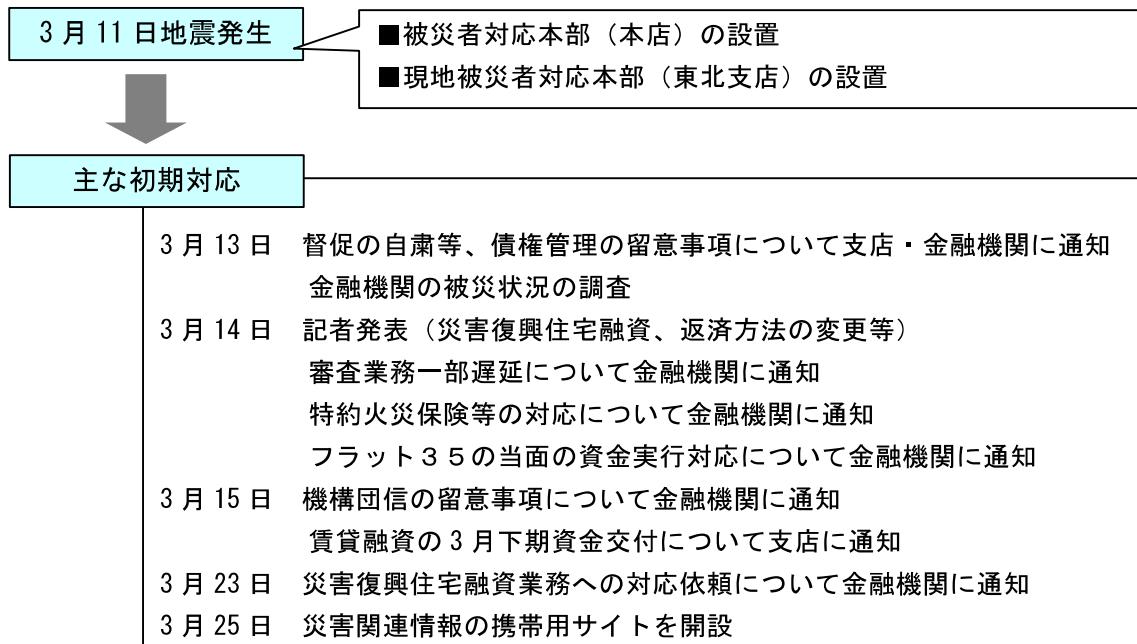


## **その他評価に際して参考となる情報**

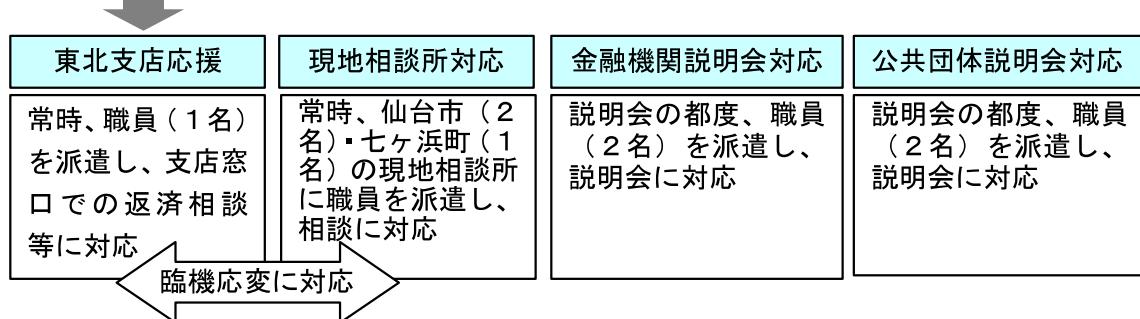
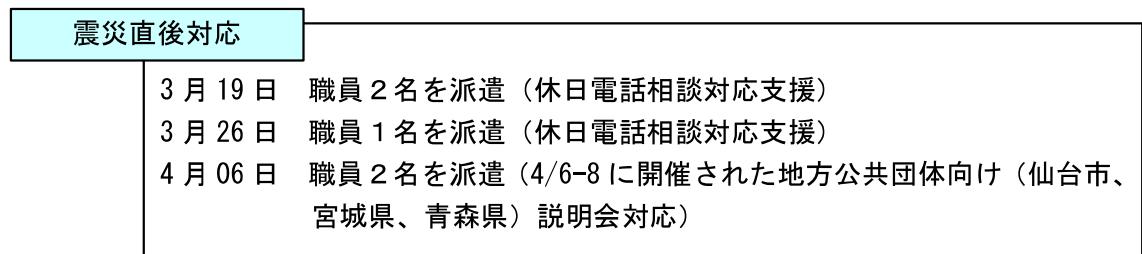
## 1 東日本大震災への対応

### (1) 初期対応

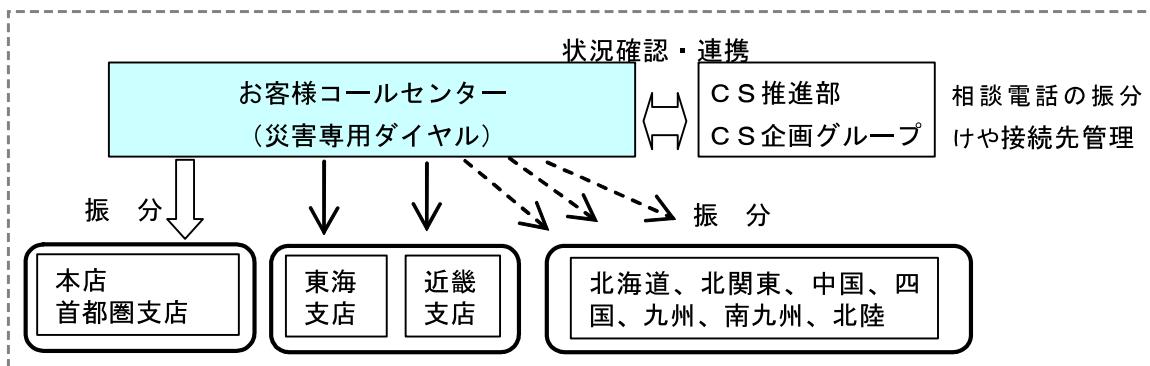
① 震災日当日に機構本店（東京都）に被災者対応本部、東北支店（仙台市）に現地被災者対応本部を設置し、被害状況の把握・情報収集を行うとともに、災害関連業務を円滑に実施するため、被災者向け情報発信、関係機関（金融機関・地方公共団体）との調整、現地への人員派遣、コールセンターの態勢強化などに関する方針を決定した。



② 東日本大震災の被害の大きさを勘案すると、機構の東北支店の職員だけでは被災地における融資や返済の相談業務を円滑に行うことがマンパワーの面から困難であることから、現地相談要員の不足を全職員一丸となってカバーするため、機構本店から100名を超える現地相談要員を選定するとともに、首都圏支店及び地方支店の職員からも現地相談要員を選定し、1週間交代で現地に派遣した。



③ 震災発生日の翌日から、お客様コールセンターにフリーダイヤル（災害専用ダイヤル）を設置したほか、被災された方からの電話相談に適時適切に対応するために、お客様コールセンターの人的態勢を強化するとともに、計画停電等の影響も考慮して、機構本店ビル内（東京都）に臨時のコールセンターを設置した。また、電話相談が一層増加した場合のバックアップとして、全国の各支店においても、電話相談を行うことができる態勢を迅速に整えた。



## (2) 態勢の整備

建築制限等による災害融資相談の長期化や防災集団移転事業等への対応を考慮し、災害復興住宅融資及び災害特例を実施するために融資相談業務、融資審査業務や返済相談などに適切に対応できる態勢を整備するため、以下のとおり人員の追加配置を機動的に行った。

- ① 東北支店 8名（4月：3名、5月：2名、7月：1名、3月：2名）
- ② 審査部 1名（5月：1名）
- ③ まちづくり推進部 5名（6月：4名、7月：1名）

また、東北支店において災害特例の承認事務等の増加したため、管理体制の強化のため平成23年7月に債権管理グループを増設したほか、防災集団移転促進事業や福島特措法への対応に関して、地方公共団体等との連携を強化していくために平成24年4月に東北復興支援室を新設した。

### (3) ホームページ等による災害復興住宅融資等の周知

#### ① 記者発表、ホームページの拡充による周知

震災発生の翌営業日（平成23年3月12日）に、記者発表及び機構ホームページにより、災害復興住宅融資及び災害特例に関する周知を行った。

その後、4月19日に「東日本大震災特設サイト」（災害関連情報の携帯電話用サイトを含む。）を新設し、災害復興住宅融資等に関する情報だけではなく、東日本大震災に伴う政府・公共団体等の被災者支援制度関連の情報をまとめて掲載することにより、お客様の利便性向上を図った（平成24年3月末までのアクセス件数は累計160,380件）。

#### ○東日本大震災に関するホームページの対応

平成23年3月12日	「災害復興住宅融資及び返済方法の変更に関するお知らせ」の掲載
3月25日	「災害関連情報の携帯用サイト」の開設
4月19日	「東日本大震災特設サイト」の新設
5月2日	「第1次補正予算成立に伴う災害融資等の制度拡充」の掲載
5月16日	上記制度拡充に対応した「資金計画シミュレーション」の新設
5月16日	「受託金融機関窓口（11金融機関）において災害復興住宅融資の受付を開始」した旨掲載
5月23日	「上記の金融機関窓口を拡大（120機関追加）」した旨掲載
7月8日	「東日本大震災により被害を受けられた方に対する財形災害復興住宅融資の実施」の掲載
11月21日	「第3次補正予算における東日本大震災の復興支援策の実施」の掲載
平成24年4月2日	「福島復興再生特別措置法における災害復興住宅融資の対象拡大」の掲載

#### ② 地方公共団体との連携による周知

東北6県や仙台市をはじめとする各市町村に対して、地方公共団体のホームページや広報誌への災害復興住宅融資等の情報掲載のほか、地方公共団体の庁舎内等へ災害復興住宅融資等のチラシ掲載を働きかけ、地方公共団体と連携した周知を行った。

#### ③ ファイナンシャルプランナーとの連携による周知

全国のFPと連携して災害復興住宅融資等の周知を行うため、FP向けに災害復興住宅融資等の説明会を開催するとともに、FPの業界団体を訪問し、制度周知に関する協力を依頼し、

