

アナリスト
村上和聡
東京
電話 03-4550-8673

フィナンシャルアナリスト
恩地美雪
東京
電話 03-4550-8340

住宅債権管理回収機構

住宅ローン・スペシャル・サービサー（日本）

総合評価：
能力が高い

スタンダード&プアーズ・レーティングズ・サービシズ（以下「S&P」）は2011年9月14日付で、住宅債権管理回収機構（以下「住宅ローンサービサー」）に対し、住宅ローン・スペシャル・サービサー評価として「能力が高い」の総合評価を付与した。アウトルックは「安定的」である。

同社のサービサー評価は、主として以下の要因に基づいている。

- 住宅ローン・スペシャル・サービサーとして、堅固な実績を有している。
- 経営陣、各担当者ともに当該業務において豊富な経験を持っている。
- 経営に悪影響を及ぼすほどの離職者は出ていない。
- 業務推進手順が綿密に規定されており、かつ理解しやすくまとめられている。
- 適切な内部監査を継続的に実施している。
- 内部統制の確立・拡充に向けた体制整備に継続的に注力している。
- 「プライバシーマーク」の認定を取得するなど、個人情報などの重要情報の管理が徹底している。
- 社内教育と研修制度が充実している。
- 適切な災害復旧計画のもと、システム復旧テストを実施している。
- データのバックアップ体制が整っている。
- 業務運営を効果的にサポートできるよう、コンピューター・システムが整備されている。
- 住宅ローン債権の管理回収データの整備が進捗しており、これを活用して、実務を充実させている。
- 債権回収のサーベイランスが適切に実行されている。
- 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作成体制が整備されている。
- 業務を委託している第三者を適切に管理している。

*サービサー評価は当社が「関連業務」として提供するものであり、「信用格付」または規制の対象となる「信用格付業」にはあたりません。

アウトLOOK：
安定的

住宅ローンサービスの従業員数は2011年4月1日時点で、357名である。委託者のニーズに応じた、住宅ローンのプライマリーおよびスペシャル・サービシングの提供が主要業務である。取扱債権には、住宅ローンに関する正常債権、延滞債権、期限の利益を喪失した債権、償却債権など、さまざまな状態の債権が含まれている。現段階では、独立行政法人住宅金融支援機構(以下「JHF」、格付けは「AA - / ネガティブ / A-1 +」)から受託する債権のスペシャル・サービシングが業務の中核を占めているが、経営陣は、システムの刷新等、業務の効率化に注力しつつ、JHF以外からの受託業務の拡大を図っている。

