

評価書

様式 1-2-1 中期目標管理法 中期目標期間見込評価 評価の概要様式

1. 評価対象に関する事項		
法人名	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構	
評価対象事業年度	中期目標期間見込評価	第2期中期目標期間
	中期目標期間	平成24～28年度

2. 評価の実施者に関する事項				
主務大臣		総務大臣		
法人所管部局	総務省情報流通行政局郵政行政部	担当課、責任者	貯金保険課保険計理監理官 梅村 研	
評価点検部局	総務省大臣官房	担当課、責任者	政策評価広報課長 河合 暁	

3. 評価の実施に関する事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・役員からの意見聴取を実施。(H28.7.8、H28.7.26)</li> <li>・4名の有識者(大学教授2名、弁護士1名、公認会計士1名)より意見聴取を実施。(H28.7.8、H28.7.29)</li> </ul>

4. その他評価に関する重要事項
—

1. 全体の評価						
評価 (S、A、B、C、D)	B：全体としておおむね中期目標における所期の目標を達成していると認められる。	(参考) 本中期目標期間における過年度の総合評価の状況				
		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
		—	—	B	B	—
評価に至った理由	項目別評価は業務の一部がA、Cであるものの、おおむねBであり、また全体の評価を引き下げる事象もなかったため、本省の評価基準に基づきBとした。					

2. 法人全体に対する評価	
法人全体の評価	特に重大な業務運営上の課題は検出されておらず、全体として順調な組織運営が行われていると評価する。
全体の評価を行う上で特に考慮すべき事項	特に全体の評価に影響を与える事象はなかった。

3. 項目別評価における主要な課題、改善事項など	
項目別評価で指摘した課題、改善事項	・簡易生命保険管理業務における提供するサービスの質の維持・向上について
その他改善事項	該当なし
主務大臣による改善命令を検討すべき事項	該当なし

4. その他事項																				
監事等からの意見	機構の業務が法令等に従い適正に実施され、また、中期目標の着実な達成に向け効果的かつ効率的に実施されているものと認められる旨報告されている。																			
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有識者から、機構の裁量範囲を鑑みた上での次期中期目標の設定、機構のミッション自体が定性的・定型的であることを考慮した評価の実施が必要である旨意見があった。</li> <li>・改正独立行政法人通則法の施行（平成27年4月1日）に伴う評価の変化</li> </ul>																			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>改正法施行前（平成25年度までの実績評価）</th> <th>改正法施行後（平成26年度以降の実績評価）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AA(旧) / S(新)</td> <td>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。)</td> <td>法人の活動により、中期計画における所期の目標を量的及び質的に上回る顕著な成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上で、かつ質的に顕著な成果が得られていると認められる場合)</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>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。)</td> <td>法人の活動により、中期計画における所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上とする。)</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>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。)</td> <td>中期計画における所期の目標を達成していると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の100%以上120%未満)</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>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。)</td> <td>中期計画における所期の目標を下回っており、改善を要する。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%以上100%未満)</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>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。)</td> <td>中期計画における所期の目標を下回っており、業務の廃止を含めた抜本的な改善を求める。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%未満、又は主務大臣が業務運営の改善その他の必要な措置を講ずることを命ずる必要があると認めた場合)</td> </tr> </tbody> </table>		改正法施行前（平成25年度までの実績評価）	改正法施行後（平成26年度以降の実績評価）	AA(旧) / S(新)	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。)	法人の活動により、中期計画における所期の目標を量的及び質的に上回る顕著な成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上で、かつ質的に顕著な成果が得られていると認められる場合)	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。)	法人の活動により、中期計画における所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上とする。)	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。)	中期計画における所期の目標を達成していると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の100%以上120%未満)	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。)	中期計画における所期の目標を下回っており、改善を要する。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%以上100%未満)	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。)	中期計画における所期の目標を下回っており、業務の廃止を含めた抜本的な改善を求める。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%未満、又は主務大臣が業務運営の改善その他の必要な措置を講ずることを命ずる必要があると認めた場合)
		改正法施行前（平成25年度までの実績評価）	改正法施行後（平成26年度以降の実績評価）																	
	AA(旧) / S(新)	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。)	法人の活動により、中期計画における所期の目標を量的及び質的に上回る顕著な成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上で、かつ質的に顕著な成果が得られていると認められる場合)																	
	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。)	法人の活動により、中期計画における所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上とする。)																	
	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。)	中期計画における所期の目標を達成していると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の100%以上120%未満)																	
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。)	中期計画における所期の目標を下回っており、改善を要する。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%以上100%未満)																		
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。)	中期計画における所期の目標を下回っており、業務の廃止を含めた抜本的な改善を求める。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%未満、又は主務大臣が業務運営の改善その他の必要な措置を講ずることを命ずる必要があると認めた場合)																		

様式 1-2-3 中期目標管理法 中期目標期間見込評価 項目別評価総括表様式

中期計画（中期目標）	年度評価					中期目標期間評価		項目別調書No.	備考
	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	見込評価	期間実績評価		
I. 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	A	A	B	B		B		1-1	
業務経費等の削減（業務経費の削減等）	A	A	A	A		A		1-2	
業務経費等の削減（人件費の削減等）	A	A	A	A		A		1-2	
II. 国民に対して提供するサービスの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									
資産の確実かつ安定的な運用	A	A	B	B		B		2-1	
提供するサービスの質の維持・向上（郵便貯金管理業務）	A	A	A	B		B		2-2	
提供するサービスの質の維持・向上（簡易生命保険管理業務）	C	A	C	C		C		2-2	
業務の実施状況の継続的な分析	A	A	B	B		B		2-3	
照会等に対する迅速かつ的確な対応	A	A	B	B		B		2-4	
情報の公表等	A	A	B	B		B		2-5	
預金者等への周知	A	A	A	A		A		2-6	

中期計画（中期目標）	年度評価					中期目標期間評価		項目別調書No.	備考
	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	見込評価	期間実績評価		
III. 財務内容の改善に関する事項									
予算、収支計画及び資金計画	A	A	B	B		B		3-1	
IV. 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	A	B	B		B		4-2	
機構が保有する個人情報の保護	A	A	B	B		B		4-3	
災害等などの不測の事態の発生への対処	A	A	B	B		B		4-4	
内部統制の充実・強化	—	A	B	B		B		4-5	
情報セキュリティ対策の推進	A	A	B	A		B		4-6	
積立金の処分に係る金額の厳格な算出等	—	—	—	—		B		4-7	
その他（環境への配慮）	A	A	B	B		B		4-8	
その他（業務改善のためのイニシアティブ（、内部統制※平成24年度））	A	A	B	B		B		4-8	

※平成25年度までの実績評価と平成26年度以降の実績評価については評価の基準が変化している。詳細は様式1-2-2 4. その他事項（その他特記事項）を参照。

※項目別調書4-1 施設及び設備に関する計画については、該当する業務がないため省略。

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-1	組織運営の効率化		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報	
国際ボランティア貯金の寄付金の配分期間末残高	中期目標期間中に配分し終える。	—	120,805,904円	5,879,162円	5,836,248円	0円	—		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
<p>機構の運営に当たっては、管理部門の簡素化、効率的な運営体制の確保、アウトソーシングの検討等により業務運営コストを削減することとし、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。</p> <p>また、中期目標期間中に、国際ボランティア貯金寄附金の配分を完了し、業務体制の見直しを図ること。</p>	<p>各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等を分析し、管理部門の簡素化、アウトソーシングの検討等、効率的な運営体制を確保することにより業務運営コストの削減を図ることとし、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こと。</p> <p>なお、中期目標期間内の国際ボランテ</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt; —</p> <p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt; ●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ったか。 ・サービスの質を維持した上で効率化が図られているか。 ●ICT化等による業務の効率化に関する検討・取組を実施し、この効果が明らかにされているか。 ●国際ボランティア</p>	<p>効率的な運営体制の確保については、従前から、業務量の平準化の観点から必要に応じて職員の業務分担の見直しを行うなど効率的な運営に努めてきたところであるが、「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、機構について、「組織体制の整備 業務の実施体制の効率化 具体的には、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、毎年度、業務及び組織体制について検証を行い、その結果に基づいて見直しを実施している。</p> <p>○平成24年度検証結果 平成25年度における監査等の業務量の減少を見込み、平成25年4月から貯金部の派遣職員を0.5名削減した。</p> <p>○平成25年度検証結果 ・総務課の人員不足を踏まえ、平成26年2月及び3月の繁忙期に会計課の職員1名を総務課に兼務した。 ・総務課の人員不足を踏まえ、平成26年7月に周知・広報業務の一部を貯金部及び保険部に移管した。</p> <p>○平成26年度検証結果 ・従来、部外委託をしていた国際ボランティア貯金の監査事務を、平成27年度以降、機構職員が直接行うことで、事務処理の効率化と経費の節減を図った。(委託経費の削減額約600万円) ・総務省からの「独立行政法人の監事の機能強化に伴う措置について」(平成27</p>	<p>&lt;自己評価&gt; 【B】 効率的な運営体制を確保するために、業務量の平準化の観点から必要に応じて職員の業務分担の見直し、課事務の移行を行うなど効率的な運営に努めている。 平成24年度から27年度までの間、閣議決定を受けて設置した「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」により、毎年度、業務及び組織体制について検証し、左記のとおり継続的な業務体制の見直しを実施し、効率的な運営体制の確保・維持、予算削減に成果を上げている。 また、平成27年度には、国際ボランティア貯金につ</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt; 各年度とも、機構の理事を長とする「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を通して業務及び組織体制について検証の上、見直しが行われている。 電子化による業務の効率化については、毎年度検討・見直しが行われており、平成26年度にはソフトウェア配信ソフト導入により業務が効率化された。また、費用対効果が認められないことから採用を見送ったものの、調達に係る電子入札システムの導入や、給与等に係る業務の民間サービスへのアウトソーシングについても検討を行った。 国際ボランティア貯金の寄付金の配分に関する業務については、中期目標期間内の寄付金の配分完了、業務体制の見直しに道筋がつけられた。(平成</p>	

	<p>ィア貯金の寄附金の配分完了に向けて、公募、監査等の進行管理や必要に応じた配分方法の見直しを行うとともに、配分が完了した際には、業務の縮小に応じた人員削減等の業務体制の見直しを図る。</p>	<p>貯金の寄附金の配分完了に向けた公募、進捗管理を実施し、必要に応じて配分方法の見直しを行い、業務の縮小に応じた業務体制の見直しを行ったか。</p>	<p>年1月8日総情貯第9号)要請文書に基づき、平成27年4月1日付で保険部職員1名を監事補助者として総務課に兼務させ、監事を補佐する体制を整備した。</p> <p>○平成27年度検証結果</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成28年度は第三期中期計画策定に係る業務により、第二期中期目標期間の中でも特に繁忙期となると予想されるため、第三期中期計画策定準備作業を一部前倒しするなど、事務処理体制の見直しを実施した。</li> <li>業務のマニュアル化の推進及び業務量の削減等の状況を踏まえ、貯金部業務課及び保険部業務課において、平成27年度までそれぞれ3名契約していた派遣職員を平成28年度に両課から1名ずつ削減した。(削減予算額約400万円)</li> <li>平成28年度に国際ボランティア貯金の寄附金の配分が完了(平成26年度配分決定事業(平成27年度事業実施)の監査が終了)する予定であることを踏まえ、同年6月末までに貯金部の職員1名を削減した。</li> </ul> <p>[電子化等による業務の効率化]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>機構設立(平成19年10月)当初より、会計処理の効率化を図るため財務会計システムを導入し、会計の収支状況の管理、各種様式の作成等について本システムを通じて効率的に行っている。</li> <li>調達に係る電子入札システムについては、同システムの導入・運用コストと業務の効率化について検証したところ、調達案件数(年間平均30件弱)が微小であるため、費用対効果が認められないことから導入を引き続き見送っている。 なお、入札においては、事務処理マニュアルを作成し、定期的に見直しをするなど、業務の効率化に向け不断の努力を続けている。</li> <li>平成26年10月以前は、クライアントPC内のソフトウェアに脆弱性が発見された場合は、システム担当職員が手作業で各クライアントPCのバージョンアップ作業等を行っていたが、平成26年11月以降ソフトウェア配布ソフトを導入し、当該ソフトで自動的にバージョンアップ等することにより、業務を効率化した。</li> <li>給与等に係る業務の民間サービスへのアウトソーシングについて検討したが、役員数が44名と少なく、費用対効果が認められないことから、導入を見送った。</li> </ol> <p>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いては、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>翌年度実施する事業について配分の公募を行い、年度末に配分決定。</li> <li>配分団体から提出された事業の実施計画書に基づき配分金を交付し、当該事業の進捗状況を、中間報告により確認。</li> <li>事業実施の翌年度に、配分団体から提出された完了報告書等に基づき監査を実施。</li> <li>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、平成26年度末に配分決定した4事業に対して平成27年4月に寄附金の残高全てを交付したところであり、寄附金の残高は0円となった。この結果、平成26年度配分決定事業(平成27年度事業実施)の監査を平成28年度に実施することにより、公募・審査・配</li> </ul>	<p>いて、中期目標期間内の寄附金の配分完了、業務体制の見直しに道筋をつけ、平成28年度には国際ボランティア貯金の寄附金の配分が完了(平成26年度配分決定事業(平成27年度事業実施)の監査が終了)する予定であることを踏まえ、同年6月末までに貯金部の職員1名を削減している。</p> <p>ICT化による業務の効率化については、毎年度、検討、見直しを行っており、平成26年度にはソフトウェア配信ソフトを導入し業務効率化を行っている。なお、後述のとおり、年金機構の情報流出を踏まえた情報セキュリティ対策の実施に当たっては、業務の効率化の観点も念頭に置き実施。</p> <p>これらのことから、機構は、組織運営の効率化に十分取り組んだものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	<p>28年度に寄付金の配分が完了する予定。また、これに伴い業務体制の見直しが行われ、平成28年6月末に貯金部の職員1名を削減済。) によって、中期目標における所期の目標を達成していると認められる。</p>
--	---	---	---	--	---

			<p>分・監査という一連のサイクルが終了し、中期目標とされている寄附金の配分完了を実現する見込みである。また、これに伴い、貯金部の職員1名を平成28年6月末に削減した。</p> <p>参考：国際ボランティア貯金の寄附金の配分事業</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業実施年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> <th>平成26年度</th> <th>平成27年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事業数</td> <td>22事業</td> <td>27事業</td> <td>3事業</td> <td>4事業</td> </tr> <tr> <td>配分金</td> <td>1億1,291万円</td> <td>1億2,068万円</td> <td>587万円</td> <td>583万円</td> </tr> </tbody> </table>	事業実施年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	事業数	22事業	27事業	3事業	4事業	配分金	1億1,291万円	1億2,068万円	587万円	583万円		
事業実施年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度																
事業数	22事業	27事業	3事業	4事業																
配分金	1億1,291万円	1億2,068万円	587万円	583万円																

4. その他参考情報
—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-2	業務経費等の削減（業務経費の削減等・人件費の削減等）		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
一般管理費及び業務経費の合計(目安)	平成28年度において、平成23年度比95%以下とする。	364,641千円 ※23年度	360,995千円 (▲1.0%)	357,348千円 (▲2.0%)	353,702千円 (▲3.0%)	350,055千円 (▲4.0%)	346,409千円 (▲5.0%)	年1%削減した場合の値  ※削減率は対平成23年度比
一般管理費及び業務経費の合計(実績値)	—	—	311,253千円 ※システム更改経費を除く。 (▲14.6%)	285,121千円 (▲21.8%)	279,518千円 (▲23.3%)	273,472千円 (▲25.0%)	—	※削減率は対平成23年度比
達成度(変化率)	—	—	1460%	1090%	776%	625%	—	
23年度比の人件費割合(年度計画)	年度ごとに法人自身が目標値を設定。	—	91.97% (▲8.03%)	92.2% (▲7.8%)	99.77% (▲0.23%)	99.77% (▲0.23%)	99.77% (▲0.23%)	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、平成24年度は平成23年度人事院勧告(平成23年度削減分▲0.23%及び平成24年度削減分▲0.23%)及び臨時特例(▲7.57%)、平成25年度は平成23年度人事院勧告(▲0.23%)及び臨時特例(▲7.57%)、平成26年度、平成27年度及び平成28年度は平成23年度人事院勧告(▲0.23%)に準じ、目標値を設定。 ※削減率は対平成23年度比
23年度比の人件費割合(実績値)	—	—	89.89% (▲10.11%)	90.54% (▲9.46%)	98.46% (▲1.54%)	95.79% (▲4.21%)	—	※削減率は対平成23年度比
達成度(変化率)	—	—	126%	121%	670%	1,830%	—	
対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)(実績)	100以下	100以下	95.7	97.0	91.8	91.6	—	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
<p>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する中で、可能な限り業務の効率化を進め、特に、一般管理費については、経費節減の余地がないか自己評価を厳格に行った上で、必要に応じて適切な見直しを行うこと。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、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成23年度の当該経費の95%以下とすること。</p> <p>公正かつ透明な調達手続きによる適切で、迅速かつ効果的な調達を実現する観点から、機構が策定した「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施するこ</p>	<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、特に、一般管理費については、経費節減の余地がないか自己評価を厳格に行った上で、必要に応じて適切な見直しを行うことと</p> <p>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、「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構調達等合理化計画」に基づき、次に掲げ</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一般管理費及び業務経費の合計</li> <li>・23年度比の人件費割合</li> <li>・対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>－</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●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（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。）についての自己評価を厳格に行い、必要に応じて適切な見直しを行ったか。（中期目標期間の最終年度において、一般管理費平成23年度比95%以下。）</li> <li>●「調達等合理化計画」及び「随意契約等見直し計画(平成22年4月)」に掲げる事項を実施し、適切で、迅速かつ効果的な調達の実現を図ったか。</li> <li>・一者応札・一者応募</li> </ul>	<p>1 経費の効率的使用</p> <p>(1) 業務運営の効率化に関する目標については、第1期中期目標期間に行った、「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）」及び「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）」における、コスト削減を念頭に、第2期中期計画及び平成28年度計画に定めた、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。以下同じ。）の金額を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%以下とするとした目標を目指し、平成28年度予算においては当該経費を平成23年度5%削減として計上、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に留意して、目標の達成に取り組んでいる。</p> <p>(2) 職員の意識改革、業務運営の効率化については、理事長の訓示及び人事異動後の新人職員との面談、会計・財務担当課による自主研修等を通じて、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、中でも予算については効率的使用及びコスト削減意識を念頭に置き、総務部、貯金部及び保険部における配置換え、業務マニュアルの現行化等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、一般管理費及び業務経費の適切かつ効率的な使用に取り組んでいる。</p> <p>特に、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、機構内で定期的に打合せを設け、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、経費の効率的使用に取り組んでいる。</p> <p>(3) 平成28年度においては、各部門における毎月の一般管理費及び業務経費の予算執行状況と業務進捗状況を把握し、理事長へ報告するとともに、施策の費用対効果を十分に検証し、前年度支出額の273,472千円を下回るように取り組んでいる。</p> <p>(4) 旅費予算の効率的な執行</p> <p>旅費については、「旅費規程」に基づき支給を行っているが、効率的な予算執行の観点から、平成26年度に旅行パックの利用や減額調整の基準を明確にした改定（平成27年4月1日施行）を行い適切な運用に取り組んでいる。</p> <p>(5) このように業務運営の効率化に努めた結果、平成28年度の一般管理費及び業務経費の合計額は273,000千円となる見込みで、平成24年度以来毎年度、前年度実績を下回るとともに中期目標期間の最終年度（平成28年度）における当該経費の削減目標（平成23年度の当該経費の95%以下）額である346,409千円を大幅に下回る見込みである。</p>	<p>&lt;自己評価&gt;</p> <p>【業務経費の削減等：A / 人件費の削減等：A】</p> <p>（業務経費の削減等）</p> <p>一般管理費及び業務経費の削減については、平成24年度から27年度までの間、多岐にわたる削減を実施し、結果、平成27年度には23年度比25%減となり、所期の目標である、中期目標期間の最終年度において平成23年度の当該経費の95%以下であることを大きく上回っている。また、28年度においても削減に努めている。</p> <p>このことから、中期計画終了時には、対中期計画値120%以上の達成が見込まれ、中期計画における所期の目標を上回る成果が得られているもの評価した。</p> <p>（契約の適正化・透明化）</p> <p>「随意契約等見直し計画」（平成22年4月）に掲げる事項、「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年5月25日総務大臣決定）に基づき定めた「調達合理化計画」に掲げる事項に取り組んでいる。平成28年度においても「調達合理化計画」を策定し、契約の適正化・透明化の確保に鋭意取り組んでいるところ。</p> <p>契約の適正化・透明化に向</p>	<p>評価</p> <p>業務経費の削減等：A 人件費の削減等：A</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt;</p> <p>（業務経費の削減等）</p> <p>各年度とも、一般管理費及び業務経費の合計額の削減に努め、平成27年度には平成23年度比75%（▲25%）とするなど、「中期目標期間の最終年度において平成23年度の当該経費の95%以下とする」目標をすでに大きく上回った（平成27年度における目標達成度は625%。また、当該目標を達成するために、中期目標期間における各年度とも、対平成23年度比1%分の削減を目途としているところ、平成24年度は14.6%減、平成25年度は7.2%（＝21.8%-14.6%）減、平成26年度は1.5%（＝23.3%-21.8%）減、平成27年度は1.7%（＝25.0%-23.3%）減と、各年度とも目標を大幅に上回る成果を上げているところ）。なお、平成28年度においても引き続き削減の取組が行われている。</p> <p>契約の適正化・透明化の確保については、「調達等合理化計画」及び「随意契約等見直し計画(平成22年4月)」に掲げる事項を適切に実施した。</p> <p>具体的な内容としては、契約に係る規程類の整備・見直しに加え、企画役及び監事への文書回議、随意契約の見直しを実施し、調達等合理化検討会による点検、契約監視委員会の点検及び議事要旨・配布資料の公表に加え、全ての入札結果をホームページで公表している。</p> <p>また、一者応札・一者応募案件につ</p>	



