

I. 総論

1. アンケート調査等の実施

- アンケート実施に当たっては、実際のところ色々な制約はあると思うが、このような方法で、業者と利用者との間の対話が始まるということが重要である。現時点では、できることから始めるということで良いのではないか。
- 業界団体として、広告等についてアンケート調査を行えば、国民も、業界として何らかの対応を考えているのであろうと理解できるはずである。

II. 各論

1. アンケート対象等

(1) アンケート対象

- 貸金業者の利用者に加え、資金の貸付を申し込んでも借りられない人、破産してしまった人などについても、綿密な調査を実施する必要がある。
- 貸金業者の利用者に加え、支払いに行き詰った人、破産してしまった人についても、アンケートの対象とする必要がある。
- 支払いに行き詰った人、破産してしまった人についても、アンケートの対象とすることは考えられるが、このような者に対して、貸金業者からアンケートを行うことは難しいのではないか。
- 過去の利用者が借入の返済を完了した者とするのであれば、業者が取引完了者に対し調査を行うことは可能なのか。
- 過去の利用者をアンケート調査の対象とすることは、個人情報保護の点から問題はないのか。

(2) アンケート主体

- アンケートの調査方法については、貸金業者が直接聞く方法と、第三者から聞く方法とでは、アンケートの結果が変わってくると思われる。より客観的な回答を得たいの

であれば、第三者に委託して行う必要があるのではないか。

- 事業者金融については、業者がアンケート調査票を配付し、回答先を業界団体とすることも考えられるのではないか。個々の業者がアンケート調査票の回収・配付を行うとすると難しい面もあるのではないか。
- 事業者金融については、アンケートが個社の名前で行われた場合には、回答者からは“本音”の回答を得られないのではないか。また、個々の業者が専門機関に依頼するのも、費用負担が大きいことから、困難であろう。したがって、事業者金融については、個社によるアンケート調査は無理ではないか。
- 本件アンケート調査については、事業者金融業界のイメージ向上という点から重要と考えるので、個々の業者ではなく、業界団体が行うべきと思っている。個々の業者については、ビジネスという観点から、何らかのかたちで利用者の意見を反映させるよう取り組んでいるはずである。

(3) アンケート項目

ア 消費者金融と事業者金融におけるアンケート項目について

- 消費者金融と事業者金融においては、顧客、借入資金の利用目的等において大きな違いがあることから、双方に共通の質問項目のみで、アンケート調査を行っても無意味となってしまうことが考えられるから、共通項目に加えて、双方の実態に合ったアンケート項目を検討する必要があるのではないか。

イ アンケート内容・項目について

- アンケートの調査内容については、商品の魅力度、契約内容の見易さ、契約書を送付することを望んでいるのかなどの質問から、与信、CM、電話督促、回収行為など幅広く項目を作成する必要があるのではないか。
- 利用者満足度の向上という観点からは、商品の内容に関する調査項目も必要であると考ええる。
- 項目としては、消費者保護的なネガティブチェック的なものと、利便性向上のようなポジティブチェックなものが考えられるが、金融改革プログラムの文脈を見たところ、後者が強い印象がある。そうした観点から、商品・サービス自体についての調査項目は必要ないか。金利、利便性、返済方法等についての項目が考えられるのではないか。
- 貸金業者から金銭を借り入れると個人情報と漏れるとの相談が寄せられることがあるので、個人情報保護の観点についてもアンケート項目に入れる必要があるのではないかと。

いか。

○契約締結後の営業行為といったもの、具体的には、金利優遇の通知などのアフターフォローについてもアンケート調査項目に加えるべきであろう。

ウ アンケート項目に応じた実施主体について

○業界団体が行うのが相応しいアンケート調査項目もあれば、個々の業者が行うことが相応しいものもある。例えば、業界団体が「業者の言葉遣い」についてアンケート調査を行ったとしても、複数の業者から借入を行ってれば、直近に取引のあった業者のイメージに基づき、評価を下すことになるのではないか。

○契約等に関する部分については、業者が行うのが適切で、広告等に関する部分については、業界全体のイメージ向上という点から、業界団体が行うことが適切ではないか。

(4) 留意点等

○アンケートは無記名で行う必要がある。

○「アンケートへの回答の有無や回答内容にかかわらず、不利益な扱いを受けることはない」旨記載する必要があるのではないか。

○アンケートの回答者が貸金業者の利用者のみであれば良いが、利用者以外に対象を拡げる場合には、アンケート項目について、回答する側が、アンケート調査表を読むだけで、その趣旨を十分に理解できるような質問とするよう工夫する必要がある。

○事業者向貸金業者の顧客に対するアンケート調査は、簡潔な内容でなければ回収率が落ち、アンケート調査を行っても意味がない結果になる恐れがある。

○アンケート調査については、定点観測的に、ある一定期間において、評価がどのように変化したかを把握できるようなものとする必要があると考える。

○アンケートの実施方法としては、インターネットを利用することも考えられるであろうが、事業者金融の利用者については、零細企業が多いことから、そもそもインターネット接続環境にあるのか疑わしいこともあり、実施方法についても工夫が必要ではないか。

