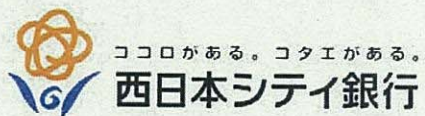


改正貸金業法の完全施行を踏まえた具体策と課題について

平成22年12月21日



目次

1. はじめに	P 2
2. 消費者ローン強化策の取組方針	P 3
3. 具体策①：利便性・審査スピードの向上	P 4
4. 具体策②：法改正の内容周知と行員の応対力強化	P 6
5. 具体策③：相談チャネルの充実と適切な審査体制の構築	P 7
6. 計数の状況	P 8
7. 課題と対応	P 9

1. はじめに

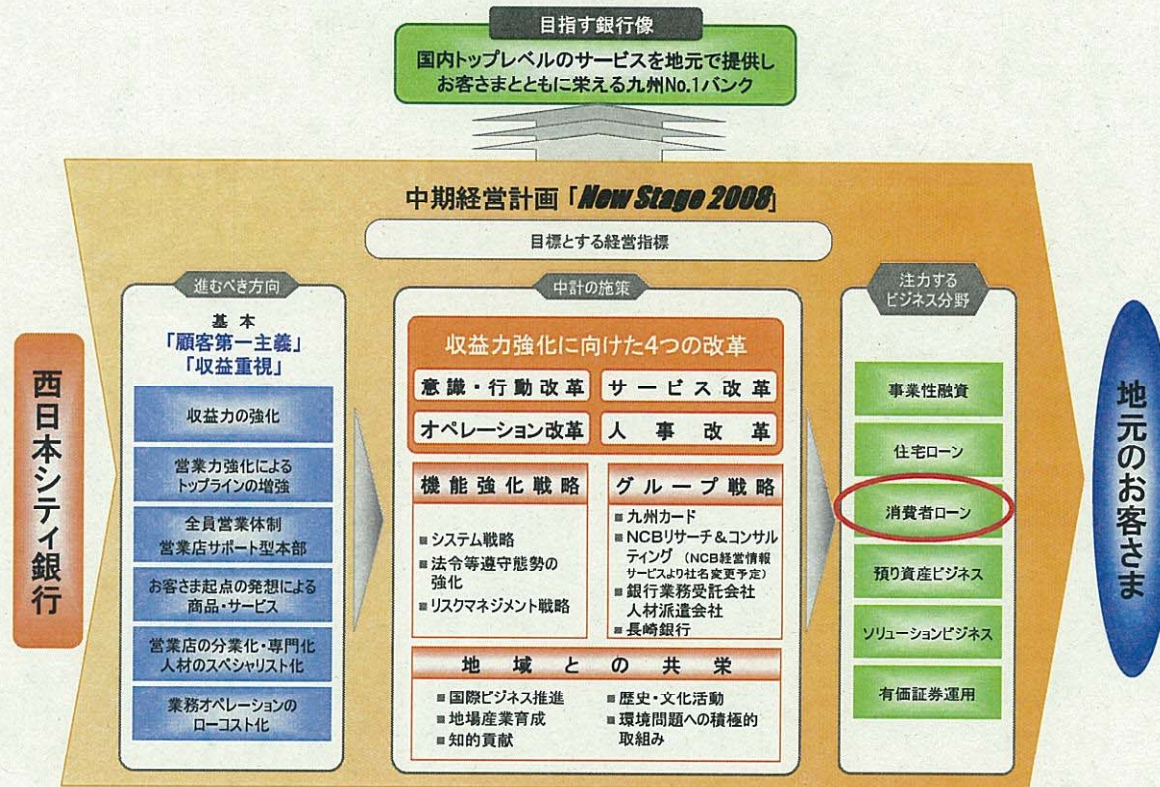
法改正前

「消費者ローン」は中期経営計画「*New Stage2008*」(20/4~23/3)における「注力するビジネス分野」の1つに位置づけ、改正貸金業法の完全施行を見据えた取組を強化してきた。