当該団体が会員向けに配布する月刊誌等に制度概要を掲載することにより周知を行った。

#### (4) 地域型復興住宅

地域にふさわしい良質で被災者が取得可能な価格の住宅（地域型復興住宅）の推進のため、岩手県、宮城県及び福島県と各地域の住宅生産者団体で構成する各県の地域型復興住宅推進協議会と連携し、「地域型復興住宅」の検討を行った。その成果を冊子として取りまとめ、災害復興住宅融資の制度概要や返済シミュレーション等の情報を掲載することにより、被災者の円滑な住宅再建を支援した。冊子は地方公共団体や住宅事業者等を通じて5万部を配布した。

#### (5) 被災地における現地相談の実施

機構支店やコールセンターにおける相談対応のほか、4月1日以降は、仙台市等の地方公共団体等が開設している住宅相談窓口にも機構職員を派遣し、融資及び返済の相談に対応した。また、仙台市等が実施する防災集団移転促進事業に関する説明会や個別相談会にも機構職員を派遣し、融資及び返済の相談に対応した。

また、被災マンションの管理組合・管理会社を対象に、東北支店会議室において、災害復興住宅融資等を説明する説明会及び個別相談会を開催した（12月16・17日、1月13・14日）。

#### (6) 災害復興住宅融資等の拡充

##### ① 第一次補正予算

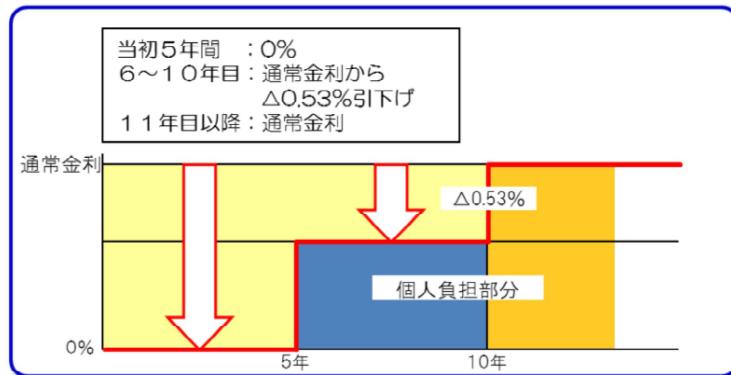
ア 東日本大震災により被害を受けられた方に対する災害復興住宅融資の制度拡充等

##### ○災害復興住宅融資の融資金利の引下げ

災害復興住宅融資（建設・購入）の基本融資額の融資金利を、当初5年間は0%まで、6～10年目は申込時の融資金利から△0.53%引き下げる。

災害復興住宅融資（補修）の融資金利を、当初5年間は1%まで引き下げる。

（参考）災害復興住宅融資の融資金利の引下げイメージ図（建設・購入）



##### ○災害復興住宅融資の元金据置期間・償還期間の延長

元金据置期間及び償還期間について、現行の最長3年から最長5年に延長を行った。

### ○災害復興住宅融資の申込期間の延長

申込期間について、現行のり災日から2年以内との取扱いを平成27年度末まで延長した。ただし、法律に基づく建築制限がかかる場合は、同制限解除後6か月以内まで延長可とした。

### ○災害復興宅地融資の新設

住宅には被害がなく、宅地のみに被害が生じた場合の宅地の補修に係る融資を新設した。

イ 東日本大震災により被害を受けられた方に対する災害特例（返済方法の変更）の制度拡充機構（旧住宅金融公庫）から融資（フラット35（買取型）を含む。）を受けて現在返済中の方のうち、東日本大震災により被害を受けられた方について、返済金の払込みの据置、返済期間の延長を現行の最長3年から最長5年に延長した。

また、据置期間中の利率の引下げを現行の最大で「1.5%引き下げた金利」から最大で「1.5%引き下げた金利又は0.5%のいずれか低い方」に拡充した。

【拡充後】

返済方法の変更 り災割合	返済金の払込 みの据置	返済期間 延長	据置期間中の利率の引下げ
30%未満	1年	1年	0.5%引き下げた金利又は 1.5%のいずれか低い方
30%以上 60%未満	3年	3年	1.0%引き下げた金利又は 1.0%のいずれか低い方
60%以上	5年	5年	1.5%引き下げた金利又は 0.5%のいずれか低い方

## ② 第三次補正予算

ア 東日本大震災により被害を受けられた方に対する災害復興住宅融資に係る拡充措置の継続実施等

○東日本大震災により被害を受けられた方に対して、融資金利の引下げ等の拡充措置（平成23年度第一次補正予算の拡充措置）を継続して実施する。

### ○融資限度額の区分を簡素化

融資限度額を、被災者にとってよりわかりやすい制度とするため、次のとおり簡素化した。

- ・構造・建て方による区分を撤廃した。
- ・整地資金について、災害復興宅地融資の基本融資額の融資限度額と同額とした。

		【現行】	【改正後】	
		(単位: 万円)	(単位: 万円)	
建設	木造(一般)	1,400	建物	1,460
	耐火・準耐火・木造(耐久性)	1,460	土地	970
	土地	970	整地	390
	整地	380		
新築購入	木造(一般)	2,370	新築購入	2,430
	耐火・準耐火・木造(耐久性)	2,430		
中古購入	戸建て リ・ユース	1,920	リ・ユース	2,130
	戸建て リ・ユースプラス	2,430	リ・ユースプラス	2,430
	マンション リ・ユース	2,130		
	マンション リ・ユースプラス	2,430		
補修	木造	590	補修	640
	耐火・準耐火	640		
	整地、引方	380	整地、引方	390
		宅地	390	

イ 東日本大震災により被害を受けられた方に対する災害特例に係る拡充措置の継続実施

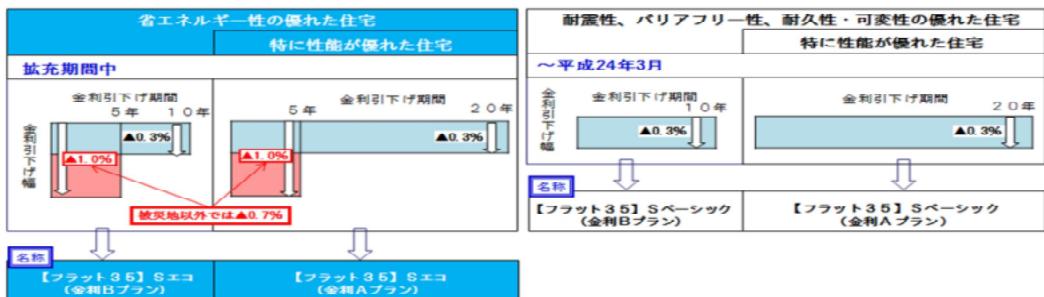
○機関（旧住宅金融公庫）から融資（【フラット35】（買取型）を含む。）を受けて現在返済中の方のうち、東日本大震災により被害を受けられた方について、返済期間等の延長や払込み猶予期間中の金利引下げ措置の拡充（平成23年度第1次補正予算の拡充措置）を継続して実施する。

○災害特例のメニューを拡充し、新たに「払込みの一部の猶予」を加えた。

#### ウ 【フラット35】Sの拡充（【フラット35】Sエコの実施）

東日本大震災からの復興及び住宅の省CO<sub>2</sub>対策を推進するため、平成23年12月より、省エネルギー性の優れた住宅を取得する場合の【フラット35】Sの当初5年間の金利引下げ幅を、0.3%から東日本大震災の被災地においては1.0%、被災地以外の地域においては0.7%に拡大する（6～10年目（長期優良住宅等、特に性能が優れた住宅は6～20年目）の金利引下げ幅は0.3%）。

（参考）【フラット35】Sのイメージ図



\* 東日本大震災の被災地とは、東日本大震災に対処するための特別の財政援助及び助成に関する法律（平成23年法律第40号）第2条第3項の特定被災区域をいう。

### ③ 福島復興再生特別措置法

#### ア 災害復興住宅融資の対象拡大

原子力発電所の事故による避難指示区域内に、原則として平成23年3月11日時点でお住まいになっていた方が、住宅を建設または購入される場合は、り災証明書（地方公共団体が現地調査等により被害状況を確認し、り災住宅の被害程度について証明するもの）が交付されなくても、避難指示区域内にお住まいになっていたことを確認できれば災害復興住宅融資をご利用いただけることとした。

融資条件等については、次のとおり。

融資条件	融資限度額	東日本大震災でお住まいが全壊等された方に対する災害復興住宅融資（建設・購入）の融資条件と同じ（当初5年間の基本融資額の融資金利は0%等）
	融資金利	
	返済期間 (据置期間)	
申込期間		平成24年3月31日の福島復興再生特別措置法施行日から、従前お住まいになっていた住宅の存する区域に出されていた避難指示が解除される日まで。
申込方法		当分の間は、郵送により機関にお申込み。金融機関でお申込みができるようになり次第、機関ホームページにおいてご案内を行う。

\*避難指示区域とは、法律に定められている警戒区域や避難のための立退きが指示されている区域をいう。

\*なお、避難指示区域内の住宅が、東日本大震災により滅失・損傷している場合は、今回の福島復興再生特別措置法による措置ではなく、現行の災害復興住宅融資を申し込むこともできる（この場合は、り災証明書が必要となる。）。その場合の申込期間は、平成27年度末までとなる。ただし、避難指示解除後の区域で住宅を建設、購入または補修する場合は、平成27年度末を経過した後も、その解除日から6か月経過日まで現行の災害復興住宅融資の申込みが可能

#### イ 災害特例の手続きの簡素化

「り災証明書」の提出に代えて、「融資住宅が福島復興再生特別措置法に定める避難指示区域内に存する場合」についても災害特例の適用要件を満たすものとして取り扱うこととした。

### ④ 私的整理ガイドラインへの対応

東日本大震災からの着実な復興のため、被災者が抱える二重債務問題に適切に対応することを目的として、「二重債務問題への対応方針」（平成23年6月17日二重債務問題に関する関係閣

僚会合決定)が示され、これを受け、平成23年7月15日、東日本大震災の影響により住宅ローン等の既往債務を弁済できなくなった債務者について、破産手続等の法的倒産手続によらずに私的な債務整理を行うための「個人債務者の私的整理に関するガイドライン」が策定された(機構も同ガイドライン研究会に参加)。また、東日本大震災復興特別区域法(平成23年12月7日成立)において、機構には、復興に必要な措置の弾力的な実施が求められることとなった。

