

2018年3月27日

「カードローン借入にいたる消費者行動調査」

カードローン借入行動の実態と借入先選定時の要因 借入先を金利で選ぶケースは限定的

目次

調査概要

調査結果

- 1 カードローン借入経験ごとの傾向と特徴
 - 1.1. カードローン契約時の資金需要状況
 - 1.2. カードローン契約時の申込先金融機関に関する比較検討行動有無
 - 1.3. カードローン借入先金融機関の比較検討/申込先選定理由
 - 1.4. カードローン比較検討先金融機関/申込先金融機関
 - 1.5. カードローン利用者のカードローン借入先金融機関とメインバンクの一致有無
- 2 資金需要の違いから見たカードローン借入先選定要因
 - 2.1. 申込先選定理由（比較検討未実施回答者）
 - 2.2. 比較検討先・申込先選定理由（比較検討実施回答者）
- 3 金融機関ごとの選定理由
 - 3.1. 申込先選定理由（比較検討未実施回答者）
 - 3.2. 比較検討先・申込先選定理由（比較検討実施回答者）

調査概要

1. 調査対象 : NTTコム リサーチ 消費者クローズド調査(*1)
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 : 2017年12月5日～2017年12月11日
4. 有効回答者数 : 1,076人
5. 対象条件 :
 - 20代～50代の男性及び女性
 - 過去3年以内に初めて、または二件目以降のカードローンを契約
6. 回答者の属性(*2) : ※比率(%)は小数点以下を四捨五入し整数で表示する(以下同様)(*3)

<性別>

		実数	%
全体		1076	100.0
1	男性	869	80.8
2	女性	207	19.2



<職業>

		実数	%
全体		1076	100.0
1	公務員	50	4.6
2	会社員（正社員）・会社役員	640	59.5
3	会社員（契約社員／派遣社員）	68	6.3
4	自営業・自由業	153	14.2
5	パート・アルバイト	85	7.9
6	専業主婦（主夫）	36	3.3
7	学生	5	0.5
8	無職	32	3.0
9	その他	7	0.7

<割付条件>

		実数	%
全体		1076	100.0
1	【新規契約者】過去に契約したカードローンの件数を「1件」、または、カードローンを契約した理由を「以前に契約したカードローンの契約が切れていた（契約更新がされなかった）ため」と回答された方	485	45.1
2	【追加借入者】カードローンを契約した理由を「既に契約しているカードローンに追加して借入枠が必要だったため」と回答された方	402	37.4
3	【借換者】カードローンを契約した理由を「既に契約しているカードローンの借換（おまとめローン含む）を行うため」と回答された方	189	17.6

【補足】

- (*1) NTT コム リサーチ <http://research.nttcoms.com/> 
 NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社 (<http://www.nttcoms.com/> ) が提供する、高品質で付加価値の高いインターネットリサーチ・サービスである。
 自社保有パネルとして国内最大級の延べ217万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、さまざまな市場調査ニーズに対応している。（モニターの人数は2018年3月現在）
- (*2) 回答者の属性は、回答者のアンケート上の自己申告に基づいている。
- (*3) 回答の構成比は、小数第2位を四捨五入しているため、各構成比の合計は100%にならない場合がある。

【調査結果の見方】

数字は小数第2位を四捨五入して表示する。
 合計や差は四捨五入前の集計結果を用いて計算し、その結果を四捨五入して表示する。
 そのため表示されている数字を用いた計算結果と厳密に一致しない場合がある。

[■目次に飛ぶ](#) [▲上に戻る](#)

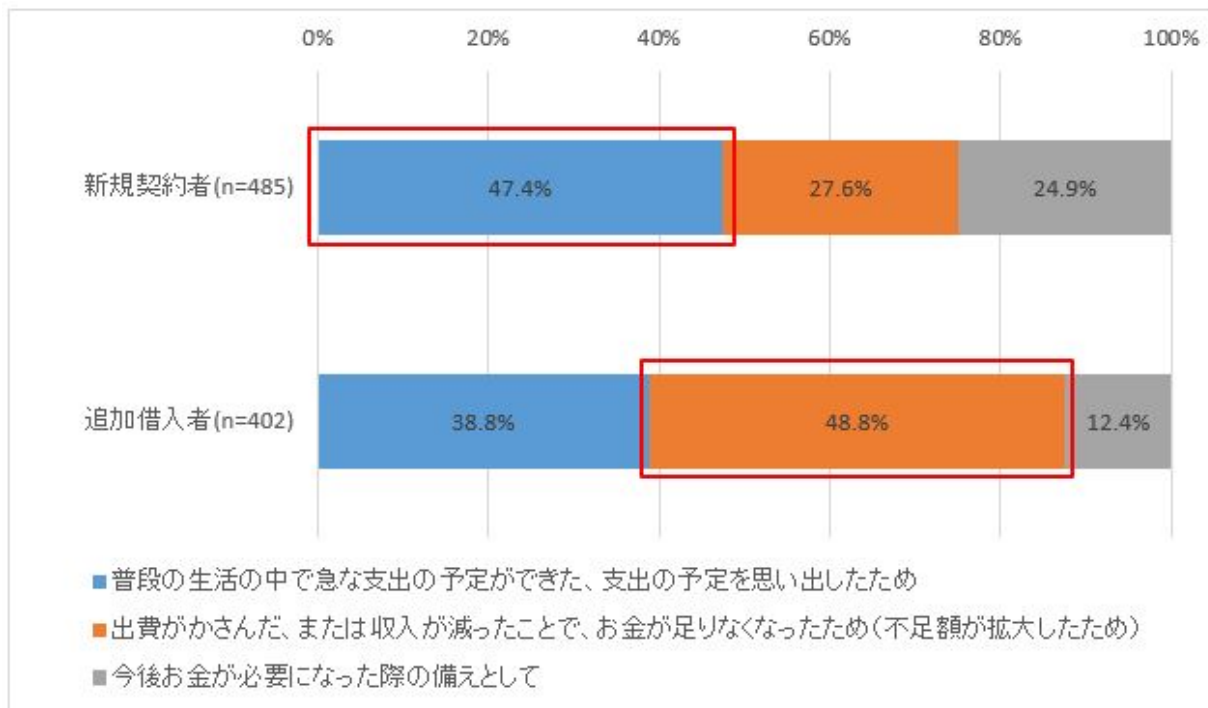
調査結果

1. カードローン借入経験ごとの傾向と特徴

1-1 カードローン契約時の資金需要状況

【新規契約者】【追加借入者】に対して、直近のカードローン契約時にカードローン借入が必要となった際の資金需要の状況について調査したところ、【新規契約者】では「普段の生活の中で急な支出の予定ができた、支出の予定を思い出したため」が47.4%と最も高く、比較的緊急性の高い資金需要に対応するためにカードローンの契約を行っているケースが多いことが推察される結果となった。一方で、【追加借入者】では、「出費がかさんだ、または収入が減ったことで、お金が足りなくなったため（不足額が拡大したため）」が48.8%と約半数を占めた。

