



# 価値創造の基盤

住宅金融市場における安定的な資金供給を支援し、社会全体の住生活の向上に持続的に貢献していくため、環境や人権に配慮し、お客さまとのコミュニケーション等を基盤として、体制整備と基盤強化に継続的に取り組んでいます。

## P.46 環境

気候変動や資源保全に関する取組を行っています。

## P.49 人権

人権の尊重を重要な社会的責任と捉え、さまざまな取組を行っています。

## P.50 働きやすい職場環境づくり

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に取り組んでいます。

## P.51 お客さまとのコミュニケーション

お客さまの「安心」と「満足」のために行動しています。

## P.53 ガバナンス

組織運営の基盤であるガバナンスの強化に努めています。

## P.61 デジタル化の推進

ステークホルダーの皆さまの負担の軽減・利便性の向上を目指し、デジタル化を推進しています。

# 環境

## 気候変動リスクの把握

気候変動リスクは、大規模災害等の物理的事象が資産に対して損害を及ぼす「物理的リスク」と、低炭素社会への移行に伴う政策や技術、消費者の嗜好変化等が経済主体に影響をもたらす「移行リスク」に分類されます。

### 物理的リスク

物理的リスクを「機構が保有する住宅ローンの担保物件が、気候変動による洪水の増加により、被災し毀損した場合に機構が被る損失額」と定義し、以下のとおり計測しました。

#### 分析時間軸

令和32(2050)年（令和5(2023)年3月末基準）

#### 浸水被害による損失額計測方法の概要

環境省「TCFD提言に沿った気候変動リスク・機会のシナリオ分析実践ガイド(銀行セクター向け)ver.2.0」に基づき、RCP8.5(4℃シナリオ)<sup>※1</sup>における気温上昇により洪水発生頻度が増加する想定のもと、損失額を計測しました。

計測の前提となる日本全国の洪水は、国土交通省が公表している洪水浸水想定区域・浸水深データ<sup>※2</sup>を利用しました。また、洪水発生時に機構が保有する住宅ローンの担保物件が受ける損失(損失率)は、浸水により建物が被害を受ける被害率(浸水深別被害率<sup>※3</sup>)を勘案し設定しました。その上で、RCP8.5を適用した場合の洪水発生の頻度の変化(洪水発生の増加率)を設定しています。

さらに、公表されているデータから火災保険に対する水災補償の付帯率や、浸水被害が生じないと考えられるマンション高層階の住宅割合を勘案し、浸水被害による損失額を計測しました。

|                   |   |          |   |                 |
|-------------------|---|----------|---|-----------------|
| 買取債権等残高           | × | 浸水による損失率 | × | 気候変動に伴う洪水発生の増加率 |
| ＝ 気候変動に伴う浸水による損失額 |   |          |   |                 |

### 移行リスク

機構が融資等の対象としている住宅について、二酸化炭素排出価格の引上げ(炭素税の導入等)やZEH基準の水準の省エネ性能の確保義務化等による建築・購入価格等の変化が想定されますが、機構の財務への影響は限定的であると考えています。

気候変動対策への取組  
▶[https://www.jhf.go.jp/about/organization/value/cli\\_index.html](https://www.jhf.go.jp/about/organization/value/cli_index.html)

- 気候変動リスクの定量的把握
- 事業活動に伴う温室効果ガス排出量の削減



### 計測結果

洪水浸水被害が最大となるRCP8.5のもとでは、機構が被る損失額は、令和5(2023)年3月末の住宅ローンの残高が令和32(2050)年にも維持される前提で、令和32(2050)年単年で約20億円増加すると計測されました。住宅ローンの担保物件に係る物理的リスクの財務への影響は、限定的であると考えています。

#### 計測に関する留意事項

本計測では一定の仮定をおいているため、実際の損失額よりも過小または過大となる可能性があります。例えば、浸水深データでは、洪水の発生確率がおおむね100年に1度発生する降雨によるものだけでなく、20年に1度発生するものが含まれていますが、一律に100年に1度発生する降雨による洪水と仮定しています。このため、算出された損失額が過小となっている可能性があります。

今後、洪水浸水想定区域・浸水深データ等において洪水の発生頻度別の浸水想定が把握可能となる情報が提供された場合には、機構が行う物理的リスクの計測方法についても見直しを行い、精査していきます。

※1 気候変動に関する政府間パネル(IPCC)にて公表されているRCP8.5シナリオ(21世紀末の世界の気温が1986年～2005年の平均気温に対して、平均3.7℃の上昇を予測)  
※2 国土数値情報浸水想定区域データ(第1.1版)(平成24年国土交通省)を利用  
※3 環境省「TCFD提言に沿った気候変動リスク・機会のシナリオ分析実践ガイド(銀行セクター向け)ver.2.0」に掲載の「浸水深に基づく建物の損害割合」データを利用

## TCFD 提言への対応

2050年カーボンニュートラルを目指す国の取組を踏まえ、機構は、気候関連財務情報開示タスクフォース(TCFD)の提言に対し、令和4年6月に賛同しました。

TCFDが提言する開示基礎項目ごとに取組を定め、定期的

### ガバナンス

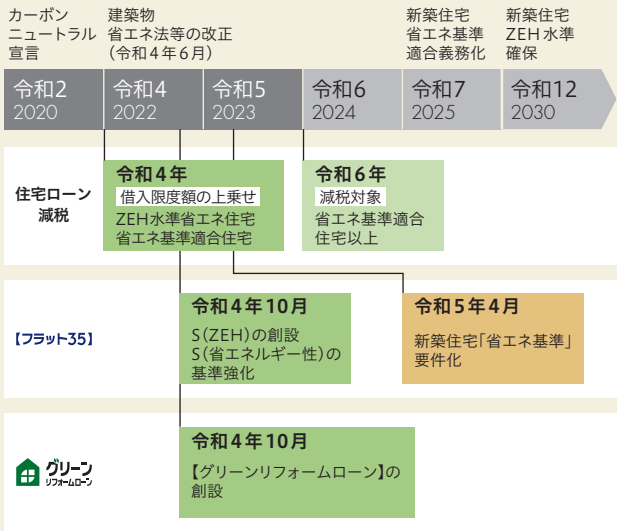
機構は、国の政策実施機関としての機能の最大化を目指している中で、気候変動への対応は重大な経営課題と位置付けています。

