

新型コロナウイルス感染症の影響により返済が困難となったお客さまへの対応

住宅金融支援機構 債権管理部個人債権管理企画グループ

1 はじめに

新型コロナウイルス感染症の拡大から2年が経過しましたが、経済事情の変動が収束する目途は不透明であり、住宅ローンを返済中のお客さまの中には最近時でも大きな影響を受けている方もいらっしゃいます。例えば、以下のような内容でお客さまからご相談いただくこともあります。

〈お客さまの声の一例〉

「毎年、春とお盆の頃にあるイベントで仕事が入ってくるが、今年は新型コロナウイルスの影響でいずれのイベントも中止となり、お金が入ってこなくなった。現在の収入では今後の返済が厳しい。仕事に戻るまでの間、毎月の返済負担を軽減できないものか。」

機構では、【フラット35】（買取型）や機構融資を利用して住宅を取得され、新型コロナウイルス感染症の影響により返済でお困りのお客さまに、安心して今後の返済を継続していただくため、機構と取扱金融機関が連携し、上記のようなお客さまからのさまざまなお問い合わせや返済のご相談に対する体制を整えています。

2 住宅金融支援機構の取組

機構では、新型コロナウイルス感染症拡大の影響及びこれに伴う金融庁などの政府要請を踏まえ、ご返済の相談体制以外にも、返済期間の延長、一定期間の返済額を軽減するなどの返済方法変更メニューをご用意しているほか、機構団体信用生命保険特約料についても払込期限を猶予するなど、返済が困難となったお客さまの返済継続を支援する取組を行っております。

これらの取組については、機構ホームページのトップページに掲載するとともに、記者発表や新聞広告、テレビCMを通じて広く周知しています。

①お客さまからの相談対応

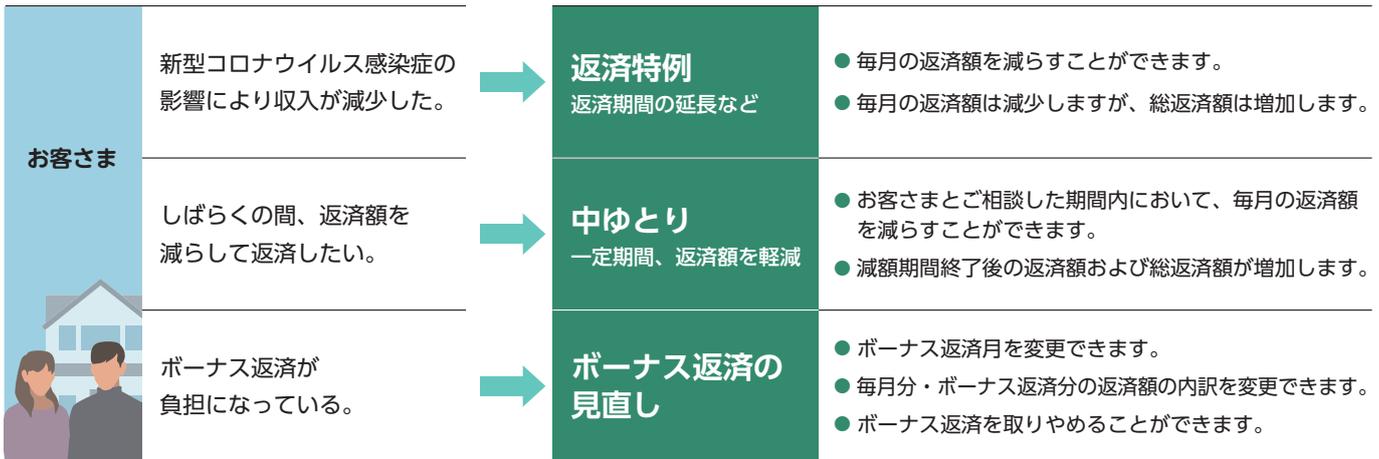
新型コロナウイルス感染症の影響を受けたお客さまからの住宅ローンの返済に関するご相談は、お客さまコールセンターや機構支店の窓口、取扱金融機関において承っております。

