

# 銀行カードローンに関する消費者意識調査 に関する報告

平成30年1月18日  
一般社団法人 全国銀行協会

# 調査概要

- **調査手法** インターネット調査
- **使用パネル** 株式会社 マクロミルのネットリサーチモニター
- **調査地域** 全国
- **調査設計・実施** 株式会社 電通／株式会社 電通マクロミルインサイト
  
- **調査設計**
  - 対象者 20～69才 一般消費者男女  
※マスコミ・広告・市場調査関連や金融関連業界で、本人または同居家族が働く場合は除外
  
  - スクリーニング調査 80,000サンプル回収／3問
  - 概観・詳細調査 概観調査：上記より10,000サンプルを抽出 詳細調査：上記より3,000サンプル回収／40問
  
- **調査期間**
  - スクリーニング調査 2017年11月28日（火）～12月1日（金）
  - 概観調査
  - 詳細調査 2017年12月1日（金）～12月5日（火）
  
- **調査目的** 健全な消費者金融市場の形成に向けて、一般消費者における銀行カードローンの利用実態（借入の動機、借入状況、資金用途等）や借入に対する意識等を把握するために調査を実施したもの。
  
- **調査区分**
  - I. 一般消費者における銀行カードローン等の利用状況（10,000人概観調査）**

スクリーニング調査で回収した80,000サンプルから性別・年代を日本の人口構成比に準拠した10,000サンプルを抽出し、一般消費者の縮図を再現。  
10,000人概観調査においては、一般消費者のうちどの程度の割合の人に銀行カードローン等の利用意向や利用経験があるかなど、日本の一般消費者全体から見た、銀行カードローン等の利用状況を確認。
  
  - II. 銀行カードローン等の利用状況（3,000人詳細調査）**

銀行カードローン利用者2,000サンプル、銀行カードローンを利用したことがない一般消費者1,000サンプルに対して詳細調査を実施し、銀行カードローン利用者等における利用状況を確認。

# 目次

## I. 一般消費者における銀行カードローン等の利用状況（10,000人概観調査）

日本の一般消費者全体から見た、銀行カードローン等の利用状況を確認

対象者抽出方法	4
(1) 借入種類別の利用意向	5
(2) 銀行カードローンの利用意向（性別・年代）	6
(3) 借入利用経験および残高保有状況	7
(4) 借入先別の性別・年代別分布	8
(5) 借入の重複利用状況	9
(6) 借入残高保有者の総借入残高	10

## II. 銀行カードローン等の利用状況（3,000人詳細調査）

銀行カードローン利用者等における利用状況を確認

対象者抽出方法	12	4. 銀行カードローンの勧誘・審査・満足度等	37
<b>1. 各セグメントの属性分布</b>	13	(1) 銀行カードローン利用時に必要と考える情報と借入先から得た情報	38
(1) 各セグメントの性別・年代別分布	14	(2) 銀行カードローン利用時の審査結果	39
(2) 各セグメントの職業別分布	15	(3) 審査で希望額が借入できなかった時の影響	40
(3) 各セグメントの個人収入別分布	16	(4) 審査で希望額が借入できなかった時の対応	41
(4) 各セグメントの世帯収入別分布	17	(5) 銀行による借入極度増額の提案有無と増額意向	42
<b>2. 借入の利用状況</b>	18	(6) 銀行による借入極度増額の提案方法	43
(1) 現在の借入総額	19	(7) 銀行による借入極度増額提案への対応	44
(2) 借入総額の年収比率	20	(8) 銀行カードローンの満足度	45
(3) 借入の利用開始時期	21	<b>5. その他借入に関する事項</b>	46
(4) 現在の借入社数	22	(1) 借入金の返済原資	47
<b>3. 借入までの経緯</b>	23	(2) 借入金の返済状況・延滞経験の有無	48
(1) 家計における支出の変化（支出が増加した項目）	24	(3) 延滞や返済困難時の対応	49
(2) 借入の利用動機	25	(4) おまとめローンの認知・利用状況	50
(3) 借入先金融機関を選択する際に重視するポイント	28	(5) セーフティネットの認知・利用意向	51
(4) 借入先金融機関を選択する際に情報を得た情報源	30	(6) セーフティネットを利用しない理由	52
(5) 借入先金融機関を決定する際に重視した情報源	31	<b>6. 今後の銀行カードローンの活動に向けて</b>	53
(6) 銀行カードローンを利用した理由	32	(1) 銀行カードローンに対するイメージ	54
(7) 借入金の使途	33	(2) 銀行カードローンに係る広告・宣伝の印象	55
(8) ギャンブルを目的とした銀行カードローン利用者のカードローンに対する意識	35	(3) 銀行カードローンに関する認知	56
(9) 借入をしたことによる影響（生活面・心理面）	36	(4) 銀行カードローンを運営する銀行に望むこと	57
		【補足】補正処理（ウェイトバック）について	59

# I. 一般消費者における銀行カードローン等の利用状況 (10,000人概観調査)

# 概観調査の対象者抽出方法

一般消費者における銀行カードローン等の利用状況等を把握するため、下記の方法によりスクリーニング調査から概観調査の分析対象者を抽出。

## ①スクリーニング調査

**80,000サンプル回収**

詳細調査対象者条件合致者を抽出するため、一般消費者を対象に調査を実施。



## ②概観調査（①から対象者を抽出し、実施）

**10,000サンプル抽出**

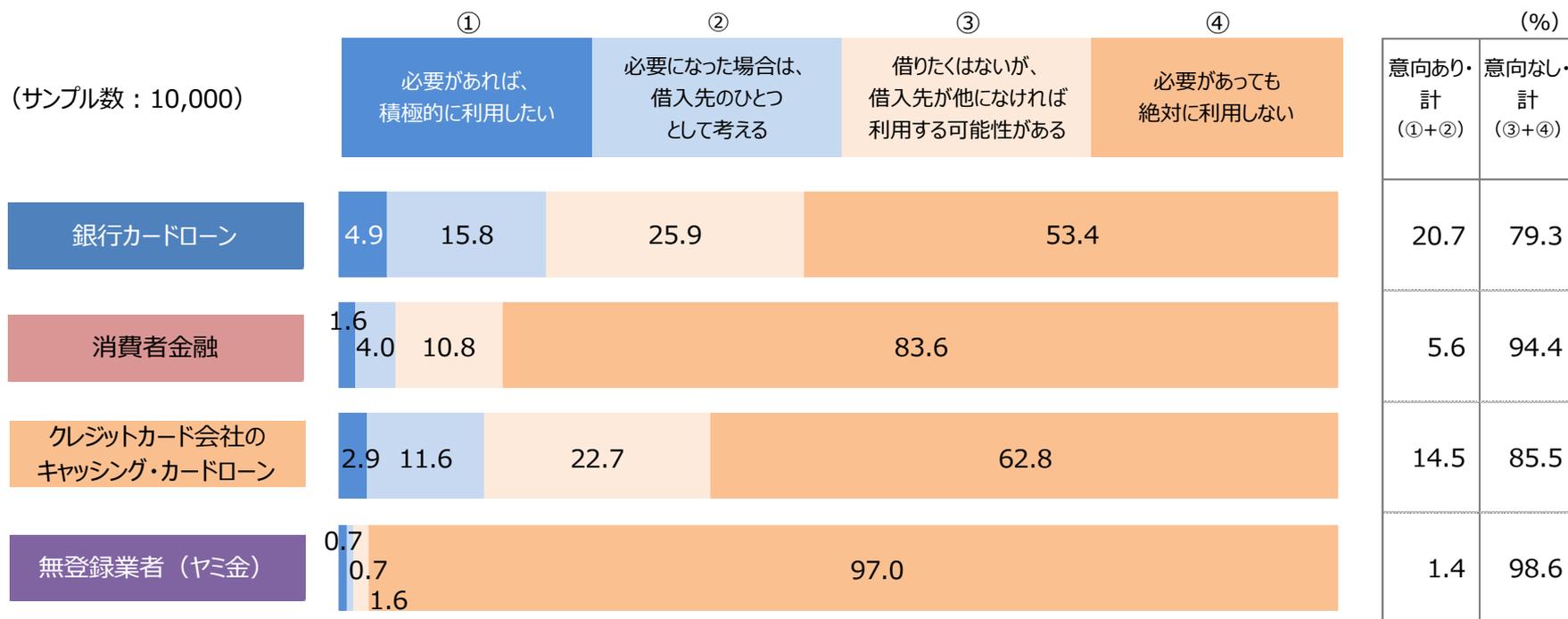
スクリーニング調査で回収した80,000サンプルから、性別・年代を日本の人口構成比（※）に準拠し、ランダムに10,000サンプルを抽出。上記方法で一般消費者の縮図を再現し、概観調査を実施。一般消費者のうちどの程度の割合の人に銀行カードローン等の利用意向や利用経験があるかなど、日本の一般消費者全体から見た、銀行カードローン等の利用状況を確認。（※）平成27年度の国勢調査結果（全国）を母集団として使用。

【抽出後サンプル構成】		サンプル数	人口構成比 (%)
男性	20-29才	789	7.9
	30-39才	987	9.9
	40-49才	1,160	11.6
	50-59才	963	9.6
	60-69才	1,102	11.0
女性	20-29才	760	7.6
	30-39才	966	9.7
	40-49才	1,142	11.4
	50-59才	969	9.7
	60-69才	1,162	11.6
全体		10,000	100.0

# I (1) 借入種類別の利用意向

- 一般消費者における銀行カードローンの借入意向（積極的に利用したい+借入先のひとつとして考える）は20.7%で、消費者金融は5.6%、クレジットカード会社は14.5%。
- 借入の種類を問わず、「必要があっても絶対に利用しない」が過半数を占めている。

【借入種類別の利用意向】（単一回答）



【スクリーニング調査より人口構成比で抽出】

# I (2) 銀行カードローンの利用意向 (性別・年代)

- 銀行カードローンの利用意向（「積極的に利用したい」+「借入先のひとつとして考える」）を性別で見ると、男性（24.3%）の方が女性（17.0%）より高くなっている。
- 性・年代別にみると、男性では20代が32.4%と最も高く、次いで30代が26.1%高い。女性も同様に、20代が25.9%、30代が20.3%となっており、銀行カードローンは若年層において利用意向が高いことがうかがえる。

【銀行カードローンの借入利用意向 (性別・年代)】 (単一回答)

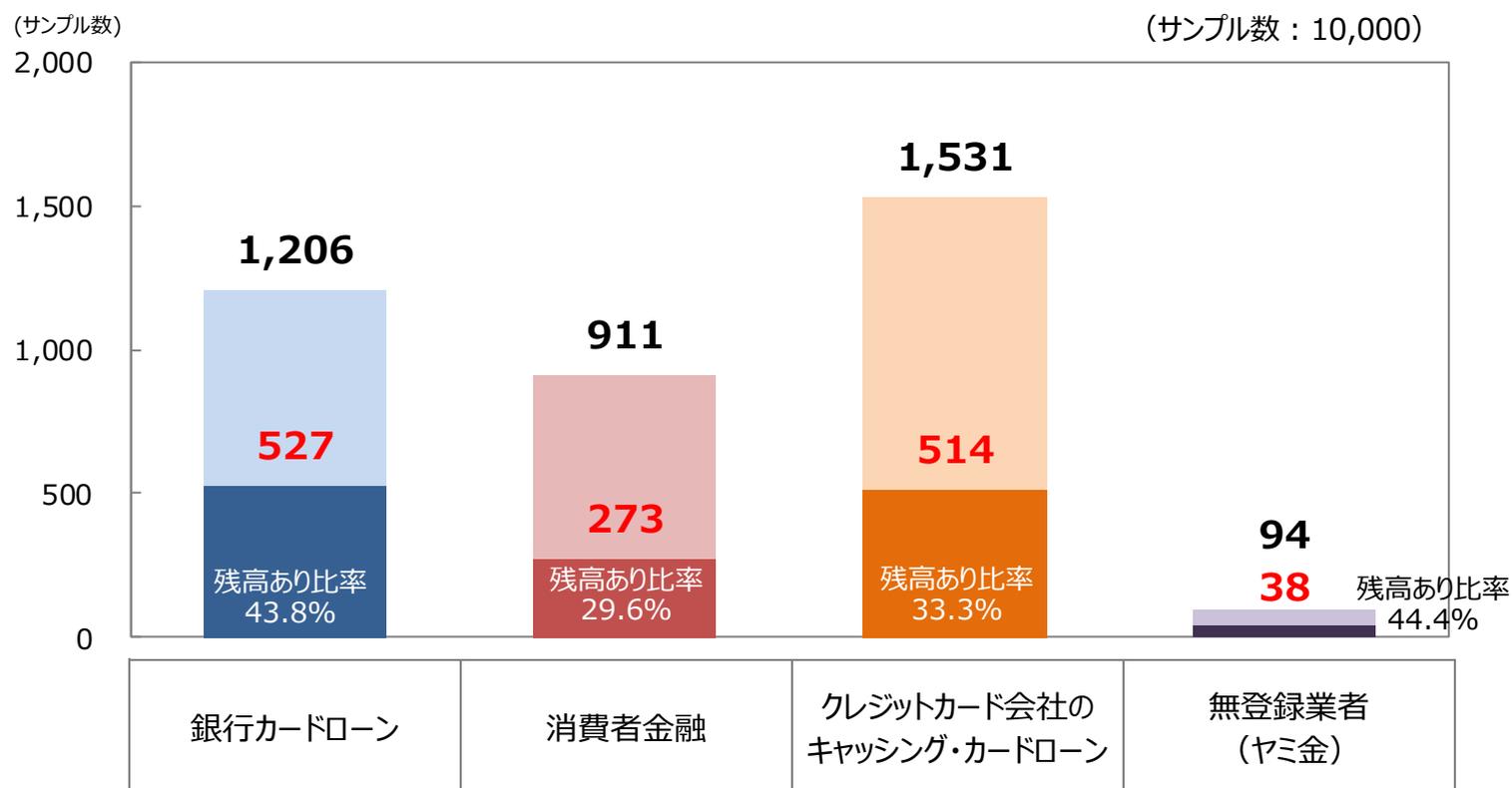
		(サンプル数)	① 必要があれば、 積極的に利用したい	② 必要になった場合は、 借入先のひとつとして 考える	③ 借りたくはないが、 借入先が他になければ 利用する可能性がある	④ 必要があっても 絶対に利用しない	(%)	意向あり・ 計 (①+②)	意向なし・ 計 (③+④)
	全 体	10,000	4.9	15.8	25.9	53.4		20.7	79.3
性 別	男性	5,001	6.8	17.5	25.1	50.6		24.3	75.7
	女性	4,999	2.9	14.1	26.7	56.2		17.0	83.0
性 ・ 年 代 別	男性20代	789	10.8	21.7	22.7	44.9		32.4	67.6
	男性30代	987	9.6	16.5	23.4	50.5		26.1	73.9
	男性40代	1,160	6.4	14.1	24.4	55.2		20.4	79.6
	男性50代	963	5.9	19.1	27.4	47.6		25.0	75.0
	男性60代	1,102	2.8	17.4	26.9	52.9		20.2	79.8
	女性20代	760	4.9	21.1	28.3	45.8		25.9	74.1
	女性30代	966	3.5	16.8	26.9	52.8		20.3	79.7
	女性40代	1,142	3.5	14.3	28.2	54.0		17.8	82.2
	女性50代	969	1.9	12.5	27.0	58.6		14.3	85.7
	女性60代	1,162	1.5	8.4	23.9	66.1		10.0	90.0

【スクリーニング調査より人口構成比で抽出】

## I (3) 借入利用経験および残高保有状況

- 一般消費者（20～60代）の借入利用経験は、10,000サンプル中「銀行カードローン」が1,206人（12.1%）、「消費者金融」が911人（9.1%）、「クレジットカード会社のキャッシング」が1,531人（15.3%）、「無登録業者（ヤミ金）」が94人（0.9%）となっている。
- 銀行カードローンの利用経験者のうち、現在借入残高がある人は679人（43.8%）、消費者金融、クレジットカード会社のキャッシングでは、約3割が借入残高あり。

【借入の利用経験および残高保有状況】（単一回答）



※黒字：経験あり・計 赤字：残高あり

【スクリーニング調査より人口構成比で抽出】

# I (4) 借入先別の性別・年代別分布

- 20～60代一般消費者における銀行カードローン借入経験者の性・年代構成比は、男性40～60代が約5割を占め、ボリュームゾーン。平均年齢は48.5歳。
- 銀行カードローン残高保有者の性・年代構成比は、男性30～50代が4割台。平均年齢は44.3歳。

【借入先別の性別・年代別分布】（単一回答）

		(サンプル数)	男性20代	男性30代	男性40代	男性50代	男性60代	女性20代	女性30代	女性40代	女性50代	女性60代	(%)		
													男性計	女性計	平均(歳)
全体		10,000	7.9	9.9	11.6	9.6	11.0	7.6	9.7	11.4	9.7	11.6	50.0	50.0	46.0
借入経験別	銀行カードローン 経験あり	1,206	7.2	11.0	14.0	17.7	16.3	3.1	4.9	9.1	7.8	8.9	66.3	33.7	48.5
	消費者金融 経験あり	911	8.9	15.5	18.0	16.2	12.8	3.3	4.9	8.5	6.0	5.8	71.5	28.5	46.2
	クレジットカード会社 経験あり	1,531	6.3	10.6	15.6	16.7	14.4	3.5	6.7	10.5	7.8	8.0	63.6	36.4	47.8
	無登録業者(ヤミ金) 経験あり	94	20.2	16.0	12.8	20.2	13.8	2.1	2.1	1.1	5.3	6.4	83.0	17.0	44.5
残高あり別	銀行カードローン 残高あり	527	11.4	15.4	15.2	15.0	11.2	5.1	5.5	11.2	6.3	3.8	68.1	31.9	44.3
	消費者金融 残高あり	273	20.9	20.5	12.1	12.5	6.2	6.2	6.6	7.0	4.4	3.7	72.2	27.8	40.1
	クレジットカード会社 残高あり	514	14.0	14.6	14.0	15.0	9.9	6.0	8.0	8.2	4.5	5.8	67.5	32.5	43.5
	無登録業者(ヤミ金) 残高あり	38	44.7	31.6	2.6	5.3	5.3	2.6	5.3	0.0	0.0	89.5	10.5	33.8	
いずれも未経験		7,799	8.1	9.4	10.6	8.0	10.1	8.6	10.5	11.8	10.3	12.7	46.2	53.8	45.6

【スクリーニング調査より人口構成比で抽出】

# I (5) 借入の重複利用状況

- 借入の重複利用状況をみると、銀行カードローン経験者の41.7%が消費者金融も借入経験がある。また、銀行カードローン経験者の61.5%がクレジットカード会社から借入経験がある。

【借入の重複利用状況】（単一回答）

	サ ン プ ル 数	① 経 銀 験 行 あ り カ ー ド ロ ー ン	② 経 消 験 費 あ 者 り 金 融	③ 経 ク 験 レ あ ジ り ッ ト カ ー ド 会 社	い ① ず ② れ ③ か 経 験 あ り
(%)					
全体	10,000	12.1	9.1	15.3	<b>22.0</b>
銀行カードローン 経験あり	1,206	100.0	41.7	61.5	
消費者金融 経験あり	911	55.2	100.0	67.7	
クレジットカード会社 経験あり	1,531	48.5	40.3	100.0	
無登録業者（ヤミ金） 経験あり	94	76.6	85.1	85.1	

【スクリーニング調査より人口構成比で抽出】

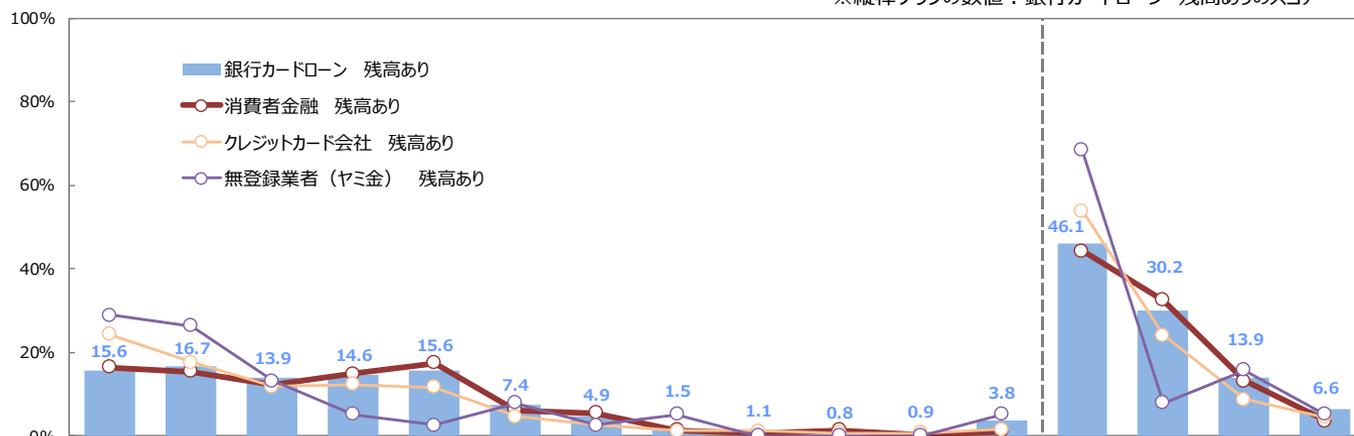
# I (6) 借入残高保有者の総借入残高

- 借入残高保有者における総借入残高をみると、「50万円以下」の割合が最も高い。他方、「201～500万円以下」と「501万円以上」は、「銀行カードローン 残高あり」が合計20.5%と高く、総借入残高の平均においても153.4万円と、他に比べ高くなっている。

