

2025年6月20日

各位

株式会社 山口フィナンシャルグループ  
株式会社 山口銀行  
株式会社 もみじ銀行  
株式会社 北九州銀行

## 住宅ローンの一部繰上返済にかかる保証料未返戻事案の発生について

山口フィナンシャルグループ（代表取締役社長CEO 椋梨 敬介）の子会社である山口銀行（頭取 曾我 徳将）、もみじ銀行（頭取 平中 啓文）、北九州銀行（頭取 嘉藤 晃玉）の各銀行において、「保証料一括前払型住宅ローン」をご契約された後、一部繰上返済を行われたお客様について、本来お戻しすべき保証料が保証機関から返戻されていない事案が複数あること（以下「本件」といいます）が、当社の調査で判明いたしました。

現在、当社は引き続き、対象のお客様およびお戻しすべき金額の特定に向けて調査を行っており、調査が完了次第、改めてお知らせいたします。

本件に関し、お客様に多大なご心配とご迷惑をおかけする事態となりましたことを深くおわび申し上げます。また、このような事態が二度と起こらぬよう、再発防止を徹底してまいります。

### 記

#### 1. 発生原因

お客様が「保証料一括前払型住宅ローン」を一部繰上返済された際には、各銀行から保証機関へ「一部繰上返済報告書」（以下「報告書」といいます）を提出する取り扱いとなっており、保証機関は当該報告書に基づき、返済金額および残存期間に応じた保証料をお客様に返戻する手続きを行っております。

しかしながら、各銀行において報告書の作成に関する事務手続が徹底されていなかったことに加え、報告書の提出状況を確認する管理体制が不十分であったことにより、各銀行から保証機関への報告漏れが発生したものです。

#### 2. 判明経緯

個別のお客様からのお申し出に基づき当社で調査した結果、保証機関から保証料をお戻しできていないことが確認されたため、保証機関と連携して過去に遡って他のお客様についても調査を実施した結果、同様の事案が複数あることが判明いたしました。

#### 3. 対象のお客様

これまでの当社による調査では、各銀行において「保証料一括前払型住宅ローン」をご契約後に一部繰上返済をされたお客様（すでに完済されたお客様を含みます）の一部が対象となることが判明しております。

#### 4. 再発防止策

本件判明を受け、各銀行から保証機関宛に提出する報告書については、本部にて提出状況を確認する二重チェック体制を構築しました。また、銀行・保証機関双方でのデータ照合による報告書提出状況の月次確認も開始しておりますが、現在、更なる再発防止体制の強化を図るため、一部繰上返済事務について本部で集中的に処理を行う体制の整備を進めております。

#### 5. 今後の対応

これまでの当社による調査では、本件は最大で約900件と見込んでおり、調査の完了は2025年9月頃となる見込みです。

本件が当社業績予想に与える影響は軽微であると見込んでおりますが、今後、影響が判明した場合は、速やかにお知らせいたします。

調査の結果、保証機関からお戻りする保証料が発生するお客様につきましては、調査完了後、個別に書面および電話にてお戻りする金額・方法をご案内させていただきます。

#### 6. お客様専用お問い合わせ窓口の設置

本件にかかるお客様専用のお問い合わせ窓口を設置いたしましたので、ご不明な点につきましては、下記フリーダイヤルまでご連絡をお願いします。

以 上

##### 【お客様専用お問い合わせ窓口】

山口フィナンシャルグループ カスタマーサービス部

TEL : 0120-848-487

受付時間： 9：00～17：00（土日・祝日を除く）

- ・ただし、7月4日（金）までの平日につきましては、19時まで受付時間を延長します。
- ・また、6月21日（土）・22日（日）、28日（土）・29日（日）につきましては、9時から17時まで受付を行います。

##### 【その他のお問い合わせ】

山口フィナンシャルグループ 総合企画部 広報・IR室

担当 : 伊藤、松田

TEL : 083-223-5545