

Ⅱ－２－(1)

中期目標

2 住宅融資保険業務

- (1) 機構が保険金の支払の請求を受けた日から保険金を支払うまで（保険金を支払わない場合は、その決定をするまで）の標準処理期間を設定するとともに、保険金を支払った保険事故に係る債権の回収に努めること。

中期計画

2 住宅融資保険業務

- (1) 機構が保険金の支払の請求を受けた日から保険金を支払うまで（保険金を支払わない場合は、その決定をするまで）の標準処理期間を30日とし、その期間内に案件の8割以上を処理する。

保険金支払基準の明確化、保険金支払業務の一元化の継続（平成19年度以降）

保険金支払審査調書に記載する特記事項の記載例集を作成・活用することによる審査調書作成業務の効率化（平成20年度）

保険金支払審査管理台帳を作成し、これを活用することによって保険金支払日までの期限管理をより徹底するとともに、金融機関からの不足書類の徴求においても期日管理を実施（平成22年度以降）等の取組を行った。

その結果、平成19年度から平成23年度までの各年度において、標準処理期間内に案件の8割以上を処理することができた。

（参考）標準処理期間（30日以内）に処理されたシェアの推移

	平成19年度	平成20年度	平成21年度
標準処理期間内	99.1% (552件中547件)	100% (521件中521件)	100% (501件中501件)

	平成22年度	平成23年度
標準処理期間内	100% (516件中516件)	100% (546件中546件)

中期目標

2 住宅融資保険業務

- (1) 機構が保険金の支払の請求を受けた日から保険金を支払うまで（保険金を支払わない場合は、その決定をするまで）の標準処理期間を設定するとともに、保険金を支払った保険事故に係る債権の回収に努めること。

中期計画

2 住宅融資保険業務

- (2) 保険金を支払った保険事故に係る債権については、金融機関と連携しながら積極的な回収に取り組む。（その際の目安として、保険金支払年度の翌年度末までの回収実績率の年度ごとの平均値40%を達成するよう努める。）

1 回収率向上の取組

(1) 事故発生時の対応

抵当権を設定している債権については、保険事故発生通知書到達時に今後の具体的な回収方針について金融機関と協議して、必要な措置の着手を依頼し、保険金支払決定時には、物件処分等の具体的な今後の回収措置について金融機関に対し依頼を行った。

(2) 保険金支払済債権の管理

保険金支払済債権の全件について債権管理リストを作成し、個別案件ごとに措置方針を決定、管理した。具体的には、物件処分を前提とした債務者にあつては、任意売却の可能性を探るとともに売出に当たっての具体的な計画（時期、期間等）を決定した上で、直ちに処分に着手することを要請した。その上で、期間内に任意売却が成立しなかったものについては、速やかに競売申立を行わせた。

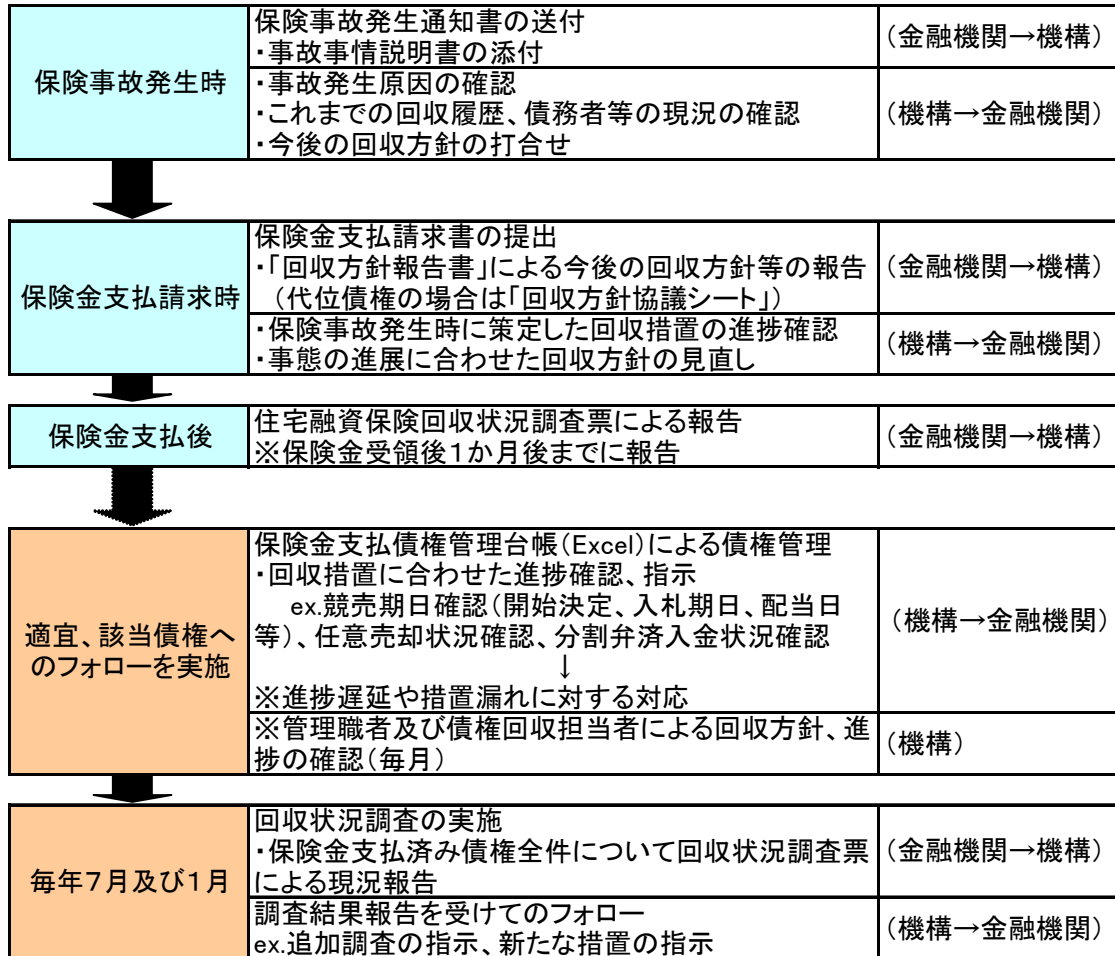
また、任意売却に当たっては、機構側から頻繁に引き合いの有無や売出価額に対する感触等の状況をヒアリングすることで、任意売却の推進を働きかけるとともに、事前に金融機関側から積極的に機構に相談を持ちかけるよう依頼することで任意売却の早期成立に努めた。加えて、競売申立に当たっては、相続財産管理人の選任や代位登記といった競売申立に当たっての問題を解決し、措置の早期化、効率化に努めた。

なお、分割弁済を希望する債務者にあつては、リスケジュールの可能性を検討した。

さらに、年2回（7月末、1月末）、金融機関に債権管理の状況や措置状況等を確認する回収状況調査を実施し、物件処分や分割弁済等の個別の措置状況について進捗状況を把握し、必要な対応を依頼した。

また、平成22年度以降、保険金支払審査担当者と債権回収担当者の連携をより密にすることにより、保険事故発生時に金融機関で策定した債権回収方針について、保険金支払請求があった時点で再度確認し、状況に応じて債権回収方針の追加や変更を行い、金融機関での速やかな債権回収を働きかけること及び毎月1回、管理職者及び債権回収担当者間で措置が必要な債権について、進捗状況等を相互にチェックし、措置の遅延を防止することで、債権回収の早期化及び極大化を図った。

(参考) 住宅融資保険における債権回収フロー



2 回収結果

平成20年度支払以外の各年度における翌年度末までの回収実績率は、目安である40%を超え、各年度の平均値も40.7%となった。

(参考) 回収実績率の推移

	平成18年度支払 (平成19年度回収)	平成19年度支払 (平成20年度回収)	平成20年度支払 (平成21年度回収)	平成21年度支払 (平成22年度回収)	平成22年度支払 (平成23年度回収)
回収 実績率	42.0%	40.8%	37.5%	43.0%	40.4%

(注) 回収実績率とは、当年度に支払った保険金における翌年度末までの回収金額の割合である。

中期目標

2 住宅融資保険業務

- (2) 保険契約者である金融機関のモラルハザードを防止するとともに、住宅融資保険勘定における中長期的な収支の均衡を確保するため、付保割合等に応じた付保の基準及び保険料率の設定に努めること。

中期計画

2 住宅融資保険業務

- (3) 実績反映型保険料の的確な運営及び保険料率のモニタリング態勢の整備を通じ、付保割合等に応じた付保の基準及び保険料率の設定に努め、保険契約者である金融機関のモラルハザードの防止や住宅融資保険勘定における中長期的な収支の均衡を確保する。

1 保険料率算定モデルの高度化及びモニタリングの実施

以下のとおり、保険料率算定モデルの高度化や定期的なモニタリングの実施を通じて保険引受リスクを適切に管理するとともに、実績反映型保険料制度等を的確に運営し、住宅融資保険勘定において、平成21年度及び22年度に引き続き、単年度黒字を達成し、収支の均衡を確保した。

(1) モデルの高度化

保険料率について、四半期毎のモニタリングの実施、モニタリング結果の分析を可能とするモニタリングシステムを開発した（平成19年度）。その後、外部機関と共同で、既往分も含めた住宅融資保険事業全体の損失見通しを推計するための機能の追加を行った（平成22年度）。

保険料率算定モデルのパラメータ及び保険引受リスク計量結果については、継続的に、実績との比較検証を行い、現行保険料率算定手法の妥当性を確認するとともに、パラメータについて足下の実績を取り込んだ上で更新し、計測の精度向上を図った。

また、外部機関と共同でフラット35パッケージに係るリスクプロファイルを踏まえた保険料率の算定を行う手法の検討を行い、フラット35パッケージについては、フラット35と一体としてリスク計量を行うことが適当との検証結果を踏まえ、フラット35と同様の手法を用いて保険引受コストの妥当性を検証する体制を構築した（平成21年度）。

(2) モニタリングの実施

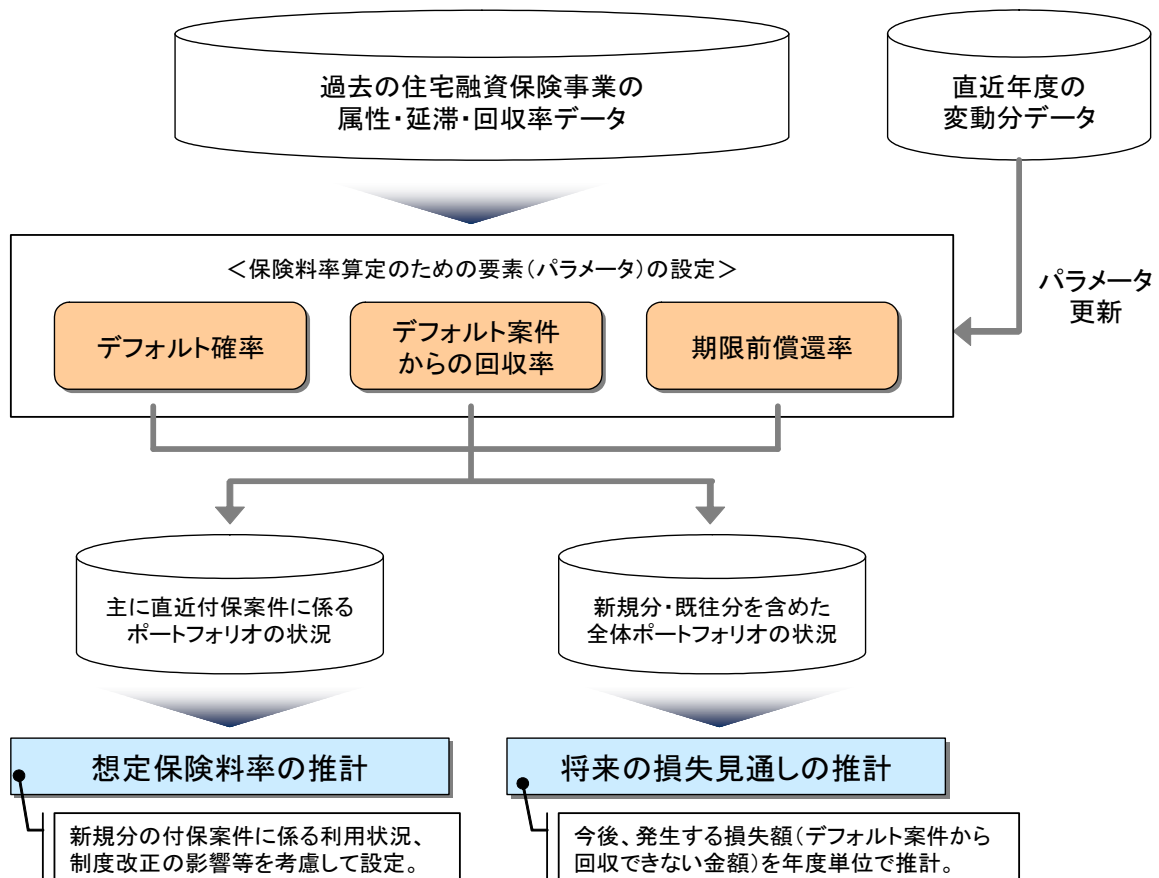
四半期毎に保険料率算定モデルを活用したモニタリングを実施し、債務者属性等の分析を通じて、実績反映型保険料率制度等における保険料率の設定又は検証を行った。

また、平成21年6月に新設された填補率10割商品における利用状況、債務者属性等のモニタリングを併せて実施した（平成22年度以降）。特定短期貸付けについては、保険期間が短く、保険事

故が多発した場合には一気に保険収支が悪化するため、保険事故の発生状況によっては年度途中に保険料率の見直しを行うことを示した覚書を金融機関と締結し、収支の均衡を確保するための対策を講じるとともに、モニタリングルールを定め、これに沿ったモニタリングを実施することで保険引受リスクを適切に管理した（平成23年度）。

なお、四半期毎のモニタリング結果等については、信用リスク管理委員会及び役員会に報告を行った。

(参考) 保険料率算定モデルの概要



2 実績反映型保険料制度の運営等

(1) 付保割合等（付保割合及び実績）に応じた付保基準及び保険料率の設定

平成21年6月から債権填補率の引上げ（填補率10割型商品の新設）に併せ、填補率（付保割合）に応じた付保基準を適用した。

併せて、保険料率についても、実績反映型保険料制度の見直しを行い、保険事故発生状況の分析を踏まえ、LTV（Loan To Value）85%以下（融資実行額が担保評価額に担保掛目率85%を乗じた額以下であること）に限定して保険契約を締結する金融機関には、LTV85%以下に限定しない金融機関よりも低い保険料率を適用することとした。

(2) モラルハザード防止

① 毎年度の保険契約締結時まで、全契約金融機関から徴求した融資審査基準について、機構内部基準に定める確認表と照合し、審査基準が適切であることをチェックした（平成20年度以降）。

② 平成21年6月の債権補填率の引上げ（補填率10割型商品の新設）に併せ、以下の態勢整備を行った。

ア 平成21年6月以降、金融機関の利用開始前に、当該金融機関の融資審査基準や担保評価概要を機構において確認

イ 金融機関段階における個人信用情報照会を義務化し、また、機構制定の担保評価シートに基づき担保評価の実施を行うとともに、機構において付保承認審査を実施

なお、審査に当たっては、金融機関における融資審査結果の確認に加え、提出された付保申請関係書類の内容などについて、機構の審査ノウハウに基づき、返済可能性や住宅取得計画の妥当性について確認した上で、個別に承認又は不承認としている。

③ 平成22年4月1日施行の住宅融資保険約款に「融資先等が反社会的勢力に属する者以外の者であることを金融機関が確認する必要があること」を明記した。

④ 金融機関のモラルハザードを防止するために、金融機関ごとの過去3年度間の保険金支払額、保険料収入額、事故率等に応じ適用する保険料率を決定する「実績反映型保険料率制度」を採用している。

事故率等の高い金融機関に対しては高い保険料率を適用し、保険料率の改善を指向する金融機関での融資審査の適正化を図り、その結果として、事故率等が抑えられた場合には、翌年度以降の適用保険料率を引き下げることで、金融機関の自助努力を促している。

この自助努力の積み重ねとして、金融機関の融資審査能力の向上が図られ、結果としてモラルハザードの防止の効果を得ているものである。

(参考1) 保険料率区分の変動に係る金融機関数 (前年度比)

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
保険料率区分の引下げ (= 適用保険料率の引上げ) となった金融機関数	31	41	31	19	17
保険料率区分の引上げ (= 適用保険料率の引下げ) となった金融機関数	14	20	44	32	26

(注1) 平成21年度については、保険料率区分の細分化 (A区分→S区分、A区分) をしたため、この細分化に伴う変動を除外した金融機関数である。

(注2) 個人ローン保険 (9割填補型) における変動数値である。

(参考2) 保険料率区分別の金融機関数 (平成22年度以降)

保険料率区分	平成22年度	平成23年度
S	13機関	21機関
A	17機関	9機関
B	114機関	91機関
C	92機関	106機関

3 商品性の改善

(1) 「経済危機対策」(平成21年4月10日発表)の一環として、民間金融機関による住宅ローンについて、機構が保険引受けによる信用補完を行う住宅融資保険の事業量を拡大するとともに、平成21年6月から以下の制度改正を実施した。

- ① 填補率10割型の新設
- ② 填補率10割型の担保掛目の撤廃及び諸費用を対象に追加
- ③ 保険料率の引下げ
- ④ 住宅ローンの借換融資の保険対象化

(2) 民間金融機関における住宅改良等資金に係るリバースモーゲージ (死亡時一括償還型融資) に対しての住宅融資保険商品を新設し、平成21年6月から実施した。

(3) 「明日の安心と成長のための緊急経済対策」(平成21年12月8日閣議決定)の一環として、平成

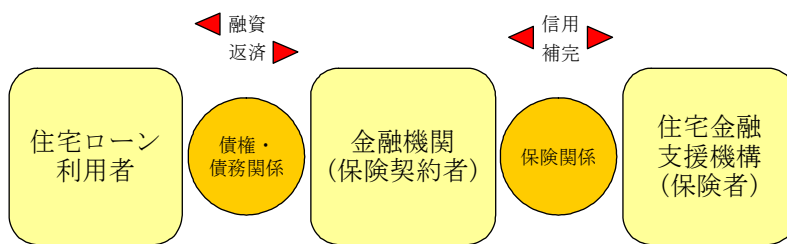
22年1月から12月まで、「経済危機対策」（平成21年4月10日発表）の保険料率から一律0.05%引下げを行った。

種別	保険料率(%/年)	種別	保険料率(%/年)
一般の住宅ローン	0.16 ~ 0.25	一般の住宅ローン	0.11 ~ 0.20
フラット35との併せ融資	0.20	フラット35との併せ融資	0.15

