コンサルティング株式会社 代表取締役社長 平成17年 4月 大和証券エスエムピーシー株式会社金融・公 共担当役員付部長 平成20年 6月 大和プロパティ株式会社常勤監査役 兼 大和 インベスター・リレーションズ株式会社監査役 平成23年10月 現職
理事	武内 信博	平成22年7月27日 (再任) 平成23年10月1日	2年	昭和53年 4月 郵政省入省 平成18年 7月 総務省近畿総合通信局長 平成19年 7月 総務省総合通信基盤局電気通信事業部長 平成21年 7月 総務省関東総合通信局長 平成22年 7月 現職 【役員出向】
監事	関 考人	平成23年10月1日	2年	昭和49年 4月 住友信託銀行株式会社入社 平成15年 1月 住友信託銀行株式会社監査役室長 平成18年 6月 住信リース株式会社常勤監査役 平成22年 4月 住信・パナソニックフィナンシャルサービ ス株式会社常勤監査役 平成23年10月 現職
監事 (非常勤)	小池 敏雄	平成23年10月1日	2年	昭和59年 4月 石川島播磨重工業株式会社入社 平成 3年 8月 投資銀行ソロモン・ブラザーズ証券会社東京 支店内部監査部ディレクター 平成12年 5月 新日本有限責任監査法人金融サービス部リス ク管理グループパートナー（社員）公認会計士 小池公認会計士事務所代表・公認会計士 兼 独立行政法人農業者年金基金監事（非常勤） 平成23年10月 現職

## (5) 常勤職員の状況（平成24年1月1日現在）

常勤職員数	前年1月1日 からの増減	平均年齢	出向者数	
			国	民間
40人	0人	43歳	9人	30人

### 3 簡潔に要約された財務諸表

#### (1) 貸借対照表

(単位：百万円)

資産の部	金額	負債の部	金額
現金及び預金	35,177,899	郵便貯金	35,139,156
預託金	104,224	保険契約準備金	62,822
有価証券	5,304	借入金	15,836,871
貸付金	15,836,871	その他負債	613,878
その他資産	615,080	時効保険金等払戻引当金	7,278
有形固定資産	15	その他	28
無形固定資産	8		
		負債の部合計	51,660,034
		純資産の部	
		設立時資産・負債差額	7,000
		利益剰余金	72,368
		純資産の部合計	79,368
資産の部合計	51,739,402	負債及び純資産の部合計	51,739,402

#### (2) 損益計算書

(単位：百万円)

科目	金額
経常収益 (A)	14,753,052
保険料等収入	14,270,932
資産運用収益	450,480
役務取引等収益	21
その他経常収益	31,619
経常費用 (B)	14,741,401
保険金等支払金	14,288,038
資金調達費用	450,370
役務取引等費用	21
事業費	831
一般管理費	255
その他経常費用	1,886
当期総利益 (A - B)	11,651

(3) キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

科 目	金 額
I 業務活動によるキャッシュ・フロー(A)	8,842
II 投資活動によるキャッシュ・フロー(B)	29,372
III 財務活動によるキャッシュ・フロー(C)	—
IV 資金増加額(D=A+B+C)	38,214
V 資金期首残高(E)	528
VI 資金期末残高(F=D+E)	38,742

(4) 行政サービス実施コスト計算書

(単位：百万円)

科 目	金 額
I 業務費用	△ 11,651
損益計算書上の費用 (控除) 自己収入等	14,741,401 △ 14,753,052
II 引当外退職給付増加見積額	6
III 機会費用	69
IV 行政サービス実施コスト	△ 11,575

■ 財務諸表の科目

① 貸借対照表

(資産)

現金及び預金	:	金融機関への預貯金
預託金	:	かんぽ生命への預託金
有価証券	:	国債
貸付金	:	預金者貸付、保険契約者貸付、地方公共団体貸付、公庫公団等貸付
その他資産	:	前払費用、未収収益など
有形固定資産	:	建物付属設備、備品
無形固定資産	:	ソフトウェア

(負債)

郵便貯金	:	郵便貯金の預り金
保険契約準備金	:	支払備金：保険金等の支払事由が発生し、未だその支払がなされていない保険金等の額
借入金	:	貸付金の原資に充てるためのゆうちょ銀行及びかんぽ生命からの借入金
その他負債	:	未払費用、預り金など
時効保険金等払戻引当金	:	時効処理を行った保険金等についての過去の払戻実績に基づく将来の払戻損失見込額

(純資産)

設立時資産・負債差額	:	政府出資金
利益剰余金	:	損益取引により生じた剰余金

② 損益計算書

(経常収益)

保険料等収入	:	保険料、再保険収入など
資産運用収益	:	預金利息、有価証券利息、貸付金利息
役務取引等収益	:	残高証明書発行手数料など
その他経常収益	:	支払備金戻入額、権利消滅金など
(経常費用)		
保険金等支払金	:	保険金、年金等の支払額など
資金調達費用	:	郵便貯金利子、借入金利子
役務取引等費用	:	残高証明書発行委託手数料など
事業費、一般管理費	:	人件費、物件費、減価償却費、租税公課
その他経常費用	:	借入金補償金

③ キャッシュ・フロー計算書

業務活動によるキャッシュ・フロー : 業務の実施に係る資金の状態を表し、サービスの提供等による収入、商品又はサービスの購入による支出、人件費支出等

投資活動によるキャッシュ・フロー : 将来に向けた運営基盤の確立のために行われる投資活動に係る資金の状態を表し、有価証券の取得・償還、固定資産の取得等による収入・支出

④ 行政サービス実施コスト計算書

業務費用	:	損益計算書の費用から自己収入等を控除したもの
引当外退職給付増加見積額	:	国からの出向役職員に係る退職給付引当金増加の見積額
機会費用	:	政府出資金に一定利率を乗じて算出したもの

## 4 財務情報

### (1) 財務諸表の概況

#### ① 経常費用、経常収益、当期総損益、資産、負債、キャッシュ・フローなどの主要な財務データの分析（内容）

##### （経常費用）

平成23年度の経常費用は1兆7,414億1百万円となりました。

主な内訳は、保険金等支払金1兆2,880億38百万円、資金調達費用4,503億70百万円となっております。

勘定別内訳は、郵便貯金勘定1,137億66百万円、簡易生命保険勘定1兆6,276億34百万円となっております。

##### （経常収益）

平成23年度の経常収益は1兆7,530億52百万円となりました。

主な内訳は、保険料等収入1兆2,709億32百万円、資産運用収益4,504億80百万円、その他経常収益316億19百万円となっております。

勘定別内訳は、郵便貯金勘定1,224億65百万円、簡易生命保険勘定1兆6,305億87百万円となっております。

##### （当期総損益）

平成23年度の当期総利益は1兆16億51百万円となり、勘定別では、郵便貯金勘定は86億98百万円、簡易生命保険勘定は29億52百万円の当期総利益となりました。

##### （資産）

平成23年度末現在の資産合計は5兆7,394億2百万円と昨年度より1兆7,312億円減少しました。これは、特別貯金が9兆9,560億33百万円、貸付金が9,190億23百万円減少したことによるものです。

平成23年度末の資産の主な内訳は、現金及び預金3兆5,778億99百万円、貸付金1兆5,368億71百万円となっております。

勘定別内訳は、郵便貯金勘定3兆8,427億32百万円、簡易生命保険勘定1兆3,966億70百万円となっております。

##### （負債）

平成23年度末現在の負債合計は5兆6,600億34百万円と昨年度より1兆7,428億51百万円減少しました。これは、郵便貯金が9兆9,560億33百万円、借入金が9,190億23百万円減少したことによるものです。

平成23年度末の負債の主な内訳は、郵便貯金3兆5,391億56百万円、借入金1兆5,368億71百万円となっております。

勘定別内訳は、郵便貯金勘定3兆9,82億11百万円、簡易生命保険勘定1兆3,618億22百万円となっております。

(業務活動によるキャッシュ・フロー)

平成23年度の業務活動によるキャッシュ・フローは88億42百万円となりました。

これは、その他の業務収入が90億11百万円、その他の業務支出が△7億14百万円となったことが主な要因です。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

平成23年度の投資活動によるキャッシュ・フローは293億72百万円となりました。

これは、有価証券の取得による支出が△162億48百万円、有価証券の償還による収入が456億円となったことが主な要因です。

表 主要な財務データの経年比較

(単位：百万円)

区分	平成19年度 (10月～3月)	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
経常費用	10,406,763	20,466,186	18,940,029	16,579,137	14,741,401
経常収益	10,416,999	20,491,986	18,947,283	16,606,165	14,753,052
特別損失	—	—	9,601	—	—
当期総利益又は 当期総損失	10,236	25,800	△2,348	27,029	11,651
資産	134,556,734	99,326,078	81,157,624	62,470,601	51,739,402
負債	134,539,498	99,283,042	81,116,935	62,402,884	51,660,034
利益剰余金	10,236	36,036	33,688	60,717	72,368
業務活動による キャッシュ・フ ロー	1,968	1,985	3,120	22,169	8,842
投資活動による キャッシュ・フ ロー	△7,835	△2,149	△3,154	△22,175	29,372
財務活動による キャッシュ・フ ロー	—	—	—	—	—
資金期末残高	733	569	535	528	38,742

機構の設立は、平成19年10月1日です。

表 事業損益の経年比較

(単位：百万円)

区分	平成 19 年度 (10月～3月)	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
郵便貯金勘定	1,211	2,381	2,999	22,932	8,698
簡易生命保険勘定	9,025	23,419	△ 5,346	4,097	2,952
合 計	10,236	25,800	△ 2,348	27,029	11,651

機構の設立は、平成 19 年 10 月 1 日です。

表 総資産の経年比較

(単位：百万円)

区分	平成 19 年度末	平成 20 年度末	平成 21 年度末	平成 22 年度末	平成 23 年度末
郵便貯金勘定	114,044,648	80,847,016	65,059,754	48,249,200	38,142,732
簡易生命保険勘定	20,512,086	18,479,062	16,097,870	14,221,401	13,596,670
合 計	134,556,734	99,326,078	81,157,624	62,470,601	51,739,402

② 行政サービス実施コスト計算書の分析（内容）

平成 23 年度の行政サービス実施コストは△ 115 億 75 百万円となりました。

これは、業務費用合計が△ 116 億 51 百万円となったことが主な要因です。

表 行政サービス実施コストの経年比較

(単位：百万円)

区分	平成 19 年度 (10月～3月)	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
業務費用	△ 10,236	△ 25,800	2,348	△ 27,029	△ 11,651
うち損益計算書上の 費用	10,406,763	20,466,186	18,949,630	16,579,137	14,741,401
うち自己収入等	△ 10,416,999	△ 20,491,986	△ 18,947,283	△ 16,606,165	△ 14,753,052
引当外退職給付増加 見積額	6	8	7	7	6
機会費用	45	94	98	88	69
行政サービス実施コ スト	△ 10,186	△ 25,698	2,452	△ 26,934	△ 11,575

機構の設立は、平成 19 年 10 月 1 日です。

(2) 施設等投資の状況（重要なもの）

① 当事業年度に完成した施設等及び当年度継続中の施設等の新設・拡充  
該当ありません。

② 当該事業年度に処分した施設等  
該当ありません。

### (3) 予算・決算の概況

(単位：百万円)

区分	19年度 (10月～3月)		20年度		21年度		22年度		23年度		差額理由	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算		
収入												
業務収入	11,168,125	10,886,280	20,945,759	20,492,057	19,021,422	18,973,921	16,959,843	16,627,810	15,188,277	14,739,853	見込みより再保険収入が減少したため	
保険料等収入	10,036,695	9,562,975	19,871,807	19,492,767	18,381,988	18,144,602	16,397,548	16,007,887	14,732,026	14,270,932		
運用収入	708,806	695,333	741,917	729,348	615,891	664,881	553,387	551,088	449,894	437,454		見込みより貸付金の額が減少したため
手数料収入	25	15	33	31	36	26	31	24	19	21		
その他の業務収入	422,598	627,956	332,002	269,912	23,507	164,411	8,876	68,811	6,338	31,446		
借入金償還原資	3,488,755	3,911,429	4,989,768	5,723,846	4,909,057	5,666,150	4,811,141	4,800,106	3,407,933	3,122,959	見込みより貸付金の額が減少したため	
計	14,656,880	14,797,708	25,935,528	26,215,903	23,930,479	24,640,071	21,770,984	21,427,916	18,596,209	17,862,812		
支出												
業務経費	11,167,542	10,875,759	20,944,932	20,465,608	19,019,772	18,967,935	16,959,235	16,601,721	15,185,800	14,725,887	見込みより保険金等支払金が減少したため	
保険金等支払金	10,458,332	10,179,203	20,202,330	19,735,439	18,402,616	18,301,769	16,405,062	16,050,086	14,735,555	14,288,038		
支払利子	708,793	695,330	741,882	729,291	615,826	664,763	553,311	550,816	449,537	436,955	見込みより貸付金の額が減少したため	
その他の業務支出	418	1,225	720	878	1,331	1,403	862	819	708	893		
一般管理費	85	48	116	65	118	59	68	59	61	55	見込みより貸付金の額が減少したため	
人件費	290	233	574	496	564	452	501	441	500	459		
施設整備費	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
借入金償還	3,488,755	3,911,429	4,989,768	5,723,846	4,909,057	5,666,150	4,811,141	4,800,106	3,407,933	3,122,959		
計	14,656,671	14,787,468	25,935,392	26,190,014	23,929,511	24,634,597	21,770,945	21,402,327	18,594,295	17,849,360		

当機構の設立は、平成19年10月1日です。

### (4) 経費の削減及び効率化目標との関係

機構においては、第1期中期計画において、平成19年度の一般管理費及び業務経費の合計（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）並びに業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金及び訴訟に係る経費を除きます。）を標準的な年間当たり経費に換算した額に対する中期目標期間の最終年度の当該経費の額の割合を96%以下とすることを目標としています。

この目標を達成するために、支出の厳格な見直し、契約状況の点検・見直しに努めたほか、各部門の経費使用状況を毎月の支払等を通じて確認しつつ、経費の効率的使用を図った結果、一般管理費及び業務経費の決算額は3億65百万円となり、第1期中期計画基準額6億1百万円に対する割合は60.7%となり、目標の96%を大幅に下回りました。

## 5 事業の説明

### (1) 財源構造

経常収益は14兆7,530億52百万円で、その内訳は、保険料等収入14兆2,709億32百万円、資産運用収益4,504億80百万円、その他経常収益316億19百万円、役務取引等収益21百万円となっています。

これを業務別に区分すると、郵便貯金管理業務では、資産運用収益1,133億48百

万円、その他経常収益90億95百万円、役務取引等収益21百万円となっています。

簡易生命保険管理業務では、保険料等収入14兆2,709億32百万円、資産運用収益3,371億32百万円、その他経常収益225億23百万円となっています。

なお、預金者との郵便貯金の預入、払戻し及び貸付金等に係る取引について、機構法及び郵政民営化法（平成17年法律第97号）の規定に基づく貯金に関する契約並びに機構法の規定に基づく借入金に関する契約により、ゆうちょ銀行との間で同額の債権債務及び収益費用が発生しています。

また、契約者等との保険料収入、保険金支払及び貸付金等に係る取引について、機構法第16条に規定する再保険契約及び同法の規定に基づく借入金に関する契約により、かんぽ生命との間で同額の債権債務及び収益費用が発生しています。

## (2) 財務データ及び業務実績報告書と関連付けた事業説明

### ① 郵便貯金に関する管理業務

旧公社から承継した郵便貯金を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行するための業務です。

業務の財源は、権利消滅金による収入90億85百万円及び政府から出資された63億円等となっています。

業務に要する費用は、一般管理費（事務費）1億21百万円、事業費3億85百万円となっています。

### ② 簡易生命保険に関する管理業務

旧公社から承継した簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行するための業務です。

業務の財源は、再保険手数料収入5億80百万円及び政府から出資された7億円となっています。

業務に要する費用は、一般管理費（事務費）1億33百万円、事業費4億46百万円となっています。

表 一般管理費、事業費の経年比較

(単位：百万円)

区分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
一般管理費	157	278	261	260	255
事業費	500	1,034	938	883	831
合計	658	1,312	1,199	1,143	1,086

機構の設立は、平成19年10月1日です。

平成23事業年度  
決算報告書

第5期

自 平成23年4月1日  
至 平成24年3月31日

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

決算報告書

(法人単位)

(単位：百万円)

区分	予算額 (A)	決算額 (B)	差額 (B - A)	備考
収入				
業務収入	15,188,277	14,739,853	△ 448,424	
保険料等収入	14,732,026	14,270,932	△ 461,094	
運用収入	449,894	437,454	△ 12,440	
手数料収入	19	21	2	
その他の業務収入	6,338	31,446	25,108	
借入金償還原資	3,407,933	3,122,959	△ 284,974	
計	18,596,209	17,862,812	△ 733,397	
支出				
業務経費	15,185,800	14,725,887	△ 459,913	
保険金等支払金	14,735,555	14,288,038	△ 447,517	
支払利子	449,537	436,955	△ 12,582	
その他の業務支出	708	893	185	
一般管理費	61	55	△ 6	
人件費	500	459	△ 41	
施設整備費	-	-	-	
借入金償還	3,407,933	3,122,959	△ 284,974	
計	18,594,295	17,849,360	△ 744,935	

(注) 単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

## 決算報告書

(郵便貯金勘定)

(単位：百万円)

区分	予算額 (A)	決算額 (B)	差額 (B - A)	備考
収入				
業務収入	104,890	109,266	4,376	
運用収入	104,342	100,322	△ 4,020	
手数料収入	19	21	2	
その他の業務収入	529	8,923	8,394	
借入金償還原資	637,457	470,964	△ 166,492	
計	742,347	580,230	△ 162,117	
支出				
業務経費	104,341	100,087	△ 4,254	
支払利子	103,986	99,824	△ 4,162	
その他の業務支出	355	263	△ 92	
一般管理費	28	25	△ 3	
人件費	243	222	△ 21	
施設整備費	-	-	-	
借入金償還	637,457	470,964	△ 166,492	
計	742,069	571,298	△ 170,771	

(注) 単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

決算報告書

(簡易生命保険勘定)

(単位：百万円)

区分	予算額 (A)	決算額 (B)	差額 (B - A)	備考
収入				
業務収入	15,083,387	14,630,587	△ 452,800	
保険料等収入	14,732,026	14,270,932	△ 461,094	
運用収入	345,552	337,132	△ 8,420	
その他の業務収入	5,809	22,523	16,714	
借入金償還原資	2,770,476	2,651,995	△ 118,480	
計	17,853,862	17,282,582	△ 571,280	
支出				
業務経費	15,081,459	14,625,800	△ 455,660	
保険金等支払金	14,735,555	14,288,038	△ 447,517	
支払利子	345,551	337,131	△ 8,420	
その他の業務支出	353	630	277	
一般管理費	33	30	△ 3	
人件費	257	237	△ 20	
施設整備費	-	-	-	
借入金償還	2,770,476	2,651,995	△ 118,480	
計	17,852,226	17,278,062	△ 574,164	

(注) 単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

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23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

私ども監事は、独立行政法人通則法第19条第4項及び第38条第2項の規定並びに当機構の監事監査規程及び会計規程等に基づき、平成23年4月1日から平成24年3月31日までの平成23事業年度の当機構の業務を監査するとともに、貸借対照表、損益計算書、キャッシュ・フロー計算書、行政サービス実施コスト計算書、利益の処分に関する書類及び附属明細書（以下「財務諸表」という。）及び決算報告書並びに事業報告書を監査いたしました。その方法及び結果につき、監事全員の一致した意見として本意見書兼報告書を作成し、以下のとおり報告いたします。

## 1 監査の方法及びその内容

各監事は、理事長・理事（以下「理事長等」という。）、内部監査部門、その他の職員等と意思疎通を図り、情報の収集及び監査の環境の整備に努めるとともに、役員懇談会、契約監視委員会その他重要な会議に出席するほか、理事長等及び職員等からその職務の執行状況について報告を受け、必要に応じて説明を求めました。また、重要な決裁書類等を閲覧し、当機構において業務及び財産の状況を調査するほか、他の監事の監査の実施状況及び結果について報告を受けました。理事長等の職務の執行が法令に適合することを確保するための体制その他当機構の業務の適正を確保するための体制の整備に関する事項（内部統制）に係る取組みについては、理事長等及び職員等からその構築及び運用の状況について定期的に報告を受け、必要に応じて説明を求め、監視及び検証いたしました。また、主要な業務委託先・再委託先については、業務報告書類を閲覧するとともに、その本社及び事業所を訪問して業務及び財産の状況を調査し、必要に応じて説明を求めました。

さらに、会計監査人が独立の立場を保持し、かつ、適正な監査を実施しているかを監視及び検証するとともに、会計監査人からその職務の執行状況について報告を受け、必要に応じて説明を求めました。また、会計監査人からその職務の遂行が適正に行われることを確保するための体制を整備している旨の通知を受け、必要に応じて説明を求めました。

以上の方法に基づき、平成23事業年度の当機構の業務を監査するとともに、当該事業年度に係る財務諸表及び決算報告書並びに事業報告書について検討いたしました。

## 2 監査の結果

### (1) 財務諸表及び決算報告書に関する意見

会計監査人有限責任あずさ監査法人の監査の方法及び結果は相当であると認められます。

当機構全体及び郵便貯金勘定・簡易生命保険勘定の財務諸表は、一般に公正妥当と認められる独立行政法人の会計の基準に準拠して作成され、当機構の財政状態、運営状況、キャッシュ・フローの状況及び行政サービス実施コストの状況をすべての重要な点において適正に表示しているものと認められます。

決算報告書は、予算の区分に従って決算の状況を正しく示しているものと認められます。

### (2) 業務執行の監査結果

当機構の業務の執行は、法令等に従い適正に運営されているものと認められます。

事業報告書は、当機構の運営状況及び財政状態を適正に表示しているものと認められます。

理事長等の職務の執行に関する不正の行為、又は法令に違反する事実若しくは著しく不当な事実は認められません。

内部統制に係る理事長等の職務の執行についても、指摘すべき事項は認められません。

平成24年6月14日

独立行政法人 郵便貯金・簡易生命保険管理機構

常勤監事

関 考 人 

監 事

小 池 敏 雄 

## 独立監査人の監査報告書

平成 24 年 6 月 13 日

独立行政法人 郵便貯金・簡易生命保険管理機構  
理事長 浦野 道郎 殿

有限責任 あずさ監査法人

指定有限責任社員 公認会計士  
業務執行社員

高波博元 

指定有限責任社員 公認会計士  
業務執行社員

熊本幸雄 

指定有限責任社員 公認会計士  
業務執行社員

小林篤史 

## &lt;財務諸表監査&gt;

当監査法人は、独立行政法人通則法（以下「通則法」という。）第 39 条の規定に基づき、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 23 年 4 月 1 日から平成 24 年 3 月 31 日までの第 5 期事業年度のすべての勘定に係る勘定別利益の処分に関する書類（案）を除く財務諸表、すなわち、すべての勘定に係る勘定別貸借対照表、勘定別損益計算書、勘定別キャッシュ・フロー計算書、勘定別行政サービス実施コスト計算書、重要な会計方針、その他の注記及び勘定別附属明細書からなる勘定別財務諸表並びに法人単位貸借対照表、法人単位損益計算書、法人単位キャッシュ・フロー計算書、法人単位行政サービス実施コスト計算書、重要な会計方針、その他の注記及び法人単位附属明細書からなる法人単位財務諸表について監査を行った。

## 財務諸表に対する独立行政法人の長の責任

独立行政法人の長の責任は、我が国において一般に公正妥当と認められる独立行政法人の会計の基準に準拠して財務諸表（すべての勘定に係る勘定別利益の処分に関する書類（案）を除く。以下同じ。）を作成し適正に表示することにある。これには、不正及び誤謬並びに違法行為による重要な虚偽の表示のない財務諸表を作成し適正に表示するために独立行政法人の長が必要と判断した内部統制を整備及び運用することが含まれる。

## 会計監査人の責任

当監査法人の責任は、当監査法人が実施した監査に基づいて、独立の立場から財務諸表に対する意見を表明することにある。当監査法人は、我が国において一般に公正妥当と認められる独立行政法人の監査の基準に準拠して監査を行った。この監査の基準は、当監査法人に財務諸表に重要な虚偽の表示がないかどうかの合理的な保証を得るために、監査計画を策定し、これに基づき監査を実施することを求めている。監査は、独立行政法人の長又はその他の役員若しくは職員による不正及び誤謬並びに違法行為が財務諸表に重要な虚偽の表示をもたらす要因となる場合があることに十分留意して計画される。

監査においては、財務諸表の金額及び開示について監査証拠を入手するための手続が実施される。監査手続は、当監査法人の判断により、不正及び誤謬並びに違法行為による財務諸表の重要な虚偽表示のリスクの評価に基づいて選択及び適用される。財務諸表監査の目的は、内部統制の有効性について意見表明するためのものではないが、当監査法人は、リスク評価の実施に際して、状況に応じた適切な監査手続を立案するために、財務諸表の作成と適正な表示に関連する内部統制を検討する。また、監査には、独立行政法人の長が採用した会計方針及びその適用方法並びに独立行政法人の長によって行われた見積りの評価も含め全体としての財務諸表の表示を検討することが含まれる。

当監査法人は、意見表明の基礎となる十分かつ適切な監査証拠を入手したと判断している。この基礎には、当監査法人が監査を実施した範囲においては、財務諸表に重要な虚偽の表示をもたらす独立行政法人の長又はその他の役員若しくは職員による不正及び誤謬並びに違法行為の存在は認められなかったとの事実を含んでいる。なお、当監査法人が実施した監査は、財務諸表の重要な虚偽の表示の要因とならない独立行政法人の長又はその他の役員若しくは職員による不正及び誤謬並びに違法行為の有無について意見を述べるものではない。

## 監査意見

当監査法人は、上記の郵便貯金勘定、簡易生命保険勘定に係る各勘定別財務諸表並びに法人単位財務諸表が、我が国において一般に公正妥当と認められる独立行政法人の会計の基準に準拠して、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の各勘定及び法人単位の財政状態、運営状況、キャッシュ・フローの状況及び行政サービス実施コストの状況をすべての重要な点において適正に表示しているものと認める。

### <通則法が要求する利益の処分に関する書類（案）及び決算報告書に対する意見>

当監査法人は、通則法第 39 条の規定に基づき、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 23 年 4 月 1 日から平成 24 年 3 月 31 日までの第 5 期事業年度の各勘定に係る利益の処分に関する書類（案）、各勘定に係る勘定別決算報告書及び法人単位決算報告書について監査を行った。

### 利益の処分に関する書類（案）及び決算報告書に対する独立行政法人の長の責任

独立行政法人の長の責任は、法令に適合した利益の処分に関する書類（案）を作成すること及び予算の区分に従って決算の状況を正しく示す決算報告書を作成することにある。

### 会計監査人の責任

当監査法人の責任は、利益の処分に関する書類（案）が法令に適合して作成されているか及び決算報告書が予算の区分に従って決算の状況を正しく示しているかについて、独立の立場から意見を表明することにある。

### 通則法が要求する利益の処分に関する書類（案）及び決算報告書に対する監査意見

当監査法人の監査意見は次のとおりである。

- (1) 各勘定に係る利益の処分に関する書類（案）は、法令に適合しているものと認める。
- (2) 各勘定に係る勘定別決算報告書及び法人単位決算報告書は、独立行政法人の長による予算の区分に従って決算の状況を正しく示しているものと認める。

### <事業報告書に対する報告>

当監査法人は、通則法第 39 条の規定に基づき、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 23 年 4 月 1 日から平成 24 年 3 月 31 日までの第 5 期事業年度の事業報告書（会計に関する部分に限る。）について監査を行った。なお、事業報告書について監査の対象とした会計に関する部分は、事業報告書に記載されている事項のうち会計帳簿の記録に基づく記載部分である。

### 事業報告書に対する報告

当監査法人は、事業報告書（会計に関する部分に限る。）が独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の財政状態及び運営状況を正しく示しているものと認める。

### 利害関係

独立行政法人と当監査法人又は業務執行社員との間には、公認会計士法の規定により記載すべき利害関係はない。

以 上

## (独) 郵便貯金・簡易生命保険管理機構の繰越積立金の承認について

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構が保有する積立金については、法令に基づき中期計画期間(平成19～23年度)決算終了後に、次期に繰り越すべき積立金について総務大臣の承認を受けることとされている。今回、平成23年度末積立金約723億円中、約233億円について、次期中期計画期間(平成24～28年度)へ繰り越すこととする。

※ 残余の額約490億円については国庫納付。

### 機構が保有する積立金の取扱い

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第25条に基づき、機構は中期目標期間が終了する年度の決算後に 次期中期目標期間に繰り越すべき積立金の額について総務大臣の承認を受けることとされている。また、総務大臣は、承認をしようとするときは、あらかじめ、総務省の独立行政法人評価委員会の意見を聴かなければならないこととされている。

※ 機構は、中期目標期間終了時の積立金の額から 総務大臣の承認を受けた金額を控除した残余の額を国庫納付(7月10日期限)しなければならない(同条第3項)。

### 機構が保有する積立金の現状

機構の 平成23年度末積立金は約723億円(うち郵貯勘定:約382億円、簡保勘定:約341億円)。その多くは、郵便貯金の権利消滅金及び簡易生命保険の時効完成益により発生したもの。

※1 郵便貯金の権利消滅金・・・旧郵便貯金法の規定により、満期後20年間払戻請求等がない場合、預金者に催告を行った上で、なお払戻請求等がない時は、預金者の権利が消滅。

※2 簡易生命保険の時効完成益・・・旧簡易生命保険法の規定により、支払義務発生後5年を経過した時は、支払義務が時効によって消滅。ただし、民間生命保険会社と同様に、時効完成後も支払請求があった場合は、請求に応じている。

### 繰越積立金額の算定方法

#### 【郵貯勘定】

郵便貯金の権利消滅金については、預金者に返金することができず、他に活用する予定もないため、積立金の繰越しは不要。

### 【簡保勘定】

簡易生命保険の時効完成益については、民間生命保険会社と同様に、時効完成後も支払請求があった場合は請求に応じており、今後も引き続き請求に応じる必要があることから、これまでの支払実績をもとに、一定の支払率上昇リスクをカバーできるような長期シミュレーションモデルを使用して今後の時効完成後支払に必要な繰越積立金額を算定。

### 繰越積立金額(案)等の詳細

(単位:億円)

	郵貯勘定	簡保勘定	合計
23年度末積立金額	382	341	723
次期への繰越積立金額(案)	0	233	233
【参考】国庫納付額	(382)	(108)	(490)

機構第 732号

平成24年6月15日

総務大臣 川端 達夫 殿

独立行政法人

郵便貯金・簡易生命保険管理機構

理事長 浦野 道郎



## 第2期中期目標期間における積立金として整理する金額について

当機構は、独立行政法人通則法(平成11年法律第103号)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日までの期間をいいます。)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(簡易生命保険勘定に係るものに限り、)の額に相当する金額である下記1に記載した金額のうち、下記2に掲げる金額を第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日までの期間をいいます。以下同じ。)における積立金(簡易生命保険勘定に係るものに限り、)として整理したいので、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項の規定に基づき、承認を申請します。

## 記

- 1 平成23事業年度に係る独立行政法人通則法第44条第1項本文の規定による整理を行った後の積立金(簡易生命保険勘定に係るものに限る。)の金額に相当する金額

34,147,382,112円

- 2 1の金額のうち第2期中期目標期間における積立金(簡易生命保険勘定に係るものに限る。)として整理する金額

23,319,439,128円

## 貸借対照表

平成24年3月31日

(簡易生命保険勘定)

(単位：円)

科目	金額	科目	金額
(資産の部)		(負債の部)	
現金及び預金	524,726,267	保険契約準備金	62,822,148,076
預金	524,726,267	支払備金	62,822,148,076
預託金	104,224,181,468	借入金	13,329,443,928,897
貸付金	13,329,443,928,897	長期借入金	13,329,443,928,897
保険契約者貸付	1,033,613,686,416	その他負債	162,264,246,047
公庫公団等貸付	16,560,000,000	未払費用	161,563,143,983
地方公共団体貸付	12,279,270,242,481	その他の負債	701,102,064
その他資産	162,466,076,783	賞与引当金	10,957,051
前払費用	2,336,488	役員賞与引当金	1,953,108
未収収益	161,550,814,728	退職給付引当金	1,206,118
その他の資産	912,925,567	時効保険金等払戻引当金	7,277,966,401
有形固定資産	7,721,975	負債の部合計	13,561,822,405,698
建物	5,216,250	(純資産の部)	
減価償却累計額	△1,565,328	設立時資産・負債差額	700,000,000
その他の有形固定資産	18,969,136	利益剰余金	34,147,382,112
減価償却累計額	△14,898,083	積立金	31,195,012,503
無形固定資産	3,152,420	当期末処分利益	2,952,369,609
ソフトウェア	3,152,420	(うち当期総利益)	2,952,369,609
		利益剰余金合計	34,147,382,112
		純資産の部合計	34,847,382,112
資産の部合計	13,596,669,787,810	負債及び純資産の部合計	13,596,669,787,810

## 損益計算書

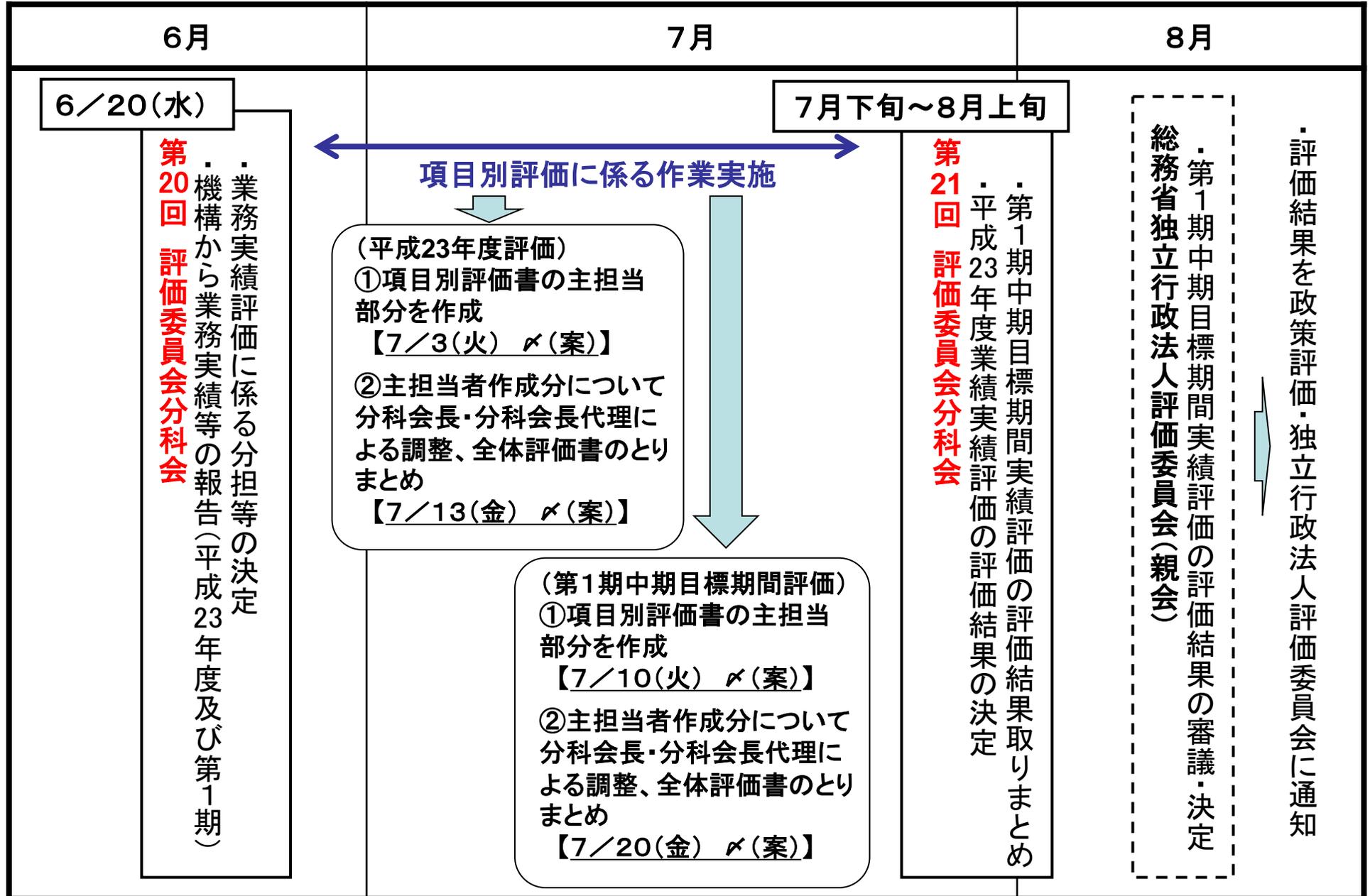
平成23年4月1日から 平成24年3月31日まで

(簡易生命保険勘定)

(単位：円)

科目	金額
経常収益	14,630,586,832,726
保険料等収入	14,270,931,931,977
保険料	3,292,438,978,740
再保険収入	10,978,492,953,237
資産運用収益	337,131,698,752
有価証券利息	420,747
貸付金利息	337,131,278,005
その他経常収益	22,523,201,997
支払備金戻入	22,188,205,029
その他の経常収益	334,996,968
経常費用	14,627,634,463,117
保険金等支払金	14,288,038,282,667
保険金	7,970,081,628,468
年金	1,512,368,733,317
特約保険金	379,026,906,061
解約還付金	964,405,216,243
その他支払金	169,260,156,256
再保険料	3,292,895,642,322
資金調達費用	337,131,278,005
借入金利息	337,131,278,005
事業費	446,251,201
人件費	132,053,057
物件費	297,084,970
減価償却費	6,669,698
租税公課	10,443,476
一般管理費	133,412,494
人件費	98,707,861
物件費	28,248,497
減価償却費	3,367,240
租税公課	3,088,896
その他経常費用	1,885,238,750
時効保険金等払戻引当金繰入額	1,550,290,302
その他経常費用	334,948,448
経常利益	2,952,369,609
当期純利益	2,952,369,609
当期総利益	2,952,369,609

# 業務実績評価(平成23年度及び第1期中期目標期間)のスケジュール(案)



独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の業務の実績に関する評価基準・評価指標及び分担表(案)

色字・中期目標及び中期計画以外に記載されている評価項目、視点等。( )内は出典。略称は以下のとおり。

- 分・22年度評価… 「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成22年度 業務実績評価書」(H23.7.26 郵便貯金・簡易生命保険管理機構分科会)
  - H20年度政・評価に関する意見 「平成20年度における総務省所管独立行政法人の業務の実績に関する評価の結果等についての意見について」(H21.12.9・政策評価・独立行政法人評価委員会)
  - H21年度政・評価に関する意見 「平成21年度における総務省所管独立行政法人の業務の実績に関する評価の結果等についての意見について」(H22.12.22・政策評価・独立行政法人評価委員会)
  - H22年度政・評価に関する意見 「平成22年度における総務省所管独立行政法人の業務の実績に関する評価の結果等についての意見について」(H23.12.9・政策評価・独立行政法人評価委員会)
  - 政・評価の視点… 「独立行政法人の業務の実績に関する評価の視点」(H22.5.31 政策評価・独立行政法人評価委員会)
  - 政・評価の具体的取組 「平成21年度業務実績評価の具体的取組について」(H22.5.31 政策評価・独立行政法人評価委員会)
  - 政・評価の具体的取組H22追加事項 「平成22年度業務実績評価の具体的取組について」(H23.4.26 政策評価・独立行政法人評価委員会)
  - 政・評価の具体的取組H23追加事項 「平成23年度業務実績評価の具体的取組について」(H24.5.21 政策評価・独立行政法人評価委員会)
- ※その他については、出典をそれぞれ明記しています。

評価の基本的な視点

評価を通じて、法人に対して、業務運営の改善・向上等を促すアプローチ

- 法人の業務に係る政策目的を踏まえて、その業績を評価していること(政・評価の視点)
  - ※ 法人のミッションに沿った適切な評価指標に基づく業績の評価(政・評価の具体的取組H23追加事項)
- 過去の実績等をも踏まえ、的確に業績水準の判断していること(政・評価の具体的取組H23追加事項)
- 評価に際しては、常に効率性、生産性等の向上による業績の増進、業務の対象となる国民に対するサービスの質の向上を志向していること(政・評価の視点)
  - ※ 効率性、生産性、サービスの質の向上に係る取組とその成果の検証(政・評価の具体的取組)
- 法人の業務の内容、業績の分析とそれに基づく評価、課題と展望を国民にわかりやすく説明することにより、法人業務に対する国民の理解を深めることを志向していること(政・評価の視点)
  - ※ 評価の基準の客観性・明確性(政・評価の具体的取組)
  - ※ 分析、結論に至る考え方・理由・根拠及び評価の結果についての説明のわかりやすさ(政・評価の具体的取組)
- 被災者支援及び復旧・復興対応に関する取組と法人のミッションとの関係、法人の業績低下等と震災との関係を精査した厳格な評価(政・評価の具体的取組H23追加事項)

中期計画	年度計画	評価基準(●)・評価指標(※)	評価項目	担当者	
		(黒字出典:●中期目標/※中期計画)	(黒字出典:年度計画)	主担当	チェック
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	<b>● 業務及び組織体制について継続的に点検を行い、機動的に見直しを実施したか。</b> ※ 業務及び組織体制の点検状況 ※ 業務及び組織体制の見直し状況	1 業務及び組織体制について十分な点検を行ったか。 1 点検結果に基づき、必要に応じて適切な見直しを行ったか。 (「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(H22.12.7 閣議決定。以下、「基本方針」)における、機構への個別び指摘事項「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(22年度から実施)」についても留意。)	石川専門委員	釜江委員 ⇒米山委員
	2 業務経費の削減	<b>● 可能な限り業務の効率化を進めているか。</b> ※ 機構の一般管理費及び業務経費の合計(業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金及び訴訟に係る経費を除く。)について、中期目標期間の最終年度において、平成19年度の当該経費相当額を標準的な年間当たり経費に換算した額の96%以下となるよう取り組んでいるか。  <b>● 契約の適正化に努めているか(政・評価の視点)。</b> ※ 契約に係る規程類の整備及び運用状況(政・評価の視点) ※ 契約事務手続に係る執行体制・審査体制の整備状況(政・評価の視点)  ※ 随意契約見直し計画の進捗状況(政・評価の視点)  ※ 審査体制の整備方針の整備状況(政・評価に関する意見) ※ 再委託の必要性等に係る検証状況(政・評価に関する意見) ※ 1者応札と再委託割合の関係に係る検証状況(政・評価に関する意見) ※ 一般競争入札に係る検証状況(政・評価に関する意見)  ※ 公益法人等に対する会費の支出状況(政・評価の具体的取組H23追加事項)	1 把握状況に基づき、必要に応じて適切な見直しを行っているか。 (「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日行政刷新会議決定。以下、「横断的見直し」)及び「基本方針」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を行っているかについても留意。)  2 平成19年度の当該経費相当額を標準的な年間当たり経費に換算した額に対し、1%/年を基準とした削減が達成できたか。 3 職員の意識改革を図るために必要な取組を行ったか。	佐野専門委員	下和田委員 ⇒釜江委員
		※ 契約に係る規程類の整備及び運用状況(政・評価の視点)	1 規程類は適切に整備及び運用されているか。(政・評価の視点)		
		※ 契約事務手続に係る執行体制・審査体制の整備状況(政・評価の視点)	1 法人の業務特性(専門性を有する試験・研究法人等)、契約事務量(契約金額・件数等)及び職員規模などを勘案した上で、当該審査体制等が契約の適正性確保の観点から有効に機能しているか。(政・評価に関する意見) 2 契約の適正化に関し、必要に応じた見直し等が行われたか。(政・評価に関する意見) ・「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)に基づき法人が行うこととされた点検及び見直しの取組状況は適切か。(政・評価の具体的取組)		
		※ 随意契約見直し計画の進捗状況(政・評価の視点)	1 「随意契約見直し計画」の実施・進捗状況や目標達成に向けた具体的取組状況について、必要な評価が行われているか(政・評価の視点) 2 一者応札・一者応募について、更なる改善に取り組んでいるか。(分・22年度評価)		
		※ 審査体制の整備方針の整備状況(政・評価に関する意見)	1 審査体制の整備方針(または整備しないこととした方針)は適切か。(政・評価に関する意見)		
		※ 再委託の必要性等に係る検証状況(政・評価に関する意見)	1 再委託がある場合、契約の競争性・透明性の確保の観点から検証し、適切か。(政・評価に関する意見)		
		※ 1者応札と再委託割合の関係に係る検証状況(政・評価に関する意見)	1 1者応札割合が過去と比較して増加している場合、その原因等は適切なものか。(政・評価に関する意見)		
		※ 一般競争入札に係る検証状況(政・評価に関する意見)	1 一般競争入札の入札条件は、競争性・透明性の確保の観点から検証し、適切か。制限的な応札条件が設定されてはいないか。(政・評価に関する意見)		
		※ 公益法人等に対する会費の支出状況(政・評価の具体的取組H23追加事項)	1 公益法人等に対する会費の支出について、「独立行政法人が支出する会費の見直しについて」(平成24年3月23日行政改革実行本部決定)で示された観点を踏まえた見直しを行っているか。(政・評価の具体的取組H23追加事項) ⇒独立行政法人の業務遂行のために真に必要なものを除き、公益法人等への会費の支出はおこなわないこととし、真に必要な会費の支出を行う場合であっても、必要最低限のものとし、支出する額がそれにより得られる便益に見合っているか。		

		<p>● 人件費の計画的かつ円滑な削減はできているか。</p> <p>※ 国家公務員に準じた人件費削減の達成度</p> <p>※ 国家公務員の給与構造改革を踏まえた給与体系の見直し状況</p> <p>※ 人件費改革の進捗状況</p>	<p>1 平成19年度の当該経費相当額を標準的な年間当たり経費に換算した額に対し、1%/年を基準とした削減が達成できたか。 (「横断的見直し」における、コスト削減を念頭とした予算の執行管理についての見直しを行っているかについても留意。)</p> <p>1 給与体系について、国家公務員に準じた見直しを行っているか。</p> <p>1 国と異なる諸手当及び法人独自の諸手当を支給する場合、その理由は適切か。(政・評価に関する意見)</p> <p>2 福利厚生費について、法人の事務・事業の公共性、業務運営の効率性及び国民の信頼確保の観点から、必要な見直しが行われたか。(政・評価の視点)</p> <p>3 法定外福利費について、「独立行政法人の法定外福利厚生費の見直しについて」(平成22年5月6日行政管理局長通達)に係る要請内容が達成されているか。(政・評価の具体的取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法人への互助組織への支出を行っていないか。行っている場合、速やかに廃止することを検討しているか。(独立行政法人の法定外福利厚生費の見直しについて)</li> <li>食堂の運営費・業務委託費、職権交付等の食事補助の支出を行っていないか。行っている場合、速やかに廃止することを検討しているか。(独立行政法人の法定外福利厚生費の見直しについて)</li> <li>入学祝金、結婚記念祝金などのその他の支出についても、国や他法人で支出されていないものの支出を行っていないか。行っている場合、速やかに廃止することを検討しているか。(独立行政法人の法定外福利厚生費の見直しについて)</li> </ul>	梶川専門委員	下和田委員 ⇒釜江委員
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	<p>1 資産の確実かつ安定的な運用</p> <p>● 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、確実かつ安定的な運用を行ったか。</p> <p>※ 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用状況</p> <p>● 再保険先の毎月の運用状況を把握し、必要な確認・改善要求を行ったか。</p> <p>※ 再保険先の運用状況の把握状況</p> <p>※ 再保険先の運用状況の確認・改善要求の状況</p> <p>● 保有資産の見直しは行われているか(政・評価の視点)。</p> <p>※ 実物資産の見直し状況(政・評価の視点)</p> <p>※ 金融資産の見直し状況(政・評価の視点)</p> <p>※ 知的財産等の見直し状況(政・評価の視点)</p> <p>● 保有資産について適切な運用・管理が行われているか(政・評価の視点)。</p> <p>※ 実物資産の運用状況(政・評価の視点)</p> <p>※ 金融資産の運用状況(政・評価の視点)</p> <p>※ 知的財産の運用状況(政・評価の視点)</p>	<p>1 運用計画に従い、確実かつ安定的な運用に努めることができたか。</p> <p>1 再保険先の運用の状況を毎月把握することができたか。</p> <p>1 監督方針に基づき、確認等を行うとともに、必要に応じ、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講じたか。</p> <p>1 実物資産(建物、構築物、土地等)について、保有の必要性、資産規模の適切性、有効活用の可能性等の観点から見直しが行われたか。またその場合、見直し状況は適切か。(政・評価の視点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法人の任務・設置目的との整合性、任務を遂行する手段としての有用性・有効性等は適切か。(政・評価の具体的取組)</li> <li>事務・事業の目的及び内容に照らした資産規模は適切か。(政・評価の具体的取組)</li> <li>現在の場所に立地する業務上の必要性等は適切か。(政・評価の具体的取組)</li> </ul> <p>(「横断的見直し」における、施設の保有や賃借を政策的必要性や効果に応じた必要最小限にとどめているかにも留意。)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>資産の利用度等は合理的か。建物、土地等における、①利用実態の把握、②利用実態を踏まえた保有の必要性等の検証を行っているか。(政・評価の具体的取組)(政・評価の具体的取組H23追加事項)</li> <li>経済合理性はあるか。(政・評価の具体的取組)</li> <li>上記の検証結果及び財務諸表における減損又はその兆候の状況等を踏まえ、①本来業務に支障のない範囲での有効活用可能性の多寡、②効果的な処分(国への返納等)、といった観点に沿った処分等の検討及び検討結果を踏まえた取組がなされているか。(政・評価の具体的取組)</li> <li>職員宿舎については、「独立行政法人の宿舎の見直し計画」(平成24年4月3日行政改革実行本部決定)で示された方針を踏まえた見直しを行っているか。(政・評価の具体的取組H23追加事項)</li> </ul> <p>2 利用実態等が的確に把握され、その必要性や規模の適切性等についての法人による検証が適切に実施されているか。(政・H21年度評価に関する意見)</p> <p>1 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、資産規模は適切か。(政・評価の視点)(政・H21年度評価に関する意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個別法に基づく事業において運用する資産について、任務を遂行する手段としての有用性・有効性、事務・事業の目的及び内容等に照らした資産規模の適切性の観点からの見直し及び見直し結果を踏まえた取組がなされているか。(政・評価の具体的取組)</li> <li>事業用資産以外も含め、保有する現金・預金、有価証券等の資産について、負債や年度を通じた資金繰りの状況等を考慮した上での、保有の必要性、保有目的に照らした規模の適切性の観点からの見直し及び見直し結果を踏まえた取組がなされているか。(政・評価の具体的取組)</li> <li>融資等業務以外の債権のうち貸付金について、当該貸付の必要性の検討がなされているか。(政・評価の具体的取組)</li> </ul> <p>2 いわゆる溜まり金の精査において、運営費交付金以外の財源で手当てすべき欠損金と運営費交付金債務の相殺及び当期総利益と資産評価損等キャッシュ・フローを伴わない費用の相殺の状況に着目した洗い出しを行っているか。(政・評価の具体的取組H23追加事項)</p> <p>1 特許権等の知的財産について、保有の必要性の検討状況は適切か。(政・評価の視点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>実施許諾等に至っていない知的財産について、その原因・理由、実施許諾の可能性、維持経費等を踏まえた保有の必要性の観点からの見直し及び見直し結果を踏まえた取組がなされているか。(政・評価の具体的取組)</li> </ul> <p>2 特許等の保有の必要性に係る検討の結果、知的財産の整理等を行うこととなった場合の取組状況や進捗状況は適切か。(政・H21年度評価に関する意見)</p> <p>1 実物資産の活用は十分か。不十分な場合、その原因は妥当か。(政・評価の視点)</p> <p>2 実物資産の管理は効率的か。また、自己収入の向上に係る取組は十分になされているか。(政・評価の視点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建物、構築物、土地等について、①活用状況等の把握、②活用が低調な場合は、その原因の明確化及びその妥当性の検証、③維持管理経費、施設利用収入等の把握、④アウトソーシング等による管理業務の効率化及び利用拡大等による自己収入の向上に係る取組、がなされているか。(政・評価の具体的取組)</li> </ul> <p>1 資金運用について、実績は明らかにされているか。(政・評価の視点)</p> <p>2 資金運用の基本的方針(具体的な投資行動の意志決定主体、運用に係る主務大臣、法人、運用委託先間の責任分担の考え方等)、資産構成、運用実績を評価するための基準はあらかじめ示されていたか。事業用金融資産の管理・運用に関する基本方針及び委託先の選定・評価に関する規定を策定しているか。(政・評価の視点)(政・評価の具体的取組H23追加事項)</p> <p>3 資金の運用体制は十分か。運用委託先の評価及び定期的な見直しを行っているか。資金管理機関への委託業務に関する管理・監督を適切に行っているか。(政・評価の視点)(政・評価の具体的取組H23追加事項)</p> <p>4 資金の性格、基本的方針や基準等の設定主体及び規定内容を踏まえ、法人は十分に責任を果たしているか。(政・評価の視点)</p> <p>5 貸付金、未収金等の債権について、回収計画は策定されているか。また、回収計画の実施状況は適切なものか。(政・評価の視点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個別法に基づく事業において運用する資金について、運用方針等の明確化及び運用体制の確立はされているか(政・評価の具体的取組)</li> <li>融資等業務による債権で貸借対照表計上額が100億円以上のものについて、貸付・回収の実績のほか、貸付の審査及び回収率の向上に向けた取組がなされているか。(政・評価の具体的取組)</li> </ul> <p>1 特許権等の知的財産はあるか。ある場合、特許出願や知的財産活用に関する方針の策定状況は適切か。(政・評価の視点)</p>	日笠専門委員 ⇒丹生谷専門委員	釜江委員 ⇒米山委員

