

環境



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、デジタル化の推進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.34 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.36 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.38 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.40 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。

P.49 デジタル化の推進

お客さまやステークホルダーの皆さまの負担の軽減・利便性の向上を目指し、デジタル化を推進しています。



気候変動対策への取組

気候変動リスクの定量的把握

気候変動リスクは、大規模災害などの物理的事象が資産に対して損害を及ぼす「物理的リスク」と低炭素社会への移行に伴う政策や技術、消費者の嗜好変化などが経済主体に影響をもたらす「移行リスク」に分類されます。

資産の大部分が住宅ローンである機構では、気候変動による自然災害(洪水)の増加により担保物件が被災し、毀損した場合の物理的リスクの影響が大きいと考えられることから、以下のとおり試算を行いました。

分析時間軸

令和32(2050)年 (令和3(2021)年3月末基準)

物理的リスク

機構が保有する住宅ローンの担保物件が、気候変動による洪水の増加により、被災し毀損した場合に機構が被る損失額と定義しました。

浸水被害による損失額試算方法の概要

試算の前提となる日本全国の洪水は、国土交通省が公表している洪水浸水想定区域・想定浸水深データ^{※1}を利用しました。また、洪水発生時に機構が保有する住宅ローンの担保物件が受ける損失(損失率)は、浸水により建物が被害を受ける被害率(浸水深別被害率^{※2})を勘案し設定しました。その上で、気候シナリオ(RCP8.5^{※3})を適用した場合の洪水発生頻度の変化(洪水発生増加率)を設定しています。

さらに、公表されているデータから火災保険に対する水災補償の付帯率や浸水被害が生じないと考えられるマンション高層階の住宅割合を勘案し、浸水被害による損失額を試算しました。

$$\text{買取債権等残高} \times \text{浸水による損失率} \times \text{気候変動に伴う洪水発生増加率} = \text{気候変動に伴う浸水による損失額}$$

試算結果

洪水浸水被害が最大となるRCP8.5のもとでは、機構が被る損失額は、令和3(2021)年3月末の住宅ローンの残高が令和32(2050)年にも維持される前提で、令和32(2050)年単年で約20億円増加すると試算されました。住宅ローンの担保物件に係る物理的リスクの財務への影響は限定的であると考えられます。

試算に関する留意事項

本試算では一定の仮定をおいているため、実際の損失額よりも過小または過大となる可能性があります。例えば、浸水深データは、洪水の発生確率がおおむね100年に1度発生する降雨によるものだけでなく20年に1度発生するものが含まれていますが、一律に100年に1度発生する降雨による洪水と仮定しています。このため、算出された損失額が過小となっている可能性があります。

今後、洪水浸水想定区域・想定浸水深データ^{※1}等において洪水の発生頻度別の浸水想定が把握可能となる情報が提供された場合には、機構が行う物理的リスクの試算方法についても見直しを行い精査していきます。

^{※1} 国土数値情報浸水想定区域データ(第1.1版)(平成24年国土交通省)を利用
^{※2} 環境省「TCFD提言に沿った気候変動リスク・機会のシナリオ分析実践ガイド(銀行セクター向け)」に掲載の「浸水深に基づく建物の損害割合」データを利用
^{※3} 気候変動に関する政府間パネル(IPCC)にて公表されているRCP8.5シナリオ(21世紀末の世界の気温が1986年～2005年の平均気温に対して、平均3.7℃の上昇を予測)

事業活動に伴う温室効果ガス排出量の削減

機構は、事業活動に伴う温室効果ガス排出量の削減に取り組んでいます。具体的には、電力については、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、自動車については、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、本店ビルにおいては、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、エスカレーター等の使用に伴う電力使用量を節約する取組を行うことで事業活動に伴う温室効果ガス排出量の削減に取り組んでいます。

このような取組の結果、令和3年度の機構の事業活動に伴うCO₂排出量は1,587トンになりました。

国際的な気候変動リスクおよび自然災害への取組

省エネルギー性に優れた住宅の普及、グリーンボンドの発行、防災・災害復興などに関する知見を活かし、海外の機関や本邦金融機関との意見交換、国際会議等での情報発信を行い、環境にやさしく住みやすい社会の創出に取り組んでいます。

本邦金融機関に気候変動リスク等の情報提供をしています

平成26年に締結した覚書に基づき、令和3年6月に米国政府担当金庫(ジニーメイ: Government National Mortgage Association)と第3回日米住宅金融円卓会議を開催しました。

