

債権回収会社（サービサー）の業務状況について（概要）

平成29年12月31日現在において営業を行っているサービサーに対し、その業務状況について調査した結果は、次のとおりです。

第1 サービスの状況（H29.12.31現在）

- 1 営業会社数 80社【表1 - 1】
前回調査時（H28.12.31現在）の86社から6社減少しました。
- 2 累積取扱債権数 1億7,105万件【表1 - 2】
うち、当期取扱債権数は1,206万件（譲受債権65万件、受託債権1,141万件）であり、前期の1,138万件から6.0%増加し、平成25年から4年連続の増加となりました。
- 3 累積取扱債権額 425兆2,981億円【表1 - 3】
うち、当期取扱債権額は14兆4,471億円（譲受債権1兆1,787億円、受託債権13兆2,683億円）であり、前期の14兆1,026億円から2.4%増加しました。
- 4 累積回収額 50兆2,040億円【表1 - 4】
うち、当期回収額は2兆61億円（譲受債権1,087億円、受託債権1兆8,974億円）であり、前期の2兆6,305億円から23.7%減少しました。

- （注）1 当期とは、平成29年1月1日から平成29年12月31日までを指し、以下の項でも同様とします。
- 2 年次別の取扱債権数、取扱債権額及び回収額（以下、併せて「取扱債権数等」という。）は【表2 - 1】のとおりです。また、当期取扱債権数等の譲受債権及び受託債権別の内訳は【表2 - 2】のとおりです。
 - 3 出資母体等別の取扱債権数等の累計は【表3】のとおりです。
 - 4 取扱債権数等の累積は、債権管理回収業に関する特別措置法（以下、「法」という。）が施行された平成11年2月1日から当期末までに、サービサーが管理回収の委託を受けた債権及び譲り受けた債権の累計です。

第2 当期における特定金銭債権の取扱実績

1 全体

当期における取扱債権数及び取扱債権額の種類別割合は、次のとおりです。

取扱債権数に占める種類別割合【表4 - 1】

金融機関等が有する又は有していた貸付債権（1，2号）が59.1%，リース・クレジット債権（4～7号の2）が32.9%を占めており，その余の債権が8.0%（流動化関連債権（8～14号）0.04%，倒産関連債権（16～19号）0.04%，求償権その他の債権（3，15，20～22号）7.9%）となっています。

取扱債権額に占める種類別割合【表4 - 2】

金融機関等が有する又は有していた貸付債権（1，2号）が94.3%，リース・クレジット債権（4～7号の2）が2.3%を占めており，その余の債権が3.4%（流動化関連債権（8～14号）0.3%，倒産関連債権（16～19号）0.1%，求償権その他の債権（3，15，20～22号）3.0%）となっています。

（注）特定金銭債権とは，サービサーが法により取り扱うことができる債権です。

2 出資母体等別占有率

当期における取扱債権数及び取扱債権額の出資母体等別（金融機関系18社，信販・貸金・リース系18社，外資系4社，不動産・独立系・その他40社）に見た種類別割合は，次のとおりです。

取扱債権数に占める種類別割合 【表4 - 3】

ア 金融機関等が有する又は有していた貸付債権（1，2号）

信販・貸金・リース系 57.6%，金融機関系 37.2%，不動産・独立系・その他 5.1%

イ リース・クレジット債権（4～7号の2）

不動産・独立系・その他 55.8%，信販・貸金・リース系 28.8%，金融機関系 15.1%

ウ 流動化関連債権（8～14号）

不動産・独立系・その他 84.0%，信販・貸金・リース系 12.6%，金融機関系 3.4%

エ 倒産関連債権（16～19号）

不動産・独立系・その他 84.3%，信販・貸金・リース系 14.1%，金融機関系 1.6%

オ 求償権その他の債権（3，15，20～22号）

信販・貸金・リース系 56.6%，金融機関系 27.6%，不動産・独立系・その他 10.8%

取扱債権額に占める種類別割合 【表4 - 4】

ア 金融機関等が有する又は有していた貸付債権（1，2号）

金融機関系 74.2%，不動産・独立系・その他 18.9%，信販・貸金・リース系 5.2%

イ リース・クレジット債権（4～7号の2）

不動産・独立系・その他 39.7% , 金融機関系 30.3% , 信販・貸金・リース系 25.6%

ウ 流動化関連債権 (8 ~ 14号)

不動産・独立系・その他 41.0% , 信販・貸金・リース系 30.3% , 金融機関系 28.6%

エ 倒産関連債権 (16 ~ 19号)

不動産・独立系・その他 66.4% , 信販・貸金・リース系 29.5% , 金融機関系 4.0%

オ 求償権その他の債権 (3 , 15 , 20 ~ 22号)