				<p>・ 特許権等の知的財産について、①出願に関する方針の策定、②出願の是非を審査する体制の整備、③知的財産の活用に関する方針の策定・組織的な活動、④知的財産の活用目標の設定、⑤知的財産の活用・管理のための組織体制の整備等の出願・活用の実績及びそれに向けた取組がなされているか。(政・評価の具体的取組)</p>	
--	--	--	--	---	--

2 提供するサービスの質の確保	2 提供するサービスの質の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 委託・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について、委託先が実施している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ているか。</li> <li>※ 民営化以前と比較した業務の質の維持・向上に関する措置状況</li> <li>※ 委託・再委託した業務について、委託先・再委託先が実施している銀行業務及び生命保険業務と同等以上の業務の質の維持・向上に関する委託先・再委託先に対する措置状況</li> </ul>	<p>1 民営化以前と比較した業務の質の維持・向上に努めることができたか。</p> <p>1 委託先・再委託先が実施する銀行業務・生命保険業務と同等以上の質の確保ができたか。</p>	貯金 宮村専門委員	保険 重川委員	下和田委員 ⇒釜江委員
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 委託・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について、業務の実施状況を常に監督していたか。</li> <li>※ 重点確認項目の項目ごとのスケジュール設定状況及び確認状況</li> <li>※ 実施監査計画に基づく監査の実施状況</li> </ul>	<p>1 監督方針に重点確認項目のスケジュールが盛り込まれ、スケジュールどおりに確認されたか。</p> <p>1 実施監査計画に定められたとおりに監査が行われたか。 2 必要に応じて改善計画が策定され、履行を求める等の措置がなされたか。 3 委託先・再委託先の役職員の犯罪防止体制の一層の強化に努めているか。(分・22年度評価) 4 顧客情報の漏えいに対する一層の改善指導等の再発防止策の徹底に努めているか。(分・22年度評価)</p>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 委託先に対する監督については次の点の特に留意したか。</li> <li>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について、利用者の利便の確保に配慮しているか。</li> <li>② 預金者、契約者等の利便を図るために特に迅速な処理が必要な手続について標準処理期間を設定し、その期間内に案件の9割以上を処理することとしているか。</li> <li>※ 対応状況に係る確認状況及び必要に応じた改善等の措置状況</li> </ul>	<p>1 委託先・再委託先が行う銀行(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が確保できているか。</p> <p>2 委託先は標準処理期間内に案件の9割以上を処理することができたか。</p> <p>1 必要に応じて改善計画が策定され、履行を求める等の措置がなされたか。</p>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務について、実施状況を継続的に分析し、民営化以前と比較した質の維持・向上に努めたか。</li> <li>※ 利用者の意見の把握状況</li> <li>※ 業務の見直し等に資する調査研究の実施状況</li> <li>※ 調査における業務の質の維持・向上に向けた取組状況</li> </ul>	<p>1 利用者の意見を把握しているか。</p> <p>1 調査研究を実施したか。</p> <p>1 業務の質の維持・向上のために適切な取組ができたか。</p>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 預金者・契約者等からの照会等に対し、迅速かつ的確に対応することができたか。</li> <li>※ 応答マニュアルの作成・改善状況</li> <li>● 委託先及び再委託先が受け付ける照会等に対し、迅速かつ的確な対応が確保されているか。</li> <li>※ 委託先・再委託先への措置状況</li> </ul>	<p>1 応答マニュアル・応答事例集を必要に応じて見直し、照会等に対し迅速かつ的確に対応できたか。</p> <p>1 委託先・再委託先に対し、対応状況を把握し、必要に応じて改善計画が策定され、履行を求める等の措置がなされたか。</p>			
3 業務の実施状況の継続的な分析	3 業務の実施状況の継続的な分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務について、実施状況を継続的に分析し、民営化以前と比較した質の維持・向上に努めたか。</li> <li>※ 利用者の意見の把握状況</li> <li>※ 業務の見直し等に資する調査研究の実施状況</li> <li>※ 調査における業務の質の維持・向上に向けた取組状況</li> </ul>	<p>1 利用者の意見を把握しているか。</p> <p>1 調査研究を実施したか。</p> <p>1 業務の質の維持・向上のために適切な取組ができたか。</p>	宮村専門委員		釜江委員 ⇒米山委員
4 照会等に対する迅速かつ的確な対応	4 照会等に対する迅速かつ的確な対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 預金者・契約者等からの照会等に対し、迅速かつ的確に対応することができたか。</li> <li>※ 応答マニュアルの作成・改善状況</li> <li>● 委託先及び再委託先が受け付ける照会等に対し、迅速かつ的確な対応が確保されているか。</li> <li>※ 委託先・再委託先への措置状況</li> </ul>	<p>1 応答マニュアル・応答事例集を必要に応じて見直し、照会等に対し迅速かつ的確に対応できたか。</p> <p>1 委託先・再委託先に対し、対応状況を把握し、必要に応じて改善計画が策定され、履行を求める等の措置がなされたか。</p>	金井専門委員 ⇒恩蔵専門委員		釜江委員 ⇒米山委員
5 情報の公表等	5 情報の公表等	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 機構の業務及び組織その他経営内容に関する情報を公表しているか。</li> <li>※ 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の公表状況</li> <li>※ 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の公表状況</li> <li>※ 財務諸表の公表状況</li> <li>● 情報の公表に当たり、ホームページを積極的に活用しているか。情報提供に当たって、充実した情報をわかりやすく、迅速に提供しているか。</li> <li>※ 上記の資料のホームページでの公表状況</li> <li>※ ホームページの掲載内容の検証状況</li> </ul>	<p>1 ディスクロージャー誌を作成し、機構の事務所に備置しているか。</p> <p>1 新聞広告等を活用した情報の提供に努めたか。</p> <p>1 ウェブサイトにおける公表の際に、必要な改善ができていない等、ユーザビリティ・アクセシビリティは十分か。</p> <p>1 掲載内容及び掲載方法について、年に1回以上検証を行ったか。</p>	日笠専門委員 ⇒丹生谷専門委員		下和田委員 ⇒釜江委員
6 預金者等への周知	6 預金者等への周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を適時把握し、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図るため、郵便貯金の預金者に対しその状況を周知しているか。</li> <li>● 支払義務が発生した保険金等の残存状況を適時把握し、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図るため、簡易生命保険の契約者等にその状況を周知しているか。</li> <li>※ 預入期間を経過した郵便貯金及び支払義務が発生した保険金等の残存状況の把握状況</li> <li>※ 契約者等に対する周知の実施状況</li> </ul>	<p>1 預入期間を経過した郵便貯金及び支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握したか。</p> <p>1 把握した状況について、ホームページにより公表したか。 2 預入期間を経過した郵便貯金の有無の確認及び早期受取を呼びかける新聞広告等を行ったか。 3 睡眠貯金残高や権利消滅額の減少に向け、個別案内周知の充実や住所不明等の理由による通知未着の解消など、より一層効果的な対応を検討しているか。(分・22年度評価)</p>	金井専門委員 ⇒重川委員		下和田委員 ⇒釜江委員
第3 財務内容の改善に関する事項	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「第1 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算による運営が行われているか。</li> <li>※ 予算の執行状況</li> <li>※ 当期純利益(又は当期純損失)発生要因の分析状況・検証状況(政・評価の視点)</li> <li>※ 利益剰余金(又は繰越欠損金)の発生状況(政・評価の視点)</li> </ul>	<p>1 中期計画・年度計画の予算に基づき、適切に執行されたか。</p> <p>1 当期純利益(又は当期純損失)の発生要因は適切なものか(政・評価の視点)。</p> <p>1 利益剰余金が計上されている場合、法人の性格(事務・事業の内容等を含む。)に照らし過大な利益となっていないか。(政・評価の視点)(政・評価の具体的取組) 2 繰越欠損金が計上されている場合、その解消計画は妥当か。未策定の場合、その理由は妥当か(政・評価の視点)。 3 繰越欠損金の解消計画がある場合、当該計画に従い解消が進んでいるか(政・評価の視点)。</p>	梶川専門委員		釜江委員 ⇒米山委員
第4 その他業務運営に関する重要事項	1 施設及び設備に関する計画	-				
	2 適切な労働環境の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職員の専門性を高め、その勤務成績を考慮した人事評価を実施しているか。また、適材適所の人事配置を行っているか。</li> <li>※ 組織編成・人員配置の見直し状況</li> <li>● メンタルヘルス、人権等の労務課題への適切な対応を図っているか。</li> <li>※ セクシャル・ハラスメントの防止、メンタルヘルス等に係る管理体制、職場環境の整備状況</li> </ul>	<p>1 組織編成・人員配置は実情に即した見直しが見られたか。 2 常勤職員数は適正な人数か。 3 人事評価は職員の努力・成果を適性に評価することができるものか。</p> <p>1 産業医や相談員を適切に活用したか。</p>	石川専門委員		釜江委員 ⇒米山委員

3 機構が保有する個人情報の保護	2 機構が保有する個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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ているか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 機構における個人情報の保護に関する規程・体制の整備状況</li> <li>※ 機構における個人情報の漏えい、滅失又は毀損の発生状況</li> </ul> </li> <li>● 委託先・再委託契約において個人情報の適切な管理が図られるよう監督を行っているか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 委託先に対する確認・改善要求の状況</li> <li>※ 委託先を通じた再委託先に対する確認・改善要求の状況</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 四半期に一度の規程の遵守状況のチェックは行われたか。</li> <li>1 個人情報の漏えい、滅失又は毀損の発生状況は適切に抑制されたか。</li> <li>1 委託先に必要な確認は行ったか。</li> <li>1 重大な事案が発生した場合に、再委託先から直接聴取するシステムをさらに拡大する等の個人情報保護策を検討しているか。(分・22年度評価)</li> </ul>	佐野専門委員	釜江委員 ⇒米山委員
4 災害等の不測の事態の発生への対処	3 災害等の不測の事態の発生への対処	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 災害等不測の事態が発生した場合のリスク管理体制が整備されているか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 緊急時の対応マニュアルの作成状況</li> <li>※ マニュアルの検証状況</li> <li>※ リスク管理体制の状況(分・22年度評価)</li> </ul> </li> <li>● 委託先・再委託先においても災害等不測の事態の発生への対処が図られるよう適切な監督を行っているか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 委託先・再委託先に対する確認・改善要求の状況</li> </ul> </li> <li>● 東日本大震災の際の対応は適切に行われたか。(政・H22年度評価に関する意見) <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 被災者支援等の取組状況</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 緊急時の対応マニュアルについて、年1回以上検証を行ったか。</li> <li>1 必要に応じた見直しはなされたか。</li> <li>1 東日本大震災の発生を踏まえ、リスク管理体制の更なる強化を検討しているか。(分・22年度評価)</li> <li>1 必要に応じ、確認・改善要求がなされたか。</li> <li>1 被災者支援及び復旧・復興対策に関する取組の場合は、当該取組が法人本来のミッションによるものか。(政・H22年度評価に関する意見)</li> </ul>	金井専門委員 ⇒恩蔵専門委員	下和田委員 ⇒釜江委員
5 その他	4 その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 環境保全の観点から環境に与える影響に配慮、適切な対応が図られているか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 環境に配慮した業務運営への取組状況</li> </ul> </li> <li>● 内部統制に係る取組が行われているか。(政・評価の視点) <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 内部統制の取組状況(政・評価の視点)</li> </ul> </li> <li>● 役職員のイニシアティブは機能しているか。(政・評価の視点) <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 業務の改善のためのイニシアティブの活用状況(政・評価の視点)</li> </ul> </li> </ul>	<p>以下「独立行政法人における内部統制と評価について」を参考</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 「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」に基づいた業務運営ができたか。</li> <li>2 日常的な職員の環境行動への認識向上が図られているか。(分・22年度評価)</li> <li>1 統制環境は十分か。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法人の長がリーダーシップを発揮できる環境は整備され、一層の整備等に向けた課題等が明らかにされているか(政・評価の具体的取組)(政・H21年度評価に関する意見)</li> <li>⇒内部統制の充実・強化に向けた法人の長の取組に留意するとともに、監事の監査結果を踏まえた評価を行っているか。また、内部統制の充実・強化に関する法人・監事・評価委員会の積極的な取組を注視する。(政・評価の具体的取組H23追加事項)</li> </ul> </li> <li>2 リスクへの対応と評価は適切になされているか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法人のミッションや中期目標の達成を阻害する課題/要因(リスク)のうち、組織全体として取り組むべき重要なものについて把握し、対応しているか。また、それを可能とするための仕組みを適切に構築しているか。目標・計画の未達成項目(業務)についての未達成要因の把握・分析・対応等に着目しているか。(政・評価の具体的取組)(政・評価の具体的取組H22追加事項)</li> <li>⇒ ミッション等の達成を阻害する要因(リスク)の洗い出し及び重要なリスクの把握・対応状況については、評価結果において見解を明らかにし、内部統制の充実・強化に資する評価を行うことが必要(政・H22年度評価に関する意見)</li> <li>・ 自然災害等に関係するリスクへの対応について、法令や国等からの指示・要請に基づくもののほか、法人独自の取組を行っているか。(政・評価の具体的取組H23追加事項)</li> </ul> </li> <li>3 統制活動としての方針や手続は整備されているか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マネジメントの単位ごとのアクションプランを設定しているか(評価指標の設定を含む)。(政・評価の具体的取組)</li> </ul> </li> <li>4 情報の識別、把握、処理及び伝達が適切に行われるよう経路が整備されているか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法人の長は、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(業務執行ライン以外からの情報伝達の仕組みの整備等)とともに法人のミッション等を役職員に対し、具体的に周知徹底(より深く浸透させるための取組(トップと現場等における双方向の意思疎通等)を実施)しているか。(政・評価の具体的取組)(政・H21年度評価に関する意見)(政・評価の具体的取組H22追加事項)</li> <li>⇒ 評価結果において見解を明らかにし、内部統制の充実・強化に資する評価を行うことが必要(政・H22年度評価に関する意見)</li> </ul> </li> <li>5 日常のモニタリング態勢は整備されているか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法人の長は、内部統制の現状を適切に把握しているか。また、内部統制の充実・強化に関する課題がある場合には、当該課題に対応するための計画が適切に作成されているか。(政・評価の具体的取組)</li> <li>・ アクションプランの実施に係るプロセス及び結果について、適切にモニタリングを行い、その結果を次のアクションプランや予算等に反映させているか。(政・評価の具体的取組)</li> </ul> </li> <li>6 ICTの利用環境は整備されているか。組織内の利用について必要な方針や手続は整備されているか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>1 監事監査において、法人の長のマネジメントについて留意したか。(政・評価の具体的取組)</li> <li>2 監事監査において把握した改善点等については、必要に応じ、法人の長、関係役員に対し報告しているか。報告を受けた改善点等について、対応を行っているか。(政・評価の具体的取組)(政・H21年度評価に関する意見)</li> <li>3 報告された改善点について、事業の実効性が上がるよう、所要の見直しが行われたか。(横断的見直し)</li> <li>4 監事監査の課題について明確にされているか。(政・H21年度評価に関する意見)</li> </ul> </li> <li>1 役職員からのイニシアティブを具体的に把握・分析しているか。(政・評価の視点) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法人業務に対する国民のニーズを把握して、業務改善を図る取組を促すアプローチを行ったか。(政・評価の具体的取組)</li> <li>・ 「業務改善のための役職員のイニシアティブ等についての評価」として、自然災害等に関係するリスクへの対応について、法令や国等からの指示・要請に基づくもののほか、法人独自の取組を行ったか。(政・評価の具体的取組H23追加事項)</li> </ul> </li> <li>2 役職員からのイニシアティブを業務の改善に役立てているか。(政・評価の視点) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法人における職員の積極的な貢献を促すための取組(例えば、法人の姿勢やミッションを職員に徹底する取組や能力開発のための取組等)を促すアプローチを行ったか。(政・評価の具体的取組)</li> </ul> </li> </ul>	佐野専門委員	下和田委員 ⇒釜江委員
				梶川専門委員	

**(独) 郵便貯金・簡易生命保険管理機構  
平成 23 年度項目別評価調書 (案)**

# 目次

## 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. 1
- 2 業務経費の削減 . . . . . P. 3

## 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 . . . . . P.10
- 2 提供するサービスの質の確保 . . . . . P.16
- 3 業務の実施状況の継続的な分析 . . . . . P.48
- 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応 . . . . . P.51
- 5 情報の公表等 . . . . . P.56
- 6 預金者等への周知 . . . . . P.58

## 第3 財務内容の改善に関する事項 . . . . . P.63

## 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 . . . . . P.67
- 3 機構が保有する個人情報の保護 . . . . . P.70
- 4 災害等の不測の事態の発生への対処 . . . . . P.75
- 5 その他 . . . . . P.78

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置 1 組織運営の効率化		
<p>■ 中期計画の記載事項</p> <p>各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等を分析し、機構に課せられた業務をより効率的・弾力的に遂行することができるよう、業務及び組織体制について継続的に点検を行うとともに、必要に応じて人員配置の見直しを行う。</p>			
<p>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</p>			
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）	
	組織の活性化を図り、業務をより効率的・弾力的に遂行することができるよう、業務内容に対応した柔軟かつ機動的な人員配置を行う。	<p>組織運営の効率化については、従前から効率的な運営に努めているところであるが、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において、当機構について、「業務の実施体制について全般的な検証を行い、業務を効率化する」こととされたことを受けて、平成22年度に理事を長とする「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置し、検証を行っている。</p> <p>平成23年度においても、各課の業務量及び職員・派遣職員の配置状況について詳細な検証を行い、その結果を踏まえて、平成24年4月から貯金部の派遣職員を0.5名削減している。</p>	
当該業務に係る事業経費	— 千円	当該業務に従事する職員数	7名
<p>■ 当該項目の評価（AA～D）</p>	(AA～Dの5段階評価を記入)		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>※必要性、有効性、効率性の観点で踏まえ評価</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 2 業務経費の削減	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>		
<p>機構が日本郵政公社（以下「公社」という。）から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるよう配意しつつ、職員の意識改革、業務運営の効率化を進め、一般管理費及び業務経費の合計（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）並びに業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金及び訴訟に係る経費を除く。）について、平成19年度の当該経費相当額を標準的な年間当たり経費に換算した額に対する中期目標期間の最終年度の当該経費の額の割合を96%以下とする。</p> <p>なお、人件費（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）を除く。）については、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」（平成18年法律第47号）等に基づき、国家公務員に準じた人件費改革に取り組み、平成23年度において、平成19年度の当該経費相当額を標準的な年間あたり経費に換算した額と比較し、4%以上の削減を行う。</p> <p>また、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを進める（今後の人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）。</p>		
<b>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</b>		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	機構が旧日本郵政公社（以下「旧公社」という。）から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるよう配意しつつ、職員の意識改革を図るとともに、各業務への適切な資源配分を行うため、各部門における業務進捗状況と経費を的確に把握し、見直しを行い、一般管理費及び業務経費の効率的な使用を推進する。	1 経費の効率的な使用 (1) 業務実態を踏まえ、郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるように配意しつつ、訓示等を通じて、理事長が職員の意識改革を図るとともに、総務部、貯金部及び保険部における業務態勢の整備を図り、委託先等の監査、訴訟・差押、周知・広報等の業務実施に当たって、一般管理業務及び業務経費の効率的な使用に努めた。 (2) 平成23年度予算を、平成22年度の実績を踏まえ、中期計画における削減目標を大幅に上回って策定するとともに、支出の厳格な見直し、契約状況の点検・見直しに努めたほか、各部門の経費使用状況を毎月の支払等を通じて確認しつつ、経費の効率的な使用を図った。 また、平成23年9月及び平成24年1月までの経費使用実績が順調に抑制されていることを確認し、引き続き業務運営コストの一層の削減に努め

た結果、平成 23 年度の一般管理費及び業務経費の合計（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）並びに業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金及び訴訟に係る経費を除く。）の決算額は 364,641 千円となり、平成 19 年度の中期計画基準額 601,000 千円に対する割合は 60.7%となり、中期計画における目標である 96%を大幅に下回った。

なお、当該決算額は、平成 23 年度予算額(443,502 千円)と比較して 17.8%の減となった。

## 2 契約の適正化に関する取組

### (1) 契約に係る規程類の整備

「会計規程」、「会計手続」、「契約手続」等の契約に係る規程類について、これまでに、国の契約に係る規程類と基準をそろえるために包括的随意契約条項及び予定価格作成省略条項の廃止等を行ったほか（平成 20 年度）、一括再委託の禁止・一部再委託の事前承認条項を盛り込んだ契約書の様式を制定する等（平成 21 年度）の整備を行ってきている。

なお、急を要する場合以外であっても公告期間を短縮できるとする規定や公益法人随意契約条項については、当初から設けていない。

### (2) 契約事務手続に係る執行体制・審査体制の整備

執行体制については、少額随意契約を除いた契約件数が年間 20～30 件程度であることから、会計課（4 名）が事務を担当し、総務部長（100 万円以上の支出を伴うものは、理事長）が決裁を行っている。

また、審査体制については、執行部門に対する審査部門の牽制を確立するため、全ての契約関係文書を内部監査担当に回議して事前審査を受けているほか、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成 21 年 11 月 17 日閣議決定）に基づき、平成 21 年 12 月に監事及び外部有識者から構成される契約監視委員会を設置した。平成 23 年 3 月には、同委員会の外部有識者の委員を 2 名から 3 名に増強し、審査体制の強化を図った。

平成 23 年度においては、平成 23 年 11 月に第 5 回、平成 24 年 3 月に第

		<p>6回の契約監視委員会の会合を開催した。</p> <p>(3) 契約状況の点検・見直し  契約状況の点検・見直しについては、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」における改善状況のフォローアップについて（平成23年9月28日総務省要請）等を受けて、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づき策定した「随意契約等見直し計画」等に従い、競争性のない随意契約及び一者応札・一者応募案件について、引き続き適正化に向けた取組を行うとともに、契約監視委員会の点検を受けた（具体的には下記（4）ないし（8）のとおり。）。</p> <p>(4) 随意契約の縮小  平成23年度の競争性のない随意契約は、独立行政法人通則法（以下「通則法」という。）第38条第4項の規定に基づく財務諸表の官報公告及び簡易生命保険の争訟事件対応等に係る弁護士法人への委託の2件であった。  また、第5回の契約監視委員会の会合においては、上記(3)の要請を受けて弁護士法人への委託に関する随意契約（平成24年度）の締結について説明を行い、委員から意見を聴取した。  なお、少額随意契約についても、引き続き、複数の業者から見積りを徴することを徹底し、経費の効率的な使用を図っている。</p> <p>(5) 関連法人との取引  当機構には、関連法人（特定関連会社、関連会社及び関連公益法人等）に該当する法人は存在しない。</p> <p>(6) 再委託の状況  株式会社かんぽ生命保険本社に関する業務の適正性の検証等に係る監査支援等の委託並びに情報システムの運用・保守等の委託について再委託の申出があり、委託業務の円滑な実施のために必要と認められたことから、承認した。</p> <p>(7) 公益法人等に対する会費の支出については、当機構の業務の遂行のために真に必要なものとして、例年、公益社団法人日本監査役協会及び社団法人日本内部監査協会の各年会費を支出しており、平成24年度についても、</p>
--	--	---

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

また、前述の契約状況の点検・見直し結果や随意契約等見直し計画のフォローアップのほか、一般競争入札及び随意契約（企画競争又は公募を経たものを含む。）の状況や、契約監視委員会の議事要旨・配布資料等をホームページで公表している。

### 3 人件費の削減等に係る取組

- (1) 人件費の削減等については、前年度に引き続き、超過勤務手当の効率的な使用を推進した。具体的には、従前からの毎週水曜日の定時退庁日に加え平成23年7月からは毎週金曜日も定時退庁日に追加し、その都度職員に周知するとともに、毎月の超過勤務手当額等の管理を徹底した結果、平成23年度の超過勤務手当額等は、前年度に比べて3.2%減少した。

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

注1 中期計画において、平成19年度の人件費(退職手当及び福利厚生費を除く。)を年間換算した額と比較し、中期計画最終年度の平成23年度には4%以上削減をすることとしている。

注2 10月の役員交代による賞与の影響を補正した場合の削減割合。

#### 【給与水準(対国家公務員指数)の適正性】

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

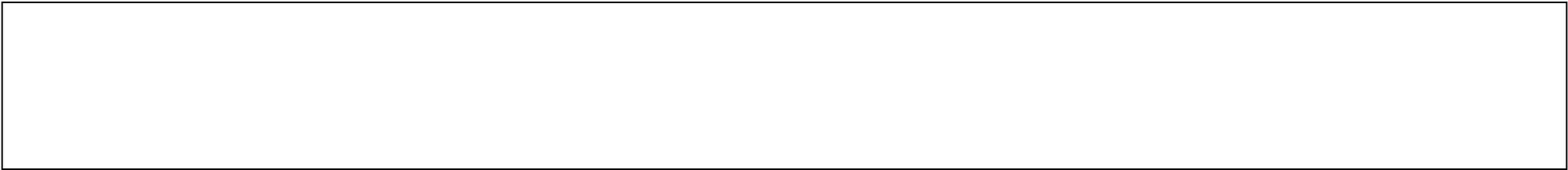
対国家公務員(行政職(一))年齢勘案	110.6
年齢・地域・学歴勘案	96.4

#### (要因)

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

その要因としては、機構の事務所は東京都特別区内のみに設置され、かつ、国家公務員と同様に地域手当(機構では調整手当としている。)を支給している機構と地域手当未支給地を含む全国の平均で算出された国家公務員とで比較された指数となっているためである。

		<p>比較対象を合わせ、機構と同じ地域（東京都特別区）に勤務する国家公務員に限定して比較すると、指数は95.2となる。</p> <p>なお、平成23年度における機構の役職、年齢別の給与の支給状況については、平成24年6月末日途に職級別在職状況等をホームページで公表することとしている。</p> <p>(2) また、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）の制定・施行を踏まえて、役員報酬規程及び職員給与規程の改正並びに報酬・給与の臨時特例規程の制定を行い、平成24年4月から施行した。</p> <p>(3) なお、諸手当については、国家公務員に支給されている手当項目以外の手当はなく、また、法定外福利費についても、職員の健康診断費用など必要な支出を除き、食事の補助、個人旅行補助、互助組織への支出、レクリエーション経費等への支出は、一切行っていない。</p> <p><b>【参考】</b>  対国家公務員指数の対前年度比較  （事務・技術職員）</p> <table border="1" data-bbox="1153 906 1955 1106"> <thead> <tr> <th>対国家公務員（行政職（一））</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年齢勘案</td> <td>109.6</td> <td>110.6</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>年齢・地域勘案</td> <td>94.7</td> <td>95.2</td> <td>0.5</td> </tr> <tr> <td>年齢・学歴勘案</td> <td>109.1</td> <td>110.2</td> <td>1.1</td> </tr> <tr> <td>年齢・地域・学歴勘案</td> <td>95.3</td> <td>96.4</td> <td>1.1</td> </tr> </tbody> </table>		対国家公務員（行政職（一））	平成22年度	平成23年度	増減	年齢勘案	109.6	110.6	1.0	年齢・地域勘案	94.7	95.2	0.5	年齢・学歴勘案	109.1	110.2	1.1	年齢・地域・学歴勘案	95.3	96.4	1.1
対国家公務員（行政職（一））	平成22年度	平成23年度	増減																				
年齢勘案	109.6	110.6	1.0																				
年齢・地域勘案	94.7	95.2	0.5																				
年齢・学歴勘案	109.1	110.2	1.1																				
年齢・地域・学歴勘案	95.3	96.4	1.1																				
<b>当該業務に係る事業経費</b>	— 千円	<b>当該業務に従事する職員数</b>	15名																				
<b>■ 当該項目の評価 (AA～D)</b>	(AA～Dの5段階評価を記入)																						
<b>■ 評価結果の説明</b> ※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価																							



独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとすべき措置 1 資産の確実かつ安定的な運用	
■ 中期計画の記載事項		
<p>(1) 機構が公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙1のとおり）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2のとおり）に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p> <p>(2) 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるよう、株式会社かんぽ生命保険における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2（1）①及び②による確認等を行うこととする。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>(1) 機構が旧公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙1のとおり）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2のとおり）に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p>	<p>郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、中期計画及び平成23年度年度計画で定める運用計画を遵守し、株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」という。）に対する預金、預金者・保険契約者への貸付け、地方公共団体・公庫公団等に対する貸付けに係る債権の保有のための運用、国債等・預金による運用を実施することにより、確実かつ安定的な運用に努めた。</p> <p>期末における運用残高は、下表のとおりであり、いずれも独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（以下「機構法」という。）等で定められた方法による運用としている。</p> <p>また、中期計画及び平成23年度年度計画で定める運用計画に基づき、具体的な運用方法を運用実施方針として定め、余資運用については、預金等のほか、流動性及び安全性の観点から国債（満期保有目的の債券）に運用している。</p> <p>なお、貸付金については、地方公共団体貸付及び公庫公団等貸付を実施しているが、これらは、金融庁の金融検査マニュアルにおいても、回収の危険性又は価値の毀損の危険性がないものとして債務者区分は要しないものとし、非分類債権とすることとなっていることから回収計画は策定していない。預金者貸付及び保険契約者貸付については、郵便貯金の残高・簡易生命保険の積立金の</p>

範囲内での貸付けであることから回収不能の問題はない。

○郵便貯金資産運用残高

(単位：百万円)

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

○簡易生命保険資産運用残高

(単位：百万円)

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

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

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

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

1 保有資産の見直し

(1) 実物資産

実物資産については、建物、土地等は保有していない（職員宿舎も保有していない）。保有している実物資産は、事務所内の間仕切りやサーバー・パソコン等のみであり、これらは、いずれも機構の業務を遂行するために不可欠なもので、必要最小限の数量のみ調達している。したがって、機構の実物資産は、機構の任務・設置目的に適ったものであるとともに、その任務を遂行する手段として有用かつ有効であり、また、機構の事務・事業の目的及び内容に照らして適切な規模で、利用度等は合理的で経済合理性があるものとなっている。

機構が賃貸借契約している本部事務所は、委託先であるゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の本社並びに所管官庁である総務省と頻繁に打合せ等を行う必要があるなど、現在地に立地する業務上の必要性があり、また、職員（派遣職員を含む。）数に照らして、適切な規模であり、かつ、賃料についても近隣相場に照らし適正なものとなっている。これも機構の任務・設置目的に適ったものであるとともに、その任務を遂行する手段として有用かつ有効であり、また、機構の事務・事業の目的及び内容に照らして適切な規模で、利用度等は合理的で経済合理性があるものとなっている。

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

## (2) 金融資産

- ① 金融資産については、機構法等に基づき運用している。資産規模は、預金者、保険契約者等の行動の結果として決まるものであり、各契約の満期終了等に伴い、基本的に減少している。
- ② 保有する現金・預金・有価証券等については、その太宗を占める特別貯金については、機構が負債として負う郵便貯金に相当するものになっており、その余の部分については、資金繰りの状況を考慮した上で、必要な運転資金を定期的に見直し、確保の上、余資を国債により運用している。
- ③ 貸付業務以外の債権において、貸付金はない。
- ④ 不要財産であって、政府からの出資又は支出に係るものは存在しない。

したがって、いわゆる「溜まり金」は存在しない。

(3) 知的財産

特許権等の知的財産は保有していない。

2 保有資産の運用・管理

(1) 実物資産

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

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

なお、賃貸借契約している事務所は、適切な規模であることから、第三者に転貸し、自己収入を得る余地はなく、また、賃借していることから、アウトソーシング等による管理業務の効率化等の余地もない。

(2) 金融資産

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

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

③ 必要な人員を配置するとともに、内部統制を図っている。

④ ディスクロージャリー誌及びホームページへの掲載等により、実績を明らかにしている。

⑤ 前述のとおり、回収不能に陥る貸付金はないことから、回収計画は策定しておらず、また、回収率は100%であることから、その向上に向けた取組を要しない。

⑥ 新規の貸付は、預金者貸付及び契約者貸付のみであり、これらは、預金及び積立金の範囲内となるようシステム化されており、それにより貸付額の審査が行われている。

		<p>⑦ 機構における資金運用は、上記のとおり、運用計画に定めるところにより、郵便貯金資産運用においては、ゆうちょ銀行への預金、預金者貸付け、地方公共団体に対する貸付け及び国債取得（満期保有目的）が、簡易生命資産運用においては、保険契約者貸付け、地方公共団体に対する貸付け、公庫公団に対する貸付け及び国債取得（満期保有目的）が行われている。</p> <p>機構は、これらのうち、地方公共団体に対する貸付け及び公庫公団に対する貸付けについては、債権管理等の業務を、預金者貸付け及び保険契約者貸付けについては、旧郵便貯金法及び旧簡易生命保険法に基づく貸付けに係る業務を、郵政民営化法第 162 条第 1 項第号イ及びハの規定に基づき、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命に委託している。</p> <p>これらの委託した業務について、機構は、「第 2—2 提供するサービスの質の確保」のとおり、実施状況の確認等を行い、委託先等を監督している。</p> <p>なお、機構においては、投資顧問会社等を通じた資金運用は行っていない。</p>	<p>(3) 知的財産</p> <p>特許権等の知的財産は保有していない。したがって、知的財産活用に関する方針の策定等の取組はしていない。</p>
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>— 千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>12 名</p>
<p>■ 当該項目の評価 (AA～D)</p>	<p>(AA～D の 5 段階評価を記入)</p>		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>※必要性、有効性、効率性の観点で踏まえ評価</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

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



③ 確認等

ることとする。

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

なお、平成 23 年度における重点確認項目等は次のとおりとし、項目ごとのスケジュールについては監督方針等に盛り込むこととする。

ア 重点確認項目

(郵便貯金管理業務)

i 業務品質の確保

③ 平成 23 年度監督方針においては、各重点項目の確認スケジュールとして、重要案件については随時、その他の案件については原則として月、四半期又は半期に 1 度確認を行う旨定めた。

これに基づき、以下に述べるとおり、確認を行った。

ア 重点確認項目

(郵便貯金管理業務)

i 業務品質の確保

① 随時の確認

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

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

② 定期的な確認

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

さらに、平成 23 年 12 月及び平成 24 年 5 月、現金過不足事故及び後日支払いの防止態勢について報告を受け、態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

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

全ての監査先において、対応状況を点検し、必要に応じ改善指導した。

④ 事案の内容及び再発防止策等

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

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

その結果、平成 23 年度における現金過不足事故(再委託先の事故を含む。)の発覚件数は 185 件となっており、平成 22 年度の同件数(304 件)と比較して約 4 割減少した。

⑤ 東日本大震災の被災者対応

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

ii 委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組

① 随時の確認

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

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

② 定期的な確認

### iii 顧客情報の管理

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

また、平成 23 年 12 月及び平成 24 年 5 月に、犯罪防止態勢について報告を受け、態勢の整備状況、防止策等について確認を行い、不十分な点について、年 2 回、改善指導した。

#### ③ 実地監査

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

#### ④ 事案の内容及び再発防止策等

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

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

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

### iii 顧客情報の管理

#### ① 随時の確認

預金者情報の紛失等の事案が発覚した場合は、直ちに報告を受け、その内容、対応策及び改善策について確認を行った。また、四半期ごとに取りまとめて傾向等を分析し、実地監査に活用した。

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

#### iv 苦情申告等の対応

##### ② 定期的な確認

平成 23 年 12 月及び平成 24 年 5 月、顧客情報の管理態勢について報告を受け、態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

##### ③ 実地監査

全ての監査先において、管理状況を点検し、必要に応じ改善指導した。

##### ④ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報に関する事故の具体的な事例としては、社内紛失及び誤廃棄がある。

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

#### iv 苦情申告等の対応

##### ① 随時の確認

お客様から委託先に寄せられた苦情申告等は、全て、毎日、機構に報告される。

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

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

さらに、その件数及び概要について、平成 23 年 5 月（平成 22 年度第 4 四半期分）から機構ホームページに掲載し、公表を開始した。

##### ② 定期的な確認

平成 23 年 12 月及び平成 24 年 5 月、苦情申告等管理態勢について報告を受け、態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

##### ③ 実地監査

全ての監査先において、苦情申告等への対応状況を点検したが、店舗及び貯金事務センターにおいては、指摘すべき点はなかったが、東西のコールセンターにおいて、苦情に対するフォローアップ態勢に違いがあることから、統一した対応となるよう改善を求めた。

#### ④ 事案の内容及び再発防止策等

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

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

お客様への案内状については、機構と委託先が共同で、苦情申告内容の分析結果を踏まえて内容を見直し、満期あいさつ状については平成 23 年 5 月から、防犯あいさつ状については平成 24 年 1 月から、見直し後の案内状の送付に切り替えた。

また、窓口での事務処理及び職員の態度やマナーについては、委託先に改善を求めており、各種研修にて業務知識や顧客対応スキルの向上を図るほか、委託先では新たに C S 体操 DVD・CD を作成して職員教育に活用することで改善を図った。

### v 委託先の外部委託の管理

### v 委託先の外部委託の管理

#### ① 随時の確認

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

#### ② 定期的な確認

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

vi 会計に関する業務の適正性

さらに、四半期ごとに、委託先が再委託先に対して実施したモニタリング結果及び監査結果の報告を受け、実施状況及び内容の確認を行った。

③ 実地監査

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

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

④ 事案の内容及び再発防止策等

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

vi 会計に関する業務の適正性

① ゆうちょ銀行から報告される月次財務データの検証

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

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

② 実地監査等

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

また、平成 24 年 4 月、本社に対して、ゆうちょ総合情報システムにおける新旧勘定区分の状況を確認した。

その他、店舗、郵便局への実地監査の際、日締、現金検査等の状況を確認した。

③ 会計に関する業務の適正性（分析等）に関する指導事項等

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

(簡易生命保険管理業務)

i 業務品質の確保

(簡易生命保険管理業務)

i 業務品質の確保

① 随時の確認

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

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

なお、平成 23 年度においては、委託先において業務品質に関する事項のうち重大な事案は発覚していない。

平成 23 年 3 月の東日本大震災の発生以降は、被災地の支店・サービスセンターの業務運行状況、非常取扱い（非常即時払、保険料払込猶予期間の延伸等）の実施数（週次）等を把握した。

② 定期的な確認

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

さらに、平成 23 年 11 月に、現金過不足事故の防止態勢について報告を受け、態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

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

④ 事案の内容及び再発防止策等

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

事故のほとんどが不注意に起因していることから、再発防止策として基本動作の徹底、キャッシュレス化の推進に取り組んだ。

その結果、平成 23 年度における現金過不足事故（再委託先の事故を含

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

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

⑤ 東日本大震災の被災者対応

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

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

ii 委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組

① 随時の確認

委託先の役職員による犯罪が発覚した場合には、直ちに、委託先から機構に報告されることとしている。

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

なお、平成23年度においては、委託先における犯罪事案は発覚していない。

平成23年10月及び11月に発覚した再委託先の管理者(郵便局長等)による犯罪については、委託先に対し当該犯罪事案の発生原因の究明、犯罪防止策の強化策、経営陣の認識等について文書により報告を求め、その内容について確認した。

② 定期的な確認

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

また、四半期ごとに、改善計画の進捗・実施状況について報告を受け、

### iii 顧客情報の管理

委託先の取組状況について確認を行った。

さらに、平成 23 年 11 月及び平成 24 年 5 月に、犯罪の防止態勢について報告を受け、態勢の整備状況、犯罪防止策等について確認を行った。

#### ③ 実地監査

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

#### ④ 事案の内容及び再発防止策等

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

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

### iii 顧客情報の管理

#### ① 随時の確認

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

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

#### ② 定期的な確認

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

平成 23 年 11 月及び平成 24 年 5 月、顧客情報管理態勢について報告を受け、態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

#### iv 苦情申告等の対応

##### ③ 実地監査

全ての監査先において、顧客情報の管理態勢について監査を実施し、不適正な事案について改善指導を行った。

##### ④ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報に関する事故の具体的な事例としては、社内紛失及び誤送付がある。

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

#### iv 苦情申告等の対応

##### ① 随時の確認

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

##### ② 定期的な確認

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

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

v 保険金等支払の管理

さらに、平成 23 年 11 月及び平成 24 年 5 月、苦情申告等管理態勢について報告を受け、態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

全ての監査先において、苦情申告等処理態勢について監査を実施し、不適正な事案について改善指導を行った。

④ 事案の内容及び再発防止策等

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

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

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

v 保険金等支払の管理

① 随時の確認

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

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

なお、平成 23 年度においては、委託先において保険金等の支払の管理に関する事項のうち重大な事案は発生していない。

② 定期的な確認

vi 委託先の外部委託の管理

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

平成 23 年 11 月及び平成 24 年 5 月に委託先から、保険金等支払管理態勢について報告を受け、委託先における態勢の整備状況、保険金等の過誤払等の発生状況及び改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

下期の監査先において、保険金等支払管理態勢について監査を実施し、不適正な事案について改善指導を行った。

④ 事案の内容及び再発防止策等

保険金等支払に関する事故の具体的な事例としては、「保険金等の支払金額の過誤払」、「正当権利者以外の者への支払」等がある。

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

更に、平成 22 年 10 月から実施している、満期・生存保険金の早期支払手続、キャッシュレス及び指定代理請求制度の勧奨、各種保険金の請求漏れがないことの確認を行う契約者フォローアップ活動において、平成 23 年 10 月より満期保険金や失効による還付金等が未請求となった契約に対するフォローアップも実施を開始した。

vi 委託先の外部委託の管理

① 随時の確認

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

② 定期的な確認

下記（2）アの i から v までの②で述べる再委託先に関する報告を、

vii 会計に関する業務の適正性

委託先を通じて受けた際に、委託先による再委託先の管理状況についても確認を行った。

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

平成 23 年 11 月に、委託先から、再委託先に対する管理態勢について報告を受け、委託先と再委託先との連携態勢、モニタリング態勢及び研修・支援等の取組施策等について確認を行った。

③ 実地監査

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

④ 事案の内容及び再発防止策等

特に、再委託先の役職員による犯罪の防止及び顧客情報管理について、委託先から再委託先に対し法令等遵守の意識の浸透を図る取組の一層の強化を指導するよう求めた。

vii 会計に関する業務の適正性

① 地方公共団体貸付の弁済状況の確認

かんぼ生命保険から、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・中間決算期のかんぼ生命保険本社に対する実地監査

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

③ かんぼ生命保険本社、支店、サービスセンター及び郵便局に対する実

イ 実地監査計画

平成 23 年度における実地監査計画を定め、実地監査を行う。

なお、実地監査計画には、次の内容を盛り込むこととする。

(郵便貯金管理業務)

- ・ 委託先の本社、エリア本部、本支店又は出張所等及び再委託先の本社、支社又は郵便局(局規模等を勘案)を対象として、委託業務の実施状況を監査する。
- ・ 実地監査は、必要に応じ、上記アの項目並びに下記(3)①及び②に掲げる項目について行う。

地監査

平成 24 年 1 月にかんぽ生命保険本社に対して、かんぽ総合情報システムにおける新旧契約区分に係るシステムコントロールが担保されていることを確認するため、実地監査を実施した。

平成 23 年 7 月から 11 月まで、支店(10 箇所)、サービスセンター(2 箇所)、郵便局(2 箇所)に対し実地監査を実施し、取引の発生からシステムへのデータ登録に係るコントロールの整備・運用状況の確認を行った。

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

④ 会計に関する業務の適正性(検証等)に関する内容等

上記①、②及び③において、機構の財務諸表に重大な影響を及ぼすような会計の適正性に対する不適正事項は確認されなかった。

イ 実地監査計画

(郵便貯金管理業務)

郵便貯金管理業務においては、平成 23 年 2 月に、委託先の本社、貯金事務センター、地域センター及び店舗並びに再委託先の本社、支社及び郵便局に対し実地監査を行う旨を規定した実地監査計画を定め、状況に照らし、修正しつつ、以下のとおり実施した。

(平成 23 年度上期)

- ① 実地監査対象
  - ゆうちょ銀行

- ・ 本社
- ・ 道北地域センター
- ・ 兵庫店及び姫路店
- 郵便局株式会社（以下「郵便局会社」という。）
  - ・ 本社
  - ・ 中国支社、近畿支社及び北海道支社
  - ・ 徳山郵便局、福山郵便局、高槻郵便局、姫路南郵便局、旭川中央郵便局及び岩見沢郵便局
- ② 実施時期  
平成 23 年 5 月から平成 23 年 9 月まで
- ③ 実地監査項目
  - ・ 犯罪の防止態勢
  - ・ 顧客情報管理態勢
  - ・ 苦情申告等管理態勢
  - ・ 外部委託の管理態勢
  - ・ 会計に関する業務の適正性
  - ・ その他
- ④ 実地監査結果等
  - ・ 上記アの i から v までのそれぞれ「③ 実地監査」
  - ・ 上記アの vi
  - ・ 下記（2）アの i から iv までのそれぞれ「③ 実地監査」を参照。

(平成 23 年度下期)

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

(簡易生命保険管理業務)

- ・ 委託先の本社、サービスセンター又は支店及び再委託先の本社、支社又は郵便局(局規模等を勘案)を対象として、委託業務の実施状況を監査する。

(簡易生命保険管理業務)

簡易生命保険管理業務においては、平成23年2月に、委託先の本社、サービスセンター、コールセンター及び支店並びに再委託先の本社、支社及び郵便局に対し実地監査を行う旨を規定した実地監査計画を定め、状況に照らし、修正しつつ、以下のとおり実施した。

- ・ 福岡コールセンター
- ・ 立川店及び横浜南店

○ 郵便局会社

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

② 実施時期

平成23年10月から平成24年3月まで

③ 実地監査項目

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

④ 実地監査結果等

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

- ・ 実地監査は、必要に応じ、上記アの項目並びに下記(3)①及び②に掲げる項目について行う。

(平成 23 年度上期)

① 実地監査対象

○ かんぽ生命保険

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

○ 郵便局会社

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

② 実施時期

平成 23 年 6 月から平成 23 年 9 月まで

③ 実地監査項目

- ・ 犯罪の防止態勢
- ・ 顧客情報管理態勢
- ・ 苦情申告等処理態勢
- ・ 契約維持管理態勢
- ・ 委託先の外部委託の管理態勢
- ・ 会計処理態勢
- ・ その他

④ 実地監査結果等

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

(平成 23 年度下期)

① 実地監査対象

○ かんぽ生命保険

- ・ 本社
- ・ 福岡サービスセンター、岐阜サービスセンター及び京都サービスセンター
- ・ 佐世保支店、長崎支店、北九州支店、春日井支店、浜松支店、静岡支店及び和歌山支店

○ 郵便局会社

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

② 実施時期

平成 23 年 10 月から平成 24 年 2 月まで

③ 実地監査項目

- ・ 業務品質の確保（システムリスク管理態勢を含む。）
- ・ 犯罪の防止態勢
- ・ 顧客情報管理態勢（サービスセンターに限る。）
- ・ 苦情申告等処理態勢（サービスセンターに限る。）
- ・ 保険金等支払管理態勢
- ・ 委託先の外部委託の管理態勢
- ・ 会計処理態勢
- ・ その他

④ 実地監査結果等

- ・ 上記アの i から vi までの「③ 実地監査」
- ・ 上記アの vii

## (2) 再委託先の監督

再委託先に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、旧公社業務と比較し業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。

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

- ・ 下記(2)アのiiiからvまでの「③ 实地監査」を参照

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

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

### (郵便貯金管理業務)

#### ア 重点確認項目

##### i 業務品質の確保

##### ① 随時の確認

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

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

##### ② 定期的な確認

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

さらに、平成23年12月及び平成24年5月、委託先を通じて現金過不足事故及び後日支払いの防止態勢について報告を受け、再委託先の態勢

の整備状況、改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

全ての監査先において、対応状況を点検し、必要に応じ改善指導した。

④ 事案の内容及び再発防止策等

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

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

ii 再委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組

① 随時の確認

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

② 定期的な確認

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

また、平成23年12月及び平成24年5月、委託先を通じて犯罪の防止態勢について報告を受け、再委託先の態勢の整備状況、防止策等について確認を行い、不十分な点について改善指導した。

③ 実地監査

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

④ 事案の内容及び再発防止策等

犯罪事案の代表的事例としては、払戻金や金庫資金等の横領がある。

再発防止のため、従来から実施してきた防止策の継続実施のほか、以

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

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

### iii 顧客情報の管理

#### ① 随時の確認

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

#### ② 定期的な確認

平成 23 年 12 月及び平成 24 年 5 月、委託先を通じて顧客情報の管理態勢について報告を受け、再委託先の態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

#### ③ 実地監査

全ての監査先において、管理状況を点検し、必要に応じ改善指導した。

#### ④ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報に関する事故の具体的事例としては、社内紛失及び誤廃棄がある。

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

前年度から減少した。

#### iv 苦情申告等の対応

##### ① 随時の確認

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

##### ② 定期的な確認

平成23年12月及び平成24年5月、委託先を通じて苦情申告等管理態勢について報告を受け、再委託先の態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

##### ③ 実地監査

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

##### ④ 事案の内容及び再発防止策等

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

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

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

以上のほか、平成22年3月から、「お客様の声」をもとにした改善事例についてホームページに掲載しているが、平成23年5月(平成22年度第4四半期分)から、「お客様の声」の件数及び概要も掲載を開始した。

(簡易生命保険管理業務)

#### ア 重点確認項目

i 業務品質の確保

① 随時の確認

現金過不足事故等、業務品質に関する事項のうち、重大な事案が発生した場合には、直ちに、委託先を通じて報告を受け、その内容及び再発防止策について確認を行った。

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

② 定期的な確認

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

さらに、平成 23 年 11 月に、委託先を通じて現金過不足事故の防止態勢について報告を受け、再委託先の態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

③ 実地監査

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

④ 事案の内容及び再発防止策等

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

再発防止策としては、現金授受の際の 2 回査算の徹底や高額現金支払時の立会者への確認等の基本動作の徹底、キャッシュレス化の推進等に取り組んだ結果、現金過不足事故は減少している。

ii 再委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組

① 随時の確認

再委託先の役職員による犯罪が発覚した場合には、直ちに、委託先を通じて報告を受け、委託先に内容確認及び説明を求めるとともに、必要

に応じ、委託先を通じて再委託先に対し業務改善や再発防止策の検討について指導等を行った。

平成 23 年 10 月及び 11 月に発覚した再委託先管理者（郵便局長等）による犯罪については、委託先に対し当該事案の発生原因の究明、犯罪防止策の強化策、経営陣の認識等について文書により報告を求め、その内容について確認した。

② 定期的な確認

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

また、平成 23 年 11 月及び平成 24 年 5 月、委託先を通じて犯罪の防止態勢について報告を受け、再委託先の態勢の整備状況、犯罪防止策等について確認を行った。

③ 実地監査

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

④ 事案の内容及び再発防止策等

犯罪事案の具体的な事例としては、無証跡で保険証書等を預かり、解約還付金、保険料等を横領した事案等がある。

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

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

iii 顧客情報の管理

① 随時の確認

再委託先において、顧客情報の漏えい等が発覚した場合には、直ちに又は全容が判明次第、委託先を通じて報告を受け、その内容、対応策及

び改善策について確認を行った。

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

#### ② 定期的な確認

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

平成23年11月及び平成24年5月、委託先を通じて顧客情報管理態勢について報告を受け、再委託先の態勢の整備状況、改善策等について確認を行った。

#### ③ 実地監査

上期の監査先において、顧客情報の管理態勢について監査を実施し、不適正な事案について改善指導を行った。

#### ④ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報に関する事故の具体的事例としては、社外紛失及び誤手交がある。

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

#### iv 苦情申告等の対応

##### ① 随時の確認

お客様から直接機構に寄せられた苦情申告等については、原則、委託先又は再委託先が対応することとしているが、お客様対応に遺漏がないよう、必要の都度、委託先を通じて再委託先を指導するとともに、委託

先から対応状況の報告を受け、進捗管理等を行った。

#### ② 定期的な確認

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

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

平成23年11月及び平成24年5月、委託先を通じて苦情申告等管理態勢について報告を受け、再委託先の態勢の整備状況及び改善策等について確認を行った。

#### ③ 実地監査

上期の監査先において、苦情申告等処理態勢について監査を行ったが、不適正な事象等は確認されなかった。

#### ④ 事案の内容及び再発防止策等

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

なお、簡易生命保険管理業務においては、機構発足以来、苦情申告等の件数や内容をホームページに掲載するとともに、お客様の声をもとにした改善事例についてもホームページに掲載し、お客様周知に努めているところである。

### v 保険金等支払の管理

#### ① 随時の確認

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

なお、平成23年においては、再委託先で保険金等の支払の管理に関する事項のうち重大な事案は発生していない。

(3) 監督にあたり留意する事項

① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間

利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう、委託先及び再委託先に対し、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務並びに再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保

② 定期的な確認

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

平成 23 年 11 月及び平成 24 年 5 月に委託先から、保険金等支払管理態勢について報告を受け、再委託先における態勢の整備状況、保険金等の過誤払等の発生状況及び改善策等について確認を行った。

③ 実地監査における指摘事項等

下期の監査先において、保険金等支払管理態勢について監査を実施し、不適正な事案について改善指導を行った。

④ 事案の内容及び再発防止策等

保険金等支払に関する事故の具体的な事例としては、「保険金等の支払金額の過誤払」、「正当権利者以外の者への支払」等がある。

再発防止策としては、「保険金支払請求等チェックシート」を活用し、必要書類が完備していること、入院期間、書類完備月日等の入力項目を確認する等の取組や生存保険金に係る正当な受取人の判別をサポートするフローチャートの活用等を実施している。

