

評価書

様式 1-1-1 中期目標管理法 年度評価 評価の概要様式

1. 評価対象に関する事項		
法人名	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構	
評価対象事業年度	年度評価	令和2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 高田 義久 貯金保険課長 小林 知也
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 小原 邦彦

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 (R 3. 6.28)</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 (R 3. 7. 1 R 3. 7.27)</li> </ul>

4. その他評価に関する重要事項
—

1. 全体の評価						
評価 (S、A、B、C、D)	B：全体として概ね中期計画における所期の目標を達成していると認められる。	(参考) 本中期目標期間における過年度の総合評価の状況				
		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
		B	B	B	B	
評価に至った理由	項目別評価は3項目がA、その他14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	<p>「郵便貯金管理業務（周知・広報）」、「業務経費の合理化・効率化」、「内部統制の充実・強化」は、下記のとおり所期の目標を上回る成果を得ているものと認め、A評価とし、その他の項目については、年度計画における所期の目標を達成したものと認め、B評価とした。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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中期目標において重要度を「高」と設定している、「郵便貯金管理業務（周知・広報）」については、個々の預金者への挨拶状の送付を平成29年度からの累計で約347万件実施(対目標値145%)するなど、所期の目標を上回る成果が得られているものと認め、A評価とした。</li> <li>・「業務経費の合理化・効率化」について、令和2年度の一般管理費及び業務経費の合計額は126,058千円であり、令和2年度計画の目標値（対平成28年度比▲4%）の達成度は839%となっていることから、所期の目標を上回る成果が得られているものと認め、A評価とした。</li> <li>・内部統制の充実・強化について、新型コロナウイルス感染症拡大という予測し難い外部要因に対し、業務デジタル化や働き方改革への取組等が進められており、自主的な努力が行われていたことを踏まえ、A評価とした。</li> </ul>
全体の評価を行う上で特に考慮すべき事項	新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、出勤抑制や出張抑制が求められる中で、従来の業務手法や内部統制のあり方を見直す必要性が生じた。

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

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



様式 1-1-3 中期目標管理法 年度評価 項目別評価総括表様式

中期計画（中期目標）	年度評価					項目別 調書No.	備考
	29 年度	30 年度	令和 元年度	2 年度	3 年度		
I. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項							
1 郵便貯金管理業務	B	A	B	B		1-1	
(1) 委託先及び再委託先の監督	B	B	B	B		1-1	
(2) 資産の确实かつ安定的な運用	B	B	B	B		1-1	
(3) 周知・広報	A○	A○	A○	A○		1-1	
(4) 情報の公表	B	A	B	B		1-1	
2 簡易生命保険管理業務	B	B	B	B		1-2	
(1) 委託先及び再委託先の監督	B	B	B	B		1-2	
(2) 資産の确实かつ安定的な運用	B	B	B	B		1-2	
(3) 周知・広報	B	B	B	B		1-2	
(4) 情報の公表	B	B	B	B		1-2	
3 郵便局ネットワーク支援業務	—	B	B	B		1-3	
(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	B	B		1-3	
(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	B	B		1-3	

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

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

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	—

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）							
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		
/								予算額（千円）							
								決算額（千円）							
								経常費用（千円）	352,143	645,374	656,007	522,468			
								経常利益（千円）							
								行政サービス実施コスト（千円）							
								従事人員数	30	38	38	38			

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
1 郵便貯金管理業務（以下略）	1 郵便貯金管理業務（以下略）	1 郵便貯金管理業務（以下略）	<p>&lt;主な定量的指標&gt; —</p> <p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt; ● 郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、 (1) 委託先及び再委託先の監督、(2) 資産の確実かつ安定的な運用、(3) 周知・広報及び(4) 情報の公表の各</p>	<p>(1) 委託先及び再委託先の監督【B】</p> <p>(2) 資産の確実かつ安定的な運用【B】</p> <p>(3) 周知・広報【A】</p> <p>(4) 情報の公表【B】</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt; 【B】</p> <p>「周知・広報」については、所期の目標を上回る成果を得たものとし、その他の3項目については所期の目標を達成したものと評価した。</p> <p>なお、経常費用522,468千円については、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</p>	<p>評定 B</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt; 中期目標において「重要度：高」としている「(3) 周知・広報」については、目標を上回る成果が得られたものとして「A」、その他3項目は「B」としたところ、全体としては所期の目標を達成したものとして「B」評価とした。</p> <p>なお、経常費用522,468千円については、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>	

				項目を実施したか。		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換 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。  <課題と対応> 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（委託先及び再委託先の監督）		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法第13条、第15条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

① 主要なアウトプット（アウトカム）情報								② 主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間 最終年度値等)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
監督方針に基づき委託先等の郵便貯金の払戻し等に係る状況の確認等を行い、これらの状況について検証の実施	半期に1回以上		半期に1回 (2回実施)	半期に1回 (2回実施)	半期に1回 (2回実施)	半期に1回 (2回実施)		予算額(千円)					
検証結果等を踏まえ監査項目の見直しの実施	毎事業年度1回以上		2回実施	2回実施	2回実施	1回実施		決算額(千円)					
郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保を図るため委託先等の各地域エリアの実地監査	中期目標期間中1回以上		6エリアで実施 沖縄エリア 四国エリア 中国エリア 近畿エリア 北陸エリア 関東エリア	5エリアで実施 南関東エリア 東海エリア 信越エリア 東京エリア 九州エリア	4エリアで実施 東北エリア 北海道エリア 近畿エリア 中国エリア	3エリアで実施 北陸エリア 東京エリア 四国エリア		経常費用(千円)	8,634	6,605	6,432	3,158	
								経常利益(千円)					
								行政サービス実施コスト(千円)					
								従事人員数	8	9	9	9	



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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価																																										
				業務実績	自己評価																																											
<p>委託・再委託した郵便貯金の払戻し等の郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施すること。</p> <p>・委託先及び再委託先に対して、定期及び随時に、顧客情報管理、預金者からの苦情申告対応等の郵便貯金の払戻し等に係る状況の確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行うこと。</p> <p>・監査業務の実施に当たっては、委託先及び再委託先の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにすること。</p> <p>【指標】</p> <p>・委託先及び再</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</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</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現地監査について、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</p>	<p>郵便貯金の月ごとの減少額及び毎月末の貯金残高は次のとおりであり、令和2年度中の減少額は1,832億円であった。</p> <p>令和2年度 (単位: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>130</td> <td>97</td> <td>102</td> <td>97</td> <td>115</td> <td>111</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>9,081</td> <td>8,983</td> <td>8,881</td> <td>8,783</td> <td>8,667</td> <td>8,556</td> </tr> <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> <tr> <td>減少額</td> <td>334</td> <td>167</td> <td>193</td> <td>178</td> <td>173</td> <td>127</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>8,222</td> <td>8,054</td> <td>7,860</td> <td>7,681</td> <td>7,508</td> <td>7,380</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 億円未満切捨てのため、残高等が一致しない場合がある。 ※ 平成29年9月末で、すべ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、現地監査の項目の設定方針及び対象並びに監督に当たり留意する事項等を規定した令和2年度監督方針を定め、令和2年4月に郵便貯金管理業務の委託先である(株)ゆうちょ銀行に通知した。</p> <p>(重点確認項目)</p> <p>ア 顧客情報の管理 イ 苦情申告対応 ウ 委託先等(再々委託先を含む。)の役職員による犯罪の防止 エ その他業務品質の確保に係る事項 オ 会計に関する業務の適正性</p> <p>2 確認等</p> <p>(1) 監査計画の策定及び監査項目の見直し</p> <p>監督方針を踏まえ、顧客情報管理態勢、苦情申告等管理態勢、犯罪の防止態勢、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「令和2年度郵便貯金管理業務監査計画」を令和2年4月に策定した。同計画においては、郵便貯金の残高の状況等を踏まえ、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とともに、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することとし、効果的かつ効率的な実施に努めた。</p>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	減少額	130	97	102	97	115	111	月末残高	9,081	8,983	8,881	8,783	8,667	8,556		10月	11月	12月	1月	2月	3月	減少額	334	167	193	178	173	127	月末残高	8,222	8,054	7,860	7,681	7,508	7,380	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p>【B】</p> <p>委託先等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令和2年度の上期と下期の計2回行った。これらの結果も踏まえた現地監査を実施、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、その後の現地監査において確認した。</p> <p>他方、令和2年度においては、現地監査を中心に、新型コロナウイルス感染症の影響を少なからず受けることとなった。</p> <p>監査項目の見直しに当たっては、効果的かつ効率的な監査の実施の観点から、令和2年度から新たにリスク・アセスメントの手法を導入したが、見直し時期については、新型コロナウイルス感染症の影響により、現地監査の開始が下期以降となったため、その直前の令和2年9月の</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt;</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大により、現地監査が十分に実施できない状況の中で、リモート監査を行うなどして委託先における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ている。新型コロナウイルス感染症拡大の影響はあったものの、中期計画及び年度計画に定められたとおり、概ね着実に業務が実施されたと認められ、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	130	97	102	97	115	111																																										
月末残高	9,081	8,983	8,881	8,783	8,667	8,556																																										
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																										
減少額	334	167	193	178	173	127																																										
月末残高	8,222	8,054	7,860	7,681	7,508	7,380																																										



<p>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>[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>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>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引き続き確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>加えて、次のとおり、委託先及び再委託先(以下第1の1(1)において「委託先等」という。)に対する監督方針を定め、確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行うこととする。</p> <p>① 監督方針の策定</p> <p>委託先等に対する監督方針を定めることとする。平成31年度における重点確認項目は、次のとおりとし、項目ごとのスケジュールを設定する。</p> <p>(重点確認項目)</p> <p>ア 顧客情報の管理</p> <p>イ 苦情申告対応</p> <p>ウ 委託先等(再々委託先を含む。)の役職員による犯罪の防</p>	<p>針を定め、確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行ったか。</p> <p>● 委託先及び再委託先における郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証を半期に1回以上行ったか。</p> <p>● 不適切な事例が判明した場合には、その原因等を分析し、必要に応じて改善を求める等の措置を行い、改善状況の検証を行ったか。</p> <p>・部内犯罪事案の発生原因等について分析し、必要に応じて再発防止策を講じるなどの改善を求めたか。</p> <p>● 委託先及び再委託先の監査項目の見直しを毎事業年度1回以上行ったか。</p> <p>● 中期目標期間中に、委託先及び再委託先の各地域エリアに1回以上実地監査を行うよう取り組んだか。</p> <p>● 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に努めたか。</p>	<p>特に、具体的な監査項目の選定に当たっては、より効率的な監査が行えるよう、新たに「リスク・アセスメント」の手法を導入、委託先等が実施している郵便貯金管理業務に係る具体的な事務について、リスクの発生可能性と影響度を定量的に測定、委託先等が実施しているリスク低減措置を勘案の上、なお存在しているリスク(残余リスク)を洗い出し、郵便貯金管理業務との関連度合いを加味して最終的なリスクを評価して、監査項目を選定することとした。</p> <p>なお、監査項目の見直しについては、従前より、実地監査が始まる直前(年度初め頃)等に行っていたところ、令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、実地監査の開始が下期以降となったため、その直前の令和2年9月に監査項目の見直しを行った。</p> <p>具体的には、リスクが低い事務(内部監査・モニタリング等)、取扱件数が減少した事務(二者承認(現金支払い時の立会等(現在はほぼ機械化))等)等に係る監査項目を削除する一方、令和2年度上期の部内犯罪発覚件数が増加傾向にあったことから、「犯罪防止への取組状況」の項目に「営業活動の管理」を追加した。</p> <p>(2) 書面監査(報告を受けての確認、ヒアリング)</p> <p>上記の重点確認項目について判明した不適切な事例のうち、重要案件(不祥事件、顧客情報漏えい、システム機器の障害)については随時、その他の案件については月ごと、四半期ごと又は半期ごとに確認を行うことを定め、スケジュールどおりに確認を行い、原則として四半期ごとに不適切事例の発生原因等の分析を行った。また、令和3年1月に委託先等から令和元年度監査結果に対する取組状況報告を受け、令和3年2月に行った委託先等の本社監査時に改善状況の確認を行った。</p> <p>(3) 委託先等における郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証等</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、令和元年度下期における態勢整備状況(令和2年5月及び9月*に取りまとめ)及び令和2年度上期における態勢整備状況(令和2年11月に取りまとめ)において実施した。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症の影響により、一部の検証について9月に実施。</p> <p>(4) 実地監査(リモート監査を含む)</p> <p>ア 新型コロナウイルス感染症への対応(リモート監査等)</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、従前のような形での実地監査の実施が困難となり、特に、第1回緊急事態宣言が発出された上期においては実地監査の実施を見送らざるを得なかった。</p> <p>一方で、コロナ禍の中にあっても、感染防止に留意しつつ、監査が行えるよう、令和2年7月に、①マスク着用、消毒液の携行等一般的な感染対策のほか、ヒアリング時の参加人数の制限(各々3名以下)、30分ごとの換気等感染拡大防止に配慮した実地監査時の手順及び②実地監査ができない場合における電話会議システム又はテレビ会議システムを活用したリモートによる監査(リモート監査)の手順(「新型コロナウイルス感染症を踏まえた今後の監査」*)を策定、下期での実地監査(リモート監査</p>	<p>実施となった(毎事業年度1回以上という中期目標は達成)。</p> <p>実地監査については、上期は実施を見送らざるを得なかったが、感染防止に配慮した実地監査時の手順及び実地監査ができない場合のリモート監査の手順を策定。下期には再開にこぎつけた。</p> <p>実地監査は、3エリア(中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行うとの中期目標は、令和元年度までに達成)において実施したが、ほぼすべての往査先についてリモート監査となった、実査ができないなどの制約等があったが、往査先から事前に送付可能なものについては関連書面等を送付してもらい時間をかけて丁寧に確認を行う等工夫するなどにより、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、うち情報システム等の日次・月次点検未実施、郵便局社員の旧勘定の郵便貯金に係る業務知識不足等の不備を発見、委託先等に改善を求めた。</p> <p>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</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、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</p>	<p>止</p> <p>エ その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>オ 会計に関する業務の適正性</p> <p>② 確認等</p> <p>監督方針に基づき、委託先等に対して、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31年度における実地監査計画を定め、重点を貯金事務センター等の後方事務に置いて、上記①の重点確認項目の確認</p>		<p>を含む)の再開にこぎつけた。</p> <p>※ 監査担当者向けの「監査対応マニュアル」についても、令和3年3月、これらの内容を盛り込むなどの改正を行った。</p> <p>イ 監査対象エリア等の選定</p> <p>実地監査が下期からの実施となったことに伴い、「令和2年度郵便貯金管理業務監査計画」において、次のとおり、3エリア(中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行うとの中期目標は、令和元年度までに達成)、12局所(委託先等の本社を含む)に対して実地監査を行うこととした。</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> <p>・ 令和2年4月から令和3年3月</p> <table border="1" data-bbox="1190 762 2021 978"> <thead> <tr> <th></th> <th>北陸 (9~10月)</th> <th>東京 (10~12月)</th> <th>四国 (11~12月)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委託先</td> <td>貯金J C 1 PTC 1 直営店 1</td> <td>貯金J C 1 PTC 1 直営店 1</td> <td>貯金J C 1 PTC 1 直営店 1</td> </tr> <tr> <td>再委託先</td> <td>郵便局 1</td> <td>郵便局 1</td> <td>郵便局 1</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="1190 1003 1531 1283"> <thead> <tr> <th></th> <th>合計 12局所</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委託先</td> <td>貯金J C 3 PTC 3 直営店 3</td> </tr> <tr> <td>再委託先</td> <td>郵便局 3</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ PTC：パートナーセンター、貯金J C：貯金事務センター  ※ 委託先等の本社への監査を含めず。</p> <p>ウ エリア実地監査(一部を除きリモート監査)の実施</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響で、3エリアの計12局所のうち、東京貯金事務センターを除き、すべてリモート監査(往査先の事情等に応じ、電話会議システム又はテレビ会議システムで実施)となった。リモート監査については、証拠書等の実査ができないこと、個人情報を含まないものなど送付可能なものは往査先から事前送付をお願いしたが送付資料(写し)の作成など往査先への負担の関係で確認範囲が限定されること、リモート監査の手段が往査先の設備等に依存すること、特に電話会議システムの場合はヒアリング対象者や事務室の様子等が分からないこと等の一定の制約、課題は認められたが、往査先より事前に送付された書面を時間をかけて丁寧に確認したり、ヒアリング対象者の日ごろの業務の実施状況や業務知識を中心に掘り下げて質問するなど工夫することにより、監査業務の質を確保するよう努めた。その結果、うち情報システム及び貯金営業担当顧客システムの日次・月次点検未</p>		北陸 (9~10月)	東京 (10~12月)	四国 (11~12月)	委託先	貯金J C 1 PTC 1 直営店 1	貯金J C 1 PTC 1 直営店 1	貯金J C 1 PTC 1 直営店 1	再委託先	郵便局 1	郵便局 1	郵便局 1		合計 12局所	委託先	貯金J C 3 PTC 3 直営店 3	再委託先	郵便局 3	<p>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て監査対象拠点を選定するなどにより、効果的かつ効率的な実地監査の実施に努めた。</p> <p>また、委託先からの報告を受け、内容確認等を行うとともに、必要に応じて是正指導等を行った。</p> <p>このように、新型コロナウイルス感染症感染拡大という難しい状況の中、様々な工夫で対応するとともに、新たな試みを行うなどにより、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; なし。</p>	
	北陸 (9~10月)	東京 (10~12月)	四国 (11~12月)																					
委託先	貯金J C 1 PTC 1 直営店 1	貯金J C 1 PTC 1 直営店 1	貯金J C 1 PTC 1 直営店 1																					
再委託先	郵便局 1	郵便局 1	郵便局 1																					
	合計 12局所																							
委託先	貯金J C 3 PTC 3 直営店 3																							
再委託先	郵便局 3																							

	<p>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に、委託先等の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。</p>	<p>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>また、平成31年度内に、今中期目標期間中に全国13エリアに1回以上実地監査を行うという目標を達成した後においては、郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証結果等を踏まえ、監査項目を見直し、それに応じて監査対象拠点等を選定することとする。</p> <p>なお、監査業務の実施に当たっては、監査項目や監査対象拠点を選定する際に、委託先等の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努める。</p>		<p>実施、JWS<sup>※</sup>使用時監査票の記載内容の確認未実施、郵便局社員の旧勘定の郵便貯金に係る業務知識不足等の発見事項を摘出することができた。</p> <p>※ 事務センター・ワーク・ステーション。貯金原簿の照会・更新等を行うシステム。</p> <p>エ 本社監査（リモート監査）の実施</p> <p>（2）～（4）ウの各監査で確認した事項を整理し、令和3年2月に委託先等本社に監査を実施した。その際、単に個々の発見事項の改善を求めるだけでなく、機構としての問題意識を明確にした上でヒアリングを実施した。なお、電話会議システムによるリモート監査となったが、本社の考え方等をヒアリングにて確認するものが中心であったため、特段の支障はなかった。</p> <p>（5）重点確認項目の状況</p> <p>ア 顧客情報の管理</p> <p>委託先での顧客情報の管理については、監督方針において「顧客情報の漏えい防止策を徹底するとともに、サイバー攻撃への対処等情報セキュリティ対策の充実・向上及び個人情報管理指針の的確な履行」を求めた。</p> <p>（ア）顧客情報の漏えい等事案への対応等</p> <p>委託先等において顧客情報の漏えい等が発覚した際には、報告を受け事故の内容及び再発防止策について確認を行った。</p> <p>また、令和元年度の監査結果において、「電子ファイルの顧客情報の管理<sup>※1</sup>」及び「証拠書等保存箱の管理<sup>※2</sup>」の不備が委託先等で認められたため、委託先に対し、研修及び情報紙等において継続的に社員を指導するほか、自主点検やモニタリングにより改善の定着を図ることなどを求めたところ、委託先において、次のような取組がなされた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客情報を含む電子ファイルの不適切な保存がないか全組織（委託先等）において点検。報告された不備について、情報紙により不備事例の解説及び再発防止に向けた指導を実施。</li> <li>・委託先等における週次の研修等において、証拠書等保存箱の適正管理について指導を実施。また、支社による郵便局実態調査において、証拠書保存箱の封緘紙等の貼付漏れがないか点検を実施。</li> </ul> <p>なお、これらの取組の実施状況については、令和2年度の実地監査において確認を行う予定であったが、上述のとおり、実査ができなかったことから、取組、改善の定着状況については、令和3年度以降の実地監査等において確認する予定である。</p> <p>※1 顧客情報を含む電子ファイルを、パスワードを設定しないまま保存している事案</p> <p>※2 保存期限等を表示していないものや、封緘紙を貼付することなく証拠書等保存箱を保存している事案</p> <p>（イ）総務省指針への対応</p> <p>「独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」（総管情第85号（平成16年9月14日）。以下「個人情報</p>		
--	--	--	--	--	--	--



					<p>管理指針」という。)への対応については、平成30年10月に行われた個人情報管理指針の改正及び令和2年1月の「行政機関等の保有する個人情報の適切な管理の徹底について(通知)」(総管第9号(令和2年1月15日))を踏まえ、監督方針を改正し、委託先に、個人情報管理指針等への的確な対応を求めた。</p> <p>また、令和元年度の監査結果において、「外部委託先の管理」の不備が委託先で認められたため、委託先に対し、情報紙や研修等により社員を指導するほか、業務主管部署が適切に外部委託先を管理する態勢を整備することなどを求めたところ、委託先において次のような取組がなされた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外部委託先を管理している貯金事務センター等の業務主管部署に対し、前年度の外部委託先管理に係る期末評価のフィードバック等と併せて規定に基づく適切な管理を実施するよう、研修等により指導を実施。</li> </ul> <p>これらの取組の実施状況について、令和2年度の実地監査において確認したところ、不備は認められず、改善施策が効果をあげているものと認められた。</p> <p>(ウ) 情報セキュリティ対策の実施状況</p> <p>委託先での情報セキュリティ対策の実施状況については、令和2年度の本社監査において、人材育成、内部不正対策及び標的型攻撃メール対策の観点から研修や訓練等の取組を実施しているほか、サイバーセキュリティ管理態勢に関する専門家による第三者評価を実施していること、サイバーインシデントを想定した全社的な訓練等を実施していることを確認した。</p> <p>なお、令和2年度に発生したドコモ口座、mijicaなどのキャッシュレス決済サービスの不正利用事案や新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向けたテレワーク推進等に係るサイバーセキュリティ管理態勢の整備状況についても、対応状況を確認するとともにセキュリティ対策に係る内部統制やガバナンスの強化策等が実施されていることを併せて確認している。</p> <p>イ 苦情申告等の対応</p> <p>委託先での苦情申告に対する対応については、監督方針において「委託先等に対して迅速かつ的確に対応する」ことを求めた。</p> <p>委託先から毎日報告される苦情申告等の内容については、貯金部の管理者及び担当職員で構成される苦情管理推進会議において、すべて確認を行い、不適正な対応が懸念される事案については対応部署に確認するとともに、必要に応じて是正指導を行うなどした(郵便貯金の払戻し等のため郵便局に来られた預金者に、郵便局社員等の郵便貯金に関する知識不足等から、誤って他局やコールセンターを誘導し、苦情に至った事案等)。</p> <p>また、権利消滅の催告書を受け取った預金者が認知症である場合等において、生前の払戻手続が成年後見人制度の利用による手続きに限定し</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