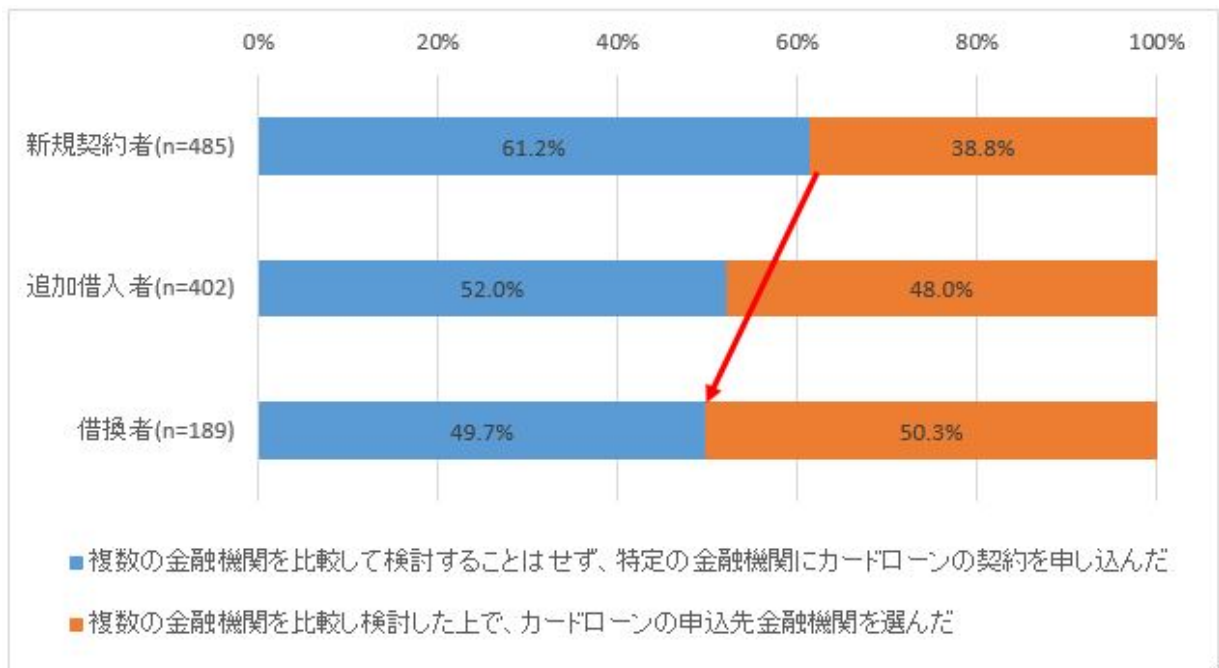
【図表 1-1-1】 資金需要状況の内訳



1-2 カードローン契約時の申込先金融機関に関する比較検討行動有無

直近のカードローン契約時に、カードローン申込先の金融機関候補を複数挙げて検討したか否かを調査したところ、【借換者】では「複数の金融機関を比較した上で、カードローンの申込先金融機関を選んだ」と回答した割合が50.3%となった一方で、【新規契約者】では、「複数の金融機関を比較することはせず、特定の金融機関にカードローンを申し込んだ」と回答した割合が61.2%と過半数を占めており、【借換者】と比較して借入先候補となる金融機関カードローンの商品性を十分に検討している層は少数であることが伺える結果となった。

【図表 1-2-1】 申込先金融機関における比較検討行動有無



1-3 カードローン借入先金融機関の比較検討/申込先選定理由

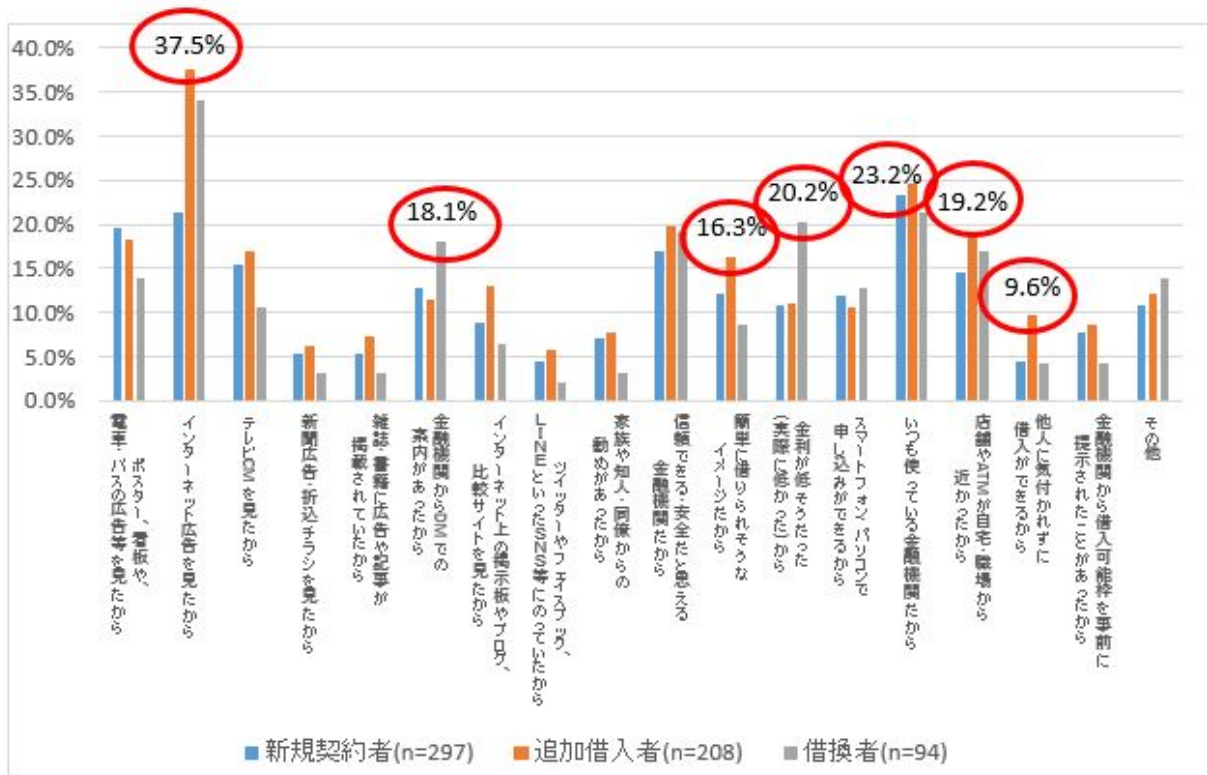
1-3-1 申込先選定理由（比較検討未実施回答者）

直近のカードローン契約時に「複数の金融機関を比較することせず、特定の金融機関にカードローンを申し込んだ」と回答した方に対して、申込先金融機関を選定した理由を調査したところ、【新規契約者】では、「いつも使っている金融機関だから」が23.2%と最も高かった。

