

日本信用報告機構暨金融機構 考察紀要

張國銘/金融聯合徵信中心 總經理
王璞玉/金融聯合徵信中心 徵信部經理
黃健雄/金融聯合徵信中心 徵信部

為瞭解日本創新金融環境與機構，包括電子商務業者與日本純網路銀行等之發展現況，以及相關機構與日本當地信用報告之間互動情形，本中心此次參訪機構包括日本三家各業別所代表之信用報告機構，及一家屬創新型之金融集團。三家信用報告機構分別為銀行體系所代表的全國銀行協會所屬之全國個人信用情報中心（KSC），消費者融資體系（即貸金業）所代表的株式會社日本信用情報機構JICC，以及分期付款買賣業所代表之信用資訊機構株式會社CIC（同時為分期付款買賣業法及貸金業法指定之信用報告機構）。此外，本次參訪行程也參訪近年來發展迅速的電子商務與金融服務的樂天集團。樂天集團參觀訪問單位包括了集團總部、日本樂天信用卡公司、台灣樂天信用卡公司，及日本樂天銀行（純網路銀行）。

除研究瞭解各家參訪機構目前的發展與運作情形之外，也針對日本信用產業相關法令與規範進行摘要性整理。

一、日本相關法律

本次研究蒐集日本相關法令包括支付服務法(Payment Services Act)，還有規範日本貸款市場三個主要法令，即銀行體系之銀行法(Banking Act)、消費者融資體系（即貸金業）之貸金業法(Money Lending Business Act)、銷售信用體系（如百貨公司或汽車業提供個人分期付款買進家電汽車等商品）之分期付款買賣法(Installment Sales Act)。

(一) 日本支付業相關法令

日本支付業的主管機關為金融廳，規範支付業之法令依據為「支付服務法」(日文：資金決済に関する法律，Payment Services Act)，於2010年4月生效實施，主要重點：

- (1) 賦予非銀行（Non-banking）的一般公司得從事資金移轉或匯款業務（Funds Transfer Service）之法源，地位等同台灣所訂定之「電子支付機構管理條例」；
- (2) 該法律同時將發行預付儲值支付工具（prepaid payment instrument）納入規範，地位等同於台灣所訂定之「電子票證發行管理條例」；

(3) 銀行間資金清算，（類似財金公司的角色），需特定營業許可。

除了主法之外，並制定了“支付服務法施行命令”（日文：資金決済に関する法律施行令，Order for Enforcement of the Payment Services Act），以及資金移轉服務業之內閣府令（日文：資金移動業者に関する内閣府令，Cabinet Office Ordinance on Funds Transfer Service Providers）

1. 資金移轉業務

資金移轉（支付）業務（Funds Transfer Service）定義為非銀行業者所從事小額資金移轉業務，其移轉金額不超過100萬日圓。提供資金移轉服務之業者，必須向營業處所附近的信託機構（銀行、保險公司等）提撥至少一千萬日圓的履約保證金。依金融廳2015年9月資料(<http://www.fsa.go.jp/>)登錄之日本支付轉帳業者(資金移動)計有42家。

資訊安全管理方面，內閣府令要求資金移轉業者需採取相當措施以確保電子資料處理系統有十足性的管理控制。對個人資料的管理也要求必需採取必要及適當的管理措施，對業者員工及委外單位的監督，以避免個人資料的外洩、遺失或毀壞。對特殊個資（種族、醫療紀錄、犯罪紀錄等）及個人非公開資訊也必須確保為營運上所必需之特定目的使用。在主管機關監督上，業者必須製作相關文件，包括每筆資金移轉紀錄、業者總帳、客戶分類帳、每日尚未執行資金移轉之負有債務及履約保證金餘額..等資料，並保存五至十年不等期間以供主

管機關查核。會計年度結束後三個月內必須向金融廳提交年度營運概況書及收支概況相關文件。

2. 預付儲值型支付工具

支付服務法中對於預付儲值型支付工具(Prepaid Payment Instruments)之定義包括了以電子電磁方式或其他方式，可記載或儲值於票證、電子機器或其他載具之數字金額，在向發行者或發行者指定之第三人購買產品服務時，可作為提示、交付或通知付款之用。該法令排除了車票、入場券或其他指定之類似票證、政府單位或地區公共團體發行之票證載具、供自家員工使用之支付工具、分期付款買賣法規定為保全預收款項措施所使用之預付工具，限定商業間交易所使用之預付工具。

在申請登記方面，若是自家業務使用的預付儲值型發行者（Issuer of Prepaid Payment Instruments for Own Business），例如：台灣icash只在統一集團商店使用，或全聯儲值卡只能在自家全聯使用。票證發行人，可包括公司組織、不具法人資格但有指定代表人之社團及財團組織、個人等，需依本法第五章規定事先向內閣總理大臣提出書面申請通知。自家業務使用的預付儲值型發行者登錄之業者家數（2015年9月金融廳資料）計有1,013家。而供第三方業務使用的預付儲值發行者（Issuer of Prepaid Payment Instruments for Third-Party Business），必須為經內閣總理大臣登記之公司組織才可提出申請發行。登錄之業者家數計有798家。

在發行預付儲值型支付工具之票證條件上，若發行之票證僅能於單一城市區域使用，則淨資產不得低於一千萬日圓，除非是一般社/財團法人或特定非營利機構，基於活絡地方經濟或協助地方居民之資金移轉之目的，則無最低淨資產要求。其他票證發行者淨資產不得低於一億日圓。

在業者履約保證上，如果在外流通未使用之預先儲值金額超過內閣府規定之標準（在外流通未使用之預先儲值金額計算基準日為每年3月31日及9月30日，在基準日金額超過一千萬日圓），必須於主要營業場所或辦公室附近的信託機構提撥不少於超出標準二分之一金額的履約保證金（日文：履行保証金）。

在主管機關監督方面，業者必須於基準日提交各項營運報告書予內閣總理大臣，內容包括基準日之預付儲值發行總額、在外流通未使用之預先儲值餘額、及未使用儲值餘額之信託保證金。

(二) 銀行法相關法令

依銀行法第二條，銀行業定義為收受存款或定期積金（零存整付）、貸予資金或票債貼現；匯兌及相關金融交易行為（第十條業務範圍）。第四條，由內閣總理大臣頒予銀行經營許可，申請設立銀行者必須具備下列條件：

(1)具備有效經營銀行業務之健全財務基礎，對銀行營運收入資本支出具有前瞻性的遠見。

(2)具備相當知識與經驗及良好的社會信譽（social credibility），能適當、公正及有效經營銀行業務。

有關設立資本額限制，依「銀行法施行令」規定不得低於二十億日圓。監理方面純網路銀行與一般銀行同樣依「銀行法」第25條受金融廳及依「日本中央銀行法」第44條受日本央行之監督檢查。

在資料安全方面，依「銀行法施行細則」第13條之6之5對於個人顧客資料之安全管理措施部分，銀行委託他人管理個人往來顧客相關資料之安全，以及監督員工和該資料處理過程時，必須對委託對象之監督，採取必要且適當之措施，以避免該資料外洩、遺失或受損。

在資料使用目的上，「銀行法施行細則」第13條之6之6對於資料使用目的以評估客戶還款能力，銀行從信用資訊相關機關（指執行資金需求者之借款還款能力相關資訊蒐集，以及對銀行提供該資料之單位）所取得之資料，必須採取保護措施，以確保個人之資金需求者之借款還款能力相關資料，避免非還款能力調查之目的外使用。第13條之6之7（特別之非公開資料處理事項）銀行對於經手之個別顧客相關人種、信仰、出身、本籍地、保健醫療或犯罪記錄等資料，或是其他特別之非公開資料（指因業務上得知之未公開資料。），必須採取必要之措施，以確保這些資料不會使用在適當業務經營確保等必要目的之外之用途上。

(三) 分期付款買賣法

分期付款買賣業依其法令定義為：至少兩個月分三次以上之分期付款方式銷售商品權利或服務，包括購買者至少有兩個月分三次以上存入賣方指定之銀行或存入從事收受存款之第三人，由其扣款予賣方（即「個品信用購入」，Affiliated Individual Credit Purchase）。另外，先授予消費者卡片、號碼、記號或其他標誌符號，在購買特定商品、服務或權利時，可預先提示、通知或交換，依事先約定之金額及付款週期支付商品、服務或權利之價金（即「包括信用購入」，Affiliated Comprehensive Credit Purchase）。

