

2011年2月25日

スルガ銀行株式会社
代表者代表取締役 岡野 光喜 殿

適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 榎 彰徳
(連絡先)
〒540-6591
大阪市中央区石町1-1-1
天満橋千代田ビル2号館
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
事務局 (担当西島)
TEL:06-6945-0729/FAX:06-6945-0730
E-mail:info@kc-s.or.jp
HP:http://www.kc-s.or.jp

お問い合わせ

当団体は、適格消費者団体制度の制度化に向けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申し入れたり、団体訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣により消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定されました(組織概要についてはホームページをご参照下さい。)

さて、今般当団体に貴社の抵当権設定金銭消費貸借契約証書(別紙 以下「貴社契約書」と言います。)に関する情報提供があり、これについて当団体にて検討したところ、貴社の契約条項等に法令違反があるのではないかとの疑義が生じる事項が確認できました。

そこで、下記質問事項について、貴社のご意見をお伺いしたく、本書を送付する次第です。つきましては、貴社のご回答を、来る2011年3月25日までに当団体事務局まで書面にてご送付頂きますようお願いいたします。

なお、貴社よりご回答なき場合は、貴社契約書に関し、現時点における当団体の認識に基づいて、問題点等を申し入れさせていただく予定です。

その場合は、申し入れの内容及びそれに対する貴社からのご回答等申し入れ以降の全ての経緯とその内容を当団体のホームページ等で公表いたします。

なお、一度当団体の担当者との面会の上協議を行いたいというお考えの場合は、その旨上記の回答期限までにご連絡願います。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

当団体は、当該お問い合わせについてはお問い合わせを行っている事実も含めて非公

開にて行っておりますが、当該お問い合わせを機に貴社が私どもとご協議いただき、その結果、貴社契約書の改訂等、一定の解決に至った場合には、その協議の結果を当団体ホームページ等で公表させていただきます。

お問い合わせ事項のうち、第1・第2は、貴社が住宅ローンで採用している繰上げ返済に関する手数料の性質・消費者に対する説明内容等について、第3・第4は消費者に仕組みが分かりにくい住宅ローン金利の内容・仕組み・消費者に対する説明内容等について、以下のとおりお問い合わせさせていただきます。

記

第1 貴社契約書記載事項に対する質問事項

- 1 貴社契約書のうち、第7条（一部繰上げ返済）第3項に基づき貴社所定の「手数料」を請求されるのはいかなる場合ですか。

同条については、以下の事項についてもご説明ください。

- (1) 第1項の一部繰り上げの方法について、「貴社所定の方法」とはいかなるものか、それを示す客観的資料とあわせてご開示ください。
- (2) 第2項の一部繰り上げ返済が約定日と異なる場合、「貴社は、第1条に定めた返済額を変更できる」とありますが、いかなる基準に基づき返済額が変更されるのか、それを示す客観的資料とあわせてご開示ください。
また、貴社が条項に基づき返済額を変更する場合、消費者の支払能力を考慮されて決定されていますか。決定されている場合、それを示す客観的資料とあわせてご開示ください。
- (3) 第3項の繰り上げ返済の「手数料」について、いかなる「事務手続」の手数料なのか、ご回答ください。
- (4) 上記手数料の算出基準について、客観的資料とあわせてご開示ください。

- 2 前記第7条について、一部繰り上げ返済に関する各条項を削除する方向で、貴社契約書を改訂するご予定はありますか。ある場合、予定している改訂の内容と時期をお知らせください。

- 3 貴社契約書のうち、第8条（全部繰り上げ返済）第2項ないし第3項に基づき繰り上げ償還額の2.1%（うち消費税0.1%）の「手数料」を請求されるのはいかなる場合ですか。