一方で、【追加借入者】では、「インターネット広告を見たから」が37.5%と最も高かった他、「簡単に借りられそうなイメージだから」「店舗やATMが自宅・職場から近かったから」「他人に気付かれずに借入ができるから」といった利便性に関する要素が、他のセグメントよりも重視されている傾向が読み取れた。

また【借換者】では他のセグメントに比較して「金利が低そうだった（実際に低かった）から」が20.2%と高く、経済性を重視する傾向がうかがえる結果となった。

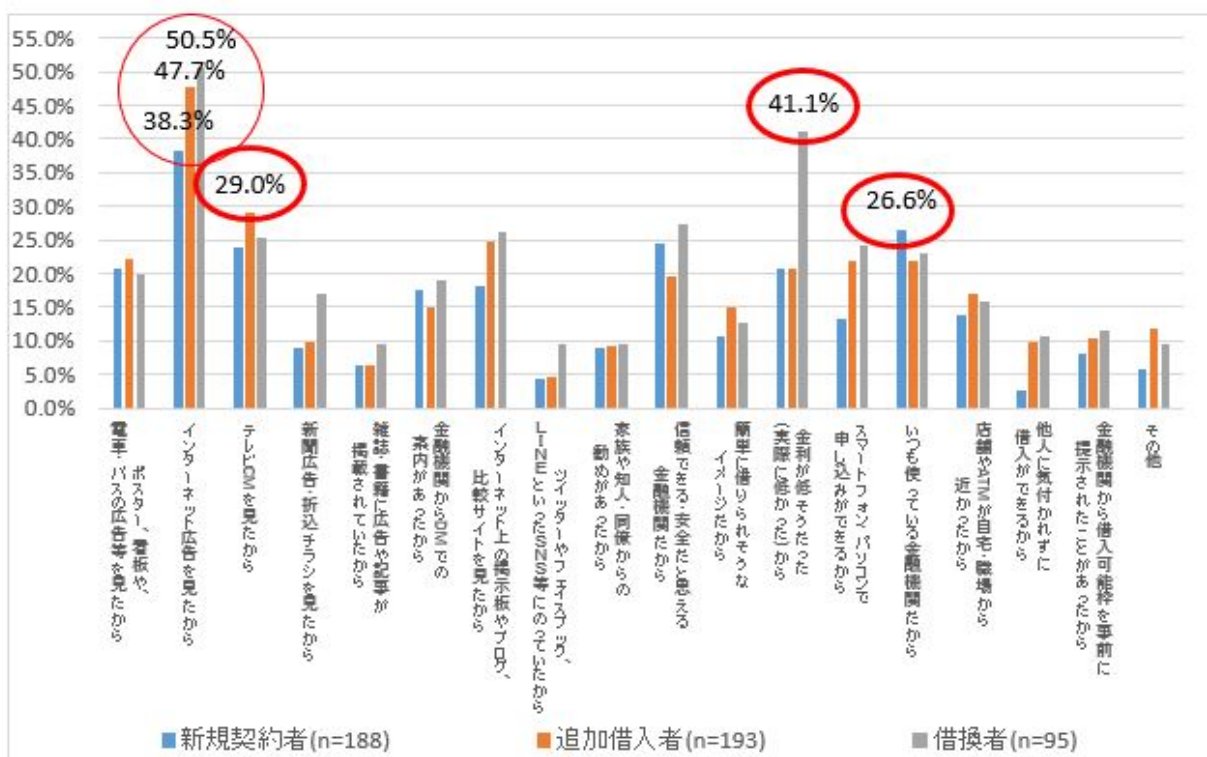
【図表 1-3-1】申込先金融機関の申込理由（複数回答）



1-3-2 比較検討先・申込先選定理由（比較検討実施回答者）

直近のカードローン契約時に「複数の金融機関を比較し検討した上で、カードローンの申込先金融機関を選んだ」と回答した方に対して、比較検討先の金融機関を選定した理由を調査したところ、どのセグメントにおいても「インターネット広告を見たから」が最も高かった一方、二番目に重視されている理由については、【新規契約者】では「いつも使っている金融機関だから」で26.6%、【追加借入者】では、「テレビCMを見たから」で29.0%、【借換者】では「金利が低そうだった（実際に低かった）から」で41.1%と、セグメントごとに異なる傾向となった。

【図表 1-3-2】比較検討先金融機関の検討理由（複数回答）

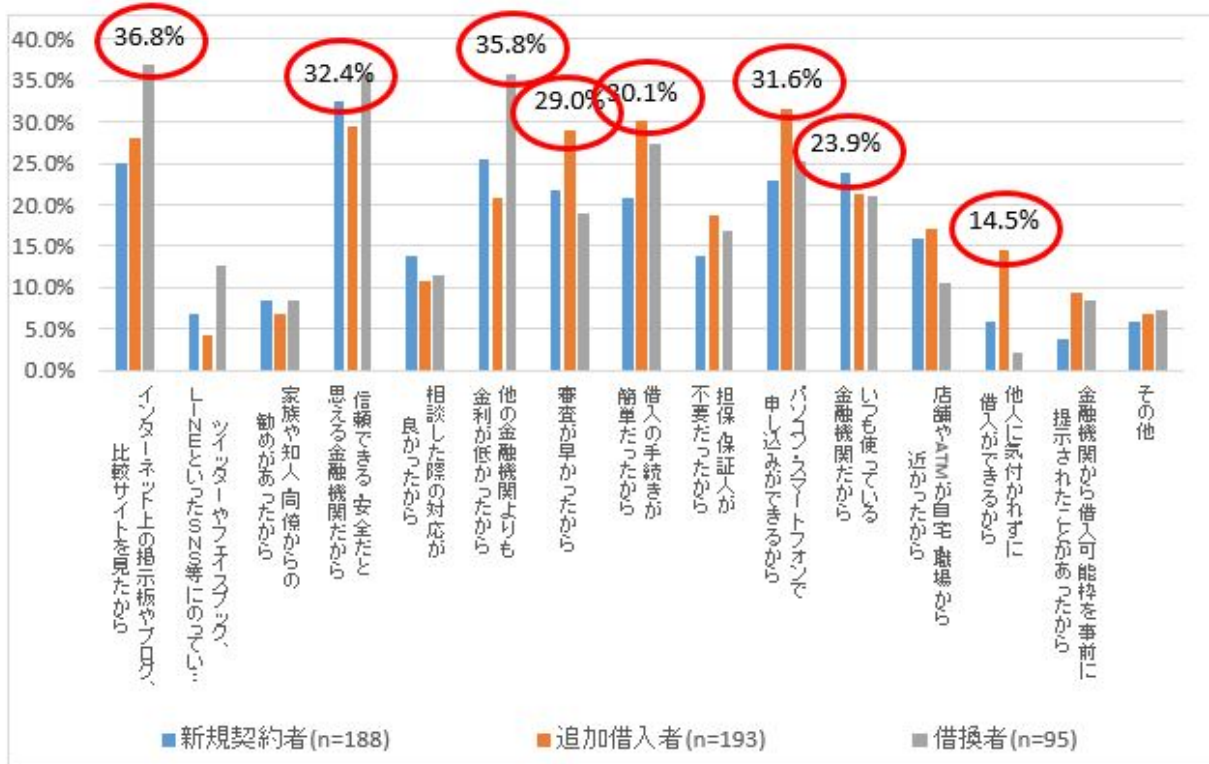


また、申込先金融機関を選定した理由を調査したところ、【新規契約者】では、「信頼できる・安全だと思える金融機関だから」が32.4%と最も高く、「いつも使っている金融機関だから」が23.9%と他のセグメントに比較して若干高いなど、知名度や信頼性を重視する傾向がうかがえる結果となった。

