

# 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30年12月26日

辻 松雄

一般社団法人全国銀行協会 理事

## 〈目次〉

1. 前回会合（平成30年6月8日）以降の当協会の取組み	.....	p.2
(1) 銀行カードローン残高の推移	.....	p.3
(2) 会員向けアンケート調査（第4回）の実施	.....	p.4
(3) カードローン専用相談窓口における相談等受付状況	.....	p.5
(4) 消費者意識調査の実施	.....	p.6
(5) 金融経済教育に関する取組み	.....	p.7
(6) 銀行カードローンに関する多重債務防止啓発活動	.....	p.8
(7) 消費者信用関係団体共同キャンペーン	.....	p.10
(8) 貸付自粛制度	.....	p.11
2. 会員向けアンケート調査（第4回）の調査結果	.....	p.12
3. 今後の当協会の取組み等	.....	p.19

Appendix 「申し合わせ」以降の当協会の主な取組み、「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30年6月8日）以降の当協会の取組み

---

## 1- (1) 銀行カードローン残高の推移

- 当協会が月次で公表している「全国銀行預金・貸出金速報」にあわせて、平成29年10月からカードローン残高を公表。
- 全国銀行115行が対象（預貸金速報の対象行）。これまでに平成29年4月～平成30年10月分を公表。
- 平成30年10月末の残高（確報値）は「4兆3,789億円」、平成30年6月末比0.2%減少。

【図表1 業態別残高推移（単位=金額：億円、比率：%）】

	29年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	30年1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	前月比	前年同月比
全国銀行（115行）	43,128	43,759	43,501	43,523	43,730	44,178	44,324	44,695	43,872	44,132	44,256	44,361	44,118	44,392	43,863	43,650	43,604	43,894	43,789	△0.2%	△1.2%
都市銀行等（11行）	24,016	24,261	24,159	24,130	24,237	24,426	24,481	24,624	24,279	24,351	24,414	24,475	24,355	24,399	24,166	23,989	23,952	24,071	23,955	△0.5%	△2.1%
地方銀行（64行）	15,374	15,712	15,589	15,639	15,729	15,956	16,043	16,252	15,857	16,023	16,088	16,122	16,042	16,287	16,047	16,009	16,032	16,180	16,207	0.2%	0.8%
地方銀行Ⅱ（40行）	3,737	3,785	3,752	3,752	3,762	3,795	3,799	3,818	3,735	3,757	3,753	3,764	3,720	3,705	3,649	3,651	3,619	3,642	3,625	△0.5%	△3.7%

※全国銀行：都市銀行5行（みずほ・三菱UFJ・三井住友・りそな・埼玉りそな）、地方銀行64行、地方銀行Ⅱ（第二地方銀行協会加盟の地方銀行）40行、

信託銀行4行（三菱UFJ信託・みずほ信託・三井住友信託・野村信託）、新生銀行、あおぞら銀行の115行

## 1- (2) 会員向けアンケート調査（第4回）の実施

- 平成30年5月に実施した第3回アンケート以降の会員における取組み状況等をフォローするべく、第4回アンケート調査を実施（10月）。※ アンケートの調査結果は、12頁以降に掲載。
- 調査結果は、これまで同様、概要を公表（11/20）するとともに、お客さまが返済困難に陥ることを防止する取組み等の参考となるような事例も含めて会員間で共有し、カードローンの業務運営水準の引上げに向けた取組みを継続。

【図表2 アンケート調査（第4回）の概要】(実施期間：平成30年10月12日～10月26日)

申し合わせ項目／関係方面からの指摘等	主な設問項目
1. 健全な消費者金融市场の形成に向けた審査態勢等の整備	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 「借入極度設定における年収債務比率の算出方法」に関する「申し合わせ」以降の見直し状況</li><li>➤ 「自行で保有する顧客情報を活用した審査」、「保証会社に依存しないかたちの銀行による審査」の実施状況</li><li>➤ 自行カードローン業務の代弁率や応諾率の把握状況</li><li>➤ 保証審査の審査方針等の見直し・検証</li><li>➤ 貸付実施後の顧客に関する情報（年収証明書等）の取得、信用情報機関からの情報取得</li></ul>
2. 業績評価	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 銀行全体・営業店・営業担当者等の計画・数値目標設定の有無</li></ul>
3. その他	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ お客様が返済困難に陥ることを防止する取組み 等</li></ul>

