

「『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3回)に係る調査結果

平成30年6月
一般社団法人全国銀行協会

【調査概要】

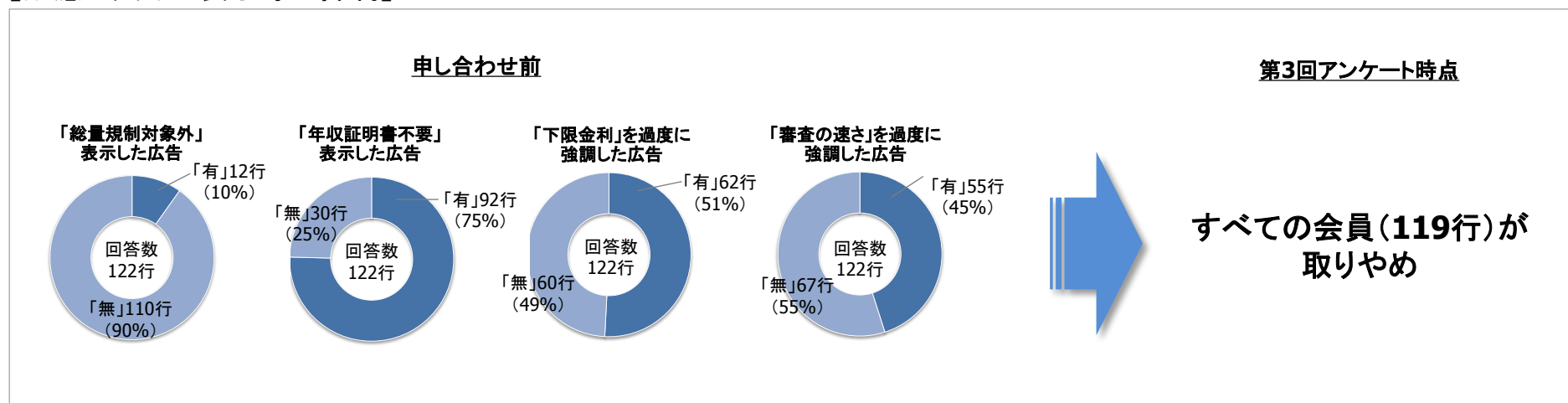
調 査 期 間	➤ 平成30年5月11日(金)～5月24日(木)
調 査 対 象	➤ 正会員(119行)・準会員(72行) 計191行
調 査 目 的	➤ 会員のカードローン業務に係る第2回調査以降の取組み状況のフォローおよび把握
注 釈	➤ 本調査の回答は任意としているが、調査対象の全会員が回答。カードローン業務の取扱いがある会員は「121行」(このうち、カードローンの新規募集を停止している会員は「2行」(第2回アンケート調査時点は「3行」)(取扱いがない会員は「70行」)) ➤ 本調査結果における「申し合わせ前」とは、全銀協理事会において決定した「銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」より前の状況(=「平成29年3月15日以前」) ➤ 「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 ➤ 「第3回アンケート時点」とは、第3回アンケート調査の調査時点「平成30年5月10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』や『年収証明書不要』を表示した広告、『下限金利』、『審査の早さ』を過度に強調した広告は、すべての会員が取りやめ。

