

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	平成 30 年度 (第 3 期)
	中期目標期間	平成 29～令和 3 年度

2. 評価の実施者に関する事項			
主務大臣	総務大臣		
法人所管部局	総務省情報流通行政局郵政行政部	担当課、責任者	企画課長 藤田 清太郎 貯金保険課長 高田 義久
評価点検部局	総務省大臣官房	担当課、責任者	政策評価広報課長 明渡 将

3. 評価の実施に関する事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・役員から意見聴取を実施 (R1.6.27)</li> <li>・4名の有識者(大学教授2名、弁護士1名、公認会計士・税理士1名)から意見聴取を実施 (R1.7.8、R1.7.26)</li> </ul>

4. その他評価に関する重要事項
—

1. 全体の評価						
評価 (S、A、B、C、D)	B：全体として概ね中期計画における所期の目標を達成していると認められる。	(参考) 本中期目標期間における過年度の総合評価の状況				
		29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度
		B	B			
評価に至った理由	項目別評価は4項目がA、その他項目は全てBであり、また全体の評価を引き下げる事象もなかったため、Bとした。					

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

3. 項目別評価における主要な課題、改善事項など	
項目別評価で指摘した課題、改善事項	該当なし
その他改善事項	該当なし
主務大臣による改善命令を検討すべき事項	該当なし

4. その他事項	
監事等からの意見	機構の業務が法令等に従い適正に実施され、また、中期目標の着実な達成に向け効果的かつ効率的に実施されているものと認められる旨報告されている。
その他特記事項	該当なし



1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-1	郵便貯金管理業務		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	—
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度
									予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）	352,143	645,374		
									経常利益（千円）				
									行政サービス実施コスト（千円）				
									従事人員数	30	38		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
1 郵便貯金管理業務（以下略）	1 郵便貯金管理業務（以下略）	1 郵便貯金管理業務（以下略）	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、(1)委託先及び再委託先の監督、(2)資産の確実かつ安定的な運用、(3)周知・広	(1) 委託先及び再委託先の監督【B】 (2) 資産の確実かつ安定的な運用【B】 (3) 周知・広報【A】 (4) 情報の公表【A】	<評定と根拠> 【A】 「周知・広報」及び「情報の公表」については、所期の目標を上回る顕著な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の達成したものと評価したところ、今中期目標期間における郵便貯金の権利消滅の防止に係る「周知・広報」の取組の最重要性を踏まえ、郵便貯金管理業務全体を通じては、所期の目標を	評定 A <評定に至った理由> 「(3) 周知・広報」「(4) 情報の公表」は「A」、その他項目は「B」としたところ、中期目標において「重要度:高」としている「(3) 周知・広報」において目標を上回る成果が得られたことを踏まえ、郵便貯金管理業務全体についても、所期の目標を上回る成果が得られたものとした。 なお、経常費用 645,374 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。

				<p>報及び(4)情報の公表の各項目を実施したか。</p>		<p>上回る成果を得たものと評価した。</p> <p>なお、経常費用 645,374 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。</p> <p>*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。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>
--	--	--	--	-------------------------------	--	---



3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価																																										
				業務実績	自己評価																																											
<p>委託・再委託した郵便貯金の払戻し等の郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施すること。</p> <p>・委託先及び再委託先に対して、定期及び随時に、顧客情報管理、預金者からの苦情申告対応等の郵便貯金の払戻し等に係る状況の確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行うこと。</p> <p>・監査業務の実施に当たっては、委託先及び再委託先の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにすること。</p> <p><b>【指標】</b></p> <p>・委託先及び再委託先における郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証を半期に1回以上行う。</p> <p>・委託先及び再委託</p>	<p>委託・再委託した郵便貯金の払戻し等の郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、郵便貯金管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行（以下第1の1（1）において「委託先」という。）に対し、委託した業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う銀行業務と同等以上の質を引き続き確保することを求めることとする。また、郵便貯金管理業務の再委託先である日本郵便株式会社（以下第1の1（1）において「再委託先」という。）に対し、再委託された業務（再委託先が業務を再々委託する場合を含む。以下第1の1（1）において同じ。）について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務と同等以上の質を</p>	<p>委託・再委託した郵便貯金の払戻し等の郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、郵便貯金管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行（以下第1の1（1）において「委託先」という。）に対し、委託した業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う銀行業務と同等以上の質を引き続き確保することとする。また、郵便貯金管理業務の再委託先である日本郵便株式会社（以下第1の1（1）において「再委託先」という。）に対し、再委託された業務（再委託先が業務を再々委託する場合を含む。以下第1の1（1）において同じ。）について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務と同等以上の質を</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>・委託先及び再委託先における郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証を半期に1回以上行う。</p> <p>・委託先及び再委託先の監査項目の見直しを毎事業年度1回以上行う。</p> <p>・委託先及び再委託先の実地監査について、中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行う。</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>● 委託した郵便貯金管理業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う銀行業務と同等以上の質の確保を求めたか。また、再委託された郵便貯金管理業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先が行う銀行代理業務と同等以上の質の確保を求めたか。</p> <p>● 委託先及び再委託先に対する監督方針を定め、確認等を行</p>	<p>郵便貯金の月ごとの減少額及び毎月末の貯金残高は次のとおりであり、平成30年度中の減少額は7,177億円であった。</p> <p>平成30年度 (億円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>減少額</td> <td>702</td> <td>690</td> <td>560</td> <td>442</td> <td>606</td> <td>549</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>18,999</td> <td>18,309</td> <td>17,748</td> <td>17,306</td> <td>16,699</td> <td>16,150</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>減少額</td> <td>963</td> <td>747</td> <td>620</td> <td>526</td> <td>390</td> <td>377</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>15,186</td> <td>14,438</td> <td>13,818</td> <td>13,292</td> <td>12,901</td> <td>12,524</td> </tr> </tbody> </table> <p>※億円未満切り捨てのため、残高等が一致しない場合がある。</p> <p>※平成29年9月末で、全ての郵便貯金は満期となり、通常郵便貯金になっている。</p> <p>下記1のとおり、郵便貯金管理業務の委託先及び再委託先（以下「委託先等」という。）に対する監督方針を定め、下記2のとおり、委託先等に対して監督方針に基づき確認等を行い、必要に応じ、改善指導等を行うことにより、郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行業の代理業務と同等以上の質を引き続き確保することを求めた。</p> <p>1 監督方針の策定</p> <p>郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、郵便貯金管理業務の委託先等に対する重点確認項目及び項目ごとのスケジュール、実地監査の項目及び対象並びに監督に当たり留意する事項等を規定した平成30年度監督方針を定め、平成30年3月に郵便貯金管理業務の委託先であるゆうちょ銀行に通知した。</p> <p>(重点確認項目)</p> <p>ア 委託先等（再々委託先を含む。）の役職員による犯罪の防止</p> <p>イ 顧客情報の管理</p> <p>ウ 苦情申告対応</p>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	減少額	702	690	560	442	606	549	月末残高	18,999	18,309	17,748	17,306	16,699	16,150		10月	11月	12月	1月	2月	3月	減少額	963	747	620	526	390	377	月末残高	15,186	14,438	13,818	13,292	12,901	12,524	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p><b>【B】</b></p> <p>委託先及び再委託先（以下「委託先等」という。）における顧客情報管理、預金者からの苦情申告対応等の郵便貯金の払戻し等に係る状況について、委託先等に対して、定期及び随時に、各種の報告を求めて確認・分析し、郵便貯金の払戻し等に係る態勢整備状況の検証を5月及び11月の2回行った。これらの結果も踏まえて実地監査を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行い、その改善状況については、その後実施した実地監査において確認を行った。</p> <p>委託先等の監査項目の見直しについては、実地監査の結果及び検証結果等を踏まえ、5月及び10月の2回行った。</p> <p>実地監査については、5エリア（平成29年度からの累計では、全13エリア中11エリアで実施）において、委託先等における郵便貯金管理業務の実施状況を監査した。監査対象拠点の選定に当たっては、前年度とのエリアの重複は避け、エリア内では過去に訪問実績が少ない県や地域を対象とするように努めたほか、委託先等の内部監査の結果やモニタリング結果等を参考にし</p>	<p>評定 B</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																																										
減少額	702	690	560	442	606	549																																										
月末残高	18,999	18,309	17,748	17,306	16,699	16,150																																										
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																										
減少額	963	747	620	526	390	377																																										
月末残高	15,186	14,438	13,818	13,292	12,901	12,524																																										

<p>託先の監査項目の見直しを毎事業年度1回以上行う。</p> <p>・委託先及び再委託先の実地監査について、中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行う。</p> <p>[指標設定の考え方]</p> <p>委託・再委託した郵便貯金の払戻し等の郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、委託先・再委託先の郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証及び監査項目の見直しを定期的に行うとともに、実地監査を全国において行うこととする。</p>	<p>引き続き確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>加えて、次のとおり、委託先及び再委託先(以下第1の1(1)において「委託先等」という。)に対する監督方針を定め、確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行うこととする。</p> <p>① 監督方針の策定</p> <p>事業年度ごとに委託先等に対する監督方針を定めることとする。監督方針においては、重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定する。</p> <p>なお、重点確認項目の設定に当たっては、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に向けて引き続き取り組む必要性を十分考慮することとする。</p> <p>② 確認等</p> <p>監督方針に基づき、委託先等に対して、定期及び随時に、顧客情報管理、預金者からの苦情申告対応等の郵便貯金の払戻し等に係る状況について、</p>	<p>引き続き確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>加えて、次のとおり、委託先及び再委託先(以下第1の1(1)において「委託先等」という。)に対する監督方針を定め、確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行うこととする。</p> <p>① 監督方針の策定</p> <p>委託先等に対する監督方針を定めることとする。平成30年度における重点確認項目は、次のとおりとし、項目ごとのスケジュールを設定する。</p> <p>(重点確認項目)</p> <p>ア 委託先等(再々委託先を含む)の役職員による犯罪の防止</p> <p>イ 顧客情報の管理</p> <p>ウ 苦情申告対応</p> <p>エ その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>オ 会計に関する業務の適正性</p>	<p>い、必要に応じて改善を求める等の措置を行ったか。</p> <p>●委託先及び再委託先における郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証を半期に1回以上行ったか。●不適切な事例が判明した場合には、その原因等を分析し、必要に応じて改善を求める等の措置を行い、改善状況の検証を行ったか。</p> <p>・部内犯罪事案の発生原因等について分析し、必要に応じて再発防止策を講じるなどの改善を求めたか。</p> <p>●委託先及び再委託先の監査項目の見直しを1回以上行ったか。</p> <p>●中期目標期間中に、委託先及び再委託先の各地域エリアに1回以上実地監査を行うよう取り組んだか。</p> <p>●委託先及び再委託先の内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、全体の経費の増大を招かずに実地監査の充実を図ったか。</p>	<p>エ その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>オ 会計に関する業務の適正性</p> <p>2 確認等</p> <p>(1) 定期報告</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、四半期毎又は半期毎に確認を行うことを定め、スケジュールどおりに確認を行い、原則として四半期毎に不適切事例の発生原因等を分析し、その結果も活用して平成30年度の実地監査を行った。また、委託先等に平成29年度下期監査結果を通知し(平成30年5月)、不適切な事例について再発防止策を講じることなどの改善を求め、その後に実施した平成30年度の実地監査等において改善状況の確認を行った。</p> <p>(2) 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</p> <p>委託先等における顧客情報管理、郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証を、平成29年度下期における態勢整備状況(平成30年5月にとりまとめ)及び平成30年度上期における態勢整備状況(平成30年11月にとりまとめ)において実施した。</p> <p>(3) 実地監査</p> <p>① 実地監査計画の策定及び実施</p> <p>全国的に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、実地監査の対象エリアを選定し、犯罪の防止態勢、顧客情報管理態勢、苦情申告等管理態勢、その他業務品質の確保に関する事項、会計業務の適正性を重点項目とする「平成30年度郵便貯金管理業務実地監査計画」を平成30年4月に策定した。その際、郵便貯金の残高に鑑み、平成30年度より、監査の重点を委託先の貯金事務センターが行う後方事務に置くこととし、具体的な監査項目や監査対象局所の選定に際しては、委託先等の実施した内部監査やモニタリングの結果等を活用し、効果的かつ効率的な実施に努めた。</p> <p>なお、平成30年度は通期で実地監査を行い、令和元年5月に委託先に監査結果を通知し、指摘した</p>	<p>て監査対象拠点を選定することにより、機構全体の経費の増大を招かないようにしつつ、効果的かつ効率的な実地監査の実施に努めた。</p> <p>委託先からの報告において、委託先等の対応が不十分と思われる事案については委託先に確認して是正指導を行い、必要に応じて実態確認を行った上で改善を求める等し、平成29年度下期監査結果を平成30年5月に、平成30年度監査結果を令和元年5月に委託先に通知し、さらなる改善を求めた。</p> <p>これらにより、委託した郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めたものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし</p>
--	---	--	--	--	--



	<p>委託先等からの報告、実地監査等により確認等を行う。なお、これらの状況の検証を半期に1回以上行う。</p> <p>不適切な事例が判明した場合には、その原因等を分析し、必要に応じて改善を求める等の措置を行い、改善状況の検証を行うこととする。</p> <p>実地監査については、事業年度ごとに実地監査計画を定め、委託先等における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>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、監査項目や監査対象拠点を選定する際</p>	<p>② 確認等</p> <p>監督方針に基づき、委託先等に対して、定期及び随時に、顧客情報管理、預金者からの苦情申告対応等の郵便貯金の払戻し等に係る状況について、委託先等からの報告、実地監査等により確認等を行う。なお、これらの状況の検証を半期に1回以上行う。</p> <p>不適切な事例が判明した場合には、その原因等を分析し、必要に応じて改善を求める等の措置を行い、改善状況の検証を行うこととする。</p> <p>実地監査については、平成30年度における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>実地監査は上記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。</p> <p>なお、監査項目は、郵便貯金の払戻し等に係る状況の</p>		<p>特に不適切な事例については再発防止策を講じることなどの改善を求めた。</p> <p>また、貯金部長が委託先本社責任者（監査企画部長、コンプライアンス統括部長、事務統括部長、事務支援部長）にヒアリングを実施し、所管業務に対する認識を確認した（平成30年10月）。</p> <p>② 監査項目の見直し</p> <p>次のとおり、平成30年5月及び10月に監査項目を計2回見直した。</p> <p>5月：平成29年度実地監査の結果等を踏まえ、全ての監査項目を確認して集中満期に係る自局DMの送付（苦情申告対応）等の項目を削除し、個人情報利用同意に係る諸手続（顧客情報の管理）等の項目を追加する見直しを行い、新たに平成30年度監査項目を策定した。</p> <p>10月：犯罪収益移転防止法に係る取組が重要度を増してきていることを踏まえ、関連する事務の取扱状況等に係る事項を追加した。</p> <p>③ 監査対象エリア等の選定</p> <p>「平成30年度郵便貯金管理業務実地監査計画」に基づき、次のとおり、5エリア（平成29年度からの累計で全13エリア中11エリアでの実施となる。）、34局所及び委託先等の本社に対して実地監査を行った。</p> <p>監査対象の選定に当たって、委託先については、前年度とのエリアの重複は避け、再委託先については、エリア内では過去に訪問実績が少ない県や地域を対象とするように努めた。対象拠点の選定は、委託先等の内部監査の結果やモニタリング資料等における事故発生状況、事務取扱件数等を参考にして選定した。</p>		
--	--	--	--	--	--	--

に、委託先等の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。

検証結果等を踏まえ、平成30年度中に1回以上見直すこととする。  
また、全国的に郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保を図る観点から、平成30年度の実地監査の対象エリアを決定することとする。  
なお、監査業務の実施に当たっては、監査項目や監査対象拠点を選定する際に、委託先等の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努める。

・ 平成30年4月から平成31年3月

	南関東 (5月)	東海 (6月)	信越 (7月)	東京 (9月)	東京 (10月)
委託先	P T C 1 印鑑票C 1	エリア本 1 貯金J C 1	エリア本 1 貯金J C 1 直営店 1	本 社 1 貯金J C 1 直 営 店 1	本 社 1
再委託先	郵便局 2 簡易局 2	郵便局 2 簡易局 2	郵便局 2	本 社 1 郵便局 3	

	九州 (11月)	東京 (11月)	九州 (2月)	東京 (2月)	合計 34局所
委託先	貯金J C 1 C C 1 直 営 店 1	エリア本 1	エリア本 1	本 社 1	本 社 3 エ リ ア 本 4 貯 金 J C 4 P T C 1 C C 1 印 鑑 票 C 1 直 営 店 3
再委託先	郵便局 2	—	—	本 社 1	本 社 2 郵便局 11 簡易局 4

※ PTC：パートナーセンター、印鑑票C：印鑑票管理センター、エリア本：エリア本部、貯金J C：貯金事務センター、C C：コールセンター、簡易局：簡易郵便局  
※ 平成30年10月中旬に北海道エリアの監査を計画していたが、9月の「北海道胆振東部地震」の影響を考慮して中止した。  
※ 東京エリア(9月)の郵便局3局のうち1局は、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務と合同で実施。

(4) 重点確認項目の状況

ア 委託先等(再々委託先を含む。)の役職員による犯罪の防止

平成30年度は、定額貯金から通常貯金への預け替え金の一部を横領した事案1件、振替払込金等を受入処理せずに横領した事案2件、郵便局の金庫内に保管されていた現金を詐取した事案1件、財産形成定額貯金の預入金を受け入れ経理せずに横領した事案1件、通常貯金預入金を受入経理せずに横領した事案1件の計6件の犯罪が発覚した。委託先から報告書を受領しヒアリングを行い、更なる調査と再発防止を要請するとともに、これらの事案等を踏まえて犯罪の防止態勢に関して実地監査において、部内犯罪の防止に向けた取組の状況を確認した。

				<p>また、平成 28 年度下期監査指摘事項に係る改善策等の報告及び平成 29 年度上期監査指摘事項に対する改善策等の報告について、その後の改善状況を確認したところ、その取組が十分に浸透していない事項が実施監査において見い出されたことから、平成 29 年度下期監査結果において、引き続き、防犯施策の進捗管理、指導等に取り組むことを再委託先に求め、次のような取組がなされた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 責任者承認について、「前日の責任者承認一覧の印刷時刻」欄を設欄。また、金融業務管理者研修において窓口業務終了時の点検に関する研修を実施&lt;再委託先&gt;</li> <li>・ 預り証兼受付証について、金融業務管理者研修で適正な取扱いに関する研修を実施。また、モニタリング及び内部監査の不備発生状況を踏まえ、情報紙等による注意喚起を実施&lt;再委託先&gt;</li> <li>・ 渉外社員の行動管理について、随時開催のエリア本部・店舗向けの各種会議・研修等を通じて、店舗管理者に対して、渉外社員別の日々の営業活動状況の把握、CATの日次・月次査閲の実施等の行動管理を強化・徹底するよう指導を実施&lt;委託先&gt;</li> </ul> <p>※ CAT:Customer Action Tool の略。 「顧客管理ツール」のこと。渉外部社員が可搬式端末を使ってアプローチする顧客を選定し、顧客との対応状況を記録。</p> <p>平成 30 年度の実地監査において上述の取組状況を確認した結果、預り証兼受付証及び責任者承認については、引き続き問題点が確認されたことから、郵便局に対する周知・指導に引き続き取り組むとともに、モニタリング等の結果から改善策の効果を検証した上で、周知・指導内容を必要に応じ見直すよう改善を図ることを再委託先に求めた。</p> <p>イ 顧客情報の管理</p> <p>委託先から報告された事故内容を分析し、それを踏まえて実地監査を行い、平成 29 年度下期監査結果においては、顧客情報の管理の改善等を委託先等に求め、次のような改善がなされた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客情報を含む電子ファイルについて、点検チェックシートに機構監査で不備のあった情報文書名を参考として記載した上で、四半期点検（局点検、個人点検）を実施。また、局長等コンプラ</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--

				<p>イアンス研修、業務研究会で顧客情報の保存ルール等を指導したほか、支社社員による郵便局の情報セキュリティ点検を実施&lt;再委託先&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>クロスセルに係る不備事項について、支社担当に指導を実施し、郵便局に対する指導を強化。また、クロスセル通信等を活用した定期的、継続的な周知・指導を実施。また、管理者向け研修等においてクロスセルの時間を設け、管理者に対する指導を強化&lt;再委託先&gt;</li> </ul> <p>※ クロスセル:例えば、貯金の預金者に保険への加入を勧奨することであり、貯金の業務として取得した顧客情報を目的外の保険の勧奨に使用することとなるため、予め、預金者から顧客情報を貯金以外の業務にも使用することの了承を得ることが必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>貯金事務センターで管理する証拠書保存箱について、全貯金事務センターに対して、「保管」となっている証拠書保存箱の洗出し及び保存IDの付与を指示&lt;委託先&gt;</li> </ul> <p>平成30年度の実地監査において上述の取組状況を確認した結果、電子媒体による顧客情報の管理等及びクロスセルの管理については、引き続き問題点が確認されたことから、前者については、自主点検の定着、支社社員等第三者によるチェックの強化を、後者については、フロントラインの認識の向上、自主点検等による不備の発見及び改善につながる対応の検討を委託先等に求めた。</p> <p>なお、平成30年度の実地監査において貯金事務センター等から外部委託されている事務について、個人情報の取扱いの運用状況を監査し、概ね適正な取扱いがなされていることを確認した。</p> <p>また、情報セキュリティ対策の強化については、平成29年度下期監査結果において、管理対策の推進状況等について点検を行い、必要な対策を講じることを求めた。その結果、J P - P C 端末及び P N E T の監視強化について、日本郵政株式会社を主管としてグループ4社が協働して端末セキュリティの強化及びインターネット分離(仮想ブラウザ)について平成31年2月に導入したことを確認した。また、ログ分析の高度化・迅速化の対応について令和元年度中のソリューション導入を予定していることを平成30年度の実地監査において確認した。</p> <p>ウ 苦情申告等の対応</p> <p>従来から、実地監査においては、委託先等が苦情</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>減少のため実施する、CS推進活動、各種研修による業務知識の向上、覆面調査等の実施状況を確認している。</p> <p>また、委託先から毎日報告される苦情申告等の内容について、委託先等が不十分な対応を行っていると思われる事案（貯金等照会書に調査申請者（調査対象者）の現住所・現氏名が記載されているところ、調査対象者の氏名欄に現氏名の記載がない場合でも現氏名について調査する一方、調査対象者の住所欄に現住所の記載がない場合には現住所について調査を行っていない事例等）については対応部署に確認し、必要に応じて是正指導を行ったほか、四半期ごとに苦情の傾向を分析した。</p> <p>平成30年度の実地監査においては、接遇向上を目的とした新人研修、役職者向け研修を実施し、金融業務管理者研修において、全局長に対し権利消滅に関する説明を実施するなどの取組を行ったことを確認した。</p> <p>郵便局等に発生原因のある苦情を受け付けた貯金事務センターが郵便局に依頼した当該苦情の管理について、処理の明確化を指摘したところ、事務フローを改正してマニュアルの改正がなされた（平成31年4月）。</p> <p>平成30年8月1日の委託先からの定期報告に確認された苦情「睡眠貯金は定額貯金通帳の再発行ができないことについて、郵便局社員の理解不足及び貯金事務センターの誤処理により、権利消滅となってしまったこと」について、機構の実地監査で実態確認を行い、部長間ヒアリングにおいて貯金事務センターにおけるマニュアルの改正を委託先に求め、平成31年4月に改正された。</p> <p>エ その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>(ア) 業務品質の確保全般</p> <p>上記アからウに記載した事項のほか、委託先から報告を受けて、委託先等で現金過不足事故防止のため、現金と証拠書の突合、預かり金額の読み上げ等の基本動作の徹底等に取り組んでいる状況を確認した。</p> <p>(イ) 災害による被災者の支援</p> <p>災害の被災地域を対象に5回の非常取扱い（災</p>	
--	--	--	--	---	--

