

評価書

様式 1-1-1 中期目標管理法 年度評価 評価の概要様式

1. 評価対象に関する事項			
法人名	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・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5年度（第4期）	
	中期目標期間	令和4年度～令和8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 三島 由佳 貯金保険室長 芥 唯一郎
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 渡邊 浩之
3. 評価の実施に関する事項			
<ul style="list-style-type: none"> ・役員から意見聴取を実施（令和6年6月17日） ・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（令和6年7月10日、同年7月24日） 			
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)	A：全体として中期計画における所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。	(参考) 本中期目標期間における過年度の総合評価の状況				
		4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
		B	A			
評価に至った理由	法人全体の評価に記載のとおり、全体の評価を「A」とした。					

2. 法人全体に対する評価	
法人全体の評価	<p>「郵便貯金管理業務（委託先及び再委託先の監督）」、「郵便貯金管理業務（周知・広報）」及び「業務経費等の合理化・効率化」は、次のとおり中期計画における所期の目標を上回る成果を得られているものと認め「A」と評価し、その他の項目については、中期計画における所期の目標を達成しているものと認め「B」と評価した。</p> <p>機構は、令和5年9月の総務省からの要請を受け、権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しに係る運用について、預金者に一層寄り添う観点から基準の見直しを実施し、令和6年1月に新基準の運用を開始した。機構は、人員や期間が限られる中、当該基準の見直しに沿って、委託先と連携しつつ、個々の預金者の事情に配慮して、預金者に一層寄り添った対応を行った。また、権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しの運用の見直しに関する周知・広報にも取り組んだ。</p> <p>項目別評価は、3項目が「A」、15項目が「B」であるが、上記の取組状況及び項目に設定された重要度を総合的に勘案し、全体の評価を「A」とした。</p> <p>○ 「郵便貯金管理業務（委託先及び再委託先の監督）」</p> <p>機構は、人員や期間が限られる中、新基準の見直しに当たっては、新たな請求書やその記入要領及び記入例の作成、全国の郵便局等の窓口への周知やマニュアル整備等による対応指導の徹底といった委託先等との事前準備など、様々な調整を行った。</p> <p>このような中、機構は、以下のとおり、中期計画で設定されている施策の目標に関し、100%を上回る取組を実施するなど、権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しに係る運用の見直しに係る委託先等に対する対応の徹底等も含め、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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を半期に1回実施した（目標値は半期1回以上） ・ 監査項目の見直しについては、リスク・アセスメントを行った上で2回実施した（目標値は年1回以上） ・ 実地監査については4エリア、4エリア以外の貯金事務センター5か所、及び委託先等の本社で実施した(中期目標期間中に全13エリア1回以上実施(年2.6エリア)) <p>人員や期間が限られる中、新基準の運用に関し、様々な調整を行いながら、中期計画で設定されている施策を実施したという事情に鑑みれば、「郵便貯金管理業務（委託先及び再委託先の監督）」については、中期目標策定の時点では困難度を設定していなかったものの、評価の時点においては、困難度は高いものと認められる。</p> <p>以上のことから、権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しに係る運用の見直しに関する事務を含めた、委託先及び再委託先に対する監督を実施できたことから、所期の目標を上回る成果を得られたものと認められるため、「A」と評価した。</p> <p>○ 「郵便貯金管理業務（周知・広報）」(重要度「高」)</p> <p>権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しの運用の見直しに関する周知・広報に取り組むとともに、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻し促進のための周知・広報に取り組み、中期計画で設定されている施策の目標に関し、以下のとおり120%を上回る取組を実施するなど、預金者の大切な財産に関わる権利消滅金の取扱いのあり方に、より適した周知・広報を行ったものと認められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 早期払戻しを促す挨拶状については、現住所が判明している全ての郵便貯金の預金者を発送対象者として28.4万件発送した（目標値は中期目標期間中に30万件以上(年6万件)） ・ 預入期間を経過した郵便貯金の残存状況については、12回ホームページにおいて公表した（目標値は年12回以上） ・ 挨拶状を送付した預金者への実態調査については、郵便貯金の払い戻した預金者、払い戻していない預金者、計2.1万名に実施した（目標値は年1万名以上） ・ 公共機関・各種団体等との連携した広報施策を39件実施した（目標値は年5件以上） <p>以上のことから、所期の目標を上回る成果を得られたものと認められるため、「A」と評価した。</p> <p>○ 「業務経費の合理化・効率化」</p> <p>令和4年度の一般管理費及び業務経費については、「中期目標期間の最終年度において、令和3年度と比べて6%以上を削減する」という目標に対し、令和5年度までの実績で9.2%削減（達成率383%）していることから、中期計画における所期の目標を上回る成果が得られたものと認められるため、「A」と評価した。</p>

全体の評定を行う上で特に考慮すべき事項	—
---------------------	---

3. 項目別評価における主要な課題、改善事項など

項目別評定で指摘した課題、改善事項	—
その他改善事項	—
主務大臣による改善命令を検討すべき事項	—

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	—

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、困難度	—	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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度		4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
									予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）	489,291	606,936		
									経常利益（千円）				
									行政コスト（千円）				
									従事人員数	40	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	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・広報及び(4)情報の公表の各項目を実施したか	(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 (4) 情報の公表	<評価と根拠> 【A】 「委託先及び再委託先の監督」及び「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2項目については所期の目標を達成したものと評価した。 なお、経常費用606,936千円については、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。 <small>※ 削減対象外となっている経常経費とは、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。</small> <課題と対応> なし。	評価 A <評価に至った理由> 「委託先及び再委託先の監督」及び重要度「高」である「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「A」評価、その他の2項目については所期の目標を達成したものと「B」評価とした。 「A」評価が2項目、「B」評価も2項目であるところ、重要度「高」である「周知・広報」が「A」評価であることを考慮して、郵便貯金管理業務全体としては、「A」と評価した。 なお、経常費用606,936千円については、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。	

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（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、困難度		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													
② 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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度		4年度	5年度	6年度	7年度	8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)					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					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		5エリアで実施 北海道エリア 南関東エリア 近畿エリア 東北エリア 中国エリア	4エリアで実施 北陸エリア 東京エリア 四国エリア 沖縄エリア そのほか、上記エリア以外の5か所の貯金事務センター					経常費用 (千円)	6,075	4,569		
									経常利益 (千円)				
									行政コスト (千円)				
									従事人員数	9	8		

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	A
<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、最新の監査手法を把握し、より実効性のある監査手法を検討の上実施すること。その際、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</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</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</p>	<p><主な定量指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・委託先及び再委託先の監査項目の見直しを、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回以上行う。 ・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。 <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ●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 	<p>下記1のとおり、令和5年度は、9月に総務省から当機構宛てになされた「郵政民営化前に預け入れられた定期性の郵便貯金の払戻しに係る運用の見直し」の検討要請を踏まえ、当機構は預金者に一層寄り添う観点から検討を実施し、12月に払戻請求に応じる基準を見直して新たな基準として改定・公表を行い、委託先等との連携のもと、令和6年1月から当該新基準の運用を開始した。</p> <p>また、下記2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3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 権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しに係る運用の見直し</p> <p>令和5年9月1日に総務省から当機構宛てに、「郵政民営化前に預け入れられた定期性の郵便貯金の払戻しに係る運用の見直し」に係る検討要請がなされたことを受け、当機構は預金者に一層寄り添う観点から検討を実施した。</p> <p>その結果、令和5年12月20日に郵政民営化前に預け入れられた定期性の郵便貯金の払戻しの請求に応じる基準を見直し、「郵便貯金権利消滅判断基準」として改定・公表し、令和6年1月4日から当該新基準の運用を開始した。</p> <p>これに当たっては、当該基準の見直しのほか、新たな請求書やその記入要領及び記入例の作成、全国の郵便局等の窓口への周知やマニュアル整備等による対応指導の徹底を行った。また、当該運用見直しに併せて、権利消滅の扱いとなった郵便貯金の有無の調査については、過去10年に限定していたのを当機構管理の全ての郵便貯金に拡大した。さらに、機構ホームページの記載内容の充実を図ったほか、運用見直し後の請求者への丁寧な事情の確認や、委託先における対応状況の把握も行った。</p> <p>なお、本見直しについては、限られた人員のなか、令和5年9月の総務省の要請から令和6年1月の運用開始までの4か月の短期間で、①委託先等との多くの調整を必要とするものであったこと、②委託先の(株)ゆうちょ銀行の窓口、貯金事務センター、本社担当部や、再委託先の約2万3千局の郵便局等、多くの関係部門を巻き込み、対応を徹底することが必要であったこと、③ゆうちょコールセンターの権利消滅関連の問合せ件数は対前年度比40%の増加となる等、多くの問合せ等にも対応しつつ取り組む必要があったこと等から、困難度が高い取組を実施したものと考えている。</p>	<p><評定と根拠></p> <p>【A】</p> <p>令和5年度においては、令和5年9月に総務省からの検討要請を受け、権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しに係る運用について、預金者に一層寄り添う観点から見直しを行い、従来の基準を「郵便貯金権利消滅判断基準」として改定・公表し、令和6年1月から運用を開始しており、運用の見直し後の事務については、大きな問題なく対応した。</p> <p>本見直しについては、限られた人員のなか、令和5年9月の総務省の要請から令和6年1月の運用開始までの4か月の短期間で、委託先等との多くの調整を必要とするものであったこと、委託先の(株)ゆうちょ銀行の窓口、貯金事務センター、本社担当部や、再委託先の約2万3千局の郵便局等、多くの関係部門を巻き込み、対応を徹底することが必要であった。</p> <p>具体的には、新たな請求書やその記入要領及び記入例の作成、全国の郵便局等の窓口への周知やマニュアル整備等による対応指導の徹底、当該運用見直しに併せた権利消滅した郵便貯金の有無の調査の対象期間の拡大（過去10年の郵便貯金→機構管理の全ての郵便貯金）、機構ホームページの記載内容の充実、運用見直し後の請求者への丁寧な事情の確認や、委託先における対応状況の把握等を行った。</p> <p>また、令和5年度監督方針における重点確認項目について、委託先等に対し、委託した郵便貯金管理業務の確認等を行い、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た。</p> <p>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を半期に1回行った(年</p>	<p>評定 A</p> <p><評定に至った理由></p> <p>機構は、令和5年9月の総務省からの要請を受け、権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しに係る運用について、預金者に一層寄り添う観点から基準の見直しを実施し、令和6年1月に新基準の運用を開始した。これに当たっては、機構は、人員や期間が限られる中、当該基準の見直しのほか、新たな請求書やその記入要領及び記入例の作成、全国の郵便局等の窓口への周知やマニュアル整備等による対応指導の徹底といった委託先等との事前準備など、様々な調整を行った。また、機構は、当該基準の見直しに沿って、委託先と連携しつつ、個々の預金者の事情に配慮して、預金者に一層寄り添った対応を行った。</p> <p>このような中、機構は、以下のとおり、中期計画で設定されている施策の目標に関し、100%を上回る取組を実施するなど、権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しに係る運用の見直しに係る委託先等に対する対応の徹底等も含め、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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を半期に1回実施した（目標値は半期1回以上） ・監査項目の見直しについては、リスク・アセスメントを行った上で2回実施した（目標値は年1回以上） ・実地監査については4エリア、 	

<p>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>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 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、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との措置を行い、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、委託先等における郵便貯金管理業務の実施状況を監査することとする。</p>	<p>(再々委託先を含む。)の管理者及び社員による犯罪の防止</p> <p>イ 苦情申告対応 ウ 顧客情報の管理 エ 期満貯金管理 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>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、委託先等の管理者及び社員による犯罪の防止、預金者からの苦情申告対応、顧客情報管理、期満貯金管理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。</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</p>	<p>よる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、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>● 外部の専門家等を通じ、最新の監査手法を把握し、より実効性のある監査手法を検討の上実施するとともに、監査項目や監査対象拠点の選定に当たり、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効果的かつ効率的な実施に努めたか。</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ごと、四半期ごと又は半期ごと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、原則として四半期ごとに不適切事例の発生原因等の分析を行った。また、委託先等に令和4年度監査結果を通知し、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を求め、その後に実施した委託先等の本社監査時に改善状況の確認を行った。</p> <p>(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(再々委託先を含む。)の管理者及び社員による犯罪の防止、苦情申告対応、顧客情報の管理等の郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証を、令和4年度下期及び令和5年度上期における態勢整備状況の取りまとめにおいて実施した。</p> <p>(4) 実地監査 ア 監査の実施方法 「令和5年度郵便貯金管理業務監査計画」では、新型コロナウイルス感染症拡大など実地による監査が困難となる状況が生じた場合においても、リモートによる監査を活用することとしたが、年度を通して実地による監査が困難となる事態とならなかったため、全て実地による監査となった。</p> <p>なお、一部の監査対象の拠点においては、一部の監査員がオンライン会議システムを利用して参加する等、リモートによる監査の手法を併用して実施した。</p> <p>イ 監査対象エリア等の選定と実地監査の実施 「令和5年度郵便貯金管理業務監査計画」に基づき、4エリア19局所、4エリア以外の貯金事務センター5か所、及び委託先等の本社2か所への実地による監査を行うこととした。</p> <p>監査対象の選定に当たり、委託先については令和4年度に監査を実施したエリアの重複は避けたほか、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、委託先等から報告を受けた郵便貯金管理業務に係る事故等発生状況や苦情の受付状況、及び内部監査やモニタリングの結果等を参考にした。</p> <p>【実施対象及びスケジュール等】</p> <table border="1" data-bbox="1130 1738 1893 1955"> <thead> <tr> <th>監査内容</th> <th>実施期間</th> <th>監査区分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(株) ゆうちよ銀行直営店、パートナーセンター、貯金事務セ</td> <td>6月 7月</td> <td>【北陸エリア】実地監査(一部リモート併用) 【東京エリア】実地監査 【4エリア以外の貯金事務セ</td> </tr> </tbody> </table>	監査内容	実施期間	監査区分	(株) ゆうちよ銀行直営店、パートナーセンター、貯金事務セ	6月 7月	【北陸エリア】実地監査(一部リモート併用) 【東京エリア】実地監査 【4エリア以外の貯金事務セ		
監査内容	実施期間	監査区分										
(株) ゆうちよ銀行直営店、パートナーセンター、貯金事務セ	6月 7月	【北陸エリア】実地監査(一部リモート併用) 【東京エリア】実地監査 【4エリア以外の貯金事務セ										

	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>なお、監査業務の実施に当たっては、外部の専門家等を通じ、最新の監査手法を把握し、機構の業務やリソース等をふまえた、より実効性のある監査手法を検討の上実施する。また、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</p>	<p>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、令和5年度における監査計画を定め、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、部内犯罪発覚件数は、令和3年度以降、低位で推移しているものの、令和2年度の部内犯罪の増加を受けて行うこととした再発防止策の定着状況等について継続的に注視していく必要があることから、委託先等の管理者及び社員による犯罪の防止に関しては、引き続き、重点を置いて監査を行う。</p> <p>監査項目は、郵便貯金の払戻し等に係る状況</p>		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1130 94 1344 409">ンター、日本郵便支社、郵便局等監査</td> <td data-bbox="1344 94 1504 409">8月 9月 10月、11月</td> <td data-bbox="1504 94 1893 409">ンター（2か所）実地監査 【東京エリア】実地監査 【四国エリア】実地監査 【東京エリア】実地監査 【沖縄エリア】実地監査 【4エリア以外の貯金事務センター（3か所）】実地監査</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1130 409 1344 548">本社部長ヒアリング（中間ヒアリング）</td> <td data-bbox="1344 409 1504 548">8月</td> <td data-bbox="1504 409 1893 548">実地監査</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1130 548 1344 594">本社監査</td> <td data-bbox="1344 548 1504 594">2月</td> <td data-bbox="1504 548 1893 594">実地監査</td> </tr> </table>	ンター、日本郵便支社、郵便局等監査	8月 9月 10月、11月	ンター（2か所）実地監査 【東京エリア】実地監査 【四国エリア】実地監査 【東京エリア】実地監査 【沖縄エリア】実地監査 【4エリア以外の貯金事務センター（3か所）】実地監査	本社部長ヒアリング（中間ヒアリング）	8月	実地監査	本社監査	2月	実地監査	<p>(5) 重点確認項目の状況</p> <p>ア 委託先等（再々委託先を含む。）の管理者及び社員による犯罪の防止</p> <p>令和5年度の委託先等における犯罪発覚件数は6件であり、前年度（1件）と比べ増加した（発覚した犯罪事案は全て民営化後の貯金）。内訳として、①窓口社員がお客さまから無証跡で預かった通帳やキャッシュカードから無断で払い戻して窃取した事案（3件）、②貯金の預替時に一部の貯金を無断で払い戻して横領した事案（1件）、③国庫金等を受入計理せずに横領した事案（1件）、④金庫内の現金を窃取した事案（1件）となっており、これらの事案について委託先から報告書を受領した上でヒアリングを行う等、更なる調査と再発防止を要請した。実地監査においては、研修等の再発防止策の実施状況を確認し、特段の問題は認められていないが、過去の部内犯罪の増加を受けて行うこととした再発防止策の定着状況について継続的に注視していく必要があることから、引き続き、確認することとしている。</p> <p>イ 苦情申告対応</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は、貯金部の管理者及び担当職員で構成される苦情管理推進会議において、全て確認を行い、不適切な対応が懸念される事案については対応部署に確認するとともに、必要に応じて是正指導を行うなどした。</p> <p>苦情件数については、旧郵便貯金（郵政民営化前に預け入れられた定期性の郵便貯金）の権利消滅に関する報道や払戻しに係る運用の見直し等の影響もあり、令和5年度の件数は922件となり、令和4年度（742件）に比べ増加している。一方、苦情のうち長期未解決事案については、この数年は低位で推移している。</p>		
ンター、日本郵便支社、郵便局等監査	8月 9月 10月、11月	ンター（2か所）実地監査 【東京エリア】実地監査 【四国エリア】実地監査 【東京エリア】実地監査 【沖縄エリア】実地監査 【4エリア以外の貯金事務センター（3か所）】実地監査														
本社部長ヒアリング（中間ヒアリング）	8月	実地監査														
本社監査	2月	実地監査														

