

News Release

2007年11月6日

消費者ローン利用者・利用経験者の借入に関する意識調査

～ローン利用者の約4割が総量規制の影響を受け、その内約2割が自己破産等の可能性～

株式会社 NTT データ経営研究所

株式会社 NTT データ経営研究所（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：佐々木 崇）は、NTT レゾナント株式会社の提供するインターネット・アンケートサービス「goo リサーチ」の協力を得て、消費者ローン（カードローン・キャッシング等）の利用者・利用経験者を対象に、借入の状況、借入目的、借入の順序等、消費者ローン利用者の借入に対する考え方やニーズおよび2006年12月に公布された「貸金業の規制等に関する法律等の一部を改正する法律」の影響を把握するため、「お金の借入に関する調査」を実施しました。

【主な調査結果】

1. 消費者ローンの利用目的は「日常の生活費」の補填

ローンの利用目的は3業態（銀行・信用金庫などの金融機関、消費者金融会社、クレジットカード会社・信販会社）とも、「日常の生活費」の補填が最も高く（39%～56%）、カードローンやキャッシングが、明確な資金用途を伴わない、日々の資金繰りのバックアップとして利用されていることが分かる。また、「他のカードローンの返済」のために借入を行っている割合も22%～29%と高く、いわゆる「多重債務」状態に陥っている利用者が相当程度存在することが推察される。

2. 20代の若年層は、当初から「消費者金融会社」を利用

全体としては、まず、「銀行・信用金庫などの金融機関」で借入を行い、与えられた利用枠が一杯になった段階で、次に「クレジットカード会社・信販会社」、最後に「消費者金融会社」で借入を行うという傾向にあるが、20代の若年層に関しては、借入当初から「消費者金融会社」を利用する傾向が高く、「金融機関」の利用は低位にとどまっている。「若者の銀行離れ」が懸念される一方、消費者金融会社がテレビCMなどの大量広告によりイメージを改善し、ブランドの植え付けに成功している結果と想定される。

3. 借入先の選択理由は、「金利」「立地条件」「審査の簡便さやスピード」

業態によって異なるが、「金融機関」を選択した理由は圧倒的に「金利の低さ」が高く（34%）、「消費者金融会社」「クレジットカード会社・信販会社」は、「駅前や商店街に店舗があったから」（22%～35%）、「審査手続きが簡単だったから」（22%～28%）、「審査スピードが早かったから」（15%～22%）といった理由が上位を占める。

4. 消費者金融会社への不満が高く、すぐにでも乗り換えを希望する人が23%

消費者金融会社の利用者のうち、不満を抱いている人が42%に達しており、金融機関の8%、クレジットカード会社・信販会社の21%よりもかなり高い水準となっている。その中でも23%がすぐにでも借入先を変更したいと感じており、テレビCMなどによるイメージ戦略が相応の効果を発揮している一方、顧客維持・満足度向上に向けた取り組みが十分になされていないことが伺える。

5. ローン利用者の約4割が、総量規制に抵触

現在の消費者ローン利用者のうち41%が世帯年収の3分の1を超えた借入残高を抱えており（借入残高100万円未満を除いても36%）、ローン利用者の約4割が、昨年12月に公布された改正貸金業法で施行が予定されている「総量規制（総借入残高が100万円超の場合、年収の3分の1を超える貸付けの原則禁止）」の影響を受ける。単純に計算すると、約25兆円の消費者金融市場のうち約9兆円、1人当たりの平均借入総額を250万円程度と想定すると約360万人が影響を受ける計算になる。

6. 追加借入ができなくなった場合は、日常生活の節約が中心

新たな借入ができなくなった場合は、「日常生活を節約し返済を進める」が圧倒的（75%）だが、「自己破産等の法的な債務整理の手続きを取る」と回答した割合も17%に及んでいる。前述の360万人（総量規制の影響を受ける利用者）と併せると、総量規制の施行により、約60万人の自己破産者予備軍が発生することになり、改正貸金業法の課題である、セーフティネット整備に向けた取り組みが急務と考えられる。

以上

本件に関するお問い合わせ

株式会社 NTT データ経営研究所

金融コンサルティング本部

佐藤哲士 TEL : (03)5467-8879

マーケティング部

井上国広 TEL : (03)5467-6313

E-mail : webmaster@keieiken.co.jp

調査概要

1. 調査対象: goo リサーチ(*1)登録モニターの中の、金融機関(銀行、信託銀行、信用金庫、ネット系銀行等)、消費者金融会社、クレジットカード会社・信販会社のいずれかから、借入経験のある方
2. 調査方法: 非公開型インターネットアンケート
3. 調査期間: 2007年10月10日～2007年10月12日
4. 有効回答者数: 1,100人
5. 回答者の属性・借入パターン

< 性別 >

| | | |
|----|-------|------|
| 男性 | 796 | 72% |
| 女性 | 304 | 28% |
| 全体 | 1,100 | 100% |

< 年齢 >

| | | |
|--------|-------|------|
| 20～29歳 | 93 | 8% |
| 30～39歳 | 395 | 36% |
| 40～49歳 | 384 | 35% |
| 50～59歳 | 185 | 17% |
| 60歳以上 | 43 | 4% |
| 全体 | 1,100 | 100% |

< 借入パターン >

| | | |
|-----------------------------|-------|------|
| 3業態全て | 501 | 46% |
| 「金融機関」+「消費者金融会社」 | 44 | 4% |
| 「金融機関」+「クレジットカード会社・信販会社」 | 166 | 15% |
| 「消費者金融会社」+「クレジットカード会社・信販会社」 | 236 | 21% |
| 「金融機関」のみ | 49 | 4% |
| 「消費者金融会社」のみ | 37 | 3% |
| 「クレジットカード会社・信販会社」のみ | 67 | 6% |
| 合計 | 1,100 | 100% |

