

多重債務防止啓発に関する取組み

令和元年6月



一般社団法人

全国銀行協会

1-（１）銀行カードローン残高の公表

- 当協会が月次で公表している「全国銀行預金・貸出金速報」にあわせて、平成29年10月からカードローン残高を公表（集計対象は、預貸金速報の対象行114行。平成29年4月～平成31年4月分を公表）。
- 平成31年4月末の残高（確報値）は「4兆2,619億円」。平成30年4月末比3.4%減少（平成31年3月末比1.0%減少）。

【図表1 業態別残高推移（単位＝金額：億円、比率：％）】

	平成29年			平成30年				平成31年					
	～	11月	12月	～	4月	～	12月	1月	2月	3月	4月	前月比	前年同月比
全国銀行		44,695	43,872		44,118		43,077	43,149	43,043	43,063	42,619	△1.0	△3.4
都市銀行等		24,624	24,279		24,355		23,628	23,586	23,527	23,503	23,321	△0.8	△4.2
地方銀行		16,252	15,857		16,042		15,900	16,002	15,963	16,013	15,862	△1.2	△1.6
地方銀行Ⅱ		3,818	3,735		3,720		3,548	3,560	3,553	3,546	3,435	△1.8	△5.5

※全国銀行：都市銀行5行（みずほ・三菱UFJ・三井住友・りそな・埼玉りそな）、地方銀行64行、地方銀行Ⅱ（第二地方銀行協会加盟の地方銀行）39行、信託銀行4行（三菱UFJ信託・みずほ信託・三井住友信託・野村信託）、新生銀行、あおぞら銀行の114行（平成31年4月末時点）

1-（２）カードローン専用相談窓口等における相談等の受付

- 多重債務抑制の観点から、カードローンに関する相談・苦情等を受け付ける専用相談窓口を設置（平成29年10月受付開始）。
- 専用相談窓口においては、消費生活相談員などの資格を保有する相談員や、専門のカウンセラーが返済方法のアドバイス等に対応。

〔専用相談窓口〕TEL：050-3385-6098（月～金 9:00～17:00）

- 設置から令和元年5月末までに受け付けた相談等件数は「140件」。

【図表2 カードローン専用相談窓口 相談等受付状況（平成29年10月19日～令和元年5月31日）】

返済困難	貸付自粛	情報開示	その他	合計
49件	10件	9件	72件	140件

※上記カテゴリは、本資料において相談受付内容を説明するために分類したもの。

【図表3 全銀協相談室に寄せられた主な相談・カウンセリング事例】

- 銀行カードローン等の借入が膨らんで、返済が苦しい。住宅は手放したくない。どうすればよいか。
- 銀行カードローンを借り入れているが、年収が減ったため、月々の返済額を減らしたい。

1-（3）消費者意識調査の実施

- 平成30年12月に銀行カードローンの利用実態等に関する一般消費者を対象にした意識調査（「銀行カードローンに関する消費者意識調査」）の第2回調査を実施（銀行カードローンおよび貸金業者等のローン利用者等を対象）。
- 調査結果は、前回同様、平成31年3月に当協会ウェブサイトにおいて公表するとともに、会員が今後の取組み等に活用できるよう共有。

【図表4 銀行カードローンに関する消費者意識調査（第2回）結果 概要】

	主な結果の概要
利用に当たっての情報源	➤ 借入先を選択する際の情報源は、「テレビ（CM・番組）」が最上位。そのほか、「検索エンジン」、「バナー広告」、「金融機関のウェブサイト」など、主にウェブサイトから情報を取得。
利用した理由	➤ 銀行カードローンを利用した理由は、「銀行だから安心であると感じたため」、「店舗やATMが多く、借入や返済が便利であるため」、「消費者金融等に比べ借入金利が低いと感じたため」が上位。
利用状況	➤ 銀行カードローン利用者の平均年収（個人）は、「約450万円」（貸金業のみ利用者と比較して高い傾向）。 ➤ 銀行カードローンのみ利用者で、「年収の3分の1以上」の借入がある者は約18%。
資金使途	➤ 銀行カードローン利用者の資金使途は、「日常の生活費」が多数である一方、「教育・教養・養育費」の割合も高い（貸金業のみ利用者は「レジャー・趣味・娯楽」や「ギャンブル」の割合が比較的高い）。
満足度等	➤ 銀行カードローン利用者の総合満足度は、「満足（やや満足含む）」が約68%、「どちらともいえない」は約28%。 ➤ 銀行カードローン利用者が銀行に対して最も望むことは、「資金が必要な時にスムーズに融資してくれること」。一方、借入未経験者は、「安心して相談できる体制が整っていること」が最も多い。

