

アセット・バケット
日本
サービサーレポート

三洋信販債権回収株式会社

格付

スペシャルサービサー ABSS1-(JPN)*

*日本のサービサーについての格付であることを示す

アナリスト

東京
榎原 みどり
03-3288-2630
midori.sakakibara@fitchratings.com

上野 光宏
03-3288-2605
mitsuhiro.ueno@fitchratings.com

工藤 仁章
03-3288-2630
masaaki.kudo@fitchratings.com

関連レポート

主に適用された格付基準レポート
・日本のサービサー格付基準 (2009年9月)
その他レポート
・ストラクチャード・ファイナンス・サービサーの包括格付基準 (2009年9月)

概要

フィッチ・レーティングス (フィッチ) は、三洋信販債権回収株式会社 (三洋信販サービサー) のアセット・バケット・スペシャルサービサー格付を「ABSS1-(JPN)」に据え置いた。

本格付は、整備された内部統制スキームおよびコンプライアンス体制、経験豊富で安定した経営陣・管理職および回収担当者、堅調かつ安定した回収実績、および機能面や操作性に優れたシステムなどの三洋信販サービサーの強みを反映したものである。特に 2008 年 7 月にリスク統括部が設置され、同部を中心に全社的なリスク管理・報告体制が整備されたことにより、三洋信販サービサーにおけるリスク管理能力がさらに強化されたものになったことをフィッチは確認した。

三洋信販サービサーは 2008 年 10 月以降、同社のコアビジネスである無担保・無剰余債権の取得・回収を更に強化してきた。また、収益力とリスク管理の更なる向上を達成するため、2009 年 4 月には回収部門を中心とした組織再編を行い、既存のポートフォリオの回収力を強化するとともに、管理面では買取債権における貸倒引当の厳格化を実施した。

三洋信販サービサーは、消費者金融の三洋信販株式会社の全額出資による子会社で 1999 年 3 月に設立され、その 2 ヶ月後に法務大臣の許可を受けて営業を開始した。営業開始から 2009 年 6 月末までの取扱債権件数は累計で約 17 万 2 千件となり、元本金額合計も約 5 兆 1,056 億円に達している。

サービサー格付は、フィッチのレポート「日本のサービサー格付基準 (2009 年 9 月 4 日)」の記載内容に基づき実施している。上記レポートはフィッチのウェブサイトで開催されている (アドレスは日本語: www.fitchratings.co.jp、英語: www.fitchratings.com)

強み

- ・ 整備された内部統制スキームおよびコンプライアンス体制
- ・ 経験豊富で安定した経営陣・管理職および回収担当者
- ・ 堅調かつ安定した回収実績
- ・ 機能面や操作性に優れたシステム

課題

- ・ 回収を取り巻く厳しい環境下での収益性維持

課題を緩和する要因

- ・ 当社は 2008 年 10 月以降、無担保および無剰余債権の取得・回収に更に注力する戦略を取り、更に既存のポートフォリオの回収力強化を目的としたサービシング部門の再編を実施した。

会社概要

三洋信販サービサーは三洋信販株式会社の完全子会社であり、1999年3月に設立され、日本で5番目に営業許可を取得した。三洋信販サービサーの主な収益源は、買取した無担保・無剰余債権および不動産担保付債権の回収益によるものである。

回収を取り巻く環境が厳しい中で収益力を維持するため、三洋信販サービサーは2008年10月以降、事業戦略を一部修正した。これまで不動産担保付債権の取扱いを拡大してきたが、不動産市況の急激な悪化により、経営資源を営業開始時からのコアビジネスである無担保・無剰余債権の取得および回収に集中する方針とした。

フィッチはこの方針変更が、当社の今後の収益力に与える影響について注目している。

取扱債権額・件数の推移(営業開始からの累計)

	2005/6	2006/6	2007/6	2008/6	2009/6
取扱債権額(単位:百万円)	2,860,528	3,228,280	3,511,168	4,530,572	5,105,642
取扱件数	95,764	113,581	128,471	149,203	172,130

出所：三洋信販債権回収株式会社

2009年6月末までの累積取扱債権額は、債権残高ベースで5兆1,056億円となり、前年より13%増加した。また前述の方針変更により、貸借対照表上の買取債権残高に占める無担保・無剰余債権の割合が前年の66%から72%に上昇した。

三洋信販サービサーは、無担保・無剰余債権のスペシャルサービシングの分野において、強力かつ安定した地位を維持している。当社は国内に7つの営業拠点をもち、地域金融機関を始めとする幅広い営業ネットワークを有している。2009年6月時点での取引先数は約730社であり、銀行や信金、リース会社などがその主な取引先に含まれている。当社はこのネットワークを活用して、新たなニーズ・案件の掘り起こしを行っており、また最近ではセカンダリーマーケットでの債権買取も増加している。

