

評価書

様式 1-1-1 中期目標管理法 年度評価 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 | 年度評価 | 平成 28 年度（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 | 貯金保険課長 牛山 智弘 | |
| 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 平野 真哉 | |

| 3. 評価の実施に関する事項 |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・役員からの意見聴取を実施。(H29.7.5) ・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。(H29.7.5、H29.7.21) |

| 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計画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 | 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"> ・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。 ・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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <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) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

中期目標管理法 年度評価 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 | | | |
|--------------------|----------|-------------------|---|
| 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 | 0 円 | | |

| 3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 | 年度計画 | 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 | | 評価 | 理由 |
| <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。</p> | <p>業務内容に対応した柔軟かつ機動的な人員配置を行うことにより、組織の活性化を図り、効率的な運営体制を確保することとする。効率的な運営体制の確保に当たっては、業務の実施体制について、管理部門の簡素化、アウトソーシングの可否等を含め、全般的な検証を行い、業務の効率化を図ることとする。</p> <p>なお、中期目標期間内の国際ボランティア貯金</p> | <p><主な定量的指標></p> <p>—</p> <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <p>●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。</p> <p>・サービスの質を維持した上で効率化が図られているか。</p> <p>●ICT化等による業務の効率化に関する検討・取組</p> | <p>平成27年度（平成27年11月から平成28年1月）にかけて実施した理事を長とする「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」（以下「効率化プロジェクト」という。）の検討結果を踏まえ、貯金部業務課及び保険部業務課において、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、事務処理の効率化と経費の節減を図った。（削減予算額約400万円）</p> <p>また、効率化プロジェクトで、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することを踏まえて、貯金部財務課職員を1名削減することが示されたことを受け、同年6月に同課の職員1名の削減を行った。</p> <p>平成28年9月には、保険部業務課兼務（監事補助者）の職員1名を総務課勤務とし、当該職員にかかる二重管理の解消を図るとともに、監事補助者に新たに情報公開に係る事務補助の割り振りを行うなど、事務処理体制の見直しを行った。</p> <p>さらに、恒常的な情報セキュリティ対策の強化及び平成28年度から平成29年度にかけてシステム更改による事務量の大幅な増加が見込まれることから、システム担当者の派遣職員について、平成29年1月から期間雇用職員を雇用して対応することとした。これにより、派遣職員1名が減少、非常勤職員が1名増加。予算（人件費＋派遣職員物件費）が年間約150万円削減された。</p> <p>また、平成29年度の業務実施体制の更なる効率化に向け、平成28年度においても効率化プロジェクトを実施して検討した結果、平成29年度は、第3期中期計画に基づく施策規模の拡大や新規施策などにより各課で人</p> | <p><評価と根拠></p> <p>【B】</p> <p>機構内部に設置済みの「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」における検証結果を踏まえ、第3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行った。</p> <p>また、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したことを踏まえ、同年6月末に貯金部の職員を1名削減した。</p> <p>さらに、上記プロジェクトにおける検証結果を踏まえ、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、事務処理の効率化と経費の節減を図った（削減予算額約400万円）。</p> <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、公募・審査・配分・監査という一連の</p> | <p>評価</p> <p>B</p> | <p><評価に至った理由></p> <p>効率的な運営体制の確保については、「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」等を通して事務処理体制の見直しが行われている。</p> <p>電子化による業務の効率化については、機構の規模を考慮しつつ、検討・取組がなされている。（例として、前年度に引き続き、ソフトウェア配布ソフトの導入により、自動的にソフトウェアのアップデートがなされるようにすることで業務の効率化を図った。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。）</p> <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、中期目標期間内の寄附金の配分完了が中期計画に掲げられているところ、平成27年度に寄附金の配分期間末残高が0となり、平</p> | | |

| | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|
| <p>なお、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>の寄附金の配分完了に向けて、監査等の進行管理を行うとともに、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>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>員不足が見込まれる中、機構全体として①業務の平準化、②相互応援を掲げて取り組むほか、各課における業務の効率化などにより適正な人件費の維持に取り組むこととしている。</p> <p>[電子化等による業務の効率化]</p> <p>1 機構設立（平成 19 年 10 月）当初より、会計処理の効率化のため財務会計システムを導入し、会計の収支状況の管理、各種様式の作成等を効率的に行っている。</p> <p>2 調達に係る電子入札システムの導入・運用コストと業務の効率化の検証を行い、調達案件数（年間平均 20 件強）が微小であり費用対効果が認められないため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の作成・定期的な見直しなど、業務の効率化に向け不断の努力を続けている。</p> <p>3 引き続き、職員端末のソフトウェアに脆弱性が発見された場合は、ソフトウェア配信ソフトで、自動的にバージョンアップする等、業務を効率的に行っている。</p> <p>4 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を検討したが、役職員数が少なく費用対効果が認められないため、導入を見送った。</p> <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、最後の事業として平成 27 年度に実施された 4 事業に関し、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。これにより公募・審査・配分・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した。 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>サイクルを終了し、中期目標期間内の配分完了を実現した。 これらにより、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><課題と対応> なし</p> | <p>成 28 年度に寄付金の配分が完了した。 これに伴い、職員を 1 名削減した。 よって、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。</p> <p><今後の課題> —</p> <p><その他事項> —</p> |
|--|---|--|---|--|--|

4. その他参考情報

| |
|----------|
| <p>—</p> |
|----------|

| 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 |
| 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%) | 264,744千円 (▲27.4%) | |
| 達成度（変化率） | — | — | 1460% | 1090% | 776% | 625% | 548% | |
| 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。 |
| 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%) | 99.67% (▲0.33%) | |
| 達成度（変化率） | — | — | 126% | 121% | 670% | 1,830% | 143% | |
| 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 | 98.1 | |

| 3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 | 年度計画 | 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 | 評価 | 業務経費の削減等：A 人件費の削減等：A |
| | <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</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し、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。</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慮しつつ、職員の意識改革を図るとともに、各業務への適切な資源配分を行うため、各部門における進捗状況と経費の使用状況を的確に把握し、特に、一般管理費については、必要最低限の使用に努めるべく、必要に応じて、見直しを適時適切に行うこととし、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。）が、中期目標期間の最終年度である平成28</p> | <p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般管理費及び業務経費の合計 ・23年度比の人件費割合 ・対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案） <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> － <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ●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、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。） | <p>1 経費の効率的な使用</p> <p>（1）業務運営の効率化については、「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、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（平成28年度）は平成23年度の当該経費の95%以下とする目標を目指し、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の見直しに留意して、目標の達成に取り組んだ。</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、業務の適正かつ確実な実施に配意しつつ、中でも予算については効率的な使用及びコスト削減意識を念頭に置き、各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、業務実施に当たって経費の適切かつ効率的な使用に努めた。</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た。</p> <p>（3）平成28年度は、各部門の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検証し、前年度から更に約8,728千円の支出額の削減を実施した。</p> <p>（4）旅費予算の効率的な執行</p> <p>旅費については、効率的な予算執行の観点から、旅行パックの利用や減額調整の基準を明確にした「旅費規程」の改定（平成27年4月1日施行）を行い、適切な運用を行うとともに、平成28年度は用務先周辺に自宅等がある場合は当該自宅等に宿泊することを推奨する等の「旅費支給要領」の改定（平成29年4月1日施行）も行った。</p> <p>（5）上記の結果、平成28年度の一般管理費及び業務経費の合計額は264,744千円となり、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）達成額である346,409千円を大幅に下回った。</p> <p>2 契約の点検・見直しの実施</p> <p>（1）契約に係る規程類の整備及び運用</p> <p>契約に係る規程類は、国の契約に係る規程類と基準を合わせつつ適切に運用するとともに、引き続き、必要な見直しを図っている。</p> <p>平成28年度は、「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進</p> | <p><評定と根拠></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>業務経費等は、中期目標を視野に入れた多岐に渡る削減策を実施し、平成23年度比で27.4%減と5%を大幅に上回る削減を達成した（中期目標：平成28年度に平成23年度の95%以下とする）。また、契約の適正化・透明化に向け、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。また、中小企業者が入札に参加しやすくなるよう、周知広報施策の2案件の仕様書を5案件に分離・分割し、中小企業2者との契約に結び付いている。加えて、少額随契による場合は、中小企業者にも下見積書の提出を積極的に依頼し、平成28年度新たに提出依頼を実施した中小企業者数は13者で、うち5者との契約に結び付けた。以上のことから、機構は、業務経費の削減等に十分取り組み、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>平成28年度は、第3期中期計画策定に係る業務により例年以上に多忙であったが、毎週水曜日・金曜日の定時退庁の周知徹底及び超過勤務手当等の管理の徹底により、超過勤務手当の効率的な使用を促進し、その結果、金額で年度計画の見込額に比し2%の削減を達成した。その他、事務処理体制の見直しなども進めた結果、人件費は、削減目標（平</p> | <p>評定</p> <p>業務経費の削減等：A 人件費の削減等：A</p> <p><評定に至った理由></p> <p>《業務経費の削減等》</p> <p>前年に引き続き、目標の達成に向け、各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を整備するとともに、各部門の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、施策の費用対効果を検証するなど、法人経営全般にわたる管理運営の適正化の見直しに留意して取り組んだ。また、支出の厳格な見直し・契約状況の見直し等により、周知・広報施策をはじめとする業務に係る経費の適切かつ効率的な使用に努めた。</p> <p>（※周知・広報施策における業務経費削減の具体的内容については2-6参照。）</p> <p>その結果、平成28年度一般管理費及び業務経費の合計額は、平成23年度比約72.6%（▲27.4%）となり、平成28年度において平成23年度比95%以下とする目標を大幅に上回る成果を得た。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28年度は2.4%（=27.4%-25.0%）の削減となっており、240%の達成度となっている。</p> <p>契約の適正化・透明化の確保については、「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「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保健管理機構調達等合理化計画」に基づき、以下のとおり適切な取組がなされている。</p> | |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|---|
| <p>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>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</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な調達の実現を図る。</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>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</p> | <p>年度において平成23年度の当該経費の95%以下とすることを目標として、経費削減を推進する。</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な調達の実現を図る。</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>人件費については、政府にお</p> | <p>●「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。</p> <p>・一者応札・一者応募について、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>について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、平成28年度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るとともに、平成28年6月に第16回契約監視委員会で点検を受けた。</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>審査体制は、執行部門への監査部門の牽制のため、全ての契約関係文書を内部監査担当に回議し、また理事長決裁文書は監事の点検を受けている。</p> <p>一般競争入札に当たっては、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。競争性確保のため「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等級は指定していない。透明性については、「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>契約手続では、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、平成21年12月に契約監視委員会を設置しており、平成28年度は、6月・11月に開催した。</p> <p>契約監視委員会では、「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して点検を受け、議事要旨、配布資料等をホームページで公表している。</p> <p>[随意契約の見直し]</p> <p>平成28年度の競争性のない随意契約は3件でいずれも特定の者以外の実施が困難な案件であった。</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)以下の場合でも少額随意契約を安易に締結することなく、競争入札で調達価格の低廉化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>成23年度比0.23%以上の削減)を上回る、平成23年度比0.33%の削減を達成した。給与水準は、対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)で98.1と適正な水準を維持した。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><課題と対応></p> <p>なし</p> | <p>・当該計画においては、重点的に取り組む分野として一者応札・一者応募の改善が掲げられており、平成26年度に入札公告配信サービス(平成28年度末の登録者数は76者(前年度末より19者増加))等を行った結果、一者応札・一者応募案件は徐々に減少し、平成28年度は0件となった。</p> <p>(一者応札・一者応募案件:平成24年26.9%(22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9%(21件中2件)、平成28年0%(21件中0件))</p> <p>・また、中小企業者が入札に参加しやすくなるよう、周知広報施策の2案件の仕様書を5案件に分離・分割することで、中小企業2者との契約に結び付いている。加えて、少額随契による場合は、中小企業者にも下見積書の提出を積極的に依頼し、平成28年度新たに提出依頼を実施した中小企業者数は13者で、うち5者との契約に結び付いた。</p> <p>・さらに、当該計画において、調達に関するガバナンスの徹底として、①規程類の整備や②随意契約に関する内部統制の確立、③不祥事の発生の未然防止、再発防止のための取組が挙げられている。①については、国の契約に係る規程類と基準を合わせつつ適切に運用するとともに、引き続き、必要な見直しが図られている。②については、3件の契約について調達等合理化検討会の点検を受け、競争性のない随意契約を締結することが妥当であると判断されている。③については、各部署で作成する事務処理マニュアルについて、適宜マニュアルの改訂を徹底するとともに、異動の際の引継ぎが円滑に行われるよう努めた。その浸透状況についても、後任者と面談する等して理解状況を確認するとともに、機</p> |
|--|--|---|---|---|--|---|

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| <p>の適正化に計画的に取り組むとともに、その検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>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>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>具体的には、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）を踏まえ、一般職の職員の給与に関する法律等の一部を改正する法律（平成28年法律第1号）による給与改定分を除く人件費（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）を除く。以下同じ。）を平成23年度の役員交代による影響を補正した人件費実績額の99.77%以下とすることを目標として削減に取り組むこととする。</p> <p>また、給与水準については、対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）が100</p> | | <p>また、少額随契による場合であっても、原則として、単に複数事業者へ下見積書の提出を依頼するだけでなく、インターネットでの市場調査を徹底し、当該調達案件の価格相場以下の事業者には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、最低価格の見積書を提示した者と契約することで、実質的に価格競争が働く運用としている。</p> <p>平成28年度の調達等合理化計画に基づき、調達等合理化検討会を開催し、3件の契約について、事前に会計規程における随意契約事由との整合性や、より競争性のある調達手続可否の観点から点検を受け、随意契約を締結することが妥当なもの判断された。</p> <p>〔一者応札・一者応募の改善〕</p> <p>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。また、「電子メールを使用した入札公告配信サービス」を引き続き実施した。（登録者数76者）</p> <p>これらの結果、一般競争入札を経て締結した契約案件における一者応札・一者応募案件は、平成27年度2件（21件中）に対し、平成28年度は0件（21件中）であった。</p> <p>中小企業者が入札に参加しやすくなるよう、周知広報施策の2案件の仕様書を5案件に分離・分割することで、中小企業2者との契約に結び付いている。加えて、少額随契による場合は、中小企業者にも下見積書の提出を積極的に依頼し、平成28年度新たに提出依頼を実施した中小企業者数は13者で、うち5者との契約に結び付いた。</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かつ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28年度は、貯金部及び保険部の派遣職員の1名削減、貯金部の職員1名削減など、事務処理体制の見直しを行った。【再掲】</p> <p>（2）人件費の削減等については、引き続き超過勤務手当の効率的な使用を推進した。具体的には毎週水曜日・金曜日を定時退庁日とし、その都度職員に周知するとともに、超過勤務手当額等の管理を徹底した。これにより平成28年度は第3期中期計画策定に係る業務により、例年</p> | | <p>構として業務運営方針の徹底を図った。さらに、全ての契約関係文書を内部監査担当である企画役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ており、問題がある旨の指摘はなかった。</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、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目標を大きく上回って達成した（平成23年度比0.23%以上の削減を目標としていたところ、0.33%の削減となり、目標に対する達成度は143%）。給与水準については、対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）98.1と適正な水準であると言える。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><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p> |
|--|---|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|--|--|
| | | | <p>以下となることを目標として、引き続き適正な給与水準の維持に努めていくこととする。</p> | | <p>以上に繁忙であったが、平成 28 年度の超過勤務手当額等は 21,183 千円となり、年度計画の見込み額に比べて約 2% 減少した。</p> <p>その結果、人件費は、平成 28 年度の目標である、平成 23 年度の役員交代による影響を補正した人件費実績額の 99.77% 以下 (▲0.23% 以上) に対し、376,912 千円となり、99.67% (▲0.33%) と目標を上回る削減ができた。</p> <p>(3) 給与水準 (ラスパイレス指数・平成 28 年度) は対国家公務員指数 (年齢・地域・学歴勘案) で 98.1 であり、目標 (100 以下) を上回る水準である。</p> <p>平成 28 年度の機構職員の給与等は、平成 29 年 6 月末までにホームページで公表予定 (平成 27 年度分は、平成 28 年 6 月 30 日に公表済み)。</p> <p>(4) 諸手当は、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、法定外福利費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> | | |
|--|--|--|---|--|--|--|--|

