

評価書

様式 1-1-1 中期目標管理法人 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・郵便局ネットワーク支援機構	
評価対象事業年度	年度評価	令和元年度（第3期）
	中期目標期間	平成29～令和3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	企画課長 菱沼 宏之 貯金保険課長 高田 義久
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 栗田 奈央子

3. 評価の実施に関する事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・役員から意見聴取を実施（R2.7.30）</li> <li>・4名の有識者（大学教授2名、弁護士1名、公認会計士・税理士1名）から意見聴取を実施（R2.7.30、R2.8.21）</li> </ul>

4. その他評価に関する重要事項
—

1. 全体の評価						
評価 (S、A、B、C、 D)	B：全体として概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				
		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
		B	B	B		
評価に至った理由	項目別評価は2項目がA、その他項目は全て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、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	該当なし
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	該当なし

様式 1-1-3 中期目標管理法 年度評価 項目別評価総括表様式

中期計画（中期目標）	年度評価					項目別調書No.	備考
	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		
I. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項							
1 郵便貯金管理業務	B	A	B			1-1	
(1) 委託先及び再委託先の監督	B	B	B			1-1	
(2) 資産の确实かつ安定的な運用	B	B	B			1-1	
(3) 周知・広報	A○	A○	A○			1-1	
(4) 情報の公表	B	A	B			1-1	
2 簡易生命保険管理業務	B	B	B			1-2	
(1) 委託先及び再委託先の監督	B	B	B			1-2	
(2) 資産の确实かつ安定的な運用	B	B	B			1-2	
(3) 周知・広報	B	B	B			1-2	
(4) 情報の公表	B	B	B			1-2	
3 郵便局ネットワーク支援業務	-	B	B			1-3	
(1) 交付金の交付及び払出金の徴収の円滑かつ确实な実施	-	A	B			1-3	
(2) 交付金及び払出金の額の算定の適正かつ确实な実施	-	B	B			1-3	

中期計画（中期目標）	年度評価					項目別調書No.	備考
	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		
II. 業務運営の効率化に関する事項							
(1) 業務経費等の合理化・効率化	A	A	A			2-1	
(2) 給与水準の適正化	B	B	B			2-2	
(3) 調達合理化	B	B	B			2-3	
III. 財務内容の改善に関する事項							
	B	B	B			3	
IV. その他の事項							
(1) 内部統制の充実・強化	B	B	B			4-3	
(2) 情報セキュリティ対策の推進	B	B	B			4-4	
(3) 災害等の不測の事態の発生への対処	B	B	B			4-5	

※1 重要度を「高」と設定している項目については、各評語の横に「○」を付す。  
 ※2 困難度を「高」と設定している項目については、各評語に下線を引く。  
 ※3 重点化の対象とした項目については、各標語の横に「重」を付す。  
 ※4 「項目別調書 No.」欄には、令和元年度の項目別評価調書の項目別調書 No. を記載。  
 ※5 「I-3 郵便局ネットワーク支援業務」は平成 30 事業年度に業務追加。

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-1	郵便貯金管理業務		
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）	—
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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
									予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）	352,143	645,374	656,007	
									経常利益（千円）				
									行政サービス実施コスト（千円）				
									従事人員数	30	38	38	

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	
1 郵便貯金管理業務（以下略）	1 郵便貯金管理業務（以下略）	1 郵便貯金管理業務（以下略）	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、(1)委託先及び再委託先の監督、(2)資産の確実かつ安定的な運用、(3)周知・広	(1) 委託先及び再委託先の監督【B】 (2) 資産の確実かつ安定的な運用【B】 (3) 周知・広報【A】 (4) 情報の公表【B】	<評定と根拠> 【B】 「周知・広報」については、所期の目標を上回る成果を得たものとし、その他の3項目については所期の目標を達成した。 なお、経常費用656,007千円については、削減対象外となっているもの*を除き、「2-1業務経費等の合理化・効率化」において評価している。 ※削減対象外となっている経常経費	評定 B <評定に至った理由> 「(3)周知・広報」は「A」、その他項目は「B」としたところ、中期目標において「重要度：高」としている「(3)周知・広報」において目標を上回る成果が得られたものとした。 なお、経常費用656,007千円については、削減対象外となっているものを除き、「2-1業務経費等の合理化・効率化」において評価している。

				報及び(4)情報の公表の各項目を実施したか。		<p>とは、周知・広報に係る費用のうち、旅費・交通費（ＩＣカード乗車券利用分に限る。）以外のものであり、具体的には、郵便貯金の早期払戻し促進のための挨拶状の発送に係る費用、ポスター・チラシ広告に係る費用、新聞広告の実施に係る費用等が該当する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし。</p>
--	--	--	--	------------------------	--	--

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-1	郵便貯金管理業務（委託先及び再委託先の監督）		
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・郵便局ネットワーク支援機構法第13条、第15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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度			29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
監督方針に基づき委託先等の郵便貯金の払戻し等に係る状況の確認等を行い、これらの状況について検証の実施	半期に1回以上		半期に1回 (2回実施)	半期に1回 (2回実施)	半期に1回 (2回実施)					予算額(千円)				
検証結果等を踏まえ監査項目の見直しの実施	毎事業年度1回以上		2回実施	2回実施	2回実施					決算額(千円)				
郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保を図るため委託先等の各地域エリアの实地監査	中期目標期間中1回以上		6エリアで実施 沖縄エリア 四国エリア 中国エリア 近畿エリア 北陸エリア 関東エリア	5エリアで実施 南関東エリア 東海エリア 信越エリア 東京エリア 九州エリア	4エリアで実施 東北エリア 北海道エリア 近畿エリア 中国エリア					経常費用(千円)	8,634	6,605	6,432	
										経常利益(千円)				
										行政サービス実施コスト(千円)				
										従事人員数	8	9	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																																											
<p>委託・再委託した郵便貯金の払戻し等の郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施すること。</p> <p>・委託先及び再委託先に対して、定期及び随時に、顧客情報管理、預金者からの苦情申告対応等の郵便貯金の払戻し等に係る状況の確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行うこと。</p> <p>・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、機構全体の経費の増大を招かないようにすること。</p> <p><b>【指標】</b></p> <p>・委託先及び再委託先における郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証を半期に1回以上行う。</p> <p>・委託先及び再委託先</p>	<p>委託・再委託した郵便貯金の払戻し等の郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、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（以下第1の1（1）において「委託先」という。）に対し、委託した業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う銀行業務と同等以上の質を引き続き確保することを求めることとする。また、郵便貯金管理業務の再委託先である日本郵便株式会社（以下第1の1（1）において「再委託先」という。）に対し、再委託された業務（再委託先が業務を再々委託する場合を含む。以下第1の1（1）において同じ。）について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先が行う銀行業務と同等以上の質を</p>	<p>委託・再委託した郵便貯金の払戻し等の郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、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（以下第1の1（1）において「委託先」という。）に対し、委託した業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う銀行業務と同等以上の質を引き続き確保することを求めることとする。また、郵便貯金管理業務の再委託先である日本郵便株式会社（以下第1の1（1）において「再委託先」という。）に対し、再委託された業務（再委託先が業務を再々委託する場合を含む。以下第1の1（1）において同じ。）について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先が行う銀行業務と同等以上の質を</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>・委託先及び再委託先における郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証を半期に1回以上行う。</p> <p>・委託先及び再委託先の監査項目の見直しを毎事業年度1回以上行う。</p> <p>・委託先及び再委託先の実地監査について、中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行う。</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>● 委託した郵便貯金管理業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う銀行業務と同等以上の質の確保を求めたか。また、再委託された郵便貯金管理業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先が行う銀行代理業務と同等以上の質の確保を求めたか。</p> <p>● 委託先及び再委託先に対する監督方針を定め、確認等を行</p>	<p>郵便貯金の月ごとの減少額及び毎月末の貯金残高は次のとおりであり、令和元年度中の減少額は3,312億円であった。</p> <p>令和元年度 (億円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>減少額</td> <td>286</td> <td>251</td> <td>535</td> <td>460</td> <td>371</td> <td>210</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>12,237</td> <td>11,986</td> <td>11,450</td> <td>10,989</td> <td>10,618</td> <td>10,407</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>減少額</td> <td>214</td> <td>186</td> <td>210</td> <td>215</td> <td>183</td> <td>183</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>10,193</td> <td>10,006</td> <td>9,795</td> <td>9,580</td> <td>9,396</td> <td>9,212</td> </tr> </tbody> </table> <p>※億円未満切り捨てのため、残高等が一致しない場合がある。</p> <p>※平成29年9月末で、全ての郵便貯金は満期となり、通常郵便貯金になっている。</p> <p>下記1のとおり、郵便貯金管理業務の委託先及び再委託先（以下「委託先等」という。）に対する監督方針を定め、下記2のとおり、委託先等に対して監督方針に基づき確認等を行い、必要に応じ、改善指導等を行うことにより、郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行業務の代理業務と同等以上の質を引き続き確保することを求めた。</p> <p>1 監督方針の策定</p> <p>郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、郵便貯金管理業務の委託先等に対する重点確認項目及び項目ごとのスケジュール、実地監査の項目の設定方針及び対象並びに監督に当たり留意する事項等を規定した平成31年度監督方針を定め、平成31年4月に郵便貯金管理業務の委託先である(株)ゆうちょ銀行に通知した。</p> <p>(重点確認項目)</p> <p>ア 顧客情報の管理</p> <p>イ 苦情申告対応</p> <p>ウ 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>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	減少額	286	251	535	460	371	210	月末残高	12,237	11,986	11,450	10,989	10,618	10,407		10月	11月	12月	1月	2月	3月	減少額	214	186	210	215	183	183	月末残高	10,193	10,006	9,795	9,580	9,396	9,212	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p><b>【B】</b></p> <p>委託先及び再委託先（以下「委託先等」という。）における顧客情報管理、預金者からの苦情申告対応等の郵便貯金の払戻し等に係る状況について、委託先等に対して、定期及び随時に、各種の報告を求めて確認・分析し、郵便貯金の払戻し等に係る態勢整備状況の検証を5月及び11月の2回行った。これらの結果も踏まえて実地監査を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行い、その改善状況については、その後実施した実地監査において確認を行った。</p> <p>委託先等の監査項目の見直しについては、実地監査の結果及び検証結果等を踏まえ、5月及び10月の2回行った。</p> <p>実地監査については、5エリア（平成29年度からの累計では、全13エリア中11エリアで実施）において、委託先等における郵便貯金管理業務の実施状況を監査した。監査対象拠点の選定に当たっては、前年度とのエリアの重複は避け、エリア内では過去に訪問実績が少ない県や地域を対象とするように努めたほか、委託先等の内部監査の結果やモニタリング結果等を参考にし</p>	<p>評定 B</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																																										
減少額	286	251	535	460	371	210																																										
月末残高	12,237	11,986	11,450	10,989	10,618	10,407																																										
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																										
減少額	214	186	210	215	183	183																																										
月末残高	10,193	10,006	9,795	9,580	9,396	9,212																																										

<p>託先の監査項目の見直しを毎事業年度1回以上行う。</p> <p>・委託先及び再委託先の実地監査について、中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行う。</p> <p>[指標設定の考え方]</p> <p>委託・再委託した郵便貯金の払戻し等の郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、委託先・再委託先の郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証及び監査項目の見直しを定期的に行うとともに、実地監査を全国において行うこととする。</p>	<p>引き続き確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>加えて、次のとおり、委託先及び再委託先（以下第1の1（1）において「委託先等」という。）に対する監督方針を定め、確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行うこととする。</p> <p>① 監督方針の策定</p> <p>事業年度ごとに委託先等に対する監督方針を定めることとする。監督方針においては、重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定する。</p> <p>なお、重点確認項目の設定に当たっては、業務の質の維持・向上及び適切性の確保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 確認等</p> <p>監督方針に基づき、委託先等に対して、定期及び随時に、顧客情報管理、預金者からの苦情申告対応等の郵便貯金の払戻し等に係る状況について、</p>	<p>引き続き確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>加えて、次のとおり、委託先及び再委託先（以下第1の1（1）において「委託先等」という。）に対する監督方針を定め、確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行うこととする。</p> <p>① 監督方針の策定</p> <p>委託先等に対する監督方針を定めることとする。平成31年度における重点確認項目は、次のとおりとし、項目ごとのスケジュールを設定する。</p> <p>(重点確認項目)</p> <p>ア 顧客情報の管理</p> <p>イ 苦情申告対応</p> <p>ウ 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>エ その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>オ 会計に関する業務の適正性</p> <p>② 確認等</p> <p>監督方針に基づき、委託先等に対し</p>	<p>い、必要に応じて改善を求める等の措置を行ったか。</p> <p>● 委託先及び再委託先における郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証を半期に1回以上行ったか。</p> <p>● 不適切な事例が判明した場合には、その原因等を分析し、必要に応じて改善を求める等の措置を行い、改善状況の検証を行ったか。</p> <p>・部内犯罪事案の発生原因等について分析し、必要に応じて再発防止策を講じるなどの改善を求めたか。</p> <p>● 委託先及び再委託先の監査項目の見直しを1回以上行ったか。</p> <p>● 中期目標期間中に、委託先及び再委託先の各地域エリアに1回以上実地監査を行うよう取り組んだか。</p> <p>● 委託先及び再委託先の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、全体の経費の増大を招かずに実地監査の充実を図ったか。</p>	<p>エ その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>オ 会計に関する業務の適正性</p> <p>2 確認等</p> <p>(1) 監査計画の策定及び監査項目の見直し</p> <p>監督方針を踏まえ、犯罪の防止態勢、顧客情報管理態勢、苦情申告等管理態勢、その他業務品質の確保に関する事項、会計業務の適正性を重点項目とする「平成31年度郵便貯金管理業務実地監査計画」を平成31年4月に策定した。その際、郵便貯金の残高に鑑み、平成31年度は平成30年度に引き続き、監査の重点を委託先の貯金事務センターが行う後方事務に置くこととし、具体的な監査項目や監査対象局所の選定に際しては、委託先等の実施した内部監査やモニタリングの結果等を活用し、効果的かつ効率的な実施に努めた。</p> <p>また、令和元年9月、監督方針の項目毎に書面監査項目と実地監査項目の別の整理等を行うとともに、書面監査の際の対応方針を盛り込む等し、名称を「実地監査計画」から「監査計画」に改めた。そして、次のとおり、令和元年9月及び11月に監査項目を見直した。</p> <p>9月：令和元年度上期を以って、平成29年度から通算して全地域エリアを訪問し、その実地監査結果等を踏まえ、全ての監査項目の内容を確認し、削除、追加、及び分割等の監査項目の見直しを行い、また、相続法改正を踏まえ「仮払い制度への対応」を追加した。</p> <p>11月：「犯罪収益移転防止法の関係事務の実施状況」の項目を「取引時確認」と「疑わしい取引」に分け、確認手法について書面及びヒアリングに実査を追加し、事務取扱状況のほか役職の指定状況や周知・指導状況を確認するなど内容を充実させた。</p> <p>なお、令和元年度は通期で実地監査を行い、特に不適切な事例については再発防止策を講じるなどの改善を求めた。</p> <p>(2) 書面監査（報告を受けての確認、ヒアリング）</p> <p>上記の重点確認項目について判明した不適切な事例のうち、重要案件（不祥事件、顧客情報漏えい、システム機器の障害）については随時、その他の案件については月毎、四半期毎又は半期毎に確認を行うことを定め、スケジュールどおりに確認を行い、原則として四半期毎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令和元年度の実地監査を行った。また、委託先等</p>	<p>て監査対象拠点を選定することにより、機構全体の経費の増大を招かないようにしつつ、効果的かつ効率的な実地監査の実施に努めた。</p> <p>委託先からの報告において、委託先等の対応が不十分と思われる事案については委託先に確認して是正指導を行い、必要に応じて実態確認を行った上で改善を求める等し、平成29年度下期監査結果を平成30年5月に、平成30年度監査結果を令和元年5月に委託先に通知し、さらなる改善を求めた。</p> <p>これらにより、委託した郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めたものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし</p>	
--	---	--	---	--	--	--



委託先等からの報告、実地監査等により確認等を行う。なお、これらの状況の検証を半期に1回以上行う。

不適切な事例が判明した場合には、その原因等を分析し、必要に応じて改善を求める等の措置を行い、改善状況の検証を行うこととする。

実地監査については、事業年度ごとに実地監査計画を定め、委託先等における郵便貯金管理業務の実施状況を監査することとする。

監査項目は、郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証結果等を踏まえ、毎事業年度1回以上見直すこととする。

また、全国的に郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保を図る観点から、中期目標期間中に、委託先等の各地域エリアに1回以上実地監査を行うこととする。

なお、監査業務の実施に当たっては、監査項目や監査対象拠点を選定する

て、定期及び随時に、顧客情報管理、預金者からの苦情申告対応等の郵便貯金の払戻し等に係る状況について、委託先等からの報告、実地監査等により確認等を行う。なお、これらの状況の検証を半期に1回以上行う。

不適切な事例が判明した場合には、その原因等を分析し、必要に応じて改善を求める等の措置を行い、改善状況の検証を行うこととする。

実地監査については、平成31年度における実地監査計画を定め、重点を貯金事務センター等の後方事務に置いて、上記①の重点確認項目の確認のため必要な項目その他業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため必要な項目について行う。

また、平成31年度内に、今中期目標期間中に全国13エリアに1回以上実地監査を行うという目標を達成した後においては、郵便貯金の払戻し等に

に平成30年度監査結果を通知し(令和元年5月)、不適切な事例について再発防止策を講じることなどの改善を求め、その結果については令和2年1月に報告を受け確認した。さらに、その後に実施した令和元年度の実地監査等において改善状況の確認を行った。

(3) 委託先等における郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証等

委託先等における顧客情報管理、郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証を、平成30年度下期における態勢整備状況(令和元年5月にとりまとめ)及び令和元年度上期における態勢整備状況(令和元年11月にとりまとめ)において実施した。

(4) 実地監査

ア 監査対象エリア等の選定

「平成31年度郵便貯金管理業務実地監査計画」に基づき、次のとおり、4エリア(平成29年度からの累計で令和元年度上期を以って13エリア全て実施となった。)、24局所及び委託先等の本社に対して実地監査を行った。

監査対象の選定に当たって、委託先については、前年度とのエリアの重複は避け、再委託先については、エリア内では過去に訪問実績が少ない県や地域を対象とするように努めた。対象拠点の選定は、委託先等の内部監査の結果やモニタリング資料等における事故発生状況、事務取扱件数等を参考にして選定した。

- 平成31年4月から令和2年3月

	東北 (5月)	北海道 (6月)	本社 (9月)	近畿 (10月)
委託先	エリア本1 貯金JC1 直営店 1	エリア本1 貯金JC1 CC 1	本社 1	貯金JC1 PTC 1 直営店 1
再委託先	郵便局 2	支社 1 郵便局 2	本社 1	支社 1 郵便局 1

	中国 (11月)	本社 (2月)	合計 24局所
委託先	貯金JC1 PTC 1	本社 1	本社 2 エリア本2 貯金JC4 PTC 2 CC 1 直営店 2
再委託先	支社 1 郵便局 1	本社 1	本社 2 支社 3 郵便局 6

※ PTC: パートナーセンター、エリア本: エリア本部、貯金JC: 貯金事務センター、CC: コールセンター、支社: 日本郵便株式会社

イ 本社監査の実施

令和元年9月に委託先等本社の各部の責任者等に

	<p>際に、委託先等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、機構全体の経費の増大を招かないようにする。</p>	<p>係る状況の検証結果等を踏まえ、監査項目を見直し、それに応じて監査対象拠点等を選定することとする。</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拠点を選定する際に、委託先等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。</p>		<p>中間ヒアリングを実施し、所管業務に対する認識を確認した。</p> <p>また、(2)、(4)の各監査で確認した事項を整理し、令和2年2月に委託先等本社に監査を実施した。その際、単に個々の発見事項の改善を求めるだけでなく、機構としての問題意識を明確にした上でヒアリングを実施した。</p> <p>(5) 重点確認項目の状況</p> <p>ア 顧客情報の管理</p> <p>顧客情報の管理については、「顧客情報の漏えい防止策を徹底するとともに、サイバー攻撃への対処等情報セキュリティ対策の充実・向上及び個人情報管理指針的確な履行」を監督方針で定め、委託先に求めた。</p> <p>(7) 顧客情報の漏えい等事案への対応等</p> <p>委託先等において顧客情報の漏えい等が発覚した際には、報告を受け事故の内容及び再発防止策について確認を行った。</p> <p>また、平成30年度の監査結果において、「過年度の顧客情報の管理※1」、「クロスセルの利用同意情報の管理※2」及び「電子ファイルの顧客情報の管理※3」の不備が委託先等で認められたため、情報紙及び研修等において、周知・指導に引き続き取り組むほか、モニタリングによる点検等において発見率の向上に努めることなどを求め、次のような取組がなされた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報紙による注意喚起を実施、DVD研修による研修を実施、自主点検による点検を実施。</li> </ul> <p>令和元年度の実地監査において確認したところ、「過年度の顧客情報の管理」及び「クロスセルの利用同意情報の管理」については、不備は認められなかったが、「電子ファイルの顧客情報の管理」(委託先)については、平成30年度に引き続き不備が認められたほか、「証拠書等保存箱の管理※4」(再委託先)についても不備が認められたことから、その改善を求めた。</p> <p>また、令和元年6月に発生した顧客情報誤廃棄(新勘定)の事故(振替払出書等の誤廃棄)を受け、郵便貯金管理業務に係る潜在的なリスクを踏まえ、北海道エリア(小樽貯金事務センター)、近畿エリア(大阪貯金事務センター)及び中国エリア(広島貯金事務センター)において、その再発防止</p>		
--	---	---	--	---	--	--

				<p>に向けた取組を確認したところ、特に問題は認められなかった。</p> <p>※1 保存期限を過ぎた紙媒体の顧客情報を保管している事案</p> <p>※2 個人情報利用同意書を取得すべき契約について、同意書を取得していない事案</p> <p>※3 顧客情報を含む電子ファイルを、パスワードを設定しないまま保存している事案</p> <p>※4 保存期限等を表示していないものや、封緘紙を貼付することなく証拠書等保存箱を保存している事案</p> <p>(イ) 総務省指針への対応</p> <p>「独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」については、平成30年10月に「独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」(総管情第85号(H16.9.14))が改正されたことを踏まえ、監督方針を改正し、同指針への的確な対応を定めることを定め、委託先に対応を求めた。</p> <p>具体的には、当該指針への対応状況を監査において確認したほか、委託先に対して、顧客情報の取扱いを含む外部委託先の一覧を求めた。また、令和2年1月に横浜貯金事務センターが外部委託している顧客情報媒体の溶解処理等の検査に機構職員2名が同行し確認したところ、特に問題は認められなかった。</p> <p>(ウ) 情報セキュリティ対策の実施状況</p> <p>情報セキュリティ対策について、人材育成、内部不正対策及び標的型攻撃メール対策の観点から研修や訓練等の取組を実施しているほか、サイバーセキュリティ管理態勢に関する専門家による第三者評価を実施していること、サイバーインシデントを想定した全社的な訓練等を実施していることを令和元年度の本社監査において確認した。</p> <p>イ 苦情申告等の対応</p> <p>苦情申告に対する対応については、「委託先等に対して迅速かつ的確に対応する」ことを監督方針で定め、委託先に求めた。</p> <p>委託先から毎日報告される苦情申告等の内容について、貯金部の管理者及び担当職員で報告受領の都度確認を行い、不適正な対応が懸念される事案についてはその都度対応部署に確認し、必要に応じて是正指導を行った(定期性郵便貯金の現存調査を行う際に、氏名だけでなく住所についても調査対象に</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>含めて確認することとなっているが、後者について確認がなされていなかった事案等)。</p> <p>また、平成 30 年度監査結果において、郵便局等に発生原因のある苦情を受け付けた貯金事務センターが、郵便局に依頼した当該苦情の管理について、処理の明確化を指摘したところ、以下の改善がなされた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務フローを改正してマニュアル(苦情等対応手続(貯金事務センター用)、苦情等対応マニュアル(貯金事務センター用))を改正(平成 31 年 4 月)。</li> <li>・貯金事務センターの自所検査項目に設定</li> <li>・貯金事務センターにおけるモニタリング項目に設定</li> </ul> <p>令和元年度の実地監査において確認したところ、不備は認められず、改善施策が効果をあげているものと認められた。</p> <p>その他、委託先等において、「苦情に係るシステムの入力状況」、「苦情申告への対応状況」及び「苦情申告内容の情報共有」等について確認したところ、特に問題は認められなかった。</p> <p>ウ 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>委託先等(再々委託先を含む。)の役職員による犯罪については、「委託先に対して徹底した調査解明を求めるとともに、再発防止策の徹底」を平成 31 年 4 月に監督方針で定め、委託先に求めた。</p> <p>令和元年度は、渉外の期間雇用社員が貯金預入金を受入計理せずに横領した事案、渉外社員が定期預金の払戻金を横領した事案、窓口社員が無証跡で預かっていた通常貯金の通帳から現金を払い戻して横領した事案、窓口社員が振替払込金を受入経理せずに横領した事案の計 4 件の犯罪が発覚した。これらについて委託先から報告書を受領し、ヒアリングを行い、更なる調査と再発防止を要請するとともに、事案の内容等を踏まえ、実地監査において部内犯罪の防止に向けた取組の状況を確認した。</p> <p>また、平成 30 年度の監査結果において、「預り証兼受付証の作成上の不備」及び「責任者承認の点検時の不備」など平成 29 年度と同様の不備が認められ、郵便局に対する周知・指導に引き続き取り組むほか、モニタリングによる点検等において発見率の向上に努めることなどを再委託先に求めたところ、次のような取組がなされた。</p>	
--	--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 預り証兼受付証の適正使用及び責任者承認の適正な点検について、防犯基本動作の項目に指摘事項に係る内容を追加、金融業務管理者研修において指導を実施、郵便局モニタリングにおいて確認を実施（再委託先）。 令和元年度の実地監査において確認したところ、上述の「責任者承認」については改善が認められたものの、「預り証兼受付証」については、引き続き再委託先において不備が認められたことから、その改善を求めた。その他「防犯指導の実施状況」、「所持品等点検」等について確認したところ、特に問題は認められなかった。</li> </ul> <p>エ その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>(ア) 業務品質の確保全般</p> <p>上記アからウに記載した事項のほか、「権利消滅に係る業務知識」、「預入限度額超過者に対する強制措置の実施」及び「事務事故発生後の指導状況」等について、実地監査において確認した。その結果、「権利消滅に係る業務知識」については、郵便局の社員が権利消滅の対象となる貯金や期間について認識が不十分である事案が認められたことから、情報紙や研修により定期的に周知・指導を実施するよう再委託先に改善を求めた。</p> <p>その他、「預入限度額管理」及び「現金過不足事故防止の取組」等について、態勢整備報告により委託先から報告を受け確認した。</p> <p>(イ) 業務の提供場所及び時間</p> <p>委託先等に対し、委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行代理業務と同等以上の提供場所及び提供時間を確保することを監督方針で定め、委託先に求めた。</p> <p>営業店等の一覧による確認及び実地監査において、業務の提供場所及び提供時間等について確認したところ、特に問題は認められなかった。</p> <p>(ウ) 犯罪収益移転防止法への対応</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）（以下「犯罪収益移転防止法」または「犯収法」という）への対応について、委託先等に対し「犯罪収益移転防止法令に定める事項の適切な履行」を平成31年4月に監督方針で定め、委託先に求めた。</p> <p>「犯収法」に定める特定事業者として、同法に定</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>める以下の措置を講じた。なお、令和元年度監査計画で、監査のための知識を向上させる観点で、監査担当者のスキルアップに努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特定事業者作成書面（平成31年2月策定）について、委託先の特定事業者作成書面の内容や、令和元年12月に公表された犯罪収益移転危険度調査書の内容を踏まえ改正を行った（平成31年4月及び令和2年2月）。</li> <li>・ 疑わしい取引の総務省への届出 3件</li> <li>・ 機構役職員に対する研修 2回（役員向け研修1回、職員・派遣社員向け研修1回）</li> <li>・ AML／CF T※関連の資格取得（1名）</li> <li>・ 初任の監査担当者に研修を実施（3回）</li> </ul> <p>また、委託先における犯収法の対応状況について、定期報告、態勢整備報告及び実地監査により確認を行った。</p> <p>※ 「マネーロンダリング／テロ資金供与防止」(Anti-Money Laundering / Counter Financing of Terrorism) を意味する言葉。</p> <p>(エ) 災害による被災者の支援</p> <p>災害の被災地域を対象に3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失くした被災者に対し、一定の要件を満たした場合に証書等の提示なしに払戻しを行う取扱い）を実施し、機構のホームページに掲載して周知した。</p> <p>オ 会計に関する業務の適正性</p> <p>(ア) 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>(イ) 地方公共団体貸付の弁済状況等の確認及び実地監査</p> <p>委託先から弁済等の月次財務データの報告を受けるとともに、融資施設について、書面調査結果を定期的に、個別案件の報告を随時受け、これらの適切性を確認した。</p> <p>また、委託先のエリア本部2か所に対して、実地監査を行った上で、地方公共団体貸付に係る情報の適正な管理を求めた。</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			
1-1	郵便貯金管理業務（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・郵便局ネットワーク支援機構法第13条、第14条、第26条、第27条、第28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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3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	4	4	4	

