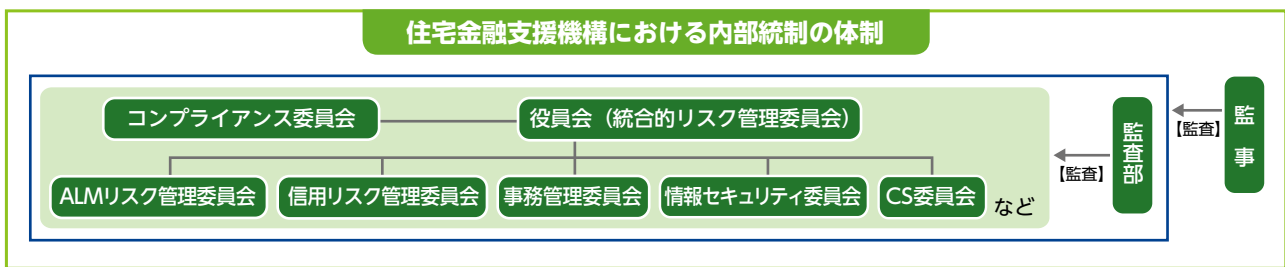
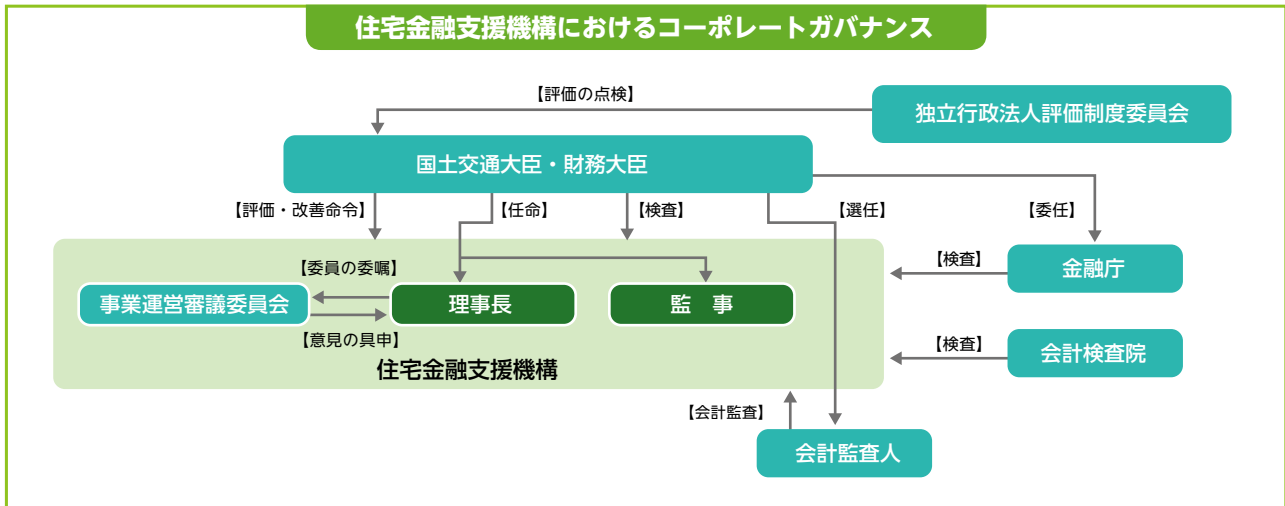


## ガバナンス体制

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・効率性の高い経営のもと、高い倫理観と見識を持ち、業務の健全性及び適切性を確保するため、ガバナンスの強化を経営の重要課題と位置付け、積極的な取組を行っています。

また、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の取組を進めるとともに、統制環境の充実など内部統制の更なる高度化に取り組んでいます。



## 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、事業運営の妥当性について中立的立場にある外部有識者による審議を受ける場として、機構内に設置されました。同委員会において、平成26年5月に開催された第1回以降、機構に対し融資の商品性及び業務運営の見直しに繋がる提言をいただいております。これをとりまとめた報告書が平成30年3月に同委員会から出されました。機構では今後も引き続き、同委員会で事業運営の妥当性を審議いただき、審議の結果を今後の事業運営の参考として取り組んでまいります。

