

## 第6回事業運営審議委員会審議概要

- 日 時：平成28年7月28日（木）10時00分～12時00分
- 場 所：住宅金融支援機構CS推進部お客さまコールセンター・審査部審査センター
- 出席者：若杉委員長、池尾委員長代理、渡辺委員、倉橋委員、河村委員

### <議事1：機構業務の現場視察>

機構業務の現場として、CS推進部お客さまコールセンター及び審査部審査センターをご覧いただいた。

視察時の審議概要は次のとおり。

#### (1) CS推進部お客さまコールセンター

(渡辺委員) お客さまからのお問合せ（苦情）はどのような内容が多いのか。

また、その内容は本店ビル内でも確認できるのか。

(機構) 融資やご返済などお客さまの状況によって様々だが、一人一人丁寧に対応している。また、現場の最前線の声をトップまで共有することも重要と考えており、いただいた苦情の内容は、個人情報を除いた状態で毎週理事長まで報告し、全役職員が自分のパソコン上で見ることができるようにしている。

(渡辺委員) 苦情をもとに、手続を改正するなどの取組はしているのか。

(機構) いただいたお客さまの声はできる限り制度改善につなげている。例えば、最近では、災害復興住宅融資に関して、お客さまからのご要望を踏まえて制度を見直したという事例や、マンションすまい・る債の手続に関して、お客さまからのお問合せを受けて見直しを行った事例がある。

(渡辺委員) 災害関連の相談者の母集団はどれくらいか。

(機構) お電話をいただくのは、必ずしも機構の災害復興住宅融資のご利用を考えている方や、機構融資をご返済中の方だけではないので、一概には言えない。直近の熊本地震に関して言えば、機構融資をご返済中の方にはお見舞いの手紙を個別にお送りし、この中でご返済方法の変更等についてご案内した。

(機構) 災害に関して言えば、お客さまコールセンターには機構融資やご返済に関するお問合せだけではなく、国や各自治体の助成制度等、生活再建のための様々な制度を含めて誰かに相談したいという声も多くいただく。機構は、単に自分たちの制度に関する対応だけでなく、被災者の立場に立って生活再建のための様々なご相談に応じるという役割も担っていると考えている。熊本地震に関しては、現地相談会も連日開催しているが、ご相談を受けるに当たっては、そのようなことにも留意して取り組んでいる。

(河村委員) それは独立行政法人が行う業務として模範的なことだと思う。

(渡辺委員) 入電に際し、回線が混み合って滞留することはないのか。

(機構) オペレーターにつながる前に、ご相談のメニュー（融資、返済など）を選ぶようになっており、お待たせすることはほぼない。

(河村委員) 相談内容について記録や録音はしているのか。

(機構) 相談内容は、各オペレーターが専用のシステムに都度入力することになっている。また、相談は全件録音し、一定期間保存している。

(河村委員) 相談が増えてくると記録しきれない場合があるのではないのか。

(機構) ピークの時間帯などは記録する時間がないこともある。各オペレーターには苦情や要望、個別案件を優先して当日中に記録するように伝えている。専用のノートで概要を随時メモしておくなど個々に工夫し、手の空いた時間でシステム入力している。

## (2) 審査部審査センター

(倉橋委員) 審査に当たっては、海外の経済や将来的な消費税の引上げ等、経済環境の変動の影響による所得下振れリスクを考慮した、いわゆるストレステストはしているのか。

(機構) 全体のリスク管理の中で見ている。

(若杉委員長) 個人信用情報の照会内容は信用できるのか。

(機構) 審査時において、参照している。

(若杉委員長) 個人信用情報は民間金融機関も利用しているのか。

(機構) 利用している。個人信用情報機関は複数あり、加盟する情報機関によって見方や対象が異なる。

(河村委員) フラット35に関して、取扱金融機関が行う審査のレベルに差があるのではないかと推測するが、金融機関がフラット35の取扱いを継続するに当たり、そのような観点も考慮しているのか。

(機構) 随時モニタリングを行っており、早期延滞が多い金融機関には業務委託手数料を減額する等の措置を講じている。

(若杉委員長) 審査業務の中で何が一番苦勞するところか。

(機構) 精度を高めて丁寧に行いつつ、迅速に審査することだと思う。

(渡辺委員) そのために心がけていることは何か。

(機構) 多くの案件を見て経験を積み、審査すべきポイントを峻別することや、不明な点は随時金融機関に確認するなど、曖昧な部分を残さないことにより、見極めまでを速やかに行うことを心がけている。

(機構) システム化できるところは効率的に行いつつ、人の目で見るところに注力することによりメリハリをつけた審査を行うことだと考えている。

(池尾委員長代理) 災害復興住宅融資の申込書はどのようなルートで審査センターに送られてくるのか。

(機構) お客さまが直接郵送する場合と、取扱金融機関を通じて郵送される場

合の2パターンがある。

(機構) 災害復興住宅融資は申込書のフォーマットや手続がフラット35と異なっている部分があり、分かりにくいという声が取扱金融機関やお客さまから寄せられている。東日本大震災に続く熊本地震への対応を機に、現在機構で見直しを進めるなど、手続の改善に努めている。

(若杉委員長) 書類はシステム化により簡略化したり集約化したりすべきだと思うが、お客さま対応はシステム化できない部分が多い。お客さまと相対する現地窓口はあった方がいいと思う。