					<p>害の発生により定額郵便貯金証書等を失くした被災者に対し、一定の要件を満たした場合に証書等の提示なしに払戻しを行う取扱い)を実施し、機構のホームページに掲載して周知した。</p> <p>(ウ) 犯罪による収益の移転防止に関する法律の特定事業者としての措置の実施  犯罪による収益の移転防止に関する法律(平成19年法律第22号)に基づき、犯罪による収益に関わりがあるとの疑いが認められる取引について、委託先に届出を求め、平成30年度は、1件の届出を総務省経由で警察庁あて届け出た。  また、機構は、犯罪による収益の移転防止に関する法律の特定事業者として、同法及び同法の関連法令(以下「犯収法令」という。)に基づく措置として、取引時確認等管理規程を定め(平成30年11月)、特定事業者作成書面を作成し(平成31年2月)、教育訓練の実施(平成30年12月)等を行っており、委託先であるゆうちょ銀行も同法の特定事業者として、犯収法令に基づく種々の措置の実施に取り組んでいることを平成30年度の本社監査等により確認した。</p> <p>オ 会計に関する業務の適正性  (ア) 委託先から報告される月次財務データの検証  計数の網羅性、実在性、正確性を確認するため、その前年度値との比較等により、月ごとに異常値分析を行った。</p> <p>(イ) 地方公共団体貸付の弁済状況等の確認及び実地監査  委託先から弁済等の月次財務データの報告を受けるとともに、融資施設について、書面調査結果を定期的に、個別案件の報告を随時受け、これらの適切性を確認した。  また、委託先のエリア本部4か所に対して、実地監査を行った上で、地方公共団体貸付に係る情報の適正な管理を求めた。</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-1	郵便貯金管理業務（資産の確実かつ安定的な運用）		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法第13条、第14条、第26条、第27条、第28条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度
									予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）	-	-		
									経常利益（千円）				
									行政サービス実施コスト（千円）				
									従事人員数	4	4		

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
郵便貯金に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き郵便貯金資産について、確実かつ安定的な運用を行うよう努めること。具体的には、機構法及び郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律(平成17年法律第102号。以下「整備法」という。)により定められた運用方法(預金者貸付、国債の売	郵便貯金に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き郵便貯金資産について、郵便貯金資産の運用計画(別紙1)に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めることとする。	郵便貯金に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き郵便貯金資産について、郵便貯金資産の平成30年度運用計画(別紙1)に従い、方針を定め、確実かつ安定的な運用を行うよう努めることとする	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 郵便貯金資産について、運用計画に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めたか。	中期計画及び年度計画に定める運用計画に従い、以下の方針を定め、実施した。 「平成30年度運用実施方針の主要事項」 ・ 資産の運用に当たっては、安全・確実性を重視するとともに十分な流動性を確保する。 ・ 運用方法は、ゆうちょ銀行に対する預金、地方公共団体に対する貸付け、有価証券又は預金への運用とする。 ・ 有価証券の購入時期については、金利情勢を勘案し、柔軟に対応する。 ① ゆうちょ銀行に対する預金：機構発足時から、保有する郵便貯金残高の全額を、特別貯金として預金しており、平成30年度末残高は、1,252,455百万円である。機構法第28条第2項及び独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構に関する省令(平成19年総務省令第98号)第36条の規	<評定と根拠> <b>【B】</b> 郵便貯金資産については、中期計画及び平成30年度年度計画で定める運用計画に基づき、並びに平成30年度運用計画に従い具体的な運用方法等を平成30年度郵便貯金資産の運用実施方針として定め、これを遵守した運用を行った。 これにより、郵便貯金資産について、確実かつ安定的な資産運用を行ったものと評価した。 <課題と対応>	評定 B <評定に至った理由> 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	

<p>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>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ゆうちょ銀行から借り入れた資金により地方公共団体への貸付債権を保有した。年度末残高は、640,676百万円である。</p> <p>③ 権利消滅金としてゆうちょ銀行から当機構に振り込まれる資金等については、国債市場においてマイナス金利が続いているため、国債による運用は行わず、全額、ゆうちょ銀行の振替口座（無利子）に留め置いた。平成30年度末残高は16,063百万円である。</p>	なし	
--	--	--	--	--	----	--

4. その他参考情報



1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-1	郵便貯金管理業務（周知・広報）		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法第13条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度
平成29年4月1日時点で満期経過9年目以下、当該年度に15年目の預金者に早期払戻しを促す挨拶状を発送	・中期目標期間中に9年目以下の預金者に1回以上 ・15年目の預金者へは当該年度に発送		・2～9年目の全件 ・16～19年目の全件 ・11～14年目の一部 ・15年目の全件	・2年目及び11年目（払い戻していないもの）、12～14年目（昨年度の挨拶状発送分を除いた払い戻していないもの）、16～19年目（昨年度に挨拶状が到達した払い戻していないもの）の全件 ・3～9年目（昨年度に挨拶状が到達した払い戻していないもの）の一部 ・15年目（昨年度の挨拶状発送分を除いた					予算額（千円）				

				払い戻して いないもの)の全件											
上記の預金者と効果があると認められた際にはそれ以外の預金者にも挨拶状を発送	上記の預金者と合わせて中期目標期間中 240 万件以上		上記の預金者について 224 万件 (93.3%)	上記の預金者について 83 万件、昨年度からの累計で 307 万件(128%)						決算額 (千円)					
挨拶状を発送した預金者への実態調査の実施	初年度は 1,000 名以上に発送 次年度以降は有効性を見ながら調査票を発送		1,500 名 (150%)	30,000 名						経常費用 (千円)	342,676	637,890			
転居等で届かなかった預金者への挨拶状の発送	住所調査の有効性が検証できた際には可能な限り実施		住所調査の有効性が検証できた	住所調査 25 万人調査完了 新住所が判明した預金者について挨拶状 3.4 万件送付 (上記挨拶状の外数)						経常利益 (千円)					
・預入期間を経過した郵便貯金の残存状況のHP公表 ・新聞広告等の実施	毎事業年度 1 回以上  新聞広告の実施		毎月HPへ公表  新聞広告 1 回	毎月HPへ公表  新聞広告 2 回 雑誌 1 回 TVCM 1 回						行政サービス実施コスト (千円)					
公共機関・各種団体等に広報施策・活動の連携実施	年 5 件以上		35 件	42 件						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	A
<p>民営化後も政府保証を継続することとしている民営化前に預入が行われた定額郵便貯金等の郵便貯金については、権利消滅を防止する観点から、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻し促進のため、引き続きその残存状況を適時に把握し、より効果的な周知・広報を実施することとする。</p> <p>具体的には、早期払戻しを促す挨拶状を、平成29年4月1日時点で満期後9年目以下の預金者に対して中期目標期間中に1回以上発送し、同期間中に満期後15年目を迎えた預金者に対して当該年度に発送する。それ以外も挨拶状の効果を検証した上で、効果が認められた場合には可能な限り実施する。これにより、中期目標期間中に挨拶状を240万件以上発送する。</p> <p>また、挨拶状に係る施策を改善していくため、挨拶状を発送した預金者への実態調査を毎年行うこととする。なお、初年度</p> <p><b>【重要度：高】</b>民営化前に預入が行わ</p>	<p>郵便貯金の権利消滅を防止する観点から、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻し促進のため、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、より効果的な周知・広報を実施することとする。</p> <p>具体的には、早期払戻しを促す挨拶状を、平成29年4月1日時点で満期後9年目以下の預金者に対して中期目標期間中に1回以上発送し、同期間中に満期後15年目を迎えた預金者に対して当該年度に発送する。それ以外も挨拶状の効果を検証した上で、効果が認められた場合には可能な限り実施する。これにより、中期目標期間中に挨拶状を240万件以上発送する。</p> <p>また、挨拶状に係る施策を改善していくため、挨拶状を発送した預金者への実態調査を毎年行うこととする。なお、初年度</p>	<p>郵便貯金の権利消滅を防止する観点から、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻し促進のため、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、より効果的な周知・広報を実施することとする。</p> <p>平成29年度に発送した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の預金者への到達状況より、挨拶状の効果が認められたことから、平成30年度については、権利消滅するまでの期間が短いものに重点を置くこととし、平成29年度に挨拶状を発送した預金者以外のうち、満期後11年目から15年目の郵便貯金(平成15年度から19年度に満期となった郵便貯金)並びに満期後17年目及び18年目の郵便貯金(平成12年度及び13年度に満期となった郵便貯金)の預金者に対して、挨拶状を発送することとする。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎事業年度1回以上周知する。</li> <li>・預入期間を経過した郵便貯金の預金者に早期払戻しを促す挨拶状を、中期目標期間中に240万件以上発送する。</li> <li>・挨拶状を発送した預金者への実態調査を、初年度1000人以上を対象に行い、次年度以降は、初年度の調査結果を踏まえ、より効果的な把握方法を検討の上行う。</li> <li>・公共機関・各種団体等と広報施策・活動を年5件以上連携して実施する。</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、費用対効果を十分に検証した上で、より効果的かつ効率的な周知・広報活動を実施したか。</li> <li>● 満期後9年目以下及び満期後15年を経過した預金者に対</li> </ul>	<p>1 満期を経過した郵便貯金の預金者への個別周知等</p> <p>(1) 早期払戻しを促す挨拶状の発送</p> <p>平成30年度計画において発送の対象としている預金者全件(満期後11年目の郵便貯金(平成19年度に満期となったもの)で払い戻していないものの預金者、満期後12年目から15年目の郵便貯金(平成15年度から平成18年度に満期となったもの)で平成29年度に挨拶状を発送した分を除いた払い戻していないものの預金者、満期後17年目及び18年目の郵便貯金(平成12年度及び平成13年度に満期となったもの)で平成29年度に送付した挨拶状が到達した払い戻していないものの預金者)に加え、満期後2年目の郵便貯金(平成28年度に満期となったもの)で払い戻していないものの預金者全件、満期後16年目及び19年目の郵便貯金(平成11年度及び平成14年度に満期となったもの)で平成29年度に送付した挨拶状が到達した払い戻していないものの預金者全件、満期後3年目から9年目の郵便貯金(平成21年度から平成27年度に満期となったもの)で平成29年度に送付した挨拶状が到達した払い戻していないものの預金者の一部を対象とし、平成30年9月から11月並びに平成31年1月及び2月に、合計83万件的挨拶状を発送した。これにより中期目標期間中の挨拶状発送目標件数240万件に対して平成29年度からの累計で307万件発送し、目標達成割合は128%となった。</p> <p>挨拶状の内容については、昨年度実施した調査の分析結果を踏まえ、預金者の実態を勘案した高い訴求力を伴うものに見直した。</p> <p>預金者対応に当たっては、専用フリーダイヤルを設け、発送を開始した9月10日から年度末までに9,458件の架電を受けた。</p> <p>このほか、平成30年4月、点字による貯金内容の表示サービスを利用中の預金者全27名に対し、封筒に点字シールを貼付して挨拶状を発送した。</p> <p>(2) 預金者の実態調査</p> <p>アンケート調査の対象者数を年度目標の10,000</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p><b>【A】</b></p> <p>早期払戻しを促す挨拶状の送付については、平成30年度計画の対象者に加えて、払い戻していない満期後2年目の郵便貯金の預金者全件、払い戻していない満期後16年目及び19年目の郵便貯金(平成29年度に挨拶状が到達したもの)の預金者全件及び払い戻していない満期後3年目から9年目の郵便貯金(平成29年度に挨拶状が到達したもの)の預金者の一部を対象として合計83万件的挨拶状を発送し、中期目標の240万件以上の発送目標に対して、累計で307万件、128%の達成率となった。</p> <p>挨拶状は、預金者の実態を勘案した高い訴求力を伴うものに改善し、また、視覚障がいのある点字表示サービスを利用中の全預金者に対しては、封筒に点字シールを貼付して挨拶状を送付した。</p> <p>実態調査における調査票の発送においては、挨拶状が到着して郵便貯金を払い戻した預金者・払い戻していない預金者の双方を調査対象にし、発送対象を年度計画目標の3倍となる30,000名に拡大して実態把握に努めた。</p> <p>住所調査においては、平</p>	<p>評定 A</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>預入期間を経過した郵便貯金の残存状況については、委託先に毎月報告させ、前月末における郵便貯金残高及び郵便貯金の種類別残高を毎月月初に機構のホームページに掲載して公表したほか、満期を経過した郵便貯金について、元の郵便貯金の種類別の残存状況等を毎月中旬に機構のホームページに掲載するとともに、満期を経過した郵便貯金の早期受取りを呼びかけた。</p> <p>早期払戻しを促す挨拶状については、平成30年度計画における対象者(平成29年度に挨拶状を発送した預金者以外のうち、満期後11年目から15年目の郵便貯金(平成15年度から19年度に満期となった郵便貯金)並びに満期後17年目及び18年目の郵便貯金(平成12年度及び13年度に満期となった郵便貯金)の預金者)に加えて、払い戻していない満期後2年目の郵便貯金の預金者全件、払い戻していない満期後16年目及び19年目の郵便貯金(平成29年度に挨拶状が到達したもの)の預金者全件及び払い戻していない満期後3年目から9年目の郵便貯金(平成29年度に挨拶状が到達したもの)の預金者の一部を対象として、合計83万件的挨拶状を発送した。これにより、平成29年度及び平成30年度の累計発送件数が307万件となり、中期目標の128%を達成した。</p> <p>挨拶状を発送した預金者への実態調査については、前年度の調査結果を踏まえ、より効果的に把握方法を検討した上で、対象者数を年度計画目標の3倍となる30,000名に拡大し結果の分析を行った。</p> <p>転居した預金者に対する周知の方策として、平成30年度から住所調査を行った。具体的には、平成29年度に不着となった挨拶状の預金者(平成30年度に満期後20年となるものの預金者を除く。)約57万人を対象に、平</p>	

<p>れた定額郵便貯金等の郵便貯金については、民営化後も政府保証を継続することとしているが、満期後一定期間を経過した後、機構が預金者に対し催告し、その催告を発送した日から2月以内になお払戻しない場合は預金者の権利が消滅することから、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻しが促進されるよう、より効果的な取組を実施する必要がある。</p> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎事業年度1回以上周知する。</li> <li>・預入期間を経過した郵便貯金の預金者に早期払戻しを促す挨拶状を、中期目標期間中に240万件以上発送する。</li> <li>・挨拶状を発送した預金者への実態調査を、初年度1000人以上を対象に行い、次年度以降は、初年度の調査結果を踏まえ、より効果的な把握方法を検討の上行う。</li> </ul> <p>[指標設定の考え方]</p>	<p>は1,000名以上の預金者に対して調査票を発送することとし、次年度以降は、初年度の調査結果を踏まえ、より効果的な把握方法を検討の上行うこととする。</p> <p>さらに、転居等のため挨拶状が届かなかった預金者に対しても周知するために住所調査を行うことの有効性について検証を行い、効果が認められた場合には可能な限り実施する。</p> <p>これらの預金者への個別周知施策に加え、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を、毎事業年度1回以上ホームページにおいて公表するとともに、新聞広告等の広報施策を実施する。</p> <p>郵便局その他の施設や広報媒体を通じた幅広い広報を推進する。</p> <p>この一環として、公共機関・各種団体等に対し、年5件以上の広報施策・活動の連携を図る。</p> <p>広報に当たっては、実際に窓口において満期を迎えた貯金を受け取った</p>	<p>また、挨拶状に係る施策を改善していくため、平成29年度の調査結果を踏まえ、より効果的な把握方法を検討し、平成30年度に挨拶状を発送した預金者への実態調査(10,000名以上)を行うこととする。</p> <p>さらに、住所調査については、平成29年度に検証し、効果が認められたことから、平成30年度は、平成29年度及び平成30年度に挨拶状を発送し、転居等のため挨拶状が届かなかった預金者を対象に実施することとする。</p> <p>これらの預金者への個別周知施策に加え、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況をホームページにおいて公表するとともに、新聞広告等の広報施策を実施する。</p> <p>郵便局その他の施設や広報媒体を通じた幅広い広報を推進する。</p> <p>この一環として、公共機関・各種団体等に対し、5件以上の広報施策・活動の連携を図る。</p> <p>広報に当たって</p>	<p>する挨拶状を発送し、それ以外の預金者に対しても挨拶状の効果を検証した上で、効果が認められた場合には可能な限り実施したか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 預入期間を経過した郵便貯金の預金者に早期払戻しを促す挨拶状を、中期目標期間中に240万件以上発送するよう、取り組んだか。</li> <li>● 挨拶状を発送した預金者への実態調査について、前年度の調査結果を踏まえ、より効果的な把握方法を検討の上行ったか。</li> <li>● 転居等のため挨拶状が届かなかった預金者に対しても周知するために住所調査を行うことの有効性について検証を行い、効果が認められた場合には可能な限り実施したか。</li> <li>● 預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を1回以上公表したか。また、新聞広告等の広報施策を実施したか。</li> <li>● 幅広い広報を推進するために、公共機関・各種団体等に対し、年5件以上の広報施策・活動の連携を図ったか。</li> <li>● 窓口において満</li> </ul>		<p>名以上に対して30,000名(挨拶状が到着して郵便貯金を払い戻した預金者6,000名、払い戻していない預金者24,000名)とし、平成30年12月に調査票を発送し、平成31年1月までに6,650通を回収し、結果を分析した。その結果から判明したことの概要は、以下のとおり。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 郵便貯金を払い戻した者の約80%は、挨拶状が払戻しのきっかけとなっている。</li> <li>② 郵便貯金を払い戻していない理由としては、自分自身の意思・都合と考えられるもの(「時間が無い・面倒」「直ぐに必要でない」等)が63%と最も多い。</li> <li>③ 満期経過後の年数が長くなるほど、「通帳等の紛失」が郵便貯金を払い戻していない理由として高くなる。</li> </ol> <p>また、挨拶状の発送・到達状況や郵便貯金の払戻し状況、満期経過年数別の郵便貯金の残存状況等の郵便貯金データについて分析を行っており、その結果を踏まえて、個別周知施策の改善等を行っていくこととする。</p> <p>(3) 住所調査の実施</p> <p>平成29年度に発送し、届かなかった挨拶状の預金者(平成30年度に満期後20年となるものの預金者を除く。)約57万人を対象に、平成30年9月から住所調査を開始し、年度末までに25万人の調査を終えた。この結果、新住所が判明した預金者には挨拶状を送付し、他の地方自治体への転居が判明した預金者については、民間金融機関の休眠預金に対する通知対応を参考に一定金額以上のものを対象に転居先の地方自治体に対して住所調査を行い、新住所が判明した預金者に挨拶状を送付した(住所調査経由の挨拶状発送は、3.4万件)。</p> <p>なお、西日本で台風による被害を被った地域については、地方自治体の負担を考慮し、調査開始を平成31年1月以降とした。</p> <p>(4) その他</p> <p>挨拶状等の発送等に係る顧客情報の厳正な管理を求めるため、業務履行前の8月に外部委託先の業者に対し実地監査を行い、態勢整備状況に問題がな</p>	<p>成29年度に不着となった挨拶状の預金者(平成30年度に満期後20年となるものの預金者を除く。)約57万人を対象に、平成30年度末までに25万人の調査を終え、新住所が判明した預金者には挨拶状を送付した(3.4万件)。</p> <p>預入期間を経過した郵便貯金の残存状況は、毎月ホームページで公表した。</p> <p>広報活動においては、新聞広告は、昨年度より全国紙を2紙追加し、人口に占める購読者割合を全国で60%以上(平成29年度は50%以上)に拡大して実施した。新聞広告は、SNSへの投稿、複数のインターネットニュースや取りまとめサイトに取り上げられた。</p> <p>周知用ポスターの掲示及び周知用チラシの配備は、簡易郵便局で初めて実施し、ポスターは1.1倍拡大した22,007局、チラシは2.5倍拡大した22,235局で実施した。</p> <p>さらに、総務省、日本郵政グループ、消費者団体、老人福祉施設等の協力を得て周知を図る(計42施策を実施)とともに、総務省と連携して政府広報の実施等にも取り組んだ(1施策を新規実施)。特に日本郵便との間では、平成30年1月に締結した覚書に基づき、6施策を新規実施した。</p> <p>実施した周知・広報施策は、ゆうちょ銀行のコール</p>	<p>成30年度末までに25万人の調査を終え、新住所が判明した預金者3.4万人に挨拶状を送付した。</p> <p>広報施策については、全国紙5紙、ブロック紙5紙、地方紙32紙(平成29年度:全国紙3紙、ブロック紙4紙、地方紙32紙)での新聞広告、郵便局及び簡易郵便局22,007局(平成29年度:郵便局19,849局)での周知用ポスターの掲示、郵便局及び簡易郵便局22,235局(平成29年度:郵便局9,000局)での周知用チラシを備え置いたほか、平成30年度から新たに雑誌広告(2誌)およびテレビCM(秋田県と富山県、合計約400本)を実施する等により、幅広い広報を推進した。</p> <p>公共機関・各種団体等と連携した広報施策については、総務省、消費者庁、日本郵政グループ、消費者団体、老人福祉施設、独立行政法人等と42件の広報施策を実施した。特に、日本郵便と連携した広報施策として、転居届に権利消滅制度についての広告を掲載する等、6施策を新たに実施した。</p> <p>また、実施した周知・広報施策については、ゆうちょ銀行のコールセンターにおいて受け付けた照会等について報告を受けるとともに、広報施策の実施直後に行った計3回のWebアンケート調査の結果の分析を行った。これにより、今後の効果的かつ効率的な広報施策の在り方について検討した。</p> <p>よって、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻し促進のため、その残存状況を適時に把握し、より効果的な周知・広報を実施しており、所期の目標を上回る成果が得られたものと認められる。</p>
--	--	---	--	--	--	--	--