前述の事業戦略の方針変更を受けて、三洋信販サービサーは2009年4月に組織再編を実施した。当社は、再生本部(旧回収本部)、管理本部、営業本部の3本部体制を敷いており、再生本部と管理本部において次のような組織再編が行われた。

- 再生本部：回収本部から名称変更。債権額や担保の有無等に応じてポートフォリオを再分割し、サービシング担当部署を再編。部署数は9から6に減少した。(詳細は「債権回収」の章で後述)
- 管理本部：全社の業務フローの見直しやマニュアル整備を行う業務企画部を新設した。旧回収本部内の回収事務部と管理本部内のプライシング部を統合し、管理本部内に審査事務部を設立した(詳細は「債権管理」の章で後述)

2008年9月の前回格付見直し時以降、経営陣の変更はない。経営陣は親会社での経験を含めると平均で30年の業界経験を有している。

財務

三洋信販サービサーの株主構成に大きな変更はない。親会社である三洋信販が三洋信販サービサーの事業戦略等について影響力を維持しているが、財務上および業務上、三洋信販サービサーが親会社に依存する部分は引き続き小さい。また、三洋信販は、2007年9月に消費者金融大手のプロミス株式会社(フィッチ格付「BBB」/弱含み/「F3」)の連結子会社となっているが、三洋信販サービサーの財務および業務への直接的な影響はこれまでのところ見受けられない。

三洋信販サービスの2009年3月期の連結営業収益は、前年同期比6.1%増の7,989百万円、当期純利益は対前年比27.0%減の418百万円となった。2009年3月期も、引き続き買取債権の回収が順調であったことから営業収益が増加した。一方で買取債権における貸倒引当を厳格化したため、貸倒引当関連費用が増加し、当期純利益は減少した。フィッチは貸倒引当・償却関連費用と営業損益の動きに今後とも注目していく。

財務状況(連結ベース)

(百万円)	2006/3	2007/3	2008/3	2009/3
営業収益	6,947.5	7,114.2	7,529.9	7,989.8
当期純利益	1,209.6	894.2	576.1	418.3
純資産	4,937.5	5,591.7	5,987.9	6,286.2
総資産	8,018.0	10,065.2	12,588.8	12,485.0

出所：三洋信販債権回収株式会社

三洋信販サービスは複数の金融機関から、無担保無保証での、主に短期借入による資金調達を行っている。大型不動産担保付債権の取得を控えたことから、2009年3月期の借入残高は前年比14%減の5,700百万円となり、総資産の5割を切る水準となった。

従業員

2009年7月1日現在、三洋信販サービスは214名の従業員を有しており、前年より4名の増員となった。従業員の多くは三洋信販からの転籍者であり、親会社における経験により培った回収ノウハウ等が当社において活かされる素地となっている。

前回以降もサービシング関連部署における部長クラスの退職者はなく、回収担当者の離職率が改善したことから、全社での離職率は7.5%から6.1%に減少しており、低水準を維持し安定している。平均業界経験年数は、部長クラスが約25年、回収担当者は約13年と経験豊富である。三洋信販サービスが部長クラスおよび回収担当者ともに極めて長い業界経験を有していること、および離職率が改善し人員体制が前回より安定したことをフィッチは評価している。

三洋信販サービスは、研修・教育体制の充実のために様々な施策を実施している。内部研修としては、各部での週次勉強会、月次のコンプライアンス研修、四半期毎の個人情報保護に関する研修を行った他、新たに回収事務基礎研修を実施した。

外部研修でも、三洋サービスは階層別教育の充実を図るため、2009年8月に新たな社外研修主催会社と契約し、社外研修の機会を増やした。サービス協会主催の研修や内部統制関連のセミナー等にも、従業員は参加している。当社従業員一人あたりの年間平均研修時間は42時間となっており、前回同様高い水準を維持している。

内部統制

三洋信販サービスの全社的な内部管理体制は、リスク管理委員会、コンプライアンス委員会、情報セキュリティ委員会、プライシング委員会等によって構成されている。取締役弁護士は、個別案件や特定金銭債権の判定に関する指導を行うほか、リスク管理委員会、コンプライアンス委員会にも出席し、当社の日常業務に関与している。

月次で開催されるリスク管理委員会は、各部署の業務に関連するリスクについて、各部署から状況報告を受け、全社的な観点からリスクの評価やリスクが顕在化した場合の対応策の管理などについて議論を行っている。四半期毎に開催されるコンプライアンス委員会では、内部監査結果の報告を中心に協議が行われ、問題点に対する改善案の策定や情報の共有化を図っている。情報セキュリティ委員会では情報セ

