

銀行カードローン検査 中間とりまとめ

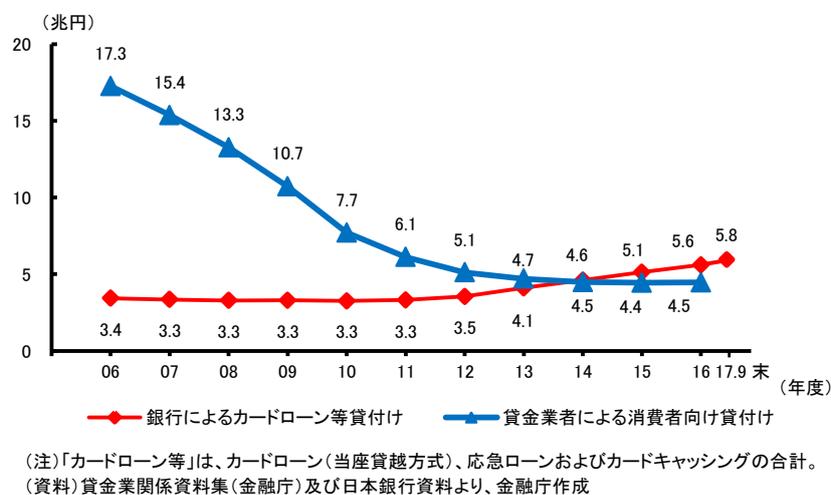
I. 背景

1. 消費者向け貸付けの現状

貸金業者による高金利で借り手の返済能力を上回る過剰な貸付けや厳しい取立てが、自己破産者や経済・生活問題による自殺者の増加といった多重債務問題を深刻化させたことから、2006年に貸金業法が改正され、2010年に完全施行となった。これにより、グレーゾーン金利の廃止や年収の3分の1を超える貸付けを禁止する総量規制の導入等が実施され、法成立後10年間で多重債務者数の減少等、一定の効果が見られている。

貸金業法改正による規制の強化等により、貸金業者による消費者向け貸付残高は大幅に減少した一方、国内銀行のカードローン等残高は、2012年以降、増加傾向にある(図表1)。

図表1 国内銀行によるカードローン等残高と貸金業者による消費者向け貸付け残高の推移



銀行によるカードローン業務の取組みを振り返ると、グレーゾーン金利の廃止や過払金返還請求への対応等により貸金業者の業況が悪化し始めた2000年代中頃より、カードローン業務に注力する動きが広がった。具体的には、大手金融機関を中心に、低金利環境下での収益の多様化に向けて、貸金業者をグループ傘下に取り込むとともに、貸金業者の保証を付した銀行カードローンの新商品を販売するなどの動きが見られ、中には経営戦略上の注力分野と掲げる銀行も出てきた。

2000年代後半には、銀行及び保証会社において、銀行カードローンの利用限度額の引上げや貸出下限金利の引下げなど、優良顧客の獲得に向けた商品性の見直しを進めるとともに、テレビCMやインターネットでの広告・宣伝を拡大する動きが見られた。

また、2010年代以降は、インターネットでの申込受付の開始、30分以内での審査結果の回答に加え、顧客からの年収証明書の取得基準を引き上げるといった動きが見られた。

こうした中、近時、このような銀行のカードローン業務の推進姿勢に対して、数多くの批判・指摘が向けられた。例えば、顧客が低金利で多額の借入が容易に可能であると誤認するような広告・宣伝がなされている、顧客の返済能力を上回る過剰な貸付けが行われている、銀行は、その多くが貸金業者による保証審査に依存しているながら総量規制の対象となっておらず、実質的に貸金業法の潜脱である、などの声が聞かれた。

貸金業者による保証を付した銀行の個人向け貸付けについては、総量規制など貸金業法の適用はない。これは、貸金業法改正当時、貸金業者に由来する多重債務問題が発生していたこと、銀行は健全性や業務の適切性の確保等の厳しい監督に服していることなどを踏まえたものである。他方、健全な消費者金融市場の形成に向けて、銀行においても、改正貸金業法における多重債務の発生抑制の趣旨や利用者保護等の観点等を踏まえ、所要の態勢が整備されることが重要であることから、監督指針において監督上の着眼点を定めるなどにより、銀行における態勢整備を促してきたところである。