【補足】

(*1) 「goo リサーチ」 <http://research.goo.ne.jp/>

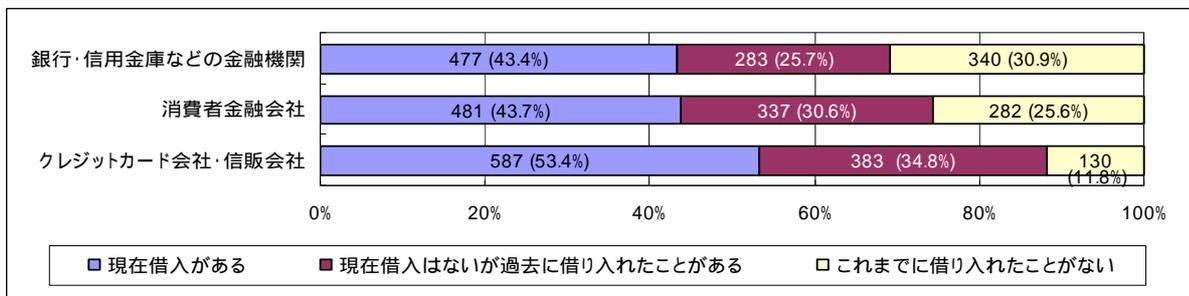
ポータルサイト「goo」を運営するNTTレゾナントが企画・実査・集計を行う、高品質で付加価値の高いインターネットリサーチ・サービス。携帯電話でアンケートに答える「goo リサーチ・モバイル」モニター(7.2万人)、キーパーソンのビジネスマンを中心とする「goo リサーチ・ビジネス」モニター(4.7万人)、団塊世代・シニア層、ならびに若年層を中心とした郵送調査手法で回答する「郵送調査専属モニター」(3.5万人)を含め、総計179万人の登録モニターを擁し、消費者向け調査から、法人向け調査、グループインタビューまで、様々な市場調査ニーズに対応している。(モニターの人数は2007年11月現在)

調査結果

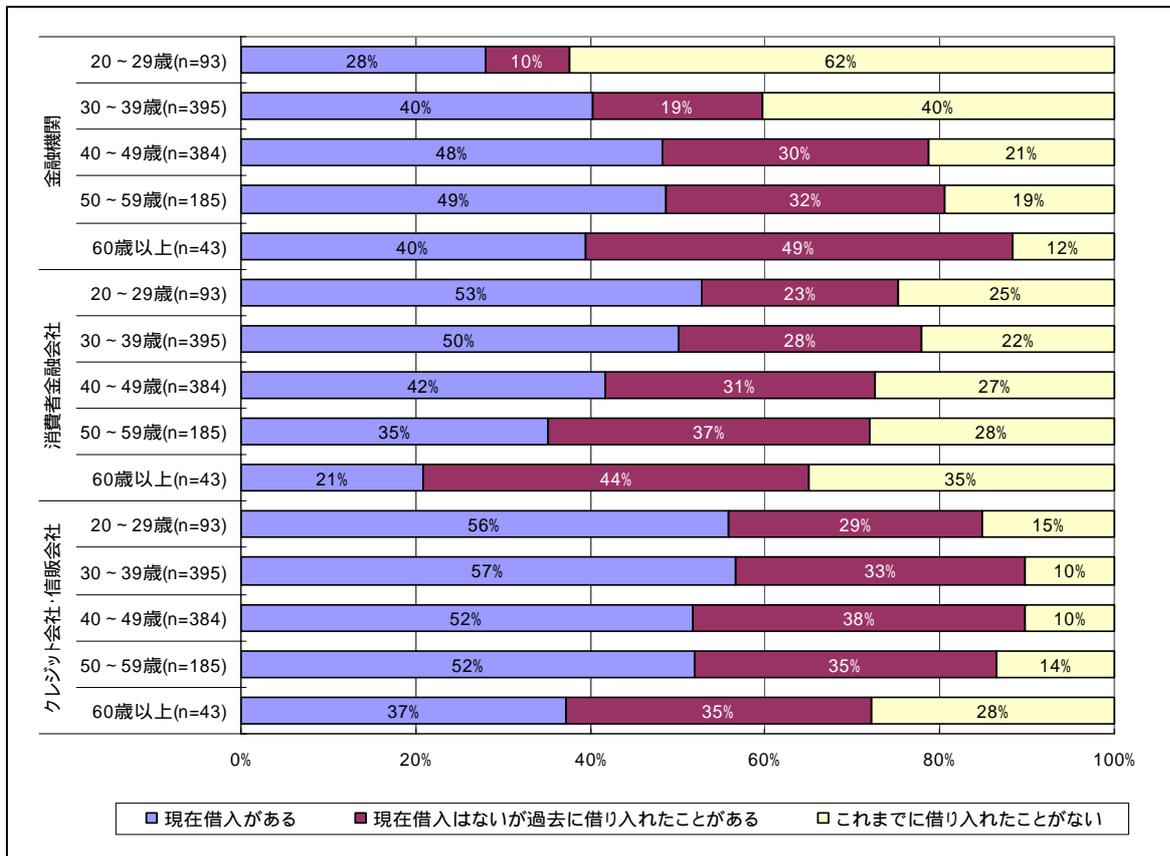
(1) 消費者ローンの利用経験

業態別の消費者ローンの利用経験について尋ねたところ、現在もしくは過去を含めて借入経験のある比率は、「金融機関」が69.1%、「消費者金融会社」が74.3%、「クレジットカード会社・信販会社」が88.2%の比率となっており、全体としては、「クレジットカード会社・信販会社」の利用比率が最も高い。業態毎に年代別の利用比率を見てみると、特に20代～30代の若年層が「消費者金融会社」を利用する割合が高く、年齢層が上がるにつれ「金融機関」のシェアが高くなる傾向にある。「クレジットカード会社・信販会社」は、年代を通して、平均的に高い利用率を示している。

Q: これまでにあなたは銀行や信用金庫などの金融機関、消費者金融会社、クレジットカード会社・信販会社から、カードローンによるお借入やキャッシングをご利用になった経験がありますか。業態毎に、当てはまるものをひとつお選びください。(各業態とも、n=1,100)