また、平成 22 年 10 月から、実施している満期・生存保険金の早期支払手続、キャッシュレス及び指定代理請求制度の勧奨、各種保険金の請求漏れがないことの確認を行う契約者フォローアップ活動において、平成 23 年 10 月より満期保険金や失効による還付金等が未請求となった契約に対するフォローアップも実施している。

(郵便貯金管理業務)

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

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

及び再委託先が行う銀行業の代理業務と同等以上の営業日及び営業時間の確保を義務付けている。

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

(簡易生命保険管理業務)

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

なお、簡易生命保険管理業務においては、委託先が行う生命保険業務及び再委託先が行う生命保険契約の維持・管理業務と同等の提供場所及び提供時間が確保されていることについて確認済みである。

② 標準処理期間の設定

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

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

(郵便貯金管理業務)(詳細は別紙3のとおり)

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

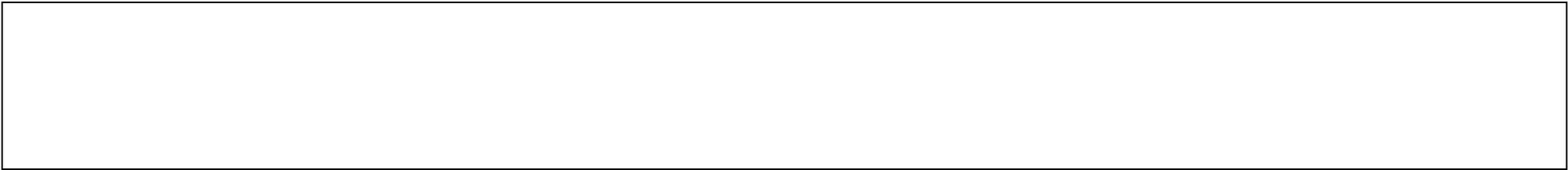
(郵便貯金管理業務)

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

- ア 貯金証書・保管証の再交付の取扱い 3日
- イ 定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行の取扱い 4日
- ウ 残高証明書の発行の取扱い
  - ア) 管理担当貯金事務センターの処理
    - ・ 自貯金事務センター受入分 4日
    - ・ 他貯金事務センター受入分 2日
  - イ) 管理担当貯金事務センター以外の貯金事務センターの処理
    - ・ 管理担当貯金事務センターへの関係資料の発送 4日

② 郵便貯金管理業務においては、標準処理期間について、毎月、その達成

	<p>る払戻証書の発行の取扱い ウ 残高証明書の発行の取扱い</p> <p>(簡易生命保険管理業務) (詳細は別紙4のとおり)</p> <p>ア 満期保険金の支払い イ 入院保険金の支払い ウ 生存保険金の支払い エ 失効・解約還付金の支払い オ 基本契約の死亡保険金の支払い</p>	<p>状況について確認した。</p> <p>東日本大震災の影響により平成23年4月及び5月、仙台貯金事務センターにおいて、「貯金証書・保管証の再交付の取扱い」及び「定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行の取扱い」において標準処理期間内の処理割合が9割を下回る状況が生じていたが、復旧に伴い事務処理の遅延は改善し、いずれの取扱いについても、通年では、標準処理期間内の処理割合9割以上を達成した。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>① 簡易生命保険管理業務においては、標準処理期間について、年度計画及び監督方針において、いずれの保険金等の支払種別についても14日に設定し、委託先に対し標準処理期間内で案件の9割以上を処理するよう求めた。</p> <p>② 簡易生命保険管理業務においては、標準処理期間について、毎月、標準処理期間内での処理状況について報告を受け、その達成状況について把握・分析を行った。加えて、平成23年10月から平成24年2月までに実施した実地監査において、保険金等の支払処理状況について確認を行った。</p> <p>東日本大震災により甚大な被害が発生したことから、仙台サービスセンターにほかのサービスセンターから応援要員を派遣した上で、震災専門ラインを設置し、迅速かつ適切な対応に努めた結果、特に混乱もなく着実な支払が進捗した。</p> <p>いずれの保険金等の支払種別についても、標準処理期間内の処理割合9割以上を達成している。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>67,670千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>16名</p>
<p>■ 当該項目の評価 (AA~D)</p>	<p>(AA~Dの5段階評価を記入)</p>		
<p>■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点で踏まえ評価</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 3 業務の実施状況の継続的な分析	
■ 中期計画の記載事項		
利用者の意見を把握するとともに、業務の見直し等に資する調査研究等を行うことにより、業務の実施状況を継続的に分析し公社業務と比較して、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上に努めることとする。		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	郵便貯金の預金者の郵便貯金の利用及び簡易生命保険の契約者等の簡易生命保険の利用に関するご意見等を把握し、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の監督業務等に反映させるための調査研究等を行い、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上に努めることとする。	<p>1 利用者の意見の把握 利用者から委託先に寄せられた意見は、定期的に機構に報告される。機構は、自らが受けた意見とともに、これらの意見を毎月又は四半期ごとに分析した（詳しくは、「4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」に記載）。意見の件数及び概要は、郵便貯金管理業務については平成22年度第4四半期分から、また、簡易生命保険管理業務については平成19年第3四半期分から、機構ホームページにて公表している。 これに加え、機構発足以来、毎年、サービスの品質等について、利用者の意向調査を委託により実施している。</p> <p>2 調査研究の実施 平成23年度においては、10月に、インターネットを利用した「郵便貯金・簡易生命保険のサービスに対する利用者の評価等に関する調査」（10月11日～11月1日調査実施、有効回答数8,013人/13,481人（回収率59.4%））を実施し、民営化から4年が経過した時点における制度変更に関する認知、サービスの変化に関する認知、郵便貯金の手続等の認知や簡易生命保険のサービス取扱いの一部変更の認知、利用者の不満等について調査した。 （注）調査回答者の内訳 郵便貯金利用者 6,018人（男性44.8%、女性55.2%）</p>

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

### 3 調査における業務の質の維持向上のための取組

調査を実施する際に、利用者の不満や業務改善の必要性がよりの確に把握できるよう、例えば、住所変更の届出を行っていない郵便貯金証書（通帳）所持の有無や簡易生命保険の保険契約の有無、並びに住所変更の届出を行っていない理由に関する質問を追加するなど、利用者意向調査の質問内容を一部見直した。

### 4 調査結果（平成22年度調査との比較）

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

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

### 5 調査結果の管理業務への反映

平成23年度の調査結果の報告書については、今後の業務改善に活用するよう、その要請文書を添付した上で、委託先であるゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険並びに再委託先である郵便局会社に送付した。また、併せて、今回の調査結果の分析で明らかとなった改善を要する項目について、改善策の報告を求めた。

改善を求めた具体的な項目は、例えば、次のとおり。

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

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 転居の場合、郵便物の転居届とは別に、保険契約についても同様な届出が必要なことの利用者に対する周知、未請求の保険金等の減少に向けた取組</li> </ul> <p>そして、委託先から示された改善策について、その内容が妥当なものか確認するとともに、その実施状況を注視した。</p> <p>加えて、平成 23 年度においては、日本郵政グループのお客さまサービス担当者関係の会合において、調査結果について説明し、問題意識の共有を図った。</p> <p>さらに、「6 預金者への周知」に述べたとおり、機構としても広報の際、住所変更届出の必要性について周知した。</p> <p>以上のとおり、調査結果を委託先の管理業務に活用し、業務の質の維持・向上に努めた。</p>	
当該業務に係る事業経費	1,785 千円	当該業務に従事する職員数	9 名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	(AA～D の 5 段階評価を記入)		
■ 評価結果の説明	※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価		

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

<p>中期計画の該当項目</p>	<p>第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応</p>	
<p>■ 中期計画の記載事項</p>		
<p>機構が直接受け付ける照会等に対しては、対応の基本、対応例等を定めた応答マニュアルを作成し、対応することとする。 委託先及び再委託先が受け付ける照会等に対しては、迅速かつ的確に対応することを求め、その対応状況について、必要に応じ、上記2（1）①及び②による確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p>		
<p>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</p>		
<p>小項目</p>	<p>達成目標</p>	<p>達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）</p>
	<p>機構が直接受け付ける郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの照会等に対しては、必要に応じ、対応の基本、対応例等を定めた応答マニュアルや、実際の対応事例を分類整理した対応事例集の見直しを行うとともに、引き続き、これらに基づき対応することにより、照会等に対し、迅速かつ的確に対応することとする。</p> <p>委託先及び再委託先が郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等から受け付ける照会等に対しては、迅速かつ的確に対応することを求め、その対応状況について、必要に応じ、上記2（1）③による確認等</p>	<p>郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの照会等に対応するため、電話対応の基本等を盛り込んだ「お客様応答マニュアル」を活用するとともに、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務における実際の対応事例を分類した「お客様対応事例集」について、平成23年度に受け付けた苦情申告等の内容、郵便貯金の権利消滅制度に関する照会、簡易生命保険の制度改正に関する事例を踏まえ内容を更新・拡充し、お客様からの御意見・照会等の際に活用して的確に対応している。また、照会等への対応が迅速でないとの苦情はなかった。</p> <p>民間銀行の休眠口座に関する報道を受け、特に預金者等の関心が高まった郵便貯金の権利消滅については、Q&amp;Aを作成し、機構のホームページに掲載した。</p> <p>なお、機構が直接受け付けた照会等の大半は委託業務に関する内容であったため、照会等の内容に基づく改善策は、機構が直接講じるのではなく、以下のとおり、委託先に講じさせているものである。</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、中期計画において実施すべき事項を具体的に盛り込んだ年度計画を定めるとともに、委託先及び再委託先に対する監督項目等を規定した監督方針を定め、第2の2「提供するサービスの質の確保」で記載したとおり確認・指導等を行うことにより、委託先及び再委託先が郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等から受け付ける照会等</p>

を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。

に迅速かつ的確に対応することを求めた。

(郵便貯金管理業務)

① 苦情申告等の内容及び増減傾向の分析

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

② 苦情申告等の数や内容の公表

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

③ 長期未解決苦情の早期解決に向けた一層の取組

機構より、委託先等に一層の取組を求めたところ、委託先本社と再委託先本社が連携して再委託先店舗に助言する体制が平成 22 年 12 月に整えられ、平成 23 年度末時点での長期（2 箇月）未解決苦情の件数は 47 件であり、平成 22 年度末時点での同件数（97 件）と比較して半減した。

④ 改善策の効果測定

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

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

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

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

（簡易生命保険管理業務）

① 苦情申告等の内容及び増減傾向の分析

お客様から委託先等に寄せられた苦情申告（かんぽ生命保険契約に関する苦情申告を含む。）については、毎月、委託先から発生状況の報告を受け、可能な限り分類し、項目ごとの発生状況の推移等について分析等を行い、委託先に満期案内書について専門用語をなくし、分かりやすい案内とするなどの改善を求めた。

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

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

② 長期未解決苦情の早期解決に向けた一層の取組

平成 21 年 6 月に委託先に対し、委託先及び再委託先における未解決事案の管理態勢の整備を求め、同年 9 月から、委託先及び再委託先において受付から 2 箇月以上経過してもなお未解決となっている事案について、個別に営業店、郵便局等に対する指導等を行っている。

この結果、相当数の解決が図られ、現在も個別案件の解決に向けた対応を継続しており、平成 23 年度末時点での長期未解決事案の残存数は 135 件で、平成 22 年度末時点での同件数（176 件）と比較して 23.3%減少した。

③ 改善策の効果測定

平成 21 年度の払込証明書及び契約内容のお知らせの郵送時期に、かんぽコールセンターへの問い合わせが集中した事例を踏まえ、新たに横浜コールセンターを設置し、平成 22 年 10 月から本格稼働。その結果、平成 22 年 10 月期及び 11 月の応答率は格段に向上した。平成 23 年度の 10 月期及び 11 月期は入電数が前年比 109%（10 月）、104%（11 月）と増加したため、若干応答率が下がっているが、高いレベル（目標値である 90%以上）の応答率を維持している。

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

年月	応答率
H21. 10	45. 0%
H21. 11	68. 2%



年月	応答率
H22. 10	96. 4%
H22. 11	98. 8%



年月	応答率
H23. 10	92. 3%
H23. 11	97. 9%

当該業務に係る事業経費

一 千円

当該業務に従事する職員数

16 名

■ 当該項目の評価  
(AA~D)

(AA~D の 5 段階評価を記入)

■ 評価結果の説明

※必要性、有効性、効率性の観点で踏まえ評価



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、公社が公表していた情報の範囲を基本とし、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報を毎事業年度公表することとする。公表にあたっては、直近の財務諸表について独立行政法人通則法第38条に基づき総務大臣の承認を受けた日から2月以内に公表することとする。</p> <p>(2) (1)の情報その他の情報の提供にあたっては、ホームページを積極的に活用することとする。ホームページは、利用者に分かりやすくするよう努めるとともに、その充実を図るため、年1回以上ホームページの掲載内容について検証を行うこととする。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>(1) 旧公社が公表していた情報の範囲を基本とし、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関して、前年度と同様、ディスクロージャー誌を作成し機構に備え付けるほか、その内容を公表する等、機構が承継した郵便貯金及び簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれらに係る債務の確実な履行について、その透明性を高め、機構の役割、組織、業務、活動状況等に対する利用者の理解を深めるため新聞広告等も活用して情報の提供に努める。</p>	<p>1 ディスクロージャー誌の作成・公表          機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務等に関する情報並びにコンプライアンスの推進、リスク管理、情報セキュリティ、個人情報保護、環境配慮等に関する機構の取組を記載したディスクロージャー誌を平成23年9月に作成し、機構の情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。          このディスクロージャー誌には、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に関する省令の規定による公表事項である郵便貯金残高、簡易生命保険責任準備金残高、貸付金残高等の情報も記載されているほか、財務諸表が添付されている。          なお、ディスクロージャー誌とは別に、機構の概要を簡単に紹介したパンフレットをホームページで公表しており、平成23年10月に改訂版に更新した。</p> <p>2 その他</p>

	<p>(2) 機構の情報の提供にあたっては、ホームページを積極的に活用することとする。また、ユーザビリティ、アクセシビリティについて必要に応じ改善等し、利用者に分かりやすくするよう努めるとともに、その充実を図ることとする。</p>	<p>通則法の規定に基づき、業務方法書、中期計画、年度計画、事業報告書及び役職員の報酬・給与・退職手当の支給の基準をホームページで公表している。財務諸表についても、同法の規定に基づき、情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、官報に公告している（ホームページでも公表）。</p> <p>また、関係法令、郵便貯金・簡易生命保険の沿革、商品概要、約款、委託先業務実施営業所等の情報も、ホームページで公表している。</p> <p>なお、新聞広告等の実施については、「6 預金者等への周知」のとおり。</p> <p>上記1に掲げたものも含め、情報提供に当たってはホームページを積極的に活用しているところである。</p> <p>ホームページの改善については、ユーザビリティ向上の観点からサイト内検索機能の導入（平成23年10月）を、またアクセシビリティ向上の観点から音声読み上げソフトの導入（平成23年8月）を行った。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>139,252 千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>17 名</p>
<p>■ 当該項目の評価 (AA～D)</p>	<p>(AA～D の 5 段階評価を記入)</p>		
<p>■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価</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>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>郵便貯金管理業務について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便貯金の預金者に対しその状況をホームページにより公表するとともに、預入期間を経過した郵便貯金の有無の確認及びその早期払戻しを呼びかける新聞広告等を行うことにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p> <p>簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等に対しその状況をホームページにより公表するとともに、受取未済の保険金等の有無の確認及びその早期受取りを呼びかける新聞広告等を行うことにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p>	<p>（郵便貯金管理業務）</p> <p>① 預金者等への情報提供 平成20年2月から、預入・据置期間経過後の郵便貯金残高を毎月把握し、機構のホームページに掲載して毎月更新し、満期を経過した郵便貯金の早期受取りを呼びかけている。 平成23年度は、機構ホームページに、郵便貯金の権利消滅制度等に関するQ&amp;Aの掲載や民営化前に預けていただいた定期貯金は全て満期となっていること、毎年度の権利消滅額を明示すること等により早期受取りを促した。 平成24年2月以降、民間銀行の休眠口座に関する報道が相次いだことから、郵便貯金の権利消滅制度に関する正確な報道により、預金者の早期払戻しが進むよう、報道機関の取材に対応した。</p> <p>② 預金者への個別周知 郵便貯金については、預入・据置期間が経過する日の2箇月前に「満期のご案内」を、さらに10年を経過した貯金（以下「睡眠貯金」という。）となる日の2箇月前に「満期日経過のご案内」を送付し、早期払戻しを勧奨している。また、郵便貯金払戻証書については、平成23年2月から、従前の4箇月経過時点の送付に加え、権利消滅（3年6箇月経過時点）の2箇月前にも</p>

「払戻しをお勧めする通知」を預金者に送付している。

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

③ その他

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

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

委託先においては、積極的なキャンペーン及び営業活動により、権利消滅となり得る貯金を含め、満期を経過した郵便貯金の吸収に努めたほか、平成 23 年度は、委託先ホームページに郵便貯金の権利消滅に関する記事を掲載した。

睡眠貯金及び権利消滅金の状況は、下表のとおりである。

(単位：億円)

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

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

		<p>が高く、満期金の預け替えや預入限度額の引き上げもあって、定額郵便貯金の預入額が多額だったことによるものと推測される。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>簡易生命保険管理業務においては、保険金等の請求漏れを防止するため、満期保険金等の事前の案内書について、満期等の3箇月前に送付するとともに、満期保険金等の請求手続についても、満期等の3箇月前から行うことができることとしている。</p> <p>また、お客様から満期保険金等の請求がなかった場合の事後の支払案内書について、従前は満期等の1年1箇月後に送付していたが、これに加え、満期等の3箇月後にも送付することとした。</p> <p>さらに、平成22年10月から、満期・生存保険金の早期支払手続、キャッシュレス及び指定代理請求制度の勧奨、各種保険金の請求漏れがないことの確認を行う契約者フォローアップ活動を実施している。また、平成23年10月より、当該フォローアップ活動の対象に、満期保険金や失効による還付金等が未請求となった契約及び払込満了契約を追加し、実施している。</p> <p>通常払等により請求があり、新たに支払義務が発生した保険金等について、契約者等に支払通知書を発行し保険金の支払通知を行っているが、支払通知書発行後、3箇月、6箇月又は1年を経過しても保険金等の受取れない契約の残存状況について、毎月把握し、平成20年3月から契約者等に対しその残存状況及び早期受取のお知らせを機構のホームページにより公表している。</p> <p>また、支払請求のない満期保険金等について、支払事由発生後1年経過後に送付する保険金等支払案内書の発行状況についても毎月把握し、平成24年4月発行分(平成24年6月)からホームページに掲載し、早期受取りを呼びかけることを予定している。</p> <p>各種案内書や通知書がお客様に届くためには、住所変更等の届出が必要なことから、当該届出を促進するため、平成22年度からは、よりお客様の目を引くように「払込証明書」及び「ご契約内容のお知らせ」を送付する封書に「ご契約ハンドブック」を同封し、住所や登録内容等に変更があった場合は、変更の</p>
--	--	--

届出をしていただくよう継続的な案内を行っている。

(新聞広告等の実施状況)

預入期間が経過した郵便貯金及び受取未済の簡易生命保険の保険金等の早期受取り等を勧奨するため、次のとおり、従前の新聞広告等に加え、ラジオ広告を拡充するとともに、交通広告を新たに実施するなど、広報活動を充実・強化した。

また、広報内容は、これまで実施した新聞広告等に関する認知度等の調査結果を踏まえて、郵便物に関する転居届とは別に、郵便貯金及び簡易生命保険に関する住所変更手続が必要であることを強調するものとした。

(1) 新聞広告

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

(2) ラジオ広告

平成 23 年 11 月及び平成 24 年 3 月の 2 回、全都道府県において中波放送(AM放送)による広告放送を実施した(月曜日から金曜日まで。1 回 40 秒。1 日 3 回)。

(3) 周知用チラシの作製及び郵便局への配布

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

(4) 交通広告

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

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

■ 当該項目の評価 (AA～D)	(AA～D の 5 段階評価を記入)
■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価	

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	
<p>■ 中期計画の記載事項</p> <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>		
<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>1 予算 別表1のとおり</p> <p>2 収支計画 別表2のとおり</p> <p>3 資金計画 別表3のとおり</p>	<p>1 予算、収支計画及び資金計画について 財務諸表等のとおり。</p> <p>2 利益剰余金について (1) 利益剰余金について、機構における利益剰余金が生じる構造及び平成23年度の利益剰余金等の額は、以下のとおりである。 ① 郵便貯金の権利消滅金は、旧郵便貯金法第29条の規定に基づき、満期後20年を経過してもなお払戻しの請求等がなく、機構がお客様に「権利消滅のご案内」（催告書）を、発送後2箇月を経過しても払戻しの請求等がない場合、預金者の権利が消滅することとされているため、毎年、権利消滅金が発生し、利益剰余金に蓄積される構造となっている。</p>

		<p>② 簡易生命保険の保険金等は、旧簡易生命保険法第 87 条の規定に基づき時効によって消滅することとされているため、その時効完成益は、機構が発足時に承継した支払備金（既に承継時に保険金等の支払事由が発生し、未だその支払がなされていない保険金等の額を計上）の一部を、決算時に戻入しており、これが当期利益の主な発生要因となり、利益剰余金に蓄積されている。</p> <p>なお、平成 23 年度決算においては、時効完成益が 75 億円発生したものの、一方において、時効完成後の保険金等の支払額は 30 億円であり、また、時効保険金等払戻引当金 15 億円を新たに繰入（洗替え方式）したこと等から、利益剰余金は前年度に比し 29 億円増加した。</p> <p><b>【利益剰余金（平成 23 年度決算）】</b></p> <table data-bbox="1265 654 2004 726"> <tr> <td>723 億 6,766 万円</td> <td>内郵便貯金勘定</td> <td>382 億 2,028 万円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>内簡易生命保険勘定</td> <td>341 億 4,738 万円</td> </tr> </table> <p><b>【権利消滅金・時効完成益（平成 23 年度決算）】</b></p> <table data-bbox="1265 774 2004 853"> <tr> <td>権利消滅金（郵便貯金勘定）</td> <td>90 億 8,536 万円</td> </tr> <tr> <td>時効完成益（簡易生命保険勘定）</td> <td>75 億 3,147 万円</td> </tr> </table> <p>(2) こうした利益剰余金の発生原因に鑑み、引き続き、機構では以下の対応を実施した（詳細は、「第 2 の 6 預金者等への周知」を参照）。</p> <p>① 預金者、契約者等に対する早期受取りを勧奨する通知</p> <p>ア 郵便貯金の預金者に対する通知（満期時、満期後 10 年が経過する時、満期後 20 年が経過した時）を送付。</p> <p>イ 満期後 15 年が経過する預金者に対し、早期受取りを勧奨する通知を試行送付（平成 23 年度は、預入元金が一定額以上の預金者を対象に送付して、効果を測定）。</p> <p>ウ 払戻証書を発行した預金者に対する通知（払戻証書発行後 4 箇月が経過する時、払戻証書発行後 3 年 4 箇月が経過する時）を送付。</p> <p>エ 簡易生命保険の契約者等に対する通知（満期日の 3 箇月前、満期後 3 箇月及び 1 年経過後）を送付。</p>	723 億 6,766 万円	内郵便貯金勘定	382 億 2,028 万円		内簡易生命保険勘定	341 億 4,738 万円	権利消滅金（郵便貯金勘定）	90 億 8,536 万円	時効完成益（簡易生命保険勘定）	75 億 3,147 万円
723 億 6,766 万円	内郵便貯金勘定	382 億 2,028 万円										
	内簡易生命保険勘定	341 億 4,738 万円										
権利消滅金（郵便貯金勘定）	90 億 8,536 万円											
時効完成益（簡易生命保険勘定）	75 億 3,147 万円											

		<p>オ 保険金等の通常払請求をした契約者等に対する通知（支払通知書発行後3箇月、6箇月及び1年経過後）を送付。</p> <p>② 郵便貯金、簡易生命保険の早期受取りを勧奨する周知・広報</p> <p>ア 満期経過後の郵便貯金の残高状況、支払通知書発行後も受取りがない簡易生命保険契約の残存状況をホームページにより公表。</p> <p>イ 機構ホームページに、郵便貯金の権利消滅制度等に関するQ&amp;Aを掲載するなど、周知内容を拡充。また、委託先や総務省のホームページに、郵便貯金の権利消滅及び早期受取りの記事掲載を働きかけ、掲載。</p> <p>ウ 預入期間を経過した郵便貯金、受取未済の簡易生命保険の保険金等の早期受取り等を勧奨するため、新聞広告、ラジオ広告、周知用チラシ及び交通広告による周知・広報を実施。</p> <p>(3) また、利益剰余金の管理は、法律に基づき以下のとおり適切な管理を実施した。</p> <p>① 通則法第44条第1項の規定に基づき、積立金として処理。</p> <p>② このうち、郵便貯金の権利消滅によるものについては、機構法第28条第1項の規定に基づき、国債で運用。</p> <p>③ 簡易生命保険の保険金等の時効完成益によるものについては、同法第29条の規定に基づき、かんぽ生命保険へ預託。</p> <p>④ 郵便貯金勘定の平成23年度末の利益剰余金については、平成24年7月に一般会計へ全額納付予定。</p> <p>⑤ 簡易生命保険勘定の平成23年度末の利益剰余金については、第2期中期目標期間における積立金として整理することとされた額を控除した残余の額を、平成24年7月に一般会計へ納付予定。</p>	
当該業務に係る事業経費	15,171 千円	当該業務に従事する職員数	14 名
<p>■ 当該項目の評価 (AA~D)</p>	(AA~D の 5 段階評価を記入)		

■ 評価結果の説明  
※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 2 適切な労働環境の確保	
■ 中期計画の記載事項		
<p>(1) 人事に関する計画</p> <p>① 方針</p> <p>i 業務運営を効率的かつ効果的に実施するため、組織編成及び人員配置を実情に即して見直す。</p> <p>ii 職員の努力及びその成果を適正に評価する人事評価制度を実施する。</p> <p>② 人員に係る指標</p> <p>期末の常勤職員数については、40人（期初の常勤職員数）以内とする。</p> <p>(2) 労務課題</p> <p>セクシャルハラスメントの防止、メンタルヘルス等について管理体制を確立するなど、職場環境を整備する。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
<p>(1) 人事に関する計画</p> <p>① 方針</p>	<p>i 業務運営を効率的かつ効果的に実施するため、組織編成及び人員配置を実情に即して見直す。</p>	<p>1 組織運営の効率化については、従前から効率的な運営に努めているところであるが、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において、当機構について、「業務の実施体制について全般的な検証を行い、業務を効率化する」こととされたことを受けて、平成22年度に理事を長とする「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置し、検証を行っている。</p> <p>平成23年度においても、各課の業務量及び職員・派遣職員の配置状況について詳細な検証を行い、その結果を踏まえて、平成24年4月から貯金部の派遣職員を0.5名削減している。</p> <p>2 超過勤務については、人件費削減等の観点からできる限り抑制することとしており、毎月、課長会議において超過勤務の時間数及び経費の使用状況を</p>

<p>② 人員に係る指標</p> <p>(2) 労務課題</p>	<p>ii 職員の努力及びその成果を適正に評価する人事評価を実施する。</p> <p>年度末の常勤職員数については、40人(期初の常勤職員数)以内とする。</p> <p>ハラスメントの防止、メンタルヘルス等について、引き続き、相談員や産業医の活用等を行い管理する。</p>	<p>点検している。その結果、平成23年度における月間超過勤務時間数は、1人当たり平均27時間(平成22年度は平均28時間)であった。また、課別に計算した場合の月間超過勤務時間数は、21~37時間であり、概ね平準化されていて、特定の課への業務量の集中とはなっていない。</p> <p>人事評価については、人事評価規程に基づき、各職員が平成23年度当初(年度途中の転入者については転入時)に個人別の目標を設定し、平成24年4月に当該目標に対する取組状況及びその結果について自己評価を行った上で、評価者が、被評価者との対話を実施して評価案を策定した。また、評価結果の公平性を保つため、段階的に調整者が評価案の内容を確認し、最終的に実施権者である理事長が最終評価結果を決定した。</p> <p>さらに、この評価結果を4月の定期昇給のほか、管理職員については6月及び12月の賞与に、一般職員について12月の賞与に反映することにより、職員のモチベーションの向上に努めた。</p> <p>派遣職員の活用や、必要に応じた超過勤務や相互応援の実施等に努めた結果、平成23年度末の常勤職員数は40人以内となった。</p> <p>1 ハラスメントの防止については、セクシュアル・ハラスメント防止規程等に基づき、防止措置を講じるとともに、機構内に相談員、外部に通報窓口を設置して、発生した場合に相談・通報しやすい環境を整備している。</p> <p>なお、平成24年2月には、ハラスメント防止の研修を行った。</p> <p>2 メンタルヘルスケア(心の健康管理)については、平成23年12月に、ストレス解消法等の個人が行うストレス対策(セルフケア)について、保健師による講習会を実施し、ストレス対策及びメンタルヘルスに関する相談窓口の周知を行った。</p>
----------------------------------	--	--

当該業務に係る事業経費	861 千円	当該業務に従事する職員数	9 名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	(AA～D の 5 段階評価を記入)		
■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価			

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 3 機構が保有する個人情報の保護	
■ 中期計画の記載事項		
<p>(1) 機構における個人情報の保護 保有する個人情報の保護に関する規程を設け、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理に努めることとする。</p> <p>(2) 委託先における個人情報の保護 委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の委託契約において個人情報の保護に関する事項を定め、必要に応じ上記第2の2(1)①及び②の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(3) 再委託先における個人情報の保護 再委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の再委託契約において個人情報の保護に関する事項を定めることを義務付けるとともに、必要に応じ、委託先を通じての上記第2の2(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
(1) 機構における個人情報の保護	個人情報管理規程に基づき、四半期に1回当該規程の遵守状況をチェックすることにより、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理に努めることとする。	<p>1 個人情報管理規程等に基づき、保護管理者である各部の部長が、四半期ごとに点検シートにより所管部における保有個人情報の管理状況について点検を行い、適切に管理されていることを確認した上で、点検結果を総括保護管理者である理事に報告し、理事から理事長及び監事に報告した。</p> <p>2 全職員を対象に部外講師による研修を実施し（平成24年2月）、個人情報保護に関する意識を啓発するとともに、保有個人情報の適正な取扱いの重要性について改めて徹底を図った。</p> <p>3 機構における保有個人情報の漏えい等はなかった。</p>
(2) 委託先における個	委託先においても個人情報の適切な管理	郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、中期計画において

## 個人情報の保護

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

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

### (郵便貯金管理業務)

#### ① 委託先における取組

委託先は、店舗での誤廃棄・紛失を防止するため、顧客情報関係書類の集中保管を継続するほか、平成23年5月に店舗で保存する証拠書の削減を完了した。また、委託先本社が年2回、直営店全店にモニタリングを行い、改善指導を行った。さらに、年3回、事故防止強化月間を設けて、顧客情報紛失等の防止のポイントを記載した資料を配布し、事故防止に取り組んだほか、2箇月ごとに重要取組事項を設定し、端末機の誤入力の防止や整理整頓等ポイントを絞った内容の指導を行った。

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

この他、社員を対象として、各種指導・研修に取り組んだ。

#### ② 機構の委託先に対する取組

機構は、委託先に対し、定期的に顧客情報管理に係る態勢整備状況について報告を求め、内容を確認するとともに、第2の2「提供するサービスの質の確保」で記載したすべての実地監査先において、個人情報管理状況を監査し、必要に応じ改善を指導した。

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

(3) 再委託先における  
個人情報の保護

再委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の再委託契約において定めている個人情報の保護に関する事項について、必要に応じ、委託先を通じて、上記第2の2(1)③に準じる確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずるよう再委託

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

（簡易生命保険管理業務）

① 委託先における取組

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

② 機構の委託先に対する取組

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

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

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

（郵便貯金管理業務）

先に求めることとする。

① 再委託先における取組

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

② 機構の再委託先に対する取組

機構は、第 2 の 2 「提供するサービスの質の確保」で記載した全ての実地監査先において、個人情報管理状況を監査し、必要に応じて改善を指導した。また、再々委託先（簡易郵便局）の状況についても再委託先の実地監査の中で把握に努め、改善を指導してきたが、平成 23 年 10 月には、再々委託先にも実地監査を行い必要な改善を指導した。

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

また、再委託先に対する実地監査においては顧客情報の管理態勢に重点を置き、直接実態を把握し、顧客情報媒体管理簿や画像データの管理等の改善を求めた。

（簡易生命保険管理業務）

① 再委託先における取組

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

		<p>り組んでいる。</p> <p>② 機構の再委託先に対する取組</p> <p>機構は、委託先に対し、定期的に再委託先の顧客情報管理に係る態勢整備状況について報告を求め、内容を確認するとともに、実地監査実施局所における個人情報の管理状況の実態を把握し、不適正な事案が確認された場合は、改善指導を行った。</p> <p>また、再委託先における顧客情報を含む会社資料の不法投棄事案が発覚した際は、委託先に対し当該事案の発生原因の分析、再発防止策の実施状況及び今後の改善策について文書により報告を求め実態を把握するとともに、委託先及び再委託先から直接聴取を行い、再発防止を要請した。</p>	
当該業務に係る事業経費	1,647 千円	当該業務に従事する職員数	16 名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	(AA～D の 5 段階評価を記入)		
■ 評価結果の説明	<p>※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価</p>		

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 4 災害等の不測の事態の発生への対処	
■ 中期計画の記載事項		
<p>(1) 機構における対処 災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルを作成するとともに、年1回以上その内容について検証する等、リスク管理体制の整備・強化を図る。</p> <p>(2) 委託先における対処 委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ上記第2の2(1)①及び②の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(3) 再委託先における対処 再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、リスク管理体制について委託先を通じての上記第2の2(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
<p>(1) 機構における対処</p> <p>(2) 委託先における対処</p>	<p>災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルについて周知するとともに、その内容について年度内に1回検証し、必要に応じ、見直しを行うことにより、リスク管理体制の整備・強化を図る。</p> <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</p>	<p>災害等の不測の事態の発生に備え、平成19年度に緊急事態発生時の対応等について定めた「緊急事態対応計画」を策定し、その後毎年度見直しを行っているところであるが、平成23年度は、東日本大震災の発生等を踏まえ、「緊急事態対応計画」の全面的な改訂及び新たに「業務継続計画」の策定を行い、機構所在地（東京都港区）に首都直下地震（東京湾北部地震）等の緊急事態が発生し、又は発生するおそれがある場合における業務継続対応の具体的事項を定める等機構における緊急事態対応の強化を図った。</p> <p>（郵便貯金管理業務） 郵便貯金管理業務においては、委託先に対し、「危機管理規程」、「事業継続計画書」、「ゆうちょ総合情報システムにおける緊急時対応計画（コンテンツエンジン・プラン）」等について報告を求め、委託先における災害等の対応態勢に</p>

及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。

ついて確認を行っている。

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

（簡易生命保険管理業務）

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

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

（3） 再委託先における  
対処

再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、委託先を通じて、上記第 2 の 2（1）③に準じる確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、それぞれ、委託先を通じて、再委託先に対して「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画」について報告を求め、再委託先における災害等の対応態勢について確認を行っている。

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

当該業務に係る事業経費	一 千円	当該業務に従事する職員数	15名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	(AA～Dの5段階評価を記入)		
■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価			

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 5 その他	
■ 中期計画の記載事項		
環境保全の観点から、環境に与える影響に配慮した業務運営を行う。		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>環境への負荷の低減に資する原材料・部品を利用している物品等の調達を盛り込んだ「環境物品等の調達の推進を図るための方針」及び消費電力の削減等を盛り込んだ「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構がその事務及び事業に関し温室効果ガスの排出削減等のため実行すべき措置について定める実施計画」に基づき、継続的に環境に配慮した業務運営を行う。</p>	<p>○環境に配慮した物品及びサービスの調達の推進 平成23年度「環境物品等の調達の推進を図るための方針」に基づき、グリーン購入法に基づく「環境物品等の調達に関する基本方針」において定められている基準を満たす物品を調達するなどグリーン調達に努めた結果、全調達品目(38品目)について、目標を達成した。</p> <p>○温室効果ガスの排出削減等の取組 温室効果ガスの排出削減等のための取組については、平成20年9月に「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構がその事務及び事業に関し温室効果ガスの排出削減等のため実行すべき措置について定める実施計画」を策定し、同計画に基づき、公共交通機関の利用の推進、エネルギー使用量の抑制、用紙類の使用量の削減等に努めている。 エネルギーの使用量の抑制については、冷暖房温度の適切な設定、昼休み時間の消灯や毎週水曜日及び毎週金曜日（金曜日については平成23年7月から）を定時退庁日とした超過勤務時間削減の推進等の取組を行った。また、用紙類の使用量の削減については、両面コピーかつ必要最小限の枚数とする旨の周知文をコピー機の前に掲示する等の取組を行っている。また、廃棄物の減量（トナーカートリッジの回収、再利用等）、ごみの分別等を行うとともに、温室効果ガス削減の必要性等についてメールで毎週2回(平成23年6月までは毎週1回)</p>

		<p>周知すること等によって、職員の意識改革を促している。</p> <p>その結果、電気使用量については、基準値となっている平成 19 年度（注）と比べ平成 23 年度は約 33.3%の削減、用紙類については、約 33.5%の削減となった。</p> <p>（注）機構は、平成 19 年 10 月に設立されたため、平成 19 年度の実績を基に年間分に換算した値。</p> <p>なお、総務省独立行政法人評価委員会から通知を受けた平成 22 事業年度の業務実績評価において、「委託先・再委託先にも環境影響に配慮した業務運営を求めていくことは、東日本大震災による原発事故が収束されない中では、一層必要性が高い取組である。」とされたことを受けて、委託先に対して要請（委託先から再委託先への要請の依頼を含む。）を行った（平成 23 年 9 月）。</p>
		<p>○ 内部統制に係る取組</p> <p>(1) 当機構においては、小規模な法人であることもあって、理事長が業務全般について報告を受け、遂行状況をモニタリングした上で、必要な指示を行っているほか、毎月の役員懇談会、毎週の幹部会及び月例業務報告会議（平成 23 年 11 月から開催）において、関係者間で情報を共有するとともに、理事長の方針及び指示の徹底を図るなど、理事長がリーダーシップを発揮できる環境が整備されており、また、実際にリーダーシップが確立されている。</p> <p>特に、東日本大震災に関して、理事長は、被災した預金者、保険契約者等に対する支援が当機構にとって重要なミッションであるとの認識の下、直ちに郵便貯金・簡易生命保険の非常取扱い等の支援策を実施するとともに、毎週の幹部会、毎月の役員懇談会等において、進捗状況を確認し、必要に応じ指示を行った。また、「緊急事態対応計画」の全面的な改訂及び新たに「業務継続計画」の策定について指示を行い、緊急事態対応の強化を図った。</p> <p>(2) 法令等遵守については、法令等遵守規程及び法令等遵守の推進に関する</p>

		<p>計画を策定するなど推進体制を整備するとともに、毎年度法令等遵守推進施策を定めて重点的に取り組んでいるところであるが、平成23年度においては、次の取組を行ったところである。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 法令等遵守に関する研修の実施（平成24年2月）</li> <li>② 個人情報保護、情報セキュリティ対策に関する研修の実施（平成24年2月）</li> <li>③ 法人文書管理研修の実施（平成24年3月）</li> <li>④ 法令等遵守の推進に関する計画の進捗状況の点検の実施（平成24年3月）</li> <li>⑤ 法令等遵守点検の実施（上半期及び下半期）</li> <li>⑥ 個人情報保護及び情報セキュリティ対策に関する点検の実施（各四半期）</li> <li>⑦ 法人文書管理点検の実施（平成24年3月）</li> <li>⑧ 「法令等遵守の手引き」の改訂（平成23年9月）</li> </ol> <p>(3) リスク管理については、リスク管理規程に基づき、機構の全ての業務について、内在するリスクの洗い出し、その評価、リスク制御対策の検討を行い、かつ、機構として管理すべきリスクの特定を行った上で、リスク管理シートを作成し、同シートに基づきリスク制御対策を適切に講じることにより、リスク発生の防止及び発生した場合の早期発見に努めている。</p> <p>リスク管理シートについては、リスク管理規程により毎年度見直しを行うものとされており、平成23年度は9月に見直しを行ったが、前年度に全面的な見直しを行っていることから、変更すべき点はなかった。</p> <p>また、リスク対応の基本方針、リスク対応重点施策の推進、リスク発生の防止等のための措置、リスク発生時における対応等について定めたリスク対応計画を制定し、リスク管理規程と相まって、リスク対応に万全を期しているところである。</p> <p>(4) 業務の有効性・効率性や資産の保全、財務報告の信頼性を点検するとともに内部統制の有効性を監視するために、年度計画の進捗状況管理や業務改善等の通常の業務に組み込まれて行われる日常的モニタリングのほか、</p>
--	--	--

		<p>通常の業務から独立した観点で、監事監査、専任者による内部監査等を通じて定期的又は随時に内部統制の独立的評価を実施している。このうち、内部監査については、機構の健全かつ適正な業務運営の遂行に資するため、法令等遵守の状況、リスク管理の状況等、内部統制システムの整備・運用状況等について年度内2回定期監査を実施した。</p> <p>また、監事との間では必要に応じて随時、意見交換等を行い、連携を図りながらより効果的な業務遂行に努めている。</p> <p>なお、日常的モニタリング及び独立的評価により内部統制上の問題や課題が明らかになった場合には、理事長、理事、監事への報告を含め、問題の程度に応じた報告を適時、適切に行い、必要に応じて再発防止策等の策定やフォローアップにより内部統制の充実強化を図っている。</p> <p>(5) ICTの利用については、機構のミッションを果たすために、LAN等の業務上必要なICT環境を整備しており、全職員にLAN端末を配備して、情報セキュリティの確保や個人情報等の保護に留意しつつ、業務の効率的な遂行に活用している。</p> <p>また、ICTの統制に関しては、情報セキュリティ管理規程、情報セキュリティポリシー、個人情報管理規程、法人文書管理規則等を定めてICTの適正な利用のための統制環境を整備しているほか、情報セキュリティ点検を実施して統制環境の実効性確保に努め、また、情報セキュリティ研修を実施してセキュリティ意識の高揚を図っている。</p> <p>なお、情報システムについて、機器の経年劣化によるシステムダウンの発生防止や情報セキュリティの向上の観点から、平成24年10月に更改することとし、平成23年度においては、要件整理、契約手続等を行った。</p> <p>(6) 監事は、監事監査計画を策定し、これに基づき監査を実施しているが、平成23年度は、「内部統制システム並びにリスク管理体制の更なる整備、機能状況の監査」、「コンプライアンス体制の監査」等を重点監査項目として実施した。また、会計監査人と年間3回意見交換等を行い、理事長、理事のマネジメントを含む内部統制の有効性評価の検証について連携を図り適正な評価に努め、監事監査の結果、内部統制に係る理事長等の職務の執</p>
--	--	---

		<p>行について適正であることを確認した。</p> <p>さらに、年間を通じて全ての理事長決裁文書を事後チェックし、適正な処理を確認した。</p> <p>監事監査の成果として、通則法第 38 条第 2 項の規定に基づく平成 23 年度財務諸表及び決算報告書に関する監事の意見書及び監事監査規程に基づく監事監査報告書を理事長に提出した。また、貯金部、保険部が実施する委託先に対する業務実地監査に同行して把握した委託先の業務実態や、過去の監事監査で把握した委託先業務の問題点やその後の改善への取組（例えば、委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組など、「第 2-2 提供するサービスの質の確保」を参照。）等につき、理事長との定期的会合や毎月の役員懇談会等において、必要に応じ理事長、理事に報告するとともに、取組の進捗及び実効性について意見交換等を行った。</p> <p>なお、以上のとおり、内部統制の取組において、監事は必要な役割を十分に果たしており、「監事監査の課題」は機構にはない。</p> <p>(7) 委託先・再委託先に対する統制については、「第 2 の 2 提供するサービスの質の確保」を参照。</p> <p>○ 業務改善のための役職員のイニシアティブ</p> <p>(1) 役員及び管理職員は、日々の業務遂行により把握された情報や、郵便貯金・簡易生命保険のサービスに対する利用者の評価等に関する調査等により把握された利用者ニーズ等を踏まえて、当機構のミッションがよりよく果たされるよう、また、業務が適正かつ効率的に遂行されるよう、部下職員に対して必要な指示、指導等を行うなどのイニシアティブを発揮している。</p> <p>なお、自然災害等に関係するリスクへの対応については、前記の内部統制に係る取組の(1)のとおり、理事長の指示の下、対応を行っている。</p> <p>(2) 業務改善のためのイニシアティブの一環として、内部監査、委託先実地</p>
--	--	--

		<p>監査等の監査能力・技術向上のため、公益社団法人日本監査役協会、社団法人日本内部監査協会の開催する研修や会合に担当役職員を参加させた。</p> <p>(3) さらに、平成 23 年度の年度始め、平成 23 年 10 月（新理事長就任時）、平成 24 年の年頭といった機会をとらえて理事長から全役職員に対して訓示を行い、当機構のミッション、法令等遵守の重要性、効率的な業務運営、人材育成等について、改めて周知徹底を図った。また、平成 23 年 7 月に機構職員になった職員を対象に、「機構のあるべき姿」等について理事長が意見交換を実施するとともに、平成 24 年 1 月には新理事長と職員との意見交換を実施し、機構のミッション等を深く浸透させる取組を実施した。</p> <p>○ 平成 22 年度業務実績に関する評価における指摘事項に対する取組 平成 22 年度の業務実績に関する評価における指摘事項に対する取組については、別紙のとおり対応した。</p>	
当該業務に係る事業経費	865 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)	(AA～D の 5 段階評価を記入)		
■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価			

「平成 22 年度業務実績に関する評価」における御指摘に対する取組

1 一者応札・一者応募の割合の縮小に向けた努力継続

- ◎ 一者応札・一者応募に係る取組（機構）
  - 平成 23 年度においては、前年度等に一者応札・一者応募であった契約案件について、競争性・透明性の確保の観点から、制限的な入札条件が設定されていないか、再確認を行い、必要に応じて、仕様書の更なる見直しを行った。
  - その結果、平成 23 年度に一般競争入札・企画競争を経て締結した契約案件における一者応札・一者応募案件の割合は 22.7%（22 件中 5 件）であり、平成 22 年度の同割合 43.3%（30 件中 13 件）と比較して 20.6 ポイント減少。
  - また、第 6 回の契約監視委員会の会合において、平成 22 年度に引き続き一者応札・一者応募となった 4 更新案件について「一者応札・応募事案フォローアップ票」により同委員会に報告し、「法人における事後点検の結果講ずることとした措置」について了承された。
  - 契約監視委員会の点検を受けつつ、適正な契約執行に努力。

2 委託先・再委託先に対する指導状況

- (1) 犯罪の再発防止（簡易生命保険管理業務）
  - 発覚した犯罪事案について詳細な説明を求め、概要を把握するとともに、必要に応じた業務改善や再発防止策の取組に関し指導を実施。
  - 委託先に対し、定期的に犯罪防止に係る態勢整備について報告を求め、内容を確認するとともに委託先及び再委託先に対する実地監査を実施し、不適正な事案が確認された場合には、改善指導等を実施。
  - 長期高額犯罪の発覚に端を発し、平成 22 年 1 月に委託先が策定した業務改善計画の実施状況についても、委託先に四半期ごとの報告を要求。
  - 更に、平成 23 年 10 月及び 11 月に発覚した再委託先の管理者（郵便局長等）による犯罪について、委託先に対し当該犯罪事案の発生原因の究明、犯罪防止策の強化策、経営陣の認識等を文書により報告を求め、その内容を確認。
  - 平成 23 年度は、委託先及び再委託先において、次の犯罪防止策の取組を実施。
    - ・ 継続的な研修、指導、対話等による法令等遵守意識の醸成
    - ・ キャッシュレス化の推進
    - ・ お客様に対する支払等への書面調査の拡大
    - ・ 領収証、受付証等に関する顧客周知の徹底
    - ・ 防犯に重点を置いた監査の実施
  - これらの取組の結果、平成 23 年度の犯罪発覚件数は減少。

年度	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度
犯罪発覚件数 (うち委託先)	10 (0)	10 (0)	12 (1)	9 (0)

- 今後も、引き続き部内者犯罪の発生を防止するため、前記の取組を推進するほか、平成 24 年 4 月から、キャッシュレス化に向けての更なる取組として、現金による局所外支払を原則禁止することを実施しており、当該施策の実施に向けての取組状況及び実施後の効果等に注視していく。
- (2) 顧客情報の漏えい防止（簡易生命保険管理業務）
  - 委託先に対し、定期的に顧客情報管理に係る態勢整備について報告を求め、内容を確認するとともに委託先及び再委託先に対する実地監査を実施し、不適正な事案が確認された場合には、改善指導等を実施。
  - 平成 23 年 6 月に発覚した、再委託先における重大な事案については、委託先に対し当該事案の発生原因の分析、再発防止の実施状況及び今後の改善策について文書による報告を徴求するとともに、委託先及び再委託先から当該報告内容について直接聴取を実施し、再発防止を要請。
  - 平成 23 年度は、委託先及び再委託先において、次の漏えい等防止策の取組を実施。
    - ・ 個人情報保護のための基本動作の徹底を中心とした研修を、週一回の研修及び四半期ごとの業務研修会に組み込み、継続的に実施。
    - ・ コンプライアンス重点取組期間の取組による個人情報保護・顧客情報管理の重要性等をテーマとした研修を実施。
    - ・ 郵便局等控証拠書類の部外倉庫への集中保管。
    - ・ 顧客情報の不適正な局外持出し及び不要な顧客情報の有無の点検を実施。
  - これらの取組の結果、平成 23 年度の顧客情報漏えい等発覚件数は大幅に減少。

	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度
社外紛失	45	15	18	24
誤手交	18	33	32	26
口頭漏えい	7	6	14	3
誤送付	25	35	24	16
社内紛失	—	124	62	6
誤廃棄	6	28	0	0
その他	4	1	0	0
計	105	242	150	75

- 今後も引き続き、情報漏えい等を防止するため、前記の取組を推進するほか、今後、委託先等で予定している顧客情報保護管理態勢の強化策である次の事項の実施状況等について注視していく。
  - ・ サービスセンターと郵便局における二重保管証拠書の削減（平成 24 年 4 月）
  - ・ ペーパーレス化の促進策
    - \* イメージワークフローの導入（平成 24 年 10 月以降）
    - \* Web オンラインシステムの導入（平成 24 年 10 月以降）
    - \* 次期携帯端末機の導入（平成 25 年 10 月）

### 3 睡眠貯金・権利消滅金等の減少に向けた効果的な周知・広報活動

- (1) 新聞広告等の実施（郵便貯金管理業務・簡易生命保険管理業務）
- 受取未済の郵便貯金、簡易生命保険の早期受取り等を勧奨するため、平成 23 年度は、従前の新聞広告等に加え、ラジオ広告を拡充するとともに、交通広告を新たに実施するなど、広報活動を充実・強化。
    - ・ 新聞広告（平成 23 年 11 月及び平成 24 年 2 月）  
全国紙 4 紙、ブロック紙 5 紙及び地方紙 32 紙（第 2 回は 33 紙）の朝刊に広告を掲載。
    - ・ ラジオ CM（平成 23 年 11 月及び平成 24 年 3 月）  
中波ラジオ放送（AM）に 1 日 3 回延べ 20 日間（第 2 回は 22 日間）にわたり、全都道府県を対象に 1 回 40 秒の CM を放送。
    - ・ 周知用チラシの作製・郵便局への配布（平成 24 年 3 月）  
35 万枚作製し、全国 3,000 箇所の郵便局に配布。
    - ・ 交通広告（平成 24 年 3 月）  
首都圏の 19 路線に 1 か月間にわたり、戸袋ステッカーを掲出。
- (2) 預金者等への情報提供（郵便貯金管理業務）
- 機構、委託先、総務省のホームページにおいて、よりきめ細かい情報提供を実施。
    - ・ 機構ホームページの見直し（権利消滅額の明示、郵便の転居届以外に住所変更の届出が必要なこと等、平成 23 年 10 月、12 月）。
    - ・ 機構ホームページに権利消滅制度に関する Q & A を掲載（平成 24 年 2 月）。
    - ・ 委託先ホームページに機構の権利消滅に関する記事を掲載（平成 24 年 2 月）。
    - ・ 総務省ホームページへの記事掲載を要請し、掲載（平成 24 年 3 月）。
- (3) 個別の案内周知の充実等
- ア 郵便貯金管理業務
- 個別の案内周知について、引き続き、貯金については、満期のお知らせや満期後 10 年経過したお知らせ及び権利消滅のお知らせを、郵便貯金払戻証書については、発行後 4 か月及び権利消滅の 2 か月前にお知らせを預金者に送付。
  - また、個別の案内周知の充実のため、新たに満期後 15 年を経過する預金者に対し、早期お受取りを勧奨する通知を平成 23 年 10 月から試行送付（預入金額が一定額以上の預金者を対象に送付して、効果を測定）し、効果が認められたことから、平成 24 年度に予算の範囲内で規模を拡大して実施予定。
  - さらに、「権利消滅のご案内」（催告書）が預金者に届いても読んでいただけずに放置されないよう、はがきの表面に「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はがきを使用することとし、平成 24 年度中に開始予定。
  - 今後も引き続き、前記の取組を実施、検討するとともに、委託先等とも連携を図りながら個別の案内周知の充実等を検討していく。
- イ 簡易生命保険管理業務
- 個別の案内周知について、引き続き、次のとおり実施しているところ。
    - ・ 郵便局等において計画的な請求勧奨ができるよう満期日の 3 か月前に満期案内書を送付。
    - ・ 満期保険金等の支払請求がない契約について、支払事由発生後 3 か月及び 1 年経過後に保険金等支払案内書を送付し、請求勧奨を実施。
    - ・ 失効した契約については、失効後に失効通知書を送付。また、復活期間経過後に失効還付金に係る保険金等支払案内書を送付し、請求勧奨を実施。
    - ・ 支払通知書発行後、3 か月、6 か月又は 1 年を経過してもなお受取りがない契約に対し、各期間経過後に支払通知書払渡未済通知書を送付し、早期受取りを勧奨。

