

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24回）

平成25年6月18日

【釜江分科会長】 定刻少し前ですが、皆さんおそろいですので、これより第24回の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の会合を始めたいと思います。

本日は、委員の皆様におかれましては、ご多忙の中お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

それでは、事務局より本日の会議の定足数及び資料についての確認をお願いいたします。

【藤野課長】 事務局の藤野でございます。よろしくお願いいたします。

本日は委員の先生方2名にご出席いただいております。総務省独立行政法人評価委員会令第7条第3項で準用する同条第1項の規定に基づく定足数、これについては、半数となっております。これに達しております。会議が成立することをご報告いたします。

続きまして、本日の資料のご確認をさせていただこうと思います。ちょっと大部でございますけれども、資料の番号が右肩についてございます。資料の1-1、それからその次に1-2となりまして、その後資料の2、それからその次が、資料の番号が振っておりませんが、財務諸表の未定稿のものがついてございます。その後、それから資料の3番、これが資料の本体のほうでございまして、次に参考資料がございます。参考資料は1-1に始まりまして、次が1-2、それから2-1、2-2、そして枝番号なしで3、4、5、6とございます。それからその後に、これは7-1、7-2、7-3、そして8、9、10とあるはずかと思っておりますけれども、不足の資料などございませんでしょうか。

資料については以上でございます。

【釜江分科会長】 では、お手元の議事次第の議事の（1）番でございますが、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成24年度の業務実績評価のスケジュール、評価基準等及び評価の分担の決定に入ります。

まず、平成24年度の業務実績評価のスケジュール、評価基準等及び各委員、専門委員の分担につきまして、案を用意していただきましたので、事務局からこれについてのご説明をお願いいたします。

【藤野課長】 それでは、平成24事業年度業務実績評価のスケジュールの案についてご説明させていただきます。これは資料の1-1でございます。

平成24事業年度の業務実績評価を行っていただくに当たりまして、本日6月18日、それから8月2日の計2回、分科会が開催されることになっております。本日の分科会でございますが、評価の基準等、それから各先生方の分担について決定していただけたらと思っております。それから、機構のほうからは平成24事業年度の業務実績等の報告をしていただくことになっております。

例年のやり方に従うとしますと、この資料1-1でございますけれども、本日の分科会終了後から次回の8月2日の分科会までの間で、委員、専門委員の皆様には評価に係る作業をお願いすることになるかと思っております。分科会長と事前にご相談させていただきましたが、項目別評価調書につきましては、この主担当部分の作成に3週間とるといたしまして、7月9日火曜日までにこの作成をお願いしたいと思います。

それから、分科会長、分科会長代理による調整ですね。こちらをその後の1週間とるといたしまして、これを7月16日の火曜日までとさせていただくという形にしております。それから、その後で全体評価書の取りまとめをしていただくと、そういう段取りを考えております。こちらの案のほうは、作成いただく調書をもとに事務局で用意させていただこうと思っております。

8月2日の分科会でございますが、こちらで評価結果の取りまとめをお願いすると、そういう段取りにしております。分科会で取りまとめいただきました評価結果でございますが、これは同じ8月に予定されております総務省独立行政法人評価委員会の親会に報告していただきまして、それから、その親会のほうから政策評価独立行政法人評価委員会に通知していただくということになってございます。それからこの作業に合わせまして、8月2日で分科会におきましては、機構の財務諸表について、独立行政法人の規定の第38条第1項に基づく総務大臣の承認のために、この法律の38条3項の規定に基づきまして、委員の皆様からご意見をいただけないかというふうに考えております。

以上が24事業年度の業務実績評価のスケジュールの案でございます。

続きまして、評価基準等、それから分担表の案についてご説明させていただきます。こちらは資料1-2、A3の資料になってございます。

この資料の上のほうでございますけれども、評価の基本的な視点というふうに掲げさせていただきます。こちらは23事業年度の基本的な視点、これに加えまして、本年

5月20日に政策評価独立行政法人評価委員会で決定された平成24事業年度評価の具体的な取り組みというものがございます。こちらの中で特に留意すべき事項等とされたものを赤字で加えております。これは評価の基本的な視点でございますけれども、その下のほうですね。表の部分に参りますけれども、評価基準、それから評価指標、評価項目、それから右側のほうの担当者と書いてありますが、その分担につきまして、中期計画や年度計画の項目に対応する形で、この表でまとめてみております。

評価基準、それから評価指標、評価項目につきましては、23事業年度のものに当分科会、それから親会、そして政策評価独立行政法人評価委員会から提示いただいた視点を加えておまして、これを表の中で赤字でつけさせていただいております。この分担でございますけれども、表の右の欄に記載しておりますが、こちらは次のような考え方で案を作成してしております。