## 【借入残高保有者の総借入残高】（単一回答）

（対象：銀行カードローン、消費者金融、クレジットカード会社、無登録業者（ヤミ金）いずれかで、現在借入残高がある人）

※縦棒グラフの数値：銀行カードローン 残高ありのスコア



サ ン プ ル 数  (%)	金額範囲 (万円)													平均 (万円)				
	10万円以下	10万円～30万円以下	30万円～50万円以下	50万円～100万円以下	100万円～200万円以下	200万円～300万円以下	300万円～400万円以下	400万円～500万円以下	500万円～1000万円以下	1000万円～2000万円以下	2000万円～5000万円以下	5000万円～10000万円以下	10000万円以上					
銀行カードローン 残高あり	527	15.6	16.7	13.9	14.6	15.6	7.4	4.9	1.5	1.1	0.8	0.9	3.8	46.1	30.2	13.9	6.6	153.4
消費者金融 残高あり	273	16.5	15.4	12.5	15.0	17.6	6.2	5.5	1.5	0.7	1.5	0.4	1.1	44.3	32.6	13.2	3.7	125.4
クレジットカード会社 残高あり	514	24.3	17.7	11.9	12.5	11.7	4.7	2.7	1.4	1.4	0.8	0.8	1.6	53.9	24.1	8.8	4.5	110.4
無登録業者（ヤミ金） 残高あり	38	28.9	26.3	13.2	5.3	2.6	7.9	2.6	5.3	0.0	0.0	0.0	5.3	68.4	7.9	15.8	5.3	133.9

【基数：概観調査（スクリーニング調査より人口構成比で抽出）より 借入残高あり層】

## Ⅱ. 銀行カードローン等の利用状況 (3,000人詳細調査)

# 詳細調査の対象者抽出方法

銀行カードローン等の利用状況等を把握するため、下記の方法によりスクリーニング調査から詳細調査の対象者を抽出し、詳細調査を実施。

## ①スクリーニング調査

**80,000サンプル回収**

詳細調査対象者条件合致者を抽出するため、一般消費者を対象に調査を実施。

## ②詳細調査（①から対象者を抽出し、実施）

**3,000サンプル回収**

スクリーニング調査で回収した80,000サンプルから、下表の条件に合致する対象者を抽出し、詳細調査を実施。

[詳細調査の対象者条件および回収サンプル数]

調査セグメント	サンプル数	定義	利用有無	
			銀行 カードローン	消費者金融・ キャッシング
[A] 銀行カードローン利用者	2,000	[A1] と [A2] の合算：1年以内に「銀行カードローン」の利用経験あり	○	○
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,084	「銀行カードローン」の1年以内利用経験あり（残高あり）、 かつ「消費者金融」または「クレジットカード会社のキャッシング・カードローン」の利用経験あり	○	○
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	916	「銀行カードローン」の1年以内利用経験あり（残高不問）、 かつ「消費者金融」および「クレジットカードキャッシング」のいずれも利用経験なし	○	×
[B] 貸金業のみ利用者	500	「消費者金融」または「クレジットカード会社のキャッシング・カードローン」のいずれかで1年以内利用経験あり（残高あり）、 かつ「銀行カードローン」の利用経験なし（「銀行カードローン」に対して今後の利用意向あり）	×	○
[C] 借入未経験	500	「銀行カードローン」、「消費者金融」、「クレジットカード会社のキャッシング・カードローン」、「無登録業者（ヤミ金）」 いずれも利用経験なし（「銀行カードローン」に対して今後の利用意向あり）	×	×

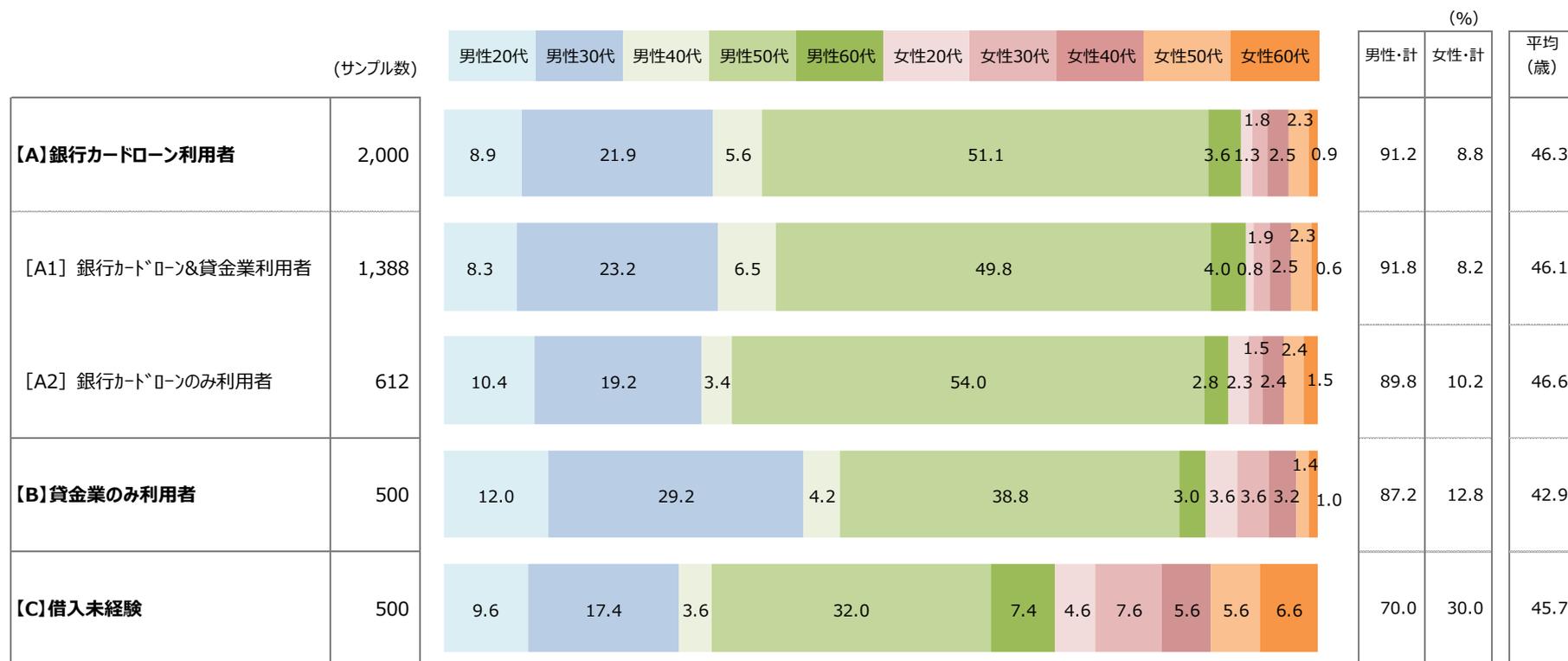
## Ⅱ-1. 各セグメントの属性分布

## Ⅱ-1. (1) 各セグメントの性別・年代別分布

- 詳細調査を実施するに当たり回収したサンプルにおける【A】銀行カードローン利用者の性別・年代別分布は、「男性50代」が51.1%、次いで「男性30代」が21.9%、平均年齢は46.3歳。【B】貸金業のみ利用者の性別・年代別分布は、「男性50代」が38.8%、次いで「男性30代」が29.2%、平均年齢は42.9歳。

※ 3,000人詳細調査においては、各セグメントの条件に合致したサンプル数の確保を優先、結果として50代男性層を厚めに収集。

### 【各セグメントの性別・年代別分布】（単一回答）



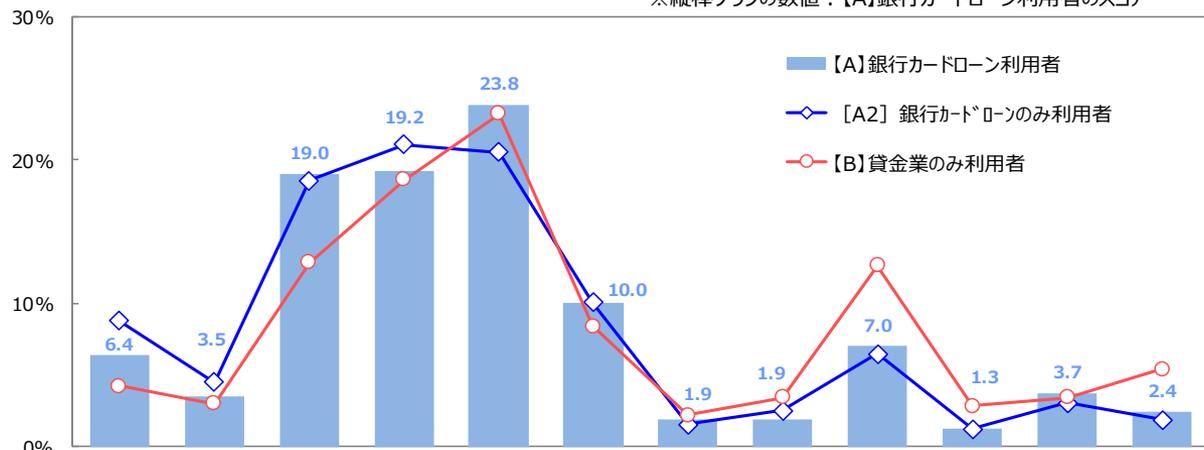
【基数：詳細調査対象者全員】

## II-1. (2) 各セグメントの職業別分布

- 詳細調査における【A】銀行カードローン利用者の職業は、「会社員（事務系・技術系・その他の合計）」が60%強、次いで「自営業」が10.0%。「パート・アルバイト」が7.0%。
- 【B】貸金業のみ利用者の職業は、「会社員（事務系・技術系・その他の合計）」が50%強、次いで「パート・アルバイト」が12.6%。

【各セグメントの職業別分布】（単一回答）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



	サンプル数	公務員	経営者・役員	会社員（事務系）	会社員（技術系）	会社員（その他）	自営業	自由業	専業主婦（主夫）	パート・アルバイト	学生	その他	無職
【A】銀行カードローン利用者	2,000	6.4	3.5	19.0	19.2	23.8	10.0	1.9	1.9	7.0	1.3	3.7	2.4
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	5.4	3.0	19.2	18.4	25.3	10.0	2.0	1.7	7.2	1.3	4.0	2.7
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	8.7	4.5	18.6	21.1	20.5	10.0	1.5	2.5	6.4	1.2	3.1	1.9
【B】貸金業のみ利用者	500	4.2	3.0	12.8	18.6	23.2	8.4	2.2	3.4	12.6	2.8	3.4	5.4
【C】借入未経験	500	5.8	1.8	11.0	15.2	16.2	7.4	2.6	12.0	9.2	5.0	4.6	9.2

※ ■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

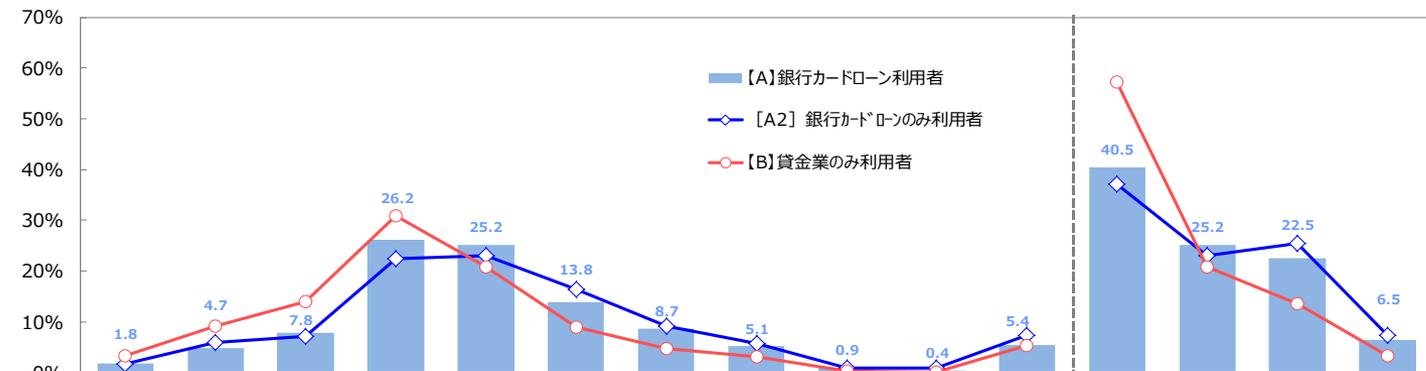
【基数：詳細調査対象者全員】

## Ⅱ-1. (3) 各セグメントの個人収入別分布

- 【A】銀行カードローン利用者の個人年収は、「400万円以下」が40.5%、「401～600万円以下」が25.2%、「601～1,000万円以下」と「1,001万円以上」の合計が29.0%で、個人年収の平均は510.3万円。
- 【B】貸金業のみ利用者の個人年収は、「400万円以下」が57.2%、「401～600万円以下」が、20.8%、「601～1,000万円以下」と「1,001万円以上」の合計が16.8%で、個人年収の平均は387.6万円となっている。
- 平均年収の比較では、【A2】銀行カードローンのみ利用者が533.2万円と、【B】貸金業のみ利用者が387.6万円となっている。

【各セグメントの個人収入別分布】（単一回答）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



(%)	サンプル数	0円	1～100万円以下	101～200万円以下	201～400万円以下	401～600万円以下	601～800万円以下	801～1,000万円以下	1,001～1,500万円以下	1,501～2,000万円以下	2,000万円より多い	わからない/答えたくない	400万円以下	401～600万円以下	601～1,000万円以下	1,001万円以上	平均(万円)
<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	2,000	1.8	4.7	7.8	26.2	25.2	13.8	8.7	5.1	0.9	0.4	5.4	40.5	25.2	22.5	6.5	510.3
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	1.8	4.2	8.1	27.9	26.2	12.7	8.5	4.9	0.9	0.3	4.5	42.0	26.2	21.2	6.1	500.4
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	1.7	5.9	7.1	22.4	22.9	16.3	9.1	5.7	0.9	0.8	7.3	37.1	22.9	25.3	7.3	533.2
<b>【B】貸金業のみ利用者</b>	500	3.2	9.2	14.0	30.8	20.8	9.0	4.6	3.0	0.2	0.0	5.2	57.2	20.8	13.6	3.2	387.6
<b>【C】借入未経験</b>	500	10.0	13.0	11.8	24.2	15.4	8.6	4.0	3.6	0.4	0.6	8.4	59.0	15.4	12.6	4.6	366.3

※ ■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査対象者全員】



## Ⅱ-2. 借入の利用状況

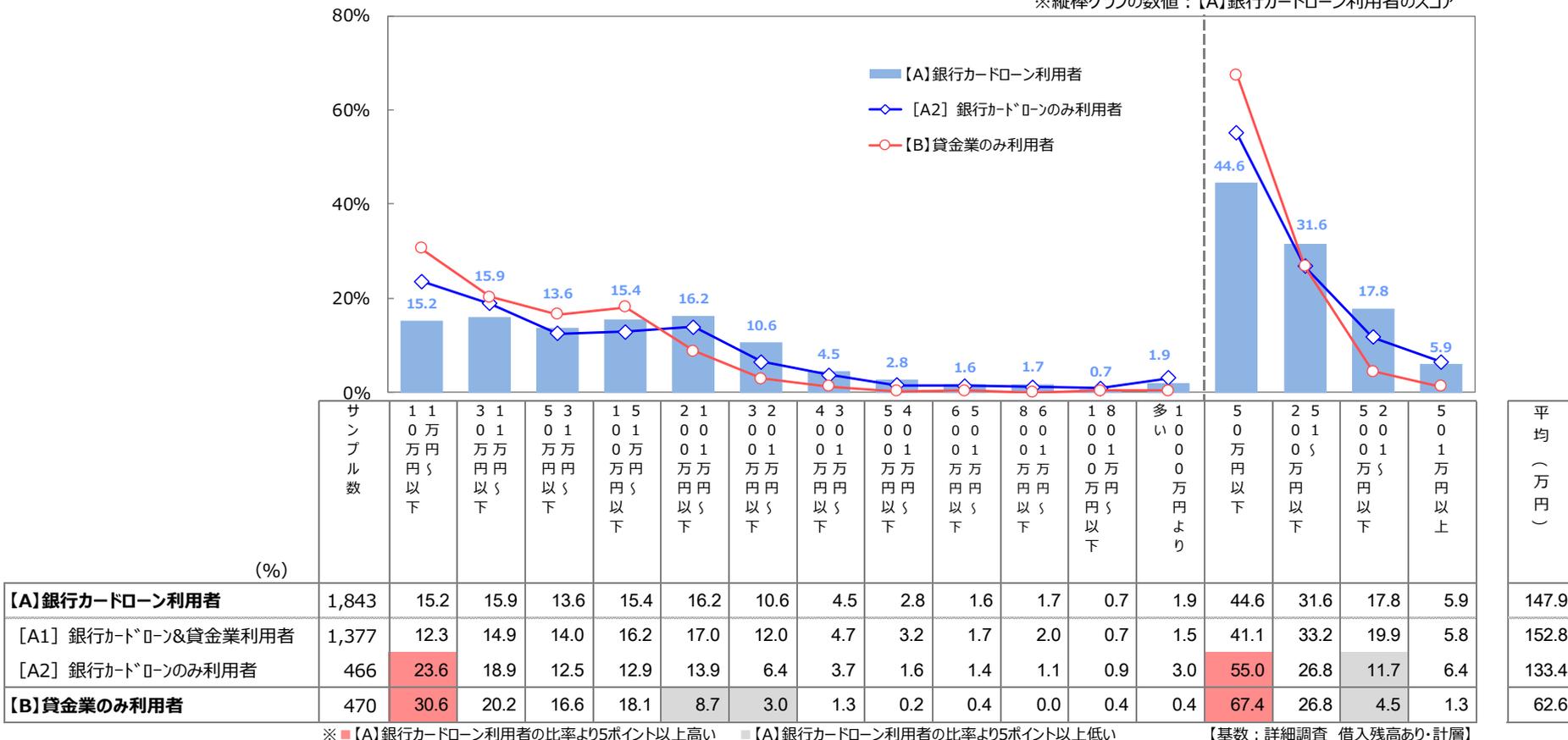
## Ⅱ-2. (1) 現在の借入総額

- 【A】銀行カードローン利用者の借入総額は、残高区分「50万円以下」が44.6%、「51～200万円以下」が31.6%、「201～500万円以下」が17.8%。借入総額の平均は147.9万円。
- 【A2】銀行カードローンのみ利用者と【B】貸金業のみ利用者との比較では、いずれも「50万円以下」が過半を占める一方、「201～500万円以下」と「501万円以上」の残高区分では、【A2】銀行カードローンのみ利用者の方が高く、平均借入残高においても、【B】貸金業のみ利用者に比べ借入額が多い傾向がある。

### 【現在の借入総額】（単一回答）

（対象：【A】銀行カードローン利用者、【B】貸金業のみ利用者のうち、現在借入残高がある人）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



※ ■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い

■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査 借入残高あり・計層】

## Ⅱ-2. (2) 借入総額の年収比率

- 【A】銀行カードローン利用者における借入総額の年収比率は、「年収の3分の1以下」が64.4%
- [A2]銀行カードローンのみ利用者における借入総額の年収比率は、「年収の3分の1以下」が72.9%
- 他方、[A1]銀行カードローン&貸金業利用者は、「年収の3分の1以下」が60.7%、「年収3分の1以上」が34.8%と、他のセグメントに比べ年収に対する借入総額が多くなっている。