信販・貸金・リース系 64.8% , 金融機関系 21.1% , 外資系 12.7%

(注) 種類別とは、特定金銭債権を法第2条第1項各号に掲げる種類別に区分したものです。また、括弧内の号数は法第2条第1項に掲げる号数を表します。

第3 当期における特定金銭債権の回収実績

1 物的担保付き債権の手法別回収状況【表5 - 1】

債務者弁済によるものが83.8% , 任意売却によるものが7.7% , 競売によるものが4.6%を占めており、その余の回収手法によるものが4.0% (保証人弁済2.3% , 債権譲渡0.4% , 第三者弁済0.2% , 破産等配当0.1% , その他1.0%) となっています。

2 物的担保なし債権の手法別回収状況【表5 - 2】

債務者弁済によるものが86.0% , 保証人弁済によるものが8.5%を占めており、その余の回収手法によるものが5.5% (破産等配当1.3% , 強制執行0.9% , 第三者弁済0.7% , 債権譲渡0.5% , その他2.1%) となっています。

第4 その他

各サービスから業況等に関して寄せられたコメントの例は、【表6】のとおりです。

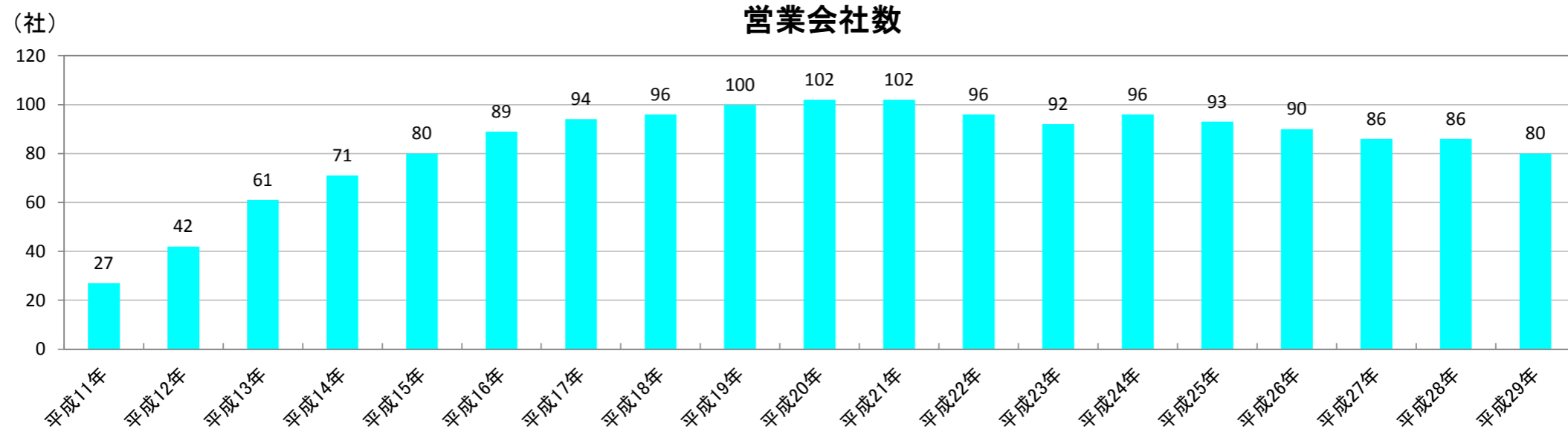
(問合せ先)

大臣官房司法法制部審査監督課

電話 03-3580-4111 (内線5914, 5915)

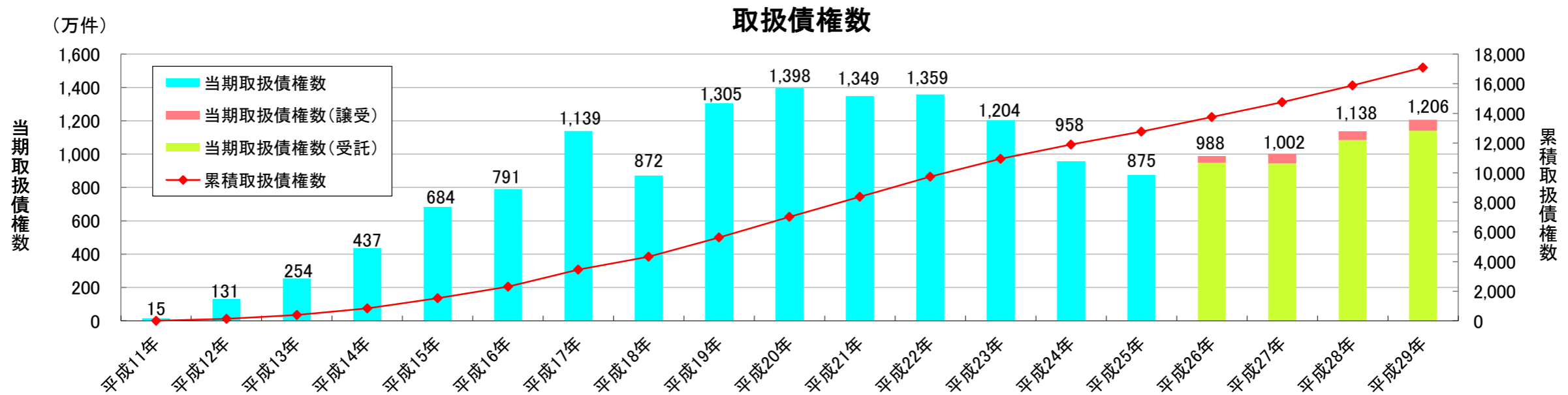
サービスの状況(平成11年2月1日～平成29年12月31日)