	<p>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>の検証結果等を踏まえ、1回以上見直すこととする。</p> <p>なお、監査業務のより効果的かつ効率的な実施に資するため、外部の専門家による助言や研修への参加等を通じ、最新の監査手法を把握するとともに、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することとする。また、新型コロナウイルス感染症拡大など実地監査が困難となる状況が生じた場合においても、リモート監査の活用等の取組により、監査業務の質を確保するよう努める。</p>		<p>ウ 顧客情報の管理</p> <p>(ア) 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が、大きな問題は認められなかった。</p> <p>(イ) 情報セキュリティ対策の実施状況</p> <p>委託先等での情報セキュリティ対策の実施状況については、本社監査において、人材育成や内部不正対策の観点のほか、標的型攻撃メールへの対応に重点を置いて監査を実施したところ、関連の研修や訓練等の取組を実施していること、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等対策が適切に行われていることを確認した。</p> <p>(ウ) 個人情報管理方針への対応</p> <p>個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド(行政機関等向け)の的確な履行を監督方針に定め、当該事務対応ガイドへの対応状況を監査項目として設定し、委託先に対して顧客情報の取扱いを含む外部委託に係る資料の提出を求めた。</p> <p>具体的には、委託先の貯金事務センターから更に外部委託されている事務について、個人情報の取扱いが適正になされるようにする仕組みについて運用状況を監査し、適正な取扱いがなされていることを確認した。</p> <p>エ 期満貯金管理</p> <p>権利消滅を迎える郵便貯金に対する催告書の発送、及び権利消滅等に係る処理の適切な履行を監督方針に定めた。また、これらの対応状況を監査項目として設定し、手作業での発送対応となる一部の催告書の発送状況や権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しの請求に係る処理状況について確認した。</p> <p>実地監査において、手作業での発送対応となる一部の催告書の発送期日が適切に管理されていないものが発見されるなど、事務処理の問題点が認められたことから、適切な管理を行うよう、委託先に改善を求めた。</p> <p>オ その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>(ア) 犯罪による収益の移転防止に関する法律への対応</p> <p>疑わしい取引の総務省への届出を1件行った。また、委託先の特定事業者作成書面の内容を確認し、概ね適正に事務を遂行していることを確認した。さらに、委託先における犯罪による収益の移転防止に関する法律の対応状況について、定期報告、</p>		
--	--------------------------------------	--	--	---	--	--

				<p>態勢整備報告及び実地監査により確認を行ったところ、郵便局の社員がハイリスク取引の内容等を十分に理解していない事案が認められたことから、情報紙や研修による周知・指導を実施すること、とりわけ社員の理解度を踏まえ正しく理解できていない内容については重点的に指導を行うなど、理解を深める指導に取り組むことについて、委託先等に改善を求めた。</p> <p>(イ) その他確認事項</p> <p>業務品質確保の観点から重点確認項目の他に、「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「原簿修正事務の実施状況」等についても、実地監査において確認している。その結果、「権利消滅に係る業務知識」について、委託先等の社員が権利消滅の対象となる期間等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委託先等に改善の取組の継続・強化を求めた。</p> <p>(ウ) その他</p> <p>監査業務のより効果的かつ効率的な実施に資する観点から、機構職員が外部の専門家による研修の受講（6月、7月及び10月）により、他の民間企業における事例を学ぶなど最新の手法の把握に努めた。</p> <p>カ 会計に関する業務の適正性</p> <p>(7) 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い、問題点がないことを確認した。</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、いずれも内容が適切であることを確認した。</p> <p>また、委託先の本社及びエリア本部3か所に対して、実地監査を実施し問題点や指摘事項がないことを確認するとともに、引き続き、地方公共団体貸付に係る情報の適正な管理を行うよう求めた。</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28条
当該項目の重要度、困難度	—	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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度		4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
									予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）	-	-	-	-
									経常利益（千円）				
									行政コスト（千円）				
									従事人員数	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	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、郵便貯金資産の令和5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。	<主な定量指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 郵便貯金資産について、法に定められた範囲内の方法で、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。	1 運用実施方針の策定 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。 「令和5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、(株)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。 2 資産運用の状況 (1) (株)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5年度末残高は、385,603百万円である。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（平成17年	<評価と根拠> 【B】 郵便貯金資産については、中期計画及び令和5年度年度計画で定める運用計画に基づき、並びに令和5年度運用計画に従い具体的な運用方法を令和5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。 以上のことから、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> 資産の確実かつ安定的な運用に関し、中期計画及び年度計画に定めた方針が策定され、資産の運用状況から確実かつ安定的な運用が行われたと判断される。 以上から、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ため「B」と評価した。	

<p>られた運用方法 (預金者貸付、 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、郵便貯金 資産の運用計画 に従った運用を 行うこと。</p>				<p>法律第 101 号。以下「機構法」という。) 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。以下「省令」という。) 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(株)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。令和 5 年度末残高は、 118,384 百万円である。</p> <p>(3) 権利消滅金として(株)ゆうちょ銀行から機構に 振り込まれる資金等については、郵便貯金権利消 滅判断基準の見直しにより、令和 6 年 1 月以降、権 利消滅払戻金が増加することに備え、全額、(株)ゆ うちょ銀行の振替口座(無利子)に留め置いた。令 和 5 年度末残高は 39,843 百万円である。</p>		
---	--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

--

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
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、困難度	【重要度：高】	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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度		4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
毎事業年度、満期後5年目及び満期後15年目の預金者に早期払戻しを促す挨拶状を発送	・毎事業年度、満期後5年目及び満期後15年目の預金者に発送		・満期後5～8年目、12年目、15年目、17年目から19年目(いずれも払い戻していない預金者)へ全件発送(ただし、同一名義人で複数の該当口座がある場合には、名寄せをし、満期経過年数の一番長い口座に係る挨拶状1通に集約して発送)	・現住所が判明している(払い戻していない)全ての預金者へ全件発送(ただし、同一名義人で複数の該当口座がある場合には、名寄せをし、満期経過年数の一番長い口座に係る挨拶状1通に集約して発送)					予算額 (千円)				
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30万件以上		上記の預金者について26万件(86%)	上記の預金者について28.4万件(中期目標期間中181%)					決算額 (千円)				
転居等のため挨拶状が届かなかった預金者に対する住所調査の実施	原則、前事業年度挨拶状を発送し、届かなかった預金者を対象に実施		住所調査令和3年度挨拶状を発送し、届かなかった預金者(1.4万人)について調査完了	住所調査令和4年度挨拶状を発送し、届かなかった預金者(1.1万人)について調査完了					経常費用 (千円)	482,175	601,265		

				新住所が判明した預金者について挨拶状 0.8 万件送付（上記挨拶状の外数）	新住所が判明した預金者について挨拶状 0.4 万件送付（上記挨拶状の外数）										
挨拶状を発送した預金者への実態調査の実施	令和5年度は10,000名以上に発送			20,000名	21,000名					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ホームページ公表 ・新聞広告等の実施	毎事業年度12回以上・新聞広告の実施			毎月ホームページへ公表 新聞広告1回 郵便局でのポスター掲示1回 郵便局でのチラシ備置1回 雑誌広告1回 テレビCM1回(1地域) ラジオCM1回 インターネット広告2回	毎月ホームページへ公表 新聞広告1回 郵便局でのポスター掲示1回 郵便局でのチラシ備置1回 雑誌広告1回 テレビCM1回(全国) インターネット広告3回 ゆうちょ銀行ATMデジタル掲示板広告1回					行政コスト(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			44件	39件					従事人員数	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	
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	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、	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する	<主な定量指標> ・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30万件以上発送する。	1 権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しの運用の見直しに係る周知・広報の実施（★は令和5年度新規施策） 令和5年度においては、権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しの運用の見直しを年度途中で実施したことを踏まえ、従来の早期払戻しを促す周知・広報（詳細は下記2参照）に加え、預金者に一層寄り添う観点から見直した後の「郵便貯金権利消滅判断基準」の運用についての周知・広報も行った。具体的には、次のとおり、これまでに請求が認められなかった方への個別周知や、新聞等の一般広報について新たに実施した。	<評定と根拠> 【A】 ○ 権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しの運用の見直しに係る周知・広報 権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しの運用の見直しを年度途中で実施したことを踏まえ、預金者に一層寄り添う観点から見直した後の「郵便貯金権利消滅判断基準」の運用についての周知・広報を行った。 具体的には、次のとおり、これまで請求が認めら	評定	A
						<評定に至った理由> 権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しの運用の見直しに関する周知・広報に取り組むとともに、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻し促進のための周知・広報に取り組み、中期計画で設定されている施策の目標に関し、以下のとおり120%を上回る	

<p>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。具体的には、以下の項目を実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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掲載して公表するとともに、郵便貯金の早期払戻しを呼びかけること。 ・個々の預金者への周知施策として、郵便貯金の預金者に早期払戻しを促す挨拶状を送付すること。 ・転居等のため挨拶状が届かなかった預金者に対して、引き続き、住所調査を行うこと。 ・毎事業年度、預金者に対する実態調査を行う等により、実態把握を促進すること。 ・広報に当たっては、実態調査等により費用対 	<p>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、満期後経過年数5年目及び15年目の預金者を基本としつつ、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預金者等に挨拶状を送付する。これにより、中期目標期間中に挨拶状を30万件以上発送する。</p> <p>また、挨拶状に係る施策を改善していくため、挨拶状を送付した預金者への実態調査を毎事業年度行うこととする。実態調査については、各事業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は、原則、前事業</p>	<p>とともに、効果的な周知・広報の強化に努めることとする。</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、これまで発送対象を順次拡大してきたところである。昨年度に送付した、満期後5、8、12、15、17～19年目の郵便貯金の預金者について、発送日から2か月後の払戻率を計測し、分析したところ、発送者の払戻率が非発送者の約7.2倍となり、挨拶状を送付することの効果が認められた。このため、令和5年度においてはさらに発送対象を拡大し、現住所が判明しているすべての郵便貯金の預金者に発送することとする。このほか、昨年度に引き続き、昨年度挨拶状が届かなかった預金者を基本として住</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶状を送付した預金者への実態調査について、毎事業年度1万名以上に対して行う。 ・預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎事業年度12回以上公表する。 ・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・活動の連携を図る。 <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・郵便貯金の払戻しに係る運用の見直しの内容について、周知に取り組むとともに、これまでに払戻しの請求が認められなかった者に対しても、可能な限り個別に通知を行ったか。 ● 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 	<p>(1) これまでに請求が認められなかった方への個別周知(★)</p> <p>過去に権利消滅の扱いとなり払戻請求を行ったが、その請求が認められなかった預金者(権利消滅取消不承認者)に対して、払戻しの請求に応じる基準の見直しにより当該新基準に基づく再度の請求が可能であることを知らせる書面の送付を新たに実施した。令和6年5月頃までに全体で約6千通に周知する送付計画を策定し、令和5年度においては約0.9千通を送付、周知した。なお、当該周知文発送に伴う問合せ窓口として、令和6年1月より、機構独自に個別周知ご相談デスクを開設し、お客さま対応(令和5年度入電件数:110件)を実施した。</p> <p>(2) 権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しの運用の見直しを踏まえて実施した一般広報施策(★)</p> <p>権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しの運用の見直しを踏まえ、郵便貯金の新聞広告やポスター等において、新たに「権利消滅の扱いとなった場合でも払い戻しのご請求ができますので、窓口にご相談を!」、「権利消滅の扱いとなった後も、真にやむを得ない事情があったと認められた場合には払い戻しされます。当該払戻しの運用については、預金者に一層寄り添う観点から見直しを行い、2024年(令和6年)1月から新しい運用を実施しています」などを記載した。</p> <p>また、下記4の一般広報施策においてスケジュール上可能だった以下の媒体については、当該見直しを踏まえ、郵便貯金が権利消滅の扱いとなった後も払戻請求ができること等も記載し、施策を実施した。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 新聞広告 全都道府県で全国紙、地方紙等76紙 ② 雑誌広告 月刊誌1誌、週刊誌2誌、生活情報誌3誌 ③ インターネット広告(バナー広告等) ニュースサイト(2)、ニュースアプリ(1) ④ ゆうちょ銀行ATMデジタル掲示板広告 店内外ATMデジタル掲示板で広告を周知 ⑤ 総務省 広報誌への記事掲載 ⑥ 全国女性団体連絡協議会 機関誌に広告を掲載 ⑦ 日本点字図書館 	<p>れなかった方への個別周知や、新聞等の一般広報について新たに実施した。</p> <p>まず、令和6年1月からの当該運用の見直しに伴い、過去に不承認となった方に対して、新基準に基づく再度の払戻請求が可能であることについて郵送での個別周知を行った。対象である約6千通への送付計画を作成し、令和5年度中に約0.9千通を送付、周知した。なお、当該周知文発送に伴う問合せ窓口として、令和6年1月より、機構独自に個別周知ご相談デスクを開設し、お客さま対応(令和5年度入電件数:110件)を実施した。</p> <p>また、新聞広告や雑誌広告、インターネット広告、ゆうちょ銀行ATMデジタル掲示板などにおいては、預金者に一層寄り添う観点から、郵便貯金が権利消滅の扱いとなった後も払戻請求が可能であること等を記載し、預金者の大切な財産に関わる権利消滅金の取扱いのあり方に、より適した周知・広報を実施した。</p> <p>○ 早期払戻し促進のための個別周知</p> <p>預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻し促進のため、以下の個別周知を行った。</p> <p>挨拶状については、発送対象を拡充し、現住所が判明している全ての郵便貯金の預金者を発送対象者として28.4万件発送した。この結果、中期計画値(30万件以上)に対する達成率が180%となった。なお、令和5年度に発送した28.4万件について、年度目標値6万件(中期計画値30万件を5年で按分)と比較すると、対年度計画値は473%となった。</p> <p>このほか、新たな取組として満期20年目となる年度を迎える預金者への「最終注意喚起レター」を1.7万件発送した。</p> <p>挨拶状を送付した預金者への実態調査については、計2.1万名に対し実施、年度計画値1万名以上を確保する一方、過大にならないように配慮した。また、webを通じて調査に回答できるようにするなど、調査の効率化等にも努めた。</p> <p>住所調査については、対象となる預金者に実施し、新住所が判明した預金者に挨拶状を送付することができた。</p> <p>○ 郵便貯金残存状況の把握</p>	<p>取組を実施するなど、預金者の大切な財産に関わる権利消滅金の取扱いのあり方に、より適した周知・広報を行ったものと認められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・早期払戻しを促す挨拶状については、現住所が判明している全ての郵便貯金の預金者を発送対象者として28.4万件発送した(目標値は中期目標期間中に30万件以上(年6万件)) ・預入期間を経過した郵便貯金の残存状況については、12回ホームページにおいて公表した(目標値は年12回以上) ・挨拶状を送付した預金者への実態調査については、郵便貯金の払い戻した預金者、払い戻していない預金者、計2.1万名に実施した(目標値は年1万名以上) ・公共機関・各種団体等との連携した広報施策を39件実施した(目標値は年5件以上) <p>以上のことから、所期の目標を上回る成果を得られたもの認められるため、「A」と評価した。</p>
--	--	---	---	---	--	---