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	
郵便貯金に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き郵便貯金資産について、確実かつ安定的な運用を行うよう努めること。具体的には、機構法及び郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成17年法律第102号。以下「整備法」という。）により定められた運用方法（預金者貸付、国債	郵便貯金に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き郵便貯金資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙1）に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めることとする。	郵便貯金に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き郵便貯金資産について、郵便貯金資産の平成31年度運用計画（別紙1）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こととする。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 郵便貯金資産について、運用計画に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めたか。	中期計画及び年度計画に定める運用計画に従い、以下の方針を定め、実施した。 「平成31年度運用実施方針の主要事項」 ・ 資産の運用に当たっては、安全・確実性を重視するとともに十分な流動性を確保する。 ・ 運用方法は、ゆうちょ銀行に対する預金、地方公共団体に対する貸付け、有価証券又は預金への運用とする。 ・ 有価証券の購入時期については、金利情勢を勘案し、柔軟に対応する。 ① ゆうちょ銀行に対する預金：機構発足時から、保有する郵便貯金残高の全額を、特別貯金として預金しており、令和元年度末残高は、921,218百万円である。機構法第28条第2項及び独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構に関する省令（平成19年総務省令第98号）第36条の規定に基づき、毎月「特別貯金残高から地方公共団体貸付額	<評定と根拠> <b>【B】</b> 郵便貯金資産については、中期計画及び平成31年度年度計画で定める運用計画に基づき、並びに平成31年度運用計画に従い具体的な運用方法等を平成31年度郵便貯金資産の運用実施方針として定め、これを遵守した運用を行った。 これにより、郵便預金資金について、確実かつ安定的な資産運用を行ったものと評価した。 <課題と対応>	評定 B <評定に至った理由> 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	

<p>の売買、金融機関への預金、地方公共団体に対する貸付けに係る債権の保有等)の範囲内で、郵便貯金資産の運用計画に従った運用を行うこと。</p>				<p>を引いた額」以上の額の国債を担保として徴した。</p> <p>② 総務省認可を受けた金額の範囲内でゆうちょ銀行から借り入れた資金により地方公共団体への貸付債権を保有した。年度末残高は、439,734百万円である。</p> <p>① 権利消滅金としてゆうちょ銀行から当機構に振り込まれる資金等については、国債市場においてマイナス金利が続いているため、国債による運用は行わず、全額、ゆうちょ銀行の振替口座(無利子)に留め置いた。令和元年度末残高は21,588百万円である。</p>	<p>なし。</p>	
--	--	--	--	---	------------	--

4. その他参考情報



1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-1	郵便貯金管理業務（周知・広報）		
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・郵便局ネットワーク支援機構法第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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
平成29年4月1日時点で満期経過9年目以下、当該年度に15年目の預金者に早期払戻しを促す挨拶状を発送	・中期目標期間中に9年目以下の預金者に1回以上 ・15年目の預金者へは当該年度に発送		・2～9年目の全件 ・16～19年目の全件 ・11～14年目の一部 ・15年目の全件	・2年目及び11年目（払い戻していないもの）、12～14年目（昨年度の挨拶状発送分を除いた払い戻していないもの）、16～19年目（昨年度に挨拶状が到達した払い戻していないもの）の全件 ・3～9年目（昨年度に挨拶状が到達した払い戻していないもの）の一部 ・15年目（昨年度の挨拶状発送分を除いた	・2年目（払い戻していないもの）、19年目（昨年度に挨拶状が到達した払い戻していないもの）の全件 ・15年目（平成29年度又は昨年度に挨拶状が到達した払い戻していないもの）の全件				予算額（千円）				

				払い戻して いないもの)の全件											
上記の預金者と効果があると認められた際にはそれ以外の預金者にも挨拶状を発送	上記の預金者と合わせて中期目標期間中 240 万件以上		上記の預金者について 224 万件 (93.3%)	上記の預金者について 83 万件、昨年度からの累計で 307 万件(128%)	上記の預金者について 23 万件、平成 29 年度からの累計で 330 万件(138%)					決算額(千円)					
挨拶状を発送した預金者への実態調査の実施	初年度は 1,000 名以上に発送 次年度以降は有効性を見ながら調査票を発送		1,500 名 (150%)	30,000 名	50,000 名					経常費用(千円)	342,676	637,890	648,717		
転居等で届かなかった預金者への挨拶状の発送	住所調査の有効性が検証できた際には可能な限り実施		住所調査の有効性が検証できた	住所調査 25 万人調査完了 新住所が判明した預金者について挨拶状 3.4 万件送付(上記挨拶状の外数)	住所調査 46 万人調査完了 新住所が判明した預金者について挨拶状 23 万件送付(上記挨拶状の外数)					経常利益(千円)					
・預入期間を経過した郵便貯金の残存状況のHP公表 ・新聞広告等の実施	毎事業年度 1 回以上  新聞広告の実施		毎月HPへ公表  新聞広告 1 回	毎月HPへ公表  新聞広告 2 回 雑誌 1 回 TVCM 1 回	毎月HPへ公表 新聞広告 1 回 雑誌広告 1 回 ラジオCM 1 回					行政サービス実施コスト(千円)					
公共機関・各種団体等に広報施策・活動の連携実施	年 5 件以上		35 件	42 件	48 件					従事人員数	7	7	7		

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>民営化後も政府保証を継続することとしている民営化前に預入が行われた定額郵便貯金等の郵便貯金については、権利消滅を防止する観点から、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻し促進のため、引き続きその残存状況を適時に把握し、より効果的な周知・広報を実施することとする。</p> <p>具体的には、早期払戻しを促す挨拶状を、平成29年4月1日時点で満期後9年目以下の預金者に対して中期目標期間中に1回以上発送し、同期間中に満期後15年目を迎えた預金者に対して当該年度に発送する。それ以外も挨拶状の効果を検証した上で、効果認められた場合には可能な限り実施する。これにより、中期目標期間中に挨拶状を240万件以上発送する。</p> <p>また、挨拶状に係る施策を改善していくため、挨拶状を発送した預金者への実態調査を毎年行うこととする。なお、初年度</p> <p><b>【重要度：高】</b>民営化前に預入が行わ</p>	<p>郵便貯金の権利消滅を防止する観点から、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻し促進のため、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、より効果的な周知・広報を実施することとする。</p> <p>具体的には、早期払戻しを促す挨拶状を、平成29年4月1日時点で満期後9年目以下の預金者に対して中期目標期間中に1回以上発送し、同期間中に満期後15年目を迎えた預金者に対して当該年度に発送する。それ以外も挨拶状の効果を検証した上で、効果認められた場合には可能な限り実施する。これにより、中期目標期間中に挨拶状を240万件以上発送する。</p> <p>また、挨拶状に係る施策を改善していくため、挨拶状を発送した預金者への実態調査を毎年行うこととする。なお、初年度</p>	<p>郵便貯金の権利消滅を防止する観点から、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻し促進のため、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、より効果的な周知・広報を実施することとする。</p> <p>預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻しを促す挨拶状については、平成29年度及び平成30年度に挨拶状を発送していない満期後2年目の郵便貯金（平成29年度に満期となった郵便貯金）の預金者に平成31年度前半を目途に発送する。これにより、挨拶状をすべての預金者に発送したことを踏まえ、その到達状況、払戻し効果等を分析する。</p> <p>また、満期後15年目を迎えた預金者のうち到達可能な者に挨拶状を発送する。それ以外の預金者に対しても、挨拶状を再度発送する効果を検証し、効果が認められ得る</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、費用対効果を十分に検証した上で、より効果的かつ効率的な周知・広報活動を実施したか。</li> <li>● 満期後9年目以下及び満期後15年を経過した預金者に対</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、費用対効果を十分に検証した上で、より効果的かつ効率的な周知・広報活動を実施したか。</li> <li>● 満期後9年目以下及び満期後15年を経過した預金者に対</li> </ul>	<p>1 満期を経過した郵便貯金の預金者への個別周知等</p> <p>(1) 早期払戻しを促す挨拶状の発送</p> <p>令和元年度計画において発送の対象としている預金者全件（満期後2年目の郵便貯金（平成29年度に満期となったもの）で払い戻していないもの預金者、満期後15年目の郵便貯金（平成16年度に満期となったもの）で平成29年度又は平成30年度に送付した挨拶状が到達した払い戻していないもの預金者）に加え、平成30年度の実態調査の結果を踏まえ、挨拶状を再度発送する効果が認められうると判断された満期後19年目の郵便貯金（平成12年度に満期となったもの）で平成30年度に送付した挨拶状が到達した払い戻していないもの預金者全件を対象とし、令和元年6月、7月及び11月に、合計23万件的挨拶状を発送した。これにより中期目標期間中の挨拶状発送目標件数240万件に対して平成29年度からの累計で330万件発送し、目標達成割合は138%となった。</p> <p>令和元年6月、7月の満期後2年目の郵便貯金の預金者への挨拶状の発送により、挨拶状をすべての預金者に発送したこととなったが、郵便貯金を払い戻ししていない預金者に対する挨拶状の発送において、より高い訴求力を確保するため、令和元年11月の満期後15年目及び19年目の郵便貯金の預金者を対象とした挨拶状については、従来よりも大きな形状とするとともに、昨年度実施した実態調査の分析結果を踏まえ、預金者が証書等を紛失されている場合の郵便局等での手続方法を目立つように文面上に大きく記載したものとした。</p> <p>預金者対応に当たっては、専用フリーダイヤルを設け、年度中に8,651件の架電を受けた。</p> <p>挨拶状の到達状況は、満期後2年目の郵便貯金では、81.6%が到達しており、満期後経過年数が少ないものほど到達率が高い傾向であった。</p> <p>また、平成30年度に実施したアンケート調査結果に引き続き、令和元年度のアンケート調査結果でも、下記②①のとおり、郵便貯金の払戻しのきっかけとして挨拶状を多くの者が挙げているところであり、挨拶状が到着し、払い戻された郵便貯金につ</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p><b>【A】</b></p> <p>早期払戻しを促す挨拶状の送付については、令和元年度計画にしたがって、払い戻していない満期後2年目の郵便貯金の預金者全件、満期後15年目の郵便貯金（平成29年度又は平成30年度に送付した挨拶状が到達した払い戻していないもの）の預金者全件、満期後19年目の郵便貯金で平成30年度に送付した挨拶状が到達した払い戻していないもの）の預金者全件、満期後19年目の郵便貯金で平成30年度に送付した挨拶状が到達した払い戻していないもの）の預金者全件を対象として合計23万件的挨拶状を発送し、中期目標の240万件以上の発送目標に対して、累計で330万件、138%の達成率となった。</p> <p>満期後15年目及び19年目の郵便貯金の預金者を対象とした挨拶状については、より高い訴求力を確保するものに改善した。</p> <p>実態調査における調査票の発送においては、挨拶状が到着して郵便貯金を払い戻した預金者・払い戻していない預金者の双方を調査対象にし、発送対象を50,000名として調査を行うとともに、保有する預金者データを分析して預金者の実態把握に努めた。</p> <p>住所調査においては、平成29年度に不着となった挨拶状の預金者（平成30年度</p>	<p>評定 A</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>預入期間を経過した郵便貯金の残存状況については、委託先であるゆうちょ銀行から報告を受け、対象月の翌月中旬に満期を経過した郵便貯金について元（満期前）の郵便貯金の種類別の残存状況等を機構のホームページに掲載して公表するとともに、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。</p> <p>早期払戻しを促す挨拶状については、令和元年度計画にしたがって、払い戻していない満期後2年目の郵便貯金の預金者全件、満期後15年目の郵便貯金（平成29年度又は平成30年度に送付した挨拶状が到達した払い戻していないもの）の預金者全件、満期後19年目の郵便貯金で平成30年度に送付した挨拶状が到達した払い戻していないもの）の預金者全件を対象として合計23万件的挨拶状を発送し、中期目標の240万件以上の発送目標に対して、累計で330万件、138%の達成率となっている。</p> <p>挨拶状を発送した預金者への実態調査については、前年度の調査結果を踏まえ、アンケート調査の対象者数を年度目標の10,000名以上に対して50,000名とし、令和元年12月に調査票を発送し、令和2年1月までに10,500通を回収し、結果を分析し、大きな形状の挨拶状の送付が効果的であることなどの結果を得ている。</p> <p>転居した預金者に対する周知の方策として、平成29年度に発送し、届かなかった挨拶状の預金者（平成30年度に満期後20年となるものの預金者を除く。）を対象に行った平成30年度の住所調査のうち、同年度内に調査を開始したが完了しなかった15万名の調査を継続するとともに、同年度内に調査を開始できなかった16万名の調査を開始し、いずれの調査も終えている。また、平成30年度に発送し、届かなかった挨拶状の預金者15万名を対</p>	

<p>れた定額郵便貯金等の郵便貯金については、民営化後も政府保証を継続することとしているが、満期後一定期間を経過した後、機構が預金者に対し催告し、その催告を発送した日から2月以内になお払戻しのない場合は預金者の権利が消滅することから、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻しが促進されるよう、より効果的な取組を実施する必要がある。</p> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎事業年度1回以上周知する。</li> <li>・預入期間を経過した郵便貯金の預金者に早期払戻しを促す挨拶状を、中期目標期間中に240万件以上発送する。</li> <li>・挨拶状を発送した預金者への実態調査を、初年度1000人以上を対象に行い、次年度以降は、初年度の調査結果を踏まえ、より効果的な把握方法を検討の上行う。</li> </ul> <p>[指標設定の考え方]</p>	<p>は1,000名以上の預金者に対して調査票を発送することとし、次年度以降は、初年度の調査結果を踏まえ、より効果的な把握方法を検討の上行うこととする。</p> <p>さらに、転居等のため挨拶状が届かなかった預金者に対しても周知するために住所調査を行うことの有効性について検証を行い、効果が認められた場合には可能な限り実施する。</p> <p>これらの預金者への個別周知施策に加え、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を、毎事業年度1回以上ホームページにおいて公表するとともに、新聞広告等の広報施策を実施する。</p> <p>郵便局その他の施設や広報媒体を通じた幅広い広報を推進する。</p> <p>この一環として、公共機関・各種団体等に対し、年5件以上の広報施策・活動の連携を図る。</p> <p>広報に当たっては、実際に窓口において満期を迎えた貯金を受け取った</p>	<p>場合は権利消滅までの期間が短い者に重点を置き発送することとする。</p> <p>さらに、引き続き挨拶状を発送した預金者へのアンケート調査(10,000名以上)を行うほか、保有する預金データを分析するなどして預金者の実態を今中期目標期間の見込み業務実績等報告書で提示できるように努める。</p> <p>住所調査については、挨拶状が届かなかった預金者のうち、平成30年度までに調査を行っていない預金者から20万名以上について実施することとする。</p> <p>これらの預金者への個別周知施策に加え、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況をホームページにおいて公表するとともに、新聞広告等の広報施策を実施する。</p> <p>郵便局その他の施設や広報媒体を通じた幅広い広報を推進する。</p> <p>この一環として、公共機関・各種団体等に対し、5件以上の広報施策・活動の</p>	<p>する挨拶状を発送し、それ以外の預金者に対しても挨拶状の効果を検証した上で、効果が認められた場合には可能な限り実施したか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 預入期間を経過した郵便貯金の預金者に早期払戻しを促す挨拶状を、中期目標期間中に240万件以上発送するよう、取り組んだか。</li> <li>● 挨拶状を発送した預金者への実態調査について、前年度の調査結果を踏まえ、より効果的な把握方法を検討の上行ったか。</li> <li>● 転居等のため挨拶状の届かなかつた預金者に対しても周知するために住所調査を行うことの有効性について検証を行い、効果が認められた場合には可能な限り実施したか。</li> <li>● 預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を1回以上公表したか。また、新聞広告等の広報施策を実施したか。</li> <li>● 幅広い広報を推進するために、公共機関・各種団体等に対し、年5件以上の広報施策・活動の連携を図ったか。</li> <li>● 窓口において満</li> </ul>	<p>いては、挨拶状がその払戻しに有効であったと考えられる。</p> <p>(2) 預金者の実態調査</p> <p>アンケート調査の対象者数を年度目標の10,000名以上に対して50,000名とし、令和元年12月に調査票を発送し、令和2年1月までに10,500通を回収し、結果を分析した。その結果から判明したことの概要は、以下のとおり。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 郵便貯金を払い戻したと回答した者の85%は、挨拶状が払戻しのきっかけとなったとしている。満期後11年目から19年目の郵便貯金については73%、満期後2年目の郵便貯金については78%、住所調査により新住所が判明し挨拶状を送付した者では90%、また、従来よりも大きな形状の挨拶状を送付した者においては84%が、挨拶状が払戻しのきっかけとなったとしている。</li> <li>② 満期後11年目から19年目の郵便貯金について、払戻しをしていない理由として、「満期後20年2か月経つと払戻しを受けられなくなることを知らなかった」が、挨拶状を読んだと回答した者においては33%、挨拶状を読んでいない・覚えていないと回答した者においては57%と多く挙げられている。</li> </ol> <p>また、前者では「時間なし・面倒」等の自分自身の意思・都合と考えられる理由が最も多くなっている(71%)が、後者では、「満期を経過していることを知らなかった」「郵便貯金を持っていることを知らなかった、忘れていた」も多く、「満期後20年2か月経つと払戻しを受けられなくなることを知らなかった」を含め、情報・知識の不足と考えられる理由が最も多くなっている(86%)。</p> <p>また、上記アンケート調査のほか、保有する預金データから預金者の年齢や郵便貯金の保有金額の分布の分析等を進め、預金者の実態把握に努めた。</p> <p>(3) 住所調査の実施</p> <p>平成29年度に発送し、届かなかつた挨拶状の預金者(平成30年度に満期後20年となるものの預金者を除く。)を対象に行った平成30年度の住所調査のうち、同年度内に調査を開始したが完了しなかつた15万名の調査を継続するとともに、同年度内に調査を開始できなかつた16万名の調査を開始し、</p>	<p>に満期後20年となるものの預金者を除く。)を対象に行った平成30年度の住所調査のうち調査が完了しなかつた預金者の調査を継続するとともに、同年度内に調査を開始できなかつた預金者及び平成30年度に不着となった挨拶状の預金者(令和元年度に満期後20年となるものを除く。)を対象に、令和元年度末までに、年度計画の20万名以上に対して合計31万名(前年度からの調査継続分を除く)の調査を終え、新住所が判明した預金者には挨拶状を送付した(23万件)。</p> <p>預入期間を経過した郵便貯金の残存状況は、毎月ホームページで公表した。</p> <p>広報活動においては、新聞広告は、昨年度より地方紙を34紙追加し、全世帯に占める新聞購読世帯数の割合を全国で62.3%(平成30年度は60.5%)に拡大して実施した。</p> <p>周知用ポスターの掲示及び周知用チラシの配備は、ポスターは106局拡大した22,113局、チラシは70局拡大した22,305局で実施した。</p> <p>さらに、総務省、日本郵政グループ、消費者団体、老人福祉施設等の協力を得て周知を図る(計48施策を実施)とともに、総務省と連携して政府広報の実施等にも取り組んだ(6施策を新規実施)。</p>	<p>象に住所調査を開始し、調査を終えている(年度内の調査実施は、年度計画の20万名以上に対して、合計31万名(前年度からの調査継続分15万名を除く))。この結果を受けて、同じ地方自治体内で新住所が判明した預金者には挨拶状を送付し、他の地方自治体への転居が判明した預金者については、民間金融機関の休眠預金に対する通知対応を参考に一定金額以上のものを対象に転居先の地方自治体に対して住所調査を行い、新住所が判明した預金者に挨拶状を送付している(住所調査経由の挨拶状発送は、23万件)。</p> <p>広報施策については、新聞広告は、昨年度より地方紙を34紙追加し、全世帯に占める新聞購読世帯数の割合を全国で62.3%(平成30年度は60.5%)に拡大して実施している。周知用ポスターの掲示及び周知用チラシの配備は、ポスターは106局拡大した22,113局、チラシは70局拡大した22,305局で実施している。さらに、総務省、日本郵政グループ、消費者団体、老人福祉施設等の協力を得て周知を図る(計48施策を実施)とともに、総務省と連携して政府広報の実施等にも取り組んでいる。</p> <p>また、実施した周知・広報施策については、ゆうちょ銀行のコールセンターへの照会状況等を把握するとともに、施策の実施直後に計3回Webアンケート調査を実施し、その結果(各施策で「貯金を受け取りに行った」等の何らかの行動をした者の割合・人数等)と、各施策に要した費用を、合わせて分析している。</p> <p>こうした取組の結果、払戻金額は順調に増加傾向にあること(郵便貯金の残存状況:平成30年度末が12,524億円→令和元年度末が9,212億円)も踏まえ、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻し促進のため、その残存状況を適時に把握し、より効果的な周知・広報を実施しており、所期の目標を上回る成果が得られたものと認められる。</p>
---	--	--	--	--	--	--

<p>権利消滅を防止する観点から、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻しを促すため、その残存状況を定期的に周知するほか、第2期中期目標期間中に行っていた満期後15年を経過した全預金者に対する挨拶状の発送を、満期後9年目以下の全預金者に対しても行うとともに、それ以外の預金者に対しても効果を検証した上で可能な限り行い、挨拶状を発送した預金者への実態調査を毎事業年度行うこととする。</p> <p>※満期後15年を経過した預金者に対する挨拶状の第2期中期目標期間中の発送件数:約40万件(予定)</p> <p>※満期後9年目以下の預金者数(平成20年度～27年度満期分):約200万件(平成28年9月現在)</p>	<p>方に対する実態調査等を行い、費用対効果を検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めることとする。</p>	<p>連携を図る。広報に当たっては、実際に窓口において満期を迎えた貯金を受け取った方に対する実態調査等を実施する。</p>	<p>期を迎えた貯金を受け取った方に対する実態調査等を行い、費用対効果を検証しつつ、より効果的かつ効率的な広報の実施に努めたか。</p>	<p>いずれの調査も終えた。また、平成30年度に発送し、届かなかった挨拶状の預金者15万名を対象に住所調査を開始し、調査を終えた(年度内の調査実施は、年度計画の20万名以上に対して、合計31万名(前年度からの調査継続分15万名を除く))。</p> <p>この結果、同じ地方自治体内で新住所が判明した預金者には挨拶状を送付し、他の地方自治体への転居が判明した預金者については、民間金融機関の休眠預金に対する通知対応を参考に一定金額以上のものを対象に転居先の地方自治体に対して住所調査を行い、新住所が判明した預金者に挨拶状を送付した(住所調査経由の挨拶状発送は、23万件)。</p> <p>(4) その他</p> <p>挨拶状等の発送等に係る顧客情報の厳正な管理を求めるため、11月から12月にかけて外部委託先の業者に対し実地監査を行い、不備がないことを確認した。</p> <p>2 郵便貯金の残存状況の公表</p> <p>委託先であるゆうちょ銀行から報告を受け、対象月の翌月中旬に満期を経過した郵便貯金について元(満期前)の郵便貯金の種類別の残存状況等を機構のホームページに掲載して公表するとともに、満期を経過した郵便貯金の早期受取りを呼びかけた。</p> <p>3 新聞広告等の広報施策、施設や広報媒体を通じた幅広い広報の推進</p> <p>機構の独自施策のほか、総務省、消費者庁、日本郵政グループ、消費者団体、老人福祉施設、独立行政法人等に協力を要請し、連携して周知・広報を実施した。(★は令和元年度新規施策)</p> <p>また、政府広報のテーマ募集への応募を総務省に依頼し、複数の媒体での広報機会を得るなどの施策実施に取り組んだ。</p> <p>広報施策の実施に当たっては、委託先等と情報を共有し、郵便局窓口等での説明や手続、ゆうちょコールセンターでの問合せ対応などに遺漏のないよう準備を徹底した。</p> <p>(1) 機構において実施した周知・広報施策</p> <p>① 新聞広告の実施</p> <p>令和元年8月に全都道府県において、前年度より地方紙を34紙拡大して実施した(全国紙5紙、ブロック紙5紙、地方紙66紙の主に朝刊に掲載。全世帯数に占める新聞の購読世帯数の割合が全国で</p>	<p>実施した広報施策は、ゆうちょ銀行のコールセンターへの照会状況等を把握するとともに、施策の実施直後に計3回Webアンケート調査を実施し、結果を分析した。</p> <p>これらにより、郵便貯金の権利消滅を防止する観点から、預金者に直接気付きの機会をもたらすことを始めとする預金者に対する効果的・効率的な周知・広報の実施に十二分に取り組み、その結果も分析し、年度計画を上回る成果を得たものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし。</p>	
---	--	---	--	--	--	--