- ・ 前記保険金等支払案内書及び失効通知書については不着管理を行い、当該保険契約における保険契約者の住所調査を実施。
- また、従前、満期・生存保険金の早期支払手続、各種保険金の請求漏れがないことの確認を行っていたフォローアップ活動に、満期保険金や失効による還付金等が未請求となった契約及び払込満了契約に対してもフォローアップ活動を実施（平成23年10月より）。
- その他、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、毎年、「払込証明書」及び「ご契約内容のお知らせ」を送付する際に、「ご契約ハンドブック」を同封し、住所や登録内容等に変更があった場合は、変更の届出をしていただくよう継続的な案内を行っている。
- 今後も引き続き前記の取組を推進していく。

#### 4 個人情報保護に向けた体制強化

##### ◎ 個人情報保護に係る取組

##### ア 郵便貯金管理業務

- 実地監査実施局所における書類等の個人情報の管理状況の実態を把握し、不備事項について、改善指導。
- 重大な事案が発生した際は、委託先から速やかに報告を受け、事案内容を迅速に把握するとともに、改善を要請。  
特に、重大な事案については、委託先及び再委託先担当部署から、ヒアリング等を実施し、再発防止を要請。
  - ・ 平成23年度に発生した社外への顧客情報流出事案について、文書による報告を徴求するとともに、ヒアリングを実施（平成23年7月）。当該郵便局に対し、再発防止状況を確認するため、実地監査を実施（平成23年11月）。
  - ・ また、誤廃棄事案についてもヒアリングを実施（平成23年12月）。
- 委託先及び再委託先においては、顧客情報関係書類の集中保管、全店舗、郵便局のモニタリング、事故防止強化月間中の社員指導等の再発防止策を引き続き推進。  
その他に、新たな施策として、以下を実施
  - ・ 店舗・郵便局で保存する証拠書の削減を完了。
  - ・ 社外への顧客情報流出対策として、郵便局で使用する営業関係資料の削減等を実施（平成23年11月）。
- これらの取組により、平成23年度の顧客情報漏えい等の発覚件数は前年度より減少傾向。

	20年度	21年度	22年度	23年度
社外紛失	5	4	2	5
誤送付、誤送信、誤交付	6	8	9	6
口頭漏えい	2	7	4	7
社内紛失	132	120	234	137
誤廃棄	54	16	15	7
その他	8	10	18	8
計	213	165	282	170

- 今後も、情報漏えい等を防止するため、前記の取組を推進するほか、平成23年度に発覚した事故の発生原因を分類し、発生原因別の事故防止に向けた取組強化につ

- いて委託先と協議を行っている。
- イ 簡易生命保険管理業務  
前記2（2）と同じ。

## 5 リスク管理体制の更なる強化

### ◎ リスク管理体制の強化に係る取組

#### ア 機構

- 災害等の不測の事態の発生に備え、平成19年度に緊急事態発生時の対応等について定めた「緊急事態対応計画」を策定し、その後毎年度見直しを行っているところであるが、平成23年度は、東日本大震災の発生等を踏まえ、「緊急事態対応計画」の全面的な改訂及び新たに「業務継続計画」の策定を行い、機構所在地（東京都港区）に首都直下地震（東京湾北部地震）等の緊急事態が発生し、又は発生するおそれがある場合における業務継続対応の具体的事項を定める等機構における緊急事態対応の強化を図った。

#### イ 委託先

##### (7) 郵便貯金管理業務

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。

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

##### (4) 簡易生命保険管理業務

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

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

#### ウ 再委託先

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。

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

## 6 環境保全に配慮した業務運営

### (1) グリーン調達関係（機構）

- グリーン調達については、平成 24 年 3 月末現在、基準を満たさない調達品はない。
- 環境に配慮した物品調達に積極的に取り組み、目標の達成に努める。

### (2) 節電（CO<sub>2</sub>削減）関係（機構）

- 東日本大震災の影響による電力不足に対応するため、平成 23 年 7 月から 9 月の間の節電計画を策定し取り組んだ結果、電力使用量を前年同期間に比べて▲18.6%削減。
- 委託先に対し、環境への影響に配慮した業務運営の推進について要請するとともに、委託先から再委託先に対しても同旨の要請を行うことを依頼（平成 23 年 9 月）
- 平成 23 年 7 月から、定時退庁日を週 1 日（水曜日）から週 2 日（水・金曜日）に増加。
- 平成 23 年 7 月から、温室効果ガス削減の必要性等についての周知を週 1 回から週 2 回に増加。
- 今後も職員の環境行動に関する認識の向上を推進。

# 第 1 期中期目標期間の（独）郵便貯金・ 簡易生命保険管理機構の項目別評価調書（案）

# 目次

## 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. 1
- 2 業務経費の削減 . . . . . P. 3

## 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 . . . . . P. 9
- 2 提供するサービスの質の確保 . . . . . P.13
- 3 業務の実施状況の継続的な分析 . . . . . P.26
- 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応 . . . . . P.29
- 5 情報の公表等 . . . . . P.35
- 6 預金者等への周知 . . . . . P.38

## 第3 財務内容の改善に関する事項 . . . . . P.42

## 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 . . . . . P.46
- 3 機構が保有する個人情報の保護 . . . . . P.49
- 4 災害等の不測の事態の発生への対処 . . . . . P.54
- 5 その他 . . . . . P.58

## 第1期中期目標期間の独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置 1 組織運営の効率化
<b>■ 中期目標の記載事項</b>	
第2 業務運営の効率化に関する事項 1 組織運営の効率化に関する事項 機構設立後においては、効率的な業務運営が行われるよう組織を整備するとともに、業務や組織の在り方について継続的に点検を行い、機動的に見直しを実施すること。	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>	
各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等を分析し、機構に課せられた業務をより効率的・弾力的に遂行することができるよう、業務及び組織体制について継続的に点検を行うとともに、必要に応じて人員配置の見直しを行う。	
<b>■ 中期目標の期間における小項目ごとの実施結果</b>	
<b>小項目</b>	<b>小項目に対する実施結果（具体的数値があれば記入）</b>
各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等を分析し、機構に課せられた業務をより効率的・弾力的に遂行することができるよう、業務及び組織体制について継続的に点検を行うとともに、必要に応じて人員配置の見直しを行う。	業務を効率的・弾力的に遂行することができるよう、毎年度、業務実施体制について継続的に検証を行っており、特に平成22年度以降は、「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）を受けて、理事を長とする「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置して、業務量及び人員配置状況について詳細な検証を実施している。 その結果、次のとおり柔軟かつ機動的な人員配置を行っている。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成20年12月、総務部職員1名を保険部へ配置換え。</li> <li>・ 平成22年11月、国際ボランティア貯金寄附金に関する業務を貯金部財務課に一元化。</li> <li>・ 平成19年10月の設立当初に想定されていなかった差押関係事務等を行うため、平成19年度以降、派遣職員（最大14名）を活用しているが、平成23年度末時点で8名まで削減。</li> </ul>

当該業務に係る事業経費	130 千円の内数	当該業務に従事する職員数	39 名の内数
■ 当該項目の評価			
■ 評価結果の説明			

## 第1期中期目標期間の独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置 2 業務経費の削減
<b>■ 中期目標の記載事項</b>	
第2 業務運営の効率化に関する事項 2 業務経費の削減に関する事項 公社から承継する郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行する中で、可能な限り業務の効率化を進めること。具体的には、機構の一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金及び訴訟に係る経費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成19年度の当該経費相当額を標準的な年間当たり経費に換算した額の96%以下とすること。 また、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」（平成18年法律第47号）に基づき、平成22年度まで、国家公務員に準じた人件費削減を行うとともに、国家公務員の給与構造改革を踏まえた給与体系の見直しを行うこと。更に、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえ、人件費改革を平成23年度まで継続すること。	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>	
機構が日本郵政公社（以下「公社」という。）から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるよう配慮しつつ、職員の意識改革、業務運営の効率化を進め、一般管理費及び業務経費の合計（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）並びに業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金及び訴訟に係る経費を除く。）について、平成19年度の当該経費相当額を標準的な年間当たり経費に換算した額に対する中期目標期間の最終年度の当該経費の額の割合を96%以下とする。 なお、人件費（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）を除く。）については、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」（平成18年法律第47号）等に基づき、国家公務員に準じた人件費改革に取り組み、平成23年度において、平成19年度の当該経費相当額を標準的な年間あたり経費に換算した額と比較し、4%以上の削減を行う。 また、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを進める（今後の人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）。	
<b>■ 中期目標の期間における小項目ごとの実施結果</b>	
小項目	小項目に対する実施結果（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、これらに係る債務を確実に履行できるように配意しつつ、職員の意識改革、業務運営の効率化を進め、一般管理費及び業務経費の合計（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）並びに業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金及び訴訟に係る経費を除く。）について、平成19年度の当該経費相当額を標準的な年間当たり経費に換算した額に対する中期目標期間の最終年の当該経費の額の割合を96%以下とする。

## 1 経費の効率的使用

- (1) 業務実態を踏まえ、郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるように配意しつつ、訓示等を通じて、理事長が職員の意識改革を図るとともに、総務部、貯金部及び保険部における業務態勢の整備を図り、委託先等の監査、訴訟・差押、周知・広報等の業務実施に当たって、一般管理業務及び業務経費の効率的な使用に努めた。
- (2) 支出の厳格な見直し、契約状況の点検・見直しに努めたほか、各部門の経費使用状況を毎月の支払等を通じて確認しつつ、経費の効率的な使用を図った。

一般管理費及び業務経費の合計（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）並びに業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金及び訴訟に係る経費を除く。）からなる第1期中期計画基準額（(注)601,000千円）に対する、各年度の決算額及びその割合は次のとおりである。中期目標期間の最終年度である平成23年度の基準額に対する決算額の割合は60.7%となり、目標である96%を大幅に下回った。

（注）標準的な年間当たり経費に換算した額

### ア 決算額

平成19年度(下期)	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
311,869千円	587,785千円	448,449千円	368,835千円	364,641千円

### イ 基準額に対する決算額の割合

平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
—	97.8%	74.6%	61.4%	60.7%

## 2 契約の適正化に関する取組

### (1) 契約に係る規程類の整備

「会計規程」、「会計手続」、「契約手続」等の契約に係る規程類について、これまでに、国の契約に係る規程類と基準をそろえるために包括的随意契約条項及び予定価格作成省略条項の廃止等を行ったほか（平成20年度）、一括再委託の禁止・一部再委託の事前承認条項を盛り込んだ契約書の様式を制定する等（平成21年度）の整備を行ってきている。

なお、急を要する場合以外であっても公告期間を短縮できるとする規定や公益法人随意契約条項については、当初から設けていない。

### (2) 契約事務手続に係る執行体制・審査体制の整備

執行体制については、少額随意契約を除いた契約件数が年間 20～30 件程度であることから、会計課（4名）が事務を担当し、総務部長（100 万円以上の支出を伴うものは、理事長）が決裁を行っている。

審査体制については、執行部門に対する審査部門の牽制を確立するため、全ての契約関係文書を内部監査担当に回議して事前審査を受けているほか、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成 21 年 11 月 17 日閣議決定）に基づき、平成 21 年 12 月に監事及び外部有識者から構成される契約監視委員会を設置した。平成 23 年 3 月には、同委員会の外部有識者の委員を 2 名から 3 名に増強し、審査体制の強化を図った。

### （3）契約状況の点検・見直し

「独立行政法人整理合理化計画」（平成 19 年 12 月 24 日閣議決定）に基づく「随意契約見直し計画」については、平成 18 年度に締結した随意契約を見直す計画であることから、平成 19 年 10 月に発足した当機構は作成の対象外であったが、発足当初から、その趣旨を踏まえて随意契約の縮小等に努めてきた。

次のとおり、自ら契約状況の点検・見直しを行うとともに、平成 21 年 12 月以降、計 6 回の契約監視委員会の会合において、点検を受けた。

#### ア 平成 21 年度

競争性のない随意契約の縮小に取り組むとともに、「独立行政法人における契約の適正化について」（平成 21 年 5 月 8 日総務省要請）に基づき、一者応札・一者応募となった契約等について点検・見直しを行い、平成 21 年 6 月に改善方策として、公告期間の延長、仕様書の見直し等の措置を内容とする「一者応札・一者応募」の改善方策について」を定め、取り組むとともに、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成 21 年 11 月 17 日閣議決定）に基づいて、「随意契約等見直し計画」の策定に着手した。

#### イ 平成 22 年度

平成 22 年 4 月に「随意契約等見直し計画」を策定し、同計画に基づき取り組むとともに、「独立行政法人の契約の見直しについて」（平成 22 年 6 月 16 日総務省要請）を受けて、同計画に基づく取組状況について点検を行い、計画どおり実施していることを確認した。

また、平成 22 年 7 月には「一者応札・一者応募」の改善方策について」を見直し、入札前の事前説明会の原則実施及び履行期間を十分に確保するための早期入札の実施の措置を講じた。

#### ウ 平成 23 年度

引き続き、「随意契約等見直し計画」に基づき取り組むとともに、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」における改善状況のフォローアップについて」（平成 23 年 9 月 28 日総務省要請）を受けて、同計画に基づく取組状況について点検を行い、計画どおり実施していることを確認した。

また、上記要請を受けて簡易生命保険の争訟事件対応等に係る弁護士法人への委託に関する随意契約（平成

24年度)の締結について、契約監視委員会第5回会合で説明を行い、委員から意見を聴取した。

さらに、契約監視委員会第6回会合において、平成22年度に引き続き一者応札・一者応募となった4更新案件について「一者応札・応募事案フォローアップ票」により同委員会に報告し、「法人における事後点検の結果講ずることとした措置」について了承された。

(4) 随意契約の縮小

上記(3)の取組の結果、競争性のない随意契約は、平成19年度7件、平成20年度3件、平成21年度及び平成22年度において各1件、平成23年度においては2件となっている。

なお、少額随意契約についても、複数の業者から見積りを徴することを徹底し、経費の効率的な使用を図っている。

(5) 関連法人との取引

当機構には、関連法人(特定関連会社、関連会社及び関連公益法人等)に該当する法人は存在しない。

(6) 再委託の状況

平成21年度及び平成22年度に各1件、平成23年度に2件の再委託の申出があり、委託業務の円滑な実施のために必要と認められたことから承認した。

(7) 一者応札・一者応募の改善

上記(3)の取組の結果、各年度の一者応札・一者応募の状況は次のとおりである。

ア 平成19年度 23件中7件、割合は30.4%

イ 平成20年度 30件中12件、割合は40.0%

ウ 平成21年度 25件中8件、割合は32.0%

エ 平成22年度 30件中13件、割合は43.3%

オ 平成23年度 22件中5件、割合は22.7%

(8) 情報の公開

「随意契約等見直し計画」及び「一者応札・一者応募」の改善方策について」のほか、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、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、契約監視委員会の議事要旨・配布資料等をホームページで公表している。

また、平成23年度からは、当機構と契約する場合には受託者への再就職の状況、受託者との間の取引等の状況についての情報を公開するため、当機構への情報提供と情報公表の同意の協力依頼を機構ホームページに掲載しているほか、一般競争入札の公告においても同様の協力依頼をし、平成23年7月以降契約分から機構ホームページで公表している。

なお、人件費（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）を除く。）については、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」（平成18年法律第47号）等に基づき、国家公務員に準じた人件費改革に取り組み、平成23年度において、平成19年度の当該経費相当額を標準的な年間あたり経費に換算した額と比較し、4%以上の削減を行う。

また、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを進める（今後の人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）。

【人件費の削減等に係る取組】

1 人件費（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）を除く。）については、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」（平成18年法律第47号）等に基づき、国家公務員に準じた人件費改革に取り組み、平成23年度において、平成19年度の当該人件費相当額（標準的な年間当たりの経費に換算したもの）と比較して、4%以上の削減とすることを目標として、勤務時間管理の強化を図るなど取り組んだ結果、6.4%（5.6%（注））の削減となった。

（注）平成23年10月の役員交代による賞与の影響の補正後の数値

2 国家公務員の給与改定等に準じて、次のとおり、役員報酬及び職員給与の引下げを行い、給与水準の抑制に努めた。

- ・ 平成21年度 国家公務員の給与改定等に準じて役員報酬及び職員給与を引き下げるとともに、自己所有住宅に居住する職員に対する住居手当を廃止した。
- ・ 平成22年度 国家公務員の給与改定等に準じて役員報酬及び職員給与を引き下げた。
- ・ 平成23年度 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（平成24年4月施行）を行い、役員報酬及び職員給与を引き下げた。

（参考）年度別 対国家公務員指数の比較（事務・技術職員）

対国家公務員 （行政職（一））	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	増減 （平成23年度－平成19年度）
年齢勘案	115.9	114.7	109.5	109.6	110.6	△5.3
年齢・地域勘案	102.2	100.7	95.2	94.7	95.2	△7.0
年齢・学歴勘案	114.2	113.0	108.4	109.1	110.2	△4.0
年齢・地域・学歴勘案	101.6	100.0	95.3	95.3	96.4	△5.2

3 なお、諸手当については、国家公務員に支給されている手当項目以外の手当はなく、また、法定外福利費についても、職員の健康診断費用など必要な支出を除き、食事の補助、個人旅行補助、互助組織への支出、レクリエーション経費等への支出は一切行っていない。

当該業務に係る事業経費	—	当該業務に従事する職員数	77名の内数
■ 当該項目の評価			
■ 評価結果の説明			

## 第 1 期中期目標期間の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>■ 中期目標の記載事項</b>	
第 3 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項 1 資産の確実かつ安定的な運用 <p>                     会社から承継する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確実かつ安定的な運用を行うよう努めること。また、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その状況を把握すること。                 </p>	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>	
<p>(1) 機構が会社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙 1 のとおり）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙 2 のとおり）に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p> <p>(2) 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるよう、株式会社かんぽ生命保険における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記 2（1）①及び②による確認等を行うこととする。</p>	
<b>■ 中期目標の期間における小項目ごとの実施結果</b>	
小項目	小項目に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
(1) 機構が会社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙 1 のとおり）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙 2 のとおり）に従い、確実かつ安定	<p>(1) 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、中期計画及び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>第 1 期中期目標期間中の各年度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</p>

的な運用を行うよう努めるものとする。

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。  
 なお、貸付金については、地方公共団体貸付及び公庫公団等貸付を実施しているが、これらは、金融庁の金融検査マニュアルにおいても、回収の危険性又は価値の毀損の危険性がないものとして債務者区分は要しないものとし、非分類債権とすることとなっていることから回収計画は策定していない。預金者貸付及び保険契約者貸付については、郵便貯金の残高・簡易生命保険の積立金の範囲内での貸付けであることから回収不能の問題はない。

○郵便貯金資産運用残高

(単位：百万円)

区分	平成 19 年度末	平成 20 年度末	平成 21 年度末	平成 22 年度末	平成 23 年度末
ゆうちょ銀行への特別貯金	109,519,634	76,835,303	61,413,288	45,095,189	35,139,156
預金者貸付	253,526	173,726	121,342	80,655	57,505
地方公共団体貸付	3,460,163	3,187,451	2,895,471	2,598,898	2,449,921
国債（満期保有目的の債券のみ）	7,668	9,679	12,743	34,713	5,303

○簡易生命保険資産運用残高

(単位：百万円)

区分	平成 19 年度末	平成 20 年度末	平成 21 年度末	平成 22 年度末	平成 23 年度末
保険契約者貸付	1,691,137	1,517,638	1,330,160	1,183,102	1,033,613
地方公共団体貸付	17,279,158	15,829,693	14,168,210	12,868,273	12,279,270
公庫公団等貸付	938,649	776,650	407,525	24,964	16,560
国債（満期保有目的の債券のみ）	—	159	320	319	—
定期預金	140	120	—	—	—

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

(2) 再保険先の資金運用については、毎月、株式会社かんぽ生命保険（以下「かんぽ生命保険」という。）から「かんぽ資金の運用実績・評価」の報告を受け、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。

ア 保有資産の見直し

(7) 実物資産

実物資産については、建物、土地等は保有していない。保有している実物資産は、事務所内の間仕切りやサーバー・パソコン等のみであり、これらは、いずれも機構の業務を遂行するために不可欠なもので、必要最小限の数量のみ調達している。したがって、機構の実物資産は、機構の任務・設置目的に適ったものであるとともに、その任務を遂行する手段として有用かつ有効であり、また、機構の事務・事業の目的及び内容に照らして適切な規模で、利用度等は合理的で経済合理性があるものとなっている。

機構が賃貸借契約している本部事務所は、委託先であるゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の本社並びに所管官庁である総務省と頻繁に打合せ等を行う必要があるなど、現在地に立地する業務上の必要性があり、また、職員（派遣職員を含む。）数に照らして、適切な規模であり、かつ、賃料についても近隣相場に照らし適正なものとなっている。これも機構の任務・設置目的に適ったものであるとともに、その任務を遂行する手段として有用かつ有効であり、また、機構の事務・事業の目的及び内容に照らして適切な規模で、利用度等は合理的で経済合理性があるものとなっている。

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

(イ) 金融資産

A 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。

B 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。

C 貸付業務以外の債権において、貸付金はない。

(ウ) 知的財産

特許権等の知的財産は保有していない。

イ 保有資産の運用・管理

(7) 実物資産

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

機構が賃貸借契約している本部事務所についても、職員（派遣職員を含む。）数に照らして、適切な規模

	<p>で、有効に活用されており、また、適切かつ効率的に管理されている。</p> <p>なお、賃貸借契約している事務所は、適切な規模であることから、第三者に転貸し、自己収入を得る余地はなく、また、賃借していることから、アウトソーシング等による管理業務の効率化等の余地もない。</p> <p>(イ) 金融資産</p> <p>A 運用方針は、中期計画及び年度計画の中で定められており、その運用方針どおりに運用している。</p> <p>B 機構法等に基づき、事業目的を達成するため適切に運用・管理しており、法人の責任を果たしている。</p> <p>C 必要な人員を配置するとともに、内部統制を図っている。</p> <p>D ディスクロージャー誌及びホームページへの掲載等により、実績を明らかにしている。</p> <p>E 前述のとおり、回収不能に陥る貸付金はないことから、回収計画は策定しておらず、また、回収率は100%であることから、その向上に向けた取組を要しない。</p> <p>F 預金者貸付及び保険契約者貸付については、預金及び積立金の範囲内となるようシステム化されており、それにより貸付額の審査が行われている。</p> <p>なお、経過措置として、平成19年度に、簡易生命保険勘定において、新規の地方公共団体貸付が行われた。</p> <p>(ウ) 知的財産</p> <p>特許権等の知的財産は保有していない。したがって、知的財産活用に関する方針の策定等の取組はしていない。</p>		
当該業務に係る事業経費	—	当該業務に従事する職員数	44名の内数
■ 当該項目の評価			
■ 評価結果の説明			

## 第1期中期目標期間の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確保
<b>■ 中期目標の記載事項</b>	
第3 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項 2 提供するサービスの質の確保 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託先に、委託した業務について、委託先が実施する銀行業務及び生命保険業務を行う場合はこれと同等以上の質を確保することを求めるとともに、業務の実施状況を常に監督すること。 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も、再委託された業務について、再委託先が銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務を行う場合はこれと同等以上の質を確保することを委託先を通じて求めるとともに、業務の実施状況を常に監督すること。 委託先の監督にあたっては、特に以下の点に留意すること。 (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について、利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう努めること。 (2) 預金者、契約者等の利便を図るために特に迅速な処理が必要な手続について標準処理期間を設定し、その期間内に案件の9割以上を処理すること。	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>	
(1) 委託先の監督 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険（以下「委託先」という。）に対し、委託した業務について、利用者の利便を確保するため、郵政民営化以前に公社が行っていた郵便貯金業務及び簡易生命保険業務（以下「公社業務」という。）と比較し業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めることとする。 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。 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。 ② 事業年度ごとに実地監査計画を定め、委託先の本支店又は出張所における委託業務の実施状況を監査する。	
(2) 再委託先の監督 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先である郵便局株式会社（以下「再委託先」という。）に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、公社業務と比較し業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険	

契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。

また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じた上記（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。

(3) 監督にあたり留意する事項

① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間

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

② 標準処理期間の設定

預金者、契約者等の利便を図るため、次の取扱いについて、標準処理期間を設定し、その期間内に案件の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 残高証明書の発行の取扱い

(簡易生命保険管理業務) (詳細は別紙4のとおり)

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

■ 中期目標の期間における小項目ごとの実施結果

小項目	小項目に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
<p>(1) 委託先の監督 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び株式</p>	<p>(1) 委託先の監督及び(2) 再委託先の監督 (郵便貯金管理業務) 郵便貯金管理業務においては、中期計画において実施すべき事項を具体的に盛り込んだ年度計画を定めるとともに、委託先及び再委託先に対する監督項目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、確認・指導</p>

会社かんぽ生命保険（以下「委託先」という。）に対し、委託した業務について、利用者の利便を確保するため、郵政民営化以前に公社が行っていた郵便貯金業務及び簡易生命保険業務（以下「公社業務」という。）と比較し業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めることとする。

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等る等の措置を講ずることとする。

- 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。
- ② 事業年度ごとに実地監査計画を定め、委託先の本支店又は出張所における委託業務の実施状況を監査する。

(2) 再委託先の監督

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先であ

等を行うことにより、委託先及び委託先を通じて再委託先に対し、日本郵政公社（以下「公社」という。）の業務と比較し業務の質の維持・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と同等以上の質を確保することを求めた。

- ① 監督方針には、以下のとおり、重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定し、確認を行った。

ア 重点確認項目

- i 業務品質の確保
- ii 委託先及び再委託先（再々委託先を含む。）の役職員による犯罪の防止（平成 19 年度から平成 21 年度まで）並びに委託先及び再委託先（郵便貯金管理業務の再委託先である郵便局株式会社をいう。）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（平成 22 年度及び平成 23 年度）
- iii 顧客情報の管理
- iv 苦情申告等の対応
- v 委託先の外部委託の管理
- vi 会計に関する業務の適正性（平成 20 年度以降）

イ スケジュール

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 回

ウ 確認

i 随時の確認

重大な事案が発覚した場合は、直ちに、委託先から報告又は委託先を通じた再委託先からの報告を受け、その内容、対応策及び改善策について確認を行った。

部内犯罪等、特に重要な案件については、委託先（必要に応じ再委託先）に説明を求め、あるいは文書により報告を求め、その内容を確認するとともに、必要に応じ、業務改善や再発防止策の検討について指導を行った。

ii 定期的な確認

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

平成 21 年度第 4 四半期から、四半期ごとに、委託先から改善計画の進捗・実施状況について報告を受け、委託先及び再委託先の取組について確認を行った。

また、半期ごとに委託先から委託先及び再委託先の態勢整備の状況について報告を受け、管理体制、取組

る郵便局株式会社（以下「再委託先」という。）に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、公社業務と比較し業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。

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。

（３）監督にあたり留意する事項

① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間

利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう、委託先及び再委託先に対し、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務並びに再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約

の現状、改善策等について確認を行った。

エ 重点確認項目に係る事故数、再発防止に向けての取組等

○重点確認項目

i 業務品質の確保

○現金過不足事故（委託先・再委託先の合計）

平成19年度(下期)	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
3,050	2,243	517	304	185

<主な取組>

- ・ オートキャッシャーの導入
- ・ 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

ii 委託先及び再委託先（再々委託先を含む。）の役職員による犯罪の防止（平成19年度から平成21年度まで）並びに委託先及び再委託先（郵便貯金管理業務の再委託先である郵便局株式会社をいう。）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（平成22年度及び平成23年度）

○役職員による犯罪（委託先・再委託先の合計）

平成19年度(下期)	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
20	33	33	28	21

<主な取組>

- ・ 平成21年度から、預り証に関する顧客周知（ポスター、お知らせ配布）の徹底、高額払戻者へのあいさつ状の送付、点検項目の合理化、長期にわたり同一の店舗・局に在籍している社員の異動
- ・ 平成22年度に預り証を統一、店舗・郵便局での通帳等の預かり期間の上限（2週間）を設定し、通帳等管理の徹底、オフサイトデータを活用した内部監査を実施
- ・ 平成23年度に店舗・局外での営業活動の管理強化
- ・ 防犯意識を浸透・徹底させるための研修強化（平成21年度にコンプライアンスカードを用いた研修開始、平成22年度に郵便局長に対する長期研修開始、平成23年度に防犯マンガを用いた研修開始）
- ・ 多重債務者の把握
- ・ 不祥事件等を発生させた郵便局の集中指導
- ・ 内部通報制度の改善

iii 顧客情報の管理

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 残高証明書の発行の取扱い

(簡易生命保険管理業務) (詳細は別紙4のとおり)

ア 満期保険金の支払い

○顧客情報漏えい(委託先・再委託先の合計、郵便事故を除く。)

平成19年度(下期)	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
113	213	165	282	170

<主な取組>

- 平成20年度から、店舗及び郵便局に保管・保存されている証拠書類等の委託先契約倉庫への集中保存
- 平成21年度から、顧客情報管理ルール of 浸透・徹底のための強化月間の設定
- 平成22年度から23年度にかけて、店舗及び郵便局における証拠書類等の保存書類を段階的に削減
- 顧客上の保管状況を確認するための店舗及び郵便局のモニタリング
- 社員等を対象とする各種指導・研修の充実・強化(平成20年度に情報セキュリティ・ハンドブックによる研修開始、平成22年度に実際の事故を題材にしたDVDによる研修開始)

iv 苦情申告等の対応

○顧客からの苦情申告等(委託先・再委託先の合計)

平成19年度(下期)	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
2,239	3,256	7,504	9,541	7,656

(注)平成21年度に苦情申告等の件数が増加したのは、同年度にコールセンターが設置され、幅広く苦情申告等を受け付けるようになったことが主な要因である。

○長期未解決苦情

平成21年3月末	平成22年3月末	平成23年3月末	平成24年3月末
107	122	97	47

<主な取組>

- 平成19年度に苦情申告等の報告システムを整備し、委託先を含めた苦情申告等を一元管理
- 平成21年度に札幌及び福岡にコールセンターを新設
- 受け付けた苦情申告等の入力漏れがないよう指導徹底
- 平成22年度から、長期未解決事案の早期解決を促進するため、機構の求めに応じ、委託先、再委託先本社が連携して、該当郵便局を直接指導する態勢を整備
- 特に苦情申告等の多い各種あいさつ状について、平成23年度に表現を変更
- 顧客対応マナーの改善のための研修の充実・強化(平成22年度にCSハンドブックによる研修開始、平成23年度にゆうちょCS体操DVDによる研修開始)

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

- v 委託先の外部委託の管理  
 委託先が再委託先に対して実施したモニタリング結果及び監査結果の報告を定期的に受け、実施状況及び内容を確認し、必要に応じ改善を指導した。
- vi 会計に関する業務の適正性  
 委託先から毎月報告される月次財務データの異常値分析による検証を実施した結果、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。

② 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、エリア本部及び店舗並びに再委託先の本社、支社、郵便局における委託業務の実施状況を監査するため、年度ごとに実地監査計画を定め、次表のとおり実地監査を実施した。また、不適正な事案については委託先及び委託先を通じて再委託先に改善指導を行った。

なお、会計に関する業務の適正性については、実地監査の結果においても、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。

		平成19年度 (下期)	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
委託先	本社	1	2	2	2	1
	貯金事務センター等	2	5	8	6	5
	店舗	3	10	6	7	4
再委託先	本社	1	2	2	2	1
	支社	0	0	7	8	7
	郵便局	3	13	8	12	17
計		10	32	33	37	35

上記の取組及び再発防止の取組の結果、公社が行っていた郵便貯金業務と比較すれば全般的に業務の質は向上している。利用者に対してアンケート調査を行った「郵便貯金・簡易生命保険のサービスに対する利用者の評価等に関する調査」においても、このことは認められる（「3 業務の実施状況の継続的な分析」を参照）。

(簡易生命保険管理業務)

簡易生命保険管理業務においては、中期計画において実施すべき事項を具体的に盛り込んだ年度計画を定めるとともに、委託先及び再委託先に対する監督項目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、確認・指導等を行うことにより、委託先及び委託先を通じて再委託先に対し、公社業務と比較し業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先及び再委託先が行う生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めた。

① 監督方針には、以下のとおり、重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定し、確認を行った。

ア 重点確認項目

i 業務品質の確保

ii 委託先及び再委託先（再々委託先を含む。）の役職員による犯罪の防止（平成 19 年度から平成 21 年度まで）並びに委託先及び再委託先（簡易生命保険管理業務の再委託先である郵便局株式会社をいう。）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（平成 22 年度及び平成 23 年度）

iii 顧客情報の管理

iv 苦情申告等の対応

v 保険金等支払の管理

vi 委託先の外部委託の管理

vii 会計に関する業務の適正性（平成 20 年度以降）

イ スケジュール

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 回

ウ 確認

i 随時の確認

重大な事案が発覚した場合は、直ちに、委託先から報告又は委託先を通じた再委託先からの報告を受け、その内容、対応策及び改善策について確認を行った。

犯罪等特に重要な案件については、委託先（必要に応じ再委託先）に説明を求め、あるいは文書により報告を求め、その内容を確認するとともに、必要に応じ、業務改善や再発防止策の検討について指導を行った。

ii 定期的な確認

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

平成 21 年度第 4 四半期から、四半期ごとに、委託先から改善計画の進捗・実施状況について報告を受け、委託先及び再委託先の取組について確認を行った。

また、半期ごとに委託先から委託先及び再委託先の態勢整備の状況について報告を受け、管理体制、取組の現状、改善策等について確認を行った。

エ 重点確認項目に係る事故数、再発防止に向けての取組等

i 業務品質の確保

○現金過不足事故の発覚件数（委託先・再委託先の合計）

平成 19 年度(下期)	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
1,883 件	1,733 件	832 件	516 件	307 件

<主な取組>

- ・ 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
- ・ オートキャッシャー使用の徹底
- ・ キャッシュレス化の推進

ii 委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組

○役員による犯罪の発覚件数（委託先・再委託先の合計）

平成 19 年度(下期)	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
8 件	10 件	10 件	12 件	9 件

<主な取組>

- ・ 平成 21 年度から、領収証、受付証等の交付の徹底並びに顧客周知（各種通知、チラシ、ポスター等）の徹底、新規貸付（全件）に対する書面調査の実施、内部通報制度の改善、長期にわたり同一郵便局で勤務している社員の異動
- ・ 平成 22 年度に支店・郵便局での保険証書等の預かり期間の上限（2 週間）を設定し、保険証書の管理を徹底、保険金等の高額支払のあった契約に対する書面調査の実施、現金による局所外支払時の確認方法の改正、防犯に重点を置いた総合監査を実施
- ・ 平成 23 年度に窓口局の局外営業活動及び渉外局のエリア外での局外営業活動の管理を強化、また、保険金等の現金による局所外支払の原則禁止を決定（平成 24 年 4 月実施）
- ・ 継続的な研修、指導、対話等による法令等遵守意識の醸成
- ・ キャッシュレス化の推進

iii 顧客情報の管理

○顧客情報の漏えい等発覚件数（委託先・再委託先の合計、郵便事故を除く。）

平成 19 年度(下期)	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
153 件	105 件	242 件	150 件	75 件

<主な取組>

- ・ 平成 20 年度から、「顧客情報保護強化月間」を設定し、社員の研修・指導を行うなど、計画的かつ継続的な指導による顧客情報保護の重要性に対する意識を醸成
- ・ 平成 21 年度から、郵便局に保管・保存されている証拠書類等の委託先契約倉庫への集中保存を実施
- ・ 平成 22 年度に、支店及び郵便局における個人情報を含む書類等の管理状況の一斉点検を実施
- ・ 平成 23 年 4 月、証拠書類等の保存期間の見直し
- ・ フロントラインのペーパーレス化を推進するため、保険金等支払業務についてのイメージワークフローの導入（平成 24 年 10 月以降）、Web オンラインシステムの導入によるジャーナル出力の廃止（平成 24 年 10 月から順次）、顧客情報の画面表示機能を強化した携帯端末機の導入（平成 25 年 10 月）を予定

iv 苦情申告等の対応

○苦情申告等の受付件数（かんぽ生命保険契約に関する苦情申告等を含む。）

平成 19 年度(下期)	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
73,475 件	157,893 件	208,104 件	193,269 件	186,530 件

<主な取組>

- ・ お客さま相談支援システムによるお客様の声の一元管理
- ・ 平成 21 年 9 月から、再委託先本社から郵便局への直接指導による長期未解決事案の早期解決
- ・ 平成 22 年 10 月、呼量増加等に対応するため、横浜コールセンター（最大 140 席）を新設
- ・ 平成 23 年 3 月、東日本大震災対応として、コールセンターのオペレーターを 15 席増席

v 保険金等の支払管理

○保険金等の過誤払事故件数（委託先・再委託先の合計）

平成 19 年度(下期)	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
536 件	1,145 件	844 件	1,189 件	864 件

注) 平成 22 年度は、4 月に保険金等の支払時期が改正されたことに伴い、遅延利息を付与する基準（書類完備の日）を端末機に入力することとしたが、施行当初その入力漏れ、誤入力等が増加したものの。

<主な取組>

- 平成 20 年度に、査定人材の育成、支払査定の一重チェック体制の導入による支払管理態勢の強化を実施
- 平成 21 年度から、支払審査業務に従事する社員に対しスキル研修及び測定試験を実施、また、お客様へ支払漏れがないよう、満期案内書等の送付時期の見直し、保険金等支払案内書の送付時期の追加を実施
- 保険金等の過誤払防止のため、郵便局用端末機等のシステム改正（平成 21 年 4 月、平成 22 年 4 月、平成 23 年 4 月及び同年 10 月）、診断書等の様式改正（平成 22 年 10 月及び平成 23 年 4 月）を実施
- 平成 22 年度から、保険金等の早期受取りの勧奨を目的に契約者フォローアップを実施、平成 23 年 10 月からは、満期保険金等が未請求となった契約に対するフォローアップも実施
- 平成 23 年度においては、生存保険金の受取人判別をサポートする受取人別フローシートを配布し、活用

vi 委託先の外部委託の管理

委託先による再委託先に対して実施したモニタリング結果及び監査結果の報告を定期的に受け、実施状況及び内容を確認したところ、委託先の外部委託の管理が不十分であると認められるものはなかった。

vii 会計に関する業務の適正性

（下記②のとおり、実地監査により検証。）

② 委託先の本社、サービスセンター、コールセンター及び支店並びに再委託先の本社、支社及び郵便局における委託業務の実施状況を監査するため、毎年度ごとに実地監査計画を定め、次表のとおり実地監査を実施した。また、委託先及び再委託先に対し、重点確認項目について監査を実施し、不適正な事案については委託先及び委託先を通じて再委託先に改善指導を行った。

なお、会計に関する業務の適正性については、実地監査の結果において、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。

		平成 19 年度 (下期)	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
委託先	本社	2	3	6	4	2
	S C 等	3	3	6	3	6
	支店	3	6	6	18	19

再委託先	本社	—	3	3	2	2
	支社	—	6	5	5	5
	郵便局	—	17	17	25	23
計		8	38	43	57	57

注) 委託先、再委託先の本社は延べ回数

(3) 監督に当たり留意する事項

(郵便貯金管理業務)

① 郵便貯金管理業務の提供場所及び提供時間

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

なお、郵便貯金管理業務において、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。

○委託先等における取扱店舗数

	委託先 (ゆうちょ銀行)	再委託先 (郵便局)	再々委託先 (簡易郵便局)	合計
平成 20 年 3 月末	233	20,000	3,601	23,834
平成 21 年 3 月末	233	20,000	3,633	23,866
平成 22 年 3 月末	233	19,990	3,762	23,985
平成 23 年 3 月末	233	19,988	3,873	24,058
平成 24 年 3 月末	233	19,971	3,863	24,067

② 標準処理期間の設定

郵便貯金管理業務においては、標準処理期間について、年度計画及び監督方針において、

ア 貯金証書・保管証の再交付 (3日)

イ 定額・定期郵便貯金に係る払戻証書の発行（４日）

ウ 残高証明書の発行

A 自貯金事務センター受け入れ分（４日）

B 他貯金事務センター受け入れ分（２日）

C 管理担当貯金事務センターへの関係資料の発送（４日）

に設定し、委託先に対し標準処理期間内で案件の９割以上を処理するよう求めた。

郵便貯金管理業務においては、毎月、委託先から標準処理期間内での処理状況について報告を受け、その達成状況について把握し、標準処理期間内の処理が実施できていないときは、委託先に対し、改善方指導を行った。

その結果、各年度において、いずれの項目についても、標準処理期間内の処理割合９割以上を達成した。

（簡易生命保険管理業務）

① 簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間

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。

○委託先等における取扱店舗数

	委託先 (かんぽ生命)	再委託先 (郵便局)	再々委託先 (簡易郵便局)	合計
平成 20 年 3 月末	81	20,206	2,713	23,000
平成 21 年 3 月末	80	20,207	2,700	22,987
平成 22 年 3 月末	80	20,195	2,760	23,035
平成 23 年 3 月末	80	20,201	2,782	23,063
平成 24 年 3 月末	80	20,190	2,778	23,048

② 標準処理期間の設定

簡易生命保険管理業務においては、標準処理期間について、年度計画及び監督方針において、

	<p>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</p> <p>いずれの保険金等の支払種別についても 14 日に設定し、委託先に対し標準処理期間内で案件の 9 割以上を処理するよう求めた。</p> <p>簡易生命保険管理業務においては、標準処理期間について、毎月、標準処理期間内での処理状況について報告を受け、その達成状況について把握・分析を行った。加えて、実地監査において、保険金等の支払処理状況について確認を行った。</p> <p>各年度において、いずれの保険金等の支払種別についても、標準処理期間内の処理割合 9 割以上を達成した。</p>		
当該業務に係る事業経費	378,719 千円の内数	当該業務に従事する職員数	59 名の内数
■ 当該項目の評価			
■ 評価結果の説明			

## 第 1 期中期目標期間の独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第 2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 3 業務の実施状況の継続的な分析
<b>■ 中期目標の記載事項</b>	
第 3 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項 3 業務の実施状況の継続的な分析 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の実施状況を継続的に分析し、郵政民営化以前に公社が行っていた郵便貯金業務及び簡易生命保険業務と比較し、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。	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>	
利用者の意見を把握するとともに、業務の見直し等に資する調査研究等を行うことにより、業務の実施状況を継続的に分析し公社業務と比較して、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上に努めることとする。	
<b>■ 中期目標の期間における小項目ごとの実施結果</b>	
小項目	小項目に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
利用者の意見を把握するとともに、業務の見直し等に資する調査研究等を行うことにより、業務の実施状況を継続的に分析し公社業務と比較して、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上に努めることとする。	<p>1 利用者の意見の把握 利用者から委託先に寄せられた意見は、定期的に機構に報告される。機構は、自らが受けた意見とともに、これらの意見を毎月又は四半期ごとに分析した。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（機構発足時）から、機構ホームページにて公表している。 これに加え、機構発足以来、毎年、サービスの品質等について、利用者の意向調査を委託により実施している。</p> <p>2 調査研究の実施 平成 19 年度（第 1 回）から平成 23 年度（第 5 回）において、毎年度 1 回、インターネットを利用した「郵便貯金・簡易生命保険のサービスに対する利用者の評価等に関する調査」を実施し、民営化以降の各時点における制度変更に関する認知、サービスの変化に関する認識、郵便貯金の手続等の認知や簡易生命保険のサービス取扱いの一</p>

部変更の認知、利用者の不満等について調査した。

### 3 調査における業務の質の維持向上のための取組

調査の実施に当たっては、利用者の不満や業務改善の必要性がよりの確に把握できるよう、例えば、民営化の前後における窓口サービス提供の変化等、各年度にわたり継続して調査する必要がある項目（例えば、民営化の前後における窓口サービス提供の変化、郵便貯金・簡易生命保険の利用満足度）と、年度ごとで特に調査を要する項目（例えば、「預り証」の認知度、住所変更の届出を行っていない郵便貯金証書（通帳）・保険契約の有無）について、その質問数の配分等も考慮しながら、その都度、利用者意向調査の質問内容の一部見直しを行った。

### 4 調査結果

郵便局窓口及び渉外社員のサービス提供の変化については、5回にわたる調査において、いずれも利用者の6割から7割が民営化前後で「変わらない」としているが、良くなったと評価する人が悪くなったとする人よりも多い、との結果であった。

また、下記5のとおり、改善を要する項目について明らかになった。

### 5 調査結果の管理業務への反映

調査結果の報告書については、毎年度、今後の業務改善に活用するよう、その要請文書を添付した上で、委託先であるゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険並びに再委託先である郵便局会社に送付した。また、平成22年度から、併せて、調査結果の分析で明らかとなった改善が必要な項目について、改善策の報告を求めた。

改善を求めた具体的な項目は、例えば、次のとおり。

- ・ 郵便貯金の利用者からの問い合わせに対する社員対応、貯金通帳等を預かった際に必ず手渡すことになっている「預り証」に関する利用者への周知
- ・ 転居の場合、郵便物の転居届とは別に、保険契約についても同様な届出が必要なことの利用者に対する周知、未請求の保険金等の減少に向けた取組

そして、委託先から示された改善策について、その内容が妥当なものか確認するとともに、その実施状況を注視した。

さらに、平成23年度においては、日本郵政グループのお客様サービス担当者関係の会合において、調査結果について説明し、問題意識の共有を図った。

当該業務に係る事業経費	60,723千円の内数	当該業務に従事する職員数	50名の内数
■ 当該項目の評価			
■ 評価結果の説明			

**第1期中期目標期間の独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書**

<p>中期計画の該当項目</p>	<p>第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応</p>
<p><b>■ 中期目標の記載事項</b></p>	
<p>第3 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項 4 照会等に対する対応 預金者、契約者等からの照会等に対し迅速かつ的確に対応するとともに、委託先、再委託先においても同様の対応が確保されるよう努めること。</p>	
<p><b>■ 中期計画の記載事項</b></p>	
<p>機構が直接受け付ける照会等に対しては、対応の基本、対応例等を定めた応答マニュアルを作成し、対応することとする。 委託先及び再委託先が受け付ける照会等に対しては、迅速かつ的確に対応することを求め、その対応状況について、必要に応じ、上記2（1）①及び②による確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p>	
<p><b>■ 中期目標の期間における小項目ごとの実施結果</b></p>	
<p align="center">小項目</p>	<p align="center">小項目に対する実施結果（具体的数値があれば記入）</p>
<p>機構が直接受け付ける照会等に対しては、対応の基本、対応例等を定めた応答マニュアルを作成し、対応することとする。</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、次のとおりマニュアルの作成等を行い、迅速かつ的確に対応した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成20年3月に、電話対応の基本等を盛り込んだ「お客様応答マニュアル」を制定。</li> <li>・ 郵便貯金管理業務については平成20年3月に、簡易生命保険管理業務については平成20年6月に、実際の対応事例を分類した「お客さま対応事例集」を作成。 (受け付けた苦情申告等の内容、手続の改善や金融ADR制度（裁判外紛争解決手続）の実施、制度改正に関する事例等を踏まえ、毎年、内容を更新・拡充。)</li> </ul> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成22年10月、金融ADR制度（裁判外紛争解決手続）の実施に伴い、一般社団法人全国銀行協会を郵便貯金に関する紛争解決機関とした。</li> </ul>

<p>委託先及び再委託先が受け付ける照会等に対しては、迅速かつ的確に対応することを求め、その対応状況について、必要に応じ、上記2（1）①及び②による確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 24 年 2 月、民間銀行の休眠口座に関する報道を受け、特に預金者等の関心が高まったと思われる郵便貯金の権利消滅について、Q &amp; Aを作成し、機構のホームページに掲載。</li> </ul> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 22 年 10 月、金融ADR制度（裁判外紛争解決手続）の実施に伴い、委託先の査定審査会を紛争解決機関と位置付け、対応を開始した。</li> </ul> <p>なお、機構が直接受け付けた照会等の大半は委託業務に関する内容であったため、照会等の内容に基づく改善策は、機構が直接講じるのではなく、次のとおり委託先に講じさせた。</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、中期計画において実施すべき事項を具体的に盛り込んだ年度計画を定めるとともに、委託先及び再委託先に対する監督項目等を規定した監督方針を定め、「2 提供するサービスの質の確保」で記載したとおり確認・指導等を行うことにより、委託先及び再委託先が郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等から受け付ける照会等に迅速かつ的確に対応することを求めた。</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 委託先の主な取組 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客様の声を適切に取り扱うため、「顧客サポート等管理規程」、「CS推進活動規程」、「苦情対応手続」及び「苦情対応マニュアル」を整備し、お客様の声への対応、記録、報告、再委託先との連携等の苦情申告管理態勢を整備</li> <li>・ 苦情申告等の報告システムを整備し、委託先及び再委託先に寄せられたお客様の声を一元管理</li> <li>・ 応対品質の均一化等により、お客様サービスの向上を図るため、平成 21 年 6 月に札幌コールセンターを、平成 21 年 8 月に福岡コールセンターを設置</li> <li>・ 顧客対応マナーの改善のための研修の充実・強化（平成 22 年度に、CSハンドブックによる研修開始。平成 23 年度に、ゆうちょCS体操DVDによる研修開始。）</li> </ul> </li> <li>2 再委託先の主な取組 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客様の声への対応及び報告並びに業務改善等への活用を図るため、「苦情処理規程」、「お客さまの声対応</li> </ul> </li> </ol>
---	--

マニュアル」を整備し、お客様の声への対応、記録、報告、委託先との連携等の苦情申告管理態勢を整備。

- 郵便局で受け付けたお客様の声のうち、長期未解決となっている事案の早期解決を図るため、機構の求めに応じ、再委託先本社と委託先本社が連携して郵便局に助言する体制が平成 22 年 12 月に整えられ、平成 23 年度末時点においては 38 件と大幅に減少。

	平成 21 年 3 月末	平成 22 年 3 月末	平成 23 年 3 月末	平成 24 年 3 月末
長期未解決事案	90 件	106 件	92 件	38 件

(注) 苦情申告等を受け付けてから 2 箇月を経過してなお解決が図られていない事案を長期未解決事案という。

- 顧客対応マナー改善のための研修の充実・強化。

### 3 機構の取組

- 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、その内容を分析して、必要に応じ、委託先等に改善を求めた（あいさつ状の文面変更、顧客対応マナーの向上、窓口での適正な事務処理（安易な他局での払戻し要請の禁止等）、相続手続の簡素化、権利消滅時に発送する催告書の色の変更など）。また、当初は、受け付けた苦情申告等の入力漏れがあったため、委託先及び再委託先に改善を求めた。
- 平成 22 年 3 月から、「お客様の声」をもとにした改善事例について、機構ホームページにおいて公表した。さらに、平成 23 年 5 月（平成 22 年度第 4 四半期分）から、苦情申告等の四半期ごとの集約・分類に基づき、四半期ごとに「お客様の声」の件数を、機構ホームページにおいて公表した。
- 苦情申告等の数の多い「各種あいさつ状」については、機構は苦情申告等の内容を踏まえて、具体的な文面の改善提案を行い、満期あいさつ状については、平成 23 年 5 月以降、防犯あいさつ状については平成 24 年 1 月から、新たな文面での発送を開始した。その結果、平成 23 年度における「各種あいさつ状」に寄せられた苦情申告等の数は 1,171 件であり、平成 22 年度における同件数（2,010 件）と比較して約 4 割減少した。  
次いで苦情申告等の数の多い「窓口の事務処理」についても、委託先及び再委託先において各種研修（週一回の研修や業務研究会等）や情報誌の発行により業務知識の向上を図った結果、平成 23 年度における苦情申告等の数は 1,157 件であり、平成 22 年度の同件数（1,468 件）と比較して約 2 割減少した。

上記の取組の結果、平成 23 年度の苦情申告等の件数は 7,656 件であり、平成 22 年度の同件数（9,541 件）と比較して約 2 割減少している。

平成 19 年度(下期)	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
2,339	3,256	7,504	9,541	7,656

(注) 平成 21 年度に苦情申告等の件数が増加したのは、同年度にコールセンターが設置され、幅広く苦情申告等を受けるようになったことが主な原因である。平成 22 年度に苦情申告等の件数が増加したのは、定額郵便貯金の集中満期による満期あいさつ状及び防犯あいさつ状の増加によることが主な原因であるが、上記取組により平成 23 年度は減少。

(簡易生命保険管理業務)

1 委託先の主な取組

- ・ お客様の声を適切に取り扱うため、「お客さまの声取扱規程」、「お客さまの声取扱手続」及び「お客さまの声取扱マニュアル」を整備し、お客様の声への対応、記録、報告、再委託先との連携等の苦情申告管理態勢を整備。
- ・ お客さま相談支援システムを構築し、委託先及び再委託先に寄せられたお客様の声を一元管理。
- ・ 平成 22 年 10 月、呼量増加に伴う緊急的な人員確保への対応や台風の発生・インフルエンザへの集団感染の発生による業務運営への影響等のリスクに対応するため、新たに横浜コールセンター（最大 140 席）を設置。
- ・ 平成 22 年 10 月、金融 ADR 制度（裁判外紛争解決手続）の実施に伴い、委託先の査定審査会を紛争解決機関と位置付け、対応を開始。
- ・ 平成 23 年 3 月、東日本大震災対応として、コールセンターのオペレーターを 15 席増席。
- ・ 平成 23 年 10 月、問い合わせ件数が大幅に増加する払込証明書が発行される 10 月期において、豊富な業務知識を有する委託先支店社員をコールセンターに派遣し、迅速な対応を遂行。
- ・ 平成 23 年度に、お客様対応スキル向上に向けて、支店、サービスセンター社員を対象とした社外講師によるお客様対応研修を実施。