分期付款買賣業法中對於指定信用資訊機構之規定與貸金業法幾乎大同小異，包括禁止差別待遇、對於會員的使用資料目的監督、主管機關（經濟產業省）對信用資訊機構（包括相關業者）之檢查與命令改善、業者對客戶同意取得之相關規定、業者不得洩漏或盜用信用資訊。在會員應報送資料內容方面，也與貸金業幾乎相同，包括客戶之姓名與住址、契約日期、未到期之應付分期餘額或已逾期餘額、其他經濟產業省令規定之資料事項。然而，在分期付款買賣業的資料使用特定目的與貸金業在字意上略有不同，分期付款買賣業為「付款能力調查，Investigation into the ability to pay」（日文：支払能力）之資料使用特定目的，而貸金業使用特定目的為「還款能力，the Investigation of Repayment Capacity」（日

文：返済能力）。另外，分期付款買賣業法也要求分期付款買賣業及配合提供貸款的相關業者必須努力儘量不給予超過消費者付款能力外的分期付款。

(四) 貸金業法相關法令

依「貸金業法」定義貸金業為貸放金錢或者透過媒介從事金錢借貸（承作票據貼現、出售房貸之媒介而交付金錢或其他類似方式），依法必須事先向地方機關（於單一縣市區設立辦公室或營業據點者），或中央內閣總理大臣登記註冊（跨縣市區設點者），貸金業設立最低淨資產為5,000萬日圓（貸金業法施行令第三條之二）。

1. 個人信用資訊之提供

加入會員之貸金業與指定信用資訊機構訂定信用資訊提供契約時，貸金業者對於客戶授信契約仍有餘額者，必須提供該授信契約相關（最高限額基本契約或其他內閣府令規定之契約除外。）資訊予信用資訊機構，包括：

- (1) 該客戶之姓名與住址，及其他內閣府令規定得以辨識該顧客之事項。依「貸金業法施行細則」第30條之13，有關加入會員之機構報送“其他內閣府令規定得以辨識該顧客之事項”，包括：姓名（須加註假名讀音）、住址、出生年月日、電話號碼、工作地點或公司名稱、駕照編號（限當事人已取得駕照時）、會員經由提示本人確認文件方式確認本人時，為當事人文件上所記載足以確認本人之記號或編號。

- (2) 契約年月日。
- (3) 放款金額。
- (4) 前三款以外其他內閣府令規定之事項。包括放款餘額，及有無延遲支付本金或利息。

2. 信用資訊機構對加入會員之規範

在「貸金業法」中有禁止會員差別待遇，指定信用資訊機構於貸金業者希望訂定信用資訊提供契約時，非有正當理由不得拒絕。指定信用資訊機構不得對特定之加入貸金業者有不當之差別待遇。

對加入貸金業者之監督，指定信用資訊機構為避免加入貸金業者將指定信用資訊機構提供之信用資訊，用於調查客戶償債能力之目的外使用，對加入貸金業者應為必要且適當之監督。

指定信用資訊機構對於其他指定信用資訊機構基於該機構貸金業會員之請求提供個人信用資訊，非有正當理由，不得拒絕。指定信用資訊機構對於提供個人資訊之服務，應制定反映適當成本且公正妥當之手續費。

3. 客戶同意之取得

加入信用情報機構之貸金業會員請求提供客戶之信用資訊（含請求提供其他指定信用資訊機構所保有該客戶之資訊）時，應事先以書面或電磁方法，取得該客戶之同意。除非依內閣府令規定所規定貸金業不需取得同意之例外情形，包括貸金業者與簽約之信用資訊機構在其取得成為指定信用資訊機構前，或與指定信

用資訊機構簽約前，即與當事人訂定放款相關契約或最高限額契約，而有管理之必要。

貸金業會員有意以資金需求者之個人顧客為對象，訂定放款相關契約時（不包括內閣府令規定之契約），應事先以書面或電磁方法向該顧客取得下列同意：

- (1) 同意將與該顧客有關之個人信用資訊提供予加入指定信用資訊機構。
- (2) 同意加入指定信用資訊機構將前款個人信用資訊提供予該加入指定信用資訊機構之其他加入貸金業者。
- (3) 同意將第一款之個人信用資訊提供予其他指定信用資訊機構之加入貸金業者。

加入貸金業者取得前兩項同意時，應依內閣府令之規定，製作該同意之相關紀錄，並保存之。其保存期間應基於當事人同意，於指定信用資訊機構保有信用資訊期間內保存其同意之相關紀錄。此項所稱電磁方法向顧客取得同意，指將當事人意思表示記錄於其所使用之電腦現有檔案中，或以磁碟或其他類似可儲存資訊提供於當事人，並透過電腦或行動電話之電子通信方式，傳送於貸金業者。

4. 資料特定使用目的

貸金業會員或其負責人或職員，除下列用途（即「償債能力調查，the Investigation of Repayment Capacity」（日文：返済能力））之外，不得將查得客戶信用資訊（含其他指定信用資訊機構所提供之信用資訊）用於償債能力等調查以外之用途，或提供予第三人：

- (1) 對該加入貸金業者之顧客即資金需求者等之借款償債能力或其他金錢債務償債能力之調查。
- (2) 除前款調查外，對該加入貸金業者訂定之保證契約有關之主要債務人之借款償還能力或其他金錢債務償還能力之調查。

若貸金業會員或其負責人或職員於喪失此等身分後，就其自信用資訊機關取得之信用資訊，不得再使用該信用資訊或將其資訊提供予第三人。

5. 查詢記錄

指定信用資訊機構應依內閣府令之規定，製作與信用資訊之提供等業務相關之紀錄，並保存之。所製作之記錄如下列所示：

- (1) 請求提供個人信用資訊之加入貸金業者之姓名、商號或名稱，或足資特定該加入貸金業者之符號（基於其他指定信用資訊機構之加入貸金業者之請求，接受其他指定信用資訊機構之請求，提供個人信用資訊時，則為該其他指定信用資訊機構之商號或名稱），以及請求提供之該其他指定信用資訊機構之加入貸款業者姓名、商號或名稱，或足資特定該加入貸款業者之符號。
- (2) 被請求提供個人信用資訊之該個人姓名。
- (3) 請求提供個人信用資訊之日期與時間。
- (4) 提供之個人信用資訊之內容。

前項規定之查詢紀錄，應自製作日起保存三年。

6. 申訴案件及行政處分

2014年度申訴貸金業案件計有1,604件，主要為催收行為以及詐欺申訴案件為多數。另外，2014年度遭金融廳行政處分計有12件，分別為業務改善，業務停止，登錄取消各4件。近年來金融廳對貸金業提出之行政處分已大幅下降，2010年度尚有98件處分，但已逐年減少。

二、日本純網路銀行

日本純網路銀行主要依銀行法第四條成立，由內閣總理大臣頒予銀行經營許可，申請設立銀行者必須具備下列條件：(1)具備有效經營銀行業務之健全財務基礎，對銀行營運收入資本支出具有前瞻性的遠見。(2)具備相當知識與經驗及良好的社會信譽（social credibility），能適當、公正及有效經營銀行業務。有關設立資本額限制，依「銀行法施行令」規定不得低於二十億日圓。監理方面純網路銀行與一般銀行同樣依銀行法第25條受金融廳及依日本中央銀行法第44條受日本央行之監督檢查。

純網路銀行依其辦理業務需求得加入相關之信用報告機構會員，其權利義務與一般會員相同，取得客戶同意報送契約相關資訊，及向信用報告機構（包括資訊交換之信用告機構）查詢客戶信用資料。

純網路銀行線上申請開戶作業流程：

1. 下載傳輸身份證件之軟體，拍下駕照或其他身份證明文件。

2. 確認所辨識客戶之基本資料（姓名、生日、地址）是否正確。
3. 確認送出。
4. 5-7天經銀行人員審核後寄發卡片。
5. 透過網路啓用該帳戶之卡片。

一般可接受身份確認之證件包括：駕照、健康保險證、護照、住民票證、印鑑登記證明書、外國居留證。樂天銀行線上開戶流程包括三個流程：

1. 線上申請：透過PC電腦或手機申請，線上網頁填寫基本資訊。
2. 身分確認：2種方式，智慧型手機APP拍照身份證件傳送或者寄送郵件由郵差確認驗證身份。
3. 帳戶登入：郵件通知開戶資料，再登入啓動帳戶。