<p>効果等を検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めること。</p> <p>【重要度：高】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、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、その催告を発した日から2月以内になお払戻し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>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎事業年度12回以上周知する。 ・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 	<p>年度挨拶状を発送し届かなかった預金者を対象に、住所調査を行うこととする。</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、毎事業年度12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。広報に当たっては、費用対効果等を検証するため、各施策実施後に実態調査等を行うこととする。</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。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>以上のほか、周知・広報施策については、その効果的かつ効率的な実施に資するため、各事</p>	<p>所調査を実施し、現住所が判明した場合は挨拶状を改めて発送する。</p> <p>また、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、引き続き、保有する預金データを分析するなどして預金者の実態把握を行うこととし、より分かりやすい記載内容等の検討に資する。</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、12回以上公表するとともに、郵便貯金の権利消滅制度や早期払戻しの必要性について、新聞広告、郵便局及びゆうちょ銀行の店舗でのポスターの掲示及びチラシの配布、テレビCM等の幅広い広報施策を実施する。これに当たって、郵便局で</p>	<p>た郵便貯金の残存状況を毎月把握し、より効果的な周知・広報を実施したか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 広報に当たっては、実態調査等により費用対効果等を検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めたか。 ● 早期払戻しを促す挨拶状について、挨拶状を再度発送する効果を検証し、効果が認められる預金者等に挨拶状を発送したか。 ● 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、前事業年度挨拶状を発送し届かなかった預金者を対象に、住所調査を行い、現住所が判明した場合には挨拶状を改めて実施したか。 ● 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30 	<p>視覚障害者向け雑誌等へ音声広告への掲載など2施策</p> <p>⑧ 老人福祉施設等</p> <p>周知用ポスター掲示、メールマガジンでの周知など3施策</p>	<p>2 預入期間を経過した郵便貯金の預金者への個別周知等（★は令和5年度新規・拡充施策）</p> <p>(1) 早期払戻しを促す挨拶状の発送</p> <p>年度計画に従って、令和5年8月から10月に、現住所が判明している全ての郵便貯金の預金者を発送対象とするよう拡充し（★）、合計28.4万件的挨拶状を発送した。これにより令和4年度実施分（25.7万件）と合わせて54.1万件となり、発送件数の中期計画値（中期目標期間中の30万件以上）に対する達成率は180%となった。なお、令和5年度に発送した28.4万件について、年度目標値6万件（中期計画値30万件を5年で按分）と比較すると、対年度計画値は473%となった。</p> <p>このほか、預金者に権利消滅の前に早期に払戻しの手続きをさらに促すため、新たな取組として満期後20年目となる年度を迎える預金者に、その年度開始の直前（令和6年3月）に権利消滅間際である旨をお知らせする「最終注意喚起レター」を1.7万件発送した。（★）</p> <p>挨拶状については、郵便貯金を払い戻していない預金者に、より効果的な周知を図るため、開封してもらいやすいとされる圧着型の形状のものとするるとともに、記載内容について、満期後20年2か月経つと払戻しができなくなることや必ず中面を確認してほしいことを、赤字で強調したものに改めた。</p> <p>(2) 預金者の実態(アンケート)調査</p> <p>挨拶状を発送した預金者へのアンケート調査については、郵便貯金を払い戻した預金者及び払い戻していない預金者2.1万名に対し実施した（年度計画値（1万名以上）のサンプル数を確保しつつ、過大とならないよう配慮した）。さらに、調査の効率化等の観点から、郵送による回答のほか、webを通じた回答も可能とした（回答者の25%がwebで回答）。また、上記アンケート調査のほか、預金データから預金者の年齢、金額等の分析等を通じ、預金者の実態を把握し、挨拶状の形状や内容の検討、権利消滅制度の周知方法等、周知・広報施策の実施に当たっての参考資料等として活用した。</p>	<p>預金者に寄り添う観点から、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況について、中期計画（毎事業年度12回以上）に対して12回、機構ホームページで公表し、預金者への早期払戻しを促した。</p> <p>○ 一般広報施策</p> <p>一般広報施策については、テレビCMを地域限定から全国実施へと拡充したほか、郵便局でのポスター掲示の期間を拡充したこと等、施策の内容等の見直しを行った上で、新聞、ポスター、チラシ、雑誌、テレビCM、インターネット広告、ゆうちょ銀行ATMデジタル掲示板広告等、幅広く周知広報を実施し、郵便貯金の早期払戻しの促進を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テレビCM放送 令和4年度：中京圏3県→令和5年度：全国47都道府県（対前年度比：1,567%） ・郵便局へのポスター掲出期間の拡充 令和4年度：1か月→令和5年度：3か月（対前年度比：300%） 公共機関・各種団体等との広報施策・活動については、計画を大きく上回る39件実施した（中期計画値は年5件以上）。 <p>上記のように、総務省からの要請を踏まえ、権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しの運用の見直しを令和6年1月から実施したことを受けて、預金者に一層寄り添う観点から見直した後の「郵便貯金権利消滅判断基準」の運用についての周知・広報として、これまでに請求が認められなかった方への個別周知や新聞、雑誌等での一般広報も行った。これは、昨年度の大臣評価における「預金者の大切な財産に関わる権利消滅金の取扱いのあり方に、より適した周知・広報を今後行っていく必要がある」との指摘を踏まえたものである。</p> <p>これに加え、「1-1 郵便貯金管理業務（周知・広報）」については、従来の早期払戻しを促す周知広報に関しては、個別周知（挨拶状）の発送が対年度計画値473%となっているほか、挨拶状（「最終注意喚起レター」の新規実施）、テレビCM、郵便局へのポスター掲示などにおいて下記のように取組を拡充していることから、対中期計画値120%を上回る取組を行った。</p>	
--	---	--	---	--	--	---	--

<p>標期間中に30万件以上発送する。</p> <p>引き続き上記のアウトプット指標の目標達成に取り組むほか、周知・広報施策の実施に当たっては、以下に掲げる指標に着目し、施策の効果検証を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・挨拶状発送対象の預金者の払戻率（挨拶状発送対象者のうち、挨拶状の発送日から2か月以内に払戻しを行った人の割合） ・機構の実施した広報施策の認知率（実態調査において、広告等を「見た」及び「見たような気がする」と回答した人が、各調査の回答者全体に占める割合） ・機構の実施した広報施策を契機として行動した人の割合（実態調査において、広告等を契機として「貯金を取りに行った」、「満期日を確認した」、「郵 	<p>業年度、以下に掲げる指標に着目しつつ、必要に応じ、他の実態調査結果等も活用するなどに より、その効果検証を行い、次年度以降の施策継続の必要性や 施策内容の見直し、新たな施策の実施等を検討する。なお、周知・広報施策について、その効果検証を通じたデータの蓄積等により、より適切な指標や達成水準の設定が可能となった場合には、当該指標等を年度計画等に定めた上で、これを実施していくこととする。</p> <p>（指標）</p> <p>① 挨拶状発送対象の預金者の払戻率（挨拶状発送対象者のうち、挨拶状の発送日から2か月以内に払戻しを行った人の割合）</p> <p>② 機構の実施した広報施策の認知率（実態調査において、広</p>	<p>のポスターの掲示期間やテレビCMの実施県等の拡大を図る。広報に当たっては、費用対効果等を検証するため、各施策実施後に実態調査等を行うこととする。</p> <p>また、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>以上のほか、周知・広報施策については、その効果的かつ効率的な実施に資するため、以下に掲げる指標に着目しつつ（過年度比較等を含む）、必要に応じ、他の実態調査結果等も活用するなどにより、その効果検証を行い、次事業年度以降の施策継続の必要性や施策内容の見直し、新たな施策の実施等を検討する。</p> <p>（指標）</p> <p>① 挨拶状発送対象の預金者の払戻率（挨拶状</p>	<p>万件以上発送するよう取り組んだか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 挨拶状を発送した預金者への実態調査について、毎事業年度1万名以上に対して行ったか。また、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で行ったか。 ● 預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎事業年度12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。 ● 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。 ● 効果的かつ効率的に実施するため、中期計画で掲げた指標に着目しつつ、他の実態調査結果等も活用するなどして、効果検証を行い、次年度以降の施策継続の必要性や 	<p>（3）住所調査の実施</p> <p>令和4年度に挨拶状を発送したが届かなかった預金者（1.1万人）について、自治体の協力を得て住所調査を実施。調査の結果、新住所が判明した預金者に対して、0.4万件の挨拶状を送付できた。</p> <p>（4）個別周知施策の効果検証</p> <p>個別周知施策については、その調達を、原則、一般競争入札により行い、契約価格の低廉化にも努めるとともに、以下に掲げる指標等に着目しつつ効果検証を行い、次年度の施策に活用するなど、効率的かつ効果的な実施に引き続き努めた。</p> <p>① 挨拶状発送対象の預金者の払戻率（挨拶状発送対象者のうち、挨拶状の発送日から2か月以内に払戻しを行った人の割合）</p> <p>発送前の預金者と発送済みの預金者（各約1.4万人）の挨拶状発送日から2か月後までの払戻率を計測。発送済みの払戻率が発送前の約4倍となり、挨拶状発送の払戻しに与える効果が認められた。</p> <p>② 発送した挨拶状が預金者に到達した割合</p> <p>住所調査により判明した新住所を、発送が2回目以降となる挨拶状に反映することなどにより、発送した挨拶状が預金者に到達した割合は91.2%と9割を超えた。</p> <p>③ その他（預金者の実態（アンケート）調査の結果）</p> <p>調査結果によると、権利消滅制度の認知や郵便貯金の払戻しのきっかけとして挨拶状を挙げている者が多くなっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・郵便貯金が満期後20年2か月経過すると権利消滅することを知り得たきっかけとして挨拶状と回答した預金者が60.8% ・挨拶状を受け取り、「払戻しを行った。手続中」が22.9%、「近日中に行う予定」が37.2%（計60.1%） <p>（5）次事業年度以降の個別周知施策の方向性</p> <p>効果検証の結果を踏まえ、令和6年度についても現住所が判明している全ての郵便貯金の預金者に発送する。また、満期後20年目となる年度を迎える預金者に対し、その年度開始の直前に、権利消滅間際である旨の注意喚起する手紙を送付する取組を引き続き実施することとする。</p>	<p>以上により、本項目については、権利消滅の扱いとなった郵便貯金の払戻しの運用の見直しに対する周知・広報を行ったことに加え、中期計画で設定されている目標に対して120%を上回る取組を行ったことから、所期の目標を上回る成果を得たものと評価した。</p> <p><権利消滅後の払戻しの運用の見直し関連></p> <p>○ これまでに請求が認められなかった方への個別周知（周知文発送等）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年1月からの預金者に一層寄り添う観点での運用見直しに伴い、過去に不承認となった方に対して、新基準に基づく再度の請求が可能であることについて、郵送での個別周知を実施。対象者約6千通への送付計画を作成し、令和5年度中に約0.9千通の送付、周知した。<新規取組> <p><早期払戻しを促す周知広報関連></p> <p>○ 個別周知（挨拶状）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度目標値6万件（中間目標値30万件を5年で按分）のところ、28.4万件を発送<対年度計画値：473%> ・新たな施策として、満期後20年目を迎える預金者への「最終注意喚起レター」による周知を実施。（1.7万人に発送）<新規取組> <p>○ 一般広報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テレビCM放送の地域拡大 令和4年度（中京圏3県）→令和5年度（全国47都道府県に拡大）<対前年度比：1,567%> ・郵便局へのポスター掲出期間の拡充 令和4年度（1か月）→令和5年度（3か月）<対前年度比：300%> <p><課題と対応></p> <p>なし。</p>
--	--	--	---	---	--

<p>便局に問合せをした」等の行動をしたと回答した人が、各調査の回答者全体に占める割合。以下「行動率」という。）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機構のホームページへのアクセス件数 ・委託先に設置されているコールセンターへの権利消滅に係る照会の入電件数 ・発送した挨拶状が預金者に到達した割合 ・機構の実施した広報施策を契機として行動した人1人当たりの費用（施策実施時点の想定預金者数に行動率を乗じた「行動した人」の人数で、各施策の費用を割った値） <p>なお、施策の効果検証を通じたデータの蓄積等により、より適切な指標や達成水準の設定が可能となった場合には、当該指標等を年度計画等に定めること。</p> <p>[指標設定の考</p>	<p>告等を「見た」及び「見たような気がする」と回答した人が、各調査の回答者全体に占める割合)</p> <p>③ 機構の実施した広報施策を契機として行動した人の割合（実態調査において、広告等を契機として「貯金を受取りに行った」、「満期日を確認した」、「郵便局に問合せをした」等の行動をしたと回答した人が、各調査の回答者全体に占める割合。以下「行動率」という。）</p> <p>④ 機構のホームページへのアクセス件数</p> <p>⑤ 委託先に設置されているコールセンターへの権利消滅に係る照会の入電件数</p> <p>⑥ 発送した挨拶状が預金者に到達した割合</p> <p>⑦ 機構の実施した広報施策を契機として行動した人1人当たりの費用（施策</p>	<p>発送対象者のうち、挨拶状の発送日から2か月以内に払戻しを行った人の割合)</p> <p>② 機構の実施した広報施策の認知率（実態調査において、広告等を「見た」及び「見たような気がする」と回答した人が、各調査の回答者全体に占める割合)</p> <p>③ 機構の実施した広報施策を契機として行動した人の割合（実態調査において、広告等を契機として「貯金を受取りに行った」、「満期日を確認した」、「郵便局に問合せをした」等の行動をしたと回答した人が、各調査の回答者全体に占める割合。以下「行動率」という。）</p> <p>④ 機構のホームページへのアクセス件数</p> <p>⑤ 委託先に設置されているコールセンターへの権利消滅に係</p>	<p>新規施策の実施等を検討したか。</p>	<p>3 郵便貯金の残存状況の把握・公表</p> <p>満期を経過した郵便貯金の残存状況については、毎月、委託先である(株)ゆうちょ銀行から報告を受け把握するとともに、元(満期前)の郵便貯金の種類別の残存状況等を、中期計画の目標である毎事業年度12回以上に対し、令和5年度は12回(毎月)、機構のホームページに掲載して公表し、満期を経過した郵便貯金の早期払戻しを呼びかけた。</p> <p>4 新聞広告等の一般広報施策を通じた早期払戻しを促すための幅広い広報の推進(★は令和5年度新規・拡充施策)</p> <p>一般広報施策については、郵便局、公共機関、各種団体の施設や各種広告媒体を通じて広報を幅広く推進した。</p> <p>具体的には、下記(1)のとおり、新聞広告、郵便局でのチラシの備置等を引き続き実施する一方、より効果的な広報の実施の観点から、比較的高い認知度が期待できるテレビCMの全都道府県での実施(令和4年度:中京圏3県→令和5年度:全国47都道府県)、郵便局でのポスター掲示期間の拡充(令和4年度:1か月→令和5年度:3か月)に取り組むとともに、社会のデジタル化の進展等に対応したインターネットやデジタル媒体による周知・広報にも一層取り組むなど、施策の内容等の拡充・見直しにも積極的に取り組んだ。</p> <p>公共機関・各種団体等との広報施策・活動の連携については、下記(2)及び上記1(2)のとおり、引き続き、総務省、消費者庁、日本郵政グループ、消費者団体、老人福祉施設等に協力を要請し、連携件数は、中期計画値の年5件以上に対し、39件となった。</p> <p>なお、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広報施策</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 新聞広告 全都道府県で全国紙、地方紙等76紙 ② 周知用ポスターの郵便局・(株)ゆうちょ銀行店舗への掲示 全都道府県のポスター掲示が可能な郵便局及び簡易郵便局22,060局★ ※掲示期間を1か月から3か月に拡充(株)ゆうちょ銀行の全店舗 ③ 周知用チラシの郵便局・(株)ゆうちょ銀行店舗への備置 全都道府県のチラシ備置が可能な郵便局及び簡易 		
---	--	---	------------------------	---	--	--

<p>え方]</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。</p> <p>・第3期中期目標期間において、挨拶状の効果が一定程度認められたことから、第4期中期目標期間においても、毎事業年度、満期後5年目及び満期後15年目の預金者に対して挨拶状を発送するとともに、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う。</p> <p>※第4期中期目標期間における満期後5年目の預金者に対する挨拶状の想定発送件数:約6.5万件</p> <p>※第4期中期目標期間における満期後15年目の預金者に対する挨拶状の想定発送件数:約24万件</p>	<p>実施時点の想定預金者数に行動率を乗じた「行動した人」の人数で、各施策の費用を割った値)</p>	<p>る照会の入電件数</p> <p>⑥ 発送した挨拶状が預金者に到達した割合</p> <p>⑦ 機構の実施した広報施策を契機として行動した人1人当たりの費用(施策実施時点の想定預金者数に行動率を乗じた「行動した人」の人数で、各施策の費用を割った値)</p> <p>⑧ 郵便貯金全体の払戻率(期首に残存している郵便貯金のうち、払戻しが行われた件数及び金額の割合)</p>		<p>郵便局22,285局、(株)ゆうちょ銀行の全店舗</p> <p>④ 雑誌広告 月刊誌1誌★、週刊誌2誌、生活情報誌3誌</p> <p>⑤ テレビCM(15秒) 全都道府県(1放送局)★</p> <p>⑥ インターネット広告(バナー広告等) ニュースサイト(2)、ニュースアプリ(1)</p> <p>⑦ ゆうちょ銀行ATMデジタル掲示板広告 店内外ATMデジタル掲示板で広告を周知</p> <p>⑧ 動画共有プラットフォームを活用した情報発信 機構のYouTubeチャンネルに、テレビCMのコンテンツを追加。コンテンツ概要欄に機構ホームページのURLを付記</p> <p>⑨ 名刺の活用 貯金部職員等の名刺裏面に郵便貯金の権利消滅に関するお知らせを印刷</p> <p>⑩ 機構の封筒の活用 機構の事務封筒に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</p> <p>(2) 公共機関・各種団体等と連携して実施した広報施策</p> <p>① 政府広報 政府広報ラジオでの権利消滅制度についての放送など2施策</p> <p>② 総務省 合同庁舎での周知用ポスター掲示、広報誌への記事掲載など5施策</p> <p>③ 消費者庁 消費者行政ブロック会議で資料配布など3施策</p> <p>④ 日本郵政グループの施設及び関連団体 周知用ポスター掲示・チラシの設置など9施策</p> <p>⑤ 日本郵便(株) 義務的掲示物ポスターに権利消滅制度記載、各種研修など6施策</p> <p>⑥ 老人福祉施設等 周知用ポスター掲示、メールマガジンでの周知など7施策</p> <p>上記1(2)⑥、⑦、⑧、上記4(1)②、⑩、及び(2)②、③、④、⑥、は、いずれも簡易生命保険管理部門と情報を連携し、広報施策を実施した。</p> <p>(3) 実態調査の実施等</p>		
---	--	---	--	--	--	--