S&Pは、住宅ローンサービスの今後の業務展開、市場動向や投資家の期待、事業環境の変化に対する姿勢を注視していく。

プロフィール

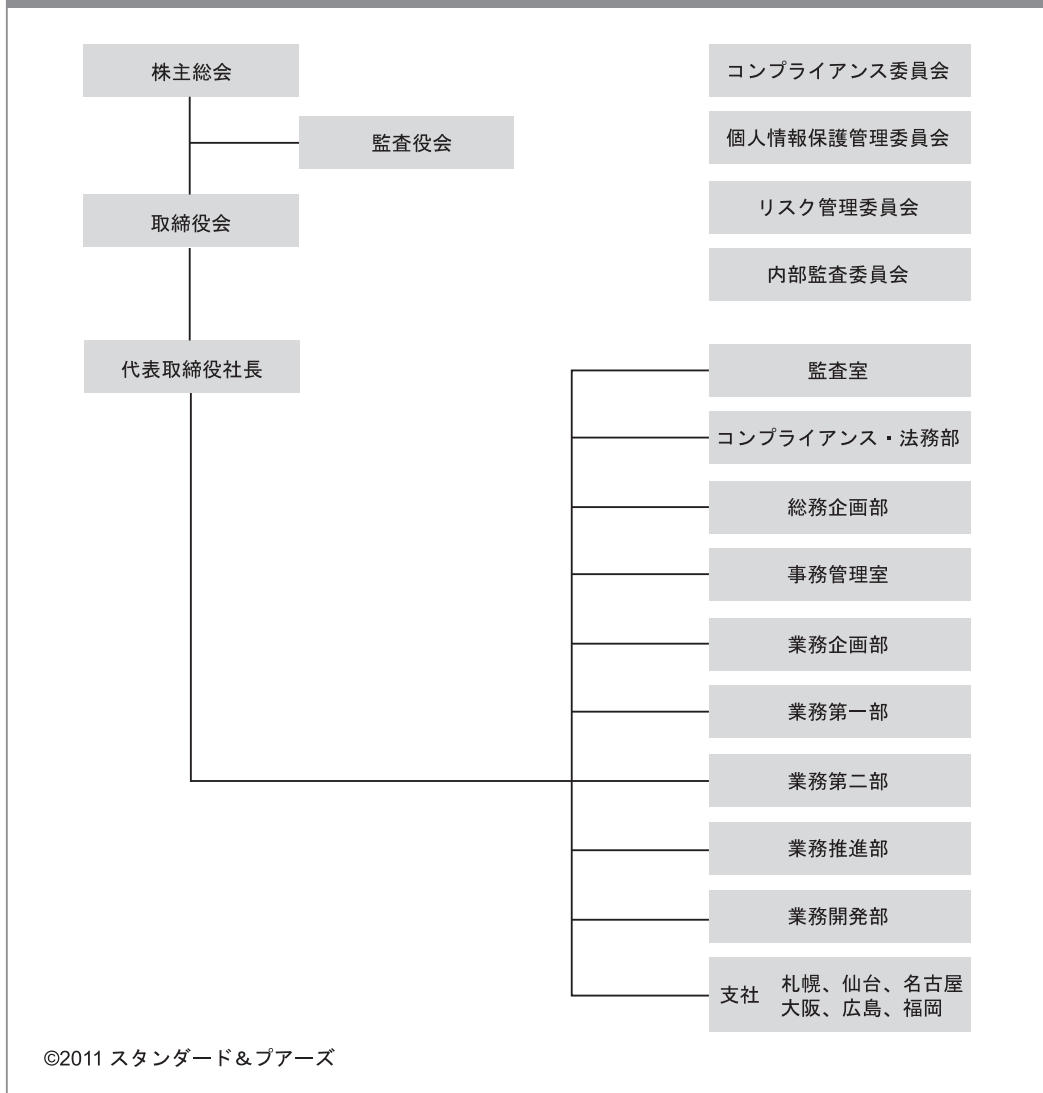
住宅ローンサービスは、サービス法（1999年2月施行）に基づく業務の遂行を目的として2004年8月に設立され、同年12月に、わが国で91番目に法務大臣の許可を取得した。営業開始時は、財団法人公庫住宅融資保証協会（以下「保証協会」）から住宅ローンの求償債権の債権管理回収を受託し、サービシング業務を行っていた。2005年10月には、保証協会からの受託業務の拡大に伴って、大阪支社を開設した。2006年にはモーゲージバンクからのサービシング業務の受託や民間金融機関からの債権の買い取りを開始し、同4月に、札幌、仙台、名古屋、広島、福岡に支社を設置した。2007年4月から、JHFから期限の利益を喪失した債権を対象に、スペシャル・サービシング業務を受託している。2010年以降は、金融機関からJHFの期限の利益喪失前の債権を受託し、サービシング業務を実施するとともにJHF関連以外の業務の拡大にも注力している。本社と各支社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。

同社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（2011年3月末時点）。

2011年4月1日現在、取締役および監査役7人、従業員（正社員、契約社員、駐在社員、派遣）の数は357人である。住宅ローンサービスの組織図を、図1に示す。

- **監査室**：全社的な内部監査を統括
- **コンプライアンス・法務部**：コンプライアンス、個人情報保護、苦情全般の統括、受託案件審査、法務全般、訴訟関連業務等
- **総務企画部**：総務、人事、経営企画、全社的なリスク管理、経理、会計等
- **事務管理室**：システム開発、企画、および運用。全社的な事務企画および管理
- **業務企画部**：業務執行方針の策定および運用、業務研修、支社の統括、業務に関する規定・マニュアル類の作成、JHF案件の窓口、業務支援センターおよびコールセンターを所轄
- **業務第一部**：JHFからの受託案件について、主として有担保債権のサービシング業務を担当。不動産の競売の申し立て、配当管理、相続調査
- **業務第二部**：JHFからの受託案件について、主として無担保債権のサービシング業務を担当
- **業務推進部**：JHF以外の受託案件のサービシング、債権の買い取り、買い取り案件のサービシング業務、契約事務の代行等