これらを踏まえ、機構は、平成23年12月26日、独立行政法人住宅金融支援機構業務方法書を改正し、同ガイドラインに基づき債務整理の申出があった場合に、弁済の請求の中止その他の適切な措置を講ずることとし、債務者の自助努力による生活や事業の再建を支援することとした。

#### 【個人債務者の私的整理ガイドライン利用実績】

債権数21(債務者数32)(平成24年3月末現在)

#### ⑤ 機構団信特約制度

ア 今回の震災により被災され、平成23年分の機構団信特約料の支払が一時的に困難となったお客様に対する特約料の払込期限を猶予する特例措置及び既に平成23年分の特約料の払込みを行ったお客様に対する払込済み特約料を一時返戻する特例措置を実施した。震災発生直後は、これらの特例措置による払込期限を最長で平成23年10月末までとしていたが、被害の甚大さに鑑み、同年5月にはこの期限を平成24年3月末まで延長した。

この特例措置の案内はチラシやホームページによって行い、更に、平成24年1月には被災地の加入者に対してダイレクトメールを送付して周知を行った。

この結果、特例措置の利用者は473件(一時返戻の利用は12件)となった。

イ 今回の震災により亡くなられた団信加入者に係る団信弁済の届出について、手続きの簡素化を実施した。具体的には、震災発生直後から、新聞記事等今回の震災で亡くなったことが確認できる資料の提出により、通常必要な死亡診断書等の書類を省略できる等の取扱いを実施した。

また、行方不明により加入者の死亡事実が確認できず、死亡診断書等の提出ができない場合であっても、死亡事実が記載された住民票が提出された場合は、団信弁済の対象とすることとした。

なお、今回の震災を原因とする団信弁済の件数は、256件(弁済金は20億26百万円)となった(平成23年度末現在)。

ウ 機構が保有する団信加入者情報と社団法人生命保険協会が保有する死亡者データを突合することにより、団信弁済の対象となる可能性のある加入者リスト(117名分)を作成し、金融機関を通じた債務者の安否確認に活用する等、団信弁済請求手続の円滑化に努めた。リスト掲載者中団信弁済となった者は、96件であった。

## ⑥ 特約火災保険

- ア 特約火災・地震保険に係る保険金支払い等について、保険会社に対し、迅速に対応するよう要請した。
- イ 東日本大震災の被災者が機構の災害復興住宅融資を利用する場合において、特約火災保険を利用するときは、災害復興住宅融資の申込内容データに基づいて、特約火災保険の申込書を自動で機械作成することとし、融資利用者及び受託金融機関の負担軽減を図った。

## (7) 災害復興住宅融資等に係る改善

### ① 金融機関との連携

災害復興住宅融資の受付については、これまでには機構への借入申込書の郵送による方法としていたが、本震災の被害状況の大きさに鑑み、被災地の金融機関の協力が不可欠であったことから、被災地に代理店又は営業店のある金融機関に対して融資業務への対応を依頼するとともに、金融機関からの要請に応じて、個別に融資業務に関する現地説明会を実施し、かつ、機構の担当部署内に金融機関からの照会や要請に対する窓口を設置することにより、業務実施にあたってのサポート態勢を整備し、融資業務に関する連携体制の強化を図った（5月16日から11の金融機関、5月23日から120の機関において、災害復興住宅融資の受付を開始した。）。

また、受託金融機関における円滑な受付体制の整備を図るため、東日本大震災用の災害住宅融資業務マニュアル等を作成し配付することにより、金融機関窓口における円滑な業務実施をサポートした。

### ② 地方公共団体等との連携

災害復興住宅融資の工事審査業務を円滑に行うために、地方公共団体に対して工事審査業務への対応を依頼し、円滑な業務実施に向けて工事審査担当者向け研修用DVDを作成して配布するとともに、地方公共団体からの要請に応じて、個別に工事審査業務に関する現地説明会を実施した。

また、これまで地方公共団体に対してのみ業務を委託していたが、本震災の被害状況の大きさに鑑み、民間の検査機関に対しても業務を委託することとし、65機関と工事審査業務に係る委託契約を締結し、業務を円滑に行えるよう工事審査業務に関する研修等を実施した。

さらには、機構の担当部署内に地方公共団体等からの照会や要請に対する窓口を設置することにより、業務実施にあたってのサポート態勢を整備し、工事審査業務に関する連携体制の強化を図った。

この他、工事審査時期を弾力化するなどの工事審査に係る見直しを図ることにより、借入申込者が工事審査を受けやすくなるよう環境を整備した。

借入申込者及び事業者に対しては、工事審査手続きを確認できるようにするために、新たに、「災害復興住宅融資工事審査手続きガイド（建設・新築購入・補修編）、（リ・ユース住宅購入編）」を作成し、支店、地方公共団体及び民間の検査機関の窓口にて配布するとともに、機構ホームページ

ページにも掲載し周知を行った。

### ③ 融資手続きの改善事項等

お客さま、金融機関等から寄せられる要望、苦情等を踏まえ、災害復興住宅融資等がより使いやすくなるよう改善を図った（これまで72項目）。

（主な改善事例）

#### ○融資業務関係

- ・原則として郵送受付に限定していた災害復興住宅融資の借入申込みについて、主に被災地の市中金融機関窓口で受けられるようにした。
- ・親孝行ローンにおける住宅取得地域の制限を撤廃した。
- ・被害程度が大規模半壊又は半壊の方が建設・購入資金を利用する場合に必要としていた「被害状況がわかる写真」及び土地取得資金の借入を希望する場合に必要としていた「土地取得資金借入希望の事情申出書」を提出不要とした。

#### ○債権管理関係

防災集団移転促進事業で、移転促進区域に居住している機構融資利用者については、移転先に既融資分の担保設定を行うなどにより、これまでどおり割賦弁済を継続できることとした。

《参考》東北支店管内における現地相談の実績（～3月30日）

4月1日～（週2回→ 每日→週2回）	仙台市
4月12日	相馬市
4月14日	仙台市
4月15日	福島市
4月15日、19日・22日	山元町
4月18日～19日	一関市
4月18日～6月30日（週2回）	七ヶ浜町
4月20日	岩沼市
4月21日	会津若松市
4月22日	会津美里町
4月25日	久慈市
4月25日、27日、5月2日	多賀城市
4月26日	東松島町
4月27日	宮古市
4月27日	松島町
4月27日	いわき市
4月28日	花巻市

4月28日	郡山市
5月9日～5月30日	(週3回)
5月10日	多賀城市
5月10日	塙竈市
5月12日	南相馬市
5月12日	いわき市
5月18日	白河市
5月18日	南三陸町
5月23日	亘理町
5月24日	矢吹町
5月25日	釜石市
5月27日	石巻市
5月31日	須賀川市
5月31日	多賀城市
6月1日～7月29日	(週2回)
6月3日	松島町
6月9日	気仙沼市
6月10日	気仙沼市
6月14日	大船渡市
6月14日	七ヶ浜町
6月14日	新地町
6月14日	名取市
6月17日	名取市
6月20日	女川町
6月22日	野田村
6月23日	山元町
6月28日	東松島市
6月29日	郡山市
7月4日	陸前高田市
7月11日	郡山市
7月12日～(週1回)	石巻市
7月15日	南相馬市
7月18日	一関市
7月21日～(週1回)	東松島市
7月21日	山田市
7月22日	福島市
7月26日	大崎市

7月27日		相馬市
7月28日 ~ 8月31日	(週1回)	宮古市
7月29日 ~ 8月31日	(週1回)	大船渡市
7月29日		いわき市
8月2日 ~ 8月31日	(週1回)	釜石市
8月3日 ~ 8月31日	(週1回)	久慈市
8月3日		登米市
8月11日		宮古市
8月24日		いわき市
8月25日		名取市
8月28日		福島市
8月31日		大槌町
8月31日		川俣町
9月6日 ~ 10月31日	(週1回)	釜石市
9月6日		南三陸町
9月7日 ~ 10月31日	(週1回)	久慈市
9月8日 ~ 10月31日	(週1回)	宮古市
9月8日		女川町
9月8日		田村市
9月9日 ~ 10月31日	(週1回)	大船渡市
9月14日		気仙沼市
9月14日		飯舘村
9月16日		石巻市
9月22日		七ヶ浜町
9月26日 ~ (週1回)		名取市
9月28日		いわき市
9月29日		岩沼市
9月29日		大船渡市
9月30日 ~ (週1回)		郡山市
10月10日		花巻市
10月11日		南三陸町
10月19日		仙台市
10月21日 ~ 23日		郡山市
10月25日		陸前高田市
10月30日		東松島市

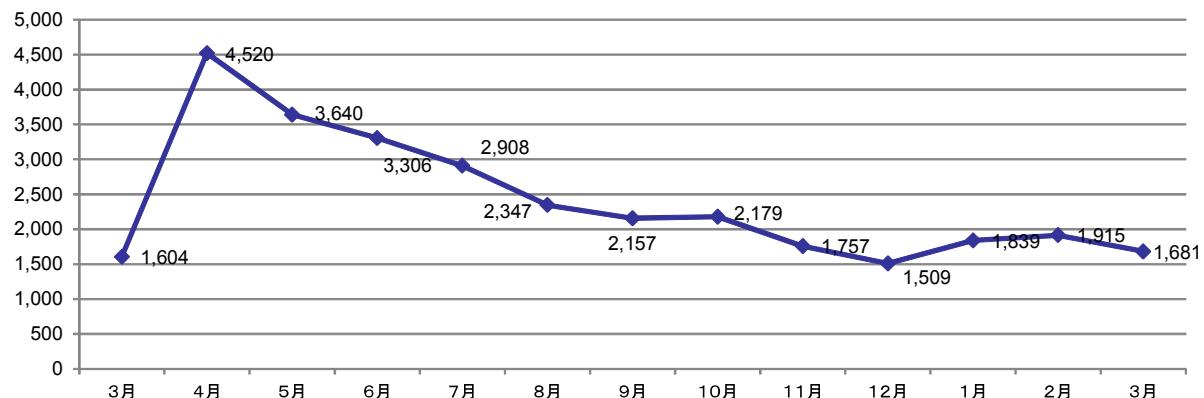
11月6日		北上市
11月8日 ・ 12月16日		釜石市
11月8日 ・ 15日		石巻市
11月20日		奥州市
11月20日		田野畠村
11月22日		山田町
12月2日 、 1月12日、 2月2日		気仙沼市
12月4日		野田村
12月6日		八戸市
1月18日 ~ 21日、 25日~28日		仙台市
2月1日 ~ 2月3日		仙台市
2月4日		盛岡市
2月5日		いわき市
2月7日 ・ 23日		釜石市
2月9日		南三陸町
2月20日 ~ 2月21日、 24日		七ヶ浜町
3月7日 ~ 8日、10日 14日~15日、		仙台市
3月17日		仙台市
3月22日 ・ 29日		東松島市