樂天銀行線上開戶可接受之身份證明文件包括：駕照、健康保險證、護照、住民票證（上述可為影本）、基本住民證、印鑑登記證明書。

三、日本個人網路借貸平台（P2P lending）

受訪日本信用報告機構表示目前日本金融機構家數過多，競爭相當激烈，貸放款與存款間的利差很小，加上民衆可借貸的管道很多，其認為個人網路借貸平台在日本的發展空間有限，而且借貸平台在集資與貸放款方面法令都有很嚴格的要求，在業務運作上都有很多困難之處。

表一、日本主要純網路銀行簡介

名稱	簡介	加入信用報告機構
株式会社ジャパンネット銀行 (The Japan Net Bank, Limited)	日本第一家純網路銀行，於2000年成立，主要股東為三井住友銀行(Sumitomo Mitsui Banking Corporation, SMBC)及日本Yahoo奇摩，資本額372億，總資產6,465億，營收233億，淨利20.8億（2014年度）	JICC會員
じぶん銀行 (Jibun Bank)	係由三菱東京UFJ銀行、KDDI於2008年共同成立，專攻手機用戶行動支付及轉帳。	KSC會員
住信 S B I ネット銀行 (Sumishin Net Bank)	由三井住友信託銀行(Sumitomo Mitsui Trust Bank)和SBI Holdings共同經營。	KSC及JICC會員
ソニー銀行 (SONY bank)	2001年由Sony Corp, SMBC及JP Morgan Chase&Co共同成立	KSC會員
樂天銀行(Rakuten Bank)	前身為eBank，由Development Bank of Japan(為官方機構)、NTT Finance Corp、Citigroup Inc成立，後來被樂天併購，日本市占率最高之純網路銀行。	KSC及JICC會員 (樂天信用卡加入JICC及CIC會員)
セブン銀行(Seven Bank)	係由零售業（7-Eleven Japan及Ito Yokado）所成立之網路銀行，在超商及超市中設有實體ATM，後才設立實體簡易分行單位。	KSC會員
オリックス銀行株式会社 (ORIX Bank)	1993年8月23日，由歐力士股份有限公司（オリックス株式会社）100%持有，員工數565名，資本額450億日圓，2014年度營業額400億日圓，淨利74億日圓。	KSC會員

資料來源：整理各機構網站資料

表二、日本主要 P2P 借貸平台運營商

公司名稱	摘要	業務內容	成立借貸總額(2015.7)	加入信用報告會員
maneoマーケット株式会社	maneo股份有限公司成立於2007年，於2008年正式推出maneo平台，目前為日本規模最大資本額8,000萬、2014年淨利1.16億	中小企業借貸、不動產擔保放款基金	301.38億	JICC
ExCoチーム	Exchange Corporation KK公司（株式会社エクステンジコーポレーション）於2009年推出P2P借貸平台AQUSH，利用FICO技術開發信用評等（AQUSH Credit Grades），客戶資金以客戶名義存在Japan NetBank and Rakuten Bank兩家純網路銀行	消費信貸房地產抵押貸款和海外消費貸款	None	CIC及JICC
SBIソーシャルレンディング株式会社	SBI集團於2008年1月所成立100%之子公司，於2011年推出P2P借貸平台-SBI社會借貸有限公司(SBI Social Lending Co., Ltd.)。資本額5,000萬	證券抵押貸款不動產擔保放款基金客製化放款基金消費貸款	None	CIC
Crowd Bank(日本クラウド証券株式会社)	Crowd Securities Japan公司於2013年12月下旬推出P2P借貸平台	中小企業貸款和房地產抵押貸款	41.74億	JICC

資料來源：整理各機構網站資料

四、日本主要信用報告機構概況

日本信用情報資訊機構依業種分屬不同主管機關。銀行體系之金融機構主要受銀行法規範，主管機關為金融廳，所代表之信用報告機構為全銀協之全國個人信用情報中心。依據日本金融廳（<http://www.fsa.go.jp/>）2015年資料，可吸收存款之金融機構家數總計有593家，包括35家銀行、268家信用金庫(含連合會)、14家勞動金庫(含1家連合會)、155家信用組合(含連合會)、17家銀行控股公司、63家農漁業信用連合會、41家兼營信託銀行。此外，依銀行法第52條之2第2項核准之外國銀行代理銀行（包括如台灣在日本分行等），計有30家。

屬消費者融資體系之貸金業主要受貸金業法規範，主管機關也同為金融廳，其代表之信用報告機構為JICC及CIC（同時為分期付款買賣法指定之信用資訊機構）。依據日本貸金業協會2015年6月底資料統計（<http://www.j-fsa.or.jp/>），加入該協會之貸金業者家數計有1,190家，其中屬法人組織為910家占76.5%，屬個人組織之業者有280家占23.5%。以業態分類而言，家數比例最高之會員為消費者無擔保貸款公司，占37%；其次為創業融資貸款公司，占25.3%；第三為信用卡公司，占12.2%；第四為消費者擔保貸款公司占8.1%；第五為應收帳款承購公司占4.1%；第六為信貸公司（信販會社）占3.2%；再者為消費者住宅貸款公司占2.9%；租賃公司占2.7%，其

餘型態業者家數不多。從2014年3月日本貸金業的總貸放餘額22.9兆日圓結構分析，餘額由高至低分別為創業融資貸款公司11.16兆，占48.7%；租賃公司3.21兆，占14%；消費者無擔保貸款公司2.59兆，占11.3%；信貸公司1.35兆，而貸金業承做消費者住宅貸款僅6,358億，占2.8%。

日本貸金業者平均貸放利率為4.62%，以各業態利率區分，利率由高至低分別為：日計息小額貸金業（日賦貸金業）18.57%；消費者無擔保貸款15.89%；信用公司9.72%；應收帳款承購9.62%；信用卡公司8.53%。而消費者住宅貸款平均利率為3.45%，創業融資貸款利率僅為1.29%。

屬銷售信用體系之分期付款買賣業主要依據法令為分期付款買賣法(割賦販賣法)，主管機關為經濟產業省，指定之信用資訊機構為CIC，主管機關認定之協會組織為社團法人日本信貸協會（社團法人日本クレジット協）。

本次參訪日本信用資訊機構包括三家個人信用資訊機構，三家個人資訊機構包括：

- 株式會社日本信用情報中心(JICC)

依貸金業法第三十條第一項規定所成立，屬消費者融資公司之資訊交換中心，組織型態為股份有限公司，其後來合併CCB (Central Communication Bureau)。貸金業資訊（2015.3）登錄人數1,153萬人，登錄件數1,771萬件，登錄貸放餘額7兆4,491億日圓。

- 株式會社シー アイ シー (CIC)

依分期付款買賣法(割賦販賣法)第35條指定之信用報告機構，係由「日本分期付款協會」、「日本信用資訊中心」、「全國信用銷售協會」合併所組成，主要為分期付款信用公司之資訊中心，其主管機關為經濟產業省。同時，CIC也依申請成為貸金業法41條之指定信用資訊機構。貸金業資訊登錄人數1,165萬人，登錄件數1,738萬件，登錄貸放餘額7兆7,475億日圓。

- 社團法人全國銀行協會－全國銀行個人信用情報中心(KSC)

為全國銀行協會（下稱全銀協）所屬之個人信用情報中心，主要為銀行業之資訊交換中心。由全國二十五個地方銀行公會所經營之資訊中心加以合併設立，為三家個人信用資訊機構中，唯一的社團法人，其餘皆為公司組織型態。

在1987年由當時日本大藏省(現為金融廳)及通商產業省(現為經濟產業省)政策指導之下，日本三家個人信用資訊機構合作成立「個人信用資訊網路」(Credit Information Network, 簡稱CRIN)，開始分享交換資訊，主要內容為有繳款遲延之資料（繳款遲延的定義為連續三個月沒有繳款）以及當事人聲明註記的資訊交流。另外，除CRIN交換資訊外，貸金業之指定信用情報機關－CIC及JICC依貸金業法規定必須資訊交換，以掌握消費者正確的借款餘額，評估是否超過法令上限，因

此兩家機構透過FINE（Financial Information Network）系統，交換彼此之信用資訊，以協助貸金業者掌握客戶之未償還貸款總額，以進行客戶的總量管制。交換資訊包括上述之個人信用資訊，以及貸款申請資訊（如貸款受理情形及貸金業者查詢狀況）。FINE與CRIN之間差異除了交換機構之外，CRIN內容較偏重負面資訊，而FINE較偏授信餘額資訊。

