

銀行カードローンに関する 全銀協の取組みについて

平成29年6月12日

岩本 秀治

一般社団法人全国銀行協会 常務理事

〈目次〉

1. 前回会合（平成28年12月13日）以降の全銀協の取組み
 - (1) 「銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」の公表
 - (2) 「『申し合わせ』の内容の実施に当たり考慮すべき事項」の取りまとめ
 - (3) 会員向けアンケート調査の実施
 - (4) 全銀協による消費者向け啓発活動
 2. 会員向けアンケート調査の結果
 3. 今後の全銀協の取組み等
- Appendix 「銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」

1. 前回会合(平成28年12月13日)以降の全銀協の取組み

1-(1) 「銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」

- 平成29年3月16日開催の理事会において「銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」(以下「申し合わせ」という。)を決定し、同日、公表。
- 改正貸金業法の趣旨を踏まえた広告等の実施、審査態勢等の整備をより一層徹底。

【「申し合わせ」の概要】

	主な内容
1. 配慮に欠けた広告・宣伝の抑制	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 銀行による貸付がお客さまにとって過剰な借入とならないための配慮に欠けた表示等を行わないよう努める。 ➤ 広告・宣伝の中でお客さまの過剰な借入に対して注意喚起を行っていく等、多重債務の発生抑制にも努める。
2. 健全な消費者金融市場の形成に向けた審査態勢等の整備	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 年収証明書や自ら保有するお客さまの情報等によって、お客さまの収入状況や返済能力をより正確に把握することに努める。 ➤ 信用情報機関の情報等を活用するなどして、自行・他行カードローン、貸金業者の貸付を勧案して返済能力等を確認するよう努める。 ➤ 信用保証会社による代弁率や応諾率の推移、年収に対する借入の状況と代弁率との相関関係等を定期的に分析・把握し、審査の適切性について信用保証会社と深度あるコミュニケーションに努める。 ➤ 貸付実施後においても、お客さまの状況等に応じて、定期的に信用状況の変動の把握に努める。

1-(2) 「『申し合わせ』の内容の実施に当たり考慮すべき事項」の取りまとめ

- 各行がカードローン業務の見直しを行う際のポイントや具体例等を、「『申し合わせ』の内容の実施に当たり考慮すべき事項」として整理。
- 本内容は、4月・5月に全銀協関係会合を開催し、全会員銀行で共有。

【「考慮すべき事項」の概要】

申し合わせの項目	考慮すべき事項(例)
1. 配慮に欠けた広告・宣伝の抑制	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 過剰な借入れとならないための配慮に欠けた表示等の確認 (例)「総量規制対象外」「年収証明書不要」を表示した広告 等 ➤ アフィリエイト広告の丁寧な点検と確認
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 過剰借入を抑制するための注意喚起
2. 健全な消費者金融市場の形成に向けた審査態勢等の整備	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 自行で保有する顧客情報等を活用した審査 ➤ 貸金業法の基準を意識した年収証明書の取得基準
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 信用保証会社に依存しない形の銀行による貸付審査 ➤ 貸金業法の総量規制の趣旨を踏まえた極度設定(当該規制との差分説明)
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 自行カードローン業務の代弁率や応諾率の定期的な把握 ➤ 信用保証会社と定期的に情報交換等の連携を行う枠組みの構築
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 貸付実施後の定期的な年収証明書の再取得や信用情報機関からの情報取得を通じたお客さまの状況、信用情報のフォロー

1-(3) 会員向けアンケート調査の実施

- 会員行における申し合わせ前後の取組み状況等を把握し、会員がカードローン業務についてどのような見直しをすべきか、検討の参考となるよう、全会員190行を対象にカードローン業務に関するアンケート調査を実施。
- アンケート調査では、広告・宣伝、審査態勢、信用保証会社とのコミュニケーション、貸付実施後のフォロー状況等を確認。

【アンケート調査回答状況】

送付対象	カードローン 取扱あり	回答行数	未回答
190行	123行	123行	0行

【アンケート調査の概要】(実施期間:5/11~5/22)