2 再委託先の主な取組

- ・ お客様の声への対応及び報告並びに業務改善等への活用を図るため、「苦情処理規程」、「お客さまの声対応マニュアル」を整備し、お客様の声への対応、記録、報告、委託先との連携等の苦情申告管理態勢を整備。
- ・ 平成 20 年度から、委託先で把握したお客さまの声報告システムへの未入力リストを基に、本社を通じて個別の郵便局への指導を実施。
- ・ 平成 21 年 9 月、郵便局で受け付けたお客様の声のうち、受付から 2 箇月以上経過してもなお未解決となっている事案の早期解決を図るため、再委託先本社において未解決事案の当該郵便局に個別に働きかけを行う取組を実施。平成 23 年度末時点においては 135 件と大幅に減少。

	平成 21 年 10 月末	平成 22 年 3 月末	平成 23 年 3 月末	平成 24 年 3 月末
長期未解決事案	5,390 件	1,757 件	176 件	135 件

(注) 苦情申告を受け付けてから 2 箇月を経過してなお解決が図られていない事案を長期未解決事案という。

### 3 機構の取組

- ・ 機構発足以来、お客様から委託先等に寄せられた苦情申告（かんぽ生命保険契約に関する苦情申告を含む。）については、毎月、委託先から発生状況の報告を受け、可能な限り分類し、項目ごとの発生状況の推移等について分析等を行うとともに、苦情申告に対する改善に向けての検討状況についても、毎月、委託先から報告を受け、その進捗状況等を確認した。これらの分析結果や把握した状況を基に、委託先に対し「満期案内書について専門用語をなくし、分かりやすい案内とする」などの改善を求めた。
- ・ 機構発足以来、重大な苦情申告については、1 件 1 件つぶさに内容を確認し、委託先の対応状況等について疑義等がある場合には、委託先に調査・報告を求め、必要に応じ指導等を実施した。また、お客様から直接機構に寄せられた苦情申告等（原則、委託先又は再委託先が対応）についても、お客様対応に遺漏がないよう、委託先から対応状況の報告を受け、進捗管理等を行った。
- ・ 機構発足以来、苦情申告の件数や内容をホームページに掲載し、お客様の声をもとにした改善事例についても掲載し、お客様周知に努めた。

上記の取組の結果、苦情申告件数（かんぽ生命保険契約に関する苦情申告を含む。）は、平成 21 年度をピークに減少傾向にある。

種別	平成 19 年度(下期)	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
保険金等支払	24,381 件	65,960 件	79,484 件	71,850 件	66,763 件
既契約	13,797 件	34,698 件	41,173 件	42,216 件	43,999 件
新規契約時	5,684 件	21,477 件	22,147 件	23,671 件	31,609 件
保険料払込証明	23,625 件	23,335 件	48,564 件	42,727 件	33,375 件
税金	1,040 件	2,345 件	2,285 件	1,756 件	1,124 件
その他	4,948 件	10,078 件	14,451 件	11,049 件	9,660 件
計	73,475 件	157,893 件	208,104 件	193,269 件	186,530 件

	<p>(注) 委託先において、お客様の声を漏れなく把握し、経営に反映することは極めて重要との認識の下、再委託先に対しお客様の声報告システムへの入力の促進を要請。平成 20 年度に委託先で把握した未入力郵便局に対する指導を要請した結果、平成 21 年度の増加となったもの。報告システムへの入力は浸透してきており、その後の苦情件数は上記取組等により徐々に減少。</p>		
当該業務に係る事業経費	60 千円の内数	当該業務に従事する職員数	94 名の内数
■ 当該項目の評価			
■ 評価結果の説明			

**第1期中期目標期間の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
<p><b>■ 中期目標の記載事項</b></p>	
<p>第3 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項 5 情報の公表等</p> <p>公社から承継する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、業務及び組織その他経営内容に関する情報を公表すること。</p> <p>公表する情報の範囲は、取扱営業所の数や業務の内容等、公社が郵便貯金業務及び簡易生命保険業務について行っていた範囲を基本とし、上述の目的を達成するために必要なものを含むこと。</p> <p>公表にあたっては、ホームページを活用した情報提供を行うこと。情報提供にあたっては、充実した情報を利用者に分かりやすく、迅速に提供することに努めること。</p>	
<p><b>■ 中期計画の記載事項</b></p>	
<p>(1) 機構が承継した郵便貯金及び簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれらに係る債務の確実な履行について、その透明性を高め、利用者の理解を深めるため、公社が公表していた情報の範囲を基本とし、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報を毎事業年度公表することとする。公表にあたっては、直近の財務諸表について独立行政法人通則法第38条に基づき総務大臣の承認を受けた日から2月以内に公表することとする。</p> <p>(2) (1) の情報その他の情報の提供にあたっては、ホームページを積極的に活用することとする。ホームページは、利用者に分かりやすくするよう努めるとともに、その充実を図るため、年1回以上ホームページの掲載内容について検証を行うこととする。</p>	
<p><b>■ 中期目標の期間における小項目ごとの実施結果</b></p>	
<p align="center">小項目</p>	<p align="center">小項目に対する実施結果（具体的数値があれば記入）</p>
<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</p>	<p>(1) 情報の公表 ア ディスクロージャー誌等の作成・公表 毎事業年度、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</p>

な履行について、その透明性を高め、利用者の理解を深めるため、公社が公表していた情報の範囲を基本とし、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報を毎事業年度公表することとする。公表にあたっては、直近の財務諸表について独立行政法人通則法第38条に基づき総務大臣の承認を受けた日から2月以内に公表することとする。

(2) (1) の情報その他の情報の提供にあたっては、ホームページを積極的に活用することとする。ホームページは、利用者に分かりやすくするよう努めるとともに、その充実を図るため、年1回以上ホームページの掲載内容について検証を行うこととする。

推進、リスク管理、情報セキュリティ、個人情報保護、環境配慮等に関する機構の取組を記載したディスクロージャー誌を作成し、財務諸表の総務大臣による承認日から2月以内に機構の情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。

このディスクロージャー誌には、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に関する省令（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されているほか、財務諸表が添付されている。

また、機構の概要を簡単に紹介したパンフレットも作成し、ホームページで公表した。

#### イ 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、毎事業年度、新聞広告等による広報活動を実施した（「第2の6 預金者等への周知」参照。）。

#### (2) ホームページの活用

情報の提供にあたっては、ホームページを積極的に活用しており、上記(1)による公表のほか、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）及び独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律施行令（平成14年政令第199号）に基づく公表事項その他の幅広い情報を公表している。

また、より利用しやすいホームページとするため、次のとおり改善等を行った。

#### ア アクセシビリティの向上

- ・ 文字の拡大・縮小機能の追加等（平成19年度）
- ・ 音声読み上げソフトの導入（平成23年度）

#### イ ユーザビリティの向上

- ・ 掲載方法の改善（早期受取り等の勧奨等お客様へのお知らせに関するページの作成等）（平成20年度）
- ・ 掲載方法の改善（重要な事案やお知らせについてトップページから直接リンクするよう改善）（平成21年度）
- ・ 掲載内容の整理・集約（特定のテーマの情報を1箇所に整理・集約）（平成22年度）
- ・ サイト内検索機能の導入（平成23年度）

当該業務に係る事業経費	627,838 千円の内数	当該業務に従事する職員数	86 名の内数
■ 当該項目の評価			
■ 評価結果の説明			

**第1期中期目標期間の独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書**

<p>中期計画の該当項目</p>	<p>第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 6 預金者等への周知</p>
<p><b>■ 中期目標の記載事項</b></p>	
<p>第3 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項 6 預金者等への周知 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適時に把握し、郵便貯金の預金者にその状況を周知することにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図ること。 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適時に把握し、簡易生命保険の契約者等にその状況を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・促進を図ること。</p>	
<p><b>■ 中期計画の記載事項</b></p>	
<p>郵便貯金管理業務について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便貯金の預金者に対しその状況を年1回以上周知することにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図る。 簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等にその状況を年1回以上周知することにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p>	
<p><b>■ 中期目標の期間における小項目ごとの実施結果</b></p>	
<p align="center">小項目</p>	<p align="center">小項目に対する実施結果（具体的数値があれば記入）</p>
<p>郵便貯金管理業務について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便貯金の預金者に対しその状況を年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>預入期間を経過した郵便貯金、受取未済の簡易生命保険の保険金等の早期受取り等を勧奨するため、次のとおり周知・広報を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成19年度 新聞広告、生活情報紙広告</li> <li>・ 平成20年度 新聞広告、ラジオ広告、雑誌広告、生活情報紙広告、周知用チラシ、周知用ポスター</li> <li>・ 平成21年度 新聞広告、テレビ広告、雑誌広告、生活情報紙広告、Web広告、周知用ポスター</li> <li>・ 平成22年度 新聞広告、ラジオ広告、周知用チラシ</li> <li>・ 平成23年度 新聞広告、ラジオ広告、交通広告、周知用チラシ</li> </ul>

<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>また、毎事業年度、新聞広告等の実施後に、広告の世代別・地域別の認知度、広告内容の理解度等について調査を行い、当該調査結果等を踏まえて、効果的な広報となるよう広告媒体や広告内容の見直しを行った。</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>1 預金者等への情報提供</p> <p>平成20年2月から預入・据置期間経過後の郵便貯金残高を毎月把握し、機構のホームページに掲載して毎月更新し、これに併せて満期を経過した郵便貯金の早期受取りを呼びかけている。</p> <p>平成23年度は、機構ホームページに、郵便貯金の権利消滅制度等に関するQ&amp;Aの掲載や民営化前に預けていただいた定期貯金は全て満期となっていること、毎年度の権利消滅額を明示すること等により、早期受取りを促した。平成24年2月以降、民間銀行の休眠口座に関する報道が相次いだことから、郵便貯金の権利消滅制度に関する正確な報道により、預金者に早期払戻しが進むよう、報道機関の取材に対応した。</p> <p>2 預金者への個別案内</p> <p>郵便貯金については、預入・据置期間が経過する日の2箇月前に「満期のご案内」を、さらに10年を経過した貯金(以下「睡眠貯金」という。)となる日の2箇月前に「満期日経過のご案内」を送付し、早期払戻しを勧奨している。また、郵便貯金払戻証書については、平成23年2月から、従前の4箇月経過時点の送付に加え、権利消滅(3年6箇月経過時点)の2箇月前にも「払戻しをお勧めする通知」を預金者に送付している。</p> <p>平成23年度は、個別案内の拡充のため、新たに満期後15年を経過する預金者に対し、早期受取りを勧奨する通知を試行送付した(預入元金が一定額以上の預金者を対象に送付して、効果を測定)ところ、早期払い戻しに一定の効果が認められたことから、平成24年度に予算の範囲内で規模を拡充して実施する予定である。</p> <p>3 その他</p> <p>預金者への個別通知に当たっては、預金者から最新の住所をお届けいただくことが必要であることから、平成23年度に機構ホームページの貯金の住所変更に係る周知文を見直したほか、総務省ホームページに貯金の住所変更に関する記事の掲載を依頼し、掲載された。</p> <p>また、「権利消滅のご案内」(催告書)が預金者に届いても読んでいただかずに放置されないよう、催告書のハガキの表面に「重要」、「至急お読みください」の文字を記載するとともに、一般のお知らせとは違った配色のハガキを使用することとし、平成24年度中に使用開始する予定である。</p> <p>委託先においては、平成22年度より積極的なキャンペーン及び営業活動により、権利消滅となり得る貯金を</p>
---	--

含め、満期を経過した郵便貯金の吸収に努めたほか、平成 23 年度は、委託先ホームページに郵便貯金の権利消滅に関する記事を掲載した。

なお、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 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
権利消滅額	48	29	37	234	90
睡眠貯金残高	1,969	2,014	2,085	3,252	4,312

※ 権利消滅額が、前年度と比較して平成 22 年度に大幅に増加し、平成 23 年度に減少しているが、これは、平成 22 年度に権利消滅の対象となった 30 年前（昭和 55 年度）の定額郵便貯金の金利が史上最高(8.00%)となり、預入額が史上最大となったが、翌年度（昭和 56 年度）は金利が低下したため、預入額が減少したことによるものと推測される。また、睡眠貯金残高が平成 22 年度及び平成 23 年度に増加したのは、新たに睡眠貯金の対象となった 20 年前（平成 2 年度及び 3 年度）の金利が高く、満期金の預け替えや預入限度額の引き上げもあって、定額郵便貯金の預入額が多額だったことによるものと推測される。

(簡易生命保険管理業務)

#### 1 契約者等への情報提供

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

また、支払請求のない満期保険金等について、支払事由発生後 1 年経過後に送付する保険金等支払案内書の発行状況についても毎月把握し、平成 24 年 4 月発行分（平成 24 年 6 月）からホームページに掲載し、早期受取りを呼びかけることを予定している。

#### 2 契約者等への個別案内

公社期間（平成 15 年 4 月 1 日から平成 19 年 9 月 30 日まで）中に支払事由が発生した保険金等のうち、未請求となっている事案について、再度案内状を送付し請求勧奨を行う取組を実施した。

また、公社前事案（平成 14 年 10 月 1 日から平成 15 年 3 月 31 日まで）及び民営分社化後、事後検証の高度化

	<p>までの2年間（平成19年10月1日から平成21年9月30日まで）における未請求事案についても、同様に案内状を送付し請求勧奨を実施した。</p> <p>平成21年4月から、満期案内書等の送付時期を満期日の1箇月前から3箇月前に前倒しすることにより、郵便局等において計画的に請求勧奨を実施できるようにした。また、満期保険金等の請求手続についても、満期等の3箇月前（従来は1箇月前）から行うことができるようにした。</p> <p>平成21年4月から、支払請求がない満期保険金等について、支払事由発生後1年経過後に送付していた保険金等支払案内書を支払事由発生後3箇月経過後にも送付することとし、請求勧奨を強化した。</p> <p>平成22年10月から、満期・生存保険金の早期支払手続、各種保険金の請求漏れがないことの確認を行う契約者フォローアップ活動を実施した。平成23年10月からは、前記フォローアップ活動の対象に、満期保険金や失効還付金等が未請求となった契約及び払込満了契約を追加し、実施している。</p> <p>3 その他</p> <p>各種案内書や通知書がお客様に届くためには、住所変更等の届出が必要なことから、当該届出を促進するため、各種案内書を送付する際に周知を行ってきたが、平成22年度からは、よりお客様の目を引くように「払込証明書」及び「ご契約内容のお知らせ」を送付する封書に「ご契約ハンドブック」を同封し、住所や登録内容等に変更があった場合は、変更の届出をしていただくよう継続的な案内を行っている。</p>		
当該業務に係る事業経費	679,645千円の内数	当該業務に従事する職員数	79名の内数
■ 当該項目の評価			
■ 評価結果の説明			

第1期中期目標期間の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
<b>■ 中期目標の記載事項</b>	
第4 財務内容の改善に関する事項 「第2 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算による運営を行うこと。	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>	
1 予算 別表1のとおり	
2 収支計画 別表2のとおり	
3 資金計画 別表3のとおり	
4 短期借入金の限度額 短期借入金をする計画はない。	
5 重要な財産の処分等に関する計画 重要な財産を譲渡し、又は担保に供する計画はない。	
<b>■ 中期目標の期間における小項目ごとの実施結果</b>	
小項目	小項目に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
1 予算	1 予算、収支計画及び資金計画について

<p>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>	<p>別添の「中期計画の予算等とその決算額の対比」のとおり。</p> <p>2 利益剰余金について</p> <p>(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第 1 期中期目標期間終了時における利益剰余金等の額は、以下のとおりである。</p> <p>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 年を経過してもなお払戻しの請求等がなく、機構がお客様に「権利消滅のご案内」(催告書)を、発送後 2 箇月を経過しても払戻しの請求等がない場合、預金者の権利が消滅することとされているため、毎年度、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 条の規定に基づき時効によって消滅することとされているため、その時効完成益は、機構が発足時に承継した支払備金(既に承継時に保険金等の支払事由が発生し、いまだにその支払がなされていない保険金等の額を計上)の一部を、決算時に戻入しており、これが毎年度の当期利益等の主な発生要因となり、利益剰余金に蓄積されている。</p> <p>なお、第 1 期中期目標期間中は時効完成益が 530 億円発生したものの、一方において、時効完成後の保険金等の支払額は 110 億円であり、また、第 1 期中期計画終了時において時効保険金等払戻引当金を計上(72 億円)したこと等から、利益剰余金は 341 億円となった。</p> <p><b>【利益剰余金(第 1 期中期目標期間終了時)】</b></p> <table data-bbox="757 948 1503 1018"> <tr> <td>723 億 6,766 万円</td> <td>内郵便貯金勘定</td> <td>382 億 2,028 万円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>内簡易生命保険勘定</td> <td>341 億 4,738 万円</td> </tr> </table> <p><b>【権利消滅金・時効完成益(第 1 期中期目標期間中)】</b></p> <table data-bbox="757 1070 1503 1141"> <tr> <td>権利消滅金(郵便貯金勘定)</td> <td>407 億 1,718 万円</td> </tr> <tr> <td>時効完成益(簡易生命保険勘定)</td> <td>530 億 2,013 万円</td> </tr> </table> <p>(2) こうした利益剰余金の発生原因に鑑み、機構では以下の対応を実施した。</p> <p>ア 預金者、契約者等に対する早期受取りを勧奨する通知</p> <p>(7) 郵便貯金の預金者に対する通知(満期時、満期後 10 年を経過する時、満期後 20 年を経過した時)を送付</p> <p>(イ) 平成 23 年度に満期後 15 年を経過する預金者に対し、早期受取りを勧奨する通知を試行送付(預入元金が一定額以上の預金者を対象に送付して、効果を測定)</p> <p>(ウ) 払戻証書を発行した預金者に対する通知(払戻証書発行後 4 箇月を経過する時に加えて、平成 22 年度か</p>	723 億 6,766 万円	内郵便貯金勘定	382 億 2,028 万円		内簡易生命保険勘定	341 億 4,738 万円	権利消滅金(郵便貯金勘定)	407 億 1,718 万円	時効完成益(簡易生命保険勘定)	530 億 2,013 万円
723 億 6,766 万円	内郵便貯金勘定	382 億 2,028 万円									
	内簡易生命保険勘定	341 億 4,738 万円									
権利消滅金(郵便貯金勘定)	407 億 1,718 万円										
時効完成益(簡易生命保険勘定)	530 億 2,013 万円										

	<p>ら払戻証書発行後3年4箇月が経過する時)を送付</p> <p>(エ) 簡易生命保険の契約者等に対する通知(満期日の3箇月前、満期後3箇月及び1年経過後)を送付</p> <p>(オ) 保険金等の通常払請求をした契約者等に対する通知(支払通知書発行後3箇月、6箇月及び1年経過後)を送付</p> <p>イ 郵便貯金及び簡易生命保険の早期受取りを勧奨する周知・広報</p> <p>(ア) 平成20年2月から満期経過後の郵便貯金の残高状況を、平成20年3月から支払通知書発行後も受取りがない簡易生命保険契約の残存状況をホームページにより公表</p> <p>(イ) 平成23年度に機構ホームページに、郵便貯金の権利消滅制度等に関するQ&amp;Aを掲載するなど、周知内容を拡充。また、委託先や総務省のホームページに、郵便貯金の権利消滅及び早期受取りの記事掲載を働きかけ、掲載</p> <p>(ウ) 預入期間を経過した郵便貯金、受取未済の簡易生命保険の保険金等の早期受取り等を勧奨するため、新聞広告、ラジオ広告、電車の車内広告及び周知用チラシによる周知・広報を実施(「第2の6 預金者等への周知」参照。)</p> <p>(3) また、利益剰余金の管理は、法律に基づき、以下のとおり適切な管理を実施した。</p> <p>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>ウ 簡易生命保険の保険金等の時効完成益によるものについては、同法第29条の規定に基づき、かんぽ生命保険へ預託。</p> <p>エ 郵便貯金勘定の平成23年度末の利益剰余金については、平成24年7月に一般会計へ全額納付予定。</p> <p>オ 簡易生命保険勘定の平成23年度末の利益剰余金については、第2期中期目標期間における積立金として整理することとされた額を控除した残余の額を、平成24年7月に一般会計へ納付予定。</p>		
当該業務に係る事業経費	79,770千円の内数	当該業務に従事する職員数	56名の内数
■ 当該項目の評価			
■ 評価結果の説明			



第1期中期目標期間の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
<b>■ 中期目標の記載事項</b>	
第5 その他業務運営に関する重要事項 1 適切な労働環境の確保 職員の専門性を高め、その勤務成績を考慮した人事評価を実施するとともに、適材適所の人事配置を行うこと。また、メンタルヘルス、人権等の労務課題への適切な対応を図ること。	
<b>■ 中期計画の記載事項</b>	
(1) 人事に関する計画 ① 方針 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。 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。 ② 人員に係る指標 期末の常勤職員数については、40人（期初の常勤職員数）以内とする。 (参考1) 期初の常勤職員数 40人 【郵便貯金勘定 20人、簡易生命保険勘定 20人】 (参考2) 中期目標期間中の人件費総額見込み 1,922百万円 【郵便貯金勘定 968百万円、簡易生命保険勘定 954百万円】 ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）を除いた費用である。 (2) 労務課題 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。	

■ 中期目標の期間における小項目ごとの実施結果

小項目	小項目に対する実施結果（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制度を実施する。</p> <p>② 人員に係る指標</p> <p>期末の常勤職員数については、40人（期初の常勤職員数）以内とする。</p> <p>(参考1)</p> <p>期初の常勤職員数 40人 【郵便貯金勘定 20人、簡易生命保険勘定 20人】</p> <p>(参考2)</p> <p>中期目標期間中の人件費総額見込み 1,922百万円 【郵便貯金勘定 968百万円、簡易生命保険勘定 954百万円】</p> <p>ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）を除いた費用である。</p>	<p>(1) 人事に関する計画</p> <p>ア 業務を効率的・弾力的に遂行することができるよう、毎年度、業務実施体制について継続的に検証を行っており、特に平成 22 年度以降は、「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）を受けて、理事を長とする「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置して、業務量及び人員配置状況について詳細な検証を実施している。</p> <p>その結果、次のとおり柔軟かつ機動的な人員配置を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 20 年 12 月、総務部職員 1 名を保険部へ配置換え。</li> <li>・ 平成 22 年 11 月に、国際ボランティア貯金寄附金に関する業務を貯金部財務課に一元化。</li> <li>・ 平成 19 年 10 月の設立当初に想定されていなかった差押関係事務等を行うため、平成 19 年度以降、派遣職員（最大 14 名）を活用しているが、平成 23 年度末時点で 8 名まで削減。</li> </ul> <p>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、平成 21 年度以降、毎月、超過勤務の時間数及び経費の使用状況を点検している。</p> <p>その結果、一人当たりの月間超過勤務時間数は、平成 20 年度が平均 39 時間であったのに対し、平成 23 年度は平均 27 時間に減少している。また、課別一人当たりの月間超過勤務時間数の格差は、平成 20 年度が 35 時間であったのに対し、平成 23 年度は 16 時間に減少し、特定の課への業務の集中等も改善され、概ね平準化された。</p> <p>派遣職員の活用や、必要に応じた超過勤務や相互応援の実施等に努めた結果、平成 23 年度末の常勤職員数は 40 人以内となった。</p> <p>また、中期目標期間中の人件費総額見込み 1,922 百万円に対して、実績値は 1,767 百万円（91.9%）となった。</p> <p>イ 人事評価については、人事評価規程に基づき、毎年度、各職員が年度当初（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、当該目標に対する取組状況及びその結果について自己評価を行った上で、評価者が被評価者との対話を実施して評価案を策定した。また、評価結果の公平性を保つため、段階的に調整者が評価案の内容を確認し、最終的に実施権者である理事長が最終評価結果を決定した。</p>

<p>(2) 労務課題 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>	<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>(2) 労務課題 ア ハラスメントの防止については、セクシュアル・ハラスメント防止規程等に基づき、防止措置を講じるとともに、機構内部に相談員を、機構外部に通報窓口を設置して、発生した場合に相談・通報しやすい環境を整備している。 イ メンタルヘルスケア(心の健康管理)については、毎年度、ストレス解消法等の個人が行うストレス対策(セルフケア)について、産業医等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等の周知を行った。</p>		
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>5,543千円の内数</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>43名の内数</p>
<p>■ 当該項目の評価</p>			
<p>■ 評価結果の説明</p>			

**第1期中期目標期間の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
<p><b>■ 中期目標の記載事項</b></p>	
<p>第5 その他業務運営に関する重要事項 2 機構の保有する個人情報の保護</p> <p>機構は、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。 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう監督を行うこと。また、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の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委託先を通じて監督を行うこと。</p>	
<p><b>■ 中期計画の記載事項</b></p>	
<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>	
<p><b>■ 中期目標の期間における小項目ごとの実施結果</b></p>	
<p align="center">小項目</p>	<p align="center">小項目に対する実施結果（具体的数値があれば記入）</p>
<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</p>	<p>(1) 機構における個人情報の保護 ア 機構の保有する個人情報について、漏えい、滅失又は毀損の防止その他適切な管理を行うため、平成19年度に「個人情報管理規程」を定め、その遵守を徹底している。</p>

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。

(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。

(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

また、毎年度、保護管理者である各部の部長が、原則として四半期に1度、点検シートにより所管部における保有個人情報の管理状況について点検を行い、適切に管理されていることを確認した上で、点検結果を総括保護管理者である理事に報告し、理事から理事長及び監事に報告している。

イ 毎年度、職員を対象に研修を実施し、個人情報保護に関する意識を啓発するとともに、保有個人情報の適正な取扱いの重要性について改めて徹底を図った。

ウ なお、第1期中期目標期間中に、機構における保有個人情報の漏えい等はなかった。

(2) 委託先における個人情報の保護及び(3) 再委託先における個人情報の保護

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

(郵便貯金管理業務)

ア 委託先及び再委託先における取組

- ・ 委託先では、民営化後、コンプライアンス委員会に顧客情報作業チームを設置し、顧客情報管理に関する改善対応策を検討。その結果、店舗及び郵便局等での誤廃棄・紛失を防止するため、平成20年度から、顧客情報関連書類の外部倉庫での集中保存を毎年度実施しているほか、保存対象とする証拠書を平成22年度から23年度にかけて段階的に削減した。
- ・ また、顧客情報の保管状況を確認するため、毎年度、委託先が店舗に対して、委託先と再委託先が共同で郵便局に対して、それぞれモニタリングを行い、改善指導を行っている。
- ・ さらに、顧客情報管理ルールの浸透・徹底のため、平成21年度以降、事故防止強化月間を設けて事故防止に取り組んだほか、社員等を対象とする各種指導・研修も、充実・強化している(平成19年度はファクス誤送信などについて職員指導、平成20年度に情報セキュリティ・ハンドブックによる研修を開始、平成22年度に実際の事故を題材にしたDVDによる研修を開始)。

イ 機構の委託先及び再委託先に対する取組

- ・ 機構は、第2の2「提供するサービスの質の確保」で記載した全ての実地監査先において、個人情報管理状況を監査し、必要に応じ改善を指導した。
- ・ 重大な案件については、詳細な事実関係、発生原因の分析、再発防止策状況及び経営陣の認識について委

する。

託先及び委託先を通じて再委託先に報告を求め、発生原因及び再発防止策について再発防止を要請した。

- ・ 再委託先の顧客情報関連事故については、委託先を通じて報告を求めていたが、よりの確な指導を行うため、重大な事故については委託先及び再委託先から直接報告を求めるとしている。具体的には、平成23年度に社外に顧客情報が漏えいした事故など3件について、委託先及び再委託先から直接聴取を行い、再発防止に向けた改善を指導した。これを受け、委託先では、郵便局で使用する営業関係資料の削減等の対策を実施した。
- ・ 顧客情報関連事故を減少させるためには、これまで以上にきめ細かな事故防止策が必要と考えられることから、機構において平成23年度に発覚した事案の発生原因を細かく分類し、委託先に発生原因別の事故防止に向けた取組の報告を求めた。

以上の取組の結果、顧客情報関連事故（再委託先の事故を含み、郵便事故を除く。）は、中期目標期間最終年度の平成23年度は170件となり、平成19年度下期の113件（通年換算では226件）から約25%減少した。

平成19年度(下期)	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
113件	213件	165件	282件	170件

（注）平成22年度に顧客情報関連事故が増加したのは、店舗及び郵便局で保管していた貯金総額監査表を貯金事務センターへ返却するよう求めた際、多数の社内紛失が発覚したためである。

#### （簡易生命保険管理業務）

##### ア 委託先及び再委託先における取組

- ・ 委託先では、平成20年7月、コンプライアンス統括部に情報管理室を設置し、顧客情報管理に関する改善対応策を検討。支店及び郵便局等での誤廃棄・紛失を防止するため、平成21年度から、郵便局等に保管・保存されている証拠書類等を一定期間経過後、委託先が契約する倉庫に移送しての集中保存を毎年度実施しているほか、郵便局等に保管している帳票類のうち、15種類について平成24年4月に削減した。
- ・ また、平成23年4月、郵便局等における証拠書類等の保存期間が10区分と多岐にわたっているのを見直し、10年又は1年の2区分に集約した。
- ・ 毎年度実施する業務インストラクターによる郵便局モニタリングにおいて、個人情報保護のための基本動作に係る項目を組み込み、顧客情報の保管状況等について確認し、改善指導を実施している。
- ・ 毎年度策定するコンプライアンス・プログラムにおいて「顧客情報漏えいの防止」を重要項目の一つに位置付け、顧客情報の漏えい・紛失防止のための基本的に取り組むべき事項の徹底を図り、また、引き続

き、計画的かつ継続的な指導・研修（DVD研修、eラーニング等）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た。

- ・ その他、中長期的な対応として、可能な限りフロントラインから書類ベースの個人情報を減少させることが必要との観点から、サービスセンターへのイメージワークフローの導入（平成24年10月以降）等によるサービスセンター所内事務のペーパーレス化の推進、Web オンラインシステムの導入（平成24年10月以降順次導入予定）、次期携帯端末機の導入（平成25年10月）を検討している。

イ 機構の委託先及び再委託先に対する取組

- ・ 機構は、第2の2「提供するサービスの質の確保」で記載した全ての現地監査先において、個人情報管理状況を監査し、必要に応じ改善を指導した。
- ・ 重大な案件が発覚した際は、当該事案の発生原因の分析、再発防止策の実施状況及び今後の改善策について委託先及び委託先を通じて再委託先に報告を求め実態を把握するとともに、委託先及び再委託先から直接聴取を行い、再発防止を要請した。
- ・ 再委託先の顧客情報関連事故については、委託先を通じて報告を求めていたが、よりの確な指導を行うため、重大な事故については委託先及び再委託先から直接報告を求めることとしている。平成23年度に発覚した顧客情報を含む会社資料の流出事案について、委託先及び再委託先から直接聴取を行い、再発防止に向けた改善を指導した。これを受け、委託先では、社外に持ち出して使用する顧客情報の管理を強化する等の措置を講じた。

以上の取組の結果、顧客情報関連事故（再委託先の事故を含み、郵便事故を除く。）は75件となり、平成19年度の153件から約5割減少した。

平成19年度(下期)	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
153件	105件	242件	150件	75件

(注) 平成21年4月に個人情報の漏えい等事案について、社団法人生命保険協会により通知基準の統一基準が策定され、従前は報告の対象とされていなかった、誤廃棄の可能性が高いもの、社外流出の可能性が低くかつ復元が可能な紛失事案について、平成21年4月以降発覚分から報告の対象とされたもの。

当該業務に係る事業経費	6,149千円の内数	当該業務に従事する職員数	100名の内数
-------------	------------	--------------	---------

■ 当該項目の評価	
■ 評価結果の説明	

**第1期中期目標期間の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</p>
<p><b>■ 中期目標の記載事項</b></p>	
<p>第5 その他業務運営に関する重要事項 3 災害等の不測の事態の発生への対処 災害等の不測の事態が発生した場合においても、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、リスク管理体制の構築を図ること。 また、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう監督を行うこと。また、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委託先を通じて監督を行うこと。</p>	
<p><b>■ 中期計画の記載事項</b></p>	
<p>(1) 機構における対処 災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルを作成するとともに、年1回以上その内容について検証する等、リスク管理体制の整備・強化を図る。 (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。 (3) 再委託先における対処 再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、リスク管理体制について委託先を通じての上記第2の2(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>	
<p><b>■ 中期目標の期間における小項目ごとの実施結果</b></p>	
<p align="center">小項目</p>	<p align="center">小項目に対する実施結果（具体的数値があれば記入）</p>
<p>(1) 機構における対処 災害等の不測の事態が発生し</p>	<p>(1) 機構における対処 災害等の不測の事態の発生に備え、平成19年度に、緊急事態発生時の対応及び平素からの準備項目等を定め</p>

た場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルを作成するとともに、年1回以上その内容について検証する等、リスク管理体制の整備・強化を図る。

## (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。

た「緊急事態対応計画」を策定し、リスク管理体制を整備した。

また、平成23年度に東日本大震災の発生等を踏まえて、「緊急事態対応計画」の全面的な改訂及び「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して、リスク管理体制の一層の強化を図った。

なお、毎年度、次のとおり「緊急事態対応計画」の見直しを行った。

- ・ 「緊急時連絡網」及び「緊急時非常参集体制」の現行化（人事異動の都度）
- ・ 「機構の運用するシステムの緊急事態対応手順」の復旧手順の具体化等の見直し（平成20年度）
- ・ 東日本大震災の発生等を踏まえた装備品の見直し（ヘルメット及び拡声器の購入）（平成22年度）

## (2) 委託先における対処

### (郵便貯金管理業務)

- ・ 郵便貯金管理業務においては、毎年度、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た。

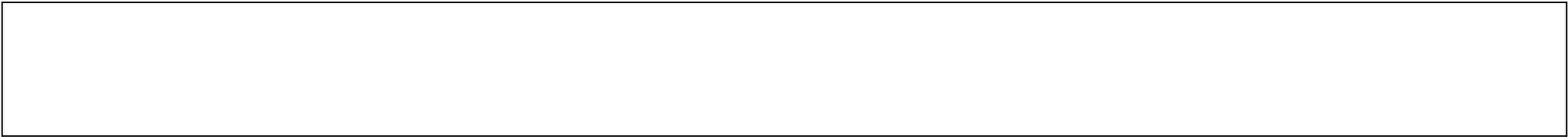
平成23年3月の東日本大震災を踏まえ、平成23年12月に「危機管理規程」を、また、平成24年1月に「事業継続計画」を見直し、人命第一の原則の明確化、その具体的措置として避難・帰宅判断等の考え方整理、全社員の安否確認システムの導入、さらに、東京直下型地震を想定し、本社機能が麻痺した際に備え、近畿エリアに本社機能代替組織（第二対策本部）の整備等を行ったことについて、委託先から報告を受け、確認を行っている。

- ・ 平成21年度においては、委託先に対し、国内での新型インフルエンザの患者の発生、感染の拡大、パンデミック時等の各段階における対応に関する「事業継続計画」について報告を求め、委託先における対応態勢について確認を行うとともに、感染が拡大した平成21年5月以降、毎日、委託先の社員の感染状況、店舗の営業情報及び感染防止のための取組等について報告を受け、業務の実施状況及び社員への感染状況等について確認を行った。

### (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、毎年度、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」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

<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、リスク管理体制について委託先を通じての上記第2の2(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>	<p>ける災害等の態勢について確認を行った。これらの規程類については、改正の都度報告を求め、改正内容の確認を行っている。</p> <p>また、平成23年3月の東日本大震災を踏まえ、平成24年4月に「事業継続計画書」を見直し、人命尊重を第一義とすることの明確化、平時、有事に必要な態勢の整備、首都直下型地震に備え、近畿エリアに、非常災害対策本部が行う安否確認や被災状況等の初動対応等に必要な機能の支援又は必要に応じてその代替を行う態勢（関西本部）の整備等を行ったことについて、委託先から報告を受け、確認を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成21年度においては、国内での新型インフルエンザの患者の発生、感染の拡大、パンデミック時等の各段階における対応に関する「事業継続計画」について、報告を求め、委託先における対応態勢について確認を行うとともに、感染が拡大した平成21年7月以降、毎日、委託先の社員の感染状況、店舗の営業情報及び感染防止のための取組等について報告を受け、業務の実施状況及び社員への感染状況等について確認を行った。</li> </ul> <p>(3) 再委託先における対処</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、毎年度、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た。</p> <p>平成23年3月の東日本大震災の発生を踏まえ、平成23年10月に「危機管理マニュアル」の別冊として「自然災害対応マニュアル」（自然災害が発生した際に、人命優先の観点から現場で速やかに避難等できるように、分かりやすく対応をまとめたもの）を新たに制定したことについて、報告を受け、確認を行っている。</p>		
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>467千円の内数</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>69名の内数</p>
<p>■ 当該項目の評価</p>			
<p>■ 評価結果の説明</p>			



第1期中期目標期間の独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 5 その他																		
<p>■ 中期目標の記載事項</p>																			
<p>第5 その他業務運営に関する重要事項</p> <p>4 その他 業務の運営に当たって、環境保全の観点から環境に与える影響に配慮し、適切な対応を図るよう努めること。</p>																			
<p>■ 中期計画の記載事項</p> <p>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。</p>																			
<p>■ 中期目標の期間における小項目ごとの実施結果</p>																			
小項目	小項目に対する実施結果（具体的数値があれば記入）																		
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。	<p>1 環境に配慮した物品及びサービスの調達の推進</p> <p>「環境物品等の調達の推進を図るための方針」を毎年度定め、それに基づき、グリーン購入法に基づく「環境物品等の調達に関する基本方針」において定められている基準を満たす物品を調達するなどグリーン調達に努めた結果、調達数量や機能上の要件、仕様を満たす製品が販売されていない等の点で調達できなかったものを除き調達目標を達成した。</p> <p>なお、第1期中期計画期間中の調達物品数及び「環境物品等の調達に関する基本方針」において定められている基準を満たさない調達物品数は次のとおりである。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>調達物品数</th> <th>うち基準を満たさない物品数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成19年度</td> <td>61品目</td> <td>11品目</td> </tr> <tr> <td>平成20年度</td> <td>45品目</td> <td>なし</td> </tr> <tr> <td>平成21年度</td> <td>45品目</td> <td>4品目</td> </tr> <tr> <td>平成22年度</td> <td>36品目</td> <td>1品目</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>38品目</td> <td>なし</td> </tr> </tbody> </table>	年度	調達物品数	うち基準を満たさない物品数	平成19年度	61品目	11品目	平成20年度	45品目	なし	平成21年度	45品目	4品目	平成22年度	36品目	1品目	平成23年度	38品目	なし
年度	調達物品数	うち基準を満たさない物品数																	
平成19年度	61品目	11品目																	
平成20年度	45品目	なし																	
平成21年度	45品目	4品目																	
平成22年度	36品目	1品目																	
平成23年度	38品目	なし																	

(内部統制)	<p>2 温室効果ガスの排出削減等の取組</p> <p>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ため、次のとおり取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 温室効果ガスの排出削減等のための取組については、平成 20 年 9 月に「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構がその事務及び事業に関し温室効果ガスの排出削減等のため実行すべき措置について定める実施計画」を策定し、同計画に基づき、公共交通機関の利用の推進、エネルギー使用量の抑制、用紙類の使用量の削減等に努めている。</li> <li>・ エネルギーの使用量の抑制については、冷暖房温度の適切な設定、昼休み時間の消灯や毎週水曜日及び毎週金曜日（金曜日については平成 23 年 7 月から）を定時退庁日とした超過勤務時間削減の推進等の取組を行った。</li> <li>・ 用紙類の使用量の削減については、両面コピーかつ必要最小限の枚数とする旨の周知文をコピー機の前に掲示する等の取組を行っている。また、廃棄物の減量（トナーカートリッジの回収、再利用等）、ごみの分別等を行うとともに、温室効果ガス削減の必要性等についてメールで毎週 2 回（平成 23 年 6 月までは毎週 1 回）周知すること等によって、職員の意識改革を促している。</li> <li>・ その結果、平成 23 年度の電気使用量については、基準値となっている平成 19 年度（注）と比較して約 33.3% の削減、平成 23 年度の使用紙類については約 33.5% の削減となった。</li> </ul> <p style="margin-left: 40px;">（注） 機構は、平成 19 年 10 月に設立されたため、平成 19 年度の実績を基に年間分に換算した値。</p> <p>なお、総務省独立行政法人評価委員会から通知を受けた平成 21 年度及び平成 22 年度の業務実績評価において、委託先・再委託先にも環境影響に配慮した業務運営を求めていくことは必要性が高い取組である、とされたことを受けて、委託先に対して要請（委託先から再委託先への要請の依頼を含む。）を行った。</p> <p>○ 内部統制に係る取組</p> <p>1 当機構においては、小規模な法人であることもあって、理事長が業務全般について報告を受け、遂行状況をモニタリングした上で、必要な指示を行っているほか、毎月の役員懇談会、毎週の幹部会及び月例業務報告会議（平成 23 年 11 月から開催）において、関係者間で情報を共有するとともに、理事長の方針及び指示の徹底を図るなど、理事長がリーダーシップを発揮できる環境が整備されており、また、実際にリーダーシップが確立されている。</p> <p>2 法令等遵守について、平成 19 年度に、機構における法令等遵守の推進のための基本的事項を定めた「法令等</p>
--------	---

遵守規程」を策定し、その遵守を徹底している。

また、同規程に基づき、「法令等遵守の推進に関する計画」を策定してその推進を図っているほか、平成 22 年度から毎年度、当該年度の推進施策を定めて一層の推進を図っている。

なお、具体的な取組内容は次のとおり。

(1) 法令等遵守の推進に関する取組

- ・ 法令等遵守に関する研修の実施（毎年度）
- ・ 法令等遵守点検の実施（平成 20 年度以降、毎年度）
- ・ 「法令等遵守の手引き」の改訂（平成 20 年度以降、毎年度）

(2) その他法令等の遵守の推進に資する取組

- ・ 個人情報保護及び情報セキュリティ対策に関する研修の実施（毎年度）
- ・ 個人情報保護及び情報セキュリティ対策に関する点検の実施（毎年度）
- ・ 法人文書管理研修の実施（平成 23 年度）
- ・ 法人文書管理点検の実施（平成 23 年度）

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

リスク管理シートについては、リスク管理規程により毎年度見直しを行うものとされており、特に平成 22 年度には全面的な見直しを行った。

また、平成 22 年度にリスク対応の基本方針、リスク対応重点施策の推進、リスク発生の防止等のための措置、リスク発生時における対応等について定めたリスク対応計画を制定するとともに、同計画に基づいて平成 23 年度からリスク対応重点施策を定め、リスク管理規程と相まって、リスク対応に万全を期しているところである。

4 業務の有効性・効率性や資産の保全、財務報告の信頼性を点検するとともに、内部統制の有効性を監視するため、各年度計画の進捗状況管理や業務改善等の通常の業務に組み込まれて行われる日常的モニタリングのほか、通常の業務から独立した観点で、監事監査、専任者による内部監査等を通じて定期的又は随時に内部統制の独立的評価を実施している。このうち、内部監査については、機構の健全かつ適正な業務運営の遂行に資するため、法令等遵守の状況、リスク管理の状況等、内部統制システムの整備・運用状況等について定期監査を実施した。

<p>(業務改善のための役職員のイニシアティブ)</p>	<p>また、監事との間では意見交換等を行い、連携を図りながらより効果的な業務遂行に努めている。</p> <p>5 ICTの利用については、機構のミッションを果たすために、LAN等の業務上必要なICT環境を整備しており、全職員にLAN端末を配備して、情報セキュリティの確保や個人情報等の保護に留意しつつ、業務の効率的な遂行に活用している。</p> <p>また、ICTの統制に関しては、情報セキュリティ管理規程、情報セキュリティポリシー、個人情報管理規程、文書管理規程（平成23年4月からは法人文書管理規則）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、個人情報保護及び情報セキュリティ対策に関する点検を実施して、統制環境の実効性確保に努め、また、個人情報保護及び情報セキュリティ対策に関する研修を実施して、セキュリティ意識の高揚を図っている。</p> <p>6 監事は、重点監査項目を掲げた監事監査計画を策定し、これに基づき監査を実施している。また、会計監査人と年数回の意見交換等を行い、理事長、理事のマネジメントを含む内部統制の有効性評価の検証について連携を図り、適正な評価に努め、監事監査の結果、内部統制システムに関する理事長等の職務執行について適正であることを確認した。さらに、年間を通じて全ての理事長決裁文書を事後チェックし、適正な処理を確認した。</p> <p>監事監査の成果として、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第38条第2項に規定に基づく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及び監事監査規程に基づく監事監査報告書を理事長に提出した。また、貯金部、保険部が実施する委託先に対する業務実地監査に同行して把握した委託先の業務実態や、過去の監事監査で把握した委託先業務の問題点やその後の改善への取組等につき、毎月の役員懇談会等において、必要に応じ理事長、理事に報告するとともに、取組の進捗及び実効性について意見交換等を行った。</p> <p>7 委託先・再委託先に対する統制については、本調書の「第2の2 提供するサービスの質の確保」を参照。</p> <p>○ 業務改善のための役職員のイニシアティブ</p> <p>1 役員及び管理職員は、日々の業務遂行により把握された情報や、郵便貯金・簡易生命保険のサービスに対する利用者の評価等に関する調査等により把握された利用者ニーズ等を踏まえて、当機構のミッションがよりよく果たされるよう、また、業務が適正かつ効率的に遂行されるよう、部下職員に対して必要な指示、指導等を行うなどのイニシアティブを発揮している。</p>
------------------------------	---

	<p>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、公益社団法人日本監査役協会、社団法人日本内部監査協会の開催する研修や会合に担当役職員を参加させた。</p> <p>3 さらに、年度始め、機構設立記念日、新理事長の就任時といった機会をとらえて、理事長から全役職員に対して訓示を行い、当機構のミッション、法令等遵守の重要性、効率的な業務運営、人材育成等について、改めて周知徹底を図った。また、平成 22 年から機構職員になった職員を対象に、「機構のあるべき姿」等について理事長が意見交換を実施するとともに、平成 24 年 1 月には新理事長と職員との意見交換を実施し、機構のミッション等を深く浸透させる取組を実施した。</p>		
<b>当該業務に係る事業経費</b>	2,385 千円の内数	<b>当該業務に従事する職員数</b>	34 名の内数
<b>■ 当該項目の評価</b>			
<b>■ 評価結果の説明</b>			

## 中期計画の予算等とその決算額の対比

【総表】

### 予 算 計 画

【第1期中期目標期間】

(単位:百万円)

区 分	計画額	決算額	差引増△減額
収入			
業務収入	85,151,195	81,719,920	△ 3,431,275
保険料等収入	81,167,285	77,479,163	△ 3,688,122
運用収入	3,100,831	3,078,104	△ 22,727
手数料収入	178	118	△ 60
その他の業務収入	882,902	1,162,536	279,634
借入金償還原資	22,908,646	23,224,489	315,843
計	108,059,841	104,944,410	△ 3,115,431
支出			
業務経費	85,147,791	81,636,907	△ 3,510,884
保険金等支払金	82,043,867	78,554,535	△ 3,489,332
支払利子	3,100,671	3,077,155	△ 23,516
その他の業務支出	3,253	5,216	1,963
一般管理費	567	285	△ 282
人件費	2,553	2,086	△ 467
施設整備費	-	-	-
借入金償還	22,908,646	23,224,489	315,843
計	108,059,556	104,863,766	△ 3,195,790

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

### 収 支 計 画

【第1期中期目標期間】

(単位:百万円)

区 分	計画額	決算額	差引増△減額
収益の部	83,152,749	81,215,484	△ 1,937,265
経常収益	83,152,749	81,215,484	△ 1,937,265
保険料等収入	79,524,626	77,282,970	△ 2,241,656
資産運用収益	2,745,043	2,766,201	21,158
役務取引等収益	178	118	△ 60
その他業務収益	-	-	-
その他経常収益	882,902	1,166,195	283,293
費用の部	83,152,749	81,133,515	△ 2,019,234
経常費用	83,152,749	81,133,515	△ 2,019,234
保険金等支払金	80,401,281	78,358,342	△ 2,042,939
資金調達費用	2,744,883	2,765,869	20,986
役務取引等費用	178	118	△ 60
その他業務費用	0	-	-
事業費	4,577	4,187	△ 390
一般管理費	1,741	1,211	△ 530
その他経常費用	89	3,788	3,699
経常利益	0	81,969	81,969
特別利益	-	-	-
特別損失	-	9,601	9,601
当期純利益	0	72,368	72,368
当期総利益	0	72,368	72,368

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

### 資 金 計 画

【第1期中期目標期間】

(単位:百万円)

区 分	計画額	決算額	差引増△減額
資金支出	208,502,894	215,002,505	6,499,611
業務活動による支出	176,098,859	180,663,775	4,564,916
投資活動による支出	9,490,391	11,075,447	1,585,056
財務活動による支出	22,908,646	23,224,541	315,895
次期への繰越金	4,997	38,742	33,745
資金収入	208,502,894	215,002,505	6,499,611
業務活動による収入	90,817,794	85,527,256	△ 5,290,538
保険料等収入	81,167,285	77,282,703	△ 3,884,582
貸付金の回収等	5,665,570	4,169,466	△ 1,496,104
運用収入	3,100,831	2,952,857	△ 147,974
手数料収入	178	118	△ 60
その他の業務収入	883,931	1,122,112	238,181
投資活動による収入	104,520,346	115,812,133	11,291,787
財務活動による収入	13,156,846	13,656,517	499,671
前期よりの繰越金	7,908	6,599	△ 1,309

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

## 【郵便貯金勘定】

## 予 算 計 画

【第1期中期目標期間】

(単位:百万円)

区 分	計画額	決算額	差引増△減額
収入			
業務収入	792,247	864,785	72,538
運用収入	788,568	823,726	35,158
手数料収入	178	118	△ 60
その他の業務収入	3,502	40,941	37,439
借入金償還原資	5,406,351	4,169,414	△ 1,236,937
計	6,198,598	5,034,199	△ 1,164,399
支出			
業務経費	790,525	824,493	33,968
支払利子	788,408	822,782	34,374
その他の業務支出	2,117	1,710	△ 407
一般管理費	286	131	△ 155
人件費	1,286	1,028	△ 258
施設整備費	-	-	-
借入金償還	5,406,351	4,169,414	△ 1,236,937
計	6,198,447	4,995,066	△ 1,203,381

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

## 収 支 計 画

【第1期中期目標期間】

(単位:百万円)

区 分	計画額	決算額	差引増△減額
収益の部	736,500	809,256	72,756
経常収益	736,500	809,256	72,756
資産運用収益	732,820	768,203	35,383
役務取引等収益	178	118	△ 60
その他業務収益	-	-	-
その他経常収益	3,502	40,935	37,433
費用の部	736,500	770,827	34,327
経常費用	736,500	770,827	34,327
郵便貯金利子	556,540	594,277	37,737
借入金利息	176,120	173,598	△ 2,522
役務取引等費用	178	118	△ 60
その他業務費用	-	-	-
事業費	2,688	2,107	△ 581
一般管理費	885	583	△ 302
その他経常費用	89	144	55
経常利益	0	38,429	38,429
特別利益	-	-	-
特別損失	-	208	208
当期純利益	0	38,220	38,220
当期総利益	0	38,220	38,220

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

## 資 金 計 画

【第1期中期目標期間】

(単位:百万円)

区 分	計画額	決算額	差引増△減額
資金支出	97,413,260	104,482,623	7,069,363
業務活動による支出	91,740,046	100,171,791	8,431,745
投資活動による支出	262,619	103,148	△ 159,471
財務活動による支出	5,406,351	4,169,466	△ 1,236,885
次期への繰越金	4,243	38,218	33,975
資金収入	97,413,260	104,482,623	7,069,363
業務活動による収入	6,458,846	5,035,342	△ 1,423,504
貸付金の回収等	5,665,570	4,169,466	△ 1,496,104
運用収入	788,568	823,875	35,307
手数料収入	178	118	△ 60
その他の業務収入	4,531	41,883	37,352
投資活動による収入	87,018,051	96,756,108	9,738,057
財務活動による収入	3,929,074	2,685,174	△ 1,243,900
前期よりの繰越金	7,288	5,999	△ 1,289

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

## 【簡易生命保険勘定】

## 予 算 計 画

【第1期中期目標期間】

(単位:百万円)

区 分	計画額	決算額	差引増△減額
収入			
業務収入	84,358,947	80,855,135	△ 3,503,812
保険料収入	81,167,285	77,479,163	△ 3,688,122
運用収入	2,312,263	2,254,377	△ 57,886
その他の業務収入	879,400	1,121,595	242,195
借入金償還原資	17,502,295	19,055,075	1,552,780
計	101,861,242	99,910,211	△ 1,951,031
支出			
業務経費	84,357,265	80,812,414	△ 3,544,851
保険金等支払金	82,043,867	78,554,535	△ 3,489,332
支払利子	2,312,263	2,254,373	△ 57,890
その他の業務支出	1,136	3,506	2,370
一般管理費	281	154	△ 127
人件費	1,267	1,058	△ 209
施設整備費	-	-	-
借入金償還	17,502,295	19,055,075	1,552,780
計	101,861,108	99,868,700	△ 1,992,407

(注) 単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

## 収 支 計 画

【第1期中期目標期間】

(単位:百万円)