## 1- (3) カードローン専用相談窓口における相談等受付状況

- 多重債務抑制の観点から、当協会内に、カードローンに関する相談・苦情等を受け付ける専用相談窓口を設置（平成29年10月19日から受付開始）。
- 専用相談窓口においては、消費生活相談員などの資格を保有する相談員や、専門のカウンセラーが返済方法のアドバイス等に対応。  
〔専用相談窓口〕 TEL : 050-3385-6098 (月～金 9:00～17:00)
- 設置から平成30年11月末までに受け付けた相談等件数は「105件」（うち平成30年度は64件）。

【図表3 カードローン専用相談窓口 相談等受付状況（平成29年10月19日～平成30年11月30日）】

返済困難	貸付自粛	情報開示	その他	合計
37件	8件	7件	53件	105件

※上記カテゴリは、本資料において相談受付内容を説明するために分類したもの。

【図表4 カードローン専用相談窓口 主な相談・カウンセリング事例】

カテゴリー	内 容 等
返済困難	➤ 妻が教育資金を借り入れて返済してきた。その後、夫の私は解雇され、妻も収入が減り返済ができなくなった。どうすればよいか。
貸付自粛	➤ 息子の多額の借入を完済した。これ以上息子が借入できないよう制限をかけることはできないか。

## 1- (4) 消費者意識調査の実施

- 平成29年12月に実施した銀行カードローンの利用実態等に関する一般消費者を対象にした意識調査（「銀行カードローンに関する消費者意識調査」）の第2回調査を現在（平成30年12月）実施中（銀行カードローンおよび貸金業者等のローン利用者等を対象）。
- 調査結果は、前回同様、当協会ウェブサイトにおいて公表するとともに、会員が今後の取組み等に活用できるよう共有予定。

【図表5 銀行カードローンに関する消費者意識調査（第2回）の概要】

	主な設問項目
銀行カードローンの利用状況	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 利用経験有無、利用期間、残高有無、借入残高の年収に対する比率</li><li>➤ 利用しようとした動機</li><li>➤ 金融機関を選択する際に重視するポイント、情報ソース</li><li>➤ 利用目的、利用に至った理由、資金使途、借入時の金融機関の対応</li><li>➤ 銀行カードローンを利用したことによる影響、利用後の満足度</li></ul>
その他借入に関する質問	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 銀行カードローン業務を運営する銀行に求めるもの</li><li>➤ セーフティネット（公的貸付制度）等に関する認知、利用意向 等</li></ul>

## 1- (5) 金融経済教育に関する取組み

- 当協会において実施している金融経済教育の学生向け教材を見直し、将来的に銀行カードローンの利用が想定される若年層に対し、借入やローンに関する啓発活動を強化。
- 平成30年度もこうした教材の活用を含め、啓発活動を継続。

【図表6 学生向け金融経済教育教材の改訂内容】

対象層	内 容
中学生	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 学校の授業で利用が可能な教育教材「知ろう！学ぼう！お金の使い方」の内容を全面的に改訂し、「はじめてのお金の時間」としてリース（平成29年12月）</li><li>➤ 授業プログラムを見直し、ローンに関する具体的な利用場面を想定したディスカッションを通じて、注意点や適切な利用方法を学ぶ構成に変更</li></ul>
高校生	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ アクティブラーニング型教材に「ローン編」を新規作成（平成30年3月）</li><li>➤ 貯蓄と借入、生活設計における借入等についての講義パートと、ローンの使い方についての問題点、ローンの必要性、計画性、選択条件について考えながら学ぶことができるアクティブラーニングパートで構成</li></ul>
大学生 社会人	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 当協会の講師派遣の取組みである「どこでも出張講座」において、カードローン利用に当たっての注意点に関するコンテンツを追加し、講義において活用</li></ul>

〔高校生向け教材〕



## 1- (6) 銀行カードローンに関する多重債務防止啓発活動

〔掲載SNS〕

- 平成29年度に引き続き、銀行カードローンに特化した啓発活動を実施（平成29年度は当協会ウェブサイトへの特設ページ設置、ATMに貼付可能な注意喚起ステッカーやリーフレット等の作成・配付）。
- 平成30年度は、成年年齢引下げに係る動向等も踏まえ、多重債務防止・若年層の金融リテラシー向上を目的として、幅広い若年層がスマートフォン等で利用しているSNS（LINE、Twitter、Facebook/Instagram）において啓発広告を配信（平成30年11月～平成31年1月）。また、一般消費者に対して広く注意喚起を行うため、ニュースサイトにも啓発広告を掲載（12月）。



