

平成 27 年 9 月 30 日

各 位

東京都港区高輪三丁目 19 番 15 号
日 本 貸 金 業 協 会
問 合 わ せ 先 業 務 企 画 部 調 査 課
電 話 番 号 03-5739-3013
F A X 番 号 03-5739-3027

資金需要者等の現状と動向に関するアンケート調査結果報告

～ 貸金業界には、庶民の生活に根ざした身近な金融機関として、
新しい金融サービスの提供や、機能・利便性の向上等が求められている ～

日本貸金業協会は、改正貸金業法の完全施行から 5 年が経過し、資金需要者等を取り巻く経済環境に変化の兆しがみられるなか、貸金業が担う社会的役割及び健全な資金供給機能が的確に発揮されているのかなど、協会がこれまで継続して検証してきた業界動向等の実態把握や、資金需要者等の貸金業に対する意識及び利用満足度等を明らかにすることを目的として、資金需要者等を対象としたアンケート調査を実施しました。

■ 調査概要

1. 資金需要者等の現状と動向に関する調査

- (1) 調査方法: インターネット調査法
- (2) 調査対象: 調査会社が保有する全国 20 歳以上のインターネットモニター会員 (学生以外)
- (3) 調査期間: 平成 27 年 7 月 31 日から 8 月 17 日
- (4) 調査主体: 日本貸金業協会 業務企画部
- (5) 調査機関: 株式会社 NTT データ経営研究所
- (6) 回答者数:
< 個人向け調査 >

【プレ調査】 回収サンプル数 103,211 名
【本調査(個人の借入利用者)】 回収サンプル数: 3,019 名 [借入経験のある専業主婦(主夫)を含まない] < 借入残高あり > 1,501 名 < 借入残高なし > 1,518 名 ※消費者金融会社やクレジットカード会社・信販会社、事業者金融会社から、現時点において借入残高がある個人及び消費者金融会社やクレジットカード会社・信販会社、事業者金融会社から、2010 年以前に借入残高があり、かつ現時点において借入残高がない個人
【本調査(借入経験のある専業主婦(主夫))】 回収サンプル数: 599 名 ※消費者金融会社やクレジットカード会社・信販会社、事業者金融会社から、現時点において借入経験があり、パート収入を含む一切の収入がない専業主婦(主夫)

<事業者向け調査>

【プレ調査】 回収サンプル数 50,088 名
【本調査(借入経験のある事業者)】 回収サンプル数:1,085 名(個人事業主:902 名 小規模企業経営者:183 名) ※貸金業者から事業性資金(運転資金・設備資金等)の借入れをしたことがある個人事業主の借入利用者、本人が経営する会社または所属する会社に貸金業者から事業性資金の借入れをしたことがある小規模企業経営者の借入利用者

2. 貸金業者に対する意識・利用満足度に関する調査

- (1) 調査方法:インターネット調査法(スマートフォン等のモバイル端末を使用した調査)
- (2) 調査対象:調査会社が保有する全国 20 歳以上のインターネットモニター会員(学生以外)
- (3) 調査期間:平成 27 年 7 月 31 日から 8 月 17 日
- (4) 調査主体:日本貸金業協会 業務企画部
- (5) 調査機関:株式会社NTTデータ経営研究所
- (6) 回答者数:

<個人向け調査>

【プレ調査】 回収サンプル数 23,656 名
【本調査(一般消費者・借入経験者)】 回収サンプル数:600 名 <個人A> 200 名 <個人B> 200 名 <個人C> 200 名 <注記> ※個人A:直近 3 年以内に貸金業者から借入経験のある個人 ※個人B:直近 3 年以内に銀行等の預金取扱金融機関から借入経験のある個人 ※個人C:これまでに、貸金業者、銀行等の預金取扱金融機関からの借入経験のない個人

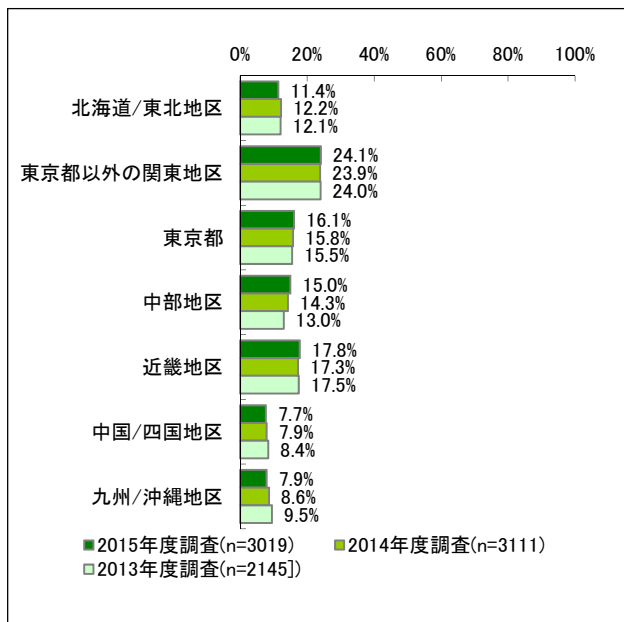
<事業者向け調査>

【本調査(一般事業者)】 回収サンプル数:406 名 <事業者A> 104 名 <事業者B> 102 名 <事業者C> 200 名 <注記> ※事業者A:直近 3 年以内に貸金業者から借入経験のある事業者 ※事業者B:直近 3 年以内に銀行等の預金取扱金融機関から借入経験のある事業者 ※事業者C:これまでに、貸金業者、銀行等の預金取扱金融機関からの借入経験のない事業者
--

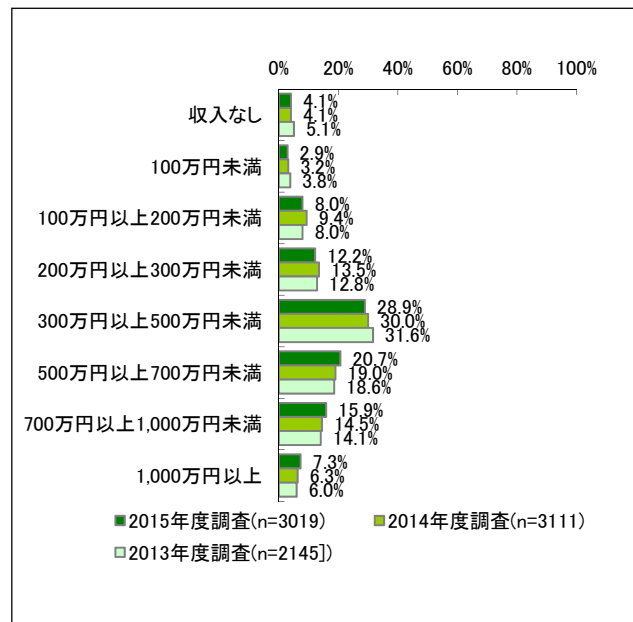
■ 標本構成

1. 資金需要者等の現状と動向に関する調査(個人の借入利用者)

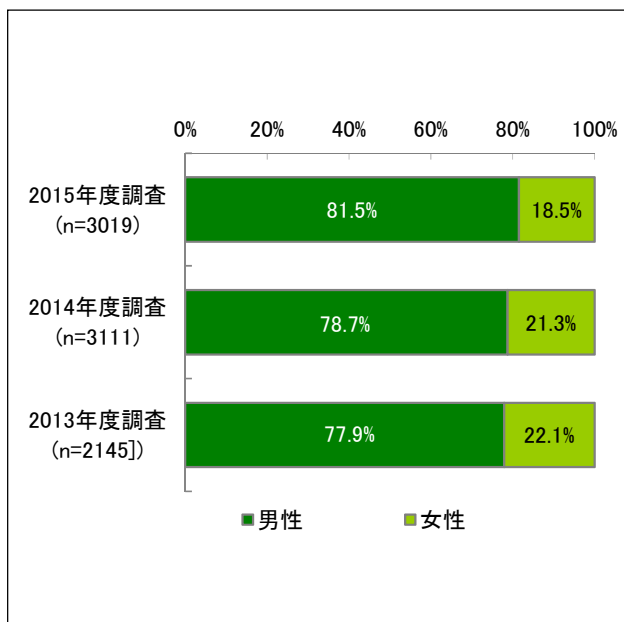
< 地区 >



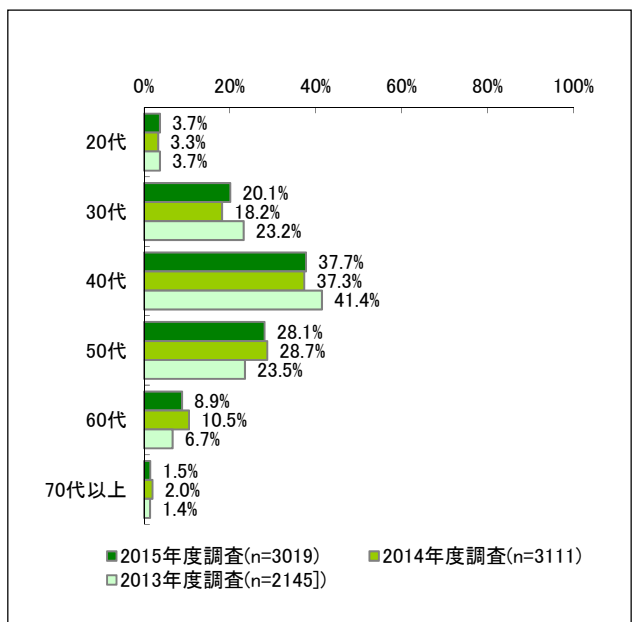
< 個人年収 >



< 性別 >

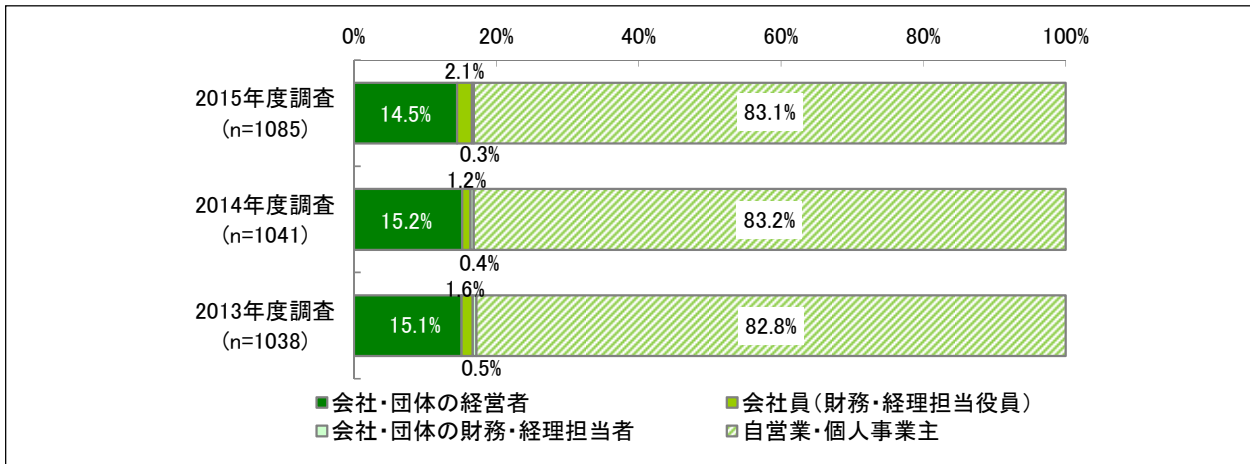


< 年代 >

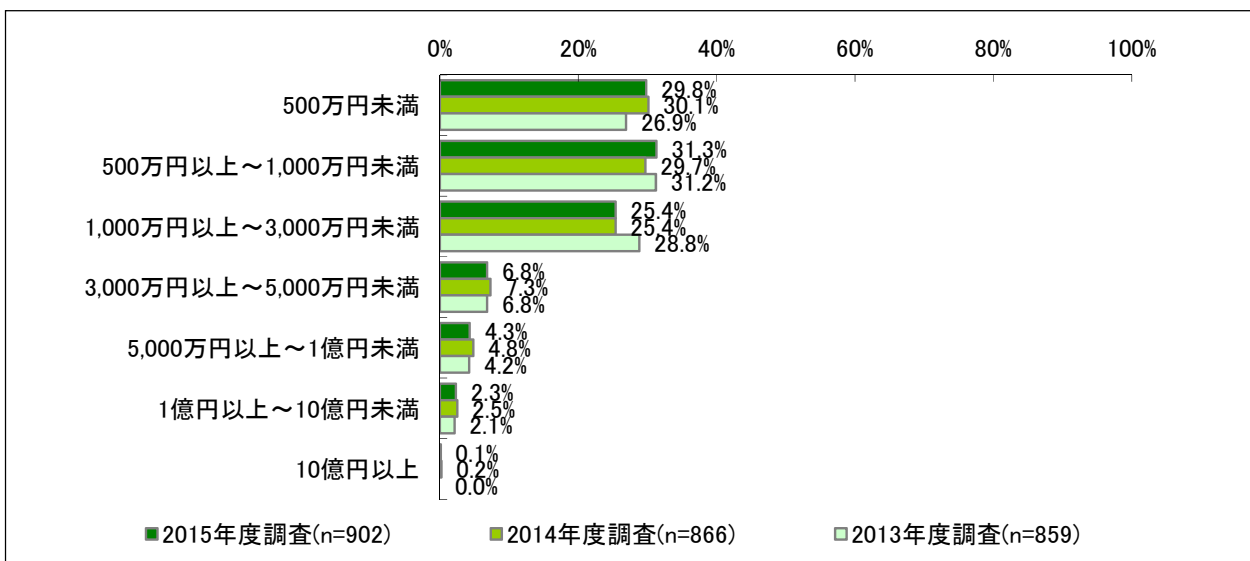


1. 資金需要者等の現状と動向に関する調査(借入経験のある事業者)

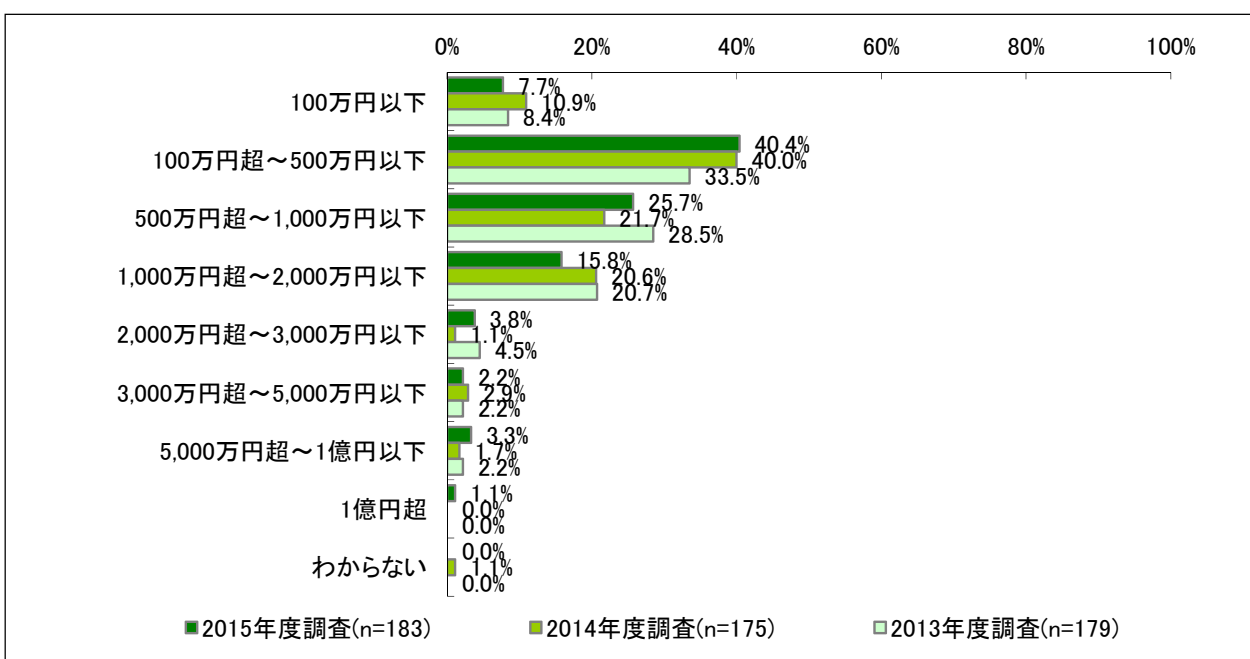
<職業(個人事業主・小規模企業経営者)>



<年商(個人事業主)>

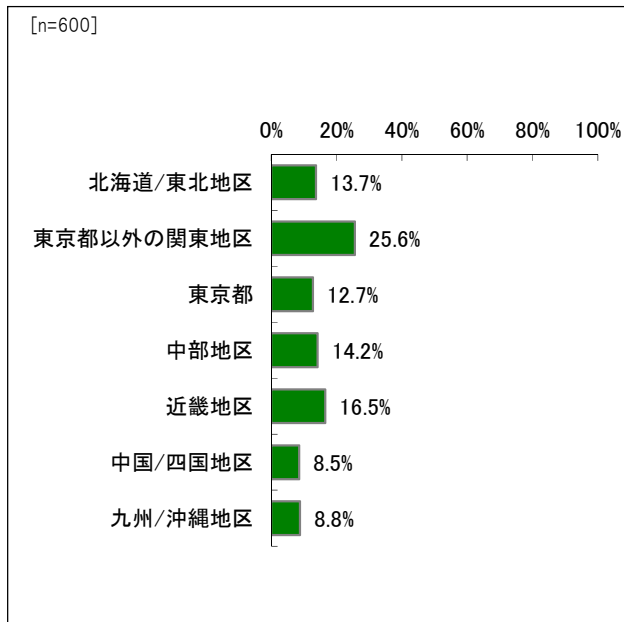


<資本金(会社法人)>

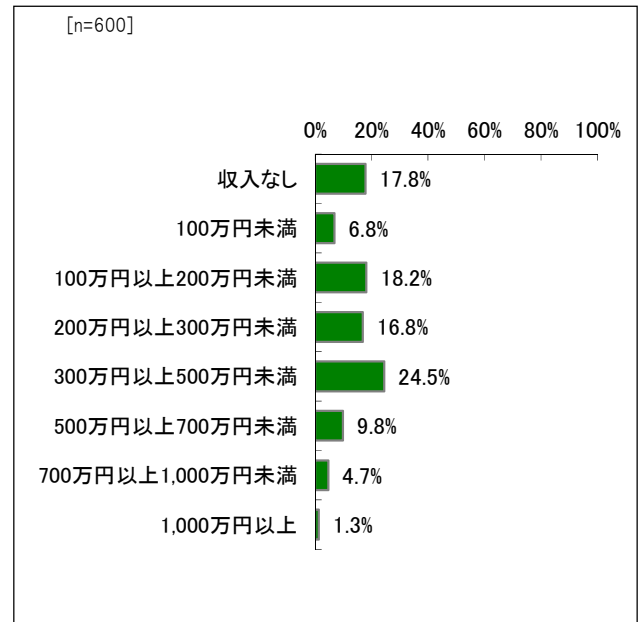


2. 貸金業者に対する意識・利用満足度に関する調査(一般消費者・借入経験者)

