

平成 15 年 11 月 21 日 記者会見 説明内容

発表内容：住宅ローンの一部繰上返済に係る「戻し保証料」の返戻について

日 時：平成 15 年 11 月 21 日（金）18 時 18 分～18 時 36 分

場 所：日銀大阪支店 関西金融記者クラブ

発表者：西島副社長、喜沢執行役、深沢次長

りそな銀行の西島でございます。本日は、お忙しい中、急遽お時間をいただきまして、誠にありがとうございます。さっそくではございますが、このたび、当社におきまして、住宅ローンの一部繰上返済が行なわれた契約の一部に、戻し保証料の返戻漏れの事実が判明しましたので、ご報告いたします。

通常、住宅ローンで一部繰上返済をされた場合は、返済金額、残存期間に応じて、戻し保証料額を算出し、事務手数料を差引いたうえで、戻し保証料を返戻することとしていますが、この返戻事務に不備がございました。

当社といたしましては、事態の判明以降、お客様への一刻も早いお支払いを行うべく、事実関係の確認、対象となるお取引内容の確定、原因究明を進めてまいりましたが、このたび、調査が終了し、お客様へのお支払いの準備が整いましたので、ご報告させていただくことになりました。このような事態となり、お客様、関係者の皆様に多大なご迷惑をおかけし、お客様の信頼を損なう結果となりましたことを、心からお詫び申し上げます。

今回、お客様へ返戻いたします保証料は、件数で 3,535 件、金額で 119,710,829 円でございます。このほか、遅延利息を約 8、100 万円お支払いいたします。

対象となりますのは、旧大和銀行の店舗で、大和ギャランティ株式会社の保証付で、住宅ローンをご利用いただいたお客様のうち、平成 3 年 7 月 3 日以降にお取扱いをいたしました一部繰上返済の際に、戻し保証料のお支払いに誤りがあったお客様です。

つづきまして、概要、経緯、原因につきまして説明させていただきます。

平成 3 年 7 月に、約定期限前に、全部を返済された場合と同様に、一部繰上返済をされた場合も、戻し保証料を返戻することを制度化いたしました。この返戻事務の一部について、戻し保証料の返戻漏れが発生いたしました。

本件の経緯でございますが、平成 12 年 6 月から平成 14 年 7 月の間に、一部繰上返済をされたお客様から、戻し保証料が返戻されていないとのお問い合わせが数件ございました。お客様に対しましては、すみやかに調査のうえ、対応させていただきましたが、保証料返戻事務の仕組みそのものに問題がなかったのか、また、これ以外に返戻もれ等がないのかを検証するため、住宅ローンのデータ約 20 万件につきまして、全量調査をすることいたしました。その結果、今回のお客様に返戻させていただく金額等が判明いたしました。まことに、申し訳なく、残念な結果となりました。

原因につきましては、一部繰上返済に伴う事務について、システム対応が不十分であったため、一部の繰上返済情報が、保証料の返戻および返戻事務を行う保証会社に通知されていなかったことによるものです。

最後に、再発防止策といたしまして、「保証料返戻システム」を開発いたしました。このシステム導入により、再発防止に向けて万全の態勢を整えました。

対象となりますお客様には、速やかにお取引店からお詫びと、保証料返戻に関するお手続きのご案内をさせていただきます。

以上、ご報告させていただきます。