

コーポレートガバナンス

内部統制

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。なお、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。

住宅金融支援機構の内部統制基本方針（項目）

- 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
- 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
- 3 損失の危険の管理に関する規程その他の体制
- 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
- 5 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
- 6 役職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
- 7 その他監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制

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。

具体的には、役員会その他委員会の位置付けや役割分担、根拠規定等を明確にした上で、その運営を行うとともに、企業倫理をも包含する「コンプライアンス」について、住宅金融支援機構の行動規範としてコンプライアンス憲章を定め、コンプライアンスを徹底させています。

また、業務上発生しうるさまざまなリスクを適切に管理できる体制を構築しています。

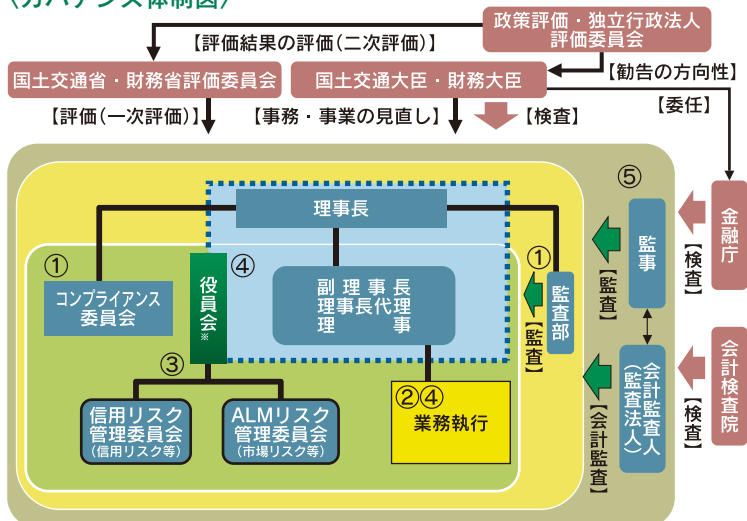
一方、他のセクションから独立した監査部においても本店及び支店に対して、定期的に実地監査を行い、法令、

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。

さらに、監事は、コーポレートガバナンスの重要性が増してきている状況から、経営理念・経営方針やコンプライアンスの徹底・浸透の状況、住宅金融支援機構の事業運営にかかわる各種リスク管理体制及び統合的なリスク管理の状況、役員会その他委員会等における審議状況や意思決定プロセスなど、住宅金融支援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。

なお、住宅金融支援機構の業務の実績については、独立行政法人評価委員会から評価を受けることとなっております。

〈ガバナンス体制図〉



※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。

- ①職務執行の法令等への適合を確保する体制
コンプライアンス憲章の制定、コンプライアンス推進体制の整備、内部監査の実施等
- ②顧客保護等の管理体制及び職務執行に係る情報の保存・管理体制
顧客保護管理体制の整備、情報セキュリティ・文書管理に関する規程の制定等
- ③損失の危険の管理体制
リスクの特定・各リスク管理委員会の設置等のリスク管理体制の整備、緊急時対策の整備等
- ④職務執行の効率性を確保する体制
職務権限・意思決定ルールの方策、役員会の設置、年度計画の四半期点検、CIOの設置等
- ⑤監事付職員の独立性・監事への報告・監事監査の実効性を確保する体制
監事付職員の独立性の確保、監事への協力義務、内部監査部門・会計監査人との連携等

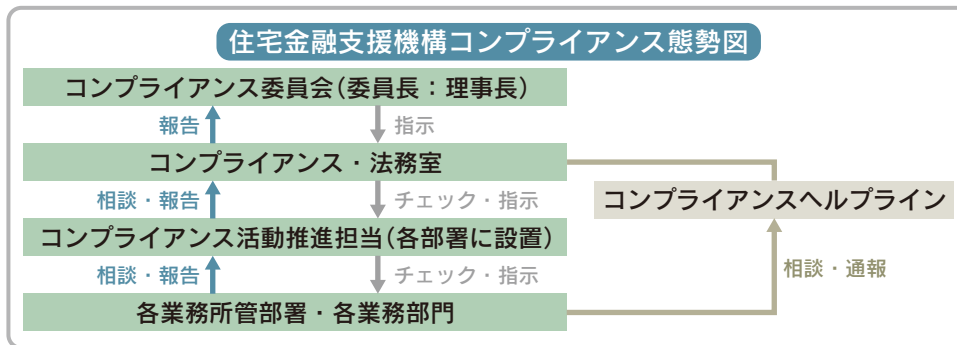
コンプライアンス

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・法務室を設けるとともに、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・法務室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。