こうした経緯を踏まえつつ、2016年10月以降、当庁が銀行等にヒアリングしたところ、年収証明書等に基づくチェックが十分に働いていないのではないか、銀行が保証会社の審査に依存し、過剰な貸付防止の観点から融資限度額管理が十分に機能していないのではないか、顧客属性の変化の把握や途上管理等が不十分ではないか、といった課題・問題点が把握された。このため、当庁では、銀行や全国銀行協会との間で改善に向けた議論を重ねた。

2. 銀行業界の自主的な取組み

こうした中、全国銀行協会は、銀行による消費者向け貸付けについて、改正貸金業法の趣旨を踏まえた広告等の実施および審査態勢等の整備を徹底するため、2017年3月、「銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」を公表した。その中で、各銀行は、

- i 配慮に欠けた広告・宣伝を抑制
- ii 収入証明書不要限度額の引下げ等により、返済能力を正確に把握
- iii 自行・他行・貸金業者貸付けを勘案して返済能力を確認
- iv 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を行い、多重債務者の増加を抑止。審査目線に関し保証会社と深度ある協議を実施
- v 貸付実施後における顧客の信用状況の変動を把握

といった取組みに努めることとされている。

各銀行では、申し合わせを踏まえた業務運営の見直しを検討・実施しており、また、全国銀行協会は、全会員行を対象にアンケート調査をこれまで2回実施し、対応状況を確認している。このほか、全国銀行協会は、一般消費者の銀行カードローンの利用実態や借入に対する意識等を把握することを目的として消費者意識調査を実施しており、同調査結果をカードローン業務運営の高度化に繋げるとしている。

こうした取組みの結果、銀行カードローンの残高の伸び率は従前と比べ鈍化している。

3. 金融庁の対応

各銀行においては、銀行法令や監督指針を踏まえ過剰貸付の抑制を含めた利用者保護を確保する必要がある。

このため、金融庁は、2017年9月、銀行カードローンの業務運営の詳細な実態把握を進めるとともに、融資審査の厳格化を徹底し、業務運営の適正化をスピード感を持って推進していくため、銀行カードローン業務に係る検査を実施するとともに、「カードローンホットライン」を開設し、利用者から直接情報を収集することとした。

II. 検査の実施状況

金融庁は、2017年9月より、銀行カードローンについて検査を実施している。検査においては、銀行等が、2006年12月の改正貸金業法における多重債務の発生抑制の趣旨や利用者保護等の観点を踏まえ、適切な業務運営を行っているかを検証している。現時点における検査結果の概要は以下のとおり。

1. 検査の概要

(1) 検査対象行(2017年12月末時点): 12銀行

(銀行カードローン残高の多い先を中心に選定。残高全体の約6割をカバー)

(2) 主な着眼点 :

- ① 保証会社の審査に過度に依存していないか
- ② 過剰な貸付けを防止するための融資審査態勢(年収証明書の取得、融資上限枠の設定など)が構築されているか
- ③ 融資実行後も、定期的に顧客の状況変化を把握しているか
- ④ 配慮に欠けた広告宣伝を行っていないか
- ⑤ 支店や行員に対する業績評価体系

2. 検証結果

(1) 申し合わせ後の業務運営の状況

検査対象行においては、申し合わせ後、業務運営を見直し、改正貸金業法における多重債務の発生抑制の趣旨や利用者保護等の観点を踏まえた態勢の整備について一定の改善が見られた。ただし、各銀行の業務運営見直しの取組みは緒に就いたばかりであり、取組みの実施のスピードや実効性等については引き続き注視が必要である。

申し合わせ後の業務運営の見直しの主な内容は以下のとおり。

① 保証会社の審査への過度な依存

検査対象行のうち3行では、申し合わせ前から銀行自らがスコアリング審査を実施しているが、9行では、申し合わせ前において、基本的に保証会社のスコアリング審査を活用し、自行の審査では反社会的勢力の該当性等など顧客属性の確認に留まっていた。しかしながら、申し合わせ後は、このうち1行において、保証会社のスコアリング審査に用いる自行の取引情報の拡大を検討する取組み、また1行において、新たに自行で審査モデルの開発に着手する取組み、さらに4行において、保証審査の結果を受領した後、銀行が信用情報機関の情報をを用いて審査を実施す

