

銀行カードローン等に関する 全銀協の取組みについて

令和元年12月9日

辻 松雄

一般社団法人全国銀行協会 理事



一般社団法人

全国銀行協会

〈目次〉

1. 前回会合（令和元年6月17日）以降の当協会の取組み

- (1) 銀行カードローン残高の推移 p.3
- (2) カードローン専用相談窓口における相談等受付状況 p.4
- (3) 多重債務防止啓発に関する取組み p.5
- (4) 金融経済教育に関する取組み p.6
- (5) 貸付自粛制度の周知等に関する取組み p.9
- (6) 信用情報機関の信用情報の精緻化に向けた対応 p.10
- (7) 会員向けアンケート調査（第6回）の調査結果 p.11

2. 今後の当協会の取組み等

- 今後の当協会の取組み等 p.13

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（令和元年6月17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

- 「全国銀行預金・貸出金速報」(当協会 月次公表)にあわせて、平成29年10月からカードローン残高(確報値)を公表(集計対象は、預貸金速報の対象行114行。平成29年4月～令和元年9月分を公表)。
- 令和元年9月末の残高は「4兆2,432億円」。平成30年9月末比3.3%減少(令和年8月末比0.6%増加)。

【図表1 業態別残高推移(単位=金額:億円、比率:%)】

	平成29年	平成30年				平成31年・令和元年						前月比	前年同月比	
	12月	～	9月	～	12月	～	3月	～	6月	～	8月			9月
全国銀行	43,872		43,894		43,077		43,063		42,507		42,173	42,432	0.6%	△3.3%
都市銀行等	24,279		24,071		23,628		23,503		23,184		22,957	23,031	0.3%	△4.3%
地方銀行	15,857		16,180		15,900		16,013		15,921		15,848	16,012	1.0%	△1.3%
地方銀行Ⅱ	3,735		3,642		3,548		3,546		3,401		3,368	3,387	0.6%	△5.7%

※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)39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114行(令和元年9月末時点)

1-(2) 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、カードローンに関する専用相談窓口を設置（平成29年10月受付開始）。
- 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。
- 令和元年度の受付相談等件数は「36件」（令和元年10月末現在）。

〔専用相談窓口〕 TEL : 050-3385-6098（月～金 9:00～17:00）

【図表2 カードローン専用相談窓口 受付相談等件数（設置以降累計）（平成29年10月19日～令和元年10月31日）】

返済困難	貸付自粛	情報開示	その他	合計
55件	12件	9件	90件	167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の。

【図表3 全銀協相談室に寄せられた主な相談・カウンセリング事例】

- 銀行カードローン等の借入が膨らんで返済が苦しい。住宅は手放したくない。どうすればよいか。
- 銀行カードローンを借り入れているが、収入が減ったため、月々の返済額を減らしたい。
- 家族が複数の銀行からカードローンを借り入れ、延滞していたので、自分が肩代わりした。もう借入はできないということよいか。
- 夫に借入があるのでゆとりがほしい。専業主婦でも借入することは可能か。

1-(3) 多重債務防止啓発に関する取組み

- ローン・クレジットを正しく利用していただくための啓発・広報として、「消費者信用関係4団体」（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、全国銀行協会）による共同キャンペーンを11月に実施。

【図表4 共同キャンペーンにおける全銀協の取組み内容】

〔ポスター〕



〔電車内ステッカー〕



〔啓発動画〕



	実施内容
ポスター	➤ 全国の銀行のCD・ATMコーナー、ローン相談窓口等の店頭において、多重債務防止啓発ポスター・デジタルサイネージを掲出（消費生活センター等のほか、信用金庫、信用組合、農業協同組合にもポスターを提供（令和元年11月～令和2年3月））
電車内ステッカー	➤ 全国の主要鉄道路線（東京・大阪・名古屋・札幌・福岡・仙台・広島）において、電車内ステッカー広告を実施（令和元年11月中。約12,000枚（昨年度同水準））。
動画配信	➤ 当協会ウェブサイト・SNS（twitter、Facebook）において啓発動画を配信。

1-(4) 金融経済教育に関する取組み

- 「家計管理」と「生活設計」に関するリテラシー向上を図ることを基本として、お金の基礎知識からローン・クレジットの利用方法・留意点など、幅広いテーマで金融経済教育の取組みを実施。