				<p>62.3%（平成30年度は60.5%）。広告実施期間中、1日約280件の権利消滅に係る照会がゆうちょ銀行コールセンターにあった（平常月は1日約20件）。</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示</p> <p>令和元年8月5日から9月1日まで、全都道府県の郵便局及び簡易郵便局22,113局（ポスターの掲示可能な局全局。平成30年度は22,007局）に掲示した。</p> <p>また、平成31年4月1日から令和2年3月31日まで、ゆうちょ銀行の全店舗（233店舗）に掲示した。</p> <p>③ 周知用チラシの郵便局・ゆうちょ銀行店舗への備え置き</p> <p>令和元年8月5日から9月1日まで、全都道府県の郵便局及び簡易郵便局22,305局（チラシを備え置くことが可能な局全局。平成30年度は22,235局）に備え置いた。</p> <p>また、平成31年4月1日から令和2年3月31日まで、ゆうちょ銀行の全店舗（233店舗）に備え置いた。</p> <p>④ ★チラシ配布</p> <p>令和元年8月15日から8月28日の期間で、東京管内の郵便局10局の主に貯金窓口で、周知用チラシの配布を行った。</p> <p>⑤ 雑誌広告</p> <p>令和2年2月25日に週刊女性自身、2月27日に週刊文春及び週刊新潮、3月2日に月刊ESSEに広告を掲載した。</p> <p>⑥ ★ラジオCM</p> <p>40秒のラジオCMを令和2年2月10日から2月21日まで、茨城県、静岡県、京都府及び広島県のAM・FM7放送局で合計約100本放送した。</p> <p>⑦ 街頭大型電光掲示板広告の実施</p> <p>横浜駅西口の「G-vision」への広告文の表示を行った。（平成31年4月）</p> <p>⑧ 名刺の活用</p> <p>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を印刷した。</p> <p>⑨ 機構の封筒の活用</p> <p>従来から郵便貯金と簡易生命保険の早期払戻しを促すお知らせを同一欄に掲載していたが、平成31</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>年4月以降機構が使用する封筒については、郵便貯金と簡易生命保険に関するお知らせを個別に掲載し、郵便貯金の早期払戻しを促す内容が明確に伝わるようにした。</p> <p>(2) 関係省庁・団体等と連携して実施した広報施策 次のとおり、関係省庁・団体等と連携して広報を展開した。(48件)</p> <p>① 政府広報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★読売オンラインに広告を掲載(令和元年5月)</li> <li>★首相官邸メールマガジン、首相官邸LINEで記事を配信(令和元年7月、10月、令和2年1月)</li> <li>★内閣官房Twitterで首相官邸LINE記事をツイート(令和元年8月)</li> <li>★政府広報ラジオ番組でCMを放送(令和元年12月)</li> <li>・視覚障がい者向け音声広報(CD)※に広告を掲載(令和2年3月)</li> </ul> <p>※点字図書館等に配布される内閣府大臣 官房政府広報室が企画・制作している視覚障害者向け音声広報CD「明日への声」。</p> <p>② 総務省</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・合同庁舎2号館のオートスライドに周知用ポスター画像を掲載(通年)</li> <li>・合同庁舎2号館の周知スペースに周知用ポスターを掲示(通年)</li> <li>・広報誌「総務省」に記事・お知らせを掲載(令和元年10月、令和2年1月)</li> <li>★地方行政評価局の行政相談員全体会議で資料配布(令和元年5月)</li> <li>・地方行政評価局の行政相談員ブロック会議において資料配布(令和元年7月～10月)</li> </ul> <p>③ 消費者庁</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費行政ブロック会議(6か所)で資料配布(令和元年10月～11月)</li> <li>・消費生活センター所長会議(6か所)で資料配布(令和元年10月～11月)</li> </ul> <p>④ 日本郵政グループの施設及び関連団体</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゆうちょ財団のセミナー等で周知用チラシを配布(通年)</li> <li>・郵政博物館に周知用チラシを備え置き(通年)</li> <li>・有馬切手文化博物館に周知用チラシを備え置き(通年)</li> <li>・全かんぼの宿に周知用チラシを備え置き(令和</li> </ul>	
--	--	--	--	---	--

				<p>元年 11 月～令和 2 年 3 月)、周知用ポスターを掲示 (令和 2 年 1 月～3 月)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全通信病院に周知用チラシを備え置き (令和元年 11 月～令和 2 年 3 月)、周知用ポスターを掲示 (令和 2 年 1 月～3 月)</li> </ul> <p>⑤ 全国地域婦人団体連絡協議会 機関誌に広告を掲載 (令和 2 年 3 月)</p> <p>⑥ 日本点字図書館 視覚障がい者向け雑誌及び会員向けサイト※に音声広告を掲載 (令和 2 年 2 月～3 月)</p> <p>※視覚障がい者向け雑誌: 日本点字図書館が作成している視覚障害者向け録音雑誌 (CD) 「にってんデイジーマガジン」</p> <p>※会員向けサイト: 「サピエ図書館」(全国視覚障害者情報提供施設協会が運営する視覚障害者情報総合ネットワーク「サピエ」のサービスのひとつで、インターネットを経由して点字・録音図書 of 配信)</p> <p>⑦ 老人福祉施設等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国有料老人ホーム協会 会員メールマガジン及び同協会HPで周知 (令和元年 5 月) 同協会の消費者相談ブース (2 か所) に周知用ポスターを掲示 (令和元年 5 月) 個人会員 (約 7,500 人) へ周知用チラシを送付 (令和元年 9 月)</li> <li>・全国老人保健施設協会 会員メールマガジン及び同協会HPで周知 (令和元年 5 月) 会員施設 (約 3,700 か所) 内に周知用ポスターを掲示 (令和元年 12 月)</li> <li>・全国老人福祉施設協議会 会員メールマガジンで周知 (令和元年 12 月) 会員施設 (約 11,000 か所) 内に周知用ポスターを掲示 (令和元年 12 月)</li> <li>・国立病院機構 国立病院機構の全病院内において周知用ポスターを掲示 (令和元年 12 月)</li> <li>・サービス付き高齢者向け住宅協会 会員メールマガジン及び同協会HPで周知 (令和元年 12 月) 協会のサービス付き高齢者向け住宅 (約 1,600 か所) 内に周知用ポスターを掲示 (令和元年 12 月)</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--



				<p>⑦ 日本郵便株式会社</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 30 年 1 月に締結した覚書に基づき、権利消滅金の発生抑止のための協力施策について進捗状況を確認した。(令和 2 年 2 月)</li> <li>・日本郵便HPの 3 か所に機構HPにリンクするバナーを掲載(平成 30 年 10 月～令和 4 年 3 月末の予定)</li> <li>・郵便局に配備される転居届に権利消滅制度について広告を掲載(平成 31 年 3 月～令和元年 5 月、令和 2 年 3 月～6 月)</li> <li>・権利消滅制度及び早期受取りについて、郵便局管理者研修(平成 31 年 4 月～令和元年 8 月)、短時間研修(令和元年 8 月)、簡易局業務研究会(令和 2 年 1 月～3 月)、郵便局長会議(令和 2 年 3 月)で周知</li> <li>・日本郵便が作成する郵便局での義務的掲示物のポスターに権利消滅制度について記載(通年)</li> </ul> <p>(3) 広報調査の実施等</p> <p>施策実施直後に 3 回(令和元年 6 月、10 月、令和 2 年 3 月)、施策実施時点で郵便貯金を保有していた預金者等に対し、実施した周知広報施策の認知度、内容の理解度等について Web アンケート調査を実施し、結果を分析した</p> <p>広告を掲載する媒体の種類により、掲載する情報の量、広告を視聴できる人の範囲、掲載期間・時間が異なり、また、調査対象も異なるが、新聞広告は 20%弱、ポスター・チラシ・雑誌広告は 35%前後、ラジオCM・転居届広告は 20%前後の回答者に認知されており、各施策において広告を認知した人の 70%以上が「郵便貯金には払戻しに期限がある」こと等の広告の内容を理解されている。施策により幅はあるものの、回答者の 11%から 29%は広告を見て「貯金を受け取りに行った」等何らかの行動を起こしており、いずれも有効な施策であることが確認された。</p> <p>今後の広告の実施においても、各広告媒体の特性を踏まえることが肝要なものと考えられる。</p> <p>(4) 費用対効果</p> <p>広報施策の契約については、原則、一般競争入札で契約しており、契約価格の低廉化に努めた。</p> <p>広報実施施策については、各施策に要した費用及び上記(3)の広報調査により各施策で「貯金を受け取</p>	
--	--	--	--	---	--

					りに行った」等の何らかの行動をした者の割合・人数を把握。こうした数値も踏まえつつ、効率的かつ効果的な施策の実施に引き続き努めていく。		
--	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-1	郵便貯金管理業務（情報の公表）		
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・郵便局ネットワーク支援機構に関する省令第17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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
HP掲載内容の検証	毎事業年度1回以上		2回	6回					予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）	832	878	858	
									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	18	18	

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	
郵便貯金の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、透明性を高める観点から、国民に対して実施状況を明らかにするとともに、利用者に対してサービス内容等に関する情報を提供するため、取扱営業所数、業務の内容等、上述の目的を達するために必要	① 郵便貯金の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、透明性を高める観点から、国民に対して実施状況を明らかにするとともに、利用者に対してサービス内容等に関する情報を迅速に提供するため、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務	① 郵便貯金の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、透明性を高める観点から、国民に対して実施状況を明らかにするとともに、利用者に対してサービス内容等に関する情報を迅速に提供するため、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務	<主な定量的指標> ・ホームページについての閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行う。  <その他の指標> —  <評価の視点> ● 機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に關す	1 機構の経営内容等に関する情報の公表（独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構に関する省令（以下「省令」という。）第17条に基づく経営情報を除く） 平成30年度の機構の組織、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等に関する機構の取組（省令第17条に基づく経営情報を除く）については、平成30事業年度事業報告書に盛り込み、総務大臣による財務諸表の承認（令和元年8月30日）直後の同年9月3日に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（平成30事業年度事業報告書の作成は「独立行政法人の事業報告に関するガイドライン」の施行を1年先取りした取組である。） 平成30事業年度財務諸表は、独立行政法人通則法第	<評定と根拠> <b>【B】</b> 前年度の機構の経営内容に関する情報は、総務大臣による財務諸表の承認から2か月以内に公表した。さらに、当該情報の多くは、「独立行政法人の事業報告に関するガイドライン」の施行を1年先取りして作成した平成30事業年度事業報告書に盛り込み、総務大臣による財務諸表の承認後速やかに公表した。これらの情報はいずれもホームペー	評定 B <評定に至った理由> 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	

<p>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、充実した情報を分かりやすく、迅速に提供することに努めること。</p> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページについての閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行う。</li> </ul> <p>[指標設定の考え方]</p> <p>郵便貯金の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、分かりやすい掲載となるよう、毎事業年度ホームページの内容を検証することとする。</p>	<p>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毎事業年度公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表について通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。</p> <p>② ①の情報の公表に当たっては、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充実した内容となるよう、ホームページについての閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行うこととする。</p>	<p>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公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報のうち、独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構に関する省令（以下「省令」という。）第17条第1項に規定する情報の公表は、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の情報の公表に当たっては、情報を記載した書類の機構への備え付けのほか、ホームページを積極的に活用することとする。また、ホームページは、利用者に分かりやすく充実した内容となるよう、ホームページについての閲覧者からの意見若しくはアクセス状況調査等により、掲載内容の検証を1回以上行うこととする。</p>	<p>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、直近の事業年度に係る財務諸表について総務大臣の承認を受けた日から2月以内に公表したか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ホームページを積極的に活用した情報提供を行ったか。ホームページは、利用者に分かりやすく充実した内容となるよう、閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を1回以上行ったか。</li> </ul>	<p>38条第3項の規定に基づき、総務大臣による財務諸表の承認（令和元年8月30日）直後の同年9月3日に機構の情報公開室に備え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>令和元年10月、機構の概要を紹介したパンフレットを作成の上、ホームページで公表した。</p> <p>独立行政法人通則法の規定及び国会附帯決議等に基づき、業務方法書、中期計画、年度計画、役職員の給与の支給基準、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、機構による入札の結果等について、ホームページで公表した。</p> <p>2 機構の経営内容等に関する情報の公表（省令第17条に基づく経営情報）</p> <p>機構の行う郵便貯金管理業務の状況を示す指標（省令第17条に基づく経営情報）については、総務大臣による財務諸表の承認（令和元年8月30日）後2か月以内の同年9月30日に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>3 郵便貯金管理業務に係るホームページ掲載内容の改善等</p> <p>毎月、機構ホームページのアクセス状況調査により取得した同ホームページ内のコンテンツへのアクセス順位等を分析し、掲載内容について以下の見直しを行った。</p> <p>① 「機構の名称変更に関するお知らせ」を削除する一方で、「郵便貯金の払い戻しのお知らせのアイコンを上方に設置するなど、トップページのレイアウトの見直しを行い、閲覧者が必要とする情報へ容易かつ速やかにアクセスできるよう変更した（令和2年3月）。</p> <p>② 機構ホームページの各階層のページにどのような情報が掲載されているか分かり難く、HP閲覧者が必要とする情報へ容易にアクセスできないと考えられたため、目次ページを作成し、郵便貯金関係の各ページ、ファイル名を記載、そこからリンク、ダウンロードできるようにした（令和2年3月）。</p> <p>③ 「郵便貯金の有無の調査（現存調査）」ファイルが機構ホームページのダウンロード件数の常に上位にもかかわらず、機構ホームページで最もアクセス件数の多い「郵便貯金の払戻しには期限があります」ページからダウンロードできなかったため、同ページからダウンロードできるようにした（令和2年1月）。この見直し後、「郵便貯金の有無の調査（現存調査）」のダウ</p>	<p>ジで公表した。</p> <p>昨年度後半に全面的に見直したホームページをベースにアクセス状況調査や総務省の評価ツールを用いるなどして、高齢者や障害者を含めた幅広いユーザーにとってわかりやすく充実した内容となっているかどうかの視点で掲載内容を確認し、トップページのレイアウト、目次ページの作成、ダウンロード・リンクの挿入位置等及びアクセス実績が少ない情報の掲載の見直しを合計5回行った。</p> <p>これらは、閲覧者が的確かつ迅速に必要とする情報へアクセスできるようにするためにも有効である。ダウンロード件数の多いファイルへのアクセスを向上した見直しについては、主要ページアクセス件数との比率が増加する等効果もあった。</p> <p>さらに、ホームページの改善のサイクルをさらに有効なものとしていくためには、閲覧者の属性、関心及び行動等をやや細かく分析をすることでそのニーズをさらに把握する必要があるとの結論に達し、新たなホームページ分析ツールの導入も取り組んだ。</p> <p>以上のことから、計画を達成したものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし。</p>	
---	--	--	---	--	---	--

				<p>ンロード数の「郵便貯金の払戻しには期限があります」のアクセス件数との比率は 20.1%から 44.0%に上昇した。</p> <p>4 ホームページの高齢者・障害者等への配慮</p> <p>高齢者や障害者を含めた誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できるようにするため、総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に基づき機構ホームページのアクセシビリティの見直しを行った。具体的には、総務省提供の評価ツール「miChecker」を使用したところ、視聴覚障害など音声読み上げソフト利用者の利便性向上のため、ページ内のメニュー項目などをとばして本文の必要とみられる情報から読み上げられるよう設定されていたリンクまでの到達に時間がかかりすぎると評価されたため、当該リンクの挿入位置を変更し、当該情報への到達の時間短縮を図るなど、7か所の見直しを行った。</p> <p>5 ホームページの入札・契約情報に係る掲載内容の見直し</p> <p>これまで機構発足以来、透明性確保の観点から全件をホームページにおいて掲載・公表していた入札・契約等についても、アクセス状況調査を踏まえて掲載内容の見直しを行った。具体的には、直近の情報を除いては、アクセスの実績が少ないことから、原則として契約締結から5年間に限り掲載することとし、そのほかの情報については削除し、ホームページコンテンツのスリム化を図った。</p> <p>6 検証方法の見直し</p> <p>3月には新たなホームページ分析ツールを導入し、これまでの分析ツールでは取得できなかった閲覧者の情報（年齢層、新規・リピーターの別、ホームページ内の閲覧経路、直帰率、平均滞在時間等）を取得することで、掲載内容の検証の充実を図るための取組を行った。</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			
1-2	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）	—
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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
									予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）	44,795	46,640	3,001	
									経常利益（千円）				
									行政サービス実施コスト（千円）				
									従事人員数	37	34	34	

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
2 簡易生命保険管理業務 〈以下略〉	2 簡易生命保険管理業務 〈以下略〉	2 簡易生命保険管理業務 〈以下略〉	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 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、(1)委託先及び再委託先の監督、(2)資産の確実かつ安定的な運用、(3)周知・広報及び(4)情報の公表の項目を実施したか。	(1) 委託先及び再委託先の監督【B】 (2) 資産の確実かつ安定的な運用【B】 (3) 周知・広報【B】 (4) 情報の公表【B】	<評定と根拠> <b>【B】</b> 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 なお、経常費用3,001千円のうち、周知・広報に係る費用については、旅費・交通費の一部を除き削減対象外経費であり、その他の費用については、「業務経費等の合理化・効率化」において評価している。 <課題と対応> なし。	評定 <b>B</b> <評定に至った理由> 各項目「B」であり、簡易生命保険管理業務については、所期の目標を達成したものと認められる。 なお、経常費用3,001千円については、削減対象外となっているものを除き、「業務経費等の合理化・効率化」において評価している。	

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-2	簡易生命保険管理業務（委託先及び再委託先の監督）		
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・郵便局ネットワーク支援機構法第13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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
監督方針に基づき委託先等の請求のあった保険金等の支払等に係る状況の確認等を行い、これらの状況について検証の実施	半期に1回以上		半期に1回 (2回実施)	半期に1回 (2回実施)	半期に1回 (2回実施)				予算額(千円)				
検証結果等を踏まえ監査項目の見直しの実施	毎事業年度1回以上		2回実施	2回実施	2回実施				決算額(千円)				
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を図るため委託先等の各地域エリアの実地監査	中期目標期間中1回以上		7エリアで実施 関東エリア 沖縄エリア 東北エリア 中国エリア 信越エリア 九州エリア 近畿エリア	8エリアで実施 南関東エリア 北海道エリア 東海エリア 北陸エリア 東京エリア 近畿エリア 九州エリア 四国エリア	4エリアで実施 東京エリア 関東エリア 近畿エリア 中国エリア				経常費用(千円)	38,299	43,981	1,031	
									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	11	11	

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																																																																																																																													
<p>委託・再委託した請求のあった保険金の支払等の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、以下の項目を実施すること。</p> <p>・委託先及び再委託先に対して、定期及び随時に、顧客情報管理、契約者等からの苦情申告対応等の請求のあった保険金等の支払に係る状況の確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行うこと。特に保険支払の要である保険金等支払管理態勢については、保険金等の確実かつ早期の支払に向けた取組の実施等、その整備・強化がなされるよう、委託先及び再委託先に対して対応状況のモニタリングを行うとともに適時指導を行うこと。</p> <p>・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を利用するなど、各組織の内部</p>	<p>委託・再委託した請求のあった保険金等の支払等の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、簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぼ生命保険（以下第1の2（1）において「委託先」という。）に対し、委託した業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う生命保険業務と同等以上の質を引き続き確保することを求めることとする。また、簡易生命保険管理業務の再委託先である日本郵便株式会社（以下第1の2（1）において「再委託先」という。）に対し、再委託された業務（再委託先が業務を再々委託する場合を含む。以下第1の2（1）において同じ。）について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先が行う生命保険業</p>	<p>委託・再委託した請求のあった保険金等の支払等の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、簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぼ生命保険（以下第1の2（1）において「委託先」という。）に対し、委託した業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う生命保険業務と同等以上の質を引き続き確保することを求めることとする。また、簡易生命保険管理業務の再委託先である日本郵便株式会社（以下第1の2（1）において「再委託先」という。）に対し、再委託された業務（再委託先が業務を再々委託する場合を含む。以下第1の2（1）において同じ。）について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先が行う生命保険業の代理</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>・委託先及び再委託先における請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証を半期に1回以上行う。</p> <p>・委託先及び再委託先の監査項目の見直しを毎事業年度1回以上行う。</p> <p>・委託先及び再委託先の実地監査について、中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行う。</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>● 委託した簡易生命保険管理業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う生命保険業務と同等以上の質の確保を求めたか。また、再委託された簡易生命保険管理業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先が行う生命保険代理業務と同等以上の質の確保を求めたか。</p> <p>● 委託先及び再委託</p>	<p>簡易生命保険契約の月ごとの保有契約の減少額及び月末の保有契約残高は、次のとおり。</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2">令和元年度</td> <td colspan="7">(億円)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>減少額</td> <td>4月</td> <td>5月</td> <td>6月</td> <td>7月</td> <td>8月</td> <td>9月</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>月末残高</td> <td>2,703</td> <td>2,596</td> <td>2,969</td> <td>2,516</td> <td>2,535</td> <td>2,607</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">保険</td> <td>減少額</td> <td>294,636</td> <td>292,041</td> <td>289,072</td> <td>286,556</td> <td>284,021</td> <td>281,414</td> <td></td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>2,613</td> <td>2,519</td> <td>2,889</td> <td>2,451</td> <td>2,474</td> <td>2,546</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">年金</td> <td>減少額</td> <td>288,818</td> <td>286,300</td> <td>283,410</td> <td>280,959</td> <td>278,485</td> <td>275,939</td> <td></td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>91</td> <td>77</td> <td>79</td> <td>65</td> <td>60</td> <td>61</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>減少額</td> <td>5,818</td> <td>5,741</td> <td>5,662</td> <td>5,596</td> <td>5,536</td> <td>5,475</td> <td></td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td>合計</td> <td>減少額</td> <td>10月</td> <td>11月</td> <td>12月</td> <td>1月</td> <td>2月</td> <td>3月</td> </tr> <tr> <td></td> <td>月末残高</td> <td>2,527</td> <td>2,353</td> <td>2,499</td> <td>2,564</td> <td>2,369</td> <td>2,428</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">保険</td> <td>減少額</td> <td>278,888</td> <td>276,535</td> <td>274,035</td> <td>271,471</td> <td>269,102</td> <td>266,673</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>2,485</td> <td>2,316</td> <td>2,455</td> <td>2,528</td> <td>2,335</td> <td>2,387</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">年金</td> <td>減少額</td> <td>273,453</td> <td>271,138</td> <td>268,683</td> <td>266,155</td> <td>263,820</td> <td>261,432</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>41</td> <td>38</td> <td>44</td> <td>37</td> <td>34</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td></td> <td>減少額</td> <td>5,434</td> <td>5,397</td> <td>5,353</td> <td>5,316</td> <td>5,282</td> <td>5,241</td> </tr> </table> <p>下記1のとおり、簡易生命保険管理業務の委託先及び再委託先（以下「委託先等」という。）に対する監督方針を定め、下記2のとおり、委託先等に対して監督方針に基づき確認等を行い、必要に応じ、改善指導等を行うことにより、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に努めるとともに、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業の代理業務と同等以上の質を引き続き確保することを求めた。</p> <p>1 監督方針の策定</p> <p>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、簡易生命保険管理業務の委託先等に対する重点確認項目及び項目ごとのスケジュール、実地監査の項目の設定方針及び対象並びに監督に当たり留意する事項等を規定した監督方針を定め、平成31年4月に簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぼ生命保険に通知した。</p> <p>(重点確認項目)</p> <p>ア 保険金等支払の管理  イ 顧客情報の管理  ウ 委託先等（再々委託先を含む。）の役職員による犯罪の防止  エ 苦情申告対応  オ その他業務品質の確保に係る事項  カ 会計に関する業務の適正性</p> <p>保険金等支払管理態勢については、監督方針の重点確認項目「ア 保険金等支払の管理」とした上で月ごとに、入院保険金、死亡保険金等査定を伴う保険金等支払いの処理件数及び平均処理日数の報告を求めた。また、監督方針の「監督に当たり留意する事項」として、この平均処理日数が5日以内となるよう委託先に求めるとともに、委託先等</p>	令和元年度		(億円)							合計	減少額	4月	5月	6月	7月	8月	9月			月末残高	2,703	2,596	2,969	2,516	2,535	2,607		保険	減少額	294,636	292,041	289,072	286,556	284,021	281,414		月末残高	2,613	2,519	2,889	2,451	2,474	2,546		年金	減少額	288,818	286,300	283,410	280,959	278,485	275,939		月末残高	91	77	79	65	60	61			減少額	5,818	5,741	5,662	5,596	5,536	5,475		合計	減少額	10月	11月	12月	1月	2月	3月		月末残高	2,527	2,353	2,499	2,564	2,369	2,428	保険	減少額	278,888	276,535	274,035	271,471	269,102	266,673	月末残高	2,485	2,316	2,455	2,528	2,335	2,387	年金	減少額	273,453	271,138	268,683	266,155	263,820	261,432	月末残高	41	38	44	37	34	41		減少額	5,434	5,397	5,353	5,316	5,282	5,241	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>【B】</p> <p>《年度計画の着実な遂行》</p> <p>年度計画に定めたとおり、①令和元年度監督方針で重点確認項目とした各項目について、定期及び随時に、委託先等からの報告、実地監査等により確認等を行い、②請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証を、半期に1回行い、③不適切な事例が判明した場合には、その原因等を分析し、必要に応じて改善を求める等の措置を行い、改善状況の検証を行った。</p> <p>《新たな取組や見直し》</p> <p>それに際して、過年度までは実地監査に重きがおかれていたところ、書面監査も重視することとし、新たな取組として、書面監査と実地監査を統合した監査計画を作成し、過年度までに実施した書面監査（報告を受けての確認、ヒアリング）や実地監査の状況、半期に1回行った検証結果などを踏まえ、監査項目や監査の実施方法の全面的な見直しを進めた。具体的には、監督方針の各項目について、委託先等の課題認識、対応を含めた現状を書面監査や実地監査を通じて把握し、それを踏まえリスク評価を行い、優先度を考慮しながら、各項目ごとに書面監査項目</p>	<p>評定 B</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p> <p>なお、かんぼ生命保険の不適正募集については、引き続き監査を通じて事実関係や改善策を把握する等の対応が必要である。</p>
令和元年度		(億円)																																																																																																																																
合計	減少額	4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																																																																											
	月末残高	2,703	2,596	2,969	2,516	2,535	2,607																																																																																																																											
保険	減少額	294,636	292,041	289,072	286,556	284,021	281,414																																																																																																																											
	月末残高	2,613	2,519	2,889	2,451	2,474	2,546																																																																																																																											
年金	減少額	288,818	286,300	283,410	280,959	278,485	275,939																																																																																																																											
	月末残高	91	77	79	65	60	61																																																																																																																											
	減少額	5,818	5,741	5,662	5,596	5,536	5,475																																																																																																																											
合計	減少額	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																																																																											
	月末残高	2,527	2,353	2,499	2,564	2,369	2,428																																																																																																																											
保険	減少額	278,888	276,535	274,035	271,471	269,102	266,673																																																																																																																											
	月末残高	2,485	2,316	2,455	2,528	2,335	2,387																																																																																																																											
年金	減少額	273,453	271,138	268,683	266,155	263,820	261,432																																																																																																																											
	月末残高	41	38	44	37	34	41																																																																																																																											
	減少額	5,434	5,397	5,353	5,316	5,282	5,241																																																																																																																											



