

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25回）

平成25年8月2日

【釜江分科会長】 まだ時間が少し早いようですが、皆さんおそろいですので、これより第25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、まこと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3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項に基づく定足数を満たしております。会議が成立することをご報告いたします。

続きまして、本日の資料の確認をさせていただこうと思います。会合資料ですが、番号を打っておりますので、それに即してごらんいただきたいと思います。まず資料1、それから枝番があって恐縮ですが、資料2-1、2-2、2-3、参考のほうに参りまして、参考1から9までございます。こちらのご確認をお願いしたいと思います。過不足の資料などございませんでしょうか。

じゃあ、よろしければ以上です。よろしくお願いいたします。

【釜江分科会長】 事務局と機構に人事異動があったようですので、新しい方のご紹介をお願いいたします。

【藤野課長】 それではまず、事務局に今林郵政行政部長が着任しておりますので、ご挨拶を申し上げます。

【今林行政部長】 皆さん、おはようございます。郵政行政部長を拝命いたしました今林でございます。直前は経済産業省に出向しておりました。戻ってまいりました。先生方にはいつもお世話になり通しでありありがとうございます。また今後ともご指導のほど、よろしくお願いいたします申し上げます。

【藤野課長】 続きまして、機構の山崎総務部長、吉武貯金部長からよろしければ一言いただければと思います。よろしくお願いいたします。

【山崎総務部長】 昨日付で機構の総務部長を拝命しました山崎でございます。よろしくお願いたします。私は直前が電波部にいましたが、5年前に貯金保険課長をさせていただいたときには、ちょうど分科会が初年度の評価ということで、大変先生方にはお世話になりました。引き続きよろしくお願いたします。

【吉武貯金部長】 6月28日付で貯金部長を拝命いたしました吉武でございます。直前は国交省に出向しておりました、郵政事業関係は随分、20年ほど前にやっておりましたが、それ以降でございますので、ご指導のほどよろしくお願いたします。

【釜江分科会長】 ありがとうございます。

それでは、お手元の議事次第の議事の（1）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年度財務諸表に関する意見聴取に入らせていただきます。

財務諸表については、独立行政法人通則法第38条第1項に基づき、6月27日、機構より総務大臣への承認申請が提出されております。本件につき、総務大臣から本日付で総務省独立行政法人評価委員会に対して意見が求められておりますので、まずは申請者である機構からご説明をお伺いしたいと思います。よろしくお願いたします。

【山崎総務部長】 それでは、資料1に基づきましてご説明を申し上げたいと思います。お手元の資料、平成24年度財務諸表をおめくりいただきたいと思います。

1ページ目でございます。これにつきましては、先ほどありましたように6月27日に総務大臣に提出させていただいております。目次のところにありますように、当法人の決算につきましては法人単位のもの、それから郵便貯金勘定、簡易生命保険勘定ということで、勘定が2つに分かれております。ご説明につきましては、法人単位のは郵便貯金勘定と簡易生命保険勘定を足し合わせたものでございますので、詳細はそれぞれの勘定に基づきましてご説明を申し上げたいと思います。

それでは、ページでいいますと20ページをお開きいただきたいと思います。目次がありますが、1枚めくっていただくと、貸借対照表と損益計算書がついてございますので、まず貸借対照表のほうからご説明申し上げたいと思います。

貸借対照表の左側の部分でございますが、資本の部でございます。資本の部の最初のところに現金・預金がございますが、預金につきましては、ゆうちょ銀行に預けている特別貯金というものでございますが、これにつきましては29兆9,594億円ということでございます。

有価証券につきましては、当法人が直接国債、短期国債で運用しているものでございま

す。

続きまして貸付金でございます。これにつきましては、いわゆる預金者貸付のほかに地方公共団体等の貸付がございますが、地公体への貸付につきましては、現在は新規のものではなく、償還のみものになってございます。

それから、その他資産のところでございます。前払金、未収収益、その他の資産になっておりますが、前払費用につきましては、当事務所の4月分の部分につきまして、前年度の3月ということで、前払いで1カ月分を支払っているものでございます。未収収益につきましては、特別貯金の部分での未収の部分でございます。その他の資産につきましては、払戻証書のうち未償還の部分についてのものでございます。

有形固定資産につきましては、建物は、私どもが借りているところの室内の間仕切り等の物件のものでございます。そのほか、サーバーだとかパソコンだとかいうものがその他の有形固定資産です。減価償却がございまして、無形資産につきましては、情報システム系のソフトウェア等が記載されているものでございます。資産の部の合計につきましては、3兆2,515億強という数字になってございます。

続きまして、右の部分の負債の部でございます。郵便貯金の内訳につきましては、そこにご覧のように、お客様から預かっているものにつきまして通常郵便貯金、定額郵便貯金、住宅積立郵便貯金、それから教育積立郵便貯金という内訳になってございます。トータルで2兆9,000億強という数字になってございます。

借入金でございますが、これは貸付金に相当するものでございまして、ゆうちょ銀行から借り入れているものでございます。したがって2兆1,993億円というのは同額のものでございます。

その他負債のところでございます。未払費用が発生しておりますが、そのほかの負債につきましては、これも払戻証書に見合うものでございます。それから、そのほか賞与等、役員賞与を含めました引当金を計上させていただいております。負債の部の合計につきましては、3兆2,381億円強という数字になってございます。