#### (8) 融資及び返済方法変更に係る申込実績等

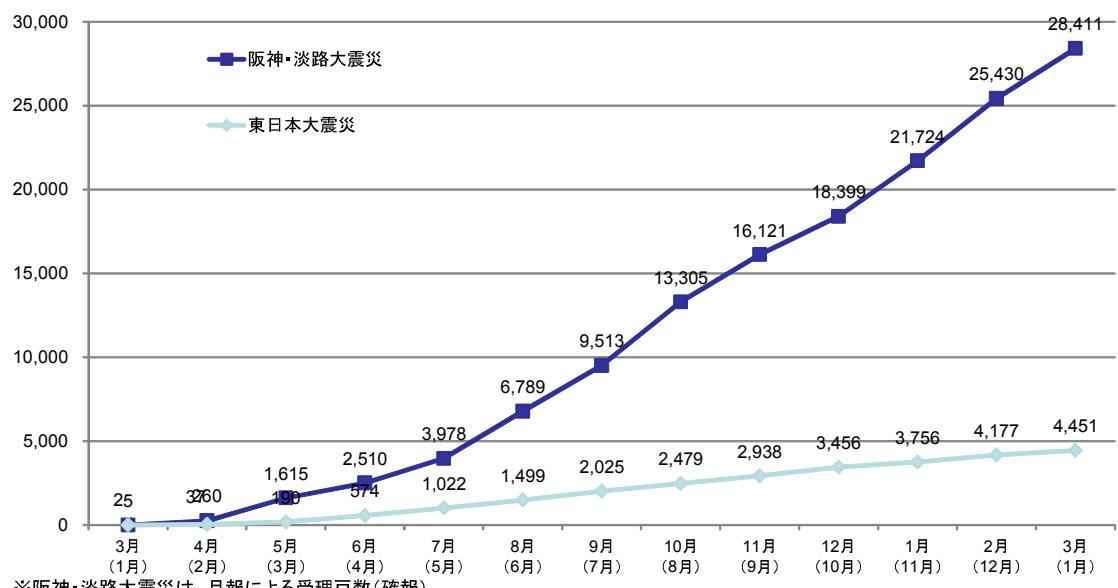
上記取組の結果、コールセンターへの災害関連の電話相談は31,362件（平成24年3月末）、住宅に被害を受けられた方に対する災害復興住宅融資の申込みは平成23年度4,664件、現在返済中の方で災害により被害を受けられた方に対する災害特例の承認件数は4,356件、団信特約料払込特例及び団信弁済件数はそれぞれ473件、256件となった。

①コールセンターへの災害関連入電件数（平成24年3月末現在）

	災害融資	管理	私的整理 ガイドライン	火災地震 保険	団信	その他	計
3月	747	622		108	16	111	1,604
4月	2,745	1,225		75	56	419	4,520
5月	3,001	301		50	36	252	3,640
6月	2,826	192		32	20	236	3,306
7月	2,436	230		14	27	201	2,908
8月	1,975	146	5	24	21	176	2,347
9月	1,865	70	3	25	14	180	2,157
10月	1,860	60	2	28	28	201	2,179
11月	1,488	76	2	22	22	147	1,757
12月	1,244	94	2	22	22	125	1,509
1月	1,509	148	4	27	17	134	1,839
2月	1,619	123	1	24	21	127	1,915
3月	1,441	69	0	26	26	119	1,681



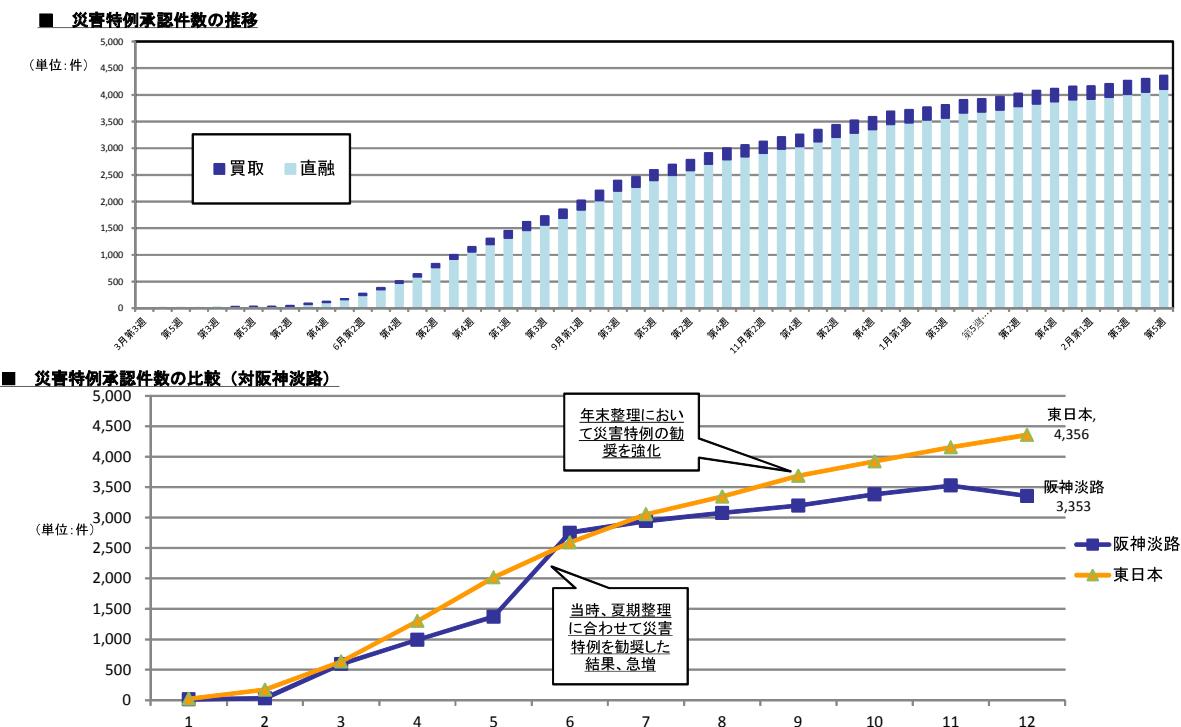
②東日本大震災と阪神・淡路大震災の災害復興融資受理状況（累計）



\*阪神・淡路大震災は、月報による受理戸数(確報)。

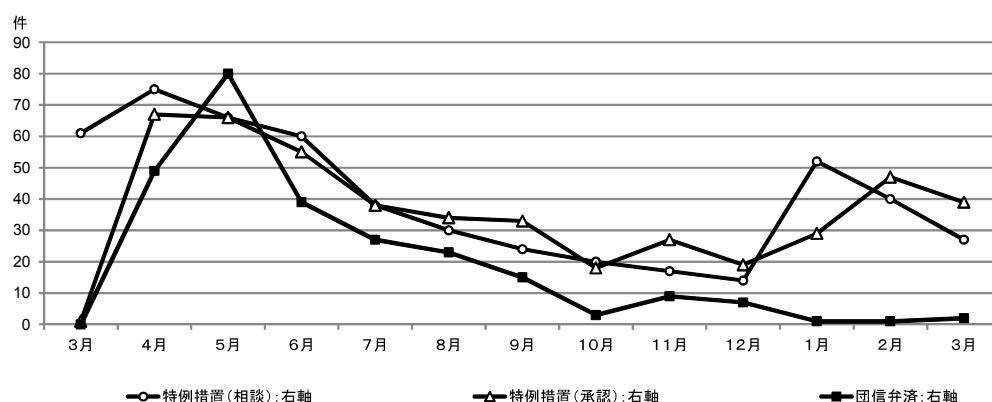
\*東日本大震災は、3月30日現在SCOPより集計した受理件数。

③災害特例の適用状況（個人債権）（平成24年3月末現在）



④団信特約料払込特例及び団信弁済件数（平成24年3月末現在）

	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
特例措置(相談)	61	75	66	60	38	30	24	20	17	14	52	40	28
特例措置(相談)累計	61	136	202	262	300	330	354	374	391	405	457	497	525
特例措置(承認)	1	67	66	55	38	34	33	18	27	19	29	47	39
特例措置(承認)累計	1	68	134	189	227	261	294	312	339	358	387	434	473
団信弁済	0	49	80	39	27	23	15	3	9	7	1	1	2
団信弁済(累計)	0	49	129	168	195	218	233	236	245	252	253	254	256



## 2 フラット35の受付状況

### (1) フラット35買取(付保)申請戸数

「経済危機対策」(平成21年4月10日発表)、「明日の安心と成長のための経済対策」(平成21年12月8日閣議決定)、「新成長戦略実現に向けた3段構えの経済対策」(平成22年9月10日閣議決定)及び平成23年度第3次補正予算の一環として拡充された優良住宅取得支援制度により、平成23年度における、フラット35申請戸数は14.9万戸(買取型:14.8万戸、保証型:534戸)となり、平成22年度と比較して14.9%の減少となった。

なお、フラット35Sの金利引下げ幅の拡大、住宅エコポイント、住宅取得等資金の贈与税非課税枠の拡大等の各種施策に伴い、平成23年度の住宅着工戸数は、平成22年度と比較して4.5%増加しており、住宅市場の回復に貢献している。

(参考1) フラット35買取(付保)申請戸数及び住宅着工戸数(持家+分譲)の実績

	平成21年度	平成22年度 (A)	平成23年度 (B)	増▲減 (C=B-A)	増減率 (C/A)
買取申請戸数	81,320	174,087	148,391	▲ 25,696	-14.8%
付保申請戸数	417	881	534	▲ 347	-39.4%
計	81,737	174,968	148,925	▲ 26,043	-14.9%
住宅着工戸数 (持家+分譲)	450,583	520,600	543,908	23,308	4.5%