- (4) リバースモーゲージ（高齢者一括償還型融資）に対する住宅融資保険において、高齢者住まい法の改正（平成23年4月28日公布、同年10月20日施行）により新たに創設された「サービス付き高齢者向け住宅」に係る入居一時金の融資を保険対象に追加した。

■住宅融資保険のスキーム

住宅融資保険制度は、民間金融機関による住宅ローンについて、機構が保険引受けによるリスク補完を行うことにより、その供給の円滑化を図る制度である。



■付保実績の推移

(単位：件、億円)

年度	付保件数	付保金額	対前年度比		対前々年度比	
			件数	金額	件数	金額
平成19年度	5,235	826	—	—	—	—
平成20年度	7,747	1,484	48.0%	79.7%	—	—
平成21年度	21,659	4,468	179.6%	201.1%	313.7%	440.9%
平成22年度	38,601	6,374	78.2%	42.7%	398.3%	329.5%
平成23年度	31,422	4,799	-18.6%	-24.7%	45.1%	7.4%

4 「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）への対応

(1) 廃止

① 実施時期

平成24年度から実施

② 基本方針の内容

平成21年4月の「経済危機対策」により平成23年度まで保険料率引下げ（平成21年12月の「緊急経済対策」において、平成22年12月まで引下げ率上乘せ）が行われているところであり、経済対策終了後に、現行の事業は廃止し、不要となる政府出資金は国庫納付する。ただし、証券化支援事業と連動して実施する必要のある事業等（フラット35に係るつなぎ融資・パッケージ融資等に対する付保）に限り、民間による代替が可能となるまでの措置として行う。

③ 基本方針を踏まえた対応

平成24年度から、現行の事業を廃止し、不要となる政府出資金は国庫納付するとともに、証券化支援業務と連動して実施する必要のある事業等（フラット35及び災害復興住宅融資（東日本大震災分）に係るつなぎ融資・パッケージ融資、リバースモーゲージ型融資、子会社の保証会社を持たない中小金融機関等が実施する融資に対する付保）に係る住宅融資保険業務は、民間による代替が可能となるまでの措置として行う。なお、当該業務については、民間による代替状況を踏まえ、見直しの検討を行う。

(2) 高齢者向け住宅に係る新たな仕組みの構築

① 実施時期

平成23年度から実施

② 基本方針の内容

高齢者向け住宅（医療や介護と連携した「高齢者支援サービス付き住宅」（仮称））について、他省庁との連携も含めその仕組みを見直すこととし、これについて新たな法制化措置が採られる場合には、スクラップ・アンド・ビルドを徹底した上で、これに関する融資保険を実施する。

③ 基本方針を踏まえた対応

「高齢者の居住の安定確保に関する法律等の一部を改正する法律」（平成23年法律第32号）が成立したことを受けて、サービス付き高齢者向け住宅の入居一時金についての民間金融機関のリバースモーゲージを付保対象とする住宅融資保険業務を実施している。

Ⅱ－２－(4)

中期目標

2 住宅融資保険業務

- (3) 住宅融資保険の付保の基準等を定めるに当たっては、住宅の質の確保・向上に配慮すること。

中期計画

2 住宅融資保険業務

- (4) 住宅融資保険の付保の基準等を定めるに当たっては、住宅の質の確保・向上に配慮する。

1 住宅の質の確認手続

- (1) 住宅事業者が「住宅建設チェックリスト」又は「購入住宅チェックリスト」に基づき、設計図面の確認や購入物件の現地確認を行い、住宅の規格、断熱構造、耐久性、劣化状況等に問題がないことを確認するとともに、同リストを融資実行時まで金融機関へ提出することを付保の要件とした（平成19年度以降）。

(参考) 購入住宅チェックリストのチェック項目例

- ・住宅の規格 2以上の居住室、炊事室、便所及び浴室が設置されていること。
- ・断熱構造 住宅の外壁、天井又は屋根、床下等に断熱構造が講じられていること。
- ・耐久性 耐火構造若しくは準耐火構造であること又は耐久性基準に適合している木造であること。
- ・劣化状況 基礎、壁、柱等に大きなひび割れ又は欠損がないこと。木造住宅の場合は、しろありの被害がないこと。給排水設備に漏水がないこと。

- (2) 平成21年度において取扱いを開始した民間金融機関における住宅改良等資金に係るリバースモーゲージ（死亡時一括償還型融資）に対しての住宅融資保険商品については、新耐震基準相当の耐震性を有している住宅であることが確認できる書類や、機構耐震評価基準に適合していることに関する申出書を融資実行時まで金融機関へ提出することを付保の要件とした。

2 機構が推奨する技術基準の周知

住宅融資保険を活用した住宅ローンに関する利用者向けリーフレットを作成（1万部）し、質の高い住宅を建設する際のポイントを記載することで周知を行った（平成19年度以降）。

Ⅱ－３－(1)－①、②

中期目標

3 住情報提供業務

消費者が安心して住宅を取得できるための環境を整備する観点から、住宅金融公庫又は機構が業務や調査研究を通じて蓄積した情報等を活用し、消費者、住宅関連事業者等に対して、金利タイプに応じた特性等の住宅ローンに関する情報及び良質な住宅の設計・建設等に関する情報を積極的に提供するとともに、相談その他の支援を行うこと。

中期計画

3 住情報提供業務

(1) 業務や調査研究を通じて蓄積した情報等を活用するとともに、良質な住宅の設計・建設等のためのガイドラインを策定し、消費者、住宅関連事業者等に対して、以下の情報提供を積極的に行う。

- ① ホームページ、各種セミナー等を通じて行う、金利タイプに応じた特性等の住宅ローンに関する情報提供
- ② ホームページ、各種セミナー、技術相談等を通じて行う、良質な住宅の設計・建設等に関する情報提供

1 住宅ローンの特性等に関する消費者向け情報提供

(1) セミナーの開催

平成22年度においても、平成21年度と同様に、消費者向けの「すまい・るセミナー」等を全国において開催した。参加者アンケートで要望が多く、かつ、住宅取得時に必須となる資金計画・返済計画などのほか、多様な住宅取得ニーズに対応するため、中古マンション購入、火災保険、団体信用生命保険、住宅取得関連税制等テーマを幅広く設定し、実施した。

平成19年度：18回（約1,000名参加）、平成20年度：27回（2,337名参加）

平成21年度：24回（3,449名参加）、平成22年度 31回（2,983名参加）



(2) 「住宅ローン入門ガイド」の配布

住宅ローンの基礎知識、ライフプランに合った住宅ローンや資金計画のポイントをコンパクトに解説した「住宅ローン入門ガイド」について、住情報提供業務に関するホームページ（住まっぷサイト）に掲載するとともに、セミナー、イベント、支店営業窓口及び業界団体を通じて消費者向けに配布（平成20年度：約5万部、平成21年度：約10万部、平成22年度：約7.8万部）し、消費者が安心して住宅ローンを組むことができる環境整備を促進した。



(3) 住宅ローンシミュレーションの拡充

消費者が個々のライフスタイルに応じて、住宅ローンの適切な選択や返済方法の見直しが試算できるように環境を整備するため、機構ホームページで提供している各種住宅ローンシミュレーションについて、より利用しやすいものとするための改善を図った。

- ① 毎月の家計収支や将来のライフイベントを踏まえたキャッシュフロー等の試算機能に加え、繰上返済の試算や返済明細表の出力機能を追加するとともに、住宅取得に係る諸費用や家計の収支情報の入力項目及び計算方法を見直し、個々のケースに応じたより具体的な試算に対応（平成19年度）。
- ② ライフステージに応じて返済能力が変化するリスク、金利変動リスク等に関する消費者向け情報提供の充実の必要性を踏まえ、機構ホームページにおける住宅ローンの総支払額等を比較可能な「返済プラン比較シミュレーション」及び「資金計画シミュレーション」を拡充（平成21年3月）
- ③ 金利変動リスク等を消費者に理解してもらうためのツール「返済計画シミュレーションのダウンロード版」を機構ホームページ（住まっぷ）サイトで提供（平成21年2月）
- ④ フラット35借換融資の開始に伴い、現在の住宅ローンと借換え後の住宅ローンを同時に試算し、総返済額を比較することができるようにするための専用のシミュレーション（「借換えシミュレーション」）を新設（平成21年12月）
- ⑤ 「返済プラン比較シミュレーション」、「借換えシミュレーション」及び「資金計画シミュレーション」について、フラット50へ対応するための拡充を実施（平成22年2月）
- ⑥ 「返済方法変更シミュレーション」について、住宅ローンの繰上償還に伴う変更前後の返済額や残債務額の比較を行うための試算が可能となるよう機能を充実。また、これに併せて分かり易さ向上を目的とした画面配置等のデザイン変更を実施（平成22年5月）

- ⑦ 「資金計画シミュレーション」について、住宅ローンの借換えに伴うライフプランへの影響が確認できるような試算機能の拡充を実施（平成22年12月）

（参考）資金計画シミュレーション

住宅ローンに関する試算結果

住宅ローンに関する試算結果 | 家計に関する試算結果 | 繰上返済の試算を行う

住宅ローンに関する試算結果

注意事項

- をクリックすると、その項目の説明を表示します。

● 借換えのための資金計画
借換えによる借入金額が 3,000 万円、諸費用が 33 万円となります。

借入金額(万円)	
フラット35	3,000.0

借換えにかかる諸費用(万円)	
借換え前のローンにかかる諸費用の合計	1.5
借換え後のローンにかかる諸費用の合計	30.8
合計	32.3

● 諸費用の内訳を表示する場合はこちら → 諸費用の内訳を表示

● 諸費用情報を変更して再計算する場合はこちら → 諸費用情報を変更する

(4) ファイナンシャル・プランナーによるコラム

機構ホームページ（住まっぷ）サイトに、すまい・るセミナーに参加できなかった消費者とこれから住宅取得を検討している消費者向けにファイナンシャル・プランナー等によるコラムを掲載した。

平成20年度：「ライフプラン別住宅ローン利用法」全10回（平成20年度アクセス件数：約7.4万件）

平成21年度：「住宅ローンの借換えのイロハ」全5回（平成21年度アクセス件数：約4万件）

平成22年度：「マイホーム獲得講座」全5回（平成22年度アクセス件数：約2.6万件）

2 住宅の仕様や施工等に関する情報提供

(1) セミナーの実施

- ① 住宅工事仕様書等を活用した住宅事業者向けセミナーを実施した。

平成20年度：16回（1,087名参加）、平成21年度：18回（1,903名参加）

平成22年度：21回（1,702名参加）

- ② 関係団体等主催の住宅事業者等向けセミナーに講師を派遣した。

平成21年度：46回（3,857名参加）、平成22年度：28回（1,236名参加）

- ③ マンション管理組合の役員向けにマンションの大規模修繕工事をテーマにしたセミナー「マンション塾」、「マンションすまい・る債積立組合向けセミナー」等を開催した。

平成20年度：8回（471名参加）、平成21年度：8回（227名参加）

平成22年度：8回（258名参加）

- (2) 技術情報の収集及び提供

国の住宅省エネ推進政策を進めるに当たって設けられた「住宅省エネシステム検討委員会」をはじめとする各種外部委員会に機構職員を参加させ、技術情報の収集と、機構が有している技術情報の提供を実施した（平成19年度以降）。

- (3) 住宅工事仕様書の監修

戸建て住宅の標準的な仕様を掲載した住宅工事仕様書を監修し、長期優良住宅や省エネトップランナー基準に係る仕様を充実させた（平成21年度）。

- (4) 「すまい・る住宅読本」作成

消費者向けに住宅建設の総合ガイドブック「すまい・る住宅読本」を平成20年4月に作成し発行した。



中期目標

3 住情報提供業務

消費者が安心して住宅を取得できるための環境を整備する観点から、住宅金融公庫又は機構が業務や調査研究を通じて蓄積した情報等を活用し、消費者、住宅関連事業者等に対して、金利タイプに応じた特性等の住宅ローンに関する情報及び良質な住宅の設計・建設等に関する情報を積極的に提供するとともに、相談その他の支援を行うこと。

中期計画

3 住情報提供業務

(2) 国、地方公共団体等の行う良好な居住環境を整備するための施策に協力し、消費者等に対する情報提供を実施する。

1 良好な住環境の整備に係る施策への協力

以下のとおり、機構の住情報提供業務の中で、関連施策の情報の提供を積極的に行った。

(1) セミナーの開催等

① 平成19年度

耐震改修等の促進や小規模・老朽マンションにおける適正な管理等の支援のため、地方公共団体が行うマンションセミナーに協力して、機構のマンション共用部分リフォーム融資を活用した耐震改修等の事例の紹介や、マンション共用部分リフォーム融資制度の概要等について講演を行った（千葉県及び静岡県で計4回実施）。

② 平成20年度

ア 関係団体と連携した住宅事業者向けセミナー「住まいづくりこれから何が変わる」を計5回（1,259名参加）実施し、200年住宅や省エネ法改正等住宅関連法等に関する情報を提供した。

イ 住宅事業者向けの高齢者向け返済特例制度の説明会を開催した（3団体計4回約190名参加）。

ウ マンション管理組合の役員向けにマンションの大規模修繕工事をテーマにしたセミナー「マンション塾」及び「マンションの長期修繕計画・スタートアップセミナー」を開催した（計8回、471名参加）。

③ 平成21年度

ア 業界団体と連携し、耐震改修等に関する住宅事業者向け説明会に講師を派遣した（3団体計6回、310名参加）。

イ マンション管理組合の役員向けにマンションの大規模修繕工事をテーマにしたセミナー「マンション塾」、「マンションの長期修繕計画・スタートアップセミナー」を開催した（計8回、227名参加）。【再掲】

ウ 住宅事業者向けセミナー「住宅省エネラベリング制度と省エネ基準」を2回（279名参加）開催し、平成21年6月から新たに開始された「住宅省エネラベリング制度」に関する情報提供を実施した。

※ 省エネラベリング制度は、壁、天井、開口部等の躯体の断熱性能の他、給湯機器等の設備の省エネルギー性能にも着目した新たな省エネルギー基準「住宅事業建築主の判断の基準」に適合する住宅について、国が定めたラベルを用いて、住宅供給事業者が一般消費者に情報提供を行う制度。」

エ 業界団体と連携し、住宅事業者向けセミナー「長期優良住宅のすすめ」を計10回（1,052名参加）実施し、長期優良住宅等に関する情報を提供した。

④ 平成22年度

ア 業界団体と連携し、耐震改修等に関する住宅事業者向け説明会に講師を派遣した（1団体計4回、139名参加）。

イ マンション管理組合の役員向けにマンションの大規模修繕工事をテーマにしたセミナー「マンション塾」及び「マンションすまい・る債積立組合向けセミナー」を開催した（計8回、258名参加）。

ウ 業界団体と連携し、住宅事業者向けセミナー「フラット35S対応ちきゆう住宅仕様書説明会」を計12回（550名参加）実施し、長期優良住宅等に関する情報を提供した。

(2) パンフレットの作成

関係団体と連携した長期優良住宅啓発パンフレットの作成や住宅リフォーム税制等啓発パンフレット、業界団体主催のリフォームカウンセラー説明会テキストの作成を行った。

(3) 省エネルギー住宅コーナーの設置

省エネ設備関連団体等と連携し、本店ビル1階に、実物模型やパネル展示により、省エネルギー住宅を分かりやすく解説する「省エネルギー住宅コーナー」を設置した（平成22年度）。

2 地方公共団体の施策との連携強化

(1) 地方公共団体の優遇制度の情報提供

地方公共団体が実施している地域に根ざした住まいづくりを推進するための優遇制度（低利融資制度、利子補給、補助金その他の施策）に関する情報を収集し、住情報提供業務に関するホームページ（住まっぷサイト）に掲載した。

(2) 中古住宅の流通促進や高齢者等の住み替えを支援する情報提供業務

① 全国の地方公共団体等（22年度296箇所）と連携し、住み替え支援に関するパンフレットを収集した。本店ビル内のすまい・るギャラリーに住み替え支援コーナーを設け、収集したパンフ

レットを設置。

- ④ 中古住宅の流通促進や高齢者等の住み替えを支援する情報等を掲載した「地域ネットワークだより」を毎月1回、地方公共団体等に提供した。
- ③ 住まっぷサイト「住宅取得ナビ」の中に、新たにコンテンツ「住宅を住み替える」を追加し、住み替えを検討・実現するに当たっての留意点や実際の住み替え事例を掲載した(平成21年度)。
- ④ 機構住みかえ支援ローン及び住替えを実現するに当たってのポイントを紹介するパンフレット「住替えのススメ」を5万部作成し、地方公共団体及び関連団体に提供した(平成21年度)。

中期目標

3 住情報提供業務

消費者が安心して住宅を取得できるための環境を整備する観点から、住宅金融公庫又は機構が業務や調査研究を通じて蓄積した情報等を活用し、消費者、住宅関連事業者等に対して、金利タイプに応じた特性等の住宅ローンに関する情報及び良質な住宅の設計・建設等に関する情報を積極的に提供するとともに、相談その他の支援を行うこと。

中期計画

3 住情報提供業務

- (3) 消費者等からの住宅に関する相談に適切に対処するため、電話や面談等に的確に対応し、消費者等へのサービスの充実を図る。

1 適切な相談対応

(1) 電話相談能力の向上

全国の電話相談業務について、平成19年4月にお客様コールセンターに集約化し、地域によるサービスの格差を解消した。お客様コールセンターにおいては、消費者（返済中の顧客）等からの電話相談に対する対応能力を向上するため、電話対応マナー研修及び業務能力向上研修を実施（平成20年度：35回、平成21年度：23回、平成22年度：27回）するとともに、電話対応品質に関する外部機関評価を年2回実施し、同業種における平均点又は基準点を上回る評価を得た（平成20年度以降）。

(参考1) 電話対応品質に関する外部機関評価

・平成21年度

<第1回（7月実施）> 61.4点（金融業平均（※）60.7点）

<第2回（12月実施）> 61.7点（金融業平均（※）60.1点）

※ 外部機関が同様の調査を金融業に対して実施した結果の平均値

・平成22年度

<第1回（7月実施）> 60.1点（同業種基準点（※）60.0点）

<第2回（12月実施）> 68.0点（同業種基準点（※）60.0点）

※ 外部機関が設定した同業種（金融業）の基準点

(参考2) 電話相談件数の推移

(単位：件)

平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
208,532	222,130	250,891	233,616

(注) お客様コールセンター、団信サービスセンター及び債券募集センターの件数の合計である。



(2) 消費者へのサービス

消費者からの依頼に基づき、一般管理帳票（残高証明書等）（平成19年度：約12,000通、平成20年度：12,720通、平成21年度：14,264通、平成22年度：13,350通）をお客様コールセンターから発送することで、ワンストップサービスを実施した。