<p>・各種周知・広報施策について、預金者データや実態調査の結果から効果を測定・分析し、施策の継続実施の必要性や施策内容の見直し、新たな施策の実施等を検討することで、より効果的かつ効率的に周知・広報を実施するよう努める。</p>				<p>主な施策実施直後に、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（1回につき約2,000人）を実施し、結果を分析した。</p> <p>(4) 一般広報施策の効果検証</p> <p>一般広報施策については、その調達を、原則、一般競争入札により行い、契約価格の低廉化にも努めるとともに、以下に掲げる指標に着目しつつ効果検証を行い、次年度の施策に活用するなど、効率的かつ効果的な実施に引き続き努めた。</p> <p>① 機構の実施した広報施策の認知率（実態調査において、広告等を「見た」及び「見たような気がする」と回答した人が、各調査の回答者全体に占める割合）各施策の認知率[*]は、新聞広告（23.3%）、インターネット広告（産経ニュース・毎日新聞デジタル（19.2%）、SmartNews（13.7%）、ポスター（33.1%）、チラシ（45.8%）、テレビCM（38.9%）、雑誌広告（22.5%）、ゆうちょ銀行ATMデジタル掲示板広告（35.6%）となっている。</p> <p>② 機構の実施した広報施策を契機として行動した人の割合（実態調査において、広告等を契機として「貯金を受取りに行った」、「満期日を確認した」、「郵便局に問合せをした」等の行動をしたと回答した人が、各調査の回答者全体に占める割合。以下「行動率」という。）</p> <p>各施策の行動率[*]は、新聞広告（17.3%）、インターネット広告（産経ニュース・毎日新聞デジタル（15.4%）、SmartNews（10.8%））、ポスター（24.0%）、チラシ（34.2%）、テレビCM（27.6%）、雑誌広告（16.6%）、ゆうちょ銀行ATMデジタル掲示板広告（24.4%）となっている。</p> <p>③ 機構の実施した広報施策を契機として行動した人1人当たりの費用（施策実施時点の想定預金者数に行動率を乗じた「行動した人」の人数で、各施策の費用を割った値）各施策の行動した人1人当たりの費用[*]は、新聞広告（970円）、インターネット広告（産経ニュース・毎日新聞デジタル（62円）、SmartNews（102円））、ポスター（1,107円）、チラシ（308円）、テレビCM（264円）、雑誌広告（84円）、ゆうちょ銀行ATMデジタル掲示板広告（96円）となっている。</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、調査対象も異なるため、各施策の指標を単純比較することはできない。</p> <p>④ 一般広報施策実施月の機構のホームページへのアクセス件数は、一般広報施策実施月の平均件数(26,047件)が、一般広報施策非実施月の平均件数(21,851件)と比べて高くなった。</p> <p>⑤ 委託先に設置されているコールセンターへの権利消滅に係る照会の入電件数</p> <p>一般広報施策実施月の委託先に設置されているコールセンターへの権利消滅に係る照会の入電件数は、一般広報施策実施月の平均件数(771件)が、一般広報施策非実施月の平均件数(1,413件)と比べて低くなった。</p> <p>これは一般広報施策非実施月である4月及び5月に、権利消滅制度について、新聞記事や複数の地上波テレビの情報番組で取り上げられたこともあり、コールセンターへの入電件数が多くなったことによるものである。</p> <p>4月及び5月の影響を除くと、一般広報実施月(771件)の方が非実施月(588件)より入電件数は多かった。</p> <p>特に、テレビCMや新聞広告の実施月である9月、11月は、コールセンターへの入電件数は多くなっている(9月(テレビCM等実施):1,068件、11月(新聞広告等実施):1,973件)。</p> <p>⑥ 郵便貯金全体の払戻率は、期首に残存している郵便貯金のうち、払戻しが行われた件数の割合は14.4%、金額の割合は16.0%となっている。</p> <p>(5) 次事業年度以降の一般広報施策の方向性</p> <p>効果検証の結果を踏まえ、上記の認知率等について実績のある既存の一般広報施策については継続することを基本とする。そのうち、①テレビCMについては、費用対効果が優位であるうえに、認知率・行動率が高く、預金者への周知効果が期待できるため、令和5年度と同様、地上波放送でのCMを全都道府県で実施することとする。また、②郵便局での周知用ポスターの掲示については、認知率・行動率は比較的高く、郵便局を利用する郵便貯金の預金者への訴求が期待されるため令和5年度に引き続いて、掲示期間を3か月とすること</p>	
--	--	--	--	---	--

					<p>とする。</p> <p>さらに新たな取組として、地上波放送より費用が安価であり、1分など長めのコンテンツの作成・放送を行うことが可能である民間衛星放送でもCMを実施することとする。</p> <p>加えて、上記1を踏まえ、郵便貯金が権利消滅の扱いとなった後も払戻請求が可能であること等を記載した一般広報媒体（周知用ポスター、周知用チラシ、テレビCMなど）を新規に作成することとする。</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			
1-1	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、困難度	—	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													
② 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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度		4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
ホームページ掲載内容の検証	毎事業年度1回以上		8回	10回					予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）	1,040	1,101		
									経常利益（千円）				
									行政コスト（千円）				
									従事人員数	20	19		

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、取扱営業所の数、業務の内容等、	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	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	<p><主な定量指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 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、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行う。 <p><その他の指標></p>	<p>1 機構の経営内容等に関する情報の公表（省令第17条の規定に基づく経営情報を除く）</p> <p>令和4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条の規定に基づく経営情報を除く）については、令和4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、機構の情報公開室に備えて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>令和4事業年度財務諸表は、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号。以下「通則法」という。）第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後、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>また、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><評定と根拠></p> <p>【B】</p> <p>令和4年度の機構の経営内容等に関する情報は、総務大臣による財務諸表の承認から2か月以内にホームページで公表した。さらに、当該情報の多くは、令和4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ホームページで公表した。</p> <p>ホームページについては、内容等の検証を行い、郵便貯金の権利消滅等に関するQ&Aの記載の充実等の改善を行った。</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><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>評価 B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>情報の公開に関し、中期計画及び年度計画に定めた実施状況の公開及びそのタイミングについて、適切なタイミングで内容の公開が実施された。また、ホームページの改善も実施された。</p> <p>以上から、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ため「B」と評価した。</p>	

<p>上述の目的を達するために必要な業務及び組織その他経営内容に関する情報を引き続き公表すること。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>【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。</p> <p>[指標設定の考え方] 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>品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報を引き続き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>品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報を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、</p>	<p>ー</p> <p><評価の視点></p> <p>● 機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等、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> <p>● 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、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行ったか。</p>	<p>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条の規定に基づく経営情報)</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条の規定に基づく経営情報)については、総務大臣による財務諸表の承認後2か月以内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おける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、掲載内容の検証及び見直しを行い、閲覧者の利便性が向上するよう変更を実施した。具体的な改善内容は以下のとおりである。</p> <p>(1) 郵便貯金の権利消滅等について、令和6年1月からの払戻しの請求に応じる基準の見直しに伴い、郵便貯金の権利消滅等に関するQ&Aの修正、郵便貯金権利消滅判断基準の掲載、及び権利消滅の扱いとなった後の払戻請求時に交付する「ご記入に当たっての注意点」や払戻請求書の事情詳細欄の記入例等を掲載</p> <p>(2) 「広報活動」ページに「令和5年度郵便貯金の権利消滅に係る周知広報の主な取組に関する説明や「郵便貯金の早期払戻しを促す注意喚起のお手紙(挨拶状)」を掲載</p> <p>(3) 「重要なお知らせ(郵便貯金)」ページの文言を追加・削除</p> <p>(4) 「郵便貯金管理業務」ページに「広報活動」ページへのリンクを追加</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で提供される情報や機能を支障なく利用できるよう、令和5年度においても総務省のガイドライン(「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検証を行った。その結果、音声読み上げソフトウェアで読み込みできない部分があると評価されたため、コードを修正し読み込みができるように改善した。</p>		
--	---	---	---	--	--	--

		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。	5 新たな検証方法の検討結果 ホームページへのアクセス数等の集計・解析に関し、新たな検証方法を検討したが、検討した分析ツールは、いずれも当機構の情報セキュリティポリシーに沿わないことやホームページの大幅な改修が必要となることが判明したため、システムの安全性確保や費用対効果の観点から、現在利用している分析ツールを継続利用することとした。		
--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

--

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
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、困難度	—	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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度		4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
									予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）	44,212	36,318		
									経常利益（千円）				
									行政コスト（千円）				
									従事人員数	36	35		

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	
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)	(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 (4) 情報の公表	<評価と根拠> 【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 36,318 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。 <small>※ 削減対象外となっている経常経費とは、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、簡易生命保険の早期払戻し促進のためのポスター・チラシ広告に係る費用等が該当する。</small> <課題と対応> なし。	評価 B <評価に至った理由> 各項目「B」評価であり、簡易生命保険管理業務全体としては、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ため「B」評価とした。 なお、経常費用 36,318 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。	

			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。			
--	--	--	--	--	--	--

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（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、困難度	—	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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度		4年度	5年度	6年度	7年度	8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)					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					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 東京エリア 関東エリア 南関東エリア 東海エリア 信越エリア 四国エリア 沖縄エリア	7エリアで実施 北海道エリア 東北エリア 北陸エリア 東京エリア 中国エリア 四国エリア 九州エリア					経常費用(千円)	39,820	29,395		
委託先に設置されている査定審査会の審査状況等の確認	年1回以上		1回実施	2回実施					経常利益(千円)				
									行政コスト(千円)				
									従事人員数	11	12		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
<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等に係る状況の確認等を行い、必要に応じて改善を求め等々の措置を行うこと。</p> <p>・保険金等の確実かつ早期の支払に向けた取組の実施等、保険金等支払管理態勢の整備・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</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ぽ生命保険（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</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ぽ生命保険（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</p>	<p><主な定量指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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や機構の保有する契約の解約状況等に係る状況の検証を半期に1回以上行う。 ・委託先に設置されている査定審査会について、個別案件の審査状況等の確認を年1回以上行う。 ・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。 ・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。 <p><その他の指標></p> <p>－</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ●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 	<p>以下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、以下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、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令和5年度監督方針を定め、令和5年3月に簡易生命保険管理業務の委託先である(株)かんぽ生命保険に通知した。</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、保険金等支払管理、顧客情報の管理、委託先等(再々委託先を含む。)の管理者及び社員による犯罪の防止、苦情申告対応、契約維持管理(契約の解約状況に関する確認を含む。)、その他業務品質の確保に係る事項、会計処理・資産運用に関する業務の適切性、査定審査会の活動状況を重点確認項目とする「令和5年度簡易生命保険管理業務監査計画」を策定した。</p> <p>策定に当たっては、過年度に委託先において発覚した不適正募集問題を踏まえ、前年度に続き契約維持管理に係る項目を重点確認項目に位置づけ、定期的な報告等を受けることにより、改善状況等を確認することとした。</p> <p>監査実施に当たっては、委託先の各部署が作成している業務執行計画を基に、委託先本社部長等に対してヒアリングを行い、所管業務に対する認識を確認することで事前に委託先責任者の課題認識を確認したほか、委託先等が実施した内部監査の結果等を活用した。</p> <p>また、監査項目については、委託先において改正された制度等の理解、浸透状況等を確認すべく、年度当初及び年度途中において見直しを行った。見直しの内容の主なものは次のとおり。</p> <p>ア 年度当初の見直し</p> <p>ご家族登録制度、指定代理請求制度、振込先口座登録に対する取組の評価等を確認する項目を追加。</p> <p>イ 年度途中の見直し</p> <p>疑わしい取引に係る制度改正内容の認知状況等について確認する項目を追加。</p> <p>(2) 書面監査（定期報告を受けての確認、ヒアリング）</p>	<p><評価と根拠></p> <p>【B】</p> <p>令和5年度監督方針における重点確認項目について、定期及び随時に委託先からの報告内容を確認した。</p> <p>委託先等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回行った（年度計画値は半期1回以上）。</p> <p>監査項目の見直しについては2回実施した（年度計画値は年1回以上）。</p> <p>実地監査については7エリアで実施した（中期目標期間中に全13地域エリア1回以上実施が目標）。監査対象拠点の選定に当たり委託先等から入手した情報を活用するなどして、効果的かつ効率的な監査の実施に努めた。発見された不適切な事例は、委託先等に改善を求めた。</p> <p>重点確認項目のうち、保険金等支払の管理については、4月期において、簡易請求範囲の拡大に伴う請求件数の増加等を要因とし、平均処理日数が5日を超過したものの、5月以降は平均処理日数が5日を下回ったことを確認した。</p> <p>不適正募集問題については、再発防止に向けた取組が引き続き委託先等において確実に行われていることを確認した。</p> <p>委託先に設置されている査定審査会について、その中立性及び個別案件の審査状況を2回確認した。確認の結果、中立性の観点での疑義は見受けられず、個別案件の審査状況については、審査期間の長期化が改善傾向に進んでいること確認した。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評価に至った理由></p> <p>委託先及び再委託先の監督に関し、中期計画及び年度計画に定めた監督方針の策定や確認等について、実施された。これらを通じて委託先及び再委託先における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た。</p> <p>以上から、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ため「B」と評価した。</p>	

<p>施に当たっては、最新の監査手法を把握し、より実効性のある監査手法を検討の上実施すること。その際、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>・委託先に対しては、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、再委託先に対しては、再委託先が行う生命保険業務の代理業務と同等以上の質の確保を求め、再委託先において発覚した保険の不適正募集問題を踏まえ、機構の契約者が不利益を被るような契約乗換事案が発生することのないよう、機構</p>	<p>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務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、</p>	<p>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務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>委託先等に対する監督方針を定めることとする。令和5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</p>	<p>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対応状況のモニタリングを行うとともに適時指導を行ったか。</p> <p>● 不適正募集問題を受けて、今後、類似の事案が再発しないよう、機構の有する保険契約の解約状況や委託先、再委託先における契約の維持管理に係る取組の実施状況等についてモニタリングを行うとともに適時指導を行ったか。</p> <p>● 委託先及び再</p>	<p>重要案件(犯罪の発覚や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定期報告を求め確認を行った。</p> <p>不適切な事例が判明した場合は発生原因等を分析し、その結果も活用して監査を行った。また、委託先に令和4年度監査結果を通知し、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を求め、令和5年度において改善状況の確認を行った。</p> <p>(3) 委託先等における保険金等の支払等に係る状況の検証等</p> <p>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令和4年度下期及び令和5年度上期における態勢整備状況の取りまとめにおいて実施した。</p> <p>(4) 実地監査</p> <p>ア 監査の実施方法</p> <p>年度を通じて新型コロナウイルス感染症拡大など実地監査が困難となるような状況は生じなかったことから、原則として実地による監査を実施した。一部でオンライン会議システムを活用したリモート監査を実施したほか、実地監査においても一部の監査員がリモート監査を併用して実施した。</p> <p>イ 監査対象エリア等の選定と監査の実施</p> <p>令和5年度の監査対象エリアは前年度との重複等を考慮しつつ選定し、全国13エリアのうち7エリアに監査を実施した。中期計画では、期間中に各エリア1回以上監査を実施するとしており、これにより全国13エリアのうち12エリアで監査を行った。</p> <p>対象拠点の選定に当たっては、前年度に行われた組織再編後の状況等を確認する観点から、(株)かんぽ生命保険に設置されたかんぽサービス部や当該部署を管理する役割を担う支店を中心に、失効解約率のデータ等、委託先等から入手した情報も活用しながら選定した。</p> <p>【実施対象及びスケジュール等】</p> <table border="1" data-bbox="1121 1407 2101 1959"> <thead> <tr> <th>監査内容</th> <th>実施期間</th> <th>監査区分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本社部長等ヒアリング</td> <td>5月</td> <td>実地監査・リモート監査</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支店(かんぽサービス部含む)、郵便局等監査</td> <td>6月</td> <td>【東京エリア】実地監査</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>【四国エリア】実地監査</td> </tr> <tr> <td></td> <td>【中国エリア】実地監査</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>【東北エリア】実地監査・リモート監査</td> </tr> <tr> <td></td> <td>【仙台サービスセンター*1】実地監査</td> </tr> <tr> <td></td> <td>【仙台コールセンター*2】実地監査</td> </tr> <tr> <td></td> <td>【北陸エリア】リモート監査</td> </tr> <tr> <td>9・10月</td> <td>【北海道エリア】実地監査・リモート監査</td> </tr> <tr> <td>1月</td> <td>【九州エリア】実地監査</td> </tr> </tbody> </table>	監査内容	実施期間	監査区分	本社部長等ヒアリング	5月	実地監査・リモート監査	支店(かんぽサービス部含む)、郵便局等監査	6月	【東京エリア】実地監査	8月	【四国エリア】実地監査		【中国エリア】実地監査	9月	【東北エリア】実地監査・リモート監査		【仙台サービスセンター*1】実地監査		【仙台コールセンター*2】実地監査		【北陸エリア】リモート監査	9・10月	【北海道エリア】実地監査・リモート監査	1月	【九州エリア】実地監査	<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><課題と対応></p> <p>なし。</p>
監査内容	実施期間	監査区分																												
本社部長等ヒアリング	5月	実地監査・リモート監査																												
支店(かんぽサービス部含む)、郵便局等監査	6月	【東京エリア】実地監査																												
	8月	【四国エリア】実地監査																												
		【中国エリア】実地監査																												
	9月	【東北エリア】実地監査・リモート監査																												
		【仙台サービスセンター*1】実地監査																												
	【仙台コールセンター*2】実地監査																													
	【北陸エリア】リモート監査																													
9・10月	【北海道エリア】実地監査・リモート監査																													
1月	【九州エリア】実地監査																													