【追加借入者】では、「パソコン・スマートフォンで申し込みができるから」が31.6%と最も高かった他、「借入の手続きが簡単だったから」が30.1%、「審査が早かったから」が29.0%と、利便性の高さを重視する傾向や、「他人に気付かれずに借入ができるから」が14.5%と秘匿性を重視する傾向読み取れた。

【借換者】では、「インターネット上の掲示板やブログ、比較サイトを見たから」が36.8%と最も高く、次いで「他の金融機関よりも金利が低かったから」が35.8%と、経済性を重視して慎重に比較していることが伺える結果となった。

【図表 1-3-3】申込先金融機関の申込理由（複数回答）



1-4 カードローン比較検討先金融機関/申込先金融機関

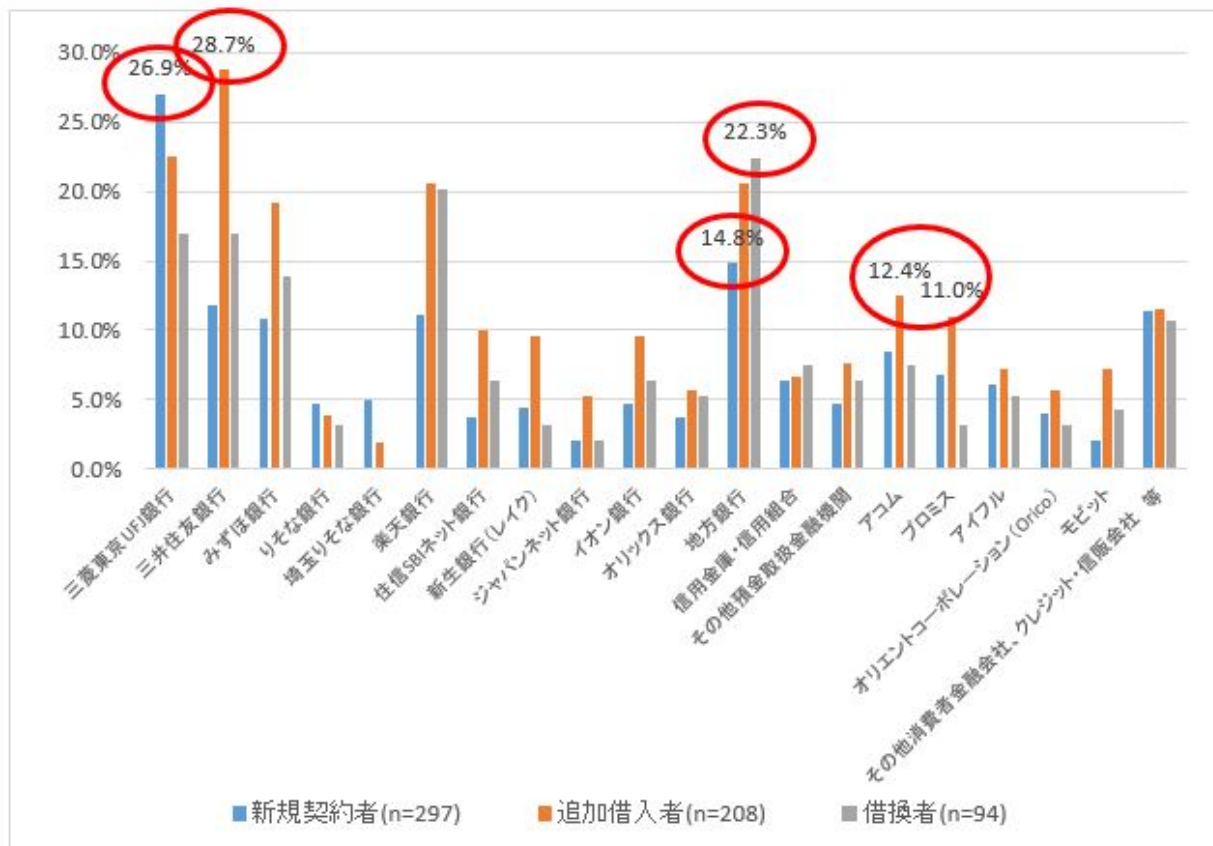
1-4-1 申込先金融機関（比較検討未実施回答者）

直近のカードローン契約時に「複数の金融機関を比較することはせず、特定の金融機関にカードローンを申し込んだ」と回答した方に対して、申込先金融機関について調査したところ、【新規契約者】では、「三菱東京UFJ銀行」と回答した割合が26.9%と最も高く、次いで「地方銀行」が14.8%となった。

【追加借入者】では、「三井住友銀行」が28.7%と最も高く、「アコム」や「プロミス」といった大手消費者金融業者についても他のセグメントに比較して高い割合となった。

