

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28回）

（釜江分科会長） それでは定刻となりましたので、これより第28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の会合を始めさせていただきますと思います。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。

（菱沼郵政行政部貯金保険課長） 今般、人事異動に伴いまして、7月22日付けで総務省情報流通行政局郵政行政部の貯金保険課長を拝命いたしました菱沼と申します。よろしく願いいたします。

それでは定足数に関してご報告をさせていただきます。本日は委員3名全員にご出席いただいておりますので、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項に基づく定員数を満たしており、会議が成立することをご報告いたします。

続きまして、本日の資料を確認いたします。会合の資料は資料本体が1、2、3、4とございまして、2が少々厚うございます。それから参考につきましては1から14までございます。こちらにつきまして、過不足等ございませんでしょうか。もしございましたらその旨おっしゃっていただければと思います。以上でございます。

（釜江分科会長） 事務局と機構に人事異動があったということですので、新しい方のご紹介をお願いいたします。

（菱沼郵政行政部貯金保険課長） それでは、まず事務局の武田郵政行政部長からご挨拶を申し上げます。

（武田郵政行政部長） この度7月22日付けで郵政行政部長を拝命いたしました武田でございます。どうぞよろしくお願いいたします。前職は官房の政策評価審議会でございまして、実は委員の先生方には昨年の夏からいろいろお世話になっております。今回郵貯・簡保の管理機構ということで、先生方には日頃から、同機構の業務運営のあり方につきまして、大局的専門的見地からご指導いただきまして本当にありがとうございます。

ご案内のとおり、先般の国会で通則法改正によりまして、評価委員会による独法の業績評価、25年度が最後ということで、来年26年度業績評価からは、所管の大臣自ら行うという枠組みに変わります。ただ、そうは言いまして、これまで先生方に取り組んでいただきました業績評価、あるいはこの点検ですね、まさに模範でございまして、そういったものを活かしながら次につなげていきたいと思っております。

本日は、25年度の財務諸表、業績評価ということでございますが、また忌憚のないご指摘いただきたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

(菱沼郵政行政部貯金保険課長) 続いて機構の村松保険部長から、一言ご挨拶をお願いいたします。

(村松(独)郵便貯金・簡易生命保険管理機構保険部長) 先月保険部長を拝命しました村松でございます。前職は消費者庁におきまして地方支援を担当しておりました。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。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承認申請が提出されています。本件につき、総務大臣から本日付け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伺いたいと思います。よろしくお願いいたします。

(山崎(独)郵便貯金・簡易生命保険管理機構総務部長) 総務部長の山崎でございます。お手元の資料1に基づいてご説明申し上げたいと思います。まず資料1、かがみが付いておりますのでおめくりいただきまして、平成25年度財務諸表でございます。

続いて1ページ目の目次をご覧くださいと、機構の財務諸表につきましては法人単位のもの、それから郵便貯金勘定、簡易生命保険勘定の3部構成となっております。このうち、法人単位の部分につきましては、郵便貯金勘定と簡易生命保険勘定を合計したものでございますので、この場におきましては両勘定について順次ご説明申し上げたいと存じますのでよろしくお願いいたします。

それでは資料1の20ページ目をご覧くださいと存じます。郵便貯金勘定でございます。1枚めくっていただきまして21ページ目、そこに貸借対照表がございます。左側の部分、資産の部についてからご説明申し上げたいと存じます。

預金の部分でございますが、26兆225億円弱のほとんどにつきましては、右側の負債の部でございます郵便貯金に対応する資産として、ゆうちょ銀行に預けている特別貯金としてのものでございます。次の有価証券の195億円強につきましては、機構が直接国債で運用しているものでございます。

次の貸付金でございますが、預金者貸付及び地方公共団体貸付を合計いたしまして1兆7662億円弱になります。このうち地方公共団体貸付につきましては、新規の貸付けはなく償還のみとなっております。

続きまして、その他資産の部分でございますが、前払費用につきましては、事務所の4月分の賃料について前払をしているものでございます。未収収益の4,681億円強につきましては、そのほとんどにつきまして、特別貯金の未収利息の部分でございます。

その他の資産、264億円弱につきましては、主なものとしましては機構がお客様に発行いた

しました郵便貯金の払戻証書のうちまだ換金されていないものを、その支払のためにゆうちょ銀行に預けている預け金ということになります。

続きまして有形固定資産でございますが、これにつきましては、事務所の間仕切りやサーバ、パソコンなどがございます。また、無形固定資産につきましては、機構における情報系のシステムのソフトウェア等が入っております。以上、資産の部の合計につきましては2兆8千3億0千27万円強ということになります。

