

価値創造の基盤

住宅金融市場における安定的な資金供給を支援し、社会全体の住生活の向上に持続的に貢献していくための基盤として環境、人材戦略、お客さまとのコミュニケーション、ガバナンスの各側面において継続的な体制整備と取組強化を図っています。

P.32 環境

気候変動や資源保全に関する取組を行っています。

P.34 人材戦略

住宅金融のプロフェッショナルとなる人材育成や働きやすい職場づくりの実現に取り組んでいます。

P.36 お客さまとのコミュニケーション

お客さまの「安心」と「満足」のために行動しています。

P.38 ガバナンス

組織運営の基盤としてのさまざまなガバナンス強化に努めています。



環境



気候変動

事業活動に伴う温室効果ガスの削減

機構では、事業活動に伴う温室効果ガスの排出量の削減に取り組んでいます。具体的には、電力は、CO₂排出係数、未利用エネルギー活用状況および再生可能エネルギー導入状況が一定以上の水準を満たす電力会社から調達しています。また、自動車は、CO₂排出量の少ないハイブリッド自動車を指定して導入しています。

さらに、本店ビルでは、ビルエネルギー管理システムによるエネルギー使用量の節約のほか、冷暖房、照明、エレベーターおよびエスカレーターなどの使用に伴う電力使用量を節約することでCO₂排出量の削減を図っています。

エネルギー使用量およびCO₂排出量(令和2年度)

エネルギー種類	使用量	CO ₂ 排出量
電気	2,946,988 kWh	1,278t-CO ₂
地域冷暖房(冷水)	1,990,000 MJ	113t-CO ₂
地域冷暖房(温水)	1,686,000 MJ	96t-CO ₂
都市ガス	4,791 m ³	11t-CO ₂
A重油	13,000 ℓ	35t-CO ₂
灯油	4,185 ℓ	10t-CO ₂
軽油	350 ℓ	1t-CO ₂
ガソリン	10,622 ℓ	25t-CO ₂
合計	—	1,569t-CO ₂

※使用量は本支店の合計値

融資制度における対応

機構では、【フラット35】S等を通じて省エネルギー住宅の普及に取り組むことでCO₂排出削減への貢献を図っています(詳細はP.15参照)。

気候変動を背景として自然災害が激化するなか、防災の観点から建築規制のかかる地域における住宅建設を抑制

するため、令和3年10月から、土砂災害特別警戒区域(通称:レッドゾーン)内の新築住宅を【フラット35】Sの対象から除外します。また、同区域内においては、子育て世帯向け省エネ賃貸住宅建設融資およびサービス付き高齢者向け賃貸住宅建設融資の対象からも除外します。

資源保全

ペーパーレス化の推進

機構においては、紙資源の使用量削減に向けて会議資料や業務マニュアルを電子化するとともに、電子決裁の仕組みを導入するなどペーパーレス化を推進しています。

さらに、お客さまとの接点においてもペーパーレス化に取り組んでいます。【フラット35】を取り扱う金融機関における申込み手続きの電子化に対応するため、金融機関が受領したお客さまデータを機構が受信できるように環境を整備しています。

また、【フラット35】の借入れの契約について、電子契約を取り扱おうとする金融機関に対しては、その取扱方法を機構が事前に確認することで、適正な電子契約の導入を支援しています。

これらの取組は環境負荷の軽減のみならず、お客さまの

利便性向上や個人情報の漏えいリスクの軽減、テレワーク環境下における業務効率向上等にも有効であることから、積極的に取り組んでいます。



ペーパーレスを実践している会議の様子

グリーン住宅金融の国際的な普及に貢献

平成30年8月の「海外社会資本事業への我が国事業者の参入の促進に関する法律(平成30年法律第40号)」の施行および「海外社会資本事業への我が国事業者の参入の促進を図るための基本的な方針」の策定により、オールジャパン体制で我が国のインフラシステムの海外展開に取り組むことが可能となりました。

こうした状況を受け、機構では、省エネルギー性に優れた住宅の普及やグリーンボンドの発行などに関する知見を活かし、海外の団体に対する研修や国際会議等での情報発信に取り組み、環境にやさしく住みやすい社会の創出に貢献しています。

世界各地の団体へ研修を実施しています

令和2年11月および12月に、国土交通省の住宅建築技術国際展開支援事業(補助事業)を活用し、過去に覚書を締結したマレーシア国立抵当公社(Cagamas Berhad)、モンゴル住宅抵当株式会社(Mongolian Mortgage Corporation)、カザフスタン住宅抵当公社(Kazakhstan Mortgage Company)およびミャンマー連邦共和国建設住宅インフラ開発銀行(Construction, Housing and Infrastructure Development Bank)の役職員等に対してグリーン住宅金融に関する研修を実施しました。機構の【フラット35】Sおよびグリーンボンドに

