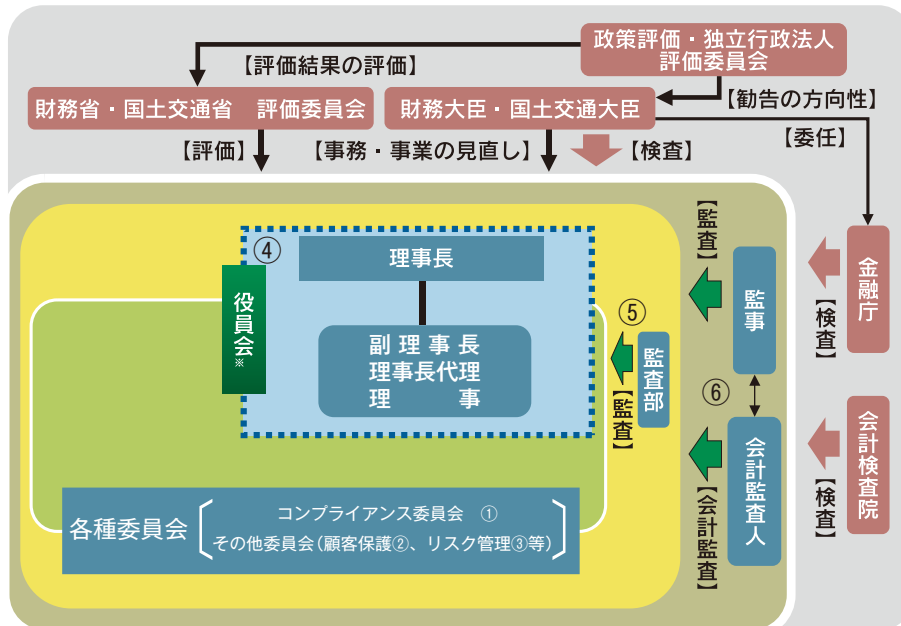


コーポレートガバナンス

ガバナンス体制

住宅金融支援機構では、独立行政法人としての基本的使命と社会的責任を認識し、高い倫理観と見識を持って業務に取り組んでいくため、コーポレートガバナンスの強化を経営の重要課題と位置づけ、積極的な取組を行っています。

〈ガバナンス体制〉



※役員会は、理事長、副理事長、理事長代理、理事及び監事により構成されている（平成24年4月1日現在）。

①コンプライアンス

企業倫理をも包含する「コンプライアンス」を確実に実践するため、コンプライアンス委員会の設置等のコンプライアンス推進体制を整備しています。

また、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との一切の関係を排除するための組織体制を整備し、役職員への研修を行っています。

②顧客保護等管理態勢

お客様の利益を保護し、またお客様からの信頼を確保するため、お客様への十分な説明、お客様からいただいた相談等に対する適切な対応、そして、個人情報の保護及び適切な管理を確実に実践するため、CS委員会や事務管理委員会の設置等の顧客保護の徹底に向けた態勢を整備しています。

③リスク管理態勢

業務に内在するリスクの所在、種類及び特性を把握し、統合的な観点からのリスク管理を行うため、ALMリスク管理委員会や信用リスク管理委員会の設置等のリスク管理態勢を整備しています。

④役員会

理事長は、経営に関する重要な事項についての意思決定に資する場として、他の役員と共に審議を行うための役員会を設置しています。また、職務権限及び意思決定ルールを明確にするとともに、適切な業務執行が行われるよう徹底しています。

⑤内部監査

他のセクションから独立した監査部を設置し本店及び支店に対して、定期的に実地監査を行い、法令、規則等に則った公正かつ適切な業務運営が確保されるよう努めています。

⑥監事及び会計監査人

住宅金融支援機構から独立した監事が、会計監査人と連携して、機構のコーポレートガバナンスの体制整備・運用状況について監査を行っています。

内部統制基本方針

住宅金融支援機構では、機構の業務の適正を確保するための内部統制に係る体制整備について、内部統制基本方針を制定しています。平成23年度はコンプライアンス意識・行動の適正化に向けた取組の実施や内部統制におけるPDCAサイクルの確立等を目的として内部統制基本方針を改正いたしました。今後とも内部統制に係る体制整備の取組状況を確認し、必要に応じて見直しを行ってまいります。

内部統制基本方針

独立行政法人住宅金融支援機構(以下「機構」という。))は、経営理念の実現のため、以下のとおり機構の業務の適正を確保するための内部統制に係る体制を整備する。

1 役職員の職務の執行が、法令・規程等に適合することを確保するための体制

- (1) コンプライアンス憲章の制定

理事長は、法令・規程等の遵守を基本とし、経営理念を実現させるための行動規範を定めたコンプライアンス憲章を制定し、機構の基本的使命と社会的責任を意識した業務行動を徹底する。
- (2) コンプライアンス推進体制等

ア 理事長は、自らを委員長とするコンプライアンス委員会を設置し、同委員会は、コンプライアンス上重要な事項について審議・決定する。

イ 理事長は、コンプライアンスに関する規程を整備し、コンプライアンスを統括する担当部を設置するとともに、コンプライアンス担当部を担当する役員を任命して、全社横断的なコンプライアンス推進体制を整備する。

ウ 理事長は、毎年度、コンプライアンスプログラムを策定の上、全役員に周知し、コンプライアンスを定着させるための計画的な取組を推進するとともに、年度途中において定期的にプログラムの実施状況を点検し、随時、必要な見直しを行う。また、毎年度職員のコンプライアンス意識の浸透状況を検証し、コンプライアンスプログラムの見直しに反映させ、実効ある取組を推進する。

