

## 第4回 苦情処理評価委員会（平成22年11月18日開催）の評価結果

（苦情受付対象日 平成22年7月～平成22年9月分）

事例番号	事例4-1
申出人	A氏（債務者本人）
苦情の内容	<p>債務者A氏より、担当部店に対し、A氏の個人ローンについて、「借入時は変動金利であったものが、現在は固定金利となっている。RCCより固定金利となったという説明は受けていない。変動金利であれば利息の返済額はもっと少ないはずで、固定金利となっているためにRCCに対し過払いが発生しているのではないか。」との申出があった。</p>
当社の対応	<p>本件ローンは、平成4年12月、甲信用組合（以下、「甲信組」という）がA氏に対して乙連合会の代理貸付を実行し、その後、平成10年8月、甲信組の破綻に伴い、平成11年2月、当社が甲信組より当該債権を譲り受けたものである。</p> <p>甲信組では、貸出金の管理は、電算システムによらず、手書き元帳による手管理で行っていたため、貸出金を当社へ譲渡するにあたっては、甲信組が電算システム用にデータ入力を行い、そのデータを当社が譲り受ける形になった。甲信組が当該データを入力する際に、理由は明らかではないが、変動金利を固定金利として入力したため、当社は、当該システムデータに基づき、固定金利貸出金として処理してきたものである。</p> <p>また、本件は元利均等払いの個人ローンであるが、元利均等払いの場合は、変動金利であっても毎月の返済金は一定期間定額で、金利の変動に応じて、充当される利息と元金の内訳が変わるだけであるため、A氏自身、適用金利が「変動金利か固定金利か」を十分に認識できる状況にはなかったものと思料される。</p> <p>平成22年8月、A氏より上記内容の苦情申出があり、担当部店が原契約書の内容を確認したところ、変動金利である旨明記されており、貸付後において特段の変更契約がなく、乙連合会の代理貸付時には変動金利が適用されていたことが確認されたことから、貸出時の約定に基づき変動金利を適用すべきものと判断することとした。更に、基準金利が乙連合会が設定している長期プライムレートであったため、現在の乙連合会の基準金利に基づいた金利計算が可能であったことから、金利の再計算を行ったところ、A氏の当社に対する過払いの事実が明確となった。このため、A氏に対し謝罪のうえ、過払い金に法定利息を付して返戻した。</p> <p style="text-align: center;"><b>※関連問題</b></p> <p>本件申出を契機に、当社が譲り受け、電算システム上固定金利貸付として登録されている正常債権について調査したところ、契約書上変動金利と記されている債権があることが判明した。</p> <p>現在、これらの債権について原契約の内容を精査するとともに、破綻金融機関時代における変動金利の適用状況について調査を行っているところであるが、適用金利の実態は、概ね以下のとおり分類される。</p> <p>① 契約内容が明確であり、破綻金融機関時代において、変動金利が約定どおりに適用されていたことが確認できた債権、ないしは契約内容の一部不明確な部分があるものの、解釈上変動金利であることが明確と判断され、破綻金融機関時代においても、変動金利が適用されていたことが推認できる債権。</p> <p>② 契約上変動金利であることが確定できないか若しくは契約上変動金利</p>

	<p>との文言はあるものの破綻金融機関時代において約定どおりの変動金利が適用されていなかった債権。</p> <p>上記①については、A氏の債権と同様金利の再計算を行い、過払い金が発生している場合は返戻を行う。</p> <p>一方、上記②については、破綻した中小金融機関の中には、契約書とは別の口頭による約束によって貸出金の実行条件の取り極めを行っていた事例があることも確認されており、真の契約内容を確定できないことから、固定金利債権として譲り受け、既に10年以上にわたって債権管理をしてきた当社としては、現在の精査により新たな事実や事情が判明しないものは、引き続き固定金利債権として管理して行かざるを得ない状況。 (但し、変動金利である旨の顧客からの申出等により、新たな事実等が判明した場合は、上記①と同様に個別に対応して行く。)</p>
<p>評価委員の 意見・提言</p>	<p>本件および関連問題について、大部分が破綻金融機関時代のオペレーションに起因しているようではあるが、RCCが現在の債権者として対応していくほかはない。</p> <p>問題を早期に解決していく責務があり、当事者意識をしっかりとって、分類された債権ごとの対応方針に沿って、組織として迅速かつ適切に対応いただきたい。</p>