セキュリティ関連事項や個人情報保護に関する社内報告について議論される。

2008年7月に設立されたリスク統括部は、これらの3つの委員会の事務局の役割を果たすとともに、全社的なリスクの掌握や、リスク管理に関する各部署への指導を担当している。同部は2008年8月に顧客からのクレームや事故が発生した際の経営陣や部門長への報告手順を改定し、迅速な情報共有や問題解決の体制の整備を進めた。なおプライシング委員会は毎週開催されており、審査事務部が事務局を担当している。

サービシング業務および個人情報保護に関する法令等は概ね3ヶ月に一度変更の有無を確認し、必要に応じて規程類の更新を行っている。マニュアルの整備や業務フローの管理については、2009年4月に新設された業務企画部が担当している。規程・マニュアルの更新が行われた場合は、最新版をイントラネットに掲示し周知するとともに、必要に応じて研修・勉強会を実施している。

内部監査は、内部監査室の2名の担当者により実施されている。支社を含む全部署を監査対象として、①サービシング業務に関する監査、②経理等の一般業務に関する監査、③内部統制に関する監査、④システム監査（情報セキュリティ・個人情報）の4種類の内部監査が、年間監査計画に基づき定期的に行われている。監査結果は社長やコンプライアンス委員会に報告され、指摘事項はフォロー監査で検証されている。また、社内検査（自主点検）も、全部署において月次で行われており、指摘事項は部長参加による部署別の報告会で発表され、随時是正される。

外部監査としては、法務省の立入検査が2009年5月に行われた。特段の指摘事項はなく、前回検査における指摘事項についても改善が確認されており、良好な結果となった。その他、監査法人による会計監査においても特段の指摘事項はなかった。

2008年7月に設立されたリスク統括部を中心として、リスク管理・報告体制の整備が進捗し、三洋信販サービサーの内部統制が強化されたことを、フィッチは今回の格付見直しの際に確認した。また直近の法務省検査の良好な結果からも、内部統制スキームが全社において効果的に機能しているとフィッチは認識している。

システム

2009年7月1日現在、三洋信販サービサーのシステム担当者は東京4名、福岡2名の計6名であり、社内システムの企画・開発・導入及び保守に関する業務を行っている。この他にシステムの機能改善や統合に関する業務について、一部外部業者を利用している。

三洋信販サービサーは、自社開発の債権回収システム「Liability Management System for Everybody」（LIME system）を基幹のシステムとして使用しているほか、営業サポートシステムやプライシングシステムなど複数のサービシング関連のサポートシステムを使用している。各システムは多様な機能を有しており、回収実績や債務者交渉記録を始め様々なレポートが自動作成可能である。当社は、ポータルサイト経由でこれらのシステムの機能を利用可能にし、二重入力を削減して業務の効率化を図るため、2010年4月の完成を目標にシステム統合作業を行っている。

前回以降にLIME systemおよびプライシングシステムのマイナーチェンジはあったものの、各システムの機能に大きな変更はない。データベースの空き容量も十分な水準を維持している。

バックアップについては、2008年10月に新たに仙台にバックアップサイトを設置し、LIME systemの全ての処理データ、サポートシステムを含むグループウェアのデータを1時間毎に仙台のバックアップサイトに自動的に転送している。また災害復旧テストもマニュアルどおり年次で実施されており、直近では2009年5月に行われ、良

好な結果を残している。

IT 戦略部門における ISMS（情報セキュリティ管理システム）認証も 2009 年 5 月に更新が完了している。LIME system は機能面や操作性において現在も十分な性能を有しているが、サービシング関連のサポートシステムとの統合により、業務の効率化等の効果が出るものと予想されることから、システム統合の進捗状況についてフィッチは注目していく。

債権管理

三洋信販サービサーは、債権買取に際して入札の早期段階からの情報共有を推進し、業務の一層の効率化を図ることを目的として、2009 年 4 月に買取債権の値付けや特定金銭債権の審査を行うプライシング部と、債権受入管理事務を行う回収事務部を統合し審査事務部とした。

債権受入の業務フロー自体に変更はなく、引き続き効率的である。まずオリジネーターから入手したデータを値付け担当者がプライシングシステムに入力し、債権買取/受託が決定した案件についてはそのまま LIME system へデータを取り込むことが可能である。その他の必要情報については、審査事務部の事務チームが債権ファイル等をチェックしながら入力している。債権証書類はスキャナーでシステムに読み込まれ、原本は社外の倉庫に委託保管されている。債権譲渡通知は様々な書式がシステムで自動作成可能であり、事務チームが発送作業を行う。