図1：住宅ローンサービスの組織図



- **業務開発部**：新規開拓営業等
- **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、仙台、名古屋、大阪、広島、福岡に所在。福岡支社には、住構センターが含まれる

組織と経営：能力が高い

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。

- サービス業務実施部門においては、管理職は平均約 33 年の業界経験および同約 15 年の住宅ローンのスペシャル・サービス業務の経験を有している。また、担当者は、平均約 25 年の業界経験と同約 14 年の住宅ローンのスペシャル・サービス業務の経験を有している。
- サービス業務企画部門においては、管理職は平均約 28 年の業界経験と同約 18 年の住宅ローンのスペシャル・サービス業務の経験を有している。また担当者は、平均約 11 年の業界経験と同約 10 年の住宅ローンのスペシャル・サービス業務の経験を有している。

業務開始以来、スペシャル・サービス業務の管理職および担当者の離職率はおおむね低く抑えられており、業務に支障は来していない。また、同社は質の高い人材の育成・確保を事業方針に掲げており、重要なポジションにはすべて住宅ローンのスペシャル・サービス関連の経験を持つ人材が充てられると見られる。S&P は、同社の事業方針に鑑み、今後も住宅ローンのスペシャル・サービス業務の人材確保においては安定的な環境が維持されるとみている。

業務展開計画

住宅ローンサービサーは前述のとおり、住宅ローンを取り扱う全国規模のサービサーである。現在は、特に、1) JHF からの業務受託の継続、2) JHF 以外からの受託および債権買取事業の拡大、3) 基幹業務システム（サービス・システム）稼働に伴う業務処理の効率化の推進、4) 内部統制の継続的な拡充、5) 人材の育成——などに焦点を当て、市場競争力の向上を図っている。

住宅ローンサービサーは自らの成長戦略として、住宅ローンに関しては、正常債権から延滞債権、期限の利益を喪失した債権、償却後の債権に至るまで、多様な状況にある債権を幅広く受託しサービス業務を拡大していくことを通して、業界における地位を固めていくことを掲げている。S&P は、同社の計画の進捗状況を注視していく。

業務推進手順

住宅ローンサービサーは、サービス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、活用している。

- 受託元ごとに、サービス契約に基づいた業務マニュアルを作成している。マニュアル作成の際、受託元の各種手引書を参照することもある。
- 業務遂行部署においては、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・法務部長の審査、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了解を経て定められる。
- 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される。全従業員は最新の業務関連マニュアルを閲覧することができる。
- マニュアル類は、受託元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、内容が改訂される場合がある。

同社の業務遂行マニュアル類については、1) 受託者ごとに詳細に準備されていること、2) 閲覧が容易なこと、3) 必要に応じて改訂がなされること——などから、サービス業務の効率的な遂行に役立っていると評価している。

内部統制の拡充

住宅ローンサービサーは、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を確立・維持することに注力している。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、委員は常務取締役と各部室長。委員会の開催頻度は原則、月1回。
- 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。委員長は担当の常務取締役。委員は別の常務取締役、取締役弁護士、各部室長。委員会の開催頻度は原則月1回。
- 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。委員は常務取締役、取締役弁護士、総務企画部長、監査室長、コンプライアンス・法務部長。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。委員は常務取締役および取締役弁護士。委員会は原則、年2回開催される。

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、部室長以上の幹部が出席する経営会議（月次で開催）で協議・報告されることによって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真摯に対応していると評価している。

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>

監査室が「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。

- 監査室は毎年度、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、主として業務、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、1カ月程度で内部監査委員会にも報告する。
- 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。
- 監査室は、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、2009年度と2010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>