番 号	事例 4 - 2
申 出 人	B 氏（債務者会社丙社社員代表）、同社社員一同
苦情の内容	平成 22 年 7 月、債務者会社丙社社員の『抗議文』、『担保物件買取要望書』及び『嘆願書』が、丙社社員代表として B 氏より当社宛に送られてきた。
当社の対応	<p>丙社は娯楽施設 3 店舗を営業する事業会社である。B 氏は丙社の取引業者であったが、現在は丙社の顧問に就任し実権を握っている人物である。以前より、丙社の代表者及び B 氏より複数回にわたり担保物件（店舗、駐車場等）購入の申出があったが、条件が合わずその都度謝絶していた。</p> <p>平成 20 年 1 月、任意売却の進捗がなければ競売に移行する方針である旨先方に通告したところ、同年 2 月、B 氏より物件購入計画書の提出があったが、頭金支払い後の残金は 3 年～4 年の分割支払いとする内容であったことから、実質長期の与信となるため謝絶した。但し、債務者側との協議は継続し、競売申立ては見送る旨伝え、返済計画案の作成とその根拠資料となる丙社の決算書等財務諸表（2 期分）、物件の固定資産税評価額確認資料、保証人（丙社代表者）の所得証明等の書類の提出を依頼した。しかし、その後、依頼した資料の提出はなく、貸付残高約 900 百万円に対して月々 1 百万円という少額の返済のまま、丙社から高額の役員報酬を受領している保証人からの返済も全くなかった。</p> <p>平成 20 年 10 月、担当部店は差押を念頭に債務名義取得のため、貸金請求訴訟を申立てたところ、平成 21 年 2 月、B 氏及び代理人弁護士が来社し、和解案が提示された。当社は、提示案の妥当性の検証と社内協議のために、以前より提出を求めている資料一式が必須であることを伝えたが、その後も提出はなかった。また、返済については、平成 21 年 10 月の 300 千円の返済を最後に滞っている。</p> <p>平成 22 年 2 月に勝訴判決を得たことから、同年 7 月、事業継続に支障を与えないよう配慮して当座預金を差押対象から除外の上、預金差押の申立てを行なった。これに対して、丙社社員一同の総意として B 氏より預金差押等に係る書簡（抗議文、担保物件買取要望書及び嘆願書）が送られてきたが、当社はこれまでの経緯等を踏まえ、文書で以下のような内容の回答をした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・要請している資料（決算書、店別収支表等）の提出がなされていない。</li> <li>・差押預金 3.3 百万円は 3 店舗の営業に著しい影響を与える額ではない。</li> <li>・担保物件の処分方法、価格の透明性を確保するため競売手続を行う。</li> </ul> <p>その後、当社は、平成 22 年 7 月、差押預金の取立てを完了し、同年 10 月、競売開始決定を得ている。</p>
評価委員の意見・提言	<p>長期延滞状態にある債務者が、正当な理由もなく、財務諸表、事業計画書等の資料の提出による情報の開示を拒んでいるために、債権者である R C C が返済計画の妥当性を検証し、同計画に対する諾否判断することができず、解決の見込みが立たないのであれば、回収のための法的手段をとることはやむを得ない対応と思われる。</p>

事例番号	事例4-3
申出人	C氏（債務者会社丁社代表者）
苦情の内容	債務者会社丁社の代表者兼連帯保証人C氏より、相談室宛に「担当部店に対し、競売中の担保物件4筆（自宅部分である土地2筆及び建物1筆並びに貸地部分である土地1筆）のうち自宅部分を10百万円で任意売却により担保解除に応じてもらえないかとの相談を持ちかけるも、担当部店は、自宅部分及び貸地部分一括でない駄目だとして全く聞く耳を持たなかった。」との苦情が寄せられた。
当社の対応	<p>丁社は破産が終結し、C氏は破産免責となったため、請求可能な相手は丙社の創業者で、C氏の実父である連帯保証人のD氏のみ。D氏は、高齢（80歳代）の年金生活者のため返済は見込まれず、担保の自宅以外にめばしい資産もないことから、同物件を含む担保処分による回収方針とした。</p> <p>平成21年4月、D氏と面談し、事前に競売申立予定である旨伝え、同年5月に申立て、平成22年6月、裁判所より競売期間入札の通知を受領した。競売申立時にはC氏及びD氏からの反応はなかったが、上記通知の受領後、C氏より、担保物件のうち、自宅部分のみの任意売却の申出があった。</p> <p>それ以降、C氏と数回面談し条件交渉を行うものの折り合いがつかず、同年7月、C氏に対し文書で謝絶の回答をしたところ、以下のような要望と苦情の申出があった。</p> <p>① 自宅には高齢の父が住んでいるので、親族が買主となり競売価格程度で購入したい。貸地部分は競売で構わないが自宅部分だけは任意売却に応じて欲しい。</p> <p>② R C Cの担当者は、自宅部分は貸地部分と一括でないと言っているが、裁判所や弁護士に聞いてみたら、自宅部分だけでも任意売却の検討は出来るはずだと言っていた。</p> <p>③ 全物件一括にこだわるのはR C Cの都合ではないか。そもそも、本件の処理方針について支店長や本部は了解しているのか。担当課だけの判断であれば、コンプライアンス違反である。</p> <p>上記要望と苦情申出に対して、担当部店と審査部門とで協議した結果、債務者側にとってはやや厳しいと感じられるところもあるが、貸地部分のみが残地となった場合における処分の可能性や処分価格を勘案し、D氏宛に以下のような内容の回答書を支店長名で送付した。</p> <p>① 社内で審査部門と再度協議したが、10百万円での自宅部分のみの売却には応じられない。</p> <p>② 当社からの担保解除条件は以下のとおりである。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 自宅部分と貸地部分は一括で売却すること</li> <li>b. 担保解除金額は13.5百万円以上とすること</li> <li>c. 購入者は親族ではなく第三者とすること</li> </ol> <p>③ 当社では自宅部分と貸地部分とを一括売却する方がより高額での処分が可能であると判断している。</p> <p>その後、C氏と知人との間で、D氏が賃借人として居住できる条件で一括での任意売却の合意が成立し、平成22年8月、売買が完了し、当社は返済金13.5百万円を受領した。その結果、D氏は賃借により引き続き当該物件に居住できることになった。</p>
評価委員の意見・提言	本件の結果をみると、債務者側が最優先に望んでいた自宅の任意売却が実施され、D氏が引き続き当該物件に居住できることとなっている。R C Cが条件として提示した内容は必ずしも無理なものではなく、また、債務者側の苦情にも多少のかけひきがあったのではないかと考えられる。