				<p>ていることに関する苦情等が、平成 30 年度末までの苦情等報告において散見されたことから、令和元年 11 月に委託先に対して手続改正を要請した。これを踏まえ、委託先等においては、令和 2 年 10 月、名義人が認知症等で委任状が書けない場合などにおいて、郵便貯金証書等を紛失している場合でも、名義人の通常貯金口座への全額入金による払戻手続を可能とする内容の手続改正が行われた。</p> <p>ウ 委託先等（再々委託先を含む。）の役職員による犯罪の防止</p> <p>委託先等（再々委託先を含む。）の役職員による犯罪については、「委託先に対して徹底した調査解明を求めるとともに、再発防止策の徹底」を行うことを令和 2 年 4 月に監督方針で定め、委託先に求めた。</p> <p>令和 2 年度は、①郵便局長等が金庫又はオートキャッシャーに保管中の現金を窃取した事案（5 件）、②窓口社員等がお客さまから無証跡で預かった通帳・キャッシュカードを使用し ATM において通常貯金を無断で払い戻して窃取した事案（3 件）、③窓口社員等がお客さまから貯金預入金として現金を無証跡で預かり横領した疑いがある事案（2 件）、④郵便局長等がお客さまから貯金預入金又は投資信託購入代金名目で現金を詐取した事案（2 件）、⑤郵便局長が窓口において名義人に通常貯金の払戻しを申し向け通常貯金払戻金を横領した事案（1 件）、⑥窓口社員が他の社員が受け付けた大量の硬貨による通常貯金の預入申込みの際、硬貨の一部を窃取した事案（1 件）の計 14 件の犯罪が発覚した。これらについて委託先から報告書を受領し、ヒアリングを行い、更なる調査と再発防止を要請するとともに、実地監査においても部内犯罪の防止に向けた取組の状況を確認した。</p> <p>また、令和元年度の監査結果において、「預り証兼受付証の作成上の不備」など平成 30 年度と同様の不備が認められたことから、再委託先に対し、郵便局に対する周知・指導に引き続き取り組むほか、モニタリングによる点検等において発見率の向上に努めることなどを求めたところ、再委託先において次のような取組がなされた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 記載漏れや記載誤りを防止できるよう、令和 2 年 4 月に預り証兼受付証の様式を改正するとともに、防犯基本ハンドブックの「預り証兼受付証の適正使用」の項目を改定、金融業務管理者研修において指導を実施、職場を交替する防犯施策において点検を実施（再委託先）。</li> </ul> <p>これらの取組の実施状況については、令和 2 年度の実地監査において確認を行う予定であったが、上述のとおり、実査ができなかったことから、取組、改善の定着状況については、令和 3 年度以降の実地監査等において確認する予定である。</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、「権利消滅に係る業務知識」、「預入限度額超過者に対する強制措置の実施」及び「事務事故発生後の指導状況」等について、実地監査において確認した。その結果、「権利消滅に係る業務知識」については、郵便局の社員が権利消滅の対象</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>となる貯金や期間について認識が不十分である事案が認められたことから、情報紙や研修により定期的に周知・指導を実施するよう再委託先に改善を求めた。</p> <p>その他、「預入限度額管理」及び「現金過不足事故防止の取組」等について、態勢整備報告により委託先から報告を受け、内容を確認し、特に問題は認められなかった。</p> <p>(イ) 業務の提供場所及び時間</p> <p>委託先等に対し、監督方針において「委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行代理業務と同等以上の提供場所及び提供時間を確保すること」を求めた。</p> <p>営業店等の一覧による確認及び実地監査において、業務の提供場所及び提供時間等について確認したが、特に問題は認められなかった。</p> <p>(ウ) 犯罪による収益の移転防止に関する法律への対応</p> <p>犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号。以下「犯罪収益移転防止法」又は「犯収法」という。）への対応について、委託先等に対し「犯罪収益移転防止法令に定める事項の適切な履行」を令和 2 年 4 月に監督方針で定め、委託先に求めた。</p> <p>また、令和 2 年度監査計画においては、「監査知識等の向上」についても盛り込み、それに基づいて外部講師を招いての内部研修、外部研修への参加、監査等を通じた O J T を実施することにより、犯収法への対応を含めた監査担当者のスキルアップにも努めた。</p> <p>以上を踏まえ、「犯収法」に定める特定事業者として、同法に定める措置を含む以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特定事業者作成書面（平成 31 年 2 月策定）について、委託先の特定事業者作成書面の内容や、令和 2 年 11 月に公表された犯罪収益移転危険度調査書の内容を踏まえ改正を行った（令和 3 年 3 月）。</li> <li>・ 疑わしい取引の総務省への届出 0 件</li> <li>・ 機構役職員に対する研修 1 回（役員、職員・派遣社員向け研修）</li> <li>・ 初任の監査担当者に対する研修 1 回</li> </ul> <p>また、委託先における犯収法の対応状況について、定期報告、態勢整備報告及び実地監査により確認を行い、特に問題は認められなかった。</p> <p>(エ) 災害による被災者の支援</p> <p>災害の被災地域を対象に 7 回の非常取扱い（災害の発生により通帳、証書、印章等をなくされた被災者に対し、一定の要件を満たした場合に証書等の提示なしに払戻しを行う取扱い）を実施し、機構のホームページに掲載して周知した。</p> <p>オ 会計に関する業務の適正性</p> <p>(ア) 委託先から報告される月次財務データの検証</p> <p>計数の網羅性、実在性、正確性を確認するため、その前年度値との比較等により、月ごとに異常値分析を行い、問題点がないことを確認</p>		
--	--	--	--	---	--	--



					<p>した。</p> <p>(イ) 地方公共団体貸付の弁済状況等の確認及び実地監査          委託先から弁済等の月次財務データの報告を受けるとともに、融資施設について、書面調査結果を定期的に個別案件の報告を随時受け、いずれも内容が適切であることを確認した。</p> <p>また、委託先のエリア本部2か所に対して、リモート監査を実施し問題点や指摘事項がないことを確認するとともに、引き続き、地方公共団体貸付に係る情報の適正な管理を行うよう求めた。</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報							



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

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）	-	-			
								経常利益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数	4	4	4	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、国債の売買、金融機関へ	郵便貯金に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き郵便貯金資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙1）に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めることとする。	郵便貯金に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き郵便貯金資産について、郵便貯金資産の平成31年度運用計画（別紙1）に従い、方針を定め、確実かつ安定的な運用を行うよう努めることとする。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 郵便貯金資産について、運用計画に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めたか。	1 運用実施方針の策定 中期計画及び年度計画に定める運用計画に従い、以下の方針を定め、実施した。 「令和2年度運用実施方針の主要事項」 ・ 資産の運用に当たっては、安全・確実性を重視するとともに十分な流動性を確保する。 ・ 運用方法は、(株)ゆうちょ銀行に対する預金、地方公共団体に対する貸付け、有価証券又は預金への運用とする。 ・ 有価証券の購入時期については、金利情勢を勘案し、柔軟に対応する。 2 資産運用の状況 (1) (株)ゆうちょ銀行に対する預金：機構発足時から、保有する郵便貯金残高の全額を特別貯金として預金しており、令和2年度末残高は、738,060百万円である。独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法（平成17年法律	<評価と根拠> <b>【B】</b> 郵便貯金資産については、中期計画及び令和2年度年度計画で定める運用計画に基づき、並びに令和2年度運用計画に従い具体的な運用方法等を令和2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> なし。	評価 B <評価に至った理由> 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	

<p>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>第101号。以下「機構法」という。)第28条第2項及び独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構に関する省令(平成19年総務省令第98号。以下「省令」という。)第36条の規定に基づき、毎月「特別貯金残高から地方公共団体貸付額を引いた額」以上の額の国債を担保として徴した。</p> <p>(2) 総務省認可を受けた金額の範囲内で(株)ゆうちょ銀行から借り入れた資金により地方公共団体への貸付債権を保有した。令和2年度末残高は、340,563百万円である。</p> <p>(3) 権利消滅金として(株)ゆうちょ銀行から機構に振り込まれる資金等については、国債市場において低金利(マイナス金利含む)が続いているため、国債による運用は行わず、全額、(株)ゆうちょ銀行の振替口座(無利子)に留め置いた。令和2年度末残高は58,566百万円である。</p>		
---	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

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

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
平成29年4月1日時点で満期経過9年目以下、当該年度に15年目の預金者に早期払戻しを促す挨拶状を発送	・中期目標期間中に9年目以下の預金者に1回以上 ・15年目の預金者へは当該年度に発送		・2～9年目の全件 ・16～19年目の全件 ・11～14年目の一部 ・15年目の全件	・2年目及び11年目（払い戻していないもの）、12～14年目（昨年度の挨拶状発送分を除いた払い戻していないもの）、16～19年目（昨年度に挨拶状が到達した払い戻していないもの）の全件 ・3～9年目（昨年度に挨拶状が到達した払い戻していないもの）の一部 ・15年目（昨年度の挨拶状発送分を除いた払い戻していないもの）の全件	・2年目（払い戻していないもの）、19年目（昨年度に挨拶状が到達した払い戻していないもの）の全件 ・15年目（平成29年度又は昨年度に挨拶状が到達した払い戻していないもの）の全件	・5年目および15年目から19年目（いずれも払い戻していないもの）の全件（ただし、同一名義人で複数の該当口座がある場合には、名寄せをし、満期経過年数の一番長い口座に係る挨拶状1通に集約して発送）		予算額（千円）					
上記の預金者と効果があると認められた際にはそれ以外の預金者にも挨拶状を発送	上記の預金者と合わせて中期目標期間中240万件以上		上記の預金者について224万件(93.3%)	上記の預金者について83万件、昨年度からの累計で307万件(128%)	上記の預金者について23万件、平成29年度からの累計で330万件(138%)	上記の預金者について17万件、平成29年度からの累計で347万件(145%)		決算額（千円）					



挨拶状を発送した預金者への実態調査の実施	初年度は1,000名以上に発送 次年度以降は有効性を見ながら調査票を発送		1,500名 (150%)	30,000名	50,000名	20,000名		経常費用(千円)	342,676	637,890	648,717	518,297	
転居等で届かなかった預金者への挨拶状の発送	住所調査の有効性が検証できた際には可能な限り実施		住所調査の有効性が検証できた	住所調査 25万人調査完了 新住所が判明した預金者について挨拶状3.4万件送付(上記挨拶状の外数)	住所調査 46万人調査完了 新住所が判明した預金者について挨拶状23万件送付(上記挨拶状の外数)	住所調査 3.1万人調査完了 新住所が判明した預金者について挨拶状1.7万件送付(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 TVCM1回	毎月HPへ公表 新聞広告1回 雑誌広告1回 ラジオCM1回	毎月HPへ公表 新聞広告1回 雑誌広告1回 かんぽの宿関連 会員誌広告1回 ラジオCM1回 インターネット 広告1回		行政サービス実施 コスト(千円)					
公共機関・各種団体等に広報施策・活動の連携実施	年5件以上		35件	42件	48件	44件		従事人員数	7	7	7	7	

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
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、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。	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。	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。	<主な定量的指標> ・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。 ・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。	1 満期を経過した郵便貯金の預金者への個別周知等 (1) 早期払戻しを促す挨拶状の発送 令和2年度計画において発送の対象としている預金者(満期後15年目(平成17年度に満期になったもの)に加え、挨拶状を再度発送する効果が認められ得ると判断された満期後5年目の郵便貯金(平成27年度に満期となったもの)と満期後16から19年目の郵便貯金(平成13から16年度に満期になったもの)を発送対象とし、挨拶状を発送した。 発送に当たっては、令和元年度において、すべての預金者に挨拶状を発送したことから、令和2	<評定と根拠> 【A】 早期払戻しを促す挨拶状の送付については、令和2年度計画に従って、なお払戻しを行っていない満期後5年目及び満期後15～19年目の郵便貯金預金者を対象とし、合計17万件発送した。これにより、中期目標の240万件以上の発送目標に対し	評定 A  <評定に至った理由> ・預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を、毎月ホームページで公表し、郵便貯金の早期受取りを呼びかけている。 ・早期払戻しを促す挨拶状の送付については、合計17万件発送し、中期目標の240万件以上の発送目標に対して、累計で347万件、145%の達成率となっている。 ・挨拶状の送付に当たっては、より高い訴求力を有すると考えられる形状とする一方、同



<p>引き続きその残存状況を適時に把握し、より効果的な周知・広報を実施すること。具体的には、周知に当たっては、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の送付対象を第2期中期目標期間より拡大するのに加え、転居した預金者に対しても周知をする方策を検討するとともに、毎事業年度預金者に対する実態調査を行う等により、実態把握を促進すること。広報に当たっては、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>【重要度：高】民営化前に預入が行われた定額郵便貯金等の郵便貯金については、民営化後も政府保証を継続することとしているが、満期後一定期間を経過した後、機構が預金者に対し催告し、その催告を発送した日から2月以内になお払戻しのない場合は預金者の権利が消滅することから、預入期間</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事業年度行うこととする。なお、初年度は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</p>	<p>預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻しを促す挨拶状については、平成29年度及び平成30年度に挨拶状を発送していない満期後2年目の郵便貯金（平成29年度に満期となった郵便貯金）の預金者に平成31年度前半を目途に発送する。これにより、挨拶状をすべての預金者に発送したこととなることを踏まえ、その到達状況、払戻し効果等を分析する。また、満期後15年目を迎えた預金者のうち到達可能な者に挨拶状を発送する。それ以外の預金者に対しても、挨拶状を再度発送する効果を検証し、効果が認められ得る場合は権利消滅までの期間が短い者に重点を置き発送することとする。</p> <p>さらに、引き続き挨拶状を発送した預金者へのアンケート調査(10,000名以上)を行うほか、保有する預金データを分析するなどして預金者の実態を今中期目標期間の見込み業務実績</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>＜その他の指標＞</p> <p>－</p> <p>＜評価の視点＞</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。</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よう、取り組んだか。</li> </ul>	<p>年度は、効率化の観点から、同一名義人で複数の該当口座がある場合には、名寄せをし、満期経過年数の一番長い（権利消滅に近い）口座に係る挨拶状1通に集約、令和2年10月から令和3年1月にかけて、合計17万件的挨拶状を発送した（名寄せしなかった場合の要発送数は51万通）。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347万件発送し、目標達成割合は145%となった。</p> <p>また、挨拶状についても、なお郵便貯金を払戻ししていない預金者に対し、より高い訴求力を確保するため、前年度一部の挨拶状で採用し、また、より開封してもらいやすいとされる圧着型の形状のものをすべての挨拶状で使用するとともに、記載内容についても、重複している内容を削除し、通帳・証書等をイラストで分かりやすく表記するなど、より見やすく理解しやすいものとなるよう努めた。</p> <p>さらに、住所調査により判明した新住所を、発送が2回目以降となる挨拶状に反映することなどにより、令和2年度の挨拶状（17万件）の到着率は92.3%（平成29年度58.0%）となった。</p> <p>預金者対応に当たっては、専用フリーダイヤルを設け、年度中に約5,000件の架電を受け、対応した。</p> <p>令和2年度のアンケート調査結果でも、以下の（2）のとおり、権利消滅制度を認知したきっかけや郵便貯金の払戻しのきっかけとして挨拶状を挙げている者が多いことから、挨拶状を受け取った預金者に関しては、挨拶状が有効であったと考えられる。</p> <p>（2）預金者の実態調査</p> <p>アンケート調査の対象者数については、前年度までの実績、効率性の観点なども踏まえ、年度計画の10,000名以上に対して20,000名とし（令和元年度は50,000名）、令和3年1月に調査票を発送、令和3年2月までに約6,000通の回答を得た（回収率は、平成29年度、平成30年度、令和元年度の19%、22%、24%を上回る30%）。調査結果の主な概要は、以下のとおり。</p>	<p>① 払戻しをしていない理由（挨拶状受取前）として、「満期後20年2か月経過すると払戻しができなくなることを知らなかった」が41.2%、「満期を過ぎていることを知らなかった」が41.3%</p> <p>② 郵便貯金が満期後20年2か月経過すると権利消滅することを知り得たきっかけとして挨拶状と回答した預金者が84.0%</p>	<p>て、累計で347万件、145%の達成率となった。</p> <p>なお、挨拶状の送付に当たっては、発送するものすべてについて、より高い訴求力を有すると考えられる形状とする一方、発送対象預金者を名寄せし、満期後年数の一番長い（権利消滅に近い）口座に係る1通に挨拶状を集約することで、名寄せしなかった場合と比して、発送数が65%減となるなど、効率化にも努めた。</p> <p>また、住所調査により判明した新住所を、発送が2回目以降となる挨拶状に反映したことにより、令和2年度の挨拶状の到着率は92.3%（平成29年度58.0%）となった。</p> <p>実態調査については、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、前年度までの実績を踏まえ、発送対象について前年度の50,000名から20,000名に絞るなど調査の効率性にも留意して実施したが（令和2年度計画10,000名以上は達成）、平成30年度、令和元年度より高い回答率を得ることができた。調査結果によると、郵便貯金の権利消滅制度を知るきっかけとして挨拶状と回答した預金者が84%、挨拶状を受け取り「払戻しを行った。」又は「近日中に行く予定」と回答した預金者が69.3%などとなっており、</p>	<p>一名義人で複数の該当口座がある場合には、名寄せをし、満期後年数の一番長い（権利消滅に近い）口座に係る1通に挨拶状を集約することで、名寄せしなかった場合と比して、発送数が65%減となるなど、効率化にも努めている。</p> <p>・挨拶状を発送した預金者への実態調査については、20,000名を対象にアンケート調査を実施し、6,000通を回収しその結果を分析しており、挨拶状の有効性について確認している。</p> <p>・現住所不明者への住所調査及びその有効性の検証について、3.1万人の預金者に住所調査を実施し、新住所が判明した預金者に対して、追加で挨拶状を発送している（住所調査経由の挨拶状発送は、1.7万件）。また、住所調査により判明した新住所を、発送が2回目以降となる挨拶状に反映したことにより、令和2年度の挨拶状の到着率は92.3%（平成29年度58.0%）に向上している。</p> <p>・新聞広告については毎事業年度実施しており、その他、ラジオCM、郵便局におけるポスター掲示・チラシ配備等の施策を実施している。また、特に令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたが、社会のデジタル化の進展等を踏まえ、インターネット広告等の新たな施策に積極的に取り組んでいる。</p> <p>・他機関（総務省、日本郵政グループ、消費者団体、老人福祉施設等）との連携による広報施策についても、積極的に取り組んでいる。</p> <p>・主な広報施策の実施後には、(株)ゆうちょ銀行のコールセンターへの照会状況等を把握するとともに、計4回Webアンケート調査を実施。各施策において広告を認知した人の70%以上が「郵便貯金には払戻しに期限がある」こと等の広告の内容を理解している。また、調査対象施策全体としては、平均で回答者の約19%が広告を見て「貯金を受け取りに行った」等何らかの行動を起こしており、一定の効果が確認されている。また、これらの結果を分析し、施策の費用対効果の検証に努</p>
---	---	--	---	--	---	--	--

<p>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>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</p>	<p>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>等報告書で提示できるように努める。</p> <p>住所調査については、挨拶状が届かなかった預金者のうち、平成30年度までに調査を行っていない預金者から20万名以上について実施することとする。</p> <p>これらの預金者への個別周知施策に加え、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況をホームページにおいて公表するとともに、新聞広告等の広報施策を実施する。</p> <p>郵便局その他の施設や広報媒体を通じた幅広い広報を推進する。</p> <p>この一環として、公共機関・各種団体等に対し、5件以上の広報施策・活動の連携を図る。</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方に対する実態調査等を実施する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 挨拶状を発送した預金者への実態調査について、前年度の調査結果を踏まえ、より効果的な把握方法を検討の上行ったか。</li> <li>● 転居等のため挨拶状の届かなか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毎事業年度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。</li> </ul>	<p>③ 挨拶状を受け取り、「払戻しを行った。手続中」が34.8%、「近日中に行う予定」が34.4%（計69.3%）</p> <p>④ 令和2年度の挨拶状の開封率は86.5%。増加傾向にある。（データがある年度の平成30年度は80.4%、平成29年度は74.9%）</p> <p>また、上記アンケート調査のほか、保有する預金データから預金者の年齢、金額、都道府県別等の分析等を進め、預金者の実態把握に努めるとともに、他の広報施策に当たっての参考資料等として活用した。</p> <p>(3) 住所調査の実施</p> <p>令和2年度計画において住所調査の対象とされた「令和元年度挨拶状を発送した平成29年度満期の預金者で挨拶状が届かなかった者」約2.7万人のほか、追加で「平成30年度、令和元年度の住所調査（平成29年度に挨拶状を発送し、届かなかった預金者を対象）で3回調査したが現住所が判明していなかった預金者」約3,600人及び「1回調査したが現住所が判明していなかった預金額1万円未満の預金者のうち、元利金で1万円以上の者」約1,000人についても調査を実施した。</p> <p>調査の結果、新住所が判明した預金者に対して、1.7万件的挨拶状を送付することができた。</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ため、令和2年12月に外部委託先の業者に対し実地監査を行い、不備がないことを確認した。</p>	<p>2 郵便貯金の残存状況の公表</p> <p>委託先である(株)ゆうちょ銀行から報告を受け、対象月の翌月中旬頃に満期を経過した郵便貯金について元（満期前）の郵便貯金の種類別の残存状況等を機構のホームページに掲載して公表するとともに、満期を経過した郵便貯金の早期受取りを呼びかけた。</p>	<p>3 新聞広告等の広報施策、施設や広報媒体を通じた幅広い広報の推進</p> <p>広報施策についても、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、前年度実施したチラシ配布等について実施できなかった一方で、社会のデジタル化の進展への対応や若年層を含め広く訴求していくという観点等から、インターネットを通じた周知・広報（インターネット広告や動画共有プラットフォームを活用した情報発信）など新たな施策にも積極的に取り組んだ。</p>	<p>挨拶状送付の有効性の高さを示すものとする。</p> <p>また、アンケートの他に、保有する預金者データを分析して保有する金額、年齢、都道府県別等の実態把握をし、他の広報施策実施に当たっての参考資料等として活用した。</p> <p>住所調査については、令和2年度年度計画に従って、令和元年度挨拶状を発送し届かなかった預金者に加え、平成30年度、令和元年度に住所調査を実施し、一定の調査回数で調査保留としていた預金者及び一定額以下のため調査保留としていた預金者にも住所調査を実施し、新住所が判明した預金者に挨拶状を送付することができた(1.7万件)。</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>一方、広報活動においても、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、前年度実施した一部の施策が実施できなかったが、社会のデジタル化の進展への対応等の観点から、インターネット広告等インターネットを通じた周知・広報といった新たな施策にも積極的に取り組んだ。</p> <p>従前より実施している施策についても、コロナ禍中、新聞広告は、全国76紙と前年度の水準を維持、周知用ポスターの掲示及び周知用チラシの備置は、掲示</p>	<p>めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・以上を踏まえ、所期の目標を上回る成果が得られていることから、「A」評価とした。</li> <li>・一方で、依然として多額の権利消滅金が発生している状況を踏まえ、今後も継続して、効果的かつ効率的な周知・広報施策に努める必要がある。</li> </ul>
--	--	---	--	---	--	--	---	---

