

スタンダード&プアーズ

2012年11月12日

サービサー評価:
株式会社住宅債権管理回収機構

住宅ローン・スペシャル・サービサー
総合評価:能力が高い

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

スタンダード&プアーズ・レーティングズ・サービイズ（以下「S&P」）は2012年10月11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」）の住宅ローン・スペシャル・サービサーとしての総合評価「能力が高い」を据え置いた。同時に、アウトルックは「ポジティブ」に上方修正した。

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、堅固な債権管理回収実績を有している。
- 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。
- 管理職および主要業務の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・更新するなど、個人情報などの重要情報の管理徹底に努めている。
- 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を整備しており、実務に活用している。
- 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。

*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:ポジティブ

住宅ローンサービサーのスペシャル・サービシングにおいて、現時点では住宅金融支援機構（以下「JHF」、格付けは「AA-／ネガティブ／A-1+」）からの受託が業務の中核を占めている。住宅ローンサービサーは、住宅ローンの回収データの分析を進め、受託業務の拡大に活用しており、モーゲージバンク、金融機関、保証会社など、JHF 以外からの受託も拡大しつつある。

住宅ローンサービサーは2011年5月以降、自社で開発したサービシング・システム（「基幹業務システム」）を本格稼働させており、業務の効率化が進展しつつある。また、同システムについては定期的に災害復旧テストを実施する体制を整備し、災害発生時の業務遂行能力も一層進展している。

住宅ローンのスペシャル・サービシング分野において堅固な債権管理回収実績を有しており、内部統制の確立と維持にも注力している。

S&P は、住宅ローンサービサーの今後の業務展開、市場動向や投資家の期待、事業環境の変化に対する姿勢、債権管理回収実績の状況、業務効率化の状況、システムの災害復旧テストの継続性などを確認していく。

プロフィール

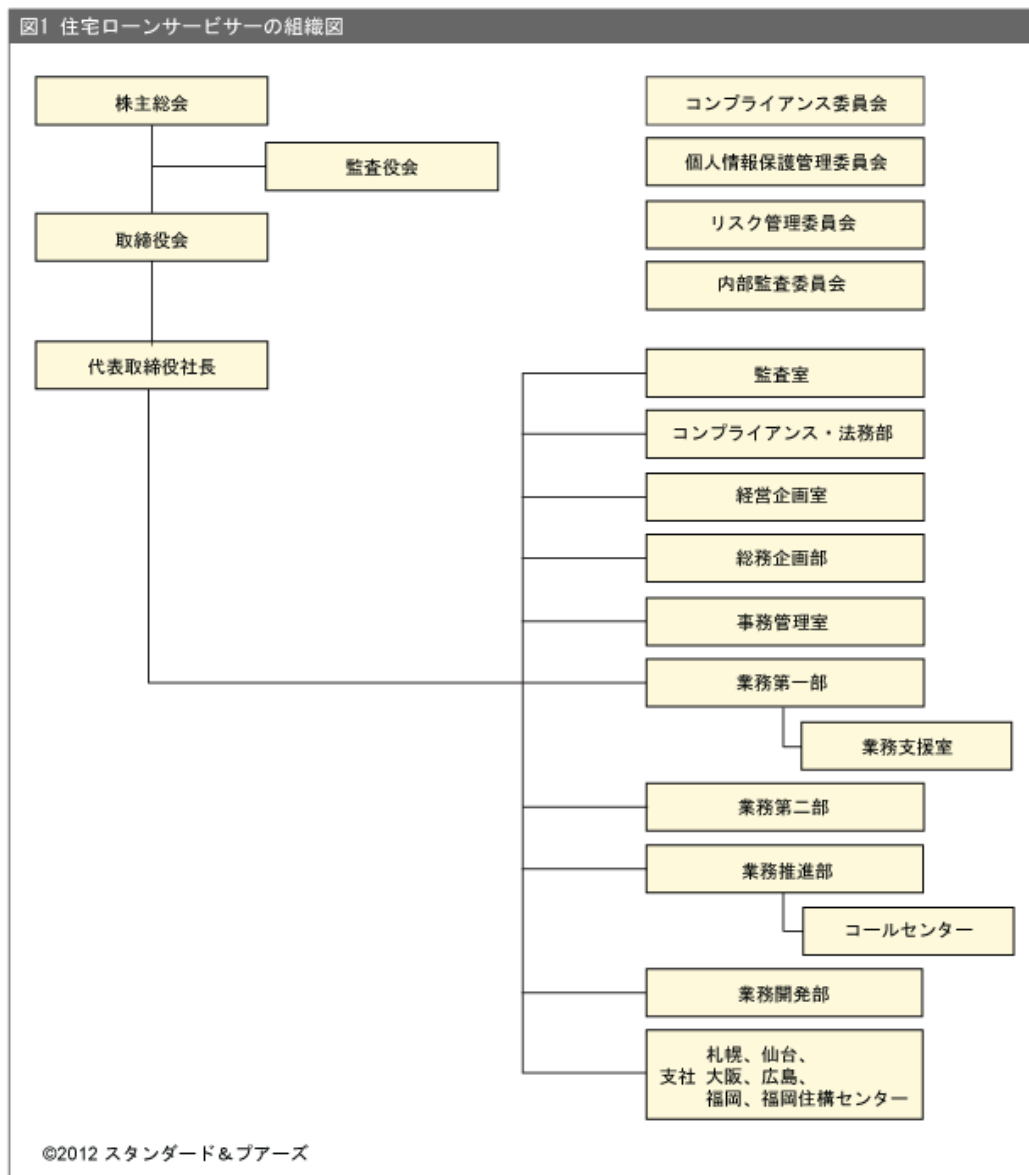
住宅ローンサービサーは、サービサー法（1999年2月施行）に基づく業務の遂行を目的として2004年8月に設立され、同年12月に、わが国で91番目に法務大臣の許可を取得した。営業開始時は、財団法人公庫住宅融資保証協会（以下「保証協会」）から住宅ローンの求償債権の債権管理回収を受託し、サービシング業務を行っていた。2005年10月には、保証協会からの受託業務の拡大に伴って、大阪支社を開設した。2006年にはモーゲージバンクからのサービシング業務の受託や民間金融機関からの債権の買い取りを開始し、同年4月に、札幌、仙台、名古屋、広島、福岡に支社を設置した。