続きまして右側でございます。負債の部でございますが、郵便貯金につきましては、残高が昨年3月末に比べまして3兆9千368億円弱減少しております、そこに記載しておりますように、2兆6千219億円強となっております。続くその中の長期借入金でございますが、1兆7千662億円弱につきましては、預金者貸付、地方公共団体貸付の原資といたしまして、ゆうちょ銀行から借り入れているものでございます。資産の部の貸付金と同額ということになります。

続きまして、その他負債の未払費用の4千681億円強につきましては、そのほとんどが郵便貯金の未払利息ということになります。続くその他の負債、251億円弱のほとんどにつきましては、先ほどの未換金の払戻証書に対応する負債になります。その他、賞与引当金等の引当金がございます。これら負債の部の合計につきましては、2兆8千2億8千14万円弱ということになります。

続いて右下の純資産の部でございますが、資本金に相当いたします設立時資産・負債差額が63億円ございまして、積立金が72億円弱、それから当期末処分利益79億円強となっております、これら純資産の部の合計といたしましては2兆1千4億円弱ということになります。

続きまして次のページの損益計算書についてご説明申し上げます。まず経常収益でございます。これにつきましては、預金利息695億円強につきましては特別貯金の利息ということでございます。加えまして、有価証券利息830万円弱につきましては、機構で運用しております国債の利息、また貸付金利息246億円強につきましては、預金者貸付、それから地方公共団体貸付により得られた利息ということになります。

そしてその他の役務収益のところでございますが、1千490万円強につきましては、主に残高証明手数料、それからその中のその他の経常収益83億円強につきましては、その大半は郵便貯金の権利消滅金ということになってございます。

続きまして、経常費用のところでございますが、郵便貯金利子695億円強につきましては、経常収益の預金利息に対応しまして、ゆうちょ銀行に預けた特別貯金の利子はそのまお客様へ、郵便貯金利子の支払に充てられるという関係にございます。

それから借入金利息246億円強につきましては、経常収益の貸付金利息に対応しております、預金者貸付及び地方公共団体貸付の原資として、ゆうちょ銀行から借り入れた部分の借入金の利息支払に充てられるものということになってございます。

その下の、その他の役務費用でございます。1千490万円強につきましては、その他の役務収益に対応しております、ゆうちょ銀行への事務委託手数料に充てられるものでございます。

続きまして、事業費及び一般管理費につきましてはでございますが、郵便貯金管理業務を行う上

で必要となった費用でございまして、順に人件費、それから広告宣伝費、事務所賃貸料等の物件費、それから固定資産の減価償却費、租税公課ということになります。

それから、その他経常費用のところでございます。379万円弱が計上してございますが、地方公共団体貸付の貸付金の繰上償還に伴いまして、ゆうちょ銀行に支払う補償金ということになってございます。この結果、経常利益、当期純利益、それから当期総利益とも79億円強となりまして、この79億円強につきましては、先ほどの貸借対照表の当期未処分利益と同額ということになります。

以上が郵便貯金勘定の部分でございます。

続きまして先に進めさせていただいて、ページで言いますと32ページをお開きください。簡易生命保険勘定でございます。

次の33ページでございますが、貸借対照表でございます。まず左側の資産の部、預金でございます。3億円弱につきまして、これは日常の支払に備えまして手元に置いている現金の分でございます。それから預託金662億円強につきましては、実は右側にあります負債の部の支払備金335億円弱、中ほどにございます時効保険金等払戻引当金102億円強、それから右側の下のほうにございます利益剰余金225億円強に相当しておりまして、これらは保険金等の支払のためにかんぽ生命に預託しているものということになります。

それから有価証券の3億円弱につきましては、機構が直接国債で運用しているものでございます。

続きまして貸付金につきましては、保険契約者貸付、それから公庫公団等貸付、及び地方公共団体貸付を合計いたしまして10兆2,030億円強となっております。

続きまして、その他資産のうち、未収収益120億円強につきましては、貸付金の未収利息、その他の資産、8億6,136万円弱につきましては、主に年金等に係る源泉所得税で税務署にまだ支払われていない金額を、かんぽ生命に対しまして預けている預け金、それからかんぽ生命に請求しました再保険手数料のうち未収の部分が計上されてございます。

それから、有形固定資産と無形固定資産につきましては、内容につきましては、貯金勘定で説明したものと同じでございますので省略させていただきます。以上の資産の部の合計につきまして、10兆2,827億円強となります。

続きまして右側、負債の部に移りたいと思います。まず支払備金335億円弱についてでございますが、これは機構発足の際に、保険金等の支払義務が既に発生しているもののうち、25年度末までにまだ支払が終わっておらず、かつ時効が完成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、10兆2,030億円強につきましては、先ほどの保険契約者貸付等の原資とするために、かんぽ生命から借り入れているもので、先ほどの資産の部の貸付金と同額となっております。