【どこでも出張講座】

- 中学校・高校等の学校向けを中心に、無償で講師を派遣（平成15年～）。講義内容のテーマは申込者の希望を踏まえて対応。令和元年度上期は「81件／7,037名」を対象に実施（教員向けにも実績あり）。

【図表5 学校向け実施テーマ（一例）】

「生活設計・マネープランゲーム」

カードゲーム教材（次頁参照）を使用して、人生において「お金とどのように関わっていけばいいのか」を体験するアクティブラーニング型の講座。

「社会に出て気をつけたいお金のこと」

これから社会に出るに当たって気をつけたいお金の基礎知識、お金と賢く付き合う方法を学ぶ。

（内容）家計管理、三大資金、金融サービス、クレジットカード、多重債務、金融トラブル 等

「ローン・クレジットのしくみとお金の使い方」

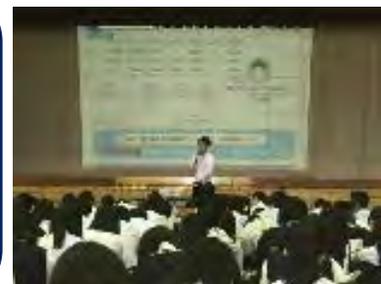
ローンとクレジットの利用方法と留意点を確認。目に見えないお金の仕組みを学ぶ。

（内容）家計管理、三大資金、ローン、クレジットカード、多重債務 等

「大学生活とお金のこと」

大学生活を過ごすに当たって、また今後社会に出るに当たって必要となる基礎的な金融知識を学ぶ。

（内容）家計管理、進学に係る費用、奨学金、三大資金、クレジットカード、多重債務、金融トラブル 等



1-(4) 金融経済教育に関する取組み

〔教材制作・無償提供〕

- 学校教育等の現場で活用できる各種教材・動画等を制作し、無償で広く提供。社会科や家庭科、総合的な学習の時間等の学習カリキュラムと連携した内容とし、ゲームや映像を使って学べる体験型教材を拡充。

【図表6 教材ラインアップ（一例）】

「生活設計・マネープランゲーム」 (対象：中学生～)

20歳以降の人生についてお金の面からシミュレーションするカードゲーム型の教材。

収入や生活費等、人生に必要なお金について学ぶとともに、計画性を持って生活する必要があることを体感する。



「シリーズ教材 お金のキホン」 (対象：高校生～)

高校生が学ぶ金融の知識について、学習指導要領の家庭科と公民科の内容のポイントをおさえた教材。生徒用テキストと併せて、テーマ別の授業プログラムを提供（下記一例）。



授業プログラム「家計管理」

生活にかかわる基本的な経済感覚を身につけ、将来の生活像に関連付けて生活費をイメージできるよう「一人暮らし」のシミュレーションを通して収支のバランスを考える。



「はじめてのお金の時間」 (対象：中学生～)

「使う」「貯める」「借りる」の3つの視点で、収入や支出、貯蓄やローン・クレジットについて学ぶ教材。

学校で活用しやすくするため、グループワークやディスカッションを取り入れた授業プログラムを提供しており、テーマ別に短時間（15分～）での活用も可能。



授業プログラム「ローン」

様々な体験談からローン利用時のポイント・留意点を学び、住宅等購入時の賢いローンの利用について具体的なケースを通して考える。



授業プログラム「多重債務」

ドラマ仕立ての動画資料を見て多重債務に陥る原因・プロセスを学び、多重債務の注意喚起ポスターを作成するワークを通じて学びを深める。



1-(4) 金融経済教育に関する取組み

〔その他若年層向け施策〕

- 金融・経済や生活設計・家計管理等に関して幅広く学べる若年層向けのクイズアプリを提供。
- 若年層向け小冊子3種（「お金の話」「未来予想図」「お金の運用」）の新成人への配布（成人式）を全国の自治体に働きかけ（平成30年度配布実績（3種計）：612自治体／451,880部）。

【図表7 若年層向け学習ツール（一例）】

〔若年層向けクイズアプリ〕



〔若年層向け小冊子3種〕



- ・お金の話…ローン・クレジットカードを含む金融商品等について説明。
- ・未来予想図…人生の三大資金等、ライフプランについて説明。
- ・お金の運用…資産運用のポイントについて説明。