<p>権利消滅を防止する観点から、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻しを促すため、その残存状況を定期的に周知するほか、第2期中期目標期間中に行っていた満期後15年を経過した全預金者に対する挨拶状の発送を、満期後9年目以下の全預金者に対しても行うとともに、それ以外の預金者に対しても効果を検証した上で可能な限り行い、挨拶状を発送した預金者への実態調査を毎事業年度行うこととする。</p> <p>※満期後15年を経過した預金者に対する挨拶状の第2期中期目標期間中の発送件数:約40万件(予定)</p> <p>※満期後9年目以下の預金者数(平成20年度～27年度満期分):約200万件(平成28年9月現在)</p>	<p>方に対する実態調査等を行い、費用対効果を検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めることとする。</p>	<p>は、実際に窓口において満期を迎えた貯金を受け取った方に対する実態調査等を実施する。</p>	<p>期を迎えた貯金を受け取った方に対する実態調査等を行い、費用対効果を検証しつつ、より効果的かつ効率的な広報の実施に努めたか。</p>	<p>いこと及び問題発生兆候がないことを確認するとともに、委託業務履行中の11月にも実地監査を実施し、不備がないことを確認した。</p> <p>2 郵便貯金の残存状況の公表</p> <p>委託先であるゆうちょ銀行から報告させて、毎月中旬に満期を経過した郵便貯金について元の郵便貯金の種類別の残存状況等を機構のホームページに掲載して公表するとともに、満期を経過した郵便貯金の早期受取りを呼びかけた。</p> <p>3 新聞広告等の広報施策、施設や広報媒体を通じた幅広い広報の推進</p> <p>機構の独自施策のほか、総務省、消費者庁、日本郵政グループ、消費者団体、老人福祉施設、独立行政法人等に協力を要請し、連携して周知・広報を実施した。(★は平成30年度新規施策)</p> <p>また、政府広報のテーマ募集への応募を総務省に依頼するなどの施策に取り組んだ。</p> <p>広報施策の実施にあたっては、委託先等と情報を共有し、郵便局窓口等での説明や手続、ゆうちょコールセンターでの問合せ対応などに遺漏のないよう準備を徹底した。</p> <p>(1) 機構において実施した周知・広報施策</p> <p>① 新聞広告の実施</p> <p>平成30年9月及び11月に全都道府県において、前年度より全国紙2紙拡大して実施した(全国紙5紙、ブロック紙5紙、地方紙32紙の朝刊に掲載。人口に占める新聞の購読者数の割合が全国で60%以上(平成29年度は50%以上)、各都道府県で45%以上(平成29年度は40%以上)。)。9月と11月では異なる文面・デザインとした。広告実施期間中、1日約380件の権利消滅に係る照会がゆうちょ銀行コールセンターにあった(平常月は1日約30件)。</p> <p>9月の新聞広告は、SNSに投稿され、複数のインターネットニュースや取りまとめサイトに取り上げられた。</p> <p>② 周知用ポスターの郵便局・ゆうちょ銀行店舗への掲示</p> <p>平成30年11月5日から12月2日まで、全都</p>	<p>センターへの照会状況等を把握するとともに、施策の実施直後に計3回Webアンケート調査を実施し、結果を分析した。</p> <p>また、郵便貯金の権利消滅制度については、新聞3紙、雑誌3誌に記事が掲載されたほか、NHKのTV番組で放映された。</p> <p>これらにより、郵便貯金の権利消滅を防止する観点から、預金者に直接気付きの機会をもたらすことを始めとする預金者に対する効果的・効率的な周知・広報の実施に十二分に取り組み、その結果も分析し、年度計画を上回る顕著な成果を得たものと評価した。</p>	
---	--	--	--	---	---	--

				<p>道府県の郵便局及び簡易郵便局 22,007 局（ポスターの掲示可能な局全局。簡易郵便局への掲示は初めて実施。平成 29 年度は 19,849 局）に掲示した。</p> <p>また、平成 30 年 11 月 5 日から平成 31 年 3 月 1 日まで、ゆうちょ銀行の全店舗（233 店舗）に掲示した。</p> <p>③ 周知用チラシの郵便局・ゆうちょ銀行店舗への備え置き</p> <p>平成 30 年 8 月 6 日から 9 月 2 日まで、全都道府県の郵便局及び簡易郵便局 22,235 局（チラシを備え置くことが可能な局全局。簡易郵便局への備え置きは初めて実施。平成 29 年度は 9,000 局）に備え置いた。</p> <p>また、平成 30 年 3 月 19 日から平成 31 年 3 月 29 日まで、ゆうちょ銀行の全店舗（233 店舗）に備え置いた。</p> <p>④ ★雑誌広告</p> <p>平成 30 年 11 月 21 日週刊文春に、11 月 29 日週刊新潮に広告を掲載した。</p> <p>⑤ ★テレビCM</p> <p>15 秒のテレビCMを平成 31 年 1 月 13 日から 1 月 31 日まで、秋田県と富山県の民放各局で合計約 400 本放送した。また、視聴者の来局に備え、平成 31 年 1 月 14 日から 2 月 10 日まで、両県の郵便局全局に周知用チラシを備え置いた。（480 局。約 2.4 万枚）</p> <p>⑥ 街頭大型電光掲示板広告の実施</p> <p>横浜駅西口の「G-vision」への広告文の表示を継続した。</p> <p>⑦ 名刺の活用</p> <p>貯金部職員等の名刺裏面に郵便貯金の権利消滅に関するお知らせを印刷した。</p> <p>⑧ 機構の封筒の活用</p> <p>従来から郵便貯金と簡易生命保険の早期払戻しを促すお知らせを掲載していたが、平成 31 年 4 月以降機構が使用する封筒については、郵便貯金と簡易生命保険に関するお知らせを個別に掲載し、郵便貯金の早期払戻しを促す内容が明確に伝わるようにした。</p> <p>(2) 関係省庁・団体等と連携して実施した広報施策</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>次のとおり、関係省庁・団体等と連携して広報を展開した。(42件)</p> <p>① 政府広報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・視覚障がい者向けに音声(CD)による広告を実施(平成30年11月)</li> <li>★フィーチャーフォンのニュースサイトに広告を配信(平成30年12月)</li> </ul> <p>② 総務省</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・合同庁舎2号館のオートスライドに周知用ポスター画像を掲載(平成29年12月～平成30年12月)</li> <li>・合同庁舎2号館の周知スペースに周知用ポスターを掲示(平成29年12月～平成30年12月)</li> <li>・広報誌「総務省」に記事・お知らせを掲載(平成30年10月、平成31年1月)</li> <li>・地方行政評価局の会議において資料配布(平成30年7月～10月)</li> </ul> <p>③ 消費者庁</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費行政ブロック会議(6か所)に出席し、説明(平成30年10月～11月)</li> <li>・消費生活センター所長会議に出席して説明し(5か所)、又は資料配布(1か所)(平成30年10月～11月)</li> </ul> <p>④ 日本郵政グループの施設及び関連団体</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゆうちょ財団のセミナー等で周知用チラシを配布(通年)</li> <li>・郵政博物館に周知用チラシを備え置き(通年)</li> <li>・有馬切手文化博物館に周知用チラシを備え置き(通年)</li> <li>・かんぼの宿に周知用ポスターを掲示、周知用チラシを備え置き(平成31年2月～3月)</li> <li>・通信病院に周知用ポスターを掲示、周知用チラシを備え置き(平成31年2月～3月)</li> </ul> <p>⑤ 全国地域婦人団体連絡協議会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>機関誌に広告を掲載(平成31年3月)</li> </ul> <p>⑥ 日本点字図書館</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>視覚障がい者向け雑誌及び会員向けサイトに音声広告を掲載(平成31年2月～3月)</li> </ul> <p>⑦ 老人福祉施設等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国有料老人ホーム協会</li> <li>会員メールマガジン及び同協会HPで周知(平成30年6月)</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--

				<p>同協会の消費者相談ブースに周知用ポスターを掲示（平成 30 年 11 月）</p> <p>法人会員に周知用ポスターを送付し、施設内に掲示（平成 31 年 3 月）</p> <p>個人会員へ周知用チラシを送付（平成 31 年 2 月）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国老人保健施設協会 会員メールマガジン及び同協会HPで周知（平成 30 年 5 月） 会員施設内に周知用ポスターを掲示（平成 30 年 12 月）</li> <li>・全国老人福祉施設協議会 会員メールマガジンで周知（平成 30 年 5 月） 周知用ポスターを会員施設内に掲示（平成 30 年 11 月）</li> <li>・国立病院機構 周知用ポスターを病院内に掲示（平成 30 年 10 月）</li> <li>・サービス付き高齢者向け住宅協会 会員メールマガジン及び同協会HPで周知（平成 30 年 7 月） 周知用ポスターをサービス付き高齢者向け住宅内に掲示（平成 30 年 10 月）</li> </ul> <p>⑧ 日本郵便株式会社</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 30 年 1 月に締結した覚書に基づき、権利消滅金の発生抑止のための協力施策について進捗状況を確認した（平成 31 年 2 月）。</li> <li>★日本郵便HPの3か所に機構HPにリンクするバナーを掲載（平成 30 年 10 月～令和 4 年 3 月末の予定）。掲載後、毎月約 2 千件のアクセス数があった。</li> <li>★郵便局に設置されているデジタルサイネージで権利消滅制度について放映（平成 30 年 9 月～平成 31 年 3 月。246 局）</li> <li>★郵便局に配備される転居届に権利消滅制度について広告を掲載（平成 31 年 3 月～令和元年 5 月）</li> <li>★権利消滅制度及び早期受取りについて、郵便局管理者研修（平成 30 年 5 月～8 月）、簡易局業務研究会（平成 30 年 5 月～6 月）、週一研修（平成 30 年 10 月～11 月）、郵便局長会議（平成 31 年 3 月）で周知。</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--



					<p>★日本郵便が作成する郵便局での義務的掲示物のポスターに権利消滅制度について記載（平成30年4月～）</p> <p>★日本郵便の新聞広告に権利消滅制度について記載（平成30年12月）</p> <p>(3) 広報調査の実施等</p> <p>施策実施直後に3回（平成30年9月、12月、平成31年2月）、施策実施時点で郵便貯金を保有していた預金者等に対し、実施した周知広報施策の認知度、内容の理解度等についてWebアンケート調査を実施し、結果を分析した。</p> <p>広告を掲載する媒体の種類により、掲載する情報の量、広告を視聴できる人の範囲、期間、時間が異なるが、新聞広告、ポスター・チラシは20%前後、雑誌広告は5%弱、テレビCMは60%前後の回答者に認知されており、各施策において広告を認知した人の80%以上から「郵便貯金には受取期限がある」ことが理解されている。施策により幅はあるものの、雑誌を除き回答者の13%から22%は広告を見て何らかの行動を起こしており、いずれも有効な施策であることが確認された。</p> <p>今後の広告の実施においては、その特性を踏まえることが肝要なものと考えられる。特に、テレビCMについては、認知した人の割合は高いものの何らかの行動をした人の割合はそれ程高くなく、また、郵便局への問合せが多く、影響は大きいことから、視聴者に誤解を生じさせて想定外の事態が生じることのないよう取り運ぶことが必要なものと思われる。</p> <p>(4) 周知・広報施策の波及効果</p> <p>周知・広報施策を通じた郵便貯金の権利消滅に関する情報は、上述のSNSへの投稿、インターネットニュースでの配信により広く共有されることとなったほか、新聞3紙（日本経済新聞、宮崎日日新聞、東京新聞）、雑誌3誌（週刊現代[2回掲載]、週刊文春、週刊ダイヤモンドZAI）で記事が掲載され、NHKのTV番組で情報として放映された。</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（情報の公表）		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構に関する省令第17条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度
HP掲載内容の検証	毎事業年度1回以上		2回	6回					予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）	832	878		
									経常利益（千円）				
									行政サービス実施コスト（千円）				
									従事人員数	11	18		

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、上述の目的を達するために必要	① 郵便貯金の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、透明性を高める観点から、国民に対して実施状況を明らかにするとともに、利用者に対してサービス内容等に関する情報を迅速に提供するため、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務	① 郵便貯金の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、透明性を高める観点から、国民に対して実施状況を明らかにするとともに、利用者に対してサービス内容等に関する情報を迅速に提供するため、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>・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>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>● 機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に</p>	<p>1 ホームページの掲載内容の改善</p> <p>郵便貯金管理業務に係る掲載内容を分かりやすくかつ充実するためにホームページの掲載内容の検証を行い、以下のとおり5回にわたり見直しを実施した。</p> <p>① 郵便貯金の早期払戻しを勧奨する預金者への挨拶状の認知度を高めるため、トップページに大きなバナーを掲載し、かつ、具体的な内容へのリンクを設定した（平成30年9月）。</p> <p>② 周知広報施策を実施する都度、トップページに最近のTOPICSとして掲載し、具体的な内容にすぐにアクセスできるようにした（平成30年11月以降、6件掲載）。</p> <p>③ 掲載している「郵便貯金の預金者の皆さまへのお知らせ」6ファイルについて、視認性の改善、提供情報の拡充等を行うとともに、利便性を高めるため、</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>【A】</p> <p>郵便貯金管理業務に係るページの掲載内容を分かりやすくかつ充実するためにホームページの掲載内容の検証を行い、5回にわたって見直した。</p> <p>加えて、平成31年4月のホームページのリニューアル公開に向け、アクセス状況調査の結果等を踏まえ、ホームページの構造を全面的に見直した（1回）。</p> <p>9月には、ホームページ</p>	<p>評定 A</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>機構のサービス内容等に関する情報については、平成29年度に引き続き、法令等に基づいた公表すべき内容を、ホームページにおける掲載や情報公開室への備付け等を通じて公表した。とりわけ、機構の経営内容に関する情報は、ディスクロージャー誌として、総務大臣による財務諸表の承認から2ヶ月以内に公表した。また、「独立行政法人の事業報告に関するガイドライン」の施行に先立ち、平成30年度の機構の経営内容に関する情報の多くを、総務大臣による財務諸表の承認後速やかに公表できるように、平成30事業年度事業報告書に盛り込み、新たに公表時</p>	

な業務及び組織その他経営内容に関する情報を引き続き公表すること。

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。

**【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。

[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。

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。

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。

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。

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について、ディスクロージャー誌を作成し機構に備え付ける等、公表することとする。

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。

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。また、ホームページは、ユーザビリティ、アクセシビリティについて必要に応じ改善等し、利用者に分かりやすく充実した内容となるよう、ホームページについての閲覧者からの意見若しくはアクセス状況調査等により、掲載内容の検証を1回以上行うこととする。

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1回以上行ったか。

同ファイルから株式会社ゆうちょ銀行のホームページの関連箇所へのリンクを設定した（平成30年11月）。

④ 平成30年12月の預金者アンケート調査の認知度を高めるため、トップページに大きなバナーを掲載し、かつ具体的な内容へのリンクを設定した（平成30年12月）。

⑤ 平成31年4月の機構の名称変更に関連した、機構職員・郵便局員などを詐称する犯罪の発生懸念に対応するため、総務省の協力を得て全国の行政相談センターに注意喚起したほか、トップページに機構の名称変更に係るQ&Aを掲載した（平成31年1月）。上記の取組のほか、日本郵便のホームページの3か所（「銀行（貯金、投資信託等）」「総合口座」「定額貯金」のページ）に、機構のホームページ「郵便貯金の払戻しには期限があります」のページにリンクするバナーを掲載した（平成30年10月～令和4年3月）。

9月に機構が新聞に出稿した広告を読者がSNSに投稿したことを機に、ホームページ、特に郵便貯金関係ページへのアクセス数が急増した。10月には落ち着いたものの、8月以前の1.5倍のアクセス数を年度末まで維持した。特に手続に関するファイルのダウンロード数が伸び、10月以降は8月以前の1.5倍程度が続いた結果、年度計では前年比約180%に達した。ファイルの内容がわかりにくいとの苦情は一切なかった。

**【機構ホームページへのアクセス数】**

項目	平成29年度計	平成30年度計	比率
郵便貯金の早期お受け取り	46,478	69,354	149%

**【ダウンロードファイル数】**

項目	平成29年度計	平成30年度計	比率
満期経過郵便貯金の払戻し手続	14,028	26,343	188%
郵便貯金の権利消滅等に関するQ&A	9,005	15,445	172%

さらに上記①及び②の改善を実施した11月以降、6以上の新聞雑誌等が、民営化前の定期性郵便貯金が休眠預金法の適用外で早期払戻しが必要であることを記事にした。いずれもホームページの内容を参照して作成さ

のアクセスが急増した。その際、閲覧にとどまらず、ファイルをダウンロードして郵便貯金の手続の情報を入手した訪問者も多く、ダウンロード数は前年度の180%に達した。ファイルの内容が分かりにくいとの苦情は一切なく、中期目標で「努めること」とされた「充実した」「分かりやすい」情報提供が実現していた。

さらに、掲載情報を充実した11月以降、メディアの情報源としてもホームページが機能し、掲載情報の「カラー化」「グラフ化」が行なわれたものも含め6件以上の記事となった。ホームページ掲載情報が、預金者のみならず、メディアの報道にも役立った。

平成31年4月に向け、当年度後半に実施したホームページのリニューアルに際しては、年度計画を策定した際に想定した「必要に応じた改善」とどまらず、全面的な見直しを行い、新機能を多数導入して、郵便貯金管理業務に係る情報を、多様な利用者に対して的確かつ迅速に提供できるようユーザビリティ及びアクセシビリティを向上させることに留意しつつ、中期目標で求められる「ホームページを活用した情報提供」を継続するための土台を形成した。

前年度の機構の経営内容

期の前倒しを図った。

ホームページの掲載内容の検証は5回（平成29年度：2回）実施し、トップページに郵便貯金の早期払戻しを勧奨する預金者への挨拶状についての大きなバナーや機構の名称変更に係るQ&Aを掲載する、掲載しているファイルの視認性の改善、提供する情報の拡充等を行うとともに、利便性を高めるため、同ファイルからゆうちょ銀行のホームページの関連箇所へのリンクを設定する等、その内容を分かりやすくかつ充実させた。

周知・広報施策（「1-1郵便貯金管理業務（周知広報）」を参照）の影響もありホームページ（特に郵便貯金関係ページ）のアクセスが急増し、満期経過郵便貯金の払戻し手続及び郵便貯金の権利消滅等に関するQ&Aの2つのファイルについて、ダウンロード数が平成29年度比188%、172%となったものの、「分かりにくい」等の苦情はなかった。さらに、掲載内容が新聞雑誌等の記事に活用されるなどメディアの報道に役立った。また、新たにホームページの全面的な見直しを行い、スマートフォン・タブレット対応、マウスオーバーによるサブメニュー表示等を導入し、アクセシビリティの向上やユーザビリティの改善等を図った。

よって、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に必要な業務及び組織その他経営内容に関する情報を速やかに公表したことに加え、新たにホームページの全面的な見直しを行うとともに、より利用者に分かりやすく充実した情報の提供がホームページを通じて行われており、所期の目標を上回る成果が得られたものと認められる。

				<p>れ、カラー画像の引用、数値のグラフ化を行った記事もあった。</p> <p>2 ホームページのリニューアル</p> <p>平成31年4月の機構名称変更併せ、ホームページをリニューアル公開することとし、毎月実施しているアクセス状況調査等を踏まえ、以下のとおり構造を全般的に見直した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アクセス状況調査で、スマートフォン及びタブレットからのアクセスが過半となっていることを踏まえ、それらに最適な表示を行う仕様とし、ユーザビリティを改善した。</li> <li>・マウスオーバーによるサブメニュー表示や閲覧者がメニュー階層を容易に把握できるような仕組みを導入し、アクセシビリティを改善した。</li> <li>・アクセス状況調査のページアクセスランキングを踏まえて、アクセスの多い情報への誘導を念頭に置き、トップページをシンプルかつ見やすいデザインとするなかで、認知しやすいバナーの位置、字体・大きさ及びデザインを工夫した。このほか、比較的目立たぬ位置にあった「調達情報」を上位に表示した。</li> </ul> <p>また、コンテンツの掲載場所の見直し及び掲載の優先度合いの低いコンテンツの多くを整理することで、閲覧者が必要な情報に速やかにアクセスできるようにした。</p> <p>3 機構の経営内容等に関する情報の公表</p> <p>平成29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について記載したディスクロージャー誌を作成し、総務大臣による財務諸表の承認（平成30年8月30日）から2か月以内の同年10月23日に機構の情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>さらに、平成30年度の同様の情報（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条及び第18条に基づく経営情報を除く。）について、平成30事業年度事業報告書に盛り込み、総務大臣による財務諸表の承認が得られ次第、公表できるようにした（これは「独立行政法人の事業報告に関するガイドライン」の施行を1年先取りした取組である。）。</p> <p>平成29事業年度財務諸表は、平成30年9月4日に独</p>	<p>に関する情報は、総務大臣による財務諸表の承認から2か月以内に公表した。さらに、平成30年度の当該情報の多くを総務大臣による財務諸表の承認後速やかに公表できるように、平成30事業年度事業報告書に盛り込み、公表時期の前倒しを図った。</p> <p>以上のことから、計画を十二分に上回る顕著な成果を得たものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	
--	--	--	--	---	---	--

