

第27回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

(釜江分科会長) それでは定刻となりましたので、これから第27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ご確認お願いいたします。

(藤野課長) 事務局の藤野でございます。本日は委員3名の先生方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を満たしており、会議が成立することをご報告させていただきます。

続きまして、本日の資料の確認をお願いしたいと思います。資料に番号が打ってあります。会合資料のこの1、2、3、4と資料に番号が降ってありますが、その後、参考としまして、参考の1から、大分あるのですけども、14までございますかと思っております。

それから、これと別に、未定稿というふうに付きました、機構から提出いただいております平成25年度財務諸表というのがお手元にあるかと思っておりますけども、いかがでしょうか。不足のほうはございませんでしょうか。よろしければ、じゃあ、これで以上になります。

(釜江分科会長) ありがとうございます。それでは、お手元の議事次第でございます、議事の1、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成25年度の業務実績評価スケジュール、評価基準等及び評価の分担の決定に入ります。

まず、25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、事務局に案を用意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) ではまず、お手元の資料の1番をご覧いただきたいと思っております。こちらの平成25年度の業務実績評価のスケジュール案でございます。平成25年度のこの評価を行っていただくに当たりまして、本日6月13日、それから8月6日、この計2回、分科会が開催されることになってございます。

本日の分科会では、評価のスケジュール、評価基準等、それから、各先生方の分担について決定していただきたいと思っております。また、機構からは、平成25事業年度の業務実績等の報告をしていただくこととなっております。

本日の分科会の終了後から次回この8月6日の分科会までの間でございますけども、委員の先生方には評価に係る作業をお願いできないかと思っております。項目別の評価調

書について主担当部分の作成に3週間取るといたしまして7月4日金曜日までに、分科会長、それから分科会長代理による調整がその後の10日間程度で7月15日の火曜日までやっていただくようなスケジュール案としてございます。その後、全体評価書の取りまとめをしていただくという段取りをご提案させていただいております。

8月6日、次回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いうふうにしてございます。分科会で取りまとめていただきましたら、この評価結果につきましても、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の方で承認をいただいた後、この親会から政策評価・独立行政法人評価委員会に通知していただくこととなっております。

それから、この作業に合わせまして、8月6日の分科会には、機構の財務諸表について独立行政法人、その法律の第38条第1項の規定、これに基づく総務大臣の承認のために、同法の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考えてございます。以上がスケジュール案でございます。

続きまして、資料2をご覧いただきたいと思っております。A3のちょっと大きな資料でございますけれども、こちらが評価基準等、それから分担表の案でございます。

最初に1番として、評価の基本的な視点というのを掲げてございますが、これは平成25年5月31日の決定されたもの以降、追加されたものがございまして、これを随時掲げさせていただいております。最後の(4)でございます、ここが最新の部分、平成26年度取組というふうにして、年度評価の視点として付け加えられたものをここに掲げさせていただいております。

それから、評価基準、評価指標、評価項目、分担について、次の2番のところでございますけれども、一番左側、表がずっと続いておりますけれども、左側の中期計画、それから年度計画の項目に沿った形、対応する形でまとめてございます。これら評価基準、それから評価指標、評価項目につきましては、平成24事業年度業務実績評価時のものに当分科会、それから親会や政策評価・独立行政法人評価委員会から提示いただいたもの、そういった視点を赤字で追加的なものを付け加えて表記させていただいております。

それから、これらについて作業をいただく分担でございますけれども、担当者のお名前を、これ事前にご相談させていただけたかと思っておりますが、これを右側の方に書いてございますけれども、これは平成24事業年度のときの評価と同じ項目をそれぞれご担当いただくという形で、案にさせていただきます。以上が評価基準、指標、それから分担表の案でございます。

(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、ご意見、ご質問等、ございます。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案のとおりといたしたいと思っておりますが、よろしいでしょうか。ありがとうございます。

続きまして、議事の2の独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成25年度

業務実績についての聴取に入ります。委員の皆様には評価していただく機構の25事業年度における業務実績について、機構からご説明いただきます。

その中で、財務関係についても説明をしていただきます。財務諸表に係る質疑及び資料については、配布資料にある財務諸表が未定稿でありまして、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あるということですので、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、非公開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。

(山崎総務部長) それでは、総務部長の山崎でございます。よろしくをお願いいたします。資料の3に基づきまして、まず項目別評価調書についてご説明し、その後、今ご指摘のありました財務諸表についても併せてご説明申し上げたいと思っております。

それでは1ページめくっていただきまして、目次のところでございます。本年度の項目別評価書につきましても、第2期中期計画、それから平成25年度の年度計画の構成に沿ってございます。第1に業務運営の効率化、第2に業務の質の向上、第3に財務内容の改善、第4がその他の業務運営に関する重要事項となっております。

次に、1ページ目の項目別評価の構成でございますが、まず、上段に中期計画の記載事項、そして、下段の左から、小項目、それから達成目標、そして右側に実績結果という形で記述をさせていただいております。

それでは、1ページ目の第1関係、1の組織運営の効率化でございます。これにつきましては、柔軟かつ機動的な人員配置について、平成25年度におきましても、業務実施体制の検証・効率化プロジェクトというものを開催いたしまして、各課の個別業務量と職員の配置状況等を検証いたしました。その結果、周知広報業務の増加に伴う措置として、繁忙期、2月、3月が当たるんですが、に限り、他課の職員を兼務させるなどの柔軟かつ機動的な対応をさせていただいております。