る取組みが見られた。

この間、3行では、独自の審査態勢の強化に向けて着手していないことから、改善を促した。その結果、これらの銀行は、代弁事例など独自の分析を通じて審査基準を改善する、保証会社との協議を定例化するなどの検討を進めている。

審査にあたっては、保証会社の保証諾否の結果や信用情報機関の情報のみに依存することなく、自ら保有する顧客情報や取引情報を活用するなどにより顧客の返済能力等を適切に判断する態勢を整備することが重要である。加えて、保証会社による代弁率の推移等を把握し、年収債務比率と代弁率の相関関係等を継続的に検証するなど、銀行が主体的に保証会社と協議しつつ適切な審査態勢の確保に努めることが重要である。

特に、銀行との取引がない顧客にカードローン商品を提供する場合は、審査に活用できる情報が限定的であるため、顧客の実態を把握するための方策の検討など適切な融資審査のために更なる取組みが期待される。

② 過剰な貸付けを防止するための融資審査態勢

銀行による貸付けが顧客にとって過剰な借入れとならないよう、融資審査においては、年収証明書や銀行が保有する顧客情報等を活用して、借入申込額に対して顧客が返済能力を有していることを確認し融資限度額を設定するなど、適切な審査態勢を整備することが重要である。

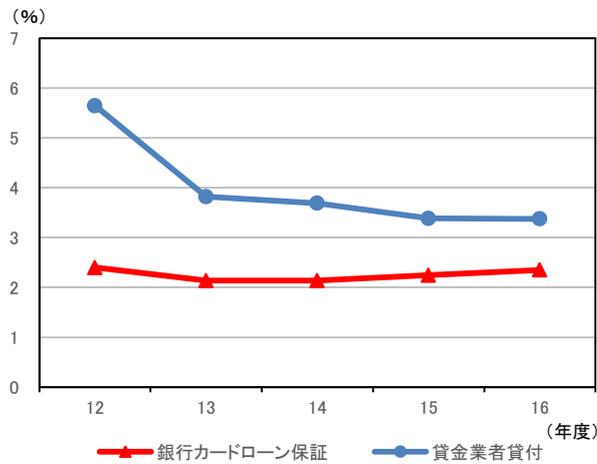
(ア) 年収証明書の取得基準

年収証明書については、申し合わせ前において、12行すべてが、新規融資実行時の融資額(極度額、以下同じ)が200～500万円超の場合を取得基準としていた。申し合わせ後は、11行が改正貸金業法上、貸金業者に求められている50万円超に取得基準を引き下げている。しかし、1行では顧客の実態を把握するための方策について十分な検討がないまま、取得基準を100万円超とする例が見られたため、改善を促した。その結果、この銀行は年収証明書の取得基準を50万円超に引き下げるよう検討を進めている。

(イ) 融資上限枠の設定

過剰な貸付けを防止する等の観点から、11行において、融資額を年収の一定範囲に抑える融資上限枠を設定している。大手保証会社における銀行カードローンと貸金業者貸付の貸倒損失率を比較したところ、銀行カードローンの貸倒損失率が相対的に低くなっている。銀行カードローンでは、貸金業者貸付と比べてより高い返済能力を有する顧客が多くなっている可能性が窺える(図表2)。

図表2 銀行カードローン・貸金業者貸付別の貸倒損失率の推移(大手保証会社平均)



(注) 貸倒損失率
 銀行カードローン保証: 貸倒損失額/(信用保証残高+求償債権残高+破産更生債権残高)
 貸金業者貸付: 貸倒損失額/(営業貸付金残高+破産更生債権残高)

a) 融資上限枠の設定状況

融資上限枠の設定については、申し合わせ前において、検査対象行では、自行(極度額)・他行(残高)・貸金業者(残高)からの借入額を最大で年収の同額までとする例、他行融資を勧案しない例、年収債務比率を基準としない例など区々であった。申し合わせ後は、7行が、自行・他行・貸金業者からの借入額を勧案し、概ね年収の2分の1以下に融資上限枠を見直している。他方、申し合わせ後の融資上限枠の設定において、4行は他行融資を勧案していないほか、1行は年収債務比率を基準とする融資上限枠を設定していない(図表3)。