【配慮に欠けた表示等の抑制】



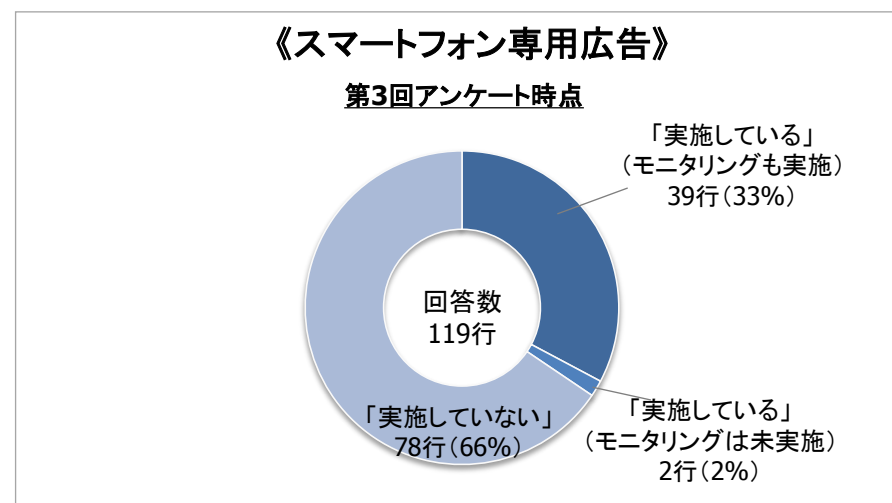
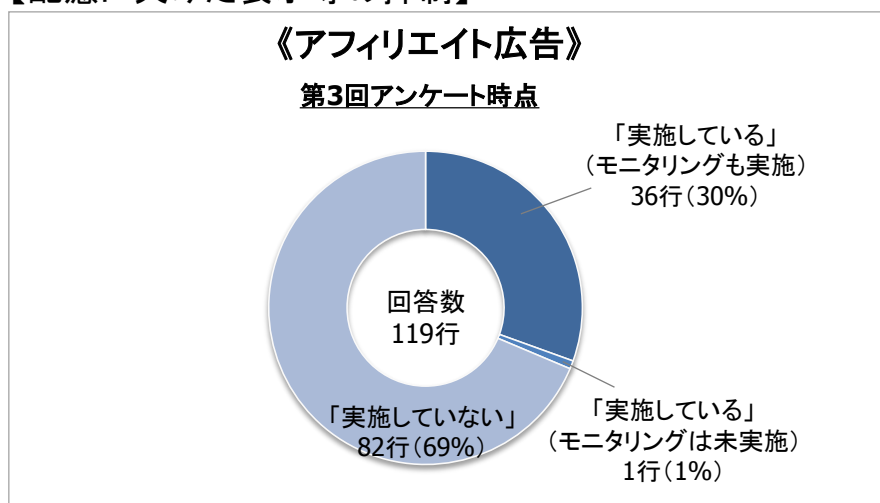
【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- 「収入証明書不要」の表示、「下限金利」を強調した表示、「審査の速さ」を強調した表示を見直し。また、注意喚起の文言を表示。
- 申し合わせに沿って、収入証明書不要等の広告・宣伝における表示を見直し。
- ポスター、チラシ、DM、ATM画面の広告に記載していた「口座不要」、「来店不要」、「収入証明書不要(お借入限度額300万円まで)」の文言を削除。

1-(2) アンケート結果(広告・宣伝)

- 『アフィリエイト広告』および『スマートフォン専用広告』を実施する会員は、いずれも約3割。ほぼすべての会員がモニタリングを実施(モニタリングを実施していない会員も実施に向け検討中)。

【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)

- 広告記載文言のルールが遵守されているかを確認するため、広告先のパトロールを実施。〔アフィリエイト関係〕
- 広告に「ご利用は計画的に」等といった過剰な借入抑制のための注意喚起文言の記載があることを確認。〔アフィリエイト関係〕
- アフィリエイト広告と同様に、広告先のパトロールを実施。〔スマートフォン専用広告関係〕
- 自行のスマートフォン専用アプリ利用者へのプッシュ通知広告の配信対象を年齢等からコントロール。〔スマートフォン専用広告関係〕

1-(3) アンケート結果(広告・宣伝)

➤ TVCMを放映している会員のうち、ほぼすべての会員が貸金業の自主規制における基準内。

※「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」上の『放送時間帯、総量及び放映番組に関する留意事項』の基準(放送量:月間100本以内(15秒=1本換算)、原則として放送しない時間帯:07:00-09:00、17:00-22:00)

