

第3回 苦情処理評価委員会（平成22年8月2日開催）の評価結果

（苦情受付対象日 平成22年4月～平成22年6月分）

事例番号	事例3-1
申出人	債務者A氏相続人の代理人弁護士
苦情の内容	<p>債務者A氏の遺族の代理人弁護士より、担当部店に対し、被相続人である債務者A氏が借入れた住宅ローンについて「団体信用生命保険（以下、「団信」という。）が付保されていないのは、貸手である当時の甲信用組合（以下、「甲信組」という。）に責任があり、その債権を引き継いだRCCにも責任の一端がある。判子代程度の支払いで終わらせることが可能か回答願いたい。」旨の申し出があった。</p> <p style="text-align: center;">*「 」内は、申出人の発言主旨を記載。</p>
当社の対応	<p>平成20年12月、A氏の子息より、A氏が病死した旨の連絡と債務及び団信加入状況についての照会があり、担当部店は、調査の結果、団信は非加入である旨回答をしたところ、「住宅ローンを借入する際には、団信に加入する必要があるはずであり、抵当権設定金銭消費貸借契約証書にも団信加入の記載がある。」として納得を得られなかった。その後、平成21年5月、A氏の遺族の代理人弁護士（以下、「代理人」という。）より団信加入状況等について弁護士法第23条に基づく照会を受け、貸出当初の代理貸の委託機関である乙連合会（以下、「乙連合会」という。）にも照会を行ったが、団信加入の記録は確認出来ず、代理人に対しその旨回答した。平成22年3月、代理人より、上記「団信が非加入であったのは貸手である当時の甲信組に責任があり、その債権を引き継いだRCCにも責任の一端がある。判子代程度の支払いで終わらせることが可能か否か回答願いたい。」旨の申し出があった。このため、当社は、改めて団信加入状況について幹事生命保険会社に照会したところ、貸出当初は乙連合会代理貸として団信付貸出であったが、甲信組の破綻に伴い、乙連合会の代理貸を債権譲渡により甲信組のプロパー貸出に切り替えた際、団信の継続が制度上困難であったことから、団信の脱退処理を行い、その後RCCへ譲渡していたことが判明した。</p> <p>上記事実が判明したことから改めて社内協議を行った結果、代理人が主張する当社の責任分担については反論すべき点もあるが、</p> <p>①A氏は死亡直前まで約定返済を継続しており、甲信組の破綻がなければ団信契約も継続されていたと考えられること。</p> <p>②債権譲渡前に実施された団信脱退処理について甲信組からA氏宛通知は行われていない可能性が高いこと。</p> <p>③乙連合会から甲信組への債権譲渡時に団信が継続されていたれば、RCC譲受時引き継ぎ、団信契約は継続されていたはずであること。</p> <p>等を考慮し、代理人宛、話し合いに応じる旨文書で回答することとした。</p>
評価委員の意見・提言	<p>本事案については、甲信組破綻時の同信組での事務処理に起因するものであるが、RCCは、破綻金融機関の円滑な処理という役割を背負っており、責任ある対応をしなければならない立場にある。RCCとして、判明した事実に基づき、債務者相続人の立場を考慮のうえ、話し合いにより、誠意を尽くして、円満な解決を図るという結論に至ったことは適切な判断と思われる。</p>

