

評価書

様式 1-2-1 中期目標管理法 中期目標期間評価 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	
評価対象中期目標期間	見込評価（中期目標期間実績評価）	第3期中期目標期間（最終年度の実績見込を含む。）
	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"> ・役員から意見聴取を実施（R3.6.28） ・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（R3.7.2、R3.7.29）

4. その他評価に関する重要事項
—

1. 全体の評価		
評価 (S、A、B、C、D)	B：全体としておおむね中期目標の所期の目標を達成していると認められる。	(参考：見込評価) ※期間実績評価時に使用
評価に至った理由	項目別評価は2項目がA、その他15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）」及び「業務経費の合理化・効率化」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、中期目標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"> ・中期目標において重要度を「高」と設定している、「郵便貯金管理業務の周知・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。 ・「業務経費の合理化・効率化」について、一般管理費及び業務経費の合計額は、平成29年度から令和2年度までのいずれの事業年度においても、平成28年度と比べて、17%以上の削減となっており、中期目標を大きく上回る達成度となっていることを認め、A評価とした。
全体の評価を行う上で特に考慮すべき事項	令和元年度末頃から令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、出勤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. 課題、改善事項など	
項目別評価で指摘した課題、改善事項	<p>【郵便貯金管理業務（周知・広報）】 (P. 22/82 参照) 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。</p> <p>【簡易生命保険管理業務（委託先及び再委託先の監督）】 (P. 39/82 参照) 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> <p>【簡易生命保険管理業務（資産の確実かつ安定的な運用）】 (P. 45/82～P46/82 参照) 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>【業務経費等の合理化・効率化】 (P. 64/82 参照) 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> <p>【内部統制の充実・強化】 (P. 75/82 参照)</p>

	<p>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。</p> <p>【情報セキュリティ対策の推進】(P. 80/82) 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>
その他改善事項	該当なし
主務大臣による改善命令を検討すべき事項	該当なし

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

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

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	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）				
									行政コスト（千円）				
									従事人員数	30	38	38	38

注1) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

注2) 上記以外に必要な情報があれば欄を追加して記載しても差し支えない

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	(見込評価)	
1 郵便貯金管理業務 (以下略)	1 郵便貯金管理業務 (以下略)	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、 (1) 委託先及び再委託先の監督、(2) 資産の確実かつ安定的な運用、(3) 周知・広報及び(4) 情報の公表の各	(1) 委託先及び再委託先の監督【B】 (2) 資産の確実かつ安定的な運用【B】 (3) 周知・広報【A】 (4) 情報の公表【B】	<自己評価> 【B】 「周知・広報」については、所期の目標を上回る成果を得たものとし、その他3項目については、所期の目標を達成した。 なお、経常費用については、削減対象外となっているもの*を除き、「2-1 業務経費等の合理化・効率化」において評価している。 ※ 削減対象外となっている経常経費とは、周知・広報に係る費用のうち、旅費・交通費（ICカード乗車券利用分に限る。）以外のものであり、具体的には、郵便貯金の早期払戻し促進のための挨拶状の発送に係る費用、ポスター・	評価 B <評価に至った理由> 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。 なお、経常費用については、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。	

			項目を実施したか。		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。	
--	--	--	-----------	--	--	--

4. その他参考情報						

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-1	郵便貯金管理業務（委託先および再委託先の監督）		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法第13条、第15条
当該項目の重要度、困難度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
監督方針に基づき委託先等の郵便貯金の払戻し等に係る状況の確認等を行い、これらの状況について検証の実施	半期に1回以上		半期に1回 (2回実施)	半期に1回 (2回実施)	半期に1回 (2回実施)	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)					
								行政コスト(千円)					
								従事人員数	8	9	9	9	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	(見込評価)																					
<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すること。</p> <p>【指標】</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</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。</p> <p>また、郵便貯金管理業務の再委託先である日本郵便株式会社（以下第1の1（1）において「再委託先」という。）に対し、再委託された業務（再委託先が業務を再々委託する場合を含む。以下第1の1（1）において同じ。）について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めると</p>	<p><主な定量的指標></p> <p>・委託先及び再委託先における郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証を半期に1回以上行う。</p> <p>・委託先及び再委託先の監査項目の見直しを毎事業年度1回以上行う。</p> <p>・委託先及び再委託先の実地監査について、中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行う。</p> <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <p>● 委託した郵便貯金管理業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う銀行業務と同等以上の質の確保を求めたか。また、再委託された郵便貯金管理業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先が行う銀行代理業務と同等以上の質の確保を求めたか。</p> <p>● 委託先及び再委託先に対する監督方針を定め、確認等を行い、必</p>	<p>郵便貯金の年度ごとの減少額及び毎年度末の貯金残高は次のとおりであり、令和2年度末までの減少額（累計）は103,953億円であった。</p> <p>平成29年度～令和3年度 (単位：億円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>29年度</th> <th>30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>2年度</th> <th>3年度 (見込み)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>減少額</td> <td>91,632</td> <td>7,177</td> <td>3,312</td> <td>1,832</td> <td>▲206</td> </tr> <tr> <td>年度末残高</td> <td>19,701</td> <td>12,524</td> <td>9,212</td> <td>7,380</td> <td>7,586</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。 ※ 令和3年度の計数（見込値）は、財政法第28条等による令和3年度予算参考書類に記載されているものに基づくものであるが、当該見込値の算出当時、郵便貯金の払戻し、権利消滅金の発生に対する新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響等を的確に反映することが困難であったため、令和2年度末時点で実態と乖離が生じている。</p> <p>平成29年度以降、毎事業年度、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ている。</p>			年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度 (見込み)	減少額	91,632	7,177	3,312	1,832	▲206	年度末残高	19,701	12,524	9,212	7,380	7,586	<p><自己評価></p> <p>【B】</p> <p>平成29年度以降、毎事業年度、委託先及び再委託先（以下「委託先等」という。）における顧客情報管理、預金者からの苦情申告対応等の郵便貯金の払戻し等に係る状況について、委託先等に対して、定期及び随時に、各種の報告を求めて確認・分析し、郵便貯金の払戻し等に係る態勢整備状況の検証を半期に1回行った。これらの結果も踏まえた実地監査を実施、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、その後の実地監査において確認した。</p> <p>監査項目の見直しについては、中期目標である毎事業年度1回以上実施する一方、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するなどの取組も行った。</p> <p>実地監査については、平成29年度から令和2年度までの間に、延べ18エリア・89か所で実施し、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した。他方、令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、同年度上期は実施を見送らざるを得ないなどの影響が出たが、令和2年7月、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</p>		<p>評価</p> <p>B</p>	<p><評価に至った理由></p> <p>・毎事業年度監督方針を策定し、重点確認項目及び項目ごとのスケジュール、監査の方針等を定めている。</p> <p>・監督方針を踏まえ、毎事業年度監査計画を策定し、それに基づいた実地監査等を実施している。</p> <p>・委託先等における郵便貯金の払戻し等に係る態勢整備状況の検証を半期に1回以上行っている。</p> <p>・委託先等からの報告や実地監査等において、不適切な事例等を発見した場合は、委託先等に対して改善を求め、その改善状況については、その後の実地監査において確認している。</p> <p>・監査項目の見直しについては、毎事業年度1回以上実施している。</p> <p>・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するなど、より効果的かつ効率的な監査の実施に努めている。</p> <p>・実地監査については、平成29年度から令和2年度までの間に、延べ18エリア・89か所で実施し、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を達成している。</p> <p>・令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大を受け、実地監査に代わるリモート監査を実施し、出張抑制が求められる状況においても監査業務の質の確保に努めている。</p> <p>・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ている。</p> <p>・上記の取組により、委託した業務の</p>
			年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度 (見込み)																			
減少額	91,632	7,177	3,312	1,832	▲206																						
年度末残高	19,701	12,524	9,212	7,380	7,586																						
			<p>1 監督方針の策定</p> <p>郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、郵便貯金管理業務の委託先等に対する重点確認項目及び項目ごとのスケジュール、実地監査の項目の設定方針及び対象並びに監督に当たり留意する事項等を規定した監督方針を事業年度ごとに定め、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ている。（重点確認項目）</p> <p>ア 委託先等（再々委託先を含む。）の役職員による犯罪の防止</p> <p>イ 苦情申告対応</p> <p>ウ 顧客情報の管理</p> <p>エ その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>オ 会計に関する業務の適正性</p> <p>2 確認等</p> <p>(1) 監査計画の策定及び監査項目の見直し</p> <p>監督方針を踏まえ、犯罪の防止態勢、顧客情報管理態勢、苦情申告等管理態勢、その他業務品質の確保に関する事項、会計業務の適正性を重点項目とする「郵便貯金管理業務監査計画」（令和元年9月、監督方針の項目ごとに書面監査項目と実地監査項目の別の整理等を行うとともに、書面監査の際の対応方針を盛り込む等し、名称を「実地監査計画」から「監査計画」に改めた。）を事業年度ごとに策定して</p>																								

<p>う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託先及び再委託先の監査項目の見直しを毎事業年度1回以上行う。 ・委託先及び再委託先の実地監査について、中期目標期間中に各地域エリアに1回以上行う。 <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>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>監督方針に基づき、委託先等に対</p>	<p>要に応じて改善を求める等の措置を行ったか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 委託先及び再委託先における郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証を半期に1回以上行ったか。 ● 不適切な事例が判明した場合には、その原因等を分析し、必要に応じて改善を求める等の措置を行い、改善状況の検証を行ったか。 ● 部内犯罪事案の発生原因等について分析し、必要に応じて再発防止策を講じるなどの改善を求めたか。 ● 委託先及び再委託先の監査項目の見直しを毎事業年度1回以上行ったか。 ● 中期目標期間中に、委託先及び再委託先の各地域エリアに1回以上実地監査を行うよう取り組んだか。 ● 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>いる。</p> <p>計画策定の際は、郵便貯金の残高にかんがみ、平成30年度より、監査の重点を委託先の貯金事務センターが行う後方事務に置くこととし、具体的な監査項目や監査対象局所の選定に際しては、委託先等の実施した内部監査やモニタリングの結果等を活用し、効果的かつ効率的な実施に努めている。</p> <p>また、監査項目については、毎事業年度、前年度等の郵便貯金の払戻し等に係る状況の検証結果等を踏まえ、見直しを行っているが、令和2年度からは、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行うこととした。各事業年度における具体的な見直し内容は次のとおりである。</p> <p>平成29年度（2回実施）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 委託先等における「CAT（営業担当者が使用する顧客管理システム）による渉外社員の行動管理」、「苦情に係るシステムへの入力状況」等を監査項目に追加。（5月） ・ 顧客情報管理態勢に関する監査項目として、業務の外部委託先（再委託先以降を含む。）管理に係る取組状況等を追加。（10月） <p>平成30年度（2回実施）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 集中満期に係る自局DMの送付（苦情申告対応）等の項目を削除し、個人情報利用同意に係る諸手続（顧客情報の管理）等の項目を追加。（5月） ・ 犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成19年法律第22号。以下「犯罪収益移転防止法」または「犯収法」という。）に係る取組が重要度を増してきていることを踏まえ、関連する事務の取扱状況等に係る事項を追加。（10月） <p>令和元年度（2回実施）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 令和元年度上期をもって、平成29年度から通算して全地域エリアを訪問し、その実地監査結果等を踏まえ、全面的な見直し（削除、追加又は分割等）とともに、相続法改正を踏まえ「仮払い制度への対応」を追加。（9月） ・ 「犯罪収益移転防止法の関係事務の実施状況」の項目を「取引時確認」と「疑わしい取引」に分け、確認手法に実査を追加し、内容を充実化。（11月） <p>令和2年度（1回実施）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。（9月） <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</p>	<p>ない場合のリモート監査の手順を策定、同年度下期以降は、それに基づき実地監査（リモート監査）の再開にこぎつけている。</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>これらにより、機構は、委託先・再委託先の監督を適切に行い、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確保できたものと評価した。</p> <p><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>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ている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ よって、所期の目標を達成していると認められ、「B」評価とした。 <p><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p>
---	--	---	---	---	--

	<p>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、</p>		<p>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を分析し、その結果も活用して当該事業年度の実地監査を行っている。また、委託先等に（平成29年度にあっては半期ごと、平成30年度からは年度ごとに）監査結果を通知し、不適切な事例について再発防止策を講じることなどの改善を求め、その後の取組状況等について報告を受け確認している。さらに、その後に実施した当該年度の実地監査等において改善状況の確認を行っている。</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、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検証を、各事業年度の上期及び下期において、直前の半期分の態勢整備状況を取りまとめ、実施している。</p> <p>(4) 実地監査</p> <p>ア 監査対象エリア等の選定と実地監査の実施</p> <p>全国的に郵便貯金管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保を図る観点から、実地監査を全国において行うこととし、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ている。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ている。</p> <p>(実地監査対象エリア、拠点数)</p> <p>平成29年度：6エリア、34か所（委託先等の本社を除く。） 平成30年度：5エリア、25か所（委託先等の本社を除く。） 令和元年度：4エリア、18か所（委託先等の本社を除く。） 令和2年度：3エリア、12か所（委託先等の本社を除く。） 令和3年度(見込み)：5エリア、20か所（委託先等の本社を除く。）</p> <p>上記のとおり、平成29年度からの累計で令和元年度上期をもって13エリアすべて実施となり、中期目標期間中に委託先等の各地域エリアに1回以上実地監査を実施。</p> <p>また、実地監査の支援業務の委託契約については、毎年度、一般競争入札を行っているほか、実地監査に係る出張に際しては、可能な限りパック商品の利用に努めることなどにより、経費の増大を招かないよう留意している。</p> <p>(実地監査経常費用)</p> <p>平成29年度：8,634千円 平成30年度：6,605千円 令和元年度：6,432千円 令和2年度：3,158千円</p>		
--	---	--	---	--	--

	<p>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>イ 本社監査の実施</p> <p>毎事業年度、委託先等本社の各部の責任者等に前年度等の監査結果等を受けての取組状況などのヒアリングを実施し、所管業務に対する認識を確認している。また、上記(2)～(4)アで確認した事項を整理し、委託先等本社に監査を実施している。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するよう努めている。</p> <p>ウ 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年度以降は、新型コロナウイルス感染症の影響で、従前のような形での実地監査の実施が困難となり、特に、同年度上期は実地監査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感染拡大防止に配意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、令和2年度下期には実地監査（リモート監査を含む）の再開にこぎつけた。</p> <p>具体的には、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。リモート監査の実施に当たっては、送付可能な証拠書等については事前に郵送やメールにより取得し、十分に分析するとともに、ヒアリングの際も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により、ゆうちょ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発見事項を摘出するなど、監査業務の質を確保するよう努めた。</p> <p>令和3年3月には、上記の手順の内容を「監査対応マニュアル」にも盛り込み、今後、コロナ禍が継続した場合においても、これに基づき、実地監査に対応することとしている。</p> <p>(5) 重点確認項目の状況</p> <p>ア 委託先等（再々委託先を含む。）の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」を監督方針で定め、委託先に求めている。</p> <p>委託先から報告書を受領しヒアリングを行い、更なる調査と再発防止を要請するとともに、これらの事案等を踏まえて犯罪の防止態勢に関して実地監査において、部内犯罪の防止に向けた取組の状況を確認している。</p> <p>また、各年度の監査結果等に基づく機構からの指摘等に対応して次のような取組がなされた。</p> <p>平成29年度</p>		
--	--	--	---	--	--

- ・ コンプライアンス違反等発生時の報告先に、従来のコンプライアンス責任者及びコンプライアンス室に加え、「防犯担当局長等」を追加
- ・ 全社員に配付するコンプライアンス・ハンドブックに、内部通報窓口への電子メールでの通報を簡便にするQRコードを掲載するとともに、QRコードを掲載した「コンプライアンス報告・内部通報カード」を配付
- ・ 全社員(約40万人)に対し、コンプライアンス違反の有無等に関する社員アンケートを実施

平成30年度

- ・ 責任者承認について、「前日の責任者承認一覧の印刷時刻」欄を設欄。また、金融業務管理者研修において窓口業務終了時の点検に関する研修を実施<再委託先>
- ・ 預り証兼受付証について、金融業務管理者研修で適正な取扱いに関する研修を実施。また、モニタリング及び内部監査の不備発生状況を踏まえ、情報紙等による注意喚起を実施<再委託先>
- ・ 渉外社員の行動管理について、随時開催のエリア本部・店舗向けの各種会議・研修等を通じて、店舗管理者に対して、渉外社員別の日々の営業活動状況の把握、CAT*の日次・月次査閲の実施等の行動管理を強化・徹底するよう指導を実施<委託先>

* 営業担当者が使用する顧客管理システム。

令和元年度

- ・ 預り証兼受付証の適正使用及び責任者承認の適正な点検について、防犯基本動作の項目に指摘事項に係る内容を追加、金融業務管理者研修において指導を実施、郵便局モニタリングにおいて確認を実施<再委託先>

令和2年度

- ・ 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>

(単位：件)

年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
部内犯罪発覚数	11	6	4	14	—

イ 苦情申告等の対応

苦情申告に対する対応については、「委託先等に対して迅速かつ的確に対応する」ことを監督方針で定め、委託先に求めている。

委託先から日次で報告される苦情申告等の内容について、貯金部の管理者及び担当職員が、報告されたすべての苦情内容の確認を行い、不適正な対応が懸念される事案はその都度対応部署に確認し、必要に応じて是正指導を行うほか、四半期ごとに分析をしている。