〔 LINE Twitter 〕



〔 Facebook/Instagram 〕

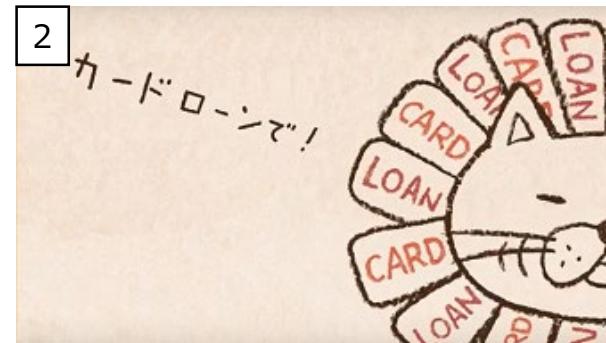
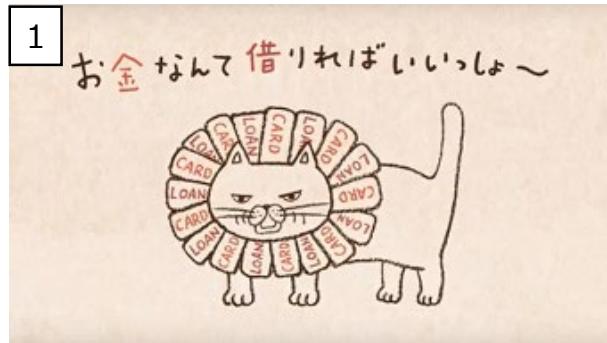
【図表7 銀行カードローンに関する多重債務防止啓発活動（平成30年度）】

	内 容
会員への広報素材（データ）の提供	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 会員の多重債務防止啓発活動を支援するため、会員各行のウェブサイトやスマートフォンアプリ等に掲出可能な広報素材（銀行カードローンに特化した注意喚起動画・画像等のデータ）を作成・提供。</li></ul>
SNS・ニュースサイトへの啓発広告の掲載	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 若年層の金融リテラシー向上（多重債務防止を含む）等を目的として、SNS（LINE、Twitter、Facebook/Instagram）において啓発広告を配信中。また、一般消費者に対して広く注意喚起（過剰な借入の防止の呼びかけ）を行うため、ニュースサイトに啓発広告を掲載。</li></ul>

## 1- (6) 銀行カードローンに関する多重債務防止啓発活動（続き）

[銀行カードローンに特化した注意喚起動画]

「うっかりあなたもカードライオンになつていません？」



当協会ウェブサイト「カードローン借りすぎに注意！！」 <https://www.zenginkyo.or.jp/karisugi/>

## 1- (7) 消費者信用関係団体共同キャンペーン

- 日本クレジット協会、日本クレジットカード協会、日本貸金業協会および全国銀行協会の消費者信用関係4団体による、消費者にクレジットカードや消費者ローンを正しく利用していただくための啓発・広報活動。
- 每年11月に「消費者信用関係団体共同キャンペーン」を実施。平成30年度も11月に各団体と連携して引き続き実施。

〔電車内ステッカー〕  
イメージ



【図表8 共同キャンペーン（平成30年度）の詳細】

	内 容
電車内ステッカー	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 東京・大阪・名古屋・札幌・福岡・仙台・広島の主要鉄道路線において、電車内ステッカー広告を実施（平成30年11月中。約12,000枚（昨年度比6,500枚増））</li></ul>
ポスター	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 全国の銀行のCD・ATMコーナー、ローン相談窓口等への掲出やデジタルサイネージに活用できるよう、多重債務防止啓発ポスターを作成（消費生活センター等のほか、信用金庫、信用組合、農業協同組合にも同じ図柄のポスターを提供（平成30年11月～平成31年3月））</li></ul>