4. その他参考情報

—

| 1. 当事務及び事業に関する基本情報 | | | |
|--------------------|---------------|----------------------|--------------------------------------|
| 2-1 | 資産の確実かつ安定的な運用 | | |
| 業務に関連する政策・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 | 12 |

| 3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 | 年度計画 | 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 | 評価 | |
| <p>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うその状況を把握すること。</p> | <p>(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、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p> | <p>(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、方針を定め、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p> | <p><主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 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。 ● 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> | <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、中期計画及び平成28年度年度計画で定める運用計画並びに当該計画に従い定められた運用実施方針を遵守し、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を実施することにより、確実かつ安定的な運用に努めた。</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であった。</p> <p>なお、余資運用については、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た。また、簡易生命保険資産運用においても金利情勢を踏まえ、平成28年度は振替貯金のみ運用した。</p> | <p><評価と根拠> 【B】 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産については、中期計画及び平成28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た。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構のために積み立てる額を、株価及び</p> | <p>評価 B</p> <p><評価に至った理由> 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、地方公共団体貸付等）によって運用計画に従った運用が行われた。 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、安全資産評価額が、かんぽ生命保険が機構のために積み立てる額</p> | |

| | <p>(2) 再保険先であ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>る。</p> <p>(2) 再保険先であ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)③による確認等を行うこととする。</p> | <p>・(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。</p> <p>・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。</p> <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> <p>・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。</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="1231 178 2071 550"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成28年度末</th> <th>平成27年度末</th> <th>増減額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ゆうちょ銀行への特別貯金</td> <td>11,133,397</td> <td>18,967,503</td> <td>▲7,834,106</td> </tr> <tr> <td>預金者貸付</td> <td>8,605</td> <td>19,151</td> <td>▲10,546</td> </tr> <tr> <td>地方公共団体貸付</td> <td>942,595</td> <td>1,197,558</td> <td>▲254,963</td> </tr> <tr> <td>国債(満期保有目的の債券のみ)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>振替貯金</td> <td>57,454</td> <td>49,490</td> <td>7,963</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="1231 682 2071 1008"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成28年度末</th> <th>平成27年度末</th> <th>増減額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>保険契約者貸付</td> <td>413,775</td> <td>515,509</td> <td>▲101,733</td> </tr> <tr> <td>地方公共団体貸付</td> <td>6,655,264</td> <td>7,537,870</td> <td>▲882,605</td> </tr> <tr> <td>公庫公団等貸付</td> <td>—</td> <td>400</td> <td>▲400</td> </tr> <tr> <td>国債(満期保有目的の債券のみ)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>振替貯金</td> <td>300</td> <td>300</td> <td>0</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た。</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回収計画は策定しなかった。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た。</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た。</p> | 区分 | 平成28年度末 | 平成27年度末 | 増減額 | ゆうちょ銀行への特別貯金 | 11,133,397 | 18,967,503 | ▲7,834,106 | 預金者貸付 | 8,605 | 19,151 | ▲10,546 | 地方公共団体貸付 | 942,595 | 1,197,558 | ▲254,963 | 国債(満期保有目的の債券のみ) | — | — | — | 振替貯金 | 57,454 | 49,490 | 7,963 | 区分 | 平成28年度末 | 平成27年度末 | 増減額 | 保険契約者貸付 | 413,775 | 515,509 | ▲101,733 | 地方公共団体貸付 | 6,655,264 | 7,537,870 | ▲882,605 | 公庫公団等貸付 | — | 400 | ▲400 | 国債(満期保有目的の債券のみ) | — | — | — | 振替貯金 | 300 | 300 | 0 | <p>米ドルの為替水準の変動を考慮しても上回っていたことを確認した。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、確実かつ安定的に行ったものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p> | <p>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、資産の確実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><指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策> —</p> <p><その他事項> —</p> |
|-----------------|---|--|--|---|----|---------|---------|-----|--------------|------------|------------|------------|-------|-------|--------|---------|----------|---------|-----------|----------|-----------------|---|---|---|------|--------|--------|-------|----|---------|---------|-----|---------|---------|---------|----------|----------|-----------|-----------|----------|---------|---|-----|------|-----------------|---|---|---|------|-----|-----|---|---|--|
| 区分 | 平成28年度末 | 平成27年度末 | 増減額 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ゆうちょ銀行への特別貯金 | 11,133,397 | 18,967,503 | ▲7,834,106 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 預金者貸付 | 8,605 | 19,151 | ▲10,546 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 地方公共団体貸付 | 942,595 | 1,197,558 | ▲254,963 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 国債(満期保有目的の債券のみ) | — | — | — | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 振替貯金 | 57,454 | 49,490 | 7,963 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 区分 | 平成28年度末 | 平成27年度末 | 増減額 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 保険契約者貸付 | 413,775 | 515,509 | ▲101,733 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 地方公共団体貸付 | 6,655,264 | 7,537,870 | ▲882,605 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 公庫公団等貸付 | — | 400 | ▲400 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 国債(満期保有目的の債券のみ) | — | — | — | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 振替貯金 | 300 | 300 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | | <p>【保有資産の見直し・運用】</p> <p>(1) 実物資産の見直し・運用</p> <p>① 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>平成 28 年度における機構が保有する実物資産の見直しについては、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したことにより、国際ボランティア貯金配分審査システムサーバ 1 台等の不用決定をした。</p> <p>② 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>③ 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、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た（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、必要な運転資金を確保の上、余資を振替貯金により運用した。</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た。資金の性格、基本方針等を踏まえ、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、法人としての責任を果たした。</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、約定担当者与管理担当者の分離等を定めること等により、内部統制を図った。</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、実績を明らかにした。</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は要しなかった。</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た。</p> <p>カ 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、預金者貸付及び地方公共団体に対する貸付けを、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及びゆうちょ銀行への預金を行った。</p> <p>機構は、これらのうち、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11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、「第2-2 提供するサービスの質の確保」に記載のとおり、実施状況の確認等を行い、委託先等を監督した。</p> <p>なお、投資顧問会社等を通じた資金運用は行わなかった。</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） | | |
| 業務に関連する政策・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% | 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% | 100% | | 決算額（千円） | — | — | — | — |
| 残高証明書発行 | 90%以上 | — | 100% | 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% | 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% | 98.7% | | 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% | 76.7% | | 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% | 98.4% | | | | | | |
| 失効・解約還付金支払 | 90%以上 | — | 99.2% | 98.9% | 98.6% | 98.5% | 98.2% | | | | | | |
| 基本契約の死亡保険金支払 | 90%以上 | — | 91.5% | 81.3% | 70.0% | 77.7% | 80.1% | | | | | | |
| 簡易生命保険全項目 | 90%以上 | | 96.1% | 89.8% | 79.0% | 86.4% | 86.9% | | | | | | |

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 | 年度計画 | 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 | 評価 | 理由 |
| <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に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、従来と比較してどのように改善されたかについて、検証すること。</p> <p>なお、委託先の監督</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は、留意するものとする。</p> | <p>(1) 委託先の監督 ① 業務の質の維持・向上 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とする。</p> <p>② 監督方針の策定 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ることとする。</p> <p>③ 確認等 監督方針に基づ</p> | <p><主な定量的指標> ・標準処理期間内の処理率 (2. 主要な経年データ指標参照)</p> <p><その他の指標> ・部内犯罪発覚件数 ・顧客情報関連事故 ・苦情申告数 ・長期未解決事案 ・現金過不足事故</p> <p><評価の視点> ●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。 ●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、必要な事項に特に留意しているか ・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。 ・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。 ・保険金支払の要であ</p> | <p>委託先の監督及び再委託先の監督</p> <p>① 業務の質の維持・向上 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②のとおり委託先及び再委託先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定め、下記③のとおり、確認等を行うとともに、必要に応じ、改善指導等を行った。</p> <p>これらにより、委託先及び再委託先に対し、業務の質の維持・向上に努めるとともに、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>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がそれぞれ減少する等、改善された。なお、平成28年度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において、最近1年以内に利用された郵便局等の窓口におけるサービス水準全体は、それ以前に利用されたときに比べて変化があったかとの質問に対し、「変わらない」とする回答が約7割であったが、「良くなった」と「やや良くなった」とする回答の合計は約3割で、「悪くなった」と「やや悪くなった」とする回答の合計の6%より多く、業務の質は全般的に向上していると認識している(利用者の意向等に関する調査の詳細については、「第2-3 業務の実施状況の継続的な分析」を参照。)</p> <p>② 監督方針の策定 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、平成28年3月に監督方針を定めた。</p> <p>なお、簡易生命保険管理業務においては、標準処理期間内の処理率が一部項目について目標に達していないことから、前年度に引き続き、特に保険金等支払管理態勢に重点を置いて実地監査を行うことを監督方針に明記した。</p> <p>③ 確認等 平成28年度監督方針において重点確認項目を定めるとともに、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度確認を行</p> | <p><評定と根拠> 【郵便貯金管理業務：A、簡易生命保険管理業務：B】 (郵便貯金管理業務) 平成28年度監督方針における重点確認項目に係る不適切事例について、随時又は定期に(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、委託先・再委託先に対しきめ細かく改善を指導した上で、その後の実地監査で改善状況を確認した(平成28年度は、再委託先の郵便局等、延べ38か所の実地監査を実施)。この結果、委託先・再委託先で改善の取組みが行われ、部内犯罪発覚件数が前年度の半数以下となるなど、成果を得ることができた。また、標準処理期間内での案件処理の達成率は、2年連続となる100%であった。</p> <p>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、標準処理期間内での迅速な案件処理を定着させる等、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。</p> <p>(簡易生命保険管理業務) 平成28年度は、前年度に続き、保険金等の支払管理態勢を監督方針において重点確認事項とし、随時、報告を求め、必要なヒアリングを行った。また、実地監査においても最重点</p> | <p>評定 郵便貯金管理業務：B 簡易生命保険管理業務：C</p> <p><評定に至った理由> 《共通》 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、各種の報告を定期的に求めるとともに、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>平成28年度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結果は、前年度の傾向から大きな変化はない。</p> <p>《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の処理率について、目標(9割以上)を全ての項目で上回り100%達成した(達成率111%)。</p> <p>さらに、平成27年度下期及び平成28年度上期の監査結果に基づき機構から委託先・再委託先へ指摘を行い、これに対応した新たな取組を実施させるなど、その業務を適正かつ確実に進めていると認められる。</p> <p>その他、業務の質に関する他の指標については、部内犯罪発覚件数は平成27年度比約60%減、顧客情報関連事故は平成27年度比約8%減、苦情等申告件数は平</p> | |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|--|
| <p>に当たっては、特に以下の点に留意すること。</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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> | <p>る。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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めるとともに、機構全体の経</p> | <p>き、確認等を行うとともに、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。</p> <p>なお、平成28年度における重点確認項目等は、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考慮の上、次のとおりとすることとし、項目ごとのスケジュールについては監督方針等に盛り込むこととする。</p> <p>ア 重点確認項目(郵便貯金管理業務)</p> <p>i 委託先等(再々委託先を含む。)の役職員による犯罪の防止</p> <p>ii 顧客情報の管理</p> <p>iii 苦情申告等の対応</p> | <p>る保険金支払管理態勢について、整備・強化の取組が行われたか。</p> <p>・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。</p> | <p>うことを定め、スケジュールどおりに確認を行った。</p> <p>また、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、委託先及び再委託先に対し、平成27年度下期監査結果(平成28年5月)及び平成28年度上期監査結果(平成28年10月)として、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た。</p> <p>なお、簡易生命保険管理業務においては、上記②に記載する監督方針と同様、保険金等支払管理態勢を最重点項目として平成28年度実地監査計画に明記し、これに基づいて委託先及び再委託先の実地監査を行った。</p> <p>ア 重点確認項目(郵便貯金管理業務)</p> <p>i 委託先及び再委託先(再々委託先を含む。)の役職員による犯罪の防止</p> <p>① 主な取組</p> <p>委託先及び再委託先は、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・けん制機能の充実・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た。更に、平成27年度及び平成28年度上期の監査結果に基づき機構が行った指摘に対応して新たに以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 渉外社員の営業活動の管理のため、従来使用していた紙媒体の営業活動記録簿に代わって、原則として全渉外社員にタブレット端末を配備し、渉外社員のスケジュールに一定時間以上の空白がある場合には自動的に管理者に警告メールが送付される仕組みを導入。＜委託先＞ ・ 全郵便局に対して年1回実施していた無通知による監査を一部の局については複数回実施することとし、けん制効果を向上。＜再委託先＞ ・ 社員が訪問先等で預り証兼受付証を作成する際、作成上の注意点や禁止事項をチェックできるよう預り証兼受付証の様式を改正。＜再委託先＞ <p>② 更なる再発防止の取組</p> <p>平成28年度の部内者犯罪発覚件数は2件であったが、それらは窓口端末機における処理状況の確認を責任者が十分行っていなかったことや、所持品等点検のけん制効果が不十分であったこと等が発生要因となっていた。</p> <p>このため、機構ではこれらの事案を踏まえて犯罪の防止態勢に関して実地監査を行った上で、平成27年度下期監査</p> | <p>項目と位置付け、委託先・再委託先に対し不適切な事案の再発防止策やお客さま対応の取り組み状況等、広範囲に監査し、必要な改善を行った。この結果、顧客情報関連事故件数は、37件で前年度から6件減少、また、部内犯罪発覚件数は0件で前年度2件から減少した。</p> <p>一方、標準処理期間内の処理(目標:9割以上)については、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、委託先において各郵便局の送達日数をイントラネット掲示板に掲載する等の取組みを実施してきたところであり、平成28年度においても、請求受付・照会日数について指標を設定し、管理を行うといった、新たな改善策に取り寄せた結果、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、満期保険金(98.7%)、生存保険金(98.4%)及び失効・解約還付金(98.2%)は目標を達成し、上記5項目全体の標準処理期間内処理率は86.9%となり27年度の86.4%から改善を見た。機構としては、委託先に対し、必要な措置を適切に講じたものと評価した。</p> <p>＜課題と対応＞ なし</p> | <p>成27年度比約59%増、長期未解決事案は0件、現金過不足事故は平成27年度比約40%減となった。</p> <p>《簡易生命保険管理業務》</p> <p>中期目標に定めている標準処理期間内の処理率について、5項目中2項目で目標(9割以上)を達成することができず(それぞれの項目の処理率は80.1%、76.7%)、全体の処理率は86.9%となった。</p> <p>なお、目標は達成できなかったが、処理率は改善傾向にある。これは平成28年度において、引き続き機構が委託先に対して、処理遅延の原因及び改善方策についての総括・報告を求めたことや、委託先において、各郵便局で受け付けた請求書類のサービスセンター(※支払いにかかる審査を実施)への送達所要日数を短縮することを目指し、イントラネット掲示板にこれを掲載して各郵便局への注意喚起を行ったことに加え、新たに処理に係る目安となる指標を設定し、管理を行うといった取組を行ったことによるものと見られる。</p> <p>保険金支払の管理については、平成27年度に引き続き、機構として、実地監査の最重点項目と位置付けた監査を実施し、委託先・再委託先における不適切な事案の再発防止策や顧客対応の取組状況等を広範囲に監査し、必要な改善指導を行った。</p> <p>その他、業務の質に関する他の指標については、部内犯罪発覚件数を0件としたほか、顧客情報関連事故は平成27年度比約14%減、苦情等申告件数は平成27年度比約15%減、長期未解決事案は平成27年度比約68%増、現金過不足事故は平成27年度比約71%増となった。</p> <p>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</p> |
|--|--|---|--|--|---|--|