それから、その次のその他負債でございますが、未払費用、120億円強につきましては、契約者の貸付等の未収利息に相当する金額が、そのままかんぽ生命からもその借入金に係る未払利

息となっているものでございます。その他の負債、7億3,774万円弱につきましては、契約者からお預かりしている年金等に係る先ほどの源泉所得税の預り金と、さらに物件費の未払額の合計となっております。

続きまして各種の引当金がございますが、このうち時効完成後の保険金等の支払に備えるための時効保険金等払戻引当金は、102億円強ということでございます。

以上、負債の部の合計といたしましては、10兆2,595億円弱ということになります。

続きまして、右下の純資産の部でございますが、資本金に相当する設立時資産・負債差額が7億円、それから前中期目標期間繰越積立金が208億円弱、そして積立金18億円弱となっております。これら純資産の部の合計は232億円強ということでございます。

続きまして、次のページの34ページ、損益計算書に移りたいと思います。まず経常収益でございますが、保険料等収入11兆6,341億円強につきましては、契約者からの保険料が2兆1,553億円弱、かんぽ生命等再保険契約を結んでいる保険契約につきまして、保険金等支払のためにかんぽ生命から入ってきた再保険収入が9兆4,788億円強となっております。

次に、資産運用収益についてですが、有価証券利息22万円強が、機構が手元の資金を運用した利息の部分です。それから貸付金利息2,600億円弱につきましては、契約者貸付、これは公庫公団等貸付及び地方公共団体貸付につきまして機構が受け取った利息ということでございます。

それからその他経常収益の部分ですが、その大半につきましては、支払備金戻入125億円強、これにつきましては、保険金等の支払や保険金等支払義務の時効完成に伴いまして、支払備金を取り崩した額ということでございます。

その下のその他の経常収益8億2,253万円弱につきましては、主に地方公共団体から貸付金の繰上償還に伴いまして受け取った補償金ということでございます。

続きまして、経常費用でございます。保険金等支払金11兆6,463億円強のうち、保険金からその他支払金までの内訳科目につきましては、保険金受取人への保険金等の支払でございます。次の再保険料でございますが、2兆1,555億円弱につきましては、お客様から機構が受け取った保険料を、再保険先のかんぽ生命に支払っているものでございまして、先ほどの契約者からの保険料にほぼ見合う金額ということになります。

続きまして、借入金利息2,600億円弱につきましては、契約者貸付等の貸付原資に充てるため、かんぽ生命から借り入れた借入金の支払利息で、先ほどの経常収益の貸付金利息と同等ということでございます。

次の事業費及び一般管理費は、簡易生命保険管理業務を行う上で必要となった費用でございまして、内訳科目が人件費、物件費、減価償却費、租税公課ということでございます。

続きまして、その他経常費用でございますが、時効保険金等払戻引当金繰入額24億311万円強と、その他の経常費用8億2,250万円強につきましては、地方公共団体貸付の繰上償還に伴いまして、かんぽ生命への貸付金の補償金ということでございます。

それからその結果につきまして、経常損失ということで25億円強となりまして、そのまま損

益計算書の当期純損失となりますが、独立行政法人会計基準に従いまして、前中期目標期間繰越積立金を取り崩しまして補填します。そして当期総利益0円ということで整理させていただいてございます。

以上が簡易生命保険勘定でございまして、もう一度3ページ目に恐縮ですが戻っていただきまして、機構全体の貸借対照表とございますが、ここを見ていただくと前中期目標期間繰越積立金208億円弱、積立金89億円強に、当期末処分利益79億円を加えまして、376億円弱が利益剰余金の金額ということでございます。簡単ではございますが、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、何かご質問等はございますか。

(米山委員) 1点、後学のためですが、簡易生命保険の損益計算書に、経常費用の再保険料と経常収益の保険料があつて、ほぼ対応しているのですけれども、経常収益の保険料は、100%経常費用の再保険料ということですよ。

(山崎(独) 郵便貯金・簡易生命保険管理機構総務部長) そうです。

(米山委員) 若干差額がありますが、これはどういうことによるのでしょうか。

(山崎(独) 郵便貯金・簡易生命保険管理機構総務部長) 時系列の差がございまして、支払前に年度をまたいでいることがございます。

(米山委員) その差額ということですね、了解しました。どうもありがとうございます。

(前川(独) 郵便貯金・簡易生命保険管理機構理事) 若干補足いたしますと、保険契約のお客様が保険料を払い続けることができなくなった場合、失効する場合がございます。失効後、一定の期間であれば保険料を追納することにより、保険を復活することができるのです。そういった場合の会計処理に伴って、若干差が出るということがございます。

(米山委員) はい、了解しました。どうもありがとうございました。

(釜江分科会長) ほかに何かご質問ございませんか。それでは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25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とりまとめることとしてよろしいでしょうか。

