

2022年11月4日

サービス評価:

## 株式会社住宅債権管理回収機構

### 住宅ローン・スペシャル・サービス

総合評価: 能力が極めて高い

組織と経営: 能力が極めて高い

債権管理回収能力(スペシャル・サービシング): 能力が極めて高い

財務信用能力: 懸念なし

ランキング・アウトルック: 安定的

アナリスト:

藺田浩、東京 電話 03-4550-8474

### 主な評価要因

- 住宅ローン・スペシャル・サービスとして、有意な債権管理回収実績を有している。
- 組織改正や新システムの開発などを通し、サービシング能力と業務効率のさらなる向上に継続的に注力している。

S&P グローバル・レーティング (以下「S&P」) は2022年10月26日付で、住宅債権管理回収機構 (以下「住宅ローンサービス」) の住宅ローン・スペシャル・サービスとしての総合評価を「能力が極めて高い」に据え置いた。ランキング・アウトルックは「安定的」である。

住宅ローンサービスのサービス評価は、主に以下の要因に基づいている。

- 住宅ローン・スペシャル・サービスとして、有意な債権管理回収実績を有している。
- 経営陣および各担当者がサービシング関連業務において、豊富な経験を有している。
- 管理職および主要業務担当者の離職率は低水準で推移している。
- 業務推進手順が詳細に規定されており、明瞭かつ簡潔にまとめられている。
- 適切な内部監査を継続的に実施している。
- 高水準の内部統制体制を確立しており、その維持に注力している。
- 「プライバシーマーク」の認定を取得・更新するなど、個人情報等の重要情報の管理体制を整備している。
- 社内教育と研修制度が充実している。
- 業務運営を効果的にサポートできるよう、汎用性の高いサービシング・システムが整備され

\*サービス評価は、信用格付業以外の業務であり、信用格付行為に関連する業務としての「関連業務」にあたります。

ている。

- 適切な災害復旧計画のもと、システム復旧テストを毎年、定期的実施しており、データのバックアップ体制が整っている。
- 債権回収戦略の策定過程が適切である。
- 資金管理の方法が適切である。
- 委託者や投資家に対するリポーティング体制が整備されている。
- 業務を委託している第三者の管理方法が適切である。

## ランキング・アウトlook: 安定的

住宅ローンサービスの住宅ローン・スペシャル・サービシング業務において、住宅金融支援機構（以下「JHF」）からの受託債権に加え、民間金融機関からの受託債権および買取債権を取り扱っている。これまで業務の中心であった JHF からの受託債権が減少傾向にあり、近年、住宅ローンサービスは、収益源の多様化を図るため民間金融機関からの受託事業の拡大に注力している。新規の大口受託に成功するなど、民間金融機関からの受託は増加傾向にあり、収益面での JHF への依存度が低下し、顧客層・収益構造の多様化が着実に進展している。

サービスを取り巻くビジネス環境は引き続き厳しいものの、顧客・業務基盤のさらなる強化に向け、民間金融機関のさまざまなニーズに応えるため新システムの開発や RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）の導入を実施し、サービシング能力の維持・発展および業務効率の改善に向けた努力を継続している。S&P は、住宅ローンサービスが質の高い債権管理および回収を継続していくと見込んでいる。

## プロフィール

住宅ローンサービスは、債権管理回収業に関する特別措置法（サービス法、1999年2月施行）に基づく業務の遂行を目的として2004年8月に設立され、同年12月に、わが国で91番目に法務大臣の許可を取得した。営業開始時は、財団法人公庫住宅融資保証協会（以下「保証協会」）から住宅ローンの求償債権の債権管理回収を受託し、サービシング業務を行っていた。2005年10月、保証協会からの受託業務の拡大に伴って、大阪支社を開設した。2006年にはモーゲージバンクからのサービシング業務の受託や民間金融機関からの債権の買い取りを開始し、同年4月に、札幌、仙台、名古屋、広島、福岡に支社を設置した。なお、システム整備などにより各地に分散していた業務が統合可能になったことから、名古屋支社、仙台支社および広島支社については、その機能を他拠点に移管し、既に閉鎖されている。

住宅ローンサービスは2007年4月に、JHFから委託された住宅ローン債権のサービシング業務を開始した。JHFは、旧住宅金融公庫の独立行政法人化に伴って2007年4月に発足し、業務の効率化推進を意図して、スペシャル・サービシング業務の一部を外部委託することを決定した。住宅ローンサービスは、現在 JHF が委託している民間サービス3社の内の1社である。