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|---|
| | <p>費の増大を招かないようにする。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>(3) 監督に当たり留意する事項</p> | <p>iv 委託先の外部委託の管理</p> <p>v その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>vi 会計に関する業務の適正性</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>i 委託先等(再々委託先を含む。)の役職員による犯罪の防止</p> <p>ii 顧客情報の管理</p> <p>iii 苦情申告等の対応</p> <p>iv 保険金等支払の管理</p> <p>v 委託先の外部委託の管理</p> <p>vi その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>vii 会計に関する業務の適正性</p> <p>イ 実地監査計画 平成 28 年度における実地監査計画を定め、実地監査を行う。</p> | | <p>結果及び平成 28 年度上期監査結果において、以下をはじめとする再発防止策の検討を委託先及び再委託先に求めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 防犯施策としての趣旨を責任者等に十分理解させること、監査・モニタリングを強化すること等により、窓口端末機における処理状況の確認を徹底<委託先・再委託先> 臨時点検を支社が指示すること等により、所持品等点検のけん制効果を高めること<再委託先> 渉外担当社員の管理の強化<委託先・再委託先> <p>③ 取組結果 平成 28 年度における部内犯罪発覚件数は 2 件(委託先 0 件、再委託先 2 件)であり、平成 27 年度の 5 件(委託先 0 件、再委託先 5 件)から更に減少した。</p> <p>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」)</p> <p>① 主な取組 委託先及び再委託先は、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み、更に、平成 27 年度の監査結果に基づき機構が行った指摘に対応して新たに以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 不要な顧客情報の残留防止のための支社社員による訪問点検<再委託先> <p>② 更なる再発防止の取組 機構では、委託先から報告された事故内容を分析するとともに、当該分析結果を踏まえて実地監査を行った上で、平成 27 年度下期監査結果及び平成 28 年度上期監査結果において、以下をはじめとする再発防止策について、委託先及び再委託先に改善を求めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 営業関係システム等における顧客情報の取扱いの管理の強化<委託先・再委託先> <p>③ 情報セキュリティ対策 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。</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の的な対応の強化、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、実地監査を行った上で、委託先及び再委託先に、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、</p> | | <p>の目標を下回っており、改善を要する。</p> <p>(参考:経年データ)</p> <p>●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、平成 28 年 111,334 億円(約 41%減)</p> <p>●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、平成 28 年 1,664 万件(約 15%減)</p> <p>●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(1/13)、平成 27 年 5 件(0/5)、平成 28 年 2 件(0/2)(約 60%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)、平成 28 年 0 件</p> <p>●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、平成 28 年 23 件(約 8%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)、平成 28 年 37 件(5/32)(約 17%減)</p> <p>●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、平成 28 年 2,263 件(約 59%増) 【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</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 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。</p> <p>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、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> | <p>なお、実地監査計画には、次の内容を盛り込むこととし、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める。 (郵便貯金管理業務) ・委託先の本社、本支店又は出張所等及び再委託先の本社、支社又は郵便局等(局規模等を勘案)を対象として、委託業務の実施状況を監査する。 ・実地監査は、必要に応じ、上記アの項目並びに下記(3)①及び②に掲げる項目について行う。 (簡易生命保険管理業務) ・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、支社又は郵便局等(局規模等を勘案)を対象として、委託</p> | <p>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ている。</p> <p>④ 取組結果 上記取組の結果、平成28年度に発覚した顧客情報関連事故(郵便事故を除く。)は23件となり、平成27年度発覚件数(25件)より減少した。</p> <p>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」)</p> <p>① 主な取組 委託先及び再委託先は、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、覆面調査等を行った。更に平成27年度監査結果に基づき機構が行った指摘に対応して新たに以下の取組を行った。 ・お客さまから照会を受け付けた郵便局による「ゆうちょコールセンター」への誤った誘導の防止に向けての周知・指導<委託先・再委託先> 機構では、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。平成28年度は8月から集中満期が始まり、満期を迎える貯金が大幅に増加したことに伴い、苦情件数が前年度と比べ増加したことから、委託先及び再委託先に対して、営業方法のお客さま目線での改善等、苦情を減少させるための取組を早急を実施するよう求めた。 これに対応して委託先及び再委託先では、集中満期に係る業務用の手引きを改正し、お客さまへの話法の改善を指導したほか、お客さまへのアプローチが過剰とならないよう、システム改修によりアプローチ履歴を局所及び社員間で共有できるようにした。 その結果、集中満期に関する苦情数の満期件数に対する比率は低下した(0.01%→0.006%)。 さらに苦情の減少を図るため、平成28年11月に委託先と「苦情改善打合せ会」を立ち上げ、双方における苦情分析結果の早期共有、多発事例の原因分析、サービスの改善に向けた検討等を行っている(平成28年度中に2回開催)。</p> <p>② 取組結果 平成28年度における苦情申告等の件数は2,263件となり、平成27年度(1,417件)と比べ846件増加した。これ</p> | | <p>件、平成26年39.9万件、平成27年39.2万件、平成28年33.5万件(約15%減)</p> <p>●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、平成28年0件 【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、平成28年89件(約67%増)</p> <p>●現金過不足事故(委託先/再委託先) 【貯金(新勘定を含む。)]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)、平成28年28件(8/20)(約40%減) 【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)、平成28年12件(0/12)(約71%増)</p> <p><指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策> 平成26年度に大幅に悪化した処理率については、機構から委託先に対する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、平成28年度も緩やかながら改善を続けているものの、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。</p> <p><その他事項> -</p> <p>※注釈 旧勘定・・・旧日本郵政公社から機構が承</p> |
|--|---|---|---|--|--|

| | | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|---|
| | <p>(郵便貯金管理業務) (詳細は別紙3のとおり)</p> <p>ア 貯金証書・保管証の再交付の取扱い</p> <p>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</p> <p>ウ 残高証明書の発行の取扱い</p> <p>(簡易生命保険管理業務) (詳細は別紙4のとおり)</p> <p>ア 満期保険金の支払</p> <p>イ 入院保険金の支払</p> <p>ウ 生存保険金の支払</p> <p>エ 失効・解約還付金の支払</p> <p>オ 基本契約の死亡保険金の支払</p> | <p>業務の実施状況を監査する。</p> <p>・ 実地監査は、必要に応じ、上記アの項目並びに下記(3)①及び②に掲げる項目について行うこととし、特に上記アivの項目に重点を置いて行うものとする。</p> <p>(2) 再委託先の監督</p> <p>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。</p> <p>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、委託先を通じて、上記(1)③による確認等を行うとともに、上記(1)③イの実地監査計画に基づき実地監査を実施し、必要に応じ、改善計画</p> | | <p>は、集中満期のためお客さまとの接触が大幅に増加したこと、権利消滅制度の周知・広報の強化に伴い権利消滅制度に関する苦情が増加したことによるものであり、それらの要因を除くと前年度と同水準である。</p> <p>また、2ヶ月以上未解決となっている長期未解決事案は、平成29年3月末時点で0件である。</p> <p>iv 委託先の外部委託の管理</p> <p>① 主な取組</p> <p>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た。</p> <p>また、平成28年度における委託先から再委託先に対する管理態勢について、平成28年11月及び平成29年5月に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た。</p> <p>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。</p> <p>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た。</p> <p>② 取組結果</p> <p>上記i～iiiに関する事案の再発防止に向け、委託先及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た。</p> <p>v 業務品質の確保</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、前述したとおり、「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>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。</p> <p>委託先及び再委託先では、現金過不足事故防止のため、引き続き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の取組みを行っている。</p> <p>平成28年度における現金過不足事故の発覚件数は28件となり、平成27年度(46件)と比較して約4割減少した。</p> <p>② 災害による被災者の支援</p> | | <p>継し、管理する郵便貯金</p> <p>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。)</p> <p>旧契約・・・旧日本郵政公社から機構が承継し、管理する簡易生命保険</p> <p>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。)</p> |
|--|---|--|--|---|--|---|

| | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|
| | | <p>の策定及びその履行を求める等の措置を講ずるよう委託先を通じて再委託先に求めることとする。</p> <p>(3) 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</p> <p>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。</p> <p>② 標準処理期間の設定</p> <p>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</p> | <p>平成28年度は、災害の被災地域を対象に4回の非常取扱い（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）を実施した。なお、実施に際してはホームページにも掲載して周知を行った。</p> <p>③ 「疑わしい取引」の届出</p> <p>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、委託先に郵便貯金に係る「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。</p> <p>なお、平成28年度の報告事例はなかった。</p> <p>vi 会計に関する業務の適正性</p> <p>① 委託先から報告される月次財務データの検証</p> <p>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、月ごとに異常値分析を行った。</p> <p>② 地方公共団体貸付の弁済状況の確認及び実地監査</p> <p>委託先から地方公共団体貸付事務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た。</p> <p>また、委託先に対して、実地監査を行った上で、貸付に係る情報の適正な管理を求めた。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>i 委託先等（再々委託先を含む。）の役職員による犯罪の防止</p> <p>① 主な取組</p> <p>委託先及び再委託先においては、犯罪の再発防止のため、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・継続実施のほか、以下のような取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 領収証、受付証等に関する顧客周知の徹底 ・ 保険証書等の預かり期間の上限設定と管理の徹底 ・ 満期保険金等の期日到来系保険金の振込先口座登録の推進指標の設定及び取組の徹底 <ul style="list-style-type: none"> 既契約に対する訪問活動（かんぽつながる安心活動）による振込先口座登録の勧奨 ・ 集金担当者変更後の集金時（年一回以上実施）におけるキャッシュレスの勧奨 ・ 「かんぽつながる安心活動」におけるキャッシュレス | | |
|--|--|---|---|--|--|