の保有する契約の解約状況や、契約の維持管理に係る取組の実施状況等の契約維持管理態勢についてモニタリングを行うとともに適時指導を行うこと。

・契約者に対し、適正な紛争解決手段を提供するという観点から、委託先に設置されている査定審査会について、その運用状況を定期的にモニタリングすること。

【指標】

・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に係る状況の検証を半期に1回以上行う。

・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。

・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。

[指標設定の考え方]

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とともに、令和元年に大規模な保険の不適正募集問題が発覚したことを受けて、今後、類似の事案が再発し、契約者等が不利益を被ることのないよう、機構の保有する保険契約の解約状況や委託先及び再委託先における契約の維持管理に係る取組の実施状況等について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とする。

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とともに、令和元年に大規模な保険の不適正募集問題が発覚したことを受けて、類似の事案が再発し、契約者等が不利益を被ることのないよう、機構の保有する保険契約の解約状況や委託先及び再委託先における契約の維持管理に係る取組の実施状況等について留意するものとする。

(重点確認項目)

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。)の管理者及び社員による犯罪の防止

エ 苦情申告対応

オ 契約維持管

委託先における請求のあった保険金等の支払等や機構の保有する契約の解約状況等に係る状況の検証を半期に1回以上行ったか。

● 委託先に設置されている査定審査会について、個別案件の審査状況等の確認を年1回以上行ったか。

● 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。

・ 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。

● 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回以上行ったか。

● 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。

● 外部の専門家等を通じ、最新の監査手法を把握し、よ

個人情報及び特定個人情報の安全管理措置等に関する監査	12月～3月	リモート監査
システム監査	12月～3月	リモート監査
本社監査	1月～3月	リモート監査

※1 個々の保険契約の事務処理を行う委託先の施設
 ※2 お客さまからのお問い合わせ対応等を行う施設

(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、委託先に対し「過誤払い、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」を求めるとともに、「入院保険金、死亡保険金等、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」となるよう求めた。また、査定を伴う保険金等の支払についての平均処理日数を月次で委託先から報告を受け、以下のとおり確認した。

【平均処理日数】

4月	5月	6月	7月	8月	9月
6.4日	4.5日	3.8日	2.9日	3.3日	3.3日
10月	11月	12月	1月	2月	3月
3.1日	3.1日	3.0日	2.9日	3.0日	3.1日

4月期に平均処理日数が5日を超過し6.4日となっていたが、これは「入院・手術証明書(診断書)」の代わりに、医療機関が発行した領収書と診療明細書で請求可能とする簡易請求の範囲の拡大を実施したことに伴う請求件数の増加等が要因であり、委託先のサービスセンターにおいて処理能力向上を図るなどして、5月以降は平均処理日数が5日以内となっており、特段の問題は見受けられなかった。

また、過誤払い・請求案内漏れ・支払漏れ等について、防止に向けた取組が行われていること、保険金等支払に係る苦情について、原因分析、減少に向けた取組が行われていることを確認した。

イ 顧客情報の管理

(ア) 顧客情報の漏えい事案等への対応

顧客情報漏えい等のうち重要案件(規模及び利用者の影響が大きい等)については随時報告を求めるとしているが、重要案件は発生しなかった。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たが、大きな問題は認められなかった。

また、(株)かんぽ生命保険が業務委託を行っている弁護士事務所においては機密性の高い情報のやり取りが発生することから、個人情報の適正な

<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>険金等の支払等に係る状況、機構の保有する契約の解約状況等について、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。また、機構の契約者に対し、適正な紛争解決手段を提供し、実態上、委託先の契約者と差が生じないようにする観点から、委託先に設置されている査定審査会について、その中立性及び審査手続に要する期間等の個別案件の審査状況等の確認を年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、</p>	<p>理（契約の解約状況に関する確認を含む。）</p> <p>カ その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>キ 会計に関する業務の適正性</p> <p>ク 査定審査会の活動状況</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、機構の保有する契約の解約状況等について、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。また、機構の契約者に対し、適正な紛争解決手段を提供し、実態上、委託先の契約者と差が生じないようにする観点から、委託先に設置されている査定審査会について、その中立性及び審査手続に要す</p>	<p>り実効性のある監査手法を検討の上実施するとともに、監査項目や監査対象拠点の選定に当たり、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効果的かつ効率的な実施に努めたか。</p>	<p>取扱い等について、(株)かんぼ生命保険が外部委託先に対して実施したモニタリングの結果を確認した。不備事項は検出されておらず、特段の問題は見受けられなかった。</p> <p>(イ) 個人情報管理方針への対応</p> <p>個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）の的確な履行を監督方針に定め、当該事務対応ガイドへの対応状況を監査項目として設定した。監査において管理者等に対しヒアリングを行い、当該事務対応ガイドに沿った事務処理等が行われていることを確認した。</p> <p>(ウ) 委託先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>委託先等における個人情報の取扱状況を監査で確認し、事務室内に個人情報が残留していないか点検した結果の記録が適切に行われていない等、発見された不適切な事象については、委託先等に対し指導等による改善を求めた。</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、(株)かんぼ生命保険から提出を受けたセキュリティ強化策に係る資料及び監査でのヒアリング等において、委託先で取組方針を策定し、グループサイバーセキュリティ対策に基づき、情報管理の徹底に取り組んでおり、対策等が適切に行われていることを確認した。</p> <p>また、全社的なリテラシー向上、情報管理ルール徹底、サイバーセキュリティ管理態勢の強化についても取り組んでいることを確認した。</p>	<p>ウ 委託先等（再々委託先を含む。）の管理者及び社員による犯罪の防止</p> <p>令和5年度の委託先等における犯罪発覚件数は1件（貸付金搾取等）であり、委託先から報告書を受領した上でヒアリングを行い、更なる調査と再発防止を要請した。委託先において、犯罪の動機を有する者から犯罪の機会を奪うという観点で有効な施策であるキャッシュレス化について、制度的な整備は完了しており、口座払込みの勧奨に取り組むなど引き続きその推進に努めていることを確認した。委託先等における犯罪の発生状況、犯罪の防止に向けた取組の実施状況等を委託先からの報告及び監査でのヒアリング等により確認し、特段の問題は見受けられなかった。</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、取扱い状況に不適切なものがなかったか、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毎月内容を確認し、苦情等の発生状況を分析した。令和元年7月以降、不適正募集問題によって大幅に増加した苦情件数は減少傾向にあり（令和元年度：約43万8千件、令和5年度：約7万3千件（民営化後の契約も含む全体の件数））、契約維持に対する苦情等に対しても引き続き注視し、疑義があるような事案については、委託先に確認し、必要に応じて改善を求めた。また、お客さまの声として寄せられた要望を受けて、かんぼ生命及び簡易生命保険の個人の契約を対象としたサイトである「マイページ」で可能な手続きの範囲を拡大するなどの改善が図られていることを確認した。</p>						
--	--	---	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>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。</p> <p>なお、監査業務の実施に当たっては、外部の専門家等を通じ、最新の監査手法を把握し、機構の業務やリソース等をふまえた、より実効性のある監査手法を検討の上実施する。また、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</p>	<p>る期間等の個別案件の審査状況等の確認を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、委託先等において営業拠点の再編が実施されたことを踏まえつつ令和5年度における監査計画を定め、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必要な項目について行う。特に、不正募集の再発防止の観点から、契約乗換等に係る業務改善計画の進捗・実施状況について委託先から報告を受けて確認するとともに、実地監査において、解約や失効が多い営業拠点を監査</p>		<p>委託先等において、お客さまからの苦情の発生状況をヒアリングにより確認し、深刻な苦情は発生していないことを確認した。</p> <p>オ 契約維持管理(契約の解約状況に関する確認を含む。)</p> <p>過年度に委託先において発覚した不適正募集問題について、業務改善計画の進捗状況の報告を3か月ごとに求め、機構契約者の不利益の解消及び利益保護が図られているかどうかについて継続的に確認を行った。機構契約者の不利益の解消がほぼ最終段階となっていることを確認し、業務改善の実施状況については、令和5年12月以降の報告を求めず、各種監査等を通じ改善措置の定着状況を継続的に確認することとした。</p> <p>また、監査においては、解約に際しての不利益事項の正確な説明等、契約維持に関する取組を行っていることをヒアリング等により確認し、特段の問題は見受けられなかった。</p> <p>なお、令和5年度の簡易生命保険契約の失効解約率は、1.33%となり、前年度(1.28%)と同水準となったことを確認した。</p> <p>カ その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>(ア) 犯罪による収益の移転防止に関する法律への対応状況</p> <p>犯罪による収益である疑いがある取引について、357件を総務省あて提出した。令和4年度は186件であったが、主な増加要因としては郵便局等への周知・指導によるもの、グループ会社提供情報に基づく検知等によるものであることを確認した。</p> <p>また、委託先において、疑わしい取引や取引時確認等についての指導がなされていることを監査でのヒアリング及び態勢整備報告により確認し、特段の問題は見受けられなかった。</p> <p>(イ) システムリスク管理態勢</p> <p>システム障害の発生状況について、四半期ごとに報告を受けたほか、委託先の本社システム部門等に対して、監査業務の支援を委託している外部の専門家である監査法人と共同し、「支払業務システム」及び「資産運用分析システム」における情報セキュリティ等について監査を実施した。</p> <p>その結果、平成29年度以降、被災想定シナリオに基づいたシステムの代替訓練が行われていないことを確認したため、今後の委託先による取組状況について、確認していくこととした。</p> <p>また、令和4年度監査の結果、引き続き確認するとしていたデータベース管理に係る規程化については、委託先において検討が進められていること、重要帳票の管理に関するガイドラインについては、改定に向けた対応が進められていることを令和5年度の監査でのヒアリング等により確認した。</p> <p>(ウ) その他</p> <p>監査業務のより効果的かつ効率的な実施に資する観点から、令和5年度の監査業務の支援を委託している監査法人から助言を受けることなどにより、他の民間企業における事例や最新の監査手法の動向の把握に努めた。</p>		
--	--	--	--	---	--	--

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。

対象として選定し、当該拠点において契約維持に係る業務の実施・管理が適正に行われていることを確認する。

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、1回以上見直すこととする。

なお、監査業務のより効果的かつ効率的な実施に資するため、外部の専門家による助言や研修への参加等を通じ、最新の監査手法を把握するとともに、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することとする。また、新型コロナウイルス感染症拡大など実地監査が困難となる状況が生じた場合においても、リモート監

キ 会計に関する業務の適正性

(ア) 再保険に係る決算データの正確性

令和4年度期末決算監査（令和5年5月）及び令和5年度中間決算監査（令和5年12月）を行い、仕訳伝票及びそれらを取りまとめた取引明細表の検証等を行うとともに、期末決算監査及び中間決算監査においては、責任準備金等が算出方法書に基づき正しく設計されていることの検証を実施し、決算データの正確性を確認した。

(イ) 会計事務

全国の郵便局、支店における保険料、保険金等の受払に係る本社間決済の状況等について、委託先本社（2部署）、再委託先本社（1部署）に対し監査を実施し、適切に処理されていることを確認した。

(ウ) 地方公共団体貸付

委託先から、半期ごとに弁済予定と弁済状況の報告を受け、確認を行ったほか、取得財産処分承認について、委託先による審査内容を確認した。また、令和6年2月に監査を実施した。これらにより、地方公共団体貸付事務が適切に実施されていることを確認した。

ク 査定審査会の活動状況

委託先に設置されている査定審査会について、その中立性及び審査手続に要する期間等の個別案件の審査状況等を2回確認した。

査定審査会メンバーは6名全員が外部の有識者（弁護士4名、消費者問題に見識のある者1名、医師1名）で構成されており、中立性の観点で疑義は見受けられなかった。

令和5年度に査定審査会で審査手続が終了した30件のうち、1件が訴訟に至り、現在係属中である。なお、平成29年度から令和5年度までの7年間に146件の機構契約案件が査定審査会で審議され、そのうち3件が訴訟に至ったものの、判決が出た2件は査定審査会で出された結果と同様であった。

査定審査会の審査手続が終了するまでの期間について、不適正な契約乗換問題を受けて、申立ての案件数が増加し処理が追い付かず、審査期間が長期化していたが、事務局機能の強化等を図るなどした結果、改善傾向にあることを確認した。

【審査期間の推移（平成29年度から令和5年度まで）】

件数割合（機構契約のみ）

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
1か月未満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1か月以上～3か月未満	16.7%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
3か月以上～6か月未満	66.7%	76.9%	86.7%	23.5%	5.3%	0.0%	16.7%
6か月以上～1年未満	16.7%	15.4%	13.3%	76.5%	21.1%	17.6%	46.7%
1年以上	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	73.7%	82.4%	16.7%
審査手続が終了	18件	13件	15件	17件	19件	34件	30件

		査の活用等の取組により、監査業務の質を確保するよう努める。		(参考) 取扱事案数(新契約を含む) <table border="1" data-bbox="1151 170 2068 451"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>前年度から継続</td> <td>8件</td> <td>5件</td> <td>9件</td> <td>23件</td> <td>69件</td> <td>82件</td> <td>39件</td> </tr> <tr> <td>審査の請求を受理</td> <td>21件</td> <td>19件</td> <td>37件</td> <td>85件</td> <td>59件</td> <td>38件</td> <td>22件</td> </tr> <tr> <td>審査手続が終了</td> <td>24件</td> <td>15件</td> <td>23件</td> <td>39件</td> <td>46件</td> <td>81件</td> <td>55件</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度から継続	8件	5件	9件	23件	69件	82件	39件	審査の請求を受理	21件	19件	37件	85件	59件	38件	22件	審査手続が終了	24件	15件	23件	39件	46件	81件	55件		
	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度																															
前年度から継続	8件	5件	9件	23件	69件	82件	39件																															
審査の請求を受理	21件	19件	37件	85件	59件	38件	22件																															
審査手続が終了	24件	15件	23件	39件	46件	81件	55件																															

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、困難度	—	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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度		4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
再保険先の新資本規制導入を踏まえた対策の確認	毎事業年度1回以上		1回	2回					予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）	-	-	-	-
									経常利益（千円）				
									行政コスト（千円）				
									従事人員数	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	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	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令和5年度運用計画（別紙2）に従い、方針を定め、確実かつ安定的	<主な定量指標> <ul style="list-style-type: none"> 再保険先が2025年に新しい資本規制が導入されることを踏まえた対策を行っているか、年1回以上確認する。 <その他の指標>	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。 <ul style="list-style-type: none"> 「令和5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、(株)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。 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。 	<評定と根拠> 【B】 簡易生命保険資産について、運用計画に従い令和5年度運用実施方針を定め、同方針のとおり、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、確実に安定的な運用状況であること、及び再保険先の保有する安全資産の評価額が、機構のために積み立てる額を上回っていることを、毎月、確認した。 再保険先の負債については、年度末及び中間決算において、責任準備金及び契約者配当準備	評定 B	<評定に至った理由> 資産の確実かつ安定的な運用に関し、中期計画及び年度計画に定めた方針が策定され、資産の運用状況から確実かつ安定的な運用が行われたと判断される。 以上から、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ため「B」と評価した。 なお、契約者保護の観点から、再保険先における資産運用の確実性

<p>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に係る債権の保有等）の範囲内で、簡易生命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。加えて、保険業界において、2025年に新しい資本規制が導入されることを踏まえ、再保険先が健全性の向上及び安定化を目指した対策を行っているかの確認をすること。</p>	<p>ととする。</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、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>また、2025年に新しい資本規制が導入されることを踏まえ、再保険先が財務上の健全性の向上及び安定化を目指した対策を行っているか、定期的に確認を行うこととする。</p>	<p>な運用を行うよう努めることとする。</p> <p>再保険先である委託先において、确实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>また、2025年に新しい資本規制が導入されることを踏まえ、財務上の健全性の向上及び安定化を目指した対策を行っているか、1回以上確認を行うこととする。</p>	<p>> ー</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 簡易生命保険資産について、法に定められた範囲内の方法で、運用計画に従い、确实かつ安定的な運用を行うよう努めたか。 ● 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したか。 ● 再保険先が2025年に新しい資本規制が導入されることを踏まえた対策を行っているか、年1回以上確認したか。 	<p>る額を(株)かんぽ生命保険に預託した。年度末残高は、約375億円である。</p> <p>2 総務省認可を受けた金額の範囲内で(株)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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約者貸付 約 957億円 ・ 地方公共団体貸付 約 21,866億円 <p>3 簡易生命保険資産（(株)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、低金利が続いていたため、国債による運用は行わず、全額、(株)ゆうちょ銀行の振替口座（無利子）に留め置いた。令和5年度末残高は、3億円である。</p> <p>4 再保険先（(株)かんぽ生命保険）の資産運用については、毎月、再保険先から運用実績・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、令和5年度の資産運用方針について、説明を受けた。</p> <p>再保険先の運用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（下記の表を参照）とともに、再保険先が保有する安全資産の評価額（56兆993億円）が、機構のために積み立てられる額（28兆8,466億円）を上回っていることを確認した。</p> <p>(表) 再保険先の運用資産の構成割合（令和6年3月期）</p> <table border="1" data-bbox="1074 1213 1855 1356"> <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6年 3月期</td> <td>69.3%</td> <td>6.8%</td> <td>6.7%</td> <td>14.2%</td> <td>3.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>5 再保険先の負債については、年度末及び中間決算において、責任準備金及び契約者配当準備金の算出額が適正であることの確認を行った。また、令和7年度（2025年度）に予定されている新たな資本規制の導入を踏まえ、令和5年1月から取引開始した金利スワップについて、残高を毎月確認し、年度計画額（1,500億円）どおり実施したことを確認するとともに、令和6年3月から実施した再再保険について、取引規模等を確認し、再保険先が保有する安全資産の評価額（56兆993億円）が、再再保険に付した部分に相当する金額（責任準備金ベース6,409億円）を含めた機構のために積み立てられる額（28兆8,466億円）を上回っていることを確認し、財務上の健全性の向上及び安定化を目指した対策が適</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6年 3月期	69.3%	6.8%	6.7%	14.2%	3.0%	<p>金の算出額が適正であることの確認を行った。</p> <p>令和7年度（2025年度）に予定されている新たな資本規制の導入を踏まえ、令和5年1月から取引開始した金利スワップについて、残高を毎月確認し、年度計画どおり実施されたことを確認するとともに、令和6年3月から実施した再再保険について、取引規模等を確認の上、安全資産の評価額が機構の為に積み立てられる額を上回っていることを確認し、財務上の健全性の向上及び安定化を目指した対策が適切に行われていることを2回確認した。</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><課題と対応> なし。</p>	<p>及び安全性の把握・検証に当たっては、その資産のみならず、負債にも着目して監査を実施するなど、再保険先に対する監督を引き続き適切に実施する必要がある。</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6年 3月期	69.3%	6.8%	6.7%	14.2%	3.0%													