純資産の部のところでございますが、設立時の資産・負債差額ということで、これが資本金に相当する部分でございますが、63億円という数字を計上させていただいております。

利益剰余金のところにつきましては、72億円弱という数字でございます。これが当期未処分利益、さらに利益剰余金合計額ということで掲載されております。純資産の部の合

計につきましては、135億弱という数字になってございます。負債及び純資産の部の合計につきましては、先ほどの資産の部の合計と同様でございます。

それから、右側の損益計算書の部分についてご説明申し上げたいと存じます。22ページでございます。まず、経常収益の部分でございますが、ほとんどは預金利息741億円ということでございますが、これは特別貯金の利息でございます。それから有価証券の利息の部分が1,959万円、これは先ほど言いましたTB等の運用の利息収入でございます。また貸付金利息287億円につきましては、預金者貸付、それから地公体への貸付から得られた利息という数字になります。その他役務収益でございますが、これは残高証明手数料の部分で、1,697万円が計上されてございます。それから、その他経常収益の76億円につきましては、大半が郵便貯金の権利消滅金になってございます。

続きまして、経常費用の部分でございます。これにつきましては、郵便貯金利子の部分につきましては、お客様に支払った利息の部分でございます。741億円を計上させていただいております。それから次の借入金利息につきましては、預金者貸付、それから地公体への貸付の部分につきましては、ゆうちょ銀行から借り入れた部分の利息の支払いに充てられているものでございます。

その他の役務費用でございます。これは先ほどご説明申し上げましたその他の役務収益に対応しております。これは機構が残高証明手数料として得た収入が、発行事務を委託しているゆうちょ銀行側のほうへの委託手数料ということで充てられているものでございます。

続きまして、事業費、一般管理費でございます。これにつきましては、当機構が業務運営を行う上で必要な費用としまして、人件費、物件費、それからサーバー等の固定資産税の減価償却分、租税公課としては固定資産税等が含まれているものでございます。

その他の経常費用のところでございますが、これは地公体貸付の繰り上げ償還があった場合に、機構がその地公体のほうから補償金を受け取ることになります。これを機構もゆうちょ銀行に繰り上げ償還することになるから、そのままゆうちょ銀行のほうに支払うものということで計上させていただいております。

したがいまして経常収益につきましては、差し引きしまして、そこございますように72億円弱という数字になりまして、これが当期純利益、当期総利益で、先ほどBS、貸借表のほうの当期未処分利益に相当する額に充てられるものでございます。

郵便貯金勘定は以上でございますが、期中、昨年24年7月の時点で、国庫納付がござ

いましたので、その部分につきましては、実はページでいいますと30ページ目の附属明細書の8、積立金の明細に記載させていただいておりますので、ごらんいただければと存じます。

それでは続きまして、簡易生命保険勘定につきましてご説明申し上げたいと思います。ページ数は32ページをごらんいただいて、1枚めくっていただきたいと思います。最初に貸借対照表でございます。同様に左側、資産の部からご説明申し上げます。

現金・預金につきましては、預金が約2億円、これは日常の支払いに充てる手元資金ということでご理解ください。

それから、預託金につきましては、右側の負債の部の、実際はちょっとわかりづらいんですが、支払備金460億円、時効保険金等払戻引当金78億円、それから利益剰余金の251億円、これらが相当するものでございまして、これはお客様への保険金等の支払いのためにかんぽ生命に預託しているものでございます。

続きまして、その下の貸付金につきましては、保険契約者への貸付、公庫公団等への貸付、それから地公体への、合計額として1兆9,788億円でございます。これは、先ほどのゆうちょ勘定と同様に、公庫公団、地公体につきましては新たな貸付はなく、償還のみとなっております。

次に、続きましてその他の資産でございます。前払費用につきましては234万円、これは貯金勘定と同様でございますが、先ほど言いました事務所の賃料の4月分の前払いのものでございます。それから未収収益1,420億円の部分でございますが、貸付金の未収利息でございます。その他の資産7億7,102万円につきましては、主に年金等にかかる源泉徴収税で、まだ税務署等に支払われていない部分をかんぽ生命に預けているものでございます。その他預け金及びかんぽ生命に請求した保険金の手数料の未収分も入っております。

それから有形固定資産でございます。2,125万円の部分でございますが、ゆうちょ勘定と同様でございますが、これは先ほど言いました事務所内の間仕切り、サーバー、パソコン等のもの、それから無形固定資産につきましては先ほどと同様で情報システム系のソフトウェアの部分でございます。以上を合計いたしますと、資産の部につきましては1兆2,011億円という数字になります。

続きまして右側、負債の部でございます。保険契約準備金、支払備金でございますが、これにつきましては、機構発足当時の保険金等の支払い義務が発生しているものを、昨年

度末の時点でまだ支払いが終わっていない、しかも時効が完結していないものについて負債として計上しているものでございます。

次の長期借入金でございますが、これは契約者貸付、地公体等への貸付の部分でのかんぽ生命から借り入れているものでございます。したがって資産の部の貸付金の額と同等のものとなっております。

