

「『銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ』を踏まえた
会員の取組み状況に関する実態調査」(第2回)に係る調査結果

平成29年11月

一般社団法人全国銀行協会

【調査概要】

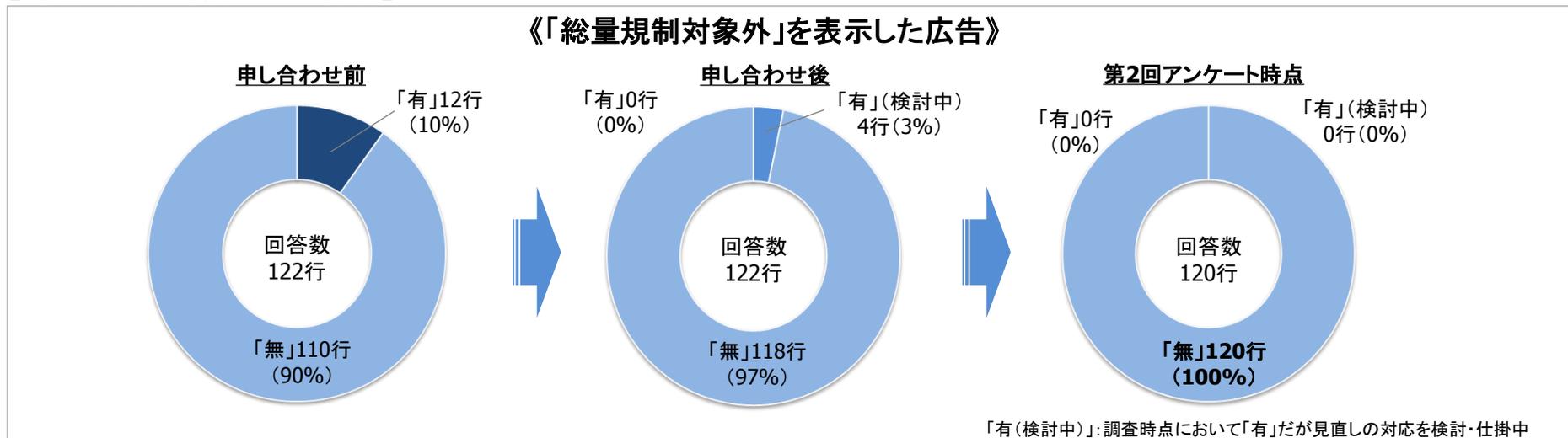
調査期間	➤ 平成29年10月3日(火)～10月20日(金)
調査対象	➤ 正会員(120行)・準会員(69行) 計189行
調査目的	➤ 会員のカードローン業務に係る第1回調査以降の取組み状況のフォローおよび把握
注 釈	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 本調査の回答は任意としているが、調査対象の全会員が回答。カードローン業務の取扱いがある会員は「123行」(このうち、カードローンの新規募集を停止している会員は「3行」(第1回アンケート調査時点は「2行」)(取扱いがない会員は「66行」))。 ➤ 本調査結果における「申し合わせ前」とは、全銀協理事会において決定した「銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」より前の状況(=「平成29年3月15日以前」)。 ➤ 「申し合わせ後」とは、第1回アンケート調査の調査時点「平成29年5月22日現在」の状況。 ➤ 「第2回アンケート時点」とは、第2回アンケート調査の調査時点「平成29年10月2日現在」の状況。

アンケート調査結果

1-(1) アンケート結果(広告・宣伝)

- 『総量規制対象外』を表示した広告は、すべての銀行が取り止め。

【配慮に欠けた表示等の抑制】



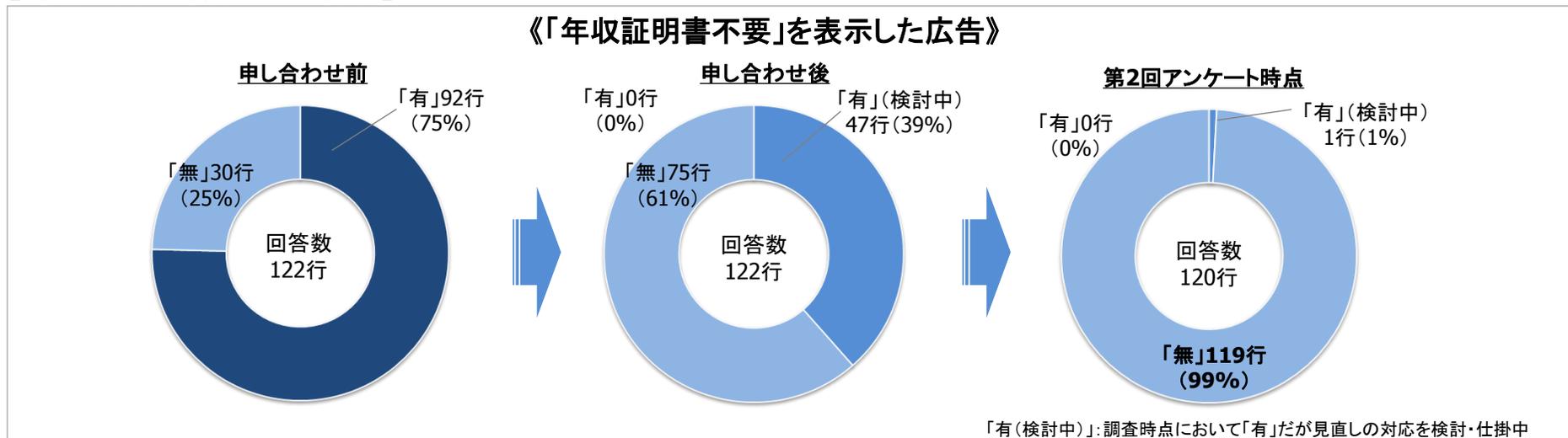
【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- 「総量規制対象外」の表示があったリーフレットをすべて撤去し、使用を取りやめ。
- 「総量規制対象外」の表示があったチラシが1種類あったが、使用を取りやめ。
- インターネットの広告と比べ変更にかかる時間のかかる店頭パンフレットやリーフレットにおいて、申し合わせ後も「総量規制対象外」の表示が残っていたが、表示のないものに変更。

