

改正貸金業法
フォローアップチーム
関係者ヒアリング資料

平成22年9月9日

全国銀行協会

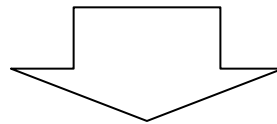
理事 高木 伸

目 次

- 1. 銀行界における取り組み
- 2. 完全施行後の個人向けカードローンの状況
- 3. 銀行界のその他の取り組み

1. 銀行界における取り組み

改正貸金業法の施行にあたり、銀行界では、監督指針の改正、平成22事務年度の監督方針の内容等を踏まえ、法の円滑な施行に向け、さまざまな取り組みを行っている。



<主な取り組みのポイント>

- 健全な消費者金融市場の形成に向けた取り組み
- お客さまからの相談・苦情窓口体制の充実、啓発活動の実施

1. 銀行界における取り組み

■ 全銀協の主要行向けアンケート調査の実施

【アンケート調査の概要】

全銀協の消費者信用関係の会合の委員銀行(10行)を対象に、貸金業法改正前後のカードローンの状況についてアンケートを実施。

- 法施行にあたり実施した対応事例等をヒアリング。
- 本年4月から8月までの個人向け無担保カードローンの申込件数・応諾率等の「前年同月対比の増減」をヒアリング。

1. 銀行界における取り組み

(全銀協の主要行向けアンケート調査回答からの事例紹介)

(1) 健全な消費者金融市場の形成に向けた取り組みの事例

■ 商品性の見直し等

(例1) 貸出金利帯の拡大により、信用リスクの高い顧客層にも貸出可とした。

(例2) テレビ窓口(*)によるカードローンの取扱を開始。

(*) 営業店のロビーやATMコーナーに設置したテレビ電話により、オペレーターが手続をご案内するサービス。

(例3) 幅広い資金ニーズに対応すべく、多目的型の無担保証書貸付の商品性を改定。

■ 審査態勢の見直し

(例4) 審査に際し、保証会社の諾否に加え、お客さまの実態面を従来以上にきめ細かに審査を行う態勢とし、過剰借入を防止。

(例5) 無担保ローンの申込状況、応諾状況、代位弁済状況等のモニタリングを強化。

1. 銀行界における取り組み

(全銀協の主要行向けアンケート調査回答からの事例紹介)

■ 広告宣伝の強化

(例6) カードローンの認知度向上のための広告宣伝を強化。

(例7) 7月から無担保ローンのチラシの新聞折込・ポスティング等を実施。

(2) お客さまからの相談・苦情窓口体制の充実の事例

(例1) 借入申込受付時における真摯な対応、返済にお困りのお客さまからの相談への適切な対応について、営業店に徹底。

(例2) 借入申込時にお客さまが、ヤミ金から融資を受けていることが判明した場合、警察等の適切な窓口にご相談するように誘導する手続を制定。

1. 銀行界における取り組み

(全銀協の主要行向けアンケート調査回答からの事例紹介)

(3) 改正貸金業法の啓発活動の事例

■ お客さま向け啓発活動

(例1) 金融庁・消費者庁の改正貸金業法の周知用ポスター・リーフレットを
営業店の店頭に掲出・備置き。

(例2) カードローンの広告に、貸金業法改正の旨の文言を掲載。

■ 行員向け啓発活動

(例1) 行員向けに貸金業法改正に関する説明会・勉強会を実施。

(例2) 改正貸金業法に関する顧客向け説明資料、Q&A等を作成し、
お客さまからのお問合せへの対応力を強化。

1. 銀行界における取り組み

(全銀協の主要行向けアンケート調査回答からの事例紹介)