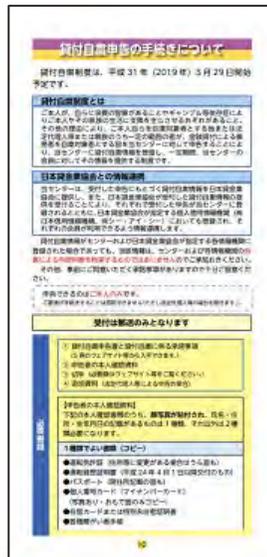
1 - (5) 貸付自粛制度の周知等に関する取組み

- 貸付自粛制度に関する体制整備（お客さまを全国銀行個人信用情報センターに案内、融資審査での貸付自粛情報の参照）は、全会員が完了。また、個信センターが配布するパンフレットや制度案内チラシ・バナー画像等を用いた本制度の周知等は、全会員が実施。
- ギャンブル等依存症対策推進基本計画を踏まえ、自粛申告・撤回者にギャンブル等依存症に関する相談拠点を案内（金融庁作成のリーフレットを送付）。また、当協会の相談拠点（全銀協相談室）においても、必要に応じて案内対応を実施。

【図表8 貸付自粛制度の周知ツール】

〔個信センターパンフレット イメージ〕

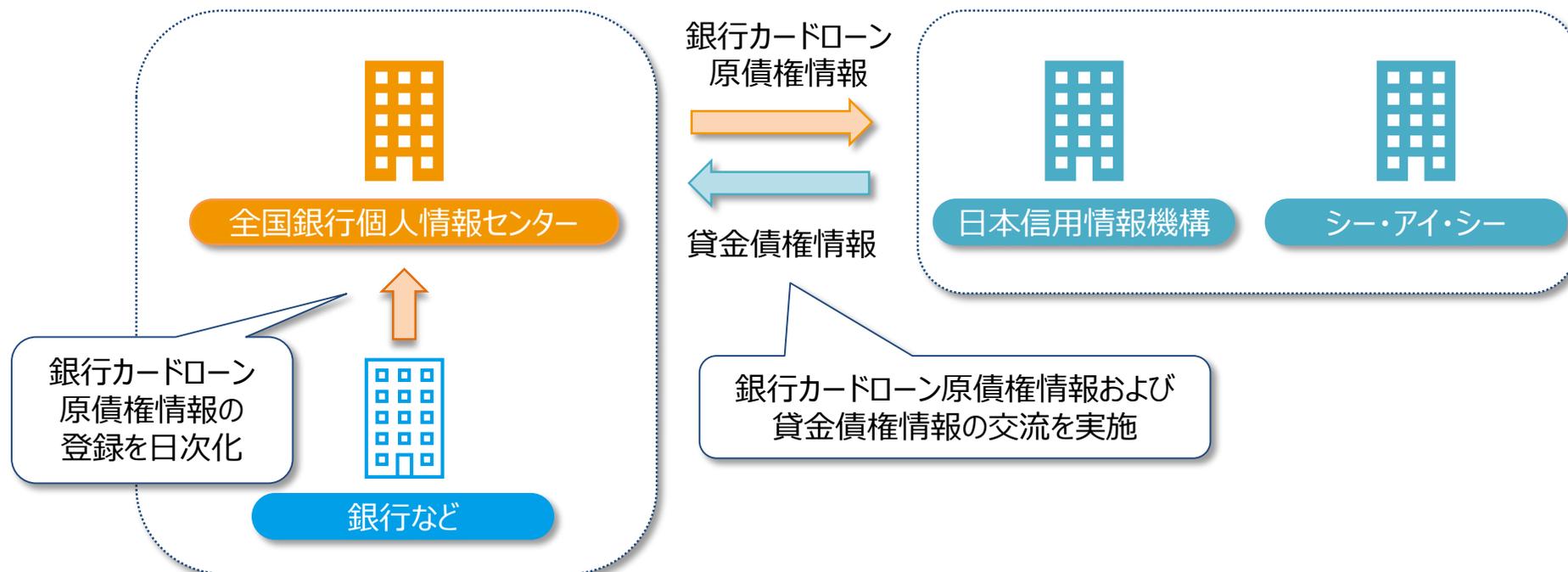
〔制度案内チラシ イメージ〕



1-(6) 信用情報機関の信用情報の精緻化に向けた対応

- 金融庁から示された信用情報機関の登録信用情報の精緻化に向けた基本的な方向性を踏まえ、各信用情報機関（全国銀行個人信用情報センター、日本信用情報機構（JICC）、シー・アイ・シー（CIC））において対応を検討。
- 個信センターは、銀行カードローン原債権情報の登録を日次化、3信用情報機関は、新たな情報交流により、銀行カードローン原債権情報および貸金債権情報の交流を実施し、融資審査の精度向上を後押しする環境整備を実施予定。