続きまして、その他負債の部分でございます。未払費用につきましては1,420億円、これは契約者貸付等の未収利息に相当する金額、そのままかんぽ生命から借り入れに係る未収利息となっているものでございます。その他の負債の部分でございます。これにつきましては6億1,700万強でございますが、主に年金等の、先ほど言いました源泉徴収で税務署に支払われたもののうち、契約者の方からお預かりしている部分のものでございます。

それから次に、各種の引当金が貯金勘定と同様にございます。そのほか簡保勘定では、時効保険金等払戻引当金は78億強計上させていただいております。これにつきましては時効完成後の保険金等の支払いに備えるために計上しているものでございます。以上、負債の部の合計といたしましては12兆1,753億円という数字になります。

続きまして、その下の純資産の部でございます。設立時資産・負債差額ということで7億円が計上されておりますが、先ほど同様、これが資本に相当する部分でございます。

それから、利益剰余金251億円弱ということでございます。その下に当期未処分利益が17億5,000万、うち当期総利益ということで、利益剰余金合計額といたしましては250億強という数字になってございまして、純資産の部といたしましては258億円という数字になります。負債及び純資産の部の合計につきましては、資産の部と同額になってございます。

損益計算書についてご説明申し上げたいと思います。1枚めくっていただいて34ページ目でございます。まず経常収益の部分でございます。これにつきましては契約者からの保険料2兆6,850億円、かんぽ生命と再保険契約を結んでおります保険契約につきまして、保険金等の支払いのためにかんぽ生命から入ってきた再保険収入がさらに10兆1,673億円を計上させていただいております。合計といたしましては12兆8,523億円という数字になろうかと思っております。

続きまして、資産の運用収益の部分でございます。これは2,957億円でございますが、有価証券利息25万円は機構の、先ほど言いました手元資金の運用の利息の部分、それか

ら貸付金利息2,957億円につきましては、これも先ほど説明申し上げました契約者の貸付、公庫公団等への貸付、地公体への貸付について、機構が受け取った利息相当のものでございます。

続きまして、その他経常収益の部分でございます。大半の支払備金戻入168億円は保険金等の支払いに充てるため、保険金等支払い、最後の時効完成に伴って支払備金を取り崩した額になるものでございます。続いてその他の経常収益1億5,000万強につきましては、主に地方公共団体から貸付の繰り上げ償還に伴った補償金に相当するものでございます。

続きまして、経常費用についてご説明申し上げます。まず保険金等支払金1兆8,664億円のうち、保険金、年金、それから特約保険金等は保険金受取人の保険金等の支払いの部分でございます、これが大宗を占めてございます。なお再保険料2兆6,857億円がございますが、これはお客様から機構が受け取ったところの保険料を、かんぽ生命のほうに再保険ということで充てているものでございます。

それから、借入金利息につきましては3,000億弱、これは貸付金の原資に充てるためにかんぽ生命から借り入れているものでございます。

続いて、事業費、一般管理費につきましては、貯金勘定と同様でございますので、説明は省略させていただきます。

その他経常費用のところでございます。時効保険金等払戻引当金の繰入額ということで、5億3,470万円を計上させていただいております。それと地公体への貸付金の繰上償還に伴う、機構がかんぽ生命に貸付金の繰上償還を行っていますので、機構がかんぽ生命に支払う費用ということでの補償金1億5,167万円という数字になります。

都合、経常利益といたしまして、18億円弱という数字を計上させていただいております。これが当期総利益のところまでおりてきまして、先ほどのバランスシートのほうの当期末処分利益に相当する数字になります。

勘定の説明は以上でございますが、同様に国庫納付をしておりまして、それは43ページ目、附属明細書の8、積立金の明細というところで記載させていただいておりますので、ご参考いただければと思います。

すみません、恐縮でございますが、3ページ目に戻っていただければと思います。機構単位といたしました貸借対照表と、4ページ目、損益計算書がついてございますが、貸借対照表につきましては、前中期目標期間繰越積立金233億円に当期末処分利益89億円

を加えまして、322億円が利益剰余金の額となっております。簡単でございますが、説明は以上でございます。よろしくお願いいたします。

【釜江分科会長】 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何かご質問ございましょうか。

特段のご異議がなければ郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成24年度財務諸表については、本分科会として問題がないものと認める旨の意見を取りまとめることとしてよろしゅうございますか。

(「異議なし」の声あり)

【釜江分科会長】 総務省独立行政法人評価委員会議事規則第9条の規定により、本分科会の意見をもって委員会の意見となります。ありがとうございます。

それでは議事の(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年度業務実績評価の決定に入りたいと思います。まず、機構の24年度項目別評価調書につきまして、委員の皆様からご提出いただいた業務実績評価案を適宜調整の上まとめておりますので、事務局からご説明をお願いいたします。

【藤野課長】 事務局からご説明させていただきます。資料はお手元の2-1、それから2-2、2-3の3点でございます。資料2-1は項目別評価表となっております。先生方の評価をご記入いただきました評価調書の本体を全部集約したものになってございます。それから資料2-2、項目別評価総括表は資料2-1から評価部分だけを抽出して、全体としてどの程度目標を達成しているかを評価するというで抜き出したものでございます。資料2-3は全体的評価表となっておりますが、各項目の評価の概要をまとめまして、その上で全体の評価を記載したものとなっております。ご説明は、資料2-2に基本的には即してさせていただきたいと思っております。

