

今、私たちを取り巻く環境は、大きな変化の時を迎え、不確実性は一層高まりつつあります。

しかし、どのような時代であっても住まいは幸せの原点であるということ是不会りません。

「住まいのしあわせを、ともにつくる。」

この言葉を胸に、この先もずっとそういう存在であり続けられるよう、誠実な姿勢で皆さまの声に応え、歩んでまいります。

## 住まいのしあわせを、 ともにつくる。

ほっと安らげる住まいも。

思いっきり趣味を楽しめる住まいも。

住まいに求めるしあわせは、

人により時代によりさまざまな形があります。

住宅金融支援機構は住宅金融を通じて

さまざまな「住まいのしあわせ」を

お客さまや関係機関のみなさまと

ともに作り上げていきたいと思ひます。

住まいのしあわせを、ともにつくる。

それが住宅金融支援機構の使命です。



独立行政法人 住宅金融支援機構  
理事長

毛利 信二

# 「共感力」に磨きをかけ 「住まいのしあわせ」のあり方を 追求していきます。

独立行政法人住宅金融支援機構理事長の毛利です。日頃より当機構の業務と活動に温かいご理解とご支援をいただいておりますことに、この場をお借りして厚く御礼申し上げます。

## 1. サステナブル経営の基本方針

### 総力で被災者支援

元日の能登半島地震で被災された全ての皆様にお見舞いを申し上げます。機構では、直ちに臨時出張所の開設、新たに住まい再建支援部長の任命を行うとともに、深刻な液状化被害等を踏まえ、災害復興住宅融資額の引上げ等支援メニューの充実を速やかに行った上で、国、自治体及び各種支援団体や建築、地盤等の専門家と連携して相談会の開催等連日支援活動に取り組んでいます。

道路、水道等の被害の大きさ、広範囲の液状化、高齢化の進行等、厳しい状況下ではありますが、熊本地震における延べ1,743回に及ぶ相談会の開催など、機構には、これまで数多くの災害で住まいの再建を支援してきた人財とノウハウが蓄積され、かつ、職員の高い共感力により高齢者向け災害リバモ→の創設など、復興現場のニーズに迅速に対応して来た実績があります。これらを惜しみなく投入し、一刻も早い被災者の住まい再建に向け、総力を挙げて支援を続けて参ります。

### 課題解決力を磨く

#### (1) パーパス→共有で共感力を高める

「住まいのしあわせを、とものつくる。」、職員全員の投票で選ばれた機構のパーパスを職員が共有することは、被災者に寄り添って支援を行うだけでなく、職員一人一人の現場への「共感力」をさらに高め、課題解決力を磨くことに直結します。私は、パーパスに共感する職員とステークホルダーの皆様を一人でも増やしていくことこそ、機構が目指す価値創造の道、サステナブル経営の基本と考えます。

#### (2) ネットワークを生かしてステークホルダーとの関係深化→

我が国は、自然災害に限らず、人口減少・空き家の増加や居住者とマンション二つの高齢化など深刻な課題が居住の安定や安心を脅かしています。機構は、全国に広がる本支店のネットワークと国、自治体、住宅事業者、金融機関等ステークホルダーとのフェイストウフェイスの連携を一層深め、サービス提供体制の一層の強化と住まいを巡る様々な社会課題の解決力の更なる向上を図って参ります。

→ P.30  
『災害リバモ』の特例制度を創設し、高齢被災者の自宅再建を支援」

→ P.1-2  
「パーパス(存在価値)」

→ P.35-36  
「ステークホルダーと私たち」  
→ P.37-38  
「ステークホルダーとの対話」

→ P.41-42  
「中期目標・中期計画と令和5年度実績」

→ P.15-16  
「私たちの歩み」  
→ P.170  
「【フラット3 5】20年間の歩みにおける主な「進化」」

→ P.12  
「長期ビジョン『住宅金融支援機構 Vision 2035』を策定」

→ P.39-40  
「人材戦略」

→ P.50  
「働きやすい職場環境づくり」

(3) 金利・物価上昇対応力の強化と適確な情報発信

金利上昇局面に入り、住宅ローン市場も変化が現れ始めていますが、加えて住宅価格の上昇を受け民間住宅ローンの返済期間は長期化する傾向にあります。どのような場合にも、お客様が借入・借換先の選択に困ることがないよう、現実的な受け皿をご用意することも公的金融機関として大切な役割だと認識しています。このため、良質な住宅取得を、将来を見通せる返済プランに基づく35年や50年の長期固定住宅ローンで応援する【フラット3 5】や【フラット5 0】など、選択肢となり得る住宅ローンの改善に組織を挙げて取り組んでいます。また、金利・物価上昇局面における適切なローン選択に資するよう、機構はFP等の専門家と連携し、様々な機会に分かりやすく情報発信して参ります。