### 戦略

#### 【フラット35】の省エネ基準要件化

2050年カーボンニュートラルの実現に向けた国の取組として、令和7年度から全ての新築住宅に省エネ基準適合が義務付けられる予定です。【フラット35】では、国の取組に先駆けて、2年前倒しの令和5年4月以降の設計検査申請分から、省エネ基準への適合を利用要件としました。

#### 2050年カーボンニュートラルの実現に向けた取組



#### 【フラット35】S

機構は【フラット35】Sの金利引下げ制度を通じて、省エネルギー性に優れた住宅の普及に取り組むことで、CO<sub>2</sub>排出量削減に貢献しています。

#### 【グリーンリフォームローン】

断熱改修工事や太陽光発電設備設置工事等、断熱性・省エネルギー性を高めるリフォーム工事を行う場合に利用

にブラッシュアップを図っています。

機構における開示基礎項目ごとの現在の対応状況は、以下のとおりです。

気候変動によるリスクと機会、それらに対応するための方針等について、個別のリスク管理委員会および役員会において審議等を行い、モニタリングをしています。

できる個人向け住宅の省エネリフォーム専用ローン【グリーンリフォームローン】により、新築住宅だけでなく、既存住宅についても、建築物の省エネルギー性向上による2050年カーボンニュートラルの実現のための取組を推進しています。

#### 子育て世帯向け省エネ賃貸住宅建設融資等

機構は、政策上重要で民間金融機関では対応困難な分野への融資の1つとして、子育て世帯に必要な住戸規模と優れた省エネルギー性を有する賃貸住宅の供給を促進するための建設資金等の融資を行っています。

また、令和5年10月から、まちづくり融資(長期事業資金)およびサービス付き高齢者向け賃貸住宅建設融資について、長期優良住宅または機構の定めるZEH基準を満たす住宅を対象とした金利引下げ制度を創設したほか、【フラット35】と同様、国による令和7年度の新築住宅省エネ基準適合義務化に先駆けて、省エネ基準への適合を利用要件としました。

#### グリーンボンドの発行

省エネルギー性に優れた住宅を対象とした住宅ローン債権の買取代金を資金使途とするグリーンボンドを発行しています。

また、令和3年度に発行した国内初となる政府保証付きグリーンボンドについても、令和5年度も引き続き発行しています。令和5年度に新規で発行したグリーンボンドおよび政府保証付きグリーンボンドによるCO<sub>2</sub>削減効果は、年間6,464トンとなりました。

(注)次頁「指標・目標」に示されるCO<sub>2</sub>排出量等を用いて、次のとおり試算しています。  
発行額見合いの融資実行件数×「現在の平均的な省エネ性能水準の住宅」と比較したCO<sub>2</sub>削減量

#### グリーン住宅金融に関する国際的な普及

海外社会資本事業への我が国事業者の参入の促進に関する法律(平成30年法律第40号)に基づき、機構では、省エネルギー性に優れた住宅の普及やグリーンボンドの発行等に関する知見を活かし、海外の団体に対する研修を行うことによる人材育成支援等に取り組んでいます。

#### 資金運用における ESG 投資

資金運用にあたって、信用力等の安全性を踏まえた上でESG債(環境や社会問題に対応するプロジェクト等のための資金調達手段として発行される債券)を優先的に購入できる運用枠を設けています。

これにより、グリーンボンドの発行による資金調達だけでなく、資金運用においても気候変動対応を意識した取組を

### リスク管理

気候変動リスクに関する物理的リスクおよび移行リスクについて、その特定、計測および評価に取り組み(P.46参照)、これらの内容について個別のリスク管理委員会および役員会において審議等を行っています。

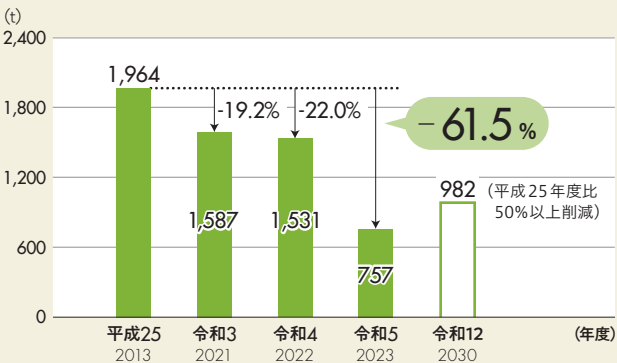
### 指標・目標

機構は、令和4年度に「独立行政法人住宅金融支援機構がその事務及び事業に関し温室効果ガスの排出の削減等のため実行すべき措置について定める計画」を策定しました。

同計画では、公用車への電動車導入、LED照明の導入、再生可能エネルギー電力の調達等に取り組むことにより、令和12(2030)年度までに温室効果ガスの総排出量を平成25(2013)年度比で50%以上削減することを目標として掲げています。

令和5年度は、本店ビルの電力について再生可能エネルギー

#### 事業活動に伴うCO<sub>2</sub>排出量 (Scope1、Scope2)



(注)上記グラフは、環境省と経済産業省が策定したサプライチェーンを通じた温室効果ガス排出量算定に関する基本ガイドラインに基づき、機構において使用したエネルギーの使用量からCO<sub>2</sub>排出量を算出したもの

進めています。

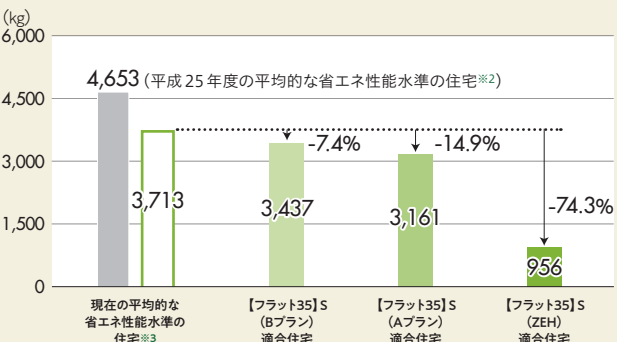
令和5年度は、福岡県、仙台市等の発行したグリーンボンド(計60億円／19先)を購入しました。

| 物理的リスクの計測                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 機構が保有する住宅ローンの担保物件が、気候変動による洪水の増加により、被災し毀損した場合に機構が被る損失額を計測した結果、機構の財務への影響は限定的であると考えています。                               |
| 移行リスクの計測                                                                                                            |
| 機構が新規に融資等の対象としている住宅について、二酸化炭素排出価格の引上げ(炭素税の導入等)やZEH基準の水準の省エネ性能の確保義務化等による建築・購入価格等の変化が想定されますが、機構の財務への影響は限定的であると考えています。 |