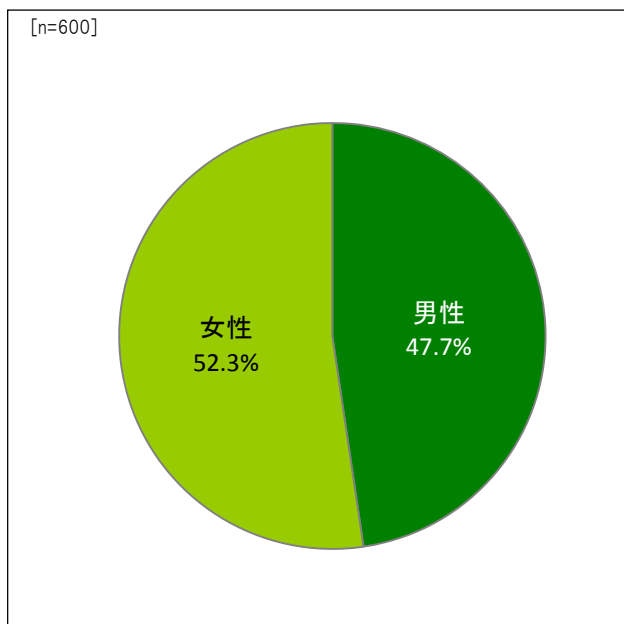
<地区>



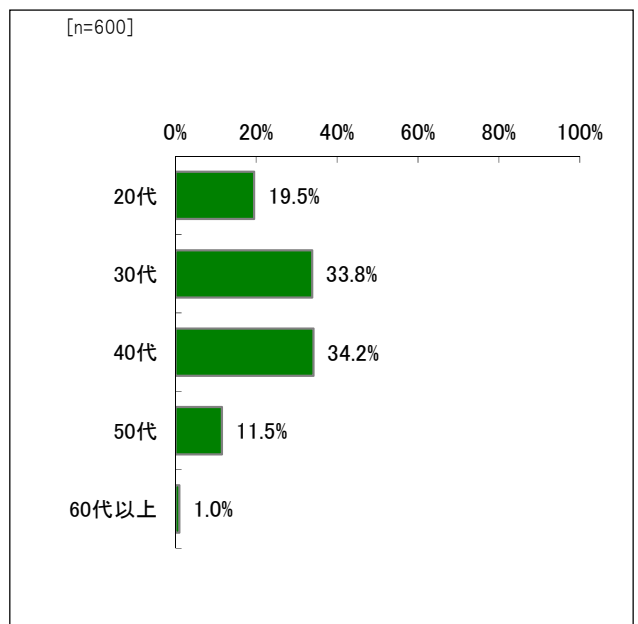
<個人年収>



<性別>

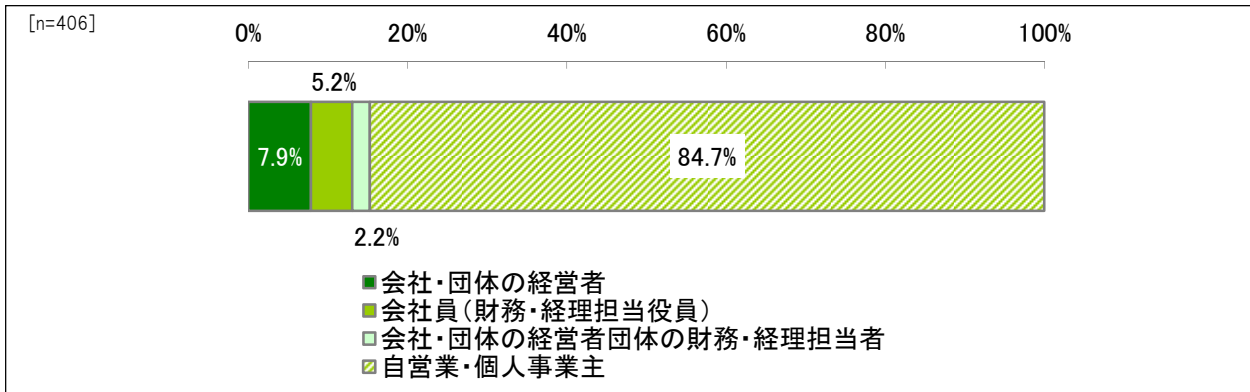


<年代>

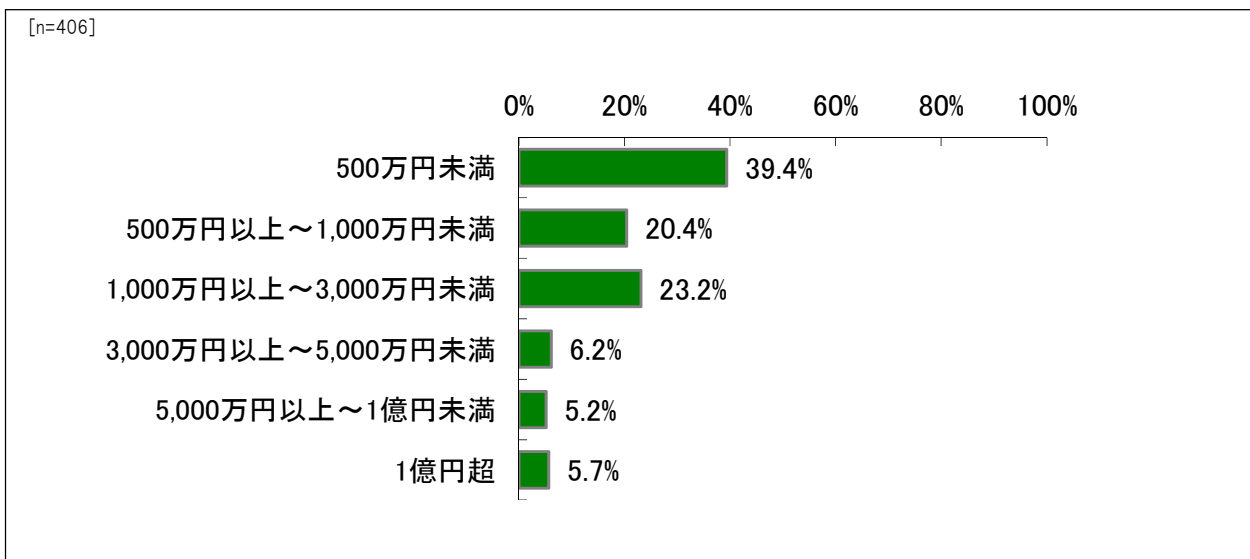


2. 資金需要者等の現状と動向に関する調査(一般事業者)

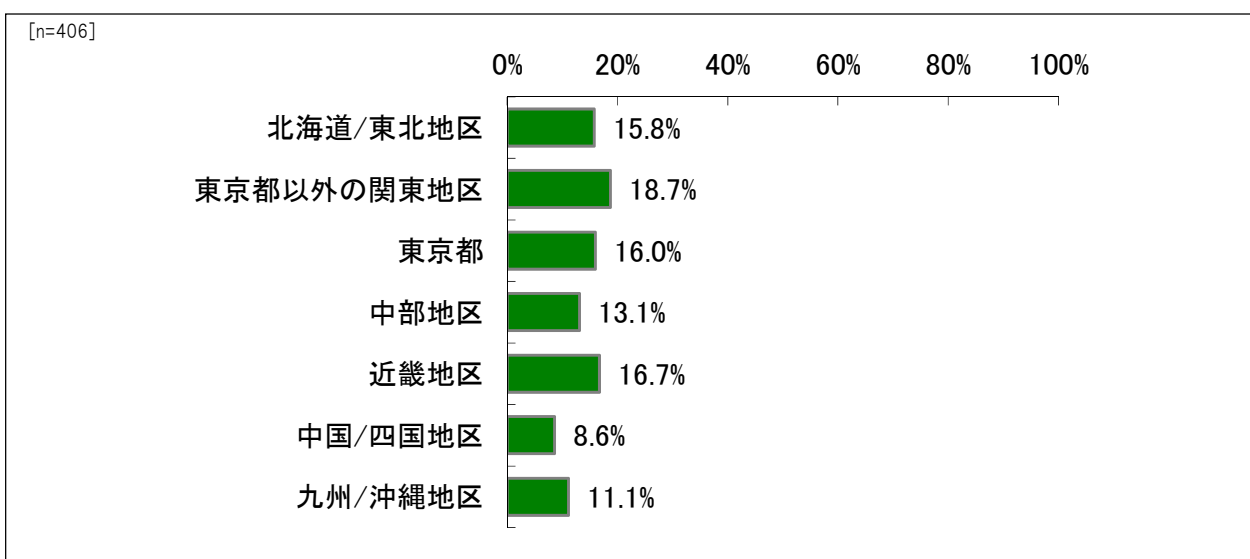
<職業>



<年商>



<地区(主な事業所)>



■ 調査結果の概要

I. 資金需要者等の現状と動向に関する調査

1. 資金需要者等における経済環境の変化

<借入経験のある個人>

- 借入経験のある個人に対して改正貸金業法が完全施行された2010年6月頃と比較した、自身の個人年収(給与額)の変化について調査したところ、30.0%が「増加した」と回答し、今後の見通しについては20.3%が「増加する見込み」と回答している。(P16 図1, P13 図2)
- 家計の収支状況の変化と今後の見通しについては、29.3%が「改善した」と回答しており、今後の見込みでも23.3%が「改善する見込み」と回答している。また、年収別に収支状況の変化をみると、「改善した」と回答した割合は、低所得者層、中所得者層、高所得者層¹でそれぞれ20.0%、29.9%、36.6%と、年収が高いほどその割合が高い傾向となっており、今後の見通しについても「悪化する見込み」と回答した割合は、26.3%、17.8%、13.0%と、年収が高いほどその割合が低い傾向となっている。(P18 図3, P19 図4)
- 支出が増加した費目については、「趣味/娯楽(レジャー、旅行を含む)費用」が36.5%と最も高く、次いで「食費」が33.6%と続いている。また、年収別でみると、低所得者層では「医療費」が最も高く34.6%、中所得者層と高所得者層では「趣味/娯楽(レジャー、旅行を含む)費用」がそれぞれ37.9%、40.0%と最も高い結果となった。(P20 図5, P21 図6)

<借入経験のある事業者>

- 借入経験のある事業者に対して改正貸金業法が完全施行された2010年6月頃と比較した、事業環境の変化について調査したところ、28.0%が「改善した」と回答し、今後の見通しについては27.4%が「改善する見込み」と回答している。(P22 図7)
- 事業の収支状況の変化と今後の見通しについては、28.6%が「改善した」と回答し、今後の見込みでは26.7%が「改善する見込み」と回答している。(P22 図8)
- 支出が増加した費目については、「仕入」が40.6%と最も高く、次いで「通信費・水道光熱費・燃料費」が27.9%と続いている。また、今後支出が増加する見込みの費目でも、33.5%が「仕入」と回答している。(P23 図9)

2. 資金需要者(個人)の借入状況

- 個人の借入利用者(借入残高あり)に対して、改正貸金業法の完全施行日以降の新たな借入申込状況(既存の借入枠の利用を含む)について調査したところ、38.4%が申込みしたと回答しており、昨年度から4.3ポイント低下、一昨年度から7.7ポイント低下となった。(P24 図10)
- 改正貸金業法の完全施行日以降に新たな借入れを申込んだ個人の借入利用者(借入残高あり)のうち、希望どおりの借入れができたと回答した割合は59.4%となり、昨年度から8.4ポイント低下、一昨年度から1.8ポイント低下となっている。(P25 図11)
- また、借入経験のある専業主婦(主夫)では、12.7%(昨年度から0.9ポイント上昇、一昨年度から0.7ポイント低下)が申込んだと回答し、67.1%が希望どおりの借入れができたと回答している。(P25 図11)

1 低所得者層：年収300万円未満、中所得者層：年収300万円以上600万円未満、高所得者層：年収600万円以上と定義

- 借入れの申込みを行った際の資金用途を見ると、個人の借入利用者では、「趣味／娯楽(レジャー、旅行を含む)費用」と回答した割合が47.9%と最も高く、次いで「食費」が22.9%と続いている。また、借入経験のある専業主婦(主夫)では、「食費」が35.5%と最も高くなった。(P27 図12)
- 個人の借入利用者の年収別に資金用途を見ると、「趣味／娯楽(レジャー、旅行を含む)費用」と回答した割合は、低所得者層、中所得者層、高所得者層でそれぞれ41.3%、48.3%、52.2%と、年収が高いほどその割合が高い傾向となった。一方、「食費」と回答した割合は、35.4%、22.3%、15.0%と、年収が低いほどその割合が高い傾向となっている。(P29 図13)
- 新たに借入れの申込みを行った²個人の借入利用者における、新たな借入先として検討した先については、「クレジットカード・信販会社」が52.1%と最も高く、次いで「消費者金融会社(全国展開等の大手消費者金融会社)」が46.1%、「銀行等の預金取扱金融機関」が42.9%と続いている。(P30 図14)
- 新たな借入れ検討先として選んだ理由については、消費者金融会社(大手)と消費者金融会社(地域小規模)、クレジットカード・信販会社では「借入れ手続きが簡単だったから」がそれぞれ51.1%、70.6%、52.9%となった。また、銀行等の預金取扱金融機関では「金利が低かったから」が62.6%と最も高い結果となっている。(P31 図15)
- 貸金業者から希望どおりの借入れができなかった際の行動を見ると、56.1%が支出を抑えたと回答しており、その内容では、生活費(87.4%)や趣味・娯楽(59.5%)の抑制で対応している結果となった。希望どおりの借入れができなかった際の影響については、73.4%が日常の生活に支障がでたと回答している。(P33 図16、P38 図18)

3. 総量規制該当者の借入状況

- 貸金業者からの借入れが年収の3分の1を超えた経験がある借入利用者に対して、超えた主な原因について調査したところ、「景気の悪化や失業などにより収入が減少したから」が45.9%と最も高く、次いで「ギャンブルや遊興費が嵩んだから」が26.5%、「高額の商品・サービスを購入・利用したから」が20.0%と続いている。また、改正貸金業法の完全施行日以降に希望どおりの借入れができなくなった際の行動については、53.5%が「支出を抑えた」と回答した。(P39 図19,20)
- 希望どおりの借入れができなかった際の影響については、「日常の生活に支障がでた」が77.4%と最も高く、次いで「冠婚葬祭等への参加に支障がでた」が14.4%、「子供の教育費に関して支障がでた」が13.5%と続いている。(P40 図21)
- 貸金業者からの借入れが年収の3分の1を超えた経験がある借入利用者のうち、10.0%が貸金業者以外から借りたと回答しており、その借入先では、52.5%が「銀行等の預金取扱金融機関」と回答している。一方、「家族や親族(52.5%)」や、「友人・知人(31.3%)」からの借入れも一定の割合を占めた。(P41 図22)
- 貸金業者からの借入れが年収の3分の1を超えた経験がある借入利用者に対して、貸金業者からの借入金返済方法について調査したところ、「約定どおり毎月の収入から返済した」が68.1%と最も高く、次いで「支出を抑えることなどにより返済した」が34.9%、「債務整理等を行って返済した」が15.4%となった。(P43 図23)