区 分	計画額	決算額	差引増△減額
収益の部	82,416,249	80,406,228	△ 2,010,021
経常収益	82,416,249	80,406,228	△ 2,010,021
保険料等収入	79,524,626	77,282,970	△ 2,241,656
資産運用収益	2,012,223	1,997,997	△ 14,226
その他経常収益	879,400	1,125,260	245,861
費用の部	82,416,249	80,362,688	△ 2,053,561
経常費用	82,416,249	80,362,688	△ 2,053,561
保険金等支払金	80,401,281	78,358,342	△ 2,042,938
資金調達費用	2,012,223	1,997,993	△ 14,230
事業費	1,889	2,079	190
一般管理費	856	628	△ 228
その他経常費用	-	3,645	3,645
経常利益	0	43,540	43,540
特別利益	-	-	-
特別損失	-	9,393	9,393
当期純利益	0	34,147	34,147
当期総利益	0	34,147	34,147

(注) 単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

## 資 金 計 画

【第1期中期目標期間】

(単位:百万円)

区 分	計画額	決算額	差引増△減額
資金支出	111,089,635	110,519,883	△ 569,752
業務活動による支出	84,358,813	80,491,984	△ 3,866,829
投資活動による支出	9,227,772	10,972,299	1,744,526
財務活動による支出	17,502,295	19,055,075	1,552,780
次期への繰越金	755	525	△ 230
資金収入	111,089,635	110,519,883	△ 569,752
業務活動による収入	84,358,947	80,491,914	△ 3,867,033
保険料等収入	81,167,285	77,282,703	△ 3,884,582
運用収入	2,312,263	2,128,982	△ 183,281
その他の業務収入	879,400	1,080,229	200,829
投資活動による収入	17,502,295	19,056,025	1,553,730
財務活動による収入	9,227,772	10,971,343	1,743,571
前期よりの繰越金	620	600	△ 20

(注) 単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成24事業年度の業務運営に関する計画（平成24年度年度計画）

独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第31条第1項の規定に基づき、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」という。）の平成24年度の業務運営に関する計画を次のとおり定める。

### 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

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。

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。

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。

#### 2 業務経費等の削減

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。

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。

- 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

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。

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。

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。

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。

## 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

- (1) 機構が公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙1）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2）に従い、方針を定め、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。
- (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。

### 2 提供するサービスの質の維持・向上

#### (1) 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。

##### ② 監督方針の策定

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。

##### ③ 確認等

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証を行う。

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。

#### 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郵便局株式会社をいう。以下同じ。）における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組
- ii 顧客情報の管理
- iii 苦情申告等の対応
- iv 委託先の外部委託の管理
- v その他業務品質の確保に係る事項
- vi 会計に関する業務の適正性

##### (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

- ii 顧客情報の管理
- iii 苦情申告等の対応
- iv 保険金等支払の管理
- v 委託先の外部委託の管理
- vi その他業務品質の確保に係る事項
- vii 会計に関する業務の適正性

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(局規模等を勘案)を対象として、委託業務の実施状況を監査する。
- ・ 実地監査は、必要に応じ、上記アの項目並びに下記(3)①及び②に掲げる項目について行う。

(簡易生命保険管理業務)

- ・ 委託先の本社、サービスセンター又は支店及び再委託先の本社、支社又は郵便局(局規模等を勘案)を対象として、委託業務の実施状況を監査する。
- ・ 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。

(2) 再委託先の監督

再委託先に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。

また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じて、上記(1)③による確認等を行うとともに、上記(1)③イの実地監査計画に基づき実地監査を実施し、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。

(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。

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

### 3 業務の実施状況の継続的な分析

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。

### 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応

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、応答マニュアルや応対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。

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、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。

### 5 情報の公表等

- (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。

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。

- (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。

### 6 預金者等への周知

郵便貯金管理業務について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便貯金の預金者に対しその状況をホームページにより公表するとともに、預入期間を経過した郵便貯金の有無の確認及びその早期払戻しを呼びかける新聞広告等を行うことにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図る。

簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等に対しその状況をホームページにより公表するとともに、受取未済の保険金等の有無の確認及びその早期受取りを呼びかける新聞広告等を行うことにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。

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。

### 第3 財務内容の改善に関する事項

- 1 予算  
別表1のとおり
- 2 収支計画  
別表2のとおり
- 3 資金計画  
別表3のとおり

### 第4 その他業務運営に関する重要事項

#### 1 適切な労働環境の確保

##### (1) 人事に関する計画

###### ① 方針

- 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。
- 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。

###### ② 人員に係る指標

年度末の常勤職員数については、40人以内とする。

##### (2) 労務課題

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。

#### 2 機構が保有する個人情報の保護

##### (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。

##### (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。

#### 3 災害等の不測の事態の発生への対処

##### (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。

(2) 委託先における対処

委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、上記第2の2(1)③の確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。

(3) 再委託先における対処

再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、委託先を通じて、上記第2の2(1)③に準じる確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。

#### 4 内部統制の充実・強化

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。

- 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

#### 5 情報セキュリティ対策の推進

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。

#### 6 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等

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。

#### 7 その他

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。

## 郵便貯金資産の運用計画

## 1 基本方針

- (1) 安全・確実性を重視した運用  
郵便貯金の元本・利子を確実に支払う必要があることから、安全・確実性を重視する。
- (2) 運用方法
  - ① 株式会社ゆうちょ銀行に対する預金  
独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」という。）が日本郵政公社（以下「公社」という。）から承継した各郵便貯金に係る預入年月日、預入金額、据置期間又は預入期間、利率、利子の計算方法及び利子の支払方法（以下「預入条件」という。）と同一の預入条件により、株式会社ゆうちょ銀行に対する預金を行う。
  - ② 預金者貸付け  
郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成 17 年法律第 102 号。以下「整備法」という。）附則第 5 条第 1 項の規定によりなおその効力を有するものとされる同法第 2 条の規定による廃止前の郵便貯金法（昭和 22 年法律第 144 号）第 64 条の規定により預金者に対する貸付けを行う。
  - ③ 地方公共団体に対する貸付け  
整備法附則第 6 条第 2 項の規定により、公社から承継した地方公共団体に対する貸付けに係る債権を保有する。
  - ④ その他  
国債、地方債及び政府保証債（以下「国債等」という。）を取得する。この場合、満期まで保有する運用を基本とする。  
また、郵便貯金勘定における流動性を確保するため、預金による運用を行う。
- (3) 有価証券の保有目的区分の設定  
金融商品の会計基準に基づく保有目的区分については、「満期保有目的の債券」に区分することを基本とする。
- (4) 市場への影響に配慮  
各資産の市場規模に配慮する等、市場に及ぼす影響が少なくなるよう配慮する。

## 2 平成24年度における資産構成

平成24年度における資産構成を次のとおり定める。

- ・ 機構が公社から承継した郵便貯金に相当する資産と同額の株式会社ゆうちょ銀行に対する預金
- ・ 機構が株式会社ゆうちょ銀行から借り入れる資金と同額の預金者貸付け及び地方公共団体に対する貸付け
- ・ その他、現金及び預金並びに郵便貯金勘定における流動性を確保しつつ取得する国債等

## 簡易生命保険資産の運用計画

## 1 基本方針

## (1) 安全・確実性を重視した運用

簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、債務を確実に履行するため、安全・確実性を重視する。

## (2) 運用方法

## ① 契約者貸付け

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。）第29条第1号の規定により、保険契約者に対する貸付けを行う。

## ② 株式会社かんぽ生命保険への預託

機構法第29条第2号の規定により、株式会社かんぽ生命保険への預託に係る債権を保有する。

## ③ 地方公共団体に対する貸付け

郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成17年法律第102号。以下「整備法」という。）附則第18条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる整備法第2条の規定による廃止前の簡易生命保険法（昭和24年法律第68号）第88条の規定によりされた地方公共団体に対する貸付け及び整備法附則第18条第2項の規定により、日本郵政公社（以下「公社」という。）から承継した地方公共団体に対する貸付けに係る債権を保有する。

## ④ 公庫公団等に対する貸付け

整備法附則第47条の規定により、公社から承継した郵便貯金法等の一部を改正する法律（平成12年法律第98号）第5条の規定による改正前の簡易生命保険の積立金の運用に関する法律（昭和27年法律第210号）第3条第1項第5号及び第10号に掲げる貸付けに係る債権を保有する。

## ⑤ その他

国債、地方債及び政府保証債（以下「国債等」という。）を取得する。この場合、満期まで保有する運用を基本とする。

また、簡易生命保険勘定における流動性を確保するため、預金による運用を行う。

## (3) 有価証券の保有目的区分の設定

金融商品の会計基準に基づく保有目的区分については、「満期保有目的の債券」に区分することを基本とする。

## (4) 市場への影響に配慮

各資産の市場規模に配慮する等、市場に及ぼす影響が少なくなるよう配慮する。

## 2 平成24年度における資産構成

平成24年度における資産構成を次のとおり定める。

- ・ 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構が株式会社かんぽ生命保険から借り入れる資金と同額の契約者貸付け、地方公共団体に対する貸付け及び公庫公団等に対する貸付け
- ・ その他、現金及び預金並びに簡易生命保険勘定における流動性を確保しつつ取得する国債等

## 郵便貯金管理業務に係る標準処理期間

項目		標準処理期間	
貯金証書・保管証の再交付 (住所氏名変更を伴う場合を含む。)		3日	
定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行 (住所氏名変更を伴う場合を含む。)		4日	
残高証明書の発行	当該貯金の管理担当貯金 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
	当該貯金の管理担当貯金 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

- 注：1 上記は、貯金事務センターにおける標準処理期間（非営業日を除く。）である。
- 2 非営業日の翌営業日に受け入れたものに係る標準処理期間は、上記の日数に1日を加えた日数とする。
- 3 貯金事務センターとは、郵便貯金の原簿の管理等を行う株式会社ゆうちょ銀行の組織をいう。
- 4 管理担当貯金事務センターとは、残高証明書の発行に係る郵便貯金の原簿の管理等を行う貯金事務センターをいう。

## 簡易生命保険管理業務に係る標準処理期間

項目	標準処理期間
満期保険金の支払	5日
入院保険金の支払	5日
生存保険金の支払	5日
失効・解約還付金の支払	5日
基本契約の死亡保険金の支払	5日

注：1 入院保険金の支払には、手術保険金の支払が含まれる。

- 2 処理期間は、株式会社かんぽ生命保険又は再委託先で保険金等の支払請求に必要な書類が完備した日の翌日から保険金等が支払われる日までの期間（営業日とする。）とし、約款で定める保険金等を支払うために確認が必要な場合を除く。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成24年度年度計画の予算等

【総表】

別表1 予算

(単位:百万円)

区 分	金 額
収入	
業務収入	13,499,964
保険料等収入	13,099,688
運用収入	388,663
手数料収入	20
その他の業務収入	11,593
借入金償還原資	3,564,200
計	17,064,164
支出	
業務経費	13,499,455
保険金等支払金	13,109,805
支払利子	388,655
その他の業務支出	996
一般管理費	83
人件費	450
施設整備費	—
借入金償還	3,564,200
計	17,064,188

【人件費の見積り】

期間中総額348百万円を支出する。

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除いた費用である。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表2 収支計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
収益の部	13,167,484
経常収益	13,167,484
保険料等収入	12,767,322
資産運用収益	388,548
役務取引等収益	20
その他業務収益	—
その他経常収益	11,593
費用の部	13,167,483
経常費用	13,167,483
保険金等支払金	12,777,467
資金調達費用	388,540
役務取引等費用	20
その他業務費用	—
事業費	888
一般管理費	255
その他経常費用	313
経常利益	
特別利益	—
特別損失	—
当期純利益	0
当期総利益	0

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表3 資金計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
資金支出	27,460,705
業務活動による支出	22,095,197
投資活動による支出	1,800,496
財務活動による支出	3,564,200
次期への繰越金	812
資金収入	27,460,705
業務活動による収入	14,032,541
保険料等収入	13,099,686
貸付金の回収等	536,083
運用収入	385,158
手数料収入	20
その他の業務収入	11,593
投資活動による収入	11,376,079
財務活動による収入	2,021,615
前期よりの繰越金	30,469

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成24年度年度計画の予算等

【郵便貯金勘定】

別表1 予算

(単位:百万円)

区 分	金 額
収入	
業務収入	85,320
運用収入	84,704
手数料収入	20
その他の業務収入	595
借入金償還原資	535,935
計	621,255
支出	
業務経費	85,088
支払利子	84,697
その他の業務支出	392
一般管理費	38
人件費	218
施設整備費	—
借入金償還	535,935
計	621,279

【人件費の見積り】

期間中総額173百万円を支出する。

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除いた費用である。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表2 収支計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
収益の部	85,205
経常収益	85,205
資産運用収益	84,589
役務取引等収益	20
その他業務収益	—
その他経常収益	595
費用の部	85,205
経常費用	85,205
郵便貯金利子	55,705
借入金利息	28,877
役務取引等費用	20
その他業務費用	—
事業費	450
一般管理費	120
その他経常費用	32
経常利益	0
特別利益	—
特別損失	—
当期純利益	0
当期総利益	0

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表3 資金計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
資金支出	9,226,509
業務活動による支出	8,684,059
投資活動による支出	6,349
財務活動による支出	535,935
次期への繰越金	167
資金収入	9,226,509
業務活動による収入	621,403
貸付金の回収等	536,083
運用収入	84,704
手数料収入	20
その他の業務収入	595
投資活動による収入	8,347,514
財務活動による収入	227,767
前期よりの繰越金	29,825

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成24年度年度計画の予算等

【簡易生命保険勘定】

別表1 予算

(単位:百万円)

区 分	金 額
収入	
業務収入	13,414,645
保険料等収入	13,099,688
運用収入	303,959
その他の業務収入	10,998
借入金償還原資	3,028,265
計	16,442,909
支出	
業務経費	13,414,367
保険金等支払金	13,109,805
支払利子	303,958
その他の業務支出	604
一般管理費	45
人件費	231
施設整備費	—
借入金償還	3,028,265
計	16,442,909

【人件費の見積り】

期間中総額175百万円を支出する。

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除いた費用である。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表2 収支計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
収益の部	13,082,279
経常収益	13,082,279
保険料等収入	12,767,322
資産運用収益	303,959
その他業務収益	—
その他経常収益	10,998
費用の部	13,082,279
経常費用	13,082,279
保険金等支払金	12,777,467
資金調達費用	303,958
事業費	438
一般管理費	134
その他経常費用	281
経常利益	
特別利益	—
特別損失	—
当期純利益	0
当期総利益	0

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表3 資金計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
資金支出	18,234,196
業務活動による支出	13,411,138
投資活動による支出	1,794,148
財務活動による支出	3,028,265
次期への繰越金	645
資金収入	18,234,196
業務活動による収入	13,411,138
保険料等収入	13,099,686
運用収入	300,454
その他の業務収入	10,998
投資活動による収入	3,028,565
財務活動による収入	1,793,848
前期よりの繰越金	645

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

## 独立行政法人の評価の基本的考え方

平成 13 年 12 月 14 日

改訂：平成 15 年 8 月 22 日

総務省独立行政法人評価委員会

本基本的考え方は、今後、各分科会において、各独立行政法人の評価方法、基準等  
を検討するに当たって、盛り込むべき事項及び留意点を示したものである。

### 1 評価の基本方針

- (1) 中期目標、中期計画に係る業務の実績を客観的に把握し、達成度を明確に示すこと。
- (2) 中期目標、中期計画の達成状況等を踏まえ、独立行政法人の事業活動、業務運営等について、多面的な観点から当該法人を総合的に評価し、組織、業務等について、改善すべき点等を明らかにすること。
- (3) 中期目標、中期計画について、一層適切なものとなるよう見直し、必要に応じ、修正を求めること。
- (4) 各事業年度の評価は、中期計画の終了時の評価を念頭に置きつつ行うこと。

### 2 評価方法の基本

独立行政法人の評価は、大別して以下の2つにより行う。

- (1) 中期目標、中期計画に定められた各項目の達成度を確認すること等により評価。  
(項目別の評価)
- (2) 上記(1)の評価結果を踏まえ、独立行政法人の運営について主要な観点からの分析を行うとともにそれらに基づき総合的に評価。(全体的評価)

#### (1) 項目別の評価

- ア 個々の項目ごとに実施状況を中期目標、中期計画に照らして、
- A A (中期目標を大幅に上回って達成)
  - A (中期目標を十分達成)
  - B (中期目標を概ね達成)
  - C (中期目標をある程度達成しているが改善の余地がある)
  - D (中期目標を下回っており大幅な改善が必要)

の5段階で評価。

各事業年度に係る業務の実績に関する評価についても、事業年度ごとの計画に定められた、中期目標を達成するための措置について、上記の基準を準用して評価。

- イ 評価に当たっては、できる限り定量的な指標、客観的な評価基準を設定。  
一つの指標で適切に評価が行えない項目については、複数の指標の組み合わせ、定性的な評価項目の達成状況との組み合わせ等により評価。  
客観的な評価基準を設定することが困難な項目については、委員の協議により評価。
- ウ 評価に併せ、必要に応じ、改善すべき事項、目標設定の妥当性等を記述。

## (2) 全体的評価

- ア 独立行政法人の任務達成に向けた、事業の実施、財務、人事に係るマネジメント等について、それぞれの観点から評価。
- イ 項目別の評価の結果等を総合し、独立行政法人全体について評価。

※ 中期計画の終了時の実績評価については、必要に応じ次期中期目標に向けて独立行政法人の組織及び業務の在り方についても必要性等の観点から評価。

## 3 評価の進め方

- (1) 評価委員会において、評価指標、評価基準等を設定。具体的には、各分科会において個別に検討し、評価委員会に報告。  
設定に当たっては、必要に応じ独立行政法人の意見を聴取。  
設定された評価指標、評価基準等に基づいて各独立行政法人が作成する項目別の評価のための評価調書の様式を作成。
- (2) 各分科会の検討過程において「基本的考え方」について修正すべき点がある場合、その他、各独立行政法人に共通して定めるべきと考えられる事項がある場合は、他の分科会と意見調整。
- (3) 通則法に基づき、独立行政法人は、財務諸表を作成し、当該事業年度の終了後3月以内に主務大臣に提出し、承認を受けなければならない。主務大臣は、承認しようとするときは、評価委員会の意見を聴かななければならない。  
各独立行政法人は、項目別の評価調書も財務諸表等にあわせて提出。
- (4) 評価委員会において、実績報告書等に基づき評価を実施。  
評価に当たっては、各独立行政法人から、業務の実績、自己評価等を聴取。  
評価委員会の評価結果を次年度の予算要求作業（7月頃）に反映できるように上記の手続を前倒しして実施することも検討。

## 評価基準の目安について

平成 15 年 8 月 22 日

総務省独立行政法人評価委員会

総務省独法評価委員会の委員長・分科会長懇談会（7 月 25 日開催）における議論に基づき、項目別評価の評価基準をより明確にし、各分科会間の評価の統一性をできるだけ確保するための目安として各段階の解説に下線部分を加え補足することとする。

### A A 中期目標を大幅に上回って達成

目標を 100%を超えて達成したと判断できる。

### A 中期目標を十分達成

目標をほぼ 100%達成したと判断できる。

### B 中期目標を概ね達成

目標の 80%程度以上を達成したと判断できる。

### C 中期目標をある程度達成しているが改善の余地がある

目標の 70%程度未満しか達成できなかったと判断できる。

### D 中期目標を下回っており大幅な改善が必要

目標の 60%程度未満しか達成できなかったと判断できる。

## 総務省独立行政法人評価委員会郵便貯金・簡易生命保険管理機構

## 分科会における評価の考え方

## 1. 基本的考え方

- (1) 評価の考え方は、独立行政法人通則法（以下、通則法という。）第32条に基づいて実施する独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の各事業年度に係る業務の実績に関する評価及び通則法第34条に基づいて実施する当該中期目標の期間における業務の実績に関する評価の方針を定めるものとする。
- (2) 評価の考え方は、総務省独立行政法人評価委員会で了承された「独立行政法人の評価の基本的考え方」に基づくものとする。

## 〈評価の基本方針〉

- ① 中期目標、中期計画に係る業務の実績を客観的に把握し、達成度を明確に示すこと。
- ② 中期目標、中期計画の達成状況等を踏まえ、独立行政法人の事業活動、業務運営等について、多面的な観点から当該法人を総合的に評価し、組織、業務等について、改善すべき点等を明らかにすること。
- ③ 中期目標、中期計画について、一層適切なものとなるよう見直し、必要に応じ、修正を求めること。
- ④ 各事業年度の評価は、中期計画の終了時の評価を念頭に置きつつ行うこと。

- (3) 「行政機関が行う政策の評価に関する法律」との整合性を図りつつ、効率的なものとなるよう配慮する。

## 2. 評価の方法

## (1) 評価区分

## 〈評価方法の基本〉

独立行政法人の評価は、大別して以下の2つにより行う。

- ① 項目別評価  
中期目標、中期計画に定められた各項目の達成度を確認すること等により評価。
- ② 全体的評価  
上記①の評価結果を踏まえ、独立行政法人の運営について主要な観点からの分析を行うとともにそれらに基づき総合的に評価。

## (2) 項目別の評価

- ア 個々の項目ごとに実施状況を中期目標、中期計画に照らして、
- AA 中期目標を大幅に上回って達成  
(目標を100%を超えて達成したと判断できる。)
  - A 中期目標を十分達成  
(目標をほぼ100%達成したと判断できる。)
  - B 中期目標を概ね達成  
(目標の80%程度以上を達成したと判断できる。)
  - C 中期目標をある程度達成しているが改善の余地がある  
(目標の70%程度未満しか達成できなかったと判断できる。)
  - D 中期目標を下回っており大幅な改善が必要  
(目標の60%程度未満しか達成できなかったと判断できる。)

の5段階で評価。

各事業年度に係る業務の実績に関する評価についても、事業年度ごとの計画に定められた、中期目標を達成するための措置について、上記の基準を準用して評価。

- イ 評価に当たっては、できる限り定量的な指標、客観的な評価基準を設定。  
一つの指標で適切に評価が行えない項目については、複数の指標の組み合わせ、定性的な評価項目の達成状況との組み合わせ等により評価。  
客観的な評価基準を設定することが困難な項目については、委員の協議により評価。

- ウ 評価に併せ、必要に応じ、改善すべき事項、目標設定の妥当性等を記述。

### (ア) 評価項目

中期計画の1、2…の区分を基本とするが、業務内容等に応じた適切な評価項目の区分を決定する。

### (イ) 達成度の考え方

当該事業年度及び中期目標の期間における達成度を評価する。中期目標の期間における達成度については、各事業年度の達成度を勘案して評価する。原則、中期計画で数値目標が記述されていれば、数値による進捗状況の把握ができるようにする。

### (ウ) 評価基準及び評価指標

項目ごとに評価基準及び評価指標を定めることとする。

(エ) 評価の観点

評価は、「行政機関が行う政策の評価に関する法律」に示されている政策評価の観点も踏まえ、「必要性」、「効率性」及び「有効性」の観点から行う。

(3) 全体的評価

ア 独立行政法人の任務達成に向けた、事業の実施、財務、人事に係るマネジメント等について、それぞれの観点から評価。

イ 項目別の評価の結果等を総合し、独立行政法人全体について評価。

※ 中期計画の終了時の実績評価については、必要に応じ次期中期目標に向けて独立行政法人の組織及び業務の在り方についても必要性等の観点から評価。

(ア) 項目別の評価等を勘案し、以下の観点について評価を実施する。

- 事業の実施  
業務の効率化、サービスの提供等の業務の適切な遂行等に関する評価。
- 財務  
財務諸表により適切に財務管理がなされているかを評価。
- 人事に係るマネジメント  
能力が最大限発揮されるような人事管理がなされているかを評価。

(イ) 独立行政法人全体についての評価

- 当該年度又は中期目標の期間における中期計画の達成度（項目別の評価、主要な観点についての評価等を総合的に勘案）
- 業務運営の改善その他の勧告

### 3. 評価の進め方

① 評価委員会において、評価指標、評価基準等を設定。具体的には、各分科会において個別に検討し、評価委員会に報告。

設定に当たっては、必要に応じ独立行政法人の意見を聴取。

設定された評価指標、評価基準等に基づいて各独立行政法人が作成する項目別の評価のための評価調書の様式を作成。

② 各分科会の検討過程において「基本的考え方」について修正すべき点がある場合、その他、各独立行政法人に共通して定めるべきと考えられる事項がある場合は、他の分科会と意見調整。

- ③ 通則法に基づき、独立行政法人は、財務諸表を作成し、当該事業年度の終了後3月以内に主務大臣に提出し、承認を受けなければならない。主務大臣は、承認しようとするときは、評価委員会の意見を聴かななければならない。  
各独立行政法人は、項目別の評価調書も財務諸表等にあわせて提出。
- ④ 評価委員会において、実績報告書等に基づき評価を実施。  
評価に当たっては、各独立行政法人から、業務の実績、自己評価等を聴取。  
評価委員会の評価結果を次年度の予算要求作業（7月頃）に反映できるように上記の手続を前倒しして実施することも検討。

**分科会・22年度評価における御指摘****第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置****2 業務経費の削減**

- ・契約監視委員会の体制増強は、契約状況の点検・見直し・確認・フォローアップに有効性ある活動を展開し、P（プラン）D（ドゥ）C（チェック）A（アクト）の循環の中で、実際に、経費削減の効果も数値として現われている。ただ、一者応札・一者応募については、その割合が21年度の32%から、22年度には43.3%へと高くなっており、それら案件については事後点検・見直しが実施されたとはいえ、この点にはまだ取り組みの余地が残されている。

**第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置****2 提供するサービスの質の確保**

- （簡易生命保険管理業務）現金過不足件数は、年々大幅に減少しているが、委託先・再委託先役職員による犯罪件数は一昨年、昨年に比べ微増、顧客情報漏洩等件数は昨年に比べると減少しているものの、一昨年の件数に比べると多く、一層の改善指導が求められる。

**6 預金者等への周知**

- ・特殊要因はあるものの、平成22年度の睡眠貯金残高、権利消滅額は大幅に増加していることもあり、今後も睡眠貯金残高や権利消滅額の減少に向け、個別案内周知の充実や住所不明口座を減少させるための取組の充実など、より一層効果的な対応を検討することが期待される。

**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**

- ・個人情報保護策では重大な事案が発生した場合は、再委託先から直接聴取するシステムをさらに拡大することも検討することが必要である。

**4 災害等の不測の事態の発生への対処**

- ・東日本大震災の発生を踏まえ、リスク管理体制の更なる強化が図られることが期待される。

**5 その他**

- ・環境保全の取組について、温室効果ガスの排出削減等に取り組み、グリーン調達についても進んでいるが、今後も目標の完全達成を目指し、委託先・再委託先にも実践を指導することが必要であり、特に節電については、組織内の周知徹底、その一環としてのマニュアル策定も有効性ある施策実施に必要となるため、日常的な職員の環境行動への認識向上が求められる。

# 独立行政法人の業務実績に関する二次評価結果(概要)

—政策評価・独立行政法人評価委員会による「年度意見」—

〔平成22年度における独立行政法人等の業務の実績に関する評価の結果等についての意見〕

独立行政法人の業務実績については、各年度終了後、各府省の独立行政法人評価委員会が評価(=一次評価)を行っています。

総務省の政策評価・独立行政法人評価委員会(委員長:岡素之・住友商事(株)代表取締役会長、独立行政法人評価分科会長:阿曾沼元博・順天堂大学客員教授・混志会がん医療グループ代表)は、一次評価の客観的かつ厳正な実施を確保するため、各府省の評価委員会の評価結果について横断的評価(=二次評価)を行い、各評価委員会に対して必要な意見を通知することとされています。

⇒ 意見の具体例は、P. 4~17を参照。

# 1 平成22年度業務実績評価に対する意見(二次評価)について

本意見は、総務省の政策評価・独立行政法人評価委員会が、各府省の独立行政法人評価委員会等から提出された独立行政法人等(※)の平成22年度業務実績評価の結果について、府省横断的な視点から二次評価を実施した結果を意見として通知するもの。

(※) 独立行政法人104法人、日本司法支援センター、日本私立学校振興・共済事業団(助成業務)、国立大学法人及び大学共同利用機関法人

## (1) 二次評価の主な視点(平成22年5月31日委員会決定)

- ① 評価の結果が国民に分かりやすいものとなっているか。効率性・生産性の向上による業績の増進、国民に対するサービスの質の向上を志向した評価が行われているか。
- ② 政府方針等において当該年度に取り組むこととされている事項についての評価が的確に行われているか。
- ③ 業務運営の改善等のため重要な視点と考えられる財務状況、保有資産等の管理運用等、内部統制等に関する評価が適切に行われているか。

## (2) 今年度の二次評価における具体的取組

上記の評価の視点に沿って法人のミッションを踏まえた評価を行うことを基本にしつつ、東日本大震災の発生に伴う被災者支援や復旧・復興対応の状況を踏まえ、特に、内部統制や保有資産を始めとした昨年度の指摘事項等のフォローアップに留意しながら、二次評価を効果的・効率的に実施。

## 2 意見の概要

### (1) 府省評価委員会に対する共通意見

#### ア 内部統制の充実・強化

- 今回は、法人の長のマネジメントに関する、①重要な情報等の把握及びミッション等の周知徹底、②ミッション等の達成を阻害する要因（リスク）の洗い出し及び重要なリスクの把握・対応についてフォローアップ
  - 昨年度の評価結果では言及されていなかった法人の多くで今回は言及されており、内部統制に関する評価はおおむね定着
  - 今後は、内部統制の更なる充実・強化を図る必要があるため参考となる主な留意点、取組を提示
- ①組織にとって重要な情報等の把握
    - 業務執行ライン以外からの情報伝達の仕組みの整備 等
  - ②法人のミッションの役職員に対する周知徹底
    - 各役職員における自らの職務の位置付け（何のためにその職務を行うのか）、重要性の認識
    - トップと現場等における双方向の意思疎通 等
  - ③リスクの洗い出し、組織全体として取り組むべき重要なリスクの把握・対応

（注）独立行政法人における内部統制＝「中期目標に基づき法令等を遵守しつつ業務を行い、独立行政法人のミッションを有効かつ効率的に果たすため、法人の長が法人の組織内に整備・運用する仕組み」（「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会報告」（平成22年3月公表））

#### イ その他

- 基本方針への対応等：○基本方針の指摘事項に基づく法人の取組に係るフォローアップの継続実施等
- 震災に関連した評価：○被災者支援や復旧・復興対応の取組の場合 ⇒ 法人のミッションとの関係に留意  
○業績低下等による目標未達成業務の場合 ⇒ 震災との関係を精査

（注）基本方針＝「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）

## (2) 府省評価委員会に対する個別意見

(合計53事項について指摘)

① 昨年度の二次評価意見等で指摘した事項の取組状況に係る評価に不十分な点があるため、的確な評価を行うべき。

- ✓ 医薬品医療機器総合機構（厚生労働省評価委員会）
- ✓ 水産大学校等（農林水産省評価委員会）
- ✓ 自動車事故対策機構等（国土交通省評価委員会） など7法人（5評価委員会）

② 評価結果について、評定や評価の理由・根拠についての説明が不明確・不十分等であるため、分かりやすい評価等を行うべき。

- ✓ 北方領土問題対策協会（内閣府評価委員会）
- ✓ 国際交流基金等（外務省評価委員会）
- ✓ 国立文化財機構、日本学術振興会（文部科学省評価委員会）
- ✓ 国立国際医療研究センター等（厚生労働省評価委員会）
- ✓ 農畜産業振興機構等（農林水産省評価委員会）
- ✓ 港湾空港技術研究所等（国土交通省評価委員会） など37法人（8評価委員会）

③ 法人に対して効率性・生産性の向上の視点等に立った業務運営の改善等を促すような評価を行うべき。

- ✓ 情報通信研究機構（総務省評価委員会）
- ✓ 日本貿易保険、原子力安全基盤機構等（経済産業省評価委員会） など9法人（3評価委員会）

### 3 意見の具体例

- ①昨年度の二次評価意見等で指摘した事項の取組状況に係る評価に不十分な点があるため、的確な評価が求められる例

#### 医薬品医療機器総合機構(厚生労働省)

#### ○昨年度の二次評価意見等に沿って目標未達成の要因分析等を踏まえた厳格な評価が必要

厚生労働省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
<p>評価項目:業務の迅速な処理及び体制整備 【評定:S(中期計画を大幅に上回っている)】</p> <p>(委員会の評定理由)</p> <p>総審査期間(中央値)については、新医薬品の優先品目は目標10か月に対して実績9.2か月、通常品目は目標16か月に対して実績14.7か月、後発医療用医薬品は行政側期間の目標10か月に対して実績6.9か月、一般用医薬品は行政側期間の目標8か月に対して実績4.0か月、医薬部外品は行政側期間の目標5.5か月に対して実績5.2か月といずれも目標を大きく上回っており、増員と研修等による質の向上策の効果が出てきているものと高く評価する。</p> <p>また、新医薬品審査の承認件数について、優先品目は20件、通常品目は92件であり、承認件数全体として増加していることも高く評価する。</p>	<p>医薬品の承認審査事務については、平成21年度及び22年度の当委員会の意見として、貴委員会に対し、「<u>目標未達の場合における要因分析と改善策を法人に明らかにさせた上で、法人の取組について厳格に評価を行うべきである。</u>」との指摘を行っている。</p> <p>貴委員会の評価結果をみると、「総審査期間(中央値)については、新医薬品の優先品目は目標10か月に対して実績9.2か月、通常品目は目標16か月に対して実績14.7か月などいずれも目標を大きく上回っている」ことをもって「S」評定(中期計画を大幅に上回っている)としている。しかしながら、新医薬品の通常品目の審査期間のうち申請者側期間については、平成22年度目標の5か月に対して実績が6.4か月と<u>目標値を下回っているにもかかわらず、法人において目標未達要因の分析や改善策が明らかにされておらず、このことに対する貴委員会の言及もない。</u></p> <p>今後の評価に当たっては、総審査期間だけでなく、申請者側期間や行政側期間それぞれの目標の達成状況を確認し、実績が目標値を下回った場合には、その<u>要因分析及び改善策を明らかにさせた上で、法人の取組について厳格な評価を行うべきである。</u></p>

## 水産大学校(農林水産省)

### ○昨年度の二次評価意見に沿った分析に基づく厳格な評価が必要

農林水産省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見																									
<p>評価項目:就職対策の充実 【評定:A(計画に対して業務が順調に進捗している)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ H22年度卒業・修了者の就職率96.4%は厚労省HPによるH22年度大学就職率91.1%(過去最低水準)を大きく上回っており、きめ細かな就職対策が功を奏した結果と評価できる。</li> <li>また、水産業及びその関連分野への就職率も本科、専攻科、水産学研究科それぞれで、目標の75%を超えており、評価できる。さらに昨今、エンジニア系の場合、大学院を修了して就職することが普通であり、本校を卒業して進学する者も増えていくことは自然である。進学者の内、水産分野への進学率が90.3%と高い率となっていることは、本校の目的に合致していると評価できる。</li> <li>・ 全卒業者に占める水産関連分野への進学若しくは就職割合が80%を超えており、高い水準にあると評価できる。</li> </ul> <p>(参考)平成22年度卒業・修了者の進路状況 (単位:%)</p> <table border="1" data-bbox="331 1158 1059 1434"> <thead> <tr> <th></th> <th>水産関連 進学率</th> <th>水産関連 就職率</th> <th>就職率</th> <th>水産関連分野 進学・就職</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本科</td> <td>90.1</td> <td>80.9</td> <td>95.9</td> <td>82.8</td> </tr> <tr> <td>専攻科</td> <td>0</td> <td>77.2</td> <td>100</td> <td>77.2</td> </tr> <tr> <td>研究科</td> <td>100</td> <td>81.8</td> <td>84.6</td> <td>71.4</td> </tr> <tr> <td>総合計</td> <td>90.3</td> <td>79.6</td> <td>96.4</td> <td>80.8</td> </tr> </tbody> </table>		水産関連 進学率	水産関連 就職率	就職率	水産関連分野 進学・就職	本科	90.1	80.9	95.9	82.8	専攻科	0	77.2	100	77.2	研究科	100	81.8	84.6	71.4	総合計	90.3	79.6	96.4	80.8	<p>水産業及びその関連分野への就職については、第2期中期目標において、「大学校で学んだ水産に関する知識や技術を就職先で活かせるよう、水産に関連する分野への就職割合を向上させるべく大学校を挙げて取り組みを充実させ、水産業及びその関連分野への就職割合が75%以上確保されるよう努める。」とされている。</p> <p>これについては、<u>昨年度の当委員会意見</u>において「水産業を担う人材を育成するという本法人の目的に照らして適切な評価を行う観点から、<u>水産業及びその関連分野への就職割合の算定方法を見直し、進学者のうち水産分野への進学率等を考慮した評価を行うべきである。</u>」との指摘を行っている。貴委員会の評価結果をみると、当委員会の指摘を踏まえ、本科、専攻科、研究科全卒業者に占める水産関連分野への進学及び就職割合(以下「水産関連分野進学・就職割合」という。)等を基に評価し、「A」評定(計画に対して業務が順調に進捗している)としているものの、<u>研究科における「水産関連分野進学・就職割合」(71.4パーセント)が目標の75パーセントを下回ったことに対する評価が行われていない。</u></p> <p>今後の評価に当たっては、学科ごとの人材育成に関する適切な取組を促す観点から、<u>本科、専攻科、研究科それぞれの「水産関連分野進学・就職割合」についても、厳格に評価を行うべきである。</u></p>
	水産関連 進学率	水産関連 就職率	就職率	水産関連分野 進学・就職																						
本科	90.1	80.9	95.9	82.8																						
専攻科	0	77.2	100	77.2																						
研究科	100	81.8	84.6	71.4																						
総合計	90.3	79.6	96.4	80.8																						

## 自動車事故対策機構(国土交通省)

### ○「勧告の方向性」に沿ったコスト要因分析、業務運営の改善等の適切性に関する評価が必要

国土交通省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
<p>評価項目:交通遺児等への生活資金の貸付 【評価:(A)】</p> <p>債権管理規程等に基づき、効果的な債権回収を行うことにより、債権回収率90.8%を確保した。</p> <p>なお、効果的な債権回収の取組として、債権管理規程に基づき、債権の適正な管理を図る目的から、状況に応じて債権を分類し、管理している。効果的な債権回収を図るため、延滞等の問題が生じ又は生じる可能性のある債権について調査・把握することにより、状況に応じた回収方策を講じた。</p> <p>また、平成22年5月に実施した主管支所担当職員研修において資金の貸付及び貸付金の債権管理等に関する業務を行う事故対策推進員も招集し、債権回収の充実を図るための債権回収マニュアルについて意見交換を行い、債権回収も健全育成支援の一環との認識に立って、債権回収マニュアルの一部手続きの追加要領を作成した。</p> <p>これらの取組により着実な実施状況にあると認められる。</p>	<p>生活資金貸付業務については、主要な事務及び事業の改廃に関する勧告の方向性(平成18年11月27日)の「第2 融資等業務の見直し」において、「<u>生活資金貸付業務については、人件費、債権回収経費等のコスト要因を分析するとともに、それを踏まえた業務運営等の見直しにより、更なるコスト削減を図るものとする。</u>」との指摘を行っている。また、本法人の第2期中期計画においても、「<u>債権回収経費等のコスト要因を分析するとともに、その結果を踏まえた業務運営等の見直しにより、更なるコスト削減を図る</u>」こととされている。</p> <p>本法人は、平成19年度及び20年度において債権回収経費等のコスト要因分析及びその結果を踏まえた業務運営等の見直しによるコスト削減を行っていたものの、20年度までにコスト要因分析を完了したことを理由として<u>21年度以降コスト要因の分析を行っておらず、また、貴委員会の評価結果をみると、そのことについて指摘していない。</u></p> <p>今後の評価に当たっては、生活資金貸付業務の効率化を図る観点から、当委員会の指摘に沿って、<u>債権回収経費等のコスト要因分析及びその結果を踏まえた業務運営等の見直しによる更なるコスト削減の取組を促し、その適切性について評価を行うべきである。</u></p>

②評価結果について、評定や評価の理由・根拠についての説明が不明確・不十分等であるため、分かりやすい評価等が求められる例

北方領土問題対策協会(内閣府)

○事業効果の検証結果等に基づく事業の見直しの適切性に関する評価が必要

内閣府評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
<p>評価項目:総合評価</p> <p>北方領土問題等に関する調査研究は、計画どおり実施され、適宜ホームページ等で公表するなどの努力が行われていると認められる。なお、こうした調査研究について、既存の研究成果の収集と把握が行われることを期待したい。</p>	<p>北方領土問題等に関する調査研究事業については、第2期中期計画(平成20年度から24年度)において、調査研究結果を国民に対して分かりやすく情報提供するだけでなく、「<u>事後における実施効果の検証結果及び内閣府独立行政法人評価委員会による評価に基づき、成果の低い事業や必要性の低下した事業については積極的に見直し改廃を図る</u>」こととされている。</p> <p>貴委員会の評価結果をみると、当該調査研究事業については、計画どおり実施され、ホームページ等で公表されたことだけをもって評価が行われており、事後における実施効果の<u>検証結果等に基づく事業の見直し状況についての評価は行われていない</u>。</p> <p>今後の評価に当たっては、調査研究事業の的確な見直しを促す観点から、個々の調査研究の実施効果を客観的かつ適切に測ることが可能な指標を早急に設定させた上で、<u>成果の低い事業や必要性の低下した事業の積極的な改廃が適切に行われているか評価を行うべきである</u>。</p>

## 国際交流基金(外務省)

### ○明確な目標値の設定により評定や評価の理由・根拠が明らかになるような評価が必要

外務省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
<p>評価項目:施設・設備の運営・改修</p> <p>【評定:ハ(中期計画等の実施状況が当該事業年度において計画どおり順調である)】</p> <p><u>日本語国際センター、関西国際センターとも稼働率は一定の水準を達成し、図書館の来館者数も昨年度と同水準で推移するなど、中期計画の実施状況は順調である。</u></p> <p>評価項目:国際交流に関する情報の収集・提供及び事業の積極的広報</p> <p>【評定:ハ(中期計画等の実施状況が当該事業年度において計画どおり順調である)】</p> <p>昨年度の「をちこち」休刊にかわって発行した「<u>をちこちウェブマガジン</u>」へのアクセスが相応のレベルに達していること、JFICライブラリーの入館者数、貸出冊数が順調に伸びていること、サービス対象者の満足度も高いことから、<u>事業の実施は順調</u>といえる。</p>	<p><u>日本語国際センター及び関西国際センターに設置されている図書館の来館者数について、貴委員会では、「昨年度と同水準で推移するなど、中期計画の実施状況は順調である」と評価している。</u></p> <p>しかしながら、これらの<u>図書館の来館者数については、目標値が設定されておらず、また、平成22年度の来館者数をみると、日本語国際センターについては、21年度の19,691人から19,744人へと微増しているが、関西国際センターについては、21年度の16,202人から15,836人へと減少していることから、昨年度と同水準で推移していることをもって順調と評価することの妥当性が不明である。</u></p> <p>また、本法人では、経費削減及びより広範な情報提供を目的として、平成21年12月をもって定期刊行物である「<u>をちこち</u>」を休刊とし、22年8月から「<u>をちこちウェブマガジン</u>」を公開している。</p> <p>同ウェブマガジンへのアクセス件数についての貴委員会の評価結果をみると、「<u>「をちこちウェブマガジン」へのアクセスが相応のレベルに達している</u>」と評価している。</p> <p>しかしながら、<u>同ウェブマガジンへのアクセス件数を年間に換算すると約39,000件となり、休刊した「をちこち」の年間発行部数(42,000部)と比べ少なくなっている実態からみると、貴委員会が、アクセスが相応のレベルに達しているとしていることの根拠が不明である。</u></p> <p>今後の評価に当たっては、<u>国際センターに設置されている図書館への来館者数の目標値及び「をちこちウェブマガジン」のアクセス件数の目標値を明らかにさせた上で、評価を行うべきである。</u></p>

## 国立文化財機構(文部科学省)

### ○目標の達成度を測るために必要となる情報の的確な把握、詳細な分析に基づく評価が必要

文部科学省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見																																				
<p>評価項目:展示の充実 【<u>評定:A(中期計画どおり、または中期計画を上回って履行し、中期目標に向かって順調、または中期目標を上回るペースで実績を上げている。)</u>】</p> <p>評価基準(評価指標)の一部 ○ <u>平常展を魅力あるものとし、<u>再来館者を増加させたか。</u></u></p> <p>分析・評価 ○ <u>集客などの経営努力は必要であるが、<u>展示の充実</u>は来館者数では判断できない。むしろ日本文化の向上、教育普及等の博物館の使命達成のため構築された展示内容も評価すべきである。</u></p> <p>[参考] 国立博物館入場者数の推移(平常展)</p> <table border="1" data-bbox="282 1129 1086 1385"> <thead> <tr> <th></th> <th>18年度</th> <th>19</th> <th>20</th> <th>21</th> <th>22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>東京国立博物館</td> <td>361,773</td> <td>334,297</td> <td>412,675</td> <td>330,536</td> <td>373,068</td> </tr> <tr> <td>京都国立博物館</td> <td>146,752</td> <td>165,080</td> <td>141,965</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>奈良国立博物館</td> <td>137,739</td> <td>131,336</td> <td>112,849</td> <td>136,672</td> <td>71,566</td> </tr> <tr> <td>九州国立博物館</td> <td>501,540</td> <td>341,282</td> <td>241,423</td> <td>544,661</td> <td>274,545</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>1,147,804</td> <td>971,995</td> <td>908,912</td> <td>1,011,869</td> <td>719,179</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 京都国立博物館は、H21・22年度は平常展示館の建替工事のため休館 2 東京国立博物館及び奈良国立博物館は、H22年度に耐震工事のため一部を休館</p>		18年度	19	20	21	22	東京国立博物館	361,773	334,297	412,675	330,536	373,068	京都国立博物館	146,752	165,080	141,965	0	0	奈良国立博物館	137,739	131,336	112,849	136,672	71,566	九州国立博物館	501,540	341,282	241,423	544,661	274,545	合計	1,147,804	971,995	908,912	1,011,869	719,179	<p>文化財の展示の充実に係る評価指標の一つである博物館の入場者数について、貴委員会の評価結果をみると、平成20年度は「<u>入場者数は、ミュージアムでは重要な評価指標であり、より詳細な分析が望まれる</u>」としているところであるが、21年度及び22年度の評価結果においては、<u>入場者数に係る詳細な分析が明らかとなっていない。</u></p> <p>また、平常展を魅力あるものにし、再来館者の増加を図るとした目標を掲げながら、各館における再来館者が増加したか否かについて、<u>評価結果において言及されていない。</u></p> <p>今後の評価に当たっては、<u>入場者数に係る詳細な分析に基づく評価を行うべきである。</u></p>
	18年度	19	20	21	22																																
東京国立博物館	361,773	334,297	412,675	330,536	373,068																																
京都国立博物館	146,752	165,080	141,965	0	0																																
奈良国立博物館	137,739	131,336	112,849	136,672	71,566																																
九州国立博物館	501,540	341,282	241,423	544,661	274,545																																
合計	1,147,804	971,995	908,912	1,011,869	719,179																																

## 日本学術振興会(文部科学省)

### ○法人における検討状況を的確に把握しその妥当性を明らかにした評価が必要

文部科学省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
<p>評価項目:大学等における研究環境の国際化支援事業の評価と改善</p> <p>【評定:A(中期計画どおり、または中期計画を上回って履行し、中期目標に向かって順調、または中期目標を上回るペースで実績を上げている。】</p> <p>◆評価基準(評価指標)の一部</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>海外研究連絡センターについては、個々の必要性をゼロベースで検証しているか。</u></li> <li>○ <u>北京及びバンコクセンターについては他の研究開発法人等と共有化するなど海外事務所の廃止又は他機関事務所との共用化について検討を行い、平成22年度中に具体的結論を得ているか。(事務・事業の見直し)</u></li> </ul> <p>◆分析・評価</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 大学国際化支援海外連絡本部において、<u>海外研究連絡センターの必要性や見直しの方向性についての検討を実施し、北京研究連絡センターにおいて引き続き大学等の国際化及び海外展開に資するため、大学等の海外事務所としてのスペースの提供・共同利用を推進したこと、バンコク研究連絡センターにおいて(独)日本学生支援機構バンコク事務所との共用化について合意したことは評価できる。</u></li> </ul>	<p>本法人は、海外事務所として<u>10海外研究連絡センター</u>を有しているが、貴委員会は、これらのセンターの全てについて、「<u>個々の必要性をゼロベースで検討しているか</u>」との視点に立って、<u>本法人における各センターの必要性や見直しの方向性に関する検討状況</u>について評価を行っているとしている。</p> <p>しかしながら、貴委員会の評価結果においては、<u>本法人におけるこれらの検討状況や、その検討結果が妥当であると判断した理由が明らかにされていない。</u></p> <p>今後の評価に当たっては、<u>各海外研究連絡センターについて、本法人における検討状況を的確に把握し、その理由の妥当性について明らかにすべきである。</u></p>

## 国立国際医療研究センター(厚生労働省)

### ○評定の考え方や根拠等を明らかにした厳格な評価が必要

厚生労働省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
<p>評価項目:その他医療政策の一環として、センターで実施すべき医療の提供</p> <p>【<u>評定:S(中期計画を大幅に上回っている)</u>】</p> <p>(委員会の評定理由)</p> <p>海外渡航前健診とワクチン接種などの渡航相談及び帰国後の疾患治療を行った。また、ミャンマー難民受入れに伴う健康診断や診療の実施、総合感染症後期研修プログラムによる研修の実施などは、<u>国際医療研究センターならではの取り組みであり、高く評価</u>する。</p>	<p>「<u>その他医療政策の一環として、センターで実施すべき医療の提供</u>」に関する評価項目については、法人ならではの取組として「<u>海外渡航者に対するワクチン接種やミャンマー難民への受入協力、総合感染症に関する研修</u>」を実施したことをもって、「<u>S</u>」<u>評定(中期計画を大幅に上回っている)</u>としているが、中期計画において、<u>目標達成度を測るべき定量的な指標が明らかでないため、中期計画を大幅に上回る実績を単年度で確実に上げたと言えるかどうか不明</u>である。</p> <p>今後の評価に当たっては、法人で実施すべき取組に係る<u>適切な指標を設定させた上で、評定の考え方や根拠等を明らかにした厳格な評価を行うべき</u>である。</p>

## 農畜産業振興機構(農林水産省)

### ○事業目的に沿った適切な指標に基づく評価が必要

農林水産省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
<p>評価項目:総合評価 【評定:A】</p> <p>野菜関係業務については、生産者補給交付金等の迅速な交付に努めたほか、加工・業務用需要への対応を促進する観点から、<u>全国規模の生産者と実需者との交流会等の開催等に積極的に取り組んだことにより、契約取引において一定の成果に結びついている。</u></p> <p>評価項目:野菜関係業務(契約取引の拡大に向けた取組) 【評定:a(取り組みは十分であった)】</p>	<p><u>全国規模の交流会及び現地交流会の開催</u>について、貴委員会の評価結果をみると、延べ133ブースの出展及び866名の参加があったこと等をもって、「a」(取り組みは十分であった)評定としているが、<u>交流会を開催したことによる成果である商談件数については明らかにされておらず、評価も行われていない。</u></p> <p>今後の評価に当たっては、当該交流会の目的に沿った適切な取組を促す観点から、<u>評価対象事業年度末等、特定の時点における商談件数等についても明らかにさせつつ、評価を行うべきである。</u></p>

## 港湾空港技術研究所(国土交通省)

### ○施設の役割・ミッションを踏まえた厳格な評価が必要

国土交通省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
<p>効果的な研究体制の整備</p> <p>【評定結果: <u>SS</u>】</p> <p>(評定理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>高度化、多様化する研究ニーズに迅速かつ効果的に対応するため、研究センターの改編など研究体制の見直しを図り、限られた人数で効率的な研究が行われていることは高く評価できる。具体的には、津波災害が太平洋沖で頻発している状況を受けて、<u>タイムリーに津波防災センターをアジア・太平洋沿岸防災研究センターに改編している</u>。このことは、<u>東北地方太平洋沖地震・津波後において、迅速な災害調査活動を展開し、他機関に先駆けて調査成果を挙げることに繋がっており、極めて高く評価できる</u>。</li> <li>さらに、国内の研究活動だけでなく、海外との研究機関との連携を図りながら、アジア太平洋など国外に関する研究活動も行っており、実績としても非常に評価されている。</li> <li>このように、研究センターの改編や横断的な研究が可能となる研究領域制の活用などにより、東北地方太平洋沖地震・津波等災害発生時の災害調査研究、羽田空港再拡張プロジェクトの完成に向けた技術支援が積極的になされていることは高く評価できる。</li> </ul> <p>※ 「津波防災センター」の正式名称は、「津波防災研究センター」である。</p>	<p>効果的な研究体制の整備について、貴委員会の評価結果をみると、「高度化、多様化する研究ニーズに迅速かつ効果的に対応するため、研究センターの改編など研究体制の見直しを図り、限られた人数で効率的な研究が行われていることは高く評価できる。具体的には、津波災害が太平洋沖で頻発している状況を受けて、<u>タイムリーに津波防災研究センターをアジア・太平洋沿岸防災研究センターに改編している</u>。このことは東北地方太平洋沖地震・津波後において、迅速な災害調査活動を展開し、他機関に先駆けて調査成果を挙げることに繋がっており、極めて高く評価できる」等として「<u>SS</u>」評定（「<u>特筆すべき優れた実績を上げている</u>」）としている。</p> <p>しかしながら、アジア・太平洋沿岸防災研究センターは、<u>国内外の沿岸地域における地震・津波等の災害及び被害の軽減に関する研究について、高度化・多様化する研究ニーズに迅速に対応するために改編した組織であり、東北地方太平洋沖地震・津波への対応は本来のミッションであることから、このことをもって、「SS」評定とし、中期目標・年度計画において想定していた範囲を量的かつ質的にはるかに超えて事前には実現することが極めて困難と考えられた実績を上げているとの説明にはならない</u>。</p> <p>今後の評価に当たっては、アジア・太平洋沿岸防災研究センターについて、その<u>役割・ミッションを精査の上、評定の理由、根拠等を明らかにし、厳格な評価を行うべきである</u>。</p>