電力を調達したこと等から、温室効果ガスの総排出量を平成25(2013)年度比で-61.5%(速報)まで削減しています。

今後も前記目標を意識し、毎年度の温室効果ガスの排出量についてモニタリングをしていきます。また、【フラット35】Sを通じた省エネ住宅の普及促進によるCO<sub>2</sub>排出量の削減効果についても、継続的にモニタリングをしていきます。

#### 現在の平均的な省エネ性能水準の住宅と【フラット35】S各プラン適合住宅におけるCO<sub>2</sub>排出量(新築戸建住宅)<sup>※1</sup>



※1 建築物省エネ法に基づき積算した戸建住宅(地域区分6(東京23区等)、住宅規模120m<sup>2</sup>、暖房方式：居室のみ等)の一次エネルギー消費量からCO<sub>2</sub>排出量を算出したもの  
※2 国土交通省「脱炭素社会に向けた住宅・建築物の省エネ対策等のあり方検討会(第5回)」(資料4)において示されている平成25年度の省エネルギー性能別の着工割合をもとに算出  
※3 上記グラフにおける各住宅の省エネルギー性能基準およびCO<sub>2</sub>排出量の詳細については、機構サイトをご覧ください。

人権

基本的な考え方

機構では、事業活動を行う上で人権を尊重することを重要な社会的責任と捉え、コンプライアンス憲章の中で「人格・個性の尊重」を掲げるとともに、職場におけるハラスメント等の防止に努めています。また、全部署にコンプライアンス活動推進担当を配置し、風通しのよい組織風土の醸成をテーマとしたミーティングを実施する等、多様な価値観の尊重に対する意識の向上を図っています。

外部からの人権侵害を含む法令違反行為またはその疑い

人権の尊重に向けた主な取組

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 人格・個性の尊重         | <ul style="list-style-type: none"><li>●【フラット35】やフラット35パッケージ、【リ・バース60】、災害復興住宅融資等の商品は、令和5年1月から同性パートナーの方を連帯債務者として申込みができるよう制度を改正しています。</li><li>●ソーシャルメディアの私的利用にあたり、基本的人権、肖像権、プライバシー権等を侵害する内容の情報発信を禁止しています。</li></ul>                                                                                                                       |
| ダイバーシティ          | <ul style="list-style-type: none"><li>●女性活躍推進法に基づく行動計画を策定し、管理職および管理職候補者の女性比率、育児休業および男性の育児参加のための休暇等の取得目標を設定し、取組を進めています。</li><li>●各種休暇制度や在宅勤務の導入等、仕事と育児・介護等との両立支援に取り組んでいます。</li><li>●多様な人材が活躍する働きやすい職場環境づくりに資するため、ダイバーシティ(多様性)をテーマとする研修を実施し、多様性の尊重に関する意識の醸成に努めています。</li></ul>                                                            |
| 障がい者を理由とする差別の解消等 | <ul style="list-style-type: none"><li>●障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(令和5年3月14日閣議決定)に即して、職員が適切に対応するために必要な対応要領(障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応規程)を改正し、職員への研修・啓発活動を実施しています。</li><li>●機構お客さまコールセンターへ電話で問合せが出来ないお客さまのために、機構サイトに障がいのある方へのサポートWeb窓口を設ける等、障がいのある方からの相談等に的確に対応するための体制を整備しています。</li><li>●住宅確保要配慮者に賃貸住宅を安定的に供給するため、家賃債務保証保険事業を行っています。</li></ul> |
| ハラスメント防止         | <ul style="list-style-type: none"><li>●ハラスメント防止規程において、各種ハラスメントを防止するため、職場における禁止行為、ハラスメント相談体制、ハラスメント防止のための研修の実施等を定めています。</li><li>●ハラスメント相談対応実施細則において、ハラスメントの相談にあたってはプライバシー、名誉その他の人権を尊重することを心がけ、知り得た秘密は厳守することを定めています。</li></ul>                                                                                                           |
| 採用時の差別の防止        | <ul style="list-style-type: none"><li>●職員採用規程を定め、面接試験での、応募者の人権を侵害する質問やハラスメントに該当する行為等を禁じています。</li><li>●採用担当者に対して、面接時の禁止事項に加え、面接者としての心得を説明する等、人権に配慮した採用活動を行うための研修を実施しています。</li></ul>                                                                                                                                                     |
| 人権に配慮した調達        | <ul style="list-style-type: none"><li>●物品の調達にあたっては、法令に基づき障がい者就労施設を優先する取組を推進しています。</li><li>●総合評価落札方式による調達において、ワーク・ライフ・バランスを推進する企業として法令に基づく認定を受けた企業等を評価しています。</li></ul>                                                                                                                                                                  |



働きやすい職場環境づくり

ワーク・ライフ・バランス

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を導入する等により仕事と育児・介護等との両立支援に取り組むとともに、職員が健康に働くことのできる職場の実現に向けた健康経営を進めています。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、仕事と生活の調和休暇等の休暇取得を奨励する等、ワーク・ライフ・バランスの促進に取り組んでいます。

あわせて、事情により特定の勤務地でなければ勤務の継続が難しい場合に一定期間当該勤務地で勤務することができる措置(転勤配慮措置)等を設け、仕事と生活の両立を支援しています。

※従業員等の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に実施する「健康経営」について、特に優良な取組を実践している法人として経済産業省・日本健康会議による「健康経営優良法人2024(大規模法人部門)」に認定されました。