お客さまからご相談をいただいた際には、お客さまのご事情に配慮しながら状況をお伺いし、必要に応じて返済方法の変更などを積極的にご提案しています。

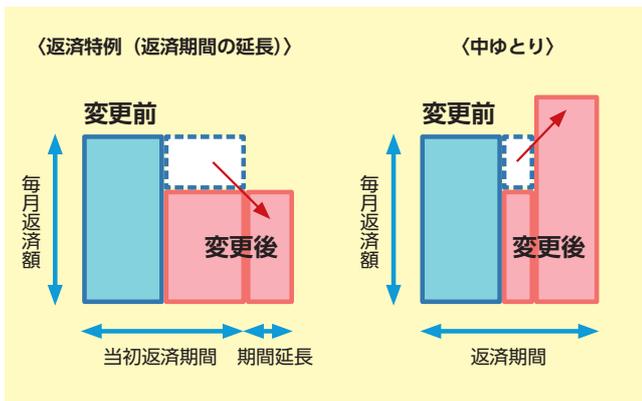
また、機構団体信用生命保険の特約料の支払いが一時的に困難となったお客さまに対しても、加入者ご本人からの申出により払込期限を猶予しています。

機構では、このような取組によりお客さまが返済を継続していただけるよう支援しています。

【図1】 主な返済方法変更メニュー



【図2】 返済方法変更のイメージ



②返済方法の変更

機構では、新型コロナウイルス感染症の影響によって住宅ローンの返済が困難となったお客さまに対して、引き続き居住の安定を確保できるよう返済方法の変更メニューをご用意し、柔軟に対応するなど、お客さまに寄り添った対応に努めています。

具体的には、同感染症の影響によって倒産による解雇若しくは給与の減少の経済事情で苦しむお客さま又は病気により返済が困難となったお客さまに対して、最長15年の返済期間の延長を行う「返済特例」、一定の期間内において返済額を軽減する「中ゆとり」などの対応を行っております。また、ボーナス返済の負担が大きくなっている方については、毎月分・ボーナス返済分の返済額の内訳変更、ボーナス返済の取りやめといった返済条件の見直しもご提案しています。

なお、お客さまにご提出いただく書面については、

一部省略することなどにより手続を簡素化しており、取扱金融機関と連携して迅速に対応しています。

③自然災害ガイドラインによる対応

自然災害により被災された方を債務整理の対象とする「自然災害ガイドライン」(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)については、令和2年12月1日から新型コロナウイルス感染症の影響により住宅ローンなどの返済が困難となった方も対象となりました。

