２０１２年１２月２５日

スルガ銀行株式会社
代表取締役社長　岡野　光喜様

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 德
【連絡先（事務局）】担当：西島
〒540-0033　大阪市中央区石町一丁目
１番１号天満橋千代田ビル
TEL 06-6945-0729　FAX 06-6945-0730
メールアドレス　info@kc-s.or.jp
ホームページ　http://www.kc-s.or.jp/

ご連絡（要請等終了のご通知）

当団体は、貴社に対し、下記のとおりお問い合わせ及び要請を行ってきました。

２０１１年　２月２５日	当団体より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、及び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の「お問い合わせ」を送付。
２０１１年　３月３１日	貴社から「お問い合わせ」に対する「回答書」を受領
２０１１年　６月　１日	貴社と当団体で協議
２０１１年　９月２６日	貴社と当団体で協議
２０１１年１０月２１日	協議での当団体の意見・要望に対する貴社の回答を受領
２０１１年１２月２６日	当団体より「ご連絡」を送付
２０１２年　７月２４日	当団体より「要請書」を送付
２０１２年　８月３０日	貴社から「要請書」に対する「回答書」を受領
２０１２年１０月１１日	貴社から「ご連絡」を受領

その中で当団体は（1）抵当権設定金銭消費貸借契約証書の繰上げ返済手数料について定めた第７条（繰り上げ返済手数料）を削除すること、（2）貴社担当者から消費者に対して繰り上げ返済手数料に関して十分な説明をすること、（3）貴社が配布するパンフレット等で消費者に対して十分な告知をすること等によって、消費者に契約締結の選択の機会を与え、もって消費者保護を実現することを要請してきました。

貴社は、2012 年 8 月 30 日付『回答書』・2012 年 10 月 11 日付『ご連絡』等により

①第７条の規定は維持すること

を明言して上記（1）の要請については、対応いただけませんでした。

しかし、

②消費者が貴社住宅ローンの申込みを検討する際に、担当者から「繰り上げ返済手数料について」と題する説明文を渡し、且つ担当者から口頭で十分な説明を行う体制を整備すること

③貴社の住宅ローンのパンフレットには、融資実行日より5年以内の繰上げ返済に対しては繰上げ返済額の２．０％が繰り上げ返済手数料として発生することを明記すること

④同じくパンフレットに利息制限法所定の上限利率を超えて繰り上げ返済手数料を払う必要はないことを明記すること

⑤平成24年10月1日から、貴社のホームページに「繰り上げ返済額シミュレーション・ソフト」を掲載し、消費者に利用出来る体制を構築すること

を宣言され、上記（2）、（3）について当団体の要請が貴社により一定の対応をいただいたものとして、②、③、④、⑤の案いずれも実行に移されました。

貴社のこれらの改善行動については、当団体の要請に対する理解と消費者保護への関心の強さがうかがわれるものと考えます。

そこで、当団体としましては、現時点においては、貴社との上記書面でのやりとりの公開をもって、一旦取り組みを終了することにしましたので、お知らせいたします。

もっとも、当団体としては、第7条の繰り上げ返済額に対して一定の利率で手数料を徴求する制度については、消費者契約法の趣旨に照らすと問題があると考えておりますので、今後は、民法改正の動向もみながら、検討を再開することも視野に入れております。

貴社におかれましては、当団体からの申入れを機に、より一層の消費者保護に資する体制の構築にご尽力して頂きたいと思います。

以　上