<p>と。</p> <p>具体的には、随意契約の適正化の取組、一者応札・応募の改善に向けた公告方法・期間、入札参加条件の見直し等の取組を継続することにより、コストの削減や透明化の確保を図ること。</p> <p>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、経費の効率的使用を図っていくこと。</p>	<p>る事項を引き続き着実に実施し、公正かつ透明な調達手続きによる適切で、迅速かつ効果的な調達の表現を図る。</p> <p>① 随意契約の見直し</p> <p>② 一者応札・一者応募の見直し</p> <p>③ 契約監視委員会による点検</p> <p>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。</p>	<p>について、件数の減少に向けた改善への取組を行ったか。</p> <p>・特定業務を独占的に受託している関連法人の存在の有無</p> <p>・公益法人等に対する会費の支出について見直しを行っているか。</p> <p>● 人件費について、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んでいるか。</p> <p>・法定外福利費について要請内容が達成されているか。</p>	<p>「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、第1期中期目標期間において、国の契約に係る規程類と基準を合わせるために包括的随意契約条項の廃止を行う等の整備を行っており、これらの規程に基づき、適切に運用するとともに、引き続き、必要な見直しを平成26年度実施している。</p> <p>平成27年度以降「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年5月25日総務大臣決定）に基づき、事務・事業の特性を踏まえ、PDCAサイクルにより、公正性・透明性を確保しつつ、自律的かつ継続的に調達等の合理化に取り組むため、年度ごとに独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構調達等合理化計画を定めた。この計画については、契約監視委員会に報告し点検を受けている。</p> <p>(2) 契約事務手続に係る執行体制・審査体制の整備状況</p> <p>執行体制については、会計課（4名）が事務を担当し、総務部長の審査の上、理事長（100万円未満の支出を伴うものは、総務部長）が決裁を行っている。</p> <p>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いるほか、理事長決裁文書について監事の点検を受ける取り組みを行っている。</p> <p>一般競争入札の入札条件としては、契約規程類等に従い、競争性の確保及び透明性の確保を徹底することとしている。競争性の観点からは、「総務省競争参加資格（全省庁統一資格）」を求めているが、より多くの事業者が入札に参加しやすいように等級の指定をしていない。透明性の確保の観点からは、「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、一般競争入札の公告の段階において、契約を締結する場合には、受託者（契約者）への機構OBの再就職の状況、機構との間の取引実績等を内容とする情報の機構への提供及び当該情報の公表の同意についての協力依頼を機構ホームページに掲載している。</p> <p>なお、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>契約手続において、一括再委託を禁止するとともに、一部再委託の事前承認制度を設けている。また、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。</p> <p>(3) 契約の点検及び見直し</p> <p>「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、契約の点検及び見直しの取組として、平成21年12月に契約監視委員会を設置し、平成24年度から毎年2回以上の契約監視委員会を開催しており、平成28年度においても引き続き2回の開催を予定している。</p> <p>この会合において、「随意契約等見直し計画」（平成22年4月）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説明、契約監視委員会の点検を受け、その結果も踏まえて入札の改善策を実施するなど取り組んでいる。なお、議事要旨、配布資料等をホームページで公表の予定である。</p> <p>また、会計規程類の改正状況についても同委員会に報告をしている。</p> <p>[随意契約の見直し]</p>	<p>け、企画役及び監事への文書回議、随意契約の見直し、1者応札・1者応募の見直しを実施し、調達等合理化検討会による点検、契約監視委員会による点検及び議事要旨・配布資料の公表に加え、全ての入札結果をホームページで公表しているなど、機構は、業務経費の削減等に十二分取り組み、初期の目標を上回る成果を得たものと評価した。</p> <p>(人件費の削減等)</p> <p>組織・業務実施体制の見直し、超過勤務手当の効率的な使用の促進、国家公務員の給与の見直しの動向を踏まえた役員の報酬、職員の給与等の在り方の検証などを着実に進めた結果、第二期中期目標期間を通じて、目標を上回る給与水準を維持する見込みである。また、不要な法定外福利費の支出は行われていない。</p> <p>これらにより、機構は、人件費の削減等に十二分取り組み、顕著な成果を得たものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし</p>	<p>いても、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、契約締結日から履行開始日までの期間を長く確保する等の措置を講じた結果、年度を経るごとに件数が減少・割合も低水準となっている。また、平成28年度に一般競争入札を経て締結見込みの契約案件における一者応札・一者応募案件の割合も、9%（23件中2件）と、平成24年度の割合（28%（25件中7件））より低下する見込みである。</p> <p>（一者応札・一者応募案件：平成24年26.9%（26件中7件）、平成25年13.6%（22件中3件）、平成26年8%（25件中2件）、平成27年度9%（21件中2件）、平成28年度（見込み）9%（23件中2件））</p> <p>特定業務を独占的に受託している関連法人はない。また、公益法人等に対する会費の支出について精査がなされ、最低限のものであることが確認されている。</p> <p>よって、業務経費の削減等については、一般管理費及び業務経費の削減率に鑑み、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p> <p>(人件費の削減等)</p> <p>人件費については、1-1にも記載のとおり、各年度とも「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」において業務及び組織体制について検証・見直しが実施されている。</p> <p>また、超過勤務手当の効率的な使用の促進等により、各年度とも、23年度比の人件費割合に関し年度計画において設定した削減目標を、大幅に上回って達成している（各年度の達成度は、</p>
---	---	---	---	---	--

<p>給与水準については、国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方について検証した上で、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検</p>	<p>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。</p> <p>役職員の給与に関しては、国家公務員の給与の見直しの動</p>		<p>平成 24 年度から毎年、競争性のない随意契約を 1 件または 2 件契約しているが、財務諸表の官報公告、争訟事件対応の弁護士法人への委託であり、契約監視委員会の点検において、特定の者以外の実施が困難な調達との意見をいただいている。</p> <p>なお、予定価格が基準額（役務契約 100 万円、財産買入契約 160 万円）以下の場合、会計規程等に定める少額随意契約を安易に締結することなく、予算執行の適正化を図るため、競争入札により調達価格を安価にすることが見込まれる新聞広告原稿作成などの役務契約については、一般競争入札を実施している。</p> <p>また、少額随契による場合であっても、原則として、複数事業者への下見積書の提出の依頼に加え、インターネットによる市場調査を徹底し、当該調達案件の価格相場と同等又は価格が下回る事業者に対して、仕様書及び機構の調達条件を提示し、見積書の提出を依頼している。これにより、徴することができた見積書を比較検討の上、最低価格を提示した者と契約することとしており、実質的に価格競争が働く運用に取り組んでいる。</p> <p>〔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、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、契約締結日から履行開始日までの期間を長く確保するといった措置を講じている。また、平成 26 年度から実施している「電子メールを使用した入札公告配信サービス」を引き続き取り組んでいる。</p> <p>これらの結果、平成 28 年度に一般競争入札を経て締結見込みの契約案件における一者応札・一者応募案件の割合は、9%（23 件中 2 件）の見込みであり、平成 24 年度の割合（28%（25 件中 7 件））より低下する見込みである。</p> <p>（4）公益法人等に対する会費の支出状況</p> <p>公益法人等に対する会費の支出については、例年、公益社団法人日本監査役協会及び一般社団法人日本内部監査協会の各年会費を支出しており、「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精査したところ、いずれも機構の業務の遂行のために真に必要な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ている。</p> <p>3 人件費の削減等に係る取組</p> <p>（1）「第 1-1 組織運営の効率化」で述べたとおり、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、毎年度、業務及び組織体制について検証し、継続的な業務体制の見直しを実施している。</p> <p>（2）人件費の削減等については、超過勤務手当の効率的な使用を推進している。具体的には、毎週水曜日及び金曜日を定時退庁日に指定し、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、また管理者も含め業務分担を工夫することなどにより、上記「2. 主要な経年データ」のとおり、目標を大幅に上回る削減を達成する見込みである。</p> <p>（3）役職員の給与に関しては、国家公務員の給与の見直しの動向を踏まえ、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方を検証し、目標水準・目標期間を設定</p>		<p>平成 24 年：126%、平成 25 年：121%、平成 26 年：670%、平成 27 年：1,830%。</p> <p>さらに、平成 28 年度においても、国家公務員の給与の見直しの動向を踏まえた役員の報酬、職員の給与等の在り方の検証等を着実に実施していることから、中期目標期間の全年度とも、目標を大幅に上回る給与水準を維持する見込みである。</p> <p>また、法定外福利費については、国家公務員に支給されている手当項目以外の手当はない。</p> <p>よって、人件費の削減等については、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p> <p>&lt;今後の課題&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;その他事項&gt;</p> <p>—</p>
--	--	--	--	--	---

<p>証結果や取組状況を公表すること。</p> <p>また、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し、その際、部の統合についても検討すること。</p> <p>なお、人件費の削減に当たっては、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、具体的な削減目標を設定し、必要な取組を実施していくこと。</p>	<p>向を踏まえ、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方を検証し、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果及び取組状況を公表する。</p> <p>なお、目標の設定に当たっては、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)に基づく、国家公務員の給与削減の取組を踏まえた目標を設定するものとする。</p> <p>また、適切かつ効率的に業務を実施するため、定期的に業務量の変化を検証し、その結果を踏まえ、組織・人員の合理化等を図ることとし、その際、部の統合についても検討する。</p>		<p>して、その適正化に計画的に取り組んでおり、給与水準(ラスパイレス指数)についても、上記「2. 主要な経年データ」のとおり、目標を上回る水準を維持している。</p> <p>(4) 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、互助組織への支出、食事の補助、入学祝金、結婚記念祝金等への支出は一切行っていない。</p>		
---	---	--	---	--	--

<p>4. その他参考情報</p>
<p>—</p>

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-1	資産の確実かつ安定的な運用		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第13条、第28条、第29条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
								予算額（千円）	—	—	—	—	
								決算額（千円）	—	—	—	—	
								経常費用（千円）	—	—	—	—	
								経常利益（千円）	—	—	—	—	
								行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	—	
								従事人員数	12	12	12	12	

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	（見込評価）	
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	(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、確実か	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>● 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、運用計画に従った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ている。</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（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、余資運用については、預金のほか、流動性及び安全性の観点から国債（満期保有目的の債券）のみに運用している。なお、平成27年度については、</p>	<p>【自己評価】</p> <p>【B】</p> <p>郵便貯金資産及び簡易生命保険資産については、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、これを遵守した運用を行っている。また、再保険先の資産運用については、安全資産の評価額が、かんぽ生命保険が機</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt;</p> <p>郵便貯金資産及び簡易生命保険資産については、機構法により資産の運用方法が制限されており、同法の範囲内（預金、預金者貸付、保険契約者貸付、地方公共団体貸付、国債等）によって運用計画に従った運用が行われた。</p> <p>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から運用実績・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</p>	

<p>うその状況を把握すること。</p>	<p>つ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p>	<p>● 再保険先の毎月の運用状況を把握し、監査等必要な確認・改善要求を行ったか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・（不適切事例が発生した場合）必要に応じた一層の再発防止策を求める等の措置を講じたか。</li> <li>・安全資産評価額が機構のために積み立てる額を下回る日経平均株価及び為替レートの水準の安全性についての検証の結果が示されたか。</li> </ul> <p>● 保有資産（実物資産、金融資産、知的財産）の見直しは行われているか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保有資産について、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、資産規模や運用・管理は適切なものとなっているか。</li> </ul>	<p>秋頃から短期国債の利回りがマイナスとなることが多くなり、更に平成 28 年 1 月の日銀によるマイナス金利導入後の国債市場の状況では国債による運用が困難となったことから、郵便貯金資産運用においては、平成 28 年 3 月以降、当面、国債による運用を停止し、振替貯金による運用を拡大しているところである。また、簡易生命保険資産運用においては、より有利な運用をめざし、平成 27 年 10 月以降、既に発行されて市場に出回っている国債「既発債」による運用を行ったほか、金利情勢を踏まえ、振替貯金による運用を実施している。</p> <p>○郵便貯金資産運用残高</p> <p style="text-align: right;">(単位：百万円)</p> <table border="1" data-bbox="943 577 1949 1035"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成 24 年度末</th> <th>平成 25 年度末</th> <th>平成 26 年度末</th> <th>平成 27 年度末 (見込み)</th> <th>平成 28 年度末 (見込み)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ゆうちょ銀行への特別貯金</td> <td>29,958,707</td> <td>26,021,946</td> <td>22,072,518</td> <td>18,967,503</td> <td>11,437,055</td> </tr> <tr> <td>預金者貸付</td> <td>45,353</td> <td>36,486</td> <td>26,760</td> <td>19,151</td> <td>10,573</td> </tr> <tr> <td>地方公共団体貸付</td> <td>2,153,950</td> <td>1,729,698</td> <td>1,459,548</td> <td>1,197,558</td> <td>954,932</td> </tr> <tr> <td>国債 (満期保有目的の債券のみ)</td> <td>11,945</td> <td>19,501</td> <td>33,696</td> <td>—</td> <td>6,283</td> </tr> <tr> <td>振替貯金</td> <td>334</td> <td>202</td> <td>1,117</td> <td>49,490</td> <td>38,791</td> </tr> </tbody> </table> <p>○簡易生命保険資産運用残高</p> <p style="text-align: right;">(単位：百万円)</p> <table border="1" data-bbox="943 1171 1949 1581"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成 24 年度末</th> <th>平成 25 年度末</th> <th>平成 26 年度末</th> <th>平成 27 年度末 (見込み)</th> <th>平成 28 年度末 (見込み)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>保険契約者貸付</td> <td>891,296</td> <td>750,620</td> <td>625,597</td> <td>515,509</td> <td>416,051</td> </tr> <tr> <td>地方公共団体貸付</td> <td>11,077,384</td> <td>9,447,242</td> <td>8,469,191</td> <td>7,537,870</td> <td>6,665,631</td> </tr> <tr> <td>公庫公団等貸付</td> <td>10,156</td> <td>5,152</td> <td>2,200</td> <td>400</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>国債 (満期保有目的の債券のみ)</td> <td>299</td> <td>299</td> <td>299</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>振替貯金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>300</td> <td>300</td> </tr> </tbody> </table> <p>なお、ゆうちょ銀行への特別貯金については、機構法第 28 条第 2 項及び同法施行規則に基づき、毎月必要な額（特別貯金の額から預金者貸付及び地方公共団体貸付の額を引いた額）を確認の上、国債を担保として徴している。</p> <p>地方公共団体貸付及び公庫公団等貸付については、金融庁の金融検査マニュアル及び保険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</p>	区分	平成 24 年度末	平成 25 年度末	平成 26 年度末	平成 27 年度末 (見込み)	平成 28 年度末 (見込み)	ゆうちょ銀行への特別貯金	29,958,707	26,021,946	22,072,518	18,967,503	11,437,055	預金者貸付	45,353	36,486	26,760	19,151	10,573	地方公共団体貸付	2,153,950	1,729,698	1,459,548	1,197,558	954,932	国債 (満期保有目的の債券のみ)	11,945	19,501	33,696	—	6,283	振替貯金	334	202	1,117	49,490	38,791	区分	平成 24 年度末	平成 25 年度末	平成 26 年度末	平成 27 年度末 (見込み)	平成 28 年度末 (見込み)	保険契約者貸付	891,296	750,620	625,597	515,509	416,051	地方公共団体貸付	11,077,384	9,447,242	8,469,191	7,537,870	6,665,631	公庫公団等貸付	10,156	5,152	2,200	400	—	国債 (満期保有目的の債券のみ)	299	299	299	—	—	振替貯金	0	0	0	300	300	<p>構のために積み立てる額を、株価及び米ドルの為替水準の変動を考慮しても上回っていることを確認している。保有する金融資産については、回収不能の危険性のない形態のものである。また、機構は、土地・建物等は一切保有しておらず、実物資産としては、サーバー・パソコン等が主なものであるほか、賃貸借契約による現在の事務所は、業務上の効率性があり、職員数に照らしても適切な規模であり、賃料も近隣相場に照らして適正である。</p> <p>これらにより、機構における資産運用は、确实かつ安定的に行ったものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	<p>について、運用実績の検証を行った。この結果、安全資産は确实かつ安定的に運用が行われており、安全資産評価額が、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ている。また、その為替レート水準等の安全性についても検証され、その結果が安全である旨示されている。</p> <p>保有資産の見直しについては、実物資産がいずれも適切かつ有効に利用されていることを確認するなど、適切に行われており、機構の規模に照らし適正であると考えられる。</p> <p>よって、資産の确实かつ安定的な運用が行われ、所期の目標を達成したものと認められる。</p> <p>&lt;指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策&gt; —</p> <p>&lt;その他事項&gt; —</p>
区分	平成 24 年度末	平成 25 年度末	平成 26 年度末	平成 27 年度末 (見込み)	平成 28 年度末 (見込み)																																																																								
ゆうちょ銀行への特別貯金	29,958,707	26,021,946	22,072,518	18,967,503	11,437,055																																																																								
預金者貸付	45,353	36,486	26,760	19,151	10,573																																																																								
地方公共団体貸付	2,153,950	1,729,698	1,459,548	1,197,558	954,932																																																																								
国債 (満期保有目的の債券のみ)	11,945	19,501	33,696	—	6,283																																																																								
振替貯金	334	202	1,117	49,490	38,791																																																																								
区分	平成 24 年度末	平成 25 年度末	平成 26 年度末	平成 27 年度末 (見込み)	平成 28 年度末 (見込み)																																																																								
保険契約者貸付	891,296	750,620	625,597	515,509	416,051																																																																								
地方公共団体貸付	11,077,384	9,447,242	8,469,191	7,537,870	6,665,631																																																																								
公庫公団等貸付	10,156	5,152	2,200	400	—																																																																								
国債 (満期保有目的の債券のみ)	299	299	299	—	—																																																																								
振替貯金	0	0	0	300	300																																																																								
<p>(2) 再保険先であ</p>																																																																													

	<p>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) ①及び②による確認等を行うこととする。</p>		<p>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。</p> <p>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。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ている。</p> <p>また、これらの資料に基づき、安全資産の評価額が、株価及び米ドルの為替水準の如何にかかわらず、機構のために積み立てられる額を上回っていることを確認している。</p> <p><b>【保有資産の見直し・運用】</b></p> <p>(1) 実物資産の見直し・運用</p> <p>ア 実物資産については、建物、土地等は保有していない（職員宿舎及び職員宿舎以外の福利厚生を目的とした施設も保有していない。）。</p> <p>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・パソコン等の有形固定資産及びソフトウェア等の無形固定資産のみである。これら固定資産の管理については、資産管理手続（平成 19 年 10 月 1 日 機構手続第 3 号）に基づき、個々の固定資産ごとに配備状況及び利用状況を定期的に調査し、いずれも適切かつ有効に利用されていることを確認している。</p> <p>機構が保有する実物資産の見直しの主なものとして、平成 25 年度に、耐用年数の過ぎたカラーレーザープリンタ、ノート PC 等 9 台を廃棄処分し、複合機 1 台を新規に取得した。また、平成 27 年度には、構内電話交換機、ノート PC 1 台、移転等に伴う内装一式等の廃棄処分をし、移転等に伴い、内装一式、機構内電話交換機等の取得を行った。なお、平成 28 年度には、廃棄処分、新たな実物資産取得はない見込みである。</p> <p>イ 機構が賃貸借契約している事務所は、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性、緊急時の対応などを考慮すると、現在地に立地する業務上の効率性があり、職員（派遣職員を含む。）数に照らしても、適切な規模で、有効に活用されている。</p> <p>なお、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。</p> <p>ウ 以上のとおり、機構が賃貸借契約している事務所は、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、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、利用度等は合理的なものとなっている。また、第三者に転貸し、自己収入を得る余地はなく、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>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。</p> <p>(2) 金融資産の見直し・運用</p> <p>① 金融資産の規模等</p> <p>ア 金融資産について、機構法等に基づき運用しており、預金者、保険契約者等への債務に対して、適切な規模を維持している（上記「郵便貯金資産運用残高」及び「簡易生命保険資産運用残高」を参照。）。</p> <p>イ 具体的には、資産として保有する預金・有価証券について、大宗が、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、余資を国債等により運用している。</p> <p>なお、平成 27 年度においては、緊急時の予備資金を必要最小限の額となるよう精査した結果、3 億円から 1 億円に減額して、削減分を余資運用に充てることにした。</p> <p>ウ 貸付業務以外の債権において、貸付金はない。</p> <p>エ なお、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。</p> <p>② 金融資産の運用状況</p> <p>ア 資金運用の基本方針等として、金融資産の運用計画が、中期計画及び年度計画の中で定められており、同計画に従い定められた方針どおりに運用している。資金の性格、基本方針等を踏まえ、機構は、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、法人としての責任を果たしている。</p> <p>イ 資金の運用体制として、必要な人員を配置するとともに、有価証券による運用について、約定に当たっての手続き・条件、約定結果の理事長までの報告、取得した有価証券の管理方法、約定担当者と管理担当者の分離等を定めること等により、内部統制を図っている。</p> <p>ウ 資金運用について、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>エ 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>オ 新規の貸付けは、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商品設計されており、それにより貸付額の審査が行われている。</p> <p>カ 機構における資金運用は、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、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、簡易生命保険資産運用においては、保険契約者貸付、地方公共団体に対する貸付け、公庫公団に対する貸付け、国債取得（満期保有目的）及びゆうちょ銀行への預金が行われている。</p>		
--	--	--	---	--	--

				<p>なお、平成 27 年度については、秋頃から短期国債の利回りがマイナスとなることが多くなり、更に平成 28 年 1 月の日銀によるマイナス金利導入後の国債市場の状況では国債による運用が困難となったことから、郵便貯金資産運用においては、平成 28 年 3 月以降当面、国債による運用を停止し、振替貯金による運用を拡大しているところである。また、簡易生命保険資産運用においては、新規に発行される国債「新発債」を中心とした運用を行ってきたところであるが、より有利な運用をめざし、平成 27 年 10 月以降、既に発行されて市場に出回っている国債「既発債」による運用を行ったほか、金利情勢を踏まえ、振替貯金による運用を実施している。</p> <p>キ 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、預金者貸付及び保険契約者貸付については、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 2 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保険に委託している。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」に記載したとおり、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) 知的財産の見直し・運用</p> <p>特許権等の知的財産を保有しておらず、知的財産活用に関する方針の策定等の取組は行っていない。</p>		
--	--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報
—



1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-2	提供するサービスの質の維持・向上（郵便貯金管理業務・簡易生命保険管理業務）		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第13条、第15条、第16条、第18条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
貯金証書・保管証の再交付にかかる標準処理期間内の処理率（以下同）	90%以上	—	100%	100%	99.9%	100%		予算額（千円）	—	—	—	—	
定額郵便貯金等の払戻証書発行	90%以上	—	100%	100%	100%	100%		決算額（千円）	—	—	—	—	
残高証明書発行	90%以上	—	100%	100%	100%	100%		経常費用（千円）	50,984	45,440	40,809	42,364	
郵便貯金全項目	90%以上		100%	100%	100%	100%		経常利益（千円）	—	—	—	—	
満期保険金支払	90%以上	—	99.4%	99.2%	99.1%	98.9%		行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	—	
入院保険金支払	90%以上	—	89.1%	74.5%	51.5%	72.4%		従事人員数	16	17	19	19	
生存保険金支払	90%以上	—	99.6%	99.1%	99.0%	98.7%							
失効・解約還付金支払	90%以上	—	99.2%	98.9%	98.6%	98.5%							
基本契約の死亡保険金支払	90%以上	—	91.5%	81.3%	70.0%	77.7%							
簡易生命保険全項目	90%以上		96.1%	89.8%	79.0%	86.4%							

