

# 銀行カードローンに関する消費者意識調査

## <調査結果>

2020年3月31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 2020年1月20日（月）～ 1月27日（月）
  - 概観・詳細調査 2020年1月22日（水）～ 1月29日（水）
  
- 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。

## 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	<b>4. 銀行カードローンの勧誘・審査・満足度等</b>	39
<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	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
<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	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	<b>5. その他借入に関する事項</b>	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
<b>3. 借入までの経緯</b>	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	<b>6. 今後の銀行カードローンの活動に向けて</b>	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) 借入金の用途	35	(5) 貸付自粛制度の認知状況	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	<b>【補足】補正処理（ウエイトバック）について</b>	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。

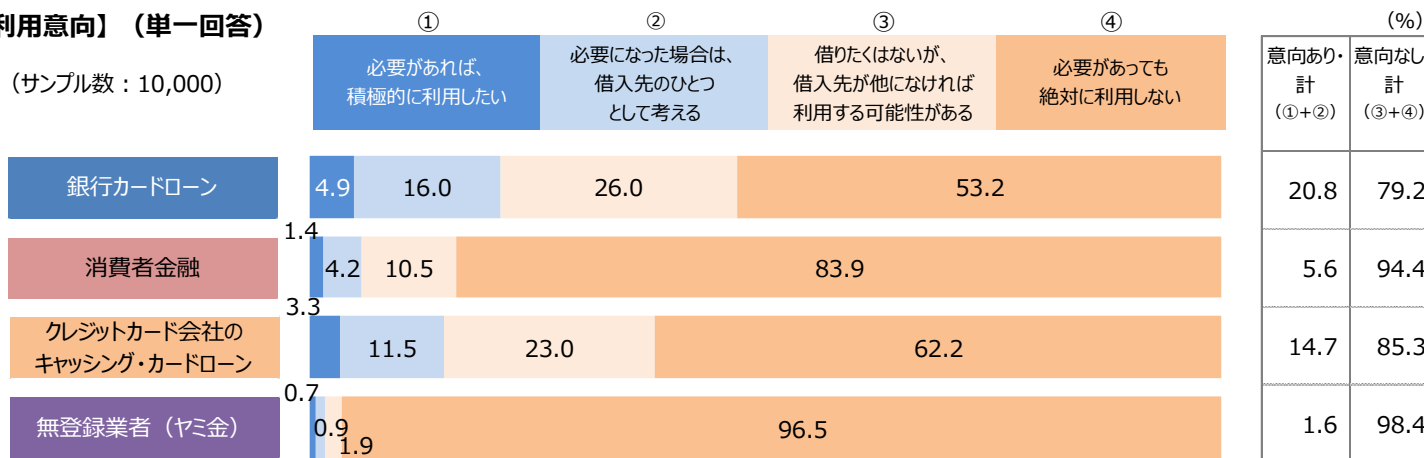
【抽出後サンプル構成】		サンプル数	人口構成比 (%)
男性	20-29才	789	7.9
	30-39才	987	9.9
	40-49才	1,160	11.6
	50-59才	963	9.6
	60-69才	1,102	11.0
女性	20-29才	760	7.6
	30-39才	966	9.7
	40-49才	1,142	11.4
	50-59才	969	9.7
	60-69才	1,162	11.6
全体		10,000	100.0

# I . (1) 借入種類別の利用意向

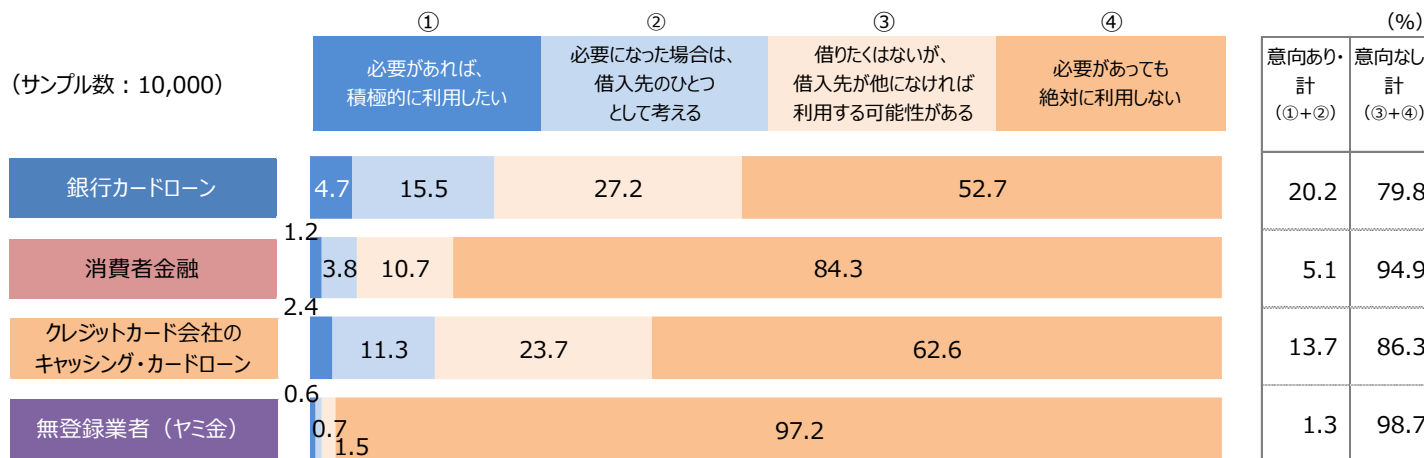
- 一般消費者における銀行カードローンの利用意向（積極的に利用したい+借入先のひとつとして考える）は20.8%で、消費者金融は5.6%、クレジットカード会社は14.7%。いずれも前回から大きな変動はない。
- 借入の種類を問わず、「必要があっても絶対に利用しない」が過半数を占めている。

【借入種類別の利用意向】（単一回答）

今回



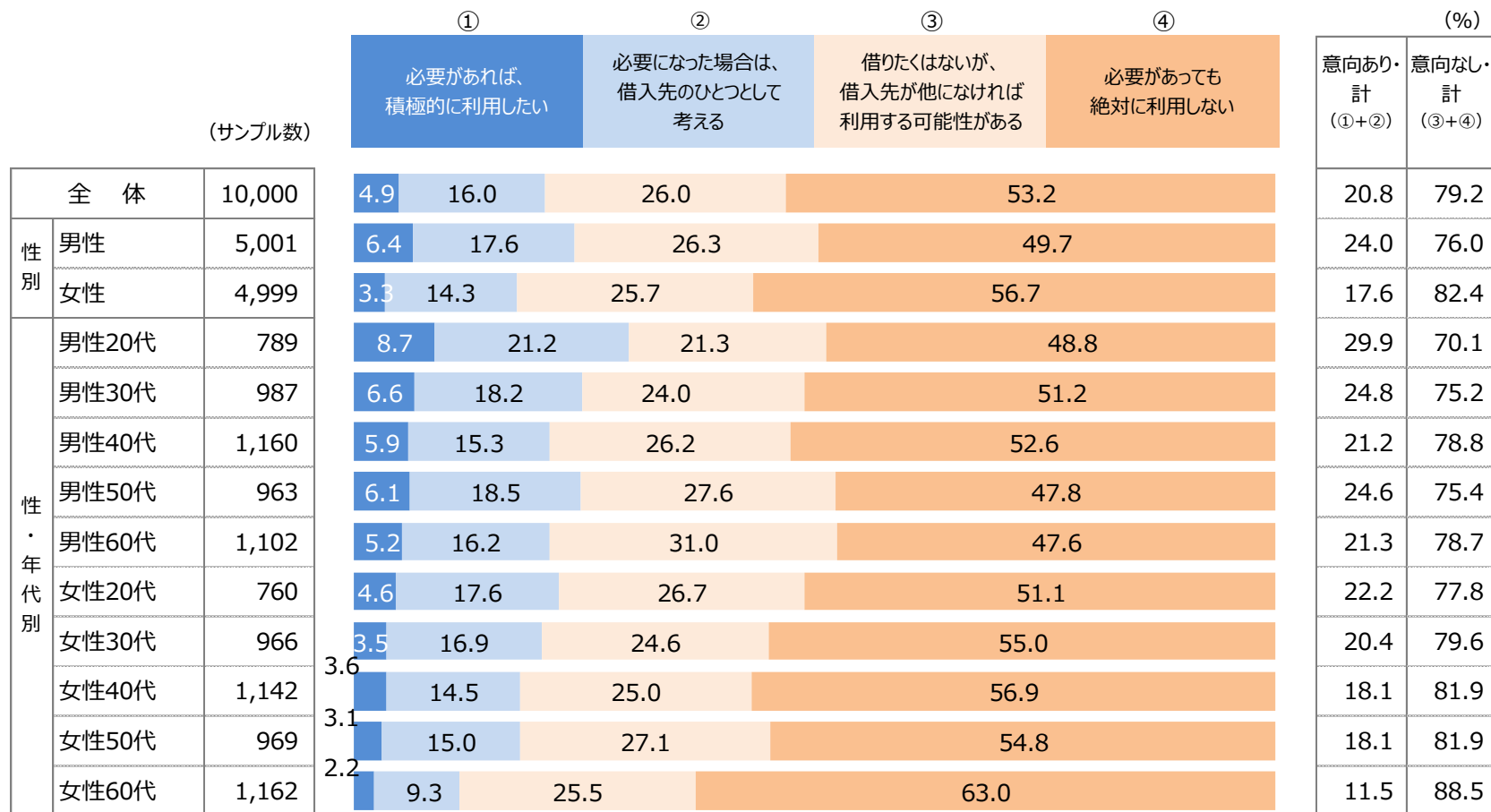
前回



# 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」）は全体では20.8%。
- 性別で見ると、男性は24.0%で女性は17.6%であり、男性の方が利用意向は高い。
- 性・年代別にみると、男女とも20代の若い層で利用意向は高く、特に男性20代では3割近くとなる。

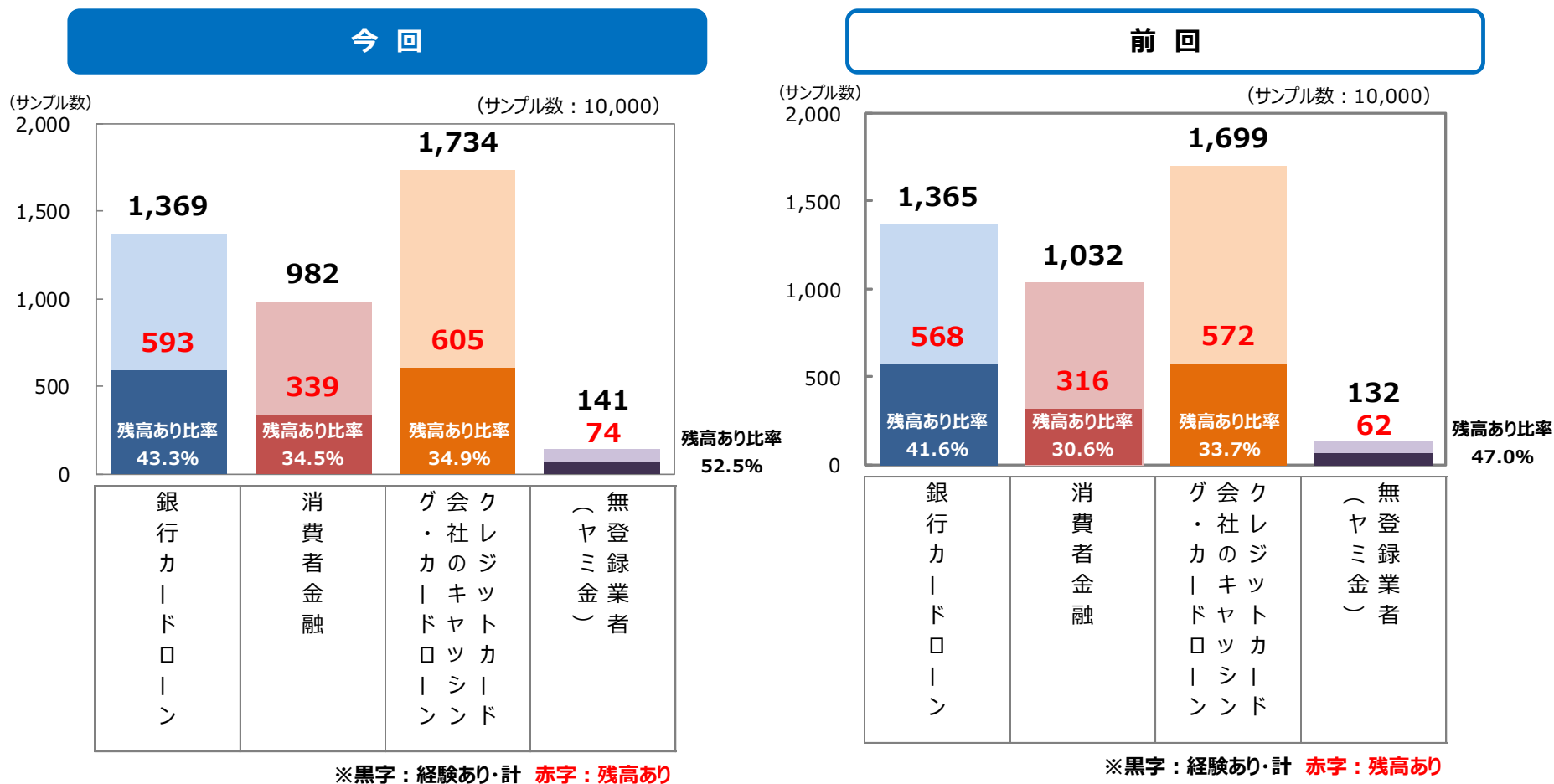
【銀行カードローンの借入利用意向（性別・年代）】（単一回答）



# I . (3) 借入利用経験および残高保有状況

- 20代～60代一般消費者の借入利用経験は、10,000サンプル中「銀行カードローン」が1,369人（13.7%）、「消費者金融」が982人（9.8%）、「クレジットカード会社のキャッシング」が1,734人（17.3%）、「無登録業者（ヤミ金）」が141人（1.4%）。
- 銀行カードローンの利用経験者（1,369人）のうち、現在借入残高がある人は593人（43.3%）。消費者金融、クレジットカード会社のキャッシング利用経験者の35%程度が借入残高あり。
- 前回とほぼ同様の傾向であるが、消費者金融などの利用経験者のうち「借入残高がある」割合が微増している。

【借入の利用経験および残高保有状況】（単一回答）





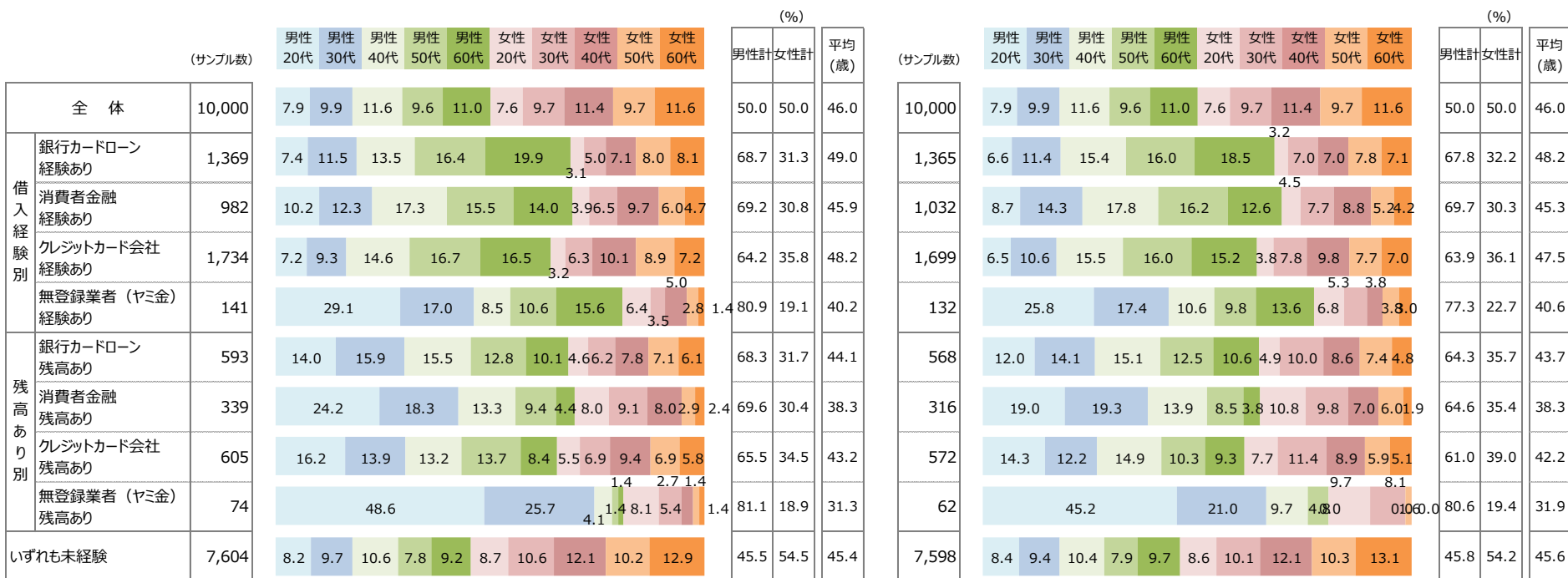
# I . (4) 借入先別の性別・年代別分布

- 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50代～60代が全体の三分の一を占め、また男性40代～60代では約半数を占める。平均年齢は49.0歳で、前回に比べてやや年齢は上がった。
- 銀行カードローン残高保有者も男性比率が7割近いが、借入経験者に比べて男性20代～40代の若い層が多いことが特徴で、平均年齢は44.1歳となる（前回は43.7歳）。

【借入先別の性別・年代別分布】（単一回答）

## 今回

## 前回



【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41.6%が消費者金融で借入経験がある。また、銀行カードローン経験者の65.0%がクレジットカード会社からも借入経験がある。
- 前回は、銀行カードローン経験者の44.2%が消費者金融経験あり、63.5%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	②	③	い① ず② れ③ か 経験 あり
		銀行カードローン 経験あり	消費者金融 経験あり	クレジットカード会社 経験あり	
全体	10,000	13.7	9.8	17.3	24.0
銀行カードローン 経験あり	1,369	100.0	41.6	65.0	
消費者金融 経験あり	982	58.0	100.0	72.2	
クレジットカード会社 経験あり	1,734	51.3	40.9	100.0	
無登録業者（ヤミ金） 経験あり	141	85.1	94.3	95.0	

前回

	サンプル数 (%)	①	②	③	い① ず② れ③ か 経験 あり
		銀行カードローン 経験あり	消費者金融 経験あり	クレジットカード会社 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	

【スクリーニング調査より人口構成比で抽出】

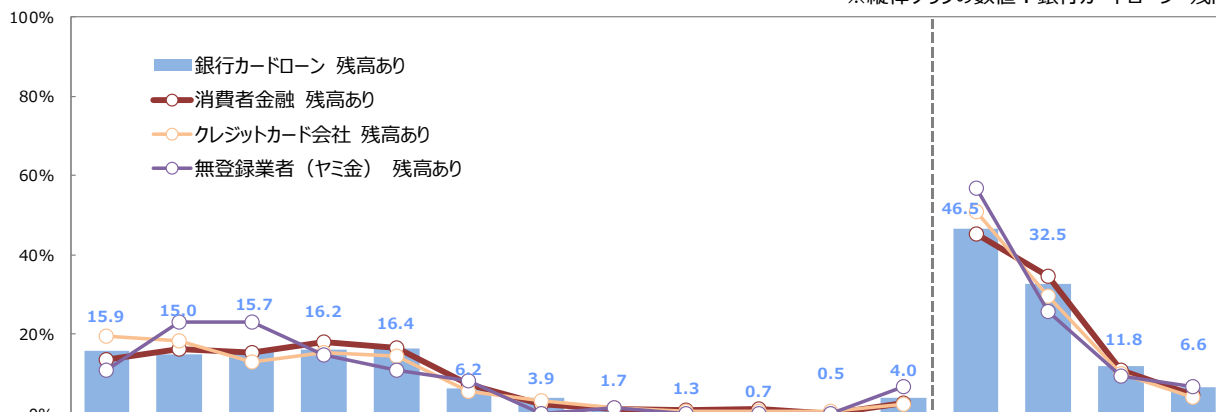
# I . (6) 借入残高保有者の総借入残高

- 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」の割合が半数前後を占めて多い。
- 銀行カードローンの残高平均は148.5万円で、これは消費者金融（128.7万円）やクレジットカード会社（117.9万円）より高い。
- 前回の銀行カードローン残高平均は130.2万円なので、今回の方がわずかに残高が増加している。

## 【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	10万円以下	10万円～19万円	20万円～29万円	30万円～39万円	40万円～49万円	50万円～59万円	60万円～69万円	70万円～79万円	80万円～89万円	90万円～99万円	100万円～199万円	200万円～299万円	300万円～399万円	400万円～499万円	500万円以上	平均（万円）	
銀行カードローン 残高あり	593	15.9	15.0	15.7	16.2	16.4	6.2	3.9	1.7	1.3	0.7	0.5	4.0	46.5	32.5	11.8	6.6	148.5
消費者金融 残高あり	339	13.6	16.2	15.3	18.0	16.5	7.4	2.4	1.2	0.9	1.2	0.0	2.7	45.1	34.5	10.9	4.7	128.7
クレジットカード会社 残高あり	605	19.5	18.3	13.1	15.2	14.4	5.5	3.1	1.5	0.5	0.7	0.5	2.3	50.9	29.6	10.1	4.0	117.9
無登録業者（ヤミ金） 残高あり	74	10.8	23.0	23.0	14.9	10.8	8.1	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	6.8	56.8	25.7	9.5	6.8	144.3
前回																		
銀行カードローン 残高あり	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
消費者金融 残高あり	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
クレジットカード会社 残高あり	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
無登録業者（ヤミ金） 残高あり	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

## 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	1,506	「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	494	「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あ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」（27.1%）と「男性40代」（22.9%）が中心で、男性比率は8割超。【B】貸金業のみ利用者も「男性30代」「男性40代」がボリュームゾーンであるが、【A】銀行カードローン利用者比べて「男性50代～60代」の高年齢層が少なく、「男性20代」の若年層が高め。
- 前回に比べて、【A】銀行カードローン利用者は「男性20代」比率が微増し、平均年齢が前回46.3歳→今回41.1歳へと若くなっている。