法改正後

消費者金融市場への「社会的責任を踏まえた上での積極的な参加」が求められることから、その取組をさらに加速させている。

借り手の目線に立った10の方策



6. 健全な消費者金融市場の形成

1. 現状・論点

- わが国の金利の実勢は「ふたごぶ」の状況。背景には、銀行・信金等が消費者向け貸付に必ずしも十分に取組んでいない実情が考えられる。
- 従って、中長期的に健全な消費者金融市場を形成する観点から、消費者向け貸付について、銀行・信金等による社会的責任も踏まえた上での積極的な参加が望まれる。
- 今後の健全な消費者金融市場の形成は、改正貸金業法の完全施行の円滑な実施にも資する。

2. 方策

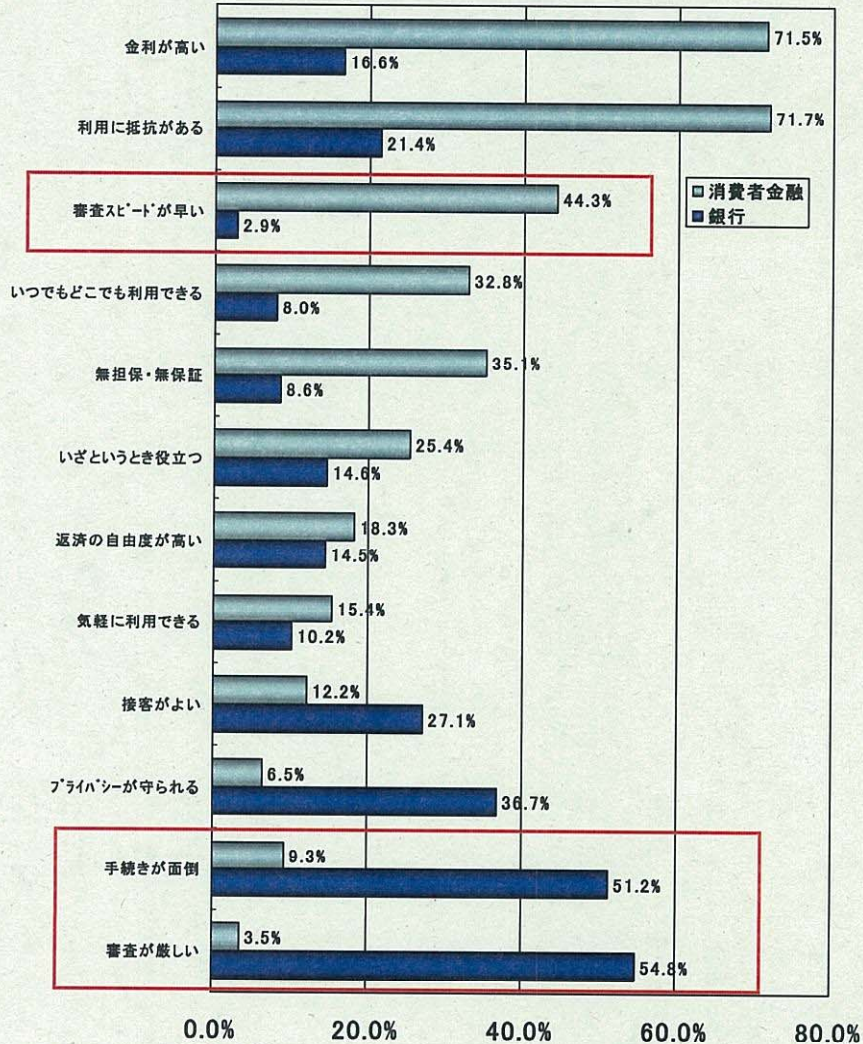
- 健全な消費者金融市場の形成に向け、改正貸金業法における多重債務の発生防止の趣旨や利用者保護等の観点を踏まえ、銀行・信金等が消費者向け貸付を行う際の適切な審査や厳しい取立ての防止等について、所定の態勢整備を求める（監督指針の改正）。

(注)現時点においては、無担保・無保証の消費者向け貸付に係るノウハウの蓄積、擔保整備等が不十分であることから、既に貸出額の銀行・信金等が、貸金業者等の保有する信用保証等も活用して、消費者向け貸付を行っている状況。
⇒ 当節、銀行・信金等は、こうした貸金業者等の保証機能も活用しつつ、消費者向け貸付に取り組んでいくものと考えられ、改正を行った監督指針は、こうした保証機能の活用も踏まえたものとしている。