<p>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>その他の施策についても、コロナ禍の中、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。さらに、チラシ等の内容や広告を掲載する雑誌等見直しを行うとともに、政府広報のテーマ募集への応募を総務省に依頼し、広報機会を得るなどの施策実施にも取り組んだ。(★は令和 2 年度新規施策)</p> <p>なお、広報施策の実施に当たっては、委託先等と情報を共有し、郵便局窓口等での説明や手続、(株)ゆうちょ銀行コールセンターでの問合せ対応などに遺漏のないよう準備を徹底した。</p> <p>(1) 機構において実施した周知・広報施策</p> <p>① 新聞広告の実施</p> <p>令和 2 年 11 月に全都道府県において、前年度同様に全国 76 紙で実施した(全国紙 5 紙、ブロック紙 5 紙、地方紙 66 紙の主に朝刊に掲載。全世帯数に占める新聞の購読世帯数の割合が全国で 56.2%)。</p> <p>② 周知用ポスターの郵便局・(株)ゆうちょ銀行店舗への掲示</p> <p>ポスターについては、従前のものより郵便貯金の預金者への訴求力を高めるという観点からデザイン等を改め、令和 2 年 7 月 20 日から 8 月 16 日まで、全都道府県の郵便局及び簡易郵便局 22,151 局(ポスターの掲示可能な局全局。令和元年度は 22,113 局)に掲示した。</p> <p>また、令和 2 年 4 月 1 日から令和 3 年 3 月 31 日まで、(株)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・(株)ゆうちょ銀行店舗への備置</p> <p>チラシについては、文字数が多いとの指摘を踏まえ、重要事項を中心としたシンプルなものにすなど、従前のものより読みやすいものに改め、令和 2 年 7 月 20 日から 8 月 16 日まで、全都道府県の郵便局及び簡易郵便局 22,147 局(チラシを備え置くことが可能な局全局。令和元年度は 22,305 局)に備え置いた。</p> <p>また、令和 2 年 4 月 1 日から令和 3 年 3 月 31 日まで、(株)ゆうちょ銀行の全店舗(233 店舗)に備え置いた。</p>	<p>又は備置が可能なすべての郵便局で実施した。</p> <p>さらに、チラシ等の内容や広告を掲載する雑誌の見直しを行うとともに、新たに、日本郵政グループとの関わりが多いと考えられる会員に直接訴求できる会員誌に広告を掲載する取組も行った。</p> <p>そのほか、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(計 44 施策を実施)。</p> <p>なお、広報施策については、その実施後、(株)ゆうちょ銀行コールセンターへの照会状況等を把握するとともに、主な施策については Web アンケート調査(計 4 回)を行い、結果を分析、要した費用及び行動率等についても検証した。</p> <p>これらにより、郵便貯金の権利消滅を防止する観点から、預金者に直接気付きの機会をもたらすことを始めとする効果的・効率的な周知・広報の実施に十二分に取り組み、その結果も分析し、年度計画を上回る成果を得たものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし。</p>	
---	--	--	--	---	--	--



				<p>④ 雑誌広告  令和3年2月22日に週刊女性自身、2月25日に週刊文春・週刊新潮・★サンキュ※に広告を掲載した。</p> <p>※ 令和元年度に広告を掲載した別の生活情報誌より発行部数が多いものに変更</p> <p>⑤ ★かんぽの宿関連会員誌広告  令和3年2月26日に、比較的日本郵政グループとの関わりが多いと考えられる会員に直接訴求できる、かんぽの宿メンバーズカード会員向け情報誌「旅タイム」に広告を掲載した。</p> <p>⑥ ラジオCM  40秒のラジオCMを令和3年2月15日から2月26日まで、関東広域圏、関西広域圏のAM・FM7放送局で合計約100回放送した。</p> <p>⑦ ★インターネット広告（バナー広告）の実施  令和2年11月16日から30日まで、ニュースサイトの読売新聞オンライン（PC版・スマホ版）でバナー広告を実施した。</p> <p>⑧ ★動画共有プラットフォームを活用した情報発信  令和3年3月に、動画共有プラットフォームのYouTubeに機構のチャンネルを開設し、平成31年1月に実施したテレビCM及び令和3年2月に実施したラジオCMのコンテンツを掲載した。また、より詳しい説明が必要な方のために、コンテンツの概要欄に、機構ホームページ（郵便貯金の重要なお知らせ）のURLも記載し、容易に必要な情報にアクセスできるようにした。</p> <p>⑨ 名刺の活用  貯金部職員等の名刺裏面に郵便貯金の権利消滅に関するお知らせを印刷した。</p> <p>⑩ 機構の封筒の活用  前年度から継続して機構の事務封筒に郵便貯金と簡易生命保険に関するお知らせを個別に掲載し、郵便貯金の早期払戻しを促す内容が明確に伝わるようにした。</p> <p>(2) 関係省庁・団体等と連携して実施した広報施策  次のとおり、関係省庁・団体等と連携して広報を展開した（44件）。</p> <p>① 政府広報  首相官邸メールマガジン、LINEで記事を配信</p>	
--	--	--	--	---	--

					<p>(令和2年8月、12月、令和3年3月)</p> <p>② 総務省</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 合同庁舎2号館のオートスライドに周知用ポスター画像を掲載(通年)</li> <li>・ 合同庁舎2号館の周知スペース等に周知用ポスターを掲示(通年)</li> <li>・ 広報誌「総務省」に記事・お知らせを掲載(令和2年10月、令和3年1月)</li> <li>・ 地方行政評価局の行政相談員全体会議で資料配布(令和2年5月)</li> <li>・ 地方行政評価局の行政相談員ブロック会議において資料配布(令和2年7月～10月)</li> </ul> <p>③ 消費者庁</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費行政ブロック会議(6か所)で資料配布(令和2年11月～12月)</li> <li>・ 消費生活センター所長会議(6か所)で資料配布(令和2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置(通年)</li> <li>・ 有馬切手文化博物館に周知用チラシを備置(通年)</li> <li>・ かんぽの宿(36か所)に周知用チラシを備置(令和3年1月～3月)、周知用ポスターを掲示(令和3年1月～3月)</li> <li>・ 通信病院(3か所)に周知用チラシを備置(令和3年1月～3月)、周知用ポスターを掲示(令和3年1月～3月)</li> </ul> <p>⑤ 全国地域婦人団体連絡協議会</p> <p>機関誌(約10万部)に広告を掲載(令和3年3月)</p> <p>⑥ 日本点字図書館</p> <p>視覚障害者向け雑誌(約6,000枚)<sup>※1</sup>及び会員向けサイト(利用者約5万人)<sup>※2</sup>に音声広告を掲載(令和3年2月、3月)</p> <p><small>※1 視覚障害者向け雑誌:日本点字図書館が作成している視覚障害者向け録音CD「にってんデイジーマガジン」</small></p> <p><small>※2 会員向けサイト:「サビエ図書館」(全国視覚障害者情報提供施設協会が運営する視覚障害者情報総合ネットワーク「サビエ」のサービスのひとつで、インターネットを経由して点字・録音図書の配信)</small></p> <p>⑦ 老人福祉施設等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全国有料老人ホーム協会</li> </ul> <p>協会の消費者相談ブース(2か所)に周知用ポ</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>スターを掲示（令和2年7月）</p> <p>個人会員（約7,500人）へ周知用チラシを送付（令和2年9月）</p> <p>協会ホームページで周知（令和3年2月）</p> <p>会員メールマガジンで周知（令和3年2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ホームページで周知（令和2年7月）</p> <p>会員施設（約3,700か所）内に周知用ポスターを掲示（令和3年3月）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全国老人福祉施設協議会</li> </ul> <p>会員メールマガジンで周知（令和2年12月）</p> <p>周知用ポスターを会員施設（約11,000か所）内に掲示（令和2年12月）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス付き高齢者向け住宅協会</li> </ul> <p>会員メールマガジンで周知（令和2年12月）</p> <p>周知用ポスターをサービス付き高齢者向け住宅（約1,500か所）内に掲示（令和2年12月）</p> <p>協会ホームページで周知（令和2年12月）</p> <p>⑧ 日本郵便（株）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成30年1月に締結した覚書に基づき、権利消滅金の発生抑止のための協力施策について進捗状況を確認した。（令和3年2月）</li> <li>・ 日本郵便ホームページに機構ホームページにリンクするバナーを掲載（平成30年10月～令和4年3月末の予定）</li> <li>・ 郵便局（3,490局）に配備される転居届（60万通）に権利消滅制度について広告を掲載（令和2年3月～6月）</li> <li>・ 権利消滅制度及び早期受取りについて、金融業務管理者研修（令和2年5月）、短時間研修（令和2年11月）、簡易局業務研究会（令和3年1月～3月）、郵便局長会議（令和3年3月）で周知</li> <li>・ 日本郵便（株）が作成する郵便局での義務的掲示物のポスターに権利消滅制度について記載（通年）</li> </ul> <p>(3) 広報調査の実施等</p> <p>主な施策実施直後に4回（令和2年6月、9月、令和3年1月、3月）、施策実施時点で郵便貯金を保有していた預金者等に対し、実施した施策の認知</p>	
--	--	--	--	--	--	--



				<p>度、内容の理解度等についてWebアンケート調査(1回につき約2,000人(ラジオCMは3,500人))を実施し、結果を分析した。</p> <p>広告を掲載する媒体の種類により、掲載する情報の量、広告を視聴できる人の範囲、掲載期間・時間が異なり、また、調査対象も異なるが、各施策の認知率は、新聞広告(30%弱)、読売新聞オンライン広告(21%強)、ポスター(25%強)、チラシ・転居届広告(36%弱)、雑誌広告(22%弱)、かんぽの宿メンバーズカード会員向け情報誌広告(10%)、ラジオCM(24%弱)となっている。各施策において広告を認知した人の70%以上が「郵便貯金には払戻しに期限がある」こと等の広告の内容を理解している。調査対象施策全体としては、施策により幅はあるものの、平均で回答者の約19%が広告を見て「貯金を受け取りに行った」等何らかの行動を起こしており、一定の効果があったことが確認された。</p> <p>その他、調査によって回答率は異なるが、おおむねどの調査においても、権利消滅制度の認知経路として、「ポスター」、「チラシ」、「挨拶状」、「新聞広告」と回答した者の割合が相対的に高いところ、周知媒体ではない「家族から聞いた」と回答した者の割合が「新聞広告」に準じた水準となっている点が注目される。</p> <p>今後の広告の実施においては、各広告媒体の特性を踏まえることが肝要と考える。</p> <p>(4) 費用対効果</p> <p>広報施策の契約については、原則、一般競争入札で契約しており、契約価格の低廉化に努めた。</p> <p>広報実施施策については、各施策に要した費用、上記(3)の広報調査により各施策で「貯金を受け取りに行った」等の何らかの行動をした者の割合・人数等の数値も踏まえつつ、効率的かつ効果的な施策の実施に引き続き努めていく。</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	—

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
HP掲載内容の検証	毎事業年度1回以上		2回	6回	5回	5回		予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）	832	878	858	1,031	
								経常利益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数	11	18	18	18	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
郵便貯金の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、透明性を高める観点から、国民に対して実施状況を明らかにするとともに、利用者に対してサービス内容等に関する情報を提供するため、取扱営業所の数、業務の内容等、上述の目的を達するために必要な業務及び組織その他経営内容に関する情報を引き続き公表	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	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	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</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>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>—</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報、コンプライアンスの推進その他の機構の</li> </ul>	<p>1 機構の経営内容等に関する情報の公表（省令第17条に基づく経営情報を除く）</p> <p>令和元年度の機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務等に関する情報並びにコンプライアンスの推進等に関する機構の取組（省令第17条に基づく経営情報を除く）については、令和元事業年度事業報告書に盛り込み、総務大臣による財務諸表の承認（令和2年9月15日）後の同年9月18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>令和元事業年度財務諸表は、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号。以下「通則法」という。）第38条第3項の規定に基づき、総務大臣による財務諸表の承認（令和2年9月15日）後の同年9月18日に機構の情報公開室に備えて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>令和2年10月、機構の概要を紹介したパンフレットを作成の上、同年11月にホームページで公表した。</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p>【B】</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、当該情報の多くは、「独立行政法人の事業報告に関するガイドライン」に基づき作成した令和元事業年度事業報告書に盛り込み、総務大臣による財務諸表の承認後速やかに公表した。これらの情報はいずれもホームページで公表した。</p> <p>また、郵便貯金管理業務の</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>すること。</p> <p>公表に当たっては、ホームページを活用した情報提供を行うこと。情報提供に当たっては、充実した情報を分かりやすく、迅速に提供することに努めること。</p> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページについての閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行う。</li> </ul> <p>[指標設定の考え方]</p> <p>郵便貯金の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、分かりやすい掲載となるよう、毎事業年度ホームページの内容を検証することとする。</p>	<p>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>組内容等に関する情報を公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報のうち、独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構に関する省令（以下「省令」という。）第17条第1項に規定する情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表について通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。</p> <p>② ①の情報の公表に当たっては、情報を記載した書類の機構への備え付けのほか、ホームページを積極的に活用することとする。また、ホームページは、利用者に分かりやすく充実した内容となるよう、ホームページについての閲覧者からの意見若しくはアクセス状況調査等により、掲載内容の検証を1回以上行うこととする。</p>	<p>取組内容等の情報を、直近の事業年度に係る財務諸表について総務大臣の承認を受けた日から2月以内に公表したか。</p> <p>● ホームページを積極的に活用した情報提供を行ったか。ホームページは、利用者に分かりやすく充実した内容となるよう、閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行ったか。</p>	<p>通則法の規定及び国会附帯決議等に基づき、業務方法書、中期計画、年度計画、役職員の給与の支給基準、郵便貯金・簡易生命保険の沿革、商品概要、約款、委託先業務実施営業所等の情報、機構による入札の結果等について、ホームページで公表した。</p> <p>2 機構の経営内容等に関する情報の公表（省令第17条に基づく経営情報）</p> <p>機構の行う郵便貯金管理業務の状況を示す指標（省令第17条に基づく経営情報）については、総務大臣による財務諸表の承認（令和2年9月15日）後2か月以内の同年9月30日に機構の情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>3 郵便貯金管理業務におけるホームページの掲載内容の改善</p> <p>毎月、機構ホームページのアクセス状況調査により取得した同ホームページ内のコンテンツへのアクセス順位等を分析し、掲載内容の検証及び見直しを行い、閲覧者の利便性が向上するよう変更を実施した。また、郵便貯金管理業務に関連する手続改正があった場合、これを利用者により分かりやすく周知するため、関連説明を追加する等行った。具体的な改善内容は以下のとおりである。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 機構ホームページトップページメニューの郵便貯金関連項目の記載を閲覧件数の多い順に並び替えを実施した（令和3年3月）。</li> <li>② 機構ホームページトップページメニューの郵便貯金関連項目の記載順の並び替えに合わせて、「目次（郵便貯金管理業務）」の記載順の並び替えを実施した（令和3年3月）。</li> <li>③ 郵便貯金に関する統計情報について、機構ホームページ内における掲載箇所や分類の仕方が必ずしも統一されていなかったことから、「郵便貯金に関する統計情報」ページに集約した上で、統計情報をその内容に応じた項目（「郵便貯金残高関係」、「地方公共団体貸付関係」等）ごとに再整理し、掲載するよう改めた（令和3年3月）。</li> <li>④ 令和2年10月に実施した機構の手続改正において、名義人が認知症などで、委任状を書けない場合にも、当該郵便貯金を、名義人の（株）ゆうちょ銀行の通常貯金口座にそのまま入金できるようにするなどとしたことから、その内容について、機構ホームページ中、閲覧頻度が相対的に高い「郵便貯金の権利消滅等に関するQ&amp;</li> </ol>	<p>状況を示す指標についても、総務大臣による財務諸表の承認から2か月以内にホームページ等で公表した。</p> <p>機構のホームページアクセス状況や総務省の評価ツールを用いて、高齢者や障害者を含めた幅広いユーザーにとってわかりやすく充実した内容となっているかどうかの視点で掲載内容の検証を行い、トップページの文字間調整、機構手続改正内容の周知、アクセス状況に応じたメニューの並び替え、郵便貯金残高や地方公共団体等の統計情報の項目の再整理等により利用者の利便性の向上を図った。</p> <p>以上のことから、計画を達成したものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし。</p>
--	---	---	---	--	---



				<p>A)、「満期を経過した郵便貯金の払戻しに関するお知らせ」、「郵便貯金の払戻しの手続のご案内」において、それぞれ説明を追加した。(令和2年10月)</p> <p>4 ホームページの高齢者・障害者等への配慮  高齢者や障害者を含めた誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できるようにするため、総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に基づき機構ホームページのアクセシビリティの検証を行った。具体的には、総務省提供の評価ツール「miChecker」を使用した検証を実施したところ、ページ内の文章の文字間に空白を含んでいることから音声で正確に読み上げることができない可能性があるとして評価されたため、空白を削除することで、音声読み上げソフトを利用する視覚障害者への利便性が向上し、これに伴い聴覚障害者への視認性についても向上した。</p> <p>5 新たな検証方法の活用方策の検討  新たに導入したホームページ分析ツールを用いた各ページの閲覧数など基礎データの収集を実施し、ホームページの利用目的に応じたデータ分析・活用方法の検討を行った。今後は当該検討結果をホームページに反映しつつ、さらにデータ分析・反映を行い、利用しやすいホームページの作成等情報の公表手法の向上に役立てることとしている。</p>	
--	--	--	--	---	--

4. その他参考情報

--

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
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	—

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）								
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度			
/								予算額（千円）								
								決算額（千円）								
								経常費用（千円）	44,795	46,640	4,990	6,519				
								経常利益（千円）								
								行政サービス実施コスト（千円）								
								従事人員数	37	34	34	34				

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
2 簡易生命保険管理業務 〈以下略〉	2 簡易生命保険管理業務 〈以下略〉	2 簡易生命保険管理業務 〈以下略〉	<主な定量的指標> —  <その他の指標> —  <評価の視点> ● 簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、(1)委託先及び再委託先の監督、(2)資産の確実かつ安定的な運用、(3)周知・広報及び(4)情報の公表の項目を実施したか。	(1) 委託先及び再委託先の監督【B】 (2) 資産の確実かつ安定的な運用【B】 (3) 周知・広報【B】 (4) 情報の公表【B】	<評価と根拠> 【B】 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 なお、経常費用 6,519 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限る。）以外のものであり、具体的には、簡易生命保険の早期払戻し促進のためのポスター・チラシ広告に係る費用等が該当する。	評価 B <評価に至った理由> 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 6,519 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。	<課題と対応> なし。

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	—

① 主要なアウトプット（アウトカム）情報								② 主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間 最終年度値等)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
監督方針に基づき委託先等の請求のあった保険金等の支払等に係る状況の確認等を行い、これらの状況について検証の実施	半期に1回以上		半期に1回 (2回実施)	半期に1回 (2回実施)	半期に1回 (2回実施)	半期に1回 (2回実施)		予算額(千円)					
検証結果等を踏まえ監査項目の見直しの実施	毎事業年度1回以上		2回実施	2回実施	2回実施	2回実施		決算額(千円)					
簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保を図るため委託先等の各地域エリアの実地監査	中期目標期間中1回以上		7エリアで実施 関東エリア 沖縄エリア 東北エリア 中国エリア 信越エリア 九州エリア 近畿エリア	8エリアで実施 南関東エリア 北海道エリア 東海エリア 北陸エリア 東京エリア 近畿エリア 九州エリア 四国エリア	4エリアで実施 東京エリア 関東エリア 近畿エリア 中国エリア	2エリアで実施 東北エリア 東京エリア		経常費用(千円)	38,299	43,981	3,020	2,375	
								経常利益(千円)					
								行政サービス実施コスト(千円)					
								従事人員数	11	11	11	11	