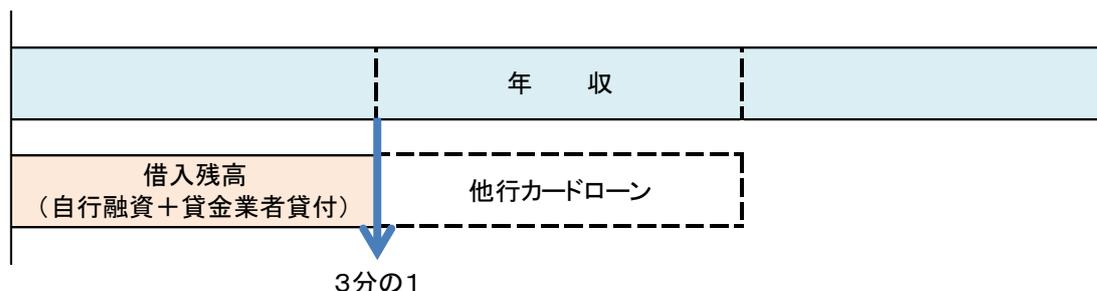
図表3 検査対象行における融資上限枠の設定状況(申し合わせ後)

融資上限枠	銀行数
① 自行・他行カードローン、貸金業者の貸付が年収の2分の1	7行
② 他行融資を勧案せず	4行
自行・貸金業者の貸付が年収の3分の1	2行
自行貸付が年収の2分の1	1行
自行貸付が年収の同額	1行
③ 年収債務比率を基準とする融資上限枠なし	1行

(注)カードローン商品が複数ある場合には、主力商品における融資上限枠を記載

他行融資を勘案していない等の5行(図表3②③)については、代弁率が他行と比べて著しく高い等の問題は認められなかったものの、多重債務の発生抑制の趣旨や利用者保護等の観点から、融資上限枠に関する対応等を行うよう、改善を促した(図表4)。その結果、これらの銀行は、他行融資を勘案した融資上限枠や年収債務比率を基準とする融資上限枠の設定に向けて検討を進めている。

図表4 融資上限枠に他行融資を勘案していない例



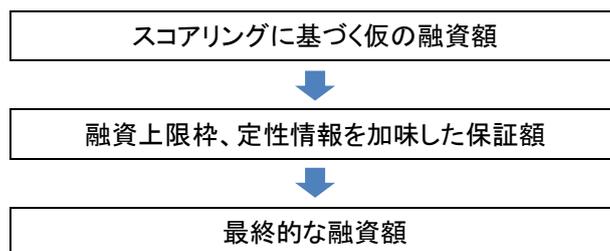
貸金業者による貸付の他、自行融資(極度枠)を含めた借入額の上限を年収の3分の1に設定することは、貸金業者貸付のみを対象とする貸金業法上の総量規制に比べて保守的であるが、多重債務の発生を抑制する観点からは、他行カードローンを含めた借入額の把握が必要

b) 融資上限枠の適切性

融資上限枠に基づいて融資額が決まるプロセスは一様ではない。銀行が保証会社の保証審査を受ける場合の一例として、まず①保証会社が顧客の収入状況や返済能力等から判定される自社のスコアリングモデルに基づき仮の融資額を決定後、融資上限枠や定性的な情報を加味して保証額を算出、その上で、②銀行が顧客の申告内容や借入希望額に基づき融資額の妥当性を検証し、最終的な融資額を決定する流れがある。