<業態毎、年代別のローン利用率>

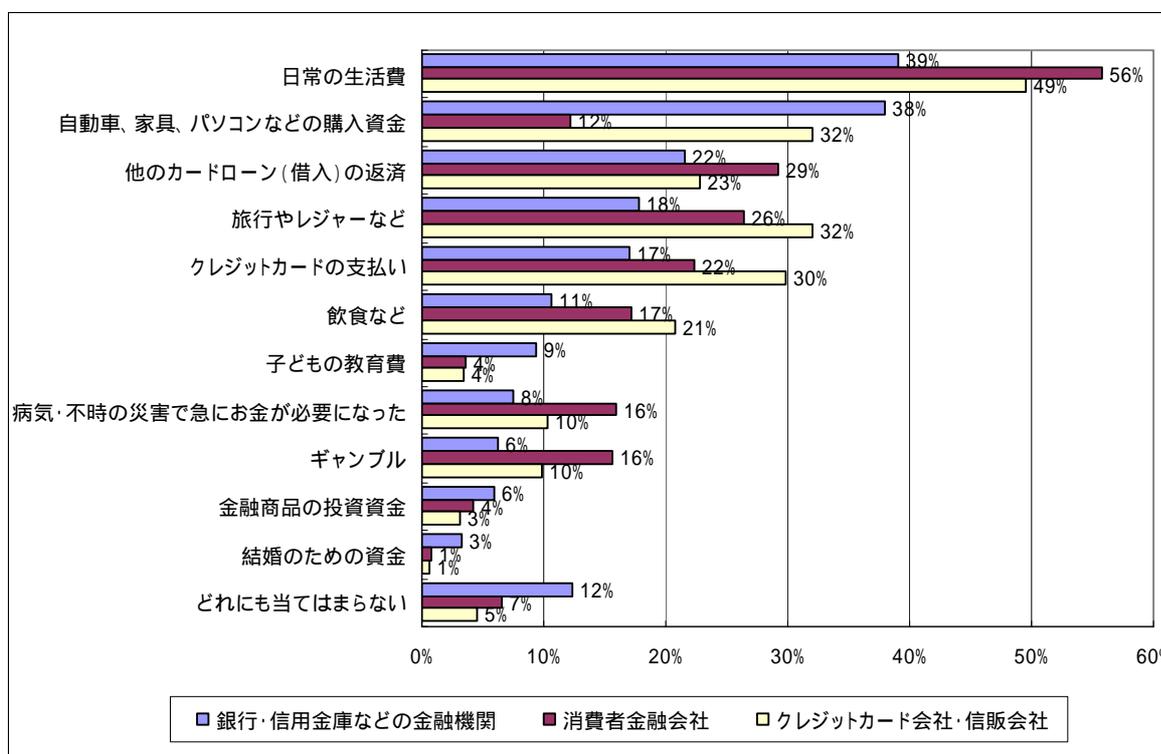


(2) 消費者ローンの利用目的

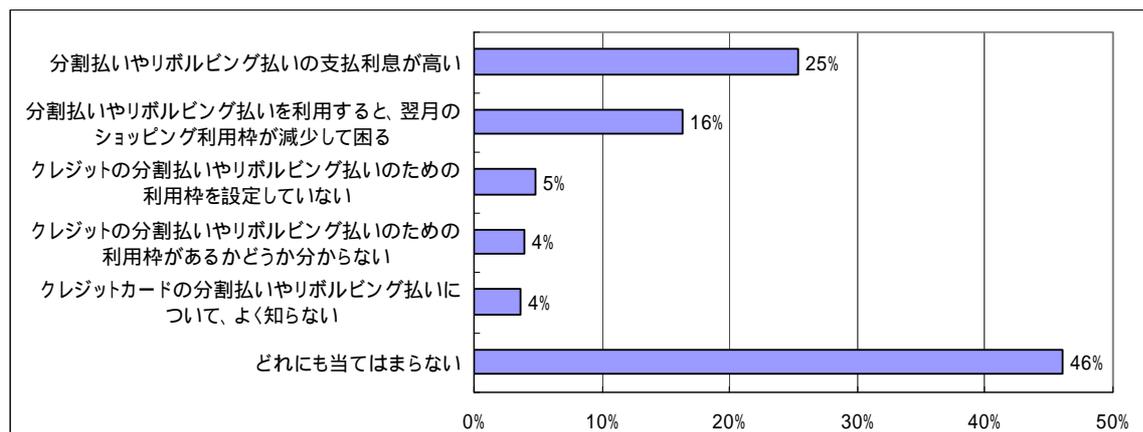
業態別に消費者ローンの利用目的を尋ねたところ、各業態とも「日常の生活費」が最大となっており（39%～56%）、次いで金融機関は「自動車・家具などの購入資金（38%）」、消費者金融会社は「他のカードローンの返済（29%）」、クレジットカード会社・信販会社は「旅行やレジャー資金（32%）」となっている。金融機関や消費者金融会社のローンの利用目的に「クレジットカードの支払い」を選択した回答者に、なぜクレジットカードのリボルビング払いや分割払いを利用しなかったのかを尋ねたところ、「支払利息が高い」（25.4%）、「ショッピングの利用枠が不足する」（16.3%）という回答が上位を占めた。

Q: これまでにどのような理由で借入を行いましたか。業態ごとに当てはまるものをすべてお選びください。

（「銀行・信用金庫などの金融機関：n=760」「消費者金融会社：n=818」「クレジットカード会社・信販会社：n=970」）



Q: (上記、「金融機関」「消費者金融会社」の利用目的の中で「クレジットカードの支払い」を選択した回答者に対して)クレジットカードの支払いに際して、なぜクレジットの分割払いやリボルビング払いを選択せず、金融機関や消費者金融会社のカードローン(借入)を選択したのですか。当てはまるものをひとつお選びください。(n=252)