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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価																																																																																																											
				業務実績	自己評価																																																																																																												
<p>委託・再委託した請求のあった保険金の支払等の簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施すること。</p> <p>・委託先及び再委託先に対して、定期及び随時に、顧客情報管理、契約者等からの苦情申告対応等の請求のあった保険金等の支払に係る状況の確認等を行い、必要に応じて改善を求め等を行うこと。特に保険支払の要である保険金等支払管理態勢については、保険金等の確実かつ早期の支払に向けた取組の実施等、その整備・強化がなされるよう、委託先及び再委託先に対して対応状況</p>	<p>委託・再委託した請求のあった保険金等の支払等の簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぽ生命保険（以下第1の2（1）において「委託先」という。）に対し、委託した業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う生命保険業務と同等以上の質を引き続き確保することを求めることとする。また、簡易生命保険管理業務の再委託先である日本郵便株式会社（以下第1の2（1）において「再委託先」という。）に対し、再委託された業務（再委託先が業務を再々委託する場合を含む。以下</p>	<p>委託・再委託した請求のあった保険金等の支払等の簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぽ生命保険（以下第1の2（1）において「委託先」という。）に対し、委託した業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う生命保険業務と同等以上の質を引き続き確保することを求めることとする。また、簡易生命保険管理業務の再委託先である日本郵便株式会社（以下第1の2（1）において「再委託先」という。）に対し、再委託された業務（再委託先が業務を再々委託する場合を含む。以下第1の</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>・委託先及び再委託先における請求のあった保険金等の支払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現地監査について、中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行う。</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>● 委託した簡易生命保険管理業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う生命保険業務と同等以上の質の確保を求めたか。また、再委託された簡易生命保険管理業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先が行う生命保険代理業務と同等以上の質の確保を求めたか。</p>	<p>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> <p>令和2年度 (単位：億円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></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 rowspan="2">合計</td> <td>減少額</td> <td>2,392</td> <td>2,063</td> <td>2,164</td> <td>2,087</td> <td>2,000</td> <td>2,035</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>264,282</td> <td>262,219</td> <td>260,056</td> <td>257,968</td> <td>255,968</td> <td>253,933</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">保険</td> <td>減少額</td> <td>2,335</td> <td>2,016</td> <td>2,111</td> <td>2,047</td> <td>1,963</td> <td>2,001</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>259,097</td> <td>257,081</td> <td>254,969</td> <td>252,922</td> <td>250,959</td> <td>248,958</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">年金</td> <td>減少額</td> <td>56</td> <td>46</td> <td>52</td> <td>40</td> <td>37</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>5,185</td> <td>5,139</td> <td>5,086</td> <td>5,046</td> <td>5,009</td> <td>4,974</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></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 rowspan="2">合計</td> <td>減少額</td> <td>2,193</td> <td>2,017</td> <td>2,197</td> <td>2,090</td> <td>2,033</td> <td>2,266</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>251,740</td> <td>249,723</td> <td>247,526</td> <td>245,436</td> <td>243,403</td> <td>241,137</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">保険</td> <td>減少額</td> <td>2,161</td> <td>1,987</td> <td>2,162</td> <td>2,061</td> <td>2,005</td> <td>2,233</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>246,797</td> <td>244,810</td> <td>242,648</td> <td>240,586</td> <td>238,581</td> <td>236,348</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">年金</td> <td>減少額</td> <td>32</td> <td>30</td> <td>34</td> <td>29</td> <td>27</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>月末残高</td> <td>4,942</td> <td>4,912</td> <td>4,878</td> <td>4,849</td> <td>4,822</td> <td>4,789</td> </tr> </tbody> </table>				4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計	減少額	2,392	2,063	2,164	2,087	2,000	2,035	月末残高	264,282	262,219	260,056	257,968	255,968	253,933	保険	減少額	2,335	2,016	2,111	2,047	1,963	2,001	月末残高	259,097	257,081	254,969	252,922	250,959	248,958	年金	減少額	56	46	52	40	37	34	月末残高	5,185	5,139	5,086	5,046	5,009	4,974			10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	減少額	2,193	2,017	2,197	2,090	2,033	2,266	月末残高	251,740	249,723	247,526	245,436	243,403	241,137	保険	減少額	2,161	1,987	2,162	2,061	2,005	2,233	月末残高	246,797	244,810	242,648	240,586	238,581	236,348	年金	減少額	32	30	34	29	27	33	月末残高	4,942	4,912	4,878	4,849	4,822	4,789	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p><b>【B】</b></p> <p>令和2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に係る状況の検証を、半期に1回行った。</p> <p>現地監査については、監査項目を2回見直すとともに、2エリアで実施した。監査実施に当たっては新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点も踏まえ、リモート監査の導入等実施方法の見直しを行った上で、質も維持した監査を実施した。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。現地監査で発見された不適切な事例は改善を求めた。</p> <p>また、不適切な契約乗換については、引き続き業務改善計画の進捗状況の報告を四半期ごとに求め、ヒアリング等を行うことにより、機構契約（民営化前の契約）者の不利益の解消及び契約</p>	<p>評定 B</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大により、現地監査が十分に実施できない状況の中で、リモート監査を行うなどして委託先における簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めている。新型コロナウイルス感染症拡大の影響はあったものの、中期計画及び年度計画に定められたとおり、概ね着実に業務が実施されたと認められ、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、かんぽ生命保険の不適正募集に伴う乗換問題については、引き続き監査を通じて事実関係や改善策、改善策の進捗状況を把握するなどの対応が必要である。</p>
						4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																																																						
合計	減少額	2,392	2,063	2,164	2,087	2,000	2,035																																																																																																										
	月末残高	264,282	262,219	260,056	257,968	255,968	253,933																																																																																																										
保険	減少額	2,335	2,016	2,111	2,047	1,963	2,001																																																																																																										
	月末残高	259,097	257,081	254,969	252,922	250,959	248,958																																																																																																										
年金	減少額	56	46	52	40	37	34																																																																																																										
	月末残高	5,185	5,139	5,086	5,046	5,009	4,974																																																																																																										
		10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																																																										
合計	減少額	2,193	2,017	2,197	2,090	2,033	2,266																																																																																																										
	月末残高	251,740	249,723	247,526	245,436	243,403	241,137																																																																																																										
保険	減少額	2,161	1,987	2,162	2,061	2,005	2,233																																																																																																										
	月末残高	246,797	244,810	242,648	240,586	238,581	236,348																																																																																																										
年金	減少額	32	30	34	29	27	33																																																																																																										
	月末残高	4,942	4,912	4,878	4,849	4,822	4,789																																																																																																										
<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、現地監査の項目の設定方針及び対象並びに監督に当たり留意する事項等を規定した監督方針を定め、令和2年4月に簡易生命保険管理業務の委託先である（株）かんぽ生命保険に通知した。</p> <p>（重点確認項目）</p> <p>ア 保険金等支払の管理</p> <p>イ 顧客情報の管理</p> <p>ウ 委託先等（再々委託先を含む。）の役職員による犯罪の防止</p> <p>エ 苦情申告対応</p> <p>オ 契約維持管理</p> <p>カ その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>キ 会計に関する業務の適正性</p>																																																																																																																	



<p>のモニタリングを行うとともに適時指導を行うこと。</p> <p>・監査業務の実施に当たっては、委託先及び再委託先の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部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> <p>・委託先及び再委託先における請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証を半期に1回以上行う。</p> <p>・委託先及び再委託先の監査項目の見直しを毎事業年度1回以上行う。</p> <p>・委託先及び再委託先の実地監査について、中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行う。</p>	<p>第1の2(1)において同じ。)について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先が行う生命保険業の代理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とともに、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よう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>① 監督方針の策定</p> <p>事業年度ごとに委託先等に対する監督方針を定めることとする。監督方針においては、重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定する。特に保険支払の要である保険金等支払管理態勢について、</p>	<p>2(1)において同じ。)について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先が行う生命保険業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とともに、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よう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>① 監督方針の策定</p> <p>委託先等に対する監督方針を定めることとする。平成31年度における重点確認項目は、次のとおりとし、項目ごとのスケジュールを設定する。</p> <p>また、監督方針の策定に当たっては、特に保</p>	<p>● 委託先及び再委託先に対する監督方針を定め、確認等を行い、必要に応じて改善を求めるとともに、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よう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>● 保険支払の要である保険金等支払管理態勢について、保険金等の確実かつ早期の支払に向けた施策の実施等、その整備・強化がなされるよう留意したか。</p> <p>● 委託先及び再委託先における請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証を半期に1回以上行ったか。</p> <p>● 不適切な事例が判明した場合には、その原因等を分析し、必要に応じて改善を求めるとともに、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よう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>● 委託先及び再委託先における請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証を半期に1回以上行ったか。</p> <p>● 不適切な事例が判明した場合には、その原因等を分析し、必要に応じて改善を求めるとともに、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よう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>● 委託先及び再委託先における請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証を半期に1回以上行ったか。</p> <p>● 不適切な事例が判明した場合には、その原因等を分析し、必要に応じて改善を求めるとともに、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よう、委託先を通じて求めることとする。</p>	<p>保険金等支払管理態勢については、監督方針の重点確認項目「ア 保険金等支払の管理」とした上で月ごとに、入院保険金、死亡保険金等査定を伴う保険金等支払の処理件数及び平均処理日数の報告を求めた。また、監督方針の「監督に当たり留意する事項」として、この平均処理日数が5日以内となるよう委託先に求めるとともに、委託先等に対し、過誤払い、保険金等の請求案内漏れ及び支払漏れの防止並びに満期保険金等の口座振込による支払促進に向けた態勢の整備・充実に努めた。</p> <p>2 確認等</p> <p>(1) 監査計画の策定及び監査項目の見直し</p> <p>委託先等に対し、委託及び再委託した業務の実施状況を把握・確認するとともに、必要に応じて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資することを目的として、保険金等支払管理、顧客情報の管理、犯罪の防止、苦情申告対応等管理、契約維持管理、その他業務品質の確保に係る事項、会計処理・資産運用に関する業務の適切性を重点項目とする「令和2年度簡易生命保険管理業務監査計画」を令和2年4月に策定した。</p> <p>策定に当たっては、過年度に委託先において発覚した乗換問題を踏まえ、契約維持管理に係る項目を重点項目として追加し、定期的な報告等を受けることにより、改善状況等を確認することとした。</p> <p>監査実施に当たっては、各部が作成している業務執行計画を基に、委託先本社部長等に対してヒアリングを行い、所管業務に対する認識を確認した上で事前に委託先責任者の課題認識等を確認することで、より効率的な監査内容となるよう努めたほか、委託先等が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なるよう努めた。</p> <p>なお、監査実施に当たり、緊急事態宣言が発令されたことから、上期については監査実施方法について検討、見直しを行った上で、下期から実施した。</p> <p>また、監査項目については前年度までの監査結果を受け、年度当初に見直しを行うとともに、年度途中においても必要に応じた見直しを実施した。</p> <p>ア 年度当初の見直し</p> <p>① 令和元年度の監査結果を受け、失効等により保険契約が消滅した場合においては、「お客さまの不利益になる」という意識を社員に浸透させるため、意識醸成に向けた取組を確認する項目を追加した。</p> <p>② 神奈川県庁の個人情報流出事故を受け、HDD等電子媒体の廃棄フロー及び実際の廃棄状況等を確認する項目を追加した。</p> <p>③ 令和元年度監査において、二次苦情が多発している状況を鑑み、当該苦情の発生状況及び課題等を確認する項目を追加した。</p> <p>イ 年度途中の見直し</p> <p>① 委託先における新たな施策である、ご契約内容確認活動の進捗や課題等を確認する項目を追加した。</p> <p>② 保険金等の詐取事案を受け、マイページ等に係る情報セキュリティの強化状況を確認項目に追加した。</p>	<p>者の利益保護が図られているかどうか継続的に確認を行った。</p> <p>このように、新型コロナウイルス感染症感染拡大という難しい状況の中、様々な工夫で対応するとともに、新たな試みを行うなどにより、委託した生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めたものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし。</p>	
---	---	---	--	---	---	--



<p>[指標設定の考え方] 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>保険金等の確実かつ早期の支払に向けた施策の実施等、その整備・強化がなされるよう留意するものとする。 なお、重点確認項目の設定に当たっては、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に向けて引き続き取り組む必要性を十分考慮することとする。 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等の措置を行い、改善</p>	<p>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。 (重点確認項目) ア 保険金等支払の管理 イ 顧客情報の管理 ウ 委託先等(再々委託先を含む。)の役職員による犯罪の防止 エ 苦情申告対応 オ その他業務品質の確保に係る事項 カ 会計に関する業務の適正性 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</p>	<p>託先の監査項目の見直しを毎事業年度1回以上行ったか。 ● 中期目標期間中に、委託先及び再委託先の各地域エリアに1回以上実地監査を行うよう取り組んだか。 ● 委託先及び再委託先の内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、全体の経費の増大を招かずに実地監査の充実を図ったか。</p>	<p>(2) 書面監査(定期報告を受けての確認、ヒアリング) 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、犯罪発覚、大規模な顧客情報漏えい等の重要な案件については随時、その他の案件については月ごと、四半期ごと又は半期ごとに確認を行うことを定め、スケジュールどおりに確認を行った。 原則として月ごとに不適切事例の発生原因等を分析し、その結果も活用して実地監査を行った。また、委託先に令和元年度監査結果(令和2年7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、その後に実施した令和2年度の実地監査において改善状況の確認を行った。</p> <p>(3) 委託先等における保険金等の支払等に係る状況の検証等 委託先等における顧客情報管理、請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証を、令和元年度下期における態勢整備状況(令和2年5月に取りまとめ)及び令和2年度上期における態勢整備状況(令和2年11月に取りまとめ)において実施した。</p> <p>(4) 実地監査(リモート監査を含む) ア 新型コロナウイルス感染症への対応(リモート監査等) 令和2年度においては新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、従前のような形での実地監査の実施が困難となり、特に、第1回緊急事態宣言が発出された上期においては実地監査の実施を見送らざるを得なかった。そのため、令和2年度監査を開始するに当たり、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から従来対面で行っていた監査の実施方法について検討を実施した。 具体的には、都道府県を跨る移動を抑制するため、実地による監査については東京都内の郵便局のみとし、都道府県を跨るものは完全リモートによる監査とした。都内での監査についても、事前の資料徴求を行い、十分に分析を行い、実地監査当日は各種文書の保存状況や施錠状況の確認、管理者への確認・対話等現地でのみ確認できる事項を集中的に監査することとした(後日行った確認等については電話会議システムも利用)。これにより、従前は1局あたり1日滞在して実施していた実地監査を半日に短縮し、感染予防と質を維持した監査の両立を図った。なお、実地監査を行うに当たっては、予防対策(検温・消毒対策等)についても十分検討し、事前に感染対策方針を監査先に通知し同意を得るとともに、感染予防を徹底した上で実施した。 また、都道府県を跨る監査については、同様に資料を事前に郵送やメールにより取得し、十分に分析した上で、電話会議システムを活用して、資料や業務実態・職場環境の確認等を管理者に行った。 これらの対応を行うことにより、新型コロナウイルス感染症拡大防止と効率化を図りつつ、一定程度の監査レベルの維持を図ることができた。</p> <p>イ 監査対象エリア等の選定と実地監査の実施 監査エリアの選定に当たっては、前回の監査から期間の空いた東北エリア</p>	
--	---	---	--	--	--



状況の検証を行うこととする。  
 実地監査については、事業年度ごとに実地監査計画を定め、委託先等における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、

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31年度における実地監査計画を定め、上記①の重点確認項目の確認のため必要な項目その他業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため必要な項目について行う。  
 監査項目は、保険金等の支払に係る状況の検証結果、過年度の実地監査の結果等を十分踏まえて設定し、それに応じて、監査対象拠点を選定することとする。  
 なお、監査業務の実施に当たっては、監査項目や監査対象拠

及び新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、都道府県圏域を跨がない東京エリアからそれぞれ5局（2エリア10か所）を選定した。  
 実施に当たっては電話会議システムの活用や書面による監査を併用するなど、感染拡大防止の観点と監査の質の維持を図りながら実施した。

【実施対象及びスケジュール等】

監査対象	実施期間	監査区分
本社部長ヒアリング	令和2年10月14日 ～令和2年11月18日	実地監査・書面監査
郵便局監査	令和2年11月11日 ～令和2年12月4日	【東北エリア】 書面監査・電話監査 【東京エリア】 実地監査・電話監査・書面監査
システム監査	令和3年2月2日 ～令和3年3月19日	書面監査・電話監査
本社監査	令和3年2月2日 ～令和3年3月23日	書面監査・電話監査
顧客情報管理に係る監査	令和3年2月19日 ～令和3年3月12日	書面監査・電話監査

(5) 重点確認項目の確認状況等

ア 保険金等支払の管理

保険金等支払の状況については、委託先に対し「過誤払い、保険金等の請求案内漏れ及び支払漏れの防止並びに満期保険金等の口座振込による支払促進に向けた態勢の整備・充実」を求めるとともに、「入院保険金、死亡保険金等、査定を伴う保険金等の支払について平均処理日数が5日以内」となるよう求めた。また、査定を伴う保険金等の支払に要する平均処理日数を月次で委託先から報告を受け、確認と分析を行った。

監査では、保険金請求書類が郵便局所内に滞留していないか、滞留している場合の原因はどこにあるかを調査し、特段の指摘を要するような事象は発見されなかった。

その結果、平均処理日数は令和2年度の平均が2.6日となり、当機構が求めた5.0日以内を達成し、委託先等において保険金等支払は安定的に処理されていることを確認した。また、過払・請求案内漏れ・支払漏れ等の基本的な指標については、KPIも達成しており、他社生保並の実績となっていることや、定期的に本社から指導がされていることを確認した。

その結果、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。

以上のほか、満期保険金、生存保険金等査定を伴わない保険金等の早期支払促進に向けて、委託先が推進している、支払期日到来時に保険金等を振込で支払うための口座の登録率等の報告を受け、着実に取組が進捗しているこ

	<p>効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。</p>	<p>点を選定する際に、委託先等の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努める。</p>		<p>とを確認した。</p> <p>保険金等支払に係る苦情については、原因分析ができており減少に向けての取組がされていることを確認した。</p> <p>前年度までの監査で発見された不適切事例については、(株)かんぽ生命保険本社と課題共有を行い、委託先により改善策が実施されることを確認した。</p> <p>イ 顧客情報の管理</p> <p>(ア) 顧客情報の漏えい事案等への対応</p> <p>顧客情報漏えい等のうち規模及び利用者の影響が大きいなどの重要案件については随時、その他の案件については原則として月ごとに概要及び具体的な改善策等の報告を求めるとともに、必要に応じて指導を行った。</p> <p>また、委託先等における顧客情報の漏えい、社外紛失等については、毎月報告を受けており、令和元年度に引き続き令和2年度も発生件数は減少しており、改善が図られていることが確認された。</p> <p>(イ) 総務省指針への対応</p> <p>個人情報管理指針への対応を監督方針に定め、当該指針への対応状況を監査項目として設定したほか、「行政機関等の保有する個人情報の適切な管理の徹底について(通知)」(総管第9号(令和2年1月15日))も踏まえ、委託先に対して、顧客情報の取扱いを含む外部委託先の一覧を求めた。</p> <p>秘匿性の高い情報を取扱い、また再委託等を行っているかんぽシステムソリューションズ株式会社等に対して、書面による監査を行うことにより、それら業務が適切に取り扱われていることを確認した。</p> <p>神奈川県庁の個人情報流出事故を受け、HDD等電子媒体の廃棄フロー及び実際の廃棄状況等が適切に行われていることを実地監査により確認した。</p> <p>(ウ) 郵便局等における個人情報の取扱状況(特定個人情報の取扱いを含む。)</p> <p>郵便局等における個人情報の取扱状況については、書面監査及び実地監査で確認を行い全体的には適正に取り扱われていたことを確認した。</p> <p>郵便局で発見された不適切事象については、委託先等に対し指導等による改善を行うよう求めた。</p> <p>(エ) 情報セキュリティ対策の実施状況</p> <p>情報セキュリティ対策については、委託先で「2020年度情報セキュリティマネジメント年度方針」を策定し、日本郵政と連携してグループサイバーセキュリティ対策に取り組むほか、東京オリンピックに伴うサイバー攻撃への対応や、ご契約調査等新たなクラウド活用施策への対応も視野に入れ、情報管理の徹底に取り組むことを確認した。</p> <p>また、全社的なリテラシー向上、情報管理ルールの徹底、サイバーセキュリティ管理態勢の強化についても取り組んでいることを確認した。</p>		
--	--	--	--	--	--	--



				<p>ウ 委託先等（再々委託先を含む。）の役職員による犯罪の防止</p> <p>令和2年度において、保険契約の申込を装い、保険料名目として現金を詐取するといった犯罪が1件発覚した。報告書の受領と合わせてヒアリングを実施し、更なる調査と再発防止、経過報告を求めた。</p> <p>郵便局監査においては、一部不備が見られたものの、大きな問題はないことを確認した。また、令和元年度に散見された不適切な事象については、本社による施策により解消されていることを確認した。</p> <p>エ 苦情申告対応</p> <p>委託先から報告される苦情等については、毎月内容を確認し、苦情等の発生傾向を分析するとともに、取扱い状況に不適切なものがなかったか、委託先等において苦情を受けてどのような対応をしたかなどを確認し、必要に応じて委託先に確認、改善を求めた。令和元年7月以降、不適正募集問題によって大幅に増加した苦情件数は、令和2年度は例年並みとなっているが、契約維持に対する苦情等に対しても特に注視し、対応に疑義があるような事象については、その後の対応について委託先に確認、改善を求めた。お客様の声から WEB 受付による請求手続きの導入等や、入院請求時の手続きの簡素化、診断書取得費用相当額の負担対象の拡大等の改善が行われていることを確認した。</p> <p>また、監査を行った郵便局において、お客さまからの苦情の発生状況をヒアリングにより確認し、現状においては重篤な苦情は発生していないことを確認した。</p> <p>オ 契約維持管理</p> <p>過年度に委託先において発覚した不適切な契約乗換について、業務改善計画の進捗状況の報告を四半期ごとに求め、ヒアリング等を行うことにより、機構契約（民営化前の契約）者の不利益の解消及び利益保護が図られているかどうかについて継続的に確認を行った。業務改善計画の進捗に当たっては、機構契約の不利益解消が全体に対して遅れることなく進捗していることを確認した。</p> <p>委託先等における研修の実施等により信頼回復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>カ その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>(ア) 犯罪収益移転防止法への対応状況</p> <p>犯罪による収益である疑いがある取引について、35件を総務省あて提出した。</p> <p>特定事業者作成書面については、計画通りに改定されており、おおむね適正に事務を遂行していることを確認した。</p> <p>また、郵便局社員においても、指導ツール等を利用して研修が実施されており、疑わしい取引の届出に係る郵便局等の窓口での検知数は前年度から増加している。このことから各種研修、周知等の効果により、郵便局等</p>		
--	--	--	--	--	--	--



					<p>のリスク感応度が一定程度向上していると分析されていることを確認した。</p> <p>なお、機構内においても、委託先の特定事業者作成書面の内容や、令和2年11月に公表された犯罪収益移転危険度調査書の内容を踏まえ、令和3年3月に改正を行うとともに、機構役職員に対する部内外の研修等による継続的な教育訓練の実施を行った。また、疑わしい取引については委託先からの報告の都度、漏れなく総務省へ届出を行っている。</p> <p>(イ) システムリスク管理態勢</p> <p>システム障害の発生状況について四半期ごとに報告を受けたほか、委託先の本社システム部門等に対して書面による監査を実施し、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>今年度においては、保険手続きサポートシステム<sup>*</sup>に係る障害によりお客さまに影響が発生していることから、再発防止策の報告を求めた。</p> <p><small>※ 保険契約の解約や契約変更を申し出た契約者にサポートツールを渡し、対象となる保険契約の契約内容を確認いただく対応を令和2年10月より開始したが、システム改正における業務要件定義時の漏れにより、サポートツールに記載される項目の一部に誤表記が発生。(令和2年11月9日(株)かんぽ生命保険からプレスリリース)</small></p> <p>(ウ) 災害による被災者の支援等</p> <p>被災地域を対象に7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等)を実施し、機構のホームページに掲載した。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の影響拡大を受け、令和2年3月から非常取扱い、契約者貸付の利率減免及び入院保険金等の特別取扱いを継続して実施している。</p> <p>キ 会計に関する業務の適正性</p> <p>(ア) 再保険に係る決算データの網羅性・実在性・正確性</p> <p>期末決算監査(令和2年5月)及び中間決算監査(令和2年12月)を行い、「仕訳伝票及びそれらを取りまとめた取引明細表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」により、決算データの網羅性・実在性・正確性を確認した。</p> <p>(イ) 会計事務</p> <p>全国の郵便局、支店における保険料、保険金等の受払に係る本社間決済の状況等について、委託先本社(2部署)、再委託先本社(1部署)に対し書面監査(令和2年9月、令和3年2月)を実施し、適切に処理されていることを確認した。</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>(ウ) 地方公共団体貸付</p> <p>委託先から、半期ごと、弁済予定と弁済状況の報告を受け、確認を行ったほか、取得財産処分の承認について、委託先による審査内容を確認した。また、令和3年2月に書面監査を実施した。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	—