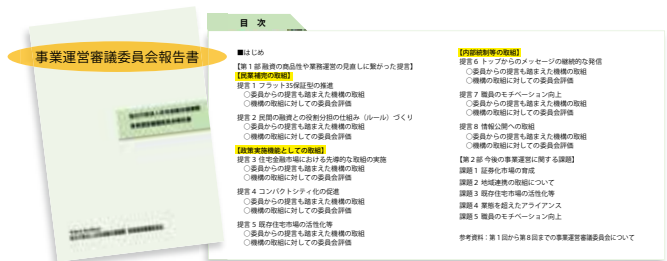
### 〈事業運営審議委員会 委員一覧〉

（令和2年8月1日）

| 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,<br>University of Michigan Ross School of Business |

（◎：委員長、○：委員長代理）

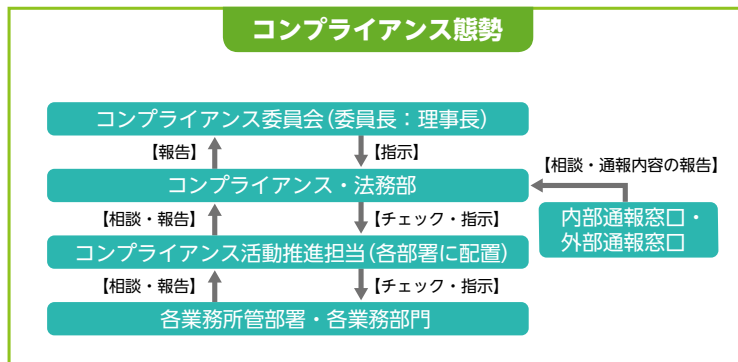
（五十音順、敬称略）



## コンプライアンス態勢

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等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・法務部を設けるとともに、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。

加えて、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おります。



自らの業務行動を振り返る指標として、また、判断に迷った時にすぐに参照できるように全役職員にコンプライアンスマニュアル（携行版）を配付しています。

## 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、業務に当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、機構における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、実践しています。

コンプライアンス・プログラムの具体的な取組としては、全役職員を対象としたeラーニング、職場単位で実施するコンプライアンス・ミーティング（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）、社内LANを活用したコンプライアンスに関する情報提供など、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、行動することを目的として教育・研修に努めています。

また、コンプライアンス・プログラムの実施状況を四半期ごとにコンプライアンス委員会場で点検・検証し、コンプライアンス・プログラムの取組方策について必要な見直しを行うなど、PDCAを回しながら着実に取組を進めています。

### コンプライアンス憲章（抜粋）

1. 法令、社会規範等を遵守し、適切な業務執行に努めることにより、国民の信頼を確保します。
  - (1) 法令、社会規範等の遵守
  - (2) 積極的かつ公正な情報公開
  - (3) 厳正な情報管理
  - (4) 反社会的勢力との対決
2. お客さまの「安心」と「満足」を徹底的に追求します。
  - (1) 総合的な住宅金融サービスの提供
  - (2) 適切かつ十分な説明
  - (3) お客さまの声への真摯な対応
3. 役職員一人ひとりの人格を尊重し、働きやすい職場環境の確保に努めます。
  - (1) 人格・個性の尊重
  - (2) 働きやすい職場環境

## 反社会的勢力への対応

機構では、暴力団等の反社会的勢力との一切の関係を排除するため、反社会的勢力との対決をコンプライアンス憲章に盛り込むとともに、反社会的勢力に対する基本方針を定めて機構ホームページに掲載しているほか、反社会的勢力対応規程及びマニュアルを整備し、反社会的勢力との取引が判明した場合及び反社会的勢力による不当要求がなされた場合は、経営陣及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・相談する体制をとっています。