※但し、新規申込を停止している銀行もあり、回答数は必ずしも一致しない

申し合わせの項目	主な質問事項
1. 配慮に欠けた広告・宣伝の抑制	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 過剰な借入とならないための配慮に欠けた表示等の確認 ✓「総量規制対象外」「年収証明書不要」を表示した広告等の実施状況
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 過剰借入を抑制するための注意喚起の実施状況
2. 健全な消費者金融市場の形成に向けた審査態勢等の整備	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 年収証明書の取得基準(申し合わせ前との比較)
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 借入極度設定における年収債務比率の算出方法(申し合わせ前との比較)
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 自行カードローン業務の代弁率や応諾率の把握状況
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 信用保証会社とのコミュニケーションの実施状況
3. その他の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 貸付実施後の関係機関(信用保証会社・信用情報機関等)との連携
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 「申し合わせ」の内容以外に取り組んでいる事項等

1-(4) 全銀協による消費者向け啓発活動

- 全銀協として多重債務防止のための消費者向け啓発活動を実施。
- 全銀協ウェブサイトでのカードローン利用に際しての注意喚起や、会員銀行が使用できる各種ツール等を作成・提供。

【消費者向け多重債務防止啓発活動の内容】

ツール・手段	内容
全銀協ウェブサイト	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 全銀協ウェブサイトのトップページに、カードローンを利用する際の注意事項等をまとめた記事を掲載し、銀行カードローン利用者への注意喚起を実施。
ATM掲出ステッカー	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ご利用者にカードローンの借りすぎ注意を促すべく、会員銀行が自行ATMに掲出可能なステッカーを作成し、会員銀行へ配布。
リーフレット	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 会員銀行が店頭でお客さまに配布可能なリーフレット（データ）を作成し、会員銀行へ配布。

【全銀協ウェブサイト】



【ATMステッカー】



【リーフレット】

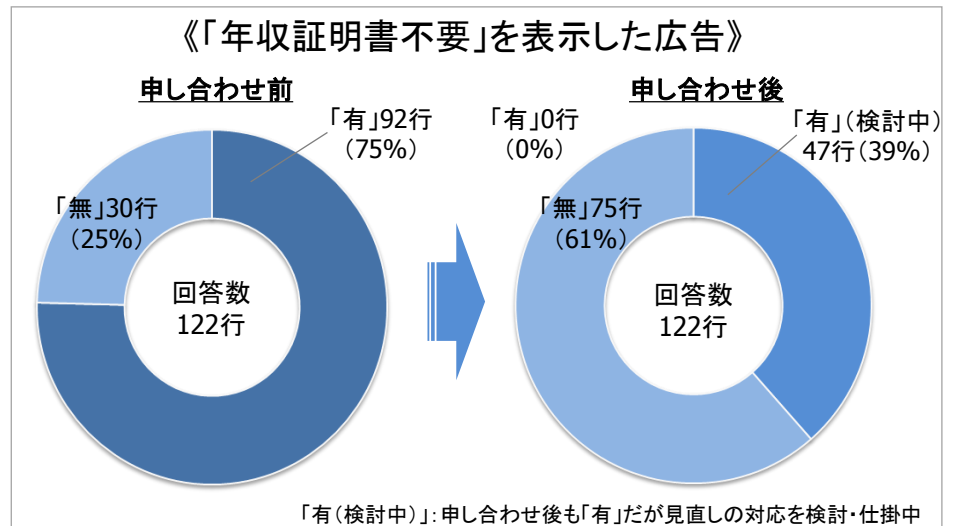
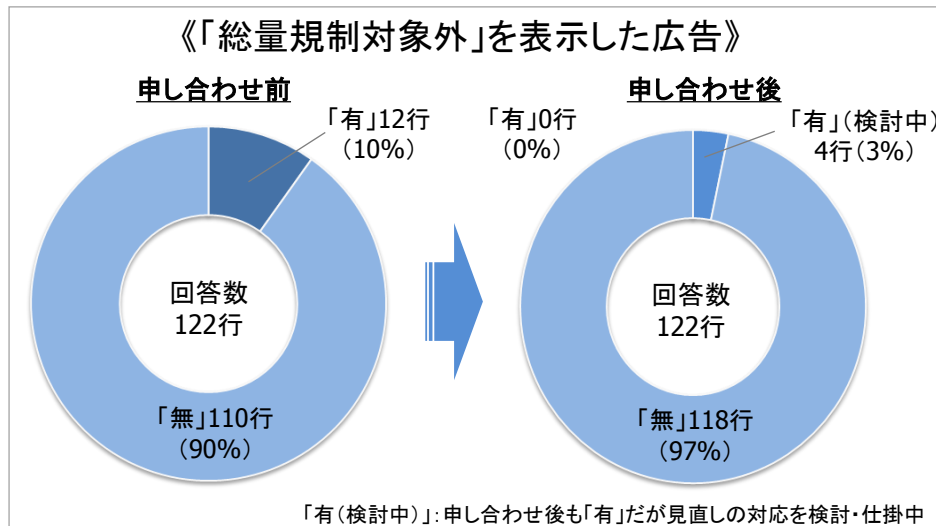