また、コンプライアンスを実現するための具体的な手引書としてコンプライアンスマニュアルを作成して全役員に配付するとともに、コンプライアンスに関する研修を実施する。

エ 理事長は、全部署にコンプライアンス活動推進担当を設置し、各部署におけるコンプライアンス活動を推進する。

オ 役員は、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対しては、断固とした姿勢で臨む。
- (3) コンプライアンス違反等発生時の体制

ア 理事長は、役員がコンプライアンス違反行為又はそのおそれがあると認められる行為等を発見した場合には、速やかにコンプライアンス担当部に報告する体制を構築する。

イ 理事長は、コンプライアンス違反の防止、早期発見及び是正を目的として、職員がコンプライアンス担当部又は外部相談窓口へ、直接、相談・報告することを可能とするコンプライアンスヘルプラインを設置する。

ウ 相談・報告を受けたコンプライアンス担当部は、相談・報告の内容を調査し、担当部門と協議の上、対策等の措置を講ずる。
- (4) 違反行為等に対する処分

職員の法令・規程等違反行為については、職員の懲戒処分に関する規程に基づく懲戒処分等を実施する。

2 顧客保護等の管理に関する体制並びに役職員の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する事項

- (1) 顧客保護等の管理に関する体制の確保

ア 理事長は、顧客説明に関する規程を定め、顧客に対して商品及びサービスに関する説明及び情報の提供が適切かつ十分に行われる体制を確保する。

イ 理事長は、顧客サポート等管理に関する規程を定め、顧客からの相談、要望及び苦情に対する対応が適切かつ十分に行われる体制を確保する。

ウ 理事長は、顧客情報管理に関する規程を定め、顧客情報の漏えいの防止等顧客情報の管理が適切に行われる体制を確保する。
- (2) 情報セキュリティに関する規程等の制定

理事長は、顧客情報を適正に取り扱うため、プライバシーポリシー(個人情報保護方針)を定めるとともに、顧客情報を始めとする情報資産を適切に利用及び管理するため、情報セキュリティに関する規程を定める。
- (3) 文書管理に関する規程の制定等

ア 理事長は、役職員の職務の執行に係る情報の保存及び管理につき、文書管理に関する規程を定める。

イ 監事の閲覧
監事は、文書を常時閲覧できるものとする。

3 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- (1) リスク管理に関する規程の制定

理事長は、リスクについて適切な管理を図るため、リスク管理に関する規程を定める。
- (2) リスク管理体制の整備等

ア 理事長は、業務に内在するリスクの所在、種類及び特性を把握し、統合的な観点からのリスク管理を行う。

イ 理事長は、リスク管理の対象とするリスクを「信用リスク」「保証リスク」「保険引受リスク」「市場リスク」「運用先等信用リスク」「流動性リスク」「オペレーショナルリスク」に分類しリスク管理を行うとともに、必要に応じてリスクの洗い出しを行い、重要性を考慮して新たに管理対象とするべきリスクを特定する。

ウ 理事長は、各個別リスクについて適切な管理を行うため、必要なリスク管理委員会を設置する。

エ 理事長は、リスク管理を統括する担当部を設置するとともに、当該リスク管理担当部を担当する役員を任命し、組織的かつ横断的なリスク管理体制の整備及び問題点の把握に努める。

オ 役員会は、統合的リスク管理及び新規業務・新商品に内在するリスクの

- 評価を行う。
- (3) 緊急時の対策等の整備

理事長は、事業の重大な障害・瑕疵、重大な情報漏えい、重大な信用失墜、災害等の危機に対しては、しかるべき予防措置をとる。また、災害等の危機発生時には、業務の早期回復を行うための適切な危機管理対応を行う。

4 役職員の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

- (1) 職務権限・意思決定ルールの策定

理事長は、組織に関する規程、文書決裁に関する規程等を定め、職務権限及び意思決定ルールを明確にする。
- (2) 役員を構成員とする役員会の設置

理事長は、経営に関する事項について審議を行い、もって理事長の意思決定に資するために役員会を設置する。
- (3) 年度計画に基づく事業毎の業績目標と予算の設定

ア 理事長は、年度計画を実現するため、事業毎の業績目標、具体的な取組内容及び予算を定める。

イ 理事長は、新規商品開発、システム投資及び新規事業については、原則として、年度計画の目標達成への貢献を基準に、その優先順位を決定する。

ウ 理事長は、各事業部門への効率的な人的資源の配分を行う。

エ 各事業部門を担当する理事は、各事業部門が実施すべき具体的な施策及び効率的な業務遂行体制を決定する。
- (4) 年度計画の四半期点検管理の実施

ア 経営企画部門を担当する理事は、四半期毎に年度計画についての内部点検を実施した上で、役員会に報告する。

イ 理事長は、アの結果を踏まえ、各事業部門が実施すべき具体的な施策を見直し、若しくは定め、又は業務体制を改善する。
- (5) 情報化統括責任者(CIO)の設置

理事長は、機構における業務プロセスとシステム構成の全体最適化の推進等を図るため、業務全般に責任を持った情報化統括責任者(CIO)を設置する。

5 業務の適正を確保するための内部監査体制

- (1) 内部監査担当部の設置

理事長は、他の事業部門から独立した直属の内部監査担当部を設置する。
- (2) 内部監査の実施

内部監査担当部は、内部監査に関する規程に基づき、内部監査を実施し、その結果を理事長に報告する。

6 監事がその補助すべき職員を置くことを求めた場合における当該職員に関する体制並びにその職員の理事長からの独立性に関する事項

- (1) 監事付職員の配置

監査業務を補助するため、監事専属の職員を配置する。
- (2) 職員の独立性確保

ア 監事付職員の人事異動については、あらかじめ監事と協議するものとする。

イ 監事付職員の懲戒処分等を検討するにあたっては、あらかじめ監事と協議するものとする。

7 役員が監事に報告するための体制その他の監事への報告に関する体制

- (1) 監事監査に関する要綱の制定等

ア 役員は、監事監査に関する要綱に基づき、監査に関して監事又は監事付職員から必要な説明又は資料の提供を求められた場合は速やかに対応するとともに、監査の円滑な実施に協力する。