² 「新たに借入れの申込みを行った」とは、改正貸金業法の完全施行日以降での貸金業者への借入れ申込みを指す

4. 資金需要者(事業者)の借入状況

- 借入経験のある事業者の34.7%が改正貸金業法の完全施行日以降に借入れを申込み、そのうち58.6%が希望どおりの借入れができたと回答しており、昨年度から1.0ポイント低下、一昨年度から11.0ポイント上昇となっている。(P44 図24,25)
- 借入れの申込みを行った際の資金用途については、「取引先への支払い(事業の一時的な運転資金)」と回答した割合が52.5%と最も高い結果となっている。(P45 図26)
- 新たに借入れの申込みを行った借入経験のある事業者に対して、新たな借入先として検討した先について調査したところ、「銀行等の預金取扱金融機関」が56.5%と最も高く、「クレジットカード・信販会社」が40.9%、「消費者金融会社(全国展開等の大手消費者金融会社)」が33.3%となった。(P46 図27)
- 新たな借入れ検討先として選んだ理由については、消費者金融会社(大手)、消費者金融会社(地域小規模)では「審査が早かったから」がそれぞれ54.8%、56.5%と最も高く、クレジットカード・信販会社では「借入れ手続きが簡単だったから」が50.0%、事業者金融会社の場合では「審査が早かったから」が59.2%、銀行等の預金取扱金融機関では「金利が低かったから」が56.2%と最も高い結果となっている。(P47 図28)
- 新たな借入れの申込みを行わなかった借入経験のある事業者における、貸金業者以外から借入れを行った際の借入先をみると、短期的な借入では銀行等の預金取扱金融機関(信用保証協会の保証なし)が41.2%と最も高く、長期的な借入では銀行等の預金取扱金融機関(信用保証協会の保証付き)が52.9%と最も高くなった。(P49 図29)
- 貸金業者から希望どおりの借入れができなかった際の行動について調査したところ、58.8%が「あなた個人の消費を減らした」と回答しており、その内容では、生活費(87.3%)や趣味・娯楽費(72.0%)の抑制で対応している。一方、14.9%が「貸金業者以外から借りた」と回答し、その借入先では、63.2%が「家族や親族から借りた」と回答するなど、貸金業者以外からの借入れでも対応している結果となった。(P50 図30)
- 希望どおりの借入れができなかった際の影響としては、37.3%が「取引先への支払いや、納品等に支障がでた」、36.9%が「事業を拡大することができなかった(事業を縮小した)」、34.5%が「事業に必要な資材の購入等に支障がでた」と回答している。(P52 図31)

<個人として借入を行った資金における事業性資金への転用について>

- 借入経験のある事業者に対して、個人での借入れを事業に転用した経験の有無について調査したところ、67.9%が「転用したことがある」と回答しており、転用した理由については、37.9%が「会社名義で利用できる借入商品の選択肢が少なかったから」と回答している。(P53 図32,33)
- 転用した際の金額、期間及び頻度をみると、金額については100万円以内と回答した割合が70.4%、借入期間では、「1週間以内」から「1年以内」と回答した割合の合計が41.2%、頻度は、「1週間に1度程度」から「1年に1度程度」と回答した割合の合計が47.7%となった。(P54 図34,35,36)
- 転用した経験があったとした事業者に対して、総量規制によって借入れができなくなった際の行動について調査したところ、「支出を抑えた」が70.6%と最も高く、次いで「相談窓口や家族、知人等に相談した」が17.4%、「その他の行動をとった」が14.4%となった。(P55 図37)

5. 個人向け貸付に求められる商品特性

- 個人の借入利用者に対して、資金の借入先を選択する際に重視するポイントについて調査したところ、「金利が低いこと」が 65.4%と最も高く、「申込み手順が分かりやすいこと」が 39.7%、「借入手続きが可能な店舗・ATM・無人機が多い／近いこと」が 36.0%と続いている。(P56 図 38)
- 個人の借入利用者³が貸金業者から借入れを行う際の借入金額と期間をみると、72.5%が 100 万円以内と回答しており、借入期間については、「1 週間以内」から「1 年以内」と回答した割合の合計が 46.1%となった。(P57 図 39,40)
- 借入経験のある専業主婦(主夫)が貸金業者から借入れを行う際の借入金額と期間では、「10 万円以内」と回答した割合が 31.4%と最も高く、100 万円以内と回答した割合は 85.7%となった。また、借入期間については、「1 週間以内」から「1 年以内」と回答した割合の合計が 48.5%となっている。(P58 図 41,42)
- 今後利用してみたいと思う貸出商品については、「自動車ローン」が 26.0%と最も高く、次いで「カードローン(無担保)」が 25.6%、「クレジットカードのキャッシング枠」が 23.7%となった。(P59 図 43)
- 個人の借入利用者に対して、借入先業態ごとの総合的な満足度について調査したところ、「満足」、「やや満足」と回答した割合の合計を見ると、貸金業者が 17.8%、銀行等預金取扱金融機関が 19.6%となった。一方、「不満」、「やや不満」と回答した割合の合計では、貸金業者が 11.2%、銀行等預金取扱金融機関が 13.0%となっている。(P60 図 44)

6. 事業者向け貸付に求められる商品特性

- 借入経験のある事業者に対して、借入先を選択する際に重視するポイントについて調査したところ、「金利が低いこと」が 63.5%と最も高く、「無担保で借入できること」が 41.9%、「保証人を立てずに借りられること」が 39.4%と続いている。(P63 図 45)
- 借入経験のある事業者⁴が貸金業者から借入れを行う際の借入金額と期間をみると、100 万円以内と回答した割合が 53.3%となった。また、借入期間については、「1 週間以内」から「1 年以内」と回答した割合の合計が 36.1%となっている。(P64 図 46,47)
- 借入経験のある事業者に対して、貸金業者からの借入れについての利用意向を調査したところ、一時的なつなぎ資金では、「取引先への支払い」が 29.6%と最も高く、次いで「設備資金等の支払い」が 23.0%、「銀行等の預金取扱金融機関からの借入に対する返済」が 14.6%となった。また経常的な資金としては、25.0%が「設備資金等の支払い」と回答している。(P65 図 48)
- 借入経験のある事業者に対して、借入先業態ごとの総合的な満足度について調査したところ、「満足」、「やや満足」と回答した割合の合計を見ると、貸金業者が 17.9%、銀行等預金取扱金融機関が 17.4%となった。一方、「不満」、「やや不満」と回答した割合の合計では、貸金業者が 15.6%、銀行等預金取扱金融機関が 19.1%となっている。(P66 図 49)
- 借入経験のある事業者に対して、貸金業者から契約締結前に事前交付される概要書面の記載事項が、重要なポイントのみに絞られる(簡素化される)場合の影響について調査したところ、「契約内容を理解しやすくなる(契約内容理解のための負担が減る)」に対し「そう思う」と回答した割合 48.8%となった。一方、「事前に契約内容を詳しく確認することができなくなるなど、不都合が生じる」に対し、「そう思う」と回答した割合では 33.9%となっている。(P69 図 50)

³ 改正貸金業法の完全施行日以降に借入れの申込みを行ったもしくは借入れたかったが申込みをあきらめた個人の借入利用者

⁴ 改正貸金業法の完全施行日以降に借入れの申込みを行ったもしくは借入れたかったが申込みをあきらめた借入経験のある事業者

- 貸金業者から保証人に契約締結前に同時に交付されている概要書面と詳細書面が、詳細書面のみに一本化された場合の影響についての意見をみると、「契約内容を理解しやすくなる(契約内容理解のための負担が減る)」に対し、「そう思う」と回答した割合は 45.4%となった。一方、「事前に保証契約の内容を詳しく確認することができなくなるなど、不都合が生じる」に対し、「そう思う」と回答した割合では 32.4%となっている。(P70 図 51)

7. ヤミ金融等非正規業者との接触・利用状況

- 個人の借入利用者に対して、ヤミ金融等非正規業者⁵、クレジットカードショッピング枠の現金化⁶業者、偽装質屋⁷の認知について調査したところ、「どのようなものか知っている」と回答した割合は、「ヤミ金融等非正規業者」が 34.9%、「クレジットカードショッピング枠の現金化業者」が 31.8%、「偽装質屋」が 16.7%となった。(P71 図 52)
- 個人の借入利用者(借入残高あり)⁸のうち、ヤミ金融等非正規業者との接触経験がある割合は 12.3%(昨年度から 3.8 ポイント低下、一昨年度から 8.4 ポイント低下)、クレジットカードショッピング枠の現金化業者では 18.6%(昨年度から 2.9 ポイント低下、一昨年度から 8.1 ポイント低下)、偽装質屋については 6.7%(昨年度から 1.1 ポイント低下、一昨年度から 3.3 ポイント低下)となった。(P72 図 53)
- 借入経験のある事業者のうち、ヤミ金融等非正規業者との接触経験がある割合は 13.5%(昨年度から 3.6 ポイント上昇、一昨年度から 8.9 ポイント低下)、クレジットカードショッピング枠の現金化業者では 20.8%(昨年度から 6.1 ポイント上昇、一昨年度から 6.3 ポイント低下)、偽装質屋では 5.5%(昨年度から 2.5 ポイント上昇、一昨年度から 0.8 ポイント低下)となっている。(P74 図 54)
- ヤミ金融等非正規業者との接触方法をみると、個人の借入利用者(借入残高あり)では「業者からの電話」が 31.1%と最も高く、次いで「街で見かけた業者の看板・張り紙」が 20.2%、「業者から届いたダイレクトメール」が 18.6%となった。また、借入経験のある事業者では「業者からの電話」が 20.5%と最も高く、次いで「業者から届いたダイレクトメール」が 18.5%、「友人等身の回りの人からの紹介」が 17.1%と続いている。(P76 図 55)

8. 金融詐欺等による被害の状況

- 金融詐欺等による被害の経験について調査したところ、個人の借入利用者では、被害に遭ったことがあると回答した割合は、「架空請求詐欺」が 5.6%と最も高く、次いで「金融商品等取引名目の詐欺(儲かります詐欺)」が 2.5%となった。また、借入経験のある事業者では、「架空請求詐欺」が 4.0%と最も高く、次いで「その他の詐欺」が 2.0%と続いている。(P78 図 56)
- 金融詐欺の被害に遭ったとわかったときの対応については、個人の借入利用者では「何もしなかった」が 32.9%と最も高く、「消費者生活センターや貸金業協会などの相談窓口にご相談した」が 25.3%、「警察に相談した」が 24.4%となった。また、借入経験のある事業者では、「警察に相談した」が 32.7%と最も高く、「何もしなかった」が 26.9%、「消費者生活センターや貸金業協会などの相談窓口にご相談した」、「友人・知人に相談した」が 19.2%と続いている。(P79 図 57)

5 「ヤミ金融等非正規業者」とは、国(財務局)または都道府県の登録を受けずに貸金業を営んでいる業者を指す。

6 「クレジットカードショッピング枠の現金化」とは、本来、商品やサービスを後払いするために設定されている「ショッピング」の利用可能枠を換金する目的で利用すること。換金目的でクレジットカードを利用することは、クレジットカード会社の会員規約に違反する行為で、クレジットカードの利用ができなくなったり、犯罪やトラブルに巻き込まれたりするケースもある。

7 「偽装質屋」とは、質屋営業を装い、担保価値のない物品を質置きさせた上で、実質的に年金等を担保にして金銭の貸付を行い、高額の金利等の支払を求める業者を指す。

8 調査対象となっている個人の借入利用者は、平成 27 年度ではプレ調査にて貸金業者から現在借入残高ありと回答した 5,943 名のうちの 1,501 名、平成 26 年度では 8,747 名のうちの 1,550 名、平成 25 年度では 7,042 名のうちの 1,064 名から本調査の回答を得ている。

9. 資金需要者等における金銭教育の現状と金融リテラシー

- これまでに学校や公共団体、金融機関等が行っている金銭教育を受けたことの有無について調査したところ、借入経験のある個人では、90.0%、借入経験のある事業者では91.9%が受けたことがないと回答している。(P80 図 58)
- 金融知識に関する質問について、「全く理解できていない(全く身に付いていない)」、「あまり理解できていない(あまり身に付いていない)」と回答した割合の合計を見ると、個人の借入利用者では「家計簿等をつけて、家計を管理し、黒字確保や赤字解消を試みている」が46.4%と最も高く、次いで「金融商品を利用する際には、自分ひとりで考えず、外部の知見・助言も適切に活用している」が36.6%、「契約書等をよく読み、十分理解した上で、契約を行っている」が35.6%となった。(P81 図 59)
- 借入経験のある事業者では、「試算表等を作成して収支状況を把握し、黒字確保・赤字解消を試みている」が34.1%と最も高く、次いで「金融商品を利用する際には、自社外の知見・助言も適切に活用している」が32.8%、「契約書等をよく読み、十分理解した上で、契約を行っている」が31.3%と続いている。(P82 図 59)

II.貸金業者に対する意識・利用満足度に関する調査

1. 貸金業者からの借入れに対する満足度

<借入経験のある個人>

- 借入経験のある個人⁹に対して、貸金業者を利用した際の総合的な満足度について調査したところ、「非常に満足」、「やや満足」と回答した割合の合計が 40.0%となった。一方、「非常に不満」、「やや不満」と回答した割合は 11.5%となっている。(P83 図 60)
- 貸金業者を利用した際の個別の項目別に「非常に満足」、「やや満足」と回答した割合の合計をみると、「出金の利便性(57.5%)」、「返済の利便性(55.0%)」が高い結果となった。一方、「やや不満」、「非常に不満」と回答した割合の合計では、「借入金利(36.0%)」、「返済の利便性(15.5%)」が高くなっている。(P84 図 61)

<借入経験のある事業者>

- 借入経験のある事業者¹⁰に対して、貸金業者を利用した際の総合的な満足度について調査したところ、「非常に満足」、「やや満足」と回答した割合の合計が 28.8%となった。一方、「非常に不満」、「やや不満」と回答した割合は 18.3%となっている。(P85 図 62)
- 貸金業者を利用した際の個別の項目別に「非常に満足」、「やや満足」と回答した割合をみると、「申込みから借入可能決定までの時間(42.3%)」、「返済の利便性(41.3%)」が高い結果となった。一方、「やや不満」、「非常に不満」と回答した割合の合計では、「借入金利(41.4%)」、「借入可能額(24.0%)」が高くなっている。(P86 図 63)

2. 貸金業者に対して抱いている意識・印象

<借入経験のある個人>

- 貸金業者からの借入経験のある個人に対して、借入先として選んだ理由について調査したところ、「審査が早いと思ったから」が 42.0%と最も高く、次いで「借入れ手続きが簡単だと思ったから」が 37.0%、「パソコンやスマートフォン等、インターネットで申込みができるから」が 24.0%となった。また、貸金業者からの借入経験のある個人の 44.0%が借入れの際に銀行等の預金取扱金融機関を借入れ先として検討していないと回答しており、その理由については、「借入審査に通らないと思ったから」が 48.1%と最も高く、次いで「借入までの時間が長いと思ったから」が 32.8%、「借入手続きが煩雑だと思ったから」が 25.2%と続いている(P87 図 64、P88 図 65,66)
- 貸金業者からの借入経験がある個人に対して、貸金業者からの借入れにおける利点と欠点について調査したところ、利点では「申込みから借入れまでのスピードが早い」が 53.5%と最も高く、次いで「小額での借入れができる」が 37.5%、「保証人を立てずに借りられる」が 31.0%となった。一方、欠点では「金利が高い」が 58.0%と最も高く、次いで「借入を行っていることへの対外的なイメージが良くない」が 14.5%、「申込みから借入れまでに時間が掛かる」が 13.0%と続いている。(P89 図 67)
- また、過去と現在における個人が貸金業者に対して抱いているイメージについては、「非常に良いイメージ」、「良いイメージ」と回答した割合の合計を見ると、全ての項目で上昇となった。一方、「非常に悪いイメージ」、「悪いイメージ」と回答した割合の合計は、全ての項目で低下しており、個人の貸金業者に対して抱いているイメージが向上している結果となっている。(P91 図 68)

9 直近3年以内に貸金業者からカードローンの借入経験のある一般消費者

10 直近3年以内に貸金業者からつなぎ資金の借入経験のある小規模零細事業者・個人事業主

＜借入経験のある事業者＞

- 貸金業者からの借入経験のある事業者に対して、借入先として選んだ理由について調査したところ、「審査が早いと思ったから」が32.7%と最も高く、次いで「金利が低かったから」が31.7%、「借入れ手続きが簡単だと思ったから」が28.8%となった。また、貸金業者からの借入経験のある事業者の40.4%が借入れの際に銀行等の預金取扱金融機関を借入れ先として検討していないと回答しており、その理由については、「借入審査に通らないと思ったから」が41.7%と最も高く、次いで「借入までの時間が長いと思ったから」、「借入に必要な書類が用意できないと思ったから」が25.0%と続いている。
(P93 図 69、P94 図 70,71)
- 貸金業者からの借入経験がある事業者に対して、貸金業者からの借入れにおける利点と欠点について調査したところ、利点については「申込みから借入れまでのスピードが早い」が44.2%と最も高く、次いで「小額での借入れができる」が34.6%、「無担保で借りられる」が31.7%となった。一方、欠点については「金利が高い」が30.8%と最も高く、次いで「申込みから借入れまでに時間が掛かる」が25.0%、「高額での借入れができない」が22.1%と続いている。(P95 図 72)
- 貸金業者に対して抱いているイメージについては、「非常に良いイメージ」、「良いイメージ」と回答した割合の合計を見ると、「信頼性(8.6%)」、「親身な対応(7.4%)」が高くなった。一方、「非常に悪いイメージ」、「悪いイメージ」と回答した割合の合計は、「安心感(29.8%)」、「親近感(28.6%)」が高くなっている。
(P97 図 73)