住宅ローンサービスは、業務リスク、コンプライアンス・リスクについてより適切に把握し、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、年に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・法務部に報告する。
- **個人情報自主点検**：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、年に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、各部署からコンプライアンス・法務部に報告する。
- **業務自主点検**：業務執行状況を調査し、問題点および改善の着眼点を把握することを目的に、年に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、各部署が事務管理室に報告する。
- **業務指導**：業務企画部が主体となり、業務第一部、業務第二部、業務推進部、および各支社を対象に、年に2回、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・法務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。
- **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、年に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に改善状況を確認する。

そのほか、住宅ローンサービスは、リスク管理規程に基づき、総務企画部が主体となって、本社に属する部署を対象に年2回、経営に及ぼすリスクを予知、予防、抑制するために「リスクアセスメント評価」を経て対応を検討し、実施している。これら一連のリスク対応は、リスク管理委員会に報告される。

上記の内部監査と自主点検に加え、同社は以下の外部監査を受けている。

- サービス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

また、住宅ローンサービスは、個人情報のセキュリティー管理体制の構築にも注力しており、2006年12月には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」の認定を取得しており、現在までに2回の継続認定の資格を受けている。

社内研修

住宅ローンサービスは、総務企画部長が全社的な研修の統括責任者、業務企画部長が研修の実施責任者となり、毎年度、計画を策定した上で、社内研修を実施している。

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である。必要に応じて外部から講師を招くこともある。研修は、以下の基礎研修、業務研修、階層別研修の3つに大別される。

基礎研修：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。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。

業務研修：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される。専門知識、サービシング・システムの正確な操作などの習得が主な内容である。部署単位で業務の正確性、効率性の向上のためにテーマを設けて定期的に行っている研修も含まれる。サービシング業務の知識の理解度を向上するために、e-ラーニングを用いる場合もある。

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、昇格者研修、管理職向けの問題解決能力養成研修、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。新規採用者向けの研修内容には、理解度確認テストを実施する項目もある。

その他、住宅ローンサービスは、従業員に対してサービス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ことを促している。

各従業員が受講する研修時間は年間 40 時間前後である。S&P は、各研修プログラムはサービス業務における重要なスキルや知識の向上、および会社の全般的な運営に役立っていると考えている。

システムのバックアップと災害復旧計画

住宅ローンサービスがサービシング業務の効率的な遂行のために自社で開発したシステムは「基幹業務システム」と呼ばれ、2011 年 5 月以降、本格的に稼働している（詳細は「債権管理回収能力／業務サポート・システム」の項を参照）。

社内には、11 人のシステム専門スタッフに加え、システム開発の協力会社のスタッフ 10 人が常駐しており、システムの運用、保守、問題が起き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別のサーバーによって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。

2011 年 9 月に、システムの災害復旧に関する確認テストが実施された。S&P は今後とも、住宅ローンサービスがシステムの復旧テストを定期的実施していること、ならびにテストの結果を確認していく。

保険

1 億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。また同社は、個人情報漏洩に備えて、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、住宅ローンサービスの経営に重大な影響を与える訴訟はない。

債権管理回収能力：能力が高い

サービシング・ポートフォリオ

住宅ローンサービスが取り扱っている債権は、1) JHF の期限の利益を喪失した住宅ローン債権、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）で期限の利益を喪失した債権と延滞期間が 3 カ月以上の債権、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——の5つに大別される。サービシング業務の委託者は1)についてはJHF、2)と3)については民間の金融機関等である。

受託債権・買取債権の残高は、表1のとおりである。2010年度においては、受託債権のうち、JHFからの受託が約6割を占めている。

表1：住宅ローン債権の残高

(単位：件、百万円)

| 年度 | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | | 2010 | |
|------|---------|-----------|---------|-----------|---------|---------|---------|-----------|---------|-----------|
| | 件数 | 残高 | 件数 | 残高 | 件数 | 残高 | 件数 | 残高 | 件数 | 残高 |
| 受託債権 | 167,897 | 1,320,574 | 114,607 | 1,089,380 | 117,690 | 962,216 | 127,049 | 1,112,609 | 194,894 | 1,769,745 |
| 買取債権 | 36 | 250 | 529 | 5,444 | 691 | 6,379 | 766 | 7,057 | 1,552 | 8,937 |