委託先等では苦情減少のため、CS推進活動、各種研修による業務知識の向上

				<p>等の施策を実施し、さらに、各年度の監査結果等に基づく機構からの指摘等に対応して改善を行っている。</p> <p>(機構の指摘等に基づく改善の例)</p> <p>平成 30 年度(下記の改善例のうち ii 及び iii は令和元年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 郵便局等に発生原因のある苦情を受け付けた貯金事務センターが郵便局に依頼した当該苦情の管理について、処理の明確化を指摘したところ、次のとおり改善がなされた。 <ul style="list-style-type: none"> i 事務フローを改正してマニュアル(苦情等対応手続(貯金事務センター用)、苦情等対応マニュアル(貯金事務センター用))を改正(平成 31 年 4 月)。 ii 貯金事務センターの自所検査項目に設定 iii 貯金事務センターにおけるモニタリング項目に設定 ・ 「睡眠貯金は定額郵便貯金通帳の再発行ができないことについて、郵便局社員の理解不足及び貯金事務センターの誤処理により、権利消滅となってしまった」旨の苦情報告を受けて、貯金事務センターにおける事務の改善を求めたところ、平成 31 年 4 月にゆうちょ銀行事務マニュアル(郵便貯金編)(貯金事務センター用)を改正。 <p>この結果、苦情件数は、平成 28 年度(2,293 件)と比較し大幅に減少し、各事業年度における件数はいずれも半数以下となっている。また、苦情のうち長期未解決事案は、平成 29 年度から令和 2 年度までの間、低位で推移している。</p> <p>ウ 顧客情報の管理</p> <p>顧客情報の管理については、「顧客情報の漏えい防止策を徹底するとともに、サイバー攻撃への対処等情報セキュリティ対策の充実・向上及び個人情報管理指針の的確な履行」を監督方針で定め、委託先に求めている。</p> <p>(7) 顧客情報の漏えい等事案への対応等</p> <p>委託先から報告された事故内容を分析し、それを踏まえて実地監査を行い、顧客情報の管理の改善等を委託先等に求め、次のような取組による改善がなされた。</p> <p>平成 29 年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 営業関係システム等から出力した顧客情報の取扱いの管理について各種会議・研修の場での周知・指導等の強化<委託先・再委託先> ・ 本社による貯金事務センターに対するモニタリング時の点検ポイントに旧勘定の証拠書が適正に保存されているか確認する視点を追加<委託先> ・ 第三者である防犯担当局長が部会内郵便局における過年度の顧客情報の管理状況の臨局点検を実施<再委託先> <p>平成 30 年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客情報を含む電子ファイルについて、点検チェックシートに機構監査で不備のあった情報文書名を参考として記載した上で、四半期点検(局点 		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>検、個人点検)を実施。また、局長等コンプライアンス研修、業務研究会で顧客情報の保存ルール等を指導したほか、支社社員による郵便局の情報セキュリティ点検を実施<再委託先></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ クロスセルに係る不備事項について、支社担当に指導を実施し、郵便局に対する指導を強化。また、クロスセル通信等を活用した定期的、継続的な周知・指導を実施。また、管理者向け研修等においてクロスセルの時間を設け、管理者に対する指導を強化<再委託先> ・ 貯金事務センターで管理する証拠書保存箱について、全貯金事務センターに対して、「保管」となっている証拠書保存箱の洗出し及び保存IDの付与を指示<委託先> <p>令和元年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客情報を含む電子ファイルの管理について、情報紙による注意喚起を実施、DVD研修による研修を実施、自主点検による点検を実施。<委託先> ・ 証拠書等保存箱の管理について、研修・情報紙による注意喚起を実施。<再委託先> <p>令和2年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。 <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））への対応に関しては、平成30年10月に同指針が改正されたことから、平成31年度以降、毎事業年度の監督方針において、委託先に同指針の改正を踏まえた的確な対応を求めている。</p> <p>具体的には、委託先の貯金事務センター等から更に外部委託されている事務について、個人情報の取扱いが適正になされるようにする仕組みについて運用状況を監査し、適正な取扱いがなされていることを確認している。</p> <p>(ウ) 情報セキュリティ対策の実施状況</p> <p>委託先における情報セキュリティ対策については、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ている。</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>		
--	--	--	--	---	--	--

上記アからウに記載した事項のほか、「預入限度額管理」、「現金過不足事故防止の取組」等について、態勢整備報告等の委託先からの報告を受け確認している。

また、「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ている。

その結果、「権利消滅に係る業務知識」については、郵便局の社員が権利消滅の対象となる貯金や期間について認識が不十分である事案が認められたことから、情報誌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ている。(令和元年度、令和2年度)

(イ) 業務の提供場所及び時間

毎事業年度、委託先等に対し、委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行代理業務と同等以上の提供場所及び提供時間を確保することを監督方針で定め、委託先に求めている。

営業店等の一覧による確認及び実地監査において、業務の提供場所及び提供時間等について確認したところ、特に問題は認められなかった。

(ウ) 犯罪収益移転防止法への対応

機構は、犯罪収益移転防止法の特定事業者として、同法及び同法の関連法令(以下「犯収法令」という。)に基づく措置として、取引時確認等管理規程を定め(平成30年11月)、特定事業者作成書面を作成(平成31年2月策定、以後「犯罪収益移転危険度調査書」の改正等を吸収した改正を実施)し、教育訓練の実施等を行っており、委託先である(株)ゆうちょ銀行も同法の特定事業者として、犯収法令に基づく種々の措置の実施に取り組んでいることを本社監査等により確認している。

(疑わしい取引の届出) (単位：件)

年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
件数	3	1	3	0	—

(エ) 災害による被災者の支援

災害の被災地域を対象に非常取扱い(災害の発生により定額郵便貯金証書等を失くした被災者に対し、一定の要件を満たした場合に証書等の提示なしに払戻しを行う取扱い)を実施し、機構のホームページに掲載して周知した。

(非常取扱い実施回数状況) (単位：件)

年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
実施回数	6	5	3	7	—

オ 会計に関する業務の適正性

			<p>(ア) 委託先から報告される月次財務データの検証 毎事業年度、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、問題がないことを確認している。</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 毎事業年度、委託先から弁済等の月次財務データの報告を受けるとともに、融資施設について、書面調査結果を定期的に、個別案件の報告を随時受け、これらの適切性を確認している。</p> <p>また、委託先のエリア本部（平成 29 年度：2 か所、平成 30 年度：4 か所、令和元年度：2 か所、令和 2 年度：2 か所、令和 3 年度（見込み）：2 か所）に対して、実地監査（一部は「リモート監査」）を行った上で、地方公共団体貸付に係る情報の適正な管理を求めている。</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			
1-1	郵便貯金管理業務（資産の確実かつ安定的な運用）		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法第13条、第28条
当該項目の重要度、困難度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
② 主要なアウトプット（アウトカム）情報							② 主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	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）				
									行政コスト（千円）				
									従事人員数	4	4	4	4

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	(見込評価)				
郵便貯金に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き郵便貯金資産について、確実かつ安定的な運用を行うよう努めること。具体的には、機構法及び郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成17年法律第102号。以下「整備法」という。）により定められた運用方法（預金者貸付、国債の売買、金融機関への預金、地方公共団	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。	<p><主な定量的指標></p> <p>—</p> <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <p>● 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。</p>	<p>第3期中期目標期間における郵便貯金資産の運用については、中期計画及び各年度計画で定める運用計画を遵守し、(株)ゆうちょ銀行に対する預金、地方公共団体等に対する貸付に係る債権の保有のための運用、国債等による運用を実施することにより、確実かつ安定的な運用に努めてきた。</p> <p>なお、マイナス金利下である状況を踏まえ、国債等の運用に代え、元本保証の振替口座による管理としている。</p>			<p><自己評価></p> <p>【B】</p> <p>郵便貯金資産については、毎事業年度、中期計画及び当該年度の年度計画で定める運用計画に基づき、具体的な運用方法を当該年度の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。</p> <p>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。</p> <p><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評価に至った理由></p> <p>・郵便貯金資産については、毎事業年度、中期計画及び当該年度の年度計画で定める運用計画に基づき、具体的な運用方法を当該年度の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ている。</p> <p>・法令の範囲内で運用計画に従い、確実かつ安定的な資産運用を行っていることから、所期の目標を達成していること認められ、「B」評価とした。</p> <p><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p>			
			郵便貯金資産運用残高 (単位：百万円)							
				29年度末	30年度末			令和元年度末	2年度末	3年度末 (見込み)
			(株)ゆうちょ銀行への特別貯金	1,970,182	1,252,455			921,218	738,060	758,618
			預金者貸付	0	—			—	—	—
			地方公共団体貸付	829,243	640,676			439,734	340,563	246,813
振替貯金	9,277	16,063	21,588	58,566	42,582					
<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。</p> <p>※ 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>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>※ 令和3年度の計数(見込値)は、財政法第28条等による令和3年度予算参考書類に記載されているものに基づくものであるが、「(株)ゆうちょ銀行への特別貯金」及び「振替貯金」については、当該見込値の算出当時、郵便貯金の払戻し、権利消滅金の発生に対する新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響等を的確に反映することが困難であったため、令和2年度末時点で実態と乖離が生じている。</p> <p>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。</p> <p>「運用実施方針の主要事項」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 <p>2 資産運用の状況</p> <p>(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いる。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) 毎事業年度、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。</p> <p>(3) 第3期中期目標期間においては、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。</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）		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法第13条
当該項目の重要度、困難度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
① 主要なアウトプット（アウトカム）情報								② 主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間 最終年度値等)	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（昨年度に挨拶状発送分を除い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）、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	・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）					

				戻してないもの)の全件										
上記の預金者と効果があると認められた際にはそれ以外の預金者にも挨拶状を発送	上記の預金者と合わせて中期目標期間中 240 万件以上		上記の預金者について 224 万件 (93.3%)	上記の預金者について 83 万件、昨年度からの累計で 307 万件(128%)	上記の預金者について 23 万件、平成 29 年度からの累計で 330 万件(138%)	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 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 TV CM 1 回	毎月 HP へ公表 新聞広告 1 回 雑誌広告 1 回 ラジオ CM 1 回	毎月 HP へ公表 新聞広告 1 回 雑誌広告 1 回 かんぼの宿 関連会員誌 広告 1 回 ラジオ CM 1 回 インターネット 広告 1 回			行政コスト (千円)					

						回								
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. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価																											
			業務実績		(見込評価)		(見込評価)																											
<p>民営化後も政府保証を継続することとしている民営化前に預入が行われた定額郵便貯金等の郵便貯金については、権利消滅を防止する観点から、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻し促進のため、引き続きその残存状況を適時に把握し、より効果的な周知・広報を実施することとする。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。また、挨拶状に係</p>	<p>郵便貯金の権利消滅を防止する観点から、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻し促進のため、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、より効果的な周知・広報を実施することとする。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。また、挨拶状に係</p>	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎事業年度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。 ・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。 ・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><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、 	<p>1 満期を経過した郵便貯金の預金者への個別周知等</p> <p>(1) 早期払戻しを促す挨拶状の発送</p> <p>中期計画にしたがって、早期払戻しを促す挨拶状を下表のとおり発送し、令和元年度には、挨拶状をすべての預金者に発送したこととなった。令和2年度末までに、中期計画目標の240万件に対して348万件(目標比145%)発送済み。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>発送数</td> <td>224万件</td> <td>83万件</td> <td>23万件</td> <td>17万件</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>累計発送数</td> <td></td> <td>307万件</td> <td>330万件</td> <td>347万件</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>目標達成割合</td> <td></td> <td>128%</td> <td>138%</td> <td>145%</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>				年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	発送数	224万件	83万件	23万件	17万件	—	累計発送数		307万件	330万件	347万件	—	目標達成割合		128%	138%	145%	—	<p><自己評価></p> <p>【A】</p> <p>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については、中期目標(240万件以上発送)を早期(平成30年度)に達成、令和2年度末現在、347万件、中期目標達成割合は145%となっている。また、挨拶状の内容等についても、内容が受け手に明確に伝わるよう継続的に見直しに取り組むとともに、令和2年度からは、預金者を名寄せし挨拶状を発送することとし、発送数が名寄せしない場合と比べ65%減となるなど、効率性にも努めている。</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とし、初年度となる平成29年度には、中期目標(1,000人)を上回る1,500人を対象に実施、サンプル数の確保の観点から令和元年度</p>		<p>評価</p> <p>A</p> <p><評価に至った理由></p> <ul style="list-style-type: none"> ・預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を、毎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、平成29年度から令和2年度までの累計で347万件発送しており、中期目標の240万件以上の発送目標に対して、145%の達成率となっている。 ・挨拶状の内容や形状については随時見直しを図るとともに、令和2年度においては預金者を名寄せして挨拶状を発送することなどの取組を実施し、効果的かつ効率的な周知に努めている。 ・挨拶状を発送した預金者に対する実態調査について、初年度となる平成29年度には、中期目標(1,000人)を上回る1,500人を対象に調査を実施し、挨拶状の有効性を確認している。 ・実態調査の結果及び保有する預金者データ(預金額、年齢層等)を分析し、広報施策に活用している。 ・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、令和2年度までの累計で74万件実施しており、調査の結果、新住所が判明し、送付できた挨拶状は28.1万件となっている。 ・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・テレビ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。 ・また、公共機関や各種団体等(総務省、日本郵政グ 	
			年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度																										
発送数	224万件	83万件	23万件	17万件	—																													
累計発送数		307万件	330万件	347万件	—																													
目標達成割合		128%	138%	145%	—																													
			<p>その他、挨拶状の内容等についても、以下のとおり、継続的に見直しに取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度には、挨拶状の内容が明確に伝わるよう文面を工夫するとともに、ユニバーサルデザインを採用することで高齢者等にも見やすくなるよう配慮した。 ・平成30年度には、点字による貯金内容の表示サービスを利用中の預金者全27名に対し、封筒に点字シールを貼付して挨拶状を発送した。 ・令和元年度には、満期後15年目及び19年目の郵便貯金の預金者を対象とした挨拶状については、より開封してもらいやすいとされる圧着型の形状の挨拶状を試行的に送付、令和2年度からすべての挨拶状を当該形状のものとした(併せて、通帳等のイラストを入れるなどより見やすく理解しやすいものに改めた。) ・令和2年度には、令和元年度の挨拶状発送により、すべての預金者に発送したこととなったことから、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口座に係る挨拶状1通に集約することで、名寄せしない場合の要発送数が51万件的ところ17万件(65%減)で発送することができた。 ・令和3年度からは、挨拶状送付が、より効果的かつ効率的なもの 																															

り効果的かつ効率的な実施に努めること。

【重要度：高】 民営化前に預入が行われた定額郵便貯金等の郵便貯金については、民営化後も政府保証を継続することとしているが、満期後一定期間を経過した後、機構が預金者に対し催告し、その催告を発した日から2月以内になお払戻しのない場合は預金者の権利が消滅することから、預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻しが促進されるよう、より効果的な取組を実施する必要がある。

【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。
- ・ 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

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。

さらに、転居等のため挨拶状が届かなかった預金者に対しても周知するために住所調査を行うことの有効性について検証を行い、効果が認められた場合には可能な限り実施する。

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。

郵便局その他の施設や広報媒体を通じた幅広い広報を推進する。この一環として、公共機関・各種団体等に対し、年5万件以上の広報施策・活動の連携を図る。

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。

- 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。
- 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。
- 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。
- 転居等のため挨拶状が届かなかった預金者に対しても周知するために住所調査を行うことの有効性について検証を行い、効果が認められた場合には可能な限り実施したか。
- 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

なるよう、挨拶状の中で、今後、郵便貯金を払い戻す意思のない預金者など挨拶状の発送不要者を確認できる仕組みを設ける予定である。

また、預金者対応に当たっては、ゆうちょ銀行のコールセンターのほか、挨拶状の発送業務の委託先に問合せ専用フリーダイヤルを設けた。専門フリーダイヤルで受けた架電数は下表のとおり

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
受電数	21,485件	9,458件	8,651件	4,596件	—

(2) 挨拶状を発送した預金者への実態調査

中期計画にしたがって、平成29年度から実態調査を開始し、平成30年度から本格的に実施。預金者への実態調査を下表のとおり発送、回収した。初年度となる平成29年度には、中期目標(1,000人)を上回る1,500人を対象に実施、サンプル数の確保の観点から令和元年度には50,000人にまで対象を広げたが、令和2年度は、20,000人に対象数を絞った(同年度の回収率は、平成29年度、平成30年度、令和元年度の19%、22%、24%を上回る30%であった。)

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
発送数	1,500通	30,000通	50,000通	20,000通	—
回収	280通	6,650通	10,500通	6,000通	—

アンケート調査結果でも、以下のとおり、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く、挨拶状を受け取った預金者については、挨拶状が有効であったと考えられる。

また、上記アンケート調査のほか、保有する預金データから預金者の年齢や郵便貯金の保有金額の分布、預金者住所の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、他の広報施策実施に当たっての参考資料等として活用した。

なお、実態調査(特に言及がなければ令和2年度)等から認められる預金者の実態は、以下のとおり。

① 現住所判明者について

- ・ 現住所判明者については、挨拶状を送付(個別周知)することが可能であるが、実態調査によれば、挨拶状を受け取った人の86.5%が開封しており、また、開封していただければほとんどの人に(95.8%)読んでいただいている。
- ・ また、同調査によれば、権利消滅を知った者の84.0%、郵便貯金の払戻しに至った者(「近日中に行う予定」を含む。)の69.3%は、挨拶状がきっかけとなったとしており、挨拶状が相応の役割を果たしている

には50,000人にまで対象を広げたが、令和2年度には前年度より高い回答率を確保しつつ20,000人に対象数を絞るなど調査の効率性にも留意している。

実態調査の結果によると、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く、挨拶状を受け取った預金者については、挨拶状が有効であったと考えられる。

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。

転居した預金者について新住所を調査する住所調査については、令和2年度までに74万件実施し、新住所が判明した郵便貯金の預金者に28.1万件の挨拶状を送付することができた。また、当該新住所を送付2回目以降の挨拶状にも活用することにより、令和2年度の挨拶状の到着率は92.3%(平成29年度58.0%)となっている

預入期間を経過した郵便貯金の残存状況は、毎事業年度、毎月ホームペ

ループ、消費者団体、老人福祉施設等)と連携した広報施策を実施している。

- ・ 主な広報施策の実施後には、(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、Webアンケート調査(広報調査)を行い、その結果を分析し、費用対効果の検証に努めている。
- ・ よって、所期の目標を上回る成果が得られていると認められることから、「A」評価とした。
- ・ 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。

<今後の課題>

—

<その他事項>

—

<p>握方法を検討の上行う。</p> <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>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>回以上公表したか。</p> <p>また、新聞広告等の広報施策を実施したか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 幅広い広報を推進するために、公共機関・各種団体等に対し、年5件以上の広報施策・活動の連携を図ったか。 ● 窓口において満期を迎えた貯金を受け取った方に対する実態調査等を行い、費用対効果を検証しつつ、より効果的かつ効率的な広報の実施に努めたか。 	<p>とともに、引き続き、挨拶状の開封率を高めるよう努めていくことが重要であることを示しているものと考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 同調査によれば、挨拶状を読んだが払戻未済の理由として、「証書・通帳紛失」(37.5%)、「届出印紛失・不明」(34.2%)の回答率が上位2位、3位となっているなど、必要な手続きにより払戻しができる可能性がある理由を挙げている回答者も多く、関連手続きの記載ぶりなど挨拶状の内容面でなお改善を要する可能性があることを示しているものと考えられる。 ・ 預金者データ(令和2年度末。以下同じ)によると、現住所判明者の保有金額別預金者数割合は、おおむね預金者全体と同様となっており、1万円未満(31%)、1万円以上10万円未満(28%)、10万円～100万円未満(28%)、100万円以上500万円未満(13%)で、比較的少額の1万円未満の者の割合も少なくない。 <p>一方、実態調査によれば、今後、郵便貯金の払戻しを行うつもりが全くないと回答した者で預金額が少額であることを理由とする者の割合が63.1%と最多となっている。</p> <p>② 現住所不明者について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現住所不明者に対する周知・広報については、現住所判明者のような個別周知はできないため、従前より新聞広告等(以下「一般広報」という。)を中心に行ってきたところ(このため、現住所不明者以外の者への周知等にもなっている)、預金者データによると、現住所不明者の年齢別預金者数割合は、おおむね預金者全体と同様となっており、40～59歳(34%)、20～39歳(17%)、60～79歳(8%)、80歳以上(14%)、19歳以下(3%)である。 <p>(参考) 預金者データから見た郵便貯金の預金者の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保有金額別預金者数割合は、10万円～100万円未満(27%)、1万円未満30%)、1万円以上10万円未満(28%)、100万円以上500万円未満(13%)となっている。 ・ 年齢別預金者数割合は、40～59歳(33%)、20～39歳(21%)、60～79歳(12%)、80歳以上(12%)、19歳以下(4%)となっている。 ・ 現住所判明者分と現住所不明者分の預金者数割合は、66%:34%(預金額の割合は、72%:28%)となっている。 <p>(3) 住所調査の実施</p> <p>中期期間中、転居等で届かなかった預金者へ下表のとおり、住所調査を実施し、新住所判明の預金者に挨拶状を発送した。</p> <table border="1" data-bbox="949 1816 1691 1900"> <tr> <td>年度</td> <td>平成29年度</td> <td>平成30年度</td> <td>令和元年度</td> <td>令和2年度</td> <td>令和3年度</td> </tr> </table>	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	<p>ージで公表している。</p> <p>郵便貯金の早期払戻しの周知広報活動については、第2期中期目標期間より行っている新聞広告等の取組を引き続き実施するとともに、対象範囲等を拡充した。</p> <p>また、第3期は、特に令和2年度以降、周知・広報施策実施においても、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたが、その中でも、既存の取組に加え、新たな施策にも取り組んだ。具体的には、テレビCM、ラジオCM、雑誌広告のほか、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インターネットを活用した周知・広報にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>加えて、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、外部費用を抑えた広報を行っている。</p> <p>さらに、障害者の方々に配慮した視覚障害者向け広報なども行った。</p> <p>一方、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(広報調査)を行</p>
年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度					