2. 消費者ローン強化策の取組方針

【参考：銀行・貸金業者のローンに対する顧客の印象】

※出典：「消費者金融白書(平成18年度)」消費者金融利用者の印象調査
 =貸金業者の消費者向け無担保貸出がピークの頃の調査



消費者ローン強化策の取組方針

① 利便性・審査スピードの圧倒的向上

- ・ 申込チャネルを充実させる、印鑑の不要な商品を開発する等、利便性を圧倒的に向上させる。
- ・ 申込んだ当日に審査結果の回答が可能な商品を開発する等、審査スピードの向上に取り組む。

② 法改正の内容周知と行員の応対力強化

- ・ 法改正が既存顧客への影響が大きいこと、また借入金一本化のニーズが拡大することを予想し、法改正の内容を周知する活動を展開する。
- ・ また、行員の応対力を向上させることで、地域金融機関としてのカウンセリング機能を強化する。

③ 相談チャネルの充実と適切な審査体制構築

- ・ 土日に相談可能な窓口を充実させ、申込みの時だけでなく、万一返済に困ったときの相談にも積極的に取り組む。
- ・ 与信モデルを精緻化し、保証会社だけに頼らない審査体制を構築する。

3. 具体策①：利便性・審査スピードの向上

(1) 申込書の印鑑を不要に(21年10月～)

- 平成21年10月13日より、カードローン「NCBキャッシュエース」について、印鑑不要・来店不要での取扱いを開始。

<印鑑不要での申込み>

申込書・契約書への銀行取引印押印を不要とする受付を開始。
(申込みに際して、返済用普通預金口座の暗証番号照合を実施し、本人確認。)

<来店不要での申込み>

電話やインターネットなどから仮審査申込を利用した場合、郵送による正式申込書の受付を開始。



(2) ATM申込み機能の開発(22年4月～)

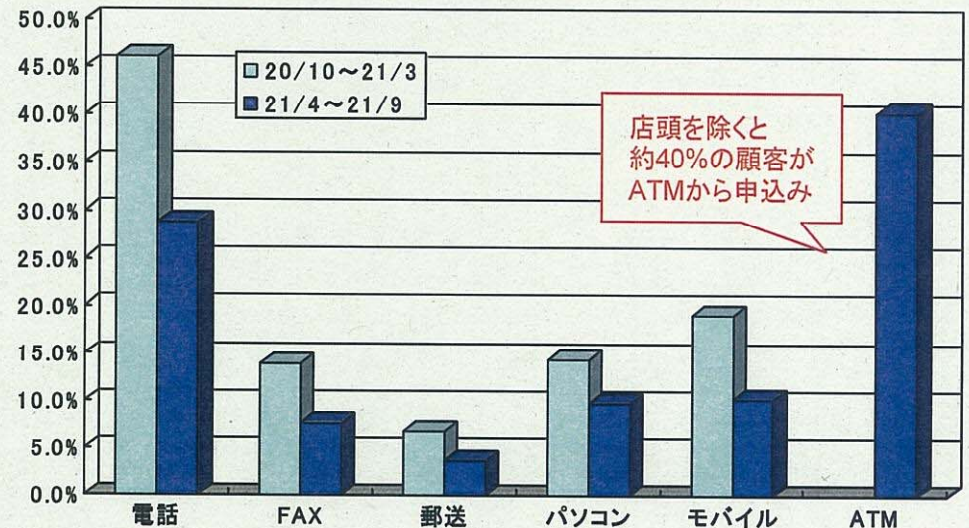
- 平成22年4月1日より、「NCBキャッシュエース」「NCBおまとめローン」の2商品について、ATMでの申込受付を開始。
- 一部の顧客は、申込んだ当日に審査結果がわかるなど、審査スピードを改善。



例)「NCBキャッシュエース」の場合



※「NCBキャッシュエース」申込チャンネル構成比(店頭以外)
⇒申込チャンネルの主役は「電話」から「ATM」に!