				<p>立行政法人通則法に基づいて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>平成30年12月、機構の概要（郵便局ネットワーク支援業務を含む。）を紹介したパンフレットを作成の上、ホームページで公表した。</p> <p>独立行政法人通則法の規定及び国会附帯決議等に基づき、業務方法書、中期計画、年度計画、役職員の給与の支給基準、郵便貯金・簡易生命保険の沿革、商品概要、約款、委託先業務実施営業所等の情報、機構による入札の結果等について、ホームページで公表した。</p>		
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-2	簡易生命保険管理業務		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	—
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度
/									予算額（千円）				
/									決算額（千円）				
/									経常費用（千円）	44,795	46,640		
/									経常利益（千円）				
/									行政サービス実施コスト（千円）				
/									従事人員数	37	34		

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	
2 簡易生命保険管理業務 〈以下略〉	2 簡易生命保険管理業務 〈以下略〉	2 簡易生命保険管理業務 〈以下略〉	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、(1)委託先及び再委託先の監督、(2)資産の確実かつ安定的な運用、(3)周知・広報及び(4)情報の公表の項目を実	(1) 委託先及び再委託先の監督【B】 (2) 資産の確実かつ安定的な運用【B】 (3) 周知・広報【B】 (4) 情報の公表【B】	<評定と根拠> 【B】 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46,640千円については、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。 ※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	評定 B <評定に至った理由> 各項目「B」であり、簡易生命保険管理業務については、所期の目標を達成したものと認められる。 なお、経常費用46,640千円については、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。

				<p>施したか。</p>		<p>限る。) 以外のものであり、具体的には、広報の評価・分析等調査に係る費用、ポスター・チラシ広告に係る費用、機関誌広告に係る費用等が該当する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	
--	--	--	--	--------------	--	---	--

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-2	簡易生命保険管理業務（委託先及び再委託先の監督）		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法第13条、第16条、第18条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
① 主要なアウトプット（アウトカム）情報							② 主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間 最終年度値等)	29年度	30年度	31年度 /令和元 年度	2年度	3年度		29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度
監督方針に基づき委託先等の請求のあった保険金等の支払等に係る状況の確認等を行い、これらの状況について検証の実施	半期に1回以上		半期に1回 (2回実施)	半期に1回 (2回実施)					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 関東エリア 沖縄エリア 東北エリア 中国エリア 信越エリア 九州エリア 近畿エリア	8エリアで実施 南関東エリア 北海道エリア 東海エリア 北陸エリア 東京エリア 近畿エリア 九州エリア 四国エリア					経常費用(千円)	38,299	43,981		
									経常利益(千円)				
									行政サービス実施コスト(千円)				
									従事人員数	11	11		



3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価																																																																																																																
				業務実績	自己評価																																																																																																																	
<p>委託・再委託した請求のあった保険金の支払等の簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>委託先及び再委託先に対して、定期及び随時に、顧客情報管理、契約者等からの苦情申告対応等の請求のあった保険金等の支払に係る状況の確認等を行い、必要に応じて改善を求めるとともに、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とする。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は、保険金等の確実かつ早期の支払に向けた取組の実施等、その整備・強化がなされるよう、委託先及び再委託先に対して対応状況のモニタリングを行うとともに適時指導を行うこと。</li> <li>監査業務の実施に当たっては、委託先及び再委託先の実施する内部監査の結果を利用する</li> </ul>	<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とする。また、簡易生命保険管理業務の再委託先である日本郵便株式会社(以下第1の2(1)において「再委託先」という。)に対し、再委託された業務(再委託先が業務を再々委託する場合を含む。以下第1の2(1)において同じ。)について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先</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とする。また、簡易生命保険管理業務の再委託先である日本郵便株式会社(以下第1の2(1)において「再委託先」という。)に対し、再委託された業務(再委託先が業務を再々委託する場合を含む。以下第1の2(1)において同じ。)について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>委託先及び再委託先における請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証を半期に1回以上行う。</li> <li>委託先及び再委託先の監査項目の見直しを毎事業年度1回以上行う。</li> <li>委託先及び再委託先の実地監査について、中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行う。</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 委託した簡易生命保険管理業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う生命保険業務と同等以上の質の確保を求めたか。また、再委託された簡易生命保険管理業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先が行う生命保険代理業務と同等以上の質の確保を求めたか。</li> </ul>	<p>簡易生命保険契約の月ごとの保有契約の減少額及び月末の保有契約残高は、次のとおり。</p> <table border="1"> <caption>平成30年度 (億円)</caption> <thead> <tr> <th></th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>合計</td> <td>3,459</td> <td>3,214</td> <td>3,494</td> <td>3,083</td> <td>3,097</td> <td>3,101</td> </tr> <tr> <td>減少額</td> <td>334,141</td> <td>330,926</td> <td>327,432</td> <td>324,349</td> <td>321,252</td> <td>318,151</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>3,353</td> <td>3,123</td> <td>3,399</td> <td>3,003</td> <td>3,020</td> <td>3,030</td> </tr> <tr> <td>保険</td> <td>327,418</td> <td>324,295</td> <td>320,897</td> <td>317,894</td> <td>314,874</td> <td>311,844</td> </tr> <tr> <td>年金</td> <td>106</td> <td>91</td> <td>96</td> <td>80</td> <td>77</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>減少額</td> <td>6,722</td> <td>6,631</td> <td>6,535</td> <td>6,455</td> <td>6,378</td> <td>6,307</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>合計</td> <td>3,221</td> <td>3,052</td> <td>3,235</td> <td>3,359</td> <td>3,392</td> <td>4,553</td> </tr> <tr> <td>減少額</td> <td>314,930</td> <td>311,878</td> <td>308,643</td> <td>305,284</td> <td>301,893</td> <td>297,340</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>3,153</td> <td>2,990</td> <td>3,164</td> <td>3,298</td> <td>3,331</td> <td>4,477</td> </tr> <tr> <td>保険</td> <td>308,691</td> <td>305,701</td> <td>302,537</td> <td>299,239</td> <td>295,908</td> <td>291,431</td> </tr> <tr> <td>年金</td> <td>67</td> <td>62</td> <td>71</td> <td>62</td> <td>61</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>減少額</td> <td>6,240</td> <td>6,178</td> <td>6,107</td> <td>6,045</td> <td>5,984</td> <td>5,909</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>下記1のとおり、簡易生命保険管理業務の委託先及び再委託先(以下「委託先等」という。)に対する監督方針を定め、下記2のとおり、委託先等に対して監督方針に基づき確認等を行い、必要に応じ、改善指導等を行うことにより、簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う生命保険業務及び再委託先が行う生命保険業の代理業務と同等以上の質を引き続き確保することを求めた。</p> <p>1 監督方針の策定</p> <p>簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、簡易生命保険管理業務の委託先等に対する重点確認項目及び項目ごとのスケジュール、実地監査の項目及び対象並びに監督に当たり留意する事項等を規定した監督方針を定め、平成30年3月に簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぽ生命保険に通知した。</p> <p>(重点確認項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 委託先等(再々委託先を含む。)の役職員による犯罪の防止</li> <li>イ 顧客情報の管理</li> <li>ウ 苦情申告対応</li> <li>エ 保険金等支払の管理</li> <li>オ その他業務品質の確保に係る事項</li> <li>カ 会計に関する業務の適正性</li> </ul> <p>保険金等支払管理態勢については、重点確認項目「エ 保険金等支払の管理」において、月ごとに、入院保険金、死亡保険金等査定を伴う保険金等支払いの処理件数及び平均処理日数の報告を求め、この平均処理日数が5日以内となるよう委託先に求めることとした。</p>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計	3,459	3,214	3,494	3,083	3,097	3,101	減少額	334,141	330,926	327,432	324,349	321,252	318,151	月末残高	3,353	3,123	3,399	3,003	3,020	3,030	保険	327,418	324,295	320,897	317,894	314,874	311,844	年金	106	91	96	80	77	71	減少額	6,722	6,631	6,535	6,455	6,378	6,307	月末残高								10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	3,221	3,052	3,235	3,359	3,392	4,553	減少額	314,930	311,878	308,643	305,284	301,893	297,340	月末残高	3,153	2,990	3,164	3,298	3,331	4,477	保険	308,691	305,701	302,537	299,239	295,908	291,431	年金	67	62	71	62	61	75	減少額	6,240	6,178	6,107	6,045	5,984	5,909	月末残高							<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>【B】</p> <p>平成30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>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。</p> <p>実地監査については、監査項目を2度見直すとともに、1年間で全13エリア中8エリアで実施した。これにより、「中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行う」とされているところ、平成29年度とあわせて中期目標を達成した。監査対象局所の選定に当たっては、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、各エリアにおいて訪問実績の少なかった県や郵便局に出向いた。また、委託先等のモニタリング結果等を活用し、効果的かつ効率的な実施に努めた。実地監査で発見された不適切な事例は改善を求めるとともに、推奨事例も確認し、委託先に通知した。</p> <p>重要課題である保険金等の支払管理態勢については、保険金等の請求から支払いまでの平均処理日数を月次で報告を受け、確認し</p>	<p>評定 B</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p> <p>なお、かんぽ生命保険の契約乗換事案については、現時点では全容が明らかになっていないため、今後、監査を通じて事実関係や改善策を把握する等の対応が必要であると考える。</p>
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																																																																
合計	3,459	3,214	3,494	3,083	3,097	3,101																																																																																																																
減少額	334,141	330,926	327,432	324,349	321,252	318,151																																																																																																																
月末残高	3,353	3,123	3,399	3,003	3,020	3,030																																																																																																																
保険	327,418	324,295	320,897	317,894	314,874	311,844																																																																																																																
年金	106	91	96	80	77	71																																																																																																																
減少額	6,722	6,631	6,535	6,455	6,378	6,307																																																																																																																
月末残高																																																																																																																						
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																																																																
合計	3,221	3,052	3,235	3,359	3,392	4,553																																																																																																																
減少額	314,930	311,878	308,643	305,284	301,893	297,340																																																																																																																
月末残高	3,153	2,990	3,164	3,298	3,331	4,477																																																																																																																
保険	308,691	305,701	302,537	299,239	295,908	291,431																																																																																																																
年金	67	62	71	62	61	75																																																																																																																
減少額	6,240	6,178	6,107	6,045	5,984	5,909																																																																																																																
月末残高																																																																																																																						

<p>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>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託先及び再委託先における請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証を半期に1回以上行う。</li> <li>・委託先及び再委託先の監査項目の見直しを毎事業年度1回以上行う。</li> <li>・委託先及び再委託先の実地監査について、中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行う。</li> </ul> <p>[指標設定の考え方]</p> <p>委託・再委託した請求のあった保険金等の支払等の簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、委託先・再委託先の請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証及び監査項目の見直しを定期的に行うとともに、実地監査を全国において行うこととする。</p>	<p>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よう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>加えて、次のとおり、委託先及び再委託先(以下第1の2(1)において「委託先等」という。)に対する監督方針を定め、確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行うこととする。</p> <p>① 監督方針の策定</p> <p>事業年度ごとに委託先等に対する監督方針を定めることとする。監督方針においては、重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定する。特に保険支払の要である保険金等支払管理態勢について、保険金等の確実かつ早期の支払に向けた施策の実施等、その整備・強化がなされるよう留意するものとする。なお、重点確認項目の設定に当たっては、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に向けて引き続き取り組む必要性を</p>	<p>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よう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>加えて、次のとおり、委託先及び再委託先(以下第1の2(1)において「委託先等」という。)に対する監督方針を定め、確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行うこととする。</p> <p>① 監督方針の策定</p> <p>委託先等に対する監督方針を定めることとする。平成30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。また、監督方針の策定に当たっては、特に保険支払の要である保険金等支払管理態勢について、保険金等の確実かつ早期の支払に向けた施策の実施等、その整備・強化がなされるよう留意するものとする。</p> <p>(重点確認項目)</p> <p>ア 委託先等(再々委託先を含む。)の役職員に</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 保険支払の要である保険金等支払管理態勢について、保険金等の確実かつ早期の支払に向けた施策の実施等、その整備・強化がなされるよう留意したか。</li> <li>● 委託先及び再委託先における請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証を半期に1回以上行ったか。</li> <li>● 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。</li> <li>・ 内部犯罪事案の発生原因等について分析し、必要に応じて再発防止策を講じるなどの改善を求めたか。</li> <li>・ 支払業務システムの導入の際に生じた処理遅延、郵便局での受付からサービスセンターまでの送達日数の改善に向けた働きかけを行ったか。</li> <li>● 委託先及び再委託先の監査項目の見直しを1回以上行っ</li> </ul>	<p>2 確認等</p> <p>(1) 定期報告</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、顧客情報漏えい等、システム障害等)については随時、その他の案件については月ごと、四半期毎又は半期毎に確認を行うことを定め、スケジュールどおりに確認を行った。</p> <p>原則として月毎に不適切事例の発生原因等を分析し、その結果も活用して実地監査を行った。また、委託先に平成29年度下期監査結果(平成30年5月)を通知し、不適切な事例について再発防止策を講じることなどの改善を求め、その後に実施した平成30年度の実地監査において改善状況の確認を行った。</p> <p>また、委託先からの定期報告事項について、平成31年度以降より適切に確認等すべく、評価基準及び役員への報告ルールの整理を行った。</p> <p>(2) 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、平成29年度下期における態勢整備状況(平成30年5月にとりまとめ)及び平成30年度上期における態勢整備状況(平成30年11月にとりまとめ)において実施した。</p> <p>(3) 実地監査</p> <p>① 実地監査計画の策定及び実施</p> <p>全国的に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、実地監査の対象エリアを選定し、犯罪の防止態勢、顧客情報管理態勢、苦情申告等管理態勢、保険金等支払管理態勢、契約維持管理態勢、その他業務品質の確保に関する事項、委託先の外部委託の管理態勢、システムリスク管理態勢、会計処理態勢を重点項目とする「平成30年度簡易生命保険管理業務実地監査計画」を平成30年3月に策定した。具体的な監査項目や監査対象拠点の選定に際しては、委託先等の実施した内部監査の結果等を活用し、効果的かつ効率的な実施に努めた。</p> <p>実地監査において事務処理等の効率化に役立つ事例を確認したときは、監査記録に残し、再委託先の本社や支社に紹介する取組を引き続き行った。</p> <p>なお、平成30年度は通期で実地監査を行い、令和元</p>	<p>たところ、平成30年度の平均が3.4日となり、当機構が求めた5.0日以内を達成した。</p> <p>監督の内容や手法については、委託先からの定期報告について、より適切に確認等すべく、評価基準及び役員への報告ルールの整理を行うとともに、これまでの監査を踏まえ、また、監督の内容の不断の見直しの一環として、令和元年度の監査項目の見直しに着手した。</p> <p>このように、監督の内容や手法にも改善を重ねながら、適切に委託した業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めたものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし</p>	
--	--	---	--	--	---	--

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金等の支払等に係る状況について、委託先等からの報告、実地監査等により確認等を行う。なお、これらの状況の検証を半期に1回以上行う。

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

実地監査については、事業年度ごとに実地監査計画を定め、委託先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。

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。

また、全国的に簡易生命保険管理業

による犯罪の防止

イ 顧客情報の管理  
ウ 苦情申告対応  
エ 保険金等支払の管理  
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

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にあった保険金等の支払等に係る状況について、委託先等からの報告、実地監査等により確認等を行う。なお、これらの検証を半期に1回以上行う。

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

実地監査については、平成30年度における実地監査計画を定め、委託先における簡易生命保険管理業務の実施状況を監査する

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。

● 委託先及び再委託先の内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、全体の経費の増大を招かずに実地監査の充実を図ったか。

年5月に委託先に監査結果を通知し、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た。

また、保険部長が委託先本社責任者（内部監査部長（2回）、コンプライアンス統括部長（3回）、事務企画部長（1回））にヒアリングを実施し、所管業務に対する認識を確認した。

なお、実地監査において12項目（17局）の推奨事例を確認した。

② 監査項目の見直し  
次のとおり、平成30年6月及び9月に計2回見直した。

6月：管理者の意識、携帯端末機の管理状況を追加等  
9月：取引時確認の実施状況、疑わしい取引の取扱いと実施状況を追加等

下記③で平成29年度とあわせて全国13エリアに1回以上実地監査を行ったことも踏まえ、また、監督の内容の不断の見直しの一環として、令和元年度の監査項目の見直しに着手した。

③ 監査対象エリア等の選定  
「平成30年度簡易生命保険管理業務実地監査計画」に基づき、上記の項目その他業務の質の維持・向上及び適切性の確保の観点から、全国13エリア中、8エリア及び委託先等の本社（9月・3月に各社1回）にて実地監査を実施した。これによって平成29年度とあわせて全国13エリアに1回以上実地監査を行ったこととなり、中期目標を達成した。

監査対象局所の選定に当たっては、ユニバーサルサービスとして、全国的に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、エリアの中で過去に訪問実績が少ない県や地域の郵便局に対して行うように努めた。対象局所は、委託先及び再委託先等の事故発生状況、事務取扱件数等を参考にして選定した。

・ 監査実施箇所数（合計：8エリア 76か所）

	南関東 (5月)	北海道 (5月)	東海 (6月)	北陸 (7月)	東京 (9月)
委託先	支店 1 横浜CC 1	支店 0	支店 1 岐阜SC 1	支店 1	支店 0
再委託先	支社 1 郵便局 2	支社 1 郵便局 11	支社 1 郵便局 9	支社 1 郵便局 7	支社 0 郵便局 1
小計	5	12	12	9	1

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

なお、監査業務の実施に当たっては、監査項目や監査対象拠点を選定する際に、委託先等の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。

こととする。

実地監査は上記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。

なお、監査項目は、保険金等の支払等に係る状況の検証結果等を踏まえ、平成30年度中に1回以上見直すこととする。

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、平成30年度の実地監査の対象エリアを決定することとする。なお、監査業務の実施に当たっては、監査項目や監査対象拠点を選定する際に、委託先等の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努める。

	近畿 (10月)	九州 (11月)	東京 (12月)	四国 (1月)	合計
委託先	支店 1	支店 1 福岡SC 1	東京 SC 1	支店 2	支店 7 SC 3 CC 1
再委託先	支社 1 郵便局 11	支社 1 郵便局 6		支社 1 郵便局 11	支社 7 郵便局 58
小計	13	9	1	14	76

(注1) SC：サービスセンター、CC：コールセンター  
(注2) 東京エリア(9月)の郵便局は郵便貯金管理業務及び簡易生命保険業務と合同で実施。

(4) 重点確認項目の状況

ア 委託先等(再々委託先を含む。)の役職員による犯罪の防止

平成30年度に発覚した部内者犯罪は、本来預かる必要のない保険料を預かり横領していた事案1件、年金保険料を横領した事案1件、団体払込み保険料を横領した事案1件の計3件であり、いずれも簡易生命保険契約に関するものであった。報告書の受領とともにヒアリングを実施し、さらなる調査と再発防止を要請した。また、従前発覚した案件を含め、部内者犯罪発覚後の調査等に係る状況について毎月2回報告を受け、その進捗を確認した。

これらの事案や毎月の分析結果等を踏まえて犯罪の防止態勢に関する実地監査において、内部犯罪の防止策である、保険金及び保険料のキャッシュレス化の推進、書面調査、各種研修、点検等の施策について確認し、発見した不備事項については、令和元年5月に委託先に監査結果として通知し、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た。

イ 顧客情報の管理

顧客情報漏えい等のうち重要案件については随時、その他の案件については原則として月ごとに概要及び具体的な改善策等の報告を求めるとともに、必要に応じて指導を行った。

また、委託先等における社外紛失については、ヒアリングを実施し、発生原因の分析を求め更なる取組の強化を要請したほか、再発防止策及び対応状況を半期ごとの態勢整備状況に係る報告書に記載するよう委託先に求め、実地監査にて指導等が適切に行われているかを確認した。

					<p>情報セキュリティ対策については、委託先で「2018年度情報セキュリティマネジメント年度方針」を策定し、「情報セキュリティ管理態勢の強化」、「外部委託先の顧客情報漏えいリスクの低減」及び「全社的なリテラシー向上、情報管理ルール徹底」を主要課題とし、サイバーインシデントを想定した全社的な訓練等を実施していることを確認した。また、日本郵政グループ4社共通のセキュリティ強化策として、平成30年度下期に「インターネット分離(仮想ブラウザ)サービス」を導入していることを確認した。</p> <p>ウ 苦情申告対応</p> <p>委託先から報告される苦情等については、毎月内容を確認し、苦情等の発生傾向を分析するとともに、委託先等における対応に疑義がある苦情等についてその後の対応を確認し、必要に応じて指導した。</p> <p>また、実地監査において、委託先等で苦情対応内容のシステム入力を適切に行い、その対応を組織的に行っているか等の確認を行い、特段の指摘を要するような事象は発見されなかった。</p> <p>エ 保険金等支払の管理</p> <p>監督方針において定めたとおり、「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早期支払いに向けた保険金等支払管理体制の整備」及び「査定を伴う保険金等の支払について平均処理日数が5日以内となるよう」等を求めた。</p> <p>支払漏れ等が発生し、追加的な支払いを行った事案の件数は、前年度から減少したことを確認した。</p> <p>また、査定を伴う保険金等の支払に要する平均処理日数を月次で委託先から報告を受け、確認と分析を行った。</p> <p>実地監査では、保険金請求書類が郵便局所内に滞留していないか、滞留している場合の原因はどこにあるかを調査し、特段の指摘を要するような事象は発見されなかった。</p> <p>また、委託先のサービスセンターの実地監査では、支払業務システムによる保険金等支払の処理状況、事務フローの改善や要員配置など迅速な処理に向けた取組が着実に進められていることを確認した。</p> <p>その結果、平均処理日数は平成30年度の平均が</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