(注)健康経営の推進については、令和5年度の主なできごとの「健康経営優良法人2024」に認定(P.12)を参照ください。

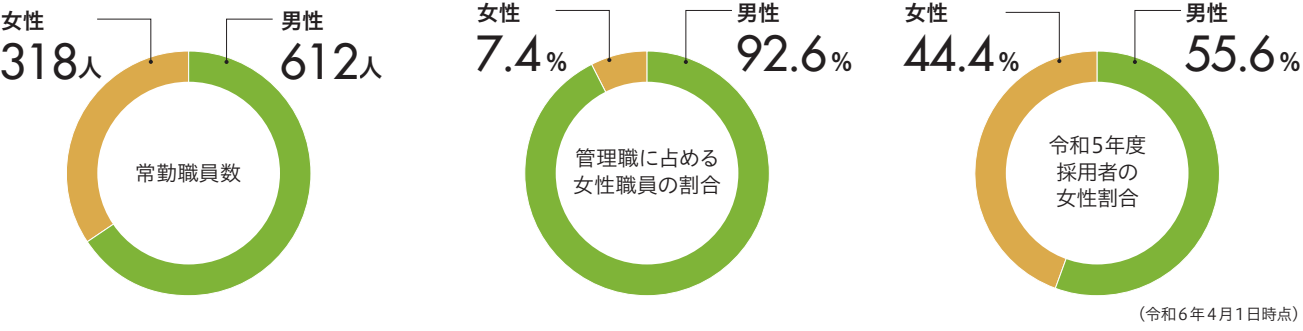


女性活躍推進

多様な人材が活躍し、職員一人ひとりが仕事と生活を両立することができる働きやすい組織を目指すため、女性活躍推進法に基づく行動計画(令和6年4月2日～令和8年4月1日)において目標を設定し、取組を進めています。

各種制度の拡充を図る等、仕事と育児の両立支援に取り組んできた結果、出産等を理由に退職するケースは減少しています。

更なる女性活躍の推進には管理職に占める女性職員の割合の向上が重要となるため、管理職候補者に係るKPIを設定し育成を行うとともに、経験者採用をより積極的に行うことで女性活躍を組織の次の成長に繋げていきます。



仕事と育児、介護との両立支援

令和5年度の取組として、子の看護休暇の対象期間を小学校就学までから小学校を卒業するまでに拡大するとともに、親族育児参画休暇制度を創設しました。

※仕事と育児を両立できる職場環境整備に取り組んでいることにより、子育てサポートについて高い水準の取組を行っている企業として、「プラチナくるみんマーク」を取得

また、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。加えて、再雇用職員の介護休暇の日数を拡大する等、仕事と育児・介護との両立支援に関する取組を積極的に行っています。

※仕事と介護を両立できる職場環境整備に取り組んでいる企業として、「トモニマーク」を取得



# お客さまとのコミュニケーション

## お客さま保護

### 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およ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および定期点検の実施
- お客さまサポートに関する職員向け説明資料の作成・配付
- 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

機構の商品を利用するお客さまに対して、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。

- お客さま説明資料およ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およ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および定期点検の実施

#### 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」を設置しています。

### 広告等における適切な情報提供

機構では、お客さまが自主的かつ合理的な選択を適切に行うことができるように、法規制を遵守した広告等を実施しています。また、貸出金利を含む商品・サービス等の表示に関する確認事項を自主規範として定め、当該自主規範に

適合していることをその都度確認することにより、適切な情報提供を行っています。

機構では、これまで、当該自主規範を含め、広告等に関する法規制の違反はありません。

## CS推進（お客さま満足の向上）

### CS行動指針

機構では、CS向上の実現に向けて、職員の行動規範としてCS行動指針を定めています。

### 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推進態勢

役員およ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。

#### お客さまコールセンター

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問合せ・一般相談を受け付けています。住宅ローンを検討中のお客さまから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、お客さまの声を業務改善に活かしています。



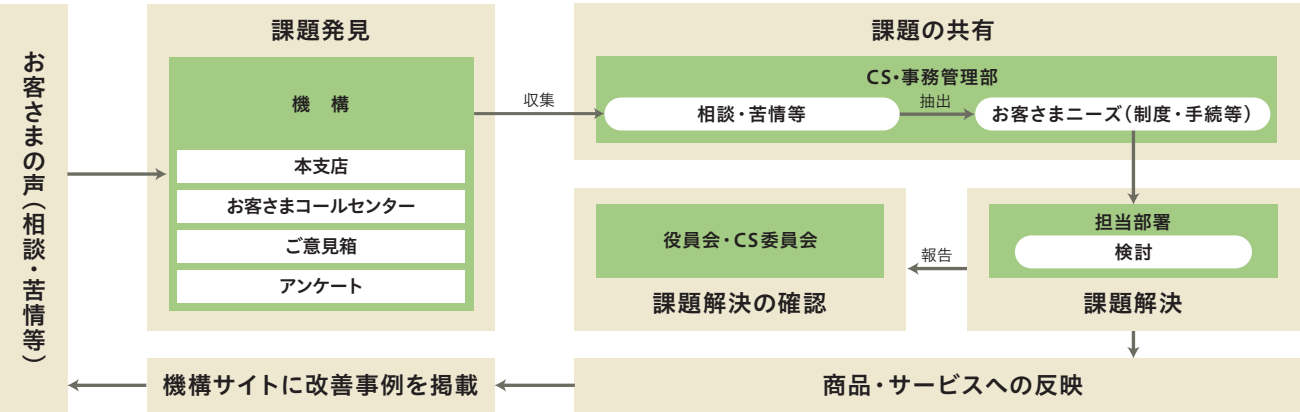
お客さまコールセンター

### お客さまの声の活用

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。

お客さまの声を分析し、ニーズを抽出した上で、お客さま満足度向上のための検討を行い、商品およ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、機構サイトで公開しています。

#### お客さまの声活用サイクル



#### 分かりやすいホームページ

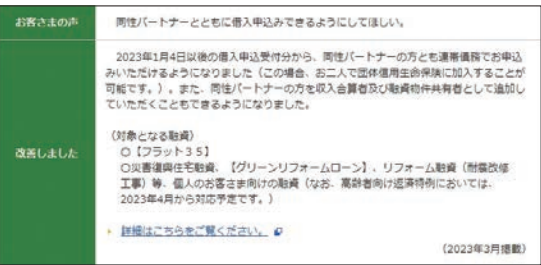
お客さまが必要な情報をスムーズに取得できるように、ホームページでの分かりやすい情報提供に取り組んでいます。また、お客さまニーズを踏まえてタイムリーに情報を発信しています。