3. 具体策①：利便性・審査スピードの向上

(3) おまとめローン不動産担保型導入(21年10月～)

- 改正貸金業法の完全施行により、借入金一本化ニーズが高まると予想し、平成21年10月26日より、「NCBおまとめローン」について、不動産担保型を導入。
- 大口の借入金一本化ニーズや、月々の返済額を少しでも抑えたいとのニーズに対応。

<「NCBおまとめローン」の特徴>

- ① 無担保型で最高300万円まで、不動産担保型で最高2,400万円まで。
- ② 無担保型は最長7年、不動産担保型は最長25年。
- ③ 原則、保証人不要。(担保提供者は保証人徴求)

(4) 学生奨学ローンの取扱開始(22年2月～)

- 改正貸金業法の完全施行により、収入のない学生の借入れが困難になることから奨学金を補完するニーズに応えるため、平成22年2月22日より「NCB学生奨学ローン」を取扱開始。

<「NCB学生奨学ローン」の特徴>

- ① 最高100万円申込可能なカードローン。(保護者を保証人として徴求)
- ② 在学期間中は利息のみを支払い。(年2.0%の低金利)
- ③ 卒業時に新規貸越が停止され、元金と利息を返済。(年4.8%)

ローンもメタボになってませんか?

ローンメタボの図

ローンスリムの図

今すぐローンメタボ診断! ローンメタボ 診断

New! まとめて返して、スッキリしよう。

NCB おまとめローン

原則、保証人は不要です

おまとめ最高300万円

ケータイやネットで簡単申込み

714919.jp

o@ncq.jp

0120-714-919

西日本シティ銀行

西日本シティ銀行

夢があるから、目標があるから。

西日本シティ銀行はがんばる学生を応援します。

2010.2 START!

NCB 学生奨学ローン

いざというときも安心!

在学期間中は低金利。お利息のみを返済!

いろいろなところでATMご利用可能!

西日本シティ銀行

4. 具体策②：法改正の内容周知と行員の応対力強化

(1) 法改正の内容周知

- 全店でポスター掲示
⇒法改正の内容周知と、当行が積極的に相談に応じていることを告知するためのポスターを全店に掲示。
- 当行カードローン利用者へのダイレクトメール発送と電話フォロー
⇒22年6～7月にかけて、下記ダイレクトメールを計4万件発送し、営業店からの電話フォローを実施した。

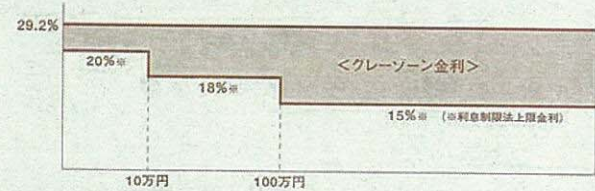
<ポスター>

<当行カードローン利用者へのダイレクトメール>

お申込みの前にご確認ください!

Q: 「グレーゾーン金利」をご存知ですか?

A: 利息制限法の上乗金利(15~20%)を超える金利で貸金業者からお金を借りたり、返したりしている場合は、払いすぎた利息を元本の返済に充当したり、返還を請求できる場合があります。



Q: どこに相談したらいいの?

A: 下記の法律専門家にご相談されることをお勧めしております。

弁護士相談センター		司法書士総合相談センター	
天神弁護士センター	092-741-3208	福岡東総合相談センター	092-663-5055
飯塚法律相談センター	0948-28-7555	福岡西総合相談センター	092-852-7150
北九州法律相談センター	093-561-0360	福岡南総合相談センター	092-918-5264
久留米法律相談センター	0942-30-0144	筑後総合相談センター	0942-32-6840
		北九州総合相談センター	093-571-0125
		筑豊筑城総合相談センター	0947-44-2530

※福岡県以外にお住まいの方は、各県の弁護士会、司法書士会へお問い合わせください。

「NCBおまとめローン」でご希望に添えなかったお客さまへ

ローンのご返済にも困りの場合や、万一ご契約のお返済ができなくなった場合は、下記の相談機関が「無料相談」を受け付けております。任意整理、特定調停などの専門的な方法により、借金問題は解決できます。お早めにご相談されることをお勧めしております。

弁護士相談センター		福岡県多量債務者生活再生相談窓口	
天神弁護士センター	092-741-3208	福岡地区	092-482-7788
飯塚法律相談センター	0948-28-7555	北九州地区	093-512-6670
北九州法律相談センター	093-561-0360	筑豊地区	0949-29-5888
久留米法律相談センター	0942-30-0144	筑後地区	0942-36-8877