				<p>3.4日となり、当機構が求めた5.0日以内を達成し、委託先等において保険金等支払は安定的に処理されていることを確認した。</p> <p>支払義務が発生した保険金等の早期支払促進に向け、委託先と連携した。詳細は、「1-2 簡易生命保険管理業務（周知・広報）」を参照。</p> <p>以上のほか、満期保険金、生存保険金等査定を伴わない保険金等の早期支払促進に向けて、委託先等が取り組んでいる「かんぽつながる安心活動」において推進している、支払期日到来時に保険金等を振込で支払うための口座の登録率等の報告を受け、着実に取組が進捗していることを確認した。</p> <p>平成30年4月2日から、指定代理請求人について、高齢者世帯や単身世帯が増加傾向となっていること、被保険者等が意思表示できない場合があることから、お客さまの利便性向上を図ることを目的として、指定代理請求人に指定できる者のうち、被保険者の3親等内の親族について、被保険者との同居又は同一の生計とする条件を撤廃する等取扱いの範囲を拡大することとして保険約款を改正し、機構のホームページで公表した。</p> <p>オ その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>(1) 委託先の外部委託の管理態勢</p> <p>委託先に対する実地監査において、顧客情報の取扱いを含む外部委託先の一覧を提出させ、契約先を確認したほか、契約書のひな型、契約締結後の契約書、委託先によるモニタリングの結果を確認した。あわせて、独立行政法人等の保有する個人情報保護に関する法律（平成15年法律第59号）についての制度趣旨等について指導を行った。</p> <p>また、外部委託に係る顧客情報漏えい等が1件発生したことから、概要及び委託先及び外部委託先における具体的な改善策等の報告を求め、確認を行った。</p> <p>(2) システムリスク管理態勢</p> <p>委託先の本社システム部門に対して実地監査、システム関連の子会社にヒアリングを実施し、委託先における基幹系システムの開発・保守態勢、緊急時の対応態勢等を確認した。</p> <p>また、システム障害の発生状況について四半期</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>毎に報告を受け、契約者等に多大な迷惑をかける事案が発生していないことを確認した。</p> <p>(3) 災害による被災者の支援</p> <p>被災地域を対象に5回の非常取扱い（保険料の払込猶予期間の延伸、保険金の非常即時払等の取扱い）を実施し、機構のホームページに掲載した。そのうち、平成30年7月豪雨及び平成30年9月北海道胆振東部地震については、被災状況に鑑みて契約者貸付の利率減免及び入院保険金等の特別取扱いを実施した。</p> <p>(4) 犯罪による収益の移転防止に関する法律の特定事業者としての措置の実施</p> <p>犯罪による収益である疑いがある取引について、9件を総務省あて提出した。</p> <p>また、犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成19年法律第22号）の特定事業者として、教育訓練の実施、特定事業者作成書面の作成等を行った。</p> <p>カ 会計に関する業務の適正性</p> <p>(1) 再保険に係る決算データの網羅性・実在性・正確性</p> <p>平成30年5月及び11月に、「仕訳伝票及びそれらを取りまとめた取引明細表が照合データとして適正であることの検証」、「仕訳伝票及びそれらを取りまとめた取引明細表と機構に提供されたデータの網羅性・実在性・正確性の検証」、「責任準備金等保険契約準備金に係る仕組みの検証」及び「責任準備金等保険契約者準備金が算出方法書に基づき正しく設計されているか抽出検査による検証」を行い、決算データの網羅性・実在性・正確性を確認した。</p> <p>(2) かんぽ会計システム</p> <p>平成31年2月に委託先本社にて、かんぽ会計システムのセキュリティ管理及び保守依頼・障害対応におけるプロセス、災害時対応計画及び訓練状況について実地監査を行った。その際、提出資料に基づきヒアリングを行いセキュリティの正確性を確認した。</p> <p>併せて、平成29年度に指摘した1件、「かんぽ</p>	
--	--	--	--	---	--



					<p>会計システムユーザID申請書」によるID申請で、本来の所属・役職に付与される権限と異なる設定を行う場合の理由の明確化」について、改善されていることを確認した。</p> <p>(3) 会計事務        委託先本社、サービスセンター（1か所）、支店（3か所）並びに再委託先本社及び郵便局（5か所）に対し、実地監査を実施し、取引の発生からシステムへのデータ登録に係るコントロールの整備・運用状況の確認を行い、「日締処理における担当者別受払表等による確認漏れ及び帳票の未保存」への対応等の改善を指導した。</p> <p>(4) 地方公共団体貸付        委託先から、半期毎、弁済予定と弁済状況の報告を受け、確認を行った他、取得財産処分の承認について、委託先による審査内容を確認した。また、平成30年9月に委託先本社にて実地監査を実施した。これらにより、団体貸付事務が適切に実施されていることを確認した。</p>	
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報



1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-2	簡易生命保険管理業務（資産の確実かつ安定的な運用）		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法第13条、第14条、第26条、第27条、第29条 郵政民営化法第162条第2項第3号
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 （前中期目標期間最終年度値等）	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度
									予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）	-	-		
									経常利益（千円）				
									行政サービス実施コスト（千円）				
									従事人員数	4	4		

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	
簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き簡易生命保険資産について、確実かつ安定的な運用を行うよう努めること。具体的には、機構法及び整備法により定められた運用方法（契約者貸付、国債の売買、金融機関への預金、地方公共団体に対する貸付けに係る債権の保有等）の範囲内で、簡易生命	簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き簡易生命保険資産について、簡易生命保険資産の運用計画（別紙2）に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めることとする。 再保険先においても、確実かつ安定的な運用が行われるようその状況を毎月把握するとともに、再保険先にお	簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き簡易生命保険資産について、簡易生命保険資産の平成30年度運用計画（別紙2）に従い、方針を定め、確実かつ安定的な運用を行うよう努めることとする。 再保険先においても、確実かつ安定的な運用が行われるようその状況を	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>● 簡易生命保険資産について、運用計画に従った確実かつ安定的な運用を行うよう努めたか。</p> <p>● 再保険先においても、確実かつ安定的な運用が行われるようその状況を把握するとともに、再保険先</p>	<p>中期計画及び年度計画に定める運用計画に従い、以下の方針を定め、実施した。</p> <p>「平成30年度運用実施方針の主要事項」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>資産の運用に当たっては、安全・確実性を重視するとともに十分な流動性を確保する。</li> <li>運用方法は、株式会社かんぽ生命保険への預託、契約者貸付、地方公共団体に対する貸付、有価証券又は預金への運用とする。</li> <li>マイナス金利下である状況を踏まえ、有価証券の運用に代え、元本保証の振替口座による管理とし、金利水準がプラスに転じた際に、有価証券の運用を行う。</li> </ul> <p>① かんぽ生命保険との業務委託契約に基づき、支払備金等に相当する額をかんぽ生命保険に預託した。年度末残高は、約439億円である。</p> <p>② 総務省認可を受けた金額の範囲内でかんぽ生命保険から借り入れた資金により、契約者貸付、地方公共</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p>【B】</p> <p>簡易生命保険資産については、運用計画及び平成29年度運用実施方針のとおり、確実かつ安定的な運用を行った。また、再保険先の資産運用については、簡易生命保険が保有する安全資産の評価額が、かんぽ生命保険が機構のために積み立てる額を上回っていたことを、毎月、確認した。</p> <p>これらにより、機構における資産運用は確実かつ安定的に行い、再保険先の運用についても確実かつ安定</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt;</p> <p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>	

<p>保険資産の運用計画に従った運用を行うこと。</p> <p>再保険先においても、確実かつ安定的な運用が行われるようその状況を把握するとともに、再保険先における安全資産評価額が、再保険先が機構のために積み立てる金額を下回っていないことを確認すること。</p>	<p>ける安全資産評価額が、再保険先が機構のために積み立てる金額を下回っていないことを確認する。必要に応じ、上記第1の2(1)①及び②による確認等を行うこととする。</p>	<p>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>における安全資産評価額が、再保険先が機構のために積み立てる金額を下回っていないことを確認したか。</p>	<p>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"> <li>・契約者貸付 約 2,752 億円</li> <li>・地方公共団体貸付 約 53,748 億円</li> </ul> <p>③ 簡易生命保険資産（かんぽ生命保険への預託、契約者貸付及び地方公共団体に対する貸付以外）のうち、運用可能額については、国債市場においてマイナス金利が続いているため、国債による運用は行わず、全額、ゆうちょ銀行の振替口座（無利子）に留め置いた。平成30年度末残高は、3億円である。</p> <p>再保険先の資金運用については、毎月、かんぽ生命保険から運用実績・評価の報告を受け、運用状況を把握するとともに、安全資産保有義務について、運用実績の検証を行った。</p> <p>簡易生命保険資産の構成割合について、確実に安定的な運用状況であることを確認する（表1参照）とともに、かんぽ生命保険が保有する安全資産の評価額が、機構のために積み立てられる額を上回っていることを確認した（表2参照）。</p> <p>○（表1）確実に安定的な運用状況の確認</p> <table border="1" data-bbox="1210 1031 1846 1396"> <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>平成31年 3月期</td> <td>70.0 %</td> <td>12.3 %</td> <td>8.6 %</td> <td>5.0 %</td> <td>4.0 %</td> </tr> <tr> <td>平成30年 3月期</td> <td>68.9 %</td> <td>13.6 %</td> <td>5.2 %</td> <td>4.9 %</td> <td>7.4 %</td> </tr> </tbody> </table>		国債 地方債	地公体 貸付 契約者 貸付	外国債 社債	金銭の 信託	その他	平成31年 3月期	70.0 %	12.3 %	8.6 %	5.0 %	4.0 %	平成30年 3月期	68.9 %	13.6 %	5.2 %	4.9 %	7.4 %	<p>的に運用が行われていることについて、計画どおり確認を行ったものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	
	国債 地方債	地公体 貸付 契約者 貸付	外国債 社債	金銭の 信託	その他																			
平成31年 3月期	70.0 %	12.3 %	8.6 %	5.0 %	4.0 %																			
平成30年 3月期	68.9 %	13.6 %	5.2 %	4.9 %	7.4 %																			

				○（表2）安全資産保有義務の確認（平成31年3月期）		
				①機構のために積み立てる額	②安全資産の評価額	②-①
再保険契約書第21条（安全資産保有義務）に基づく検証値				39兆5,268億円	66兆6,611億円	27兆1,343億円
業務委託契約書第24条（安全資産保有義務）に基づく検証値				39兆5,707億円	66兆6,839億円	27兆1,132億円

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、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度
支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、その状況をHPで公表	毎事業年度1回以上		13回	14回					予算額（千円）				
委託先との連携施策等、周知媒体を用いた広報施策	1回以上		2回	5回					決算額（千円）				
公共機関・各種団体等に対し、広報施策・活動の連携	5件以上		18件	14件					経常費用（千円）	5,557	1,670		
									経常利益（千円）				
									行政サービス実施コスト（千円）				
									従事人員数	9	6		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
<p>民営化後も政府保証を継続することとしている簡易生命保険については、支払義務が発生した保険金等の早期支払促進のため、引き続きその残存状況を適時に把握し、周知・広報を実施すること。広報に当たっては、費用対効果を検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めること。</p> <p><b>【指標】</b> ・支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎事業年度1回以上周知する。</p> <p>[指標設定の考え方] 支払義務が発生した保険金等の早期支払促進のため、その残存状況の定期的な周知を行うこととする。</p>	<p>民営化後も政府保証を継続することとしている簡易生命保険については、支払義務が発生した保険金等の早期支払促進のため、引き続きその残存状況を毎月把握し、契約者等にその状況を毎事業年度1回以上ホームページにおいて公表する。</p> <p>また、郵便局その他の施設や広報媒体を通じた幅広い広報を推進する。</p> <p>この一環として、公共機関・各種団体等に対し、年5件以上の広報施策・活動の連携を図る。</p> <p>広報に当たっては、実際に窓口において満期保険金を受け取った方に対する実態調査等を行い、費用対効果を検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めることとする。</p>	<p>民営化後も政府保証を継続することとしている簡易生命保険については、支払義務が発生した保険金等の早期支払促進のため、引き続き、その残存状況を毎月把握し、契約者等にその状況をホームページにおいて1回以上公表する。</p> <p>また、受取未済の保険金等の有無の確認及びその早期受取りを呼びかけるため、委託先との連携施策等、周知媒体を用いた広報施策を1回以上行う。</p> <p>郵便局その他の施設や広報媒体を通じた幅広い広報を推進する。</p> <p>この一環として、公共機関・各種団体等に対し、5件以上の広報施策・活動の連携を図る。</p> <p>広報に当たっては、実際に窓口において満期保険金を受け取った方に対する実態調査等を実施する。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt; 支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎事業年度1回以上周知する。</p> <p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt; ● 支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、契約者等にその状況を1回以上公表したか。 ● 幅広い広報を推進するために、公共機関・各種団体等に対し、年5件以上の広報施策・活動の連携を図ったか。 ● 窓口において満期保険金を受け取った方に対する実態調査等を行い、費用対効果を検証しつつ、より効果的かつ効率的な広報の実施に努めたか。</p>	<p>1 保険金等の早期支払促進のための案内書等の発送及び支払義務の発生した保険金等の残存状況の公表 保険金等の早期支払促進のため、委託先を通じて、契約者等に以下の取組を行った。 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がい保険金の請求後、1か月又は1年を経過し生存保険金の請求がない保険契約についても保険金等支払案内書を発送。 ウ 契約者等が入院保険金等の郵便局窓口での受取を希望した場合等には、委託先から契約者等に支払通知書を発行。支払通知書発行後、3か月、6か月又は1年を経過しても保険金等を受取にこない契約者等に対しては、期間ごとに支払通知書払渡未済通知書を発送。 また、保険金等を受け取られていない契約の残存状況を把握するため、これらの案内書等の発送状況について、毎月、委託先から報告を受け、ホームページで公表するとともに、支払義務が発生した保険金等の残存状況（平成30年3月末現在及び平成30年9月末現在）についても報告を受け、ホームページで公表した。</p> <p>2 機構において実施した周知・広報施策 ① 委託先（かんぽ生命保険）との連携 ・ 契約者に契約内容を正しく知らせるとともに、住所等契約内容の非現行化を防止するため、保険料払込証明書及び「ご契約内容のお知らせ」に同封している「ご契約ハンドブック」を平成30年10月に発送する際には、委託先と連携して、消費者団体からの要望を踏まえ、死亡保険金の受取人が無指定の場合における遺族の範囲についての説明を見直した。 ・ かんぽ生命保険が発行し、全郵便局の窓口等で配布されている雑誌に、簡易生命保険の保険金等の早期受取りを促す告知を、年度を通じて掲載するとともに、かんぽ生命保険ホームページ上に同内容を掲載した（2018年特別号、2018年秋冬号の2冊）。 ・ 保険金等の確実な支払いを促進するため、平成28年度より、委託先において「かんぽつながる安心活</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt; <b>【B】</b> 支払義務の発生した保険金等の残存状況の公表について、平成30年度計画のとおり実施した。 機構において実施した周知・広報施策としては、委託先との連携により、高齢者向け情報誌などの周知媒体を活用したほか、実態調査の結果を踏まえ、転居に伴う住所変更手続に関する周知への取組について、委託先の関連部署（3部署、6所管担当）に働きかけを行った。また、保険部職員等が使用する名刺に、簡易生命保険の保険金等の早期支払促進及び転居時の住所変更の手続に関するお知らせを印刷すること等で同内容の周知、取組の説明を行った。 さらに、9の公共機関・各種団体等と連携した広報施策（14件）を展開した。 また、平成29年度の広告施策について郵送調査で検証を行い、住所変更についての認識について得られた結果を踏まえてチラシを作成することで、より効果的かつ効率的な広報施策の実施に努めた。 これらにより、保険契約者等に対する効果的・効率的な周知・広報の実施に十分取り組んだものと評価した。</p>	<p>評定 B</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt; 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>	

				<p>動」として、既契約者に直接接し、振込先口座の登録の依頼を進めている。委託先では、令和元年9月までに全ての既契約者と接触することを目標に進めている。機構では、委託先への監査等において、進捗管理を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昨年度実施した保険契約者への実態調査（下記4参照）を踏まえ、転居に伴う住所変更手続に関する周知が必要であると判明したことから、当該周知への取組について、委託先の関連部署（3部署、6所管担当）に働きかけを行った。</li> </ul> <p>② 名刺の活用 保険部職員等が使用する名刺の裏面に、簡易生命保険の保険金等の早期支払促進及び転居時の住所変更の手続に関するお知らせを印刷（平成30年12月）し、以後、名刺交換時に同内容の周知、取組の説明を行った。</p> <p>③ 機構の封筒の活用 従来から郵便貯金と簡易生命保険の早期支払促進に関するお知らせを掲載していたが、平成31年4月以降、機構が使用する封筒については、郵便貯金と簡易生命保険に関するお知らせを個別に掲載し、簡易生命保険の早期支払促進に関する内容が明確に伝わるようにした。</p> <p>3 各種団体と連携して実施した広報施策 次のとおり、公共機関・各種団体等と連携して、簡易生命保険としての独自の施策も含め広報を展開した。これらの実施にあたっては、委託先等とも情報を共有し、契約者対応に遺漏のないよう準備を徹底した。</p> <p>① かんぽの宿 施設内に周知用チラシを掲示（平成31年3月）</p> <p>② 通信病院 施設内に周知用チラシを掲示（平成31年3月）</p> <p>③ 全国地域婦人団体連絡協議会 機関誌に広告を掲載（平成31年3月）</p> <p>④ 日本点字図書館 視覚障がい者向け雑誌及び会員向けサイトに音声広告を掲載（平成31年2月～3月）</p> <p>⑤ 老人福祉施設等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス付き高齢者向け住宅協会 会員施設内に周知用チラシを掲示（平成30年10月）</li> <li>・ 全国有料老人ホーム協会</li> </ul>	<p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	
--	--	--	--	--	-----------------------------	--

				<p>会員メールマガジン及び同協会HPにより周知（平成30年6月）</p> <p>個人会員に周知用チラシを送付（平成31年2月）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国老人福祉施設協議会</li> </ul> <p>会員あて送付している月刊誌に周知用チラシを同封（平成30年11月）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国老人保健施設協会</li> </ul> <p>会員メールマガジン及び同協会HPにより周知（平成30年5月）</p> <p>会員施設内に周知用チラシを掲示（平成30年12月）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国立病院機構</li> </ul> <p>病院内に周知用チラシを掲示（平成30年10月）</p> <p>4 広報調査の実施等</p> <p>実態調査については、平成29年12月に実施した施策（郵便局へのポスター掲示）について、平成29年12月から平成30年1月に満期保険金を受け取った方を対象に、平成30年4月～5月に郵送調査を実施した。</p> <p>その結果を分析したところ、ポスターを認識した人の約半数が保険契約の満期日を確認したり、郵便局等に問合せをするなど、何らかの行動をとっていた。</p> <p>一方で、転居時に郵便物等の転居届と別に簡易生命保険の住所変更手続きをしないと、保険金等の支払に関する重要なお知らせが届かなくなるとの認識が少ないことが判明した。</p> <p>この結果を踏まえ、保険金等の早期受取りを呼びかけるチラシ（上記3参照）に、住所変更手続きに係る案内を追記した。</p>	
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-2	簡易生命保険管理業務（情報の公表）		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構に関する省令第18条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ														
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最 終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度			29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度
HP掲載内容の検証	毎事業年度 1回以上		1回	4回						予算額（千円）				
										決算額（千円）				
										経常費用（千円）	938	988		
										経常利益（千円）				
										行政サービス実施コスト（千円）				
										従事人員数	13	13		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、透明性を高める観点から、国民に対して実施状況を明らかにするとともに、利用者に対してサービス内容等に関する情報を提供するため、取扱営業所の数、業務の内容等、上述の目的を達するために	① 簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、透明性を高める観点から、国民に対して実施状況を明らかにするとともに、利用者に対してサービス内容等に関する情報を迅速に提供するため、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財	① 簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、透明性を高める観点から、国民に対して実施状況を明らかにするとともに、利用者に対してサービス内容等に関する情報を迅速に提供するため、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財	<主な定量的指標> ・ホームページについての閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行う。  <その他の指標> —  <評価の視点> ● 機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に關す	1 ホームページの掲載内容の改善 閲覧時の利便性を高めるために、ホームページの掲載内容の検証を行い、以下の改善を行った。 ① 地公体貸付利率の掲載ページを変更した（平成31年1月）。 ② 生命保険料控除申告書の記載方法をホームページに追加し、詳細についてはかんぽ生命保険のホームページへのリンク先を設定した（平成31年2月）。さらに、かんぽ生命保険のホームページに掲載している機構のバナーから「簡易生命保険業務に係るお知らせ」が直接閲覧できるようリンクを変更すべくかんぽ生命保険と調整を行った。 ③ 平成31年4月の機構の名称変更に関連して、同年1月、機構の名称変更に係る簡易生命保険管理業務に関するQ&Aを掲載するとともに、名称変更	<評定と根拠> <b>【B】</b> ホームページの掲載内容の検証を行い、簡易生命保険管理業務に係るページの閲覧時の利便性を高める改善を3回行った。 平成31年4月のホームページのリニューアル公開に向け、アクセス状況調査の結果等を踏まえ、ホームページの構造を全面的に見直した（1回）。 ホームページのリニューアルに際しては、年度計画	評定 B  <評定に至った理由> 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	