2ページ目でございますが、国際ボランティア貯金の寄附金の配分に関する業務につきましては、25年度から0.5名削減をさせていただいております。今後につきましては、今年度中に検討して結論を得ていきたいというふうに考えてございます。

それでは、4ページをお願いいたします。ここから10ページにかけては、業務経費等の削減の部分でございます。

4ページは、いわゆる一般管理費及び業務経費の合計についてということで、経費の効率的使用(1)から(2)につきまして、業務運営の意識改革や予算管理の徹底などというものについて記載させていただいた上で、6ページ目をご覧いただいて(4)、結論の部分でございますが、25年度2億8512万円強ということで、2年目の2%削減を目標としておりますが、達成目標の3億5735万円弱に対しまして大幅な抑制ができていますところでございます。

続きまして、6ページ目をお願いいたします。ここにつきましては、契約の点検・見直しの実績でございます。この項目につきましては、平成24年度に当分科会の方から一者

応札・一者応募につきまして、あくまでも改善策を講ずべき課題として位置付けてほしいというご指摘をいただいております。そういうことも踏まえて対応を、取組をさせていただきます。

6ページ目は、始めに会計規程類の改正状況、25年度改正いたしておりますので、その旨を記載させていただきます。

続きまして5ページでございます。随意契約の見直しでございます。25年度の競争性のない随意契約につきましては、契約監視委員会の事前承認等をいただいた2件、これは財務諸表の官報掲載の件と貯金業務の訴訟関係の弁護士委託の部分でございます。

(前川理事) 8ページですね。

(山崎総務部長) ごめんなさい、8ページでございます。なお、その予定価格が基準額を下回るもの、要するに少額随契ができる場合であっても、単に複数の業者からの見積もりを取るだけということではなくて、25年度におきましては、ネットにおける市場調査を徹底した上で、それらの価格を参考にした上で契約を結ぶように努めております。

続きまして、一者応札・一者応募の改善のところでございます。これにつきまして改善策といたしまして、仕様書の一部要件を緩和する、もしくは25年度におきましては電子メールにより入札公告配信サービスを試行的に暮れから実施しております。これらの結果、一者応札・一者応募の割合につきましては、22件中3件ということで、25年度については13.6%となっております。昨年度が26.9%でしたので、これにつきましても大幅に改善ができたものというふうに理解してございます。

続きまして9ページ目でございます。3の人件費の節減等に係る取組のところでございます。25年度の人件費につきましては、23年度人件費実績額に対する達成目標、92.2%に対しまして、90.54%と抑制が足されております。また、給与の水準につきましても、対国家公務員指数97.0%と適正水準を維持していることが確認されてございます。

それから、次、11ページをご覧いただきたいと思います。第2の1、資産の確実かつ安定的な運用でございます。債務の確実な履行を確保するためということで、郵便貯金資金及び簡易生命保険資金ともに運用計画、運用方針に従ってございます。したがって、回収不能の問題がないというふうに記載させていただいております。

なお、13ページからでございますが、実物資産、金融資産、知的財産の見直しの結果について検証しておりますが、問題がないということについて記述させていただいております。詳細は省略させていただければと思います。

続きまして、17ページでございます。第2、2として、提供するサービスの質の維持・向上の部分でございます。具体的に1枚めくって18ページをご覧ください。機構が委託先に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きましては、中期計画及び年度計画におきまして、委託先が行う業務と同等以上の質を確保することといたしてございます。

このため、機構といたしましては、事業年度ごとに各委託業務に対し重点確認項目、それから項目ごとのスケジュール等を規定した監督方針を定めてございまして、この監督方針等に基づきまして委託先、再委託先における業務の実施状況の報告を求めるとともに、実地監査をいたしまして状況の確認を行う。それから、不適切な事例等につきましては、発生原因等を分析し、必要に応じて再発防止等の策を講ずるように指導しているところでございます。そのようなことについて、記載させていただいております。

それでは、各業務別の重点確認項目ごとにポイントを絞ってご説明申し上げたいと思います。ページにつきましては、20ページを開いていただければ。20ページから27ページまで、ここににつきましては郵便貯金管理業務についての重点管理項目でございます。以下、順にご説明申し上げたいと思います。

まず、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、いわゆるこれは防犯ということでございます。これにつきましては委託先、再委託先では、業務改善計画に基づき、従来の施策に加えまして、窓口業務担当管理者を対象に階層別研修などを実施してございます。この結果、犯罪発生件数につきましては13件ということで、昨年度比で5件減少ということになってございます。

しかしながら、発生していることには変わりはありませんので、機構といたしましては、発覚事案の原因分析、それから実地監査を踏まえまして、金庫開閉時の立会いの徹底など、再発防止の検討を更に求めてございます。

続きまして、22ページでございます。第iiとしては、顧客情報の管理等でございます。これは委託先、再委託先では、従来の施策に加えまして、新型窓口端末機の配備に併せて、郵便局等に電子記録媒体を残さない方式に切り替えるなどの新しい、新たな取組をしているところでございます。

その結果、25年度に発覚した顧客情報関連事故につきまして73件、前年度比6割減と大幅に改善いたしております。更に機構といたしましては、郵便局における適切な点検の実施などの具体的な検討を求めているところでございます。

23ページでございますが、(2)の地方公共団体に係る借入申込書類の紛失への対応ということで、事案が昨年9月に発覚しておりますので、委託先において地方公共団体の借入申込書の一式3件ということでございますが、それらも対応について適切に対応したところでございますが、その旨を記載させていただいております。

