

預金取扱金融機関における消費者 向け貸付けの状況について

平成22年12月21日

金融庁

1. 預金取扱金融機関の消費者向け貸付残高

(単位:億円)

	21年3月期	22年3月期	22年6月期	22年9月期
主要行等	12,660 (26.83%)	12,721 (27.57%)	12,667 (27.92%)	12,830 (28.12%)
地域銀行	21,116 (44.75%)	20,140 (43.65%)	19,759 (43.55%)	19,783 (43.37%)
信用金庫	10,324 (21.88%)	10,356 (22.44%)	10,087 (22.23%)	10,178 (22.31%)
信用組合	3,081 (6.53%)	2,922 (6.33%)	2,849 (6.28%)	2,822 (6.18%)
合計(金融機関)	47,181	46,139	45,362	45,613

出典:金融庁調査

(注)住宅ローンやマイカーローンを含まない消費者向け無担保貸付を集計。

(※)今後データ精査の過程において数値変更の可能性あり。

消費者向け貸付に係る取組み

1. 地域金融機関における多重債務相談を伴った融資の取組み(事例1)

○ 相談・融資の連携体制の構築

- ・弁護士等専門家との連携体制をあらかじめ構築。
- ・営業店に「消費者ローン相談窓口」を設置する。
- ・専門家との連携窓口の拠点となる店舗を定め、当該店舗が専門家との連携窓口となるとともに営業店をサポートする。
(注)コンサルティング特化店舗(お金にまつわる相談、年金、暮らしや住まい等についての相談に特化した店舗)を活用。
- ・相談は、原則営業店にて受ける。相談内容によって、拠点となる店舗を通じて専門家との連携を行っていく。

○ 広報・啓発

- ・潜在的な顧客層への広報(POPをATMに付け、チラシの配布、窓口に表示)。
- ・顧客に対して、「貸金業」セミナー・相談会を開催。
- ・営業担当に対して勉強会を実施、周知徹底(改正貸金業法の改正に伴う諸問題など)。

○ 新商品の取り扱い・定期的ヒアリング

- ・借入債務の借換・多重債務の圧縮及び整理等に要する資金の貸付け
- ・「課題共有シート」の作成、返済計画の進捗状況等について定期的にヒアリング

消費者向け貸付に係る取組み

1. 地域金融機関における多重債務相談を伴った融資の取組み(事例2)

○ 相談・融資の連携体制の構築

- ・本部態勢(多重債務相談窓口の設置)
本部に多重債務相談室を設置(事業先支援部門が兼務)
営業店からの情報をもとに営業推進部・事業先支援部門がバックアップする態勢とする
- ・営業店態勢
得意先係が、日常の外訪活動において、家計改善支援の告知活動を行う
来店相談者に対して、お客様相談窓口にて対応
- ・お客様からご要望があった場合は、金融機関の顧問弁護士への取次ぎや法律相談センター等への紹介等を行う
- ・担当地域の顧客情報収集過程において、お客様が多重債務であることを認識した場合には、家族の合意・協力のもと、家計改善に向けてのできるだけのお手伝いをさせていただく。

○ 広報・啓発

- ・得意先係が、日常の外訪活動において、家計改善支援の告知活動を行う
- ・本店にて、毎月2回、日曜日に休日窓口を開設、個人ローン等の相談業務を行う。

○ 新商品の取り扱い・定期的ヒアリング

- ・多重債務を取り纏めした場合は、訪問活動を通じて、改善状況のチェックを行う(家計収支改善計画書)

消費者向け貸付に係る取組み

1. 地域金融機関における多重債務相談を伴った融資の取組み(事例3)

○ 相談・融資の連携体制の構築

- ・市、弁護士、金融機関との間での連携体制をあらかじめ構築。
- ・市役所で初期相談対応を行い、その後必要に応じて、弁護士会等への引継ぎを実施するとともに、提携金融機関が行う低利融資を紹介。
- ・法律相談家における相談の後、審査を行う。多重債務者に対して、融資制度を勧める前に、弁護士等の無料相談を受ける機会を提供し、適切な債務整理方針を選択させ、解決へ導く体制を構築する。
- ・市から提携金融機関に預託金を設定。