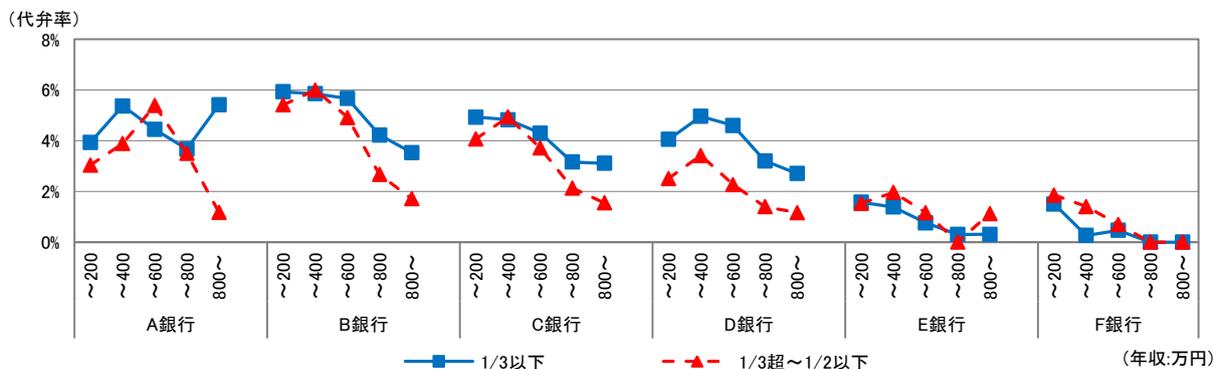
こうしたプロセスのため、例えば、融資上限枠を年収の2分の1以下とする銀行でみると、貸付けを行う顧客全てが年収の2分の1までの融資額を認められるのではなく、顧客の信用状況が芳しくない場合にはスコアリングが低く算出されることにより、年収の2分の1を下回る融資額となる(図表5)。

図表5 銀行カードローン融資額の決定プロセス



今般の検査においては、融資上限枠を年収の2分の1以下とする7行について、試行的に、一定期間の新規契約を対象に、顧客を年収別に分けて、融資額が年収の3分の1超2分の1以下の契約と年収の3分の1以下の契約に区分した上で、それぞれの契約締結から1年後における代弁率を比較した(図表6)。

図表6 債務比率別の年収と代弁率の状況

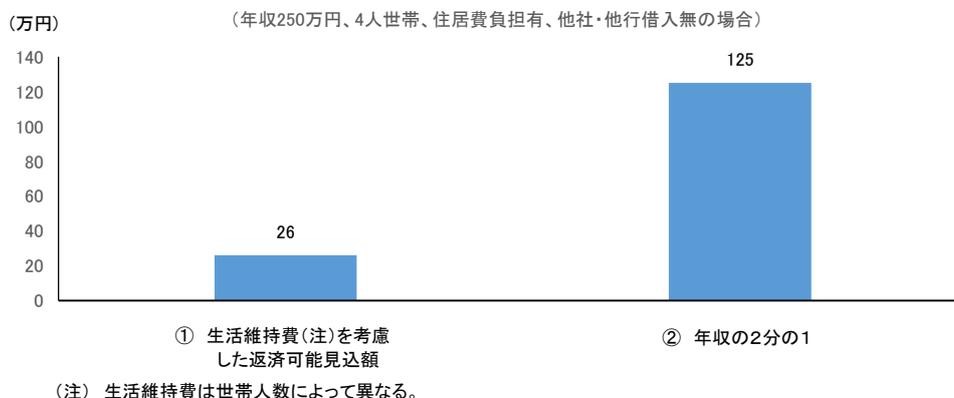


(注) 他行等からの借入額を含め年収の2分の1までとする7行のうち、比較可能なデータを有する6行を掲載

その結果、4行では、年収の3分の1超2分の1以下の契約の方が、3分の1以下の契約よりも全体として代弁率が低く、2行ではほぼ同じ代弁率であった。これらの銀行においては、年収の3分の1超2分の1以下の契約については、審査をクリアした返済能力の高い先となっていることが窺える。ただし、実際に多重債務の発生抑制が確保されているかといった観点から、引き続き代弁率の推移等について注視が必要である。

これら6行の中には、顧客の属性に応じて返済能力を精緻に勘案するなど、審査を厳格化する取組みが見られた。例えば、顧客の年収層毎に住居費負担等の生活維持費を考慮した返済可能見込額を算定し、年収の2分の1と比較してより低い方を融資上限枠とすることにより、融資額を低く抑制する事例が見られた(図表7)。