1-(2) アンケート結果(広告・宣伝)

- 『年収証明書不要』を表示した広告は、ほぼすべての銀行が取り止め。「『有』(検討中)」の銀行においても、リーフレット等の一部に残っている表記を改訂中。

【配慮に欠けた表示等の抑制】



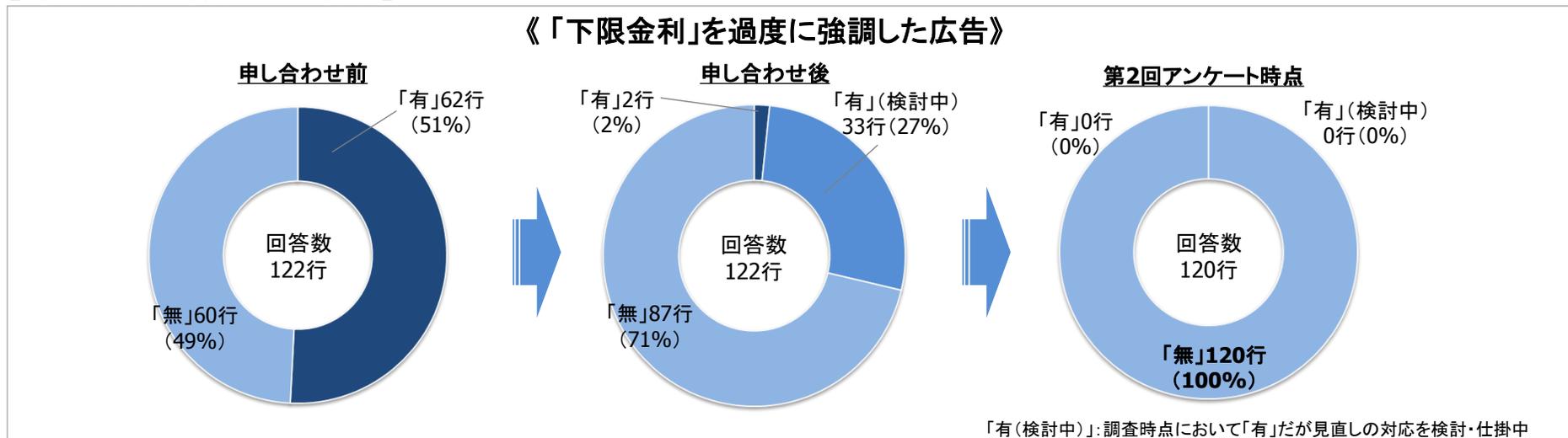
【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- 「年収証明書不要」を過度に訴求した広告出稿の見直しを実施。そのほか、ウェブ広告のバナー上の表示も削除。
- ウェブサイト、ポスター、リーフレットにある「年収証明書不要」の表示を削除。そのほか、商品説明書についても記載内容の見直しを実施。
- コンビニATMの広告案内画面にある「年収証明書不要」の表示を削除。

1-(3) アンケート結果(広告・宣伝)