## 1- (8) 貸付自粛制度

- 当協会が運営する全国銀行個人信用情報センター（信用情報機関）において、ギャンブル等依存症により本人やその家族の生活に支障を生じさせるおそれがあること等を理由として、消費者から自らを貸付自粛対象者とする旨の申告を受け付け、その情報を加盟する金融機関等に提供する「貸付自粛制度」を平成31年3月中に運用開始予定。
- 同様の制度を運営している日本資金業協会とも連携し、制度開始後に同協会が受け付けた申告内容をセンターの加盟金融機関等が利用可能とする。また、センターが受け付けた申告内容を他の信用情報機関に加盟する金融機関等においても利用可能とする予定。
- 当協会は、本制度の周知チラシやバナーを作成し、平成31年1月下旬以降順次、周知活動を実施予定。

【図表9 周知活動（平成30年度）予定】

	内 容
ウェブサイト	➤ 当協会ウェブサイトに、本制度の手続方法の紹介ページを作成
周知チラシ	➤ 上記ページに掲載するほか、センター加盟金融機関等において活用
バナー	➤ 当協会の多重債務防止啓発特設サイトに掲載するほか、センター加盟金融機関等において活用

〔周知チラシ・バナー〕  
イメージ



---

## 2. 会員向けアンケート調査（第4回）の調査結果

---

## 【調査概要】

調査期間	➤ 平成30年10月12日～10月26日
調査対象	➤ 正会員（119行）・準会員（73行） 計192行
調査目的	➤ 会員のカードローン業務に係る第3回調査以降の取組み状況のフォローおよび把握
注 釈	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 本調査の回答は任意としているが、調査対象の全会員が回答。カードローン業務の取扱いがある会員は「<u>121行</u>」（このうち、カードローンの新規募集を停止している会員は「<u>2行</u>」（取扱いがない会員は「<u>71行</u>」））</li><li>➤ 本調査結果における「<u>申し合わせ前</u>」とは、全銀協理事会において決定した「銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」より前の状況（=「平成29年3月15日以前」）</li><li>➤ 「<u>第3回アンケート時点</u>」とは、第3回アンケート調査の調査時点「<u>平成30年5月10日現在</u>」の状況</li><li>➤ 「<u>第4回アンケート時点</u>」とは、第4回アンケート調査の調査時点「<u>平成30年10月1日現在</u>」の状況</li></ul>

## 【目 次】

### （1）審査態勢

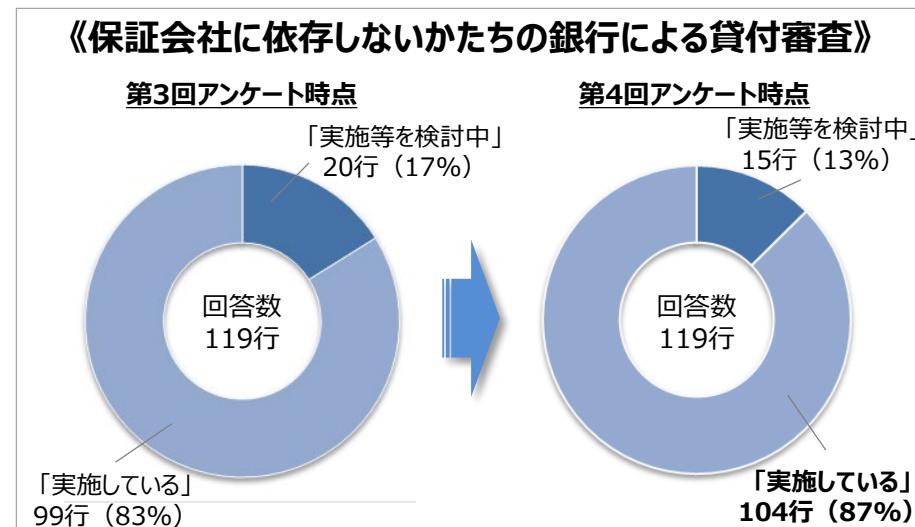
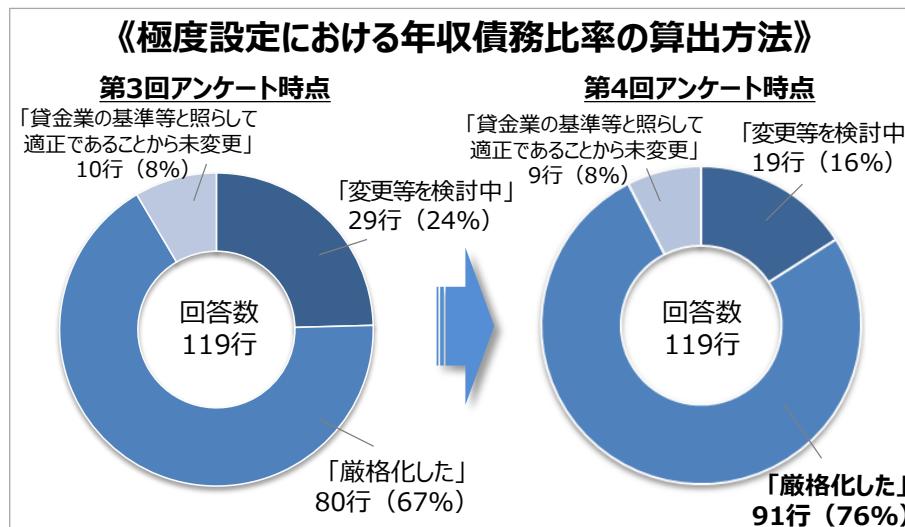
- ① 年収債務比率の算出方法・保証会社に依存しないかたちの貸付審査 ..... p.13
- ② 保証審査の審査方針等の見直し・検証、顧客相談体制の整備 ..... p.14
- ③ 貸付実施後の定期的な年収証明書の取得・信用情報機関からの定期的な情報取得 ..... p.15