図表7 生活維持費を考慮した融資上限枠の設定例



①生活維持費を考慮した返済可能見込額(年収から生活維持費及び他社借入に係る年間返済額を控除した上で、金利 12%・期間5年で返済可能な額とするための掛け目等に乗じて算出:26万円)と、②年収の2分の1(125万円)を比較して、より低い金額(①)を融資上限枠とする事例

他方、融資上限枠を年収の2分の1以下とする7行のうち1行は、一部の契約において、年収の3分の1を超える契約の代弁率がより高くなっていることから、審査基準や融資上限枠の適切性を検証し、審査基準の厳格化などの対応を検討している。

各銀行においては、商品別、年収別、年収債務比率別などの代弁率の状況を一定頻度で検証するなどにより、融資上限枠の設定等、融資基準の適切性を自ら定期的に見直すことが重要である。

③ 融資実行後の定期的な顧客の状況変化の把握(途上管理)

過剰な貸付けを抑制する観点から、融資実行後の顧客の属性(職業、収入、家族構成、住居費等)を定期的に確認することが重要である。

4行では、申し合わせ前から銀行自らが信用情報照会等を実施しているが、8行では、申し合わせ前において、銀行自らの年収証明書の定期的な取得や信用情報照会が行われておらず、保証会社による定期的な信用情報照会結果に基づく管理が基本であった。しかしながら、申し合わせ後は、1行において、銀行から顧客に対して能動的に収入・勤務先の変動を確認する取組みや、2行において、保証会社における日本信用情報機構、シー・アイ・シーからの情報活用に加えて、新たに銀行自らが全国銀行個人信用情報センター情報を活用する取組みが見られた¹。

もっとも、こうした取組みは限定的であることから、12行すべてに対して、途上管理を強化するよう促した(後述)。

なお、1行において、申込時の融資額が年収証明書の取得基準を下回っていたために、顧客から年収証明書を取得していなかった契約について、その後年収証明書を取得しないまま、同基準を上回る融資増額を行う事例が見られたことから、改善を促した。その結果、この銀行は、融資額が50万円超となる増額について年収証明書を取得するよう検討を進めている。

④ 広告・宣伝の見直し

申し合わせ前は、12行すべてが、広告・宣伝において「年収証明書不要」等の不適切な文言を用いていたが、申し合わせ後は、12行すべてが申し合わせで示された不適切な文言例を削除している。

また、申し合わせ前は、5行が、朝夕含め特段の制限なくテレビCMを実施していたが、申し合わせ後は、12行すべてが貸金業の自主規制ガイドライン²と同水準まで縮小している。

¹ 日本信用情報機構は、貸金業者を主な会員とする信用情報機関である(貸金業法に基づく指定信用情報機関)。シー・アイ・シーは、クレジット・信販会社を主な会員とする信用情報機関である(貸金業法及び割賦販売法に基づく指定信用情報機関)。全国銀行個人信用情報センターは、銀行、信用金庫、信用組合等を主な会員とする信用情報機関である。

² 貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則。同規則には、児童・青少年に配慮する時間帯(午前7時～午前9時、午後5時～午後10時)には原則として放送を行わない、各放送エリアにおける放送総量は月間100本以内(22時～24時の時間帯の放送数上限は50本)などの留意事項が定められている。

カードローンについては、広告・宣伝による訴求効果が大きいとされることに鑑みると、各銀行においては、単に申し合わせで示された文言例のみの見直しにとどまらず、多重債務の発生抑制に真に資する注意喚起やアフィリエイト広告への実効的なパトロールを含め、申し合わせにおける「配慮に欠けた広告・宣伝の抑制」の趣旨を踏まえた継続的な見直しが重要である。

⑤ 支店や行員の業績評価体系

7行では、営業店・行員に対するカードローン業務に係る業績目標は課されていない。また、そうした業績目標が課されている5行については、実地調査を行ったところ、営業推進部署全体にカードローン融資実行額の目標設定があるものの、①行員の人事評価に反映されていない、②業績評価の一部項目に過ぎず配点も低くなっていることから、カードローンの不適切な契約を招きかねない営業姿勢や具体的な問題事例は見られなかった。