➤ 当協会は、「家計管理」と「生活設計」に関するリテラシー向上を図ることを基本として、お金の基礎知識からローン・クレジットの利用方法・留意点など、幅広いテーマで金融経済教育の取り組みを実施。

平成30年度は250件／約23,000人を対象に実施（教員向けにも実績あり）。

〔生徒の主体的な活動を促すアクティブラーニング教材ラインアップ（一例）〕

20歳以降の人生についてお金の面からシミュレーションするカードゲーム型の教材。収入や生活費等、人生に必要なお金について学ぶとともに、計画性を持って生活する必要があることを体感する。



生徒が自分の生活にかかわる基本的な経済感覚を身につけ、将来の生活像に関連付けて生活費をイメージできるよう「一人暮らし」のシミュレーションを通して収支のバランスを考える。



ドラマ仕立ての動画資料を利用して、多重債務に陥る原因・プロセスを学び、多重債務の注意喚起ポスターを作成するグループワークを通じて学びを深める。



様々な体験談からローンを利用するときのポイント・留意点を学び、自動車や住宅購入時の賢いローンの利用について具体的なケースを通して考える。



1-（5）消費者信用関係団体共同キャンペーン

- 日本クレジット協会、日本クレジットカード協会、日本貸金業協会および全国銀行協会の消費者信用関係4団体による、消費者にクレジットカードや消費者ローンを正しく利用していただくための啓発・広報活動。
- 毎年11月に「消費者信用関係団体共同キャンペーン」を実施。令和元年度も11月に各団体と連携して引き続き実施。

〔電車内ステッカー〕
イメージ



【図表5 共同キャンペーン（令和元年度）の詳細（予定）】

	内 容
電車内ステッカー	➤ 東京・大阪・名古屋・札幌・福岡・仙台・広島の主要鉄道路線において、電車内ステッカー広告を実施（令和元年11月中。約12,000枚（昨年度同水準））
ポスター	➤ 全国の銀行のCD・ATMコーナー、ローン相談窓口等への掲出やデジタルサイネージに活用できるよう、多重債務防止啓発ポスターを作成（消費生活センター等のほか、信用金庫、信用組合、農業協同組合にも同じ図柄のポスターを提供（令和元年11月～令和2年3月））

1-（6）銀行カードローンに関する多重債務防止啓発活動

- 平成29・30年度に引き続き、銀行カードローンに特化した啓発活動を実施。
- 令和元年度は、ギャンブル等依存症対策基本法にもとづく「ギャンブル等依存症問題啓発週間（毎年5月14日～20日）」に合わせて、「お金を借りてギャンブルにのめり込むこと」の防止啓発動画を新たに制作。当協会ウェブサイト・SNSでの配信を開始（5月13日～）。
- 若年層の金融リテラシー向上や幅広い消費者に対する啓発等の観点から、都内の街頭ビジョンや、スポーツ新聞社等のニュースサイトにおいても同動画を配信（啓発週間中）。

〔啓発広報バナー画像〕



【図表6 銀行カードローンに関する多重債務防止啓発活動（令和元年度）】

	内 容
会員への広報素材（データ）の提供	➤ 会員におけるギャンブル等依存症に起因する多重債務の防止啓発に向けた対応を支援するため、会員各行のウェブサイト等に掲出可能な広報素材（啓発動画・画像等のデータ）を制作・提供。
都内街頭ビジョンやニュースサイトにおける啓発動画の配信	➤ 若年層の金融リテラシー向上や幅広い消費者に対する啓発等の観点から、街頭ビジョン（渋谷（スクランブル交差点3面連動ビジョン）・新橋（JR新橋駅前SL広場））や、スポーツ新聞社等のニュースサイト（計13サイト）においても同動画を配信（啓発週間中）。