続きまして第iii、23ページの下の部分の、苦情申告等の対応でございます。委託先、再委託先では、従来からの研修などの取組に加えまして、25年度におきましては、店舗の管理者に対するハードクレーム対応研修などを更に実施してございます。これら取組の結果につきましては、25年度苦情申告等の件数につきまして6022件ということで、前年度に比べ若干の減少ということになってございます。

機構では委託先から毎日報告される苦情内容につきましては、分析するとともに、その分析を実地監査等に生かす形で実地監査をいたしまして、後日払い等の防止、委任状の説

明方法の改善などを更に求めているところでございます。

続きまして、第iv、25ページをお開きください。第ivは、委託先の外部委託の管理でございます。再委託先で発生した事案、取組につきましては、委託先を通じて実質的に報告を受けてございます。委託先の管理についても確認していることをここで記載させていただいてございます。

続きまして、第vの業務品質の確保でございます。業務品質全般につきましては、実地した利用者意向動向調査というものをやっておりますが、サービス水準の向上をしているというふうにアンケート上は認められております。防犯、それから顧客情報管理、苦情申告対応につきましては、先ほど来、説明させていただいておりますが、更に現金過不足防止事故につきましても、25年度につきましては発生件数65件ということで、前年度比4割減少という結果になってございます。

また、26ページにございます東日本大震災の被災者支援、それから3番目として疑わしい取引の届出ということで、犯罪による収益の移転防止に関する法律を踏まえた対応について、必要な改善等の取組を実施させていただいてございます。

次に、26ページ第viでございます。会計に関する業務の適正性でございますが、ゆうちょ銀行から月次財務データを、送られてくるデータについて毎月検証いたしております結果、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ということについて記述させていただいております。

続いて27ページから36ページまでは、簡易生命保険管理業務に関する重点確認項目になります。以下、順次ご説明申し上げます。

第i、27ページのところのiでございます。これは貯金管理業務と同じように防犯の関係でございます。業務改善計画に基づき、従来の取組に加えまして機構の要請をも踏まえた形で、25年度においては保険金や保険料のキャッシュレス化に向けた取組を更に推進、強化いたしてございます。

防犯発覚件数につきましては委託先では0件、再委託先では5件ということで、昨年と同様の数字になってございます。機構におきましては、原因分析、実地監査等を踏まえまして、集金管理等の整備など、改善対応につきまして要請をしているところでございます。

続きまして、第iiの28ページの下の部分の顧客情報の管理でございます。顧客情報の漏えい等が発覚した場合におきましては、直ちにまたは全容が判明した段階で委託先から報告を受けておりますが、そのほか、毎月発覚状況等の報告、半期ごとには管理態勢の報告も受けてございます。

25年度におきましては、顧客情報関連事項につきましては61件と、昨年度に比べまして12件増加いたしております。特に再委託先では減少しているもの、むしろ委託先で増加している現象が起こっております。これを踏まえまして、機構としては原因分析、実地監査を踏まえまして、かんぽ生命本社に対して再発防止の取組の実施を促し、本年1月以降におきましては、当該事故については発生してないことを確認させていただいてござ

います。

続きまして第iii、29ページ一番下の部分のところから31ページにかけてでございます。苦情申告の対応でございます。機構では苦情申告等の内容につきまして、これも毎月分析を行って、改善指導に役立っているところでございます。25年度の苦情件数につきましては約33万件ということで、前年度比約23%の増加となっております。他方、保険料払込証明書に関する苦情は前年度より減少しております。

苦情者数の増加につきましては、委託先における集中的な請求案内漏れ事案等の対応に伴いましてお客様への接触機会が増えたことによるもので、必ずしもサービス低下によるものではないと分析しておりますが、引き続き注視が必要というふうに考えてございます。

一方で、受け付けから2か月以上の長期の未解決事案の残存件数につきましては50件ということで、昨年度比28.6%減少しております。更にコールセンターの応答率につきましても95%前後ということで、高い水準を引き続き維持させていただいているところでございます。

続いて31ページから33ページにかけまして、第ivということで、保険金等の支払管理について記述させていただいております。平成24年度に発覚いたしました保険金等の請求案内漏れ、それから支払漏れ事案への対応といたしまして、委託先では過去請求事案の点検や再発防止に向けた業務の改善、それから満期等から1年を経過している既存の長期未払契約の請求勧奨等に取り組んでおります。

機構では委託先に対しまして、四半期ごとの保険金請求案内漏れ、点検計画の実施状況等に関する資料の提出を求めています。その結果を総務省に報告するとともに、お客様への請求書、案内書の発送等の計画について定期的な報告を求めて、進捗状況を管理を徹底させていただいているところでございます。

また、その実地監査におきましては、全てのコールセンター、5か所でございますが、対象にいたしまして、25年度実施しているところでございますが、委託先及び再委託先の再発防止策、お客様対応の取組状況、請求案内漏れ等のサンプル検証等を実施しまして、不適切な事案があればその場で指摘し、確認、改善対策等の報告を求めるなどの改善指導を行っているところでございます。

続きまして、32ページ、その結果の部分でございます。②番でございます。過去の支払請求事案の点検及び請求案内につきましては、民営化後に請求を受けた約1700万件を対象に点検を行い、平成25年7月までに約75万件的案内書を送付いたしました。同年12月には請求意思の確認作業を実施いたしまして、平成26年3月、昨年度末までに請求意思の確認ができた事案に対する請求勧奨作業を終了いたしております。請求案内対応については、これで完了ということだというふうに理解してございます。