関する取組の共有、省エネルギー住宅の普及の取組などに関する意見交換を行い、各団体との連携強化および人材育成支援を行いました。



グリーン住宅金融に関する研修

機構の取組が海外のグリーン住宅金融の制度構築に役立っています

令和元年11月に補助事業を活用して実施したグリーン住宅金融に関する研修に参加したフィリピン共和国国立住宅抵当金融公社(NHMFC: National Home Mortgage Finance Corporation)が、研修で得た情報等を活かして、同国におけるグリーン住宅金融の仕組みを検討し、令和3年3月に、省エネルギー性に優れた住宅の取得者等へ長期固定金利の住宅ローンを提供する制度(BALAI BERDEプログラム)の導入を発表しました。同国の住宅市場関係者向けにWeb会議形式で行われた制度導入発表会では、NHMFCから、機構主催の研修で得た知識が本制度の設計および構築に活かされたこと、また、ローン提供のための資金調達方法として想定しているグリーンボンド発行にも研修での学びを活用したとの説明がありました。グリーン住宅金融の国際的な普及に貢献するため、今後も研修を通じた人材育成支援等に取り組んでいきます。



NHMFC作成の制度導入発表会資料
(上:機構が実施した研修への参加 下:研修で得た学び)

人材戦略



人材戦略の基本的な考え方

機構は、社会経済情勢の変化に的確に対応しつつ、住宅金融市場における先導的・模範的な取組の担い手としての役割を果たし、顧客価値創造を体現できる住宅金融のプロフェッショナルとなる人材の育成に取り組んでいます。

また、職員一人ひとりがやりがいを持ち、能力を最大限に発揮できる職場づくりを目指し、育児・介護との両立支援や健康に働くことのできる職場の実現に向けた取組を行っています。

人材育成

「住宅金融のプロフェッショナル」となる人材の育成を実現するため、毎年度、人材育成計画を策定し、職員一人ひとりが自ら成長する意識を持ち、その成長を支援する機会として、各種研修や職員一人ひとりに自己啓発の支援を行っています。

特に、新卒採用職員については、入構後1年間は特別指導員制度のもとで、研修のほか、OJTを中心とした育成を行って

います。

また、入構後3年間は「機構人材育成期間」と位置付け、重点的に研修等を実施し、基本的なビジネススキルや業務知識を習得する機会を設けています。

その後も、昇格時等に実施する階層別研修に加え、金融証券や住宅政策を学ぶための研修や外部機関への派遣など、専門能力を高めるためのさまざまな取組を実施しています。

人材育成実施計画の概要

	OJT	OFF-JT		自己啓発支援等		
	上司が部下に対し、日常業務における具体的な仕事を通じて育成。	各階層に必要とされるリーダーシップ、マネジメント能力およびビジネススキル等の向上を図る。	各業務分野において必要とされる専門能力等の向上を図る。	自己啓発	組織風土の醸成	
上級管理職層	OJTの取組	各階層別昇格研修	多面評価サーベイ等	公募制派遣研修 ●金融・証券関連専門講座 ●海外短期・長期派遣研修 ●自由公募制大学院等	自己啓発支援制度 (eラーニング、通信教育、ビジネススクール)	現場力向上の取組
管理職層						
中堅層						
若手層						
	機構人材育成期間(入構3年間)	●社会人採用導入・フォロー研修 ●新卒採用導入・フォロー研修 ●入構2年目研修 ●入構3年目研修	メンター・特別指導員 ベテラン職員向け研修			

働きやすい職場環境づくり

職員一人ひとりがやりがいを持ち、能力を最大限に発揮できる職場づくりを目指し、各種休暇制度や在宅勤務を導入するなど、仕事と育児・介護等との両立支援に取り組んでいます。また、毎週水曜日や給与支給日を「ノー残業デー」とするほか、「マンスリー休暇」および「仕事と生活の調和休暇」などの休暇取得を奨励するなど、ワーク・ライフ・バランスの促進に取り組んでいます。

令和2年10月からは、事情により特定の勤務地でなければ

勤務の継続が難しい場合に一定期間当該勤務地で勤務することができる措置(転勤配慮措置)を導入しました。あわせて、本人または配偶者が出産した場合に安心して復職できるよう、一定期間勤務地の変更が行われない措置(出産配慮措置)を導入し、さらに仕事と生活を両立しやすい環境を整えました。



※仕事と育児を両立できる職場環境整備に取り組んでいることにより、子育てサポートについて高い水準の取組を行っている企業として、「プラチナくるみんマーク」を取得

仕事と育児との両立支援

仕事と育児との両立を支援するため、育児短時間勤務制度や始業・終業時刻の繰上げまたは繰下げの制度、積み立てた年次有給休暇を育児等のために利用できる休暇制度等を設けています。

※ 男性職員で育児参加休暇等を合計5日以上取得している割合85%
 (次世代育成支援対策推進法に基づき策定した行動計画(計画期間:平成31年4月1日～令和3年3月31日)における実績)

仕事と介護との両立支援

介護を抱える職員が相談しやすい環境を整備するため、相談窓口を設置するとともに、働きながら家族の介護を行うことができるよう、勤務時間を短縮(1日あたり2時間以内)することができる「介護短時間勤務制度」を設けています。