3. 貸金業者に望んでいる機能とサービス等

- 個人に対して、貸金業者に対して望んでいる機能やサービス等について調査したところ、貸金業者からの借入経験がある個人では、「一定期間無利息等の新しい金融サービスの追及」が41.0%と最も高く、次いで「庶民の生活に根ざした身近な金融機関としての存在」が40.0%、「サービス機能・利便性の向上」が29.5%となった。(P98 図 74)
- また、銀行等の預金取扱金融機関からの借入経験がある個人では、32.0%が「庶民の生活に根ざした身近な金融機関としての存在」と回答した。一方、借入経験がない個人では、28.5%が「安心して相談できる体制」と回答している。(P98 図 74)
- 事業者に対して、貸金業者に対して望んでいる機能やサービス等について調査したところ、貸金業者からの借入経験がある事業者では、「庶民の生活に根ざした身近な金融機関としての存在」が41.3%と最も高く、次いで「一定期間無利息等の新しい金融サービスの追及」が35.6%、「サービス機能・利便性の向上」が26.0%となった。(P99 図 75)
- また、銀行等の預金取扱金融機関からの借入経験がある事業者では、32.4%が「庶民の生活に根ざした身近な金融機関としての存在」と回答した。一方、借入経験がない事業者でも、24.0%が「庶民の生活に根ざした身近な金融機関としての存在」と回答している。(P99 図 75)

■ 調査結果目次

I. 資金需要者等の現状と動向に関する調査.....	16
1. 資金需要者等における経済環境の変化	16
2. 資金需要者（個人）の借入状況	24
3. 総量規制該当者の借入状況	39
4. 資金需要者（事業者）の借入状況	44
5. 個人向け貸付に求められる商品特性	56
6. 事業者向け貸付に求められる商品特性	63
7. ヤミ金融等非正規業者との接触・利用状況	71
8. 金融詐欺等による被害の状況.....	78
9. 資金需要者等における金銭教育の現状と金融リテラシー	80
II. 貸金業者に対する意識・利用満足度に関する調査	83
1. 貸金業者からの借入れに対する満足度	83
2. 貸金業者に対して抱いている意識・印象.....	87
3. 貸金業者に望んでいる機能とサービス等.....	98

■ 調査結果

I. 資金需要者等の現状と動向に関する調査

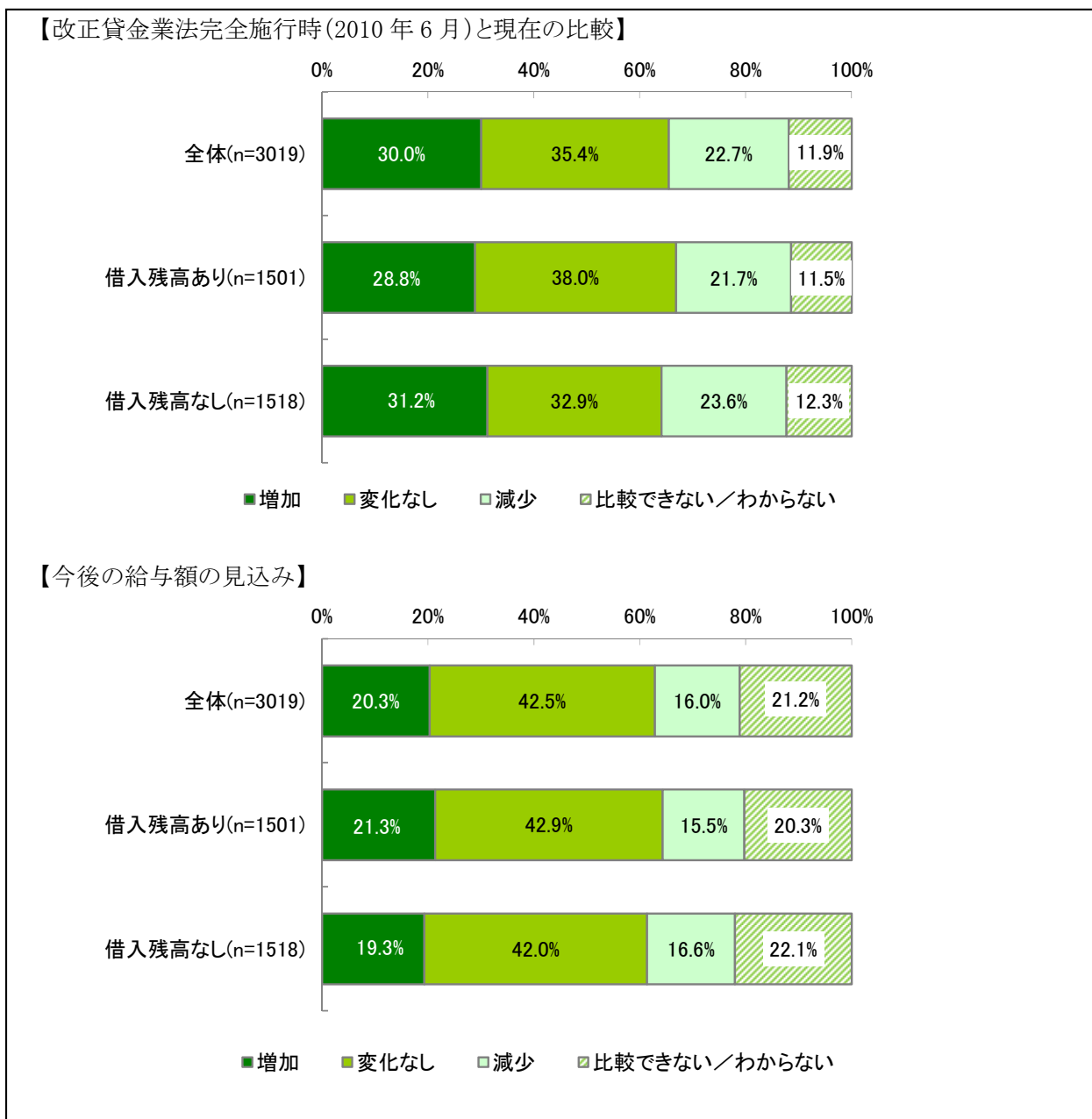
1. 資金需要者等における経済環境の変化

<借入経験のある個人>

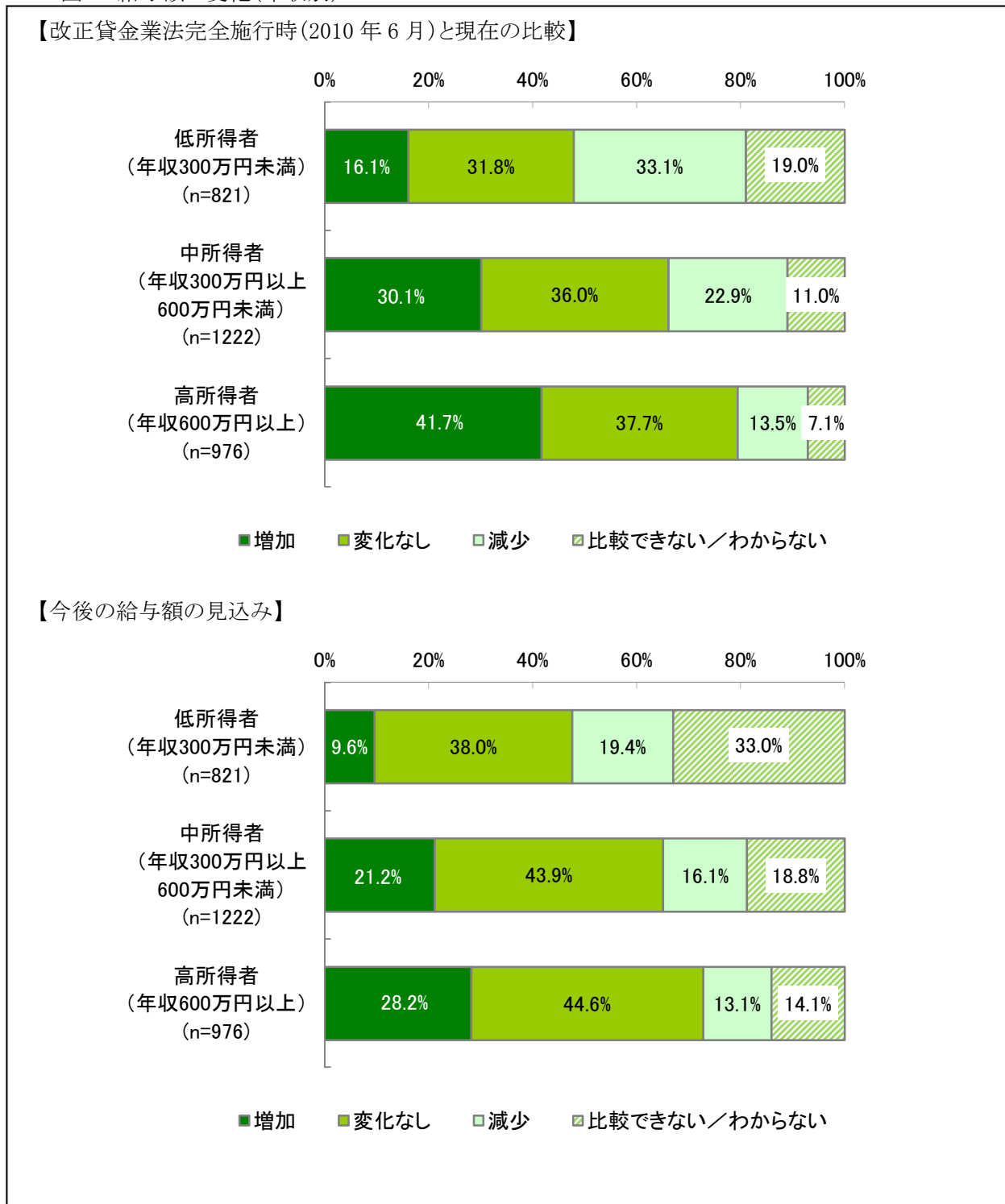
(1) 個人年収の変化と今後の見通し

- 借入経験のある個人に対して改正貸金業法が完全施行された 2010 年 6 月頃と比較した、現在の自身の個人年収の変化について調査したところ、30.0%が「増加した」と回答し、今後の見通しについては 20.3%が「増加する見込み」と回答している。
- また、年収別に個人年収の変化をみると、「増加」と回答した割合は、低所得者層、中所得者層、高所得者層でそれぞれ 16.1%、30.1%、41.7%と、年収が低いほどその割合が低い傾向となっており、今後の見通しについても「減少」と回答した割合は、19.4%、16.1%、13.1%と、年収が低いほどその割合が高い傾向となっている。

<図 1: 給与額の変化>



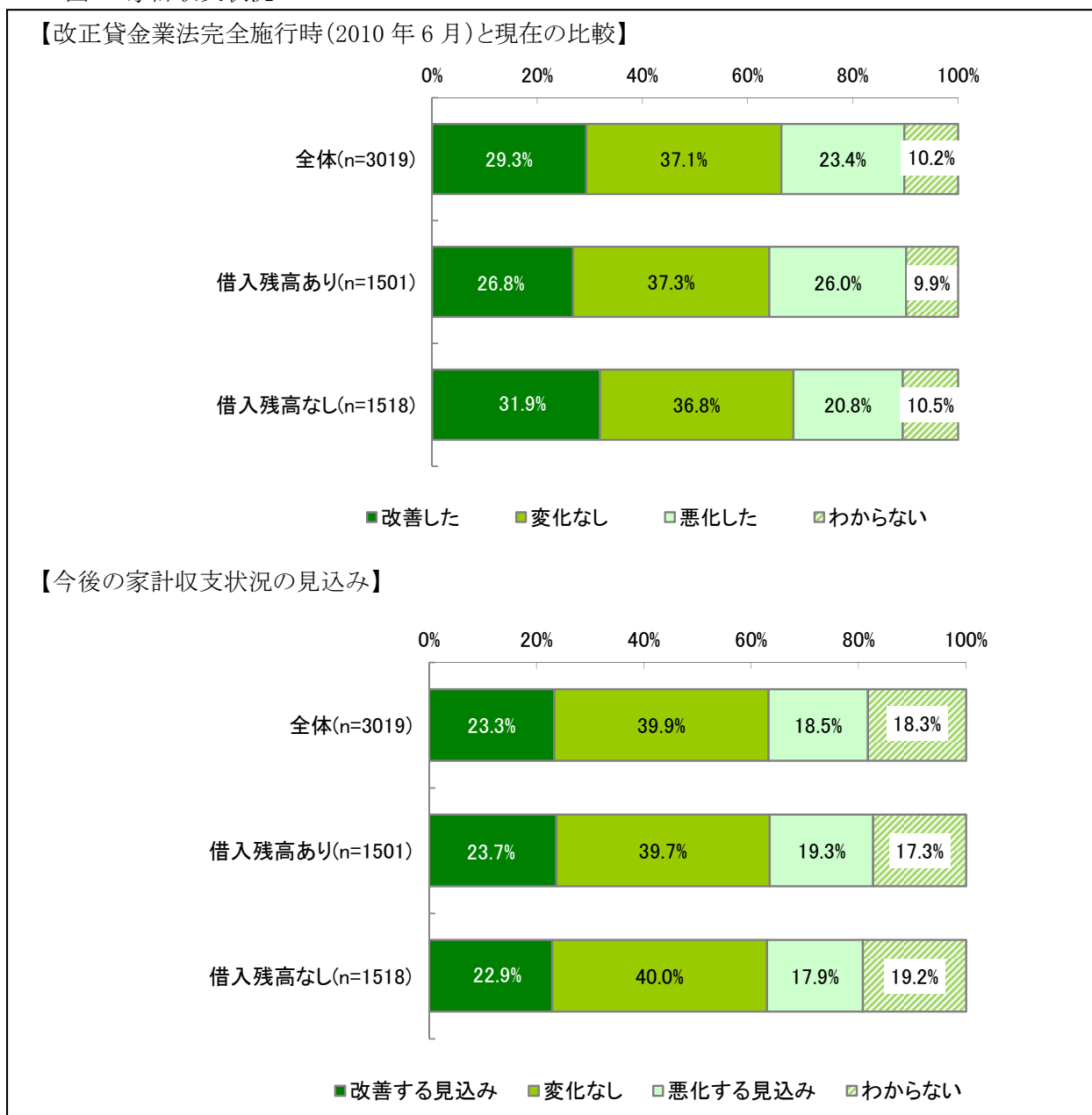
<図 2: 給与額の変化(年収別)>



(2) 家計収支状況の変化と今後の見通し

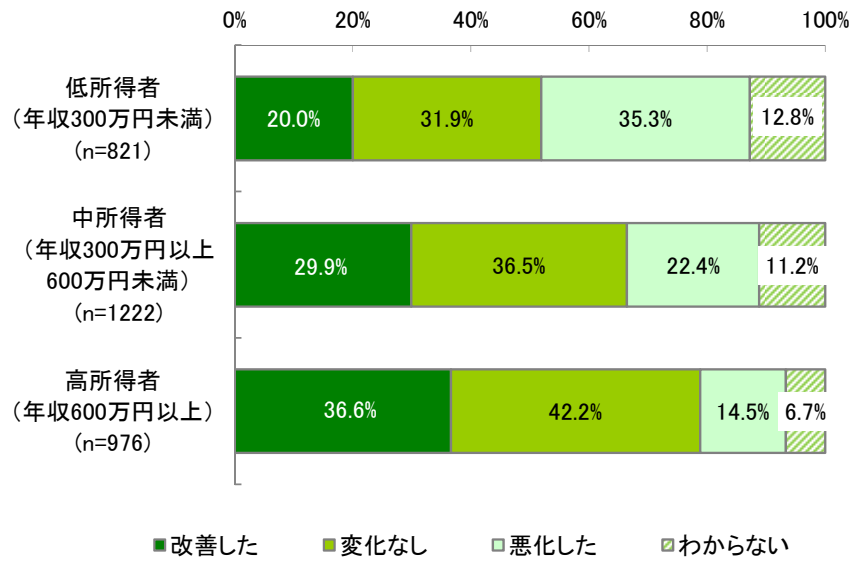
- 家計の収支状況の変化と今後の見通しについては、29.3%が「改善した」と回答しており、今後の見込みでも23.3%が「改善する見込み」と回答している。
- また、年収別に収支状況の変化をみると、「改善した」と回答した割合は、低所得者層、中所得者層、高所得者層 でそれぞれ20.0%、29.9%、36.6%と、年収が低いほどその割合が低い傾向となっており、今後の見通しについても「悪化する見込み」と回答した割合は、26.3%、17.8%、13.0%と、年収が低いほどその割合が高い傾向となっている。