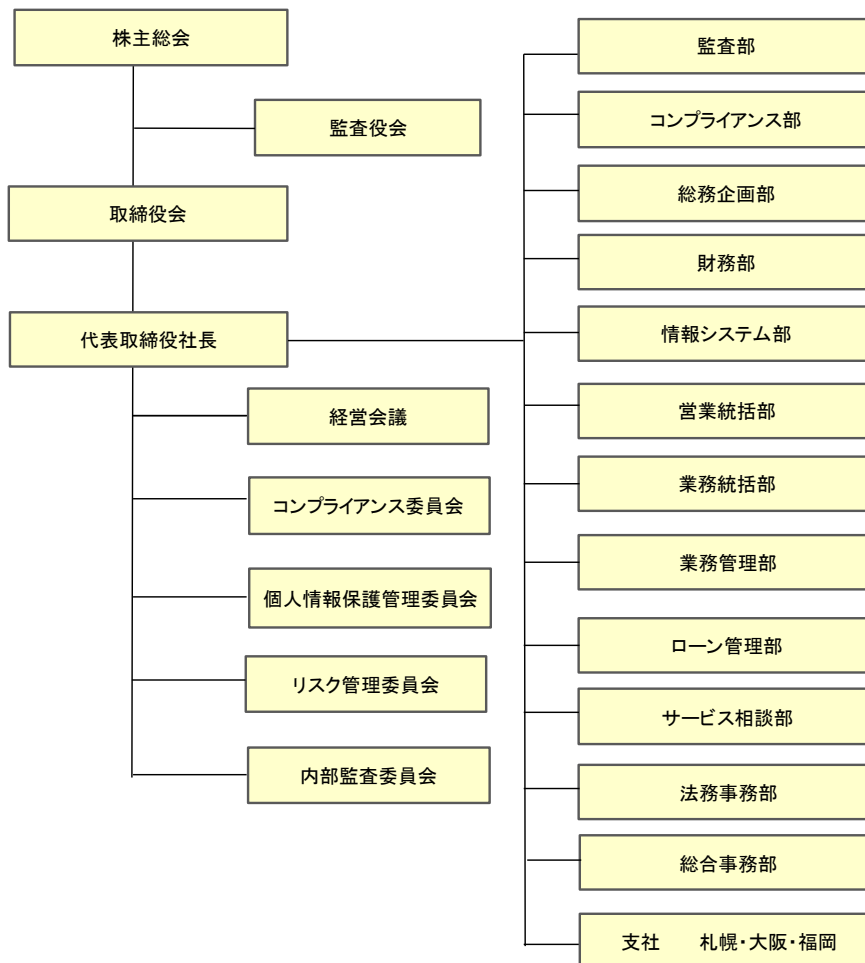
2010年以降は、JHFの受託金融機関から正常債権も受託するとともに、JHF 関連債権以外の業務の拡大にも注力している。支社等に配置している駐在社員の活用を通じて、住宅ローンのサービシング業務において、全国的な対応ができる点が住宅ローンサービスの強みである。経営陣は業務開始以来、内部統制の確立と拡充を重視している。

住宅ローンサービスの株主と株式保有割合は、HS 情報システムズが 68.8%、ジェイ・ケイ企画、首都圏建物管理、松榮建物の 3 社が 10.4%ずつである（2022 年 3 月末時点）。

2022 年 3 月 31 日現在、取締役および監査役 8 名、従業員（正社員、契約社員、駐在社員、派遣）333 名である。

2022 年 3 月 31 日時点の住宅ローンサービスの組織図を、図 1 に示す。

図 1 住宅債権管理回収機構の組織図



住宅ローンサービスは、2020 年度に業務効率の改善を図り段階的な組織改正を実施し、サービシング業務関連では担当顧客ベースから担当業務ベースへの体制整備を行った。2021 年度以降はその体制を維持して業務運営を行っている。主要部門の業務内容は以下のとおり（2022 年 4 月現在）。

**監査部：** 全社的な内部監査を統括。

**コンプライアンス部：** コンプライアンス、個人情報保護、苦情全般の統括。

**総務企画部：** 総務、人事等および経営企画、事務執行方針の策定、各事業に共通するマニュアル類の整備、人材育成、全社的なリスクの管理。

**財務部：** 経理、会計、管財、調達、資産運用。

**情報システム部：** システム開発、企画、および運用。

**営業統括部：** 営業全般の統括、新規開拓営業、契約および債権買い取り業務など。

**業務統括部：** 業務全般の統括。

**業務管理部：** 受託した期失後債権<sup>\*1</sup>のサービシング業務、任意売却など。

**ローン管理部：** 期失前の延滞債権のサービシング業務。部内にはコールセンターも設置されている。

**サービス相談部：** 正常債権のサービシング業務。

**法務事務部：** 訴訟関連業務、競売事務および相続調査など。

**総合事務部：** 債権書類の管理・電子ファイル化および郵便物の受発信など。

**支社：** 各地域で受託案件のサービシング業務全般を担当。支社は札幌、大阪、福岡に所在。福岡支社内にはコールセンターも設置されている。

住宅ローンのスペシャル・サービシング業務は業務管理部、法務事務部、ローン管理部および全国の3支社で行われている。

\*1：期限の利益を喪失した債権。

## 組織と経営：能力が極めて高い

### 管理職と担当者の業務経験

管理職、担当者ともに、住宅ローンのスペシャル・サービシング業務において、豊富な経験を有している。

- サービシング業務実施部門において、管理職は平均約30年の金融業界経験および同約19年の住宅ローンのスペシャル・サービシング業務の経験を有している。また、担当者は、平均約14年の金融業界経験と同約12年の住宅ローンのスペシャル・サービシング業務の経験を有している。
- サービシング業務企画部門においては、管理職は平均約33年の金融業界経験と同約20年の住宅ローンのスペシャル・サービシング業務の経験を有している。また担当者は、平均約16年の金融業界経験と同約12年の住宅ローンのスペシャル・サービシング業務の経験を有している。