- 『下限金利』を過度に強調した広告については、すべての銀行が取り止め。

【配慮に欠けた表示等の抑制】



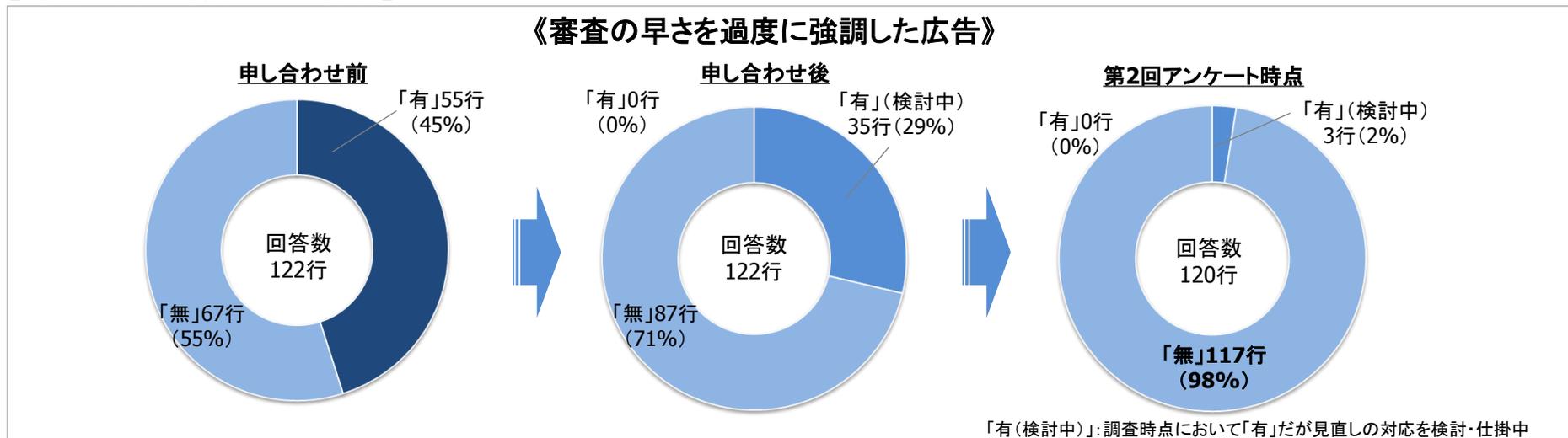
【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- 以前は下限金利を強調した広告であったが、下限金利と上限金利の文字サイズを同等にした広告に変更。
- 平成29年6月から、チラシ、パンフレット、リーフレットの下限金利表示の色を黄色から白色に変更し、文字色を統一。
- 「下限金利」を過度に強調しているわけではないものの、下限金利のフォントが「上限金利」に比べてやや大きめだったため、6月にウェブサイトおよびウェブ広告のランディングページにおける下限金利と上限金利を同程度の大きさに変更を実施。

1-(4) アンケート結果(広告・宣伝)

- 『審査の早さ』を過度に強調した広告は、ほぼすべての銀行が取り止め。『有』(検討中)の銀行については、広告物等の表記を見直し中であり、数か月以内に完了する見込み。

【配慮に欠けた表示等の抑制】



【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

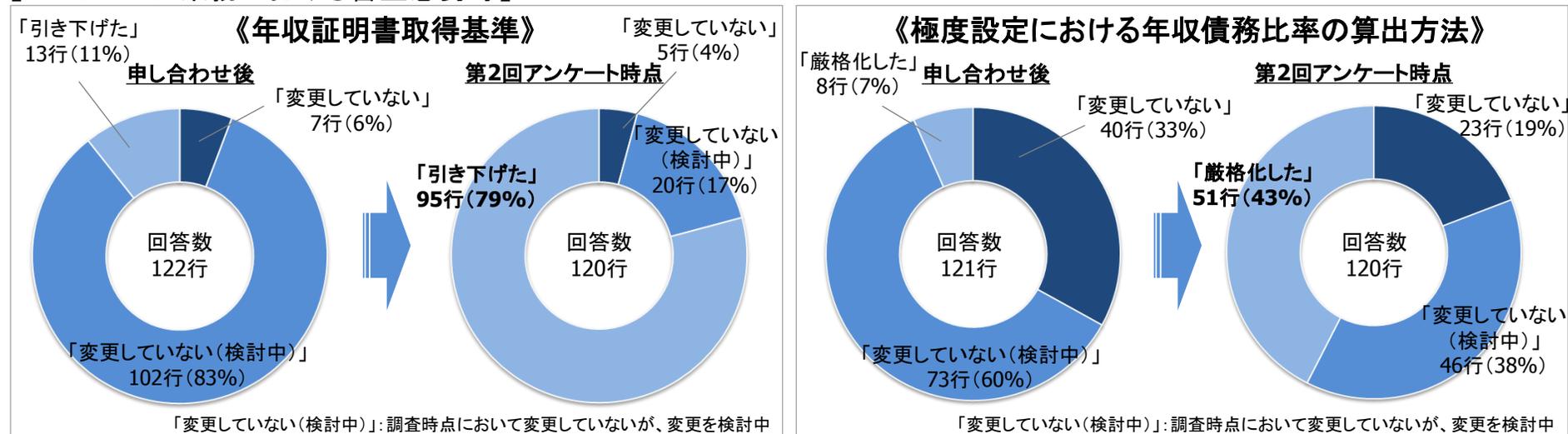
- ウェブサイトおよびウェブ広告のランディングページから「最短即日利用可能」「最短即日審査」の表現を削除。
- ATM画面の動画から「30分審査回答、即日融資」の文言を削除。また、電車のドアステッカーへの掲載を取り止め。
- 「スピード審査」、「クイック審査」、「最短1時間で審査完了」の広告文言を削除。
- 「ローンカード最短翌日到着」の文言を削除。

2-(1) アンケート結果(審査態勢)