<図 3:家計収支状況>

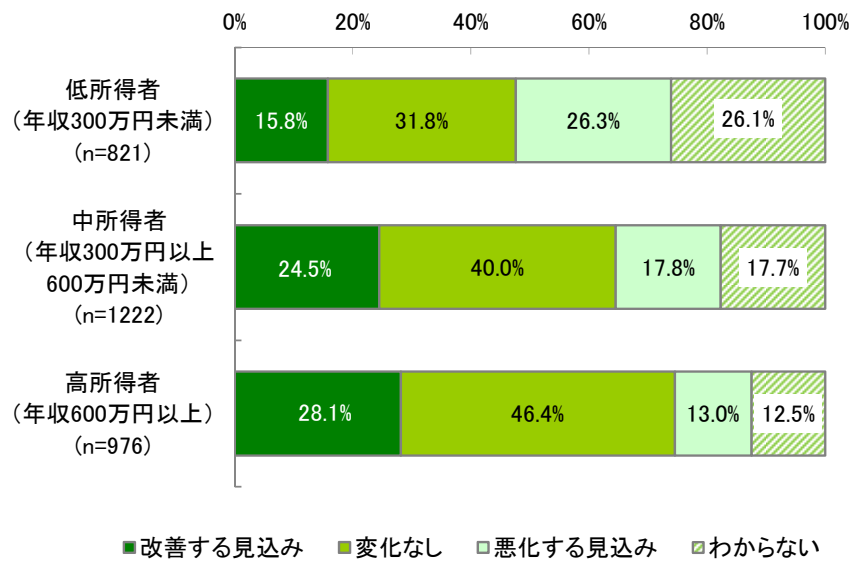


<図 4:家計収支状況(年収別)>

【改正貸金業法完全施行時(2010年6月)と現在の比較】



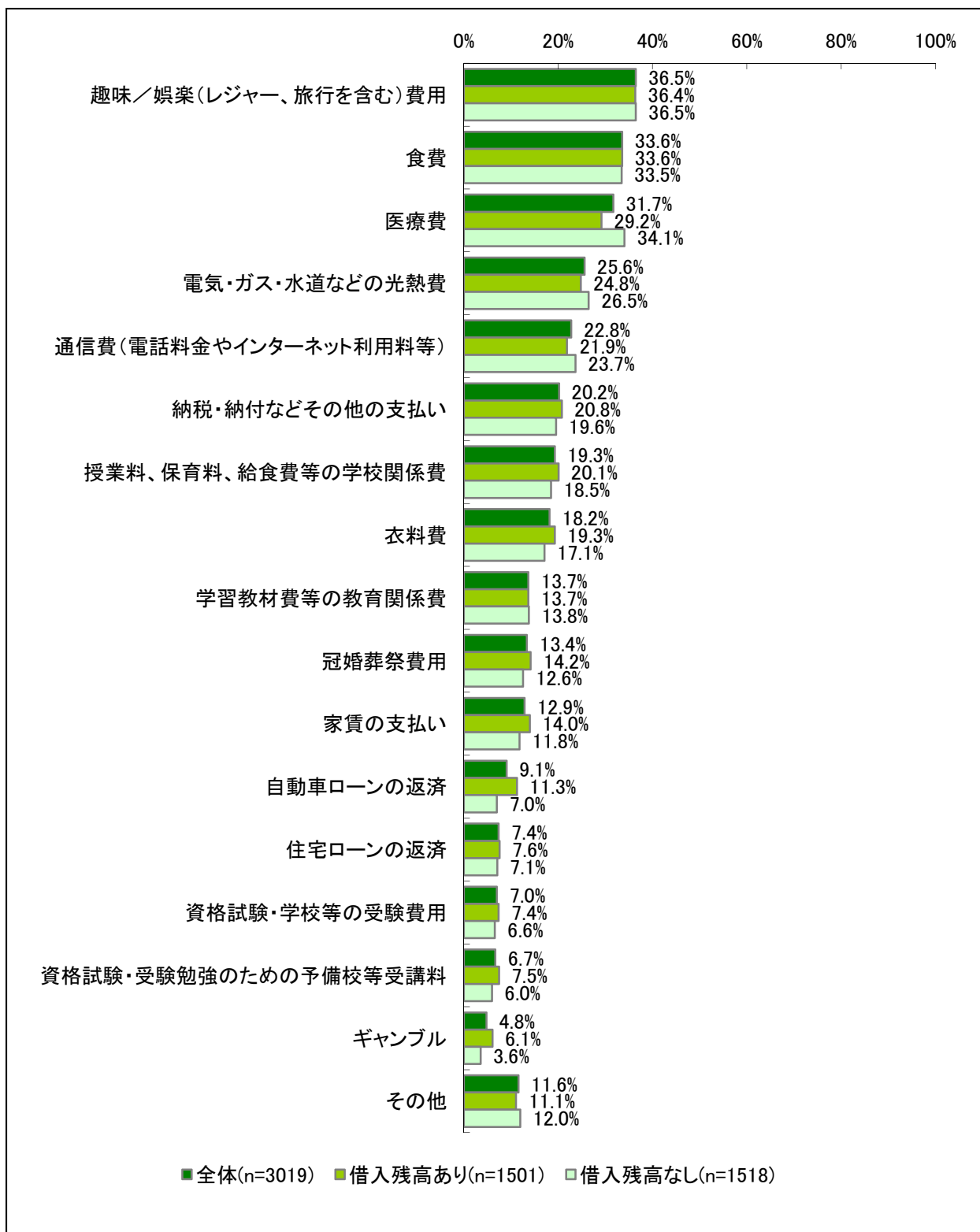
【今後の家計収支状況の見込み】



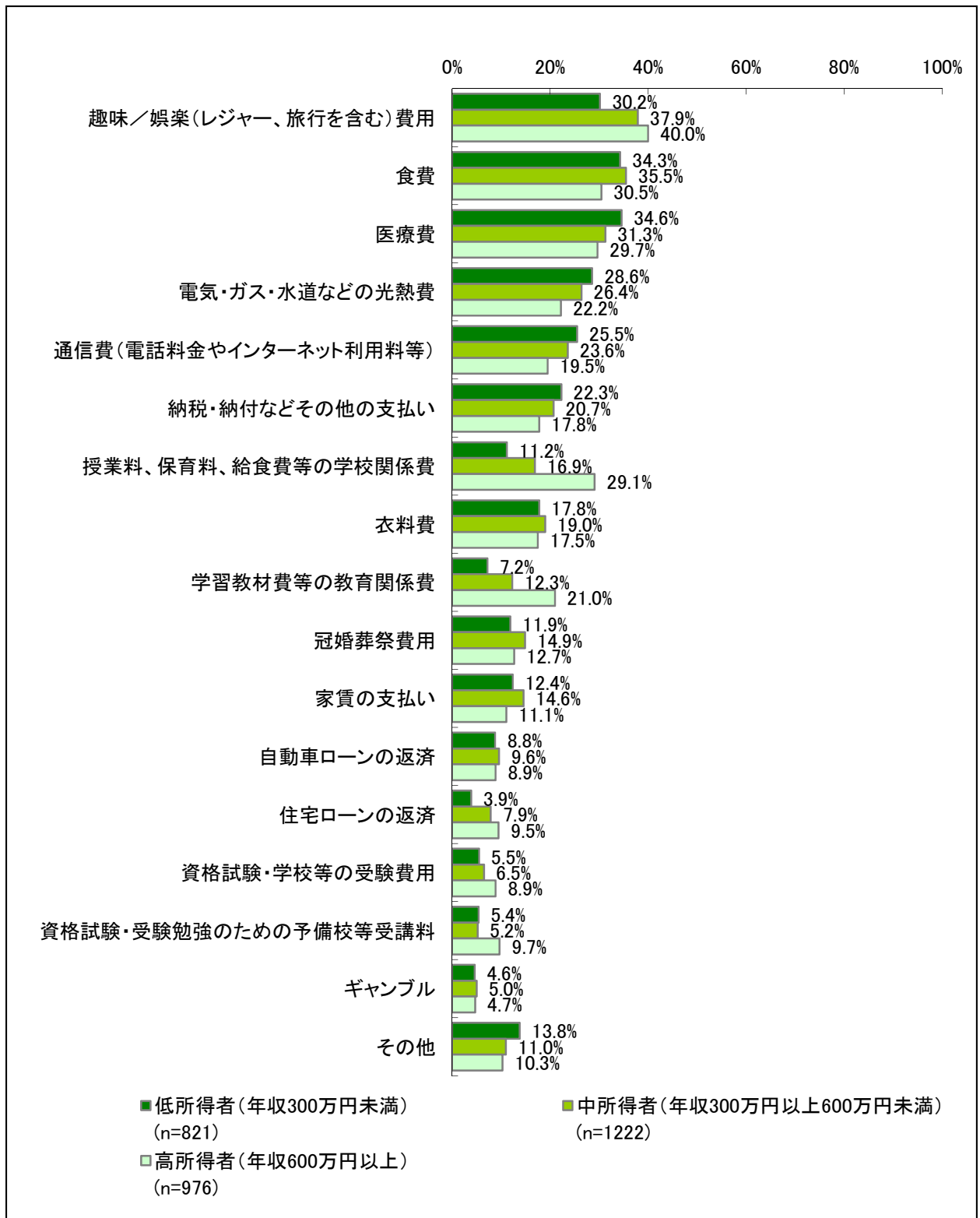
(3) 支出の変化と今後の見通し

- 支出が増加した費目については、「趣味／娯楽(レジャー、旅行を含む)費用」が36.5%と最も高く、次いで「食費」が33.6%と続いている。
- また、年収別で見ると、低所得者層では「医療費」が最も高く34.6%、中所得者層と高所得者層では「趣味／娯楽(レジャー、旅行を含む)費用」がそれぞれ37.9%、40.0%と最も高い結果となった。

<図 5: 支出が増加した費目>



<図 6: 支出が増加した費目(年収別)>

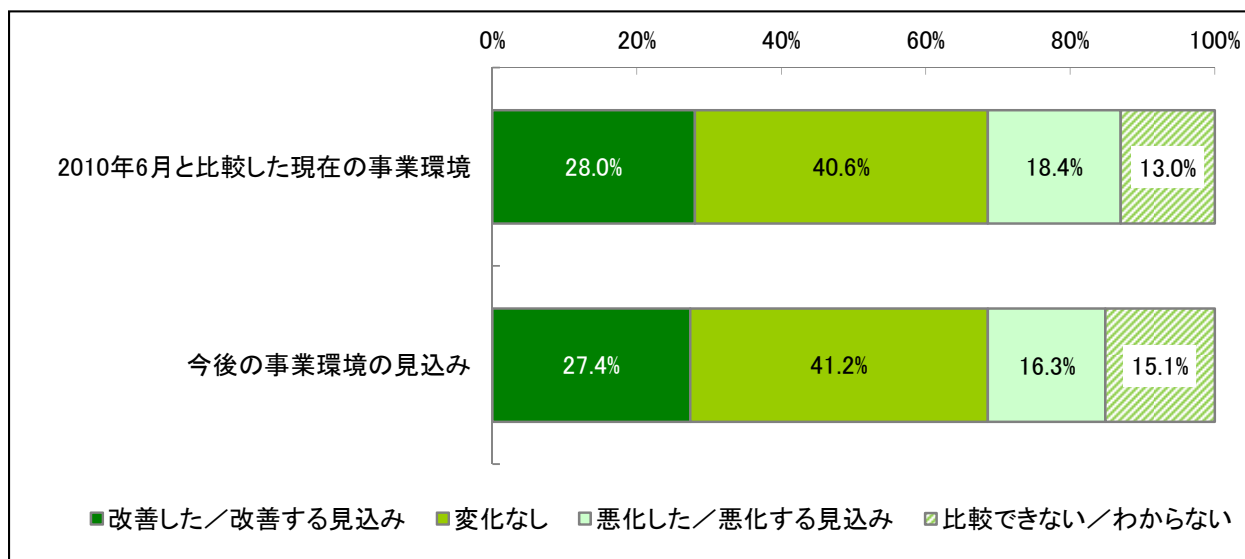


<借入経験のある事業者>

(1) 事業環境の変化と今後の見通し

- 借入経験のある事業者に対して改正貸金業法が完全施行された2010年6月頃と比較した、現在の事業環境の変化について調査したところ、28.0%が「改善した」と回答し、今後の見通しについては27.4%が「改善する見込み」と回答している。

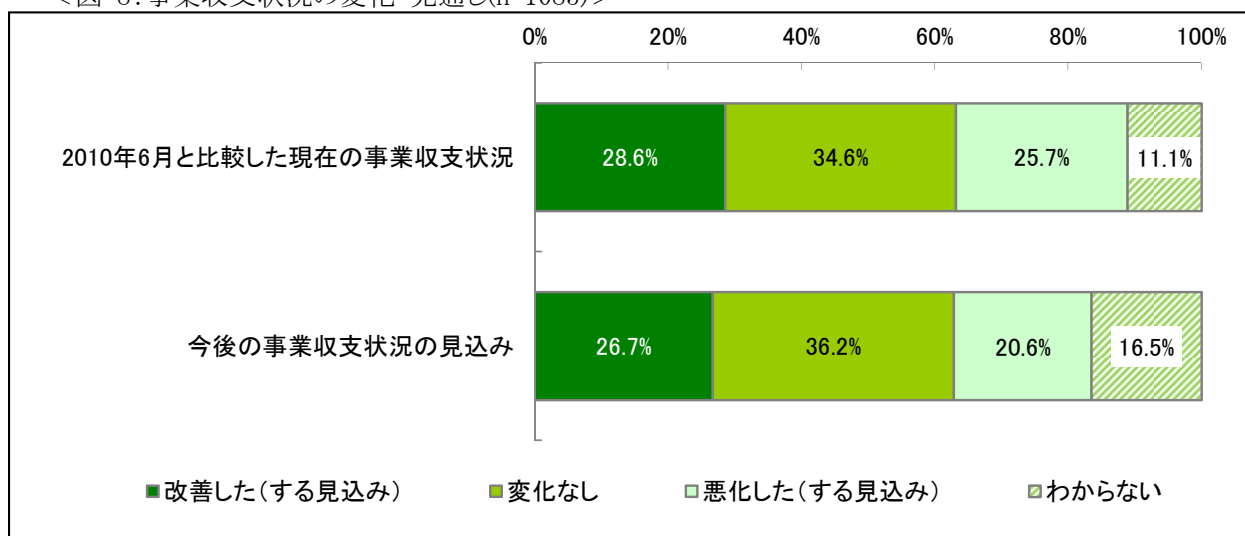
<図 7: 事業環境の変化・見通し(n=1085)>



(2) 事業収支状況の変化と今後の見通し

- 事業の収支状況の変化と今後の見通しについて調査したところ、28.6%が「改善した」と回答し、今後の見込みでは26.7%が「改善する見込み」と回答している。

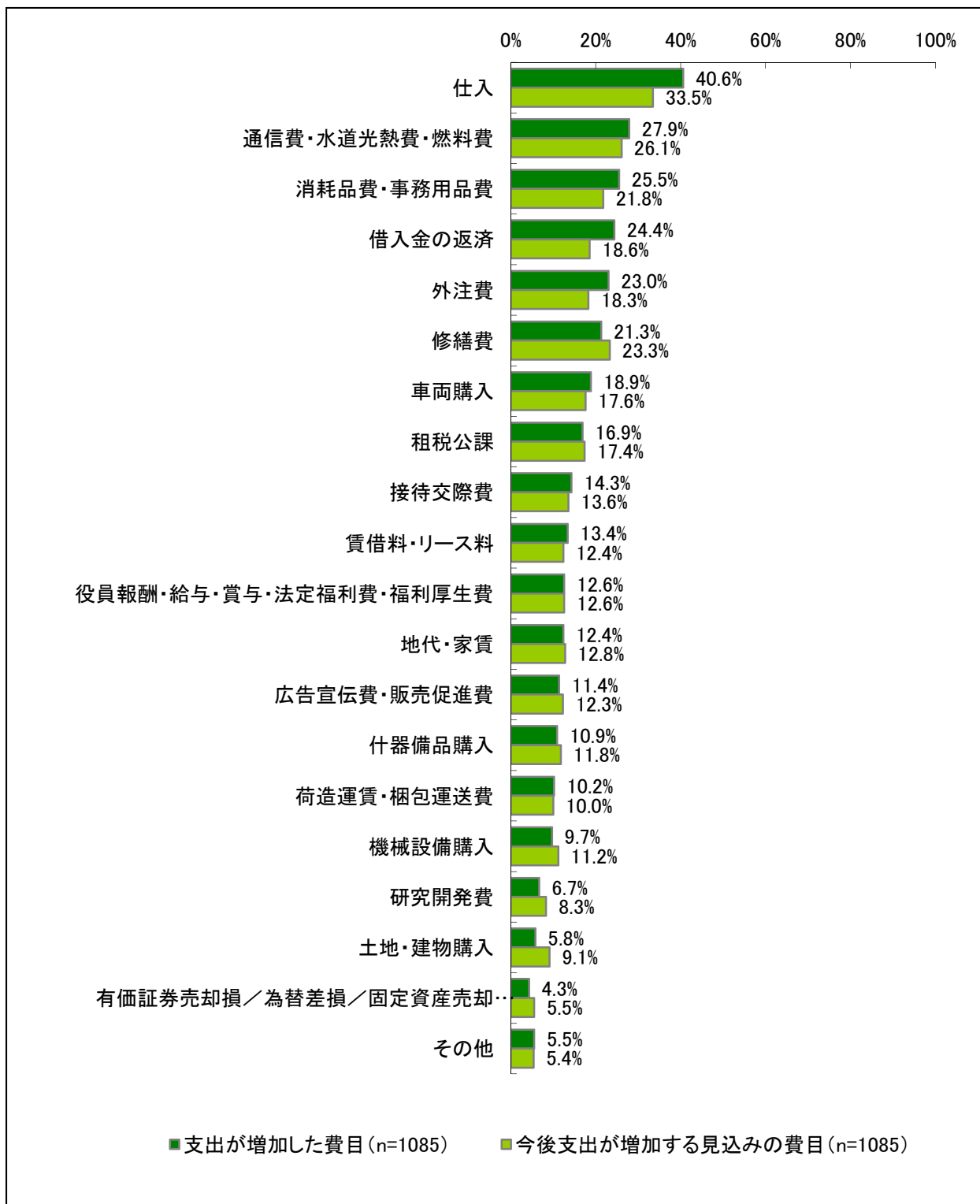
<図 8: 事業収支状況の変化・見通し(n=1085)>



(3) 支出の変化と今後の見通し

- 支出が増加した費目については、「仕入」が40.6%と最も高く、次いで「通信費・水道光熱費・燃料費」が27.9%と続いている。
- また、今後支出が増加する見込みの費目では、33.5%が「仕入」と回答している。