ただし、1行において、カードローンと他の消費者ローンを同時に販売することを奨励する取組みが見られたため、多重債務の発生抑制や利用者保護等の観点から改善を促した。その結果、この銀行は、今後の対応について検討を進めている。

当庁が設置したカードローンホットライン等に銀行の営業姿勢を批判する情報が寄せられていることを踏まえ、業績評価については、引き続き注視が必要である。

(2) 主な課題

検査では、申し合わせを踏まえた一定の改善が認められた一方、申し合わせの内容を超えて、返済能力を上回る過剰な貸付けを抑制し、利用者保護等の立場に立った取組みを行ったかという点から見ると、特に途上管理等の取組みに関して各銀行においてばらつきが見られた。

① 融資実行後の定期的な顧客の状況変化の把握(途上管理)

途上管理については、例えば、貸金業法が定めるような定期的な(3年毎の)年収証明書の取得は行われていないが、7行において、検査での対話を踏まえ、顧客の返済状況等に応じた年収証明書の取得を検討する動きが進んでいる。また、申し合わせ前は、5行が顧客からの相談窓口で返済期間の猶予などに応じていたが、検査での対話を踏まえ、うち2行において、カードローン専用相談窓口の新設とともに金利減免など救済措置の拡充を検討する動きが進んでいる。

返済能力を上回る貸付けを抑制する観点からは、途上管理において、定期的に信用状況の変動の有無を把握することは重要である。貸付実施時のみならず、極度枠の増額時や顧客の職業や収入が大きく変動しうる契約から一定期間経過時等の適宜のタイミングにおいて、年収証明書の取得や自行の取引状況の活用などにより、顧客の状況変化を把握し、多重債務の発生抑制や利用者保護等の対応に繋げていく必要がある。また、カードローンの返済等に係る顧客からの相談を受け付ける窓口や救済措置の拡充も重要である。

② カードローン以外の消費者向け貸付けへの対応

カードローン以外にも、「フリーローン」などの商品名で消費者向け無担保貸付に取り組んでいる銀行がみられる中、3行において、カードローンでは融資審査態勢や広告・宣伝の改善に向けた措置を講じる一方、同じく消費者向け無担保貸付である融資商品について同様の措置を講じていないことから、改善を促した。その結果、これらの銀行は、カードローン以外の消費者向け無担保貸付についても、カードローンと同様に年収証明書の取得基準や広告・宣伝の見直しに向けて検討を進めている。

改正貸金業法における多重債務の発生抑制の趣旨や利用者保護等の観点はもとよりカードローンのみに適用されるものではなく、フリーローンをはじめとする他の消費者向け無担保貸付についても、カードローンと同様の改善が必要である。

③ カードローンに係る営業推進

1行において、契約申込時の借入希望額を上回る融資額の増額勧誘を行っている事例³や、同一顧客に複数のカードローン商品を提供している事例が認められた。これらを検証したところ、こうした営業推進に見合ったきめ細かい顧客の実態把握や融資審査の態勢が適切に整備されていないために代弁に至った事例が見られたことから、改善を促した。その結果、この銀行は、上記のような営業推進を取り止めた。

④ カードローン業務に対する内部監査

1行において、カードローンを注力業務としながら内部監査を実施していなかったことから、改善を促した。その結果、この銀行は、カードローン業務に対する内部監査の実施に向けて検討を進めている。

(3) 顧客の借入状況の把握に向けた課題

銀行自らが行う融資実行時の審査や途上管理や、保証会社が行う保証審査においては、顧客の借入実態を的確に把握することが重要である。

申し合わせを踏まえ、各銀行では、信用情報機関の情報を活用することにより、他行や貸金業者からの借入状況について相当程度の把握が可能となっている。他方、銀行カードローンの貸付額や保証額について、信用情報機関に登録される情報の精度にばらつきがある、といった課題が認められた。

以上のような信用情報機関の情報に係る課題については、当庁において、関係者に対する実態把握や対応策の検討を進めているところである。

³ 中には、顧客の返済状況等を踏まえ、銀行から顧客に対して融資額の増額を文書で通知し、顧客から増額不要の連絡がなければそのまま融資額が増額される勧誘手法も見られた。