【借換者】では、地方銀行が最も高く22.3%となった。

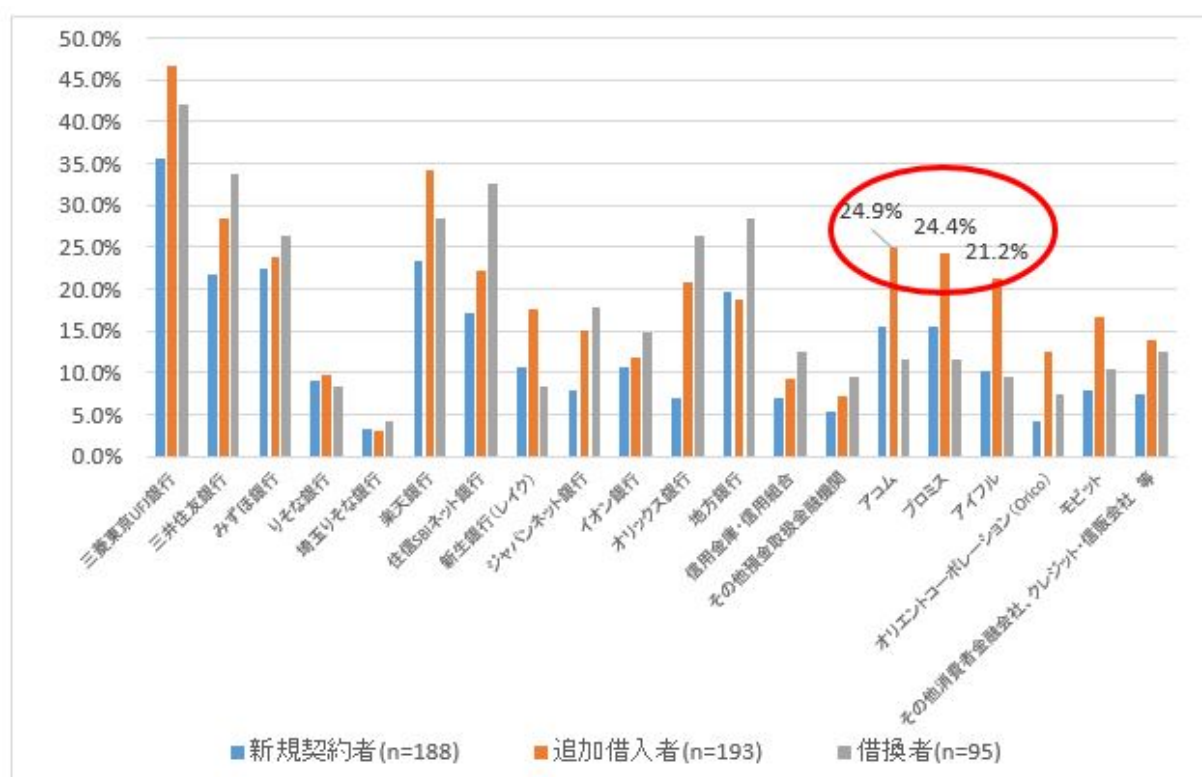
【図表 1-4-1】申込先金融機関（複数回答）



1-4-2 比較検討先・申込先金融機関（比較検討実施回答者）

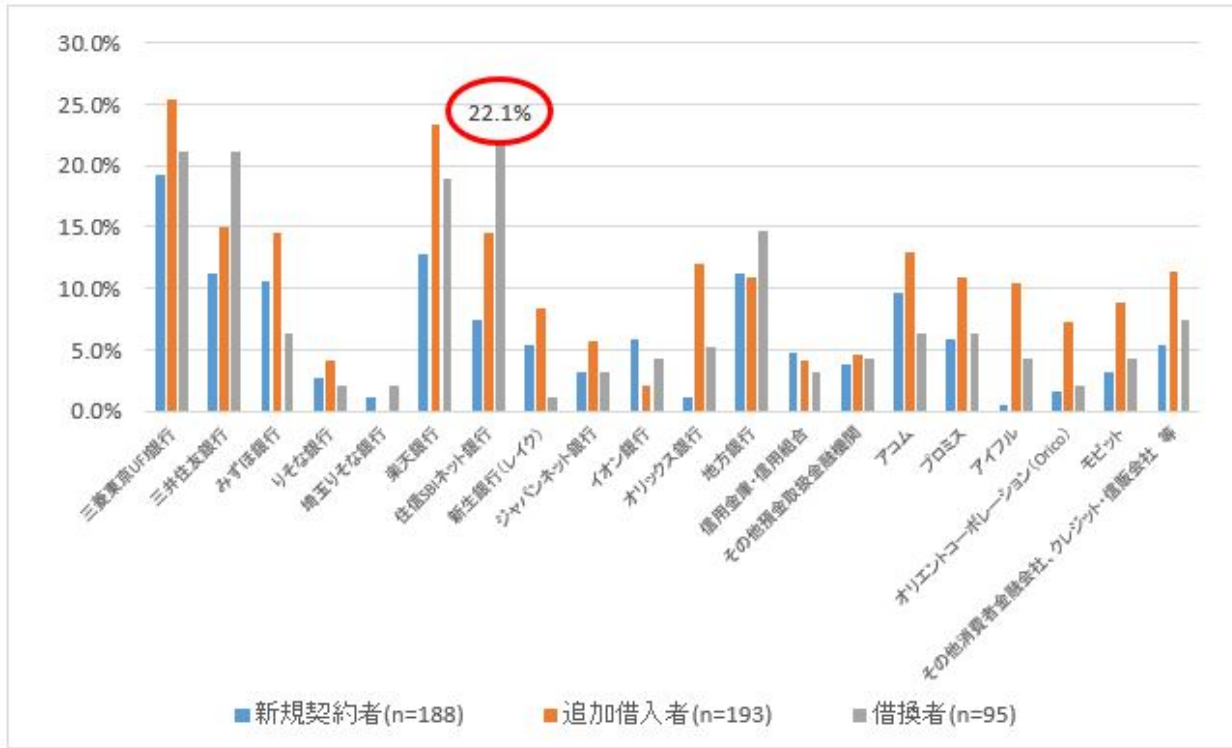
直近のカードローン契約時に「複数の金融機関を比較し検討した上で、カードローンの申込先金融機関を選んだ」と回答した方に対して、比較検討先として選定した金融機関を調査したところ、【追加借入者】では、アコム、プロミス、アイフルといった消費者金融機関が他のセグメントに比較して高い結果となった。