それから、保険金等の支払漏れ、請求案内漏れ防止につきまして、具体的な再発防止を徹底するとともに、長期未払契約の対応につきましては、平成24年1月末時点の満期保険金等に係る長期未払契約約2300億円につきまして、平成25年11月までにお客様

への支払等を完了いたしております。既存の長期未払契約を解消しているということでございます。

また、24年2月以降に発生いたしました満期保険金等の長期未払契約につきましても、訪問、電話、または書面による案内等を行い、一部事案は除きますが、平成26年、4月に入っておりますが、対応を完了してございます。以上のような取組により、保険金等、支払管理態勢につきましては、24年度と比較して大幅に改善しているということでございます。

続きまして、第v、33ページの下の部分でございます。委託先への外部委託の管理です。これにつきましては基本的に郵便貯金管理業務等で説明したものと同じでございますので省略いたします。

続きまして、34ページ、第viのその他業務品質の確保に係る事項でございます。②のシステムリスク管理態勢に係る問題でございますが、民営化前に起こったシステム改正時のプログラムのバグ極小化の検証作業におきまして、一部の特約配当金の計算誤り等が発見されました。これに対してお客様対応を実施しているところでございます。機構では委託先のシステム部門を直接実地監査いたしまして、必要に応じた改善指導を行っているところでございます。

それから、35ページの下第vii、会計に関する業務の適正性でございます。機構の財務諸表に重大な影響を及ぼす事象は認められなかったということについて記述させていただいております。

続きまして36ページの中ほど、実地監査についての記述です。ここににつきましては、実際に25年度に郵便貯金管理業務、簡易生命保険管理業務ごとにそのファクトについて記載をさせていただいております。詳細は省略いたします。

引き続き39ページから42ページにつきまして、監督に当たり留意する事項、(3)というものを記述させていただいております。機構は委託先であるゆうちょ銀行とかんぽ生命に対しまして、各管理業務委託契約を締結いたしまして、委託業務を取り扱う委託業務取扱事務所一覧というものを定めます。

そして、委託先及び再委託先が行う各業務と同等以上の営業日及び営業時間の確保を義務づけてございます。また、貯金証書の再発行や満期保険金の支払などに対しては、41ページに記載してございますが、標準処理期間を定めて9割以上の処理達成を求めてございます。これにつきましては、郵便貯金管理業務につきましては全て達成いたしております。簡易生命保険管理業務では、支払検査を要する入院保険金及び基本契約の死亡保険金を除く全てが達成ということでございます。

機構では、これら未達原因を分析を行いまして、実地監査に役立てて、実質的には書類送付の遅い郵便局への指導の改善を指摘、そして委託先でもこれを受けまして、サービスセンターの要員不足の解消などの必要な改善措置を現在執っているところでございます。そういったものを確認しているということでございます。

続きまして、43ページをご覧ください。3、業務の実施状況の継続的な分析でございます。機構では、委託先及び再委託先に寄せられた意見につきまして定期的に報告を受け、機構自らが受けた意見とともに毎月と四半期毎に分析を行いまして、意見の件数、概要を公表させていただいております。

また、利用者意向動向調査というものを実施いたしまして、結果内容を委託先、再委託先に説明申し上げ、ゆうちょ銀行に対しましては預り証の周知方法、かんぽ生命に対しましては保険料の口座振込利用勧奨等について改善が必要と考えまして、取組状況の報告を求めるといふこと。それから、機構といたしましても、調査結果を踏まえ、周知広報活動や監督業務に役立てているということにつきまして記述させていただいております。

それでは、続きまして46ページをお開きください。51ページまでは照会等に対する迅速かつ的確な対応というところでございます。機構への直接照会に対しましては、迅速かつ的確な対応をするために、まずお客様応答マニュアル及びお客様応答事例集を毎年度、必要に応じた更新を行っております。25年度におきまして、更に採用時研修におきまして職員の理解を徹底させているところでございます。なお、委託先、再委託先の取組は既に説明しておりますので、省略させていただきます。

少し先に進みます。52ページをおめくりください。ここは情報の公表等ということでございます。機構といたしまして、ディスクロージャー誌、それから機構の概要紹介のパンフレット、ホームページの積極的活用について記載させていただいております。

25年度において特にホームページの掲載しております情報がディレイ、遅延を起こさないようにということで、特に根拠法令などにつきまして、迅速な現行化を可能とするという観点からe-Gov、行政情報ポータルサイト上の法令データ情報システムにリンクを張るなどの改善措置を図っております。

それから、55ページから61ページにつきまして、6、預金者等への周知のところでございます。周知広報活動を行うことにより債務の履行の確保、促進するということでございます。56ページ、郵便貯金管理業務におきましては、2、預金者への個別通知でございますが、機構といたしましては、従来からの取組に加えまして、昨年度に引き続きということで、満期後15年、17年、18年経過した郵便貯金を保有する全預金者を対象にいたしまして、早期払戻しを促す挨拶状を送付させていただいております。

勧奨内容が明確に伝わるようにということで、25年度におきましては封筒の色や文面等について工夫させていただいております。また、新たな試みといたしまして、自動継続定期郵便貯金の終了に関する個別通知を試行的に実施いたしております。