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「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成25年度業務実績評価の決定」に入ります。

まず機構の25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。

(菱沼郵政行政部貯金保険課長) 事務局からご説明させていただきます。大体30分程度になろうかと思っております。資料はお手元の資料の2、3、4の3点でございまして、2の分厚いものが項目別評価調書になります。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でございます。

それから資料の3、項目別評価総括表は、資料2からそれぞれの項目のAAからDにあたる評

価と評価結果の説明の部分だけを抽出して、全体としてどの程度評価目標を達成しているかというところで抜き出したものでございます。

それから資料の4は、全体的評価表ですが、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。

ご説明は基本的に資料3に即して行わせていただきます。資料3をご覧いただきたいと思えます。赤字と黒字がございますが、キーポイントのところを赤字にしております、見やすいようにしております。

最初のページでございます。一番左側に評価項目が書いてあります。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、その中で1、組織運営の効率化でございます。それ評価のAAからDと評価結果の説明がございます。

説明の一番目のところでございますが、機構において25年度の組織運営の効率化に関しまして、業務実施体制の検証・効率化プロジェクトを設置しまして、職員の月次労働時間を詳細に把握するとともに、繁忙期の人員配置に対して柔軟な対応をしていくということでございます。

その下、国際ボランティア貯金の寄付金の配分に関する業務でございますが、過年度に返還を受けました587万円につきまして配分を行いまして、27年度の配分を終えると、業務量を縮小しつつも、事後的な業務処理に関連する必要な業務量を残す予定でいるということを確認しております。

次に、電子化による業務の効率化に関しまして、調達案件が少ないことから、費用対効果の観点からすると、費用がかかる一方見合った効果がないと検討しているところでございます。

以上の点を踏まえまして、機構が組織運営の効率化を図っていったと評価をいただき、目標を十分に達成したというA評価をいただいております。

次のページ、2、業務経費等の削減についてでございます。①、②、③とございます。①の経費等の効率的な使用につきましては、一般管理費と業務経費の、25年度の経費合計額は平成23年度比2%以上、これは2年間で2%ですので、年平均1%以上の削減となっております。中期目標、28年度において23年度比で5%の削減達成に向けた一歩として評価できるということでございます。

②の契約の点検・見直しにつきましては、一般競争の入札条件も厳格に履行されていると、それから25年度においては、一者応札・一者応募の割合は、22件中3件、13.6%になりまして、昨年度よりも低下していることから努力の跡が見られると評価いただいております。また今後も、契約監視委員会の報告及び監視強化を含め、改善を図っていくべきことも指摘いただいております。

③、人件費の削減等に係る取組でございます。こちらにつきましては、超過勤務管理の徹底等によりまして、設定した人件費の削減目標が23年度比マイナス7.8%でございますが、これを上回りまして、23年度比マイナス9.46%の削減を達成したこと、さらには給与について、対国家公務員指数100以下ということで、実際には97.0であるということ、その水準に維持しまして、また不要な福利厚生費の支出も行われていないこと、これらの点を評価いただきま

して、A評価をいただいております。

次のページ、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」、その1で、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の郵便貯金資産の運用計画及び簡易生命保険資産の運用計画の方針に従った、確実かつ安定的な運用につきまして、それぞれ各資産に係る運用計画や運用実施方針を遵守しまして、預金、国債、預金者・保険契約者貸付、地方公共団体貸付等によりまして、確実かつ安定的な勤めていると。

それから②のかんぽ生命保険における運用状況の把握として、再保険先であるかんぽ生命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、確実かつ安定的な運用が行われていることの確認を行っているということも挙げていただいております。

その上で③、保有資産の管理・運用・見直しについてでございますが、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いただいております。加えて25年度においては、機構が賃貸借契約をしている事務所につきまして更新を行いました、賃料も近隣相場に照らして適正なものと言えるということの評価いただいております。こういった点を総括しまして、こちらもA評価、目標を十分に達成したという評価をいただいております。

続きまして4ページ目でございますが、2の提供するサービスの質の維持・向上でございます。郵便貯金と次のページ、簡易生命保険とで分かれておりますので、まず4ページ目の郵便貯金管理業務につきましてご説明させていただきます。

こちらでは委託先でありますゆうちょ銀行、再委託先であります日本郵便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7点ほど挙げていただいております。1点目の最初の丸でございますが、平成25年3月に、監督方針と実施監査計画を定め、これに基づいて各重点確認項目の確認、指導、実地監査を行い、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点目でございますが、委託先及び再委託先の業務の質につきまして、委託先、再委託先での犯罪発覚件数、それから苦情等の申告件数、現金過不足事故件数、いずれも減少しておりまして、また利用者の評価等に関する調査結果も良好ということで、全般的に向上していると認められることを挙げていただいております。