【図表 1-4-2】比較検討先金融機関（複数回答）



また、申込先として選定した金融機関を調査したところ、【借換者】では、住信SBIネット銀行が22.1%と最も高くなった。

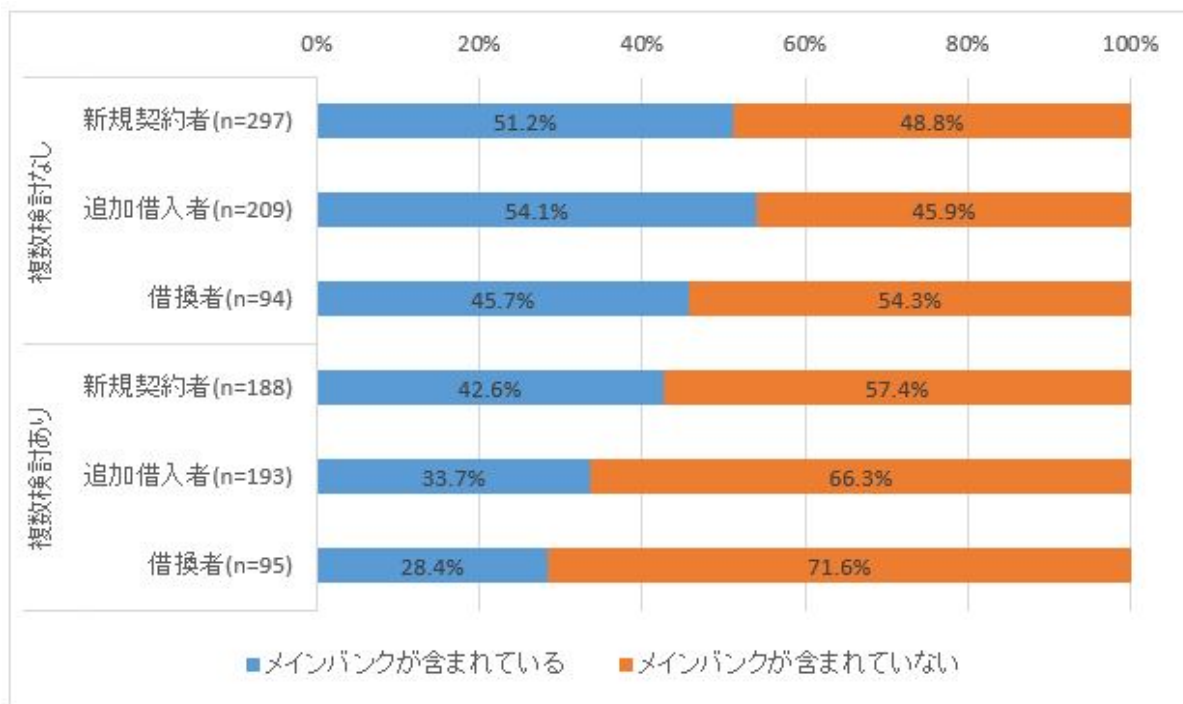
【図表 1-4-3】申込先金融機関（複数回答）



1-5 カードローン利用者のカードローン借入先金融機関とメインバンクの一致有無

実際にカードローンを契約した金融機関先の中に、自身のメインバンクが含まれているか調査したところ、「複数の金融機関を比較することはせず、特定の金融機関にカードローンを申し込んだ」と回答した人に比べて「複数の金融機関を比較し検討した上で、カードローンの申込先金融機関を選んだ」と回答していた人は、全体的にメインバンクが含まれていない傾向にあった。また、セグメントの中では、【新規契約者】のセグメントが、カードローン契約先金融機関にメインバンクが含まれている割合が他のセグメントよりも高かった。

【図表 1-5-1】カードローンを契約した金融機関先とメインバンクとの一致有無



[■目次に飛ぶ](#) [▲上に戻る](#)

2. 資金需要の違いから見たカードローン借入先選定要因

回答者を下記4セグメントに分類した上で、カードローン借入先金融機関の選定要因について分析した。

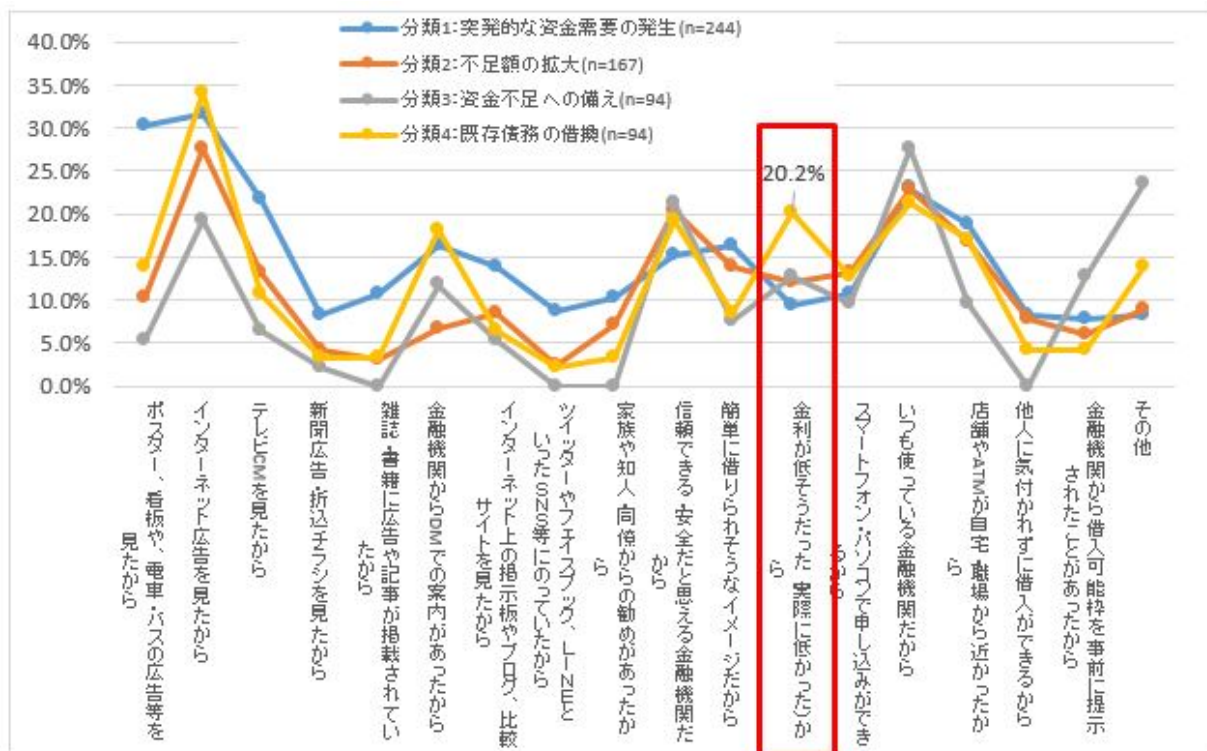
【セグメント分類】

- 分類1：突発的な資金需要の発生
- 分類2：不足額の拡大
- 分類3：資金不足への備え
- 分類4：既存債務の借換（※第一章における【借換者】に相当）

2-1 2-1 申込先選定理由（比較検討未実施回答者）

直近のカードローン契約時に、「複数の金融機関を比較することはせず、特定の金融機関にカードローンを申し込んだ」と回答した方に対して、申込先金融機関を選定した際の理由について調査したところ、「金利が低そうだった（実際に低かった）から」を選定理由としてあげた割合は、分類4回答者で20.2%と高かったが、その他の分類含め金利以外の要因が借入先選定に強く働いていることが伺える結果となった。

