

銀行カードローンに関する消費者意識調査 結果報告

2019年3月1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 2018年12月21日（金）～ 12月26日（水）
 - 概観調査
 - 詳細調査 2018年12月26日（水）～ 2019年1月7日（月）

- 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、資金使途等）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。

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	(6) 銀行カードローン借入時期	10
(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) 金融機関別借入経験率（属性別）	8		
(5) 金融機関別借入経験 重複率	9		

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	39
1. 各セグメントの属性分布	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	40
(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	41
(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	42
(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	43
(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	44
2. 借入の利用状況	18	(6) 銀行による借入極度増額の提案方法	45
(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	46
(2) 借入総額の年収比率	20	(8) 銀行カードローンの満足度	47
(3) 借入の利用開始時期	21	5. その他借入に関する事項	48
(4) 現在の借入社数	22	(1) 借入金の返済状況・延滞経験の有無	49
(5) 急な場合の借入先	23	(2) 延滞や返済困難時の対応	50
(6) 最も借り入れたい金融機関を選んだ理由	24	(3) おまとめローンの認知・利用状況	51
3. 借入までの経緯	25	(4) セーフティネットの認知・利用意向	52
(1) 家計における支出の変化（支出が増加した項目）	26	(5) セーフティネットを利用しない理由	53
(2) 借入の利用動機	27	6. 今後の銀行カードローンの活動に向けて	54
(3) 借入先金融機関を選択する際に重視するポイント	30	(1) 銀行カードローンに対するイメージ	55
(4) 借入先金融機関を選択する際に情報を得た情報源	32	(2) 銀行カードローンに係る広告・宣伝の印象	56
(5) 借入先金融機関を決定する際に重視した情報源	33	(3) 銀行カードローンに関する認知	57
(6) 銀行カードローンを利用した理由	34	(4) 銀行カードローンを運営する銀行に望むこと	58
(7) 借入金の使途	35	(5) 銀行が行っている銀行カードローンに関する取組みについて	60
(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	37	【補足】補正処理（ウェイトバック）について	61
(9) 借入をしたことによる影響（生活面・心理面）	38		

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

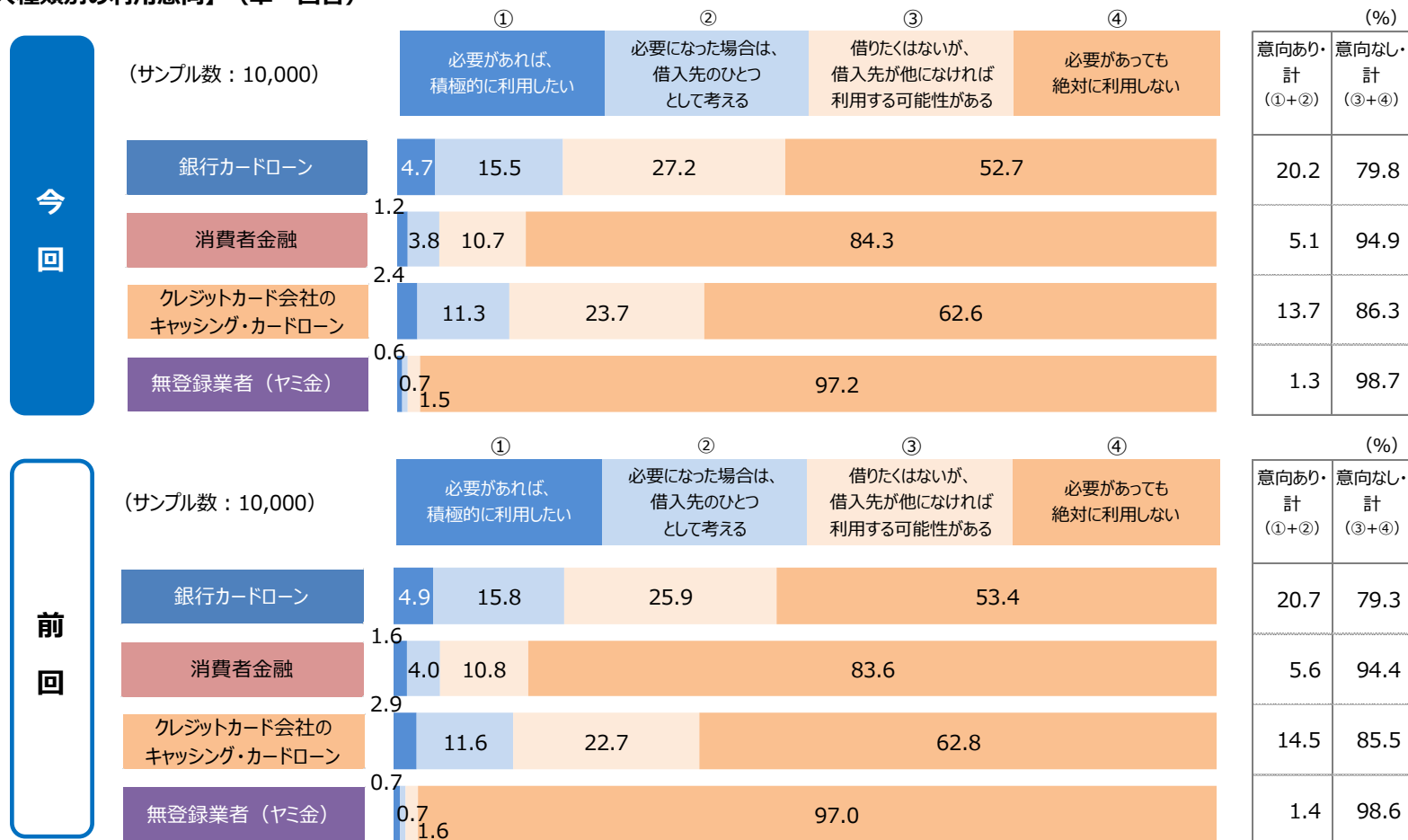
スクリーニング調査で回収した80,000サンプルから、性別・年代を日本の人口構成比（※）に準拠し、ランダムに10,000サンプルを抽出。上記方法で一般消費者の縮図を再現し、概観調査を実施。
一般消費者のうちどの程度の割合の人に銀行カードローン等の利用意向や利用経験があるかなど、日本の一般消費者全体から見た、銀行カードローン等の利用状況を確認。
（※）平成27年度の国勢調査結果（全国）を母集団として使用。

【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20.2%で、消費者金融は5.1%、クレジットカード会社は13.7%。
- 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。
- 前回は、銀行カードローンの借入意向20.7%、消費者金融5.6%、クレジットカード会社14.5%。

【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」）を性別でみると、男性（22.7%）の方が女性（17.6%）より高くなっている。
- 性・年代別にみると、男女とも年代が低くなるほど銀行カードローンの利用意向が高くなっている。男性は20代が27.1%と最も高く、次いで30代が24.0%。女性も同様に、20代が25.3%、30代が21.5%となっている。

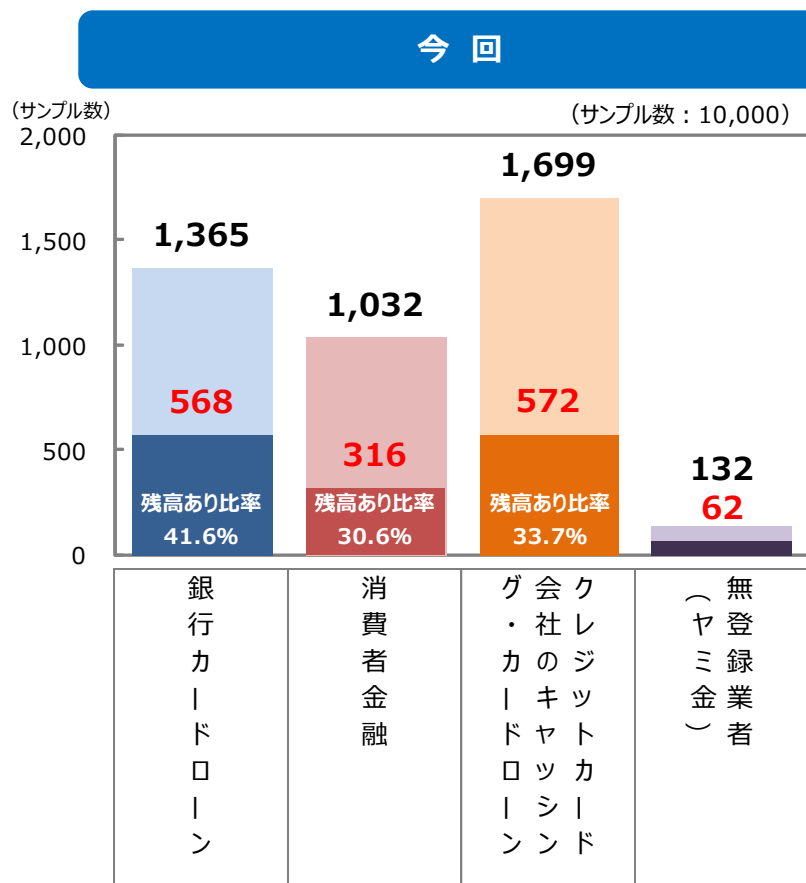
【銀行カードローンの借入利用意向（性別・年代）】（単一回答）

							(%)	
(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)
性別	全 体	10,000	4.7	15.5	27.2	52.7	20.2	79.8
	男性	5,001	6.2	16.6	26.8	50.4	22.7	77.3
	女性	4,999	3.2	14.4	27.5	54.9	17.6	82.4
性・年代別	男性20代	789	7.7	19.4	24.0	48.9	27.1	72.9
	男性30代	987	8.3	15.7	24.5	51.5	24.0	76.0
	男性40代	1,160	6.2	17.1	26.0	50.7	23.3	76.7
	男性50代	963	5.3	17.3	30.1	47.2	22.6	77.4
	男性60代	1,102	3.9	14.1	28.9	53.2	18.0	82.0
	女性20代	760	4.6	20.7	27.8	47.0	25.3	74.7
	女性30代	966	4.8	16.8	27.7	50.7	21.5	78.5
	女性40代	1,142	2.9	14.2	29.2	53.7	17.1	82.9
	女性50代	969	2.6	13.1	28.6	55.7	15.7	84.3
	女性60代	1,162	1.7	9.7	24.5	64.0	11.4	88.6

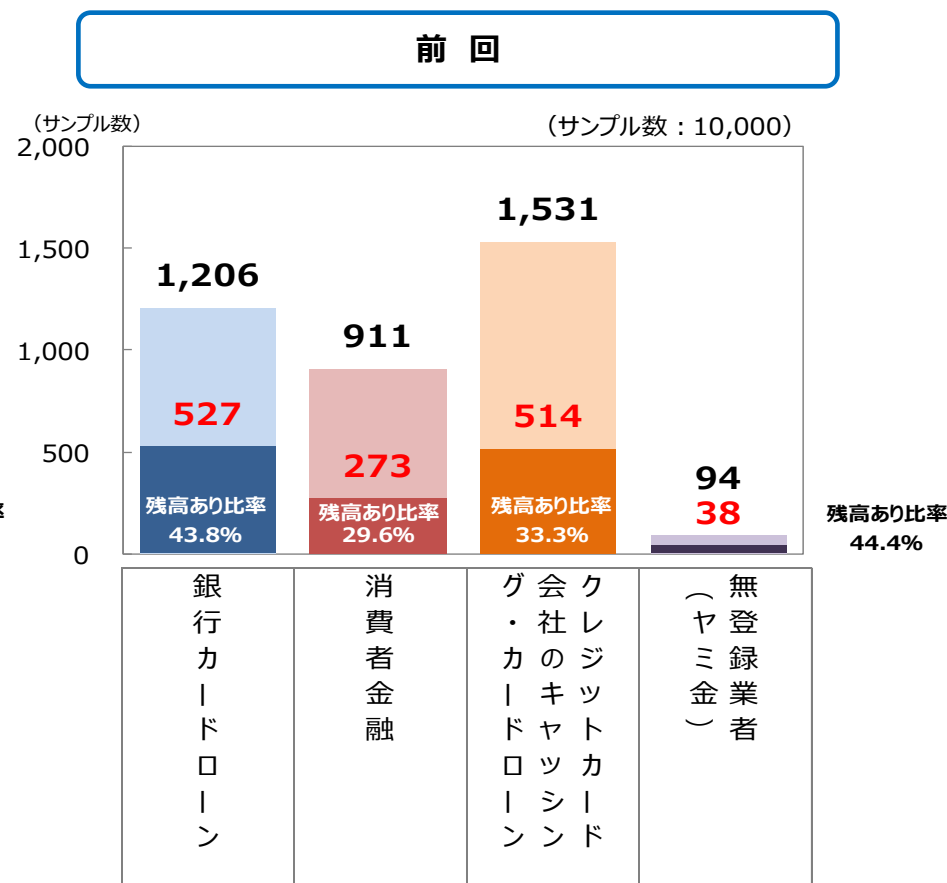
I (3) 借入利用経験および残高保有状況

- 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1,365人（13.7%）、「消費者金融」が1,032人（10.3%）、「クレジットカード会社のキャッシング」が1,699人（17.0%）、「無登録業者（ヤミ金）」が132人（1.3%）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568人（41.6%）、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。
- 前回は、銀行カードローン利用経験者のうち、現在借入残高がある人は527人（43.8%）。

【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



※黒字：経験あり・計 赤字：残高あり

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5割を占め、ボリュームゾーン。平均年齢は48.2歳（前回：男性40～60代が48.0%、平均年齢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割強。平均年齢は43.7歳（前回：男性30～50代が45.6%、平均年齢44.3歳）。

【借入先別の性別・年代別分布】（単一回答）

今 回

			(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			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	1,365	6.6	11.4	15.4	16.0	18.5	3.2	7.0	7.8	7.1	67.8	32.2	48.2		
	消費者金融 経験あり	1,032	8.7	14.3	17.8	16.2	12.6	4.5	7.7	8.8	5.2	69.7	30.3	45.3		
	クレジットカード会社 経験あり	1,699	6.5	10.6	15.5	16.0	15.2	3.8	7.8	9.8	7.7	63.9	36.1	47.5		
	無登録業者（ヤミ金） 経験あり	132	25.8		17.4	10.6	9.8	13.6	6.8	5.3	3.8	3.0	77.3	22.7	40.6	
残 高 あ り 別	銀行カードローン 残高あり	568	12.0	14.1	15.1	12.5	10.6	4.9	10.0	8.6	7.4	64.3	35.7	43.7		
	消費者金融 残高あり	316	19.0		19.3	13.9	8.5	3.8	10.8	9.8	7.0	6.0	1.9	64.6	35.4	38.3
	クレジットカード会社 残高あり	572	14.3	12.2	14.9	10.3	9.3	7.7	11.4	8.9	5.9	5.1	61.0	39.0	42.2	
	無登録業者（ヤミ金） 残高あり	62	45.2				21.0		9.7	4.8	9.7	8.1	0.0	80.6	19.4	31.9
いずれも未経験			7,598	8.4	9.4	10.4	7.9	9.7	8.6	10.1	12.1	10.3	13.1	45.8	54.2	45.6

前 回

		(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							3.1						
	1,206	7.2	11.0	14.0	17.7	16.3		4.9	9.1	7.8	8.9	66.3	33.7	48.5
	911	8.9	15.5	18.0	16.2	12.8		3.3	4.9	8.5	6.0	71.5	28.5	46.2
	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
	94	20.2	16.0	12.8	20.2	13.8	2.1	5.3	6.4			83.0	17.0	44.5
	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
	273	20.9	20.5	12.1	12.5	6.2	6.2	6.6	7.0	4.3	3.7	72.2	27.8	40.1
	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
	38	44.7					31.6	2.6	5.3	5.3	2.6	89.5	10.5	33.8
	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44.2%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63.5%がクレジットカード会社から借入経験がある。
- 前回は、銀行カードローン経験者の41.7%が消費者金融経験あり、61.5%がクレジットカード会社経験あり。

【借入の重複利用状況】（単一回答）

今 回

	サ ン プ ル 数	① 経 験 あ り 銀 行 カ ー ド ロ ー ン	② 経 験 あ り 消 費 者 金 融	③ 経 験 あ り ク レ ジ ット カ ー ド 会 社	い ず れ か 経 験 あ り
(%)					
全体	10,000	13.7	10.3	17.0	24.0
銀行カードローン 経験あり	1,365	100.0	44.2	63.5	
消費者金融 経験あり	1,032	58.5	100.0	71.3	
クレジットカード会社 経験あり	1,699	51.0	43.3	100.0	
無登録業者（ヤミ金） 経験あり	132	78.8	94.7	94.7	

前 回

	サ ン プ ル 数	① 経 験 あ り 銀 行 カ ー ド ロ ー ン	② 経 験 あ り 消 費 者 金 融	③ 経 験 あ り ク レ ジ ット カ ー ド 会 社	い ず れ か 経 験 あ り
(%)					
全体	10,000	12.1	9.1	15.3	22.0
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】

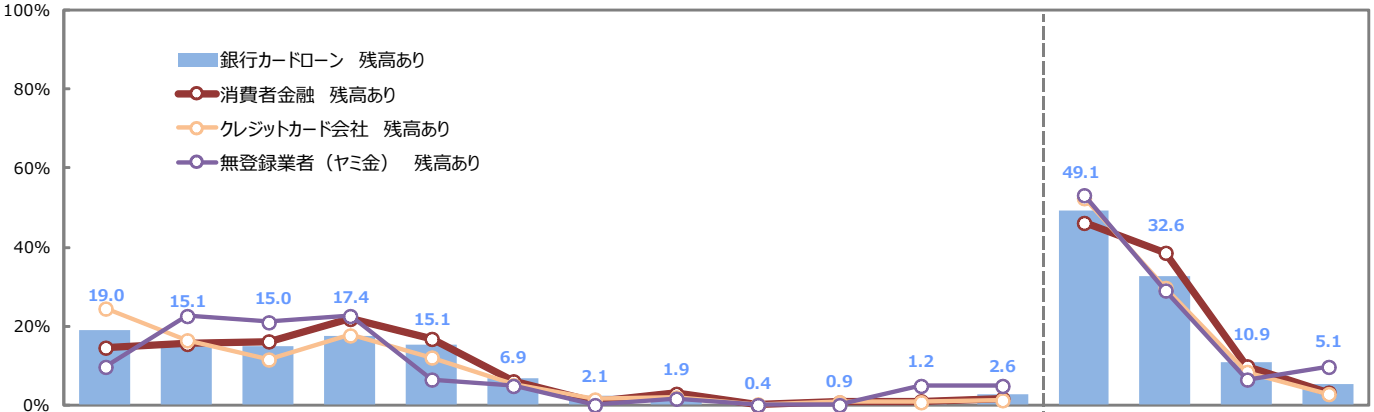
I (6) 借入残高保有者の総借入残高

- 借入残高保有者における総借入残高をみると、いずれも「50万円以下」の割合が最も高い。
- 銀行カードローン残高ありは、「201～500万円以下」と「501万円以上」の合計が16.0%、総借入残高の平均が130.2万円と、他に比べて高くなっている（「無登録業者（ヤミ金）残高あり」を除く）。
- 前回は、銀行カードローン 残高ありは「201～500万円以下」と「501万円以上」の合計が20.5%、総借入残高の平均が153.4万円。

【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	1 1 0 万 万 円 円 以下	3 1 0 1 万 円 万 円 以下	5 3 0 1 万 円 万 円 以下	1 5 0 1 0 万 万 円 以下	2 1 0 0 0 1 万 円 以下	3 2 0 0 0 1 万 円 以下	4 3 0 0 0 1 万 円 以下	5 4 0 0 0 1 万 円 以下	6 5 0 0 0 1 万 円 以下	8 6 0 0 0 1 万 円 以下	1 8 0 0 0 1 万 円 以下	多 1 い 0 0 0 万 円 以上	5 0 万 円 以下	2 5 0 1 0 万 円 以下	5 2 0 0 0 1 万 円 以下	5 0 1 万 円 以上	平 均 （万 円）
(%)																		
	568	19.0	15.1	15.0	17.4	15.1	6.9	2.1	1.9	0.4	0.9	1.2	2.6	49.1	32.6	10.9	5.1	130.2
	316	14.6	15.5	16.1	21.8	16.8	6.0	0.9	2.8	0.0	0.6	0.9	1.6	46.2	38.6	9.8	3.2	115.9
	572	24.5	16.4	11.5	17.7	12.1	5.1	1.4	1.9	0.2	0.7	0.7	1.2	52.4	29.7	8.4	2.8	98.9
あり	62	9.7	22.6	21.0	22.6	6.5	4.8	0.0	1.6	0.0	0.0	4.8	4.8	53.2	29.0	6.5	9.7	158.7
	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
	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
	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
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

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	1,434	「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	566	「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30代」が26.0%、次いで「男性40代」が24.0%、平均年齢は42.4歳。【B】貸金業のみ利用者の性別・年代別分布は、「男性30代」が29.8%、次いで「男性40代」が22.4%、平均年齢は38.8歳。
- 平均年齢の比較では、【A2】銀行カードローンのみ利用者が43.2歳、【B】貸金業のみ利用者が38.8歳となっている。
- 前回の平均年齢は、【A2】銀行カードローンのみ利用者46.6歳、【B】貸金業のみ利用者42.9歳。
※前回詳細調査においては、サンプル回収の過程で、各セグメントの条件に合致したサンプル数を確保した結果、50代男性の比率が高くなった。

【各セグメントの性別・年代別分布】（単一回答）

		(サンプル数)										(%)		平均 (歳)	
		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		
今回	【A】銀行カードローン利用者	2,000	10.7	26.0	24.0	15.0	5.8	3.3	4.0	4.7	4.5	2.0	81.6	18.4	42.4
	[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	10.7	26.3	26.9	12.2	5.8	3.1	3.9	5.0	4.3	1.7	81.9	18.1	42.1
	[A2] 銀行カードローンのみ利用者	566	10.9	25.2	16.5	22.1	5.9	3.7	4.2	4.0	4.7	2.6	80.6	19.4	43.2
	【B】貸金業のみ利用者	500	14.4	29.8	22.4	6.8	3.4	6.8	5.2	6.8	3.2	1.2	76.8	23.2	38.8
	【C】借入未経験	500	7.6	21.2	14.8	6.0	9.0	9.0	9.8	8.6	7.4	6.6	58.6	41.4	42.8
前回	【A】銀行カードローン利用者	2,000	8.9	21.9	5.6	51.1	3.6	1.3	2.5	0.9	1.8	2.3	91.2	8.8	46.3
	[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	8.3	23.2	6.5	49.8	4.0	0.8	2.5	0.6	1.9	2.3	91.8	8.2	46.1
	[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	10.4	19.2	3.4	54.0	2.8	2.3	2.4	1.5	2.4	1.5	89.8	10.2	46.6
	【B】貸金業のみ利用者	500	12.0	29.2	4.2	38.8	3.0	3.6	3.6	3.2	1.4	1.0	87.2	12.8	42.9
	【C】借入未経験	500	9.6	17.4	3.6	32.0	7.4	4.6	7.6	5.6	5.6	6.6	70.0	30.0	45.7