住宅ローンサービサーは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。住宅ローンサービサーは、JHFが選定した民間サービサーの1社である。

回収方法は委託者の指示に基づいて行われるものの、住宅ローンサービサーは、過去の任売と競売による回収について、回収期間、残債額比の回収額などを用いて分析している。同社によれば、任売による回収は、回収額、回収期間について、競売による回収よりも相応の優位性が認められるとのことであり、回収にあたってはまず任売を優先する。

回収に関するデータは日々の回収交渉における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、住宅ローン受託営業活動に活用されている。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、委託者サイドと任売・競売の処理状況を定期的に確認している。

S&Pは、住宅ローンサービサーの回収データの蓄積および詳細な分析の進捗は、委託者の「将来の回収額および回収額の算定」というニーズに応える重要な材料になりうると考えている。

業務サポート・システム

住宅ローンサービサーは、「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に特化したシステムを自社で開発した。同システムは2011年5月から本格的に稼働となり、業務遂行に活用されている。同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
- 債務者との交渉記録の保持
- 回収金の入金情報の管理
- 現時点での残高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
- 火災保険解約手続きの進捗状況の管理
- 債権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、包括的かつ分かりやすい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は延滞の初期督促の際には、アイティフォーが開発したサービサー業務用システム「トータル・コレクション・システム」を活用している。

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の大半の業務は、JHFの期限の利益を喪失した住宅ローン債権のサービシング業務であり、これらについては本社の業務第一部、業務第二部および全国の6支社が担当している。それ以外の受託業務および買取債権のサービシング業務は本社業務推進部と4支社および福岡の住構センターが担当している。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。任意売却、競売、有担保のローンの分割弁済など比較的負荷がかかる債権については、担当者はそれぞれ70－150件を受け持っている。S&Pは、この水準は日本においてはおおむね適切と考えている。

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ついてはおおむね以下の方針のもと対応している。

- 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どうかについても検討する。
- 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

住宅ローンサービスは、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選び、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、事務管理室で確認している。
- 他の金融機関等から受託している債権のデータについては電子媒体で受領しており、それを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、事務管理室またはサービシング業務担当部署で行われる。

買取債権については一部マニュアルで入力が必要なデータもあるが、それらは担当の業務推進部にて2回の検証を経てシステムに搭載している。

S&P は、同社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、評価に織り込んでいる。

資金管理

住宅ローンサービス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ス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、業務執行部門と総務企画部の経理部門で二重にチェックしている。

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ス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

住宅ローンサービス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。ネットワークに属する不動産業者の数は全国で1,000社を上回る。S&P は、住宅ローンサービス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判断している。

財務信用能力：懸念なし

S&P は、住宅ローンサービス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。

| | |
|---------|--|
| | 株式会社住宅債権管理回収機構 |
| 英文名 | Juutaku Loan Servicer |
| 所在地 | <p>本社 〒162-0811 東京都新宿区水道町3番1号 水道町ビル TEL (代表) 03-3513-1900</p> <p>札幌支社 〒060-0042 札幌市中央区大通西12丁目4 あいおいニッセイ同和損保 札幌大通ビル</p> <p>仙台支社 〒980-0803 仙台市青葉区国分町1丁目6番9号 マニユライフプレイス仙台</p> <p>名古屋支社 〒464-0075 名古屋市千種区内山3丁目8番10号 明治安田生命今池内山ビル</p> <p>大阪支社 〒541-0054 大阪市中央区南本町1丁目7番15号 明治安田生命堺筋本町ビル</p> <p>広島支社 〒730-0013 広島市中区八丁堀4番4号 エイトバレー八丁堀</p> <p>福岡支社 〒810-0001 福岡市中央区天神1丁目14番16号 福岡三栄ビル</p> <p>福岡支社 住構センター 〒819-0006 福岡市西区姪浜駅南1丁目7番1号 福岡銀行姪浜ビル</p> |
| 代表取締役社長 | 西村 俊郎 |