### （2）業績評価 ..... p.16

### （3）その他の取組み（広告・宣伝、年収証明書取得基準、返済相談対応等） ..... p.17

## 2- (1) 審査態勢 ①年収債務比率の算出方法・保証会社に依存しないかたちの貸付審査

- 「極度設定における年収債務比率の算出方法」は、約8割の会員が厳格化しており、一部の会員で引き続き厳格化する方向で検討を継続中。
- 「保証会社に依存しないかたちの銀行による貸付審査」は、実施している会員が約9割まで増加。約1割の会員においても引き続き対応を検討中。

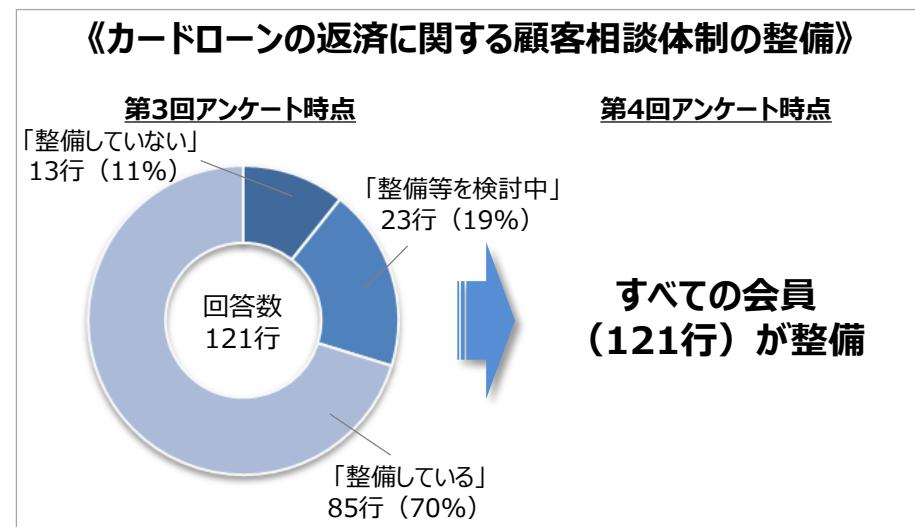
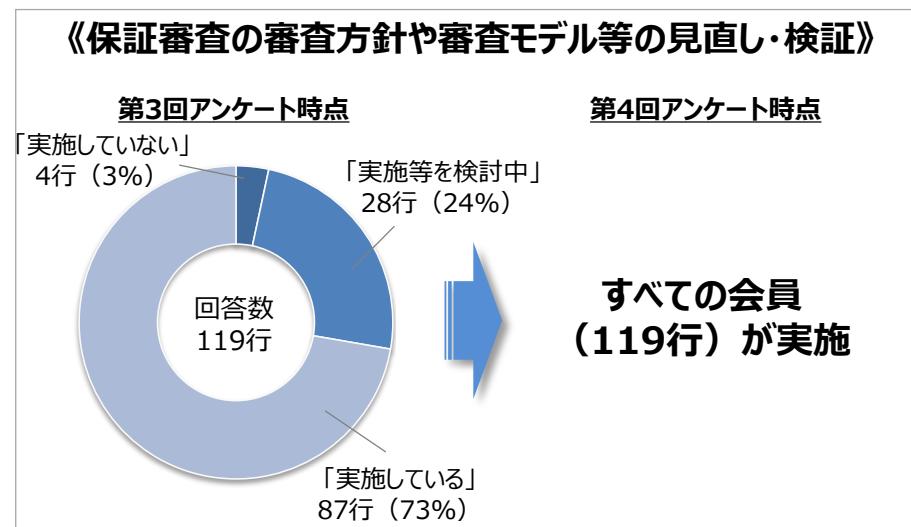