続きまして、57ページをお願いいたします。簡易生命保険管理業務の部分でございますが、1として、契約者等への情報提供。機構ホームページで掲載情報を分かりやすく改善をいたしております。それから、2としまして、満期等の個別案内でございますが、委託先、再委託先で25年度から、郵便局からの訪問等による請求勧奨を求める対象の郵便局を窓口郵便局にも拡大したということ。

それから、58ページでございますが、3、住所変更等の届出に関する通知でございますが、従来からの取組に加えまして、新たに転居届を提出した契約者に保険に関する住所変更案内を発送するなどの改善を、日本郵便とともに対応をしているというようなことが記述させていただいております。

続きまして、58ページから61ページ、機構自身が取り組んでいる新聞広報等の実施の部分でございます。これにつきましては昨年度の当分科会におきましても、更なる効果的な周知方法の検討が求められるというご指摘をいただいております。

平成25年4月から8月に私どもの中で権利行使者の調査を実施いたしまして、その結果、ご指摘も踏まえながらラジオ広告については廃止し、エリア施策について追加することによって平成25年度における周知広報についてという紙をまとめさせていただき、機構内に各課横断的なメンバーによる広報会議を設置いたしまして、具体的な方法、スケジュールの策定、進捗管理を行う態勢を整備し、機構全体で取り組めるような態勢を作りました。

部外では、利用者、消費者へのリーチを直接確保するために郵便貯金の権利消滅金について広く消費者問題、行政問題と捉えまして、消費者庁、総務省、国民生活センター、消費者団体等と意見交換を重ねまして、助言、協力をいただく中で対応したところでございます。具体的には60ページのところに記載させていただいております。

(2)、まず省庁等への対応でございます。国民生活センターが提供するホームページ、中央省庁のお知らせコーナーを活用する、もしくはメルマガを活用する。それから、消費者行政担当職員や消費生活相談員にお知らせをするオンラインの掲示板での周知。それから、消費者庁広報誌や主婦連機関誌への記事掲載。地域の消費生活センター所長会議への出席、行政相談員関係の研修へ出席いたしまして、現場で実質的に利用者の方々、地域の方々と接する人たちがきちっと対応できるようにということでお願いをしております。

それから、60ページ下、(3) 地方公共団体への対応でございます。これにつきましては先ほど言いましたように、特定のエリアということで試行的にさいたま市におきまして、本年2月、3月に集中的に広報活動を実施いたしました。

実施に当たりまして、さいたま市、さいたま市社会福祉協議会、自治連合会等の助言、協力をいただきまして、さいたま市の広報媒体への記事掲載、公共施設でのチラシ設置、自治会回覧板におきましてチラシの全戸回覧、それから社会福祉協議会広報誌では全戸周知、市内コンビニエンスストアや駅構内、バス車内へのポスター掲出等を実施いたしました。効果等の検証につきましては、今年度、今計画中でございますが、実施することにしたさせていただきます。

続いて、62ページから64ページにかけては、第3、財務内容の改善に関する事項でございます。予算収支計画、資金計画につきましては、財務諸表の案のとおりでございます。これは後ほどご説明ですが、利益剰余金について適切に管理をしたこと等を記載させていただいております。

続きまして、65ページから67ページにかけての第4、その他業務運営に関する重要事項の2、適切な労働環境の確保でございます。業務運営の効率化につきましては、第1の1で既にご説明いたしております。

66ページですが、小項目に(2)労務課題というのがございます。これに対しまして、機構といたしまして、25年度、セクシャルハラスメント規程の改正、それから、職員が幅広く相談や通報をしやすい環境整備ということで、公益通報者保護規程の整備をいたした等のことについて記述させていただいております。

それから、すいません、68ページから73ページにかけまして、機構が保有する個人情報保護の部分でございます。これにつきましては、個人情報保護規程に基づき、遵守状況の点検と適切管理に努めまして、25年度は四半期ごとの点検に加えて、8月に債権差押通知書の誤送があったことから、債権差押えに関する取扱いマニュアルを改訂し、職員に周知、徹底いたしました。

再発防止を図ったことになるんですが、更にeラーニングを活用いたしまして、実務に近い形の研修を実施いたしております。委託先における個人情報保護についても規定しておりますが、これは第2の2でご説明したとおりでございます。

続きまして、74ページから76ページにかけまして、4といたします災害等の不測の事態の発生への対処でございます。25年度、緊急事態計画及び業務継続計画を改正いたしまして、役員への報告の複数ルート化等、報告体制の充実を図るとともに、また東京都の帰宅困難者対策条例に基づきまして、非常食の買い増し、毛布等の備蓄品目を追加措置いたしております。

さらに、9月、11月、12月と回数を増やしまして、安否確認訓練の実施、それから自衛消防訓練に参加いたしております。75ページ以下では、委託先における対応の説明を記述させていただいております。ここでは省略させていただきます。

続きまして、77ページから85ページにかけまして、5として内部統制の充実・強化でございます。達成目標では、独立行政法人における内部統制と評価についてということでの6項目に留意し、内部統制の充実・強化を図ることとしております。1として統制環境の整備でございますが、理事長が業務全般につきまして、報告を受け、支持を直接行い、毎月の役員懇談会、業務報告会、毎週の幹部ミーティングなどにおきまして、情報共有するとともに、方針、支持等の徹底を図っております。

次に78ページでございます。2として、機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、評価及び対応では、リスク管理規程に基づき、機構の全ての業務に対し管理リスクを特定し、25年度も一定の見直しをいたしました。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ことを記述しております。