会議では、「進化する住宅金融」、「住宅金融と気候変動」等をテーマに両機関の取組内容と知見の共有および意見交換を行いました。

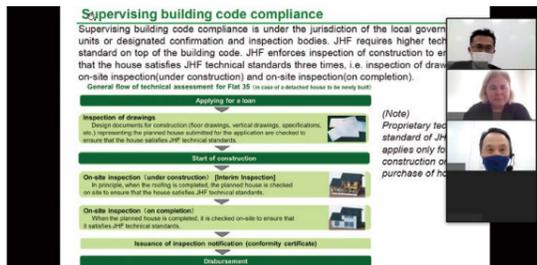
ジニーメイから提供された気候変動リスクを計測する「災害対応および救済ダッシュボード(The Disaster Response and Relief Dashboard)」等については本邦金融機関に改めて情報提供し、意見交換を行いました。ジニーメイでの取組は先進的であり、TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures)による提言への対応にあたり参考になると情報提供した金融機関からは評価されています。



第3回日米住宅金融円卓会議

世界の災害予防・復興の取組を支援しています

世界銀行の要請に基づき、自然災害に脆弱な住宅が数多くあるトルコ共和国向けに、令和3年12月の「日本-世界銀行防災共同プログラム」において、災害予防・復興を住宅金融の観点から支援する仕組み等について講演を行いました。機構の講演に対し、世界銀行から深い謝意を示され、今後の協力についても期待されています。



日本-世界銀行防災共同プログラム



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。

令和3年9月には「人材確保・育成方針」を策定し、基本的

な人材確保・育成の考え方、専門能力向上の取組の考え方を示し、必要な人材の確保・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、人材育成実施計画を策定し、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。

令和3年度実績

OFF-JTによる研修機会	25回 のべ参加人数:342人
資格取得費用の補助件数 取得した主な資格	91件 FP2級(CFPを含む):11人 宅地建物取引士 :11人 等

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。
上級管理職層			自己啓発 組織風土の醸成
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	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
中堅層		●メンター・特別指導員 ●ベテラン職員向け研修 ●女性キャリア研修	
若手層		●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	
	機構人材育成期間(入構3年間)	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	指名制派遣研修 ●デジタル化関連講座派遣研修

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。

あわせて、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)等を設け、仕事と生活の両立を支援しています。

※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



価値創造の基盤

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94.7% (令和3年度における実績)

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。

病気の予防のため、がん検診・脳ドック・特定保健指導の受診勧奨などに取り組んでいます。また、治療をしながら安心して働ける職場を実現するため、病気休暇制度(療養型と通院型)を設けています。

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。

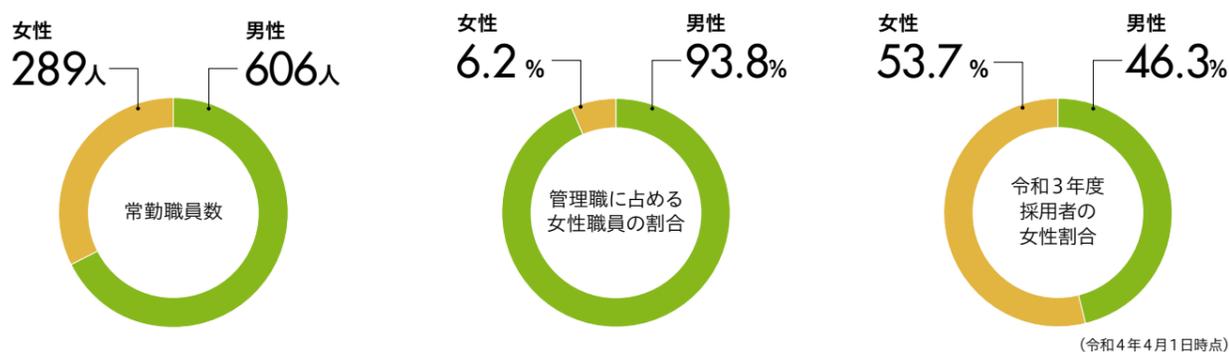
女性活躍推進

多様な人材が活躍し、職員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。

管理職に占める女性職員の割合は令和4年4月1日時点で6.2%となりました。

また、令和3年度の採用者に占める女性の割合は53.7%となりました。



人権の尊重

機構では、コンプライアンス憲章(P.41 参照)の中で「人格・個性の尊重」を掲げ、職場におけるハラスメントの防止および排除に努めています。

各種ハラスメントに関する相談窓口としてコンプライアンス・ヘルプラインを設置するとともに、各部署にハラスメント相談員を配置し、職員が安心して相談できる態勢を整備しています。