○事業者金融の場合は、アンケートだけでは不十分だと思うので、借り手に対するヒアリングも行ってはどうか。

(以上)

貸金業アンケート調査等の実施に当たっての留意事項

1. アンケート調査等の実施方法について

- (1) 貸金業における各業態の特性に合わせたアンケート調査等を行うこととし、アンケートの質問項目についても、それぞれの業態の状況を踏まえ適切なものとする必要がある。
- (2) 消費者金融、事業者金融ともに、現在の利用者だけでなく、非利用者や過去の利用者についても、アンケートの回答者に含めることが考えられる。
- (3) アンケートの実施については、実態を正確に把握する観点から、必要に応じアンケート調査会社等貸金業者以外の者がアンケートを実施することも考えられる。
- (4) アンケートの回答を求めるに当たっては、実態を正確に把握する観点から、無記名で回答を求める必要がある。
- (5) アンケートの回答率を高めるためには、簡潔なものとする必要がある。(例えば、可能な限り選択式を採用する。) 一方で質問の趣旨をよく理解できるような工夫も重要である。また、必要に応じヒアリングを実施することが考えられる。
- (6) 同様の調査を継続的に実施し、貸金業を巡る状況が改善しているかどうかを確認することも重要である。
- (7) アンケートの実施に当たっては、調査専門機関やインターネットの利用、来店者へのアンケート等様々な方法が考えられ、具体的な方法については、アンケート実施の主体である貸金業者または業界団体の判断による。なお、利用者の意見・要望等を把握する方法としては、利用者へのアンケート調査のほか、従業員から顧客の意見・要望等を聞き取ることも考えられる。
- (8) アンケート調査の内容によっては、個々の貸金業者が行うことが相応しいアンケート調査もあれば、業界団体が行うことが相応しいものもあり、また、費用の面を踏まえると、個々の貸金業者が実施することは難しく業界団体が対応することも考えられるところ、アンケート調査の内容についてはアンケートを実施するかどうかを含め、貸金業者または業界団体の判断による。
- (9) アンケートの実施に当たっては、個人情報保護の観点から細心の注意を払う必要がある。
- (10) アンケートの回答者に対しては、回答の有無や回答の内容如何により、いかなる不利益も受けないことを保証するとともにその点について明示する必要がある。

2. アンケート調査の項目について

- (1) アンケート調査については、上記のように貸金業における各業態の状況を踏まえて実施する必要があるとあり、消費者金融及び事業者金融について基本的な質問項目を例示すると別紙のとおり。
- (2) アンケートの実施に当たっては、実施主体の判断により、必要に応じ、例示する項目以外のものを追加し、あるいは、一部を削除することも考えられる。なお、アンケート項目によっては、上記のように個々の貸金業者がアンケート調査を行うことが相応しいものもあれば、業界団体が調査する方が相応しいものもあることから、必要に応じてそれぞれの立場から取捨選択することが考えられる。
- (3) 各質問の内容については、回答者の回答を容易にする観点から、より具体的な事柄について質問するとともに例示を加えるなどの工夫をすることが望ましい。

アンケート調査項目(例)

業務の流れ等	消費者金融	事業者金融
回答者の属性	性別・年齢等の属性	事業者の業種等の属性
	消費者金融(貸金業者)利用経験の有無	事業者金融(貸金業者)利用経験の有無
(利用経験者)		
商品性	金利について	同左
	借入に当たっての利便性について	同左
	返済に当たっての利便性について	同左
広告・勧誘	テレビCMの内容、放送量等は適切か。	
	広告の内容は誤解を招かないものか。	同左
	勧誘行為は過度ではなかったか。	同左
契約	従業員の言葉遣い等対応は丁寧か。	同左
	貸付契約の説明は行われたか、理解しやすいものであったか。	同左
	返済額(金利)、返済期間等についての説明は十分なものであったか。	同左
	契約書等の書類は理解しやすいものであったか。	同左
	契約に際し個人情報保護の対応は適切であったか。	同左
	自動契約機について(上記5項目と同様の項目)	
		保証や担保等貸付に係る重要事項についての説明は行われたか、具体的で理解しやすいものであったか。
	保証契約書等の書類は理解しやすいものであったか。	
契約後の顧客サービス	契約内容の見直しに関する情報、顧客の利便性向上に資する情報等の提供は適切であったか。	同左
	過度な追加融資の勧誘はなかったか。	同左
相談・苦情対応	返済の相談や苦情についての受付態勢は十分か。	同左
	相談や苦情については適切に処理されたか。	同左
	従業員の言葉遣い等対応は丁寧か。	同左
回収・督促	従業員の言葉遣い等対応は丁寧か。	同左
	貸金業規制法の取立行為規制違反に該当すると思われるようなことは無かったか。	同左
	回収・督促に際し、個人情報保護の対応は適切であったか。	同左
その他	全体的な満足度	同左
	改善事項についてのご意見、その他ご感想など	同左
(利用経験のない者)		
全般	消費者金融を利用しない理由	事業者金融を利用しない理由
	広告・勧誘についての意見	同左