同条については、以下の事項についてもご説明ください。

- (1) 第2項の繰り上げ返済の手数料について、いかなる「事務手続」の手数料なのか、ご回答ください。
- (2) 第2項の手数料について、本来、事務手数料とは融資（解約を含む）にかかる経費を申込者に補填してもらうために金融機関が申込者から徴収する費用であると定義されます。
だとすれば、当方としては、事務処理の内容は金額の多寡で変化することはないため、手数料は定額になると考えておりますが、貴社は、いかなる理由で「繰り上げ返済額の2.1%」という変動基準が採用されているのか、ご回答ください。
- (3) 当方は、第2項の手数料について、利息制限法第3条「…金銭を目的とする消費貸借に関し債権者の受ける元本以外の金銭は、礼金、割引金、手数料、調査料その他いかなる名義をもってするかを問わず、利息とみなす。」に規定するみなし利息にあたると思います。
第2項の手数料を繰り上げ返済額の2.1%とする変動基準は、借入期間が短いなど事案によっては実質の利率が利息制限法の上限利率を超える可能性があります。上記の事態を想定して、利息制限法を遵守した利率に改めるご予定はありますか。
ある場合、予定している改訂の内容と時期をお知らせください。
- (4) 貴社は、HP上において、早期完済割引料について消費税は課税されないので消費税負担は不要であると発表していますが、貴社契約書に記載されているこれらの条項を削除または修正しているかご回答ください。また、していない場合、削除・修正の予定の有無についてご回答ください。
- (5) すでに、これらの条項に基づいて繰り上げ返済をされている消費者について、貴社は個別に返還額の明細をお知らせするとHP上で発表していますが、対象者となった消費者の人数9,887人（2010年9月末日時点を基準とする貴社発表）について、消費税として徴収した金額、対象者に個別のお知らせが届いた割合、返還された人数及び金額について、ご回答ください。
- (6) また、2010年9月末日時点を基準とする貴社発表以降、対象者となった消費者の人数、消費税として徴収した金額、対象者に個別のお知らせが届いた割合、返還された人数及び金額について、ご回答ください。

4 前記第8条第3項の「実質的に全額繰り上げ返済と同一とみなされるような一部繰り上げ返済を行った場合」とはいかなる場合を示すのか、貴社の判断基準をご説

明ください。

- 5 前記第8条について、全部繰り上げ返済に関する各条項を削除する方向で、貴社契約書を改訂するご予定はありますか。ある場合、予定している改訂の内容と時期をお知らせください。

第2 全国銀行協会の指針を踏まえた貴社の経営に関する質問事項

- 1 平成19年3月付全国銀行協会の「消費者との契約のあり方に関する留意事項」（以下「全銀協留意事項」と言います。）の「(2)契約内容について1. 契約書・約款等作成にあたっての基本事項」（以下「基本事項」と言います。）には、後記のような記載があります。

そこで、基本事項の記載に鑑み、貴社に対し、以下の事項について、貴社のご見解を頂きたいので、ご説明ください。

1 契約書・約款等の作成にあたっては、正当な事由なく消費者の権利を制限したり義務を加重することのないよう十分配慮しなければならない。特に、民法、商法その他の法律の公の秩序に関しない規定（任意規定）の適用による場合に比し、消費者の権利を制限したり義務を加重する契約条項を置く場合には、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する内容であってはならない。契約条項は、民法、消費者契約法等の関連規定の趣旨を十分踏まえたうえ、適正な取引慣行に基づいて規定されなければならない。

2 契約書・約款等には、取引の内容に応じた重要事項を盛り込み、消費者が取引の内容を十分理解したうえで契約できるよう契約内容の明確化を図るべきである。期間、適用金利または支払方法等といった基本事項はもとより、消費者において生じうる金銭面その他の義務または負担についてできる限り明らかにしなければならない。

3 （省略）

- (1) 繰り上げ返済の手数料は、取引の内容についての重要事項に該当します。

そこで、基本事項第2項から、貴社は、いかなる方法によって、消費者が手数料の内容を十分理解した上で契約できるよう契約内容の明確化を試みているのか、ご回答ください。

- (2) 繰り上げ返済の手数料という重要事項を明確化した説明書等をご開示ください。

2 全銀協留意事項の2. 個別契約条項については、以下のとおりの記載があります。

銀行が決定、変更した取引内容について消費者が知る方法は、契約書・約款等においてできる限り明らかにされるべきである。

【注意が必要な条項の例】

担保の処分等の方法、時期、価格等の決定に関する条項

債務の返済等にあてる順序の決定に関する条項

手数料に関する条項

違約金、解約手数料等の水準を定める条項

利息等の計算期間を定める条項

増担保請求権に関する条項

利率の変更に関する条項

預金の払戻限度額等に関する条項

- (1) 留意事項では、銀行の決定した取引内容について消費者が知る方法は、契約書において出来る限り明らかにされるべきであるとしており、特に、「手数料に関する条項」には注意が必要と明記されております。