続く79ページ、3といたしまして統制活動としての方針等の整備ですが、業務ごとにアクションプランを作り、かつ事務処理方法を文字にするマニュアル化を定期的に見直すなどのこと。4としては、重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備について記

述。5といたしまして、モニタリング態勢整備については、モニタリングの具体的な事例を記載させていただいております。

81ページの6としてのICTの利用環境の整備等では、基本的要素について記述いたしております。引き続き81ページの一番下から次のページにかけてでございます。内部統制全般に関しということで、内部監査及び監事監査について記述いたしております。

内部監査では、定期監査2回を実施し、リスク管理状況、情報セキュリティ対策実施状況、法人文書管理状況、保有個人情報管理状況等につきまして監査し、改善を要するべき事項、今後留意すべき事項につきまして報告書を理事長に提出いたしております。また、日常的モニタリングといたしまして、契約、支出決定等の会計関係の全ての起案文書につきまして、回議を受け、事前に内容を確認しているということでございます。

それから、83ページ、監事監査でございます。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切に、効率的に執行されているか、などの観点から、各種会議への出席、実地監査への同行、会計監査人、内部監査部門との意見交換、監査結果の確認を行うなど、実地をしており、記述文とおりの部分でございます。

それから、先に行きますが、86ページから88ページにかけまして、6、情報セキュリティ対策の推進でございます。25年度におきましては、特にサイバー攻撃への迅速、的確な対応という要請がございました。

そのための所要の改正を行うとともに、情報システム委託業者との連携を密にすることで、チェックシートを用いて確認、対応等の徹底を図る、それから、情報セキュリティ対策実施手続を改正いたしまして、機構が所有する全ての情報機器を対象とし、トータルな情報セキュリティ対策が可能とするような措置をいたしました。

それから、89ページ、7、積立金の処分に係る金額の厳格な算出等でございます。平成25年度におきまして、積立金の処分につきましては、中期目標期間の最終年度終了後に行われるものとされていることから、対応はないということでございます。

続きまして90ページでございます。その他業務運営に関する重要事項、その8、その他でございます。始めに環境保全関係でございます。温室効果ガスの排出削減等の取組につきましては、25年度から28年度までを期間とする温室効果ガスの排出削減等のための実施計画を策定いたしました。

これにより、政府の方針に従いまして、年度の排出量につきまして、平成24年度実績値以下とすると定めまして、25年度におきましては、24年度比3トンの減少、率にしまして12.5%の減少を達成いたしております。

それから、再委託先に対する働きかけということで、昨年当分科会でもご指摘をいただいております。これを踏まえまして、委託先を通じたものに加えまして、昨年10月、それから本年の3月に、環境保全活動の積極的な取組を行うようにということで、再委託先と直接意見交換をいたしました。それにより、今後、再委託先からは高効率の空調機や

照明等の採用、低公害車への切替えなど、環境配慮の設備導入を順次進めることを確認いたしております。一定の効果が上がったものというふうに考えてございます。

続きまして、91ページの下の業務改善のための役職員のイニシアティブでございます。役員及び管理職員が、機構のミッションがよりよく達成、果たされるようということで、役員懇談会等におきまして状況の把握分析をいたします。それから、部下職員に必要な指導を行うことで対応等をしているということを書き記述させていただいております。

最後になりますが、92ページでございます。これにつきまして、過去の会計検査院等の指摘を踏まえた取組というものを今年度においても書き記述させていただいております。これは、機構において個別の指摘事項がないものの、他省や他の独法が受けている事項におきまして自ら点検をいたしまして、PPC用紙の年度一括調達を実施していること。それから、会議費支出基準を定めて支出基準の明確化をしたということ。それから、回数券利用手続を定め、交通費の経費節減にも努めていること等を書き記述させていただいております。

長くなりましたが、調書関係のご説明は以上でございます。引き続き、よろしいでしょうか。

(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。

(佐野委員) よろしいでしょうか。

(釜江分科会長) はい、どうぞ。

(佐野委員) 最初ご説明いただいた資料の8ページの随意契約の見直しというところなのですが、ここでは「原則として市場調査を徹底したうえで、複数の業者から見積りを」というふうに書いてあります。それはすばらしいことだと思ったのですが、その後、最低価格を提示した者との間で契約を行っているという、それだったら、市場調査なんかしなくっていいじゃないかっていう気がするのですけれど。

(山崎総務部長) どういうことかと言いますと、市場調査をしないと、要するに我々が、要するに見積りを出してくださいと言う相手先が、実はネットで検証することによって低いところを探することができるというふうに使っているというふうに、むしろ読んでいただいた方がよろしいのかと思います。

(佐野委員) 随意契約ではなく、複数の業者から見積りを出していただいたときの最低価格だったら、余り必要ないのではないかと。随意契約だったら、市場が大体どのくらいの価格で動いているかというところで見ることができると、というような気がするのですが。

(山崎総務部長) 実際の例でお話すると、例えばパソコンを調達しようと思って、これまで我々が取引させていただいたところだとか、ここも見積り出していただけるとはいいかというアプローチがあったんですが、実質的にネットで調べて、やはりネットでの最低価格を参考にして、そこに声をかけさせていただいて見積りを取ることができたので、結果とすると効果は上がったというふうに理解しているのですが。