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
<p>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・向上及び適切性の確保のため、これらの業務の委託先及び再委託先に対して定期及び随時の確認等を行うとともに、必要に応じて改善を求める等の措置を講ずること。</p> <p>特に、委託先及び再委託先における保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等、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改善していくことが求められる点については、委託先及び再委託先に対して、態勢整備を含め対応状況のモニタリングを行うとともに、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、その結果を基に必要な応じて一層の再発防止策の実施を指導する等、改善に向けた取組を強化すること。また、従来と比較し</p>	<p>(1) 委託先の監督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。</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、必要に応じて改善を求める等の措置を講ずることとする。特に、保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等について</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>標準処理期間</li> <li>(2. 主要な経年データ指標参照)</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>部内犯罪発覚件数</li> <li>顧客情報関連事故</li> <li>苦情申告数</li> <li>長期未解決事案</li> <li>現金過不足事故</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <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、質の維持・向上に努め、委託先の業務と同等以上の確保を求めているか。</li> <li>●委託・再委託先の業務の実施状況を常に監視しているか。監督に際し、必要な事項に留意しているか</li> <li>・委託先及び再委託先の内部監査の結果の利用を進めるなど、全体の経費の増大を招かず、に実地監査の充実が図られたか。</li> <li>・部内犯罪事案の発生要因と再発防止策についての十分な分析及び業務委託者としての管理監督責任が実行されているか。</li> </ul>	<p>(1) 委託先の監督</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においては、下記のとおり、委託先及び再委託先(以下「委託先等」という。)に対する重点確認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年度ごとに定め、各種の報告を求めるとともに、実地監査を実施し、必要に応じ、改善指導等を行っている。</p> <p>なお、特に留意すべき顧客情報の管理、苦情申告等の対応及び保険金等支払の管理等については重点確認項目とした。これらにより、委託先等に対し、業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先等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質を確保することを求めている。</p> <p>この結果、業務の質は、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務において、部内犯罪発覚件数、顧客情報関連事故件数、現金過不足事故件数が第2期中期計画期間中にそれぞれ減少する等、改善されている(詳細は後記の各管理業務の③。)</p> <p>&lt;郵便貯金管理業務&gt;</p> <p>① 重点確認項目及び項目ごとのスケジュール</p> <p>監督方針において、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して、重点確認項目を以下のとおり定めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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(平成28年度は「委託先等の役職員による犯罪の防止」)</li> <li>ii 顧客情報の管理</li> <li>iii 苦情申告等の対応</li> <li>iv 委託先の外部委託の管理</li> <li>v その他業務品質の確保に係る事項</li> <li>vi 会計に関する業務の適正性</li> </ul> <p>また、不適切な事例のうち、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、委託先(再委託先に係る案件を含む。)から報告を求め、その報告時期ごとに確認を行っている。</p> <p>更に、原則として四半期ごとに不適切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い、委託先等に対し、必要に応じて、再発防止策を講じるなどの改善を求め、その改善策や改善状況については、その後の機構による実地監査において確認を行っている。</p> <p>② 実地監査計画</p> <p>委託先の本社、エリア本部、店舗、地域センター及び貯金事務センター並びに</p>	<p>&lt;自己評価&gt;</p> <p>【郵便貯金管理業務：A、簡易生命保険管理業務：B】</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>平成24年度から27年度までの間毎年度、各年度作成の監督方針における重点確認項目における不適切事例については、随時、又は定期的に(毎月等)確認を行うとともに発生原因等を分析し、その結果も活用して実地監査を行い、再委託先を含め、きめ細かく改善指導を行っている。その後の実地監査では、改善状況の確認も行っている(平成24年度から27年度までの間に、延べ180か所の実地監査を実施)。この結果、部内犯罪発覚件数、顧客情報関連事故件数、現金過不足事故件数が第2期中期計画期間中にそれぞれ減少する等、改善されており、平成28年度も監督方針により、鋭意取り組んでいるところ。なお、平成21年12月に委託先及び再委託先が金融庁から課された内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画の進捗・実施状況の報告義務も平成27年12月に解除された。</p> <p>さらに標準処理期間内で</p>	<p>評価 郵便貯金管理業務：B 簡易生命保険管理業務：C</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt;</p> <p>(共通)</p> <p>各年度ごとに、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務において、委託先及び再委託先に対する重点確認項目(内部管理態勢の充実・強化、保険金等支払の管理等)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、重点確認項目における不適切事例については、随時、又は定期的に(毎月等)確認を行うとともに発生原因等を分析し、その結果を活用しつつ実地監査を実施し、必要に応じ、改善指導等を行った。実地監査に係る経費は、各年度にばらつきがあるもののほぼ横ばいとなっており、経費を増大させることなく監査の充実を図った。また、内部監査・牽制機能の充実・強化、委託先と再委託先の合同による内部管理態勢の充実・強化に関する連絡会議の開催等の実施により、部内犯罪事案の発生要因と再発防止策について分析し、監査結果に基づき委託先に指摘を行った。</p> <p>これらにより、委託先及び再委託先に対し、委託及び再委託した機構の業務の質の維持・向上を求めるとともに、委託・再委託した業務の質が、委託先及び再委託先が行う銀行業務、銀行業の代理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た。</p> <p>なお、委託先及び再委託先は、内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画の進捗・実施状況について、金融庁か</p>	

てどのように改善されたかについて、検証すること。

なお、委託先の監督に当たっては、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。

また、監査業務の実施に当たっては、委託先及び再委託先の実施する内部監査の結果の利用を進めるなど、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とともに、機構全体の経費の増大を招かないようにすること。

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、重点確認項目の設定に当たっては、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十分考慮することとする。

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

なお、監査業務の実施に当たっては、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

・保険金支払の要である保険金支払の管理について、一層の取組が進められているか。

・支払業務システムの導入の際に生じた処理遅延、郵便局での受付からサービスセンターまでの送達日数の改善に向けた働きかけが行われたか。

再委託先の本社、支社及び郵便局等に対する実地監査を行うため、実地監査計画を年度（平成24年度～28年度）ごとに定め、当該計画に基づき実地監査を行っている。

(単位:件)

	平成23年度 (参考)	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実地監査先	37	34	42	52	52

また、不祥事件、顧客情報の漏えい、お客さまからの苦情、委託先等が実施するモニタリング結果及び委託先による内部監査結果等について報告を求め、その分析結果を、具体的な監査項目や実地監査対象局所の選定に活用（たとえば、委託先等が実施する内部監査等において不備が多く発見されている預り証の記載状況を監査項目とする、過去に防犯の基本事項に係る違反が認められた郵便局を実地監査対象局所とする等）し、監査業務の効果的かつ効率的な実施に努めている。なお、実地監査結果等を踏まえ、必要に応じて、委託先等の内部監査、モニタリング、点検方法の改善等を求めているところである。

更に、実地監査の支援業務の委託契約については、毎年度、一般競争入札を行っているほか、実地監査に係る出張に際しては、可能な限りパック商品の利用に努めることなどにより、経費の増大を招かないよう留意している。

(単位:千円)

	平成23年度 (参考)	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実地監査経費	11,849	8,817	8,243	4,409	7,986
うち監査支援業務委託費	10,254	6,950	5,941	3,072	6,521

(注) 監査支援業務委託費については、一般競争入札の結果に基づき委託費が決定されるため、年度によって変動するものである。

③ 重点確認項目

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

委託先等は、犯罪の再発防止のため、法令等遵守意識の醸成、各種防犯施策の充実、内部監査・牽制機能の充実・強化、社員研修、委託先と再委託先の合同による内部管理態勢の充実・強化に関する連絡会議の開催等を継続して実施している。更に、各年度における監査結果に基づき機構が行った指摘に対応して改善を行っている。

(監査結果に基づく改善の例)

- ・ 他局の局長による無通告による現金検査 [25年度～]

の案件処理の達成率は平成26年度の99.9%を除き、100%となった。

これらにより、機構は、委託先・再委託先の監督を適切に行い、提供するサービスの質を大きく向上させるとともに、委託先が行う銀行業務と同等以上の質を確保できたものと評価した。

(簡易生命保険管理業務)

平成24年度から27年度までの間毎年度、各年度作成の監督方針における重点確認項目における不適切事例については、随時、又は定期的に（毎月等）確認を行うとともに発生原因等を分析し、その結果も活用して実地監査を行い、再委託先を含めきめ細かく改善指導を行っている。その後の実地監査では、改善状況の確認も行っている。この結果、部内犯罪発覚件数、顧客情報関連事故件数、現金過不足事故件数が第2期中期計画期間中にそれぞれ減少する等、改善されており、平成28年度も監督方針により、鋭意取り組んでいるところ。なお、平成21年12月に委託先及び再委託先が金融庁から課された内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画の進捗・実施状況の報告義務も平成27年12月に解除された。

ら、平成22年3月期以降四半期ごとの報告を求められていたところ、平成27年12月に同報告義務が解除された。

(郵便貯金管理業務)

中期目標に定めている標準処理期間内での案件処理率は、平成26年度の99.9%を除き100%となっており、目標を達成している。

また、部内犯罪発覚件数、顧客情報関連事故件数、苦情申告数、長期未解決事案、現金過不足事故件数のいずれについても、第2期中期計画期間開始前に比し減少する等、業務の質が改善されていると認められる（なお、平成28年度も鋭意取り組みを続けているところ）。

(簡易生命保険管理業務)

平成24年度には保険金等の請求案内漏れや支払漏れ事案が発生し、評価は「C」（改正法施行前。改正法施行後では「D」に相当。）、平成26～27年度には請求案内漏れ等を防ぐための「支払業務システム」の導入による処理遅延が発生し、標準処理期間内での案件処理率の目標を達成できず、評価は「C」であった。

なお、「支払業務システム」の導入による処理遅延については、平成26年の処理率が大幅に悪化したことを受け、機構から委託先に対して再三にわたる改善の要請等を行った結果、平成27年の年初には大きく改善し、以後も緩やかに改善傾向を示している。その結果、標準処理期間内での案件処理率は、平成27年度は約9割（86.4%）にまで改善したものの、保険金支払の要である保険

めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。

(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。特に、保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等については、留意するものとする。

- ・ 職場を離れる防犯施策（局長が他局と相互交替して点検を行う。）において、第三者性を高めるため、所属部会を越えての相互交替ができない場合は、支社社員が点検を実施 [27年度～]

この結果、部内犯罪の発覚件数は、下表のとおり、平成23年度に比べ平成27年度は約4分の1に激減した。

また、委託先等は、内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画の進捗・実施状況について、金融庁から、平成22年3月期以降四半期ごとの報告を求められていたが、平成27年12月に同報告義務は解除された。

(単位：件)

	平成23年度 (参考)	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
犯罪件数	21	18	13	14	5

ii 顧客情報の管理

(関連：「第4-3 機構が保有する個人情報の保護」)

委託先等では、顧客情報漏えい事故防止のため、顧客情報関係書類の集中保管、モニタリング、社員研修、事故防止強化月間の設定等に継続して取り組んでいる。更に、各年度における監査結果に基づき機構が行った指摘に対応して改善を行っている。

(監査結果に基づく改善の例)

- ・ 窓口端末機監査テープ等の伝送化（窓口端末機等による取扱いを記録した監査テープの紛失・誤廃棄防止のため、当該記録を計算センターに伝送し、郵便局等に電子記録媒体を残さないこととするもの。）[25～27年度]
- ・ 管理者異動時における局内倉庫点検を局点検項目として設定 [27年度]

この結果、顧客情報関連事故（郵便事故は除く。）の発覚件数は、下表のとおり、平成23年度に比べ平成27年度は約7分の1に激減した。

(単位：件)

	平成23年度 (参考)	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
事故件数	170	169	73	42	25

なお、日本年金機構における個人情報流出事案等に見られる近年のサイバー攻撃の脅威の増大を踏まえれば、顧客情報の管理の観点からも、サイバー攻撃等に備えた情報セキュリティ対策の強化が必要である。

委託先等では、ウイルスチェック等の体系的な対応の強化、顧客情報の適正な管理の徹底、社員研修、インシデント発生時の訓練等の取組を行っている。

機構では、情報セキュリティ確保の重要性・緊急性を踏まえ、平成27年度

一方、標準処理期間内の処理（目標：9割以上）については、入院保険金及び基本契約の死亡保険金は目標を下回っているが、左記のとおり平成26年度の「支払業務システム」の導入後、様々な要因により生じた保険金の支払処理の遅延に対し、機構から委託先に再三改善を要請し、委託先において、システム性能改善、人員措置による処理残の解消、各郵便局の送達日数の目標設定等に取り組んだ結果、業務実績の欄の表のとおり改善を見てきた。平成28年度においても、機構は、委託先に要請し、送達回数についても新たに目標を設定し、管理を行うといった、新たな改善策に取り組ませているところ。

機構としては、委託先に対し、必要な措置を適切に講じている。

これらのことから、所期の目標を達成しているものと評価した。

<課題と対応>

なし

金等支払管理態勢については、引き続き整備・強化に取り組むことが求められる。

また、平成24年の支払案内漏れ、平成26年の支払業務支援システム導入による支払い遅延等により、苦情申告件数は第2期中期計画期間開始前に比して増加した（円滑な支払が可能になったことから平成27年度は減少）ものの、部内犯罪発覚件数、顧客情報関連事故件数、長期未解決事案及び現金過不足事故件数がそれぞれ減少する等改善されており、平成28年度も鋭意取組を続けているところ。

よって、郵便貯金管理業務においては、所期の目標を達成していると認められ、簡易生命保険管理業務においては、所期の目標を下回っており、引き続き改善を要する。

(参考：経年データ)

●郵便貯金年度末債務残高

平成24年299,587億円、平成25年260,219億円、平成26年220,725億円、平成27年189,675億円（約14%減）

●簡易生命保険年度末件数残高

平成24年3,081万件、平成25年2,659万件、平成26年2,290万件、平成27年1,955万件（約15%減）

●部内犯罪発覚件数（委託先/再委託先）

【貯金（新勘定（※下部参照）を含む。）】

平成24年18件（1/17）、平成25年13件（0/13）、平成26年14件

(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)①及び②による確認等を行うとともに、改善を求め等る等の措置を講ずることとする。

(郵便貯金管理業

から新たに情報セキュリティ対策を監査項目に加え、実地監査を行った上で、委託先等に、高度サイバー攻撃への対応策、情報システムにおける顧客情報の管理、人材育成、インシデント発生時の体制、第三者監査等に留意しつつ、現行の情報システム及びその運用により、十分な安全性が確保されているか早急に点検の上、必要な対応を実施するよう求めたところである。

iii 苦情申告等の対応

(関連：「第2-4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」)

委託先等では、苦情減少のため、CS推進活動(CS向上のための各種研修、CSレベルの認定等)、各種研修による業務知識の向上、覆面調査等を行っている。更に、各年度における監査結果に基づき機構が行った指摘に対応して改善を行っている。

(監査結果に基づく改善の例)

- ・ 権利消滅前に送付する催告書の色や文言の変更 [24年度]
  - ・ 高額の郵便貯金の払戻しに早急に対応するための態勢整備 [25年度]
  - ・ 委任状に関する説明方法の改善(お客さまから照会があった場合は、記載例を活用して記載方法を説明するよう取扱いマニュアルに明記) [26年度]
- この結果、下表のとおり、苦情件数は平成23年度に比べ平成27年度は約5分の1に激減した。また、2か月以上未解決となっている長期未解決事案は平成23年度末は47件であったが、直近の2年度(平成26年度及び27年度)の年度末は1件のみとなっている。

(単位：件)

	平成23年度 (参考)	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
苦情件数	7,656	6,167	6,022	1,443	1,417
長期未解決事案 (年度末)	47	22	3	1	1

iv 委託先の外部委託の管理

機構は、上記i~iii及び下記vに関する再委託先で発生した事案や取組について、委託先を通じて報告を受け、その際、委託先の管理状況についても確認を行っている。

また、委託先から再委託先に対する管理態勢について年2回報告を受けるとともに、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や監査結果の報告を受け、実施状況及び内容の確認を行っている。

また、委託先の実地監査の際にも、委託先の管理状況について確認を行っているほか、上記を通じて、再委託先の業務運営に改善が必要と思われる事項については、委託先を通じて改善を求めるとともに、委託先としての認識及び取組について報告を求めている。

この結果、上記i~iii及び下記vに関する事案の再発防止に向け、委託先及

(1/13)、平成27年5件(0/5)  
(約64%減)

【保険】

平成24年5件(0/5)、平成25年5件(0/5)、平成26年3件(0/3)、平成27年2件(0/2)(約33%減)

●顧客情報関連事故(郵便事故を除く。)

【貯金】

平成24年169件、平成25年73件、平成26年42件、平成27年25件(約40%減)

【保険(委託先/再委託先)】

平成24年49件、平成25年61件(26/34)、平成26年51件(10/41)、平成27年43件(3/39)(約16%減)

●苦情申告数

【貯金】

平成24年6167件、平成25年6022件、平成26年1443件、平成27年1417件(約2%減)

【保険(新契約(※下部参照)を含む。)]

平成24年26.8万件、平成25年33.0万件、平成26年39.9万件、平成27年39.2万件(約2%減)

●長期未解決事案

【貯金(新勘定を含む。)]

平成24年22件、平成25年3件、平成26年1件、平成27年1件(±0)

【保険(新契約を含む。)]

平成24年70件、平成25年50件、平成26年70件、平成27年53件(約24%減)

●現金過不足事故(委託先/再委託先)

【貯金(新勘定を含む。)]

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。

び再委託先による定期的な打合せの開催、共同での対策の検討等、連携した取組態勢がとられ、当該事案は減少している。

v 業務品質の確保

① 業務品質の確保全般

業務品質全般については、「利用者の意向等に関する調査」の結果から、向上しているものと認識している(第2-3業務の実施状況の継続的な分析を参照。)

また、機構では上記iからiiiに記載した事項以外にも、委託先から現金過不足事故等の業務品質に関する各種報告を受けている。

委託先等では、現金過不足事故防止のため、継続的に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でいる。

この結果、現金過不足事故は下表のとおり減少している。

(単位:件)

	平成23年度 (参考)	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
現金過不足事故	185	111	65	36	46

② 自然災害による被災者の支援

地震、台風等の自然災害の被災地域を対象に、非常取扱い(災害の発生により定額郵便貯金証書等をなくされた被災者の方に対し、一定の要件を満たした場合に払戻し等を行う取扱い)を平成24年度から27年度の間27回実施した。なお、実施に際してはホームページに掲載して周知を行っている。

<非常取扱い実施回状況>

年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施回数	7回	10回	7回	3回

③ 「疑わしい取引」の届出

犯罪による収益の移転防止に関する法律(平成19年法律第22号)により金融機関等特定事業者は、犯罪による収益に関わりがある疑いが認められる取引について、所管行政庁に「疑わしい取引」の届出をすることが求められている。これを受けて、機構では、ゆうちょ銀行に郵便貯金に係る「疑わしい取引」の届出を求め、その結果を総務省経由で警察庁(刑事局組織犯罪対策部)あて提出している。

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ている。

② システムコントロールに関する検証

平成24年111件(20/91)、平成25年65件、平成26年36件(6/30)、平成27年46件(16/30)(約28%増)

【保険(新契約を含む。)]

平成24年128件(2/126)、平成25年70件(1/69)、平成26年21件(0/21)、平成27年7件(0/7)(約67%減)

<指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策>

平成24年度に発覚した保険金等の請求案内漏れや支払漏れ事案への対応として、保険金等の請求案内漏れ及び支払漏れの防止に大きな効果が見込まれる支払業務システムを平成26年度に段階的に導入したが、システム処理の遅延といった問題から平成26年の処理率が大幅に悪化した。これを受け、機構から委託先に対して再三にわたる改善の要請等を行った結果、平成27年の年初には大きく改善し、以降緩やかながら改善を続けているが、保険支払の要である保険金等支払管理態勢については、引き続き整備・強化に取り組むことが求められる。

<その他事項>

-

※注釈

旧勘定...旧日本郵政公社から機構が承継し、管理する郵便貯金

新勘定...ゆうちょ銀行が保有する貯金(機構が管理する郵便貯金を除く。)

旧契約...旧日本郵政公社から機構が承

財務システムの更改に合わせて、同システムの正確性、網羅性について検証を行った（平成 25 年度）。

③ 地方公共団体貸付の弁済状況の確認及び実地監査

地方公共団体貸付の弁済状況の確認については、委託先から地方公共団体貸付に係る弁済等の月次財務データの報告を受けるとともに、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。

また、実地監査については、平成 25 年 6 月に委託先（関東エリア本部）で発覚した長期貸付借入申込書等の借入申込書類の紛失を契機とし、平成 26 年度から実施しているものであり、委託先に対して、実地監査を行った上で、融資施設に係る情報の適正な管理を求めている。

<簡易生命保険管理業務>

① 重点確認項目及び項目ごとのスケジュール

監督方針において、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して、重点確認項目を以下のとおり定めた。

- 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（平成 28 年度は「委託先等の役職員による犯罪の防止」）
- 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

また、不適切な事例のうち、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、委託先（再委託先に係る案件を含む。）から報告を求め、その報告時期ごとに確認を行っている。

更に、不適切事例の発生状況等を分析し、その結果も活用して実地監査を行い、委託先等に対し必要に応じて再発防止策を講じるなどの改善を求め、策定された改善策等が適切に行われているかは、その後の機構による実地監査において確認を行っている。

② 実地監査計画

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、支社又は郵便局に対する実地監査を行うため、実地監査計画を年度ごとに定め、当該計画に基づき実地監査を行っている。

	平成 23 年度※	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
実地監査先	45	53	45	49	51

※ 実地監査先は延べ数。平成 23 年度は参考。

継し、管理する簡易生命保険新契約・・・かんぽ生命が保有する保険契約（機構が管理する保険契約を除く。）

実地監査に当たっては、委託先等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とともに、機構全体の経費の増大を招かないようにするために、委託先の実施する内部監査等の結果を利用して、監査項目や監査対象局所を選定したほか、委託先と定期的に打合せを行い、問題事案への取組状況等の情報共有を図っている。

また、平成 25 年度以降、最重点項目とした保険金等支払管理態勢については、委託先から提出された報告書、委託先へのヒアリング等を参考として監査項目の詳細や確認方法の検討を行い、委託先及び再委託先における再発防止策及びお客さま対応の取組状況の確認、保険金等の支払漏れ・請求案内漏れ事案の有無のサンプル検証、標準処理期間に係る問題点の確認等を行い、不適正な事案があれば指摘して、委託先及び再委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行っている。

更に、実地監査の支援業務の委託契約については、毎年度、一般競争入札を行っているほか、実地監査に係る出張に際しては、可能な限りパック商品の利用に努めることなどにより、経費の増大を招かないよう留意している。

(単位：千円)

	平成 23 年度*	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
実地監査経費	51,414	38,612	32,815	31,106	30,471
うち監査支援経費	49,107	36,154	30,031	29,059	28,836

※ 平成 23 年度は参考。

③ 重点確認項目

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

委託先及び再委託先においては、犯罪の再発防止のため、業務改善計画に基づき、従来から実施してきた保険金及び保険料のキャッシュレス化の推進、書面調査、各種研修、点検等の防犯施策の強化・継続実施に加え、保険金及び保険料のキャッシュレス化に関する以下の取組を行った。

(保険金のキャッシュレス化に向けた取組)

- ・ 保険金等の局所外支払の原則禁止
- ・ 窓口における保険金等の現金支払の原則禁止
- ・ 満期保険金等の期日到来系保険金を登録された振込先口座に自動的に振り込む仕組みの導入 等

