

平成 21 年 11 月 27 日  
株式会社整理回収機構

## 顧客保護等に関する当社の業務改善について

本年春に社長に就任してから初めての中間決算の発表となりますが、本日の決算発表に合わせ、これまでの業務執行の過程で得た私自身の問題意識及び各方面から頂いたご指摘等を踏まえ、当社が既に措置し、また今後実施を予定している業務改善策を発表させていただくこととしました。

今後とも、「適切かつ公正な回収」を旨とし、皆様からの信頼を強固なものにして参りたいと考えておりますのでよろしくお願いいたします。

住宅金融債権管理機構と整理回収銀行との合併から、10 年を越え、累計で 33 万 4 千先を有していた債務者数も現在約 5 万先となり、この間 9 兆 4 千億円の回収実績をあげ、うち 1 兆 2 千億円を預金保険機構に納付しております。また、可能な限り企業再生に心掛けてきたところであり、これまでに 615 件の再生実績をあげております。

当社は、公的資金が投入された債権回収会社として、国民負担の最小化を図ることを基本理念として、誠意、法令遵守はもとより、高い倫理性・公正性・透明性のある経営管理体制のもと、「契約の拘束性の追求」、「人間の尊厳の確保」及び「企業再生の追求」の三つの指針をたて、公正公平な回収業務に努めております。

「契約の拘束性の追求」は、債務者と債権者の間に自ずと利益が厳しく対立する関係を惹起するため、善良かつ誠実な債務者等の方々に対し適切な配慮を欠かさぬよう常々心がけておりますが、昨今の経済情勢や債務者等の高齢化等を考えますと、顧客保護の観点からより一層の配慮が当社に求められていることを感じております。

このような環境変化の中で、悪質な債務者、反社会的勢力に対しては従前同様に厳正に対処する一方、善良かつ誠実な債務者等の方々に対しては、再生の追求や生活の維持に配慮しつつ、顧客の事情を十分にお聞きし出口を見据えた適切な解決を目指すよう、再度回収現場に周知徹底させているところであります。

例えば、当社では昨今の経済情勢を踏まえ、既に東京と大阪の各ローンセンター内にローン相談課を設け、住宅ローン債権に係る条件変更要請に対し積極的に対応してきておりますが、金融円滑化法案の施行に備え当該窓口の補強を行うことで、一層の対応促進を行う所存であります。

また、債権の最終処理の一環として活用してきた「債権のバルク売却」につきましても、極力抑制することとしました。

なお、当社に寄せられる顧客からの苦情・要望等につきましては、すでに社長直轄の相談室を東京と大阪に配置して専任の者が対応しておりますが、顧客からの苦情・要望等の処理についての適切性を確保する観点から、外部の有識者に処理状況をレビューしていただき、意見・提言等を頂戴するための組織として「苦情処理評価委員会」を近く設置することとしました。そこで頂戴したご意見等を尊重し、今後の業務運営に生かして行きたいと考えております。

具体的な改善措置の内容については以下のとおりであります。これらの改善措置については、私自身強い問題意識をもって率先して取り組んで行く所存であります。

## 1. 顧客保護に関する改善措置

当社は、従前より回収指針の一つである「人間の尊厳の確保」の下、窮境に陥っている顧客については、一定の要件のもとに、条件変更、債務免除等の対応を行って参りました。また、債権回収に当たっては、顧客の再生可能性を適切に見極め、可能な限り企業再生に努めてきたところであります。

こうした中、当社の債務者は中小企業者や個人のローン債務者が大半を占めておりますが、現下の厳しい経済環境を踏まえ、新たな経営体制のもと業務内容を顧客の目線に立って検証し、所要の見直しを行いました。合わせて、政府における中小企業等に対する金融円滑化政策が今後実施に移されること等の社会的要請にも鑑み、顧客保護の観点を重視した業務改善措置として、以下の対応策を採ることとし職員に対し周知徹底しました。

### ① 顧客への対応についての改善策

#### (i) 顧客の事情を踏まえた適切な対応

延滞している顧客に対しては、顧客の事情を十分に把握のうえ、弁済能力を勘案した弁済計画の相談に応じ、顧客の生活にも配慮した適切な対応に努めます。

とりわけ、高齢者、年金生活者、重篤な疾病・障害者等、特段の配慮を行う必要がある顧客に対しては、適切に対応して参ります。

#### (ii) 一括解決の配慮

善良かつ誠実な債務者等に対し、やむを得ず自宅や営業資産などの処分を行わざるを得ない場合には、顧客の事情を十分に把握のうえ、顧客の生活にも配慮しつつ、残債務の免除等も視野に入れた一括解決を図るよう努めます。

(iii) 条件変更への積極的な対応

住宅ローンの返済が困難になっている顧客に対しては、東西ローンセンターに「ローン相談課」を設け、条件変更を推進しております。また、これまで正常に返済している住宅ローンの顧客に対しても、顧客の事情に応じた条件変更のご相談に積極的に対応して参ります。

② 債権売却への対応

(i) 債権売却の抑制

債権の流動化・証券化については、「保有債権の流動化・証券化についての基本的な考え方（平成14年12月20日）」を公表し、これに基づき実施してきましたが、売却先と債務者等との間でのトラブルの発生等もあったため、これまでの債務者等との交渉の経緯を踏まえたよりきめ細かな対応を行うこととし、今後は、再生計画等に基づき第三者に売却する場合等を除き、原則として、当社が保有し、その管理に当たるようにして参ります。

(ii) 価格の公正性・透明性の確保

再生計画等に基づき第三者に売却する場合等に当たっては、売却価格の公正性・透明性の確保に引き続き配慮をして参ります。

(iii) 保証人確認

過去の債権売却において、包括保証人の各債権に対する保証債務の存否について調査が不十分なまま売却を実施した結果、誤った保証履行請求がなされた例がありました。こうしたことを踏まえ、保証人については、新たに「保証人チェックリスト」を作成し、各債権の保証債務の成立の存否を精査することとし、誤った保証履行請求がないように徹底しました。

2. 管理態勢の見直しとガバナンスの強化

現場からの問題点の敏速な吸い上げ及びそれに対する果敢な改善努力を惜しまぬことが必要であるとの観点から、以下のような内部管理態勢の見直しを行い、ガバナンスを強化することとしました。これにより、社内外からの様々なご意見・ご要望もより一層的確に把握しつつ、今後とも不断の業務改善努力を行うことで、当社の使命を全うしていきたいと考えております。

① 苦情・要望等への対応

当社に寄せられる顧客等からの苦情・要望等については、その処理の適切性を確保する観点から、外部の有識者に処理状況をレビューしてもらい、必要に応じて意見、提言等をいただくこととし、そのための組織として、「苦情処理評価委員会」を設置することとしました。そこで頂戴したご意見等を尊重し、今後の業務運営に生かして行きたいと考えております。

② 報告制度と内部監査の強化

本部の必要とする現場の情報を即時に報告させる「QRS報告制度」(クイック・リポーティング・システム)を大幅に見直すとともに、内部監査を強化する等リスクアセスメント態勢を充実しました。

③ 内部管理態勢の強化

役職員及び顧問弁護士の業務遂行の公正性に対する顧客の信頼を損なうことのないよう内部規程の見直し等により内部管理態勢を強化しました。

④ 反社会的勢力への対応

反社会的勢力に対しては、これまでも厳正に対処しておりますが、反社会的勢力に係る情報管理や「疑わしい取引の届出要領」の改善等、諸規程を整備し、より一層の対応強化を図りました。

以 上