まず、分科会長、それから分科会長代理以外の委員の皆様には、基本的には23事業年度と同じ項目をご担当いただくということにしつつも、あとは作業量、それから委員の皆様のご専門等を考慮いたしまして、この23年度分担から一部変更を加えてございます。

3ページをちょっとご覧いただきたいと思うんですけれども、こちらの第2の6というところがございます。預金者等への周知というところでございますが、こちらは23事業年度は重川委員にご担当いただいておりますけれども、こちらは恩蔵専門委員にご担当いただくというふうな形にしてございます。

それから4ページのほうに移りますが、第4の5というところがございます。こちらの内部統制の充実・強化ですね。それから同じく第4の中の6で、情報セキュリティ対策の推進というところがございます。それから同じく7で積立金の処分に係る金額の厳格な算出等、それから8のその他の項目、こちらは23事業年度におきましては佐野専門委員、それから梶川専門委員にご担当いただいております。今回は内部統制の充実・強化と積立金の処分に係る金額の算出等、こちらは梶川専門委員に、そして情報セキュリティ対策の推進につきましては丹生谷専門委員、そしてその他の中にごございますけれども、環境保全の観点からの対応につきましては佐野専門委員、それから役職員のイニシアチブについては石川専門委員にご担当いただくという形にしてみました。

項目別評価調書の調製、この資料1-2の表の中ではチェックというふうな記述をしておりますけれども、この調製と、それから全体の取りまとめにつきましては、平成23事業年度に引き続きまして、釜江分科会長、それから米山分科会長代理にお願いする形にし

ております。お二人には全体をごらんいただくということで、昨年度の分科会長がご担当された部分を分科会長代理に、それから米山分科会長代理がご担当された部分を釜江分科会長、ちょうどスイッチした形でございますが、というふうな形にさせていただいております。

以上が評価基準等、それから分担表の案でございます。

【釜江分科会長】 はい、ありがとうございました。

ただいまご説明いただいた内容についてご意見、ご質問等ございませんでしょうか。

よろしゅうございますか。

それでは特段のご異議がなければ、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は案のとおりといたしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【釜江分科会長】 ありがとうございます。

では、議事の(2)でございますが、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成24事業年度の業務実績についての聴取に入ります。

委員の皆様にご評価していただく機構の平成24事業年度における業務実績について、機構からご説明をいただきます。その中で財務関係についても説明をしていただきますが、財務諸表にかかわる質疑及び資料については、配付資料にある財務諸表が未定稿で、独立行政法人通則法第38条第1項の規定に基づく承認申請前ですので、総務省独立行政法人評価委員会議事規則第7条の規定に基づき、非公表とさせていただきたいと思っております。

それでは、機構からご説明をお願いいたします。

【若林総務部長】 総務部長の若林でございます。それでは、資料の2、平成24年度項目別評価調書につきまして御説明します。大部なものですから、要領よく説明していきたいと思っております。

まず目次をごらんいただきます。

第1期中期目標期間のときと同じく、本年度の項目別評価調書も平成24年度の年度計画の構成に従っております。第1として業務運営の効率化、第2に業務の質の向上、第3が財務内容の改善、第4がその他と構成しております。1ページ以降の本文におきましては、この年度計画を左から2番目のところですが、達成目標という形で記載して、それに対する実施結果を右のほうにまとめています。

1ページですけれども、組織運営の効率化という項目です。達成目標として、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としております。平成24年度においても、業務実施体制の検証・効率化プロジェクトというものを設けまして、ここで検証して、国際ボランティア貯金の寄附金の配分に関する監査等の業務量が減少することを見込みまして、平成25年4月から貯金部の派遣職員を0.5名削減しています。

3ページに参ります。

3ページには業務経費等の削減という項目を設けておりまして、達成目標として、4ページの達成目標の欄の真中ですが、訴訟にかかる経費とか人件費などを除いた一般管理費及び業務経費の合計が中期目標期間の最終年度である平成28年度におきまして、平成23年度の経費の95%以下としています。この右側の(3)というところですが、平成24年度の一般管理費及び業務経費の合計、業務に係る資金調達費用、あるいは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、人件費を除き、さらに情報システム更改経費を除いた額、3億1,125万3,000円が、平成23年度の当該経費相当額に対して、1年当たり1%を基準として削減した額、3億6,099万4,000円、を下回っているということです。