				<p>切に行われていることを2回確認した。</p> <p>(表) 再保険先の金利スワップの残高</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>残 高</td> </tr> <tr> <td>令和6年3月期</td> <td>2,500億円</td> </tr> </table> <p>(表) 再保険先の再再保険の取引規模</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>責任準備金ベース</td> </tr> <tr> <td>令和6年3月期</td> <td>6,409億円</td> </tr> </table>		残 高	令和6年3月期	2,500億円		責任準備金ベース	令和6年3月期	6,409億円		
	残 高													
令和6年3月期	2,500億円													
	責任準備金ベース													
令和6年3月期	6,409億円													

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-2	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、困難度	—	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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8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、その状況をホームページで公表	毎事業年度1回以上		2回	2回					予算額（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		22件	28件					決算額（千円）
									経常費用（千円）
									経常利益（千円）
									行政コスト（千円）
									従事人員数

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	
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	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	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	<主な定量指標> ・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毎事業年度1回	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 (1) 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。 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。 イ 死亡保険金又は重度障害保険金の請求後、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		<評価と根拠> 【B】 支払義務の発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、ホームページでの公表を2回実施した。 また、保険金等の早期支払促進のため、委託先を通じた契約者への案内の発送や、振込先口座の登録推進の取組に加え、15の公共機関・各種団体等と連携して28件の広報施策を実施し		評価	B
								<評価に至った理由> 周知・広報に関し、中期計画及び年度計画に定めた「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。」という定量的指標に対し、残存状況を毎月把握し、HPでの公表を2回公表し、また、「年5件以上の広報施策・活動の連携を図る。」という定量的指標に対し28件の広報施策を実施	

<p>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>【指標】 ・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>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。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、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>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、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>更に、周知・広報施策の費用対効果を検証するための実態調査等を行う。</p>	<p>以上ホームページにおいて公表する。</p> <p>・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・活動の連携を図る。</p> <p><その他の指標> —</p> <p><評価の視点> ● 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毎事業年度1回以上ホームページにおいて公表したか。 ● 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。 ● 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</p>	<p>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>エ 年金をお支払いする場合には、年金受取人の生存を確認するための「現況届」の提出が必要であるが、「現況届」をお客さまから提出いただかず、1年以上未払となっている年金保険契約について、委託先から請求勧奨の案内書（【年金】受取手続きのお願い）を発送。</p> <p>(2) 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、その状況を機構のホームページで2回公表した。</p> <p>2 機構において実施した周知・広報施策等</p> <p>(1) 委託先との連携 保険金等の確実な支払を促進するため、委託先では1で挙げた取組のほか、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。</p> <p>(2) 名刺・封筒の活用 保険部職員等が使用する名刺の裏面や機構が使用する封筒に、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に関するお知らせを印刷し、周知・広報に活用した。</p> <p>3 関係省庁・各種団体と連携して実施した広報施策（★は令和5年度新規施策） 関係省庁・公共機関・各種団体等と連携して、ポスター及びチラシの掲示、機関紙等への広告掲載、ホームページ及びメールマガジンによる周知等の施策を展開した。実施に当たっては、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。</p> <p>具体的な連携先と、各連携先における周知広報施策は次のとおりであり、これらにより、中期計画年値5件以上に対して、合計28件の広報施策を実施した。</p> <p>(1) 総務省 ポスターの掲示や広報誌への記事掲載など3施策を実施</p>	<p>た。</p> <p>加えて、周知・広報の費用対効果を検証するための実態調査を実施した。その結果、簡易生命保険加入者に満期保険金等をお忘れなく受け取って頂きたい訴求施策として、郵便局へのポスター掲示は保険証書を確認する等行動を促す効果があることを確認できたことから、令和6年度も令和5年度と同様、郵便局での周知ポスターは掲示期間を3か月として実施することとした。</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><課題と対応> なし。</p>	<p>している。</p> <p>以上から、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ため「B」と評価した。</p>
---	--	---	--	--	--	--

			<p>つ、より効果的かつ効率的な広報の実施に努めたか。</p>	<p>(2) 郵便局 1,650局でのポスター掲示(1施策)を実施</p> <p>(3) ゆうぼうと世田谷レクセンター 周知用ポスター及びチラシの掲示(2施策)を実施</p> <p>(4) 逓信病院 周知用ポスター及びチラシの掲示(2施策)を実施</p> <p>(5) 全国女性団体連絡協議会 機関紙への広告掲載(1施策)を実施</p> <p>(6) 日本点字図書館 視覚障害者向け雑誌及び会員向けサイトへの音声広告の掲載(2施策)を実施</p> <p>(7) 全国有料老人ホーム協会 個人会員(約7,900人)へのチラシ送付など3施策を実施</p> <p>(8) 全国老人福祉施設協議会 会員向け月刊誌へのチラシ同封など3施策を実施</p> <p>(9) 全国老人保健施設協会 会員施設(約3,700か所)内でのチラシ掲示など4施策を実施</p> <p>(10) サービス付き高齢者向け住宅協会 メールマガジン及びホームページ掲載(2施策)を実施</p> <p>(11) 有馬切手文化博物館 チラシ備置(1施策)を実施★</p> <p>(12) 郵政博物館 チラシ備置(1施策)を実施★</p> <p>(13) 簡易保険加入者協会 会員向け冊子(約100万部)に広告掲載(1施策)を実施★</p> <p>(14) 消費者行政ブロック会議 ポスター掲示(1施策)を実施★</p> <p>(15) 消費生活センター所長会議 ポスター掲示(1施策)を実施★</p> <p>以上15団体等については、いずれも郵便貯金管理部門と情報を連携し、広報施策を実施した。</p> <p>4 実態調査の実施</p> <p>(1) 調査概要</p> <p>中期計画に掲げた「周知・広報施策の費用対効果を検証するための実態調査」の実施年度として、調査は回答者本人が郵政民営化前(平成19年9月30日まで)に簡易生命保険に加入し、かつ、令和5年8月1日時点で当該簡易生命保険を保有している方(本人に加え、家族・親族を含む。)</p>		
--	--	--	---------------------------------	--	--	--

					<p>を対象に、郵便局に掲示（令和5年8月28日～11月19日）した満期保険金の早期受取りを促すポスター（満期を経過した郵便貯金の早期払戻しを促す内容との両掲載版）について、簡易生命保険のお知らせへの接触率、ポスターの評価・効果・行動等のwebアンケート調査（回答者は1,000人）を実施し、結果を分析した。</p> <p>(2) ポスター・簡易生命保険のお知らせへの認知率と行動率</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ポスターを「確かに見た」は23%、このうち「簡易生命保険のお知らせを見た」は84% ・簡易生命保険の内容について、「理解しやすかった」27%、「まあ理解しやすかった」41% ・ポスターを見て、「何かしらの行動をとった」は59%。行動内容は「お持ちの保険証書等で簡易生命保険の満期日・年金の支払開始日等を確認した」が28%、「インターネットで簡易生命保険について調べた」が16%、「実際に受取りに行った」が13% <p>ア 認知率（実態調査において、ポスターを「確かに見た」人のうち「簡易生命保険のお知らせを見た人」の回答者全体に占める割合）：19%</p> <p>イ 行動率（実態調査において、「簡易生命保険のお知らせを見た人」のうち「何かしらの行動をとった人」の回答者全体に占める割合）：11%</p> <p>(3) 評価</p> <p>調査結果から、郵便局での周知用ポスターを確かに見た人の多く（84%）が、ポスターの面積の約1/4を使用している簡易生命保険のお知らせにも気がついていることが分かった。また、ポスターを見た人のうち、それをきっかけに何らかの行動をとった人が半数以上（59%）おり、実際に保険金を受取りに行ったという人もいたことから、郵便局を利用する簡易生命保険加入者への訴求が期待できる施策として有効であることを確認した。なお、当該ポスターについては郵便貯金の広報と合わせて実施していることから、経費按分を行い、効率的に実施した。</p> <p>なお、令和6年度も令和5年度と同様、郵便局での周知ポスターは掲示期間を3か月として実施する。</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			
1-2	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、困難度	—	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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度		4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
ホームページ掲載内容の検証	毎事業年度1回以上		7回	5回					予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）	1,165	1,231		
									経常利益（千円）				
									行政コスト（千円）				
									従事人員数	15	14		

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	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	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	<p><主な定量指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 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、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行う。 <p><その他の指標></p>	<p>1 機構の経営内容等に関する情報の公表（省令第18条の規定に基づく経営情報を除く）</p> <p>令和4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条の規定に基づく経営情報を除く）については、令和4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、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4事業年度財務諸表は、通則法第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後、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>また、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>通則法の規定及び国会附帯決議等に基づき、業務方法書、</p>	<p><評価と根拠></p> <p>【B】</p> <p>令和4年度の機構の経営内容等に関する情報は、総務大臣による財務諸表の承認から2か月以内にホームページで公表した。さらに、当該情報の多くは、令和4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ホームページで公表した。</p> <p>ホームページについては、内容等の検証を5回行い、「ご高齢のご契約者さま等及びご家族へのお知らせ」のページの訴求点をわかりやすくし、内容について簡単に委託先のホームページへ遷移できるような改善等を行った。</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>評価</p> <p>B</p> <p><評価に至った理由></p> <p>情報の公開に関し、中期計画及び年度計画に定めた「HP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」という定量的指標に対し、掲載内容の検証が5回実施された。また、HPの改善や適切なタイミングで内容の公開が実施された。</p> <p>以上から、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ため「B」と評価した。</p>	

<p>容等、上述の目的を達するために必要な業務及び組織その他経営内容に関する情報を引き続き公表すること。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>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <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>商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報を引き続き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>商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報を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</p>	<p>－</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報、コンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等の情報を、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。 ● 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、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行ったか。 	<p>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条の規定に基づく経営情報）</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条の規定に基づく経営情報）については、総務大臣による財務諸表の承認後2か月以内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>3 簡易生命保険管理業務におけるホームページの掲載内容の改善</p> <p>機構ホームページについて、アクセス状況調査を活用した各コンテンツへのアクセス順位等の分析や掲載内容の見直しを5回行い、お客さまの利便性が向上するように以下の変更を実施した。</p> <p>(1) トップページの「重要なお知らせ」について、保険金等の早期受取りを促すために作成・配布しているチラシの画像データを掲載し、情報の充実を図った。</p> <p>(2) トップページの「ご高齢のご契約者さま等及びご家族へのお知らせ」について、「ご家族登録制度」「指定代理請求制度」に関し、太字にして下線を付す等フォントを工夫し、委託先のwebサイトへのリンクを貼る等、訴求点を分かりやすくした。</p> <p>(3) 用語や情報について、表記の統一化や現行化を行った。</p> <p>4 ホームページの高齢者・障害者等への配慮</p> <p>「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 新たな検証方法の検討結果</p> <p>「1-1 郵便貯金管理業務（情報の公表） 5 新たな検証方法の検討結果」を参照。</p>	<p><課題と対応></p> <p>なし。</p>	
--	--	--	--	---	---------------------------------	--

			り、掲載内容の 検証を1回以上 行うこととす る。				
--	--	--	------------------------------------	--	--	--	--

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
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）	—
当該項目の重要度、困難度	—	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）	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度		4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
									予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）	526	674		
									経常利益（千円）				
									行政コスト（千円）				
									従事人員数	10	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	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・向上及び適切性の確保のため、 （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、（2）交付金及び拠出金の額の算定の	（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 （2）交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施	<評価と根拠> 【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、中期計画及び年度計画に記載の事項を全て着実に実施したことから、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> 「（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」及び「（2）交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施」のいずれも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ため「B」と評価し、郵便局ネットワーク支援業務全体としては中期計画における所期の目標を達成したものと認められるため「B」と評価した。	

			適正かつ確実な実施の各項目を実施しているか。			
--	--	--	------------------------	--	--	--

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
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、困難度	—	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）	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度		4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
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	毎事業年度 1回以上		1回	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	毎事業年度 1回以上		1回	1回				決算額（千円）					
								経常費用（千円）	266	282			
								経常利益（千円）					
								行政コスト（千円）					
								従事人員数	5	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		評価		
機構法第18条の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	交付金の交付及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	交付金の交付及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	<主な定量指標> ・ 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	1 交付金の交付及び拠出金の徴収に関する検証 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、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について、1回検証を行った。その結果、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	<評価と根拠> 【B】 交付金の交付及び拠出金の徴収に関する検証を行い、当該事務が円滑かつ確実に実施されていることを確認した。 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を確認した。 令和5年度の交付金の交付及び拠出金の徴収について			評価	B	
							<評価に至った理由> 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関し、業務実績・自己評価に記載のとおり、中期計画及び年度計画に定められたとおり着実に実施されたと判断され、中期計画にお			

<p>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"> ・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、交付金の交付及び拠出金の徴収に関する業務について定めた実施方法を遵守すること。 ・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。 ・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に、関連銀行及び関連保険会社から適切な 	<p>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遵守しつつ、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>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郵便局ネットワーク支援業務専門の部門の職員に限定し、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、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>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</p>	<p>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遵守しつつ、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>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郵便局ネットワーク支援業務専門の部門の職員に限定し、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</p>	<p>れているかどうかについて検証を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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う。 <p><その他の指標></p> <p>ー</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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定めた規程類を遵守しつつ、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、必要に応じて規程類の見直しを行っているか。 ● 徴収した拠出金について、他の勘定の資産と口座を分けて管理しているか。また、拠出金の取扱者を郵便局ネットワーク支援業 	<p>た。</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）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>また、当該措置の有効性について1回検証を行った。その結果、講じている措置は有効であることを確認した。</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当たっては、認可事項を遵守しつつ、あらかじめ日本郵便（株）並びに関連銀行（現在は（株）ゆうちょ銀行）及び関連保険会社（現在は（株）かんぽ生命保険）（以下「関係会社」という。）との間で合意した予定期日に従い、令和5年度の交付及び徴収を確実に実施した。</p> <p>4 交付金の交付及び拠出金の徴収時期の確定</p> <p>令和6年度の月次の交付金の交付及び拠出金の徴収に係る年間予定期日等については、関係会社と調整を行い、令和6年2月に関係者における実務者会合を踏まえ確定させた。</p> <p>また、関係会社との連携を緊密にするため、機構主導で実務者会合を2回開催したほか、メールや電話により日常的に連絡を取ると共に、オンラインでの打合せを行うことで、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>5 前年度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の確認</p> <p>日本郵便（株）から機構法第18条の6の規定に基づき、書類の提出を受け、令和4年度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、同年度に交付した交付金の額等の整合性の確認を遅滞なく行った。その結果、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に問題がないと認められた。</p>	<p>は、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、交付及び徴収を確実に実施した。</p> <p>令和6年度の交付金の交付及び拠出金の徴収時期について、令和5年度内に確定した。</p> <p>前年度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の確認を確実に実施した。</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><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>ける所期の目標を達成していると認められるため「B」と評価した。</p>
--	--	---	--	---	---	--

<p>時期に拠出金を徴収すること。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"> ・ 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。 <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。 ・ 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効性について検証を行う。 	<p>保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法（平成17年法律第101号。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毎事業年度の開始前に確定し、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、毎事業年度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>	<p>とする。</p> <p>交付金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>また、前年度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、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>	<p>務専門の部門の職員に限定し、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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の開始前に確定し、交付及び徴収を確実に実施しているか。 ● 交付金を交付した年度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、当該年度に交付した交付金の額との整合性を、郵政管理・支援機構法第18条の6の規定による書類の提出が 			
---	---	--	---	--	--	--