【各セグメントの性別・年代別分布】（単一回答）

今回

前回

	(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	
<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	2,000	14.5	27.1	22.9	10.7	6.5	4.1	4.2	4.0	4.0	1.9	81.8	18.2	41.1
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	14.7	27.1	23.8	9.9	6.4	3.8	4.2	4.4	4.0	1.7	81.9	18.1	40.9
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	494	13.9	27.2	20.3	13.4	6.6	5.0	4.3	2.8	4.1	2.5	81.4	18.6	41.6
<b>【B】貸金業のみ利用者</b>	500	17.4	26.8	21.8	7.0	4.6	5.6	6.4	5.4	3.6	1.4	77.6	22.4	39.0
<b>【C】借入未経験</b>	500	10.0	14.0	11.4	9.8	10.6	8.2	10.6	10.0	6.2	9.2	55.8	44.2	43.9
<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	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	46.3
[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	46.1
[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	46.6
<b>【B】貸金業のみ利用者</b>	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	42.9
<b>【C】借入未経験</b>	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	45.7

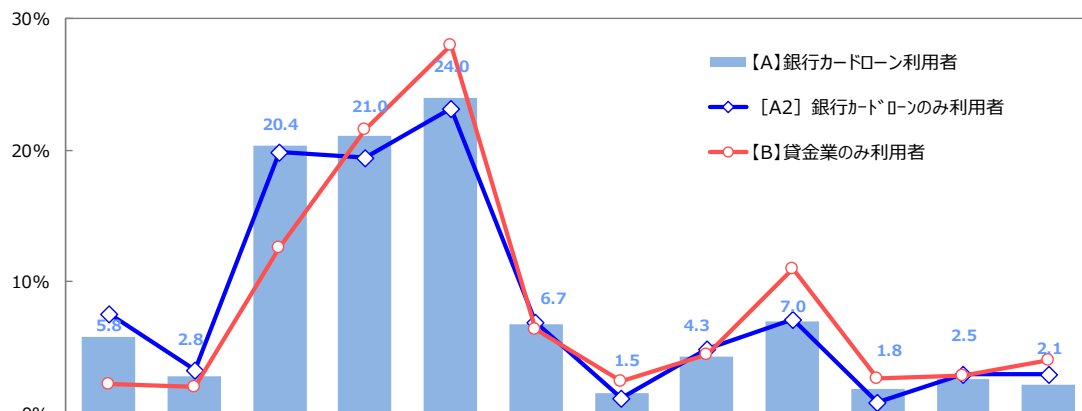
【基数：詳細調査対象者全員】

## 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65.4%、次いで「パート・アルバイト」が7.0%、「自営業」が6.7%。
- 【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62.2%、次いで「パート・アルバイト」が11.0%。
- 【A】銀行カードローン利用者の傾向は前回とほぼ同様。

### 【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

前回

	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）	アルバイト・パート	学生	その他	無職
<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	2,000	5.8	2.8	20.4	21.0	24.0	6.7	1.5	4.3	7.0	1.8	2.5	2.1
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	5.3	2.7	20.5	21.6	24.2	6.7	1.6	4.2	6.9	2.1	2.4	1.9
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	494	7.6	3.3	19.9	19.4	23.2	6.9	1.1	4.8	7.2	0.8	2.9	2.9
<b>【B】貸金業のみ利用者</b>	500	2.2	2.0	12.6	21.6	28.0	6.4	2.4	4.4	11.0	2.6	2.8	4.0
<b>【C】借入未経験</b>	500	4.2	1.4	13.2	16.6	11.2	5.0	1.4	16.2	15.8	4.0	4.0	7.0
<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	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>【B】貸金業のみ利用者</b>	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
<b>【C】借入未経験</b>	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

※ ■【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】

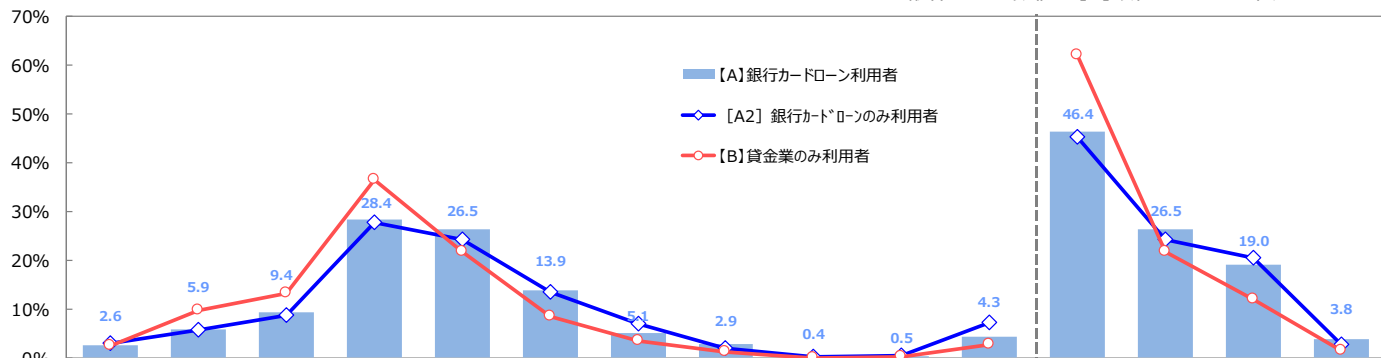


## Ⅱ-1. (3) 各セグメントの個人収入別分布

- 【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26.5%、「601～1,000万円以下」と「1,001万円以上」の合計が22.8%で、個人年収の平均は452.3万円。
- 【B】貸金業のみ利用者の個人年収は、「400万円以下」が62.0%と【A】銀行カードローン利用者を大きく上回り、「401～600万円以下」が21.8%、「601～1,000万円以下」と「1,001万円以上」の合計が13.4%で、個人年収の平均は363.4万円となっている。
- 前回の【A】銀行カードローン利用者個人年収平均は447.6万円であり、今回（452.3万円）と大きな差はない。前回の【B】貸金業のみ利用者平均は330.3万円であり、今回（363.4万円）はやや増加している。

【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)
【A】銀行カードローン利用者	2,000	2.6	5.9	9.4	28.4	26.5	13.9	5.1	2.9	0.4	0.5	4.3	46.4	26.5	19.0	3.8	452.3
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	2.5	6.0	9.6	28.6	27.2	14.0	4.5	3.2	0.5	0.5	3.3	46.7	27.2	18.5	4.2	453.2
【A2】銀行カードローンのみ利用者	494	3.0	5.7	8.7	27.9	24.3	13.5	7.0	2.1	0.1	0.4	7.3	45.2	24.3	20.6	2.6	449.2
【B】貸金業のみ利用者	500	2.6	9.8	13.2	36.4	21.8	8.6	3.4	1.2	0.0	0.2	2.8	62.0	21.8	12.0	1.4	363.4
【C】借入未経験	500	11.2	18.0	11.6	22.6	17.4	7.0	2.6	1.2	0.0	0.0	8.4	63.4	17.4	9.6	1.2	293.2
【A】銀行カードローン利用者	2,000	2.3	7.3	10.7	26.2	26.7	13.6	5.8	2.6	0.6	0.3	3.8	46.4	26.7	19.4	3.6	447.6
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	1.8	7.3	10.8	27.6	27.9	13.2	5.7	2.3	0.4	0.2	2.5	47.6	27.9	19.0	3.0	439.8
【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	3.4	7.1	10.2	22.7	23.7	14.6	5.9	3.4	1.1	0.5	7.2	43.5	23.7	20.5	5.0	468.3
【B】貸金業のみ利用者	500	3.4	12.2	13.0	36.4	23.4	6.0	1.2	0.8	0.0	0.2	3.4	65.0	23.4	7.2	1.0	330.3
【C】借入未経験	500	12.8	15.2	13.0	26.0	14.2	8.8	2.8	1.2	0.2	0.2	5.6	67.0	14.2	11.6	1.6	302.9

※ ■ 【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ポイント以下低い

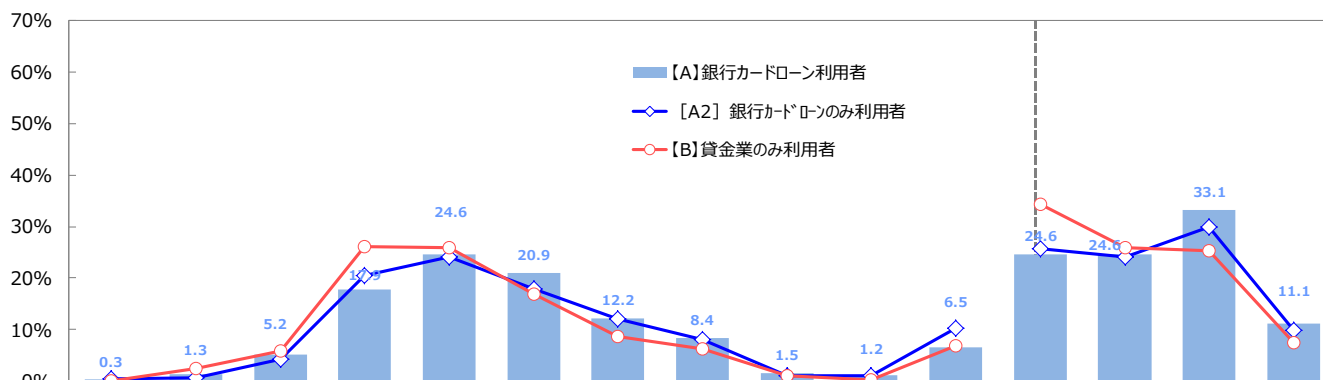
【基数：詳細調査対象者全員】

## 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、「401～600万円以下」が24.6%でボリュームゾーン。ただし「601～1,000万円以下」が全体の1/3を占める。平均年収は641.3万円。
- 【B】貸金業のみ利用者の世帯年収は「201～400万円以下」(26.2%)と「401～600万円以下」(26.0%)が同程度が多い。「400万円以下」が34.4%と1/3以上となる。平均年収は550.4万円で、【A】銀行カードローン利用者よりも低い。
- 前回調査と比べて【A】銀行カードローン利用者はほとんど同程度で変化はない。【B】貸金業のみ利用者は平均が503.7万円から今回550.4万円とやや増加した。

【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	1,001万円以上	平均(万円)
【A】銀行カードローン利用者	2,000	0.3	1.3	5.2	17.9	24.6	20.9	12.2	8.4	1.5	1.2	6.5	24.6	24.6	33.1	11.1	641.3
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	0.2	1.6	5.5	17.0	24.8	22.0	12.2	8.5	1.7	1.3	5.3	24.3	24.8	34.2	11.5	646.1
【A2】銀行カードローンのみ利用者	494	0.4	0.6	4.3	20.4	24.1	17.8	12.1	8.0	1.0	1.0	10.3	25.7	24.1	29.9	9.9	625.8
【B】貸金業のみ利用者	500	0.0	2.4	5.8	26.2	26.0	16.8	8.6	6.2	1.0	0.2	6.8	34.4	26.0	25.4	7.4	550.4
【C】借入未経験	500	0.2	2.4	3.8	19.4	27.0	15.6	9.0	5.0	1.0	0.2	16.4	25.8	27.0	24.6	6.2	567.9
【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

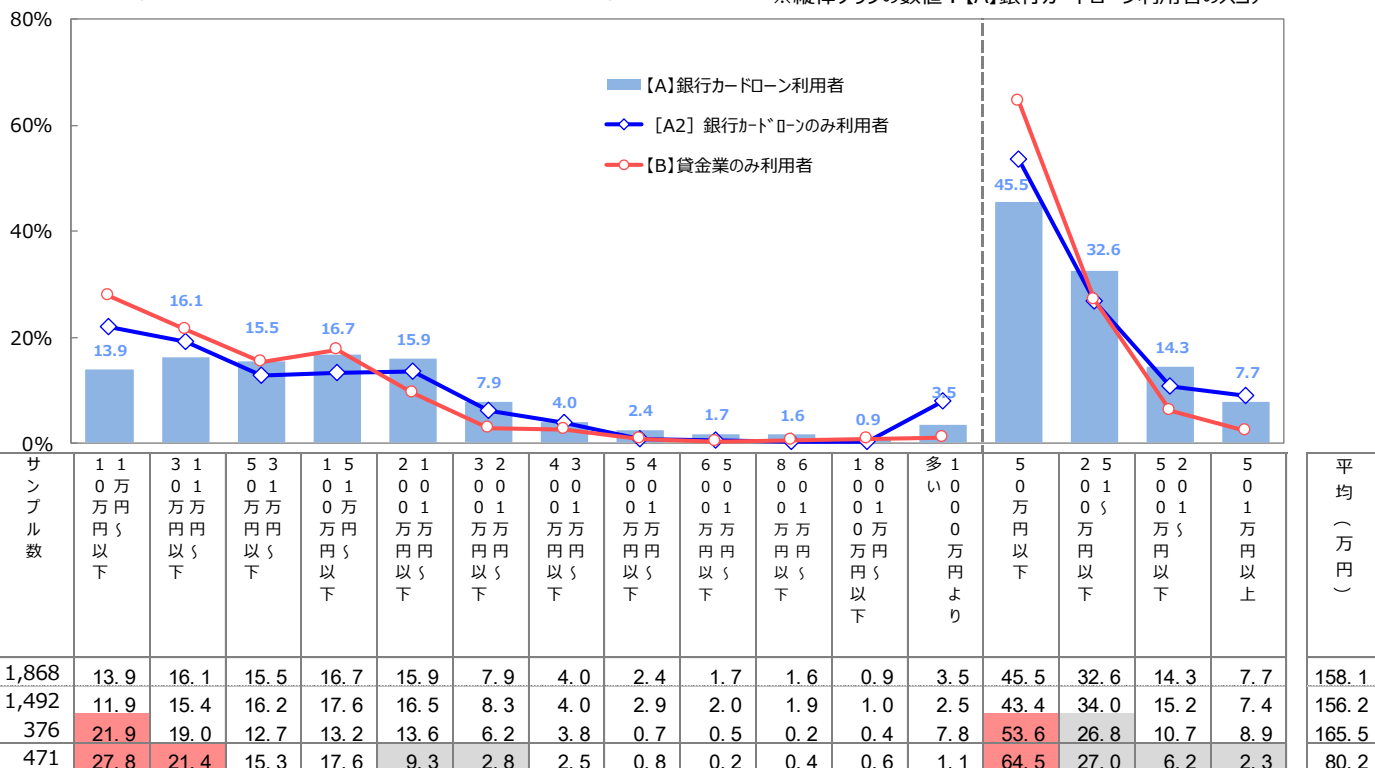
## Ⅱ-2. (1) 現在の借入総額

- 【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45.5%、「51～200万円以下」が32.6%、「201～500万円以下」が14.3%。借入総額の平均は158.1万円。【A2】銀行カードローンのみ利用者は【A】銀行カードローン利用者よりも「50万円以下」割合が高い。
- 【B】貸金業のみ利用者は「50万円以下」が64.5%と【A】銀行カードローン利用者よりも多い。平均80.2万円。
- 前回の【A】銀行カードローン利用者の平均は146.0万円だったので、今回はわずかに借入総額が増加。【B】貸金業のみ利用者も平均金額が前回より増加している。

### 【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



今  
回

前  
回

【A】銀行カードローン利用者	1,855	14.9	15.6	14.5	16.9	15.4	9.4	4.8	2.5	1.6	1.4	0.9	2.0	45.0	32.3	16.7	5.9	146.0
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,417	12.6	14.7	14.2	17.3	16.4	10.5	5.8	3.0	1.9	1.5	0.8	1.3	41.5	33.6	19.3	5.6	150.1
【A2】銀行カードローンのみ利用者	437	22.3	18.4	15.5	15.9	12.3	5.8	1.6	1.0	1.0	1.1	1.0	4.0	56.3	28.2	8.4	7.1	132.5
【B】貸金業のみ利用者	459	26.8	22.2	15.7	17.9	12.6	2.0	1.1	1.3	0.0	0.2	0.0	0.2	64.7	30.5	4.4	0.4	62.9

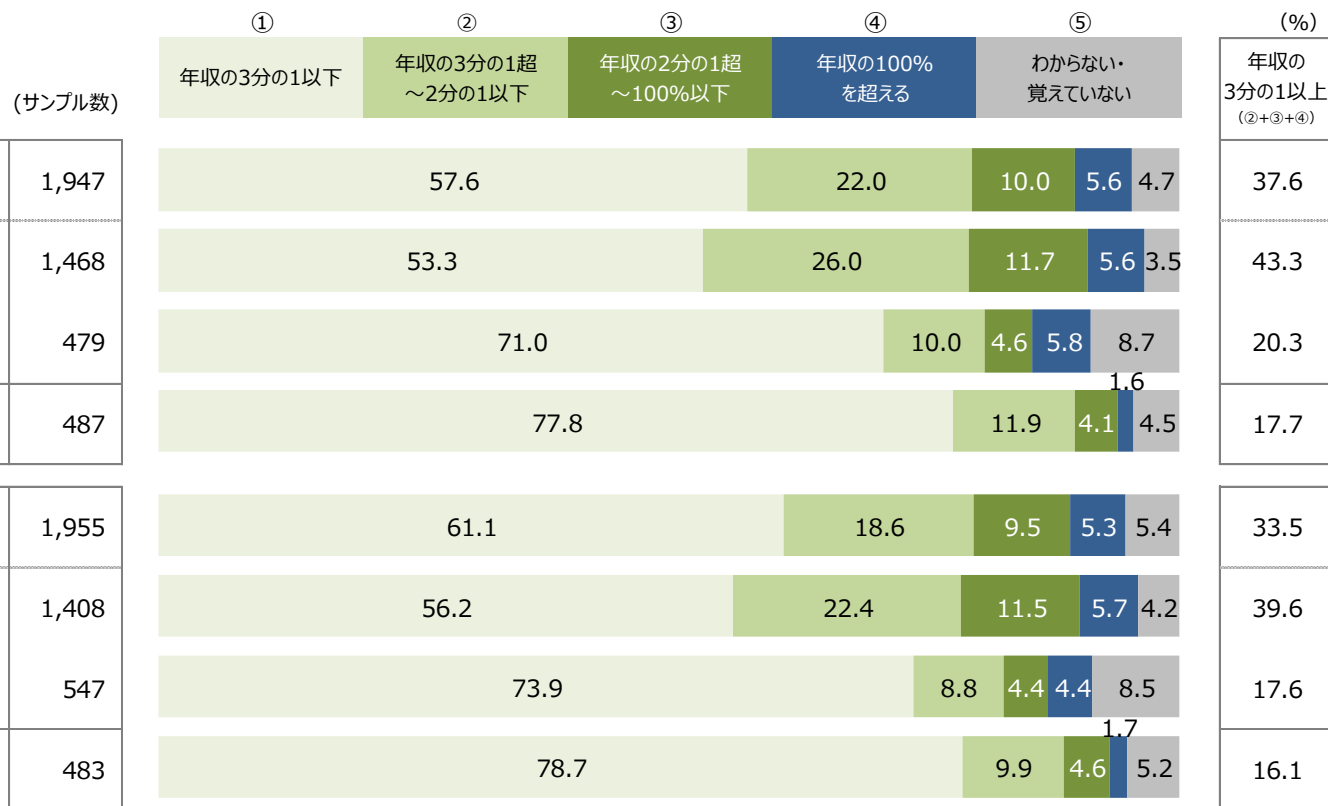
※ ■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い 【基数：詳細調査 借入残高あり・計層】

## 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57.6%。
- [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71.0%。
- 【B】貸金業のみ利用者では77.8%と【A】銀行カードローン利用者よりも高い。
- 前回に比べて【A】銀行カードローン利用者や【A1】銀行カードローン&貸金業利用者などで「年収の3分の1以上」の割合が微増となる。

### 【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）



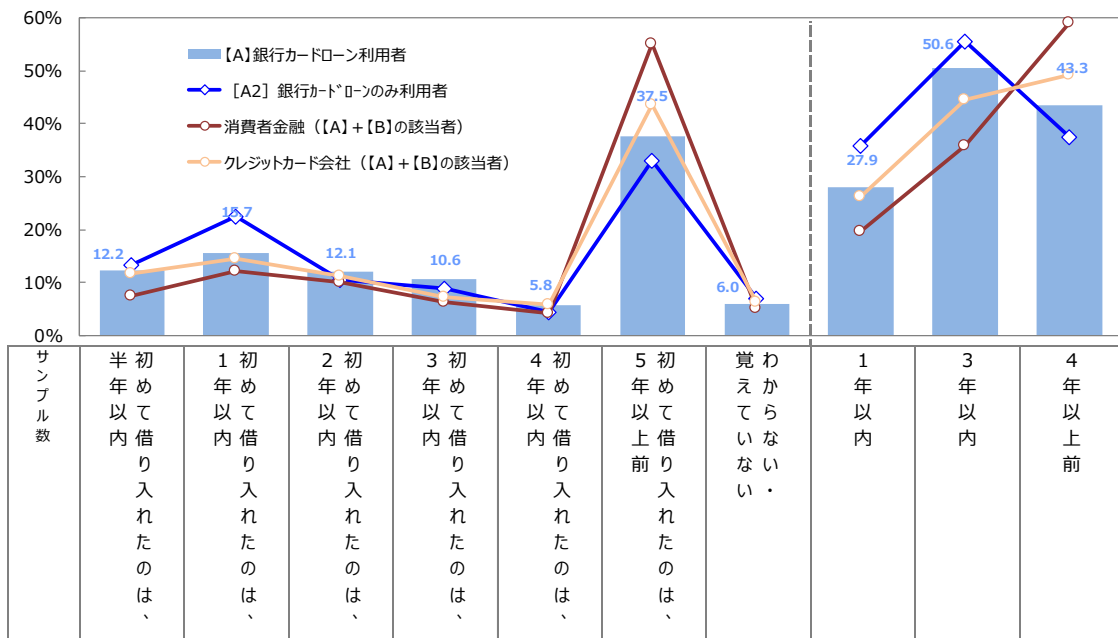
【基数：詳細調査 A層/B層で個人年収が1円以上】

## 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27.9%、「4年以上前」が43.3%であるのに対し、貸金業（消費者金融）は、「1年以内」が19.6%、「4年以上前」が59.2%となっており、銀行カードローンに比べ利用年数が高い傾向にある（とくに[A2]銀行カードローンのみ利用者は「1年以内」の利用が多い傾向）。
- 前回は、銀行カードローン：「1年以内」26.0%、「4年以上前」43.4%。

### 【借入の利用開始時期】（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

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	12.2	15.7	12.1	10.6	5.8	37.5	6.0	27.9	50.6	43.3
	【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	11.8	13.4	12.6	11.1	6.3	39.0	5.7	25.3	49.0	45.3
	【A2】銀行カードローンのみ利用者	494	13.4	22.5	10.6	9.0	4.4	33.1	7.0	35.9	55.4	37.5
	消費者金融（【A】+【B】の該当者）	240	7.5	12.1	10.0	6.3	4.2	55.0	5.0	19.6	35.8	59.2
貸金業利用者	クレジット会社（【A】+【B】の該当者）	402	11.7	14.4	11.2	7.2	5.7	43.5	6.2	26.1	44.5	49.3