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （前中期目標期間最終年度値等）	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）	-	-			
								経常利益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数	4	4	4	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に係る債権の保有等）の範囲内で、簡易生命保険資産の運用計	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、再保険先における安全資産評価	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、簡易生命保険資産の平成31年度運用計画（別紙2）に従い、方針を定め、確実かつ安定的な運用を行うよう努めることとする。 再保険先である委託先において、確実かつ安定的な運用が行われるようその状況を毎月把握	<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、再保険先における安全資産評</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>「令和2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)かんぼ生命保険への預託、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 (株)かんぼ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(株)かんぼ生命保険に預託した。年度末残高は、約411億円である。</p> <p>② 総務省認可を受けた金額の範囲内で(株)かんぼ生命保険から借り入れた資金により、契約者貸付、地方公共団体への貸付を行った。年度末残高は、以下のとおり。</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p>【B】</p> <p>簡易生命保険資産については、運用計画及び令和2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、(株)かんぼ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的に運用が行われているこ</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>なお、契約者保護の観点から、再保険先における資産運用の確実性及び安全性の把握・検証に当たっては、その資産のみならず、負債にも着目して監査を実施するなど、再保険先に対する監督を引き続き適切に実施する必要がある。</p>	



<p>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>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>握するとともに、再保険先における安全資産評価額が、再保険先が機構のために積み立てる金額を下回っていないことを確認する。必要に応じ、実地監査による確認等を行うこととする。</p>	<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約者貸付 約 1,851 億円</li> <li>・ 地方公共団体貸付 約 36,214 億円</li> </ul> <p>③ 簡易生命保険資産（(株)かんぼ生命保険への預託、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、(株)ゆうちょ銀行の振替口座（無利子）に留め置いた。令和2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、(株)かんぼ生命保険から運用実績・評価の報告を受け、運用状況を把握するとともに、安全資産保有義務について、運用実績の検証を行った。また、(株)かんぼ生命から令和2年度の資産運用方針について、説明を受けた。</p> <p>簡易生命保険資産の構成割合について、確実で安定的な運用状況であることを確認する（表1参照）とともに、(株)かんぼ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）確実かつ安定的な運用状況の確認</p> <table border="1" data-bbox="1210 989 1887 1530"> <thead> <tr> <th></th> <th>国債 地方債</th> <th>地公体 貸付 契約者 貸付</th> <th>外国債 社債</th> <th>金銭の 信託</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年3月期</td> <td>69.5%</td> <td>9.3%</td> <td>8.8%</td> <td>7.9%</td> <td>4.5%</td> </tr> <tr> <td>令和2年3月期</td> <td>69.5%</td> <td>10.5%</td> <td>9.0%</td> <td>5.6%</td> <td>5.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>○（表2）安全資産保有義務の確認（令和3年3月期）</p> <table border="1" data-bbox="1210 1619 1887 1969"> <thead> <tr> <th></th> <th>①機構のために積み立てる額</th> <th>②安全資産の評価額</th> <th>②-①</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>再保険契約書第21条（安全資産保有義務）に基づく検</td> <td>34兆6,930億円</td> <td>63兆424億円</td> <td>28兆3,494億円</td> </tr> </tbody> </table>		国債 地方債	地公体 貸付 契約者 貸付	外国債 社債	金銭の 信託	その他	令和3年3月期	69.5%	9.3%	8.8%	7.9%	4.5%	令和2年3月期	69.5%	10.5%	9.0%	5.6%	5.4%		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	34兆6,930億円	63兆424億円	28兆3,494億円	<p>とについて、計画どおり確認を行ったものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし。</p>	
	国債 地方債	地公体 貸付 契約者 貸付	外国債 社債	金銭の 信託	その他																											
令和3年3月期	69.5%	9.3%	8.8%	7.9%	4.5%																											
令和2年3月期	69.5%	10.5%	9.0%	5.6%	5.4%																											
	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	34兆6,930億円	63兆424億円	28兆3,494億円																													

					証値					
					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	34 兆 7,342 億円	63 兆 963 億円	28 兆 3,621 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	—

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （前中期 目標期間 最終年度 値等）	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、その状況をHPで公表	毎事業年度1回以上		13回	14回	3回	2回		予算額（千円）					
委託先との連携施策等、周知媒体を用いた広報施策	1回以上		2回	5回	3回	2回		決算額（千円）					
公共機関・各種団体等に対し、広報施策・活動の連携	5件以上		18件	14件	20件	26件		経常費用（千円）	5,557	1,670	1,001	3,008	
								経常利益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数	9	6	6	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		
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	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、	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、	<主な定量的指標> ・支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎事業年度1回以上周知する。  <その他の指標> —	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害保険金の請求後、1か月又は1年を経過し生存保険金の請求がない保険契約に	<評定と根拠> <b>【B】</b> 《保険金等の早期支払促進のための案内書等の発送及び支払義務の発生した保険金等の残存状況の公表》 支払義務の発生した保険金等の残存状況の把握及び公表について、令和2年度	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>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></p> <p>・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]</p> <p>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>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>契約者等にその状況をホームページにおいて1回以上公表する。</p> <p>また、受取未済の保険金等の有無の確認及びその早期受取りを呼びかけるため、委託先との連携施策等、周知媒体を用いた広報施策を1回以上行う。</p> <p>郵便局その他の施設や広報媒体を通じた幅広い広報を推進する。この一環として、公共機関・各種団体等に対し、5件以上の広報施策・活動の連携を図る。</p> <p>広報に当たっては、前年度までに実施した実態調査の結果等を踏まえ、より効果的かつ効率的な実施に努める。</p>	<p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、契約者等にその状況を毎事業年度1回以上公表したか。</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。</li> </ul>	<p>についても保険金等支払案内書を発送。</p> <p>ウ 契約者等が入院保険金等の郵便局窓口での受取りを希望した場合等には、委託先から契約者等に支払通知書を発行。支払通知書発行後、2か月、4か月又は6か月を経過しても保険金等を受取りに出来ない契約者等に対しては、期間ごとに支払通知書払渡未済通知書を発送。</p> <p>また、保険金等を受け取られていない契約の残存状況を把握するため、毎月、委託先から支払義務が発生した保険金等の残存状況の報告を受け、その状況をホームページで2回公表した。</p> <p>2 機構において実施した周知・広報施策</p> <p>① 委託先((株)かんぼ生命保険)との連携</p> <p>保険金等の確実な支払を促進するため、平成28年度より、委託先では既契約者に直接接触し、振込先口座の登録の依頼を進めている。機構では、委託先への監査等において、進捗確認を行った。</p> <p>② 名刺の活用</p> <p>保険部職員等が使用する名刺の裏面に、簡易生命保険の保険金等の早期支払促進及び転居時の住所変更の手続きに関するお知らせを印刷し、名刺交換時に同内容の周知、取組の説明を行った。</p> <p>③ 機構の封筒の活用</p> <p>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同一欄に掲載していたが、平成31年4月以降、機構が使用する封筒については、郵便貯金と簡易生命保険に関するお知らせを個別に掲載し、簡易生命保険の早期支払促進に関する内容が明確に伝わるようにした。</p> <p>3 関係省庁・各種団体と連携して実施した広報施策</p> <p>次のとおり、関係省庁・公共機関・各種団体等と連携して、簡易生命保険としての独自の施策も含め広報を展開した。これらの実施に当たっては、委託先等とも情報を共有し、契約者対応に遺漏のないよう準備を徹底した。(★は令和2年度新規施策)</p> <p>① 総務省</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 合同庁舎2号館のオートスライドに周知用ポスター画像を掲載(通年)</li> <li>・ 合同庁舎2号館の周知スペースに周知用ポスターを掲示(通年)</li> <li>・ 広報誌「総務省」に記事、お知らせを掲載(令和2年9月、令和2年11月)</li> </ul>	<p>年度計画のとおり、毎月把握し、ホームページでの公表を2回実施した。</p> <p>《委託先との連携施策等、周知媒体を用いた広報施策》</p> <p>また、機構において実施した周知・広報施策としては、保険部職員等が使用する名刺に、簡易生命保険の保険金等の早期支払促進及び転居時の住所変更の手続きに関するお知らせを印刷すること等で同内容の周知、取組の説明を行った。</p> <p>《関係省庁・各種団体と連携して実施した広報施策》</p> <p>さらに、新たな施策を含め、10の公共機関・各種団体等と連携した広報施策(26件)を展開した。</p> <p>また、高齢者関連施設にチラシを配布することから、簡易生命保険の年金の受取りに関するチラシを作成したほか、平成30年度に実施した実態調査の結果を踏まえ、保険金等の早期受取りを呼びかけるチラシに住所変更手続きに係る案内を記載した。このように、令和2年度年度計画に定めたとおり、広報に当たって、前年度までに実施した実態調査の結果等を踏まえ、より効果的かつ効率的な実施に努めた。</p> <p>《総括及び評価》</p> <p>これらにより、年度計画を踏まえた対応に加え、見直しや新規施策を行いながら、保険契約者等に対する</p>
--	---	---	--	---	---

				<p>② 郵便局</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>郵便局（1,250局）に周知用ポスターを掲示（令和2年7月20日から8月16日まで）</li> </ul> <p>③ かんぼの宿</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全施設内に周知用ポスター及びチラシを掲示（令和3年1月）</li> <li>★ かんぼの宿メンバーズカード会員情報誌「旅タイム」に周知用ポスターを掲載（令和3年2月）</li> </ul> <p>④ 通信病院</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全施設内に周知用チラシ及びチラシを掲示（令和3年1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（令和3年3月）</li> </ul> <p>⑥ 日本点字図書館</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>視覚障害者向け雑誌及び会員向けサイト※に音声広告を掲載（令和3年2月～3月）</li> </ul> <p>※ 視覚障害者向け雑誌：日本点字図書館が作成している視覚障害者向け録音雑誌（CD）「にってんデイジーマガジン」</p> <p>※ 会員向けサイト：「サピエ図書館」（全国視覚障害者情報提供施設協会が運営する視覚障害者情報総合ネットワーク「サピエ」のサービスのひとつで、インターネットを経由して点字・録音図書を配信）</p> <p>⑦ 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 協会のサービス付き高齢者向け住宅（約1,600か所）内に周知用ポスター及びチラシを掲示（令和2年12月） 会員メールマガジン及び同協会ホームページで周知（令和2年12月）</li> <li>全国有料老人ホーム協会 会員メールマガジン（令和2年7月）及び同協会ホームページにより周知（令和2年7月） 個人会員（約7,500人）に周知用ポスター及びチラシを送付（令和3年3月）</li> <li>全国老人福祉施設協議会 会員あて送付している月刊誌に周知用ポスター及びチラシを同封（令和3年12月）</li> <li>全国老人保健施設協会 会員メールマガジン及び同協会ホームページにより周知（令和2年7月） 会員施設（約3,700か所）内に周知用ポスターを掲示（令和3年3月）</li> </ul>	<p>効果的・効率的な周知・広報の実施に十分取り組んだものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし。</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>4 広報調査等を踏まえた広報の実施</p> <p>高齢者関連施設にチラシを配布することから、簡易生命保険の年金の受取りに関するチラシを作成した。</p> <p>また、平成 30 年度実施した実態調査の結果を踏まえ、保険金等の早期受取りを呼びかけるチラシに住所変更手続きに係る案内を記載した。</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報							



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

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （前中期目標期間最終年度値等）	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
HP掲載内容の検証	毎事業年度1回以上		1回	4回	9回	7回		予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）	938	988	968	1,135	
								経常利益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数	13	13	13	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	
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、取扱営業所数、業務の内容等、上述の目的を達するために必要な業務及び組	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、資産運用及び財務に関する情報等	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、資産運用及び財務に関する情報等	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</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>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>—</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報、コンプライア</li> </ul>	<p>1 機構の経営内容等に関する情報の公表（省令第18条に基づく経営情報を除く）</p> <p>令和元年度の機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務等に関する情報並びにコンプライアンスの推進等に関する機構の取組（省令第18条に基づく経営情報を除く）については、令和元事業年度事業報告書に盛り込み、総務大臣による財務諸表の承認（令和2年9月15日）後の同年9月18日に機構の情報公開室に備えて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>令和元事業年度財務諸表は、通則法第38条第3項の規定に基づき、総務大臣による財務諸表の承認（令和2年9月15日）後の同年9月18日に機構の情報公開室に備えて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>令和2年10月、機構の概要を紹介したパンフレット</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>【B】</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、当該情報の多くは、「独立行政法人の事業報告に関するガイドライン」に基づき作成した令和元事業年度事業報告書に盛り込み、総務大臣による財務諸表の承認後速やかに公表した。これらの情報はいずれもホームページで公表した。</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>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>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>並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報を公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報のうち、省令第18条第1項に規定する情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表について通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。</p> <p>② ①の情報の公表に当たっては、情報を記載した書類の機構への備え付けのほか、ホームページを積極的に活用することとする。また、ホームページは、利用者に分かりやすく充実した内容となるよう、ホームページについての閲覧者からの意見若しくはアクセス状況調査等により、掲載内容の検証を1回以上行うこととする。</p>	<p>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、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行ったか。</li> </ul>	<p>を作成の上、同年11月にホームページで公表した。</p> <p>通則法の規定及び国会附帯決議等に基づき、業務方法書、中期計画、年度計画、役職員の給与の支給基準、郵便貯金・簡易生命保険の沿革、商品概要、約款、委託先業務実施営業所等の情報、機構による入札の結果等について、ホームページで公表した。</p> <p>2 機構の経営内容等に関する情報の公表（省令第18条に基づく経営情報）</p> <p>令和元年度の機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務等に関する情報並びにコンプライアンスの推進等に関する機構の取組（省令第18条に基づく経営情報）については、総務大臣による財務諸表の承認（令和2年9月15日）後2か月以内の同年9月30日に機構の情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>3 簡易生命保険管理業務におけるホームページの掲載内容の改善</p> <p>機構ホームページについて、アクセス状況調査を活用して、各コンテンツへのアクセス順位等の分析を行い以下の見直しを行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① ホームページのアクセス状況を踏まえ、アクセス数の多い項目順に表示順を見直すなど、お客さまが必要な情報に素早くアクセスできるよう改善を行った。</li> <li>② 「契約者貸付利率、前納割引率に関するお知らせ」については項目が混在しており、分かりにくい構成となっていたため、項目を分割し、必要な情報にアクセスしやすくなるよう改善を行った。</li> <li>③ トップページに掲載している「最近のTOPICS」については、貯金、保険の情報や調達情報等を掲載しているが、カテゴリ別にアクセスが容易となるよう「調達」、「貯金」、「保険」等の情報を件名に追加することで必要な情報にアクセスしやすいように改善を行った。</li> <li>④ 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴うお取り扱いのご案内について、(株)かんぽ生命保険のWebサイトへのリンクを追加することにより、効率的かつ常に最新の情報にアクセスできるよう改善を行った。</li> <li>⑤ ご高齢の契約者への確実な保険金等の支払等を促進する観点から作成している、「ご高齢のご契約者さま等及びご家族へのお知らせ」のページに、新たに健</li> </ol>	<p>総務省の評価ツールを用いて、高齢者や障害者を含めた幅広いユーザーにとってわかりやすく充実した内容となっているかどうかの視点で掲載内容の検証を行い、トップページの文字間調整を行った。</p> <p>ホームページの掲載内容の改善については、アクセス状況の調査等を活用して、ホームページの掲載内容の検証を行い、閲覧性を向上させる取組を行った。</p> <p>以上のことから、計画を達成したものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし。</p>	
---	---	---	--	---	--	--

				<p>康増進に係るお役立ち情報（かんぽホームページ：すこやかんぽ、ラジオ体操等）の紹介ページを追加し、より一層、ご高齢の契約者に対する情報の充実を図った。</p> <p>⑥ 重要な情報についてより確実に契約者にアクセスしてもらう観点から、トップページの「簡易生命保険にご加入中のお客さまへ重要なお知らせ」の視認性を高める等、必要な情報により容易にアクセスできるよう改善を行った。</p> <p>4 ホームページの高齢者・障害者等への配慮 「1-1 郵便貯金管理業務（情報の公表） 4 ホームページの高齢者・障害者等への配慮」を参照。</p> <p>5 新たな検証方法の活用方策の検討 「1-1 郵便貯金管理業務（情報の公表） 5 新たな検証方法の活用方策の検討」を参照。</p>	
--	--	--	--	---	--

#### 4. その他参考情報

--



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

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）			5,516	7,781	
								経常利益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数		6	10	10	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
3 郵便局ネットワーク支援業務 (以下略)	3 郵便局ネットワーク支援業務 (以下略)	3 郵便局ネットワーク支援業務 (以下略)	<主な定量的指標> —  <その他の指標> —  <評価の視点> ●郵便局ネットワーク支援業務の質の維持・向上および適切性の確保のため、(1) 交付金の交付および拠出金の徴収の円滑かつ確実な実施、(2) 交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施の項目を実施したか。	(1) 交付金の交付及び拠出金の徴収の円滑かつ確実な実施 【B】 (2) 交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施 【B】	<評定と根拠> <b>【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、交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施とも、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> なし	評定 <b>B</b> <評定と根拠> (1)「交付金の交付及び拠出金の徴収の円滑かつ確実な実施」については「B」、(2)「交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施」については「B」であり、郵便局ネットワーク支援業務については所期の目標を達成したものと認められる。

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	—

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （前中期 目標期間 最終年度 値等）	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実に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		—	—	1回	1回		予算額（千円）					
拠出金を安全に管理するための措置を講じ、措置の有効性について検証	平成31年度以降の毎事業年度1回以上				1回	1回		決算額（千円）					
								経常費用（千円）			216	254	
								経常利益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数		6	5	5	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
機構法第18条の2及び第18条の3の規定に基づき、日本郵便株式会社に対する交付金の交付並びに関連銀行及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	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	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、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っているか、また、どのようにして検証を行い、必要に応じ	<主な定量的指標> ・毎事業年度1回以上、交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実に実施されているかどうかについて検証を行っているか。また、必要に応じて業務の実施方法を定めた規程類	1 交付金の交付及び拠出金の徴収に関する検証 交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実に実施されているかどうかについて検証を行った（令和3年2月26日）。 具体的には、認可事項、業務方法書、業務規程及び業務マニュアルが定める手順等の各事項が実施されているか、個別に検証した。検証の結果、交付金の交付及び拠出金の徴収は円滑かつ確実に実施されていることを確認した。 また、本件検証と下記2の拠出金の安全管理措置の検証	<評価と根拠> 【B】 次の点から中期計画における所期の目標を達成したものと評価した。 ・交付金の交付及び拠出金の徴収の実施状況について検証を行い、当該事務が円滑かつ確実に実施さ	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>め、以下の項目を実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日本郵便株式会社に対する交付金の交付並びに関連銀行及び関連保険会社からの拠出金の徴収を円滑かつ確実に実施することが可能となるよう、交付金の交付及び拠出金の徴収に関する業務の実施方法を適正かつ明確に定めること。</li> <li>関連銀行及び関連保険会社から徴収した拠出金を、日本郵便株式会社に対して交付するまでの間、安全に管理するための措置を講ずること（平成31年度から実施）。</li> <li>交付金は郵便局ネットワークの維持に要する費用の一部に充てられるという機構法の趣旨に沿って、日本郵便株式会社に対し適切な時期に交付金を交付するとともに、関連銀行及び関連保険会社から適切な時期に拠出金を徴収すること（平成31年度から実施）。そのため、事前に日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社と連携を図りながら対応すること。</li> </ul>	<p>30年度末までに整備し、平成31年度以降の毎事業年度1回以上、交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実に行われているかどうかについて検証を行い、必要に応じて規程類の見直しを行うこととする。</p> <p>法令に基づき郵便局ネットワーク支援勘定が設けられたため、徴収した拠出金は他の勘定の資金と区分し、口座を分けて管理する。また、郵便局ネットワーク支援業務専門の部門を設け徴収した拠出金の取扱者を限定し、日本郵便株式会社に対して交付するまでの間、安全に管理するための措置を講じ、平成31年度以降の毎事業年度1回以上、措置の有効性について検証を行うこととする。</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</p>	<p>て業務の実施方法を定めた規程類の見直しを行うこととする。</p> <p>徴収した拠出金は他の勘定の資金と区分し、口座を分けて管理する。また、徴収した拠出金の取扱者を限定し、日本郵便株式会社に対して交付するまでの間、安全に管理するための措置を講じ、1回以上、措置の有効性について検証を行うこととする。</p> <p>認可事項を遵守しつつ、あらかじめ確定した交付及び徴収の時期等にしたがって、本年度の交付及び徴収を確実に実施することとする。</p> <p>交付金の趣旨並びに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ないことを踏まえ、当該各社と連携を図り、交付及び徴収に係る情報を共有しつつ、認可事項を遵守して次年度の適切な交付及び徴収の時期等を本年度中に確定することとする。</p>	<p>の見直しを行っているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>拠出金を安全に管理するための措置を講じ、毎事業年度1回以上、措置の有効性について検証を行っているか。</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 毎事業年度1回以上、交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実に行われているかどうかについて検証を行っているか。また、必要に応じて業務の実施方法を定めた規程類の見直しを行っているか。</li> <li>● 法令に基づき郵便局ネットワーク支援勘定が設けられたことを踏まえ、拠出金について口座を分けて管理しているか。また、拠出金を安全に管理するための措置を講じ、毎事業年度1回以上、措置の有効性について検証を行っているか。</li> <li>● 交付金の交付及び拠出金の徴収を確実に実施しているか。</li> <li>● 法令の趣旨並びに交付金の交付及び拠出金の徴収は日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社の財</li> </ul>	<p>結果に基づき、業務マニュアルの見直しを行った（令和3年3月22日付改正）。</p> <p>なお、これらの検証については、監査室による内部監査の結果、第三者の視点からも問題がないことを確認した（令和3年3月17日）。</p> <p>2 拠出金の安全管理措置</p> <p>徴収した拠出金は、他の勘定の資金と区分するために口座を分けて管理したうえで、取扱者を限定し、日本郵便（株）に対して交付するまでの間、安全管理措置に関する認可事項を遵守し、安全に管理した。</p> <p>安全に管理するための措置に関しては、認可事項に応じて具体的に講じている措置の有効性ととも、認可事項に対して漏れなく対応できているかについて検証を行った（令和3年1月29日）。</p> <p>検証の結果、講じている措置は有効であり、認可事項に漏れなく対応できていることを確認した。</p> <p>この安全管理措置の検証については、監査室による内部監査の結果、第三者の視点からも問題がないことを確認した（令和3年3月17日）。</p> <p>3 交付及び徴収の確実な実施</p> <p>交付金の交付及び拠出金の徴収に当たっては、認可事項を遵守しつつ、あらかじめ日本郵便（株）並びに関連銀行（現在は（株）ゆうちょ銀行）及び関連保険会社（現在は（株）かんぽ生命保険）（以下「関係会社」という。）との間で合意した予定期日に従い、令和2年度の交付及び徴収を確実に実施した。</p> <p>なお、交付金の交付に当たっては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえ、安全性を確保しつつ手順の変更を行った。</p> <p>4 交付金の交付及び拠出金の徴収時期の確定</p> <p>関係会社との連携を緊密にするため、機構主導で実施する実務者会合を2回（R2.8.5/R3.2.24。いずれも新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、メールによる会合とした。）実施したほか、メールや電話により日常的に連絡を取ることで、より一層の連携強化を図りつつ、情報の共有を行った。</p> <p>また、令和3年度の月次の交付金の交付及び拠出金の徴収に係る年間予定期日等については、認可事項や安全管理措置及び関係会社の財務に影響を与えること等を踏まえ</p>	<p>れていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 検証結果に基づき、業務マニュアルを見直した。</li> <li>● 拠出金の安全管理措置について検証を行い、措置が有効であることを確認した。</li> <li>● 監査室による内部監査により、第三者の視点からも上記3点について問題がないことを確認した。</li> <li>● 令和2年度の交付金の交付及び拠出金の徴収について、認可事項を遵守しつつ、関係会社とあらかじめ合意した予定期日に従い、交付及び徴収を誤りや遅滞を生じることなく確実に実施した。</li> <li>● 令和3年度の交付金の交付及び拠出金の徴収時期について、関係会社との合意のうえで令和2年度内に確定した。</li> <li>● 前年度における郵便局ネットワークの維持に要した費用の額と交付した交付金の額の整合性の確認を遅滞なく実施した。</li> </ul> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし。</p>
---	---	---	--	---	---