1- (6) 銀行カードローンに関する多重債務防止啓発活動 (続き)

〔「お金を借りてギャンブルにのめり込むこと」を防止啓発する広報用動画〕
「うっかりあなたもカードライオンになっていませんか？」(ギャンブル編)

〔街頭ビジョン (渋谷) での配信の様様〕



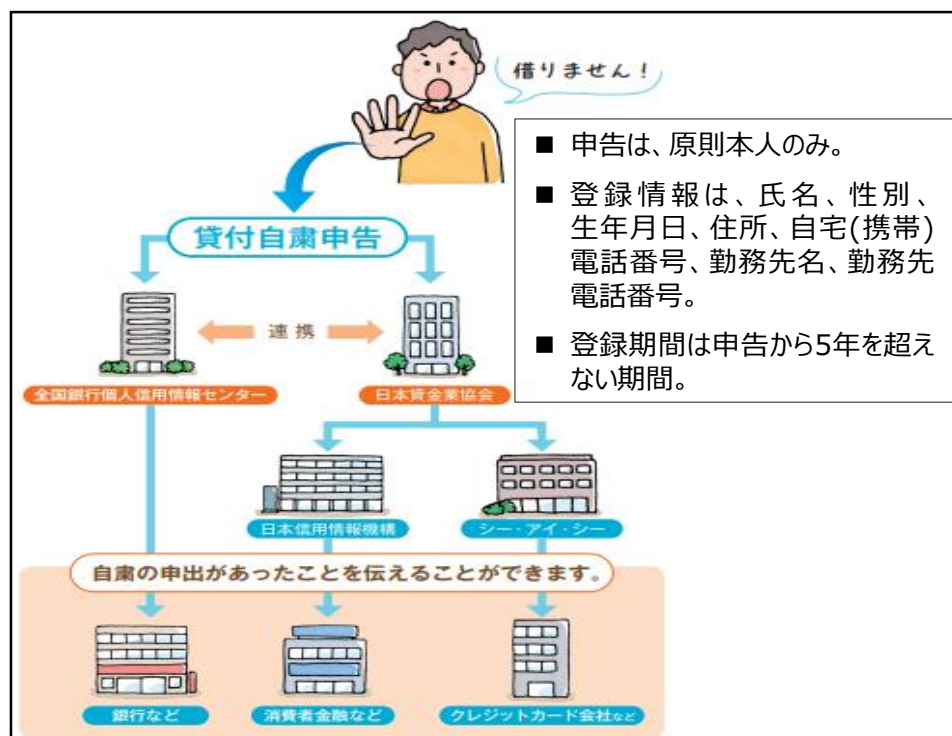
※ 令和元年5月14日~20日 配信

当協会ウェブサイト「カードローン借りすぎに注意!!」 <https://www.zenginkyo.or.jp/karisugi/>

1-（7）貸付自粛制度の運用

- 当協会が運営する全国銀行個人信用情報センター（信用情報機関）において貸付自粛制度を開始（3月29日）。
- 本人から、自らに浪費の習癖があることやギャンブル等依存症などを理由に借入をしない旨の申し出（貸付自粛申告）を受け付け、貸付自粛情報として登録してセンター会員に提供する制度。
- 同様の制度を運営している日本貸金業協会とも連携。

〔制度イメージ〕



【図表7 貸付自粛制度の運用状況（括弧内は当協会受付分）】

	登録件数※1	撤回件数※2
平成31年 3月※3	217件(0件)	82件(0件)
4月	243件(29件)	64件(1件)
令和元年 5月	247件(42件)	68件(2件)
合計	707件(71件)	214件(3件)