(保険料のキャッシュレス化に向けた取組)

- ・ 保険料の送金扱いの勧奨
- ・ 1 年超の前納払込みに係る払込票を郵便局で即時に発行できるシステムの整備
- ・ 集金払込みの契約に対して、口座払込み又は送金扱いへの変更を勧める



挨拶状を送付 等

この結果、部内犯罪の発覚件数、下表のとおり、平成 23 年度に比べ 4 分の 1 以下に激減した。

また、委託先等は、内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画の進捗・実施状況について、金融庁から平成 22 年 3 月期以降四半期ごとの報告を求められていたが、平成 27 年 12 月に同報告義務は解除された。

(単位：件)

	平成 23 年度*	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
犯罪発覚件数	9	6	5	3	2

※ 平成 23 年度は参考。

ii 顧客情報の管理

(関連：「第 4-3 機構が保有する個人情報の保護」)

委託先又は再委託先で顧客情報の漏えい等が発覚した場合には、不祥事故等取扱規程に基づいて直ちに又は全容が判明次第、委託先から報告を受けており、また、機構からの指示により、毎月、委託先から顧客情報の漏えい等の発覚状況等の報告を受けるとともに、半期ごとに顧客情報管理態勢について報告を受けている。

機構では、委託先からの報告内容により委託先及び再委託先における取組状況等の確認を行うとともに、実地監査で当該取組の実施状況等の確認を行い、不適正な事案については、委託先又は再委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行っている。

この結果、顧客情報関連事故（郵便事故は除く。）の発覚件数は一時的な増加はあるものの、下表のとおり、平成 23 年度に比べ 4 割以上減少した。

(単位：件)

	平成 23 年度*	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
事故件数	75	49	61	51	43

※ 平成 23 年度は参考。

なお、日本年金機構における個人情報流出事案等にみられる近年のサイバー攻撃の脅威の増大を踏まえ、委託先等においてもサイバー攻撃等に備えた情報セキュリティ対策の強化が必要であると考えられる。

委託先及び再委託先では、社外あてメールの添付ファイルに自動的にパスワードを設定する仕組みの導入等のシステム的な対応の強化、顧客情報の適正な管理の徹底、社員研修等の取組を行っている。

機構では、情報セキュリティ確保の重要性・緊急性を踏まえ、平成 27 年度から新たに情報セキュリティ対策を監査項目に加えて実地監査を行うとともに、同年 11 月に委託先及び再委託先に対して情報セキュリティ態勢(高度サイバー

攻撃への対応策、情報システムにおける顧客情報の管理、人材育成、インシデント発生時の体制、第三者監査等)についてヒアリングを行うとともに、委託先及び再委託先における情報セキュリティの安全性確保の取組状況について報告を求め、内容の確認を行った。

iii 苦情申告等の対応

(関連:「第2-4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」)

お客さまの声には大きく分けて「苦情」、「問合せ」の2種類があるが「問合せ」に分類したお客さまの声の中にも「苦情」に該当する内容が含まれている場合があるため、委託先において平成24年度からこれらの声も「苦情」として捉え、苦情分類の徹底を図った。

また、平成25年度に集中的に実施した請求案内漏れ事案等対応によるお客さまとの接触機会の増加、平成26年度には、請求案内漏れ等の改善策として導入した支払業務システムの導入時の混乱により一時的に処理遅延が生じたことにより、苦情件数は増加したものの、平成27年度には支払業務システム導入に伴う混乱も収束し、円滑に処理が進んだことから、「保険金等支払」に関する苦情が大きく減少し、全体としても減少した結果となった。

ほかにも通常業務の取扱いに関するお客さまからの苦情や機構からの要請を反映し、各種の手續改善、案内書面の改善等を行っている。

各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を含む。)の件数は下表のとおり。

(単位:件)

	平成23年度*	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
保険金等支払	66,763	101,829	146,634	192,416	174,547
既契約	43,999	61,692	71,722	88,877	93,551
新規契約時	31,609	45,141	49,242	54,702	63,321
保険料控除	34,499	46,306	44,937	44,098	45,297
その他	9,660	13,237	17,372	19,009	15,349
合計	186,530	267,935	329,907	399,102	392,065

※ 平成23年度は参考。

長期未解決事案の早期解決に向けた取組結果

(単位:件)

	平成23年度*	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
件数	135	70	50	70	53

※ 平成23年度は参考。

iv 保険金等支払の管理

平成24年度に発覚した保険金等の請求案内漏れや支払漏れ事案への対応と

				<p>して、委託先では、過去の支払請求事案についての請求案内漏れの点検、支払漏れ・請求案内漏れの再発防止に向けた業務の改善、既存の長期未払契約（満期等から1年超経過している契約）の請求勧奨及び今後の長期未払契約の発生防止に向けた取組に加え、保険金等の請求案内漏れ及び支払漏れの防止に大きな効果が見込まれる支払業務システムを平成26年度に段階的に導入し、保険金等支払管理態勢の整備・強化の取組を行ってきた。</p> <p>機構では、委託先における保険金等支払管理態勢の改善を早急に実施する必要があると考え、委託先に対して、四半期ごとに保険金請求案内漏れ点検計画の実施状況、請求案内漏れ及び支払漏れの再発防止策の実施状況、支払業務システムの導入状況、長期未払契約への対応状況等に関する報告書の提出を求め、その結果を総務省に報告してきたところであり、委託先においてはこれまでに指摘された課題に対する対策が着実に実施され、一定の効果が上がっている認められたことから、平成27年10月に当該報告は終了した。</p> <p>v 委託先の外部委託の管理</p> <p>機構は、委託先に対して、上記iからiii及び下記viに関する再委託先で発生した事案や取組についても報告を求めているほか、委託先と再委託先との連携態勢、モニタリング態勢、研修等の取組施策、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についても報告を求め、内容の確認を行っている。</p> <p>また、機構では、実地監査において、委託先が再委託先に対して実施したモニタリングの内容に不適正な事案等を発見した場合は、委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行っている。</p> <p>上記iからiii及び下記viの内容に関連した再委託先における各種取扱状況に関するモニタリングにより、適正率が低い郵便局に対しては、委託先でフォローアップモニタリングを行うなどの改善に取り組んでいる。</p> <p>なお、ivの内容については、郵便局員の訪問によってお客さまへの請求案内を実施するなど、委託先と再委託先が連携してお客さま対応を行っている。</p> <p>vi その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>① 業務品質の確保全般</p> <p>業務品質全般については、「利用者の意向等に関する調査」の結果から、向上しているものと認識している（（第2-3 業務の実施状況の継続的な分析）を参照。）。</p> <p>機構では、上記iからivに記載した事項以外にも委託先から現金過不足事故、システムリスク管理態勢等の業務品質に関する各種報告を求めている。</p> <p>現金過不足事故に関しては、事故のほとんどが不注意に起因していることから、委託先及び再委託先では、機構からの指導も踏まえ、基本動作の徹底、発生局への個別指導を行うとともに、キャッシュレス化の推進に取り組んだ。</p> <p>この結果、現金過不足事故は下表のとおり、平成23年度に比べ約2%にまで激減している。</p>		
--	--	--	--	--	--	--

(単位：件)

	平成 23 年度*	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
現金過不足事故	307	128	70	21	7

※ 平成 23 年度は参考。

② システムリスク管理態勢に係る問題

民営化後、保険金等の支払金額に影響するプログラム誤りが複数発覚したことを受けて、委託先では平成 24 年 10 月から 3 年間の期限で潜在バグの極小化に向けたシステムの検証作業を実施し、平成 27 年 9 月までに計画どおり点検作業を終了している。

委託先では、上記の検証作業を行うとともに、システム改正時のプログラム誤りの再発防止策（開発工程の見直し、要件定義の精度向上、要件変更の抑止に向けた取組等）を実施した。

機構では、半期ごとにシステムリスク管理態勢に関する報告を受け、委託先における取組状況等の確認を行った。

また、実地監査では、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、委託先の本社システム部門へのヒアリング等を実施している。

③ 東日本大震災等の被災者対応

平成 24 年度以降においても、東日本大震災に伴う非常取扱い（災害の被災者に対して保険料の払込猶予期間の延伸や、保険証書を紛失等していても保険金の即時払いを行う等の取扱い）を継続して行うとともに、取扱件数については、委託先から定期的に報告を受けている。

また、他の自然災害が発生し、災害救助法の適用がなされた被災地域を対象に非常取扱いを実施しており、実施に際しては機構ホームページにも掲載して周知を行っている。

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及び実地監査

委託先から、定期的に、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ている。

毎年、委託先に対し、地方公共団体貸付事務に係る実地監査を行っている。

② 年度・中間決算に係る委託先本社に対する実地監査

委託先の年度決算及び中間決算時に、委託先に対して、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」を行っている。

③ かんぽ会計システムに係る委託先本社に対する実地監査

			<p>毎年、委託先に対して、かんぽ会計システムの機能拡張時及び保守運用対応における検証の実効性について実地監査を行っている。</p> <p>④ 会計事務に係る委託先本社及び支店並びに再委託先本社及び郵便局に対する実地監査</p> <p>毎年、委託先本社（サービスセンターを含む。）及び支店並びに再委託先本社及び郵便局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ている。</p> <p>[監督に当たり留意する事項]</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 (郵便貯金管理業務)</p> <p>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、委託先に対し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以上の営業日及び営業時間の確保を義務付けている。</p> <p>なお、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は、委託先から四半期ごとに「郵便貯金委託業務実施営業所一覧」の報告を求めること等により確認済みである。</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、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おり、これらが確保されていることについて確認済みである。</p> <p>② 標準処理期間の設定 (郵便貯金管理業務)</p> <p>1 郵便貯金管理業務においては、中期計画、年度計画及び監督方針において標準処理期間を次のとおり設定し、委託先に対して、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。</p> <p>(1) 貯金証書・保管証の再交付の取扱い 3日</p> <p>(2) 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</p> <p>(3) 残高証明書の発行の取扱い</p> <p>ア 管理担当貯金事務センターの処理</p> <p>(ア) 自貯金事務センター受入分 4日</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>(イ) 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</p> <p>2 上記の取扱いのうち、(1)については平成26年度が99.9%、それ以外の年度が100%、(2)及び(3)については各年度100%、標準処理期間内に処理されていることから、全ての取扱いの9割以上が、標準処理期間内に処理されている。</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、中期計画、年度計画及び監督方針において標準処理期間を次のとおり設定し、委託先に対して、標準処理期間内に案件の9割以上を処理するよう求めている。</p> <p>(1) 満期保険金の支払 5営業日  (2) 入院保険金の支払 5営業日  (3) 生存保険金の支払 5営業日  (4) 失効・解約還付金の支払 5営業日  (5) 基本契約の死亡保険金の支払 5営業日</p> <p>2 上記5項目のうち、満期保険金、生存保険金及び失効・解約還付金の3項目について、標準処理期間内に処理した保険金等支払案件の割合(以下「処理率」という。)がいずれの年度においても9割を上回り、目標を達成した。他方、支払審査を要する入院保険金及び基本契約の死亡保険金の2項目については、処理率が9割を下回る年度がみられた。</p> <p>保険金等の請求案内漏れや支払漏れを防止するための改善策として平成26年度に支払業務システムを段階的に導入した過程において、現行業務ラインとの要員分割ロス、派遣社員等の新規人員の投入による全体能率低下、工程間の遷移のバラつきによる処理滞留、システム処理の遅延といった問題から、支払審査を要する入院保険金及び死亡保険金の支払について多数の処理残が生じたことにより、平成26年度の処理率が大幅に悪化した。これを受け、機構から委託先に対して再三にわたる改善の要請を行い、委託先において各種の取組を行った結果、平成26年12月には処理率に改善の傾向がみられるようになり、平成27年の年初には大きく改善し、以降、緩やかながら改善を続けている。</p> <p>3 機構では、委託先から定期的に保険金等支払の処理期間に関して報告を受け、処理率の状況に係る問題点の把握・分析を行うとともに、進捗管理を厳格に行うため、平成26年11月以降、委託先に対して月次の報告に加えて週次で処理状況を報告するよう改め、委託先との間で毎週実施している打合せにおいて、処理率の動向に注視し、必要に応じて対応するよう要請するなど、処理率の改善</p>		
--	--	--	--	--	--

に向け各種の取組を実施している。

また、平成 25 年 12 月、平成 26 年 10 月及び 11 月の 3 回にわたり、委託先社長あての理事長名文書により、処理率の改善及び目標の達成に向けて必要な措置を講じるよう要請した。

平成 27 年度上期における本社監査の際、標準処理期間内の処理率の改善の取組の状況と今後の見込みを聴取。委託先では、保険金等請求書類の送達日数の改善に向けて各郵便局の送達日数をポータルサイトに掲載する取組を実施することとした。これを受けて、同取組の実施等による保険金等請求書類の送付に係る送達日数の改善に向けた郵便局への指導の徹底を要請した。

平成 27 年度下期における本社監査において、保険金等請求書類の郵便局からの送達状況等を聴取。委託先では、平成 28 年度においては、送達日数自体についても新たに目標を設定して管理していくなど、送達日数の一層の短縮化に取り組んでいくこととした。これを受けて、引き続き、送達日数の改善に向けた郵便局への指導の徹底を要請した。

これらの結果、標準処理期間内の処理率の状況は次のとおりとなった。

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
満期保険金	99.4%	99.2%	99.1%	98.9%
入院保険金	89.1%	74.5%	51.5%	72.4%
生存保険金	99.6%	99.1%	99.0%	98.7%
失効・解約還付金	99.2%	98.9%	98.6%	98.5%
死亡保険金	91.5%	81.3%	70.0%	77.7%
全体	96.1%	89.8%	79.0%	86.4%

#### 4. その他参考情報

—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-3	業務の実施状況の継続的な分析		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第13条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最 終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
									予算額（千円）	—	—	—	—
									決算額（千円）	—	—	—	—
									経常費用（千円）	1,036	924	939	1,736
									経常利益（千円）	—	—	—	—
									行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	—
									従事人員数	9	7	7	8

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価 (見込評価)
			業務実績	自己評価		
—	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等を行うことにより、業務の実施状況を継続的に分析し、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・向上に努めることとする。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 業務の実施状況を継続的に分析し、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・向上に努めたか。	1 利用者の意見の把握 利用者から委託先及び再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、その件数及び調査結果について、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3四半期分から、機構ホームページにて公表している。 2 業務の見直し等に資する調査等の実施 (1) 各年度における「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」の実施 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、郵便局等において提供されている郵便貯金・簡易生命保険のサービスの水準、品質等に関する利用者の意向、評価等について把握することにより、機構がこれらのサービス水準の維持、向上	<自己評価> <b>【B】</b> 左記のとおり、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等を行うことにより、業務の実施状況を継続的に分析しており、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・向上がなされ、所期の目標を達成したと評価する。	評価 B <評価に至った理由> 各年度ごとに、利用者から委託先・再委託先に寄せられた意見が定期的に機構へ報告されているほか、機構自らが受けた意見と共にその件数等が四半期ごとにホームページ上に公表されている。また、機構において業務の見直し等に資する調査を行い、その調査結果を基に、業務改善のための取組を実施した。委託先・再委託先に対しても調査結果を説明すると共に、今後の業務改善の検討等において活用することを求めた結果、これに応じた取組が行われた。	



等について、検討を行うための基礎資料を得ることを目的としており、引き続き、28年度も実施する予定である。

平成24年度から27年度までの調査結果の主なポイントは次のとおりである。

単位： %

		平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度
郵便局等窓口のサービス 水準全体	良くなった	32	33	31～32	26～28
	変わらない	61～63	61	62～64	68
	悪くなった	6～7	6～7	5～6	5～6
「郵便貯金の権利消滅制度」の認知度		35	36	27	30
「払戻証書の権利消滅制度」の認知度		22	23	18	21
「定額郵便貯金の自動継続廃止」の認知度		9	8	7	11
「郵便貯金の住所変更届出」の認知度		66	69	60	54
「預り証」の認知度		42	46	37	41
保険料払込方法	口座払込み	82	80	85	83
	窓口払込み	12	14	13	18
	集金払込み	7	6	4	4
満期保険金受領方法	口座振込み	45	65	59	52
	窓口現金受取	47	30	28	35
	渉外社員持参	8	4	13	13
「保険金の指定振込口座支払の勧奨」を受けたことがある人				18	19
上記の勧奨を受けた人のうちで登録をした人				58	70
「簡易生命保険契約の住所変更届出」の認知度		66	66	52	58

調査結果については、機構において、年度ごとに「郵便貯金の権利消滅制度」、「払戻証書の権利消滅制度」、「定期郵便貯金の自動継続の取扱いの廃止」、「定期的な保険料払込みの保険料払込方法」、「満期保険金受領方法」、「未請求保険金等の未請求期間」等の結果を踏まえて、以下の取組を行った。

- ・ 定額郵便貯金の早期払戻し勧奨に重点を置いた新聞広告や郵便局での周知用ポスター・チラシの掲出・備置き等、「第2-6 預金者等への周知」に記載のとおり、預金者等への各種広報及び個別周知活動を実施。（毎年度）
- ・ 自動継続定期郵便貯金について、民営化後は自動継続の取扱いが廃止された結果、同郵便貯金はすべて満期を迎えていることの個別周知を行うため、平成25年度に試行として該当の預金者のうち約1,200名に挨拶状を送付し、

<課題と対応>  
なし

よって、機構は業務の実施状況を継続的に分析しており、その業務の質の維持・向上に努めたと言えることから、所期の目標を達成していると認められる。

<指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策>

<その他事項>

			<p>本実施における送付時期、送付方法について検討。平成 26 年度に該当の預金者全員に挨拶状を送付（190 千件）。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 25 年度以降、貯金事務センターが郵便貯金払戻証書を送付する際に同証書の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同封し、同証書の権利消滅等に関する注意を喚起。</li> <li>平成 25 年度から 27 年度までの簡易生命保険管理業務の実地監査については、長期未払契約の解消を含む保険金等支払管理態勢を最重点項目として実施。また、平成 28 年度も、監督方針及び実地監査計画で保険金等支払管理態勢を最重点項目と位置付け、これに基づいて実地監査を行っていくこととした。</li> <li>満期等の期日経過後も満期保険金等の支払請求がない保険契約については、委託先から 3 か月及び 1 年 1 か月経過後に保険金等支払案内書を発行しており、入院保険金等の郵便局窓口での受取りを希望されたものの受取りに來られないまま 3 か月、6 か月又は 1 年を経過した場合に支払通知書払渡未済通知書を発行しており、これらの案内書等の発行状況について、毎月委託先から報告を受け、その結果をホームページに公表して早期受取りの呼びかけを実施している。</li> </ul> <p>さらに、調査結果報告書については、委託先であるゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険に送付の上、面談により直接内容を説明するとともに、今後の業務改善の検討等において活用することを求めたほか、両社の再委託先である日本郵便株式会社についても、報告書を送付の上、面談により直接内容を説明するとともに、調査結果を今後の業務改善の検討等において活用することを求めた。また、一層の改善が必要と考える下記事項については、委託先に対して取組状況の報告を求めた。</p> <p>(24 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ゆうちょ銀行 : 預り証の周知方法 等</li> <li>かんぽ生命保険 : 保険料の口座払込みの利用勧奨（保険料のキャッシュレス化）、満期保険金の早期請求等</li> </ul> <p>(25 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ゆうちょ銀行 : 預り証の周知方法 等</li> <li>かんぽ生命保険 : 保険料の口座払込みの利用勧奨、満期保険金の事前請求の勧奨等</li> </ul> <p>(26 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ゆうちょ銀行 : 預り証の周知方法等</li> <li>かんぽ生命保険 : 保険金の指定振込口座支払方式の勧奨、住所変更の届出の案内、保険関係サービスの満足度 等</li> </ul> <p>(2) 郵便貯金の権利消滅防止のためのより効果的な周知方法に係る調査</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>郵便貯金の権利消滅の防止のためには、預金者に権利消滅制度を認識していただき、満期後早期に払戻しを行っていただくことが重要である。このため、機構では、平成 24 年度から、ゆうちょ銀行が満期時等に預金者に送付しているあいさつ状とは別に、満期後 15 年を経過した預金者に対して、権利消滅制度の存在をお知らせし、早期の払戻しを促すためのあいさつ状を自ら送付しているところである。</p> <p>平成 27 年度においては、早期払戻しをより促進するため、上記あいさつ状の送付時期を満期後 15 年目よりも前倒した上でより大規模に行うことの効果を検証することとした。</p> <p>具体的には、満期後 1、2、3、5、7、9 年経過の 6 パターンの郵便貯金の預金者を各 1,000 名抽出し、あいさつ状を発送して、実際に払戻しにつながったか効果を測定した。その結果は以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 測定期間（2 か月間）において、あいさつ状が届いた預金者の払戻し率は平均 24.7% であり、あいさつ状を送付していない預金者の払戻し率が平均 4.3% であったのに対して、払戻しの促進効果が明確に認められた。</li> <li>・ あいさつ状が宛先不明で返送された割合は、19%（1 年経過分）～35%（9 年経過分）であり、15 年経過のあいさつ状の場合の 61% と比較して著しく少なく、あいさつ状を早期に送付することによる到達率の向上が認められた。</li> </ul> <p>機構では、この結果を元に、郵便貯金の預金者への平成 28 年度以降の新たな周知方法について検討しているところである。</p>		
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-4	照会等に対する迅速かつ的確な対応		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第13条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
								予算額（千円）	—	—	—	—	
								決算額（千円）	—	—	—	—	
								経常費用（千円）	—	—	—	—	
								経常利益（千円）	—	—	—	—	
								行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	—	
								従事人員数	16	16	17	17	

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
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、委託先及び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。	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	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 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しているか。 ● 委託先及び再委託先が受け付ける照会	郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの機構へ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「お客さま応答マニュアル」、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「お客さま応対事例集」を活用するとともに、転入者の採用時研修で理解を徹底させることとしている。 また、各年度に受け付けた苦情申告等の内容、満期後15年を経過した預金者へのあいさつ状等の各種あいさつ状に関する照会及び簡易生命保険等の取扱い（新商品販売の影響等）に関する事例を踏まえて記載事項の追加及び現行化を行っている。 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、委託先等に対して苦情申告等の報告を求めるとともに、実地監査を行い、必要に応じ指導等を行うことにより、委託先等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ている。 (関連:「第2-2 提供するサービスの質の維持・向上」を参照。)	<自己評価> <b>【B】</b> 平成24年度から平成27年度までの間に機構で受け付けた照会等について、対応が迅速でない、若しくは的確でない、との苦情はない。郵便貯金管理業務においては、機構は、委託先から報告される苦情申告等の内容を分析し、実地監査では必要な改善指導を行っており、その結果、苦情申告	評価 B <評価に至った理由> 機構における照会対応については、対応が迅速でないという苦情はなかったことから、照会等に関する対応は迅速かつ的確に行われていると考えられる。 委託先・再委託先における照会対応については、郵便貯金管理業務において、苦情申告等の対応を重点確認項目としており、委託先から報告された苦情申告等の内容を定期的に分析するとともに、当該分析結果を踏まえて実地監査を行った上で、必要に応じて委託	