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | <p>に求めることとする。</p> <p>その対応状況について、必要に応じ、上記(1)③による確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(郵便貯金管理業務)(詳細は別紙3のとおり)</p> <p>ア 貯金証書・保管証の再交付の取扱い</p> <p>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</p> <p>ウ 残高証明書の発行の取扱い</p> <p>(簡易生命保険管理業務)(詳細は別紙4のとおり)</p> <p>ア 満期保険金の支払</p> <p>イ 入院保険金の支払</p> <p>ウ 生存保険金の支払</p> <p>エ 失効・解約還付金の支払</p> <p>オ 基本契約の死亡保険金の支払</p> | <p>の勧奨 など</p> <p>② 取組結果</p> <p>犯罪防止の取組を行った結果、平成28年度の犯罪発覚件数については、委託先の件数は平成23年度以降、引き続き0件、再委託先の件数は平成28年度において0件(平成27年度は2件)であった。</p> <p>また、保険金等の支払いについて口座払込の割合が平成28年度末98.7%(平成27年度末:97.1%)まで増加し、保険料等の払込みも委託先において集金原則0%を経営目標として設定し、真にやむを得ない事情があるお客さま以外は、口座払込み等を勧奨するなど保険金、保険料ともにキャッシュレス化が進展している。</p> <p>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」)</p> <p>① 主な取組</p> <p>委託先及び再委託先は、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、社員研修等に継続して取り組み、個人点検、部署点検、eラーニング・DVDによるコンプライアンス研修及び研修等で社員指導にあたる局長等に対する研修を実施するなど個人情報保護意識の浸透を図った。</p> <p>また、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いるほか、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(平成28年5月及び平成28年12月)に顧客情報管理態勢について報告を受けた。</p> <p>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たほか、委託先に半期ごとの顧客情報管理態勢に関する報告を求める際に、平成28年度の漏えい等の事案の内容について分析し、委託先・再委託先の周知・指導等の対応が不十分と認められた顧客情報記録媒体の誤送付及び社外紛失等について、当該事項の再発防止策及びその対応状況を報告書に記載するよう要請するとともに、平成28年度の実地監査において指導等が適切に行われていることを確認した。</p> <p>なお、報告を受領した内容については、平成29年度の実</p> | | |
|--|--|---|--|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | <p>地監査においても対応状況を確認することとしている。</p> <p>② 取組結果</p> <p>平成 28 年度に発覚した顧客情報関連事故(郵便事故を除く。)は、37 件(平成 27 年度:43 件)と、平成 27 年度より約 14%減少している。</p> <p>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」)</p> <p>① 主な取組</p> <p>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、毎月分析を行っている。</p> <p>委託先では、ご高齢者の特性等に配慮したきめ細やかな対応を実現するため、「ご高齢のお客さま専用コールセンター」を平成 27 年 4 月に開設。平成 28 年度においても習熟度の高い応対要員を配置したほか、サービス介助士の資格を取得するなど、応対品質の向上に取り組んだ。</p> <p>また、通常業務の取扱いに関するお客さまからの苦情等を反映し、支払請求時等の保険証書の一部提出省略、各種請求における押印省略等、手続改善を行った。</p> <p>なお、長期未解決事案(委託先又は再委託先において受付から 2 か月以上経過してもなお未解決となっている事案)の早期解決を図るため、受付から 1 か月超になった時点で日本郵便本社から支社及び郵便局に働きかける取組を行うなど、委託先本社又は再委託先本社が個別に支店、郵便局等に指導を行った。さらに、委託先では、かんぽコールセンターの応答率向上に向けた取組を行った。</p> <p>② 取組結果</p> <p>ア お客さまからの苦情件数の推移とその増減要因</p> <p>平成 28 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等を含む。)の件数は約 33.5 万件であり、平成 27 年度の約 39.2 万件より 14.6%減少した。</p> <p>特に「保険金等支払」に関する苦情については、平成 26 年度に支払業務システムを導入した際に発生した混乱が落ち着いたことなどにより、円滑に支払処理が行えたことから、約 14.0 万件という結果となり、平成 27 年度の約 17.5 万件から前年度比で 19.5%減少した。</p> <p>また、平成 28 年度末時点での長期未解決事案の残存数は 89 件で、平成 27 年度末時点での同件数(53 件)と比較して 36 件増加となったが、このうち、簡易生命保険契約に関する事案の大半は翌月に解決している。</p> <p>イ コールセンターの応答率向上に向けた取組結果</p> | |
|--|--|--|--|---|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | | <p>コールセンターへの問合せが集中する 10 月期及び 11 月期の対応については、見込みを上回る呼量の増加により一時的に落ち込んだものの、委託先の本社社員をはじめとした各拠点からの対応要員の増員による支援等により高い応答率を維持した（コールセンターの応答率の詳細については、「第 2 - 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」の「2（3）コールセンターの応答率向上に向けた取組み結果」を参照。）。</p> <p>iv 保険金等支払の管理</p> <p>① 主な取組</p> <p>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、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を実施する必要があると考え、委託先に対して、半期ごとの保険金支払管理態勢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。</p> <p>機構の实地監査については、平成 28 年度の監督方針及び实地監査計画においても、保険金等支払管理態勢を实地監査の際の最重点項目と位置付け、これに基づき、郵便局等の監査のほか、保険金等の支払審査を行う委託先のサービスセンター 4 か所を監査対象先に含めて实地監査を実施した。具体的には、委託先における支払業務システムの取扱状況の確認、委託先及び再委託先における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等を実施した。</p> <p>② 取組結果</p> <p>ア 保険金等の支払漏れ・請求案内漏れの防止</p> <p>委託先では、保険金等の支払漏れ・請求案内漏れの防止に全社を挙げて取り組み、以下の取組を始めとして、様々な改善策を多重的に実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保険金等の支払結果に関するお客さま満足度向上のため、保険金等振込済通知書の発行を振込確認後の発送から審査終了後の発送へと早期化を図るとともにお支払いする保険金等の内容を詳細に記載する等の改善 | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <ul style="list-style-type: none"> ・ 郵便局にお客さまから保険金等の支払請求に係るお申出があった場合、申出内容や契約内容に応じて、死亡前の入院保険金等について、システムサポートにより、ご請求いただける保険金等を漏れなく案内するための請求受付連絡票の取組 ・ 高難度事案に係る支払審査業務について、統一した判断が確保されるよう本社への集約化を実施 ・ 支払漏れ・請求案内漏れ事案の検証作業を通じたマニュアル、審査基準等規程類の見直し <p>イ 長期未払契約への対応</p> <p>期日到来系保険金等の長期未払いの防止に向けた改善策として、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へ振り込む取扱いを導入し、平成 27 年 7 月に支払期日が到来する満期保険金等から自動振込を開始した。なお、平成 28 年度においては引き続き契約者フォローアップ活動等を通じた振込先口座の登録勧奨に取り組んでいる。</p> <p>また、年金やその他の保険金等の長期未払いの防止に向けて以下のような改善策に引き続き取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年金支払開始のご案内について、案内状の送付に加え、郵便局からお客さまに対して年金の支払事由発生日が到来すること及び年金を受け取るための手続が必要であることをお知らせするとともに、ご希望により渉外社員が訪問することを電話等で案内 ・ 現況届を提出いただかず、年金をお支払できないまま 6 か月を経過したお客さまに対して、電話連絡により年金を受け取るための手続勧奨 ・ 郵便の転居届を提出した保険契約者に対する保険契約の住所変更案内の送付、保険料払込証明書等が不着となった契約に対する住所調査 <p>v 委託先の外部委託の管理</p> <p>① 主な取組</p> <p>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、内容の確認を行った。</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</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | <p>求めるなどの改善指導を行った。</p> <p>② 取組結果</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>また、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、前述したとおり、「利用者の意向等に関する調査」の結果から、向上していると認識している（「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>その結果、平成 28 年度における現金過不足事故の発覚件数は 12 件（平成 27 年度 7 件）となり、前年度から 5 件の増加となったが、過去の発覚件数（平成 25 年度：70 件、平成 26 年度：21 件）と比較すると、なお低水準に留まっている。</p> <p>② システムリスク管理態勢に係る問題</p> <p>委託先では、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。</p> <p>機構では、半期ごと（平成 28 年 5 月及び平成 28 年 12 月）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、平成 28 年度の実地監査では、平成 27 年度に引き続き、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、緊急時の対応態勢等について確認を行ったが、特に改善を要する事例は見られなかった。</p> <p>③ 東日本大震災等の被災者対応</p> <p>平成 28 年度においても、東日本大震災に伴う非常取扱い</p> | |
|--|--|--|--|---|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>(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た。</p> <p>また、平成 28 年度は、他の自然災害の被災地域を対象に 4 回の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た。</p> <p>vii 会計に関する業務の適正性</p> <p>① 地方公共団体貸付の弁済状況の確認及び実地監査</p> <p>委託先から、半期ごと、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た。</p> <p>平成 28 年 12 月に委託先に対し、地方公共団体貸付事務に係る実地監査を行い、その結果、かんぽ生命融資部が実施している地方公共団体貸付事務について概ね適切に実施されていることを確認した。</p> <p>② 年度・中間決算に係る委託先本社に対する実地監査</p> <p>平成 28 年 5 月及び 11 月に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」を行った。</p> <p>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> <p>平成 29 年 2 月に委託先本社に対して、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い、今後改善が望まれる事項として、「目的外利用防止のための網羅的な ID 利用状況確認の未実施」、「モニタリング対象の限定による権限不正操作に関する確認不足」及び「障害判定に関する判断の責任者の記録不足」の三項目について通知した。併せて、平成 27 年度に行った実地監査において指摘した「本番環境用の保守用 ID のパスワード変更及び監査ログによる作業内容確認の未実施」及び「システム統括者による確認結果不明瞭及び作業確認不足」については、委託先が改善したことを確認した。</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>平成 28 年 8 月から平成 29 年 3 月まで、委託先本社、サービスセンター（1 か所）及び支店（3 か所）並びに再委託先本社及び郵便局（5 か所）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た。</p> <p>実地監査の結果を踏まえ、帳票の未出力・未保存への対応及び日締事務の処理方法等の改善の指導を行った。</p> <p>イ 実地監査計画 (郵便貯金管理業務)</p> <p>委託先の本社、エリア本部、店舗、コールセンター及び貯金事務センター並びに再委託先の本社、支社及び郵便局等を対象とし、犯罪の防止態勢等、上記アの項目を実地監査項目とする平成 28 年度実地監査計画を定め、 か所の実地監査を行った^{延べ 38}</p> <p>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・再委託先が実施するモニタリング結果及び内部監査結果等について報告を求め、その分析結果を、具体的な監査項目及び実地監査対象局所の選定に活用(例えば、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、効果的かつ効率的に監査を実施した。</p> <p>① 実地監査対象</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 委託先 <ul style="list-style-type: none"> ・ 本社（2 回） ・ エリア本部 北海道、東京、北陸、沖縄 ・ 店舗 札幌、仙台、小金井、登戸、松本、熊本 ・ コールセンター 札幌 ・ 貯金事務センター 東京、横浜 ○ 再委託先 <ul style="list-style-type: none"> ・ 本社（2 回） ・ 支社 北海道、東北、東京、南関東、信越、九州 ・ 郵便局 札幌中央、小樽、仙台合同庁舎内、仙台南、九段、千代田四番町、小岩 篠尾、竜王、千曲、須坂、長野鶴賀、熊本若葉四、 | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>熊本北</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 簡易郵便局 <p>札幌荒井山</p> <p>② 実地監査の結果を踏まえ、平成 28 年 10 月（平成 28 年度上期分）及び平成 29 年 5 月（平成 28 年度下期分）に委託先に対し、実地監査結果を通知し、委託先及び再委託先における業務の改善等を求めた。</p> <p>平成 28 年度上期分については平成 28 年 12 月に委託先及び再委託先の認識、改善策等についての報告を受けた。下期分については平成 29 年 6 月に報告を受け、平成 29 年度の監査は当該報告内容を踏まえて行うこととしている。</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、平成 28 年 3 月に、委託先の本社、サービスセンター及び支店並びに再委託先の本社、支社及び郵便局に対し実地監査を行う旨を規定した平成 28 年度実地監査計画を定め、延べ 80 か所の実地監査を行った。</p> <p>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（例：モニタリング結果等において不備が目立つ項目を中心に実地監査で確認する等）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た。</p> <p>また、特に最重点項目の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た。</p> <p>① 実地監査対象</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 委託先 <ul style="list-style-type: none"> ・ 本社（4回） ・ サービスセンター <p>東京、京都、岐阜、福岡</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> ・ 支店 札幌、函館、東京新都心、橋本、三島、高岡、金沢、奈良、 大津、山口 ○ 再委託先 ・ 本社（2回） ・ 支社 北海道、東京、南関東、東海、北陸、近畿、中国 ・ 郵便局 芽室、沼ノ端、函館本通、帯広、石狩、木古内、旭川中央、 小樽、七飯、札幌白石、札幌南、山鼻、北斗、函館東、牛 込、王子本町、中野、大泉、青葉台、相模原、萩原、上名 古屋、田子、津島、沼津、各務原、名古屋港、藤枝、笠松、 金沢南、敦賀、井波、富山中央、金沢中央、福井中央、新 湊、高岡、左京、東灘、吹田阪大病院内、奈良西、尼崎北、 大阪城東、近江八幡、江田島、里庄、安岡、福山東、笠岡、 柳井、大竹、岡山南、防府 <p>② 実地監査の結果を踏まえ、平成28年11月（平成28年度上期分）及び平成29年4月（平成28年度下期分）に委託先に対し、実地監査結果指摘事項を通知し、委託先及び再委託先における業務の改善を求めた。平成28年度上期分については、委託先及び再委託先の認識、改善策等の報告を平成28年12月に受け、策定された改善策等が適切に行われているか平成29年度の実地監査等の際に確認することとしており、下期分については、平成29年6月に報告を受けた。</p> <p>（郵便貯金管理業務） 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。 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） 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、</p> | | |
|--|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>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>(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</p> <p>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</p> <p>・ 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 前記1の取扱いは、全て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</p> <p>(2) 入院保険金の支払 5営業日</p> <p>(3) 生存保険金の支払 5営業日</p> <p>(4) 失効・解約還付金の支払 5営業日</p> <p>(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(98.7%)、生存保険金(98.4%)及び失効・解約還付金(98.2%)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9割を上回り、目標を</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>達成した。他方、支払審査を要する入院保険金（76.7%）及び基本契約の死亡保険金（80.1%）の2項目については、処理率が目標の9割を下回った。なお、上記5項目全体の処理率は、86.9%であった。</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処理率が大幅に悪化（入院保険金10.4%（26年11月期）、死亡保険金51.6%（26年10月期））した。これに対して、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、28年度も改善はしているものの目標を下回る水準に留まった。</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ており、処理率の状況に係る問題点の把握・分析を行うとともに、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を行ったほか、上期分の累計値の報告を受けた後、残りの半期において今後要すべき処理率のシミュレーション結果を委託先に示し、処理率の改善を要請した。</p> <p>また、委託先において各郵便局の送達日数をイントラネット掲示板に掲載する等の取組みを実施し、平成28年度においては、請求受付・照会日数について指標を設定し、管理を行うといった、新たな改善策に取り組んだ。</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 | | | |
|--------------------|----------------|----------------------|----------------------------|
| 2-3 | 業務の実施状況の継続的な分析 | | |
| 業務に関連する政策・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 | 1,802 |
| | | | | | | | | | 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 | 9 |

| 3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 | 年度計画 | 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 | 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。 | 郵便貯金の預金者に対する郵便貯金の利用及び簡易生命保険の契約者等に対する簡易生命保険の利用に関する御意見等を把握し、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。 | 郵便貯金の預金者に対する郵便貯金の利用及び簡易生命保険の契約者等に対する簡易生命保険の利用に関する御意見等を把握し、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) 「平成28年度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 今回実施した調査結果の主なポイントは、以下のとおりである。 ・ 郵便局等窓口のサービス水準全体は、以前と比べて『良くなった』は約27%、『悪くなった』は約6%、変わらないは67~68%。 ・ 「郵便貯金の権利消滅制度」の認知度は約29%。「払戻証書の権利消滅制度」の認知度は約17%。 | <評定と根拠> 【B】 利用者から寄せられた意見を定期的に分析し、件数、概要、改善措置等をホームページで公表した。また、平成19年度より実施している「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」を平成28年度も実施した。調査結果は、歴年度比較して分析の上、委託先等と面談して説明している。平成28年度は一層の改善が必要と考えられる事項はなかった。 機構においては、「郵便貯金の権利消滅制度」、「払戻証書の権利消滅制度」、「満期保険金受領方法」、「未請求保険金等の未請求期間」について | 評定 B <評定に至った理由> 平成27年度に引き続き、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。加えて、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。さらに、平成28年度は、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（転居等した預金者の住所調査の試行及びその結果の | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <ul style="list-style-type: none"> 「預り証」の認知度は、約 44%。 「保険料払込方法」は、口座払込みが約 90%、窓口払込みが約 9%、集金払込みが約 3%。「満期保険金受領方法」は、口座振込みが約 65%、窓口現金支払が約 29%、渉外社員持参が約 7%。 「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は、約 28%。勧奨を受けた人のうちで登録を行ったのは約 81%。 「簡易生命保険契約の住所変更届出」の認知度は、約 62%。 <p>(2) 調査結果の活用</p> <p>調査結果について、機構においては、「郵便貯金の権利消滅制度」、「払戻証書の権利消滅制度」、「満期保険金受領方法」、「未請求保険金等の未請求期間」についての調査結果を踏まえ、以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 郵便貯金の権利消滅制度を周知し、満期を経過した郵便貯金の早期の払戻しを促すため、「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行った。 郵便貯金払戻証書の権利消滅と払戻金の早期受取りに関する注意喚起の徹底を図るため、機構において調製した権利消滅等の案内リーフレットをゆうちょ銀行が同払戻証書を送付する際に同封する施策を平成 28 年度においても継続して実施した。 平成 27 年度の簡易生命保険管理業務の实地監査については、長期末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した。また、平成 28 年度も、監督方針及び实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、これに基づいて实地監査を行っていくこととした。 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来られないまま 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。 <p>また、委託先であるゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険並び</p> | <p>の調査結果を踏まえ、所要の施策を実施している。</p> <p>さらに、平成 28 年度は、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を実施し、転居等した預金者の住所調査も試行した。</p> <p>これらにより、機構は、業務の実施状況を継続的に分析し、業務の質の維持・向上に十分努めたものと評価した。</p> <p><課題と対応></p> <p>なし</p> | <p>分析) を行っている。</p> <p>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。</p> <p><指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | | <p>にこれら両社の再委託先である日本郵便株式会社に、報告書を送付の上、面談により直接内容を説明した。(委託先・再委託先においては、お客さまサービス部門、業務部門等、関係部署に配布し、情報提供をした。)</p> <p>調査結果を踏まえ、日本郵便では、預り証に関する周知を目的としたポスターの掲示、チラシの配布、新聞広告の掲載(平成29年1月に地方紙5紙に掲載)等の施策を継続し、ゆうちょ銀行では、預り証に関する周知を目的としたポスター掲示、チラシの配布、各種挨拶状への併記等の施策を継続し、かんぽ生命保険では、保険料の口座払込み及び送金扱いの利用勧奨の取組強化、満期保険金等の事前請求の勧奨のための訪問活動の推進、長期未払事案の解消に向けたステータス(未請求事由等の情報)管理の推進等の取組を行っているところである。</p> <p>(3) 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、ゆうちょ銀行が満期時等に預金者に送付している挨拶状とは別に、平成24年度から、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挨拶状を自ら送付しているところであり、更に第3期中期目標期間においては、送付対象を満期後9年目以下の預金者にも拡大することとしている。</p> <p>このように挨拶状送付を重要な周知方法として位置付けているところであるが、転居等をした預金者には挨拶状が届かないことがある。これらの預金者の転居先等が判明すれば、挨拶状を送付し、早期の払戻しを促すことができる。このため、住民票による住所調査の試行を平成28年度に開始し、その効果を検証することとした。</p> <p>具体的には、満期後18年以上経過した郵便貯金の預金者の中から、挨拶状をお届けできない方を200名選定して、住所調査を行っているところであり、平成29年6月30日時点で45名について新たな住所等が判明し、挨拶状を送付することができた。</p> <p>機構では、今後更に検証を続け、住所調査の有効性が認められた場合には、可能な限り実施することとしている。</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 | | | |
|--------------------|------------------|----------------------|----------------------------|
| 2-4 | 照会等に対する迅速かつ的確な対応 | | |
| 業務に関連する政策・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 | 17 |

| 3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 | 年度計画 | 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 | 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 | 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ては、応答マニュアルや対応事例集を参考として、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 | <p><主な定量的指標></p> <p>—</p> <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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等に対し、迅速かつ的確な対応が確保されるよう | <p>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迅速かつ的確に対応するため、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「お客さま対応事例集」を活用するとともに、転入者についても採用時研修で理解を徹底させることとしている。また、「お客さま応答マニュアル」及び「お客さまの応答事例集」については、平成28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挨拶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。更に、満期後15年を経過した預金者への挨拶状の送付時期及び早期払戻しを促す新聞広告の掲載時期には、想定される照会への回答集を用意して、対応時に活用している。</p> <p>この結果、平成28年度に受け付けた照会等（571件）において、対応が迅速でない若しくは的確でないといった苦情はなかった。</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、委託先及び再委託先に対して苦情申告等の報告を求めるとともに、実</p> | <p><評価と根拠></p> <p>【B】</p> <p>平成28年度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、との苦情はなかった。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た。その結果、集中満期の到来に伴う苦情の発生率は減少傾向となり、長期未解決事案は全て解消した。</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</p> | <p>評価 B</p> <p><評価に至った理由></p> <p>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適切に行われていると考えられる。</p> <p>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、苦情申告等件数は2,263件と、前年度比59%増加したものの、その要因は集中満期の到来と権利消滅制度の周知・広報の強化によるものと言える。また、長期未解決事案の残存数は0件となった。</p> <p>簡易生命保険管理業務については、平成28年度の苦情申告件数は33.5万件（新契約・旧契約（※2-2の主務大臣による評価欄注釈参照）合計）であり、前年度比約15%</p> | |

