



利用者の利便性向上と業務負荷の軽減へ 日本初の住宅ローンの電子契約を実現

三者間/四者間契約対応の「CONTRACTHUB@absonne」を採用

背景

住宅ローン利用者の利便性を向上させるとともに、ローン契約の取次を行うハウスメーカー担当者の業務負荷軽減や、自社社内事務の効率化に向け、ローン契約をオンラインで締結する電子契約サービスを導入したいと考えた。

ソリューション

住宅ローン申込者本人、連帯債務者、担保提供者などの複数間契約に対応する、電子証明書で個人認証ができるなどを評価し、電子契約サービス「CONTRACTHUB@absonne」を採用。利便性の高いサービスを開発する。

成果

住宅ローン利用者がPCやスマートフォンなどで、時間や場所を選ばず迅速に契約ができるようになった。また、ハウスメーカー担当者は利用者への訪問が不要になる、日本住宅ローンは書類の保管スペースが減るなどの成果を見込む。

住宅ローン利用者の利便性向上に向けて、契約の電子化を検討

積水ハウス、大和ハウス工業、住友林業、積水化学工業といったハウスメーカーと日立キャピタルの出資により、個人向け住宅ローン専門金融機関として2003年に設立された日本住宅ローン。提携ハウスメーカーを通じ、全国の幅広い顧客へ、固定金利商品「フラット35」などの安心できる住宅ローンを提供している。同社が、ローン契約の電子化を本格的に検討したのは2014年である。当時、日本住宅ローンでは、住宅ローン必要書類の「ペーパーレス化」を実施し、申し込み関係書類について、スキャンした電子文書による審査・融資業務を開始し、事務効率向上と事務リスクの軽減を実現していた。その際、「住宅ローン利用者からの受領書類を電子化するだけでなく、そもそも書類自体を発生させずに住宅ローン契約手続きができないか」という発想が、社内でも起こった。

連携で個人認証もできる「CONTRACTHUB@absonne」を選択

日本住宅ローンは複数の電子契約サービスを比較・検討。三者間/四者間契約に対応する、操作が分かりやすい電子証明書サービスと連携できるなどを評価し、新日鉄住金ソリューションズ(以下、NSSOL)のSaaS型電子契約サービス「CONTRACTHUB@absonne」(コントラクトハブ・アット・アブソンヌ)を採用した。電子署名を利用した住宅ローンの電子契約は国内に前例がないため、日本住宅ローンは法的な有効性を綿密に確認。NSSOLも弁護士や税理士などの専門家で構成する「Team e-Con」(チームイーコン)で支援した。導入プロジェクトは2015年12月にスタート。利用者向け独自機能の開発や基幹業務システムなどとの連携により、住宅ローン利用者も、ハウスメーカー担当者も、日本住宅ローン社員も効率的に利用できる電子契約サービスを実現させた。

利用者はPCやスマホで契約を締結、書類の保管・管理も簡単に

電子契約の導入によって、住宅ローン利用者は個人情報保護とセキュリティを向上させつつ、PCやスマートフォンで時間や場所を選ばず契約ができる、契約条件の見直しが発生しても短期間で再作成して契約ができるなど、利便性が大きく向上した。2016年7月から、従来の書類による契約と並行して提供を開始しているが、電子契約を選択する住宅ローン利用者は増加しているという。また、電子契約では、住宅ローン利用者の本人認証を第三者機関が厳格に行うため、ハウスメーカー担当者が住宅ローン利用者から署名・捺印をもらう必要がなくなり、業務負荷が大幅に軽減した。日本住宅ローンも、受け取った契約書類の保管・管理が簡便になるなど、社内事務の効率化を見込んでいる。同社は今後、ローン関係業務の100%電子化を目指していく。

Key to Success

日本住宅ローンが電子契約を導入した背景は、住宅ローン利用者の利便性向上、ハウスメーカー担当者の業務負荷軽減、社内事務の効率化である。

プロジェクトをとりまとめた同社の法務部長は「ローン関連業務では大量の書類を扱うため、書類管理の効率化が課題になっていました。まずローン審査業務でスキャナーを活用した電子化を行い、次の段階として、この契約の電子化に取り組みました」と語る。

プロジェクトに参加した総合事務部の担当者は「当社はハウスメーカーに取次業務を委託しており、書類の場合はハウスメーカー担当者がお客から署名と捺印をいただいていた。お客様への訪問、契約書類の送付といった業務負荷を軽減するには電子契約が最適でした」と話す。

