

## 第9回 苦情処理評価委員会（平成25年5月31日開催）の評価結果

事例番号	事例9-1
申出人	債務者A氏及び引受人である息子B氏
苦情の内容	<p>担保処分を回避するため、当社との契約により債務者（以下、A氏という）の債務を息子（以下、B氏という）が免責的に債務引受し、第1順位の担保権者である当社に対し弁済を継続してきた。</p> <p>しかし、後順位担保権者に対する弁済をしていなかったために、後順位担保権者による競売により担保が処分されたことから、A氏及びB氏から、B氏による返済分の返還を要求するとの苦情申出がなされた。</p>
当社の対応	<p>1. 経緯</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ A氏は所有物件が延滞により競売されることを避けるため、当社に対する債務についてB氏に弁済を依頼した。</li> <li>・ 当社は、A氏の債務をB氏が支払う方法として、当社、A氏及びB氏の三者間で免責的債務引受契約を締結し、B氏はこれまで当社に対し弁済を履行してきた。</li> <li>・ しかしながら、B氏が当社へ弁済中に後順位担保権者であり、隣接する所有物件（当社の担保設定なし）の第1順位担保権者（共同担保）への弁済が滞っていたために、同社により一括で競売を申し立てられ、A氏は所有物件を全て失うこととなった。</li> <li>・ このため、A氏及びB氏は当社に対し、所有物件全てが処分された以上、B氏の返済は意味がないので、B氏の返済全額の返還を要求するとの苦情申出がなされた。</li> </ul> <p>2. 当社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社担保物件に隣接するA氏所有物件は、公道に面しておらず単体での売却は困難と考えられたが、公道に面した当社担保物件と一括で売却することができれば処分できる可能性があった。</li> <li>・ しかしながら、A氏及びB氏には競売による一括売却の実施ということは念頭になかった模様であり、また当社にのみ返済を継続しても、後順位担保権者への返済が継続されない場合、一括売却による競売の可能性について当社も注意喚起することはなかった。</li> <li>・ A氏には弁済の余力がなく、B氏はA氏の所有物件を守るために債務を引受け、当社に支払をしてきた経緯に鑑み、残債務について免除する方針とし、A氏及びB氏も代理人弁護士を通じて受入れた。</li> </ul>
評価委員の意見・提言	<p>後順位担保権者はどのような担保状況であろうと競売申立権を有しており、回収率が高まるのであれば一括売却する可能性も考えられ、そのことについて当社が必要以上に責任を感じる必要は無いと考えられる。</p> <p>しかし、後順位担保権者の一括売却の可能性について当社がA氏及びB氏へ情報提供することは、より一層丁寧な対応であったかもしれない。</p>

事例番号	事例9-2
申出人	元夫B氏よりDVを受けていた連帯保証人である元妻C氏
苦情の内容	債務者（以下、A社という）の代表者兼連帯保証人（以下、B氏という）の元妻である連帯保証人（以下、C氏という）から、婚姻中にB氏よりDV（家庭内暴力）を受けていたので、B氏に現住所を開示しないように当社へ要請していたにもかかわらず、当社がB氏に現住所を開示したのではないかとの苦情申出がなされた。
当社の対応	<p>1. 経緯</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ C氏から、B氏からのDVを理由にB氏に現住所を開示しないように当社に対し要請があった。</li> <li>・ A社の破産申立代理人弁護士から当社に対し債権調査依頼があり、当社は「債権調査票」の保証人欄にC氏の氏名及び現住所を記載のうえ、同代理人弁護士に提出した。同代理人弁護士は、当社の「債権調査表」を裁判所に提出し、裁判所は「債権調査表」のC氏の現住所に宛てて「破産手続開始決定通知書」を送付した。</li> <li>・ 裁判所から現住所に「破産手続開始決定通知書」が届いたことについて不審に思ったC氏が裁判所及び破産申立代理人に対し問合せしたところ、当社が破産申立代理人に対し「債権調査票」にC氏の現住所を記載し、提出したことを知った。</li> <li>・ C氏から、当社がC氏の承諾なく現住所を開示したことに対し苦情申出がなされた。</li> </ul> <p>2. 当社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ C氏より現住所について開示しないように依頼を受けていた事実を確認したため、C氏に対し「債権調査票」にC氏の現住所を記載し提出した事実を認め、謝罪した。</li> <li>・ 破産申立代理人に対し、C氏の現住所をB氏へは開示しないように要請し協力の確約を得た。</li> <li>・ 破産管財人を通じ裁判所に対し、C氏の現住所を開示しないように要請したところ、①「債権者一覧表」のC氏の現住所についてマスキングしたものに差替えること、②「債権者調査票」は破産申立の必須書類でないため破産申立代理人へ返却することとなった。</li> <li>・ C氏から現住所について開示しないよう依頼があった記録はあったものの、担当者変更に伴う引継書への記載が漏れていたことから、留意点等は遺漏なく記載することを徹底した。</li> </ul>
評価委員の意見・提言	C氏の住所を非開示とするための当社の迅速な対応は評価されると思うが、人命にかかわる可能性が高い問題でもあり、更に徹底した情報管理をお願いしたい。