2-2をごらんいただきたいと思いますと思いますが、赤字と黒字がまざってございますが、これは便宜、要約的な部分のところを赤い字で、ちょっと見やすくないかと思ってやったものでございまして、全体は分量がございますので、適宜そういった形でごらんいただければと思います。

最初のページでございます。まず一番左側、評価項目が書いてありますが、第1の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からご説明させていただきたいと思っております。このうちの1、組織運営の効率化がございます。こちらにつきましては、評価、理由が右側に書いてございますけれども、一番最初の上のところでございますが、「業務の実

施体制の検証・効率化プロジェクト」が機構に設けられているわけですが、これによりまして業務の実施体制について検証を行い、国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けて、25年度の監査等の業務量の減少が見込まれるということで0.5人、これは4時間勤務に相当しますが、削減を行ったことを評価いただいております。左から3つ目の箱で評価のA、B等がついておりますけれども、ここでA——これは目標を十分に達成したという意味でございますが——という評価をいただいております。

次に、2でございます。「業務経費等の削減」についてでございます。①、②と番号を振って項目別に分けてございますが、①につきましては、「経費等の効率的使用」でございますけれども、平成24年度は前年度比1%以上の削減を達成したということ、それから②のほう、「契約の点検・見直しの実施」についてですけれども、こちらについては、機構の契約監視委員会が継続的に開催され、集中的に監視を強化するなどの取組みが推進されたとまとめていただきまして、総括としてはA、目標を十分に達成したという評価を記載させていただいております。ただ、「一者応札・一者応募」の改善につきまして、「一者応札・一者応募」の件数が、平成23年度は5件だったのが、7件へ増加しているところでございまして、実績があることを資格要件とした案件があったこと等が理由とされているわけですが、これについて、特殊事情だから達成が難しいとするのではなく、あくまでも改善策を講じるべき課題としてしっかり位置づけてほしいというご指摘もいただいております。それを記載させていただいております。

次に一番下のほうでございますが、③でございます。「人件費の削減等に係る取組み」でございます。こちらにつきましては、超過勤務管理の徹底等によって、設定した人件費の削減目標がマイナス8.03%だったわけでございますが、これを達成したこと、それから国家公務員に準じた役員報酬規程や職員給与規程の改正を行い、そして、給与水準について対国家公務員指数100以下の水準を維持していることを評価いただきまして、こちらについてもA、目標を十分に達成したという評価にさせていただいております。

それから2ページ目に行っていただきたいと思っております。今度は、第2の、「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」でございます。1でございますが、「資産の確実かつ安定的な運用」でございます。これにつきましては、①、郵便貯金資産、それから簡易生命保険資産の運用について、各資産に係る運用計画、それから運用実施方針を遵守して確実かつ安定的な運用に努めていること、それから真ん中のほうに行きますけれども、②でございます、再保険先であるかんぽ生命に

における確実かつ安定的な運用について、かんぽ生命から毎月運用実績について報告を受けている、それから、再保険先において確実かつ安定的な運用が行われていることの確認等を行っているということを指摘していただいております。そして、その上で③でございますが、機構の保有する資産は業務を行う上で不可欠なもののみであって、業務に必要最低限の資産となるよう見直しをしているということの評価をいただいております。こういった3点を総括しまして、こちらもA、目標を十分に達成したという評価をつけていただいております。

続きまして、3ページのほうに行きたいと思っております。2の「提供するサービスの質の維持・向上」についてでございますが、郵便貯金管理業務と簡易生命保険、両方に分かれておりますので、まず郵便貯金管理業務についてご説明させていただきたいと思っております。

こちらは、「委託先・再委託先の監督」が一番最初の項目に挙がっておりまして、これについて4点を挙げていただいております。第1、最初の丸でございますけれども、監督方針、実地監査計画に基づいて、監督方針における各重点確認項目の確認、指導、実地監査をスケジュールどおりに行っているということでございます。

2つ目の丸でございますが、委託先及び再委託先の業務の質について、委託先、それから再委託先での犯罪発覚件数、苦情等の申告件数、現金過不足事故件数が減少しており、また、利用者の評価等に関する調査結果も良好であるということで、全般的に向上していると認められるということでございます。

それから、第3番目でございます。部内犯罪事案を含む不適正事例について、委託者として四半期ごとに不適正事例の発生原因等を分析し、その結果も活用して実地監査を行っているということ、そして委託先・再委託先に対して再発防止策を求めたと挙げてございます。そしてこれを受けて委託先・再委託先においては新たな再発防止策を講じるということで、1番目に渉外営業活動の管理強化、2番目に郵便局における現金等の実在性を検証する特別監査の強化、3番目に局長の自局任用の原則禁止といったものなどを実施して、こういった取組みの効果もあって、委託先、それから再委託先における犯罪発覚件数がやや減少しているということを指摘していただいております。

4つ目の丸に参りますが、再委託先で発生した事案、それから実施した取組みについて、委託先を通じて報告を受けている、そして、委託先が再委託先に対して実施したモニタリング結果等を活用しているということで事案や取組みの内容の確認を行い、そして実地監査においては、委託先で改善指導を行ったことを挙げていただいております。これについ