2. 会員向けアンケートの結果

2-(1) アンケート結果(広告・宣伝①)

- 『総量規制対象外』『年収証明書不要』と表示した広告は、全ての銀行が取り止め、あるいは、見直しの対応を検討中。

【配慮に欠けた表示等の抑制】



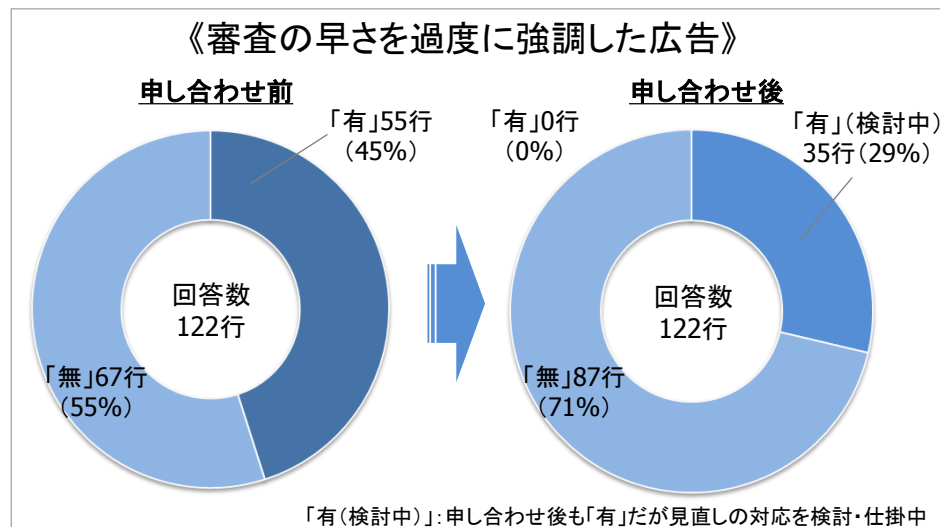
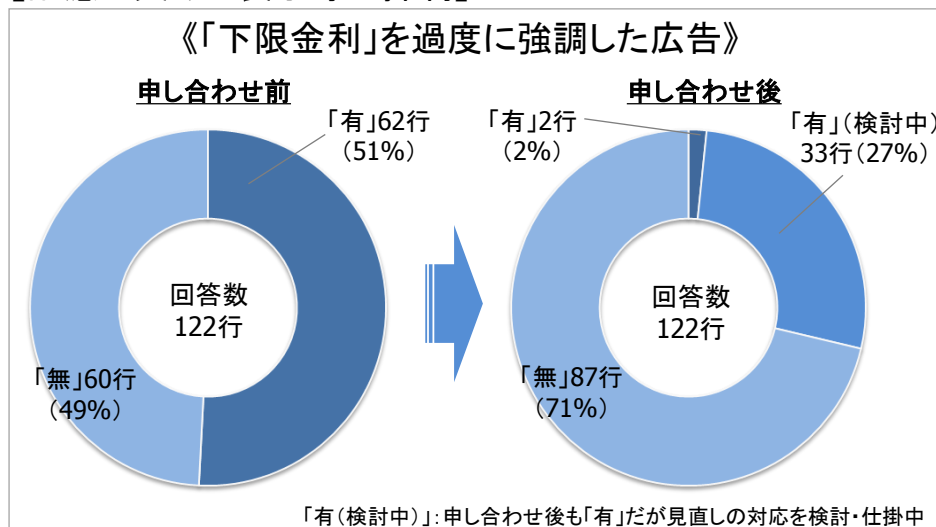
【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- 平成29年3月に削除済。(「総量規制対象外」を表示した広告)
- 1ヶ月程度で表示を削除する予定。(「総量規制対象外」を表示した広告)
- ホームページ上の表記は削除済。一部商品パンフレットについては削除作業中(「年収証明書不要」を表示した広告)
- 「年収証明書不要」の表示を削除する。電子媒体は修正対応中で5/26までに完了予定。紙媒体は既存のものは撤去し、改訂したものを新たに作成する。

2-(1) アンケート結果(広告・宣伝②)

