

「『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4回)に係る調査結果

平成30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30年10月12日～10月26日
調査対象	➤ 正会員（119行）・準会員（73行）計192行
調査目的	➤ 会員のカードローン業務に係る第3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「<u>121行</u>」（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「<u>2行</u>」（取扱いがない会員は「<u>71行</u>）」） ➤ 本調査結果における「<u>申し合わせ前</u>」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（＝「<u>平成29年3月15日以前</u>」） ➤ 「<u>第3回アンケート時点</u>」とは、第3回アンケート調査の調査時点「<u>平成30年5月10日現在</u>」の状況 ➤ 「<u>第4回アンケート時点</u>」とは、第4回アンケート調査の調査時点「<u>平成30年10月1日現在</u>」の状況

【目 次】

1. 審査態勢

- (1) 年収債務比率の算出方法・保証会社に依存しないかたちの貸付審査 p.2
- (2) 保証審査の審査方針等の見直し・検証、顧客相談体制の整備 p.3
- (3) 貸付実施後の定期的な年収証明書の取得・信用情報機関からの定期的な情報取得 p.4

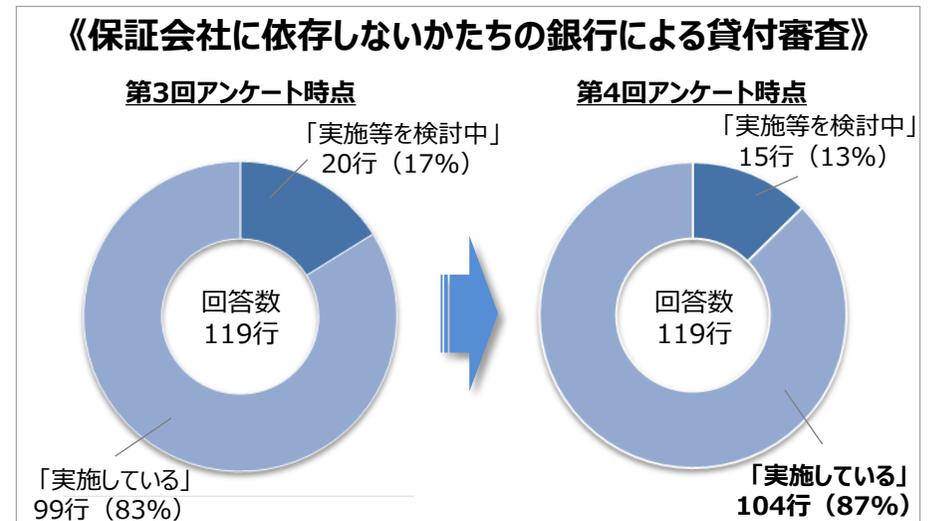
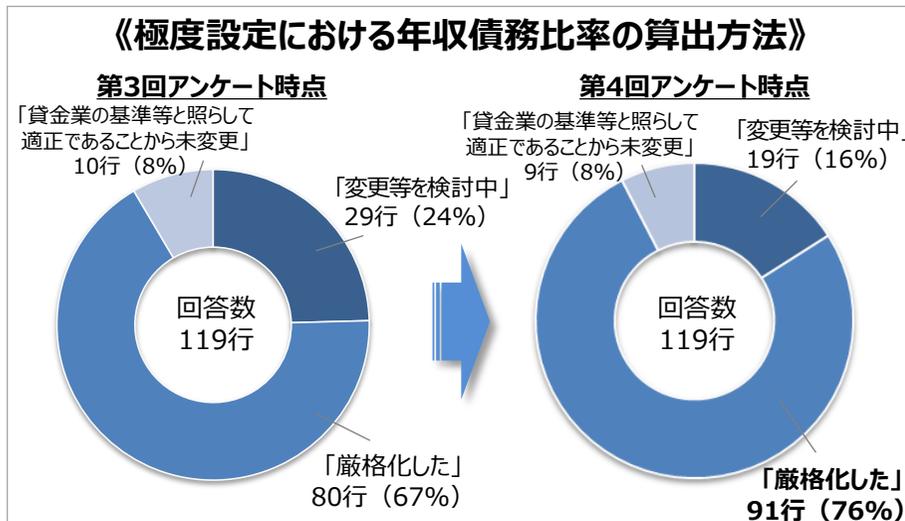
2. 業績評価 p.5

3. その他の取組み（広告・宣伝、年収証明書取得基準、返済相談対応等） p.6

《Appendix》「銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」（平成29年3月16日）

1. 審査態勢 (1) 年収債務比率の算出方法・保証会社に依存しないかたちの貸付審査

- 「極度設定における年収債務比率の算出方法」は、約 8 割の会員が厳格化しており、一部の会員で引き続き厳格化する方向で検討を継続中。
- 「保証会社に依存しないかたちの銀行による貸付審査」は、実施している会員が約 9 割まで増加。約 1 割の会員においても引き続き対応を検討中。