「変化を止めず、進化を遂げる」ための羅針盤

令和6年度は、第四期中期目標期間→の最終年度で、第四期の集大成、第五期への飛躍の足がかりとなる大切な一年として、私自身もまた新たな気持ちです。

フラット誕生から20年を迎えた昨年は、ステークホルダーとの関係再構築を果たし、フラット再生への再スタートを切った年でした。この20年間を振り返ると、ステークホルダーの皆様のご理解とおお客様の信頼に支えられてきた歴史であり、同時にその期待に応えて進化を重ねた歳月でした→。

言うまでもなく、機構は、四年ごとの中期目標・中期計画に沿って業務を行い、着実な目標達成に努めて参りました。しかし、急速に変化し続ける社会経済環境の将来を展望するとき、長期的視点から機構が提供する企業価値にも変化が求められますし、そこには、何を目指し、どう進化を遂げるべきかを長期的に示す羅針盤も必要です。そこで、今年2月、2035年の機構が目指すべき姿を描く初めての長期ビジョン「～住宅金融支援機構 Vision 2035～」を策定しました→。本ビジョンは、入構1年目を含むほぼ全職員から集まった意見を基に策定されたもので、経験の浅い若手職員も活躍できる場がある、風通しが良い機構組織の特色を最大限生かして職員全員が練り上げた長期ビジョンです。

人財投資を最大化→

パーパス共有で共感力を高めることは、職員のエンゲージメント向上にもたらします。加えて、デジタル社会に求められる我が国の住宅ローン市場を支える自覚と能力を備えたプロの養成・確保を目指し、「人材確保・育成方針」に基づき、経験者採用の拡大はもとより、職員個人の希望に添った多様で自由度の高いメニューによるリスキリング・アップスキリングの研修機会の提供や資格取得・保持への支援など、専門能力の向上を目指す職員の自己実現の機会拡大を積極的に支援して参ります。

また、女性だけでなく、男性にも仕事と育児両立支援研修を実施するとともに、親族家族で子育てを支えることができるよう新たに「親族育児参画休暇制度」を設けたほか、ダイバーシティ・インクルーシブ社会にふさわしい働き方と生活の両立支援策の一層の充実を図ります→。また、社会貢献にもつながる副業の奨励を引き続き行うとともに、「健康経営優良法人」の認定を得て、誰もが働きやすく、自らの能力に磨きをかけ、一人一人の職員が健康でやる気に満ちた環境の実現のため、若手職員の意見を基に、聖域を設けない見直しに取り組んで参ります。なお、これらの取組は積極的に開示致します。

AIを基幹とする新たなデジタル戦略へ→

ー昨年、国内で初めてマイナポータル連携による収入証明書取得を可能とし、今年度中にフラットのWEB申請やAI審査の実現などデジタル化を加速、来年度には主要プランを終了予定です。昨年導入した災害復興住宅融資のWEB申請は、能登半島地震の被災者にご利用されるなど好評を頂いています。AI審査は、審査の信頼向上とスピードアップに貢献するなど市場の期待に応える審査高度化ツールです。

一方、サービス・業務のデジタル化の追求の道には、限りがなく、金融サービスそのものに変化をもたらす可能性があります。特に生成AI等の導入はそれを抜本的に変える大きなチャンスですが、ヒトが欲するものが常に適切に設定されることが前提となります。生成AI等がもたらす革新をどう生かすか等、機構DXに欠かせない次の戦略を策定するため、新たに機構内に「デジタル戦略本部」が稼働しました。デジタル戦略本部は、私がトップを務める企業価値向上委員会と共に長期ビジョンが示すあるべき姿の実現を目指し「進化」していく機構のプロセスを具体的に描き、推進していく車の両輪となるものです。

2. 令和6年度を「住まいのしあわせ」元年に

住まいのしあわせは、真の豊かさを実感する原動力の一つでしょう。コロナ災禍を乗り越えても人口減少・高齢化に歯止めがかからず、災害の懸念や金利・物価上昇が収まらない中でそれを実感することは決して容易ではありませんが、困難を乗り越え、「住まいのしあわせを、ともにつくる。」ため、機構が強みを生かして重点的に取り組む主要業務の基本方針をお示し致します。

(1) 安心安全こそ住まいのしあわせの原点→

今や「災害は忘れる間もなく」やってきます。安心安全こそ住まいの幸せの原点です。全国どこに住んでも被災リスクがあることを前提に、機構自身のBCP・バックアップ態勢・リスク管理能力向上と併せ、高齢者にも無理のない、事前防災・減災に資する適切な立地と耐震性等の向上を図る最適な住宅ローンを愚直に探求し、提供し続けることで「住まいのレジリエンス」を高めて参ります。また、被災された方々には「融資より支援が最優先」との認識の下、総力を挙げて住まいの再建を支援して参ります。