(4) その他

■ 改正貸金業法に対する消費者の理解度

(例1) 銀行のカードローンが貸金業法の適用を受けない貸付であること、総量規制の対象外であることを認知している利用者が少ない。

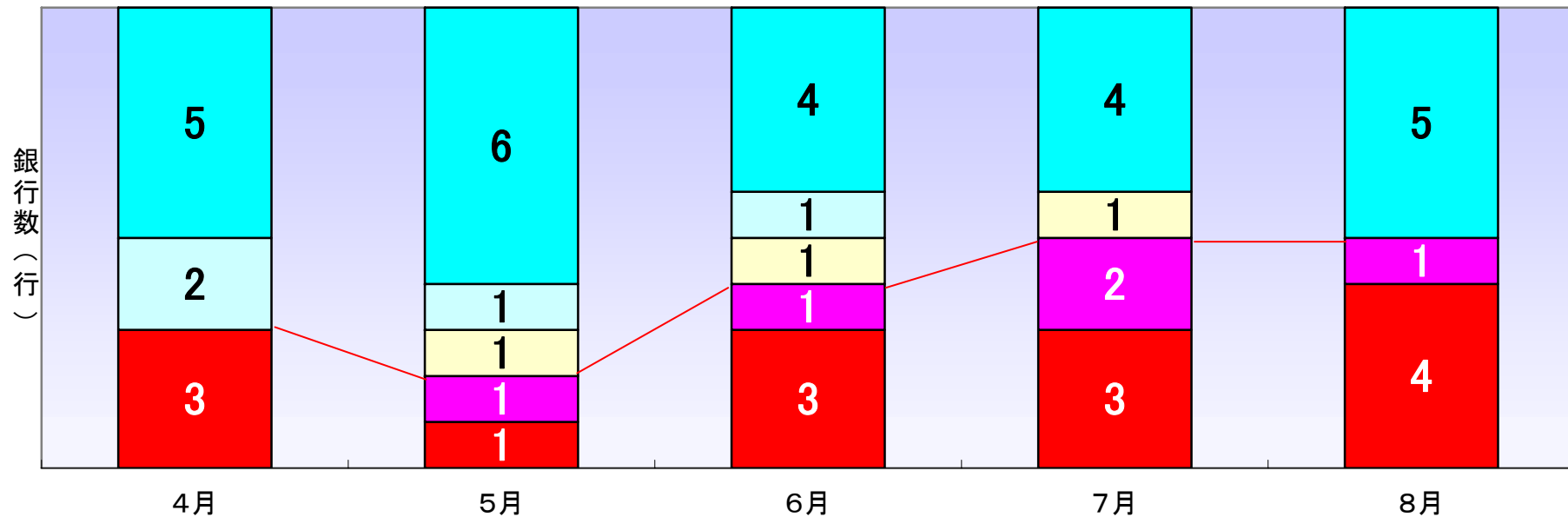
(例2) 総量規制の「例外」及び「適用除外」貸付の内容が複雑であり、消費者にとって分かりづらい。

2. 完全施行後の個人向けカードローンの状況

(1) 申込件数

■ 法施行後(6月以降)、申込件数が「前年同月対比で増加」と回答した銀行数は増加。(7~8月では10行中5行が増加と回答)

本年4月から8月の各月の申込件数(前年同月比)