仕事と介護の両立支援

※ 仕事と介護を両立できる職場環境整備に取り組んでいる企業として、「トモニマーク」を取得

健康の維持・増進

多様な人材が生き生きと活躍できる人材基盤を将来にわたって維持していくため、「健康宣言」を策定するとともに、各部署に健康推進担当を配置し、「健康づくり体制」を構築しています。また、病気の予防および治療をしながら安心して働ける職場を実現するため、健康診断未受診者をゼロにする取組のほか、がん検診の拡充、脳ドックや保健指導等の受診勧奨の強化、病気休暇制度(療養型と通院型)の拡充などに取り組んでいます。

健康宣言

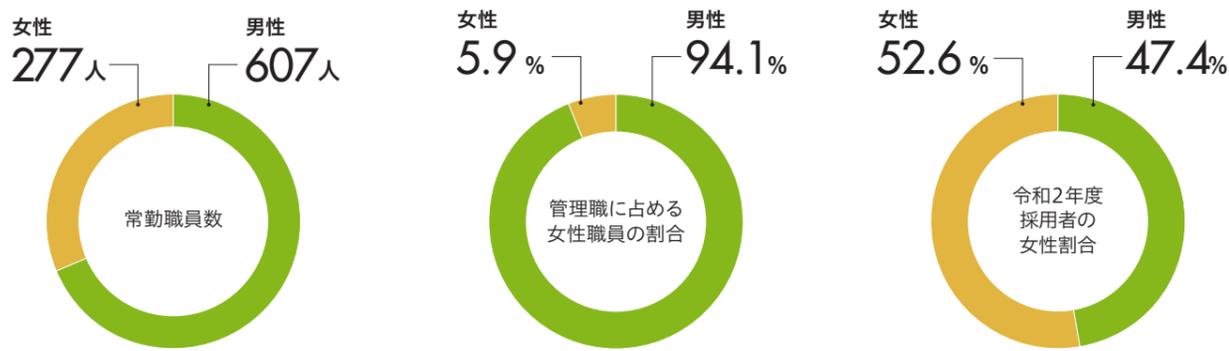
住宅金融支援機構は、我が国の住生活の向上に貢献する上で、職員の心身の健康を維持し、増進することが、経営基盤として必要不可欠であると考えています。
 機構は、職員一人ひとりの健康づくりと、明るく働きがいがあり多様な人材が活躍できる職場づくりに積極的に取り組むとともに、職員にとって大切な家族の健康づくりにも、健康保険組合と連携して積極的に取り組みます。

女性活躍推進

多様な人材が活躍し、一人ひとりが仕事と生活を両立することができる働きやすい組織を目指し、女性活躍推進法に基づく行動計画(令和3年4月2日～令和6年4月1日)において、管理職およびリーダー層の女性比率、育児休業および男性の育児参加のための休暇等の取得目標を立てて、取組を進めています。

これまでの行動計画(計画期間:平成31年4月1日～令和3年4月1日)では、管理職に占める女性職員の割合を5%とする目標を立て、令和3年4月1日時点で5.9%となりました。

また、令和2年度の採用者に占める女性の割合は52.6%となりました。



(令和3年4月1日時点)

お客さまとのコミュニケーション

お客さま保護

お客さまサポート・お客さま説明

お客さまサポート

お客さまからのご相談や苦情に適切に対応し、お客さまの声を受け止め、商品やサービスの改善に活かしていくために、次のような取組を行っています。

- お客さまサポートマニュアルの整備
- お客さまサポート管理責任者、お客さまサポート管理者、お客さまサポートリーダーおよびお客さまサポーターの設置
- お客さまサポートの実施状況に関するモニタリングおよび定期点検の実施
- お客さまサポート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

お客さま説明

機構の商品をご利用いただくお客さまに対して、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。

- お客さま説明資料およびお客さま説明マニュアルの整備
- お客さま説明管理責任者およびお客さま説明管理者の設置
- お客さま説明の実施状況に関するモニタリングおよび定期点検の実施

障がいのある方へのサポートWeb窓口

耳や言葉の不自由なお客さまにご案内する専用サービスとして、「サポートWeb窓口」を設けています。

広告等における適切な情報提供

機構では、お客さまが自主的かつ合理的な選択を適切に行えるよう、法規制を遵守して広告等を実施しています。また、貸出金利を含む、商品、サービス等の表示に関する確認事項を自主規範として定め、当該自主規範に適合して

いることを都度確認することにより、適切な情報提供を行っています。

機構では、これまで当該自主規範を含め、広告等に関する法規制の違反はありません。

CS推進(お客さま満足の上昇)

CS行動指針

機構では、CS向上の実現に向けて、職員の行動規範として「CS行動指針」を定めています。

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推進体制

役員および関係部長からなるCS委員会を設置するとともに、全部署にCS推進担当者を配置し、CS活動を推進しています。

お客さまコールセンター

お客さまコールセンターでは、通話無料サービスによりお客さまからのお問合せ・一般相談を受け付けています。住宅ローンをご検討中のお客さまから、ご返済中のお客さままで、親身になった対応を心がけるとともに、いただいたお客さまの声を業務改善に活かしています。



