

独立行政法人住宅金融支援機構の令和2事業年度等の評価結果の主要な反映状況

1. 役員人事への反映について

役員人事への反映	中期目標に定められた目標について、中期計画に沿った年度計画を着実に実施し、主務大臣による令和2年度の評価結果が「B」評価であったため、特段の反映を行っていない。
----------	--

2. 法人の運営及び予算への反映について

評価項目	令和2事業年度等の評価における主な指摘事項		令和3年度及び令和4年度の運営及び予算への反映状況
法人全体に対する評価	令和2年度評価結果における指摘事項	新型コロナウイルス感染症の影響で、返済困難者へ条件変更等の対応を行った点は評価できるが、新型コロナウイルス感染症の影響の終息が見えず、債務者の返済困難化に伴う更なる条件変更等も視野に入ること考えれば、リスク管理債権などの管理に十分な配慮が必要である。	<p>(新型コロナウイルス感染症による返済困難者対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 引き続き新型コロナウイルス感染症の影響に注視し、次のとおり再度の条件変更を含めて柔軟に対応し、お客さまの返済継続を支援している。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和2年3月から令和4年3月末までの新型コロナウイルス感染症の影響を理由とする条件変更適用件数は15,146件となり、うち再度の条件変更は2,111件となった。</li> <li>・ 団体信用生命保険特約料についても払込期限の猶予を実施しており、令和2年4月から令和4年3月末までの猶予承認件数は787件となった。</li> </ul> </li> <li>(リスク管理債権の的確な管理)</li> <li>○ 条件変更の柔軟な対応に伴いリスク管理債権のうち条件緩和債権残高が増加しているが、証券化支援勘定において146億円繰り入れる等、適切に貸倒引当金を計上している。</li> </ul>
	第三期中期目標期間評価結果における指摘事項	新型コロナウイルス感染症の影響で、返済困難者へ条件変更等の対応を行った点は評価できるが、新型コロナウイルス感染症の影響の終息が見えず、債務者の返済困難化に伴う更なる条件変更等も視野に入ること考えれば、リスク管理債権などの管理に十分な配慮が必要である。	上記に同じ
		良質な住宅ストックの形成、住宅循環システムの構築等に資するフラット35の着実な実施を継続できたことは高く評価されるべきであるが、不適正利用	その他業務運営に関する重要事項欄の記載に同じ

		<p>事案を踏まえた的確な審査といった今後も注力すべき努力目標はある。</p>	
		<p>今後はより一層、ITを活用した働き方改革を進めてほしい。</p>	<p>(テレワークの推進)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 機構においては、令和元年度から一部職員に対してテレワークを導入していたが、その後の新型コロナウイルス感染症の影響を受け、令和2年度から全役職員に拡大している。令和3年度においては、より一層のテレワーク推進・環境整備を図るため、次の取組を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全役職員に対してテレワークPC及び業務用携帯電話を貸与するとともに、希望者に対してモバイルルーターを貸与し、全役職員のテレワーク環境を整備</li> <li>・ テレワークにより対面による打合せ等実施が困難となったことを踏まえ、Web会議ツールを全社的に導入。役員会を全出席者がテレワーク環境（自宅）下での出席で実施する等、経営層からテレワークによる業務執行を積極的に推進</li> <li>・ テレワークにおける的確な労務管理及び業務管理のため、業務開始時における業務実施内容の共有、業務終了時における業務進捗状況の報告、成果物の提出等をテレワーク実施時の基本行動として規定化・運用</li> </ul> </li> </ul> <p>(業務効率化の推進)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平成29年度からRPAを活用した業務効率化を実施し、審査業務、債権管理業務、データ集計業務等において幅広く活用している。RPAは、業務効率化だけでなく事務ミス防止の観点からも有効に活用されている。</li> <li>○ 令和3年度においてはデジタル化推進プロジェクトチームを設置し、組織横断的にデジタル化による業務効率化に取り組んでいる。【後掲】</li> </ul>
<p>国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p>	<p>令和2年度評価結果における指摘事項</p>	<p>(住宅資金融通等事業)</p> <p>(貸貸制限条件違反に関して、) 会計検査院から同一事案で2度目の指摘を受けたことは、内容に関わらず残念である。</p>	<p>(貸貸条件制限違反への対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 旧住宅金融公庫法に基づき実施した貸貸住宅融資に係る貸貸条件制限違反については、次のとおり借受者に対する実態調査を毎年確実に実施するとともに、借受者、不動産仲介業者等に対する周知を徹底するほか、適切な内部点検等を実施するなど再発防止に努めている。 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 実態調査の実施及び違反判明案件の是正 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 貸貸借契約書を徴求し、契約内容を確認するとともに、違反があった場合には契</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