【基数：詳細調査対象者全員】

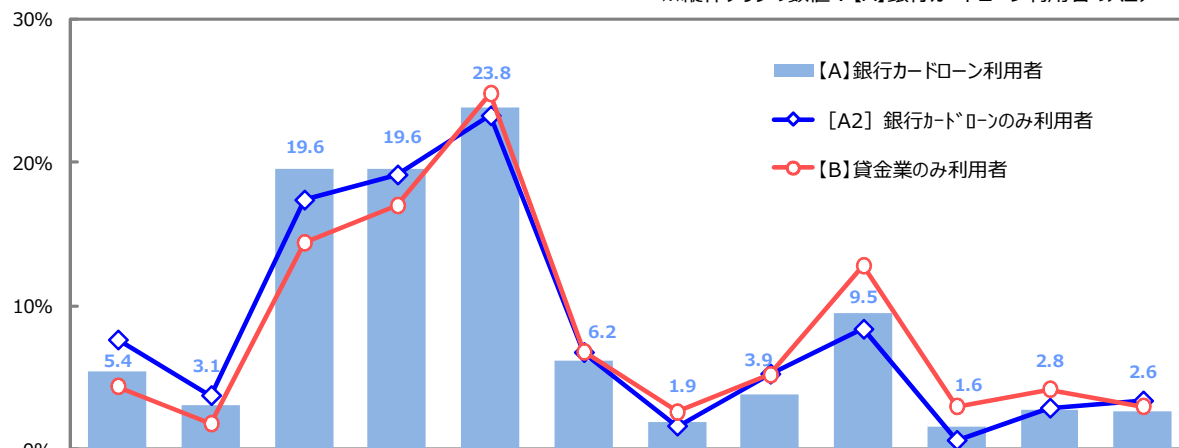
【基数：詳細調査対象者全員】

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63.0%、次いで「パート・アルバイト」が9.5%。「自営業」が6.2%。
- 【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56.2%、次いで「パート・アルバイト」が12.8%。
- 前回は、【A】銀行カードローン利用者は「会社員（事務系・技術系・その他の合計）」62.0%、「自営業」10.0%、「パート・アルバイト」7.0%。

【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



(%)

今回

【A】銀行カードローン利用者	2,000	5.4	3.1	19.6	19.6	23.8	6.2	1.9	3.9	9.5	1.6	2.8	2.6
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	4.5	2.8	20.4	19.7	24.1	6.0	2.0	3.3	10.0	2.0	2.7	2.3
【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	7.6	3.7	17.4	19.1	23.2	6.7	1.6	5.2	8.4	0.6	2.9	3.4
【B】貸金業のみ利用者	500	4.4	1.8	14.4	17.0	24.8	6.8	2.6	5.2	12.8	3.0	4.2	3.0
【C】借入未経験	500	4.4	1.6	11.2	14.0	15.8	4.4	2.0	17.6	12.6	3.0	3.8	9.6

前回

【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

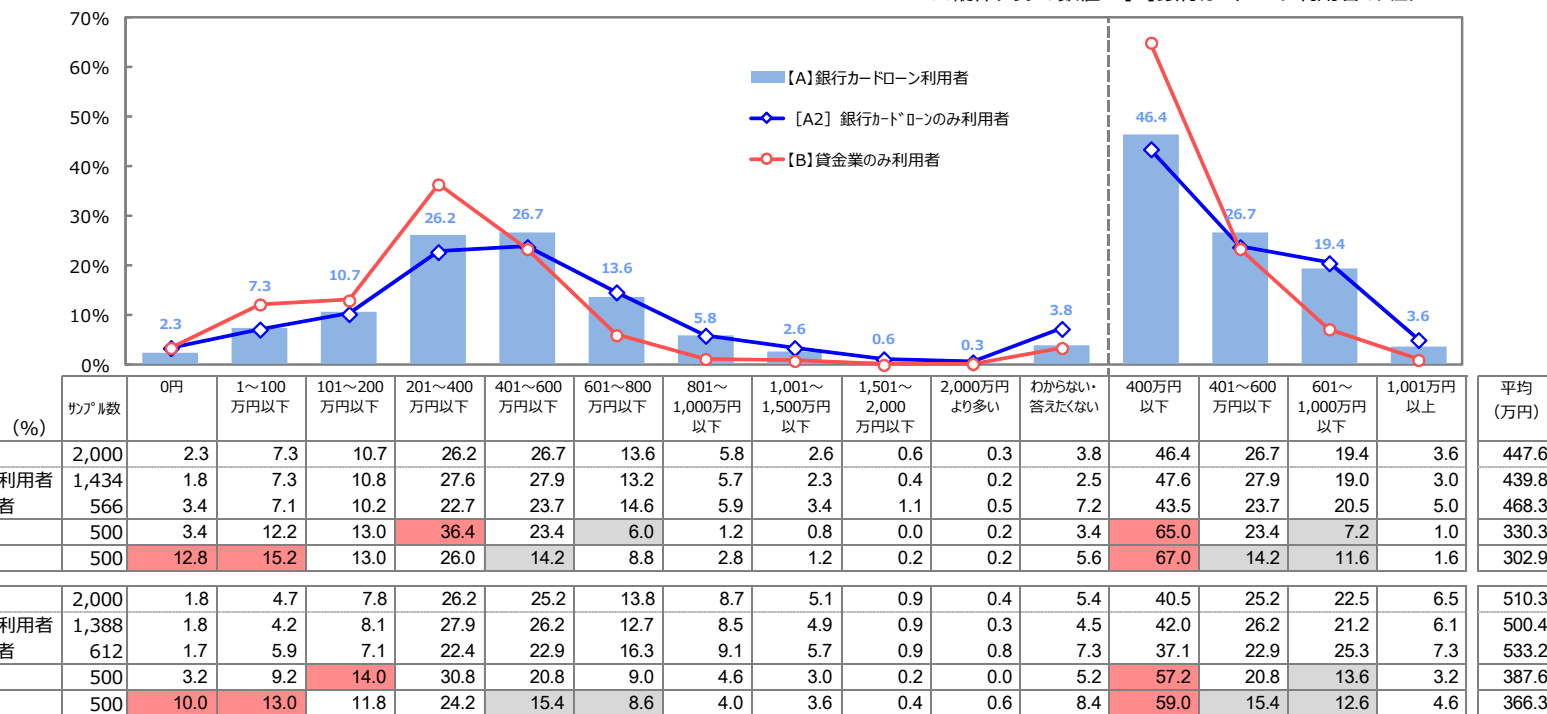
【基数：詳細調査対象者全員】

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46.4%、「401～600万円以下」が26.7%、「601～1,000万円以下」と「1,001万円以上」の合計が23.0%で、個人年収の平均は447.6万円。
- 【B】貸金業のみ利用者の個人年収は、「400万円以下」が65.0%、「401～600万円以下」が23.4%、「601～1,000万円以下」と「1,001万円以上」の合計が8.2%で、個人年収の平均は330.3万円となっている。
- 平均個人年収の比較では、【A2】銀行カードローンのみ利用者が468.3万円、【B】貸金業のみ利用者が330.3万円となっている。
- 前回の平均個人年収は、【A2】銀行カードローンのみ利用者533.2万円、【B】貸金業のみ利用者387.6万円。
※前回詳細調査においては、サンプル回収の過程で、各セグメントの条件に合致したサンプル数を確保した結果、50代男性の比率が高くなった。

【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



※ ■ 【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】

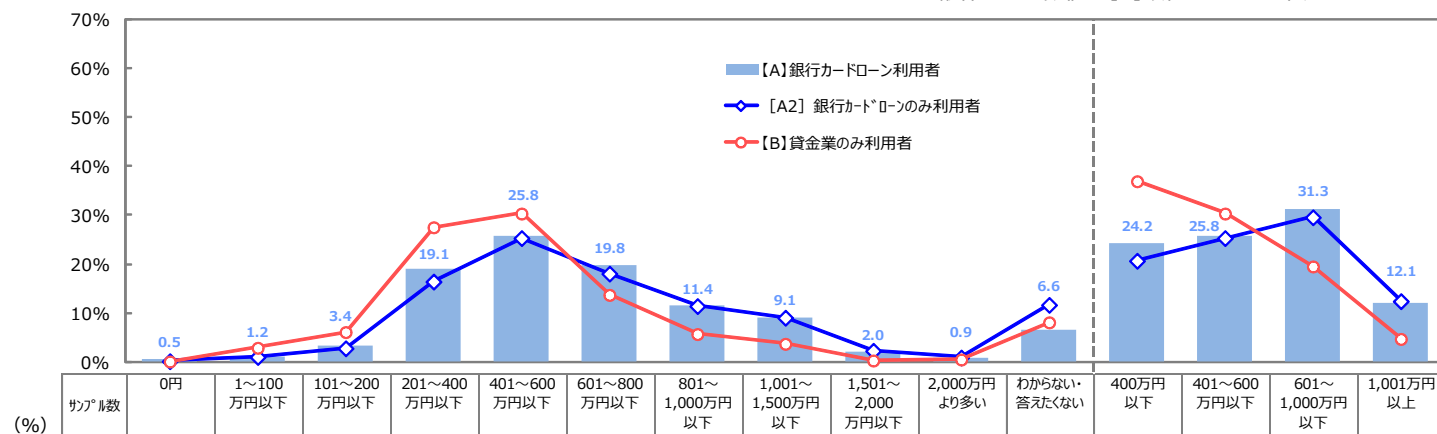
※平均はスクリーニング調査より人口構成で抽出したn = 10000の平均を掲載

Ⅱ-1. (4) 各セグメントの世帯収入別分布

- 【A】銀行カードローン利用者の世帯年収は、「400万円以下」が24.2%、「401～600万円以下」が25.8%、「601～1,000万円以下」と「1,001万円以上」の合計が43.4%で、世帯年収の平均は647.3万円。
- 【B】貸金業のみ利用者の世帯年収は、「400万円以下」が37.0%、「401～600万円以下」が30.4%、「601～1,000万円以下」と「1,001万円以上」の合計が24.4%で、世帯年収の平均は503.7万円となっている。
- 平均世帯年収の比較では、【A2】銀行カードローンのみ利用者が668.3万円、【B】貸金業のみ利用者が503.7万円となっている。
- 前回の平均世帯年収は、【A2】銀行カードローンのみ利用者713.5万円、【B】貸金業のみ利用者562.6万円。
※前回詳細調査においては、サンプル回収の過程で、各セグメントの条件に合致したサンプル数を確保した結果、50代男性の比率が高くなった。

【各セグメントの世帯収入別分布】（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)
【A】銀行カードローン利用者	2,000	0.5	1.2	3.4	19.1	25.8	19.8	11.4	9.1	2.0	0.9	6.6	24.2	25.8	31.3	12.1	647.3
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	0.7	1.2	3.7	20.1	26.0	20.5	11.4	9.1	1.9	0.9	4.6	25.6	26.0	31.9	11.9	639.6
【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	0.2	1.1	2.9	16.5	25.4	18.1	11.5	9.1	2.4	1.0	11.7	20.7	25.4	29.6	12.5	668.3
【B】貸金業のみ利用者	500	0.2	3.0	6.2	27.6	30.4	13.8	5.8	3.8	0.4	0.6	8.2	37.0	30.4	19.6	4.8	503.7
【C】借入未経験	500	0.2	0.8	2.2	22.6	28.2	17.2	8.6	8.4	0.2	0.8	10.8	25.8	28.2	25.8	9.4	601.8

【A】銀行カードローン利用者	2,000	0.3	1.1	4.1	17.4	22.4	17.9	14.2	11.1	2.6	1.1	7.8	22.9	22.4	32.1	14.9	687.4
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	0.2	1.1	4.1	18.4	23.3	18.3	14.0	10.6	3.0	0.7	6.4	23.7	23.3	32.3	14.3	676.4
【A2】銀行カードローンのみ利用者	612	0.7	1.0	4.1	15.3	20.2	17.1	14.5	12.3	1.7	2.1	10.9	21.1	20.2	31.7	16.2	713.5
【B】貸金業のみ利用者	500	0.4	2.0	5.4	25.4	25.6	13.2	9.4	9.0	0.2	0.2	9.2	33.2	25.6	22.6	9.4	562.6
【C】借入未経験	500	1.4	2.4	4.2	23.4	20.2	15.6	10.8	6.6	1.4	1.6	12.4	31.4	20.2	26.4	9.6	602.9

※ ■ 【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

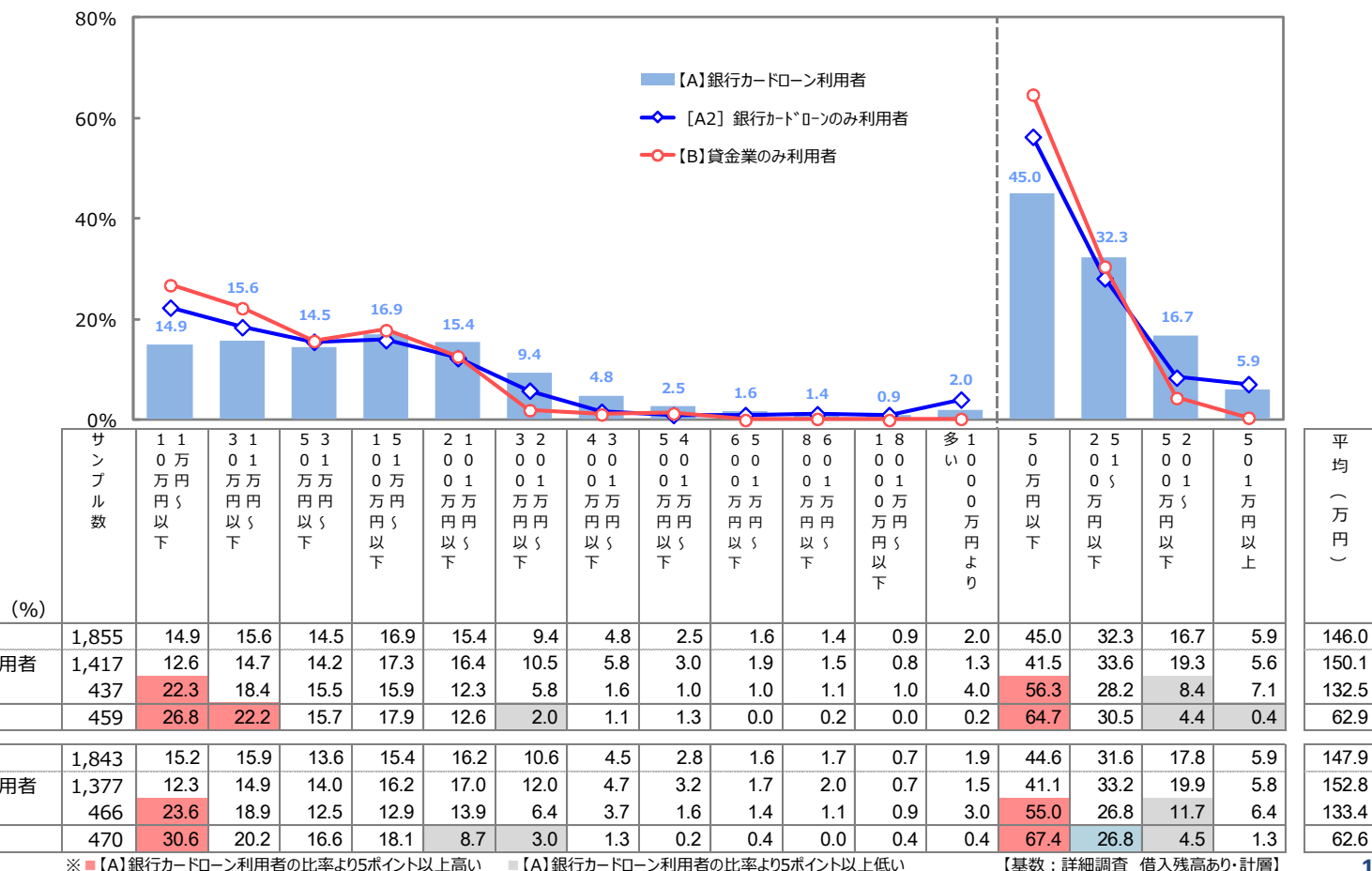
Ⅱ-2. (1) 現在の借入総額

- 【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45.0%、「51～200万円以下」が32.3%、「201～500万円以下」が16.7%。借入総額の平均は146.0万円。
- 【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」が過半数を占める一方、「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（15.5%）の方が高い。平均借入残高においても、【B】貸金業のみ利用者に比べ、【A2】銀行カードローンのみ利用者（132.5万円）の方が借入額が多い傾向がある。
- 前回は、【A2】銀行カードローンのみ利用者は「201～500万円以下」と「501万円以上」の合計が18.1%、平均借入残高が133.4万円。

【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



今回

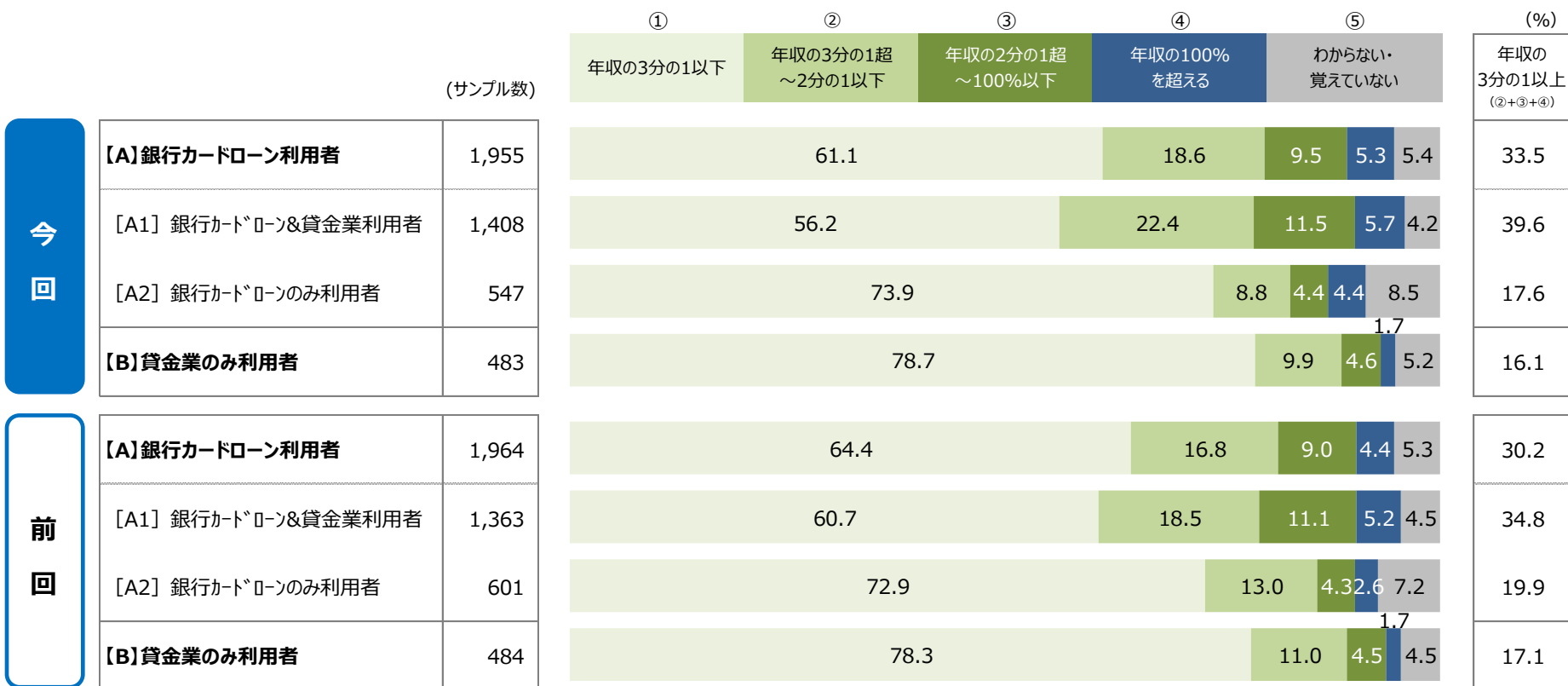
前回

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61.1%。
- 【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73.9%。
- 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56.2%、「年収3分の1以上」が39.6%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。
- 前回は、【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」60.7%、「年収3分の1以上」34.8%。

【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）

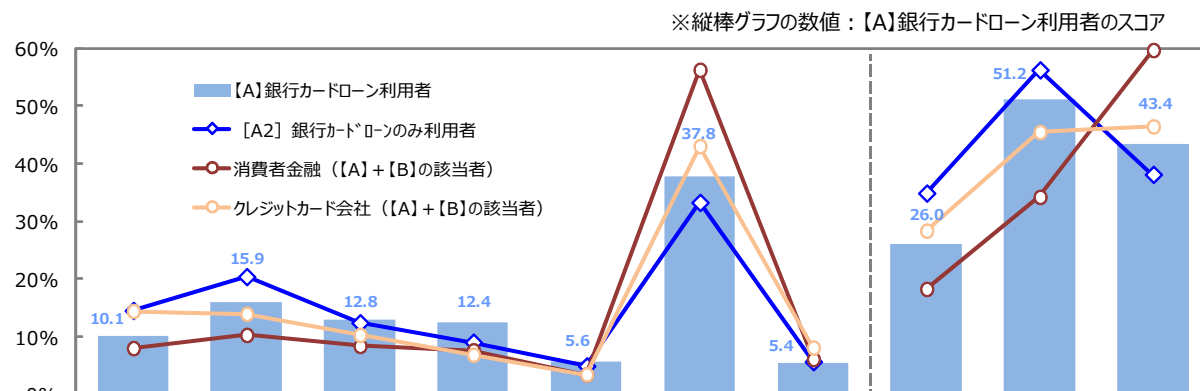


【基数：詳細調査 A層／B層で個人年収が1円以上】

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26.0%、「4年以上前」が43.4%であるのに対し、貸金業（消費者金融）は、「1年以内」が18.3%、「4年以上前」が59.7%となっており、銀行カードローンに比べ利用年数が多い傾向にある（とくに[A2]銀行カードローンのみ利用者は最近の利用が多い傾向）。
- 前回は、銀行カードローン：「1年以内」25.5%、「4年以上前」46.4%。

【借入の利用開始時期】（単一回答）



(%)

今回

銀行 カードローン 利用者	【A】銀行カードローン利用者	2,000	10.1	15.9	12.8	12.4	5.6	37.8	5.4	26.0	51.2	43.4	
	【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	8.3	14.2	13.0	13.7	5.8	39.6	5.3	22.5	49.2	45.4	
	【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	14.5	20.4	12.4	9.0	4.9	33.2	5.6	34.9	56.2	38.1	
	貸金業利用者	消費者金融（【A】+【B】の該当者）	263	8.0	10.3	8.4	7.6	3.4	56.3	6.1	18.3	34.2	59.7
	クレジットカード会社（【A】+【B】の該当者）	409	14.4	13.9	10.3	6.8	3.4	43.0	8.1	28.4	45.5	46.5	

前回

銀行 カードローン 利用者	【A】銀行カードローン利用者	2,000	9.7	15.8	11.4	11.7	4.7	41.7	5.0	25.5	48.6	46.4	
	【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	8.3	14.2	12.1	12.2	5.0	44.1	4.2	22.5	46.8	49.1	
	【A2】銀行カードローンのみ利用者	612	12.9	19.3	9.9	10.7	4.1	36.2	6.8	32.2	52.8	40.4	
	貸金業利用者	消費者金融（【A】+【B】の該当者）	1,120	5.4	7.3	8.7	9.0	4.7	53.9	11.0	12.7	30.4	58.7
	クレジットカード会社（【A】+【B】の該当者）	1,666	7.2	10.0	7.9	7.1	4.5	52.9	10.4	17.2	32.2	57.4	