それから3つ目でございますが、25年度の犯罪発覚件数は13件でありまして、前年度の18件から減少しているということでございます。

4つ目でございますが、顧客情報管理につきまして、顧客情報の記録媒体の管理簿の様式改正等を実施した結果、25年度に発覚した郵便事故を除きます顧客情報関連事故数は73件ということで、前年度から比べて6割減となっているということでございます。

5つ目でございますが、25年9月に、委託先におきまして地方公共団体貸付に係る借入申込書類一式の紛失が発覚しましたが、該当の地方公共団体、こちらに事情説明の上、対象となる施

設を特定するに足りる書類を提出させることを求めまして、7月に提出された書類について不足がないことが確認された旨、委託先から機構に報告されております。

6つ目でございますが、25年度の苦情申告件数は、6,022件ということで、前年度からは減少しております。それから25年度末における2か月以上未解決の、長期未解決事案は3件ということで、前年度の22件から大幅に減少しております。

7つ目でございますが、実地監査を42か所で行いまして、委託先にそれぞれ監査結果の指摘事項を通知して改善の実施を求めています。

郵便貯金管理業務の提供時間でございますが、こちらは、委託先及び再委託先と同等以上の営業日及び営業時間が確保されているということで、それから標準事務処理期間の目標につきましては、ほぼ100%達成しているということでございます。

郵便貯金管理業務の総括としまして、それぞれ各施策は有効に機能しておりまして、コストパフォーマンスもよい、これらの業務の必要性、有効性、効率性が高いと評価していただきまして、目標を十分に達成したということの評価いただいております。

次は5ページでございます。簡易生命保険管理業務のサービスの質についてでございます。1つ目の丸でございますが、保険契約者の利便性確保のために、簡易生命保険管理業務の質を確認することは必要性が高いと評価いただいております。それから監督に際しまして、委託先による内部監査結果も利用するなど、効率的に実施されていると評価いただいております。

2つ目でございますが、機構は重点確認項目としまして、7項目を定めておりますが、25年度は、24年度に発覚しました保険金等の請求案内漏れ事案への対応を監督するために、実地監査で保険金等支払管理態勢を最重点項目としておりまして、妥当なものとして評価いただいております。

3つ目でございますが、内部管理態勢の充実・強化ということで、犯罪発覚件数が減少傾向にあること、それから犯罪防止のためにキャッシュレス化が協力で推進されていると。犯罪防止に向けまして、集金管理態勢の整備や管理者向けの研修などの取組の強化と、実行状況の報告を求めまして、年度末までに実施に移されていくこと、こういったことを評価いただいております。

4つ目でございますが、キャッシュレス化によりまして、現金の過不足事故件数は大幅に減少しているということです。苦情申告につきましては、委託先・再委託先による減少に向けた取組を行っていますが、請求案内漏れを対応したという影響もありまして、お客様と接する機会が増加したということもございまして、前年度に比べると件数が増加していることはご指摘いただいております。

5つ目の丸でございますが、保険金等の支払管理につきましては、保険金等の請求案内漏れ事案等への対応の進捗確認や再発防止、それから長期未払契約への対応、発生防止への取組が行われたと。それからシステムリスクの管理態勢につきまして、委託先からの報告と実地監査により確認を行って、問題状況への改善指導を行っていること、こういったことが評価いただいております。

6つ目の丸でございますが、東日本大震災に伴う非常取扱い、その他自然災害被災地域への非

常取扱いにつきまして、委託先から報告を受けて実施状況の確認を行っているということでございます。

7つ目の丸でございますが、提供時間・提供場所につきまして、委託先・再委託先と同等であるということを確認しているということでございます。しかしながら標準処理期間につきましては、請求案内漏れ、支払請求への対応の影響もありまして、わずかではあります、全体として目標に届かなかったということでございます。90%目標のところ、全体89.8%程度と言ったところでございます。そのために、委託先・再委託先におきまして、機構から改善要求に対して、請求案内漏れ防止に向けた慎重な審査方法を行っている、そういった下でも標準処理期間内で処理可能な態勢を整えるということで、この点につきましては評価をいただいております。

以上の点を評価いただきまして、全体としまして評価をA、目標を十分に達成したということの評価をいただいております。

続きまして、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。

1つ目の丸でございますが、利用者から委託先及び再委託先によせられた意見については、機構が自ら得た意見とともに、毎月又は四半期ごとに分析しています。

2つ目でございますが、25年10月に、郵便貯金及び簡易生命保険のサービスに対する利用者の意向等に関する調査、これを Web で行ったと。その調査結果を分析しまして委託先に、例えば預かり証が存在することの周知方法等への対応を求めた、これらを実行いただいております。これらの点を踏まえまして、利用者からの意見収集、分析や Web での調査は必要だと、フィードバックもなされている、費用も Web 調査は効率的だということを実行いただきまして、A評価、目標を十分に達成したと評価をいただいております。

