

平成24年度

監事監査報告書

平成25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24年4月1日から平成25年3月31日までの平成24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25年6月21日

独立行政法人住宅金融支援機構

監事 伯耆 逸夫

監事 久保田 宏明

監事 棚橋 裕之

I 決算監査

1 監査対象

平成24年度決算に係る事項

2 監査実施期間

平成24年7月～平成25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24年8月21日（平成24年度決算見込み報告(全勘定)）、同年11月27日（平成24年度決算見込み報告(全勘定)）、平成25年2月26日（平成24年度決算見込み報告(全勘定)）、同年5月14日（平成24年度決算方針（案））、同年6月4日（平成24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11日（平成24年度決算概要報告）及び同年6月21日（平成24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24年10月11日（財務企画部）、平成25年5月24日（財務企画部、審査部、債権管理部）、同年5月27日（監査部、リスク統括部、まちづくり推進部）及び同年6月7日（財務企画部）

② 決算関係書類の確認

平成25年5月20日～同年6月21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24年11月28日、平成25年1月25日及び同年4月12日

- ② 個別インタビュー
平成25年 6 月17日
- ③ 監査結果報告
平成25年 6 月21日

5 監査意見書

(1) 提出日

平成25年 6 月21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 宍戸 信哉 殿

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの平成24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。併せて、会計監査人から「職務の執行が適正に行われることを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。

以上の方法に基づき、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25年3月31日現在の財政状態並びに平成24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24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監査法人トーマツの監査の方法及び結果は相当であると認める。

平成25年 6 月21日

独立行政法人住宅金融支援機構

監事 伯耆 逸夫

監事 久保田 宏明

監事 棚橋 裕之

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、業務の質的向上や効率化を目指した取組)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23年度の業務監査で指摘した事項を含め、平成24年度に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 東北支店 北関東支店 首都圏支店 近畿支店	平成24年7月4日～6日 〃 7月19日～20日 〃 8月1日～3日 〃 8月30日～31日
支店長インタビュー 北海道支店 中国支店 九州支店 東海支店 四国支店	平成24年10月1日 〃 10月1日 〃 10月1日 〃 10月3日 〃 10月19日
本店監査（中間） 本店各部 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 役員会で中間取りまとめ結果を報告	平成24年9月20日～ 10月18日 〃 10月22日～ 10月25日 〃 11月22日 〃 11月27日
支店監査 北陸支店 南九州支店	平成24年11月29日～30日 〃 12月13日～14日
本店監査（最終） 本店各部 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25年1月23日～ 2月1日 〃 2月22日 〃 2月28日 〃 3月5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、本支店の職員との意見交換を積極的に行うこと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等を踏まえ、経営に関する重要な事項について、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を行っている。

また、機構の取り組むべき課題について定期的に全役職員に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。

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

- 所属長によるメッセージの発信や職員との個人面談などにより、組織目標や業務課題などの周知・共有化が図られ、これらによる内部統制の基盤整備

が進みつつある。

また、機構を取り巻く環境や経営方針等について、わかりやすい資料を作成して、本支店で説明会を開催した。

職員からの意見も踏まえて、引き続き、様々な手段でのわかりやすいタイムリーな職員への情報発信を継続的に行い、内部統制環境の整備を続けることを期待する。

- フラット35対応住宅工事仕様書について、従来の「監修」から「編著」として直接的に関わるとともに、各地で住宅事業者への説明会を開催し、併せて、本店内に「仕様書サポートダイヤル」を設置するなど、住宅事業者への対応力の強化とCSの向上が図られた。

今後も、機構が保有する技術分野の人的資源について、戦略的な活用を期待する。

- 機構の元嘱託職員が、平成20年5月から同年10月までの間の収賄容疑で平成24年11月に逮捕・起訴されたことは、極めて遺憾であり、平成23年5月の不祥事に続きこのような事態が発生したことは、機構への国民の信頼に対して極めて深刻な影響を与えるものである。