	<p>し、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>等に対し、迅速かつ的確な対応が確保されるよう努めているか。</p>	<p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>1 主な取組</p> <p>(1) 委託先及び再委託先での取組</p> <p>苦情減少のため、CS推進活動(CS向上のための各種研修、CSレベルの認定等)、各種研修による業務知識の向上、覆面調査、委託先・再委託先の連携による2か月以上未解決の長期未解決事案解決に向けた取組み等を継続して実施している。</p> <p>(2) 機構の委託先及び再委託先に対する取組</p> <p>苦情申告等の対応を重点確認項目としているところであり、委託先から毎日報告される苦情申告等の内容を四半期ごとに分析するとともに、当該分析結果を踏まえて実地監査を行った上で、必要に応じて委託先及び再委託先に改善を求めた。</p> <p>(監査結果に基づく改善策の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 権利消滅前に送付する催告書の色や文言の変更 [24年度]</li> <li>・ 高額の郵便貯金の払戻しに早急に対応するための態勢整備 [25年度]</li> <li>・ 委任状に関する説明方法の改善(お客さまから照会があった場合は、記載例を活用して記載方法を説明するよう取扱いマニュアルに明記) [26年度]</li> </ul> <p>なお、苦情申告等の件数・分類については、機構ホームページにおいて四半期ごとに公表し、改善措置の具体例についても機構ホームページにおいて紹介している。</p> <p>2 取組結果</p> <p>この結果、下表のとおり、苦情件数は平成23年度に比べ平成27年度は約5分の1に、激減した。また、2か月以上未解決となっている長期未解決事案は、平成23年度末は47件であったが、直近の2年度(平成26年度及び27年度)の年度末は1件のみとなっている。</p> <table border="1" data-bbox="943 1520 1935 1797"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成23年度 (参考)</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> <th>平成26年度</th> <th>平成27年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>苦情件数</td> <td>7,656</td> <td>6,167</td> <td>6,022</td> <td>1,443</td> <td>1,417</td> </tr> <tr> <td>長期未解決事案 (年度末)</td> <td>47</td> <td>22</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>		平成23年度 (参考)	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	苦情件数	7,656	6,167	6,022	1,443	1,417	長期未解決事案 (年度末)	47	22	3	1	1	<p>等件数は、平成23年度以降5年連続の減、長期未解決事案の残存数も減少し平成26年度、27年度は1件の低水準となっている。</p> <p>一方、簡易生命保険管理業務においても、機構は、苦情申告等の内容分析、実地監査における改善指導を行い、苦情申告等件数(かんぽ生命保険契約に関する苦情申告等件数を含む)、長期未解決事案の残存数は減少の傾向にある。またかんぽ生命保険のコールセンターでは、問合せが集中する10月、11月期を含め高い応答率を維持している。</p> <p>これらにより、利用者からの照会等に対し、迅速かつ的確に対応し、中期計画における初期の目標を達成しているものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	<p>先及び再委託先に改善を求めた。また、簡易生命保険管理業務において、委託先から報告される苦情申告等の内容について分析を行い、苦情件数の増減要因の検証や苦情を反映した改善措置の実施状況の確認を実施している。</p> <p>よって、所期の目標を達成したと認められる。</p> <p>&lt;指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策&gt; —</p> <p>&lt;その他事項&gt; —</p>
	平成23年度 (参考)	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度																		
苦情件数	7,656	6,167	6,022	1,443	1,417																		
長期未解決事案 (年度末)	47	22	3	1	1																		

(簡易生命保険管理業務)

1 主な取組

(1) 委託先及び再委託先での取組

お客様の声には大きく分けて「苦情」、「問合せ」の2種類があるが「問合せ」に分類したお客様の声の中にも「苦情」に該当する内容が含まれている場合があるため、委託先において平成24年度からこれらの声も「苦情」として捉え、苦情分類の徹底を図っている。

また、平成25年度に集中的に実施した請求案内漏れ事案等対応によるお客さまとの接触機会の増加、平成26年度には、請求案内漏れ等の改善策として導入した支払業務システムの導入時の混乱により一時的に処理遅延が生じたことにより、苦情件数は増加したものの、平成27年度には支払業務システム導入に伴う混乱も収束し、円滑に処理が進んだことから、「保険金等支払」に関する苦情が大きく減少し、全体としても減少した結果となった。

ほかにも通常業務の取扱いに関するお客さまからの苦情や機構からの要請を反映し、各種の手續改善、案内書面の改善等を行った。

(2) 機構の委託先及び再委託先に対する取組

機構では、委託先から報告される苦情申告等の内容について毎月分析を行い、苦情件数の増減要因の検証や苦情を反映した改善措置の実施状況の確認を実施している。実地監査においても、苦情申告等処理態勢を重点項目の1つとして、委託先及び再委託先に対する監査を行った。具体的には、苦情を含めたお客様の声が適切に処理されているか、苦情事案のシステムへの入力が確実に行われているかなどについて確認を行っている。

なお、苦情申告等の情報は、四半期ごとに「お客様の声」として機構ホームページで公表しており、改善措置をとったものについては、その内容を公表している。

2 取組結果

この結果、各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を含む。）の件数は下表のとおり。

(単位：件)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
保険金等支払	66,763	101,829	146,634	192,416	174,547
既契約	43,999	61,692	71,722	88,877	93,551
新規契約時	31,609	45,141	49,242	54,702	63,321
保険料控除	34,499	46,036	44,937	44,098	45,297
その他	9,660	13,237	17,372	19,009	15,349
合計	186,530	267,935	329,907	399,102	392,065

※ 平成23年度は参考。

				長期未解決事案の早期解決に向けた取組結果 (単位：件)						
				平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度		
				135	70	50	70	53		
				※ 平成 23 年度は参考。						

4. その他参考情報									
—									

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-5	情報の公表等		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	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第17条、第18条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
									予算額（千円）	—	—	—	
									決算額（千円）	—	—	—	
									経常費用（千円）	110,922	96,383	107,389	101,654
									経常利益（千円）	—	—	—	
									行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	
									従事人員数	19	17	18	20

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価					
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価 (見込評価)
			業務実績	自己評価	
公社から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、取扱営業所の数や業務の内容等、上述の目的を達成するために必要な業務及び組織その他経営内容に関する情報を引	(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	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>● 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、コンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等の情報を公表している</p>	<p>○ ディスクロージャー誌の作成・公表</p> <p>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毎年作成し、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ている。</p> <p>なお、情報公開室へのアクセスはバリアフリーとし、筆談ボードや拡大鏡等の補助用具も備え付けている。</p> <p>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しているほか、財務諸表を掲載している。</p> <p>また、ディスクロージャー誌とは別に、機構の概要を紹介したパンフレットを作成の上、ホームページで公表している。</p>	<p>&lt;自己評価&gt;</p> <p>【B】</p> <p>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毎年作成し、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てい</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt;</p> <p>各年度ごとに、法令等に基づいた公表すべき内容を、ホームページにおける掲載や情報公開室への備え付け、官報への公告等を通じて公表している（財務諸表については、総務大臣の承認より2か月以内に公表）。</p> <p>この他、ディスクロージャー誌やパンフレットを作成し、その公表事項について検証しつつ、ホームページを活用して公表している。</p> <p>ホームページについては、利用者にとって分かりやすいものとするため、</p>



<p>き続き公表すること。</p> <p>公表に当たっては、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。</p>	<p>取組内容等に関する情報を引き続き毎事業年度公表することとする。</p> <p>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。</p> <p>(2) (1)の情報その他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。ホームページは、利用者に分かりやすくするとともに、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>か。</p> <p>● 情報の公表に当たり、ホームページを活用しているか。情報提供に当たって、充実した情報をわかりやすく、迅速に提供することに努め、年1回以上ホームページの掲載内容について検証を行っているか。</p> <p>・データ形式に配慮した公表を行う等、ユーザビリティ・アクセシビリティは十分か。</p>	<p>○ ホームページの掲載</p> <p>ホームページの掲載については、毎年度実施している各種アンケート調査や機構ホームページへのアクセス状況の調査、機構内関係者による広報会議の開催等を通じ、限られた予算を効率的に配分する中で、ユーザビリティ及びアクセシビリティの観点から、下記のような利用者が使い易く、かつ分かりやすい掲載を行う施策を実施している。</p> <p>① 平成23年8月から音声読み上げソフトを導入し、毎年ソフトの利用契約を継続更新している。</p> <p>② 平成23年10月からサイト内検索機能を導入している。</p> <p>③ 機構ホームページに満期を迎えた郵便貯金及び簡易生命保険の早期受取りの案内を記載したバナーを設け、詳細な説明をしているページにジャンプできるようにしている。</p> <p>また、東北地方6県の地域集中施策（「2-6 預金者への周知」参照）においては、当該詳細ページにリンクするようにバナー広告を実施した。</p> <p>④ 「附帯決議を踏まえた独立行政法人の情報公開の充実について」（平成27年3月27日付け総情貯第34号）の要請文書を踏まえ、機構ホームページに「附帯決議等をふまえた総務省通知に基づく情報公開」のページを追加している。</p> <p>⑤ 機構ホームページに掲載されている根拠法令等については、e-Govに公開されている法令データ提供システムの各法令等にリンクを貼り、最新の状態を保つこととしている。</p> <p>⑥ 公表リストによるホームページの掲出状況の検証を行っている。</p>	<p>る。</p> <p>このディスクロージャー誌には、左記のとおり郵便貯金残高、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しているほか、財務諸表を掲載している。</p> <p>また、ディスクロージャー誌とは別に、機構の概要を紹介したパンフレットを作成の上、ホームページで公表している。</p> <p>ホームページの掲載については、毎年度実施している各種アンケート調査や機構ホームページへのアクセス状況の調査、機構内関係者による広報会議の開催等を通じ、限られた予算を効率的に配分する中で、ユーザビリティ及びアクセシビリティの観点から、左記のとおり利用者が使い易く、かつ分かりやすい掲載を行う施策を実施している。</p> <p>これらにより、機構は、情報の公表等に適切に取り組んでいるものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	<p>年1回以上のホームページの掲載内容について検証を行った結果、情報公開制度のページが改正されたのに加え、サイト内検索機能、音声読み上げソフト、バナー、アクセスログの分析等を活用しており、分かりやすさやユーザビリティ・アクセシビリティに配慮していると言える。</p> <p>よって、所期の目標を達成していると認められる。</p> <p>&lt;指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策&gt; —</p> <p>&lt;その他事項&gt; —</p>
--	--	--	---	--	---

4. その他参考情報

—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-6	預金者等への周知		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第13条、第28条、第29条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
									予算額（千円）	—	—	—	
									決算額（千円）	—	—	—	
									経常費用（千円）	116,369	100,333	111,731	106,121
									経常利益（千円）	—	—	—	
									行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	
									従事人員数	11	12	14	13

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	（見込評価）	
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対する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	郵便貯金管理業務について、預入期間を超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	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>● 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</p>	<p>預金者等への周知に当っては、アンケート調査結果も生かす一方で、草の根的な広報等も活用し、費用を抑えながら効果の高い周知に努めた。</p> <p>○ 全国施策</p> <p>毎年度、新聞広告、郵便局やゆうちょ銀行店舗へのポスターの掲出、チラシの備置きにより、郵便貯金の早期払戻し及び簡易生命保険の保険金等の早期受取りについてお客様に周知を行っている。</p> <p>併せて利用者に対し、WEBによるアンケート調査を実施しているが、平成25年度から満期を迎えて貯金や満期保険金を受け取った方を対象に郵送によるアンケート調査（権利行使者調査）を実施している。</p> <p>権利行使者調査結果では、郵便局等を利用したポスターの広告、新聞広告への掲載は、認知度若しくは理解度が高いため、これらの広報施策については継続的に実施している。</p> <p>また、平成25年度には、満期を迎えて貯金や満期保険金を受け取った方を対象</p>	<p>&lt;自己評価&gt;</p> <p>【A】</p> <p>郵便貯金の早期払戻し及び簡易生命保険の保険金等の早期受取りに係る周知活動については、WEBによるアンケート調査のほか、中期目標を踏まえて、満期を迎えて貯金や満期保険金を受け取った方を直接対象とする郵送によるアンケート調査（権利行使者調査）を行い、その調査結果を以後の周知活動に活用してお</p>	<p>評価 A</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt;</p> <p>各年度ごとに、郵便貯金及び簡易生命保険において、その残存状況を把握し、その状況を年1回周知しており、預金者・契約者への個別周知については、郵便貯金の早期払戻しをより促進するため、挨拶状の送付時期を満期後の15年目よりも前倒した上で大規模に行うことの効果を測定するなど、工夫を凝らして強化に取り組んだ。</p> <p>また、Webによるアンケート調査のほか、満期を迎えて貯金や満期保険金を受け取った方を直接対象とする郵</p>	

<p>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>なお、広報業務の実施に当たっては、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等を行い、費用対効果を十分検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにすること。</p>	<p>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>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実態調査等を行い、費用対効果を十分検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。</p>	<p>務の履行の確保・促進を図っているか。</p> <p>● 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・促進を図っているか。</p> <p>・早期に払戻し・支払請求をするよう効果的に周知し、債務の履行促進を図ったか。</p> <p>● 窓口において権利行使した者に対する実態調査等を行い、費用対効果を検証し、より効果的かつ効率的な実施に努め、機構全体の経費の増大を招かずに、広報業務を実施しているか。</p> <p>・費用対効果を十分に検証し、より効果的かつ効率的な広報活動を実施したか。</p> <p>・平成26年度に実施した預金等の権利消滅への対応に関する広報活動（地域限定施策）の効果の検証を実施したか。</p>	<p>にグループインタビュー調査も実施した。</p> <p>○ 地域集中施策 平成25年度は、地域集中施策として埼玉県さいたま市の広報誌への広告掲載等を試行的に実施した。</p> <p>さいたま市の試行的な周知活動の結果を踏まえて、東日本大震災の被災地域を対象に、平成26年度は福島県、平成27年度は東北地方6県（青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県）に拡大し、地域集中施策を実施した。</p> <p>平成27年度の東北地方6県での地域集中施策の内訳（重複あり）については、広報誌への広告・記事の掲載（79自治体（4県75市町村））、県庁等のホームページにバナー広告を掲載（10自治体（5県5市町））、県庁等のエレベーターホールにポスターを掲載（3自治体（2県1町））、チラシの備置き（9自治体（9市町））、住民票や戸籍謄本等を入れる自治体封筒に広告を掲載（2自治体（2市））を実施した。</p> <p>また、新聞折込チラシの配布及び郵便局で使用する現金納入用封筒に広告掲載等を実施した。</p> <p>権利行使者調査においては、地域集中施策を行った地域での広報等の認知率は他地域よりも高く、集中した広報の効果が認められている。</p> <p>○ 連携施策 費用を抑えつつ周知の拡大を図る一環として、平成25年度からは、利用者の目線を持つ団体、組織と連携して、草の根的な周知を展開しており、平成28年度も引き続き取り組んでいるところ。</p> <p>具体的には、全国の消費行政ブロック会議及びブロック別消費生活センター所長会議において資料配布による周知、全国地域婦人団体連絡協議会の機関誌への広告を掲載、総務省の広報誌への記事掲載、かんぼの宿、通信病院でのポスターの掲出・チラシの備置き、郵政関係団体の講演会等の場でチラシの備置きや配布、郵政関係団体のホームページにバナー広告の変更・掲載等を行っている。</p> <p>加えて、障がい者の方への周知を充実する観点から、平成27年度には視覚障がい者向けの雑誌に音声広告を掲載した。</p> <p>○ 効果的な広報施策の実施等 毎年度、機構内関係者による広報会議を随時開催して、権利行使者調査結果等も踏まえ費用対効果を勘案しながら、より効果的かつ効率的な施策を実施できるよう検討及び検証を行っている。</p> <p>なお、広報経費については、平成24年度に比して1千万円超（8.8%）を削減した。</p>	<p>り、PDCAサイクルが機能している。</p> <p>また、平成25年度には、満期を迎えて貯金や満期保険金を受け取った方を対象にグループインタビュー調査も実施するなど独自の改善の工夫もみられる。</p> <p>施策内容についても、権利行使者調査結果等を踏まえ、新聞広告や郵便局等における広報などを継続するとともに、独自の工夫として、地域集中施策での自治体広報を活用するなど費用を抑制しつつ進めている。</p> <p>地域集中施策については、特定エリア（埼玉県さいたま市）でまず試行を行い、その後福島県、東北地方6県と順次拡大するなど、費用対効果も勘案した無駄のない進展を図っている。</p> <p>平成27年度の東北地方の地域集中施策については、92自治体（6県86市町村）で広報誌への広告・記事の掲載するなど、外部費用を抑えつつ、職員の労力と工夫により、幅広い周知を実現した。</p> <p>この他、関係団体におけるポスターの掲出、チラシの備置き、機関誌への記事掲載、資料配布による周知、バナー広告の変更・掲載等、関係者の協力を得て、外部費用を抑えた広報を行って</p>	<p>送によるアンケート調査（権利行使者調査）を行い、その調査結果を以後の周知活動に活用するなど、PDCAサイクルを機能させた取組を行った。その詳細は以下のとおり。</p> <p>・全国施策 委託先・再委託先と協力体制を築き、満期を迎えて貯金や満期保険金を受け取った顧客を直接対象とするアンケート（権利行使者調査）を行い、その調査結果を以後の周知活動に活用（※）するなど、PDCAサイクルを機能させた取組を行った。</p> <p>※一例として、アンケートの結果、認知度が高いことが判明した新聞広告を、表現を見直しつつ優先的に実施。</p> <p>・地域限定施策 平成25年度に、さいたま市で地域限定施策を施行し、その効果をアンケートを行い検証したところ、当該取組を行った地域では、全国平均より機構広告内容の認知度が高く、当該施策が有効であることが判明した。</p> <p>これを受け、平成26年度には福島県での地域限定施策を実施し、その結果を同様に検証したところ、さいたま市と同じく有効性が確認されたため、平成27年度には当該取組を東北地方6件に拡大した。</p> <p>本件施策においては、多数の自治体等と連携を図り、自治体広報誌を活用するなど、費用を抑制しつつ効果的な広報を行ったことが認められる。</p> <p>上記のとおり、権利消滅等に関する個別周知の強化、委託先・再委託先との連携の強化、さらに、検証を行った</p>
---	---	---	--	--	---

			<p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>1 預金者等への情報提供  毎月、満期を経過した郵便貯金残高を機構のホームページに掲載して、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。  また、同じく機構ホームページ上に、郵便貯金の権利消滅制度等に関するQ&amp;A、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及び毎年度の権利消滅額を掲載している。</p> <p>2 預金者への個別周知  満期を経過した郵便貯金等の早期の払戻しを促すため、預金者への個別周知を以下のとおり行っている。</p> <p>(1) 郵便貯金</p> <p>① 預金者に満期日の2か月前に「満期のご案内」を、さらに睡眠貯金(満期後10年を経過した貯金)となる日の2か月前に「満期日経過のご案内」を、満期後20年経過した時点で「権利消滅のお知らせ(催告書)」を送付。  ※平成27年度における発送数  「満期のご案内」：384万通(ゆうちょ銀行の貯金分を含む)  「満期日経過のご案内」：47万通  「権利消滅のお知らせ(催告書)」：7万通  また、平成24年度には、「権利消滅のお知らせ(催告書)」について、預金者に届いても読んでいただけないまま放置されないよう、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う配色によるハガキの使用に改めた。</p> <p>② 上記に加え、平成24年度から、満期後15年を経過した郵便貯金の預金者に対して、権利消滅制度の存在をお知らせし、早期の払戻しを促すための挨拶状を自ら送付(平成24年度及び25年度は経過措置として、満期後17年又は18年経過した郵便貯金の預金者に対しても送付)。  ※平成27年度における発送数：12万通  また、挨拶状の送付に当たっては、早期の払戻し及び住所変更の届出を促すご案内の内容が明確に伝わるよう、必要に応じて文面やデザインを見直すとともに、機構内に問い合わせ先専用電話番号を設け(平成25年度～)、送付先預金者からの問い合わせに対応(平成24年度から27年度における問い合わせ数：5,745件)。</p> <p>③ 自動継続定期郵便貯金について、民営化後は自動継続の取扱いが廃止された結果、同郵便貯金はすべて満期を迎えていることの個別周知を行うため、平成25年度に試行として該当の預金者のうち約1,200名に挨拶状を送付し、本実施における送付時期、送付方法について検討。平成26年度に該当の預金者全員に挨拶状を送付(19万通)。</p> <p>④ 権利消滅防止のためのより効果的な周知方法に係る調査  機構では、上記②のとおり、満期後15年を経過した郵便貯金の預金者に対</p>	<p>いる。  また、視覚障がい者向け広報などの配慮も見られるところである。  こうした幅広く多数の広報活動を行う一方で広報経費は平成24年度と比して1千万円超(8.8%)を削減している。  郵便貯金管理業務では、満期を経過した貯金の預金者に対し、注意喚起のため個別の周知を行うことが重要と捉え、委託先では、満期日の2か月前、満期後10年の2か月前に挨拶状を送付しているが、これに加え、機構においては、平成24年度から満期後15年の全預金者に対して権利消滅制度の存在をお知らせし、早期の払戻しを促すためのあいさつ状を送付しており、平成27年度の送付に当たっては、ご案内の内容が明確に伝わるよう文面やデザインを見直すとともに、機構内に問い合わせ先専用電話番号を設け、送付先預金者からの問い合わせに対応し、積極的な取組をしている。  簡易生命保険管理業務では、満期等の期日経過後の保険金等の早期受取りを促すため、委託先では、契約者フォローアップ活動による保険金の支払の請求勧奨、登録口座への保険金の振込み取扱いの案内を実施</p>	<p>結果、認知度の高まりが認められた地域限定施策については、効果を検証しつつ、費用を抑えながら拡大するなど、PDCAサイクルを機能させた取組に注力したこと等に鑑み、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。  &lt;指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策&gt;  —  &lt;その他事項&gt;  —</p>
--	--	--	--	---	--