※1 日本貸金業協会または当協会に対する貸付自粛申告にもとづき登録された貸付自粛情報の件数。

※2 日本貸金業協会または当協会に対する貸付自粛情報の撤回申告の件数。

※3 当協会は3月29日から受付を開始。

1-（7）貸付自粛制度の運用（続き）

- 令和元年度は、ギャンブル等依存症問題啓発週間（毎年5月14日～20日）に合わせて、貸付自粛制度の周知・普及を図る広報活動を実施。また、金融庁による啓発活動にも協力（ポケットティッシュの配布）。
- 本啓発週間における貸付自粛制度に係る広報活動は、来年度以降も継続して実施予定。

【図表8 貸付自粛制度 広報活動の詳細】

	内 容
鉄道広告	関東地区（JR武蔵野線）および近畿地区（阪堺電気軌道）で実施。鉄道車両に窓上広告・中吊り広告として掲出。
新聞広告	全国紙（5月19日スポーツニッポン）に広告を掲載。

〔鉄道広告 掲出イメージ〕



〔新聞広告〕



〔ポケットティッシュ 広告〕



1- (7) 貸付自粛制度の運用 (続き)

- 当協会会員における貸付自粛制度に係る体制整備の状況を把握するべく、アンケート調査を実施。
- すでに、すべての会員がお客さまを個信センターにご案内する体制、融資審査において貸付自粛情報を参照できる体制の整備を完了。
- お客さまに対する制度周知に関し、ウェブサイト更新等準備中の会員が数行あるものの、令和元年度上半期中にすべての会員が周知を実施。

【調査概要】

調査期間	➤ 平成31年4月19日～令和元年5月17日
調査対象	➤ 正・準会員のうち、資金用途を特定しない個人向け融資に係る債権を有する※会員 計122行 (※ 新規募集を停止しているが、既往債権を有する会員を含む)
調査目的・項目	➤ 会員における貸付自粛制度に係る体制整備状況の把握 ① お客さまを個信センターにご案内する体制の整備状況 ② お客さまに対する制度周知の実施状況 ③ 融資審査において貸付自粛情報を参照できる体制の整備状況

【お客様に対する制度周知の事例】 (調査の記述回答から抜粋)