※任意整理、任意調停の消費生活センターへご相談を受け付けております。

※福岡県以外に在住の方は、各県の弁護士会へお問い合わせください。

(2) 行員の応対力強化

- 貸付担当の行員の中から、各営業店に1名「消費者ローン責任者」を任命。同責任者を中心とした店内体制の構築と顧客応対力の強化を図っている。
- 具体的には、毎月1回集合研修を実施し、おまとめローン受付時のカウンセリングや多重債務者への相談窓口紹介(右上資料参照)等、本部スタッフより指導を行っている。
- 窓口での応対力については、外部専門家による覆面調査も実施し、相談しやすい窓口になっているかフォローを行っている。

5. 具体策③：相談チャネルの充実と適切な審査体制の構築

(1) 土日相談チャネルの強化

- 各種ローンについて土日でも相談できるチャネルを多数用意し、差別化を目指している。(毎週土日は「ローン相談デー」)
→申込みの相談だけでなく、万一返済に困ったときの相談にも、積極的に対応。
- ローン専門家が常駐するローン営業室については、平成21年10月より順次5カ所拠点を拡大。

ローン営業室とは

ローンの専門家が常駐する、ローン専用の相談チャネル
(県内全16カ所)

- | | |
|-----------|------------|
| ローン天神営業室 | ローン古賀営業室 |
| ローン福岡営業室 | ローン新宮営業室 |
| ローン香椎営業室 | ローン二日市営業室 |
| ローン姪浜営業室 | ローン北九州営業室 |
| ローン前原営業室 | ローン北九州西営業室 |
| ローン粕屋営業室 | ローン北九州東営業室 |
| ローン福岡南営業室 | ローン飯塚営業室 |
| ローン春日営業室 | ローン久留米営業室 |

営業
時間

■ 平日9:00～17:00 ■ 土・日10:00～17:00
※ローン福岡営業室は土日営業なし。
※ローン古賀営業室は平日10:00～18:00

いつでもプラザとは

買い物ついでに気軽に立ち寄れる相談スポット。
ショッピングセンター内の窓口(県内全12カ所)

- 田島支店(ダイエー笹丘店内)
ショッピングモールマリナタウン出張所
ゆめタウン筑紫野出張所
イオンスーパーセンター古賀店出張所
赤間支店(サンリブくりえいと宗像店内)
福岡東サティ出張所
戸畑サティ出張所
ゆめタウン行橋出張所
ゆめタウン遠賀出張所
ゆめタウン久留米出張所
ゆめタウン大牟田出張所
ゆめタウン大川出張所