【配慮に欠けた表示等の抑制】

《TVCMの放映》



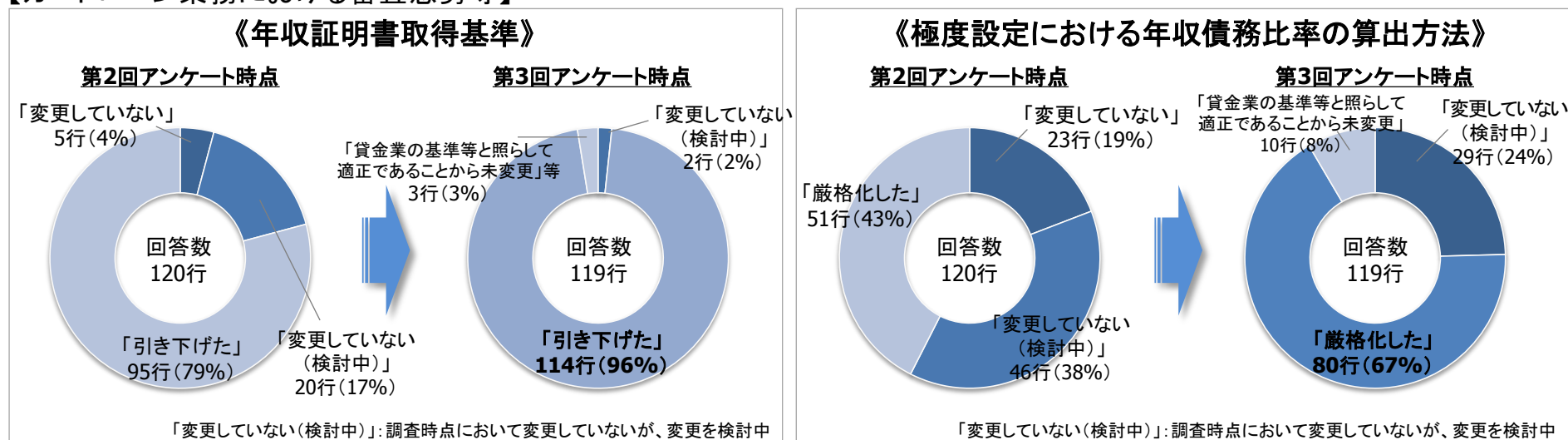
【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- TVCMの内容を適切な表現となるようリニューアルを実施。
- 平成29年8月から、計画的な借入を促す内容のテレビCMを放映。

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」は、ほぼすべての会員が見直し。
- 「極度設定における年収債務比率の算出方法」も、多くの会員が見直しており、一部の会員で引き続き厳格化する方向で検討を継続中。

【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)

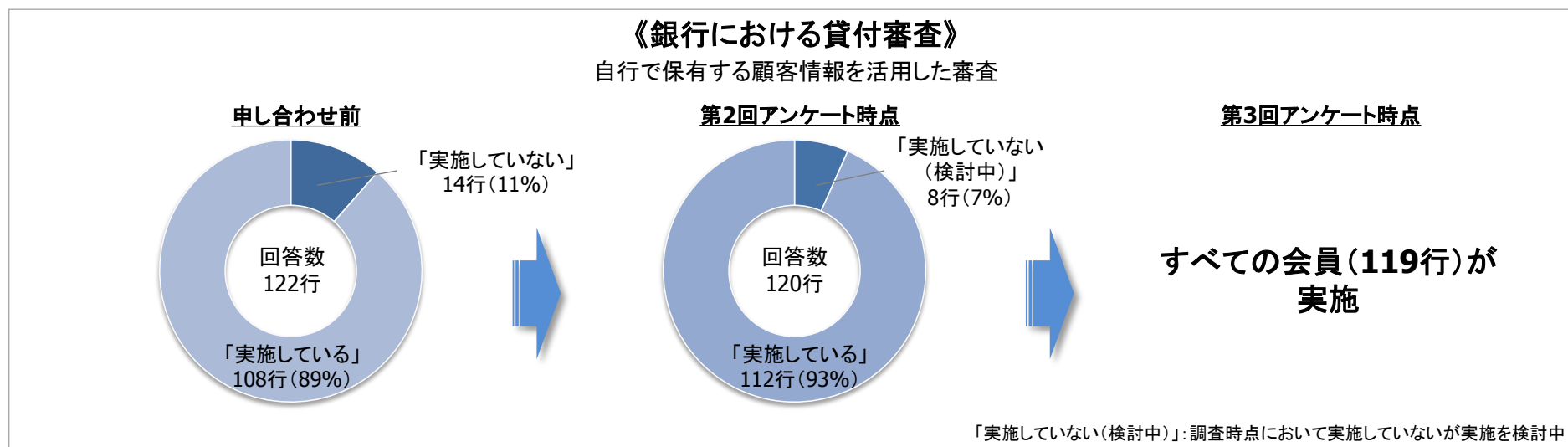
- 多重債務抑制の観点から、貸金業法に準じて借入極度額が50万円を超える場合は、年収確認資料を徴求。
- 申込みを受けた際は一律に年収証明書の提出を徴求。未提出の場合は50万円を上限に審査。
- 自行極度額、他行カードローン残高に加え、貸金業者残高を勘案して、年収に対する負債比率の上限を設定。