続いて、4の「紹介等に対する迅速かつ的確な対応」でございますが、こちら1つ目、機構において郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの直接の照会に対しまして対応が迅速でないというような苦情はなかったということから、紹介に関する対応は適切に行われているのではないかと推測できるところでございます。

2つ目の丸ですが、郵便貯金管理業務におきましては、継続的な取組が進められておりまして、苦情申告数は3年連続で減少、長期未解決事案の件数は大幅に減少、先ほども申しましたとおりでございます。

3つ目でございますが、簡易生命保険管理業務におきましては、24年度は集中的に実施した請求案内漏れ事案等の対応によりまして顧客への接触機会が増えたということで、苦情等の申告件数が増加しました。しかしながら、長期未解決事案につきましては、委託先や再委託先との連携によって残存数が大幅に減少しまして、それからコールセンターでの応答率も高い水準、95%程度ということを実行しているということから、効率的な、効果的な事業が実施されているということで評価をいただきまして、全体としましてA、目標を十分に達成したという評価をいただいております。

続きまして7ページ目の5「情報の公表等」でございます。

ここはさらっと説明させていただきます。情報開示全般につきましては、ディスクロージャー

誌の備付け・公表、新聞広告、ホームページ等も活用した情報の提供に努めていると。それからホームページにつきましては、ユーザビリティ、アクセシビリティについての改善と充実に努めていることを評価いただきまして、A評価、目標を十分に達成しているという評価をいただいております。

次に8ページ目の6「預金者等への通知」でございます。

1つ目の丸でございますが、郵便貯金の権利消滅金や睡眠貯金の残額、簡易生命保険における支払義務発生後の未請求金、これらの問題を解消すべく預金者の方に債務履行や保険契約者の方に支払請求勧奨をする、これらに関して継続的な取組が必要と評価いただいております。

2つ目でございますが、郵便貯金管理業務では、預金者と郵便貯金払戻証書保有者に対して、個別周知のための活動が継続的に行われるということございまして、特に25年度は早期の払戻を促す挨拶状に専用の電話番号を設けております。そのほか自動継続の定期郵便貯金というのはいまもう終了しているということについて、個別周知のための取組が進められている等々の一定の効果が得られておりまして、効率性、有効性を考慮した事業が実施されていると評価いただいております。

3つ目のところでございますが、簡易生命保険管理業務では、電話により請求勧奨を開始するなど、長期の未払契約の解消に向けた取組が行われておりまして、25年度は効果の認められる新聞広告を優先するなど、効果的かつ効率的な実施に向けた努力を評価いただいております。

4つ目でございますが、初めての取組であります特定のエリア、今回さいたま市で広報活動を行ったということを挙げていただいております。

総括として、全般的に預金者等への周知活動は一定の効果を上げている評価いただいたところございまして、依然として高水準にある郵便貯金における権利消滅金や睡眠貯金の残高等を考慮しますと、今後も機構全体の経費を抑えつつ、効果的な周知への取組を継続する必要があると、ご指摘をいただいているところでございます。

それから第3の「財務内容の改善に関する事項」でございますが、簡易生命保険で預託先の長期未払契約の請求勧奨、これによりまして時効完成後であっても保険金等の支払を行うと、そういうものの増加によりまして、利益の剰余金が減少していますが、原因についての分析は適切に行われていると。また、郵便貯金に関しましては、権利消滅金により従来どおり利益剰余金が発生しており妥当なものであること、こういった点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の項目「その他業務運営に関する事項」、9ページからになります。こちら色々項目が分かれていまして、1、施設・設備はございませんので、2の適切な労働環境の確保ということでございます。

こちらにつきましては、1つ目の丸で、超過勤務について、人件費削減等の観点から抑制を行っている。それから25年度、先ほども申し述べましたが、人員配置について柔軟な対応をなされていると。

2つ目ですが、人事評価では人事評価規定に基づきまして評価実施、夏・冬のボーナスに反映

するという事で職員のモチベーションの向上に努めているという事でございます。

3つ目でございますが、ハラスメントについては、25年度は事案がなかったという事です。

4つ目ですが、メンタルヘルスケアについては専門の医師による講習会を実施しまして、相談窓口を設けて、メンタルヘルスケアに努めていたという事でございます。

以上から、機構は適切な労働環境を確保していたと評価いただきまして、こちらもA評価をいただいております。

10ページ目、3、機構が保有する個人情報の保護でございますが、1つ目のところに、四半期ごとの点検シートに基づくチェックや研修などを実施したという事でございますが、25年度はそれでも機構で個人情報の漏えいが1件発生しました。その際に速やかな対応が実施されまして、マニュアルの改正と職員への周知・指導に取り組んだという事を挙げていただいております。