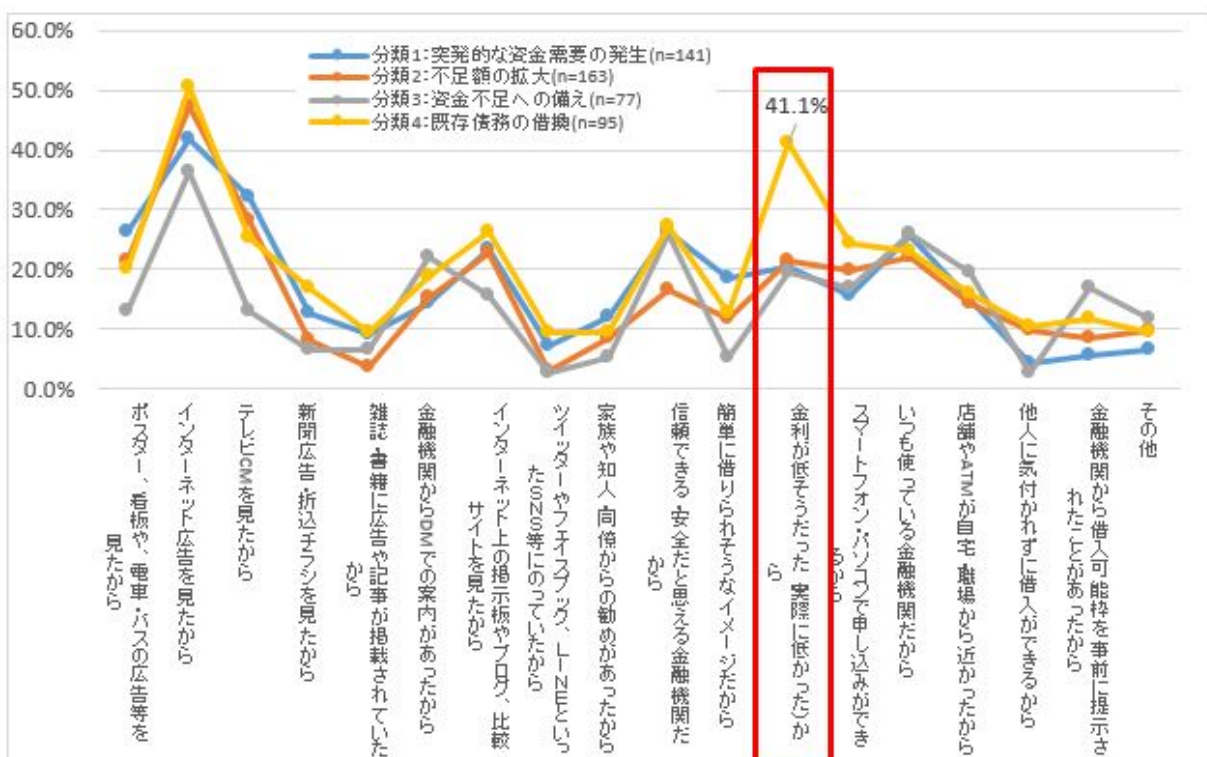
【図表 2-1-1】申込先金融機関の申込理由（複数回答）



2-2 比較検討先・申込先選定理由（比較検討実施回答者）

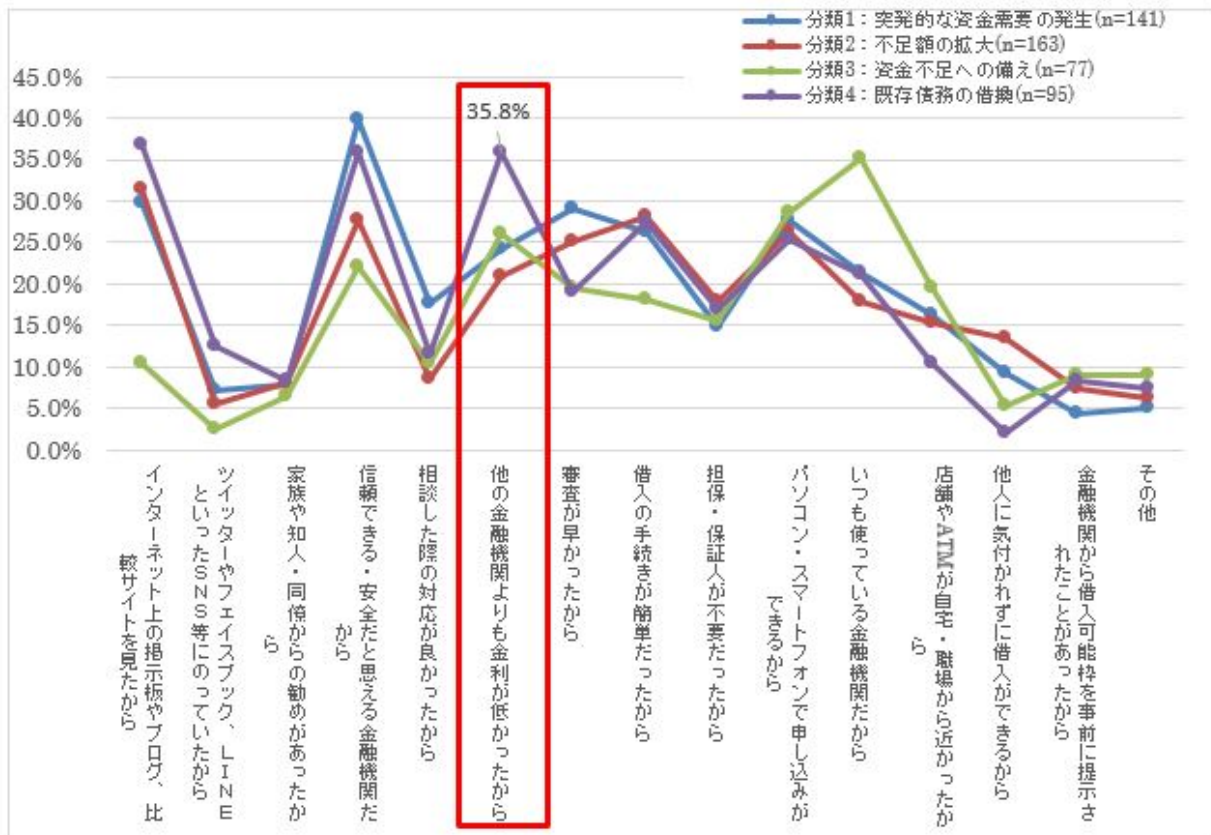
直近のカードローン契約時に、「複数の金融機関を比較し検討した上で、カードローンの申込先金融機関を選んだ」と回答した方に対して、比較検討先候補を選定した際の理由について調査したところ、「金利が低そうだった（実際に低かった）から」を選定理由としてあげた割合は、分類4回答者で41.1%と高かったが、その他の分類では20%程度に留まっている。

【図表 2-2-1】比較検討先金融機関の検討理由（複数回答）



また、比較検討の結果、申込先として金融機関を選定した際の理由について調査したところ、「他の金融機関よりも金利が低かったから」を選定理由としてあげた割合は、分類4回答者で35.8%と高かったが、その他の分類含め金利以外の要因が借入先選定に強く働いていることが伺える結果となった。

