

2022年度 第1回 苦情処理評価委員会（2022年4月28日開催）の評価結果

申出人	当社が差し押さえた預金の口座名義人 A 氏（連帯保証人）
苦情の内容	<p>○回収交渉において不誠実な対応を取り続ける債務者の連帯保証人名義の預金口座を差し押さえたところ、強い抗議を受けたもの。</p> <p>○申出人の主張は、「差押対象預金口座は、自身が雇用しているパート従業員向けの給与が含まれていることから、至急差押の解除を求める。」というものであった。</p>
当社の対応	<p>○当社では、申出人主張の信憑性や妥当性を検証するため、以下の資料の提出を求め内容を確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①A氏と資金入金先との間の業務委託の関係が客観的に確認できる書面 ②A氏とパート従業員との間の雇用関係が客観的に確認できる書面 ③A氏が雇用主の立場であることを客観的に確認できる書面 ④パート従業員への給与支払を証する書面 <p>○上記資料等に基づき検証した結果、差押預金については、パート従業員に対する給与相当分も含まれていると判断できることから、パート従業員の保護を念頭に、給与相当額について差押解除に応じたものである。</p> <p>○なお、預金差押実行後の交渉経過は以下のとおりである。</p> <p>2019年1月下旬 ・ 預金差押実行日当日、申出人から差押に対する抗議と解除の要請を受電。当社から当該預金の性質について来社による説明を依頼。</p> <p>2019年2月上旬 ・ 申出人が説明資料持参のうえ、来社。</p> <p>2019年2月中旬 ・ 来社時持参の資料だけでは申出人の主張内容の妥当性を確認するには不十分であったことから、追加資料の提出を依頼。</p> <p>2019年2月下旬 ・ 申出人から追加資料受領。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 追加資料も含め申出人の主張の妥当性を検討。 当社から、申出人宛に差押預金の一部解除の方針を伝達。 ・ 管轄裁判所宛に差押命令の一部取下げ書を提出し受理。 ・ 申出人は解除された給与相当分の預金を出金し、パート従業員宛に給与を支給。 <p>2019年3月上旬 ・ 当社は上記一部取り下げ後の残額について取立を実行。</p>
評価委員の意見・提言	<p>本件に関しては、申出人の主張について十分な調査を行った上で、パート従業員の生活保障を念頭においた、迅速かつ適切な対応が行われている。</p>