2 消費者等の意見要望の把握及び業務改善

(1) ニーズの把握

平成19年度から、消費者等から寄せられた相談・苦情等を記録し、データベース化することで分析を容易にするための「総合相談システム」の活用を進めるとともに、平成21年度からテキストマイニング（文章を単語に分解し、その出現頻度や他の単語との相関関係を定量化することで、文章データを効率的に分析する手法）を行うシステムを活用し、大量の相談履歴データから顧客ニーズ（業務改善につながると考えられる意見、要望等）の傾向を把握した。

これにより、顧客相談対応部署から定期的に報告される顧客ニーズと考えられる内容の他、大量の相談履歴の中からテキストマイニングシステムにより把握できた顧客ニーズも含め、業務改善につながるニーズの抽出を実施している。

(2) ニーズの業務改善への反映

顧客から寄せられた意見、要望等を担当部署に還元し、ニーズの検討を行うことにより、顧客ニーズを踏まえた業務の改善を実施した。

平成19年度：約110件、平成20年度：87件、平成21年度：114件、平成22年度：45件

- (主な例)・フラット35の利用条件・事務手続の改善（借換融資において諸費用（登記費用等）も融資対象について追加（平成21年度）、中古マンションの物件検査手続の簡略化（平成22年度））
- ・パンフレットの充実（フラット35パンフレットの商品概要、技術基準に関する内容の追加など）

- ・ホームページの内容・レイアウトの改善（賃貸住宅融資における過去の金利の推移（平成21年度）、フラット35サイト「金利情報」のページにおいて金融機関名での検索を可能とする（平成21年度）、ホームページからの書式のダウンロードを充実する（平成21年度）、よくある質問の充実、技術基準に関する内容の追加など） など

3 東日本大震災に関する電話相談への対応

(1) 災害専用ダイヤルの設置

東日本大震災の影響により、お客様コールセンターにおいても天井落下などの被害を受ける中、震災発生日の翌日から、土日・祝日も含め、お客様コールセンターにフリーダイヤル（災害専用ダイヤル）を設置し被災された方からの電話相談を実施し、3月12日から31日までに1,604件の相談に対応した。

（主な相談内容）

- ・機構の災害融資の概要を教えてください。パンフレット等があれば送って欲しい。
- ・住宅の擁壁が壊れたが、融資を受けられるか。
- ・所有している賃貸アパートが壊れたが、融資を受けられるか。
- ・機構融資を返済中だが、被災して収入がないため、今後の返済について相談したい。
- ・生活費、医療費に利用したいので、団信特約料の引き落しを停止してほしい。

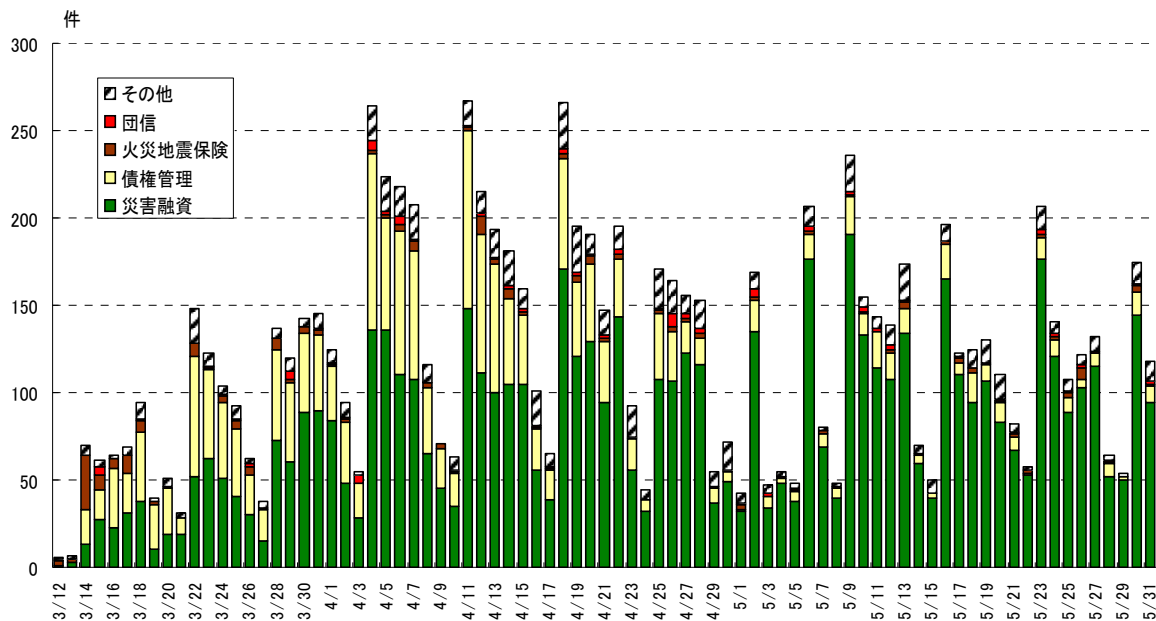
(2) 電話相談態勢の拡充

被災された方からの電話相談に適時適切に対応するために、お客様コールセンターの人的態勢を強化するとともに、計画停電等の影響も考慮して、機構本店ビル内（東京都）に臨時のコールセンターを設置した。また、電話相談が一層増加した場合のバックアップとして、全国の各支店においても、電話相談を行うことができる態勢を迅速に整えた。

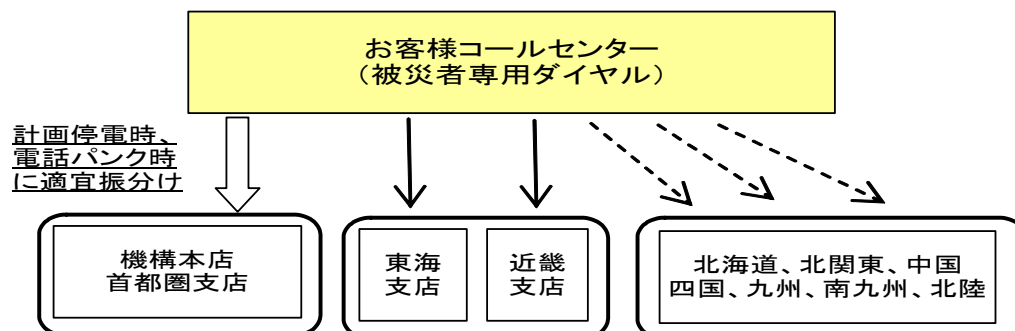
以上の取組の結果、お客様コールセンターの所在地（さいたま市大宮区）で計画停電が行われた際も、被災された方からの電話相談に確実に対応することができた。

(参考1) 災害専用ダイヤルの相談実績

4月1日から5月31日までの相談件数：8,160件（3月12日からの累計相談件数：9,764件）



(参考2) 電話相談態勢の全体イメージ図



Ⅱ－３－(4)

中期目標

3 住情報提供業務

消費者が安心して住宅を取得できるための環境を整備する観点から、住宅金融公庫又は機構が業務や調査研究を通じて蓄積した情報等を活用し、消費者、住宅関連事業者等に対して、金利タイプに応じた特性等の住宅ローンに関する情報及び良質な住宅の設計・建設等に関する情報を積極的に提供するとともに、相談その他の支援を行うこと。

中期計画

3 住情報提供業務

(4) 住情報提供業務に関するホームページのアクセス件数について、中期目標期間の最終年度において年間500万件以上を目指す。

住情報提供業務に関するホームページ（住まっぷサイト）については、住宅ローンに関する有益な情報を分かりやすくかつ的確に提供し、ホームページの利用度及び満足度を向上させるため、次の取組を行った。

- ・利用者に対するアンケート調査を踏まえた改善（平成20年度、平成21年度）
- ・利用者のアクセス状況の分析、利用者からの意見を踏まえた改善
- ・機構内の複数の部署から構成される「ホームページ戦略検討会」による改善（平成22年度）
- ・外部コンサルタントからの専門的かつ客観的な提言を踏まえた改善（平成22年度）
- ・フラット35の商品性改善等に関する経済対策の実施に当たっては、制度内容、商品性改善等の内容が分かりやすくかつ正確に伝わるように、ホームページの内容を工夫等

この結果、アクセス件数は、平成21年度から目標の年間500万件を上回った（平成21年度：約736万件、平成22年度：約1,021万件）。

(参考1) 主な改善内容

平成19年度	<ul style="list-style-type: none"> ・「住宅ローン知識A to Z」等のコンテンツを追加（平成19年4月） ・「資金計画シミュレーション」等の拡充
平成20年度	<ul style="list-style-type: none"> ・「返済プラン比較シミュレーション」について、複数の住宅ローンの総支払額の比較が可能となる機能等を付加（平成21年3月） ・FPによるコラム「ライフプラン別住宅ローン利用法」の追加（平成20年6月）

	<ul style="list-style-type: none"> ・機構職員による住まいの技術情報「より良い住まいサポートチームコーナー」の追加(平成20年8月) ・「住宅ローン入門ガイド」の追加(平成20年9月) ・「木造住宅実物大模型について」の追加(平成20年12月) ・「返済計画シミュレーション」の追加(平成21年2月) ・「返済プラン比較シミュレーション」について、複数の住宅ローンの総支払額の比較が可能となる機能等を付加(平成21年3月)
平成21年度	<ul style="list-style-type: none"> ・機構職員による住まいの技術情報「より良い住まいサポートチームコーナー」の充実(平成21年7月～) ・FPによるコラム「住宅ローンの借換えのいろは」の追加(平成21年10月) ・「住宅を住み替える」の追加(平成21年11月) ・「借換えシミュレーション」の新設(平成21年12月) ・フラット50へ対応するため「返済プラン比較シミュレーション」及び「資金計画シミュレーション」を拡充(平成22年2月) ・ホームページの全面リニューアル(平成22年3月)
平成22年度	<p>○コンテンツの追加・拡充等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機構職員による住まいの技術情報「より良い住まいサポートチームコーナー」のコラムの追加(5回) ・「リフォーム工事応援コーナー」(平成22年4月)、『長期優良住宅』のご紹介(平成22年6月)、「省エネルギー住宅応援コーナー」(平成22年7月)等のコンテンツ追加 ・ファイナンシャル・プランナー等によるコラム「マイホーム獲得講座」の連載(平成22年11月～) ・「返済方法変更シミュレーション」について、住宅ローンの繰上償還に伴う変更前後の返済額や残債務額の比較を行うための試算が可能となるよう機能を充実するとともに、分かり易さの向上を目的とした画面配置等のデザイン変更を実施(平成22年5月) ・「過去に発行された住宅工事仕様書」のダウンロードコーナーを新設(平成22年4月) ・「長期優良住宅のご紹介」の追加(平成22年6月) ・「省エネルギー住宅応援コーナー」の追加(平成22年7月) ・「資金計画シミュレーション」について、住宅ローンの借換えに伴うライフプランへの影響が確認できるような試算機能を拡充(平成22年12月)

○ サイトの改善等

- ・利用者が効率的に多くの情報を収集できるよう、サイト内の関連性のあるコンテンツについて、コンテンツ相互間のリンクを追加
- ・利用者が欲しい情報にアクセスしやすくするため、サイト内検索機能を改善(検索結果にお勧めコンテンツを表示)
- ・住まっぷサイトの認知度向上のため、機構の各種パンフレットにサイトの案内を掲載

(参考2) 住まっぷアクセス件数の推移

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
アクセス件数	4,160,653件	4,892,799件	7,363,933件	10,213,528件

(参考3) リニューアル後のホームページ

The screenshot shows the homepage of the Japan Housing Finance Agency (住宅金融支援機構). The header includes the logo and navigation links for English, 24-hour service, and search. The main banner features the '住まっぷ' (JUMAP) logo and a search bar for local keywords. Below the banner, there are several navigation tabs: '住宅ローン入門' (Introduction to Home Loans), '住宅取得ナビ' (Home Acquisition Guide), '住宅ローンシミュレーション' (Home Loan Simulation), '住まいづくり入門' (Introduction to Home Building), '快適マンションライフ' (Comfortable Apartment Life), and 'イベント・セミナー情報' (Event and Seminar Information). The central content area is titled '住宅ローン入門' and provides an overview of home loans, including a sidebar with links to '住宅ローンの基本' (Basics of Home Loans), '契約・登記・税金・保険の基本' (Basics of Contract, Registration, Tax, and Insurance), and '住宅ローンの借換えのイロハ' (Basics of Home Loan Refinancing). The right sidebar contains links to '各種ご相談受付' (Consultation Services), '相談窓口のご案内' (Consultation Counter Information), 'よくある質問' (Frequently Asked Questions), 'シミュレーション' (Simulation), '住宅ローンシミュレーション' (Home Loan Simulation), and '機構団信特約制度特約料シミュレーション' (Special Rate Simulation for Institutional Life Insurance).

中期目標

3 住情報提供業務

消費者が安心して住宅を取得できるための環境を整備する観点から、住宅金融公庫又は機構が業務や調査研究を通じて蓄積した情報等を活用し、消費者、住宅関連事業者等に対して、金利タイプに応じた特性等の住宅ローンに関する情報及び良質な住宅の設計・建設等に関する情報を積極的に提供するとともに、相談その他の支援を行うこと。

中期計画

3 住情報提供業務

(5) セミナー等の参加者へのアンケート調査を実施し、80%以上の者から肯定的な評価を得る。

機構が主催する消費者向けセミナー及び住宅事業者向けセミナーを開催した。

平成19年度：35回、平成20年度：57回（参加者数5,140名）

平成21年度：50回（参加者数5,579名）、平成22年度：60回（参加者数は4,943名）

参加者のニーズの把握やセミナーの内容充実及び質の向上を図るため、セミナー実施後に毎回アンケート調査を行い、アンケートにおいて要望が多かったテーマの設定や、評価が高かった講師や開催地域において著名な講師を起用するなどの取組を行った。

また、経済対策の実施後は、「フラット35Sに関する個別相談の時間が足りない。」との声を多数のセミナー参加者からいただいたことから、セミナー終了後において、職員の増員や、対応時間の延長により、個別相談の体制を整備し、利用者の要望に適切に対応した。

その結果、平成19年度以降各年度において、アンケート回答者から目標の80%を上回る肯定的な評価を得た。

(参考) セミナーにおける肯定的評価の推移

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
肯定的評価	88.4% (2,296名中2,030名)	91.7% (3,825名中3,507名)	91.9% (4,038名中3,710名)	94.2% (3,783名中3,564名)

(注) 肯定的評価は、セミナー実施後の参加者アンケートにおいて、アンケート回答者数に占める「大変満足した」又は「満足した」と回答した人数の割合である。

1 消費者向けセミナー

消費者向けセミナー（すまい・るセミナー及びマンション管理組合向けセミナー）を開催し、平成19年度以降各年度において、80%を上回る肯定的な評価を得た。

平成19年度：18回、平成20年度：27回、平成21年度：32回、平成22年度：39回

（参考）消費者向けセミナーにおける肯定的評価の推移

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
肯定的評価	89.2% (767名中684名)	92.6% (1,771名中1,640名)	92.1% (2,708名中2,494名)	93.8% (2,525名中2,369名)

（セミナー実施事例）

- ・ファイナンシャルプランナーによる資金計画・返済計画をテーマにしたセミナー
- ・税理士による住宅取得時の優遇税制をテーマにしたセミナー
- ・建築士等によるマンション選びのポイントをテーマにしたセミナー
- ・中古マンション購入をテーマにしたセミナー
- ・団体信用生命保険をテーマにしたセミナー
- ・マンション管理組合の役員向けにマンションの大規模修繕工事をテーマにしたセミナー「マンション塾」及び「マンションすまい・る債積立組合向けセミナー」

2 住宅事業者向けセミナー

住宅工事仕様書等を活用した住宅事業者向けセミナーを開催し、平成19年度以降各年度において、80%を上回る肯定的な評価を得た。

平成19年度：17回、平成20年度：30回、平成21年度：18回、平成22年度：21回

（参考）住宅事業者向けセミナーにおける肯定的評価の推移

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
肯定的評価	88.0% (1,529名中1,346名)	90.9% (2,054名中1,867名)	91.4% (1,330名中1,216名)	95.0% (1,258名中1,195名)

（セミナー実施事例）

- ・工務店向けに優良住宅取得支援制度や改正省エネ基準を踏まえ、設計・施工のポイントをテーマにしたセミナー
- ・住宅供給事業者向けに長期優良住宅等住宅関連法令をテーマにしたセミナー

- ・「フラット35S技術基準解説セミナー」、「住宅省エネラベリング制度&省エネ基準解説セミナー」

(参考) セミナー参加者からの声、今後取り上げて欲しいテーマ (平成22年度の例)

○ 消費者向けセミナー

- ・民間住宅ローンの「金利変動型」のリスクとフラット35の「長期固定金利型」の違いを知る良い機会になりました。(平成22年7月10日 すまい・るセミナー)
- ・「生涯設計における住宅資金のポイント」や「金利変動パターン別の試算と未払い利息の発生」について、図や表を用いて説明いただき、具体的で非常に分かり易かった。(平成22年7月11日 すまい・るセミナー)
- ・個別相談では、非常に丁寧にご説明いただきました。ありがとうございました。(平成22年10月10日 すまい・るセミナー)
- ・セミナーだけではなく個別相談も一緒に受けることができたので、住宅ローン全体のポイントが良くわかりました。(平成22年10月10日 すまい・るセミナー)

○ 住宅事業者向けセミナー

- ・フラット35S (20年金利引下げタイプ) が想像より施工しやすいことがわかり助かりました。(平成22年6月24日 住宅工事仕様書セミナー)
- ・今日、初めて知ることができた項目もあり、大変役に立ちました。長時間ありがとうございました。(平成22年6月29日 住宅工事仕様書セミナー)
- ・講義のボリュームから考えると時間が短いと思います。1日コースでも良いのではないのでしょうか。テキスト等は結構わかりやすくできていたと思います。(平成22年8月6日 住宅工事仕様書セミナー)
- ・できれば他県でもやって欲しい。(平成22年6月29日ほか 住宅工事仕様書セミナー)
- ・講義内容が予定より少し長かったが、今後役立つ勉強になりました。ありがとうございました。(平成22年8月27日 住宅工事仕様書セミナー)
- ・支援機構には大変お世話になっています。優良な住宅をできるだけ建主に負担をかけないで建築していきたいと思います。(平成22年8月27日 住宅工事仕様書セミナー)
- ・「長期優良住宅」(16.5%)に続き、「省エネルギー住宅」(8.4%)、「住宅履歴」(8.4%)が、今後取り上げて欲しいテーマとして上位に並んだ。(住宅工事仕様書セミナー 全会場アンケート結果より)