<p>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><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託先及び再委託先における請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証を半期に1回以上行う。</li> <li>・委託先及び再委託先の監査項目の見直しを毎事業年度1回以上行う。</li> <li>・委託先及び再委託先の実地監査について、中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行う。</li> </ul> <p>[指標設定の考え方]</p> <p>委託・再委託した請求のあった保険金等の支払等の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、委託先・再委託先の請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証及び監査項目の見直しを定期的に行うとともに、実地監査を全国において行うこととする。</p>	<p>の代理業務と同等以上の質を引き続き確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>加えて、次のとおり、委託先及び再委託先(以下第1の2(1)において「委託先等」という。)に対する監督方針を定め、確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行うこととする。</p> <p>① 監督方針の策定</p> <p>事業年度ごとに委託先等に対する監督方針を定めることとする。監督方針においては、重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定する。特に保険支払の要である保険金等支払管理態勢について、保険金等の確実かつ早期の支払に向けた施策の実施等、その整備・強化がなされるよう留意するものとする。なお、重点確認項目の設定に当たっては、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に向けて引き続き取り組む必要性を十分考慮すること</p>	<p>業務と同等以上の質を引き続き確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>加えて、次のとおり、委託先及び再委託先(以下第1の2(1)において「委託先等」という。)に対する監督方針を定め、確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行うこととする。</p> <p>① 監督方針の策定</p> <p>委託先等に対する監督方針を定めることとする。平成31年度における重点確認項目は、次のとおりとし、項目ごとのスケジュールを設定する。</p> <p>また、監督方針の策定に当たっては、特に保険支払の要である保険金等支払管理態勢について、保険金等の確実かつ早期の支払に向けた施策の実施等、その整備・強化がなされるよう留意するものとする。</p> <p>(重点確認項目)</p> <p>ア 保険金等支払の管理</p> <p>イ 顧客情報の管理</p> <p>ウ 委託先等</p>	<p>託先に対する監督方針を定め、確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行ったか。</p> <p>● 保険支払の要である保険金等支払管理態勢について、保険金等の確実かつ早期の支払に向けた施策の実施等、その整備・強化がなされるよう留意したか。</p> <p>● 委託先及び再委託先における請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証を半期に1回以上行ったか。</p> <p>● 不適切な事例が判明した場合には、その原因等を分析し、必要に応じて改善を求める等の措置を行い、改善状況の検証を行ったか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部内犯罪事案の発生原因等について分析し、必要に応じて再発防止策を講じるなどの改善を求めたか。</li> <li>・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を行ったか。</li> </ul> <p>● 委託先及び再委託先の監査項目の見直しを1回以上行ったか。</p>	<p>に対し、過誤払い、保険金等の請求案内漏れ及び支払い漏れの防止並びに満期保険金等の口座振込による支払促進に向けた態勢の整備・充実を求めた。(保険金管理態勢の詳細については、「2 確認等(5)重点確認項目の状況ア 保険金等支払の管理」を参照)</p> <p>2 確認等</p> <p>監督方針に基づき、委託先等に対して、定期及び随時に、顧客情報管理、苦情申告対応等の請求のあった保険金等の支払等に係る状況について、委託先等からの報告(下記(2)等)、実地監査(下記(4)等)等により確認等を行った。</p> <p>また、これらの検証を半期に1回以上行った(以下(3))。さらに、不適切な事例が判明した場合には、下記(2)以下によりその原因等を分析し、必要に応じて改善を求める等の措置を行い、改善状況の検証を行った。</p> <p>(1) 監査計画の策定及び監査項目の見直し</p> <p>上述の報告(以下(2))、実地監査(以下(4))等による確認等を行うため、まず、監督方針を踏まえ、保険金等支払管理態勢、顧客情報管理態勢、犯罪の防止態勢、苦情申告等管理態勢、その他業務品質の確保に関する事項及び会計処理態勢を重点項目とする「令和元年度簡易生命保険管理業務監査計画」を令和元年8月に策定した。具体的な監査項目や監査対象拠点の選定に際しては、委託先等の実施した内部監査の結果等を利用するなど、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た。</p> <p>監査計画の策定に際し、過年度までに実施した書面監査(報告を受けての確認、ヒアリング)や実地監査の状況を踏まえ、監査項目や監査の実施方法の全面的な見直しを進めた。具体的には、監督方針の各項目について、委託先等の課題認識、対応を含めた現状を書面監査や実地監査を通じて把握し、それを踏まえリスク評価を行い、優先度を考慮しながら、各項目ごとに書面監査項目と実地監査項目の別、監査対象拠点、監査詳細項目等の整理を行った。また、監査を進める中で、監査項目の変更を行った。その結果、同年10月及び令和2年2月に計2回見直した。</p> <p>10月:郵便局で発生するリスク事象、検査等での指摘についての引継ぎ状況の確認、乗換事象にかかるお客さまの苦情や、問題発覚後の郵便局での対応状況の確認を追加</p> <p>2月:郵便局における自己統制状況の確認を追加</p>	<p>と実地監査項目の別、監査対象拠点、監査詳細項目等の整理を行い、監査を進める中で、監査項目の変更を行った。</p> <p>書面監査では、昨年度見直した定期報告事項に係る評価基準及び役員への報告ルールに従い確認及び報告を行った。例えば苦情について、必要に応じて、不適切な取扱いがなかったか、苦情を受けてどのような対応を行ったかなどの調査を行い、調査結果を踏まえ、必要に応じて指導したり、改善も求めた。</p> <p>このような、書面監査で把握した状況、委託先等のリスクへの対応状況についての認識など書面監査の結果も活用して、監査項目を絞り、メリハリをつけ実地監査を行った。実施に当たっては、監査方法の見直しも行い、より効率的に監査を行うよう、管理者への監査冒頭ヒアリングも実施したり、局内の様子を歩きながら観察し適宜ヒアリングも行うように変更した。また、過年度までの監査で発見事項のあった郵便局に対してするフォローアップ監査も実施した(19局中8局)。実地監査の際には、委託先等のモニタリング結果等も活用し、効果的かつ効率的な実施に努めた。実地監査で発見された不適切な事例は改善を求めるとともに、推奨事例も確認し、委託</p>
--	--	--	--	--	--

	<p>とする。</p> <p>② 確認等 監督方針に基づき、委託先等に対して、定期及び随時に、顧客情報管理、苦情申告対応等の請求のあった保険金等の支払等に係る状況について、委託先等からの報告、実地監査等により確認等を行う。なお、これらの状況の検証を半期に1回以上行う。</p> <p>不適切な事例が判明した場合には、その原因等を分析し、必要に応じて改善を求める等の措置を行い、改善状況の検証を行うこととする。</p> <p>実地監査については、事業年度ごとに実地監査計画を定め、委託先等における簡易生命保険管理業務の実施状況を監査することとする。</p> <p>監査項目は、請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証結果等を踏まえ、毎事業年度1回以上見直すこととする。</p> <p>また、全国的に簡易生命保険管理業務の質の維持・向上</p>	<p>(再々委託先を含む。)の役職員による犯罪の防止</p> <p>エ 苦情申告対応</p> <p>オ その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>カ 会計に関する業務の適正性</p> <p>② 確認等 監督方針に基づき、委託先等に対して、定期及び随時に、顧客情報管理、苦情申告対応等の請求のあった保険金等の支払等に係る状況について、委託先等からの報告、実地監査等により確認等を行う。なお、これらの検証を半期に1回以上行う。</p> <p>不適切な事例が判明した場合には、その原因等を分析し、必要に応じて改善を求める等の措置を行い、改善状況の検証を行うこととする。</p> <p>実地監査については、平成31年度における実地監査計画を定め、上記①の重点確認項目の確認のため必要な項目その他業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため</p>	<p>● 中期目標期間中に、委託先及び再委託先の各地域エリアに1回以上実地監査を行うよう取り組んだか。</p> <p>● 委託先及び再委託先の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、全体の経費の増大を招かずに実地監査の充実を図ったか。</p>	<p>(2) 書面監査(報告を受けての確認、ヒアリング)</p> <p>上記の重点確認項目について判明した不適切な事例のうち、重要案件(犯罪発覚、大規模な顧客情報漏えい等)については随時、その他の案件については月ごと、四半期毎又は半期毎に確認を行うことを監督方針で定め、委託先からスケジュールどおり報告を受けるとともに、平成30年度に見直しをした定期報告事項に係る評価基準及び役員への報告ルールに従い確認及び報告を行った。</p> <p>原則として月毎に不適切事例の発生原因等を分析し、取扱状況等に異常がないかを確認し、また、個別の苦情の分析を四半期ごとに行い、例えば保険金の支払いなどの苦情について、不適切な取扱いがなかったか、苦情を受けてどのような対応をしたかなど必要に応じて調査を行い、調査結果を踏まえ必要に応じて改善を求めた。</p> <p>上記のほか、不定期に各種データや指導状況等の資料を求め、取扱状況等に異常がないかを確認し、必要に応じて調査を行った。</p> <p>それら書面監査で把握した状況、委託先等のリスクへの対応状況についての認識など書面監査の結果も活用して、監査項目を絞り、メリハリをつけ実地監査を行った。例えば保険金の支払についての監査においては、苦情分析や確認の結果なども踏まえ、保険金請求を郵便局の渉外職員が受け付けた際に請求書類に不備があった場合の、郵便局での取扱い(以下「保険金請求書類の不備発見時の郵便局での取扱い」という)状況について、証拠書類の確認、管理者の認識の確認などにより、取扱いの適切性の確認などを行った。</p> <p>また、委託先に平成30年度監査結果(令和元年5月)を通知し、不適切な事例について再発防止策を講じることなどの改善や取組の報告を求め、その後に実施した令和元年度の実地監査において改善状況の確認を行った。</p> <p>また、委託先及び再委託先の本社責任者に次のとおりヒアリングを実施し、業務執行計画の内容、所管業務に対する認識等を確認した。</p> <p>なお、令和2年1月に実施した内部監査部長へのヒアリングでは、機構が書面監査や実地監査において把握した発見事項等のうち重要と考えられる事項について、3月の本社監査に先立ち論点を整理し、機構の</p>	<p>先に通知した。なお、「全国的に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を図る観点から、中期目標期間中に、委託先等の各地域エリアに1回以上実地監査を行うこととする」との中期計画は平成29年度、平成30年度の2か年で既に達成していたことから、令和元年度計画に実地監査のエリアに関する記載はないものの、郵便局の数等に比較して実地監査の実施頻度の少なかった都市部エリア(東京・関東)等への実地監査を行うことで、全国的な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を図った。</p> <p>《新たな取組や見直しの評価》</p> <p>書面監査でリスク評価を行った上で絞った監査項目での実地監査の実施、実地監査での冒頭管理者インタビュー、局内の様子を歩きながら観察する手法の採用などにより、人、時間、資金という監査資源を効果的、効率的に使用したと評価できる。</p> <p>《重点確認項目への取組》</p> <p>監督方針での重要確認項目について、保険金等の支払管理態勢については、保険金等の請求から支払いまでの平均処理日数を月次で報告を受け、確認したところ、令和元年度の平均が3.1日となり、当機構が求めた5.0日以内を達成した。ま</p>	
--	--	--	--	---	--	--

及び適切性の確保を図る観点から、中期目標期間中に、委託先等の各地域エリアに1回以上実地監査を行うこととする。

なお、監査業務の実施に当たっては、監査項目や監査対象拠点を選定する際に、委託先等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、機構全体の経費の増大を招かないようにする。

め必要な項目について行う。

監査項目は、保険金等の支払等に係る状況の検証結果、過年度の実地監査の結果等を十分踏まえて設定し、それに応じて、監査対象拠点等を選定することとする。

なお、監査業務の実施に当たっては、監査項目や監査対象拠点を選定する際に、委託先等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。

考え方等についてフリーディスカッションを行った。

・本社責任者のヒアリング実施状況

実施時期	委託先	再委託先
令和元年5月	事務企画部長 保険金部長 支払部長 お客さまサービス統括部長 情報セキュリティ統括室長 コンプライアンス統括部長	情報管理室長
同年6月	-	金融業務部長 コンプライアンス統括部長
令和2年1月	内部監査部長	-

(3) 委託先等における保険金等の支払等に係る状況検証

証委託先等における顧客情報管理、請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証を、平成30年度下期における態勢整備状況（令和元年5月にとりまとめ）及び令和元年度（平成31年度）上期における態勢整備状況（令和元年11月及び12月にとりまとめ）において実施した。

(4) 実地監査

① 実地監査対象エリア等の選定

平成30年度までに既に全国13エリアに1回以上の実地監査を行っており中期目標を達成していたことから、郵便局の数等に比較して実地監査の実施頻度の少なかった都市部エリア（東京・関東）等への実地監査を行った。

監査対象拠点については、郵便局等中心に行い、委託先及び再委託先等の事故発生状況、事務取扱件数等を参考にして選定した。委託先の支店及びサービスセンターについては、郵便局監査での発見事項を踏まえ課題を再整理し、必要に応じて令和2年度以降行うとの考え方で、実施しなかった。

・ 監査実施箇所数（合計：4エリア 19か所）

	東京 (7月)	関東 (7月)	近畿 (10月)	近畿 (11月)
再委託先	郵便局 3	郵便局 2	郵便局 6	支社 1

た、保険金の支払についての苦情分析や委託先等への確認の結果なども踏まえ、保険金請求を郵便局の渉外職員が受け付けた際に請求書類に不備が発見された場合の、郵便局での取扱い（以下「保険金請求書類の不備発見時の郵便局での取扱い」という）状況について、郵便局での監査において、証拠書類の確認、管理者の認識の確認などにより、取扱いの適切性の確認などを行った。過年度に続き不適切な事例が発見されたことも受け、委託先、再委託先の関係部門の部門長に直接改善を依頼した結果、再委託先においてあらためての周知や郵便局での実態把握が行われた。また、本社監査で認識の確認を行い、改善取組を求めた結果、委託先が再委託先と連携しながら実態把握や一層の周知に努め、改善していく意向をあらためて確認した。

また、顧客情報の管理についても、総務省の定めた「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」（総管情第85号（H16.9.14）。以下、「個人情報管理指針」）が改正されたことを踏まえ、監督方針を改正するとともに、「行政機関の保有する個人情報の適切な管理の徹底について」（総管管第9号（令和2年1月15日））も踏まえ、委託先に

小計	3	2	6	1
----	---	---	---	---

	東京 (11月)	関東 (11月)	中国 (1月)	東京 (2月)	合計
再委託先	郵便局 1	郵便局 2	郵便局 4	郵便局 1	支社 1 郵便局 19
小計	1	2	4	1	20

② 郵便局実地監査の実施

以上を踏まえ実地監査を行った。なお、過年度までの監査で発見事項のあった郵便局に対してフォローアップ監査を実施した（19局中8局）。

再委託先への実地監査では、監査方法の見直しを行い、より効率的に監査を行うよう、管理者への監査冒頭ヒアリングも実施したり、局内の様子を歩きながら観察し適宜ヒアリングも行うように変更した。なお、実地監査において事務処理等の効率化に役立つ事例を確認したときは、監査記録に残し、再委託先の本社や支社に紹介する取組を引き続き行った。発見した推奨事例は、15項目（10局）であった。

③ 本社監査の実施

(ア) 個人情報の取扱いを含む再委託先の管理態勢等の監査

外部委託先等管理規程の所管部（総務部）及び内部監査部への実地監査（6月）。

なお、関連し、マイナンバーを取り扱う業務の再委託先であるかんぽシステムソリューションズ（株）（以下「かんぽSOL社」という。）への実地監査を行った（12月）。

（（5）イ参照）

(イ) システム監査

システムの所管部であるシステム管理部、システム企画部への実地監査（2月）

システム監査を行っている内部監査部への実地監査（2月）

事務関係部、財務関係部、リスク管理関係部への実地監査（2月）。

（（5）オ（ウ）参照）

(ウ) 財務監査

委託先本社（主計部、資金会計部、融資部）への実地監査（5月、9月、12月）

再委託先本社（金融業務部）への実地監査（9月）

（（5）カ参照）

(エ) 実地監査、書面監査、内部監査部長とのフリーデ

対して、個人情報管理指針に沿った様々な措置を講ずることを求め、同指針への的確な対応で顧客情報の管理がより適切となることに努めた。

また、実地監査を通じて、業務が適切に取り扱われていることを確認した。

さらに、犯罪収益移転防止法への対応状況として、「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）（以下「犯収法」という。）に定める特定事業者として、同法に定めるさまざまな措置（特定事業者作成書面（平成31年2月策定）の改正、機構役職員に対する研修の実施）を講じた。

また、委託先等における犯収法への対応状況について、同法に定める各条項（取引時確認等の取扱い、疑わしい取引の届出、特定事業者作成書面の作成状況や規程の整備状況、訓練の実施等の確措置への対応状況等）ごとに監査項目を設定し、確認を行い、概ね適切に実施されていることを確認した。改善が必要な点については、改善を求めた。

《当初予定していた監督事項以外の事項への対応》

令和元年6月、委託先について不適切な契約乗換の報道がされて以降、機構の業務実績報告に対する総務大臣の評価（8月）で「事実関係や改善策を把握する等

					<p>ディスカッション等の結果を踏まえた本社監査  (2)、(4)の各監査で確認した事項を整理し、また、(2)に記述した論点整理や内部監査部長とのフリーディスカッションを踏まえ、3月に委託先及び再委託先本社に監査を実施した(メールのやりとりで実施)。その際、単に個々の発見事項の改善を求めるだけでなく、機構としての問題意識を明確にした上で、委託先等の認識等の確認を行った。</p> <p>(オ) 令和元年度の監査結果  (2)、(4)等を踏まえて、令和元年度の監査結果については、とりまとめ次第委託先へ通知し、不適切な事例について再発防止策を講じることなどの改善や取組の報告を求めることとしている。なお、令和元年度監査の実施の状況や監査結果通知を踏まえ、必要な見直しをした上で令和2年度の監査計画を策定しており、同年度の監査を実施することとしている。</p> <p>(5) 重点確認項目の状況  ア 保険金等支払の管理  保険金等支払の状況については、「保険金等の請求案内漏れ及び支払漏れの防止並びに満期保険金等の口座振込による支払促進に向けた態勢の整備・充実」及び「査定を伴う保険金等の支払について平均処理日数が5日以内」を監督方針で求めた。  査定を伴う保険金等の支払に要する平均処理日数を月次で委託先から報告を受け、確認と分析を行った。  監査では、保険金請求書類が郵便局所内に滞留していないか、滞留している場合の原因はどこにあるかを調査し、特段の指摘を要するような事象は発見されなかった。  その結果、平均処理日数は令和元年度の平均が3.1日となり、当機構が求めた5.0日以内を達成し、委託先等において保険金等支払は安定的に処理されていることを確認した。  また、支払漏れ等が発生し、追加的な支払いを行った事案の件数は、前年度から減少したことを確認した。  支払義務が発生した保険金等の早期支払促進に向け、委託先と連携した。詳細は、「1-2 簡易生命保険管理業務(周知・広報)」を参照。</p>	<p>の対応が必要である」とされたことも受け、事実関係や改善策の把握等をはじめとする監督を行った。  具体的には、委託先に対して書面で報告を求めたり、継続的にヒアリングを実施することで、①事実関係の把握、②取組(特定事案調査、全契約調査やそれらを通じたお客さまの不利益の解消、不適切な募集に関する法令・社内ルール違反認定)やその進捗状況の把握、③原因分析、改善策等の把握等を行った。  また、10月には、委託先に対する監督方針を見直し、「契約維持・不適切な乗換防止」について、解約に際しての不利益事項の正確な説明等、簡易生命保険契約に係る適切な取組を求めることとした。さらに、郵便局への実地監査で、お客さま対応状況を含めた社員の対応状況等の把握を行った。  また、これらに際し、機構契約(民営化前の契約)者の不利益が着実に解消されるなどにより、契約者の利益を保護する観点から、以下のような確認、問題提起等を行ってきた。  ・特定事案の各類型についての、調査の対象数、お客さまへの意向が確認できた数、お客さまの不利益の解消数等及び、それらのうち機構契約からの乗換が占める数の確認  ・上記の確認を通じ、どのよ</p>	
--	--	--	--	--	---	---	--

					<p>以上のほか、満期保険金、生存保険金等査定を伴わない保険金等の早期支払促進に向けて、委託先が推進している、支払期日到来時に保険金等を振込で支払うための口座の登録率等の報告を受け、着実に取組が進捗していることを確認した。</p> <p>その他、保険金の支払についての苦情分析や委託先等への確認の結果なども踏まえ、保険金請求書類の不備発見時の郵便局での取扱いなど改善を要する事項については、郵便局での監査において、証拠書類の確認、管理者の認識の確認などにより、取扱いの適切性の確認などを行った。過年度に続き不適切な事例が発見されたことも受け、委託先、再委託先の関係部門の部門長に直接改善を依頼した結果、再委託先においてあらためての周知や郵便局での実態把握が行われた。また、本社監査で認識の確認を行い、改善取組を求めた結果、委託先が再委託先と連携しながら実態把握や一層の周知に努め、改善していく意向をあらためて確認した。</p> <p>さらに、(財)あなたの医療が神奈川県や大手15生命保険会社(かんぽ生命を含む)、神奈川県下の病院と連携し、患者や家族の代わりに、生命保険契約状況の照会、診断書の申請・取得、保険金請求書類の準備・請求、銀行口座へのお振り込み等の代行を行う実証実験フェーズ2に、機構として参加をし、令和2年1月に同財団と協定書を締結した。(令和元年度末までに取扱い実績は無し)</p> <p>イ 顧客情報の管理</p> <p>(ア) 顧客情報の漏えい事案等への対応</p> <p>顧客情報漏えい等のうち規模及び利用者の影響が大きいなどの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ごとに概要及び具体的な改善策等の報告を求めるとともに、必要に応じて指導を行った。</p> <p>また、委託先等における社外紛失等については、令和元年度においては、特段の確認を要するような特異な紛失事案等は発生しておらず、全体の発生件数も前年度より減少・改善していることを確認した。</p> <p>(イ) 総務省指針への対応</p>	<p>うな事例においてお客さまに不利益が生じた可能性があるのか、また、それらの事例に関してのお客さまのご意向確認が順調に進んでいるか、また、お客さまのご意向に沿っていなかった場合に、復元等の措置により不利益の解消が図られているかの確認</p> <p>・契約者の不利益を解消すべき案件として、特定事案以外の類型についての調査の必要性の問題提起</p> <p>さらに、令和元年12月、金融当局等によって委託先に対して業務改善命令が出たことを受け、委託先等が新たに策定した業務改善計画の報告(2月)及び当該改善計画の4半期ごとの進捗・実施状況の報告(初回報告は令和2年3月)を求め、ヒアリング(2月)等を行った。その後も、お客さまの不利益が解消され再発防止策の実施等業務改善策が改善計画に沿って着実に進捗するよう、監督を継続した。</p> <p>《総括及び評価》</p> <p>①年度計画に定められた事項の実行を着実に行った。</p> <p>②①に加え、書面監査と実地監査を統合した監査計画の策定、監査項目等の全面見直し、日常の書面監査、インタビューでの確認等でリスク評価を行った上で絞った監査項目での実地監査の実施、実地監査での冒頭管理者インタビューの採用など様々な取組や見直しを</p>	
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>平成 30 年 10 月に「独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」(総管情第 85 号 (H16.9.14)。以下、「個人情報管理指針」) が改正されたことを踏まえ、監督方針を改正し、同指針への的確な対応を求め、委託先に対応を求めた。</p> <p>具体的には、当該指針への対応状況を監査項目として設定したほか、「行政機関の保有する個人情報の適切な管理の徹底について」(総管管第 9 号 (令和 2 年 1 月 15 日)) も踏まえ、委託先に対して、顧客情報の取扱いを含む外部委託先の一覧を求めた。また、機構自らが再委託先、再々委託先(それ以下を含む。)に実地監査を行うことができるよう委託先の再委託契約書の変更などの措置を講ずることを求めるなどしたほか、措置が講じられるまでの間の措置として、秘匿性の高い情報を取扱い、また再委託等を行っているかんぽシステムソリューションズ株式会社に対して、実地監査を行うこととし、それら業務が適切に取り扱われていることを確認した。</p> <p>(ウ) 郵便局等における個人情報の取扱状況(特定個人情報の取扱いを含む。)</p> <p>郵便局等における個人情報の取扱状況については、書面監査及び実地監査で確認を行い全体的には適正に取り扱われていたことを確認した。なお、一部の郵便局の監査で発見された事項については改善を求めた。</p> <p>(エ) 情報セキュリティ対策の実施状況</p> <p>情報セキュリティ対策については、委託先で「2019 年度情報セキュリティマネジメント年度方針」を策定し、「情報セキュリティ管理態勢の強化」、「外部委託先の顧客情報漏えいリスクの低減」及び「全社的なリテラシー向上、情報管理ルール徹底」を主要課題とし、サイバーインシデントを想定した全社的な訓練等を実施していることを確認した。</p> <p>ウ 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>令和元年度は顕在化した部内者犯罪はなかった。従前発見した案件については、部内者犯罪発覚後の調査等に係る状況について毎月 2 回報告</p>	<p>行った。その結果、人、時間、資金という監査資源を効果的、効率的に使用したと評価できる。</p> <p>③対処が必要な個別の監督分野について、</p> <p>(1) 保険金請求書類の不備発見時の郵便局での取扱いに関して、委託先、再委託先の本社への働きかけや郵便局での確認等を行い、適正な手続きによるお客さまの利益確保に努めた。</p> <p>(2) 委託先に対して、個人情報管理指針に沿った様々な措置を講ずることを求め、同指針への的確な対応で顧客情報の管理がより適切となることに努めた。</p> <p>(3) 犯収法の特定事業者としての様々の対応を行い、犯罪収益移転防止という法目的達成のための特定事業者としての役割を果たした。</p> <p>④年度途中で発覚した不適切な契約乗換に関しても、様々な確認や働きかけを行い、契約者の不利益の解消や利益保護に努めた。</p> <p>このように、令和元年度の重要課題について、集中的に確認や改善を求めるなどの対応を行うとともに、監督内容や手法にも改善を重ねながら、中期目標等を踏まえ、委託した業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めたものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p>	
--	--	--	--	--	---	--	--

				<p>を受け、その進捗を確認した。</p> <p>これらの事案や毎月の分析結果等を踏まえて犯罪の防止態勢に関する実地監査において、犯罪事案及び犯罪の疑いのある事案に対する調査・解明状況、犯罪防止への取組状況を確認し、不備があれば、改善を求めた。なお、上述の監査方法の見直しで触れた局内の様子を歩きながら観察する手法により、決裁権限者の印章保管に関する事象の発見を行った。</p> <p>エ 苦情申告対応</p> <p>委託先から報告される苦情等については、毎月内容を確認し、苦情等の発生傾向を分析するとともに、(2)に記述のように、不適切な取扱いがなかったか、委託先等において苦情を受けてどのような対応をしたかなどを確認し、必要に応じて指導し、改善を求めた。</p> <p>また、実地監査において、苦情等の対応状況の確認を行い、特段の指摘を要するような事象は発見されなかった。</p> <p>オ その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>(ア) 契約維持・不適切な乗換防止に係る対応状況</p> <p>令和元年6月、委託先について適切な契約乗換の報道がされて以降、機構の業務実績報告に対する総務大臣の評価(8月)で「事実関係や改善策を把握する等の対応が必要である」とされたことも受け、事実関係や改善策の把握等をはじめとする監督を行った。</p> <p>具体的には、委託先に対して書面で報告を求めたり、継続的にヒアリングを実施することで、①事実関係の把握、②取組(特定事案調査、全契約調査やそれらを通じたお客さまの不利益の解消、不適切な募集に関する法令・社内ルール違反認定)やその進捗状況の把握、③原因分析、改善策等の把握等を行った。</p> <p>また、10月には、委託先に対する監督方針を見直し、「契約維持・不適切な乗換防止」について、解約に際しての不利益事項の正確な説明等、簡易生命保険契約に係る適切な取組を求めることとした。</p> <p>さらに、郵便局への実地監査で、お客さま対応状況を含めた社員の対応状況等の把握を行った。(令和元年7月から令和2年1月)</p> <p>また、これらに際し、機構契約(民営化前の契約)</p>	なし。	
--	--	--	--	---	-----	--