ては、費用対効果の観点から委託先の内部監査情報を活用して実地監査を行っているという評価をさせていただいております。

続きまして、郵便貯金管理業務の提供場所と提供時間についてでございます。括弧して提供時間等と書いておりますが、こちらでございます。委託先で行う銀行業務及び再委託先で行う銀行業の代理業務と同等以上の営業日、営業時間が郵便貯金管理業務においても確保されているということを確認したことをまず評価させていただいております。

それからその次は「標準処理期間等」と書いてありますが、標準処理期間を定めた各処理の処理状況についてでございます。こちらについては毎月の報告から標準処理期間内に全て処理されていることが確認されたことを挙げていただいております。

続きまして、4番目、震災対応でございますけれども、ここでは、24年度におきましても東日本大震災に伴う非常取扱いを継続して行っているということを挙げていただいております。

郵便貯金管理業務についての総括といたしまして、以上の点を評価いただいた形でA、目標を十分に達成したということでまとめていただいております。

次は4ページに行ってくださいますが、サービスの質に関することで、簡易生命保険管理業務についてでございます。こちらはポジティブな評価事項としましては、1つ目の丸でございますけれども、委託先や再委託先への監督体制を構築し、委託先の内部監査結果等を利用するほか、委託先・再委託先からの定期・随時の報告を求めている、また、実地監査を行うことで委託事務の質の点検、監督体制の妥当性の確認が行われていることを挙げていただいております。

それから2つ目の丸に参りますけれども、同じくポジティブな事項ですけれども、重点確認項目に係る実施状況について、報告徴求・確認・分析を行い、不適正な事案に対しては改善策の検討・実施を求め、実施監査において実施状況の確認を行っており、24年度の犯罪発覚件数、顧客情報漏えい、現金過不足等の件数は、従前に比べて減少しているということを挙げていただいております。

そして、丸を3つ飛んでいただきますが、6つ目の丸でございます。こちらの前半部分でございますが、簡易生命保険管理業務の提供場所・提供時間について、委託先・再委託先の生命保険契約維持・管理業務と同等であるということを確認していることを評価していただいております。

それから、こういったポジティブな部分の他方で、ネガティブな部分を含む事項も挙げ

ていただいております。その大きなものが3つ目の丸になるわけでございますけれども、委託先における大規模な請求案内漏れ、支払い漏れが発覚し、この件に対して、機構としての対応が必要となったことを挙げてございます。

それから5つ目の丸になりますけれども、委託先におけるプログラムの誤りによる特約配当金計算の誤りが発生し、委託先において報道発表を行い、機構のホームページにも掲載するとともに、お詫び状を発送した上で不足額の支払いを行ったことが挙げてございます。

そして、6つ目の丸の今度は後半部分でございますけれども、標準処理期間についても、請求案内漏れ、支払い漏れへの対応の影響があり、一部目標未達となっている、そのために問題点の把握・分析、改善方策の検討・実施を求めることになったことが指摘されてございます。

それで、これらにつきましては、同じ欄の7つ目の丸になるわけでございますけれども、ご指摘いただいております、「監督、指導によりサービスの質の改善が図られ、結果につながっている項目も少なくないが、保険契約の要である保険金支払いの管理について、一層の効果的な取り組みが必要」という指摘をいただいております。その上で、Cがついてございますが、目標をある程度達成しているが改善の余地があるという意味でございますが、そういう評価をいただいております。

続きまして、その下のところ、3の「業務の実施状況の継続的な分析」に移らせていただきます。こちらについては4点指摘をいただいております。まず第1に、利用者から委託先、それから再委託先に寄せられた意見を定期的に収集し、自らが得た意見とともに毎月、または四半期ごとに分析している。第2番目でございますが、調査結果を説明することで、通帳等の預かり証の利用者への周知等について改善を得たことを挙げていただいております。それから第3点でございますが、機構自身も定期郵便貯金払い戻しや自動継続定期の廃止に関する広告を行ったこと、第4番目で、調査結果をその後の施策にフィードバックし、また外部機関のウェブ調査を利用し、業務経費の節減に努めていることをご評価いただいております。A、目標を十分に達成したという評価をつけていただいております。

続きまして5ページ、4というところがございます。「照会等に対する迅速かつ的確な対応」に行かせていただきます。こちらでは4点評価をいただいております。1つ目の丸でございますが、郵便貯金口座の有無に関する確認のお知らせを機構ホームページに掲

載するなど、預金者への周知が的確であること、それから2つ目の丸に参りますが、照会等への対応の事例集の内容を更新・拡充して活用していること、3つ目の丸でございますが、郵便貯金管理業務における各種取組みの継続で、苦情申告等の件数は2年連続、長期未解決事案の件数については3年連続で減少していること、それから4つ目の丸でございますが、簡易生命保険管理業務について、長期未解決事案の残存数が大幅に減少し、コールセンターの応答率も高水準であることといった点をご評価いただきまして、A、目標を十分に達成したという評価をつけていただいております。