また、コンプライアンス活動(P.41 参照)において、ハラスメント防止をテーマとしたコンプライアンス・ミーティングなどを実施し、人格・個性の尊重に対する意識の向上を図っています。

さらに令和3年度は全職員を対象に、障害者差別の解消に関する研修を実施し、職員の意識向上を図りました。

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説明資料の作成・配付
- 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

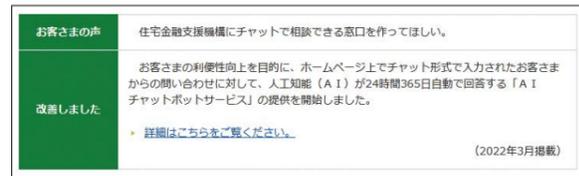
お客さまが必要な情報をスムーズに取得できるよう、ホームページでの分かりやすい情報提供に取り組んでいます。また、お客さまニーズを踏まえてタイムリーに情報を発信しています。



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。



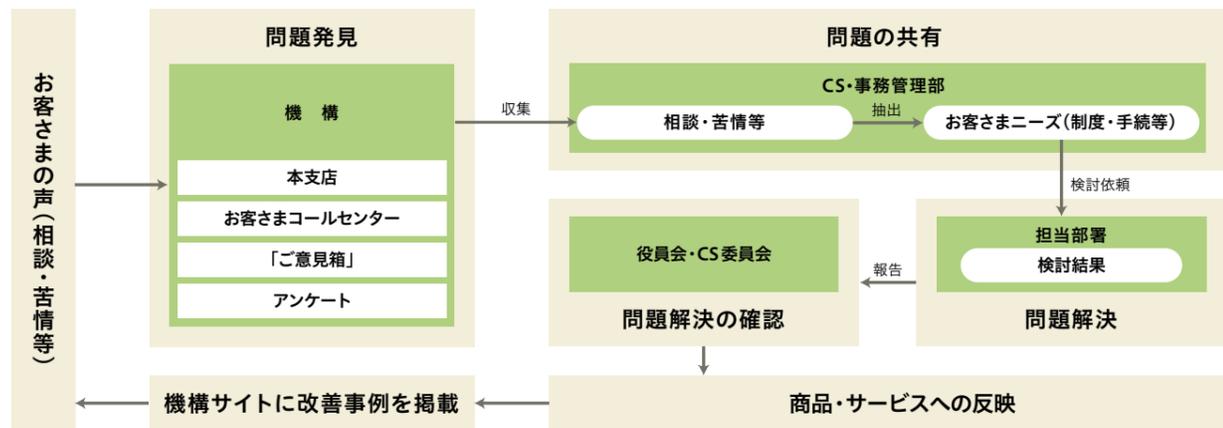
機構サイトにおける改善事例の紹介

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。

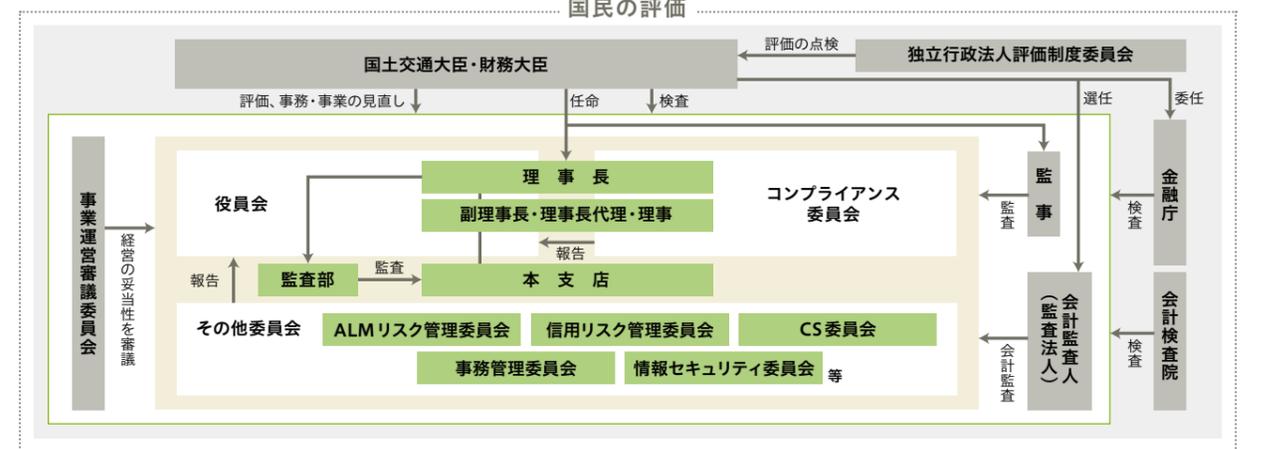
機構の業務の適正さを確保するための内部統制に係る体制を整備するため、内部統制基本方針を制定し、PDCAサイクル