### ③ 法人に対して効率性・生産性の向上の視点等に立った業務運営の改善等を促すような厳格な評価が求められる例

#### 情報通信研究機構(総務省)

#### ○過去の指摘内容に対する措置状況を明らかにした評価が必要

総務省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
<p>評価項目:ユニバーサルプラットフォーム技術に関する研究開発 【評定:A(中期目標を十分に達成)】</p> <p>【評価結果の説明】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 統合システムを用いた社会実験を実施した。</li> <li>・ 2次元通信技術では、これまでの試作システムを活用して、総合評価実験の実施、精度検証を実施した。</li> <li>・ しぐさや視線などの非言語情報を用いたコミュニケーション技術は、言語や文化のバリアを超えたユニバーサルコミュニケーションのために必須である。</li> <li>・ 界面がネットワークとして機能する2次元通信は、フレキシブルな情報通信のために必須である。</li> <li>・ 実証システムをけいはんなオープンラボを通して、企業や大学と連携して開発した。</li> <li>・ 関連委託研究と自主研究の役割分担、緊切な連携による効率的な技術開発を実施した。</li> <li>・ ユーザの非言語表現抽出は、ユニバーサルコミュニケーションに有効であり、国際会議INTERSPEECH2010をはじめとする展示機会において、システムの運用展示を実施し、有効性の検証を実施した。</li> <li>・ 線・面・空間の異種通信媒体にまたがる新たなネットワークアーキテクチャの実現に有効である。</li> <li>・ ロボカップ家庭用ロボット部門にて、家事動作の模倣学習が評価され、優勝した。</li> <li>・ ホームネットワークアーキテクチャに関する190勧告について、改訂作業を提案し、ITU-TにおけるNICT主導の議論の結果、改訂勧告が成立した。</li> <li>・ NICTが行った2次元通信のシステム試作、シート上の位置検出の原理モデル、電力供給は、世界でも実施例がない。</li> </ul>	<p>ユニバーサル・プラットフォーム技術に関する研究開発業務について、<u>貴委員会の平成21年度業務実績の評価では、「ユーザ適応化技術と地域適応型通信基盤技術の両分野において、中期目標に掲げられた項目は、ほぼ達成されてはいるものの、両者の成果に関しての関係性・相関性についての国民目線での平易な説明が望まれる」等の指摘がされている。</u></p> <p>一方、平成22年度業務実績の当該項目の評価結果等をみると<u>上記指摘事項に対する改善状況が業務実績報告書及び評価結果において必ずしも明らかになっていない。</u></p> <p>今後の評価に当たっては、評価の実行性を高めるため、<u>過去に指摘を行った事項について、適切に改善が行われているかどうかを明らかにさせた上で、評価を行うべきである。</u></p>

## 日本貿易保険(経済産業省)

### ○目標を達成するために必要な取組を促すような評価が必要

経済産業省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
<p>評価項目：サービスの向上  <b>【評価結果：B】</b>（質・量の両面において概ね中期計画を達成）            （評定理由）            W E B サービス対応やアジア輸出信用機関との再保険ネットワークの拡充、関係金融機関との連携強化、中小企業輸出代金の流動化等によるサービス向上を着実に進めた。            信用保険事故が高水準で推移したにもかかわらず、<u>支払保険金に係る査定期間を平均35日間（目標は平均50日）に抑えるなど、迅速化に係る目標については、やむを得ない事情があった一つ（全件60日以下）を除き達成した。</u>            こうした点を踏まえ、今年度評価はBとする。</p> <p>（平成22年度の実績及び評価（評定がBとなる基準と異なる理由）            ○ 意思決定、業務処理の迅速化に係る目標については、概ね達成した。信用保険事故（86件）は、前年度（88件）とほぼ同数と高水準で推移したが、平均査定期間（35日）も前年度（34件）並で目標（50日以内）を達成した。ただし、<u>支払保険金に係る査定期間について、被保険者がエビデンスを入手するために時間を要したこと等により、60日を上回る案件が一部あった。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>支払保険金に係る平均査定期間                （目標：全件60日以下→86件中25件未達成、平均50日以下→35日と目標を達成）</li> </ul>	<p><u>保険金査定業務については、現行中期目標において、信用リスクに係る保険金の補正期間を含めて査定期間を60日以下とするとの目標水準が定められている。</u></p> <p>当該業務に関する貴委員会の評価結果をみると、査定期間が60日以下で処理できなかった未達成案件は、平成21年度（88件中38件）に引き続き、86件中25件となっているが、<u>その未達成の理由について被保険者がエビデンスを入手するために時間を要したというやむを得ない事情によるものとの認識を示すにとどまっている。</u></p> <p>今後の評価に当たっては、保険金査定の事務処理の一層の迅速化を図るため、<u>目標を達成するために必要な取組を促すような評価を行うべきである。</u></p>

## 原子力安全基盤機構(経済産業省)

### ○職員の意識改革のみならず、業務全般の抜本的な見直しを促すような評価が必要

経済産業省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
<p>評価項目:業務運営の効率化</p> <p>【評価結果:A】(法人の実績について、質・量のどちらか一方において中期計画を超えて優れたパフォーマンスを実現)</p> <p>(評定理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 東京電力(株)福島第一原子力発電所事故に際しては、緊急事態支援のための人員配置の調整や予算の組み替えを柔軟に行うなど、独法のメリットである機動的・弾力的な組織運営を図ることで、原子力安全・保安院等の緊急要請に対して、迅速に対応している。</li> <li>▶ 業務経費等の削減を図る観点から、物品及び役務の調達等については、平成21年度以降、一般競争入札への移行を積極的に推進することで、随意契約割合は順調に減少している。同時に、一者応札の割合や落札率の低減に向けた取り組みも積極的に行われており、着実にその成果が得られている。給与水準及び総人件費についても、同様に低減に向けた取り組みが計画的に行われており、総人件費に関する目標は十分に達成された。</li> <li>▶ <u>常時、非常時ともに理事長のリーダーシップが発揮され、各部門間での相互点検の仕組みも機能し、内部統制については既に一定のレベルに達している。また、検査等業務のみならず、全業務にQMSを推進しており、業務の質の向上に向けた継続的改善が図られている。</u></li> </ul> <p>以上のことから、質又は量の観点から中期計画を上回るものであり、A評価が妥当である。</p>	<p>貴委員会の評価結果をみると、「3. 業務運営の効率化」において、「常時、非常時ともに理事長のリーダーシップが発揮され、各部門間での相互点検の仕組みも機能し、内部統制については既に一定のレベルに達している。また、検査等業務のみならず、全業務にQMSを推進しており、業務の質の向上に向けた継続的改善が図られている」としている。</p> <p><u>しかしながら、多発する検査ミスを始め、国民の信頼を失墜する重大な事象が発生しており、本法人の内部統制が一定レベルに達したとは、到底言い難い。</u></p> <p>今後の評価に当たっては、本法人が原子力の安全基盤を確立するために設立されたという趣旨に鑑み、<u>本法人職員の意識改革のみならず、検査業務を含む全業務に関する実施及び管理の在り方について抜本的な見直しを促すような評価を行うべきである。</u></p>

## 国立大学法人及び大学共同利用機関法人

### ○不正事案の発生原因を踏まえた各法人による取組の有効性に関する評価が必要

国立大学法人評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 個別の法人に対する評価結果例               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 「預け金」等の不正経理防止のため、教員発注に係る実態調査を実施するとともに、取引業者に対してもアンケート調査を実施している。(名古屋工業大学)</li> <li>• 過年度において研究費の不適切な経理処理があったことについては、その原因究明及び再発防止に向けて徹底的な調査を行い、必要に応じて「教育研究資金不正防止計画」の見直しを行うなど、積極的な取組を実施するとともに、その取組を社会に向けて情報発信することが求められる。(東京工業大学)</li> <li>• 事務職員が教育研究目的以外の品目を勝手に発注し、納品させた物を領得するという研究費の不正使用(私的流用)が行われていたことから、すべての物品購入作業を職員一人に任せることなく、予算管理者である教員による購入物品確認の徹底など、再発防止に向けた取組が求められる。(宮崎大学)</li> </ul> </li> </ul>	<p>各法人は、「研究活動の不正行為への対応のガイドラインについて」(平成18年8月研究活動の不正行為に関する特別委員会報告)なども参考に公的研究費の不正使用の防止に取り組んでおり、貴委員会は、公的研究費の不正使用の防止のための体制・ルール等の整備状況及び運用状況について評価を行っているが、<u>最近においても複数の法人において公的研究費の不正使用が指摘されている。</u></p> <p><u>今後の評価に当たっては、指摘された公的研究費の不正使用の発生原因を検証した上で、各法人における公的研究費の不正使用を防止するための取組について、その有効性の観点から評価を行い、引き続き必要な改善を促すべきである。</u></p>

# (参考1) 平成22年度の業務実績評価対象独立行政法人(104法人)

## 【内閣府所管】4法人

国立公文書館  
北方領土問題対策協会

## ○沖縄科学技術研究基盤整備機構

国民生活センター

## 【総務省所管】4法人

情報通信研究機構  
統計センター  
平和祈念事業特別基金  
郵便貯金・簡易生命保険管理機構

## 【外務省所管】2法人

国際協力機構  
国際交流基金

## 【財務省所管】4法人

酒類総合研究所  
造幣局  
国立印刷局  
日本万国博覧会記念機構

## 【文部科学省所管】23法人

国立特別支援教育総合研究所  
大学入試センター  
国立青少年教育振興機構  
国立女性教育会館  
国立科学博物館  
物質・材料研究機構  
防災科学技術研究所  
放射線医学総合研究所  
国立美術館  
国立文化財機構

教員研修センター  
科学技術振興機構  
日本学術振興会  
理化学研究所  
宇宙航空研究開発機構  
日本スポーツ振興センター  
日本芸術文化振興会  
日本学生支援機構  
海洋研究開発機構  
国立高等専門学校機構  
大学評価・学位授与機構  
国立大学財務・経営センター  
日本原子力研究開発機構

## 【厚生労働省所管】20法人

国立健康・栄養研究所  
労働安全衛生総合研究所  
勤労者退職金共済機構  
○高齢・障害者雇用支援機構  
福祉医療機構  
国立重度知的障害者総合施設のぞみの園  
労働政策研究・研修機構  
○雇用・能力開発機構  
労働者健康福祉機構  
国立病院機構  
医薬品医療機器総合機構  
医薬基盤研究所  
年金・健康保険福祉施設整理機構  
年金積立金管理運用  
国立がん研究センター

国立循環器病研究センター  
国立精神・神経医療研究センター  
国立国際医療研究センター  
国立成育医療研究センター  
国立長寿医療研究センター

## 【農林水産省所管】13法人

農林水産消費安全技術センター  
種苗管理センター  
家畜改良センター  
水産大学校  
農業・食品産業技術総合研究機構  
農業生物資源研究所  
農業環境技術研究所  
国際農林水産業研究センター  
森林総合研究所  
水産総合研究センター  
農畜産業振興機構  
農業者年金基金  
農林漁業信用基金

## 【経済産業省所管】11法人

経済産業研究所  
工業所有権情報・研修館  
日本貿易保険  
産業技術総合研究所  
製品評価技術基盤機構  
新エネルギー・産業技術総合開発機構  
日本貿易振興機構  
原子力安全基盤機構  
情報処理推進機構

石油天然ガス・金属鉱物資源機構  
中小企業基盤整備機構

## 【国土交通省所管】20法人

土木研究所  
建築研究所  
交通安全環境研究所  
海上技術安全研究所  
港湾空港技術研究所  
電子航法研究所  
航海訓練所  
海技教育機構  
航空大学校  
自動車検査  
鉄道建設・運輸施設整備支援機構  
国際観光振興機構  
水資源機構  
自動車事故対策機構  
空港周辺整備機構  
海上災害防止センター  
都市再生機構  
奄美群島振興開発基金  
日本高速道路保有・債務返済機構  
住宅金融支援機構

## 【環境省所管】2法人

国立環境研究所  
環境再生保全機構

## 【防衛省所管】1法人

駐留軍等労働者労務管理機構

(注) 沖縄科学技術研究基盤整備機構は、平成23年11月に解散(大学法人へ移行)、雇用・能力開発機構は、平成23年10月に解散。高齢・障害者雇用支援機構は、平成23年10月から高齢・障害・求職者雇用支援機構に名称変更。法人の名称に含まれる「独立行政法人」は省略。

## (参考2) 参考となる独立行政法人の取組①(内部統制の充実・強化)

独立行政法人名 (主務省)	取組の概要
国立重度知的障害者 総合施設のぞみの園 (厚生労働省所管)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 平成21年度において見直しを行った「阻害要因一覧」をもとに、平成21年度と同様にリスクの評価にかかるアンケート調査を実施し、法人リスクの対応状況、影響度及び発生可能性の評価を行い、その結果に基づき、優先対応リスクの選定及びリスク対応計画の見直しの検討を行った。</li> <li>• 平成22年度優先対応リスクの選定については、利用者の福祉サービスの質の向上にかかる阻害要因のうち、既にリスク対応している3つの阻害要因が、評価の結果で最も高いと認識されたことから、理事長の承認のもとに、引き続きリスク対応を継続して取組を行った。</li> <li>• リスク対応計画の見直しについては、内部統制向上検討委員会において、取組の進捗状況、取組結果の把握を行い、リスクへの対応状況、分析・評価を行い、その結果を理事長に報告を行うとともに、継続してリスク対応の取組を行うよう指示している。</li> </ul>
鉄道建設・運輸施設 整備支援機構 (国土交通省所管)	<p>理事長を委員長とし全役員が参画する内部統制委員会を開催し、平成21年度に策定した基本理念及び行動指針を、地方機関を含めて役職員へ確実に周知するべく、以下の取組を実施した。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) カードサイズに印刷して全ての役職員へ配布</li> <li>2) 希望する職員に対しては、名刺の裏面に印刷</li> <li>3) A1判に印刷したものを本社の主要な執務室並びに各支社・建設局の支社長・局長室に掲示</li> </ol>

## 参考となる評価委員会における取組②(内部統制の充実・強化)

評価委員会名	評価結果の概要
経済産業省独立行政法人評価委員会	<p>(製品評価技術基盤機構)            試験問題の誤りや認定資料の紛失等が発生した。内部統制の強化を図るべく、情報共有化や規程・対応マニュアルの整備を検討されているが、あってはならないことであり、組織全体の課題として対応策を全職員の腹に落とし込むことが重要。</p> <p>今回の事例では「頭では分かっている」ことが実現できていないことが明らかになった。それを踏まえた組織文化検証PTでは、適切な改善策が打ち出されているが、肝腎なことは、当たり前前を当たり前前実行するという、やさしそうで難しい課題をどう定着させるかである。そのためにも理事長以下の日常的なアプローチと併せ、組織内の「気楽なコミュニケーション」を大事にして欲しい。</p>
日本司法支援センター評価委員会	<p>支援センターでは、(中略)把握されたリスク評価を踏まえた内部統制用の項目別チェックリストを策定し、あらかじめこれを全地方事務所・地域事務所に配布して自己点検に役立たせるとともに、内部監査の際、項目別チェックリストをフォローすることによって現場における課題を洗い出し、改善に役立てるという業務のサイクルが確立されており、各課題について制度的な対応を行っていることが認められる。適切な取組であるが、他方で、このようなサイクルを合理的に機能させるために必須な業務執行部門から独立した内部監査体制の整備が、支援センターの組織規模から見るといまだ不十分であることが認められ、その実効性についての疑念が残った。既に、内部監査に専従する常勤職員1名を増配置し、実地監査の対象数も増やすなど、監査の質・量について充実・強化を図ったことは認められるが、更なる取組を求めたい。</p>

### (参考3) 意欲的な取組事例①(独立行政法人の業務運営)

独立行政法人名 (主務省)	取組の概要
情報通信研究機構 (総務省所管)	<p>本法人は、平成22年度予算実施計画において、一般管理費を圧縮して配賦するとともに、プロジェクト原価計算処理を行うことにより、費用認識と節約意識の向上を図る等の取組を行った。その結果、平成22年度決算額において、17年度決算比15.1%の効率化を行い、年度計画の目標を達成した。</p>
国立病院機構 (厚生労働省所管)	<p>本法人は、各年度の経常収支率について、主務大臣が指示・認可する中期目標・中期計画において100%以上とするものとされたことを受け、年度計画では、平成21年度については102.5%、22年度については105%と、100%を超える具体的な目標を掲げ、積極的な経営改善に努めている。その結果、平成21年度は、経常収支388億円、経常収支率104.9%、22年度は、経常収支583億円、経常収支率107.1%の業績となっている。</p>

## 意欲的な取組事例②(府省評価委員会の評価業務)

評価委員会名	取組の概要
外務省独立行政法人評価委員会	<p>本評価委員会は、平成22年3月に、所管法人ごとの評価を行う分科会のほか、所管法人共通の事項を評価するため「コンプライアンス部会」を設置し、契約監視委員会との連携の下、契約の点検・見直しを評価するとともに、監事及び監査室と連携して法人のガバナンスを評価することとし、委員会における評価・チェック機能の強化を図っている。</p>
文部科学省独立行政法人評価委員会	<p>本評価委員会は、より分かりやすく、かつ法人の業務運営にとっても有益な評価となるよう、平成22年度業務実績に関する評価から、所管25法人の評価フォーマットを統一し、i) 評価に用いる指標の明確化、ii) 中期目標の達成に向けた分析、iii) S評定の根拠の明確化、iv) 政策評価・独立行政法人評価委員会の示す「評価の視点」等を踏まえた評価作業の効率化に取り組んでいる。</p> <p>また、「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」に関する評価に当たっては、i) 評価単位について、中期目標において一つのまとまりをもって記載されている事業単位として、その明確化を図るとともに、ii) 評価の対象とした事業の内容と達成目標や、iii) 評価項目ごとのインプット指標（投入した資金、人員、労力等）を記載することとするなど、費用対効果の観点を取り入れて評価内容の充実を図っている。</p>

## (参考4) 被災地支援(法人における取組例)

独立行政法人名 (主務省)	取組の概要
<p>情報通信研究機構 (総務省所管)</p> <p>宇宙航空研究開発機構 (文部科学省所管)</p>	<p>○ (独) 情報通信研究機構 (NICT) と (独) 宇宙航空研究開発機構 (JAXA) は、災害対策支援として超高速インターネット衛星「きずな」(WINDS) を用いたブロードバンド環境を構築。具体的には、NICTについては、3月15日より気仙沼市(消防本部)と東京消防庁(本庁作戦室)の間で「きずな」を利用したハイビジョンTV会議を実施可能とし、現地活動の支援に必要なリアルタイムの情報共有に役立てられている。また、JAXAについては、岩手県庁(災害対策本部)と釜石市(現地対策本部)に「きずな」の可搬型アンテナを設置し、3月20日、ブロードバンド回線が開通し、災害情報の共有・発信にハイビジョンTV会議・IP電話・無線LANなどの利用を可能とした。</p> <p>○ このほかにも、NICTとJAXAでは、保有する施設・設備、能力を活用した種々の災害対策支援を実施。</p>
<p>水産大学校 (農林水産省所管)</p>	<p>○ 練習船「耕洋丸」の第25次航海(下関出港4/7~4/30下関帰港)において、実習の一環として岩手県の被災地及び被災した水産高校への支援物資運搬、被災者への船内風呂・食事の提供等の支援を実施。(これらの活動にボランティアとして学生が参加)</p>
<p>水資源機構 (国土交通省所管)</p>	<p>○ 震災により霞ヶ浦用水の送水が停止したことで、茨城県桜川市の水道が断水したため、機構が所有していた可搬式海水淡水化装置を現地まで搬送した上で、機構職員が直営により装置を運転し、給水活動を実施。その結果、桜川市水道課を通じて市民及び病院等へ9日間で約115m<sup>3</sup>(約3万8千人分の飲料水相当)を給水。など</p>

# (参考5) 政策評価・独立行政法人評価委員会について

## 独立行政法人通則法(平成11年法律第103号)

(各事業年度に係る業務の実績に関する評価)

第三十二条 独立行政法人は(中略)各事業年度における業務の実績について、評価委員会の評価を受けなければならない。

5 審議会は、第三項の規定により通知された評価の結果について、必要があると認めるときは、当該評価委員会に対し、意見を述べることができる。

(中期目標に係る業務の実績に関する評価)

第三十四条 独立行政法人は、主務省令で定めるところにより、中期目標の期間における業務の実績について、評価委員会の評価を受けなければならない。

3 第三十二条第三項から第五項までの規定は、第一項の評価について準用する。

(注)上記の審議会とは、政策評価・独立共生法人評価委員会を指します。

## 政策評価・独立行政法人評価委員会

- 政策評価・独立行政法人評価委員会(政独委)は、総務省に設置されている審議会です。
- 独立行政法人の評価や見直しに関しては、通常の審議会と異なり、大臣からの諮問を受けて審議・答申するのではなく、委員会自らが主体となって評価活動や勧告などを行います。
- 政独委の下に、政策評価分科会と独立行政法人評価分科会が設置されており、独立行政法人の見直しは後者が担当しています。さらに、独立行政法人評価分科会の下には、5つの府省別ワーキング・グループが置かれています。

## 政策評価・独立行政法人評価委員会委員等名簿

[平成23年11月1日現在]

委員長	岡 素之	住友商事㈱代表取締役会長
【独立行政法人評価分科会】		【政策評価分科会】
分科会長	阿曾 元博	順天堂大学客員教授 混志会がん医療グループ代表
委員	田 渕 雪子	㈱三菱総合研究所 首席研究員
	山 本 清	東京大学大学院教育学研究科教授
	森 泉 陽子	神奈川大学経済学部教授
臨時委員	縣 公一郎	早稲田大学政治経済学術院教授
	浅 羽 隆史	白鷗大学法学部教授
	荒 張 健	公認会計士
	石 田 晴美	文教大学情報学部准教授
	稲 継 裕昭	早稲田大学大学院公共経営研究科教授
	梅 里 良正	日本大学医学部准教授
	岡 本 義朗	三菱UFJリサーチ&コンサルティング 政策研究事業本部 主席研究員
	梶 川 融	太陽ASG有限責任監査法人 総括代表社員 (CEO)
	川 合 真紀	東京大学大学院新領域創成科学研究科教授 独立行政法人理化学研究所理事
	河 野 正男	横浜国立大学名誉教授
	河 村 小百合	㈱日本総合研究所 調査部主任研究員
	木 村 琢磨	千葉大学大学院専門法務研究科教授
	柴 忠義	北里大学理事長・学長
	鈴木 豊	青山学院大学大学院教授 会計プロフェッション研究科教授
	瀬 川 浩司	東京大学先端科学技術研究センター教授
園 田 智昭	慶応義塾大学商学部教授	
高 木 佳子	弁護士	
玉 井 克哉	東京大学先端科学技術研究センター教授	
野 口 貴公美	中央大学法学部教授	
宮 内 忍	公認会計士	
宮 本 幸始	日本ユーティリティサプウェイ㈱ 代表取締役社長	
山 谷 清志	同志社大学政策学部教授	
分科会長	谷 藤 悦史	早稲田大学政治経済学術院教授
委員	藤 井 真理子	東京大学先端科学技術研究センター教授
	森 泉 陽子	神奈川大学経済学部教授
臨時委員・専門委員	(略)	



分科会審議



委員による現地視察

## 平成23年度業務実績評価の具体的取組について

平成24年5月21日

政策評価・独立行政法人評価委員会

独立行政法人評価分科会

平成23年度における独立行政法人（以下「法人」という。）の業務の実績に関する二次評価については、「独立行政法人の業務の実績に関する評価の視点」（平成21年3月30日政策評価・独立行政法人評価委員会（以下「当委員会」という。））に沿って行うこととするが、具体的な取組に当たって、特に留意すべき事項、統一すべき事項等については、以下によるものとする。

### 「第1 基本的な視点」関係

1-1 次の点について特に留意する。

- 法人のミッションに沿った適切な評価指標に基づく業績の評価
- 過去の実績等をも踏まえた的確な業績水準の判断
- 法人のミッション遂行に向けた取組の効率性、生産性等及びサービスの質の向上を促すアプローチ
- 分析、結論に至る考え方・理由・根拠及び評価の結果についての説明の分かりやすさ
- 被災者支援及び復旧・復興対応に関する取組と法人のミッションとの関係、法人の業績低下等と震災との関係を精査した厳格な評価

### 「第2 各法人に共通する個別的な視点」関係

#### 「1 政府方針等」について

2-1 次の点について特に留意する。

- 「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。以下「基本方針」という。）で個別に措置を講ずべきとされた事項等で、平成23年度において取り組むこととされている事項についての法人の取組状況
- 当委員会が主務大臣に通知した勧告の方向性のうち、平成23年度において取り組むこととされている事項についての法人の取組状況
- 平成22年度業務実績評価における指摘事項への対応（他の項目でフォローアップすることとした事項を除く。）
- 公益法人等に対する会費の支出について、「独立行政法人が支出する会費の見直し

について」(平成24年3月23日行政改革実行本部決定)で示された観点を踏まえた見直しを促すアプローチ

### 「3 保有資産の管理・運用等」について

2-3-1 基本方針に基づき不断の見直しが求められている保有資産について、法人による以下の取組に特に留意する。

(実物資産)

- 職員宿舎については、「独立行政法人の職員宿舎の見直し計画」(平成24年4月3日行政改革実行本部決定)で示された方針等を踏まえた見直しを促すアプローチ
- 基本方針において既に個別に措置を講ずべきとされた施設等以外の建物、土地等における、i) 利用実態の把握状況、ii) 利用実態を踏まえた保有の必要性等の検証状況

(金融資産)

- いわゆる溜まり金の精査における、次のような運営費交付金債務と欠損金等との相殺状況に着目した洗い出し状況
  - i) 運営費交付金以外の財源で手当てすべき欠損金と運営費交付金債務が相殺されているもの
  - ii) 当期総利益が資産評価損等キャッシュ・フローを伴わない費用と相殺されているもの

2-3-2 年金、基金、共済等の事業運営のための資金運用について、法人における運用委託先の選定・管理・監督に関し、次の点に特に留意する。

- 事業用金融資金の管理・運用に関する基本方針の策定状況及び委託先の選定・評価に関する規定状況
- 運用委託先の評価の実施状況及び定期的見直しの状況
- 資金管理機関への委託業務に関する管理・監督状況

### 「6 内部統制」について

2-6 内部統制の充実・強化に向けた法人の長の取組に留意するとともに、監事の監査結果を踏まえた評価を行っているかについて特に留意する。

また、内部統制の充実・強化に関する法人・監事・評価委員会の積極的な取組を注視する。

(注) 法人の長の取組に関する評価については、これまでに当委員会が示した二次意見における留意点等を踏まえるものとする。

### 「9 業務改善のための役職員のイニシアティブ等についての評価」について

2-9 自然災害等に関係するリスクへの対応について、法令や国等からの指示・要請に基づくもののほか、法人独自の取組を注視する。

政 委 第 27 号  
平成 23 年 12 月 9 日

総 務 大 臣  
川 端 達 夫 殿

政策評価・独立行政法人評価委員会  
委 員 長 岡 素 之

独立行政法人の主要な事務及び事業の改廃に関する  
勧告の方向性について

今般、当委員会は、貴省所管の独立行政法人（独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構）の主要な事務及び事業の改廃に関して勧告の方向性を別紙のとおり取りまとめました。

今後、貴省におかれては、本年の予算編成過程において、この勧告の方向性の趣旨が最大限いかされるよう見直しを進めていただき、最終的な見直し内容を決定した際には、当委員会に通知していただくようお願いいたします。

なお、この勧告の方向性は、現行の独立行政法人制度を前提としております。行政刷新会議において検討している独立行政法人の組織・制度の見直しの結論が出された場合には、勧告の方向性の趣旨をいかしつつ、当該見直しに対応していただくようお願いいたします。

当委員会としては、今後、当該法人の新中期目標・新中期計画の策定等に向けた貴省、当該法人及び貴省独立行政法人評価委員会の取組を注視し、必要な場合には、独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）に基づく勧告を行うこととしております。引き続き、当委員会の審議に御協力いただきますよう、よろしくお願いいたします。

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の主要な事務及び 事業の改廃に関する勧告の方向性

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「郵貯・簡保機構」という。）の主要な事務及び事業については、独立行政法人として真に担うべきものに特化し、業務運営の効率性、自律性及び質の向上を図る観点から、以下の方向で見直しを行うものとする。

なお、「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）に基づく取組については、引き続き着実に実施するものとする。

また、独立行政法人の的確な評価のためには、目標が明瞭性・客観性を備えていることが不可欠であり、中期目標の策定に当たっては、達成すべき内容や水準等を可能な限り具体的かつ定量的に示すとともに、定性的な目標とせざるを得ない場合であっても、目標の到達度について第三者が検証可能なものとなるよう努めるものとする。

なお、この勧告の方向性は、現行制度が維持される場合を前提としたものであり、今後、郵政改革法案（内閣提出、第176回国会閣法第1号）が成立した場合における、「政府は、この法律の施行後三年を目途として、機構が日本郵政公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の減少の状況その他の状況を勘案し、機構の解散について検討を加え、その結果に基づいて所要の法制上の措置その他の措置を講ずるものとする」ことを前提としたものではない。

### 第1 事務及び事業の見直し

#### 1 実地監査業務の見直し

郵貯・簡保機構の承継した郵便貯金及び簡易生命保険を取り扱う事業所に対して、郵貯・簡保機構が実地監査を網羅的に行うことは実態上難しい状況を踏まえ、監査業務を効果的かつ効率的に実施するため、業務委託先及び再委託先の内部統制機能を活用して、各組織で実施する内部監査の結果の利用を進めるなど、監査業務の充実を図るものとする。

また、監査業務の実施に当たっては、効率的な実施に留意し、全体の経費の増大を招かないものとする。

## 2 広報活動の見直し

郵便貯金及び簡易生命保険の早期受取を勧奨するための広報活動については、ウェブによる認知度のアンケート調査により効果を検証しているが、ウェブを利用できない環境にある者も考慮し、実際に窓口において権利行使をした者に対する実態調査などにより費用対効果を十分検証し、より効果的かつ効率的な広報を実施するものとする。

また、広報活動の実施に当たっては、効率的な実施に留意し、全体の経費の増大を招かないものとする。

## 第2 業務実施体制の見直し

郵貯・簡保機構の承継した郵便貯金残高及び簡易生命保険契約件数が、郵貯・簡保機構設立当初に比べて年々減少し、今後も更なる減少が見込まれていること、国際ボランティア貯金寄附金配分事業が次期中期目標期間中に配分を完了することが見込まれていることを踏まえ、適切かつ効率的に業務を実施するため、業務量に応じて組織・人員の合理化を図り、計画的に人件費の削減を進めるものとする。

また、その際、部の統合についても検討するものとする。

## 第3 積立金の処理に関する見直し

郵貯・簡保機構の積立金については、郵便貯金の権利消滅金及び簡易生命保険の時効完成益が大宗を占め、平成22年度の当期純利益と積立金の合計額は、郵便貯金勘定で約295億円、簡易生命保険勘定で約311億円となっている。

当該積立金は郵貯・簡保機構の経営努力により生じたものではなく、その大宗は、預金者や契約者に払い戻すべき債務から生じた郵便貯金の権利消滅金及び簡易生命保険の時効完成益であり、全ての額が郵貯・簡保機構が将来に渡り業務を確実に実施する上で必要な資金であるとまでは認め難いことから、積立金については、郵貯・簡保機構の解散、新組織への権利義務承継の動向にも留意し、国の財政事情も踏まえつつ国庫納付の在り方について検討するものとする。

また、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条の規定に基づく積立金の処分に当たっては、郵貯・簡保機構設立後最初の処分であることから、次期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出するも

のとする。

#### 第4 業務全般に関する見直し

上記第1から第3に加え、業務全般について以下の取組を行うものとする。

内部統制については、更に充実・強化を図るものとする。その際、総務省の「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」が昨年3月に公表した報告書（「独立行政法人における内部統制と評価について」）及び総務省政策評価・独立行政法人評価委員会から独立行政法人等の業務実績に関する評価の結果等の意見として各府省独立行政法人評価委員会等に通知した事項を参考にするものとする。

# 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構 平成19年度業績評価の概要

## I 全体評価

個別評価を総合的に評価すると、  
 { ・業務運営の高度化・効率化の実現  
 ・管理業務の概ね的確な実施 } ⇒ 平成19年度において、中期目標・計画（19～23年度）は、十分に達成されている。

## II 個別評価

評価項目	評価結果	
<u>1 業務運営の高度化・効率化</u> ○組織運営の効率化  ○業務経費の削減	AA  A	○平成19年10月に業務を開始したばかりではあるが、柔軟な配置換えによって円滑な業務運営を実施。管理機構として管理監督機能が重視される状況にあって、内部監査担当に1名充当したこと、また想定外業務への対応に派遣職員を機動的に活用したことも適切。 ○人件費は予算の87%、物件費は予算の85%に収まっており、超過勤務時間数も減少傾向。入札・契約の適正性については、監事、会計監査人の監査に際し契約一覧表により説明。
<u>2 業務の質の向上</u> ○資産の確実かつ安定的な運用  ○提供するサービスの質の確保（業務の質の確保） ○提供するサービスの質の確保（監督方針の策定、確認等） ○業務の実施状況の継続的な分析  ○照会等に対する迅速かつ的確な対応  ○情報の公表等  ○預金者等への周知	A  A B A  B  A  A	○目標を受けて、毎月、委託先の説明を受け運用状況を把握するとともに、安全資産保有義務について、運用実績の検証を実施。 ○重点確認項目を盛り込んだ監督方針を定め、各項目について、随時の確認、定期的な確認、実地監査によって確認・分析・改善策の指摘等を実施。 ○基本的監督項目に関する具体的数値が記載されていない。どんな再発防止策を採ったのか不透明。数値をあげての説明が今後の課題。 ○2回の利用者ウェブ調査を行い機構が受け付けたサービス利用者からの苦情等の他、委託先が受けた苦情等の報告を受け、利用者の意見を把握・分析し、調査結果を直接のサービス提供者である委託先、再委託先へも提供。 ○重大な苦情など、照会等に伴う苦情・申告数がどれほど寄せられているのか不明確。苦情・申告内容が「改善された」とされても、どう改善されたのか不透明なままでは、達成目標に達したのか判断はできかねる。今後は、件数、内容、改善措置、再発防止策など、具体的事実に基づく実施結果としてまとめて欲しい。 ○機構の承継した郵便貯金、簡易生命保険の管理状況、機構の役割等を公表すると目標に対し、冊子を作成し情報公開室で公開するほか、機構のウェブサイトを立ち上げ、財務状況、組織に関する情報を掲載。 ○権利消滅までに預金者に対して3回、時効完成までに保険契約者に対して3回の通知を行う、また期間経過後の郵便貯金の残存状況と保険金の未受取契約の残存状況を毎月機構のホームページで公表する、新聞等に広告するなど、効率的に広報活動を実施。
<u>3 予算・財務管理</u>	A	○旧勘定の管理業務として最小限の業務費用で運営されており、継承している債権・債務を民営化会社との間での適切な契約において有効な委託管理を実施。

<p>4 その他</p> <p>○適切な労働環境の確保</p> <p>○機構が保有する個人情報の保護</p> <p>○災害等の不測の事態の発生への対処</p> <p>○その他</p>	<p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>C</p>	<p>○関係規程の整備、マニュアルの配布、相談員・窓口の設置等、問題発生を未然に防ぐための管理体制の整備。</p> <p>○委託先、再委託先との間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、委託先、再委託先との間にモニタリングシステムを確立。</p> <p>○緊急時非常参集体制、物資の備蓄品項目を定め、さらに体制の整備・強化につながる見直しを実施</p> <p>○調達できなかった物品の、未調達の理由を見ると、納入業者や契約業者が「仕様を満たす製品を販売していなかったため」としており、機構内に蔓延する受身の調達感覚が垣間見える。これではグリーン調達の帰趨は取扱業者次第となり、であるなら今後も 100%達成は難しい。全調達点数ベースで 98・5%の達成となっているが、初年度であることから敢えて厳しい評価。</p>		
<p><b>評価の分類</b></p>	<p>AA</p>	<p>A</p>	<p>B</p>	<p>C</p>
<p><b>項目数</b></p>	<p>1 項目</p>	<p>1 0 項目</p>	<p>2 項目</p>	<p>1 項目</p>

### Ⅲ 業務運営の改善その他の提言

- ・ 随意契約は初年度という事情もあってなお 6 件（5018 万円）が残されており、随意契約を縮小するべくさらに検討することが必要。
- ・ 周知広報については、低コストで効果的な手法を用いて一層の周知を行うことが期待される。
- ・ 今後は、ジャンル別でも良いから、件数別の苦情内容を公開し、それに対し、どのような処置を講じたのか、明確にすべき。
- ・ 委託先・再委託先への監督については、確認期間を短縮して実施するなど、効率性をさらに高める措置を採用することが望ましい。また、委託先・再委託先などからの情報を一元化して対処することも効率性を高めることにつながるため、検討すべき。
- ・ 再委託先などからの苦情事例などの報告を委託先を通して把握したり、監督業務や指導の確認も委託先を通して実施したりすることに加えて、現状の体制を維持しつつ再委託先などへの監督業務については直接的な関与やそれに匹敵するシステムを構築することで、より有効性を高める仕組みとなると考える。
- ・ グリーン調達だけでなく、消費電力量など全般的な環境配慮事業も展開すべき。

# 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構 平成20年度業績評価の概要

## I 全体評価

個別評価を総合的に評価すると、  
 { ・業務運営の高度化・効率化の実現  
 ・管理業務の的確な実施 } ⇒ 平成20年度において、中期目標・計画(19～23年度)は、十分に達成されている。

## II 個別評価

評価項目	評価結果	
<b>1 業務運営の高度化・効率化</b> ○組織運営の効率化  ○業務経費の削減(業務経費・一般管理費) ○業務経費の削減(人件費)	AA  B A	○柔軟な配置換えによって円滑な業務運営を図り、また、想定外業務への対応には派遣職員を機動的に活用。 ○法令等遵守の状況等について内部監査を実施し、監事との定例的な意見交換等の実施や、訓示による法令等遵守意識の徹底。 ○内部監査、委託先実地監査等の監査能力・技術向上のための研修等への参加を実施。 ○一般管理業務及び業務経費の効率化により低減が図られた。また、契約締結状況を機構のホームページで公表。 ○超過勤務手当の削減を目指し、その管理を徹底すると共に定時退庁日の設定等、必要な方策を実施し、人件費を目標以上の1.5%削減。 ○地域手当の抑制にも努め有効に人件費を削減。年齢・地域・学歴を勘案したラスパイレス指数は100%となっていることを説明
<b>2 業務の質の向上</b> ○資産の確実かつ安定的な運用  ○提供するサービスの質の確保	A  A	○運用計画を遵守。特に、保険については、毎月委託先の説明を受け運用状況を把握するとともに、安全資産保有義務について、運用実績の検証を実施。また、安全資産の額が機構のために積み立てられる額を下回るリスク(株価及び為替水準)について検証。 ○中期目標を踏まえ、委託先・再委託先への監督体制を構築し、報告徴求、確認、指導を行うとともに、重点確認事項の実施状況について委託先・再委託先への実地監査により直接確認を実施している。また、機構自らも問題事案の分析を行い、問題再発防止のための業務改善指導を行っている。さらに、中期計画に掲げる取扱いについて、標準処理期間内での処理割合9割以上を求め、実際に標準処理期間内で9割以上が処理されている。
○業務の実施状況の継続的な分析  ○照会等に対する迅速かつ的確な対応	A  B	○今回は調査項目を適宜追加するなど、より業務実施についてのきめ細かい調査が行われている。さらに、調査結果を総務省および委託先、再委託先に提供するとともに、周知広報活動の展開や実地監査を行うなど、調査結果を業務の質の維持・向上に役立てた。 ○機構が直接受け付ける郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの照会等に関し、お客様応答マニュアルの活用並びにお客様対応事例集の更新・拡充を実施。また、委託先及び再委託先に対しては、適切に確認・指導等を実施。

<p><u>2 業務の質の向上</u></p> <p>○情報の公表等</p> <p>○預金者等への周知</p>	<p>A</p> <p>B</p>	<p>○機構の概要、組織、コンプライアンスの推進、その他機構の取組に関するディスクロージャー誌の作成、またホームページにおいて機構のさまざまな情報を掲載するなど、業務の状況等の透明性を高めた。</p> <p>○預入・据置期間が経過する郵便貯金の預金者に対し、権利消滅する前に案内を送付、ホームページでの公表、新聞広告をはじめとするさまざまな媒体での広報活動を行ない効率的な早期払戻しを呼びかけている。簡易生命保険においても、新たに支払義務が発生した保険金等について支払通知書を発行、ホームページでの公表、新聞広告を行うなど積極的に効率的な広報活動を行っている。</p>		
<p><u>3 予算・財務管理</u></p>	<p>A</p>	<p>○利益剰余金の発生原因は分析され、主な要因たる権利消滅金・時効完成益については、適切な管理を行っている。旧勘案の管理業務を引き続き効率的に行っており、上記の時効等の発生も低減させるべき施策を行っている。</p> <p>○継承されている債権・債務を民営化会社との間で適切な委託契約において管理し、上記時効等から生ずる資金についても国債またはかんぽ生命への預託により管理、有効な財務管理を行っている。</p>		
<p><u>4 その他</u></p> <p>○適切な労働環境の確保</p> <p>○機構が保有する個人情報の保護</p> <p>○災害等の不測の事態の発生への対処</p> <p>○その他</p>	<p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p>	<p>○人員配置の見直し、人事評価規程に基づき個人目標の設定、同目標の達成度及び目標達成への努力等を適正に評価するため、評価者との対話を通じて評価を策定。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、前年度に引き続き機構に相談員を設置するとともに、公益通報窓口を活用できる体制を設けた。また、法令等遵守の観点から、部外講師を招き、全職員等にセクシャルハラスメント等の諸問題の実例や判例を踏まえた研修会を開催。</p> <p>○個人情報保護管理規程に基づき、研修を行い、遵守状況をチェックシートで定期点検。また、委託先、再委託先についても業務委託契約で遵守すべき事項を定め、随時、定期的確認に加え、実地監査を実施。更に、問題案件について再発防止策が策定実施された場合、フォローアップ的な監査も実施。</p> <p>○機構内のLAN等情報システム運用から1年が経過し、より運用内容が具体化したこと等を踏まえ、システムの緊急事態対応計画について見直し、対応責任の明確化・復旧手順の詳細化等を実施。委託先に対して、また、それぞれ委託先を通じて再委託先に対しても「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」等、関連する文書について報告を求め、委託先と再委託先における災害等の対応態勢について確認を実施。</p> <p>○環境に配慮した製品の使用推進やリユース・リサイクルの推進など、環境に配慮した業務運営は今後も更に重要となる。調達目標を100%とする「調達方針」及び「温室効果ガスへの排出削減等の実施計画」を策定</p>		
<p><b>評価の分類</b></p>	<p>AA</p>	<p>A</p>	<p>B</p>	<p>C</p>
<p><b>項目数</b></p>	<p>1項目</p>	<p>10項目</p>	<p>3項目</p>	<p>なし</p>

### Ⅲ 業務運営の改善その他の提言

- ・重点確認項目について具体的な数値をみると、現金過不足事故は前年度（民営化後半年分を2倍にして基準とする）に比べ大幅に減少、委託・再委託先の役職員による犯罪の防止はわずかに減少、苦情申告は大幅に減少したが、誤送付・誤廃棄・誤配達等の顧客情報の漏えいはわずかながら増加しており、これらの再発防止策の徹底が求められる。
- ・今後とも、委託先、再委託先が調査結果をどのように業務改善に反映したかを把握するなど、調査分析の成果を検証し、よりきめの細かい調査分析実施に役立てる努力を継続してほしい。
- ・苦情・申告等を契機にした一定の業務改善や再発防止策の取組も実施しているものの、機構の取組の結果、お客さまへの対応が従来と比較し、どのように迅速かつ的確になるように改善されたのかということが、一層明確になるように取り組むことが望まれる。
- ・随意契約をさらに縮小し、効率性をさらに高める措置を採用することが望ましい。
- ・睡眠貯金及び権利消滅金が依然として高い水準にあることを見ると、更なる広報活動の強化が重要となる。預金者や契約者等に案内を送付する時期の変更等、一層効果的な広報手法が期待される。
- ・個人情報保護については、今後とも形式的な要件充足に限らず、個人情報保護の実が挙がるような措置を行っていくことが大事である。
- ・今後、新型インフルエンザに伴うパンデミック時の対応に関しては、委託先、再委託先とも十分に連携して、体制を一層整備しておくことが望まれる。
- ・温室効果ガスの排出削減等に取り組み、用紙類や電気使用量の削減は進んでいるが、さらに全般的な環境配慮事業も展開すべきである。

# 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構 平成21年度業績評価の概要

## I 全体評価

個別評価を総合的に評価すると、  
 { ・業務運営の高度化・効率化の実現  
 ・管理業務の的確な実施 } ⇒ 平成21年度において、中期目標・計画（19～23年度）は、十分に達成されている。

## II 個別評価

評価項目	評価結果	
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		
○組織運営の効率化  ○業務経費の削減 ①経費の効率的使用及び契約の適正化に関する取組 ②人件費等の削減に係る取組	A   A  A	○月1回、超勤時間、超勤経費の使用状況等を点検し、課別の超勤時間数の格差を減少することにより、特定の課への業務の集中等を改善。また、派遣社員の活用等により想定外の業務にも柔軟に対応。 ○法令等遵守の状況、リスク管理の状況、内部統制システムの整備・運用状況等に関する内部監査、監事との定例的な意見交換等の実施、訓示による法令等遵守意識の徹底等、健全かつ適正な業務運営の遂行のための必要かつ有効な取組がなされている。  ○一般管理費及び業務の効率化により、平成20年度に比して経費は24%低減。 ○随意契約が「官報広告」の1件のみで事実上解消し、一般競争入札・企画競争・公募を経て締結した契約案件における「一者応札・一者応募」の割合が前年度に比べ減少（40%→32%）。 ○超過勤務手当の効率的使用の推進、毎月の超過勤務手当額等の管理の徹底、住居手当の廃止等により、人件費は削減目標（2.0%）以上の2.9%削減。
2 業務の質の向上		
○資産の確実かつ安定的な運用 ①郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の確実かつ安定的な運用 ②(株)かんぽ生命保険における運用状況の把握及び確認 ③保有資産の見直し ④保有資産の運用・管理	A  A  A  A	○運用計画を遵守し、株式会社ゆうちょ銀行に対する預金、預金者・保険契約者への貸付け、地方公共団体・公庫公団等に対する貸付けに係る債権の保有のための運用、国債等・預金による運用に努めており、目標は十分達成したと認められる。 ○毎月委託先から「かんぽ資金の運用実績・評価」の説明を受けて運用状況を把握するとともに、安全資産保有義務について運用実績の検証を行っている。また、安全資産の額が機構のために積み立てられる額を下回るリスク（株価及び為替水準）についても検証を行っており、目標を十分に達成したと認められる。 ○保有する実物資産は、業務の遂行に必要な最小限の数量であり、減損等も認識されていない。金融資産については、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法等に基づき適切に運用されている ○実物資産については、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。金融資産についても、定められた運用方針どおりに運用されており、また、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法等に基づき事業目的を達成するため適切に運用・管理されているとともに、適正な人員配置と内部統制も図られている。

<p>○提供するサービスの質の確保</p> <p>①貯金管理業務</p> <p>②簡易生命保険管理業務</p> <p>○業務の実施状況の断続的な分析</p> <p>○照会等に対する迅速かつ的確な対応</p> <p>○情報の公表等</p> <p>○預金者等への周知</p>	<p>A</p> <p>A</p> <p>B</p> <p>B</p> <p>A</p> <p>B</p>	<p>○貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務ともに、委託先・再委託先への監督方針を定め、委託先・再委託先からの定期・随時の報告による重点確認項目の確認、実地監査を実施。また、問題状況に対しては、委託先・再委託先へ改善指導を行い、改善策およびその取組の報告を求めるなど、業務の質の維持・向上に努めた。これらの取組により、貯金管理業務については現金過不足事故や顧客情報漏えい等の件数は20年度に比して大幅に減少。</p> <p>○利用者評価調査を実施し、調査結果を総務省および委託先、再委託先に提供するとともに、周知広報活動の展開や実地監査を行うなど、調査結果を業務の質の維持・向上に役立てた。また、調査について一般競争入札を行って入札者を増やすことによりコストを大幅に軽減したことは評価できる。</p> <p>○機構が直接受け付ける郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの照会等に関しては、お客様応答マニュアルやお客様応対事例集の更新・拡充及びこれらの活用により、迅速かつ的確に対応。また、委託先及び再委託先に対しても、適切に確認・実地監査等を行うことにより、契約者等から受け付ける照会等に対して、迅速かつ的確に対応することを求めている。</p> <p>○ディスクロージャー誌の作成、ホームページの積極的な活用等、情報開示及び取り組み内容に関する開示は適正になされている。また、機構が継承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も、新聞広告やホームページで掲載。</p> <p>○受取に出来ない郵便貯金、簡易生命保険の早期受取のための広告を実施している。睡眠貯金残高及び権利消滅金額が依然として高い水準にあることを踏まえ、今後は、広告にかかる認知度の評価のみならず、事案の解消・残存実績やその推移による効果検証・分析をおこなうことが望ましい。</p>
<p><u>3 予算・財務管理</u></p>	<p>A</p>	<p>○利益剰余金の発生原因は分析され、主な要因たる権利消滅金・時効完成益については、適切な管理を行っている。旧勘定の管理業務を引き続き効率的に行っており、上記の時効等の発生も低減させるべき施策を行っている。</p> <p>○継承されている債権・債務を民営化会社との間で適切な委託契約において管理し、上記時効等から生ずる資金についても国債またはかんぽ生命への預託により管理、有効な財務管理を行っている。</p>
<p><u>4 その他</u></p> <p>○適切な労働環境の確保</p> <p>○機構が保有する個人情報の保護</p>	<p>A</p> <p>B</p>	<p>○業務の実態に即して人員配置の見直しを行い、特定の課への業務の集中は改善されている。また、人事評価規程に基づき個人目標の設定、同目標の達成度及び目標達成への努力等を適正に評価するため、評価者との対話を通じて評価を策定し、さらに、評価結果を賞与等に反映してモチベーションの向上に努めている。</p> <p>○ハラスメントの防止、メンタルヘルス等については相談員を設置するとともに、機構外の中立的第三者に直接相談等できるよう公益通報窓口を活用できる体制を整備。また、メンタルヘルスについて、産業医による講習会を実施。</p> <p>○個人情報保護管理規程に基づき、外部講師によって個人情報保護、情報セキュリティ対策に関する研修を行い、遵守状況をチェックシートで定期点検する等個人情報を適切に管理するための取組を実施。また、委託先・再委託先についても業務委託契約で遵守すべき事項を定め、随時、定期的な確認に加え、実施検査を実施。</p>

○災害等の不測の事態の発生への対処	A	○「緊急事態対応計画」全体の検証を行い、「緊急時連絡体制網」及び「緊急時非常参集体制」を見直した。 ○新型インフルエンザに伴うパンデミック時の対応に関し、国内での新型インフルエンザの患者の発生、感染の拡大、パンデミック時等の各段階における対応に関する「事業継続計画」について、委託先、再委託先を含めた対応態勢について確認を行うとともに、感染が拡大した以降、毎日、感染状況、店舗の営業情報及び感染防止のための取組等について報告を受け、業務の実施状況及び社員への感染状況等について確認を行った。			
○その他					
①環境に配慮した取組	A	○温室効果ガス（電気使用量）について、基準値となっている平成19年度と比べ平成21年度は約22.2%削減、用紙類については約20%削減。			
②内部統制に関する取組等	A	○経営管理層のコミュニケーションを充実し、ICTの利用環境に整備を行い効率的な業務運営が行われるべく努めている。また、理事長のマネジメントの下、委託先・再委託先へのモニタリングを含め内部統制について有効な運用に努めるとともに、監事監査と適切な連携を行っている。			
	<b>評価の分類</b>	AA	A	B	C
	<b>項目数</b>	なし	15項目	4項目	なし

### Ⅲ 業務運営の改善その他の提言

#### ○「経費の効率的使用及び契約の適正化に関する取組」について

- ・随意契約は事実上解消し、「一者応札・一者応募」の割合も前年度に比べ減少していることは評価できる。今後もこの割合を可能な限り減少させるよう努力することが望まれるとともに、少額随意契約についても、引き続き、複数業者から見積もりを徴収することの徹底を図っていくことが期待される。

#### ○「提供するサービスの質の確保」について

- ・重点確認項目について具体的な数値をみると、委託・再委託先の役職員による犯罪件数は不変、誤送付・誤廃棄・誤配達等の顧客情報の漏えいは簡易生命保険で増加しており、これらの再発防止策の徹底が求められる。

#### ○「業務の実施状況の断続的な分析等」について

- ・苦情・申告等を契機にした一定の業務改善や再発防止策の取組も実施しているものの、苦情申告等の件数は前年度比約倍増である。郵貯・簡保管理業務の監督業務等に反映させるための調査研究等では、認知度等の調査に加えて不満やサービス向上に関する調査と分析が欠かせないが、分析とその結果を踏まえた管理業務への反映が十分には見られない。調査研究のやり方や予算配分を一層工夫して機構に期待される目標を漏れなく達成する必要がある。
- ・委託先、再委託先が調査結果をどのように業務改善に反映したかを把握するなど、調査分析の成果を検証し、よりきめの細かい調査分析実施に役立てる努力が必要である。