4ページの下から契約の点検・見直しの実施について記載しています。達成目標では、随意契約等見直し計画に掲げる、随意契約の見直し、一者応札・一者応募の見直し、契約監視委員会による点検を着実に実施して、契約の適正化及び透明性の確保を図ることとしています。少額随意契約につきまして、複数業者から見積りを徴することを徹底するというのを達成目標で定めています。この項目につきまして、平成23年度には、分科会からは、一者応札・一者応募の更なる減少や少額随意契約の改善などは今後も課題として残り、一層の効率性向上が求められると御指摘いただいているところです。

5ページの下から5行目のところに、[随意契約の見直し]と書いています。平成24年度の競争性のない随意契約は、財務諸表の官報公告の1件でした。予定価格が基準額以下の場合でも、原則として複数の業者から見積りをとり、最低価格を提示した者との間で契約を行うようにしていますので、実質的には価格競争が働く運用としています。また、少額随意契約案件ですけれども、入札により多くの業者が参加して、調達価格を安価にすることが見込まれるような物品については、一般競争入札を実施しました。

引き続き、6ページですけれども、[一者応札・一者応募の改善]に書きましたとおり、平成24年度の一者応札・一者応募の案件割合というのは26.9%でございまして、実は昨年度は22.7%でしたので、これより若干高い数字になりますけれども、22件中5件

だったのが26件中7件になっていますが、契約の目的を達するために必要な資格要件などを求めたことが原因ではないかと考えています。

6ページから7ページに、人件費の削減等に係る取組をまとめています。達成目標のほうは、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律を踏まえまして職員給与規程を見直すということにして、退職手当、あるいは福利厚生費を除いた人件費を平成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%以下とすることとしています。機構は、平成24年3月に職員給与規程などを改正いたしまして、人件費は補正された人件費実績額の89.89%でした。給与水準につきましては、対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)が100以下となることが目標なのですが、私どもは95.7でしたので、目標は達成しているということでございます。

8ページに資産の確実かつ安定的な運用ということです。こちらのほうは郵便貯金資産、簡易生命保険資産につきまして、運用計画に従って実施方針を定め、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、地公体・公庫公団等に対する貸付けにより運用を実施しているということを書いてございます。数字は9ページの表を御覧いただきたいと思えます。

この下の(2)のところでは、再保険先の資金運用について、機構で毎月検証を行ったということまとめてございます。この後に、9ページの下に保有資産の見直し・運用という項目を立てています。この項目は、第1期中期目標期間におきまして、政策評価独立行政法人評価委員会の問題提起に基づきまして、機構が行った資産の見直しの結果をまとめておりますけれども、本年度において内容的に大きな変更があったわけではありません。記述のほうはかなり圧縮してございますけれども、説明は省略させていただきます。

13ページに参ります。提供するサービスの質の維持・向上という項目でございます。中期計画であるとか、年度計画は委託先の監督、それから再委託先の監督、3として監督に当たり留意する事項というような構成になっておりまして、今回の項目別評価調書におきましては、この委託先に関する記述と再委託先に関する記述をまとめて、郵便貯金、簡易生命保険の順に、重点確認項目ごとに整理しています。

16ページになりますけれども、郵便貯金管理業務につきまして、iとして、委託先及び再委託先における内部管理体制の充実・強化に係る改善計画に基づく取組、これは防犯ということでございます。業務改善計画に基づく従来の取組に加えまして、委託先及び再委託先では新たに渉外営業活動の管理強化などの取組を行いました。平成24年度の犯罪

発覚件数は18件、これは委託先1件、再委託先17件ということでございまして、平成23年度から3件減少してございます。

17ページにありますとおり、機構では平成24年度に発覚した事案の発生原因を分析して、再発防止策を求めています。委託先、再委託先では、大規模局を対象とした総合監査、あるいは管理者研修といったものを実施するなどの取組を行っているところです。

17ページのii、顧客情報の管理というところです。ここは、4-3、機構が保有する個人情報の保護とも関係してまいります。こちらのほうで御説明をいたします。この顧客情報管理につきましては、平成23年度の分科会から、再委託先の实地監査など、一歩踏み込んだ総合的な再発防止策を引き続き展開していくことが求められるというふうに御指摘いただきました。この点、委託先、再委託先では、顧客情報関係書類の集中保管などに継続して取り組むほか、再委託先で新たにキャビネット等での書類の保管期間の短縮などに取り組んでございます。平成24年度に発覚いたしました顧客情報管理の事故は169件でありまして、昨年度とほぼ同じ件数ですけれども、証拠書の紛失時期が民営化より前にあった事故を除きますと、平成24年度は34件でございまして、平成23年度の66件と比べますと半減しています。機構は、委託先に対しまして定期的に報告を求めて、内容を確認しております。また、再委託先の事故についても、委託先を通じて報告を求めておりまして、必要に応じ、機構は再委託先から直接聴取を行っています。また、实地監査として個人情報管理状況を監査した上で、委託先や再委託先に対して窓口端末機の取扱いを記録したDVDの紛失防止のための抜本的な対策であるとか、個人情報媒体管理簿の見直しといったものを求めるなど、その総合的な再発防止策を進めているというところでございます。