<p>・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）。</p> <p><b>【指標】</b></p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>[指標設定の考え方]</p> <p>交付金の交付及び拠出金の徴収に関する適切性を担保するため、総務大臣が認可した交付金の額及び交付方法並びに拠出金の額及び徴収方法を遵守していることを確認することとする。また、日本郵便株</p>	<p>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あった後、遅滞なく確認することとする。</p>		<p>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しているか。</p> <p>● 交付金を交付した年度における郵便局ネットワークの維持に要した費用の額と、当該年度に交付した交付金の額との整合性を、郵政管理・支援機構法第18条の6の規定による書類の提出が日本郵便株式会社からあった後、遅滞なく確認しているか。</p>	<p>たうえで関係会社と合意し、令和2年度中に確定させた（令和3年2月24日）。</p> <p>なお、拠出金の徴収日及び交付金の交付日について、令和2年度は毎月の拠出金の納付期限日（毎月15日）より前の週の月曜日としていたところ、月曜日は週の初日であり機構及び関係会社ともに業務繁忙が見込まれることから、令和3年度からは火曜日に変更することとした。これによって、交付金の交付及び拠出金の徴収に係る事務を、より確実かつ適正に実施できる環境を整えた。</p> <p>5 前年度における郵便局ネットワークの維持に要した費用の額と交付した交付金の額の整合性の確認</p> <p>日本郵便（株）から機構法第18条の6の規定に基づき、書類の提出を受け（令和2年7月28日）、令和元年度における郵便局ネットワークの維持に要した費用の額と、同年度に交付した交付金の額等の整合性の確認を行った（令和2年8月7日）。</p> <p>確認の結果、郵便局ネットワークの維持に要した費用の額と交付した交付金の額の整合性に問題がないと認められた。</p>		
---	--	--	---	---	--	--

<p>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>4. その他参考情報</p>
<p></p>

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
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	—

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置を講じ、措置の有効性について検証	毎事業年度1回以上		—	1回	1回	1回		予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）			5,300	7,526	
								経常利益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数		6	5	5	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
交付金及び拠出金の額を適正かつ確実に算定するため、以下の項目を実施すること。 ・総務省令に規定する算定方法に基づき、交付金及び拠出金の額を算定すること。算定に当たっては、日本郵便株式	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性を保持しつつ算定することとす	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性を保持しつつ算定することとす	<主な定量的指標> ・各社から入手した情報を物理的に他の業務の情報と区分して管理する等、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置を講じ、毎事業年度1回以上、措置の有効性について検証を行	1 交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施 郵便局ネットワーク支援業務を専任する担当理事の指導のもと、支援部支援課において、省令に規定する算定方法に基づき、下記3により入手した客観的資料から得た計数を用いて、機構の体制及び客観的な算定方法の確立の両面から恣意性を排除しつつ関係会社に対する中立性を保持し、交付金及び拠出金の額を適正かつ確実に算定した（令和2年10月上旬から11月にかけて算定）。 算定の結果、令和3年度において日本郵便（株）に交付する交付金の額は約2,910億円、関連銀行から徴収す	<評定と根拠> 【B】 次の点から中期計画における所期の目標を達成したものと評価した。 ・ 令和3年度の交付金及び拠出金の額の算定について、省令に規定する算定方法に基づき、関係会社に対する中立性を保持し、適正に算定を行った。	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>会社並びに関連銀行及び関連保険会社に対する中立性を保持すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>郵便局ネットワークの維持に要する費用の細目、郵政事業のユニバーサルサービスの利用者の範囲や利用状況その他の交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料を、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に請求すること等により確実に入手し、当該資料に基づき交付金及び拠出金の額の算定を行うこと。</li> <li>郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置を講ずること。</li> </ul> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>総務省令において定める認可の申請に係る期限までに交付金及び拠出金の額を算定し総務大臣に認可の申請をするとともに、その認可を受ける。</li> <li>毎事業年度1回以上、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置の有効性について</li> </ul>	<p>る。また、総務省令において定める認可の申請に係る期限までに交付金及び拠出金の額を算定し総務大臣に認可の申請をするとともに、その認可を受けることとする。</p> <p>郵便局ネットワークの維持に要する費用の細目、郵政事業のユニバーサルサービスの利用者の範囲や利用状況その他の交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料については、事実に基づくものであり、かつこれに含まれる計数の積算の根拠及び過程が明らかであるものを日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に請求すること等により確実に入手する。</p> <p>日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社から入手した資料については、十分な補足説明を受けることで内容を確認する。これらの資料に基づき、算定に必要な計数を確定させ、交付金及び拠出金の額の算定を行う</p>	<p>る。また、総務省令において定める認可の申請に係る期限までに交付金及び拠出金の額を算定し総務大臣に認可の申請をするとともに、その認可を受けることとする。</p> <p>郵便局ネットワークの維持に要する費用の細目、郵政事業のユニバーサルサービスの利用者の範囲や利用状況その他の交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料については、事実に基づくものであり、かつこれに含まれる計数の積算の根拠及び過程が明らかであるものを日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社から入手した資料については、十分な補足説明を受けることで内容を確認することとする。これらの資料に基づき、算定に必要な計数を確定させ、交付金及び拠出金の額の算</p>	<p>っているか。</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>ー</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 郵便局ネットワークの維持に要する費用の細目、郵政事業のユニバーサルサービスの利用者の範囲や利用状況その他の交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料については、事実に基づくものであり、かつこれに含まれる計数の積算の根拠及び過程が明らかであるものを日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社から入手した資料については、十分な補足説明を受けることで内容を確認しているか。</li> <li>● 日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社から入手した資料に基づき、算定に必要な計数を確定させ、交付金及び拠出金の額の算定を行っているか。</li> <li>● 総務省令に規定する算定方法に基づ</li> </ul>	<p>る拠出金の額は約2,370億円、関連保険会社から徴収する拠出金の額は約540億円となっている。</p> <p>なお、担当職員の異動による算定方法に関する理解や算定の誤り、あるいは算定作業の遅延を防ぐため、算定方法を確認するとともにこれに習熟することを目的として、認可申請のための算定に先立ち、関係会社の協力を得て利用可能な暫定データに基づいて試算を行う取組を行った。(令和2年7月から9月にかけて試算)。</p> <p>2 総務大臣認可</p> <p>交付金の額及び交付の方法並びに拠出金の額及び徴収方法の総務大臣への認可申請については、省令により当該交付等を行う前年度の11月末日までに申請することとされている。令和3年度の交付金等については、令和2年11月26日付で1で既述の額等を総務大臣に対して認可申請を行い、令和3年1月29日付で当該申請の内容のとおり総務大臣の認可を受けた。</p> <p>3 交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料</p> <p>交付金及び拠出金の額の算定に必要な決算の計数等の資料を、機構法に基づき関係会社に対し書面により請求し、提出期限(令和2年10月2日)までに入手した。</p> <p>交付金及び拠出金の額の適正な算定に当たり、これらの資料について補足説明を受ける必要があることから、関係会社に対して個別にヒアリングを実施した。(日本郵便(株)10月14日、(株)ゆうちょ銀行10月15日、(株)かんぽ生命保険10月13日。いずれも新型コロナウイルス感染症対策のため電子メールで実施。)また、ヒアリング後においても、電子メールや電話により適宜追加説明を受け、内容を確認した。</p> <p>4 入手した情報の安全管理措置</p> <p>関係会社から入手した情報については、電子資料はフォルダのアクセス権限を担当者限りとして管理するとともに、必要に応じてパスワードを設定して管理し、紙資料は保管専用の収納棚を使用し、担当者のみが鍵を保管場所から取り出せるよう設定して管理する等の安全管理措置を実施した。</p> <p>また、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置の有効性の検証を実施した。具体的には、関係会社から入手した経営上の非公開情報を含</p>	<p>る拠出金の額は約2,370億円、関連保険会社から徴収する拠出金の額は約540億円となっている。</p> <p>なお、担当職員の異動による算定方法に関する理解や算定の誤り、あるいは算定作業の遅延を防ぐため、算定方法を確認するとともにこれに習熟することを目的として、認可申請のための算定に先立ち、関係会社の協力を得て利用可能な暫定データに基づいて試算を行う取組を行った。(令和2年7月から9月にかけて試算)。</p> <p>2 総務大臣認可</p> <p>交付金の額及び交付の方法並びに拠出金の額及び徴収方法の総務大臣への認可申請については、省令により当該交付等を行う前年度の11月末日までに申請することとされている。令和3年度の交付金等については、令和2年11月26日付で1で既述の額等を総務大臣に対して認可申請を行い、令和3年1月29日付で当該申請の内容のとおり総務大臣の認可を受けた。</p> <p>3 交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料</p> <p>交付金及び拠出金の額の算定に必要な決算の計数等の資料を、機構法に基づき関係会社に対し書面により請求し、提出期限(令和2年10月2日)までに入手した。</p> <p>交付金及び拠出金の額の適正な算定に当たり、これらの資料について補足説明を受ける必要があることから、関係会社に対して個別にヒアリングを実施した。(日本郵便(株)10月14日、(株)ゆうちょ銀行10月15日、(株)かんぽ生命保険10月13日。いずれも新型コロナウイルス感染症対策のため電子メールで実施。)また、ヒアリング後においても、電子メールや電話により適宜追加説明を受け、内容を確認した。</p> <p>4 入手した情報の安全管理措置</p> <p>関係会社から入手した情報については、電子資料はフォルダのアクセス権限を担当者限りとして管理するとともに、必要に応じてパスワードを設定して管理し、紙資料は保管専用の収納棚を使用し、担当者のみが鍵を保管場所から取り出せるよう設定して管理する等の安全管理措置を実施した。</p> <p>また、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置の有効性の検証を実施した。具体的には、関係会社から入手した経営上の非公開情報を含</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記算定に当たっては、誤りや遅延を生じないように、事前に試算を行う取組を行った。</li> <li>令和3年度の交付金の額及び交付の方法並びに拠出金の額及び徴収方法の総務大臣への認可申請について、省令に定める期日までに認可申請を行い、当該申請のとおり認可された。</li> <li>交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料については、必要な時期までに入手し、十分な補足説明を受けて算定に必要な計数を確定させた。</li> <li>算定のために入手した情報の安全管理措置について、入手した電子資料及び紙資料のいずれに対しても安全に管理する措置を講じた。</li> <li>情報の安全管理措置について、自らその有効性の検証を行い、その有効性を確認した。また、当該検証は、監査室による内部監査により第三者の視点からも問題がないことを確認した。</li> </ul> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし。</p>	
--	---	--	--	--	--	---	--

<p>検証を行う。 [指標設定の考え方] 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>こととする。 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>定を行うこととする。 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>き、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に対する中立性を保持しつつ算定しているか。 ● 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。 ● 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。</p>	<p>む情報が、上記の措置によって、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、かつ、権限のある者のみが当該情報にアクセスできる体制になっているかどうかについて、支援部支援課において検証を実施し（令和3年2月26日）、これらの措置が有効であることを確認した。 なお、この有効性の検証については、監査室による内部監査の結果、第三者の視点からも問題がないことを確認した（令和3年3月17日）。</p>		
---	--	---	---	---	--	--

4. その他参考情報

--



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

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
一般管理費及び業務経費の合計(目安)	令和3年度において、平成28年度と比べて5%以上削減する。	189,762千円 ※28年度	187,864千円 (▲1.0%)	185,966千円 (▲2.0%)	184,069千円 (▲3.0%)	182,171千円 (▲4.0%)	180,273千円 (▲5.0%)	年1%削減した場合の値
一般管理費及び業務経費の合計(実績値)	—	—	155,588千円 (▲18.0%)	156,586千円 (▲17.5%)	114,789千円 (▲39.5%)	126,058千円 (▲33.6%)		
達成度(変化率)	—	—	1,800%	874%	1,317%	839%		

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	
郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行するとともに、郵便局ネットワークの維持の支援に関する業務を適正かつ確実に遂行する中で、可能な限り業務の効率化を進めること。特に、一般管理費については、経費削減の余地がないか自己評価を厳格に行った上で、必要に応じて適切な見直しを行うこと。具体的	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、経費削減の余地がないか自己評価を厳格に行った	機構が日本郵政公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるとともに、郵便局ネットワークの維持の支援に関する業務を適正かつ確実に遂行できるよう配意しつつ、職員の意識改革を図る。各業務への適切な資源配分を行うため、各部門における進捗状況と経費の使用状況を的確に把	<主な定量的指標> ・一般管理費及び業務経費の合計(業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費、早期払戻し・支払勧奨に係る経費、情報セキュリティ対応経費及び公租公課並びに業務の新規追加や拡充分等の特殊要因により増減する経費を除く。)について、中期目標期間の最終年度において、平成28年度と比べて5%以上を削減する。	1 職員の意識改革 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。  2 業務の合理化 オンライン会議システムやファイル共有システムの導入、モバイル端末の導入など在宅勤務環境を整備し、令和2年12月以降の機構内会議の原則オンラインミーティング化等在宅勤務に対応した業務の見直しを進め、ペーパーレス化など業務の合理化に努めた*。  なお、在宅勤務環境の整備に係るシステム調達は、旅費等の経費削減及び予備費の範囲で行っており、今年度求められる経費削減目標は十分に達成している。また、簡易生命保険管理業務に係る監査業務の見直しを行い、外部への委託から機構内職員のみによる監査の試行や新型コロナウイルス感染症のもとでの出張抑制下のリモート監査を推進することで、監査業務の質を維持しつつ経費の合理化を図った。	<評定と根拠> 【A】 一般管理費及び業務経費は、競争入札に多くの応札者を得るよう努めた結果、契約価格が下がったことのほか、多岐に渡る削減策を実施したこと等により、在宅勤務環境に係る整備等新型コロナウイルス感染症対策下における業務継続確保等の特殊要因による経費増も含め、令和2年度の一般管理費及び業務経費のうち、削減対象経費の合計額(委託先監査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	評定 A  <評定に至った理由> ・一般管理費及び業務経費は、調達競争性の確保に努め、契約価格を下げるよう努めている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大の下での出張抑制により、使用されなかった実地監査に係る旅費等の予算の再配分や予備費の活用を実施し、オンライン会議システムやファイル共有システム、モバイル端末の導入等の在宅勤務環境の整備、リモート監査の推進に努めている。 ・在宅勤務環境の整備とともに、業務手法の見直しを進め、ペーパーレス化等業務の合理化に努めている。 ・簡易生命保険管理業務に係る監査手法を見直し、外部への委託から機構内職員のみによる監査を試行しており、経費削減余地の検討に努めている。



<p>には、機構の一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費、早期払戻し・支払勧奨に係る経費、情報セキュリティ対応経費及び公租公課並びに業務の新規追加や拡充分等の特殊要因により増減する経費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成28年度と比べて5%以上を削減すること。</p>	<p>上で、必要に応じて適切な見直しを行うこととし、一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費、早期払戻し・支払勧奨に係る経費、情報セキュリティ対応経費及び公租公課並びに業務の新規追加や拡充分等の特殊要因により増減する経費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成28年度と比べて5%以上を削減することを目標として、適切に経費管理を行う。</p> <p>なお、「情報セキュリティ対応経費」とは、「第4 その他業務運営に関する重要事項」中の「4 情報セキュリティ対策の推進」に係る経費を指す。</p>	<p>握する。一般管理費については、無駄な経費が発生しないよう、調達の合理化等を推進するとともに、必要に応じ、見直しを適時適切に行うこととし、一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費、早期払戻し・支払勧奨に係る経費、情報セキュリティ対応経費及び公租公課並びに業務の新規追加や拡充分等の特殊要因により増減する経費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成28年度と比べて5%以上を削減することを目標として、適切に経費管理を行う。</p> <p>なお、「情報セキュリティ対応経費」とは、「第4 その他業務運営に関する重要事項」中の「4 情報セキュリティ対策の推進」に係る経費を指す。</p>	<p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt; ● 職員の意識改革、業務の効率化を進め、一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費、早期払戻し・支払勧奨に係る経費、情報セキュリティ対応経費及び公租公課並びに業務の新規追加や拡充分等の特殊要因により増減する経費を除く。）について中期目標期間の最終年度において、平成28年度と比べて5%以上を削減することを目標として、適切に経費管理を行ったか。</p>	<p>おって、新型コロナウイルス感染症対策に伴う緊急事態宣言発令中の調達事務について、職員の出勤日に入札説明会をオンライン会議システムにより実施したほか、入開札を郵送で実施し、競争入札の適切な実施に努めつつ、業務の合理化を図った。（入札説明会は12件をオンラインで開催、入開札は11件を郵送で対応。）</p> <p>※業務の合理化効果の例</p> <table border="1" data-bbox="1261 405 1881 638"> <thead> <tr> <th>項目（単位）</th> <th>元年度</th> <th>2年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>コピー用紙の使用頻度（枚）</td> <td>562,500</td> <td>387,500</td> <td>▲175,000</td> </tr> <tr> <td>旅費の使用額（千円）</td> <td>2,262</td> <td>79</td> <td>▲ 2,183</td> </tr> </tbody> </table> <p>3 経費の効率的な使用 経費の効率的な使用を図るため、次のような施策を実施した。</p> <p>① PPC用紙について、他機関（16機関）と共同調達を実施した。</p> <p>② プリンタのトナーについて、リサイクルトナーを活用した。</p> <p>③ 耐用年数を超える複合機及びプリンタについて、引き続き使用した。</p> <p>4 一般管理費及び業務経費 一般管理費及び業務経費については、基準値（平成28年度値）の4%減を目安として見積り額の妥当性の確認に努めるとともに、競争入札の実施に当たっては、入札参加要件の見直し、他案件の入札者のうち、参加見込みがある者への入札の案内の実施等により、多数の応札になるよう促し、契約価格を下げるよう努めた。</p> <p>また、昨年度の評価の有識者会議における「新型コロナウイルス感染症が拡大する中において、無理な経費削減とならないよう、仕事の品質を落とさず、働きやすい職場環境の整備を推進すべき」との指摘を踏まえ、新型コロナウイルス感染症の下での出張抑制により不要となった実地監査に係る旅費等の予算の再配分や予備費を活用し、かつ調達の競争性を確保することによる必要経費の抑制を図りつつ、在宅勤務環境等の整備を実施した。</p> <p>さらに、保険部において委託先監査業務の監査項目の見直しを実施したことに伴い、部外委託先の支援を得ずに機構内職員のみで監査を実施する試行を行ったこと</p>	項目（単位）	元年度	2年度	増減	コピー用紙の使用頻度（枚）	562,500	387,500	▲175,000	旅費の使用額（千円）	2,262	79	▲ 2,183	<p>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126,058千円となり、平成28年度の当該経費相当額（189,762千円）に比べて、33.6%の削減となった。</p> <p>これは、令和3年度の達成目標である「平成28年度比5%以上減」をも大きく上回る削減値である。</p> <p>なお、業務の実施に当たっては、役員の出席する会議等に報告し、業務の品質を確認・評価の上、必要に応じ改善する等の取組を行っており、品質の維持・向上を図りつつ経費の節減を行っているところ。</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>・その他、共同調達の実施、リサイクルトナーの活用等の各種取組を実施し、経費の削減に努めている。</p> <p>・以上の取組により、令和2年度の一般管理費及び業務経費の合計額は、126,058千円となり、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、令和2年度計画の目標値（対平成28年度比▲4%）の達成度は839%となっている。</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> <p>・なお、既に業務品質の維持・向上を図りつつ経費の節減を行っているところであるため、今後において経費削減施策を実施するに当たっては、無理な経費削減とならないよう、継続して業務品質の維持・向上に留意する必要がある。</p>
項目（単位）	元年度	2年度	増減															
コピー用紙の使用頻度（枚）	562,500	387,500	▲175,000															
旅費の使用額（千円）	2,262	79	▲ 2,183															

				<p>で発生した委託先監査業務の支援に係る経費の抑制を行った。</p> <p>その結果、令和2年度の一般管理費及び業務経費のうち、削減対象経費の合計額（委託先監査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126,058千円となり、平成28年度の当該経費相当額（189,762千円）を大幅に下回った。</p> <p>また、郵便局ネットワーク支援業務の新規追加に伴う業務経費等の増加分については、特殊要因による削減対象外経費ではあるが、他の業務経費等と同様の取組を行い、契約価格の引下げに努めた。</p>		
--	--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

