

第 10 回 苦情処理評価委員会（平成 26 年 2 月 20 日開催）の評価結果

事例番号	事例 10 1
申出人	債務者 A 氏（債務者及び債務者 B 社の代表取締役）
苦情の内容	当社が、A 氏本人に直接伝えるべきことを、当社との交渉を担当していない第三者である別法人 C 社の社員に対し伝言を依頼したことは、個人情報漏洩する可能性もあることから、当社の情報管理に問題があるとして、当社へ謝罪を求めてきたもの。
当社の対応	<p>1. 経緯</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社は、A 氏の連絡先であり、A 氏が経営する C 社の所在地（B 社と同じ所在地）に「B 社代表取締役 A 氏」宛てで、A 氏および B 社から当社への提出が必要な書類を郵送したところ、受取拒否により返送された。</li> <li>・ 当社は、A 氏へ連絡のうえ、A 氏及び B 社から当社への申出に対し、当社手続き上、必要な書類であるため、必ず受取りを行うように要請したところ、了解が得られたので、改めて同書類を C 社の住所地に「B 社代表取締役 A 氏」宛てで郵送した。</li> <li>・ 当社は、A 氏に対し同書類の提出を重ねて依頼するため、A 氏の連絡先である C 社に電話したところ、A 氏は不在であった。当社は、電話対応した C 社の社員に対し、同書類を必ず提出するようにと A 氏への伝言を依頼したところ、後日 A 氏より、上記苦情の申出があった。</li> </ul> <p>2. 当社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 謝罪文を A 氏に提出したところ、A 氏から当社の謝罪を受入れるとの申出があった。</li> </ul>
評価委員の意見・提言	特段意見はなかった。

第 10 回 苦情処理評価委員会（平成 26 年 2 月 20 日開催）の評価結果

事例番号	事例 10 2
申出人	債務者 A 社の代理人 C 弁護士
苦情の内容	「 B 氏( A 社の連帯保証人)に対し、既に時効期日が到来しているにも拘らず、強要して債務を承認させたことは無効であり、改めて消滅時効を援用する」とした内容の苦情申出があったもの。
当社の対応	<p>1. 経緯</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ A 社は既に営業実態なく、また、連帯保証人の B 氏も高齢で病弱であるため、回収行為は行っていなかった。</li> <li>・ B 氏の自宅には当社が根抵当権を第 1 順位で設定していたが、他債権者と共有しており、他債権者が優先するとの覚書を締結していたため、回収が見込めない状況であり、担保設定書類も他債権者が保有していた。</li> <li>・ このようななか、A 社は根抵当権の共有者である他債権者への債務を完済した。これに伴い、担保設定書類を保管していた他債権者は、本来根抵当権共有者である当社へ書類を引渡すべきところ、誤って A 社へ返却してしまった。</li> <li>・ 当社は、A 社より担保の抹消依頼を受任した司法書士から、「他債権者は債権がなくなったため他債権者の担保を抹消したい。」との連絡を受けたことから、上記事実を知った。このため、当社は、他債権者へ抗議し、担保設定書類を A 社より返却を受けた他債権者を通じて受領した。</li> <li>・ 一方、約半年後には当社債権の時効期日が到来することから、当社は B 氏の自宅を複数名で訪問し、面前で債務承認書に B 氏の署名捺印をもらったうえで受領した。</li> </ul> <p>2. 当社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社顧問弁護士、担当課長及び担当者が C 弁護士を訪問し、B 氏の自宅を複数名で訪問したことにより、B 氏が威圧を感じたことについて改めて謝罪した。また、時効期日は到来していないことなど本件の経緯及び事情を説明したところ、C 弁護士から苦情申出内容に誤解があったと謝罪があった。</li> <li>・ さらに、当社が設定している根抵当権については、B 氏の現況を十分に考慮したうえで、無償解除する方針を決定し、C 弁護士に伝えたところ、C 弁護士から謝辞が述べられた。</li> </ul>
評価委員の意見・提言	<p>社会的弱者への配慮ということで、RCC は過去にも極めて人間的な対応をされてきた。</p> <p>事例対応の継続性を大事にしながら、蓄積し、他の事案へも同様の対応をしていけば本件のような苦情は起こらなくなると思う。</p>