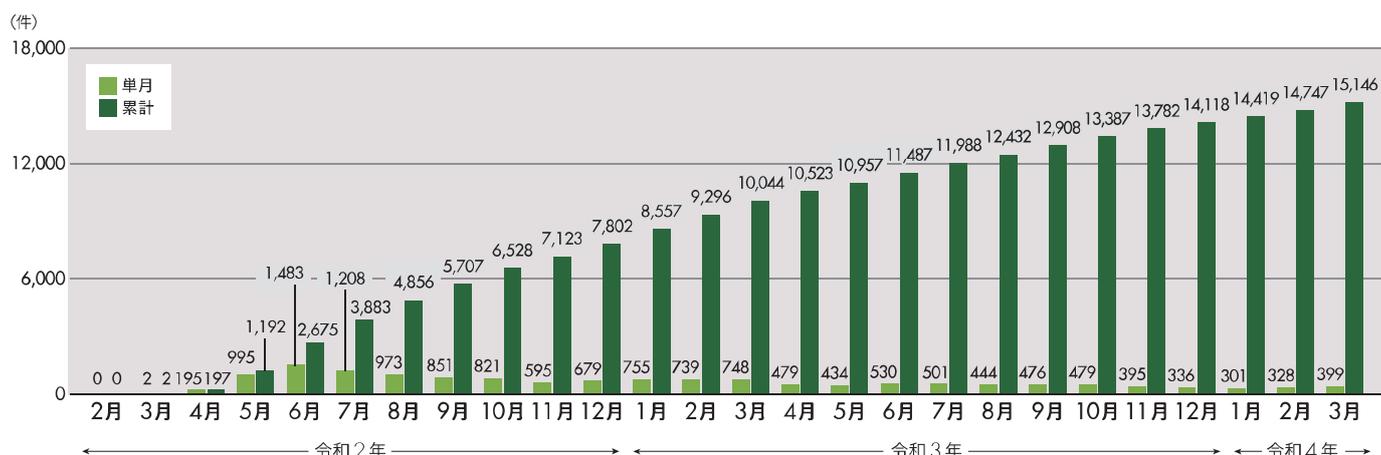
機構は、同ガイドラインに基づく債務整理をお客さまへの重要な支援策のひとつとして位置づけ、適正な運用実施に努めるとともに、お客さまの状況に応じて同ガイドラインの利用を提案することで、お客さまが生活の基盤となる住宅を手放すことなく生活再建ができるよう支援いたしております。

3 住宅金融支援機構の取組結果

冒頭にてご紹介したお客さまにつきましては、返済期間延長の余地があったことから「返済特例」と「中ゆとり」を組み合わせた返済方法の変更をご提案したところ、大変喜ばれ、ご納得のもと変更適用となりました。

このように、お客さま一人ひとりのご事情が異なる中で、機構と取扱金融機関が連携して、お客さまに親

【図3】新型コロナウイルス感染症に係る返済方法変更の承認実績



身に寄り添い、お客さまのご要望にお応えすることで、令和2年2月から令和4年3月末までの間、累計15,146件の新型コロナウイルス感染症に係る返済方法のご要望に対応してまいりました。

新型コロナウイルス感染症の影響以外の理由によるものも含めた全ての返済方法変更の実績は、近年、経済事情が比較的安定していたこともあり低位で推移しておりましたが、特に同感染症の影響が大きかった令和2年度は令和元年度よりも大幅増となりました。

また、機構団体信用生命保険特約料の払込期限の猶予について、累計787件をお認めしています。同感染症の影響による「自然災害ガイドライン」の適用については、累計138件の申出を受けております。

上記のような取組を行った結果、令和3年度の延滞状況については、同感染症の影響拡大以前である令和元年度と同水準で推移していることから、返済方法の変更などによるお客さまへの対応により、同感染症の影響下でも延滞債権の拡大が抑制されたものと考えられます。

例えば、「中ゆとり」の返済方法の変更により返済額を一時的に軽減されたお客さまについては、「中ゆとり」期間の終了とともに返済額が増えることとなります。毎月のご返済額、お客さまの収入状況、今後の生活プランなど、お客さまのご事情やご要望も踏まえ、今後のご返済について必要に応じてご相談しながら、慎重に対応する必要があります。

このように新型コロナウイルス感染症の影響とお客さまの返済状況などを引き続き注視し、それぞれの状況に応じて丁寧に対応し、お客さまの大切な生活基盤である住宅に住み続けられるようお客さまに寄り添うことが機構に求められていると考えています。

機構は、取扱金融機関と密に連携し、様々な事情により返済が困難となったお客さまからの相談に引き続き丁寧に、柔軟に対応してまいります。返済が困難になるかもしれないと思われるお客さまには、早めにご相談いただきたいと考えております。

4 おわりに

「ウィズコロナからポストコロナへ」このような言葉が聞かれるようになった今日では、機構においても新型コロナウイルス感染症による経済事情の変動の収束を見据えた対応を意識することが求められます。