業務開始以来、スペシャル・サービシング業務の管理職および主要業務担当者の離職率は低位で安定的に推移している。重要なポジションにはすべて、住宅ローンのスペシャル・サービシング関連の経験を持つ人材を充てている。新規顧客獲得による業務量の増加に適切に対応するため、人材育成にも力を入れている。

S&Pは、今後も住宅ローンのスペシャル・サービシング業務において、安定的に人材確保が可能とみている。

## 業務展開計画

住宅ローンサービスは前述のとおり、主に住宅ローンを取り扱う全国規模のサービスである。現在は、1) 受託事業を中心にブランド力を高め、事業量を拡大、2) 将来へ向け、システム関連などへ積極投資を実施し、全社的な取り組みによる業務効率化の推進、3) 社員の能力が最大限に発揮できる環境づくりを行い、組織を活性化、4) 高いコンプライアンスマインドによる、強固な社会的信用の獲得、5) 既存事業の確実な遂行に加え、新規事業の拡大および強化——などに焦点を当て、市場競争力の向上を図っている。

住宅ローンサービスの成長戦略として、住宅ローンのサービシング業務に関しては、1) 民間金融機関の顧客層およびシェア拡大、2) 業務の標準化の促進による収益性の向上、3) 住宅ローンに加え、事業ローン、消費者ローン等の買い取りの推進——などを通じて、業界における地位を固めていくことを掲げている。

## 業務推進手順

住宅ローンサービスは、サービシング業務を適切に遂行するために、以下のとおり、業務遂行マニュアルを準備し、活用している。

- 業務ルールの統一化を図るべく、住宅ローン・サービシング業務の共通マニュアルを整備している。マニュアルは、社員の理解と習熟度を高めるため、業務研修でも使用している。
- 委託者ごとに業務ルールが異なる場合には、サービシング契約に基づいた個別の業務マニュアルを作成している。
- サービシング業務実施部門においては、業務を一層円滑に進めるために、必要に応じてより詳細な業務手順書を定めている。
- 業務マニュアルは、コンプライアンス部長の審査、各部署の部長および役員の決裁を経て、策定される。
- 業務手順書は、業務担当部の部長の決裁を経て定められる。
- 業務マニュアルおよび業務手順書は社内のイントラネットに掲示し、全従業員が最新の業務関連マニュアルを閲覧・参照する体制を整えている。
- マニュアル類は、委託者からの業務遂行に関する変更依頼、監督官庁および業界団体のルール変更、自らの業務執行体制の変更などに基づき、適宜、内容が改訂されている。

住宅ローンサービスの業務遂行マニュアル類は、1) 必要に応じて委託者ごとに整備されている、2) 閲覧・参照が容易な体制にある、3) 必要に応じて改訂が実施されている——ことから、サービシング業務の正確かつ効率的な実施に寄与していると S&P は考える。

## 内部統制

住宅ローンサービスは、1) コンプライアンス委員会、2) 個人情報保護管理委員会、3) リスク管理委員会、4) 内部監査委員会、5) 懲戒委員会、6) 反社会的勢力対応委員会——を設置し、会社法および会社法施行規則に基づく適切な内部統制の確立と維持に注力している。各委員会は社長の直轄で、その役割と責任は以下のとおりである。

- 1) **コンプライアンス委員会**： コンプライアンスの全社的な徹底・浸透を図るべく、コンプライアンスに関する規定を制定するとともに、遵守および改善状況の把握、違反行為再発防止策の策定、