<p>必要な業務及び組織その他経営内容に関する情報を引き続き公表すること。</p> <p>公表に当たっては、ホームページを活用した情報提供を行うこと。情報提供に当たっては、充実した情報を利用者に分かりやすく、迅速に提供することに努めること。</p> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページについての閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行う。</li> </ul> <p>[指標設定の考え方]</p> <p>簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、分かりやすい掲載となるよう、毎事業年度ホームページの内容を検証することとする。</p>	<p>務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報を引き続き毎事業年度公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表について通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。</p> <p>② ①の情報の公表に当たっては、ホームページを積極的に活用することとする。ホームページは、利用者に分かりやすく充実した内容となるよう、ホームページについての閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行うこととする。</p>	<p>務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報について、ディスクロージャー誌を作成し機構に備え付ける等、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。また、ホームページは、ユーザビリティ、アクセシビリティについて必要に応じ改善等し、利用者に分かりやすく充実した内容となるよう、ホームページについての閲覧者からの意見若しくはアクセス状況調査等により、掲載内容の検証を1回以上行うこととする。</p>	<p>る情報、コンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等の情報を、直近の事業年度に係る財務諸表について総務大臣の承認を受けた日から2月以内に公表したか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ホームページを積極的に活用した情報提供を行ったか。ホームページは、利用者に分かりやすく充実した内容となるよう、閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を1回以上行ったか。</li> </ul>	<p>関し幅広くお客さまへの周知を実施すべく、委託先と調整を行った。</p> <p>2 ホームページのリニューアル 「1-1 郵便貯金管理業務（情報の公表）」を参照。</p> <p>3 機構の経営内容等に関する情報の公表 「1-1 郵便貯金管理業務（情報の公表）」を参照。</p>	<p>を策定した際に想定した「必要に応じた改善」にとどまらず、全面的な見直しを行い、新機能を多数導入して、中期目標で求められる「ホームページを活用した情報提供」を継続するための土台を形成した。</p> <p>前年度の機構の経営内容に関する情報は、総務大臣による財務諸表の承認から2か月以内に公表した。さらに、平成30年度の当該情報の多くを総務大臣による財務諸表の承認後速やかに公表できるように、平成30事業年度事業報告書に盛り込み、公表時期の前倒しを図った。</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>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	
---	---	---	---	--	---	--

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-3	郵便局ネットワーク支援業務		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法第13条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度
									予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）				
									経常利益（千円）				
									行政サービス実施コスト（千円）				
									従事人員数		6		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
3 郵便局ネットワーク支援業務 〈以下略〉	3 郵便局ネットワーク支援業務 〈以下略〉	3 郵便局ネットワーク支援業務 〈以下略〉	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ●郵便局ネットワーク支援業務の質の維持・向上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	(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【A】 (2) 交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施【B】	<評定と根拠> <b>【B】</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については、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評価した。交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施については、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> なし	評定 B <評定に至った理由> 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」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」が行われており、郵便局ネットワーク支援業務については所期の目標を達成したものと認められる。

				定の適正かつ確実な 実施の項目を実施し たか。			
--	--	--	--	-------------------------------	--	--	--

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-3	郵便局ネットワーク支援業務（交付金の交付及び拠出金の徴収の円滑かつ確実な実施）		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法第13条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度
交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実に実施されているかどうかについて検証	平成31年度以降の毎事業年度1回以上		—	—					予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）				
									経常利益（千円）				
									行政サービス実施コスト（千円）				
									従事人員数		6		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
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	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の徴収に関する業務の実施方法を適正かつ明確に定めた規程類を平成30	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の徴収に関する業務の実施方法を適正かつ明確に定めた規程類を平成	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 郵便局ネットワーク支援業務専門の部門を設け、徴収した	平成31年度の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、以下を実施した。  1 体制の整備 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法の一部を改正する法律（平成30年法律第41号。以下「改正法」という。）の一部が施行され、機構の業務に郵便局ネットワーク支援業務が追加されたことにより、機構の業務量が増加するとともに、新たな業務は既存の管理業務とは性質及び専門性が異なることから、郵便局ネットワ	<評価と根拠> <b>【A】</b> 平成31年度4月から開始される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向け、法令が一部施行された前年度（平成30年度）の8月より直ちに、効率的かつ迅速に業務を実施するための体制と規程類の	評価	A
						<評価に至った理由> 体制の整備については、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法の一部を改正する法律（平成30年法律第41号。以下「改正法」という。）の一部が施行され、機構の業務に郵便局ネットワーク支援業務（以下「支援業務」という。）が新たに追加されたことを受け、支援業務を専任する新理事が新たに配置された。その後、新理事を中心としたプロジ	

<p>の項目を実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本郵便株式会社に対する交付金の交付並びに関連銀行及び関連保険会社からの拠出金の徴収を円滑かつ確実に実施することが可能となるよう、交付金の交付及び拠出金の徴収に関する業務の実施方法を適正かつ明確に定めること。</li> <li>・関連銀行及び関連保険会社から徴収した拠出金を、日本郵便株式会社に対して交付するまでの間、安全に管理するための措置を講ずること（平成 31 年度から実施）。</li> <li>・交付金は郵便局ネットワークの維持に要する費用の一部に充てられるという機構法の趣旨に沿って、日本郵便株式会社に対し適切な時期に交付金ととも、関連銀行及び関連保険会社から適切な時期に拠出金を徴収すること（平成 31 年度から実施）。そのため、事前に日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社</li> </ul>	<p>年度末までに整備し、平成 31 年度以降の毎事業年度 1 回以上、交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実に実施されているかどうかについて検証を行い、必要に応じて規程類の見直しを行うこととする。</p> <p>法令に基づき郵便局ネットワーク支援勘定が設けられたため、拠出金を他勘定の資金と区分して管理するための口座を開設する。また、郵便局ネットワーク支援業務専門の部門を設け取扱者を定め、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とする。</p> <p>また、郵便局ネットワーク支援業務専門の部門を設け徴収した拠出金の取扱者を限定し、日本郵便株式会社に対して交付するまでの間、安全に管理するための措置を講じ、平成 31 年度以降の毎事業年度 1 回以上、措置の有効性について検証を行うこととする。</p> <p>交付金は郵便局ネットワークの維持に要する費用の一部に充てられるという独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（平成 17 年法律第</p>	<p>30 年度末までに整備することとする。</p> <p>法令に基づき郵便局ネットワーク支援勘定が設けられたため、拠出金を他勘定の資金と区分して管理するための口座を開設する。また、郵便局ネットワーク支援業務専門の部門を設け取扱者を定め、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独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（平成 17 年法律第</p>	<p>拠出金の取扱者を限定しているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務方法書に基づく交付金の交付及び拠出金の徴収に関する業務の実施方法を適正かつ明確に定めた規程類を平成 30 年度末までに整備しているか。</li> <li>● 法令に基づき郵便局ネットワーク支援勘定が設けられたことを踏まえ、拠出金について口座を分けて管理することとされているか。</li> <li>● 法令の主旨並びに交付金の交付及び拠出金の徴収は日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社の財務に影響を与えることを踏まえ、当該各社と連携を図り、交付及び徴収に係る情報を共有しつつ、認可事項を遵守して適切な交付及び徴収の時期等を年度（毎年 4 月 1 日から翌年 3 月 31 日までをいう。）の開始前に確定し、交付及び徴収を実施することとされているか。</li> </ul>	<p>一支援業務を専任する理事を新設した（平成 30 年 8 月 20 日）。当該理事を中心にプロジェクトチームを発足（9 月 1 日）させ、交付金・拠出金の額の算定方法の検討や業務規程類の新規制定と関連する規程の改正等について、機構職員を増員して準備を進めた。その後、機構において組織改正を実施し、郵便局ネットワーク支援業務を担当する「支援部支援課」を設置し、専任の職員を配置した（12 月 1 日）。</p> <p>2 規程類の整備</p> <p>改正法の完全施行（平成 31 年 4 月 1 日）までの限られた期間の中で、業務方法書等の複数の規程類の制定及び改正を行った。</p> <p>具体的には、改正法の一部施行に伴い、郵便局ネットワーク支援業務の実施に必要な規定を追加するための業務方法書の改正を行い、総務大臣の認可を受けた（平成 30 年 11 月）。さらに、改正後の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郵便局ネットワーク支援業務規程、業務手続及び業務マニュアルを法令の完全施行前に新規に制定し、会計規程や会計手続等の郵便局ネットワーク支援業務の実施に関連する既存の規程について改正を実施した（平成 31 年 3 月）。これらの規程類どおりに業務を実施すれば、交付金の交付及び拠出金の徴収が問題なく実施できるか否かについて、拠出金の徴収から交付金の交付までの段取りを追って規程類を運用した検証を行い、整備した規程類を基に問題なく業務を実施できることを確認した。</p> <p>また、これらの規程類において郵便局ネットワーク支援業務の実施方法が適正かつ明確に規定されているかについて、監査室による内部監査を実施し、第三者の視点から規程類の内容が適切に規定されていることを確認した（平成 31 年 3 月 27 日及び 28 日）。</p> <p>3 資金の区分管理のための口座開設</p> <p>改正法の一部施行により、既存の管理業務との経理を区分して行うこととされたことから、郵便局ネットワーク支援勘定を設け、徴収した拠出金を交付金として交付するまでの間、他の勘定の資金と区分して管理するための専用の口座を開設した（平成 31 年 2 月）。</p>	<p>整備を開始し、当該年度内に業務基盤を確立した。</p> <p>体制の整備については、既存の管理業務の担当理事ではなく、郵便局ネットワーク支援業務を専任する理事職を新たに設置した上で、理事を中心としてプロジェクトチームによる準備を進め、郵便局ネットワーク支援業務を担当する「支援部支援課」を設置した（平成 30 年 12 月）。</p> <p>規程類の整備については、郵便局ネットワーク支援業務規程等を法令の完全施行（平成 31 年 4 月 1 日）前に内容を固め、拠出金の徴収から交付金の交付までの段取りを追って、整備した規程類を実際に運用し、事務を円滑に行うことができるとともに、機構監査室による監査により、内容が適正かつ明確に定められているか、第三者的視点からも確認が行われており、規程類の適正性や有効性を確保するための自主的な検証や確認の取組が実施されている。</p> <p>資金の区分管理については、改正法の一部施行に伴い既存の管理業務と経理を区分することとされたことから、郵便局ネットワーク支援業務専用の勘定が設置され、交付金及び拠出金を他勘定の資金と区分して管理するための専用口座が開設されており、法令の規定に沿った措置が実施されている。</p> <p>徴収後の拠出金及び交付時の交付金を安全に管理して取り扱うための措置が講じられているほか、これについては、拠出金の徴収、交付金の交付が問題なく運用できるかを実際に財務会計システム等を使って事前に検証する等、当該措置の有効性を確認するための検証が事前に行われている。</p> <p>交付金の交付及び拠出金の徴収時期の確定については、日本郵便並びに関連銀行及び関連保険会社との日常的な調整のほか、所期の目標以上の取組として、時期の確定に向けた</p>	<p>プロジェクトチームが発足され、体制等の整備の準備を進め、平成 30 年 12 月に支援業務を担当する「支援部支援課」が設置され、支援業務を専任する職員が配置されたことにより支援業務を確実に実施するための体制が整備されている。また、拠出金を安全に管理するための措置については、徴収した拠出金の取扱者として支援部支援課の職員を指定することにより取扱者が限定されている。</p> <p>規程類の整備については、平成 30 年 8 月の改正法一部施行後から平成 31 年 4 月の改正法完全施行までの限られた期間において、支援業務の実施に必要な業務方法書等の規程類の制定及び改正が行われている。また、所期の目標以上の取組として、制定及び改正により整備した規程類については、それらに従い拠出金の徴収から交付金の交付まで一連の業務を実施した際に問題が生じないか、規程類の試行を通じた訓練により検証を行うとともに、機構監査室による監査により、内容が適正かつ明確に定められているか、第三者的視点からも確認が行われており、規程類の適正性や有効性を確保するための自主的な検証や確認の取組が実施されている。</p> <p>資金の区分管理については、改正法の一部施行に伴い既存の管理業務と経理を区分することとされたことから、郵便局ネットワーク支援業務専用の勘定が設置され、交付金及び拠出金を他勘定の資金と区分して管理するための専用口座が開設されており、法令の規定に沿った措置が実施されている。</p> <p>徴収後の拠出金及び交付時の交付金を安全に管理して取り扱うための措置が講じられているほか、これについては、拠出金の徴収、交付金の交付が問題なく運用できるかを実際に財務会計システム等を使って事前に検証する等、当該措置の有効性を確認するための検証が事前に行われている。</p> <p>交付金の交付及び拠出金の徴収時期の確定については、日本郵便並びに関連銀行及び関連保険会社との日常的な調整のほか、所期の目標以上の取組として、時期の確定に向けた</p>	<p>プロジェクトチームが発足され、体制等の整備の準備を進め、平成 30 年 12 月に支援業務を担当する「支援部支援課」が設置され、支援業務を専任する職員が配置されたことにより支援業務を確実に実施するための体制が整備されている。また、拠出金を安全に管理するための措置については、徴収した拠出金の取扱者として支援部支援課の職員を指定することにより取扱者が限定されている。</p> <p>規程類の整備については、平成 30 年 8 月の改正法一部施行後から平成 31 年 4 月の改正法完全施行までの限られた期間において、支援業務の実施に必要な業務方法書等の規程類の制定及び改正が行われている。また、所期の目標以上の取組として、制定及び改正により整備した規程類については、それらに従い拠出金の徴収から交付金の交付まで一連の業務を実施した際に問題が生じないか、規程類の試行を通じた訓練により検証を行うとともに、機構監査室による監査により、内容が適正かつ明確に定められているか、第三者的視点からも確認が行われており、規程類の適正性や有効性を確保するための自主的な検証や確認の取組が実施されている。</p> <p>資金の区分管理については、改正法の一部施行に伴い既存の管理業務と経理を区分することとされたことから、郵便局ネットワーク支援業務専用の勘定が設置され、交付金及び拠出金を他勘定の資金と区分して管理するための専用口座が開設されており、法令の規定に沿った措置が実施されている。</p> <p>徴収後の拠出金及び交付時の交付金を安全に管理して取り扱うための措置が講じられているほか、これについては、拠出金の徴収、交付金の交付が問題なく運用できるかを実際に財務会計システム等を使って事前に検証する等、当該措置の有効性を確認するための検証が事前に行われている。</p> <p>交付金の交付及び拠出金の徴収時期の確定については、日本郵便並びに関連銀行及び関連保険会社との日常的な調整のほか、所期の目標以上の取組として、時期の確定に向けた</p>
--	---	---	--	--	--	---	---

<p>と連携を図りながら対応すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・交付金を交付した年度（毎年4月1日から翌年3月31日までをいう。）における郵便局ネットワークの維持に要した費用の額と、交付した交付金の額の整合性を確認すること（平成32年度から実施）。</li> </ul> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総務大臣が認可した交付金の額及び交付方法並びに拠出金の額及び徴収方法を遵守している。</li> <li>・平成31年度以降の毎事業年度1回以上、交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実に行われているかどうかについて検証を行う。</li> <li>・平成31年度以降の毎事業年度1回以上、徴収した拠出金を安全に管理するための措置の有効性について検証を行う。</li> </ul> <p>[指標設定の考え方]</p> <p>交付金の交付及び拠出金の徴収に関する適切性を担保するため、総務大臣が認可した交付金</p>	<p>101号。改正法により平成31年4月1日から「独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法」に題名を変更。以下「機構法」という。）の趣旨並びに交付金の交付及び拠出金の徴収は日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社の財務に影響を与えることを踏まえ、当該各社と連携を図り、交付及び徴収に係る情報を共有しつつ、認可事項を遵守して適切な交付及び徴収の時期等を年度（毎年4月1日から翌年3月31日までをいう。以下第1の3（1）において同じ。）の開始前に確定し、交付及び徴収を実施することとする。</p> <p>また、交付金を交付した年度における郵便局ネットワークの維持に要した費用の額と当該年度に交付した交付金の額の整合性を、平成32年度以降に日本郵便株式会社から機構法第18条の6の規定による書類の提出が</p>	<p>に確定することとする。</p>		<p>4 安全に管理するための措置</p> <p>拠出金を安全に管理するため、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構組織規程において、拠出金の取扱者を指定した。</p> <p>また、拠出金の徴収後、日本郵便株式会社に交付するまでの間、拠出金を安全に管理するための措置を講じたほか、交付金の払込時において、交付金が安全に取り扱われるよう措置した（平成31年2月26日）。</p> <p>さらに、交付金及び拠出金の取扱い等に関して講じた措置に従い、拠出金の徴収、交付金の交付が問題なく運用できるかを実際に財務会計システム等を使って、事前に検証し、問題なく業務を行えることを確認した。</p> <p>5 交付金の交付及び拠出金の徴収時期の確定</p> <p>メールや電話による日常的な連絡のほか、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社との間で機構主導で実務者会合を設置し、平成30年7月から平成31年3月までの間、会合を3回実施し、連携を強化した。実務者会合においては、業務全般に係る情報を共有し、当該各社における資金需要を考慮して、適切な交付金の交付及び拠出金の徴収時期等について合意形成を図った上、その内容を総務省への認可申請に反映させ、認可を得た（平成31年2月25日）。その後、認可内容を踏まえて、月次の交付金の交付及び拠出金の徴収の年間予定等を当該各社と合意した（平成31年3月8日）。</p>	<p>り、各社の資金需要に配慮しながら、交付金の交付及び拠出金の徴収の年間予定等を平成31年度の開始前までに確定することで関係各社の財務に与える影響を少なくした。</p> <p>以上のことから、平成30年の改正法の一部施行後、同年8月から平成31年4月1日の完全施行までの限られた期間中、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に必要な機構の体制の整備や規程類等の整備、各社との連携態勢の確立を行い、機構の業務に新たに追加された郵便局ネットワーク支援業務を、将来に渡って円滑かつ確実に実施するための基盤を整えた。</p> <p>これらのことから中期計画における所期の目標を上回る顕著な成果が得られたため、自己評価評定をAとした。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし</p>	<p>調整をより円滑に行えるよう、機構が主導して実務者会合を設置、実施し、関係者間の連携を強化するとともに、実務者会合等を通じて業務全般に係る情報を共有し、各社の資金需要に配慮した交付金の交付及び拠出金の徴収の時期やその具体的な年間予定等を平成31年度開始前に速やかに合意することで、各社が具体的な通年の交付又は徴収の時期を事前に把握し、個社の財務に与える影響を少なくする取組が行われている。</p> <p>これらのことから、法律の制定後の限られた期間内において、機構の取組により交付金の交付及び拠出金の徴収の業務を円滑かつ確実に実施するための体制及び業務フローが確立されており、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p>
---	---	--------------------	--	---	---	---

<p>の額及び交付方法並びに拠出金の額及び徴収方法を遵守していることを確認することとする。また、日本郵便株式会社に対する交付金の交付並びに関連銀行及び関連保険会社からの拠出金の徴収を円滑かつ確実に実施するため、毎事業年度1回以上、その検証を行うとともに、拠出された拠出金を安全に管理するための措置の有効性について、毎事業年度1回以上、検証を行うこととする。</p>	<p>あった後、遅滞なく確認することとする。</p>					
--	----------------------------	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-3	郵便局ネットワーク支援業務（交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施）		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法第13条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ														
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度			29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度
郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置を講じ、措置の有効性について検証	毎事業年度1回以上		—	1回						予算額（千円）				
										決算額（千円）				
										経常費用（千円）				
										経常利益（千円）				
										行政サービス実施コスト（千円）				
										従事人員数		6		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
交付金及び拠出金の額を適正かつ確実に算定するため、以下の項目を実施すること。 ・総務省令に規定する算定方法に基づき、交付金及び拠出金の額を算定する	交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施のため、総務省令に規定する算定方法に基づき、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に対する中立	交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施のため、総務省令に規定する算定方法に基づき、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に対する中	<主な定量的指標> 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の検証を毎事業年度1回以上行う。	1 交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施 交付金及び拠出金の額の算定方法に関する総務省令の施行（平成30年12月1日）後、総務省令で定められた「最小限度の規模の郵便局」の規模や「見込まれる利用者による利用の割合」等、郵便局ネットワークの維持に必要な基礎的費用や、郵便・貯金・保険の事業への費用の按分方法を算定するために必要となる事項について、具体的に検討の上確定させた。 それらの検討結果に基づき、人件費や維持費等の法令	<評定と根拠> 【B】 「最小限度の規模の郵便局」の規模や「見込まれる利用者による利用の割合」等、算定に必要な事項について、具体的に検討の上確定させ、算定方法を明らかにした。	評定 B <評定に至った理由> 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。