--



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

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)	—	—	96.1 (年度計画目標 100 以下)	96.6 (年度計画目標 100 以下)	99.1 (年度計画目標 100 以下)	94.8 (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	理由
給与水準については、国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方について検証した上で、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表すること。	給与水準については、国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含めた役職員給与等の在り方について厳しく検証した上で、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表する。	給与水準については、国家公務員の給与水準も十分考慮しつつ、適正な水準(対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案) 100 以下)を維持するため手当を含めた役職員給与等の適切性を厳しく検証し、必要に応じて適正化を図り、その検証結果や取組状況を公表する。	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含めた役職員給与等の在り方について厳しく検証した上で、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表したか。</li> <li>・法定外福利費について、「独立行政法人の法定外福利厚生費の見直しについて(平成22年5月6日総務省</li> </ul>	<p>1 役員の報酬については、その職責を踏まえ、国家公務員の給与に準じて決定している。</p> <p>2 職員の給与水準については、令和元年度の対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)が99.1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、令和2年度給与水準は対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)で94.8となり、目標(100 以下)とした水準に収まった。令和2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3年6月16日にホームページで公表した。</p> <p>3 機構においては、国家公務員に支給されている手当項目以外の手当はなく、法定外福利費も職員の健康診断費用など必要な支出に限っており、互助組織への支出、食事の補助、入学祝金、結婚記念祝金等への支出は一切行っていない。</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p><b>【B】</b></p> <p>役員の報酬は引き続き国家公務員の給与に準じて決定している。また、職員の給与水準は、対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)で94.8と年度計画の目標水準(100 以下)となった。その検証結果と取組状況は、ホームページで公表した。</p> <p>これらにより、給与水準の適正化に十分取り組んだものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし。</p>	評価 B	<p>&lt;評価に至った理由&gt;</p> <p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>



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

4. その他参考情報							

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

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	理由
<p>契約については、「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づく取組を着実に実施することとし、公正性及び透明性を確保しつつ合理的な調達等を推進し、業務運営の効率化を図ること。</p> <p>中期目標期間における一者応札の平均件数を第2期中期目標期間における一者応札の平均件数より増加させないよう努めること。</p>	<p>一般管理費及び業務経費の効率的使用に当たっては、「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づく取組を着実に実施することとし、公正性及び透明性を確保しつつ合理的な調達等を推進し、業務運営の効率化を図る。</p> <p>中期目標期間における一者応札の平均件数を第2期中期目標期間における一者応札の平均件数より増加させないよう努める。また、少額随意契約は、複数業者から</p>	<p>一般管理費及び業務経費の効率的使用に当たっては、「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づく取組を着実に実施することとし、公正性及び透明性を確保しつつ合理的な調達等を推進し、業務運営の効率化を図る。</p> <p>平成31年度の「独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構調達等合理化計画」に基づき、中期目標期間における一者応札の平均件数を第2</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>・中期目標期間における一者応札の平均件数を第2期中期目標期間における一者応札の平均件数より増加させないよう努めること。</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>● 「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づく取組を実施し、公正性及び透明性を確保しつつ合理的な調達等を推進し、業務運営の効率化を図ったか。</p>	<p>1 「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づく取組の着実な実施</p> <p>「令和2年度調達等合理化計画」は、契約監視委員会(令和2年度第1回会合)(令和2年6月)で点検を受けた上で令和2年6月26日に策定した。</p> <p>同計画の項目及び実施結果は次のとおり。</p> <p>(1) 重点的に取り組む分野</p> <p>① 一者応札・一者応募の抑制</p> <p>競争性のある契約における一者応札・応募の件数を前期中期目標期間(平成24～28年度)における一者応札の平均件数(年3件)以下とするよう努めることとし、次の取組を行った。</p> <p>ア 下見積書徴収事業者数を増やす取組</p> <p>主管担当において案件の所要経費を算定するに当たり事業者等へ下見積りを依頼する際は、新型コロナウイルス感染症の影響下においても競争性を確保する観点から、一時的に運用を変更し、3者以上(通常は2者以上)から徴収することとした。</p> <p>この結果、令和2年度における一者応札・応募案件は1件となり、第2期中期目標期間における一者応札・応募の平均件数(年3件)を下回った。</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>【B】</p> <p>「令和2年度調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施した。また、令和2年度における一者応札案件は1件となり、第2期中期目標期間における一者応札の平均件数(年3件)を下回った。</p> <p>少額随意契約においても、全て複数者から見積りを徴した。</p> <p>以上のことから、調達の合理化に十分取り組んだものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし。</p>	<p>評定 B</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>	

	見積りを徴することを徹底する。	<p>期中期目標期間における一者応札の平均件数（年3件）より増加させないよう努める。</p> <p>また、少額随意契約は、複数業者から見積りを徴することを徹底する。</p>	<p>● 中期目標期間における一者応札の平均件数を第2期中期目標期間における一者応札の平均件数より増加させないよう努めたか。</p> <p>● 少額随意契約は、複数業者から見積りを徴することを徹底したか。</p>	<p>イ 調達情報配信サービスの周知</p> <p>「電子メールを使用した入札公告配信サービス」について、入札説明会等での周知を引き続き実施した。</p> <p>この結果、令和2年度末現在の登録者数は119者となり、令和元年度末より17者増加した。</p> <p>② 競争性のない随意契約等に対する取組</p> <p>新たに競争性のない随意契約を締結することとなる案件（既契約の増額変更を含む。）及び競争性のある契約の増額変更について、会計規程における「随意契約によることができる事由」との整合性や、より競争性のある調達手続の実施の可否の観点を踏まえ、真に急を要するものを除く全案件を、事前に調達等合理化検討会で適切に点検を行い、真に急を要するものと認められる場合は、事後的に報告を行うこととした。</p> <p>この結果、6件を調達等合理化検討会で点検を行った上で、変更契約を締結した。</p> <p>③ 共同調達・一括調達の実施</p> <p>令和元年度に引き続き、コピー用紙の他機関（16機関）との共同調達を実施し、令和2年4月1日に契約を締結した。</p> <p>この結果、A4判1箱の契約単価は、単独購入の場合と比較し、512円の削減となった。</p> <p>(2) 調達に関するガバナンスの徹底</p> <p>① 規程等の整備</p> <p>契約手続について、民法の一部を改正する法律の施行に伴い、「契約不適合による履行の追完、代金の減額及び契約の解除」、「解除権」、「違約金」及び「入札談合等の不正行為に対する違約金」の条の記載を変更し、各種契約書の該当箇所を改正した。また、「政府調達に関する協定その他の国際約束に係る物品等又は特定役務の調達手続」について、日英EPA協定の発効に伴い、英国を対象に含める改正を行った。</p> <p>この結果、規程類の改正を2回行った。</p> <p>② 調達に関する内部統制の確立</p> <p>調達事務を適切に実施するため、規程類の改正内容を事務処理マニュアルに適時に反映させるとともに、気付きの点の追記を行った。また、新入職員を対象とした研修を実施した。</p> <p>この結果、事務処理マニュアルの更新を2回、内</p>		
--	-----------------	--	--	---	--	--



				<p>部研修を4回行った。</p> <p>③ 不祥事発生の未然防止のための取組  すべての契約関係文書を監査室長に回付し、少額随意契約に係るものを除く契約締結に関する文書を監事に回付した。また、会計検査院の年度決算検査報告事項について、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症対策ということで、eラーニング方式による開催となったが、聴講後に理事長以下全役職員に回覧文書により情報を共有した。</p> <p>(3) 自己評価の実施  「令和2年度調達等合理化計画」の自己評価については、契約監視委員会（令和3年度第1回会合）（R3.6.7）で点検を受け、令和3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  「令和2年度調達等合理化計画」を着実に実施するため、理事（総務部担当）を総括責任者とする調達等合理化検討会を開催（令和2年5月、6月、10月、11月、令和3年2月（2回））し、調達等の合理化に取り組んだ。また、監事及び外部有識者によって構成する契約監視委員会を開催（6月、11月）し、調達等合理化計画の策定及び自己評価の際の点検を行うとともに、少額随意契約を除くすべての契約案件の点検等を行い、その審議概要を公表した。</p> <p>2 少額随意契約の複数者見積り  少額随意契約（36件）は、すべて複数者から見積りを徴した。</p>	
--	--	--	--	---	--

4. その他参考情報

--

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

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
「第4 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算による運営を行うこと。	<p>1 予算 別表1のとおり</p> <p>2 収支計画 別表2のとおり</p> <p>3 資金計画 別表3のとおり</p> <p>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。</p> <p>5 重要な財産の処分等に関する計画 重要な財産を譲渡し、又は担保に供する計画はない。</p> <p>6 積立金の処分に係る金額の厳格な</p>	<p>1 予算 別表1のとおり</p> <p>2 収支計画 別表2のとおり</p> <p>3 資金計画 別表3のとおり</p> <p>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。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt; —</p> <p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 作成された予算による運営を行ったか。</li> <li>● 保有資産の必要性について不断に見直しは行ったか。</li> <li>● 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。</li> <li>● 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</li> </ul>	<p>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。</p> <p>(1) 経常収益 経常収益は3兆7,255億44百万円となった。 主な内訳は、保険料等収入3兆3,053億77百万円、拠出金収入2,935億24百万円、資産運用収益879億86百万円、その他経常収益386億56百万円である。 勘定別内訳は、郵便貯金勘定380億45百万円、簡易生命保険勘定3兆3,939億77百万円、郵便局ネットワーク支援勘定2,935億24百万円である。</p> <p>(2) 経常費用 経常費用は3兆6,888億84百万円となった。 主な内訳は、保険金等支払金3兆3,061億1百万円、交付金2,934億39百万円、資金調達費用879億86百万円である。 勘定別内訳は、郵便貯金勘定19億63百万円、簡易生命保険勘定3兆3,934億0百万円、郵便局ネットワーク支援勘定2,935億22百万円である。</p> <p>(3) 当期総損益 当期総利益は366億60百万円となり、勘定別では、郵便貯金勘定360億82百万円、簡易生命保険勘定5億77百万円、郵便局ネットワーク支援勘定1百万円の当期</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p>【B】 予算、収支計画及び資金計画による業務運営を行った結果は、財務諸表等のとおりであり、適切に行われている。 郵便局ネットワーク支援勘定において、拠出金の受入れの遅延等による資金の不足は生じなかったため、短期借入れは行わなかった。 保有資産については、金融資産を含め、保有の必要性を見直すべきものはなかった。 これらにより、所期の目標を達成したものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし。</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>保有資産については、引き続き、その保有の必要性について不断に見直しを行うこと。</p> <p>加えて、郵便貯金勘定及び簡易生命保険勘定において、中期目標期間の最終年度の決算整理を行った後、なお積立金があるときは、次期中期目標期間繰越積立金として総務大臣の承認が行われる金額を控除した残余の金額を国庫に納付すること。なお、積立金の処分に当たっては、次期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出すること。</p>	<p>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>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>総利益となった。</p> <p>郵便局ネットワーク支援勘定において、拠出金の受入れの遅延等による資金の不足は生じなかったため、短期借入れは行わなかった。</p> <p>[保有資産の見直し]</p> <p>(1) 実物資産</p> <p>保有している実物資産は、事務所内の間仕切りやサーバー・パソコン等の有形固定資産及びソフトウェア等の無形固定資産のみである。これらについて、個々の配備状況及び利用状況を定期的に調査し、適切かつ有効に利用されていることを確認した。</p> <p>(2) 金融資産</p> <p>金融資産については、機構法等に基づき、「1-1 郵便貯金管理業務（資産の確実かつ安定的な運用）」及び「1-2 簡易生命保険管理業務（資産の確実かつ安定的な運用）」に記載したとおり運用し、適切な規模を維持した。</p>			
---	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--



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

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
内部統制委員会の開催回数	1回以上		4回	11回	8回	8回		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	理由
法令等を遵守しつつ業務を行い、マネジメントに関する内部統制を充実・強化するため、「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」(平成26年11月28日総務省行政管理局長通知)に基づき、理事長がリーダーシップを発揮できる環境の整備や、内部統制委員会の開催等により内部統制環境の整備・運用を行うこと。また、これらが有効に機能していることについて定期的又は随時にモニタリング・検証を行い、不	(1)内部統制の体制整備等 法令等を遵守しつつ業務を行い、マネジメントに関する内部統制を充実・強化するため、「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」(平成26年11月28日総務省行政管理局長通知)に基づき、特に次の点に留意の上、継続的な取組を実施する。 ① 統制環境の整備 ② 機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、評価及び対応 ③ 統制活動としての方針等の整	(1)内部統制の体制整備等 法令等を遵守しつつ業務を行い、マネジメントに関する内部統制を充実・強化するため、「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」(平成26年11月28日総務省行政管理局長通知)に基づき、特に次の点に留意の上、継続的な取組を実施する。 ① 統制環境の整備 ② 機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、評価及び対応 ③ 統制活動としての方針等の整	<主な定量的指標> ・内部統制委員会を1回以上開催する。  <その他の指標> —  <評価の視点> ● 「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」(平成26年11月28日付総管査第322号総務省行政管理局長通知)に基づき、理事長がリーダーシップを発揮できる環境の整備等により内部統制環境の整備・運用を行ったか。また、これらが有効に機能していることについて定期的又は随時にモニタリン	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、以下のおり内部統制環境の整備・運用を図った。これらの推進状況については、令和2年10月及び令和3年4月に内部統制推進部門責任者(総務部長)が点検。すべ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。 令和元年度から新型コロナウイルス感染症対策のため、職員を在宅させる必要が生じた。そこで機構としては、理事長のリーダーシップの下、次の取組を行った。 ・在宅勤務に係る制度の整備により、職員が働きやすい環境を構築した。 ・ICT環境の整備(電子決裁・文書管理システムの導入、財務会計システムのリモート対応の検討)により、在宅中であっても職員の報告、連絡、相談は円滑に行われ、各種業務は円滑に実施できた。 ・職員の啓発活動を段階的に進め、一部の感染はあったものの適切に対応し、感染を防止して業務を円滑に継続した。 ・委託先へのリモート監査について、会議室にマイク・スピーカー、卓上パーテーションを設置し、安全かつ円滑に実施した。この卓上パーテーションは、役職員の机上にも設置し、通常業務においても感染防止に配慮した。	<評定と根拠> 【A】 内部統制の体制整備等については、総務省行政管理局長通知に基づき業務方法書に記載された事項についてすべて適切に取り組み、人事に関する計画についても、所定の研修活動等計画していた活動について取り組むことのできた。 加えて、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症対策に係る緊急事態宣言が令和2年4月、令和3年1月の2度にわたり発出され、それに伴う出勤抑制や出張自粛が期間全般にわたり機構の業務推進に重大な影響を及ぼしたところ、ICTへの対応にとどまらず内部統制全般について必要な対	評定 A  <評定に至った理由> ・内部統制の体制整備等については、総務省行政管理局長通知に基づき業務方法書に記載された事項についてすべて適切に取り組むことのできた。 ・在宅勤務に係る制度の整備により、職員が働きやすい環境を構築している。 ・業務デジタル化を進め、在宅勤務においても、執務室内での業務従事と遜色なく業務を円滑に実施できる環境を整備している。 ・新型コロナウイルス感染症対策の下での在宅勤務の拡大等を今後の働き方を見据えた職場環境の改善につなげる観点から、職員アンケートの実施による働き方に関する課題の把握、働き方改革推進チームの発足、「働き方改革推進の検討の方向性」の策定、テレワークマネージャー等の外部講師による研修会の実施等、各種取組を推進している。 ・委託先への監査については、新型コロナ	



<p>断の見直しを行うこと。</p> <p>また、内部監査結果の詳細を監事へ報告する等、内部監査担当部門・内部統制推進部門と監事による連携を強化すること。</p> <p>さらに、職員の専門性を高め、その勤務成績を考慮した人事評価を実施するとともに、適材適所の人事配置を行うこと。また、メンタルヘルス、ハラスメント対策等の労務課題について、講習会の実施及び外部専門機関を含めた相談体制の構築により、適切な対応を図ること。</p>	<p>備</p> <p>④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備</p> <p>⑤ モニタリング態勢の整備</p> <p>⑥ ICTへの対応</p> <p>内部統制委員会は、毎年1回以上開催する。</p> <p>また、内部監査結果の詳細を監事へ報告する等、内部監査担当部門・内部統制推進部門と監事による連携を強化する。</p> <p>(2)人事に関する計画</p> <p>各部門において計画的に研修を実施するほか、外部での研修に積極的に参加させることにより職員の専門性を高め、その勤務成績を考慮した人事評価を実施するとともに、業務の効果的かつ効率的な実施のため、業務の質、量の変動に応じた柔軟な組織体制の構築に努める。また、メンタルヘルス、ハラスメント対策等の労務課題について適切な管理体制を確立するなど、働きやすい職場</p>	<p>備</p> <p>④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備</p> <p>⑤ モニタリング態勢の整備</p> <p>⑥ ICTへの対応</p> <p>内部統制委員会は、1回以上開催する。</p> <p>また、内部監査結果の詳細を監事へ報告する等、内部監査担当・内部統制推進部門と監事による連携を強化する。</p> <p>(2)人事に関する計画</p> <p>各部門において計画的に研修を実施するほか、外部での研修に積極的に参加させることにより職員の専門性を高め、その勤務成績を考慮した人事評価を実施するとともに、業務の効果的かつ効率的な実施のため、業務の質、量の変動に応じた柔軟な組織体制の構築に努める。また、メンタルヘルス、ハラスメントの防止等について、有用な情報を提供できる外部の専門機関等も活用することにより、職員の意</p>	<p>グ・検証を行ったか。</p> <p>● 内部統制委員会を年1回以上開催したか。また、内部監査結果の詳細を監事へ報告する等、内部監査担当部門・内部統制推進部門と監事による連携を強化したか。</p> <p>● 人事に関して、計画的に研修を実施するほか、外部での研修に積極的に参加させることにより職員の専門性を高めたか。</p> <p>● 職員の勤務成績を考慮した人事評価を実施したか。また、柔軟な組織体制の構築に努めたか。</p> <p>● メンタルヘルス、ハラスメント対策等の労務課題に適切な管理体制を確立するなど、働きやすい職場環境を整備したか。</p>	<p>なお、常勤役職員における第2回の緊急事態宣言時における平均出勤率（常勤役職員の延べ勤務日（年休取得日を含む）に占める延べ出勤日（一部在宅勤務・一部年休は出勤日と扱う）の比率）は31%と、政府の要請を踏まえた水準をおおむね達成しつつ、内部統制に係る各種会議の開催など統制活動を十全に実施できたところである。</p> <p>さらに、業務デジタル化推進に係る政府からの要請を踏まえ、公印省略に係る規定改正に速やかに取り組み、電子決裁・文書管理システムの導入、財務会計システムのリモート対応の検討を進めた。</p> <p>① 統制環境の整備</p> <p>運営基本理念、運営方針及び役職員の倫理・行動指針に基づく行動を旨とした「機構のミッション達成に向けて（理事長メッセージ）」については、引き続き新入職員研修において周知した。</p> <p>理事長は、職員の身上把握に努めつつ、機構のミッション達成に向けたメッセージを伝達するとともに、節目節目で役職員に対して高い倫理観と良識の保持及び法令等の遵守の徹底を訓示した。</p> <p>令和2年12月に、職員に対して倫理規程上の禁止行為等の内容を盛り込んだコンプライアンス点検を実施し、法令等遵守の意識の醸成を図るとともに、同月に、役職員に対してコンプライアンス及び通報に関する研修を実施し、コンプライアンス点検で誤答が多かった項目について解説することで、コンプライアンス意識を一層向上させた。</p> <p>さらに、令和元年度から開始した、職員に対して機構幹部が自由に配布できる「コンプライアンス情報」を幹部ミーティングで配布し、総務部担当理事から、「独立行政法人における内部統制と評価について」（「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」平成22年3月報告書）の解説（令和3年1月18日実施）など内部統制活動の趣旨等について分かりやすく解説しその意義の理解促進に努め、厳正な職務規律の保持と役職員倫理の確立に努めた。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う出勤抑制・出張抑制に対応しつつ、安全かつ円滑に統制活動を推進するため、事務所内会議室にオンライン用パソコン、マイク・スピーカー、卓上パーテーションを設置し、次の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 幹部等の会議、職員間の打合せは、会議室で行うほか、各自の机又は在宅からオンラインで行い、出席者以外の傍聴も可能とし、情報を共有した。</li> <li>・ 職員への研修は、原則オンラインで実施した。</li> </ul>	<p>応を進め、令和2年度に計画していた機構の事務・事業の適切な推進を確保しつつ、年度計画においては想定していなかった、いわゆるアフターコロナ時代も見据えた業務改革・働き方改革の基盤を構築することができた。</p> <p>新型コロナウイルスの感染拡大という予測し難い外部環境の変化の中で、内部統制に係る取組の質を維持し、また、業務手法等の見直しや働き方改革の推進に努めたことから、内部統制の充実・強化は十分に目標を上回る成果を得たものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>なし。</p>	<p>ウイルス感染症拡大に伴う出勤抑制・出張抑制に対応するため、会議室にマイク・スピーカー等を設置しリモート監査とすることで、感染を防止し安全かつ円滑に実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大という予測し難い外部要因に対して、上記のような自主的努力を行っていたことを踏まえ、内部統制の充実・強化は目標を十分に上回る成果を得たものと評価した。</li> <li>・なお、引き続き、業務プロセスの見直しを図り、デジタル技術の活用等により業務の最適化・効率化及び働き方改革の推進に努める必要がある。業務のデジタル化に当たっては、情報セキュリティの観点にも留意する必要がある。</li> </ul>
---	---	--	--	---	---	---

	環境を整備する。	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。		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外部への入札説明会は、原則オンラインで実施した。</li> <li>・ 委託先への監査は、原則オンラインで実施した。なお、インターネットによる会議に対応していない郵便局等への対応では、電話会議システムを活用した。</li> </ul> <p>② リスクの評価と対応</p> <p>リスク管理規程に基づき、リスク管理統括者（理事）が、部長及び課長から各部のリスク制御対策等をヒアリングした上で、役員レベルで管理すべきリスクを理事、部長及び監査室長で構成されるリスク管理委員会で令和2年11月に特定した。また令和3年2月のリスク管理委員会では顕在化したリスクの発生原因の分析及び再発防止策の実施状況を確認し、内部統制委員会にそれぞれの議事概要を報告した。</p> <p>さらに、リスク顕在化報告について、より迅速かつ確実に把握し、遅滞なく対策を講じることができるよう、報告様式の改正（再発防止策等については最初の報告では記載しなくても良いこととし、初動対応について速やかに報告できるようにしたもの）を行うとともに、把握した段階で直ちに提出するよう運用を改めた。</p> <p>③ 統制活動</p> <p>中期計画等の進捗状況の管理にあたり、令和2年6月に「中期計画等の策定及び評価に関する規程」において進捗管理にあたり「中期計画等の進捗管理に関する検討会議」を開催することを明記するとともに、令和2年6月、11月、令和3年2月に同会議を実施した。</p> <p>内部統制委員会は、情報セキュリティ委員会及びリスク管理委員会からの報告も受けることとし、8回（R2. 5. 15/R2. 8. 7/R2. 8. 18/R2. 10. 27/R2. 11. 24/R3. 1. 26/R3. 3. 23/R3. 3. 29）開催した。</p> <p>なお、統制活動に係る各種会議については、緊急事態宣言発出時など出勤制限下においては、原則としてオンライン会議方式で感染リスクを回避しつつ開催し、新型コロナウイルス感染症対策実施時においても十全に活動を推進することができた。</p> <p>また、統制活動に必須となる機構内の意思決定の円滑化に関し、業務デジタル化推進の観点も踏まえ、電子決裁・文書管理システムの導入（令和2年12月ベンダーと契約、以後構築作業）を進めた。電子決裁・文書管理システムの運用開始は令和3年5月からであるが、運用開始以降対象となる全決裁文書を電子決裁に移行（令和3年6月21日現在）するなど、新型コロナウイルス感染症対策のもとでの統制活動の推進業務改革に貢献している。あわせて、政府から要請のあった公印省略についても、令和2年10月に関係規程を改正</p>		
--	----------	---	--	--	--	--