スタンダード&プアーズ

サービス評価

サービス評価とは、種々の債権の回収に従事するサービスのサービシング能力の客観的かつ総合的な評価です。この評価は当社の通常の格付けと同様、アナリストによる評価委員会が最終決定いたします。サービス市場のリーダーである当社は、米国において10年以上前からこのサービスを提供してきており、全世界で約430社以上を評価しています。日本においても、1999年10月に、格付会社として初めて評価を開始して以来、着実に実績を積み上げつつあります。

サービスの対象

サービス評価は、以下のような種類のサービスを対象とします。各々のサービスをスペシャル、プライマリー、マスターに分類した上で評価します。

- 商業用不動産担保付債権を取り扱うサービス
- 住宅ローン債権を取り扱うサービス
- 金銭債権（無担保商業用ローン、個人向け債権）を取り扱うサービス

評価のランキング

サービス評価は、「能力が極めて高い」「能力が高い」「能力が十分である」「能力に不十分な点がある」「能力が不十分である」の5段階のいずれかの評価が与えられます。「能力が十分である」以上の評価を取得したサービスは、スタンダード&プアーズの「セレクト・サービス」リストに加えられます。

サービス評価のプロセス

1. 同意書締結
サービスと当社との間で、評価の過程、期間、および費用などについて同意書を締結します。
2. サービスによる資料の提供、および実査
評価の対象となる、サービシング業務に係る詳細な資料、情報を提供して頂きます。また業務をより正確に把握するため、サービスを訪問し、実査を行います。さらに、必要に応じ、追加資料ならびに情報の提供をお願いすることがあります。
3. 評価の決定
提出された資料・情報に基づき、当社のアナリストチームが分析を行います。評価委員会における討議を経て、評価を決定します。
4. 分析結果の通知
サービスにその結果と理由をお知らせします。評価結果をニュース・リリースすることも可能です。
5. レポートの作成・公表
評価の根拠とともに、サービシング体制について詳細なレポートを日本語ならびに英語で、作成します。ご希望により、そのレポートを公表いたします。
6. 毎年のレビュー
サービスの能力の変遷を確認するために、毎年レビューを実施します。

Copyright © 2011 by Standard & Poor's Financial Services LLC (S&P), a subsidiary of The McGraw-Hill Companies, Inc. 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、モデル、ソフトウェア、またはそのほか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」といいます）について、スタンダード&プアーズ・ファイナンシャル・サービスズ・エル・エル・シー（以下「スタンダード&プアーズ」）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。

スタンダード&プアーズ、その関連会社、情報の外部提供者、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「スタンダード&プアーズ関係者」）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。スタンダード&プアーズ関係者はいずれも、原因が何であれ、本コンテンツの誤謬や脱漏、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。スタンダード&プアーズ関係者は、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、スタンダード&プアーズ関係者は、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、および、特別なし派生的な損害、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や見解を含む信用に関する分析は、それらが表明された時点の意見を示すものであって、事実の記述ではなく、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ありません。スタンダード&プアーズは、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。スタンダード&プアーズの意見と分析は、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。スタンダード&プアーズは「受託者」あるいは投資助言業者として行為するものではありません。スタンダード&プアーズは、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。

スタンダード&プアーズは、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、スタンダード&プアーズ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。スタンダード&プアーズ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。

スタンダード&プアーズは、信用格付の付与や特定の信用関連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。スタンダード&プアーズは、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。スタンダード&プアーズの公開信用格付と分析は、無料サイトの www.standardandpoors.com、そして、購読契約による有料サイトの www.ratingsdirect.com および www.globalcreditportal.com で閲覧できるほか、スタンダード&プアーズによる配信、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.standardandpoors.com/usratingsfees に掲載しています。

サンティアゴ
サンパウロ
サンフランシスコ
シカゴ
シンガポール
ストックホルム
ダラス
東京
トロント
ニューヨーク
パリ
ブエノス・アイレス
フランクフルト
ボストン
香港
マドリッド
メキシコ・シティ
メルボルン
モスクワ
ロンドン
ワシントン D.C.

www.standardandpoors.co.jp