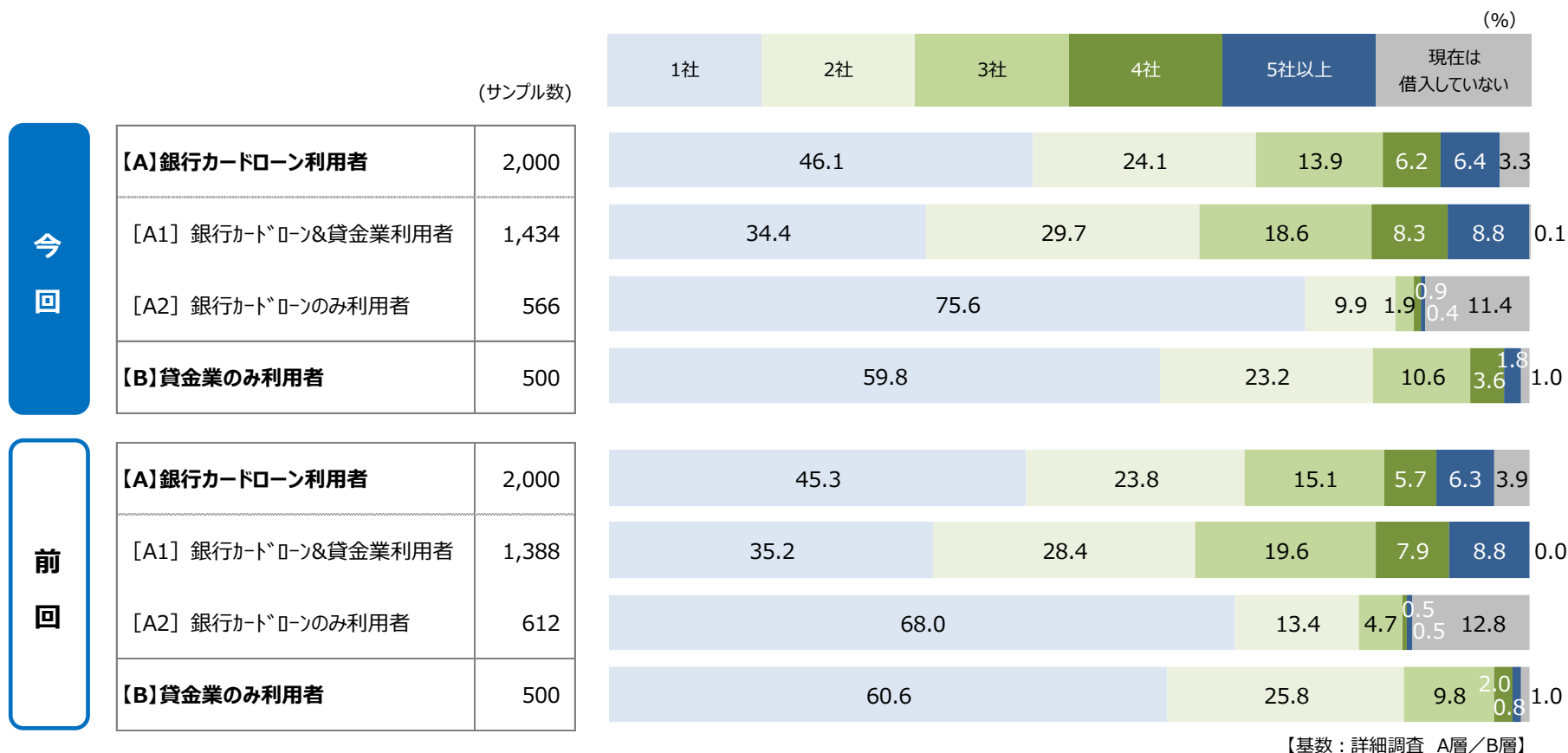
※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【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。
- 前は、「1社」の割合が[A1]銀行カードローン&貸金業利用者35.2%、[A2]銀行カードローンのみ利用者68.0%、【B】貸金業のみ利用者60.6%。

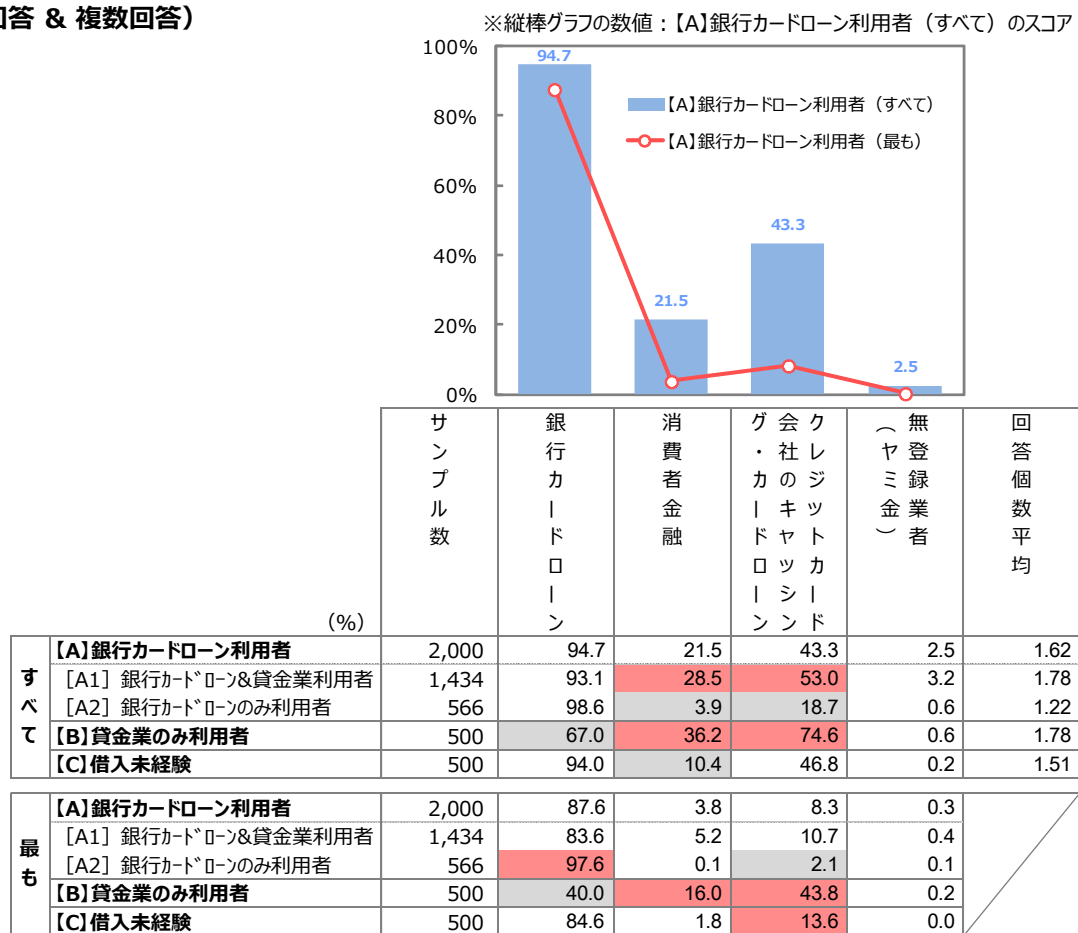
【現在の借入社数】（単一回答）



Ⅱ-2. (5) 急な場合の借入先

- 【A】銀行カードローン利用者における急な場合の借入先は、「銀行カードローン」が94.7%。次いで「クレジットカード会社のキャッシング・カードローン」が43.3%。最もお金を借りたいと思う金融機関は、「銀行カードローン」が87.6%を占めている。
- 【B】貸金業のみ利用者における急な場合の借入先は、「クレジットカード会社のキャッシング・カードローン」が74.6%、次いで「銀行カードローン」が67.0%。最もお金を借りたいと思う金融機関は、「クレジットカード会社のキャッシング・カードローン」が43.8%、「銀行カードローン」が40.0%。
- 【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最もお金を借りたいと思う金融機関で比較すると、【A2】銀行カードローンのみ利用者はほぼ全員が「銀行カードローン」を選ぶのに対し、【B】貸金業のみ利用者は「クレジットカード会社のキャッシング・カードローン」と「銀行カードローン」が同程度みられる。

【急な場合の借入先】（単一回答 & 複数回答）



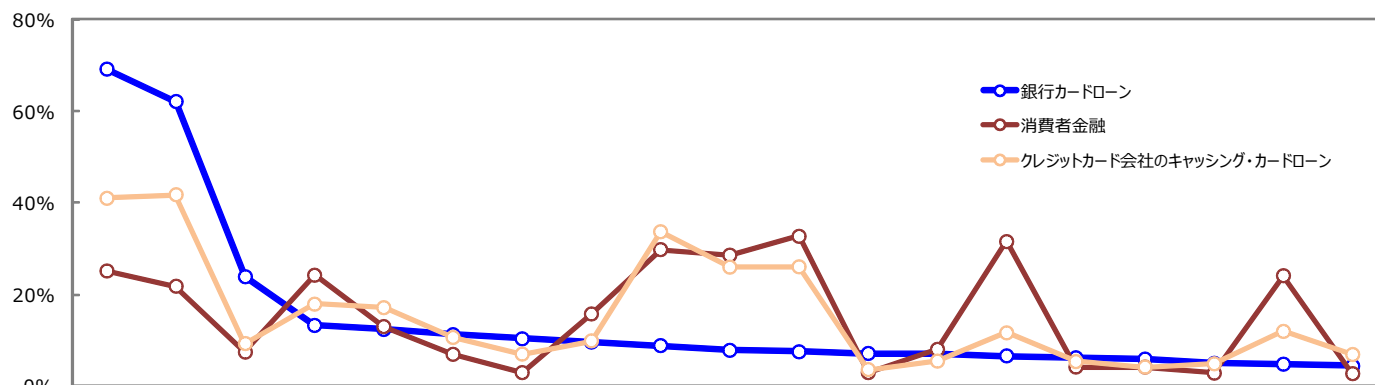
【基数：詳細調査対象者全員】

※ ■ 【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-2. (6) 最も借りたい金融機関を選んだ理由

- 最も借りたい金融機関として銀行カードローンを選んだ理由は、「信頼できる」、「安心感がある」、「借入金利が低い」が高く、他の金融機関との比較で差異がみられる。
- 消費者金融を選んだ理由では、「敷居が低い／誰でも利用しやすい」、「簡単に審査が通りそう」や「積極的な広告宣伝を行っている」、「親近感がある」といった項目で他の金融機関との比較で差異がみられる。
- クレジットカード会社のキャッシング・カードローンを選んだ理由は、「信頼できる」、「安心感がある」は銀行カードローンに次いで高く、「申込手続きが簡単」、「申込から借入までが早い」は消費者金融と同程度の割合で、銀行カードローンとの比較で差異がみられる。

【最も借りたい金融機関を選んだ理由】（複数回答）



	サンプル数	信頼できるから	安心感があるから	借入金利が低いから	親近感があるから	借入や返済の利便性が高いから	利用者のプライバシーや情報管理がしっかりしているから	まじめだから	好感が持てるから	申込手続きが簡単だから	申込から借入までが早いから	敷居が低い／誰でも利用しやすいから	契約後の問合せ・相談体制がしっかりしているから	親身な対応をしてくれるから	テレビCM等、積極的な広告宣伝を行っているから	借入上限額が大きいから	顧客のことを考えてくれるから	延滞時の取立て等が厳しくないから	簡単に審査が通りそうだから	あてはまるものはない	回答個数平均
	(%)																				
銀行カードローン	2,374	69.1	62.0	23.7	13.1	12.2	11.1	10.2	9.4	8.7	7.6	7.3	7.0	7.0	6.4	6.0	5.7	4.8	4.6	4.2	2.88
消費者金融	165	25.0	21.7	7.3	24.1	12.8	6.8	2.8	15.6	29.7	28.5	32.6	2.8	7.9	31.4	4.0	4.0	2.7	24.0	2.5	2.91
クレジットカード会社のキャッシング・カードローン	453	40.9	41.7	9.1	17.7	17.0	10.5	6.8	9.7	33.6	25.8	25.9	3.4	5.3	11.5	5.2	4.0	4.7	11.8	6.7	3.05
無登録業者（ヤミ金）	8	15.6	9.2	0.0	15.6	0.0	15.6	15.6	31.1	15.6	15.6	31.1	15.6	0.0	46.7	15.6	15.6	0.0	15.6	28.6	3.83

※銀行カードローンで降順

【基数：詳細調査 最も借りたい金融機関を選んだ人】

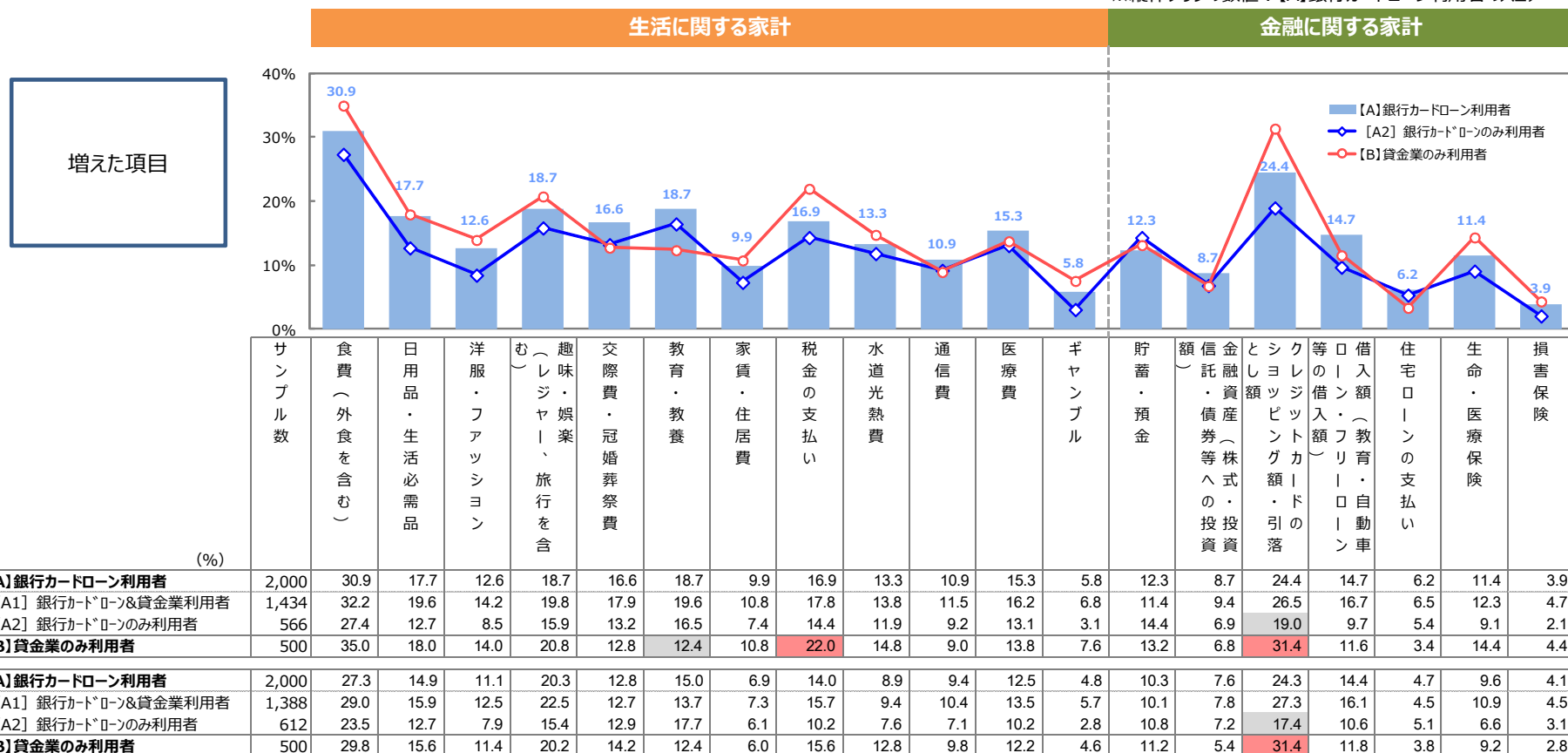
Ⅱ-3. 借入までの経緯

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、【A】銀行カードローン利用者では「食費（外食を含む）」、「趣味・娯楽」、「教育・教養」、「クレジットカードのショッピング額・引落とし額」が高い。【B】貸金業のみ利用者では「食費（外食を含む）」、「クレジットカードのショッピング額・引落とし額」に次いで、「税金の支払い」が高くなっている。
- 前回と概ね同様の傾向。

【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

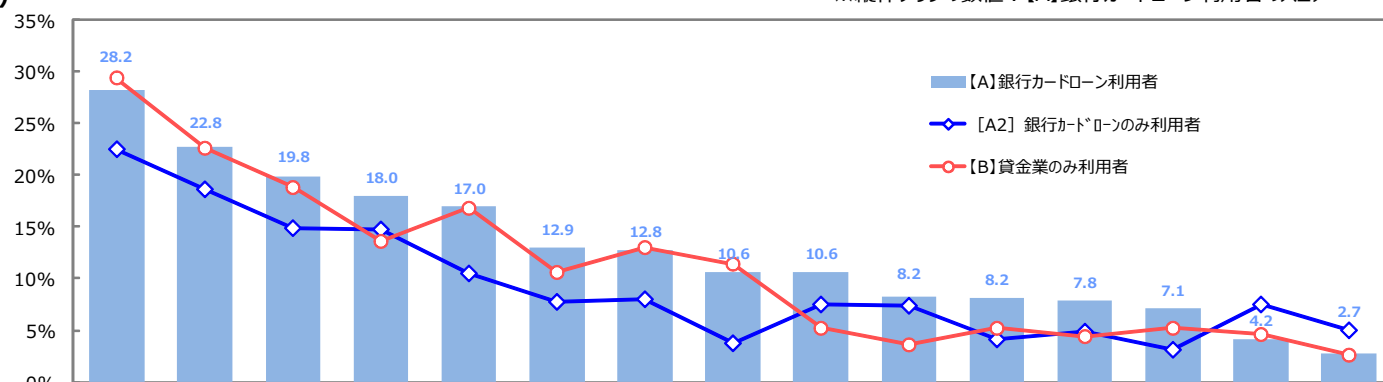
【基数：詳細調査対象者全員】

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」、「給与・ボーナス前の一時的な資金不足を補うため」、「レジャー・趣味・娯楽を楽しむため」が高い。
- そのほか、「冠婚葬祭・医療費の負担軽減」、「所得（収入）が減少したため」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]貸金業のみ利用者の比較では、[A2]銀行カードローンのみ利用者は「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「日常的な生活費の支出増加を補うため」、「所得（収入）が減少したため」、「現在の生活レベルを維持するため」、「ギャンブルのため」が高くなっている。
- 前回は、[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比較で、「レジャー・趣味・娯楽を楽しむため」、「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た。

【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	2,000	1,434	566	500	2,000	1,434	566	500	2,000	1,434	566	500	2,000	1,434	566	500	2,000	1,434	566	500
[A] 銀行カードローン利用者	28.2	22.8	19.8	18.0	17.0	12.9	12.8	10.6	10.6	8.2	8.2	7.8	7.1	4.2	2.7	1.93	28.7	19.4	22.1	14.8
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	30.4	24.4	21.7	19.2	19.5	15.0	14.7	13.3	11.8	8.6	9.7	9.0	8.7	2.8	1.8	2.13	32.0	20.7	25.2	16.1
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	22.5	18.6	14.9	14.7	10.5	7.7	8.0	3.7	7.5	7.4	4.1	4.9	3.1	7.5	5.0	1.42	21.1	16.5	15.1	11.7
[B] 貸金業のみ利用者	29.4	22.6	18.8	13.6	16.8	10.6	13.0	11.4	5.2	3.6	5.2	4.4	5.2	4.6	2.6	1.69	24.8	21.2	23.4	15.0

サンプル数	2,000	1,388	612	500	2,000	1,388	612	500	2,000	1,388	612	500	2,000	1,388	612	500	2,000	1,388	612	500
[A] 銀行カードローン利用者	28.7	19.4	22.1	14.8	16.9	13.1	10.3	9.4	11.1	5.2	5.5	7.6	4.4	4.6	2.9	1.78	28.7	19.4	22.1	14.8
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	32.0	20.7	25.2	16.1	19.4	14.3	12.0	12.0	11.2	5.0	6.4	8.4	5.3	3.8	1.8	1.95	32.0	20.7	25.2	16.1
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	21.1	16.5	15.1	11.7	11.4	10.5	6.3	3.5	10.8	5.6	3.5	5.7	2.3	6.3	5.3	1.37	21.1	16.5	15.1	11.7
[B] 貸金業のみ利用者	24.8	21.2	23.4	15.0	13.8	11.6	10.6	9.0	4.4	2.4	3.0	6.4	2.2	3.8	2.6	1.56	24.8	21.2	23.4	15.0

※ [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】

今回

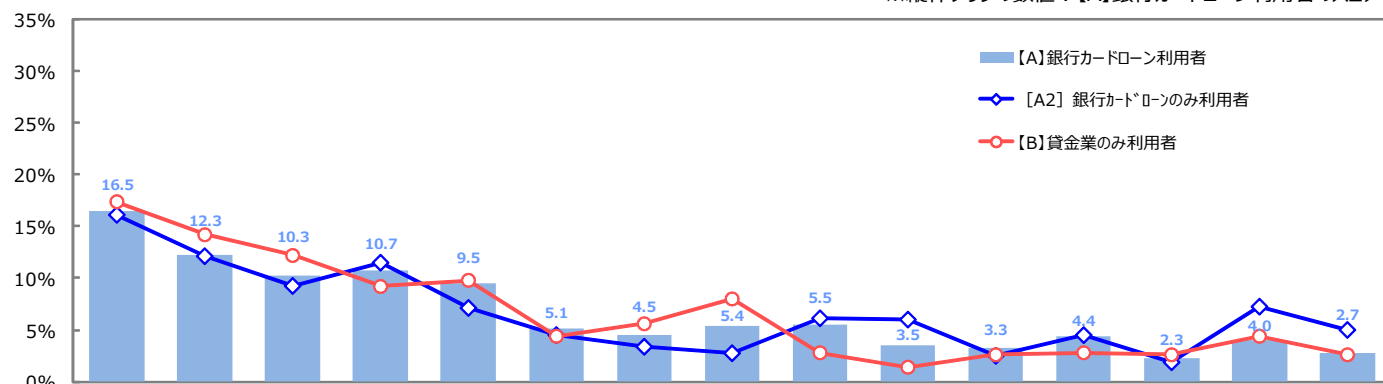
前回

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」、「給与・ボーナス前の一時的な資金不足を補うため」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。
- 前回は、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。