全役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、全役員に周知徹底を図り、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、全役員を対象とした教育・研修を定期的実施するとともに、社内LANを活用し、コンプライアンスに関する情報提供を行うなどにより、コンプライアンスの啓発と定着に努めています。

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) 住生活の向上に必要な情報の提供
 - (3) 適切かつ十分な説明
 - (4) お客様の声への真摯な対応
3. 役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

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。これらの規定の中で、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。

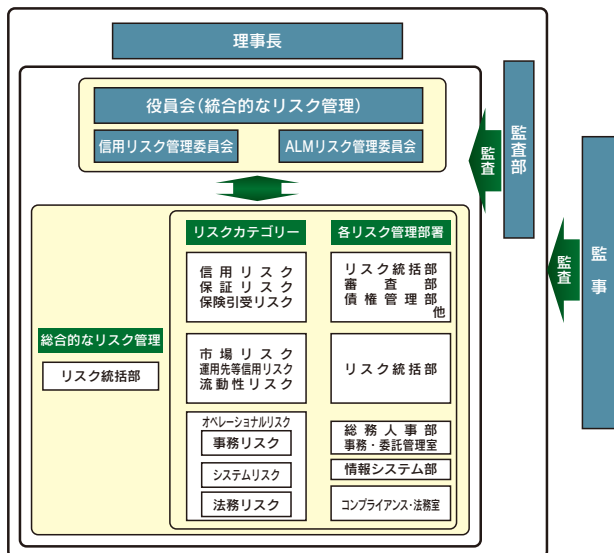
リスク管理体制

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。

〈リスク管理体制図〉



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、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、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、民間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、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など、保険引受リスク全体の把握、分析及び管理を行う体制の構築に向けて取り組んでいます。

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、資産・負債のキャッシュフロー・ギャップに着目し、定期的にデュレーション等のリスク指標をモニタリング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。

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 21 年度末]

- 証券化支援勘定：(資産) 7.29 年 (負債) 7.16 年
- 既往債権管理勘定：(資産) 5.99 年 (負債) 4.83 年

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です。住宅金融支援機構では、余裕金については、国債、地方債、政府保証債等により安全かつ効率的な運用となるよう努めています。また、金利スワップ取引に伴う取引相手先（カウンターパーティ）については、取引相手先ごとに格付情報の取得や取引時価の把握などにより、管理を行っています。

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事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事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、手元流動性基準等の資金繰りに係る管理指標を定め、モニタリングを実施しています。また、緊急時の借入枠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）を定めており、流動性リスクに対する確な管理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、システムリスク及び法務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) の実施に着手するなど、オペレーショナルリスク管理体制の強化に取り組んでいます。なお、オペレーショナルリスク量については、パーゼル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。

● 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、開発効果等の分析、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機構が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法務担当部署から情報提供を行い、法令等違反の防止に努めています。

事業継続計画

事業継続計画（BCP：Business Continuity Plan）とは、大規模な災害により被害を受けた場合であっても、継続すべき優先業務が中断しないこと、仮に中断しても予め分析した事業影響度及び復旧優先順位に基づき経営資源を投入し、業務を早期に再開できる態勢を構築することで、被害を最小限に抑えることを目的としたものです。

住宅金融支援機構では、独立行政法人の公共的見地及び災害発生時における国民へのサービス低下防止の観点から、災害により被害を受けても重要な業務が早期に再開できることを目的として、平成 20 年度に、首都直下型地震を想定災害とした「住宅金融支援機構事業継続計画」を策定しています。

《住宅金融支援機構事業継続計画（概要）》

【基本方針】

来訪者、職員等の生命の安全を確保し、火災等の二次災害の発生を防止したうえで、次の①から③までの業務を継続します。

- ①業務の停止により、法定手続の遅延、契約履行の遅延による影響が大きい業務
- ②機構の業務関係者（住宅ローン利用者、住宅事業者、金融機関、投資家）への影響が大きい業務
- ③機構の損益に与える影響が大きい業務