			<p>して、権利消滅制度の存在をお知らせし、早期の払戻しを促すためのあいさつ状を自ら送付しているところである。</p> <p>平成 27 年度においては、早期払戻しをより促進するため、上記あいさつ状の送付時期を満期後 15 年目よりも前倒した上でより大規模に行うことの効果を検証することとした。</p> <p>具体的には、満期後 1、2、3、5、7、9 年経過の 6 パターンの郵便貯金の預金者を各 1,000 名抽出し、あいさつ状を送付して、実際に払戻しにつながったか効果を測定した。その結果は以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>測定期間（2 か月間）において、あいさつ状が届いた預金者の払戻し率は平均 24.7% であり、あいさつ状を送付していない預金者の払戻し率が平均 4.3% であったのに対して、払戻しの促進効果が明確に認められた。</li> <li>あいさつ状が宛先不明で返送された割合は、19%（1 年経過分）～35%（9 年経過分）であり、15 年経過のあいさつ状の場合の 61% と比較して著しく少なく、あいさつ状を早期に送付することによる到達率の向上が認められた。</li> </ul> <p>機構では、この結果を元に、郵便貯金の預金者への平成 28 年度以降の新たな周知方法について検討しているところである。</p> <p>(2) 郵便貯金払戻証書（郵便貯金証書を紛失した預金者が払戻しを受けようとする場合等に、貯金事務センターで発行して預金者に送付する金券）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 郵便貯金払戻証書発行日から 4 か月経過時及び権利消滅（3 年 6 か月経過時点）の 2 か月前に「払戻金の早期お受取りのお願い」を同払戻証書保有者に送付。また、平成 24 年度には、当該「お願い」について、預金者に届いても読んでいただけないまま放置されないよう、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う配色によるハガキの使用に改めている。</li> <li>② 平成 25 年度以降、貯金事務センターが郵便貯金払戻証書を送付する際に同証書の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同封し、同証書の権利消滅等に関する注意喚起を図っている。</li> </ol> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>1 契約者等への情報提供</p> <p>満期等の期日経過後も満期保険金等の支払請求のない保険契約については、委託先から 3 か月及び 1 年 1 か月経過後に保険金等支払案内書を送付している。</p> <p>また、平成 26 年 10 月からは、死亡保険金又は重度障がい保険金の請求後、1 か月又は 1 年を経過してなお、生存保険金の請求がない保険契約についても保険金等支払案内書の発送を行っている。なお、契約者等が入院保険金等の郵便局窓口での受取りを希望した場合等には、委託先から契約者等に支払通知書を発行しているが、支払通知書発行後、3 か月、6 か月又は 1 年を経過しても保険金等を受け取りにこない契約者等に対しては、期間ごとに支払通知書払渡未済通知書を発行している。</p> <p>機構では、保険金等の受取りがない契約の残存状況について把握するため、これ</p>	<p>している。</p> <p>これらにより、機構は、利用者への周知について、目標を上回る顕著な成果を得たものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	
--	--	--	--	---	--

			<p>らの案内書等の発行状況について、毎月、委託先から報告させることとし、その結果をホームページにより公表して、早期受取りの呼びかけを実施している。また、掲載に当たっては、保険金等の種類ごとに件数を記載するなど、分かりやすい情報の提供に努めている。</p> <p>2 満期等の個別案内</p> <p>満期等の期日経過前の対応として、委託先では、期日の3か月前に案内書を契約者等に発送するほか、契約者フォローアップ活動（郵便局からの訪問等による請求勧奨）等による事前請求（満期等の3か月前からの満期保険金等の請求手続）の勧奨を実施しており、満期等の期日経過後についても、期日経過後1年を超えた契約に対する契約者フォローアップ活動による請求勧奨を実施している。更に、支払期日に保険契約者が受け取る保険金等をあらかじめ登録された口座に振り込む取扱いを平成25年10月に新規契約に導入したことに加え、平成26年度に既契約についても振込先口座の登録する取組を開始し、平成27年度においても継続して既契約者への訪問等による振込先口座の登録勧奨を実施するなど、各期間に応じた案内書、契約者フォローアップ活動及び電話による個別案内を実施して、長期未払事案の解消に向けた対応を行っている。</p> <p>3 住所変更等の届出に関する周知</p> <p>委託先では、各種案内書や通知書がお客さま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、保険料払込証明書及び「ご契約内容のお知らせ」に「ご契約ハンドブック」を同封して発送し、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。平成27年度においても10月にこれを発送した。</p> <p>また、「ご契約ハンドブック」については、お客さま、消費者団体、有識者からの意見に加え、高齢者モニター調査による意見を反映することで、高齢者に優しい内容に改善（高齢者検証済UD認証を取得）したほか、視線計測調査を実施し、より多くの方に見やすくなるよう改善するとともに平成26年度に引き続き、カラーユニバーサルデザインを採用した。</p> <p>更に、平成26年10月発送分から「ご契約内容のお知らせ」が不着となった場合、速やかに電話確認による住所調査を行い、新住所が判明した契約については、ご契約内容のお知らせの再送付を実施しているほか、電話確認で住所が判明しなかった契約については、役所照会による住所調査を行っている。</p> <p>おって、平成25年9月以降、各種案内書の不着を未然防止するため、委託先が日本郵便と契約し、日本郵便に転居届提出後6か月を経過しても保険の住所変更手続が行われていない契約者を対象に、保険に関する住所変更手続の案内を日本郵便から発送する取扱いを実施しており、住所変更の手続漏れの防止を図っている。</p>		
--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

—

中期目標期間評価 項目別評価調書（業務運営の効率化に関する事項、財務内容の改善に関する事項及びその他業務運営に関する重要事項）

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-1	予算、収支計画及び資金計画		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		
「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。	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。	<p>&lt;主な定量的指標&gt; —</p> <p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt; ●作成された予算による運営が行われているか。 ●当期純利益（又は当期純損失）と利益剰余金（又は繰越欠損金）の発生状況について十分な分析がなされているか。 ・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。</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第2 期中期目標期間における利益剰余金等の額は、以下のとおりである。 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）を発送してから2 か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。 イ 簡易生命保険の保険金等は、支払請求もしくは支払のご案内から5 年を経過すると、支払う義務が時効によって消滅することとされている（旧簡易生命保険法第87 条）。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、いまだその支払がなされていない保険金等の額を計上）の一部が時効完成した場合に時効完成益が発生し、これから時効保険金等払戻引当金を計上し、その残額が利益剰余金に蓄積されることとなる。 ウ 平成29 年度以降は、支払備金の残高がほぼゼロとなるため、時効完成益、利益剰余金はほぼ発生しないことになる。従って、第2 期中期目標期間終了時に、その後の時効完成後の支払請求に対応するために必要な次期中期目標期間積立金等を厳格に算出した上で、その余を国庫納付した後は、上記のとおり、利益剰余金が毎年度積み上がることはなく、時効保険金等払戻引当金及び積立金を原資に時効完成後の支払に対応していくこととなる。</p>		<p>&lt;自己評価&gt; 【B】 第2 期中期目標期間における郵便貯金勘定の利益剰余金は、業務実績の欄の表のとおりであり、平成27 年度においては456 億円、簡易生命保険勘定の利益剰余金は354 億円(見込み)の状況である。機構の利益剰余金の主な発生原因は、郵便貯金勘定では権利消滅金であり、簡易生命保険勘定では時効完成益である。 機構は、この剰余金については、通則法及び機構法に基づき、郵便貯金の権利消滅金は国債等により運用し、簡易生命保険の時効完成益は委託先に預託して運用しており、いずれも適切に処理したものと評価した。</p>		<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt; 業務収入や業務経費の一部（保険金等支払金、支払利子等）については、預金・契約状況によるため、予算と決算に相違が生まれるものの、機構が主体的にコントロールできる範囲（一般管理費、人件費等）については、予算の範囲内で運営が行われている。 機構の利益剰余金は、毎年度その発生状況については、特段問題が認められるものではない旨の分析がなされている。 よって所期の目標を達成したと認められる。</p> <p>&lt;今後の課題&gt; —</p> <p>&lt;その他事項&gt; —</p>

			<p>【利益剰余金の発生状況】 (単位：億円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>勘定</th> <th>平成 24 年度末</th> <th>平成 25 年度末</th> <th>平成 26 年度末</th> <th>平成 27 年度末 (見込み)</th> <th>平成 28 年度末 (見込み)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>郵便貯金勘定</td> <td>71</td> <td>150</td> <td>310</td> <td>456</td> <td></td> </tr> <tr> <td>簡易生命保険勘定</td> <td>250</td> <td>225</td> <td>357</td> <td>354</td> <td>353</td> </tr> </tbody> </table> <p>【権利消滅金・時効完成益の発生状況】 (単位：億円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>勘定</th> <th>平成 24 年度</th> <th>平成 25 年度</th> <th>平成 26 年度</th> <th>平成 27 年度 (見込み)</th> <th>平成 28 年度 (見込み)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>権利消滅金 (郵便貯金勘定)</td> <td>75</td> <td>83</td> <td>163</td> <td>150</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>時効完成益 (簡易生命保険勘定)</td> <td>60</td> <td>54</td> <td>247</td> <td>31</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) こうした利益剰余金の発生原因に鑑み、機構では「第2-6 預金者等への周知」に記載のとおり、対応を実施している。</p> <p>(3) また、利益剰余金について、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 独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号。以下「通則法」という。）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>簡易生命保険の保険金等の時効完成によるものについては、同法第 29 条の規定に基づき、委託先へ預託。</p>	勘定	平成 24 年度末	平成 25 年度末	平成 26 年度末	平成 27 年度末 (見込み)	平成 28 年度末 (見込み)	郵便貯金勘定	71	150	310	456		簡易生命保険勘定	250	225	357	354	353	勘定	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度 (見込み)	平成 28 年度 (見込み)	権利消滅金 (郵便貯金勘定)	75	83	163	150	-	時効完成益 (簡易生命保険勘定)	60	54	247	31	3	<p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	
勘定	平成 24 年度末	平成 25 年度末	平成 26 年度末	平成 27 年度末 (見込み)	平成 28 年度末 (見込み)																																				
郵便貯金勘定	71	150	310	456																																					
簡易生命保険勘定	250	225	357	354	353																																				
勘定	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度 (見込み)	平成 28 年度 (見込み)																																				
権利消滅金 (郵便貯金勘定)	75	83	163	150	-																																				
時効完成益 (簡易生命保険勘定)	60	54	247	31	3																																				

4. その他参考情報  
—



1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-2	適切な労働環境の確保		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報	
期末の常勤職員数	40名以内	—	40名以内	40名以内	40名以内	40名以内			

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
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。	(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人以内とする。 (参考1) 期初の常勤職員数 40人	<主な定量的指標> ・期末の常勤職員数  <その他の指標> —  <評価の視点> ● 組織編成・人員配置を実情に即して見直し、適正な評価が可能な人事評価制度を実施する。 ● 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、職場環境の整備をしたか。	(組織編成及び人員配置の見直し状況については、「第1-1 組織運営の効率化」及び「第1-2 「3 人件費の削減等に係る取組」」を参照。)  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、第二期中期目標期間中の常勤職員数は計画どおり40人以内となる見込みである。	<自己評価> 【B】 業務運営の効率化については、「第1-1 組織運営の効率化」に記載したとおりであり、柔軟な施策を講じることにより適切な見直しを実施し、第二期中期目標期間中の常勤職員数は計画どおり40人以内となる見込みである。労務課題の計画に関しては、ハラスメントの防止につき、セクシャル・ハラスメント防止規程等に基づく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環境整備を行っている。公益通報業務従事者	評価 B  <評価に至った理由> 組織編成・人員配置については、「第1-1 組織運営の効率化」に記載のとおり、各年度とも、機構の理事を長とする「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を通して業務及び組織体制について検証の上、適切に見直しが行われ、派遣職員の活用や相互応援の実施、業務分担の変更が行われた。  人事評価制度については、人事評価規程に基づき、評価結果の公平性を保つ工夫がなされているほか、職員のモチベーションの向上にも努めている。  第二期中期目標期間末の常勤職員数については、計画どおり40人以内となる見込みである。	

	<p>(参考2)  中期目標期間中の人件費総額見込み 1,827 百万円【郵便貯金勘定 907 百万円、簡易生命保険勘定 920 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。</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>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、職員が認識すべき事項を具体的に示すなど防止措置を講じるとともに、苦情・相談があった場合に対応するため、機構内に相談員（総務課職員男女1名ずつ。計2名。）、外部に通報窓口を設置して、相談・通報しやすい環境を整備している。</p> <p>なお、新規採用時の研修においても、上記相談窓口の周知・案内を徹底している。</p> <p>公益通報については、平成26年度に公益通報者保護規程を定めるとともに、毎年度、当機構の公益通報外部窓口である委託先の担当者を講師に招いた公益通報業務従事者向けの研修を実施し、公益通報業務従事者に必要な知識や、対応方法を習得させるなど、一層の体制整備を図っている。</p> <p>更に、同じく毎年度、セクシュアル・ハラスメント、パワーハラスメント及び公益通報者保護制度等に関する知識の向上を図るため、同じく上記委託先の担当者を講師に招き、全職員を対象とした法令等遵守に関する研修を実施している。あわせて講習会においては、改正労働安全衛生法により施行のストレスチェックについての内容を説明、実施の義務付けのない50人未満の事業所であるが、平成28年6月から実施の取組をしている（6月に全職員に対して調査表を配布済み。）。</p> <p>2 メンタルヘルスケア（心の健康管理）については、毎年度、全職員を対象とした部下職員の心の健康管理及び個人が行うストレス対策（セルフケア）について、メンタルヘルス対策・支援の専門家（医師）による講習会を毎年度実施するとともに、メンタルヘルスに関する相談窓口の周知を行っている。</p>	<p>向けの研修及び全職員を対象とした法令等遵守に係る研修を毎年度実施している。メンタルヘルスケアについては、全職員を対象に医師による講習会を同じく毎年度実施するとともに相談窓口の周知を行っている。あわせて講習会においては、改正労働安全衛生法（平成27年12月1日施行）に基づくストレスチェックについての内容を説明、機構は、実施の義務付けのない50人未満の事業所であるが、平成28年6月から実施の取組をしている。これら研修等については、内部規程、法令等遵守計画、各年度の研修計画により漏れなく実施し、成果を上げている。</p> <p>また、必要に応じ関係規程を改正するとともに平成26年には公益通報者保護規程を定め、取り組んできたところ。</p> <p>これらにより、機構は、適切な労働環境の確保に十分取り組んでおり、中期計画における初期の目標を達成しているものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;  なし</p>	<p>職場環境の整備については、セクシャル・ハラスメントの防止として、機構内における相談員の設置や、外部に通報窓口の設置を行っており、また、メンタルヘルスケアへの対応として講習会の実施、相談窓口の周知が継続して行われているなど、適切な対応が行われている。</p> <p>よって、中期目標における所期の目標を達成していると認められる。</p> <p>&lt;今後の課題&gt;  —</p> <p>&lt;その他事項&gt;  —</p>
--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報  
—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-3	機構の保有する個人情報の保護		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
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。	(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>&lt;主な定量的指標&gt; —</p> <p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt; ● 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。 ・ 個人情報の漏えい、滅失又は毀損の発生状況は、意識啓発等を通して適切に抑制されたか。 ● 委託先・再委託先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</p>	<p>1 個人情報保護管理規程に基づき、毎年度、保護管理者（各部長）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、保有個人情報が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ている。その後、理事から理事長及び監事に対して点検結果を報告している。</p> <p>2 平成24年度、平成26年度、平成27年度に全職員を対象として部外講師による研修を実施し、個人情報保護に関する意識を啓発するとともに、保有個人情報を適正に取り扱うことの重要性について改めて徹底を図っている。</p> <p>3 平成25年度に、全職員を対象としてeラーニングによる研修を実施し、個人情報保護に関する意識を啓発するとともに、保有個人情報を適正に取り扱うことの重要性について改めて徹底を図っている。</p> <p>4 平成26年度、平成27年度に「「独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針について」の一部改正について」（平成27年1月16日付け事務連絡）及び「「独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針について」の一部改正について」（平成27年8月25日付け総管第71号）を受け、また、平成28年から機構において特定個人情報(マイナンバー)を取り扱うこととなることから、個人情報管理規程を改正した。</p> <p>5 平成27年度に特定個人情報(マイナンバー)の取扱いについて、政府の「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等・地方公共団体等</p>	<p>&lt;自己評価&gt; 【A】 毎年度、個人情報保護の重要性に鑑み、機構の個人情報管理規程等に基づき、四半期ごとに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ているほか、全職員に対し、部外講師による研修又はeラーニングによる研修を実施し、個人情報に関する意識を啓発するとともに、保有個人情報を適正に取り扱うことの重要性について徹底を図っている。また、総務省からの要請文書に基づき、都度、個人情報管理規程を改正した。また、個人情報を含むファイル等は原則インターネットから隔離されたシス</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt; 機構における個人情報の保護については、個人情報管理規程等が設けられている。また、各年度とも、その運用状況について四半期ごとに点検シートにより点検を行い、保有個人情報が適切に管理されていることが確認されている。 意識啓発等については、職員に対する研修のほか、総務省からの要請を受けた周知、規程の改正等が適時行われた。 機構の業務の要となる委託先・再委託先における個人情報の管理については、半期ごとの委託先・再委託先からの定期報告のほか、必要に応じた再委託先への直接聴取や実地監査の実施、改善措置の指示等を通じて、監督を行った。その結果、顧客情報関連事故は平成23年度に比べ、平成27年度時点で郵便貯金管理業務、簡易生命保険管理業務とも大幅に減少していることか</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。</p> <p>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>(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とともに、必要に応じ、委託先を通じての上記</p>	<p>ているか。</p> <p>・委託先・再委託先による報告の厳格なチェック、直接聴取や実地監査の実施、改善措置の指示などを一層推進したか。</p>	<p>編)」に沿って、特定個人情報の安全管理に関する基本方針を策定、特定個人情報を取扱うシステムの他システムからの分離等の対策を定めた。</p> <p>6 平成27年度から、個人情報を含むファイル等は原則インターネットから隔離されたシステムで取り扱うよう運用を変更し、既存データを移行するとともに、個人情報を含むファイルのファイル毎の複雑なパスワードの設定を実施している。</p> <p>7 なお、第2期中期目標期間中において、機構における保有個人情報の漏えい等は、平成25年度に1件、平成26年度に2件発生している。</p> <p>8 平成28年度においても、引き続き保有個人情報の適正な管理に努めている。</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、委託先等から顧客情報関連事故の報告を求めるとともに、実地監査を行い、必要に応じ改善指導等を行っている。 (関連：「第2-2 提供するサービスの質の維持・向上」を参照。)</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>1 委託先及び再委託先における取組 委託先及び再委託先においては、年度ごと(平成24年度～27年度)に作成するコンプライアンスプログラムにおいて、顧客情報保護を取組事項の一つとして定め、次の取組みを行っている。</p> <p>① 委託先 店舗や貯金事務センターでの誤廃棄・紛失を防止するため、顧客情報関係書類の集中保管、全直営店及び貯金事務センターのモニタリング、情報セキュリティ研修、事故防止のための強化月間の設定等を実施している。</p> <p>② 再委託先 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、郵便局のモニタリング、週一回の研修及び四半期ごとの業務研究会、事故防止のための強化月間の設定等を実施している。</p> <p>2 機構の委託先及び再委託先に対する取組</p> <p>① 委託先及び再委託先における個人情報の保護管理 機構は、委託先に対し、顧客情報に関連する事故は速やかに(小規模の廃棄事故は1か月ごとに)、また、態勢整備状況については半期ごとに報告を求め、顧客情報の管理状況を確認している。再委託先の事故については、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、必要に応じ再委託先に直接聴取を行っている。 また、委託先及び再委託先に対する全ての実地監査先の店舗及び郵便局において、個人情報管理状況を監査している。</p>	<p>テムで取り扱うよう運用を変更し、既存データを移行するとともに、個人情報を含むファイルのファイル毎のパスワードの設定を実施した。</p> <p>委託先・再委託先に対する取組としては、顧客情報の漏えい等が発覚した場合に報告を徴して管理態勢の確認を行い、また、主に実地監査を通じ、適宜問題点の改善を求めており、その結果、顧客情報関連事故は、郵便貯金管理業務、簡易生命保険管理業務ともに左表のとおり減少している。</p> <p>これらにより、機構は、機構が保有する個人情報の保護に十二分に取組んだものと評価した</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	<p>ら、委託先・再委託先において個人情報の適切な管理が図られるよう、機構は適切に監督を行っていたと言える。</p> <p>よって、中期目標における所期の目標を達成していると認められる。</p> <p>&lt;今後の課題&gt; —</p> <p>&lt;その他事項&gt; —</p>
--	---	--	--	--	---

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。

これらの確認及び実地監査の結果を踏まえ、更に事故を減少させるため、必要に応じて、委託先及び再委託先に改善を求めている。

(監査結果に基づく改善の例)

- ・ 窓口端末機監査テープ等の伝送化（窓口端末機等による取扱いを記録した監査テープの紛失・誤廃棄防止のため、当該記録を計算センターに伝送し、郵便局等に電子記録媒体を残さないこととするもの。） [25～27年度]
- ・ 管理者異動時における局内倉庫の点検を局点検項目として設定 [27年度]

② 情報セキュリティ対策

日本年金機構における個人情報流出事案等に見られる近年のサイバー攻撃の脅威の増大を踏まえれば、顧客情報の管理の観点からも、サイバー攻撃等に備えた情報セキュリティ対策の強化が必要である。

委託先等では、ウイルスチェック等のシステム的な対応の強化、顧客情報の適正な管理の徹底、社員研修、インシデント発生時の訓練等の取組を行っている。

機構では、情報セキュリティ確保の重要性・緊急性を踏まえ、平成27年度から新たに情報セキュリティ対策を監査項目に加え、実地監査を行った上で、委託先等に、高度サイバー攻撃への対応策、情報システムにおける顧客情報の管理、人材育成、インシデント発生時の体制、第三者監査等に留意しつつ、現行の情報システム及びその運用により、十分な安全性が確保されているか早急に点検の上、必要な対応を実施するよう求めたところである。

3 取組の結果

この結果、顧客情報関連事故（郵便事故は除く。）の発覚件数は、下表のとおり、平成23年度に比べ平成27年度は約7分の1に激減した。

	平成23年度 度 (参考)	平成24年度 度	平成25年度 度	平成26年度 度	平成27年度 度
事故件数	170	169	73	42	25

(簡易生命保険管理業務)

1 委託先及び再委託先における取組

委託先においては、毎年度策定するコンプライアンス・プログラムにおいて、顧客情報管理に関する事項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。

また、毎年度上期及び下期に「コンプライアンス重点取組月間」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や顧客情報管理に関する点検を実施している。

再委託先においては、毎年度策定するコンプライアンス・プログラムにおいて、「顧客情報の保護」を重要項目の一つと位置付け、個人情報保護のための基本動作の徹底等の推進の取組を行っている。また、週一回の研修、四半期ごとの

業務研究会、四半期ごとの郵便局点検等を継続して実施し、個人情報保護の意識の醸成を図るとともに、基本動作の浸透に取り組んでいる。

2 機構の委託先及び再委託先に対する取組

委託先又は再委託先で顧客情報の漏えい等が発覚した場合には、不祥事故等取扱規程に基づいて直ちに又は全容が判明次第、委託先から報告を受けており、また、機構からの指示により、毎月、委託先から顧客情報の漏えい等の発覚状況等の報告を受けるとともに、半期ごとに顧客情報管理態勢について報告を受けている。

機構では、委託先からの報告内容により委託先及び再委託先における取組状況等の確認を行うとともに、実地監査で当該取組の実施状況等の確認を行い、不適正な事案については、委託先又は再委託先に対して認識・改善策等の報告を求めなどの改善指導を行っている。