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、すべての会員が実施。

※ 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】



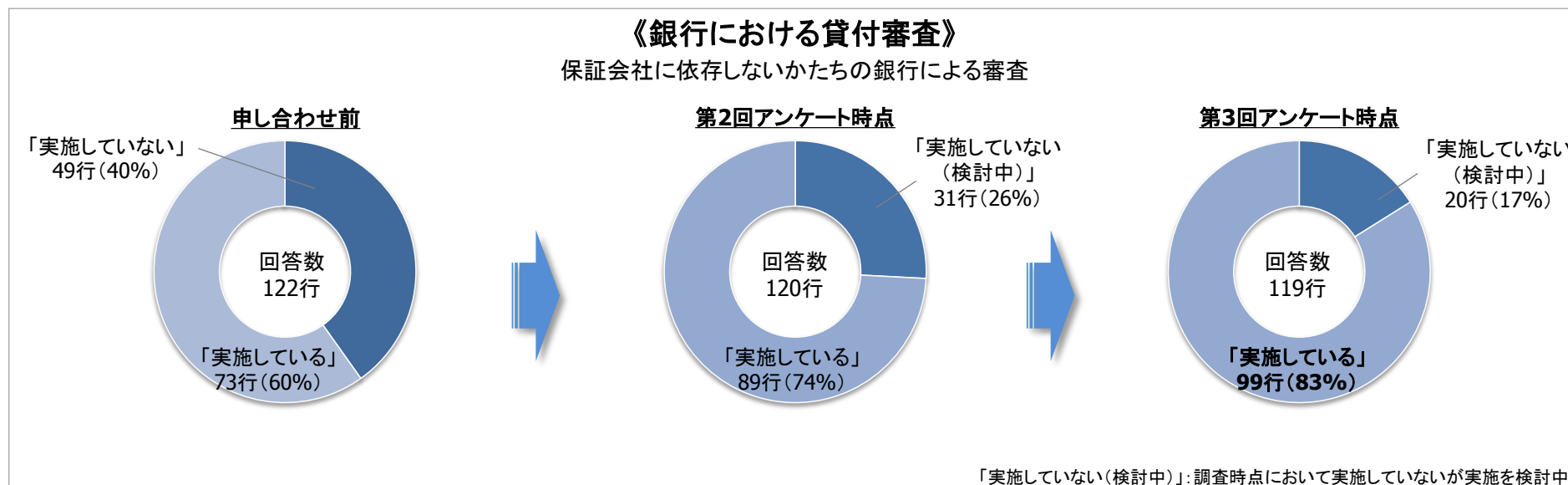
【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- 個人信用情報、銀行取引の状況、申込者申告内容からリスク評価を行うスコアリングモデルにもとづき審査を実施。
- 銀行取引にもとづく独自の評価を審査に活用。審査基準は銀行・保証会社が連携して策定。

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、実施している会員が8割強まで増加。実施していない会員も引き続き実施に向けて検討中。

【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)

- 平成29年11月から日本信用情報機構(JICC)の信用情報の取得を開始し、全国銀行個人信用情報センター(個信センター)およびJICCの情報を活用した審査を実施。
- 従来は外部保証会社に依頼していた途上審査を銀行で行う体制に変更予定。

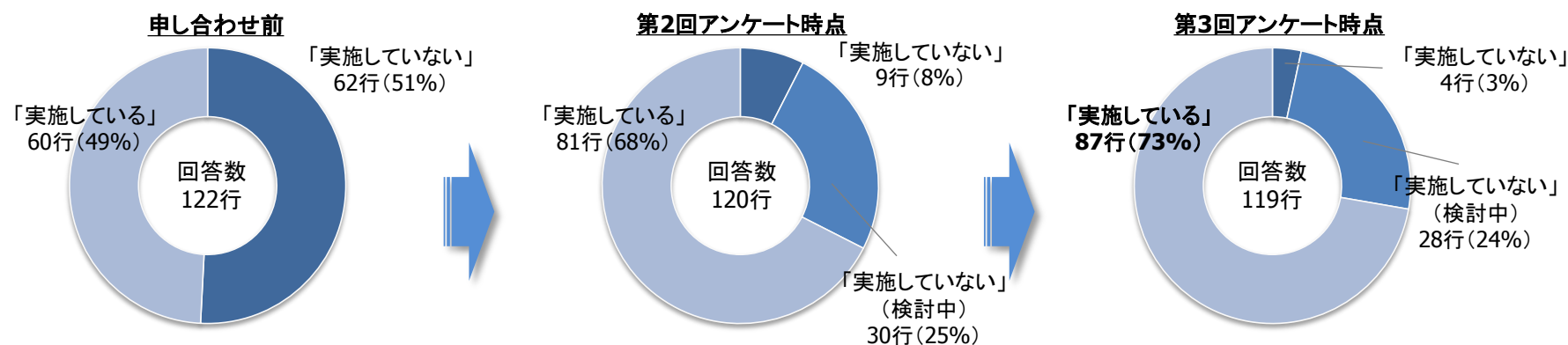
2-(4) アンケート結果(審査態勢)(関係機関との連携)