<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確保するため、毎事業年度1回以上、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しているかどうかについて、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>日本郵便株式会社からあった後、遅滞なく確認しているか。</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、困難度	—	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）	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度		4年度	5年度	6年度	7年度	8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）	259	392		
									経常利益（千円）				
									行政コスト（千円）				
									従事人員数	5	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	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。 ・総務省令に基づき、交付	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	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	<主な定量指標> ・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	1 交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施 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関係会社に対する中立性を保持し、交付金及び拠出金の額を適正かつ確実に算定した。 その結果、令和6年度において日本郵便（株）に	<評価と根拠> 【B】 令和6年度の交付金及び拠出金の額について、省令に規定する算定方法に基づき、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関係会社に対する中立性を保持し、算定に必要な資料を必要な時期までに入手し、十分な補足説明を受けて適正に算定を行った。 交付金の額及び交付の方法並びに拠出金の額及び	評価	B	<評価に至った理由> 交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施に関し、業務実績・自己評価に記載のとおり、中期計画及び年度計画に定められたとおり着実に実施されたと判断され、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ため「B」と評価した。	

<p>金及び拠出金の額を算定すること。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> <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。</p> <p>・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。</p> <p>【指標】</p> <p>・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</p>	<p>関連保険会社に対する中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。日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社</p>	<p>関連保険会社に対する中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から入</p>	<p>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。</p> <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></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から入</p>	<p>交付する交付金の額は約 3,030 億円、拠出金は関連銀行から約 2,467 億円、関連保険会社は約 563 億円となった。</p> <p>なお、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、認可申請のための算定に先立ち、関係会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。</p> <p>2 総務大臣認可</p> <p>令和6年度の交付金及び拠出金については、省令に基づき令和5年11月、上記1で既述の額等について総務大臣に対して認可申請を行い、令和6年2月に当該申請の内容のとおり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、機構法に基づき関係会社に対し請求し、入手した。</p> <p>また、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、関係会社に対して個別にヒアリングを実施するとともに、ヒアリング後においても、電子メール、電話、オンラインでの打合せにより適宜追加説明を受け、内容が適当であることを確認した。</p> <p>4 入手した情報の安全管理措置</p> <p>関係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権限を担当者限りとして管理するとともに、必要に応じてパスワードを設定して管理し、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、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1回検証を実施した。その結果、これらの措置が有効であることを確認した。</p>	<p>徴収方法について、省令に定める期日までに総務大臣に対して認可申請を行い、当該申請の内容のとおり認可を受けた。</p> <p>算定のために入手した情報の安全管理措置については、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を講じるとともに、その有効性について検証を行い、当該措置が有効であることを確認した。</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><課題と対応></p> <p>なし。</p>	
---	---	--	---	--	---	--

<p>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。</p> <p>・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し、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を講じ、毎事業年度1回以上、当該措置の有効性について検証を行うこととする。</p>	<p>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、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>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>	<p>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。</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。</p> <p>● 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しているか。</p> <p>● 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。</p> <p>● 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、</p>			
--	--	---	---	--	--	--

			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。			
--	--	--	---	--	--	--

4. その他参考情報

中期目標管理法 年度評価 項目別評価調書（業務運営の効率化に関する事項）

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、困難度	—	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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8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8年度において、令和3年度と比べて6%以上削減する。	196,887千円 ※3年度をベースに算定	194,524千円 (▲1.2%)	192,161千円 (▲2.4%)	189,799千円 (▲3.6%)	187,436千円 (▲4.8%)	185,073千円 (▲6.0%)	年1.2%ずつ削減した場合の値
一般管理費及び業務経費の合計(実績値)	—	—	171,335千円 (▲13.0%)	178,778千円 (▲9.2%)				
達成度(変化率)	—	—	1,081%	383%				

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中で、可能な限り業務の効率化を進めること。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。具体的には、機構の一	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上で、必要に応じて	機構が日本郵政公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるとともに、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定期報告や月例業務報告会議等を	<p><主な定量指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 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、令和3年度と 	<p>1 職員の意識改革</p> <p>時節に合わせて実施した理事長の訓示、理事長による全職員との面談、課長ミーティングにおける経費の使用状況の共有、会計・財務担当課による自主研修等を通じて、業務の効率化及び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。</p> <p>2 業務の効率化</p> <p>引き続き、文書管理システムやファイル共有システムの活用による業務のデジタル化、オンライン会議システムやモバイル端末の活用による機構内会議の原則オンライン開催等の推進、ペーパーレス化など業務の効率化に取り組んだ*。</p> <p>委託先監査については、一部の監査対象拠点でリモート監査を実施したほか、一部の監査員がオンライン会議システムにより参加するといった工夫により、監査業務の質を維持しつつ、経費の効率化を図った。</p> <p>入札説明会について、25件全てをオンライン会議システムにより実施し、業務の効率化を図った。</p> <p>※業務の効率化効果の例</p> <table border="1"> <tr> <th>項目(単位)</th> <th>元年度</th> <th>5年度</th> <th>増減</th> </tr> <tr> <td>PPC用紙の使用頻度(枚)</td> <td>562,500</td> <td>317,500</td> <td>▲245,000 (▲44%)</td> </tr> </table>	項目(単位)	元年度	5年度	増減	PPC用紙の使用頻度(枚)	562,500	317,500	▲245,000 (▲44%)	<p><評定と根拠></p> <p>【A】</p> <p>一般管理費及び業務経費については、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、公用車の利用形態をさらに見直す等の削減策を引き続き実施する一方で、職場環境改善に資する物品等の調達を行うなどメリハリをつけた経費の使用に努めたことにより、基準値と比べ、9.2%の削減となった。</p> <p>これは、達成目標に向けた令和5年度の目安である「令和3年度比2.4%以上減」をも大きく上回る削減値である。</p> <p>なお、業務の実施に当たっては、業務の進捗状況や予算の執行状況について役員の出席する会議等に定期的に報告し、業務の品質を確認・評価の上、必要に応じ改善する等の取組を行いつつ、物価の動向も注視しながら経費管理を行った。</p> <p>以上のことから、業務経費等の合理化・効率化に十二分に取り組んだものと評価した。</p> <p><課題と対応></p>	<p>評定 A</p> <p><評定に至った理由></p> <p>一般管理費及び業務経費については、競争入札に多くの応札者を得るよう努めた結果、競争が働き、契約価格が下がった。</p> <p>(参考)競争が働き、価格が下がった案件は契約金額で前年度と比べ約1,200万円減</p> <p>また、公用車の利用について、前中期目標期間の最終年度に比べ、令和4年度は利用頻度を削減して契約したことに加え、令和4年度の途中から新たな方針により、公用車の利用を見直し、終日利用する方法から、スポット的な利用とする方法に変更した。令和5年度はこの方法を継続した結果、削減に寄与した。</p> <p>(参考)契約金額で前年度と比べ約300万円減</p>
項目(単位)	元年度	5年度	増減											
PPC用紙の使用頻度(枚)	562,500	317,500	▲245,000 (▲44%)											

<p>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、令和3年度と比べて6%以上を削減すること。</p>	<p>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、令和3年度と比べて6%以上を削減することを目指し、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>通じて的確に把握する。</p> <p>また、経費管理に当たっては、物価上昇の懸念があることから、物価の動向を注視するとともに、他方で過度な経費削減となることがないよう、定期的な予実管理の定着を図るとともに、P D C Aサイクルの徹底を図ることにより、業務品質の維持・向上に留意する。</p> <p>特に、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、令和3年度と比べて6%以上を削減することを目指し、適切に経費管理を行ったか。</p>	<p>比べて6%以上を削減することを目指し、適切に経費管理を行う。</p> <p><その他の指標> —</p> <p><評価の視点> ● 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、令和3年度と比べて6%以上を削減することを目指し、適切に経費管理を行ったか。</p>	<p>3 経費の効率的な使用</p> <p>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。</p> <p>① P P C用紙について、他機関（16 機関）と共同調達を実施した。</p> <p>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。</p> <p>③ 耐用年数を超えるプリンタについて、引き続き使用した。</p> <p>④ 公用車の利用形態をさらに見直すとともに、近距離での利用を抑制した。</p> <p>4 一般管理費及び業務経費</p> <p>一般管理費及び業務経費については、中期目標期間の達成目標を踏まえ、中期目標期間2年目となる令和5年度においては、基準値（令和3年度値）の2.4%減を目安として見積り額の妥当性の確認に努めるとともに、競争入札の実施に当たって、入札参加要件の見直し、他案件の入札者のうち、参加が見込まれ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。</p> <p>また、昨年度の主務大臣評価における、「引き続き、経費削減施策等を実施するに当たっては、無理な経費削減とならないよう、業務品質の維持・向上に留意する必要がある」との指摘も踏まえ、物件費予算の執行状況を施策項目別や勘定別に毎月取りまとめ、役員に報告するとともに、業務の進捗状況等についても、役員の出席する会議等で報告することにより、業務の品質を確認・評価の上、必要に応じて改善する等の取組を行いつつ、物価の動向も注視しながら経費管理を行った。</p> <p>一方で、老朽化したオフィス用品の更改等、予備費等を活用して職場環境改善に資する物品等の調達を行うなど、メリハリをつけた経費の使用に努めた。</p> <p>その結果、令和5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は178,778千円となり、基準値を大幅に下回った。</p>	<p>なし。</p>	<p>これらの取組により、業務経費等の合理化・効率化に関し、中期計画及び年度計画に定めた「一般管理費及び業務経費について、中期目標期間の最終年度において、令和3年度と比べて6%以上を削減する。」という定量的指標に対し、令和5年度までの実績で9.2%削減（達成率383%）を実現した。</p> <p>以上から、定量的指標に対して120%以上を達成し、中期計画における所期の目標を上回る成果が得られていると認められるため「A」と評価した。</p> <p>なお、引き続き、経費削減施策を実施するに当たっては、無理な経費削減とならないよう、業務品質の維持・向上に留意する必要がある。</p>
---	---	--	---	---	------------	---

		<p>く。)について、中期目標期間の最終年度において、令和3年度と比べて6%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>				
--	--	---	--	--	--	--

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、困難度	—	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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8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)	—	—	98.9 (年度計画目標 100以下)	90.6 (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、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の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、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、適切な水準(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><主な定量指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案) <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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、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 	<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、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5年度給与水準は対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)で90.6となり、目標(100以下)とした水準に収まった。</p> <p>令和5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6年6月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><評定と根拠></p> <p>【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90.6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>以上のことから、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><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>評定 B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>給与水準の適正化に関し、中期計画及び年度計画に定められたとおり、対国家公務員指数を目標水準とし、HPでその公表も行われ、着実に実施されたと判断されることから、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ため「B」と評価した。</p>	

			表したか。 ・ 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、困難度	—	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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
契約監視委員会による点検回数	2回以上	2回	2回	2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
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。一者応札の件数については、引き続き最小限に抑えるよう努めること。	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。中期目標期間における一者応札の件数については、引き続き調達情報配信サービス	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。令和5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	<p><主な定量指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 中期目標期間における一者応札の件数について、調達情報サービスの活用、十分な公告期間の確保等の取り組みを行い、最小限に抑えるよう努めるとともに、その取組状況について、外部有識者等からなる契約監視委員会による点検を2回以上受ける。 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> — <p><評価の視点></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5年度調達等合理化計画」は、契約監視委員会点検を受けた上で令和5年6月に策定した。</p> <p>同計画に基づく取組結果は次のとおり。</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・応募の件数を最小限に抑制するため、次の取組を行った。</p> <p>ア 下見積書徴収事業者数を増やす取組</p> <p>事業者へ下見積りを依頼する際は、新型コロナウイルス感染症の影響下においても競争性を確保する観点から、一時的な運用変更を継続し、3者以上(通常は2者以上)から徴収することとした。</p> <p>イ 調達情報配信サービスの周知</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>令和5年度末のサービスの登録者数は、令和4年度末から8者増えて119者となった。</p> <p>ウ 十分な公告期間の確保</p> <p>WTO政府調達案件を除く競争入札案件については、手続上、公告期間を10日以上で足りるところ、応札者確保の観点から、全対象案件を14日以上公告した。</p> <p>エ 調達予定一覧の公表</p> <p>事業者が計画的に入札等に係る準備及び参加ができるよう、調達予定一覧を令和5年7月及び令和6年3月に機構ホームページに掲載し、広く情報提供を行った。</p>	<p><評価と根拠></p> <p>【B】</p> <p>「令和5年度調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施した。</p> <p>また、一者応札案件を最小限に抑制する取組を進めた結果、令和5年度における一者応札案件は2件となった。</p> <p>少額随意契約については、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><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>評価 B</p> <p><評価に至った理由></p> <p>調達の合理化に関し、「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ている。</p> <p>中期計画及び年度計画の「中期目標期間における一者応札の件数については、引き続き調達情報配信サービスの活用、十分な公告期間の確保等の取組を行い、最小限に抑えるよう努めるとともに、その取組状況について、外部有識者等からなる契約監視委員会による点検を2回以上受けること。」とされていることを踏まえ、令和5年度における一者応札案件(2件)について、取組状況とともに、契約監視委員会による点検を2回受けている。</p> <p>このことから、着実に実施された</p>	

	<p>スの活用、十分な公告期間の確保等の取組を行い、最小限に抑えるよう努める。</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>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件数については、引き続き調達情報配信サービスの活用、十分な公告期間の確保等の取組を行い、最小限に抑えるよう努めるとともに、その取組状況について、外部有識者等からなる契約監視委員会による点検を2回以上受ける。</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>></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>● 中期目標期間における一者応札の件数について、調達情報サービスの活用、十分な公告期間の確保等の取組を行い、最小限に抑えるよう努めるとともに、その取組状況について、外部有識者等からなる契約監視委員会による点検を2回以上受けたか。</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>これらの取組等により、令和5年度における一者応札・応募案件は2件となり、取組状況とともに、契約監視委員会による点検を2回受けている。</p> <p>② 競争性のない随意契約等に対する取組 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、全案件を事前に調達等合理化検討会で点検を行った。</p> <p>この結果、合計3件（在宅勤務システム等の保守契約に係る増額変更2件、財務会計システムの設定変更に係る契約1件）を調達等合理化検討会で点検を行った上で、変更契約等を締結した。</p> <p>③ 共同調達・一括調達の実施 引き続き、PPC用紙の他機関（16機関）との共同調達を実施した。</p> <p>この結果、A4判1箱の契約単価は、令和4年度に比べ大きく上昇したものの、単独購入の場合と比べると、485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 調達に関する内部統制の確立 調達事務を適切に実施するため、事務処理マニュアルを更新し、事務遂行上の気付きの点の追記を行った（4本）。また、新入職員を対象とした内部研修を2回、全役職員を対象とした内部研修を1回実施した。</p> <p>② 不祥事発生の未然防止のための取組 全ての契約関係文書を監査室長に回付するとともに、少額随意契約に係るものを除き、契約締結に関する文書を監事に回付した。</p> <p>また、会計検査院の年度決算検査報告事項について、会計検査院主催の説明会を担当理事及び監事が聴講し、聴講後に役職員向けに報告を行うとともに、理事長以下全役職員に当該資料をメールにより情報共有した。</p> <p>(3) 自己評価の実施 「令和5年度調達等合理化計画」の自己評価について、契約監視委員会で見積りを受け、令和6年6月にその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 「令和5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4回開催し、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2回開催し、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、一者応札案件を含め、少額随意契約を除く全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 少額随意契約（30件）は、全て複数者から見積りを徴した。</p>	<p>と判断され、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ため「B」と評価した。</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			
2-4	情報システムの整備及び管理		
当該項目の重要度、困難度	—	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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
				業務実績	自己評価	評価	理由	
デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」(令和3年12月24日デジタル大臣決定)にのっとり、PMOの設置等の体制整備を行うとともに、情報システムの適切な整備及び管理を行うこと。	デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」(令和3年12月24日デジタル大臣決定)にのっとり、PMOの設置等の体制の整備を行うとともに、クラウドサービスの活用やウェブサイトのユーザーインターフェースの向上を図る等、情報システムの適切な整備及び管理を行う。	デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」(令和3年12月24日デジタル大臣決定)にのっとり、PMOの運用を行う。令和5年夏に予定しているシステム更改に当たっては、仮想化技術を用いた統合基盤に構成を変更するとともに、クラウドサービスの活用により情報システム運用の効率化や品質の向上を実現する。 併せて、サー	<p><主な定量指標></p> <p>—</p> <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <p>● PMOの設置等体制の整備を行うとともに、クラウドサービスの活用等、情報システムの適切な整備及び管理を行ったか。</p>	<p>令和5年度年度計画に基づき、以下の取組を実施した。</p> <p>1 PMOの運用 令和4年度に新規整備したPMOの体制及び関連規程に基づき、令和5年度のPMOに係る年度計画を策定し、これに基づき、情報システムに関するプロジェクトの進捗状況の把握、情報システム台帳の作成、基盤システムに係る外部バックアップの構築、ICT-BCP(システム版事業継続計画)の策定など、PMOの適切な運用に努めた。なお、年度計画の実施状況については、令和6年3月26日開催の情報セキュリティ委員会へ報告するとともに、当該実施状況を踏まえた令和6年度のPMOに係る年度計画案を策定し、同委員会で承認を得た。</p> <p>2 システム更改への対応 令和5年7月にシステム更改を実施し、新たな基盤システムの運用を開始した。新システムにおいては、仮想基盤を用いたサーバの集約を図ることで維持管理コストの削減を実現するとともに、サーバの仮想化に当たってシンプルな構成を採用することで、システム運用における安定稼働や保守性の向上を実現した。また、新システムで利用するクラウドサービスは、「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度(ISMAP)」に基づく安全性の評価を受けたクラウドサービスのみを採用し、セキュリティ面の向上を実現した。</p> <p>3 ウェブサイトのアクセシビリティの検証 総務省のガイドライン(「みんなの公共サイト運用ガイドラ</p>	<p><評価と根拠></p> <p>【B】 PMOの運用に関しては、「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」(令和3年12月24日デジタル大臣決定)にのっとり、年度計画に基づく取組を着実に実施した。 システム更改への対応を含め、情報システムの整備及び管理を着実にを行った。 以上のことから、情報システムの整備及び管理に十分取り組んだものと評価した。</p> <p><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>評価 B</p> <p><評価に至った理由> 情報システムの整備及び管理に関し、中期計画及び年度計画に定められたとおり着実に実施されたと判断され、目標の水準を満たしていると認められるため「B」と評価した。</p>		