お客さまコールセンター

分かりやすいホームページ

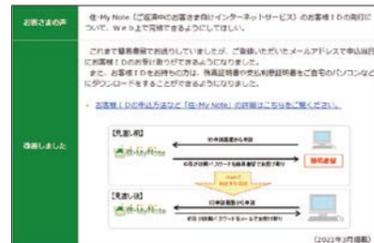
お客さまが必要な情報をスムーズに取得できるよう、ホームページでの分かりやすい情報提供に取り組んでいます。また、お客さまニーズを踏まえてタイムリーに情報を発信しています。



フラット35サイト <https://www.flat35.com/>

CSアンケート調査

お客さま向けおよび機構業務を委託している民間金融機関等のビジネスパートナー向けのアンケート調査を定期的実施し、商品、サービス等に対するご意見・ご要望をお伺いしています。



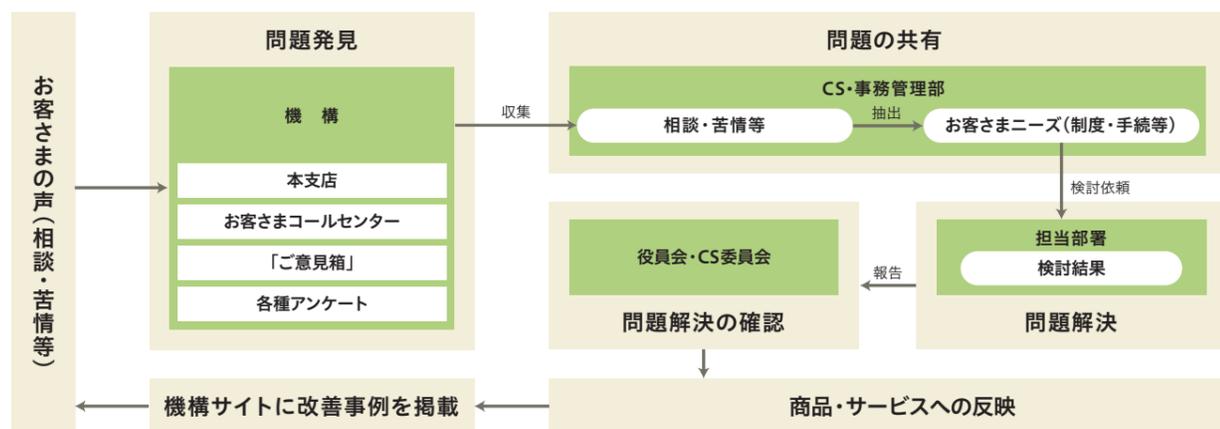
機構サイトにおける改善事例の紹介

お客さまの声の活用

機構本支店、お客さまコールセンター、ホームページのご意見箱等に寄せられたお客さまの声を広く機構内で共有しています。

お寄せいただいた声を分析し、ニーズを抽出した上で、お客さま満足度向上のための検討を行い、商品およびサービスの改善に反映させています。お客さまの声に基づく改善事例については、機構サイトで公開しています。

お客さまの声活用サイクル



ガバナンス

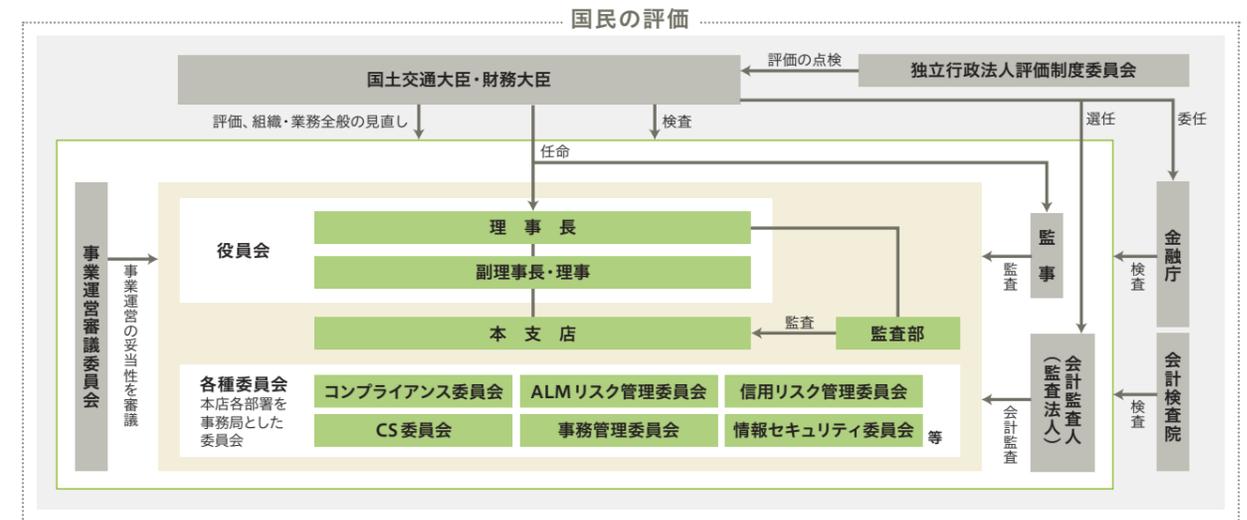
コーポレートガバナンス

ガバナンス体制

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、独立行政法人通則法等に基づき、透明性・効率性の高い経営に取り組んでいます。また、高い倫理観と見識を持ち、業務の健全性および適切性を確保するためにガバナンス体制の強化に取り組んでいます。