### 【借入総額の年収比率】（単一回答）

（対象：【A】銀行カードローン利用者、【B】貸金業のみ利用者のうち、個人年収がある（1円以上）の人）

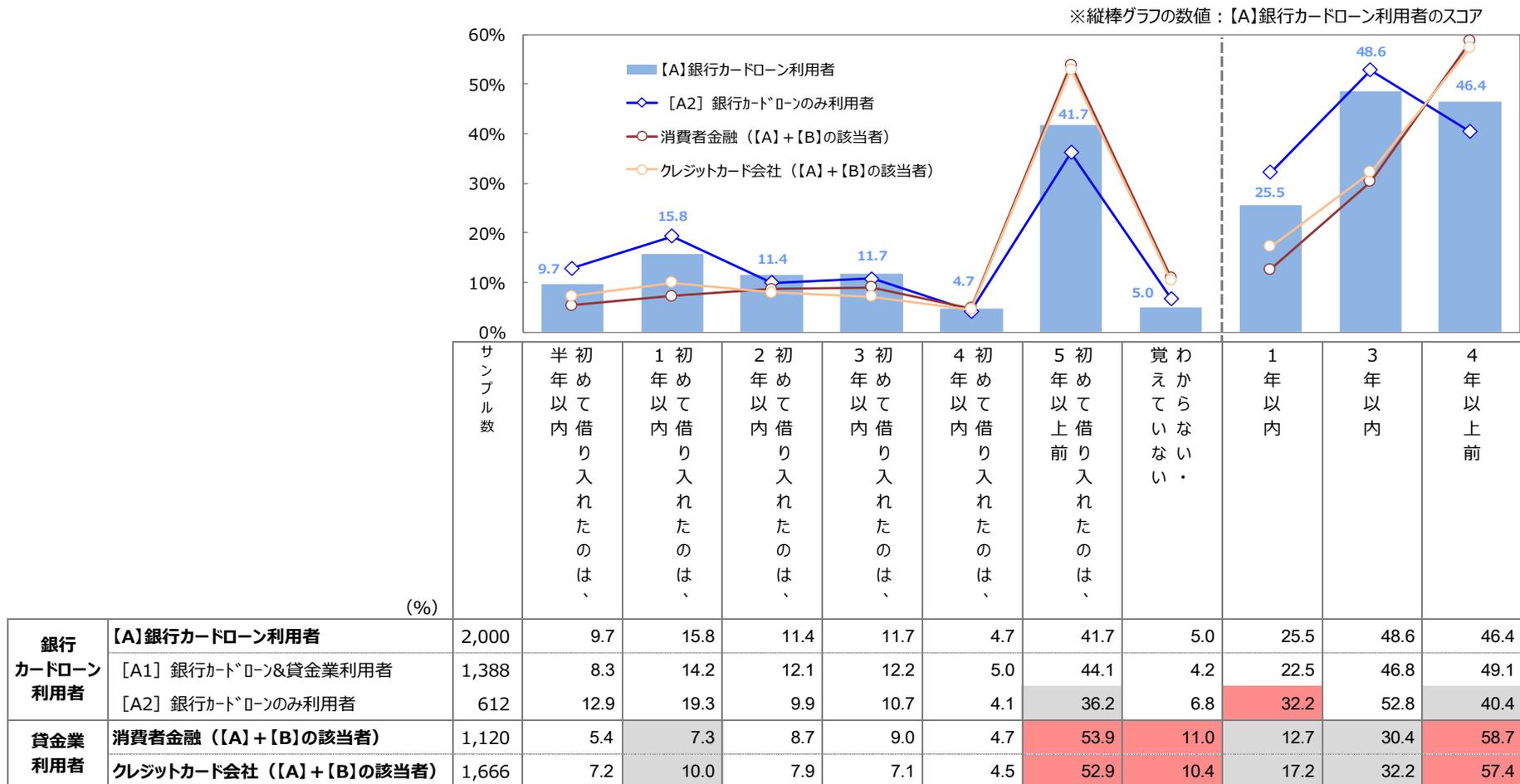


【基数：詳細調査 A層/B層で個人年収が1円以上】

## Ⅱ-2. (3) 借入の利用開始時期

- 借入の利用開始時期を商品別にみると、銀行カードローンは、「1年以内」が25.5%、「4年以上前」が46.4%であるのに対し、貸金業（消費者金融・クレジットカード会社のキャッシング）は、「1年以内」が20%未満、「4年以上前」が約60%となっており、銀行カードローンに比べ利用年数が長い傾向にある（銀行カードローンは比較的最近の利用が多い傾向）。

【借入の利用開始時期】（単一回答）



※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い

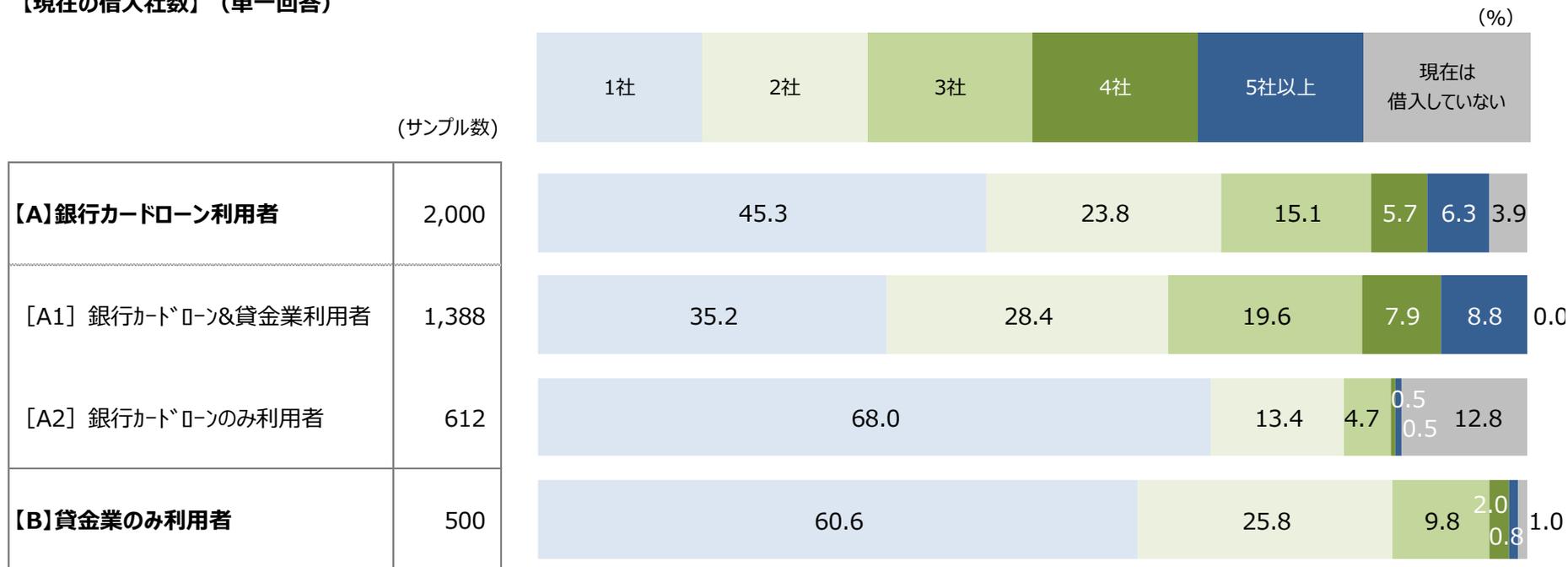
■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査 各借入経験者】

## Ⅱ-2. (4) 現在の借入社数

- [A2]銀行カードローンのみ利用者と【B】貸金業のみ利用者の現在の借入社数を比較すると、[A2]銀行カードローンのみ利用者の方が、借入社数は少ない傾向にある。
- [A1]銀行カードローン&貸金業利用者は、他のセグメントに比べ「1社」の割合が低く、借入社数が多くなっている。

【現在の借入社数】（単一回答）



【基数：詳細調査 A層/B層】

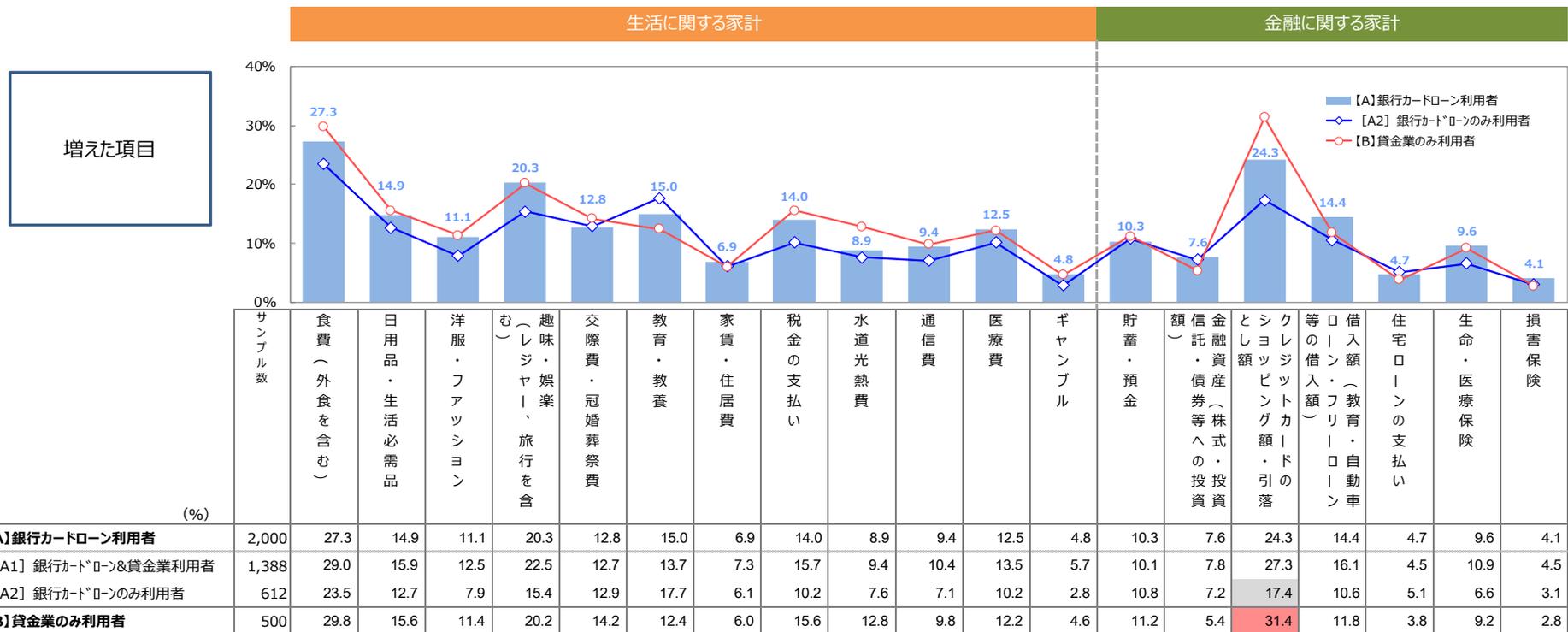
## Ⅱ-3. 借入までの経緯

## II-3. (1) 家計における支出の変化（支出が増加した項目）

- 家計における支出が1年前に比べ増加した項目は、いずれのセグメントにおいても「食費（外食を含む）」、「趣味・娯楽」、「クレジットカードのショッピング額・引落とし額」が高くなっている。

【家計における支出の変化：1年前に比べ支出が増えた項目】（複数回答）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



※ ■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

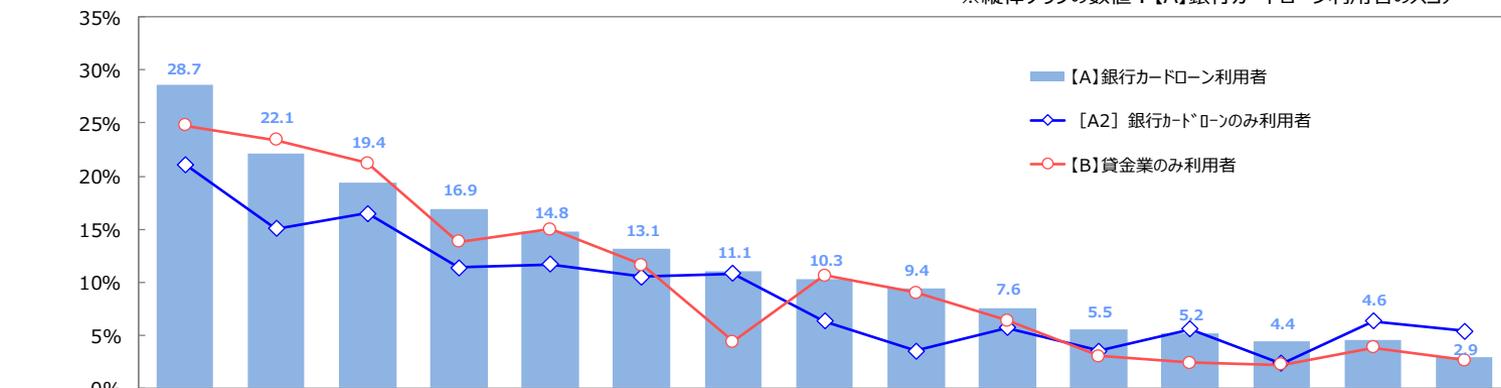
【基数：詳細調査対象者全員】

## Ⅱ-3. (2) 借入の利用動機① (当てはまるものすべて)

- 借入を利用した動機は、いずれのセグメントにおいても、「日常的な生活費の支出増加を補うため」、「レジャー・趣味・娯楽を楽しむため」、「給与・ボーナス前の一時的な資金不足を補うため」が高い。
- そのほか、「冠婚葬祭・医療費の負担軽減」、「クレジットカードの引落とし負担の軽減」といった利用動機もあり。
- [A2]銀行カードローンのみ利用者と【B】貸金業のみ利用者との比較では、「学費・教育費の負担軽減」、「ギャンブルのために」といった項目の割合に差異がみられる。

【借入の利用動機】（複数回答）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



サンプル数	支	日	娯	補	給	所	急	冠	引	ク	負	学	維	現	ギ	競	ば	購	高	ス	自	負	住	軽	家	そ	特	回
(%)	出	常	楽	う	与	得	に	婚	き	レ	担	費	持	在	ヤ	輪	ち	入	額	テ	己	宅	減	賃	他	に	答	
	増	的	レ	一	・	(	な	葬	レ	・	・	す	の	の	・	ん	耐	の	啓	発	の	の	の	支	そ	な	個	
	加	な	ヤ	時	ボ	収	つ	祭	ジ	教	教	生	生	活	競	こ	久	消	発	ア	自	返	払	の	い	数		
	を	生	楽	な	ー	入	た	・	ト	育	活	活	レ	活	艇	競	消	費	ッ	身	済	い	の	特	平			
	補	活	し	資	ナ	が	た	医	ト	費	レ	レ	レ	レ	の	馬	費	財	ッ	の	の	の	の	の	均			
	う	費	む	金	ス	減	め	療	ト	の	ハ	ハ	ハ	ハ	た	、	を	を	ッ	の	た	返	返	負	均			
	た	た	た	不	前	少	、	費	ト	の	レ	レ	レ	レ	め	、	を	を	ッ	の	た	済	済	担				
	め	め	め	足	の		要	等	の	減	を	を	を	を	を	を	を	を	ッ	の	た	の	の	の				
【A】銀行カードローン利用者	2,000	28.7	22.1	19.4	16.9	14.8	13.1	11.1	10.3	9.4	7.6	5.5	5.2	4.4	4.6	2.9	1.78											
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	32.0	25.2	20.7	19.4	16.1	14.3	11.2	12.0	12.0	8.4	6.4	5.0	5.3	3.8	1.8	1.95											
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	21.1	15.1	16.5	11.4	11.7	10.5	10.8	6.3	3.5	5.7	3.5	5.6	2.3	6.3	5.3	1.37											
【B】貸金業のみ利用者	500	24.8	23.4	21.2	13.8	15.0	11.6	4.4	10.6	9.0	6.4	3.0	2.4	2.2	3.8	2.6	1.56											

※【A】銀行カードローン利用者で降順

※【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い

■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

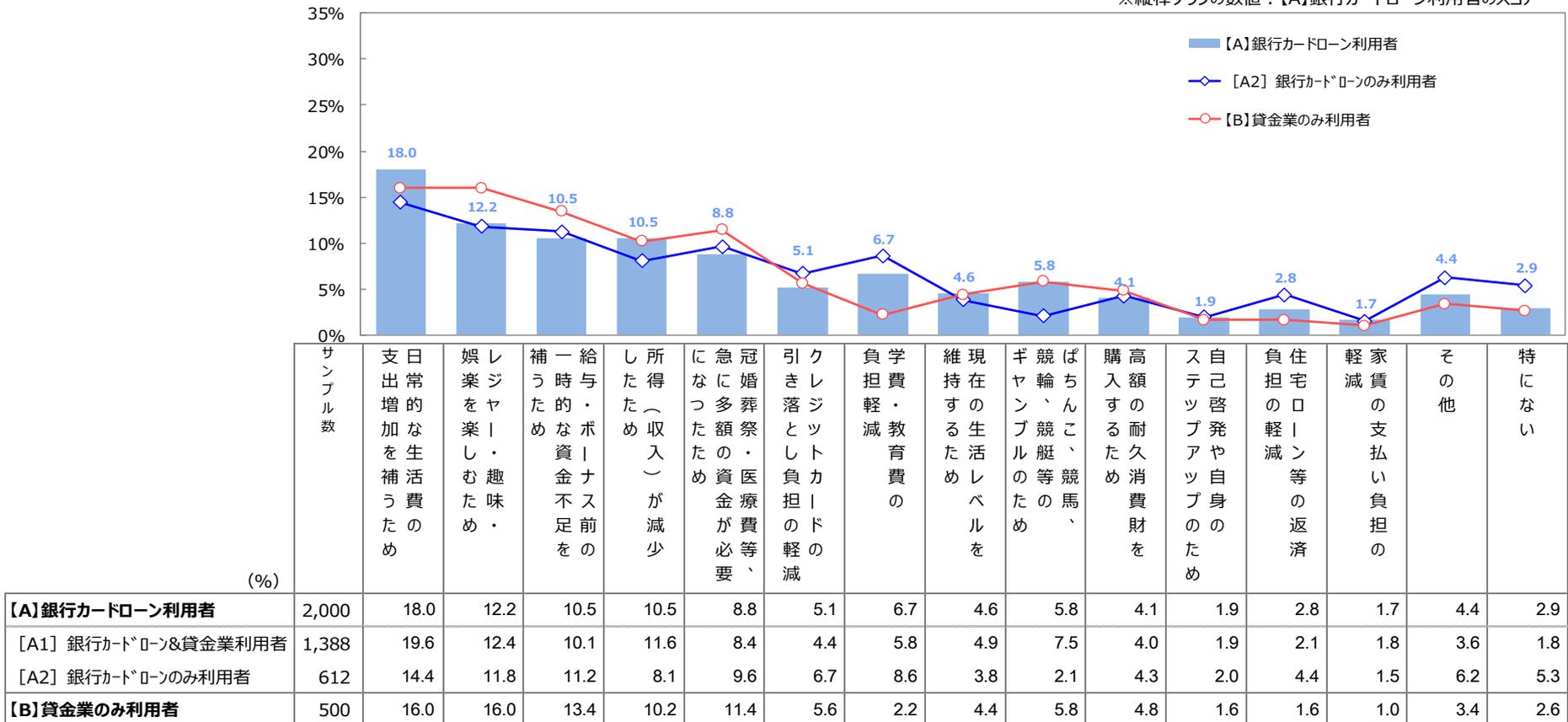
【基数：詳細調査対象者全員】

## II-3. (2) 借入の利用動機② (最も当てはまるもの)

- 借入の利用動機として最も当てはまるものは、各セグメントとも「日常的な生活費の支出増加を補うため」、「レジャー・趣味・娯楽を楽しむため」が高い。
- [A2]銀行カードローンのみ利用者と【B】貸金業のみ利用者との比較では、[A2]銀行カードローンのみ利用者は、「学費・教育費の負担軽減」や「住宅ローン等の返済負担の軽減」といった利用動機が高く、【B】貸金業のみ利用者は、「ギャンブルのため」が高くなっている。

【借入の利用動機（最も当てはまるもの）】（単一回答）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



※前頁の【A】銀行カードローン利用者で降順

※ ■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い

■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

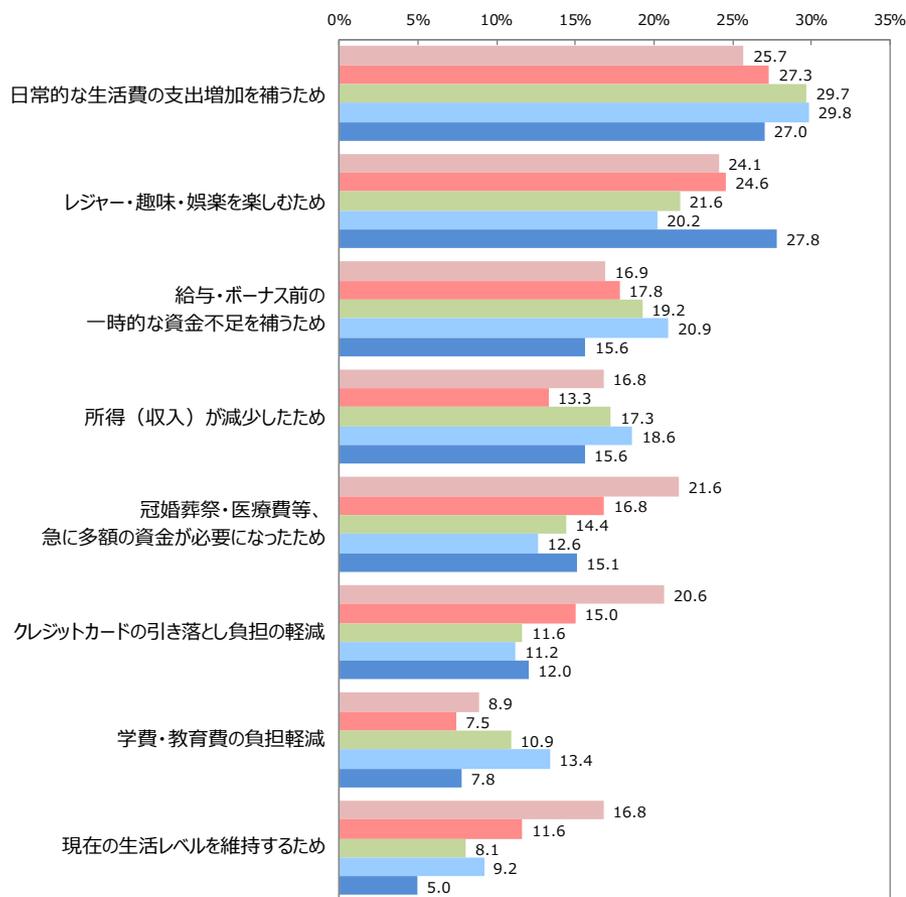
【基数：詳細調査対象者全員】

## II-3. (2) 借入の利用動機③ (年代別)

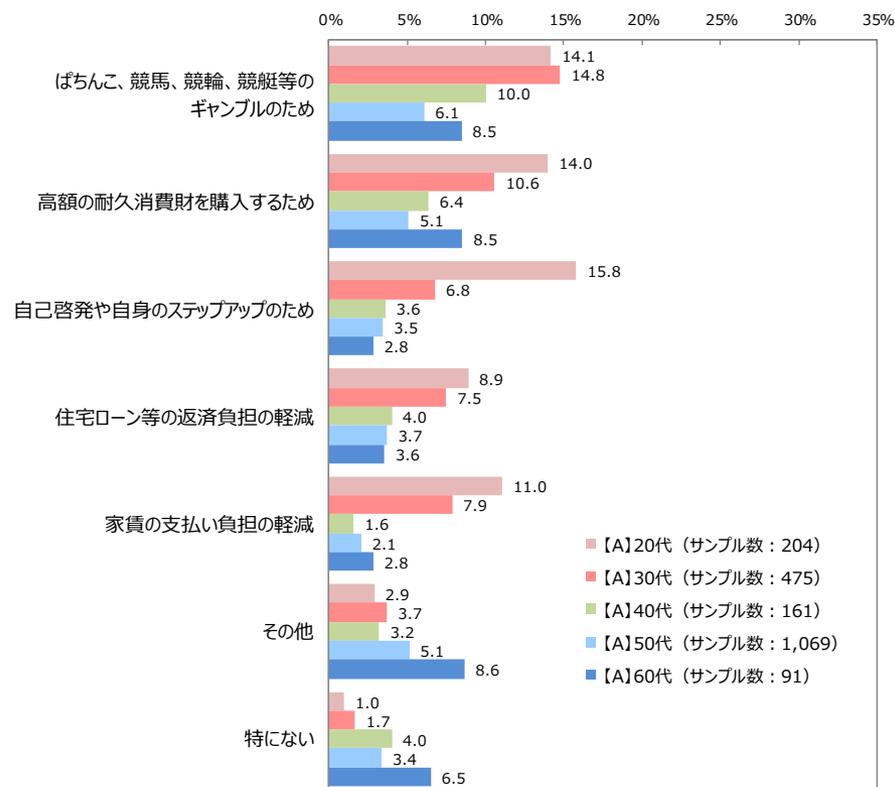
- 【A】銀行カードローン利用者の銀行カードローンの利用動機を年代別にみると、20代・30代は「冠婚葬祭・医療費等、急に多額の資金が必要になったため」、「クレジットカードの引き落とし負担の軽減」、「現在の生活レベルを維持するため」、「自己啓発や自身のステップアップのため」、「家賃の支払い負担の軽減」が他の年代に比べて高い。
- また、「ギャンブルのため」としているのは20代・30代が比較的高く、「レジャー・趣味・娯楽を楽しむため」は60代が高くなっている。