続きまして同じページですが、5、「情報の公表等」に参ります。こちらにつきましては、最初の丸でございますが、ディスクロージャー誌の備えつけ・公表、新聞広告等も活用した情報の提供に努めていること、それから2つ目の丸で、特にホームページについて言っておりますけれども、ホームページを積極的に活用し、そのユーザビリティ、アクセシビリティのための工夫として、サイト内検索機能あるいは音声読み上げソフトを導入するなど、多様な利用者が情報にアクセスしやすいような工夫がなされていることといった点をご評価いただきまして、こちらについてもA、目標を十分に達成したという評価をつけていただいております。

6ページに行かせていただきたいと思っております。今度は6でございますが、「預金者等への周知」、支払い等を得られる機会があるということの周知についてでございます。こちらは3つについて評価いただいております。まず1つ目の丸でございますが、郵便貯金管理業務では満期後15年目、18年目、19年目の全預金者に対して通知を行っていること、そして、満期を経過した郵便貯金残高を毎月把握してホームページで公表するとともに、通知書類や封筒における注意喚起の工夫、機構ホームページでの周知等が継続して行われていることを挙げていただいております。

2つ目の丸でございますけれども、簡易生命保険管理業務で保険金等の受け取りがない契約の残存状況を毎月把握し、ホームページで公表するとともに、満期後未請求者への各種案内、それから機構ホームページの案内の工夫、新聞広告等による周知活動といったものが行われていること、再委託先郵便局社員が戸別訪問することで、満期保険金等の事前請求案内や、長期未払い契約に対する請求勧奨等が実施されていること、24年度では、委託先において案内書類が2年以上不着となった契約者を対象に、満期1年前で住所調査を実施していることといったものを挙げていただいております。

そして3つ目の丸でございますが、広報業務の実施に当たって、窓口で支払いを受け取

った方に対する調査を準備していることを挙げていただいております。こういった点をご評価いただきまして、こちらも評価はA、目標を十分に達成したということにさせていただいております。

こちらにつきましては指摘事項をいただいております。「機構全体の経費を抑えつつ、新たな周知活動が行われているが、例えば郵便貯金における権利消滅金や睡眠貯金の残高は依然として高水準であることから、更なる効果的な周知方法の検討が求められる」という指摘事項でございます。

それから同じページでございます。第3、「財務内容の改善に関する事項」に行かせていただきたいと思っております。こちらにつきましては、1と2を総括しておりますけれども、利益剰余金の発生原因について適切に分析されており、権利消滅金・時効完成益の減少に向けて郵便貯金、簡易生命保険の早期受け取りの勧奨等の対応策も実施されていることを評価いただきまして、前年度同様、こちらもAという評価をいただいております。

最後に第4に参ります。「その他業務運営に関する重要事項」でございます。こちらは項目がいろいろ分かれておりますが、1、「施設及び設備に関する計画」はこちらの機構の場合ございませんので、2、「適切な労働環境の確保」から説明させていただきたいと思っております。ここでは5点の評価をいただいております。1つ目の丸でございますが、業務運営を効率的かつ効果的に実施することを目途に、超過勤務を抑制し、継続的な点検を図り、業務の実情を踏まえ、組織編成及び人員配置の見直しを実施していること、それから2つ目の丸でございますが、人事評価について、適切、公平な評価プロセスを確保し、実施している、そして職員の努力及び成果を適正に評価したこと、そして3つ目の丸でございます、24年度内の常勤職員数が、目標値がございまして、40人以内でございますが、これを達成して、25年6月現在で39名であること、そして4つ目の丸、ハラスメントの防止についてですけれども、環境整備、これは相談員や通報窓口を設置するということでございますが、この環境整備に努めていること、そして5つ目の丸、メンタルヘルスについて、専門医による講習会を実施、それから相談窓口を周知していることといった、5つの点を挙げていただきまして、評価もA、目標を十分に達成したとつけていただいております。

7ページに移らせていただきたいと思っております。今度は3、「機構が保有する個人情報の保護」についてでございます。こちらは2点の評価をいただいております。1つ目の丸でございますが、保有個人情報の漏えい事故がなかったこと、それから2つ目の丸でございますが、委託先や再委託先において、24年度は顧客情報関係書類の集中保管、職員への研

修・指導、直営店等のモニタリング等の多面的な取組みを行った、それから顧客情報管理態勢や事故情報などの報告・確認等の収集の取組みが実施されたということ、そして、郵便貯金管理業務では約50%、簡易生命保険管理業務では約35%、それぞれ事故件数が減少したことを挙げていただいております、評価はA、目標を十分に達成したということをつけていただいております。

こちらにつきましては指摘事項をいただいております、「委託先及び再委託先での事故そのものは発生し続けている。再発防止に向けた委託先・再委託先へのさらなる働きかけと、機構自身による管理・点検・報告・研修などの徹底が望まれる」という指摘をいただいております。

次に4、「災害等の不測の事態の発生への対処」を説明させていただきたいと思います。こちらの評価は3点いただいております。まず1つ目の丸でございますが、東日本大震災後の状況に対応し、不測の事態に備えた緊急事態対応計画の改定、業務継続計画の策定をし、また、全職員を対象として、緊急事態対応計画等についての説明会や訓練を実施していることを挙げていただいております。そして2つ目と3つ目の丸、両方にわたりますけれども、委託先に対して、危機管理規程等の報告を求めて、不測の事態への適切な対応が図られていることといった3つの点を評価いただきまして、こちらも目標を十分に達成した、Aという評価をつけていただいております。