また、警察等関係機関とも連携して不当要求への対処に関する研修等を行っています。

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。

機構は、引き続き、反社会的勢力との関係排除に向け組織を挙げて取り組んでいきます。

### 反社会的勢力に対する基本方針

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

## 情報セキュリティ

機構では、従来から情報セキュリティ対策について取り組んでおります。

令和元年度においては、以下の取組を通じて情報セキュリティ対策の推進体制を強化しました。

- ・内閣サイバーセキュリティセンター（NISC）が策定した「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準（平成30年度版）」等の政府方針を踏まえ、機構の情報セキュリティ・ポリシーを整備
- ・平成31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の計画として令和2年度情報セキュリティ対策推進計画を策定
- ・役職員に対して日頃から情報セキュリティに関する注意喚起、研修、訓練等を行い、情報セキュリティリテラシーの維持・向上を図るとともに、情報セキュリティ対策推進計画の自己点検等の結果を踏まえ、運用の見直しを実施

## 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及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及び定期点検の実施
- ・お客さまサポートに関する職員向け研修の実施
- ・業務を委託している金融機関等に寄せられた苦情の報告態勢の整備

### お客さま説明

機構の商品をご利用いただくお客さまに対して、商品内容に関する十分な説明を行うため、次のような取組を行っています。

- ・お客さま説明資料及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及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及び定期点検の実施

### 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。

## 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、次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

お客さま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

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

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、機構の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) 機構の役員及び職員又はこれらの職にあった者
- (2) 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

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

一定の場合を除き、お客さま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

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、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

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、請求者がお客さま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（お客さま満足の向上）

### CS行動指針

機構では、CS（お客さま満足）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、CS推進に取り組んでいます。

#### 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

役員及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。

#### わかりやすいホームページの作成

お客さまが必要な情報をスムーズに取得できるよう、わかりやすいホームページの提供に取り組んでいます。また、お客さまニーズを踏まえたタイムリーな情報提供を心がけています。

#### お客さまコールセンターの取組

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。

#### CSアンケート調査の実施

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

〈フラット35サイト〉  
<https://www.flat35.com/>

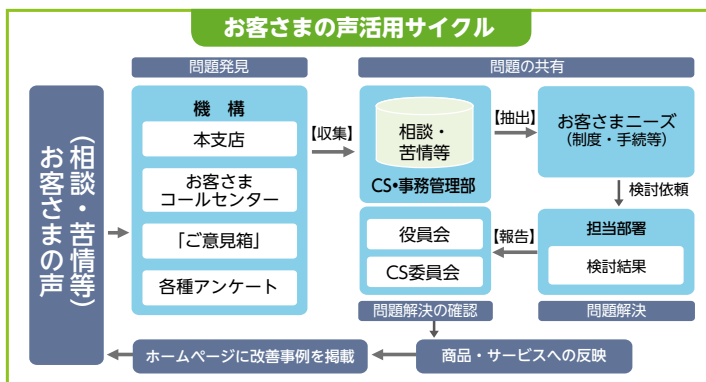


〈お客さまコールセンター〉



### お客さまの立場に立った取組

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検討を行い、商品及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、機構ホームページにて公開しています。



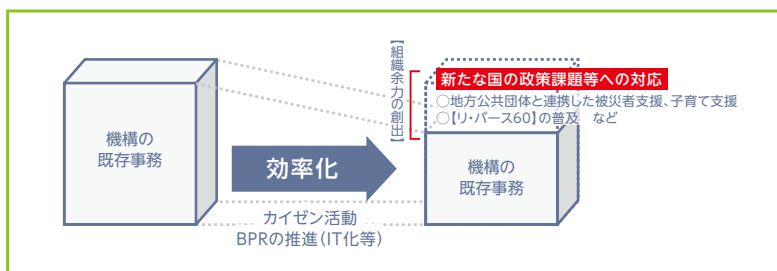
#### 〈機構ホームページにおける改善事例の紹介〉



## **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」及び地域社会へ貢献するための組織余力の創出を目的としています。機構では、職員一人ひとりが「カイゼン活動は自ら工夫し効率化することにより、付加価値の高い仕事につながるものであること」を意識して行動し、「全員参加」で「継続的」に取り組んでいます。