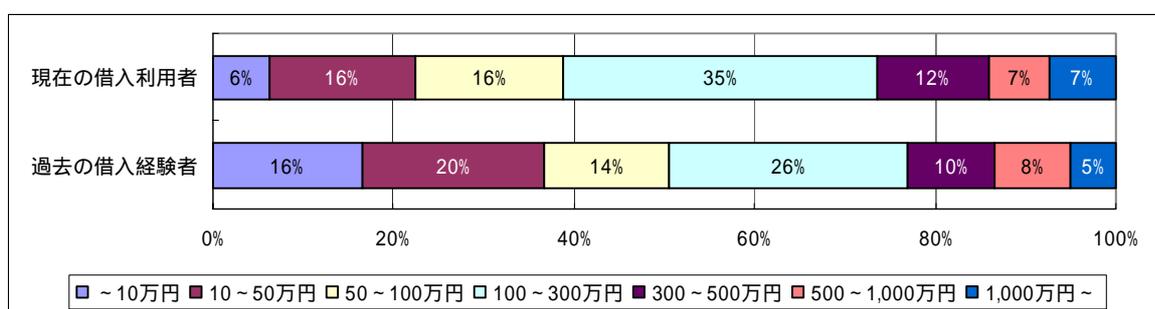
(3) 借入残高・毎月返済額、借入・返済に対する要望

借入残高、毎月の返済額、借入・返済に関する手続きの方法を尋ねたところ、まず、借入残高は合計で、現在の借入利用者・過去の借入経験者とも「100～300万円」という回答が最も多かった。毎月の返済額は、現在の利用者が「5～10万円(29%)」「10～30万円(22%)」と続き、過去の借入経験者は「3～5万円(23%)」「1～3万円(22%)」が上位を占めた。借入・返済に関する手続きは、いずれにおいても、「金融機関のATM」「コンビニATM」で行いたいとする回答割合が高かった。

Q: カードローンやキャッシングの借入残高は借入先の金融機関・会社を合計すると、どのくらいですか。当てはまるものをひとつお選びください。

・現在借入中の方は、現在の借入状況に基づいてお答えください。(n=839)

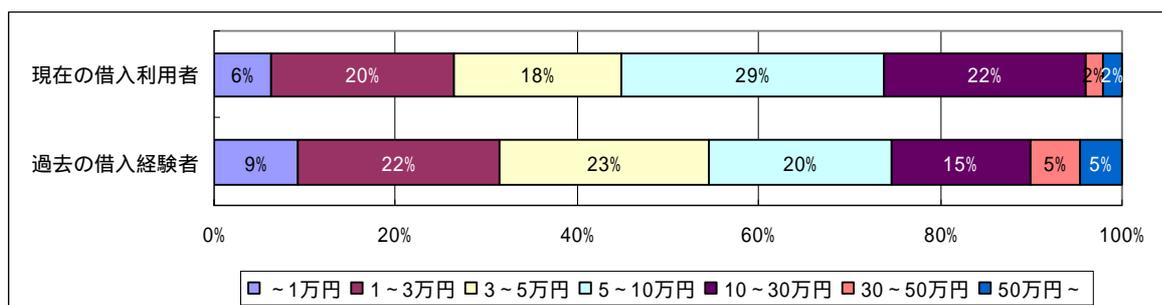
・過去に借り入れて現在の借入残高がゼロの方は、借入総額の最大時をお答えください。(n=261)



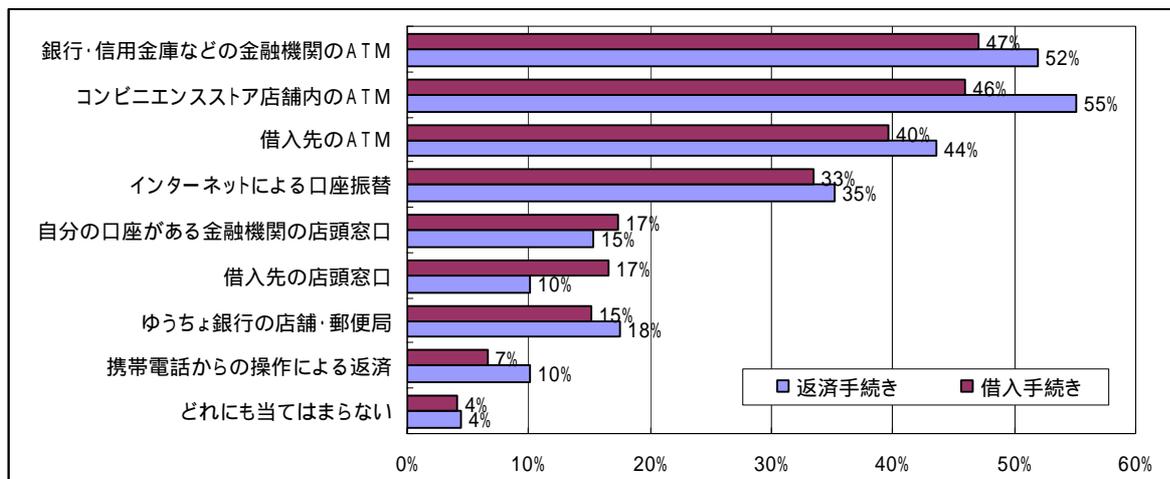
Q: カードローンやキャッシングの1ヶ月当たりの返済額は借入先の金融機関・会社を合計すると、いくらですか。当てはまるものをひとつお選びください。

・現在借入中の方は、現在の借入状況に基づいてお答えください。(n=839)

・過去に借り入れて現在の借入残高がゼロの方は、借入総額の最大時をお答えください。(n=261)



Q: あなたがカードローンによるお借入やキャッシングを利用する場合、どのような方法で借入や返済の手続きを行いたいですか。それぞれ当てはまるものをすべてお選びください。(n=1,100)