イ 監事は、役員会その他重要な会議に出席して意見を述べることができるものとする。

ウ 役員は、監事監査に関する要綱に定める重要文書等を監事に回付するものとする。
- (2) 監事への報告

役員は、法令違反行為、業務上の事故その他業務運営に著しく影響を及ぼすと認められる事態が発生したとき及び業務運営に関する内部通報、外部告発等があったときは、直ちに監事に報告するものとする。

8 その他監事の監査が効率的に行われることを確保するための体制

- (1) 理事長と監事の意見交換等

監事は、理事長と随時意見交換ができるものとする。
- (2) 他の監査機関との連携

ア 監事は、内部監査担当部と緊密な連携を保ち、内部監査担当部が行う監査の結果を活用するとともに、内部監査担当部に説明又は報告を求めることができるものとする。

イ 監事は、会計監査人と緊密な連携を保ち、相互に積極的な情報交換を行うとともに、会計監査人から監査計画、体制、方法、結果等について説明又は報告を求めることができるものとする。

9 内部統制におけるPDCAサイクルの確立

- (1) 経営企画部門を担当する理事は、四半期毎に内部統制についての内部点検を実施した上で、役員会に報告する。
- (2) 理事長は、(1)の結果を踏まえ、内部統制に係る取組体制等の改善を図るとともに、必要に応じて内部統制基本方針の見直しを行う。

コンプライアンス

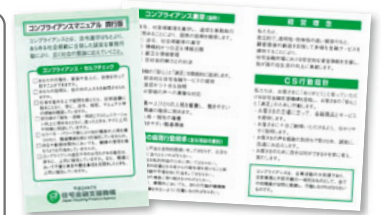
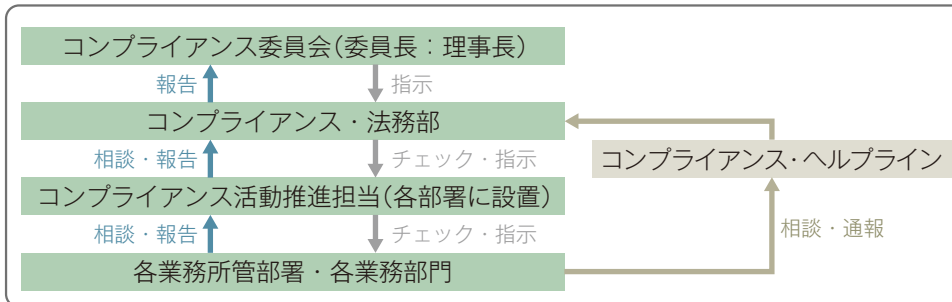
コンプライアンス態勢

住宅金融支援機構では、コンプライアンスを確実に実践するため、全役員及び関係部長を委員とするコンプライアンス委員会（委員長は理事長）を設置し、コンプライアンスに関する重要な方針等について審議・決定することとしています。また、コンプライアンスの統括部署として、コンプライアンス・法務部を設けるとともに、各部署におけるコンプライアンス活動を推進するため、全部署にコンプライアンス活動推進担当を配置しています。

さらに、住宅金融支援機構内におけるコンプライアンス上の違反行為等を未然に防止することを目的として、コンプライアンス・法務部内及び外部にコンプライアンス・ヘルプラインを設置しています。

なお、平成23年6月に職員が収賄罪で起訴される事態が発生しました。住宅金融支援機構では、この事態を重く受け止め、外部有識者を含む職員不祥事再発防止検討委員会を設置し、原因を究明するとともに再発防止策を策定し、組織を挙げて取り組んでいます。引き続き、役職員が一丸となって再発防止策に真摯に取り組むことにより、国民の皆さまからの信頼回復に努めていきます。

〈コンプライアンス態勢〉



全役職員に自らの業務行動を振り返る指標として、又は判断に迷った時にすぐに参照できるようにコンプライアンス・マニュアル（携行版）を配布しております。

コンプライアンス活動

住宅金融支援機構では、コンプライアンスの基本理念として、コンプライアンス憲章を定めているほか、遵守すべき法令、ルール、社会的要請を整理したコンプライアンス・マニュアルを作成し、全役職員に周知徹底を図っています。また、コンプライアンスに関する実践計画として、年度ごとにコンプライアンス・プログラムを定めています。

なお、平成23年度からのコンプライアンス・プログラムには、平成23年度に定めた職員不祥事再発防止策（コンプライアンスの徹底、営業行動管理、人事管理及び情報管理に係る具体的な取組事項）を盛り込み、全役職員が取り組んでいます。具体的なプログラムの取組では、全役職員を対象としたeラーニング、職場単位で実施するコンプライアンス・ミーティング（コンプライアンスに関する身近なテーマを題材にした少人数での双方向の意見交換会）、社内LANを活用したコンプライアンスに関する情報提供などを毎月実施しているほか、ケースメソッド方式を活用した双方向型の研修会を開催するなど、職員一人ひとりがコンプライアンスの本質を理解し、自律的に考え、行動できるように教育・研修に努めています。