貸金業法規規定個人信貸總金額不得逾年收入之三分之一，且規定每三個月必須進行複審。因此，貸金業法要求其貸金業之信用資訊機構須交換分享消費者之借款餘額，以供貸金業者準確掌握其借款狀況。而分期付款買賣法則無規定貸款金額不得逾年收入之三分之一之限制，其法規僅就當事人還款支付能力進行調查。

日本主要的融資貸金業市場因消費者過度融資產生所謂多重債務問題，政府為解決這個社會問題，在2010年6月修訂實施貸金業法，整個貸金業融資餘額從1999年約50兆日圓至2011年滑落至26.7兆，貸金業家數更是從1999年3萬家至2011年的大幅減少至2,589家。到2014年3月底，日本登錄貸金業者家數為2,113家（約六成業者加入貸金業協會），貸金業整體融資餘額僅剩22.9兆，其中消費者貸款為6.2兆，占27.1%；事業融資為16.7兆，占72.9%。2015年7月底登錄之貸金業者家數僅1,979家（金融廳統計<http://www.fsa.go.jp/status/kasikin/index.html>）。另外，依據受訪單位表示近年來因貸金業法修訂，消費者借貸

與收入比例更趨嚴格，造成貸金業的消費金融業務萎縮，倒閉之貸金公司家數增加。

五、訪信用報告機構及金融機構

（一）、全國銀行協會全國銀行個人信用情報中心(KSC)

1. 基本資料

社團法人全國銀行協會（簡稱全銀協）最早於1880年成立東京銀行集會開始，於1945年的成立全國銀行協會連合會，作為全國各地銀行協會的全國性組織，該協會於1973年成立東京銀行協會轄下之個人情報中心，該情報中心在1981年與大阪及名屋地區的情報中心進行共同資料系統的整合，並在1988年設置全國銀行信用情報中心整合全國各地銀行協會的個人情報中心，作為全銀協所有會員在辦理貸款及信用卡之資訊中心，提供會員授信業務評估判斷之參考，以避免消費者過度融資。全國銀行個人信用情報中心隸屬於全銀協下之信用情報部，該部門除全國銀行個人信用情報中心負責業務包括消費者事務（信用報告開示、客訴處理）、企劃營運、會員事務及監查、電腦系統營運之外，也包括另一個下屬單位－信用卡補償情報中心，負責信用卡補償營運相關事務。此外，全銀協設有全國銀行資料通信中心，負責全國銀行資金匯款清算的網路系統建置。同時成立東京票據交換所，負責票據交換清算、停止交易處份等業務。

2. 會員業種及會員數

加入全銀協會員（全銀協の會員）與全銀協全國銀行個人信用情報中心會員（センター會員）之會員不完全相同。全銀協會員家數

（2015.11.1網站資料）計有253家，其中包括正會員120家、銀行控股公司3家、準會員70家、特別會員（即各地區之銀行公會）59家、特例會員（ゆうちょ銀行，日本郵政成立之銀行）1家。加入全銀協會員之純網路銀行目前計有9家，依加入全銀協會員之先後，分別包括歐力士銀行（ORIX BANK）、SONY BANK、住信SBI網路銀行（SBI Sumishin Net Bank）、永旺銀行（AEON BANK）、樂天銀行（Rakuten Bank）、Seven Bank、SBJ銀行（Shinhan Bank Japan）、大和次代銀行（Daiwa Next Bank）、Jibun Bank。

而加入全銀協全國銀行個人信用情報中心會員計有1,216家，其加盟資格為：

- 銀行或依銀行法認定之金融機構
- 具政府關係之公營金融機構
- 依信用保證協會法所成立之信用保證協會
- 從事個人信貸業務經上述機構推薦之信用卡公司、保證公司等

3. 客戶契約資料利用同意書範本

全銀協情報中心在其網站中提供會員有關消費者交易契約中資料利用之同意條款範本供會員參考使用，內容略以：借款人同意在契約期間及清償後五年將授信契約內容，例如借款金額、借款日期、最後一次還款日期等資料報

送至全銀協所屬之情報中心。上述資料可能被全銀協情報中心其他會員以及其他信用情報機構之會員所利用，以作為評估授信交易之目的使用。

假如發生下列狀況，借款人同意將相關事件資料依上述原則報送至信用情報機構及在資料保存期間內被相關會員所利用。

1. 當借款人發生還款逾期及逾期後還款，資料將被報送及在發生之日起五年內被利用。
2. 債務由第三人代為清償，例如，關聯之保證公司或保險公司，及銀行執行抵銷權或處理擔保品，資料將被報送及在發生之日起五年內被利用。

3. 資料內容及揭露期限

- (1) 客戶基本資料(本人情報)：姓名、生年月日、性別、住址（包括該地址無此人之註記）、電話號碼、任職公司等。登錄期間依下列各項資訊之揭露期間。
- (2) 授信資訊（取引情報）：授信、信用卡借款金額、借款日期、最終清償日期等契約內容，及還款狀況資訊(包括有無還款、逾期、代位清償、強制收回債款、解約、清償)等。契約期間及契約結束之日起日揭露不超過五年。
- (3) 查詢記錄（照會記錄情報）：中心會員使用當事人授信及信用卡資訊之查詢記錄。揭露不超過六個月。
- (4) 退票拒往票信資訊（不渡情報）：票據交換所之退票資訊、授信拒往。包括開

票人之姓名、地址、票據或支票金額、付款銀行、拒付退票原由、拒往日期等。第一次拒付退票發生之日起不超過六個月，拒往紀錄自處份之日起不超過五年。

- (5)客訴受理登錄資訊：登錄客訴受理情形，及調查中結果。僅於調查期間揭露。
- (6)官方公告的訊息：官方公告破產重整資訊、民事債務更生資訊。包括姓名、住址、破公告、及日期。自申請決定之日揭露不超過十年。
- (7)個人申告訊息：當事人申請公告註記、表明遺失或被盜之身份證明文件，或與他人同名同姓而其信用資訊被誤認為他人。自登記之日起，揭露不超過五年。

全銀協所登錄之資訊超過揭露期限將予以刪除。

4. 資料登錄量及查詢量

全銀協全國個人情報中心最近四年來資料登錄量快速成長，尤其2014年度登錄量已成長至接近2010年度之高峰9,705萬件，主要原因乃受惠於貸金業法修訂更為嚴謹，每一家貸金業者對同一當事人放款有五十萬日圓的上限，使得貸金業之業務發展受到限制，許多貸款業務轉向銀行業。以銀行業為會員之全銀協情報中心之資料登錄量近年來明顯提高不少。

在查詢件數方面，全銀協情報中心平均100件登錄案件約有12%的查詢量。近幾年該中心受惠於貸金業法修訂更為嚴謹，承作業務案件移往銀行業，使得全銀協情報中心在資料

登錄量及查詢量皆有明顯成長。2014年度查詢件數達1,047萬件，較前一年度增加38萬件，查詢占登錄件數比例略為提高至12.05%。

5. 當事人信用報告

當事人申請信用報告件數近年有下降趨勢，自2010年度至2014年度當事人申請件數依序約為6.5萬、5.3萬、4.6萬、4.5萬、4.5萬，五年來減少約三成。

(二)、JICC株式會社日本信用情報機構

1. 基本資料

成立年度：1986年6月

資本額：4.8億日圓

營業額：59.69億日圓（2014年度）（2013年度60.7億）

分支機構：2家

淨利：4.68億日圓（2014年度）（2013年度8.5億日圓）

員工數：173人(2015/06)

2. 提供服務

(1) 會員公司

- i. 提供信用資訊服務：於會員提出需求，提供查詢會員所登錄之個人戶融資相關信用資訊，以作為信用評估之參考。
- ii. 電話號碼查詢服務(CRDB)：資料來源為NTT所發行電話簿上的資訊，提供會員查詢，若所查得之電話已停話，可能代表當事人可能有問題。

- iii. 企業信用資訊服務（企業授信）：提供查詢會員所登錄之企業戶融資相關信用資訊，以作為信用評估之參考。

(2) 當事人

- i. 信用資訊揭露系統：提供當事人申請查詢JICC之個人信用資訊。
- ii. 消費者本人申訴（自行宣告資訊及評論）登錄系統：目的為會員信用評估及消費者保護，系統可接受消費者自行登錄50個字以下之聲明，並提供會員查詢。