- 自行ウェブサイトにて制度の周知バナーを貼付して個信センターウェブサイトへのリンクを設定。
- 個信センター作成の案内チラシを営業店に備置。

〔制度周知バナー画像〕



〔案内チラシ イメージ〕



2. 会員向けアンケート調査（第5回）の実施

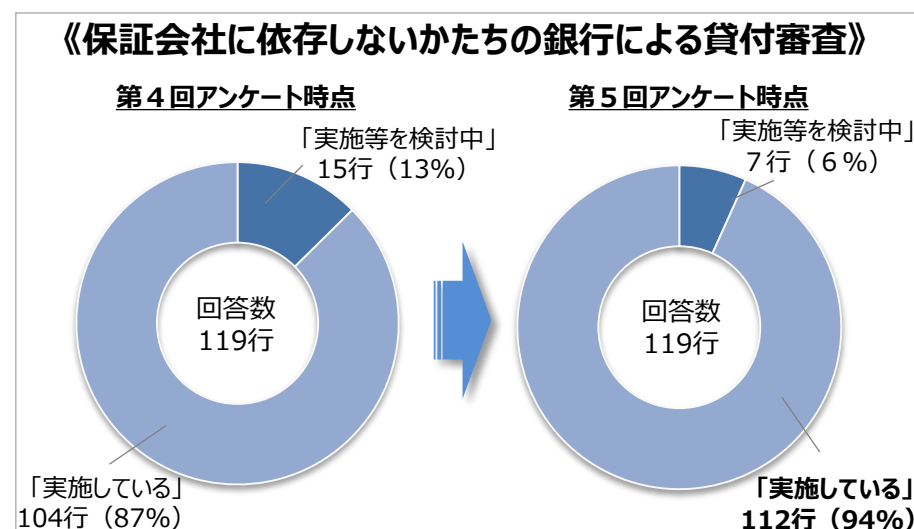
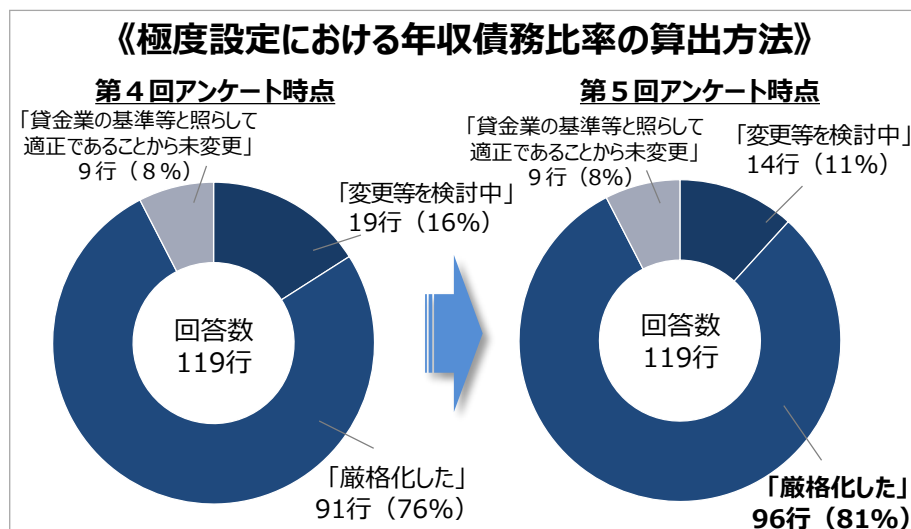
- 当協会は、平成29年3月16日開催の理事会において、銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせを実施。
- 申し合わせ後、会員銀行が見直しを検討するに当たり、参考となる情報の共有を目的として、会員の取り組み状況に関する実態調査を実施。

【調査概要】

調 査 期 間	➤ 平成31年4月26日 ～ 令和元年5月22日
調 査 対 象	➤ 正会員（118行）・準会員（73行） 計191行
調 査 目 的	➤ 会員のカードローン業務に係る第4回調査以降の取り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「<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>70行</u>）」） ➤ 本調査結果における「<u>申し合わせ前</u>」とは、当協会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 ➤ 「<u>第5回アンケート時点</u>」とは、第5回アンケート調査の調査時点「<u>平成31年4月1日現在</u>」の状況

2-（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割強まで増加。約1割の会員においても引き続き対応を検討中。