18ページのiiiですけれども、苦情申告等の対応、こちらについても、2-4の照会等に対する迅速かつ的確な対応と重なっておりますので、こちらのほうで御説明いたします。

18ページのこのiii、苦情申告等の対応につきましては、委託先及び再委託先はお客様満足推進活動、研修による業務知識の向上などのほか、新たに委託先において苦情分析対応体制の強化、コールセンターの内製化などに取り組んでいます。平成24年度の苦情申告の数は6,167件でございまして、平成23年度から約2割減少しておりますし、平成24年度末における2か月以上未解決の長期未解決事案は22件で、平成23年度末から約4割減少しています。機構では苦情申告等を定期的に集約、内容分析し、实地監査を行った上で、権利消滅時に発送する催告書の色や文言を変える、あるいは相続手続の改善と

いったことを求めているところです。

19ページのivでは委託先の外部管理、委託の管理ということで、再委託先で発生した事案や取組につきまして、委託先を通じて報告を受けて、委託先による管理についても確認しているといったことを書いています。

vの業務品質の確保、19ページの下から6行目ぐらいですけれども、ここでは業務品質の確保全般につきまして概略を述べるということ、それからこの次のページにかけて、現金過不足事故の発覚件数が111件（委託先20件、再委託先91件）ということで、平成23年度から4割減少していること、それから、②として、東日本大震災等の被災者支援というところですが、非常取扱いを実施しておりますけれども、平成24年度の利用はありませんでした。

20ページのvi、会計に関する業務の適正性です。ゆうちょ銀行から報告される月次のデータを毎月検証して、異常値分析を行っていること、また、ゆうちょ銀行に委託している地公体向けの貸付けについては、月次の財務データの報告に加えて、個別の案件について随時報告を受け、適切性を確認していることなどを書いていきます。

21ページからは簡易生命保険管理業務の関係です。

まずiですけれども、これは郵便貯金と同じで防犯の取組です。右側の欄にありますとおり、業務改善計画に基づく従来の取組に加えて、平成24年4月から保険金等の局所外支払を原則禁止するとともに、10月からは保険料の口座払込みから集金払込みに変更となった契約に対して、アウトバウンドコールによる口座払込みの勧奨を実施するなどの取組により、キャッシュレス化を進展させています。犯罪件数ですが、平成24年度の犯罪発覚件数は再委託先のみ5件ということで、平成23年度から4件減少してございます。

22ページに参ります。

ii、顧客情報の管理、委託先及び再委託先では、継続的な研修などにより基本動作の徹底などに取り組んでおります。機構は委託先から定期的に報告を求めており、委託先及び再委託先に対する実地監査により、実施状況の確認などを行っていること、そのときに保険料の領収書の誤手交等の発生割合が高かったことから、再発防止策及び対応状況を報告書に記載することを要請しておりますし、実地監査でも誤手交に関する研修等による指導に焦点を当て確認を行うなど、こちらのほうでも一歩踏み込んだ総合的な再発防止策に取り組んでいます。平成24年度に発覚しました顧客情報の漏えい等の発覚件数は49件、このうち誤手交事案15件ということで、平成23年度の75件と比較して約35%減少し

ています。

23ページのiii、苦情申告等の対応です。従来問合せに分類したお客様の声の中に苦情に該当する内容が含まれている場合もあると考えまして、平成24年4月から、これらを苦情として捉えて分類の徹底を図りました。また、委託先又は再委託先において、受け付けから2か月以上経過しても、なお未解決となっている長期未解決事案につきまして、委託先、再委託先の本社が郵便局などに対して個別指導を行っております。さらに10月期、11月期に問合せが集中するかんぽコールセンターの応答率向上に向けた取組を行っております。②の取組結果ですけれども、平成24年度の苦情申告等は26万7935件ということで、昨年度から44%増加してございますが、昨年度までの分類基準でも試算しますと、約18万4000件ということで、実質的には昨年度とほぼ同水準と考えています。平成24年度末時点の長期未解決事案の残存数は70件で、平成23年度末時点と比較して48.1%減少しています。また、ウのコールセンターの応答率につきましては、払込証明書の発送通数を平準化させることによって、入電数の集中を抑制するなどによりまして、10月期は98.5%、11月期97.2%を含めまして、高い応答率を維持することができたということがございます。機構の側では苦情申告等を定期的に集約、内容分析いたしまして、実地監査を行った上で問合せが多かった払込証明書に関する内容につきまして、来年度の払込証明書のレイアウトを変更するときに対応するよう検討を求めているところでもあります。