### 【年代別銀行カードローンの利用動機】(複数回答)

(対象：【A】銀行カードローン利用者)



※【A】銀行カードローン利用者で降順



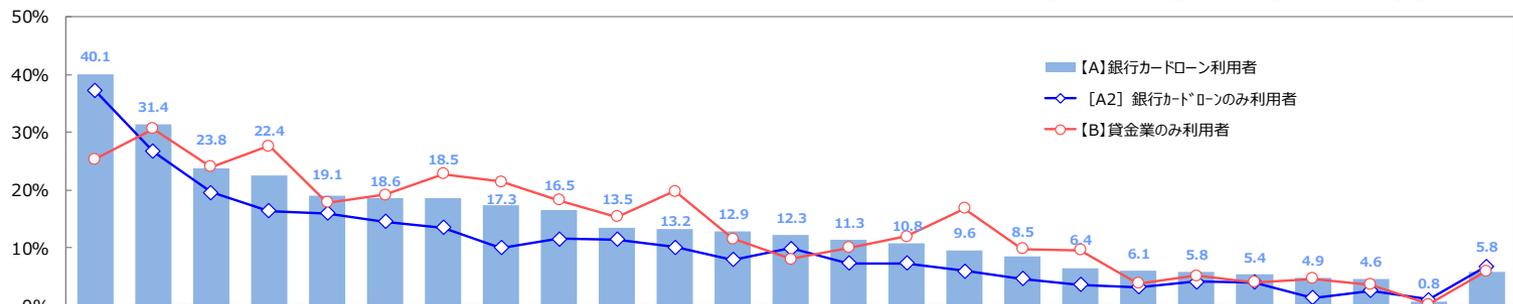
【基数：詳細調査 A層】

## Ⅱ-3. (3) 借入先金融機関を選択する際に重視するポイント① (重視するポイントすべて)

- 借入先金融機関を選択する際に重視するポイントは、各セグメントとも「借入金利が低いこと」、「会社が信頼・安心できること」、「返済方法（場所・時間等）が便利であること」、「申込手続きが簡単であること」が高く、利用者は借入の条件や借入先のイメージ、借入や返済を行う際の利便性を重視している。

【借入先金融機関を選択する際に重視するポイント】（複数回答）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



サンプル数	借入金利が低いこと	会社が信頼・安心できること	返済方法（場所・時間等）が便利であること	申込手続きが簡単であること	企業イメージが良いこと	借入方法（場所・時間等）が便利であること	近入機が多いこと	借入審査が通りやすいこと	インターネットやスマートフォンで申込ができること	少額でも申込ができること	知名度があること	短いこと	金利優遇などのキャンペーンがあること	収入証明書の提出が不要であること	利用者のプライバシーや情報管理がしっかりしていること	申込んだその日のうちに借入ができること	インターネット上での評判が良いこと	無人契約機で申込ができること	と取扱い商品の借入上限額が大きいこと	契約後の利用者への情報提供がしっかりしていること	店舗での申込ができること	利用者満足度ランキングが上位であること	設置された照会・相談窓口があること	その他	特になし	回答個数平均	
【A】銀行カードローン利用者	2,000	40.1	31.4	23.8	22.4	19.1	18.6	18.5	17.3	16.5	13.5	13.2	12.9	12.3	11.3	10.8	9.6	8.5	6.4	6.1	5.8	5.4	4.9	4.6	0.8	5.8	3.54
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	41.3	33.5	25.7	25.1	20.5	20.4	20.8	20.5	18.7	14.4	14.6	15.0	13.3	13.1	12.4	11.2	10.1	7.7	7.4	6.5	6.0	6.5	5.4	0.6	5.4	3.92
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	37.2	26.6	19.5	16.4	15.9	14.5	13.5	10.0	11.6	11.5	10.2	8.0	9.9	7.3	7.3	6.0	4.7	3.6	3.2	4.1	4.0	1.3	2.6	1.1	6.8	2.68
【B】貸金業のみ利用者	500	25.4	30.6	24.0	27.6	17.8	19.2	22.8	21.4	18.2	15.4	19.8	11.6	8.0	10.0	12.0	16.8	9.8	9.6	3.8	5.2	4.0	4.6	3.6	0.2	6.0	3.63

※【A】銀行カードローン利用者で降順

※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い

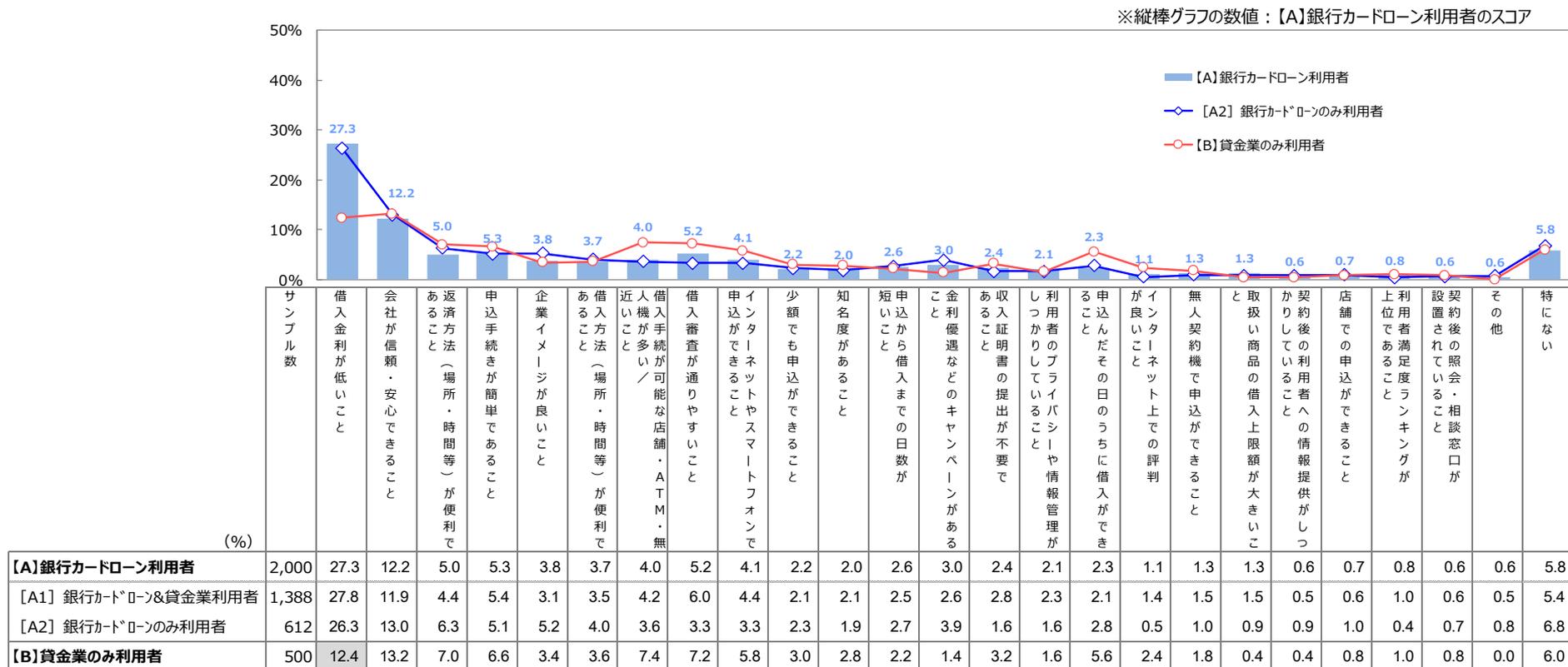
■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査対象者全員】

## Ⅱ-3. (3) 借入先金融機関を選択する際に重視するポイント② (最も重視するポイント)

- 借入先金融機関を選択する際に最も重視するポイントとして、【A】銀行カードローン利用者は「借入金利が低いこと」が27.3%で最も高い。次いで、「会社が信頼・安心できること」が12.2%と高く、その他の項目は5%台以下となっている。
- 【B】貸金業のみ利用者においても同様の傾向にあるが、「借入手続が可能な店舗・ATM・無人機が多い/近いこと」、「借入審査が通りやすいこと」といったポイントも高くなっている。

【借入先金融機関を選択する際に重視ポイント (最も重視するポイント)】(単一回答)



※前頁の【A】銀行カードローン利用者で降順

※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い □ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

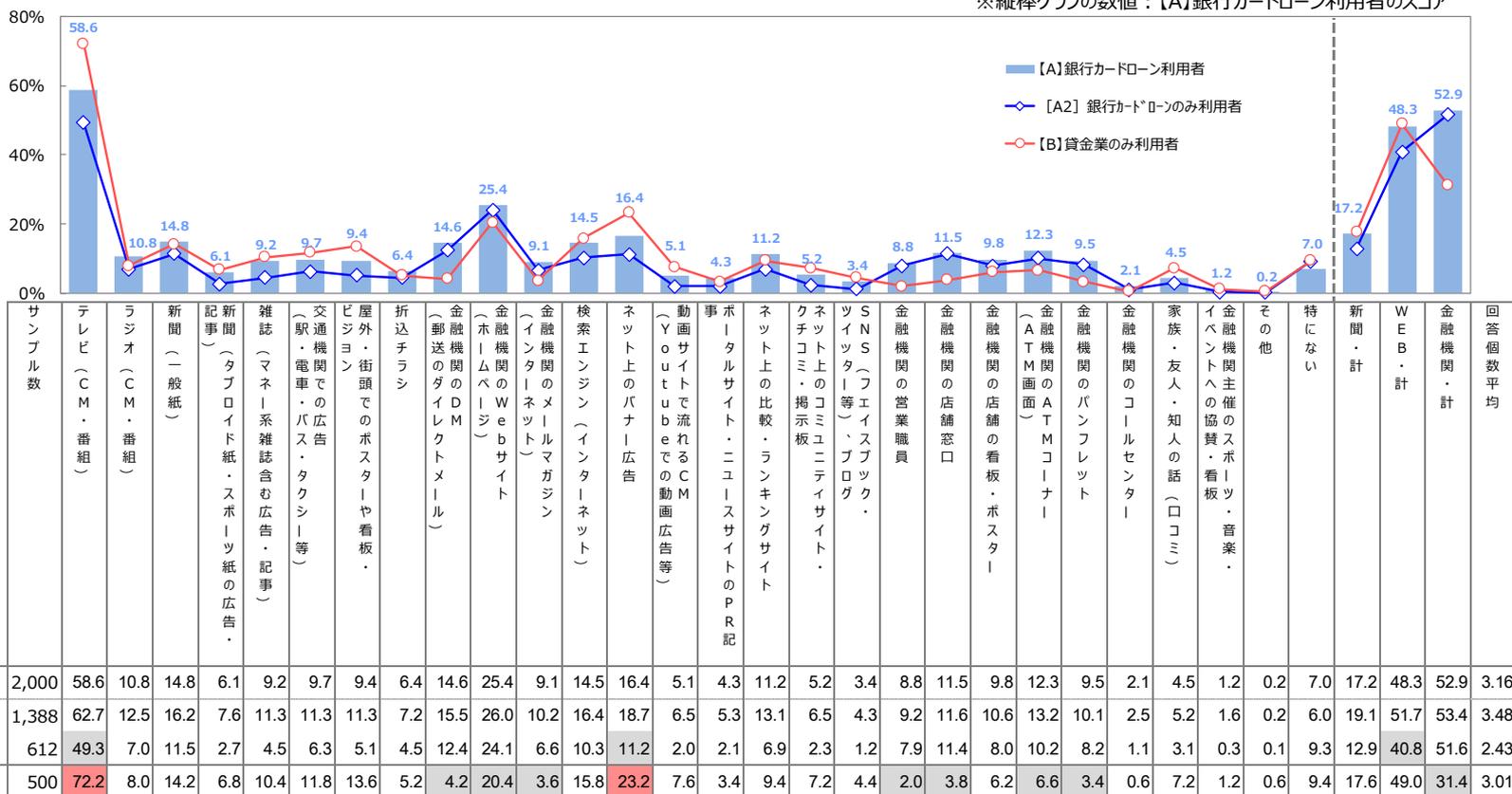
【基数：詳細調査対象者全員】

## II-3. (4) 借入先金融機関を選択する際に情報を得た情報源

- 借入先金融機関を選択する際の情報源としては、【A】銀行カードローン利用者・【B】貸金業のみ利用者ともに、「テレビ（CM・番組）」が突出。そのほか、「金融機関のWebサイト（ホームページ）」、「ネット上のバナー広告」、「検索エンジン（インターネット）」など、主にWebサイトから情報を取得している。
- このほか、[A2]銀行カードローンのみ利用者においては、金融機関の「営業職員」、「店舗窓口」、「店舗の看板・ポスター」、「ATMコーナー」、「パンフレット」からも情報を得ている。

【借入先金融機関を選択する際に情報を得た情報源】（複数回答：3つまで）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



※ ■ [A]銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■ [A]銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

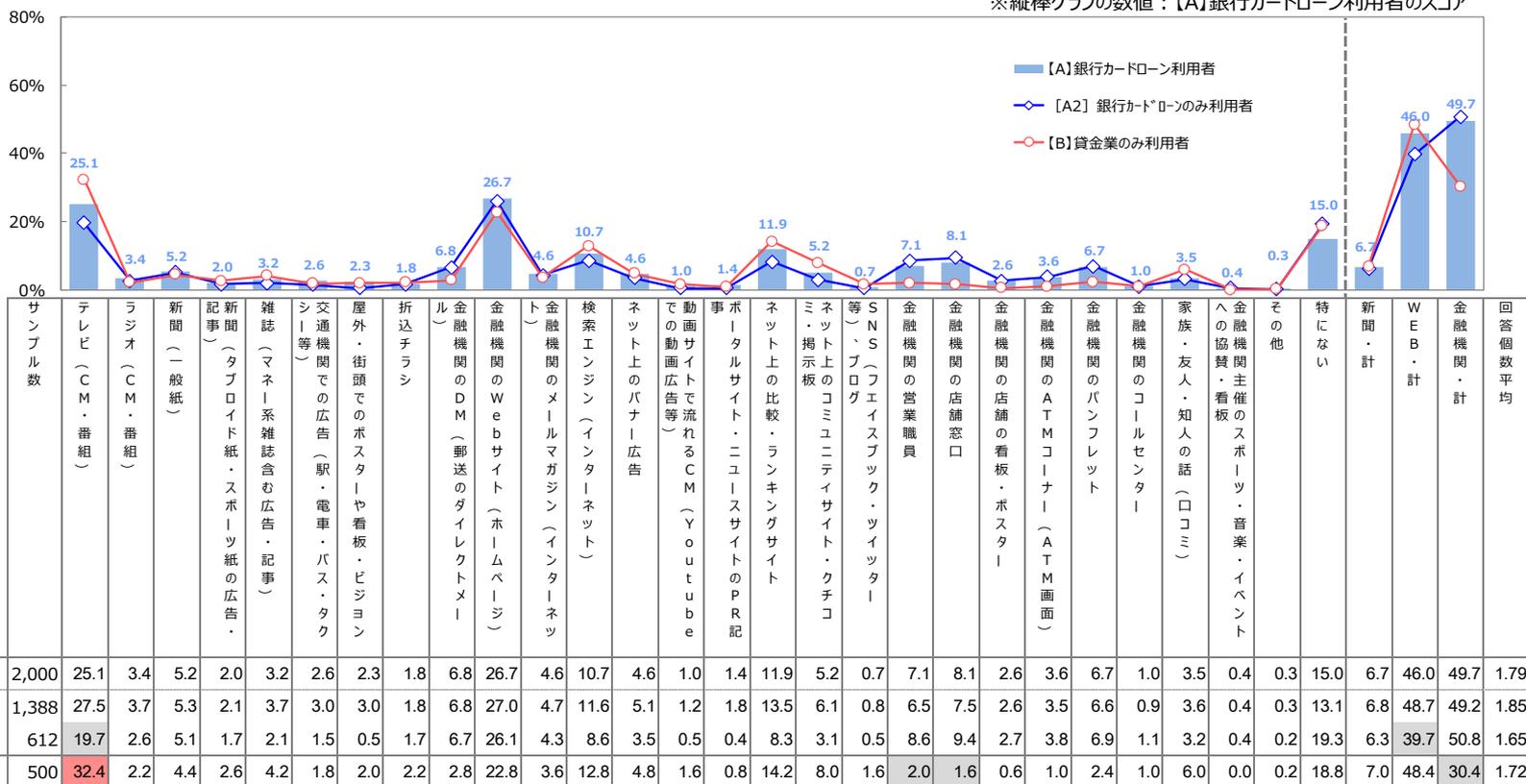
【基数：詳細調査対象者全員】

## II-3. (5) 借入先金融機関を決定する際に重視した情報源

- 借入先金融機関を決定する際に重視した情報源についても、前頁と同様の傾向が見られ、借入先金融機関の決定に当たり、テレビCMやWebサイトによる情報が利用者の意思決定に影響を与えていることがうかがえる。

【借入先金融機関を決定する際に重視した情報源】（複数回答：3つまで）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

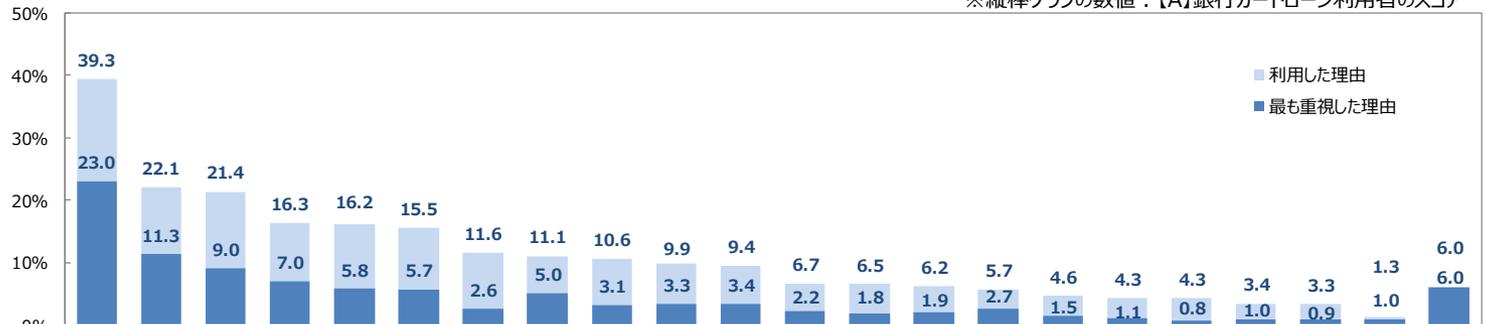
【基数：詳細調査対象者全員】

## II-3. (6) 銀行カードローンを利用した理由（【A】のみ対象）

- 銀行カードローンを利用した理由は、「銀行だから安心であると感じたため」（39.3%）、「消費者金融等と比べ借入金利が低いと感じたため」（22.1%）、「店舗やATMが多く、借入や返済が便利であるため」（21.4%）が上位。
- 最も重視した理由をみても同様であり、銀行であることの安心感や利便性の高さを理由に、銀行カードローンを利用しているケースが多いことが見てとれる。

