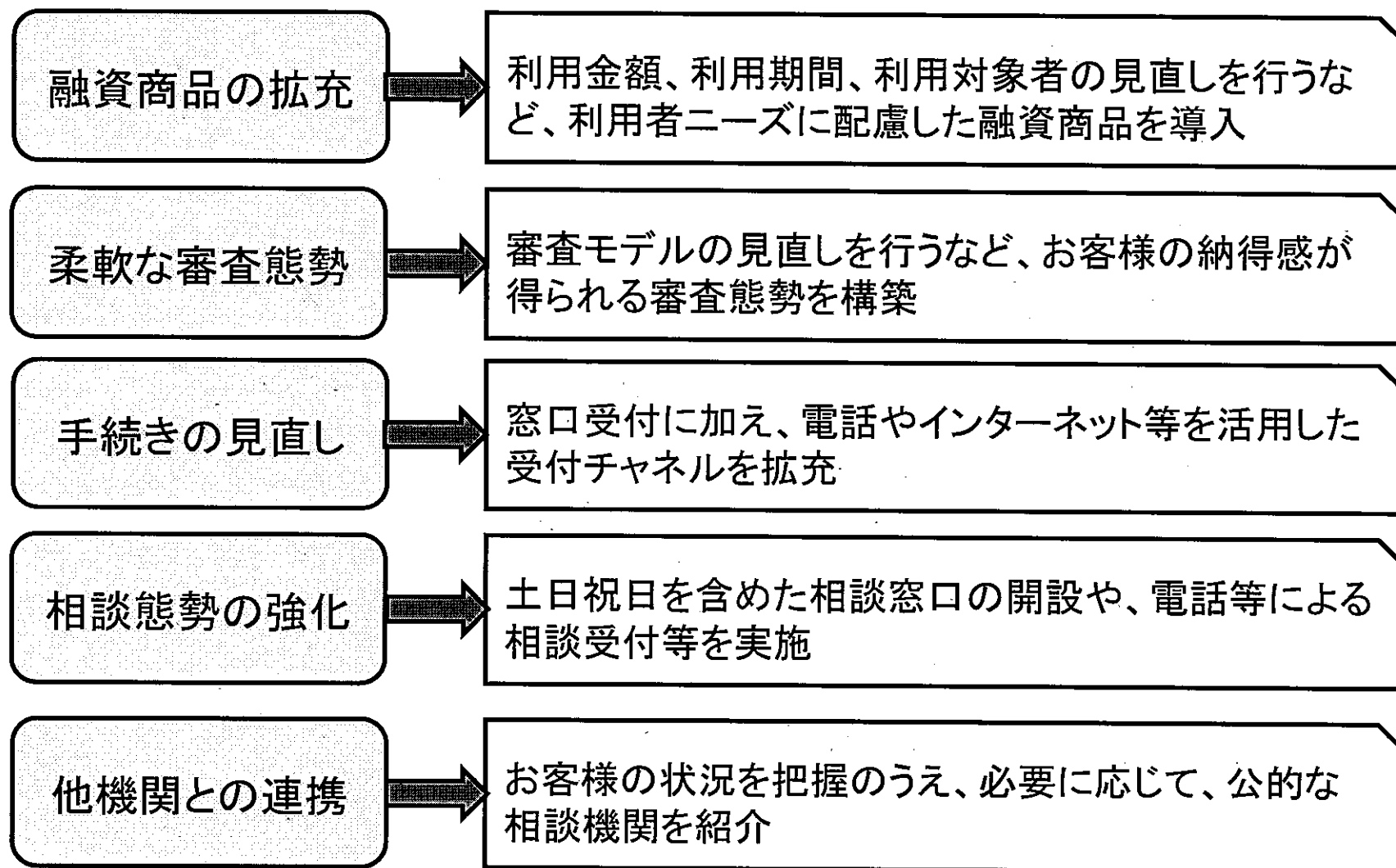


# 地方銀行における改正貸金業法を踏まえた取組み

平成22年12月21日  
(社) 全国地方銀行協会

# 地方銀行各行の取組み



## 取組み① 融資商品の拡充

### 【利用金額の見直し】

最大利用承認金額の引上げ⇒複数の借入の「おまとめ」としての利便性向上  
最小利用承認金額の引下げ⇒お客様の状況を踏まえた高い承認率の実現

### 【利用期間の見直し】

最大返済期間の長期化⇒お客様の実情に即した返済計画の策定が可能

### 【対象利用者の見直し】

個人事業主、専業主婦、パート、アルバイトの方の利用を可とする  
⇒改正貸金業法の完全施行等による影響も考慮した対応

## 取組み② 柔軟な審査態勢

### 【審査モデルの見直し】

改正貸金業法の趣旨等を踏まえたお客様の納得感が高まる審査態勢の構築  
⇒継続的なモニタリングを行い、より実態に即した審査モデルの見直しも実施

### 【審査のリトライ制の導入】

審査の結果お申込み内容でのお取引が困難なお客様について、異なる商品性の審査モデルで再度審査を行う  
⇒可能な限り、お客様のニーズに柔軟に応える観点からの対応

## 取組み③ 手続きの見直し

### 【チャネルの拡充】

融資の相談・受付を窓口のみでなく、インターネット、電話、FAX、郵送で受け  
⇒お客様の都合や事情等も勘案し、よりお客様ニーズに積極的に対応

### 【受付時間の見直し】

電話やFAX等での融資受付時間を延長

### 【インターネット申込画面の拡充】

事前の審査シミュレーションの導入など、申込画面・方法を工夫  
⇒審査スピードや承認率向上を目的とした対応

## 取組み④ 相談態勢の強化

### 【相談窓口の拡充】

土日祝日でも相談受付を行う相談センターの拠点増設  
⇒平日に時間がとれないお客様への対応強化

### 【相談対応に関する行内周知等】

各種行内研修や行内通達等により、お客様の相談等に親身に対応するよう徹底  
相談受付の専担部署等において助言・アドバイスを積極的に実施  
各種周知ツール(借換えを検討されているお客様専用リーフレット等)の作成

## 取組み⑤ 他機関との連携

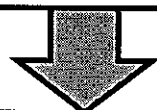
他社からのお借換えを検討されているお客様に対し、他社からの借入金利が20%を超えている場合、関係機関への相談を促す対応を徹底

お客様の状況や事情等を勘案のうえ、地方公共団体の相談窓口や、弁護士会、司法書士会等の関係機関を紹介

他社との取引状況等を踏まえ、必要に応じて、金融庁の金融サービス利用相談室、消費者ホットライン、法テラスのコールセンター等も紹介

## お客様の状況を踏まえた対応

年末・年度末の資金需要期については、土日相談窓口の拡充等により、相談等の受付態勢を一層強化



お客様にとって本当に必要なサービス(資金供給、相談・助言、公的な機関の支援等)は、お客様の状況や事情によって異なる



画一的な施策や対応で解決できる問題ではなく、個別の相談に親身に応えていくことで、お客様ニーズの更なる把握を行い、新たな対応方法の検討を行うことで、銀行としての対応力を向上させていくしかない