※ フラット35買取申請戸数には、フラット50買取申請戸数を含む。

(参考2) フラット3・5買取(付保)申請戸数及び住宅着工戸数(持家十分譲)の推移



## (2) フラット3・5買取(付保)金額

平成23年度における、フラット3・5買取(付保)金額は2兆7,985億円(買取型:2兆7,868億円、保証型:117億円)となり、平成22年度と比較して0.8%の減少となった。

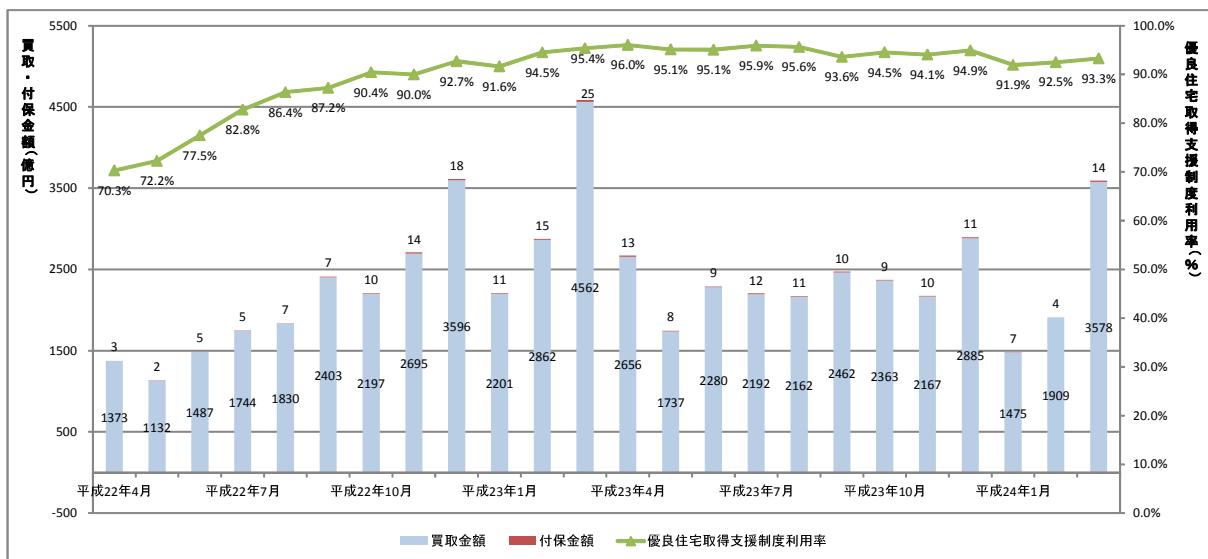
また、経済対策に伴う優良住宅取得支援制度の拡充により、フラット3・5利用者が省エネルギー性、耐震性などに優れた住宅を取得する割合(優良住宅取得支援制度利用率)が増加(平成21年度:49.7%→平成22年度:88.6%→平成23年度:94.4%)しており、住宅の質の向上、地球環境の改善等に貢献している。

(参考3) フラット3・5買取(付保)金額及び優良住宅取得支援制度利用率の実績

	平成21年度	平成22年度(A)	平成23年度(B)	増▲減(C=B-A)	増減率(C/A)
買取金額	10,127	28,082	27,868	▲ 214	-0.8%
付保金額	177	122	117	▲ 5	-4.1%
計	10,304	28,204	27,985	▲ 219	-0.8%
優良住宅取得支援制度利用率	49.7%	88.6%	94.4%	6%	6.5%

※ フラット3・5買取金額には、フラット5・0買取金額を含む。

(参考4) フラット35買取(付保)金額及び優良住宅取得支援制度利用率の推移



(参考5) 直近のフラット35制度改正

- ① フラット35S金利引下げ期間延長（5年→10年）  
平成21年5月1日資金実行分から平成24年3月31日お申し込み分まで
- ② フラット35融資率上限の引き上げ（90%→100%）  
平成21年6月4日資金実行分から平成24年3月31日お申し込み分まで
- ③ フラット35S金利引下げ幅拡大（▲0.3%→▲1.0%）  
平成22年2月15日資金実行分から平成23年9月30日お申し込み分まで
- ④ フラット35Sエコの創設  
平成23年12月1日資金実行分から平成24年10月31日お申し込み分まで（予定）

### 3 CS（顧客満足）の向上に向けての取組

平成23年度においては、平成22年度と同様に、CS（顧客満足）の向上を目的とした役職員の行動規範として定めている「CS行動指針」を踏まえ、CS向上のための活動に関する取組方針等について審議・決議するCS委員会（役員、部室長等で構成）及び現場レベルでの活動を目的とした若手職員で構成するCSワーキングチームのもと、主に以下の取組を実施し、全社的なCS活動の推進を図った。

#### 【CS行動指針】

私たちは、お客さまに「ありがとう」と言っていただける住宅金融支援機構を目指し  
お客さまの「安心」と「満足」のために行動します。

お客さまの立場に立って、金融商品とサービスを提供します。

お客さまに十分ご納得いただけるよう、分かりやすく説明します。

お客さまの声を感謝の気持ちで受けとめ、誠実に、迅速にお応えします。

お客さまのために自分は何ができるかを常に考え、実行します。

##### (1) CSアンケート調査の実施

平成22年度のビジネスパートナー向けCSアンケート調査の結果をもとに、更なる満足度の向上に向け、相対的に満足度の低かった4項目（「回答へのスピード感」「照会や要望に対する行動」「要望・意見を伺う姿勢」「文書のわかりやすさ」）を重点取組事項として、全社的にCS活動に取り組んだ。

上記のCS活動に取り組んだ上で、平成22年度と同様に平成23年度においても金融機関、適合証明機関及び住宅事業者を対象として、職員のマナーや回答の正確性、業務マニュアル等の文書の分かりやすさなどに関するアンケート調査を実施した。

当該アンケート結果については、全部署へフィードバックを行い全社的な共有化を行うとともに、不満が多かった4項目（「要望・意見を伺う姿勢」「照会・要望に対する行動」「文書のわかりやすさ」「回答内容の正確さ」）を平成24年度のCS活動における重点取組事項に位置づけ、不満解消に向けた取組を全社的に展開することとしている。

##### （参考）CSアンケート調査におけるご意見の例

- ・「大変丁寧で気配りのある対応をしていただいているので、当方もまねなければいけないと思っております。」（都市銀行）
- ・「人によって商品知識の差が大きい。事務知識の標準化を求める。」（都市銀行、地方銀行）

- ・「機構特有の用語やわかりにくい用語を改めて欲しい。」（地方銀行）
- ・「文章をダラダラ長く書いていて、理解しにくい。」（地方銀行）

(2) 経営層からのメッセージ発信・各部署のCS活動の共有化

平成23年度は、平成22年度に引き続き、経営層から全職員に向けて、CS向上に関するメッセージを継続的に発信し、職員の意識付けを行うとともに、各部署ごとに独自に取り組んだCS活動の内容を社内掲示板を通じて紹介し、情報共有を行った。

## 4 個人情報漏えい等防止の取組

### (1) 個人情報漏えい等事故の発生状況

- ① 平成23年度において、個人情報漏えい等（漏えい、滅失、き損）の事故が機構及び機構の業務委託先の合計で102件発生した（平成22年度と比較して、平成23年度は、合計で18件減少した。）。
- ② 誤送付・誤送信については、基本動作の不徹底等に起因するチェック漏れなど的人為的なミスが原因となって発生しているものが多いが、機構においては、現場におけるマネジメントの徹底及び研修を通じた発送ルールの徹底等の取組により、平成21年度以降、発生件数は15件以下となっている。

（参考）平成23年度に発生した個人情報漏えい等の分類（事故件数）

（単位：件）

区分	誤送付		誤交付	誤廃棄	紛失	ネット		盜難	その他	合計
	・誤送信	うち郵便局による誤配				上に流出	うちウイルス			
機構	5 (7)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	15 (9)
委託先	43 (52)	24 (28)	0 (5)	0 (0)	43 (52)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	1 (1)	87 (111)
合計	48 (59)	24 (28)	0 (5)	0 (0)	53 (54)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	1 (1)	102 (120)

※ 括弧内は平成22年度の件数

(参考) 平成23年度に発生した個人情報漏えい等の分類（漏えい人数）

(単位:人)

区分	誤送付		誤交付	誤廃棄	紛失	ネット		盜難	その他	合計
	・誤 送信	うち郵 便局に よる誤 配				上に 流出	うち ウイ ルス			
機構	33 (827)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	96 (13)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	129 (840)
委託先	335 (90)	24 (31)	0 (7)	0 (0)	101 (7, 388)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	1 (1)	437 (7, 487)
合計	368 (917)	24 (31)	0 (7)	0 (0)	197 (7, 401)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	1 (1)	566 (8, 327)

※ 括弧内は平成22年度の人数

## (2) 事故防止に向けた取組

個人情報の管理については、「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」を踏まえ、規定の整備及び見直しを進めるとともに職員に対する研修の徹底を図り、情報の適切な管理に取り組んだ。

また、職員に対するルールの再徹底と注意喚起を図り、さらなる情報管理の強化に努めた。

### ① マニュアル等の整備

平成23年度においても、平成22年度に引き続き、「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」等に従い、保有する個人情報の適切な管理に関するマニュアル等を整備した。

### ② 実地点検及び内部自主点検

平成23年度においても、平成22年度に引き続き、上記①のマニュアルで定めた事務手続が現場で適切に履行されているかを確認するため、現場への点検・事務指導、監査部門による監査、現場における自主点検を実施した。

### ③ 啓発活動等の実施

平成23年度においても、平成22年度に引き続き、個人情報に関する理解向上及び誤送付等防止のための共通ルールの浸透・徹底を目的として、マニュアルの説明会の実施、現場部署単位のミーティングや研修、社内 LANでの専用掲示板の設置、e ラーニング等を実施した。

### ④ バーコードによる文書管理

顧客情報等が記載された重要文書等の紛失防止を目的として、バーコードによる文書管理を

行うシステムを平成20年3月に導入し、平成23年度においても、平成22年度に引き続き、当該システムによる文書管理を実施した。

⑤ 現場におけるマネジメントの徹底

平成23年度においても、平成22年度に引き続き、誤送付等防止を目的として、管理職による顧客情報記載文書発送業務の金曜日一斉点検を実施するとともに、管理職は発送業務の具体的手順を把握し、職員の意識と基本行動が徹底されるよう、点検及び指導を行った。

