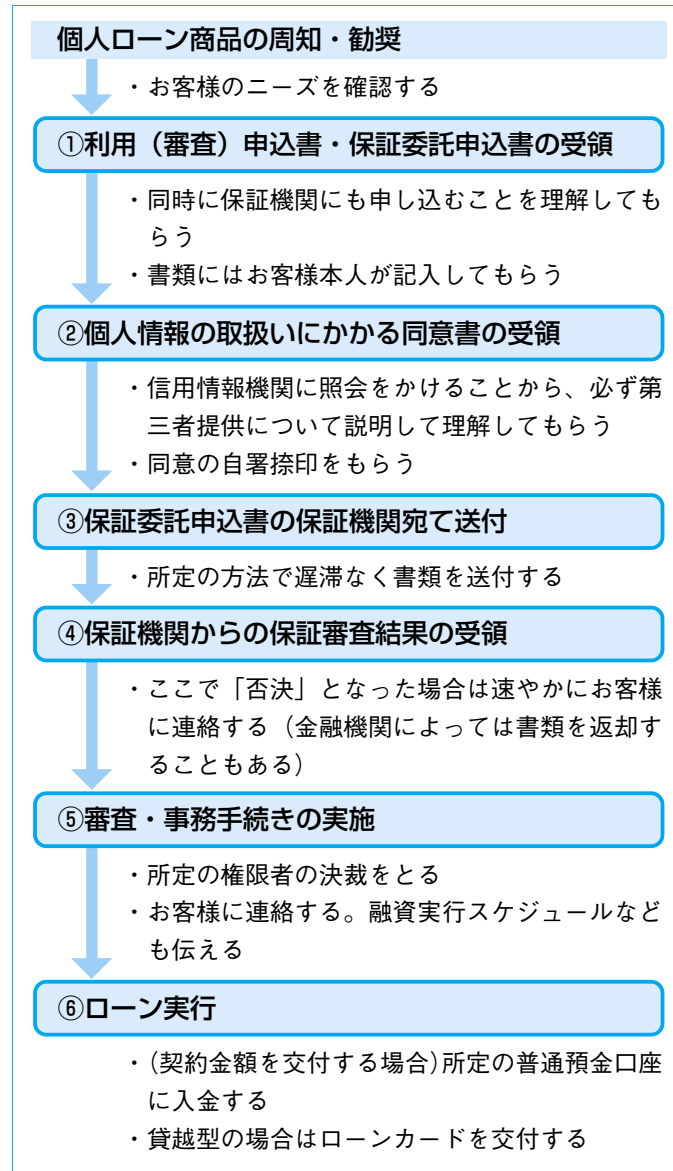


図表1 個人ローン申込手続きの流れ



スムーズなローン実行につながる書類作成時の留意点 個人ローンの申込手続きを しっかり押さえよう

ここでは個人ローンの申込書の記入方法や信用情報照会時の留意点などを解説します。

佐々木城彦 (信金中央金庫 信用金庫部 上席審議役)

study 1

個人ローン申込手続きの流れと書類の記入方法



先 行きの不透明感から低調にとどまる設備投資需要などを背景に、地域を問わず、金融機関の預貸率は低下傾向にあります。そのため数多くの金融機関で、個人ローンに力を入れている姿がみられます。

個人ローン市場の担い手は、クレジット会社や消費者金融など、他業態にも及んでいます。そのため、お客様をめぐる激しい獲得競争が繰り広げられており、各所からの個人ローン商品も、非常に多くみられます。同一の金融機関からもよく似たローンが、保証機関などの違いによって何種類も提供されていることは珍しくありません。

この一方で、個人ローン利用を希望するお客様も多数に及びます。必ずしも借入行為に慣れたお客様ばかりではなく、不慣れなお客様も少なくありません。

このため金融機関の担当者は、個人ローン商品の案内や提案時に、⑦お客様のニーズや属性をある程度把握し、④複数ある個人ローンの中から最もニーズに合致する商品を抽出・提案した後に、⑤念のため同種・類似の商品を紹介しておく——ことがよいでしょう。

お客様のニーズは随時変化するため、行職員が「聴いたニーズに最も合致する」と思われた以外の商品に移りすることもあてはまらざるよう、様々な商品をお知らせしましょう。

金融機関と保証機関に 合わせて申し込む

個人ローン商品を提案し、お客様が利用したいと申し出たら、次のような手順で手続きを進めていきます。

①利用(審査)申込書・保証委託

書の受領
個人ローンの審査には、詳細な個人情報の把握・活用が不可欠です。お客様には「勤務先や年収などの個人情報を提供してもらう」ことになり、申込書に続き、提出を受ける個人情報の取扱いにかかる同意書の記入・提出を求めることが一般的です。

記入してもらう際の留意点としては、契約書の条文や約款など

に、⑦金融機関・保証機関の双方が審査・与信判断を行うため(外部)個人信用情報機関に個人情報を提供する、①(個人ローン以外の商品を含め)金融商品・サービスの提案・情報提供や商品・サービスの見直し・市場分析などに利用する——という文言が含まれていることです。特に後者①について理解してもらっていないと、DM等が届いたときなどにトラブルに

申込書の受領

大部分の個人ローンは、(外部)保証機関による債務保証を信用補完手段として求める「一体型」のつくりとなっています。実態としても、金融機関は、保証機関側の保証審査結果を踏まえて与信判断を行っています。このため実務上でも、ローンの利用(審査)申込書に合わせて、保証委託申込書の記入・提出を同時に求める対応が一般的です。

申込書の様式は、「複写形式で金融機関・保証機関宛てに同時に記入が可能」「宛名を金融機関と保証機関の連名にした共通形態」の様式も珍しくありません。

お客様から「銀行に個人ローンを申し込んだのに、申込書の宛て名が保証機関となっているのはおかしい」といった苦情を避けるため、⑦個人ローンでは保証機関に保証を求めていること、④それ为先立ち保証審査が必要となること——を説明し、お客様に記入してもらってください。

お客様が記入した申込書につい

なることもあるため、漏れなく説明した後に同意書に記入してもらうことが望ましいでしょう。

③保証委託申込書の保証機関宛て送付
記入してもらった保証委託申込書を保証機関宛てに転送します。記入項目に漏れがないことを確かめたうえで、あらかじめ決められた方法によって、速やかに書類を送付します。不用意な留置き・握り込みは、トラブルとなるので行ってはいけません。

受付窓口となる金融機関の一次対応は、ここまでとなります。

否決の場合の対応も 記録として残しておく

④保証機関からの保証審査結果の受領
保証機関から保証審査結果を受領したら、記載内容を確認し、不明な点がある場合には漏れなく照会・記録します。

審査結果が「否決」の場合には、速やかにお客様に連絡を入れて、希望に添えなかった事実を明