■ (A) 10%以上の増加 ■ (B) 10%未満の増加 □ (C) 同じ □ (D) 10%未満の減少 ■ (E) 10%以上の減少

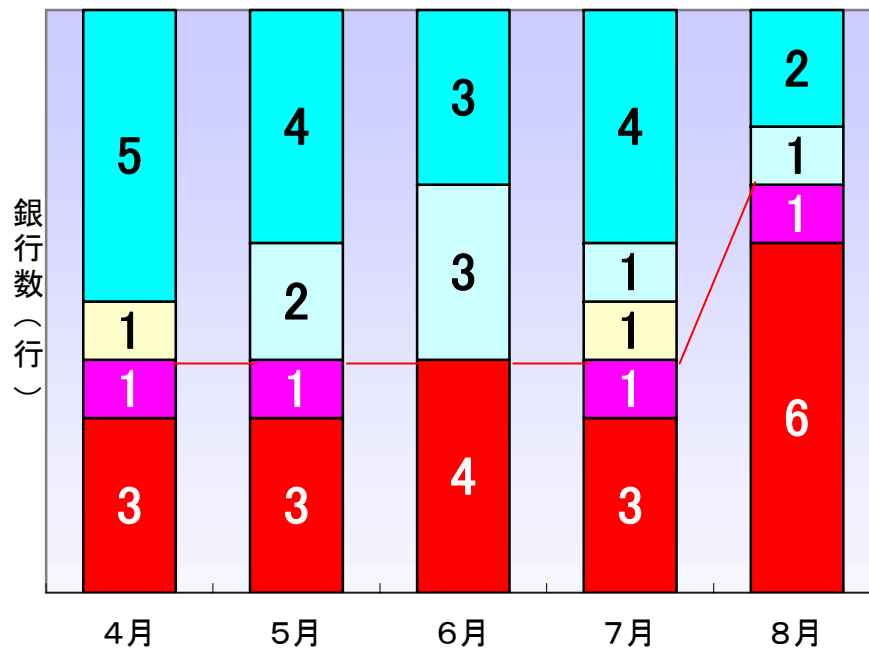
2. 完全施行後の個人向けカードローンの状況

(2) 応諾件数・応諾率

■ 応諾件数・応諾率が「前年同月対比で増加」と回答した銀行数は、
8月では10行中7行。

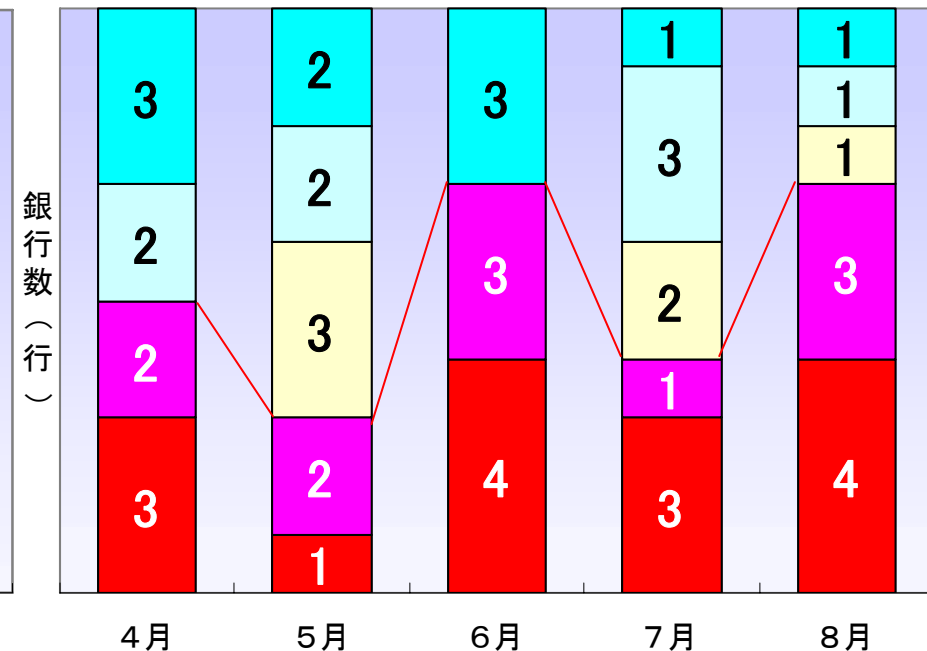
① 応諾件数

本年4月から8月の各月の応諾件数(前年同月比)



② 応諾率

本年4月から8月の各月の応諾率(前年同月比)