反社会的勢力への対応に関する企画・立案などを行う。委員長は取締役弁護士、委員は取締役と各部長である。委員会は原則月1回の頻度で開催される。

- 2) **個人情報保護管理委員会**： 個人情報保護および情報セキュリティ関連のリスクを適切に管理するため、個人情報保護方針を制定するとともに、各部署における関連規定遵守状況の把握、緊急対応が必要とされる事項の確認、個人情報の流出・漏洩・盗難・消去等の事故が発生した場合の調査や対応策の策定などを行う。委員長は担当の取締役、委員は担当以外の取締役、取締役弁護士、各部長で構成される。委員会は原則月1回の頻度で開催される。
- 3) **リスク管理委員会**： 業務運営上のリスクの特定、評価、管理、対策の設定および検証を実施する。委員長は社長、委員は取締役、取締役弁護士、総務企画部長、監査部長、コンプライアンス部長で構成される。委員会は原則四半期ごとに開催される。
- 4) **内部監査委員会**： 会社の組織、制度、業務が法令ならびに経営方針および諸規定に準拠し、効率的かつ適正に運用されているかどうかを検証・評価することにより、不正の未然防止、財産の保全、業務活動の改善を図り、経営の効率化に貢献することなどを目的として実施する。委員長は社長、委員は取締役および取締役弁護士で構成される。委員会は原則年2回開催される。
- 5) **懲戒委員会**： 懲戒処分の必要時における処分内容の公正を期すことを目的に設置され、懲戒処分の量定および公表に関する事項等について審議する。委員長は担当の取締役、委員は取締役弁護士、総務企画部長およびコンプライアンス部長で構成される。委員会は必要時に開催される。
- 6) **反社会的勢力対応委員会**： 反社会的勢力に適切に対応するため、反社会的勢力対応に関する規定を制定するとともに、反社会的勢力該当案件に関する回収方針および回収状況等につき審議する。委員長は社長、委員は取締役、取締役弁護士および各部長で構成される。委員会は必要時に開催される。

各委員会においてはその役割を適切に遂行するために、各種マニュアル類やチェックシートなどが準備され、適宜活用されている。各委員会で審議・議論された事項は、部長以上の幹部が出席する経営会議（月次で開催）および幹部会（週次で開催）で協議のうえ報告されることで統制が図られている。

S&Pは、住宅ローンサービサーはコンプライアンス体制の確立および維持に適切に対応していると考えている。

### 内部監査・自主点検

規則に則った業務の徹底のため、内部監査と自主点検の制度を持つ。

#### <内部監査>

監査部が「内部監査規程」と「個人情報保護監査規程」に基づき、全部署を対象に年1回実施する。

- 監査部は毎年度、監査計画を作成し、その計画に基づいて監査を実施する。監査は、主に業務、会計、コンプライアンスを対象としている。各部署の監査期間は2-3日である。
- 監査責任者は監査後、被監査部門に対して結果を講評するとともに、監査終了後1週間以内に社長に報告を行う。また、内部監査委員会開催の都度、結果を報告する。
- 被監査部門の責任者は適時に、改善処置について監査責任者に回答し、監査責任者は社長に報告する。

- 監査部は、改善処置状況について適宜確認し、必要があると認識した場合には、フォローアップ監査を実施する。

S&P は、2021 年度に各部署を対象に実施された監査における指摘事項、是正処置、処置実施状況についての報告を確認した。内部監査は適正に実施されていると判断される。

#### <自主点検>

住宅ローンサービサーは、業務リスク、コンプライアンス・リスクをより適切に把握し、必要に応じて手当てを講じることを目的に、以下の自主点検を実施している。

- **コンプライアンス自主点検**： 法令遵守の意識を高めることを目的として、年 1 回、全部署で実施する。点検結果と改善点については、各部署からコンプライアンス部に報告する。
- **個人情報保護自主点検**： 特に個人情報保護に関する意識を高めることを目的として、2 カ月ごとに社内 LAN を利用して全役員・社員が実施する。点検結果と改善点については、コンプライアンス部で取りまとめ個人情報保護管理委員会に報告する。
- **業務自主点検**： 業務執行状況を調査し、問題点と改善点を把握することを目的に、年 1 回、全部署で実施する。点検結果および改善点については、各部署が総務企画部に報告する。
- **業務指導**： 業務統括部が主体となり、業務管理部、ローン管理部、サービス相談部、法務事務部および各支社を対象に、必要に応じて業務実態の確認と適正な業務運営の指導を行う。
- **法定帳簿点検**： コンプライアンス部および各部署の責任者が主体となり、業務系部門において、法定帳簿が適切に記録されているかどうか、日々、全件を対象に点検している。あわせて、経営陣を含む幹部による月 1 回のモニタリングを実施し、適切な帳簿作成に注力する。
- **駐在社員業務自主点検**： 駐在社員のコンプライアンス維持を点検することを目的に、年 1 回実施する。各駐在社員は点検の結果を、各所属長を通じて総務企画部に報告する。同部は駐在員所管部署に改善状況を確認する。

そのほか、住宅ローンサービサーは、リスク管理規程に基づき、総務企画部が主体となって、全社を対象に、経営に及ぼすリスクを予知、予防、抑制するために「リスク管理レポート」を作成し、四半期ごとにリスク管理委員会に報告している。リスクの存在が確認された場合は、対応方針を検討し、実施状況を調査し、必要に応じて、アセスメントを再度実施することとしている。

2020 年度以降は三密を避けるため、事前通知の上、立ち入りを行う体制を取っている。2021 年度の内部監査については、2021 年度監査計画に沿った監査を計画通り完了した。2022 年度についても、2022 年度監査計画に沿った監査を計画通り進めている。

上記の内部監査と自主点検に加え、住宅ローンサービサーは以下の外部監査を受けている。

- サービサー法に基づいて法務省が実施する検査
- 監査法人による会計監査

住宅ローンサービサーは、個人情報のセキュリティ管理体制構築の一環として、2006 年 12 月に初めて財団法人日本情報処理開発協会から「プライバシーマーク」の認定を取得した。その後は継続して更新認定を受けており、直近では 2021 年 4 月に認定を受けている。