3 「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）への対応
住情報提供事業について

廃止

① 実施時期

平成23年度から実施

② 基本方針の内容

事業を廃止し、民間に委ねる（当該事業には、証券化支援事業等の各事業の実施に係る情報提供は含まない。）。

③ 基本方針を踏まえた対応

住まいづくりに関する情報サイトを除き、平成23年3月末に廃止し、当該情報サイトについては、平成23年7月26日に廃止した。

Ⅱ－４－(1)－①、②、③、④

中期目標

4 住宅資金融通業務

(1) 民業補完の趣旨を踏まえ、一般の金融機関では融資を行うことが困難で、かつ、政策的に重要度の高い次に掲げる融資について業務を行うこと。

- ① 国民生活の安定を図るための、災害により滅失又は被災した住宅及び災害の防止・軽減に資する住宅の建設等に必要な資金の融資
- ② 都市居住の再生・改善を図るための、合理的土地利用建築物の建設等及びマンションの共用部分の改良に必要な資金の融資
- ③ 子育て世帯及び高齢者世帯の居住の安定を図るための、子育て世帯及び高齢者世帯に適した良好な居住性能及び居住環境を有する賃貸住宅の建設等並びに高齢者住宅の改良等に必要な資金の融資
- ④ 勤労者の計画的な財産形成を促進するための、勤労者財産形成促進法（昭和46年法律第92号）の規定による財形住宅に係る融資

中期計画

4 住宅資金融通業務

(1) 民業補完の趣旨を踏まえ、一般の金融機関では融資を行うことが困難で、かつ政策的に重要度の高い次に掲げる融資について業務を行う。

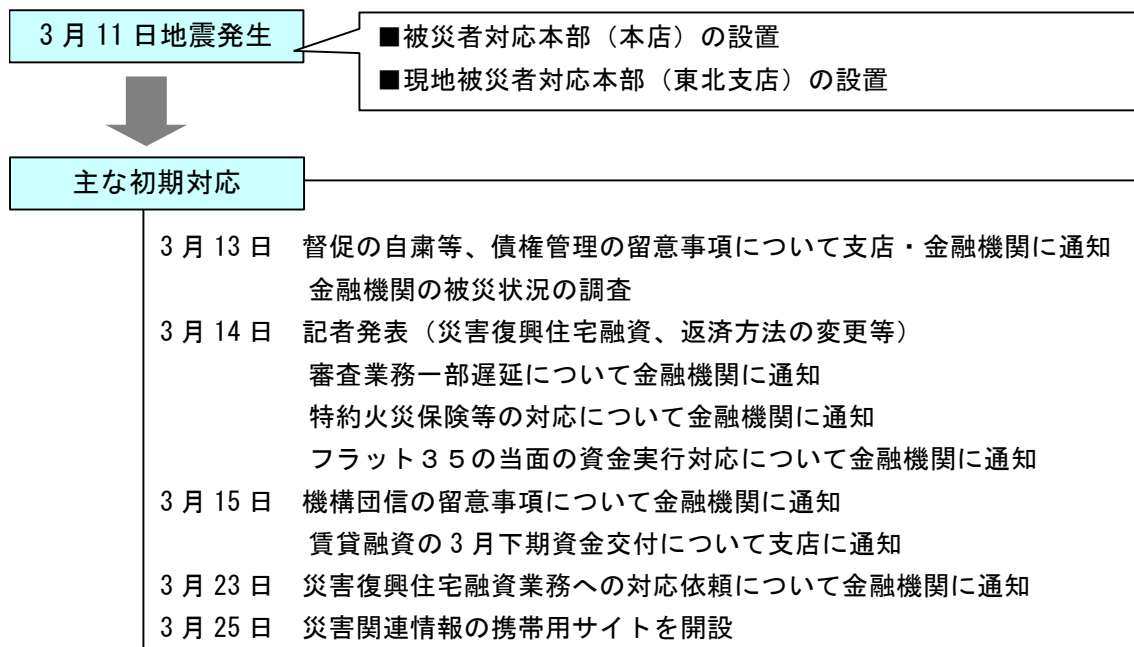
- ① 国民生活の安定を図るための、工事審査委託等の地方公共団体との適切な連携を通じた、災害により滅失又は被災した住宅及び災害の防止・軽減に資する住宅の建設等に必要な資金の融資
- ② 都市居住の再生・改善を図るための、合理的土地利用建築物の建設等及びマンションの共用部分の改良に必要な資金の融資
- ③ 子育て世帯及び高齢者世帯の居住の安定化を図るための、一定の居住面積やバリアフリー性能を有するなど子育て世帯及び高齢者世帯に適した賃貸住宅の建設等並びに高齢者住宅の改良等に必要な資金の融資
- ④ 勤労者の計画的な財産形成を促進するための、勤労者財産形成促進法（昭和46年法律第92号）の規定による財形住宅に係る融資

1. 東日本大震災に対する取組

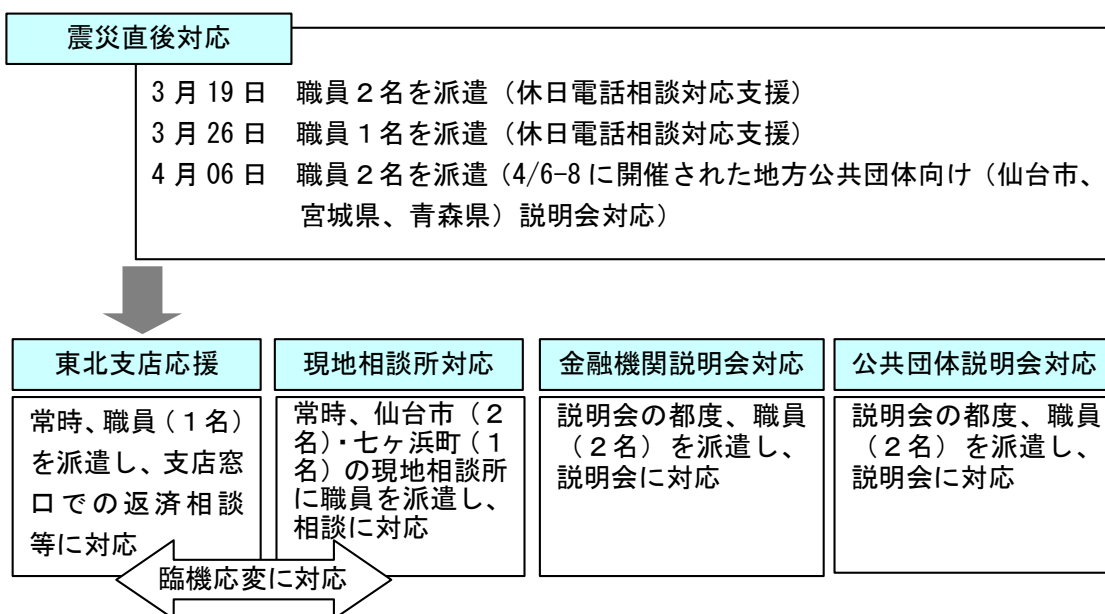
(1) 初期対応

- ① 震災日当日に機構本店（東京都）に被災者対応本部、東北支店（仙台市）に現地被災者対応

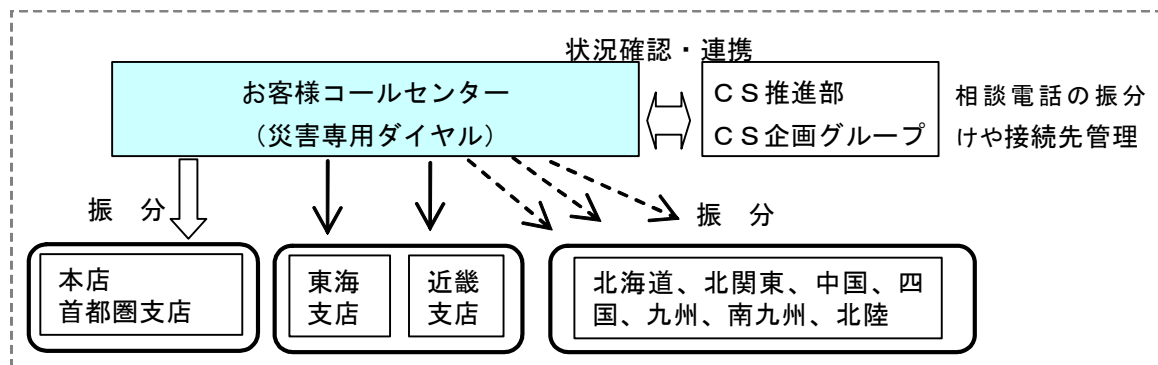
本部を設置し、被害状況の把握・情報収集を行うとともに、災害関連業務を円滑に実施するため、被災者向け情報発信、関係機関（金融機関・地方公共団体）との調整、現地への人員派遣、コールセンターの態勢強化などに関する方針を決定した。



② 東日本大震災の被害の大きさを勘案すると、機構の東北支店の職員だけでは被災地における融資や返済の相談業務を円滑に行うことがマンパワーの面から困難であることから、現地相談要員の不足を全職員一丸となってカバーするため、機構本店から100名を超える現地相談要員を選定するとともに、首都圏支店及び地方支店の職員からも現地相談要員を選定し、1週間交代で現地に派遣した。



- ③ 震災発生日の翌日から、お客様コールセンターにフリーダイヤル（災害専用ダイヤル）を設置したほか、被災された方からの電話相談に適時適切に対応するために、お客様コールセンターの人的態勢を強化するとともに、計画停電等の影響も考慮して、機構本店ビル内（東京都）に臨時のコールセンターを設置した。また、電話相談が一層増加した場合のバックアップとして、全国の各支店においても、電話相談を行うことができる態勢を迅速に整えた。



(2) 態勢の整備

建築制限等による災害融資相談の長期化や防災集団移転事業等への対応を考慮し、災害復興住宅融資及び災害特例を実施するために融資相談業務、融資審査業務や返済相談などに適切に対応できる態勢を整備するため、以下のとおり人員の追加配置を機動的に行った。

- ① 東北支店 8名（4月：3名、5月：2名、7月：1名、3月：2名）
- ② 審査部 1名（5月：1名）
- ③ まちづくり推進部 5名（6月：4名、7月：1名）

また、東北支店において災害特例の承認事務等の増加したため、管理体制の強化のため平成23年7月に債権管理グループを増設したほか、防災集団移転促進事業や福島復興再生特別措置法への対応に関して、地方公共団体等との連携を強化していくために平成24年4月に東北復興支援室を新設した。

(3) ホームページ等による災害復興住宅融資等の周知

- ① 記者発表、ホームページの拡充による周知

震災発生の翌営業日（平成23年3月12日）に、記者発表及び機構ホームページにより、災害復興住宅融資及び災害特例に関する周知を行った。

その後、4月19日に「東日本大震災特設サイト」（災害関連情報の携帯電話用サイトを含む。）を新設し、災害復興住宅融資等に関する情報だけではなく、東日本大震災に伴う政府・公共団体等の被災者支援制度関連の情報をまとめて掲載することにより、お客様の利便性向上を図った（平成24年3月末までのアクセス件数は累計160,380件）。

○東日本大震災に関するホームページの対応

平成23年 3月12日	「災害復興住宅融資及び返済方法の変更に関するお知らせ」の掲載
3月25日	「災害関連情報の携帯用サイト」の開設
4月19日	「東日本大震災特設サイト」の新設
5月2日	「第1次補正予算成立に伴う災害融資等の制度拡充」の掲載
5月16日	上記制度拡充に対応した「資金計画シミュレーション」の新設
5月16日	「受託金融機関窓口（11金融機関）において災害復興住宅融資の受付を開始」した旨掲載
5月23日	「上記の金融機関窓口を拡大（120機関追加）」した旨掲載
7月8日	「東日本大震災により被害を受けられた方に対する財形災害復興住宅融資の実施」の掲載
11月21日	「第3次補正予算における東日本大震災の復興支援策の実施」の掲載
平成24年 4月2日	「福島復興再生特別措置法における災害復興住宅融資の対象拡大」の掲載

② 地方公共団体との連携による周知

東北6県や仙台市をはじめとする各市町村に対して、地方公共団体のホームページや広報誌への災害復興住宅融資等の情報掲載のほか、地方公共団体の庁舎内等へ災害復興住宅融資等のチラシ掲載を働きかけ、地方公共団体と連携した周知を行った。

③ ファイナンシャルプランナーとの連携による周知

全国のFPと連携して災害復興住宅融資等の周知を行うため、FP向けに災害復興住宅融資等の説明会を開催するとともに、FPの業界団体を訪問し、制度周知に関する協力を依頼し、当該団体が会員向けに配布する月刊誌等に制度概要を掲載することにより周知を行った。

(4) 地域型復興住宅

地域にふさわしい良質で被災者が取得可能な価格の住宅（地域型復興住宅）の推進のため、岩手県、宮城県及び福島県と各地域の住宅生産者団体で構成する各県の地域型復興住宅推進協議会と連携し、「地域型復興住宅」の検討を行った。その成果を冊子として取りまとめ、災害復興住宅融資の制度概要や返済シミュレーション等の情報を掲載することにより、被災者の円滑な住宅再建を支援した。冊子は地方公共団体や住宅事業者等を通じて5万部を配布した。

(5) 被災地における現地相談の実施

機構支店やコールセンターにおける相談対応のほか、4月1日以降は、仙台市等の地方公共団体等が開設している住宅相談窓口にも機構職員を派遣し、融資及び返済の相談に対応した。また、仙台市等が実施する防災集団移転促進事業に関する説明会や個別相談会にも機構職員を派遣し、

融資及び返済の相談に対応した。

また、被災マンションの管理組合・管理会社を対象に、東北支店会議室において、災害復興住宅融資等を説明する説明会及び個別相談会を開催した（12月16・17日、1月13・14日）。

(6) 災害復興住宅融資等の拡充

① 第一次補正予算

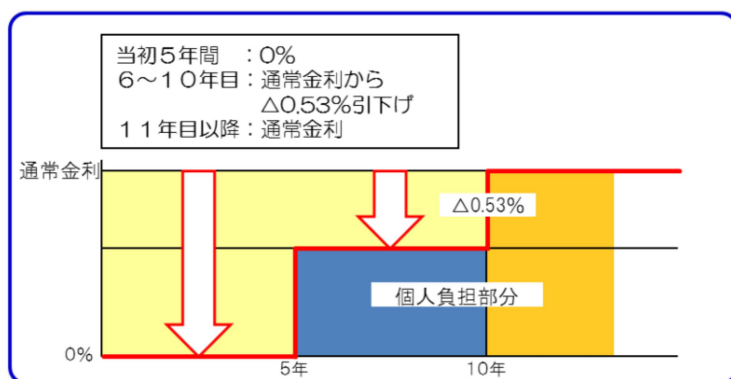
ア 東日本大震災により被害を受けられた方に対する災害復興住宅融資の制度拡充等

○災害復興住宅融資の融資金利の引下げ

災害復興住宅融資（建設・購入）の基本融資額の融資金利を、当初5年間は0%まで、6～10年目は申込時の融資金利から0.53%引き下げる。

災害復興住宅融資（補修）の融資金利を、当初5年間は1%まで引き下げる。

（参考）災害復興住宅融資の融資金利の引下げイメージ図（建設・購入）



○災害復興住宅融資の元金据置期間・償還期間の延長

元金据置期間及び償還期間について、現行の最長3年から最長5年に延長を行った。

○災害復興住宅融資の申込期間の延長

申込期間について、現行のり災日から2年以内との取扱いを平成27年度末まで延長した。ただし、法律に基づく建築制限がかかる場合は、同制限解除後6か月以内まで延長可とした。

○災害復興宅地融資の新設

住宅には被害がなく、宅地のみ被害が生じた場合の宅地の補修に係る融資を新設した。

イ 東日本大震災により被害を受けられた方に対する災害特例（返済方法の変更）の制度拡充
機構（旧住宅金融公庫）から融資（フラット35（買取型）を含む。）を受けて現在返済中の方のうち、東日本大震災により被害を受けられた方について、返済金の払込みの据置、返済期間の延長を現行の最長3年から最長5年に延長した。

また、据置期間中の利率の引下げを現行の最大で「1.5%引き下げた金利」から最大で「1.5%引き下げた金利又は0.5%のいずれか低い方」に拡充した。

【拡充後】

返済方法の変更 り災割合	返済金の払込みの据置	返済期間延長	据置期間中の利率の引下げ
30%未満	1年	1年	0.5%引き下げた金利又は1.5%のいずれか低い方
30%以上 60%未満	3年	3年	1.0%引き下げた金利又は1.0%のいずれか低い方
60%以上	5年	5年	1.5%引き下げた金利又は0.5%のいずれか低い方

② 第三次補正予算

ア 東日本大震災により被害を受けられた方に対する災害復興住宅融資に係る拡充措置の継続実施等

○東日本大震災により被害を受けられた方に対して、融資金利の引下げ等の拡充措置（平成23年度第一次補正予算の拡充措置）を継続して実施する。

○融資限度額の区分を簡素化

融資限度額を、被災者にとってよりわかりやすい制度とするため、次のとおり簡素化した。

- ・ 構造・建て方による区分を撤廃した。
- ・ 整地資金について、災害復興宅地融資の基本融資額の融資限度額と同額とした。

【現行】

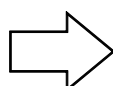
(単位：万円)

		現行	
		基本融資額	
建設	木造（一般）	1,400	
	耐火・準耐火・木造（耐久性）	1,460	
	土地	970	
	整地	380	
新築購入	木造（一般）	2,370	
	耐火・準耐火・木造（耐久性）	2,430	
	リ・ユース	1,920	
中古購入	戸建て	2,430	
	マンション	リ・ユース	2,130
		リ・ユースプラス	2,430
補修	木造	590	
	耐火・準耐火	640	
	整地、引方	380	
宅地		390	

【改正後】

(単位：万円)

		見直し後
		基本融資額
建設	建物	1,460
	土地	970
	整地	390
新築購入		2,430
中古購入	リ・ユース	2,130
	リ・ユースプラス	2,430
補修	補修	640
	整地、引方	390
宅地		390