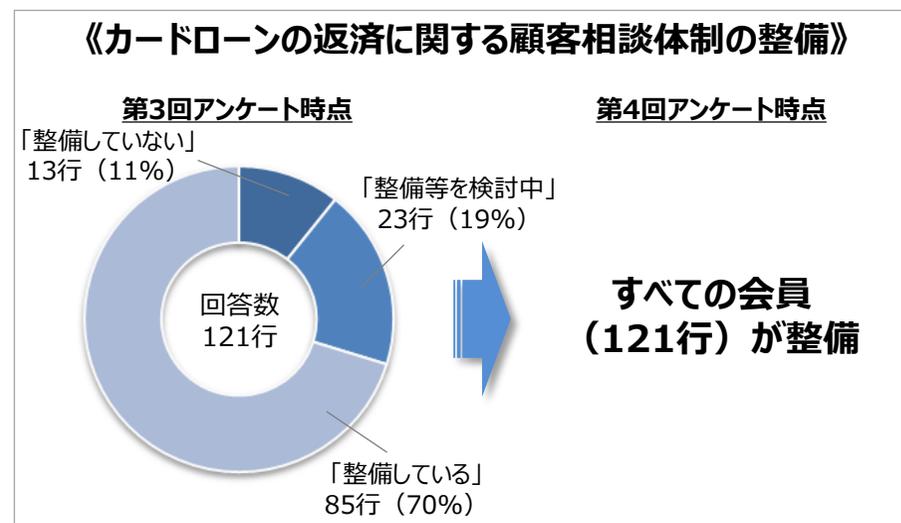
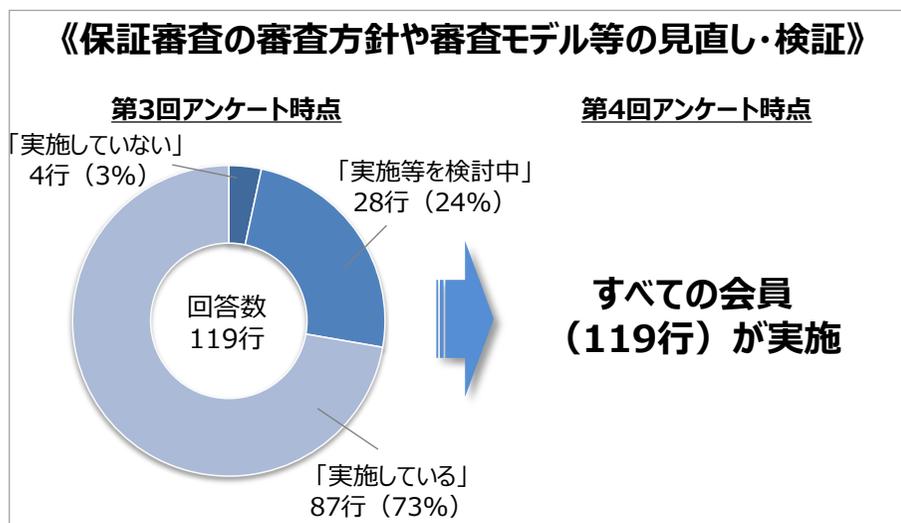


【取組み事例】（調査の記述回答から抜粋）

- 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依頼。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。
- 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。

1. 審査態勢（2）保証審査の審査方針等の見直し・検証、顧客相談体制の整備

- 「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・検証」は、すべての会員が実施。
- 「カードローンの返済（カウンセリング、リスケ等）に関する顧客相談体制（営業店窓口・専用相談窓口・コールセンター等）の整備」は、すべての会員が整備。