				<p>者の不利益が着実に解消されるなどにより、契約者の利益を保護する観点から、以下のような確認、問題提起等を行ってきた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定事案の各類型についての、調査の対象数、お客さまへの意向が確認できた数、お客さまの不利益の解消数等及びそれらのうち機構契約からの乗換が占める数の確認</li> <li>・上記の確認を通じ、どのような事例においてお客さまに不利益が生じた可能性があるのか、また、それらの事例に関してのお客さまのご意向確認が順調に進んでいるか、また、お客さまのご意向に沿っていなかった場合に、復元等の措置により不利益の解消が図られているかの確認</li> <li>・契約者の不利益を解消すべき案件として、特定事案以外の類型についての調査の必要性の問題提起</li> </ul> <p>さらに、令和元年12月、金融当局等によって委託先に対して業務改善命令が出たことを受け、委託先等が新たに策定した業務改善計画の報告（2月）及び当該改善計画の4半期ごとの進捗・実施状況の報告（初回報告は令和2年3月）を求め、ヒアリング（2月）等を行った。その後も、お客さまの不利益が解消され再発防止策の実施等業務改善策が改善計画に沿って着実に進捗するよう、監督を継続した。</p> <p>（イ）犯罪収益移転防止法への対応状況</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）（以下「犯収法」という。）に定める特定事業者として、同法に定める以下の措置を講じた。なお、令和元年度監査計画で、監査のための知識及び技能を向上させる観点で、「今年度は特に犯罪収益移転防止法関係の知識習得に留意する」とし、監査担当者の研修に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定事業者作成書面（平成31年2月策定）について、委託先の特定事業者作成書面の内容や、令和元年12月に公表された犯罪収益移転危険度調査書の内容を踏まえ改正を行った（同年4月及び令和2年2月）。</li> <li>・疑わしい取引の総務省への届出 31件</li> <li>・機構役職員に対する研修 4回（役員・管理者向け研修1回、職員向け研修2回、派遣社員向け研修1回）</li> <li>・外部の研修機関への出席（2回）通信教育による</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--

				<p>職員教育（1名）</p> <p>また、委託先等における犯収法への対応状況について、同法に定める各条項（取引時確認等の取扱い、疑わしい取引の届出、特定事業者作成書面の作成状況や規程の整備状況、訓練の実施等の確措置への対応状況等）ごとに監査項目を設定し、確認を行い、概ね適切に実施されていることを確認した。改善が必要な点については、改善を求めた。</p> <p>（ウ）システムリスク管理態勢</p> <p>委託先の本社システム部門等に対して実地監査、システム関連の子会社にヒアリングを実施し、委託先における基幹系システムの開発・保守態勢、緊急時の対応態勢等を確認した。</p> <p>また、システム障害の発生状況について四半期毎に報告を受けた。この中で、年金保険の一部のご契約において源泉徴収額等が誤っていたことの報告を受けたところ、委託先に原因究明、再発防止策の徹底、お客様対応等を求め、誤りについては、年金保険契約にかかる保険料について、過去のシステムプログラムに誤りがあったこと及びご契約内容の変更を行った際の誤登録に起因していることを確認するとともに、お詫び状の発送を含めたお客さま対応の状況について確認した。</p> <p>（エ）災害による被災者の支援等</p> <p>被災地域を対象に3回の非常取扱い（保険料の払込猶予期間の延伸、保険金の非常即時払等の取扱い）を実施し、機構のホームページに掲載した。そのうち、令和元年房総半島台風及び令和元年東日本台風については、被災状況に鑑みて契約者貸付の利率減免及び入院保険金等の特別取扱いを実施した。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の影響拡大を受け、令和2年3月から非常取扱い、契約者貸付の利率減免及び入院保険金等の特別取扱いを実施している。</p> <p>カ 会計に関する業務の適正性</p> <p>（1）再保険に係る決算データの網羅性・実在性・正確性</p> <p>令和元年5月及び12月に監査を行い、「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・</p>	
--	--	--	--	---	--

					<p>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」により、決算データの網羅性・実在性・正確性を確認した。</p> <p>(2) 会計事務</p> <p>会計事務に関する監査については、これまで個々の郵便局、支店における保険料・保険金等の受払に係る取扱いを対象に実施していたが、キャッシュレス化の推進に伴い郵便局、支店での取扱いが減少したことから、全国の郵便局における取扱いに係る本社間決済の状況等の監査を実施することとした。具体的には、委託先本社（2部署）、再委託先本社（1部署）に対し、実地監査（令和元年9月）及び書面監査（令和元年12月）を実施し、郵便局・支店等における保険料・保険金等の受払に係る資金決済状況を確認し、適切に処理されていることを確認した。</p> <p>(3) 地方公共団体貸付</p> <p>委託先から、半期毎、弁済予定と弁済状況の報告を受け、確認を行った他、取得財産処分の承認について、委託先による審査内容を確認した。また、令和元年12月に委託先本社にて実地監査を実施した。これらにより、団体貸付事務が適切に実施されていることを確認した。</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			
1-2	簡易生命保険管理業務（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・郵便局ネットワーク支援機構法第13条、第14条、第26条、第27条、第29条 郵政民営化法第162条第2項第3号
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）	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3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	4	4	4	

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
簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き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。具体的には、機構法及び整備法により定められた運用方法（契約者貸付、国債の売買、金融機関への預金、地方公共団体に対する貸付けに係る債権の保有等）の範囲内で、簡易生命	簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き簡易生命保険資産について、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こととする。 再保険先においても、確実かつ安定的な運用が行われるようその状況を毎月把握するとともに、再保険先にお	簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き簡易生命保険資産について、簡易生命保険資産の平成31年度運用計画（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こととする。 再保険先である委託先において、確実かつ安定的な運用が行われるよう	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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うよう努めたか。</li> <li>● 再保険先においても、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とともに、再保険先</li> </ul>	<p>中期計画及び年度計画に定める運用計画に従い、以下の方針を定め、実施した。</p> <p>「平成31年度運用実施方針の主要事項」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資産の運用に当たっては、安全・確実性を重視するとともに十分な流動性を確保する。</li> <li>・運用方法は、株式会社かんぽ生命保険への預託、契約者貸付、地方公共団体に対する貸付、有価証券又は預金への運用とする。</li> <li>・マイナス金利下である状況を踏まえ、有価証券の運用に代え、元本保証の振替口座による管理とし、金利水準がプラスに転じた際に、有価証券の運用を行う。</li> </ul> <p>① かんぽ生命保険との業務委託契約に基づき、支払備金等に相当する額をかんぽ生命保険に預託した。年度末残高は、約422億円である。</p> <p>② 総務省認可を受けた金額の範囲内でかんぽ生命保険から借り入れた資金により、契約者貸付、地方公共団体への貸付を行った。年度末残高は、以下のとおり。</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p>【B】</p> <p>簡易生命保険資産については、運用計画及び平成31年度運用実施方針のとおり、確実かつ安定的な運用を行った。また、再保険先の資産運用については、簡易生命保険が保有する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たことを、毎月、確認した。</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い、再保険先の運用についても確実かつ安定</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt;</p> <p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>	

<p>保険資産の運用計画に従った運用を行うこと。</p> <p>再保険先においても、确实かつ安定的な運用が行われるようその状況を把握するとともに、再保険先における安全資産評価額が、再保険先が機構のために積み立てる金額を下回っていないことを確認すること。</p>	<p>ける安全資産評価額が、再保険先が機構のために積み立てる金額を下回っていないことを確認する。必要に応じ、上記第1の2(1)①及び②による確認等を行うこととする。</p>	<p>その状況を毎月把握するとともに、再保険先における安全資産評価額が、再保険先が機構のために積み立てる金額を下回っていないことを確認する。必要に応じ、実地監査による確認等を行うこととする。</p>	<p>における安全資産評価額が、再保険先が機構のために積み立てる金額を下回っていないことを確認したか。</p>	<p>・契約者貸付 約 2,313 億円</p> <p>・地方公共団体貸付 約 42,842 億円</p> <p>③ 簡易生命保険資産（かんぽ生命保険への預託、契約者貸付及び地方公共団体に対する貸付以外）のうち、運用可能額については、国債市場においてマイナス金利が続いているため、国債による運用は行わず、全額、ゆうちょ銀行の振替口座（無利子）に留め置いた。令和元年度末残高は、3 億円である。</p> <p>再保険先の資金運用については、毎月、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。また、かんぽ生命から令和元年度の資産運用方針について、説明を受けた。（2回）</p> <p>簡易生命保険資産の構成割合について、确实で安定的な運用状況であることを確認する（表1参照）とともに、かんぽ生命保険が保有する安全資産の評価額が、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（表2参照）。</p> <p>○（表1）确实かつ安定的な運用状況の確認</p> <table border="1" data-bbox="1210 940 1843 1304"> <thead> <tr> <th></th> <th>国債 地方債</th> <th>地公体 貸付 契約者 貸付</th> <th>外国債 社債</th> <th>金銭の 信託</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年 3月期</td> <td>69.5 %</td> <td>10.5 %</td> <td>9.0 %</td> <td>5.6 %</td> <td>5.4 %</td> </tr> <tr> <td>平成31年 3月期</td> <td>70.0 %</td> <td>12.3 %</td> <td>8.6 %</td> <td>5.0 %</td> <td>4.0 %</td> </tr> </tbody> </table> <p>○（表2）安全資産保有義務の確認（令和2年3月期）</p> <table border="1" data-bbox="1210 1352 1887 1969"> <thead> <tr> <th></th> <th>①機構のために積み立てる額</th> <th>②安全資産の評価額</th> <th>②-①</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>再保険契約書第21条（安全資産保有義務）に基づく検証値</td> <td>36兆9,181億円</td> <td>63兆7,909億円</td> <td>26兆8,728億円</td> </tr> <tr> <td>業務委託契約書第24条（安全資産保有義務）に基づ</td> <td>36兆9,604億円</td> <td>63兆8,370億円</td> <td>26兆8,766億円</td> </tr> </tbody> </table>		国債 地方債	地公体 貸付 契約者 貸付	外国債 社債	金銭の 信託	その他	令和2年 3月期	69.5 %	10.5 %	9.0 %	5.6 %	5.4 %	平成31年 3月期	70.0 %	12.3 %	8.6 %	5.0 %	4.0 %		①機構のために積み立てる額	②安全資産の評価額	②-①	再保険契約書第21条（安全資産保有義務）に基づく検証値	36兆9,181億円	63兆7,909億円	26兆8,728億円	業務委託契約書第24条（安全資産保有義務）に基づ	36兆9,604億円	63兆8,370億円	26兆8,766億円	<p>的に運用が行われていることについて、計画どおり確認を行ったものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	
	国債 地方債	地公体 貸付 契約者 貸付	外国債 社債	金銭の 信託	その他																															
令和2年 3月期	69.5 %	10.5 %	9.0 %	5.6 %	5.4 %																															
平成31年 3月期	70.0 %	12.3 %	8.6 %	5.0 %	4.0 %																															
	①機構のために積み立てる額	②安全資産の評価額	②-①																																	
再保険契約書第21条（安全資産保有義務）に基づく検証値	36兆9,181億円	63兆7,909億円	26兆8,728億円																																	
業務委託契約書第24条（安全資産保有義務）に基づ	36兆9,604億円	63兆8,370億円	26兆8,766億円																																	

					く 検証値						
--	--	--	--	--	-------	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報											

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-2	簡易生命保険管理業務（周知・広報）		
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・郵便局ネットワーク支援機構法第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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、その状況をHPで公表	毎事業年度1回以上		13回	14回	3回				予算額（千円）				
委託先との連携施策等、周知媒体を用いた広報施策	1回以上		2回	5回	3回				決算額（千円）				
公共機関・各種団体等に対し、広報施策・活動の連携	5件以上		18件	14件	20件				経常費用（千円）	5,557	1,670	1,001	
									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	6	6	

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>民営化後も政府保証を継続することとしている簡易生命保険については、支払義務が発生した保険金等の早期支払促進のため、引き続きその残存状況を適時に把握し、周知・広報を実施すること。広報に当たっては、費用対効果を検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めること。</p> <p><b>【指標】</b> ・支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎事業年度1回以上周知する。</p> <p>[指標設定の考え方] 支払義務が発生した保険金等の早期支払促進のため、その残存状況の定期的な周知を行うこととする。</p>	<p>民営化後も政府保証を継続することとしている簡易生命保険については、支払義務が発生した保険金等の早期支払促進のため、引き続きその残存状況を毎月把握し、契約者等にその状況を毎事業年度1回以上ホームページにおいて公表する。</p> <p>また、郵便局その他の施設や広報媒体を通じた幅広い広報を推進する。</p> <p>この一環として、公共機関・各種団体等に対し、年5件以上の広報施策・活動の連携を図る。</p> <p>実際に窓口において満期保険金を受け取った方に対する実態調査等を行い、費用対効果を検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めることとする。</p>	<p>民営化後も政府保証を継続することとしている簡易生命保険については、支払義務が発生した保険金等の早期支払促進のため、引き続き、その残存状況を毎月把握し、契約者等にその状況をホームページにおいて1回以上公表する。</p> <p>また、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ため、委託先との連携施策等、周知媒体を用いた広報施策を1回以上行う。</p> <p>郵便局その他の施設や広報媒体を通じた幅広い広報を推進する。この一環として、公共機関・各種団体等に対し、5件以上の広報施策・活動の連携を図る。</p> <p>広報に当たっては、前年度までに実施した実態調査の結果等を踏まえ、より効果的かつ効率的な実施に努める。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt; ・支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎事業年度1回以上周知する。</p> <p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt; ● 支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、契約者等にその状況を1回以上公表したか。 ● 幅広い広報を推進するために、公共機関・各種団体等に対し、年5件以上の広報施策・活動の連携を図ったか。 ● 窓口において満期保険金を受け取った方に対する実態調査等を行い、費用対効果を検証しつつ、より効果的かつ効率的な広報の実施に努めたか。</p>	<p>1 保険金等の早期支払促進のための案内書等の発送及び支払義務の発生した保険金等の残存状況の公表 保険金等の早期支払促進のため、委託先を通じて、契約者等に以下の取組を行った。</p> <p>ア 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、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。</p> <p>イ 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年を経過し生存保険金の請求がない保険契約についても保険金等支払案内書を発送。</p> <p>ウ 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。支払通知書発行後、2か月、4か月又は6か月を経過しても保険金等を受取りに出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送。</p> <p>また、保険金等を受け取られていない契約の残存状況を把握するため、毎月、委託先から支払義務が発生した保険金等の残存状況の報告を受け、その状況をホームページで3回公表した。</p> <p>2 機構において実施した周知・広報施策</p> <p>① 委託先（かんぽ生命保険）との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・かんぽ生命保険が発行し、全郵便局の窓口等で配布されている雑誌に、簡易生命保険の保険金等の早期受取りを促す告知を、年度を通じて掲載するとともに、かんぽ生命保険ホームページ上に同内容を掲載した（2019年総集号）。</li> <li>・保険金等の確実な支払いを促進するため、平成28年度より、委託先において「かんぽつながる安心活動」として、既契約者に直接接触し、振込先口座の登録の依頼を進めている。機構では、委託先への監査等において、進捗確認を行った。</li> </ul> <p>② 名刺の活用 保険部職員等が使用する名刺の裏面に、簡易生命保険の保険金等の早期支払促進及び転居時の住所変更の手続きに関するお知らせを印刷し、名刺交換時に同内容の周知、取組の説明を行った。</p> <p>③ 機構の封筒の活用 従来から郵便貯金と簡易生命保険の早期支払促進</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt; <b>【B】</b> 《保険金等の早期支払促進のための案内書等の発送及び支払義務の発生した保険金等の残存状況の公表》 支払義務の発生した保険金等の残存状況の把握及び公表について、令和元年度計画のとおり、毎月把握し、ホームページでの公表を実施した。 《委託先との連携施策等、周知媒体を用いた広報施策》 また、機構において実施した周知・広報施策としては、委託先との連携により、高齢者向け情報誌などの周知媒体を活用した周知・広報を実施したほか、保険部職員等が使用する名刺に、簡易生命保険の保険金等の早期支払促進及び転居時の住所変更の手続きに関するお知らせを印刷すること等で同内容の周知、取組の説明を行った。 《関係省庁・各種団体と連携して実施した広報施策》 さらに、政府広報への掲載、総務省広報誌への掲載という新たな施策を含め、10の公共機関・各種団体等と連携した広報施策（20件）を展開した。 また、高齢者関連施設にチラシを配布することから、簡易生命保険の年金の</p>	<p>評定 B</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt; 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>	



					<p>に関するお知らせを同一欄に掲載していたが、平成 31 年 4 月以降、機構が使用する封筒については、郵便貯金と簡易生命保険に関するお知らせを個別に掲載し、簡易生命保険の早期支払促進に関する内容が明確に伝わるようにした。</p> <p>3 関係省庁・各種団体と連携して実施した広報施策 次のとおり、関係省庁・公共機関・各種団体等と連携して、簡易生命保険としての独自の施策も含め広報を展開した。これらの実施にあたっては、委託先等とも情報を共有し、契約者対応に遺漏のないよう準備を徹底した。(★は令和元年度新規施策)</p> <p>① ★政府広報 ・「Yahoo!」バナー広告に掲載(令和元年 5 月) ・「読売オンライン」に掲載(令和元年 6 月)</p> <p>② ★総務省 広報誌「総務省」に記事、お知らせを掲載(令和元年 11 月、令和 2 年 2 月)</p> <p>③ かんぽの宿 全施設内に周知用チラシを掲示(令和 2 年 3 月)</p> <p>④ 通信病院 全施設内に周知用チラシを掲示(令和 2 年 3 月)</p> <p>⑤ 全国地域婦人団体連絡協議会 機関誌に広告を掲載(令和 2 年 3 月)</p> <p>⑥ 日本点字図書館 視覚障がい者向け雑誌及び会員向けサイト※に音声広告を掲載(令和 2 年 2 月～3 月)</p> <p>※ 視覚障がい者向け雑誌: 日本点字図書館が作成している視覚障害者向け録音雑誌(CD)「にっぺんデイジーマガジン」</p> <p>※ 会員向けサイト: 「サピエ図書館」(全国視覚障害者情報提供施設協会が運営する視覚障害者情報総合ネットワーク「サピエ」のサービスのひとつで、インターネットを経由して点字・録音図書の配信)</p> <p>⑦ 老人福祉施設等 ・サービス付き高齢者向け住宅協会 協会のサービス付き高齢者向け住宅(約 1,600 か所)内に周知用チラシを掲示(令和元年 12 月) 会員メールマガジン及び同協会HPで周知(令和元年 12 月)</p> <p>・全国有料老人ホーム協会 会員メールマガジン(令和元年 6 月)及び同協会HPにより周知(令和元年 5 月) 個人会員(約 7,500 人)に周知用チラシを送付(令</p>	<p>受取りに関するチラシを作成したほか、平成30年度に実施した実態調査の結果を踏まえ、保険金等の早期受取りを呼びかけるチラシに住所変更手続に係る案内を記載した。このように、令和元年度計画に定めたとおり、広報に当たって、前年度までに実施した実態調査の結果等を踏まえ、より効果的かつ効率的な実施に努めた。</p> <p>《総括及び評価》 これらにより、年度計画を踏まえた対応に加え、見直しや新規施策を行いながら、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んだものと評価した</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>和2年3月)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国老人福祉施設協議会 会員あて送付している月刊誌に周知用チラシを同封(令和2年11月)</li> <li>・全国老人保健施設協会 会員メールマガジン及び同協会HPにより周知(令和元年5月) 会員施設(約3,700か所)内に周知用チラシを掲示(令和元年12月)</li> <li>・国立病院機構 国立病院機構の全病院内に周知用チラシを掲示(令和元年12月)</li> </ul> <p>4 広報調査等を踏まえた広報の実施 高齢者関連施設にチラシを配布することから、簡易生命保険の年金の受取りに関するチラシを作成した。 また、平成30年度実施した実態調査の結果を踏まえ、保険金等の早期受取りを呼びかけるチラシに住所変更手続に係る案内を記載した。</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			
1-2	簡易生命保険管理業務（情報の公表）		
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・郵便局ネットワーク支援機構に関する省令第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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
HP掲載内容の検証	毎事業年度1回以上		1回	4回	9回				予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）	938	988	968	
									経常利益（千円）				
									行政サービス実施コスト（千円）				
									従事人員数	13	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	
簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、透明性を高める観点から、国民に対して実施状況を明らかにするとともに、利用者に対してサービス内容等に関する情報を提供するため、取扱営業所の数、業務の内容等、上述の目的を達するために	① 簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、透明性を高める観点から、国民に対して実施状況を明らかにするとともに、利用者に対してサービス内容等に関する情報を迅速に提供するため、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財	① 簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、透明性を高める観点から、国民に対して実施状況を明らかにするとともに、利用者に対してサービス内容等に関する情報を迅速に提供するため、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財	<主な定量的指標> ・ホームページについての閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行う。  <その他の指標> —  <評価の視点> ● 機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に關す	1 機構の経営内容等に関する情報の公表（独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構に関する省令（以下「省令」という。）第18条に基づく経営情報を除く） 平成30年度の機構の組織、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等に関する機構の取組（省令第18条に基づく経営情報を除く）については、平成30事業年度事業報告書に盛り込み、総務大臣による財務諸表の承認（令和元年8月30日）直後の同年9月3日に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（平成30事業年度事業報告書の作成は「独立行政法人の事業報告に関するガイドライン」の施行を1年先取りした取組である。） 平成30事業年度財務諸表は、独立行政法人通則法第	<評定と根拠> <b>【B】</b> 前年度の機構の経営内容に関する情報は、総務大臣による財務諸表の承認から2か月以内に公表した。さらに、当該情報の多くは、「独立行政法人の事業報告に関するガイドライン」の施行を1年先取りして作成した平成30事業年度事業報告書に盛り込み、総務大臣による財務諸表の承認後速やかに公表した。これらの情報はいずれもホームペー	評定 B  <評定に至った理由> 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	

<p>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><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページについての閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行う。</li> </ul> <p>[指標設定の考え方]</p> <p>簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、分かりやすい掲載となるよう、毎事業年度ホームページの内容を検証することとする。</p>	<p>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毎事業年度公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表について通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。</p> <p>② ①の情報の公表に当たっては、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充実した内容となるよう、ホームページについての閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行うこととする。</p>	<p>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公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報のうち、省令第18条第1項に規定する情報の公表は、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の情報の公表に当たっては、情報を記載した書類の機構への備え付けのほか、ホームページを積極的に活用することとする。また、ホームページは、利用者に分かりやすく充実した内容となるよう、ホームページについての閲覧者からの意見若しくはアクセス状況調査等により、掲載内容の検証を1回以上行うこととする。</p>	<p>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、直近の事業年度に係る財務諸表について総務大臣の承認を受けた日から2月以内に公表したか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ホームページを積極的に活用した情報提供を行ったか。ホームページは、利用者に分かりやすく充実した内容となるよう、閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を1回以上行ったか。</li> </ul>	<p>38条第3項の規定に基づき、総務大臣による財務諸表の承認(令和元年8月30日)直後の同年9月3日に機構の情報公開室に備え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>令和元年10月、機構の概要を紹介したパンフレットを作成の上、ホームページで公表した。</p> <p>独立行政法人通則法の規定及び国会附帯決議等に基づき、業務方法書、中期計画、年度計画、役職員の給与の支給基準、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、機構による入札の結果等について、ホームページで公表した。</p> <p>2 機構の経営内容等に関する情報の公表(省令第18条に基づく経営情報)</p> <p>機構の行う簡易生命保険管理業務の状況を示す指標(省令第18条に基づく経営情報)については、総務大臣による財務諸表の承認(令和元年8月30日)後2か月以内の同年9月30日に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>3 ホームページの掲載内容の改善</p> <p>毎月、機構ホームページのアクセス状況調査により取得した同ホームページ内のコンテンツへのアクセス順位等を分析し、掲載内容について以下の見直しを行った。</p> <p>① 「機構の名称変更に関するお知らせ」を削除する一方で、「簡易生命保険にご加入中のお客さまへのお知らせ」のリンクバナーを上方に設置するなど、トップページのレイアウトの見直しを行い、閲覧者が必要とする情報へ容易かつ速やかにアクセスできるよう変更した(令和2年3月)。</p> <p>② 委託先における高齢者に関する諸施策のページに容易にアクセスできるよう、まとめページを新たに作成の上ホームページに追加し、かんぽ生命保険のホームページの該当ページへのリンク先を設定することで詳細な情報を参照してもらうこととした(令和2年3月)。</p> <p>③ ②の新設ページへ容易かつ速やかにアクセスできるよう、機構トップページへ当該ページへのリンクバナーを設置した(令和2年3月)。この結果、当該新設ページへのアクセスは、4月及び5月のいずれも簡易生命保険管理業務に関する全ページのうち7位のアクセス数(機構全体のページの中では25位以内のアクセス数)となった。</p>	<p>ジで公表した。</p> <p>昨年度後半に全面的に見直したホームページをベースにアクセス状況調査や総務省の評価ツールを用いるなどして、高齢者や障害者を含めた幅広いユーザーにとってわかりやすく充実した内容となっているかどうかの視点で掲載内容を確認し、①トップページのレイアウト見直し、②高齢者に関する新たなページの作成、③関連するリンクバナーのトップページへの設置、④簡易生命保険管理業務のトップページのコンテンツの並べ方の見直し、⑤さらに下位の階層ページのコンテンツの並べ方の見直し、⑥ニーズの高いコンテンツの掲載階層の見直し(上位階層へ掲載変更)、⑦コンテンツの掲載名の見直し、⑧高齢者・障害者等への配慮による見直し及び⑨アクセス実績が少ない情報の掲載の見直しを合計9回行った。</p> <p>これらは、簡易生命保険管理業務の契約者などの関係者のニーズが高く、必要とする情報により容易かつ速やかにアクセスできるようにするためにも有効である。</p> <p>また、左記3⑥については、閲覧者が必要とする情報へ容易かつ速やかにアクセスできるよう、また分かりやすいものとなるよう、掲載階層の見直しに加えて</p>
---	---	---	---	---	---

					<p>④ 各掲載コンテンツのアクセス数の分析を基に簡易生命保険管理業務のトップページのコンテンツの並べ方を見直した。具体的には、簡易生命保険管理業務のトップページに目次として各ページのコンテンツ名を記載したテキストリンクを設置しているところ、そのテキストリンクの並べ方を見直し、アクセス数のより高いニーズの高いコンテンツ名のテキストリンクがより目立つようにし、閲覧者が必要とする情報へ容易かつ速やかにアクセスできるよう変更した（令和2年3月）。あわせて、②の新設ページへ容易かつ速やかにアクセスできるよう、②の新設ページへのテキストリンクを目次に追加した。この結果、当該新設ページへのアクセスは、4月及び5月のいずれも簡易生命保険管理業務に関する全ページのうち7位のアクセス数（機構全体のページの中では25位以内のアクセス数）となった。</p> <p>⑤ ④と同様の趣旨から、簡易生命保険管理業務のトップページより下位階層である「簡易生命保険のご契約者さま等へのお知らせ」のページに掲載しているコンテンツ名を記載したテキストリンクの並べ方を見直し、アクセス数のより高いニーズの高いコンテンツ（テキストリンク）がより目立つようにし、閲覧者が必要とする情報へ容易かつ速やかにアクセスできるよう変更した（令和2年3月）。</p> <p>⑥ 各掲載コンテンツのアクセス数の分析を基に、簡易生命保険管理業務の全コンテンツの内容、掲載階層を見た上で、コンテンツの掲載場所（掲載階層）やその表示名を変更し、閲覧者が必要とする情報へ容易かつ速やかにアクセスできるよう、また分かりやすいものとなるよう変更した（令和2年3月）。</p> <p>まず、もともと、簡易生命保険管理業務のトップページには掲載されていなかったものの、簡易生命保険管理業務の契約者などの関係者にとり必要でアクセス数が高くニーズの高いコンテンツ（「各種お手続き等のお知らせ」）を、上位階層である簡易生命保険管理業務のトップページの掲載コンテンツ（テキストリンク）とし、あわせて掲載内容が分かりやすく、より理解しやすいよう、その表示名を「保険金請求や各種お手続き等のお知らせ」と変更した。この結果、令和2年3月の訪問数と比較して、4月には2倍以上、5月には3倍以上と訪問数が増加し、簡易生命保険管理業務に関する全ページのうち、トップ5のアクセス数</p>	<p>コンテンツの表示名の変更を行った。この結果、5月の両ページの訪問数は、いずれも簡易生命保険管理業務のトップページの訪問数をも上回った。このことは、コンテンツの表示名の変更によって、検索エンジンでの検索の結果当該ページに直接流入したことをうかがわせ、簡易生命保険管理業務に関する保険金請求等の手続きをしようとする方が、機構内の関連するコンテンツに到達しやすくなる改善が図れたものと積極的に評価できる。また、簡易生命保険管理業務に関する情報を求めている方が機構内の関連コンテンツにより到達しやすくなる改善を今後も図っていくための重要な気付きが得られた。</p> <p>さらに、ホームページの改善のサイクルをさらに有効なものとしていくためには、閲覧者の属性、関心及び行動等をやや細かく分析をすることでそのニーズをさらに把握する必要があるとの結論に達し、新たなホームページ分析ツールの導入も取り組んだ。</p> <p>以上のことから、所期の目標を達成したものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし。</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