- 「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割の会員が実施しており、引き続き約2割が実施を検討中。
- なお、「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、すべての会員が実施。

【カードローン業務における審査態勢等】

《信用保証会社とのコミュニケーション》

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



「実施していない(検討中)」: 調査時点において実施していないが実施を検討中

【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。
- 現在、過去の代弁先の分析中であり、今後分析結果をもって入口審査の改善等に活用予定。

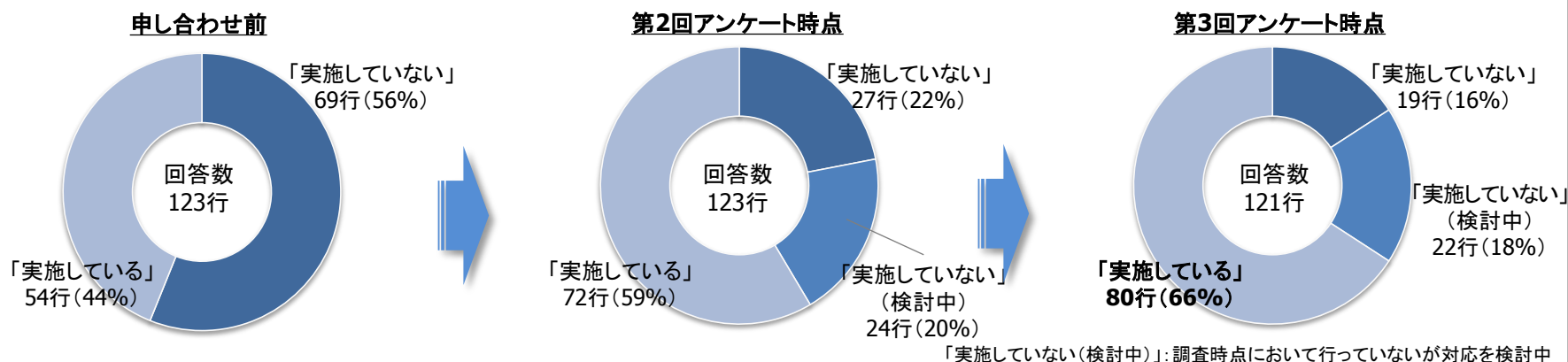
2-(5) アンケート結果(審査態勢)(関係機関との連携)

- 「貸付実施後の定期的な信用情報機関からの情報取得」は、「実施している」とした会員が6割強まで進捗。約2割の会員においても引き続き対応を検討中。ただし、「実施していない」とした会員が約1割強。