## 社内研修

住宅ローンサービサーでは、総務企画部長が全社的な研修の統括責任者、人材育成研修および階層別研修の実施責任者となり、コンプライアンス関連の研修についてはコンプライアンス部長が実施責任者となり、毎年度、計画を策定した上で、社内研修等を実施している。研修の講師は、主として各業務における専門知識を持つ管理職や取締役弁護士などの専門家が務め、必要に応じて外部から講師を招くこともある。研修は、以下のとおり、コンプライアンス関連の研修、人材育成研修、階層別研修、選択研修——の4つに大別される。

**コンプライアンス関連の研修：** 広く従業員への理解の浸透を図ることを目的に実施される。コンプライアンス、個人情報保護、事務ミス防止、苦情対応などが主な内容である。不祥事を発生させない社内風土の醸成を目的として、不正防止研修も実施している。コンプライアンスについてはe-ラーニングを用いて、また個人情報保護については確認テストを実施して、参加者の理解度を高めている。

**人材育成研修：** 主にサービシング業務に従事する従業員の業務関連スキルの向上を目的に実施している。研修には、1) 全従業員を対象として、業務に関する基本的な法律知識、行為規制を習得することを目的に、月次でe-ラーニングを通じて実施する研修、2) リーダーとしての役割を担う社員の養成を目的として実施するチームリーダー育成研修、3) 担当業務に習熟してきた社員を対象に、会社全体の事業、組織、他部署の業務について学ぶ機会を提供するフォローアップ研修、4) 新入社員を対象に、担当業務への理解を一層深めることを目的として実施するスターター研修、5) 基礎的な業務スキルを有している社員を対象とし、得意分野を伸ばし不得意分野を補うことを目的とした専門研修——などが含まれる。また、各部署は、業務の正確性、効率性の向上のためにテーマを設けて定期的に研修を実施している。

**階層別研修：** 従業員の業務経験、役職などに応じて実施される。新規採用者向けの研修、新任管理職向け研修、上級幹部向けの経営課題の共有および戦略立案を内容とする研修などが含まれる。2022年度から、専門的なノウハウを活用することにより、自社では習得できない知識やスキルを習得し視野を広げることを目的として、階層別研修に外部の研修サービス会社提供の外部研修を導入している。

**選択研修：** 希望者を対象に、サービサー業務関連の法律についての理解を深めることを目的に月次で実施する法務研修（取締役弁護士も参加、1回の研修時間は2時間）等が含まれる。

そのほか、住宅ローンサービサーは、サービサー関連の資格取得を奨励し、また従業員に対してサービサー協会などの外部機関が主催する研修に積極的に参加するよう促している。

住宅ローンサービサーの研修プログラムはサービサー業務における重要なスキルや知識の取得および向上に寄与しているとS&Pは考えている。

サービシング業務を担当する社員の研修時間は1人当たり約17.5時間（2021年度）であった。新型コロナウイルスの影響による研修の開催中止などがあったこと、従来研修にカウントしていたものの一部を集計対象から除外したことなどにより、2020年度の研修時間約30時間の半分程度にとどまった。2022年度においては、全社員を対象としたサービサー法に関する研修会、検査指摘事項への対応として行う勉強会などの実施を予定しており、研修時間は増加することを見込んでいる。



## 業務サポート・システム

住宅ローンサービスは、「基幹業務システム」と呼ばれる、住宅ローン債権のサービシング業務を円滑に行うための業務サポート・システムを自社で開発した。基幹業務システムは2011年5月から稼働しており、住宅ローン以外の債権のサービシング業務にも活用されている。

住宅ローンサービスでは、多角化する業務内容および顧客ニーズに対応するため、数年前より新システムの開発をおこなっている。2021年7月に基幹業務システム内のサブシステムとして「統合顧客管理システム」をリリースした。統合顧客管理システムは、督促フローや抑止ルールなどをマスター化し大量のデータを一括処理する機能を有している。また複数ローンを借り入れている債務者について、債務者ごとの管理が可能となった。また、2021年8月には基幹業務システム内のサブシステムとして「競売管理システム」を導入した。

基幹業務システムの主な機能には、以下が含まれている。

### <サービシング業務関連機能>

- 債務者および物件に関するデータの管理
- オートコール機能
- 債務者との交渉記録の保持
- 回収金の入金情報の管理
- ローン残高の管理および基準日を指定した上での残高計算機能
- 任意売却、競売手続きに必要な帳票の出力および進捗状況の管理
- 分割弁済の管理および督促状発送対象の抽出機能
- 諸費用の管理機能
- 駐在社員向けの作業指示

### <サービシング業務支援関連機能>

- 法定帳簿の作成および出力
- 各種督促状等の個別発送
- 定型化した各種通知書および督促状に宛て先を抽出した上で、大量に発送する機能
- 住民票請求の進捗状況の管理
- 火災保険解約等にかかわる手続きの進捗状況の管理
- 債権書類原本の取り寄せ、および返却の管理
- 債権ファイルの位置情報の管理
- 各種の条件項目設定による検索機能