- 借入審査に関する「年収証明書取得基準」、「極度設定における年収債務比率の算出方法」は、多くの銀行で見直しており、一部の銀行で引き続き変更を検討中。

※下図において「変更していない」は、例えば貸金業法に照らして変更する必要がないと判断しているものを含む。

【カードローン業務における審査態勢等】



【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

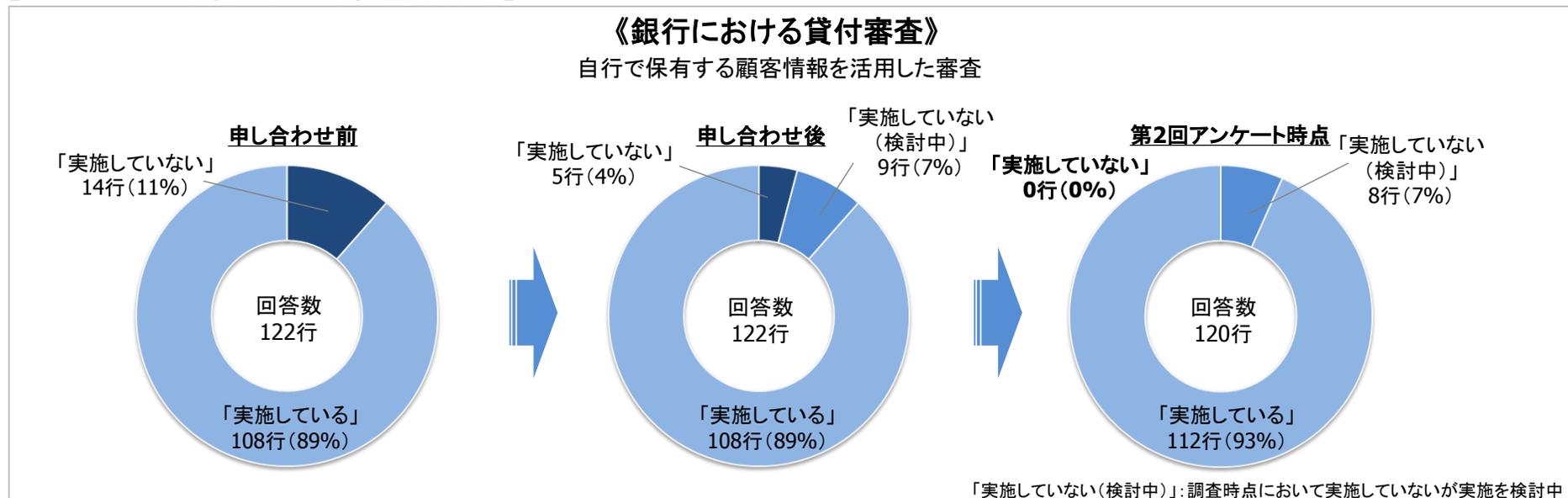
- 貸金業法の基準を勘案し、年収証明書の取得基準を「借入額300万円超」から「借入額50万円超」に引下げ。
- 年収証明書を取得しない取扱いとしていたが、貸金業法の基準に準じ、29年8月以降は新規極度開設または極度増額時に「極度50万円超」の場合は年収証明書を取得する取扱いに変更。
- 自行極度額、他行カードローン残高に加え、貸金業者残高を勘案して、年収に対する負債比率の上限を設定。
- 一定以下の年収層について貸付上限額を設定し、与信基準を厳格化。

2-(2) アンケート結果(審査態勢)

- 「自行で保有する顧客情報を活用した審査(*)」は、9割以上の銀行で実施しており、残りの銀行も実施に向け検討中。

(*)銀行が保有する取引情報や属性情報等を行内で貸付審査に活用したり、信用保証会社と共有したうえで活用すること(取り扱う情報の種類は各行判断)。

【カードローン業務における審査態勢等】



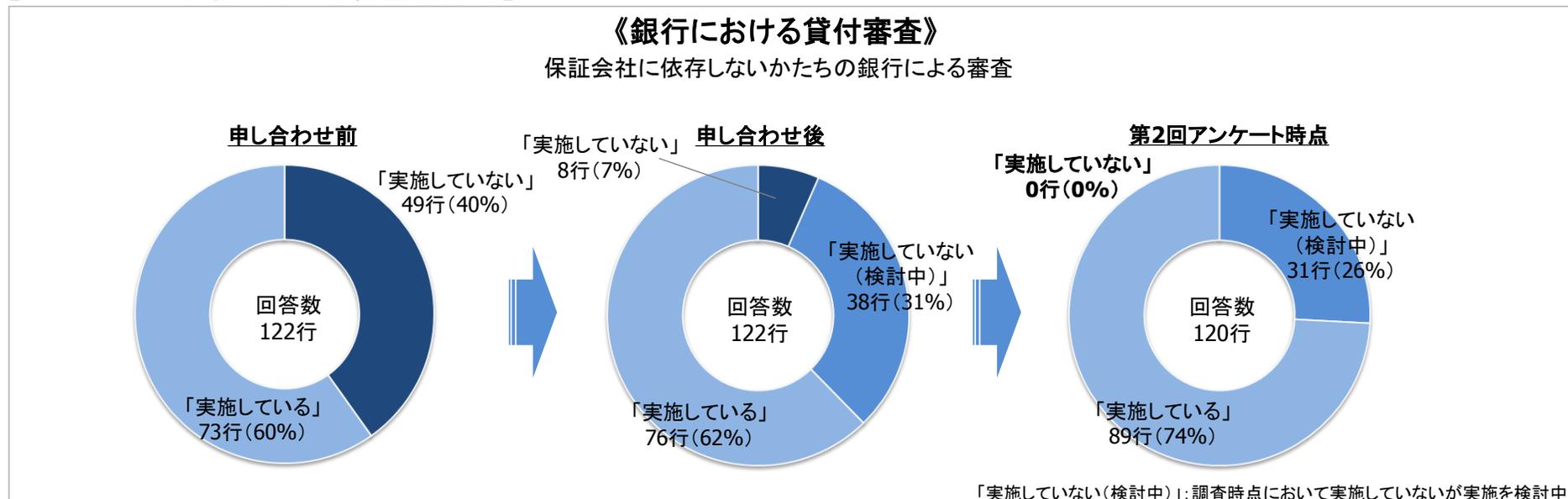
【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- 申し合わせ以前から、保証会社での審査承認後、銀行において行内信用情報、反社情報、取引情報(延滞等)のチェックを行ったうえで最終決裁を実施。
- 平成29年5月から入出金情報の取引履歴等を反映させた審査モデルに更改。
- 平成29年6月から自行保有情報を活用した審査を開始。