<図 9: 支出の変化・見通し>

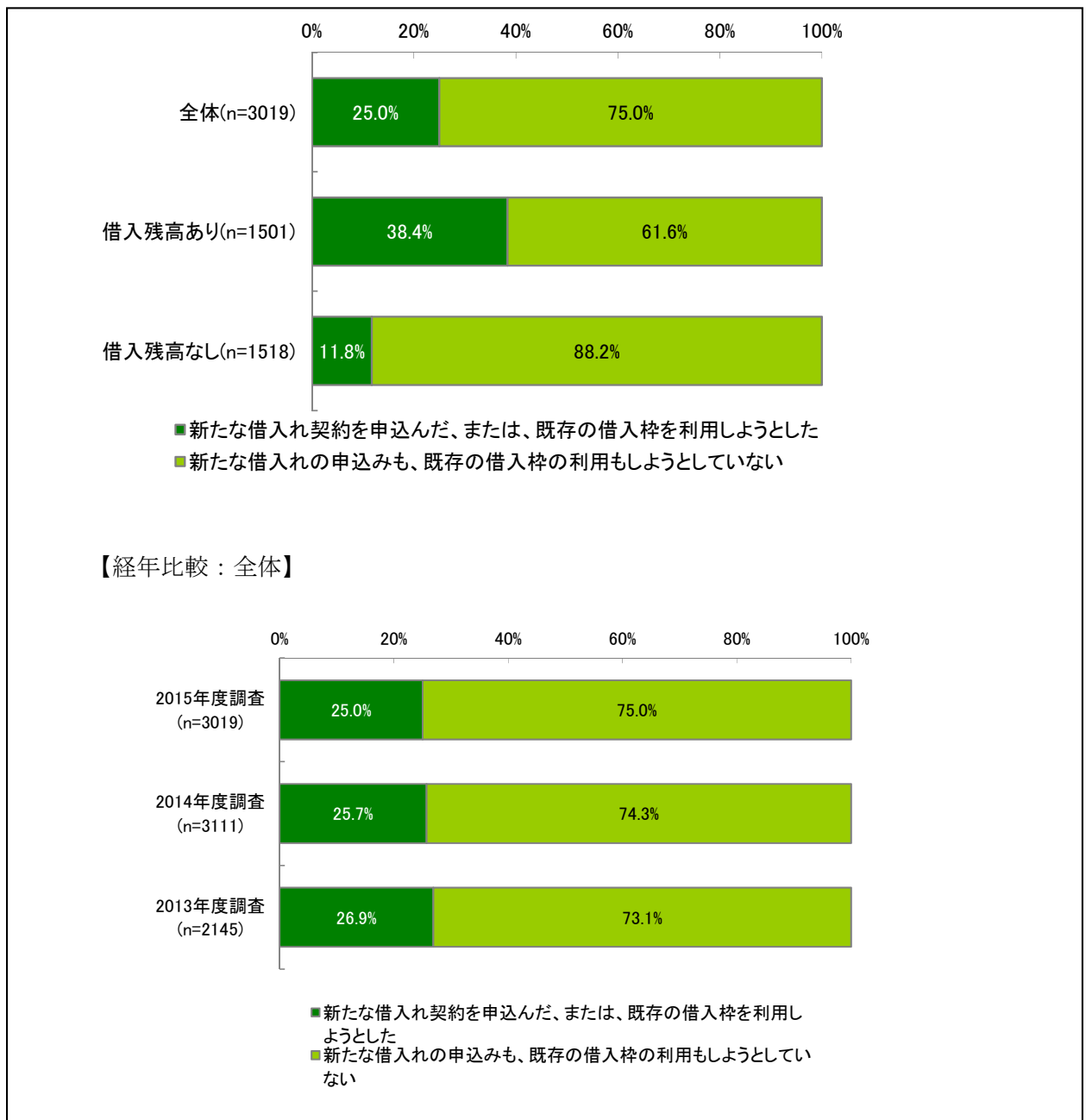


2. 資金需要者(個人)の借入状況

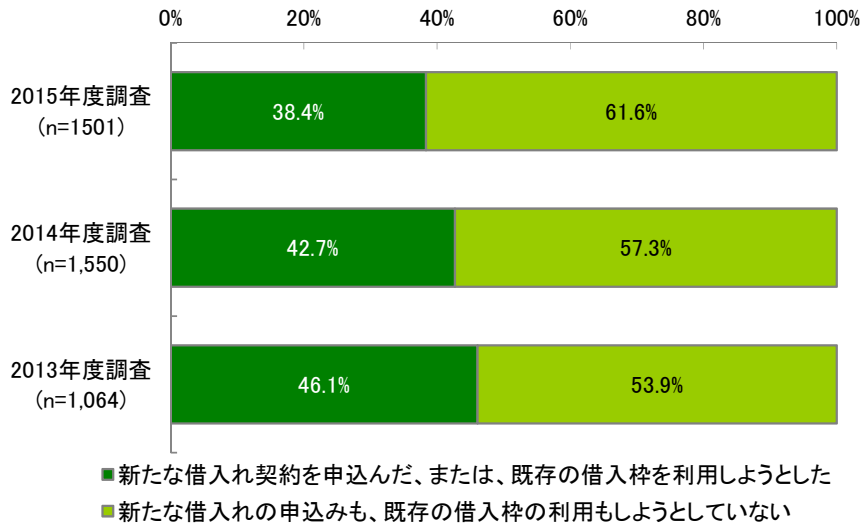
(1) 貸金業者への借入申し込状況と結果

- 個人の借入利用者に対して、改正貸金業法の完全施行日以降に新たな借入れの申込み(既存の借入枠の利用を含む)について調査したところ、25.0%が申込みしたと回答しており、昨年度から0.7ポイント低下、一昨年度から1.9ポイント低下となった。
- 個人の借入利用者(借入残高あり)の新たな借入れの申込み(既存の借入枠の利用を含む)を見ると、38.4%が改正貸金業法の完全施行日以降に借入れを申込み、そのうち59.4%(昨年度から8.4ポイント低下、一昨年度から1.8ポイント低下)が希望どおりの借入れができたと回答した。
- また、借入経験のある専業主婦(主夫)では、12.7%(昨年度から0.9ポイント上昇、一昨年度から0.7ポイント低下)が申込みしたと回答し、67.1%が希望どおりの借入れができたと回答している。

