

第5回 苦情処理評価委員会（平成23年2月2日開催）の評価結果

（苦情受付対象日 平成22年10月～平成22年12月分）

事例番号	事例5-1
申出人	A氏（債務者本人）
苦情の内容	<p>債務者A氏より、「RCCに対し、知人である連帯保証人B氏の保証は解除されているはずと伝えたところ、その理由について文書を提出するよう求められた。平成21年12月にRCC宛てに当該文書を提出したにも拘わらず、平成22年10月までの間、何ら回答がないまま、いきなり保証債務の全額履行を求める催告書がB氏宛てに送付されたことに納得がいかない。」との苦情が相談室に寄せられた。</p>
当社の対応	<p>平成17年当時、長期延滞中であったA氏の担保不動産2物件を任意売却で処分した。</p> <p>A氏の主張では、当時、RCCの担当者Cとの間で、60数回にわたり担保不動産の任意売却における処分価格について交渉してきたが、その際、B氏の保証解除についても話し合いをしており、不動産処分価格の合意とともに、保証解除の合意も成立していたと確信しているとのことであった。</p> <p>担当部店では、当時の担当者Cは既に退職していたため、A氏の債務者ファイル等でA氏との交渉経緯を確認したところ、保証解除に関する記録はなかった。</p> <p>そこで、当時の担当者Cに事実関係を確認したところ、「当時の記憶ははっきりしない。保証解除の話をした記憶はない。」とのことで、保証解除の話はしていないと反論できるほどの確証は得られなかった。このため、顧問弁護士同席の上、A氏と改めて面談したところ、A氏の主張する内容が首尾一貫し、かつ具体的であり、また、B氏の保証能力に期待できないことが判明した。</p> <p>以上の経緯を踏まえ、担当部店では、B氏の保証を解除する方針でやむを得ないという結論に至った。</p> <p>なお、本事案についての反省点は、平成21年12月、担当部店がA氏から抗議文書を受領した際、担当部店長より、現在の担当者に対し、指示事項（事実関係を調査・整理の上、対応方針を決め、文書で回答する）があったにも拘わらず、十分な対応が行われないうまま、B氏に催告書を送付したことにある。</p>
評価委員の意見・提言	<p>難しい条件折衝等において、やむなく担当者が単独で交渉に臨む場合は、状況を可能な限り詳細に書面に残すことを徹底すべきである。また、対応に苦慮した債務者については、担当者異動時、上席者を交えて引継ぎを実施し、複数人で情報を共有しておくことも重要であると思われる。</p>