(佐野委員) 何かもう少し書き方を変える方がいいのかなと思います。そういうふうに読

めない。

(山崎総務部長) 分かりました。工夫していきましょう。

(佐野委員) それと、もう1つ。30ページの苦情相談のどこなんですけれど、約23%増加したとあります。私は、増加したことは悪いとはけして思っただけでなく、そこから得る情報は非常に貴重なので、それをもって組織が改善できると思うのですが、23%ってすごく多いような気がします。それで、ここの分析ですと、お客様と接する機会が増えたことが苦情件数の増加につながっているというふうにあります。これだけでいいのかなってような気がしてしょうがないのです。この苦情件数は、苦情、相談、問合せも入っているのか、苦情だけなのか、ちょっとその辺りを教えてください。相談とか問合せが入っているのか、もし、苦情だけだと、ちょっとすごいかなって思ってしまったのですけど。

(徳永保険部長) 基本的に苦情だけ。

(佐野委員) 苦情だけですか。

(徳永保険部長) です。ただ、苦情と見るか、問合せと見るかというのは、かなり厳しく見ておられて、どうしてこうなったのかというような質問に近い形でも、そのままがいいと思っただけというところが見えれば、全て苦情として取っています。だから、別にハードクレームみたいなものばかりを取っているんじゃないで、どうしてこういう額になったのか、というようなものも苦情に入っているものが多々あります。

それから、実際の分析は相当細かくやっております。ただ、それを全部はここに書ききれないんですけど、例えば、接触機会というふうに簡単に言っているんですけど、実際には請求案内漏れのうちの、過去の請求案内点検に係る件数が何件で、長期未払で請求勧奨したものがどれぐらいの件数、また、入院保険金の支払手続については何パーセントぐらい増えていて、死亡保険金の支払については何パーセント増えている。

あるいは、キャッシュレス化だと、口座振替、送金の関係の件数がいくら増えている、実際には、ここに書いているよりもう少し細かい内容まで踏み込んで、それぞれについて何がどれだけ増えているというのをきちんと分析した上で出しております。

(佐野委員) 分かりました。あと最後に1つ、58ページのところにあります、郵便貯金の払戻しの件なのですが、相当いろいろ工夫されているので、今年度どういう結果が出るか非常に楽しみにしています。本当に全員に全て返すというような気持ちで、ぜひ、更に工夫をしていただければと思います。よろしくをお願いします。

(山崎総務部長) 分かりました。ありがとうございます。

(佐野委員) 以上です。

(釜江分科会長) ほかに何かございましょうか。よろしいでしょうか。

(釜江分科会長) あとご意見、ご質問、よろしゅうございましょうか。

それでは、ほかにご意見、ご質問なければ、次の議題に進みたいと思いますが、よろしゅうございましょうか。

それでは、議題の3で、議事の3ですが、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機

構の平成26年度業務運営に関する計画についての聴取に入りたいと思います。昨年度末に機構から総務省に対して届出のあった26年度の業務運営に関する計画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します。

(山崎総務部長) それでは、お手元の資料4でご説明申し上げたいと思います。独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成26年度の業務運営に関する計画、これは年度計画と呼んでおりますが、通則法第31条1項の規定に基づきまして、機構の26年度業務運営に関する計画を定めているものでございます。機構につきましては、先ほど項目別評価調書でご説明いたしましたような構成になってございます。

中期目標期間の3年目ということでございますので、変わった部分、変えた部分、変わった部分だけについてご説明を簡潔に申し上げたいと思います。まず、最初の1ページ目の2の業務経費の削減のところでございます、一番下のパラグラフの「人件費については、」という箇所をご覧ください。

「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」といたしまして、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おりますが、平成23年度の役員交代によります影響を補正した人件費実績額の99.77%以下とすることを目標といたしまして、削減に取り組むことといたしております。

要するに、23年度人事院給与勧告月例給0.23%を減額保留されているわけでございます。

続きまして3ページでございます。中ほどの部分、(1)なのですが、「委託先の監督」の最後の簡易生命保険の実地監査計画、括弧書きで書いている部分でございます。サービスセンターに新たに保険金等に支払に係る新システムをかんぽ生命の方で導入いたしておりますので、これにつきまして、昨年度に引き続きまして実地監査計画の中で保険金等の支払の管理の項目に重点を置くということを加えているわけでございます。

続きまして、4ページの6「預金者等への周知」の部分でございます。一番下の行でございますけれども、「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を今年度も実施する」としております。昨年度につきましては、準備でき次第実施するというので昨年実施しておりますが、今年も実施するというので、模としているのは、少し内容について工夫した上で実施するというにしたいと考えてございます。

機構の方からの26年度の年度計画につきましては、簡単でございますが、以上でございます。

(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、ご意見、ご質問等ございますか。

(山崎総務部長) 釜江先生、もう1回すみません。ちょっと1点、申し忘れました。もう

1つ変更がございました。6ページ目の「その他」のところでございますが、温室効果ガスの削減の計画を昨年定めましたので、それを引っ張りまして記述を追加させていただいておりますので、すいません、申し訳ないのですが、そこを訂正いただければと思います。6ページの「その他」のところ、すいません。

(釜江分科会長) これが新たに追加されるわけですね。

(山崎総務部長) そうです。はい。

(釜江分科会長) 今の26年度業務運営に関する計画について、何かご質問、ご意見、ございませんでしょうか。どうぞ。

(米山分科会長代理) ちょっと僕自身に分かりにくいところなのですが、5ページで「財務内容の改善に関する事項」というのがあって、別表が1、2、3のとおりということで付いているのですが、機構のある意味での日月というか、機構の特殊性からいって、機構の使命というのは預金者あるいは保険契約者にできるだけお支払するという、お支払すればするほど使命を果たすという特殊性があるのですが、そういったものをお支払すればするほど財務内容は悪くなる、悪くなるというか、要するにお支払が多くなって財務内容が悪くなるように見えるんですけども、この場合の財務内容と、そういう、今回のような保険金支払が多くなって。