外部有識者3人の委員を含むコンプライアンス委員会において、再発防止策が策定されたところであるが、平成23年度の事件への対応も含め、再発防止策の徹底が重要である。

また、個人情報漏えい事案が報告されなかった事案をはじめとして、重大な事案が複数発生している。これらを踏まえ、機構におけるコンプライアンスプログラム等による諸施策が十分効果を発揮しているか、また様々な状況変化の中でコンプライアンスに関する潜在的なリスクの把握ができていないか、あらためて検証したうえで、的確な対策を講じていくことが重要である。

- 顧客からの苦情については、電子会議室等を通じて役員及び顧客サポート等管理者への報告が行われているが、現状において、顧客の主張、対応部署の対応状況の報告にとどまっており、苦情の分析等までは十分に行われていない。

苦情への対応については、事実の把握のみならず、所管部署等において当該苦情の発生原因を分析し、対応部署による顧客対応が適切であったか否かについて検証を行ったうえで、改善が必要と判断される場合には是正措置を講じるなど、顧客サポート等の充実やCS向上のための対応として、もう一步踏み込んだ組織的な取組が必要である。

- 個人情報漏えい事案及び事務ミス事案については、機構内部での発生が減少していることもあり、発生件数全体では平成23年度実績を下回った。とりわけ、機構内における個人情報漏えい事案は大幅に減少しているが、一方、委託先においては、当年度発生件数で平成23年度実績23件(郵便事故を除く。)を上回る25件となっている。

委託先に対する事務処理体制の点検の要請、その実施状況の確認等の取組は行われているものの、引き続き事案の発生状況を注視し、必要に応じて更なる取組強化に努める必要がある。

- ② 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おいては、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、的確な審議を経て意思決定が行われている。
- ③ 統制の機能状況
- IT投資管理の高度化などを目的として、IT投資管理委員会を設置するとともに、機構システムに対する標的型攻撃を想定した対策などを打ち出している。
これらは、機構の情報システムに関するリスクを的確に管理していこうとする適切な取組である。引き続き同委員会の的確な運営と、標的型攻撃対策など個別対策の効果的な実施を期待する。
 - 住宅融資保険業務に係る事務処理について、顧客情報記載文書の授受確認やファイル管理方法の見直しによる個人情報の管理の厳格化、取扱金融機関との書類のやりとりの電子化への転換の推進などの見直しが進められており、事務事故の抑止にも大きな成果を上げている。
これらの取組は、取扱金融機関や顧客からの信用の維持・確保に資するのみならず、事務の効率化や個人情報の取扱いについての職員への啓発効果もあり、今後の更なる取組に期待したい。
 - 適切な内部統制の実施のため、内部統制基本方針の実施状況の点検を四半期毎とするとともに、役員による四半期毎の役員会での業務報告などの取組が開始された。
しかしながら、内部統制については、元嘱託職員による収賄容疑事案、個人情報漏えい事案が報告されなかった事案をはじめとして、重大な事案が複数発生しており、また内部監査でも不備が指摘されるなど多くの課題が顕在化している。
今後は、各部署において、従来からの取組も含めて現在の取組が真に実効性を持っているかどうかよく検証し、必要に応じて取組内容について随時見直しを行うなど、内部統制をより適切なものとしていく必要がある。
 - BI・管理会計システム導入のIT投資が決定され、開発が進められているが、このシステムは、今後、機構の経営判断を行う際に重要な役割を果たすことが期待されるものである。
現在、関係部署での検討は進められているが、機構全体の取組として、当該システムの具体的な活用方法、必要なデータの分析方法などについて、経営層も含めた十分な議論を行い、経営に十分活用できるよう当該システムを構築していくことが重要である。
- (2) 組織・業務運営
- ① 証券化支援事業
 - 支店から寄せられる営業現場の情報等については、本店営業部門での共有化が図られ、これらのうち要望事項については、その内容について検討のう

え実施の可否について全ての支店にフィードバックされており、また審査に関する様々な指摘や苦情等については、審査部門との定期的な情報交換が行われており、必要に応じて個別対応の措置がとられている。

今後も、営業現場での課題解決のため継続的に取り組んでいくことが重要であり、引き続き関係部署間での緊密な連携のもと、スピード感のある支店営業への適切な支援に期待する。

- フラット35の審査について、審査結果に対する顧客の納得感や審査の透明性を高めるため、審査結果の多様化や再審査の場合の審査対象の見直しなどの取組が進められている。

