

景気悪化に迅速に対応する岡崎信用金庫

～収入減少した方などへの住宅ローン返済条件変更を中心に～

木村 俊文

はじめに

地域金融機関における住宅ローン業務は、昨秋からの不況の深刻化の影響を受けており、その影響がより鮮明・急速にあらわれている地域もある。たとえば、自動車関連産業の集積が高く日本で最も経済環境に恵まれていた愛知県では、自動車生産の急激な減産の動きに伴い、残業時間の減少などにより給与収入が落ち込んだため、住宅ローンの返済に支障が出ることが懸念され始めている。

こうしたなか、愛知県・岡崎市に本店を置く岡崎信用金庫（以下「同信金」とする）は08年12月11日、住宅ローン利用者を対象にした相談窓口を設置し、返済条件の変更などに対応することを発表した。今回はこの住宅ローン返済条件変更の窓口対応に取り組む同信金の事例を紹介したい。

地元・地域の声に敏感・積極的に対応

同信金は愛知県内全域を営業区域とし、預金残高が2兆円を超え、全国有数の大規模な信用金庫である。営業店舗数は08年3月末現在で96店舗あり、岡崎市（27店舗）、名古屋市（17店舗）、豊橋市（11店舗）などに店舗を多く持つ。このうち住宅関連業者への営業拠点となるローンプラザは岡崎市と名古屋市に計2店舗ある。同プラザは業者対応だけでなく、個人向け各種ローンの相談店舗としての役割もあり、土・日も営業している。



写真 岡崎信用金庫本店（09年3月10日撮影）

直近3年の貸出金残高は、1.36兆円（06年3月末）、1.37兆円（07年3月末）、1.40兆円（08年3月末）と増加が続いた。08年3月末の貸出金のうち、個人向けローンは3,611億円（うち住宅ローンが3,479億円）と全体の4分の1強であり、金額的には自動車関連など製造業を中心とした法人向けが多い。前述のように売上急減を受け、業況の悪化している主要取引先に対し、同信金では専任チームを組織して経営改善に向けた支援を行っている。

同信金は、「地元産業の発展と社会の繁栄に真心をもって奉仕する」ことを基本方針に、「信用第一・地域一番の金融機関」を目指して事業運営に取り組んでいる。また06年4月からは、「経営の健全性確保」「組織的業務運営の強化」「営業態勢の充実・強化」を重点施策とする中期経営計画「挑戦と充実の3年間計画」に取り組んでいる。

なかでも、渉外係の顧客対応に加え、ホームページ上の専用サイト、商品・サービスごとに設けているフリーダイヤルなどの

表1 岡崎信用金庫にける住宅ローン返済条件変更の窓口対応

相談窓口の設置時期	2008年12月
相談受付	出張所を除く全営業店 (93店舗) およびローンプラザ (2ヶ所)
目 的	・住宅ローン業務における相談機能の向上 ・顧客のローン返済にかかる問題点の早期改善
条件変更の対象者	・給与収入の減少が見込まれる方 ・教育資金や療養費用など必要上やむを得ない支出が増加した方など
内 容	・返済期間の延長 ・ボーナス返済や元金返済の一定期間猶予

聞き取りより作成

整備を通じて、顧客の「声」を敏感・積極的に収集し、業務に反映させていく態勢を強化している。こうした顧客サポート態勢が評価され、個人対象の顧

客満足度調査でも上位にランキングされることが多いのも同信金の特徴である。

住宅ローン相談窓口の設置

前述のとおり、同信金は昨年12月に住宅ローン利用者を対象にした相談窓口を設置し、返済条件の変更などに対応している。これは、同信金の顧客には自動車関連メーカーの従業員も多く、残業時間の減少などで給与収入が落ち込み、住宅ローンの返済に支障が出る恐れもあることから、激変した情勢を踏まえ延滞や差押さえなど問題が悪化する前に相談できる窓口を整備したものである。

ただし、今回の措置は新たに構築したものではなく、過去の経験が活かされている。2000年に地元で工場を置く自動車メーカーの道路運送車両法違反（リコール隠し）が発覚、同社が生産縮小を余儀なくされた。このため、当地にある同社工場および同社の取引部品メーカーなどの従業員に影響が出るのが予想された。そこで、今回とほぼ同じ内容の住宅ローン相談窓口を設置したが、当時は実際の相談申込は少なかった。

今回の住宅ローン返済条件変更の対象者となるのは、顧客の収入にもよるが、給与収入の減少が見込まれる方、あるいは教育資金や療養費用など必要上やむを得ない支

出が増加した方などである。受付は出張所を除く支店およびローンプラザの計 95 店舗のローン窓口で対応しており、休日相談会などでも相談に応じる。

返済条件の変更は大きく2つ。一つは、団体信用生命保険の期間範囲内（01年末までの実行分は75歳まで、02年以降は80歳まで）で返済期間を延長して返済負担を軽減する方法。もう一つは、ボーナス返済や元金の返済を一定期間猶予する方法で、当初はこの期間を3年とし、期限到来時には状況に応じて見直し、さらに延長することも可能である（以上、表1）。相談件数は月に20～30件ほど受けている。条件変更の申請件数は2月末までに数十件あるが、傾向としては、元金の一定期間猶予よりも、返済期間延長を選ぶ方が多いという。

おわりに

同信金では、夏のボーナス支給の時期以降に給与収入の減少が本格化するに伴い相談件数が増えると見ている。地域密着の信金であればこそ、その地域の状況に応じた早期の対応が求められる。顧客側の住宅ローン返済にかかる問題点を早期に発見・改善するこの取り組みは、地域金融機関の社会的使命の観点からも高く評価されよう。