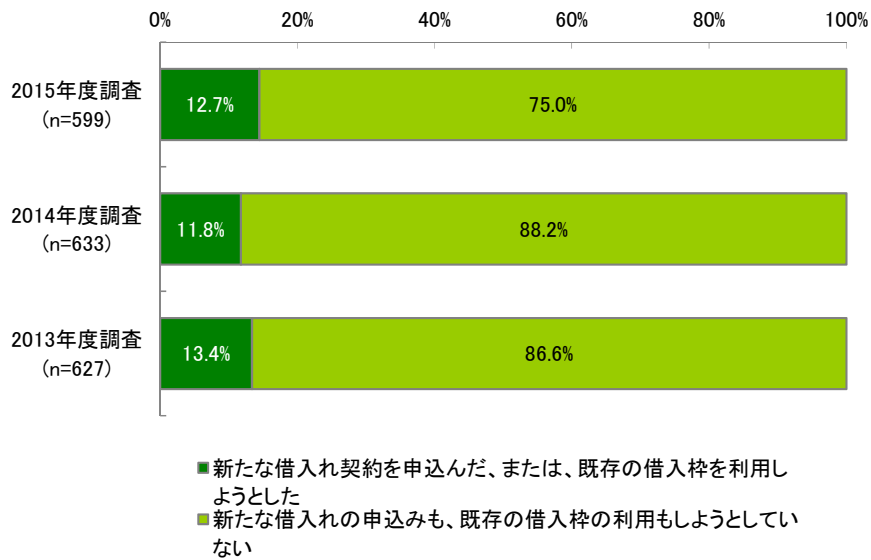
<図 10:改正貸金業法完全施行以降の貸金業者への借入申込状況>



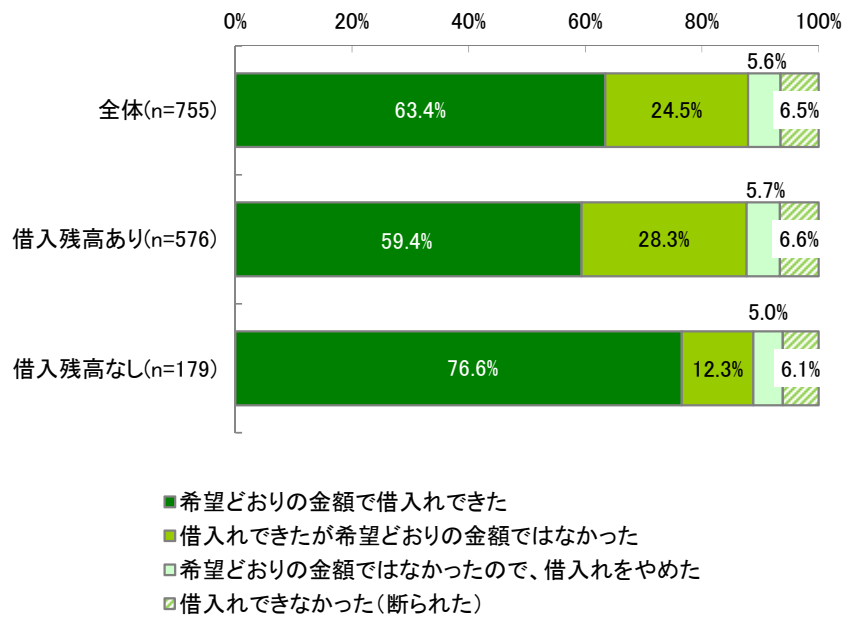
【経年比較：借入残高あり】



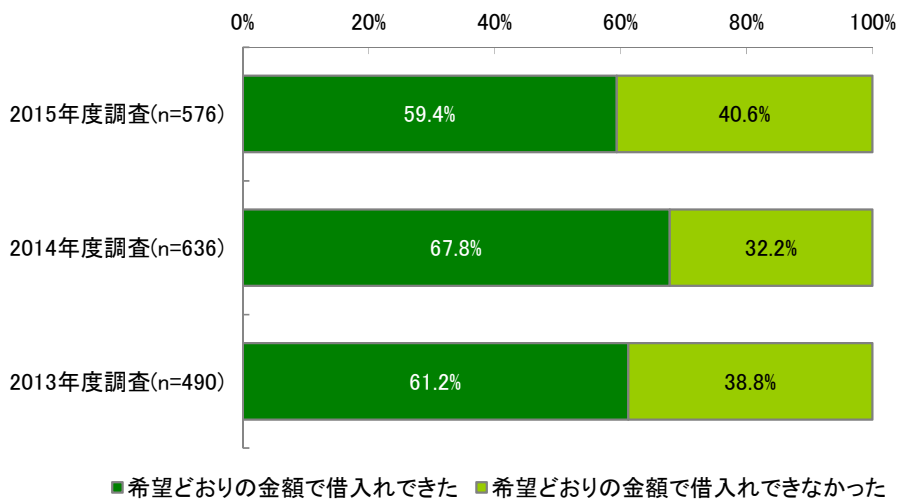
【経年比較：専業主婦（主夫）】



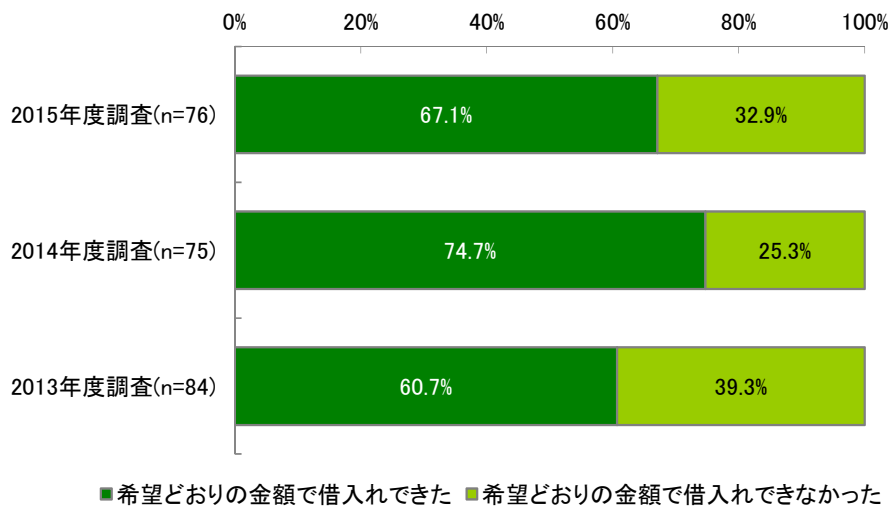
<図 11:改正貸金業法完全施行以降の貸金業者への借入申込結果>



【経年比較：借入残高あり】



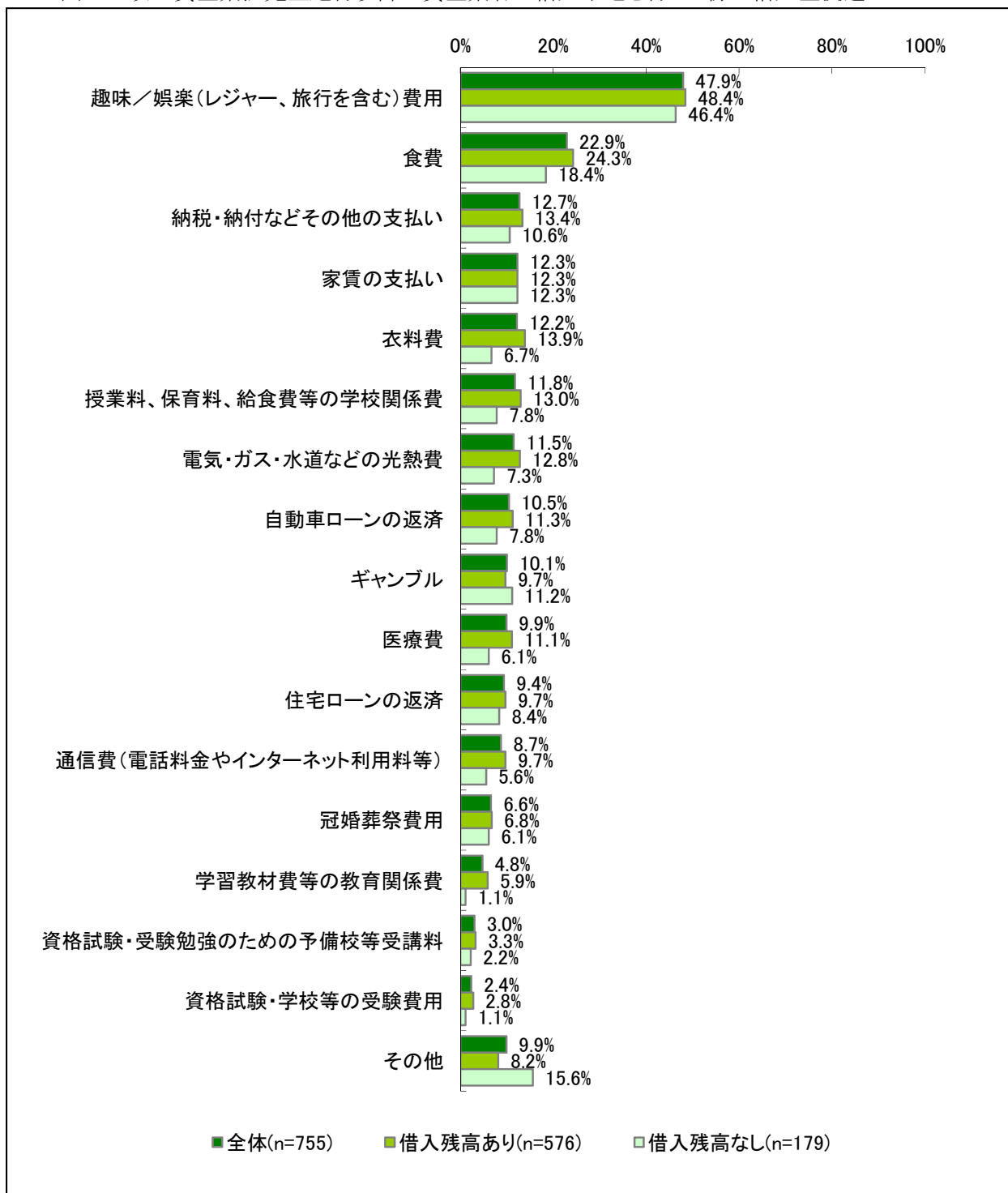
【経年比較：専業主婦（主夫）】



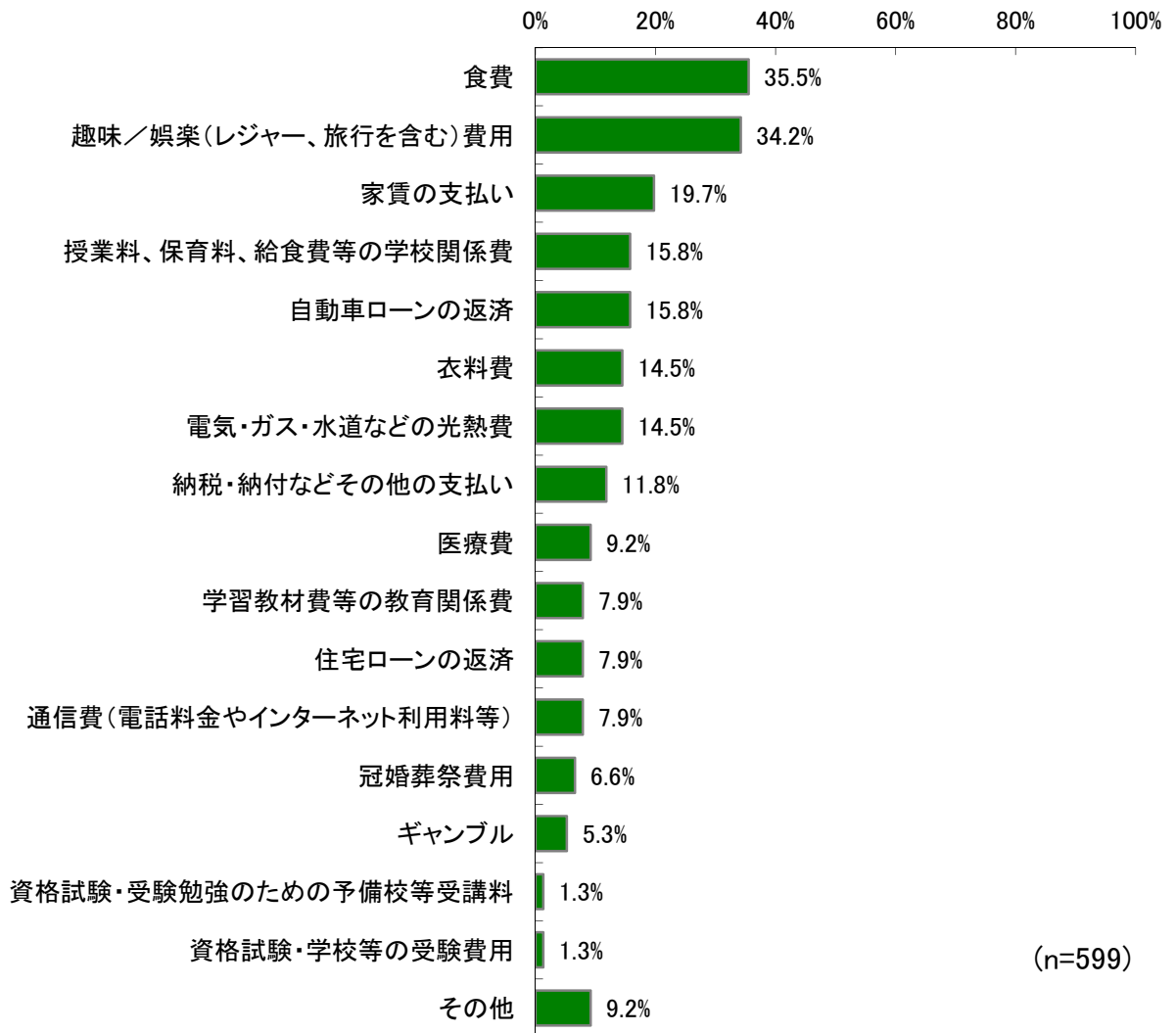
(2) 借入れの申込みを行った際の資金使途

- 個人の借入利用者における借入れの申込みを行った際の資金使途については、「趣味／娯楽(レジャー、旅行を含む)費用」と回答した割合が47.9%と最も高く、「食費」が22.9%と続いている。また、借入経験のある専業主婦(主夫)では、「食費」が35.5%と最も高くなった。
- 個人の借入利用者の年収別に資金使途をみると、「趣味／娯楽(レジャー、旅行を含む)費用」と回答した割合は、低所得者層、中所得者層、高所得者層でそれぞれ41.3%、48.3%、52.2%と、年収が低いほどその割合が低い傾向となった。一方、「食費」と回答した割合は、35.4%、22.3%、15.0%と、年収が低いほどその割合が高い傾向となっている。

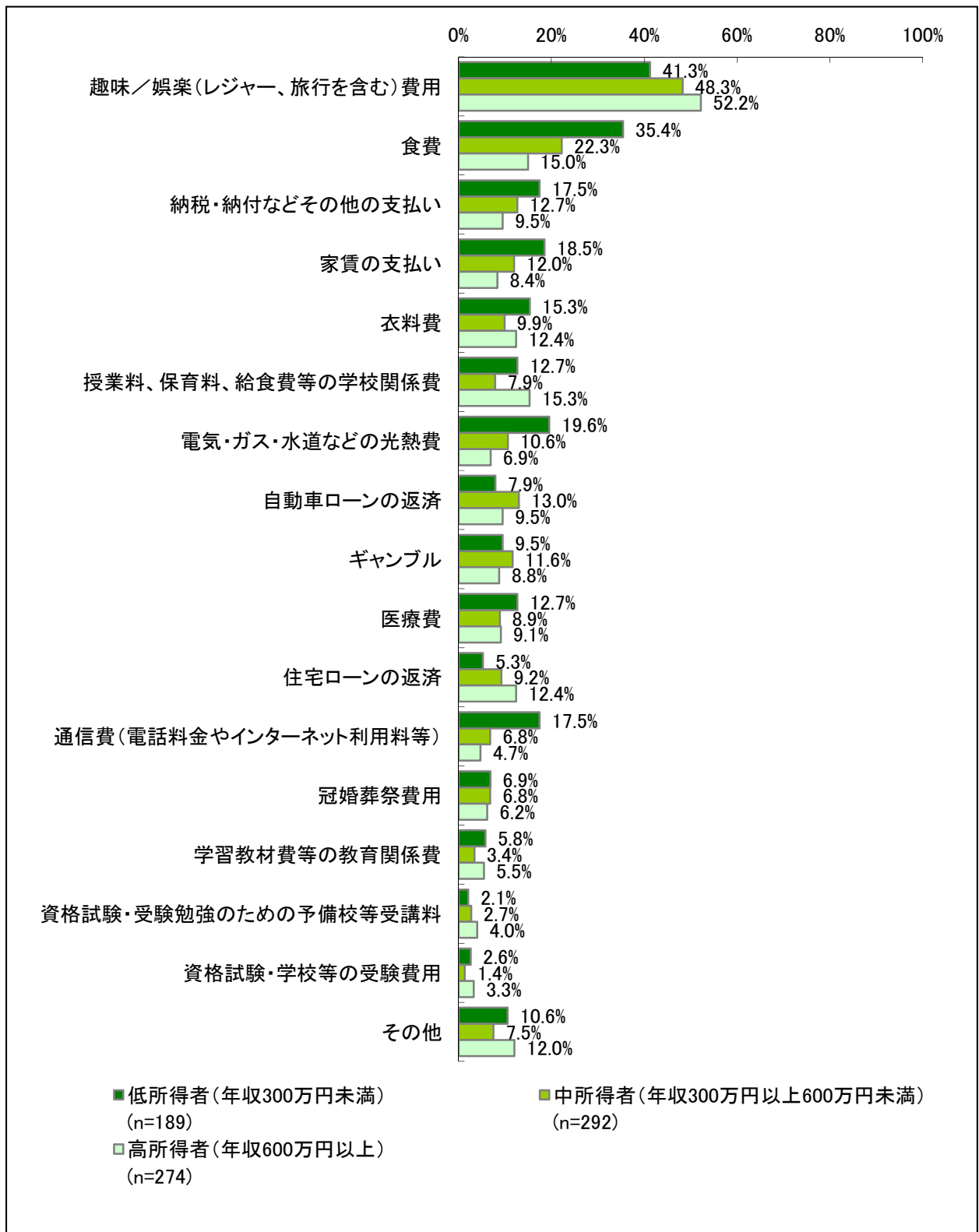
<図 12:改正貸金業法完全施行以降に貸金業者へ借入申込を行った際の借入金使途>



【専業主婦(主夫)】



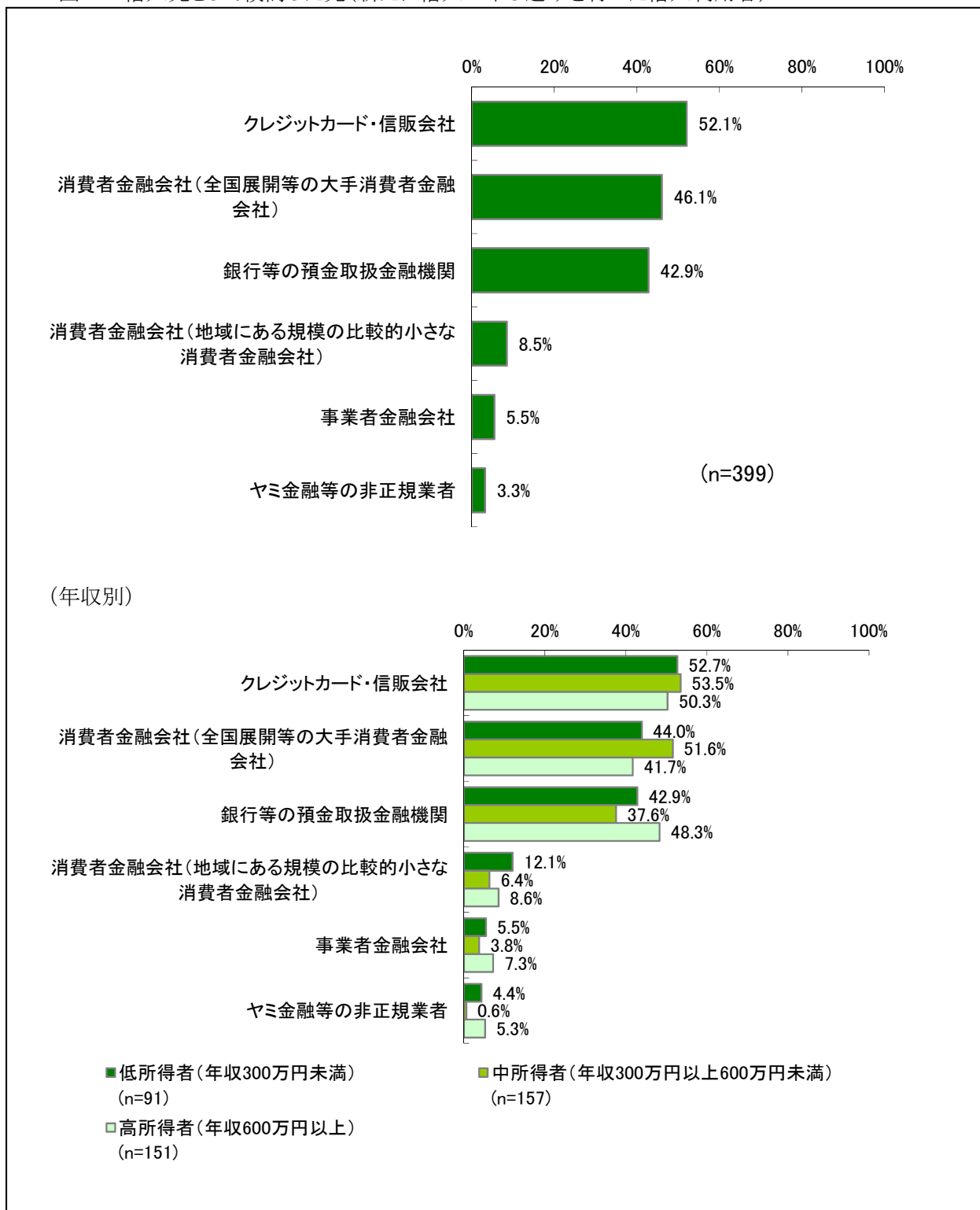
<図 13:改正貸金業法完全施行以降に貸金業者へ借入申込を行った際の借入金使途(年収別)>



(3) 新たな借入先として検討した先

- 新たに借入れの申込みを行った個人の借入利用者に対して、新たな借入先として検討した先について調査したところ、「クレジットカード・信販会社」が52.1%と最も高く、次いで「消費者金融会社（全国展開等の大手消費者金融会社）」が46.1%と続いている。
- また、年収別で見ると、低所得者層、中所得者層、高所得者層では「クレジットカード・信販会社」がそれぞれ52.7%、53.5%、50.3%と最も高い結果となった。

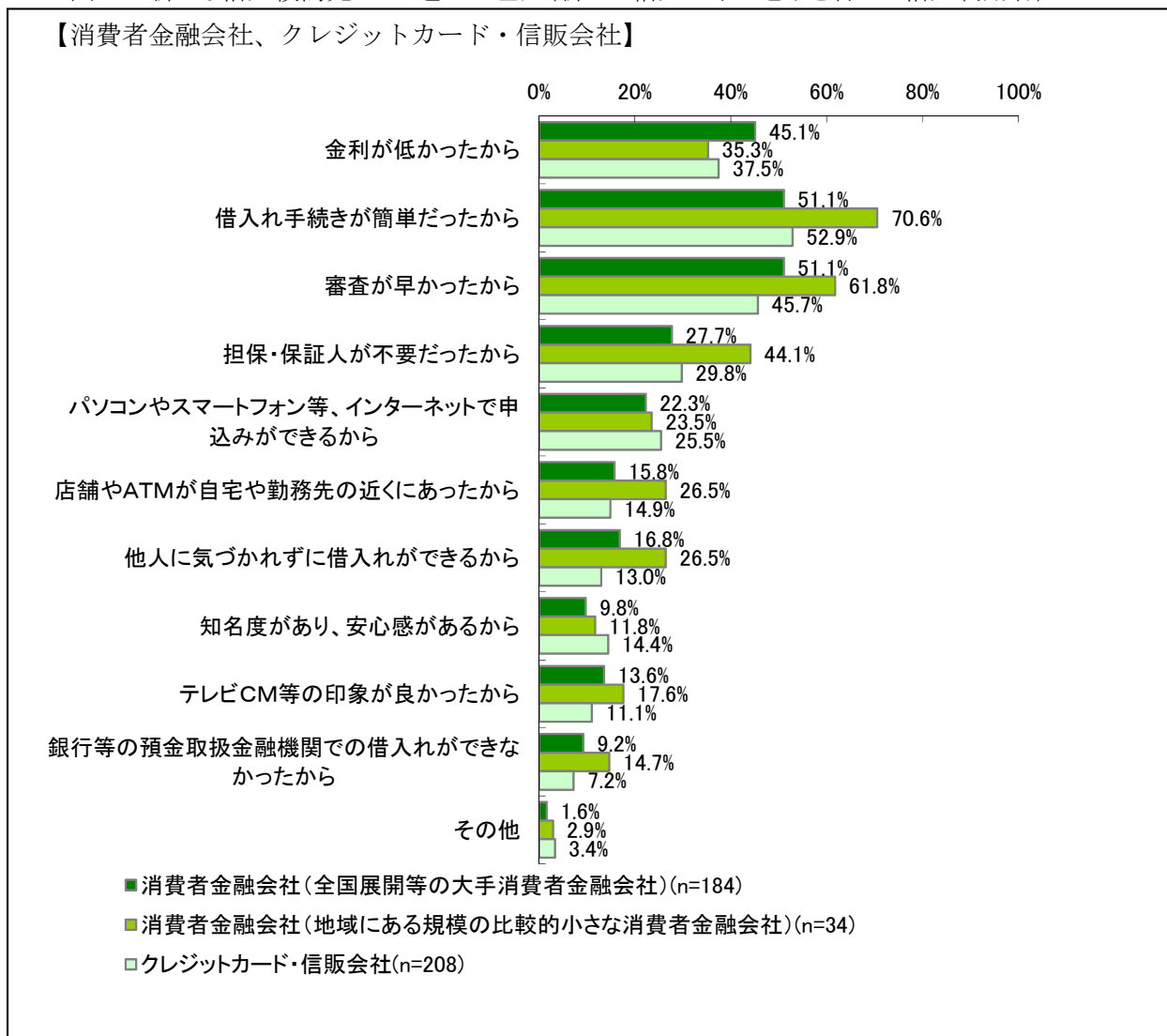
<図 14: 借入先として検討した先(新たに借入の申し込みを行った借入利用者)>