⑥ 事務管理委員会における再発防止策の審議・策定

平成23年度においても、平成22年度に引き続き、個人情報漏えい等を防止するために、実際の事務処理を所管する部署の長を委員とする事務管理委員会を設置し、同委員会において発生原因の分析及び有効で具体的な再発防止策を審議し、策定した。

⑦ カイゼン運動の実施

平成23年度においても、平成22年度に引き続き、全員参加の組織的、自律的なカイゼンを継続的に行うことにより、事務リスクを極小化し、顕在化事例を発生の削減するため、カイゼン運動を実施した。

⑧ 事務リスクR C S Aの実施

平成23年度においても、平成22年度に引き続き、業務に内在する事務リスクとそれを抑止するコントロール手法を自己評価し、その評価結果に基づき業務改善を行う事務リスクR C S A (Risk & Control Self-Assessment) を実施した。

## 5 「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）への対応

「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）（以下「基本方針」という。）に関する対応については、全般的に国土交通省に確認しつつ、検討を進めているところである。基本方針のうち、個別に措置を講すべきとされた事項についての対応は以下のとおりである。

### (1) 証券化支援事業

#### ① A LMリスク対応出資金の国庫返納

##### ア 実施時期

平成23年度中に実施

##### イ 基本方針の内容

平成19年度から平成21年度に国から出資されたA LMリスク対応出資金480億円のうち、事業量の推移及びMBSの超過担保率（フラット3.5を安定的に供給するための超過担保額のMBS発行額に対する比率）等を踏まえ、必要額を残し、国庫納付する。

##### ウ 基本方針を踏まえた対応

平成24年3月16日に113億円を国庫納付済みである。

#### ② 金利変動準備基金の国庫納付

##### ア 実施時期

平成23年度中に実施

##### イ 基本方針の内容

金利変動準備基金450億円についても、フラット3.5の事業量の推移等を踏まえ、必要最低額を残し、国庫納付する。

##### ウ 基本方針を踏まえた対応

平成24年3月16日に106億円を国庫納付済みである。

### (2) 住宅融資保険事業

#### ① 廃止

##### ア 実施時期

平成24年度から実施

##### イ 基本方針の内容

平成21年4月の「経済危機対策」により平成23年度まで保険料率引下げ（平成21年12月の「緊急経済対策」において、平成22年12月まで引下げ率上乗せ）が行われているところであり、経済対策終了後に、現行の事業は廃止し、不要となる政府出資金は国庫納付する。ただし、証券化支援事業と連動して実施する必要のある事業等（フラット3.5に係るつなぎ融資・パッケージ融資等に対する付保）に限り、民間による代替が可能となるまでの措置として

行う。

ウ 基本方針を踏まえた対応

住宅融資保険事業については、平成24年度から、証券化支援事業と連動して行う必要のある事業等（フラット35に係るつなぎ融資・パッケージ融資等に対する付保）に限定し、民間による代替が可能となるまでの措置として行っている。不要となった政府出資金については、現在国庫納付の手続きを進めているところである。

② 高齢者向け住宅に係る新たな仕組みの構築

ア 実施時期

平成23年度から実施

イ 基本方針の内容

高齢者向け住宅（医療や介護と連携した「高齢者支援サービス付き住宅」（仮称））について、他省庁との連携も含めその仕組みを見直すこととし、これについて新たな法制化措置が採られる場合には、スクラップ・アンド・ビルトを徹底した上で、これに関する融資保険を実施する。

ウ 基本方針を踏まえた対応

「高齢者の居住の安定確保に関する法律等の一部を改正する法律」（平成23年法律第32号）が成立したことを見て、サービス付き高齢者向け住宅の入居一時金についての民間金融機関のリバースモーゲージを付保対象とする住宅融資保険業務を実施している。

(3) 住宅資金貸付事業

① 賃貸住宅融資の廃止

ア 実施時期

平成23年度から実施

イ 基本方針の内容

現行の賃貸住宅融資について、平成23年度に廃止する。ただし、証券化支援事業において特に取得促進を行っている省エネ性能の高い住宅の供給に関連する融資事業に限り、民間による代替が可能となるまでの措置として行う。

ウ 基本方針を踏まえた対応

平成23年度から、証券化支援事業において特に取得促進を行っている省エネ性能の高い住宅の供給に関連する賃貸住宅への融資事業に限り、民間の代替が可能となるまでの措置として行っている。

② 高齢者向け住宅に係る新たな仕組みの構築

ア 実施時期

平成23年度から実施

イ 基本方針の内容

高齢者向け住宅（医療や介護と連携した「高齢者支援サービス付き住宅」（仮称））について、他省庁との連携も含めその仕組みを見直すこととし、これについて新たな法制化措置が採られる場合には、スクラップ・アンド・ビルトを徹底した上で、これに関する融資保険を実施する。

ウ 基本方針を踏まえた対応

平成23年10月20日に「高齢者の居住の安定確保に関する法律等の一部を改正する法律」（平成23年法律第32号）が施行されたことを受けて、同年11月7日からサービス付き高齢者向け住宅として登録された賃貸住宅への融資業務を実施している。

③ まちづくり融資の廃止

ア 実施時期

平成24年度から実施

イ 基本方針の内容

まちづくり融資について、平成21年4月の「経済危機対策」による平成23年度末までの融資条件緩和措置が終了後に、現行の事業は廃止し、不要となる政府出資金は国庫納付する。ただし、権利調整が難しく、事業が長期化するマンション建替え事業等について中小事業者が実施するものに限り、民間による代替が可能となるまでの措置として行う。

ウ 基本方針を踏まえた対応

まちづくり融資については、平成24年度から、権利調整が難しく、事業が長期化するマンション建替え事業等について中小事業者が実施するものに限定し、民間による代替が可能となるまでの措置として行っている。不要となった政府出資金については、現在国庫納付の手続を進めているところである。

(4) 住情報提供事業

廃止

① 実施時期

平成23年度から実施

② 基本方針の内容

事業を廃止し、民間に委ねる（当該事業には、証券化支援事業等の各事業の実施に係る情報提供は含まれない。）。

③ 基本方針を踏まえた対応

住まいづくりに関する情報サイトを除き、平成23年3月末に廃止し、当該情報サイトについては、平成23年7月26日に廃止した。

(5) 不要資産の国庫返納

① A L Mリスク対応出資金（再掲）

ア 実施時期

平成23年度中に実施

イ 基本方針の内容

平成19年度から平成21年度に国から出資されたA L Mリスク対応出資金480億円のうち、事業量の推移及びM B Sの超過担保率（フラット3 5を安定的に供給するための超過担保額のM B S発行額に対する比率）等を踏まえ、必要額を残し、国庫納付する。

ウ 基本方針を踏まえた対応

平成24年3月16日に113億円を国庫納付済みである。

② 金利変動準備基金の国庫返納（再掲）

ア 実施時期

平成23年度中に実施

イ 基本方針の内容

金利変動準備基金450億円についても、フラット3 5の事業量の推移等を踏まえ、必要最低額を残し、国庫納付する。

ウ 基本方針を踏まえた対応

平成24年3月16日に106億円を国庫納付済みである。

③ 証券化支援事業に係る政府出資金2,000億円

ア 実施時期

平成22年度中に実施

イ 基本方針の内容

平成21年度第1次補正予算の執行の見直しにおいて、平成23年度までの事業量見込みを見直したことにより決定した国庫納付額（2,000億円）について、確実に返納する。

ウ 基本方針を踏まえた対応

平成23年3月14日に国庫納付済みである。

④ まちづくり融資に係る政府出資金300億円

ア 実施時期

平成22年度中に実施

イ 基本方針の内容

平成21年度第1次補正予算の執行の見直しにおいて、平成23年度までの事業量見込みを見直したことにより決定した国庫納付額（300億円）について、確実に返納する。

ウ 基本方針を踏まえた対応

平成23年3月14日に国庫納付済みである。

(6) 事務所等の見直し

見直し計画を早期に策定

① 実施時期

平成22年度から実施

② 基本方針の内容

平成22年度中に、本部、事務所、宿舎、借上事務所等の全資産について、保有及び借上げの妥当性について検証した上で、見直し計画を早期に策定し、事務所、宿舎等の統廃合を検討する。

③ 基本方針を踏まえた対応

保有事務所等について、法人の任務・設置目的との整合性、資産規模の適切性、現在の立地の必要性、資産の利用度、経済合理性の観点から平成22年度中に検証作業を行ったところである。今後は、「独立行政法人の職員宿舎の見直し計画」（平成24年4月3日行政改革実行本部決定）に基づき、宿舎の見直し・削減のための具体的な実施計画を平成24年中に作成することとしており、これにあわせて保有事務所等も含めた見直し計画を今年中に策定する予定である。

また、第二期中期目標においても、支店体制について、業務量に応じた効率的・効果的な体制となるよう統廃合を含めた配置等の見直しを進めるとされており、これに基づき見直しを進める。

(7) 職員宿舎等の見直し

職員宿舎及び公庫総合運動場の処分

① 実施時期

平成22年度から実施

② 基本方針の内容

職員宿舎及び公庫総合運動場について、売却を進める。

③ 基本方針を踏まえた対応

独立行政法人整理合理化計画（平成19年12月24日閣議決定）に基づき処分することとしていた北四条宿舎については、平成24年2月20日に売却済みであり、これによって同計画に基づく宿舎の処分は完了した。また、公庫総合運動場については、効果的に処分するため、隣接する国所有の土地と一体的に処分するべく調整を行っているところであり、平成24年度に売却の手続を開始する予定である。

(8) 人件費の見直し

ラスパイレス指数の低減

① 実施時期

平成22年度から実施

② 基本方針の内容

職員本俸や管理職手当の見直し等によりラスパイレス指数を引き下げる取組を着実に実施す

るとともに、人件費全体の抑制を更に図る。

### ③ 基本方針を踏まえた対応

機構の平成21年度におけるラスパイレス指数は地域・学歴考慮後で114.9（年齢のみを勘案した場合は127.6）であったところ、給与水準の適正化について以下の取組を実施し、平成22年度の同指数は地域・学歴考慮後で114.2（年齢のみを勘案した場合は125.5）となったところである。

- ・業務職（平成22年度に総合職から業務職に転換した職員）本俸の平均5%引下げ
- ・業務職（住宅金融公庫時代に非転勤職であった職員）本俸の現給保障を打ち切り（平成19年3月比で5%引下げ）
- ・管理職手当の支給区分を見直し（支給総額ベースで約3%引下げ）
- ・本俸月額及び賞与支給月数の引下げ