【表1-1】



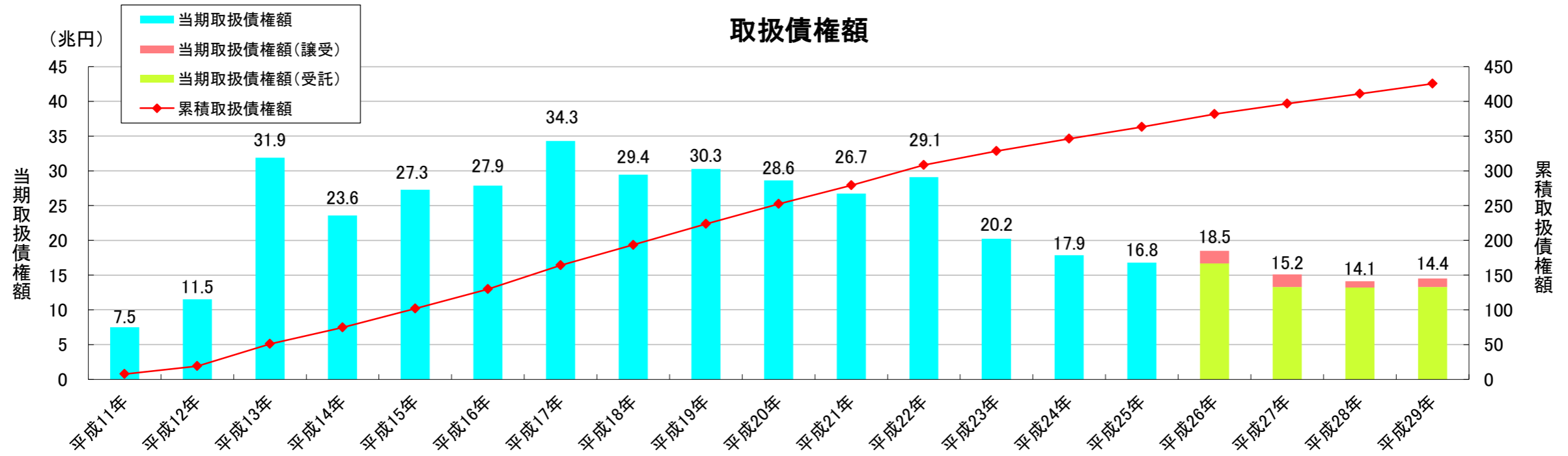
※ 各年12月31日現在の会社数です。

【表1-2】

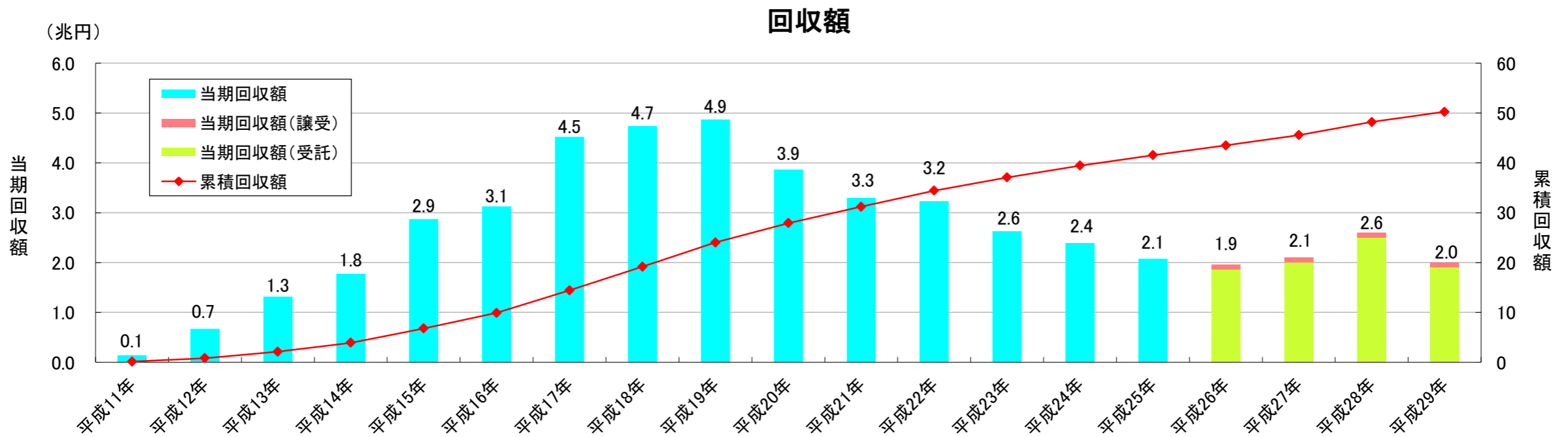


※ 数値はいずれも概数です。また、平成26年分から受託債権と譲受債権の別を示しています(【表1-3】及び【表1-4】についても同様です。)

【表1-3】



【表1-4】



【表 2 - 1】年次別取扱債権額等

	取扱債権数 (件)	取扱債権額 (千円)	回収額 (千円)
H11. 2~12	150, 254	7, 539, 183, 825	139, 404, 505
H12. 1~12	1, 309, 016	11, 520, 834, 775	670, 382, 812
H13. 1~12	2, 539, 481	31, 911, 219, 826	1, 317, 622, 317
H14. 1~12	4, 366, 856	23, 577, 134, 699	1, 776, 404, 457
H15. 1~12	6, 843, 059	27, 285, 349, 212	2, 870, 559, 632
H16. 1~12	7, 909, 298	27, 896, 004, 425	3, 128, 754, 871
H17. 1~12	11, 391, 685	34, 288, 358, 296	4, 523, 903, 186
H18. 1~12	8, 722, 534	29, 449, 489, 363	4, 737, 414, 780
H19. 1~12	13, 045, 587	30, 295, 257, 649	4, 870, 953, 734
H20. 1~12	13, 977, 327	28, 624, 988, 113	3, 867, 869, 243
H21. 1~12	13, 494, 461	26, 742, 296, 425	3, 299, 039, 708
H22. 1~12	13, 590, 609	29, 102, 055, 343	3, 230, 738, 460
H23. 1~12	12, 043, 845	20, 215, 089, 000	2, 632, 723, 461
H24. 1~12	9, 578, 616	17, 881, 471, 925	2, 395, 644, 915
H25. 1~12	8, 744, 820	16, 787, 548, 955	2, 079, 979, 519
