

コンプライアンス

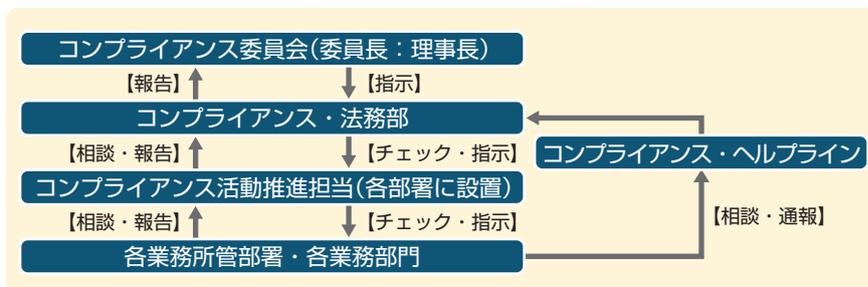
コンプライアンス態勢

住宅金融支援機構では、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として、コンプライアンス・法務部及び外部にコンプライアンス・ヘルプラインを設置しています。

その一方で、平成19・20年当時の行為を原因として、平成23年度と平成24年度には職員が収賄罪で起訴される事態が発生しました。住宅金融支援機構では、この事態を重く受け止め、それぞれの事件に関し、外部有識者を含む委員会を開催し、原因を究明するとともに再発防止策及び改善策を策定しました。引き続き、役職員が丸となり組織を挙げて再発防止策・改善策に真摯に取り組むことにより、国民の皆さまからの信頼回復に努めていきます。

〈コンプライアンス態勢〉



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員職員にコンプライアンスマニュアル（携行版）を配布しています。

コンプライアンス活動

住宅金融支援機構では、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、全役員職員に周知徹底を図っています。

また、住宅金融支援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、全役員職員を対象とした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にした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等を毎月実施しているほか、ケースメソッド方式を活用し、自ら考える力を養う双方向型の研修会を定期に開催するなど、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、行動できるようになることを目的として教育・研修に努めています。

なお、コンプライアンス・プログラムには、平成23年度と平成24年度に定めた再発防止策・改善策（コンプライアンスの徹底、営業行動管理、人事管理及び情報管理に係る具体的な取組事項）を盛り込み、組織を挙げて取り組んでいます。

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点検することにより、コンプライアンス活動の着実な推進と定着を図り、さらにその実施状況をコンプライアンス委員会の場で検証し、適宜、外部有識者の意見を伺い、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きます。

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. お客様の「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) お客様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

住宅金融支援機構では、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、反社会的勢力に対する基本方針を定めてホームページに掲載しているほか、反社会的勢力対応マニュアルを整備するとともに警察等関係機関とも連携して適切に対応しています。

また、取引の契約書に、反社会的勢力と定義するとともにそれら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おります。

住宅金融支援機構は、引き続き、反社会的勢力の排除に向け積極的に取り組んでまいります。

〈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従業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。

顧客保護

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

住宅金融支援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

個人情報保護

住宅金融支援機構では、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、以下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

お客様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、滅失又は毀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、住宅金融支援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) 住宅金融支援機構の役員及び職員又はこれらの職にあった者
- (2) 住宅金融支援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、お客様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

住宅金融支援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、住宅金融支援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

住宅金融支援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、請求者がお客様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（お客さま満足の上昇）

CS行動指針

住宅金融支援機構では、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」と言ってもらえ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委員会及び組織横断的な活動を目的としたCSワーキングチーム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

お客さまやビジネスパートナーの皆さまに親しみやすく、わかりやすいホームページの提供に取り組んでいます。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。

●お客様コールセンターの取組

お客様コールセンターでは、土日も含め、通話無料サービスによりお客さまからの問い合わせ・一般相談を受け付けています。住宅ローンをご検討中の段階のお客さまから、ご返済中の段階のお客さままで、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、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調査を定期的実施し、商品・サービスや、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。

お客さまの立場に立った取組

お客さまの声を聴く耳を多く持ち、お寄せいただいた声をもとに商品・サービスの改善を実現しています。また、CS向上もテーマのひとつに、組織全体で「カイゼン活動」に取り組んでおり、カイゼン発表大会では、お客さま面談スペースや待合コーナーのカイゼン・新設など、お客さまの視点からの身近な取組事例も出されています。

