

## 第6回 苦情処理評価委員会（平成23年7月26日開催）の評価結果

（苦情受付対象日 平成23年1月～平成23年6月分）

事例番号	事例6-1
申出人	A氏（債務者本人）
苦情の内容	<p>債務者A氏より、相談室に対し、次のような苦情文書が寄せられた。</p> <p>「RCCに対し、文書で二度目の返済条件の緩和を要請したが、担当者から応じられないとの通告があった。その理由を聞いても既に返済条件緩和済みである旨繰り返し返すのみであった。今回の対応は極めて一方的で、条件変更の履歴があることのみをもって、謝絶されているような様子であった。RCC責任者による再検討と善処を願う。」</p>
当社の対応	<p>平成22年3月、A氏より、担当部店に対し、賃貸物件からの賃料収入の減少と給与収入の減少を理由として、返済条件の緩和の要請があり、検討の結果、既往貸付金2口について金利引下げ（変動金利3.8%及び3.5%から変動金利2.8%への変更）と最終期限を10年延長し完済時年齢を79歳とする条件変更を実施した。</p> <p>その後、平成23年1月、賃料収入の一層の減少と修繕費の増加を理由に、再度の返済条件の緩和（年間返済額100万円相当の減額）と金利方式の変更（変動金利から固定金利への変更）の要請があった。</p> <p>担当部店では、前年、大幅な期限延長と金利引下げに応じており、再度条件変更を実施すると完済時年齢が更に延びてしまうことから、これ以上の返済条件の緩和には応じられない旨本人に電話で伝えたところ、先方は一旦了承した。</p> <p>ところが、同年3月になり、上記1月時点の当社の対応について今回の苦情申し出があり、改めて返済条件の緩和と金利方式の変更の再検討の要請があった。</p> <p>担当部店では、上記文書を受領後、収支状況等の資料の提出を受け、事業部長を含め再度対応を協議した。その結果、A氏の収支状況は悪化しているものの、返済財源は賃料収入で安定しており、過去の返済振りも良好で、返済意思も強いことから、条件変更をすることによって返済継続が可能と判断し、返済期限の更なる延長を含め、再度、A氏と返済可能な条件について交渉することとなった。</p> <p>その後数度の交渉を経て、平成23年4月、A氏の要請に近い条件となる約10年の期限延長と金利方式の変更（変動金利2.45%から固定金利3.1%への変更）で双方合意し、条件変更を実施した。</p>
評価委員の意見・提言	<p>金融円滑化法の趣旨を踏まえ、今回の結論に至ったのは良いと思われる。引き続き債務者に向き合う姿勢を継続していただきたい。</p>

事例番号	事例6-2
申出人	B氏(連帯保証人)
苦情の内容	<p>連帯保証人B氏より、相談室に対し、次のような苦情が寄せられた。 「住宅ローン借入時は変動金利であったが、現在は固定金利となっている。昨年担当部店に出向きRCC職員とも面談したが、明確な説明は受けていない。自分の計算では金利が固定化したことで過払いが発生している。」</p>
当社の対応	<p>当該住宅ローンは、甲銀行が平成7年3月に貸付を行い、当初同行独自の基準金利に基づく変動金利が適用されていたが、平成15年3月、同行の破綻により基準金利が廃止されたため、当社に対しては固定金利として譲渡されたものである。</p> <p>平成22年4月、B氏より返済予定表の送付依頼があり、話の過程で、借入時は変動金利であったが、現在は固定金利となっているとの申し出があった。担当部店から数度にわたり電話で説明したが納得が得られず、B氏からはさらに、金利が固定化されたことで過払いが発生しているとの苦情申し出があった。</p> <p>担当部店では、B氏が主張する過払いについて確認するため、従来からの固定金利での支払額と変動金利が適用された場合の支払額を計算し比較したところ、B氏側に過払いはなく、反対に少額の過少払いであった。そこで、B氏に対し、当社の顧問弁護士を交え、金利が固定化された理由及びB氏側に過払いはない旨再三にわたり説明したが、B氏の納得は得られなかった。</p> <p>その後もB氏からの苦情が続いたため、当社ではこれ以上相対での話し合いは進まないと判断し、公正な解決を図るため、裁判所に調停を申し立てることとした。</p> <p>調停申立後の平成23年5月、債務者本人とB氏が当社相談室に来社し、従来と同様の苦情を繰り返したため、相談室では、これまでの経緯を踏まえつつ、説明を行ったが、B氏の納得は得られなかった。</p> <p>なお、上記調停はB氏側の不出廷により調停不成立となった。</p>
評価委員の意見・提言	<p>RCCとしては、B氏に対し誠実に対応し、かつ、RCCの顧問弁護士を通じ、文書で相手の疑問に答えるという努力を積み上げてきている。それでもなお相手が一方的な主張を繰り返すのみとなれば、第三者の公正な判断を仰ぐしか解決の道はないと考える。</p>