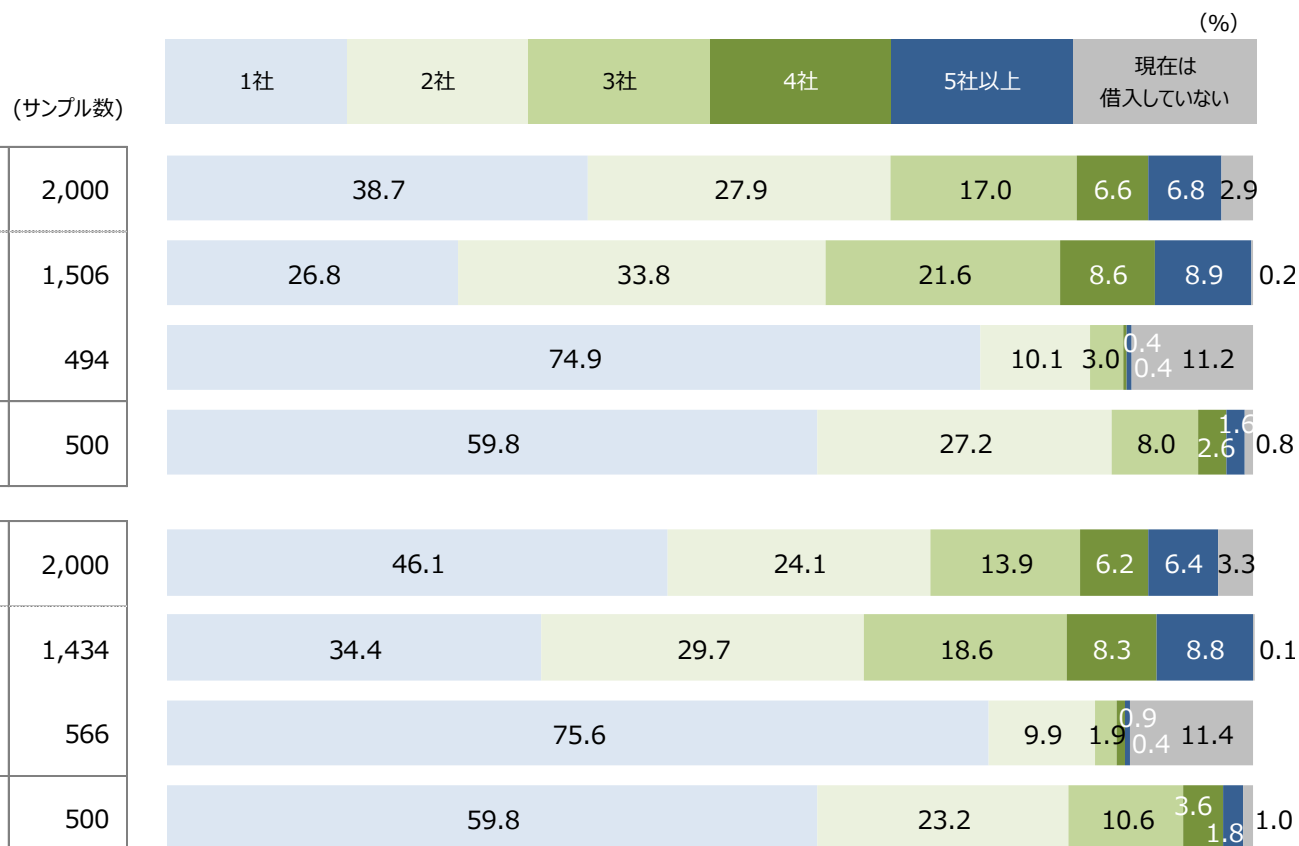
※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い □ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査 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34.4%、[A2]銀行カードローンのみ利用者75.6%、【B】貸金業のみ利用者59.8%。

### 【現在の借入社数】（単一回答）



【基数：詳細調査 A層/B層】

今回

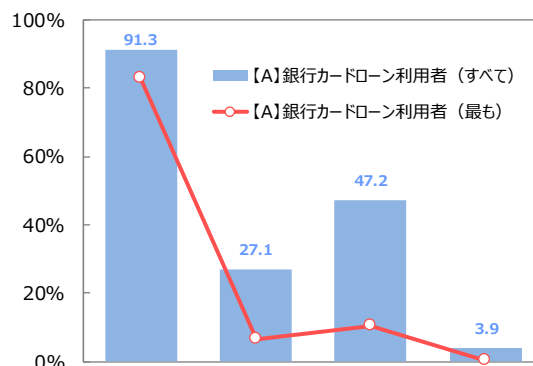
前回

## 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91.3%。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47.2%。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82.9%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77.6%、次いで「銀行カードローン」が70.4%。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41.2%、「銀行カードローン」が41.6%とほぼ同程度となる。
- [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95%と大半が「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）

※縦棒グラフの数値：【A】銀行カードローン利用者（すべて）のスコア



	サンプル数	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 (%)	（ヤミ金業者）無登録業者 (%)	回答個数平均	
すべて	【A】銀行カードローン利用者	2,000	91.3	27.1	47.2	3.9	1.70
	[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	89.5	34.3	56.5	5.0	1.85
	[A2] 銀行カードローンのみ利用者	494	96.7	5.2	18.9	0.7	1.22
	【B】貸金業のみ利用者	500	70.4	38.0	77.6	0.6	1.87
	【C】借入未経験	500	93.8	12.0	49.6	0.6	1.56
最も	【A】銀行カードローン利用者	2,000	82.9	6.4	10.4	0.4	
	[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	78.9	8.1	12.6	0.4	
	[A2] 銀行カードローンのみ利用者	494	94.9	1.2	3.4	0.4	
	【B】貸金業のみ利用者	500	41.6	17.2	41.2	0.0	
	【C】借入未経験	500	82.0	1.6	16.2	0.2	

【基数：詳細調査対象者全員】

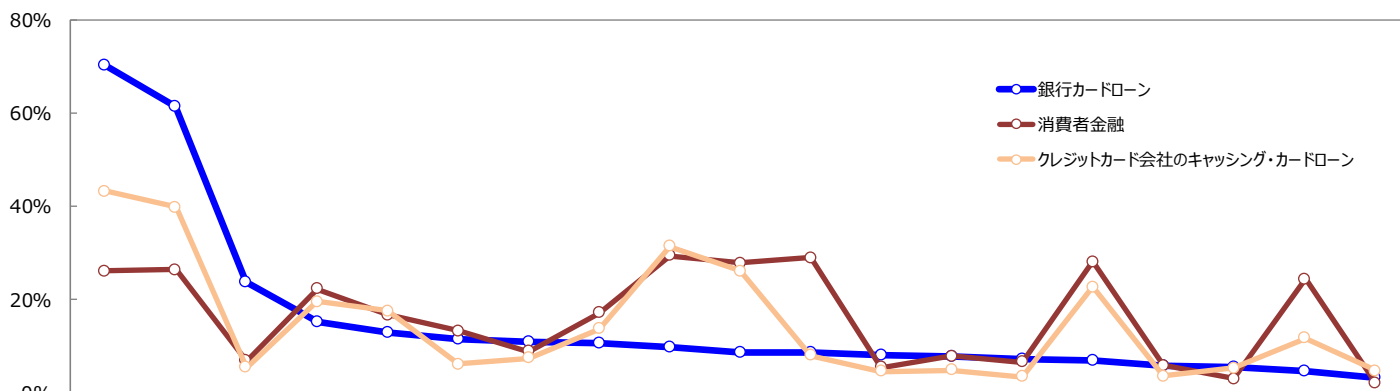
※ ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い



## 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、他の金融機関と比較してもその割合は高い。
- 消費者金融を選んだ理由では「テレビCM等、積極的な広告宣伝」「申込から借入までが早い」「簡単に審査が通りそう」等の理由が他金融機関より高いことが特徴。
- 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、「申込手続きが簡単」「敷居が低い/誰でも利用しやすい」が（消費者金融の理由と同程度で）高い。

【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	まじめだから	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	好感が持てるから	申込手続きが簡単だから	敷居が低い/誰でも利用しやすいから	テレビCM等、積極的な広告宣伝を行っているから	契約後の問合せ・相談体制がしっかりしているから	親身な対応をしてもらえるから	借入上限額が大きいから	申込から借入までが早いから	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	2,275	70.3	61.4	23.8	15.1	12.9	11.6	11.0	10.5	9.7	8.7	8.6	7.9	7.8	7.3	7.0	5.8	5.4	4.7	3.2	2.99
消費者金融	222	26.1	26.4	6.9	22.2	16.7	13.2	8.8	17.1	29.3	27.8	28.9	5.4	7.9	6.5	28.2	5.9	3.0	24.3	2.0	3.11
クレジットカード会社のキャッシング・カードローン	494	43.2	39.7	5.4	19.6	17.5	6.2	7.4	13.8	31.4	26.2	8.0	4.5	4.9	3.4	22.6	3.5	5.2	11.7	4.8	2.88
無登録業者（ヤミ金）	9	11.2	11.2	0.0	24.4	0.0	0.0	0.0	39.6	13.2	13.2	0.0	13.2	0.0	13.2	7.6	0.0	0.0	13.2	28.4	2.23

※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】

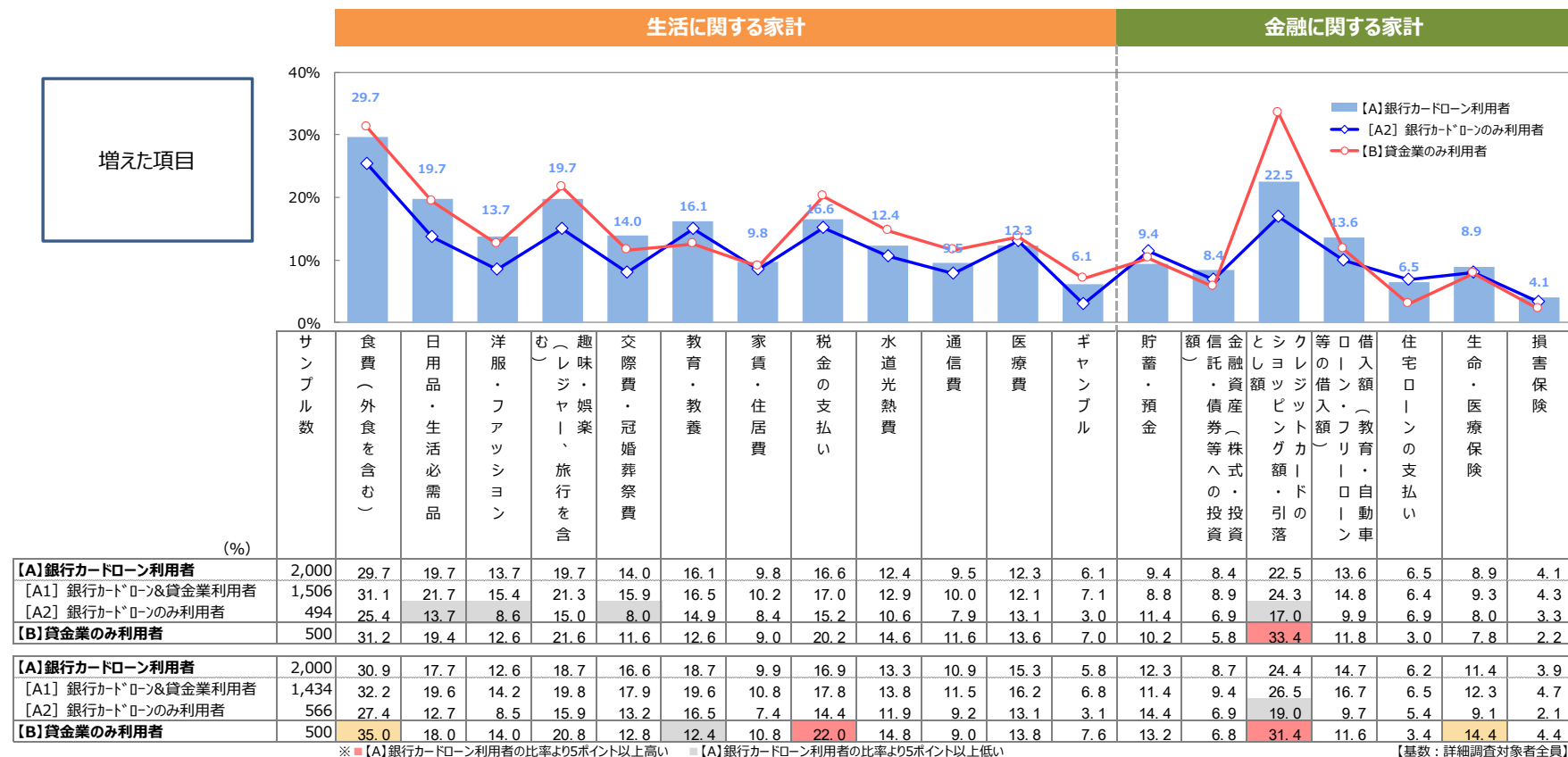
## Ⅱ-3. 借入までの経緯

## 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をみると、【A】銀行カードローン利用者では「食費（外食を含む）」「日用品・生活必需品」「趣味・娯楽」といった生活に関するものと、金融面では「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「クレジットカードのショッピング額・引落とし額」「食費（外食含む）」が3割超、さらに「税金の支払い」が2割超で続く。
- 前回に比べて【B】貸金業のみ利用者の「生命・医療保険」や「食費（外食含む）」がやや減少している。

【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

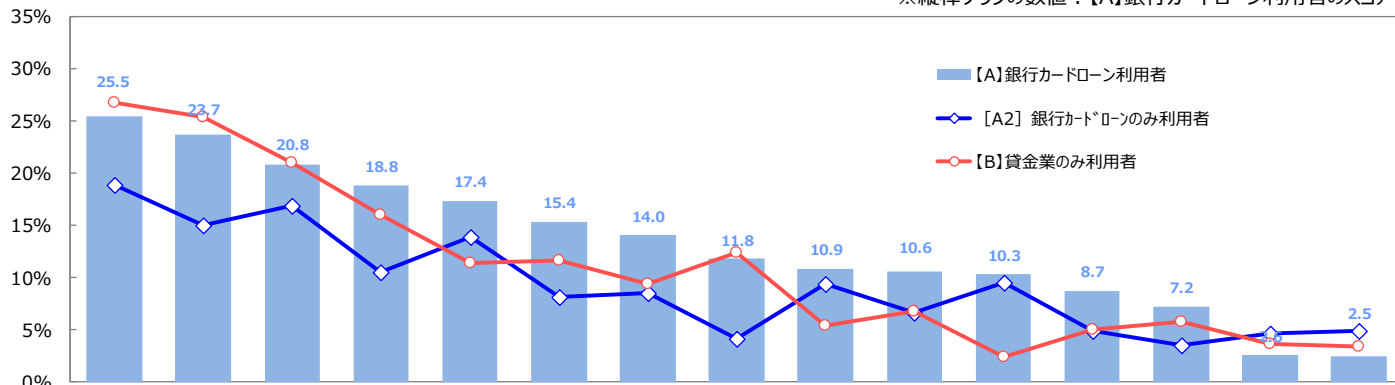


## Ⅱ-3. (2) 借入の利用動機① (当てはまるものすべて)

- 借入を利用した動機は、各層とも「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」「給与・ボーナス前の一時的な資金不足を補うため」が上位となる。他に「所得が減少したため」「冠婚葬祭・医療費の負担軽減」といった利用動機も目立つ。
- [A2]銀行カードローンのみ利用者は【B】貸金業のみ利用者に比べて「住宅ローン等の返済負担の軽減」「学費・教育費の負担軽減」といった利用動機が高く、「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」「所得が減少したため」「ギャンブルのため」等は少ない。
- 前回に比べて【B】貸金業のみ利用者は「レジャー・趣味・娯楽を楽しむため」の理由増加が目立つ。

【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	理由	[A]銀行カードローン利用者 (%)	[A2]銀行カードローンのみ利用者 (%)	[B]貸金業のみ利用者 (%)
2,000	日常的な生活費の支出増加を補うため	25.5	18.9	26.8
1,506	レジャー・趣味・娯楽を楽しむため	23.7	15.0	25.4
494	給与・ボーナス前の一時的な資金不足を補うため	20.8	16.8	21.0
500	所得(収入)が減少したため	18.8	10.5	16.0
2,000	冠婚葬祭・医療費等の急な支出のため	17.4	13.9	11.4
1,434	クレジットカードの負担軽減	15.4	8.1	11.6
566	現在の生活レベルを維持するため	14.0	8.6	9.4
500	競輪・競馬等のギャンブルのため	11.8	4.1	12.4
2,000	学費・教育費の負担軽減	10.9	9.4	5.4
1,434	高額な耐久消費財の購入のため	10.6	6.6	6.8
566	住宅ローン等の返済負担の軽減	10.3	9.5	2.4
500	自己啓発や自身のため	8.7	5.0	5.0
2,000	家賃の支払い負担の軽減	7.2	3.6	5.8
1,434	その他	2.6	4.7	3.6
566	特になし	2.5	5.0	3.4

※【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

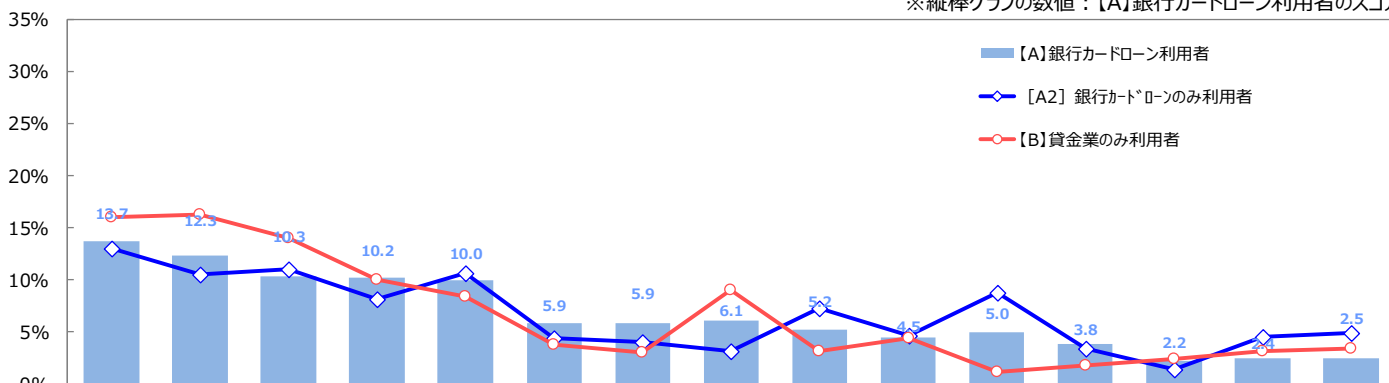
【基数：詳細調査対象者全員】

## 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」が高い。
- [A2]銀行カードローンのみ利用者は【B】貸金業のみ利用者比べて「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」などが高くなっている。
- 前回に比べて【B】貸金業のみ利用者で、「レジャー・趣味・娯楽を楽しむため」が増加した。

【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



理由	サンプル数	[A] 銀行カードローン利用者 (%)	[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 (%)	[B] 貸金業のみ利用者 (%)
ギャンブルのため	2,000	13.7	14.0	13.0	16.0
レジャー・趣味・娯楽を楽しむため	1,506	12.3	12.9	10.5	16.2
補時的・ボーナス不足を補うため	494	10.3	10.1	11.0	14.0
給与・ボーナスが減少したため(収入)	500	10.2	10.8	8.1	10.0
所得(収入)が減少したため	2,000	10.0	9.8	10.6	8.4
急な多額の資金が必要、冠婚葬祭・医療費等、引落しと負担の軽減	1,434	5.9	6.4	4.4	3.8
現在の生活レベルを維持するため	566	5.9	6.5	4.0	3.0
競争・競艇等のため	500	6.1	7.1	3.2	9.0
学費・教育費の負担軽減	2,000	5.2	4.5	7.3	3.2
高額な耐久消費財を購入するため	1,434	4.5	4.5	4.7	4.4
住宅ローン等の返済負担の軽減	566	5.0	3.7	8.8	1.2
自己啓発や自身のため	500	3.8	3.9	3.4	1.8
家賃の支払い負担の軽減	2,000	2.2	2.4	1.4	2.4
その他	1,434	2.4	4.6	3.2	3.2
特になし	566	2.5	1.7	5.0	3.4
	500	2.5	1.6	5.0	3.4

※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

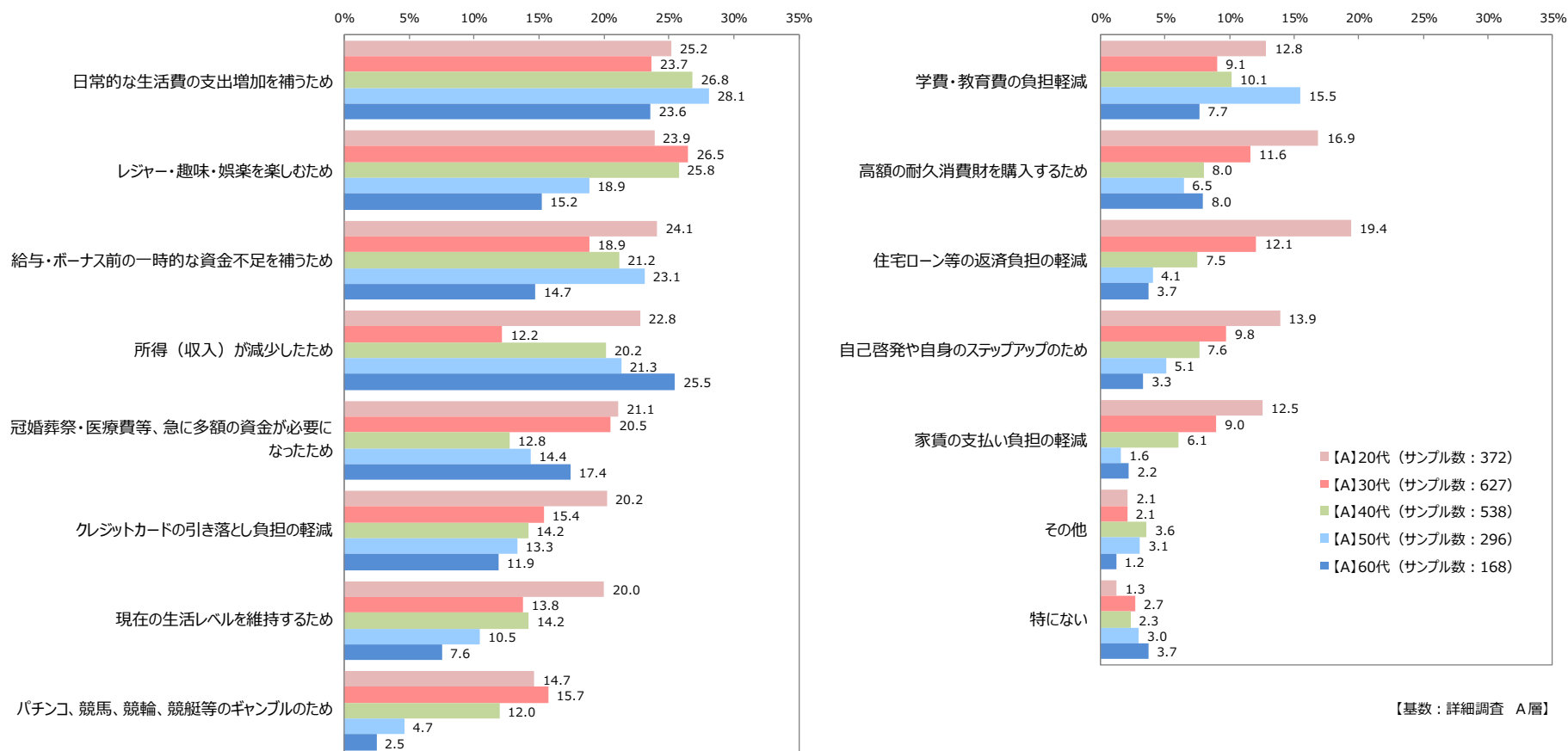
【基数：詳細調査対象者全員】

## 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」「高額な耐久消費財を購入するため」「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、60代は「所得が減少したため」、50代は「学費・教育費の負担軽減」が多いことが特徴。「冠婚葬祭・医療費等多額の資金が必要になったため」「ギャンブルのため」は20代～30代が目立つ。