○ 広報・啓発

- ・市関係各所へのポスター掲示
- ・無料相談会や街頭キャンペーンによる周知
- ・市のHPや広報誌による周知

○ 新商品の取り扱い・定期的ヒアリング

- ・市内に住所を有する多重債務者を対象に、債務整理・生活再建に要する資金向けのローンを提供

消費者向け貸付に係る取組み

(参考) その他の預金取扱金融機関における多重債務相談への対応

- ・「多重債務相談窓口マニュアル」を作成し対応。
- ・過払金を抱える顧客を見つけた場合に法律の専門家に相談するための専担部署を設置。
- ・「多重債務にお悩みの方」という専用サイトを開設し、多重債務者の生活改善を促すことを目的とした「多重債務者のための生活再建への手引き」を掲載。
- ・過払い金の返還が見込まれる債務者やおまとめローンを実行しても家計収支の十分な改善が見込めないと判断される債務者に対しては、司法書士事務所との連携により債務整理を含めた清算手続きを紹介。
- ・おまとめローンの利用条件として、信用金庫が提携している地域内の認定司法書士等からの指導を受け、所定の相談カードに認定司法書士等の署名捺印をもらうことを融資条件としている。

消費者向け貸付に係る取組み

2. 個人向けフリーローン等の推進

○ 顧客への周知活動

- ・用途自由、債務への借換への利用可能な、フリーローンの開発。
- ・インターネットやFAX、または郵送でも審査が可能。
- ・当行の発行するキャッシュカード・クレジットカード一体型カードについて(クレジットカード会社の)キャッシング利用顧客に対し、当行のカードローンを案内。
- ・消費者向け貸付を中長期的な健全な市場と捉えポスティング(広告の戸別投函)。

○ 相談・申し込みチャネルの整備

- ・ATMでの申し込み受付。
- ・ローンに関する相談、事前審査、条件変更のインターネットでの受付を行う。携帯電話での利用が可能。
- ・ローンの申し込み完了までの手順を極力簡素化。
- ・ローン専門拠点を設置。土日も営業。債務相談にも応じる。
- ・申し込みから対応までの期間を短縮。
- ・各営業店に「消費者ローン責任者」を任命し、カウンセリング方法等を研修で指導。
- ・「マネークリニック」を開設し、個人のお客さまのさまざまな資金需要や金銭的なお悩みに対応し、積極的に対応。

消費者向け貸付に係る取組み

2. 個人向けフリーローン等の推進(続き)

○ 新規取扱商品

・ 専業主婦による借入可能商品の導入

- ・フリーローン及びカードローンについて、貸金業者から借入れができなくなった収入のない専業主婦を対象するような商品改定を予定。
- ・貸金業法の完全施行後に借換目的でも専業主婦でも利用できる新商品(フリーローン)を販売。
- ・貸金業法の完全施行を踏まえ専業主婦も借入可能な商品を販売開始。

・ 事業性資金に使用可能な消費者向けローン

- ・既存の消費者向け商品を事業性資金にも利用可能に。
- ・個人事業者・零細事業者向け専用ローンを取扱い。
- ・事業性資金債務にも対応可能なおまとめローンを販売。