さまざまな電子契約サービスを比較した結果、日本住宅ローンが選択したのはNSSOLの「CONTRACTHUB@absonne」である。

法務部長は「住宅ローン利用者の本人確認を電子証明書で行いますが、NSSOLは、サーバーに電子証明書を格納することで、USBトークンなどを不要にし、操作も簡単になる方式を提案してくれました」と語る。

プロジェクトに参加したシステム開発部の担当者は「住宅ローン契約では、住宅ローン申込者本人のほか、連帯債務者、担保提供者とも契約を締結します。この複数人の契約に対応するほか、遠隔地にお住まいの方が多く担保提供者などが容易に操作できる利用者向けUIを独自に開発できることが選択の決め手になりました」と振り返る。

日本初となる住宅ローンの電子契約導入に当たり、法的な有効性について

は綿密に検討した。

法務部長は「社内調査はもちろん、外部の関係事業者への説明も必要で半年ぐらいかけてきました。フラット35で提携している住宅金融支援機構にも相談し、承認をもらっています。併せて顧問弁護士に随時確認を行い、法律面で電子化が有効であると確信すると同時に、外部専門家を含むNSSOLのコンサルティングチームのアドバイスにより当社に最適な電子契約サービスを知ることができました」と話す。

いつでもどこでも安全に契約できる 契約内容の変更にも迅速に対応

電子契約により、住宅ローン利用者の利便性は格段に向上した。

法務部長は「何より、お客様が自宅のPCやスマートフォンからいつでもど

こでも契約できるのは大きなメリットです。これをお客様の個人情報を保護し、セキュリティを向上させながら実現しています」と話す。

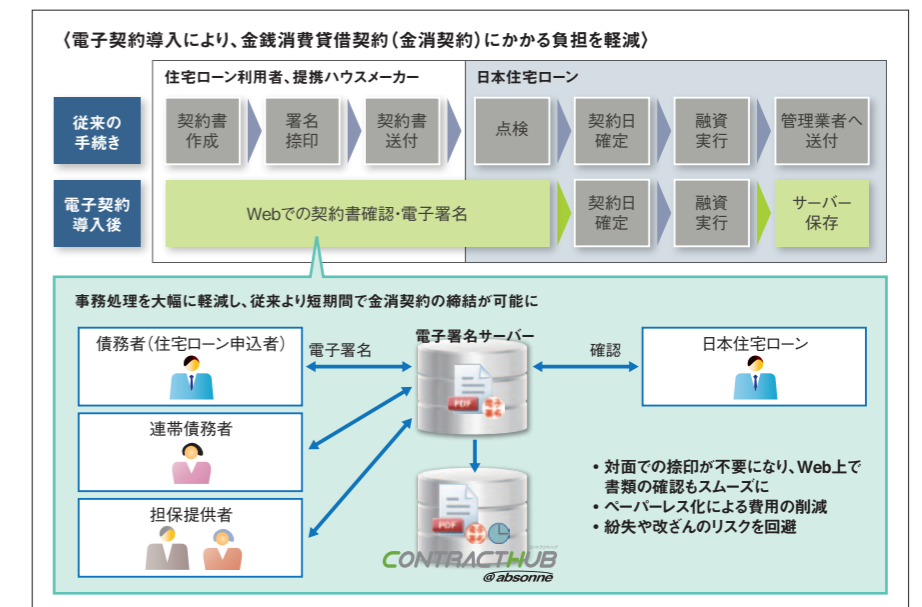
システム開発部の担当者は「契約内容を変更する場合、従来は署名・捺印などをすべてやり直すため時間がかかりました。電子契約では新たな契約書を作り、すぐ契約できます」と語る。

日本住宅ローンの社内事務効率化も進んだ。総合事務部の担当者は「書類の保管スペースが削減されるなどの成果が見込まれます」と話す。

日本住宅ローンは、さらなる社内事務の効率化に取り組んでいる。

法務部長は「将来は、ローンの申し込みから融資実行までを100%電子化したいと考えており、今回はその目標に向けた大きなステップです。今後もNSSOLのコンサルティングチームやエンジニアの方々から効果的なサポートをいただきたいと思います」と語る。

■日本住宅ローンが実現した「CONTRACTHUB@absonne」による電子契約の概要



■コアテクノロジー

電子契約、電子署名、JCAN電子証明書、absonne Enterprise Cloud Service (アブソンヌ・エンタープライズ・クラウド・サービス)

■システム概要

●電子契約サービス：CONTRACTHUB@absonne (コントラクトハブ・アット・アブソンヌ)