<p>こと。算定に当たっては、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に対する中立性を保持すること。</p> <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><b>【指標】</b></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</p>	<p>性を保持しつつ算定することとする。</p> <p>また、総務省令において定める認可の申請に係る期限までに交付金及び拠出金の額を算定し総務大臣に認可の申請をするとともに、その認可を受けることとする。</p> <p>郵便局ネットワークの維持に要する費用の細目、郵政事業のユニバーサルサービスの利用者の範囲や利用状況その他の交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料については、事実に基づくものであり、かつこれに含まれる計数の積算の根拠及び過程が明らかであるものを日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に請求すること等により確実に入手する。</p> <p>日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社から入手した資料については、十分な補足説明を受けることで内容を確認する。これらの資料に基づき、算定に必要な計数を確定させ、</p>	<p>立性を保持しつつ算定することとする。</p> <p>また、総務省令において定める認可の申請に係る期限までに交付金及び拠出金の額を算定し総務大臣に認可の申請をするとともに、その認可を受けることとする。</p> <p>郵便局ネットワークの維持に要する費用の細目、郵政事業のユニバーサルサービスの利用者の範囲や利用状況その他の交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料については、事実に基づくものであり、かつこれに含まれる計数の積算の根拠及び過程が明らかであるものを日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に請求すること等により確実に入手することとする。これらの資料に基づき、算定に必要な計数を</p>	<p>＜その他の指標＞</p> <p>一</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</p>	<p>上の個別の費用ごとに算定の方法を明らかにした上で、その方法にのっとり交付金及び拠出金の額の算定に必要な決算の計数等の資料を、機構法に基づき日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に対し書面により請求し、提出期限（平成30年12月21日）までに入手した。</p> <p>加えて、交付金及び拠出金の額の適正な算定に当たり、これらの資料について補足説明を受ける必要があることから、各社に対して個別にヒアリングを実施した（日本郵便 平成31年1月16日・ゆうちょ銀行 1月17日・かんぽ生命保険 1月17日）。</p> <p>郵便局ネットワーク支援業務を専任する理事の下、支援部支援課において、総務省令に規定する算定方法に基づき、客観的資料から得られた数値を用いて算定することにより、機構の体制及び客観的な算定方法の確立の両面から恣意性を排除しつつ、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社からの中立性を保持し、交付金及び拠出金の額を算定した。</p> <p>算定の結果、平成31年度において、日本郵便株式会社に交付する交付金の額は約2,952億円、関連銀行（現在はゆうちょ銀行）から徴収する拠出金の額は約2,378億円、関連保険会社（現在はかんぽ生命保険）から徴収する拠出金の額は約576億円となっている。</p> <p>2 総務大臣認可</p> <p>平成31年度の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の総務大臣への認可申請については、機構に関する省令の一部を改正する省令（平成30年総務省令第64号）の施行（平成30年12月1日）後、遅滞なく申請することとされている。このため、機構では、12月以降に交付金及び拠出金の額の算定を行い、平成31年2月19日付で総務大臣に認可申請を行い、平成31年2月25日付で総務大臣の認可を受けた。</p> <p>3 入手した情報の安全管理措置</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情報については、電子資料はフォルダのアクセス制限をして管理し、紙資料は保管専用の収納棚を用意した上、担当者のみが鍵を保管場所から取り出せるよう設定して管理する等の安全管理措置を実施した。</p> <p>また、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置の有効性の検証を実施した。具体</p>	<p>交付金及び拠出金の額の算定に必要な決算の計数等の資料を、機構法に基づき日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に対し書面により請求し、入手した。また、各社に対して個別にヒアリングを実施した。</p> <p>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、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社からの中立性を保持しつつ交付金及び拠出金の額を算定した。</p> <p>省令の施行後遅滞なく申請することとされているところ、平成31年2月19日付で総務大臣に認可申請を行い、平成31年2月25日付で認可を受けた。</p> <p>また、入手した郵便局ネットワーク支援業務に係る情報について、電子資料及び紙資料のいずれも、安全に管理するための措置を講じた。その後、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置の有効性の検証を実施した。</p> <p>これらにより、交付金及び拠出金の額の算定については、適正かつ確実に実施したものと評価した。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>なし</p>
--	--	--	--	---	---

<p>理するための措置の有効性について検証を行う。</p> <p>[指標設定の考え方]</p> <p>交付金及び拠出金の額の算定を適正かつ確実にを行うため、認可の申請に係る期限までに交付金及び拠出金の額を算定し総務大臣に認可の申請をするとともに、その認可を受けることとする。また、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するため、毎事業年度1回以上、当該情報を安全に管理するための措置の有効性について検証を行うこととする。</p>	<p>交付金及び拠出金の額の算定を行うこととする。</p> <p>また、各社から入手した情報を物理的に他の業務の情報と区分して管理する等、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置を講じ、毎事業年度1回以上、措置の有効性について検証を行うこととする。</p>	<p>確定させ、交付金及び拠出金の額の算定を行うこととする。</p> <p>また、各社から入手した情報を物理的に他の業務の情報と区分して管理する等、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置を講じ、1回以上、措置の有効性について検証を行うこととする。</p>	<p>関連保険会社に対する中立性を保持しつつ算定されているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 総務省令において定める認可の申請に係る期限までに交付金及び拠出金の額を算定し総務大臣に認可の申請をするとともに、その認可を受けているか。</li> <li>● 各社から入手した情報を物理的に他の業務の情報と区分して管理する等、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置を講じ、毎事業年度1回以上、措置の有効性について検証を行っているか。</li> </ul>	<p>的には、各社から入手した経営上の非公開情報を含む情報が、電子的・物理的に他の業務の情報と区分して管理されているか等、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置が講じられているかどうかについて、機構の監査室が支援部支援課による業務の現況に関する内部監査を実施し、適切な取扱いを行っていることを確認した（平成31年3月26日）。</p>		
---	---	---	--	---	--	--

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-1	業務経費等の合理化・効率化		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
一般管理費及び業務経費の合計(目安)	令和3年度において、平成28年度と比べて5%以上削減する。	189,762千円 ※28年度	187,864千円 (▲1.0%)	185,966千円 (▲2.0%)	184,069千円 (▲3.0%)	182,171千円 (▲4.0%)	180,273千円 (▲5.0%)	年1%削減した場合の値
一般管理費及び業務経費の合計(実績値)	—	—	155,588千円 (▲18.0%)	156,586千円 (▲17.5%)				
達成度(変化率)	—	—	1,800%	874%				

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	理由
郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行するとともに、郵便局ネットワークの維持の支援に関する業務を適正かつ確実に遂行すること。特に、一般管理費については、経費削減の余地がないか自己評価を厳格に行った上で、必要に応じて適切な見直し	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	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	<主な定量的指標> ・一般管理費及び業務経費の合計(業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費、早期払戻し・支払推奨に係る経費、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、平成28年度と比べて5%以上を削減する。	1 理事長の訓示及び人事異動後の新人職員との面談、会計・財務担当課による自主研修等を通じて、経費の適切かつ効率的な使用に対する職員の意識を高めた。 支出の見直し、競争性のある契約の拡大に努めたほか、機構内で定期報告や打合せを行い、各部門の経費使用状況を役員が毎月確認した。 2 経費の効率的な使用を図るため、次のような施策を実施した。 ① PPC用紙について他機関(15機関)と共同調達を実施した。 ② プリンタのトナーについてリサイクルトナーを活用することとした。 ③ 耐用年数を超える複合機及びプリンタについて、印刷累計枚数が少ないことから、平成30年度以降においても引き続き使用することとした。 また、モノクロ複写機保守の価格交渉を行い、保守単価を引き下げた。	<評価と根拠> 【A】 業務経費等は、競争入札に多くの応札者を得るよう努めた結果、契約価格が下がったことのほか、多岐に渡る削減策を実施したこと等により、平成30年度の一般管理費及び業務経費の合計額(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。)は156,586千円と	評価 A <評価に至った理由> 研修等を通じて経費の適切かつ効率的な使用に対する職員の意識を高めるとともに、機構内での定期報告や打合せにより各部門の経費使用状況を役員が毎月確認等し、職員の意識改革、業務の効率化を進めた。 各種の施策を実施して経費の効率的な使用を図ったほか、競争入札の実施に当たり、仕様書の分離分割等により、多数の応札になるよう促したこと等により、契約価格を下げた。 その結果、平成30年度一般管理費および業務経費の合計額は156,586千円となり、対平成28年度(189,762千円)比▲17.5%となった。中期目標期間における各年度とも、対平成28年度比1%分ずつの削減を目標としているところ、平成30年度計画の目標値(対平成28年度比▲2%)の達成度は874%と	

<p>を行うこと。具体的には、機構の一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費、早期払戻し・支払勧奨に係る経費、情報セキュリティ対応経費及び公租公課並びに業務の新規追加や拡充分等の特殊要因により増減する経費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成 28 年度と比べて 5 % 以上を削減すること。</p>	<p>価を厳格に行った上で、必要に応じて適切な見直しを行うこととし、一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費、早期払戻し・支払勧奨に係る経費、情報セキュリティ対応経費及び公租公課並びに業務の新規追加や拡充分等の特殊要因により増減する経費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成 28 年度と比べて 5 % 以上を削減することを目標として、適切に経費管理を行う。</p> <p>なお、「情報セキュリティ対応経費」とは、「第 4 その他業務運営に関する重要事項」中の「4 情報セキュリティ対策の推進」に係る経費を指す。</p>	<p>用状況を的確に把握する。一般管理費については、無駄な経費が発生しないよう、調達の合理化等を推進するとともに、必要に応じ、見直しを適時適切に行うこととし、一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費、早期払戻し・支払勧奨に係る経費、情報セキュリティ対応経費及び公租公課並びに業務の新規追加や拡充分等の特殊要因により増減する経費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成 28 年度と比べて 5 % 以上を削減することを目標として、適切に経費管理を行う。</p> <p>なお、「情報セキュリティ対応経費」とは、「第 4 その他業務運営に関する重要事項」中の「4 情報セキュリティ対策の推進」に係る経費を指す。</p>	<p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt; ● 職員の意識改革、業務の効率化を進め、一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費、早期払戻し・支払勧奨に係る経費、情報セキュリティ対応経費及び公租公課並びに特殊要因により増減する経費を除く。）について中期目標期間の最終年度において、平成 28 年度と比べて 5 % 以上を削減することを目標として、適切に経費管理を行ったか。</p>	<p>④ 業務に係る雑誌等について、ラック等を利用した共有化を図り、購入部数を減少させた。</p> <p>3 業務経費等については、基準値（平成 28 年度値）の 2 % 減を目安とし、見積り額等の妥当性の確認に努めた。競争入札の実施にあたっては、入札参加要件の見直し、他案件の入札者のうち見込みがある者への入札の案内の実施等により、多数の応札になるよう促し、契約価格を下げるよう努めた。また、郵便局ネットワーク支援業務の新規追加に伴う業務経費等の増加分については、特殊要因による削減対象外経費ではあるが、他の業務経費等と同様の取組を行い、契約価格の引下げに努めた。さらに、上記 2 の施策を実施したことにより、平成 30 年度の一般管理費及び業務経費の合計額（委託先管理業務の支援に係る経費、調査研究に係る経費、内部監査の支援に係る経費、事務所賃貸等に係る経費、人材派遣関係経費、各種保守経費、旅費・交通費、会計監査人に係る経費、作業委託に係る経費、物品・消耗品購入費、通信費等）は 156,586 千円となり、平成 28 年度の当該経費相当額（189,762 千円）を大幅に下回った。</p>	<p>なり、平成 28 年度の当該経費相当額（189,762 千円）に比べて、17.5%の削減となった。</p> <p>これは、令和 3 年度に達成すべき「平成 28 年度比 5 % 以上減」という達成目標を大きく上回る削減値である。</p> <p>これらにより、業務経費の合理化・効率化に十二分に取り組んだものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし</p>	<p>なった。</p> <p>よって、郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行するとともに、郵便局ネットワークの維持の支援に関する業務を適正かつ確実に遂行する中で、業務の効率化が進められており、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p>
---	---	--	---	--	--	--

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-2	給与水準の適正化		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)	—	—	96.1 (年度計画目標 100以下)	96.6 (年度計画目標 100以下)				

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
給与水準については、国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方について検証した上で、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表すること。	給与水準については、国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含めた役職員給与等の在り方について厳しく検証した上で、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表する。	給与水準については、国家公務員の給与水準も十分考慮しつつ、適正な水準(対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)100以下)を維持するため手当を含めた役職員給与等の適切性を厳しく検証し、必要に応じて適正化を図り、その検証結果や取組状況を公表する。	<主な定量的指標> ・対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案) <その他の指標> — <評価の視点> ● 国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含めた役職員給与等の在り方について厳しく検証した上で、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表したか。 ・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	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。 2 職員の給与水準については、平成29年度の対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)が96.1となり、目標水準(100以下)に収まっていることから、個々の職員の成績を適正に評価し、給与に反映しつつ、前年に引き続き全体としては抑制を図った。その結果、平成30年度給与水準は対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)で96.6となり、目標(100以下)とした水準に収まった。 平成30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元年6月28日にホームページで公表した。 3 当機構は、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。	<評定と根拠> <b>【B】</b> 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96.6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。 これらにより、給与水準の適正化に十分取り組んだものと評価した。 <課題と対応> なし	評定 B <評定に至った理由> 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	

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

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-3	調達の合理化		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
中期目標期間における一者応札の平均件数	第2期中期目標期間における一者応札の平均件数より増加させない	第2期中期目標期間における一者応札の平均件数3件	1件	1件				

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>契約については、「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づく取組を着実に実施することとし、公正性及び透明性を確保しつつ合理的な調達等を推進し、業務運営の効率化を図ること。</p> <p>中期目標期間における一者応札の平均件数を第2期中期目標期間における一者応札の平均件数より増加させないよう努めること。</p>	<p>一般管理費及び業務経費の効率的使用に当たっては、「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づく取組を着実に実施することとし、公正性及び透明性を確保しつつ合理的な調達等を推進し、業務運営の効率化を図る。</p> <p>中期目標期間における一者応札の平均件数を第2期中期目標期間における一者応札の平均件数より増加させないよう努める。また、少額随意契約は、複数業者から</p>	<p>一般管理費及び業務経費の効率的使用に当たっては、「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づく取組を着実に実施することとし、公正性及び透明性を確保しつつ合理的な調達等を推進し、業務運営の効率化を図る。</p> <p>平成30年度の「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構調達等合理化計画」に基づき、中期目標期間における一者応札の平均件数を第2期中期目標期間にお</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>・中期目標期間における一者応札の平均件数を第2期中期目標期間における一者応札の平均件数より増加させないよう努めること。</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>● 「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について(平成27年5月25日総務大臣決定)」に基づく取組を実施し、公正性及び透明性を確保しつつ合理的な調達等を推進し、業務運営の効率化を図ったか。</p>	<p>1 「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づく取組の着実な実施</p> <p>平成30年度調達等合理化計画は、第20回契約監視委員会(平成30年6月)で点検を受けた上で平成30年6月28日に策定した。その後、平成30年11月30日に独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構組織規程を改正(「監査室」、「監査室長」等を置き、内部監査の事務をつかさどることとしたこと等)したことにより、平成30年度調達等合理化計画の変更案について、第22回契約監視委員会(平成31年1月)での点検を受けた上で、平成31年1月25日に一部改正した。</p> <p>同計画の項目及び実施結果は次のとおり。</p> <p>(1) 重点的に取り組む分野</p> <p>① 一者応札・一者応募の改善</p> <p>競争性のある契約に対する一者応札・応募の件数を前期中期目標期間(平成24～28年度)における一者応札の平均件数(3件)より増加させないよう努めることとし、次の取組を行った。</p> <p>ア 仕様書等の緩和</p> <p>仕様書等の要件改善・緩和(入札参加要件の見直し)、他案件の入札者のうち見込みがある者への入札の案内、十分な公告期間の確保、事前説明会の実施、早期入札の実施、契約締結日から履行</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>【B】</p> <p>平成30年度調達等合理化計画に基づく取組を着実に実施した。また、平成30年度における一者応札案件は1件となり、第2期中期目標期間における一者応札の平均件数3件を下回った。</p> <p>少額随意契約においても、全て複数者から見積りを徴した。</p> <p>以上のことから、調達の合理化に十分取り組んだものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし</p>	<p>評定 B</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>

	見積りを徴することを徹底する。	<p>る一者応札の平均件数（年3件）より増加させないよう努める。</p> <p>また、少額随意契約は、複数業者から見積りを徴することを徹底する。</p>	<p>● 中期目標期間における一者応札の平均件数を第2期中期目標期間における一者応札の平均件数より増加させないよう努めたか。</p> <p>● 少額随意契約は、複数業者から見積りを徴することを徹底したか。</p>	<p>開始日までの期間を長く確保するといった措置を行った。</p> <p>この結果、平成30年度における一者応札・応募案件は1件となり、第2期中期目標期間における一者応札・応募の平均件数3件を下回った。</p> <p>イ 調達情報配信サービスの周知</p> <p>「電子メールを使用した入札公告配信サービス」を引き続き実施した。</p> <p>この結果、平成30年度末時点の登録者数は93者となり、平成29年度末より11者増加した。</p> <p>② 競争性のない随意契約に対する取組</p> <p>新たに競争性のない随意契約を締結することとなる案件について、会計規程における「随意契約によることができる事由」との整合性や、より競争性のある調達手続の実施の可否の観点を踏まえ、調達等合理化検討会において点検を行い、真にやむを得ないものに限定して実施した。</p> <p>この結果、4件を調達等合理化検討会で点検を行った上で随意契約を締結した。</p> <p>③ 共同調達・一括調達の実施</p> <p>コピー用紙の調達において、平成30年度より、他機関（15機関）と共同調達する調整を行い、平成30年4月2日契約を締結した。</p> <p>この結果、共同調達等の実施件数は、1件となった。</p> <p>(2) 調達に関するガバナンスの徹底</p> <p>① 規程等の整備</p> <p>会計規程の入札・契約に関する事項のうち、契約監視委員会の設置、談合情報がある場合の緊急対応及び随意契約とすることが必要な場合の明確化について新たに規定した。</p> <p>また、契約手続で規定している各契約書の入札談合行為に係る各参照条文の現行化及び再委託先の義務、契約解除条件、違約金の支払条件について見直しを行い、改正した。</p> <p>この結果、規程類の改正を2回行った。</p> <p>② 随意契約に関する内部統制の確立</p> <p>新たに競争性のない随意契約を締結することとなる案件については、事前に、調達等合理化検討会に報告し、会計規程との整合性等などを点検することになっており、平成30年度は同検討会で4件の随意契約の点検を行った。</p>		
--	-----------------	--	--	---	--	--



				<p>③ 不祥事発生の未然防止・再発防止のための取組  明確な事務処理マニュアルを作成(談合情報緊急対応マニュアル)・改訂し、契約の事務フローの習得を容易にしている。また、事故の防止を図る周知等を行っている。</p> <p>また、監査室長から、契約手続で規定している契約書の参照条文の条ずれの指摘を受け、速やかに契約手続を改正し、指摘事項を解消した。</p> <p>(3) 自己評価の実施  平成 30 年度調達等合理化計画の自己評価については、令和元年度第 1 回契約監視委員会(令和元年 5 月 31 日)で点検を受け、令和元年 6 月に結果を公表するとともに主務大臣に報告した。</p> <p>(4) 推進体制  平成 30 年度調達等合理化計画を着実に実施するため、理事を総括責任者とする調達等合理化検討会を開催(5 月・6 月・10 月・12 月・1 月)し、調達等の合理化に取り組んだ。また、監事及び外部有識者によって構成する契約監視委員会を開催(6 月・11 月・1 月)し、調達等合理化計画の策定等及び自己評価の際の点検を行うとともに、少額随意契約を除く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(61 件)は、全て複数者から見積りを徴した。</p>	
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3	財務内容の改善に関する事項		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
「第4 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算による運営を行うこと。 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	1 予算 別表1のとおり	1 予算 別表1のとおり	<主な定量的指標> —	別表1～3の予算、収支計画及び資金計画を作成し、業務運営を行った。その結果は、財務諸表等のとおりであり、概要は下記のとおり。  (1) 経常収益 経常収益は4兆7,596億28百万円となった。 主な内訳は、保険料等収入4兆6,218億59百万円、資産運用収益1,266億66百万円、その他経常収益111億円である。 勘定別内訳は、郵便貯金勘定113億2百万円、簡易生命保険勘定4兆7,483億26百万円、郵便局ネットワーク支援勘定0円である。  (2) 経常費用 経常費用は4兆7,520億89百万円となった。 主な内訳は、保険金等支払金4兆6,238億46百万円、資金調達費用1,266億66百万円である。 勘定別内訳は、郵便貯金勘定36億98百万円、簡易生命保険勘定4兆7,483億36百万円、郵便局ネットワーク支援勘定56百万円である。  (3) 当期総損益 当期総利益は75億49百万円となり、勘定別では、郵便貯金勘定は76億5百万円の当期総利益、簡易生命保険勘定は0百万円の当期総利益、郵便局ネットワーク支援勘定56百万円の当期総損失となった。	<評価と根拠> <b>【B】</b> 予算、収支計画及び資金計画による業務運営を行った結果は、財務諸表等のとおりであり、適切に行われている。 郵便局ネットワーク支援勘定において、拠出金の受入れの遅延等による資金の不足となる場合の短期借入を可能とするために、当座貸越用の管理口座を新たに開設した。 保有資産については、新情報システムの導入による旧システムの不用決定済みの機器は、平成30年6月に適切に廃棄及び売却を行った。その他の資産については、金融資産を含め、保有の必要性を見直すべきものはなかった。 これらにより、所期の目	評価 B  <評価に至った理由> 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	
	2 収支計画 別表2のとおり	2 収支計画 別表2のとおり	<その他の指標> —				
	3 資金計画 別表3のとおり	3 資金計画 別表3のとおり	<評価の視点> ● 作成された予算による運営を行ったか。 ● 保有資産の必要性について不断に見直しは行ったか。 ・保有資産(実物資産、金融資産等)について、保有の必要性、事務・事業の目的及び内容に照らした資産規模の適切性、有効活用の可能性等の観点から十分に検討したか。 ● 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				
	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						

<p>国庫に納付すること。なお、積立金の処分にあたっては、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>重要な財産を譲渡し、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>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>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の短期借入は行わなかったが、当座貸越用の管理口座を新たに開設し、平成31年4月からの業務が円滑に開始できるよう準備した</p> <p>[保有資産の見直し]</p> <p>(1) 実物資産</p> <p>保有している実物資産は、事務所内の間仕切りやサーバー・パソコン等の有形固定資産及びソフトウェア等の無形固定資産のみである。これらについて、個々の配備状況及び利用状況を定期的に調査し、適切かつ有効に利用されていることを確認した。新しい情報システムの導入による旧システムの不用決定済みの機器は、平成30年6月に適切に廃棄及び売却を行った。</p> <p>(2) 金融資産</p> <p>金融資産については、機構法等に基づき、「1-1 郵便貯金管理業務（資産の確実かつ安定的な運用）」及び「1-2 簡易生命保険管理業務（資産の確実かつ安定的な運用）」に記載したとおり運用し、適切な規模を維持した。</p>	<p>標を達成したものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし</p>	
--	---	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

--

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-3	内部統制の充実・強化		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
内部統制委員会の開催回数	1回以上		4回	11回				