フラット35サイト <https://www.flat35.com/>

#### CSアンケート調査

お客さま向けのアンケート調査を定期的を実施し、商品・サービス等に対する意見や要望を収集しています。



機構サイトにおける改善事例の紹介

# ガバナンス

## コーポレートガバナンス

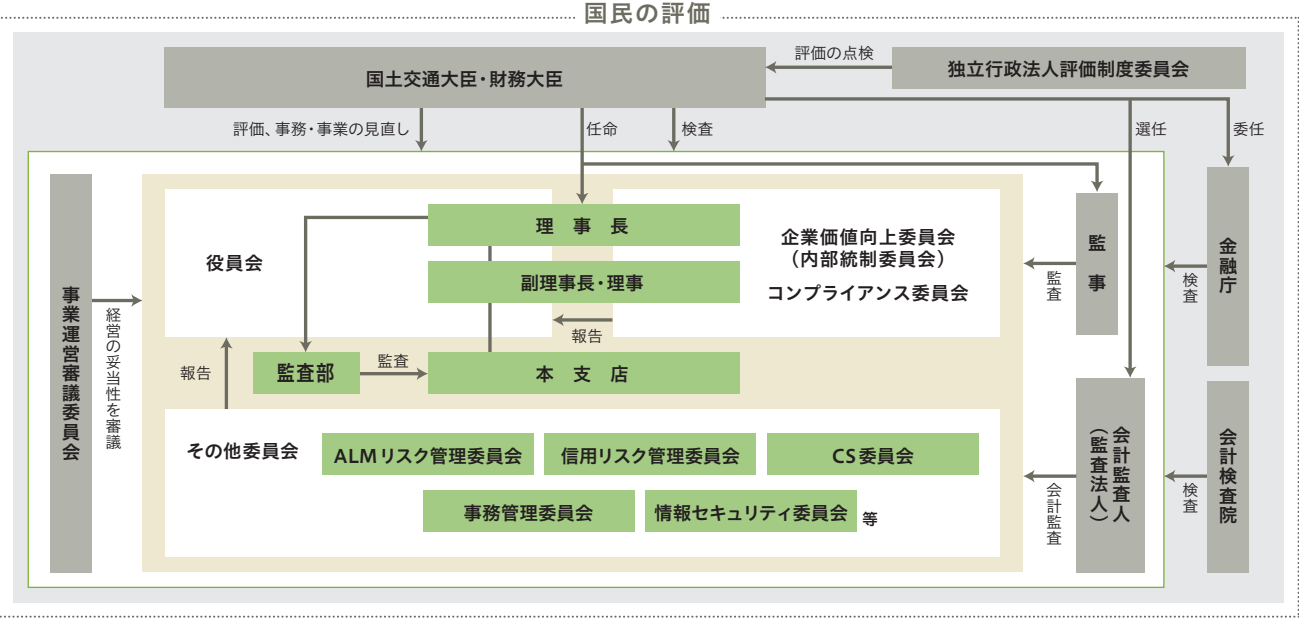
### ガバナンス体制

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・効率性の高い経営に取り組んでいます。また、高い倫理観と見識を持ち、業務の健全性および適切性を確保するためにガバナンス体制の強化に取り組んでいます。

独立行政法人通則法および業務方法書の規定に基づき、

内部統制基本方針をはじめとして、機構の業務の適正を確保するための内部統制に関する規程等を整備しているほか、内部統制を推進し、更には企業価値の向上について組織横断的に審議を行う場として、企業価値向上委員会(内部統制委員会)を設置しています。

コーポレートガバナンス体制図



### 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、外部有識者である委員によって事業運営の妥当性について審議する場として設置されました。委員については、同閣議決定の中で「中立的立場の外部有識者により構成される」との定めがあり、機構と特段の利害関係がなく、かつ機構業務に関係の深い金融、経済、公共政策等の専門家から5名を選定しています(任期:2年)。

同委員会は、原則として年2回、前年度の業務実績や決算等について審議することを目的とした夏の委員会(8月頃)と、当該年度の業務の実施状況、次年度の予算案等について審議することを目的とした冬の委員会(2月頃)を開催して

います。

同委員会では、各委員から業務やガバナンスに関する助言等も受けており、今後の事業運営の参考としています。

| 事業運営審議委員会 委員一覧 |                                              | (令和6年4月1日時点) |
|----------------|----------------------------------------------|--------------|
| 氏名             | 職業                                           |              |
| 大槻 奈那          | 名古屋商科大学大学院教授<br>ビクテ・ジャパン株式会社シニア・フェロー         |              |
| 大橋 弘           | 東京大学副学長<br>東京大学大学院経済学研究科教授、<br>東京大学公共政策大学院教授 |              |
| 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                      |              |
| 柳川 範之          | 東京大学大学院経済学研究科・経済学部教授                         |              |

(五十音順、敬称略)

### 企業価値向上委員会(内部統制委員会)

企業価値向上委員会は、理事長を委員長、全役員(監事を除く)を委員とし、機構全体および各部署ごとの内部統制の推進に関する具体的な取組である企業価値向上取組実施計画を作成・点検することに加え、組織横断的に検討すべき企業価値の向上に資する事項の審議等を行うことを目的と

しており、原則として年2回開催しています。令和5年度は、企業価値向上取組実施計画の策定・点検に関する内容のほか、機構の将来のありたい姿を示す長期ビジョンの内容や、職員に対する機構のパーパスの更なる浸透のための方策等についても議論を行いました。

## コンプライアンス

### コンプライアンス態勢

機構では、理事長を委員長、全役員および関係部長を委員等とするコンプライアンス委員会を設置し、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。

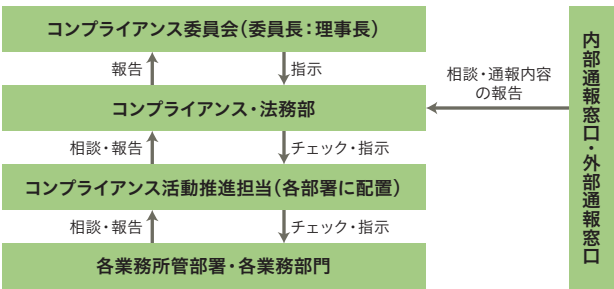
また、コンプライアンスの統括部署としてコンプライアンス・法務部を設けるとともに、全部署にコンプライアンス活動推進担当を配置しています。

加えて、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います。

通報の受付にあたっては、通報者の匿名性や寄せられた

情報の機密性を確保し、通報したことで不利益が及ばないよう内部規定で定めています。

### コンプライアンス態勢



### 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、業務にあ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、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ています。同プログラムの具体的な取組として、全役職員を対象としたコンプライアンスドリル、職場単位で実施するコンプライアンスミーティング※、