		<p>バヤクライアントOSのバージョンアップ、最新のセキュリティソフトの導入、政府統一基準に準拠したシステム構成とすることによりセキュリティ面の強化も図る。</p> <p>そのほか、ウェブサイトのアクセシビリティの検証を1回以上行い、その結果に基づいて、ユーザーインターフェースの向上を図る等、情報システムの適切な整備及び管理を行う。</p>	<p>イン) に基づき機構ホームページのアクセシビリティの検証を2回実施した。その結果、音声読み上げソフトウェアで読み込みできない部分があると評価されたため、コードを修正し読み込みができるように改善した。</p>		
--	--	---	--	--	--

4. その他参考情報

--

中期目標管理法 年度評価 項目別評価調書（財務内容の改善に関する事項）

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、困難度	—	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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8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。 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。 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	1 予算 別表1のとおり 2 収支計画 別表2のとおり 3 資金計画 別表3のとおり 4 短期借入金の限度額 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。 5 重要な財産の処分等に関する計画 重要な財産を	1 予算 別表1のとおり 2 収支計画 別表2のとおり 3 資金計画 別表3のとおり 4 短期借入金の限度額 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。	<主な定量指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 中期計画にて作成された予算による運営を行ったか。 ● 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	1 予算、収支計画及び資金計画 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2兆8,063億56百万円となった。 主な内訳は、保険料等収入2兆4,406億67百万円、拠出金収入3,001億19百万円、資産運用収益486億6百万円、その他経常収益169億61百万円である。 勘定別内訳は、郵便貯金勘定167億12百万円、簡易生命保険勘定2兆4,895億25百万円、郵便局ネットワーク支援勘定3,001億19百万円である。 (2) 経常費用 経常費用は2兆7,923億33百万円となった。 主な内訳は、保険金等支払金2兆4,413億11百万円、交付金3,000億30百万円、資金調達費用486億6百万円である。 勘定別内訳は、郵便貯金勘定21億7百万円、簡易生命保険勘定2兆4,901億13百万円、郵便局ネットワーク支援勘定3,001億12百万円である。 (3) 当期総利益	<評定と根拠> 【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。 以上のことから、財務内容の改善に十分取り組んだものと評価した。 <課題と対応> なし。	評定	B	<評定に至った理由> 財務内容の改善に関し、中期計画及び年度計画に定められたとおり着実に実施されたと判断され、目標の水準を満たしていると認められるため「B」と評価した。

<p>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、当該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>性、有効活用の可能性等の観点から十分に検討したか。</p> <p>● 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>当期総利益は146億11百万円となった。</p> <p>勘定別内訳は、郵便貯金勘定146億5百万円、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6百万円である。</p> <p>2 短期借入金</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>3 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た。</p>		
--	---	--	---	---	--	--

4. その他参考情報

中期目標管理法 年度評価 項目別評価調書（その他業務運営に関する重要事項）

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-3	内部統制の充実・強化		
当該項目の重要度、困難度	—	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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8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		5回	4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、不	(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	(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	<主な定量指標> ・ 内部統制委員会を年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	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」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、内部統制推進部門責任者（総務部長）が2回点検を行い、全て適切に取り組まれていることを確認した上で、内部統制委員会に報告した。 また、新型コロナウイルス感染症対策については、同感染症の5類移行に伴い、これまでの対処方針を廃止するとともに、5類移行後の対応指針として「新型コロナウイルス感染症（5類感染症）対策に係るガイドライン」を定めた。 ① 統制環境の整備 理事長は、職員の身上把握に努めつつ、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。 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るとともに、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た。 また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止と統制活動の推進の両立を図るため、次の取組を行った。 ・ 幹部等の会議、職員間の打合せは、会議室で行うほか、各自の机又は在宅からオンラインで行い、その際には出席者以	<評価と根拠> 【B】 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む、内部統制の体制整備等を推進した。人事に関する計画についても、所定の研修活動等計画していた活動について取組を進めることができた。 内部統制に係る取組の質を維持し、また、引き続き、働き方改革の推進に努めたことから、内部統制の充実・強化に十分取り組んだものと評価した。 <課題と対応> なし。	評価 B <評価に至った理由> 内部統制の充実・強化に関し、中期計画及び年度計画に定めた「内部統制委員会を1回以上開催する。」との定量的指標に対し、4回開催されたほか、研修の実施やICTへの対応など、着実に実施されたと判断され、目標の水準を満たしていると認められるため「B」と評価した。	

<p>断の見直しを行うこと。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。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。また、必要に応じて、デジタル技術を活用すること等により業務プロセスの見直しを図り、業務の効率化に努めるとともに、在宅勤務等の柔軟な働き方を推進すること。具体的には、在宅勤務等の推進のために、必要に応じて、機器類やシステムの整備及び制度改正等を検討するとともに、デジタル技術等を活用した働き方改善に</p>	<p>ての方針等の整備</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>さらに過年度までに整備を行った情報システム等を引き続き活用するとともに、必要に応じて、さらなるデジタル技術の活用を図り、業務プロセスの見直しを行い、業務の効率化及び働き方改革の推進に努める。具体的には以下の各取組を実施する。</p> <p>① デジタル技術等を活用した働き方改善に係る事例の情報収集、実践事例集の作成や研修の開催を通じて、働き方改革に</p>	<p>ての方針等の整備</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>さらに過年度までに整備を行った情報システム等を引き続き活用するとともに、引き続き、さらなるデジタル技術の活用を図り、業務プロセスの見直しを行い、業務の効率化及び働き方改革の推進に努める。具体的には以下の各取組を実施する。</p> <p>① デジタル技術等を活用した働き方改善に関し、引き続き働き方改革チームの活動を継続し、これまでに得られたノウハウの実践に努めるとともに、研修及び</p>	<p>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、不断の見直しを行ったか。</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>● 適宜、デジタル技術を活用すること等により業務プロセスの見直しを図り、業務の効率化に努めるとともに、在宅勤務等の柔軟な働き方を推進したか。</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対して、講習会</p>	<p>外の傍聴も可能とし、情報が広く共有されるようにした。</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員への研修は、原則オンラインで実施した。 外部への入札説明会は、全てオンラインで実施した。 委託先への監査は、必要に応じてオンラインで実施した。 <p>なお、一般職の職員の給与に関する法律等の一部を改正する法律（令和5年法律第73号）により「在宅勤務等手当」が新設されたことを受けて、機構においても給与関連規程を改正し、在宅勤務手当制度を導入した。</p> <p>② リスクの評価と対応</p> <p>リスク管理委員会において、顕在化したリスクの発生原因の分析及び再発防止策の実施状況を確認したほか、類似のリスクの顕在化防止に向けた意識向上を目指し研修を計画的に実施するなど、リスク管理の徹底を図った。</p> <p>③ 統制活動</p> <p>「中期計画等の進捗管理に関する検討会議」を開催し、中期計画等の進捗状況の管理を行った。</p> <p>内部統制委員会は、内部統制の推進に関する取組状況の確認を含め、4回開催した。</p> <p>なお、統制活動に係る各種会議については、感染リスクを回避するため、引き続き、オンライン会議方式で開催した。</p> <p>また、業務デジタル化推進の観点も踏まえ、引き続き、文書管理システムによる電子決裁の徹底を行い、統制活動に必須となる機構内の意思決定の円滑化を図った。</p> <p>職員の人事異動後も業務の継承が円滑に行えるように、各部の事務処理マニュアルは随時見直しを実施した。</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（必要に応じて開催）、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（毎月開催、課長級の職員出席）及び課内ミーティングを通じて、並びに役職員全員に配備したLAN端末等を用いて、役職員相互での情報共有を図った。</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行った。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た。</p> <p>上記会議については、在宅勤務に係る情報システムの活用により、機構内の全役職員のスケジュール管理や各部課の情報共有を一元化し、情報共有に努めた。また、会議の開催は引き続き、オンライン会議システムを活用し、執務室、在宅の区別なく参加することが可能な形で開催した。</p> <p>⑤ モニタリング</p>		
---	--	---	--	---	--	--

<p>係る実践事例集の作成や研修の開催を通じて、働き方改革に資するノウハウについて職員間で共有を図ること。</p> <p>その他、委託先・再委託先に対する監査において、オンライン会議システム等を活用したリモート監査を取り入れるなど、個別の業務についてもデジタル化等による効率化を図ること。</p>	<p>職員間で共有</p> <p>② 働き方改革推進の観点から在宅勤務や時差出勤の活用を推進</p> <p>③ 職員のニーズも把握した上で、必要に応じて、機器類やシステムの整備及び制度改正等を検討</p> <p>④ 委託先・再委託先に対する監査において、オンライン会議システム等を活用したリモート監査を取り入れるなど、個別の業務についてもデジタル化等により効率化を推進</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働課題について</p>	<p>セミナーの開催を通じて職員の意識の向上、実践的な事例の取得を図るほか、職員間コミュニケーションの活性化の観点も含め、在宅勤務で使用するツール（オンライン会議システム、チャットツール等）のさらなる活用等を図り、働き方改革の推進を図る。</p> <p>② これまでの在宅勤務や時差出勤の実施状況や職員の意見を踏まえ、必要に応じて在宅勤務制度等の見直しを行った上で、引き続き在宅勤務や時差出勤の活用を推進する。</p> <p>③ 在宅勤務の推進及びデジタル化による業務の効率化の観点から、職員のニーズも把握した上で、業務用パソコンの更改、業務用携帯電話やモバイルルーター等の機器類やシステムの整備の拡充を検討</p> <p>④ 委託先・再委託先に対する監査において、必要に応じてオンライン会議システム等を</p>	<p>の実施及び外部専門機関を含めた相談体制を構築し、働きやすい職場環境を整備したか。</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>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」を開催するとともに、進捗状況について幹部ミーティングで報告を行った。</p> <p>内部監査担当（監査室長）は、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等について、内部監査を実施した。</p> <p>上記の内部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、理事及び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改善策が講じられた。</p> <p>さらに、内部監査担当は、監事に内部監査結果を詳細に報告する際に、内部監査計画、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>⑥ ICTへの対応</p> <p>業務効率化のため、文書管理システムやオンライン会議システム等の活用を進めるとともに、必要に応じてリモート監査を実施するなど、引き続き、機構の内部事務・基幹的業務両面で積極的に業務デジタル化に係るICT対応を推進し、機構の働き方改革・業務改革に努めた。</p> <p>また、働き方改革推進の観点から引き続き在宅勤務や時差出勤の活用を推進したほか、システム更改によるモバイル端末の解像度向上やモバイルWi-Fiルーターの新規購入等、在宅勤務環境の改善を行った。</p> <p>2 人事に関する計画 (研修)</p> <p>研修計画に基づき、部外研修 29 件（公文書管理、内部監査等）、機構主催研修 21 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>(柔軟な組織体制の構築)</p> <p>働き方改革等に関する職員の意見・課題を確認し、システム更改によるモバイル端末の解像度向上や役員室におけるネットワーク環境の改善などの対応を行った。</p> <p>(人事評価)</p> <p>管理職員・一般職員とも年2回（6月及び12月）の賞与に評価結果を反映させ、職員の勤務成績を考慮した人事評価を実施した。</p>		
--	--	--	---	---	--	--

	<p>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する。</p>	<p>活用したりリモート監査を取り入れるなど、個別の業務についても、情報セキュリティの観点にも留意しながら、デジタル化等により効率化を推進</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、働き方改革を推進する観点から職員の就業状況や就労改善の意見等を確認し、課題があれば順次対応していくとともに、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、職員の意識や認識の向上を図る</p>	<p>(働きやすい職場環境の整備 (働き方改革の推進))</p> <p>① メンタルヘルス対策及びハラスメントの防止のため、全役員向けに研修を行い、継続的に意識向上を図った。</p> <p>特に、相談窓口の役職者・担当者に対しては、外部研修を受講させ、適切かつ迅速に対応できる相談体制を構築した。</p> <p>② デジタル化した出勤簿や年次有給休暇請求書を活用し、引き続き職員の作業等軽減を図った。</p> <p>③ 働き方や職場環境改善につなげることを目的として、働き方改革チームにより職員アンケートを行い、職員ニーズの洗い出し等を行った。</p> <p>④ 研修・会議についてはオンライン会議システム等を積極的に活用し、スピーディーな開催や移動時間の削減を行った。</p> <p>⑤ 労働基準法に基づく年次有給休暇の年5日取得義務については、全員が年5日以上有給休暇取得を達成した。</p> <p>⑥ 障害者雇用については、本人の希望を踏まえ、就業時間を延長した上で引き続き雇用するとともに、働きやすい環境づくりのため、障害者就労支援センター等と都度連携・情報交換を行った。</p>		
--	---------------------------------------	--	--	--	--

			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。				
--	--	--	-------------------------------	--	--	--	--

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、困難度	—	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)	4年度	5年度	6年度	7年度	8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		11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26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	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26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	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26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	<p><主な定量指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 職員を対象とする訓練又は点検を年5回以上実施する。 <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「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 	<p>「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」等に基づき、以下の情報セキュリティ対策を実施するとともに、令和5年度に行われた当該基準群の改正に伴い、機構の情報セキュリティ関係規程類の改正を行った。</p> <p>1 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</p> <p>① 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。</p> <p>② 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3回実施した。</p> <p>2 職員の教育・訓練の実施</p> <p>① 転入者向け情報セキュリティ研修 総務部の情報セキュリティ担当者が講師となり、着任後の役職員を対象に、機構の情報セキュリティ対策上の注意事項等について説明した。</p> <p>② 全役職員向け情報セキュリティ研修 総務部の情報セキュリティ担当者が講師となり、全役職員を対象に、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。 また、外部の専門家による最近の動向と事例、対策のポイント等についての研修を全役職員が受講した。</p> <p>③ NICT主催の実践的サイバー防御演習「CYDE</p>	<p><評定と根拠></p> <p>【B】 「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」の改正に対応して、機構の関係規程類の改正を的確に行うとともに、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を適切に実施した。 PDCAサイクルによる改善を推進しつつ、合計11回の個人情報保護・情報セキュリティに関する訓練・点検を行うことにより、職員の対処能力の向上を図った。 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に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><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>評価 B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>情報セキュリティ対策の推進に関し、中期計画及び年度計画に定められた「職員を対象とする訓練又は点検を年5回以上実施する」との定量的指標に対し、合計11回の訓練・点検が行われ、着実に実施されたと判断され、目標の水準を満たしていると認められるため「B」と評価した。 なお、業務プロセスの見直しを図り、業務のデジタル化を推進するに当たっては、引き続き、「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、情報セキュリティ対策に努める必要がある。</p>		

<p>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>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>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>により、保有個人情報情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報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。</p> <p>● 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、必要に応じ確認を行うとともに、改善を求める等の措置を行ったか。</p>	<p>R」</p> <p>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)</p> <p>全役職員を対象に、過去の事例を踏まえた模擬の標的型メールを送信し、速やかにCSIRTに報告できるかどうかを確認する訓練を行い、速やかに報告を行わなかった等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(各3回)</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点検を行い、適切に管理されていることを確認した上で、その結果を総務部長が取りまとめて、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</p> <p>情報セキュリティ委員会で決定した「情報セキュリティ対策を総合的に推進するための計画」に基づき、上記1～3を推進した。</p> <p>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。その上で、全役職員向けの点検を実施するとともに、点検の結果問題が見られた職員に対して指導を行った。全役職員の点検結果の分析を踏まえた上で、以後の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、それぞれ3回の点検を繰り返した。</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3-(5)-ウ「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>		
--	---	--	---	--	--	--

					「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。		
--	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

<p>の不測の事態の発生への対処が図られるよう監督を行うこと。</p>	<p>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。</p> <p>委託先及び再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、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>うとともに、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する。また新型コロナウイルス感染症拡大防止については、政府等の動向を注視し、随時必要な措置を講じる。</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>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、緊急時の対応マニュアルについて、見直しを行ったか。</p> <p>● 「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、適時見直しを行うとともに、災害時を想定した訓練を年2回以上実施したか。</p> <p>● 委託先及び再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じて確認を行うとともに、改善を求める等の措置を行ったか。</p>	<p>3 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等に対しては、「危機管理規程」、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、緊急連絡網の現行化、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6年1月に発生した能登半島地震への対応状況を確認した。</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」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、体制の整備状況を確認した。また、本社における緊急時の対応訓練等、非常参集要員の指定状況等を確認した。</p> <p>また、令和6年1月に発生した能登半島地震への対応状況を確認した。</p>		
-------------------------------------	---	---	--	---	--	--

4. その他参考情報