イ 東日本大震災により被害を受けられた方に対する災害特例に係る拡充措置の継続実施

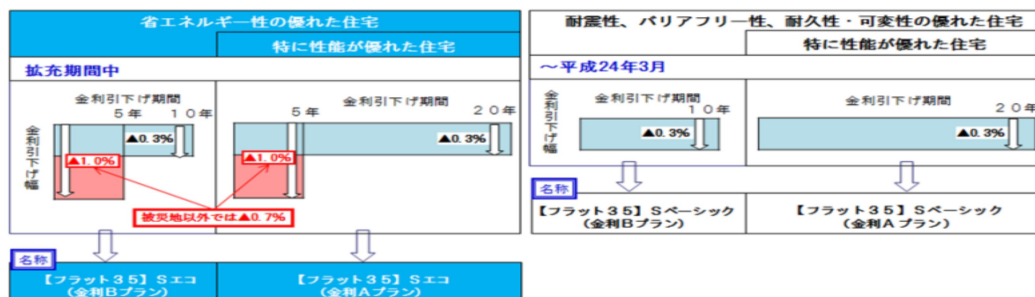
○機構（旧住宅金融公庫）から融資（【フラット35】（買取型）を含む。）を受けて現在返済中の方のうち、東日本大震災により被害を受けられた方について、返済期間等の延長や払込み猶予期間中の金利引下げ措置の拡充（平成23年度第1次補正予算の拡充措置）を継続して実施する。

○災害特例のメニューを拡充し、新たに「払込みの一部の猶予」を加えた。

ウ 【フラット35】Sの拡充（【フラット35】Sエコの実施）

東日本大震災からの復興及び住宅の省CO₂対策を推進するため、平成23年12月より、省エネルギー性の優れた住宅を取得する場合の【フラット35】Sの当初5年間の金利引下げ幅を、0.3%から東日本大震災の被災地においては1.0%、被災地以外の地域においては0.7%に拡大する（6～10年目（長期優良住宅等、特に性能が優れた住宅は6～20年目）の金利引下げ幅は0.3%）。

（参考）【フラット35】Sのイメージ図



* 東日本大震災の被災地とは、東日本大震災に対処するための特別の財政援助及び助成に関する法律（平成23年法律第40号）第2条第3項の特定被災区域をいう。

③ 福島復興再生特別措置法

ア 災害復興住宅融資の対象拡大

原子力発電所の事故による避難指示区域内に、原則として平成23年3月11日時点でお住まいになっていた方が、住宅を建設または購入される場合は、り災証明書（地方公共団体が現地調査等により被害状況を確認し、り災住宅の被害程度について証明するもの）が交付されなくても、避難指示区域内にお住まいになっていたことを確認できれば災害復興住宅融資をご利用いただけることとした。

融資条件等については、次のとおり。

融資条件	融資限度額	東日本大震災でお住まいが全壊等された方に対する災害復興住宅融資（建設・購入）の融資条件と同じ（当初5年間の基本融資額の融資金利は0%等）
	融資金利	
	返済期間（据置期間）	
申込期間	平成24年3月31日の福島復興再生特別措置法施行日から、従前お住まいになっていた住宅の存する区域に出されていた避難指示が解除される日まで。	
申込方法	当分の間は、郵送により機構にお申込み。金融機関でお申込みができるようになり次第、機構ホームページにおいてご案内を行う。	

*避難指示区域とは、法律に定められている警戒区域や避難のための立退きが指示されている区域をいう。

*なお、避難指示区域内の住宅が、東日本大震災により滅失・損傷している場合は、今回の福島復興再生特別措置法による措置ではなく、現行の災害復興住宅融資を申し込むこともできる（この場合は、り災証明書が必要となる。）。その場合の申込期間は、平成27年度末までとなる。ただし、避難指示解除後の区域で住宅を建設、購入又は補修する場合は、平成27年度末を経過した後も、その解除日から6か月経過日まで現行の災害復興住宅融資の申込みが可能

イ 災害特例の手続きの簡素化

「り災証明書」の提出に代えて、「融資住宅が福島復興再生特別措置法に定める避難指示区域内に存する場合」についても災害特例の適用要件を満たすものとして取り扱うことにした。

④ 私的整理ガイドラインへの対応

東日本大震災からの着実な復興のため、被災者が抱える二重債務問題に適切に対応することを目的として、「二重債務問題への対応方針」（平成23年6月17日二重債務問題に関する関係閣僚会合決定）が示され、これを受け、平成23年7月15日、東日本大震災の影響により住宅ローン等の既往債務を弁済できなくなった債務者について、破産手続等の法的倒産手続によらずに私的債務整理を行うための「個人債務者の私的整理に関するガイドライン」が策定された（機構も同ガイドライン研究会に参加）。また、東日本大震災復興特別区域法（平成23年12月7日成立）において、機構には、復興に必要な措置の弾力的な実施が求められることとなった。

これらを踏まえ、機構は、平成23年12月26日、独立行政法人住宅金融支援機構業務方法書を改正し、同ガイドラインに基づき債務整理の申出があった場合に、弁済の請求の中止その他の適切な措置を講ずることとし、債務者の自助努力による生活や事業の再建を支援することとした。

【個人債務者の私的整理ガイドライン利用実績】

債権数21（債務者数32）（平成24年3月末現在）

⑤ 機構団信特約制度

ア 今回の震災により被災され、平成23年分の機構団信特約料の支払が一時的に困難となったお客様に対する特約料の払込期限を猶予する特例措置及び既に平成23年分の特約料の払込みを行ったお客様に対する払込済み特約料を一時返戻する特例措置を実施した。震災発生直後は、これらの特例措置による払込期限を最長で平成23年10月末までとしていたが、被害の甚大さに鑑み、同年5月にはこの期限を平成24年3月末まで延長した。

この特例措置の案内はチラシやホームページによって行い、更に、平成24年1月には被災地の加入者に対してダイレクトメールを送付して周知を行った。

この結果、特例措置の利用者は473件（一時返戻の利用は12件）となった。

イ 今回の震災により亡くなられた団信加入者に係る団信弁済の届出について、手続きの簡素化を実施した。具体的には、震災発生直後から、新聞記事等今回の震災で亡くなったことが確認できる資料の提出により、通常必要な死亡診断書等の書類を省略できる等の取扱いを実施した。

また、行方不明により加入者の死亡事実が確認できず、死亡診断書等の提出ができない場合であっても、死亡事実が記載された住民票が提出された場合は、団信弁済の対象とするこ

ととした。

なお、今回の震災を原因とする団信弁済の件数は、256件（弁済金は20億26百万円）となった（平成23年度末現在）。

ウ 機構が保有する団信加入者情報と社団法人生命保険協会が保有する死亡者データを突合することにより、団信弁済の対象となる可能性のある加入者リスト（117名分）を作成し、金融機関を通じた債務者の安否確認に活用する等、団信弁済請求手続の円滑化に努めた。リスト掲載者中団信弁済となった者は、96件であった。

⑥ 特約火災保険

ア 特約火災・地震保険に係る保険金支払い等について、保険会社に対し、迅速に対応するよう要請した。

イ 東日本大震災の被災者が機構の災害復興住宅融資を利用する場合において、特約火災保険を利用するときは、災害復興住宅融資の申込内容データに基づいて、特約火災保険の申込書を自動で機械作成することとし、融資利用者及び受託金融機関の負担軽減を図った。

(7) 災害復興住宅融資等に係る改善

① 金融機関との連携

災害復興住宅融資の受付については、これまでは機構への借入申込書の郵送による方法としていたが、本震災の被害状況の大きさに鑑み、被災地の金融機関の協力が不可欠であったことから、被災地に代理店又は営業店のある金融機関に対して融資業務への対応を依頼するとともに、金融機関からの要請に応じて、個別に融資業務に関する現地説明会を実施し、かつ、機構の担当部署内に金融機関からの照会や要請に対する窓口を設置することにより、業務実施に当たってのサポート態勢を整備し、融資業務に関する連携体制の強化を図った（5月16日から11の金融機関、5月23日から120の機関において、災害復興住宅融資の受付を開始した。）。

また、受託金融機関における円滑な受付体制の整備を図るため、東日本大震災用の災害住宅融資業務マニュアル等を作成し配付することにより、金融機関窓口における円滑な業務実施をサポートした。

② 地方公共団体等との連携

災害復興住宅融資の工事審査業務を円滑に行うために、地方公共団体に対して工事審査業務への対応を依頼し、円滑な業務実施に向けて工事審査担当者向け研修用DVDを作成して配布するとともに、地方公共団体からの要請に応じて、個別に工事審査業務に関する現地説明会を実施した。

また、これまでは地方公共団体に対してのみ業務を委託していたが、本震災の被害状況の大きさに鑑み、民間の検査機関に対しても業務を委託することとし、65機関と工事審査業務に係る委託契約を締結し、業務を円滑に行えるよう工事審査業務に関する研修等を実施した。

さらには、機構の担当部署内に地方公共団体等からの照会や要請に対する窓口を設置することにより、業務実施に当たってのサポート態勢を整備し、工事審査業務に関する連携体制の強化を図った。

この他、工事審査時期を弾力化するなどの工事審査に係る見直しを図ることにより、借入申込者が工事審査を受けやすくなるよう環境を整備した。

借入申込者及び事業者に対しては、工事審査手続きを確認できるようにするため、新たに、「災害復興住宅融資工事審査手続きガイド（建設・新築購入・補修編）、（リ・ユース住宅購入編）」を作成し、支店、地方公共団体及び民間の検査機関の窓口にて配布するとともに、機構ホームページにも掲載し周知を行った。

③ 融資手続きの改善事項等

お客さま、金融機関等から寄せられる要望、苦情等を踏まえ、災害復興住宅融資等がより使いやすくなるよう改善を図った（これまで72項目）。

(主な改善事例)

○融資業務関係

- ・原則として郵送受付に限定していた災害復興住宅融資の借入申込みについて、主に被災地の市中金融機関窓口で受けられるようにした。
- ・親孝行ローンにおける住宅取得地域の制限を撤廃した。

- ・被害程度が大規模半壊又は半壊の方が建設・購入資金を利用する場合に必要としていた「被害状況がわかる写真」及び土地取得資金の借入を希望する場合に必要としていた「土地取得資金借入希望の事情申出書」を提出不要とした。

○債権管理関係

防災集団移転促進事業で、移転促進区域に居住している機構融資利用者については、移転先に既融資分の担保設定を行うなどにより、これまでどおり割賦弁済を継続できることとした。

《参考》東北支店管内における現地相談の実績（～3月30日）

4月1日 ～（週2回→	毎日→週2回）	仙台市
4月12日		相馬市
4月14日		仙台市
4月15日		福島市
4月15日、19日・22日		山元町
4月18日～19日		一関市
4月18日～6月30日	（週2回）	七ヶ浜町
4月20日		岩沼市
4月21日		会津若松市
4月22日		会津美里町
4月25日		久慈市
4月25日、27日、	5月2日	多賀城市
4月26日		雫石町
4月27日		宮古市
4月27日		松島町
4月27日		いわき市
4月28日		花巻市
4月28日		郡山市
5月9日～5月30日	（週3回）	多賀城市
5月10日		塩竈市
5月10日		南相馬市
5月12日		いわき市
5月18日		白河市
5月18日		南三陸町
5月23日		亘理町
5月24日		矢吹町

5月25日	釜石市
5月27日	石巻市
5月31日	須賀川市
5月31日	多賀城市
6月1日 ~ 7月29日 (週2回)	松島町
6月3日	気仙沼市
6月9日	気仙沼市
6月10日	大船渡市
6月14日	七ヶ浜町
6月14日	新地町
6月14日	名取市
6月17日	女川町
6月20日	名取市
6月22日	野田村
6月23日	山元町
6月28日	東松島市
6月29日	郡山市
7月4日	陸前高田市
7月11日	郡山市
7月12日 ~ (週1回)	石巻市
7月15日	南相馬市
7月18日	一関市
7月21日 ~ (週1回)	東松島市
7月21日	山田市
7月22日	福島市
7月26日	大崎市
7月27日	相馬市
7月28日 ~ 8月31日 (週1回)	宮古市
7月29日 ~ 8月31日 (週1回)	大船渡市
7月29日	いわき市
8月2日 ~ 8月31日 (週1回)	釜石市
8月3日 ~ 8月31日 (週1回)	久慈市
8月3日	登米市
8月11日	宮古市
8月24日	いわき市

8月25日	名取市
8月28日	福島市
8月31日	大槌町
8月31日	川俣町
9月6日 ~ 10月31日 (週1回)	釜石市
9月6日	南三陸町
9月7日 ~ 10月31日 (週1回)	久慈市
9月8日 ~ 10月31日 (週1回)	宮古市
9月8日	女川町
9月8日	田村市
9月9日 ~ 10月31日 (週1回)	大船渡市
9月14日	気仙沼市
9月14日	飯舘村
9月16日	石巻市
9月22日	七ヶ浜町
9月26日 ~ (週1回)	名取市
9月28日	いわき市
9月29日	岩沼市
9月29日	大船渡市
9月30日 ~ (週1回)	郡山市
10月10日	花巻市
10月11日	南三陸町
10月19日	仙台市
10月21日 ~ 23日	郡山市
10月25日	陸前高田市
10月30日	東松島市
11月6日	北上市
11月8日 ・ 12月16日	釜石市
11月8日 ・ 15日	石巻市
11月20日	奥州市
11月20日	田野畑村
11月22日	山田町
12月2日、1月12日、2月2日	気仙沼市
12月4日	野田村
12月6日	八戸市

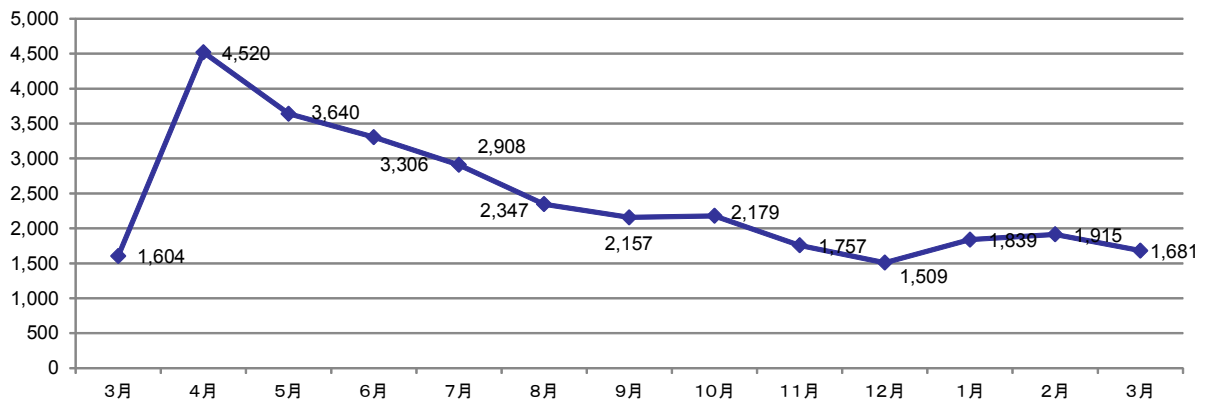
1月18日 ~ 21日、	25日 ~ 28日	仙台市
2月1日 ~ 2月3日		仙台市
2月4日		盛岡市
2月5日		いわき市
2月7日・23日		釜石市
2月9日		南三陸町
2月20日 ~ 2月21日、	24日	七ヶ浜町
3月7日 ~ 8日、10日	14日 ~ 15日、	仙台市
3月17日		仙台市
3月22日・29日		東松島市

(8) 融資及び返済方法変更に係る申込実績等

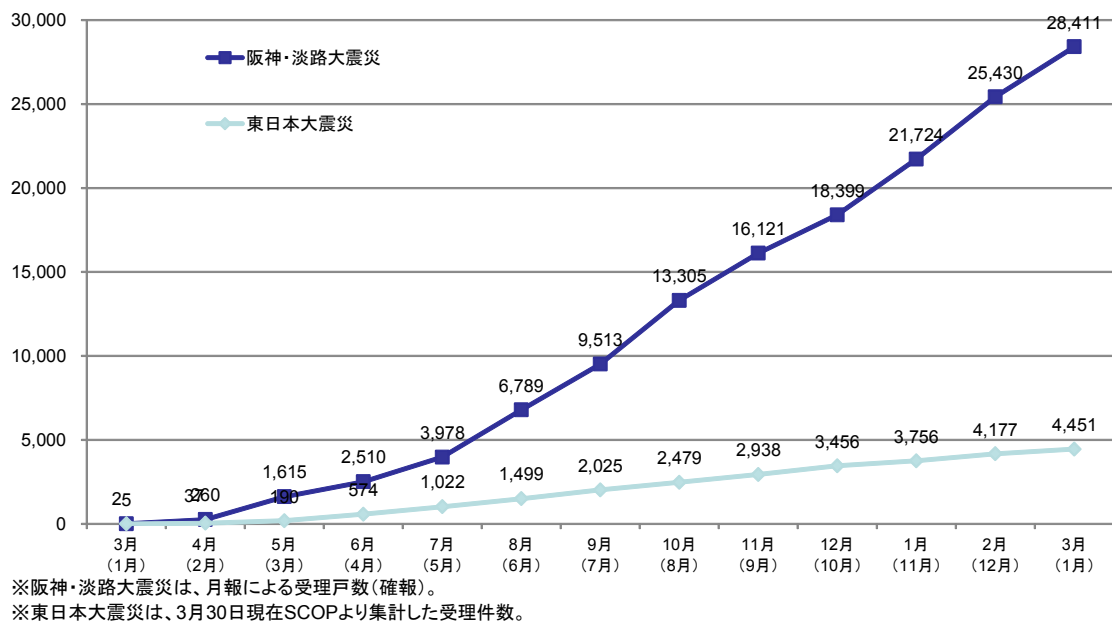
上記取組の結果、コールセンターへの災害関連の電話相談は31,362件（平成24年3月末）、住宅に被害を受けられた方に対する災害復興住宅融資の申込みは平成23年度4,664件、現在返済中の方で災害により被害を受けられた方に対する災害特例の承認件数は4,356件、団信特約料払込特例及び団信弁済件数はそれぞれ473件、256件となった。