社内LANを活用した情報提供等を実施し、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、行動することを目指しています。

また、同プログラムについては、その実施状況を四半期ごとに開催するコンプライアンス委員会で点検・検証し、必要な見直しを行った上で次年度のプログラムを策定する等、着実に取組を進めています。

※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

### コンプライアンス憲章(抜粋)

- 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
- 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
- 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んでいます。また、反社会的勢力に対する基本方針を定めて機構サイトに掲載しているほか、反社会的勢力対応規程およびマニュアルを整備しています。

反社会的勢力との取引が判明した場合および反社会的勢力による不当要求がなされた場合は、経営陣およ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・相談する態勢を整備しています。また、不当要求への対処に関する職員向け研修の実施、警察等関係機関との連携等にも取り組んでいます。

さらに、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。

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理解と信頼が得られるように、業務上発生し得るさまざま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、リスク管理基本規程を策定し、リスク管理の目的、各リスクの特定・定義、管理体制・手法、管理の実施状況の監査等、基本的な体系を定めています。各リスクの

具体的な管理手法等については、信用リスク管理規程等のリスク管理に関する諸規程で定めています。

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っています。

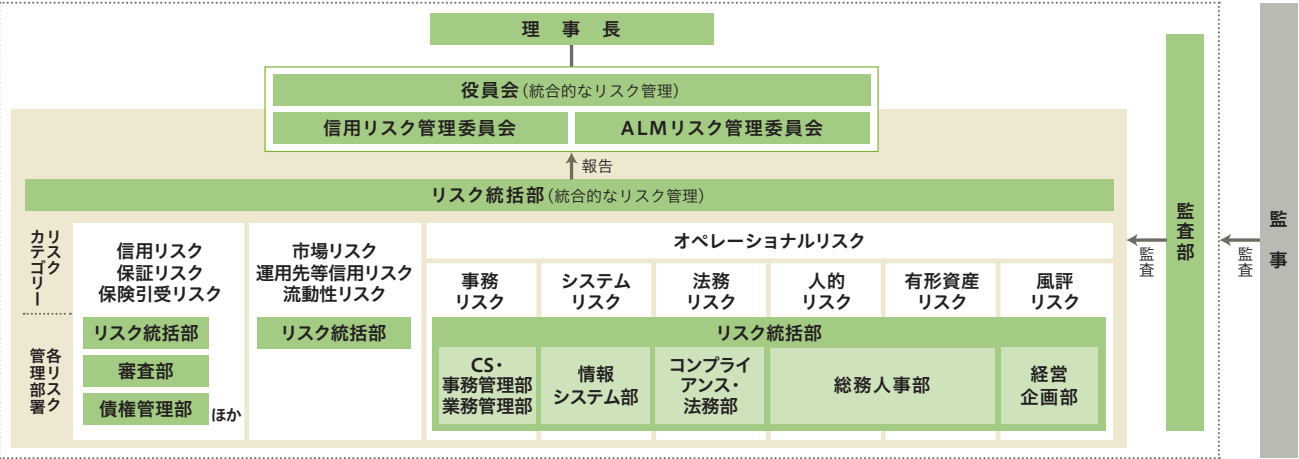
リスク管理態勢

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、流動性リスクおよびオペレーショナルリスクに分類しています（詳細は資料編 P.121 参照）。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、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しています。

リスク管理体制



統合的リスク管理の取組

機構では、財務の安定性を確保するため、個別リスクを総体的に把握・評価し、経営として許容できる範囲内にリスクを制御することによる統合的リスク管理の取組を行っています。

具体的な取組については、以下のとおりです。

- 個別リスク管理部署は各リスクを管理し、統合的リスク管理部署であるリスク統括部は、個別リスク管理部署等から必要なデータや個別リスクの管理・評価結果の報告を受けて、機構全体のリスクを把握・評価し、個別のリスク管理委員会または役員会で審議しています。
- 経営として許容できる範囲内にリスクを制御できているかを確認するため、個別のリスクごとにモニタリング指標を設け、当該指標ごとにアラーム値を設定しています。指標ごとに月次等で実績を確認し、当該実績がアラーム値を超えた場合は、速やかにリスク管理を

担当する役員等へ報告を行っています。また、リスク管理を担当する役員等が必要と判断した場合は、個別のリスク管理部署等にリスクコントロールの検討を促しています。

なお、個別リスクのうち、信用リスク、保証リスクおよび保険引受リスクに関する事項は信用リスク管理委員会、市場リスク、運用先等信用リスクおよび流動性リスクに関する事項はALMリスク管理委員会で審議し、必要に応じて役員会でも審議しています。

また、ストレスシナリオを考慮した中長期的な生涯収益シミュレーションにより信用リスク量および市場リスク量を計測することで、機構の経営として許容できる範囲内にリスクを制御できているかを確認し、個別のリスク管理委員会および役員会に報告しています。

トップリスクとリスクマップ

機構では、リスクをより大局的、本質的に捉えるため10項目のトップリスクを定めています。

また、10項目のトップリスクそれぞれに、経営層が認識している課題やリスクの種類ごとに想定される事例を分かりやすくまとめた主要リスク事例をひも付け、整理しています。

さらに、主要リスク事例については発現可能性や経営への影響度に応じてマッピングしたリスクマップを策定しています。リスクマップは、モニタリングを通じて主要リスク事例の発現状況や経営を取り巻く環境の変化を確認し、毎年度策定しています。

| トップリスク ※ 以下の項目に対応するリスク       |
|------------------------------|
| ● 組織のあり方                     |
| ● 財務状況                       |
| ● ビジネスモデル                    |
| ● DX・イノベーション                 |
| ● 社会通念・価値観の変化                |
| ● 気候変動                       |
| ● 不適切・不正な行為、不作為              |
| ● システム障害、サーバー攻撃              |
| ● パンデミック、経済危機、大規模災害、国際情勢の変化等 |
| ● 人材育成等                      |

情報セキュリティ

機構では、情報セキュリティに係る事項を審議し、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サイバーセキュリティ対策のための統一基準群（令和5年度版）に準拠した情報セキュリティの水準を適切に維持することを目的として、情報セキュリティ委員会を設置しています。