また、コンプライアンス・プログラムの実施状況を四半期ごとに点検することにより、コンプライアンス活動の着実な推進と定着を図り、さらにコンプライアンス委員会の場で検証し、適宜、外部有識者の意見を伺い、取組方策について必要な見直しを行うなどPDCAで着実に取組を進めていきます。

コンプライアンス憲章

1. 法令、社会規範等を遵守し、適切な業務執行に努めることにより、国民の信頼を確保します。
 - (1) 法令、社会規範等の遵守
 - (2) 積極的かつ公正な情報公開
 - (3) 厳正な情報管理
 - (4) 反社会的勢力との対決
2. お客様の「安心」と「満足」を徹底的に追求します。
 - (1) 総合的な住宅金融サービスの提供
 - (2) 適切かつ十分な説明
 - (3) お客様の声への真摯な対応
3. 役職員一人ひとりの人格を尊重し、働きやすい職場環境の確保に努めます。
 - (1) 人格・個性の尊重
 - (2) 働きやすい職場環境

反社会的勢力への対応

住宅金融支援機構では、暴力団等の反社会的勢力との一切の関係を排除するため、反社会勢力に対する基本方針を定めているほか、反社会的勢力対応マニュアルを整備するとともに警察等関係機関とも連携して適切に対応しています。

なお、反社会勢力に対する基本方針は、ホームページに掲載しています。

（ホームページアドレス）http://www.jhf.go.jp/about/kikou/governance_compliance.html

顧客保護

顧客サポート等・顧客説明

●顧客サポート等

お客様からのご相談や苦情に適切に対応するため、次のような取組を行っています。

- ・顧客サポート等マニュアルの整備
- ・顧客サポート等管理責任者及び顧客サポート等管理者の設置
- ・顧客サポート等の実施状況に関するモニタリング及び定期点検の実施
- ・顧客サポート等に関する職員向け研修の実施
- ・業務を委託している金融機関等に寄せられた苦情の報告態勢の整備

●顧客説明

住宅金融支援機構の商品を利用するお客様に対して、商品内容に関する十分な説明を行うため、次のような取組を行っています。

- ・顧客説明資料及び顧客説明マニュアルの整備
- ・顧客説明管理責任者及び顧客説明管理者の設置
- ・顧客説明の実施状況に関するモニタリング及び定期点検の実施

個人情報保護

住宅金融支援機構では、高度情報通信社会における個人情報の保護及び適切な管理の重要性を深く認識し、保有する個人情報を適切に取り扱うこととし、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（平成15年法律第59号）その他の諸規範を遵守するとともに、以下に掲げるプライバシーポリシー（個人情報保護方針）に従い、個人の権利利益の保護のために誠実かつ積極的に取り組んでいます。

●個人情報の適正取得

お客様に関する個人情報を、偽りその他不正な手段によることなく適正に取得します。

●個人情報の利用目的

保有する個人情報を利用目的の範囲内で、かつ、業務の遂行上必要な限りにおいて利用します。

●安全確保の措置

保有する個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じます。

●役員及び職員の義務

次の(1)及び(2)に掲げる者は、住宅金融支援機構業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用しません。

- (1)住宅金融支援機構の役員及び職員又はこれらの職にあった者
- (2)住宅金融支援機構から個人情報を取り扱う業務の委託を受け、その委託業務に従事している者又は従事していた者

●委託先の選定及び監督

個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を委託する場合は、委託先において個人情報の安全確保の措置及び体制の整備が図られていることを判断するため委託先の選定基準を策定し、当該基準を満たしている者に対してのみ委託するとともに、委託契約の内容が遵守されているか委託先を監督します。

●個人情報の第三者への提供の制限

一定の場合を除き、お客様から取得した個人情報を第三者に提供しません。

●個人情報ファイル簿の作成及び公表

住宅金融支援機構が保有している個人情報ファイルについては、「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」の規定により、個人情報ファイル簿を作成し、住宅金融支援機構のホームページ上及び全国の本支店に設置している情報公開・個人情報保護窓口において公表します。

●個人情報の開示、訂正及び利用停止

住宅金融支援機構が保有する個人情報について、開示、訂正及び利用停止の請求があった場合は、請求者がお客様本人であることを確認した上で、特別な理由のない限り速やかに対応します。

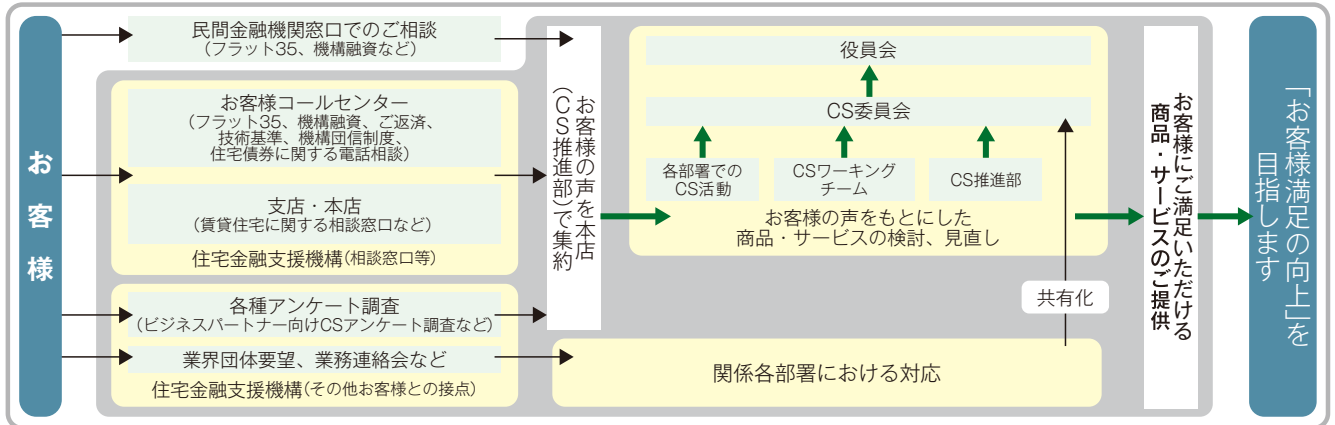
CS推進

CS推進体制

積極的にCS（顧客満足）向上を推進するため、役員及び関係部室長からなるCS委員会及び若手職員による組織横断的な活動を目的としたCSワーキングチームを設置するとともに、各部署におけるCS推進のため、全部署にCS推進担当者を配置しています。