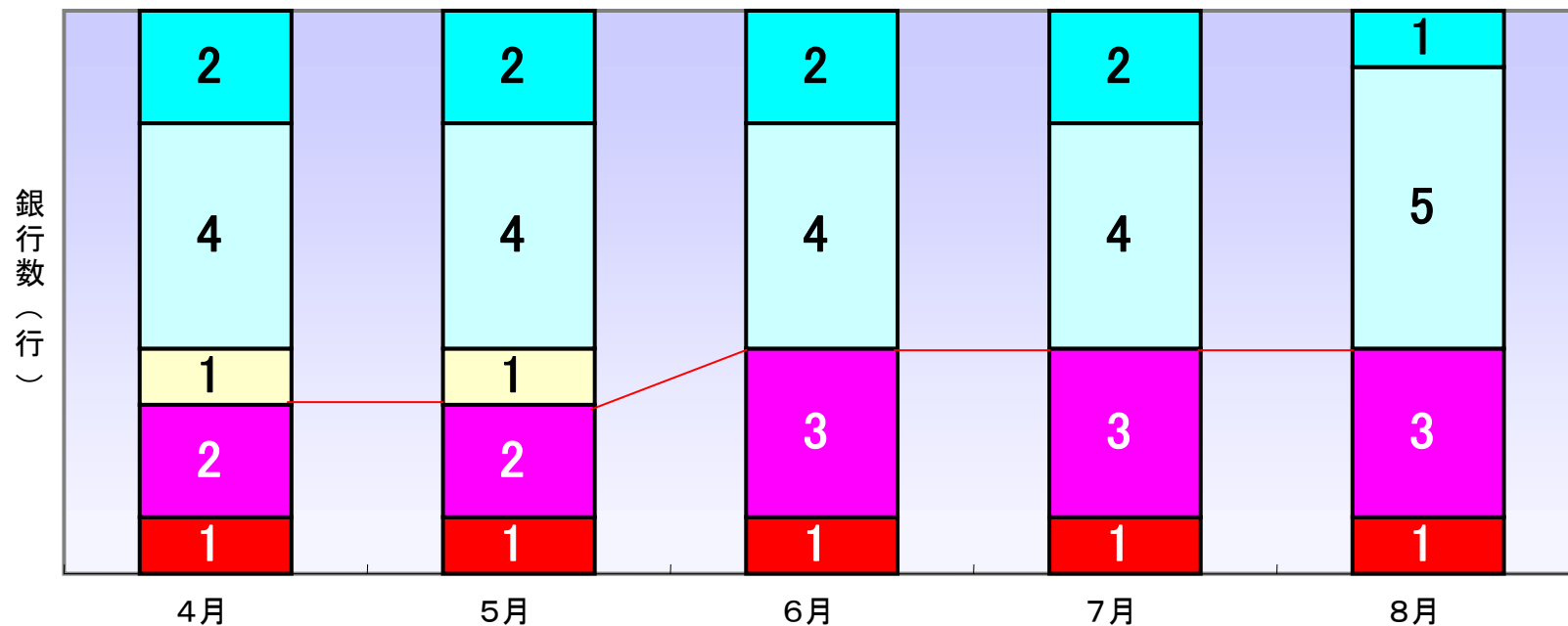
■ (A) 10%以上の増加 ■ (B) 10%未満の増加 □ (C) 同じ □ (D) 10%未満の減少 ■ (E) 10%以上の減少

2. 完全施行後の個人向けカードローンの状況

(3) 貸出残高

■ 貸出残高が「前年同月対比で増加」と回答した銀行数は、
6～8月では10行中4行。

本年4月から8月の貸出残高(前年同月対比)