- 『下限金利』『審査の早さ』を過度に強調した広告についても、ほぼ全ての銀行が取り止め、あるいは、見直しの対応を検討中。

【配慮に欠けた表示等の抑制】



【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

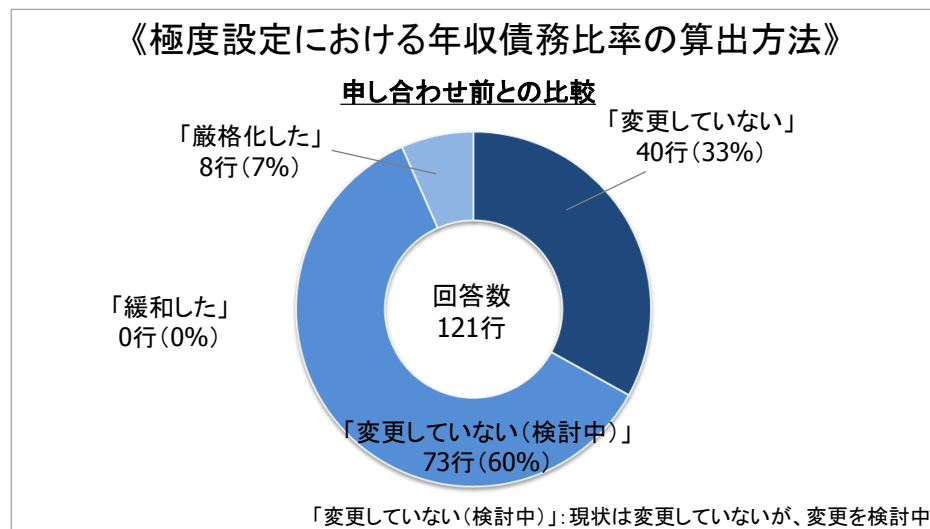
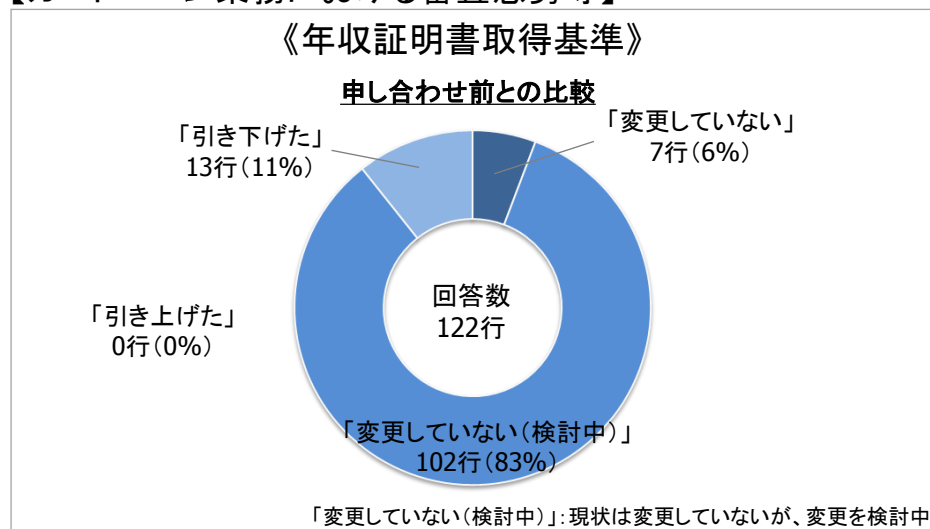
- 下限金利を大きく表示したり、色を変えたりしていたが、下限金利と上限金利を同じ大きさ・同じ色に変更した。
- 金利の上下限の表示のみでなく、極度ごとの金利帯を表にして表示した。
- 「30分審査結果回答商品」を広告掲載していたため、同商品のHP掲載およびチラシの撤去を行った。
- リーフレット等に「お電話一本で即日回答、即日ご融資も可能です」との広告表示を行っていたが削除した。

2-(2) アンケート結果(審査態勢①)

