

平成 15 年 11 月 21 日 記者会見 質疑応答

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

< 質疑応答 >

Q . システム対応が不十分だったとあるが、具体的には？

A . 従来保証会社にデータを送る場合、紙ベースで行っており、支店でローンの一部繰上返済を受け付けた場合、通知書を作成し、それを保証会社に発送し、保証会社で計算した後お客様に保証料を返戻するという手続きをしていました。つまりその部分はシステム対応をしていなかったということです。

Q . 人為的なミス？

A . そうです。体制としては確実にその通知書を送るというルールをつくっていましたが、そのチェック体制が不十分であったということです。

Q . 紙を送る作業に問題があったということか？機械に問題があったということか？

A . これはお客様から書類をいただき忘れたか、通知書を送ることを失念したかということです。

Q . 単なるうっかりなのか、事務制度上に不備があったのか？

A . 平成 3 年から一部繰上返済についても保証料を返戻するというものに変更いたしました。それに伴い返戻に関する通知書を保証会社に送るということにしていますが、通知書をもらい忘れたり、送付しなかったということです。

Q . 変更したことが職員に行き届いていなかったということか？

A . そのチェック体制が十分ではなかったということでございます。

Q . 手続き上にルールは定められていたが職員が守らなかったということか？

A . いろいろなケースがあると思います。

Q . 調査はいつ頃から始めたのか？

A . 平成 12 年 6 月～平成 14 年 7 月に保証料が返戻されていないというお問合せがありました。そのなかで、個別のものと思ってご対応はいたしました。件数があるので全部調べる必要があるということで、平成 14 年 8 月以降約 20 万件すべてを調べたということでございます。

Q . 一番金額の多いお客様はいくらか？また最小は？

A . 最大の方で 832,842 円です。最小は数十円の方もいらっしゃいます。

Q . 実際にミスが起きていた時期は？

A . 平成 3 年以降、平成 15 年 5 月まででございます。平成 15 年 5 月以降は原因が明らかになってきておりましたので、発生しておりません。システムは 8 月に作り終わりました。

Q . 調査を開始したのは？

A . 平成 14 年 8 月から平成 15 年 10 月です。

Q . ずいぶん時間がかかっているが？

A . データの古いものについては 1 件 1 件目視で調べたことから時間がかかりました。

Q . 具体的にはどういうシステムか？

A . 銀行のローンの残高と保証会社の保証残高を自動的に一致させるようにすることで、自動的に保証料を返戻する仕組みにいたしました。

Q . 約 20 万件というのは繰上返済をした件数か？

A . 様々なケースで銀行の残高と保証会社の保証残高に差があるものの件数です。このうち一部繰上返済は 10 万件強です。

Q . どこかの支店に集中していたということはあるのか？

A . 若干ありますが、全く出ていない店もあります。

Q . 対象となるお客様は全国に広がっているのか？

A . 大阪中心に浜松以西で約 2,500 件、以東は約 1,000 件となっています。

Q . 遅延利息は何%か？

A . 商法上の 6% です。

Q . 繰上返済をさせたくて無理に導入したのか？

A . そういうことは一切ありません。

Q . 先程の、「20 万件の内 10 万件強」という説明について聞きたい。

A . 保証会社は残高の推移について、約定どおり返済がなされているものとして管理しています。そうでないケースの一つがこういった繰上返済であり、また返済ができなくなって延滞したとか、延滞したお客様が内入れしていただいたケース、さらにどうしようもなくなって代位弁済を受けたケースなど諸々のケースがありますので、ザックリ言うと 10 万件強がおそらく一部繰上返済だったであろうということです。

Q . 今後の対応について、お客様への連絡は？

A . 本日から支店で、お客様宛の連絡を開始しています。

Q . 平成 3 年 7 月以降、サービスとして制度を変えたということか

A . あるべき姿に変えたということです。

以 上