### **カイゼン事例を機構全体で共有**

職員が自ら日常の業務における課題を発見し解決策を考え改善を実行しています。それらの実施結果については、カイゼン前後の比較と効果測定結果等をデータベースに登録することで、随時、機構内で事例を共有し、横展開（マネ）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、全職員による投票で選ばれた事例について、表彰及び担当者からの発表を行う「カイゼン発表全国大会」も実施しています。

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。

## **人材戦略**

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。

### **人材育成の取組**

「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、昇格時等の階層別研修の実施に加え、専門能力向上のため外部機関への派遣や職員一人ひとりの自己研鑽を支援する自己啓発支援制度等を設けています。

特に、新卒採用職員については、入構後3年間で「機構人材育成期間」と位置づけ、重点的に研修等を実施するほか、特別指導員制度を設けることにより、OJTを中心とした育成に取り組んでいます。

#### **人材育成実施計画の概要**

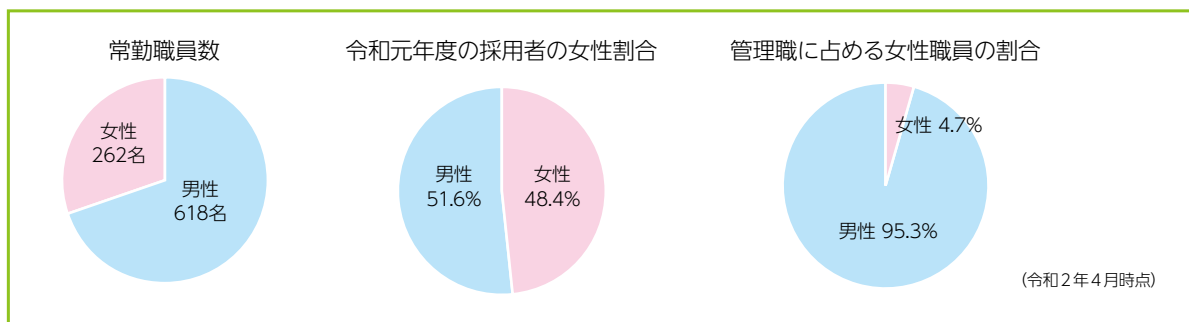
|        | OJT                           | OFF-JT                                                                                         | 自己啓発支援等                                                              |
|--------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|        | 上司が部下に対し、日常業務における具体的な仕事を通じて育成 | 各階層に必要とされるリーダーシップ、マネジメント能力及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 | OJTの取組                        | 各階層別昇格研修                                                                                       | 【公募制派遣研修】<br>金融・証券関連専門講座<br>海外短期・長期派遣研修<br>大学院公開講座<br>自由公募制大学院等      |
| 管理職層   |                               |                                                                                                |                                                                      |
| 中堅層    |                               |                                                                                                |                                                                      |
| 若手層    |                               |                                                                                                |                                                                      |
|        | 入構3年以内<br>育成期間人材              | 多面評価サーベイ等<br>メンター・特別指導員<br>ベテラン職員向け研修<br>社会人採用導入・フォロー研修<br>新卒採用導入・フォロー研修<br>入構2年目研修<br>入構3年目研修 | 自己研鑽<br>組織風土の醸成<br>（資格取得支援、通信教育）<br>自己啓発支援制度<br>（eラーニング）<br>現場力向上の取組 |

## 女性活躍推進の取組

多様な人材が活躍できる組織を目指し、女性の積極的な採用に取り組んでいます。女性活躍推進法に基づく行動計画（計画期間：平成28年4月1日～平成31年3月31日）においては、採用者に占める女性の割合を4割以上とする目標を立て、達成しました。

現在の行動計画（計画期間：平成31年4月1日～令和3年4月1日）においては、管理職に占める女性職員の割合を5%とする目標を立て、人材育成に取り組んでいます。

また、育児との両立支援や育児休業からの円滑な職場復帰のための支援などの取組を進めています。



## 職員一人ひとりが働きやすい職場へ～育児・介護との両立支援等の取組～

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の導入など育児・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。

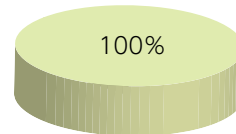
### 育児との両立支援に取り組み、プラチナくるみんマークを取得

育児との両立支援のため、育児短時間勤務制度や始業・終業時刻の繰上げ又は繰下げの制度、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。