				<p>(機構全体のページの中で 12 位のアクセス数。いずれも 5 月の順位) となった。</p> <p>次に、契約の保有状況を含むいくつかのコンテンツを「簡易生命保険に関する情報」と表示していたものを「簡易生命保険に関する情報 (契約の保有状況等)」と変更した。当該ページについても、令和 2 年 5 月には 3 月の 2 割を上回るアクセス (訪問数) 増加となった。</p> <p>この結果、5 月の両ページの訪問数は、いずれも簡易生命保険管理業務のトップページの訪問数をも上回った。このことは、コンテンツの表示名の変更によって、検索エンジンでの検索の結果当該ページに直接流入した方が一定数いたことをうかがわせ、簡易生命保険管理業務に関する保険金請求等の手続きをしようとする方が、機構内の関連するコンテンツに到達しやすくなる改善が図れたものと積極的に評価できる。また、簡易生命保険管理業務に関する情報を求めている方が機構内の関連コンテンツに到達しやすくなる改善を今後も図っていくために、SEO (検索エンジン最適化) の観点で表示名変更やキーワード挿入をするという今後のホームページ改善についての重要な気付きが得られた。</p> <p>4 ホームページの高齢者・障害者等への配慮 「1-1 郵便貯金管理業務 (情報の公表) 4 ホームページの高齢者・障害者等への配慮」を参照。</p> <p>5 ホームページの入札・契約情報に係る掲載内容の見直し 「1-1 郵便貯金管理業務 (情報の公表) 5 ホームページの入札・契約情報に係る掲載内容の見直し」を参照。</p> <p>6 検証方法の見直し 「1-1 郵便貯金管理業務 (情報の公表) 6 検証方法の見直し」を参照。</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			
1-3	郵便局ネットワーク支援業務		
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・郵便局ネットワーク支援機構法第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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
									予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）		5,516		
									経常利益（千円）				
									行政サービス実施コスト（千円）				
									従事人員数		6	10	

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	
3 郵便局ネットワーク支援業務 (以下略)	3 郵便局ネットワーク支援業務 (以下略)	3 郵便局ネットワーク支援業務 (以下略)	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ●郵便局ネットワーク支援業務の質の維持・向上および適切性の確保のため、(1) 交付金の交付および拠出金の徴収の円滑かつ確実な実施、(2) 交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確	(1) 交付金の交付及び拠出金の徴収の円滑かつ確実な実施 【B】 (2) 交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施 【B】	<評定と根拠> 【B】 交付金の交付及び拠出金の徴収の円滑かつ確実な実施、交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施とも、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> なし	評定 B <評定に至った理由> (1)「交付金の交付及び拠出金の徴収の円滑かつ確実な実施」については「B」、(2)「交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施」については「B」であり、郵便局ネットワーク支援業務については所期の目標を達成したものと認められる。

				実な実施の項目を実施したか。			
--	--	--	--	----------------	--	--	--



1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-3	郵便局ネットワーク支援業務（交付金の交付及び拠出金の徴収の円滑かつ確実な実施）		
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・郵便局ネットワーク支援機構法第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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実にされているかどうかについて検証	平成31年度以降の毎事業年度1回以上		—	—	1回				予算額（千円）				
拠出金を安全に管理するための措置を講じ、措置の有効性について検証	平成31年度以降の毎事業年度1回以上				1回				決算額（千円）				
									経常費用（千円）		216		
									経常利益（千円）				
									行政サービス実施コスト（千円）				
									従事人員数		6	5	

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		
機構法第18条の	交付金の交付及	交付金の交付及	<主な定量的指標>	1 交付金の交付及び拠出金の徴収に関する検証	<評定と根拠>	評定	B

<p>2及び第18条の3の規定に基づき、日本郵便株式会社に対する交付金の交付並びに関連銀行及び関連保険会社からの拠出金の徴収を円滑かつ確実に実施するため、以下の項目を実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本郵便株式会社に対する交付金の交付並びに関連銀行及び関連保険会社からの拠出金の徴収を円滑かつ確実に実施することが可能となるよう、交付金の交付及び拠出金の徴収に関する業務の実施方法を適正かつ明確に定めること。</li> <li>・関連銀行及び関連保険会社から徴収した拠出金を、日本郵便株式会社に対して交付するまでの間、安全に管理するための措置を講ずること(平成31年度から実施)。</li> <li>・交付金は郵便局ネットワークの維持に要する費用の一部に充てられるという機構法の趣旨に沿って、日本郵便株式会社に対し適切な時期に交付金を交付するととも</li> </ul>	<p>び拠出金の徴収を円滑かつ確実に実施するため、業務方法書に基づく交付金の交付及び拠出金の徴収に関する業務の実施方法を適正かつ明確に定めた規程類を平成30年度末までに整備し、平成31年度以降の毎事業年度1回以上、交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実に行われているかどうかについて検証を行い、必要に応じて規程類の見直しを行うこととする。</p> <p>法令に基づき郵便局ネットワーク支援勘定が設けられたため、徴収した拠出金は他の勘定の資金と区分し、口座を分けて管理する。また、郵便局ネットワーク支援業務専門の部門を設け徴収した拠出金の取扱者を限定し、日本郵便株式会社に対して交付するまでの間、安全に管理するための措置を講じ、平成31年度以降の毎事業年度1回以上、措置の有効性について検証を行うこととす</p>	<p>び拠出金の徴収を円滑かつ確実に実施するため、1回以上、交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実に行われているかどうかについて検証を行い、必要に応じて業務の実施方法を定めた規程類の見直しを行うこととする。</p> <p>徴収した拠出金は他の勘定の資金と区分し、口座を分けて管理する。また、徴収した拠出金の取扱者を限定し、日本郵便株式会社に対して交付するまでの間、安全に管理するための措置を講じ、1回以上、措置の有効性について検証を行うこととする。</p> <p>認可事項を遵守しつつ、あらかじめ確定した交付及び徴収の時期等にしたがって、本年度の交付及び徴収を確実に実施することとする。</p> <p>交付金の趣旨並びに拠出金の徴収は日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社の財務に影響を与え</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎事業年度1回以上、交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実に行われているかどうかについて検証を行っているか。また、必要に応じて業務の実施方法を定めた規程類の見直しを行っているか。</li> <li>・拠出金を安全に管理するための措置を講じ、毎事業年度1回以上、措置の有効性について検証を行っているか。</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 毎事業年度1回以上、交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実に行われているかどうかについて検証を行っているか。また、必要に応じて業務の実施方法を定めた規程類の見直しを行っているか。</li> <li>● 法令に基づき郵便局ネットワーク支援勘定が設けられたことを踏まえ、拠出金について口座を分けて管理することとされているか。また、拠出金を安全に管理するための措置を講じ、毎事業年度1回以上、措置の有効性につい</li> </ul>	<p>交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実に行われているかどうかについて検証を行った(令和2年2月28日)。具体的には、認可事項、業務方法書、業務規程及び業務マニュアルが定める手順等の各事項が実施されているか、個別に検証した。検証の結果、交付金の交付及び拠出金の徴収は円滑かつ確実に行われていることを確認した。</p> <p>また、本件検証と下記2の拠出金の安全管理措置の検証結果に基づき、業務マニュアルの見直しを行った(令和2年3月17日付改正)。</p> <p>なお、これらの検証及び業務マニュアルの見直しについては、監査室による内部監査の結果、第三者の視点からも問題がないことを確認した(令和2年3月23日)。</p> <p>2 拠出金の安全管理措置</p> <p>徴収した拠出金は、他の勘定の資金と区分するために口座を分けて管理したうえで、取扱者を限定し、日本郵便株式会社に対して交付するまでの間、安全管理措置に関する認可事項を遵守し、安全に管理した。</p> <p>令和元年8月に行ったリスク管理の点検結果を受けて、外部からの不正な操作による送金を防ぐため、口座の設定に変更がないこと等を確認する取組を新たに始めた。</p> <p>安全に管理するための措置に関しては、認可事項に応じて具体的に講じている措置の有効性ととも、認可事項に対して漏れなく対応できているかどうかについて検証を行った(令和2年3月11日)。検証の結果、講じている措置は有効であり、認可事項に漏れなく対応できていることを確認した。また、安全性をより強化するため、人事異動後にはパスワードを変更する措置を新たに講じることとした。</p> <p>この安全管理措置の検証については、監査室による内部監査の結果、第三者の視点からも問題がないことを確認した(令和2年3月23日)。</p> <p>なお、上記の口座の設定確認及び人事異動後のパスワードの変更について、業務マニュアルを改正した(令和2年3月17日付)。</p> <p>3 交付及び徴収の確実な実施</p> <p>交付金の交付及び拠出金の徴収にあたっては、認可事項を遵守しつつ、あらかじめ日本郵便株式会社並びに関連銀行(現在はゆうちょ銀行)及び関連保険会社(現在はかんぽ生命保険)との間で合意した予定期日に従い、令和元年度の交付及び徴収を確実に実施した。</p>	<p>【B】</p> <p>次の点から中期計画における所期の目標を達成したものと評価した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 交付金の交付及び拠出金の徴収の実施状況について検証を行い、当該事務が円滑かつ確実に実施されていることが確認されたこと。</li> <li>・ 検証結果に基づき、業務マニュアルを見直したこと</li> <li>・ 拠出金の安全管理措置について検証を行い、措置が有効であることが確認されたこと。</li> <li>・ 拠出金の安全管理措置についての検証において、安全性をより強化する措置を新たに講じることとしたこと。</li> <li>・ 監査室による内部監査により、第三者の視点からも上記4点について問題がないことが確認されたこと。</li> <li>・ 令和元年度の交付金の交付及び拠出金の徴収について、認可事項を遵守しつつ、関係会社とあらかじめ合意した予定期日に従い、交付及び徴収を誤りや遅滞を生じることなく確実に実施されたこと。</li> <li>・ 令和2年度の交付金の交付及び拠出金の徴収時期について、関係会社との合意のうえで令和元年度内に確定されたこと。</li> </ul>	<p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>
--	---	---	--	---	--	---

<p>に、関連銀行及び関連保険会社から適切な時期に拠出金を徴収すること（平成 31 年度から実施）。そのため、事前に日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社と連携を図りながら対応すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・交付金を交付した年度（毎年 4 月 1 日から翌年 3 月 31 日までをいう。）における郵便局ネットワークの維持に要した費用の額と、交付した交付金の額の整合性を確認すること（平成 32 年度から実施）。</li> </ul> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総務大臣が認可した交付金の額及び交付方法並びに拠出金の額及び徴収方法を遵守している。</li> <li>・平成 31 年度以降の毎事業年度 1 回以上、交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実に行われているかどうかについて検証を行う。</li> <li>・平成 31 年度以降の毎事業年度 1 回以上、徴収した拠出金を安全に管理するための措置の有</li> </ul>	<p>る。</p> <p>交付金は郵便局ネットワークの維持に要する費用の一部に充てられるという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。改正法により平成 31 年 4 月 1 日から「独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法」に題名を変更。以下「機構法」という。）の趣旨並びに交付金の交付及び拠出金の徴収は日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社の財務に影響を与えることを踏まえ、当該各社と連携を図り、交付及び徴収に係る情報を共有しつつ、認可事項を遵守して適切な交付及び徴収の時期等を年度（毎年 4 月 1 日から翌年 3 月 31 日までをいう。以下第 1 の 3（1）において同じ。）の開始前に確定し、交付及び徴収を実施することとする。</p> <p>また、交付金を交付した年度における郵便局ネットワ</p>	<p>ることを踏まえ、当該各社と連携を図り、交付及び徴収に係る情報を共有しつつ、認可事項を遵守して次年度の適切な交付及び徴収の時期等を本年度中に確定することとする。</p>	<p>て検証を行っているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 交付金の交付及び拠出金の徴収を確実に実施しているか。</li> <li>● 法令の趣旨並びに交付金の交付及び拠出金の徴収は日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社の財務に影響を与えることを踏まえ、当該各社と連携を図り、交付及び徴収に係る情報を共有しつつ、認可事項を遵守して適切な交付及び徴収の時期等を年度（毎年 4 月 1 日から翌年 3 月 31 日までをいう。）の開始前に確定し、交付及び徴収を実施することとされているか。</li> </ul>	<p>4 交付金の交付及び拠出金の徴収時期の確定</p> <p>日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社との連携を密にするため、機構主導で実施する実務者会合を 2 回（令和元年 8 月 1 日及び令和 2 年 3 月 13 日）実施したほか、メールや電話により日常的に連絡を取ること、より一層の連携強化を図りつつ、情報の共有を行った。</p> <p>また、令和 2 年度の月次の交付金の交付及び拠出金の徴収にかかる年間予定期日等については、認可事項や安全管理措置及び当該各社の財務に影響を与えること等を踏まえたうえで当該各社と合意した（令和 2 年 3 月 13 日）。</p>	<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし。</p>	
--	---	--	---	--	---------------------------------	--

<p>効性について検証を行う。</p> <p>[指標設定の考え方]</p> <p>交付金の交付及び拠出金の徴収に関する適切性を担保するため、総務大臣が認可した交付金の額及び交付方法並びに拠出金の額及び徴収方法を遵守していることを確認することとする。また、日本郵便株式会社に対する交付金の交付並びに関連銀行及び関連保険会社からの拠出金の徴収を円滑かつ確実に実施するため、毎事業年度1回以上、その検証を行うとともに、拠出された拠出金を安全に管理するための措置の有効性について、毎事業年度1回以上、検証を行うこととする。</p>	<p>ークの維持に要した費用の額と当該年度に交付した交付金の額の整合性を、平成32年度以降に日本郵便株式会社から機構法第18条の6の規定による書類の提出があった後、遅滞なく確認することとする。</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			
1-3	郵便局ネットワーク支援業務（交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施）		
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・郵便局ネットワーク支援機構法第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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置を講じ、措置の有効性について検証	毎事業年度1回以上		—	1回	1回				予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）		5,300		
									経常利益（千円）				
									行政サービス実施コスト（千円）				
									従事人員数		6	5	

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	
交付金及び拠出金の額を適正かつ確実に算定するため、以下の項目を実施すること。 ・総務省令に規定する算定方法に基づき、交付金及び拠出金の額を算定する	交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施のため、総務省令に規定する算定方法に基づき、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に対する中	交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施のため、総務省令に規定する算定方法に基づき、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に対する中	<主な定量的指標> ・各社から入手した情報を物理的に他の業務の情報と区分して管理する等、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置を講じ、毎事業年度1	1 交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施 郵便局ネットワーク支援業務を専任する担当理事の指導のもと、支援部支援課において、総務省令に規定する算定方法に基づき、下記3により入手した客観的資料から得た計数を用いて、機構の体制及び客観的な算定方法の確立の両面から恣意性を排除しつつ、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社からの中立性を保持し、交付金及び拠出金の額を適正かつ確実に算定した（令和元年10月上旬から11月にかけて算定）。	<評定と根拠> 【B】 次の点から中期計画における所期の目標を達成したものと評価した。 ・令和2年度の交付金及び拠出金の額の算定について、総務省令に規定する算定方法に基づき、関	評定 B  <評定に至った理由> 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。

<p>こと。算定に当たっては、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に対する中立性を保持すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便局ネットワークの維持に要する費用の細目、郵政事業のユニバーサルサービスの利用者の範囲や利用状況その他の交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料を、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に請求すること等により確実に入手し、当該資料に基づき交付金及び拠出金の額の算定を行うこと。</li> <li>・郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置を講ずること。</li> </ul> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総務省令において定める認可の申請に係る期限までに交付金及び拠出金の額を算定し総務大臣に認可の申請をするとともに、その認可を受ける。</li> <li>・毎事業年度1回以上、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管</li> </ul>	<p>立性を保持しつつ算定することとする。また、総務省令において定める認可の申請に係る期限までに交付金及び拠出金の額を算定し総務大臣に認可の申請をするとともに、その認可を受けることとする。</p> <p>郵便局ネットワークの維持に要する費用の細目、郵政事業のユニバーサルサービスの利用者の範囲や利用状況その他の交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料については、事実に基づくものであり、かつこれに含まれる計数の積算の根拠及び過程が明らかであるものを日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に請求すること等により確実に入手する。</p> <p>日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社から入手した資料については、十分な補足説明を受けることで内容を確認する。これらの資料に基づき、算定に必要な計数を確定させ、</p>	<p>立性を保持しつつ算定することとする。また、総務省令において定める認可の申請に係る期限までに交付金及び拠出金の額を算定し総務大臣に認可の申請をするとともに、その認可を受けることとする。</p> <p>郵便局ネットワークの維持に要する費用の細目、郵政事業のユニバーサルサービスの利用者の範囲や利用状況その他の交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料については、事実に基づくものであり、かつこれに含まれる計数の積算の根拠及び過程が明らかであるものを日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に請求すること等により確実に入手することとする。日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社から入手した資料については、十分な補足説明を受けることで内容を確認することとする。これらの資料に基づき、算定に必要な計数を</p>	<p>回以上、措置の有効性について検証を行っているか。</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 郵便局ネットワークの維持に要する費用の細目、郵政事業のユニバーサルサービスの利用者の範囲や利用状況その他の交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料については、事実に基づくものであり、かつこれに含まれる計数の積算の根拠及び過程が明らかであるものを日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に請求すること等により確実に入手しているか。</li> <li>● 日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社から入手した資料については、十分な補足説明を受けることで内容を確認しているか。</li> <li>● 日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社から入手した資料に基づき、算定に必要な計数を確定させ、交付金及び拠出金の額の算定を行っているか。</li> </ul>	<p>算定にあたり、平成30年度決算の結果、事務費に執行残が生じていたことから、その残額の会計上の取扱いを決定するとともに、前年度末の事務費に執行残又は不足が生じた場合の事務費の算定方法（清算方法）を新たに決定するため、業務規程・業務マニュアルの改正を行った（規程は令和元年11月27日、マニュアルは令和元年11月26日）。</p> <p>算定の結果、令和2年度において日本郵便株式会社に交付する交付金の額は約2,934億円、関連銀行から徴収する拠出金の額は約2,374億円、関連保険会社から徴収する拠出金の額は約561億円となっている。</p> <p>また、担当職員の異動による算定方法に関する理解や算定の誤り、あるいは算定作業の遅延を防ぐため、算定方法を確認するとともにこれに習熟することを目的として、認可申請のための算定に先立ち、関係各社の協力を得て利用可能な暫定データに基づいて試算を行う取組を行った。併せて、前年度の算定の基となった決算の計数等の変動を把握し、前年度の算定結果（交付金及び拠出金の額）と新たな算定結果の相違の要因を分析する試行を行った（令和元年8月から9月にかけて試算、試行）。</p> <p>2 総務大臣認可</p> <p>交付金の額及び交付の方法並びに拠出金の額及び徴収方法の総務大臣への認可申請については、機構法令により当該交付等を行う前年度の11月末日までに申請することとされている。令和2年度の交付金等については令和元年11月28日付で総務大臣に認可申請を行い、令和2年1月24日付で総務大臣の認可を受けた。</p> <p>3 交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料</p> <p>交付金及び拠出金の額の算定に必要な決算の計数等の資料を、機構法に基づき日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に対し書面により請求し、提出期限（令和元年10月4日）までに入手した。</p> <p>交付金及び拠出金の額の適正な算定に当たり、これらの資料について補足説明を受ける必要があることから、各社に対して個別にヒアリングを実施した（日本郵便令和元年10月18日及び11月22日・ゆうちょ銀行 令和元年10月21日・かんぽ生命保険 令和元年10月18日）。</p> <p>また、ヒアリング後においても、電子メールや電話により適宜追加説明を受け、内容を確認した。</p> <p>4 入手した情報の安全管理措置</p>	<p>係会社からの中立性を保持し、適正に算定が行われたこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上記算定にあたって、前年度の算定では生じなかった問題点に対応するとともに、誤りや遅延を生じないように、事前に試算を行う取組を行ったこと。</li> <li>・ 令和2年度の交付金の額及び交付の方法並びに拠出金の額及び徴収方法の総務大臣への認可申請について、総務省令に定める期日までに認可申請を行い、認可されたこと。</li> <li>・ 交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料については、必要な時期までに入手し、十分な補足説明を受けて算定に必要な計数を確定させたこと。</li> <li>・ 算定のために入手した情報の安全管理措置について、入手した電子資料及び紙資料のいずれに対しても安全に管理する措置が講じられていること。</li> <li>・ 前項の安全管理措置の有効性の検証を行い、その有効性が確認されたこと。</li> </ul> <p>また、この検証については、監査室による内部監査により第三者の視点からも問題がないことが確認されたこと。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし。</p>
--	---	--	---	---	--

<p>理するための措置の有効性について検証を行う。</p> <p>[指標設定の考え方]</p> <p>交付金及び拠出金の額の算定を適正かつ確実にを行うため、認可の申請に係る期限までに交付金及び拠出金の額を算定し総務大臣に認可の申請をするとともに、その認可を受けることとする。また、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するため、毎事業年度1回以上、当該情報を安全に管理するための措置の有効性について検証を行うこととする。</p>	<p>交付金及び拠出金の額の算定を行うこととする。</p> <p>また、各社から入手した情報を物理的に他の業務の情報と区分して管理する等、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置を講じ、毎事業年度1回以上、措置の有効性について検証を行うこととする。</p>	<p>確定させ、交付金及び拠出金の額の算定を行うこととする。</p> <p>また、各社から入手した情報を物理的に他の業務の情報と区分して管理する等、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置を講じ、1回以上、措置の有効性について検証を行うこととする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 総務省令に規定する算定方法に基づき、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に対する中立性を保持しつつ算定されているか。</li> <li>● 総務省令において定める認可の申請に係る期限までに交付金及び拠出金の額を算定し総務大臣に認可の申請をするとともに、その認可を受けているか。</li> <li>● 各社から入手した情報を物理的に他の業務の情報と区分して管理する等、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置を講じ、毎事業年度1回以上、措置の有効性について検証を行っているか。</li> </ul>	<p>日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社から入手した情報については、電子資料はフォルダのアクセス制限をして管理し、紙資料は保管専用の収納棚を使用し、担当者のみが鍵を保管場所から取り出せるよう設定して管理する等の安全管理措置を実施した。</p> <p>また、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置の有効性の検証を実施した。具体的には、関係各社から入手した経営上の非公開情報を含む情報が、電子的・物理的に他の業務の情報と区分して管理されているか等、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置が講じられているかどうかについて、支援部支援課において措置の有効性の検証を実施し（令和2年2月28日）、有効であることを確認した。</p> <p>なお、この有効性の検証については、監査室による内部監査の結果、第三者の視点からも問題がないことを確認した（令和2年3月23日）。</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	業務経費等の合理化・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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3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)	令和3年度において、平成28年度と比べて5%以上削減する。	189,762千円 ※28年度	187,864千円 (▲1.0%)	185,966千円 (▲2.0%)	184,069千円 (▲3.0%)	182,171千円 (▲4.0%)	180,273千円 (▲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)	—	—	155,588千円 (▲18.0%)	156,586千円 (▲17.5%)	114,789千円 (▲39.5%)			
達成度(変化率)	—	—	1,800%	874%	1,317%			

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
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とともに、郵便局ネットワークの維持の支援に関する業務を適正かつ確実に遂行すること。特に、一般管理費については、経費削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	機構が日本郵政公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるとともに、郵便局ネットワークの維持の支援に関する業務を適正かつ確実に遂行できるよう配意しつつ、職員の意識改革、業務の効率化を進め、特に、一般管理費については、経費削減の余地がないか自己評価を厳格に行った	機構が日本郵政公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるとともに、郵便局ネットワークの維持の支援に関する業務を適正かつ確実に遂行できるよう配意しつつ、職員の意識改革を図る。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	<主な定量的指標> ・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、早期払戻し・支払勧奨に係る経費、情報セキュリティ対応経費及び公租公課並びに業務の新規追加や拡充分等の特殊要因により増減する経費を除く。)について、中期目標期間の最終年度において、平成28年度と比べて5%以上を削減する。	1 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、経費の適切かつ効率的な使用に対する職員の意識を高めた。 支出の見直し、競争性のある契約の拡大に努めたほか、機構内で定期報告や打合せを行い、各部門の経費使用・進捗状況は役員が毎月把握・確認した。 2 経費の効率的な使用を図るため、次のような施策を実施した。 ① PPC用紙について、他機関(15機関)と共同調達を実施した。 ② プリンタのトナーについて、リサイクルトナーを活用した。 ③ 耐用年数を超える複合機及びプリンタについて、印刷累計枚数が少ないことから、令和元年度以降においても引き続き使用することとした。 ④ 事務所賃貸借契約の更新にあたっては、賃貸人から当初提示された値上げ幅が大きかったことから、複数回交渉を行い、これを圧縮した。 3 一般管理費及び業務経費については、基準値(平成28	<評価と根拠> 【A】 一般管理費及び業務経費は、競争入札に多くの応札者を得るよう努めた結果、契約価格が下がったことのほか、多岐に渡る削減策を実施したこと等により、令和元年度の一般管理費及び業務経費のうち、削減対象経費の合計額(委託先管理業務の支援に係る経費、調査研究に係る経費、内部監査の支援に係る経費、事務所賃貸等に係る経費、人材派遣関係経費、各種保守経費、旅費・交通費、会計監査人に係る経費、作業委託に係る経費、物品・消耗品購入	評価 A	<評価に至った理由> 研修等を通じて経費の適切かつ効率的な使用に対する職員の意識を高めるとともに、機構内での定期報告や打ち合わせにより各部門の経費使用状況を役員が毎月確認等し、職員の意識改革、業務の効率化を進めている。 各種の施策を実施して経費の効率的な使用を図ったほか、外部委託していた業務内容を見直すといった経費削減余地の自己評価を行うとともに、競争入札の実施に当たり、仕様書の分離分割等により、多数の応札者になるよう促したこと等により、契約価格を下げている。その結果、令和元年度一般管理費及び業務経費の合計額は114,789千円となり、対平成28年度比1%分ずつの削減を目途としているところ、令和元年度計画の目標値(対平成28年度比▲3%)の達成度は1,317%となっている。