【継続すべき優先業務】

住宅金融支援機構の業務について、想定災害の発生からの経過時間ごとに、業務停止による影響の度合い（軽微～極めて大きい）を分析し、優先して継続する業務を選定しています。

【事業継続のための執行体制】

大規模災害等が発生した場合には、速やかに災害対策本部を設置します。

災害対策本部は、継続すべき優先業務の継続、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。

【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、災害対策本部要員向け説明会、災害対策本部設置・運営訓練、各優先業務における机上訓練等を実施しています。

また、訓練等を通じて問題点を洗い出し、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ます。

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

住宅金融支援機構は、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

住宅金融支援機構は、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

住宅金融支援機構は、保有する個人情報の漏えい、滅失又はき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つた者
- （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

住宅金融支援機構は、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

住宅金融支援機構は、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

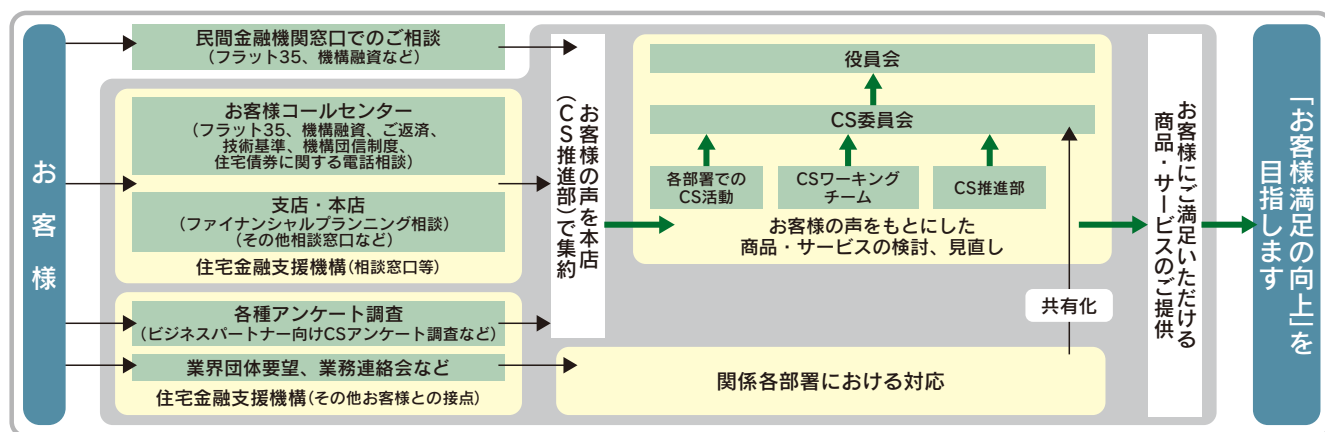
住宅金融支援機構が保有する個人情報について、開示、訂正及び利用停止の請求があった場合は、請求者がお客様本人であることを確認した上で、特別な理由のない限り速やかに対応します。

CS推進

CS推進体制

住宅金融支援機構では、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めざし、CS推進に取り組んでいます。



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。

私たちは、お客さまに「ありがとう」と言ってもらえ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

(1) CSアンケート調査の実施

住宅金融支援機構では、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、不満解消に向けた取組を全社的に展開しています。

例えば、「職員によってマナーに差がある」とのご意見を受け、お客様からの電話対応時の第一声（名前を名乗る）

や、ご来店対応時の取次ぎに関するビジネスマナーについて統一したルールを定めるとともに、定期的に職員の達成状況を点検し、職員のマナー向上を図っています。

(2) 職員のCS意識の向上に向けた取組

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、社内電子掲示板を通じて紹介しあうなどの情報共有を行っています。

こうした取組を通じて、お客様に接する支店職員だけでなく、本店職員も含めた全部署の職員1人ひとりのCS意識の向上に向けて取り組んでいます。

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。

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
業務実績評価調書	・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(平成13年法律第140号)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
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

※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。)