顧客目線に沿った取組であり、これらの見直しの円滑な推進と定着が、顧客等からの照会・苦情の低減に寄与し、機構の審査に対する信頼感の維持・向上につながることを期待したい。

- フラット35の不適正案件の発生防止については、金融機関への説明会の実施や、個別案件に関連する個別金融機関への指導などを行っているところであるが、さらに、会計検査院から不適正案件や早期延滞案件の発生の未然防止策をとるよう指摘されたところである。

これを受けて、必要な措置が講じられたところであるが、今後は、金融機関の審査状況のモニタリングを的確に行うことなどにより、対応策を確実に実施していくことが重要である。

- 上半期のフラット35の申請戸数は、見込と実績に大幅な乖離が生じた。下半期においても見込と実績に乖離が生じ、目標値の変更が行われたところである。

制度変更などの事情はあったとはいえ、申請戸数の見込は、経営戦略を考える際の基本となるものであり、このような大幅な乖離の発生は、機構全体に影響を与える大きな問題である。

見込作成手法の見直しが行われているが、その効果をよく検証し、より精度の高い見込を作成する態勢とすることが必要である。

② 債権管理業務

- 債権管理業務は、金融機関に対する取組強化要請や個別債権毎の措置方針協議など、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24年度の年度目標は全て達成された。

なお、中期延滞者への対応が課題であるが、担当者のスキルをさらに高め、顧客の状況を踏まえた上で顧客の納得できる提案を行うという「提案型カウンセリング」の考え方に沿って、的確に対応していくことを期待したい。

- 買取債権に係る債権管理業務の取組について、本店と首都圏支店との連携のもと、成績不良のモーゲージバンクに対する研修の集中的な実施、毎月の督促実施計画の徴求や共同受託サービサーへの働きかけ、モーゲージバンク間での情報交換会の実施等により、モーゲージバンクの督促業務に対する自律的な取組姿勢を引き出し、割賦延滞率の大幅な改善を実現した。

地道で継続的な取組により、モーゲージバンクの債権管理業務における日常行動として定着させることが重要である。

- 平成24年11月の元嘱託職員の逮捕事案を踏まえ、任意売却業務の改善策が策定されたが、これを機構及び委託先サービサーにおいて組織的・継続的に実施するとともに、十分なモニタリングを行うことにより、不祥事の再発防止と、業務の適正性を確保していくことが重要である。

③ 業務の質的向上や効率化を目指した取組

- Web会議システムを活用した本支店間の会議による情報伝達・意見交換などが行われているほか、住宅融資保険業務に係る貸付実行通知書の電子化の推進、フラット35対応住宅工事仕様書の「仕様書サポートダイアル」の設置、適合証明業務システムの導入など、業務の質的向上や効率化を意識した取組が行われている。

また、BI・管理会計システムの構築、顧客との双方向のコミュニケーションの充実策としてのインターネットを活用した繰上返済の仕組の構築、管理回収業務に係る回送文書のPDF化、ワークフローシステムを活用した人事考課システムの構築などが今後の実施に向けて検討されている。

引き続き各部署において、業務や事務処理の有効性・効率性に着目した不断の見直しが行われることを期待する。

- 「わかりやすい文書」の作成は引き続き重要な課題であり、「法人文書作成の手引」の配布、有識者講演会、各種研修などの取組や、取組強化月間を設けての個別文書に対する具体的な指示など様々な取組が積極的に行われている。

各文書作成部署は、当事者意識を持ち、これらの取組の内容を文書作成に生かすとともに、併せて、お客様向けの各種お知らせなどのわかりやすさの向上にも努めていく必要がある。

また、担当部署では取組の効果をよく検証し、機構全体として具体的な成果に着実に結びつけていくことが必要である。

④ その他の重要事項

- 機構のCSR活動をディスクロージャー誌で取り上げ、東日本大震災の復興支援、地球環境問題への対応、国際貢献・地域貢献の具体的な取組が紹介された。

今後は、他の公的機関や民間企業の取組状況も踏まえながら、CSRについて、機構内での認識を深めるとともに、さらにどのような取組ができるかを検討し実行していくことを期待したい。