H26. 1~12	9, 878, 798	18, 460, 609, 763	1, 965, 338, 812
H27. 1~12	10, 022, 848	15, 171, 493, 280	2, 060, 676, 116
H28. 1~12	11, 377, 956	14, 102, 625, 551	2, 630, 506, 081
H29. 1~12	12, 061, 886	14, 447, 064, 152	2, 006, 091, 627

【表 2 - 2】当期取扱債権額等

	取扱債権数 (件)	取扱債権額 (千円)	債務者数 (人)	回収額 (千円)
当期取扱債権額等 (a) + (b)	12, 061, 886	14, 447, 064, 152	10, 629, 616	2, 006, 091, 627
うち譲受債権 (a)	654, 575	1, 178, 724, 497	470, 905	108, 684, 924
うち受託債権 (b)	11, 407, 311	13, 268, 339, 655	10, 158, 711	1, 897, 406, 703
当期取扱債権額等における譲受債権 と受託債権の割合 (c) + (d)	100. 0%	100. 0%	100. 0%	100. 0%
うち譲受債権 (c)	5. 4%	8. 2%	4. 4%	5. 4%
うち受託債権 (d)	94. 6%	91. 8%	95. 6%	94. 6%

【表3】サービスの業務状況（出資母体等別・累計）

（平成29年12月31日現在）

業務状況		取扱債権数 (件)	取扱債権額 (千円)	債務者数 (人)	回収額 (千円)
出資母体等別					
金融機関係	18社	55,068,045	226,934,819,238	44,816,920	23,792,726,681
信販・貸金・リース系	18社	72,470,637	62,020,365,845	67,134,314	8,306,270,283
外資系	4社	1,071,250	66,272,182,360	867,624	9,772,033,860
管理組合系	0社	3,725,457	1,509,060,714	3,743,280	40,013,266
不動産・独立系・その他	40社	38,713,547	68,561,646,420	36,462,054	8,292,964,146
合計	80社	171,048,936	425,298,074,577	153,024,192	50,204,008,236