【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



サンプル数	日常生活費の増加を補うため	給与・ボーナス前の一時的な資金不足を補うため	レジャー・趣味・娯楽を楽しむため	冠婚葬祭・医療費等、急な多額の資金が必要になったため	所得（収入）が減少したため	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	ギャンブルのため	競輪、競艇等のため	ばんこ、競馬、ばんばん、競馬、ばんばん	学費・教育費の負担軽減	住宅ローンの返済負担の軽減	自己啓発や自身のため	購入する耐久的消費財を	高額な支払い負担の軽減	その他	特になし
2,000	16.5	12.3	10.3	10.7	9.5	5.1	4.5	5.4	5.5	3.5	3.3	4.4	2.3	4.0	2.7		
1,434	16.6	12.3	10.7	10.4	10.5	5.3	4.9	6.4	5.2	2.6	3.6	4.4	2.5	2.7	1.8		
566	16.1	12.1	9.2	11.5	7.1	4.5	3.4	2.7	6.1	6.0	2.5	4.5	1.9	7.2	5.0		
500	17.4	14.2	12.2	9.2	9.8	4.4	5.6	8.0	2.8	1.4	2.6	2.8	2.6	4.4	2.6		
2,000	18.0	10.5	12.2	8.8	10.5	5.1	4.6	5.8	6.7	2.8	1.9	4.1	1.7	4.4	2.9		
1,388	19.6	10.1	12.4	8.4	11.6	4.4	4.9	7.5	5.8	2.1	1.9	4.0	1.8	3.6	1.8		
612	14.4	11.2	11.8	9.6	8.1	6.7	3.8	2.1	8.6	4.4	2.0	4.3	1.5	6.2	5.3		
500	16.0	13.4	16.0	11.4	10.2	5.6	4.4	5.8	2.2	1.6	1.6	4.8	1.0	3.4	2.6		

※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】

今回

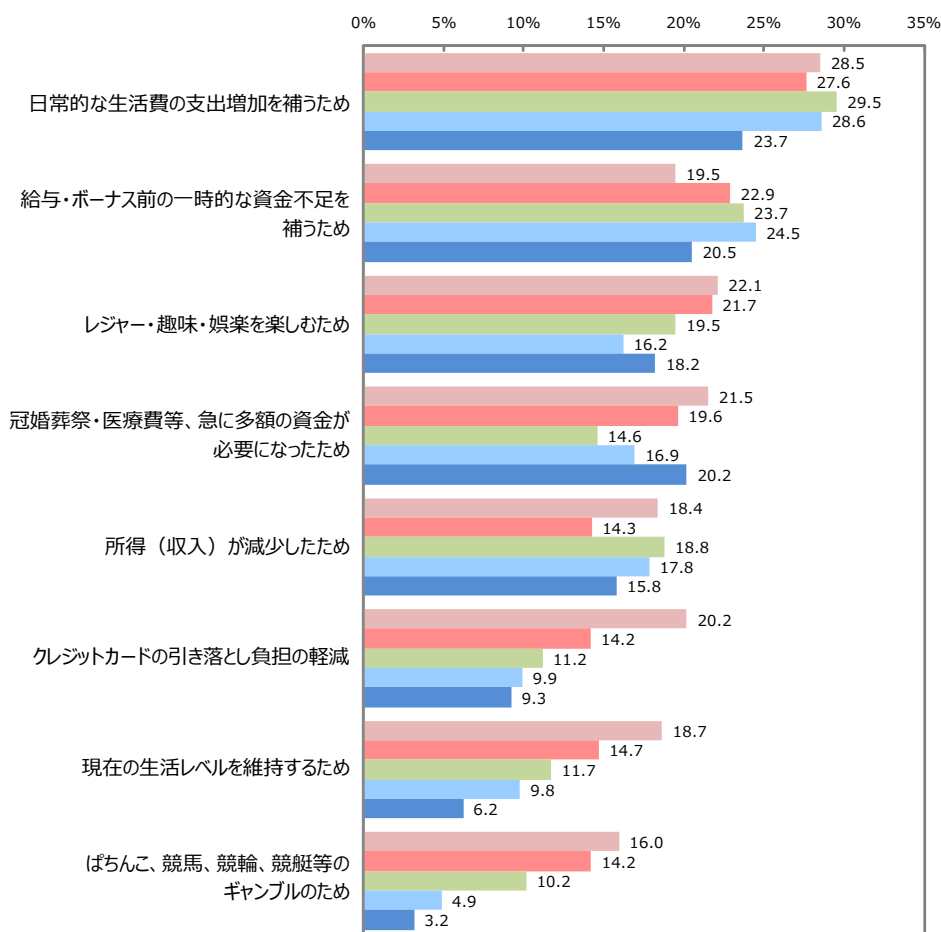
前回

Ⅱ-3. (2) 借入の利用動機③ (年代別)

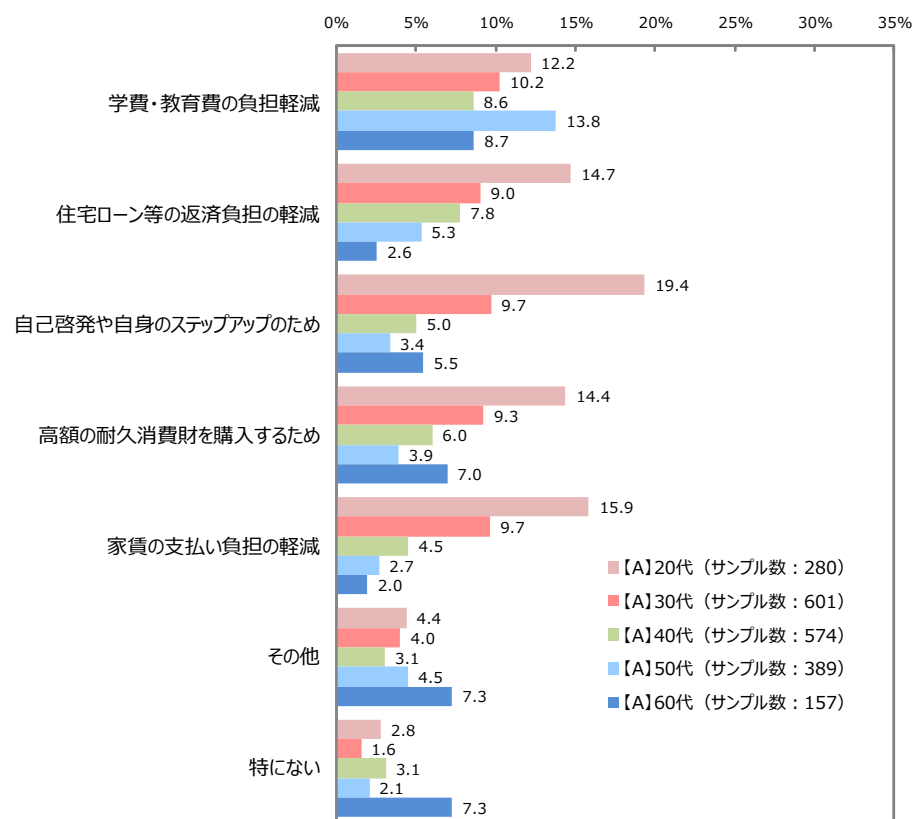
- 【A】銀行カードローン利用者の銀行カードローンの利用動機を年代別にみると、20代は「クレジットカードの引き落とし負担の軽減」、「現在の生活レベルを維持するため」、「住宅ローン等の返済負担の軽減」、「自己啓発や自身のステップアップのため」、「高額な耐久消費財を購入するため」、「家賃の支払い負担の軽減」が他の年代に比べて高い。
- また、「レジャー・趣味・娯楽を楽しむため」、「ギャンブルのため」としているのは20代・30代が比較的高く、「冠婚葬祭・医療費等、急に多額の資金が必要になったため」は20代と60代が高くなっている。

【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



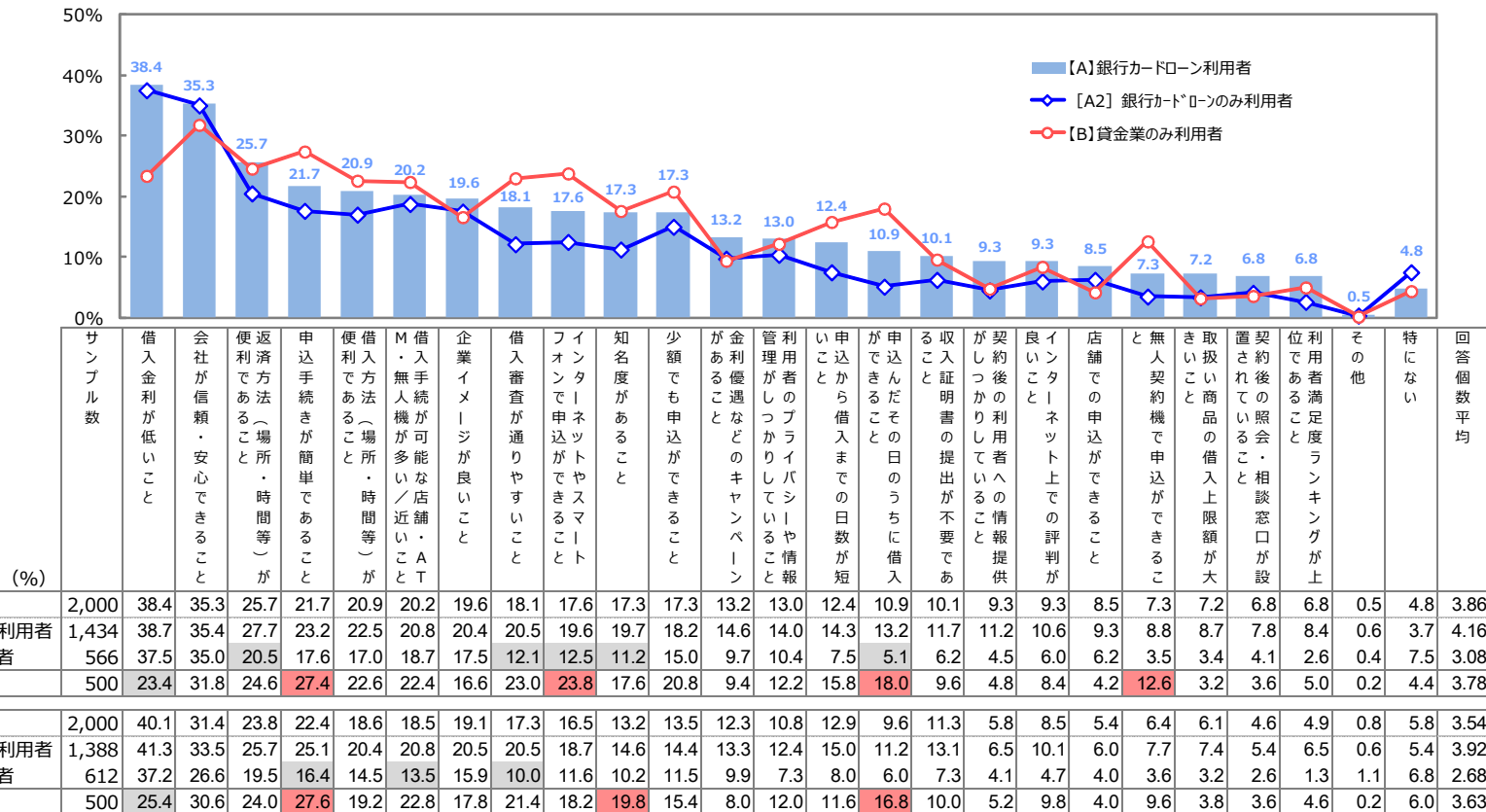
【基数：詳細調査 A層】

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、【A】銀行カードローン利用者では「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」が高く、借入の条件や借入先のイメージ、借入を行う際の利便性を重視している。
- 【B】貸金業のみ利用者は「会社が信頼・安心できること」、「申込手続きが簡単であること」、「返済方法（場所・時間等）が便利であること」が高い。
- [A2]銀行カードローンのみ利用者と【B】貸金業のみ利用者の比較では、[A2]銀行カードローンのみ利用者は「借入金利が低いこと」が高く、【B】貸金業のみ利用者は「申込手続きが簡単であること」、「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」、「申込から借入までの日数が短いこと」、「申込んだその日のうちに借入ができること」などが高く、申込みを行う際の利便性を重視している。
- 前回は、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」が高い。

【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



※【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】

今回

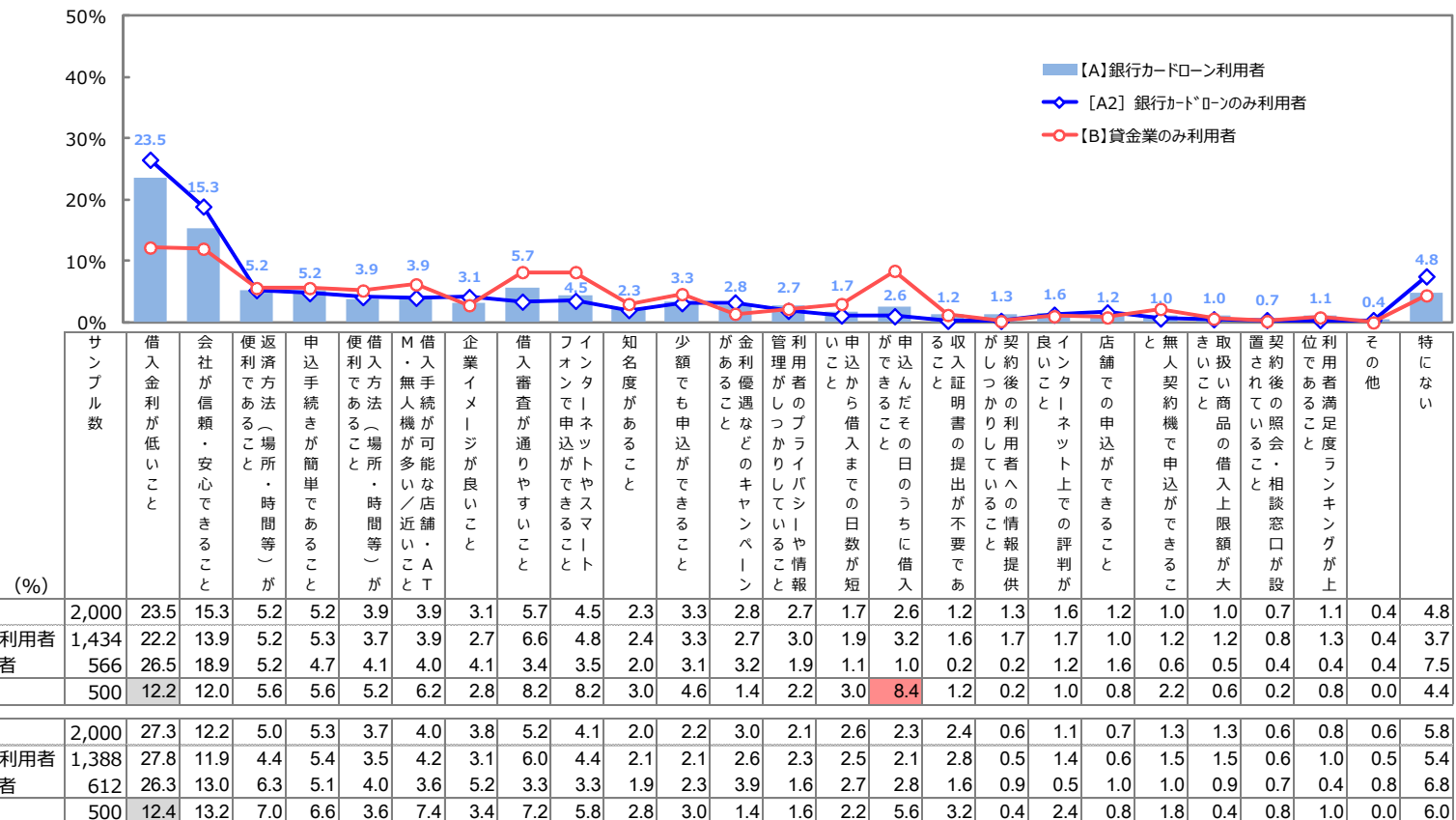
前回

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23.5%で最も高い。次いで、「会社が信頼・安心できること」が15.3%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」、「申込んだその日のうちに借入ができること」といったポイントも高くなっている。
- 前回と比べ、【A2】銀行カードローンのみ利用者は「会社が信頼・安心できること」が増加（前回：13.0%→今回：18.9%）。

【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）

※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】

今回

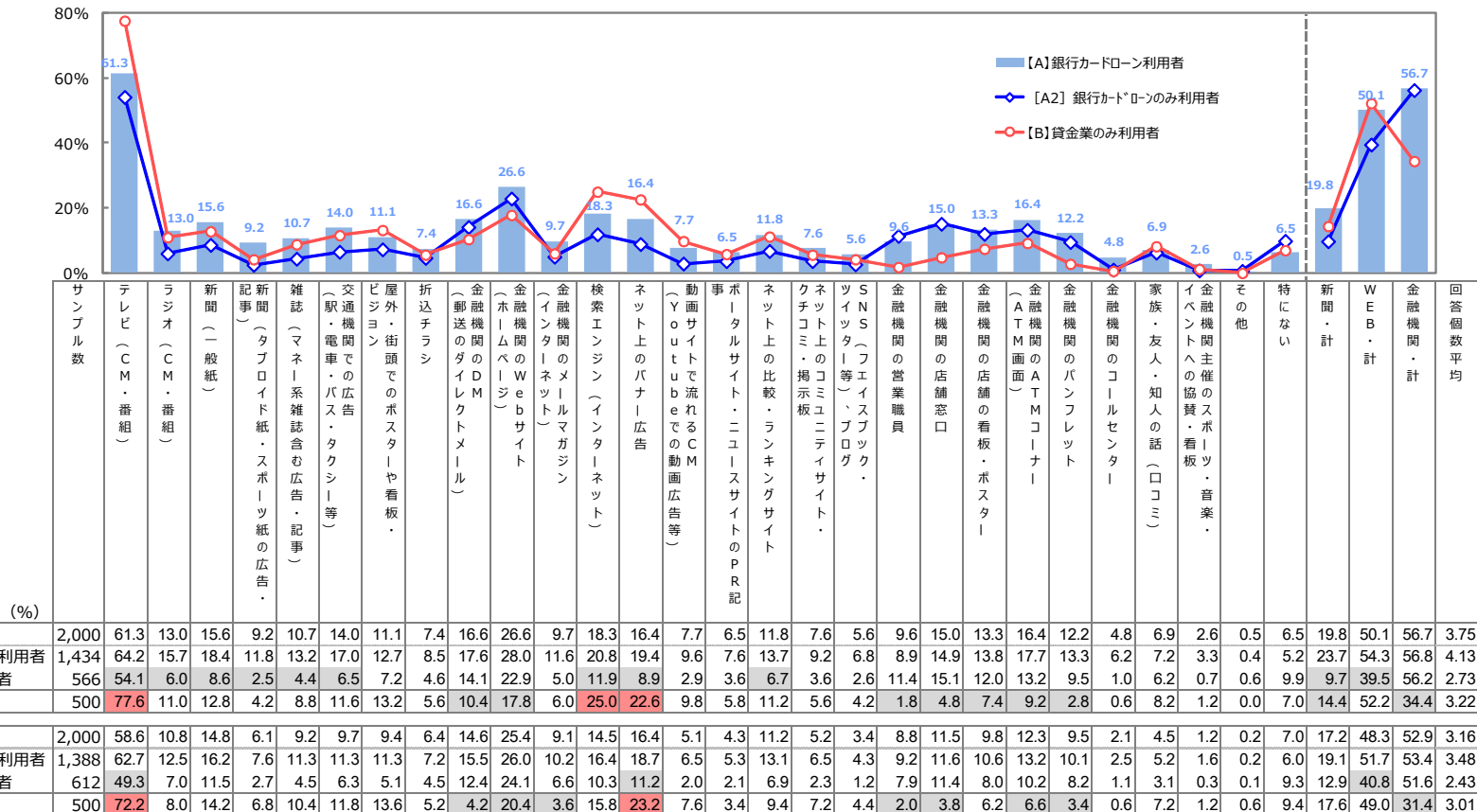
前回

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）」、「検索エンジン（インターネット）」、「ネット上のバナー広告」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DM」や、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。
- 前回と比べ、【A】銀行カードローン利用者・【B】貸金業のみ利用者ともに概ね同様の傾向であるが、【B】貸金業のみ利用者は「検索エンジン（インターネット）」が増加している（前回15.8%→今回25.0%）。

【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】

今回

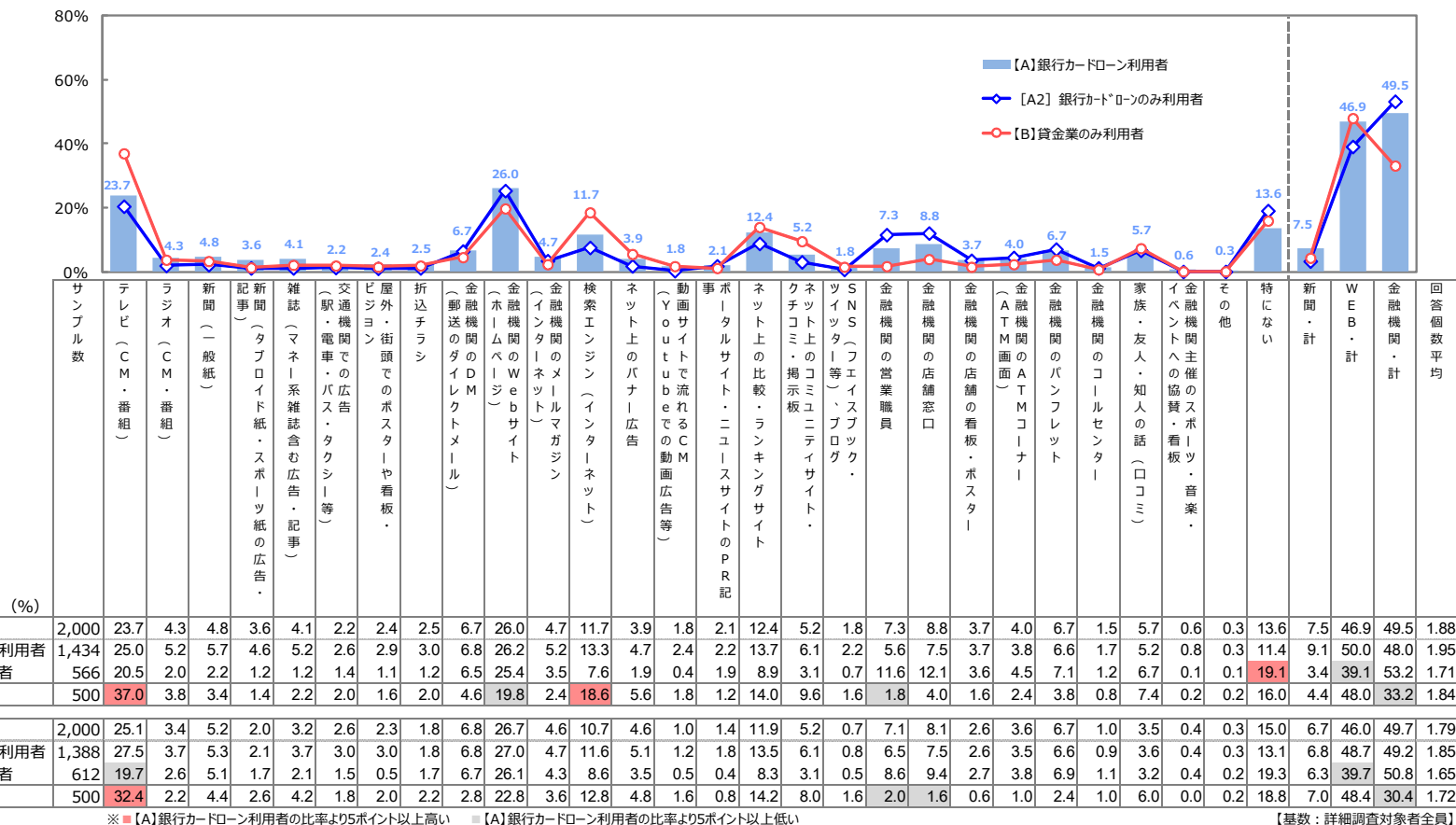
前回

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。
- 前回と同様の傾向であった。

【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】

今回

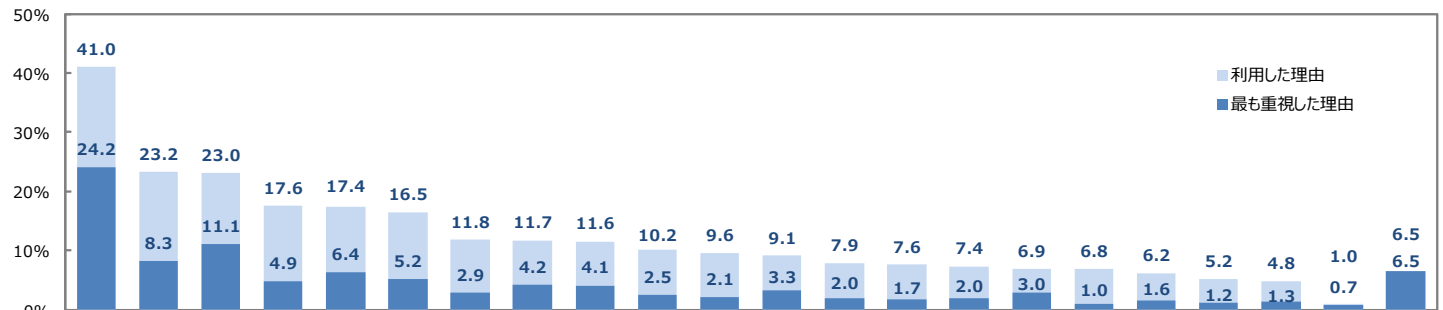
前回

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」41.0%、「店舗やATMが多く、借入や返済が便利であるため」23.2%、「消費者金融等 비해借入金利が低いと感じたため」23.0%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みられる。
- 前回と概ね同様の傾向。