同委員会は、機構の情報セキュリティや情報システム

関連部署の担当役員等に加え、外部有識者である最高情報セキュリティアドバイザーにより構成され、原則として年2回開催し、審議結果を役員会に報告しています。

また、統一基準群への準拠性について、最高情報セキュリティ責任者（CISO：Chief Information Security Officer）のもと監査を実施し、課題については改善を促し、対応状況をフォローアップしています。

令和5年度情報セキュリティ対策強化の取組

| 情報セキュリティ・ポリシーの整備                                                                                    | 令和6年度の計画を策定                                                                          | 啓発・教育／計画運用の見直し                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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サイバーセキュリティ対策のための統一基準群（令和5年度版）等の政府方針を踏まえ、機構の情報セキュリティ・ポリシーの整備を進めました。 | 令和5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に令和6年度情報セキュリティ対策推進計画を策定しました。 | 役職員に対する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、JHF-CSIRT（JHF Computer Security Incident Response Team）構成員向けの研修等の実施による対応能力の向上等を図りました。また、自己点検等の結果を踏まえ、情報セキュリティ対策推進計画の運用の見直しを実施しています。 |

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およ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、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他の諸規範を遵守しています。

また、プライバシーポリシー（個人情報保護方針）（資料編P.164参照）を策定するとともに、個人情報漏えい等の未然

防止や意識向上を目的として、役職員向けの個人情報取扱ルール等の研修、過去に発生した個人情報漏えい等事案の全社的周知、金融機関等の業務委託先への実地点検等を実施しており、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。

内部監査

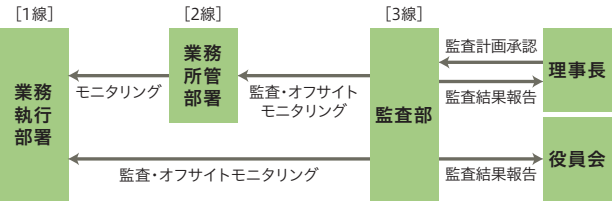
機構では、理事長直属の監査部を設置し、ガバナンス、リスク・マネジメントおよび内部統制に関するプロセスの妥当性および有効性について、独立した客観的な立場から評価・検証を行っています。

また、限られた人的資源で有効かつ効率的な監査を実施するため、リスクベースの内部監査を実施するとともに、オフサイトモニタリング（諸会議の傍聴、内部管理資料の収集等）を実施しています。

これらによって得られた監査結果を、理事長および役員

会に報告した上で、課題については改善を促し、対応状況をフォローアップしています。

機構における3線型リスク管理態勢



機構の全体像

事業継続計画（BCP）

機構では、大規模な災害が発生した場合や感染症が流行した場合にあっても、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さま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に、平成20年度に住宅金融支援機構事業継続計画を策定しました。同計画では、災害発生時

や感染症流行時に役職員がとるべき行動手順や対応本部・対策本部の役割・設置等について定めています。また、毎年の訓練や被災・感染症流行の想定の見直し等を通じて同計画の更なる充実に取り組んでいます。

訓練の実施

令和5年度には、避難訓練や、SNSを含む複数の連絡手段を用意した安否確認訓練、テレワークの実施可否等の確認訓練等を行いました。

また、災害発生等によりインフラが途絶した際でも業務執行体制が維持できるよう、重要な会議等については、対面

形式に加え、Web会議を活用して実施しました。

これらの訓練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。

備蓄・電源確保

機構では、役職員の3日分の飲食料等に加えて、災害発生時に機構に来訪しているお客さまの分も想定し、更に10%増の飲食料等を備蓄しています。

また、自然災害等により電気の供給が途絶した場合でも、

業務継続に必要な最小限の電力確保が可能となるように非常用発電設備に加えて太陽光発電や蓄電池を導入しています。

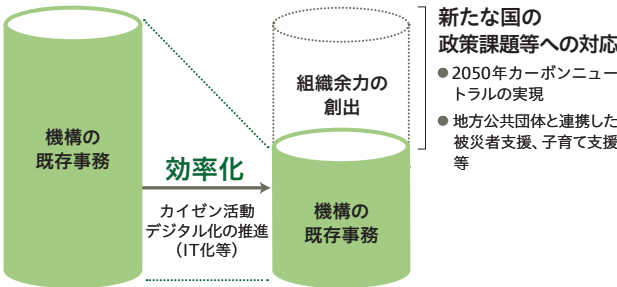
感染症への対応

感染症流行時の備えとして、お客さまおよび役職員の健康管理に配慮しながら、全役職員に対して、テレワークおよび時差勤務を行う体制の維持、新型コロナウイルス抗原検査キットの配付等の必要な対策を実施しています。

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向上および国の政策課題等へ対応するための組織余力を創出することを目的としています。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、機構内で事例を幅広く共有しています。また、データベースに登録された事例の中から、優秀事例を選定し表彰するカイゼン大会も実施し、意識向上に取り組んでいます。

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。

令和5年度のカイゼン大会

職員のカイゼン活動に対する意識の向上および各部署のカイゼン事例の横展開を図るため、カイゼン大会を実施しました。同大会では、各部署がカイゼン事例をエントリーし、その中から優秀事例を選定・表彰し、機構内で事例を共有しています。令和5年度の大会では、デジタル化に関するカイゼン事例に対する表彰枠を設けることにより、デジタル化に関する職員の意識向上を図りました。



受賞部署への表彰

令和5年度カイゼン大会表彰事例

業務負担の軽減および業務品質の向上に大きく寄与した最優秀事例として、次の2事例を表彰しました。

- AI 機能の文書審査支援ツールを法務審査に導入
- 金消契約書の帳票化・約款化および一本化



カイゼン大会の表彰式

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、機構サイトでも閲覧できます。

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       | 6月            |
|                                                                                                                     | 官報にて公告                         | 8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       | 6月            |
| 財務諸表および決算報告書に関する監事並びに会計監査人の意見書                                                                                      |                                | 6月            |
| 事業報告書(事業報告書および中期目標に係る事業報告書)                                                                                         |                                | 6月            |
| 業務実績等報告書                                                                                                            |                                | 6月            |
| 統合報告書(本報告書)                                                                                                         |                                | 7月            |
| 役員に対する報酬および退職手当の支給の基準並びに職員に対する給与およ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                                                                                                       | 会計検査院が検査報告を公表した都度              |               |
| 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および役職) |                                | 3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                                                                                           | 機構サイト<br>https://www.jhf.go.jp | 改正(変更)の都度     |