また、電話相談などを通じてお客様からお寄せいただいた声は、CS推進部において集約・分析しています。その後、各部署等における対応等を検討して、サービスの向上、商品開発などにつなげ、お客様がご満足いただける商品・サービスのご提供を目指し、CS推進に取り組んでいます。

〈CS推進体制〉



・「お客様の声を踏まえた改善事例」をホームページで公開しています。

機構について	お客様の声を踏まえた改善事例
<ul style="list-style-type: none"> ご挨拶 機構の概要 組織図 経営理念・経営方針 中期目標・中期計画等 コーポレートガバナンス CS向上への取組 <ul style="list-style-type: none"> CS行動指針 CS推進体制 お客様の声を踏まえた改善事例 業務方法書 住宅金融支援機構法 機構説明パンフレット 	<p>2012年6月29日現在</p> <p>目次</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品・サービスの改善事例 パンフレット・ホームページの改善事例 <p>お客様からいただいた貴重なご意見・ご要望をもとに、住宅金融支援機構では様々な改善に取り組んでいます。その一例をご紹介します。</p> <p>商品・サービスの改善事例</p> <p>お客様の声</p> <p>自分の残高をインターネット上でいつでも確認したり、繰上返済のシミュレーションをしたい。</p> <p>平成22年11月から、当機構の融資（賃貸住宅融資等以外）及び【フラット35】をご利用の方に向け、インターネット上で残高の確認や繰上返済シミュレーションができるサービス「住・My Note」を始めました。</p> <p>改善しました</p> <ul style="list-style-type: none"> 「住・My Note」(すまいの一と)は、こちらをご覧ください。 <p>(2011年2月掲載)</p>

CS行動指針

住宅金融支援機構では、より一層のCS向上のために、職員の行動規範として「CS行動指針」を定め、CS推進に取り組んでいます。

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。

CS向上に向けた取組

● CSアンケート調査の実施

電話相談などを通じてお寄せいただく声のほか、機構業務を委託している民間金融機関、民間検査機関等を対象としたCSアンケート調査を実施し、機構の実施しているサービスや、職員のマナー等に対するご意見・ご要望をお伺いしております。

CSアンケート調査結果については、全職員向けCS研修の実施及び担当各部署へのフィードバックにより全社的な共有化を行うとともに、不満が多く寄せられた事項については、不満解消に向けて取り組んでいます。

例えば、「業務マニュアルや文書が分かりにくい」とのご意見を受け、業務を委託している民間金融機関とマニュアルの見直しに関する検討会の実施や、「分かりやすい文書作成取組強化月間」を設定し、文書の点検を実施し、ビジネスパートナーの満足度向上を図っています。

リスク管理

住宅金融支援機構では、経営の健全性を維持し、国民の皆さまからのご理解と信頼が得られるように、業務上発生しうるさまざまなリスクを適切に管理する体制の整備に取り組んでいます。

具体的には、リスク管理の目的、各リスクの特定・定義、リスク管理体制・手法、リスク管理の実施状況の監査など基本的な体系を定めた「リスク管理基本規程」、各リスクの具体的な管理手法などを定めた「各リスクのリスク管理規程」を制定しています。これらに基づき、リスクごとにその特性を踏まえた管理を実施するとともに、各リスクを住宅金融支援機構の業務・特性を踏まえ、総体的に把握・評価することによる統合的な観点からのリスク管理を行うこととしています。