(山崎総務部長) 支払の超過。

(米山分科会長代理) ええ、支払超過になるということとは、どう説明したらいいんでしょうか。

(山崎総務部長) 性格は全く違うのですが、前者の、機構が周知広報をきちっとしていく、当然予算が必要になります。ただし、その予算につきましては、物件費が管理されております。先ほどの調書の方にも書かさせていただいているのですが、機構の予算管理のうち、ある意味では使える額は前中期の最終年度、24年度の実績をベースに1%ずつ、最終的には5%削減という13、23、すいません、23年度末。その中の枠の管理をきちっとするということですから、中で工夫をしてその一定の範囲の中でがんばりなさいという制約条件付きというふうに理解しています。

(米山分科会長代理) だから、ここの財務内容というのは、機構の予算という、機構自体の財務ということですね。

(山崎総務部長) ええ、もちろん機構としての予算ということになると、お客様へのお支払も含めて入りますので。

(米山分科会長代理) 入っちゃう。

(山崎総務部長) はい。ただし、さっき予算管理をどう我々がしているかというのは、予算管理という別のミッションとすると、それは先ほど言いました23年度の実績額をベースに5パーセント額を最終ゴールとしなきゃいけないので、予算管理を徹底とする仕組みとしまして、月次ベースで執行状況をきちっと管理して、実績検証しながら工夫して、要するに先ほど言った、契約もそうなのですが、なるべく節約できるような形、それから効

果が上がるようなという事で取り組む。

したがって、広報につきましては、お金があればいくらでもできるという発想もあるんですが、実は草の根的にやらないとなかなか利用者、預金者のとこに届かないという性格がございますので、その一定要件の下、予算制約の下で、消費者庁だとか国民生活センターとかは、むしろ我々はお支払するものが何も無いのですが、自治体についてもお支払は何もしてないですが、協力していただいて、むしろ汗をかいて、お願いをしてやっていたというのが実態です。

(浦野理事長) よろしいですか。

(米山分科会長代理) どうぞ。

(浦野理事長) 米山先生のご質問の内容は、とりわけ簡易生命保険管理業務のところですよ。それで、昨年度、ご承知のように、相当のかんぽ生命におきまして、営業活動と言いますか、行われまして、その結果支払件数も支払額も多くなったわけですよ。保険のところについては途中段階でも赤が出ているわけですけども、そういう意味では、昨年度は割と特殊な年度という感じだと思うんですよ。

それで、満期になっても、もう10年たっても20年たっても受け取りに来られる方が現れるわけで、その辺はかなり余裕を持って、数字を見積もっているのです。ですから、長期的に見ますと、財務が悪くなるという、財務内容が、財務の状況が悪くなるというような形には、基本的にはあんまりならないのではないかなというふうに考えているのですけれども。

(米山分科会長代理) その財務内容の改善の意味がちょっとよく分かりにくいという、言葉の意味がよく分かりにくいということなのですが、たぶん実際には、やっぱり理事長のおっしゃるとおりで、そんな赤があったとしてもきちっとお支払備金と積立てがありませんから。

(浦野理事長) そういうことです。

(米山分科会長代理) リスク管理としては、リスク管理というか、将来、支払があったとしても、十分に支払えるだけの余力はある。

(浦野理事長) ええ、相当。そういうことです。

(米山分科会長代理) それはもちろん、これを見ればそのとおりだと思うのだけど、それ、財務内容の改善ってどういうことなのかなと。現象だけ見ると、でも、赤があるから財務内容は外形的には改善してないように見えるのですけど、でも、実際のここで言っている財務内容の改善というのは、いかに効率的に与えられた予算の中でやるかという、山崎さんの。

(浦野理事長) はい、そういうことですね。

(米山分科会長代理) そういうことなのですね。そういうふうに理解すればよろしいですか。

(山崎総務部長) はい。ええ、そうですね。

(浦野理事長) はい。年度の契約でございますんですね。

(米山分科会長代理) ええ、そうですよね。

(浦野理事長) ええ。

(米山分科会長代理) 分かりました。その辺、ちょっと言葉として分かりにくいかなと思った次第なのです。

(山崎総務部長) オペレーションできる範囲はそこでございます。

(米山分科会長代理) そうですよね。

(山崎総務部長) はい。あとは数理上の計算の上での話ですから。保険数理の話。

(釜江分科会長) あと何か、ご意見、ご質問等ございますか。よろしいでしょうか。ありがとうございました。

それでは、以上で本日の議事を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) じゃあ2点ございます。まず、情報公開に関する事項でございますが、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た上で、委員の皆様にご確認いただきます。その上で委員会議事規則に則って、非公開の部分ございますけれども、それを除いて、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、本日の配布資料につきましても、同様の扱いで公開させていただきます。それから、スケジュールでございますけれども、次回の分科会は今回決定いただいたスケジュールに従いまして、8月6日の水曜日午前10時からということでお願いしたいと思っております。詳細は、事務局からまた別途ご案内させていただきますので、よろしくお願いたします。以上でございます。

(釜江分科会長) 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会郵便貯金・簡易生命保険管理機構分科会の第27回会合を終了いたしたいと思っております。本日はどうもありがとうございました。