国家公務員の給与改定に準じ、本俸月額の引下げ（平均改定率▲0.19%）及び賞与支給月数の引下げ（▲0.20か月（4.15か月→3.95か月））

引き続き、平成23年度も給与水準の適正化に向けた以下の取組を実施した。

- ・管理職定年制（平成23年度末に55歳超となる職員を対象）
- ・管理職手当の最高額の引下げ

加えて、給与体系の見直しを含む人事・給与制度を導入し、平成24年度以降、順次実施することとした。

また、機構は、平成19年度に開始した第1期中期目標期間における中期目標において定めている以下の目標について、達成済みである。

- ・（目標）人件費（退職手当等を除く。）について、19年度から22年度までの4年間で4%以上削減（平成23年度まで継続）  
→（実績）対18年度比で▲17.5%

今後は平成28年度までに地域・学歴を勘案した対国家公務員指数を国家公務員と同程度としていくことを目指し、平成23年度に導入した給与体系の見直しを含めた人事・給与制度等を平成24年度以降に着実に実施する。

## 6 公益法人等に対する会費の支出について

公益法人等に対する会費の支出については、「独立行政法人が支出する会費の見直しについて」（平成24年3月23日行政改革実行本部決定）で示された観点を踏まえ、次のとおり、機構内における「公益法人等への会費の支出に関する基本的な考え方」を策定し、厳格に対応することとした。

- 公益法人等への会費の支出については、ゼロベースで見直し、原則として行わない。
- 会費を支出しようとするときは、機構の業務遂行のため、真に必要性があるか、また、支出に見合った便益が与えられているか等を厳格に精査したうえ、これを認めるものとする。
- 会費を支出する場合であっても、1法人あたりの支出は、原則として1口かつ20万円を上限とする。
- 今後、公益法人等に対して会費（年10万円未満のものを除く。）を支出した場合は、四半期ごとに支出先、名目・趣旨、支払金額等の事項について公表を行う。

なお、平成24年度における公益法人等への会費の支出については、上記の見直しの趣旨を踏まえ、再度、内容の精査を行い、会費支出の取りやめや、支出する場合でも1口のみの支出とする見直しを行った。

(参考) 平成23年度監事監査報告書

平成23年度

## 監事監査報告書

平成24年 6 月

独立行政法人住宅金融支援機構

独立行政法人通則法（平成11年7月16日法律第103号）第19条第4項の規定に基づき、平成23年4月1日から平成24年3月31日までの平成23年度の業務に関して監査を実施したので、次のとおり報告する。

平成24年6月25日

### 独立行政法人住宅金融支援機構

監事 石塚 雅範  
監事 林 藤樹  
監事 伯耆 逸夫

## I 決算監査

### 1 監査対象

平成23年度決算に係る事項

### 2 監査実施期間

平成23年7月～平成24年6月

### 3 監査の方針

財務諸表等の監査においては、執行部門から報告を受けて重点的な事項を監査するとともに、職業的専門家である会計監査人が行う監査の方法及び結果の相当性を評価した上でその監査結果を活用する。

### 4 監査の手法及び実施時期

#### (1) 役員会における確認

平成23年8月23日（平成23年度決算見込み報告（全勘定））、同年11月29日（平成23年度決算見込み報告（全勘定））、平成24年2月20日（平成23年度決算見込み報告（全勘定））、同年5月15日（平成23年度決算方針（案））、同年6月5日（平成23年度期末の貸付債権等に係る自己査定結果報告）、同年6月12日（平成23年度決算概要報告）及び同年6月25日（平成23年度決算（案））

#### (2) 監事の決算担当部署への個別インタビュー及び決算関係書類の確認

##### ① 個別インタビュー

平成23年10月11日（財務企画部）、平成24年5月21日（財務企画部）、同年5月24日（監査部、審査部、債権管理部）、同年5月25日（リスク統括部、まちづくり推進部）、同年5月29日（財務企画部と会計監査人の打ち合わせに立ち会い・監査部）、同年6月8日（財務企画部）及び同年6月19日（財務企画部）

##### ② 決算関係書類の確認

平成24年5月18日～同年6月22日

(3) 会計監査人とのディスカッション、個別インタビュー及び監査結果報告

① ディスカッション

平成23年9月21日、平成24年1月23日及び同年4月13日

② 個別インタビュー

平成24年1月30日及び同年6月19日

③ 監査結果報告

平成24年6月22日

## 5 監査意見書

(1) 提出日

平成24年6月22日

(2) 内容

次のとおり。

独立行政法人住宅金融支援機構

理事長 宮戸 信哉 殿

### 平成23年度決算に関する監査意見書

私たち監事は、独立行政法人通則法第19条第4項の規定に基づき、独立行政法人住宅金融支援機構（以下単に「機構」という。）の平成23年4月1日から平成24年3月31日までの平成23年度における事業報告書、財務諸表（法人単位及び勘定別の貸借対照表、法人単位及び勘定別の損益計算書、法人単位及び勘定別のキャッシュ・フロー計算書、勘定別の利益の処分又は損失の処理に関する書類（案）、法人単位及び勘定別の行政サービス実施コスト計算書並びに法人単位及び勘定別の附属明細書をいう。以下同じ。）及び決算報告書（法人単位及び勘定別の決算報告書をいう。以下同じ。）について、監査を実施した。

その結果を次のとおり報告する。

#### 1 監査の方法の概要

役員会その他重要な会議に出席するほか、執行に携わる役員等から内部統制の状況及び事業の報告を受け、重要な決裁書類等を閲覧した。

また、決算担当部署から当該年度に係る事業報告書、財務諸表及び決算報告書について報告及び説明を受けた。

さらに、会計監査人が独立の立場を保持し、かつ、適正な監査を実施しているかを検証するとともに、会計監査人からその職務の執行状況について報告を受け、必要に応じて説明を求めた。あわせて、会計監査人から「職務の執行が適正に行われる 것을 確保するための体制」（会社計算規則第131条各号に掲げる事項）を「監査に関する品質管理基準」（平成17年10月28日企業会計審議会）等に従って整備している旨の通知を受けた。

以上のことから、当該年度に係る事業報告書、財務諸表及び決算報告書について検討した。

## 2 監査の結果

- (1) 事業報告書は、機構の事業運営の状況を正しく表示しているものと認める。
- (2) 財務諸表（勘定別の利益の処分又は損失の処理に関する書類（案）を除く。）は、「独立行政法人会計基準」及び「独立行政法人会計基準注解」に準拠して作成されており、機構の平成24年3月31日現在の財政状態並びに平成23年度の運営状況、キャッシュ・フローの状況及び行政サービス実施コストの状況をすべての重要な点において適正に表示しているものと認める。  
勘定別の利益の処分又は損失の処理に関する書類（案）は、法令に適合しているものと認める。  
なお、監査を実施した範囲においては、財務諸表の重要な虚偽をもたらす不正及び誤謬並びに違法行為の存在は認められない。
- (3) 決算報告書は、機構理事長による平成23年度の予算の区分に従って決算の状況を正しく表示しているものと認める。
- (4) 会計監査人である有限責任あづさ監査法人の監査の方法及び結果は相当であると認める。

平成24年6月22日

独立行政法人住宅金融支援機構

監事 石塚 雅範

監事 林 藤樹

監事 伯耆 逸夫

## II 業務監査

### 1 監査テーマ

#### (1) 内部統制システムの構築・運用

機構の内部統制システムの構築・運用の状況が十分であるかどうか。特に、本店内での統制状況、本店による支店への統制状況及び支店内での統制状況が適切かどうかを監査する。

#### (2) 組織・業務運営

重点分野（証券化支援事業、債権管理業務、業務の質的向上を目指した取組）の態勢整備・運用の状況が十分であるかどうか。特に、有効性・効率性の観点から適切かどうかを監査する。

#### (3) 既往指摘事項等への対応状況

平成22年度の業務監査（総括）で指摘した事項を含め、今後実施する業務監査の指摘事項への対応状況を確認・検証していく。

### 2 監査の手法

#### (1) 役員会等の重要な会議への出席

#### (2) 内部統制の状況その他業務執行に関する役員との意見交換

#### (3) 業務の執行状況等に関する本店各部室長及び各支店長の「自己評価シート」等に基づく言明の監査

- (4) 本店各部室及び各支店の実地監査における業務の執行状況のインタビュー及び資料等の閲覧
- (5) 重要な決裁文書等の閲覧、必要と認めた事項に関する資料の閲覧、当該資料に関する関係部署からの報告聴取等

### 3 被監査部署及び実施期間

被監査部署	実施期間
支店監査 北海道支店 東海支店 九州支店	平成23年 7月 6日～7日 〃 7月21日～22日 〃 8月 4日～5日
支店長インタビュー 東北支店 北陸支店 中国支店 南九州支店 北関東支店 四国支店	平成23年10月 3日 〃 10月 3日 〃 10月 3日 〃 10月28日 〃 11月 7日 〃 11月25日
本店監査（中間） 本店各部室  理事長代理及び各理事との意見交換  理事長との意見交換 役員会で中間取りまとめ結果を報告	平成23年 9月20日～ 10月20日 〃 10月24日～ 11月 1日 〃 11月24日 〃 11月29日
支店監査 近畿支店 首都圏支店	平成23年12月 1日～2日 〃 12月14日～16日
本店監査（最終） 本店各部室  理事長代理及び各理事との意見交換 理事長及び副理事長との意見交換 役員会で最終結果を報告	平成24年 1月24日～ 2月 3日 〃 2月24日 〃 2月29日 〃 3月 6日

## 4 監査結果

### (1) 内部統制システムの構築・運用

理事長は、職員とのコミュニケーションを重視し、本支店の職員と直接意見交換をすることなどにより、機構の現場の状況や課題を直接的に把握するとともに、機構内外の環境やリスクの状況を踏まえ、経営に関する重要な課題について、原則として毎週開催される役員会での議論を踏まえて意思決定し、さらに、機構の取り組むべき課題などについて定期的に全役職員に対するメッセージを発信するなどの内部統制を行いつつ、機構の業務運営を行っている。

また、東日本大震災への対応については、組織の長として陣頭指揮に立ち、被災地の関係公共団体や災害復興住宅融資等の窓口となる金融機関を訪問し、各機関との連携や協力要請を行うとともに、支店職員への督励等にあたった。

