

改正貸金業法 フォローアップチーム ヒアリング資料

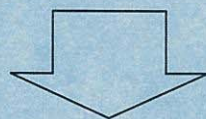
平成22年12月21日
第二地方銀行協会





健全な消費者金融市場の形成に向けた取組み

- ①改正貸金業法の改正の趣旨
- ②「借り手の目線に立った10の方策」



借り手の立場に立った対応

【特に重要な点】

1. 新商品の取扱いおよび既存商品の内容改定
2. 広告・宣伝の強化およびアクセスポイントの多様化
3. きめ細かい相談体制の充実・強化



1. 新商品の取扱いおよび既存商品の内容改定

(1) 多重債務の解決を目的に、借入残高を段階的に減らしていくための商品



複数の消費者ローンを一本化し、無理の無い返済に切り替える。

(2) 改正貸金業法の完全施行により、ご利用対象者を個人事業者まで拡大した商品

(3) 定収入のない専業主婦の資金ニーズに応えるための少額商品



2. 広告・宣伝の強化およびアクセスポイントの多様化

(1) 広告・宣伝の強化

- ① TVCMや新聞広告
- ② ホームページ上での消費者ローン商品の見出し宣伝
- ③ 営業店の店頭及びATMでの商品に関するポスターの掲示やリーフレットの備え置き

(2) アクセスポイントの多様化

インターネット、モバイルサイト、電話、FAX、郵送の中からお客さまにお選びいただき、お申し込みを受け付ける。



3.きめ細かい相談体制の充実・強化

(1)消費者ローンのお客さまを対象に、生活再生に向けた中・長期的なアドバイスを専門に行える体制



個人融資部門内に返済支援組織として「返済相談グループ」を設置

(2)平日仕事等で、ご来店いただけないお客さまにもアドバイスを行える体制



休日も営業を行う住宅ローンセンター内に、「個人ローン相談窓口」を設置

以上