なお、日本年金機構における個人情報流出事案等にみられる近年のサイバー攻撃の脅威の増大を踏まえ、委託先等においてもサイバー攻撃等に備えた情報セキュリティ対策の強化が必要であると考えられることから、情報セキュリティ確保の重要性・緊急性を踏まえ、平成 27 年 11 月に、委託先及び再委託先に対して情報セキュリティ態勢（高度サイバー攻撃への対応策、情報システムにおける顧客情報の管理、人材育成、インシデント発生時の体制、第三者監査等）についてヒアリングを行うとともに同年 12 月に文書による報告を求め、平成 28 年 1 月に報告を受領し、内容の確認を行った。

おって、報告を受領した内容については、平成 28 年度の実地監査において対応状況を確認することとしている。

3 取組の結果

各年度において発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は、下表のとおりであり、平成 23 年度に比べ 4 割以上減少した。

	平成 23 年度*	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
発覚件数	75	49	61	51	43

※ 平成 23 年度は参考。

4. その他参考情報

—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-4	災害等の不測の事態の発生への対処		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
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、リスク管理体制の充実を図ること。	(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、リスク管理体制の充実を図る。	<p>&lt;主な定量的指標&gt; —</p> <p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt; ● 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。 ・機構、委託先・再委託先において、マニュアル等が災害時に有効に機能するための必要な方策を十分に実施し、継続的努力を行っているか。 ● 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。</p>	<p>1 災害等の不測の事態の発生に備え、東日本大震災の発生等を踏まえて、下記の計画及びマニュアルを制定。また、毎年度、発生した緊急事態等の状況等について検討を加え、これら計画を必要に応じて修正を行い、リスク管理体制の充実を図っている。 また、当該資料については、職員の新規採用時研修において説明を行っている。</p> <p>○緊急事態対応計画（平成24年3月作成・平成26年8月一部改正） ○業務継続計画（平成24年3月作成・平成26年8月一部改正） ○新型インフルエンザ等対策計画（平成26年8月作成） ○災害時対応マニュアル（平成28年2月作成）</p> <p>2 平成26年8月には、「政府業務継続計画（首都直下地震対策）」（平成26年3月閣議決定）に基づき、非常参集要員が7日間業務が行えるよう、「業務継続計画」における必要物資の備蓄基準を見直し、速やかに追加調達を実施した。また、平成28年3月には、「災害時対応マニュアル」の作成と併せ、「東京防災」（平成27年9月東京都作成）を参考に、災害時に必要になると想定される備蓄品の追加調達を実施した。</p> <p>3 地震災害等の不測事態が発生した際の避難方法等について習得するため、毎年下記の訓練を実施している。</p> <p>○防災の日（9月1日）（避難経路等確認訓練、安否確認訓練及び徒歩参集訓練） ○地震速報訓練（11月）（緊急地震速報訓練及び安否確認訓練） ○自衛消防訓練（12月）（震災訓練、避難訓練及び消火訓練）</p>	<p>&lt;自己評価&gt; 【B】 機構は、政府の「首都直下地震の被害想定と対策について（最終報告）」に基づく「業務継続計画」の改正、「新型インフルエンザ等対応中央省庁業務継続ガイドライン」に基づく「新型インフルエンザ等対策計画」の制定等を行うとともに、具体的な避難方法をまとめた「災害時対応マニュアル」を作成し、全役職員に周知徹底している。また、各種の防災訓練等には積極的に参加するとともに、平成27年度には「災害時対応マニュアル」を新たに作成し、全役職員に周知徹底を図るなど、危機管理体制の更なる充実を図っている。また、平成25年度より、緊急時におけるメールを使用した全役職員の</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt; 緊急時（災害・インフルエンザ等）の対応マニュアルに相当する「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」を定め、各年度ごとに、職員に対しその周知・説明が行われているほか、「緊急事態対応計画」に定める緊急時連絡先一覧・非常参集要員、「業務継続計画」に定める優先業務要員・応援要員について毎年度（年2回）見直しが行われている。毎年9月～12月にかけて、訓練も行われており、緊急時に対応できるような努力を行っていると言える。 委託先・再委託先に対しては、危機管理規程等について報告を求めるとともに、ヒアリング等を通じて、災害等の対応態勢について確認を行っている。また、委託先・再委託先において、訓練が行われていることも確認している。 よって、中期目標における所期の目標を達成していると認められる。</p>	

<p>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。</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>なお、平成24年度から、外部事業者が提供する安否確認メールサービスを利用しており、防災の日等、当該サービスを利用した安否確認訓練を実施している。</p> <p>[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、委託先本社に対する監査(各年度の上期、下期)において、コンティンジェンシー・プラン、災害発生時におけるマニュアル等についてヒアリングを行い、前回監査以降に改正があったものについては提出を求め、災害等の対応態勢について確認を行っている。また、平成27年度には情報セキュリティインシデント発生時の社内の対応態勢についても、確認した。</p> <p>なお、委託先においては、平成24年度に、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)を整備し、また、災害時のシステムバックアップ体制の強化を行ったほか、毎年度大規模な災害対応訓練を行う等、対応態勢の強化を図っている。</p> <p>(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、「事業継続計画書」等の災害発生時におけるマニュアル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。</p> <p>なお、委託先では、東日本大震災を踏まえ「事業継続計画書」等に基づき、人命尊重を第一義として、平時、有事に必要な態勢の整備、さらには首都直下型地震に備え、本社代替本部(近畿エリア本部)において、危機管理委員会及び各対策本部が行う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の整備等を行い、年度ごとに本社機能が一時的に停止した場合等を想定した訓練を実施し、災害等の対応態勢の強化を図っている。</p>	<p>安否確認体制がとられている。 委託先・再委託先に対する取組としては、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」、「事業継続計画書」等の提出を求め、災害等の不測の事態の発生に対処する態勢及び訓練の実施状況について報告を徴し、災害時の対応態勢を確認している。</p> <p>これらにより、機構は、災害等の不測の事態の発生への対処について、継続的かつ効果的な対策を適切に講じており、所期の目標を達成しているものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	<p>&lt;今後の課題&gt; —</p> <p>&lt;その他事項&gt; —</p>
<p>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>(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</p>	<p>[再委託先における対処] 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。</p>		



		求めることとする。				
--	--	-----------	--	--	--	--

#### 4. その他参考情報

—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4—5	内部統制の充実・強化		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)		
法令等を遵守しつつ業務を行い、機構に期待される役割を十全かつ適切に果たしていくため、「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)及び政策評価・独立行政法人評価委員会が公表した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(平成22年12月22日付け政委第34号及び平成23年12月9日付け政委第28号)を踏まえ、今後も日常的なモニタリング、監事監査、内	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	<p>&lt;主な定量的指標&gt; —</p> <p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt; ●「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、内部統制の充実・強化がなされているか。 ・組織規模特性に見合った適正な内部統制機能の整備が継続されているか。 ・内部統制と監事監査との連携状況</p>	<p>1 組織権限規程(平成19年10月1日規程第2号)により、職責と権限を明確にするなど統制環境を整備しているほか、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、必要な指示を直接行っている。さらに、役員会(年度計画等、所定の審議案件が付議された月に開催)及び役員懇談(機構の業務のうち重要事項についての役員への報告及び意見交換を行うため毎月開催)、月例業務報告会議(各課の主要業務の進捗状況、及び今後の予定の報告等を行うため毎月開催。理事長指示により平成23年11月から実施。)及び幹部ミーティング(主要業務の週間スケジュールの報告等を行うため毎週開催)において、理事長と関係役職員の間、及び役職員相互間で情報を共有するとともに、都度の理事長訓示等により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発揮されている。</p> <p>2 リスク管理については、リスク管理規程(平成19年11月15日規程第28号)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、毎年度、機構の全ての業務について見直しを行い、リスク発生防止の強化を図っている。 なお、リスク管理シートに定めた112のリスク事象のうち83を、法令等違反、お客様対応等優先的に対応すべき管理リスクとして特定し、特に管理の徹底を図っている。 また、リスク対応計画及び同計画に基づくリスク対応重点施策を推進するとともに、総務省作成の「独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のための</p>	<p>&lt;自己評価&gt; 【A】 平成24年度から27年度までの間、左記のとおりすべての項目について、順調に実施してきた。 内部統制の整備に当たっては、当初より、平成22年3月の「独立行政法人における内部統制と評価について」等を踏まえ、PDC Aサイクルを確保し、見直し実施してきた。また、平成27年4月の改正通則法の施行に伴っては、内部統制に関する行政管理局通知に基づき業務方法書に基づき記載された事項について、漏れなく内部規程類に具体化し、実施に取り組んでいる。 内部統制の充実・強化については、強力な理事長のリーダーシップの下、業務全般について必要なモニタリ</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt; 中期計画に定められた6つの項目に留意しつつ、適切な規模のICTの利用環境を整備しつつ、各種取り組みにより理事長がリーダーシップを発揮できる環境の整備に努めるなど、中期目標期間全体として、機構の組織規模特性を考慮した内部統制の充実・強化が図られている。 なお、監事による監査報告においても、内部統制システムは継続的な改善が図られている旨報告されている。 また、内部監査と監事監査の連携については、幹事が内部監査の結果を把握し、必要な対応がとられる等、連携が図られていると認められる。 よって、中期目標における所期の目標を達成していると認められる。</p> <p>&lt;今後の課題&gt; —</p>		

<p>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、内部統制の更なる充実・強化を図っていくこと。</p>	<p>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</p>	<p>措置に関する指針」(平成16年9月14日総務省行政管理局作成)の一部改正(平成27年8月25日)に伴い、平成27年9月に当機構の個人情報管理規程を改正(平成27年9月30日施行)し、保有個人情報に関するリスクへの体制を整備するなど、万全を期している。</p> <p>なお、担当者限りの文書は机上に放置せず、引き出しのキャビネットに保管・施錠して厳重に管理するとともに、ビル管理・保守等で外部の者が機構内に立ち入る際には、夜間・休日を含めて必ず職員が立ち会うなど、防犯面でのリスク管理も十分に行っている。</p> <p>[自然災害等に関するリスクへの対応] (自然災害等に関するリスクへの対応については、「第4-4 災害等の不測の事態の発生への対処」を参照。)</p> <p>3 理事長は、法令等遵守規程(平成19年11月15日規程第27号)等の各種の規程を整備しているほか、マネジメントの単位ごとのアクションプランとして、機構では、年度計画において、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務ごとに業務運営に関する計画を速やかに策定している。さらに、規程、手続等に則って事務を正確に遂行させること並びに、事務引継ぎの漏れによる事故防止を図ることを目的に、理事長の指示により、当機構のミッション遂行のための重要なツールとして、平成24年7月から各種事務の処理方法をマニュアル化[事務処理マニュアル]し、定期的に見直している。</p> <p>また、独立行政法人通則法の一部改正(平成27年4月施行)及びこれに伴う総務省要請(「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備について」(平成26年12月25日総務省情報流通行政局郵政行政部貯金保険課))に対応し、要請のあった内部統制システムの整備に関する事項を業務方法書への記載その他、実施のために必要となる規程類の制定・一部改正を平成27年4月に施行し、これに基づく内部統制の推進を図っている。具体的には、改正業務方法書(平成27年4月変更認可)に記載の内部統制の推進に関する規程を整備するため、内部統制の推進に関する規程を制定(平成27年4月)、機構法又は他の法令に適合することを確保するための体制その他機構の業務の適正を確保するための体制の整備について定めた。これに基づき、平成28年1月には、役職員を対象に内部統制推進研修を実施するとともに、平成28年3月には内部統制委員会を開催した。なお、平成28年5月開催の内部統制委員会では、平成27年度の内部統制の推進状況を議題としている。</p> <p>さらに、同規程に基づき、内部統制の推進に関する事項の監査を実施している。</p> <p>4 役員会、役員懇談、月例業務報告会議及び幹部ミーティングにおいて、理事長と関係役職員との間での情報共有及び意思疎通を十分図るとともに、部を横断した部長・課長の連絡会議及び各部・各課の連絡会議を毎週及び適時に開催し、円滑に法人のミッション等に関する周知徹底等を行っている。</p> <p>また、機構内に構築しているLANを利用した情報の共有化も図っており、役</p>	<p>ング体制が整備・拡充され、リスク管理体制についても、重層的な措置をとることにより各種リスクの軽減のための体制がとられてきたほか、実務においては、職員が業務を行うに当たり、決められた事項を遺漏なく適正・的確に実行できるように、事務処理マニュアルの見直し・作成、引継書による引継ぎを徹底させている。</p> <p>加えて、機構は部外講師を招いての業務に資する研修の実施、ワークライフバランスの充実や女性職員の管理者登用、育児・出産に配慮した勤務形態の実施など、男女を問わず全ての職員の能力を最大限発揮できる業務運営を推進している。</p> <p>また、内部監査担当は、毎年度業務全般にわたり監査を実施し改善・留意を要する事項は理事長に提出され、都度適切な対応、フォローアップがなされている。さらに監事は、内部統制システムの整備状況を重点監査項目の一つとして監査を実施してきた。なお、内部監査担当と監事は、職員の監査面談の協働実施、内部監査の計画・実施時の意見交換や結果の詳細な報告を行う等、十分な連携が図られている。</p> <p>なお、平成27年度の内部統制の整備状況については、28年3月から内部監査</p>	<p>&lt;その他事項&gt; —</p>
--	--	---	---	----------------------------

			<p>職員に対して必要な情報を即時に伝達できる仕組みと、全役職員が必要な情報にいつでもアクセスできる環境を整備している。</p> <p>さらに、理事長指示、内部規程等の改正等があった場合、その都度電子メールにより役職員に周知を行っている。</p> <p>5 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を実施している。</p> <p>なお、日常的モニタリング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>理事長は日常的に年度計画等の遂行状況についての報告を受け、モニタリングした上で、その結果を確認し、次の業務改善に反映させるなど必要な指示を行っている。また、理事長は、役員会、役員懇談、月例業務報告会議及び幹部ミーティングにおいて、内部統制の現状把握や改善点の把握を行い、また内部監査結果等も踏まえ、方針及び指示の徹底を図り、次の業務改善に反映させるなどPDCAサイクルを徹底させている。</p> <p>なお、上記会議において、契約の取組についても報告を受け、契約事務の適正性、進捗状況等について確認等している（契約の取組状況の詳細については、「第1-2 業務経費等の削減」を参照。）。</p> <p>[具体的な事例]</p> <p>① 各年度業績評価において機構分科会委員若しくは主務大臣から指摘のあった事項に対する、翌評価年度期間中における対応について、3回のフォローアップを行い、理事長主導の下、是正に向けた進捗の管理を徹底させている。</p> <p>② 各部署で作成する事務処理マニュアルについて、定期異動期に合わせ、前任者と後任者の事務引継ぎが円滑に行われるよう、新規マニュアルの追加や充実を徹底している。</p> <p>また、異動後の浸透状況についても、採用職員と面談するなどし、理解の状況を確認するとともに、業務運営方針を徹底させている。</p> <p>なお、平成27年度の役員の異動（理事・監事）に伴う引継ぎに当たっては、理事長自らが引き継ぎ書のチェックを行い、円滑かつ遺漏のない引継ぎを実施した。</p> <p>③ 内部監査結果を踏まえ、リスク管理規程(平成19年11月15日規程第28号)、個人情報管理規程(平成19年10月1日規程第11号)、倫理規程(平成22年2月5日規程第5号)及び法人文書管理規則(平成23年3月29日規則第1号)を改正し、理事長への報告や理事長による承認に関する規程等を整備した。(平成26年3月)</p> <p>④ 内部監査結果を踏まえ、公益通報制度を充実させるため、公益通報者保護規程(平成26年3月10日規程第4号)を制定した。</p> <p>⑤ 内部監査結果を踏まえ、セクシュアル・ハラスメント防止を充実するため、セクシュアル・ハラスメント防止規程(平成19年10月1日規程第19号)を改</p>	<p>を実施し、28年5月に内部統制委員会に報告されている。</p> <p>監事は、役員会、役員懇談、契約監視委員会、内部統制委員会、リスク管理委員会等の重要な会議に出席するとともに、管理者から業務の報告の聴取、理事長決裁文書等の事後査閲をしている。また、独立行政法人通則法第19条第6項に規定の主務大臣への提出書類の調査を実施するとともに、理事長等との意見交換は、四半期に1回実施、監事が監査の過程において把握した機構及び委託先等における課題等についても随時に意見交換を行っている。</p> <p>引き続き、28年度も理事長の指導の下、規程、計画の具体化、会議による意思決定、確認等を踏まえ、内部統制の推進の取組を実施している。</p> <p>これらにより、機構は、内部統制の充実・強化に十二分に取り組み、中期計画における初期の目標を上回る成果を得ているもの評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>正し、相談員について、これまでの総務課長に加え、総務課長と性別の異なる者の複数名とした。(平成 26 年 3 月)</p> <p>⑥ 内部監査結果を踏まえ、贈与等報告書の閲覧制度を充実させるため、倫理規程を改正し、贈与等報告書の閲覧手続を整備した。(平成 26 年 3 月)</p> <p>⑦ 内部監査結果を踏まえ、インターネットバンキングの利用におけるセキュリティ、不正防止及び事故防止を強化するため、内規を整備した。(平成 26 年 4 月及び平成 28 年 3 月)</p> <p>⑧ 異動期の事務引継ぎについて、平成 26 年 4 月期から前任者と後任者の両方が押印するなどの責任の明確化を図った事務引継書の様式を試行的に採用し、管理者に報告させる体制を整え、実施状況を検証し、平成 27 年 4 月期の人事異動から本格実施をしている。</p> <p>⑨ 日本郵政グループ各社の株式上場(平成 27 年 11 月)に当たり、理事長名により全役職員に対して日本郵政グループ各社の株式取引の原則自粛を通知した。おって、機構役職員による株式取引等に係る諸注意事項を指導するため、「インサイダー取引規制に関する研修」(同月)を実施した</p> <p>6 年度当初及び年始に機会を捉えて理事長から全役職員に対して訓示を行い、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いる。また、機構に着任した新規採用職員を対象に理事長が面談を実施し、各部の状況、機構のミッション等について意見交換をし、機構のミッション等を深く浸透させる取組を実施している。</p> <p>7 ICTの利用については、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、前述のとおり情報の伝達や共有等、業務の効率的な遂行に活用している。</p> <p>ICTの統制に関しては、情報セキュリティ管理規程、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ている。また、全職員を対象として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>特に、情報セキュリティ及び個人情報保護に関しては、平成 27 年度に体制、対策等を大幅に強化し(前述)、CSIRT の設立、外部の専門家の活用など、インシデント発生時の内部統制についても万全を期している。</p> <p>なお、平成 26 年 3 月には個人情報等の保護を徹底すること等を目的とした情報管理マニュアルを作成し、その後、随時改定を行っている。情報管理マニュアルは、職員に配布するとともに、職員の採用時には、配布するに併せて研修を実施している</p> <p>8 上記のほか、役職員の業務に関連する社会的な動向等の視野を広め、当機構の社会的役割についての認識を深めるため、理事長自らのイニシアティブにより、多様な分野の専門家による講義を行っている(平成 24 年度から平成 28 年 6 月末</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>現在で計 30 回の実施)。</p> <p>また、育児期の職員が時間短縮勤務を活用しているほか、出産前の女性の体調に配慮した業務分担の見直しや、女性管理職の登用を進めるなど(女性管理職比率 10%)、ワークライフバランスの確保や女性活躍等の政策的課題に対応した内部統制の体制を構築している。</p> <p>[内部監査及び監事監査]</p> <p>1 内部監査担当部門は、内部監査規程(平成 19 年 10 月 1 日規程第 10 号)、内部監査計画等に基づき、内部統制に関する取組状況、法令等遵守推進状況、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、危機管理態勢の整備状況等について、毎年度、定期監査 2 回及びフォローアップ監査 2 回を実施した</p> <p>平成 28 年度においても、同様に内部監査を実施することとしている。</p> <p>内部監査の実施に当たっては、実効性のある監査とするため、管理リスクについて網羅的に監査するとともに、潜在的なリスクの高い事項や発生した場合の影響が大きい事項に係る犯罪・重大事故の防止等に重点を置いているほか、機構の諸規程・諸手続について、内容の妥当性、規定漏れの有無等を検証している。また、内部監査の監査項目や監査手法について監事と意見交換を行うなど監事との連携も十分図っている。</p> <p>内部監査の結果を踏まえ、改善を要すべき事項、今後留意すべき事項等について取りまとめた報告書は都度、理事長に提出され、その後適切な対応がとられている。また、理事長から監事に対し、当該報告書の写しを送付している。</p> <p>また、平成 27 年 4 月 30 日制定の内部統制の推進に関する規程に基づき、内部統制の推進に関する事項の監査を実施(平成 28 年度に継続)している。</p> <p>なお、内部監査担当部門は、日常的なモニタリングとして、契約、支出決定等の会計関係の全ての起案文書の回議を受けて、事前に内容を確認している。</p> <p>2 監事は、各年度の監事監査計画等に基づき、機構における内部統制システム(統制環境及びリスク管理体制を含む。)の整備の状況を重点監査項目の一つとし、独立行政法人の監事機能の強化が図られた環境を念頭に置いて、監査を実施している。</p> <p>具体的には、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等の観点から、監査の実効性を高めるために次の事項に取り組む、実情や課題の把握に努めている。</p> <p>① 業務の執行状況を聴取・把握するため、役員会、役員懇談、契約監視委員会、内部統制委員会、リスク管理委員会、月例業務報告会議、幹部ミーティング等の定例会合に出席している。</p> <p>② 監事の独立性を担保する観点等から理事長に対して監事監査規程の改正が監事から提起され、理事長、総務部等との協議が行われた結果、監査方法の規定を見直したほか、規程の改廃事態に際しての監事との協議規定を盛り込む改正を実施した。(平成 25 年度)</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>③ 独立行政法人通則法の改正施行(平成 27 年 4 月)による監事機能の強化に向け、監事と理事長、総務部等との間で協議を行って監事監査規程を見直し、併せて監事は監事監査手続きを制定し、監事権限の明確化や監事回付文書の対象の拡大を図った。(平成 26 年度)</p> <p>④ 平成 27 年度以降は通則法第 19 条第 6 項に規定された主務大臣への提出書類を調査している。</p> <p>⑤ 業務の執行状況や課題を把握するため、全ての理事長決裁文書を事後査閲している。</p> <p>⑥ 業務の執行状況や課題を把握するため、内部監査報告書、各種点検結果報告、機構内及び委託先等からのリスク発生報告、機構内及び委託先等からの顧客苦情報告、業務委託先等からの各種報告、業務委託先等への実地監査結果報告書、理事長の出張・視察報告等の主要な報告文書を閲覧している。</p> <p>⑦ 機構が委託先等に対して行う実地監査について、監査状況自体を観察するとともに、委託業務実施状況を把握するために委託先等の同意を得て同行している。平成 24～27 年度においては、委託先等各社の本社に加え、委託先ゆうちょ銀行の 9 貯金事務センター、1 コールセンター、5 営業所、委託先かんぽ生命保険の 8 サービスセンター、5 支店、再委託先日本郵便の 27 支社、28 郵便局に同行した。平成 28 年度も引き続き、監査状況自体を観察するとともに、委託業務実施状況を把握するために委託先等の同意を得て同行する予定である。</p> <p>⑧ 平成 28 年度も引き続き、職員に対する監査面談を内部監査部門と協働して実施する予定である。また、業務執行状況の実情を把握するため、職員に対するヒアリングを必要に応じて随時に実施している。監査やヒアリングの過程において把握した機構及び委託先等における課題等については、その都度助言や注意喚起を行っている。</p> <p>⑨ 内部監査部門との連携においては、平成 28 年度も引き続き、内部監査計画策定、内部監査実施通知に際して意見交換を行い、内部監査結果の詳細な報告を受ける等連携を強化する予定である。</p> <p>⑩ 会計監査人との連携においては、監査計画、監査結果に加え、監査経過についても報告を受けて意見交換等を行い、平成 28 年度も引き続き、連携を深める予定である。</p> <p>⑪ 理事長・理事とは、職務執行状況を把握するとともに業務環境認識を共有するため、四半期毎に定期的会合を実施して意見交換を行っている。また、監事が監査の過程において把握した機構及び委託先等における課題等については、理事長・理事との面談及び役員等による定例会合においても随時に意見交換を行っている。</p> <p>また、監事は監査業務の充実を図るべく、総務省、会計検査院や外部団体等の開催するセミナー等に積極的に参加し、研鑽に努めている。</p> <p>平成 28 年度においても、監事は監事監査計画を策定して監査を実施し、内部統制システムの整備及び運用の状況等について、通則法第 19 条第 4 項及び第 38</p>		
--	--	--	--	---	--	--