2-(3) アンケート結果(審査態勢)

- 「保証会社に依存しないかたちの銀行による審査」は、すべての銀行が実施、あるいは依存しないかたちの審査を検討中。

【カードローン業務における審査態勢等】



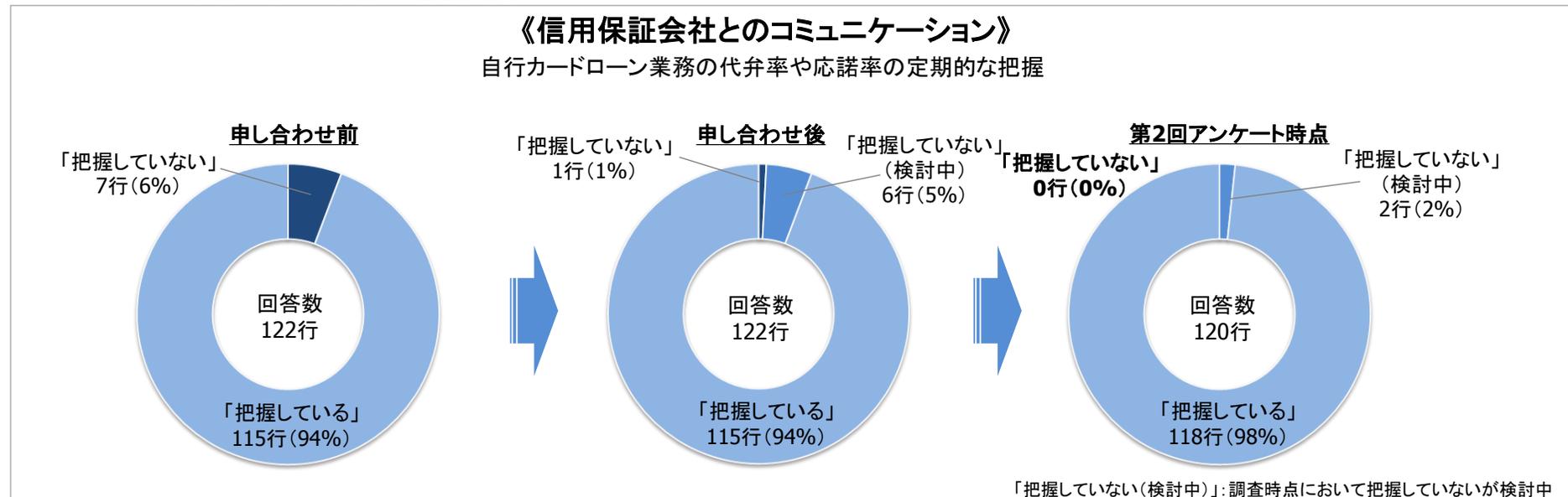
【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- 返済能力の正確な確認を行うため、一定極度を超える場合には収入確認資料の取得や口座への給与振込実績の確認を通じ、収入状況の確認を行っている。
- 保証会社の保証審査に加え、銀行で行内情報や面談等により属性や定性面を加味した総合的審査を行うよう努めている。
- 保証会社の審査の仕組みについて、当行が指示できる態勢を構築。今後、審査態勢の一層の厳格化を検討。

2-(4) アンケート結果(審査態勢)(関係機関との連携)