(機構) 機構では効率化を進めるとともに、同時にお客さまに寄り添ったきめ細やかな対応も引き続き行っていく必要があると考えている。

#### <議事2：平成27年度業務実績及び決算の概要>

機構から平成27年度業務実績及び決算の概要を説明した。

議事2に係る審議概要は次のとおり。

(若杉委員長) 熊本地震への対応について、現地(九州支店及び熊本センター)での相談件数はお客さまコールセンターへの入電件数より少ないのはなぜか。

(機構) コールセンターに電話をしてから来店されるケースが多いので、来店相談は必ずしも多くなく、1日10組程度の対応である。

(機構) 現地での相談は、具体的な内容が多い。

(倉橋委員) フラット35の申込に関して、新築と中古の内訳はどれくらいか。また、昨今の金利の低下を受けて、申込者の年収も下がっているか。

(機構) 中古の割合は概ね2割弱である。申込者の年収は大きな傾向としては下がっているが、足下では上昇している動きも見られる。

(池尾委員長代理) 中古の申込に関する数値目標はあるのか。

(機構) 明確な目標は設定していない。

(渡辺委員) フラット35の平均融資額はどれくらいか。

(機構) 平均融資額は3,000万円弱である。

(河村委員) 昨今の低金利状況下において、借換えは増えているか。

(機構) 通常は申込全体の1割にも満たないが、日銀のマイナス金利導入後は顕著に増加している。

(河村委員) プラスのクーポンが付く機構MBSは、投資家の引き合いが強いのではないか。

(機構) 確かに以前より多く、その結果がスプレッドにも一部表れている。

(池尾委員長代理) 現況、一般の民間金融機関の経営環境は苦しい状態にある。機構は将来的な業務持続可能性をどのように捉えているか。

(機構) 機構としては、今後住宅市場が縮小していくことが想定されるため、そのような中で機構が果たす役割は何かを考えることだと思っている。

(機構) もう一つは、投資家の観点。投資家は今後機構が市場でどのような役割を果たしていくのかに着目している。独法第三期中期目標期間に向けて、機構は独立行政法人としての真価を問われるステージになる。フラット35だけでなく、政策的意義を果たすために、社会にどう参画していくかが、これからの課題であると認識している。

(若杉委員長) 第三期中期目標の策定に向けて、機構の立場は受動的なのか。

(機構) 主務省と議論しながら決められていくことになると思う。これから機構は何を目的に業務を行っていくのかを考えるのが最大の課題。これまでは繰越欠損金の解消が大きな目的だったが、それを達成した今、独立行政法人としての収益の妥当性や、それらの収益をどのように使うかを考える新しいステージだと思っている。必要な政策課題への対応では、基本的にはなかなか収益化できないため、そのバランスをどのように取っていくか、主務省との議論が必要。民間金融機関ではリスクが大きいため手を出しにくい部分を機構が先導的に行い、マーケットが成熟すれば民間に委ねるという機構としての公的な役割を引き続き果たしていかなければならないと考えている。

(河村委員) 改革の動きに携わっていた立場から言うと、機構の繰越欠損金が解消したことは感慨深い。現在の金融環境は大変厳しく、地方の銀行などからは経営が立ち行かないという声も聞かれている。機構は現在の低金利下で調達も順調に行われている中、独法という立場を是非うまく活かしてほしい。例えば、フラット35リノベなど、新しい取組も始まると聞いている。最初は収益的に持出になるだろうから、当初発生する費用に対しては基幹業務であるフラット35で発生する収益を充当し、軌道に乗ったら民間金融機関にバトンタッチするといったようなことが、機構の存在意義であり、国民が希望する姿ではないだろうか。

(若杉委員長) 法人全体の損益として、今年度の決算を見ると増収減益になっている。この傾向は今後も続くのか。

(機構) 昨年度は、収入は増加したが、債券発行費等のイニシャルコストを計上したため増収減益になった。

(機構) 以前は貸倒引当金の戻入が多くあったが、減少してきたことも要因。今後も同様の傾向は続くとしている。

(若杉委員長) 今回初めて現場を見て、機構業務についてあらためてよく理解することができ、大変良かったと思う。

(渡辺委員) 今回見せてもらった審査とお客さま対応は、機構業務の根幹部分だと思う。

(若杉委員長) 顧客対応の拠点などはコスト上集約することは必要だが、自然災害はいつどこで起こるか分からないので、緊急の場合に臨時の拠点を配置できるよう、常に備えておくことが大事だと考える。

(機構) 今回の熊本地震の前にも、昨年9月の常総市での大雨災害へ緊急対応

するなど、組織体制を含め特に災害には臨機応変に取り組んでいる。

(機構) 災害への取組に関しては、特に自治体との連携が欠かせない。機構は昨今自治体とのつながりがやや希薄になっていたこともあり、数年前から都道府県や政令指定都市をはじめとする自治体と災害協定を順次締結し、災害発生時に迅速に動けるよう体制を整備している。また、災害発生時の現地相談には若手職員を積極的に派遣している。実際にお客さまに correspond することを通じてやりがいを感じたという声が聞かれるなど、公的立場から果たすべき役割を一人一人が実感している側面もある。