【A層：銀行カードローンの利用理由】（利用した理由：複数回答／最も重視した理由：単一回答）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



理由	サンプル数	安心であると感じたため	消費者金融等と比べ借入金利が低いと感じたため	店舗やATMが多く、借入や返済が便利であるため	店舗やATMが多く、借入や返済が便利であるため	信知名度できや企業イメージが良く	近づくた支店があり、親近感が	収入証明書の提出が	あつたため	す数居が低い／誰でも利用しや	いたから借入までの日数が短	外）できるため（総1量規制の借入対象が	きるため無人契約機で申込がで	り消費者金融等と比べて審査が通	じ管理がしづかりやすいと情報	利用者のプラシや情報	自動融資機能を利用したため、口	公共料金不足に引落日に銀行口	が契約後の利用者の情報提供	契約後の問い合わせと相談窓	口が整備されていると相談窓	で勧誘があったため	T E L や D M、Eメール等	既に消費者金融等で借入限度	その他	特にな	回答個数平均
【A】銀行カードローン利用者	2,000	39.3	22.1	21.4	16.3	16.2	15.5	11.6	11.1	10.6	9.9	9.4	6.7	6.5	6.2	5.7	4.6	4.3	4.3	4.3	3.4	3.3	3.3	1.3	6.0	2.44	
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	40.3	24.6	22.9	17.4	17.1	16.1	12.8	11.7	11.9	10.9	11.5	7.7	7.8	6.5	5.9	5.4	5.4	4.9	4.2	4.2	1.4	5.3	2.64			
【A2】銀行カードローンのみ利用者	612	37.1	16.3	18.0	13.9	14.3	14.0	9.0	9.6	7.8	7.6	4.7	4.4	3.6	5.5	5.1	2.9	2.0	2.9	1.9	1.4	1.1	7.6	1.98			
最も重視した理由																											
【A】銀行カードローン利用者	2,000	23.0	11.3	9.0	7.0	5.8	5.7	2.6	5.0	3.1	3.3	3.4	2.2	1.8	1.9	2.7	1.5	1.1	0.8	1.0	0.9	1.0	0.9	1.0	0.9	1.0	6.0
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	22.5	12.1	9.0	7.1	5.5	5.4	2.4	5.1	3.2	3.3	4.0	2.2	2.1	1.9	2.2	1.5	1.3	0.7	1.0	1.1	1.0	1.1	1.0	5.3		
【A2】銀行カードローンのみ利用者	612	24.2	9.5	9.0	6.8	6.3	6.3	2.9	4.9	2.8	3.4	2.1	2.3	1.0	2.0	3.7	1.4	0.7	0.9	0.9	0.4	0.9	0.4	0.9	7.6		

※「利用した理由」の【A】銀行カードローン利用者で降順

※■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い

■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

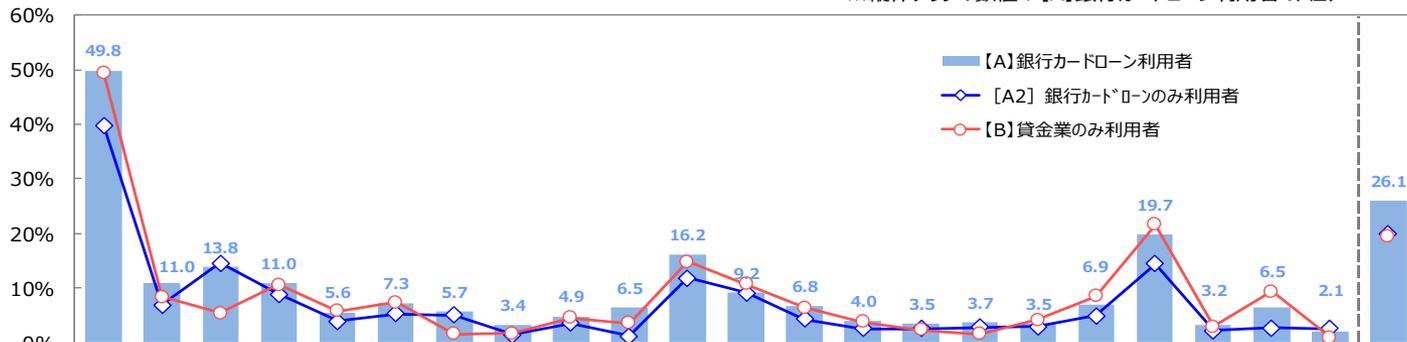
【基数：詳細調査対象者全員】

## II-3. (7) 借入金の使途① (当てはまるものすべて)

- 【A】銀行カードローン利用者の借入金の使途は、「日常の生活費（食費・日用品・洋服・通信・光熱費等の公共料金）」が49.8%、「レジャー・趣味・娯楽に関わる出費」が19.7%、「クレジットカードの支払い（引落し）に充当」が16.2%と、主に生活資金を補てんする使途で利用されている。
- [A2]銀行カードローンのみ利用者と【B】貸金業のみ利用者を比較すると、[A2]銀行カードローンのみ利用者は、「教育・教養・養育費」や「住宅ローンの返済」、「交際費」、「ギャンブルのため」といった使途に差異がみられる。

【借入金の資金使途】（複数回答）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



サンプル数	日常の生活費（食費・日用品・洋服・通信・光熱費等の公共料金）	家賃の支払い	教育・教養・養育費	自動車の購入・修理・維持費	家具・家電製品の購入費	その他高価な買物の費用	住宅ローンの返済	住宅のリフォーム・引越費	ローンの返済	自動車ローンや教育ローン等、その他の金融機関からの借入の返済	クレジットカードの支払い（引落し）に充当	冠婚葬祭に関わる出費	病気・入院などの医療に関わる出費	納税・納付等の支払	事業資金	株など金融商品への投資	家族サービスなどにおける出費	友人等との交際費（飲食など）	レジャー・趣味・娯楽に関わる出費	自己啓発や自身のステップアップに関わる出費	ギャンブルのため	その他	返済・支払・計	回答数平均	
【A】銀行カードローン利用者	2,000	49.8	11.0	13.8	11.0	5.6	7.3	5.7	3.4	4.9	6.5	16.2	9.2	6.8	4.0	3.5	3.7	3.5	6.9	19.7	3.2	6.5	2.1	26.1	2.04
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	54.2	12.8	13.5	11.9	6.4	8.1	5.9	4.2	5.4	8.8	18.1	9.2	7.8	4.6	3.9	4.1	3.7	7.7	22.0	3.6	8.1	1.8	28.8	2.26
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	39.8	6.9	14.6	9.0	3.9	5.3	5.1	1.5	3.6	1.3	11.9	9.2	4.4	2.6	2.8	2.9	4.9	14.5	2.3	2.7	2.6	19.9	1.55	
【B】貸金業のみ利用者	500	49.4	8.4	5.4	10.6	5.8	7.4	1.6	1.8	4.6	3.6	14.8	10.8	6.4	3.8	2.4	1.6	4.2	8.6	21.6	3.0	9.4	1.0	19.6	1.86

※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

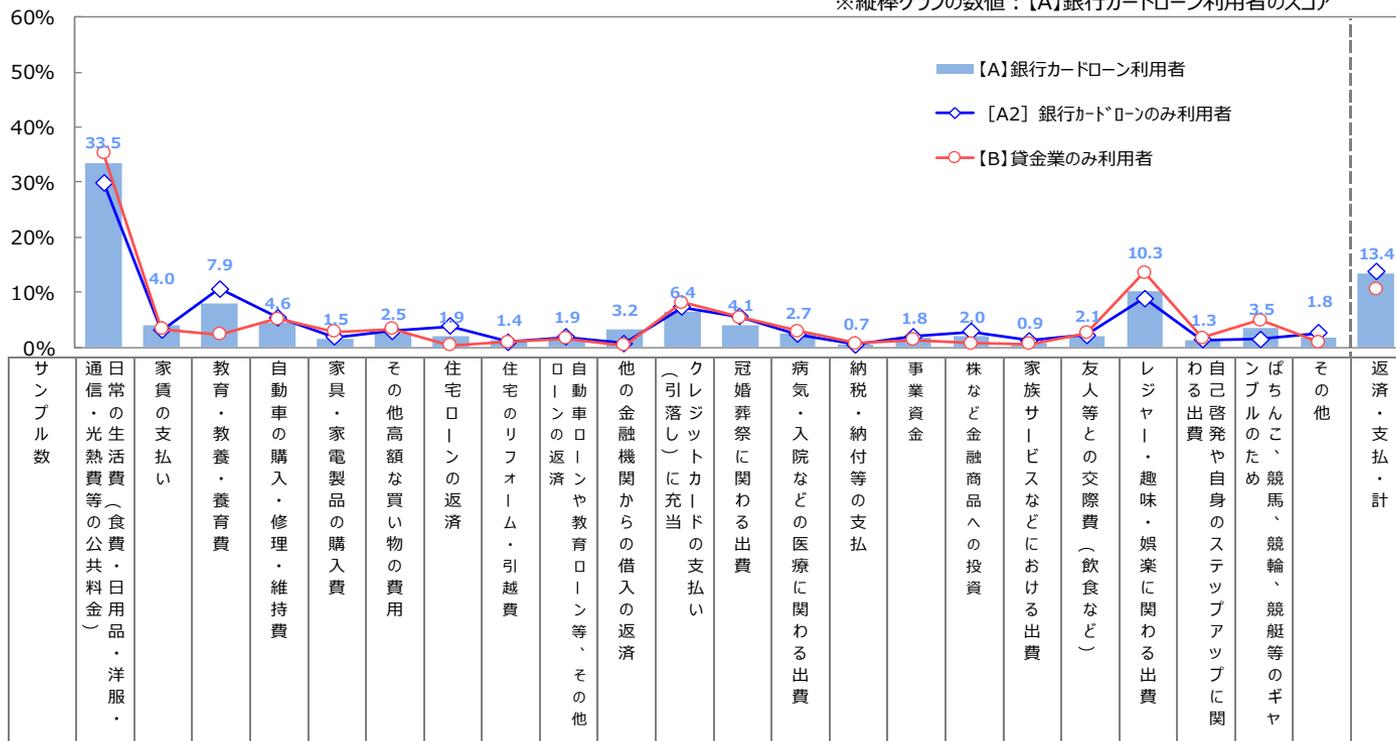
【基数：詳細調査対象者全員】

## II-3. (7) 借入金の使途② (最もあてはまるもの)

- 借入金の使途として「最もあてはまるもの」は、各セグメントとも「日常の生活費（食費・日用品・洋服・通信・光熱費等の公共料金）」が最も高い。
- これに加え、[A2]銀行カードローンのみ利用者は、「教育・教養・養育費」、「自動車の購入」、「住宅ローンの返済」、「冠婚葬祭に関わる出費」、「家族サービスなどにおける出費」などが他のセグメントに比べ高くなっており、まとまった資金需要への対応としても銀行カードローンが利用されていることがうかがえる。

【借入金の資金使途】(最も当てはまるもの) (単一回答)

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



	サンプル数	日常の生活費等(食費・日用品・洋服・通信・光熱費等の公共料金)	家賃の支払い	教育・教養・養育費	自動車の購入・修理・維持費	家具・家電製品の購入費	その他高価な買い物の費用	住宅ローンの返済	住宅のリフォーム・引越費	ローンの返済	自動車のローンや教育ローン等、その他	他の金融機関からの借入の返済	クレジットカードの支払い(引落し)に充当	冠婚葬祭に関わる出費	病気・入院などの医療に関わる出費	納税・納付等の支払	事業資金	株など金融商品への投資	家族サービスなどにおける出費	友人等との交際費(飲食など)	レジャー・趣味・娯楽に関わる出費	自己啓発や自身のステップアップに関わる出費	ばんごうのため	その他	返済・支払・計
<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	2,000	33.5	4.0	7.9	4.6	1.5	2.5	1.9	1.4	1.9	3.2	6.4	4.1	2.7	0.7	1.8	2.0	0.9	2.1	10.3	1.3	3.5	1.8	13.4	
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	35.1	4.4	6.6	4.2	1.4	2.3	1.1	1.6	1.9	4.2	6.0	3.4	2.8	0.7	1.8	1.6	0.7	2.1	10.9	1.3	4.3	1.5	13.3	
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	29.9	3.2	10.7	5.5	1.9	2.9	3.8	1.0	1.9	0.8	7.3	5.6	2.4	0.5	2.0	2.8	1.2	2.2	9.0	1.4	1.5	2.6	13.8	
<b>【B】貸金業のみ利用者</b>	500	35.2	3.4	2.4	5.2	2.8	3.4	0.4	1.0	1.6	0.4	8.2	5.4	3.0	0.8	1.4	0.8	0.6	2.6	13.6	1.8	5.0	1.0	10.6	

■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

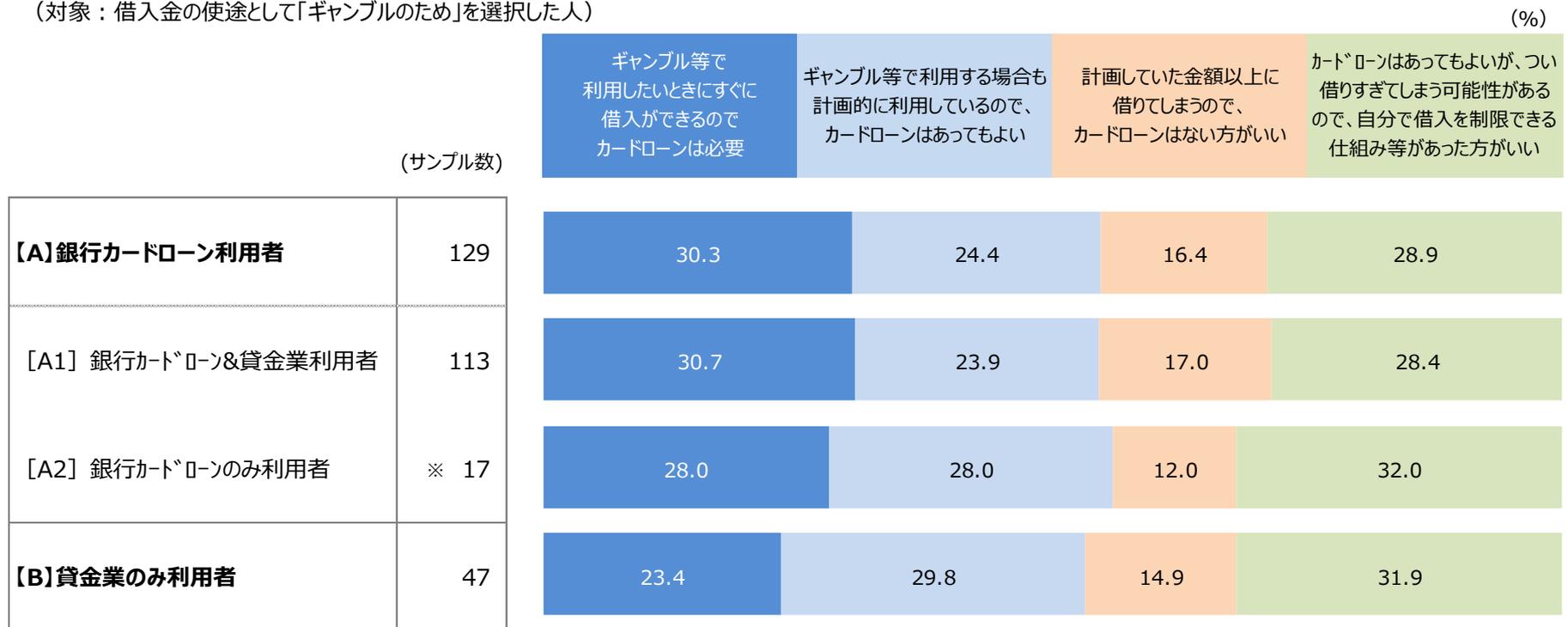
【基数：詳細調査対象者全員】

## Ⅱ-3. (8) ギャンブルを目的とした銀行カードローン利用者のカードローンに対する意識

- 借入金の使途として「ぱちんこ、競馬、競輪、競艇等のギャンブルのため」を選択した人のうち、5割以上が「カードローンは必要」、「カードローンはあってもよい」という回答であった一方で、約3割が「カードローンはあってもよいが、つい借りすぎてしまう可能性があるので、自分で借入を制限できる仕組み等があった方がいい」と、借りすぎの可能性を意識した回答がみられた。

### 【ギャンブルを目的とした利用者のカードローンに対する意識】(単一回答)

(対象：借入金の使途として「ギャンブルのため」を選択した人)



※[A2]はサンプル数が30未満であり統計的に傾向を判断する基準として有効ではないため、あくまで参考値として掲載。

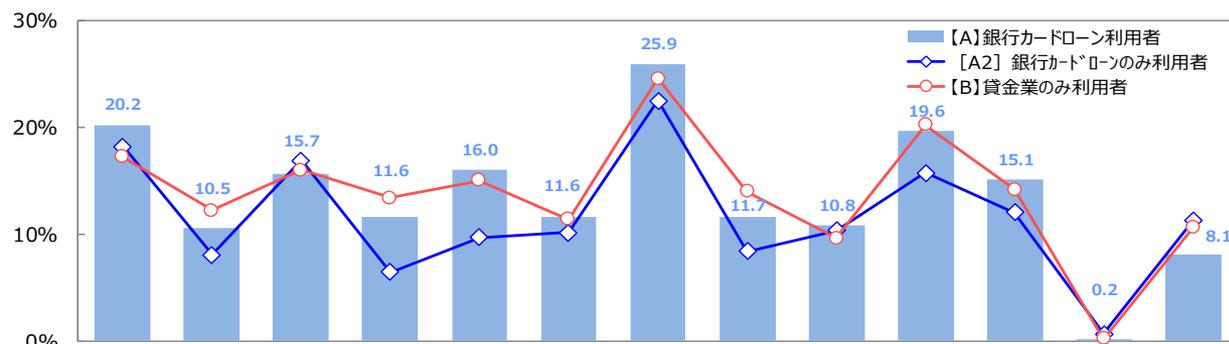
【基数：詳細調査 お金の使い道・用途がギャンブルの人】

## II-3. (9) 借入をしたことによる影響（生活面・心理面）

- 借入により、「必要な資金を得て安心した」、「家計が安定した」など、生活面・心理面にポジティブな変化があった一方で、「負債をかかえることの負い目を感じた」、「返済ができるか不安に感じた」といった心理面への影響も与えている。

【借入をしたことによる影響（生活面・心理面）】（複数回答）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



サンプル数	家計が安定した	家計が不安定になった	家計に変化は見られなかった	借入前よりも支出が増えた	借入をする頻度が高くなった	かえって消費・支出を控えるようになった	必要な資金を得て安心した	借入に対する低くなった	借入に対して慎重になった	負債をかかえることへの負い目を感じた	返済ができるか不安に感じた	その他	特になし	回答個数平均	
【A】銀行カードローン利用者	2,000	20.2	10.5	15.7	11.6	16.0	11.6	25.9	11.7	10.8	19.6	15.1	0.2	8.1	1.84
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	21.1	11.6	15.1	13.9	18.8	12.3	27.4	13.1	11.0	21.3	16.4	0.0	6.7	1.95
【A2】銀行カードローンのみ利用者	612	18.2	8.1	16.9	6.4	9.7	10.2	22.5	8.4	10.4	15.7	12.0	0.7	11.2	1.57
【B】貸金業のみ利用者	500	17.2	12.2	16.0	13.4	15.0	11.4	24.6	14.0	9.6	20.2	14.2	0.2	10.6	1.88

※ ■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査対象者全員】

## Ⅱ-4. 銀行カードローンの勧誘・審査・満足度等

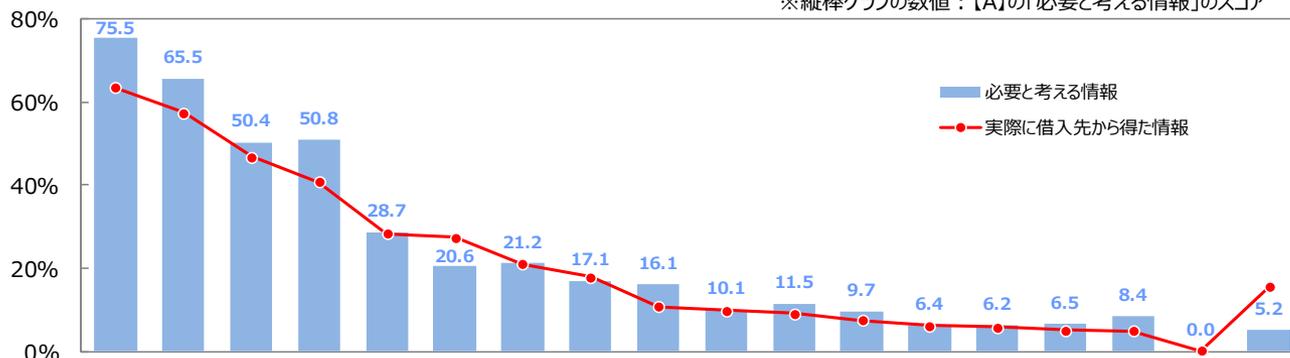
## Ⅱ-4. (1) 銀行カードローン利用時に必要と考える情報と借入先から得た情報（【A】のみ対象）