【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



		サンプル数	銀行だから安心であると感じため	店舗やATMが多く、借入や返済が便利であるため	消費者金融等と比べ借入金利が低いと感じたため	近くに支店があり、親近感があつたため	インターネットで申込ができるため	知名度や企業イメージが良く信頼できると感じたため	数居が低い／誰でも利用しやすいと感じたため	申込みから借入までの日数が短いため	キャンペーンでの金利優遇があつたため	収入証明書の提出が不要であつたため	利用者のプライバシーや情報管理がしっかりしていると感じるため	年収の3分の1以上の借入ができるため（総量規制の対象が外）	消費者金融等と比べ審査が通りやすいと感じたため	契約後の利用者への情報提供がしっかりしていると感じたため	店舗や無人契約機で申込ができるため	自動融資機能を利用したため	公共料金等の引落日に銀行口座が残高不足になつたため	契約後の問い合わせ・相談窓口が整備されていると感じたため	TVCやCMや広告のインパクトが強かつたため	TELやDM、Eメール等で勧誘があつたため	既に消費者金融等で借入限度まで借り入れていたため	その他	特にな	回答数平均
		(%)																								
利用した理由	【A】銀行カードローン利用者	2,000	41.0	23.2	23.0	17.6	17.4	16.5	11.8	11.7	11.6	10.2	9.6	9.1	7.9	7.6	7.4	6.9	6.8	6.2	5.2	4.8	1.0	6.5	2.74	
	【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	39.2	23.9	25.4	18.1	20.0	17.5	12.7	12.9	12.0	10.4	11.3	9.5	8.7	8.4	7.7	7.6	7.5	6.2	6.4	0.8	5.3	2.94		
	【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	45.6	21.5	17.0	16.4	10.9	13.9	9.7	8.7	10.5	5.6	7.6	3.5	4.0	4.6	4.7	4.9	4.9	2.9	2.5	0.6	1.4	9.4	2.22	
最も重視した理由	【A】銀行カードローン利用者	2,000	24.2	8.3	11.1	4.9	6.4	5.2	2.9	4.2	4.1	2.5	2.1	3.3	2.0	1.7	2.0	3.0	1.0	1.6	1.2	1.3	0.7	6.5	2.64 1.98	
	【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	21.3	8.2	11.9	4.2	7.1	5.2	3.2	5.1	3.7	2.9	2.2	4.1	2.3	1.8	2.2	2.6	1.0	1.8	1.3	1.7	0.6	5.3		
	【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	31.4	8.4	8.9	6.7	4.5	5.0	2.2	2.0	5.2	1.4	1.9	1.2	1.0	1.4	1.4	4.0	1.0	0.9	0.7	0.2	1.1	9.4		
利用した理由	【A】銀行カードローン利用者	2,000	39.3	21.4	22.1	15.5	16.3	16.2	10.6	9.9	11.1	11.6	6.2	9.4	6.5	4.6	6.7	5.7	4.3	4.3	3.4	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	22.9	24.6	16.1	17.4	17.1	11.9	10.9	11.7	12.8	6.5	11.5	7.8	5.4	7.7	5.9	4.9	5.4	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	18.0	16.3	14.0	13.9	14.3	7.8	7.6	9.6	9.0	5.5	4.7	3.6	2.9	4.4	5.1	2.9	2.0	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	9.0	11.3	5.7	7.0	5.8	3.1	3.3	5.0	2.6	1.9	3.4	1.8	1.5	2.2	2.7	0.8	1.1	1.0	0.9	1.0	6.0	5.3 7.6	
	【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	22.5	9.0	12.1	5.4	7.1	5.5	3.2	3.3	5.1	2.4	1.9	4.0	2.1	1.5	2.2	2.2	0.7	1.3	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	9.0	9.5	6.3	6.8	6.3	2.8	3.4	4.9	2.9	2.0	2.1	1.0	1.4	2.3	3.7	0.9	0.7	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

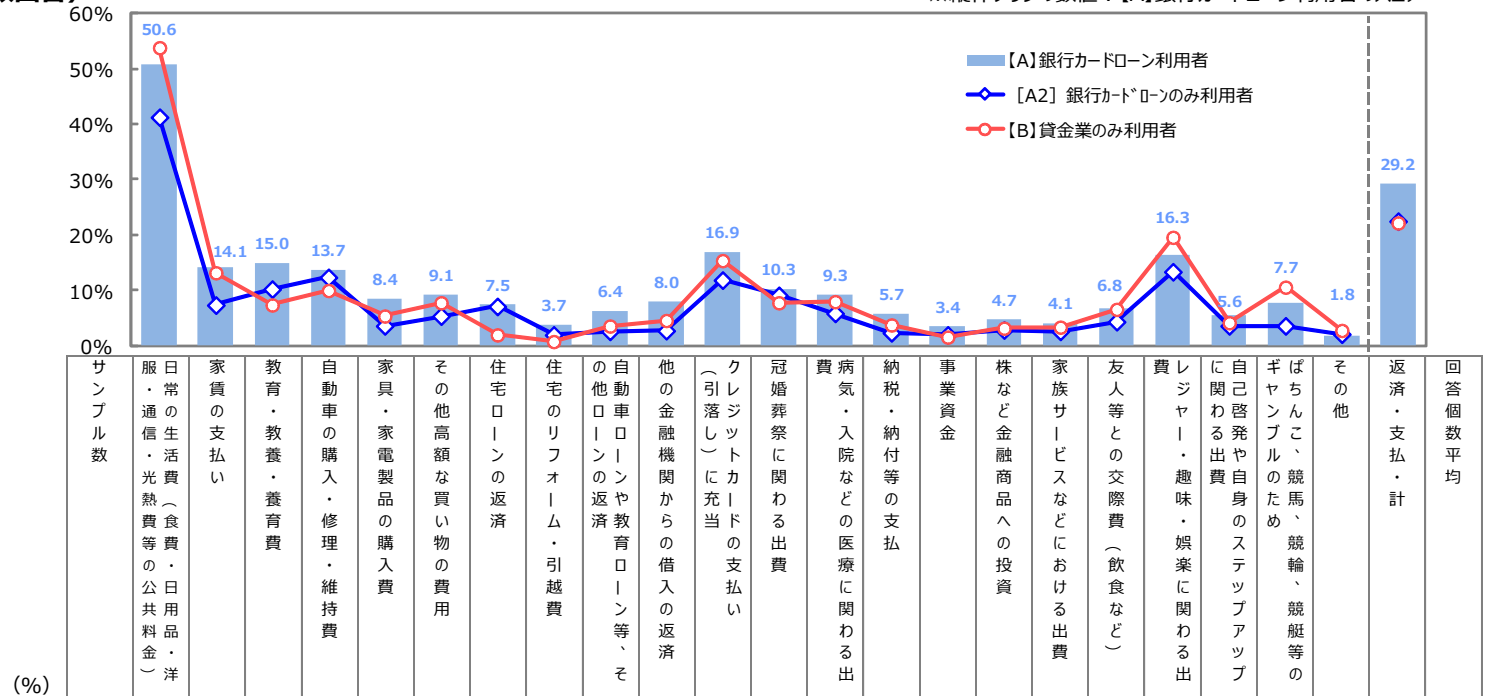
【基数：詳細調査対象者全員】

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、「日常生活費（食費・日用品・洋服・通信・光熱費等の公共料金）」が50.6%で最も高く、次いで「クレジットカードの支払い（引落し）に充当」が16.9%、「レジャー・趣味・娯楽に関わる出費」が16.3%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「住宅ローンの返済」、【B】貸金業のみ利用者は「家賃の支払い」、「レジャー・趣味・娯楽に関わる出費」、「ギャンブルのため」といった使途に差異がみられる。
- 前回は、【A】銀行カードローン利用者の借入金の使途は同様の傾向。

【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



(%)

【A】銀行カードローン利用者	2,000	50.6	14.1	15.0	13.7	8.4	9.1	7.5	3.7	6.4	8.0	16.9	10.3	9.3	5.7	3.4	4.7	4.1	6.8	16.3	5.6	7.7	1.8	29.2	2.29
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	54.3	16.7	16.9	14.2	10.2	10.6	7.6	4.4	7.8	10.1	18.8	10.7	10.6	7.0	4.0	5.4	4.7	7.7	17.4	6.3	9.3	1.7	31.8	2.57
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	566	41.2	7.4	10.2	12.4	3.6	5.4	7.1	2.0	2.6	2.7	11.9	9.1	5.9	2.4	2.0	2.9	2.6	4.4	13.4	3.6	3.6	2.1	22.5	1.59
【B】貸金業のみ利用者	500	53.8	13.2	7.4	10.0	5.4	7.8	2.0	0.8	3.6	4.6	15.4	7.8	8.0	3.8	1.6	3.2	3.4	6.6	19.6	4.2	10.6	2.8	22.2	1.96

【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	2.6	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】

今回

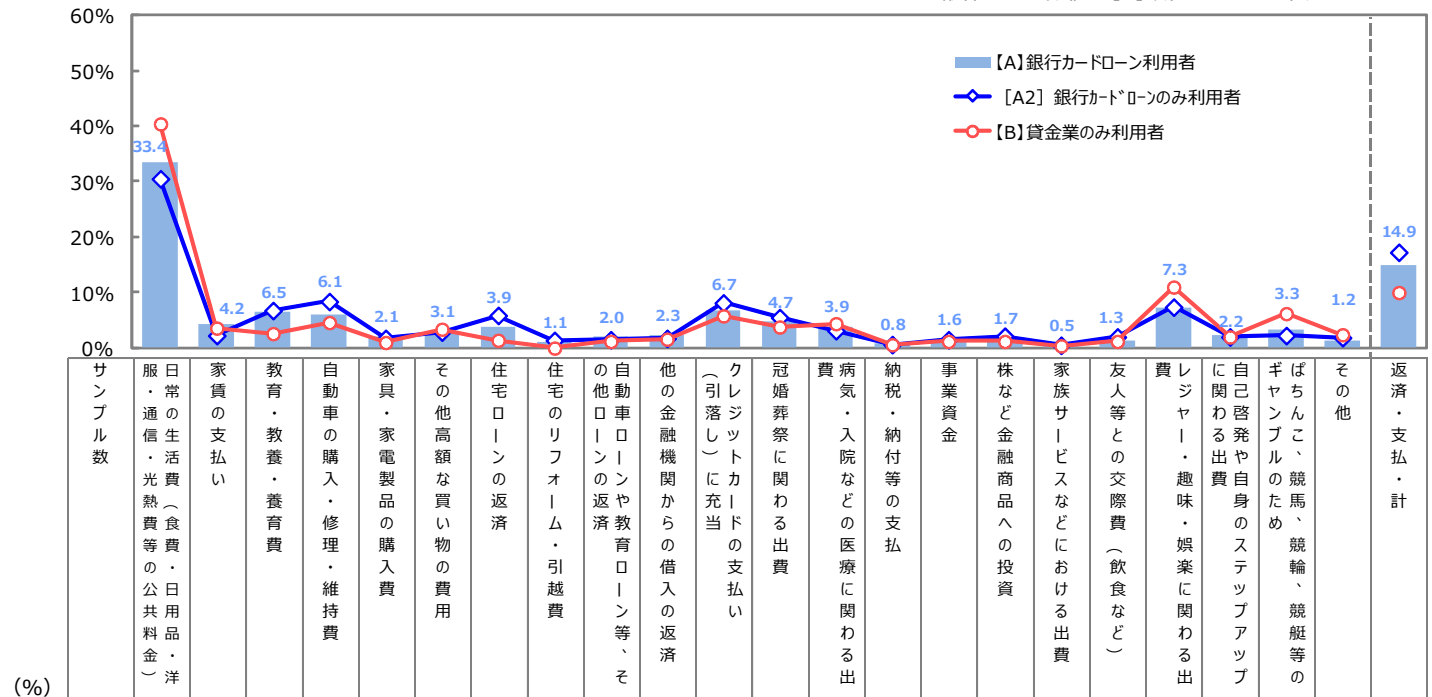
前回

Ⅱ-3. (7) 借入金の使途② (最も当てはまるもの)

- 借入金の使途として「最も当てはまるもの」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・修理・維持費」、「住宅ローンの返済」、「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」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。一方、【B】貸金業のみ利用者では「レジャー・趣味・娯楽に関わる出費」、「ギャンブルのため」が他のセグメントに比べて高い。
- 前回と概ね同様の傾向。

【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



(%)

今回

前回

【A】銀行カードローン利用者	2,000	33.4	4.2	6.5	6.1	2.1	3.1	3.9	1.1	2.0	2.3	6.7	4.7	3.9	0.8	1.6	1.7	0.5	1.3	7.3	2.2	3.3	1.2	14.9
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	34.6	4.9	6.4	5.2	2.2	3.2	3.1	1.0	2.2	2.6	6.1	4.4	4.2	0.8	1.7	1.6	0.5	1.0	7.3	2.3	3.7	1.0	13.9
【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	30.5	2.2	6.7	8.4	1.7	2.9	5.9	1.4	1.5	1.7	8.1	5.5	3.1	0.6	1.5	2.1	0.5	2.0	7.4	2.0	2.2	1.9	17.2
【B】貸金業のみ利用者	500	40.4	3.6	2.6	4.6	1.0	3.4	1.4	0.0	1.2	1.6	5.8	3.8	4.4	0.6	1.2	1.2	0.4	1.2	11.0	2.0	6.2	2.4	10.0
【A】銀行カードローン利用者	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】貸金業のみ利用者	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、「カードローンは必要」、「カードローンはあってもよい」と回答したのは、【A】銀行カードローン利用者が66.0%、【B】貸金業のみ利用者が43.4%であった。
- 一方で、「計画していた金額以上に借りてしまうので、カードローンはない方がいい」と回答したのは、【A】銀行カードローン利用者が13.6%、【B】貸金業のみ利用者が28.3%。「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」とする回答は、【A】銀行カードローン利用者が20.4%、【B】貸金業のみ利用者が28.3%であった。【B】貸金業のみ利用者は【A】銀行カードローン利用者に比べ、借りすぎの可能性を意識する傾向が強くなっている。
- 前回、各セグメントとも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」、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」と回答。

【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）

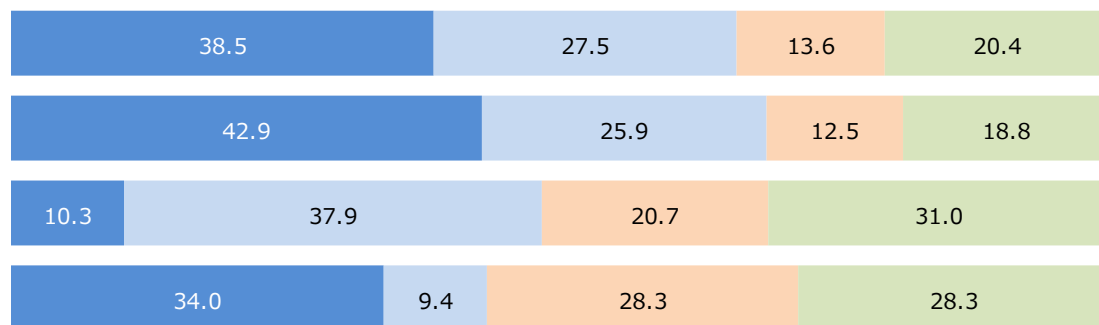
（サンプル数）

（%）

ギャンブル等で 利用したいときにすぐに 借入ができるので カードローンは必要	ギャンブル等で利用する場合も 計画的に利用しているので、 カードローンはあってもよい	計画していた金額以上に 借りてしまうので、 カードローンはない方がいい	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
---	--	---	---

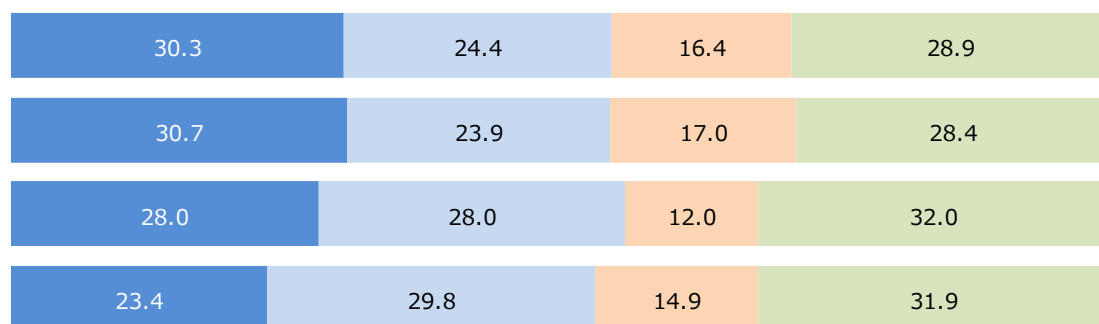
今回

【A】銀行カードローン利用者	154
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	134
【A2】銀行カードローンのみ利用者	※ 21
【B】貸金業のみ利用者	53



前回

【A】銀行カードローン利用者	129
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	113
【A2】銀行カードローンのみ利用者	※ 17
【B】貸金業のみ利用者	47



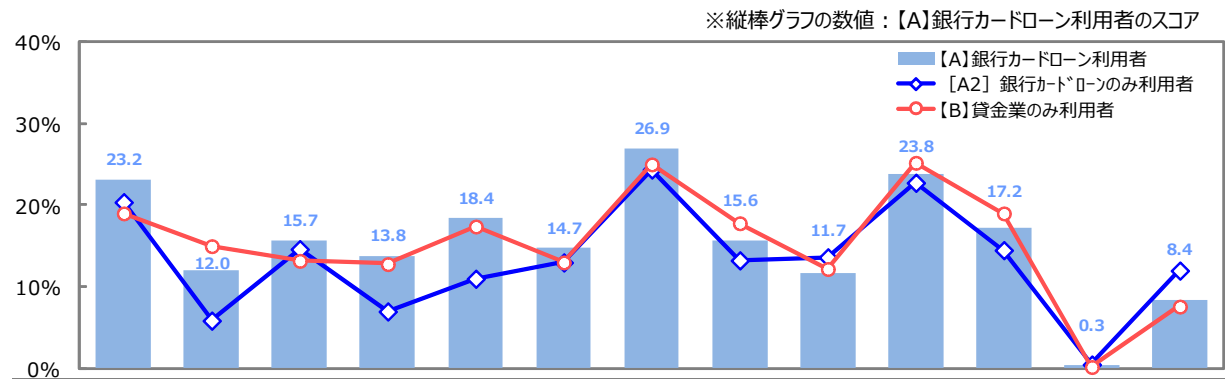
※【A2】はサンプル数が30未満であり統計的に傾向を判断する基準として有効ではないため、あくまで参考値として掲載。

【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。
- [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、【B】貸金業のみ利用者は「家計が不安定になった」、「返済ができるか不安に感じた」、「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」、「借入に対するハードルが低くなった」といった項目の割合が高くなっており、借入リピーターになる可能性が高いことがうかがえる。
- 前回と概ね同様の傾向。

【借入をしたことによる影響（生活面・心理面）】（複数回答）



今回

前回

	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	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	借入をしたことで、控えようとした支出を	必要な資金を得て安心した	借入に対するハードルが低くなった	借入に当たって慎重になった	負債をかかえることの負い目を感じた	返済ができたか不安に感じた	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	2,000	23.2	12.0	15.7	13.8	18.4	14.7	26.9	15.6	11.7	23.8	17.2	0.3	8.4	2.11
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	24.2	14.4	16.1	16.5	21.3	15.4	27.9	16.5	10.9	24.2	18.2	0.2	7.0	2.22
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	566	20.4	5.9	14.6	7.0	11.0	13.0	24.4	13.2	13.6	22.7	14.5	0.5	12.0	1.83
【B】貸金業のみ利用者	500	19.0	15.0	13.2	12.8	17.4	13.0	25.0	17.8	12.2	25.2	19.0	0.2	7.6	2.05
【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

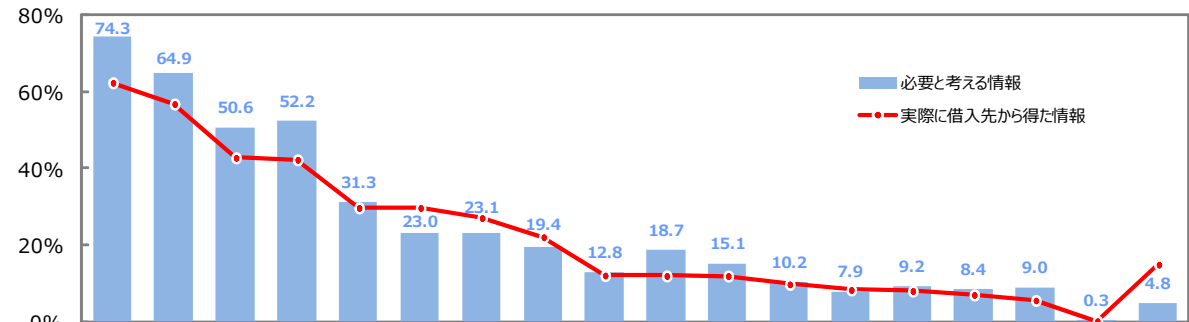
Ⅱ-4. (1) 銀行カードローン利用時に必要と考える情報と借入先から得た情報（【A】のみ対象）