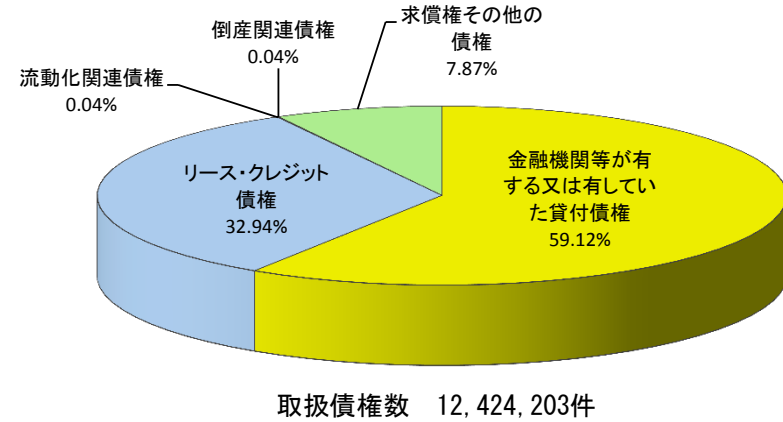
※ 出資母体等別会社数は調査時現在（平成29年12月31日現在）の営業会社数です。
 （現在、管理組合系に分類される会社はありませんが、過去の取扱実績として計上しています。）

当期における特定金銭債権の取扱実績(平成29年1月1日～平成29年12月31日)

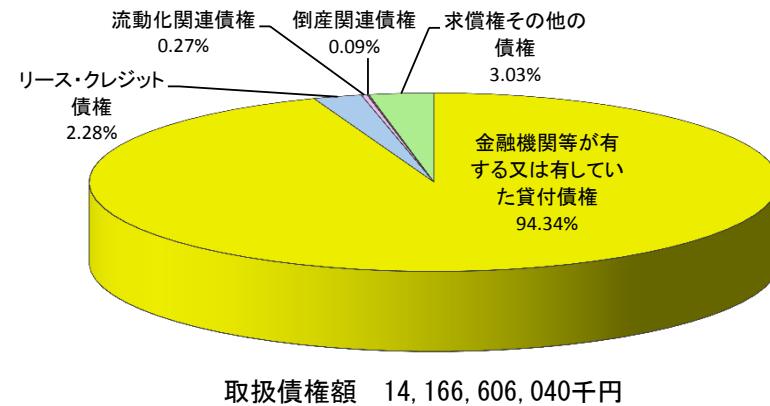
1 全体

出資母体等及び債権の種類		取扱債権数 (件)	取扱債権額 (千円)	債務者数 (人)
金融機関系	金融機関等有する又は有していた貸付債権	2,735,233	9,920,605,599	2,278,146
	リース・クレジット債権	619,033	97,744,581	525,938
	流動化関連債権	154	10,957,786	53
	倒産関連債権	75	498,681	70
	求償権その他の債権	270,171	90,459,985	232,241
	計	3,624,666	10,120,266,632	3,036,448
信販・貸金系	金融機関等有する又は有していた貸付債権	4,230,467	699,008,249	3,994,113
	リース・クレジット債権	1,178,316	82,708,239	634,355
	流動化関連債権	562	11,605,699	541
	倒産関連債権	663	3,666,403	606
	求償権その他の債権	553,137	278,042,100	523,587
	計	5,963,145	1,075,030,690	5,153,202
外資系	金融機関等有する又は有していた貸付債権	8,268	214,711,005	6,081
	リース・クレジット債権	12,643	14,241,212	11,947
	流動化関連債権	0	0	0
	倒産関連債権	1	3,765	1
	求償権その他の債権	48,770	54,489,618	47,460
	計	69,682	283,445,600	65,489
不動産その他独立	金融機関等有する又は有していた貸付債権	371,286	2,529,862,154	386,694
	リース・クレジット債権	2,281,976	128,169,682	2,251,336
	流動化関連債権	3,755	15,694,394	3,406
	倒産関連債権	3,956	8,242,411	3,207
	求償権その他の債権	105,737	5,894,477	81,562
	計	2,766,710	2,687,863,118	2,726,205
合計	金融機関等有する又は有していた貸付債権	7,345,254	13,364,187,007	6,665,034
	リース・クレジット債権	4,091,968	322,863,714	3,423,576
	流動化関連債権	4,471	38,257,879	4,000
	倒産関連債権	4,695	12,411,260	3,884
	求償権その他の債権	977,815	428,886,180	884,850
	計	12,424,203	14,166,606,040	10,981,344