| | | | | | | |
|--|--|---|----------------|---|---|---|
| | <p>対応することを求めることとし、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、改善を求め等の措置を講ずることとする。</p> | <p>対応状況について、必要に応じ、上記2(1)③による確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求め等の措置を講ずることとする。</p> | <p>努めているか。</p> | <p>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た。 (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 主な取組</p> <p>(1) 委託先及び再委託先での取組 委託先及び再委託先は、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、覆面調査等を行った。更に、平成27年度監査結果に基づき機構が行った指摘に対応して新たに以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまから照会を受け付けた郵便局による「ゆうちょコールセンター」への誤った誘導の防止に向けての周知・指導 <p><委託先・再委託先></p> <p>(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。平成28年度は8月から集中満期が始まり、満期を迎える貯金が大幅に増加したことに伴い、苦情件数が前年度と比べ増加したことから、委託先及び再委託先に対して、営業方法のお客さま目線での改善等、苦情を減少させるための取組を早急に実施するよう求めた。</p> <p>これに対応して委託先及び再委託先では、集中満期に係る業務用の手引きを改正し、お客さまへの話法の改善を指導したほか、お客さまへのアプローチが過剰とならないよう、システム改修によりアプローチ履歴を局所及び社員間で共有できるようにした。</p> <p>その結果、集中満期に関する苦情数の満期件数に対する比率は低下した(0.01%→0.006%)。</p> <p>さらに苦情の減少を図るため、平成28年11月に委託先と「苦情改善打合せ会」を立ち上げ、双方における苦情分析結果の早期共有、多発事例の原因分析、サービスの改善に向けた検討等を行っている(平成28年度中に2回開催)。</p> <p>2 取組結果 平成28年度における苦情申告等の件数は2,263件となり、平成27年度(1,417件)と比べ846件増加した。これは、集中満期のためお客さまとの接触が大幅に増加したこと、権利消滅制度の周知・広報の強化に伴い権利消滅制度に関する苦情が増加したことによるものであり、それらの要因を除くと前年度と同</p> | <p>る改善指導を行ったが、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)は前年度比14.6%減少した。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90~95%前後の高い応答率を維持した。</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たものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p> | <p>減少した。長期未解決事案の残存数は89件と、約67%増加したが、このうち機構が管理している旧契約に関する事案の大半は翌月に解決している。</p> <p>これらにより、機構は、委託先及び再委託先において受け付ける照会等に対し、迅速かつ的確な対応が確保されるよう努めていると言える。</p> <p>よって、所期の目標を達成したと認められる。</p> <p><指摘事項、業務運営上の課題及び改善方針> —</p> <p><その他事項> —</p> |
|--|--|---|----------------|---|---|---|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>水準である。</p> <p>また、2ヶ月以上未解決となっている長期未解決事案は、平成29年3月末時点で0件である。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</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>ご高齢者の特性等に配慮したきめ細やかな対応を実現するため、「ご高齢のお客さま専用コールセンター」を平成27年4月に開設。習熟度の高い対応要員を配置したほか、サービス介助士の資格を取得するなど、平成28年度においても応対品質の向上に取り組んでいる。</p> <p>また、ご契約内容のお知らせに同封の「ご契約ハンドブック」について、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昨年度に引き続き、カラーユニバーサルデザインを採用している。</p> <p>上記以外にも通常業務の取扱いに関するお客さまからの苦情等を反映し、手続改善、案内書面の改善等を行っている。</p> <p>なお、長期未解決事案(委託先又は再委託先において受付から2か月以上経過してもなお未解決となっている事案)については、委託先本社又は再委託先本社が個別に支店、郵便局等に指導を行った。</p> <p>さらに、委託先では、かんぽコールセンターの応答率向上に向けた取組を行っている。</p> <p>(2) 機構の委託先及び再委託先に対する取組</p> <p>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。</p> <p>平成28年度上期の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、苦情を含めたお客さま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したが、特に指摘を必要とする事例は見られなかった。</p> <p>なお、苦情申告等の情報は、四半期ごとに「お客さまの声」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。</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

2 取組結果

(1) お客さまからの苦情件数の推移とその増減要因

平成 28 年度の苦情申告等（かんぽ生命保険契約に関する苦情申告等を含む。）の件数は約 33.5 万件であり、平成 27 年度の約 39.2 万件より 14.6%減少した。

特に「保険金等支払」に関する苦情については、平成 26 年度に支払業務システムを導入した際に発生した混乱が平成 27 年度以降、各種改善取組により落ち着いたことなどにより、円滑に支払処理が行えたことから、平成 28 年度は前年度比で 19.5%減少した。

（単位：件数）

| 種別 | 平成 28 年度 | 平成 27 年度 | 前年度比 |
|--------|----------|----------|-------|
| 保険金等支払 | 140,472 | 174,547 | ▲19.5 |
| 既契約 | 83,264 | 93,551 | ▲11.0 |
| 新規契約時 | 76,777 | 63,321 | 21.3 |
| 保険料控除 | 20,426 | 45,297 | ▲54.9 |
| その他 | 13,896 | 15,349 | ▲9.5 |
| 計 | 334,835 | 392,065 | ▲14.6 |

また、長期未解決事案については、相当数の解決が図られ、現在も個別案件の解決に向けた対応を継続している。平成 28 年度末時点での長期未解決事案の残存数は 89 件で、平成 27 年度末時点での同件数（53 件）と比較して 36 件増加となったが、このうち、簡易生命保険契約に関する事案の大半は翌月に解決している。

(2) コールセンターの応答率向上に向けた取組結果

コールセンターへの問合せは、毎年、保険料払込証明書等を発送する 10、11 月期に集中するため、平成 28 年度においても過去の呼量データや保険料払込証明書の発送スケジュール等に基づき予測した呼量に基づく態勢を構築した結果、10 月期の応答率は 90.9%と前年度（79.4%）、11 月期は 93.8%（前年度 91.0%）とし、高い応答率を維持した。

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 | | |
| 業務に関連する政策・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 | 89,005 |
| | | | | | | | | | 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 | 22 |

| 3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 | 年度計画 | 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 | 評価 | |
| <p>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</p> | <p>(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取組内容等に関する情報を引き続き</p> | <p>(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取組内容等に関する情報を引き続き</p> | <p><主な定量的指標> —</p> <p><その他の指標> —</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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か。 ● 情報の公表に当たり、ホームページを活用しているか。 | <p>1 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、財務諸表について総務大臣の承認を受けた翌月の平成28年9月に作成し、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た。</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。以下「機構省令」という。）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及び実施した主な周知・広報に関する資料を作成の上、ホームページで公表した。</p> <p>2 その他</p> <p>通則法の規定に基づき、業務方法書、中期計画、年度計画、事</p> | <p><評価と根拠></p> <p>【B】</p> <p>機構は、毎年作成するディスクロージャー誌において、機構の組織、業務内容、郵便貯金残高、簡易生命保険責任準備金残高、役職員の報酬等の基本的な情報を記載し、情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページにおいては、機構の提供するサービスの向上のため、その内容の豊富さ、内容そのものの分かり易さ等についてあらゆる見地から、常にPDCAサイクルを回している。</p> <p>その結果、適切な情報提供となっていると評価した。</p> | <p>評価 B</p> <p><評価に至った理由></p> <p>機構の取組内容等の情報については、平成27年度に引き続き、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）。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。また、平成25年度から引き続き、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>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>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よう努めるとともに、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>構に備え付ける等、その内容を引き続き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)機構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。また、ユーザビリティ、アクセシビリティについて必要に応じ改善等し、利用者に分かりやすくするよう努めるとともに、その充実を図ることとする。</p> | <p>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>業報告書及び役職員の報酬・給与・退職手当の支給の基準を毎年度ホームページで公表している。財務諸表についても、同法の規定に基づき、情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、官報に公告し、ホームページでも公表している。</p> <p>また、関係法令、郵便貯金・簡易生命保険の沿革、商品概要、約款、委託先業務実施営業所等の情報に加え、機構による入札の結果についても、ホームページで公表している。(新聞広告等の実施については、「第2-6 預金者等への周知」を参照。)</p> <p>上記1に掲げたものも含め、情報提供に当たってはホームページを積極的に活用している。</p> <p>(1) ホームページの改善等</p> <p>ユーザビリティ向上のためサイト内検索機能を導入している。また、アクセシビリティ向上のため音声読み上げソフトを引き続き使用し、視力の低い人や目が疲れやすい人の閲覧を補助している。</p> <p>平成28年4月の総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン(2016年版)」で、独立行政法人等のホームページのウェブアクセシビリティ(高齢者・障害者の利用への配慮)について、平成29年度中に日本工業規格JIS X 8341-3:2016の適合レベルAAへの準拠が求められているため、平成29年3月にホームページの準拠状況調査を専門業者に委託して行った。</p> <p>また、総務省、ゆうちょ銀行、かんぽ生命保険、日本郵便及び郵政関係6団体のホームページに、満期を迎えた郵便貯金や簡易生命保険の早期受取りの御案内を記載した機構のバナーを設けて機構の詳細説明のページにジャンプできるようにし、認知度及び理解の向上を図っている。</p> <p>さらに、総務省からの「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17日付け総情貯第34号)要請文書を踏まえ、総務省行政管理局管理官・同局行政情報システム課長事務連絡に基づき、「附帯決議等をふまえた総務省通知に基づく情報公開」のページを設けている。</p> <p>ホームページの利用状況については、毎月アクセスログの分析を実施して利用状況の検証を行い、機構の業務の運行に役立てることとしている。</p> <p>(2) ホームページによる適切な情報公開</p> <p>法令の規定や総務省(情報流通行政局)からの要請等に基づき、多岐にわたる事項(情報)を公表(情報公開)することが求められている。</p> <p>機構では、これらの公表のため、公表する事項、時期、方法等を記載したリストを作成して現行化を行い、公表漏れ等がないよう努めている。</p> | <p><課題と対応></p> <p>なし</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><指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p> |
|--|--|---|---|--|--------------------------------|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | | <p>また、根拠法令等の掲載内容の現行化については、e-Gov の法令データ提供システムの各法令等にリンクを貼り、データを常に最新の状態に保っている。</p> <p>公表事項、時期等の事前確認及び公表事項の更新・掲出頻度による各月から各年までの幅で掲出状況の検証を通じて公表すべき事項の公表漏れは管理リスクとして指定している。また、内部監査においても検証が行われたが遺漏はなかった。(平成28年12月)</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 | | |
| 業務に関連する政策・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） | 116,369 | 100,333 | 111,731 | 106,121 | 93,130 |
| | | | | | | | | | 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 | 13 |