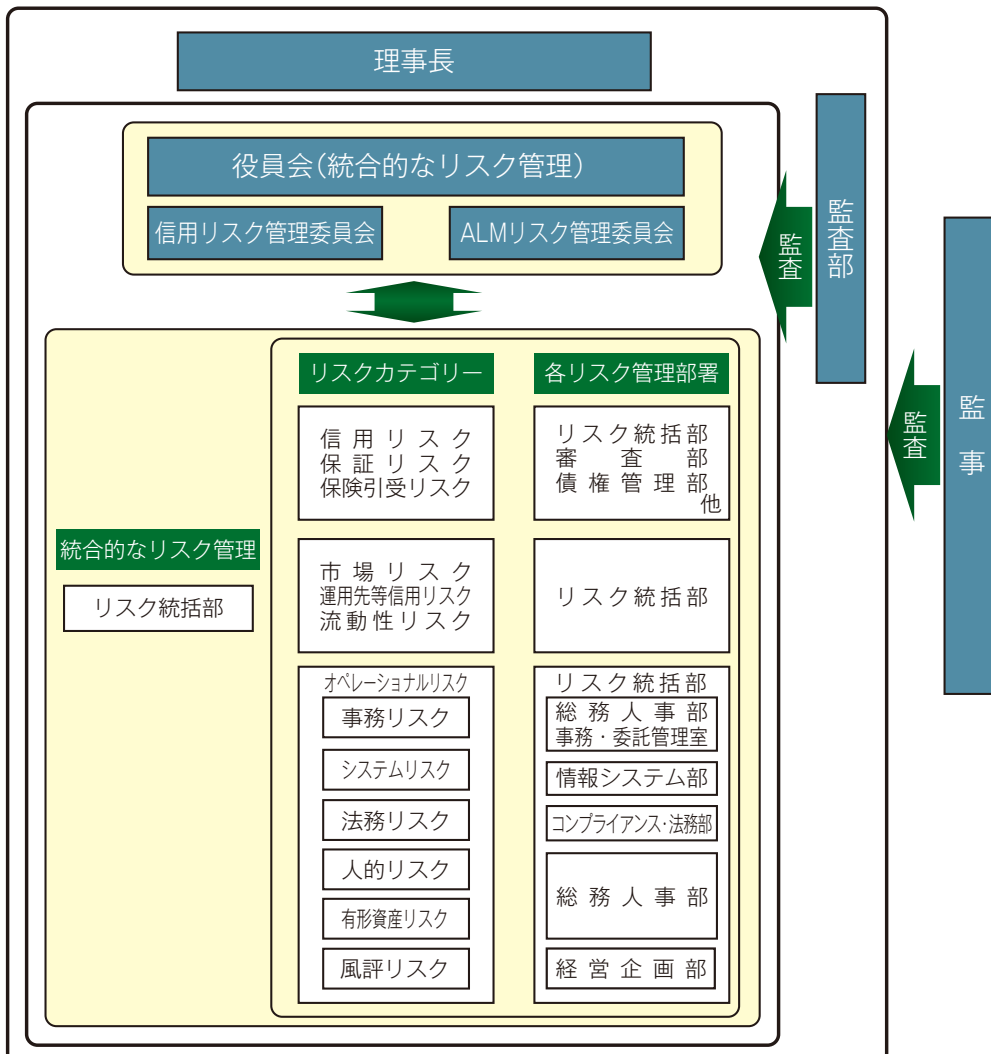
リスク管理体制

住宅金融支援機構では、リスクの種類を信用リスク、保証リスク、保険引受リスク、市場リスク、運用先等信用リスク、流動性リスク及びオペレーショナルリスクに分類しています。また、経済情勢の大きな変化等があった場合は、必要に応じて新たに管理すべきリスクを特定することとしています。

これらのリスクを定性面・定量面から適切に管理するために、各リスクの管理を担当する役員・部署を定め、委員会を設置するなど必要な体制の整備に取り組んでいます。具体的には、信用リスク、保証リスク及び保険引受リスクの管理については、「信用リスク管理委員会」を、市場リスク、運用先等信用リスク及び流動性リスクの管理については、「ALMリスク管理委員会」を設置しています。これら各委員会では、各リスクの状況をモニタリングするとともに、各リスクの管理に関する企画・立案等について審議しています。

また、各リスクを統合的な観点から管理するために、統合的なリスク管理を担当する役員・部署を定め、各リスクの計量結果や管理状況等を全体として把握・評価し、定期的に役員会に報告するなどの体制整備に取り組んでいます。

〈リスク管理体制〉



信用リスク

信用リスクとは、住宅金融支援機構が保有する債権に係る債務者の信用力の悪化等に伴い、資産の価値が減少又は消失することにより損失を被るリスクをいいます。住宅金融支援機構は、長期の住宅ローンを主な資産としていることから、債権の買取りや与信が業務運営に長期にわたり重大な影響を与えると認識しています。そのため、債権の買取りや与信の実施、住宅金融支援機構が保有する債権の管理に当たっては、その業務の特性を踏まえ、信用リスク全体の把握、分析及び管理に努めています。

●買取審査、与信審査

債権の買取りや与信の審査に当たっては、審査に関する基準や実施方法を定め、適正な審査を行っています。

●自己査定

住宅金融支援機構が保有する貸付債権等についての的確な信用リスク管理を行い、また、「独立行政法人会計基準」に基づいた適切な財務内容の開示を行うため、金融庁の「金融検査マニュアル」などに準拠した自己査定基準を制定し、自己査定を行っています。具体的には、回収の危険性又は価値の毀損の危険性の度合いに応じて資産を分類し、過去の貸倒等の実績を踏まえ算定した予想損失率を乗じる等の方法により、貸倒引当金の算定を実施しています。

●与信ポートフォリオ管理

住宅金融支援機構が保有する債権全体の信用リスク量及びリスクの所在を正確に把握するため、与信ポートフォリオ管理システムによる定期的なモニタリングを通じて、住宅ローンの利用状況の分析、将来の損失発生見通し、必要な信用リスクプレミアムの見直しを行っています。また、信用リスク管理の強化を図るため、与信ポートフォリオ管理システムを活用したリスク計量等の一層の高度化に取り組んでいます。

保証リスク

保証リスクとは、保証事故の発生状況が、保証料設定時の予測に反して変動することにより損失を被るリスクをいいます。住宅金融支援機構では、証券化支援業務（保証型）における債券等に対する保証などを引き受けています。これらの保証の引受けに当たっては適正に審査等を実施するとともに、保証リスク全体の把握、分析及び管理に努めています。

保険引受リスク

保険引受リスクとは、保険事故の発生状況が、保険料設定時の予測に反して変動することにより損失を被るリスクをいいます。住宅金融支援機構では、金融機関の住宅ローンが事故になった場合の保険を引き受けています。保険の引受けに当たっては適正に審査等を実施するとともに、与信ポートフォリオ管理システムを活用したモニタリング、将来収支分析による責任準備金の十分性の検証等を通じて、保険引受リスク全体の把握、分析及び管理に努めています。