①コールセンターへの災害関連入電件数（平成24年3月末現在）

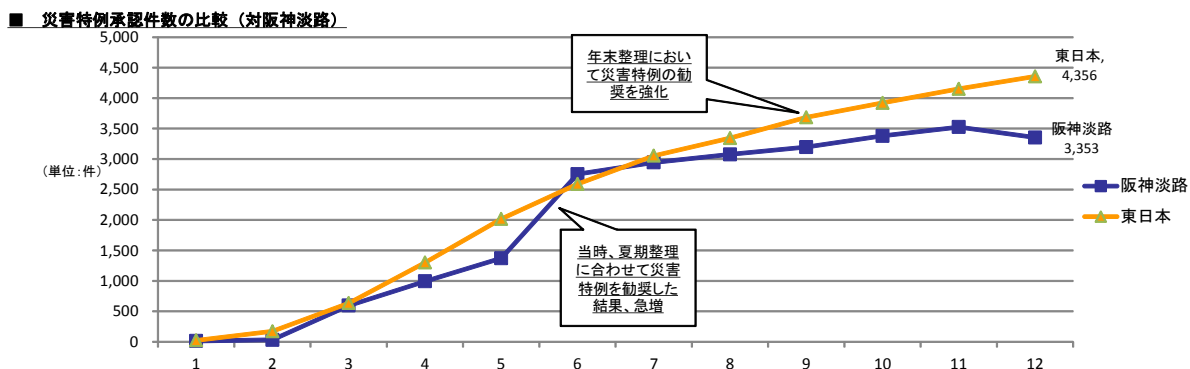
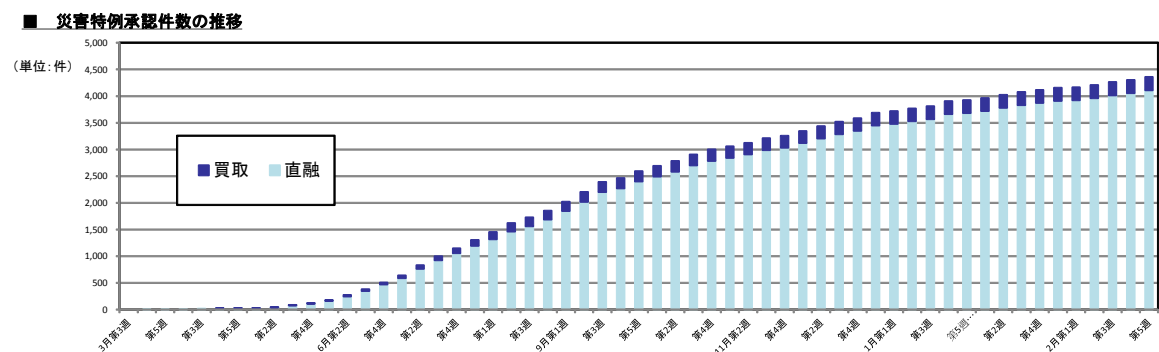
	災害融資	管理	私的整理 ガイドライン	火災地震 保険	団信	その他	計
3月	747	622		108	16	111	1,604
4月	2,745	1,225		75	56	419	4,520
5月	3,001	301		50	36	252	3,640
6月	2,826	192		32	20	236	3,306
7月	2,436	230		14	27	201	2,908
8月	1,975	146	5	24	21	176	2,347
9月	1,865	70	3	25	14	180	2,157
10月	1,860	60	2	28	28	201	2,179
11月	1,488	76	2	22	22	147	1,757
12月	1,244	94	2	22	22	125	1,509
1月	1,509	148	4	27	17	134	1,839
2月	1,619	123	1	24	21	127	1,915
3月	1,441	69	0	26	26	119	1,681



②東日本大震災と阪神・淡路大震災の災害復興融資受理状況（累計）

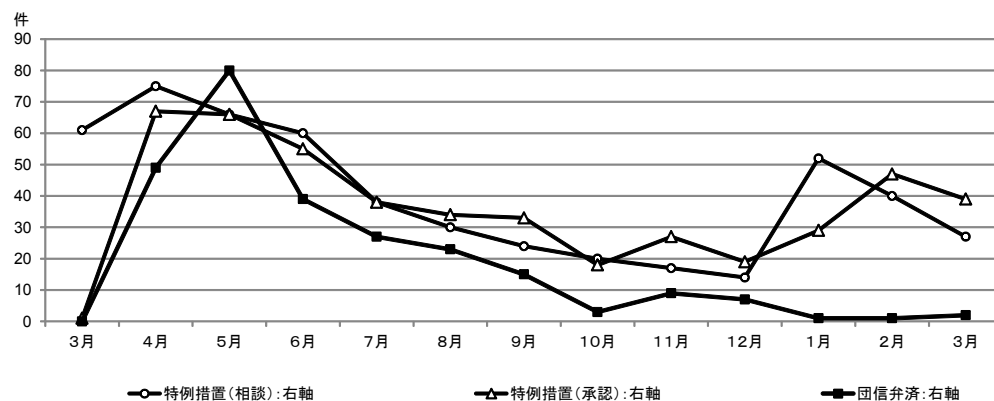


③災害特例の適用状況（個人債権）（平成24年3月末現在）



④ 団信特約料払込特例及び団信弁済件数（平成24年3月末現在）

	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
特例措置(相談)	61	75	66	60	38	30	24	20	17	14	52	40	28
特例措置(相談)累計	61	136	202	262	300	330	354	374	391	405	457	497	525
特例措置(承認)	1	67	66	55	38	34	33	18	27	19	29	47	39
特例措置(承認)累計	1	68	134	189	227	261	294	312	339	358	387	434	473
団信弁済	0	49	80	39	27	23	15	3	9	7	1	1	2
団信弁済(累計)	0	49	129	168	195	218	233	236	245	252	253	254	256



2. 東日本大震災以外の災害への対応

① 災害への対応状況

災害発生時においては、災害に関する情報収集を迅速に行った後、災害復興住宅融資の受付を開始するとともに、記者発表、機構ホームページ等による対外周知、地方公共団体等と連携した現地相談等の取組を実施した。

(参考) 発生災害一覧（東日本大震災を除く。）

災害名称	災害復興住宅融資受付開始日	記者発表日、機構ホームページ掲載日	地方公共団体等が開設した窓口での現地相談	全壊棟数
平成19年能登半島地震	平成19年3月26日 (月)	平成19年3月26日 (月)	平成19年3月30日 (金)	686
平成19年6月11日から7月17日までの間の梅雨前線による豪雨及び平成19年台風第4号による暴風雨による災害	平成19年8月16日 (木)	平成19年8月16日 (木)	—	26
平成19年新潟県中越沖地震	平成19年7月17日 (火)	平成19年7月17日 (火)	平成19年7月22日 (月)	1,331
平成19年台風第11号及び前線に伴う大雨による災害	平成19年9月20日 (木)	平成19年9月20日 (木)	—	5

害				
平成20年2月23日から24日にかけての低気圧による災害	平成20年3月13日 (木)	平成20年3月13日 (木)	—	4
平成20年岩手・宮城内陸地震	平成20年6月24日 (火)	平成20年6月20日 (金)	平成20年7月2日 (水)	30
平成20年岩手沿岸北部地震	平成20年8月1日 (金)	平成20年7月28日 (月)	—	1
平成20年7月28日からの大雨等による災害	平成20年8月1日 (金)	平成20年7月30日 (水)	—	6
平成20年8月28日からの大雨による災害	平成20年9月2日 (火)	平成20年8月29日 (金)	—	6
平成21年7月21日からの大雨等による災害	平成21年7月21日 (火)	平成21年7月23日 (木)	—	24
九州北部地方を中心に発生した平成21年7月24日からの大雨等による災害	平成21年7月24日 (金)	平成21年7月27日 (月)	—	52
群馬県館林市にて発生した竜巻による災害	平成21年7月28日 (火)	平成21年7月29日 (水)	—	25
平成21年台風第9号による災害	平成21年8月9日 (日)	平成21年8月11日 (火)	8月28日～9月28日 日の間で7日間	183
駿河湾を震源とする地震	平成21年8月11日 (火)	平成21年8月12日 (水)	—	0
平成21年台風第18号による災害	平成21年10月8日 (木)	平成21年10月9日 (金)	—	9
平成22年梅雨期（6月11日から7月19日まで）における大雨による災害	平成22年6月11日 (金)	平成22年7月16日 (金)	—	42
平成22年10月20日からの大雨による災害	平成22年10月20日 (水)	平成22年10月21日 (木)	—	—
平成23年7月新潟・福島豪雨による災害	平成23年7月29日 (金)	平成23年8月1日 (月)	—	73

平成23年台風第12号による災害	平成23年9月2日 (金)	平成23年9月5日 (月)	平成23年10月14日 ～11月8日	377
平成23年台風第15号による災害	平成23年9月21日 (水)	平成23年9月22日 (木)	—	33
平成23年9月25日からの鹿児島県奄美地方における大雨による災害	平成23年9月25日 (日)	平成23年9月30日 (金)	—	4

② 災害復興住宅融資における制度改正

ア 災害復興住宅融資適用基準の見直し（平成21年度）

平成20年度までは、災害復興住宅融資の適用は、業務方法書の定めにより、災害救助法施行令に該当するか又は主務大臣協議を行う必要があったため、適用決定までに日数を要する場合があったが、平成21年6月に業務方法書を改正し、主務大臣協議を不要とするとともに、災害救助法施行令に定める要件に該当するかどうかにかかわらず、機構の判断で適用できるように改めた。

イ 親孝行ローンの適用（平成21年度）

親孝行ローンの適用に当たっては、災害復興住宅融資の適用とは別に主務大臣協議を行う必要があったが、高齢化の進展等による必要性に鑑み、主務大臣協議等を不要とし、機構の判断で適用できるように改めた。

ウ 申込受付期間の特例（平成21年度）

申込受付期間について、建築制限がある場合、建築制限解除後6か月間申込み可能とする取扱いは、災害ごとに主務大臣協議を行う必要があったが、主務大臣協議を不要とし、機構の判断で適用できるように改めた。

③ 災害の防止・軽減に資する住宅建設等に必要な資金の融資

ア リフォーム融資（耐震改修工事及び高齢者向け返済特例制度を含む。）、地すべり等関連住宅融資及び宅地防災工事資金融資については、機構ホームページに融資制度の概要を掲載するとともに、融資の概要を説明する資料として融資のご案内を作成の上、希望者に配付している。

イ 関係団体と連携して、チラシの作成やセミナーへの参加による周知等を実施した。

3. 合理的土地利用建築物の建設等及びマンションの共用部分の改良に関する融資

(1) 合理的土地利用建築物の建設等

一般の金融機関では融資が行うことが困難で、かつ、政策的に重要度の高い市街地再開発事業等に対する融資については、事業の計画初期段階から、相談対応、提案等のきめ細やかな対応を

行った。

特に、政府の「住宅・不動産活性化のための緊急対策」（平成20年12月15日発表）及び「経済危機対策」（平成21年4月10日発表）の一環として行ったまちづくり融資（短期事業資金）の融資対象事業の拡充については、融資制度の説明、具体の融資相談、借入申込みへの対応等の確に対応した。

また、平成23年度末で上記の融資対象事業の拡充措置（下記参照）が終了することに加え、「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）」において「現行のまちづくり融資を廃止するが、権利調整が難しく、事業が長期化するマンション建替え事業等について中小事業者が実施するものに限り、民間による代替が可能となるまでの措置として行う」とされたことを踏まえ、平成24年度のまちづくり融資の制度改正内容を機構ホームページにおいて公表するとともに、業界団体等やこれまで継続的に融資をご利用いただいた事業者への訪問等を通じて、新たな制度内容の周知を図った。

- 「住宅・不動産市場活性化のための緊急対策」（平成20年12月15日発表）及び「経済危機対策」（平成21年4月10日発表）の一環としてのまちづくり融資（短期事業資金）の対象事業拡充（分譲住宅等事業者への事業資金融資の円滑化支援）

<制度の拡充内容>

より多くのマンション分譲・建売分譲事業に対応するため、住宅事業者・業界団体の要望をできるだけ採り入れ、複数回にわたり、融資制度の拡充を機動的に行った。

- 1 平成20年12月22日から実施（同年12月15日発表）
 - (1) 有効空地確保事業における法定空地率（※）要件の緩和
敷地内に確保すべき空地：法定空地率+20%→法定空地率+10%
※ 法定空地率=100%-法定建ぺい率
 - (2) 総合的設計協調事業及び地区計画等適合事業
建替事業に限定→新規建設事業を対象に追加
 - 2 平成20年12月26日から実施（同日発表）
 - (1) 地区計画等適合事業の対象事業の明確化
 - ・ 条例に基づかない任意の協定で「壁面の位置の基準」が定められた敷地の追加
 - ・ 個々の建築物の敷地面積について、地区計画等その他の定めにより壁面の位置を隣地境界線から50cm以上とされている場合にあっては75㎡以上に緩和（原則は100㎡以上）。
 - (2) 対象地域要件の拡充
「整備改善が必要な区域」に「住宅需要が高い地域」を追加
 - 3 平成21年3月13日から実施（平成20年12月26日発表）

建築物要件の緩和（注2）
木造軸組工法について省令準耐火構造の仕様を制定
 - 4 平成21年4月30日から実施（平成21年4月27日発表）
 - (1) 有効空地確保事業の敷地面積の緩和
敷地面積：500㎡以上→300㎡以上
 - (2) 建築物要件の緩和（注2）
まちづくり融資に係る省令準耐火構造の要件を合理化
 - 5 平成21年6月5日から実施（平成21年4月27日発表）

建築物要件の拡充

 - ・ 住宅比率要件の緩和（注2）
建物全体に占める住宅部分の割合：1/2超→1/4以上
 - ・ 容積率充足要件の緩和
法定容積率に占める利用容積率の割合：1/2以上→1/3以上
- ※ 中小事業者で保証人が確保できない場合は、無保証融資を実施
（注1）下線部を除き、平成24年3月31日までに機構が借入申込みを受理したものに限り適用する。
（注2）まちづくり融資（長期事業資金）にも適用する。

<相談実績、融資実績>

	平成21年度	平成22年度	平成23年度
お問い合わせ件数	3,044件	789件	298件
具体の相談案件	491件	154件	78件
融資決定済件数(額)	201件 (2,162.8億円)	61件 (609.6億円)	18件 (106.5億円)
うち中小事業者	198件 (2,113.8億円)	61件 (609.6億円)	18件 (106.5億円)

(参考) 合理的土地利用建築物の建設等に係る融資実績 (市街地再開発事業、防災街区整備事業及びマンション建替え事業に関するもの)

事業の種類	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
市街地再開発事業	5件	8件	11件	2件	0件
(注1)※は、耐震偽装マンションの建替え事業である。 (注2)※は、1の事業に対して2件の借入申込みを受けた。	岡山県岡山市 東京都港区* 新潟県新潟市 神奈川県大和市	宮城県仙台市 埼玉県越谷市 千葉県市川市 東京都新宿区 東京都文京区 兵庫県尼崎市 和歌山県和歌山市 福岡県北九州市	秋田県秋田市 埼玉県上尾市 東京都港区 東京都新宿区 東京都品川区 富山県富山市* 岐阜県岐阜市 兵庫県神戸市 和歌山県和歌山市 香川県高松市	東京都中央区※ 長崎県佐世保市	
防災街区整備事業	1件	0件	1件	1件	0件
	大阪府岸和田市		東京都板橋区	東京都墨田区	
マンション建替え事業	4件	6件	2件	1件	1件
(注1)※は、耐震偽装マンションの建替え事業である。 (注2)※は、1の事業に対して2件の借入申込みを受けた。	東京都新宿区 東京都大田区※ 東京都北区※ 広島県広島市	東京都文京区* 東京都江東区※ 東京都世田谷区※ 東京都町田市 神奈川県藤沢市※	東京都中央区※ 大阪府豊中市	東京都世田谷区	東京都渋谷区

(注) 実績は、借入申込みの件数である。

(2) マンションの共用部分改良

- ① マンションの共用部分改良融資を実施した。また、死亡時一括償還型融資制度 (高齢者向け返済特例制度) の融資対象にマンション専有部分に係るバリアフリーリフォーム等及びマンション共用部分改良工事を追加するほか、融資限度額を500万円から1,000万円に引き上げを行った (平成20年4月開始)。
- ② 行政やマンション管理に関する団体と連携し、マンション管理や耐震化に関するセミナー等

を行うことにより、制度のPRを行った。

- ③ 住生活月間において、機構が推薦したマンション共用部分リフォーム融資利用の管理組合が国土交通大臣から大臣表彰を受賞した（平成21年度、平成22年度）。

(3) 「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）への対応

【まちづくり融資の廃止】

① 実施時期

平成24年度から実施

② 基本方針の内容

まちづくり融資について、平成21年4月の「経済危機対策」による平成23年度末までの融資条件緩和措置が終了後に、現行の事業は廃止し、不要となる政府出資金は国庫納付する。ただし権利調整が難しく、事業が長期化するマンション建替え事業等について中小事業者が実施するものに限り、民間による代替が可能となるまでの措置として行う。

③ 基本方針を踏まえた対応

平成24年度から、現行の事業を廃止し、不要となる政府出資金は国庫納付するとともに、都市居住の再生・改善を図るための、合理的土地利用建築物の建設等に必要な資金の融資業務及びマンションの共用部分の改良に必要な資金の融資業務については、権利調整が難しく、事業が長期化するマンション建替え事業等（市街地再開発事業・防災街区整備事業、マンション建替え・リフォーム事業及び重点密集市街地等における建替え事業）について中小事業者が実施するものに限り、民間による代替が可能となるまでの措置として行う。なお、当該業務については、民間による代替状況を踏まえ、見直しの検討を行う。

4. 賃貸住宅融資

(1) 融資の実施等

- ① 子育て世帯及び高齢者世帯に適した賃貸住宅の建設等に必要な資金の融資を実施した。また、平成23年度下半期は、「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）に沿った制度の見直しを行い、平成23年11月7日から申込みの受付を開始した第3回受付分から、サービス付き高齢者向け住宅及び省エネ性能の高い賃貸住宅に対する融資を実施した。なお、サービス付き高齢者向け住宅については、専用部分に台所、浴室等が備わっていない住戸が含まれる場合の別担保要件を廃止した。

また、次のとおり制度の拡充等を実施した。

ア 賃貸住宅融資において「繰上返済制限制度」（注）を導入し、エンドユーザーのニーズに対応した金利設定を行った（平成20年10月開始）。

（注）借入者が一定期間内に借入金の一部又は全部を任意で繰り上げて返済する場合に、繰上返済時に借入者から一定の違約金を支払わせることにより繰上返済を制限する制度（繰上

返済を制限しない制度よりも融資金利を低く設定している)。

イ 借地権上の敷地に建設する賃貸住宅融資において、一定の条件を満たすものについて、土地に抵当権を設定することなく融資を受けられる制度を創設した(平成21年7月)。

ウ 「長期優良住宅の普及の促進に関する法律」の施行(平成21年6月)に併せ、同月から、長期優良住宅の認定を受けた賃貸住宅については、改良融資における戸当たり融資限度額(増改築工事の場合)を530万円から1,000万円に引き上げた。

- ② オーナー向け説明会の開催(平成21年度:12回、平成22年度2回)、事業者担当者勉強会への講師派遣(平成21年度:40回、平成22年度:5回)を実施するとともに、エンドユーザーのニーズに対応するため、借入申込書類の簡素化を実施した(平成22年度)。

また、「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)に沿った制度の見直しの周知のため、業界団体等に対する説明会等を計11回行うとともに、オーナー向け説明会の開催(首都圏で計3回)、事業者担当者勉強会への講師派遣を実施した(平成23年度)。