入出金管理業務については、旧回収事務部で行われていた LIME system 入力等の入金業務を 2009 年 1 月に経営管理部内の経理チームに集約した。その結果、入金関連システムへの入力が経理チームに一元化され、入金全体の自動照合率が 90%に上昇し、同時に業務の効率化にもつながった。入金処理については、銀行からの入金データにインターネット上でアクセスし、そのデータを自社の入金管理システムにダウンロードしている。データは、債務者の口座 ID により識別され、自動的に各債務者データとの照合が行われる。回収担当者が経理チームに LIME system への入金登録の指示を行い、登録後にサービシング部門の各部長が登録内容の確認を行っている。不明金があった場合はリストアップされ、回収担当者へ確認のため回付される。

顧客サービスについては、営業・回収業務にてクレームが発生した場合、受付担当者はクレーム対応報告フローの手順に従い、速やかに経営陣や部門長まで報告することとなっている。個人情報の取扱い及び債権管理回収全般に関するクレームについては、専用の窓口（フリーダイヤル）を設置し、担当者が対応して同様に経営陣まで報告している。当社は苦情クレーム対応の内容に応じて速やかに研修等を行い、社内へ周知・徹底している。

三洋信販サービサーは個人情報保護管理を引き続き重視しており、プライバシーマークや IT 戦略部門における ISMS 認証の維持・更新を行っている。

債権回収

三洋信販サービサーは、事業戦略の変更に基づいてサービシング関連部署の組織再編を行い、旧回収本部および各回収部については全て再生本部および各再生部に名称を変更するとともに、複数の部署の統廃合を行った。また、これまで当社は個々の債権の担当部署への割り当てを債権買取後の経過期間を基準に行ってきたが、2009 年 4 月以降は債権買取額および不動産担保の有無もその要素に加えて、既存のポートフォリオを見直し、割り当ての再配分を実施した。

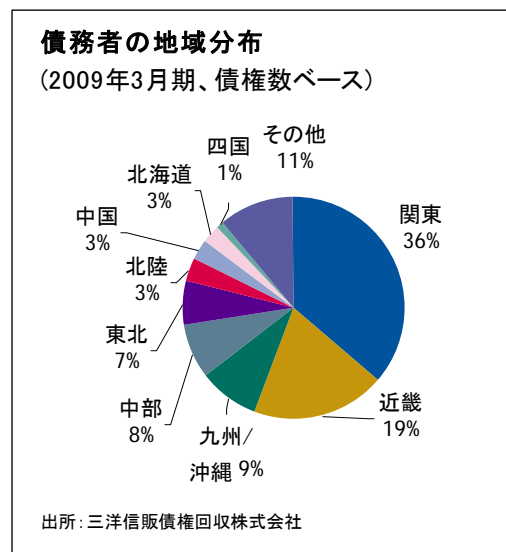
再生本部におけるサービシング関連部署は、再生一部～三部、五部、ポケットレディーカウンセリングセンター(PLCC)から構成される。再生一部は旧事業再生部を吸収し、不動産担保付債権や比較的高額買取債権の回収業務を担当することとした。再生三部では、少額買取債権の回収を集中して行い、同時に新任回収担当者を集め

て教育・研修を行うという仕組みを作った。再生二部は一部と三部の中間規模の債権を取扱っている。再生五部・PLCCでは、中長期未回収債権の回収に特化し、適切な貸倒引当金・償却の計上ができるよう努めている。また、PLCCは分割弁済中の債権の回収にも注力している。2009年7月現在、サービシング関連部署（再生一部～三部および五部、PLCC）に所属する回収担当者の総数は70名である（部長を除く）。

この他に、債権回収業務に関連する競売申立てや訴訟などの法的手続き全般を担当する法務部がある。法務部は審査事務部から担保権関連手続きなどの業務を2009年7月に引き継いだ。また部署横断的に企業再生支援チームが設立され、個別の企業再生案件に従事している。

三洋信販サービサーは回収担当者の債務者交渉において、債務者への連絡場所や電話回数、督促状の頻度、本人確認手段などが適正であるかに特に注意を払っており、回収行為に関するルールを回収マニュアルに記載し徹底を図ってきた。更に、当社は2008年10月より交渉内容の正確な記録と悪質なクレーム等の事故防止の為に外部との通話の全件録音を開始した。また行方不明者の調査についても、住民票請求をまず行うなど、適切なプロセスで調査を行っている。