#### ① 経営理念・経営方針、コンプライアンスの徹底・浸透の状況

○ 所属長からのメッセージの発信などによって組織目標の周知が図られ、また、職員等との個人面談を通じてコミュニケーションの確保と認識の共有が行われ、これらにより内部統制の基盤整備が進むとともに、併せてP D C Aに基づく業務の統制も図られつつある。

○ 職員が平成19年11月から平成20年9月にかけての収賄容疑で逮捕・起訴され、有罪が確定したことは、組織にとって極めて深刻な事態である。

外部有識者3人の委員を含む「職員不祥事再発防止検討委員会」により策定された報告書に基づき、再発防止策が講じられ、当該委員会においてその実施状況のフォローアップも行われている。

今後は、外部委員を加えたコンプライアンス委員会においてこれらの再発防止策の実施状況等についてモニタリングを行うこととしているが、それも踏まえて、内部統制システムとしてP D C Aサイクルを確立し、再発防止に万全を期すことが必要である。

○ 個人情報漏洩事案については、委託先における発生事案は減少したものの、平成22年度まで減少基調にあった機構内での発生事案は平成22年度実績を上回った。事務ミス事案についても、委託先における発生事案は大幅に減少したが、機構内での当該年度発生事案は平成22年度実績を上回り、ディスクロージャー誌や事業報告書といった外部公表文書の訂正や、新聞広告の誤謬等も発生した。

事案発生防止への取組は行われたものの、このような結果となったことは極めて憂慮すべき状況であり、所属長をはじめ管理職は、改めて事務手続き等の基本動作を徹底し、引き続きコンプライアンスの重要性を認識しながら業務を行い、事案発生の防止に全力を尽くす必要がある。

#### ② 機構の事業運営に関する統合的リスク管理・各種リスク管理の状況

○ 統合的リスク管理のモニタリング等の方針を策定し、そのP D C Aを四半期ベースで開始するとともに、新たに月次モニタリングを開始する一方、年次報告などの見直しも行い、全体としてタイムリーかつ的確なリスク管理に向けた取組を行っている。

今後は、さらに、フォワードルッキングな視点からのストレステストを積極的に織り込み、リスク管理の深化を行うとともに、それを経営判断に活用していくことを期待する。

③ 役員会等の重要な会議における審議状況、意思決定プロセスの状況

- 理事長が主宰する役員会については、役員等メンバーによる多角的な視点での審議が行われており、理事長はその議論を踏まえて意思決定を行っている。

また、コンプライアンス委員会等の重要な会議においても、的確な審議・意思決定が行われている。

④ 統制の機能状況

- 総合オンラインシステムの障害、W i t h メールの障害は、機構業務に多大な影響を与える重大な問題である。特に総合オンラインシステムの障害は、受託金融機関での業務にも大きな影響を及ぼし、ひいては、機構業務への顧客の信頼感を低下させることにもなる。

これらのシステムについて、複数の障害が発生し業務に影響を与えたが、その後対応がとられ原因分析も進んでいる。今後は、その結果を活用することなどにより、同様の事態が発生しないよう万全の対応をとることが必要である。

- バリアフリー賃貸住宅建設資金の貸付けにかかる適正ではない処理や、審査・決裁を経ずに融資予約通知書を発行した事案といった内部統制上の問題が発生している。

これらについては、内部監査部門の特別監査の結果に基づき、必要な対応を的確にとるとともに、主管部における管理職のマネジメントの強化など、現在進めている内部統制の強化のための施策を確実に実施し、再発を防止することが必要である。

⑤ その他の重要事項

- 監査結果を業務改善に結びつけるため、支店監査結果を他支店へ速やかに情報提供するとともに、新たに、受託金融機関の監査指摘事例集を作成して全受託金融機関に提供し、注意を促している。

また、平成23年度、初めて内部監査の品質に係る外部評価を受けたが、今後はそこで指摘された課題に取組み、監査品質の一層の向上を図ることを期待する。

(2) 組織・業務運営

① 証券化支援事業

- フラット35Sの金利引下げ幅拡大措置の終了に伴う駆け込み申請に係る審査業務を円滑に処理するため、事前に業務プロセスの分析を行ったうえで、様々な業務効率化措置がとられた結果、審査業務について遅延が生ずることなく処理が行われた。

- フラット35の審査に関して寄せられる金融機関、ミドルユーザー等からの様々な指摘や苦情等については、「トーカスクリプト」（照会に対する回答要領）の活用や審査事務を巡る金融機関とのコミュニケーションの充実、事務処理の見直し等の取組が行われているが、証券化支援事業に対する信頼感の維持・確保のため、引き続き実情の把握とその低減に努めていく必要がある。
- フラット35の不適正案件の未然防止策については、新たに金融機関における行動基準を規定したほか、金融機関向け説明会の開催による趣旨の徹底、実地調査による金融機関の審査状況のモニタリング等の取組強化が図られているが、今後その効果を検証し、必要に応じて更なる対策を講じていく必要がある。

#### ② 債権管理業務

- 管理回収業務を取り巻く環境が依然として厳しいなか、本支店での連携のもと、各支店において延滞債権の削減目標の達成に向けて精力的な取組が行われた結果、平成23年度の年度目標は全て達成された。

#### ③ 業務の質的向上を目指した取組

- C S 推進活動は、部署ごとに温度差はあるものの、より実情を踏まえた活動として取組の定着が図られつつある。

一方、「わかりやすい文書」の作成をテーマに、文書作成セミナーの開催、強化月間の設定、文書作成者向けの研修等に取り組んできているが、機構全体の取組として定着させ、成果を着実に出していくことが必要である。

#### ④ その他の重要事項

- 東日本大震災への対応については、被災地の行政機関等とも緊密に連携を図りながら、本支店からの応援態勢も整備し、災害復興住宅融資の実施及び既往借入者に係る返済方法の変更等に積極的な取組が行われている。

引き続き機構の重要なミッションとして、迅速かつ的確な対応に努めていくことを期待する。

- 経済対策等の実施に伴いM B S 及びS B の発行額・発行回数が増大する一方で、東日本大震災に伴い市場が混乱するといった事態が発生したが、I R 活動の積極化等により、安定的かつ柔軟な起債運営が図られている。

フラット35 S の金利引下げ幅拡大措置の見直し等に伴い、M B S 等の発行量の減少も見込まれるが、引き続き円滑な起債運営が行われることを期待する。

- 団信制度については、様々な環境変化の中で安定的運営を維持・確保するとともに、利用者がより利用しやすい制度となるよう、商品性の見直し等を行う必要がある。

- 東日本大震災の経験を踏まえ、大規模災害発生時の初動態勢も含め、あらためて課題の整理と対応策を検討しておく必要がある。

また、首都直下地震により本店が機能不全となった場合のB C Pについても、あらかじめ検討しておく必要がある。

### (3) 既往指摘事項への対応状況

平成23年10月及び平成24年2月の本店業務監査において、平成22年度業務監査結果報告（総括）に関する事項、平成22年度決算監査に関する事項及び独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針等に定められた監査に関する事項への対応状況を確認した。

これらのうち、今後も継続した取組が必要な課題については、平成24年3月の業務監査結果報告において、更なる取組が必要として改めて指摘した。

## III 独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針等に定められた監査

独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針（平成22年12月7日閣議決定）及び独立行政法人整理合理化計画（平成19年12月24日閣議決定）において、監事による監査が次のとおり定められたことを踏まえ、機構の講すべき措置が適切に実施されているかどうかについて監査した。

### ○ 隨意契約の見直し

随意契約見直し計画の実施状況を含む入札及び契約の適正な実施について、監事及び会計監査人による監査、評価委員会による事後評価において、それぞれ厳正にチェックする。

### ○ 保有資産の見直し

保有資産の見直しの状況については、監事による監査、評価委員会による事後評価において、それぞれ適切にチェックする。

### ○ 給与水準の適正化等

給与水準に関して、十分国民の理解が得られる説明がなされているか等の観点から、監事による監査、評価委員会による事後評価において、それぞれ厳格にチェックする。

### ○ 関連法人等との人・資金の流れの在り方

随意契約の適正化を含めた入札・契約の状況、情報開示の状況について、監事及び会計監査人による監査で厳格にチェックするとともに、評価委員会において事後評価を行う。

### 1 隨意契約の見直し

平成22年6月に策定した新たな「随意契約等見直し計画」に基づき、契約が実施されていることを確認するとともに、監事も委員となっている契約監視委員会での点検も行われており、契約の状況は適正なものと判断した。

また、入札及び契約の適正化に関する書面監査を実施しているが、平成23年4月から平成24年3月までに監査した契約は適正であると判断した。

## 2 保有資産の見直し

宿舎整理計画により売却に付した宿舎については、平成23年10月20日及び平成24年6月7日に主管部に説明を求め、個別インタビューを実施し、平成22年度未処分の1宿舎については平成24年2月に売却が完了したことを確認した。

また、「公庫総合運動場」については、平成23年10月20日及び平成24年6月7日に主管部に説明を求め、個別インタビューを実施し、処分を行うための準備を着実に進めていることを確認した。

## 3 給与水準の適正化等

役員の報酬等及び職員の給与の水準の適正化等については、平成23年10月20日、平成24年6月7日及び同年6月14日に主管部に説明を求め、個別インタビューを実施した。

平成23年度における当該水準の適正化については、独立行政法人通則法第30条第1項の規定により財務大臣及び国土交通大臣の認可を受けた中期計画に定めるところにより、所定の削減を着実に進めているものと判断した。

平成23年度における当該水準の公表方法等については、総務大臣の定めるところに従っており、適正なものと判断した。

なお、「国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律」（平成24年法律第2号）の施行を受け、平成24年3月に役員報酬規程を改正し、俸給月額の改正を行うとともに、国家公務員給与に適用される給与減額支給措置に準じて、平成24年4月から減額を行うこととした。

## 4 関連法人等との人・資金の流れの在り方

随意契約の適正化を含めた入札・契約の状況については、平成20年1月以降、上記1の監査の中で併せて監査している。

平成23年4月から平成24年3月までに監査した関連法人随意契約案件は、すべて適正な随意契約が締結されているものと判断した。

また、情報開示の対象となる契約案件は、すべて機構ホームページで公表しており、適正に処理されているものと判断した。

以上