システムの操作は容易で、包括的なマニュアルが用意されている。担当者が必要な情報に迅速にアクセスできることから、業務の効率的な遂行に役立っていると考えられる。

住宅ローンサービサーでは、業務の更なる効率化に向けた新しいシステムの導入を積極的におこなっている。2021年に、社内決裁を電子稟議システムで処理するシステムを導入し、現在ではほぼすべての社内決裁に同システムを活用している。また近年RPAも積極的に活用しており、2020年に自動音声応答システム「IVR（インタラクティブ・ボイス・レスポンス）」を導入するとともに、受電を自動的に手が空いている担当者に振り分ける自動着信振り分けシステム「ACD（オートマテイク・コール・ディストリビューター）」を導入した。2021年には、JHFからの受託債権の抵当権抹消業務の際に、JHFのシステムから自動的に帳票を入手する作業にRPAを導入している。

### システムのバックアップと災害復旧計画

社内には11人のシステム専門スタッフに加え、複数のシステムベンダーと契約を締結し、システムの運用、保守、問題が生じた際の処理に当たっている。

管理責任のある業務データは公益財団法人「金融情報システムセンター」の安全対策基準を満たした、都内に所在するデータセンターに設置しているメインサーバーにてリアルタイムかつミラー方式で記録されている。また、本社から相応に距離のあるデータ専門サイトに設置されているバックアップサーバーにもリアルタイムで記録されている。さらに、業務データのバックアップはLTO（Linear Tape-Open）にて日次で取られ、前述のデータセンターに保管されている。

住宅ローンサービサーは、2011年の基幹業務システムの導入以降、毎年1回の頻度にてシステムの災害対策環境への切り替えテストを実施している。2022年についても、7月に切り替えテストを実施済である。

### サイバーセキュリティ

住宅ローンサービサーは、データを保護し、サイバーリスクを軽減するために、以下のサイバーおよび情報セキュリティ対策を導入している。

- 定期的なアクセス監査（情報セキュリティ・資産管理ソフト）
- サービシング業務と一般業務のネットワーク分離
- 情報セキュリティ研修の実施
- ファイアウォールの設置
- Webフィルタリングソフト、ウイルス対策ソフトの導入
- マルウェアスキャン（「不審接続監視サービス」機能）の実施
- セキュリティパッチの導入
- ベンダー監査の実施
- 脆弱性診断の実施

### 保険

30百万円以下の現金および証券の盗難や紛失は、保険で補償される。住宅ローンサービサーは、サイバー攻撃などによる情報漏洩発生に備えて、1億円までの損害をカバーする保険にも加入している。

## 訴訟関連

現在、住宅ローンサービサーが被告となっている、経営に特段の影響を与える可能性のある訴訟はない。住宅ローンサービサーは、取締役弁護士、顧問弁護士の他、計3名の社内弁護士を有し、体制の強化を図っている。

## 債権管理回収能力(スペシャル・サービシング): 能力が極めて高い

### サービシング・ポートフォリオ

住宅ローンサービサーがスペシャル・サービシング業務の対象として取り扱っている債権は、1) JHF から受託している期限の利益を喪失した債権、2) JHF と民間金融機関が共同で提供している債権（フラット35）、3) JHF が直接個人向けに融資し、事務とサービシング等は民間金融機関等に委託している債権、4) JHF とは無関係の金融機関から受託している債権、5) 金融機関等から購入した買取債権（上記2-5の債権には、期限の利益を喪失した債権と延滞債権が含まれる）——の5つに大別される。サービシング業務の委託者は、1) はJHF、2) -4) は民間金融機関等である。従来は1) のJHFからの受託債権が業務の過半を占めていたが、顧客層拡大への注力に伴ってシフトが徐々に進んだ結果、現在では2) -5) が業務の6割以上を占めている。

受託債権・買取債権の残高は、表1のとおりである。

表1 スペシャル・サービシング業務の対象となっている住宅ローンの債権残高（単位:件、百万円）

年度	2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
	件数	残高	件数	残高	件数	残高	件数	残高	件数	残高
受託債権	95,652	739,930	102,090	800,900	101,859	800,955	103,323	796,650	104,362	817,443
買取債権	7,987	43,581	9,043	45,739	9,793	47,153	10,244	47,461	10,352	47,957

住宅ローンサービサーによると、過去実績の分析から、任意売却による回収は、競売による回収よりも回収期間や回収額の点で相応の優位性が認められる。受託債権については、委託者から当初の回収方針について指示があるものの、まずは任意売却による回収が優先される。

回収に関するデータは日々の回収交渉の目安になるとともに、月次で開催される経営会議でも検証されている。基幹業務システム等に蓄積された回収データを分析し、営業統括部が行っている受託の営業活動等に活用されている。また、昨今の不動産市況のもと、受託後速やかに処理を実行することに努め、委託者サイドと任意売却・競売の処理状況を定期的に確認している。