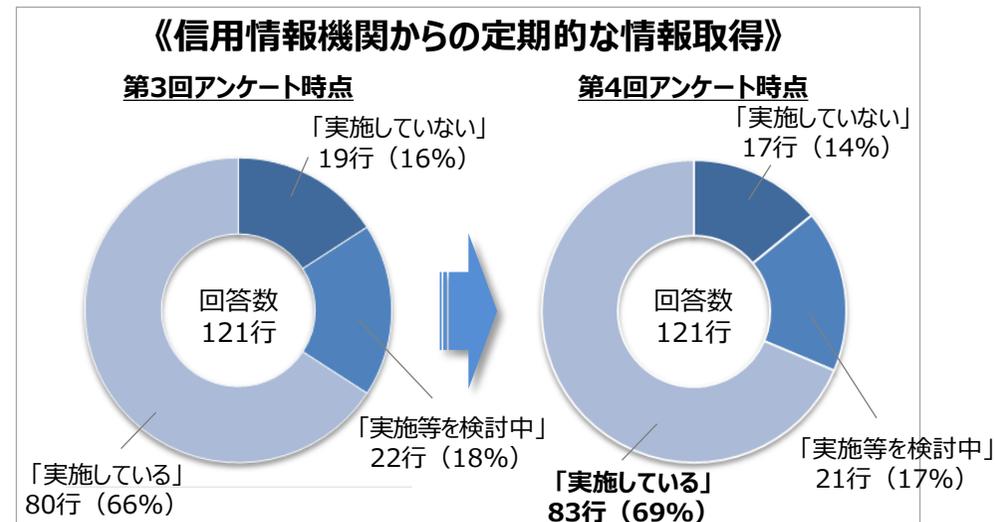
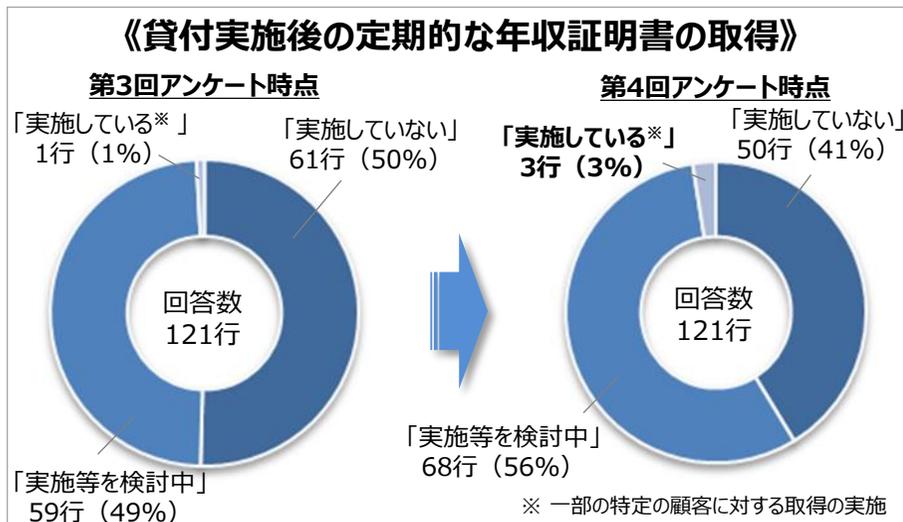


【取組み事例】（調査の記述回答から抜粋）

- 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。
- カードローン専門部署（コールセンター）において個別相談等に対応。平成30年1月には新たに相談用フリーダイヤルを開設し、返済に窮しているお客さまの正常化に向けたコンサルティング等を実施。
- 全営業店においてお客さまの返済等の相談に応じる体制を構築。

1. 審査態勢 (3) 貸付実施後の定期的な年収証明書の取得・信用情報機関からの定期的な情報取得

- 「貸付実施後の定期的な年収証明書の取得」は、一部の会員で取組みを開始しているが、多くの会員が検討を継続中。「実施等を検討中」の会員約 5 割の中には、給与振込口座情報から年収を推計するなどの取組みを実施している会員あり。
- 「信用情報機関からの定期的な情報取得」は、「実施している」とした会員が約 7 割まで進捗。「実施等を検討中」とした会員約 2 割の中には、平成31年から実施予定とする会員あり。