2つ目でございますが、25年度は委託先に対しまして、個人情報関連事故については直ちに報告することを求めまして管理体制について状況を確認したという事を挙げていただいております。

3つ目でございますが、25年度の個人情報保護策につきまして、機構は委託先や再委託先に対しまして、個人情報の管理状況を監査したり、それで不備な点については改善を指導しまして、監査結果通知によりまして、検討の要請をしたり周知徹底をするなど、気付いた点から改善対応を講じていると、以上の点からAの評価をいただいております。

こちらはご指摘として3点ほどいただいておりますが、1つ目の丸の後3から2行目のほうに、点検シートに基づく四半期ごとのチェックや研修などの取組は今後も継続的に実施すること、それから2つ目の丸の後段のほうで、漏えい事故への未然防止に向け、今後は委託先、再委託先双方に、機構が直接指導できることを原則とするような体制に変えていくこと。3つ目の丸のほうの後段でございますが、委託先・再委託先から受ける報告は、厳格なチェックを行いまして、迅速な聴取調査、それに基づく指導体制の強化などが求められると。こういった点を指摘いただいております。

次に4の災害等の不測の事態の発生への対処でございますが、1つ目で、機構において、緊急時の対応マニュアル、緊急事態対応計画、業務継続計画について適宜修正を行っていること、そのほか東京都帰宅困難者対策条例に基づきまして、必要物資の備蓄の見直し等も進めているという事で、リスク管理体制を充実させるために必要な対策を講じております。

2つ目のところでございますが、郵便貯金管理業務におきまして、委託先に危機管理規程、事業継続計画書、ゆうちょ総合情報システムにおけるコンティンジェンシープラン、こういったヒアリングや提出報告を求めて、対応の確認を行う、委託先のゆうちょ銀行の側でも首都直下型地震に対応した訓練、事業継続計画の改定を行っているという事でございます。

3つ目の丸でございますが、簡易生命保険管理業務で委託先への対処として、危機管理規程それからマニュアル等の確認を実施するとともに、委託先の簡保生命保険のほうでは新たにコールセンターが被災した場合の対応マニュアルを制定するなど、対策を強化しています。

これらを評価いただきまして、リスク管理体制の整備として必要な対策が効果的にとられているというA評価をいただいています。

1点、マニュアルの整備等が万が一の際に有効に機能するために必要な方針を十分に実施し、そのための継続的努力が望ましいというご指摘をいただいています。

次のページ、5の内部統制の充実・強化でございます。まず理事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とともに、法人ミッションを適切に周知できるような環境が整っているということでございます。

2つ目で、機構の業務に係るリスク要因の洗い出しを行いまして、機構が管理すべきリスクの特定を行って、その防止や早期発見に努めるとともに、リスク管理シートについて見直しを行っていくと、

3つ目でございますが、自然災害によるリスクへの対応として、先ほども説明しました緊急事態対応計画等の修正や、25年度東京都帰宅困難者対策条例に基づく物資の備蓄の見直しを進める、

4つ目、必要なICT環境を整備していくということで、情報セキュリティ点検を実施しまして、統制環境の実効性確保に努めていると、

5つ目としまして、監事も役員会等へ出席するなどして、監事機能の強化に努めているということでございます。

以上を評価いただきまして、内部統制の充実・強化を全体として図っているということでA評価をいただいております。

6の情報セキュリティ対策の推進になりますが、25年3月に、情報の格付を設定する等の見直しを行って、施行し、情報セキュリティの対策実施手続を改正し、トータルな情報セキュリティ対策を可能にしたということを挙げていただいております。それから管理規程に基づきまして、四半期ごとに点検シートで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ということで、全体としてA評価をいただいております。

それから12ページ目の8、その他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、例えばコピー用紙など、これは判断基準よりも高い水準で目標が達成されているということ、それから温室効果ガス排出削減などの取組でも、3トンの削減ということで、これは25年度から28年度は、総排出量を24年度の実績である24トン以下ということにするわけでございますが、3トン削減ということで単年度として順調な取組になっていると。これらの取組の背景には、環境配慮の行動が浸透しているということも挙げていただいております。評価はA、目標を十分に達成と評価をいただいております。

なお機構として、エコチャレンジの方向性を提示し、環境保全活動への格段のステップアップを図っていくことが期待されるというご指摘もいただいております。

最後の8、業務改善へのイニシアティブでございますが、こちらにつきましては、役員、管理職員が日々の業務遂行により把握された情報等を踏まえて、役員懇談会等で把握・分析した上で職員に必要な指示・指導を行うなどのイニシアティブを発揮している。理事長による面接を実施