24ページのiv、保険金等支払管理をまとめています。平成24年度には委託先において入院保険金等の支払に関する請求案内漏れや、支払漏れの発生が発覚して、再発防止に向けた改善、並びに保険金の支払の可能性のある過去の事案の点検、及び請求案内を開始したところです。機構では保険金等支払管理態勢の改善を行う必要があると認識し、従来から求めておりました報告に加えて、請求案内漏れ及び支払漏れの再発防止に向けた改善などに関する報告書の提出を求めるとともに、お客様への請求案内書の発送状況等につきまして、毎週報告を受けてございます。平成24年下期の実地監査では、支払管理態勢を最重点項目と位置付けて確認を行い、不適正事案については委託先に対して認識や改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行いました。

24ページの②の取組結果のところですが、アの過去の支払事案の点検及び請求案内につきましては、昨年12月から対象契約のお客様に対して請求案内書類の発送を開始し、イの保険金の請求案内漏れ等の防止策については、請求案内対象の拡大や保険金支

払請求書類の書式の改正を行い、ウの満期から1年超経過いたしました長期未払契約の発生防止策につきましては、満期の3か月前から事前請求の受け付けを行うことができる契約の範囲に、保険料払込中契約を追加するなどの取組を行ったところでございます。

この後、26ページの②のところへ行きまして、システムリスク管理態勢に係る問題について記載しています。

委託先におきまして、民営化前に行ったシステム改正時のプログラム誤りによって、特約配当金額の計算に誤りが発生していたという問題が発覚し、潜在バグの極小化等プログラム品質向上活動を継続的に実施しております。

27ページですけれども、機構の側では平成24年度の実地監査において、このシステムリスク管理態勢を重点項目の1つと位置付けて、システム改正時の仕様変更、潜在バグの対応状況などの確認を行っており、25年度の実地監査におきましても、システムリスク管理態勢に関する監査を行う予定です。

この後、27ページのviiは会計に関する業務の適正性、機構の財表に重大な影響を及ぼすような事象はなかったという結論です。

28ページのイの実地監査計画、これは監査対象局所などを記載したもので、このところは事実の記載ですので説明を省略させていただきます。

31ページに参りますと、監督に当たり留意する事項ということで、①の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・提供時間の後に、②の標準処理期間の設定のところの御説明をしたいと思います。

32ページの下半分です。〔簡易生命保険管理業務〕のア～オですが、5営業日と設定しています。全体としては標準処理期間内に9割以上処理してございますけれども、入院保険金の支払につきましては9割を下回る結果、89.1%となっております。33ページですけれども、保険金の請求案内漏れ事案への対応のため、査定スキルを有する社員が過去の支払事案の点検に従事しなければならなくなったこととか、あるいは再発防止に向けまして審査方法の改善を行い、より慎重に各種証明書類を確認するようになりまして、審査に時間を要していることなどが原因と考えられます。機構では、定期的にこの支払処理期間について報告を受けまして、問題点の把握、分析を行うとともに、平成24年度下期の実地監査では保険金等支払の処理状況についても監査を行い、必要な改善を求めているところでございます。

34ページからは業務の実施状況の継続的な分析について記載しています。24年の1

1月から12月にかけて、利用者意向等調査を行いまして、その結果を委託先や再委託先を訪問して内容を説明するという、それから、ゆうちょ銀行に対しては預り証の周知方法、簡かんぽ生命に対しては保険料のキャッシュレス化、満期保険金の早期請求等について改善が必要と考え、取組状況の報告を求めたということ、機構も、調査結果を踏まえまして新聞広告や周知用チラシの配布などを実施したということを書いています。

37ページに参ります。

37ページからは照会等に対する迅速かつ的確な対応という項目です。まず、機構自身は直接の照会等に対して迅速かつ的確に対応するために、お客様応答マニュアルを活用したり、対応事例集の更新・拡充、機構のホームページに照会内容を踏まえて郵便貯金の有無の確認のお知らせを追加するなどの取組を行いました。機構に対しては、照会等への対応が迅速でないという苦情はありませんでした。委託先及び再委託先の取組については御説明したとおりですので、省略させていただきます。