による適切な内部統制を図っています。さらに、令和3年には消費者庁が定める「内部通報制度認証(自己適合宣言登録制度)」を取得^{※1}し、WCMSマーク^{※2}の使用が許可されるなど、統制環境の充実に取り組んでいます。

※1 有効期間は令和3年9月24日～令和4年9月23日
 ※2 内部通報制度が認証基準に適合しており、コンプライアンスを推進するための態勢を構築している事業者であることを示すマーク



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および次年度の予算案などについて説明し、審議いただいております。

事業運営審議委員会 委員一覧 (令和4年4月1日時点)

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)

事務管理委員会

機構では、事務品質の確保および事務改善に関する事項を審議することを目的として、事務管理委員会を設置しています。多角的な視点による審議を行うため、同委員会は、管理

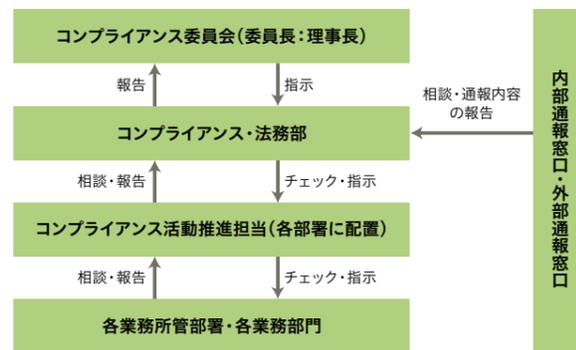
部門および業務執行部門のさまざまな部署の担当役員等により構成され、原則として年2回開催し、審議結果を役員会に報告しています。

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



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コンプライアンス・ドリル、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で点検・検証し、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等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
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、情報セキュリティに係る事項を審議し、内閣サイバーセキュリティセンター(NISC)が策定した「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準(令和3年度版)」に準拠した情報セキュリティの水準を適切に維持することを目的として、情報セキュリティ委員会を設置しています。同委員会は、機構の情報セキュリティや情報システム

関連部署の担当役員等に加え、外部有識者である最高情報セキュリティアドバイザーにより構成され、原則として年2回開催し、審議結果を役員会に報告しています。機構では、以前から情報セキュリティ対策の強化を図っています。令和3年度には、以下の活動を実施しました。

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、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準(令和3年度版)」等の政府方針を踏まえ、機構の情報セキュリティ・ポリシーを整備しました。

令和4年度の計画を策定

令和3年度情報セキュリティ対策推進計画に基づく情報セキュリティ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4年度情報セキュリティ対策推進計画を策定しました。

啓発・教育/計画運用の見直し

役職員に対する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、CSIRT(Computer Security Incident Response Team)構成員向けの実践的な対応訓練の実施による対応能力の向上等を図りました。また、自己点検等の結果を踏まえ、情報セキュリティ対策推進計画の運用の見直しを実施しています。

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、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57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.147参照)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。

価値創造の基盤

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また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

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ています(返済相談の対応など、お客さま向けの対応についてはP.74を参照ください)。



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)

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)
- 業務従事中のマスク着用、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的確な対応(保健所等との連携、事務所消毒、機構サイトでの情報発信)
- 新型コロナウイルス感染症ワクチンの職域接種の実施
- 全役職員への抗原検査キットの配布



勤務体制の見直し(テレワーク等の導入)

訓練の実施

令和3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、テレワークの実施可否等の確認訓練などを行いました。本店ビルにおける避難訓練については新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、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