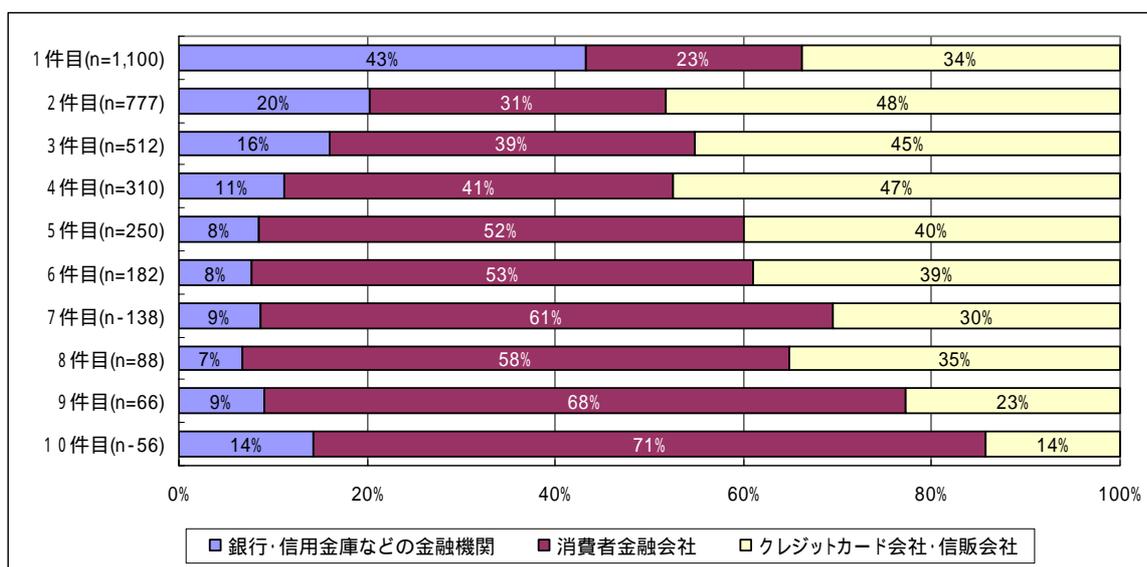


(4) 借入先の順序

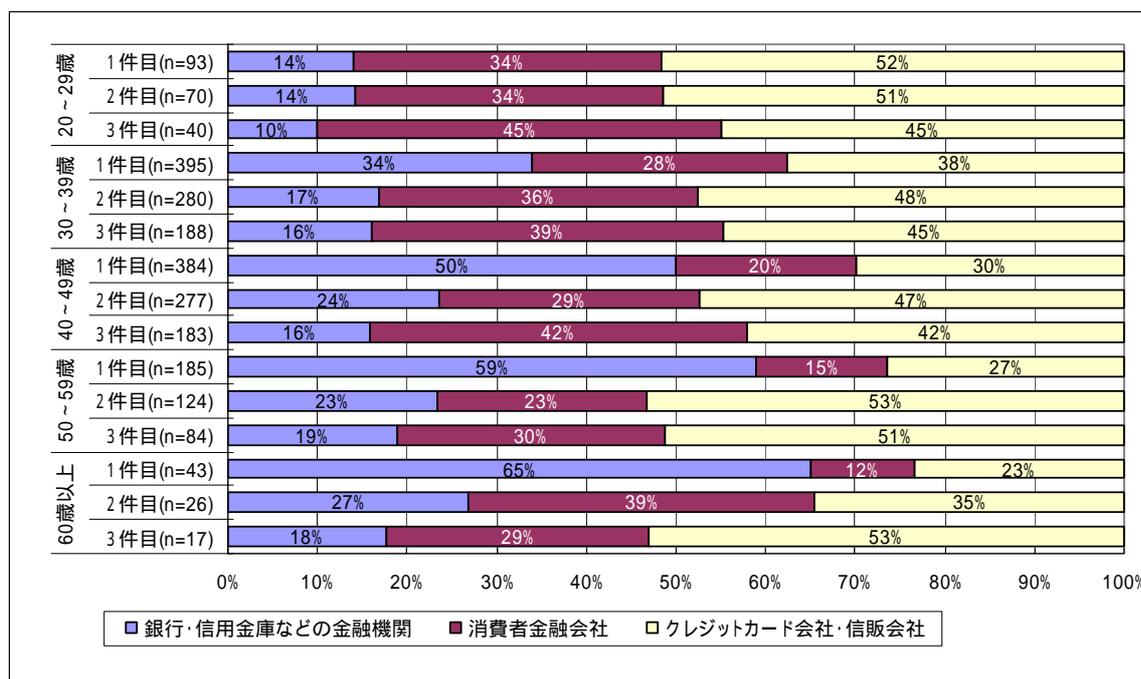
業態別に借入先の順序を尋ねたところ、1件目の借入先は「銀行などの金融機関」からの割合が最も高くなっているが、2件目から4件目は「クレジットカード会社・信販会社」、5件目以降になると「消費者金融会社」からの比率が最大となっている。年代別には、20代～30代の若年層は、1～2件目から早い段階で「消費者金融会社」を利用する傾向が高くなっており、特に20代に関しては、「金融機関」の利用率が低位にとどまっている。

Q: カードローンやキャッシングの借入先をどのような順番で選びましたか。「1件目」から「あなたが借り入れた件数」まで、当てはまる業態をひとつお選びください。

- ・現在借入中の方は、現在の借入状況に基づいてお答えください。
- ・過去に借り入れて現在の借入残高がゼロの方は、借入総額の最大時を想定してお答えください。
- ・借入件数が11件以上の場合、10件目までについてお答えください。