また、次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画（期間：平成27年4月1日～平成31年3月31日）において、男性の育児参加のための休暇等の目標を達成するなど、育児との両立支援の取組が認められ、令和元年10月に「プラチナくるみんマーク」を取得しました。



令和元年度に配偶者が出産した男性職員（11人）のうち、育児休業又は育児参加の休暇等を1日以上取得した者の割合



(令和2年4月時点)

### 介護との両立支援に取り組み、トモニンマークを取得

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。

また、仕事と介護を両立しやすい職場環境の整備に取り組むことを示す「トモニンマーク」を取得しました。



## 健康宣言

多様な人材が生き活きと活躍できる人材基盤を将来にわたって構築していくため、「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」を構築しました。また、病気の予防及び治療しながら安心して働ける職場の実現のため、健康診断未受診者をゼロにするための取組を行うほか、がん検診の拡充、脳ドックや保健指導等の受診勧奨の強化、病気休暇制度（療養型と通院型）の拡充などに取り組んでいます。

## リスク管理

機構では、経営の健全性を維持し、国民の皆さまからのご理解と信頼が得られるように、業務上発生しうる様々なリスクを適切に管理する態勢の整備に取り組んでいます。

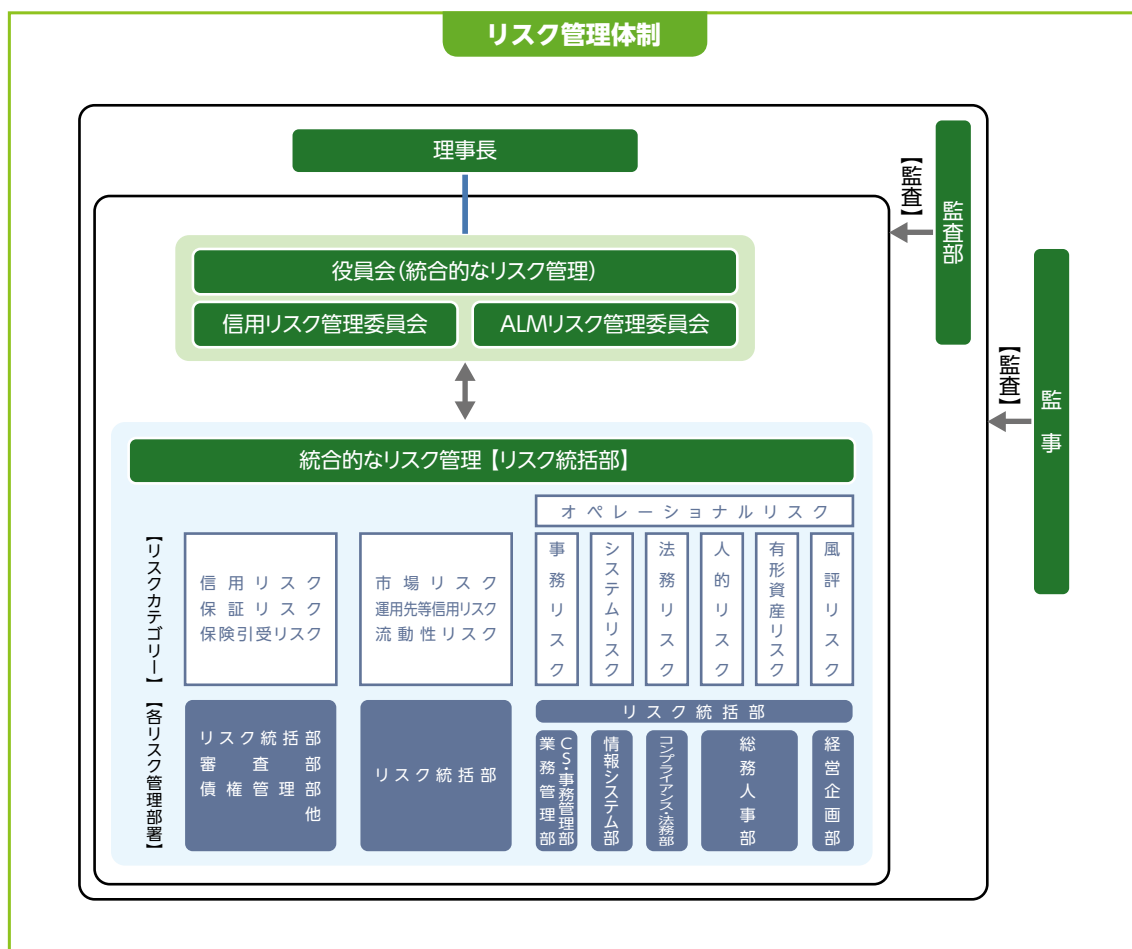
具体的には、リスク管理の目的、各リスクの特定・定義、リスク管理体制・手法、リスク管理の実施状況の監査等基本的な体系を定めた「リスク管理基本規程」、各リスクの具体的な管理手法等を定めた「信用リスク管理規程」等のリスク管理規程を制定しています。これらに基づき、住宅ローン等の事業の特性を踏まえたリスク管理を実施するとともに、機構の業務・特性を踏まえ、各リスクを総体的に把握・評価することによる統合的な観点からのリスク管理を行うこととしています。