市場リスク

市場リスクとは、金利等の様々なリスク・ファクターの変動に伴い期間損益が変動することにより損失を被るリスクをいいます。住宅ローンを主な資産とする住宅金融支援機構においては、期限前償還リスク、再調達リスク、パイプラインリスク等があります。

●期限前償還リスク

期限前償還リスクとは、金利の低下等に伴い貸付金に係る期限前償還額が増加し、予想していた利息収入を逸失する等により期間損益が悪化するリスクをいいます。住宅金融支援機構では、期限前償還モデルを活用することにより期限前償還を推計するとともに、証券化や多様な年限による債券発行等によって管理を行っています。

●再調達リスク

再調達リスクとは、資金の再調達が必要となる場合において、調達金利の上昇に伴い支払利息が増加することにより期間損益が悪化するリスクをいいます。住宅金融支援機構では、金利モデルを活用することにより、将来の金利変動を加味した資産・負債のキャッシュフローを推計し、当該キャッシュフローにより発生する期間損益を計測するとともに、デュレーション等のリスク指標の定期的なモニタリングを実施し、管理を行っています。

〈参考〉証券化支援勘定及び既往債権管理勘定のデュレーション（平成23年度末）

- 証券化支援勘定：（資産）7.68年（負債）7.33年
- 既往債権管理勘定：（資産）5.75年（負債）4.54年

●パイプラインリスク

パイプラインリスクとは、住宅ローンの買取りから債券発行までの期間に金利が変動すること等により期間損益が変動するリスクをいいます。住宅金融支援機構では、証券化支援業務及び融資業務においてヘッジ目的に限定した金利スワップ取引を実施し、管理を行っています。

運用先等信用リスク

運用先等信用リスクとは、余裕金の運用等に関して、その運用先等の財務状況の悪化等に伴い、資産の価値が減少又は消失することにより損失を被るリスクをいいます。住宅金融支援機構では、余裕金の国債、地方債、政府保証債等による運用について保有債券の発行体の信用リスク管理方法を定めるとともに、金利スワップ取引については、金利スワップ取引の取引先金融機関の信用リスク管理方法を定め、モニタリングを実施しています。

流動性リスク

流動性リスクとは、財務内容の悪化等により必要な資金繰りがつかなくなること又は資金を確保するために通常より著しく高い金利での資金調達を余儀なくされることにより損失を被るリスク及び市場の混乱等により市場において取引が行えなくなること又は通常より著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスクをいいます。住宅金融支援機構では、流動性リスク対応の管理基準として流動性資産等の保有額の下限額を設定し、当該基準を日々遵守し安定的な資金繰り運営を実施しています。また、資金繰りの逼迫度に応じた管理区分（平常時、警戒時、危機時）を設定するとともに、「警戒時」及び「危機時」の対応について定めています。さらに、緊急時の借入枠の設定等の調達手段を確保するとともに、資金繰りに影響を与える事態が生じた場合の行動計画（コンティンジェンシー・ファンディング・プラン）を定め、流動性リスクが顕在化した場合に迅速な対応を行うことができる体制を構築しています。

オペレーショナルリスク

オペレーショナルリスクとは、業務の過程、役職員の活動若しくは情報システムが不適切であること又は外生的な事象により損失を被るリスクをいい、このリスクには、事務リスク、システムリスク、法務リスク、人的リスク、有形資産リスク及び風評リスクが含まれます。住宅金融支援機構では、顕在化したリスク事象を収集することによる発生状況の把握、原因分析等を踏まえた対応策の策定などに取り組むとともに、業務に内在する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 RCSA（Risk & Control Self-Assessment）に取り組むなど、オペレーショナルリスク管理体制の強化に努めています。なお、オペレーショナルリスク量については、バーゼルⅡ基準における基礎的手法に準拠した計測を行っています。

【主なオペレーショナルリスクの定義と管理手法】

●事務リスク

事務リスクとは、役職員が、正確な事務を怠ること又は事故、不正等を起こすことにより損失を被るリスクをいいます。住宅金融支援機構では、事務処理マニュアルの整備、事務改善への取組、相互チェックの徹底、事務指導・研修の実施、内部自主点検、事務過誤等の情報の収集・分析・再発防止への取組等により事務リスクの削減に取り組んでいます。また、これらの取組について、住宅金融支援機構内に設置する事務管理委員会において審議することにより、適正な事務処理の確保に努めています。

●システムリスク

システムリスクとは、情報システムのダウン、誤作動、不備、不正使用等により損失を被るリスクをいいます。住宅金融支援機構では、重要度に応じた区分とリスク評価に基づく対策の実施、情報セキュリティに関する規定に基づくセキュリティ面に配慮したシステム開発、システム障害の把握・分析・再発防止措置の実施等によりシステムリスクの削減に取り組んでいます。また、万一の障害に備え、危機管理マニュアルを定めるとともに、必要に応じてシステムの二重化、バックアップセンターの設置、災害対応訓練等安定的な稼働の維持に努めています。

●法務リスク

法務リスクとは、法令等違反、不適切な契約締結その他各種取引上の法律関係の不確実性により損失を被るリスクをいいます。住宅金融支援機構では、内部規程や契約書の作成、広告の掲出などを行う際には、法務担当部署によるリーガルチェックを行い、法務リスクの削減に取り組んでいます。また、法令の制定改廃状況や業務に関連する判例等について情報を収集し、法令等違反の防止に努めています。