<年代別の借入先選定順序>

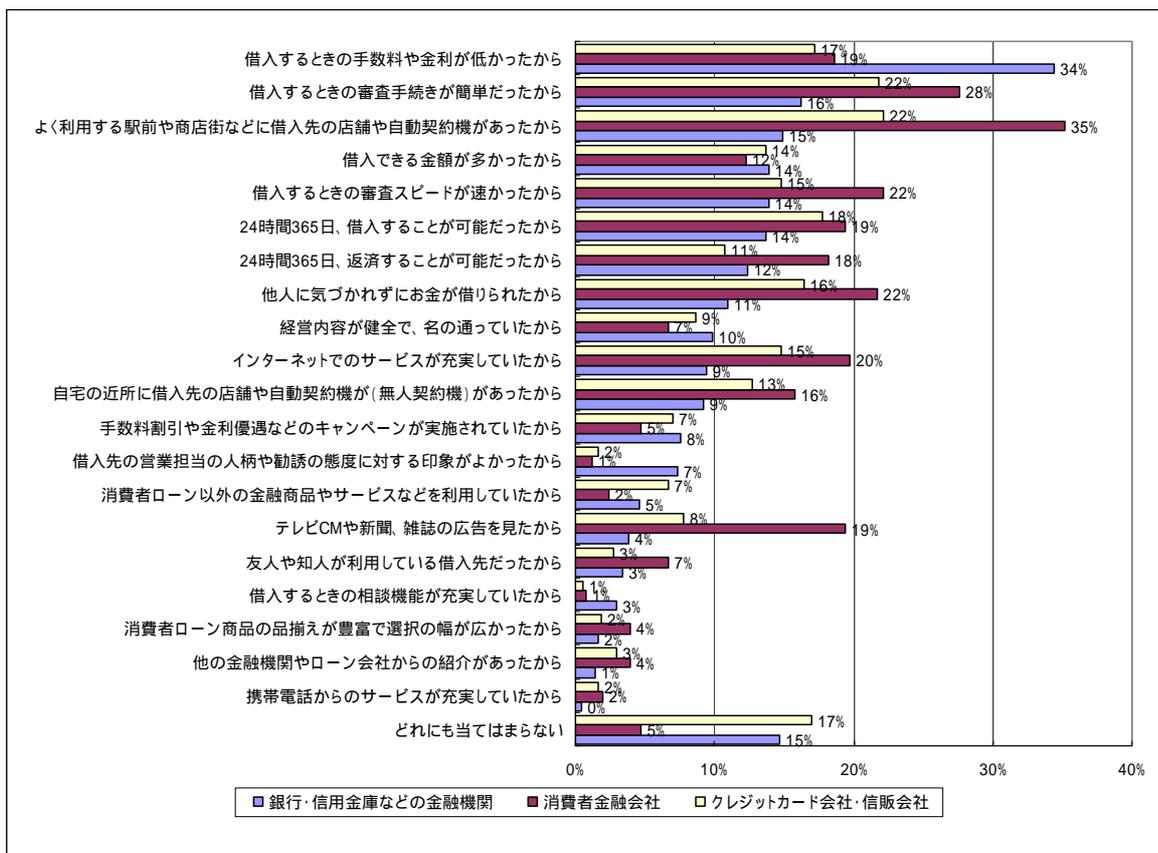


(5) 借入先の選択理由、借入の秘匿性

1件目に借り入れた先の選択理由を尋ねたところ、「金融機関」は「手数料や金利が低かったから」が高く(34%)、「消費者金融会社」「クレジットカード会社・信販会社」は「駅前などに店舗や自動契約機があったから」(22%~35%)、「借入する時の審査手続きが簡単だったから」(22%~28%)などの理由が上位を占める。また、家族が借入のことを知っているかどうか尋ねたところ、36%が「家族は知らない」という回答であった。

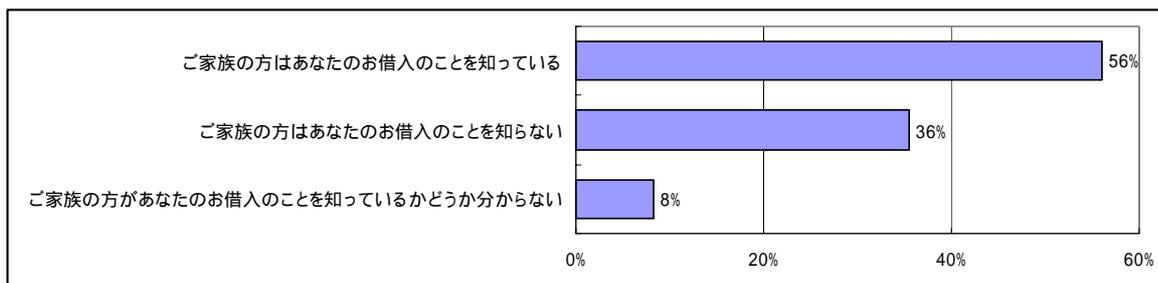
Q: あなたは一番目に利用したカードローンやキャッシングの借入先をどのような理由で選びましたか。当てはまるものをすべてお選びください。

(「銀行・信用金庫などの金融機関：n=476」「消費者金融会社：n=253」「クレジットカード会社・信販会社：n=371」)



Q: カードローンやキャッシングによる借入があることを、あなたのご家族の方はご存知ですか。既婚の方は配偶者、独身の方は親・兄弟・子ども(成人)ご家族の方として、当てはまるものをひとつだけお選びください。

(n=1,100)