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。

執行体制が維持できるよう、重要な会議等については、対面形式での実施に加え、Web会議を活用しました。

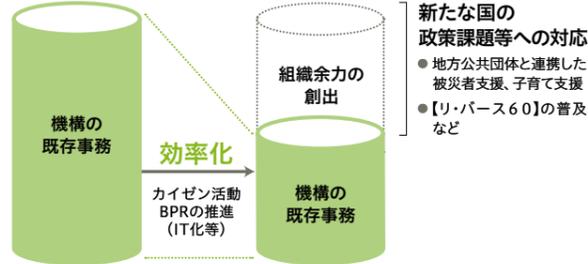
これらの訓練参加者からの意見や気づき等を踏まえ、新たな課題や改善点等を洗い出し、事業継続計画や訓練内容の更なる充実につなげています。

また、自然災害等により電気の供給が途絶えた場合でも、業務継続に必要な最小限の電力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、優秀事例

を選定し表彰する「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3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3年度の当大会では、デジタル化に関するカイゼン事例に対する表彰枠を新設することにより、デジタル化に関する職員の意識向上を図りました。



カイゼン大会の表彰式

令和3年度カイゼン大会表彰事例

既存システムの機能を有効活用し、業務の効率化および事務過誤事案の発生リスク低減に大きく寄与した事例として、次の2事例を表彰しました。

- 支出決議に関する資料授受のペーパーレス化
- 総合オンラインシステム上で全額繰上償還請求後の回収方針を金融機関に通知



受賞部署への表彰

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条の規定等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/teikyoku/index.html>



情報公開・個人情報保護窓口(本店)

デジタル化の推進

全社横断的にデジタル化を推進

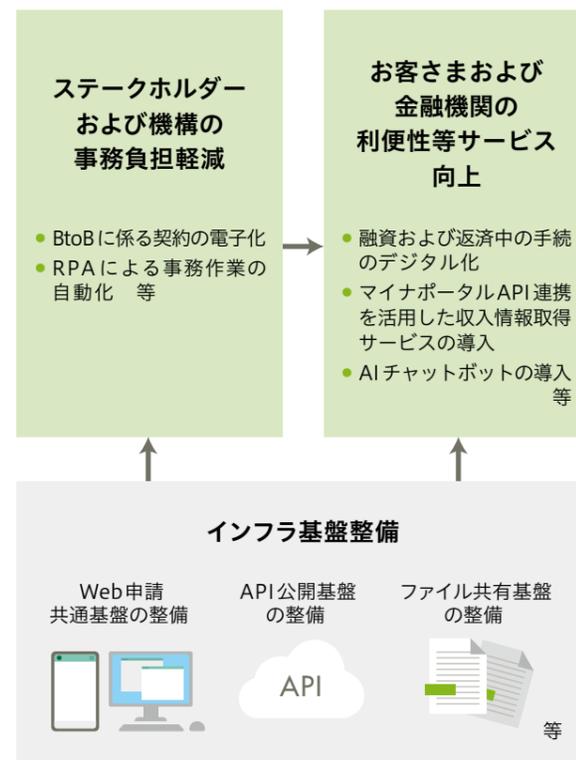
お客さまやステークホルダーの皆さまの負担の軽減・利便性の向上を目的とするデジタル化を全社横断的に推進するため、副理事長をトップとするデジタル化推進プロジェクトチーム(以下、「デジタル化推進PT」)を令和3年3月に発足しました。

デジタル化推進PTは、融資手続、事務のIT化、債権管理の3つのテーマで分科会を組織し、関連する複数部署のメンバーでそれぞれの分科会を構成しました。分科会内および分科会間で横断的に連携し、内外関係者との意見交換を重ねながら、デジタル化の推進を検討してきました。具体的には、令和3年度上半期に取組方針の方向性を定め、令和3年度下半期よりシステム開発等に向けた調達手続等に移行し、デジタル化の推進に向けて取り組んできました。

令和4年度からは、取組方針に沿ったシステム開発等に加え、デジタル庁の整備方針[※]に則った適切な対応、最新技術の活用による更なるデジタル化等が組織として一層求められます。そのため、デジタル化推進PTを「デジタル化推進本部」に改称し、引き続きお客さまやステークホルダーの皆さまの負担の軽減・利便性の向上を目指して、デジタル化を推進していきます。

[※] デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針(令和3年12月24日デジタル大臣決定)」

デジタル化推進PTの検討事例



融資および返済中の手続をデジタル化

スマートフォンなどを通じてWebで融資申込み、電子契約、返済方法変更申請(住・My Note(P.74参照)の拡充)等ができる仕組みの構築やルールの整備について検討しています。また、これまで住宅ローンでは実用化された例のない取組(機構調べ)として、マイナポータルAPI連携を活用したマイナンバーカード認証による収入情報取得サービスを導入し、お客さまがご自宅にいなが収入情報を容易に取得することを可能とする予定です。