そこで、貴社は、手数料に関する事項について、どのような方法によって契約書の内容を消費者が知ることが出来るようにしているのか、ご回答ください。

- (2) 貴社契約書第8条記載部分の右側余白には、以下のような捺印欄があります。

第8条確認印 債務者(甲)	第8条確認印 債務者(乙)
契約書原本に 捺印	契約書原本に 捺印

貴社は、消費者に第8条を説明する際に、①いかなる事項について、②どのような方法で説明させた後に、上記捺印を求めていますか。

具体的には、

- ①第8条に記載された事項のみを説明しているのか、それを越えて手数料等に関する詳細な内容を補完して説明しているのか。
- ②消費者に貴社契約書を読ませているに過ぎないのか、貴社従業員が貴社契約書を読みあげて説明をしているのか、あるいは貴社契約書を補完する資料を提示して詳細な説明をしているのか。

等をご説明ください。

- 3 貴社が保有する住宅ローンに関する金銭消費貸借契約に関する重要事項説明書をご開示ください。

第3 貴社住宅ローンの金銭消費貸借契約における固定金利に関する質問事項

- 1 下記(1)から(4)のことを踏まえて、貴社が展開する住宅ローンの商品で、10年を超える長期の貸出期間のもので、全期間固定金利としているものはあるかご回答ください。

- (1) 貴社が融資をしている住宅ローンは様々な商品が用意されているのが貴社のホームページを閲覧すると分かります。

(<http://www.surugabank.co.jp/surugabank/kojin/service/kariru/home/lineup/hendou.html>)

- (2) 商品の利息の種類においては、特に30年以上の住宅ローンのほとんどが変動金利または5年内の固定金利（その後、変動金利への移行か5年内の固定金利継続の選択制）を採用されている住宅ローンが主流であると考えます。

- (3) 貴社が融資した住宅ローンを住宅金融支援機構が買い取る場合等は、例外的に全期間固定金利が採用されているように考えます。

- (4) 一定条件の対象者で10年以内の短期の住宅ローンにおいては、利息の種類が全期間固定金利として住宅ローンが採用されているように考えます。

なお、上記(3)、(4)の前段で記載している又は上記1に記載する全期間固定金利とは、金銭消費貸借契約締結の際に決めた金利が貸出期間中に適用される金利のことを指します。

- 2 貴社が展開している住宅ローンにおける金銭消費貸借契約の金利の主流は、変動金利ですか固定金利であるかご回答ください。

第4 貴社住宅ローンの金銭消費貸借契約に採用している約定金利と実際の貸出金利との間に発生する差額に関する質問事項

- 1 住宅ローンの債務者が金利変動による将来の返済額の増減を負担する場合には、住宅ローンの金銭消費貸借契約を結ぶときまでにどのような説明をしているかご回答ください。また、それを示す客観的資料とあわせてご開示ください。

- (1) 貴社が融資している住宅ローンのうち、利息の種類を変動金利としている商品の多くは、年2回の金利の見直し期間を設定していると考えます。

- (2) 各回の見直し期間から次回見直し期間に貴社が採用されている変動金利型住宅ロ

ーン基準金利は変動することが前提と考えます。

- (3) そうすると仮に1回目の金利見直し期間から2回目見直し期間内において、その間の一定基準日の金利が2回目の金利見直し期間以後において、採用される金利になると考えます。
- (4) 上記(3)のような状態になると1回目と2回目までの見直し期間内の1回目の金利と実際の金利に誤差が生じます。
- (5) 上記(4)のような差額が出た場合の差額は貴社と住宅ローンの債務者どちらが清算するのかご回答ください。

第5 その他

- 1 貴社が発行している住宅ローン関係のパンフレットを資料としてご開示ください。
以 上