事業継続計画

住宅金融支援機構では、大規模な災害の発生や新型インフルエンザ等の感染症が流行した場合であっても可能な限り業務を継続することにより、次の事項を達成することを目的として、平成20年度から「住宅金融支援機構事業継続計画」を策定し、具体的な対応に取り組んでいます。

- ・ 機構業務関係者への影響を最小化すること。
- ・ 顧客サービスを低下させないこと。
- ・ 機構の信用力を向上させること。

また、平時における訓練や東日本大震災の経験等を踏まえ、計画の見直しを行うことで継続的な改善に努めて参ります。

住宅金融支援機構事業継続計画（概要）

【基本方針】

来訪者、役職員等の生命・身体の安全を確保し、地震による火災等の二次災害の発生を防止した上、次の業務を継続します。

- ・ 業務の停止により、機構の業務全般に対し、甚大な影響を及ぼす業務（システムの保守・運用業務）
- ・ 業務の停止により、法的手続の遅延、契約履行の遅延等が発生する業務（資金管理、資金決済業務等）
- ・ 業務の停止により、機構又は機構業務関係者の資金繰りに影響を及ぼす業務（MBS発行業務等）
- ・ 業務の停止により、機構業務関係者及び顧客に対し、相当の影響を及ぼす業務（コールセンター、融資、管理業務等）

【事業継続のための執行体制】

本店のある首都圏エリアで大規模災害等が発生した場合には、速やかに理事長を本部長とする災害対策本部を設置します。

災害対策本部は、継続すべき業務の早期復旧のため、人的・物的経営資源の投入方針及び業務運営の方針を速やかに決定します。

なお、首都圏エリア以外で大規模災害が発生した場合には、被災者対応本部を設置し、災害復興住宅融資を中心とした被災地支援のための業務を行います。

【教育、訓練及び計画の見直し】

職員等が「事業継続の重要性」を共通認識として持ち、平時の業務の中にも定着させていくために、全職員への研修、災害対策本部設置・運営訓練、継続すべき業務における訓練等を実施しています。

また、訓練や東日本大震災の経験等を踏まえ、問題点を洗い出し、課題の検討を行い、是正すべき点を改善し、計画を更新するというPDCAサイクルによる継続的な改善に努め、事業継続力の向上を図っていきます。

【新型インフルエンザ等の感染症対応】

平成21年に流行した新型インフルエンザ等の感染症に対しては、平時より職員への感染症に関する情報提供を行い、職員の感染予防に努めております。また、職員が感染した場合には、出勤させない等感染拡大防止を行います。

感染症が流行し、業務継続に支障が出る場合であっても、国民へのサービス低下を防止するために、感染症対策本部を設置し、人的・物的経営資源の投入方針及び業務運営の方針を速やかに決定し、迅速な対応に努めます。

ディスクロージャー

住宅金融支援機構では、独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律（平成13年法律第140号）第3条の規定に基づく開示請求を、全国の本支店に設置している情報公開・個人情報保護窓口で受け付けています。また、同法の趣旨を踏まえ、ディスクロージャーの一層の推進に取り組んでいます。

なお、住宅金融支援機構の現況を理解していただくために、業務内容、財務状況等について次のとおり開示しています。

〈開示資料〉

資料の種類	開示場所・方法	開示時期（予定）
財務諸表（貸借対照表、損益計算書、利益の処分又は損失の処理に関する書類、キャッシュ・フロー計算書、行政サービス実施コスト計算書、附属明細書） 【旧住宅金融公庫に係るもの】 財務諸表（損益計算書、貸借対照表、財産目録） 附属明細書 行政コスト計算財務書類（行政コスト計算書、民間企業仮定貸借対照表、民間企業仮定損益計算書、キャッシュ・フロー計算書、民間企業仮定利益金処分計算書、附属明細書）	・官報にて公告 ・各店舗に常備（※）	7月 8月
決算報告書	・各店舗に常備（※）	8月
財務諸表及び決算報告書に関する監事及び会計監査人の意見書 【旧住宅金融公庫に係るもの】 財務諸表及び決算報告書に関する監事の意見書	・各店舗に常備（※）	8月
事業報告書 【旧住宅金融公庫に係るもの】 業務報告書	・各店舗に常備（※）	8月
業務実績報告書	・各店舗に常備	8月
ディスクロージャー誌（本誌）	・各店舗に常備	8月
役員に対する報酬及び退職手当の支給の基準並びに職員に対する給与及び退職手当の支給の基準	・各店舗に常備	改正（変更）の都度
契約の方法に関する定め	・各店舗に常備	改正（変更）の都度
法令の規定により使用料、手数料その他の料金を徴収している場合におけるその額の算出方法	・各店舗に常備	改正（変更）の都度
業務実績評価調査	・各店舗に常備	9月
政策評価書	・各店舗に常備	—
会計検査院の直近の検査報告	・各店舗に常備	12月
関連法人の状況（独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律第22条第1項第3号に規定する法人の名称、その業務と当該独立行政法人等の業務の関係、当該独立行政法人等との重要な取引の概要並びにその役員を兼ねている者の氏名及び役職）	・各店舗に常備（※）	8月
個人情報ファイル簿	・各店舗に常備	改正（変更）の都度
業務内容、業務実績、組織概要、業績評価、財務内容等	・ホームページ (http://www.jhf.go.jp)	改正（変更）の都度

開示している上記資料については、住宅金融支援機構のホームページでもご覧いただけます。



ホームページ

※を付した資料については年度ごとに1冊の冊子としてまとめ、各店舗に常備しています（旧住宅金融公庫に係る行政コスト計算財務書類、決算報告書及び決算報告書に関する監事の意見書を除く。）。



情報公開・個人情報保護窓口（本店）