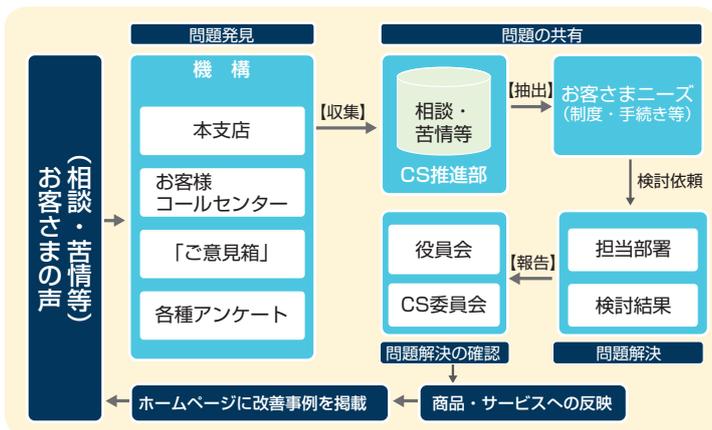
(フラット35サイト) <http://www.flat35.com>



〈お客様コールセンター〉



〈お客さまの声活用サイクル〉



〈ホームページにおける改善事例の紹介〉

●商品・サービスの改善事例	
お客さまの声	土地の購入資金を、もっと早く融資して欲しい。
改善しました	災害復興住宅融資の土地取得資金（融資限度額970万円）のお受け取りの時期は、これまで屋根工完了後または工事完了後としていましたが、2012年9月から、着工前でもお受け取りいただけるようになりました。 災害復興住宅融資（東日本大震災）については、こちらをご覧ください。 (2013年3月掲載)

※お客さまの声に基づく商品・サービスの改善事例をホームページ上に公開しています。

リスク管理

住宅金融支援機構では、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、業務上発生しうるさまざまなリスクを適切に管理する体制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、各リスクを住宅金融支援機構の業務・特性を踏まえ、総合的に把握・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。

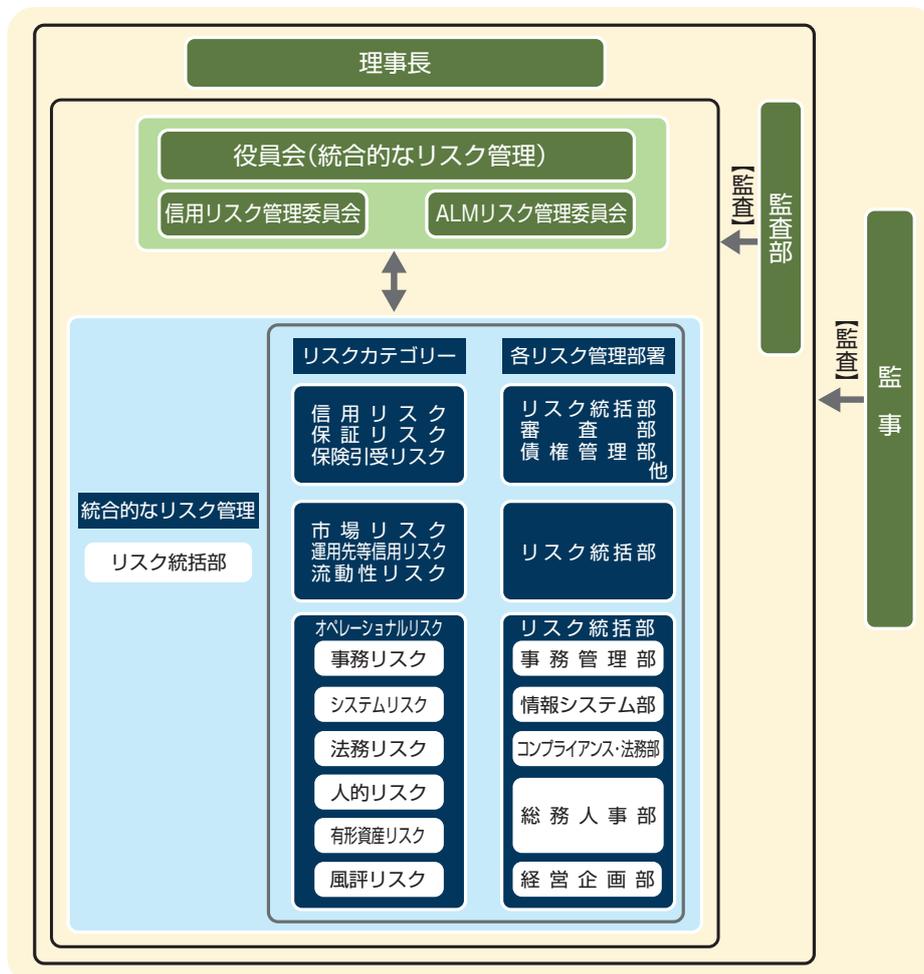
リスク管理体制

住宅金融支援機構では、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、経済情勢の大きな変化等があった場合は、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」、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。