| 3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 | 年度計画 | 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 | 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 | 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金等の残存状況を毎月把握 | 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毎月把握し、郵便貯金の預金者に対し、その状況をホームページにより公表するとともに、預入期間を経過した郵便貯金の有無の確認及びその早期払戻しを促す預金者への個別周知、新聞広告等を行うことにより、郵便貯金に係る債務の履行の確 | <p><主な定量的指標></p> <p>—</p> <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></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</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>(郵便貯金管理業務)</p> <p>1 ホームページを利用した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&A、毎年度の権利消滅額等を掲載している。</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た。 (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」を送付。 なお、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。</p> | <p><評価と根拠></p> <p>【A】 個別周知については、郵便貯金管理業務では、満期を経過した郵便貯金の預金者に対し、早期払戻を促すための個別周知を行うことが重要であると考え、挨拶状の送付対象を拡大することにより早期払戻しが促進されることを検証し、平成29年度以降に送付対象を大幅に拡大する方針を立てた上で、平成28年度は、先行的に挨拶状の送付対象を一部拡大した。更に、個別周知をより効果的に行うため、転居等した預金者の住所調査の試行を開始した。これらは、</p> | <p>評価</p> <p>A</p> <p><評価に至った理由></p> <p>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、その状況をホームページにより毎月周知しており、預金者・契約者への個別周知については以下のとおり強化した。</p> <p>《郵便貯金管理業務》</p> <p>①委託先が行う通知（満期日の2か月前、満期後10年の2か月前）に加え、機構においては、平成24年度より満期後15年を経過した貯金を保有する預金者を対象として、早期払戻し及び住所変更の届出を促す挨拶状を送付（平成28年度：12.5万件）しているところ、文面やデザインを工夫した上で送付するとともに、機構内に問い合わせ</p> | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|--|
| <p>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>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>保・促進を図る。</p> <p>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対しその状況をホームページにより公表するとともに、受取未済の保険金等の有無の確認及びその早期受取りを呼びかける周知広報活動を行うことにより、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調査等を今年度も実施する。</p> | <p>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> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ●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。 ・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。 ・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>※平成28年度における発送数</p> <p>「満期のご案内」：1,127万通（ゆうちょ銀行の貯金分を含む）</p> <p>「満期日経過のご案内」：39万通</p> <p>「権利消滅のお知らせ（催告書）」：6万通</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）については、同証書発行日から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。</p> <p>(3) 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送付しており、平成28年度は、12万5千通を発送。</p> <p>また、平成28年度の送付に当たっては、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（問い合わせ件数：307件（平成29年3月末時点））。</p> <p>(4) 上記（3）の挨拶状の送付対象を満期後9年目以下の預金者に拡大することにより早期の払戻しが促進されることを検証。平成29年度以降に送付対象を大幅に拡大する方針を立てた上で、平成28年度は、満期後7年目の預金者の一部に対して挨拶状を発送（1万通）。</p> <p>3 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>上記2のとおり、挨拶状は早期の払戻しを促進する効果を有するが、転居等をした預金者には挨拶状が届かないことがある。これらの預金者の転居先等が判明すれば、挨拶状を送付し、早期の払戻しを促すことができる。このため、住民票による住所調査の試行を平成28年度に開始し、その効果を検証することとした。</p> <p>具体的には、満期後18年以上経過した郵便貯金の預金者の中から、挨拶状をお届けできない方を200名選定して、住所調査を行っているところであり、平成29年6月30日時点で45名について新たな住所等が判明し、挨拶状を送付することができた。</p> <p>機構では、今後更に検証を続け、住所調査の有効性が認められた場合には、可能な限り実施することとしている。</p> <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発送している。</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</p> | <p>第3期中期目標期間（平成29年度～33年度）に機構が達成すべき目標として指示された周知・広報の強化を先取って自発的に実施したものであり、機構の創意工夫に基づく積極的な取組みであると評価できる。</p> <p>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した。</p> <p>広報活動費用については、広報活動の充実を図っているにもかかわらず、平成27年度比8%減の93,130千円に抑えている（平成24年度比では23,239千円（20%）減）。</p> <p>平成25年度から平成27年度の全国認知率の向上率は、148.8%（12.3%→18.3%）であり、目標である「機構全体の経費の増大を招かない」ようにしつつ、郵便貯金・簡易生命保険の預金者等に周知することで債務の履行の確保・促進を図り、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>（機構全体の経費については、当初目標を上回る120%以上の削減を達成している（前述）。）</p> <p>これらにより、機構は、預金者及び保険契約者等に対する効果的・効率的な周知・広報の実施に十分取り組み、新たな周知・広報協力先を開拓</p> | <p>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（平成29年度問い合わせ件数：307件）、積極的な取組を行った。</p> <p>②早期払戻しをより促進するため、平成27年度に行った上記挨拶状の送付時期を満期後15年目よりも前倒した上で大規模に行うことの効果測定（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名抽出して調査）の結果を踏まえ、平成29年度以降に送付対象を大幅に拡大する方針を立てた上で、平成28年度は、満期後7年目の預金者の一部に対して挨拶状を発送した（1万件）。</p> <p>③さらに、個別周知をより効果的に行うため、転居等した預金者の住所調査の試行を開始し、効果を検証した結果、転居により挨拶状が届いていなかった預金者200名のうち、45名に新たに送付することができるなど、一定の成果が認められた。</p> <p>④平成27年度広報に係るアンケート調査（権利行使者調査）を行った結果、機構広報による権利消滅制度の全国認知率は、平成25年度から平成27年度で148.8%（12.3%→18.3%）向上している。</p> <p>なお、上記②及び③については、第3期中期目標として指示した項目を実施したものであり、所期の目標を上回るものと認められる。</p> <p>《簡易生命保険管理業務》</p> <p>平成27年度に引き続き、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した。</p> <p>《共通》</p> <p>広報活動については、従来から実施</p> |
|---|---|--|--|---|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | <p>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来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 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を登録する取組を開始し、平成28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、長期未払契約の解消に向けた対応を行ってきた。</p> <p>3 住所変更等の届出に関する周知 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おり、平成28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昨年度に引き続き、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年度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</p> | <p>するなど中期目標を上回る顕著な成果を得たものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p> | <p>している新聞広告を行うとともに、郵便局でのポスターの掲出局を2倍に、チラシの備出局を4倍強に増加させた。</p> <p>さらに、平成28年度は、地震被災地である熊本県及び鳥取県、台風被災地である北海道において、広報誌や新聞折込チラシによる広報活動を実施した。</p> <p>なお、平成27年度施策のアンケート調査においては、東北6県は他地域に比して周知広報の認知率が高いとの結果を得ている。</p> <p>さらに、総務省、消費者庁、国民生活センター、かんぽの宿、通信病院、郵政関係団体、老人福祉施設等の協力も得て、郵便貯金や簡易生命保険の早期受取り、郵便貯金の権利消滅制度について、各種会議における周知や広報誌への掲載等、多種多様な活動を展開した。加えて、新たにインターネット広告、大型ビジョン広告等、これまでに実施していない広報施策にも取り組んでおり、更なる広報活動の充実を図っていると認められる。</p> <p>広報活動費用については、上記のとおり、広報活動の充実を図っているにもかかわらず、平成27年度比8%減の93,130千円に抑えている（平成24年度比では23,239千円（20%）減）。</p> <p>よって、機構全体の経費の増大を招かないようにしながら、郵便貯金の預金者等に効果的な周知・広報の取組の強化を行ったと認められ、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><指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策> —</p> <p><その他事項></p> |
|--|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>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> <p>(平成 28 年度広報の実施)</p> <p>平成 28 年度の広報施策実施のため、「平成 28 年度における周知・広報の実施について」を取りまとめ、理事及び各部職員で構成する広報会議を都合 11 回開催し、内容の調整、進捗管理等を行った。</p> <p>具体的には、従前の消費者庁、独立行政法人国民生活センター等のほか、新たに独立行政法人国立病院機構、老人福祉施設等に対しても、機構の周知・広報活動等への協力を要請するとともに、平成 28 年度の地震被災地である熊本県及び鳥取県並びに台風被災地である北海道において、北海道及び鳥取県には自治体広報誌への広告掲載を、熊本県には新聞折込チラシを実施した。</p> <p>加えて、インターネット広告、大型ビジョン広告の利用や、政府広報のテーマ募集に対して権利消滅制度の周知を応募するよう総務省に依頼するなど、これまでに実施していない広報施策にも取り組み、更なる広報活動の充実を図っている。</p> <p>また、施策に応じて、委託先及び再委託先とも協議し、郵便局窓口等でのお客様に対する説明や手続、ゆうちょコールセンター及びかんぽコールセンターでの問い合わせ対応などに遺漏のないよう準備を徹底した。</p> <p>(1) 機構における対応</p> <p>① 新聞広告の実施</p> <p>全都道府県において郵便貯金の早期払戻しを促す新聞広告を実施した(全国紙 2 紙、ブロック紙 5 紙及び地方紙 33 紙の朝刊(平成 28 年 8 月)。</p> <p>また、より効果的となるよう、広告の文面やデザインを工夫した(主な工夫点は後述)。</p> <p>② 周知用ポスターの郵便局・ゆうちょ銀行店舗への掲出</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を促すポスターを、平成 29 年 3 月 6 日から 19 日まで全都道府県の郵便局 1,400 局(平成 27 年度 700 局の 2 倍)に、平成 29 年 2 月 27 日から 5 月 31 日までゆうちょ銀行全店舗(233 店舗)に掲出した。</p> <p>また、より効果的となるよう、ポスターの文面やデザインを工夫した。</p> <p>(主な工夫点は後述)</p> | |
|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>③ 周知用チラシの郵便局への備置 郵便貯金の早期払戻しを促すチラシを、平成 29 年 3 月 6 日から 19 日まで全都道府県の郵便局 6,757 局（平成 27 年度 1,600 局の 4 倍強）に、平成 29 年 2 月 27 日から 5 月 31 日までゆうちょ銀行全店舗（233 店舗）に、合計約 79 万枚備置した。なお、過疎地域においては原則として全郵便局に備置した。</p> <p>また、より効果的となるよう、ポスターの文面やデザインを工夫した。</p> <p>（主な工夫点は後述）</p> <p>④ デジタルサイネージ（電子看板） 平成 29 年 3 月 20 日から郵便局（87 局）において、局内に設置しているモニターで郵便貯金の早期払戻しを促す画面を上映した。</p> <p>⑤ インターネット広告の実施 新聞広告や郵便局におけるポスター・チラシに触れる機会が少ない層に対しても郵便貯金の早期払戻しについて周知・広報するため、新たにインターネット広告を試行した。平成 29 年 3 月 6 日から 3 月 31 日まで静岡県においてバナー広告、検索連動型広告等を実施し、機構が当該広告用に設けた周知・広報ページに 67,590 件のアクセスがあった。機構においては、本試行結果を分析し、本格的なインターネット広告の実施の是非を検討することとしている。</p> <p>⑥ 街頭大型ビジョン広告 平成 29 年 1 月から横浜駅近傍の大型ビジョンに郵便貯金の権利消滅制度について周知文を掲載した。</p> <p>⑦ 名刺の活用 貯金部職員等の名刺裏面に郵便貯金の権利消滅に関するお知らせ文言を印刷し、名刺交換時に郵便貯金の早期払戻しの周知、取組の説明を行うこととしている。</p> <p>⑧ 機構の封筒の活用 機構が使用する封筒の裏面に、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を促す広告を掲載している。</p> <p>【文面やデザインの主な工夫点（新聞広告、ポスター・チラシ）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 権利消滅について危機感を持っていただき、払戻しという行動につなげるため、「お客様の権利が消滅する」ことを強調する等、要点を絞った内容とした（新聞広告、ポスター、チラシ）。 ・ 大きな文字を用いたり、権利消滅を題材とする 2 コマ漫画を挿入する等、読みやすく分かりやすいものとした（新聞広告、チラシ）。 | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | | <p>(2) 関係省庁・団体等との連携</p> <p>総務省、消費者庁、国民生活センター、日本郵政グループ、消費者団体、老人福祉施設、国立病院機構、その他地域団体、組織と連携協力を得て、郵便貯金及び簡易生命保険の早期受取りの必要性や郵便貯金の権利消滅制度について、草の根的な周知等を展開した。</p> <p>具体的には次のとおり。</p> <p>① 総務省に対し、次のとおり依頼・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報誌「総務省」への記事・お知らせ掲載（平成 28 年 9 月・平成 29 年 1 月） ・中央合同庁舎 2 号館の周知スペースへのポスター掲出（平成 28 年 11 月） ・中央合同庁舎 2 号館の電光掲示板への郵便貯金の権利消滅制度に関する周知文掲載（平成 28 年 11 月～12 月） ・全国の行政相談委員ブロック会議での資料配布（平成 28 年 7 月～10 月） ・政府広報への権利消滅制度の周知の応募を総務省に依頼（平成 28 年 12 月） <p>② 消費者庁に全国の消費者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での資料配布（平成 28 年 9 月～11 月）、国民生活センターホームページの「中央省庁からの情報」コーナーへの掲載を依頼・掲載</p> <p>③ 日本郵政株式会社にかんぽの宿（51 施設）及び通信病院（7 施設）でのポスター掲出及びチラシ備置を依頼・実施（平成 29 年 3 月以降）</p> <p>④ 郵政関係 3 団体の講演会場等でのチラシ配布や備置を依頼・実施（通年）</p> <p>⑤ かんぽ生命保険に情報誌「プラチナライフサービス」での早期受取りに関する周知文掲載を依頼・掲載（平成 28 年 10 月）</p> <p>⑥ 全国地域婦人団体連絡協議会の機関紙「全地婦連」への広告を掲載（平成 29 年 3 月）</p> <p>⑦ 日本点字図書館の視覚障がい者向け雑誌に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を促す音声広告を掲載（会員全員に郵送し、日本点字図書館のホームページにも掲載）（平成 29 年 2 月～3 月）</p> <p>⑧ 老人福祉施設等に協力を依頼し、次のとおり施策を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有料老人ホーム協会（ホームページ掲載、会員施設あてメールマガジン発出、消費者相談ブースにポスター掲出） ・全国老人福祉施設協議会（ホームページ掲載、会員施設あてメールマガジン発出、会員施設あてポスター掲出） ・全国老人保健施設協会（ホームページ掲載、会員施設あてメールマガジン発出、会員施設あてポスター掲出） | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|

| | | | | <p>・独立行政法人国立病院機構（国立病院あてポスター掲出）</p> <p>（３）地域集中施策への対応 地震被災地である熊本県及び鳥取県並びに台風被災地である北海道で、自治体広報誌への掲載（北海道（平成 29 年 3 月）及び鳥取県（平成 29 年 2 月）の広報誌（全戸配布）に広告を掲載）、熊本県の 5 新聞に新聞折込チラシ配布（平成 29 年 3 月）を実施</p> <p>（広報調査の実施） 機構では、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、更なる効果的な周知方法を検討するため、全国及び集中的に広報活動を実施した東北 6 県で、満期を迎えた郵便貯金や満期保険金を受け取った方（権利行使者）を対象とする、平成 27 年度広報に係る郵送アンケート調査（権利行使者調査）を実施した。（平成 28 年 7 月～8 月） この結果を踏まえ、効果が認められ、分かりやすいとの評価が高い郵便局でのポスター掲出、チラシの備置を引き続き実施するとともに、地域集中施策を行った東北 6 県での広報等の認知率は他地域よりも高かったことも踏まえ、複合的な周知による認知率向上のため、地震被災地である熊本県及び鳥取県並びに台風被災地である北海道で、自治体広報誌や新聞折込チラシによる広報活動を実施した。 上記の取り組みに当たっては、広報会議の開催等により、より効果的かつ効率的な施策の検討及び検証を行ったほか、安価又は無償でポスター掲出やホームページ掲載などの広報活動に協力してくれる団体を発掘する等の工夫に努めることにより、周知・広報活動費用は平成 27 年度比 8 %減の 93,130 千円となった。</p> <p>（参考） 権利行使者調査での機構広報による権利消滅制度の認知率 (単位：%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>調査実施年度</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>地域集中施策</td> <td>さいたま市</td> <td>福島県</td> <td>東北 6 県</td> </tr> <tr> <td>地域認知率</td> <td>13.1</td> <td>47.0</td> <td>22.2</td> </tr> <tr> <td>全国認知率</td> <td>12.3</td> <td>19.0</td> <td>18.3</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 平成 24 年度は機構広報による権利消滅制度の認知率調査及び地域集中施策の実施なし ※ 平成 28 年度に権利を行使した者の調査は、平成 29 年度に実施</p> | 調査実施年度 | 平成 25 年度 | 平成 26 年度 | 平成 27 年度 | 地域集中施策 | さいたま市 | 福島県 | 東北 6 県 | 地域認知率 | 13.1 | 47.0 | 22.2 | 全国認知率 | 12.3 | 19.0 | 18.3 | | |
|--------|----------|----------|----------|--|--------|----------|----------|----------|--------|-------|-----|--------|-------|------|------|------|-------|------|------|------|--|--|
| 調査実施年度 | 平成 25 年度 | 平成 26 年度 | 平成 27 年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 地域集中施策 | さいたま市 | 福島県 | 東北 6 県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 地域認知率 | 13.1 | 47.0 | 22.2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 全国認知率 | 12.3 | 19.0 | 18.3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

4. その他参考情報

—

中期目標管理法人 年度評価 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. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 | 年度計画 | 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 | 評価 | 理由 |
| 「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 | 1 予算 別表1のとおり | <主な定量的指標> — | 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。 | <評価と根拠> 【B】 平成28年度末における郵便貯金勘定の利益剰余金は520億円、簡易生命保険勘定の利益剰余金は384億円であった。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（平成28年度決算で68億円）であり、簡易生命保険勘定では時効完成益（平成28年度決算で1億円）である。 機構は、この剰余金については、独法通則法及び機構法に基づき、郵便貯金の権利消滅金は振替貯金により運用し、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。 <課題と対応> なし | 評価 B | <評価に至った理由> 業務収入や業務経費の一部（保険金等支払金、支払子等）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。 平成28年度の利益剰余金は、郵便貯金勘定・簡易生命保険勘定ともに昨年度より増加しており、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。 <今後の課題> — |
| | 2 収支計画 別表2のとおり | 2 収支計画 別表2のとおり | <その他の指標> — | 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平成28年度の利益剰余金等の額は、以下のとおりである。 ① 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。 ② 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。 なお、平成28年度決算においては時効完成益が1億円まで減少し、時効完成後の保険金等の支払額が31億円となったものの、時効保険金等払戻引当金から59億円を戻入した | | | |
| | 3 資金計画 別表3のとおり | 3 資金計画 別表3のとおり | <評価の視点> ●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。 | | | | |
| | 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>ことから、利益剰余金は前年度に比し 30 億円増加した。</p> <p>【利益剰余金（平成 28 年度決算）】 905 億 786 万円 内郵便貯金勘定 520 億 5,018 万円 内簡易生命保険勘定 384 億 5,767 万円</p> <p>【権利消滅金・時効完成益（平成 28 年度決算）】 権利消滅金（郵便貯金勘定）68 億 3,221 万円 時効完成益（簡易生命保険勘定）1 億 8,257 万円</p> <p>(2) こうした利益剰余金の発生原因に鑑み、引き続き、機構では「第 2-6 預金者等への周知」に記載のとおり、対応を実施した。</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>① 通則法第 44 条第 1 項の規定に基づき、積立金として処理。</p> <p>② 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 項の規定に基づき運用。 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> | |
|--|--|--|--|---|--|

| | |
|------------|--|
| 4. その他参考情報 | |
| — | |

中期目標管理法 年度評価 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 | | | |
|--------------------|------------|-------------------|---|
| 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 | 40名以内 | |

| 3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 | 年度計画 | 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 | 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 (参考2) 中期目標期間中 | (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 年度末の常勤職員数については、40人以内とする。 (2) 労務課題 ハラスメントの防止、メンタルヘルス等について、引き | <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。) 人事評価については、人事評価規程に基づき、各職員が年度当初（転入者については転入時）に個人別の目標を設定した。平成28年4月には、前年度目標に対する取組自己評価を行った上で、評価者が被評価者との対話を必要に応じて実施し、評価案を策定した。その後、段階的に調整者が評価案の内容を確認し、最終的に理事長が最終評価結果を6月に決定した。 評価結果は、4月の定期昇給のほか、管理職員は6月及び12月、一般職員は12月の賞与に反映し、職員のモチベーション向上に努めている。 派遣職員の活用や、必要に応じた超過勤務や相互応援等に努めた結果、平成28年度末の常勤職員数は計画どおり40人（うち1名は期間雇用職員）以内となった。 1 ハラスメントの防止については、平成29年1月1日に育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律及び雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律が改正され、マタニティ・ハラスメント等の防止が企業等に義務化されたため、セクシュアル・ハラスメント防止規程を改正して適用範囲をハラスメント全般に拡大し、管理体制の整備を図った。 | <評定と根拠> 【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」に記載のとおりであり、柔軟な施策を講じることにより適切な見直しを実施した。平成28年度末の常勤職員数は、計画どおり40人以内であった。また、人事評価については、人事評価規程に基づき実施し、評価結果は定期昇給、6月及び12月の賞与に反映し、職員のモチベーションの維持・向上に努めた。 労務課題の計画に関しては、ハラスメントの防止につき、マタニティ・ハラスメント等の防止が企業等に義務化されたことから、セクシュアル・ハラスメント防止規程を改正してハラスメント全般に拡大し、管理体制の整備を図った。また、同ハラスメント防止規程等に基づく認識すべき具体例を示すとともに、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。さらに、公益通報業務従事者向けの研修及び全職員を対象とした法令 | 評定 B <評定に至った理由> 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、効率化を図りつつ、国際ボランティア貯金の寄付金の配分完了に伴い業務体制を見直すなど、適切に見直しが行われた。 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。 常勤の職員数については、当初目標どおり年度末に40人以内であることを確認した。 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、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。さらに、平成28年度には、新たに女性職員の活躍及び職員のワークライフバランス推進のため、「一般事業主行動計画」 | |