- 東日本大震災への対応については、本店と東北支店が中心となり、引き続き被災者向けの融資の実施、必要な債権管理上の対応などを行っている。また、防災集団移転促進事業での抵当権抹消に係る対応については、市町村、金融機関と調整のうえ金融機関共通の事務処理スキームをまとめており、これは今後の事業の円滑な実施に資することが期待される。

さらに、東北支店と地域の関係団体とが協力して作成した冊子「地域型復興住宅」は、再建住宅の標準プランや工事費などを紹介することにより被災者から好評を得ており、地域事業者による受注や機構融資の利用促進につながることを期待される。

引き続き機構のミッションとして、被災地の早期復興に向けた積極的な取組に期待する。

- 首都直下地震などの大規模災害対応については、BCP（事業継続計画）に基づき、災害訓練、備蓄体制、各種シミュレーションに基づく対応、システムの基盤確保などについて、徐々に実践的な備えが整いつつある。

しかしながら、地域全体での帰宅困難者収容対策、コールセンター機能の確保など、課題も多く残されていることから、「想定外」ということがないよう、引き続きあらゆる観点を踏まえた対策が必要である。

- 賃貸住宅融資については、融資金利の見直しやサービス付き高齢者向け賃貸住宅融資についての「取組指針」の策定、重点取組事項の支店等への提示などの対応がとられてきてはいるものの、平成24年度の受理実績は、厳しい状況になっている。

現行の賃貸住宅融資制度を適切に維持し、また政策的意義の高い事業を着実に実施して機構のミッションを果たしていくためにも、引き続き的確な審査を行いつつ、受理の伸張に向けた着実な取組を行うことが重要である。

- 女性の活躍促進は国としての重要な課題であり、平成24年6月に政府で決定した『「女性の活躍促進による経済活性化」行動計画～働く「なでしこ」大作戦～』を踏まえて、主務省からもポジティブ・アクションの取組を進めることなどの要請を受けているところであるが、次世代育成支援の取組の深化も含めて、公的な組織である機構として、積極的に取り組んでいくことが重要である。

(3) 既往指摘事項への対応状況

平成24年9月、同年10月、平成25年1月及び同年2月の本店業務監査において、「平成23年度業務監査結果」に係る事項及び「平成24年度業務監査結果」[中間とりまとめ]に係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25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。

所管部署においては、各課題について重要性を再確認し、スピード感を持って的確に取り組んでいただきたい。

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）等において、監事による監査が次のとおり定められたこと等を踏まえ、機構の講ず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。

○ 随意契約の見直し

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。
- 独立行政法人が支出する会費の見直し
監事は、会費の支出について、見直し方針の趣旨を踏まえ十分な精査を行う。
- 支店体制の配置等の見直し
業務量に応じた効率的・効果的な体制となっているかの観点から検討が進んでいるかチェックする。

1 随意契約の見直し

平成22年6月に策定した「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、平成23年度に引き続き、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24年4月から平成25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(宿舍の削減方策の検討状況を含む)

売却予定の3宿舍及び「公庫総合運動場」について、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。

また、「国家公務員宿舍の削減計画」を踏まえた職員宿舍の見直しに関する実施計画は、平成24年12月14日に行政改革実行本部によって公表されていることを確認した。

3 給与水準の適正化等

役員の報酬及び職員の給与等の水準の適正化等については、平成24年9月27日、平成25年6月7日及び同年6月14日に担当部署に説明を求め、個別インタビューを実施した。

平成24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24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」に基づく国家公務

員の給与の見直しに準じた減額措置については、平成24年4月支給分から実施している。

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24年4月から平成25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。

5 独立行政法人が支出する会費の見直し

平成24年4月から平成25年3月までに点検した支出案件については、会費を支出しなければならない必要性が真にあるか、支出に見合った便益が与えられているか、支出する場合であっても、金額・口数・種別等が必要最低限のものとなっているかの観点から必要性を厳格に精査した。

また、公表の状況については、当該支出状況は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。

6 支店体制の配置等の見直し

第二期中期目標において、「全国を11ブロックに分けている現在の体制について、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を見直しを進めること」とされており、これを踏まえ着実に検討を進めていることを確認した。

以上