### 【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

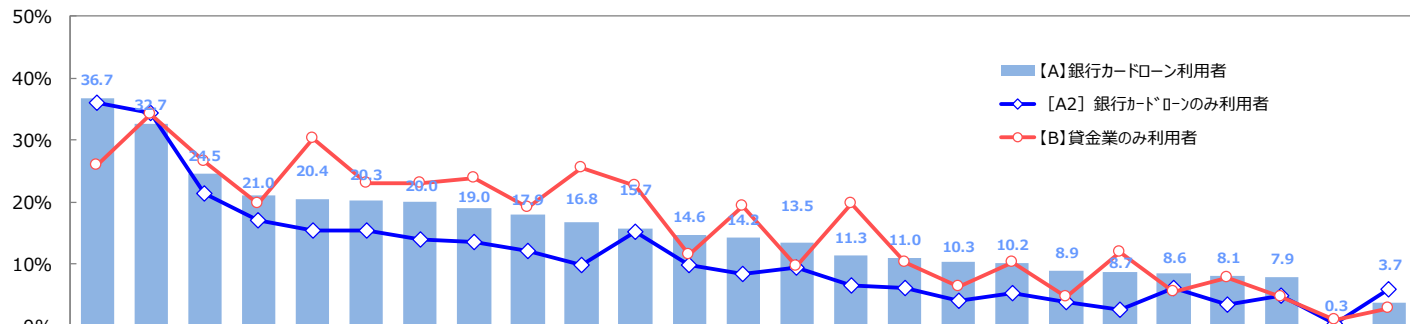
【基数：詳細調査 A層】

## 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」が上位。
- [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「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



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	企業イメージが良いこと	申込手続きが簡単であること	M・無人機が可能な店舗・ATM	借入方法（場所・時間等）が便利であること	インターネットで申込ができること	知名度があること	借入審査が通りやすいこと	少額でも申込ができること	管理者のプライバシーや情報いこと	申込から借入までの日数が短いこと	金利優遇などのキャンペーンがあること	申込んだその日のうちに借入ができること	良いインターネットでの評判があること	契約後の利用者への情報提供	収入証明書の提出が不要であること	取り扱い商品の借入上限額が大きいこと	無人契約機で申込ができること	店舗での申込ができること	利用者の満足度ランキングが上位であること	置かれてあること・相談窓口が設置されていること	契約後の照会	その他	特にない	回答個数平均
<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	2,000	36.7	32.7	24.5	21.0	20.4	20.3	20.0	19.0	17.9	16.8	15.7	14.6	14.2	13.5	11.3	11.0	10.3	10.2	8.9	8.7	8.6	8.1	7.9	0.3	3.7	3.87
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	36.9	32.2	25.6	22.3	22.0	21.9	22.0	20.7	19.8	19.1	15.8	16.2	16.1	14.7	12.9	12.6	12.4	11.8	10.5	10.7	9.4	9.6	8.9	0.3	3.0	4.17
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	494	36.0	34.3	21.4	17.1	15.3	15.3	13.9	13.7	12.1	9.9	15.2	9.8	8.4	9.5	6.5	6.1	4.0	5.4	3.9	2.6	6.1	3.4	4.8	0.3	5.9	2.92
<b>【B】貸金業のみ利用者</b>	500	26.0	34.2	26.6	19.8	<b>30.2</b>	23.0	23.0	23.8	19.2	<b>25.6</b>	<b>22.6</b>	11.6	<b>19.4</b>	9.6	<b>19.8</b>	10.2	6.4	10.2	4.6	12.0	5.6	7.8	4.6	1.0	2.8	4.08
<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	2,000	38.4	35.3	25.7	19.6	21.7	20.2	20.9	17.6	17.3	18.1	17.3	13.0	12.4	13.2	10.9	9.3	9.3	10.1	7.2	7.3	8.5	6.8	6.8	0.5	4.8	3.86
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	38.7	35.4	27.7	20.4	23.2	20.8	22.5	19.6	19.7	20.5	18.2	14.0	14.3	14.6	13.2	10.6	11.2	11.7	8.7	8.8	9.3	8.4	7.8	0.6	3.7	4.16
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	566	37.5	35.0	20.5	17.5	17.6	18.7	17.0	12.5	11.2	12.1	15.0	10.4	7.5	9.7	5.1	6.0	4.5	6.2	3.4	3.5	6.2	2.6	4.1	0.4	7.5	3.08
<b>【B】貸金業のみ利用者</b>	500	23.4	31.8	24.6	16.6	<b>27.4</b>	22.4	22.6	<b>23.8</b>	17.6	23.0	20.8	12.2	15.8	9.4	<b>18.0</b>	8.4	4.8	9.6	3.2	<b>12.6</b>	4.2	5.0	3.6	0.2	4.4	3.78

※【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

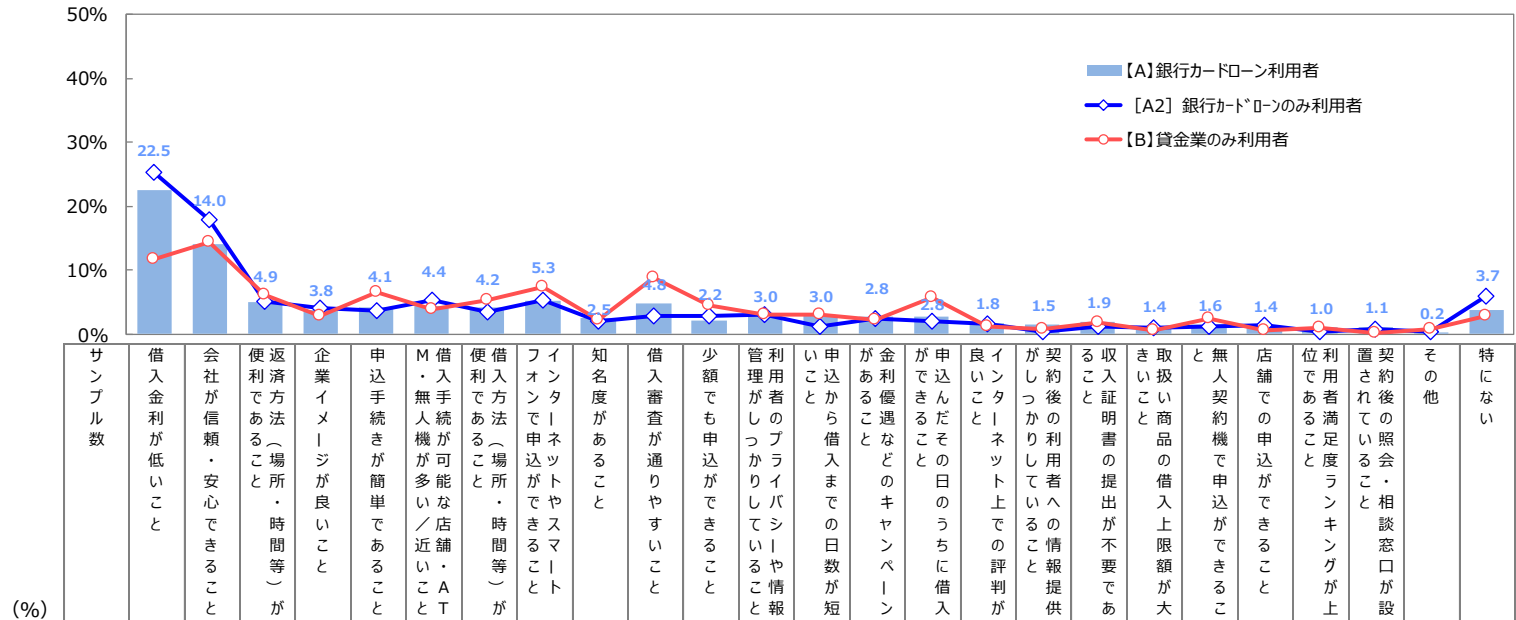
前回

## 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」が最も高く、次いで、「会社が信頼・安心できること」が続く。
- 【B】貸金業のみ利用者は「会社が信頼・安心できること」が最も高く、「借入金利が低いこと」「借入審査が通りやすいこと」が続く。
- 前回とほぼ同様の傾向と言える。

【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)

※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	企業イメージが良いこと	申込手続きが簡単であること	M・借入手続が可能な/店舗・AT	借入方法(場所・時間等)が便利であること	インターネットが使えること	知名度があること	借入審査が通りやすいこと	少額でも申込ができること	管理者のプライバシーや情報管理がしっかりしていること	申込から借入までの日数が短いこと	金利優遇などのキャンペーンがあること	申込んだその日のうちに借入ができること	良いインターネット上の評判があること	契約後の利用者への情報提供がしっかりしていること	収入証明書の提出が不要であること	取り扱い商品の借入上限額が大きいこと	無人契約機で申込ができること	店舗での申込ができること	利用である満足度ランキングが上位であること	契約後の照会・相談窓口が設置されていること	その他	特になし
【A】銀行カードローン利用者	2,000	22.5	14.0	4.9	3.8	4.1	4.4	4.2	5.3	2.5	4.8	2.2	3.0	3.0	2.8	2.8	1.8	1.5	1.9	1.4	1.6	1.4	1.0	1.1	0.2	3.7
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	21.5	12.8	4.9	3.7	4.3	4.2	4.5	5.3	2.7	5.4	2.0	3.0	3.5	2.9	3.1	1.8	2.0	2.2	1.5	1.7	1.4	1.3	1.3	0.2	3.0
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	494	25.4	17.8	5.1	4.1	3.6	5.2	3.4	5.2	1.9	2.9	2.8	3.0	1.2	2.3	1.9	1.7	0.3	1.1	1.0	1.1	1.4	0.4	0.8	0.3	5.9
【B】貸金業のみ利用者	500	11.8	14.4	6.2	2.8	6.6	3.8	5.4	7.4	2.2	8.8	4.4	3.0	3.0	2.2	5.8	1.2	0.8	1.8	0.6	2.4	0.6	1.0	0.2	0.8	2.8

※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】

今回

前回

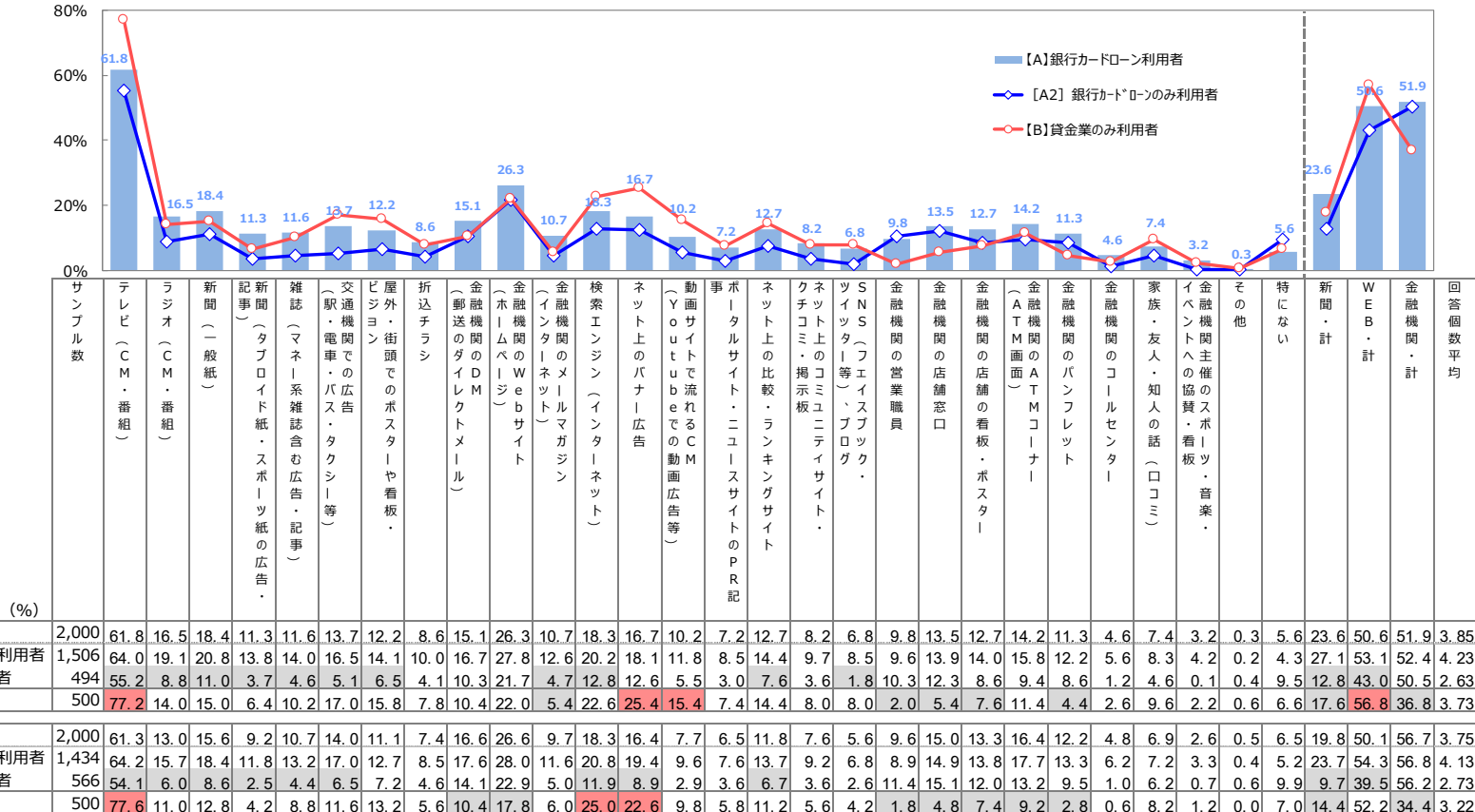


## II-3. (4) 借入先金融機関を選択する際に情報を得た情報源

- 借入先金融機関を選択する際の情報源としては、各層とも「テレビ（CM・番組）」が突出。
- 【A】銀行カードローン利用者は「金融機関のWebサイト」が続き、【B】貸金業のみ利用者では「ネット上のバナー広告」「検索エンジン」「金融機関のWebサイト」の順で続く。
- 前回と比べ、【B】貸金業のみ利用者の「動画サイトで流れるCM」や「交通機関での広告」からの割合がやや増加している。

【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】

今回

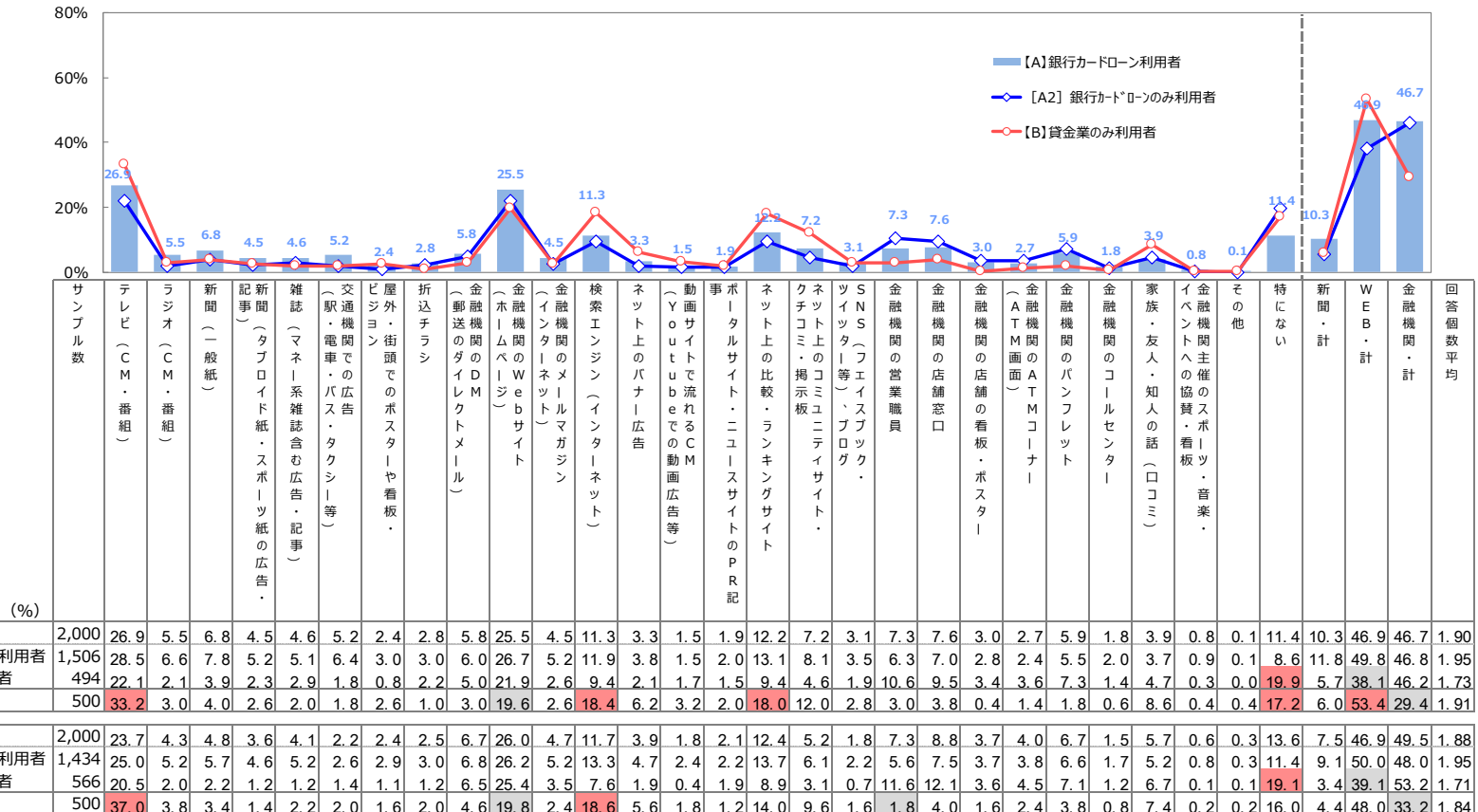
前回

## 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、各層とも「テレビ」や「金融機関のWebサイト」が大きな役割をはたし、【B】貸金業のみ利用者ではさらに「検索エンジン」や「ネット上の比較・ランキングサイト」の割合も高い。
- 前回に比べて【B】貸金業のみ利用者での「ネット上の比較・ランキングサイト」の割合がやや増加している。

【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】

今回

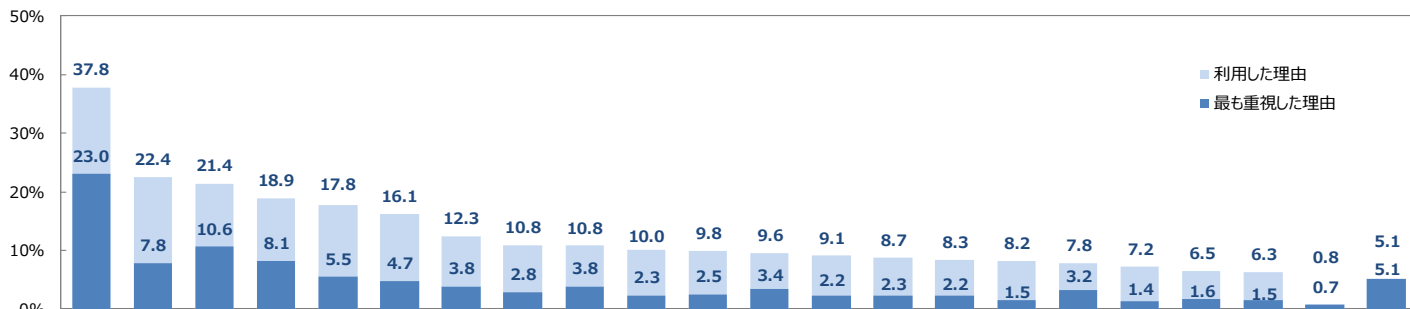
前回

## 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」（37.8%）が最も多く、さらに「店舗やATMが多く、借入や返済が便利であるため」「消費者金融等に比べ借入金利が低いと感じたため」「インターネットやスマートフォンで申込ができるため」が続く。
- 最も重視した理由をみても上位項目は同様。[A2] 銀行カードローンのみ利用者では特に「銀行だから安心であると感じたため」が高い。
- 前回と比べると、[A2] 銀行カードローンのみ利用者で「銀行だから安心であると感じたため」の割合はやや低下した。