| | | | | | | |
|--|--|------------------------------------|--|---|--|---|
| | <p>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】</p> <p>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</p> <p>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>続き有用な情報を提供できる医師の活用等を行い管理する。</p> | | <p>また、ハラスメント防止規程等に基づき、認識すべき具体例を示すとともに、苦情・相談があった場合に対応するため、機構内に相談員（総務課職員男女各1名）、外部に通報窓口を設置し、相談・通報しやすい環境を整備している。新規採用時の研修でも、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、公益通報者保護規程を定めているほか、平成28年6月には、当機構の公益通報外部窓口の担当者を講師とした公益通報業務従事者向けの研修を実施し、必要な知識や対応方法等を習得させ、一層の体制整備を図った。</p> <p>更に、平成28年12月には、セクシュアル・ハラスメント、公益通報者保護制度等のほか、新たにマタニティ・ハラスメント等も加えた全職員を対象とした法令等遵守に関する研修を上記担当者を講師に招いて実施した。</p> <p>2 メンタルヘルスケアについては、平成28年11月に、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）の講習会をメンタルヘルス対策・支援の専門家（医師）により実施するとともに、相談窓口の周知を行った。また、改正労働安全衛生法に基づきストレスチェックを実施した。（機構は、法令上、努力義務の事業所）</p> <p>3 女性職員の活躍及び職員のワークライフバランス推進のため、「政策・方針決定過程への女性の参画拡大について（要請）」（総情貯第78号）（平成28年6月1日）により、平成28年度に「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律」（平成27年法律第64号）に基づく「一般事業主行動計画」を策定し、環境整備を図った。</p> <p>また、ワークライフバランス充実のため、プレミアムフライデーの周知や一斉消灯による全職員定時退庁の取組みを実施した。</p> | <p>等遵守研修（セクシュアル・ハラスメント、公益通報者保護制度、マタニティ・ハラスメント等）を実施した。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実施するとともに相談窓口の周知を行った。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を、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11月に実施した。</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だものと評価した。</p> <p><課題と対応></p> <p>なし</p> | <p>を策定し環境整備を図った。</p> <p>よって、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。</p> <p><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</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 | | | |
|--------------------|----------------|-------------------|---|
| 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. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 | 年度計画 | 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 | 評価 | |
| <p>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。</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>(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> <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、必要に応じて上記第2の2</p> <p>(1) ①及び②の確認等を行うとともに、改善を求め</p> | <p>(1) 機構における個人情報の保護 個人情報管理規程に基づき、四半期に1回当該規程の遵守状況をチェックすることにより、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> <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定めている個人情報の保護に関する事項について、必要に応じ、上記第2の2(1)③の確認等を行うとともに</p> | <p><主な定量的指標></p> <p>—</p> <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <p>● 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。</p> <p>・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。</p> <p>● 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ているか。</p> <p>・委託先・再委託先</p> | <p>1 保有個人情報の漏えい等はなかった。</p> <p>2 保護管理者(各部長)が、四半期ごとに、所管部の保有個人情報の管理状況についてシートによる点検を行い、保有個人情報の適切な管理を確認した上で、点検結果を総括保護管理者(理事)に報告、理事から理事長及び監事に報告した。</p> <p>3 全職員を対象に研修を実施(平成28年9月)し、個人情報保護への意識を啓発し、保有個人情報の適正な取扱いの徹底を図った。</p> <p>4 特定個人情報を取扱うシステムは他システムからの分離して運用・施錠管理し、また特定個人情報の利用の制限等の対策を実施した。</p> <p>5 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い、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た。</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報告を求めるとともに、実地監査を行い、必要に応じて改善指導等を行った。</p> <p>(関連:「第2-2 提供するサービスの質の維持・向上」)</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</p> <p>委託先及び再委託先は、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み、更に、平成27年度の監査結果に基づき</p> | <p><評価と根拠></p> <p>【A】</p> <p>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た。全職員に対し個人情報保護についての意識啓発のために研修を行った。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テムで取り扱い、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たところである。その結果、平成28年度の顧客情報関連事故の発覚件数は、郵便貯金管理業務では23件となり、平成27年度発覚件数(25件)に比べ減少した。簡易生命保険</p> | <p>評価 B</p> <p><評価に至った理由></p> <p>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を設け、その運用状況についても四半期ごとに点検シートにより点検を行い、保有個人情報の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、職員に対する研修を行い、保有個人情報の適正な取扱いの徹底を図った。</p> <p>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、顧客情報の漏えい等が発覚した場合に報告を徴したほか、主に実地監査を通じて改善指導等を行った。その結果、顧客情報関連事故(郵便事故を除く。)が、前年度に比べ、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務どちらも減少していることから、委託先及び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している成果が出ていると考えることができる。</p> <p>よって、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。</p> <p><今後の課題></p> | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|---|---|--|
| | <p>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</p> <p>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ことを義務付けるとともに、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、改善を求め等るの措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p> | <p>に、改善計画の策定及びその履行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</p> <p>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定めている個人情報の保護に関する事項について、必要に応じ、委託先を通じて、上記第2の2(1)③に準じる確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行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。</p> | <p>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>機構が行った指摘に対応して新たに以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 不要な顧客情報の残留防止のための支社社員による訪問点検<再委託先> <p>2 機構の委託先及び再委託先に対する取組</p> <p>(1) 委託先等における個人情報の保護管理</p> <p>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(小規模の誤廃棄事故は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た。</p> <p>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た。</p> <p>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、以下の点について、再委託先に改善を求めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 営業関係システム等における顧客情報の取扱いの管理の強化<委託先・再委託先> <p>></p> <p>(2) 情報セキュリティ対策</p> <p>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。</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、実地監査を行った上で、委託先及び再委託先に、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ている。</p> <p>3 取組の結果</p> <p>上記取組の結果、平成28年度に発覚した顧客情報関連事故(郵便事故を除く。)は23件となり、平成27年度発覚件数(25件)より減少した。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>1 委託先及び再委託先における取組</p> <p>委託先においては、平成28年度のコンプライアンス・プログラムにおいて、「情報管理の徹底」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</p> | <p>管理業務では37件と前年度比14%の減少となった。</p> <p>また、個人情報保護と密接な関わりのある情報セキュリティ対策についても、高いレベルでの対応を講じている(後述)。</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り組んだものと評価した。</p> <p><課題と対応></p> <p>なし</p> | <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p> |
|--|---|--|--|---|---|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>の醸成を図っている。また、平成 28 年 6 月及び同年 11 月に「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た。</p> <p>再委託先においては、平成 28 年度のコンプライアンス・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、顧客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た。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。</p> <p>2 機構の委託先及び再委託先に対する取組</p> <p>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（平成 28 年 5 月及び平成 28 年 11 月）に顧客情報管理態勢について報告を受けた。</p> <p>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た。</p> <p>また、機構では、委託先に半期ごとの顧客情報管理態勢に関する報告を求める際に、平成 27 年度及び平成 28 年度上期の漏えい等の事案の内容について分析し、委託先・再委託際の周知・指導等をさらに徹底する必要があると認められた顧客情報記録媒体の誤送付及び社外紛失等について、当該事項の再発防止策及びその対応状況を報告書に記載するよう要請するとともに、平成 28 年度下期の実地監査において指導等が適切に行われていることを確認した。</p> <p>3 取組結果</p> <p>平成 28 年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は、37 件（平成 27 年度：43 件）と、平成 27 年度より約 14%減少している。</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 | | | |
|--------------------|------------------|-------------------|---|
| 4-4 | 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. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 | 年度計画 | 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 | 評価 | |
| <p>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。</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>(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> <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)</p> | <p>(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について周知するとともに、その内容について年度内に1回検証し、必要に応じ、見直しを行うことにより、リスク管理体制の充実を図る。</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</p> | <p><主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 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>災害等の不測の事態の発生に備え、緊急時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」を定めており、毎年度、発生した緊急事態の状況等を踏まえて検討を加え、これらを必要に応じて修正し、リスク管理体制の充実を図ることとしている。「緊急事態対応計画」、「業務継続計画」及び「災害時対応マニュアル」は、機構に採用された職員等にその都度説明を実施している。</p> <p>平成29年3月に、必要な備蓄品の品目や数量を検証して、追加調達を行い、業務継続体制の強化を図るとともに、平成29年1月に防災関係業務を担当する職員をオフィスの耐震対策の講習会に参加させ、防災知識の向上及び防災意識の強化を図った。</p> <p>新型インフルエンザ等の流行時の対応に万全を期すため、「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(平成26年3月31日新型インフルエンザ等及び鳥インフルエンザ等に関する関係省庁対策会議)」に基づき、策定した新型インフルエンザ等対策計画を新規採用時に職員に説明している。</p> <p>平成28年9月には、避難経路等確認、安否確認メールサービスによる安否確認及び徒歩参集の訓練等を実施した。11月には、①内閣府(防災担当)及び気象庁主催の緊急地震速報訓練に参加するとともに、再度安否確認訓練を実施し、また②入居ビルが実施する自衛消防訓練(震災訓練、避難訓練及び消火訓練)にも参加した。</p> <p>(郵便貯金管理業務) 郵便貯金管理業務においては、委託先の本社に対する監査において、コンテンツジェンシー・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</p> | <p><評価と根拠> 【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、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、「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安否確認体制がとられている。</p> <p>委託先・再委託先に対する取組としては、「危機管理規程」、「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た。</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</p> | <p>評価 B</p> <p><評価に至った理由> 平成27年度に引き続き、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」等を運用し、職員に対し、その周知・説明が行われている。また、平成28年9月及び11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。</p> <p>委託先・再委託先に対しては、危機管理規程等の提出・報告の求め等を通じて、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。</p> <p>よって、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。</p> <p><今後の課題> —</p> <p><その他事項> —</p> | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|
| | <p>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)再委託先における対処</p> <p>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求めることとする。</p> | <p>について、必要に応じ上記第2の2(1)③の確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(3)再委託先における対処</p> <p>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、上記第2の2(1)③に準じる確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行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。</p> | | <p>たものについて提出を求め、災害等の対応態勢について確認を行った。特に、平成28年4月に発生した熊本地震については、委託先の本社及び支店に対する監査において、発災直後及びその後の対応状況、課題及びその改善状況等について確認を行った。また、サイバー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>委託先では、緊急連絡網の現行化、非常参集要員の指定、安否確認システム等により初動対応体制を整備し、加えて定期的な訓練を行っている。</p> <p>なお、委託先では、平成28年8月から9月にかけて、グループ各社が連携した震が関本社非常参集訓練や各支社・エリア共同で合同現地対策本部等の設置訓練を行っている。</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、委託先に対し、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画書」並びに「情報システムにおける総合的緊急時対応計画」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ってきた。また、平成28年度においては、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た。</p> <p>なお、委託先では、平成28年8月から9月にかけて、グループ各社が連携した震が関本社非常参集訓練や各支社・エリア共同で合同現地対策本部等の設置訓練を行っている。</p> <p>[再委託先における対処]</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、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た。特に、平成28年4月に発生した熊本地震については、再委託先の本社、支社及び郵便局に対する監査において、発災直後及びその後の対応状況、課題及びその改善状況等について確認を行った。また、サイバー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>再委託先では、緊急連絡網の現行化、非常参集要員の指定、安否確認システム等により初動対応体制を整備し、加えて定期的な</p> | <p>て、継続的かつ効果的な対策を適切に講じたものと評価した。</p> <p><課題と対応></p> <p>なし</p> | |
|--|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | | 訓練を行っている。 なお、再委託先では、平成 28 年 8 月から 9 月にかけて、グループ各社が連携した霞が関本社非常参集訓練や各支社・エリア共同で合同現地対策本部等の設置訓練を行っている。 | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | | | |
|------------|--|--|--|--|--|--|--|
| 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. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 | 年度計画 | 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 | 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、内部監査等を通 | 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 | 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 | <主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ●「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 | 1 組織権限規程により、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際に開催)及び役員懇談(重要事項についての役員への報告及び意見交換(毎月開催))、月例業務報告会議(各課の主要業務の進捗や今後の予定の報告等(毎月開催。))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(毎週開催))において、理事長と関係役職員及び役職員相互間で情報を共有し、また都度の理事長訓示等により理事長の方針・指示を徹底しており、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いる。 2 リスク管理については、リスク管理規程に基づき、全ての業務について、内在するリスクの洗い出しと評価、対策の検討を行い、かつ、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、シートに基づく対策を適切に講じることで、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。 リスク管理シートは、平成29年3月に全ての業務について見直し(計5件)、リスク発生防止の強化を図った。 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。 リスク対応計画及びこれに基づく平成28年度のリスク対応重点施策を推進している。また、個人情報管理規程は「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」(平成16年9月14日総務省行政管理局(平成27年8月 | <評価と根拠> 【A】 内部統制の整備に当たって、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、内部規程類において具体化されている。内部統制の充実・強化については、総じて理事長主導の下、業務全般について必要なモニタリング体制が整備・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いるほか、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、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。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、男女を問わずすべ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。 また、内部監査担当は、平成28年 | 評価 B <評価に至った理由> 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、前年度に引き続き全体として内部統制の充実・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、監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、中期計画における所期の目標を達成していると認められる。 <今後の課題> — <その他事項> — | |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|--|
| <p>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>備</p> <p>④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備</p> <p>⑤ モニタリング態勢の整備</p> <p>⑥ ICTの利用環境の整備等</p> | <p>④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備</p> <p>⑤ モニタリング態勢の整備</p> <p>⑥ ICTの利用環境の整備等</p> | | <p>25日一部改正))を踏まえたものとなっており、保有個人情報に関するリスクについても、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等に保管・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>[自然災害等に関係するリスクへの対応] (自然災害等に関係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、手続等に則った正確な事務遂行と事務引継ぎ漏れによる事故の防止を目的に、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、業務方法書、内部統制の推進に関する規程に基づき、平成29年1月に、役職員を対象に内部統制推進研修を実施。平成28年5月には平成27年度の内部統制の推進状況を議題とした内部統制委員会を開催。</p> <p>また、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(平成27年度から継続。平成28年5月26日報告)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で、理事長と関係役職員での情報共有・意思疎通を十分図り、また部を横断した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、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、機構内のLANによる情報共有も図っており、役職員への必要な情報の即時伝達及び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>理事長指示、内部規程の改正等は、その都度電子メールで役職員に周知している。</p> <p>5 業務の有効性・効率性や資産の保全、財務報告の信頼性の点検、また内部統制の有効性監視のため、年度計画の進捗状況管理や業務改善等の日常的モニタリングを実施した。</p> <p>これにより内部統制上の問題や課題が明らかになった場合は、理事長、理事、監事を含め、問題の程度に応じた報告を適</p> | <p>度に計5回の監査を実施した。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28年度の内部統制の整備状況については、29年4月から内部監査を実施し、平成29年度の内部統制委員会に報告される予定である。</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>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んだものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p> | |
|--|--|---|--|---|--|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>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PDC A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 平成27年度業績評価での主務大臣指摘事項について、平成28年9月期、12月期にフォローアップを行い、是正に向けた進捗管理を徹底させた。</p> <p>② 事務処理マニュアルについて、平成28年4月期、7月期及び10月期に、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た。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た。</p> <p>③ 異動期の事務引継ぎについて、前任者と後任者双方が押印するなど責任が明確な事務引継書とし、管理者への報告させる体制を整え、円滑かつ遺漏のない引継ぎを実施した。</p> <p>④ インターネットバンキング利用時の不正及び事故の防止強化のため、管理要領の残高確認方法を明確にするなど適切に管理を行っている。</p> <p>6 年度当初及び年始に理事長から全役職員に訓示し、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た。また、平成29年2月までに機構に着任した新規採用職員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の意見交換を通じて機構のミッション等を深く浸透させた。</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、業務の効率的な遂行に活用している。また、平成29年10月の情報システム更改に向けて、平成28年度に一層の業務の情報化・情報セキ</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | <p>セキュリティの高度化に対応する情報システム更改の調達手続きを実施した。</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により統制環境を整備し、また情報セキュリティ点検によりその実効性確保に努めている。また、全職員に情報セキュリティ研修を実施している。</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、CSIRTの実効性確保、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、職員の採用時には、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配布し、研修を実施している。</p> <p>8 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、多様な分野の専門家による講義を行っている(平成28年度計3回)。</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確保や女性活躍等の政策的課題に対応した内部統制を行っている。</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)、平成28年度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、内部監査(定期監査2回及びフォローアップ監査3回)を実施した(平成26年度及び27年度から継続したものを含む。)</p> <p>具体的には、</p> <p>① 平成27年度第2回定期監査(平成27年度から継続。平成28年6月30日報告): テーマ監査(機構の情報セキュリティ強化策の推進状況、事務所の移転等)</p> <p>② 平成28年度第1回定期監査(平成29年3月22日報告): リスクアプローチ監査(内部統制取組状況、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等)</p> <p>③ 平成26年度第2回定期監査に係る追加フォローアップ監査(平成28年6月30日報告)</p> <p>④ 平成27年度第1回定期監査に係るフォローアップ監査(平成28年6月30日報告)</p> <p>⑤ 平成27年度第2回定期監査に係るフォローアップ監査(平</p> | | |
|--|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>成 29 年 3 月 22 日報告)</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たほか、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た。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た。</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 27 年度から継続。平成 28 年 5 月 26 日報告）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、平成 28 年度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、監査を実施した。</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み、実情や課題の把握に努めた。</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た。</p> <p>② 独立行政法人通則法(平成 11 年法律第 103 号)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た。</p> <p>③ 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た。</p> <p>④ 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た。</p> <p>⑤ 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</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|--|
| | | | | | <p>に委託先等の同意を得て同行した。平成 28 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 2 貯金事務センター、1 コールセンター、2 営業所、委託先かんぽ生命保険の 1 サービスセンター、2 支店、再委託先日本郵便の 6 支社、9 郵便局に同行した。</p> <p>⑥ 職員に対する監事面談を内部監査部門と協働して実施した。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た。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た。</p> <p>⑦ 内部監査部門との連携においては、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した。</p> <p>⑧ 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を行い、監事からは監事監査計画を提供して連携を深めた。</p> <p>⑨ 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た。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た。</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>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、平成 28 年度においても継続して監事を補佐する体制が整備されている。</p> <p>3 監事は監査の結果、内部統制システムの整備及び運用の状況について相当であることを確認し、独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）第 19 条第 4 項及び第 38 条第 2 項の規定に基づく監査報告として提出した。</p> <p>なお、上記監査報告においては、「内部統制システムに関する業務方法書の記載内容は相当であると認められます。また、内部統制システムに関する理事長の職務の執行について、指摘すべき重大な事項は認められません。」と記載されている。</p> <p>4 理事長は、監事の監査、内部監査、各種点検のモニタリング</p> | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | <p>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、平成 28 年度に実施すべきリスク対応重点施策を策定(平成 28 年 3 月)して取り組んだ。</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. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 | 年度計画 | 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 | 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。 | (1) 機構における情報セキュリティ対策 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。 (2) 委託先における情報セキュリティ対策 委託先においても適切な情報セキュリティ対策が講じられるよう、必要に応じ、上記第2の2(1)③の確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。 | <主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ●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。 | 情報セキュリティについては、内閣官房内閣サイバーセキュリティセンター（以下、「NISC」という。）及び総務省からの要請や理事長指示、内部監査等による検証、点検により、間断なく見直している。平成28年度は、平成27年度に抜本的向上を図った情報セキュリティレベルを引き続き維持したほか、以下の対策を実施した。 1 NISC及び総務省要請に基づき、政府からの不審メール、不正プログラム、各種ソフトウェアの脆弱性等の情報を踏まえた機構情報システムへの情報セキュリティ対策を随時実施。 2 「政府機関等の情報セキュリティ対策の運用等に関する指針」（平成28年8月31日サイバーセキュリティ戦略本部決定）等により、独立行政法人にも政府統一基準群が適用されることが明確になったため、以下を実施。 ・ 政府統一基準群に沿った規定となるよう、情報セキュリティ関連規程類を改正（平成29年1月）。改正した規程類が政府統一基準群に準拠しているか外部機関による監査を実施し、不足部分を更に改正（平成29年3月） ・ 改正した規程類に基づき情報セキュリティ委員会を開催（平成29年3月） ・ 改正した規程類に基づき情報セキュリティ対策を総合的に推進するための計画を策定（平成29年3月） 3 外部対策・内部対策を引き続き行ったほか、以下の施策を実施。 (組織・運営面の改善) ・ LANのバックアップデータの外部保管を開始（平成28年11 | <評価と根拠> 【A】 情報セキュリティ対策の重要性に鑑み、機構内部での検証、全職員を対象とした四半期毎のセキュリティ対策の実施状況の点検、研修による意識の啓発等に加え、平成28年度は、いわゆる政府統一基準が独立行政法人にも全面適用されたことに伴う体制整備を中心に情報セキュリティの強化を図った。 日本年金機構の情報漏えいを契機として情報セキュリティの重要性の一層の増大とともに情報セキュリティに求められる適切な対応の質・量に変化しており、適切な対応を早急に行う難易度が高まっている中で、小規模法人であるにもかかわらず政府と同等レベルの情報セキュリティ体制を短期間で整備し、PDCAサイクルも回し、かつ、政府から要請のあった対策を超えて、厚生労働省の委員会やサイバーセキュリティ戦略本部が指摘する情報セキュリティレベルの条件も満たしており、高く評価できる。 また、それ以外の対策についても、 | 評価 B <評価に至った理由> 平成27年度に引き続き、政府のセキュリティ方針を踏まえた規程類の改正、職員の意識啓発等が行われたほか、平成28年度には、政府統一基準が独立行政法人に適用されることとなったことを受け、情報セキュリティ委員会の開催等の体制の整備を行うなど、適切な情報セキュリティ対策が推進されていると認められる。 また、委託先及び再委託先についても、情報セキュリティを監査項目に加え、実地監査を行い、内容を確認する等により監督を行った。 よって、中期計画における所期の目標を達成したと認められる。 | |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|---|---|--|
| | | <p>(3) 再委託先における情報セキュリティ対策</p> <p>再委託先においても適切な情報セキュリティ対策が講じられるよう、必要に応じ、上記第2の2(1)③の確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p> | | <p>月)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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再整備 (平成 29 年 3 月) 不審メール着信時の対応について、役職員一人一人に注意喚起、一斉周知 (平成 29 年 3 月) (専門家の知見の活用) 情報セキュリティ等に関する助言・支援を得るため、外部有識者を情報セキュリティ顧問として引き続き委嘱 (平成 29 年 2 月) (技術・システム上の措置) 平成 29 年 10 月に導入予定の次期情報システムが、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準 (平成 28 年度版)」(平成 28 年 8 月 31 日サイバーセキュリティ戦略本部)の各遵守事項、「高度サイバー攻撃対処のためのリスク評価等のガイドライン」(平成 28 年 10 月 7 日サイバーセキュリティ対策推進会議)の各システム設計要領等を満たすよう、調達手続きを実施 (平成 29 年 3 月委託業者決定) (研修・訓練・点検) 情報システム管理者研修 (平成 28 年 8 月) 個人情報保護・情報セキュリティ研修 (平成 28 年 9 月) 情報セキュリティマネジメント研修 (平成 29 年 1 月) CSIRT 基礎/インシデント対応実習 (平成 29 年 2 月～3 月) CSIRT による机上訓練 (平成 29 年 3 月) 標的型攻撃メールの模擬演習 (毎月実施) 個人情報保護・情報セキュリティ点検 (平成 28 年 4 月、平成 28 年 7 月、10 月、平成 29 年 1 月) <p>4 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。</p> <p>機構では、実地監査を行った上で、委託先及び再委託先に、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ている。</p> <p>5 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、社員研修等の取組</p> | <p>例えば公開メールアドレスを通じた内部システムへの攻撃を根本的に困難とする対策は、独自の創意工夫によるものであり、個人情報を含むファイルの外部対策の抜本的強化とあわせて、情報漏えい対策を質的に大きく前進させるものと認められる。</p> <p>全体を通じて、政府と同等レベルの情報セキュリティ対策体制の整備は、リソースに乏しい小規模法人にとって短期での実現は困難と考えられる中でこれを達成しただけではなく上回る対策を講じてきて、システムや運用上の対策のみならず、研修・訓練の回数についても頻度高く取り組んでいるところである。</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、初期の想定よりも適時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><課題と対応> なし</p> | |
|--|--|---|--|---|---|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | | <p>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 年度に引き続き 28 年度も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、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> | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | | | |
|------------|--|--|--|--|--|--|--|
| 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 | 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 | 23 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 | 571,000 枚 | |