3. 會員業種及會員數

會員業態包括，消費者金融公司、信託公司、信用卡公司、金融機構、保證公司、租賃公司。依2014年度1,436家會員組成，消費者金融公司占59.1%(848家)，金融機構占17.5%(251家)，保證與租賃公司占17.2%(248家)，信用公司占6.2%(89家)。JICC應金融廳要求有透過新聞媒體、警察單位及業界資訊交流有蒐集建置黑名單，凡黑名單之公司欲加入成為會員皆會被拒絕。

近年來會員家數及貸金業會員家數皆持續減少，JICC表示主要貸金業法修訂後對於消費者可借貸金額更為嚴格，尤其貸金業對單一消費者50萬元上限限制，造成貸金業家數及貸放餘額逐年的降低，近年來趨勢為消費者僅還款而未有太多的借款，許多貸款業務轉向銀行體系。

4. 資料內容及登錄量

2014年度底（2015/3/31）信用資訊登錄件數達3.3億件，授信總餘額達178兆7849億日圓。貸金業登錄件數為3,696萬件，其中授信異常件數（定義為逾還款日三個月以上）為667萬件占18.05%，客戶歸戶數為1,954萬人（其中有餘額者1,153萬人占59%，授信異常者391萬人），貸金業登錄授信餘額為7兆4491億日圓。

5. 資料內容與揭露期限

JICC針對個人及法人資料各個資料類型分別訂定不同之揭露期間，分述如下：

(1) 個人資料（會員報送）

- i. 個人識別基本資訊：姓名、出生年月日、性別、住址、電話號碼、工作地點、公司電話及駕照號碼等。揭露期間為個人授信契約期間。
- ii. 個人授信相關資訊：報送會員、授信種類、訂約日期、訂約金額、撥款日期。揭露授信契約期間及清償完畢之日起五年。
- iii. 還款狀況：實際還款日期、預定還款日、餘額、清償完畢日期、遲延。授信契約期間及清償完畢之日起五年，若遲延訊息自註銷之日起一年。
- iv. 結案資訊：債權回收、債務清理、保證者代為清償、破產申請、強制解約、債權轉讓。揭露期間發生之日起不超過五年，或債權轉讓之日起一年。

- v. 申請授信資訊：申請人基本資料(姓名、出生年月日、性別、住址、電話號碼、駕照號碼等)，及申請授信種類。申請之日起揭露六個月。
- vi. 授信異常資訊：超過約定還款日而無付款之遲延資訊（超過預定付款日三個月以上）揭露逾期持續期間；逾期解除資訊，自逾期解除之日起不超過一年；已逾約定還款日，由保證公司依契約代替當事人償還授信餘額之資訊，自發生之日起不超過五年。
- vii. 其他訊息：個人會員機構查詢日期，查詢之日起揭露六個月；債權轉讓資訊，轉讓之日起一年。

(2) 個人資料（JICC自行蒐集）

- i. 電話簿登錄資訊：電話簿登錄之姓名、電話號碼。依所揭露最新資訊更新。
- ii. 當事人本人補充註記資訊：當事人可申請50個漢字以內之註記資訊。自登錄之日起5年。但當事人要求刪除時，則依其要求期間揭露。
- iii. 日本貸金業協會情報：日本貸金業協會之請求約束貸款資訊。（當事人因個人因素，如購物狂，而向協會申請約束貸款給當事人之註記）。自登錄之日起不超過5年。但當事人要求刪除時，則依其要求期間揭露。

(3) 法人資料（會員報送）

- i. 法人特定基本資料：法人戶名、地址、代表人、設立年月日、電話號碼。
- ii. 保證人基本資料：姓名、出生年月日、性別、住址、電話號碼、任職公司、任職公司電話號碼，駕照號碼。
- iii. 授信契約內容：報送會員名稱、授信契約種類、契約日期、貸款日期、契約金額、貸款金額、保證金額等。
- iv. 還款狀況：實際還款日、還款截止日、授信餘額、清償日、遲延等。
- v. 債權結案：債權回收、債務清理，保證者履約，強制解約、破產申請、債權轉讓等相關資訊。
- vi. 申請人基本資訊：申請人基本資訊、授信申請日期，授信產品類別。

6. 查詢量

日本預計明年開始試行個人的身份證號碼，惟初期該身份證號僅供官方單位使用，私人機構用途則不開放使用。目前JICC歸戶及查詢方式是多項基本資料進行比對，包括姓名（非漢字）、生日、電話號碼、地址郵遞區號等資料，在同名同姓的情況下再比對生日與電話號，確認是否為同一人。查詢時也輸入上述條件，與資料庫相關基本資料進行比對，若有兩項相同者視為同一人之類似情報，若會員認為可能為不同人之資料會再與當事人確認。

JICC最近五個年度會員案件總查詢量約在1億件上下，2014年度來自貸金業查詢量占約七成五，所占比例已逐年下跌。

7. 當事人申請信用報告

(1) 申請信用報告方式

JICC目前提供當事人三種方式申請個人信用報告，智慧型手機、郵寄，及臨櫃申請。費用部分除臨櫃申請為500日圓之外，其餘方式皆為1,000日圓。智慧型手機乃是透過手機網路方式申請，惟信用報告仍以紙本方式寄送，消費者無法在手機介面上查閱個人信用報告。根據JICC人員表示郵寄方式可確保個人信用報告寄送到當事人登記的戶籍地址，若選擇當事人親收郵差也可間接地確認身份，此外當事人利用信用卡付費也可加強確認身份。在申請個人信用報告件數方面，手機申請占四成，郵寄占四成，臨櫃目前僅占兩成，顯示手機申請方式之便利性。

當事人申請信用報告件數方面，2014年度（2014/4/1~2015/3/31）當事人申請信用報告件數為98,361件，平均每月申請量為8,197件。

8. 會員的管理及違反規定之處置

JICC對會員機構管理主要規定其必須正確適當地查詢及報送信用資訊，確認其為評估當事人還款能力之資料使用目的。JICC會員若將查得資訊作非特定目的之使用，或違反JICC會員間資訊交換之合約，則視違反情節程度作下列處置：

- (1) 提出事情發生始末報告書
- (2) 防範措施書面資料說明
- (3) 停止資訊查詢

(4) 解除契約要求退會

依JICC網站公佈實際發生之會員懲處，2014年度發生家數2家，發生原因包括未遵循法規、違反報送資料義務、違反改善措施、資料目的外使用等。相較於2012年度發生家數6家，已減少許多。

(三)、株式会社シー アイ シーCIC (Credit Information Center Corp.)

1. 基本資料

成立日期：1984年9月27日

資本額：5億日圓（約2億台幣）

員工數：約兩百餘人

分支機構：7家

營業額：78.22億（約31.3億台幣）

淨利：3.56億（約1.4億台幣）

其他說明：CIC依為貸金業法第41條之13第1項規定於2010/3/11為貸金業指定信用資訊機構，另外於2010/7/20依分期付款買賣法第35條之3第1項之規定為分期付款買賣業指定信用資訊機構，同時也是日本唯一一家之分期付款買賣業指定之信用報告機構。CIC目前有100%投資一家子公司CIC系統股份有限公司（株式会社シーアイシーシステムズ），資本額為5,000萬日圓，主要業務內容為開發及銷售CIC會員資料報送查詢之加密軟體（CIC LOCK II），並且拓展非會員之資訊安全服務之業務，同時CIC透過該子公司進行海外信用報告機構的業務拓展，

目前與印尼政府合作建立印尼的信用資訊的基礎建設。

2. 會員業種及會員數

會員總家數962家（資料日期：2015/9/20），業種包括信貸公司（信販會社）、百貨公司與流通業所屬之信用公司、銀行業所屬信用卡公司、電器製造業所屬信用公司、汽車業所屬信用公司、租賃公司（リース會社）、保險公司、保證公司、銀行、農業合作社、勞動金庫、消費者金融公司，行動電話公司（電話會社）等。

成為CIC會員須具備下列幾點資格：

- (1)必須符合CIC要求的條件狀態及通過CIC的檢查。
- (2)必須依貸金業法登記或準備登記為貸金業者。
- (3)必須依分期付款買賣法登記或準備登記為信用卡公司或分期付款買賣業者。

同時，會員必需符合幾點要求：

- (1)辦公室營業據點必須在日本境內之法人，其業務操作之系統模式是清楚且恰當合適的。
- (2)會員的營運必須是消費者信用交易業務相關。
- (3)必須有能加遵守信用資料處理方面的相關規定準則。
- (4)會員不能從事與CIC業務有競爭關係之任何信用資訊服務。
- (5)能夠遵守與執行CIC所規定之作業規範或準則。