【表4-1】取扱債権数に占める種別割合



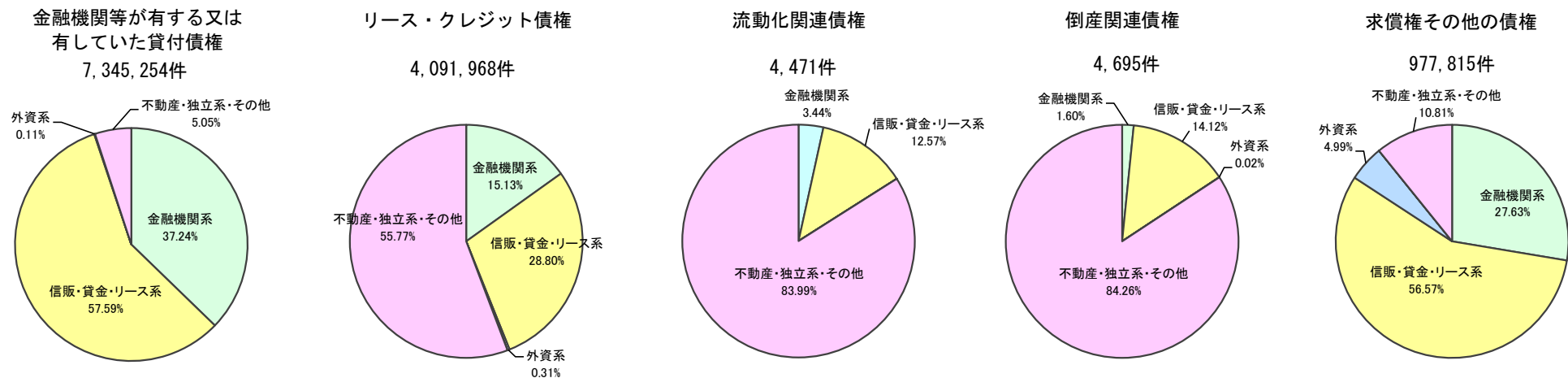
【表4-2】取扱債権額に占める種別割合



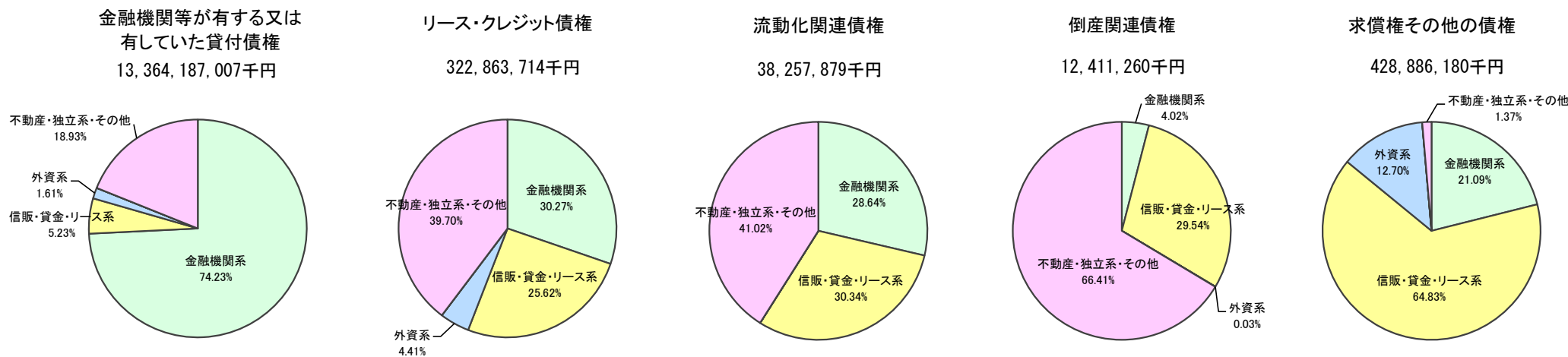
※ 複数の債権の種類に該当するものは、各々の種類に重複して計上しているため、【表2-1】及び【表2-2】に計上されている数値とは一致しません。
 [例 金融機関等有する貸付債権が流動化対象債権となった場合は、「金融機関等有する又は有していた貸付債権」及び「流動化関連債権」にそれぞれ計上しています。]