調査対象者数	—	57万人	31万人	3.1万人	—
調査完了数	—	25万人	46万人	3万人	—
挨拶状発送数	—	3.4万件	23万件	1.7万件	—

住所調査については、平成29年度満期の預金者で挨拶状が届かなかった者を基本として平成30年度から実施した。

平成30年度は、「平成29年度に挨拶状を発送し、届かなかったの預金者」を対象に実施。

令和元年度は、「平成30年度の住所調査のうち、同年度内に調査を開始したが完了しなかった預金者」15万名の調査を継続するとともに、「同年度内に調査を開始できなかった預金者」16万名の調査を開始し、いずれの調査も終えた。

令和2年度は、「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。

令和3年度には令和2年度末時点で調査未着手又は調査開始後も調査未了のすべての新住所不明者への調査に着手する予定である。

また、住所調査の結果、新住所が判明し、送付できた挨拶状は28.1万件にのぼった。

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年度の挨拶状の到着率は92.3%（平成29年度58.0%）となった。

(4) その他

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、毎事業年度委託先の業者に対し実地監査を行い、態勢整備状況に問題がないこと及び問題発生の兆候がないことを確認した。

2 郵便貯金の残存状況の公表

毎事業年度、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ている。

い、結果を分析、要した費用及び行動率等についても検証、その後の施策立案に活用している。

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る一方、広報実施施策については、各施策に要した費用、上記の広報調査の行動率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努めてきたところである。

これらにより、郵便貯金管理業務における周知・広報は目標を上回る成果を得たものと評価した。

<課題と対応>

なし。

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

(1) 機構独自施策

預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻し促進のため、より効果的な周知・広報を実施するという観点から、第2期中期目標期間より行っている以下の広報施策について、第3期においても引き続き実施するとともに、その拡充を図った。

また、第3期は、特に令和2年度以降、周知・広報施策実施に当たっても、新型コロナウイルス感染症の影響で、計画していた施策の一部ができなかったなどの困難もあったが、社会のデジタル化の進展等の観点から、インターネットを通じた周知・広報など新たな施策にも積極的に取り組んだ。

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、ゆうちょコールセンターでの問合せ対応などに遺漏のないよう準備を徹底した。

① 新聞広告の実施

全都道府県において、読者に着目していただけるように2コマ漫画や通帳等の画像を用いた広告原稿を作成し、年度ごとに広告掲載紙数を拡大して、新聞広告を実施した。

- ・ 平成29年度：39紙
- ・ 平成30年度：42紙（2回）
- ・ 令和元年度：76紙
- ・ 令和2年度：76紙（全世帯に占める新聞の購読世帯数の割合は、全国で56.2%）

② 周知用ポスターの郵便局・(株)ゆうちょ銀行店舗への掲示

全都道府県のポスター掲示が可能な郵便局及び簡易郵便局に掲示した。

また、(株)ゆうちょ銀行の全店舗(233店)に掲示した。

デザイン・内容については、毎年度、お客さまのご意見等を反映し、すべての郵便貯金が満期が過ぎている旨を追記するなどの見直しを行った。

- ・ 平成29年度：郵便局 19,849局
- ・ 平成30年度：郵便局 22,007局
- ・ 令和元年度：郵便局 22,113局
- ・ 令和2年度：郵便局 22,151局

③ 周知用チラシの郵便局・(株)ゆうちょ銀行店舗への備置

全都道府県のチラシ備置が可能な郵便局及び簡易郵便局に備え置いた。

また、(株)ゆうちょ銀行の全店舗(233店舗)に備え置いた。

デザイン・内容については、毎年度、お客さまのご意見等を反映し、払戻し方法を分かりやすくフローで記載するなどの見直しを行

			<p>った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 29 年度：郵便局 9,000 局 ・ 平成 30 年度：郵便局 22,235 局（別に他施策実施時：秋田県・富山県の郵便局） ・ 令和元年度：郵便局 22,305 局 ・ 令和 2 年度：郵便局 22,147 局 <p>④ 雑誌広告</p> <p>週刊誌及び月刊誌に広告を掲載した。掲載雑誌数の拡大や掲載雑誌の見直しを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 30 年度：2 誌 ・ 令和元年度：4 誌 ・ 令和 2 年度：4 誌 <p>⑤ かんぽの宿関連会員誌広告</p> <p>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。（令和 2 年度）</p> <p>⑥ ラジオCM</p> <p>40 秒のラジオCMを毎年度、放送地域を見直しながら、AM・FM放送局で各年度合計約 100 回放送した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 令和元年度：4 府県 7 放送局 ・ 令和 2 年度：関東広域圏・関西広域圏 7 放送局 <p>⑦ テレビCM</p> <p>秋田県、富山県で 15 秒のテレビCMを放送した。（平成 30 年度）</p> <p>⑧ チラシ配布</p> <p>お客さまへチラシを直接お渡しすることによる効果を図るため、東京都内の郵便局 10 局でチラシ交付を試行的に実施した。（令和元年度）</p> <p>⑨ インターネット広告の実施</p> <p>検索サイト（Yahoo、Google）でバナー広告、リスティング広告等を実施した。また、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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 29 年度：Yahoo、Google ・ 令和 2 年度：読売新聞オンライン <p>⑩ 動画共有プラットフォームを活用した情報発信</p> <p>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。（令和 2 年度）</p> <p>⑪ 街頭大型電光掲示板広告の実施</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>横浜駅西口に設置している「G-Vision」に広告を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 29 年度：通年 平成 30 年度：通年 令和元年度：4 月 <p>⑫ 名刺の活用</p> <p>貯金部職員等の名刺裏面に郵便貯金の権利消滅に関するお知らせを印刷した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 29 年度：通年 平成 30 年度：通年 令和元年度：通年 令和 2 年度：通年 <p>⑬ 機構の封筒の活用</p> <p>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> <ul style="list-style-type: none"> 平成 29 年度：通年 平成 30 年度：通年 令和元年度：通年 令和 2 年度：通年 <p>(2) 関係省庁、団体等連携施策</p> <p>機構の独自施策のほか、総務省、消費者庁、日本郵政グループ、郵政関連団体、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・広報を実施している。</p> <p>また、政府広報のテーマ募集への応募を総務省に依頼し、広報機会を得るなど施策実施に取り組んでいる。</p> <p>具体的には、以下のとおりである。</p> <p>① 政府広報</p> <ul style="list-style-type: none"> 首相官邸メールマガジン、首相官邸 LINE で記事を配信 令和元年度：3 回 令和 2 年度：3 回 視覚障害者向け音声広報（CD）に広告を掲載（平成 29 年度～令和元年度） 新聞の突出し広告に掲載（平成 29 年度） BS テレビ番組において郵便貯金の権利消滅制度について周知（平成 29 年度） Yahoo ニュースにインターネット広告を配信（平成 29 年度） フューチャーフォンのニュースサイトに広告を配信（平成 30 年度） 読売新聞オンラインに広告を掲載（令和元年度） 内閣官房 Twitter で首相官邸 LINE 記事をツイート（令和元年 	
--	--	--	--	--

			<p>度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 政府広報ラジオ番組でCMを放送（令和元年度） <p>② 総務省</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合同庁舎2号館のオートスライドに周知用ポスター画像を掲載（平成29年度～令和2年度） ・ 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（平成29年度～令和2年度） ・ 広報誌「総務省」に記事・お知らせを掲載（平成29年度～令和2年度） ・ 地方行政評価局の行政相談員全体会議で資料配布（令和元年度、令和2年度） ・ 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等（平成29年度～令和2年度） <p>③ 消費者庁</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費行政ブロック会議で資料配布（平成29年度～令和2年度） ・ 消費生活センター所長会議で資料配布（平成29年度～令和2年度） <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"> ・ ゆうちょ財団のセミナー等で周知用チラシを配布（平成29年度～令和2年度） ・ 郵政博物館に周知用チラシを備置（平成29年度～令和2年度） ・ 有馬切手文化博物館に周知用チラシを備置（平成29年度～令和2年度） ・ かんぽの宿に周知用チラシを備置、周知用ポスターを掲示（平成29年度～令和2年度） ・ 通信病院（3か所）に周知用チラシを備置（平成30年度～令和2年度） ・ 通信病院（3か所）に周知用ポスターを掲示（平成29年度～令和2年度） <p>⑤ 全国地域婦人団体連絡協議会 機関誌（約10万部）に広告を掲載（平成29年度～令和2年度）</p> <p>⑥ 日本点字図書館 視覚障害者向け雑誌（約6,000枚）^{※1}及び会員向けサイト（利用者約5万人）^{※2}に音声広告を掲載（平成29年度～令和2年度）</p> <p>^{※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「にっぺんデイジーマガジン」</p> <p>^{※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、インターネットを經由して点字・録音図書の配信）</p> <p>⑦ 国立病院機構 国立病院内にポスター掲示（平成29年度～令和元年度）</p> <p>⑧ 老人福祉施設等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全国有料老人ホーム協会 		
--	--	--	--	--	--

			<p>協会の消費者相談ブース（2か所）に周知用ポスターを掲示（平成29年度～令和2年度）</p> <p>個人会員（約7,500人）へ周知用チラシを送付（平成29年度～令和2年度）</p> <p>協会ホームページで周知（平成30年度～令和2年度）</p> <p>会員メールマガジンで周知（平成29年度～令和2年度）</p> <p>施設内ポスター掲示（平成29年度、平成30年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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で周知（平成29年度～令和2年度） 会員施設（約3,700か所）内に周知用ポスターを掲示（平成29年度～令和2年度） ・ 全国老人福祉施設協議会 会員メールマガジンで周知（平成29年度～令和2年度） 周知用ポスターを会員施設（約11,000か所）内に掲示（平成29年度～令和2年度） ・ サービス付き高齢者向け住宅協会 会員メールマガジンで周知（平成30年度～令和2年度） 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（平成29年度～令和2年度） 協会ホームページで周知（平成30年度～令和2年度） <p>⑨ 日本郵便（株）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 権利消滅金の発生抑制のための連携施策の覚書を締結（平成29年度） ・ 平成30年1月に締結した覚書に基づき、権利消滅金の発生抑止のための協力施策について進捗状況を確認した。（平成30年度～令和2年度） ・ 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） ・ 郵便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（平成30年度～令和2年度） ・ 権利消滅制度及び早期受取りについて、郵便局会議や各種研修で周知（平成29年度～令和2年度） ・ 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（平成30年度～令和2年度） ・ 日本郵便（株）が実施した新聞広告に権利消滅制度記載（平成30年度） ・ 郵便局（246局）のデジタルサイネージに広告掲載（平成30年度） 		
--	--	--	---	--	--

			<p>4 広報調査の実施等</p> <p>主な広報施策については、施策を実施した後、郵便貯金保有者等を対象とした Web アンケート調査や郵便局等へのアンケートやヒアリングにより、施策の効果検証を行った上で、認知度及び理解度、行動率（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）が高い広報施策について継続的に実施している。令和2年度に実施した Web アンケート調査によれば、調査対象施策について、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、同調査において、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>5 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4の広報調査における行動率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			
1-1	郵便貯金管理業務（情報の公表）		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構に関する省令第17条
当該項目の重要度、困難度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
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	1,013	
								経常利益（千円）					
								行政コスト（千円）					
								従事人員数	11	18	18	18	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価 （見込評価）
			業務実績	自己評価	
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	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページについての閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行う。 <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報、コンプライアンスの推進その他の機構の取組内容を、直近の事業年度 	<p>1 機構の取組内容等に関する情報の公表</p> <p>機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報については、中期目標期間中の各年度とも総務大臣による財務諸表の承認から2か月以内に公表を行った。</p> <p>平成29年度は、同等の情報を記載したディスクロージャー誌を平成29年9月に作成し、機構の情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>平成30年度からは、「独立行政法人の事業報告に関するガイドライン」の施行を1年先取りし、同様の情報（省令第17条に基づく経営情報を除く。）を事業報告書に盛り込み、総務大臣による財務諸表の承認が得られ次第、公表した。なお、ディスクロージャー誌については、平成30年度から事業報告書に同様の情報を盛り込むこととしたため、平成30年度に廃止した。</p> <p>また、平成30年度以降、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</p>	<p><自己評価></p> <p>【B】</p> <p>機構の取組内容等に関する情報の公表は、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。当該情報の多くは、各年度の事業報告書若しくは省令第17条に基づく経営情報によって、総務大臣による財務諸表の承認後ホームページ等において公表した。</p> <p>また、機構の行う郵便貯金管理業務の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>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、利便</p>	<p>評価 B</p> <p><評価に至った理由></p> <ul style="list-style-type: none"> ・機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報、コンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等の情報を、毎事業年度ホームページに公表している。 ・ホームページの掲載内容の検証については、毎事業年度1回以上実施している。 ・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、利便性向上を図る見直しを行っている。 ・分析ツールを活用して、閲覧者の属性、関心及び行動等をやや細かく分析をする

<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>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページについての閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行う。 <p>[指標設定の考え方]</p> <p>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>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"> ● 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>ては、総務大臣による財務諸表の承認後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>機構の概要を紹介したパンフレットについては、各年度作成の上、ホームページで公表した。</p> <p>各年度の財務諸表は、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。）に基づいて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>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に加え、機構による入札の結果についても、ホームページで公表している。</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後2か月以内に機構の情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>3 郵便貯金管理業務に係るホームページ掲載内容の改善等</p> <p>毎事業年度において、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ている。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、これを利用者にわかりやすく周知するため、関連説明を追加する等行っている。これまでの主な改善内容は次のとおりである。</p> <p>平成29年度</p> <p>定期性郵便貯金がすべて満期となったことを踏まえ、「約款」、「商品概要説明書」「郵便貯金の権利消滅等に関するQ&A」、「満期を経過した郵便貯金の払戻手続に関するお知らせ」について内容を改正。等</p> <p>平成30年度</p> <p>平成31年4月の機構の名称変更に関連した、機構職員・郵便局員などを詐称する犯罪の発生懸念に対応するため、総務省の協力を得て全国の行政相談センターに注意喚起したほか、トップページに機構の名称変更に係るQ&Aを掲載。等</p> <p>令和元年度</p> <p>郵便貯金管理業務の目次ページを作成し、そこから郵便貯金</p>	<p>性向上を図る見直しを行った。</p> <p>さらに、分析ツールを活用して、閲覧者の属性、関心及び行動等をやや細かく分析をすることで、そのニーズを把握し、必要な改善を行うことで、閲覧者の利便性向上を図るための取組を行った。</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><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>ことで、そのニーズを把握し、必要な改善を行うことで、閲覧者の利便性向上を図るための取組を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・よって、所期の目標を達成していると認められることから、「B」評価とした。 <p><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p>
--	---	---	--	--	---

				<p>関係ページへのリンク、ダウンロードできるように設定。等 令和2年度</p> <p>機構の事務改正（名義人が認知症などで委任状を書けない場合の対応等）の内容について、閲覧頻度が相対的に高いページに掲載。等</p> <p>4 ホームページのリニューアル</p> <p>平成30年度</p> <p>平成31年4月の機構名称変更に伴い、ホームページをリニューアル公開することとし、毎月実施しているアクセス状況調査等を踏まえ、以下のとおり構造を全般的に見直した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ アクセス状況調査で、スマートフォン及びタブレットからのアクセスが過半となっていることを踏まえ、それらに最適な表示を行う仕様とし、ユーザビリティを改善した。 ・ マウスオーバーによるサブメニュー表示や閲覧者がメニュー階層を容易に把握できるような仕組みを導入し、アクセシビリティを改善した。 ・ アクセス状況調査のページアクセスランキングを踏まえて、アクセスの多い情報への誘導を念頭に置き、トップページをシンプルかつ見やすいデザインとするなかで、認知しやすいバナーの位置、字体・大きさ及びデザインを工夫した。このほか、比較的目標たぬ位置にあった「調達情報」を上位に表示した。また、コンテンツの掲載場所の見直し及び掲載の優先度合いの低いコンテンツの多くを整理することで、閲覧者が必要な情報に速やかにアクセスできるようにした。 <p>5 ホームページの高齢者・障害者等への配慮</p> <p>高齢者や障害者を含めた誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できるようにするため、総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に基づき、機構ホームページのアクセシビリティの見直しを行った。</p> <p>令和元年度</p> <p>総務省提供の評価ツール「miChecker」を使用したところ、視聴覚障害など音声読み上げソフト利用者の利便性向上のため、ページ内のメニュー項目などをとばして本文の必要とみられる情報から読み上げられるよう設定されていたリンクまでの到達に時間がかかりすぎると評価されたため、当該リンクの挿入位置を変更し、当該情報への到達の時間短縮を図るなど、7か所の見直しを行った。</p> <p>令和2年度</p> <p>前年度同様に、総務省提供の評価ツール「miChecker」を使用</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>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させた。</p> <p>6 ホームページの入札・契約情報に係る掲載内容の見直し 令和元年度 これまで機構発足以来、透明性確保の観点から全件をホームページにおいて掲載・公表していた入札・契約等についても、アクセス状況調査を踏まえて掲載内容の見直しを行った。具体的には、直近の情報を除いては、アクセスの実績が少ないことから、原則として契約締結から5年間に限り掲載することとし、そのほかの情報については削除し、ホームページコンテンツのスリム化を図った。</p> <p>7 検証方法の見直し 令和元年度 令和2年3月には新たなホームページ分析ツールを導入し、これまでの分析ツールでは取得できなかった閲覧者の情報（年齢層、新規・リピーターの別、ホームページ内の閲覧経路、直帰率、平均滞在時間等）を取得することで、掲載内容の検証の充実を図るための取組を行った。 令和2年度・令和3年度 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		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	—
当該項目の重要度、困難度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	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）				
									行政コスト（千円）				
									従事人員数	37	34	34	34

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	（見込評価）	
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〉	<p><主な定量的指標></p> <p>—</p> <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <p>● 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。</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【B】</p> <p>(4) 情報の公表【B】</p>	<p><自己評価></p> <p>【B】</p> <p>各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。</p> <p>なお、経常費用については、削減対象外となっているもの*を除き、「2-1 業務経費等の合理化・効率化」において評価している。</p> <p>* 削減対象外となっている経常経費とは、周知・広報に係る費用のうち、旅費・交通費（ICカード乗車券利用分に限る。）以外のものであり、具体的には、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。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p>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。</p> <p>なお、経常費用については、削減対象外となっているものを除き、「業務経費等の合理化・効率化」において評価している。</p>	