なお、制度の見直しに当たっては、事業者との連携会議等を通じて円滑な融資手続の実施のための要望等をヒアリングした。

- ③ 事業者との連携会議等を通じて円滑な融資手続の実施のための要望等をヒアリングし、複数の申込関係書類を1つに集約化し、「賃貸住宅融資のご案内」を改訂することにより、利用者の利便性の向上に資する取組をした(平成22年度)。
- ④ 事業者のニーズに応え、住宅版エコポイントに関するチラシを作成した(平成22年度)。

(2) 会計検査院の指摘への対応

① バリアフリー対応高円賃登録賃貸住宅融資

ア 指摘の経緯

バリアフリー対応賃貸住宅融資においては、入居者募集開始時までには高齢者円滑入居賃貸住宅の登録(以下「高円賃登録」という。)を行うことを融資条件としていた。しかし、会計検査院の現地検査の結果、機構が当該条件の履行確認を行っておらず、また、貸付対象物件における高齢者の入居率が著しく低い状況となっていることが判明した。この事態を踏まえ、会計検査院から、以下の指摘を受けた(平成21年10月16日)。

(ア) 借入者に対して貸付条件を遵守させる措置を講じること。

(イ) 高齢者の入居に結びつくような実効性のある措置を講じること。

イ 処置状況

(ア) この指摘を踏まえ、平成22年1月25日以降の借入申込み分から、貸付条件を次のとおり改め、高齢者の入居の機会の確保に資することとした。

- ・入居者募集の際は、一般募集の前に高齢者優先募集期間を3日間以上設定すること。
- ・入居者募集広告には高齢者募集期間を明示し、高齢者であることを理由に入居を拒まな

い機構の貸付けを受けたものである旨を記載すること。

- ・高円貸登録が行われていることを示すホームページの写し等を添付して、賃貸計画承認申請書を高齢者優先募集期間の初日の1週間前の日までに機構に提出し、機構の確認を受けること。

(イ) こうしたことから、平成22年度の会計実地検査の結果、会計検査院の指摘の趣旨に沿った処置を講じているとされた（平成22年11月5日）。

(ウ) しかし、平成23年度の会計実地検査により、検査時点で最終回資金交付済みの48件のうち6件の貸付けについて、適正とは認められない事態が指摘された（平成23年8月18日）。

(エ) このことについて、平成22年度決算検査報告において、不当事項とされた（平成23年11月7日）。

(オ) 平成23年8月の指摘を受け、再発防止策や処分等の措置を次のとおり講じた。

a 制度・手続の趣旨とルール遵守の周知

本店・支店の受付担当部署の職員に対し、文書通知や会議開催により融資の制度・手続の趣旨を周知し、文書通知により規範と異なる行為を行う場合には必ず規範を所管する部署に確認を行うことを周知徹底した。

b 説明ツールの改善

チラシについて、1週間前賃貸計画承認申請を明記し、手続の流れを分かりやすく図示し、借入申込内容に関する確認書（約諾書及び商品概要説明書を含む。）及び融資予約の条件の記載を改正した。

c 進捗管理の徹底

受付担当部署の職員が、借入申込者等から事前に入居者募集予定時期をヒアリングし、進捗管理台帳に記載するなど進捗管理を徹底することとした。

d 内部点検の強化

定期的に行っている内部点検において、点検項目、点検対象及び点検方法を見直し、モニタリングを強化した。

e 職員の処分

会計検査院の指摘を受けた6件の貸付けに関係した職員9名に対して、人事上の処分を実施した（平成23年11月22日）。

② 賃貸条件の制限違反

ア 指摘の経緯

旧「住宅金融公庫」（以下「旧公庫」という。）の賃貸住宅融資については、賃借人の保護を図ること等の目的から、旧住宅金融公庫法施行規則により、借受者（＝賃貸人）は家賃の3か月分を超えない額の敷金を受領することを除き、賃借人からの礼金等の受領や、その他賃借人にとって不当な負担となることを賃貸の条件としてはならないとされている。しかし、会計検査院の実地検査の結果、賃貸人が賃借人から礼金等を受領するなど当該賃貸条件の制

限に違反している案件が判明した。この事態を踏まえ、会計検査院から、以下の指摘を受けた（平成21年10月16日）。

- (ア) 違反が確認された71件について、借受者から賃借人に礼金等を返還させるなどの処置を講じること。
- (イ) その他全ての旧公庫の賃貸住宅融資についても調査を行い、違反案件があれば同様の処置を講じること。
- (ウ) 借受者等に賃貸条件の制限が遵守されるよう周知を図ること。
- (エ) 実態調査を毎年確実に実施するなどの処置を講じること。

イ 処置状況

この指摘を踏まえ、次の取組を行った結果、アの（ア）及び（ウ）については平成22年11月5日に、アの（イ）及び（ウ）については平成23年11月7日に、会計検査院から指摘の趣旨に沿った処置を講じているとされた。

- ・違反が確認された71件について、賃貸借契約書の内容を制限に適合するように変更させ、借受人に対して賃借人に礼金等の返還などを実施した（平成21年度及び平成22年度）。
- ・違反が確認された71件以外の全ての旧公庫の賃貸住宅融資（24,222件）について、調査を実施した（平成21年11月）。また、専属的に対応する特別対応チームを担当部署内に設置して、違反の疑いのあるもの（6,901件）に対し、賃貸条件の具体的な制限違反の有無を順次確定（4,368件（平成24年3月末現在））した上、違反が判明したもの全件（2,135件（平成24年3月末現在））について、是正に着手した。
- ・旧公庫の賃貸住宅融資における賃貸条件の制限について、借受者に対しては機構ホームページで（平成21年11月から）、不動産仲介業者に対しては業界団体を通じて（平成22年1月から）周知徹底した。
- ・賃貸住宅の実態調査に係る調査要領を策定し（平成23年3月）、実態調査を実施した（平成23年度52件）。

(3) 「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）への対応

【賃貸住宅融資の廃止】

① 実施時期

平成23年度から実施

② 基本方針の内容

現行の賃貸住宅融資について、平成23年度に廃止する。ただし、証券化支援事業において特に取得促進を行っている省エネ性能の高い住宅の供給に関連する融資事業に限り、民間による代替が可能となるまでの措置として行う。

③ 基本方針を踏まえた対応

平成23年度から、現行の賃貸住宅融資を廃止するとともに、省エネ性能の高い住宅の供給に関連する賃貸住宅への融資業務に限り、民間の代替が可能となるまでの措置として行っている。

なお、当該業務については、民間による代替状況を踏まえ、見直しの検討を行う。

【高齢者向け住宅に係る新たな仕組みの構築】

① 実施時期

平成23年度から実施

② 基本方針の内容

高齢者向け住宅（医療や介護と連携した「高齢者支援サービス付き住宅」（仮称））について、他省庁との連携も含めその仕組みを見直すこととし、これについて新たな法制化措置が採られる場合には、スクラップ・アンド・ビルドを徹底した上で、これに関する融資保険を実施する。

③ 基本方針を踏まえた対応

「高齢者の居住の安定確保に関する法律等の一部を改正する法律」（平成23年法律第32号）が成立したことを受けて、サービス付き高齢者向け住宅として登録された賃貸住宅への融資業務及び高齢者住宅の改良等に必要な資金の融資業務を実施している。

5. 財形住宅融資

財形住宅融資を実施するとともに、次のとおり見直し等を行った。

- (1) 消費者からの融資のニーズ要望に対応し、「融資のご案内」及び機構ホームページ等について、わかりやすい表現に改める等の見直しを行った（平成20年度、平成21年度）。
- (2) 敷地利用権が定期転借地権のマンションについては、従来は財形住宅融資を利用できなかったが、債権保全上の問題点を整理して内部規程を整備することで、財形住宅融資を可能とする見直しを実施した（平成20年9月開始）。
- (3) 国家公務員への住居手当の廃止に伴い、申込要件としている負担軽減措置が実質適用されなくなることによる公務員等からの申込時の混乱を避けるため、厚労省と協議の上、受託金融機関あてに注意喚起の周知を行った（平成21年12月）。
- (4) 財形融資における東日本大震災の被災者向け特例措置を実施した（平成23年7月）。

(参考) 平成19～23年度における受理戸数等の推移

(単位:戸、億円)

		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
災害復興住宅	受理戸数	85	26	11	8	4,932
	貸付契約戸数	71	26	7	△ 94	4,340
	貸付契約金額	7	3	0	△ 15	628
災害予防	受理戸数	105	84	19	21	16
	貸付契約戸数	190	5	105	80	43
	貸付契約金額	28	△ 6	8	6	1
合理的土地利用建築物の建設等	受理戸数	3,546	7,691	15,048	6,197	3,358
	貸付契約戸数	1,905	5,422	17,846	15,372	14,841
	貸付契約金額	216	618	1,665	1,413	998
マンション共用部分改良	受理戸数	9,564	13,543	8,634	9,658	10,492
	貸付契約戸数	9,297	12,950	8,563	9,181	10,041
	貸付契約金額	43	70	36	42	46
賃貸住宅	受理戸数	37,078	34,445	35,361	34,378	18,377
	貸付契約戸数	22,857	24,569	21,095	17,008	10,108
	貸付契約金額	2,125	2,330	1,938	1,579	973
財形住宅	受理戸数	493	203	143	47	18
	貸付契約戸数	281	17	89	41	15
	貸付契約金額	35	△ 3	12	6	2

Ⅱ－４－(2)

中期目標

4 住宅資金融通業務

- (2) 住宅の質の確保・向上を図るために必要な事項に配慮した措置を講ずるとともに、国及び地方公共団体が行う良好な居住環境を整備するためのまちづくりその他の必要な施策に協力しつつ、業務に必要な資金を効率的に調達して業務を実施すること。また、緊急性の高い災害復興に係る融資以外は、財政融資資金に依存しないこと。

中期計画

4 住宅資金融通業務

- (2) 住宅の質の確保・向上を図るために必要な事項に配慮した措置を講ずるとともに国及び地方公共団体が行う良好な居住環境を整備するためのまちづくりその他の必要な施策に協力しつつ、業務に必要な資金を効率的に調達して業務を実施する。また、緊急性の高い災害復興に係る融資以外は、財政融資資金に依存しないこととする。

1 合理的土地利用建築物の建設等に必要な資金への融資等

前述（Ⅱ－４－(1)の3）のとおり、的確に実施した。

2 必要な施策への協力

(1) マンション再生分野に関する行政等との連携

- ① 東京都や横浜市などの地方公共団体のほか、マンション管理に関する団体やマンション管理士会などと連携して、マンション管理セミナー等において融資制度の説明を行った。
- ② 耐震偽装マンションの建替・耐震改修について、地方公共団体の要請に基づき、居住者への個別資金相談会の実施や資金支援を行った。
- ③ 地方公共団体や関係団体と連携し、マンション耐震改修等や高齢者向け返済特例制度に関するチラシを作成し、機構・地方公共団体の窓口、各種セミナー等において配布した。
- ④ 地方公共団体等とマンション再生等に関する業務協定書を締結した（平成20年度：東京都、平成21年度：横浜市）。

(2) マンション再生分野に関するセミナー及び住民への融資相談等の実施

マンション管理やマンション再生に関するセミナーを開催した（平成20年度：14回、平成21年度：24回、平成22年度：12回、平成23年度：16回）。

また、マンション建替え等を検討している管理組合や住民に対して、融資制度の説明を行うとともに、個別に融資等の相談会を実施した。

3 業務に必要な資金の調達等

(1) スtockベースALM

賃貸住宅融資において平成24年1月からStockベースALMの運用を開始した。StockベースALMの導入及び運用については、前述（Ⅱ-1-(2)-⑦）のとおり。

(2) 資金調達

住宅資金融通業務については、勘定内の他経理の資金を活用し、効率的な資金調達を行った。

(参考1) 種別別調達方法

融資種別	融資の最長償還期限	調達原資
災害復興住宅融資	35年	財政融資資金借入金（25年（平成21年度までは23年）、10年）
賃貸住宅融資	35年	マンションすまい・る債、SB（5年債、10年債、15年債、20年債、30年債）
マンション共用部分改良融資	20年	マンションすまい・る債、SB（5年債、15年債）
密集市街地建替融資	2年	賃貸住宅の事前調達資金等の現預金等
高齢者返済特例（バリアフリーリフォーム等）	死亡時	SB（10年債、15年債）等
財形住宅融資	35年	財形住宅債券（5年債）、長期借入金（1年）
個人向け融資（経過措置）	35年	MBS、SB（3年債、5年債、10年債、15年債、20年債）等

(参考2) 財政融資資金借入金の推移

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
借入額	9億円	6億円	1億円	0億円	168億円

(3) マンションすまい・る債券発行の認可額超えへの対応

① 事案の概要

平成12年度から18年度にかけて旧「住宅金融公庫」において新規募集を行ったマンションすまい・る債（マンション管理組合が将来の大規模修繕等のために計画的に資金を積み立てる目的で購入する債券）に係る平成21年度発行分について、主務大臣からの発行認可額521億8,800万円に対して、平成22年2月22日に発行した債券の総額が527億8,150万円と、認可額を5億

9,350万円上回る法令違反状態となり、平成22年3月30日に理事長が国土交通大臣より嚴重注意を受けた。これを受けて、再発防止策を講じるとともに、機構内でも関係役職員を処分した。

② 事案の経緯

マンションすまい・る債はマンション管理組合（以下「管理組合」という。）向けに発行している債券であり、機構（旧「住宅金融公庫」）が年に1回発行する債券を、管理組合が最大で10回（10年）にわたり引き受ける（積み立てる）制度。

機構では、毎年度、新規に積立てを開始する管理組合を募集しており、新規募集に応募し機構に選定された管理組合は、「積立管理組合」として、以後10回（10年）にわたり発行する債券を継続的に引き受ける権利を得ることができる（ただし、途中で引き受けを中断すると、以後の継続的な引き受けの権利は喪失する。）。

機構では、積立管理組合の経年の積立て実績を基に発行見込額を推計し、発行総額についての認可申請を行ったが、過去の実績を上回る払込みがあったこと、また、債券の申込み期間中に発行認可額との対比で進捗管理が十分でなかったため、発行した債券の総額が認可額を上回ることとなってしまった。

本件に係る債券発行については、積立管理組合との関係では有効とみなされるため、マンションすまい・る債をご購入のお客様にご迷惑をおかけすることはない。

しかし、主務大臣と機構との関係においては、機構法附則第8条及び住宅地債券令第9条に違反する状態となった。

そのため、平成22年3月30日、理事長が国土交通大臣より嚴重注意を受け、即日、変更認可申請及び変更届出を提出し、平成22年3月31日に変更認可を受けた。

③ 再発防止策実施状況

以下のとおり、再発防止策を策定・実施し、これにより平成22年度以降の発行手続を適切に執行している。

ア 適切な認可申請額の設定

マンションすまい・る債は、積立ての権利を有する管理組合（積立管理組合）に対して募集し、申込みのあった額を発行するという制度であるため、認可申請額は申込継続率による推計値ではなく、認可申請時点で権利を有している積立管理組合に対する募集予定金額とする。

<取組状況>

- ・平成22年度発行にあつては、平成22年6月末現在で継続積立ての権利を有する積立管理組合の住宅地債券積立予定額471億8,100万円により、平成22年8月6日に認可申請を行い、平成22年8月23日に認可を受けた。
- ・平成23年度発行にあつては、平成23年6月末現在で継続積立ての権利を有する積立管理組

合の住宅宅地債券積立予定額373億4,200万円により、平成23年8月4日に認可申請を行い、平成23年8月18日に認可を受けた。

イ 申込状況と認可額管理手順の構築

マンションすまい・る債の申込状況について、事務受託会社より払込期限の5営業日前から毎営業日に前日までの実績報告を受け、担当役員まで報告する。当該行程を作業チェックリストの項目に加え、漏れのないよう管理する。

<取組状況>

- ・平成22年度以降、払込期限の5営業日前から毎営業日に事務受託会社より申込状況の報告を受け、認可額に対する申込状況が変更認可を要する事態となっていないことを確認し、担当役員まで報告した。なお、最終的に平成22年度は認可額471億8,100万円に対して申込額440億8,500万円、平成23年度は認可額373億4,200万円に対して申込額348億600万円となり、いずれも認可額の範囲内であることを確認して債券発行を行った。
- ・上記の報告受領、確認、報告という一連の行程の実施をチェックするとともに、作業チェックリストの項目に加えることにより、今後の担当者にもチェックすべき事項として引き継がれるようにした。

ウ 払込期限の厳格な運用

積立管理組合に対する債券の募集にあたり、払込期限の厳守と払込期限を経過した払込みに対しては債券発行を行わず振込手数料を控除して返金することとし、その旨を注意喚起する。

<取組状況>

- ・平成22年度以降、積立管理組合向け情報誌秋号に注意喚起のチラシを折り込み、9月に発送している。また、実際の払込みを案内する「払込みのご案内」に期限に関する注意喚起を朱書で記載するとともに、チラシを再度折り込んで11月に発送している。加えて、積立管理組合が委託する管理会社に対しても同様のチラシを11月に発送している。
- ・これらの取組により、払込期限現在日において申込要件に不備があり補正されなかった積立管理組合は平成22年度の1件に留まり、当該組合に対しては債券発行を行わず返金を行った。

エ 適正な業務執行の徹底

市場資金部内の情報共有や意思決定を高度化するために決裁・報告区分を網羅的に見直すとともに、担当役員や担当部長は、決裁において根拠や考え方について十分な説明を求めた上で、制度上、運用上の問題がないかどうかを確認し、日常的にも適切な業務執行が行われるよう指導する。

<取組状況>

- ・文書決裁規程に定める決裁区分を見直すとともに、市場資金部内の業務を網羅的に点検し、決裁・報告一覧を作成して担当役員以下部内全職員で共有している。

- ・担当役員や担当部長は、日常的な個別業務での決裁・報告・連絡・相談過程において、職員に対して細かく業務指導を実施するとともに、折々に担当理事や担当部長による訓示や月次での定期的な部内業務状況確認を行っている。

Ⅱ－４－(3)－①、②、③、④

中期目標

4 住宅資金融通業務

- (3) 災害復興、災害予防等に係る融資以外の業務については、機構が融資の申込みを受けた日からその決定をするまでの標準処理期間を設定し、当該融資の審査の質を維持しつつ業務運営の効率化を図ること等により、その期間内に案件の8割以上を処理すること。

中期計画

4 住宅資金融通業務

- (3) 災害復興、災害予防等に係る融資以外の業務については、次の融資の区分に応じ、それぞれ機構が融資の申込みを受けた日からその決定をするまでの標準処理期間を設定し、その期間内に案件の8割以上を処理する。