機構の業務の適正さを確保するための内部統制に係る体制を整備するため、内部統制基本方針を制定し、PDCAサイクルによる適切な内部統制を図るとともに、統制環境の更なる充実に取り組んでいます。

コーポレートガバナンス体制図



事業運営審議委員会

事業運営審議委員会は、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)に基づき、外部有識者である委員によって事業運営の妥当性について審議する場として設置されました。委員については、同閣議決定の中で「中立的立場の外部有識者により構成される」との定めがあり、機構と特段の利害関係がなく、かつ機構業務に関係の深い金融、経済、公共政策等の専門家から5名を選定しています。原則として年2回、夏(8月頃)と冬(2月頃)に同委員会を開催し、各委員からは業務やガバナンスに関する助言等もいただいております。今後の事業運営の参考としています。

夏の委員会では、前年度の業務実績や決算などについて審議いただいております。また、委員の皆さまに機構業務や

住宅金融について深く知っていただくことを目的として機構融資物件の視察なども実施してきました。冬の委員会では、当該年度の業務の実施状況などを審議いただいております。

事業運営審議委員会 委員一覧

氏名	職業
○河村 小百合	株式会社日本総合研究所調査部 主席研究員
倉橋 透	獨協大学経済学部長
齊藤 広子	横浜市立大学国際教養学部 教授
水島 正	株式会社コンサルティング・ワン 代表取締役社長
●若杉 敬明	Co-director, Mitsui Life Financial Research Center, University of Michigan Ross School of Business

(●:委員長、○:委員長代理) (五十音順、敬称略)

コンプライアンス

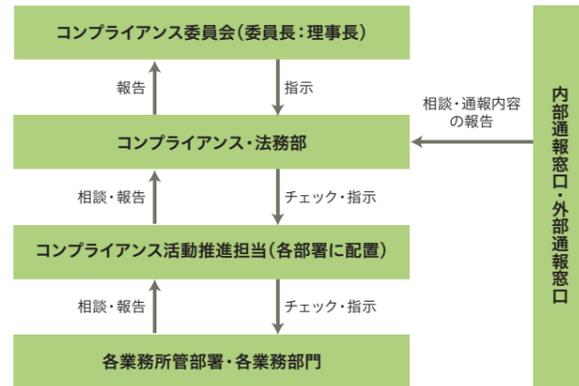
コンプライアンス態勢

機構では、理事長を委員長とし、全役員および関係部長を委員等とするコンプライアンス委員会を設置し、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、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。

加えて、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に、職員が通報できる窓口として内部通報窓口(コンプライアンス・ヘルプライン)を、外部の方が通報できる窓口として外部通報窓口を設置しています。

コンプライアンス態勢



必要な見直しを行った上で次年度のプログラムを策定するなど、PDCAを回しながら、着実に取組を進めています。

※コンプライアンスに関する身近なテーマを題材とした、ケースメソッド方式による少人数での双方向の職場討議



コンプライアンスマニュアル(携行版)

コンプライアンス活動

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、遵守すべき法令やルール、社会的要請、業務にあたり留意すべき事項等を掲載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。同プログラムの具体的な取組として、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※、社内LANを活用した情報提供などを実施し、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、行動することを目指しています。

また、同プログラムについては、その実施状況を四半期ごとに開催するコンプライアンス委員会にて点検・検証し、

コンプライアンス憲章(抜粋)

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. お客さまの「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. お客さま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

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、反社会的勢力との対決をコンプライアンス憲章に盛り込んでいます。また、反社会的勢力に対する基本方針を定めて機構サイトに掲載しているほか、反社会的勢力対応規程およびマニュアルを整備しています。

反社会的勢力との取引が判明した場合および反社会的勢力による不当要求がなされた場合は、経営陣および反社会的勢力対応統括部署であるコンプライアンス・法務部に

迅速かつ適切に報告・相談する体制を整備しています。また、不当要求への対処に関する職員向け研修の実施、警察等関係機関との連携等にも取り組んでいます。

さらに、取引の契約書には、反社会的勢力に対する排除条項を盛り込み、暴力団のみならず、暴力団を中核とする反社会的勢力が不正に融資等を受けるために利用する暴力団の共生者等とも一切の関係を排除することとしています。