事例番号	事例 5 - 2
申出人	D氏（債務者本人）
苦情の内容	<p>債務者D氏より、「火災保険会社より保険満期の連絡を受けたが、住宅ローンの最終期限と火災保険の満期日が相違しており、返済期間の方が長くなっている。通常はローンの最終期限と火災保険の満期は一致しているのではないのか。火災保険が満期を迎えており、ローンは完済になっていることになる。なぜローンの最終期限が延長になっているのか。延長について書類等に署名捺印した記憶もない。借入当初の最終期限をこえて元利金支払いを求められても納得できない。納得いくまで支払いを停止する。」との苦情が担当部店になされた。</p>
当社の対応	<p>当該住宅ローンは、旧住宅金融専門会社甲社（以下、「甲社」という。）が昭和 59 年 9 月に貸付を行ったものである。金銭消費貸借契約証書上の利率条項によれば、当初貸出時の利率は 3 年間変更せず、3 年経過後甲社が必要と認めた場合には、甲社の同種のローンの新規貸出利率の範囲で引上げまたは引下げることができ、変更する場合には元利金返済日の 1 か月前までに借主宛にその旨を通知することとなっていた。但し、金利変更に従い、毎月の割賦金額を変更するのか、期限延長または短縮で調整するのかは契約上明記されていない。</p> <p>担当部店で利率変更履歴を調査したところ、平成 8 年 10 月に当社が譲り受けた以降は利率変更を行っておらず、過去の利率変更は、全て甲社時代に 4 度（引上げ 1 回、引下げ 3 回）行われていたことが確認できた。当時の変更履歴は、昭和 62 年 5 月の利下げ時は<u>返済額減額</u>、平成 3 年 3 月の利上げ時は<u>期限延長</u>（最終期限：平成 22 年 1 月 12 日⇒平成 23 年 3 月 12 日）、平成 4 年 10 月の利下げ時は<u>期間短縮</u>（最終期限：平成 23 年 3 月 12 日⇒平成 22 年 7 月 12 日）、平成 7 年 5 月の利下げ時では<u>返済額減額</u>により対応し、期間を短縮しなかったため、最終期限は、当初借入期限よりも 6 カ月延長となったものと思われる。しかし、甲社が条項どおり利率変更の都度D氏宛て変更通知を送付していたかについては、通知（控）等なく確認できなかった。</p> <p>平成 22 年 4 月、調査結果を踏まえ、担当部店よりD氏に対し、最終期限が延長された経緯を説明するも、「期限延長に関する書類に署名捺印をした記憶がない。」と納得を得られず、同年 5 月、再度同様の説明を実施するも解決に至らなかった。同年 10 月、D氏の自宅を訪問し説明を行い、利息損害金は免除し、残元本のみの返済とすることを提案したが、受け入れられず、D氏より、「当初貸付時の最終期限までの元利金支払いであれば応じる。」との回答があった。</p> <p>甲社の同種ローンについては、既に平成 17 年 11 月に同種の照会があり、平成 18 年 1 月「同種事案の今後の対応」を策定している。今回の事案は、この対応策及び苦情申出人のこれまでの返済履歴等を踏まえ、総合的判断の上、当初貸付時の最終期限までの元利金回収で完済したものとみなし、当初期限以降の残債は免除するという条件で和解を図る方針とした。</p>
評価委員の意見・提言	<p>債務者の間で対応に不公平を生じさせず、また、誤解を与えることのないように注意していただきたい。過去に策定した商品ごとの基本対応方針について、ある程度時間が経過しているものは、現時点で再確認、再徹底しておくことも必要ではないかと思われる。</p>

事例番号	事例 5 - 3
申出人	F氏（連帯保証人）
苦情の内容	連帯保証人F氏宛て貸金等返還請求訴訟着手の通知書を発送したところ、F氏より訴訟回避の嘆願書が送られてきた。
当社の対応	<p>平成22年9月、債務者E氏及び連帯保証人3名（F氏、E氏の妻及び義父）に対して、今後の返済について各々がどのように考えているのか連絡を求める文書を送付した。同月、E氏から連絡があったが、具体的な返済計画の提示はできないとの申出を受けたことから、貸金等返還請求訴訟に着手する旨を通告した。同月、連帯保証人F氏より、債権書類（写）の送付要請及び丙信用金庫（以下、「丙信金」という。）時代に担保保存義務違反があったのではないかという主張があった。F氏は、以前より丙信金時代の対応に不満を示し、資産・収入状況の情報開示資料の提出を拒否してきた人物であったため、裁判上の決着を図りたい旨通告した。</p> <p>同年10月、F氏より当社に対し和解金額を提示するよう要請があったが、当社が提示すべきものではないと謝絶した。同月、F氏より一時金による保証債務免除の申出があったため、妥当性検証のために情報開示資料の提出を要請するものの、丙信金時代の担保解除の件に触れ、全く応じる姿勢はなかった。同年11月、担当部店は、F氏に誠意がみられず、これ以上の進展が見込まれないことから法的手続きに着手する旨通知した。同通知に対して、F氏より、「自分は経営する会社債務の連帯保証人にもなっており、E氏の債務まで保証履行する資力は無いに等しい。裁判となれば、地元の風評により資金調達が困難になり、会社の資金繰りに支障をきたす虞がある。強制執行となれば他の金融機関も回収に動く。」等を記載した嘆願書が送られてきた。</p> <p>当社は、嘆願書が到着する前に、法的手段をとっていたが、今後F氏から情報開示があれば、話し合いによる解決も検討している。</p>
評価委員の意見・提言	延滞している債権の今後の返済計画の話し合いの過程で、債務者が情報開示に消極的であり、誠意がみられない場合、公正で透明な債権回収のために法的手段をとることは妥当な対応であると思われる。