- 「自行カードローン業務の代弁率や応諾率の定期的な把握」は、ほとんどの銀行が実施しており、残りの銀行も実施に向け検討中。

【カードローン業務における審査態勢等】



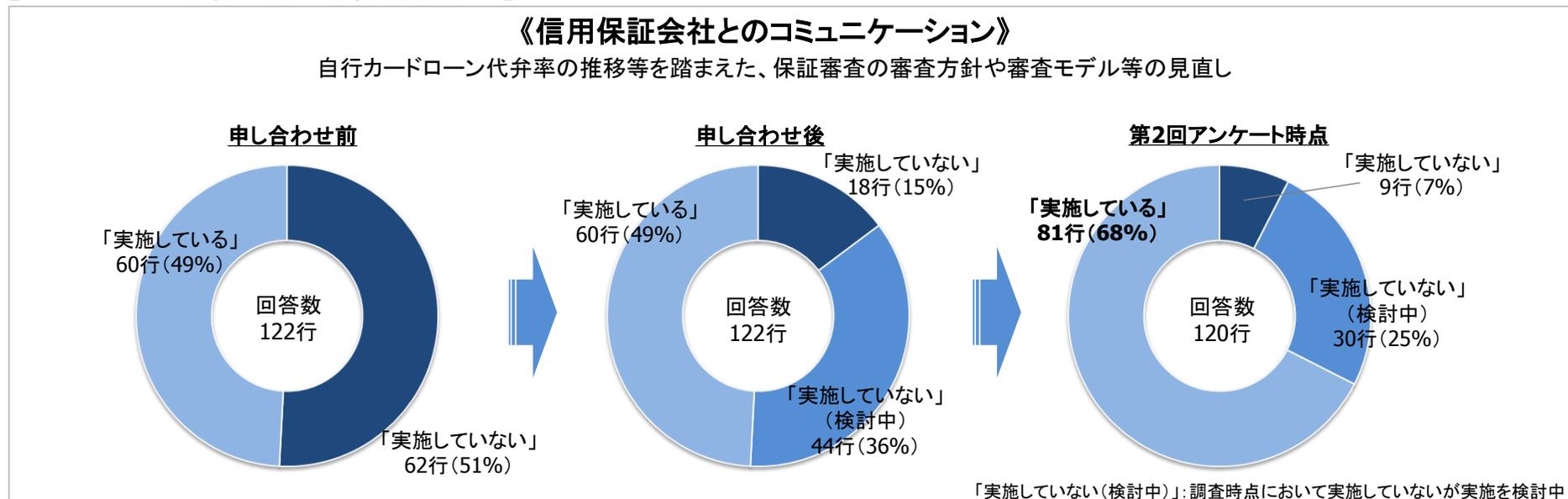
【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- 応諾率の推移は日次、代弁率は月次で把握。信用保証会社とは、応諾にならない場合の理由の共有、代弁率改善のためにサービサーも含めて定期的に会議を開催。状況の共有、代弁後のお客さまの状況もヒアリングし、審査面で見直しが必要な箇所がないか検討を実施。
- 保証会社と協議中。情報共有するテンプレートや運用ルール等を決定していく予定。

2-(5) アンケート結果(審査態勢)(関係機関との連携)

- 「自行カードローン代弁率の推移等を踏まえた、保証審査の審査方針や審査モデル等の見直し」は、約7割の銀行が実施しており、約3割が実施を検討中。ただし、実施していない銀行が約1割。

【カードローン業務における審査態勢等】



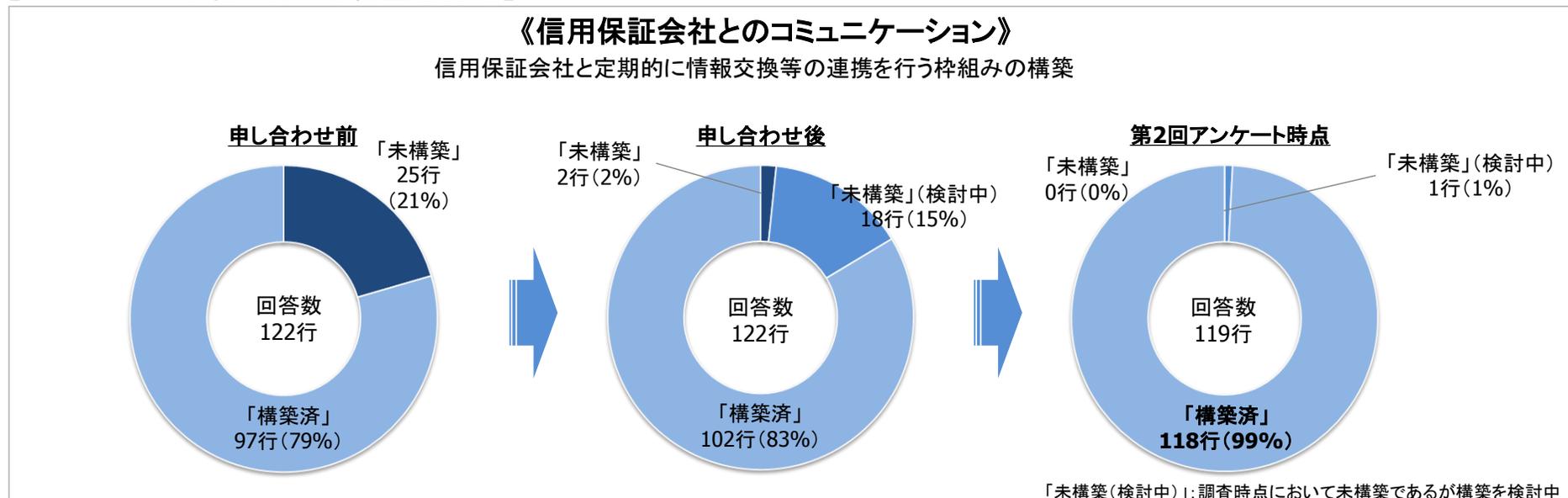
【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- 3か月毎の保証会社との定例会において、年収比率の分布状況や代弁率をモニタリングし、代弁率・延滞率等に変動が見られた場合は、保証審査の審査方針の見直しを協議することとしている。
- 傾向分析により保証会社において定期的に審査モデルを見直していることを確認。
- データの蓄積・分析を行い、保証会社と協議のうえ保証審査方針等へ反映する運用を検討。

2-(6) アンケート結果(審査態勢)(関係機関との連携)