- 銀行カードローンを利用する際に「必要と考える情報」は、「借入金利」（75.5%）、「返済方法」（65.5%）、「毎月の返済額（元利金）」（50.8%）、「借入限度額」（50.4%）と、借入条件や返済に係る情報が上位。
- 「実際に借入先から得た情報」は、上記項目が上位にあるものの、「必要と考える情報」に比べてポイントは低い。「借入利息の計算方法」「延滞発生時の対応」も同様。他方、「申込から借入までの手順」といった事務手続に関する情報は「借入先から得た情報」の方がポイントが高く、利用者が求める情報と金融機関が提供する情報に差異が見てとれる。

### 【利用時に必要と考える情報／実際に借入先から得た情報】（複数回答）

（対象：【A】銀行カードローン利用者）

※縦棒グラフの数値：【A】の「必要と考える情報」のスコア



		サンプル数	借入金利	返済方法	借入限度額	毎月の返済額（元利金）	返済をする方法	（申込から借入までの手順）	借入をする方法	申込から借入までの日数	借入利息の計算方法	問い合わせ・相談窓口	延滞発生時の対応	総量規制に関する情報	個人信用情報機関に借入	キャンペーンの有無	借入後の借入内容等に関する情報	企業情報	その他	特にない	回答個数平均
必要と考える情報	【A】銀行カードローン利用者	2,000	75.5	65.5	50.4	50.8	28.7	20.6	21.2	17.1	16.1	10.1	11.5	9.7	6.4	6.2	6.5	8.4	0.0	5.2	4.26
	[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	76.0	65.5	53.6	53.3	30.2	22.4	22.9	19.2	16.9	11.0	13.1	12.0	7.6	6.7	7.4	9.4	0.0	4.9	4.49
	[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	74.2	65.4	43.0	45.0	25.4	16.4	17.2	12.2	14.2	8.2	8.0	4.5	3.7	5.0	4.6	6.0	0.0	5.8	3.75
実際に借入先から得た情報	【A】銀行カードローン利用者	2,000	63.5	57.4	46.8	40.8	28.3	27.5	21.1	17.9	10.7	10.0	9.1	7.4	6.2	5.9	5.1	5.0	0.3	15.5	4.30
	[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	64.0	59.0	49.6	43.2	30.8	29.0	22.7	19.4	11.3	10.7	10.2	8.9	7.1	6.2	6.0	5.7	0.3	14.9	4.52
	[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	62.3	53.7	40.3	35.5	22.7	24.1	17.5	14.5	9.4	8.3	6.7	4.3	4.1	5.3	3.2	3.5	0.3	16.8	3.80

※「実際に借入先から得た情報」の【A】銀行カードローン利用者で降順

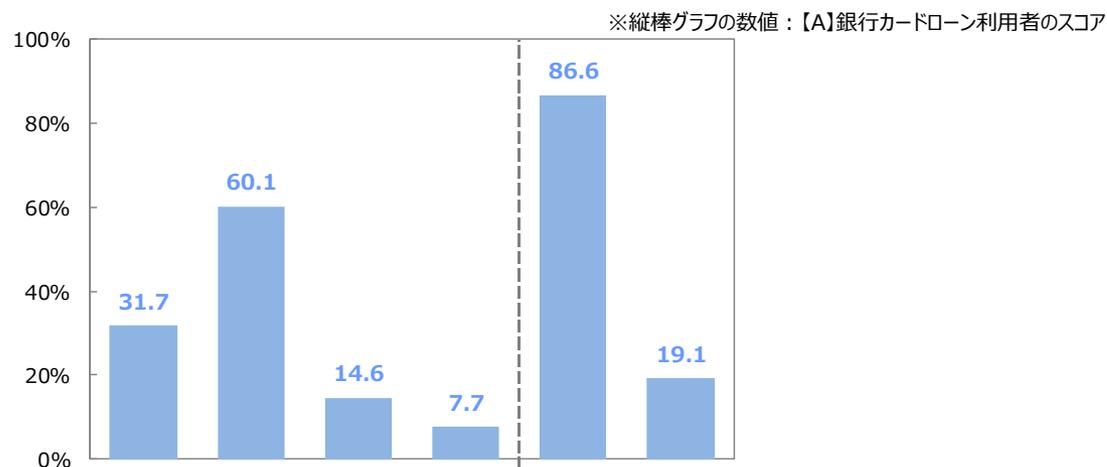
※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査対象者全員】

## Ⅱ-4. (2) 銀行カードローン利用時の審査結果（【A】のみ対象）

- 【A】銀行カードローン利用者の審査結果は、「希望する金額で借り入れることができたことがある」が60.1%、「希望よりも多い金額で借り入れることができたことがある」が31.7%。
- 一方、「希望する金額で借り入れることができなかったことがある」は14.6%、「借入できなかった（審査で否認された）ことがある」は7.7%。
- [A2]銀行カードローンのみ利用者についても、同様の傾向。

### 【銀行カードローン利用時の審査結果】（複数回答） （対象：【A】銀行カードローン利用者）



	サンプル数	できたりこたがあると金額	で借りたいもこの金額	希望する金額で借りたり	こ入れたいと金額で借りたり	か入ったと金額で借りたり	入れると金額で借りたり	希望する金額で借りたり	た（審査で否認された）ことがある	充足・計	未充足・計	回答個数平均
【A】銀行カードローン利用者	2,000	31.7	60.1	14.6	7.7	86.6	19.1	1.14				
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	34.7	57.1	17.1	9.2	85.4	22.2	1.18				
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	25.0	66.9	9.0	4.3	89.4	12.1	1.05				

※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い □ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査対象者全員】

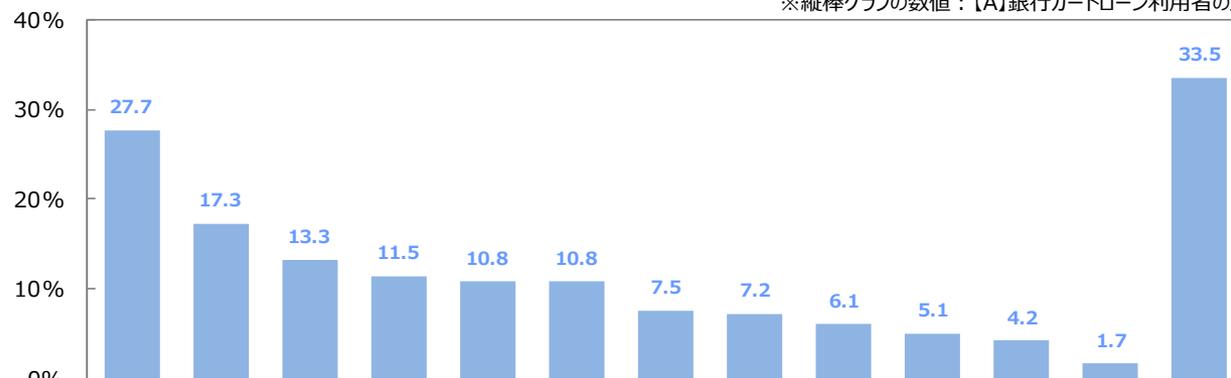
## Ⅱ-4. (3) 審査で希望額が借入できなかった時の影響（【A】のみ対象）

- 【A】銀行カードローン利用者における「審査で希望額が借りられなかった時の影響」は、「日常的な生活費が不足した」（27.7%）、「クレジットカードの引落としに支障がでた」（17.3%）、「レジャー・趣味・娯楽に支障がでた」（13.3%）とあるが、最も多かったのは、「特にない」（33.5%）であった。

### 【審査で希望額が借入できなかった時の影響】（複数回答）

（対象：【A】銀行カードローン利用者のうち、「希望する金額で借り入れることができなかったことがある」または「借入できなかった（審査で否認された）ことがある」利用者）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



サンプル数	日常的な生活費が不足した	クレジットカードの引落としに支障がでた	レジャー・趣味・娯楽に支障がでた	子供の教育費に関して支障がでた	予定していた物品の購入に支障がでた	家賃の支払いに支障がでた	住宅ローン等の返済に支障がでた	友人等との交際（飲食など）に支障がでた	自己啓発等に支障がでた	病気等で必要な医療費に支障がでた	冠婚葬祭等への参加に支障がでた	その他	特にない	回答個数平均	
【A】銀行カードローン利用者	383	27.7	17.3	13.3	11.5	10.8	10.8	7.5	7.2	6.1	5.1	4.2	1.7	33.5	1.85
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	309	31.1	19.9	14.9	11.2	10.4	11.6	9.1	8.3	5.4	5.0	4.6	2.1	30.7	1.93
【A2】銀行カードローンのみ利用者	74	13.5	6.3	6.3	12.6	12.6	7.2	0.9	2.7	9.0	5.4	2.7	0.0	45.0	1.44

※【A】銀行カードローン利用者で降順

※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い

■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査 前項で未充足と回答した人】

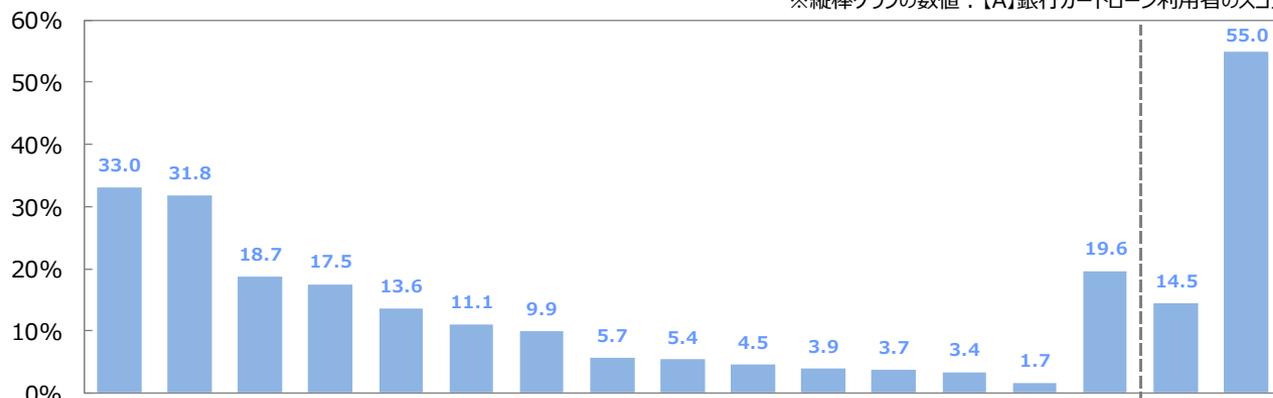
## Ⅱ-4. (4) 審査で希望額が借入できなかった時の対応（【A】のみ対象）

- 審査の結果、希望額が借りられなかった時の対応をみると、【A】銀行カードローン利用者は「クレジットカードのキャッシングを行った」（33.0%）、「支出を控えた」（31.8%）、「家族・親せきや友人・知人からの援助を受けた・借入を行った」（18.7%）、「預貯金などの自分の財産を取り崩した」（17.5%）と資金捻出に向けた対応を行っている。
- [A2]銀行カードローンのみ利用者をみると、「特にない」（27.0%）が最も高く、追加の借入や保有資産の売却といった対応は、[A1]銀行カードローン&貸金業利用者比べて少ない。

### 【審査で希望額が借入できなかった時の影響】（複数回答）

（対象：【A】銀行カードローン利用者のうち、「希望する金額で借り入れることができなかったことがある」または「借入できなかった（審査で否認された）ことがある」利用者）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



サンプル数	クレジットカードのキャッシングを行った (%)	支出を控えた (%)	家族・親せきや友人・知人からの援助を受けた・借入を行った (%)	預貯金などの自分の財産を取り崩した (%)	消費者的金融からの借入を行った (%)	アルバイトなどにより収入の増加に努めた (%)	実物資産やブランド物等の貴金属やプラチナ等の売却 (%)	借入を組合・共済等からの職員組合・共済等からの借入を行った (%)	株式や投資信託等の金融資産を売却した (%)	無登録業者（ヤミ金融）からの借入を行った (%)	手続の整理（自己破産）の債務整理（自己破産）の申請をした (%)	の生活福祉資金貸付制度等の公的福祉資金貸付制度等 (%)	不動産を売却した (%)	その他 (%)	特にない (%)	売却・計 (%)	借入貸付・計 (%)	回答個数平均	
【A】銀行カードローン利用者	383	33.0	31.8	18.7	17.5	13.6	11.1	9.9	5.7	5.4	4.5	3.9	3.7	3.4	1.7	19.6	14.5	55.0	2.04
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	309	38.2	33.2	18.7	17.4	16.2	12.4	11.2	6.6	5.8	5.4	4.6	4.1	3.7	1.7	17.8	15.8	59.8	2.18
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	74	11.7	26.1	18.9	18.0	2.7	5.4	4.5	1.8	3.6	0.9	1.8	1.8	1.8	27.0	9.0	35.1	1.37	

※【A】銀行カードローン利用者 で降順

※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い

■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査 前々項で未充足と回答した人】

## Ⅱ-4. (5) 銀行による借入極度増額の提案有無と増額意向（【A】のみ対象）

- 【A】銀行カードローン利用者に対する銀行からの借入極度増額提案は、「提案を受け極度額を増額した」が28.5%、「提案を受けたが極度額を増額しなかった」21.0%と、約5割が「増額を提案されたことがある」と回答。
- 一方、増額意向としては、「増額しなかった」（21.0%）、「提案されても増額はしない」（36.3%）であり、極度増額のニーズは必ずしも高くないことがうかがえる。

### 【銀行による借入極度増額の提案有無と増額意向】（単一回答）

（対象：【A】銀行カードローン利用者）



【基数：詳細調査対象者全員】

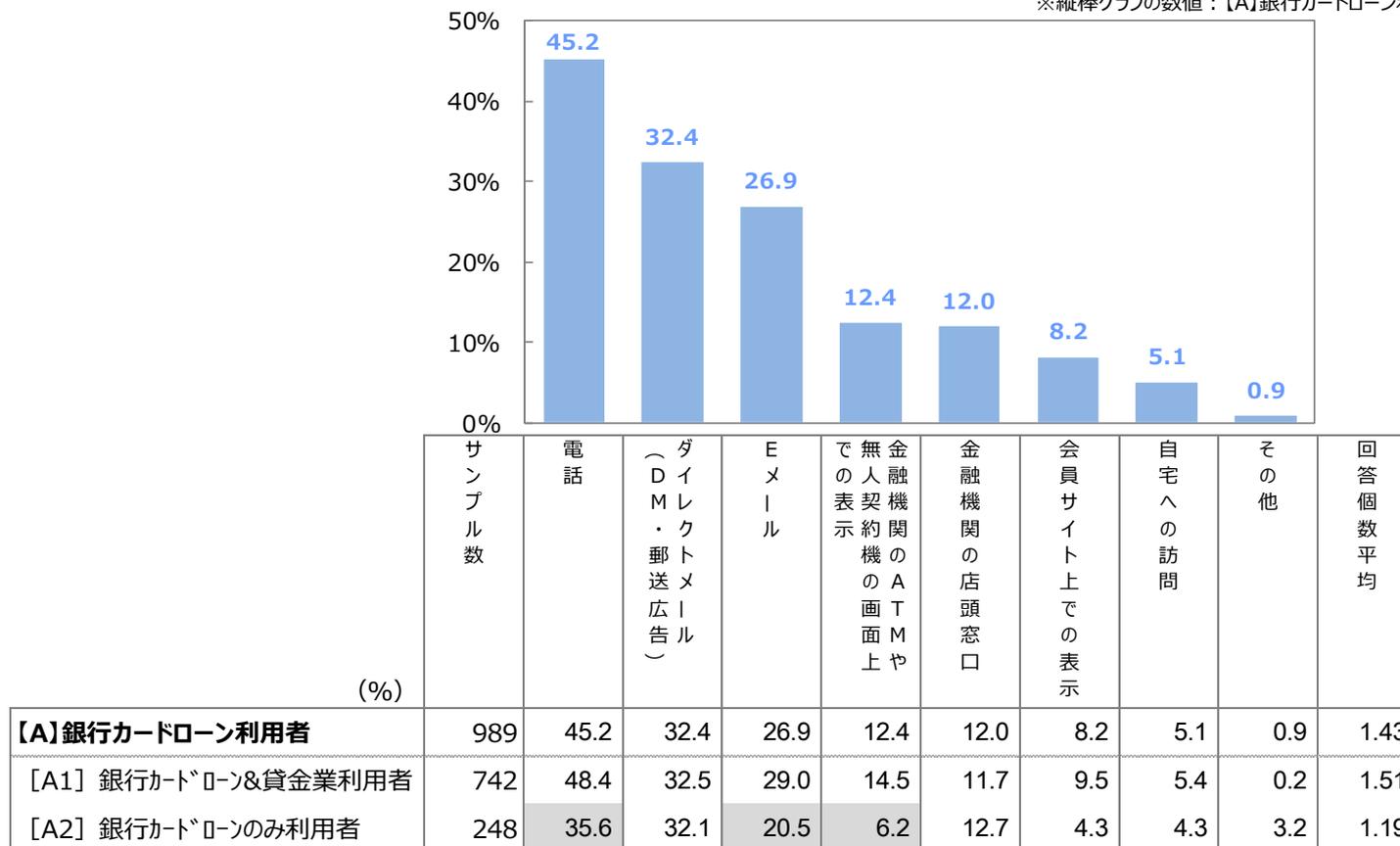
## Ⅱ-4. (6) 銀行による借入極度増額の提案方法（【A】のみ対象）

- 極度増額の提案方法としては、「電話」が45.2%、「ダイレクトメール（DM・郵送広告）」が32.4%、「Eメール」が26.9%となっている。

### 【極度増額の提案方法】（複数回答）

（対象：【A】銀行カードローン利用者のうち、銀行より「提案を受け、契約極度額を増額した」または「提案を受けたが、契約極度額を増額しなかった」利用者）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



※【A】銀行カードローン利用者で降順

【基数：詳細調査 契約極度増額の提案を受けた人】

※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

## Ⅱ-4. (7) 銀行による借入極度増額提案への対応（【A】のみ対象）

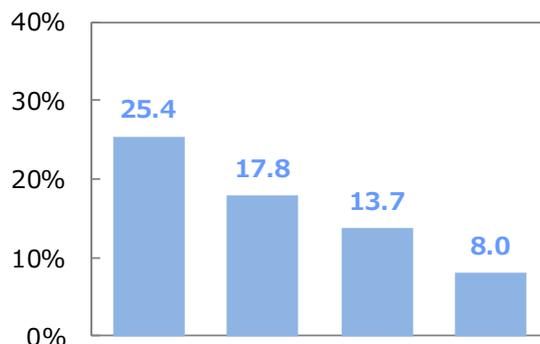
- 【A】銀行カードローン利用者の「増額した理由」または「増額したい理由」は、「借入可能な金額が増えるから」が25.4%で最も高く、次いで「金利が低くなるから」が17.8%。
- 「増額しなかった理由」、または「増額しない理由」としては、「必要以上の借入をしてしまう可能性があるから」（29.6%）、「借入に依存してしまう気がしたから」（19.4%）が上位となっている。

### 【借入極度増額提案への対応】（複数回答）

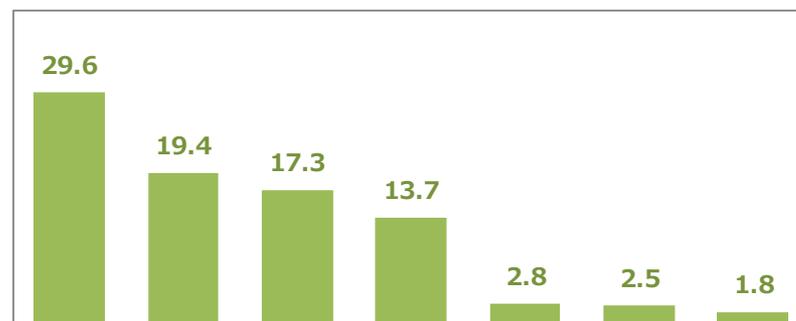
（対象：【A】銀行カードローン利用者）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア

#### ＜増額した・提案されたら増額したい理由＞



#### ＜増額しなかった・提案されても増額しない理由＞



サンプル数	借入可能な金額が増えるから	金利が低くなるから	極度額を超過するから	利用限度額の増額が
(%)				

必要以上の借入をしてしまう可能性があるから	借入に依存してしまう気がしたから	返済額が増えるから	増額するほど借入をする	怖いか	必要ないから	限度額がないから

	サンプル数	借入可能な金額が増えるから	金利が低くなるから	極度額を超過するから	利用限度額の増額が	必要以上の借入をしてしまう可能性があるから	借入に依存してしまう気がしたから	返済額が増えるから	増額するほど借入をする	怖いか	必要ないから	限度額がないから
【A】銀行カードローン利用者	2,000	25.4	17.8	13.7	8.0	29.6	19.4	17.3	13.7	2.8	2.5	1.8
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	29.2	19.7	16.1	9.9	28.3	18.5	16.7	11.6	2.6	3.0	1.6
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	16.7	13.5	8.2	3.8	32.4	21.5	18.7	18.4	3.2	1.5	2.2