### 【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	スコア	37.8	22.4	21.4	18.9	17.8	16.1	12.3	10.8	10.8	10.0	9.8	9.6	9.1	8.7	8.3	8.2	7.8	7.2	6.5	6.3	0.8	5.1	2.75	
利用した理由	【A】銀行カードローン利用者	2,000	37.8	22.4	21.4	18.9	17.8	16.1	12.3	10.8	10.8	10.0	9.8	9.6	9.1	8.7	8.3	8.2	7.8	7.2	6.5	6.3	0.8	5.1	2.75
	[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	37.2	24.2	23.6	20.6	18.7	15.8	13.3	11.7	11.8	11.5	11.8	10.6	10.2	9.4	9.3	8.5	8.2	8.2	7.7	0.6	4.2	2.96	
	[A2] 銀行カードローンのみ利用者	494	39.7	17.2	14.6	13.8	15.0	17.1	9.5	8.3	7.6	7.0	4.7	2.8	4.4	4.3	5.1	4.6	5.7	3.9	1.1	2.2	1.2	7.9	2.06
最も重視した理由	【A】銀行カードローン利用者	2,000	23.0	7.8	10.6	8.1	5.5	4.7	3.8	2.8	3.8	2.3	2.5	3.4	2.2	2.3	2.2	1.5	3.2	1.4	1.6	1.5	0.7	5.1	
	[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	21.2	7.8	11.6	8.5	5.7	4.2	3.8	2.8	3.6	2.4	2.9	4.1	2.4	2.5	2.1	1.6	3.2	1.3	1.9	1.6	0.5	4.2	
	[A2] 銀行カードローンのみ利用者	494	28.4	7.6	7.4	6.9	4.7	6.2	4.0	2.6	4.6	2.1	1.4	1.5	1.8	1.5	2.3	1.2	3.3	1.5	0.8	1.0	1.2	7.9	
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	17.4	16.5	17.6	11.8	11.7	11.6	9.6	10.2	9.1	7.6	7.9	7.4	6.8	6.9	6.2	4.8	5.2	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	20.0	17.5	18.1	12.7	12.9	12.0	10.4	12.0	11.3	8.7	9.5	8.4	7.6	7.7	7.5	6.4	6.2	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	10.9	13.9	16.4	9.7	8.7	10.5	7.6	5.6	3.5	4.6	4.0	4.7	4.9	4.9	2.9	0.6	2.5	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	6.4	5.2	4.9	2.9	4.2	4.1	2.1	2.5	3.3	1.7	2.0	2.0	1.0	3.0	1.6	1.3	1.2	0.7	6.5	
	[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	21.3	8.2	11.9	7.1	5.2	4.2	3.2	5.1	3.7	2.2	2.9	4.1	1.8	2.3	2.2	1.0	2.6	1.8	1.7	1.3	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	4.5	5.0	6.7	2.2	2.0	5.2	1.9	1.4	1.2	1.4	1.0	1.4	1.0	4.0	0.9	0.2	0.7	1.1	9.4	

※「利用した理由」の【A】銀行カードローン利用者で除く

※【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ポイント以下低い

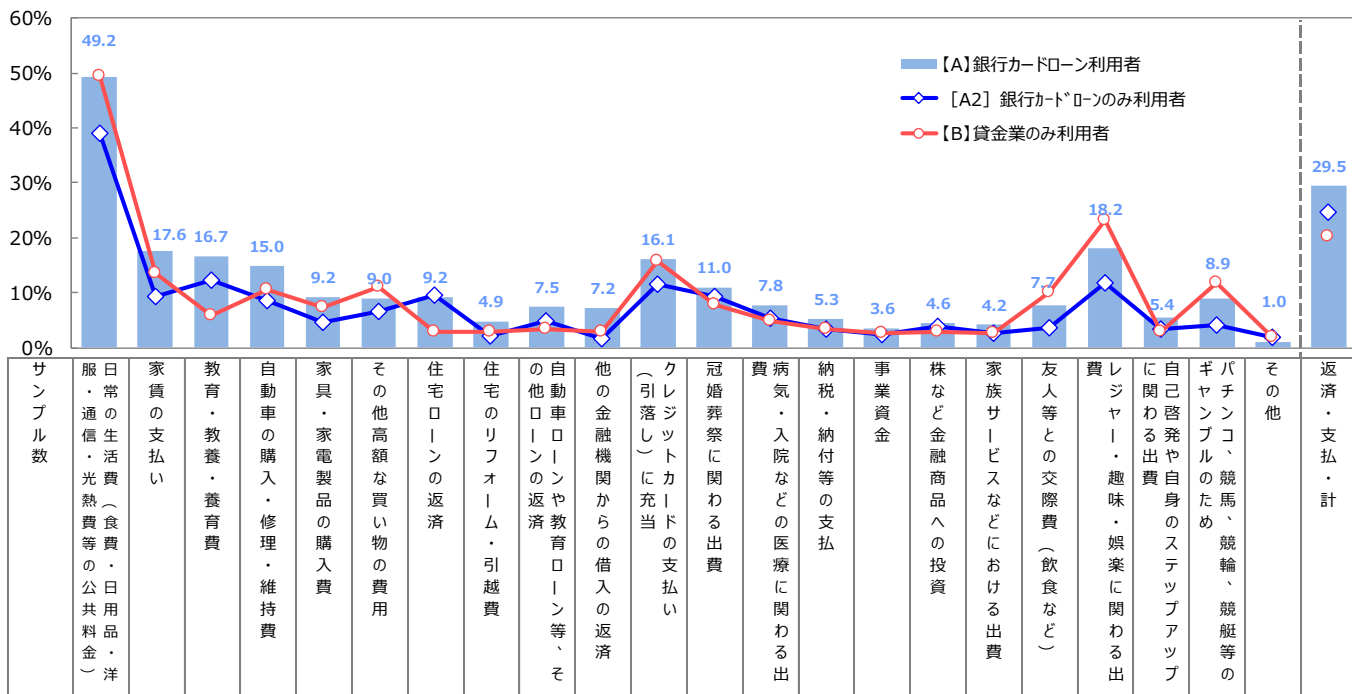
【基数：詳細調査対象者全員】

## 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）」が最も高く、次いで「家賃の支払い」「教育・教養・養育費」「自動車の購入・修理・維持費」が続く。
- [A2]銀行カードローンのみ利用者は【B】貸金業のみ利用者に比べて「教育・教養・養育費」「住宅ローンの返済」で上回り、【B】貸金業のみ利用者は「レジャー・趣味・娯楽に関わる出費」や「ギャンブルのため」「友人等との交際費」などが高くなっている。
- 前回と比べて目立った変化はない。

【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



今回

前回

【A】銀行カードローン利用者	2,000	49.2	17.6	16.7	15.0	9.2	9.0	9.2	4.9	7.5	7.2	16.1	11.0	7.8	5.3	3.6	4.6	4.2	7.7	18.2	5.4	8.9	1.0	29.5	2.40
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	52.6	20.4	18.1	17.0	10.7	9.8	9.0	5.7	8.3	9.0	17.6	11.6	8.5	6.0	4.0	4.9	4.7	9.1	20.3	6.1	10.4	0.7	31.1	2.65
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	494	38.9	9.2	12.3	8.7	4.6	6.6	9.7	2.2	4.8	1.8	11.6	9.2	5.5	3.4	2.5	3.9	2.6	3.6	11.9	3.3	4.3	1.9	24.6	1.62
【B】貸金業のみ利用者	500	49.4	13.6	6.0	10.6	7.4	11.0	2.8	2.8	3.4	2.8	15.8	7.8	4.8	3.4	2.6	3.0	2.6	10.2	23.2	3.0	11.8	2.0	20.2	2.00
【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

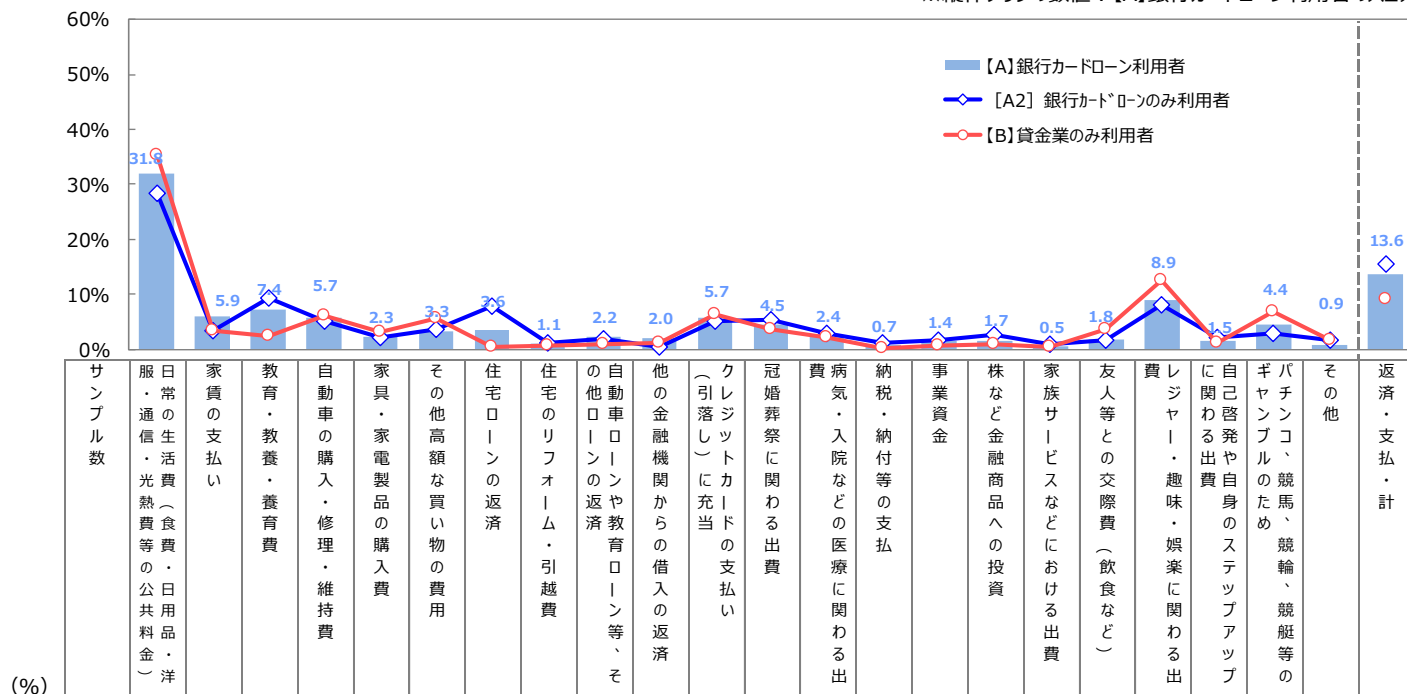
【基数：詳細調査対象者全員】

## II-3. (7) 借入金の使途② (最も当てはまるもの)

- 最も当てはまるものについても、前頁の当てはまるものとほぼ同様の傾向。
- 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	31.8	5.9	7.4	5.7	2.3	3.3	3.6	1.1	2.2	2.0	5.7	4.5	2.4	0.7	1.4	1.7	0.5	1.8	8.9	1.5	4.4	0.9	13.6
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	33.0	6.7	6.7	6.0	2.4	3.2	2.2	1.0	2.4	2.5	5.9	4.2	2.3	0.5	1.3	1.3	0.4	1.8	9.3	1.3	4.9	0.5	12.9
【A2】銀行カードローンのみ利用者	494	28.3	3.4	9.2	5.1	2.1	3.6	7.9	1.2	1.9	0.6	5.2	5.5	2.9	1.2	1.8	2.6	0.8	1.7	8.0	2.2	2.9	1.8	15.6
【B】貸金業のみ利用者	500	35.2	3.4	2.4	6.2	3.2	5.6	0.4	0.8	1.0	1.2	6.4	3.6	2.2	0.2	0.8	1.0	0.4	3.6	12.6	1.2	6.8	1.8	9.0
【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「パチンコ、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63.2%、【B】貸金業のみ利用者が55.9%であり、【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「ギャンブルのためのカードローン」には寛容な傾向。
- 一方で、【B】貸金業のみ利用者の方が「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」という意見が目立つ。
- 前回に比べて【B】貸金業のみ利用者の「カードローンはない方がいい」割合が低下した。

### 【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）

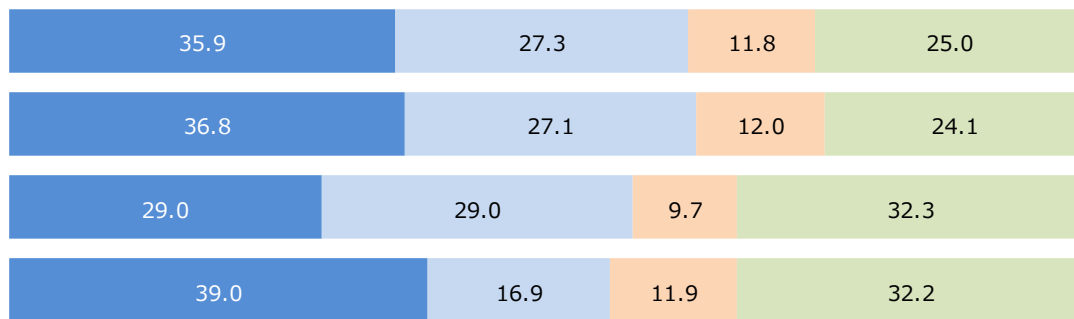
（サンプル数）

（%）

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
---	--	---	---

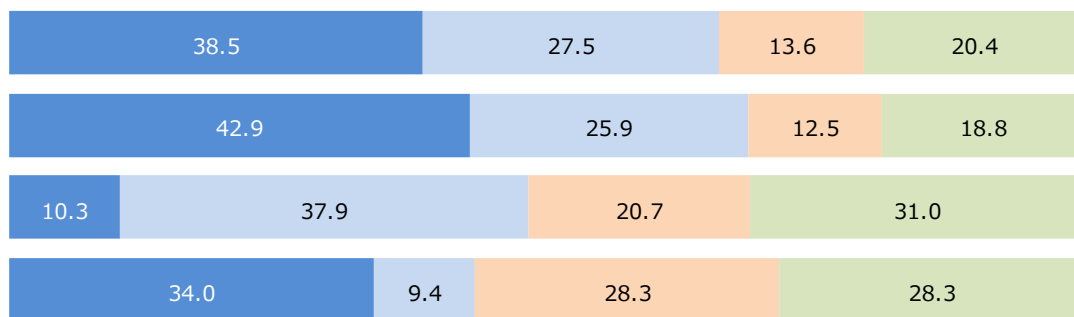
今回

【A】銀行カードローン利用者	178
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	157
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	※ 21
【B】貸金業のみ利用者	59



前回

【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



※[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。

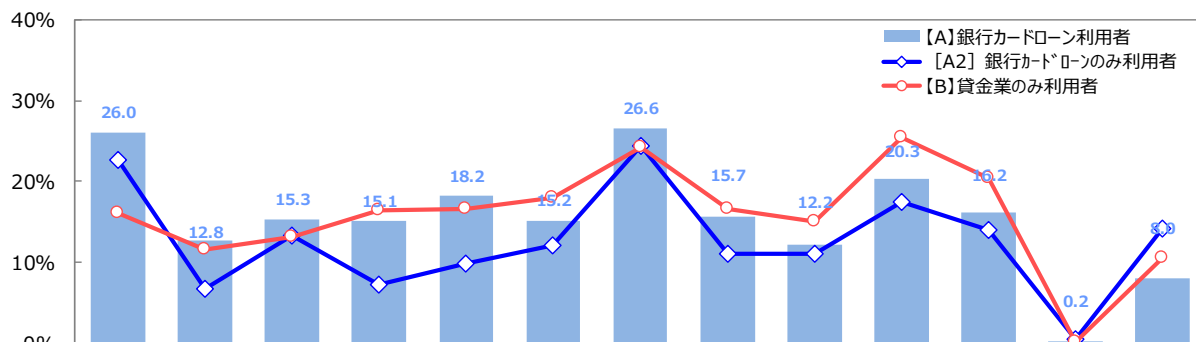
【基数：詳細調査 お金の使い道・用途がギャンブルの人】

## Ⅱ-3. (9) 借入をしたことによる影響（生活面・心理面）

- 【A】銀行カードローン利用者では借入により、「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立つ。一方で「負債をかかえることの負い目を感じた」といった心理面への影響も与えている。
- 【B】貸金業のみ利用者は【A2】銀行カードローンのみ利用者比べて、「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」「借入をする頻度が高くなった」「借入前よりも支出が増えた」などの影響が大きい。
- 前回に比べて【B】貸金業のみ利用者の「借入をしたことで、かえって消費・支出を控えるようになった」割合が増加。

【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	なにか計った変化は見られ	増えた借入前よりも支出が増えた	高く借入する頻度が増えた	控え借入をしようとした	必要安心した	借入したことで、消費・支出を減らした	借入に対する低くなった	慎重にならなくなった	負債目を感じたこと	不安に感じたか	その他	特にな	回答個数平均
	(%)															
<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	2,000	26.0	12.8	15.3	15.1	18.2	15.2	26.6	15.7	12.2	20.3	16.2	0.2	8.0	2.11	
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	27.1	14.7	16.0	17.6	20.9	16.2	27.3	17.3	12.5	21.3	16.9	0.2	6.0	2.21	
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	494	22.6	6.8	13.2	7.3	9.8	12.1	24.4	11.0	11.0	17.5	13.9	0.4	14.2	1.75	
<b>【B】貸金業のみ利用者</b>	500	16.0	11.6	13.2	16.4	16.6	18.0	24.2	16.6	15.0	25.4	20.4	0.2	10.6	2.17	
<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	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>【B】貸金業のみ利用者</b>	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-4. 銀行カードローンの勧誘・審査・満足度等



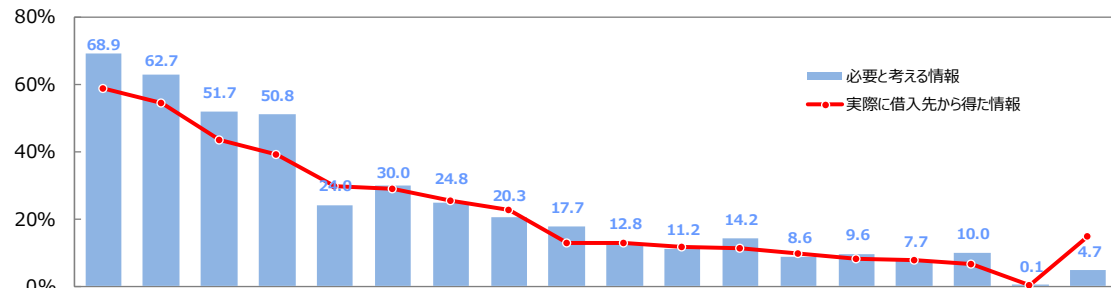
## Ⅱ-4. (1) 銀行カードローン利用時に必要と考える情報と借入先から得た情報（【A】のみ対象）

- 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」「返済方法」が6割を超えて高く、さらに「借入限度額」「毎月の返済額（元利金）」が5割超と、借入条件や返済にかかわる情報が上位。
- 「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。特に「毎月の返済額（元利金）」の情報は、「必要と考える」割合と「実際に得た情報」とで差が大きい。
- 前回と比べ、「借入金利」を必要と考える割合がやや低下した。

### 【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



		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）	申込から借入までの手順（必要書類等）	返済をする方法	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	総量規制に関する情報	延滞発生時の対応	個人信用情報機関に借入情報が登録されること	キャンセルの有无	借入後の借入内容に関する情報提供の内容	企業情報	その他	特になし	回答個数平均
必要と考える情報	<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	2,000	68.9	62.7	51.7	50.8	24.0	30.0	24.8	20.3	17.7	12.8	11.2	14.2	8.6	9.6	7.7	10.0	0.1	4.7	4.46
	[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	67.4	62.2	54.4	52.2	25.8	30.3	26.1	21.9	18.4	12.9	13.5	14.9	9.8	10.5	8.9	10.5	0.1	4.0	4.58
	[A2] 銀行カードローンのみ利用者	494	73.4	64.3	43.6	46.8	18.5	29.0	20.7	15.6	15.3	12.4	4.3	11.9	5.1	6.9	4.0	8.3	0.0	6.8	4.07
実際に借入先から得た情報	<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	2,000	58.6	54.4	43.5	39.2	29.5	29.0	25.2	22.5	12.7	12.6	11.5	11.3	9.7	7.9	7.9	6.5	0.2	14.9	4.49
	[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	58.8	54.2	45.4	41.2	31.2	29.2	26.7	24.2	13.9	13.0	13.2	12.5	10.7	8.2	8.9	7.3	0.2	13.5	4.61
	[A2] 銀行カードローンのみ利用者	494	57.8	54.9	37.5	33.1	24.1	28.3	20.6	17.4	9.1	11.3	6.2	7.6	6.5	7.0	4.6	4.3	0.1	19.3	4.09
必要と考える情報	<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	2,000	74.3	64.9	50.6	52.2	23.0	31.3	23.1	19.4	18.7	12.8	10.2	15.1	9.2	7.9	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	23.8	30.3	22.8	20.2	18.4	12.7	12.7	15.7	9.9	8.0	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	21.0	33.6	23.9	17.1	19.2	13.0	4.0	13.6	7.4	7.6	6.2	9.7	0.1	6.7	4.43
実際に借入先から得た情報	<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	2,000	62.3	56.8	42.8	42.3	29.7	29.7	27.1	22.1	12.0	12.1	9.8	12.0	8.1	8.4	7.1	5.6	0.2	15.0	4.57
	[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	31.7	29.7	28.1	24.1	12.4	12.8	11.9	13.7	9.7	9.0	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	24.6	29.7	24.6	17.1	11.0	10.4	4.5	7.7	3.9	6.7	4.1	4.2	0.1	19.1	4.26

※「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

※各情報それぞれについて■【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

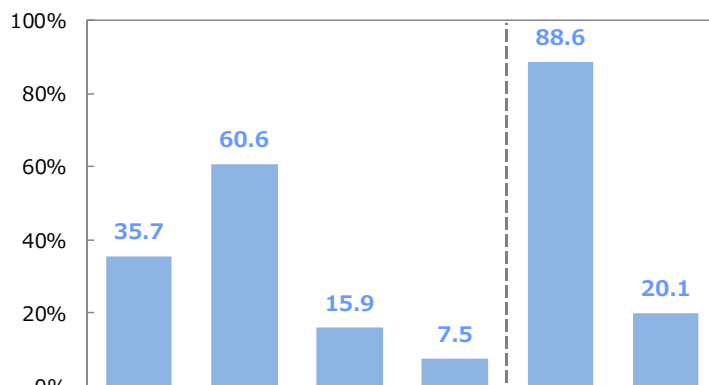
## Ⅱ-4. (2) 銀行カードローン利用時の審査結果（【A】のみ対象）

- 【A】銀行カードローン利用時の審査結果は、「希望する金額で借り入れることができたことがある」が60.6%、「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35.7%。充足者は合わせて88.6%を占める。
- 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15.9%、「借入できなかった（審査で否認された）ことがある」は7.5%。
- 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