→ P.34  
「デジタル化による住宅ローン手続の利便性向上」

→ P.29-30  
「災害に強い、負けない住まいと地域づくり」

→ P.11  
「【フラット35】子育てプラスの提供開始」

→ P.27-28  
「住まいの進化で脱炭素社会へシフト」

→ P.47-48  
「TCFD提言への対応」

→ P.31-32  
「地域社会を支える住宅ストックの保全・活用」

→ P.33  
「住まい方のニーズの多様化」  
→ P.26  
「住宅確保要配慮者等の住まい確保」

→ P.32  
「空き家問題の解決」

(2) 子育て世帯に初めて金利優遇支援を開始

少子化は、国地方を通じた最大の課題の一つです。機構は、今年2月から子供の数に応じて金利引下げ幅を拡大し、最大1%引下げを可能とする【フラット35】子育てプラスの投入を行いました→。また、熱心な自治体が行う財政支援と連携してさらに金利を引き下げること、子育て世帯の住居費負担の合理的な縮減を図り、地域社会で安心して子供を生み育てられる環境づくりに貢献して参ります→。

また、持ち家だけでなく、多様な住まい方を実現する観点から、子育て世帯に適した広さと省エネ性能を有する賃貸住宅の提供支援策をさらに充実して参ります。

(3) 脱炭素社会実現を目指した具体的貢献→

脱炭素社会実現は全産業・生活全般に亘る課題ですが、住宅分野の取組の加速が大きな鍵です。機構は、全ての新築住宅に省エネ基準適合を融資条件にするとともに、既存住宅に省エネ設備設置や改修を促す【グリーンリフォームローン】を提供しています。省エネ基準よりさらに温室効果ガスを年間74%削減するゼロエネルギー住宅を優遇する「ZEH」プランは、特に中小工務店の皆様のご利用拡大を図ります。

また、国内最大級の発行実績を誇るグリーンボンドは累計1兆1,150億円に及ぶほか、計測された気候変動リスクに基づくリスク管理を行っています。気候変動対策にコミットする機構の具体的取組と成果は、TCFD提言に基づく情報開示→により国内はもとより世界の投資家に具体的に発信しています。

(4) 未来に繋ぐ持続可能な住宅ストックの形成・活用→

全国で累計6,000件に亘り利用されている【リ・バース60】は、高齢者がライフステージに合わせて、貴重な住宅資産を有効に活用して多様な住宅関係資金の確保を可能とするものであり、また、適切なリフォームにより住宅の価値を維持保全していくことにより、深刻化する空き家問題の発生を防止する効果も期待されることから、地域金融機関や空き家問題に取り組む自治体との連携を拡大して参ります。加えて、改正空き家特措法に基づく空き家の利活用情報の充実を図り、その活用を推進します。

また、増大する高経年マンションには適切な資産価値維持方策が欠かせません。不足する大規模修繕費用を融通する金融市場の整備を引き続き先導するとともに、全国の管理組合の約2割にご利用いただいている【マンションすまい・る債】は、資金確保に悩む管理組合への有力な支援となっています。さらに、管理計画認定マンション普及に向けて融資金利を引き下げるなど、積極的な貢献を続けて参ります。

(5) 多様なライフスタイルを叶える住まいの安心→

機構は、昨年1月から同性パートナーとお二人での借入申し込みの受付を開始したところです。また、【フラット35】ご利用者の約1割は団信非加入です。今後とも社会のダイバーシティニーズに対応した融資制度となるよう、改善を続けて参ります。また、デジタル化の進展とコロナ災禍を契機に拡大した住まい方の多様化に対応し、自治体とも連携して空き家の活用→や二地域居住支援を応援します。なお、コールセンターには年間9万件近いお電話をいただいておりますが、引き続き、被災者やコロナ災禍の中で収入が激減された方などからのご相談には丁寧に対応し、対面での安心も提供し続けます。



(6) 不適正利用の防止→

最後に、【フラット35】を投資用物件に誤ってご利用されることを防ぐため、ご利用の都度、直接注意喚起を行わせていただいておりますが、引き続き様々な機会を捉えて周知徹底を図って参ります。なお、目的に反する利用には、社会的公正・公平の確保の観点から引き続き厳正な対応を行います。

全てのお客様に安心してご利用いただける環境づくりのため、取扱金融機関の皆様とともに不断の努力を重ねて参ります。

→ P.66  
「【フラット35】の適正利用推進に向けた取組」

3. 「共感力」を高め、人財を生かす

機構は、膨大なデータを統計学的に処理することで様々なリスクを数値化し、蓄積された経験則と併せて統合的なリスク管理を行っています。しかし、「統計学とは偶然を飼い慣らす学問」との言葉があるように、「住まいのしあわせ」のあり方は人それぞれ、決して平均値などで測れるものではありません。だからこそ、機構には、お客様の悩みや地域課題を正しく理解し、解決に生かす真の「共感力」が求められるのであり、「共感力」を高めることが人財を最大限生かす機構経営の基本だと考えます。

今後とも、私たちは、共感力に磨きをかけ、様々な社会課題解決に積極的に貢献して参ります。

令和6年7月

独立行政法人 住宅金融支援機構  
理事長

田村 信二