- 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」（74.3%）、「返済方法」（64.9%）、「毎月の返済額（元利金）」（52.2%）、「借入限度額」（50.6%）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、「借入をする方法」、「申込から借入までの手順」といった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みられる。
- 前回と比べ、「借入をする方法」は「必要と考える情報」より「実際に借入先から得た情報」でポイントが高くなった。

【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



今回

前回

必要と考える情報	【A】銀行カードローン利用者	2,000	74.3	64.9	50.6	52.2	31.3	23.0	23.1	19.4	12.8	18.7	15.1	10.2	7.9	9.2	8.4	9.0	0.3	4.8	4.52
	【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	72.2	64.7	53.4	53.9	30.3	23.8	22.8	20.2	12.7	18.4	15.7	12.7	8.0	9.9	9.2	8.7	0.3	4.0	4.56
	【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	79.5	65.4	43.6	48.0	33.6	21.0	23.9	17.1	13.0	19.2	13.6	4.0	7.6	7.4	6.2	9.7	0.1	6.7	4.43
	【A】銀行カードローン利用者	2,000	62.3	56.8	42.8	42.3	29.7	29.7	27.1	22.1	12.1	12.0	12.0	9.8	8.4	8.1	7.1	5.6	0.2	15.0	4.57
実際に借入先から得た情報	【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	62.1	57.7	44.5	43.4	29.7	31.7	28.1	24.1	12.8	12.4	13.7	11.9	9.0	9.7	8.2	6.2	0.2	13.3	4.68
	【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	63.0	54.6	38.5	39.4	29.7	24.6	24.6	17.1	10.4	11.0	7.7	4.5	6.7	3.9	4.1	4.2	0.1	19.1	4.26
	【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	10.1	16.1	11.5	9.7	6.2	6.4	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	11.0	16.9	13.1	12.0	6.7	7.6	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	8.2	14.2	8.0	4.5	5.0	3.7	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	10.0	10.7	9.1	7.4	5.9	6.2	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	10.7	11.3	10.2	8.9	6.2	7.1	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	8.3	9.4	6.7	4.3	5.3	4.1	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】

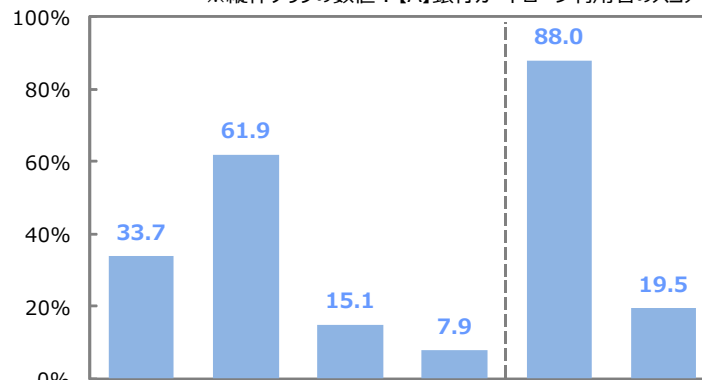
Ⅱ-4. (2) 銀行カードローン利用時の審査結果（【A】のみ対象）

- 【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61.9%、「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33.7%。
- 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15.1%、「借入できなかった（審査で否認された）ことがある」は7.9%。
- [A2]銀行カードローンのみ利用者についても、同様の傾向。
- 前回と概ね同様の傾向。

【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）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者のスコア



今回

【A】銀行カードローン利用者	2,000	33.7	61.9	15.1	7.9	88.0	19.5	1.19
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	36.7	59.3	18.3	9.8	86.2	23.5	1.24
【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	26.0	68.4	6.7	3.1	92.4	9.4	1.04

前回

【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

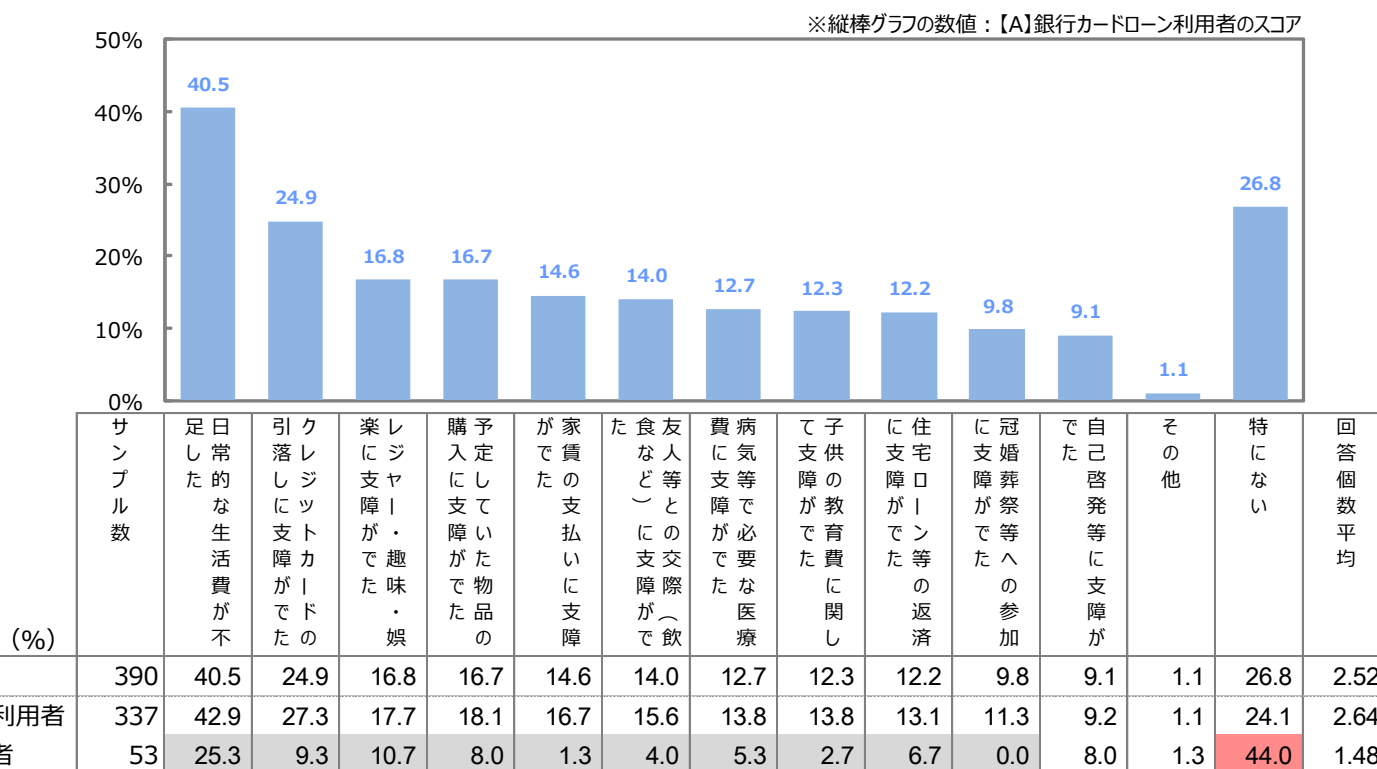
【基数：詳細調査対象者全員】

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」（40.5%）が最も高い。次いで「クレジットカードの引落としに支障がでた」（24.9%）、「レジャー・趣味・娯楽に支障がでた」（16.8%）、「予定していた物品の購入に支障がでた」（16.7%）であった。
- [A2]銀行カードローンのみ利用者では、「特にない」（44.0%）が最も高い。
- 前は、【A】銀行カードローン利用者において「特にない」が最も高く、次いで「日常的な生活費が不足した」が高くなっている。

【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）



今回

前回

【A】銀行カードローン利用者	383	27.7	17.3	13.3	10.8	10.8	7.2	5.1	11.5	7.5	4.2	6.1	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	10.4	11.6	8.3	5.0	11.2	9.1	4.6	5.4	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	7.2	2.7	5.4	12.6	0.9	2.7	9.0	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】

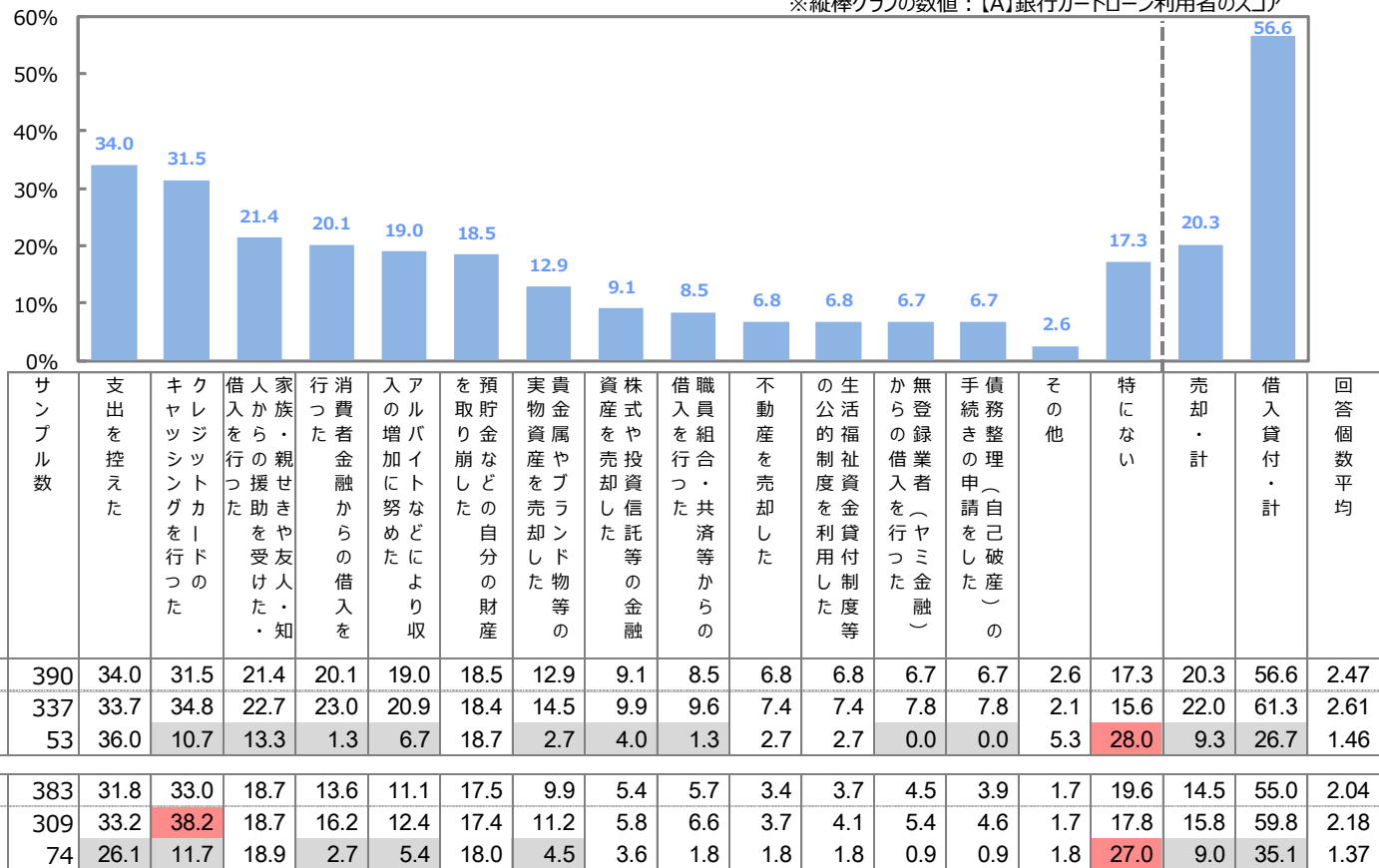
Ⅱ-4. (4) 審査で希望額が借入できなかった時の対応（【A】のみ対象）

- 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「支出を抑えた」（34.0%）、「クレジットカードのキャッシングを行った」（31.5%）、「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」（21.4%）、「消費者金融からの借入を行った」（20.1%）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、「支出を抑えた」（36.0%）に次いで「特にない」（28.0%）が高くなっており、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&貸金業利用者に比べて少ない。
- 前回と比べ、[A1]銀行カードローン&貸金業利用者は「消費者金融からの借入を行った」や「売却・計」が増加、[A2]銀行カードローンのみ利用者は「支出を抑えた」が増加した。

【審査で希望額が借入できなかった時の対応】（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



※【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、「提案をされ極度額を増額した」が28.5%、「提案をされたが極度額を増額しなかった」22.6%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」（22.6%）、「提案されても増額はしない」（33.2%）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。
- 前回も約5割が「増額を提案されたことがある」と回答。増額意向も「増額しなかった」が21.0%、「提案されても増額はしない」が36.3%で同様の傾向。

【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）

		(サンプル数)	① 提案をされ、 契約極度額を増額した	② 提案されていないが、 今後提案されたら増額したい	③ 提案をされたが、 契約極度額を 増額しなかった	④ 提案されておらず、 今後提案されても 増額はしない	(%)
今回	【A】銀行カードローン利用者	2,000	28.5	15.8	22.6	33.2	提案あり・計 (①+③) 51.1 増額あり・意向あり・計 (①+②) 44.3
	[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	33.1	17.6	22.7	26.7	55.7 50.7
	[A2] 銀行カードローンのみ利用者	566	16.9	11.1	22.4	49.6	39.2 28.0
前回	【A】銀行カードローン利用者	2,000	28.5	14.3	21.0	36.3	49.5 42.7
	[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	32.0	16.0	21.4	30.6	53.4 48.0
	[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	20.4	10.5	20.1	49.0	40.5 30.9

【基数：詳細調査対象者全員】

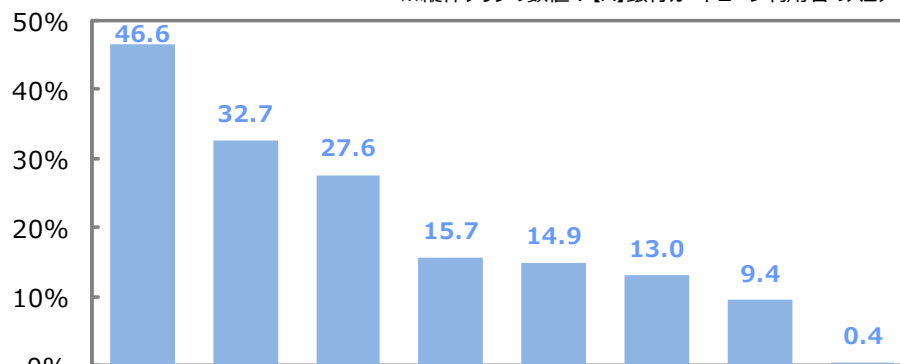
Ⅱ-4. (6) 銀行による借入極度増額の提案方法（【A】のみ対象）

- 極度増額の提案方法としては、「電話」が46.6%、「ダイレクトメール（DM・郵送広告）」が32.7%、「Eメール」が27.6%となっている。
- 前回と比べ、【A1】銀行カードローン&貸金業利用者で「金融機関のウェブサイト上での表示」が増加（前回：9.5%→今回：18.4%）。

【借入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



	サンプル数	電話	ダイレクトメール・郵送広告	Eメール	金融機関のウェブサイト上での表示	金融機関の店頭窓口	金融機関のATM	自宅への訪問	その他	回答個数平均
今回										
【A】銀行カードローン利用者	1022	46.6	32.7	27.6	15.7	14.9	13.0	9.4	0.4	1.60
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	800	48.3	34.1	30.8	18.4	16.6	13.0	10.6	0.0	1.72
【A2】銀行カードローンのみ利用者	222	40.8	27.7	16.2	6.1	8.6	13.1	5.1	1.9	1.19
前回										
【A】銀行カードローン利用者	989	45.2	32.4	26.9	8.2	12.4	12.0	5.1	0.9	1.43
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	742	48.4	32.5	29.0	9.5	14.5	11.7	5.4	0.2	1.51
【A2】銀行カードローンのみ利用者	248	35.6	32.1	20.5	4.3	6.2	12.7	4.3	3.2	1.19

※【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】

※「金融機関のウェブサイト上での表示」は、前回は「会員サイト上での表示」で調査

※ ■ 【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）

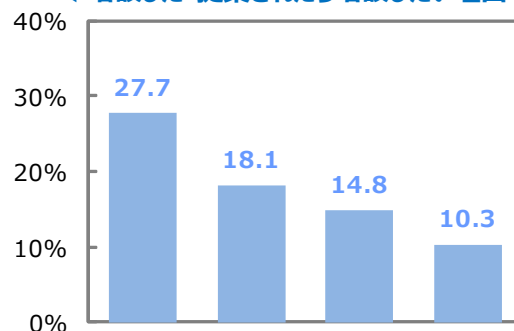
- 【A】銀行カードローン利用者の「増額した理由」または「増額したい理由」は、「借入可能な金額が増えるから」が27.7%で最も高く、次いで「金利が低くなるから」が18.1%。
- 「増額しなかった理由」、または「増額しない理由」としては、「必要以上の借入をしてしまう可能性があるから」（29.2%）、「借入に依存してしまう気がしたから」（21.3%）が上位となっている。
- 「増額した理由」または「増額したい理由」、「増額しなかった理由」または「増額しない理由」ともに前回と同様の傾向。

【借入極度増額提案への対応】（複数回答）

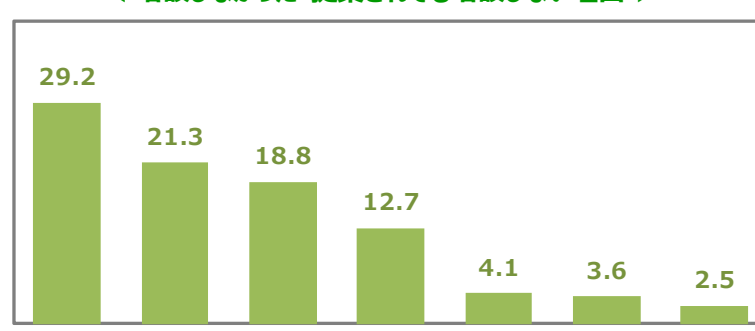
（対象：【A】銀行カードローン利用者）

※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 >



(%)

【A】銀行カードローン利用者	2,000	27.7	18.1	14.8	10.3
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	32.5	21.0	18.0	13.3
【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	15.5	10.9	6.6	2.7

必要以上の借入をしてしまう可能性があるから	29.2	21.3	18.8	12.7	4.1	3.6	2.5
借入に依存してしまう気がしたから	27.4	19.7	18.8	9.2	3.8	4.0	2.2
借入できる額が増えすぎると思うから	33.7	25.4	18.9	21.5	4.6	2.6	3.0

今回

【A】銀行カードローン利用者	2,000	25.4	17.8	13.7	8.0
【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
【A2】銀行カードローンのみ利用者	612	16.7	13.5	8.2	3.8

必要以上の借入をしてしまう可能性があるから	29.6	19.4	17.3	13.7	2.8	2.5	1.8
借入に依存してしまう気がしたから	28.3	18.5	16.7	11.6	2.6	3.0	1.6
借入できる額が増えすぎると思うから	32.4	21.5	18.7	18.4	3.2	1.5	2.2

前回

※ ■ 【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66.7%。
- 満足度が高いのは、「借入金の使途の自由度」（75.7%）、「借入額（契約極度）が十分であること」、「申込～借入までのスピード」（各68.3%）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」（38.0%）で、「不満・計」（「やや不満」と「不満」の合計）においても、30.6%と最も高い。
- 前回と比べて満足度の傾向は変わらないが、全般的に「満足」のポイントがやや低下。

【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）

今 回

前 回

（サンプル数：2,000）

	①	②	③	④	⑤	(%)	
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	満足計 (①+②)	不満計 (④+⑤)
「銀行カードローン」全体に対する総合満足度	20.5	46.2	28.2	3.6	1.4	66.7	5.1
借入金の使途の自由度	38.3	37.3	20.8	2.3	1.2	75.7	3.5
借入額（契約極度）が十分であること	28.3	40.0	24.6	4.9	2.1	68.3	7.1
申込～借入までのスピード	28.2	40.1	25.8	4.6	1.3	68.3	5.9
申込時の提出書類の量	22.4	33.9	35.1	7.3	1.4	56.2	8.7
気分よく利用ができること	20.0	34.6	37.8	5.7	1.8	54.7	7.5
返済方法の多彩さ	17.8	34.9	40.4	5.9	1.0	52.7	6.9
申込窓口の数、多彩さ	19.5	33.2	40.8	5.3	1.3	52.7	6.6
職員の対応	18.9	32.5	42.7	4.3	1.6	51.4	5.9
毎月の返済額（元金）	16.1	33.8	35.4	10.4	4.4	49.8	14.8
審査の基準	19.2	30.2	41.6	6.6	2.4	49.4	9.0
追加借入や返済に対する相談の手軽さ	15.4	30.2	45.6	6.7	2.1	45.6	8.8
問い合わせ窓口に関する説明	16.7	28.4	48.4	4.7	1.7	45.1	6.4
引落日に残高不足になった際に自動融資される機能	16.7	26.6	48.8	5.7	2.1	43.3	7.8
借入後の情報提供の内容	14.6	28.0	49.0	6.7	1.7	42.6	8.4
金利	11.0	27.0	31.4	21.9	8.7	38.0	30.6

※満足・計で降順

【基数：詳細調査 A層】

	①	②	③	④	⑤	(%)	
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	満足計 (①+②)	不満計 (④+⑤)
「銀行カードローン」全体に対する総合満足度	24.5	38.6	29.9	5.4	1.5	63.2	6.9
借入金の使途の自由度	42.0	34.4	20.6	2.1	0.9	76.4	3.0
借入額（契約極度）が十分であること	32.9	33.8	26.9	4.8	1.7	66.6	6.5
申込～借入までのスピード	34.1	37.0	24.2	3.4	1.2	71.2	4.7
申込時の提出書類の量	28.4	30.3	33.8	5.8	1.8	58.7	7.5
気分よく利用ができること	25.9	30.5	37.8	3.8	2.0	56.4	5.8
返済方法の多彩さ	24.7	31.2	37.6	4.8	1.7	56.0	6.5
申込窓口の数、多彩さ	24.9	28.7	39.6	5.1	1.7	53.6	6.8
職員の対応	23.9	25.9	44.5	3.9	1.8	49.8	5.7
毎月の返済額（元金）	21.0	30.9	33.7	10.5	3.8	52.0	14.4
審査の基準	25.3	29.2	38.2	5.4	2.0	54.4	7.4
追加借入や返済に対する相談の手軽さ	22.2	25.2	45.0	6.0	1.6	47.4	7.6
問い合わせ窓口に関する説明	20.9	26.1	46.1	5.4	1.5	47.0	6.9
引落日に残高不足になった際に自動融資される機能	17.4	23.6	50.3	6.2	2.6	40.9	8.7
借入後の情報提供の内容	19.1	25.5	47.5	6.0	2.0	44.5	7.9
金利	13.4	25.2	31.7	20.4	9.3	38.6	29.7