			<p>条第2項の規定に基づく監査報告を作成し、提出する予定である。</p> <p>なお、総務省からの「独立行政法人の監事の機能強化に伴う措置について」（平成27年1月8日総情貯第9号）要請文書に基づき、平成27年4月1日付で職員1名が監事補助者として任命されており、監事を補佐する体制が整備されている。</p> <p>3 理事長は、監事の監査、内部監査、各種点検のモニタリング等の結果報告を受けるとともに、役員会、役員懇談、月例業務報告会議及び幹部ミーティングの場などを通じて、内部統制の現状を的確に把握することで、内部統制の充実・強化を図るべき事項を検証の上、リスク管理項目・対策の見直し、法令等遵守推進施策の策定等、必要な措置を講じている。また、リスクに対してより計画的に対応するため、リスク対応計画に基づき、リスク対応重点施策を策定して取り組んでいる。</p>		
--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

—



1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4—6	情報セキュリティ対策の推進		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、適切な情報セキュリティ対策を推進すること。	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。	<p>&lt;主な定量的指標&gt; —</p> <p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt; ●政府のセキュリティ方針を踏まえ、適切な情報セキュリティ対策を推進しているか。</p>	<p>1 情報セキュリティ管理規程に基づき、毎年、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い、各職員において情報セキュリティ対策が適切に実施されていることを確認した上で、点検結果を最高情報セキュリティ責任者である理事に報告している。その後、理事から理事長及び監事に対して点検結果を報告している。</p> <p>2 平成24年度、平成26年度、平成27年度に全職員を対象に部外講師による研修を実施し、情報セキュリティ対策に関する意識を啓発するとともに、遵守事項について改めて徹底を図った。</p> <p>3 平成25年度に全職員を対象にeラーニングを実施し、情報セキュリティ対策に関する意識を啓発するとともに、遵守事項について改めて徹底を図った。</p> <p>4 平成25年度にセキュリティ対策に係る政府の方針である「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準」及び「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準」の内容を踏まえ、情報セキュリティ管理規程等を改正した。</p> <p>5 平成26年度に専門の事業者によるシステム監査を実施し、「機構の情報セキュリティ管理体制に係る規程類の評価」及び「機構の情報システムの運用・保守体制及び情報セキュリティ管理体制の評価」を実施し、指摘事項への対応を行った。</p> <p>6 平成27年に日本年金機構の情報漏えいを踏まえ、総務省からの情報セキュリティ対策改善の要請及び「独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のた</p>	<p>&lt;自己評価&gt; 【A】 毎年度、情報セキュリティ管理規程に基づく点検を四半期ごとに実施し、最高情報セキュリティ責任者に報告している他、全職員に対し、部外講師による研修又はeラーニングによる研修を実施し、情報セキュリティ対策に関する意識を啓発するとともに、遵守事項について改めて徹底を図っている。また、セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ管理規程等を改正している。</p> <p>なお、機構独自の措置として、平成26年度に専門業者によるシステム監査を実施、また平成27年度には日本年金機構の情報漏えいを踏まえ、政府の指導に基づく措置のほか、機構独</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt; 各年度ごとに、情報セキュリティ管理規程に基づく点検を四半期ごとに実施し、最高情報セキュリティ責任者に報告しているほか、全職員に対し、部外講師による研修又はeラーニングによる研修を実施し、情報セキュリティ対策に関する意識を啓発するとともに、遵守事項について改めて徹底を図っている。また、セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ管理規程等を改正している。</p> <p>なお、機構独自の措置として、平成26年度には専門業者によるシステム監査を実施、平成27年度には日本年金機構の情報漏えいにかかる政府報告書等の指摘事項への対応を行うなど、独自の創意工夫に基づく措置に自主的に取り組んだ。</p> <p>上記取組に際しては、機構全体のコストが増大しないよう配慮がなされ、「1—2 業務経費等の削減」で述べたとおり、一般管理費及び業務経費の</p>	

			<p>めの措置に関する指針」（平成 16 年 9 月 14 日 総務省行政管理局長通知）に沿った対応を実施したほか、機構独自の措置として、「日本年金機構における個人情報流出事案に関する原因究明調査結果」（平成 27 年 8 月 20 日 サイバーセキュリティ戦略本部）、「検証報告書」（平成 27 年 8 月 21 日 日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案検証委員会）、「サイバーセキュリティ戦略本部長から厚生労働大臣に対する、サイバーセキュリティ基本法第 27 条第 3 項に基づく勧告」（平成 27 年 9 月 11 日）における指摘事項について、当該指摘事項の趣旨を満たすよう、個人情報を含むファイルの漏えい対策の抜本的強化やペネトレーションテストほかの情報セキュリティ対策を実施している。</p> <p>7 平成 27 年度においては、6 のほか、機構独自の措置として、以下の情報セキュリティ対策を実施した。</p> <p>（組織・運営面の改善）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 退庁時のパソコン電源オフのチェック体制の整備（平成 27 年 12 月）</li> <li>・ 委託先等の外部機関とのメール送受信における情報セキュリティ対策の高度化（平成 27 年 12 月）</li> <li>・ ランサムウェア対策の強化（平成 27 年 12 月）</li> <li>・ LAN のバックアップデータについて外部に保管することで準備中（平成 28 年 6 月現在）</li> <li>・ サイバー攻撃によるシステムの障害・事故等発生時の連絡体制の整備（平成 27 年 4 月、7 月）</li> <li>・ 不審メールへ着信時の対応について、役職員一人一人に注意喚起の上、役職員全員に一斉周知（平成 27 年 6 月）</li> <li>・ 役職員のマイナンバー取扱いに係る案内文を周知。（平成 28 年 3 月）</li> </ul> <p>（技術・システム上の措置）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公開メールアドレスを通じた攻撃への対策の抜本的改善（平成 27 年 10 月）</li> <li>・ 役職員のパソコンのログイン方法の抜本的高度化（平成 28 年 3 月）</li> <li>・ ログ管理ソフトを導入（平成 27 年 10 月）</li> <li>・ 実行ファイル確認方法の改善（平成 27 年 12 月）</li> </ul> <p>（研修・訓練・点検）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 研修（4 回）・訓練の実施（毎月）</li> </ul> <p>8 また、委託先等における情報セキュリティ対策については、以下のとおりである。（郵便貯金管理業務）</p> <p>委託先及び再委託先では、ウイルスチェック等のシステム的な対応の強化、顧客情報の適正な管理の徹底、社員研修、インシデント発生時の訓練等の取組を行っている。</p> <p>機構では、情報セキュリティ確保の重要性・緊急性を踏まえ、平成 27 年度から新たに情報セキュリティ対策を監査項目に加え、実地監査を行った上で、委託先等に、高度サイバー攻撃への対応策、情報システムにおける顧客情報の管理、人</p>	<p>自の措置として、政府報告書等の指摘事項への対応、その他独自の創意工夫に基づく措置に自主的に取り組んでいる。こうした中には、ペネトレーションテストの実施など、政府としても取組途上の対策や、公開メールアドレスを通じた攻撃への抜本的対策など、政府レベルの文書にも記載のない先進的な独自の取組も見られる</p> <p>日本年金機構の情報漏えい問題を契機として、適切と考えられる情報セキュリティの水準は質量ともに上がっているものと考えられ、適切な情報セキュリティ対策を早期に実現することは中期目標設定時に比して困難度が上がっていると認められる。</p> <p>日本年金機構自身が未だ対策の途上である中で、機構は政府が指摘した問題点を政府の要請レベルを超えて単年度内に対処したほか、独自の工夫による情報セキュリティレベルの向上も図っている。この中には、公開メールアドレスを通じた攻撃への抜本的対策や個人情報を含むファイルの漏えい対策の抜本的強化といった情報セキュリティ対策を質的に高度化させる取組みも見受けられ、現時点で、政府が独立行政法人に要請すべき範囲はもとより、政府として掲げる情報セキュリティ対策を超え</p>	<p>合計額（人件費等を除く）は順調に削減されている。</p> <p>よって、中期目標における所期の目標を達成していると認められる。</p>
--	--	--	---	--	--

			<p>材育成、インシデント発生時の体制、第三者監査等に留意しつつ、現行の情報システム及びその運用により、十分な安全性が確保されているか早急に点検の上、必要な対応を実施するよう求めた。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>委託先及び再委託先では、社外あてメールの添付ファイルに自動的にパスワードを設定する仕組みの導入等のシステム的な対応の強化、顧客情報の適正な管理の徹底、社員研修等の取組を行っている。</p> <p>機構では、情報セキュリティ確保の重要性・緊急性を踏まえ、平成 27 年度から新たに情報セキュリティ対策を監査項目に加えて実地監査を行うとともに、同年 11 月に委託先及び再委託先に対して情報セキュリティ態勢（高度サイバー攻撃への対応策、情報システムにおける顧客情報の管理、人材育成、インシデント発生時の体制、第三者監査等）についてヒアリングを行うとともに、委託先及び再委託先における情報セキュリティの安全性確保の取組状況について報告を求め、内容の確認を行った。</p> <p>9 平成 28 年においても、バックアップデータの保管先を確立するほか、平成 27 年度に行ったペネトレーションテストの結果を踏まえた対策を講ずるなど、引き続き適切な情報セキュリティ対策の推進に努める予定である。</p>	<p>た対策を早期に実現していると認められる。</p> <p>これらにより、機構は、情報セキュリティについて、中期目標策定当初に想定した目標を大きく上回る成果が得られていると認められるとともに、初期の想定よりも早期かつ適切な情報セキュリティ対策の難易度が高くなっている中で、これを適確に推進したものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	
--	--	--	---	---	--

4. その他参考情報

—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4—7	積立金の処分に係る金額の厳格な算出等		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価																							
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価																		
			業務実績	自己評価	(見込評価)																		
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、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し、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。	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。	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>●積立金の処分に当たって、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しているか。</p>	<p>通則法第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)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の額に相当する下記1に記載した金額のうち、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)における積立金として厳格に算出の上整理された下記2に記載した金額を、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、当該金額を控除した下記3に掲げる残余の額を、機構法第25条第3項の規定に基づき、平成24年7月6日に国庫納付した。</p> <p>1 第1期中期目標期間の最終年度である平成23事業年度に係る通則法第44条第1項本文の規定による整理を行った後の積立金に相当する金額(単位:円)</p> <table border="0"> <tr> <td>法人全体</td> <td>72,367,666,560円</td> </tr> <tr> <td>郵便貯金勘定</td> <td>38,220,284,448円</td> </tr> <tr> <td>簡易生命保険勘定</td> <td>34,147,382,112円</td> </tr> </table> <p>2 総務大臣の承認を受けた第2期中期目標期間における積立金として、厳格に算出の上、整理された金額(単位:円)</p> <table border="0"> <tr> <td>法人全体</td> <td>23,319,439,128円</td> </tr> <tr> <td>郵便貯金勘定</td> <td>0円</td> </tr> <tr> <td>簡易生命保険勘定</td> <td>23,319,439,128円</td> </tr> </table> <p>3 1から2を控除した金額(国庫納付額)(単位:円)</p> <table border="0"> <tr> <td>法人全体</td> <td>49,048,227,432円</td> </tr> <tr> <td>郵便貯金勘定</td> <td>38,220,284,448円</td> </tr> <tr> <td>簡易生命保険勘定</td> <td>10,827,942,984円</td> </tr> </table>	法人全体	72,367,666,560円	郵便貯金勘定	38,220,284,448円	簡易生命保険勘定	34,147,382,112円	法人全体	23,319,439,128円	郵便貯金勘定	0円	簡易生命保険勘定	23,319,439,128円	法人全体	49,048,227,432円	郵便貯金勘定	38,220,284,448円	簡易生命保険勘定	10,827,942,984円	<p>&lt;自己評価&gt;</p> <p>【B】 積立金のうち法令、統計手法に基づき適正・厳格に算出された控除額を除き、国庫納付を行った。 このことから、所期の目標を達成したと認められると評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	<p>評定 B</p> <p>第1期中期目標期間終了後の平成24年7月6日、整理を行った積立金のうち法令、統計手法に基づき適正・厳格に算出された控除額を除き、国庫納付を行った。 このことから、所期の目標を達成したと認められる。</p>
法人全体	72,367,666,560円																						
郵便貯金勘定	38,220,284,448円																						
簡易生命保険勘定	34,147,382,112円																						
法人全体	23,319,439,128円																						
郵便貯金勘定	0円																						
簡易生命保険勘定	23,319,439,128円																						
法人全体	49,048,227,432円																						
郵便貯金勘定	38,220,284,448円																						
簡易生命保険勘定	10,827,942,984円																						

4. その他参考情報
—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4—8	その他（環境への配慮・業務改善のためのイニシアティブ）		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
環境物品等の調達率	全ての特定調達品目について環境物品等の調達率100%	全ての品目について達成 ※23年度実績	全ての品目について達成	全ての品目について達成	全ての品目について達成	全ての品目について達成		
温室効果ガス排出量	25年度から28年度までの総排出量の平均を24年度実績以下とする。	24 t ※24年度実績	24 t	21 t	21 t	22 t		
用紙使用枚数	平成24年度の使用量を基準として、平成25～28年度までの平均使用量を増加させない。	776,000枚 ※24年度実績	776,000枚	775,000枚	682,500枚	563,000枚		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
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。	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>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>環境物品等の調達率</li> <li>温室効果ガス排出量</li> <li>用紙使用枚数</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <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した業務運営が行われている</li> </ul>	<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>国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成12年法律第100号）第7条第1項の規定に基づき、平成24年度から毎年「環境物品等の調達の推進を図るための方針」において、「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」（平成13年2月2日閣議決定）に定める特定調達品目ごとの調達目標を定め、ホームページで公表している。当該方針に基づき、達成に向けて取り組んだ結果、全ての特定調達品目について目標を達成している。平成28年度においても、コピー用紙、付箋紙等9品目については、当該方針に示された調達基準より高い水準の物品を調達する見込みである。</p> <p>また、特定調達物品以外についても、納入事業者に対して一括納入や簡易包装を指導し、納入回数等を減らすことで、できる限り環境への負担の少ない物品等の調達に取り組んでいる。</p> <p>2 温室効果ガスの排出削減等の取組</p> <p>温室効果ガスの排出削減等のための取組については、「当面の地球温暖化に関す</p>	<p>&lt;自己評価&gt;</p> <p>【環境への配慮：A 業務改善のためのイニシアティブ：B】</p> <p>(環境への配慮)</p> <p>政府の「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」に定める特定調達品目ごとに定めた調達目標を全て達成している。</p> <p>温室効果ガスの排出削減については、冷暖房温度の適切設定、超過勤務時間削減の推進、両面かつ必要最小限な枚数のコピーの徹</p>	<p>評価</p> <p>環境への配慮：B 業務改善のためのイニシアティブ：B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt;</p> <p>〈環境への配慮〉</p> <p>各年度とも、「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」に定める特定調達品目ごとの調達目標を全て達成した。また、一部の物品については、当該方針に示された調達基準より高い水準の物品を調達した。</p> <p>温室効果ガスの排出削減については、平成24年度実績値を下回った水準を維持しており、平成25年度から</p>	

		<p>か。</p> <p>● 役職員の業務改善のためのイニシアティブは機能しているか。</p>	<p>る方針」（平成 25 年 3 月 15 日地球温暖化対策推進本部決定）を踏まえ、平成 25 年 12 月に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（平成 25 年度から平成 28 年度）を策定。同計画に基づき、公共交通機関の利用の推進、照明のこまめな消灯等による電気使用量の削減、用紙類の使用量の削減等に努めた。</p> <p>この結果、平成 25 年度から平成 28 年度までの総排出量の年平均が平成 24 年度実績（24 t）以下とするとの目標を大きく上回る（年平均 21.3 t（目標値 24 t より 11.1%減））見込みである（なお、平成 27 年度は事務所の移転があったため、休日作業等の発生により例年よりも多めになっている）。</p> <p>3 環境保護を目的とした職員の取組・更なる環境保全活動の推進</p> <p>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金曜日を定時退庁日とした超過勤務時間削減の推進、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。この結果、平成 25 年度から平成 28 年度までの用紙類の年平均使用枚数が平成 24 年度実績（776,000 枚）より増加させないとの目標を大きく上回る（年平均 673,500 枚（目標値 776,000 枚より 13.2%減））見込みとなっている。</p> <p>その他、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毎週 2 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。また併せて、日本郵便及び公用車の運行委託先の企業と環境保全活動に関する意見交換を行うとともに、平成 28 年度の公用車運行に係る契約の調達にあたっては、国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成 12 年法律第 100 号）第 6 条に基づき定められた環境物品等の調達の推進に関する基本方針（平成 27 年 2 月 3 日変更閣議決定）に係る「判断の基準」（22-8 旅客輸送（自動車））を満たしていることを入札の条件とするなど、全体的・総合的な環境保全活動を引き続き推進している。</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の水準、品質等に関する利用者の意向、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、機構法第 3 条に規定されている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、役員懇談会等で把握・分析した上で、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、「第 4-5 内部統制の充実・強化」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、委託先実地監査等の監査能力・技術向上のため、一般社団法人日本内部監査協会の開催する研修に担当職員を参加させている。また、平成 26 年度は、会計検査院が被検査先の内部監査職員等を対象として、職員の会計や監査に関する能力向上に寄与するために実施している政府出資法人等内部監査業務講習会に職員 1 名を参加させた（平成</p>	<p>底、トナーカートリッジの回収・再利用等を実施した。加えて、平成 27 年度からは、情報機器冷却用のために、温暖化計数の低い新冷媒（従来の 3 分の 1）を利用したエアコンの使用を開始している。</p> <p>政府においては、平成 25 年度から 27 年度までの温室効果ガス排出量削減目標について、「現行の政府実行計画に掲げられたものと同等以上の取組を推進する」（平成 25 年 3 月 15 日地球温暖化対策推進本部決定）とされている（ここにいる「現行の政府実行計画」とは、温室効果ガス排出量については、平成 13 年度比で平均 8%削減を目標とする計画）。平成 25 年度から 27 年度までの機構の平均温室効果ガス排出量は 21.3 トンで、平成 24 年度比でも 11.1%削減となっており、平成 13 年度比である政府目標をも 38.8%上回っている。平成 28 年度も同様の削減が行われる予定であることから、温室効果ガス排出量については、当初の機構の目標を大きく上回ることはもとより、政府目標も大きく上回る効果と評価できる。</p> <p>用紙使用枚数については、上記の政府実行計画においては、平成 13 年度比で増加させないとされており、機構の目標と同様、実績値（平成 25 年度から 27</p>	<p>28 年度までの総排出量の平均を 24 年度実績値以下とする目標に対し、順調な取組であると言える。</p> <p>また、用紙の使用枚数についても、平成 24 年度から減少を続けており、平成 24 年度の使用量を基準として、平成 25～28 年度までの平均使用量を増加させないとする目標を順調に達成している。</p> <p>よって、環境に配慮した業務運営が行われ、中期目標における所期の目標を達成したと認められる。</p> <p>&lt;業務改善のためのイニシアティブ&gt;</p> <p>役員及び管理職員が、役員懇談会等における業務に関する分析を基に、部下職員に対して必要な指示等を行うことで、イニシアティブを発揮した。</p> <p>また、法人のミッションについて理事長が全職員に対して訓示を行う機会を設けたり、新規採用職員に理事長が面談を行う等、職員の積極的な貢献を促すための取組が行われた。</p> <p>よって、役職員の業務改善のためのイニシアティブは機能していると言え、中期目標における所期の目標を達成したものと認められる。</p> <p>&lt;今後の課題&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;その他事項&gt;</p> <p>—</p>
--	--	---	---	---	---

			<p>26年10月6日～10日)。</p> <p>さらに、平成24年度から、理事長の主導の下、機構の業務に関連する事項について、最新の動向を聴講することにより、機構の役職員の業務知識の向上等を図ることを目的として、研修(講演)を実施しているところであり、平成24年度から27年度までの間、28回実施している。平成28年度は2回実施しているところ。</p> <p>3 年度当初及び年始に機会を捉えて理事長から全役職員に対して訓示を行い、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いる。また、機構に着任した新規採用職員を対象(平成24年度から平成27年度までの間に計51名。28年度は4名)に理事長が面談を実施し、各部の状況、機構のミッション等について意見交換をし、機構のミッション等を深く浸透させる取組を実施している。</p>	<p>年度までの平均で平成24年度比13.2%削減)はこの目標に比して無限大となる。時期のベースは異なるが、「政府がその事務及び事業に関し、温室効果ガスの排出の抑制等のため実行すべき措置について定める計画」(平成28年5月13日閣議決定)においては、2013年度(平成25年度)比で2020年度(平成32年度)までに概ね10%の用紙使用量の削減を目標としているところであり、機構においては、平成25年度から27年度までの平均において、既に、この将来目標を32%上回る形で達成しており、この取組は平成28年度も継続する見込みであることから、目標値はもとより他の類似目標も大きく上回る成果を上げていると評価できる。</p> <p>(業務改善のためのイニシアティブ)</p> <p>理事長は、年度当初及び年始の訓示、新任職員との面談等により、機構のミッション等の浸透を図っている。役員及び管理職員は、機構の業務が適正かつ効率的に遂行されるよう、部下職員に対し必要な指示、指導等を行っている。監査担当職員は、監査能力・技術向上を図るための研修等に参加している。また、理事</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>長のイニシアティブの下、機構の業務に関連する事項について最新の動向を聴講し機構の役職員の業務知識の向上等を図る研修（講演会）を実施（平成 24 年度から平成 27 年度まで計 28 回。平成 28 年度 2 回）している。</p> <p>これらにより、機構の役職員は、業務改善のため、それぞれにイニシアティブを十分発揮しているものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報
—