#### ○「照会等に対する迅速かつ的確な対応」について

- ・苦情・申告等を契機にした機構の取組みの結果、お客さまへの対応がどのように迅速かつ的確になるように改善されたのかがより明確になることも望まれる。

○「預金者等への周知」について

・睡眠貯金及び権利消滅金がなおある程度高い水準であることから、一層効果的な広報活動の強化が重要となる。

○「機構が保有する個人情報の保護」について

・機構による随時、定期的な確認、実地検査等個人情報保護に関する取組については一定の効果が見られるが、個人情報保護の漏洩、紛失、毀損等については重大な案件だけに、今後も個人情報保護に向けた体制強化が重要である。

○「環境に関する取組」について

・温室効果ガスの排出削減等に取り組み、電気使用量や用紙類の削減が進んでいる。今後、取組の有効性を一層上げるためには、取組について幅広く国民に知ってもらうことが重要であることから、広報体制を充実させることが期待される。

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構 平成22年度業績評価の概要

### I 全体評価

個別評価を総合的に判断すると、業務運営の高度化・効率化の実現及び管理業務の的確な実施がなされており、平成22年度において、中期目標・計画は、十分に達成されている。

### II 個別評価

評価項目	評価結果	
<b>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</b>		
○ 組織運営の効率化	A	○国際ボランティア貯金寄附金に関する業務の一元化により、効率的な運営体制を確保。あわせて、当該業務に従事する人員の配置についても柔軟に対応。 ○業務実施体制の検証・効率化プロジェクトを発足させ、各課の業務量及び人員の配置状況を検証して見直しを図り、管理部門を適正化。
○ 業務経費の削減		
① 経費の効率的利用 ② 契約の適正化に関する取組	A	○契約監視委員会の体制を強化等により、業務運営コストの平成22年度の決算額が予算額と比較して31.4%減。 ただ、一者応札・一者応募については、その割合が21年度の32%から、22年度には43.3%へと高くなっており、それら案件については事後点検・見直しを実施されたとはいえ、この点にはまだ取組の余地が残されている。
③ 人件費の削減等に係る取組	A	○超過勤務手当等の削減に引き続き取り組み、中期計画期間の目標値を現段階で上回る人件費削減を達成。
<b>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</b>		
○ 資産の確実かつ安定的な運用		
① 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の確実かつ安定的な運用	A	○運用計画を遵守し、ゆうちょ銀行に対する預金、預金者・保険契約者への貸付け、地方公共団体・公庫公団等に対する貸付けに係る債権の保有のための運用、国債等・預金による運用を行い、確実かつ安定的な運用に努めている。
② 株式会社かんぽ生命保険における運用状況の把握及び確認 ③ 保有資産の見直し ④ 保有資産の運用・管理	A	○再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるよう、かんぽ生命における運用状況を毎月把握し、また、安全資産の額が機構のために積み立てられる額を下回るリスクについて検証を行っている。保有資産の見直しと運用・管理についても効率的かつ有効に行われている。

○ 提供するサービスの質の確保		
① 貯金管理業務	AA	<p>○委託先・再委託先の監督について、監督方針及び実地監査計画に基づき、各重点確認項目の確認、指導、実地監査を実施。現金過不足事故が、前年度比で減少。</p> <p>○機構において重大事故に関する傾向分析が行われ、高額払戻者への案内送付等の犯罪防止の取組が開始された結果、委託先の犯罪発覚件数はゼロとなった。</p> <p>○苦情対応については、本年度から四半期ごとに分析を行い、ホームページ上で概要の公表を開始。</p> <p>○顧客情報関連の事案は、一斉点検の実施により、件数が前年度(194件)よりも増加(282件)したため、今後一層の改善が望まれる。</p> <p>○局長を対象にした研修等を実施した結果、再委託先の犯罪発覚件数が前年度よりも減少。</p> <p>○事故件数の減少、少人数での運営という点で、有効性及び効率性は非常に高いものと評価できる。</p>
② 簡易生命保険管理業務	A	<p>○現金過不足件数は、年々大幅に減少しているが、委託先・再委託先役職員による犯罪件数は一昨年、昨年に比べ微増。</p> <p>○顧客情報漏洩等件数は昨年比では減少だが、一昨年に比べると多く、一層の改善指導が必要。</p> <p>○保険金等の支払い業務については、目標に定めた「標準処理期間内9割以上の処理」を達成。</p> <p>○提供サービスに対する利用者調査の結果では、9割以上が民営化前と比べ向上あるいは維持と回答。</p>
○ 業務の実施状況の継続的な分析	A	<p>○委託先や機構が受けた意見を分析し、改善提案が行われている。アンケート調査がなされ、その結果が管理業務へ反映されるなどフィードバックもみられる。ネット調査の利用はコストパフォーマンスの観点から効率性が高いと評価できる。</p>
○ 照会等に対する迅速かつ的確な対応	A	<p>○照会等へ迅速に対応するべく、金融ADR制度の実施、制度改正等の新規施策を踏まえ、お客様対応事例集を更新・拡充。</p> <p>○郵便貯金管理業務において「各種あいさつ状」の内容を改善し、簡易生命保険管理業務において新たに横浜コールセンターを設置。</p> <p>○機構の指導により、委託先本社と再委託先本社が連携して再委託先店舗に助言する体制により未解決苦情件数の大幅減をもたらしており、この取組は効率的かつ有効である。</p>
○ 情報の公表等	A	<p>○ディスクロージャー誌の作成・公表、ホームページの積極的な活用等を行っている他、預入期間が経過した郵便貯金及び受取未済の簡易生命保険の保険金等の早期受取等を勧奨。</p> <p>○機構の役割等に関する利用者の理解を深めるため、新聞広告等の広報活動に務めており、新聞広告等の実施については、限られた予算の中で出来る限り広い範囲の利用者に周知させようとするものであり、効率的かつ有効である。</p>

○預金者等への周知

B

- 預金者への周知等に関しては、今年度より従前の対応に加え、郵便貯金払戻証書について、「払戻しをお勧めする通知」を権利消滅の2ヶ月前にも送付する取組を実施。
- 満期保険金等の事前の案内書について、満期等の3ヶ月前に送付するとともに、満期保険金等の請求手続を満期等の3ヶ月前から行うことができることとし、事後の支払案内書を満期等の3ヶ月後にも送付。
- 顧客への周知活動については、新聞広告、ラジオ広告、周知用チラシの作製及び郵便局への配布等、複線的な対応を実施。
- 特殊要因はあるものの、平成22年度の睡眠貯金残高、権利消滅額が大幅に増加していることもあり、今後も睡眠貯金残高や権利消滅額の減少に向け、個別案内周知の充実等、より一層効果的な対応を検討することが期待される。

3 予算・財務管理	A	○予算、収支計画及び資金計画について、高金利時代の郵便貯金の満期時期との関係で権利消滅金が多額であったが、内容についての検討を実施。		
4 その他業務運営に関する重要事項				
○ 適切な労働環境の確保	A	○業務実施体制の検証・効率化プロジェクトで各課の業務量・人員の配置状況の検証、実情把握、その結果に基づいた派遣職員配置の見直しを実施。 ○各課の超過勤務を定期的・継続的な管理によって平準化し、人事評価は適切な手続で成果の把握に努めている。 ○ハラスメント対策は職員が相談しやすい環境を整備し、メンタルヘルスケアに関しては専門家を招いて講習会を行い職員の健康保持の向上に努めている。		
○ 機構が保有する個人情報の保護	B	○再委託先で発生する個人情報漏洩事故などについては、機構がその原因や事故の実態を把握し、適正に対処することが必要であり、個人情報強化月間、随時の指導、定期的な研修なども推進されるべきである。また、重大な事案が発生した場合は、再委託先から直接聴取するシステムをさらに拡大することも検討するべきである。		
○ 災害等の不測の事態の発生への対処	A	○緊急事態対応計画全体の検証・見直しを実施し、「緊急時連絡体制網」及び「緊急時非常参集体制」を速やかに現行化。 ○委託先に対して、また、それぞれ委託先を通じて再委託先に対しても、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」等、関連する文書について報告を求め、災害等の対応態勢について確認を実施。 ○東日本大震災の際には、委託先・再委託先に対して、東北地方を中心とした支店、サービスセンター、郵便局の被害状況・業務の実施状況等について確認を実施し、委託先、再委託先とも十分な連携態勢を整備。 ○今後、東日本大震災の発生を踏まえ、関連する計画や規程類の見直しを実施することにより、リスク管理体制の更なる強化が図られることが期待される。		
○ その他				
① 環境に与える影響に配慮した業務運営	A	○グリーン調達については1品目を除く35品目が目標を達成し、CO2排出削減対策では基準値である平成19年度に比べ22%の削減、用紙類では約31.5%の削減。 ○平成23年度は東日本大震災による原発事故に関する取組が求められ、一層、職員の認識向上と、有効性ある組織対策が必要になっており、今後も日常的な職員の環境行動への認識向上が求められる。		
② 内部統制に係る取組等	A	○法人のミッションを踏まえ、理事長のリーダーシップが発揮できるよう各種社内会議等で経営方針及び指示の徹底を図っている。 ○法令遵守等のモニタリングも日常的に実施。		
評価の分類	AA	A	B	C
項目数	1項目	14項目	2項目	なし
(参考) 昨年度の評価※	なし	15項目	4項目	なし

※ 平成21年度は、19項目において評価を受けている。

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構中期目標

郵政民営化法（平成 17 年法律第 97 号。以下「民営化法」という。）の施行により、日本郵政公社（以下「公社」という。）は解散し、承継会社等にその機能が承継されることとなった。

郵政民営化は、内外の社会経済情勢の変化に即応し、公社に代わる新たな体制の確立等により、経営の自主性、創造性及び効率性を高めるとともに公正かつ自由な競争を促進し、多様で良質なサービスの提供を通じた国民の利便の向上及び資金のより自由な運用を通じた経済の活性化を図るため、地域社会の健全な発展及び市場に与える影響に配慮しつつ、公社が有する機能を分割し、それぞれの機能を引き継ぐ組織を株式会社とするとともに、当該株式会社の業務と同種の業務を営む事業者との対等な競争条件を確保するための措置を講じ、もって国民生活の向上及び国民経済の健全な発展に寄与することを基本として行われるものである。

国は、郵政民営化の基本理念にのっとり、郵政民営化に関する施策を確実かつ円滑に実施する責務を有するものであり、公社を承継する組織は、郵政民営化に関する施策が確実かつ円滑に実施されるよう必要な取組を行う責務を有するものとされている。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」という。）は、公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行し、もって郵政民営化に資することを目的としている。

この目的を果たすため、独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）第 29 条の規定に基づき、機構が達成すべき業務運営に関する目標（以下「中期目標」という。）を以下のとおり定める。

### 第 1 中期目標の期間

中期目標の期間は、平成 19 年 10 月 1 日から平成 24 年 3 月 31 日までの 4 年 6 月間とする。

### 第 2 業務運営の効率化に関する事項

#### 1 組織運営の効率化に関する事項

機構設立後においては、効率的な業務運営が行われるよう組織を整備するとともに、業務や組織の在り方について継続的に点検を行い、機動的に見直しを実施すること。

## 2 業務経費の削減に関する事項

公社から承継する郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行する中で、可能な限り業務の効率化を進めること。具体的には、機構の一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金及び訴訟に係る経費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成 19 年度の当該経費相当額を標準的な年間当たり経費に換算した額の 96%以下とすること。

また、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」（平成 18 年法律第 47 号）に基づき、平成 22 年度まで、国家公務員に準じた人件費削減を行うとともに、国家公務員の給与構造改革を踏まえた給与体系の見直しを行うこと。更に、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針 2006」（平成 18 年 7 月 7 日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえ、人件費改革を平成 23 年度まで継続すること。

## 第 3 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

### 1 資産の確実かつ安定的な運用

公社から承継する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確実かつ安定的な運用を行うよう努めること。また、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その状況を把握すること。

### 2 提供するサービスの質の確保

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託先に、委託した業務について、委託先が実施する銀行業務及び生命保険業務を行う場合はこれと同等以上の質を確保することを求めるとともに、業務の実施状況を常に監督すること。

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も、再委託された業務について、再委託先が銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務を行う場合はこれと同等以上の質を確保することを委託先を通じて求めるとともに、業務の実施状況を常に監督すること。

委託先の監督にあたっては、特に以下の点に留意すること。

- (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について、利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう努めること。
- (2) 預金者、契約者等の利便を図るために特に迅速な処理が必要な手続について標準処理期間を設定し、その期間内に案件の 9 割以上を処理すること。

### 3 業務の実施状況の継続的な分析

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の実施状況を継続的に分析し、郵政民営化以前に公社が行っていた郵便貯金業務及び簡易生命保険業務と比較し、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。

### 4 照会等に対する対応

預金者、契約者等からの照会等に対し迅速かつ的確に対応するとともに、委託先、再委託先においても同様の対応が確保されるよう努めること。

### 5 情報の公表等

公社から承継する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、業務及び組織その他経営内容に関する情報を公表すること。

公表する情報の範囲は、取扱営業所の数や業務の内容等、公社が郵便貯金業務及び簡易生命保険業務について行っていた範囲を基本とし、上述の目的を達成するために必要なものを含むこと。

公表にあたっては、ホームページを活用した情報提供を行うこと。情報提供に当たっては、充実した情報を利用者に分かりやすく、迅速に提供することに努めること。

### 6 預金者等への周知

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適時に把握し、郵便貯金の預金者にその状況を周知することにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図ること。

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適時に把握し、簡易生命保険の契約者等にその状況を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・促進を図ること。

## 第4 財務内容の改善に関する事項

「第2 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算による運営を行うこと。

## 第5 その他業務運営に関する重要事項

### 1 適切な労働環境の確保

職員の専門性を高め、その勤務成績を考慮した人事評価を実施するとともに、適材適

所の人事配置を行うこと。また、メンタルヘルス、人権等の労務課題への適切な対応を図ること。

## **2 機構の保有する個人情報の保護**

機構は、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。

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう監督を行うこと。また、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の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委託先を通じて監督を行うこと。

## **3 災害等の不測の事態の発生への対処**

災害等の不測の事態が発生した場合においても、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、リスク管理体制の構築を図ること。

また、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう監督を行うこと。また、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委託先を通じて監督を行うこと。

## **4 その他**

業務の運営に当たって、環境保全の観点から環境に与える影響に配慮し、適切な対応を図るよう努めること。

## 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構中期計画

独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）第 29 条第 1 項の規定に基づき平成 19 年 10 月 1 日付けをもって総務大臣から指示があった平成 19 年 10 月から平成 24 年 3 月までの期間における独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」という。）が達成すべき業務運営に関する目標（以下「中期目標」という。）を達成するため、同法第 30 条第 1 項の規定に基づき、中期目標を達成するための計画（以下「中期計画」という。）を次のとおり定める。

### 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

各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等を分析し、機構に課せられた業務をより効率的・弾力的に遂行することができるよう、業務及び組織体制について継続的に点検を行うとともに、必要に応じて人員配置の見直しを行う。

#### 2 業務経費の削減

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意しつつ、職員の意識改革、業務運営の効率化を進め、一般管理費及び業務経費の合計（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）並びに業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金及び訴訟に係る経費を除く。）について、平成 19 年度の当該経費相当額を標準的な年間当たり経費に換算した額に対する中期目標期間の最終年度の当該経費の額の割合を 96%以下とする。

なお、人件費（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）を除く。）については、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」（平成 18 年法律第 47 号）等に基づき、国家公務員に準じた人件費改革に取り組み、平成 23 年度において、平成 19 年度の当該経費相当額を標準的な年間あたり経費に換算した額と比較し、4%以上の削減を行う。

また、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを進める（今後の人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）。

### 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

- (1) 機構が公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙 1 のとおり）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙 2 のとおり）に従い、確実か

つ安定的な運用を行うよう努めるものとする。

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

## 2 提供するサービスの質の確保

### (1) 委託先の監督

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険（以下「委託先」という。）に対し、委託した業務について、利用者の利便を確保するため、郵政民営化以前に公社が行っていた郵便貯金業務及び簡易生命保険業務（以下「公社業務」という。）と比較し業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めることとする。

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。

- 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。
- ② 事業年度ごとに実地監査計画を定め、委託先の本支店又は出張所における委託業務の実施状況を監査する。

### (2) 再委託先の監督

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先である郵便局株式会社（以下「再委託先」という。）に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、公社業務と比較し業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。

また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じた上記(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。

### (3) 監督にあたり留意する事項

#### ① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間

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

#### ② 標準処理期間の設定

預金者、契約者等の利便を図るため、次の取扱いについて、標準処理期間を設定し、その期間内に案件の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 残高証明書の発行の取扱い

（簡易生命保険管理業務）（詳細は別紙４のとおり）

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

### 3 業務の実施状況の継続的な分析

利用者の意見を把握するとともに、業務の見直し等に資する調査研究等を行うことにより、業務の実施状況を継続的に分析し公社業務と比較して、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上に努めることとする。

### 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応

機構が直接受け付ける照会等に対しては、対応の基本、対応例等を定めた応答マニュアルを作成し、対応することとする。

委託先及び再委託先が受け付ける照会等に対しては、迅速かつ的確に対応することを求め、その対応状況について、必要に応じ、上記２（１）①及び②による確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。

### 5 情報の公表等

（１） 機構が承継した郵便貯金及び簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれらに係る債務の確実な履行について、その透明性を高め、利用者の理解を深めるため、公社が公表していた情報の範囲を基本とし、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報を毎事業年度公表することとする。公表にあたっては、直近の財務諸表について独立行政法人通則法第 38 条に基づき総務大臣の承認を受けた日から 2 月以内に公表することとする。

（２） （１）の情報その他の情報の提供にあたっては、ホームページを積極的に活用することとする。ホームページは、利用者に分かりやすくするよう努めるとともに、その充実を図るため、年 1 回以上ホームページの掲載内容について検証を行うこととする。

### 6 預金者等への周知

郵便貯金管理業務について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便

貯金の預金者に対しその状況を年1回以上周知することにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図る。

簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等にその状況を年1回以上周知することにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。

### 第3 財務内容の改善に関する事項

#### 1 予算

別表1のとおり

#### 2 収支計画

別表2のとおり

#### 3 資金計画

別表3のとおり

#### 4 短期借入金の限度額

短期借入金をする計画はない。

#### 5 重要な財産の処分等に関する計画

重要な財産を譲渡し、又は担保に供する計画はない。

### 第4 その他業務運営に関する重要事項

#### 1 施設及び設備に関する計画

施設及び設備に関する計画はない。

#### 2 適切な労働環境の確保

##### (1) 人事に関する計画

##### ① 方針

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。

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。

##### ② 人員に係る指標

期末の常勤職員数については、40人（期初の常勤職員数）以内とする。

(参考1)

期初の常勤職員数 40人

【郵便貯金勘定 20人、簡易生命保険勘定 20人】

(参考2)

中期目標期間中の人件費総額見込み 1,922百万円

【郵便貯金勘定 968百万円、簡易生命保険勘定 954百万円】

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）を除いた費用である。

- (2) 労務課題  
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。

### 3 機構が保有する個人情報の保護

- (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。
- (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。
- (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。

### 4 災害等の不測の事態の発生への対処

- (1) 機構における対処  
災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルを作成するとともに、年1回以上その内容について検証する等、リスク管理体制の整備・強化を図る。
- (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。
- (3) 再委託先における対処  
再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、リスク管理体制について委託先を通じての上記第2の2(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。

### 5 その他

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。

## 郵便貯金資産の運用計画

## 1 基本方針

## (1) 安全・確実性を重視した運用

郵便貯金の元本・利子を確実に支払う必要があることから、安全・確実性を重視する。

## (2) 運用方法

## ① 株式会社ゆうちょ銀行に対する預金

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」という。）が日本郵政公社（以下「公社」という。）から承継した各郵便貯金に係る預入年月日、預入金額、据置期間又は預入期間、利率、利子の計算方法及び利子の支払方法（以下「預入条件」という。）と同一の預入条件により、株式会社ゆうちょ銀行に対する預金を行う。

## ② 預金者貸付け

郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成 17 年法律第 102 号。以下「整備法」という。）附則第 5 条第 1 項の規定によりなおその効力を有するものとされる同法第 2 条の規定による廃止前の郵便貯金法（昭和 22 年法律第 144 号）第 64 条の規定により預金者に対する貸付けを行う。

## ③ 地方公共団体に対する貸付け

整備法附則第 6 条第 2 項の規定により、公社から承継した地方公共団体に対する貸付けに係る債権について、保有のために運用する。

## ④ その他

国債、地方債及び政府保証債（以下「国債等」という。）を取得する。この場合、満期まで保有する運用を基本とする。

また、郵便貯金勘定における流動性を確保するため、預金による運用を行う。

## (3) 有価証券の保有目的区分の設定

金融商品の会計基準に基づく保有目的区分については、「満期保有目的の債券」に区分することを基本とする。

## (4) 市場への影響に配慮

各資産の市場規模に配慮する等、市場に及ぼす影響が少なくなるよう配慮する。

## 2 中期目標期間における資産構成

中期目標期間中における資産構成を次のとおり定める。

- ・ 機構が公社から承継した郵便貯金に相当する資産と同額の株式会社ゆうちょ銀行に対する預金
- ・ 機構が株式会社ゆうちょ銀行から借り入れる資金と同額の預金者貸付け及び地方公共団体に対する貸付け
- ・ その他、現金及び預金並びに郵便貯金勘定における流動性を確保しつつ取得する国債等

## 簡易生命保険資産の運用計画

## 1 基本方針

## (1) 安全・確実性を重視した運用

簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、債務を確実に履行するため、安全・確実性を重視する。

## (2) 運用方法

## ① 契約者貸付け

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 29 条第 1 号の規定により、保険契約者に対する貸付けを行う。

## ② 地方公共団体に対する貸付け

郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成 17 年法律第 102 号。以下、「整備法」という。）附則第 18 条第 1 項の規定によりなおその効力を有するものとされる整備法第 2 条の規定による廃止前の簡易生命保険法（昭和 24 年法律第 68 号）第 88 条の規定により地方公共団体に対し貸付けを行う。

また、整備法附則第 18 条第 2 項の規定により、日本郵政公社から承継した地方公共団体に対する貸付けに係る債権について、保有のために運用する。

## ③ 公庫公団等に対する貸付け

整備法附則第 47 条の規定により、日本郵政公社から承継した郵便貯金法等の一部を改正する法律（平成 12 年法律第 98 号）第 5 条の規定による改正前の簡易生命保険の積立金の運用に関する法律第 3 条第 1 項第 5 号及び同条同項第 10 号に掲げる貸付けに係る債権について、保有のために運用する。

## ④ その他

簡易生命保険勘定における流動性を確保するため、預金を中心とした運用を基本とし、国債、地方債及び政府保証債（以下「国債等」という。）に運用する場合は、満期まで保有することを基本とする。

## (3) 有価証券の保有目的区分の設定

金融商品の会計基準に基づく保有目的区分については、「満期保有目的の債券」に区分することを基本とする。

## (4) 市場への影響に配慮

各資産の市場規模に配慮する等、市場に及ぼす影響が少なくなるよう配慮する。

## 2 中期目標期間における資産構成

中期目標期間中における資産構成を次のとおり定める。

- ・ 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構が株式会社かんぽ生命保険から借り入れる資金と同額の契約者貸付け、地方公共団体に対する貸付け及び公庫公団等に対する貸付け
- ・ その他、現金及び預金並びに簡易生命保険勘定における流動性を確保しつつ取得する国債等

## 郵便貯金管理業務に係る標準処理期間（案）

項 目		標準処理期間
貯金証書・保管証の再交付 （住所氏名変更を伴う場合を含む。）		3日
定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行 （住所氏名変更を伴う場合を含む。）		4日
残高証明書の 発行	当該貯金の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
	当該貯金の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

- 注：1 上記は、貯金事務センターにおける標準処理期間（非営業日を除く。）である。
- 2 非営業日の翌営業日に受け入れたものに係る標準処理期間は、上記の日数に1日を加えた日数とする。
- 3 貯金事務センターとは、郵便貯金の原簿の管理等を行う株式会社ゆうちょ銀行の組織をいう。
- 4 管理担当貯金事務センターとは、残高証明書の発行に係る郵便貯金の原簿の管理等を行う貯金事務センターをいう。

## 簡易生命保険管理業務に係る標準処理期間（案）

項 目	標準処理期間
満期保険金の支払い	14日
入院保険金の支払い （病院に対する調査等を要するものを除く。）	14日
生存保険金の支払い	14日
失効・解約還付金の支払い	14日
基本契約の死亡保険金の支払い （病院に対する調査等を要するものを除く。）	14日

注：1 入院保険金の支払いには、手術保険金の支払いが含まれている。

- 2 処理期間は、株式会社かんぽ生命保険又は郵便局株式会社で保険金等の支払請求を受け付けてからサービスセンター（保険金等の支払決定等を行う株式会社かんぽ生命保険の組織）において支払通知書を作成した日又は振替データを作成した日までの期間とする。（暦日とする。）

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構中期計画の予算等(平成19年度～平成23年度)

【総表】

別表1 予算

(単位:百万円)

区 分	金 額
収入	
業務収入	85,151,195
保険料等収入	81,167,285
運用収入	3,100,831
手数料収入	178
その他の業務収入	882,902
借入金償還原資	22,908,646
計	108,059,841
支出	
業務経費	85,147,791
保険金等支払金	82,043,867
支払利子	3,100,671
その他の業務支出	3,253
一般管理費	567
人件費	2,553
施設整備費	—
借入金償還	22,908,646
計	108,059,556

【人件費の見積り】

期間中総額1,922百万円を支出する。

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除いた費用である。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表2 収支計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
収益の部	83,152,749
経常収益	83,152,749
保険料等収入	79,524,626
資産運用収益	2,745,043
役員取引等収益	178
その他業務収益	—
その他経常収益	882,902
費用の部	83,152,749
経常費用	83,152,749
保険金等支払金	80,401,281
資金調達費用	2,744,883
役員取引等費用	178
その他業務費用	0
事業費	4,577
一般管理費	1,741
その他経常費用	89
経常利益	0
特別利益	—
特別損失	—
当期純利益	0
当期総利益	0

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表3 資金計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
資金支出	208,502,894
業務活動による支出	176,098,859
投資活動による支出	9,490,391
財務活動による支出	22,908,646
次期への繰越金	4,997
資金収入	208,502,894
業務活動による収入	90,817,794
保険料等収入	81,167,285
貸付金の回収等	5,665,570
運用収入	3,100,831
手数料収入	178
その他の業務収入	883,931
投資活動による収入	104,520,346
財務活動による収入	13,156,846
前期よりの繰越金	7,908

(注1)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

(注2)前期よりの繰越金は、日本郵政公社からのものを示す。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構中期計画の予算等(平成19年度～平成23年度)

【郵便貯金勘定】

別表1 予算

(単位:百万円)

区 分	金 額
収入	
業務収入	792,247
運用収入	788,568
手数料収入	178
その他の業務収入	3,502
借入金償還原資	5,406,351
計	6,198,598
支出	
業務経費	790,525
支払利子	788,408
その他の業務支出	2,117
一般管理費	286
人件費	1,286
施設整備費	—
借入金償還	5,406,351
計	6,198,447

【人件費の見積り】

期間中総額968百万円を支出する。

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除いた費用である。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表2 収支計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
収益の部	736,500
経常収益	736,500
資産運用収益	732,820
役員取引等収益	178
その他業務収益	—
その他経常収益	3,502
費用の部	736,500
経常費用	736,500
郵便貯金利子	556,540
借入金利息	176,120
役員取引等費用	178
その他業務費用	—
事業費	2,688
一般管理費	885
その他経常費用	89
経常利益	0
特別利益	—
特別損失	—
当期純利益	0
当期総利益	0

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表3 資金計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
資金支出	97,413,260
業務活動による支出	91,740,046
投資活動による支出	262,619
財務活動による支出	5,406,351
次期への繰越金	4,243
資金収入	97,413,260
業務活動による収入	6,458,846
貸付金の回収等	5,665,570
運用収入	788,568
手数料収入	178
その他の業務収入	4,531
投資活動による収入	87,018,051
財務活動による収入	3,929,074
前期よりの繰越金	7,288

(注1)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

(注2)前期よりの繰越金は、日本郵政公社からのものを示す。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構中期計画の予算等(平成19年度～平成23年度)

【簡易生命保険勘定】

別表1 予算

(単位:百万円)

区 分	金 額
収入	
業務収入	84,358,947
保険料等収入	81,167,285
運用収入	2,312,263
その他の業務収入	879,400
借入金償還原資	17,502,295
計	101,861,242
支出	
業務経費	84,357,265
保険金等支払金	82,043,867
支払利子	2,312,263
その他の業務支出	1,136
一般管理費	281
人件費	1,267
施設整備費	—
借入金償還	17,502,295
計	101,861,108

【人件費の見積り】

期間中総額954百万円を支出する。

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除いた費用である。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表2 収支計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
収益の部	82,416,249
経常収益	82,416,249
保険料等収入	79,524,626
資産運用収益	2,012,223
その他業務収益	—
その他経常収益	879,400
費用の部	82,416,249
経常費用	82,416,249
保険金等支払金	80,401,281
資金調達費用	2,012,223
事業費	1,889
一般管理費	856
その他経常費用	—
経常利益	0
特別利益	—
特別損失	—
当期純利益	0
当期総利益	0

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表3 資金計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
資金支出	111,089,635
業務活動による支出	84,358,813
投資活動による支出	9,227,772
財務活動による支出	17,502,295
次期への繰越金	755
資金収入	111,089,635
業務活動による収入	84,358,947
保険料等収入	81,167,285
運用収入	2,312,263
その他の業務収入	879,400
投資活動による収入	17,502,295
財務活動による収入	9,227,772
前期よりの繰越金	620

(注1)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

(注2)前期よりの繰越金は、日本郵政公社からのものを示す。

## ○独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）（抄）

## （中期目標）

第二十九条 主務大臣は、三年以上五年以下の期間において独立行政法人が達成すべき業務運営に関する目標（以下「中期目標」という。）を定め、これを当該独立行政法人に指示するとともに、公表しなければならない。これを変更したときも、同様とする。

- 2 中期目標においては、次に掲げる事項について定めるものとする。
  - 一 中期目標の期間（前項の期間の範囲内で主務大臣が定める期間をいう。以下同じ。）
  - 二 業務運営の効率化に関する事項
  - 三 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項
  - 四 財務内容の改善に関する事項
  - 五 その他業務運営に関する重要事項
- 3 主務大臣は、中期目標を定め、又はこれを変更しようとするときは、あらかじめ、評価委員会の意見を聴かなければならない。

## （中期計画）

第三十条 独立行政法人は、前条第一項の指示を受けたときは、中期目標に基づき、主務省令で定めるところにより、当該中期目標を達成するための計画（以下「中期計画」という。）を作成し、主務大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

- 2 中期計画においては、次に掲げる事項を定めるものとする。
  - 一 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
  - 二 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
  - 三 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画
  - 四 短期借入金の限度額
  - 四の二 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合には、当該財産の処分に関する計画
  - 五 前号に規定する財産以外の重要な財産を譲渡し、又は担保に供しようとするときは、その計画
  - 六 剰余金の使途
  - 七 その他主務省令で定める業務運営に関する事項
- 3 主務大臣は、第一項の認可をしようとするときは、あらかじめ、評価委員会の意見を聴かなければならない。
- 4 主務大臣は、第一項の認可をした中期計画が前条第二項第二号から第五号までに掲げる事項の適正かつ確実な実施上不適当となったと認めるときは、その中期計画を変更すべきことを命ずることができる。
- 5 独立行政法人は、第一項の認可を受けたときは、遅滞なく、その中期計画を公表しなければならない。

## （年度計画）

第三十一条 独立行政法人は、毎事業年度の開始前に、前条第一項の認可を受けた中期計画に基づき、主務省令で定めるところにより、その事業年度の業務運営に関する計画（次項において「年度計画」という。）を定め、これを主務大臣に届け出るとともに、公表しなければならない。これを変更したときも、同様とする。

- 2 独立行政法人の最初の事業年度の年度計画については、前項中「毎事業年度の開始前に、前条第一項の認可を受けた」とあるのは、「その成立後最初の中期計画について前条第一項の認可を受けた後遅滞なく、その」とする。

(各事業年度に係る業務の実績に関する評価)

第三十二条 独立行政法人は、主務省令で定めるところにより、各事業年度における業務の実績について、評価委員会の評価を受けなければならない。

- 2 前項の評価は、当該事業年度における中期計画の実施状況の調査をし、及び分析をし、並びにこれらの調査及び分析の結果を考慮して当該事業年度における業務の実績の全体について総合的な評定をして、行わなければならない。
- 3 評価委員会は、第一項の評価を行ったときは、遅滞なく、当該独立行政法人及び政令で定める審議会（以下「審議会」という。）に対して、その評価の結果を通知しなければならない。この場合において、評価委員会は、必要があると認めるときは、当該独立行政法人に対し、業務運営の改善その他の勧告をすることができる。
- 4 評価委員会は、前項の規定による通知を行ったときは、遅滞なく、その通知に係る事項（同項後段の規定による勧告をした場合にあっては、その通知に係る事項及びその勧告の内容）を公表しなければならない。
- 5 審議会は、第三項の規定により通知された評価の結果について、必要があると認めるときは、当該評価委員会に対し、意見を述べることができる。

(中期目標に係る事業報告書)

第三十三条 独立行政法人は、中期目標の期間の終了後三月以内に、主務省令で定めるところにより、当該中期目標に係る事業報告書を主務大臣に提出するとともに、これを公表しなければならない。

(中期目標に係る業務の実績に関する評価)

第三十四条 独立行政法人は、主務省令で定めるところにより、中期目標の期間における業務の実績について、評価委員会の評価を受けなければならない。

- 2 前項の評価は、当該中期目標の期間における中期目標の達成状況の調査をし、及び分析をし、並びにこれらの調査及び分析の結果を考慮して当該中期目標の期間における業務の実績の全体について総合的な評定をして、行わなければならない。
- 3 第三十二条第三項から第五項までの規定は、第一項の評価について準用する。

(財務諸表等)

第三十八条 独立行政法人は、毎事業年度、貸借対照表、損益計算書、利益の処分又は損失の処理に関する書類その他主務省令で定める書類及びこれらの附属明細書（以下「財務諸表」という。）を作成し、当該事業年度の終了後三月以内に主務大臣に提出し、その承認を受けなければならない。

- 2 独立行政法人は、前項の規定により財務諸表を主務大臣に提出するときは、これに当該事業年度の事業報告書及び予算の区分に従い作成した決算報告書を添え、並びに財務諸表及び決算報告書に関する監事の意見（次条の規定により会計監査人の監査を受けなければならない独立行政法人にあっては、監事及び会計監査人の意見。以下同じ。）を付けなければならない。
- 3 主務大臣は、第一項の規定により財務諸表を承認しようとするときは、あらかじめ、評価委員会の意見を聴かななければならない。

- 4 独立行政法人は、第一項の規定による主務大臣の承認を受けたときは、遅滞なく、財務諸表を官報に公告し、かつ、財務諸表並びに第二項の事業報告書、決算報告書及び監事の意見を記載した書面を、各事務所に備えて置き、主務省令で定める期間、一般の閲覧に供しなければならない。

(利益及び損失の処理)

- 第四十四条 独立行政法人は、毎事業年度、損益計算において利益を生じたときは、前事業年度から繰り越した損失をうめ、なお残余があるときは、その残余の額は、積立金として整理しなければならない。ただし、第三項の規定により同項の用途に充てる場合は、この限りでない。
- 2 独立行政法人は、毎事業年度、損益計算において損失を生じたときは、前項の規定による積立金を減額して整理し、なお不足があるときは、その不足額は、繰越欠損金として整理しなければならない。
  - 3 独立行政法人は、第一項に規定する残余があるときは、主務大臣の承認を受けて、その残余の額の全部又は一部を第三十条第一項の認可を受けた中期計画（同項後段の規定による変更の認可を受けたときは、その変更後のもの。以下単に「中期計画」という。）の同条第二項第六号の剰余金の用途に充てることができる。
  - 4 主務大臣は、前項の規定による承認をしようとするときは、あらかじめ、評価委員会の意見を聴かなければならない。
  - 5 第一項の規定による積立金の処分については、個別法で定める。

#### ○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）（抄）

(利益及び損失の処理の特例等)

- 第二十五条 機構は、通則法第二十九条第二項第一号に規定する中期目標の期間（以下この項において「中期目標の期間」という。）の最後の事業年度に係る通則法第四十四条第一項本文又は第二項の規定による整理を行った後、同条第一項の規定による積立金があるときは、その額に相当する金額のうち総務大臣の承認を受けた金額を、当該中期目標の期間の次の中期目標の期間における積立金として整理することができる。
- 2 総務大臣は、前項の規定による承認をしようとするときは、あらかじめ、総務省の独立行政法人評価委員会の意見を聴かなければならない。
  - 3 機構は、第一項に規定する通則法第四十四条第一項の規定による積立金の額に相当する金額から第一項の規定による承認を受けた金額を控除してなお残余があるときは、その残余の額を国庫に納付しなければならない。
  - 4 機構については、通則法第四十四条第一項ただし書、第三項及び第四項の規定は、適用しない。
  - 5 前各項に定めるもののほか、納付金の納付の手続その他積立金の処分に関し必要な事項は、政令で定める。

## ○独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法施行令（平成 19 年政令第 234 号）（抄）

（積立金の処分に係る承認の手続）

第一条 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」という。）は、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（以下「法」という。）第二十五条第一項の規定により積立金の額に相当する金額の全部又は一部を当該中期目標の期間の次の中期目標の期間における積立金として整理しようとするときは、同項の規定による承認を受けようとする金額を記載した承認申請書を総務大臣に提出し、当該次の中期目標の期間の最初の事業年度の六月三十日までに、同項の規定による承認を受けなければならない。

2 前項の承認申請書には、期間最後の事業年度（独立行政法人の組織、運営及び管理に係る共通的な事項に関する政令（平成十二年政令第三百十六号）第五条第一項に規定する期間最後の事業年度をいう。以下同じ。）の事業年度末の貸借対照表、当該期間最後の事業年度の損益計算書その他の総務省令で定める書類を添付しなければならない。

（国庫納付金の納付の手続）

第二条 機構は、法第二十五条第三項に規定する残余があるときは、当該規定による納付金（以下「国庫納付金」という。）の計算書に、当該期間最後の事業年度の事業年度末の貸借対照表、当該期間最後の事業年度の損益計算書その他の当該国庫納付金の計算の基礎を明らかにした書類を添付して、当該期間最後の事業年度の次の事業年度の六月三十日までに、これを総務大臣に提出しなければならない。ただし、前条第一項の承認申請書を提出したときは、これに添付した同条第二項に規定する書類を重ねて提出することを要しない。

2 総務大臣は、前項の国庫納付金の計算書及び添付書類の提出があったときは、遅滞なく、当該国庫納付金の計算書及び添付書類の写しを財務大臣に送付するものとする。

（国庫納付金の納付期限）

第三条 国庫納付金は、当該期間最後の事業年度の次の事業年度の七月十日までに納付しなければならない。

## ○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）（抄）

（各事業年度に係る業務の実績に関する評価の手続）

第五条 機構は、通則法第三十二条第一項の規定により各事業年度における業務の実績について独立行政法人評価委員会の評価を受けようとするときは、当該事業年度の年度計画に定めた項目ごとにその実績を明らかにした報告書を、当該事業年度の終了後三月以内に、総務省の独立行政法人評価委員会に提出しなければならない。

（中期目標の期間の終了後の業務実績報告）

第六条 機構に係る通則法第三十三条の事業報告書には、当該中期目標に定めた項目ごとにその実績を明らかにしなければならない。

（中期目標に係る業務の実績に関する評価の手続）

第七条 機構は、通則法第三十四条第一項の規定により各中期目標の期間における業務の実績について独立行政法人評価委員会の評価を受けようとするときは、当該中期目標に

定めた項目ごとにその実績を明らかにした報告書を、当該中期目標の期間の終了後三月以内に、総務省の独立行政法人評価委員会に提出しなければならない。

(財務諸表)

第十五条 機構に係る通則法第三十八条第一項の主務省令で定める書類は、独立行政法人会計基準に定めるキャッシュ・フロー計算書及び行政サービス実施コスト計算書とする。

(積立金の処分に係る承認申請書の添付書類)

第三十条 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法施行令（平成十九年政令第二百三十四号）第一条第二項の総務省令で定める書類は、当該中期目標の期間最後の事業年度の事業年度末の貸借対照表及び当該中期目標の期間最後の事業年度の損益計算書とする。

## ○行政機関が行う政策の評価に関する法律（平成13年法律第86号）（抄）

（政策評価の在り方）

第三条 行政機関は、その所掌に係る政策について、適時に、その政策効果（当該政策に基づき実施し、又は実施しようとしている行政上の一連の行為が国民生活及び社会経済に及ぼし、又は及ぼすことが見込まれる影響をいう。以下同じ。）を把握し、これを基礎として、必要性、効率性又は有効性の観点その他当該政策の特性に応じて必要な観点から、自ら評価するとともに、その評価の結果を当該政策に適切に反映させなければならない。

2 前項の規定に基づく評価（以下「政策評価」という。）は、その客観的かつ厳格な実施の確保を図るため、次に掲げるところにより、行われなければならない。

一 政策効果は、政策の特性に応じた合理的な手法を用い、できる限り定量的に把握すること。

二 政策の特性に応じて学識経験を有する者の知見の活用を図ること。

第五条 政府は、政策評価の計画的かつ着実な推進を図るため、政策評価に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針においては、次に掲げる事項につき、次条第一項の基本計画の指針となるべきものを定めるものとする。

一 政策評価の実施に関する基本的な方針

二 政策評価の観点に関する基本的な事項

三 政策効果の把握に関する基本的な事項

四 事前評価（政策を決定する前に行う政策評価をいう。以下同じ。）の実施に関する基本的な事項

五 事後評価（政策を決定した後に行う政策評価をいう。以下同じ。）の実施に関する基本的な事項

六 学識経験を有する者の知見の活用に関する基本的な事項

七 政策評価の結果の政策への反映に関する基本的な事項

八 インターネットの利用その他の方法による政策評価に関する情報の公表に関する基本的な事項

九 その他政策評価の実施に関する重要事項

3 基本方針においては、前項に掲げる事項のほか、第二十条から第二十二條までの規定に基づき実施し、又は実施しようとしている措置その他政策評価を円滑かつ着実に実施するために必要な措置に関する事項を定めるものとする。

4 総務大臣は、審議会等（国家行政組織法（昭和二十三年法律第百二十号）第八条に規定する機関をいう。）で政令で定めるものの意見を聴いて、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。

5 総務大臣は、前項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。

6 前二項の規定は、基本方針の変更について準用する。

## 政策評価に関する基本方針（抄）

平成17年12月16日  
閣議決定  
平成19年3月30日  
一部変更  
平成22年5月25日  
一部変更

### I 政策評価に関する基本計画の指針

#### 1 政策評価の実施に関する基本的な方針

##### (2) 政策評価の方式

政策評価に期待される役割を十分に果たすとともに、政策評価の効率的な実施を確保するため、政策評価を行うに当たっては、政策の特性等に応じて合目的的に、「事業評価方式」、「実績評価方式」及び「総合評価方式」（別紙）やこれらの主要な要素を組み合わせた一貫した仕組みなど、適切な方式を用いるものとする。

また、政策評価の体系的かつ合理的で的確な実施を確保するため、政策体系をあらかじめ明らかにすることを基本とし、その実施に当たっては、政策評価の対象とする政策が、どのような目的の下にどのような手段を用いるものかという対応関係を明らかにした上で行うものとする。

なお、各行政機関の所掌する政策が、複数行政機関に関係する政策（上位目的）と関連する場合は、複数行政機関に関係する政策との関係をあらかじめ明らかにするよう努めるものとする。

#### 2 政策評価の観点に関する基本的な事項

政策評価の実施に当たっては、評価の対象とする政策の特性に応じて適切な観点を選択、具体化し、総合的に評価するものとする。

政策評価の観点としては、法第3条第1項に明示された必要性、効率性及び有効性の観点がある。このうち、必要性の観点からの評価は、政策効果からみて、対象とする政策に係る行政目的が国民や社会のニーズ又はより上位の行政目的に照らして妥当性を有しているか、行政関与の在り方からみて当該政策を行政が担う必要があるかなどを明らかにすることにより行うものとする。また、効率性の観点からの評価は、政策効果と当該政策に基づく活動の費用等との関係を明らかにすることにより行うものとする。有効性の観点からの評価は、得ようとする政策効果と当該政策に基づく活動により実際に得られている、又は得られると見込まれる政策効果との関係を明らかにすることにより行うものとする。有効性の観点からの評価は、得ようとする政策効果

と当該政策に基づく活動により実際に得られている、又は得られると見込まれる政策効果との関係を明らかにすることにより行うものとする。

上記のほか、政策の特性に応じて選択して用いる観点としては、公平性の観点や優先性の観点などが考えられる。この公平性の観点からの評価は、行政目的に照らして政策効果や費用の負担が公平に分配されているか、あるいは分配されるものとなっているかを明らかにすることにより行うものである。また、優先性の観点からの評価は、これらの観点からの評価を踏まえて当該政策を他の政策よりも優先すべきかを明らかにすることにより行うものである。

政策評価の観点の基本的な適用の考え方については、基本計画において示すものとする。

### 3 政策効果の把握に関する基本的な事項

ア 政策効果の把握に当たっては、対象とする政策の特性に応じた、適用可能であり、かつ、政策効果の把握に要するコスト、得られる結果の分析精度等を考慮した適切な手法を用いるものとする。

その際、できる限り政策効果を定量的に把握することができる手法を用いるものとし、これが困難である場合、又はこれが政策評価の客観的かつ厳格な実施の確保に結びつかない場合においては、政策効果を定性的に把握する手法を用いるものとする。この場合においても、できる限り、客観的な情報・データや事実を用いることにより、政策評価の客観的かつ厳格な実施の確保を図るものとする。また、すべてにおいて、初めから高度かつ厳格な手法の適用を画一的に行うより、簡易な手法であっても、その有用性が認められているものがあれば当該手法を適用し、政策評価の実施の過程を通じ知見を蓄積して手法の高度化を進めていくことにより政策評価の質の向上を図っていく等の取組を進めていくものとする。

イ 政策効果の把握の基本的な考え方については、基本計画において示すものとする。

ウ 政策効果の把握に当たっては、政策の特性も踏まえ、より包括的な政府活動の目的に照らした効果・影響についてもできる限り把握するよう努めるものとする。

エ また、政策効果の把握に関しては、当該政策に基づく活動の実施過程を通じて政策効果の把握に必要な情報・データや事実が効果的・効率的に入手できるよう、その収集・報告の方法等についてあらかじめ配慮するよう努めるものとする。その際、関係者に協力を求める必要がある場合にあっては、その理解が得られる範囲内で適切な効果の把握に努めるものとする。

オ なお、政策に基づく具体的活動の実施主体が行政機関以外であり、政策効果の把握のために必要となる場合にあっては、当該実施主体に対し把握しようとする政策効果やその把握のための方法等について示すなどにより、できる限りその理解と協力を得るよう努め、適切に政策効果の把握を行うものとする。

4 (略)

5 事後評価の実施に関する基本的な事項

ア 事後評価は、政策の決定後において、政策効果を把握し、これを基礎として、政策の見直し・改善や新たな政策の企画立案及びそれに基づく実施に反映させるための情報を提供する見地から行うものとする。

イ 事後評価の実施に当たっては、行政目的と手段の関係を念頭に置きつつ、政策評価の結果を政策に適切に反映するために合理的と認められる単位により行うものとする。なお、各行政機関の任務やそれと一体不可分な根幹的な基本方針などの目的については、これに照らして評価を行うものとしてとらえられるのが通常である。

ウ 事後評価は、社会経済情勢の変化等による政策の見直し・改善の必要、政策効果の発現状況等を勘案して適切なタイミングで行うものとする。

エ～カ (略)

6～9 (略)

II、III (略)

[事業評価方式]

個々の事業や施策の実施を目的とする政策を決定する前に、その採否、選択等に資する見地から、当該事業又は施策を対象として、あらかじめ期待される政策効果やそれらに要する費用等を推計・測定し、政策の目的が国民や社会のニーズ又は上位の目的に照らして妥当か、行政関与の在り方からみて行政が担う必要があるか、政策の実施により費用に見合った政策効果が得られるかなどの観点から評価するとともに、必要に応じ事後の時点で事前の時点に行った評価内容を踏まえ検証する方式

(注) 「事業評価」は、個別公共事業に係る事前及び事後の評価を指すものとして用いられることがある。

[実績評価方式]

政策を決定した後に、政策の不断の見直しや改善に資する見地から、政策の目的と手段の対応関係を明示しつつ、あらかじめ政策効果に着目した達成すべき目標を設定し、これに対する実績を定期的・継続的に測定するとともに、目標期間が終了した時点で目標期間全体における取組や最終的な実績等を総括し、目標の達成度合いについて評価する方式

[総合評価方式]

政策の決定から一定期間を経過した後を中心に、問題点の解決に資する多様な情報を提供することにより政策の見直しや改善に資する見地から、特定のテーマについて、当該テーマに係る政策効果の発現状況を様々な角度から掘り下げて分析し、政策に係る問題点を把握するとともにその原因を分析するなど総合的に評価する方式

## 総務省独立行政法人評価委員会議事規則

総務省独立行政法人評価委員会令（平成十二年政令第三百十八号。以下「委員会令」という。）第十条の規定に基づき、総務省独立行政法人評価委員会議事規則を次のように定める。

平成十三年二月二十七日

総務省独立行政法人評価委員会委員長

（目的）

第一条 総務省独立行政法人評価委員会（以下「委員会」という。）の議事の手続その他委員会の運営については、この規則の定めるところによる。

（会議の招集）

第二条 委員会の会議（以下「会議」という。）は、委員長が招集する。

- 2 委員長は、会議を招集しようとするときは、委員（議事に関係のある臨時委員を含む。以下同じ。）に対しあらかじめ議題、日時及び場所を通知しなければならない。
- 3 委員長は、特に緊急の必要があると認めるときは、委員に対し文書による審議を行うことを通知し、会議をすることができる。

なお、この会議を行った場合は、委員長が招集する次の会議に報告しなければならない。

（議長）

第三条 委員長は、会議の議長となり、議事を整理する。

（委員会への資料の提出）

第四条 委員会に対する付議にあたっては、総務大臣及び独立行政法人は、必要な資料を提出するものとする。

（意見の聴取）

第五条 委員長は、その調査審議に当たり、必要と認めるときは、会議の議題に関し、広く意見を聴くことができる。

- 2 委員会は、前項の意見の聴取に係る議題の調査審議に当たり、聴取した意見を参考としなければならない。

（職員の出席）

第六条 委員長は、必要があると認めるときは、関係の職員を会議に出席させて、議題に関し説明させ、又は質疑に答えさせることができる。

(公開に関する取扱い)

第七条 会議は、原則として、公開とする。ただし、委員長は、必要があると認めるときは、会議を非公開とすることができる。

2 会議における議事録及び配布資料（以下「議事録等」という。）は、原則として、公開とする。ただし、委員長は、必要があると認めるときは、議事録等の一部又は全部を非公開とすることができる。

3 委員会の事務局は議事概要を速やかに作成し、委員長の承認を得て公開する。

(分科会)

第八条 委員会令第五条第一項に定める分科会の議事の手続その他分科会の運営については、第二条から前条までの規定を準用する。

2 分科会の議事については、次の委員会に報告しなければならない。

3 この規則に定めるもののほか、議事の手続その他分科会の運営に関し必要な事項は、分科会長が分科会に諮って決める。

(分科会の議決)

第九条 独立行政法人に関する業務方法書の認可、中期目標の変更、中期計画の変更に係る認可、各事業年度に係る業務の実績に関する評価、財務諸表の承認、利益及び損失の処理の承認、借入金等の認可、不要財産に係る国庫納付等の認可、不要財産に係る民間等出資の払戻しの請求をすることができる旨の催告の認可、財産の処分等の認可、積立金の処分の承認並びに役員に対する報酬等の支給基準の決定に関する事項については、分科会の議決をもって、委員会の議決とすることができる。

(部会)

第十条 分科会の定めるところにより、部会を置くことができる。

2 部会の議事の手続その他部会の運営については、第二条から第七条までの規定を準用する。

3 部会の議事については、次の付議に係る分科会に報告しなければならない。

4 この規則に定めるもののほか、議事の手続その他部会の運営に関し必要な事項は、部会長が部会に諮って定める。

(部会の所掌事務)

第十一条 前条の部会の所掌等は、その設置のときに分科会において定める。

附 則

この規則は、平成二十三年三月十日から施行する。

総務省独立行政法人評価委員会郵便貯金・簡易生命保険管理機構分科会  
委員等名簿

## 委員

かまえ ひろし 釜江 廣志	東京経済大学経済学部教授
しげかわ じゅんこ 重川 純子	埼玉大学教育学部教授
よねやま たかう 米山 高生	一橋大学大学院商学研究科教授

## 専門委員

いしかわ けいこ 石川 恵子	実践女子大学人間社会学部准教授
おんぞう みほ 恩藏 三穂	高千穂大学商学部教授
かじかわ とおる 梶川 融	太陽A S G有限責任監査法人総括代表社員（CEO）
きの まりこ 佐野 真理子	主婦連合会事務局長
にうのや みほ 丹生谷 美穂	弁護士
みやむら けんいちろう 宮村 健一郎	東洋大学経営学部教授

(敬称略)