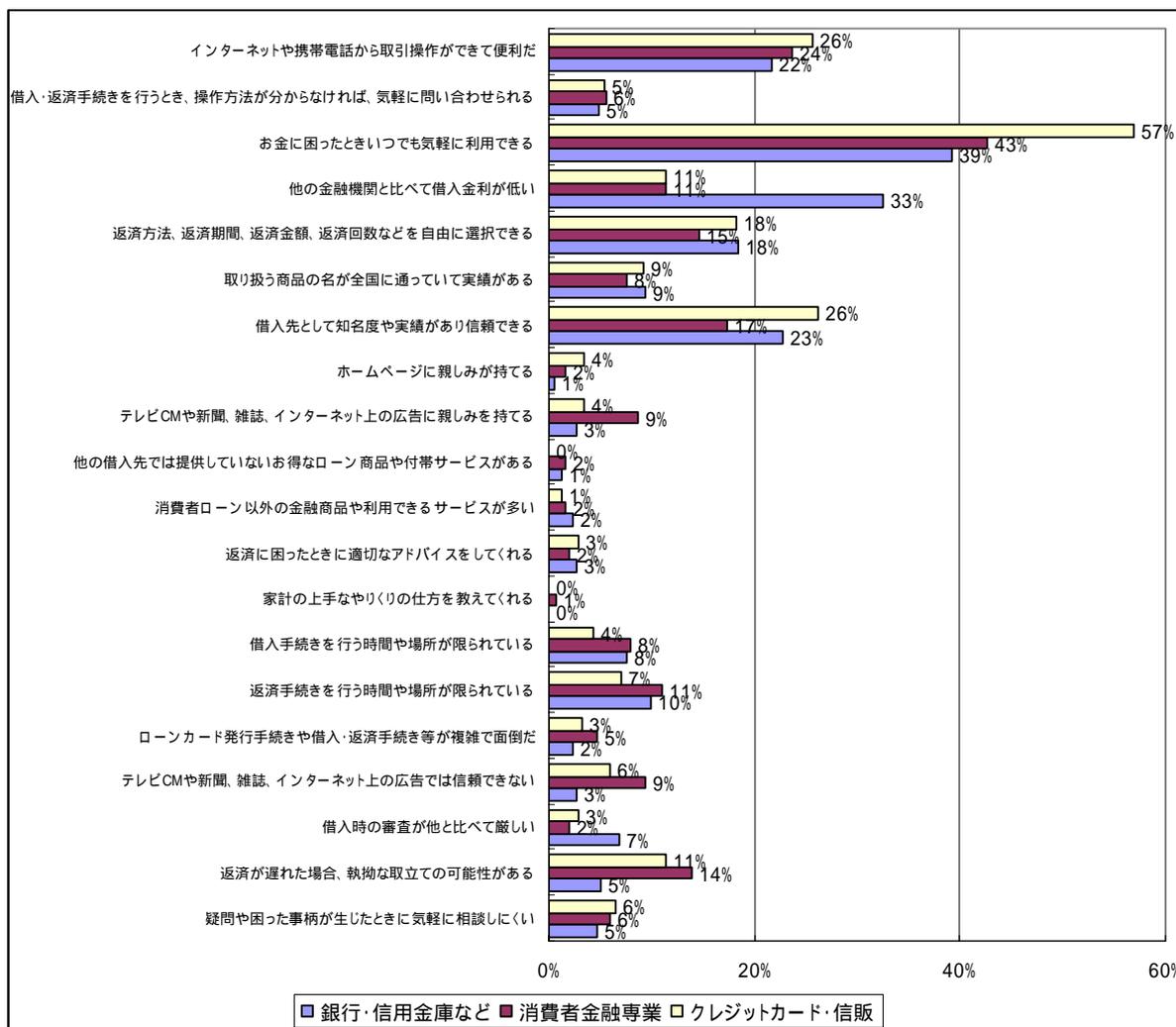


(6) 借入先に対する印象、現在の借入先の満足度

1件目に借り入れた先の印象を尋ねたところ、「お金に困ったときいつでも気軽に利用できる」「インターネットや携帯電話から取引操作ができて便利だ」という回答が全体的に高い比率を占めた。また、現在の借入先の満足度に関しては、消費者金融会社と取引がある回答者の42%が「不満がある」と回答しており、業態によって、満足度に差が生じている。

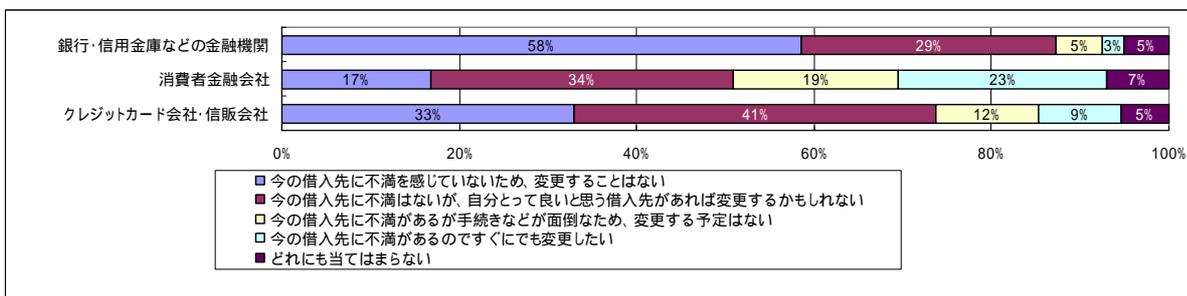
Q: あなたは一番目に利用したカードローンやキャッシングの借入先について、どのような印象をお持ちですか。当てはまるものをすべてお選びください。

(「銀行・信用金庫などの金融機関：n=476」「消費者金融会社：n=253」「クレジットカード会社・信販会社：n=371」)



Q: 現在の借入内容や借入先についてご不満を感じていますか。ご不満を感じている場合、借入先を変更する考えはありますか。業態ごとに当てはまるものをひとつお選びください。

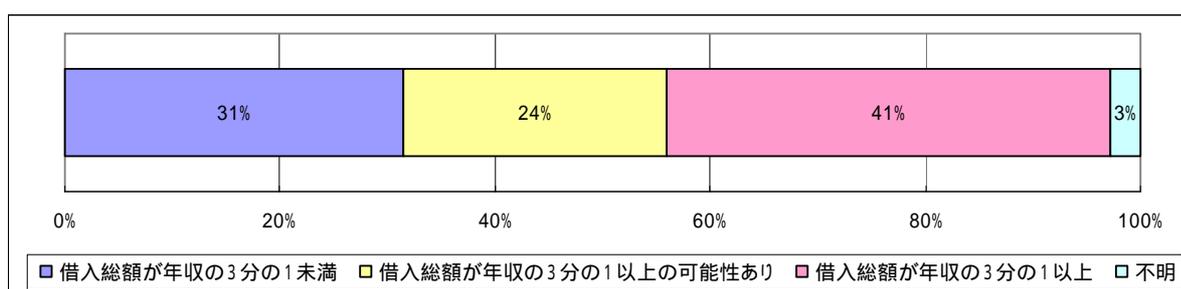
(「銀行・信用金庫などの金融機関：n=477」「消費者金融会社：n=481」「クレジットカード会社・信販会社：n=587」)