※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査対象者全員】

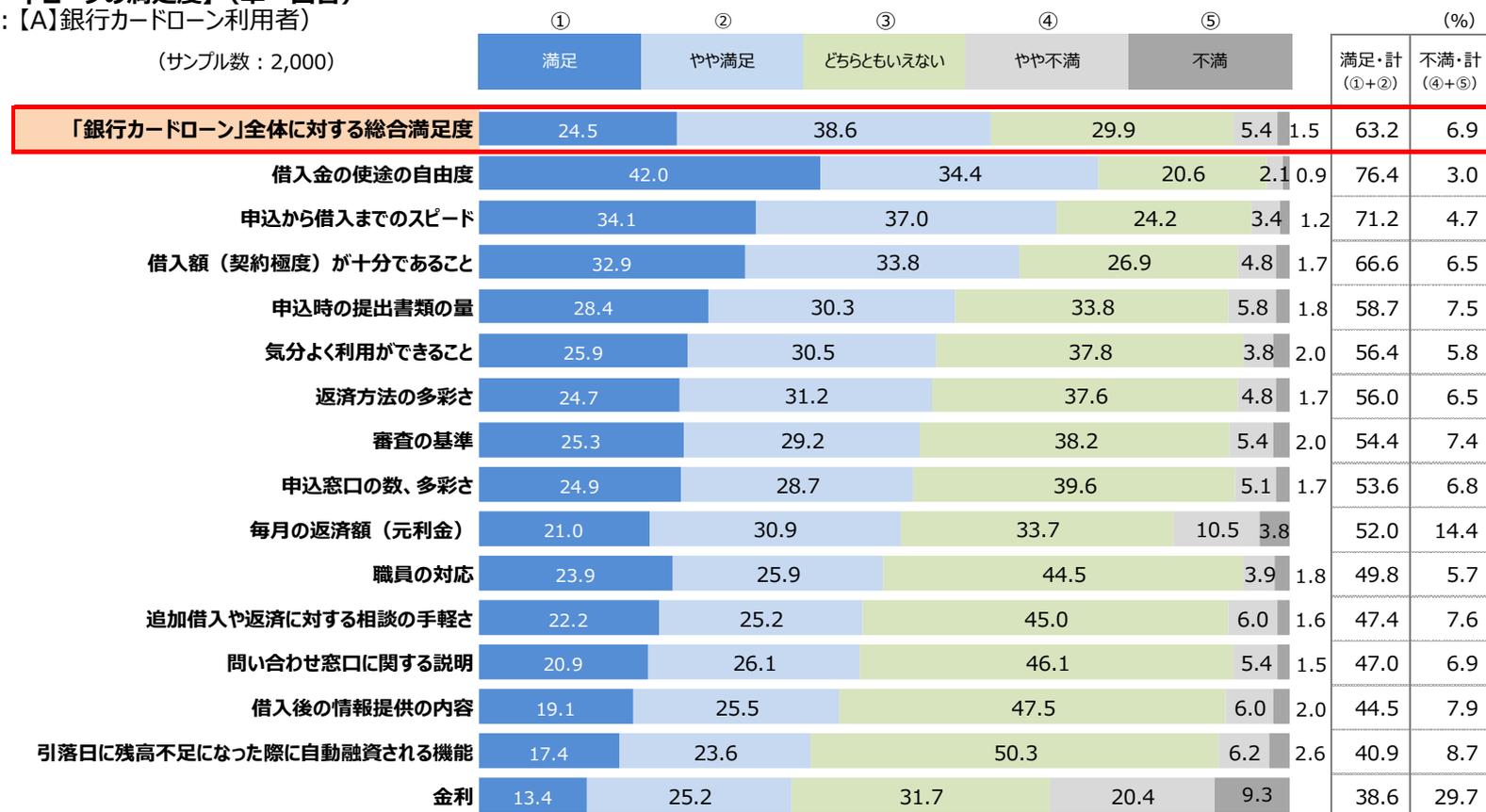
## Ⅱ-4. (8) 銀行カードローンの満足度 (【A】のみ対象)

- 【A】銀行カードローン利用者の「銀行カードローン」に対する総合満足度（「満足」と「やや満足」の合計）は63.2%。
- 満足度が高いのは、「借入金の使途の自由度」（76.4%）、「申込から借入までのスピード」（71.2%）、「借入額（契約極度）が十分であること」（66.6%）など、銀行カードローンの商品性が評価されている。
- 他方、最も満足度が低いのは「金利」（38.6%）で、「不満・計」（「やや不満」と「不満」の合計）においても、29.7%と最も高い。

### 【銀行カードローンの満足度】（単一回答）

（対象：【A】銀行カードローン利用者）

（サンプル数：2,000）



※満足・計で降順

【基数：詳細調査 A層】

## Ⅱ-5. その他借入に関する事項

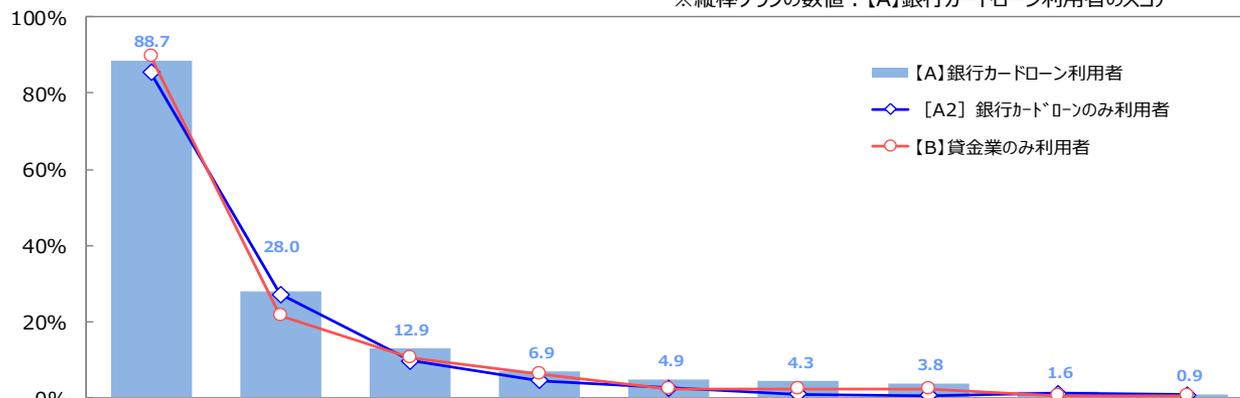
## II-5. (1) 借入金の返済原資

- 【A】銀行カードローン利用者の借入金の返済原資は、「毎月の収入から返済する」が88.7%、「ボーナス・賞与から返済する」が28.0%、と、既存の収入が返済原資となっている。
- [A1]銀行カードローン&貸金業利用者と[A2]銀行カードローンのみ利用者、【B】貸金業のみ利用者でも、返済原資に大きな差異はない。

### 【借入金の返済原資】（複数回答）

（対象：【A】銀行カードローン利用者、【B】貸金業のみ利用者のうち、現在借入残高がある人）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



サンプル数	毎月の収入から返済 (%)	ボーナス・賞与から返済 (%)	収入を増やして返済 (%)	財産を取崩して返済 (%)	家族・親戚の援助 (%)	株式や投資 (%)	貴金属や不動産の売却 (%)	不動産を売却して返済 (%)	その他 (%)	
【A】銀行カードローン利用者	1,846	88.7	28.0	12.9	6.9	4.9	4.3	3.8	1.6	0.9
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	89.8	28.2	14.0	7.7	5.7	5.4	4.9	1.8	1.0
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	458	85.4	27.1	9.6	4.5	2.5	0.9	0.6	1.0	0.7
【B】貸金業のみ利用者	500	89.6	21.6	10.6	6.2	2.4	2.4	2.4	0.6	0.6

※【A】銀行カードローン利用者で降順

※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い □ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査 A層/B層かつ現在、借入残高がある層】

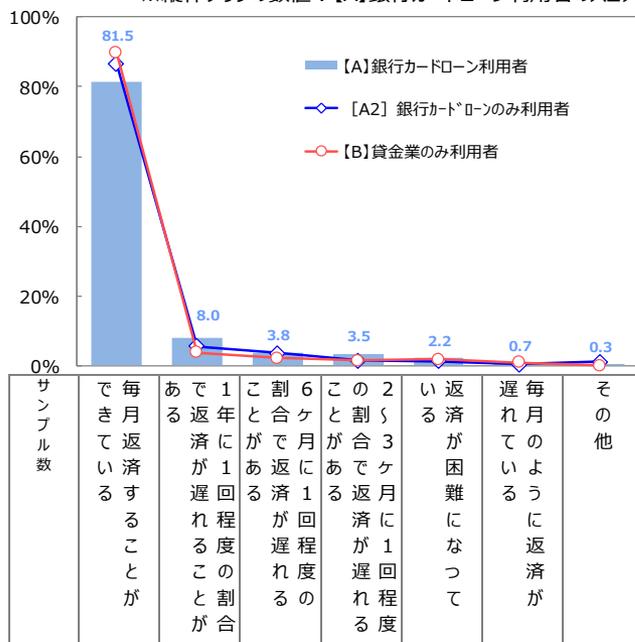
## II-5. (2) 借入金の返済状況・延滞経験の有無

- 借入金の返済状況を見ると、各セグメントとも「毎月返済することができている」が大半を占めている。また、延滞経験も、約7割が「延滞経験なし」となっている。
- 「延滞経験あり」の内訳をみると、[A1]銀行カードローン&貸金業利用者が33.3%と、[A2]銀行カードローンのみ利用者（18.1%）、【B】貸金業のみ利用者（27.2%）よりも高くなっている。

### 【借入金の返済状況】（単一回答）

（対象：【A】銀行カードローン利用者、【B】貸金業のみ利用者のうち、現在借入残高がある人）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



セグメント	サンプル数	毎月返済することができている (%)	あて年返に遅れ程度が合 (%)	1割以上返るが回数遅れ程度が合 (%)	6割以上返るが回数遅れ程度が合 (%)	この2ヶ月返るが回数遅れ程度が合 (%)	返済が困難になつて (%)	遅れ月々の返済が (%)	その他 (%)
【A】銀行カードローン利用者	1,846	81.5	8.0	3.8	3.5	2.2	0.7	0.3	
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	79.8	8.8	3.9	4.2	2.5	0.8	0.1	
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	458	86.6	5.5	3.6	1.5	1.3	0.4	1.0	
【B】貸金業のみ利用者	500	89.8	3.8	2.2	1.4	1.8	1.0	0.0	

※【A】銀行カードローン利用者で降順

【基数：詳細調査 A層/B層かつ現在、借入残高がある層】

※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い

■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

### 【延滞経験の有無】（単一回答）

(サンプル数)

セグメント	サンプル数	ある (%)	ない (%)
【A】銀行カードローン利用者	2,000	28.7	71.3
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	33.3	66.7
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	18.1	81.9
【B】貸金業のみ利用者	500	27.2	72.8



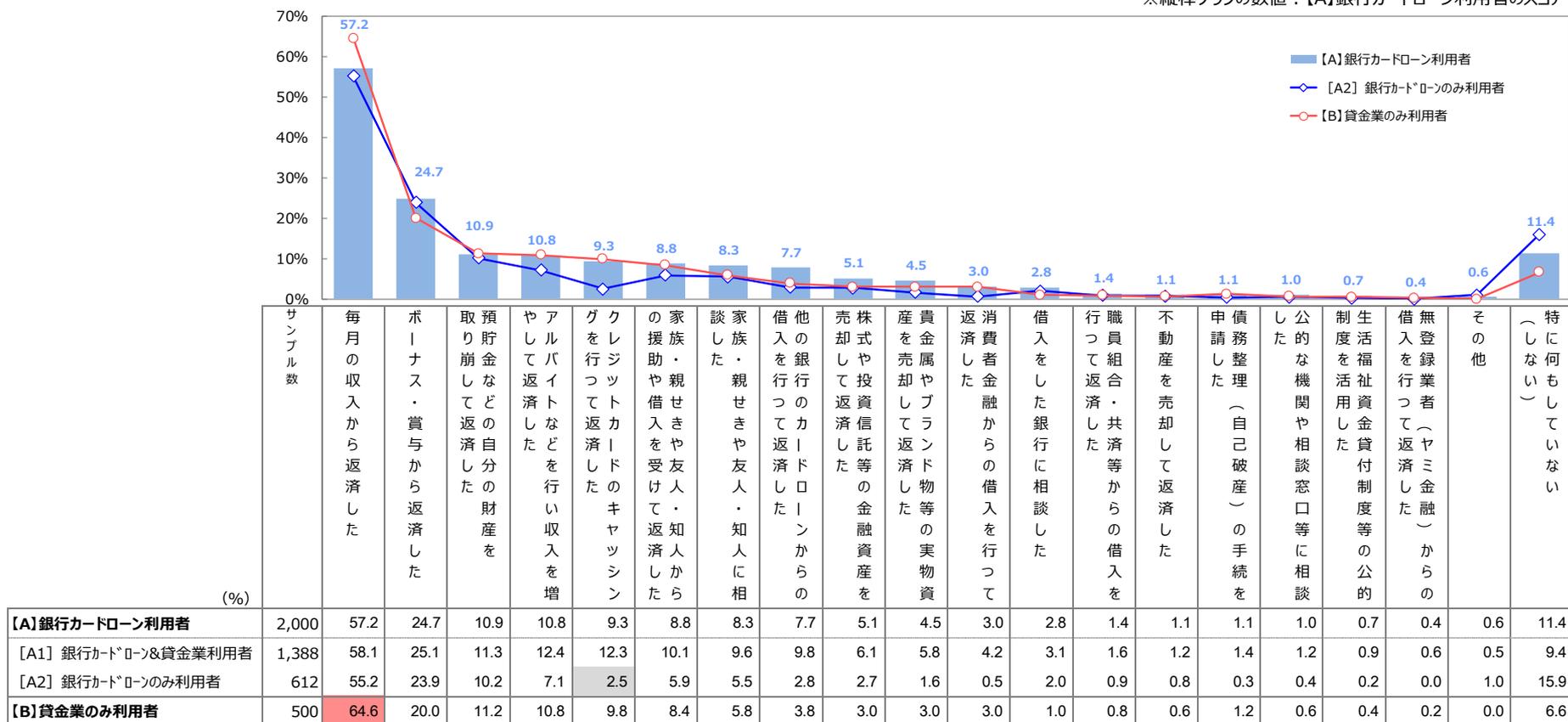
【基数：詳細調査 A層/B層】

## II-5. (3) 延滞や返済困難時の対応

- 延滞や返済困難時の対応は、「毎月の収入から返済した」(57.2%)、「ボーナス・賞与から返済した」(24.7%)が高く、収入の中から返済を行った人が多い。そのほか、「預貯金などの自分の財産を取り崩して返済した」や「クレジットカードのキャッシングを行って返済した」などの対応は、それぞれ1割程度に留まる。

【延滞や返済困難時の対応】(複数回答)

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



※【A】銀行カードローン利用者で降順

※■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い

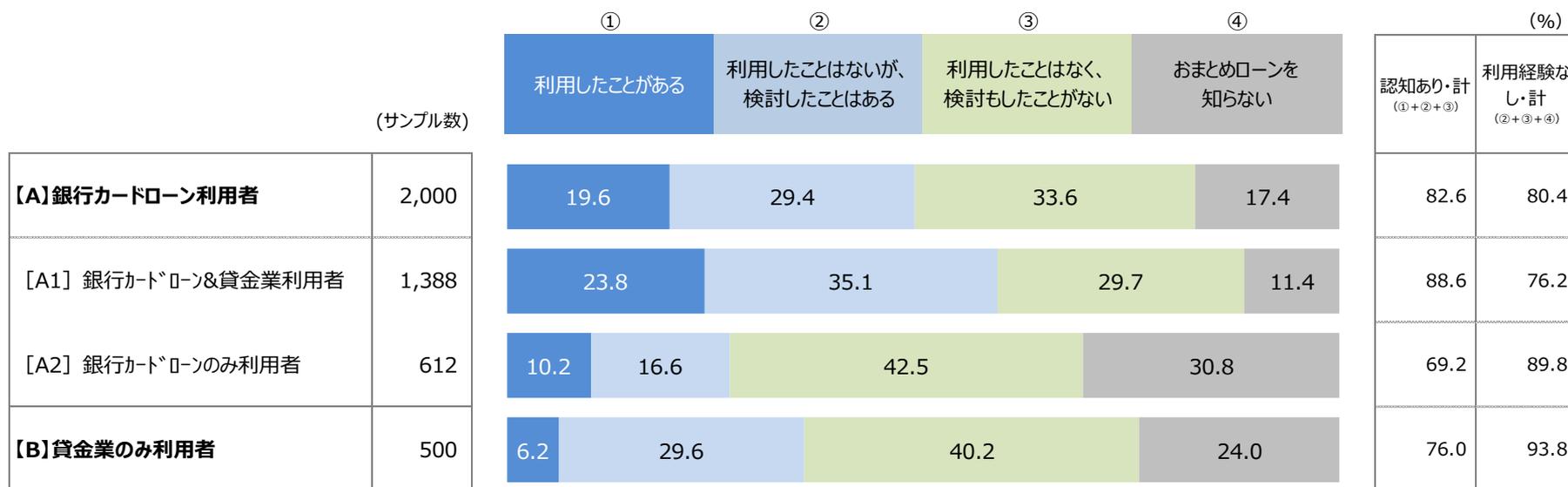
■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査 A層/B層】

## Ⅱ-5. (4) おまとめローンの認知・利用状況

- 【A】銀行カードローン利用者における「おまとめローン」の利用経験者は19.6%。「利用したことはないが、検討したことはある」が29.4%、「利用したことはなく、検討もしたことがない」は33.6%と、8割以上が「おまとめローン」を認知している。
- 「利用したことがある」人の割合は、【A】銀行カードローン利用者の方が【B】貸金業のみ利用者よりも多い。

【おまとめローンの認知・利用状況】（単一回答）



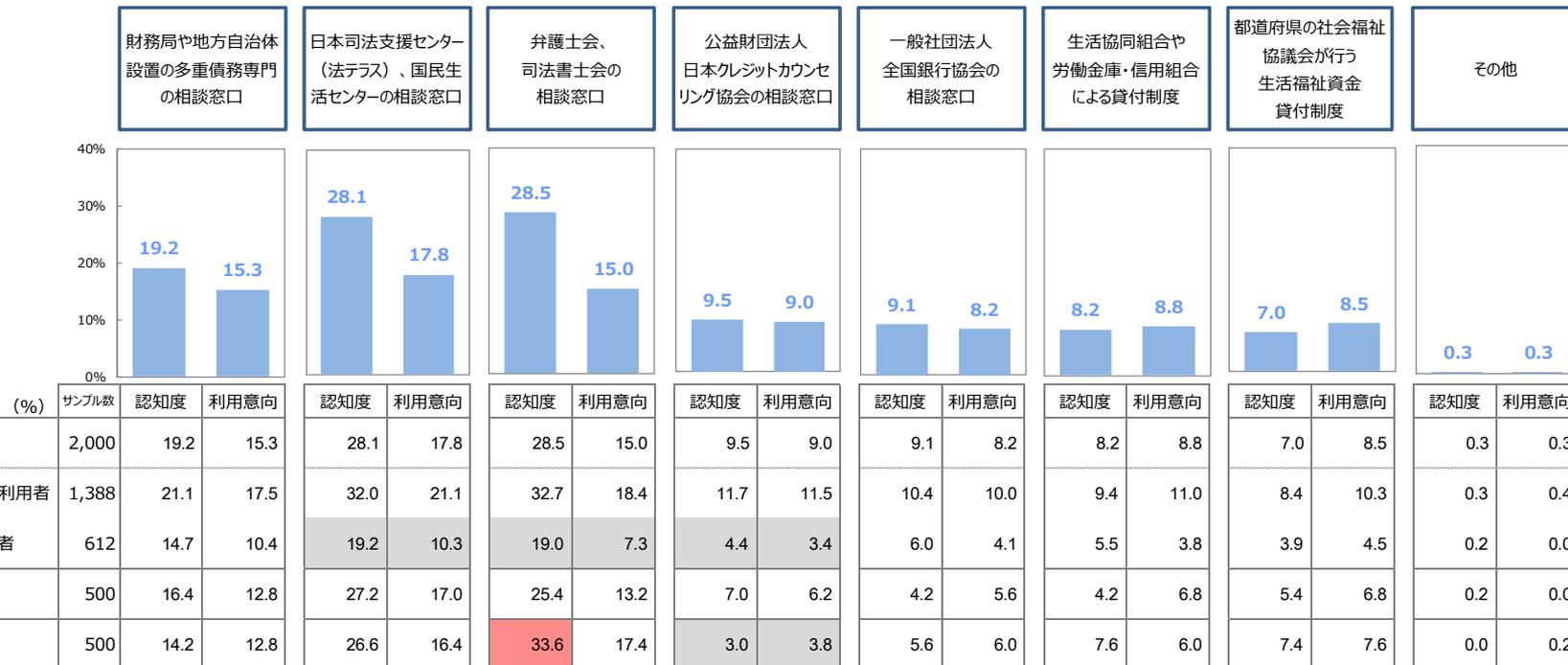
【基数：詳細調査 A層/B層】

## Ⅱ-5. (5) セーフティネットの認知・利用意向

- セーフティネットのうち、「財務局や地方自治体設置の多重債務専門の相談窓口」、「日本司法支援センター（法テラス）、国民生活センターの相談窓口」、「弁護士会、司法書士会の相談窓口」の認知度は、いずれのセグメントにおいても概ね10～30%、「生活協同組合や労働金庫・信用組合による貸付制度」、「生活福祉資金貸付制度」の認知度は10%未満となっている。
- 利用意向も、各種相談窓口、公的な貸付制度ともに低位となっている。