サンプル数	希望する金額で借り入れることができたことがある				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		回答個数平均	
	希望する金額で借り入れることができたことがある	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	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	借入できなかった（審査で否認された）ことがある	充足・計	未充足・計		
【A】銀行カードローン利用者	2,000	35.7	60.6	15.9	7.5	88.6	20.1	1.20
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	38.0	58.1	18.9	8.7	87.3	23.4	1.24
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	494	28.4	68.1	6.8	4.0	92.7	10.1	1.07
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

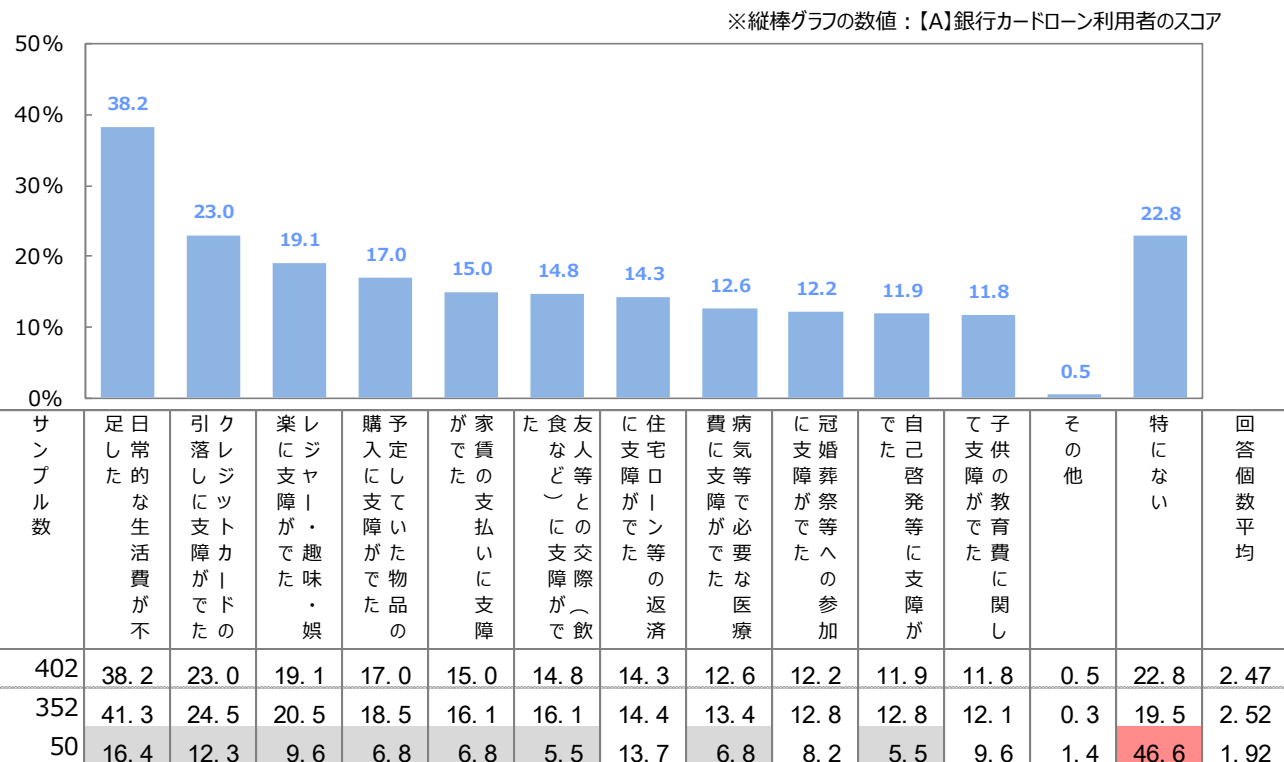
【基数：詳細調査対象者全員】

## 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入できなかった時の影響は、「日常的な生活費が不足した」（38.2%）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」（23.0%）、「レジャー・趣味・娯楽に支障がでた」（19.1%）、「予定していた物品の購入に支障がでた」（17.0%）であった。
- 【A2】銀行カードローンのみ利用者では、「特にない」が46.6%と高い。
- 前回に比べて【A2】銀行カードローンのみ利用者の「日常的な生活費が不足した」といった影響が顕著に低下した。

### 【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）



今回

前回

【A】銀行カードローン利用者	390	40.5	24.9	16.8	16.7	14.6	14.0	12.2	12.7	9.8	9.1	12.3	1.1	26.8	2.52
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	337	42.9	27.3	17.7	18.1	16.7	15.6	13.1	13.8	11.3	9.2	13.8	1.1	24.1	2.64
【A2】銀行カードローンのみ利用者	53	25.3	9.3	10.7	8.0	1.3	4.0	6.7	5.3	0.0	8.0	2.7	1.3	44.0	1.48

※【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】

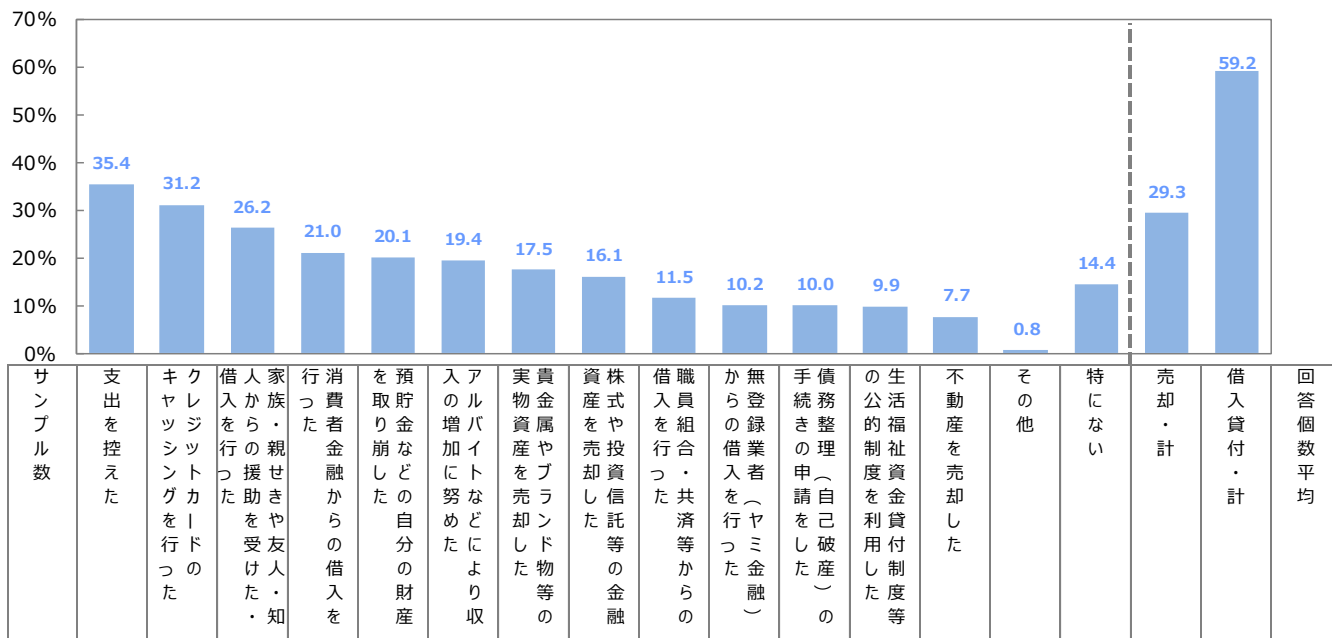
## Ⅱ-4. (4) 審査で希望額が借入できなかった時の対応（【A】のみ対象）

- 審査の結果、希望額が借入ででき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「支出を控えた」（35.4%）、「クレジットカードのキャッシングを行った」（31.2%）、「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」（26.2%）と続く。
- 【A2】銀行カードローンのみ利用者を見ると、「特にない」が35.6%と多い。
- 前回と比べ、【A2】銀行カードローンのみ利用者は「支出を控えた」の割合が低下し、「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」や「貴金属やブランド物等の実物資産を売却した」「特にない」などが増加した。

### 【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



サンプル数	支出を控えた	クレジットカードのキャッシングを行った	借入から親せきや友人・知人からの援助を受けた・借入を行った	消費者金融からの借入を	預り金などの自分の財産	アルバイトなどにより収入を増加させた	実物資産やブランド物等の売却した	株式や投資信託等の売却した	借入組合・共済等からの借入を行った	職員の組合・共済等からの借入を行った	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）の申請をした	生活福祉資金貸付制度等の利用した	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	402	35.4	31.2	26.2	21.0	20.1	19.4	17.5	16.1	11.5	10.2	10.0	9.9	7.7	0.8	14.4	29.3	59.2	2.77
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	352	36.9	34.2	26.8	23.8	20.5	20.8	18.8	17.4	12.8	11.4	11.1	11.1	8.4	0.7	11.4	31.5	63.1	2.88
【A2】銀行カードローンのみ利用者	50	24.7	9.6	21.9	1.4	17.8	9.6	8.2	6.8	2.7	1.4	2.7	1.4	2.7	1.4	35.6	13.7	31.5	1.74
【A】銀行カードローン利用者	390	34.0	31.5	21.4	20.1	18.5	19.0	12.9	9.1	8.5	6.7	6.7	6.8	6.8	2.6	17.3	20.3	56.6	2.47
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	337	33.7	34.8	22.7	23.0	18.4	20.9	14.5	9.9	9.6	7.8	7.8	7.4	7.4	2.1	15.6	22.0	61.3	2.61
【A2】銀行カードローンのみ利用者	53	36.0	10.7	13.3	1.3	18.7	6.7	2.7	4.0	1.3	0.0	0.0	2.7	2.7	5.3	28.0	9.3	26.7	1.46

※【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】

今回

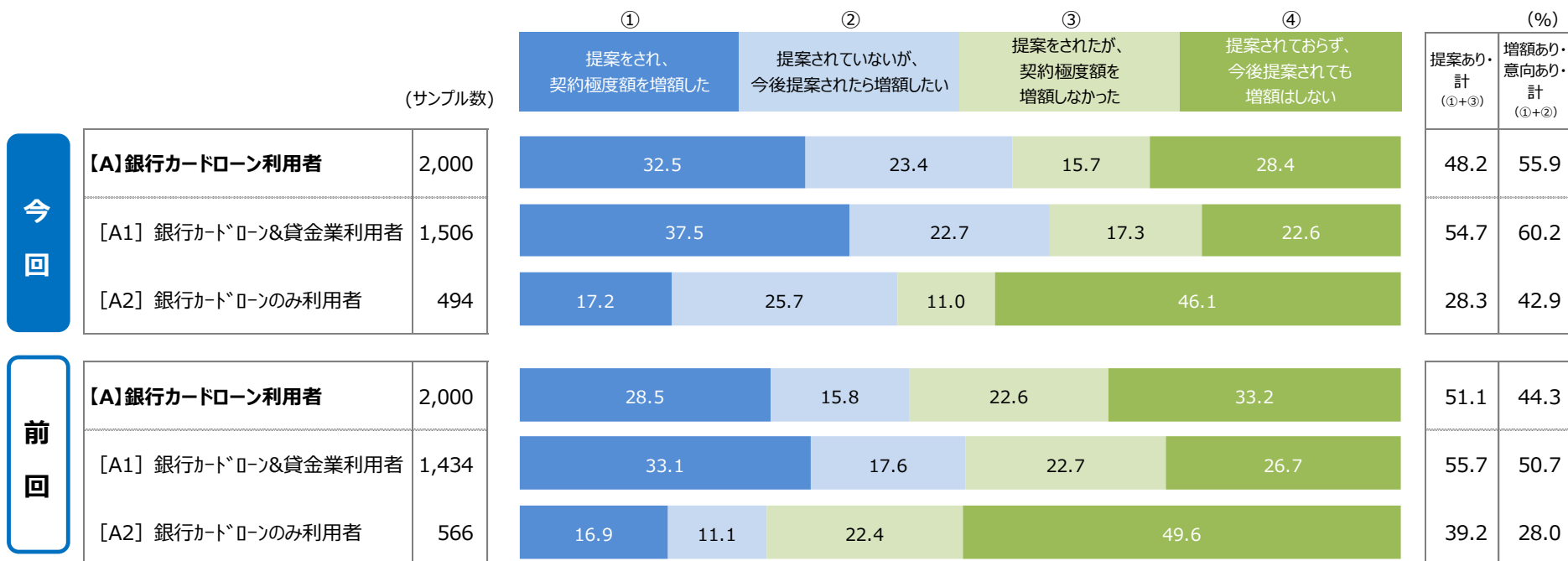
前回

## 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32.5%、「提案をされたが極度額を増額しなかった」15.7%と、半数近くが「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」（15.7%）、「提案されても増額はしない」（28.4%）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。
- 前回に比べて「増額あり・意向あり・計」の割合は増加した。

### 【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】

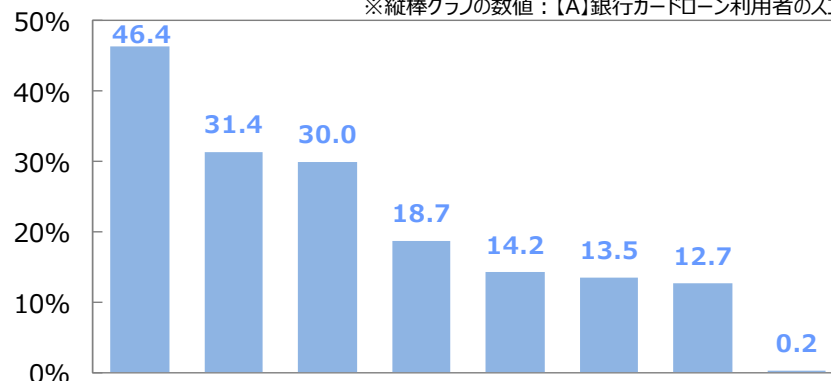
## Ⅱ-4. (6) 銀行による借入極度増額の提案方法（【A】のみ対象）

- 極度増額の提案方法としては、「電話」が46.4%、「ダイレクトメール（DM・郵送広告）」が31.4%、「Eメール」が30.0%となっている。
- 前回と比べ、「自宅への訪問」がやや増加。また、【A2】銀行カードローンのみ利用者で「金融機関の店頭窓口」も増加している。

### 【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での表示	自宅への訪問	金融機関の店頭窓口	その他	回答個数平均	
<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	1,118	46.4	31.4	30.0	18.7	14.2	13.5	12.7	0.2	1.67
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	906	48.2	34.6	32.6	21.0	15.8	14.7	11.3	0.1	1.78
【A2】銀行カードローンのみ利用者	212	38.6	17.7	19.0	8.7	7.4	8.0	18.3	0.6	1.18
<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	1,022	46.6	32.7	27.6	15.7	9.4	14.9	13.0	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	10.6	16.6	13.0	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	5.1	8.6	13.1	1.9	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

今回

前回

## 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）

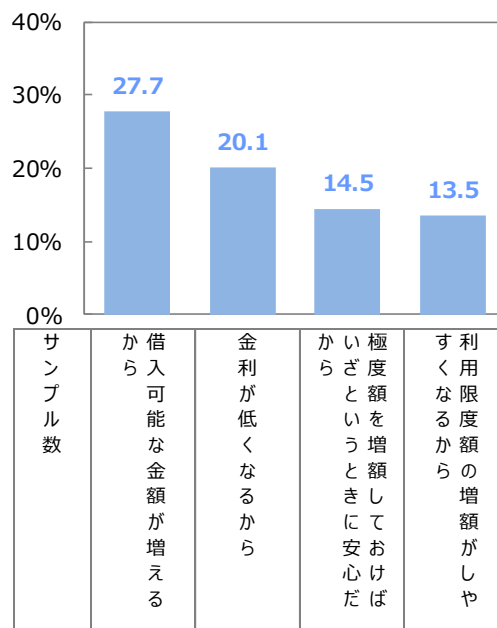
- 【A】銀行カードローン利用者の「増額した理由」または「増額したい理由」は、「借入可能な金額が増えるから」が27.7%で最も高く、次いで「金利が低くなるから」が20.1%。
- 「増額しなかった理由」、または「増額しない理由」としては、「必要以上の借入をしてしまう可能性があるから」（28.4%）が最も高く、「借入に依存してしまう気がしたから」「借入額が増えすぎると返済できなくなると思ったから」が続く。
- 「増額した理由」または「増額したい理由」、「増額しなかった理由」または「増額しない理由」ともに前回と同様の傾向。

### 【借入極度増額提案への対応】（複数回答）

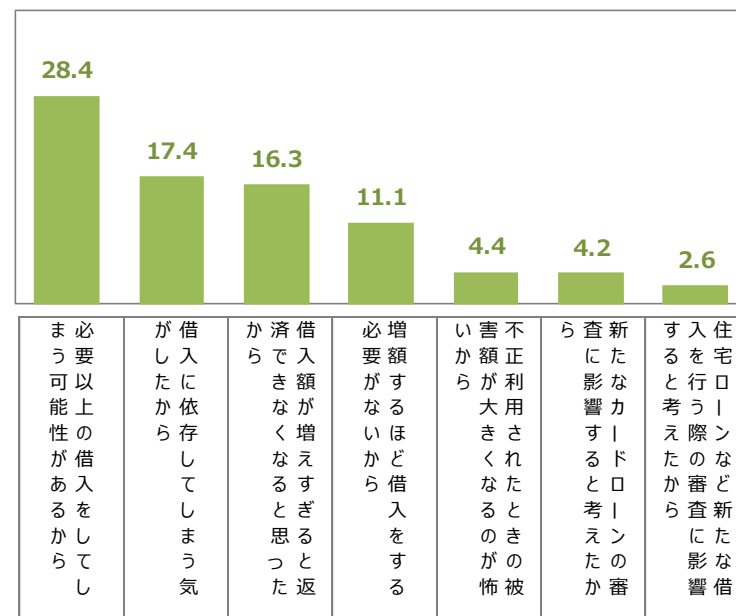
（対象：【A】銀行カードローン利用者）

※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 >



今回

【A】銀行カードローン利用者	2,000	27.7	20.1	14.5	13.5
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	32.7	22.9	17.3	16.9
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	494	12.6	11.7	5.9	3.3

【A】銀行カードローン利用者	28.4	17.4	16.3	11.1	4.4	4.2	2.6
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	26.6	15.8	14.9	8.0	4.4	4.3	2.4
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	34.1	22.1	20.4	20.6	4.6	4.0	3.2

前回

【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

【A】銀行カードローン利用者	29.2	21.3	18.8	12.7	4.1	3.6	2.5
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	27.4	19.7	18.8	9.2	3.8	4.0	2.2
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	33.7	25.4	18.9	21.5	4.6	2.6	3.0

※ ■ 【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65.0%。
- 満足度が高いのは、「借入金の使途の自由度」「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」等。
- 他方、最も満足度が低いのは「金利」、他に「借入後の情報提供の内容」「引落日に残高不足になった際に自動融資される機能」等。
- 前回に比べて「申込～借入までのスピード」の満足度がやや低下した。

### 【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）	今回						前回																	
	①		②		③		④		⑤		（%）		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)	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)	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)
<b>「銀行カードローン」全体に対する総合満足度</b>	20.8	44.2	29.3	4.6	1.1	65.0	5.7	20.5	46.2	28.2	3.6	1.4	63.2	6.9										
借入金の使途の自由度	34.5	40.1	21.8	2.7	0.9	74.6	3.6	38.3	37.3	20.8	2.3	1.2	76.4	3.0										
借入額（契約極度）が十分であること	26.3	40.4	26.6	5.2	1.5	66.7	6.7	28.3	40.0	24.6	4.9	2.1	66.6	6.5										
申込～借入までのスピード	25.9	40.2	26.3	6.0	1.6	66.1	7.6	28.2	40.1	25.8	4.6	1.3	71.2	4.7										
申込時の提出書類の量	20.2	37.1	33.2	7.6	2.0	57.3	9.5	22.4	33.9	35.1	7.3	1.4	58.7	7.5										
気分よく利用できること	17.7	37.5	38.3	4.9	1.6	55.2	6.5	20.0	34.6	37.8	5.7	1.8	56.4	5.8										
返済方法の多彩さ	18.9	34.5	40.0	5.0	1.6	53.4	6.6	17.8	34.9	40.4	5.9	1.0	56.0	6.5										
申込窓口の数、多彩さ	18.5	33.4	40.4	5.8	1.9	51.9	7.7	19.5	33.2	40.8	5.3	1.3	53.6	6.8										
職員の対応	17.7	33.6	42.6	4.7	1.4	51.3	6.1	18.9	32.5	42.7	4.3	1.6	49.8	5.7										
毎月の返済額（元利金）	16.6	34.4	34.7	10.5	3.8	50.9	14.3	16.1	33.8	35.4	10.4	4.4	52.0	14.4										
審査の基準	16.6	33.8	40.7	7.2	1.6	50.4	8.9	19.2	30.2	41.6	6.6	2.4	54.4	7.4										
追加借入や返済に対する相談の手軽さ	15.6	32.1	44.2	6.5	1.6	47.7	8.1	15.4	30.2	45.6	6.7	2.1	47.4	7.6										
問い合わせ窓口に関する説明	14.5	31.0	48.1	5.3	1.1	45.5	6.5	16.7	28.4	48.4	4.7	1.7	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	18.0	25.6	48.2	6.0	2.2	43.6	8.1	16.7	26.6	48.8	5.7	2.1	40.9	8.7										
借入後の情報提供の内容	15.1	28.3	47.6	7.2	1.8	43.3	9.1	14.6	28.0	49.0	6.7	1.7	44.5	7.9										
金利	12.5	28.5	31.1	19.9	7.9	41.1	27.8	11.0	27.0	31.4	21.9	8.7	38.6	29.7										

※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

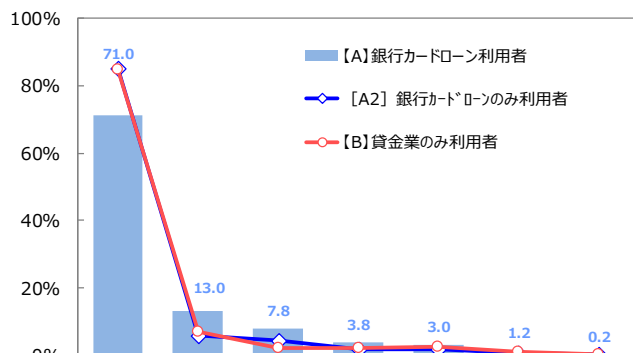
## II-5. (1) 借入金の返済状況・延滞経験の有無

- 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。延滞経験をみると63.2%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44.0%と、[A2]銀行カードローンのみ利用者（14.9%）、[B]貸金業のみ利用者（30.2%）よりも高くなっている。
- 前回に比べて【A】銀行カードローン利用者の「毎月返済することができている」割合は低下し、また「延滞経験なし」割合も微減となる。