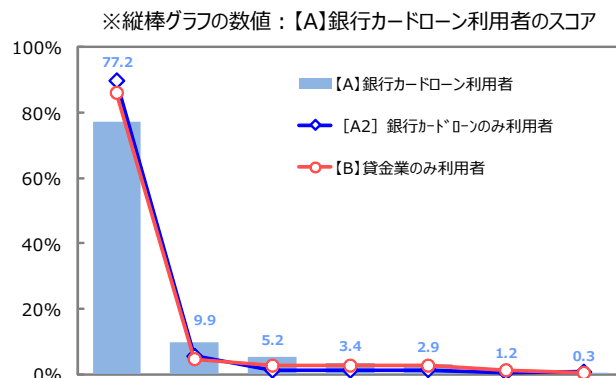
Ⅱ-5. その他借入に関する事項

Ⅱ-5. (1) 借入金の返済状況・延滞経験の有無

- 借入金の返済状況をみると、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38.6%と、[A2]銀行カードローンのみ利用者（12.1%）、[B]貸金業のみ利用者（29.6%）よりも高くなっている。
- 前回と、借入金の返済状況・延滞経験の有無は同様の傾向。

【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）



サンプル数	毎月返済すること	あて年返に遅れること	1年返に遅れること	6ヶ月返に遅れること	この割合が1ヶ月返に遅れること	この割合が1ヶ月返に遅れること	返済が困難になつて	毎月の返済が遅	その他
【A】銀行カードローン利用者	1,859	77.2	9.9	5.2	3.4	2.9	1.2	0.3	
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	73.5	11.2	6.4	4.0	3.3	1.4	0.2	
【A2】銀行カードローンのみ利用者	425	89.7	5.5	1.2	1.2	1.3	0.5	0.7	
【B】貸金業のみ利用者	500	86.0	4.6	2.6	2.6	2.6	1.2	0.4	

【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)	ある	ない
---------	----	----

今回

【A】銀行カードローン利用者	2,000	31.1	68.9
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	38.6	61.4
【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	12.1	87.9
【B】貸金業のみ利用者	500	29.6	70.4

前回

【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

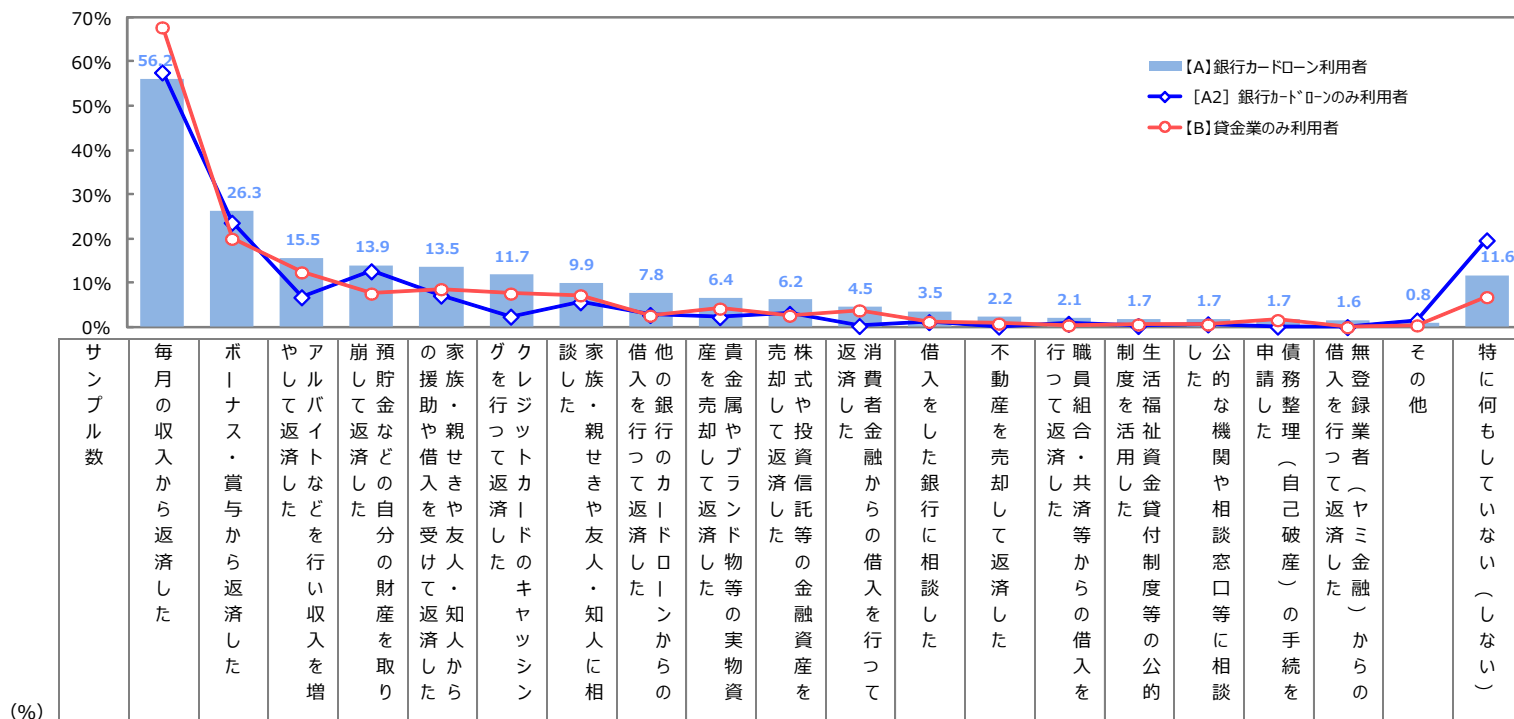
【基数：詳細調査 A層/B層】

Ⅱ-5. (2) 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」（56.2%）、「ボーナス・賞与から返済した」（26.3%）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割台に留まる。
- 前回は、「毎月の収入から返済した」が57.2%、「ボーナス・賞与から返済した」が24.7%で同様の傾向。

【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



(%)

今回

【A】銀行カードローン利用者	2,000	56.2	26.3	15.5	13.9	13.5	11.7	9.9	7.8	6.4	6.2	4.5	3.5	2.2	2.1	1.7	1.7	1.7	1.6	0.8	11.6
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	55.6	27.3	18.9	14.4	16.0	15.4	11.6	9.7	8.1	7.4	6.2	4.4	3.1	2.6	2.3	2.2	2.3	2.2	0.5	8.5
【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	57.6	23.6	6.7	12.6	7.1	2.4	5.6	2.7	2.2	3.0	0.2	1.1	0.1	0.7	0.2	0.6	0.1	0.0	1.5	19.6
【B】貸金業のみ利用者	500	67.8	20.0	12.4	7.6	8.6	7.6	7.2	2.6	4.2	2.6	3.8	1.2	0.8	0.4	0.6	0.6	1.6	0.0	0.4	6.8

前回

【A】銀行カードローン利用者	2,000	57.2	24.7	10.8	10.9	8.8	9.3	8.3	7.7	4.5	5.1	3.0	2.8	1.1	1.4	0.7	1.0	1.1	0.4	0.6	11.4
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	58.1	25.1	12.4	11.3	10.1	12.3	9.6	9.8	5.8	6.1	4.2	3.1	1.2	1.6	0.9	1.2	1.4	0.6	0.5	9.4
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	612	55.2	23.9	7.1	10.2	5.9	2.5	5.5	2.8	1.6	2.7	0.5	2.0	0.8	0.9	0.2	0.4	0.3	0.0	1.0	15.9
【B】貸金業のみ利用者	500	64.6	20.0	10.8	11.2	8.4	9.8	5.8	3.8	3.0	3.0	3.0	1.0	0.6	0.8	0.4	0.6	1.2	0.2	0.0	6.6

※【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

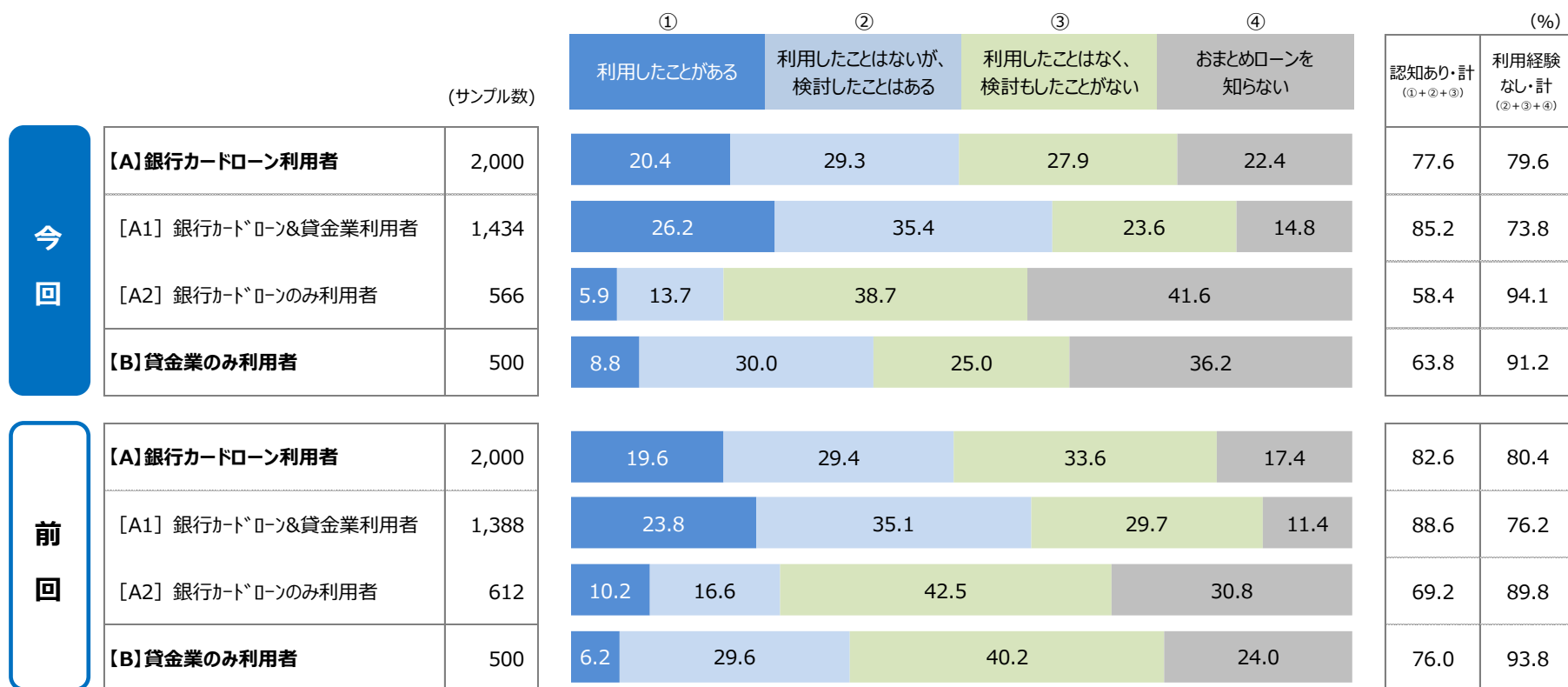
■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査 A層/B層】

Ⅱ-5. (3) 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20.4%。「利用したことはないが、検討したことはある」が29.3%、「利用したことはなく、検討もしたことがない」は27.9%と、8割近くが「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。
- 上記の傾向は前回と変わらないが、【A2】銀行カードローンのみ利用者、【B】貸金業のみ利用者は「認知あり・計」が前回よりも10ポイント以上減少している。

【おまとめローンの認知・利用状況】（単一回答）



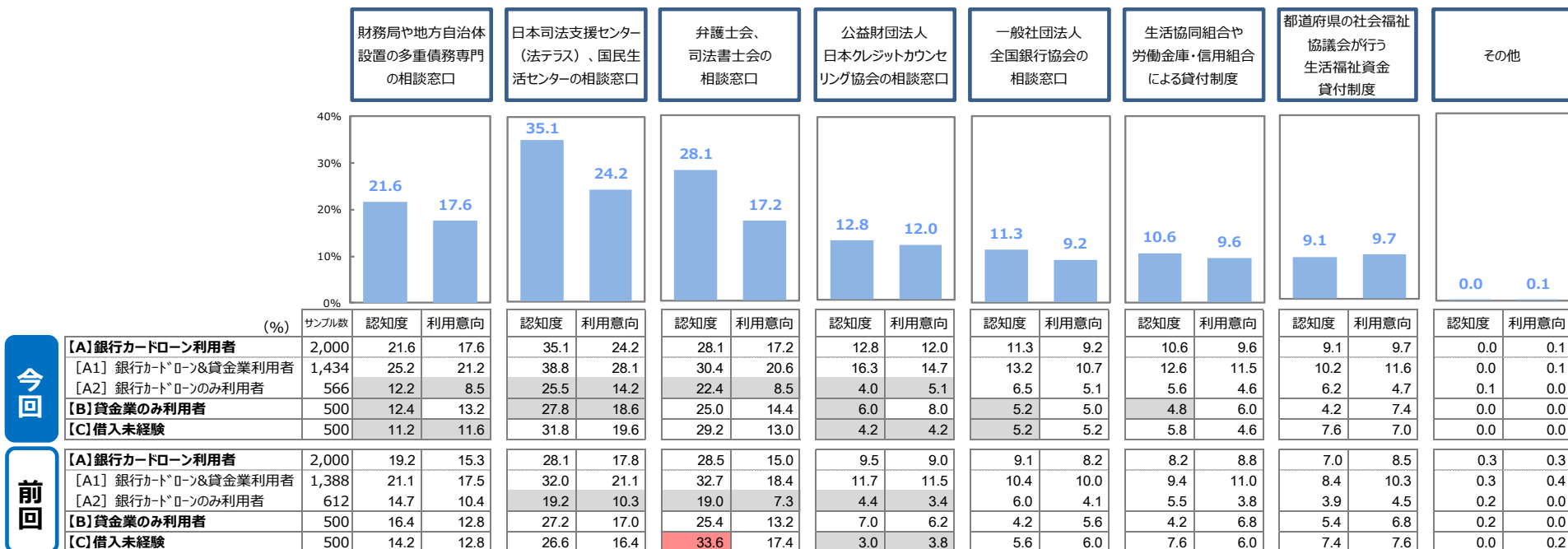
【基数：詳細調査 A層/B層】

Ⅱ-5. (4) 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1割台～3割台、「公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会の相談窓口」、「一般社団法人全国銀行協会の相談窓口」、「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1割台以下となっている。
- 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。
- 前回と比べ、【A】銀行カードローン利用者で「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」の認知度、利用意向がやや増加（前回認知度：28.1%→今回：35.1%、前回利用意向：17.8%→今回：24.2%）。

【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】

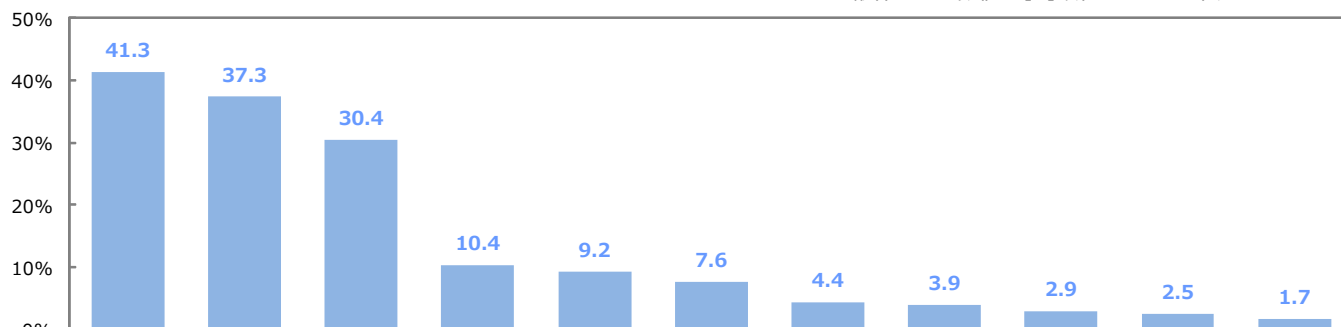
Ⅱ-5. (5) セーフティネットを利用しない理由

- 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わからないから」、「まだ利用したくない」、「相談窓口の場所や連絡先がわからないから」といった回答が多く、セーフティネットの認知度の低さが影響していることがうかがえる。
- 前回と比べて傾向は変わらないが、【B】貸金業のみ利用で「具体的にどのような相談ができるのかわからないから」のポイントが増加。

【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



サンプル数	具体的な相談先がわからない	まだ利用したくない	返済に特に困っていない	相談窓口の場所や連絡先がわからない	相談する時間や場所が合わない	相談する費用がかかる	相談する相手（貸金業）が信用できない	相談する相手（貸金業）が面倒	相談する相手（貸金業）が怖い	相談する相手（貸金業）が信用できない	相談する相手（貸金業）が信用できない	その他	回答個数平均
(%)													
【A】銀行カードローン利用者	1,156	41.3	37.3	30.4	10.4	9.2	7.6	4.4	3.9	2.9	2.5	1.7	1.52
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	727	42.6	34.9	32.6	9.9	10.7	9.2	4.1	4.6	2.6	2.8	1.5	1.55
【A2】銀行カードローンのみ利用者	429	39.0	41.5	26.7	11.2	6.8	4.9	4.9	2.8	3.3	2.0	2.1	1.45
【B】貸金業のみ利用者	326	50.6	33.4	28.8	11.0	10.1	7.4	5.8	3.4	2.5	3.4	0.9	1.57
【C】借入未経験	343	48.4	46.9	18.1	12.2	2.6	1.7	3.8	1.5	1.7	0.3	4.4	1.42
【A】銀行カードローン利用者	1,260	36.5	39.4	26.7	10.4	5.7	4.8	4.8	3.4	3.7	2.4	2.3	1.40
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	802	35.6	36.9	29.1	10.5	6.1	5.4	5.8	4.2	4.8	2.9	2.4	1.44
【A2】銀行カードローンのみ利用者	458	38.0	43.9	22.6	10.2	5.1	3.6	3.2	2.0	1.9	1.6	2.2	1.34
【B】貸金業のみ利用者	325	37.5	40.6	27.4	11.1	6.5	6.5	5.5	4.6	2.5	3.1	1.2	1.46
【C】借入未経験	329	43.8	44.4	18.8	8.2	3.3	1.2	1.8	0.6	1.5	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】

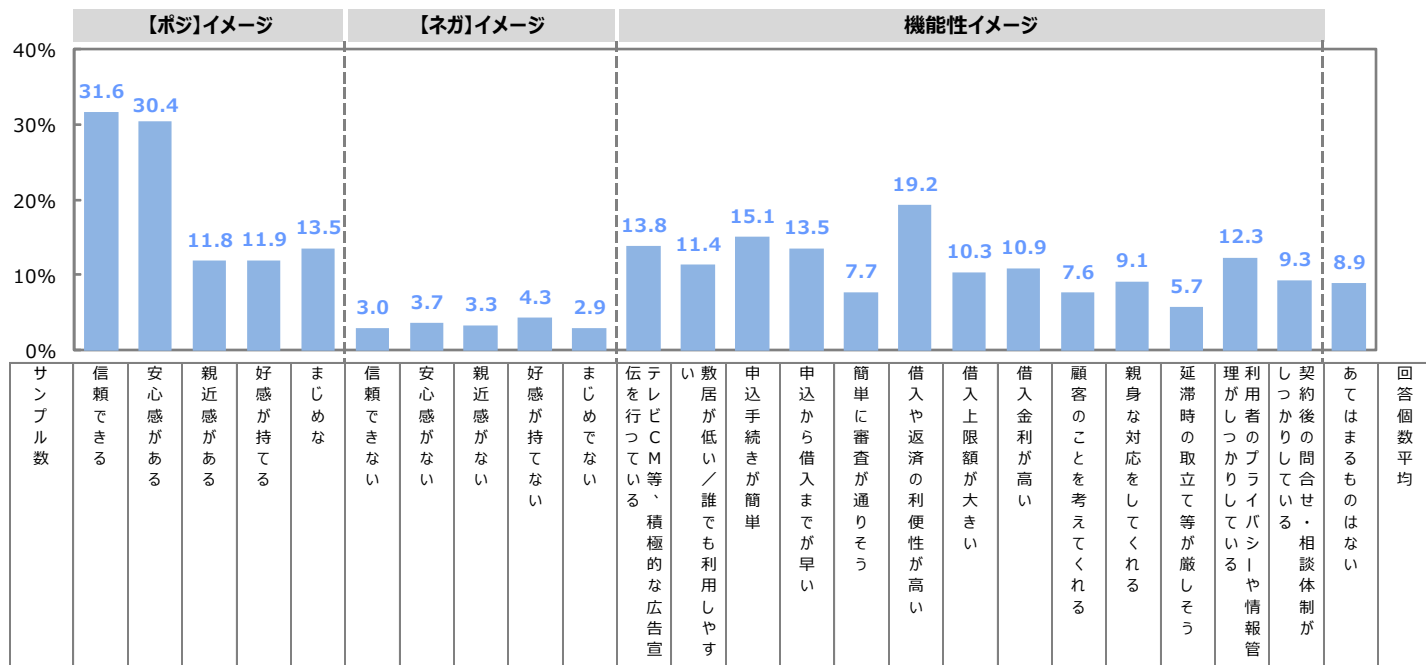
Ⅱ-6. 今後の銀行カードローンの活動に向けて

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」、「申込から借入までが早い」といった回答が上位となっている。
- 前回と比べて傾向は変わらないが、[A2]銀行カードローンのみ利用者や[C]借入未経験で「信頼できる」、「安心感がある」のポイントが増加。

【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



(%)

今回

前回

【A】銀行カードローン利用者	2,000	31.6	30.4	11.8	11.9	13.5	3.0	3.7	3.3	4.3	2.9	13.8	11.4	15.1	13.5	7.7	19.2	10.3	10.9	7.6	9.1	5.7	12.3	9.3	8.9	2.88
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	31.4	29.4	11.7	13.0	14.2	3.7	4.5	3.8	5.2	3.7	15.7	11.8	15.6	15.1	8.6	19.7	12.3	10.4	8.1	9.8	6.9	13.2	10.2	7.9	3.02
【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	32.1	32.9	12.0	9.2	11.7	1.2	1.5	1.9	1.9	1.1	9.0	10.1	13.7	9.6	5.6	17.9	5.2	12.1	6.5	7.4	2.5	9.9	7.2	11.2	2.51
【B】貸金業のみ利用者	500	31.4	26.8	7.0	7.8	14.6	2.2	1.4	5.2	2.6	1.6	11.0	6.2	8.4	6.2	5.6	9.2	12.0	10.2	5.2	7.4	6.8	12.6	6.4	12.0	2.36
【C】借入未経験	500	39.4	36.8	10.8	6.2	15.6	1.4	2.8	2.0	2.0	0.8	13.6	8.4	8.6	3.8	3.8	9.4	4.6	13.2	5.2	10.8	2.6	17.8	12.8	8.8	2.55

【A】銀行カードローン利用者	2,000	25.6	28.5	10.3	10.2	10.9	2.1	2.0	2.5	3.5	2.0	13.0	10.2	14.4	10.4	6.2	16.9	9.5	12.9	5.8	7.1	4.8	9.4	5.9	9.8	2.49
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	27.4	31.5	11.6	12.1	12.0	2.2	2.1	3.0	3.6	2.2	14.9	10.1	14.2	10.9	6.5	17.4	11.1	12.0	6.5	7.7	5.0	10.9	6.7	9.1	2.66
【A2】銀行カードローンのみ利用者	612	21.5	21.9	7.3	5.8	8.5	2.0	1.7	1.6	3.3	1.6	8.7	10.4	14.7	9.2	5.6	15.7	6.0	14.8	4.1	5.7	4.4	6.0	4.1	11.2	2.08
【B】貸金業のみ利用者	500	27.8	23.6	4.0	8.6	15.2	1.8	1.6	6.6	4.0	1.2	13.6	8.0	5.4	4.2	4.0	10.6	11.0	13.8	3.8	5.6	6.8	12.2	8.8	13.8	2.35
【C】借入未経験	500	25.2	27.0	5.2	3.6	12.2	3.8	4.8	4.8	4.8	0.6	12.0	9.6	9.8	6.4	5.4	8.6	4.8	19.4	4.0	6.6	4.8	13.4	8.8	11.8	2.33