上述所提之消費者信用交易業務包含了符合分期付款買賣法或貸金業法的交易、房貸業務、租賃、信用卡、前述業務之保證。

CIC對於不同型態或業務之會員採取的管理方式及查核標準皆是一致的，未有任何差異性的作法。入會前的作業包括文件的審查與實地查核，了解申請者的業務內容，會員資格狀態，以及資訊控管情形。成為會員後的CIC管理作業包含下列三項：

- (1)文件審查：要求會員提交年度營運報告與管理性查核報告，以查核會員業務內容及遵守會員資格狀況，以及反黑社會勢力的遵守情形。
- (2)監控作業：包括會員查詢的合理性，例如查詢筆數是否有劇增或劇減、檢查異常大量刪除資料的原因，透過會員端及消費者信用報告檢查查詢的合理性。比照會員查詢與資料登錄的數字。
- (3)實地的查核：申請成為會員後依據風險狀況進行實地查核，比照查詢紀錄與客戶申請書，並檢視會員資訊安全控管的情形。定期對所會員進行查詢系統安裝情況的檢查。

會員規約內容包括下列幾項：

- (1)同意的取得：會員必須取得客戶書面或電磁之同意其資料的報送與查詢。
- (2)資料的報送：會員取得客戶各項資料必須依據CIC的規範報送。
- (3)資料的時新度及正確性：會員有義務必須維護資料之正確性及時新度。

- (4)資料使用目的限制：包括基於對客戶授信管理之判斷必要、客戶對於會員報送資料提出疑義時之必要查詢，若依CIC要求資料調查，會員有更新資料之確認必要查詢。
- (5)對資料的保密：包括會員自CIC取得的資料不得提供予第三者。
- (6)資料內容調查義務：應當事人或CIC的要求，會員必須配合調查其報送資料的正確性，如果資料與事實不符，會員需進行更正或刪除。
- (7)查詢的義務：會員受理消費者信用申請案件時，依會員規約向CIC查詢該信用申請者的資料。
- (8)利用資料判斷依據：與聯徵中心會員規約相同點，會員應自行判斷授信決策及適當的授信管理，不應將查得資訊作為授信准駁唯一依據。
- (9)資料禁止再利用：會員在信用判斷及授信管理時不得重複利用查得之資料。
- (10)資訊安全管理制度：會員必須維持適當的資訊安全管理制度及提升改善。
- (11)參加教育訓練講習：新入會之會員查詢人員必須參加CIC舉辦之講習會。
- (12)監控的配合：會員必須配合CIC的調查，以及要求提供相關之報告。CIC會針對會員發生下列狀況時會進行監控的動作：
- i. 查詢件數急遽增加或減少。
 - ii. 查詢案件申請書確認。
 - iii. 會員規模與查詢件數及報送件數是否相當。
 - iv. 當事人提出申請。
- (13)發生資安事件的措施：依照個人資料保護法規定，會員發生資料外洩時必須回報CIC，並通知當事人及相關主管機關。
- (14)會員違反義務或規定時，依情節輕重可能面臨告誡、停止查詢、解除會員資格，以及公告違規之名單與通報主管機關。
- ### 3. 資料內容及揭露期限
- #### (1)會員報送
- i. 消費者申請信貸資訊，包括新申請信貸案件、會員查詢記錄資訊，資訊項目有當事人識別資訊－姓名、出生日期、郵遞區號、電話號碼。申請內容資訊－查詢日期、申請授信商品類別、契約預定金額、預定還款金額（支払予定回数）、查詢會員名稱。本項資訊自查詢之日起揭露六個月。
 - ii. 信貸繳款情況資訊：揭露契約期間及契約結束後五年。
 - 當事人識別資訊－姓名、出生日期、性別、郵遞區號、電話號碼、住址、任職公司名稱、職務名稱、公司電話。
 - 契約內容相關資訊－契約日期、契約種類、授信商品名稱、還款期數、契約額度、契約終了預定日、登錄會員名稱。

- 繳款情況資訊－報告日、餘額、應還款金額、還款金額、還款紀錄、有無異常（延遲、保證履行、破產）、異常發生日、延遲解消日、契約結案狀況。
- 分期付款買賣法所規範授信商品之付款情形－分期付款餘額、年度應還款預定金額、有無遲延紀錄。
- 貸金業法所規範授信商品之付款情形－貸款日、撥款日、撥款金額、餘額、有無遲延。

iii. 資料查詢記錄：因信貸案件調查當事人還款能力之會員查詢記錄。查詢之日起揭露六個月。

當事人識別資訊－姓名、出生日期、郵遞區號、電話號碼。

資料使用資訊－利用日期、利用目的、利用會員名稱。

(2) CIC自行蒐集之資訊

- i. 當事人申請補充註記資訊：當事人識別資訊－姓名、出生日期、性別、郵遞區號、住址、電話號碼、任職公司名稱 / 電話；補充註記內容－資訊登錄日期、內容。資訊保有期間登錄之日起五年，或當事人期間內提出刪除要求
- ii. 貸金業協會資訊登錄之請求約束貸款資訊（由當事人向協會申請註記資訊）：當事人識別資訊－姓名、出生

日期、性別、郵遞區號、住址、電話號碼、任職公司名稱 / 電話。請求約束資訊內容－登錄日期、請求約束內容的種類（貸付自肅）。保有期間為登錄日期五年內。

- iii. 電話帳單－電話帳單上所揭露資訊：姓名、電話號碼、記錄年月。帳單之日起揭露2年半。

4. 資料登錄量及查詢量

貸金業法修訂後許多案件強制規定必須報送，加上CIC同時為分期付款買賣業指定之信用報告機構，使得CIC資料登錄件數近年來持續增加，自2011年度5.45億件，成長至2014年度達6.35億件。然而貸金業法修訂授信上限對於信用報告機構查詢件數乃造成相當的影響，相對於登錄件數2012至2014年成長率5%左右，查詢件數成長率卻下降至1.56%。2011年度會員查詢件數1.7億件，2014年度1.9億件。

5. 當事人信用報告

- (1)自2011年度當事人向CIC申請信用報告件數從11萬餘件，至2014年度成長至15萬餘件，其中臨櫃辦理的件數變化不大，郵寄申請的則略有增加，而網路查詢自2011年4月上線即快速成長。

CIC近年來申請個人信用報告件數增多，歸納原因有三個：第一，日本民眾對於了解個人信用資料的意識愈來愈高。第二，日本的經濟刺激方案中提供房貸利息的租稅優惠，個人房貸授信案件增加，間接造成信用報告申請件

數上升。第三，開放網路申請查閱信用報告，大幅增加民衆查閱信用報告之便利性。

CIC 自2011年4月推出當事人可透過網際網路方式（PC電腦、行動電話）申請並查閱個人信用報告後，網際網路占所有申請方式比率逐年提高，尤其在2015年4月10日開放智慧型手機也可申請查閱信用報告，網路申請件數快速增加，預計2015年將超過臨櫃申請、郵寄申請等方式，顯示CIC的線上申請信用報告服務納入日本普及化的智慧型行動裝置，大幅提升日本民衆查閱個人信用報告之便利性。

(2) 當事人信用報告申請方式

CIC目前提供當事人查詢信用報告方式有臨櫃辦理、郵寄辦理，以及2011年4月上線的網際網路查詢信用報告。臨櫃辦理可在全國7家分公司辦理，每年件數約5.5萬件；郵寄辦理則由東京總公司辦理，約7至10天處理作業時間，每年申請件數約5.3萬件；網際網路（手機）每年件數約4.4萬件。上述各項申請方式費用皆為1,000日圓。

CIC自2011年4月起開放每天早上8:00至晚上21:00，當事人可以透過網際網路查詢信用報告，費用1,000日圓。其程序如下：

- i. 是由當事人先打電話到CIC的電話語音系統，輸入申請信用卡時登錄的電話（固定電話或手機）、信用卡截止年月，系統產生一組信用報告申請序號。

- ii. 當事人透過PC電腦、行動電話、智慧型手機，登入發查頁面，點選資料利用之同意書事項，輸入【電話號碼】、【申請序號】、【姓名】、【出生日期】、【駕照號碼】或【其他電話號碼】（非必要項目）
- iii. 經與資料比對吻合後，當事人之必須使用指定公司之信用卡付費，信用卡資訊再與發卡銀行進行再次比對，可強化比對是否為本人，資料符合後，即可在網路上查詢PDF檔之信用報告（24小時重複開示僅計費一次）。
- iv. 在確認當事人線上申請查詢信用報告，CIC會以郵件方式通知當事人。