- 借入審査に関する「年収証明書取得基準」、「極度設定における年収債務比率の算出方法」は、すでに見直した銀行のほか、多くの銀行で変更を検討中。

※下図において「変更していない」は、例えば貸金業法に照らして変更する必要がないと判断しているものを含む。

【カードローン業務における審査態勢等】



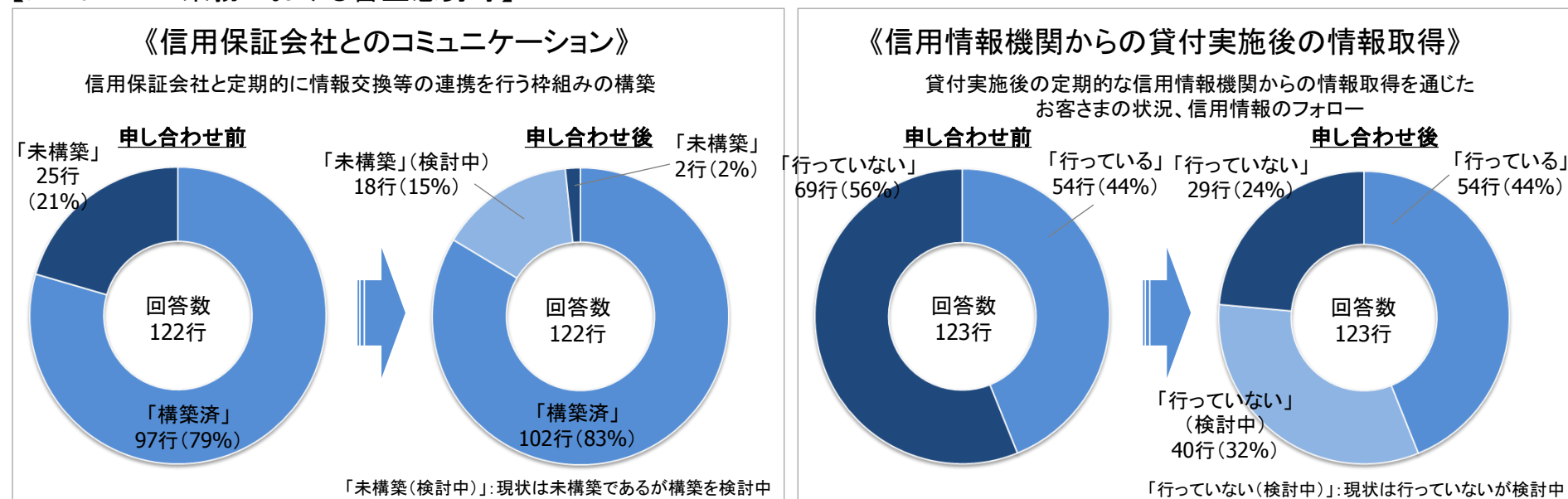
【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- 貸金業法の基準を参考に新規申込、極度増額で50万円超のカードローン極度となる場合に、確認資料の提出を求める方向で検討中。29年8月から対応予定。
- 代弁率との相関関係を継続し、適正な借入極度が設定されるように、検討を進めていく。
- 現在は他行・他社借入を含めた年収債務比率上限を年収水準に応じ定めている。今後、現行の年収に対する借入状況が適切なものか分析を実施し、分析後審査の適切性に課題が出た場合には、年収債務比率基準について見直す可能性。

2-(2) アンケート結果(審査態勢②)(関係機関との連携)

- 信用保証会社との定期的な情報連携を行う等の体制は、大多数の銀行が構築済。信用情報機関からの貸付実施後の情報取得については多くの銀行で検討中。

【カードローン業務における審査態勢等】



【取組み事例】(アンケート調査の記述回答から抜粋)

- 申し合わせ前から、信用保証会社と月次でPDCA会議を開催し、応諾率や代弁率の推移等を共有している。
- 今後はルールを明確化し、保証会社と3ヶ月毎に定例MTGを行い、代弁率等の状況を把握し、必要に応じて対応策を講じていく。
- 従来から銀行での日々の取引データを保証会社に連携し、途上与信に反映。また、保証会社にて3ヶ月毎に個人信用情報を照会し、途上与信に反映している。