### 【取組み事例】（調査の記述回答から抜粋）

- 多重債務抑制の観点から、貸金業法に準じて借入極度額が50万円を超える場合は、年収確認資料を徴求。
- 申込みを受けた際は一律に年収証明書の提出を依頼。未提出の場合は50万円を上限に審査。
- 自行極度額、他行カードローン残高に加え、貸金業者残高を勘案して、年収に対する負債比率の上限を設定。
- 従来は外部保証会社に依頼していた途上審査を銀行で行う体制に変更予定。

## 2- (1) 審査態勢 ②保証審査の審査方針等の見直し・検証、顧客相談体制の整備

- 「自行カードローン代弁率の推移等を踏まえた、保証審査の審査方針や審査モデル等の見直し・検証」は、すべての会員が実施。
- 「カードローンの返済（カウンセリング、リスケ等）に関する顧客相談体制（営業店窓口・専用相談窓口・コールセンター等）の整備」は、すべての会員が整備。

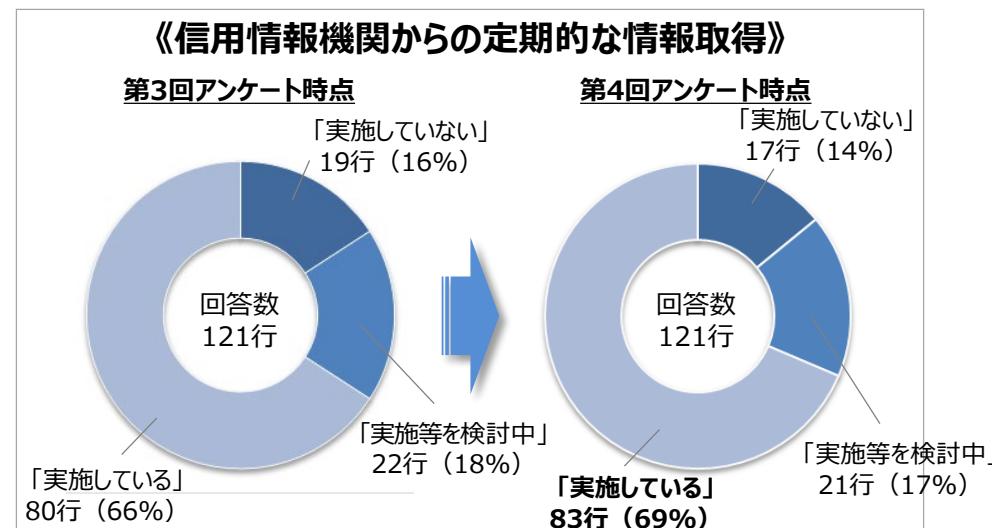
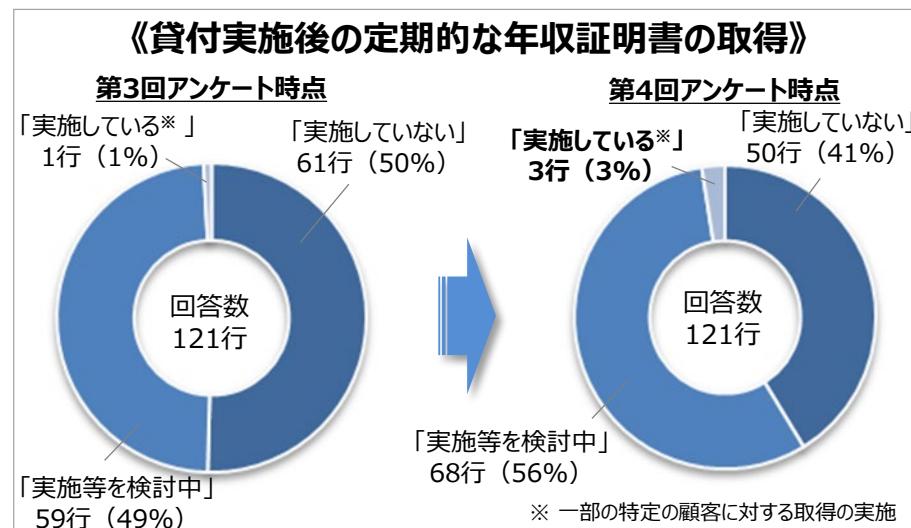