另外，CIC於2012年11月導入了「C-touch」臨櫃觸控螢幕申請信用報告系統，該系統將原本填寫紙本申請書的程序改由當事人自行於觸控螢幕輸入相關基本資料，省去工作人員輸入基本資料時間並提高輸入基本資料之正確性，每一件信用報告申請時間依觀察預估縮短7-9分鐘，平均處理時間約5-20分鐘（視現場處理案件數）即可完成取件，其流程如下：

- i. 當事人至隔間中的觸控螢幕，點選利用資料的同意條款後，輸入個人基本資料，包括姓名（拼音）、出生年月日、郵遞區號、電話號碼（可輸入多個號碼，以比對當事人在不同會員機構所填不同電話號碼）、駕照號碼

(非必須項目)，輸入完畢，確認資料無誤，即產生號碼牌。同時，當事人所輸入資料即進入資料庫中。

- ii. 櫃檯叫號，出示號碼牌及身份證明文件，櫃檯人員核對無誤後，將號碼牌及身份證明文件置於一個透明袋中，當事人自行至自動繳費機繳費，並收取收據。
- iii. 當事人將收據黏貼於號碼上，等待櫃檯叫號。
- iv. 信用報告印製完畢，櫃檯叫號，再次核對身份證件與信用報告第一頁上之基本資料（第一頁不顯示信用資料，維護當事人隱私），無誤後發給信用報告。
- v. 當事人可至旁邊座位區檢視信用報告，若有閱覽解讀上等簡單問題，可至第一個櫃檯人員詢問。若爭議客訴，則當事人會被請至諮詢室中由專人處理。諮詢室後方並由主管負責掌控諮詢過程，必要時向前檯人員下達處理指示。
- vi. 負責辦理信用報告之櫃檯人員主要任務，包括收件核對、印製報告、前檯回覆問題、諮詢室。

6. 財務狀況

分析CIC網站公告之財務報告，2014年度CIC雖然來自會員對自家查詢量有些幅成長，但是大型貸金業會員因業務規模愈大，查詢量

多，使得部分大型會員會同時加入兩家信用報告機構，分別各自查詢信用資訊以節省查詢費的情況，因此對於FINE及CRIN跨機構的查詢量則有明顯衰退，造成CIC2014年度營業額73.6億日圓，較2013年度75.6億日圓減少2.63%，2014年度淨利4.23億日圓，較2013年度4.94億日圓減少14.37%。

7. 資料傳輸與品質

CIC與會員間之資料報送及查詢採用由其子公司CIC系統公司所開發CICLOCK II作為線上傳輸資料的加密軟體，另外透過Web方式查詢及報送資料則採取SSL加密方式。利用伺服器CPU方式查詢資料者，採用IP-VPN鎖定IP位址的專屬網路。

為避免會員誤植資料造成對消費者及其會員的困擾及權益受損，在2013年11月，日本消費者信用協會（Japan Consumer Credit Association，為日本分期付款買賣業法指定之協會組織）及日本貸金協會（Japan Financial Service Association，為貸金業法指定之協會組織）分別發佈登錄錯誤資料處理方針及相關對應作業辦法。CIC對於資料品質採取三個階段，第一，事先檢核，強化錯誤資料進檔前偵測警告。第二，錯誤資料進檔的更正處理，並通知會員所屬協會組織。第三，會員查詢錯誤資料結果的確認，除通知會員所屬協會組織外，也將通知當事人以及查詢錯誤資料之會員。整體會員機構報送錯誤資料件數從2013年度的335件，降到2014年220件。

(四)、樂天集團

1. 樂天公司（樂天株式会社，Rakuten, Inc.）

(1) 基本資料：

成立：1997年2月（前身為MDM, Inc，
1999年改名樂天），同年5月開始推出
網路購物服務（Rakuten Ichiba），
2000年股票上市
資本額：1,116億日圓（2014/12）
員工人數：4,527人，集團人數11,723
（2014/12）

業務內容：為電子商務及網路服務
公司，其網路購物平台－樂天市集
（Rakuten Ichiba）為日本最大之電子
商務平台

集團事業：包括網路購物、金融服務
（銀行、信用卡、支付服務）、網路服
務及媒體、旅遊、證券、運動事業（球
隊管理企劃、運動用品）、娛樂（線上
影音）

(2) 財務數據

表三、樂天公司財務表現

會計年度1/1-12/31	2012	2013	2014
營業收入	400,444	518,568	598,565
營業利益	50,055	90,244	106,397
淨利	21,136	43,481	71,103
基本EPS（日圓）	15.59	32.6	53.47
稀釋ESP（日圓）	15.56	32.41	53.15
ROE	9.20%	16%	19.60%
ROA	0.9%	1.4%	1.9%
總資產	2,287,634	3,209,808	3,680,695
現金及約當現金	270,114	384,008	428,635
來自營業活動現金流量	104,687	1,485	112,196
來自投資活動現金流量	67,440	30,584	-261,700
來自融資活動現金流量	-56,820	75,252	189,791

資料來源：樂天公司網站

2 樂天銀行(樂天銀行株式会社Rakuten Bank, Ltd.)

(1) 基本資料：

成立：2000年1月14日
地址：東京都品川區東品川4-12-3品川濱
樂天塔

資本額：259.5億日圓

股東：樂天株式会社100%持有

放款餘額：2014年3,544億日圓，其中
現金卡貸款占83%，其他消費貸款占
17%。支付服務件數1.77億件

(2) 歷史沿革

- i. 2000年01月由日本電子決済企画株式会社，以資本額4億日圓成立，當時主管機關為產業通商省，符合新創事業促進法之新創產業類型。
- ii. 2001年06月向金融廳提出銀行執照申請通知，公司名稱更改為e-bank銀行股份有限公司（イーバンク銀行株式会社），7月開業營運並成立客服中心。
- iii. 2002年04月開始提供行動銀行服務。
- iv. 2002年11月開始提供以email帳號進行轉帳服務。
- v. 2003年07月發行e-bank卡，可透過郵局ATM進行提存款服務，8月提供可透過IY銀行（現為Seven銀行）ATM進行提存款。
- vi. 2004年09月發行e-bank現金卡。
- vii. 2005年08月透過網路銷售運動彩。
- viii. 2006年12月提供外幣存款服務。
- ix. 2007年11月提供外匯保證金交易服務。

- x. 2008年09月取得金融廳核准承作個人保證業務及無擔保授信業務。
- xi. 2009年02月樂天股份有限公司取得e-bank股權，10月成為樂天公司100%子公司。
- xii. 2009年03月取得金融廳核准承作個人信貸業務，7月發行同時具信用卡及現金卡功能的「樂天ebank卡」。
- xiii. 2010年05月e-bank改名為樂天銀行。
- xiv. 2013年06月開始提供個人海外付款服務。
- xv. 2013年12月存款金額突破1兆日圓。
- xvi. 2014年08月利用facebook帳號提供轉帳服務。
- xvii. 2014年12月開始提供樂天銀行教育貸款。
- xviii. 2015年04月發行樂天銀行金融簽帳卡（Debit card）。
- xix. 2015年05月存款帳戶數突破500萬戶，6月個人戶貸款餘額突破3,000億日圓。

(3) 財務狀況及規模

表四、樂天銀行最近三年財務狀況

單位：百萬日圓

	2012年度 (2012/04~2013/03)	2013年度 (2013/04~2014/03)	2014年度 (2014/04~2015/03)
營收(經常收益)	41,233	45,453	54,165
利息收入(資金運用收支)	20,362	25,878	32,048
手續及佣金收入	615	1,844	4,045
其他收入	4,657	2,303	2,615
營業淨利(經常利益)	8,364	7,518	11,287
淨利	11,817	7,446	8,559
自有資本比率	13.35%	11.16%	10.26%

資料來源：樂天銀行網站公布財報

表五、樂天銀行最近四年營業規模

	2012/03	2013/03	2014/03	2015/03
開戶數(萬)	398	425	460	496
開戶數成長率(%)		6.78%	8.24%	7.83%
存款(億日圓)	7,583.52	8,362.47	10,165	12,467
存款成長率(%)		10.27%	21.55%	22.65%
員工數(人)	292	328	395	421

資料來源：樂天銀行網站公布財報

表六、樂天銀行與日本其他主要純網路銀行比較表

單位：日圓

	樂天銀行	住信SBIネット銀行	じぶん銀行
英文名稱	Rakuten Bank	SBI Sumishin Net Bank	Jibun Bank
設立日期	2000/01/14	2007/09	2008/06/17
資本額	259.5億	310億	350億
主要股東	天株式会社100%	SBI Group、三井住友信託銀行各50%	KDDI、三菱東京UFJ各50%
員工人數	421人	294人	176人
營收(2014年度)	541.65億	572.49億	209.34億
淨利	85.59億	99.98億	72.23億
存款開戶(2015/03)	496萬	231萬	191萬
存款餘額	1兆2476億	3兆5759億	6,614.8億
放款餘額	3,544億	約2兆3577億	907.2億

資料來源：樂天銀行網站公布財報

3. 樂天信用卡公司(樂天カード株式会社 RakutenCard Co., Ltd.)