なお、デジタル化した手続の導入後においても従来の書面による申込手続は残し、幅広いお客さまのニーズに対応していきます。

また、お客さまからの問い合わせに24時間・365日対応できるよう、令和4年3月からAIチャットボットを導入しています。今後導入予定のWebによる申込み等の手続でもサポートできるよう、AIチャットボットの機能を拡充していく予定です。

マイナンバーカード認証による収入情報取得サービスのイメージ



業務効率化の取組

機構では、テレワークの推進やWeb会議の活用などにより、業務効率化を進めています。

全役職員に対してテレワーク用パソコンを配備し、テレワークを実施できる環境を整備しています。テレワークにおいて使用する回線の要件、実施環境等に関する遵守事項を策定し、情報セキュリティ対策を実施しています。

Web会議については、セキュリティ仕様を踏まえて業務上利用可能なWeb会議サービスを選定し、一部の機能を利用制限する等の管理ルールを策定することにより、情報セキュリティ対策を実施しています。

また、RPA(Robotic Process Automation)を活用し、

定型的な事務処理作業を自動化することにより、審査業務、債権管理業務等における業務省力化や業務処理速度の向上を図り、事務品質の改善に取り組んでいます。平成29年度に導入し、IT化推進部門と業務部門が一体となり、他の業務でも活用できるような汎用性の高いRPAを開発して業務に利用してきました。加えて、手書き文字を含む借入申込書のデータ化(AI-OCR(AI-Optical Character Reader)の活用)や電子ファイルの文字情報をテキストデータ化する機能を設けるなどRPAと連動して自動処理する仕組みを構築し、更なる業務の効率化に取り組まれました。その結果、年間で約2万時間相当の業務省力化を実現しました。

投資戦略・計画

機構、委託機関等の業務運営の合理化および効率化に資するIT基盤の整備を引き続き図るとともに、国民・事業者の負担の軽減・利便性の向上等を目指した取組として、デジタル化を計画的に推進していきます。また、金融機関として十分なセキュリティ対策を講じた上で、保有データを活用したサービス提供等に努めていきます。

機構では、中長期的な情報戦略の基本となる情報体系整備計画を定めています。令和3年度～令和6年度の情報体系整備計画に基づき、お客さまとの各種手続のデジタル化、金融機関等と機構の相互間の文書事務の電子化を実現するためのAPI公開およびWeb申請に係るIT基盤を整備していきます。

情報セキュリティ

機構では、情報システムや情報セキュリティ担当部署の専門知識を有する職員による横断チームであるJHF-CSIRT(JHF Computer Security Incident Response Team)を編成しています。JHF-CSIRTは、万一の情報セキュリティ事故の発生時に備え、最近時のサイバー攻撃の傾向を踏まえた実践的な対応訓練の実施、外部専門機関による研修の受講等により、対応能力の向上を図っています。

また、外部有識者である最高情報セキュリティアドバイザーと連携の上、最近時のサイバー攻撃の傾向を踏まえ、役職員への注意喚起、訓練[※]、研修等による情報セキュリティリテラシーの向上を図っています。

機構は、国の行政機関、重要社会基盤事業者、サイバー関連事業者等、研究機関等によって構成されるサイバーセキュリティ協議会に加盟することにより、これらの構成員との間でサイバー攻撃に関する情報(攻撃手口や脆弱性に関する情報)の共有が行える体制を構築しています。

最高情報セキュリティ責任者(CISO:Chief Information Security Officer)として役員が情報セキュリティ対策の策定を統括するとともに、情報セキュリティ事故が発生した場合の対応に係る意思決定を迅速に行える体制を構築し、セキュリティ対策を強化しています。

[※] 具体的には、役職員に対する標的型攻撃メール対応訓練、情報セキュリティ事故の可能性のある場合の初動対応訓練を定期的に実施しています。

デジタル人材の育成

令和3年9月に策定した「人材確保・育成方針」において、「金融や住宅政策等に関する専門的な知識の習得およびデジタル化等の知識・スキルの習得を目的とした研修を実施する」と定め、令和3年度は次の取組を実施しました。

令和3年度取組

- 外部教育機関が実施するAIに関する実務研修に職員を派遣
- 外部機関によるAIに関する勉強会を階層別実施
- 通信教育の受講対象講座に、デジタル化関係の講座を追加
- AI関係の2つの資格試験を受験費用の補助対象資格に追加