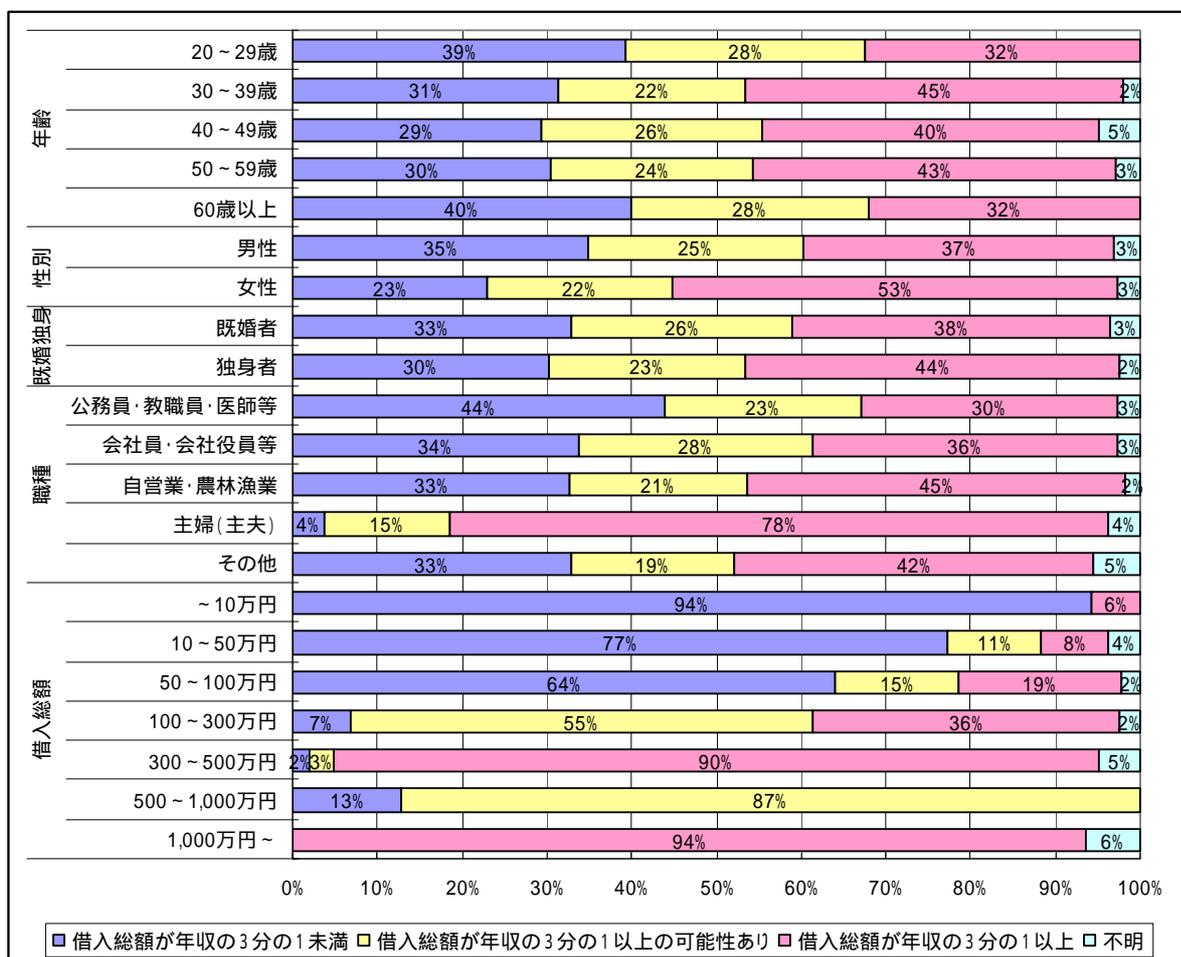
(7) 世帯年収に対する借入比率、追加借入に規制がかかった場合の対応

現在借入のある回答者の年収に対する借入比率を集計したところ、「借入総額が年収の3分の1未満に収まっている割合」は31%、「年収の3分の1を超えている可能性のある比率」は24%、「3分の1を超えている比率」は41%となった。3分の1を超えている回答者の属性を見ると、年齢では30代・50代の比率が高く(43%~45%)、性別では女性(53%)、職業では主婦(78%)・自営業(45%)が高い結果となった。また、今後追加借入に規制がかかり、新たな借入ができなくなったと仮定した場合、どのように対応するか尋ねたところ、「日常生活で節約をする」が75%、「家族や知人から借りる」が35%、「自己破産などの法的な債務整理の手続きを取る」が17%(借入総額が年収の3分の1以上の回答者では21%)という結果となった。

<世帯年収に対する借入比率 (n=839) >

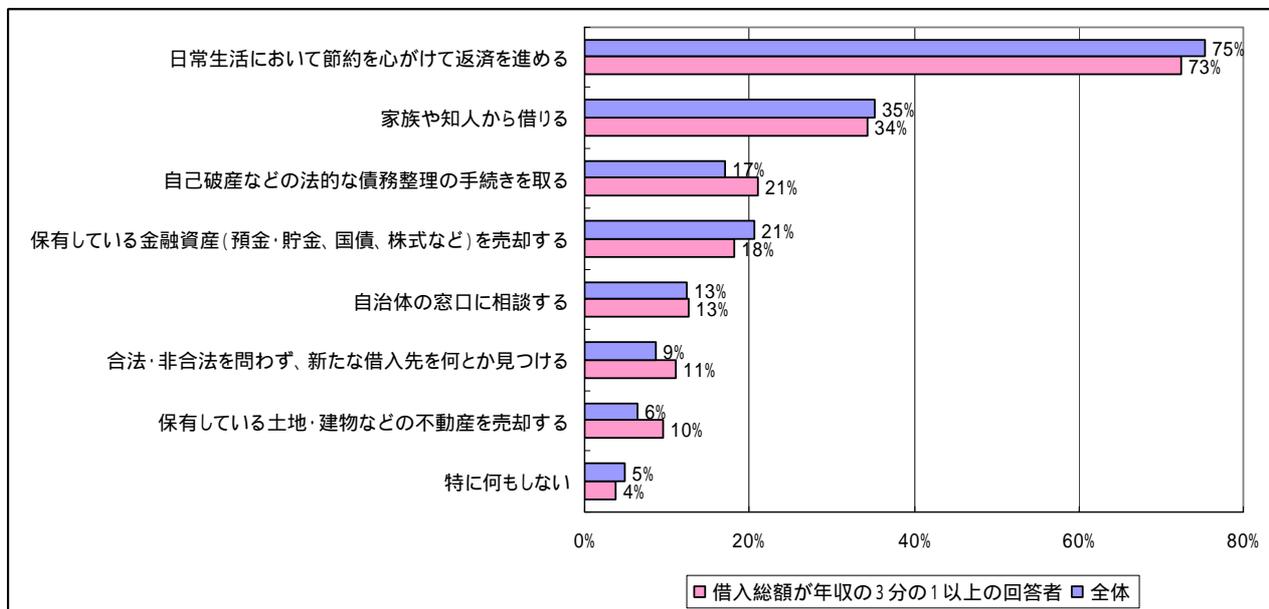


<属性・借入総額別：世帯年収に対する借入比率 (各属性毎：n=839) >



Q: 今後あなたの借入枠に制限がかかり、追加でお金の借入ができなくなった上に、新たな借入先が見つからない状況を仮定いたします。あなたは、どのようにして、現在のお借入の返済を進められますか。優先して取り組みたい方法として、当てはまりそうなものを3つまでお選びください。

(「全体：n=839」「借入総額が年収の3分の1以上：n=346」)



以上