次に5、「内部統制の充実・強化」に移らせていただきたいと思います。こちらは7点の評価をいただいております、その主要なものをご紹介しますと、1つ目の丸でございます、理事長においてリーダーシップを発揮し、組織にとって重要な情報等について適時的確に把握するとともに、法人のミッション等を周知できるような環境が整備されていることを挙げていただいております。そして2つ目の丸でございます。リスク管理について、機構のリスク管理規程に基づきリスク管理シートを作成し、リスク発生の防止または発生した場合の早期発見に努めていることでございます。そして3つ目の丸ですが、特に自然災害等に関するリスクへの対応では、機構独自の取組みとして、全職員を対象として緊急事態対応計画等についての説明会を実施し、周知を徹底していることを挙げていただいております。そして4つ目の丸でございますが、統制活動としての方針等の整備として、手続の明確化、それからマニュアルの充実を図っていることを挙げていただいております。1つ飛びますけれども、6つ目の丸はICTの利用についてです。必要なICT環境の整備について言及していただいております。こういったことを評価いただきまし

て、こちらもA、目標を十分に達成したという評価をつけていただいております。

ちょっと長くなりましたけれど、最後のページに移らせていただきます。8ページでございます。6、「情報セキュリティ対策の推進」についてでございます、こちらも2点挙げていただいております。1つ目の丸でございます。25年3月に情報の格付、それから取扱制限の設定と、これに応じた適切な取扱いの義務づけを中心とした機構の情報セキュリティ管理規程等の見直しを行っていることをここで挙げております。2つ目の丸でございますが、全職員を対象として、四半期ごとに点検シートにより情報セキュリティ対策の実施状況について点検を行っていること、そして情報セキュリティに関する教育・訓練として、12月に全職員を対象に部外講師による研修を行い、職員の教育・訓練を実施していることを挙げていただいております。こちらも評価Aとなっております。

次に7でございます。「積立金の処分に係る金額の厳格な算出等」についてでございますが、繰越積立金について統計手法に基づき適正・厳格に算出されており、国庫納付額は適切に定められていることを評価いただきまして、こちらもAという評価になってございます。

それから8でございます。「環境への配慮」でございますが、環境に配慮した物品、サービスの調達について43の特定調達品目全てについて目標が達成されていること、それから温室効果ガス排出削減などの取組みでも、24年度までの2年間の平均を19年度と比べると8%削減しているという目標に対しまして、約27.8%の削減を実現していることを評価いただきまして、こちらもAの評価をいただいております。

ただ、こちらにつきましては指摘事項をいただいております。「環境保全活動においては、委託先に対し、委託先から再委託先への要請も含む環境保全活動の要請を実施しているが、今後は、このような機構側からの委託先を介した再委託先への環境保全活動の働きかけを一層積極化することが望まれる」といった指摘でございます。

最後でございます。9、「業務改善へのイニシアティブ」についてでございますが、1つ目、2つ目の丸になっておりますが、業務改善のため、利用者の意向調査により利用者のニーズを把握し、業務改善に取り組んでおり、また、機構のミッションをよりよく果たすこと及び業務を適正かつ効率的に遂行することを目的に、役員懇談会等を実施することなどにより、役員等において部下職員に対して必要な指示、指導等を行うなどのイニシアティブを発揮していることを挙げていただいております。そして3つ目の丸ですが、業務改善のイニシアティブの一環として、担当職員を日本内部監査協会の研修に参加させたり、

機構の役職員の業務知識の向上等を図ることを目的に、金融に関する研修（講演会）を実施したりしていること、そして4つ目の丸ですけれども、理事長から全役職員に対しての機構のミッション、法令等遵守の重要性、効率的な業務運営、人材育成等について、改めて周知徹底を図っており、また理事長において、24年度に機構に着任した職員を対象に、各部の状況、機構のミッション等について意見交換会を開催し、機構のミッション等を深く浸透させる取り組みを実施していることについてご評価いただいております。A、目標を十分に達成したという評価をこちらもいただいております。

これらの評価を集計した全体としての評価の項目数は、同じページの一番下でございますが、掲載してございます。昨年はAAというのがございました。これは現金過不足あるいは個人情報漏えいが40%おのおの減ったことを評価してAAとなっておりますが、今回、そこまでの減はないということで、AA自体なくなっておりますが、Aの項目が18項目いただいております。そして支払い管理等の問題がございましたということでCが1つついていることになってございます。

こういった24事業年度の業務実績評価案を踏まえた中期計画の達成状況については、今の資料の次の2-3がございまして、資料2-3は1ページからずっと今ご説明申し上げたものをもう1回リフレインしているような形で一旦総括した後で、中期計画全体の評価——これは中期計画全体の達成状況という意味でございましてけれども、10ページから12ページのところにかけて記載しております。12ページの一番最後のところが総括になってございまして、こちらにつきましては、Aが18項目ありましたが、C評価の項目もございましたので、全体としては第2期中期目標期間の初年度においては、中期目標をおおむね達成といった全体的な評価案をまとめさせていただいております。

24年度の業務実績評価案につきまして、ご説明は以上でございまして、よろしくご審議のほどお願いいたします。

【釜江分科会長】 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、何かご質問等ございますでしょうか。また、評価をご担当いただいた委員の皆様から、何か補足等ございましたらお願いいたします。