			<p>約内容の是正を借受者に求めた。</p> <p>② 賃貸条件制限に係る周知徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>賃貸条件制限の内容を機構ホームページに掲載するとともに、借受者あてのダイレクトメール送付や業界団体を通じた周知を実施した。</li> </ul> <p>③ 適切な内部点検等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>理事長メッセージの発信、規程等の点検、コンプライアンスの観点からの意識付けを行った。</li> <li>会計検査院担当部署による定期的な指摘事項フォローアップを実施している。</li> <li>年度末時点の実態調査の実施状況は翌年度6月末までに主務省へ報告することとしている。</li> </ul>
業務運営の効率化に関する事項	令和2年度評価結果における指摘事項	定量目標の達成状況は良好であり、業務全般において書面提出や押印等を求めている手続きについて順次見直し、さらなる効率化にも取り組んでおり、将来を見据えた効率的なデジタル化への積極的に寄与することを期待したい。	<p>(デジタル化の推進)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>副理事長をトップとする組織横断的なデジタル化推進プロジェクトチームにて、国民・事業者等の負担の軽減・利便性の向上等を目的としたデジタル化の推進のため、テーマ1（融資手続）、テーマ2（事務のIT化）、テーマ3（債権管理）の分科会ごとに第四期情報系整備計画等を前提とする取組方針及び線表を作成し、具体的な方向性を定めた。分科会における検討内容をデジタル化推進プロジェクトチーム全体で議論するとともに、役員会に報告した。</li> <li>融資手続等について、Web申請や電子契約等の導入を検討し、令和4年度から予定するシステム開発のため、要件定義等調達に向けた手続を行った。</li> <li>フラット35における電子金銭消費貸借契約の導入要件及び電磁的保管可能書類を明確化し金融機関に周知した。</li> <li>お客さま向け相談のAIチャットボットを機構ホームページ及びフラット35サイトのトップページにて運用を開始した。</li> <li>一部のモーゲージバンク、サービサー及び機構間での債権管理業務におけるファイル授受でオンラインストレージの運用を開始した。</li> <li>BtoBで締結する電子契約の利用ルールを整備し、金融機関と機構の契約（住宅ローン債権売買基本契約、住宅融資保険契約及び特定住宅融資保険契約）で電子契約の利用を開始した。</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 住宅ローン返済中の手続について、Web申請や電子契約等の導入を検討し、一部の金融機関等と意見交換を実施した。また、デジタル化に向けた業務フローの整流化等に係る委託手続を行った。</li> <li>○ 書面提出を求めているお客さまとの手続に関する書面や機構内部の手続に関する書面（2,712件）について見直しを検討し、そのうち約7割を押印不要と整理した。</li> </ul>
	第三期中期目標 期間評価結果に おける指摘事項	業務改善の取組みに関して毎年度、定量目標が達成されたことは目標を上回る成果であるが、過度な削減となっていないかといった人件費管理の適正化、および電子化のさらなる推進などについて、検証する必要がある。	<p>（人件費管理の適正化）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 人件費については、国家公務員、民間企業、他の政策金融機関の給与水準等を考慮しつつ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）に示された考え方も踏まえながら設定しており、過度な削減とならないよう留意している。</li> <li>（電子化のさらなる推進）</li> <li>○ 副理事長をトップとする組織横断的なデジタル化推進プロジェクトチームにて、国民・事業者等の負担の軽減・利便性の向上等を目的としたデジタル化の推進のため、テーマ1（融資手続）、テーマ2（事務のIT化）、テーマ3（債権管理）の分科会ごとに第四期情報体系整備計画等を前提とする取組方針及び線表を作成し、具体的な方向性を定めた。分科会における検討内容をデジタル化推進プロジェクトチーム全体で議論するとともに、役員会に報告した。【再掲】</li> </ul>
財務内容の 改善に関する 事項	令和2年度評価 結果における指 摘事項	買取債権残高に対するリスク管理債権比率が高まっており、定量目標は未達となった。新型コロナウイルス感染症の影響による経済環境の悪化と、金融庁等の政府要請を踏まえて、返済が困難となった顧客への柔軟な条件変更が要因であり、やむを得ないが、十分注意して欲しい。	法人全体に対する評価欄の記載に同じ
その他業務 運営に関する 重要事項	令和2年度評価 結果における指 摘事項	働き方改革にも積極的に取り組んでいるが、誰もが働きやすい職場環境作りの一環であることを念頭において、女性活躍活動を進め、女性管理職等を増やす努力をしてほしい。	<p>（女性活躍の推進）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 女性職員が仕事と家庭生活を両立させながらキャリアアップしていくことを支援するため、人事ローテーションによる新たな業務経験を積む機会の設定や知識・スキル等の向上に資する研修の実施により、女性職員に対し成長の機会を提供している。</li> <li>○ 多様な働き方に対する理解促進を目指し、社内掲示板による周知に加えて、若手職員向けの階層別研修の機会を利用して、仕事と家庭の両立を目的とした各種支援制度の説</li> </ul>