					<課題と対応> なし。	
--	--	--	--	--	----------------	--

4. その他参考情報

--

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

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間 最終年度値等)	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)					
								行政コスト(千円)					
								従事人員数	11	11	11	11	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	(見込評価)																																																												
<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の措置を行うこと。特に保険支払の要である保険金等支払管理態勢については、保険金等の確実かつ早期の支払に向けた取組の実施等、その整備・強化がなされるよう、委託先及び再委託先に対して対応状況のモニタリングを行</p>	<p>委託・再委託した請求のあった保険金等の支払等の簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぼ生命保険(以下第1の2(1)において「委託先」という。)に対し、委託した業務について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う生命保険業務と同等以上の質を引き続き確保することとを求めるとともに、委託先が行う生命保険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</p>	<p><主な定量的指標></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><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></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年度ごとの保有契約の減少額及び年度末の保有契約残高は以下のとおりとなった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：億円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>29年度</th> <th>30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>2年度</th> <th>3年度(見込み)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>合計</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>減少額</td> <td>56,446</td> <td>40,260</td> <td>30,666</td> <td>25,536</td> <td>25,294</td> </tr> <tr> <td>年度末残高</td> <td>337,600</td> <td>297,340</td> <td>266,673</td> <td>241,137</td> <td>215,843</td> </tr> <tr> <td>保険</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>減少額</td> <td>55,283</td> <td>39,341</td> <td>29,999</td> <td>25,084</td> <td>24,966</td> </tr> <tr> <td>年度末残高</td> <td>330,772</td> <td>291,431</td> <td>261,432</td> <td>236,348</td> <td>211,382</td> </tr> <tr> <td>年金</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>減少額</td> <td>1,163</td> <td>919</td> <td>668</td> <td>452</td> <td>328</td> </tr> <tr> <td>年度末残高</td> <td>6,828</td> <td>5,909</td> <td>5,241</td> <td>4,789</td> <td>4,462</td> </tr> </tbody> </table> <p>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、委託先等に対して監督方針に基づき確認等を行い、必要に応じ、改善指導等を行うことにより、簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、委託先が行う生命保険業務及び再委託先が行う生命保険業の代理業務と同等以上の質を引き続き確保することを求めている。</p> <p>1 監督方針の策定</p> <p>簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、簡易生命保険管理業務の委託先等に対する重点確認項目及び項目ごとのスケジュール、実地監査の項目の設定方針及び対象並びに監督に当たり留意する事項等を規定した監督方針を定め、各事業年度、簡易生命保険管理業務の委託先である(株)かんぼ生命保険に通知している。</p> <p>なお、重点確認項目については事業年度ごとに検討の上、必要に応じて項目の見直し等を行っている。具体的には、不適正募集の発覚に伴い、契約維持に関する項目を追加(令和2年度)等の取組を行った。</p> <p>(令和3年度監督方針による重点確認項目)</p> <p>ア 保険金等支払の管理 イ 顧客情報の管理 ウ 委託先等(再々委託先を含む。)の役職員による犯罪の防止 エ 苦情申告対応 オ 契約維持管理 カ その他業務品質の確保に係る事項 キ 会計に関する業務の適正性</p> <p>2 確認等</p>		29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度(見込み)	合計						減少額	56,446	40,260	30,666	25,536	25,294	年度末残高	337,600	297,340	266,673	241,137	215,843	保険						減少額	55,283	39,341	29,999	25,084	24,966	年度末残高	330,772	291,431	261,432	236,348	211,382	年金						減少額	1,163	919	668	452	328	年度末残高	6,828	5,909	5,241	4,789	4,462	<p><自己評価></p> <p>【B】</p> <p>各年度に定めた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ており、請求のあった保険金等の支払に係る状況の検証についても、半期に1回行っている。</p> <p>実地監査については、監査項目を各年度1回以上見直し、委託先等の各地域エリアに1回以上で実地監査を行うとともに、準拠性の監査にとどまらず、委託先等の本社監査において、問題意識を共有し、改善を図っている。</p> <p>また、令和2年度に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。</p> <p>不適切な契約乗換については、委託先に書面やヒアリングで報告を求め、事実関係や原因、お客さまの不利益解消、改善策の把握を行うとともに、継続的に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継続的に確認を行っている。</p> <p>これらにより、機構は、委託先等の監督を適切に行い、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確保できたものと評価</p>	<p>評価 B</p> <p><評価に至った理由></p> <p>・毎事業年度監督方針を策定し、重点確認項目及び項目ごとのスケジュール、監査の方針等を定めている。</p> <p>・監督方針を踏まえ、毎事業年度監査計画を策定し、それに基づいた実地監査等を実施している。</p> <p>・委託先等における保険金等の支払に係る態勢整備状況の検証については、毎事業年度半期に1回以上行っている。</p> <p>・委託先等からの報告や実地監査等において、不適切な事例等を発見した場合は、委託先等に対して改善を求め、その改善状況については、その後の実地監査において確認している。</p> <p>・監査項目の見直しについては、毎事業年度1回以上実施している。</p> <p>・実地監査については、平成29年度から令和2年度までの間に、延べ21エリア・185か所で実施し、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を達成している。</p> <p>・委託先等における不適切な契約乗換の問題に関して、委託先に書面やヒアリングで報告を求め、事実関係や原因、顧客の不利益解消、改善策の把握を行うとともに、継続的に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の状況について継続的に確認を行っている。</p> <p>・令和2年度においては、新型コロ</p>
	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度(見込み)																																																												
合計																																																																	
減少額	56,446	40,260	30,666	25,536	25,294																																																												
年度末残高	337,600	297,340	266,673	241,137	215,843																																																												
保険																																																																	
減少額	55,283	39,341	29,999	25,084	24,966																																																												
年度末残高	330,772	291,431	261,432	236,348	211,382																																																												
年金																																																																	
減少額	1,163	919	668	452	328																																																												
年度末残高	6,828	5,909	5,241	4,789	4,462																																																												

<p>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>[指標設定の考え方]</p> <p>委託・再委託した請求のあつ</p>	<p>下第1の2(1)において同じ。)について、業務の質の維持・向上及び適切性の確保に努めるとともに、再委託先が行う生命保険業の代理業務と同等以上の質を引き続き確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>加えて、次のとおり、委託先及び再委託先(以下第1の2(1)において「委託先等」という。)に対する監督方針を定め、確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行うこととする。</p> <p>① 監督方針の策定</p> <p>事業年度ごとに委託先等に対する監督方針を定めることとする。監督方針においては、重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定する。特に保険支払の要である保険金等支払管理態勢について、保険金等</p>	<p>● 委託先及び再委託先に対する監督方針を定め、確認等を行い、必要に応じて改善を求める等の措置を行ったか。</p> <p>● 保険支払の要である保険金等支払管理態勢について、保険金等の確実かつ早期の支払に向けた施策の実施等、その整備・強化がなされるよう留意したか。</p> <p>● 委託先及び再委託先における請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証を半期に1回以上行ったか。</p> <p>● 不適切な事例が判明した場合には、その原因等を分析し、必要に応じて改善を求める等の措置を行い、改善状況の検証を行ったか。</p> <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>・支払業務システムの導入の際に生じた処理遅延、郵便局での受付からサービスセンターまでの送達日数の改善に向けた働きかけを行ったか。</p> <p>● 委託先及び再委託先の監査項目の見</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、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簡易生命保険管理業務監査計画を毎事業年度4月に策定している。</p> <p>なお、委託先で発覚した不適正な乗換問題を踏まえ、契約維持管理に係る項目を令和2年度から重点項目として追加している。</p> <p>また、監査項目については前年度までの監査結果等を踏まえ、毎事業年度見直しを行っている。</p> <p>各事業年度における具体的な見直し内容は次のとおりである。</p> <p>平成29年度(2回実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保険金支払等に係る状況の検証結果等を踏まえ、預り物件に係る点検の実施状況の確認項目を追加 ・ 委託先における自社新商品発売に関連した不適正な乗換募集の防止に係る項目を追加 ・ 郵便局窓口端末内に不適切に顧客情報を保存していないかの状況を確認する項目を追加 <p>平成30年度(2回実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理者の意識、携帯端末機の管理状況を確認する項目の追加等取引時確認の実施状況、疑わしい取引の取扱いと実施状況の確認項目の追加等 ・ 監督の内容の不断の見直しの一環として、令和元年度の監査項目や監査の実施方法の見直しに着手 <p>令和元年度(2回実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 郵便局で発生するリスク事象、検査等での指摘についての引継ぎ状況を確認する項目を追加 ・ 乗換事象に係るお客さまの苦情や、問題発覚後の郵便局での対応状況を確認する項目を追加 <p>令和2年度(2回実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、業務品質を落とさずにリモートによる監査を実施できるよう、監査項目および手法を整理 ・ 契約維持に係る委託先等社員の意識醸成に向けた取組を確認する項目を追加 ・ ご契約内容確認活動の実施状況や課題等を確認する項目を追加 ・ マイページ等の機能拡充に係る情報セキュリティ強化状況を確認項目に追加 ・ HDD等電子記録媒体の廃棄状況等の実態を確認するよう監査項目を見直し 	<p>した。</p> <p><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>ナウイルス感染症拡大を受け、実地監査に代わるリモート監査を実施し、出勤抑制が求められる状況においても監査業務の質の確保に努めている。</p> <p>・委託先等の内部監査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ている。</p> <p>・上記の取組により、委託した業務の質の維持・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ている。</p> <p>・よって、中期目標及び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、「B」評価とした。</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> <p><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p>
---	--	--	--	--	--

<p>た保険金等の支払等の簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、委託先・再委託先の請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証及び監査項目の見直しを定期的に行うとともに、実地監査を全国において行うこととする。</p>	<p>の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。</p> <p>② 確認等</p> <p>監督方針に基づき、委託先等に対して、定期及び随時に、顧客情報管理、苦情申告対応等の請求のあった保険金等の支払等に係る状況について、委託先等からの報告、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</p>	<p>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を図ったか。</p>	<p>(2) 書面監査（報告を受けての確認、ヒアリング）</p> <p>上記の重点確認項目について判明した不適切な事例のうち、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ている。</p> <p>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ている。また、委託先に対し事業年度ごとに監査結果を通知し、不適切な事例について再発防止策を講じることなどの改善を求め、その後に実施する実地監査において改善状況の確認を行っている。</p> <p>(3) 委託先等における保険金等の支払等に係る状況の検証等</p> <p>委託先等における顧客情報管理、請求のあった保険金等の支払等に係る状況の検証を、年2回報告される態勢整備状況において実施している。</p> <p>(4) 実地監査</p> <p>ア 監査対象エリア等の選定と実地監査の実施</p> <p>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、全国で実地監査を行っている。</p> <p>監査対象の選定に当たっては、エリアの重複、監査実績等を考慮するとともに、委託先等の内部監査結果等も参考にして選定している。</p> <p>平成29年度、30年度においては、準拠性の観点から全国13エリア全てにおいて郵便局等への実地監査を実施した。令和元年度からは前年度まで把握した課題等を深掘りし、お客さまの利益・業務改善につなげるため、郵便局等への監査について、監査箇所数やポイントを絞った監査を行うとともに、委託先等本社の各部長等へのヒアリング・意見交換を実施し、問題意識の共有を図っている。</p> <p>(実地監査対象エリア、拠点数)</p> <p>平成29年度：7エリア、79か所（委託先等の本社を除く。） 平成30年度：8エリア、76か所（委託先等の本社を除く。） 令和元年度：4エリア、20か所（委託先等の本社を除く。） 令和2年度：2エリア、10か所（委託先等の本社を除く。） 令和3年度予定：3エリア、20か所（委託先等の本社を除く。）</p> <p>イ 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年度においては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について電話会議システム等を活用したリモート監査を導入した。</p> <p>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。</p> <p>東京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</p>		
---	---	---	--	--	--

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等に係る状況の検証結果等を踏まえ、毎事業年度1回以上見直すこととする。

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

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

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。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、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。

(5) 重点確認項目

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」となるよう求めており、各年度とも目標を達成している。

監査で発見した不適切な事例については本社部長へのヒアリングにおいて課題認識を共有し改善を求めている。

過年度の郵便局監査で散見された、不適切な事例について、令和元年度の委託先、再委託先本社への監査において、本社関係部長と問題意識を共有することで改善につなげた。

(単位：日)

年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
平均処理日数	4.0	3.4	3.1	2.6	—

イ 顧客情報の管理

委託先等で顧客情報の漏えい等が発覚した場合には、不祥事故等取扱規程に基づいて直ちに又は全容が判明次第、委託先から報告を受けており、また、機構からの指示により、毎月、委託先から顧客情報の漏えい等の発覚状況等の報告を受けるとともに、半期ごとに顧客情報管理態勢について報告を受けている。

機構では、委託先からの報告内容により委託先等における取組状況等の確認を行うとともに、実地監査で当該取組の実施状況等の確認を行い、不適正な事案については、委託先等に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行っている。

この結果、顧客情報関連事故（郵便事故は除く。）の発覚件数は期間を通じて減少している。

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ている。また、郵便局で発見された不適切事象については、日本郵便本社に対し指導等による改善を行うよう求めている。

「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

の増大を招かないようにする。

針」(総管情第 85 号 (平成 16 年 9 月 14 日)) への対応については監督方針に定め、同指針への対応状況を監査項目として設定しているほか、「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、令和元年度以降は再委託先、再々委託先(それ以下を含む。)に監査を行い、適正に取り扱われていることを確認している。

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

不祥事故等については重大なものについては即時に、それ以外については毎月ごとに報告を受けている。

重大なものについては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、経過報告を求めている。

なお、郵便局等での実地監査で散見された牽制施策の不備について、令和元年度から実施している本社責任者とのヒアリングの中で課題認識を共有し、改善につなげた。

(単位：件)

年度	29 年度	30 年度	令和元年度	2 年度	3 年度
犯罪発覚件数	1	3	0	1	—

エ 苦情申告対応

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、改善を求めている。

従前は保険金支払に関する苦情を重視していたが、乗換問題を受けて令和 2 年度より契約維持に関する苦情等に対しても注視し、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、改善を求めている。

オ 契約維持管理

委託先で発生した不適正な乗換契約に対する取組については、経緯を含めた事実関係、現在の認識、今後の取組やその進捗状況、現状分析や改善策について把握する必要から、令和元年 8 月 15 日に委託先に対して報告徴求を行い、事実関係や改善策の把握等をはじめとする監督を行った。

具体的には乗換契約事案に係る経緯及び認識、特定事案調査、全契約調査、その他の取組の内容、それらの取組の推進体制、スケジュール、機構契約に関する件数及びその他の取組の対象となる機構契約に関する情報、機構契約に関する取組の進捗状況及び具体的事例、現状分析及び改善策について把握するとともに、機構契約 (民営化前の契約) 者の不利益の解消を求めた。

また、令和 2 年 10 月には委託先に対する監督方針を見直し、「契約維持・不適切な乗換防止」について、解約に際しての不利益事項の正確な説明等、簡易生命

保険に係る適切な取組を求めるとともに、郵便局への実地監査についてはお客さま対応を含めた社員の対応状況の把握を行っている。

さらに、(株)かんぽ生命保険及び日本郵便(株)が、令和元年12月27日付の金融監督当局からの業務改善命令を受けて新たに策定した業務改善の計画及び当該計画の進捗・実施状況等について、四半期ごとに報告を求め、ヒアリングを実施している。

これらにより、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ている。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ている。

カ その他業務品質の確保に係る事項

(ア) 犯罪収益移転防止法への対応状況

特定事業者作成書面について、委託先の特定事業者作成書面の内容の確認を行っている。犯罪収益移転危険度調査書の改正を踏まえ、委託先の特定事業者作成書面が改正していることを確認している。また、疑わしい取引について発生都度、委託先から報告を受け、総務省に報告している。

(疑わしい取引の届出)

(単位：件)

年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
件数	45	13	31	35	—

(イ) システムリスク管理態勢

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ている。

また、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内容を確認している。

令和元年度においては、年金保険の一部の契約において源泉徴収額が誤っていたとの報告を受け、委託先に原因究明、再発防止策の徹底、お客さま対応を求め、その状況を確認した。

また、令和2年度においては、保険手続きサポートシステム[※]に係る障害が発生したことを受け、再発防止策の報告を求めるとともに、お客さま対応の状況を確認した。

[※] 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)

(ウ) 災害による被災者の支援等

被災地域を対象に非常取扱い（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ている。

なお、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も継続して実施している。

(災害による非常取扱い実施回数状況) (単位：件)

年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
実施回数	6	5	3	7	—

キ 会計に関する業務の適正性

(ア) 再保険に係る決算データの網羅性・実在性・正確性

委託先の期末決算及び中間決算時に、「仕訳伝票及びそれらを取りまとめた取引明細表が照合データとして適正であることの検証」、「仕訳伝票及びそれらを取りまとめた取引明細表と機構に提供されたデータの網羅性・実在性・正確性の検証」、「責任準備金等保険契約準備金に係る仕組みの検証」及び「責任準備金等保険契約者準備金が算出方法書に基づき正しく設計されているか抽出検査による検証」により、決算データの網羅性・実在性・正確性を確認している。

(イ) 会計事務

会計事務に関する監査については、平成29年度及び平成30年度は、個々の郵便局、支店における保険料・保険金等の受払に係る取扱いを対象とし、また令和元年度から令和3年度は、キャッシュレス化の推進に伴い郵便局、支店での取扱いが減少したことから、全国の郵便局における取扱いに係る本社間決済の状況等の監査を実施し、保険料・保険金等の受払が適切に処理されていることを確認している。

(ウ) 地方公共団体貸付

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ている。また、毎年度、委託先に対し、地方公共団体貸付事務に係る監査を行っている。

4. その他参考情報

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

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	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）				
									行政コスト（千円）				
									従事人員数	4	4	4	4

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	（見込評価）	
簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、引き続き簡易生命保険資産について、確実かつ安定的な運用を行うよう努めること。具体的には、機構法及び整備法により定められた運用方法（契約者貸付、国債の売買、金融機関への預金、地方公共団体に対する貸付けに係る債権の保有等）の範囲内で、簡易生命保険資産の運	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額が、再保	<p><主な定量的指標></p> <p>—</p> <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <p>● 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価額が、再保険先が機構のた</p>	<p>中期計画及び年度計画に定める運用計画に従い、毎事業年度、運用実施方針を定め、実施している。</p> <p>「令和3年度運用実施方針の主要事項」</p> <ul style="list-style-type: none"> 資産の運用に当たっては、安全・確実性を重視するとともに十分な流動性を確保する。 運用方法は、(株)かんぽ生命保険への預託、契約者貸付、地方公共団体に対する貸付、有価証券又は預金への運用とする。 マイナス金利下である状況を踏まえ、有価証券の運用に代え、元本保証の振替口座による管理とし、金利水準がプラスに転じた際に、有価証券の運用を行う。 <p>簡易生命保険資産の運用については、中期計画及び年度計画で定める運用計画を遵守し、保険契約者への貸付け、(株)かんぽ生命保険への預託、地方公共団体に対する貸付けによる運用を実施することにより、確実かつ安定的な運用に努めている。なお、マイナス金利下である状況を踏まえ、国債等の運用に代え、元本保証の振替口座による管理としている。</p>	<p><自己評価></p> <p>【B】</p> <p>簡易生命保険資産については、中期計画で定める運用計画に基づき、運用実施方針を定め、確実かつ安定的な運用を行っている。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)かんぽ生命保険が機構のために積み立てる額を上回っていたことを、毎月、確認している。</p> <p>これらにより、機構における資産運用は確実かつ安定的に行い、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とについて、計画どおり確認を行っているものと評価した。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評価に至った理由></p> <ul style="list-style-type: none"> 簡易生命保険資産については、毎事業年度、中期計画で定める運用計画に基づき、運用実施方針を定め、法令の範囲内で確実かつ安定的な運用を行っている。 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)かんぽ生命保険が機構のために積み立てる額を上回っていることを、毎月、確認している。 よって、所期の目標を達成していると認められ、「B」評価とした。 なお、契約者保護の観点から、再保険先における資産運用の確実性及び安全性の把握・検証に当たっては、その資産 	