### 【取組み事例】（調査の記述回答から抜粋）

- 3か月毎の保証会社との定例会において、年収比率の分布状況や代弁率をモニタリングし、代弁率・延滞率等に変動が見られた場合は、保証審査の審査方針の見直しを協議。
- カードローン専門部署（コールセンター）において個別相談等に対応。平成30年1月には新たに相談用フリーダイヤルを開設し、返済に窮しているお客さまの正常化に向けたコンサルティング等を実施。
- 全営業店においてお客さまの返済等の相談に応じる体制を構築。

## 2- (1) 審査態勢 ③貸付実施後の定期的な年収証明書の取得・信用情報機関からの定期的な情報取得

- 「貸付実施後の定期的な年収証明書の取得」は、一部の会員で取組みを開始しているが、多くの会員が検討を継続中。「実施等を検討中」の会員約5割の中には、給与振込口座情報から年収を推計するなどの取組みを実施している会員あり。
- 「信用情報機関からの定期的な情報取得」は、「実施している」とした会員が約7割まで進捗。「実施等を検討中」とした会員約2割の中には、平成31年から実施予定とする会員あり。



### 【取組み事例】（調査の記述回答から抜粋）

- 極度額増額の申込を受けた際には、原則年収証明書を取得。
- 年収証明書の定期的な再取得はしていないものの、給与振込口座情報により年収を推計。
- 平成31年から契約更新時に信用情報機関から情報を取得し、更新判断を行う仕組みを導入予定。

## 2- (2) 業績評価

- 銀行としての計画（残高計画・融資額計画等）を設定している会員は約4割まで減少。
- また、営業店に対する数値目標を設定している会員が約1割、営業店担当者に設定している会員が1割未満まで減少。

### 《銀行としてのカードローンに関する計画の設定（残高計画・融資額計画等）》

第3回アンケート時点



第4回アンケート時点



### 《営業店に対するカードローンに関する数値目標の設定》

第3回アンケート時点



第4回アンケート時点



### 《営業担当者に対するカードローンに関する数値目標の設定》

第3回アンケート時点



第4回アンケート時点



### 【取組み事例】（調査の記述回答から抜粋）

- 新規契約者数を営業店に対する数値目標として設定していたが、平成30年10月から取りやめ。
- 半期毎の新規契約者数を営業担当者に対する数値目標として設定していたが、平成30年度から取りやめ。

## 2- (3) その他の取組み (広告・宣伝、年収証明書取得基準、返済相談対応等)

### ① 広告・宣伝の見直し

- TVCMを放映しているすべての会員が資金業の自主規制※における基準内で対応。
- 『アフィリエイト広告』および『スマートフォン専用広告』を実施するすべての会員がモニタリングを実施。

※「資金業の業務運営に関する自主規制基本規則」上の『放送時間帯、総量及び放映番組に関する留意事項』の基準（放送総量：月間100本以内（15秒=1本換算）、原則として放送しない時間帯：07:00-09:00、17:00-22:00）

### ② 年収証明書取得基準の見直し (申し合わせ前との比較)

- 借入審査に関する「年収証明書取得基準」は、前回引き下げる方向で検討していた会員すべてが引下げを実施（結果としてほぼすべての会員が引下げ）。

### ③ お客さまが返済困難に陥ることを防止する取組み

- 会員等は、例えば以下の取組み等により、お客さまが返済困難に陥ることを防止。
  - カードローンの審査の結果、ご利用いただけないこととなったお客さまがカードローン以外のローンを利用している場合は、返済状況の確認や今後の返済計画等についてのコンサルティングを実施。
  - カードローンの返済にお困りのお客さまに対して、長期の証書貸付への切替え等を実施。
  - 代位弁済後の保証会社において、お客さまの状況に合わせて分割弁済等の相談に対応。
  - 住宅ローンの返済額なども含め、取引全体で返済負担を軽減する等の対応を行い、返済に向けた支援を実施。