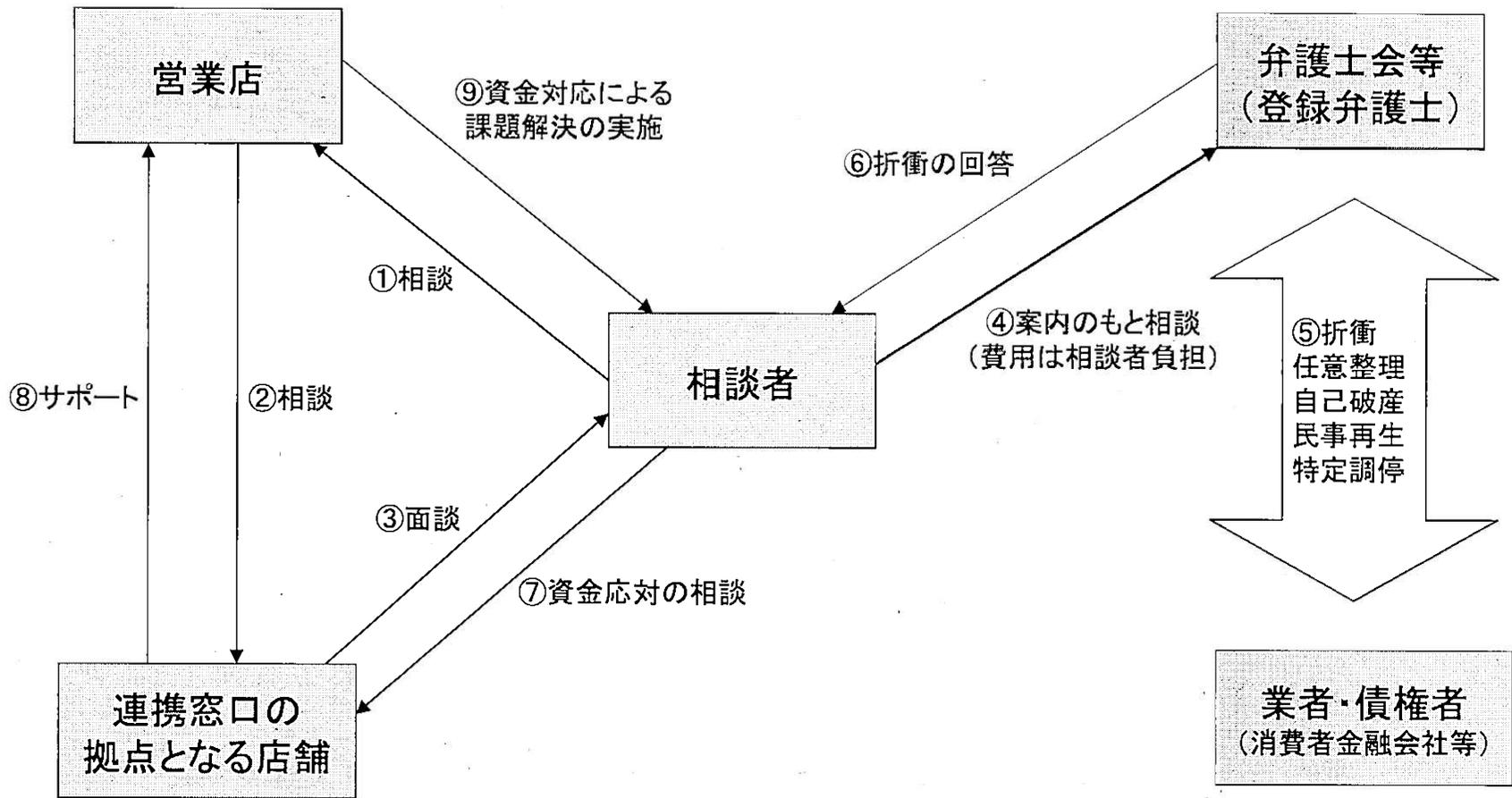
・ インターネットによる申し込みを可能とする個人向けカードローン

- ・ローンに関する相談、事前審査、条件変更のインターネットでの受付を行う。

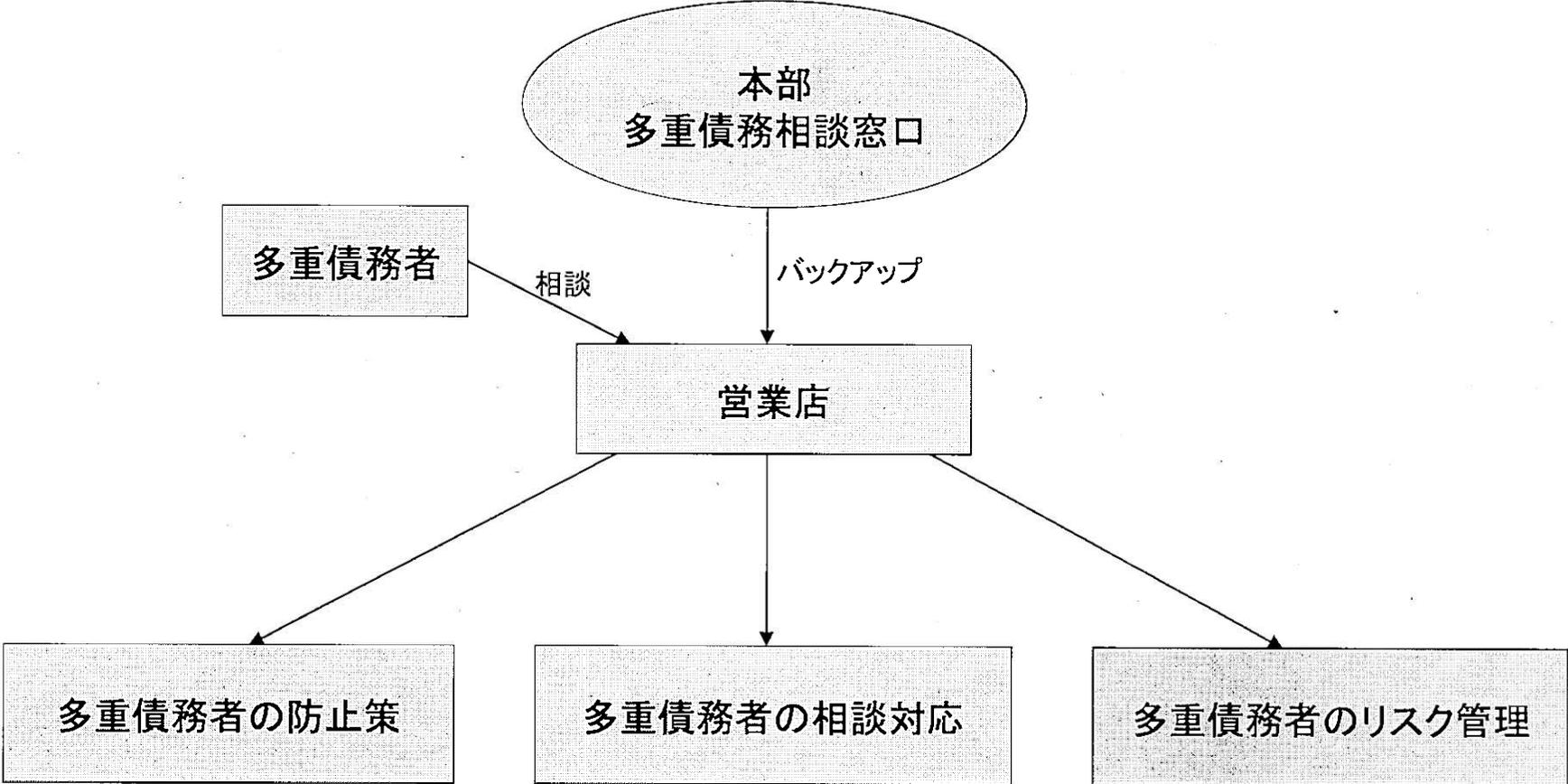
・ 多重債務者の予防を目的とした若年者向け総合口座通帳の取扱開始

- ・金融知識をわかりやすく掲載した小学生～高校生向の通帳を発行したほか、多重債務の予防を目的に、家計シミュレーションや多重債務相談先等を掲載した通帳を開発。

事例1



事例2



事例3