反社会的勢力に対する基本方針

1. 反社会的勢力とは一切関係を持たないことを明らかにし、理事長等の経営陣をはじめ役職員が一丸となって、断固たる姿勢で対応します。
2. 反社会的勢力を排除するための体制を定め、対応マニュアルを役職員に周知徹底します。
3. 反社会的勢力による不当要求に対応する役職員の安全を確保します。
4. 反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
5. 反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行います。
6. 反社会的勢力による不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員の不祥事を理由とする場合であっても、事実を隠ぺいするための裏取引を行いません。
7. 反社会的勢力への資金提供は行いません。

情報セキュリティ

機構では、従来から情報セキュリティ対策の強化を図っています。令和2年度には、以下の活動を実施しました。

令和2年度の活動

情報セキュリティ・ポリシーの整備

内閣サイバーセキュリティセンター(NISC)が策定した、「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30年度版)」等の政府方針を踏まえ、機構の情報セキュリティ・ポリシーを整備

令和3年度の計画を策定

令和2年度情報セキュリティ対策推進計画に基づく対策を実施するとともに、それを継続的に推進するために令和3年度情報セキュリティ対策推進計画を策定

啓発・教育/計画運用の見直し

役職員に対して情報セキュリティに関する注意喚起、研修、訓練等を行い、情報セキュリティリテラシーの維持・向上を図るとともに、情報セキュリティ対策推進計画の自己点検等の結果を踏まえ、運用の見直しを実施

個人情報保護

機構では、高度情報通信社会における個人情報の保護およ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しています。

また、プライバシーポリシー(個人情報保護方針)(資料編P.141参照)を策定し、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。

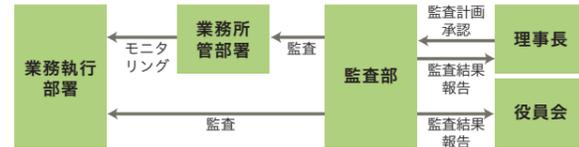
内部監査

機構では、理事長直属の監査部を設置し、ガバナンス、リスク・マネジメントおよび内部統制に関するプロセスの妥当性および有効性について、独立した客観的な立場から評価・検証を行っています。

また、限られた資源により有効かつ効率的な監査を実施するため、リスクベースの内部監査を実施するとともに、オフサイト・モニタリング(諸会議への陪席、内部管理資料の収集など)を実施しています。

これらによって得られた監査結果を、理事長および役員会に報告した上で、問題点については改善状況をフォローアップしています。

機構における3線型リスク管理態勢



リスク管理

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、業務上発生し得るさまざまなリスクを適切に管理する態勢の整備に取り組んでいます。

具体的には、リスク管理基本規程を策定し、リスク管理の目的、各リスクの特定・定義、管理体制・手法、管理の実施状況の監査等、基本的な体系を定めています。各リスクの

具体的な管理手法等については、信用リスク管理規程等のリスク管理に関する諸規程で定めています。

これらに基づき住宅ローン等の事業の特性を踏まえたリスク管理を実施するとともに、機構の業務・特性を踏まえ、各リスクを総合的に把握・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っています。

リスク管理態勢

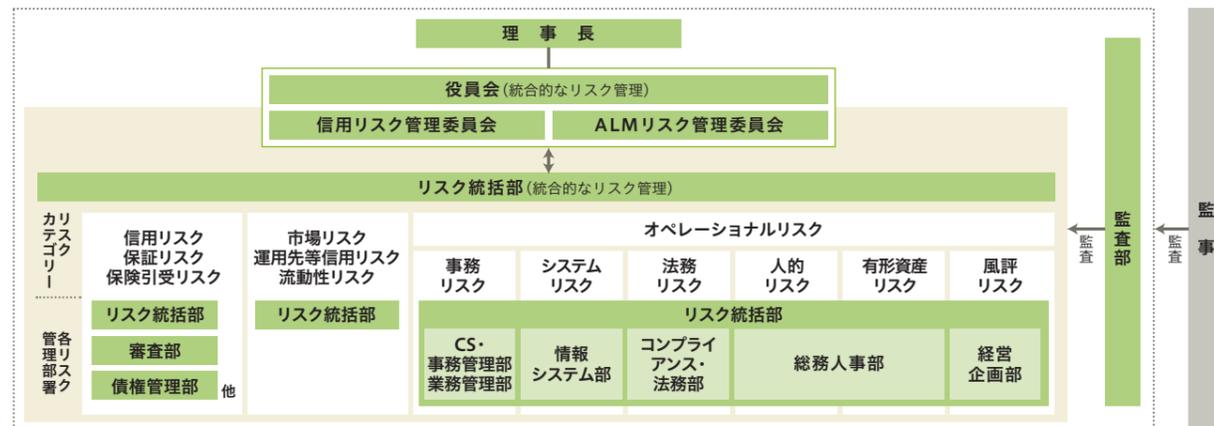
機構では、リスクの種類を信用リスク、保証リスク、保険引受リスク、市場リスク、運用先等信用リスク、流動性リスクおよびオペレーショナルリスクに分類しています(詳細はP.42-43参照)。また、経済情勢等の大きな変化があった場合は、必要に応じて新たに管理すべきリスクを特定することとしています。

