

はしがき

昨今、大手金融機関でも、半期決算で法人リテール部門が赤字になるケースが出てきています。日銀によるマイナス金利導入といった金融政策が、いよいよ事業性融資という本業の収益を圧迫しはじめています。また、ITの進化によるフィンテックなどの活用により、事業性融資のプロセスは、より一層高効率性を求められると予想されます。

そんななか、一定の利ザヤを稼ぐことができるローンの重要性は、ますます高まっていくものと予想されます。特に、すでに競争の激化がはじまっている住宅ローン以外のローンは今後、重要性がさらに高まっていくことでしょう。

本部が、Web上で完結するローン商品でマス顧客への販売を推進する一方、営業店の皆様は、接点をもつお客様からもれなく、ローンにつながる情報を組織的に、効率よく収集することが求められます。そして、収集した情報からいかに多くの申込みを受け、審査を通すかということが営業店の皆様が実践することになります。

そのためには、ローンの重要性と商品の理解を深めることはもちろん、各持ち場の行職員が、日々お客様からいかに効率よく、お客様の実態についてヒアリングを行うことができるかがカギとなります。

本書では、ローン拡販のための基本事項について、「推進」をメインにお伝えしています。

基本を理解したうえで、お客様へのアプローチ・セールスの実践と改善を積み重ねていただき、安定的なローン案件の獲得を実現することの一助となるよう、心より願っております。

平成30年1月

加藤充也

第1章 個人ローンの概要と現状

1 個人ローンとは	2
2 代表的な個人ローンの種類	6
3 個人ローンを取りまく現状	9

第2章 個人ローン推進の基本

1 個人ローン推進の心得	12
2 ニーズの発掘の方法	16
3 お客様との関係構築	21
4 新規顧客への推進方法	24
5 既存顧客への推進方法	28

第3章 住宅ローン

1 住宅ローンの概要	32
2 住宅ローン推進事例	45

第4章 カードローン・フリーローン

1 カードローン・フリーローンの概要	56
2 カードローン・フリーローンの推進方法	58
3 カードローン・フリーローン推進事例	61

第5章 ブライダルローン・マイカーローン

1	ブライダルローンの概要	72
2	マイカーローンの概要	74
3	ブライダルローン推進方法（本人および親）	76
4	マイカーローンの推進	79
5	ブライダルローン・マイカーローン推進事例	81

第6章 教育ローン

1	教育ローンの概要	92
2	教育ローンの種類と奨学金	94
3	教育ローン推進事例	96

1

個人ローンとは

銀行や信用金庫といった金融機関が行う貸出しは、企業や個人事業主向けの事業性融資のほかに、個人が住宅や消費財・サービスを購入する際に使われる個人ローンがあります。

ここでは不動産による事業性ローンであるアパートローンを除いた、個人が住宅や消費財、サービスを購入する際に利用するローンを個人ローンと定義します。

① 個人ローンの特徴

個人ローンの特徴は、事業性融資と比べて1件あたりの金額が小さく、貸倒れリスクが小口分散されるところにあります。信用リスクは大きく、管理コストも大きいといわれています。また、適用金利は事業性融資に比べて高く、いわゆる利ザヤが大きいのも特徴となっています。カードローンなどのリスクの大きい、無担保・小口のローンが最も高い金利となっています。

② 個人ローン貸出時の保証・保険制度等

個人ローンでは、住宅ローンなどの多額で長期間の融資となるものがあるため、借入申込人の信用能力の照会や保証会社による保証、また返済途中で借主が亡くなった場合の保険に加入する場合があります。以下、順に説明していきます。

(1) 信用保証会社の保証

信用リスクを回避するために各金融機関は保証会社と提携し、保証会社の保証を義務付けていることが一般的です。借主が返済できなくなった場合は、代わりに保証会社が金融機関に対して弁済することになります（これを「代位弁済」という）。

大手金融機関などでは、自金融機関の子会社として保証会社をもっており、当該子会社に保証を任せることが一般的です。一方、信用金庫の場合は、業界で設立した「一般社団法人しんきん保証基金」や民間の保証会社である「全国保証株式会社」を保証会社として使うのが一般的です。

(2) 団体生命信用保険

前述のとおり、住宅ローンにおいては期間が30年もの長期間に及ぶので、その間に借主が死亡するケースがあります。そこで、多くの金融機関は保険料については金融機関が負担したうえで、借主に対して団体生命信用保険への加入を義務付けています。借主が亡くなった場合は、保険会社からローン残高が一括返済され、遺族には

ローン債務が残らないこととなります。団体生命信用保険に入れない場合などは、連帯保証人を求めることが一般的です。

(3) 個人信用情報機関

借入申込者の信用力を個々の金融機関が調査する手間を省くために、全国銀行協会は全国銀行個人信用情報センターを設置しています。ここでは会員となっている金融機関、クレジット会社、保証会社、保証協会に、必要となる個人情報を提供します。金融機関は、申込者の信用情報を照会し、融資可否の判断が可能になります。

平成18年2月に過剰貸付け防止のため、貸金業法を改正し、貸金業者が消費者の総借入残高を把握し、返済能力を超える貸付けを規制する「総量規制」を定め平成22年より実施されています。この規制を実現するために、個人貸付けを行う全貸金業者に対して、内閣総理大臣が指定する信用情報機関への照会義務を課す指定信用情報機関制度を創設しています。現在、指定されている信用情報機関は（株）日本信用情報機構（J I C C）と（株）シー・アイ・シー（C I C）となっています。