番 号	事例3-2
申 出 人	債務者B氏及びB氏の長女D氏
苦情の内容	<p>B氏及びD氏より、担当部店に対し、「丙信用組合（以下、「丙信組」という。）がB氏の夫宛に差し入れた担保品預り証の原本を所有しているので、残債務と相殺して欲しい。相殺不可であれば、当該預金の処理内容について詳細に調査の上、文書で報告願いたい。」との申し出が繰り返し行われた。</p> <p>*「 」内は、申出人の発言主旨を記載。</p>
当社の対応	<p>本件債務者は、元々、B氏の夫であったが、平成8年10月、同人が死亡、平成9年3月遺産分割協議の結果、妻のB氏が債務を全額承継した。当該債務は、長期運転資金等（20年元利均等返済）として平成6年10月に実行されたが、平成7年9月より延滞、平成8年8月、期間1年、1か月毎利払いのみ、期限に元本全額一括返済とする契約に変更となった。以降、期限毎に1年間延長してきたが、平成12年、丙信組との間で残額を長期約定返済とする裁判上の和解が成立した。この時、B氏の夫が生存中、B氏とともに連帯保証人であったC氏（B氏の次女）が和解調書に基づき連帯債務者となった。</p> <p>平成21年5月、D氏（B氏の長女）より、担当部店に対し、「丙信組がB氏の夫宛に差し入れた担保品預り証の原本が見つかり、丙信組の預金を承継した丁信用金庫（以下、「丁信金」という。）に確認したところ、同預金は丙信組時代に借入金と相殺されている旨の説明を受けた。ついては、B氏の夫の丙信組当時の取引状況等について教えて頂くとともに、預金の承継についてRCCからも丙信組に事実の確認をして頂きたい。」旨の要請があった。当社は、B氏の夫の丙信組当時の取引状況等の照会については、当社で知り得る範囲で回答したものの、丁信金への確認の要請についてはその立場にないことを理由に謝絶したが、以後、当社に対し、B氏及びD氏よりB氏の夫の丙信組の取引状況等について追加の照会が断続的に繰り返された。その後、平成22年3月、B氏及びD氏より預金と残債務との相殺申し出があり、当社は丙信組の預金は譲り受けていないことを理由に相殺できない旨回答するも、両氏の納得は得られず、それに伴う苦情が電話でほぼ毎日1時間～1時間半に渡り執拗に繰り返され、職員が対応に苦慮する等業務遂行に支障を来すに至った。</p> <p>当社は両氏の苦情に対し、社内協議の結果、弁護士が対応することとし、担当弁護士名で、</p> <ol style="list-style-type: none"> ①RCCは両氏からの照会に対し誠意をもって回答してきた。 ②両氏は当社の回答内容について納得せず、当社に対して頻繁かつ長時間にわたって電話をするなどして、RCCの業務遂行に支障を生じさせている。 ③以上の状況に鑑み、裁判所における調停手続きにより解決することが妥当であると考えている。 <p>旨の通知書を送付することとした。なお、その後、当社の担当弁護士が両氏に電話で通知書の主旨を説明した結果、RCCの対応に納得した旨の回答を得て、以後、両氏からの電話照会はない。</p>
評価委員の意見・提言	<p>報告事案内容から判断すると、B氏及びD氏とこれ以上話をしても埒があかず決着することは困難と思われ、弁護士対応もやむなしと考える。今後、苦情が再燃するようであれば未接触であるC氏と連絡を取ることも早期解決手段の一つとなるのではないかとと思われる。</p>

事例番号	事例3-3
申出人	G氏(連帯保証人Fの妻)【非申出人：債務者E】
苦情の内容	<p>G氏より、「担当部店から依頼された保証債務免除願をRCC宛送付したが、1ヶ月以上経過しているが返答がない。担当部店宛電話連絡したところ、担当者が代わっていて、引継がされていなかった。後任者に経緯を説明し回答を待ったが、その後何の連絡もなくどうなっているのか」との申出があった。</p> <p>*「 」内は、申出人の発言主旨を記載。</p>
当社の対応	<p>当初バルク売却対象とした債権であったため、バルク売却の準備として、債権書類をチェックしたところ、連帯保証人であるF氏に関して、金銭消費貸借契約証書上に署名がなく、後日差し入れられた「弁済期間の延期等依頼書」の保証人欄に署名・捺印及び印鑑証明書の添付がなされていたことが判明した。社内協議を行った結果、保証意思確認書等はないものの印鑑証明書が添付されていることから、後日加入した連帯保証人という位置付けで保証認否の確認の意味もあり、平成21年6月、F氏宛てに債権売却のための事前通知を送付した。同年8月、F氏に電話で事情を確認したところ、F氏は「弁済期間の延期等依頼書の筆跡は債務者E氏のものである。当時はE氏と同居しており、E氏に頼まれて実印を貸したか否か記憶が定かでない。連帯保証を肯定も否定もできない。」とのあいまいな主張であったため、当社は、一時金による解決を図る方針とし、「保証債務免除願」の提出を依頼した。平成22年3月、当社は同書を受理したが、同時期に担当部店の組織改編による担当者変更があり、十分な引き継ぎがなされないまま、後任者も事情の把握と対応に手間取っていたところ、平成22年5月、G氏より上記苦情の申出があった。当社は、回答が遅れたことについて謝罪するとともに、再度、社内協議した結果、F氏の返済余力もさることながら、債権書類への署名状況等を考慮すると、保証履行を請求すべきではないとの結論に至り、無償で保証解除することとした。</p>
評価委員の意見・提言	<p>金融円滑化法の趣旨を踏まえ、顧客保護の観点を重視して新たに策定、徹底したRCCの「条件変更ガイドライン」に則った適切な処理を実施していると思われるが、引継ぎの不備、回答遅延については反省すべきである。</p>