この次、42ページが情報の公表等というところで、ディスクロであるとか、ホームページの積極的活用といったことを書いてございます。

45ページから、預金者等への周知をまとめています。達成目標におきまして、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、受取未済の保険金等の有無の確認及びその早期払い戻し、これら呼びかける新聞広告などを行うことにより、債務の履行の確保促進を図ることなどを定めているところです。平成23年度にも、分科会から、依然多額の権利消滅、睡眠貯金、未請求保険金があり、更なる効果的な周知方法の検討が必要であるとの御指摘をいただいたところでございます。

郵便貯金管理業務につきまして、45ページの2の預金者への個別周知というところを御覧いただきたいと思います。従来からの取組に加えて、平成24年度におきましては、昨年度の試行結果を踏まえまして、一番最後の行ですけれども、満期後15年、18年、19年経過した貯金を保有する全預金者を対象として、早期払戻しを促す挨拶状を送付しました。

46ページにその他として、郵便貯金の権利消滅の御案内、郵便貯金払戻しの通知について、はがきの記載や配色の工夫などを行ったこと、払戻証書を預金者に送付するときに、権利消滅と払戻金の早期受取りを案内するリーフレットを調製して、今年の5月から同封していること、それから機構ホームページ、新聞広告の実施などについて書いています。

47ページの簡易生命保険管理業務ですけれども、1の「契約者等への情報提供」の最

後の段落、「平成24年度からは」というところですが、委託先から支払期日到来後1年1か月経過時に送付する保険金等支払案内書の発行状況を、平成24年4月の発行分から機構ホームページに掲載するようにしたところです。2の「満期等の個別案内」として、委託先におきまして、事前請求の対象範囲を拡大して、保険料払込中契約についても事前請求を行うことができるよう改善をしたということ、3の「住所変更等の届出に関する周知」として、御契約内容のお知らせが2年以上継続して不着となった場合につきまして、満期案内書が不着とならないよう、委託先において満期日の1年前の時点で住所調査を実施する取組などを行っています。

48ページの下半分以降は〔新聞広告等の実施〕について記載しています。平成24年度におきましては、新聞広告、ラジオ広告、周知用ポスターの作成、郵便局への掲出、周知用チラシの作成や郵便局への備置きなどを実施したところです。それから49ページのとおり、機構トップページに大型のバナーを設けまして、それから総務省、ゆうちょ銀行、かんぽ生命、日本郵便のトップページに機構バナーを設けるなどによりまして、インターネットを使った広報の強化を図っています。また、さらなる効果的な周知方法を検討するために、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などに対する調査を、平成25年5月から8月にかけて実施するなどの準備作業を行っているところでございます。

51ページが財務内容の改善ということで、予算、収支計画、資金計画など、財務諸表の案のとおりということ、それから利益剰余金につきましては、ここでは郵便貯金の権利消滅金、簡易生命保険の保険金と利益剰余金の関係、利益剰余金の管理運用方法、国庫納付などを書いてございます。

54ページの第4が「その他」で、以降、要点を申し上げます。

「適切な労働環境の確保」については、昨年度の分科会から、メンタルヘルスの講習会の開催に当たって、精神科医、それから臨床心理士などのメンタルヘルスにつきまして、より有用な情報を提供できる講師の活用などについての検討が期待されると御指摘いただいております。55ページの(2)のところに書きましたが、役職員の対処としては部下職員の心の健康管理であるとか、あるいは個人が行うストレス対策につきまして、メンタルヘルス対策・支援の医師による講習会の実施などを記載しています。

56ページは「機構が保有する個人情報の保護」で、機構の取組が最初書いてあって、委託先及び再委託先の取組については、先ほど顧客情報の管理というところで御説明した

とおりですので、省略させていただきます。

60ページに参りまして、「災害等の不測の事態の発生への対処」で、24年11月に全職員を対象とした緊急事態対応計画等の説明会、それから12月には震災訓練及び避難訓練、それから安否確認サービスなどを導入したということを記載してございますし、61ページからは委託先や再委託先の対処をまとめてございます。

63ページが「内部統制の充実・強化」という項目です。中期計画では総務省の研究会「独立行政法人における内部統制と評価について」の6項目に留意して、内部統制の充実・強化を図ることとしておりまして、私どもも同じ形で達成目標を置かせていただいております。

この基本的要素6項目につきまして、①統制環境の整備では、理事長が業務全般について報告を受け、指示を直接行って、役員懇談会であるとか、毎月の業務報告会議、毎週の幹部ミーティングなどによって情報共有して、方針や指示の徹底を図るとか、②では、機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、評価及び対応について、③では、統制活動としての方針等の整備ということで、業務ごとにアクションプランをつくって、かつその事務の処理方法を文字にする、マニュアル化して定期的に見直していくということ、④では、重要な情報の識別、処理、伝達に係る態勢の整備、いわば経路ですね、⑤ではモニタリング態勢の整備、⑥ではICTの利用環境の整備といったことについて、基本的要素についての記述を置いています。

