

平成15年11月21日

各位

株式会社りそな銀行

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

株式会社りそな銀行（社長 野村正朗）では、今般、住宅ローンの一部繰上返済が行われた契約の一部において、戻し保証料の返戻漏れの事実が判明いたしました。通常、保証会社に保証料を一括前払いされた住宅ローンで、一部繰上返済をされた場合は、一部繰上返済金額ならびに残存期間に応じて算出された保証料から、手数料を差し引いて戻し保証料を返戻する手続としていますが、この返戻事務に不備があったものです。

弊社では、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、原因究明等を進めてまいりましたが、このたび、その全容が明らかになるとともに、お客様への戻し保証料支払のための準備が整いましたので、ご報告いたします。

このような事態が生じ、お客様および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。

今後は、ご迷惑をおかけしたお客様へのお支払い手続きに誠心誠意対応させていただくとともに、このような事態が二度と起こらぬよう、再発防止に取り組んでまいります。

今回の調査により判明し、返戻させていただく保証料は以下のとおりです。（ ）

返戻件数 3,535件

返戻金額 119,710,829円

（このほか、遅延利息等を約81百万円お支払いします。）

対象となるのは、旧大和銀行店舗において大和ギャランティ(株)保証付の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日以降にお取り扱い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関して誤りがあったお客様です。

1. 概要

(1) 保証料返戻の仕組み

- ・住宅ローンで保証会社の保証付ローンをご利用いただく場合は、金額、借入期間に応じた保証料および事務取扱手数料を一括前払いしていただくのが一般的です。
この場合に、約定弁済期前に一部または全部を返済していただいた場合は、保証会社が繰上返済金額、残存期間に応じて算出した戻し保証料から、保証会社の償還事務取扱手数料を差し引いたものを返戻させていただいております。

(2) 具体的な内容

- ・平成3年7月以降、保証会社に保証料を一括前払いされた契約で、約定弁済期前に一部繰上返済をされた場合は、全部を返済された場合と同様に、戻し保証料を返戻する取扱いを開始いたしました。しかしながら、一部の返戻事務において返戻もれが発生していることが判明し、返戻させていただくことにいたしました。

2. 経緯

- ・平成12年6月から平成14年7月の間に、一部繰上返済に伴う保証料返戻について、お客様から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誠意を持って対応させていただくとともに、一部繰上返済時に保証料の返戻を制度化した平成3年7月3日以降のりそな銀行(旧大和銀行)のローンデータ約20万件について保証料返戻事務の全量調査を実施いたしました。

3. 原因

- ・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、一部の情報が保証料返戻を行う保証会社へ通知されませんでした。

4. 再発防止策

- ・保証料返戻漏れ防止策として、「保証料返戻システム」を開発いたしました。

5. 今後の対応

(1) お客様へのお知らせ

- ・対象となりましたお客様につきましては、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くと同時に、すみやかに返戻いたします。

(2) 専用窓口の設置

- ・本件に関するお客様専用のお問い合わせ窓口を設置いたしました。

名 称 : お客様相談センター 電話番号 : 0120 66 3090 (フリーダイヤル) 受付時間 : 9:00 ~ 17:00

以 上