- ①マンション共用部分改良融資 13日
- ②子育て世帯向け賃貸住宅及び高齢者世帯向け賃貸住宅融資 45日
- ③高齢者住宅改良融資 14日
- ④財形住宅融資 14日

各融資ごとの区分に応じた結果については、以下のとおりである。

1 マンション共用部分改良融資

機構における進捗管理の徹底を図ることにより、平成19年度から平成23年度までの平均で94.1%と標準処理期間内に案件の8割以上を処理することができた（各年度においても標準処理期間内に案件の8割以上を処理）。

(参考) 標準処理期間内 (13日以内：機構支店受付であるため、機構支店受付日から機構が融資を決定する日までの期間) に処理したシェアの推移

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度
標準処理期間内の件数シェア	91.4% (185件中169件)	95.0% (221件中210件)	95.3% (169件中161件)

区 分	平成22年度	平成23年度
標準処理期間内の件数シェア	95.1% (185件中176件)	93.8% (176件中165件)

2 子育て世帯向け賃貸住宅及び高齢者世帯向け賃貸住宅融資

機構における進捗管理の徹底を図るとともに、事業者等に対して事前相談の積極的な活用等を依頼することにより、平成19年度から平成23年度までの平均で81.0%と、標準処理期間内に案件の8割以上を処理することができた。

(参考) 標準処理期間 (45日以内：機構支店受付であるため、機構支店受付日から機構が融資を決定する日までの期間) に処理したシェアの推移

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度
標準処理期間内の件数シェア	68.8% (2,332件中1,605件)	82.8% (2,328件中1,927件)	83.8% (2,544件中2,132件)

区 分	平成22年度	平成23年度
標準処理期間内の件数シェア	80.2% (2,704件中2,168件)	89.2% (1,284件中1,145件)

3 高齢者住宅改良融資

機構における進捗管理の徹底を図るとともに、金融機関に対して、添付書類完備後の受理の徹底、借入申込書送付の迅速化、受付時の機構への連絡及び不明事項の相談等の徹底を要請することにより、平成21年度以降の各年度においては、標準処理期間内に案件の8割以上を処理することができたが、平成19年度から平成23年度までの平均では77.8%と、標準処理期間内に案件の8割以上を処理することができなかった。

(参考) 標準処理期間(14日以内:受託金融機関受付であるため、受託金融機関受付日から、機構に借入申込書が送付されて融資を決定するまでの期間)に処理されたシェアの推移

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度
標準処理期間内の件数シェア	51.6% (31件中16件)	64.7% (34件中22件)	84.6% (78件中66件)

区 分	平成22年度	平成23年度
標準処理期間内の件数シェア	95.5% (67件中64件)	92.4% (66件中61件)

4 財形住宅融資

機構における進捗管理の徹底を図るとともに、金融機関に対して、添付書類完備後の受理の徹底、借入申込書送付の迅速化、受付時の機構への連絡及び不明事項の相談等の徹底を要請することにより、平成19年度から平成23年度までの平均で83.3%と、標準処理期間内に案件の8割以上を処理することができた。

(参考) 標準処理期間 (14日以内：受託金融機関受付であるため、受託金融機関受付日から、機構に借入申込書が送付されて融資を決定するまでの期間) に処理されたシェア

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度
標準処理期間内の件数シェア	73.1% (491件中359件)	70.0% (200件中140件)	83.1% (142件中118件)

区 分	平成22年度	平成23年度
標準処理期間内の件数シェア	95.7% (47件中45件)	94.4% (18件中17件)

Ⅱ－４－(4)

中期目標

4 住宅資金融通業務

- (4) 平成19年3月31日までに住宅金融公庫法（昭和25年法律第156号）に基づき申込みを受理した融資等についても、廃止前の住宅金融公庫法等の規定の例により、適切に実施すること。

中期計画

4 住宅資金融通業務

- (4) 平成19年3月31日までに住宅金融公庫法（昭和25年法律第156号）に基づき申込みを受理した融資等についても、廃止前の住宅金融公庫法等の規定の例により、適切に実施する。

旧「住宅金融公庫」において申込みを受理した融資等について、適切に実施した。

また、機構ホームページにおいて融資概要を案内する等利用予定者への情報提供を行った。

(参考) 経過措置の融資件数

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
経過措置の融資件数	245件	37件	17件	3件	4件

(注) 平成22年度及び平成23年度の融資件数については、全て住宅債券（つみたてくん）の積立者に係る経過措置融資である。

Ⅱ－５－(1)、(2)

中期目標

5 団体信用生命保険等業務

- (1) 証券化支援業務や住宅資金融通業務の対象となる住宅ローンの借入者が死亡した場合等に相続人等に債務充当・弁済の負担をさせることのないよう、保険金等により住宅ローンに係る債務を充当・弁済する団体信用生命保険等業務を行うこと。
- (2) 長期・固定金利の住宅ローンに対応した安定的な制度となるよう、適切な業務運営を行うこと。

中期計画

5 団体信用生命保険等業務

- (1) 証券化支援業務や住宅資金融通業務の対象となる住宅ローンの借入者が死亡した場合等に相続人等に債務充当・弁済の負担を負わせることのないよう、保険金等により住宅ローンに係る債務を充当・弁済する団体信用生命保険等業務を行う。当該業務を実施するに当たっては、業務運営の一層の効率化に努める。
- (2) 長期・固定金利の住宅ローンに対応した安定的な制度を構築・維持するため、必要に応じ、保険料の料率の見直し等を行う。

1 事業実績

- (1) (財)公庫住宅融資保証協会が実施していた団体信用生命保険等業務について、機構設立と同時に機構が承継し、実施した。また、証券化支援業務（買取型）において3大疾病保障特約を導入する商品性の改善を実施した（平成19年4月）。

- (2) 平成23年3月11日に発生した東日本大震災については、次のとおり対応した。

- ① 今回の震災により被災され、平成23年分の機構団信特約料の支払が一時的に困難となったお客様に対する特約料の払込期限を猶予する特例措置及び既に平成23年分の特約料の払込みを行ったお客様に対する払込済み特約料を一時返戻する特例措置を実施した。震災発生直後は、これらの特例措置による払込期限を最長で平成23年10月末までとしていたが、被害の甚大さに鑑み、同年5月にはこの期限を平成24年3月末まで延長した。

この特例措置の案内はチラシやホームページによって行い、更に、平成24年1月には被災地の加入者に対してダイレクトメールを送付して周知を行った。

この結果、特例措置の利用者は473件（一時返戻の利用は12件）となった。

- ② 今回の震災により亡くなられた団信加入者に係る団信弁済の届出について、手続きの簡素化を実施した。

具体的には、震災発生直後から、新聞記事等今回の震災で亡くなったことが確認できる資料

の提出により、通常必要な死亡診断書等の書類を省略できる等の取扱いを実施した。

また、行方不明により加入者の死亡事実が確認できず、死亡診断書等の提出ができない場合であっても、死亡事実が記載された住民票が提出された場合は、団信弁済の対象とすることとした。

なお、今回の震災を原因とする団信弁済の件数は、256件（弁済金は20億26百万円）となった（平成23年度末現在）。

- ③ 機構が保有する団信加入者情報と社団法人生命保険協会が保有する死亡者データを突合することにより、団信弁済の対象となる可能性のある加入者リスト（117名分）を作成し、金融機関を通じた債務者の安否確認に活用する等、団信弁済請求手続の円滑化に努めた。リスト掲載者中団信弁済となった者は、96件であった。
- ④ 特約火災・地震保険に係る保険金支払い等について、保険会社に対し、迅速に対応するよう要請した。
- ⑤ 東日本大震災の被災者が機構の災害復興住宅融資を利用する場合において、特約火災保険を利用するときは、災害復興住宅融資の申込内容データに基づいて、特約火災保険の申込書を自動で機械作成することとし、融資利用者及び受託金融機関の負担軽減を図った。

（参考）事業実績の推移

	平成19年度		平成20年度		平成21年度	
	件数	金額(百万円)	件数	金額(百万円)	件数	金額(百万円)
新規加入	38,491	853,386	28,433	627,411	42,717	870,658
団信弁済	12,728	118,506	12,594	116,207	11,960	108,571
保有契約	2,879,958	33,584,195	2,633,804	29,959,774	2,361,697	26,102,616

	平成22年度		平成23年度	
	件数	金額(百万円)	件数	金額(百万円)
新規加入	90,965	2,234,247	83,162	2,085,991
団信弁済	11,713	103,078	11,621	98,652
保有契約	2,164,726	23,995,122	1,990,053	22,251,980

2 業務運営の効率化

(1) 帳票の廃止（平成19年7月）

31の統計帳票（(例)「保険料精算明細表」等）を削減（帳票数 164→133に減少）した。

(2) 団信告知書情報のシステム登録時期の早期化（平成21年度）

受託金融機関の要望及びユーザーのニーズ等を踏まえ、団信告知書情報のシステム登録時期の早期化を実施し、借入申込みから団信加入審査結果のシステム登録期間を約10日間短縮した（従前：約26日→早期化後：約15日）（平成21年度）。

(3) 3大疾病付団信と通常団信（死亡・高度障害のみ保障）の同時審査（平成21年度）

ユーザーニーズを踏まえ、加入希望者の告知書再提出負担を軽減し、併せて審査期間を短縮するため、3大疾病付機構団信の告知書をもって、通常の機構団信に係る告知書の審査を同時に行うよう審査方法を見直した。

※ 3大疾病付機構団信に加入申込みをした顧客について、3大疾病付機構団信は加入謝絶となるが、通常の機構団信であれば加入可能な場合、従前は、3大疾病付機構団信の申込書兼告知書（以下「告知書」という。）に加えて、通常の機構団信の告知書を提出を要していた。

(4) 団信弁済事務の外部委託（平成22年度）

保険金請求事務や高度障害事前判定依頼事務等の団信弁済事務について、個別判断を要するものを除き外部委託することにより、業務運営の効率化を実施した。

外部委託の実施においては、一般競争入札により委託先を選定し、平成22年10月から業務委託を開始した。当初1か月間は準備期間と位置づけ、委託先に対して事務処理マニュアルによる研修を実施するとともに、受託業務については機構との並行処理を実施した。同年11月から本格稼働した。

(5) 特約火災保険立替事務の廃止（平成22年度）

機構は、借入者に対して融資住宅に特約火災保険を付保させているが、特約火災保険契約の満期を過ぎても借入者が継続の手続を行わない場合は、受託金融機関において1年間分の特約火災保険料の立替を行っていたが、立替した者の多くが返済が困難となった借入者であったことから、その後における立替金の回収が困難であるとともに、かつ、立替を行った金額が実際の損害保険金の回収金額をも上回っていたため、費用対効果等の観点から、平成23年1月から特約火災保険立替事務を廃止した。

(6) 団信特約料の請求・収納事務の効率化（平成23年度）

特約料の払込み案内については、口座振替予定日に特約料の振替ができなかった加入者に対する再度の振替え案内を含め計4回の通知を行っていたが、このうち3回目と4回目の通知については、失効する旨をより強調する等、加入継続勧奨の訴求効果を高める内容へと全面的に見直しを行うと共に、両通知は送付時期が近接し送付対象者も重複していたため、両通知を統合することにより、事務コストを削減した。

3 団信特約料の料率の見直し（平成21年度）

(1) 新規加入件数の減少、加入者集団の高齢化に伴う保険料（機構が生命保険会社へ支払う保険料）負担の増加等により、団信事業は、事業収支が悪化しており、制度の安定的かつ継続的な運営のためには、団信特約料の改定を行うことが不可避な状況となったため、平成21年度から団信特約料の改定を実施した。

(2) 改定に当たっては、平成20年10月に記者発表を行うとともに、加入者に対しては、特約料改定の背景・理由等について、2回のダイレクトメールの発送*及び機構ホームページへの掲載を行う

ことにより周知を行い、併せてお客様からの多数の照会に対応できる体制を整備して対応し、引上げについての理解を得るよう努めた。

※ 1回目DM発送：平成20年10月～11月、2回目DM発送：平成21年2月から平成22年1月にかけて加入月毎に順次発送

(参考) 特約料、特約料率の引上げについて

特約料の引上げ(H21年度～)			
	引上前(A)	引上後(B)	(B)－(A)
初年度特約料 (1千万円あたり)	28,100円	35,800円	7,700円
特約料率	0.283%	0.360%	0.077%

※初年度特約料は元利均等返済の場合である。

(3) 団信特約料の料率引上げの影響について、モニタリングを行った結果、次のとおり改善を確認した。

① 経済対策の影響による新規加入者の増加等により、料率引上げ前の平成20年度と比較して団信業務収支のマイナス幅が縮小した。

(参考1) 団信業務の収支

(単位：百万円)

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
収支	▲ 14,790	▲ 21,620	▲ 6,538	▲ 4,471
対前年度差	—	▲ 6,830	15,082	2,067

② 平成22年度末における目的積立金は、平成20年度に団信特約料の料率引上げを考慮し見込んだ目的積立金の残高を289億円（見込み：2,879億円→実績：3,169億円）上回った。

(参考2) 目的積立金残高の推移

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
目的積立金	2,879	2,879	3,169	3,169
実績	2,879	2,879	3,169	3,169
見込み	2,879	2,879	3,169	3,169

団信特約料の料率見直しによる影響については、引き続き注視していく。

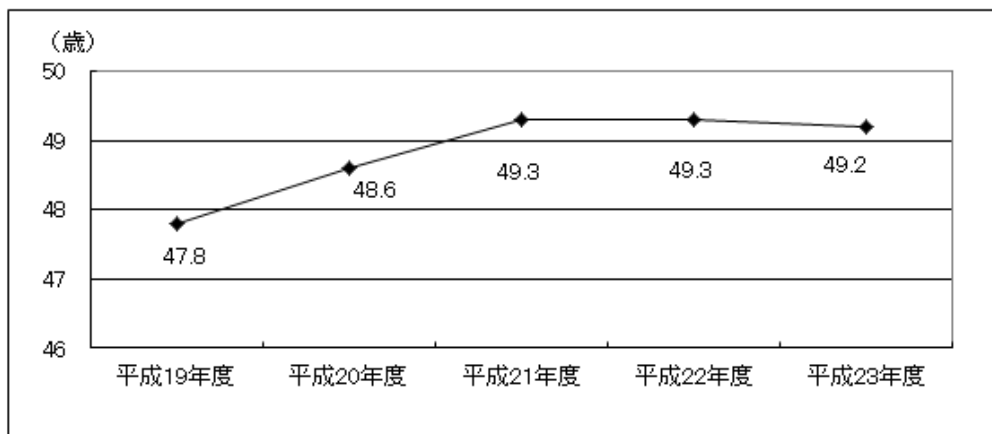
4 団信加入率の向上に向けた取組

団信加入率が低下していることを踏まえ、団信加入率の向上に向けて、以下の取組を行った。今後、団信加入率の向上に向けた取組の効果を検証するとともに、団信加入率の推移を注視していく。

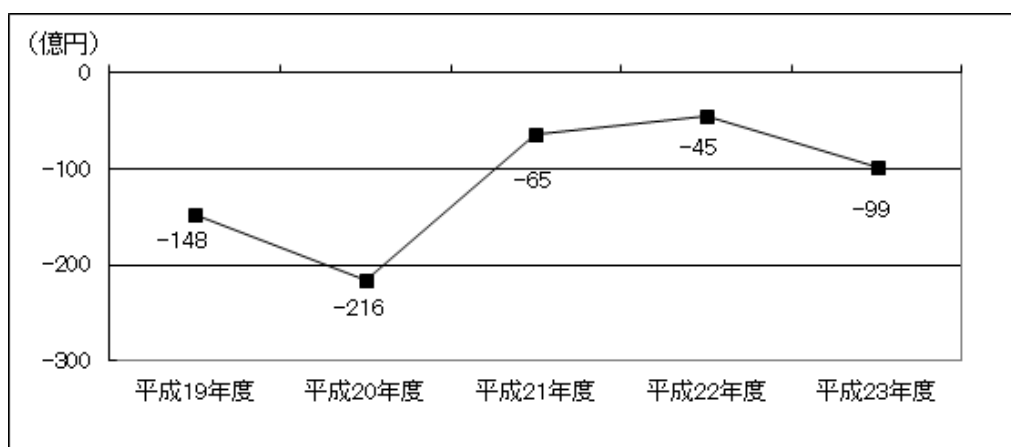
- ・フラット35の周知活動と連携し、金融機関・住宅事業者に対して団信加入促進について依頼
- ・機構の経営層から主要金融機関の経営層に対し、団信加入促進について依頼
- ・不加入希望者へのダイレクトメールによる勧奨（平成23年度約2万通）
- ・金融機関における団信加入促進の取組として、団信不加入の者に対する意思確認のための書式案を作成し、金融機関を訪問して活用を働きかけ
- ・機構団信特約制度の特徴を視覚的に示すようにホームページを見直し

○ 団信関係データ

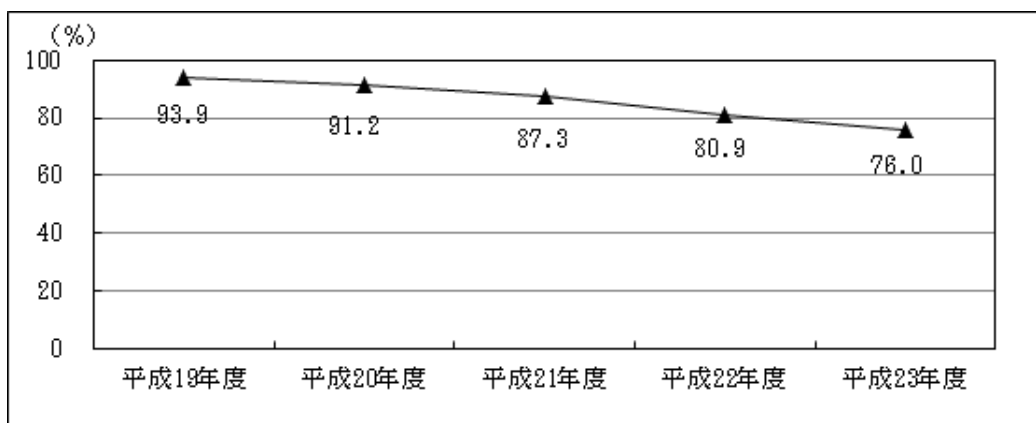
(参考1) 加入者集団の平均年齢の推移



(参考2) 団信業務の収支状況



(参考3) 新規団信加入率



(参考4) 特約料改定に関する照会件数

	平成21年度	平成22年度	平成23年度
特約料改定に関する照会件数	14,316件	1,905件	311件