(1) 総量規制—借り過ぎ・貸し過ぎの防止

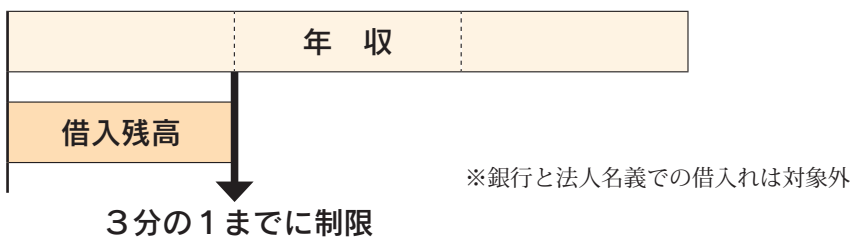
- ・借入残高が年収の3分の1を超える場合、新規の借入れができなくなる。
- ・借入れの際に、基本的に、「年収を証明する書類」が必要となる。

(2) 上限金利の引下げ

- ・法律上の上限金利が、29.2%から、借入金額に応じて15%～20%に引き下げられる。

(3) 貸金業者に対する規制の強化

- ・法令遵守の助言・指導を行う国家資格のある者（貸金業務取扱主任者）を営業所に置くことが必要となる。



(4) 管理負担の軽減

各金融機関の推進業務においては、ITを使った集中・集約化により、省力化を図っています。おもな内容としては販売商品の統一・定型化や営業時間の工夫および

CASE 1 預金為替窓口での情報収集

ローン推進の基本は、いかにして組織的に情報を集めるかです。そして、各持ち場（担当）で情報収集の動きを定着させることが重要です。可能であれば、店頭テラーとロビーテラーが連携して声かけし、自宅に関するイベント情報（新規購入・新築・リフォーム・住替え・他行借入れの情報）を入手し、ローン担当者へのトスアップの了承をとればよいでしょう。

トーク例



本日はご来店ありがとうございます。固定資産税の納付でございますね。こちらはご自宅のものですか。



はい、そうです。



何年ぐらいお住まいなのですか。



今年で7年ですね。



そうですね。7年ですと、まだ新しく、住み心地もいいのでしょうか。



いいえ、中古の住宅を買ったのでそんなに新しくはないんですよ。それに、上の子が来年中学生で……。



中学生のお子様となると、勉強に部活に忙しくなりますね。特にお嬢様でしたら、……。



そうなんです、娘が最近自分の部屋がほしいと申し込んでね。長男はまだ小学4年生なのですが、将来的には部屋を分ける必要があるのかなぁと思ってまして。



そういった場合であれば、リフォームが必要になってくるのではないのでしょうか。



いえ、そんなことはありません。現在のお借入れの内容が、だいたいわかりであれば試算はすぐできるので、お時間やお手間はかかりません。

えっ、そうなの。



また、返済予定表があればより詳細に試算が可能です。試算して、もし、借換えのメリットがあるならば、借換えしたほうがお得ですし、メリットがでないとわかればする必要はありません。一度、試算してみませんか。

そんなに簡単にできるなら、やってみようかな。



ありがとうございます。



声かけのポイントは



短 時 間

手間いらず

簡 単

著者紹介

加藤 充也（研修講師）

昭和40年4月10日大阪府生まれ。私立清風南海高校卒・大阪外国語大学（現大阪大学外国語学部）卒。平成元年富士銀行（現みずほ銀行）に入社。本部および首都圏店舗にて、新規取引開拓や審査業務および個人富裕層向けの相続対策等を担当。平成20年上期に個人向け営業の最上位部門「富裕層担当役職者部門」にて行内1位となる。平成25年退職後、株式会社リフレに所属。

主に「営業基礎」「法人営業」「個人営業」「個人預かり資産運用」「アパルトローンおよび各種ローン」「相続事業承継」「財務基礎」「FP継続教育セミナー」等の研修を提供している。

著書に「個人営業のバイブル」「渉外活動のキホンとトークの進め方」（いずれも近代セールス社）がある。その他にも、雑誌・通信講座・参考書等への執筆多数。

営業店の個人ローン推進ガイド

2018年2月20日 初版第1刷発行

著者 加藤 充也
発行者 金子 幸司
発行所 (株)経済法令研究会

〒162-8421 東京都新宿区市谷本村町3-21
電話 代表 03(3267)4811 制作 03(3267)4823
<https://www.khk.co.jp/>

営業所／東京03(3267)4812 大阪06(6261)2911 名古屋052(332)3511 福岡092(411)0805

表紙デザイン／清水裕久 本文レイアウト／俺ねころのーむ イラスト／井上秀一 制作／石川真佐光 印刷／富士リプロ(株) 製本／(株)ブックアート

©Atsuya Kato 2018 Printed in Japan

ISBN 978-4-7668-3374-4

☆ 本書の内容等に関する訂正等の情報 ☆

本書の内容等につき発行後に訂正等（誤記の修正等）の必要が生じた場合には、当社ホームページに掲載いたします。

（ホームページ [書籍・定期刊行誌TOP](#) の下部の [追補・正誤表](#)）

定価は表紙に表示してあります。無断複製・転用等を禁じます。落丁・乱丁本はお取替えます。