特に、66ページで、内部統制全般に関連して、〔内部監査及び監事監査〕について記載しています。1として、内部監査につきましては本年度内に定期監査を2回実施しましたけれども、実効性を高めるということで管理リスクについて網羅的に監査をするとともに、潜在的なリスクの高い事項に係る犯罪・重大事故の防止などに重点を置きました。その際、監事との連携を図って進めています。

2が監事監査でございます。66ページから67ページのとおり、理事長によるマネジメントにより、内部統制が十分に確立されているか、リスク管理が適切に行われているか、その結果として業務が適正かつ効率的に執行されているかなどの観点から、会計監査人、内部監査部門との間におきまして意見交換、監査結果の確認を行うなど、連携を図りつつ実施をいたしました。67ページの3番目のパラグラフですけれども、平成24事業年度の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が提出される予定ですが、この中で内部統制に係る取組についての改善点等の指摘はない見込みです。

68ページが「情報セキュリティ対策の推進」で、新たに設けられました政府の基準に沿い、抜本的にセキュリティ管理規程などの見直しを行いましたし、研修を実施いたしました。

70ページが「積立金の処分に係る金額の厳格な算出」で、昨年7月の国庫納付の実施につきまして、事実関係を記載したところです。

最後に72ページが「その他」です。前半が環境関係でございまして、環境関係におきましては全ての特定調達品目、43品目ありますけれども目標を達成したということ、温室効果ガス総排出量につきまして、数量目標を超えて、約27.8%の削減をしたということ、用紙類についても約36.1%削減をしたということ、73ページでは、職員の日常的な環境行動というところで、委託先に対して環境保全活動の要請を行って、委託先から再委託先への要請をお願いしていることなどについて書いております。

最後は「業務改善のための役職員のイニシアティブ」で、役員及び管理職員が、機構のミッションがよりよく果たされるよう、役員懇談会等で把握・分析をして、部下に対して必要な指示指導を行うこと、理事長の指導の下、機構の業務に関連する事項について、年8回、金融関係の最新の動向を聴講する研修を行って、機構のミッションなどの周知徹底などの取組を行ったことをまとめてございます。

大変長くなり申し訳ありません。以上のとおりです。

【釜江分科会長】 ありがとうございます。

それでは、ただいまご説明いただいた内容についてご意見、ご質問等ございましたらお願いいたします。

ございませんでしょうか。

では細かな点ですが、17ページの下から2番目の②、取り組み結果というところの2行目、証拠書の紛失時期が民営化以前である事案を除くとあって、この証拠書の紛失時期が民営化以前である云々というのは、ご説明をいただけますか。

【元岡貯金部長】 はい、担当の貯金部長です。お客様の取引履歴は基本的には電子データで残して、それに基づいて取引をしていますが、同時に証拠書、例えば預入申込書、払戻請求書などの紙媒体も念のため保存しています。通常取引は電子媒体で行いますが、お客様からその証拠書を見たいという申出があった場合などには、それを探してお見せします。しかし、民営化以前は若干管理に不十分なところがあって、見当たらないという場合がございます、そういった事案を除いた数字を内訳として出しています。

【釜江分科会長】 わかりました。もう1点。45ページの後半のところ、預金者への個別周知で満期後15年、18年、19年たつと挨拶状を送付すると。それから47ページの最後のところに、3の住所変更等の届け出に関する周知ということでお書きいただいています。この挨拶状を送って着かないかなりの数になるわけですか。

【元岡貯金部長】 前者の貯金の場合、やはり多い。定額貯金ですと預入してから満期まで10年、そこから更に15年、18年、経過しているので、その間、引っ越しされた方が大勢いらっしゃる。届かない割合は、この試行でも6割ぐらいです。そこで、従来から住所変更を促す新聞広告や、この挨拶状でも一部行っているのですが、そういう周知の努力をしています。

【徳永保険部長】 保険についても同じように、毎年ご契約内容のお知らせというのを出しているのですが、結構不着となったものが出てきております。今、長期未払対策として、満期になってから長期間支払の請求がない方に対して、いろいろ早期支払の取組をやっているところですが、その中でもやはり、住所が分からないということで、契約者にコンタクトできないものがかかり生じております。それで実際、満期に至る前の段階で、できるだけ住所不明となるものを減らそうということで、早い時期に転居等の状況を把握しようということで、その住所変更の届け出に関する周知という項目の終わりの方で書いておりますように、2年以上継続して不着となった契約についても、役所に対する住所調査などを行うように取り組んでいるところでございます。