〈リスク管理体制〉



信用リスク

信用リスクとは、住宅金融支援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住宅金融支援機構においては、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

住宅金融支援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、金融庁の「金融検査マニュアル」等に準拠した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

住宅金融支援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高度化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。住宅金融支援機構では、証券化支援業務（保証型）における債券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。住宅金融支援機構では、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充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、金利等の様々なリスク・ファクターの変動に伴い期間損益が変動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住宅金融支援機構においては、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等により期間損益が悪化するリスクをいいます。住宅金融支援機構では、期限前償還モデルを活用することにより期限前償還を推計するとともに、証券化や多様な年限による債券発行等を組み合わせ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。住宅金融支援機構では、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し、管理を行っています。

〈参考〉証券化支援勘定及び既往債権管理勘定のデュレーション(平成24年度末)

- ・証券化支援勘定：(資産)7.70年(負債)7.58年
- ・既往債権管理勘定：(資産)5.01年(負債)4.21年

●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資金調達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。住宅金融支援機構では、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。住宅金融支援機構では、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。住宅金融支援機構では、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、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、緊急時の借入枠の設定により調達手段を確保するとともに、資金繰りに影響を与える事態が生じた場合の行動計画（コンティンジェンシー・ファンディング・プラン）を定め、流動性リスクが顕在化した場合に迅速な対応を行うことができる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。住宅金融支援機構では、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〉

●事務リスク

事務リスクとは、役職員が正確な事務を怠ること又は事故、不正等を起こすことにより損失を被るリスクをいいます。住宅金融支援機構では、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、事務過誤等の情報の収集・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。住宅金融支援機構では、重要度に応じた区分とリスク評価に基づく対策の実施、情報セキュリティに関する規定に基づくセキュリティ面に配慮したシステム開発、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。住宅金融支援機構では、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。

事業継続計画（BCP）

住宅金融支援機構では、大規模な災害の発生や新型インフルエンザ等の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。

訓練の実施

役職員を対象とした避難訓練、安否確認訓練、災害対策本部設置・運営訓練、業務の継続実施訓練を継続して実施しています。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。

平成24年度においては、新たな試みとして、首都圏において徒歩参集訓練を実施しました。徒歩参集訓練の結果を踏まえ、役職員の帰宅時及び参集時の安全確保に資するため、徒歩経路、帰宅支援施設等の場所、災害に対する日頃の心構えや備え等を記載した帰宅支援マップを、役職員に配付しました。

備蓄の整備

平成25年4月から施行された「東京都帰宅困難者対策条例」を踏まえ、役職員の3日分に加え帰宅困難者用として更に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。

情報の収集

内閣府の中央防災会議及び東京都防災会議が公表している南海トラフ巨大地震及び首都直下地震の被害想定等について情報を収集し、機構における取組に反映しています。

ディスクロージャー

住宅金融支援機構では、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、住宅金融支援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、住宅金融支援機構の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、利益の処分又は損失の処理に関する書類、キャッシュ・フロー計算書、行政サービス実施コスト計算書及び附属明細書）	官報にて公告 各店舗に常備(※)	7月 8月
決算報告書	各店舗に常備(※)	8月
財務諸表及び決算報告書に関する監事及び会計監査人の意見書	各店舗に常備(※)	8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）	各店舗に常備(※)	8月
業務実績報告書	各店舗に常備	8月
ディスクロージャー誌（本誌）	各店舗に常備	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	各店舗に常備	改正(変更)の都度
契約の方法に関する定め	各店舗に常備	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	各店舗に常備	改正(変更)の都度
業務実績評価調査	各店舗に常備	11月
政策評価書	各店舗に常備	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	各店舗に常備	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）	各店舗に常備(※)	8月
個人情報ファイル簿	各店舗に常備	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	(ホームページ) http://www.jhf.go.jp	改正(変更)の都度

※年度ごとに1冊の冊子としてまとめ、各店舗に常備しています。



(ホームページ) <http://www.jhf.go.jp>



情報公開・個人情報保護窓口（本店）