機構サイトの情報公開資料 https://www.jhf.go.jp/teikyoku/index.html



情報公開・個人情報保護窓口(本店)



# デジタル化の推進

## 全社横断的にデジタル化を推進

お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまの負担の軽減・利便性の向上を目的とするデジタル化を全社横断的に推進するため、副理事長をトップとするデジタル戦略本部を設置し、デジタル化を推進しています。

デジタル戦略本部は、融資手続、事務のIT化および債権管理手続の3つのテーマで分科会を組織し、関連する複数部署のメンバーでそれぞれの分科会を構成しています。具体的には、令和3年度に取組方針を定め、令和4年度からは取組方針に沿ったシステム開発等を行っています。システム開発等を進める上で生じた課題については、分科会内および分科会間で横断的に連携し、内外関係者の意見も伺いながら課題解決に向けた取組を行っています。

融資手続については、令和5年10月に災害復興住宅融資のWeb申込サービスおよび【フラット35】の電子契約サービスをリリースし、また、【フラット35】のWeb申込サービス等の令和6年度中のリリースに向け、システム開発等を行っています。

事務のIT化については、令和6年2月に専用外部サービスによる文章生成AIの活用を開始しました。

債権管理手続については、住・My Note(P.86)の令和6年度中の拡充に向け、システム開発を行っています。

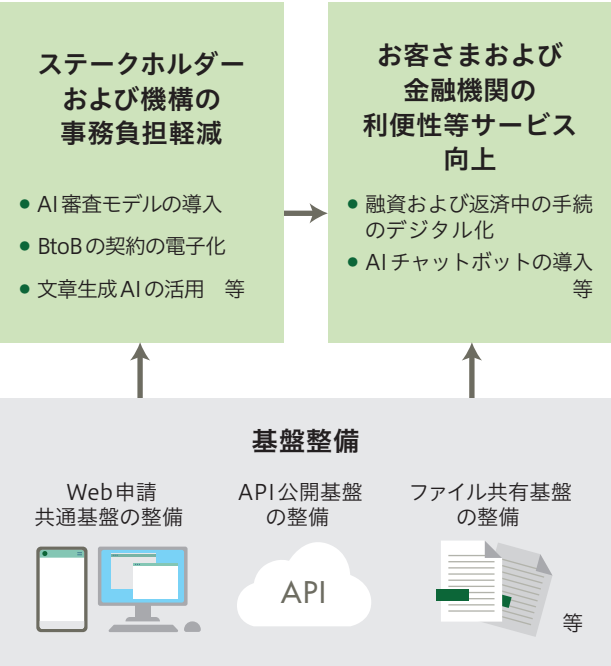
### 融資および返済中の手続をデジタル化

スマートフォン等を通じてWebで融資申込み、電子契約、返済方法変更申請(住・My Note(P.86)の拡充)等ができる仕組みの構築やルールの整備を進めています。

また、住宅ローンでは実用化された例のない、マイナポータルAPI連携を活用したマイナンバーカード認証による収入情報取得サービスを令和4年10月に導入しました。本サービスにより、お客さまがご自宅にしながら収入情報

を引き続き、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまの負担の軽減・利便性の向上を目指してデジタル化を推進していきます。

#### デジタル戦略本部の検討事例



を容易に取得した上で、【フラット35】等の申込みに活用することが可能となっています。

そのほか、お客さまからの問合せに24時間・365日対応できるAIチャットボットを導入しており、災害復興住宅融資等のWeb申込サービスによる融資手続をサポートしています。今後も引き続き、AIチャットボットの機能を拡充していく予定です。

#### マイナンバーカード認証による収入情報取得サービスのイメージ



### 業務効率化の取組

機構では、テレワークの推進、Web会議の利用、RPA(Robotic Process Automation)の活用、文章生成AIの導入等により、業務効率化を進めています。

全役職員に対してテレワーク用パソコンを配備し、テレワークを実施できる環境を整備しています。テレワークにおいて使用する回線の要件、実施環境等に関する遵守事項を策定し、情報セキュリティ対策を実施しています。

Web会議および文章生成AIについては、セキュリティ

仕様を踏まえて業務上利用可能なサービスを選定し、情報セキュリティ対策を実施した上で利用しています。

また、RPAを活用し、定型的な事務処理作業を自動化することにより、業務省力化に取り組んでいます。平成29年度に導入して以来、IT化推進部門と業務部門が一体となり、他の業務でも活用できるような汎用性の高いRPAを継続的に開発して業務に利用しています。

### 投資戦略・計画

機構、委託機関等の業務運営の合理化および効率化に資するIT基盤の整備を引き続き図るとともに、国民・事業者の負担の軽減・利便性の向上等を目指した取組として、デジタル化を計画的に推進しています。

機構では、中長期的な情報戦略の基本となる情報体系

整備計画を定めています。令和3年度～令和6年度の情報体系整備計画に基づき、お客さまとの各種手続のデジタル化、金融機関等と機構の相互間の文書事務の電子化を実現するためのAPI公開およびWeb申請に係るIT基盤を整備しています。

### 情報セキュリティ

機構では、情報システムや情報セキュリティ担当部署の専門知識を有する職員による横断チームであるJHF-CSIRT(JHF Computer Security Incident Response Team)を編成しています。JHF-CSIRTは、万一の情報セキュリティ事故の発生時に備え、最近時のサイバー攻撃の傾向を踏まえた研修等の実施、外部専門機関による研修の受講等により、対応能力の向上を図っています。また、外部有識者である最高情報セキュリティアドバイザーと連携の上、役職員への注意喚起、訓練※、研修等による情報セキュリティリテラシーの向上を図っています。

機構は、国の行政機関、重要社会基盤事業者、サイバー

関連事業者、研究機関等によって構成されるサイバーセキュリティ協議会に加盟することにより、これらの構成員との間でサイバー攻撃に関する情報(攻撃手口や脆弱性に関する情報)の共有が行える体制を構築しています。

最高情報セキュリティ責任者(CISO: Chief Information Security Officer)として役員が情報セキュリティ対策の策定を統括するとともに、情報セキュリティ事故が発生した場合の対応に係る意思決定を迅速に行える体制を構築し、セキュリティ対策を強化しています。

※具体的には、役職員に対する標的型攻撃メール対応訓練、情報セキュリティ事故の可能性がある場合の初動対応訓練を定期的に実施しています。