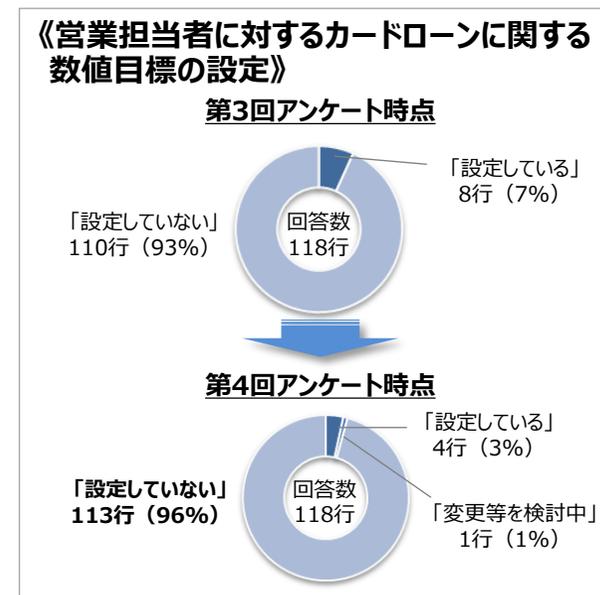
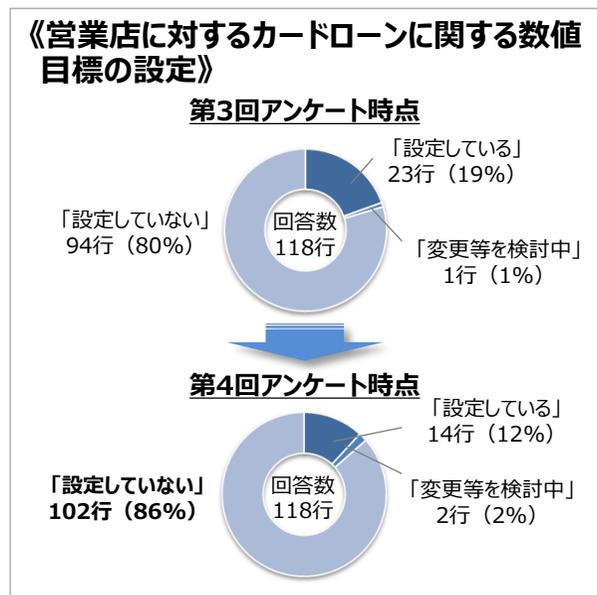
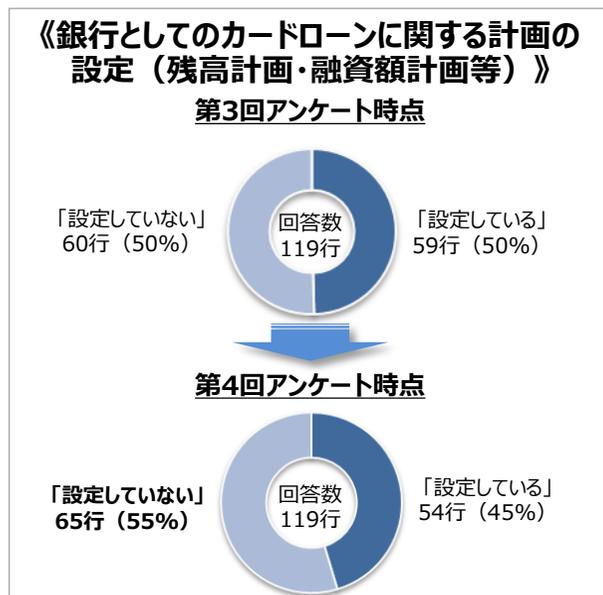


【取組み事例】 (調査の記述回答から抜粋)

- 極度額増額の申込を受けた際には、原則年収証明書を取得。
- 年収証明書の定期的な再取得はしていないものの、給与振込口座情報により年収を推計。
- 平成31年から契約更新時に信用情報機関から情報を取得し、更新判断を行う仕組みを導入予定。

2. 業績評価

- 銀行としての計画（残高計画・融資額計画等）を設定している会員は約4割まで減少。
- また、営業店に対する数値目標を設定している会員が約1割、営業店担当者に設定している会員が1割未満まで減少。



【取組み事例】（調査の記述回答から抜粋）

- 新規契約者数を営業店に対する数値目標として設定していたが、平成30年10月から取りやめ。
- 半期毎の新規契約者数を営業担当者にに対する数値目標として設定していたが、平成30年度から取りやめ。

3. その他の取組み（広告・宣伝、年収証明書取得基準、返済相談対応等）

(1) 広告・宣伝の見直し

- TVCMを放映しているすべての会員が貸金業の自主規制※における基準内で対応。
- 『アフィリエイト広告』および『スマートフォン専用広告』を実施するすべての会員がモニタリングを実施。

※「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（放送総量：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）

(2) 年収証明書取得基準の見直し（申し合わせ前との比較）

- 借入審査に関する「年収証明書取得基準」は、前回引き下げる方向で検討していた会員すべてが引下げを実施（結果としてほぼすべての会員が引下げ）。

(3) お客さまが返済困難に陥ることを防止する取組み

- 会員等は、例えば以下の取組み等により、お客さまが返済困難に陥ることを防止。
 - カードローンの審査の結果、ご利用いただけないこととなったお客さまがカードローン以外のローンを利用している場合は、返済状況の確認や今後の返済計画等についてのコンサルティングを実施。
 - カードローンの返済にお困りのお客さまに対して、長期の証書貸付への切替え等を実施。
 - 代位弁済後の保証会社において、お客さまの状況に合わせて分割弁済等の相談に対応。
 - 住宅ローンの返済額なども含め、取引全体で返済負担を軽減する等の対応を行い、返済に向けた支援を実施。

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。