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・部署を定めています。中でも、信用リスク、保証リスクおよ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およ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、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、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しています。

リスク管理体制



リスクカテゴリー

信用リスク

信用リスクとは、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、資産の価値が減少または消失することにより損失を被るリスクをいいます。住宅ローンを主な資産とする機構においては、ローン債権の買取審査および与信審査並びに保有するローン債権の管理および自己査定を的確に実施するとともに、信用リスク全体の把握、分析および管理に努めています。

買取審査、与信審査

ローン債権の買取審査および与信審査にあたっては、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

機構が保有する貸付債権等についての確か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、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、回収の不能また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、貸倒引当金を算定しています。

ポートフォリオ管理

機構が保有する債権全体の信用リスク量およびリスクの所在を正確に把握するため、信用リスク計量モデル等による定期的なモニタリングを行い、住宅ローンの利用状況の分析、将来の損失発生見通しの計測、信用リスクに対応するためのコストの算定を行っています。

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。機構では、証券化支援業務(保証型)におけるMBS(資産担保証券)に対する保証等を引き受けています。これらの保証の引受けにあたっては適正に審査を実施するとともに、保証リスク全体の把握、分析およ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。機構では、民間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。保険の引受けにあたっては

適正に審査を実施するとともに、信用リスク計量モデル等による定期的なモニタリング、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、分析および管理に努めています。

市場リスク

市場リスクとは、金利等のリスク・ファクターの変動に伴い期間損益が変動するリスクをいいます。住宅ローンを主な資産とする機構においては、期限前償還リスク、再調達・再運用リスク、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こと等により期間損益が悪化するリスクをいいます。機構では、期限前償還モデルにより期限前償還額を推計するとともに、住宅ローンの証券化、多様な年限による債券発行等を組み合わせ資金調達することによって管理を行っています。

再調達・再運用リスク

再調達・再運用リスクとは、資金の再調達または再運用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または運用金利の低下に伴い受取利息が減少することにより期間損益が悪化するリスクをいいます。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することによって管理を行っています。

パイプラインリスク

パイプラインリスクとは、住宅ローンの融資金利決定からその原資の調達金利決定までの期間に金利が変動することにより期間損益が変動するリスクをいいます。機構では、必要に応じてヘッジ目的の金利スワップ取引を行うことにより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、余裕金の運用先である債券の発行体、金利スワップ取引のカウンターパーティー等の財務状況の悪化等に伴い、資産の価値が減少または消失することにより損失を被るリスクをいいます。機構では、債券の発行体、金利スワップ取引のカウンターパーティー等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およ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また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。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、緊急時の借入枠の設定により調達手段を確保しており、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、警戒時および危機時の対応について定めています。さらに、資金繰りに影響を与える事態が生じた場合に迅速に対応できるように行動計画（コンティンジェンシー・ファンディング・プラン）を定めるなど、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または外生的な事象が発生すること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、有形資産リスクおよび風評リスクが含まれます。機構では、顕在化したリスク事象の収集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等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)に取り組む等、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。主なオペレーショナルリスクの定義と管理手法は次のとおりです。

事務リスク

事務リスクとは、役職員（役職員以外の者で機構の業務に従事する者を含みます。）が正確な事務を怠ること若しくは事故、不正等を起こすことまたは機構の業務に従事して

いない者による不正により損失を被るリスクをいいます。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、事務リスク顕在化事例の収集・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。

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。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、性能・信頼性・情報セキュリティ等を踏まえたシステム開発、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。機構では、内部規程の制定、契約書の作成、広告の掲出等を行う際には、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、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。

その他

統合的なリスク管理の取組として、信用リスク、市場リスクおよびオペレーショナルリスクの状況を総体的に把握し、毎月役員会に報告しています。

また、ストレスシナリオを考慮した中長期的な生涯収益シミュレーションにより信用リスク量および市場リスク量を計測し、機構の経営として許容できる範囲内にリスクを制御できているか確認しています。

事業継続計画(BCP)

機構では、大規模な災害が発生した場合や感染症が流行した場合にあっても、お客さまや機構業務関係者への影響を最小化し、機構の基本的使命と社会的責任を果たすために、平成20年度に「住宅金融支援機構事業継続計画」を策定しました。同計画では、災害発生時や感染症流行時に役職員がとるべき行動手順や対応本部・対策本部の役割・設置等について定めています。また、毎年の訓練や被災・感染症流行の想定の見直しなどを通じて同計画の更なる充実に取り組んでいます。

新型コロナウイルス感染症への対応

新型コロナウイルス感染症に対応するため、令和2年3月には、新型コロナウイルス感染症対策本部を設置しました。同本部のもと、勤務体制の見直しをはじめ、役職員の感染拡大防止に向けてさまざまな対策を実施しました（返済相談の対応など、お客さま向けの対応についてはP.22を参照ください）。