- 「信用保証会社との定期的な情報連携等の連携を行う枠組みの構築」は、ほぼすべての銀行が構築済み。「『未構築』(検討中)」の銀行については、現在、体制構築中。

【カードローン業務における審査態勢等】



【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- 申し合わせ前から、信用保証会社と月次でPDCA会議を開催し、応諾率や代弁率の推移等を共有。
- 当行推進部門および管理部門において、各セクションの課題に関して信用保証会社と定期的(四半期・随時)に協議を実施。
- 信用保証会社から代弁率や応諾率のデータ還元を受けており、今後、代弁先に関する属性分析について6か月毎に情報交換を行う予定。

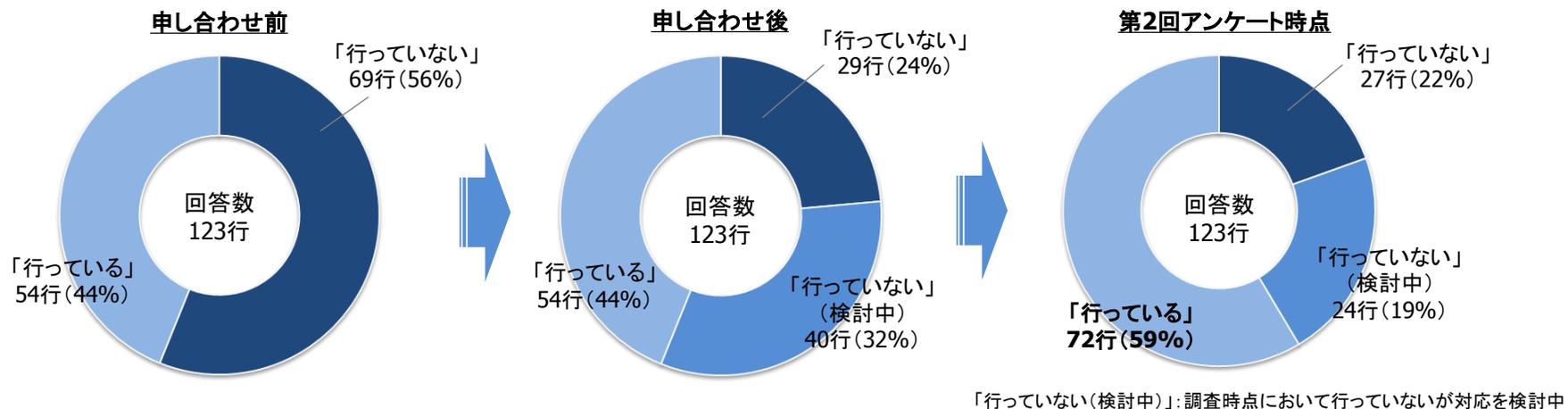
2-(7) アンケート結果(審査態勢)(関係機関との連携)

- 「貸付実施後の定期的な信用情報機関からの情報取得」は、「行っている」とした銀行が約6割。約2割の銀行においても、対応を検討中。ただし、「行っていない」とした銀行が約2割。

【カードローン業務における審査態勢等】

《信用情報機関からの貸付実施後の情報取得》

貸付実施後の定期的な信用情報機関からの情報取得を通じたお客さまの状況、信用情報のフォロー



【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- 信用保証会社を経由して信用情報機関から情報を取得し、信用情報に問題等があれば契約更新停止または顧客に状況を確認し、更新判断を行う仕組みを導入済み。
- 銀行サイドにおいて全国銀行個人信用情報センター(KSC)から情報を取得。
- 現状は行っていないが、保証会社を通じて他行借入等の情報を取得するなど、途上与信管理を保証会社と協議・検討中。

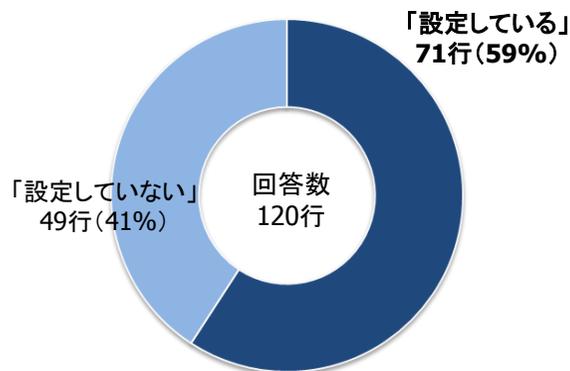
3-(1) アンケート結果(業績評価)

- 銀行としてのカードローンに関するマクロ計画(残高計画・融資額計画等)は、約6割の銀行で設定。
- 業績評価は、支店評価項目としている銀行が約4割、個人評価項目としている銀行が約3割。