2 出資母体等別占有率

【表4-3】取扱債権数に占める種類別割合



【表4-4】取扱債権額に占める種類別割合



当期における特定金銭債権の回収実績（平成29年1月1日～平成29年12月31日）

1 物的担保付き債権の手法別回収状況

（単位：千円）

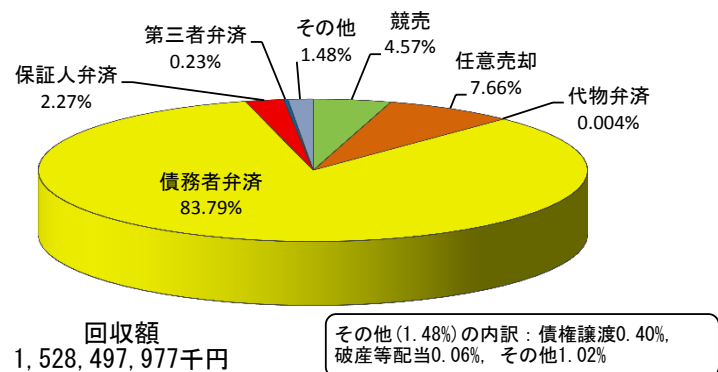
回収の手法 出資母体等	物的担保付き債権							合計
	競売	任意売却	代物弁済	債務者弁済	保証人弁済	第三者弁済	その他	
金融機関系	29,265,588	53,036,871	47,231	234,459,355	30,718,835	2,830,235	6,233,669	356,591,784
信販・貸金・リース系	14,810,155	20,566,555	-	176,165,106	939,204	255,678	2,667,880	215,404,578
外資系	1,923,629	8,122,066	-	84,917,909	64,856	9,500	977,706	96,015,666
不動産・独立系・その他	23,851,569	35,288,755	7,910	785,222,635	2,979,847	441,365	12,693,868	860,485,949
合計	69,850,941	117,014,247	55,141	1,280,765,005	34,702,742	3,536,778	22,573,123	1,528,497,977

2 物的担保なし債権の手法別回収状況

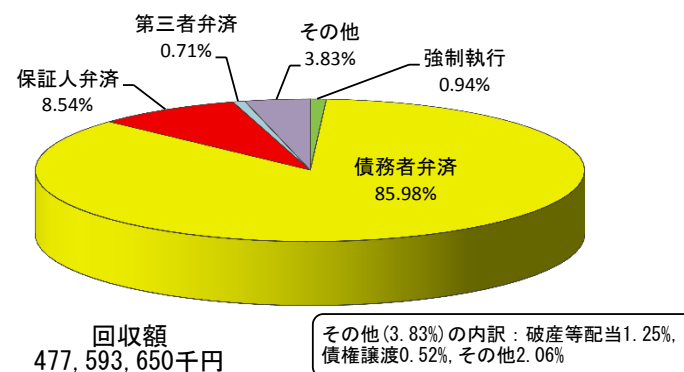
（単位：千円）

回収の手法 出資母体等	物的担保なし債権					合計
	強制執行	債務者弁済	保証人弁済	第三者弁済	その他	
金融機関系	197,447	186,329,352	20,671,439	991,403	7,280,898	215,470,539
信販・貸金・リース系	2,440,081	105,577,211	3,600,008	853,202	1,453,752	113,924,254
外資系	288,256	2,515,079	63,941	40,326	359,300	3,266,902
不動産・独立系・その他	1,562,366	116,216,986	16,438,188	1,497,076	9,217,339	144,931,955
合計	4,488,150	410,638,628	40,773,576	3,382,007	18,311,289	477,593,650

【表5-1】物的担保付き債権の手法別回収状況



【表5-2】物的担保なし債権の手法別回収状況



1 業績に係る現状分析及び今後の展望に関するコメントの例

中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律（以下、「中小企業金融円滑化法」という。）の終了後も、依然としてバルク市場における競争は激しく、買取額の高騰傾向は継続しています。譲受債権については、平成29年は前年に比べ、件数は増加しているものの、請求債権額は半減しており、債権の小口化が進んでいます。その結果、買取率も大きく上昇しており、投下資本の回収期間の長期化と利益幅の減少への対策が急務となっています。受託債権については、地域金融機関を中心に取扱いを増やしており、今後も継続拡大の方針です。

サービサーを取り巻く事業環境が厳しい状況下において、新規先受託業務の獲得、買取債権の拡大に注力していますが、受託債権、買取債権ともに、取扱債権額は前年比で減少しました。中小企業金融円滑化法の終了後も、金融機関のスタンスに大きな変化はなく、破綻件数、代位弁済件数は減少するなど、不良債権処理マーケットの縮小傾向は続いており、短期的には事業環境は厳しい状況です。

中長期的には、各金融機関の債権管理回収業務、専門性の高い法律事務、債権管理業務によってサービサーへのアウトソースニーズがあるほか、業績が改善されないまま放置されている地方金融機関の法人債権に対する業務によって拡大の余地が想定されますが、その実現時期は見通せない状況です。

短期的には、景況感改善の広がりが中小企業まで浸透しつつあることから、不良債権は減少の一途をたどると思料します。雇用も安定している状況であり、個人向け債権の受託も初期督促段階が中心になると想定します。今後もサービサー間の価格競争はますます激しくなり、事業収益性の悪化が懸念されます。

中長期的な展望としては、少子高齢化、人手不足、消費税引上げによる事業衰退のリスクはあるものの、急激な景気後退はないものと考えます。経営の安定化を図るべく、引き続きパブリック関連を中心とした受託の推進、金融機関・管財人等からの債権譲受の拡大に注力します。

2 コンプライアンス態勢の構築に関するコメントの例

コンプライアンス推進室による内部定期監査に加え、各部署の不備・不適事項の有無を自ら検査するためのセルフチェック（自部署検査）を実施しています。セルフチェックにおいては、事前にコンプライアンス推進室及び各