※ ■【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

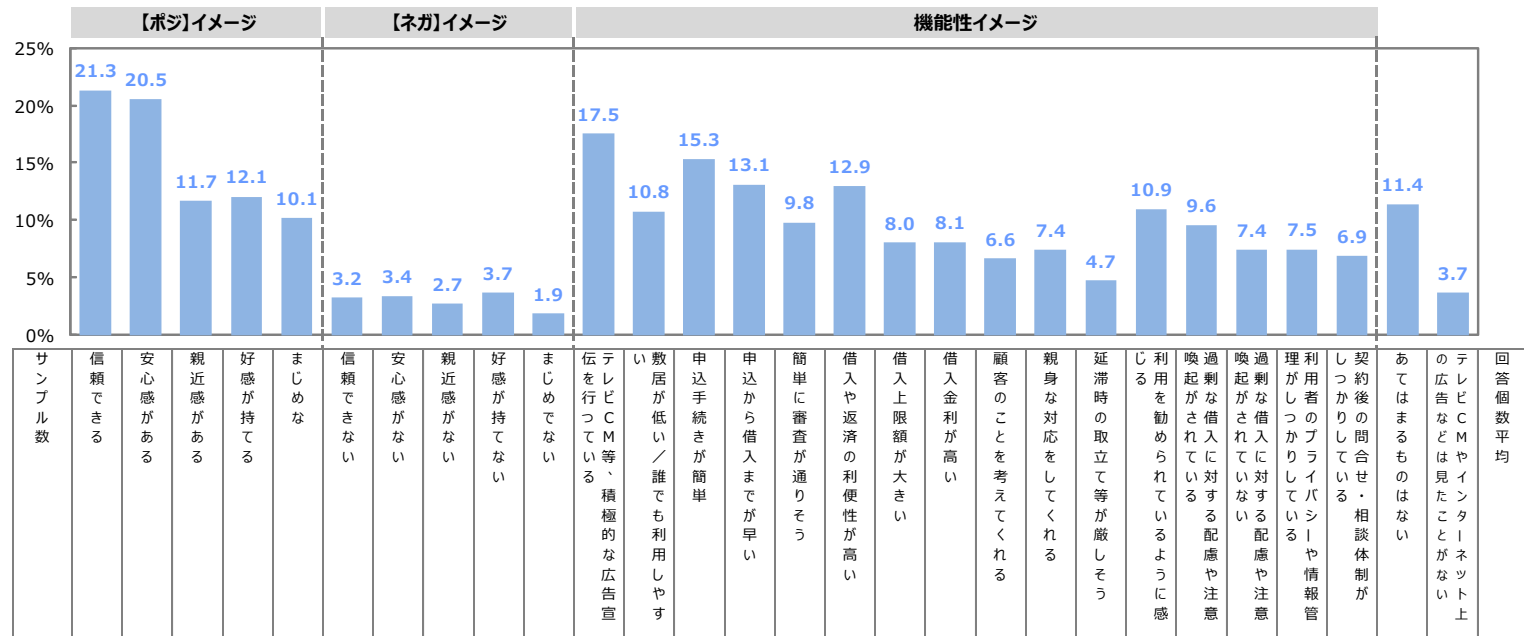
【基数：詳細調査対象者全員】

Ⅱ-6. (2) 銀行カードローンに係る広告・宣伝の印象

- 銀行カードローンに係る広告・宣伝の印象は、「信頼できる」、「安心感がある」といった印象に加え、「申込手続きが簡単」、「申込から借入までが早い」、「借入や返済の利便性が高い」など、利用しやすい印象を持たれている。また、「テレビCM等、積極的な広告宣伝を行っている」、「利用を勧められているように感じる」といった印象も持たれている。
- 「過剰な借入に対する配慮や注意喚起」については、「配慮や注意喚起がされている」が「配慮や注意喚起がされていない」を上回っている（[A2]を除く）。
- 前回と概ね同様の傾向にあるが、「過剰な借入に対する配慮や注意喚起」について、今回は[A2]を除く各セグメントで「配慮や注意喚起がされている」が「配慮や注意喚起がされていない」を上回っている。

【銀行カードローンに係る広告・宣伝の印象】（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	2,000	21.3	20.5	11.7	12.1	10.1	3.2	3.4	2.7	3.7	1.9	17.5	10.8	15.3	13.1	9.8	12.9	8.0	8.1	6.6	7.4	4.7	10.9	9.6	7.4	7.5	6.9	11.4	3.7	2.91
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	21.7	21.2	12.5	13.2	11.6	3.4	4.1	2.8	3.9	2.3	18.4	11.6	15.7	14.2	10.6	14.6	9.7	8.2	7.7	8.0	5.7	12.2	11.0	7.9	8.5	8.4	9.8	3.0	3.09
【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	20.4	18.9	9.5	9.2	6.5	2.7	1.6	2.4	3.1	0.6	15.2	8.7	14.1	10.2	7.9	8.7	3.9	7.7	4.0	5.9	2.4	7.6	5.9	6.1	4.9	3.0	15.2	5.4	2.41
【B】貸金業のみ利用者	500	22.6	16.0	8.2	9.6	10.4	1.2	2.4	2.6	3.6	1.8	17.8	6.2	10.4	7.0	7.0	8.6	8.8	6.4	6.4	7.4	4.0	12.8	7.8	7.0	8.2	7.0	11.4	2.8	2.46
【C】借入未経験	500	20.4	21.2	10.4	7.2	9.2	1.0	2.6	2.6	4.2	0.6	18.6	8.4	14.4	8.0	6.8	7.4	2.0	8.8	5.8	9.0	2.4	12.0	8.2	3.6	6.6	6.6	12.6	4.8	2.52

【A】銀行カードローン利用者	2,000	15.7	17.2	9.3	8.5	7.0	2.5	2.7	2.3	4.8	2.2	17.2	8.5	15.3	11.3	8.7	10.7	7.1	8.3	5.0	6.2	3.6	11.9	6.6	8.2	6.6	6.2	12.5	3.0	2.52
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,388	17.3	19.0	10.3	8.9	7.7	2.7	2.9	2.4	4.4	2.4	19.1	9.0	15.8	12.2	8.9	11.3	8.5	7.7	5.9	7.0	4.0	12.6	7.5	8.5	7.5	7.0	11.6	2.9	2.69
【A2】銀行カードローンのみ利用者	612	11.9	13.0	7.1	7.5	5.5	2.0	2.3	2.1	5.8	1.6	12.8	7.4	14.1	9.4	8.2	9.5	3.8	9.7	2.9	4.4	2.7	10.2	4.5	7.5	4.6	4.3	14.4	3.3	2.12
【B】貸金業のみ利用者	500	18.0	15.2	5.8	6.0	9.4	4.4	2.0	3.4	3.2	1.8	16.4	8.6	12.0	7.2	6.0	9.2	6.2	9.6	4.8	5.0	5.8	13.6	8.8	6.4	8.2	5.6	13.4	3.2	2.43
【C】借入未経験	500	14.2	16.0	6.8	4.6	4.6	5.6	5.4	3.4	6.0	0.8	20.8	8.2	15.0	8.8	9.8	5.4	4.0	14.6	4.4	6.0	5.4	18.0	5.6	9.6	6.6	5.0	12.4	2.0	2.51

※ ■【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

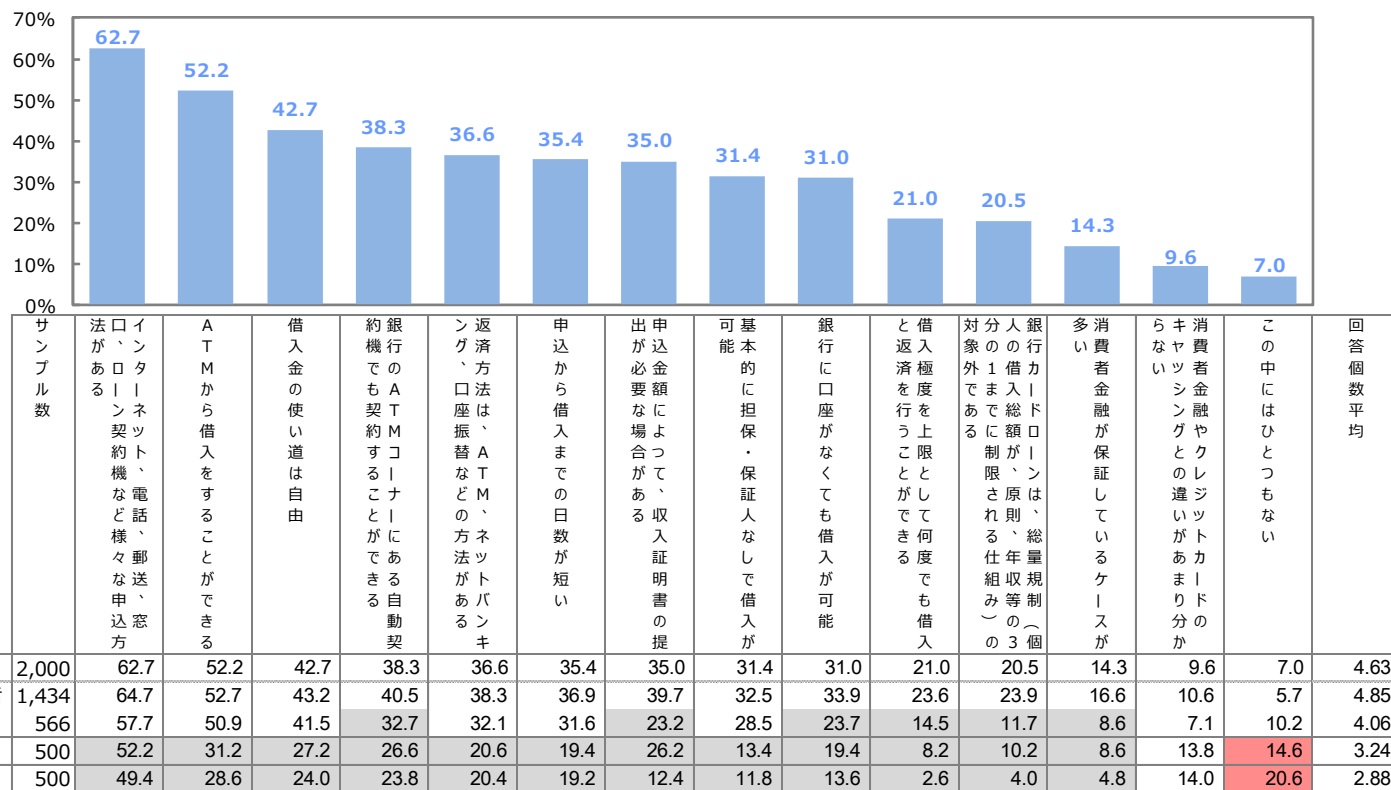
【基数：詳細調査対象者全員】

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」(62.7%)、「ATMから借入をすることができる」(52.2%)、「借入金の使い道は自由」(42.7%)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」という回答のみ【A】銀行カードローン利用者よりやや高めである。
- 前回と概ね同様の傾向。

【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



今回

前回

【A】銀行カードローン利用者	2,000	64.1	50.5	44.1	38.5	35.0	36.1	37.7	30.4	31.7	19.6	20.1	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	36.6	36.7	40.7	32.0	34.6	21.4	23.6	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	31.2	34.8	31.0	26.6	25.0	15.4	12.0	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	23.2	23.6	26.0	15.2	24.2	7.2	12.6	8.4	15.0	12.4	3.46
【C】借入未経験	500	42.0	28.6	24.2	23.6	19.0	20.4	14.8	15.4	18.2	4.4	7.4	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

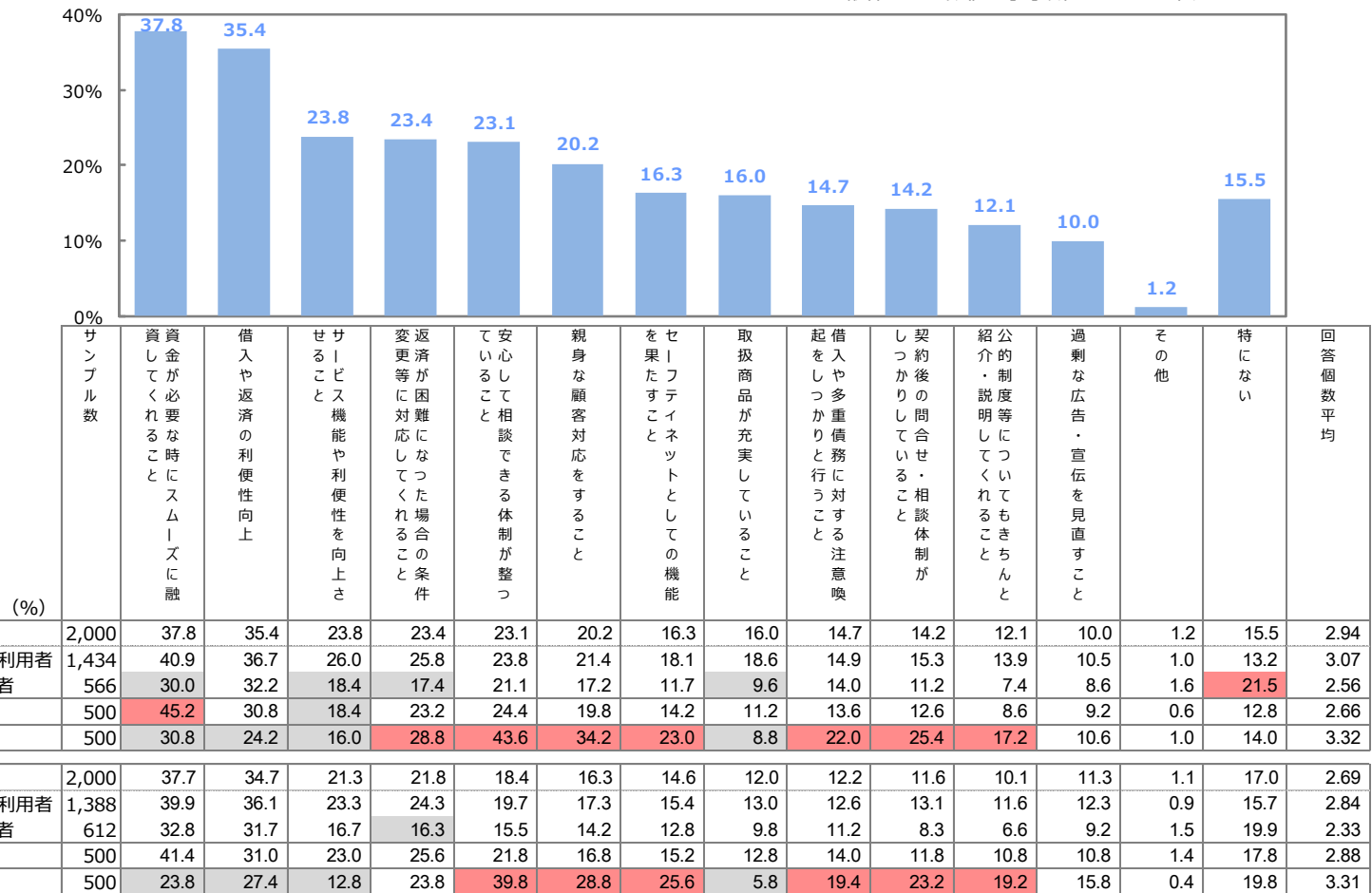
【基数：詳細調査対象者全員】

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」(37.8%)、「借入や返済の利便性向上」(35.4%)、「サービス機能や利便性を向上させること」(23.8%)、「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」(23.4%)、「安心して相談できる体制が整っていること」(23.1%) 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」(43.6%)、「親身な顧客対応をすること」(34.2%) 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とくに望まれている。
- 前回と概ね同様の傾向。

【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



※【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】

今回

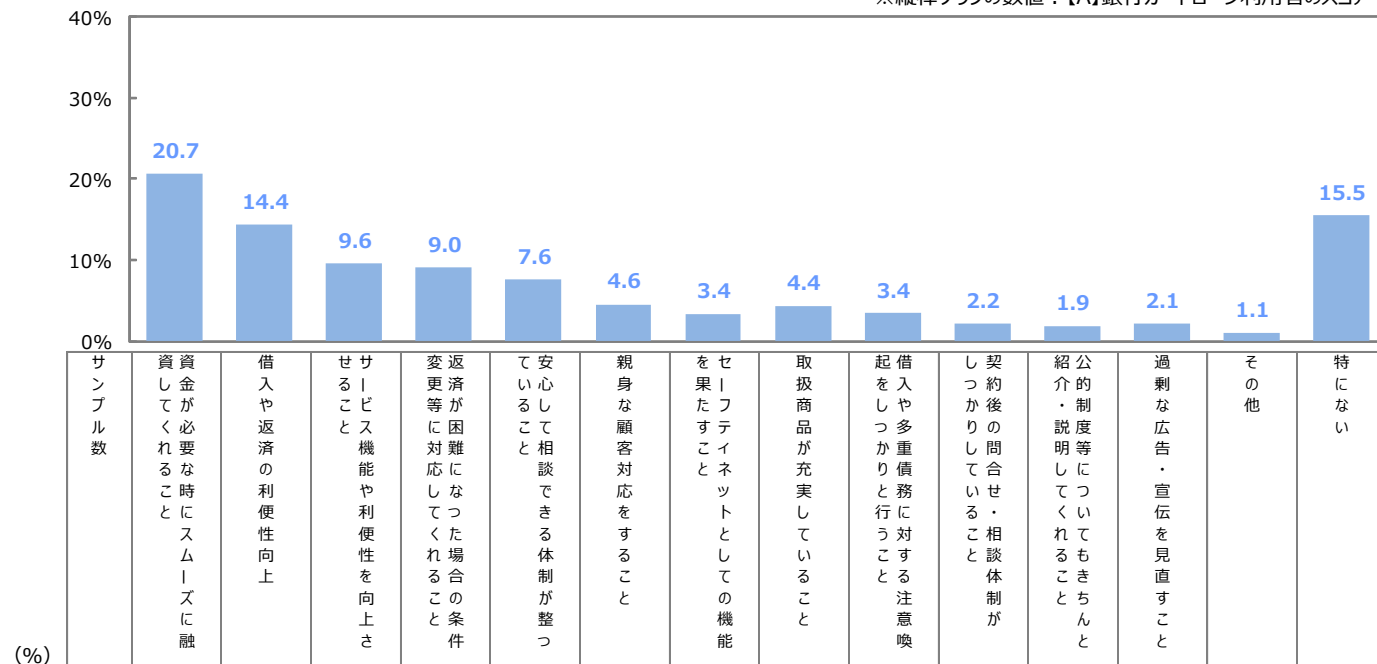
前回

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」(20.7%)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」(18.4%)が最も高く、顧客相談体制の整備が望まれている。
- 前回と概ね同様の傾向。

【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



今回

前回

(%)	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	サービス機能や利便性を向上させること	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	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果たすこと	取扱商品が充実していること	借入や多重債務に対する注意喚起をしつつ行うこと	契約後の問合せ・相談体制がしっかりしていること	紹介・説明等についてきちんと公的・制度的にしてくれること	過剰な広告・宣伝を見直すこと	その他	特になし
【A】銀行カードローン利用者	2,000	20.7	14.4	9.6	9.0	7.6	4.6	3.4	4.4	3.4	2.2	1.9	2.1	1.1	15.5
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	22.0	13.7	10.3	10.1	7.1	4.7	3.4	5.1	3.1	2.2	2.3	1.8	0.9	13.2
【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	17.4	16.1	7.7	6.4	9.0	4.4	3.2	2.6	4.4	2.0	0.9	2.9	1.5	21.5
【B】貸金業のみ利用者	500	29.2	13.2	6.0	10.0	8.4	5.6	2.8	3.0	2.8	1.8	1.0	2.8	0.6	12.8
【C】借入未経験	500	13.8	6.4	4.2	8.8	18.4	10.0	5.4	2.4	5.2	5.4	2.8	2.4	0.8	14.0
【A】銀行カードローン利用者	2,000	24.2	15.4	8.2	8.8	5.1	4.1	3.3	3.6	3.2	1.3	1.4	3.4	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	8.4	9.7	4.8	4.3	3.1	3.5	2.9	1.1	1.6	3.5	0.6	15.7
【A2】銀行カードローンのみ利用者	612	21.8	15.1	7.6	6.9	5.9	3.7	3.8	3.9	4.0	1.6	1.0	3.2	1.5	19.9
【B】貸金業のみ利用者	500	25.4	10.8	9.0	9.2	5.0	3.6	4.2	3.6	3.4	2.4	1.4	3.2	1.0	17.8
【C】借入未経験	500	10.0	7.6	3.0	7.6	16.4	9.0	5.6	1.8	6.6	4.4	3.6	4.2	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】

Ⅱ-6. (5) 銀行が行っている銀行カードローンに関する取組みについて

提示した、銀行が行っている銀行カードローンに関する取組みについての認知度（「知っている」と「見聞きしたような気がする」の合計）は、[A2]銀行カードローン&貸金業利用者が49.5%。[A2]銀行カードローンのみ利用者と【B】貸金業のみ利用者は約3割である。【C】借入未経験者は17.6%となっている。

【銀行が行っている銀行カードローンに関する取組みについて】

取組み例

<広告・宣伝の見直し>

銀行カードローンの広告では、「総量規制対象外」「年収証明不要」という表示をしないようにしています。
また、「金利の下限」「審査が早いこと」を強調しないようにしています。

<返済相談の受付>

銀行内に「ローン返済相談窓口」を設置し、契約者のアフターフォローを行っています。

<注意喚起>

ホームページ上でカードローンを利用する際の注意事項をまとめていたり、銀行内にステッカーやリーフレットを用意し、注意喚起を行っています。



					(%)
(サンプル数)		知っている	見聞きしたような気がする	知らない	認知・計
【A】銀行カードローン利用者	2,000	20.2	24.0	55.9	44.1
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	24.5	25.0	50.5	49.5
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	566	9.1	21.4	69.5	30.5
【B】貸金業のみ利用者	500	8.8	22.8	68.4	31.6
【C】借入未経験	500	3.4	14.2	82.4	17.6

【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]71.7%、[A2]28.3%。（※）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]1,200サンプル、[A2]800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]60.0%、[A2]40.0%。

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	256	71.7%	1,200	60.0%	1,434	1.195
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	101	28.3%	800	40.0%	566	0.707
[A1] [A2] の合計 【A】1年以内 銀行カードローン利用者	357	100%	2,000	100%	2,000	-

なお、本調査結果は、当協会が実施した意識調査の結果をまとめたものであり、当協会の意見ではありません。

本調査結果の著作権その他一切の権利は当協会（または、引用部分については、当該引用部分の権利を有する第三者）にあるため、本調査結果の内容の一部または全部を利用される場合は、当協会の許可（または、引用部分については、必要に応じて、当該引用部分の権利を有する第三者の許可）が必要になりますので、あらかじめ事務局までご連絡いただきますようお願いします。