

第2回 苦情処理評価委員会（平成22年5月20日開催）の評価結果

（苦情受付対象日 平成22年1月～平成22年3月分）

事例番号	事例2-1
申出人	B氏（保証人 債務者A氏の元妻）
苦情の内容	破産免責済みの保証人B氏より、「破産免責後の保証履行返済金を返還して欲しい。」※旨の申出が、電話で担当店になされた。 ※ 「 」内は、申出人の発言主旨を記載。
当社の対応	<p>平成12年当時、当社からの弁済督促に対して、保証人B氏は、電話で「自分は平成5年に自己破産して破産免責も取得している」と申し出ていた。しかしながら、B氏は破産申立時に債権者名簿に、RCCに債権を譲渡した旧債権者の名前を記載していなかった模様であり、従って破産開始決定や債権届出の催告の通知はなく、また、当時に官報の検索の手段がなかったことから、その債権を譲り受けたRCCにとっては、B氏が破産免責を受けているかどうかを確認できないでいた。そのため、破産免責の決定の事実を証明する資料を求めたが提出はなく、また、直後に保証人B氏本人より今後も返済を継続する申し出があったことから、当社はその後も保証人B氏に対し請求を続け、返済金を受領していた。</p> <p>平成20年になり、拠点長の交替に伴う案件見直しの際、過去の交渉記録から保証人B氏の破産申請の有無を確認する方針となり、官報を取得したところ、平成5年に既に破産免責決定が確定していたことを確認した。そのため、転居していた保証人B氏の住所を調査し、平成21年8月に今後の入金は不要の旨、文書を通じたところ、本人より上記破産免責後の保証履行返済金を返還して欲しい旨の申出があったもの。</p> <p>上記申出に対し、当社は、過去の交渉経過等を精査し、協議した結果、過去の当社の対応を謝罪するとともに、過去の返済金に法定利息相当分を付した金額をB氏に返還することとした。</p>
評価委員の意見・提言	<p>本件については、当初、保証人が破産免責を取得している旨の申出があったにもかかわらず、その後の対応は十分ではなかった。引き継いだ担当者が過去の記録に目を通し、その記録を確認していれば十分な対応が出来た案件である。また、破産免責を受けた者から任意の弁済を受けること自体は問題ないが、その場合は弁済の任意性を十分に確認すべきであり、本件については完全に任意であったかどうかは明確ではない点は問題含みであった。このケースを教訓に再発防止の努力を行って頂きたい。</p>

事例番号	事例2-2
申出人	代位弁済者 乙社 (法人債務者甲社の保証人)
苦情の内容	代位弁済者乙社から「代位弁済をしたにもかかわらず、RCCは担保物件の競売の開札を止めず、乙社に対する事情説明も行わなかった。任売であればもっと高く売れたかもしれない。しかるべきところに行く。」※との苦情申出あり。 ※ 「 」内は、申出人の発言主旨を記載。
当社の対応	競売期日の直前に保証人乙社(乙社の代表者は債務者会社甲社の代表者の親族)から代位弁済の申出を受け、弁済金を受領した。その直後から当社担当者は再三にわたって乙社に競売手続きの承継について確認を試みたが、乙社は繁忙を理由に当社からの面談要請を謝絶し続け、その結果、乙社との間で競売手続きの承継をするか否かの意思確認が出来ない状況のまま開札期日を迎え、第三者が担保物件を落札したことから、上記苦情申出となったもの。 更に、同一物件にRCCの他部署が債務名義に基づく配当要求をしていた事実を乙社に告知していなかったことから、法律上の問題も提起されていることもあり、上記申出について当社は弁護士による対応とすることにした。 結果として、双方弁護士間の交渉により、地位の承継を行い、配当要求を取下げることによって和解した。
評価委員の意見・提言	本来であれば、RCCは乙社より代位弁済を受けた時点で権利者ではなくなったのであり、競売手続きの承継について相手の意思が確認できないのであれば、自らの判断で競売を取下げるときであったと考える。

事例番号	事例2-3
申出人	C氏(債務者本人)
苦情の内容	RCCが旧住専会社から譲り受けた価格の開示要求、並びに「これまでの(利息・損害金を含めた)返済総額にて完済していることから、今後の支払には応じない。」※との苦情が書面で再三に亘り担当店に送られてきた。 ※ 「 」内は、申出人の発言主旨を記載。
当社の対応	RCCが譲受価格を申出人C氏に開示すべき理由はなく、また、部店長名での再三の督促に対し、先方は一方的に自分の主張を繰り返すばかりであることから、訴訟を提起した。
評価委員の意見・提言	本件は、投資マンションに対する貸付であり、自宅の住宅ローンとは社会の反応が違う。申出人は、一方的に自分の主張を繰り返しているようであるが、契約の拘束性について、しっかり理解して貰う必要があるのではないかと考える。本件に関しては、訴訟という場で何らかの解決を図るのも有効と考える。