### リスク管理態勢

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

これらのリスクを定性面・定量面から適切に管理するために、各リスクの管理を担当する役員・部署を定める等必要な体制の整備に取り組んでいます。中でも、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。これらの委員会では、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、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等の体制を整備しています。



## リスクカテゴリー

### 信用リスク

信用リスクとは、機構が保有する債権に係る債務者の信用力の悪化等に伴い、資産の価値が減少又は消失することにより損失を被るリスクをいいます。住宅ローンを主な資産とする機構においては、ローン債権の買取審査及び与信審査並びに保有するローン債権の管理及び自己査定を的確に実施するとともに、信用リスク全体の把握、分析及び管理に努めています。

#### ▶ 買取審査、与信審査

ローン債権の買取審査及び与信審査に当たっては、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

機構が保有する貸付債権等についての的確な信用リスク管理を行い、また、「独立行政法人会計基準」に基づいた適切な財務内容の開示を行うため、自己査定基準を制定し、自己査定を行っています。具体的には、回収の不能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、貸倒引当金を算定しています。

#### ▶ 与信ポートフォリオ管理

機構が保有する債権全体の信用リスク量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の一層の充実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。機構では、証券化支援業務（保証型）におけるMBSに対する保証等を引き受けています。これらの保証の引受けに当たっては適正に審査を実施するとともに、保証リスク全体の把握、分析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。機構では、民間金融機関の住宅ローンが

事故になった場合の保険を引き受けています。保険の引受けに当たっては適正に審査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、将来収支分析による責任準備金の十分性の検証等を通じて、保険引受リスク全体の把握、分析及び管理に努めています。

### 市場リスク

市場リスクとは、金利等のリスク・ファクターの変動に伴い期間損益が変動するリスクをいいます。住宅ローンを主な資産とする機構においては、期限前償還リスク、再調達・再運用リスク、パイプラインリスク等があります。

#### ▶ 期限前償還リスク

期限前償還リスクとは、金利の低下等に伴い貸付金に係る期限前償還額が増加し、予想していた利息収入を逸失すること等により期間損益が悪化するリスクをいいます。機構では、期限前償還モデルにより期限前償還額を推計するとともに、住宅ローンの証券化、多様な年限による債券発行等を組み合わせて資金を調達することによって管理を行っています。

#### ▶ 再調達・再運用リスク

再調達・再運用リスクとは、資金の再調達又は再運用が必要となる場合において、調達金利の上昇に伴い支払利息が増加すること又は運用金利の低下に伴い受取利息が減少することにより期間損益が悪化するリスクをいいます。機構では、金利モデルを活用することにより、将来の金利変動を加味した資産・負債のキャッシュフローを推計し、当該キャッシュフローにより発生する期間損益を計測するとともに、デュレーション等のリスク指標の定期的なモニタリングを実施することによって管理を行っています。