営業時間

■ 平日10:00～20:00
■ 土・日・祝日10:00～17:00
※田島支店、赤間支店は平日9:00より
※ゆめタウン遠賀のみ平日18:00まで



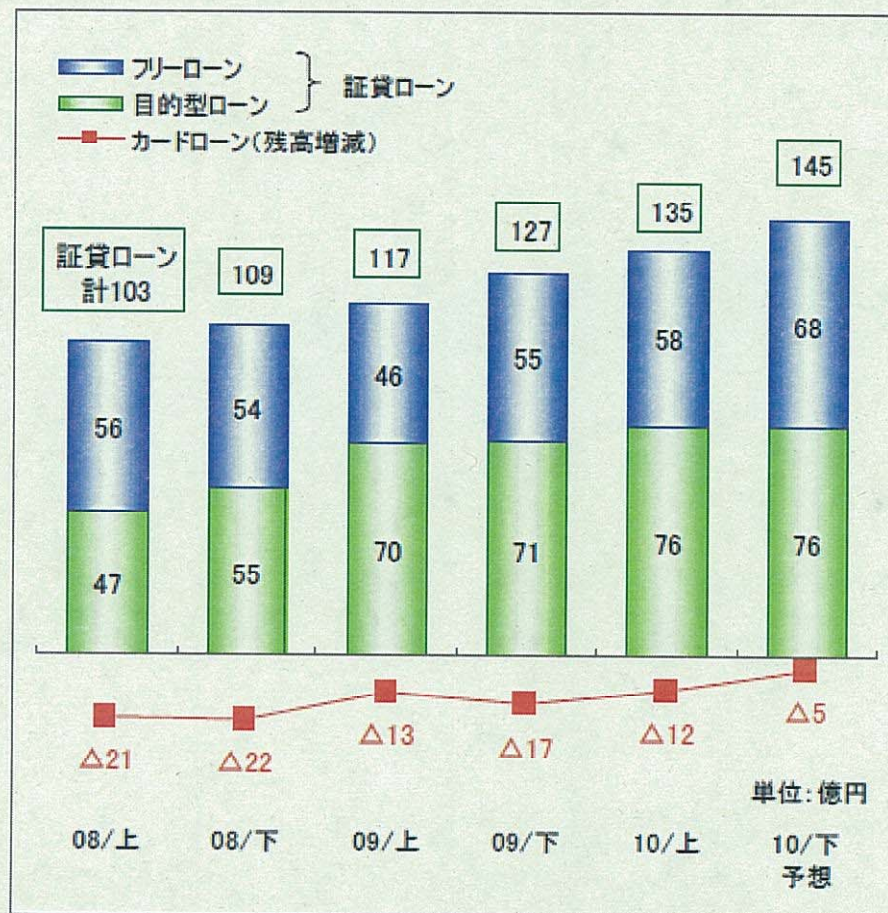
(2) 適切な審査体制の構築

- 初期与信モデル、途上与信モデルの精緻化(モニタリング)
 - ・保証会社への審査依頼前に初期与信モデル、外部信用情報機関の情報及び行内情報をもとに、銀行審査を行う体制としており、顧客にとって過剰な借入れとならないよう審査体制を構築している。
 - ・また、カードローンについては、契約更新毎に途上与信審査を実施しており、リスクが高いと判断される場合は新規貸越停止を行っている。
 - ・初期与信モデル、途上与信モデルともに定期的な見直し、モニタリングを実施中。
- 延滞・代弁状況の把握、保証会社信用能力の検証
 - ・商品毎に延滞・代弁状況を月次で把握し、経営陣に報告する体制としている。
 - ・保証会社の信用能力については、財務データ等を元に問題がないか定期的にモニタリングをする体制としている。

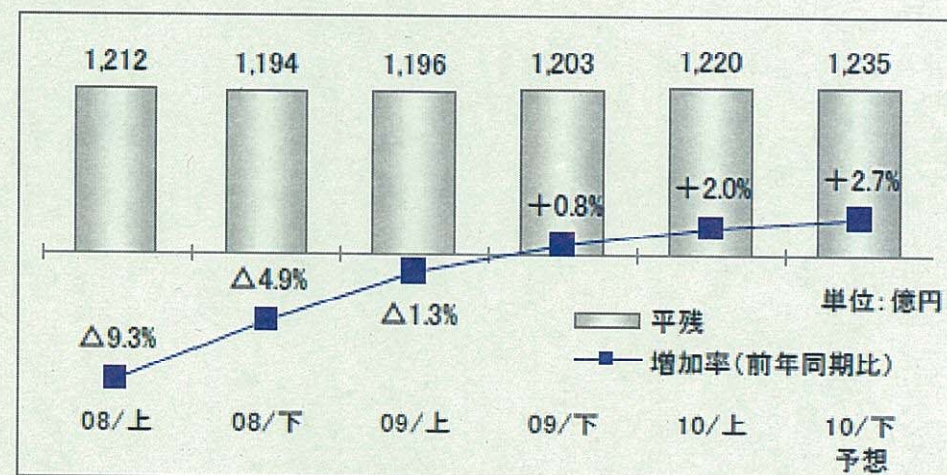
6. 計数の状況

- 各種強化策の展開により、消費者ローンの実行額は着実に増加し、10/上期の平残は前年同期比+2.0%となった。
- 10/下期は前年同期比+2.7%を見込む。

消費者ローンの実行額



消費者ローンの平残



7. 課題と対応

課題 「土日相談チャンネル」と「日常使いの借入れも気軽に相談」できることが十分認知されていない。

当行の強み

土日も相談可能な
有人チャンネルが充実

…貸金業者が有人店舗を縮小する一方、
当行は安心して相談できる有人チャンネル
が多い。

当行の弱み

敷居の高さを
払拭できていない

…住宅ローンや自動車・教育ローンだけでなく
日常使いの小口の借入れを相談できる
ところとして、十分認知されていない。

主たるターゲットである若年層に向けて、
銀行の敷居の高さを払拭し、
充実したチャンネルへ気軽に相談することを
促す各種プロモーションを計画中。

西日本シティ銀行は、地域の消費者金融マーケットにおいてメインプレーヤーとなれるよう
その取組を一層強化してまいります。