部署の管理者と協議の上、セルフチェックシートを作成し、実効性のある検査態勢を構築しました。また、全役職員を対象とした社内ネットワークシステムを用いて発信するコンプライアンス関連クイズの実施により、幅広い業界関連知識を習得する機会を提供し、新たなコンプライアンス態勢を構築しています。

個人情報の取扱いについては、個人情報保護規程を改定するとともに、社内研修を通じて周知徹底を図り、個人情報の適正な取扱いに努めています。回収業務における行為規制の遵守については、業務が適正に行われているか否かを確認するため、内部監査室において、サンプル調査によってモニタリングを継続実施しています。毎月1回開催している業務報告会においては、過誤事案・不備事案を報告し、取締役弁護士と協議の上、対応策を立案し、再発防止に努めています。

また、新たな回収施策を実施する場合は、事前に取締役弁護士に報告し、コンプライアンス及び社会通念上問題がないかについて承認を得ることとしています。さらに、全従業員に対して、教育・研修を反復継続して実施し、コンプライアンス確保の浸透・徹底を図っています。

3 反社会的勢力排除の取組に関するコメントの例

反社会的勢力との取引の排除に向け、特に法第19条第2項の対象となる債権売却先は無論のこと、債権の購入先、債権の債務者等（保証人・担保提供者等を含む）、業務受託先・外部委託先、新規採用職員等を対象に反社データベースとの照合を励行しています。これに伴う規程整備や、新規契約時の書面等は適時見直しており、さらに、既取引先からも「覚書」を徴求するなど、全ての業務関係先へのもれない対応に配慮しています。また、保有債権や各種取引業者・役職員等を対象とした反社会的勢力該当性のスクリーニング作業を年2回程度実施しています。

親会社を含めグループとして「反社会的勢力排除規程」を定め、断固として反社会的勢力との関係を遮断しています。具体的には、「反社チェック実施マニュアル」にてチェック手法、対象、時期等を定めることで、反社チェックを徹底し、未然に反社会的勢力との取引を防いでいます。

購入又は受託債権においても、デューデリジェンスの段階から反社会的勢力のチェックを行っています。その段階で反社会的勢力の関与が判明した該当先は、セラーに対し売却対象からの除外要請を行います。

既存債権についても、「反社チェック実施マニュアル」に基づき、年1回全債務者に対する定期チェックと併せ、債務免除・条件変更の場合にも、債務者及び保証人等の利害関係者についての反社チェックを行い、反社会的勢

力への利益供与となるおそれのある取引を未然に防いでおり、債務者が反社会的勢力に該当する疑いがある債権については、事前に取り締役弁護士と協議を行い慎重かつ厳格に利益供与とならない取扱いをしています。また、契約書や和解書に暴力団排除条項を設け、反社会的勢力が取引先となることを防止する措置を講じています。加えて、「公益財団法人暴力団追放運動推進都民センター」の賛助会員として反社会的勢力の排除活動を推進するとともに、各部署に「不当要求防止責任者」を配置し、速やかに対応できる態勢を整えています。

4 事業再生（被災地支援を含む）への取組に関するコメントの例

バルクセールで購入した債権の中には、個人の無担保債権、権利関係の複雑な有担保債権や、事業再生が難しい案件などが含まれている場合もありますが、単に担保資産の売却等による即時回収だけではなく、事業者向け債権に特化した部署において、事業を維持・継続できるよう、可能な限りの支援に取り組んでいます。企業の損益構造を改善するような事業再生をする場合には、事業に対する深い理解と経営に関する専門性が要求されるため、より高い提案能力やコンサルティング能力を備えた人材の確保・教育が必要となっています。

事業再生による債務者企業キャッシュフローの改善こそが、回収極大化に最も寄与するものと考えます。そのため、債務者企業との交渉に当たっては、当該企業の経営課題にも目を向け、事業の選択と集中や総合的な金融戦略など、大局的なコンサルティングを行うよう努めています。特に、被災地債務者に関しては個々の事情を最大限考慮し、足元の返済条件緩和や、場合によっては、債務免除を行いつつ、長期目線での再生支援を行っています。

自然災害の被災者については、引き続き、通常以上に特に丁寧な対応を心掛け、任意での交渉を優先しており、債務者の現在の状況を踏まえ、総合判断の上対応しています。役職員に対しては、「個人債務者の私的整理に関するガイドライン」、「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」を周知徹底するとともに、災害救助法の適用を受けた自然災害があった場合には、速やかに当該自然災害の影響を受けた地域の顧客や担保不動産の把握に努め、上記ガイドラインの適用を申し出た債務者等については、同ガイドラインに従い、適宜適切に対応していく態勢を構築しています。