

表2 延滞債権管理における基本動作

<p>(1)</p>	<p>(短期延滞の顧客に対する基本動作) 払込期日に入金がない顧客に対し、速やかに電話又は文書により連絡を行う。なお、電話による連絡が取れない場合には、文書による連絡を行う。</p>
<p>(2)</p>	<p>(中期延滞の顧客に対する基本動作) 3か月延滞となった顧客に対し、返済相談のための連絡依頼文書を送付し、家計収支等を把握したうえで、返済継続の可能性の見極めを行う。その結果、返済継続が可能な場合には、支払計画書の徴求による入金管理、又は返済方法の変更による正常化を行い、返済継続が困難な場合には、住宅を手放さざるを得なくなる旨を説明したうえで、任意売却又は家計収支の見直しによる入金を顧客に求める。</p>
<p>(3)</p>	<p>(長期延滞の顧客に対する基本動作) 6か月延滞となった顧客に対し、担保物件処分を前提とした法的措置等に移行する旨の最終通告文書を送付し、なお入金がない場合には、全額繰上償還請求を行い、期限の利益を喪失させる。</p>
<p>(4)</p>	<p>(期限の利益を喪失させた顧客に対する基本動作) 期限の利益を喪失させた場合には、担保物件の任意売却に取り組み、任意売却が調わない場合には競売を行う。また、担保物件処分後は速やかに顧客の新住所における生活状況を把握し、分割弁済、貸付金償却等の措置を行う。</p>