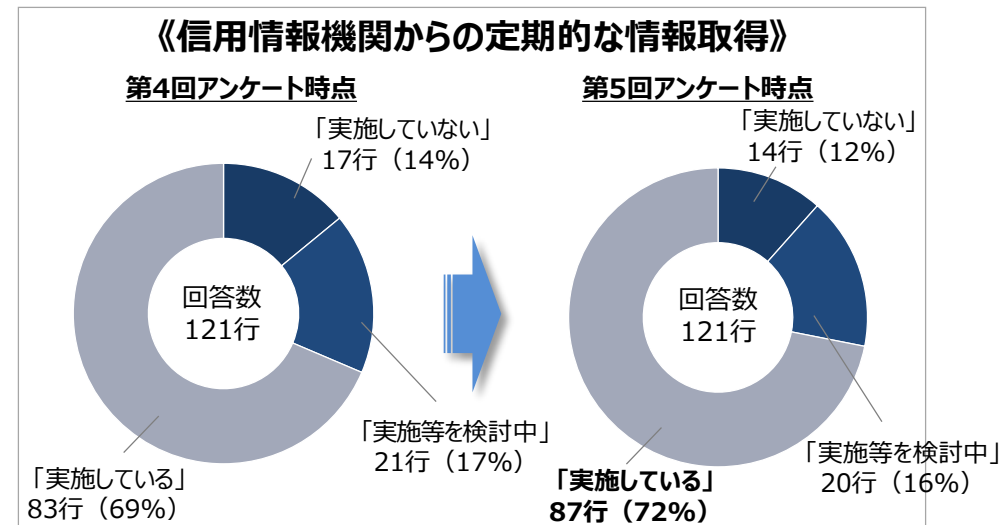
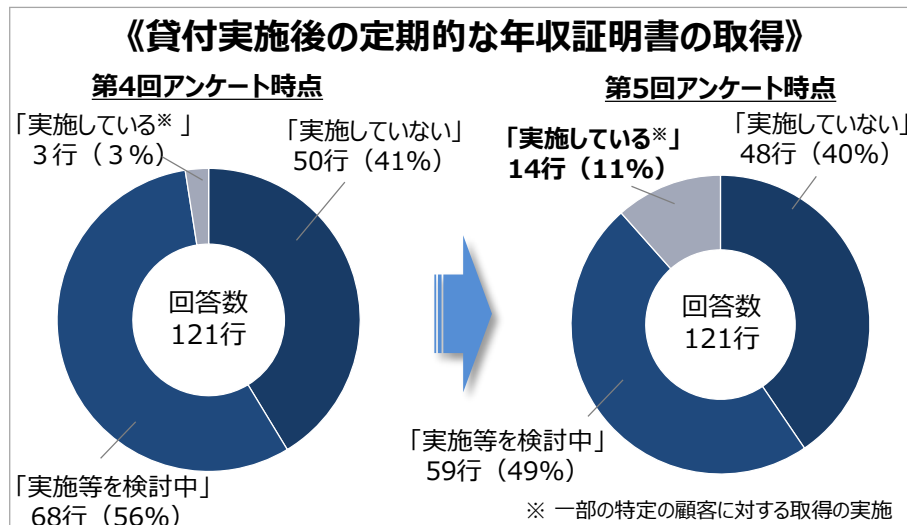


【取組み事例】（調査の記述回答から抜粋）

- 貸金業法の趣旨を踏まえ、自行に加え、他行・他社からの借入を含めて極度を設定。
- 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。
- 銀行の口座情報を使った審査モデルの運用を開始。保証会社との審査モデル結果と組み合わせて与信枠を判断。
- 年収証明書の取得および借入額の設定基準を設けるルールを定めたうえで、融資相談時に事前チェックを実施する体制を構築。

2-（２）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、「実施している」とした会員が約1割に増加したが、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割強まで増加。「実施等を検討中」とした会員（約2割）の中には、令和元年度中に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）

- 一定期間コンタクトを取っていないお客さま等を対象に、定期的に年収証明書提出依頼を行う態勢を構築。
- 一定の基準に該当するお客さまについては、3年に一度、年収証明書の提出を求める態勢に変更。
- 年に1回、信用情報を取得し、他行・他社借入が一定水準を超過した場合等には、カードローンの自動更新を停止し、内容を確認（年収再確認含む）のうえ、更新を審査する態勢を令和元年度上期中に構築する方向で検討中。

3. 今後の当協会の取組み等

- 当協会においては、健全な消費者金融市場の形成に向け、引き続き、環境認識の共有や適時適切な情報発信など、必要な取組み等の実施を継続。

【今後の当協会の取組み】

カテゴリ	内 容
会員間の 環境認識の共有	➤ 当協会の関係会合等における銀行カードローンを取り巻く環境認識の共有 ● カードローン残高（全国銀行ベース・日銀統計）、司法統計の自己破産件数等の定期的なフォロー、専用相談窓口に寄せられた相談等事例の還元（月次）
会員への適時 適切な情報発信	➤ カードローンに関する各方面・関係者からの指摘等を踏まえた、カードローン業務運営に当たって留意すべき事項等の会員宛周知
会員の取組みの フォロー	➤ 第5回アンケート調査以降の会員の取組みに関する更なるフォローアップの検討（消費者意識調査の継続的な実施等）
消費者向け啓発 活動	➤ 多重債務防止に係る消費者向け啓発活動の継続（ウェブサイト・SNS・ニュースサイトへの啓発広告の掲載（5月）、共同キャンペーン（11月～3月）等）
貸付自粛制度の 周知	➤ 制度定着に向けた継続的な周知活動の実施

Appendix

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。