			<p>明を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 令和3年度においては、管理職昇格に向けたモチベーションの醸成及び能力向上を目的として、他企業の女性職員も参加する21世紀職業財団が主催する集合研修に管理職登用が期待される女性職員を2名派遣している。</li> <li>○ 令和4年度では、将来的に管理職登用が期待される30歳前後の若手女性職員を対象に、今後のライフイベントとキャリアを考える研修を実施することとしている。</li> </ul>
<p>第三期中期目標 期間評価結果に おける指摘事項</p>	<p>フラット35の不適正利用が後を絶たず、その後の対応はおおむね的確であるが、継続して原因の徹底究明に基づく再発防止策（注意喚起・審査の強化、取扱金融機関との連携など）に取り組んでほしい。</p>		<p>（フラット35不適正利用事案への対応）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 不適正利用事案の実態等を踏まえつつ、不適正利用事案に対する「厳正なペナルティの発動」及び「発生予防策の一段の強化」の観点から不適正利用事案の防止策を強化するべく次のとおり取り組んだ。</li> </ul> <p>《厳正なペナルティの発動》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 取扱金融機関への対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>不適正利用事案が発生した場合には損害賠償請求等の契約条項を厳格に適用するとともに、次のとおり新たに取組みを強化した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 違約金請求規定の創設、措置内容の公表規定の創設など、フラット35の不適正利用防止策強化（住宅ローン債権売買基本契約関係）の実施</li> <li>・ 取扱金融機関に対する契約上の措置基準を策定し、取扱金融機関に周知</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>② 事業者への対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 損害賠償請求の実施、再発防止策の徹底要求</li> <li>・ 監督官庁への通報、刑事告発に向けた関係機関との連携強化</li> </ul> </li> <li>③ 債務者への対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全額繰上償還請求、刑事責任追及等の厳格な運用</li> </ul> </li> </ul> <p>《発生予防策の一段の強化》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① お客さまが不適正利用事案に巻き込まれることを防止する観点で、お客さまへの働きかけを強化した。【注意喚起】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 必要に応じて売買価格等の申込内容を確認する手続及び残高証明書発行希望がない場合における理由の申出手続の導入</li> <li>・ 利用者及び一般消費者に向けた不適正利用に関する注意喚起ホームページの開</li> </ul> </li> </ul>

			<p>設</p> <p>② 不適正利用事案の特徴に対応した審査の強化を図った。【審査の強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機構の買取審査システムの最新モデルへの改修</li> <li>・ 審査のポイントを作成し、取扱金融機関に周知し、取扱金融機関の融資審査への活用を働き掛け</li> </ul> <p>③ 居住実態調査を強化した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 残高証明書発行不希望の住宅ローン控除対象者を調査対象として拡大等</li> </ul> <p>④ モーゲージバンクと代理店の管理・監督を次のとおり強化した。【取扱金融機関との連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 代理店管理基準を策定し、モーゲージバンクに対して、当該基準に基づく管理体制整備を要請</li> <li>・ 機構によるモーゲージバンク代理店の直接モニタリングを実施</li> </ul> <p>(適合証明技術者による不適正事案)</p> <p>○ 適合証明技術者による不適正事案については、居住者に対して書面調査を実施するとともに、適合性が確認できなかった事案については、同事案の検査を実施した適合証明技術者による是正工事等の対応を進めている。また、適合証明技術者に対しては、不適正の防止に向けた注意喚起を実施している。</p>
--	--	--	---