<p>用計画に従った運用を行うこと。</p> <p>再保険先においても、确实かつ安定的な運用が行われるようその状況を把握するとともに、再保険先における安全資産評価額が、再保険先が機構のために積み立てる金額を下回っていないことを確認すること。</p>	<p>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>めに積み立てる金額を下回っていないことを確認したか。</p>	<p>○簡易生命保険資産運用残高</p> <p style="text-align: right;">(単位：億円)</p> <table border="1" data-bbox="1041 205 1872 596"> <thead> <tr> <th></th> <th>29年度末</th> <th>30年度末</th> <th>令和元年度末</th> <th>2年度末</th> <th>3年度末(見込み)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>保険契約者貸付</td> <td>3,342</td> <td>2,752</td> <td>2,313</td> <td>1,851</td> <td>1,580</td> </tr> <tr> <td>地方公共団体貸付</td> <td>62,385</td> <td>53,748</td> <td>42,842</td> <td>36,214</td> <td>30,083</td> </tr> <tr> <td>預託金</td> <td>463</td> <td>439</td> <td>422</td> <td>411</td> <td>400</td> </tr> <tr> <td>振替口座</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <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ている。</p> <p>簡易生命保険資産の構成割合について、确实で安定的な運用状況であることを確認するとともに、(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ている。</p>		29年度末	30年度末	令和元年度末	2年度末	3年度末(見込み)	保険契約者貸付	3,342	2,752	2,313	1,851	1,580	地方公共団体貸付	62,385	53,748	42,842	36,214	30,083	預託金	463	439	422	411	400	振替口座	3	3	3	3	3	<p><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>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><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p>
	29年度末	30年度末	令和元年度末	2年度末	3年度末(見込み)																														
保険契約者貸付	3,342	2,752	2,313	1,851	1,580																														
地方公共団体貸付	62,385	53,748	42,842	36,214	30,083																														
預託金	463	439	422	411	400																														
振替口座	3	3	3	3	3																														

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）		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法第13条
当該項目の重要度、困難度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	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）					
								行政コスト（千円）					
								従事人員数	9	6	6	6	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	（見込評価）	
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し、周知・広報を実施すること。広	民営化後も政府保証を継続することとしている簡易生命保険については、支払義務が発生した保険金等の早期支払促進のため、引き続きその残存状況を毎月把握し、契約者等にその状況を毎事業年度	<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> — <評価の視点> ● 支払義務が発生した	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ている。 ア 満期等の期日経過後も満期保険金等の支払請求のない保険契約について、委託先から3か月及び1年1か月経過後に保険金等支払案内書を発送。 イ 死亡保険金又は重度障害保険金の請求後、1か月又は1年を経過し生存保険金の請求がない保険契約についても保険金等支払案内書を発送。	<自己評価> 【B】 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、中期計画のとおり、把握し、ホームページでの公表を実施している。 また、委託先との連携等に加え、関係省庁・各種団体と連携した施策を実施し、中期計画で定めた以	評価 B <評価に至った理由> ・支払義務の発生した保険金等の残存状況については毎月把握し、ホームページにおいて毎事業年度1回以上公表している。 ・委託先・公共機関・各種団体等と連携した周知・広報施策を毎事業年度実施している。 ・平成30年度には、保険契約者への実		

<p>報に当たっては、費用対効果を検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めること。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>[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>1回以上ホームページにおいて公表する。</p> <p>また、郵便局その他の施設や広報媒体を通じた幅広い広報を推進する。この一環として、公共機関・各種団体等に対し、年5件以上の広報施策・活動の連携を図る。</p> <p>広報に当たっては、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>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 幅広い広報を推進するために、公共機関・各種団体等に対し、年5件以上の広報施策・活動の連携を図ったか。 ● 窓口において満期保険金を受け取った方に対する実態調査等を行い、費用対効果を検証しつつ、より効果的かつ効率的な広報の実施に努めたか。 	<p>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公表している。</p> <p>2 機構において実施した周知・広報施策</p> <p>① 委託先との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約者に契約内容を正しく知らせるとともに、住所等契約内容の非現行化を防止するため、保険料払込証明書及び「ご契約内容のお知らせ」に同封している「ご契約ハンドブック」を平成29年10月に発送する際には、委託先と連携して、消費者団体からの要望を踏まえ、死亡保険金の受取人が無指定の場合における遺族の範囲について説明を加えた。 ・ 保険金等の確実な支払いを促進するため、平成28年度より、委託先において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、進捗確認を行っている。 ・ 委託先が発行し、全郵便局の窓口等で配布されている雑誌に、簡易生命保険の保険金等の早期受取りを促す告知を掲載するとともに、かんぽ生命保険ホームページ上に同内容を掲載した。(5回) ・ 平成30年度に実施した保険契約者への実態調査(下記4参照)を踏まえ、転居に伴う住所変更手続に関する周知が必要であると判明したことから、当該周知への取組について、委託先の関連部署(3部署、6所管担当)に働きかけを行った。 <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、取組の説明を行っている。</p> <p>③ 機構の封筒の活用</p> <p>機構の封筒に簡易生命保険の早期支払促進に関するお知らせを掲載している。平成31年4月以降は、同一欄に掲載していた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さらに明確に伝わるようにしている。</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、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。</p>	<p>上の広報施策を展開している。</p> <p>なお、高齢者関連施設へのチラシの配布に当たっては、平成30年度に実施した実態調査の結果を踏まえ、保険金等の早期受取りを呼びかけるチラシに住所変更手続に係る案内を記載している。</p> <p>これらにより、中期計画を踏まえた対応に加え、見直しや新規施策を行いながら、保険契約者等に対する効果的・効率的な周知・広報の実施に十分取り組んでいると評価した。</p> <p><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>態調査を行い、その結果をもとに高齢者施設において配布するチラシ内容の変更を行うなど、より効果的な施策の実施に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・よって、所期の目標を達成していると認められ、「B」評価とした。 <p><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p>
---	--	--	--	---	--

				<p>令和3年度においても、過年度と同様、各種団体に協力を求め施策を実施する。</p> <p>① 政府広報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「Yahoo!」 バナー広告を掲載（令和元年度） ・ 「読売オンライン」に掲載（令和元年度） <p>② 総務省</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合同庁舎2号館のオートスライドに周知用ポスターを掲載（平成29年度、令和2年度、令和3年度） ・ 合同庁舎2号館の周知スペースに周知用ポスターを掲示（平成29年度、令和2年度、令和3年度） ・ 各総合通信局等内にポスターを掲出（平成29年度） ・ 地方行政評価局の会議において資料配布（平成29年度） ・ 広報誌「総務省」に記事、お知らせを掲載（令和元年度～3年度） <p>③ 消費者庁</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費行政ブロック会議及び消費生活センター所長会議において資料配布（平成29年度） <p>④ 郵便局</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 郵便局（約1200局）に周知用ポスターを掲示（平成29年度、令和2年度、3年度） <p>⑤ かんぽの宿</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全施設内に周知用ポスター（平成29年度、令和2年度）及びチラシ（平成30年度～令和2年度）を掲示 ・ かんぽの宿メンバーズカード会員情報誌に周知用ポスターを掲載（令和2年度） <p>⑥ 通信病院</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全施設内に周知用ポスター（平成29年度、令和2年度）及びチラシ（平成30年度～令和2年度）を掲示 <p>⑦ 全国地域婦人団体連絡協議会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 機関誌に広告を掲載（平成29年度～令和2年度） <p>⑧ 日本点字図書館</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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（平成29年度～令和2年度） <p>⑨ 老人福祉施設等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービス付き高齢者向け住宅協会 <ul style="list-style-type: none"> - 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（平成29年度、令和2年度）及びチラシ（平成30年度、令和元年度、2年度）を掲示 - 会員メールマガジン及び同協会ホームページで周知、機構ホームページのリンク掲載（令和元年度、2年度） ・ 全国有料老人ホーム協会 <ul style="list-style-type: none"> - 同協会の消費者相談ブースに周知用ポスターを掲示（平成29年度） 		
--	--	--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> - 法人会員に周知用ポスターを送付し、施設内の掲出を依頼（平成 29 年度） - 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（平成 30 年度～令和 2 年度） - 個人会員（約 7,500 人）に周知用ポスター（令和 2 年度）及びチラシ（平成 30 年度～令和 2 年度）を送付 ・ 全国老人福祉施設協議会 <ul style="list-style-type: none"> 会員あて送付している月刊誌に周知用ポスター（平成 29 年度、令和 2 年度）及びチラシ（平成 30 年度、令和元年度、2 年度）を同封 ・ 全国老人保健施設協会 <ul style="list-style-type: none"> - 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（平成 30 年度～令和 2 年度） - 会員施設（約 3,700 か所）内に周知用ポスター（平成 29 年度、令和 2 年度）及びチラシ（平成 30 年度、令和元年度）を掲示 ・ 国立病院機構 <ul style="list-style-type: none"> 国立病院機構の全病院内に周知用ポスター（平成 29 年度）及びチラシ（平成 30 年度、令和元年度）を掲示 <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ている。</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）		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構に関する省令第18条
当該項目の重要度、困難度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	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）				
									行政コスト（千円）				
									従事人員数	13	13	13	13

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	（見込評価）	
簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、透明性を高める観点から、国民に対して実施状況を明らかにするとともに、利用者に対してサービス内容等に関する情報を提供するため、取扱営業所の数、業務の内容等、上述の目的を達するために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	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並びにコンプライアンスの推進その他の機構の	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページについての閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行う。 <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報、コンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等の情報を、直近の事業年度に係る 	<p>1 機構の取組内容等に関する情報の公表</p> <p>機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報については、中期目標期間中の各年度とも総務大臣による財務諸表の承認から2か月以内に公表を行った。</p> <p>平成29年度は、同等の情報を記載したディスクロージャー誌を平成29年9月に作成し、機構の情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>平成30年度からは、「独立行政法人の事業報告に関するガイドライン」の施行を1年先取りし、同様の情報（省令第18条に基づく経営情報を除く。）を事業報告書に盛り込み、総務大臣による財務諸表の承認が得られ次第、公表した。なお、ディスクロージャー誌については、平成30年度から事業報告書に同様の情報を盛り込むこととしたため、平成30年度に廃止した。</p> <p>また平成30年度以降、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</p>	<p><自己評価></p> <p>【B】</p> <p>機構の取組内容等に関する情報の公表は、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。当該情報の多くは、各年度の事業報告書若しくは省令第17条に基づく経営情報によって、総務大臣による財務諸表の承認後速やかにホームページ等において公表している。</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毎事業年度行っている。</p> <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</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評価に至った理由></p> <ul style="list-style-type: none"> ・機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報、コンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等の情報を、毎事業年度ホームページに公表している。 ・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毎事業年度行っている。 ・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、利便性向上を図る見直しを行って 	

<p>き公表すること。公表に当たっては、ホームページを活用した情報提供を行うこと。情報提供に当たっては、充実した情報を利用者に分かりやすく、迅速に提供することに努めること。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページについての閲覧者からの意見、アクセス状況調査等により、掲載内容の検証を毎事業年度1回以上行う。 <p>[指標設定の考え方]</p> <p>簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれに係る債務の確実な履行について、分かりやすい掲載となるよう、毎事業年度ホームページの内容を検証することとする。</p>	<p>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>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"> ● 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>務大臣による財務諸表の承認後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>機構の概要を紹介したパンフレットについては、各年度作成の上、ホームページで公表した。</p> <p>各年度の財務諸表は、通則法に基づいて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>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に加え、機構による入札の結果についても、ホームページで公表している。</p> <p>2 機構の経営内容等に関する情報の公表(省令第18条に基づく経営情報)</p> <p>機構の行う簡易生命保険管理業務の状況を示す指標(省令第18条に基づく経営情報)については、総務大臣による財務諸表の承認後2か月以内に機構の情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表している。</p> <p>3 簡易生命保険管理業務に係るホームページ掲載内容の改善等</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の分析等を行い、毎事業年度見直しを行っている。</p> <p>なお、主な改善内容は以下のとおり。</p> <p>平成29年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ トップ画面に専用バナーを設置し、記述内容の改善を実施 <p>平成30年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地公体貸付利率の掲載ページの変更 ・ 生命保険料控除申告書記載方法の掲載 ・ かんぽ生命関連サイトへのリンク追加 ・ 機構名称変更に係る簡易生命保険管理業務に関するQ&Aの掲載を実施 <p>令和元年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ アクセス数に応じた構成変更 ・ 委託先の高齢者に関する諸施策ページへのリンクバナー等の追加 <p>令和2年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ アクセス数に応じた構成変更 ・ 「契約者貸付利率、前納割引率に関するお知らせ」について項目ごとに分割 ・ トップページに掲載している「最近のTOPICS」について、カ 	<p>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、利便性向上を図る見直しを行った。</p> <p>さらに、分析ツールを活用して、閲覧者の属性、関心及び行動等をやや細かく分析することで、そのニーズを把握し、必要な改善を行うこと、閲覧者の利便性向上を図るための取組を行った。</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><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 分析ツールを活用して、閲覧者の属性、関心及び行動等をやや細かく分析することで、そのニーズを把握し、必要な改善を行うこと、閲覧者の利便性向上を図るための取組を行っている。 ・ よって、所期の目標を達成していると認められ、「B」評価とした。 <p><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p>
---	--	--	---	--	---

			<p>テゴリ別にアクセスが容易となるよう「調達」、「貯金」、「保険」等の情報を追加</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴うお知らせ」について、(株)かんぽ生命保険の Web サイトへのリンクの追加 <p>4 ホームページのリニューアル 「1-1 郵便貯金管理業務（情報の公表） 4 ホームページのリニューアル」を参照。</p> <p>5 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） 5 ホームページの高齢者・障害者等への配慮」を参照。</p> <p>6 ホームページの入札・契約情報に係る掲載内容の見直し 「1-1 郵便貯金管理業務（情報の公表） 6 ホームページの入札・契約情報に係る掲載内容の見直し」を参照。</p> <p>7 検証方法の見直し 「1-1 郵便貯金管理業務（情報の公表） 7 検証方法の見直し」を参照。</p>		
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-3	郵便局ネットワーク支援業務		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	—
当該項目の重要度、困難度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	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）				
									行政コスト（千円）				
									従事人員数		6	10	10

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	(見込評価)
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)	<p><主な定量的指標> —</p> <p><その他の指標> —</p> <p><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。</p>	<p>(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】</p> <p>(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】</p>	<p><自己評価> 【B】 交付金の交付及び拠出金の徴収の円滑かつ確実な実施については、中期計画における所期の目標を達成したものと評価した。 交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施については、中期計画における所期の目標を達成したものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし。</p>	<p>評定 B</p> <p><評定に至った理由> 各年度において、郵便局ネットワーク支援業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、(1) 交付金の交付及び拠出金の徴収の円滑かつ確実な実施、(2) 交付金及び拠出金の額の算定の適正かつ確実な実施の項目を実施しており、中期目標に規定された所期の目標を達成したものと認められる。</p> <p><今後の課題> —</p>

						<その他事項> —
--	--	--	--	--	--	--------------

4. その他参考情報

--

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

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （前中期目標期間最終年度値等）	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行わ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）					
								行政コスト（千円）					
								従事人員数		6	5	5	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	（見込評価）	
機構法第18条の2及び第18条の3の規定に基づき、日本郵便株式会社に対する交付金の交付並びに関連銀行及び関連保険会社からの拠出金の徴収を円滑かつ確実に実施するため、	交付金の交付及び拠出金の徴収を円滑かつ確実に実施するため、業務方法書に基づく交付金の交付及び拠出金の徴収に関する業務の実施方法を適正かつ明確に定めた規程類を平成	<主な定量的指標> ・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。	1 体制の整備、規程類の整備 改正機構法の一部の施行（平成30年8月20日）に伴い、機構職員を増員して規程類の整備の準備を進め、郵便局ネットワーク支援業務を担当する「支援部支援課」を設置し、専任の職員を配置する組織改正を実施した（同年12月1日）。 改正機構法の完全施行（平成31年4月1日）までの間、業務方法書等の複数の規程類の制定及び改正を行った。	2 資金の区分管理のための口座を分けた管理 改正機構法の施行を受け、既存の管理業務と区分して管理するため、郵便局ネ	<自己評価> 【B】 毎事業年度、中期計画及び当該年度の年度計画に記載された各項目について、左記に記載したとおり、いずれも確実に実施しており、所期の目標を達成したものと評価した。 特に、郵便局ネットワーク支援業務を追加した改正機構法の完全施	評価 B <評価に至った理由> ・改正機構法が完全施行され郵便局ネットワーク支援業務が開始される平成31年4月1日までに、交付金の交付及び拠出金の徴収を円滑かつ確実に実施するために必要な体制や規定類を遺漏なく整備したことが認められる。	