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、不断の見直しを行	(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	(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	<主な定量的指標> ・内部統制委員会を1回以上開催する。  <その他の指標> —  <評価の視点> ● 「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」(平成26年11月28日付総管査第322号総務省行政管理局長通知)に基づき、理事長がリーダーシップを発揮できる環境の整備等により内部統制環境の整備・運用を行ったか。また、これらが有効に機能していることについて定期的又は随時にモニタリング・検証を行	1 内部統制の体制整備等 「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」(平成26年11月28日総務省行政管理局長通知)に基づき業務方法書に記載した事項の具体化を引き続き推進し、以下のとおり内部統制環境の整備・運用を図った。これらの推進状況については、平成30年10月及び平成31年4月に内部統制推進部門責任者(総務部長)が点検し、全て適切に取り組まれていることを確認して、内部統制委員会に報告した。 ① 統制環境の整備 運営基本理念、運営方針及び役職員の倫理・行動指針に基づく行動を旨とした「機構のミッション達成に向けて(理事長メッセージ)」については、引き続き新入職員研修において周知するとともに、理事長の都度の訓示において浸透させた。 コンプライアンス施策としての役職員向け冊子、研修及び点検の中に倫理面の留意点を盛り込んだほか、平成30年12月からは、理事長のリーダーシップを強化するため、理事に代わって理事長が内部統制担当役員及び総括倫理監督者を務めることとし、高い倫理観と良識の保持及び法令等の遵守の徹底を全職員に訓示するなど、コンプライアンス・職務倫理を重視した気風と統制に対する意識を醸成した。 ② リスクの評価と対応	<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は、全て適切に取り組んだ。 内部統制委員会については、11回開催した。 これまで企画役が担っていた内部監査は、平成30年12月より理事長直属の監査室を置いて実施した。以降、監事に内部監査結果を詳細に報告するなど、監事と内部監査担当及び内部統制推進部門との連携強化を図った。 人事に関する計画面では、研修の実施により専門性を高め、勤務成績は人事評価で考慮した。業務量の平準化のため、広報業務を移管したほか、メンタルヘルス、ハラスメントといっ	評価 B <評価に至った理由> 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	

<p>うこと。 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。</p>	<p>③ 統制活動としての方針等の整備 ④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備 ⑤ モニタリング態勢の整備 ⑥ ICTへの対応 内部統制委員会は、毎年1回以上開催する。 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。 (2) 人事に関する計画 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</p>	<p>③ 統制活動としての方針等の整備 ④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備 ⑤ モニタリング態勢の整備 ⑥ ICTへの対応 内部統制委員会は、1回以上開催する。 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。 (2) 人事に関する計画 各部門において計画的に研修を実施するほか、外部での研修に積極的に参加させることにより職員の専門性を高め、その勤務成績を考慮した人事評価を実施するとともに、業務の効果的かつ効率的な実施のため、業務の質、量の変動に応じた柔軟な組織体制の構築に努める。また、メンタルヘルス、ハラスメントの</p>	<p>ったか。 ● 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。 ● 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。 ● 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。 ● メンタルヘルス、ハラスメント対策等の労働課題に適切な管理体制を確立するなど、働きやすい職場環境を整備したか。</p>	<p>昨年度末に改正したリスク管理規程に基づき、リスク管理統括者（理事）が、部長及び課長から各部のリスク制御対策等をヒアリングした上で、役員レベルで管理すべきリスクを平成30年5月に特定した。この内容は、部長又は課長の異動があればヒアリングを行った上で見直した。以上は、理事、部長及び監査室長で構成されるリスク管理委員会で決定され、直近の内部統制委員会にその議事概要が報告された。</p> <p>③ 統制活動 平成30年12月に組織規程及び権限規程を改正し、郵便局ネットワーク支援業務の専門部署として、支援部及び支援部支援課を設置するとともに、増員により計2名となった理事の担務を明確化した。以上を通じて機構における職務の分掌並びに権限及び職責の付与を適切に実施した。 支援部支援課は規程、手続等に則った正確な事務遂行と事務引継ぎ漏れの防止を目的に、平成31年3月に事務処理マニュアルを策定した。他の各部等においては事務処理マニュアルを3回見直した。</p> <p>④ 情報と伝達 役員会（所定の案件が付議された際に開催）、役員懇談（原則毎月開催）、月例業務報告会議（毎月開催、課長級以上の役職員出席）、幹部ミーティング（毎週開催、部長級以上の役職員出席）、課長ミーティング（毎週開催、課長級の職員出席）及び課内ミーティング並びに役職員全員に配備したLAN端末等を用いて、役職員相互で情報を共有している。 また、業務委託先や総務省等、組織外への情報伝達については、事務処理マニュアル等に基づいて適時に行われている。平成30年10月からは、期限付き重要業務をリスト化し、これを上記月例業務報告会議において更新・共有することで、漏れや遅れなく実施されるよう努めている。</p> <p>⑤ モニタリング 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>た労務課題にも適切に対応した。 以上のことから、所期の目標を達成したものと評価した。 &lt;課題と対応&gt; なし</p>
--	---	---	--	--	--

	<p>策等の労働課題について適切な管理体制を確立するなど、働きやすい職場環境を整備する。</p>	<p>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とともに、相談体制を構築し、働きやすい職場環境を整備する。</p>		<p>また、平成 30 年 12 月、内部監査の位置づけを明確化するため、理事長直属の監査室を設置した。</p> <p>内部監査担当（平成 30 年 11 月までは企画役、同年 12 月からは監査室長）は、平成 30 年度内部監査計画に基づき、リスクが顕在化した場合の影響度の大きい事項（会計事務の実施状況、保有個人情報等の管理状況、情報セキュリティ対策の実施状況、法人文書の管理状況、郵便局ネットワーク支援業務の実施態勢）等について、定期監査を実施した。</p> <p>また、犯罪による収益の移転防止に関する法律関連事務について臨時監査を実施した。さらに、全ての契約関係文書を監査した。</p> <p>上記の監査の結果については、理事長に報告されるとともに、監事、理事、総務部長に報告書が送付され、理事長の指示のもと、被監査部門において規程類の改正等の改善策がとられた。</p> <p>⑥ ICTへの対応</p> <p>全役職員にLAN端末を配備して、情報セキュリティの確保や個人情報等の保護に留意しつつ、業務の遂行に活用している。</p> <p>当該LAN端末では、情報を伝達し全役職員がアクセスできる共有フォルダにおいて、会議の内容、規程類の改正等を参照できるようにしている。</p> <p>内部統制委員会においては、情報セキュリティ委員会及びリスク管理委員会からも報告を受けることとし、11回開催した。</p> <p>内部監査担当は、監事に内部監査結果を詳細に報告するとともに、内部監査計画の作成、監査項目や監査手法について意見交換を行うなど、監事との連携強化を図った。</p> <p>2 人事に関する計画</p> <p>① 職員の専門性を高める研修については、年度当初に計画した部外研修 29 件（内部監査、公文書管理、CSIRT実務等）、機構主催研修 27 件（コンプライアンス、情報セキュリティ、個人情報保護等）を実施した。</p> <p>② 人事評価については、平成 31 年 4 月に各職員が前年度目標に対する取組について行った自己評価に基づき、管理者が評価案を策定した後、6月に理事長が最終決定した。この評価結果は、「2-2 給与水準の</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>適正化」に記載した「適正な水準」を念頭に置いた上で、定期昇給のほか、管理職員は6月及び12月、一般職員は12月の賞与に反映した。</p> <p>③ 組織体制については、平成31年度からの郵便局ネットワーク支援業務開始に向けて、平成30年8月に、理事を1名増員するとともに、12月に支援部及び支援部支援課を新設した。また、同じく12月に内部監査体制を充実させる観点から、理事長直属の監査室を設置した。</p> <p>④ メンタルヘルスケアについては、平成31年2月に、全職員を対象として産業医による講習会を実施するとともに、相談窓口の周知を行った。また、平成30年7月に、改正労働安全衛生法に基づきストレスチェックを実施した。</p> <p>⑤ ハラスメントの防止については、平成30年7月に作成した「コンプライアンスの手引」において、まず認識頂きたい重要な事項の一つと位置づけ、ハラスメントの具体例を示すとともに、機構内相談員及び外部の通報窓口について、新入職員研修並びに9月の機構職員を講師とした研修及び10月の外部の専門家を講師とした全職員向け研修で周知した。</p> <p>公益通報については、外部の専門家を講師として、平成30年8月に通報従事者向け研修、10月に全職員向けに研修を実施した。</p> <p>⑥ 障害者雇用促進法の改正によって平成30年度より義務化された障害者の雇用（1名）を達成した。</p> <p>⑦ 業務量の平準化を図るため、平成30年4月には総務課が所管していた郵便貯金・簡易生命保険管理業務に係る広報業務をそれぞれ貯金部及び保険部に移管した。また、全職員を対象として、定時勤務時間終了後の早期退庁を促すための一斉消灯を6回実施し、超過勤務の縮減に努めた。</p>	
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

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

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
職員を対象とする訓練又は点検を年5回以上	5回以上		10回	9回				

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	
サイバーセキュリティ基本法(平成26年法律第104号)第25条第1項に基づく「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等を踏まえ、情報セキュリティ及び保有個人情報の保護に関する規程に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力を強化する等の対策により、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止に努めること。 また、対策の実施状況を毎年度把握し、PDCAサイクルによる改善を図ること。 郵便貯金管理業	情報セキュリティについて、サイバーセキュリティ基本法(平成26年法律第104号)第25条第1項に基づく「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力の強化等の対策、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等により、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理を含む情報セキュリティ対策に努める。また、適時適切に情報システム更改及びペネトレーショ	情報セキュリティについて、サイバーセキュリティ基本法(平成26年法律第104号)第25条第1項に基づく「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力の強化等の対策、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等により、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理を含む情報セキュリティ対策に努める。また、職員を対象とする訓練又は点検を5回以上実施し、	<p>&lt;主な定量的指標&gt; 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> <p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt; ● 「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たか。 ● 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。 ● 委託先及び再委</p>	<p>「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」(以下「政府統一基準群」という。)等に基づき、以下の情報セキュリティ対策を実施した。</p> <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 前年度末のCSIRT訓練での課題を踏まえた情報セキュリティインシデント発生時の対処処理フローを改正した。</p> <p>③ 不審メール対策、機構外におけるPC・記憶媒体の紛失時の対応、不要な情報の削除徹底等に関する、情報管理マニュアルを改正した。</p> <p>④ 平成29年度に実施したシステム監査等の結果を踏まえた改善案について情報セキュリティ委員会で審議し、了承された改善策を順次進めた。</p> <p>⑤ 政府統一基準群の改正を踏まえた、状況の変化に応じたセキュリティ教育計画の見直し、教育結果の分析・評価及び報告の追加並びにホームページの常時TLS化の導入の義務付け等に関する情報セキュリティ管理規程等を改正した。</p> <p>⑥ サーバ証明書の取得等、機構ホームページを常時TLS化し、なりすましに対する防御力を強化した(平</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt; 【B】 「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力の強化等の対策として、政府から提供された不審メール及び不正プログラムへの対策、情報セキュリティインシデント発生時の対処処理フローの改正、PC・記憶媒体の紛失時の対応、不要な情報の削除徹底、セキュリティ教育計画の見直し、ホームページの常時TLS化の導入によるなりすましに対する防御力の強化など多角的な対応を実施した。 また、職員への訓練・点検(訓練6回、点検3回)に関しては、全職員を対象とした一般的な幅広い施策に加え、役員を含めた個人情報</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt; 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>	



<p>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適切な管理が図られるよう監督を行うこと。</p>	<p>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)の確認等を行うこととする。</p>	<p>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>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>成31年3月)。</p> <p>2 職員の教育・訓練の実施</p> <p>① 情報セキュリティ研修(平成30年4月) 総務部の情報セキュリティ担当者が講師となり、全職員を対象に、業務情報の保護の徹底、情報の漏えい時の対応等について説明した。</p> <p>② 個人情報保護・情報セキュリティ研修(平成30年9月) 最高情報セキュリティ責任者(理事)が役員及び課長以上の職員を対象に、サイバー攻撃の例、備え等について説明した。</p> <p>③ 情報セキュリティ研修(平成30年12月) 外部の専門家が、全職員を対象に、最近の動向と事例、対策のポイント等について解説した。</p> <p>④ 標的型攻撃メールの模擬訓練(6回:平成30年4月、7月、9月、10月、平成31年1月、3月) 全役職員を対象に、模擬の標的型メールを送信し、受信した役職員が速やかに機構CSIRTに報告するかどうかを確認した。対応が不十分な役職員には個別に指導した。</p> <p>3 遵守状況の把握</p> <p>個人情報保護・情報セキュリティ点検(各3回:平成30年4月、7月、11月)</p> <p>① 保護管理者(各部長)が、所管部職員の保有個人情報の管理状況についてシートによる点検を行い、適切に管理されていることを確認した上で、情報セキュリティ委員会に報告した。</p> <p>② 総括情報セキュリティ責任者(総務部長)が、①と同時期に、全職員の情報セキュリティ対策の状況についてシートによる点検を行い、対策が適切に実施されていることを確認した上で、情報セキュリティ委員会に報告した。</p> <p>4 PDCAサイクルによる改善</p> <p>「情報セキュリティ対策を総合的に推進するための計画」(以下「推進計画」という。)に基づき、上記1～3を推進した。</p> <p>上記2④に記載した標的型攻撃メールの模擬訓練については、情報セキュリティ委員会において標的型攻撃メールの認知と機構CSIRTへの報告の重要性を認</p>	<p>保護・情報セキュリティ研修及びCSIRT構成員を対象としたより専門性の高い研修・訓練を実施し、高い効果を求めた重層的な対策を行った。とりわけ、標的型メール対策訓練については、その結果分析を踏まえ、PDCAサイクルによる改善を推進した。</p> <p>遵守状況についても、個人情報保護・情報セキュリティ点検において、保護管理者(各部長)及び総括情報セキュリティ責任者(総務部長)が点検を行い、対策が適切に実施されていることを確認した上で、情報セキュリティ委員会に報告し、把握した。</p> <p>委託先及び再委託先(以下「委託先等」という。)についても、平成30年度監督方針において、顧客情報の管理を重点確認項目に定め、委託先等から報告を受けて顧客情報の管理状況を確認し、実地監査により委託先等における顧客情報管理の取組状況を確認して改善指導を行った。また、委託先等における情報セキュリティ対策の推進状況を監査して、取組の内容・状況を確認した。</p> <p>これらの取組により、機構は自ら行う業務に関する情報セキュリティ対策の推進を十分に組み込むとともに、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</p>	
---	--	--	--	--	---	--

				<p>識し、訓練の内容・実施回数等を企画した。そして、全役職員向けの訓練を実施するとともに全役職員の報告状況の確認及び報告できなかった者に対する業務指導を行った。こうしたサイクルを標的型攻撃メールのトレンドや全役職員の報告状況の分析を踏まえながら、毎回訓練・研修内容を見直しつつ、5回繰り返した。この結果、全役職員が標的型攻撃の模擬訓練メールを認知し、受信後、直ちに機構CSIRTに報告を行うことができるレベルまで改善した。なお、最終の第6回目では、より難易度の高い模擬訓練を実施することで、巧妙な手口を用いた標的型攻撃メールの見分け方に係る課題を発見したことから、次年度改善を進めることとしている。</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)  「1-1 郵便貯金管理業務(委託先及び再委託先の監督)」の2-(4)-イ「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)  「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-(4)-イ「顧客情報の管理」に記載したとおり。</p>	<p>処が図られるよう監督を行ったものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;  なし</p>	
--	--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-5	災害等の不測の事態の発生への対処		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	31年度/ 令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
災害時を想定した訓練を年2回以上	2回以上		3回	4回				

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	
東日本大震災の際の対応等を踏まえ、災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務、簡易生命保険管理業務及び郵便局ネットワーク支援業務を適切に実行できるように、緊急時対応マニュアルを毎年見直す等により、リスク管理体制を適切に運用すること。 また、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう監督を行うこと。	災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務、簡易生命保険管理業務及び郵便局ネットワーク支援業務を適切に実行できるように、緊急時対応マニュアルについて、毎年度見直す。また、「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」に基づく緊急時の業務連絡体制等について、適時見直しを行うとともに、災害時を想定した訓練を年2回以上実施することなどにより、リスク管理体制を適切に運用する。 委託先及び再委託先においても災	災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務、簡易生命保険管理業務及び郵便局ネットワーク支援業務を適切に実行できるように、緊急時対応マニュアルについて見直す。また、「緊急事態対応計画」で定める緊急時連絡先一覧、非常参集要員及び「業務継続計画」で定める優先業務要員・応援要員、一般重要業務等について、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	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>災害時を想定した訓練を年2回以上実施する。</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 災害等の不測の事態が発生した場合のリスク管理体制を適切に運用したか。</li> <li>● 緊急時の対応マニュアルについて、見直しを行ったか。</li> <li>● 「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」に基づく緊急時の業務訓練体制等について、適時見直しを行ったか。</li> <li>● 災害時を想定した訓練を年2回以上実施したか。</li> </ul>	<p>1 緊急時の対応マニュアルの見直し等</p> <p>① 平成31年3月に、郵便局ネットワーク支援業務の開始に先立ち、「緊急事態対応計画」を以下のとおり抜本的に改正した。</p> <p>ア 東京都23区内において一定の災害が発生した場合には、自動的に総務部長を室長とする緊急事態対策室を設置すること等を定めた。</p> <p>イ 緊急事態の定義について、災害対策基本法第2条第1号の規定による災害など5類型に具体化・明確化した。</p> <p>ウ 当該計画の運用に際し、権限代行者の優先順位を具体的に定め迅速な代行を可能なものとした。</p> <p>エ 役職員の生命・身体の安全の確保のため、緊急時の機構事務室内待機及び計画的な帰宅若しくは自宅待機の指示について定めた。</p> <p>② 平成30年10月から、期限付き重要業務をリスト化し、機構が緊急時においていち早く着手・遂行すべき業務について、毎月役職員の間で共有した。</p> <p>③ 人事異動に伴い、平成30年5月及び9月に災害時対応マニュアルを見直した。</p> <p>④ 平成30年5月及び11月に、防火管理者の変更等を踏まえ、消防法に基づき「消防計画」を改正した。</p> <p>⑤ 平成30年9月及び12月に、郵便局ネットワーク支援業務の追加に伴う人員の増加を踏まえ、「業務継続計画」の備蓄基準の見直しを行うとともに、追加調達を</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>【B】</p> <p>対応マニュアルについては、「緊急事態対応計画」、「災害時対応マニュアル」、「消防計画」を見直した。とりわけ「緊急事態対応計画」は、対応が一層現実的かつ実務的なものとなるよう抜本的に見直した。あわせて期限付き重要業務のリストを役職員で共有し、緊急時に優先順位をつけて対応できる仕組みを整えた。</p> <p>緊急時連絡先等は計16回見直した。</p> <p>災害時を想定した訓練は、徒歩参集訓練を独立させ参加者及び内容を拡充して実施したことにより、計4回となった。</p> <p>委託先及び再委託先の災害等への対応は、訓練状況を監査等を通じて確認し、これが有効に活かされるこ</p>	<p>評定 B</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>	

	<p>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>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>● 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、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>行った。また、一部備蓄品について、保管場所を分散した。</p> <p>2 緊急時連絡先一覧等の見直し</p> <p>「緊急事態対応計画」で定めている緊急時連絡先一覧、非常参集要員及び「業務継続計画」で定めている優先業務要員・応援要員について計16回見直しを行った。</p> <p>3 災害時を想定した訓練</p> <p>以下のとおり4回実施した。</p> <p>① 避難経路等確認及び安否確認メールサービス訓練を実施（平成30年9月）。</p> <p>② 徒歩参集訓練は、①から独立させ、非常参集職員の通勤経路の危険性視認を目的として、役員を含めた非常参集職員全員に対象者を拡大して実施（平成30年9月）。</p> <p>③ 入居ビルが実施する自衛消防訓練（震災訓練、避難訓練及び消火訓練）に参加するとともに、機構の自衛消防隊による訓練（火災発生に対応するための総合訓練）を実施（平成30年10月）。</p> <p>④ 内閣府（防災担当）及び気象庁主催の緊急地震速報訓練に参加するとともに、再度安否確認訓練を実施（平成30年11月）。</p> <p>4 委託先等の体制の確認等</p> <p>郵便貯金管理業務の委託先に対しては、コンティンジェンシー・プラン、災害発生時におけるマニュアル等について、前回監査以降に改正があったものの提出を求め、改正内容の確認を行った。再委託先に対しては、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画」について前回監査以降に改正があったものの報告を求め、緊急連絡網の現行化、非常参集要員の指定、安否確認システム等による初動対応体制の整備状況を確認した。</p> <p>簡易生命保険管理業務の委託先等に対しては、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画」並びに「情報システムにおける総合的緊急時対応計画」について報告を求め、緊急連絡網の現行化、非常参集要員の指定、安否確認システム等により初動対応体制を整備し、加えて定期的な訓練を行ったことを確認した。</p> <p>また、平成30年9月から10月にかけて、各支社・エリア共同で合同現地対策本部等の設置訓練を実施し、ま</p>	<p>とを、計5件の非常取扱い発動に際して実体験した。さらに、その経験を踏まえ、機構が主導して委託先との調整手続を改め、今後の非常取扱い発動をより迅速化した。</p> <p>以上のとおり、計画に定めた事項に加えて、それ以外の取組も実施した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし</p>	
--	--	---	---	---	---	--

				<p>た、平成 31 年 2 月に株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険が大手町本社での非常参集訓練を実施したことを確認した。</p> <p>非常取扱いは、平成 30 年度は、郵便貯金・簡易生命保険ともに、計 5 件の自然災害について発動した。このうち、西日本の 7 月豪雨に際しては、9 度にわたって対象地を拡大し、簡易生命保険の契約者貸付の利率減免等も実施する異例の対応となったが、これまでの上記訓練の成果及び機構と委託先の緊密な連携で、いずれも速やかに発動できた。</p> <p>この時の当機構と委託先間の調整事務の状況に鑑み、当機構から委託先に申し入れを行い、平成 30 年 11 月に調整手順を改め、日本郵政グループ主導による非常取扱いを一層迅速に発動することを可能とした。</p> <p>さらに、被災地における契約者貸付の利率減免を迅速に決定できるよう、決裁権限を理事長から保険部長に切り替えた。</p>	
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報