### 【セーフティネットの認知度・利用意向】（複数回答）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査対象者全員】

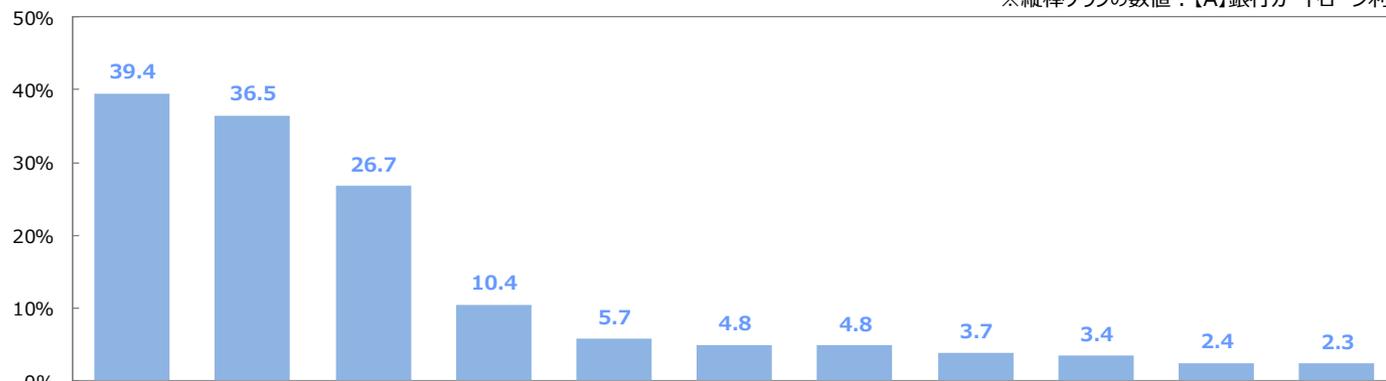
## II-5. (6) セーフティネットを利用しない理由

- セーフティネットを利用しない理由としては、「借入の返済には特に困っていないから」を除くと、「具体的にどのような相談ができるのか分からないから」、「まだ利用したくない」、「相談窓口の場所や連絡先が分からないから」とった回答が多く、セーフティネットの認知度が影響していることがうかがえる。

### 【セーフティネットを利用しない理由】（複数回答）

（対象：いずれのセーフティネットについても「今後利用したいと思う」と回答しなかった人）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



理由	サンプル数	割合 (%)	平均反応数										
困入の返済には特に	1,260	39.4	36.5	26.7	10.4	5.7	4.8	4.8	3.7	3.4	2.4	2.3	1.40
わ相談が的に	802	36.9	35.6	29.1	10.5	6.1	5.8	5.4	4.8	4.2	2.9	2.4	1.44
具体的にどのよう	458	43.9	38.0	22.6	10.2	5.1	3.2	3.6	1.9	2.0	1.6	2.2	1.34
まだ利用したい	325	40.6	37.5	27.4	11.1	6.5	5.5	6.5	2.5	4.6	3.1	1.2	1.46
相談窓口の場所や	329	44.4	43.8	18.8	8.2	3.3	1.8	1.2	1.5	0.6	1.5	6.4	1.32

※【A】銀行カードローン利用者で降順

※■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査 セーフティネット非利用意向層】

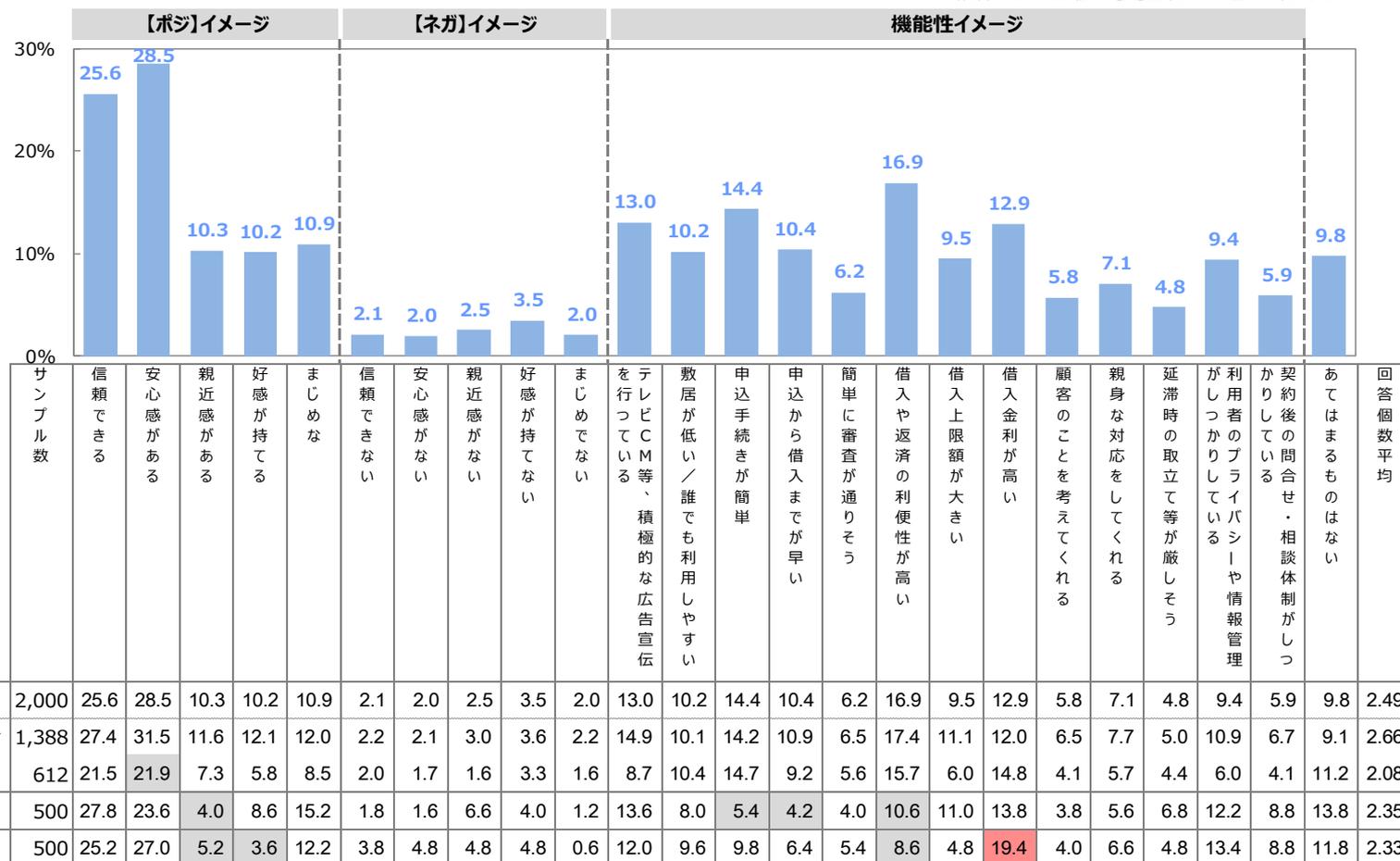
## Ⅱ-6. 今後の銀行カードローンの活動に向けて

## Ⅱ-6. (1) 銀行カードローンに対するイメージ

- 銀行カードローンに対するイメージは、「信頼できる」、「安心感がある」など、銀行そのものの印象に関連した要素が強い。
- 機能性のイメージは、「借入や返済の利便性が高い」、「申込手続きが簡単」、「テレビCM等、積極的な広告宣伝を行っている」といった回答が上位となっている。

【銀行カードローンに対するイメージ】（複数回答）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査対象者全員】

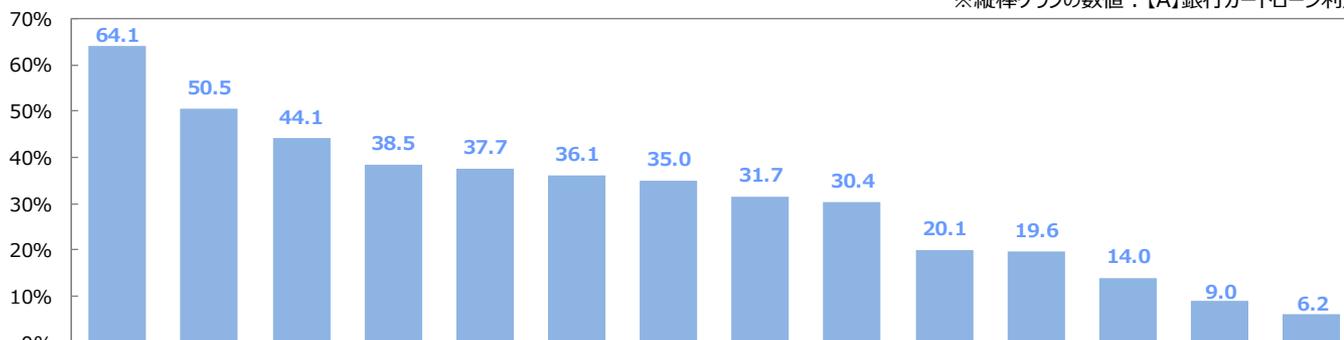


## Ⅱ-6. (3) 銀行カードローンに関する認知

- 【A】銀行カードローン利用者が銀行カードローンに関し認知していることとして、「インターネット、電話、郵送、窓口、ローン契約機など様々な申込方法がある」(64.1%)、「ATMから借入をすることができる」(50.5%)、「借入金の使い道は自由」(44.1%)など、借入のしやすさが認知されている。
- 【B】貸金業のみ利用者、【C】借入未経験者においては、「消費者金融やクレジットカードのキャッシングとの違いがあまり分からない」という回答も相応にあり。

【銀行カードローンに関する認知】(複数回答)

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



サンプル数	法がある	インターネット契約機など様々な申込方法	ATMから借入をすることができる	借入金の使い道は自由	銀行のATMコーナーにある自動契約機でもATMコーナーにできる	申込金額によって、収入証明書の提出が必要ない場合がある	申込から借入までの日数が短い	返済方法は、ATM、ネットバンク、口座振替などの方法がある	銀行に口座がなくても借入が可能	基本的に担保・保証人なしで借入が可能な	対象外の借入総額が、原則、総量規制(個人1年までの借入総額が年収等の3分の1以下)に制限される仕組みの3	借入極度を上限として何度でも借入と返済を行うことができる	多消費者金融が保証しているケースが多い	消費者金融やクレジットカードのキャッシングとの違いがあまり分からない	この中にはひとつもない	回答個数平均
【A】銀行カードローン利用者	2,000	64.1	50.5	44.1	38.5	37.7	36.1	35.0	31.7	30.4	20.1	19.6	14.0	9.0	6.2	4.59
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	66.2	52.8	45.8	40.7	40.7	36.7	36.6	34.6	32.0	23.6	21.4	16.3	9.6	5.7	4.85
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	59.3	45.3	40.4	33.5	31.0	34.8	31.2	25.0	26.6	12.0	15.4	8.7	7.5	7.2	4.00
【B】貸金業のみ利用者	500	53.8	35.8	30.2	28.2	26.0	23.6	23.2	24.2	15.2	12.6	7.2	8.4	15.0	12.4	3.46
【C】借入未経験	500	42.0	28.6	24.2	23.6	14.8	20.4	19.0	18.2	15.4	7.4	4.4	7.2	16.6	21.0	3.06

※【A】銀行カードローン利用者で降順

※■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い

■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

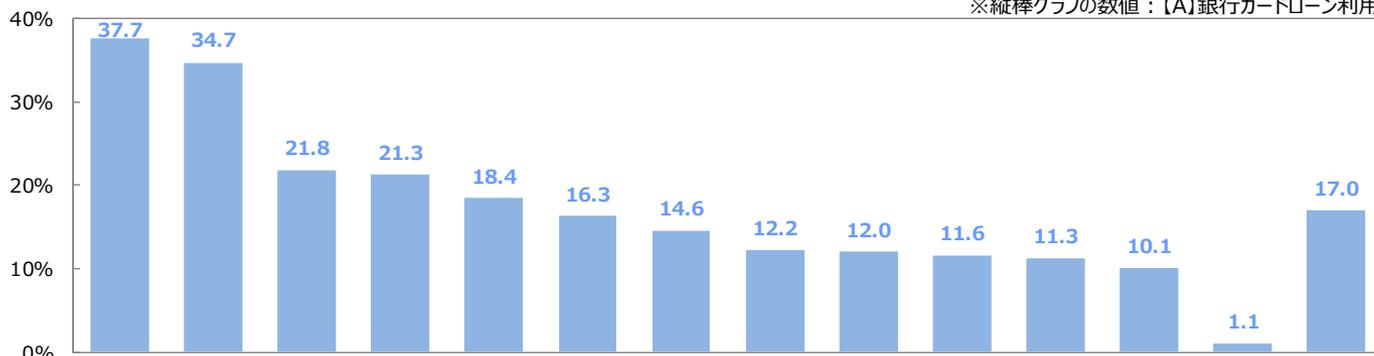
【基数：詳細調査対象者全員】

## Ⅱ-6. (4) 銀行カードローンを運営する銀行に望むこと① (望むことすべて)

- 【A】銀行カードローン利用者が銀行カードローンを運営する銀行に対して望むことは、「資金が必要な時にスムーズに融資してくれること」(37.7%)、「借入や返済の利便性向上」(34.7%)、「返済が困難になった場合の条件変更等に対応してくれること」(21.8%)、「サービス機能や利便性を向上させること」(21.3%) など、スムーズな資金提供や機能性の向上が望まれている。
- 【C】借入未経験者においては「安心して相談できる体制が整っていること」(39.8%)、「親身な顧客対応をすること」(28.8%) といった、顧客サービスやアフターフォロー体制の充実が望まれている。

【銀行カードローンを運営する銀行に望むこと】(複数回答)

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



サンプル数	資金が必要な時にスムーズに融資してくれること	借入や返済の利便性向上	返済が困難になった場合の条件変更等に対応してくれること	サービス機能や利便性を向上させること	安心して相談できる体制が整っていること	親身な顧客対応をすること	セルフインターネットとしての機能を実践すること	借入や多重債務に対する注意喚起をしつかりと行うこと	取扱商品が充実していること	契約後の問合せ・相談体制がしっかりしていること	過剰な広告・宣伝を見直すこと	公的・制度的な説明してくれること	その他	特になし	回答個数平均	
【A】銀行カードローン利用者	2,000	37.7	34.7	21.8	21.3	18.4	16.3	14.6	12.2	12.0	11.6	11.3	10.1	1.1	17.0	2.69
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	39.9	36.1	24.3	23.3	19.7	17.3	15.4	12.6	13.0	13.1	12.3	11.6	0.9	15.7	2.84
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	32.8	31.7	16.3	16.7	15.5	14.2	12.8	11.2	9.8	8.3	9.2	6.6	1.5	19.9	2.33
【B】貸金業のみ利用者	500	41.4	31.0	25.6	23.0	21.8	16.8	15.2	14.0	12.8	11.8	10.8	10.8	1.4	17.8	2.88
【C】借入未経験	500	23.8	27.4	23.8	12.8	39.8	28.8	25.6	19.4	5.8	23.2	15.8	19.2	0.4	19.8	3.31

※【A】銀行カードローン利用者で降順

※■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い

■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

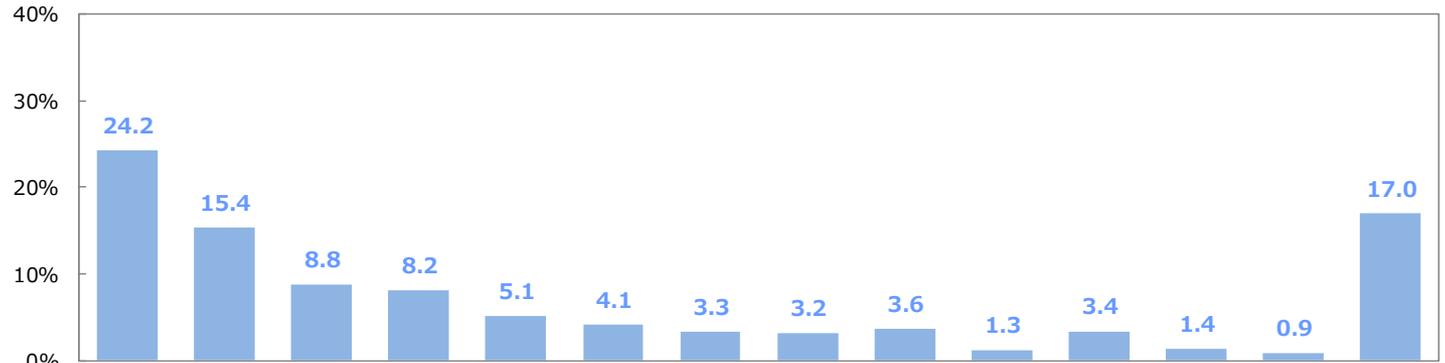
【基数：詳細調査対象者全員】

## Ⅱ-6. (4) 銀行カードローンを運営する銀行に望むこと② (最も望むこと)

- 【A】銀行カードローン利用者と【B】貸金業のみ利用者が、銀行カードローンを運営する銀行に対して最も望むことは、「資金が必要な時にスムーズに融資してくれること」となっている。
- これに対し、【C】借入未経験者は、「安心して相談できる体制が整っていること」(16.4%)が最も高く、顧客相談体制の整備が望まれている。

【銀行カードローンを運営する銀行に望むこと】(最も望むこと) (単一回答)

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



サンプル数	資金が必要な時にスムーズに融資してくれること	借入や返済の利便性向上	返済が困難になった場合の条件変更等に対応してくれること	サービス機能や利便性を向上させること	安心して相談できる体制が整っていること	親身な顧客対応をすること	セルフティネットとしての機能を果たすこと	借入や多重債務に対する注意喚起をしつかりと行うこと	取扱商品が充実していること	契約後の問合せ・相談体制がしっかりとれていること	過剰な広告・宣伝を見直すこと	紹介・説明してくれてもきちんと公的・制度的についてもちんとしてくれること	その他	特になし	
【A】銀行カードローン利用者	2,000	24.2	15.4	8.8	8.2	5.1	4.1	3.3	3.2	3.6	1.3	3.4	1.4	0.9	17.0
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	25.3	15.5	9.7	8.4	4.8	4.3	3.1	2.9	3.5	1.1	3.5	1.6	0.6	15.7
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	21.8	15.1	6.9	7.6	5.9	3.7	3.8	4.0	3.9	1.6	3.2	1.0	1.5	19.9
【B】貸金業のみ利用者	500	25.4	10.8	9.2	9.0	5.0	3.6	4.2	3.4	3.6	2.4	3.2	1.4	1.0	17.8
【C】借入未経験	500	10.0	7.6	7.6	3.0	16.4	9.0	5.6	6.6	1.8	4.4	4.2	3.6	0.4	19.8

※前頁の【A】銀行カードローン利用者で降順

※■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査対象者全員】

## 【補足】補正処理（ウェイトバック）について

### ● 銀行カードローン利用者 分析のための補正処理の実施

銀行カードローン利用者の分析に当たっては、[A1]銀行カードローン&貸金業利用者 / [A2]銀行カードローンのみ利用者 の2セグメントを合算し、  
【A】1年以内銀行カードローン利用者（2,000サンプル）を分析対象とした。

ただし、詳細調査回収サンプルは、市場を反映した人口構成抽出サンプルよりも[A1]の比率が大きい。

そのため、【A】の分析のため、人口構成抽出サンプルの構成比に準ずるよう、補正処理（ウェイトバック）を実施した。

#### ①人口構成抽出サンプルにおけるセグメント構成比

概観調査において、スクリーニング調査で回収した80,000サンプルから、性別・年代を日本の人口構成比（※）に準拠した10,000サンプルを抽出。

この10,000サンプルを母集団とした場合、[A1]銀行カードローン&貸金業利用者 / [A2]銀行カードローンのみ利用者の2セグメントの構成比は[A1]69.4%、[A2]30.6%。（※）平成27年度の国勢調査結果（全国）を母集団として使用。

#### ②詳細調査の回収サンプルにおけるセグメント構成比

詳細調査における銀行カードローン利用者の回収に当たっては、借入先による特性の違いを把握するため、[A1]銀行カードローン&貸金業利用者 / [A2]銀行カードローンのみ利用者 の2セグメントを区分。

[A1]1,084サンプル、[A2]916サンプル 合計2,000サンプルを回収した。

詳細調査で回収した銀行カードローン利用者における2セグメントの構成比は[A1]54.2%、[A2]45.8%。

②のサンプル数を①に準拠して補正処理を行うため、下記方法でウェイトバック係数を算出。

#### 【ウェイトバック値の算出方法】

	人口構成抽出サンプル		詳細調査回収サンプル		補正処理の実施	
	サンプル数	構成比 (①)	サンプル数 (②)	構成比	詳細調査回収数を 人口構成に準拠した 構成比に補正 (③=②の合計×①)	ウェイトバック 係数 (③÷②)
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	261	69.4%	1,084	54.2%	1,388	1.281
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	115	30.6%	916	45.8%	612	0.668
[A1] [A2] の合計 【A】1年以内 銀行カードローン利用者	376	100%	2,000	100%	2,000	-