役職員向けの主な対策

- 勤務体制の見直し(全役職員へのテレワークや時差勤務等の導入)
- 業務従事時のマスク着用、手指消毒の徹底
- カウンターへのアクリル衝立や消毒液の設置
- 感染が確認された際の迅速かつ確な対応(保健所等との連携、事務所消毒、機構サイトでの情報発信)



アクリル衝立を用いた感染防止対策(お客さまコールセンターの様子)



勤務体制の見直し(テレワーク等の導入)

訓練の実施

令和2年度には、避難訓練や、SNSを含む複数の連絡手段を用意した安否確認訓練、徒歩参集(または帰宅)訓練などを行いました。避難訓練については新型コロナウイルス感染症防止の観点から、対象者を絞って開催しました。

また、災害発生等によりインフラが途絶した際でも業務

執行体制が維持できるよう、Web会議を活用した事業継続対応本部設置訓練を実施しました。

これらの訓練参加者からの意見や気づき等を踏まえ、新たな課題や改善点等を洗い出し、事業継続計画や訓練内容の更なる充実につなげています。

備蓄・電源確保

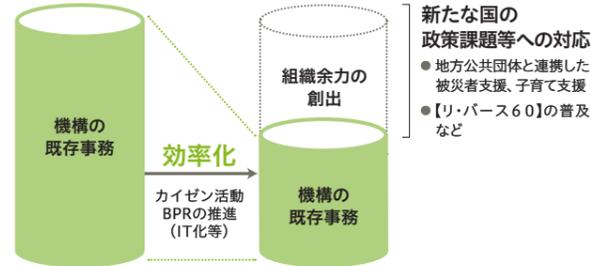
機構では、役職員の3日分の飲食料等に加えて、災害発生時に機構に訪訪されているお客さまの分も想定し、更に10%増の飲食料等を備蓄しています。

また、自然災害等により電気の供給が途絶えた場合でも、事業継続に必要な最小限な電力の確保が可能となるよう非常用発電設備に加え、太陽光発電や蓄電池を導入しています。

カイゼン活動

カイゼン活動の目的

カイゼン活動は、業務の効率化・事務ミス防止・職場環境改善を通して、お客さま目線での「CS向上」および国の政策課題等へ対応するための組織余力を創出することを目的としています。職員一人ひとりが「カイゼン活動は自ら工夫し効率化することにより、付加価値の高い仕事につながるものであること」を意識して行動し、「全員参加」で「継続的」に取り組んでいます。



カイゼン事例を機構全体で共有

職員が自ら日常の業務における課題を発見し解決策を考え改善を実行しています。それらの実施結果については、カイゼン前後の比較と効果測定結果等をデータベースに登録することで、随時、機構内で事例を幅広く共有しています。

また、データベースに登録された事例の中から、投票で

選ばれた優秀事例について表彰する「カイゼン大会」も実施し、意識向上に取り組んでいます。

このように、カイゼン活動はお客さまサービスの最前線である支店だけでなく、本店を含む全部署で取り組んでいます。

令和2年度のカイゼン大会

職員の「カイゼン」に対する意識の向上および各部署のカイゼン事例の横展開を図るため、「カイゼン大会」を実施しました。

当大会では、各部署がカイゼン事例をエントリーし、その中から投票等により優秀事例を選定・表彰し、機構内で事例を共有しています。

令和2年度カイゼン大会表彰事例

業務品質を維持したまま効率化を図り、足元の急激な環境変化に適切に対応した事例として以下を表彰しました。

- コロナ禍で急増した任意売却に関する手続の大幅見直し
- 在宅勤務体制下での業務継続を目的とした災害復興住宅融資等の郵送申込受付事務のペーパーレス化

また、機構全体の大幅な業務負荷の軽減および情報セキュリティの向上に貢献した事例として以下を表彰しました。

- 電子ファイルの情報格付符号の付与に関する自動検出ツールの導入



カイゼン大会の表彰式



受賞部署に記念品を贈呈

ディスクロージャー

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、機構の現況を理解いただくために、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。開示している資料については、機構サイトでもご覧いただけます。

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、損益計算書等)	各店舗に設置している情報公開パソコンにて閲覧可能	6月
	官報にて公告	7月
決算報告書	各店舗に設置している情報公開パソコンにて閲覧可能	6月
財務諸表および決算報告書に関する監事並びに会計監査人の意見書		6月
事業報告書(事業報告書および中期目標に係る事業報告書)		6月
業務実績等報告書		6月
統合報告書(本報告書)		7月
役員に対する報酬および退職手当の支給の基準並びに職員に対する給与および退職手当の支給の基準		改正(変更)の都度
契約の方法に関する定め		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		改正(変更)の都度
業務実績等に係る評価調査		8月～9月
政策評価書		主務省が政策評価をした都度
会計検査院の直近の検査報告	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および役職)	7月	
個人情報ファイル簿	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	機構サイト https://www.jhf.go.jp	改正(変更)の都度



機構サイトの情報公開資料 <https://www.jhf.go.jp/teikyou/index.html>



情報公開・個人情報保護窓口(本店)