| 3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 | 年度計画 | 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 | 評価 | 環境への配慮 | |
| 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。 | 環境への負荷の低減に資する原材料・部品を利用している物品等の調達の推進を盛り込んだ「環境物品等の調達の推進を図るための方針」及び温室効果ガスの排出削減等を盛り込んだ「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構がその事務及び事業に関する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）」 | 環境への負荷の低減に資する原材料・部品を利用している物品等の調達の推進を盛り込んだ「環境物品等の調達の推進を図るための方針」及び温室効果ガスの排出削減等を盛り込んだ「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構がその事務及び事業に関する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）」に基づき、 | <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第7条第1項の規定に基づき、平成28年度も「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。当該方針の達成に取り組み、全ての特定調達品目の目標を達成した。特に、コピー用紙、付箋紙等8品目は、当該方針の調達基準より高い水準の物品を調達した。</p> <p>また、特定調達物品以外も、納入事業者に一括納入や簡易包装を指導して納入回数等を減らし、できる限り環境への負担の少ない調達に努めた。</p> <p>2 温室効果ガスの排出削減等の取組</p> <p>「当面の地球温暖化に関する方針」（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、機構がその事務及び事業に関する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）を策定し、同計画に基づき、公共交通機関の利用の推進、エネルギー使用量の抑制、用紙類の使用量の削減等に努めた。温室効果ガス総</p> | <p><評定と根拠></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た。</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底、トナーカートリッジの回収・再利用等を実施し、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>機構においては、平成25年度から</p> | <p>評定</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><評定に至った理由></p> <p>《環境への配慮》</p> <p>環境に配慮した業務運営については、「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た上に、コピー用紙等23%の物品（35品目8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した。温室効果ガスの排出削減については、平成24年度実績値以下となっており（104%の達成率）、平成25年度から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を達成した（年平均22t（目標値24tより8.3%減））。</p> <p>用紙の使用枚数については、平成24年度比約26%の削減となっており、平成</p> | | |

| | | | | | | |
|--|--|---------------------------------|----------------------------|---|---|---|
| | | <p>に基づき、継続的に環境に配慮した業務運営を行う。</p> | <p>継続的に環境に配慮した業務運営を行う。</p> | <p>排出量（電気使用量）については、さらなる蛍光灯の間引きや、スイッチング工事（照明エリアの細分化）により照明の消灯等をきめ細かく管理し、平成 28 年度は、約 1 t（4.2%）を削減した。この結果、計画期間中の年平均を平成 24 年度実績（24 t）以下とするとの目標を大きく上回る実績（年平均 21.9 t（目標値 24 t より 8.8%減））となった。</p> <p>平成 28 年度の給与管理システムの更改調達にあたり、サーバの利用を取りやめて、サーバ台数を削減することで電気使用量を削減させることとした。</p> <p>平成 29 年度以降の温室効果ガスの排出削減等については、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、独立行政法人においても政府実行計画の趣旨を踏まえた率先的な取組が行われることが期待されていることを踏まえて、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構がその事務及び事業に関し温室効果ガスの排出削減等のため実行すべき措置について定める実施計画（平成 29 年度から平成 32 年度）を策定し、継続的に環境に配慮した業務運営を行う体制を整備した。</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 28 年度のコピー使用枚数は 571,000 枚と、平成 24 年度（776,000 枚）に比して 26.4%減となっており、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実績（年平均 649,125 枚（目標値 776,000 枚より 16.3%減））となった。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の周知（毎週 2 回）等により、職員の意識改革を促している。また、公用車の運行委託先企業と環境保全活動の意見交換を行うとともに、平成 29 年度の公用車運行に係る契約の調達に当たっては、環境物品等の調達の推進に関する基本方針（平成 29 年 2 月 7 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>28 年度までの温室効果ガス総排出量削減目標について、「当面の地球温暖化に関する方針」（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、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）を策定し、同計画に基づき取り組んだ結果、平成 25 年度から 28 年度までの機構の平均温室効果ガス総排出量は 21.9 トンで、平成 24 年度比でも 8.8%削減と年平均を平成 24 年度実績（24 t）以下とするとの目標を大きく上回る結果となった（達成度を計算した場合、平成 24 年度実績（24 t）以下とするとの目標に比して無限大となる）。また、平均値だけではなく各年度とも平成 24 年度実績（24 t）以下となっている。</p> <p>なお、政府は「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（ここにいう「現行の政府実行計画」とは、温室効果ガス総排出量については、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 28 年度までの機構の平均温室効果ガス総排出量は 21.9 トンで、平成 13 年度比ではないが機構の設立年度である平成 19 年度比では 39.2%削減となっており、政府目標に比べ達成度は 490%となる。このことから、温室効果ガス総排出量については、政府目標も大きく上回る効果と評価できる。</p> <p>平成 29 年度以降の温室効果ガスの排出削減等については、「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）を踏まえ、温室</p> | <p>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いう目標を達成した（年平均 649,125 枚（目標値 776,000 枚より 16.3%減））。</p> <p>よって、環境に配慮した業務運営が行われ、中期計画における所期の目標を達成したと認められる。</p> <p>《業務改善のためのイニシアティブ》 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、指導等を行った。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た。また、理事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）を実施（平成 28 年度は 3 回）した。</p> <p>役職員の業務改善のためのイニシアティブについては、理事長が年度当初及び年始の訓示、新任職員との面談等を行うことにより、機構のミッション等の浸透を図ったほか、役員及び管理職員が、役員懇談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。他にも、平成 29 年 2 月までに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するなど、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、中期計画における所期の目標を達成したものである。</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4-4 災害等の不測の事態の発生への対処」のとおり、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、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た。</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28年度は3回実施した。</p> <p>3 さらに、年度当初及び年始に理事長から全役職員に訓示を行い、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た。平成29年2月までに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を意見交換し、機構のミッション等を深く浸透させた。</p> | <p>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29年度から平成32年度）を策定し、継続的に環境に配慮した業務運営を行う体制を整備している。</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年度から平成28年度までの平均で平成24年度比16.3%削減）はこの目標に比して無限大となる。他の類似目標と比較すると、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28年度までの平均において、既に、この将来目標を63%上回る形で達成していることから、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>これらにより、機構は、環境に与える影響に配慮した業務運営に十二分に取り組んだものと評価した。</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た。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、指導等を行った。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</p> | <p><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p> |
|--|--|--|--|---|--|---|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|--|
| | | | | | | <p>参加した。また、理事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）を実施（平成28年度は3回）した。</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たものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p> | |
|--|--|--|--|--|--|---|--|

| |
|------------|
| 4. その他参考情報 |
| — |