<p>以下の項目を実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本郵便株式会社に対する交付金の交付並びに関連銀行及び関連保険会社からの拠出金の徴収を円滑かつ確実に実施する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。 ・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）。 ・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 	<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・簡易生命保険管理機構法（平成17年法律第101号。改正法により平成31年4月1日から「独立行</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・拠出金を安全に管理するための措置を講じ、毎事業年度1回以上、措置の有効性について検証を行っているか。 <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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。 ● 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。 ● 法令の趣旨並びに交付金の交付及び拠出金の徴収は日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社の財務に影響を与えることを踏まえ、当該各社と連携を図り、交付及び徴収に係る情報を共有しつつ、認可事項を遵守して適切な交付及び徴収の時期等を年度（毎年4月1日から翌年3 	<p>ットワーク支援勘定を設け、徴収した拠出金を交付金として交付するまでの間、他の勘定の資金と区分して管理するための専用の口座を開設した（平成31年2月）。</p> <p>3 安全に管理するための措置</p> <p>拠出金を安全に管理するため、独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構組織規程を改正して、拠出金の取扱者を指定した。加えて、拠出金の徴収後、日本郵便（株）に交付するまでの間、拠出金を安全に管理するための措置を講じたほか、交付金の払込時において、交付金が安全に取り扱われるよう措置した。</p> <p>具体的には以下の取組を実施した。</p> <p>(1) 平成30年度は、郵便局ネットワーク支援業務を平成31年度（令和元年度）から円滑に開始していくことを可能にするため、交付金及び拠出金の取扱規程類どおりに業務を実施すれば、交付金の交付及び拠出金の徴収が問題なく実施できるか否かという観点から、拠出金の徴収から交付金の交付までの段取りを追って規程類を検証した。この検証により、整備した規程類を元に問題なく業務を実施できることを確認した。</p> <p>(2) 令和元年度は、令和元年8月に行ったリスク管理の点検結果を受けて、外部からの不正な操作による送金を防ぐため、口座の設定に変更がないこと等を確認すること、また、安全性をより強化するため、人事異動後にはパスワードを変更する措置を新たに講じることとし、このための業務マニュアルの改正を行った。</p> <p>(3) 令和2年度は、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>なお、これらの措置に関しては、令和元年度以降の各事業年度において1回、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ともに、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。検証の結果、各事業年度とも、講じている措置は有効であり、認可事項に漏れなく対応できていることを確認した。また、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。</p> <p>(検証実績)</p> <p>令和元年度：令和2年3月11日 令和2年度：令和3年1月29日 令和3年度：—</p> <p>4 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、令和元年度、令和2年度及び令和3年度の交付及び徴収を確実に実施した。</p>	<p>行（平成31年4月1日）まで半年強という短い準備期間で、効率的・迅速な業務実施体制を確立、規程類を整備し、将来にわたって円滑かつ確実に実施するための基盤を整えた。</p> <p>また、実際に業務を開始した初年度（令和元年度）は、中期計画に沿って、3つの検証作業を行い、安全性をより強化するため、業務処理マニュアルの改正で措置した。</p> <p>業務開始後2年度目（令和2年度）は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大という事態が発生したことから、安全性を確保しつつ手順の変更を行い対処した。</p> <p><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・その上で、交付金の交付及び拠出金の徴収業務について、円滑かつ確実に行われているかどうかについて毎年度1回検証を行っている。その結果を踏まえて、令和2年3月17日及び令和3年3月22日に業務マニュアルの見直しを行っており、必要に応じて業務の実施方法を定めた規定類の見直しを行っている。 ・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、拠出金を管理するための専用口座を平成31年2月に開設しており、他の勘定の資金と区分して管理している。 ・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、措置の有効性について検証を行っている。 ・各年度において、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社の間で合意した予定期日に従い、交付金の交付及び拠出金の徴収を確実に実施している。 <p>その実施に当たっては、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社との間で、実務者会合等を通じて情報共有等の連携を図りながら、総務大臣の認可事項を遵守して適切な交付及び徴収の時期等を年度の開始前に確定している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、毎年度1回、日本郵便株式会社から機構法第18条の6の規定により提出された書類に基づき、遅滞なく確認している。
--	---	--	--	--	--

<p>ること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交付金を交付した年度（毎年4月1日から翌年3月31日までをいう。）における郵便局ネットワークの維持に要した費用の額と、交付した交付金の額の整合性を確認すること（平成32年度から実施）。 <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総務大臣が認可した交付金の額及び交付方法並びに拠出金の額及び徴収方法を遵守している。 ・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。 ・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>[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することと</p>	<p>政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構法」に題名を変更。以下「機構法」という。）の趣旨並びに交付金の交付及び拠出金の徴収は日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社の財務に影響を与えることを踏まえ、当該各社と連携を図り、交付及び徴収に係る情報を共有しつつ、認可事項を遵守して適切な交付及び徴収の時期等を年度（毎年4月1日から翌年3月31日までをいう。以下第1の3（1）において同じ。）の開始前に確定し、交付及び徴収を実施することとする。</p> <p>また、交付金を交付した年度における郵便局ネットワークの維持に要した費用の額と当該年度に交付した交付金の額の整合性を、平成32年度以降に日本郵便株式会社から機構法第18条の6の規定による書類の提出があった後、遅滞なく確認することとする。</p>	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> ● 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>なお、交付金の交付に当たっては、令和2年度以降の交付から、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、金融機関との振替手続は、対面にはよらない方法で行った。</p> <p>5 交付金の交付及び拠出金の徴収に関する検証</p> <p>交付金の交付及び拠出金の徴収が円滑かつ確実に行われているかどうかについて、実際に業務を開始した初年度（令和元年度）以降、毎年度1回検証を行った。</p> <p>具体的には、認可事項、業務方法書、業務規程及び業務マニュアルが定める手順等の各事項が実施されているか、個別に検証した。検証の結果、交付金の交付及び拠出金の徴収は円滑かつ確実に行われていることを確認した。</p> <p>また、本件検証と上記4の拠出金の安全管理措置の検証結果に基づき、業務マニュアルの見直しを行った（令和2年3月17日及び令和3年3月22日付改正）。</p> <p>なお、これらの検証及び業務マニュアルの見直しについては、監査室による内部監査の結果、第三者の視点からも問題がないことを確認した。</p> <p>（検証実績）</p> <p>令和元年度：令和2年3月11日 令和2年度：令和3年1月29日 令和3年度：－</p> <p>6 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、情報の共有を行い、毎年度、交付及び拠出の時期については、関係会社と事前に協議し、交付金の交付及び拠出金の徴収を行う前年度中に確定させた。</p> <p>7 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>実際に業務を開始した初年度（令和元年度）以降、毎年度1回、郵便局ネットワークの維持に要した費用（以下、「維持費用」という。）の額と同年度に交付した交付金の額との整合性について、日本郵便（株）から機構法第18条の6の規定に基づき、書類の提出を受け確認を行った（令和2年8月7日）。</p> <p>確認の結果、維持費用の額と交付した交付金の額の整合性に問題がないことを確認した。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・よって、所期の目標を達成していると認められ、「B」評価とした。 <p><今後の課題></p> <p>－</p> <p><その他事項></p> <p>－</p>
---	--	---	---	--	--

<p>する。また、日本郵便株式会社に対する交付金の交付並びに関連銀行及び関連保険会社からの拠出金の徴収を円滑かつ確実に実施するため、毎事業年度1回以上、その検証を行うとともに、拠出された拠出金を安全に管理するための措置の有効性について、毎事業年度1回以上、検証を行うこととする。</p>					
---	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

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

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 （前中期目標期間最終年度値等）	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）				
									行政コスト（千円）				
									従事人員数		6	5	5

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	(見込評価)		
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、日本郵便株式会	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る。また、総務省令	<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っているか。	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追加した改正機構法の完全施行(平成31年4月1日)まで半年強という短い準備期間で、省令で定められた「最小限度の規模の郵便局」の規模や「見込まれる利用者による利用の度合」等、算定に必要な事項の考え方について具体化した。 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。 特に、令和元年度からは、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		<自己評価> 【B】 毎事業年度、中期計画及び当該年度の年度計画に記載された各項目について、左記に記載したとおり、いずれも確実に実施しており、所期の目標を達成したものと評価した。 なお、郵便局ネットワーク支援業務を追加した改正	<table border="1"> <tr> <td>評価</td> <td>B</td> </tr> </table> <評価に至った理由> ・各年度において、交付金及び拠出金の額の算定を適正かつ確実に実施するため、必要となる資料について、事実に基づき、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より請求すること等により確実に入手している。	評価	B
評価	B							

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。

・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。

・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。

【指標】

・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。

・毎事業年度1回以上、郵便局ネットワーク支援業務に係る情報を安全に管理するための措置の有効性について検証を行

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。

郵便局ネットワークの維持に要する費用の細目、郵政事業のユニバーサルサービスの利用者の範囲や利用状況その他の交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料については、事実に基づくものであり、かつこれに含まれる計数の積算の根拠及び過程が明らかであるものを日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に請求すること等により確実に入手する。日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社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と内容を確認する。これらの資料に基づき、算定に必要な計数を確定させ、交付金及び拠出金の額の算定を行うこととする。

また、各社から入手した情報を物理的

＜その他の指標＞

—

＜評価の視点＞

● 郵便局ネットワークの維持に要する費用の細目、郵政事業のユニバーサルサービスの利用者の範囲や利用状況その他の交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料については、事実に基づくものであり、かつこれに含まれる計数の積算の根拠及び過程が明らかであるものを日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に請求すること等により確実に入手しているか。

● 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。

● 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。

● 総務省令に規定する算定方法に基づき、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に対する中立性を保持しつつ算定しているか。

● 総務省令において定

暫定データに基づいて試算を行う取組を行った。

算定の結果、各事業年度における日本郵便(株)に交付する交付金の額並びに関連銀行及び関連保険会社から徴収する拠出金の額は下表のとおりとなっている。

	日本郵便(株)に交付する交付金の額	関連銀行から徴収する拠出金の額	関連保険会社から徴収する拠出金の額
令和元年度	2,952億円	2,378億円	576億円
令和2年度	2,934億円	2,374億円	561億円
令和3年度	2,910億円	2,370億円	540億円
令和4年度	—	—	—

2 総務大臣認可

交付金の額及び交付方法並びに拠出金の額及び徴収方法の総務大臣への認可申請については、省令により平成30年度は改正省令の一部施行(平成30年12月1日)後遅滞なく、令和元年度以降は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ことから、各事業年度において下表のとおり総務大臣に認可申請を行い、総務大臣の認可を受けた。

	認可申請日	認可日
平成30年度	平成31年2月19日	平成31年2月25日
令和元年度	令和元年11月28日	令和2年1月24日
令和2年度	令和2年11月26日	令和3年1月29日
令和3年度	—	—

3 交付金及び拠出金の額の算定に必要な資料

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、各年度とも機構が指定する提出期限までに入手した。

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、関係各社に対して個別にヒアリングを実施した(令和2年度以降は新型コロナウイルス感染症対策のため電子メールにより実施)。

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。

	書面提出期限	日本郵便(株)ヒアリング実施日	(株)ゆうちょ銀行ヒアリング実施日	(株)かんぽ生命保険ヒアリング実施日
平成30年度	平成30年12月21日	平成31年1月16日	平成31年1月17日	平成31年1月17日
令和元年度	令和元年10月4日	令和元年10月18日	令和元年10月21日	令和元年10月18日
令和2年度	令和2年10月2日	令和2年10月14日	令和2年10月15日	令和2年10月13日
令和3年度	—	—	—	—

4 入手した情報の安全管理措置

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

機構法の完全施行(平成31年4月1日)までの半年強という短い準備期間で、「最小限度の規模の郵便局」の規模や「見込まれる利用者による利用の度合」等、算定に必要な事項の考え方について具体化した。

＜課題と対応＞

なし。

・入手した資料については、ヒアリング等を通じて、十分な補足説明を受けることで内容を確認している。

・このように客観的資料から得られた計数を用いて、法律及び総務省令に規定する算定方法に基づき、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。

・当該算定においては、機構の体制及び客観的な算定方法の確立の両面から恣意性を排除しつつ、日本郵便株式会社並びに関連銀行及び関連保険会社に対する中立性を適切に保持しており、かつ、総務省令において定める認可の申請に係る期限を遵守して総務大臣に認可の申請を行い、その認可を受けている。

・算定業務において各社から入手した情報については、紙資料について、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、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ている。この措置についても、毎事業年度1回、有効性を検証している。

・よって、所期の目標を達成していると認められ、「B」評価とした。

＜今後の課題＞

—

＜その他事項＞

—

<p>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>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>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>理する等の安全管理措置を実施した。 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毎年度1回実施した。 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、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。 (検証実績) 平成30年度：平成31年3月26日 令和元年度：令和2年2月28日 令和2年度：令和3年2月26日 令和3年度：－</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、困難度	—	関連する研究開発評価、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. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	(見込評価)	
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。具体的に	機構が日本郵政公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるとともに、郵便局ネットワークの維持の支援に関する業務を適正かつ確実に遂行できるよう配意しつつ、職員の意識改革、業務の効率化を進め、特に、一般管理費については、経費削減の余地がないか自己評価を厳格に行った上で、	<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。 支出の見直し、競争性のある契約の拡大等に努めたほか、機構内で定期報告や打合せを行い、各部門の経費使用・進捗状況を役員が毎月把握・確認した。 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。	<自己評価> 【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、平成29年度～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	評価 A	<評価に至った理由> ・一般管理費及び業務経費の合計について、平成29年度から令和2年度までのいずれの事業年度においても、平成28年度と比べて、17%以上の削減となっており、中期目標を大きく上回る達成度となっている。 ・経費削減の主な要因は、調達の競争性の確保により契約価格を下げるよう努めたこと、外部委託していた業務内容の見直しといった経費削減余地の検討等である。 ・また、新型コロナウイルス感染症拡大の下での出勤抑制により、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

<p>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>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指し、適切に経費管理を行う。</p> <p>なお、「情報セキュリティ対応経費」とは、「第4 その他業務運営に関する重要事項」中の「4 情報セキュリティ対策の推進」に係る経費を指す。</p>	<p><その他の指標> —</p> <p><評価の視点> ● 職員の意識改革、業務の効率化を進め、一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費、早期払戻し・支払勧奨に係る経費、情報セキュリティ対応経費及び公租公課並びに業務の新規追加や拡充分等の特殊要因により増減する経費を除く。）について中期目標期間の最終年度において、平成28年度と比べて5%以上を削減することを目指し、適切に経費管理を行ったか。</p>	<p>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、令和2年度は、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>3 一般管理費の経費削減の取組</p> <p>経費の効率的な使用を図るため、次のような施策を実施した。</p> <p>① プリンタのトナーについて、プリンタの保守期間が平成29年9月末をもって満了となったことに伴い、純正トナーの使用が高価となったことから、リサイクルトナーを活用することによる経費の削減を図った。</p> <p>② 平成29年度に耐用年数を超える複合機及びプリンタについて、故障するリスクがありながらも、印刷累計枚数が少なかったことから、引き続き使用することとし、更改費用の経費節減を図った。</p> <p>③ 旅費支給要領について、本州内の航空機の利用が定められていなかったことから、平成29年9月19日に、航空機を利用したほうが安価な場合には、航空機の利用が可能であること、また、宿泊施設を利用する場合、社会通念上、相当かつ業務上合理的な範囲で、複数の選択の余地がある場合は、素泊料の金額（上限）に近い宿泊施設を選択するのではなく、経費節減の観点から、経済的な宿泊施設を利用することを明文化する改正を行った。</p> <p>④ 平成29年度には、財務会計システム及び給与管理システムについて、基幹システムから切り離すことにより、入札による競争原理を働かせ、経費の節減を図った。</p> <p>⑤ 平成28年4月1日から試行実施を行っていたICカード乗車券（パスモ）の利用について、旅費に関する事務手続の効率化につながる事が判明したことから、パスモ、回数券の併用及び時差回数券の利用を平成29年4月1日から導入し、旅費申請及び立替・精算の事務合理化・支払経費節減を図った。</p> <p>⑥ PPC用紙について、財務省の予算執行調査及び会計検査院から共同調達を検討するよう指摘があり、総務省大臣官房会計課物品管理係に確認したところ、総務省が主契約者となり、他機関と共同でコピー用紙の調達を実施しているとの情報が得られたため、契約単価の更なる削減を目的とし、平成29年度の調達等合理化計画における「重点的に取り組む分野」に「共同調達・一括調達の実施」を新たな指標として設定の上、取り組むことを決定し、平成30年度から他機関（15機関（令和2年度からは、16機関））と共同調達を実施した。</p> <p>⑦ 平成30年度には、モノクロ複写機保守の価格交渉を行い、保守単価を引き下げた。</p> <p>⑧ 平成30年度には、業務に係る雑誌等について、ラック等を利用した共有化を図り、購入部数を減少させた。</p> <p>⑨ 令和元年度の事務所賃貸借契約の更新に当たっては、賃貸人から当初提</p>	<p>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、平成28年度の当該経費相当額（189,762千円）と比べて、17%以上の削減となっている。</p> <p>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。</p> <p>令和3年度においても、同様に業務品質の維持・向上を図りつつ、削減目標を相当程度上回るよう合理化に努めている。</p> <p>これらにより、中期計画終了時には、対中期計画値120%以上の達成が見込まれ、中期計画における所期の目標を上回る成果が得られているものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし。</p>	<p>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が進められており、業務手法の合理化に努めている。</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とともに、郵便局ネットワーク維持の支援に関する業務を適正かつ確実に遂行する中で、業務の効率化が進められており、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p> <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> <p><今後の課題> —</p> <p><その他事項> —</p>
--	--	---	---	---	--

				<p>示された値上げ幅が大きかったことから、複数回交渉を行い、これを圧縮した。</p> <p>⑩ 競争入札の実施に当たり、多数の応札となるように、平成30年度から他案件の入札者のうち、参加する見込みがある者への入札案内を実施した。</p> <p>4 一般管理費及び業務経費</p> <p>一般管理費及び業務経費については、基準値（平成28年度値）の5%減を目安として見積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。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。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実施する試行を行ったことで発生した委託先監査業務の支援に係る経費の抑制を令和元年度及び令和2年度において行った。その結果、平成29年度～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、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。令和3年度においても、同様に業務品質の維持・向上を図りつつ、削減目標を相当程度上回るよう経費の合理化に努めることとしている。</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、困難度	—	関連する研究開発評価、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. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	(見込評価)	
給与水準については、国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方について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、手当を含めた役員給与等の在り方について厳しく検証した上で、目標水準・目標期間を設定し、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表する。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案) <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含めた役員給与等の在り方について厳しく検証した上で、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表したか。 ・法定外福利費について、「独立行政法人の法定外福利厚生費の見直しについて(平成22年5月6日総務省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。 	<p>1 役員の報酬については、その職責を踏まえ、国家公務員の給与に準じて決定している。</p> <p>2 職員の給与水準については、個々の職員の成績を適正に評価し、給与に反映しつつ、全体としては抑制を図った結果、職員の異動等により増減はあったものの、計画期間を通して対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)が、目標水準(100以下)に収まった。</p> <p>各年度の検証結果と取組状況は、主務大臣の検証を経てホームページで公表を行った。</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><自己評価></p> <p>【B】</p> <p>役員の報酬は引き続き国家公務員の給与に準じて決定している。また、職員の給与水準は、計画期間を通して対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)が、目標水準(100以下)に収まった。</p> <p>各年度の検証結果と取組状況は、ホームページで公表を行った。</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><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>評価 B</p> <p><評価に至った理由></p> <ul style="list-style-type: none"> ・役員の報酬は、国家公務員の給与に準じて決定しており、また、職員の給与水準は、計画期間を通して対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)が目標水準(100以下)に収まっている。 ・各年度の検証結果と取組状況はホームページにおいて公表している。 ・よって、所期目標を達成していると認められ、「B」評価とした。 <p><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p>	