【カードローン業務における業績評価等】

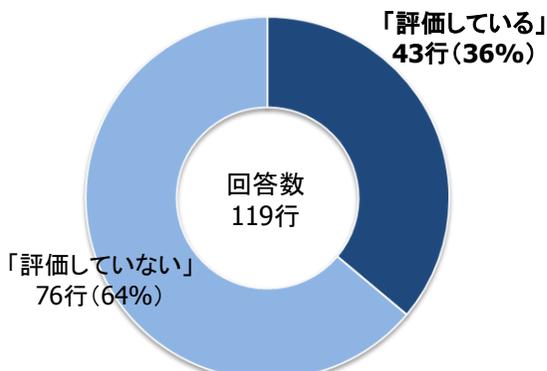
《銀行としてのカードローンに関する計画の設定(残高計画・融資額計画等)》

第2回アンケート時点



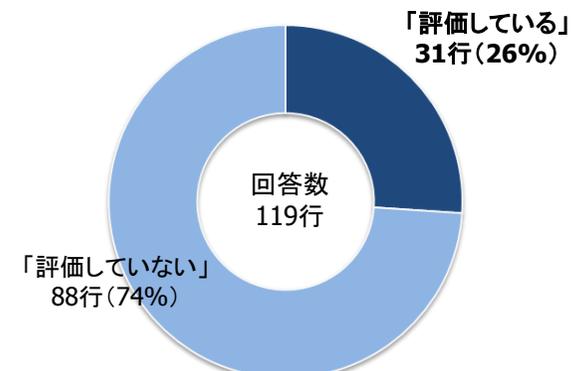
《銀行の業績評価(支店評価)におけるカードローンの推進項目評価》

第2回アンケート時点



《営業担当者の個人評価におけるカードローンの推進項目評価》

第2回アンケート時点



【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- マクロ計画は、市場環境、前年度実績、顧客の利用状況等を総合的に勘案し適切に設定。
- 支店評価項目としているが、カードローンのみの業績評価は行っていない(個人ローンにおける1商品の位置づけ)。
- 申し合わせ前は、支店業績評価の項目として新規契約者数を目標として設定し、評価していたが、現状は評価対象外に変更。
- 申し合わせ前は、極度額増加目標を個人評価の項目として設定していたが、申し合わせ後は取り止め。

4-(1) 会員銀行における取組み事例

➤ 会員銀行における、その他の取組み事例は下表のとおり。

【その他の取組み事例】

申し合わせの項目	主な取組み事例
1. 配慮に欠けた広告・宣伝の抑制	<ul style="list-style-type: none"> ■ TVCMについて、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」を準用し、TVCMの放送量を月間100本以内に制限し、放映時間帯・番組についても同規則を踏襲するよう変更。 ■ TVCMを停止(29年度下期)。 ■ アフィリエイト広告のサイトパトロール頻度を月次から隔週に見直し。 ■ 自社ウェブサイトに掲載している「商品説明書」や「申込ボタン」近くの目立つ場所に、「お借入の際は契約内容をご確認いただき、計画的にご利用ください」という注意喚起文言を追記。
2. 健全な消費者金融市場の形成に向けた審査態勢等の整備	<ul style="list-style-type: none"> ■ 保証会社において代弁案件を分析し、審査モデルに反映している。銀行では、銀行取引やメールの到着可否等と代弁率の関係を分析し、特に代弁率が高いセグメントがないかを確認し、ある場合は審査モデルへの反映を検討する態勢を構築。 ■ 途上与信について、銀行において対象基準を設定し、電話等でのコンタクトを通じお客さまの状況把握を試行的に実施。
3. その他の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各種ローンに関する相談窓口(フリーダイヤル)を設置しており、その中でカードローンの返済に関する問合せや相談に対応。 ■ 公的な相談機関のパンフレット等を営業店舗やATMに設置するなどの対応を実施。

平成29年3月16日

銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ

1. 配慮に欠けた広告・宣伝の抑制

銀行は、消費者向け貸付けに関する広告・宣伝を実施する場合、改正貸金業法の趣旨を踏まえて適切な表示等を行うよう努める。例えば、銀行カードローンが改正貸金業法による総量規制の対象外であることや、高額の借り入れであっても年収証明書が不要であることを強調するなど、銀行による貸付けがお客さまにとって過剰な借り入れとならないための配慮に欠けた表示等を行わないよう努める。また、広告・宣伝の中でお客さまの過剰な借り入れに対して注意喚起を行っていく等、多重債務の発生抑制にも努める。

2. 健全な消費者金融市場の形成に向けた審査態勢等の整備

各会員銀行は、消費者向け貸付けに際し、利用者利便と顧客保護の両面に十分配慮し、消費者向け貸付けがお客さまにとって過剰な借り入れとならないよう、例えば以下の点に留意するとともに、各行がそれぞれの事情に応じた創意工夫によって、健全な消費者金融市場の形成に向けた審査態勢等を構築するよう努める。

- (1) 年収証明書や自ら保有するお客さまの情報等によって、お客さまの収入状況や返済能力をより正確に把握することに努める。例えば、改正貸金業法上、自社で50万円超または他社借入を含めた総額で100万円超の貸出審査には年収証明書が必要とされていることにも留意する。
- (2) 貸付け審査にあたり、信用情報機関の情報等を活用するなどして、自行・他行カードローン、貸金業者の貸付けを勘案して返済能力等を確認するよう努める。
- (3) 信用保証会社による代弁率や応諾率の推移、年収に対する借入の状況と代弁率との相関関係等を定期的に分析・把握し、審査の適切性について信用保証会社と深度あるコミュニケーションに努める。例えば、個人の年収に対する借入額の比率を1/3以内に制限する総量規制の効果として、多重債務の発生が一定程度に抑制されている状況等を踏まえ、銀行カードローンにおいても、個人の年収に対する借入額の比率を意識した代弁率のコントロール等を行うべく信用保証会社と審査方針等を協議するよう努める。
- (4) 貸付け実施後においても、お客さまの状況等に応じて、定期的に信用状況の変動の把握に努める。