### 【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



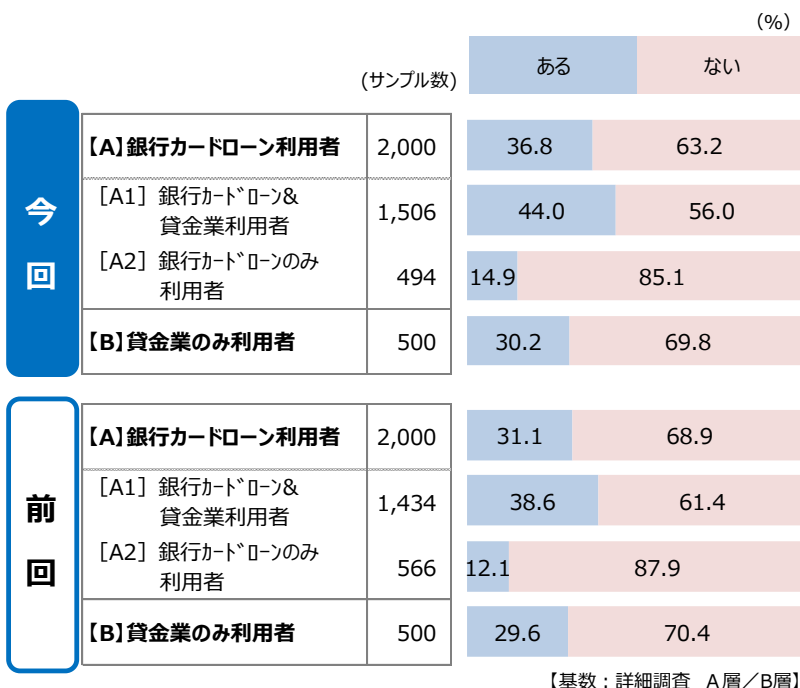
サンプル数	毎月返済することができている割合	あてはまる返りが遅い程度	1年以上返りが遅い程度	返済に遅れが1ヶ月以上ある程度	返済に遅れが2ヶ月以上ある程度	返済に遅れが3ヶ月以上ある程度	返済が困難になっている程度	毎月返済が遅れている程度	その他
【A】銀行カードローン利用者	71.0	13.0	7.8	3.8	3.0	1.2	0.2		
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	67.5	14.7	8.6	4.2	3.4	1.3	0.2		
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	85.3	5.8	4.5	1.9	1.7	0.6	0.4		
【B】貸金業のみ利用者	84.8	7.0	2.2	2.2	2.6	1.0	0.2		

【A】銀行カードローン利用者	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	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	89.7	5.5	1.2	1.2	1.3	0.5	0.7		
【B】貸金業のみ利用者	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）



今回

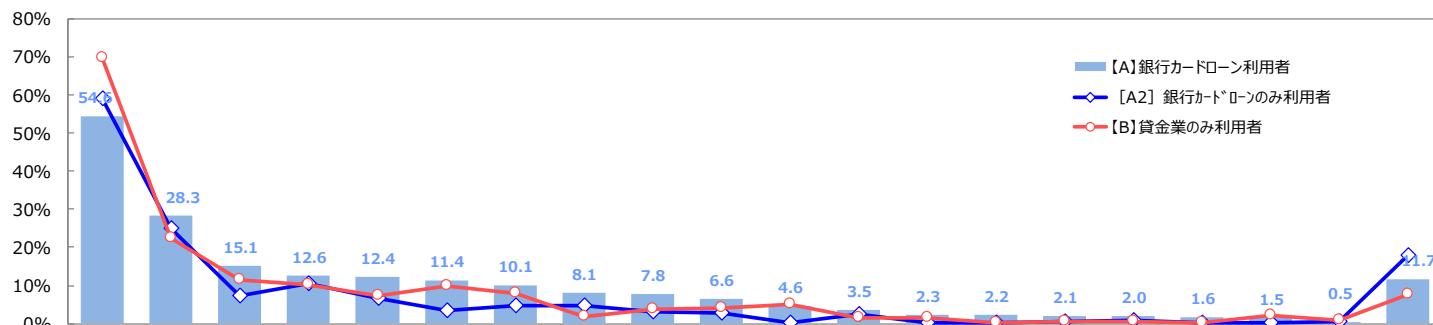
前回

## 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」(54.6%) が最も多く、「ボーナス・賞与から返済した」(28.3%) が続き、収入の中から返済を行った人が多い。
- 前回は概ね同様の傾向。

【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



(%)

	サンプル数	毎月の収入から返済した	ボーナス・賞与から返済した	アルバイトなどを行い収入を増やして返済した	預貯金などの自分の財産を取り崩して返済した	家族や親せきや友人・知人から援助や借入を受け返した	クレジットカードのキャッシングを行った	家族・親せきや友人・知人に相談した	売却して返済した	株式や投資信託等の金融資産を売却して返済した	他の銀行のカードローンからの借入を返した	産金を売却して返済した	貴金属やブランド物等の実物資産を売却して返済した	消費者金融からの借入を行って返済した	借入をした銀行に相談した	公的な機関や相談窓口に相談した	制度を活用した	生活福祉資金付制度等の公的機関を活用した	行員組合・共済等からの借入を行って返済した	不動産を売却して返済した	借入業者(ヤミ金融)からの借入を行って返済した	無登録業者(ヤミ金融)からの借入を行って返済した	申請した(自己破産)の手続きを債務整理(自己破産)の手続きを	その他	特に何もしていない(しない)
【A】銀行カードローン利用者	2,000	54.6	28.3	15.1	12.6	12.4	11.4	10.1	8.1	7.8	6.6	4.6	3.5	2.3	2.2	2.1	2.0	1.6	1.5	0.5	11.7				
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	53.1	29.4	17.6	13.3	14.2	14.0	11.8	9.2	9.3	7.8	6.0	3.8	3.0	2.8	2.6	2.4	2.1	2.0	0.5	9.7				
【A2】銀行カードローンのみ利用者	494	59.0	25.1	7.3	10.3	6.8	3.4	4.8	4.7	3.2	2.9	0.3	2.3	0.3	0.3	0.6	0.7	0.1	0.1	0.6	17.8				
【B】貸金業のみ利用者	500	69.6	22.4	11.6	10.2	7.4	9.8	8.0	1.8	3.6	4.2	5.0	1.6	1.4	0.2	0.4	0.6	0.2	2.2	0.8	7.6				
【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	6.2	7.8	6.4	4.5	3.5	1.7	1.7	2.1	2.2	1.6	1.7	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	7.4	9.7	8.1	6.2	4.4	2.2	2.3	2.6	3.1	2.2	2.3	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	3.0	2.7	2.2	0.2	1.1	0.6	0.2	0.7	0.1	0.0	0.1	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	2.6	4.2	3.8	1.2	0.6	0.6	0.4	0.8	0.0	1.6	0.4	6.8				

※【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】

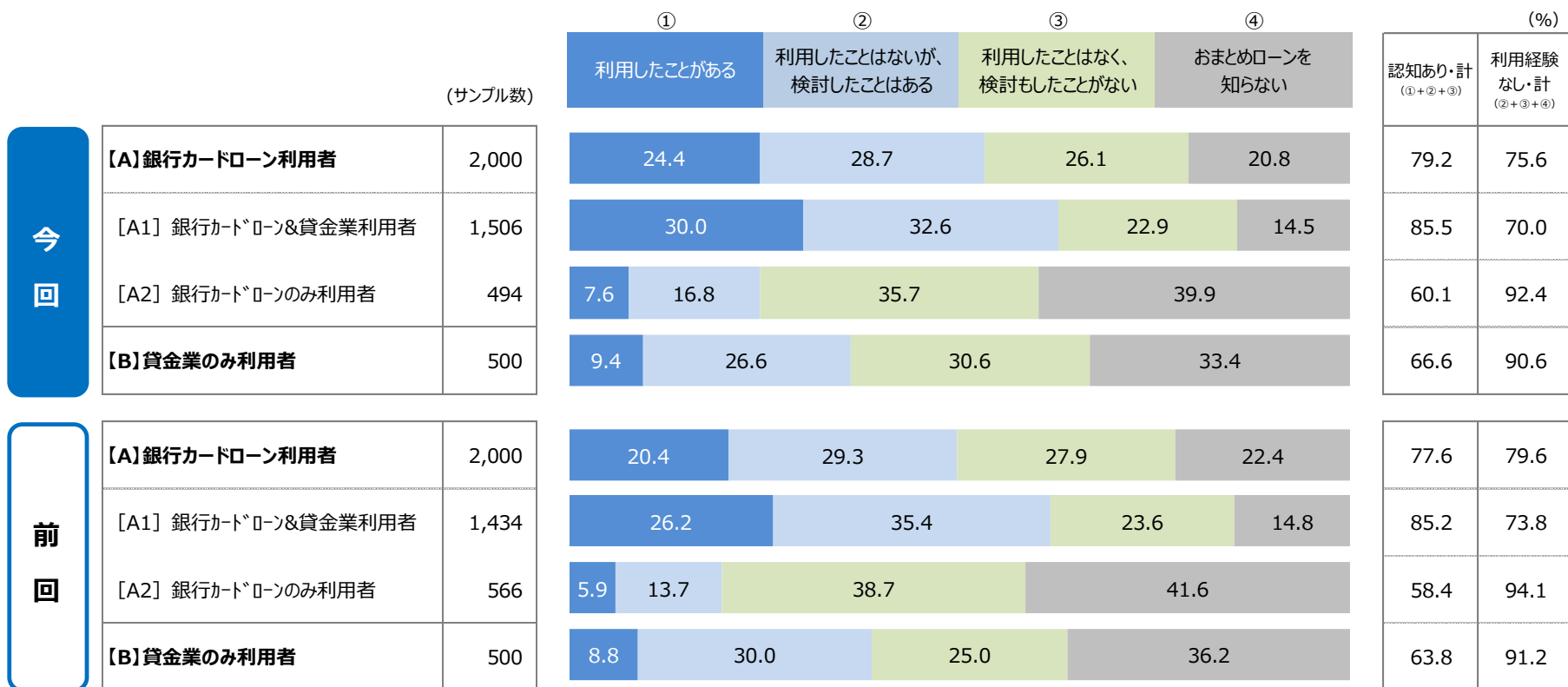
今回

前回

## 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24.4%。「利用したことはないが、検討したことはある」が28.7%、「利用したことはなく、検討もしたことがない」は26.1%と、8割近くが「おまとめローン」を認知している。
- [A2] 銀行カードローンのみ利用者よりも【B】貸金業のみ利用者の方が認知は高い。
- 前回に比べて【A】銀行カードローン利用者の「利用したことがある」割合は微増。

### 【おまとめローンの認知・利用状況】（単一回答）



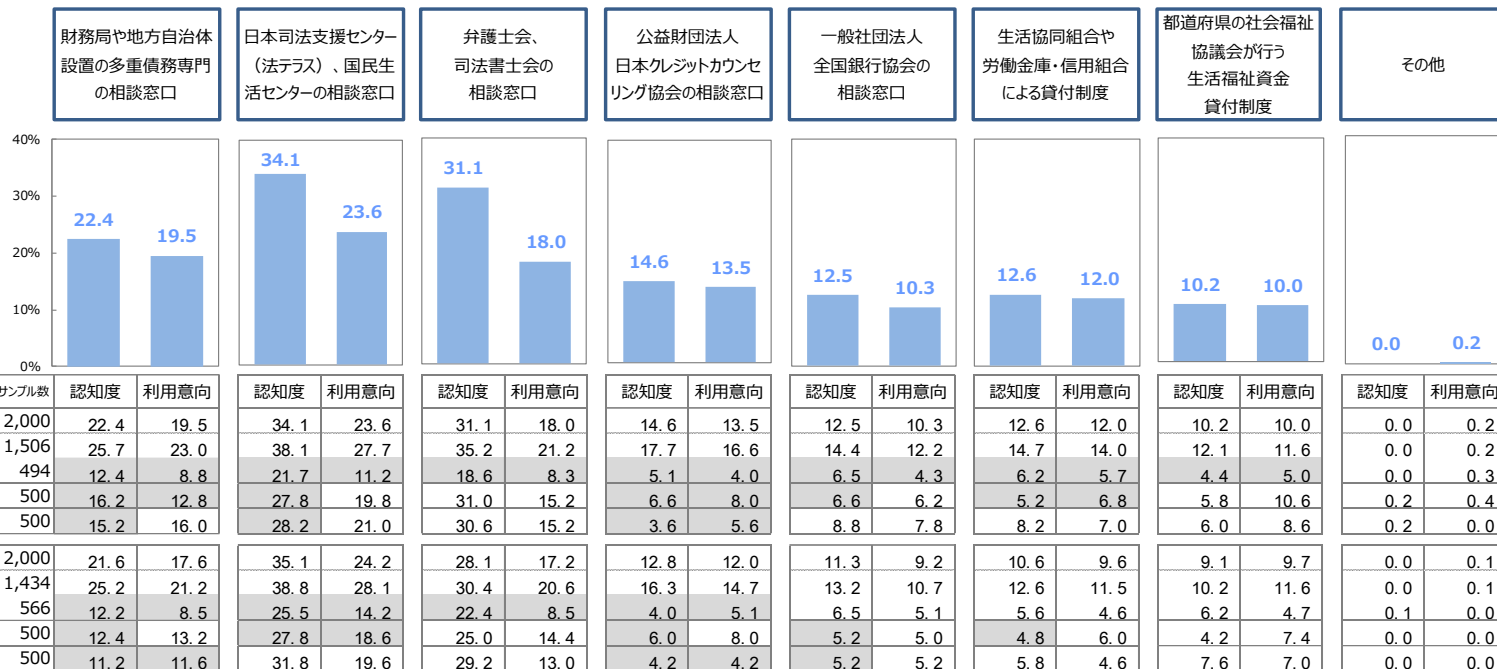
【基数：詳細調査 A層/B層】

## 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、【A】銀行カードローン利用者の認知度が3割を超えて高いのは「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」と「弁護士会、司法書士会の相談窓口」。次いで「財務局や地方自治体設置の多重債務専門の相談窓口」が2割強で、この3窓口については利用意向も2割前後みられる。
- 他のセーフティネットについては認知が1割台にとどまり、利用意向も1割強となる。
- 前回と概ね同様の傾向と言える。

### 【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】

今回

前回

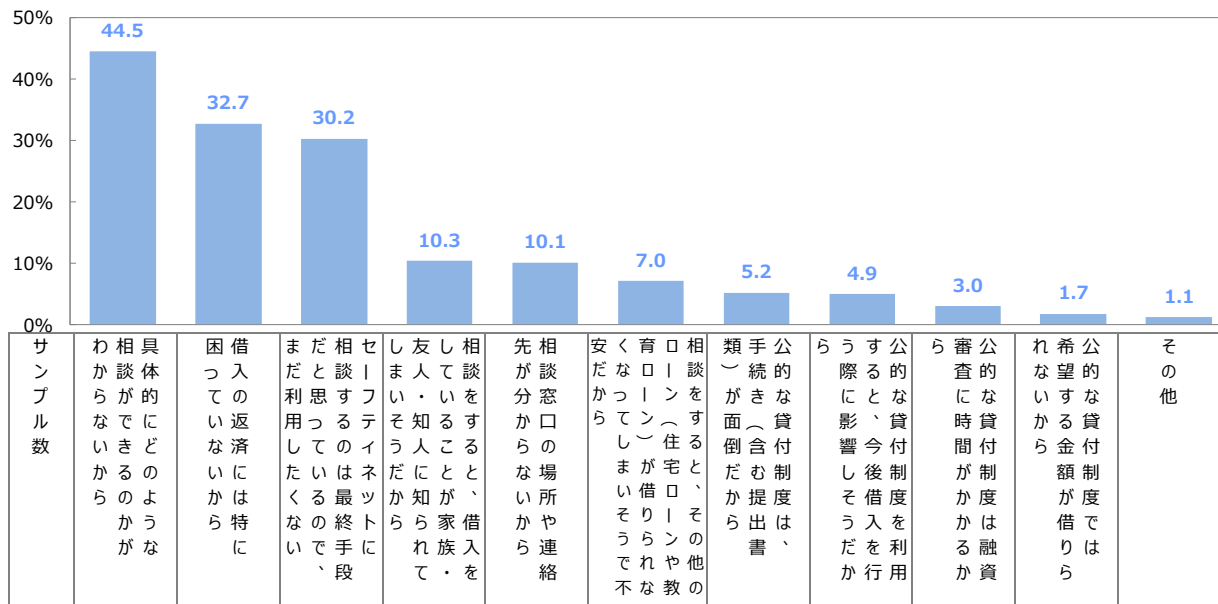
## II-5. (5) セーフティネットを利用しない理由

- セーフティネットを利用しない理由としては、「具体的にどのような相談ができるのかがわからないから」(44.5%)が最も多く、「借入の返済には特に困っていないから」「セーフティネットに相談するのは最終手段だと思っているので、まだ利用したくない」が3割超で続く。
- 前回と比べて【B】貸金業のみ利用者で「具体的にどのような相談ができるのかがわからないから」が低下。また【C】借入未経験で「借入の返済には特に困っていないから」が低下。

### 【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	具体的にどのような相談ができるのかがわからないから	借入の返済には特に困っていないから	セーフティネットに相談するのは最終手段だと思っているので、まだ利用したくない	友人・知人・家族・親戚に相談するつもりがない	相談する場所や連絡先がわからない	相談する時間がない	手続きが面倒	公的な貸付制度は、実際に影響し、貸付をうだり	審査的な貸付制度は融資	希望する金額が借りられない	その他	回答個数平均		
【A】銀行カードローン利用者	1,069	44.5	32.7	30.2	10.3	10.1	7.0	5.2	4.9	3.0	1.7	1.1	1.51	
[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	712	45.6	30.2	32.0	12.1	9.8	8.1	5.6	6.1	3.3	1.8	1.0	1.56	
[A2] 銀行カードローンのみ利用者	356	42.3	37.7	26.6	6.7	10.7	4.8	4.2	2.5	2.3	1.5	1.3	1.41	
【B】貸金業のみ利用者	318	44.3	37.4	24.5	7.5	13.8	7.9	7.5	4.4	6.3	2.5	1.9	1.58	
【C】借入未経験	335	49.6	41.5	18.8	2.1	10.1	2.4	1.8	2.1	1.8	0.0	6.0	1.36	
前回	【A】銀行カードローン利用者	1,156	41.3	37.3	30.4	9.2	10.4	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	10.7	9.9	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	6.8	11.2	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	10.1	11.0	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	2.6	12.2	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】

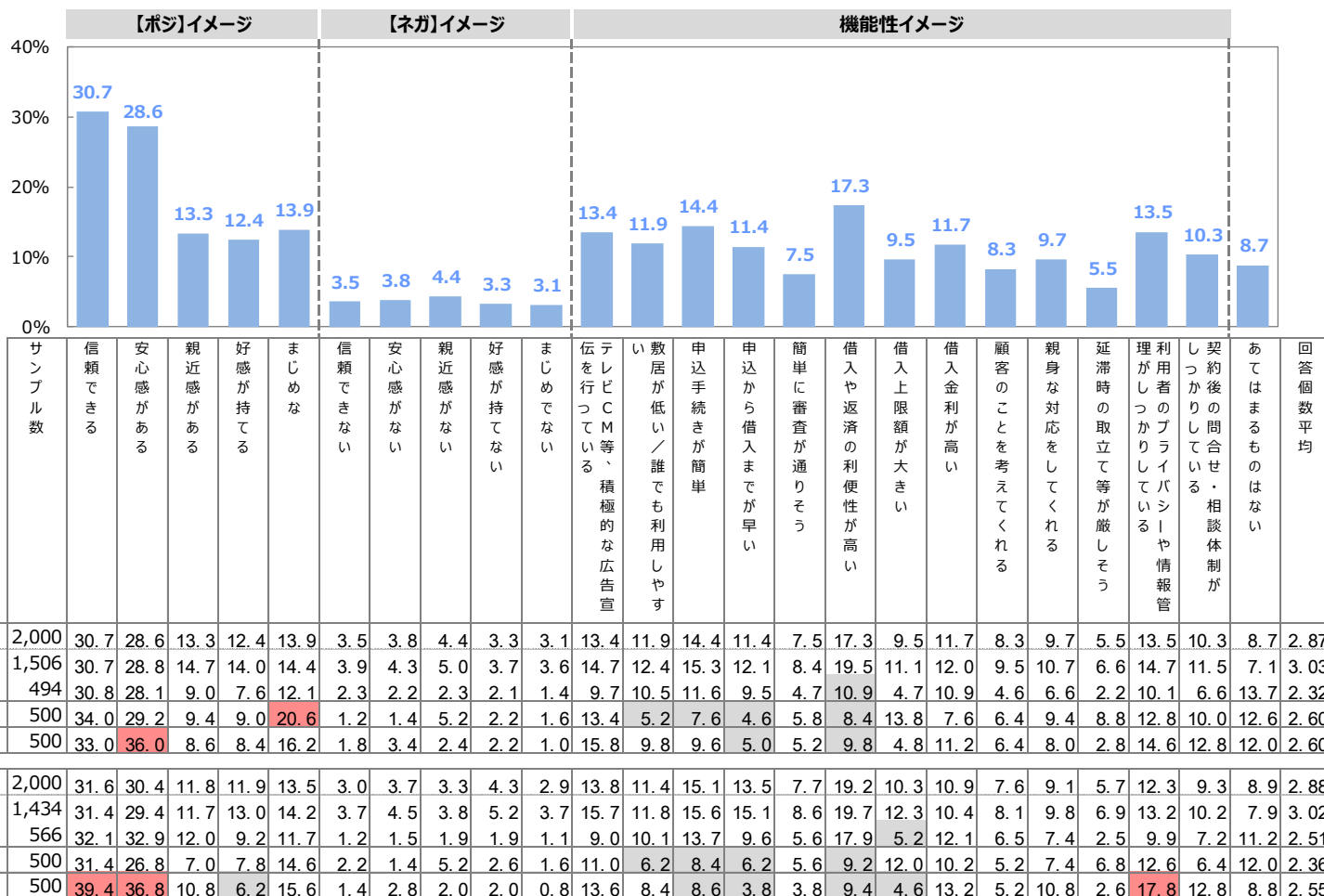
## Ⅱ-6. 今後の銀行カードローンの活動に向けて

## 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ポジティブ要素が強い。
- 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」「利用者のプライバシーや情報管理がしっかりしている」「テレビCM等、積極的な広告宣伝を行っている」が上位。
- 前回と比べて【C】借入未経験は「信頼できる」イメージがやや低下した。