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。

2010年以降は、JHF の受託金融機関から期限の利益を喪失していない債権も受託するとともに、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。なお、名古屋支社は、その機能を本社が吸収し、2012年3月に廃止された。

同社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（2012年3月末時点）。

2012年7月1日現在、取締役および監査役8人、従業員（正社員、契約社員、駐在社員、派遣）の数は306人である。住宅ローンサービサーの組織図を、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、受託審査の統括、法務全般、訴訟関連業務等。
- ・ **経営企画室**： 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、業務研修の統括、全社的なリスクの管理。
- ・ **総務企画部**： 総務、人事、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。
- ・ **業務第一部**： 主として JHF から受託した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、相続調査などにかかわる事務等の支援業務を実施する業務支援室を所轄。
- ・ **業務第二部**： 主として JHF からの受託案件について、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。コールセンターを所轄。
- ・ **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、大阪、広島、福岡に所在。福岡支社内に置かれていた住構センター（主要業務は、民間金融機関か

ら住宅ローン・プライマリー業務を受託すること)は2012年7月に支社から分離され、支社と同格となった。

住宅ローンのスペシャル・サービシングは業務第一部、業務第二部、業務推進部および全国の5支社において行われている。

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。

- サービシング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13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30年の業界経験と同約15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36年の業界経験と同約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14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・サービシング関連の経験を持つ人材を充てている。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・サービシング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い取り事業の拡大、3) 基幹業務システム(サービシング・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) 人材の育成等によるサービシング業務の品質向上——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、住宅ローンのサービシング業務に関しては、1) 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すること、2) モーゲージバンク、金融機関、信用保証会社等、顧客の対象を拡大していくこと、3) 必要に応じてローンの買い取りにも参画していくこと——などを通して、業界における地位を固めていくことを掲げている。

業務推進手順

住宅ローンサービサーは、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、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共通マニュアルを整備している。このマニュアルは、担当者の業務遂行能力の向上にも役立てられており、業務研修の材料にもなっている。

- 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。マニュアル作成の際、委託者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、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、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) 委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、サービシング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、経営企画室長。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、2010年度と2011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、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・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。
- **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、各部署が事務管理室に報告する。
- **業務指導**： 業務第一部業務企画課が主体となり、業務第一部、業務第二部、および各支社を対象に、年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、住宅ローンサービサーは、リスク管理規程に基づき、経営企画室が主体となって、全社を対象に毎年、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、実施状況を調査し、必要が認められれば、アセスメントを再度実施することとしている。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

また、住宅ローンサービサーは、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回の更新認定を受けている。

社内研修

住宅ローンサービサーは、総務企画部長が全社的な研修の統括責任者、コンプライアンス関連の研修については、コンプライアンス室長が、業務研修については、経営企画室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、以下のとおり、コンプライアンス関連の研修、業務研修、階層別研修の3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。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。経営企画室が開催する集合研修、自主勉強会のほか、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実施し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ラーニングを定期的に実施している。

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、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。

そのほか、住宅ローンサービサーは、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。

2011年度、各従業員が受講する研修時間は約43時間であった。S&Pは、各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

住宅ローンサービサー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、10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用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、2012 年 7 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、住宅ローンサービサーがシステムの復旧テストを定期的に行っていること、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、住宅ローンサービサー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 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（上記 3-5 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ている）——の 5 つに大別される。サービシング業務の委託者は 1) では JHF、2) と 3) では民間の金融機関等である。1) の事業量は減少傾向にあるが、2)、3)、4) については、2012 年度以降も新たな受託を見込んでいる。また 5) の事業量は 2011 年度に増加した。

受託債権・買取債権の残高は、表 1 のとおりである。2011 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。

年度	2007 年度		2008 年度		2009 年度		2010 年度		2011 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	114,607	1,089,380	117,690	962,216	127,049	1,112,609	134,094	1,158,203	137,072	1,170,434
買取債権	529	5,444	691	6,379	766	7,057	1,552	8,937	2,625	11,998

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。経営企画室は、基幹業務システム等に蓄積された回収データを分析し、業務開発部が行っている受託の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。

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月から稼働しており、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
- ・ 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。

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5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

住宅ローンサービスは、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に沿って対応している。

- 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どうかも検討する。
- 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、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、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。ネットワークに属する不動産業者は毎年実績と能力に応じて見直しており、その数は2012年4月1日現在で全国で約387社である。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。

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。

Copyright © 2012 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・サービズ・エル・エル・シーまたはその関連会社（以下、総称して「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、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「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（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。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ないことがないこと、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、特別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。スタンダード&プアーズの意見、分析、格付け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。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&プアーズは「受託者」あるいは投資助言者としては、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。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。

ある国の規制当局が格付け会社に対して、他国で発行された格付け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、スタンダード&プアーズは、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。スタンダード&プアーズ関係者は、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。

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権者から、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。