【重川委員】 簡易保険に関するサービスについての評価でC評価をしたので、先ほどご説明いただいた内容のとおりではあるんですけれども、補足いたします。数字で目標が出ている提供時間、標準処理期間等に関しましては、提供時間・提供場所は達成をしておりますし、あと標準処理期間に関しましては90%目標で89.1%はほんとうにわずか

な未達成です。そこからすると、A、B、C評価に示される100%とか80%ということで見ると、かなりよいレベルではあると思います。ですが、やはり先ほどもご報告いただいたように、保険契約の要の保険金支払いについて、以前、2010年にも機構とかなぼ生命保険会社の文書の中にも再発防止のことが出ていますが、また改めてということでしたので、さらに一層の効果的な取り組みが必要と判断し、目標をある程度達成はしていても改善の余地があると評価し、それはC評価ということになり、Cをつけております。

【釜江分科会長】 あとはよろしゅうございますか。1点だけ私のほうから。赤字が入っているもの、資料2-2です。6ページのところの預金者への周知のところ、2つ目の丸で、簡易生命保険については4行目、「案内書類が2年以上不着となった契約者を対象に満期1年前で住所調査を実施する」といったことが行われている。これに対して、最初の丸の郵便貯金のほうでは3行目のところ、「満期後15年目、18年目、19年目の全預金者に対して通知を行い一定の効果を得た」ということになっているのですが、保険と貯金で扱いが大分違う、貯金業務ではこういうことはできないのかということなんです。

【吉武貯金部長】 まさしく今、分科会長がご指摘の部分につきましてなんですけれども、やはり貯金と保険とで若干、もともとのサービスが違っておまして、保険の場合、案内書類が2年以上不着というのは、案内書類も含めてなんですけれども、例えば所得税の確定申告の際に必要な書類とかを毎月送っております。けれども、貯金のほうはそういった書類を定期的を送るというもともとの素地がないので、なかなか一概にこういうのはできない。他方で、まさしく今ご指摘のように、不着の部分も相当ございますので、不着で住所に宛所尋ね当たらずで戻ってきたものにつきましてどうするかということ今年度、ゆうちょ銀行と相談しながら改善を進めたいと思っております。

【釜江分科会長】 わかりました。ほかに何か。

【丹生谷委員】 すみません。確認というか、質問なんですけれども、個人情報の保護のところ、委託先はそれなりに漏えい事故件数があつたということなんですけれども、機構においては事故はなかったということなんです、具体的には、機構における保有個人情報というのは何を指しますでしょうか。

【吉武貯金部長】 貯金業務に関してですけれども、我々はいわゆる郵便貯金の債務を負っています。郵便貯金は、貯金者、預金者にとっては債権なんです。それについて差押え等がございまして、そういったときのやりとりで、当然のことながら個人情報を取得するというところでございます。

【丹生谷委員】 委託先が保有する顧客の個人情報、基本的には機構は保有しないということですね。

【吉武貯金部長】 そうなのですが、ただ、例えばですけれども、お客さんがお持ちの債権に対して差押えが入ってくるときに、当然のことながらそれに関していろんな個人情報が入ってくるということ

【徳永保険部長】 あと、保険について補足しますと、差押え以外にあと2つ大きな類型がありまして、1つは訴訟関係、もう1つは開示請求関係になります。一般的なお客様のデータは全て委託先で管理しているのですが、具体的に訴訟が提起されますと、それに関していろいろ契約を調べなければならぬということで、そういった情報については委託先から取り寄せて、個人情報についても訴訟に関するものについては、機構で管理しているものもあります。

同じように開示請求についても、個人情報保護法に基づく開示請求で、自分の契約について開示請求が機構に出されますと、これも委託先から情報を提供してもらって、それをお客様に開示することになりますので、そういった個人データについては一定の期間、機構でも保有する形になります。あと、それ以外にはごく一般的に、機構の職員に関する庶務的な個人情報がございます。

【丹生谷委員】 わかりました

【釜江分科会長】 ほかに何か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につきまして、お配りしているもので本分科会においてご了承いただいたものとしてよろしゅうございますか。

(「異議なし」の声あり)

【釜江分科会長】 ありがとうございます。なお、各事業年度に係る業務の実績に関する評価につきましては、総務省独立行政法人評価委員会議事規則第9条の規定によりまして、本分科会の議決が評価委員会としての議決になりますので、本評価結果につきまして、今月の末、27日に予定されております総務省独立行政法人評価委員会において私からご報告させていただく予定でございます。

ありがとうございました。それではこれで本日の議事は全て終了ということになるかと思えます。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】 事務局でございます。本委員会の本日の議事録につきましては、事務局において取りまとめさせていただきまして、委員の皆様にご確認をいただきます。その上で、委員会議事規則の第7条の規定にのっとりわけでございますが、公開することとさせていただきたいと思っております。また、会議資料につきましても同じ規定にのっとりまして、公開することとさせていただきたいと思っております。事務局からは以上でございます。

【釜江分科会長】 ありがとうございます。

それでは以上をもちまして、総務省独立行政法人評価委員郵便貯金・簡易生命保険管理機構分科会の第25回会合を終了させていただきます。本日はどうもありがとうございました。