---

### 3. 今後の当協会の取組み等

---

### 3. 今後の当協会の取組み等

- 当協会においては、健全な消費者金融市場の形成に向け、引き続き、環境認識の共有や適時適切な情報発信など、必要な取組み等の実施を継続。

#### 【今後の当協会の取組み（予定）】

カテゴリ	内容	時期（予定）
会員間の 環境認識の共有	<p>➤ 当協会の関係会合等における銀行カードローンを取り巻く環境認識の共有</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・平成29年10月から公表を開始した全国銀行ベースのカードローン残高の推移、日銀統計、司法統計の自己破産件数等の定期的なフォロー</li><li>・専用相談窓口に寄せられた相談等事例の還元（月次）</li></ul>	都度実施
会員への適時 適切な情報発信	<p>➤ 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</p>	—
会員の取組みの フォロー	<p>➤ 第4回アンケート調査以降の会員の取組みに関する更なるフォローアップの検討（消費者意識調査の継続的な実施等）</p>	—
消費者向け啓発 活動	<p>➤ 多重債務防止に係る消費者向け啓発活動の継続（ウェブサイト・SNS・ニュースサイトへの啓発広告の掲載（7月～1月）、共同キャンペーン（11月～3月）等）</p>	適宜実施
貸付自粛制度の 導入・実施	<p>➤ 平成29年12月に決定した基本方針を踏まえ、平成31年3月中に制度開始予定</p> <p>➤ 制度定着に向けた継続的な周知活動の実施</p>	適宜実施

---

# Appendix

---

## 「申し合わせ」以降の当協会の主な取組み

- 平成29年3月の「申し合わせ」公表以降、当協会においては、会員における銀行カードローンの適切な業務運営の実現に向けた取組みを下表のとおり実施。
- このほか、役員会や関係会合において、カードローンに関する指摘事項や市場動向等を共有・フォローするなど、対応を継続中。

### 【「申し合わせ」以降の主な取組み一覧】

内 容	
平成29年 4月	➤ 「申し合わせの実施に向け考慮すべき事項」の取りまとめおよび会員向け周知
5月	➤ 会員向け「カードローンアンケート（第1回）」を実施 ➤ 消費者向け多重債務防止啓発活動（ATMステッカー、リーフレット、Webサイト更新）
6月	➤ 「多重債務者懇談会（第9回）」において当協会の取組みについて説明 ➤ 会員向け「カードローンアンケート（第1回）」結果の概要の公表および詳細内容の会員宛還元
8月	➤ 関係団体等との意見交換および当協会の取組みに関する説明 ・消費者委員会、全国青年司法書士協議会、日本司法書士会連合会
10月	➤ 会員向け「カードローンアンケート（第2回）」を実施 ➤ カードローン残高の公表開始 ➤ カードローンに関する専用相談窓口の設置
11月	➤ 会員向け「カードローンアンケート（第2回）」結果の概要の公表および詳細内容の会員宛還元
12月	➤ 「多重債務者懇談会（第10回）」において当協会の取組みについて説明 ➤ 一般消費者を対象にした「銀行カードローンに関する消費者意識調査」（第1回）の実施
内 容	
平成30年 1月	➤ 「銀行カードローンに関する消費者意識調査」結果を公表
5月	➤ 会員向け「カードローンアンケート（第3回）」を実施
6月	➤ 「多重債務者懇談会（第11回）」において当協会の取組みについて説明 ➤ 会員向け「カードローンアンケート（第3回）」結果の概要の公表および詳細内容の会員宛還元
8月	➤ 会員各行のウェブサイトやスマートフォンアプリ等に掲出可能な広報素材（銀行カードローンに特化した注意喚起動画・画像等のデータ）を作成・提供。
10月	➤ 会員向け「カードローンアンケート（第4回）」を実施
11月	➤ 会員向け「カードローンアンケート（第4回）」結果の概要の公表および詳細内容の会員宛還元 ➤ SNS・ニュースサイトへの啓発広告の掲載
12月	➤ 一般消費者を対象にした「銀行カードローンに関する消費者意識調査」（第2回）の実施

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场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场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。