### スペシャル・サービシング業務担当者へのローンの割り当て

住宅ローンサービサーにおける住宅ローンのスペシャル・サービシング業務は業務管理部、法務事務部、ローン管理部および全国の3支社で行われている。担当ローンは、スペシャル・サービシング業務担当者の業務経験、専門知識、業務量などを考慮のうえ、所属部署の責任者によって割り当てられる。担当者は、任意売却、競売など比較的負荷がかかる債権については、約67件ずつ受け持っている。

### 回収戦略

住宅ローンサービサーは、住宅ローンの延滞後の回収戦略に対しては、おおむね以下の方針に沿

て対応している。

- 延滞債権については、債務者とのカウンセリングを通じて延滞期間の短縮に努める。返済計画のリスケジュールの策定が可能か否かも検討する。
- 期限の利益を喪失した債権について、スペシャル・サービシング業務の担当者は、委託者からの直接的な指示がなければ、競売に至る前に、債務者に任意売却させることによって、各ローンからの回収の最大化に努める。
- 回収状況の進捗については、月 1 回以上の頻度で担当部署の責任者がシステムを参照しながら確認する。回収方針の転換が適切であると判断される場合には、担当部長または支社長の承認を経て決定される。必要に応じて委託者の承諾を取得する。
- 通常の回収プロセスにて対応が困難であると判断される場合には、法務担当部署または顧問弁護士との協議を経て回収方針を決定する。

### システムへのローンデータの入力およびチェック体制

住宅ローンサービサーは、債権データの自社システムへの搭載については、可能な限りマニュアルでの入力を避け、システム的な対応を施している。

- JHF から受託している債権については、委託者が指定したシステムを活用し、自社の基幹業務システムにおけるサービシング業務に必要な基礎データをダウンロードしている。当該データがシステムに搭載されたかどうかは、情報システム部で確認している。
- 他の金融機関等から受託している債権のデータは電子媒体で受領した上で、自社のシステムにダウンロードしている。債権データ搭載の確認は、情報システム部またはサービシング業務担当部署で行われる。

買取債権の中には一部、マニュアルで入力が必要なデータもあり、それらは担当の営業統括部にて 2 回の検証を経てシステムに搭載している。

S&P は、住宅ローンサービサーのローンデータの入力およびチェック体制は十分に合理化されていると判断している。

### 資金管理

住宅ローンサービサーが受託している債権の回収金は委託者口座に直接振り込まれることから、送金業務は発生しない。ただし、JHF からは口座管理業務も受託しており、債務者からの個別の回収金は、JHF が提供するシステムと住宅ローンサービサーの自社システムを活用して、日次で照合している。送金の際、日次照合を専門的に担う部署と経理部門で、二重に検証している。

JHF 以外から受託している債権について例外的に自らが回収金を直接受領する必要が発生した場合、自らの名義の専用口座を使用し、分別管理を行う。回収金は、委託者が合意しているタイミングで委託者指定の口座に送金する。送金内容は別途、委託者に報告している。

### 委託者向けレポート

委託者向けレポートは、基幹業務システムを用いて作成される。このシステムは、債務者との過去の交渉、回収記録など、当該物件とローンに関する情報をすべて管理していることから、担当者は報告書作成に必要な情報を適切かつ容易に入手することができる。レポートは、委託者と住宅ローンサ

ービサー間で合意したフォーマットに則って作成される。現時点で英文レポートは作成されていないが、作成は可能と考えられる。

### 不動産仲介業者の利用

住宅ローンサービサーは各地域の不動産仲介業者の幅広いネットワークを持っており、各拠点の担当者はそれを利用して住宅と土地の適正な市場価格を入手できる。不動産仲介業者は業務管理部が一括して管理しており、毎年実績と能力に応じて見直しを行っている。登録済の仲介業者は、全国で301社（2022年3月末現在）である。S&Pは、住宅ローンサービサーがこのネットワークを利用することでより適切に業務を遂行することが可能になるとみている。

### 新型肺炎下における業務実施状況

住宅ローンサービサーは、2020年4月に発出された1度目の緊急事態宣言以降、新型肺炎下においても特段の遅滞なくサービシング業務を継続している。2022年2月には在宅勤務規定を制定し、有事に備えた在宅勤務体制の整備を実施している。

これまで、顧客対応を必要とするサービシング業務については、個人情報保護の観点から在宅勤務は実施しておらず、在宅勤務は間接部門に限定されていた。委託元であるJHFの了解を得たことから、2022年3月以降、JHFから直接受託している債権について、一部業務について在宅から個人情報を取り扱うことが可能となっている。

### 財務信用能力：懸念なし

S&Pは、住宅ローンサービサーの財務信用能力について、特段の懸念はないと判断している。

### 関連リサーチ

2021年5月17日付 サービス評価スポットライト・レポート™：ESG要因は一貫したサービス評価の検討項目

2020年1月10日付 アナリティカル・アプローチ：サービス評価のグローバル・ランキング

Copyright © 2022 by Standard & Poor's Financial Services LLC. All rights reserved.