<p>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、早期払戻し・支払勧奨に係る経費、情報セキュリティ対応経費及び公租公課並びに業務の新規追加や拡充分等の特殊要因により増減する経費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成28年度と比べて5%以上を削減すること。</p>	<p>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、早期払戻し・支払勧奨に係る経費、情報セキュリティ対応経費及び公租公課並びに業務の新規追加や拡充分等の特殊要因により増減する経費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成28年度と比べて5%以上を削減することを目標として、適切に経費管理を行う。</p> <p>なお、「情報セキュリティ対応経費」とは、「第4 その他業務運営に関する重要事項」中の「4 情報セキュリティ対策の推進」に係る経費を指す。</p>	<p>握する。一般管理費については、無駄な経費が発生しないよう、調達の合理化等を推進するとともに、必要に応じ、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、早期払戻し・支払勧奨に係る経費、情報セキュリティ対応経費及び公租公課並びに業務の新規追加や拡充分等の特殊要因により増減する経費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成28年度と比べて5%以上を削減することを目標として、適切に経費管理を行う。</p> <p>なお、「情報セキュリティ対応経費」とは、「第4 その他業務運営に関する重要事項」中の「4 情報セキュリティ対策の推進」に係る経費を指す。</p>	<p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt; ● 職員の意識改革、業務の効率化を進め、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、早期払戻し・支払勧奨に係る経費、情報セキュリティ対応経費及び公租公課並びに業務の新規追加や拡充分等の特殊要因により増減する経費を除く。）について中期目標期間の最終年度において、平成28年度と比べて5%以上を削減することを目標として、適切に経費管理を行ったか。</p>	<p>年度値)の3%減を目安として見積り額の妥当性の確認に努め、外部に委託していた業務内容を見直すといった経費削減余地の自己評価を行うとともに、競争入札の実施にあたっては、入札参加要件の見直し、他案件の入札者のうち、参加見込みがある者への入札の案内の実施等により、多数の応札になるよう促し、契約価格を下げるよう努めた。その結果、令和元年度の一般管理費及び業務経費のうち、削減対象経費の合計額（委託先管理業務の支援に係る経費、調査研究に係る経費、内部監査の支援に係る経費、事務所賃貸等に係る経費、人材派遣関係経費、各種保守経費、旅費・交通費、会計監査人に係る経費、作業委託に係る経費、物品・消耗品購入費、通信費等）は114,789千円となり、平成28年度の当該経費相当額（189,762千円）を大幅に下回った。</p> <p>また、郵便局ネットワーク支援業務の新規追加に伴う業務経費等の増加分については、特殊要因による削減対象外経費ではあるが、他の業務経費等と同様の取組を行い、契約価格の引下げに努めた。</p>	<p>費、通信費等）は114,789千円となり、平成28年度の当該経費相当額（189,762千円）に比べて、37.6%の削減となった。</p> <p>これは、令和3年度の達成目標である「平成28年度比5%以上減」をも大きく上回る削減値である。</p> <p>これらにより、業務経費の合理化・効率化に十二分に取り組んだものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし。</p>	<p>よって、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とともに、郵便局ネットワークの維持の支援に関する業務を適正かつ確実に遂行する中で、業務の効率化が進められており、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>
---	---	--	---	---	---	--

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	給与水準の適正化		
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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)	—	—	96.1 (年度計画目標 100 以下)	96.6 (年度計画目標 100 以下)	99.1 (年度計画目標 100 以下)			

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	
給与水準については、国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方について検証した上で、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表すること。	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、手当を含めた役職員給与等の在り方について厳しく検証した上で、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表する。	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つつ、適正な水準(対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案) 100 以下)を維持するため手当を含めた役職員給与等の適切性を厳しく検証し、必要に応じて適正化を図り、その検証結果や取組状況を公表する。	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含めた役職員給与等の在り方について厳しく検証した上で、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表したか。</li> <li>・法定外福利費について、「独立行政法人の法定外福利厚生費の見直しについて(平成22年5月6日総務省</li> </ul>	<p>1 役員の報酬については、その職責を踏まえ、国家公務員の給与に準じて決定している。</p> <p>2 職員の給与水準については、平成30年度の対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)が96.6となり、目標水準(100 以下)に収まっていることから、個々の職員の成績を適正に評価し、給与に反映しつつ、前年に引き続き全体としては抑制を図った。その結果、令和元年度給与水準は対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)で99.1となり、目標(100 以下)とした水準に収まった。</p> <p>令和元年度の機構職員の給与等の検証結果と取組状況は、主務大臣の検証を経て令和2年6月29日にホームページで公表した。</p> <p>3 機構においては、国家公務員に支給されている手当項目以外の手当はなく、法定外福利費も職員の健康診断費用など必要な支出に限っており、互助組織への支出、食事の補助、入学祝金、結婚記念祝金等への支出は一切行っていない。</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p><b>【B】</b></p> <p>役員の報酬は引き続き国家公務員の給与に準じて決定している。また、職員の給与水準は、対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)で99.1と年度計画の目標水準(100 以下)となった。その検証結果と取組状況は、ホームページで公表した。</p> <p>これらにより、給与水準の適正化に十分取り組んだものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし。</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt;</p> <p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>	

				行政管理局長発各府省官房長宛て事務連絡)」に基づく要請内容に留意したか。			
--	--	--	--	--------------------------------------	--	--	--

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	調達の合理化		
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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
中期目標期間における一者応札の平均件数	第2期中期目標期間における一者応札の平均件数より増加させない	第2期中期目標期間における一者応札の平均件数3件	1件	1件	1件			

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>契約については、「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)に基づく取組を着実に実施することとし、公正性及び透明性を確保しつつ合理的な調達等を推進し、業務運営の効率化を図ること。</p> <p>中期目標期間における一者応札の平均件数を第2期中期目標期間における一者応札の平均件数より増加させないよう努めること。</p>	<p>一般管理費及び業務経費の効率的使用に当たっては、「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)に基づく取組を着実に実施することとし、公正性及び透明性を確保しつつ合理的な調達等を推進し、業務運営の効率化を図る。</p> <p>中期目標期間における一者応札の平均件数を第2期中期目標期間における一者応札の平均件数より増加させないよう努める。また、少額随意契約は、複数業者から</p>	<p>一般管理費及び業務経費の効率的使用に当たっては、「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)に基づく取組を着実に実施することとし、公正性及び透明性を確保しつつ合理的な調達等を推進し、業務運営の効率化を図る。</p> <p>平成31年度の「独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構調達等合理化計画」に基づき、中期目標期間における一者応札の平均件数を第2</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>・中期目標期間における一者応札の平均件数を第2期中期目標期間における一者応札の平均件数より増加させないよう努めること。</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>● 「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)に基づく取組を実施し、公正性及び透明性を確保しつつ合理的な調達等を推進し、業務運営の効率化を図ったか。</p>	<p>1 「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)に基づく取組の着実な実施</p> <p>令和元年度調達等合理化計画は、令和元年度第1回契約監視委員会(令和元年5月)で点検を受けた上で令和元年6月24日に策定した。</p> <p>同計画の項目及び実施結果は次のとおり。</p> <p>(1) 重点的に取り組む分野</p> <p>① 一者応札・一者応募の抑制</p> <p>競争性のある契約における一者応札・応募の件数を前期中期目標期間(平成24～28年度)における一者応札の平均件数(年3件)以下とするよう努めることとし、次の取組を行った。</p> <p>ア 仕様内容の見直し</p> <p>仕様書等の要件緩和(入札参加要件の見直し)、他案件の入札者のうち見込みがある者への入札の案内、十分な公告期間の確保、事前説明会の実施、早期入札の実施、契約締結日から履行開始日までの期間を長く確保するといった措置を行った。</p> <p>この結果、令和元年度における一者応札・応募案件は1件となり、第2期中期目標期間における一者応札・応募の平均件数(年3件)を下回った。</p> <p>イ 調達情報配信サービスの周知</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>【B】</p> <p>令和元年度調達等合理化計画に基づく取組を着実に実施した。また、令和元年度における一者応札案件は1件となり、第2期中期目標期間における一者応札の平均件数(年3件)を下回った。</p> <p>少額随意契約においても、全て複数者から見積りを徴した。</p> <p>以上のことから、調達の合理化に十分取り組んだものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし。</p>	<p>評定 B</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>	

	見積りを徴することを徹底する。	<p>期中期目標期間における一者応札の平均件数（年3件）より増加させないよう努める。</p> <p>また、少額随意契約は、複数業者から見積りを徴することを徹底する。</p>	<p>● 中期目標期間における一者応札の平均件数を第2期中期目標期間における一者応札の平均件数より増加させないよう努めたか。</p> <p>● 少額随意契約は、複数業者から見積りを徴することを徹底したか。</p>	<p>「電子メールを使用した入札公告配信サービス」について、入札説明会等での周知を引き続き実施した。</p> <p>この結果、令和元年度末現在の登録者数は102者となり、平成30年度末より9者増加した。</p> <p>② 競争性のない随意契約等に対する取組</p> <p>新たに競争性のない随意契約を締結することとなる案件（既契約の増額変更を含む。）及び競争性のある契約の増額変更について、会計規程における「随意契約によることができる事由」との整合性や、より競争性のある調達手続の実施の可否の観点を踏まえ、真に急を要するものを除く全案件を、事前に調達等合理化検討会で適切に点検を行い、真に急を要するものと認められる場合は、事後的に報告を行うこととした。</p> <p>この結果、5件を調達等合理化検討会で点検を行った上で、2件の随意契約及び3件の変更契約を締結した。</p> <p>③ 共同調達・一括調達の実施</p> <p>平成30年度に引き続き、コピー用紙の他機関（15機関）との共同調達を実施し、平成31年4月1日契約を締結した。</p> <p>この結果、A4判1箱の契約単価は、共同調達実施前（平成29年度）と比較し、141円の削減となった。</p> <p>（2）調達に関するガバナンスの徹底</p> <p>① 規程等の整備</p> <p>「政府調達に関する協定その他の国際約束に係る物品等又は特定役務の調達手続」について、参照法令名の現行化を行った。また、契約手続で規定している各契約書のひな型について、再委託の制限に係る条文に受託者の子会社も再委託の制限の対象であることを明記したほか、適切な情報管理を図るため、情報の保全に係る重要事項を明記する改正を行った。</p> <p>この結果、規程類の改正を3回行った。</p> <p>② 調達に関する内部統制の確立</p> <p>調達事務を適切に実施するため、規程類の改正内容を事務処理マニュアルに適時に反映させるとともに、気づきの点の追記を行った。また、新入職員を対象とした研修のほか、調達事務を担当する職員を対象とした契約手続の改正に伴う研修を実施し</p>		
--	-----------------	--	--	---	--	--

					<p>た。</p> <p>この結果、事務処理マニュアルの更新を2回、内部研修を3回行った。</p> <p>③ 不祥事発生の未然防止のための取組</p> <p>すべての契約関係文書を監査室長に回付し、少額随意契約に係るものを除く契約締結に関する文書を監事に回付した。また、会計検査院の年度決算検査報告事項について、理事長以下全役職員に回覧文書により情報を共有した。</p> <p>(3) 自己評価の実施</p> <p>令和元年度調達等合理化計画の自己評価については、令和2年度第1回契約監視委員会（令和2年6月15日～19日）の持ち回り審議で点検を受け、令和2年6月に結果を公表するとともに主務大臣に報告した。</p> <p>(4) 推進体制</p> <p>令和元年度調達等合理化計画を着実に実施するため、理事（総務部担当）を総括責任者とする調達等合理化検討会を開催（5月、6月、7月、8月、11月）し、調達等の合理化に取り組んだ。また、監事及び外部有識者によって構成する契約監視委員会を開催（6月、11月）し、調達等合理化計画の策定及び自己評価の際の点検を行うとともに、少額随意契約を除くすべての契約案件の点検等を行い、その審議概要を公表した。</p> <p>2 少額随意契約の複数者見積り</p> <p>少額随意契約（44件）は、全て複数者から見積りを徴した。</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			
3	財務内容の改善に関する事項		
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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3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	
「第4 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> —	別表1～3の予算、収支計画及び資金計画を作成し、業務運営を行った。その結果は、財務諸表等のとおりであり、概要は下記のとおり。  (1) 経常収益 経常収益は4兆2,197億39百万円となった。 主な内訳は、保険料等収入3兆8,087億72百万円、拠出金収入2,953億57百万円、資産運用収益1,074億30百万円、その他経常収益81億75百万円である。 勘定別内訳は、郵便貯金勘定82億8百万円、簡易生命保険勘定3兆9,161億74百万円、郵便局ネットワーク支援勘定2,953億57百万円である。  (2) 経常費用 経常費用は4兆2,143億3百万円となった。 主な内訳は、保険金等支払金3兆8,101億51百万円、交付金2,952億19百万円、資金調達費用1,074億30百万円である。 勘定別内訳は、郵便貯金勘定26億67百万円、簡易生命保険勘定3兆9,163億36百万円、郵便局ネットワーク支援勘定2,953億0百万円である。  (3) 当期総損益 当期総利益は55億98百万円となり、勘定別では、郵便貯金勘定55億42百万円、簡易生命保険勘定0百万円、郵便局ネットワーク支援勘定57百万円の当期総利益となった。	<評価と根拠> <b>【B】</b> 予算、収支計画及び資金計画による業務運営を行った結果は、財務諸表等のとおりであり、適切に行われている。 郵便局ネットワーク支援勘定において、拠出金の受入れの遅延等による資金の不足は生じなかったため、短期借入れは行わなかった。 保有資産については、金融資産を含め、保有の必要性を見直すべきものはなかった。 これらにより、所期の目標を達成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> 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	
	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> —				
	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を行ったか。				
	4 短期借入金の限度額 郵便局ネットワーク支援勘定において、拠出金の受入れの遅延等による資金の不足となる場合における短期借入金の限度額は、170百万円とする。	4 短期借入金の限度額 郵便局ネットワーク支援勘定において、拠出金の受入れの遅延等による資金の不足となる場合における短期借入金の限度額は、170百万円とする。	● 保有資産の必要性について不断に見直しを行ったか。 ・保有資産(実物資産、金融資産等)について、保有の必要性、事務・事業の目的及び内容に照らした資産規模の適切性、有効活用の可能性等の観点から十分に検討したか。				
	5 重要な財産の処分等に関する計画 重要な財産を		● 中期目標期間の最終年度の決算整理を行った後、なお積立金があるときは、次期				

<p>保有資産については、引き続き、その保有の必要性について不断に見直しを行うこと。</p> <p>加えて、郵便貯金勘定及び簡易生命保険勘定において、中期目標期間の最終年度の決算整理を行った後、なお積立金があるときは、次期中期目標期間繰越積立金として総務大臣の承認が行われる金額を控除した残余の金額を国庫に納付すること。なお、積立金の処分に当たっては、次期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出すること。</p>	<p>譲渡し、又は担保に供する計画はない。</p> <p>6 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等</p> <p>郵便貯金勘定及び簡易生命保険勘定において、中期目標期間の最終年度に係る通則法第44条第1項本文又は第2項の規定による整理を行った後、同条第1項の規定による積立金があるときは、次期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、機構法第25条第1項の規定による総務大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除して、なお残余があるときは、同条第2項の規定に基づき、その残余の額を国庫納付する。</p>		<p>中期目標期間繰越積立金として総務大臣の承認が行われた金額を控除した残余の金額を国庫に納付したか。なお、積立金の処分に当たって、次期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出したか。</p>	<p>郵便局ネットワーク支援勘定において、拠出金の受入れの遅延等による資金の不足は生じなかったため、短期借入れは行わなかった。</p> <p>[保有資産の見直し]</p> <p>(1) 実物資産</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。これらについて、個々の配備状況及び利用状況を定期的に調査し、適切かつ有効に利用されていることを確認した。</p> <p>(2) 金融資産</p> <p>金融資産については、機構法等に基づき、「1-1 郵便貯金管理業務(資産の確実かつ安定的な運用)」及び「1-2 簡易生命保険管理業務(資産の確実かつ安定的な運用)」に記載したとおり運用し、適切な規模を維持した。</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			
4-3	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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
内部統制委員会の開催回数	1回以上		4回	11回	8回			

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、マネジメントに関する内部統制を充実・強化するため、「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」(平成26年11月28日総務省行政管理局長通知)に基づき、理事長がリーダーシップを発揮できる環境の整備や、内部統制委員会の開催等により内部統制環境の整備・運用を行うこと。また、これらが有効に機能していることについて定期的又は随時にモニタリング・検証を行い、	(1) 内部統制の体制整備等 法令等を遵守しつつ業務を行い、マネジメントに関する内部統制を充実・強化するため、「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」(平成26年11月28日総務省行政管理局長通知)に基づき、特に次の点に留意の上、継続的な取組を実施する。 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	(1) 内部統制の体制整備等 法令等を遵守しつつ業務を行い、マネジメントに関する内部統制を充実・強化するため、「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」(平成26年11月28日総務省行政管理局長通知)に基づき、特に次の点に留意の上、継続的な取組を実施する。 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	<主な定量的指標> ・内部統制委員会を1回以上開催する。  <その他の指標> —  <評価の視点> ● 「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」(平成26年11月28日付総管査第322号総務省行政管理局長通知)に基づき、理事長がリーダーシップを発揮できる環境の整備等により内部統制環境の整備・運用を行ったか。また、これらが有効に機能していることについて定期的又は随時にモニタリング・検証を行	1 内部統制の体制整備等 「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」(平成26年11月28日総務省行政管理局長通知)に基づき業務方法書に記載した事項の具体化を引き続き推進し、以下のとおり内部統制環境の整備・運用を図った。これらの推進状況については、令和元年10月及び令和2年5月に内部統制推進部門責任者(総務部長)が点検。全て適切に取り組まれていることを確認して、内部統制委員会に報告した。 ① 統制環境の整備 運営基本理念、運営方針及び役職員の倫理・行動指針に基づく行動を旨とした「機構のミッション達成に向けて(理事長メッセージ)」については、引き続き新入職員研修において周知した。 理事長は、新入職員と面談を行い、当該職員の身上把握に努めつつ、機構のミッション達成に向けたメッセージを直接伝達するとともに、節目節目で役職員に対して高い倫理観と良識の保持及び法令等の遵守の徹底を訓示した。 また、令和元年8月に、役職員向けのコンプライアンスの手引を見直し、「コンプライアンスの確保に向けて」と題して、コンプライアンスは経営の健全性を高め社会からの信頼をゆるぎないものとする上で最重要事項であると強調した理事長メッセージを同手	<評価と根拠> 【B】 内部統制の体制整備等については、総務省行政管理局長通知に基づき業務方法書に記載された事項について、全て適切に取り組んだ。 法令等の遵守及び内部統制の充実・強化のための継続的な取組として、令和元年度は以下の事項を新たに実施した。 ① 理事長のメッセージと隔週のコンプライアンス情報の配布といった多様な機会をとらえて繰り返し法令等の遵守に関する情報の提供を行い、役職員のコンプライアンス意識の浸透を図った。 ② 業務そのものの重要性や監視の必要性が増した業務は、規程改正に	評価 B  <評価に至った理由> 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	

<p>うこと。</p> <p>また、内部監査結果の詳細を監事へ報告する等、内部監査担当部門・内部統制推進部門と監事による連携を強化すること。</p> <p>さらに、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、ハラスメント対策等の労務課題について、講習会の実施及び外部専門機関を含めた相談体制の構築により、適切な対応を図ること。</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への対応</p> <p>内部統制委員会では、毎年1回以上開催する。</p> <p>また、内部監査結果の詳細を監事へ報告する等、内部監査担当部門・内部統制推進部門と監事による連携を強化する。</p> <p>(2) 人事に関する計画</p> <p>各部門において計画的に研修を実施するほか、外部での研修に積極的に参加させることにより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、業務の効果的かつ効率的な実施のため、業務の質、量の変動に応じた柔軟な組織体制の構築に努める。また、メンタルヘルス、ハラスメント対策等の労務課題について適切な管理体制を確立するなど、働きやすい職場</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への対応</p> <p>内部統制委員会では、1回以上開催する。</p> <p>また、内部監査結果の詳細を監事へ報告する等、内部監査担当・内部統制推進部門と監事による連携を強化する。</p> <p>(2) 人事に関する計画</p> <p>各部門において計画的に研修を実施するほか、外部での研修に積極的に参加させることにより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、業務の効果的かつ効率的な実施のため、業務の質、量の変動に応じた柔軟な組織体制の構築に努める。また、メンタルヘルス、ハラスメントの防止等について、有用な情報を提供できる外部の専門機関等も活用することにより、職員の意</p>	<p>ったか。</p> <p>● 内部統制委員会を年1回以上開催したか。また、内部監査結果の詳細を監事へ報告する等、内部監査担当部門・内部統制推進部門と監事による連携を強化したか。</p> <p>● 人事に関して、計画的に研修を実施するほか、外部での研修に積極的に参加させることにより職員の専門性を高めたか。</p> <p>● 職員の勤務成績を考慮した人事評価を実施したか。また、柔軟な組織体制の構築に努めたか。</p> <p>● メンタルヘルス、ハラスメント対策等の労務課題に適切な管理体制を確立するなど、働きやすい職場環境を整備したか。</p>	<p>引に追加した。</p> <p>令和元年10月に、職員に対して倫理規程上の禁止行為等の内容を盛り込んだコンプライアンス点検を実施し、法令等遵守の意識の醸成を図った。令和2年2月に、役職員に対してコンプライアンス及び通報に関する研修を実施し、コンプライアンス点検で誤答が多かった項目について解説することで、コンプライアンス意識を一層向上させた。</p> <p>さらに、令和元年8月26日より隔週で、職員に対して機構幹部が自由に配布できる「コンプライアンス情報」を幹部ミーティングで配布した。これは、年度中にNo.15まで作成・配布した。令和元年12月9日に配布したNo.8では、「年末年始における綱紀の厳正な保持について」により、厳正な職務規律の保持と役職員倫理の確立を指示した。</p> <p>② リスクの評価と対応</p> <p>リスク管理規程に基づき、リスク管理統括者(理事)が、部長及び課長から各部のリスク制御対策等をヒアリングした上で、役員レベルで管理すべきリスクを平成31年4月に特定した。この内容は、部長及び課長の異動に伴い令和元年8月にヒアリングを行った上で見直した。以上は、理事、部長及び監査室長で構成されるリスク管理委員会で決定され、直近の内部統制委員会にその議事概要が報告された。</p> <p>③ 統制活動</p> <p>令和元年8月に、法人文書の取扱いの重要性が高まっていることから、内部統制委員会運営要綱を見直し、法人文書管理点検の結果を内部統制委員会の報告事項に追加した。</p> <p>令和元年10月1日の新理事着任に伴い、両理事の業務分担の見直しを行うとともに、リスク管理者等の指名を行った。</p> <p>権限規程について、これまで部長権限であった会計手続の一部の制定・改廃について、勘定の増加を踏まえて、理事長に報告されるように変更するなどの改正を行った。</p> <p>令和2年1月に、権限規程を一部改正し、情報公開請求については、開示決定の権限を理事長としつつも、開示請求の受付等の権限を理事長に変更した。個人情報の開示請求については、開示請求の受付を部長決裁のままとしつつ、開示決定等については理事長決裁に変更した。以上を通じて、機構における不正、犯</p>	<p>より、役員との関与を高めたことに加え、特定の職員の知識・技能に依存しがちであった給与業務はマニュアルにより標準化を進めた。</p> <p>③ 前年度から継続している役職員間の期限付き重要業務のリスト化と進捗状況の更新・共有は、これをベースとして、緊急時の業務の絞り込みや対応方針等の整備・共有に発展させた。</p> <p>④ 中期計画等の進捗状況のモニタリング体制の強化を図るとともに監事・監査室・内部統制推進部門連絡会を新たに設置し、同連絡会を4回開催した。</p> <p>これらの取組によって法令等の遵守の徹底や内部統制自体が充実・強化され、役職員の間で期限付き重要業務等の確実な実施が明確に意識付けられ、その進捗状況にかかる重点的なモニタリングや情報共有が定着し、一部業務の標準化と相まって、職員の業務がメリハリの効いたものとなり、超過勤務の削減などにつながったと考えられる。</p> <p>さらに、こうした取組を新型コロナウイルス感染症発生時においても拡大・適用することで、出勤者の絞り込みと優先的に実施すべき業務の抽出などを迅速に行うことができた。</p> <p>内部統制委員会は、8回</p>
--	---	--	--	--	---

	<p>環境を整備する。</p>	<p>識や認識の向上を図るとともに、相談体制を構築し、働きやすい職場環境を整備する。</p>		<p>罪、不作為等の認知の端緒となりうる開示請求業務に関する役員の関与を高めた。</p> <p>令和2年1月に、毎月の給与支給に係る事務処理手順をまとめた給与事務マニュアルを新たに制定した。</p> <p>また、各部における事務処理マニュアルを随時見直し、職員の人事異動後も業務の継承が円滑に行えるように努めている。</p> <p>④ 情報と伝達</p> <p>役員会（所定の案件が付議された際に開催）、役員懇談（概ね毎月開催）、月例業務報告会議（毎月開催、課長級以上の役職員出席）、幹部ミーティング（毎週開催、部長級以上の役職員出席）、課長ミーティング（不定期開催、課長級の職員出席）及び課内ミーティング並びに役職員全員に配備したLAN端末等を用いて、役職員相互で情報を共有している。</p> <p>また、業務委託先や総務省等、組織外への情報伝達については、事務処理マニュアル等に基づいて適時に行われている。前年度に引き続き、期限付き重要業務をリスト化し、これを月例業務報告会議において更新・共有することで、漏れや遅れなく実施されるよう努めている。</p> <p>さらに、緊急時における期限付き重要業務の実施計画として、令和2年1月、業務継続計画において各部の非常時優先業務、その業務内容及び対応方針等を整備し、役職員間で共有している。</p> <p>⑤ モニタリング</p> <p>内部統制担当役員等は、業務の有効性・効率性、財務、年度計画の進捗等について日常的にモニタリングし、問題や課題が明らかになった場合は、役員への報告・情報提供を適時に行い、再発防止策等の策定及びそのフォローアップを行った。</p> <p>令和元年10月、中期計画等の策定及び評価に関する規程を改正し、これまで総務部長が行うこととしていた中期計画等の進捗状況のモニタリングを理事が実施することとし、モニタリング体制を強化した。</p> <p>理事によるモニタリングとして、中期計画等の進捗管理に関する検討会議を3回（10/29、12/17、3/5）実施した。</p> <p>内部監査担当（監査室長）は、平成31（令和元）事業年度内部監査計画に基づき、リスクが顕在化した場合の影響度の大きい事項（予算の執行及び会計処理の状況、保有個人情報等の管理状況、情報セキュリティ</p>	<p>開催した。</p> <p>人事に関する計画については、部外研修26件、機構主催研修22件の合計48件を実施した。</p> <p>勤務成績を考慮した人事評価については、令和2年度から、一般職員においても年2回（6月及び12月）の賞与に評価結果を反映させるとともに、昇格に必要な在級要件を短縮化した。また、基礎昇給停止者（満55歳を超える職員）の1名についても特別昇給制度を適用した。このように、人事評価をベースとして、実績を上げた幅広い職員に対して適時・適切に報いる制度の確立・運用を新たに行った。</p> <p>メンタルヘルスやハラスメント対応及び相談体制の充実に加え、障害者雇用枠によって昨年度はじめて採用した期間雇用職員（1名）についても、毎週の職員による面談と2か月に1度を目安とした外部専門家の面談を踏まえて就労環境の整備をすすめ、職場に定着させた。</p> <p>新たに管理職員及び期間雇用職員の計画休暇制度（管理職員は年5日、期間雇用職員は一般職員と同内容）の導入、管理職員の休日出勤の削減及び職員の育児部分休業の拡充に取り組み、期間雇用職員（障害者雇用枠）についても、夏期休暇を付与するなど、子育て中</p>	
--	-----------------	--	--	---	--	--