【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】

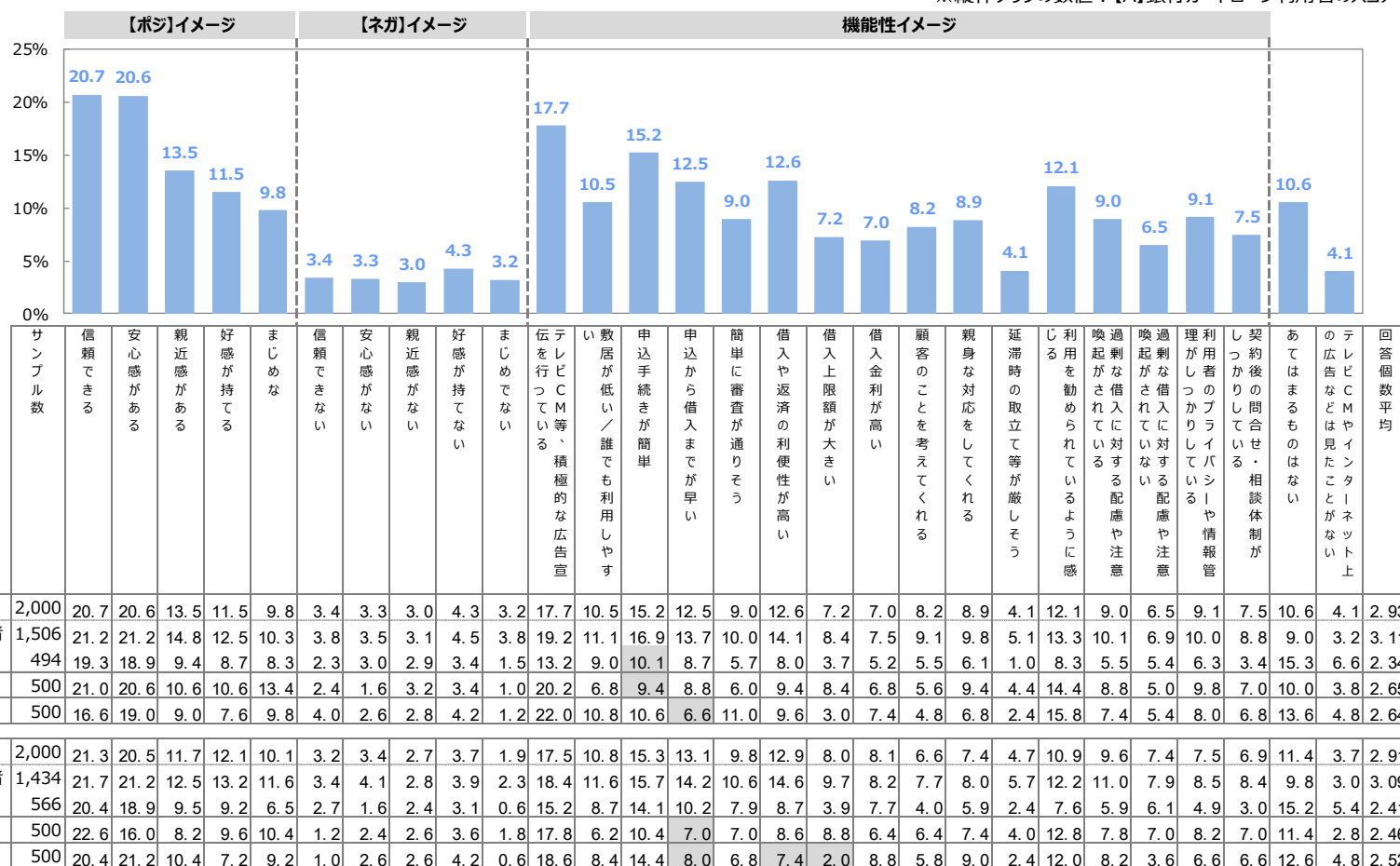


## II-6. (2) 銀行カードローンに係る広告・宣伝の印象

- 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」といったポジティブイメージに加え、「テレビCM等、積極的な広告宣伝を行っている」「申込手続きが簡単」といった機能性印象も強い。
- [A2] 銀行カードローンのみ利用者や【B】貸金業のみ利用者では「申込手続きが簡単」といった印象がやや弱い。
- 前回と概ね同様の傾向にあるが、【B】貸金業のみ利用者で「安心感がある」がやや増加した。

【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

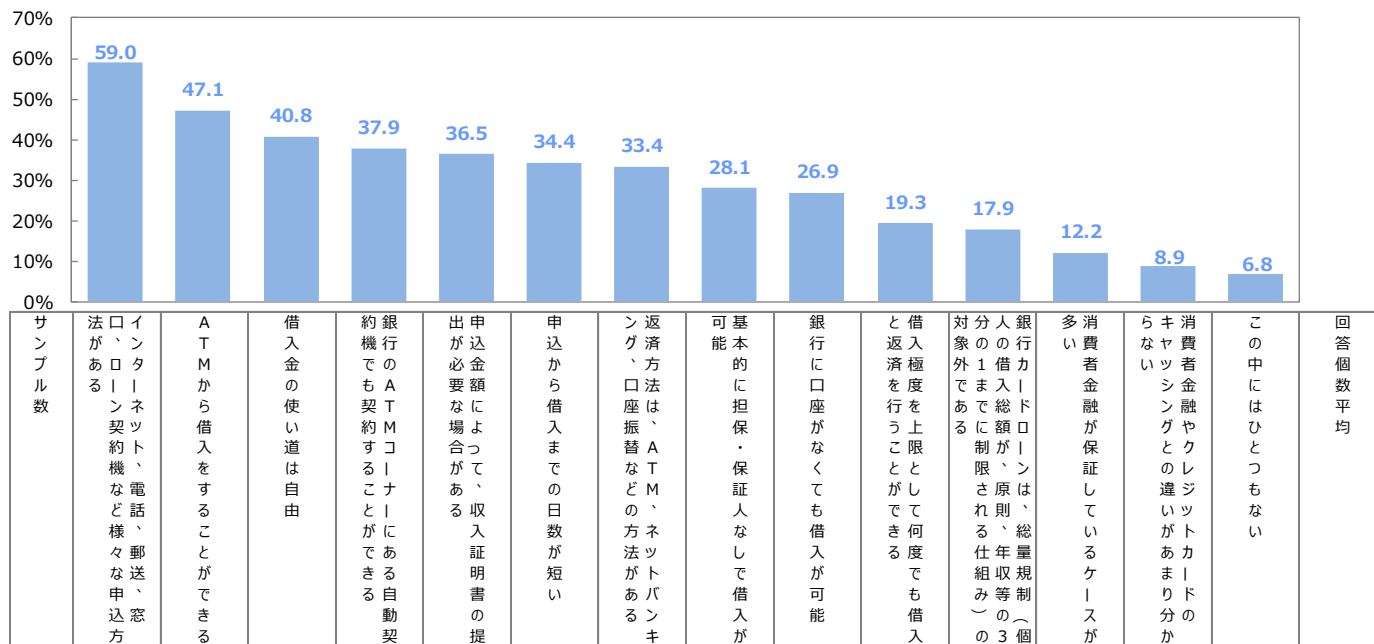
【基数：詳細調査対象者全員】

## 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」(59.0%)、「ATMから借入をすることができる」(47.1%)、「借入金の使い道は自由」(40.8%)など、借入のしやすさが認知されている。
- [A2] 銀行カードローンのみ利用者、【B】貸金業のみ利用者、【C】借入未経験者は、全般に認知度が低めの傾向。
- 前回に比べて [A2] 銀行カードローンのみ利用者で「ATMから借入をすることができる」ことの認知がやや低下した。

### 【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	【A】銀行カードローン利用者	2,000	59.0	47.1	40.8	37.9	36.5	34.4	33.4	28.1	26.9	19.3	17.9	12.2	8.9	6.8	4.32
	[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	60.8	48.7	41.5	40.1	40.8	35.5	35.1	29.6	29.6	21.3	20.6	14.0	9.7	4.9	4.49
	[A2] 銀行カードローンのみ利用者	494	53.5	42.3	38.6	31.3	23.4	31.0	28.3	23.4	18.6	13.5	9.5	6.5	6.2	12.7	3.74
前回	【B】貸金業のみ利用者	500	54.0	37.6	28.0	25.8	25.0	19.4	22.6	14.6	19.6	8.2	11.0	8.2	15.2	12.2	3.29
	【C】借入未経験	500	45.8	26.8	22.4	21.2	10.4	15.0	16.4	12.0	11.4	4.0	5.0	3.2	20.2	21.6	2.73
	【A】銀行カードローン利用者	2,000	62.7	52.2	42.7	38.3	35.0	35.4	36.6	31.4	31.0	21.0	20.5	14.3	9.6	7.0	4.63

前回	[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	64.7	52.7	43.2	40.5	39.7	36.9	38.3	32.5	33.9	23.6	23.9	16.6	10.6	5.7	4.85
	[A2] 銀行カードローンのみ利用者	566	57.7	50.9	41.5	32.7	23.2	31.6	32.1	28.5	23.7	14.5	11.7	8.6	7.1	10.2	4.06
	【B】貸金業のみ利用者	500	52.2	31.2	27.2	26.6	26.2	19.4	20.6	13.4	19.4	8.2	10.2	8.6	13.8	14.6	3.24
【C】借入未経験	500	49.4	28.6	24.0	23.8	12.4	19.2	20.4	11.8	13.6	2.6	4.0	4.8	14.0	20.6	2.88	

※【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

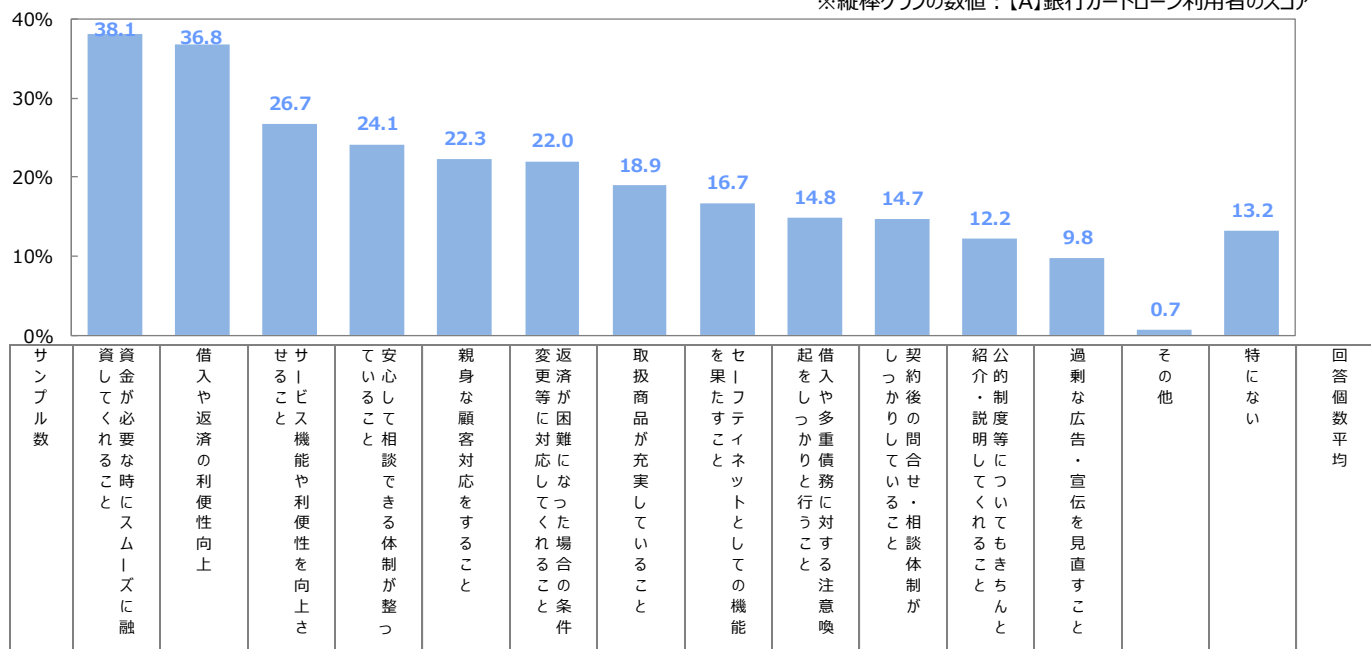
【基数：詳細調査対象者全員】

## 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」(38.1%)、「借入や返済の利便性向上」(36.8%)が高いほか、「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」などが望まれている。
- 【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」「親身な顧客対応をすること」「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」など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。
- 前回に比べて【B】貸金業のみ利用者で「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」「公的制度等についてもきちんと紹介・説明してくれること」の要望が高まっている。

### 【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



今回

【A】銀行カードローン利用者	2,000	38.1	36.8	26.7	24.1	22.3	22.0	18.9	16.7	14.8	14.7	12.2	9.8	0.7	13.2	2.97
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	39.9	38.4	29.3	24.5	23.7	23.1	20.8	18.0	15.5	15.5	13.3	10.4	0.5	11.1	3.07
【A2】銀行カードローンのみ利用者	494	32.4	32.0	18.6	23.0	18.1	18.5	13.2	12.8	12.8	12.4	8.8	8.0	1.4	19.6	2.64
【B】貸金業のみ利用者	500	43.4	36.0	24.0	26.6	21.4	23.2	13.8	16.8	15.0	15.0	14.2	11.0	0.8	13.4	3.02
【C】借入未経験	500	34.6	27.0	16.2	45.4	33.2	29.0	11.2	23.8	22.8	25.4	21.2	10.8	0.4	15.8	3.57

前回

【A】銀行カードローン利用者	2,000	37.8	35.4	23.8	23.1	20.2	23.4	16.0	16.3	14.7	14.2	12.1	10.0	1.2	15.5	2.94
【A1】銀行カードローン&貸金業利用者	1,434	40.9	36.7	26.0	23.8	21.4	25.8	18.6	18.1	14.9	15.3	13.9	10.5	1.0	13.2	3.07
【A2】銀行カードローンのみ利用者	566	30.0	32.2	18.4	21.1	17.2	17.4	9.6	11.7	14.0	11.2	7.4	8.6	1.6	21.5	2.56
【B】貸金業のみ利用者	500	45.2	30.8	18.4	24.4	19.8	23.2	11.2	14.2	13.6	12.6	8.6	9.2	0.6	12.8	2.66
【C】借入未経験	500	30.8	24.2	16.0	43.6	34.2	28.8	8.8	23.0	22.0	25.4	17.2	10.6	1.0	14.0	3.32

※【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

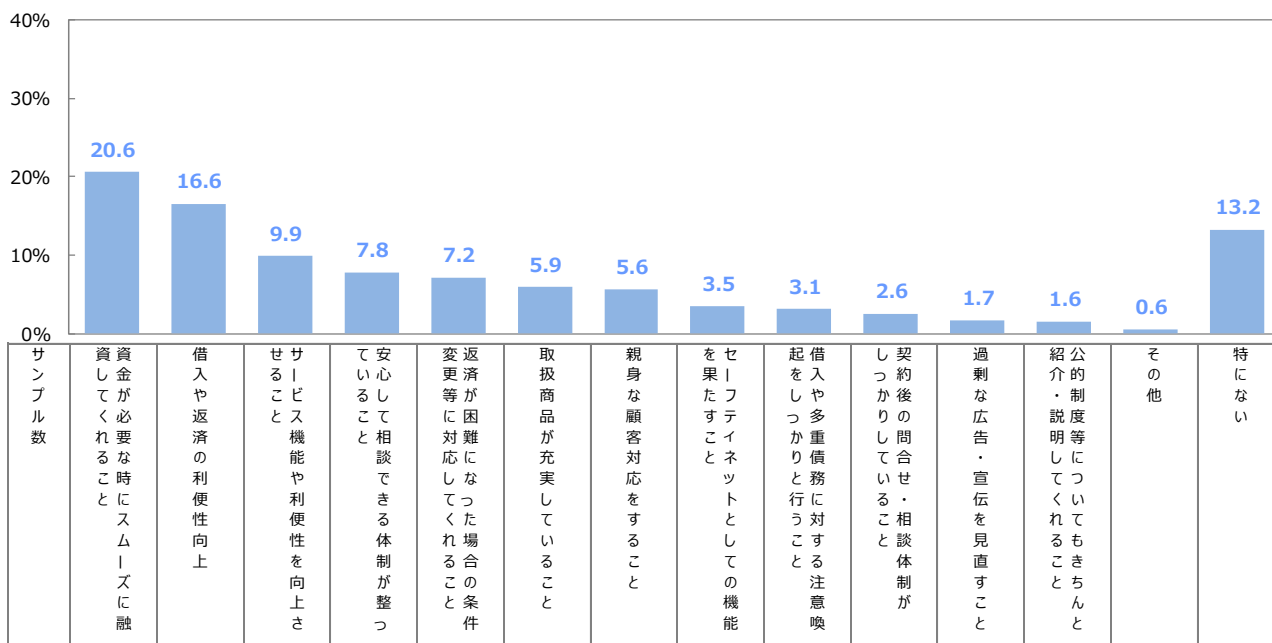
【基数：詳細調査対象者全員】

## 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」、次いで「借入や返済の利便性向上」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」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	<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	2,000	20.6	16.6	9.9	7.8	7.2	5.9	5.6	3.5	3.1	2.6	1.7	1.6	0.6	13.2
	[A1] 銀行カードローン&貸金業利用者	1,506	21.3	16.6	11.1	7.5	7.5	6.6	5.6	3.6	2.8	2.7	1.5	1.6	0.4	11.1
	[A2] 銀行カードローンのみ利用者	494	18.3	16.4	6.3	8.7	6.5	4.0	5.5	3.2	4.1	2.2	2.5	1.4	1.2	19.6
	<b>【B】貸金業のみ利用者</b>	500	27.8	13.6	6.2	8.8	7.4	2.8	5.4	3.0	4.0	1.8	3.2	2.0	0.6	13.4
	<b>【C】借入未経験</b>	500	12.6	7.6	3.0	16.8	7.4	1.0	12.4	4.2	6.6	5.6	3.4	3.2	0.4	15.8
前回	<b>【A】銀行カードローン利用者</b>	2,000	20.7	14.4	9.6	7.6	9.0	4.4	4.6	3.4	3.4	2.2	2.1	1.9	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	7.1	10.1	5.1	4.7	3.4	3.1	2.2	1.8	2.3	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	9.0	6.4	2.6	4.4	3.2	4.4	2.0	2.9	0.9	1.5	21.5
	<b>【B】貸金業のみ利用者</b>	500	29.2	13.2	6.0	8.4	10.0	3.0	5.6	2.8	2.8	1.8	2.8	1.0	0.6	12.8
	<b>【C】借入未経験</b>	500	13.8	6.4	4.2	18.4	8.8	2.4	10.0	5.4	5.2	5.4	2.4	2.8	0.8	14.0

※前頁の【A】銀行カードローン利用者で降順

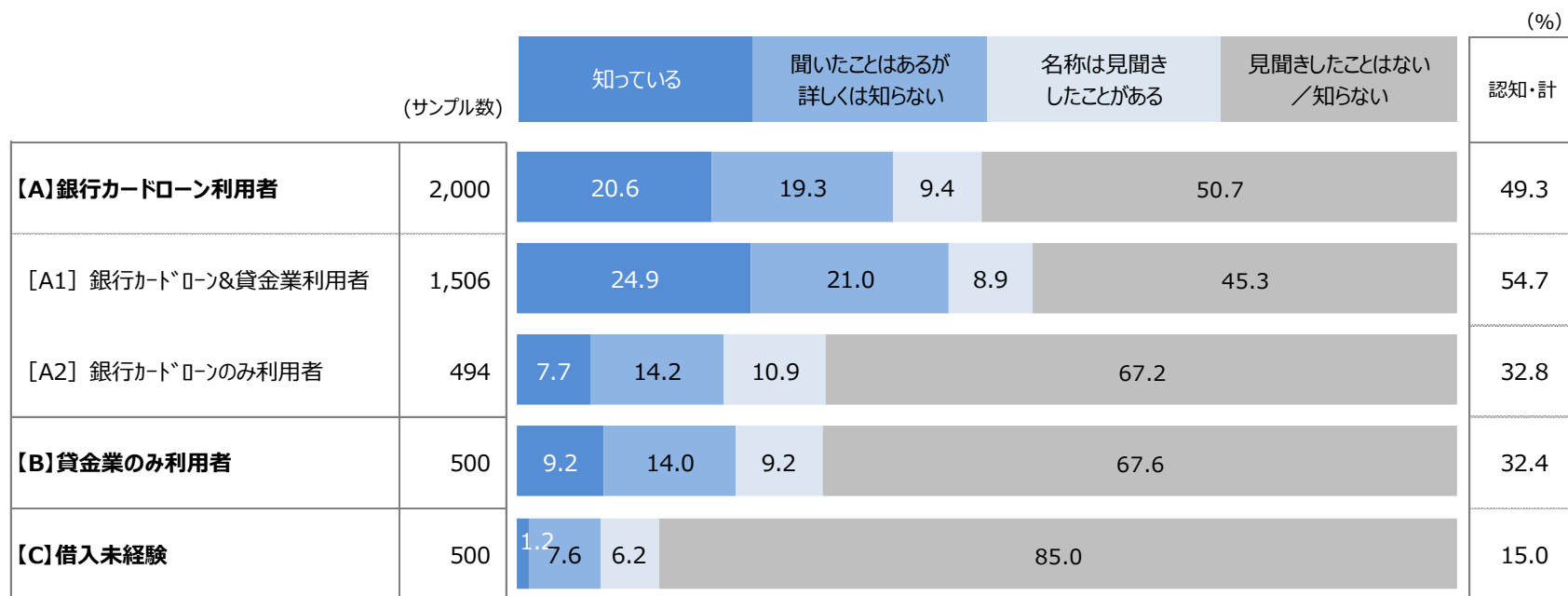
■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上高い ■ 【A】銀行カードローン利用者の比率より5ポイント以上低い

【基数：詳細調査対象者全員】

## Ⅱ-6. (5) 貸付自粛制度の認知状況

- 「貸付自粛制度」の認知（知っている+聞いたことはあるが詳しくは知らない+名称は見聞きしたことがある）は、【A】銀行カードローン利用者で49.3%、【B】貸金業のみ利用者では32.4%、【C】借入未経験者は15.0%。

### 【貸付自粛制度の認知状況】



【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]1,275サンプル、[A2]725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]63.8%、[A2]36.3%。

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	構成比 (②)	詳細調査回収数を 人口構成比に準拠した 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	75.3%	1,275	63.8%	1,506	1.181
[A2]銀行カードローンのみ利用者	84	24.7%	725	36.3%	494	0.682
[A1][A2]の合計	340	100%	2,000	100%	2,000	-
[A1]1年以内銀行カードローン利用者						

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いたします。