

第8回 苦情処理評価委員会（平成24年10月5日開催）の評価結果

事例番号	事例8—1
申出人	債務者A氏
苦情の内容	<p>債務者（以下A氏という）は、平成19年4月頃から継続弁済が困難となり、その後4年間に亘って他からの資金調達で当社債権を完済する旨の申出を再三してきたが、履行されなかった。そのため当社は、平成23年6月に、担保物件である自宅と賃貸アパートについて競売着手したところ、平成24年2月にA氏より、自殺を仄めかしながら、自宅の競売取下げ要請がなされた。</p>
当社の対応	<p>1. 経緯</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ A氏は賃貸アパート経営と学習塾、大学非常勤講師等で生計を維持する一方で通信制大学院開設を目論むも頓挫、資金繰りに窮し平成19年4月頃より弁済が困難となった。</li> <li>・ その後、平成23年6月まで、一切弁済はしないなかで、通信制大学院等の開設事業等により資金調達し完済する旨の申出が再三なされたが、全て約束は不履行となった。</li> <li>・ そのため、当社はやむをえず平成23年6月に担保物件である自宅と賃貸アパートの競売に着手した。</li> <li>・ これに対し、平成24年2月にA氏から自殺を仄めかしながら、自宅の競売取下げの要請をしてきた。</li> <li>・ そこで、当社はA氏と交渉し、A氏より残元金からアパート価値相当額を控除した額を、期限を定めて弁済する条件の申出がなされたため、自宅の競売を無償で取下げた。</li> <li>・ 自宅競売取下げ後、A氏は期限までに約束を履行しなかったため、A氏の承諾を得て自宅の競売に再着手した。</li> <li>・ 今般、平成24年10月から期間入札がはいった状況である。</li> </ul> <p>以上が、苦情処理委員会へ諮った内容である。</p> <p>2. 当社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 評価委員の意見を受けA氏と接触を図り、A氏からは金策に動くとの申出があったが、結局、資金調達できず、競売は続行され自宅は競売処分された。</li> </ul> <p>その後、A氏より接触はあったが、自宅が競売で処分されたことに対する直接の苦情の申出は特になかった。</p>
評価委員の意見・提言	<p>これまでの経緯から、A氏がどこまで実現可能性のある配当財源を開示できるかの問題はあるが、A氏に解決策を考えるよう促す等の交渉を行い、RCCとして最善を尽くした対応をしておいた方が良い。</p>

事例番号	事例8—2
申出人	連帯保証人B氏の相続人C氏の夫D氏
苦情の内容	<p>債務者（以下A氏という）の義兄であった連帯保証人（以下B氏という）が平成18年6月に死亡した後、6年が経過。その間、当社より何らの連絡もしなかったなかで、突然、B氏の相続人3名（B氏の妻、長女、次女（以下C氏という））に当社から催告書が送付されたことに対し、C氏の夫（以下D氏という）より苦情がなされた。</p> <p>相続人関係図</p>
当社の対応	<p>1. 経緯</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ A氏とは、平成15年以降担保物件の処分等について交渉してきたが、その間、A氏からの要請もあって当社からB氏に直接交渉した経緯はない。</li> <li>・ そして、平成22年5月に債務者と交渉するなかでB氏が平成18年6月に死亡したことが判明したため、A氏に対し、B氏相続人に請求する旨を伝達したが、A氏から、「事情が分からないB氏の相続人への直接交渉は猶予して欲しい」との強い要請を受けたため、A氏よりB氏相続人に当社保証債務が存することについて説明をすることを条件に、当社からの直接交渉を留保した。</li> <li>・ しかしながら、A氏はB氏相続人へ当社の保証債務について説明をしない状況が続いたため、やむなく、当社よりB氏相続人3名（妻、長女、次女）に催告書を通知したところ、次女であるC氏の夫D氏より、B氏が死亡し6年が経過。その間当社より何らの連絡もないなかで、突然、当社が催告書を通知したことに対し苦情がなされた。</li> <li>・ A氏から当社に対しB氏への交渉猶予の要請があったという事情はあるが、長期未接触になっていたことは事実であり、且つ債務者に関係の薄い義兄の保証債務の相続人でもあり、少額の一時金で解決を図る方針である。</li> </ul> <p>2. 当社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 少額の一時金での解決交渉を行った結果、相続人らも納得し解決に至った。</li> </ul>
評価委員の意見・提言	<p>相続人から見れば、叔父（債務者A氏）の債務を何故今になって支払わなければならないかという感情が湧いてくるのは自然である。それを法律の解釈に則ってどのように解決するかである。そういう意味では少額の一時金で解決を図ったという対応については理解できる。</p>