【図表9 信用情報機関の信用情報の精緻化への対応 概要】



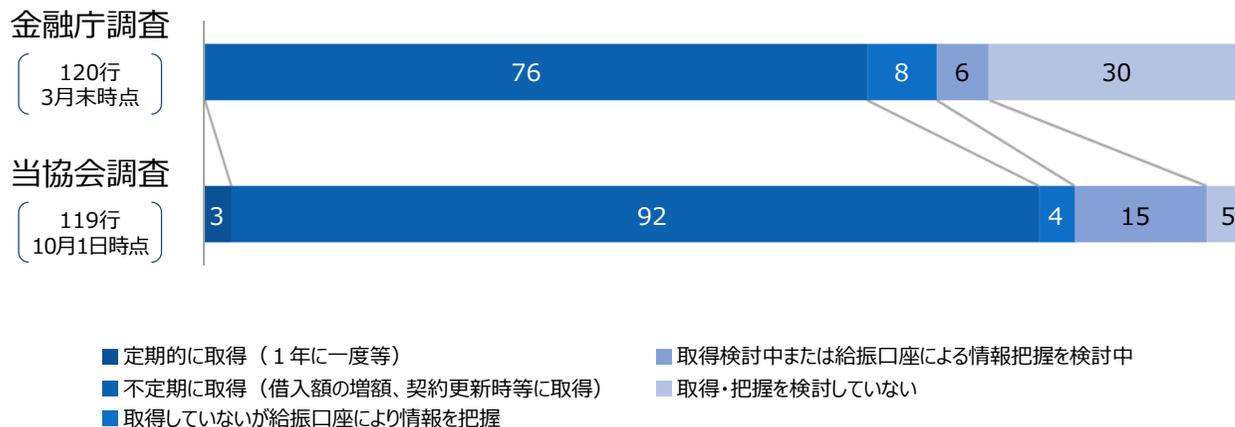
1-(7) 会員向けアンケート調査（第6回）の調査結果

- 金融庁「銀行カードローンのフォローアップ調査結果」（令和元年9月18日公表）等を踏まえ、同結果において課題として示された事項に係る取組み状況等を把握するべく、第6回会員向けアンケート調査を実施（同10月）。
- 「融資実行後における年収証明書の取得等」および「信用情報機関への信用情報の照会」は、金融庁フォローアップ調査実施時点（同3月末）から、取組みが進展。アンケート調査結果は、会員宛還元し共有（同11月）。

【図表10 会員向けアンケート調査（第6回）の調査結果 概要】

単位：銀行数

[融資実行後における年収証明書の取得等]



[信用情報機関への信用情報の照会]

選択肢	回答
照会している	110
照会を検討中	9
照会を検討していない	0

主な理由（記述回答から抜粋）

登録信用情報の精緻化が行われた場合には、融資実行後の照会を実施するなど、更なる対応の追加・変更を検討。

2. 今後の当協会の取組み等

2. 今後の当協会の取組み等

- 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、必要な取組み等を継続。

【図表11 今後の当協会の取組み】

カテゴリ	内容
環境認識の共有	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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。 <ul style="list-style-type: none"> ■ カードローン残高（全国銀行ベース・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、専用相談窓口寄せられた相談等事例の還元（月次）
会員への適時適切な情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 関係方面からのカードローンに関する指摘等を踏まえた、カードローン業務運営に当たって留意すべき事項等の会員宛周知。
会員の取組みのフォロー	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 金融庁「銀行カードローンのフォローアップ調査結果」等を踏まえた会員の取組みに関して、必要に応じてフォローアップを実施。
消費者向け啓発活動	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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・ニュースサイト等を活用した啓発広報の実施（5月）、共同キャンペーン（11月～3月）等）。
信用情報の精緻化	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 各信用情報機関等の関係者と連携し、システムの安定的な稼働に向けた対応等の実施。
貸付自粛制度の周知	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 制度定着に向けた継続的な周知活動の実施。

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、高額な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。