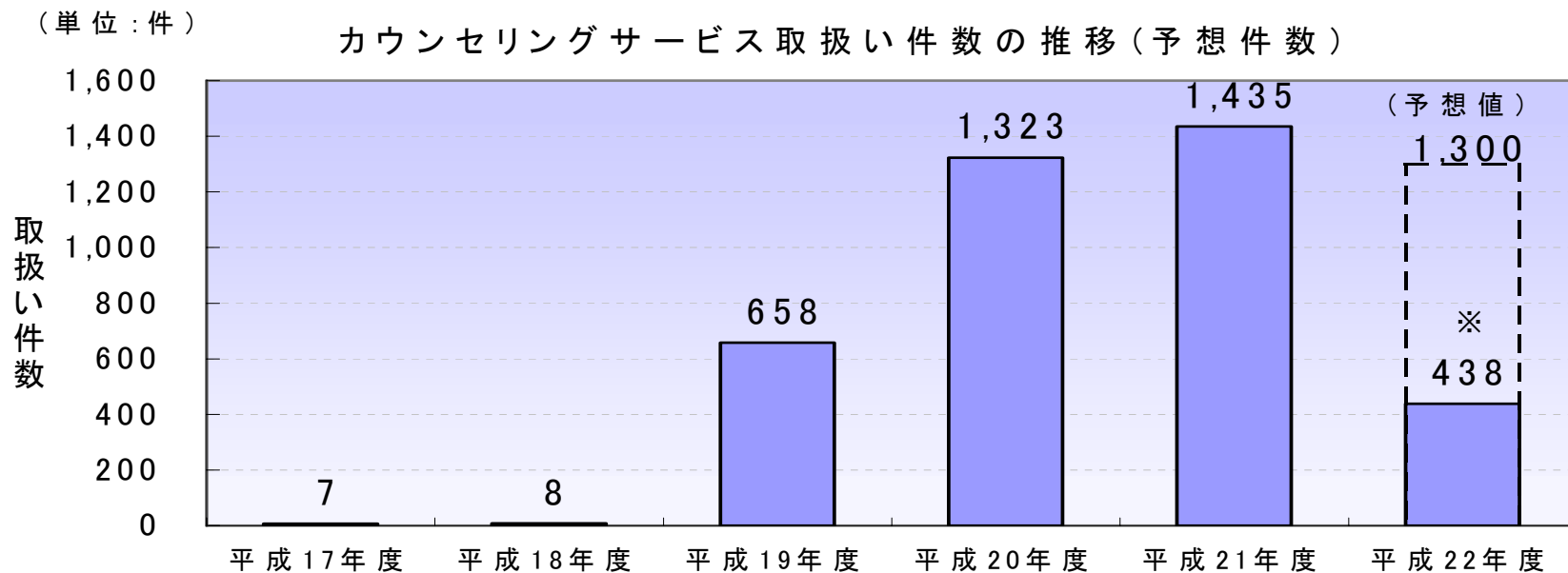


■ (A) 10%以上の増加 ■ (B) 10%未満の増加 □ (C) 同じ □ (D) 10%未満の減少 ■ (E) 10%以上の減少

3. 銀行界のその他の取り組み

(1) 全銀協のカウンセリングサービス

- 全銀協では、「銀行とりひき相談所」において、ローン返済が困難となった個人のお客さま向けのカウンセリングサービスを実施。
- 全銀協のカウンセリングサービス相談件数は月100件程度。このうち、貸金業法関係の相談は月数件程度。



※平成22年度は4月～7月の件数

3. 銀行界のその他の取り組み

(2) 多重債務防止啓発活動

- 例年同様、本年も11月に関係業界と共同でキャンペーンを実施予定。
- ポスター等を金融機関の営業店に掲出する他、電車内ステッカー、インターネット広告等の出稿を予定。

啓発ポスター



電車内ステッカー



3. 銀行界のその他の取り組み

(3) 金融教育活動

- パンフレット・ビデオを作成し、全国の中学・高校等に配付・貸出
- 「ローン・クレジット利用の留意点」などをテーマに、全国各地に講師を派遣

「知ろう！学ぼう！お金の使い方」



	平成21年度	平成22年度 (4月～8月)
「知ろう！学ぼう！お金の使い方」	23,865部	2,133部
「賢くつきあうローン&クレジット」	10,551部	2,789部
「ライフステージで学ぶ銀行」	9,910部	3,138部
講師派遣	63回	24回