					<p>対策の実施状況、法人文書の管理状況、取引時確認等の措置の実施状況、郵便局ネットワーク支援業務の実施態勢)等について、定期監査を実施した。</p> <p>上記の監査の結果については、理事長に報告されるとともに、監事、理事、総務部長に報告書が送付され、理事長の指示のもと、被監査部門において規程類の改正等の改善策が講じられた。</p> <p>なお、監事、内部監査部門である監査室及び内部統制推進部門間の情報共有を一層強化するため、令和元年10月に、監事・監査室・内部統制推進部門連絡会を新たに設置した。</p> <p>⑥ ICTへの対応</p> <p>全役職員に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、業務の遂行に活用している。</p> <p>当該LAN端末では、情報を伝達し全役職員がアクセスできる共有フォルダにおいて、会議の内容、規程類の改正等を参照できるようにしている。</p> <p>内部統制委員会は、情報セキュリティ委員会及びリスク管理委員会からの報告も受けることとし、8回(4/23、6/25、8/27、9/24、10/29、12/17、1/28、3/24)開催した。</p> <p>内部監査担当(監査室長)は、監事に内部監査結果を詳細に報告するとともに、内部監査計画の作成、監査項目や監査手法について意見交換を行うなど、監事との連携強化を図った。</p> <p>内部統制推進部門(総務部)は、監事・監査室・内部統制推進部門連絡会を4回(10/29、12/17、1/28、3/24)開催して連携強化を図った。</p> <p>2 人事に関する計画 (研修)</p> <p>① 職員の専門性を高める研修については、年度当初に作成した研修計画に基づき、部外研修26件(内部監査、公文書管理、情報公開制度等)、機構主催研修22件(コンプライアンス、情報セキュリティ、犯罪収益移転防止法関係等)を実施した。</p> <p>(勤務成績を考慮した人事評価)</p> <p>① 人事評価については、年度当初に各職員が前年度目標に対する取組について行った自己評価に基づき、管理者が評価案を策定した後、令和元年6月に理事長が最終決定した。この評価結果は、「2-2 給与水準の適正化」に記載した「適正な水準」を念頭に置いた上</p>	<p>の職員や障害者を含め幅広い職員の働きやすい職場づくりに努めた。</p> <p>さらには、期間雇用職員(1名)の正規職員転換を決定し、期間雇用職員(障害者雇用枠)も、本人の業績を踏まえて、賃金アップさせるなど、障害者を含む非正規労働者の処遇改善にも取り組んだ。</p> <p>以上の取組は、令和元年度において特に集中して進めたものであり、「2-2 給与水準の適正化」に記載した「適正な水準」の制約の下、労働環境を向上させ職員のモチベーションを引き出し、将来にわたり機構の業務業績の向上に作用するものとして評価できる。</p> <p>以上のことから、所期の計画を十分に達成する成果を得たものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし。</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

				<p>で、定期昇給のほか、管理職員は年2回（6月及び12月）、一般職員は年1回（12月）の賞与に反映した。</p> <p>② 職員の適時適切な処遇を行い、モチベーション向上を図るため、令和2年1月に職員人事評価規程及び職員給与規程を改正し、令和2年度からは管理職員だけでなく一般職員においても賞与に評価結果を反映させる機会を年2回（6月及び12月）に増やした。</p> <p>③ 令和元年10月に職員給与規程を改正し、従前は採用後1年を経過しなければできなかった昇格について、採用後6か月以上在級に要件を緩和し、この改正により、1名が採用後6か月で昇格した。</p> <p>④ 基礎昇給停止者（満55歳を超える職員）について、評価結果が特に良好な職員1名に対しては、特別に昇給させる処遇を行った。</p> <p>(柔軟な組織体制の構築)</p> <p>① 組織体制については、全体的な業務の見直しを行い、支援課の人員を1名及び企画役を1名減員した(令和元年7月)。</p> <p>② 業務量の平準化、効率的な業務実施を図るため、令和元年10月には総務課が所管していた事務所管理業務を会計課に移管した。</p> <p>(働きやすい職場環境の整備(1)メンタルヘルス・ハラスメントの防止等)</p> <p>① メンタルヘルスケアについては、令和2年2月に、全職員を対象として産業医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。また、令和元年7月に、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。</p> <p>② ハラスメントの防止については、令和元年7月に改正した「コンプライアンスの手引」においてトップメッセージとしてコンプライアンスの確保を最重要事項と宣言し、その中でハラスメントの防止をまず認識頂きたい重要な事項の一つと位置づけ、ハラスメントの具体例を示して認識の向上を図るとともに、新入職員研修及び令和元年10月の外部の専門家を講師とした全職員向け研修で周知した。</p> <p>内部通報については、外部の専門家を講師として令和元年10月に通報業務従事者向け研修を、機構職員を講師として令和2年2月に全職員向け研修を実施した。</p> <p>(働きやすい職場環境の整備(2)勤務時間の短縮)</p> <p>① 労働基準法改正による年次有給休暇の年5日取得</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>義務化に対応して、就業規則を改正し、令和元年度より管理職員及び期間雇用職員についても計画休暇制度（管理職員は年5日、期間雇用職員は一般職員と同内容）を導入し、全員が年5日以上の年次有給休暇取得を達成した。</p> <p>② 管理職員については、休日出勤する場合には総務部長への届出制とすることを申し合わせ、管理職員の休日出勤の削減を図った。</p> <p>③ 全職員を対象として、定時勤務時間終了後の早期退庁を促すための一斉消灯を6回実施し、超過勤務の縮減に努めた。</p> <p>（働きやすい職場環境の整備(3)育児部分休業の拡充）</p> <p>① 育児休業・介護休業規程を改正し、平成31年4月から小学校就学前の子を養育する職員を対象としていた育児部分休業について、対象を9歳の年度末まで拡充した。この制度は2名が利用した。</p> <p>（働きやすい職場環境の整備(4)障害者の職場定着と待遇改善）</p> <p>① 平成30年度より雇用した障害者については、毎週、総務部長、総務課長及び人事担当主査による面談を実施し、体調面や業務に支障となる事項の確認や助言を行うとともに、2か月に1度を目安として東京障害者職業センター担当者による面談を受け、就労環境の整備と職場への定着を図り、2年連続で障害者雇用促進法上の障害者雇用義務を達成した。</p> <p>② 令和元年10月には上記障害者が適用を受ける期間雇用職員等就業規則にかかる規定について、契約期間の上限を6か月から1年間に延長すると同時に、夏期休暇を3日付与する改正を行った。また、契約更改にあわせて賃金をアップさせ、待遇の改善を図った。</p> <p>③ 全職員を対象として、ハローワーク職員を講師とした障害者しごとサポーター養成講座を実施し、障害者雇用に対する知識の習得及び理解の向上を促した。</p> <p>（働きやすい職場環境の整備(5)非正規雇用職員の無期転換）</p> <p>① 令和2年3月には、在職3年3か月が経過している期間雇用職員（1名）を本人の希望や勤務実績を踏まえ、次期契約更改時に無期雇用職員に転換することを決定した。</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			
4-4	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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
職員を対象とする訓練 又は点検を年5回以上	5回以上		10回	9回	11回			

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
サイバーセキュリティ基本法(平成26年法律第104号)第25条第1項に基づく「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等を踏まえ、情報セキュリティ及び保有個人情報の保護に関する規程に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力を強化する等の対策により、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止に努めること。 また、対策の実施状況を毎年度把握し、PDCAサイクルによる改善を図ること。 郵便貯金管理業務及び簡易生命保	情報セキュリティについて、サイバーセキュリティ基本法(平成26年法律第104号)第25条第1項に基づく「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力の強化等の対策、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等により、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を含む情報セキュリティ対策に努める。また、適時適切に情報システム更改及びペネトレーションテストを実施す	情報セキュリティについて、サイバーセキュリティ基本法(平成26年法律第104号)第25条第1項に基づく「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力の強化等の対策、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等により、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を含む情報セキュリティ対策に努める。また、職員を対象とする訓練又は点検を5回以上実施し、PDCAサイクル	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 職員を対象とする訓練又は点検を年5回以上実施する。</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>—</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力の強化等の対策、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等により、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を含む情報セキュリティ対策に努めたか。</li> <li>● 適時適切に情報システム更改及びペ</li> </ul>	<p>「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」(以下「政府統一基準群」という。)等に基づき、以下の情報セキュリティ対策を実施した。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>情報システムに対するサイバー攻撃への防御力の強化等の対策 <ol style="list-style-type: none"> <li>政府から提供された不審メール、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対策を機構情報システムに随時反映した。</li> <li>不要ファイルの削除週間を設けて、各部において集中的にメールサーバ及び共有ファイルサーバに残存する不要な情報(個人情報を含む)を削除する対応を実施した。(3回:令和元年5月、11月、令和2年2月)。</li> <li>個人情報を含むファイル等を取り扱うインターネットから隔離されたシステムに対して、ウイルス対策ソフト及びセキュアUSBを導入し、情報セキュリティ対策を強化した。</li> <li>機構内のスペースの一角を管理対策及び利用制限対策が必要な倉庫として位置づけたことに伴う当該スペースへの入退室制限装置の新たな導入にあたっては、価格面での優位性を考慮して、すでに耐用年数が経過していた既存の装置も含めた機構の入退室管理システム全体を更改した。</li> <li>情報セキュリティ管理規程及び情報セキュリティ対策実施手続を改正し、役職員に情報の格付又は取扱制限を明示等することを原則としつつも、一定の情報</li> </ol> </li> </ol>	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p>【B】</p> <p>「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力の強化等の対策として、政府から提供された不審メール及び不正プログラム等への対策、不要な情報の削除徹底、ウイルス対策ソフト及びセキュアUSBの導入、情報の格付又は取扱制限の明示等の省略要件の明確化のための情報セキュリティ管理規程及び情報セキュリティ対策実施手続の改正、外部倉庫保管の法人文書への監査及び入退室管理システムの更改を実施した。</p> <p>役職員の訓練・点検は合計11回行った。</p> <p>さらに、CSIRT構成員については専門性の高い情報セキュリティインシデ</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt;</p> <p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>	

<p>険管理業務の委託先及び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監督を行うこと。</p>	<p>るとともに、職員を対象とする訓練又は点検を年5回以上実施し、PDCAサイクルによる改善を図る。</p> <p>委託先及び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、必要に応じ、上記第1の1(1)及び2(1)の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を行うこととする。</p>	<p>による改善を図る。</p> <p>委託先(株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険)及び再委託先(日本郵便株式会社)においても個人情報の適切な管理が図られるよう、受領した報告又は実地監査によ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行うこととする。</p>	<p>ネトレーションテストを実施したか。また、職員を対象とする訓練又は点検を年5回以上実施し、PDCAサイクルによる改善を図ったか。</p> <p>● 委託先及び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、必要に応じ、改善を行うとともに、改善を求める等の措置を行ったか。</p>	<p>については、情報ごとに定められた取扱制限や移送先ごとに定められた方法・手段・保護体制が講じられている場合に限り、格付又は取扱制限の明示を省略することができることとし、省略要件を明確化した。</p> <p>⑥ 令和2年2月に委託先である外部倉庫における個人情報を含む法人文書の保管状況の監査を行った。その結果、保管状況は適正であると認められた。</p> <p>2 職員の教育・訓練の実施</p> <p>① 情報セキュリティ研修(令和元年7月) 総務部の情報セキュリティ担当者が講師となり、全職員を対象に、業務情報の保護の徹底、情報の漏えい時の対応等について説明した。</p> <p>② 情報セキュリティ研修(令和元年12月) 外部の専門家が、全職員を対象に、最近の動向と事例、対策のポイント等について解説した。</p> <p>③ NICT主催の実践的サイバー防御演習「CYDER」(令和元年11月、令和2年1月、令和2年2月) CSIRT(情報セキュリティインシデントに対処する職員のチーム)構成員が、情報セキュリティインシデントへの対処に係る実践的な演習を受講した。</p> <p>④ 標的型攻撃メールの模擬訓練(5回:令和元年4月、7月、10月、令和2年1月、3月) 全役職員を対象に、模擬の標的型メールを送信し、受信した役職員が速やかに機構CSIRTに報告できるかどうかを確認した。対応が不十分な役職員には個別に指導した。</p> <p>3 遵守状況の把握</p> <p>個人情報保護・情報セキュリティ点検(個人情報保護点検3回:令和元年4月、7月、令和2年1月、情報セキュリティ点検3回:令和元年4月、7月、11月&lt;合計6回&gt;)</p> <p>① 保護管理者(各部長)が、所管部職員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、適切に管理されていることを確認した上で、情報セキュリティ委員会に報告した。</p> <p>② 総括情報セキュリティ責任者(総務部長)が、全役職員の情報セキュリティ対策の状況についてシートによる点検を行い、対策が適切に実施されていることを確認した上で、情報セキュリティ委員会に報告した。</p> <p>4 PDCAサイクルによる改善 「情報セキュリティ対策を総合的に推進するための</p>	<p>ントへの対処に係る実践的な演習講座を受講させるなど、知見の高度化を図った。</p> <p>個人情報保護・情報セキュリティ点検については、その結果分析を踏まえ、PDCAサイクルによる改善を推進した。</p> <p>遵守状況についても、個人情報保護・情報セキュリティ点検において、保護管理者(各部長)及び総括情報セキュリティ責任者(総務部長)が点検を行い、対策が適切に実施されていることを確認した上で、情報セキュリティ委員会に報告し、把握された。</p> <p>委託先及び再委託先(以下「委託先等」という。)についても、平成31年度監督方針において、顧客情報の管理を重点確認項目に定め、委託先等から報告を受けて顧客情報の管理状況を確認し、実地監査により委託先等における顧客情報管理の取組状況を確認して改善指導を行った。また、委託先においてサイバーインシデントを想定した全社的な訓練等を実施していることを確認した。</p> <p>これらの取組により、機構は自ら行う業務に関する情報セキュリティ対策の推進を十分に取り組むとともに、委託先等において個人情報の適切な管理、情報セキュリティ対策の適切な対処が図られるよう監督を行ったものと評価した。</p>
--	--	--	--	--	--



				<p>計画」(以下「推進計画」という。)に基づき、上記1～3を推進した。</p> <p>上記3に記載した個人情報保護・情報セキュリティ点検については、情報セキュリティ委員会において情報漏えい対策や個人情報の適切な取扱いのポイントを確認し、点検の内容・実施回数等を企画した。そして、全役職員向けの点検を実施するとともに、点検結果に課題があった職員に対する業務指導を行った。全役職員の点検結果の分析を踏まえた上で、次回点検に最近の公的機関の情報漏えい事案の傾向を新たに盛り込むなど毎回点検内容を見直しつつ、6回の点検を繰り返した。この結果、最終の個人情報保護点検において、全役職員が点検シートの設問を全問正解し、個人情報の適切な取扱いの手順を理解・実行できる水準に達した。</p> <p>5 委託先及び再委託先における管理の確認等 (郵便貯金管理業務)</p> <p>「1-1 郵便貯金管理業務(委託先及び再委託先の監督)」の2-(5)-ア「顧客情報の管理」に記載したとおり。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>「1-2 簡易生命保険管理業務(委託先及び再委託先の監督)」の2-(5)-イ「顧客情報の管理」に記載したとおり。</p>	<p>以上のことから、所期の計画を十分に達成する成果を得たものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし。</p>	
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-5	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)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
災害時を想定した訓練を年2回以上	2回以上		3回	4回	5回			

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
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、簡易生命保険管理業務、簡易貯金管理業務、簡易生命保険管理業務及び郵便局ネットワーク支援業務を適切に実行できるように、緊急時対応マニュアルを毎年度見直す等により、リスク管理体制を適切に運用すること。	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、簡易生命保険管理業務及び郵便局ネットワーク支援業務を適切に実行できるように、緊急時対応マニュアルについて、毎年度見直す。また、「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」に基づく緊急時の業務連絡体制等について、適時見直しを行うとともに、災害時を想定した訓練を年2回以上実施することなどにより、リスク管理体制を適切に運用する。	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、簡易生命保険管理業務及び郵便局ネットワーク支援業務を適切に実行できるように、緊急時対応マニュアルについて見直す。また、「緊急事態対応計画」で定める緊急時連絡先一覧等について適時見直しとともに、「業務継続計画」については役職員の参集や優先して実施すべき業務等について見直しを実施する。また、災害時を想定した訓練を2回以上実施することなどにより、リスク管理体制を適切に運用	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 災害時を想定した訓練を年2回以上実施する。</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 災害等の不測の事態が発生した場合のリスク管理体制を適切に運用したか。</li> <li>● 緊急時の対応マニュアルについて、見直しを行ったか。</li> <li>● 「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」に基づく緊急時の業務訓練体制等について、適時見直しを行ったか。</li> <li>● 災害時を想定した訓練を年2回以上実施したか。</li> <li>● 委託先及び再委</li> </ul>	<p>1 緊急時の対応マニュアルの抜本的な見直し等</p> <p>① 「業務継続計画」の抜本的な見直し等</p> <p>これまでの「業務継続計画」は、多様な災害による被害を想定し、業務への影響分析を踏まえ対応方針を立案し、行動を開始するまでのプロセスが重視されていた。</p> <p>しかし、計画の段階においては被害想定を簡明なものとし、業務を絞り込んだ上で優先度を明確化しておく方が迅速な行動開始が可能であることから、令和元年12月に、以下の観点で、「業務継続計画」を抜本的に見直しするとともに、「緊急事態対応計画」の一部改正を実施し、役職員の即応力を高めた。</p> <p>ア 首都直下地震（震度6強）を想定</p> <p>イ 業務は応急的業務、非常時優先業務及び期限付き重要業務の3つの区分で整理</p> <p>ウ 期間は発生から1週間、1週間経過後から1か月以内で区分</p> <p>また、「業務継続計画」で定める備蓄基準に基づく備蓄品の在庫状況を点検し、必要となる備蓄品の入れ替えを行った。</p> <p>② 非常時優先業務とその対応方針の見直し等</p> <p>月例業務報告会議で管理している期限付き重要業務をベースに、令和2年1月に、新「業務継続計画」における各部の非常時優先業務とその対応方針を見直し、役職員の対応力を高めた。また、災害時に事務室の固定電話や公用の電子メールアドレスを使用できない場</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p>【B】</p> <p>緊急時の対応マニュアルの見直しについては、令和元年度に「業務継続計画」を抜本的に見直すとともに、「緊急事態対応計画」及び「新型インフルエンザ等対策計画」の一部改正を行った。平成30年度に行った緊急事態対応計画の抜本的な改正と併せて、「役職員及びその家族及び来訪者等の生命・身体の保護」、「実施すべき業務の絞り込みと優先度の明確化」などを基本理念とした主要な3つの緊急時の対応マニュアルの大幅見直しを2年がかりで完了させた。この結果、災害等の不測の事態が発生した場合においても、役職員が初動、応急及び復旧の各プロセスでの対応力の大幅な向上が期待できる。</p> <p>災害に対する具体的な対</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt;</p> <p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>	

	<p>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1の1(1)及び2(1)の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を行うこととする。</p>	<p>する。 委託先(株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険)及び再委託先(日本郵便株式会社)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、受領した報告又は実地監査によ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行うこととする。</p>	<p>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、改善を求める等の措置を行ったか。</p>	<p>合について、各部の非常時優先業務とその対応方針の中で、公用の衛星電話や通常時の事務室内では使用禁止となっている私用の携帯電話の利用を緩和する改正を行った。</p> <p>③ 「新型インフルエンザ等対策計画」の見直し 令和2年2月に、「新型インフルエンザ等対策計画」についても、上記①の「業務継続計画」の改正及び「緊急事態対応計画」の一部改正を踏まえつつ、役職員の基本方針を新型インフルエンザ等の発生に対して役職員及びその家族及び来訪者等への感染拡大をできる限り抑制することを基本として対応することに改めた。</p> <p>④ 「給与事務マニュアル」の制定 新たに給与支給に係る事務処理手順をまとめ、令和2年1月に、「給与事務マニュアル」として制定し、災害時など、給与事務担当者が出勤できない事態においても、他の担当者が一定程度対応できるよう備えた。</p> <p>⑤ 人事異動等に伴う災害時対応マニュアルの見直し 平成31年4月、令和元年7月及び11月に、人事異動等を踏まえ、災害時対応マニュアルを見直した。令和元年5月及び10月に、防火管理者の変更等を踏まえ、消防法に基づき「消防計画」を改正し、消防署への届出を行った。</p> <p>2 災害に対する具体的な対応 (台風15号及び19号関連)</p> <p>① 令和元年9月8日(日)、台風15号の接近の際に、「緊急事態対応計画」に基づき、緊急事態対策室を立ち上げるとともに、翌9月9日(月)の公共交通機関の混乱に備え、安否確認メールサービスの同報により出勤統制を行った。同日の幹部ミーティングで安否確認メールのメッセージに関する検証を行い、統制の意図が的確に伝わるよう修正を行うとともに、下記4の訓練時に有効性を確認した。</p> <p>② 令和元年10月12日(土)、台風19号の接近の際にも緊急事態対策室を立ち上げ、情報の収集に努めた。さらに幹部ミーティングにおいて、以上の風水害に際する対応の検証を行い、警報レベルの風水害の場合でも、緊急事態対策室の設置を弾力的に実施すべきとの問題提起を受け、令和元年12月、「緊急事態対応計画」を見直し、緊急事態対策室の設置要件に特別警報等の状況に至らなくても「警報が発令された場合であって、総務部長が設置を必要と認めた場合」を追加した。 (新型コロナウイルス感染症関連)</p>	<p>応については、台風15号及び19号に関する対応では、公共交通機関の計画運休やダイヤ乱れによる混乱が社会的な問題となる中で、緊急事態対策室を立ち上げて情報収集を行いつつ、組織的な出勤の一時見送りや自宅待機などの出勤統制を円滑に実施できた。また、こうした取組の検証を行った上で、安否確認メールサービスのメッセージ内容の修正や緊急事態対策室の設置要件などの見直しにつなげ、PDCAサイクルの形成を意識した取組も行った。</p> <p>新型コロナウイルス感染症に関する対応では、上記改正後の業務継続計画等を運用し、期限付き重要業務等を中心に業務を段階的に絞り込みつつ、時差出勤の拡大や出勤者の抑制などを迅速に実施することができた。とりわけ、子育て中の職員に対する特別休暇の付与や契約業者に対する支払いの前倒しなどは関係省庁等の要請を先取りして実施することができた。また、役職員の健康管理に資するためのマスク等の備蓄品の配布や役員に対する新型コロナウイルス感染防止のための情報提供などを適切なタイミングで実施することができた。</p> <p>以上のように抜本的に見直された緊急時の対応マニュアル等に基づき、日常的な災害への備えも相まっ</p>	
--	--	---	--	--	---	--

					<p>① 令和2年2月以降、新型コロナウイルス感染症の発生に伴う、市場におけるマスク不足を踏まえ、希望する役職員に対して「業務継続計画」により備蓄しているマスクの配布を4回実施（2月7日、2月21日、3月6日、3月19日）するとともに、幹部ミーティングにおいて、コンプライアンス情報No.12（2月10日）及びNo.13（2月25日）「新型インフルエンザ等の対策について」を配布し、役職員の感染防止に向けた対応事項を周知した。</p> <p>② 令和2年2月18日に、理事長は役職員に対して事務連絡を发出し、可能な範囲で不急の外部との会議・出張等を延期、見合わせるように協力依頼を行った。</p> <p>③ 令和2年2月21日に、総務省大臣官房総括審議官（情報通信担当）からの「新型コロナウイルスの発生を踏まえた対応について」の事務連絡（令和2年2月18日付）を踏まえ、「混雑する時間帯を避ける時差出勤」及び「感染が疑われる職員への特別休暇の付与」の対策を講じた。</p> <p>④ 契約業者に対する支払いは、通常、翌月25日を支払日として設定しているが、新型コロナウイルス感染症の発生に伴い中小企業者の資金繰りがひっ迫している状況を踏まえ、中小企業庁要請通知（3月3日）に先立ち、令和2年2月の支払分については、出納口座残高の範囲内で、希望があった中小企業者（9者）に対して令和2年3月に支払いの前倒しを実行（4者については令和2年3月2日、5者については同年3月11日）した。</p> <p>⑤ 3月1日の人事院通知（小中高等学校の臨時休校に伴う子の監護のため出勤できない職員について、学校が再開するまでの期間、特別休暇を付与する対策を講じて差し支えない旨の通知）に先立ち、令和2年2月27日及び28日に、小中高等学校の臨時休校に伴い子の監護のため出勤できないとみられる職員を対象として個別にヒアリングを行い、週明けの3月2日以降学校が再開するまでの間の特別休暇付与を決定した。</p> <p>⑥ 令和2年3月10日に、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う業務への対応を協議するため、「緊急事態対応計画」に基づき、「緊急事態対策室」を立ち上げ、「緊急事態対策室幹事会」を以下のとおり2回開催した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年3月10日に開催した緊急事態対策室幹事会（令和元年度第1回）では、「期限付き重要業務の前倒</li> </ul>	<p>て、台風15号及び19号並びに新型コロナウイルス感染症対策のための態勢を迅速に整え、実行に移すことができた。この結果、期限付き重要業務等に遅延はなく、感染者も発生していない。</p> <p>緊急時連絡先等は人事異動等を踏まえ、4回見直した。</p> <p>災害時を想定した訓練については5回実施した。</p> <p>委託先及び再委託先の災害等への対応は、訓練状況を監査等を通じて確認し、実際に計3件の非常取扱い発動に際して、これが有効に活かされることを確認した。</p> <p>以上のことから、所期の計画を十分に達成する成果を得たものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし。</p>	
--	--	--	--	--	---	---	--

				<p>し対応」等の対策を講じることを決定し、実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年3月26日に開催した緊急事態対策室幹事会（令和元年度第2回）では、業務を必要最小限に絞り込み、出勤職員数の抑制を検討し、週明けの同30日から役職員態勢の縮小を実施した。</li> </ul> <p>3 緊急時連絡先一覧等の見直し</p> <p>平成31年4月、令和元年7月、8月及び11月に、人事異動等を踏まえ、「緊急事態対応計画」で定めている緊急時連絡先一覧を見直すとともに、令和元年7月に、非常参集職員について機構所在地から概ね5km圏内に居住する職員を指定し、より実効性のあるものに見直した。</p> <p>4 災害時を想定した訓練</p> <p>以下のとおり5回実施した。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 安否確認メールサービス訓練を実施（令和元年9月）。</li> <li>② 緊急避難訓練を実施（令和元年9月）。</li> <li>③ 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、再度安否確認メールサービス訓練を実施（令和元年11月）。</li> <li>④ 衛星携帯電話の設定、設置訓練を実施（令和元年11月）。</li> <li>⑤ 入居ビルが実施する自衛消防訓練（震災訓練）に参加するとともに、機構の自衛消防隊による訓練（火災発生に対応するための総合訓練）を実施（令和元年12月）。</li> </ol> <p>5 委託先等の体制の確認等</p> <p>郵便貯金管理業務の委託先に対しては、コンティンジェンシー・プラン、災害発生時における規程等について、前回監査以降に改正があったものの提出を求め、改正内容の確認を行った。再委託先に対しては、「危機管理規程」、「緊急時対応計画」及び「事業継続計画」について前回監査以降に改正があったものの報告を求め、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る初動対応体制の整備状況のほか、これらの訓練を実施したことを確認した。</p> <p>また、令和元年9月に災害発生時の現地対策本部であるエリア本部社員の初動対応及びエリア本部組織の連携体制の確認のための総合訓練（現地対策本部初動対応訓練）の実施、また、令和元年11月に首都直下型地震を想定した本社代替本部訓練の実施を確認したほか、株式会社ゆうちょ銀行及び日本郵便株式会社の令和元年度</p>	
--	--	--	--	--	--

つ つ つ s					<p>の主な訓練の実施状況について確認した。</p> <p>さらに、令和元年度の機構の現地監査において、災害発生に備えた備蓄品等の準備、訓練、発生時の対応、復旧に向けた対応、改善のフォローアップ等について確認した結果、PDC Aサイクルにより適切に対応していることを確認した。</p> <p>簡易生命保険管理業務の委託先等に対しては、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画」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、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たことを確認した。</p> <p>また、令和2年3月に、各支社・エリア共同で合同現地対策本部等の設置訓練を実施したことを確認した。</p>		
------------------	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報