するなどコンプライアンス、業務の効率化、人材育成については周知徹底を図っている。入居ビルの自衛消防訓練による災害リスクへの対応を図っていると。会計検査院等がほかの法人に対して行ったもので、機構にとっても有用なものを採用していたと、これらを評価いただきまして、A評価と、目標を十分に達成ということをいただいております。

これらの評価でございますが、全体として、評価の項目数はこの12ページの下の方でございますが、昨年はC評価というのが1件ございました。これは簡易生命保険の管理業務において、委託先で大規模な請求案内漏れ、長期未払事案があったということでございますが、これがCとなっておりましたが、25年度、今回は委託先におきまして、大規模事案への対応状況の進捗確認や再発防止、それから長期未払契約への対応や発生防止への取組などを行いまして、機構のほうでも実地監査でサービスセンターの5か所すべてを監査対象とする、必要な管理監督を行っている、そういったことを踏まえて今回A評価をいただいております。

こういった25事業年度の実績評価案を踏まえた中期計画の達成状況につきましては、資料4がございまして、これを全部説明するつもりはございませんで、これは1ページ目からずっと、今挙げたものをもう1回リフレインしている、繰り返しているような感じで、総括として12ページの後段以降に、中期計画全体の評価というのがございまして、これは中期計画全体の達成状況という意味ですが、こちらを記載しておりまして、大変恐縮でございますが一番最後のページ、15ページの真ん中より少し上のところに、全体として第2期中期目標期間の第2年度においては中期目標をおおむね達成したと考えられるという全体的な評価案をまとめていただいております。

25年度の業務実績評価案につきましては、長くなりまして恐縮でございますが、ご説明は以上でございます。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、何かご質問等はございますか。それからあわせて、評価をご担当いただいた委員の皆様から補足等ございましたらお願いいたします。

私から2点ほど。5ページの真ん中辺りにキャッシュレス化という言葉が出ておりますが、もとの評価資料2の調書のほうで見ますと、保険金とか保険料を送金扱いにするということやキャッシュレス化というふうに呼ぶということでもよろしいですね。

(菱沼郵政行政部貯金保険課長) はい。その場で現金にて保険料をお支払い頂いているのを、なるべく口座振替か何かにして事故が起こらないようにしていくということでございます。例えば、初回の保険料はまとめてお支払いいただくということとなりますと、かなり高額になりますので、そういったものを口座、例えばゆうちょ銀行の口座でも結構ですし、ほかの方法、振込みなどでも結構でございますが、なるべく口座で扱うということにして、現金を直接取り扱う事故を減らしております。

(釜江分科会長) それからもう1点。7ページの真ん中あたりのホームページの活用というところで、ユーザビリティという言葉出てきますが、ユーザビリティとは、サイト内の検索機能を付けるというようなことを言うのでしょうか。

(菱沼郵政行政部貯金保険課長) 使いやすさという意味だとは思いますが。

(山崎(独) 郵便貯金・簡易生命保険管理機構総務部長) ホームページを訪れた人が見やすいとか調べやすいとかいったものですよね。キーワード検索がしやすいということで、これ普通は、皆さんやってはいるのですが。それからホームページ内については、タグを活用して、より、アクセスしやすいようにしております。それから私どもゆうちょ銀行やかんぽ生命とリンクを張らせていただいたり、国民生活センターからも訪れられるようにしております。機構だけではなくて、マルチ的に、多方面から訪れやすいように、ユーザビリティといいますか、利用者の利便性を高めていくことに取り組んでいるという状況です。

(釜江分科会長) 言葉遣いはこれで、一般的になっているのですか。

(山崎(独) 郵便貯金・簡易生命保険管理機構総務部長) はい、そのように考えております。

(釜江分科会長) 何かほかにございますか。

それでは郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成25年度の業務実績評価につきましては、お配りしているもので、本分科会において本分科会においてご了承いただいたものとしてよろしいでしょうか。

はい、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は、今月末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すべ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。

なお、今後のことですが、次の26事業年度の業務の実績に係る評価につきましては、平成27年4月1日に施行となります改正独立行政法人通則法に基づいて、主務大臣が評価を行うこととなり、総務大臣が評価を行うこととなります。第三者委員会が主務大臣の評価について二次評価を行い、必要に応じて意見をすることとなります。第三者委員会による二次評価の具体的なスキームについては、現在政府内で検討中であるとのことです。この点につきましては、今後スキームが確定次第、事務局よりご連絡させていただきます。

最後に事務局から連絡事項をお願いいたします。

(菱沼郵政行政部貯金保険課長) はい。本委員会の議事録につきましては、事務局においてとりまとめまして、委員の皆様にご確認いただいた上で、委員会議事規則第7条に則りまして、公開することとさせていただきます。

また会議資料につきましても、同条に則り、公開することとさせていただきます。事務局からは以上でございます。

(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28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。