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-3	調達の合理化		
当該項目の重要度、困難度	—	関連する研究開発評価、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. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	(見込評価)	
<p>契約については、「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づく取組を着実に実施することとし、公正性及び透明性を確保しつつ合理的な調達等を推進し、業務運営の効率化を図ること。</p> <p>中期目標期間における一者応札の平均件数を第2期中期目標期間における一者応札の平均件数より増加させないよう努めること。</p>	<p>一般管理費及び業務経費の効率的使用に当たっては、「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づく取組を着実に実施することとし、公正性及び透明性を確保しつつ合理的な調達等を推進し、業務運営の効率化を図る。</p> <p>中期目標期間における一者応札の平均件数を第2期中期目標期間における一者応札の平均件数より増加させないよう努める。</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</p>	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「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。 ● 中期目標期間における一者応札の平均件数を第2期中期目標期間にお 	<p>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>毎年度の調達等合理化計画は、毎年度の契約監視委員会で点検を受けた上で作成した。</p> <p>同計画の項目及び実施結果は次のとおり。</p> <p>(1) 重点的に取り組む分野</p> <p>① 一者応札・一者応募の改善</p> <p>競争性のある契約における一者応札・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・応募の平均件数(年3件)以下とするよう努めることとし、次の取組を行った結果、平成29年度~令和2年度における一者応札・応募案件は、各年度1件ずつに抑えることができ、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。令和3年度においても、年3件を下回るように努めている。</p> <p>ア 仕様内容の見直し</p> <p>仕様書等の要件緩和(入札参加要件の見直し)、他案件の入札者のうち見込みがある者への入札の案内、十分な公告期間の確保、事前説明会の実施、早期入札の実施、契約締結日から履行開始日までの期間を長く確保するといった措置を行った。</p> <p>イ 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>ウ 調達情報配信サービスの周知</p>	<p><自己評価></p> <p>【B】</p> <p>毎年度、調達等合理化計画に基づく取組を着実に実施した。また、一者応札・応募案件は、毎年度1件ずつに抑えることができ、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>少額随意契約においても、毎年度、全て複数者から見積りを徴した。</p> <p>以上のことから、調達の合理化に十分取り組んだものと評価した。</p> <p><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年度、調達等合理化計画に基づく取組を着実に実施している。 ・一者応札・応募案件は、毎年度1件ずつに抑えており、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)を下回っている。 ・少額随意契約においても、毎年度、全て複数者から見積りを徴している。 ・よって、所期の目標を達成していると認められ、「B」評価とした。 <p><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p>	

	<p>を徹底する。</p>	<p>ける一者応札の平均件数より増加させないよう努めたか。</p> <p>● 少額随意契約は、複数業者から見積りを徴することを徹底したか。</p>	<p>「電子メールを使用した入札公告配信サービス」を引き続き実施し、平成29年度末の登録者数が82者だったのに対し、令和2年度末には119者まで増加した。</p> <p>② 中小企業者の受注の機会の増大 中小企業者が入札に参加しやすくなるよう、周知広報施策等の7案件の仕様書を14案件に分離・分割することで、中小企業者9者との契約に結び付いた。加えて、少額随契による場合は、中小企業者にも下見積書の提出を積極的に依頼し、平成29年度新たに提出依頼を実施した中小企業者数は7者（6案件）で、うち4者（5案件）との契約に結び付いた。</p> <p>③ 競争性のない随意契約に対する取組 平成30年度からは、新たに競争性のない随意契約を締結することとなる案件について、会計規程における「随意契約によることができる事由」との整合性や、より競争性のある調達手続の実施の可否の観点を踏まえ、調達等合理化検討会において点検を行い、真にやむを得ないものに限定して実施した。令和元年度からは、既契約の増額変更についても、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の点検対象に加え、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、以下の件数を調達等合理化検討会で点検を行った上で契約を締結した。令和3年度においても、同様に取り組むこととしている。</p> <p>平成30年度 随意契約：4件 令和元年度 随意契約：2件、変更契約：3件 令和2年度 変更契約：6件</p> <p>④ 共同調達・一括調達の実施 コピー用紙の調達において、平成30年度より、他機関（15機関（令和2年度からは、16機関））と共同調達する調整を行い、平成30年4月2日に契約を締結し、年度ごとの契約ではあるが、令和3年度も共同調達を継続している。</p> <p>この結果、A4判1箱の契約単価は、令和2年度の場合、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 契約に係る規程類は、国の契約に係る規程類と基準を合わせつつ適切に運用している。また、会計規程及び会計手続において、契約責任者の権限を明文化している。</p> <p>平成30年度には、会計規程の入札・契約に関する事項のうち、契約監視委員会の設置、談合情報がある場合の緊急対応及び随意契約とすることが必要な場合の明確化について新たに規定した。また、契約手続で規定している各契約書の入札談合行為に係る各参照条文の現行化及び再委託先の義務、契約解除条件、違約金の支払条件について見直しを行い、改正した。</p> <p>令和元年度には、「政府調達に関する協定その他の国際約束に係る物品等又は特定役務の調達手続」について、参照法令名の現行化を行った。また、</p>	
--	---------------	---	---	--

				<p>契約手続で規定している各契約書のひな型について、再委託の制限に係る条文中に受託者の子会社も再委託の制限の対象であることを明記したほか、適切な情報管理を図るため、情報の保全に係る重要事項を明記する改正を行った。</p> <p>令和2年度には、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、以下の回数の規程類の改正を行った。令和3年度においても、規程等を整備していくように努めている。</p> <p>平成30年度：2回 令和元年度：3回 令和2年度：2回</p> <p>② 調達に関する内部統制の確立</p> <p>令和元年度からは、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のほか、調達事務を担当する職員を対象とした契約手続の改正に伴う研修を実施した。</p> <p>この結果、以下の回数の事務処理マニュアルの更新及び内部研修を行った。令和3年度においても、事務処理マニュアルの更新及び内部研修を実施していくように努めている。</p> <p>令和元年度 事務処理マニュアルの更新：2回、内部研修：3回 令和2年度 事務処理マニュアルの更新：2回、内部研修：4回</p> <p>③ 不祥事発生の未然防止・再発防止のための取組</p> <p>執行体制は、会計課（4名（平成30年度からは、5名））が事務を担当し、総務部長の審査の上、理事長（100万円未満の支出を伴うものは、総務部長）が決裁を行っている。</p> <p>平成30年度には、監査室長から、契約手続で規定している契約書の参照条文の条ずれの指摘を受け、速やかに契約手続を改正し、指摘事項を解消した。</p> <p>平成30年度からは、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。</p> <p>会計検査院の年度決算検査報告事項について、理事長以下全役職員に回覧文書により情報を共有した。</p> <p>また、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、会計検査院の年度決算検査報告説明会については、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。令和3年度においても、不祥事発生の未然防止に取り組んでいる。</p> <p>(3) 自己評価の実施</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>調達等合理化計画の自己評価については、毎年度の契約監視委員会で点検を受け、結果を公表するとともに、主務大臣に報告した。</p> <p>令和3年度においても、契約監視委員会で点検を受け、結果を公表するとともに、主務大臣に報告する予定である。</p> <p>(4) 推進体制</p> <p>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以下のとおり開催し、調達等の合理化に取り組んだ。また、監事及び外部有識者によって構成する契約監視委員会を以下のとおり開催し、調達等合理化計画の策定及び自己評価の際の点検を行うとともに、少額随意契約を除く全ての契約案件の点検等を行い、その審議概要を公表した。</p> <p>令和3年度においても、調達等合理化計画を着実に実施する予定である。</p> <p>① 調達等合理化検討会</p> <p>平成29年度：9月、平成30年2月</p> <p>平成30年度：5月、6月、10月、12月、平成31年1月</p> <p>令和元年度：5月、6月、7月、8月、11月</p> <p>令和2年度：5月、6月、10月、11月、令和3年2月（2回）</p> <p>② 契約監視委員会</p> <p>平成29年度：6月、11月</p> <p>平成30年度：6月、11月、1月</p> <p>令和元年度：5月、11月</p> <p>令和2年度：6月、11月</p> <p>2 少額随意契約の複数者見積り</p> <p>少額随意契約は、以下のとおりすべて複数者から見積りを徴した。</p> <p>令和3年度においても、少額随意契約の複数者見積りを実施する予定である。</p> <p>平成29年度：26件</p> <p>平成30年度：61件</p> <p>令和元年度：44件</p> <p>令和2年度：36件</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、困難度	—	関連する研究開発評価、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. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価 (見込評価)																																																																																											
			業務実績		自己評価																																																																																												
「第4 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算による運営を行うこと。 保有資産については、引き続き、その保有の必要性について不断に見直しを行うこと。 加えて、郵便貯金勘定及び簡易生命保険勘定において、中期目標期間の最終年度の決算整理を行った後、なお積立金があるときは、次期中期目標期間繰越積立金として総務大臣の承認が行われる金額を控除した残余の金額	1 予算 別表1のとおり 2 収支計画 別表2のとおり 3 資金計画 別表3のとおり 4 短期借入金の限度額 郵便局ネットワーク支援勘定において、拠出金の受入れの遅延等による資金の不足となる場合における短期借入金の限度額は、170百万円とする。 5 重要な財産の処分等に関する計画 重要な財産を譲渡し、又は担保に供する計画はない。	<p><主な定量的指標> —</p> <p><その他の指標> —</p> <p><評価の視点> ● 作成された予算による運営を行ったか。 ● 保有資産の必要性について不断に見直しを行ったか。 ・保有資産（実物資産、金融資産等）について、保有の必要性、事務・事業の目的及び内容に照らした資産規模の適切性、有効活用の可能性等の観点から十分に検討したか。 ● 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</p>	<p>1 予算、収支計画及び資金計画 予算、収支計画及び資金計画を毎年度作成し、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 (単位：億円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>内訳</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>経常収益</td> <td>60,437</td> <td>47,596</td> <td>42,197</td> <td>37,255</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td colspan="6">(主な内訳)</td> </tr> <tr> <td>保険料等収入</td> <td>58,790</td> <td>46,219</td> <td>38,088</td> <td>33,054</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>拠出金収入</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>2,954</td> <td>2,935</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>資産運用収益</td> <td>1,592</td> <td>1,267</td> <td>1,074</td> <td>880</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>その他経常収益</td> <td>55</td> <td>111</td> <td>82</td> <td>387</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td colspan="6">(勘定別内訳)</td> </tr> <tr> <td>郵便貯金勘定</td> <td>167</td> <td>113</td> <td>82</td> <td>380</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>簡易生命保険勘定</td> <td>60,271</td> <td>47,483</td> <td>39,162</td> <td>33,940</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>郵便局ネットワーク支援勘定</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>2,954</td> <td>2,935</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 経常費用 (単位：億円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>内訳</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>経常費用</td> <td>60,431</td> <td>47,521</td> <td>42,143</td> <td>36,889</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td colspan="6">(主な内訳)</td> </tr> <tr> <td>保険金等支払金</td> <td>58,828</td> <td>46,238</td> <td>38,102</td> <td>33,061</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>			内訳	H29	H30	R1	R2	R3	経常収益	60,437	47,596	42,197	37,255	—	(主な内訳)						保険料等収入	58,790	46,219	38,088	33,054	—	拠出金収入	—	—	2,954	2,935	—	資産運用収益	1,592	1,267	1,074	880	—	その他経常収益	55	111	82	387	—	(勘定別内訳)						郵便貯金勘定	167	113	82	380	—	簡易生命保険勘定	60,271	47,483	39,162	33,940	—	郵便局ネットワーク支援勘定	—	—	2,954	2,935	—	内訳	H29	H30	R1	R2	R3	経常費用	60,431	47,521	42,143	36,889	—	(主な内訳)						保険金等支払金	58,828	46,238	38,102	33,061	—	<p><自己評価> 【B】 予算、収支計画及び資金計画による業務運営を行った結果は、財務諸表等のとおりであり、適切に行われている。 郵便局ネットワーク支援勘定において、拠出金の受入れの遅延等による資金の不足となる場合の短期借入れを可能とするために、平成30年度に当座貸越用の管理口座を新たに開設した。 令和元年度以降も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、新情報システムの導入により更改となった端末及びサーバ機器等について不用の決定を行い、適切に廃棄及び売却を行</p>	<p>評価 B</p> <p><評定に至った理由> ・予算、収支計画及び資金計画による業務運営が行われている。 ・保有資産については、新情報システムの導入により更改となった端末及びサーバ機器等について不用の決定を行い、適切に廃棄及び売却を行っており、保有の必要性等について随時検討が行われている。 ・第2期中期目標期間終了後の平成29年7月5日に、積立金のうち、法令・統計手法に基づき適正・厳格に算出された控除額を除き、国庫納付を行っている。 ・よって、所期の目標を達成していると認められ、「B」評価とした。</p> <p><今後の課題> —</p> <p><その他事項> —</p>
			内訳	H29	H30	R1	R2	R3																																																																																									
経常収益	60,437	47,596	42,197	37,255	—																																																																																												
(主な内訳)																																																																																																	
保険料等収入	58,790	46,219	38,088	33,054	—																																																																																												
拠出金収入	—	—	2,954	2,935	—																																																																																												
資産運用収益	1,592	1,267	1,074	880	—																																																																																												
その他経常収益	55	111	82	387	—																																																																																												
(勘定別内訳)																																																																																																	
郵便貯金勘定	167	113	82	380	—																																																																																												
簡易生命保険勘定	60,271	47,483	39,162	33,940	—																																																																																												
郵便局ネットワーク支援勘定	—	—	2,954	2,935	—																																																																																												
内訳	H29	H30	R1	R2	R3																																																																																												
経常費用	60,431	47,521	42,143	36,889	—																																																																																												
(主な内訳)																																																																																																	
保険金等支払金	58,828	46,238	38,102	33,061	—																																																																																												

を国庫に納付すること。なお、当該積立金の処分に当たっては、次期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出すること。

6 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等
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。

目標期間繰越積立金として総務大臣の承認が行われた金額を控除した残余の金額を国庫に納付したか。なお、積立金の処分に当たって、次期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出したか。

交付金	—	—	2,952	2,934	—
資金調達費用	1,592	1,267	1,074	880	—
(勘定別内訳)					
郵便貯金勘定	135	37	27	20	—
簡易生命保険勘定	60,295	47,483	39,163	33,934	—
郵便局ネットワーク支援勘定	—	0.6	2,953	2,935	—

(3) 当期総損益

(単位：億円)

内 訳	H29	H30	R 1	R 2	R 3
当期総損益	32	75	56	367	—
(勘定別内訳)					
郵便貯金勘定	32	77	55	361	—
簡易生命保険勘定	0	0	0	6	—
郵便局ネットワーク支援勘定	—	△0.6	0.6	0.0	—

平成30年度には、郵便局ネットワーク支援勘定において、拠出金の受入れの遅延等による資金の不足となる場合の短期借入れは行わなかったが、当座貸越用の管理口座を新たに開設し、平成31年4月からの業務が円滑に開始できるよう準備した。

令和元年度以降も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。

2 保有資産の見直し

(1) 実物資産

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、個々に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。

平成29年10月に新しい情報システムの導入を行った後の用途が見つからなかった更改端末及びサーバ機器等について、平成29年度に不用の決定を行い、平成30年6月に適切に廃棄及び売却を行った。

(2) 金融資産

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。

3 積立金の処分

通則法第38条第1項の規定に基づく総務大臣による平成28事業年度の財務諸表の承認を受けた後、第2期中期目標期間の最後の事業年度である平成28事業年度に係る同法第44条第1項本文の規定による整理を行った後の積立金の額（下記(1)のうち、第3期中期目標期間（平成29年4月1日から令和4年3月31日までの期間）にお

った。その他の資産については、金融資産を含め、保有の必要性を見直すべきものはなかった。

第2期中期目標期間終了後の平成29年7月5日に、積立金のうち、法令・統計手法に基づき適正・厳格に算出された控除額を除き、国庫納付を行った。

これらにより、所期の目標を達成したものと評価した。

<課題と対応>

なし。

			<p>ける積立金として厳格に算出の上整理された金額（下記（2））を、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、当該金額を控除した残余の額（下記（3））を、機構法第25条第3項の規定に基づき、平成29年7月5日に国庫納付した。</p> <p>（1）第2期中期目標期間の最終年度である平成28事業年度に係る通則法第44条第1項本文の規定による整理を行った後の積立金に相当する金額（単位：円）</p> <p>法人全体 90,507,864,451円 郵便貯金勘定 52,050,188,864円 簡易生命保険勘定 38,457,675,587円</p> <p>（2）総務大臣の承認を受けた第3期中期目標期間における積立金として、厳格に算出の上、整理された金額（単位：円）</p> <p>法人全体 38,457,082,153円 郵便貯金勘定 0円 簡易生命保険勘定 38,457,082,153円</p> <p>（3）（1）から（2）を控除した金額（国庫納付額）（単位：円）</p> <p>法人全体 52,050,782,298円 郵便貯金勘定 52,050,188,864円 簡易生命保険勘定 593,434円</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、困難度	—	関連する研究開発評価、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. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	(見込評価)	
法令等を遵守しつつ業務を行い、マネジメントに関する内部統制を充実・強化するため、「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」(平成26年11月28日総務省行政管理局長通知)に基づき、理事長がリーダーシップを発揮できる環境の整備や、内部統制委員会の開催等により内部統制環境の整備・運用を行うこと。また、これらが有効に機能していることについて定期的又は随時にモニタリング・検証を行い、不断の見直しを行うこと。また、	(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備	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 内部統制委員会を1回以上開催する。 <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> 「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」(平成26年11月28日付総務省行政管理局長通知)に基づき、理事長がリーダーシップを発揮できる環境の整備等により内部統制環境の整備・運用を行ったか。また、これらが有効に機能していることについて定期的又は随時にモニタリング・検証を行ったか。 	<p>1 内部統制の体制整備等</p> <p>「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第3期中期期間中を通して推進し、以下のとおり内部統制環境の整備・運用を図った。これらの推進状況については、毎年度点検を実施。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。</p> <p>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、在宅勤務に係る制度及びICT環境の整備、リモート監査等の取組を行った。その結果、緊急事態宣言時における出勤率削減について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>平成29年5月に理事長自身が運営基本理念、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)」を示し、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>コンプライアンス施策としての役職員向け冊子、研修及び点検の中に倫理面の留意点を盛り込んだほか、平成30年12月からは、理事長のリーダーシップを強化するため、理事に代わって理事長が内部統制担当役員及び</p>	<p><自己評価></p> <p>【B】</p> <p>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、第3期中期期間中を通して、すべて適切に取り組み、人事に関する計画についても、各年度の年度計画に基づき、研修活動等所定の活動について取組を進めることができた。このため、計画を達成したものと評価した。</p> <p>なお、特に重点をおいて取り組んだ事項としては、以下のとおりである。</p> <p>平成29年5月に理事長自身が運営基本理念、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)」を示すとともに、平成30年12月からは、理事長のリーダーシップを強化するため、理事に代わって</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評価に至った理由></p> <ul style="list-style-type: none"> 「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」(平成26年11月28日付総務省行政管理局長通知)に基づき、理事長がリーダーシップを発揮できる環境の整備等により内部統制環境の整備・運用を行っている。 内部統制環境の整備・運用の状況については、毎事業年度点検を実施している。 内部統制委員会は毎事業年度1回以上実施している。 内部監査の監査項目や監査手法について監事と意見交換を行うなど監事との連携も図っている。 内部監査の結果を踏まえ、改善を要すべき事項、今後留意すべき事項等について取りまとめた報告書は都度、理事長に提出され、理事長から監事へ連携されている。 毎事業年度、人事に関する実施計画 	