2-(3) 会員銀行における取組み事例

➤ 会員銀行における、その他の取組み事例は下表のとおり。

【その他の取組み事例】

申し合わせの項目	主な取組み事例
1. 配慮に欠けた広告・宣伝の抑制	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「ご利用は計画的に、借りすぎにご注意下さい」との注意喚起文言をTVCMの最後およびHPの申込ボタンの上に表示した。 ■ TVCMについて、貸金業の自主規制ガイドラインに沿った放映時間に見直しを行った。 ■ アフィリエイト広告に関し、広告代理店と連携しアフィリエイト先のモニタリングを強化した。
2. 健全な消費者金融市場の形成に向けた審査態勢等の整備	<ul style="list-style-type: none"> ■ 自行カードローンの代弁率や貸倒率について、貸金業者との比較等分析を行い自行与信運営の適正性の検証を実施。 ■ 信用情報機関から取得する情報の活用方法を検討するとともに、その取得が可能か信用情報機関と協議を行う予定。 ■ 途上与信について、極度額や年齢等の一定の条件を設け、対象顧客に電話やDM等で状況変動の確認を行うことを検討中。
3. その他の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ■ 複数の債務を抱えるお客さまからの相談に対応する「ローンご返済相談窓口」を本年4月に開設し、契約者のアフターフォローを行っている。 ■ HP上で、「毎月の返済額」のシミュレーションが可能。 ■ カードローンを利用するお客さまには専用サイトを用意し、返済金額の元利内訳表示をすることで、お客さまが自分の借入状況を確認できる対応をとっている。

3. 今後の全銀協の取組み等

3. 今後の全銀協の取組み等

- 全銀協では、健全な消費者金融市場の形成に向け、会員行の自律的な取組みを後押しするべく、環境認識の共有、必要な情報の発信、各行の取組みフォロー等を継続していく。

【今後の全銀協の取組み(予定)】

カテゴリ	内容	時期(予定)
会員行間の 環境認識の共有	➤ カードローン市場推移や多重債務者数・自己破産者数等の定期的なフォローおよび部会等を通じたカードローンを取り巻く環境についての会員銀行間での共有	都度実施
会 員 へ の 適 時 適切な情報発信	➤ カードローンに関する各方面・関係者からの指摘等を踏まえた、会員銀行がカードローン業務を行うに当たって留意すべき事項等の周知	
各 行 の 取 組 み フォロー	➤ 今回のアンケート調査以降の、各行の取組みに関する更なるフォローアップを実施	—
消費者向け啓発 活動	➤ 例年実施している多重債務防止に係る消費者向け啓発活動を継続 (銀行店舗へのポスター掲出、電車内ステッカー広告、コンビニレジ横のモニター広告等)	29年11月頃
金融経済教育	➤ 全銀協の金融経済教育の教材や実施内容の見直し等	29年10月頃

健全な消費者金融市場の形成への貢献

Appendix

平成29年3月16日

銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ

1. 配慮に欠けた広告・宣伝の抑制

銀行は、消費者向け貸付けに関する広告・宣伝を実施する場合、改正貸金業法の趣旨を踏まえて適切な表示等を行うよう努める。

例えば、銀行カードローンが改正貸金業法による総量規制の対象外であることや、高額の借り入れであっても年収証明書が不要であることを強調するなど、銀行による貸付けがお客さまにとって過剰な借り入れとならないための配慮に欠けた表示等を行わないよう努める。

また、広告・宣伝の中でお客さまの過剰な借り入れに対して注意喚起を行っていく等、多重債務の発生抑制にも努める。

2. 健全な消費者金融市場の形成に向けた審査態勢等の整備

各会員銀行は、消費者向け貸付けに際し、利用者利便と顧客保護の両面に十分配慮し、消費者向け貸付けがお客さまにとって過剰な借り入れとならないよう、例えば以下の点に留意するとともに、各行がそれぞれの事情に応じた創意工夫によって、健全な消費者金融市場の形成に向けた審査態勢等を構築するよう努める。

- (1) 年収証明書や自ら保有するお客さまの情報等によって、お客さまの収入状況や返済能力をより正確に把握することに努める。例えば、改正貸金業法上、自社で50万円超または他社借入を含めた総額で100万円超の貸出審査には年収証明書が必要とされていることにも留意する。
- (2) 貸付け審査にあたり、信用情報機関の情報等を活用するなどして、自行・他行カードローン、貸金業者の貸付けを勘案して返済能力等を確認するよう努める。
- (3) 信用保証会社による代弁率や応諾率の推移、年収に対する借入の状況と代弁率との相関関係等を定期的に分析・把握し、審査の適切性について信用保証会社と深度あるコミュニケーションに努める。例えば、個人の年収に対する借入額の比率を1/3以内に制限する総量規制の効果として、多重債務の発生が一定程度に抑制されている状況等を踏まえ、銀行カードローンにおいても、個人の年収に対する借入額の比率を意識した代弁率のコントロール等を行うべく信用保証会社と審査方針等を協議するよう努める。
- (4) 貸付け実施後においても、お客さまの状況等に応じて、定期的に信用状況の変動の把握に努める。