(1)基本資料:

成立：2001年12月6日

地址：東京都世田谷区玉川一丁目14番1

資本額：193.24億日圓

股東：樂天株式会社100%持有

業務內容：信用卡業務、信用貸款、信用保證業務（主要為樂天銀行的信用卡貸款之保證）。登錄營業許可執照有貸金業、分期付款買賣業（個品信用購入及包括信用購入）
海外100%子公司：美國樂天信用卡、台灣樂天信用卡

(2) 歷史沿革

- i. 2001年青空信用卡公司（株式會社あおぞらカード）成立，即樂天信用卡公司之前身。
- ii. 2002年信用卡貸款商品『マイワン』及信用保證業務開始。
- iii. 2004年樂天集團所屬金融事業分拆成立公司組織，並透過網路中心開始提供個人理財服務，公司改名為樂天信貸公司（樂天クレジット株式會社）。
- iv. 2007年取得ISMS（IS 51179/ISO 27001 2005）認證。
- v. 2009年樂天信貸公司吸收分拆之現金卡業務（カードローン事業），並與e-bank（イーバンク銀行，現已改為樂天銀行）合作提供該銀行承做之現金卡貸款之保證業務。
- vi. 2011年樂天信貸公司承繼樂天KC公司（樂天KC株式會社，現為KCカード）的信用卡部門業務，公司名稱更改為樂天信用卡公司（樂天カード株式會社）。
- vii. 2015年樂天信用卡公司總部遷移至現在地（東京都世田谷区玉川一丁目），即樂天集團總部。

(3) 財務狀況

樂天信用卡最近三年營業收入持續成長，2012至2014年營業收入分別為856.5

億，1,114.8億，1,336.2億日圓。主要的營業收入來自於「包括信用購入」（Affiliated Comprehensive Credit Purchase，即先授予消費者卡片，在在購買特定商品、服務時，再依事先約定之金額及付款週期支付商品、服務或權利之價金），該項業務占了全體營收六成以上，而來自融資收益則僅占整體營業收入5-6%。最近三年雖然營收以20%-30%成長率快速增長，但獲利卻是下降，從2012年102億日圓，2013年81.4億至2014年下跌到65.9億日圓，淨利率從12%下跌至5%。

整體放款規模方面，最近三年持續成長，各年底餘額為2012年1,831.9億，2013年3,718.6億，至2014年達7,142.3億日圓。主要放款項目為包括信用購入，占了近九成。

六、結論

(一)、純網路銀行的發展概況：

日本主要純網路銀行大多由母公司基於業務關聯性及產業綜效轉投資成立，包括實體銀行與其他產業合資成立的純網路銀行，如與網路購物網站及電子商務業者成立的日本網路銀行(株式會社ジャパンネット銀行)、樂天銀行，與手機通訊業成立的じぶん銀行，與電子家電業成立的SONY銀行（ソニー銀行），便利商店成立的Seven銀行（セブン銀行），金融服務業轉投資成立的住信SBI網路銀行（SBIネット銀行）、歐力士銀行（オリックス銀

行)。日本絕大多數的純網路銀行仍加入全國銀行協會全國個人信用情報中心之會員。日本純網路銀行成立的條件並未因其業務承做方式不同而與一般傳統銀行有所差異。日本信用報告機構對於純網路銀行加入成為會員之身份及管理方式也不會因而有差別待遇，所有資料報送登錄義務及信用資訊查詢的權利皆相同。查詢量方面，以全銀協情報中心提供九家純網路銀行2015年8月份查詢量為7.3萬件，以2014年查詢量推估九家會員(全部1,216家)查詢占了全部查詢量1,047萬件的8.4%，顯示純網路銀行對於全銀協情報中心業務貢獻占有極大的重要性。

(二)、日本個人借貸平台（P2P lending）平台的發展空間

日本目前主要個人對個人網路借貸平台（P2P lending）包括眾籌平台有五家，加入JICC或CIC之會員，依據受訪單位表示由於日本各個信用產業發展成熟，各體系之金融機構家數飽和，一般貸放利差相當小，加上日本對於集資與放款方面法令要求很嚴格。因此造成P2P lending平台在日本發展空間有限。台灣同樣面臨金融機構過度飽和，利差也相當小，可供發展P2P lending 業務之參考。

(三)、日本個人統一身份證字號的推動：

日本2015年頒佈個人ID號碼法（My Number Act），於2015年10月針對日本國民

已發出個人身份證字號編配的通知卡，個人可依身份證號碼通知卡向有關單位申請具相片識別的實體身份證，但不具強制性，三年後則強制個人必須申請。由於日本民衆對於政府編配個人的身份統一字號，讓個人資料更容易蒐集與彙整，可能造成更多個人資料的集中與曝光之憂慮。因此該身份證字號目前僅限政府單位於社會安全、報稅及災難應用等公共服務目的使用，其他單位不可利用該身份證字號作其他目的之使用，企業戶統一編號則可供其他非官方目的之使用。但日本受訪信用報告機構認為未來個人統一身份證字號可能開放給具公共服務目的之信用報告機構使用，這對於日本信用報告機構在資料報送蒐集、歸戶處理、資料應用方面將可大幅提升作業效率與資料使用之正確性。

(四)、日本信用產業法令的修訂

在參訪日本三家信用報告機構方面，由於貸金業法修訂更趨嚴格，除了貸金業者家數逐年減少之外，整體貸金業融資餘額也大幅下跌，從1999年約50兆日圓，到2014年金額僅剩22.9兆，許多融資業務轉往銀行體系，對貸金業指定信用報告機構-JICC及CIC查詢業務造成不同程度的影響。相對而言，CIC同時為分期付款買賣業唯一指定之信用報告機構，對其業務影響較小。由於貸金業法規定個人信貸不得超過年收入三分之一，且要求貸金業指定信用報告機構必須交換分享（即FINE系統），因

此日本部分大型貸金業者因查詢件數多，相對查詢FINE可取得較低的查詢費用，會選擇同時加入兩家指定之信用報告機構，即使考量會費仍可節省查詢費用。因此，貸金業指定信用報告機構近年來，在法令修訂影響下，小型貸金業者倒閉家數增加，業務可能愈往大規模貸金業者集中，形成對於信用報告機構經營的壓力。

(五)、申請信用報告方式的改變

日本信用報告機構提供當事人申請與查閱個人信用報告方面，除全銀協情報中心因業務量少仍維持先前郵寄申請的單一方式外，JICC及CIC近年來都有創新的措施與作法。JICC提供智慧型手機APP應用程式供消費者下載，以網路方面申請個人信用報告並傳送身份證明文件圖檔，僅接受當事人持有的信用卡付費，以加強確認申請人之身份，個人信用報告以郵件方式寄送到當事人登記的戶籍地址，再次確保信用報告由當事人取得。CIC則在2011年4月提供當事人可透過網際網路方式查閱個人信用報告，在2015年4月10日開放智慧型手機也可查閱信用報告，整體網路申請件數快速增加。JICC與CIC目前網路申請信用報告件數占整體申請件數已超過四成，突顯日本網路行動裝置可大幅提升當事人查閱個人信用報告之重要性與便利性。除了網路申請個人信用報告服務之外，CIC在2012年11月導入了「C-touch」臨櫃觸控螢幕申請信用報告系統。CIC在當事人

申請信用報告處所設置了數台觸控螢幕，由當事人自行於系統中自行輸入個人基本資料，自行確認輸入系統中資料的正確性，取代了過去當事人填寫申請書及工作人員鍵入基本資料與覆核之作業，由電腦替代其中一個作業流程，不僅提升了申請信用報告的作業效率（觀察預估平均申請時間縮短7-9分鐘），同時更提高建置申請人基本資料的正確性，該作法也值得深入研究與借鏡。