和解に際しての和解金額の決定は、決裁基準に従って、部長決裁あるいは経営陣が出席する方針検討会議への付議後社長決裁となる。和解稟議、和解契約書ともにシステムにて効率的に自動作成することが可能である。訴訟・差押え・競売等の法的手続きの方針についても、方針検討会議にて決定される。



三洋信販サービサーは、収益、交渉件数、和解件数などの様々なデータを使用して、担当者別および部署別の実績を日次、週次、月次でモニタリングしている。また当社では、回収実績報告および回収見込みについて協議する会議を各々月1回開催している。この会議には、社長、再生本部長をはじめサービシング部門関係者が出席している。

三洋信販サービサーの買取債権の回収期間は、過去7年間の推移を見ると、分割弁済債権の増加など取扱債権の変化に伴い、他のサービサー各社と同様に若干長期化の傾向が見られるものの、回収実績は依然高い水準を安定的に維持している。また買取債権について、当社は2008年

9月に償却・引当基準を改訂し、貸倒引当金計上基準を債務者・債権の状況等に応じて厳格化した。個別に引当している債権については、四半期毎に見直しを行い適切な管理を行っている。

サービシング部門の組織再編により、債権の特性にきめ細かく対応した回収体制を敷いて回収力の強化を図り、更に貸倒引当を厳格化したことにより、買取債権のリスク管理も強化されたことをフィッチは評価している。

(本レポートは英語原文を翻訳したものです。内容に関するご質問・ご不明の点は、上記の担当アナリストにお問い合わせください。)

フィッチの全信用格付は、所定の制約および免責の対象となっています。弊社ウェブサイトから当該制約および免責事項をご覧ください (www.fitchratings.co.jp : 「格付の定義」 > 「格付の概要」 > 「信用格付を理解する : 利用と制約」)。さらに、格付の定義および利用規約は弊社のウェブサイト www.fitchratings.com / www.fitchratings.co.jp (日本語) に掲載されています。公表された格付、格付基準、格付手法も同サイトに常時掲載されています。フィッチの行動規範、守秘義務、利益相反、関連会社間のファイアウォール、コンプライアンスおよびその他の方針・手続き等も www.fitchratings.com 上の「Code of Conduct」でご覧いただけます。

著作権©2009年フィッチ・インク、フィッチ・レーティングス・リミテッド及びその子会社 (One State Street Plaza, NY, NY10004)。Telephone: Tokyo 81-3-3288-2628, New York 1-800-753-4824/1-212-908-0500, London 44-207-417-4222, Fax: Tokyo 81-3-3288-2627, New York 1-212-480-4435, London 44-207-417-4242.

本資料の一部又は全部を、フィッチの同意を得ることなしに複製又は頒布することは許されません。本資料に記載された情報及び見解は発行者、その他債務者、引受会社又は当社が信頼できると信ずる情報源より入手したものです。当社はその真実性もしくは正確性を監査または検証していません。そのため、本資料に記載された情報は、いかなる表明もしくは保証なしに「あるがまま」に提供されるものです。フィッチの格付は証券の信用力に関する当社の意見であり、特別に表記されない限り、信用リスク以外の要因によって生じる損失のリスクを包含するものではありません。また、当社はいかなる証券の販売又はその勧誘を行いません。当社の資料は、発行者及びその代理人が投資家に対する証券の販売を目的として収集、検証、提供した情報を代替するものではなく、また目録見書でもありません。本資料に記載された格付は、今後何らの通知なく変更、停止又は取り下げられることがあります。フィッチはいかなる場合も投資助言を行いません。本資料に記載された格付は、証券の購入、売却又は保有の推奨ではありません。本資料は、市場価格の妥当性、特定の投資家への適合性又は証券に関する課税上の取り扱いに言及するものではありません。当社は証券の格付に関し、発行者、保険者、保証者、その他債務者又は引受会社から格付手数料を受領しています。手数料は、一件の発行案件に対して1千米ドルから75万米ドル(米国以外の通貨に関しては、当該国通貨に換算した額)の範囲内であることが一般的です。また、当社は年間一括手数料を受領し、特定の発行者による発行案件や、特定の保険者又は保証者による保険、保証対象となる発行案件の全部もしくは一部について格付することもあります。その場合の手数料の金額は1万米ドルから150万米ドル(米国以外の通貨に関しては、当該国通貨に換算した額)の範囲内となることが予想されます。米国証券法、2000年英国金融サービス市場法その他の法域における証券法に基づいて作成される書面において、格付の付与、公表又は情報の提供を行った当社が専門家として、当社の名前を使用されることに関して同意するものではありません。当社の資料は、印刷物を購読する場合より3日早く電子媒体上でご覧いただけます。