<p>内部監査結果の詳細を監事へ報告する等、内部監査担当部門・内部統制推進部門と監事による連携を強化すること。さらに、職員の専門性を高め、その勤務成績を考慮した人事評価を実施するとともに、適材適所の人事配置を行うこと。また、メンタルヘルス、ハラスメント対策等の労務課題について、講習会の実施及び外部専門機関を含めた相談体制の構築により、適切な対応を図ること。</p>	<p>④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備 ⑤ モニタリング態勢の整備 ⑥ ICTへの対応 内部統制委員会は、毎年1回以上開催する。 また、内部監査結果の詳細を監事へ報告する等、内部監査担当部門・内部統制推進部門と監事による連携を強化する。 (2) 人事に関する計画 各部門において計画的に研修を実施するほか、外部での研修に積極的に参加させることにより職員の専門性を高め、その勤務成績を考慮した人事評価を実施するとともに、業務の効果的かつ効率的な実施のため、業務の質、量の変動に応じた柔軟な組織体制の構築に努める。また、メンタルヘルス、ハラスメント対策等の労働課題について適切な管理体制を確立するなど、働きやすい職場環境を整備する。</p>	<p>● 内部統制委員会を年1回以上開催したか。 また、内部監査結果の詳細を監事へ報告する等、内部監査担当部門・内部統制推進部門と監事による連携を強化したか。 ● 人事に関して、計画的に研修を実施するほか、外部での研修に積極的に参加させることにより職員の専門性を高めたか。 ● 職員の勤務成績を考慮した人事評価を実施したか。また、柔軟な組織体制の構築に努めたか。 ● メンタルヘルス、ハラスメント対策等の労働課題に適切な管理体制を確立するなど、働きやすい職場環境を整備したか。</p>	<p>総括倫理監督者を務めることとし、高い倫理観と良識の保持及び法令等の遵守の徹底を全職員に訓示するなど、コンプライアンス・職務倫理を重視した気風と統制に対する意識を醸成した。 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、幹部等の会議、職員等の打合せ、職員研修、入札説明会、委託先監査のオンライン対応に係る取組を行った。</p> <p>② リスクの評価と対応 リスク管理については、リスク管理規程（平成19年11月15日規程第28号）に基づき、機構のすべての業務について、内在するリスクの洗い出し、その評価、リスク制御対策の検討を行い、かつ、機構として管理すべきリスクの特定を行った上で、リスク管理シートを作成し、同シートに基づきリスク制御対策を適切に講じることにより、リスク発生の防止及び発生した場合の早期発見に努めている。 なお、リスク管理シートについては、毎年度、機構のすべての業務について見直しを行い、リスク発生防止の強化を図っている。 その一環として、平成30年3月にリスク管理規程を見直し、想定される多数のリスクの中から優先事項を絞り込み、機動的に効果的な対応ができるよう、リスク管理委員会を理事をトップとした実務的会合とし、その検討結果を内部統制委員会に報告する運用へと改めている。</p> <p>③ 統制活動 平成30年12月に組織規程及び権限規程を改正し、郵便局ネットワーク支援業務の専門部署として、支援部及び支援部支援課を設置するとともに、増員により計2名となった理事の担務を明確化した。以上を通じて機構における職務の分掌並びに権限及び職責の付与を適切に実施した。 支援部支援課は規程、手続等に則った正確な事務遂行と事務引継ぎ漏れの防止を目的に、平成31年3月に事務処理マニュアルを策定した。 内部統制委員会は、平成29年度に4回、平成30年度に11回、令和元年度に8回、令和2年度に8回実施した。 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 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。 情報の共有については、従来、機構ホームページ及びLAN端末共有フォルダで情報共有を行っていたが、LAN端末と連動したコミュニケーションツールやファイル共有システム（MS365）の導入を令和2年11月に</p>	<p>理事長が内部統制担当役員及び総括倫理監督者を務め、高い倫理観と良識の保持及び法令等の遵守の徹底を全職員に訓示するなど、理事長自ら、コンプライアンス・職務倫理を重視した気風と統制に対する意識を醸成した。 また、平成30年12月には支援部及び支援部支援課の設置とそれに伴う理事の増員、また監査室の設置等が行われたが、それらに伴う機構における職務の分掌並びに権限及び職責の付与を適切に実施した。 内部統制委員会は、各年度1回以上、実施した。 人事に関する計画については、毎年度実施計画を策定し、定期的に必要な研修を行った。 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。 メンタルヘルスやハラスメント対応及び相談体制の充実に加え、職員の働きやすさを促進するために、職場環境改善を目的とした「働き方改革推進チーム」を発足し、幅広く職員の意見を聞き、課題検討・改善を実施し、継続した機構の職場改善を行えるよう環境を整えた。 内部監査担当は、毎年度内部監査計画を策定し、計画に基づき、特にリスクが顕在化した場合の影響度の大きい事項（会計事務の実施状況、保有個人情報等の管理状況、情報セキュリティ対策の実施状況、法人文書の管理状況、郵便</p>	<p>を策定し、定期的に職員の専門性を高めるための必要な研修を行っている。 ・一般職員の人事評価について、従来年度を通して1回の評価を行っていたものを令和2年度からは年2回の評価とし、その評価内容を賞与に反映する仕組みとし、成績の適正評価・反映を実施している。 ・メンタルヘルスやハラスメント対応及び相談体制の充実に加え、職員の働きやすさを促進するために、「働き方改革推進チーム」を発足し、幅広く職員の意見を聞き、働き方に係る課題の検討及びその改善に努めている。 ・特に、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大を契機として、業務デジタル化（各種システムの導入、モバイル端末の導入等）や働き方改革への取組が進められている。 ・よって、中期目標期間を通しては所期の目標達成していると認められ、「B」評価とした。 ・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。</p> <p><今後の課題> — <その他事項> —</p>
---	---	--	---	--	---

			<p>実施するとともに、それにスケジュール管理や情報共有を一元化することにより、新型コロナウイルス感染症対策に係る出勤制限下においても効果的な情報伝達・共有が可能な環境を構築するなど、一層の情報共有に努めた。</p> <p>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。</p> <p>緊急時における期限付き重要業務の実施計画として、令和2年1月、業務継続計画において各部の非常時優先業務、その業務内容及び対応方針等を整備し、役職員間で共有している。</p> <p>⑤ モニタリング</p> <p>内部統制担当役員等は、業務の有効性・効率性、財務、年度計画の進捗等について日常的にモニタリングし、問題や課題が明らかになった場合は、役員への報告・情報提供を適時に行い、再発防止策等の策定及びそのフォローアップを行った。</p> <p>平成30年12月、内部監査の位置づけを明確化するため、理事長直属の監査室を設置した。</p> <p>令和元年10月、中期計画等の策定及び評価に関する規程を改正し、これまで総務部長が行うこととしていた中期計画等の進捗状況のモニタリングを理事が実施することとし、モニタリング体制を強化した。</p> <p>内部監査担当部門は、内部監査規程（平成19年10月1日規程第15号）、内部監査計画等に基づき、リスクが顕在化した場合の影響度の大きい事項（会計事務の実施状況、保有個人情報等の管理状況、情報セキュリティ対策の実施状況、法人文書の管理状況、郵便局ネットワーク支援業務の実施態勢）等を中心に、毎年度、定期監査を実施しており、令和3年度においても、同様に内部監査を実施することとしている。</p> <p>内部監査の実施に当たっては、リスクの発生可能性の高い事項及びリスクが発生した場合の影響度の大きい事項を重点的に監査する、監査テーマを適切に設定した上で当該監査テーマに係る業務の遂行状況等について掘り下げて監査する等、実効性のある監査の実施に努めた（令和2年度以降は在宅からのリモート中心で監査を実施した。）。</p> <p>また、内部監査の監査項目や監査手法について監事と意見交換を行うなど監事との連携も十分図っている。</p> <p>内部監査の結果を踏まえ、改善を要すべき事項、今後留意すべき事項等について取りまとめた報告書は都度、理事長に提出され、その後適切な対応がとられている。また、理事長から監事に対し、当該報告書の写しを送付している。</p> <p>⑥ ICTへの対応</p> <p>平成29年度は情報システムが運用開始後5年となったため、10月に新システムへの更改を実施し、情報セキュリティの向上を図った。</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>局ネットワーク支援業務の実施態勢）等を中心に監査を実施し理事長へ報告し、改善・留意を要する事項については理事長の指示により、被監査部門は、改善案の策定等適切な対応、フォローアップがなされている。</p> <p>さらに監事は、内部統制システムの整備状況を重点監査項目の一つとして監査を実施している。また、内部監査担当と監事は、職員の監査面談の協働実施、内部監査の計画・実施時の意見交換や結果の詳細な報告を行う等、十分な連携が図られている。</p> <p>なお、平成30年3月にリスク管理規程を見直し、想定される多数のリスクの中から優先事項を絞り込み、機動的に効果的な対応ができるよう、リスク管理委員会を理事をトップとした実務的会合とし、その検討結果を内部統制委員会に報告する運用へと改めており、リスク管理の向上に努めている。</p> <p>平成30年12月に内部監査の位置づけを明確化するため、理事長直属の監査室を設置するなど内部統制強化の取組を進めている。</p> <p>また、令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、緊急事態宣言発出及びそれに伴う出勤抑制や出張自粛などが機構の業務推進に大き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、年度計画で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</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（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等）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。</p> <p>なお、令和3年度においては、令和2年度に構築した制度・体制及びシステムを基盤として、機構の業務デジタル化・働き方改革の枠組みづくりを、監査や周知広報など機構の基幹的業務の質の向上、業務生産性向上、柔軟な働き方の実現という目的を意識して進めるとともに、令和3年度の推進結果を基礎として、次期中期目標期間における機構のデジタル化推進の目標の在り方について、機構としての考え方をまとめていくこととしている。</p> <p>2 人事に関する計画 (研修)</p> <p>職員の専門性を高める研修については、毎年度当初に作成した研修計画に基づき実施し、職員の専門性を高めた。</p> <p>(評価)</p> <p>職員の勤務成績を適正に評価するため、一般職員の評価について従来年度を通して1回の評価を行っていたものを令和2年度からは年2回の評価とし、その評価内容を賞与に反映する仕組みとして、成績の適正評価・反映を実施した。</p> <p>(組織体制)</p> <p>都度必要に応じて柔軟に組織体制の見直しを行った。特に平成30年度には郵便局ネットワーク支援業務という新しい業務が加わったことから、支援部及び支援部支援課を新設し、理事も1名増員した。</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 職場環境については、計画期間の始めには在宅勤務が実施できる環境はほぼなかったが、令和2年度を中心にクラウドの活用やリモートデスクトップなどのシステムを導入し、合わせて就業規則の改正（在宅勤務規程の制定）等規程類の整備や運用方法の策定により、入社時と遜色ない形で業務に従事できるように整備を行った。</p> <p>② コロナ禍で制限された状況において、今後の働き方を見据え職場環境を改善するため、組織横断的なメンバーを募り、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取り組み、その成果を「働き方改革推進の検討の方向性」として取りまとめ、令和3年3月内部統制委員会決定として定めた。令和3年度は、本決定に基づき、職員の働き方に対しての要望確認や</p>	<p>務改革・働き方改革の基盤を構築することができた。令和3年度にはさらに次期中期目標期間も見据えて機構の業務デジタル化・働き方改革を推進することとしている。</p> <p><課題と対応> なし。</p>	
--	--	--	--	---	--	--

			<p>課題内容を検討して職場改善を進めるとともに、令和3年度の推進結果を基礎として、次期中期目標期間における機構の働き方改革について検討を行っていく。</p> <p>③ メンタルヘルス、ハラスメントの防止のため、毎年度全職員向けに研修を行い、継続した意識向上を図った。</p> <p>また相談窓口の役職者・担当者においては、外部研修を受講し、相談の知識・体制を整えた。スピーディーに対応できる相談体制を構築した。</p>		
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-4	情報セキュリティ対策の推進		
当該項目の重要度、困難度	—	関連する研究開発評価、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	11回		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	(見込評価)		
サイバーセキュリティ基本法(平成26年法律第104号)第25条第1項に基づく「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等を踏まえ、情報セキュリティ及び保有個人情報の保護に関する規程に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力を強化する等の対策により、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止に努めること。また、対策の実施状況を毎年度把握し、PDCAサイクルによる改善を図ること。郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託先	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るとともに、	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 職員を対象とする訓練又は点検を年5回以上実施する。 <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> 「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」等に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力の強化等の対策、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等により、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。 適時適切に情報システム更改及びペネ 	<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 サーバ証明書の取得等、機構ホームページを常時TLS化し、なりすましに対する防御力を強化した(平成31年3月)。</p> <p>② 機構内のスペースの一角を管理対策及び利用制限対策が必要な倉庫として位置づけたことに伴う当該スペースへの入退室制限装置の新たな導入に当たっては、価格面での優位性を考慮して、すでに耐用年数が経過していた既存の装置も含めた機構の入退室管理システム全体を更改した。</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し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段階的に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>2 職員の教育・訓練の実施</p> <p>① 情報セキュリティ研修</p> <p>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>また、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</p>	<p><自己評価></p> <p>【B】</p> <p>政府統一基準群等に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力の強化等の対策として、政府から提供された不審メール及び不正プログラム等への対策、不要な情報の削除徹底、ウイルス対策ソフト及びセキュアUSBの導入、ホームページの常時TLS化の導入によるなりすましに対する防御力の強化、情報の格付又は取扱制限の明示等の省略要件の明確化のための情報セキュリティ対策実施手続の改正、外部倉庫保管の法人文書への監査及び入退室管理システムの更改を実施した。</p> <p>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・点検は平成29年</p>	<p>評価 B</p> <p><評価に至った理由></p> <ul style="list-style-type: none"> 政府統一基準群等に基づき、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力の強化等の対策として、政府から提供された不審メール及び不正プログラム等への対策、不要な情報の削除徹底、ウイルス対策ソフト及びセキュアUSBの導入、ホームページの常時TLS化の導入によるなりすましに対する防御力の強化、情報の格付又は取扱制限の明示等の省略要件の明確化のための情報セキュリティ対策実施手続の改正、外部倉庫保管の法人文書への監査及び入退室管理システムの更改を実施している。 平成29年度にシステム更改を実施しており、新情報システムについては、外部事業者によるペネトレーションテストを含むシステム監査を実施している。 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、 		

<p>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>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>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>ント等について解説した。</p> <p>② NICT主催の実践的サイバー防御演習「CYDER」</p> <p>CSIRT(情報セキュリティインシデントに対処する職員のチーム)構成員が、情報セキュリティインシデントへの対処に係る実践的な演習を受講した。</p> <p>3 システム更改</p> <p>情報システムの運用・保守期限到来の機会を捉え、平成29年10月、「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準(平成28年度版)」(平成28年8月31日サイバーセキュリティ戦略本部)の各遵守事項、「高度サイバー攻撃対処のためのリスク評価等のガイドライン」(平成28年10月7日サイバーセキュリティ対策推進会議)の各システム設計要領等を満たす仕様の新情報システムへの更改を実施した。新情報システムに対しては、外部事業者によるペネレーションテストを含むシステム監査を実施したところ(平成30年2月)、緊急性・危険性の高い脆弱性は発見されなかった。</p> <p>4 遵守状況の把握</p> <p>各職員が個人情報保護及び情報セキュリティの規定を順守しているか確認するため、個人情報保護・情報セキュリティ点検を毎年度複数回行った。</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>5 PDCAサイクルによる改善</p> <p>「情報セキュリティ対策を総合的に推進するための計画」(以下「推進計画」という。)に基づき、上記1～3を推進した。</p> <p>上記4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>度から令和2年度にかけて合計41回行った。</p> <p>さらに、CSIRT構成員については専門性の高い情報セキュリティインシデ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組みむとともに、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><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>役職員に対する点検の内容・実施回数等を企画し、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ている。</p> <p>・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ている。</p> <p>・役職員に対する、個人情報保護及び情報セキュリティに係る訓練・点検については、毎事業年度5回以上実施している。</p> <p>・委託先等における個人情報等の管理については、委託先等からの報告や実地監査等において確認している。</p> <p>・よって、所期の目標を達成していると認められ「B」評価とした。</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><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</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、困難度	—	関連する研究開発評価、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	5回		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	(見込評価)	
東日本大震災の際の対応等を踏まえ、災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務、簡易生命保険管理業務及び郵便局ネットワーク支援業務を適切に実行できるように、緊急時対応マニュアルを毎年度見直す等により、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の発生への対処が図られるよう監督を行うこと。	災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務、簡易生命保険管理業務及び郵便局ネットワーク支援業務を適切に実行できるように、緊急時対応マニュアルについて、毎年度見直す。また、「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」に基づく緊急時の業務連絡体制等について、適時見直しを行うとともに、災害時を想定した訓練を年2回以上実施することなどにより、リスク管理体制を適切に運用する。 委託先及び再委託先においても災害等の不測の事態の発生	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 災害時を想定した訓練を年2回以上実施する。 <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 緊急時の対応マニュアルについて、見直しを行ったか。 「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。 災害時を想定した訓練を年2回以上実施したか。 委託先及び再委託先においても災害等の不測 	<p>1 緊急時の対応マニュアル等について</p> <p>① 毎年度定期的に緊急時の対応マニュアル等の見直しを行った。特に令和元年度には「緊急事態対応計画」の見直しや期限付き重要業務のリスト化等を行った。</p> <p>② 「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は、緊急時連絡先一覧及び非常参集職員の指定・更新及び非常時優先業務及び期限付き重要業務を適時見直し、連絡体制や緊急時の対応を常に現行化して非常時に備えた。</p> <p>③ 災害時を想定した訓練に関しては、定期的に地震や火災は発生したケースを想定し、各年度で3回以上開催し、非常時の対応訓練を行った。</p> <p>2 新型コロナウイルス感染症対策関係</p> <p>① 令和元年度末から感染が拡大した新型コロナウイルス感染症について、機構においても、政府・都道府県（特に機構事務所が所在する東京都）等の対処方針を都度確認し、総務省からの要請を踏まえ、機構において実施が必要な事項について、迅速に対応するよう役職員に指示等を行った。</p> <p>② 緊急事態宣言が行われたタイミング等必要な時に、機構において「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役職員に展開した。</p> <p>③ 令和2年3月に開催した第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 なお、当機構に適用のある業種別ガイドラインの該当事項についてはすべて対応済みであり、出勤抑制（在宅勤務等）、時差出勤、20時以降の退庁抑</p>	<p><評定と根拠></p> <p>【B】</p> <p>緊急時の対応マニュアルの見直しとして、期間を通して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は、今までの経緯と合わせて、現在の対応策を取りまとめた「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・更新及び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。</p> <p>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><課題と対応></p> <p>なし。</p>	<p>評定 B</p> <p><評定に至った理由></p> <ul style="list-style-type: none"> 災害時を想定した訓練を毎事業年度2回以上実施している。 毎事業年度、緊急時の対応マニュアル等の見直しを行っている。 「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は緊急時連絡先一覧及び非常参集職員の指定・更新及び非常時優先業務及び期限付き重要業務を適時見直し、連絡体制や緊急時の対応を常に現行化して非常時に備えている。 委託先等における災害等の不足の事態の発生への対応に係る体制についても、随時確認している。 よって、所期の目標を達成していると認められ、「B」評価とした。 <p><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p>	

	<p>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>の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ確認を行うとともに、改善を求める等の措置を行ったか。</p>	<p>制など政府からの要請事項についても、その達成を目標として所要の対策を講じているところである。</p> <p>3 委託先等の体制の確認等</p> <p>郵便貯金管理業務の委託先に対しては、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ている。</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ている。</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」、「事業継続体制の確保」について策定・周知されていることを確認している。</p> <p>簡易生命保険管理業務の委託先等に対しては、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画」並びに「情報システムにおける総合的緊急時対応計画」について報告を求め、緊急連絡網の現行化、非常参集要員の指定、安否確認システム等により初動対応体制を整備し、加えて定期的な訓練を行ったことを確認している。</p> <p>また、令和2年度は、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につ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