【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



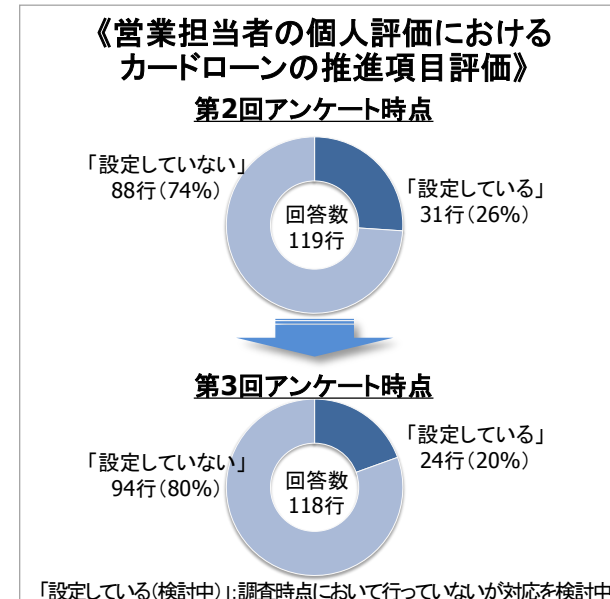
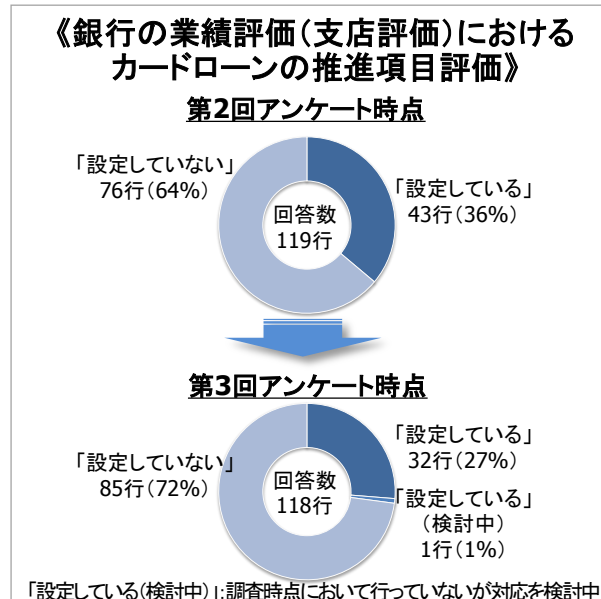
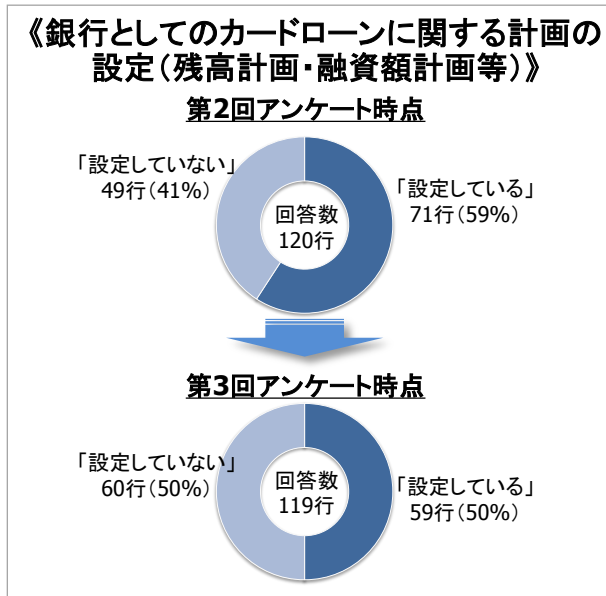
【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- 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。
- 平成30年秋以降に、信用情報機関からの定期的な情報取得を開始予定。
- 契約途上での銀行による個人信用情報の取得を可能とするシステムを開発中。

3-(1) アンケート結果(業績評価)

- 銀行としてのマクロ計画(残高計画・融資額計画等)を設定している会員は5割に減少。
- 業績評価は、支店評価項目としている会員が2割強、個人評価項目としている会員が約2割に減少。

【カードローン業務における業績評価等】



【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- カードローンの過度な営業等に繋がらないよう、お客さまの資金ニーズに対し、証書貸付ローンやカードローンの商品性を考慮したうえで、的確な商品を提供するため、消費者ローン全体での目標を設定。
- 「新規契約者数」を業績評価項目として設定していたが、取りやめ。

4-(1) 会員における取組み事例

➤ 会員においては引き続き以下のような取組み等を実施。

【その他の取組み事例】

申し合わせ等の項目	主な取組み事例
1. 配慮に欠けた広告・宣伝の抑制	■ 貸金業の自主規制を準用し、TVCMの放送量を月間100本以内に制限し、放映時間帯・番組も同規制を踏まえたかたちに変更(そのほか、TVCM自体を取りやめ) ■ 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 ■ 自行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」との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	■ 保証会社において代弁案件を分析し、審査モデルに反映。銀行は、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たうえで、審査モデルへの反映を検討する態勢を構築 ■ 途上与信として、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	■ 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、カウンセリングに対応 ■ 必要に応じて、消費者生活センター、法テラス等、都道府県や市区町村に設置されている相談窓口を案内

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。