3. 今後の対応

検査実施先については、これまでの検査を通じて、多重債務の発生抑制や利用者保護等の観点を踏まえた態勢の整備に一定の改善が見られる。

当庁においては、検査対象行の改善状況をフォローアップし、取組みの実効性を注視していくとともに、顧客相談窓口の拡充、信用情報機関に登録される情報の精緻化を含め、残された課題についても改善を促していく。

加えて、今後、銀行カードローンを取り扱っている全先に対して検査の実施を含めたモニタリングを継続していく。

(参考)

主な検証結果

	申し合わせ以前	申し合わせ以降 (検査を踏まえた対応を含む)
保証会社審査への過度な依存	9行では返済能力審査を保証会社に依存(在籍確認・反社確認等は銀行で実施)	1行で保証会社のスコアリング審査に用いる自行の取引情報を拡大する取組み、また1行で審査モデルの開発に着手する取組み、さらに4行で保証審査後に銀行が信用情報機関の情報をを用いて審査を実施。 3行には、独自の審査態勢の強化に向けて着手するよう改善を促した(⇒代弁事例の分析を通じた審査基準の見直し、保証会社との協議の定例化等を検討中)
融資審査態勢		
年収証明書の取得基準	12行すべてが200~500万円超	11行は50万円超に引下げ。顧客の実態を把握するための方策について十分に検討していない1行には改善を促した(⇒50万円超への引下げを検討中)
融資上限枠	自行・他行・貸金業者からの借入額が最大で年収の同額までとする例や、他行融資を勧案しない例、年収債務比率を基準としない例など区々	7行は自行・他行・貸金業者からの借入額が年収の2分の1まで引下げ。他行融資を勧案しない4行、年収債務比率を基準としない1行には改善を促した(⇒他行融資を勧案した融資上限枠や年収債務比率を基準とする融資上限枠の設定に向けて検討中)
途上管理	8行では、銀行自らによる年収証明書の定期的な取得や信用情報照会を実施せず	1行で銀行から顧客に対して能動的に収入・勤務先の変動を確認する動きや、2行で自らが信用情報機関の情報の活用を広げる動き。 12行すべてに、顧客の状況変化を定期的に把握し、多重債務の発生抑制や利用者保護等の対応に繋げるよう改善を促した(⇒7行が顧客の返済状況等に応じた年収証明書の取得を検討中、2行が救済措置の拡充を検討中)。 1行には、年収証明書取得基準を上回る融資増額時に年収証明書を取得するよう改善を促した(⇒融資額が50万円超となる増額は年収証明書を取得するよう検討中)

	申し合わせ以前	申し合わせ以降 (検査を踏まえた対応を含む)
広告・宣伝		
広告・宣伝	12行すべてに「年収証明書不要」等の不適切な文言あり	12行すべてが不適切な文言を削除
テレビCM	5行では朝夕含め制限なく実施	12行すべてが貸金業の自主規制ガイドラインと同水準まで縮小
業績評価	5行では営業店・行員に対する目標設定あり。1行ではカードローンと他の消費者ローンを同時に販売することを奨励する取組み	カードローンの不適切な契約を招きかねない問題事例等は見られなかったものの、他の消費者ローンとの同時販売の取組みには改善を促した(⇒今後の対応を検討中)。当庁カードローンホットライン等に寄せられた情報等を踏まえ、引き続き注視
カードローン以外の消費者向け貸付けへの対応	3行では、消費者向け無担保貸付である融資商品について、融資審査態勢や広告・宣伝に関し、カードローンと同様の措置を講じていない	左記の3行には、カードローンと同様の措置を実施するよう改善を促した(⇒カードローンと同様に年収証明書の取得基準や広告・宣伝の見直しを検討中)
営業推進	1行では、契約申込時の借入希望額を上回る融資額の増額勧誘や、同一顧客に複数のカードローン商品を提供	左記の1行には、営業推進に見合ったきめ細かい顧客実態把握や融資審査態勢の整備を促した(⇒これらの営業推進を取り止め)
内部監査	1行では、カードローン業務を内部監査対象とせず	左記の1行には、カードローン業務を内部監査対象とするよう改善を促した(⇒内部監査の実施に向けて検討中)