【釜江分科会長】 何かご質問、ご意見、ございませんですか。よろしいでしょうか。それでは財務諸表についてのご説明を次に機構からお願いいたします。

【釜江分科会長】 よろしゅうございますか。

それでは、ほかにご意見、ご質問がなければ、次の議題に進みたいと思います。

議事の3、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成25事業年度の業務運営に関する計画についてに入ります。

昨年度末に機構から総務省に対して届け出のあった、平成25年度の業務運営に関する説明についての聴取の内容につきまして、機構からご説明をお願いいたします。

【若林総務部長】 資料3に沿いまして、簡単にご説明します。

資料3は、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成25事業年度の業務運営に関する計画、すなわち年度計画でございます。通則法31条1項の規定に基づいて、

機構の25年度の業務運営に関する計画を定めるということでございます。先ほど項目別評価調書で御説明した構成と同じであります。中期目標期間の2年目ということであり、変わったところだけ御説明します。

基本的には、まず何年度というところが変わっています。人件費のところをごらんいただきます。このページの下のところですね。「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」と。「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を踏まえ、人件費」、これは退職手当と福利厚生費を除いているわけですが、「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」、23年度の基準値は一緒で、この数字が、24年度の場合は91.97%でございましたけれども、今回92.2%ということになっています。この差は0.23%でありますけれども、前の年、平成24年度のときは、その前年の夏の分を合わせて引いていますので、今回は、いわゆる7.8%国家公務員の給与を削減するというところになっている部分だけが引かれるというふうになっています。

そのほかは、中身では、先ほどの御説明でもちょっと力点を置いて説明したつもりですが、3ページのところに行きますと、3ページの真ん中のところ、(1)の最後のところですね。簡易生命保険管理業務の現地監査というところですが、「現地監査は、必要に応じ、上記アの項目」、アの項目というのはこの前の重点確認項目ですが、「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」とし、この後に、特に上記アのiv、保険金等支払の管理の項目に重点を置くことを加えています。

それから、預金者への周知というところでは、4ページの預金者等への周知というところの一番下の行ですが、「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について、準備でき次第、実施する」と。これが、実は24年度は準備をしていたんですけども、今ちょうど実施をしているということです。

それから、細かいところなんですけれども、5ページの労務課題のところ、先ほど申しましたメンタルヘルスの関係ですが、(2)労務課題で、「ハラスメントの防止、メンタルヘルス等について」、従来は相談員や産業医の活用等を行い管理するというふうにやっていたけれども、分科会の先生方の御指摘を受けまして、「引き続き、有用な情報を提供できる医師の活用等を行い管理する」というふうに掲げました。

それから、6ページのところに、情報セキュリティ対策の推進の後に、積立金の処分に

係る金額の厳格な算出等ということで国庫納付のことを書いていたんですけども、今年
は国庫納付がありませんので、その記述はここにはございません。

それから、最後にその他というところで、環境関係のところですけども、従来は私ど
もの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る措置について定める実施計画というのがありましたが、
これが年限を切ってやっていたものですので、終わりました、そこの趣旨を踏まえまして、
従来の趣旨も踏まえまして、政府の方針等という形で書かせていただいております。

以上のとおりでございます。簡単ですが、説明を終わります。

【釜江分科会長】 はい、ありがとうございます。ただいまご説明いただいた内容に
ついて、ご意見、ご質問等ございましたらお願いいたします。

よろしいでしょうか。

それでは、以上で本日の議事は全て終了いたしました。委員の皆様におかれましては貴
重なご意見をありがとうございました。

最後に事務局から連絡事項をお願いいたします。

【藤野課長】 本分科会の議事録につきましては、事務局において取りまとめて、委員
の皆様にご確認いただいた上で、委員会議事規則の規定に従いまして、ホームページ上で
公開することとさせていただきます。

それから本日の配付資料、これにつきましても同様に公開することとさせていただきます。

それから次回の分科会でございますが、本日決定いただいたスケジュールに従いまして、
8月2日の金曜日から開催することとさせていただきます。時刻は10時から
ということで考えておりますが、その他詳細も含めまして、事務局から別途ご案内させて
いただきます。よろしくお願いいたします。

事務局からは以上でございます。

【釜江分科会長】 以上をもちまして、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の第24回会合を終了いたします。

本日はどうもありがとうございました。

速記担当：(株) 大和速記情報センター

金子 真由美