本稿に掲載されているコンテンツ（信用格付、信用関連分析およびデータ、バリュエーション、モデル、ソフトウェア、またはその他のアプリケーションもしくはそのアウトプットを含む）及びこれらのいかなる部分（以下「本コンテンツ」）について、スタンダード&プアーズ・フィナンシャル・サービシズ・エル・エル・シーまたはその関連会社（以下、総称して「S&P」）による事前の書面による許可を得ることなく、いかなる形式あるいは手段によっても、修正、リバースエンジニアリング、複製、頒布を行うこと、あるいはデータベースや情報検索システムへ保存することを禁じます。本コンテンツを不法な目的あるいは権限が与えられていない目的のために使用することを禁じます。

S&P、外部サービス提供者、およびその取締役、執行役員、株主、従業員あるいは代理人（以下、総称して「S&P関係者」）はいずれも、本コンテンツに関して、その正確性、完全性、適時性、利用可能性について保証いたしません。S&P関係者はいずれも、原因が何であれ、本コンテンツの誤謬や脱漏（過失であれその他の理由によるものであれ）、あるいは、本コンテンツを利用したことにより得られた結果に対し、あるいは利用者により入力されたいかなる情報の安全性や維持に関して、一切責任を負いません。本コンテンツは「現状有姿」で提供されています。S&P関係者は、明示または黙示にかかわらず、本コンテンツについて、特定の目的や使用に対する商品性や適合性に対する保証を含むいかなる事項について一切の保証をせず、また、本コンテンツに関して、バグ、ソフトウェアのエラーや欠陥がないこ

と、本コンテンツの機能が妨げられることがないこと、または、本コンテンツがいかなるソフトウェアあるいはハードウェアの設定環境においても作動することについての保証を含む一切の保証をいたしません。いかなる場合においても、S&P 関係者は、損害が生じる可能性について報告を受けていた場合であっても、本コンテンツの利用に関連する直接的、間接的、付随的、制裁的、代償的、懲罰的、特別なないし派生的な損害、経費、費用、訴訟費用、損失（損失利益、逸失利益あるいは機会費用、過失により生じた損失などを含みますが、これらに限定されません）に対して、いかなる者に対しても、一切責任を負いません。

本コンテンツにおける、信用格付を含む信用関連などの分析、および見解は、それらが表明された時点の意見を示すものであって、事実の記述ではありません。S&P の意見、分析、格付の承認に関する決定（以下に述べる）は、証券の購入、保有または売却の推奨や勧誘を行うものではなく、何らかの投資判断を推奨するものでも、いかなる証券の投資適合性について言及するものでもありません。S&P は、本コンテンツについて、公表後にいかなる形式やフォーマットにおいても更新する義務を負いません。本コンテンツの利用者、その経営陣、従業員、助言者または顧客は、投資判断やそのほかのいかなる決定においても、本コンテンツに依拠してはならず、本コンテンツを自らの技能、判断または経験に代替させてはならないものとします。S&P は「受託者」あるいは投資助言業者としては、そのように登録されている場合を除き、行為するものではありません。S&P は、信頼に足ると判断した情報源から情報を入手してはいますが、入手したいかなる情報についても監査はせず、またデューデリジェンスや独自の検証を行う義務を負うものではありません。信用格付関連の公表物は、様々な理由により公表される可能性があり、その理由は必ずしも格付委員会によるアクションに依存するものではありません。格付委員会によるアクションに依存しない信用格付関連の公表物には、信用格付と関連する分析についての最新情報の定期的な公表などを含みますが、これらに限定されません。

ある国の規制当局が格付会社に対して、他国で発行された格付を規制対応目的で当該国において承認することを認める場合には、S&P は、弊社自身の裁量により、かかる承認をいかなる時にも付与、取り下げ、保留する権利を有します。S&P 関係者は、承認の付与、取り下げ、保留から生じる義務、およびそれを理由に被ったとされる損害についての責任を負わないものとします。S&P は、それぞれの業務の独立性と客観性を保つために、事業部門の特定の業務を他の業務から分離させています。結果として、S&P の特定の事業部門は、他の事業部門が入手できない情報を得ている可能性があります。S&P は各分析作業の過程で入手する非公開情報の機密を保持するための方針と手続を確立しています。

S&P は、信用格付の付与や特定の分析の提供に対する報酬を、通常は発行体、証券の引受業者または債務者から、受領することがあります。S&P は、その意見と分析結果を広く周知させる権利を留保しています。S&P の公開信用格付と分析は、無料サイトの [www.spglobal.com/ratings](http://www.spglobal.com/ratings)、そして、購読契約による有料サイトの [www.ratingsdirect.com](http://www.ratingsdirect.com) で閲覧できるほか、S&P による配信、あるいは第三者からの再配信といった、他の手段によっても配布されます。信用格付手数料に関する詳細については、[www.spglobal.com/usratingsfees](http://www.spglobal.com/usratingsfees) に掲載しています。