【図表 2-2-2】申込先金融機関の申込理由（複数回答）



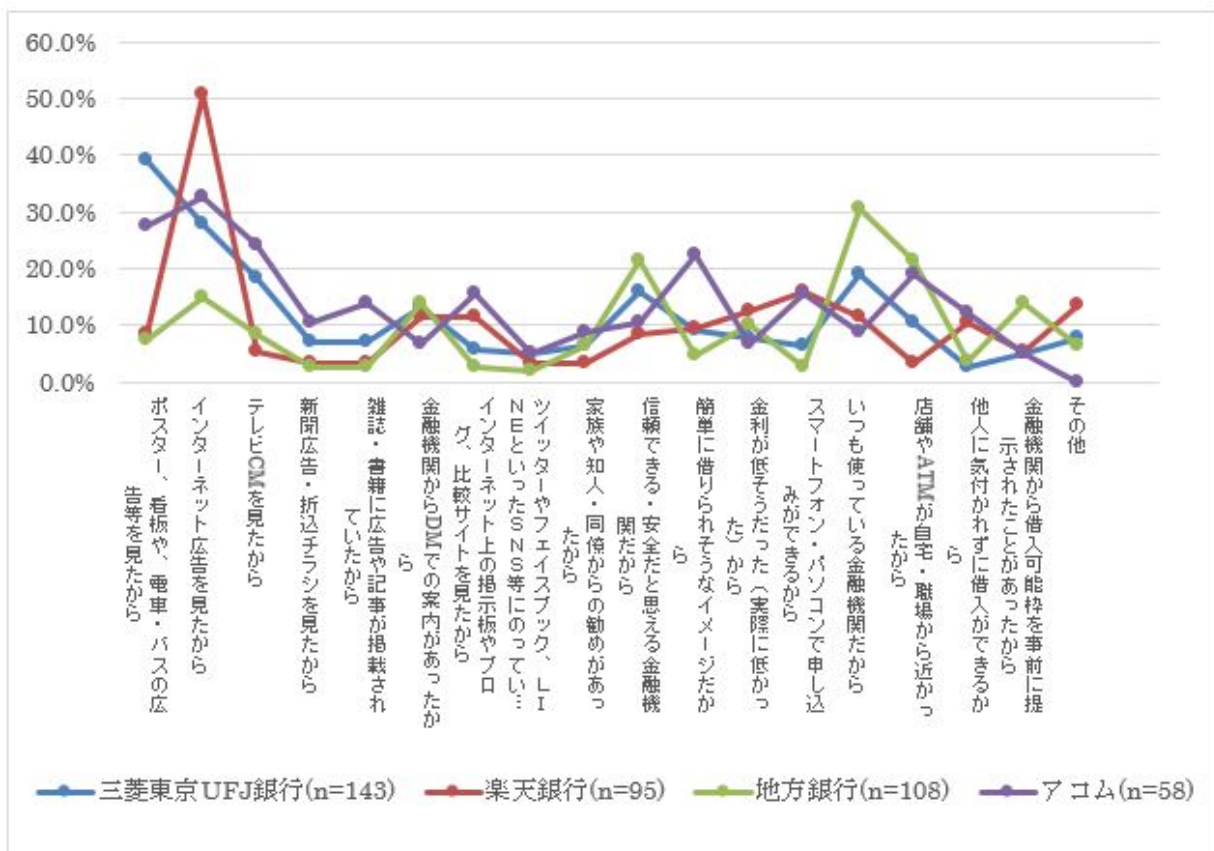
[■目次に飛ぶ](#) [▲上に戻る](#)

3.金融機関ごとの選定理由

3-1 申込先選定理由（比較検討未実施回答者）

直近のカードローン契約時に、「複数の金融機関を比較することはせず、特定の金融機関にカードローンを申し込んだ」回答者における、申込先金融機関ごとの選定理由を調査したところ、三菱東京UFJ銀行はリアル媒体での広告、楽天銀行はインターネット広告、地方銀行は普段の利用先金融機関であること、アコムは各種広告や手続きが簡便であるイメージが影響して選ばれている結果となった。

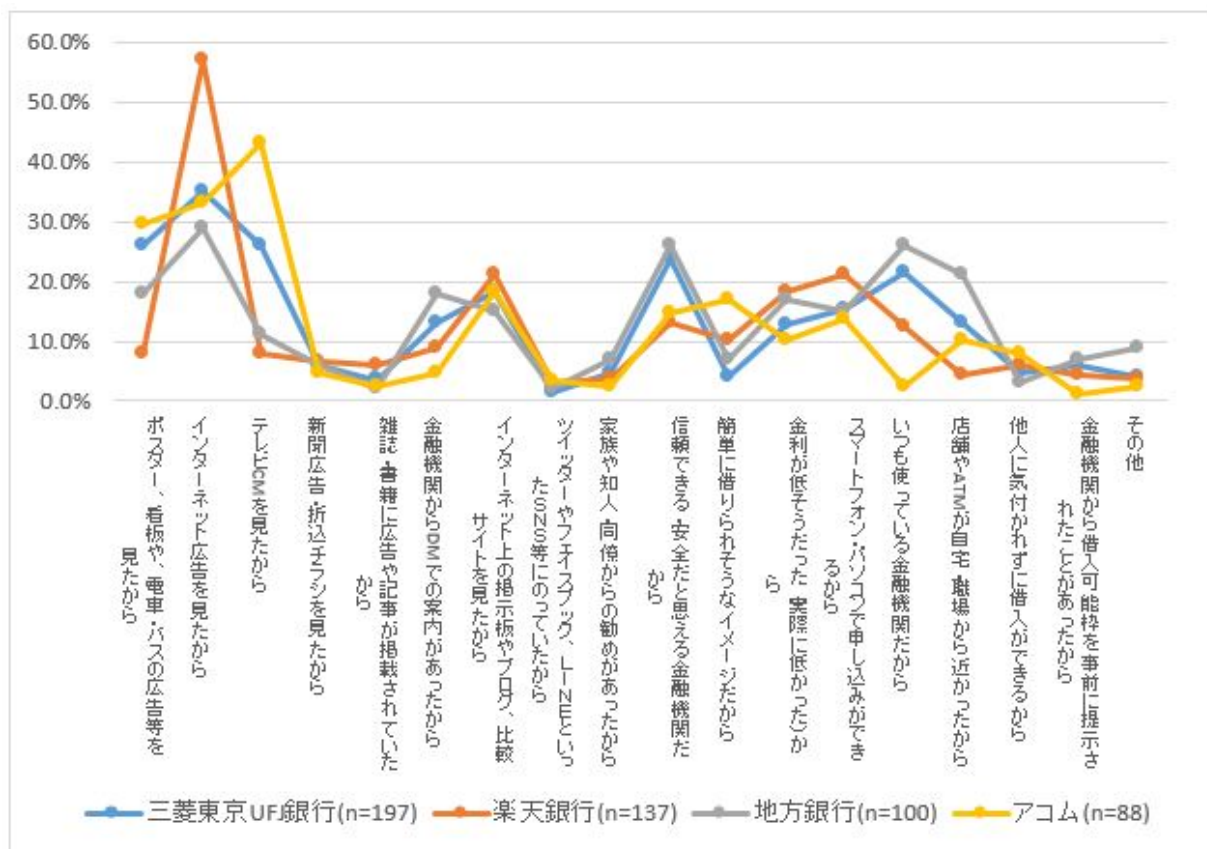
【図表 3-1-1】申込先金融機関の選定理由



3-2 比較検討先・申込先選定理由（比較検討実施回答者）

直近のカードローン契約時に「複数の金融機関を比較し検討した上で、カードローンの申込先金融機関を選んだ」回答者における比較検討先金融機関ごとの選定理由を調査したところ、楽天銀行はインターネット広告やインターネット上の評判、アコムはテレビCMによる知名度が評価されて選ばれている結果となった。

【図表 3-2-1】比較検討先金融機関の選定理由



また、申込先金融機関ごとの選定理由について調査したところ、三菱東京UFJ銀行や地方銀行は信頼性、楽天銀行はインターネット経由での申込の利便性、アコムは借入手続きの簡便さが評価されて選ばれている結果となった。

【図表 3-2-2】申込先金融機関の選定理由（複数回答）