#### ▶ パイプラインリスク

パイプラインリスクとは、住宅ローンの融資金利決定からその原資の調達金利決定までの期間に金利が変動することにより期間損益が変動するリスクをいいます。機構では、必要に応じてヘッジ目的の金利スワップ取引を行うこと等により管理を行っています。

### 運用先等信用リスク

運用先等信用リスクとは、余裕金の運用先である債券の発行体、金利スワップ取引のカウンターパーティー等の財務状況の悪化等に伴い、資産の価値が減少又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こと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。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」及び「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を行うことができるよう行動計画（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又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、有形資産リスク及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む。）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又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、中長期的な生涯収益シミュレーションを行っています。

同シミュレーションにおいては、将来の金利変動等を加味したキャッシュフローを前提に、信用リスク及び市場リスクの両リスクから発生する損失が金利収入で賄われているかどうかをリスク横断的に計測しています。

また、同シミュレーションの中で両リスクについてのストレステストも行っており、両リスクの増加に対する財務上の耐性等を確認しています。

## 事業継続計画 (BCP)

機構では、大規模な災害の発生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、「住宅金融支援機構事業継続計画」を平成20年度に策定し、日頃から各種訓練や被災想定の見直し等を行い、新たな課題や改善点等を洗い出し、事業継続計画の更なる充実に取り組んでいます。

### 「住宅金融支援機構事業継続計画」の策定

来訪者及び役職員等の生命・身体 の安全確保を第一に考え、地震による火災等の二次災害の発生を防止した上で、事業継続のための取組を開始することとしています。

具体的には、自然災害等が発生した場合における役職員の行動要領、事業継続のための執行体制、継続実施が不可欠な業務、復旧優先順位等を定めています。

### 新型コロナウイルス感染症への対応

令和元年度は、政府系金融機関をはじめとする他機関とBCPの取組について情報交換を行った上で、これまで自然災害発生時等でも参集を前提としていた継続実施が不可欠な業務の一部について、令和2年度からテレワークで実施することとしました。

一方、こうした取組の準備段階において、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が始まったため、感染拡大防止の観点から上記取組を前倒しで実施するとともに、令和2年4月には全役職員がテレワークを行える態勢を整備しました。

また、やむを得ず出勤する場合にあっても、時差勤務を実施する等、勤務態勢を見直すことで感染拡大防止に努めています。

### その他の取組

#### (1) 訓練の実施

令和元年度は役職員を対象とした避難訓練、安否確認訓練、徒歩参集（又は帰宅）訓練及び実践的な業務の継続実施訓練を行いました。

訓練実施後は、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。

#### (2) 備蓄の整備

役職員の3日分に加え災害発生時に機構に来訪されているお客さまを想定して更に10%増の飲食料等の備蓄を整備しています。

また、自然災害等により電気の供給が途絶えた場合でも、業務継続に必要な最小限の電力の確保が可能となるよう、太陽光発電や蓄電池の導入等自力による発電の充実等を進めています。

## ディスクロージャー

機構では、独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律（平成13年法律第140号）第3条の規定に基づく開示請求を、全国の本支店に設置している情報公開・個人情報保護窓口で受け付けています。また、同法の趣旨を踏まえ、ディスクロージャーの一層の推進に取り組んでいます。

なお、機構の現況を理解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。開示している資料については、機構ホームページ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            | 7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            | 7月            |
| 財務諸表及び決算報告書に関する監事並びに会計監査人の意見書                                                                                      |                                     | 7月            |
| 事業報告書（事業報告書及び中期目標に係る事業報告書）                                                                                         |                                     | 7月            |
| 業務実績等報告書                                                                                                           |                                     | 7月            |
| ディスクロージャー誌（本誌）                                                                                                     |                                     | 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                                                                        |                                     | 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書                                                                                                       |                                     | 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及び役職） |                                     | 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                                                                                          | （機構ホームページ）<br>https://www.jhf.go.jp | 改正（変更）の都度     |

### 〈機構ホームページ〉

<https://www.jhf.go.jp/teikyoku/index.html>



### 〈情報公開・個人情報保護窓口（本店）〉