				<p>し、順次移行を進めている。</p> <p>令和2年度における在宅勤務・業務デジタル化の取組の定着を図りつつ、さらに発展させ、機構の働き方改革、デジタル化による業務改革につなげるため、内部統制委員会において「働き方改革推進の検討の方向性」、「業務デジタル化推進計画」（令和3年3月内部統制委員会決定）を定めた。</p> <p>各部における事務処理マニュアルは随時見直し、職員の人事異動後も業務の継承が円滑に行えるように努めている。</p> <p>④ 情報と伝達</p> <p>役員会（所定の案件が付議された際に開催）、役員懇談（おおむね毎月開催）、月例業務報告会議（毎月開催、課長級以上の役職員出席）、幹部ミーティング（毎週開催、部長級以上の役職員出席）、課長ミーティング（不定期開催、課長級の職員出席）及び課内ミーティング並びに役職員全員に配備したLAN端末等を用いて、役職員相互で情報を共有している。</p> <p>また、業務委託先や総務省等、組織外への情報伝達については、事務処理マニュアル等に基づいて適時に行われている。前年度に引き続き、期限付き重要業務をリスト化し、これを月例業務報告会議において更新・共有することで、漏れや遅れなく実施されるよう努めている。</p> <p>上記会議については、在宅勤務に係るICT環境整備、とりわけグループウェアの導入に伴い、機構内の全役職員のスケジュール管理や各部課の情報共有を一元化し、執務室内勤務役職員と在宅勤務役職員との効果的な情報伝達・共有が可能な環境を構築し、より一層の情報共有に努めた。また、令和3年1月以降、同グループウェアの機能であるオンライン会議システムを活用し、執務室、在宅の区別なく参加することが可能な形で開催し、新型コロナウイルス感染症対策時においても緊密な情報共有を行うことができた。</p> <p>⑤ モニタリング</p> <p>内部統制担当役員等は、業務の有効性・効率性、財務、年度計画の進捗等について日常的にモニタリングし、問題や課題が明らかになった場合は、役員への報告・情報提供を適時に行い、再発防止策等の策定及びそのフォローアップを行った。</p> <p>理事によるモニタリングとして、中期計画等の進捗管理に関する検討会議を3回（R2.6.5/R2.11.9/R3.2.8）実施した。</p> <p>内部監査担当（監査室長）は、令和2事業年度内部監査計画に基づき、リスクが顕在化した場合の影響度の大きい事項（予算の執行及び会計処理の状況、保有個人情報等の管理状況、情報セキュリティ対策の実施状況、法人文書の管理状況、取引時確認等の措置の実施状況、郵便局ネットワーク支援業務の実施態勢）等について、定期監査を実施した。</p>		
--	--	--	--	---	--	--

					<p>上記の監査の結果については、理事長に報告されるとともに、監事、理事、総務部長に報告書が送付され、理事長の指示のもと、被監査部門において改善策が講じられた。</p> <p>更に、内部監査担当（監査室長）は、在宅からのリモート中心で監査を実施し理事長等へ報告した。そして、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>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>また、令和2年度においては、上記のとおり在宅勤務や業務デジタル化に係るICT対応を推進し、今後の機構の働き方改革・業務改革の基盤づくりに努めた。具体的な取組としては、以下のとおりである。</p> <p>ア 令和2年4月の緊急事態宣言発出に伴う出勤抑制下での業務継続を確保するため、緊急対応として、(i) 在宅勤務を出張扱いで認めることとし（制度面の対応）、(ii) 情報セキュリティ対策を行いつつ職員のPCからメールを利用できるようにするようシステム改修をするとともに、ファイル共有システムを導入し執務室内勤務者・在宅勤務者間で共同作業を行う環境を整備した（ICT環境面の対応）。</p> <p>イ その後、令和2年夏期の新型コロナウイルス感染症の拡大状況や、同時期に冬期における新型コロナウイルス感染症とインフルエンザの同時流行が懸念されていたことを踏まえ、かつ、政府の「経済財政運営と改革の基本方針2020」（令和2年7月17日閣議決定）等に盛り込まれた「新たな日常の実現」の方向性を踏まえ、次のように対応した。</p> <p>機構においてもウィズコロナ・アフターコロナ下での社会経済活動と新型コロナウイルス感染症対策の両立を図りつつ、新型コロナウイルス感染症対策のみならず機構の業務改革を合わせて推進する観点から、令和2年度下期においては、在宅勤務を機構の正規の勤務形態と位置づけた。</p> <p>そして、業務継続を念頭に段階的に対応することとし、直ちに導入可能なものとしては、クラウド型のグループウェア（メール送受信、ファイル・ドキュメントの共有等が</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					<p>可能)を導入した(令和2年11月)。</p> <p>さらに、システム構築に時間を要するリモートアクセスシステムを導入した(令和3年3月)。これは、機構支給モバイル端末の導入及び機構執務室内のPC上で行うすべての業務を同端末で実施可能とするものである。</p> <p>現在は在宅勤務時においても執務室内での業務従事と遜色ない環境が実現できている。</p> <p><b>【再掲：予測し難い外部要因に対する機構の自主的努力】</b></p> <p>主なものは次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 在宅勤務に係る制度の整備により、職員が働きやすい環境を構築した。</li> <li>・ ICT環境の整備(電子決裁・文書管理システムの導入、財務会計システムのリモート対応の検討)により、各種業務を円滑に実施した。</li> <li>・ 職員の啓発活動を段階的に進め、一部の感染はあったものの適切に対応し、感染を防止して業務を円滑に継続した。</li> <li>・ 委託先へのリモート監査について、安全かつ円滑に実施した。</li> <li>・ 上記の努力による出勤抑制を行いながら、内部統制活動の質を維持した。</li> </ul> <p>2 人事に関する計画</p> <p>(研修)</p> <p>職員の専門性を高める研修については、年度当初に作成した研修計画に基づき、部外研修19件(内部監査、公文書管理、情報公開制度等)、機構主催研修20件(コンプライアンス、情報セキュリティ、犯罪収益移転防止法関係等)を実施した。</p> <p>(柔軟な組織体制の構築)</p> <p>組織体制については、全体的な業務の見直しを行い、総務部の人員を1名減員した(令和2年7月)。また、業務デジタル化・働き方改革の推進等新たな課題に対応し、総務課において2名の昇格とあわせて業務体制の見直しを行った。</p> <p>(人事評価)</p> <p>勤務成績を考慮した人事評価について、令和2年度から、一般職員においても年2回(6月及び12月)の賞与に評価結果を反映させ、職員の勤務成績を考慮した人事評価を実施した。</p> <p>(働きやすい職場環境の整備(働き方改革の推進))</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--



				<p>① メンタルヘルス、ハラスメントの防止のため、全職員向けに研修を行い、継続した意識向上を図った。 また相談窓口の役職者・担当者においては、オンラインによる外部研修を受講し、スピーディーに対応できる相談体制を構築した。</p> <p>② 就業規則及び在宅勤務規程等関係制度の整備を行い、在宅勤務を勤務形態として位置づけ、その条件について定めるとともに職員の活用促進のため在宅勤務実施マニュアルを作成し（令和2年10月）、下記のシステム環境の整備等に合わせ在宅勤務の勤務場所拡大など機動的に改正を行った。</p> <p>③ 新型コロナウイルス感染症対策の下での在宅勤務の拡大等を今後の働き方を見据えた職場環境を改善につなげる観点から、(i)職員アンケートを行い（令和2年1月）、仕事の進め方・生活面での課題、ICT対応面の課題を把握し、所要の改善策を講じた。(ii)組織横断的にメンバーを募り、働き方改革推進チームを発足して、職場の環境整備に向けて討議し、その成果を「働き方改革推進の検討の方向性」としてとりまとめた。(iii)全職員又は働き方改革推進チームを対象として、テレワークマネージャーやテレワーク先進企業から講師を招き研修会を実施し、テレワーク時における業務推進の留意点や今後の推進方策についての参考とした。</p> <p>④ 研修・会議については在宅勤務のために整備したオンライン会議システム等を積極活用し、実施については都度オンラインでの開催推奨を行い、スピーディーな開催や移動時間の削減を実現できた（再掲）。</p> <p>⑤ 労働基準法改正による年次有給休暇の年5日取得義務化については、取得状況を確認し、全員が年5日以上の年次有給休暇取得を達成した。</p> <p>⑥ 平成30年度より雇用した障害者については、本人の自己都合により12月に退職したが、引き続き障害者雇用を促進するため、ハローワークや職業センターと連携し、3月に新たに雇用を行い、職場への定着を図るために業務指導等を行っている。</p>		
--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報
------------

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

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
職員を対象とする訓練 又は点検を年5回以上	5回以上		10回	9回	11回			

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	理由
サイバーセキュリティ基本法(平成26年法律第104号)第25条第1項に基づく「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等を踏まえ、情報セキュリティ及び保有個人情報の保護に関する規程に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力を強化する等の対策により、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止に努めること。 また、対策の実施状況を毎年度把握し、PDCAサイクルによる改善を図ること。 郵便貯金管理業務及び簡易生命保	情報セキュリティについて、サイバーセキュリティ基本法(平成26年法律第104号)第25条第1項に基づく「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力の強化等の対策、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等により、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理を含む情報セキュリティ対策に努める。 また、適時適切に情報システム更改及びペネトレーションテストを実施す	情報セキュリティについて、サイバーセキュリティ基本法(平成26年法律第104号)第25条第1項に基づく「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力の強化等の対策、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等により、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理を含む情報セキュリティ対策に努める。 また、職員を対象とする訓練又は点検を5回以上実施し、PDCAサイクル	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員を対象とする訓練又は点検を年5回以上実施する。</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力の強化等の対策、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等により、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理を含む情報セキュリティ対策に努めたか。</li> <li>適時適切に情報システム更改及びペ</li> </ul>	<p>「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」(以下「政府統一基準群」という。)等に基づき、以下の情報セキュリティ対策を実施した。</p> <p>1 情報システムに対するサイバー攻撃への防御力の強化等の対策</p> <p>① 政府から提供された不審メール、不正プログラム、各種ソフトウェアの脆弱性等の情報を踏まえた対策を機構情報システムに随時反映した。</p> <p>② 不要ファイルの削除週間を設けて、各部において集中的にメールサーバ及び共有ファイルサーバに残存する不要な情報(個人情報を含む)を削除する対応を実施した。(3回:令和2年9月、令和3年2月、3月)。</p> <p>③ 新型コロナウイルス感染症対策の出勤抑制に対応するための在宅勤務を推進するため、(i)情報セキュリティに配慮しつつ職員保有のPCからメール閲覧、ファイル共有が行える環境の整備(令和2年4月)、(ii)オンライン会議システムを有するグループウェアの導入(同年10月)、(iii)システム上端末側へのデータ保存を不可能とし、専用VPN回線利用など十全な情報セキュリティ対策を施した支給モバイル端末を導入することにより、それまで在宅では利用できなかった財務会計システム、給与システムを含む全システムがリモートアクセスにより利用可能となる環境の構築(令和3年3月)と、業務継続性に配慮しつつ情報セキュリティを確保したシステム整備を行った。</p> <p>④ 情報セキュリティ管理規程及び情報セキュリティ対策実</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p>【B】</p> <p>「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力の強化等の対策として、政府から提供された不審メール及び不正プログラム等への対策、不要な情報の削除徹底、ソーシャルメディア利用手続の明確化のための情報セキュリティ対策実施手続の改正及び入退室管理システムの更改を実施した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の予防の一環としての在宅勤務推進及び情報セキュリティの要請の観点から、オンラインストレージ、グループウェア及びリモートデスクトップシステムの順次導入を行うとともに関係規程の改正を行った。</p> <p>役職員の訓練・点検は合計11回行った。</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>なお、業務プロセスの見直しを図り、業務のデジタル化を推進するに当たっては、今後も継続して「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等に基づき、情報セキュリティ対策に努める必要がある。</p>	



<p>険管理業務の委託先及び再委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう監督を行うこと。</p>	<p>るとともに、職員を対象とする訓練又は点検を年5回以上実施し、PDCAサイクルによる改善を図る。</p> <p>委託先及び再委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、必要に応じ、上記第1の1(1)及び2(1)の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を行うこととする。</p>	<p>による改善を図る。</p> <p>委託先(株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険)及び再委託先(日本郵便株式会社)においても個人情報の適切な管理が図られるよう、受領した報告又は実地監査により確認等を行うとともに、必要に応じ、改善を求める等の措置を行うこととする。</p>	<p>ネトレーションテストを実施したか。また、職員を対象とする訓練又は点検を年5回以上実施し、PDCAサイクルによる改善を図ったか。</p> <p>● 委託先及び再委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、必要に応じ、改善を行うとともに、改善を求める等の措置を行ったか。</p>	<p>施手続について、上記システムの導入に対応した規定や様式等の追加及び改正を行った。また、就業規則(在宅勤務規程)に基づき作成した在宅勤務実施マニュアルにおいて、情報資産の盗難や漏えいの予防並びに盗難及び漏えいが発生した場合の対処についても記載し、職員への情報セキュリティ意識の向上に努めた。</p> <p>2 職員の教育・訓練の実施</p> <p>① 情報セキュリティ研修(令和2年6月) 総務部の情報セキュリティ担当者が講師となり、全職員を対象に、業務情報の保護の徹底、情報の漏えい時の対応等について説明した。</p> <p>② 情報セキュリティ研修(令和2年12月) 外部の専門家が、全職員を対象に、最近の動向と事例、対策のポイント等について解説した。</p> <p>③ NICT主催の実践的サイバー防御演習「CYDER」(令和2年12月、令和3年2月) CSIRT(情報セキュリティインシデントに対処する職員のチーム)構成員が、情報セキュリティインシデントへの対処に係る実践的な演習を受講した。</p> <p>④ 標的型攻撃メールの模擬訓練(5回:令和2年6月、11月、12月、令和3年1月、2月) 全役職員を対象に、模擬の標的型メールを送信し、受信した役職員が速やかに機構CSIRTに報告できるかどうかを確認した。対応が不十分な役職員には個別に指導した。</p> <p>3 遵守状況の把握</p> <p>個人情報保護・情報セキュリティ点検(個人情報保護点検3回:令和2年6月、12月、令和3年2月、情報セキュリティ点検3回:令和2年6月、12月、3月&lt;合計6回&gt;)</p> <p>① 保護管理者(各部長)が、所管部職員の保有個人情報の管理状況についてシートによる点検を行い、適切に管理されていることを確認した上で、情報セキュリティ委員会に報告した。</p> <p>② 総括情報セキュリティ責任者(総務部長)が、全役職員の情報セキュリティ対策の状況についてシートによる点検を行い、対策が適切に実施されていることを確認した上で、情報セキュリティ委員会に報告した。</p> <p>4 PDCAサイクルによる改善</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>さらに、CSIRT構成員については専門性の高い情報セキュリティインシデントへの対処に係る実践的な演習講座を受講させるなど、知見の高度化を図った。</p> <p>個人情報保護・情報セキュリティ点検については、その結果分析を踏まえ、PDCAサイクルによる改善を推進した。</p> <p>遵守状況についても、個人情報保護・情報セキュリティ点検において、保護管理者(各部長)及び総括情報セキュリティ責任者(総務部長)が点検を行い、対策が適切に実施されていることを確認した上で、情報セキュリティ委員会に報告し、把握された。</p> <p>これらの取組により、機構は自ら行う業務に関する情報セキュリティ対策の推進を十分に取り組むとともに、委託先等において個人情報の適切な管理、情報セキュリティ対策の適切な対処が図られるよう監督を行ったものと評価した。</p> <p>以上のことから、所期の計画を十分に達成する成果を得たものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; なし。</p>	
--	--	--	--	--	---	--

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

#### 4. その他参考情報



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

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
災害時を想定した訓練を年2回以上	2回以上		3回	4回	5回			

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	理由
東日本大震災の際の対応等を踏まえ、災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務、簡易生命保険管理業務及び郵便局ネットワーク支援業務を適切に実行できるように、緊急時対応マニュアルを毎年度見直す等により、リスク管理体制を適切に運用すること。 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、緊急時の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害等の不測の事態	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、緊急時の対応マニュアルについて見直す。また、「緊急事態対応計画」で定める緊急時連絡先一覧等について適時見直しとともに、「業務継続計画」については役職員の参集や優先して実施すべき業務等について見直しを実施する。また、災害時を想定した訓練を2回以上実施することなどにより、リスク管理体制を適切に運用	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時を想定した訓練を年2回以上実施する。</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>—</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 災害等の不測の事態が発生した場合のリスク管理体制を適切に運用したか。</li> <li>● 緊急時の対応マニュアルについて、見直しを行ったか。</li> <li>● 「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」に基づく緊急時の業務訓練体制等について、適時見直しを行ったか。</li> <li>● 災害時を想定した訓練を年2回以上実施したか。</li> <li>● 委託先及び再委</li> </ul>	<p>1 新型コロナウイルス感染症対策について</p> <p>令和2年度を通して新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、以下の対応を行った。</p> <p>① 政府や都道府県（特に機構事務所が所在する東京都）から示される対策や総務省からの対応要請等を踏まえ、機構内に該当する内容を確認し、随時速やかに機構内の対策を策定・実施した。</p> <p>② 政府からの緊急事態宣言等が行われる内容を踏まえ、令和2年度においては6回の緊急事態対策本部を設置し、重点的に対応が必要なものについては、理事長メッセージとして対策を定め役職員に展開した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第1回：令和2年4月8日</li> <li>・ 第2回：令和2年4月24日</li> <li>・ 第3回：令和2年5月15日</li> <li>・ 第4回：令和2年5月29日</li> <li>・ 第5回：令和3年1月12日</li> <li>・ 第6回：令和3年3月23日</li> </ul> <p>③ 上記の第6回緊急事態対策本部において、それまでの機構の対策をまとめた新型コロナウイルス感染症対策の基本方針として「新型コロナウイルス感染症対策の対処方針」を策定し、職員に展開した。以後、同方針に基づき機構内の対策を実施している。</p> <p>④ 令和2年度に機構内で1名の感染者が確認されたが、保健所との速やかな連携、職員に対しての待機等連絡を迅速に行い、適切な対応を行った結果、感染拡大には至らず、業務継続にも大きな影響は生じなかった。職員に対し</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p>【B】</p> <p>緊急時の対応マニュアルの見直しとして、令和2年度にも継続して対応を講じ、必要な事項について職員に周知徹底を行った新型コロナウイルス感染症対策について、今までの経緯と合わせて、現在の対応策をとりまとめた「新型コロナウイルス感染症対策の対処方針」を策定し、必要な事項を分かりやすく確認できるように対応した。</p> <p>災害等に対する準備等について、緊急時連絡先一覧及び非常参集職員の指定・更新並びに非常時優先業務及び期限付き重要業務を適時見直し、緊急時に備えた。また継続して災害時を想定した訓練を定期的に行い、災害時の対応を確認した。</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt;</p> <p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>	



	<p>の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、上記第1の1(1)及び2(1)の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を行うこととする。</p>	<p>する。 委託先(株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険)及び再委託先(日本郵便株式会社)においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、受領した報告又は実地監査により確認等を行うとともに、必要に応じ、改善を求める等の措置を行うこととする。</p>	<p>託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じて確認を行うとともに、改善を求める等の措置を行ったか。</p>	<p>ては、導入している安否確認システムを活用し、発熱や健康状態等の報告を指示し、常に状況を把握して対策を図った。</p> <p>2 災害等に対する準備等</p> <p>① 緊急時連絡先一覧及び非常参集職員の指定・更新については、人事異動等による変更等が発生した場合には速やかに確認・更新を行い、役職員に周知徹底して、非常時に備えた。</p> <p>② 非常時優先業務及び期限付き重要業務については、毎月見直し・内容確認を行い、非常時に優先して行うべき業務内容を役職員に定期的に再認識を行った。</p> <p>③ 災害時を想定した訓練については以下のとおり5回実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 安否確認メールサービス訓練を実施(令和2年9月)。</li> <li>・ 緊急避難訓練を実施(令和2年9月)。</li> <li>・ 衛星携帯電話の設定(令和2年9月)。</li> <li>・ 内閣府(防災担当)及び気象庁主催の緊急地震速報訓練に参加するとともに、再度安否確認メールサービス訓練を実施(令和2年11月)。</li> <li>・ 機構の自衛消防隊による訓練(火災発生に対応するための総合訓練)を実施(令和2年12月)。</li> </ul> <p>3 委託先等の体制の確認等</p> <p>郵便貯金管理業務の委託先に対しては、コンティンジェンシー・プラン、災害発生時における規程等について、前回監査以降に改正があったものの提出を求め、改正内容の確認を行った。</p> <p>再委託先に対しては、「危機管理規程」、「緊急時対応計画」及び「事業継続計画」について前回監査以降に改正があったものの報告を求め、緊急連絡網の現行化、非常参集要員の指定、安否確認システム等による初動対応体制の整備状況のほか、これらの訓練を実施したことを確認した。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症対策については、委託先において「社員に対する感染症対策の徹底」、「感染及び濃厚接触者等の報告体制」、「事業継続体勢の確保」について策定・周知されていることを確認した。</p> <p>簡易生命保険管理業務の委託先等に対しては、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画」並びに「情報システムにおける総合的緊急時対応計画」について報告を求め、緊急連絡網の現行化、非常参集要員の指定、安</p>	<p>&lt;課題と対応&gt; なし。</p>	
--	--	---	--	--	------------------------------	--

					<p>否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、新型コロナウイルス感染症に係る対応方針（感染予防・感染者発生時の対応・報告体制等）や、緊急事態宣言発令時の業務継続方針等が委託先等において策定されており、都度社員への周知を実施したことを確認した。</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報