

## 第 1 回 苦情処理評価委員会（平成 22 年 3 月 4 日開催）の評価結果

（苦情受付対象日 平成 21 年 10 月～平成 21 年 12 月分）

事例番号	事例 1 - 1
申出人	A 氏（債務者本人）
苦情の内容	「今般、再三要求の挙げ句、RCC に返済条件の変更（適用利率の引下げ）を実施して貰ったが、最初に条件変更を申し出た時点（平成 19 年）に遡って利下げをしてほしい。RCC の社長と本件について話をさせてほしい。」※ ※ 「 」内は、申出人の発言主旨を記載。
当社の対応	・本件については、平成 19 年当時、条件変更の依頼を担当店が受け、当該担当店は、条件変更のための必要書類を A 氏に送付していたが、その後、返送がなかった。その点を担当店が A 氏に問い合わせたところ、A 氏は「当時、仕事が忙しく出すのを忘れた。また返済も何とか続けていけると思った。」との回答をしていた。 ・上記より、A 氏は平成 19 年当時、自らの判断で条件変更の手続きを進めなかったものであり、当社が過去に遡及してまで条件変更する合理的な理由はないと判断し、利下げは行わないもの、遡及して利下げすることについては謝絶した。
評価委員の意見・提言	本件については、RCC 側が過去に遡及してまで利下げに応じるべき事情は認められない。寧ろ、平成 19 年当時の債務者側において資料等必要書類の提出がなされておらず、A 氏側に手続き上の瑕疵があったと判断される。ただし、昨今の顧客保護の観点から、申出には、よりきめ細やかな対応と説明を心掛けて頂きたい。

事例番号	事例 1 - 2
申出人	法人債務者の代表者 B 氏（連帯保証人）及び自称コンサルタント C 氏
苦情の内容	「これまで B 氏は 1 年近く担当店と返済金額の話し合いをしていたにも拘わらず、近く貸金訴訟を申立てられると聞いた。」※ ※ 「 」内は、申出人の発言主旨を記載。
当社の対応	当社は、B 氏と返済方法について 1 年近くの話し合いを続けてきたが、担保抹消及び仮差押の抹消金額について、双方の主張に乖離が大きく、進展がない中、自称コンサルタント C 氏という第三者が交渉に介入し、話し合いによる交渉が困難となったことから、裁判上での解決が必要と判断し、訴訟提起を早めた。
評価委員の意見・提言	返済交渉に第三者が介入することは、弁護士法に抵触する恐れがあるため、話し合いによる交渉が困難となるような債務者に対しては、RCC は「凍」とした姿勢で対峙すべきであり、訴訟による対応も止むなしと判断できるのではないかと。ただし、訴訟に着手する場合には、その交渉のプロセスを踏まえ、利害関係者によく説明するなどの手順を欠かさないう心掛けて頂きたい。

事例番号	事例1 - 3
申出人	D氏（債務者本人）
苦情の内容	<p>「RCCの債権を購入したサービサーX社より、債務者D氏の保証人である義弟に対し保証履行請求がなされたが、義弟が保証していた借入金には既に競売代金によって完済している筈であり、サービサーX社が義弟に請求しないようにRCCから同社に申し入れてほしい。」※</p> <p>※ 「 」内は、申出人の発言主旨を記載。</p>
当社の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社がサービサーX社に債権を売却する前に、当社が担保物件の競売により受領した配当金の充当処理を確認したところ、2口ある債権に按分して充当すべきところ、買取価格の大きい方の債権（D氏の義弟が保証人となっていないもの。）に優先充当していたことが判明した。その結果、本来D氏の義弟が保証している債権口の残高が、正しい処理を行った場合と比べより多く残ってしまった。</li> <li>・本件については、当社の手続上のミスがあったことを認めざるを得ないため、当社はこの点についてサービサーX社に対して説明し、謝罪した。その結果、義弟への保証履行請求については、本来の債権額に戻して請求することとなり、当社は、債務者本人D氏に対してその内容を伝えて謝罪し、了解を得た。</li> </ul>
評価委員の意見・提言	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回は、明らかにRCCのミスであるが、苦情申出人が納得する形で決着できて幸いであった。本来、あってはならない手続き上のミスであり、以後、厳重に注意されたい。</li> <li>・保証人に関する苦情に対しては、それぞれ保証人になった経緯に十分配慮し、慎重に対応願いたい。</li> </ul>

事例番号	事例1 - 4
申出人	法人債務者の代表者E氏（連帯保証人）
苦情の内容	<p>サービサーY社に債権を売却した債務会社の代表者より、「平成16年にRCCに支払った筈の金が返済に充てられていない。担当者から領収書も貰えずに持っていかれた。RCCの課長と担当者がネコババしたに違いない。」※との苦情あり。面談の際にE氏は激昂し、持参した鉄棒で机を叩く場面あり。</p> <p>※ 「 」内は、申出人の発言主旨を記載。</p>
当社の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・E氏が返済したという当時の入金記録・面談記録を確認し、当時の課長及び担当者らから事情聴取等を行った結果、苦情内容に該当する事実は確認できなかった。また、E氏が返済金を支払ったと主張する日は、休日（日曜日）ないしはその前営業日である金曜日であったが、その営業日においては課長が人事異動による社内引継ぎの最中であり、外出はもとより面談の時間もなかったこと、等より申し出内容の事実はないと判断した。</li> <li>・当社側は、顧問弁護士名で申出人に対し、①担当課長および担当者から事情聴取したが、申出内容の事実はないこと、②面談時での鉄棒で机を叩く行為は暴行・器物損壊等に該当する行為であること、③同弁護士が今後当社の代理人として対応すること、を内容とする回答書を送付した。</li> </ul>
評価委員の意見・提言	<p>ただ単に「該当なし」で終わらせた対応ではなく、システム上の記録、書類、当時の課長及び担当者らの事情聴取等を行って十分な裏付けを得た上で回答を行っているので、対応に問題はないものとする。</p>