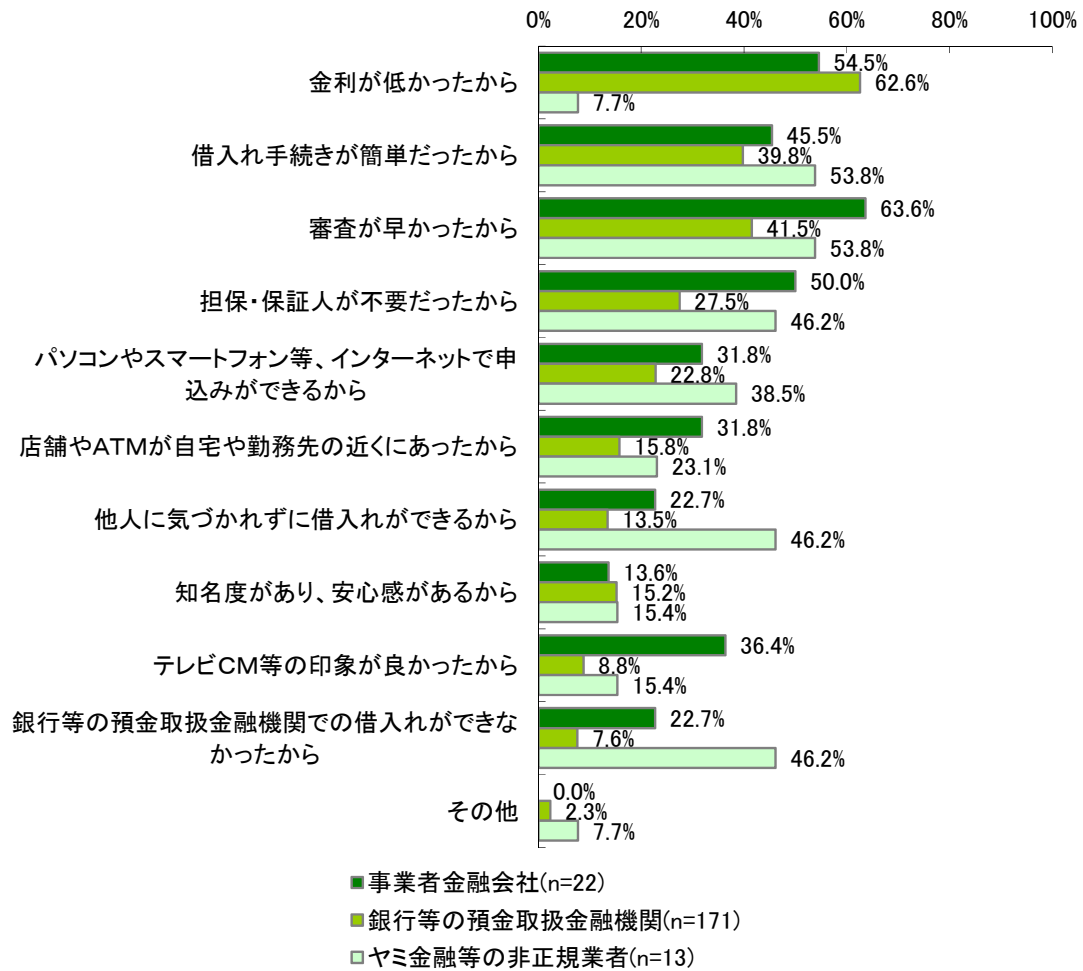
(4) 新たな借入検討先として選んだ理由

- 新たな借入れ検討先として選んだ理由については、消費者金融会社(大手)と消費者金融会社(地域小規模)、クレジットカード・信販会社では「借入れ手続きが簡単だったから」がそれぞれ51.1%、70.6%、52.9%、銀行等の預金取扱金融機関では「金利が低かったから」が62.6%と最も高い結果となっている。

<図 15:新たな借入検討先として選んだ理由(新たに借入の申し込みを行った借入利用者)>



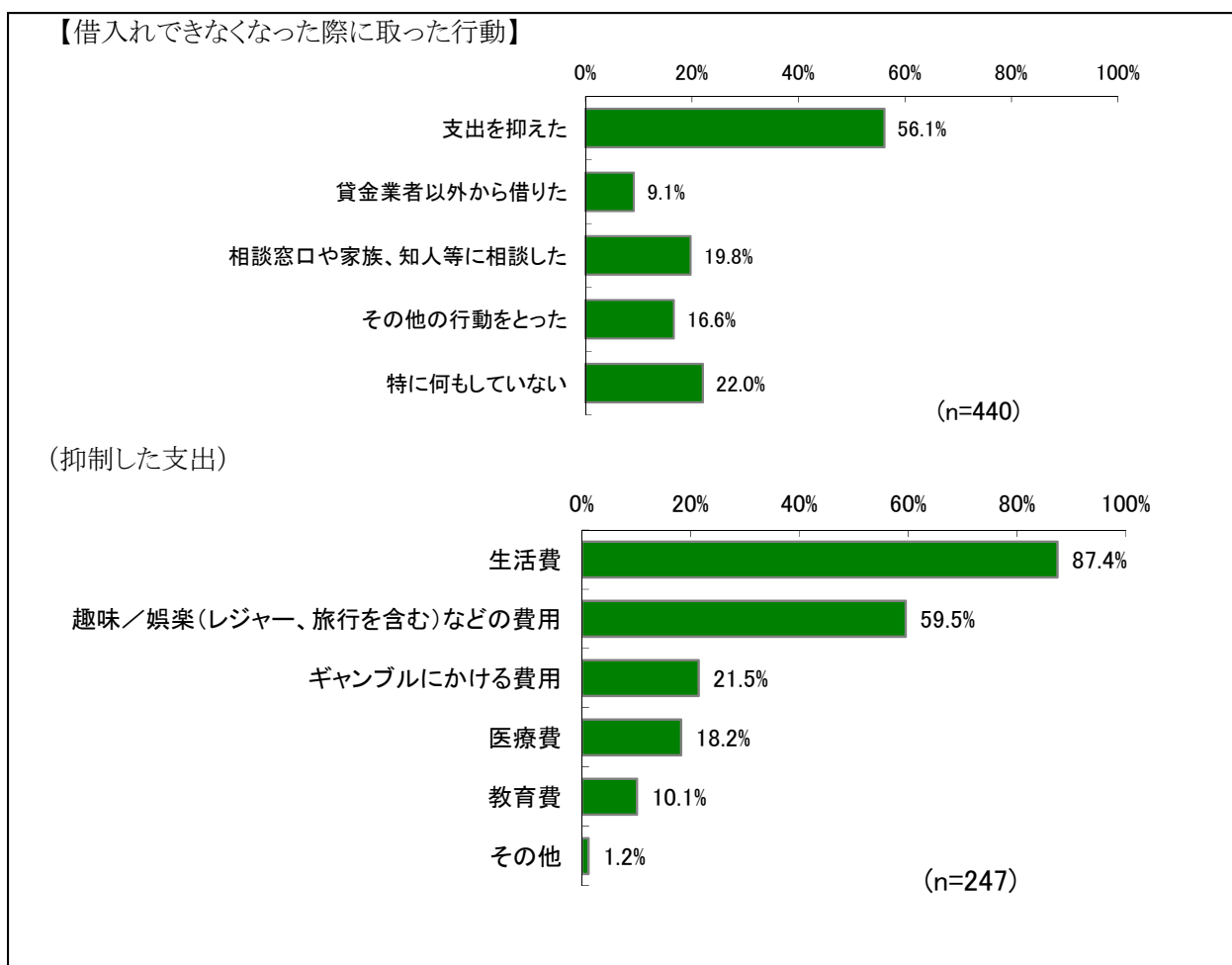
【事業者金融業者、銀行等】



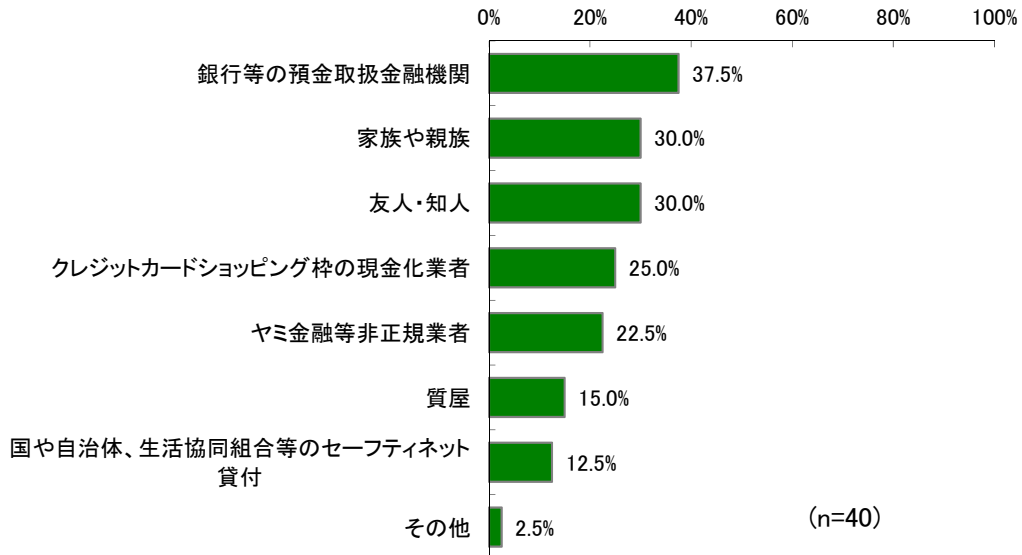
(5) 希望どおりの借入れができなかった際の行動

- 貸金業者から希望どおりの借入れができなかった際の行動について調査したところ、56.1%が支出を抑えたと回答しており、その内容では、生活費(87.4%)や趣味・娯楽(59.5%)の抑制で対応している結果となっている。
- 年収別にみると、支出を抑えたと回答した個人の借入利用者のうち、「生活費を抑制した」と回答した割合は、低所得者層、中所得者層、高所得者層でそれぞれ 90.5%、86.7%、85.3%となっている。

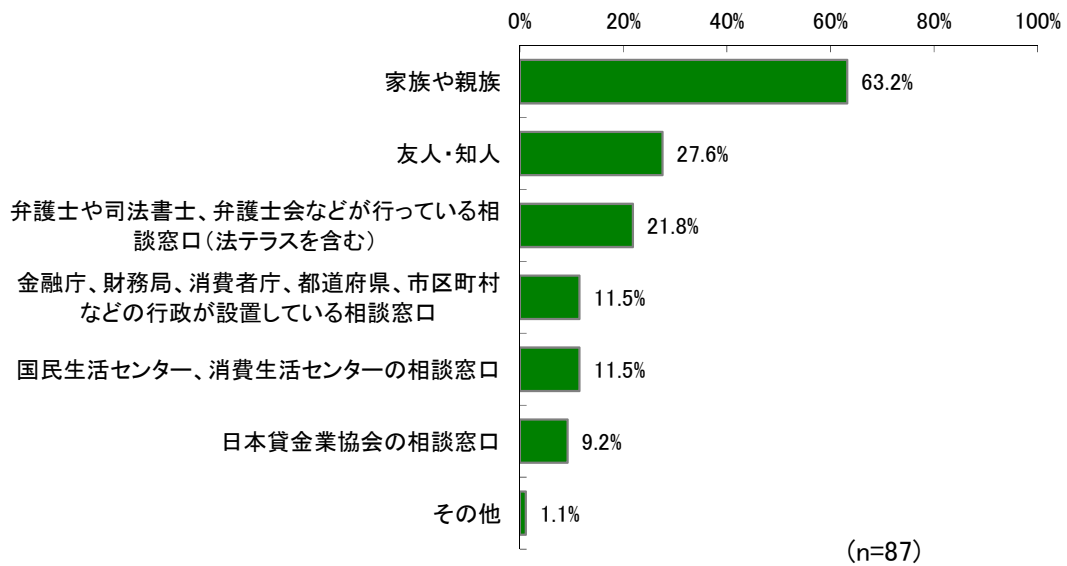
<図 16:改正貸金業法施行後に借入れできなくなった際に行った行動>



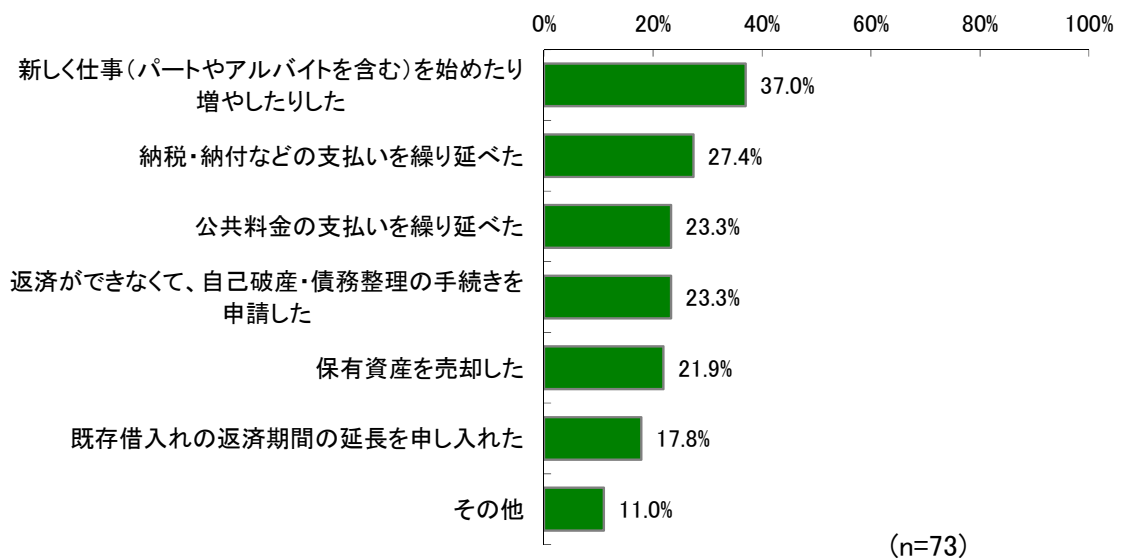
(具体的な借入先)



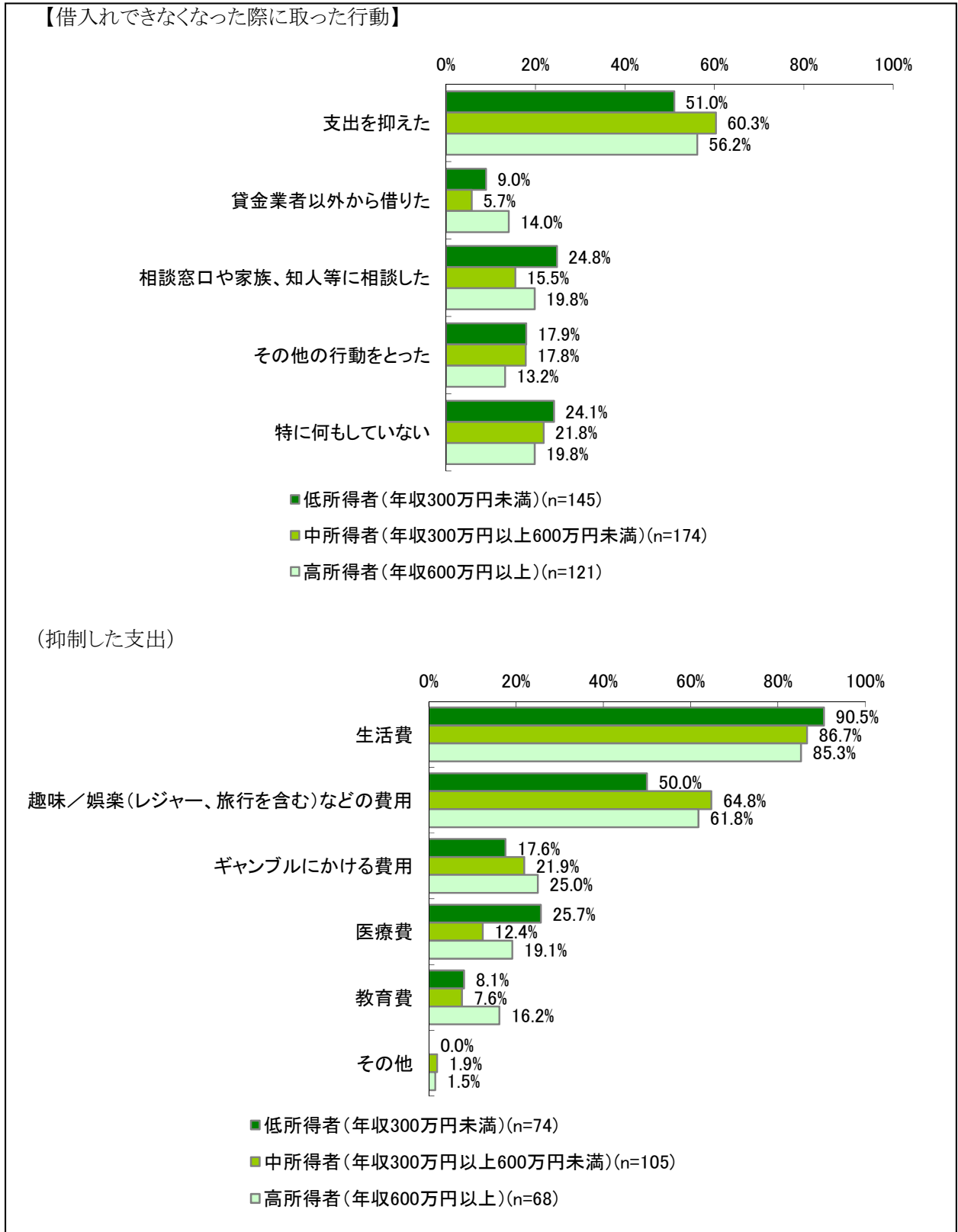
(具体的な相談先)



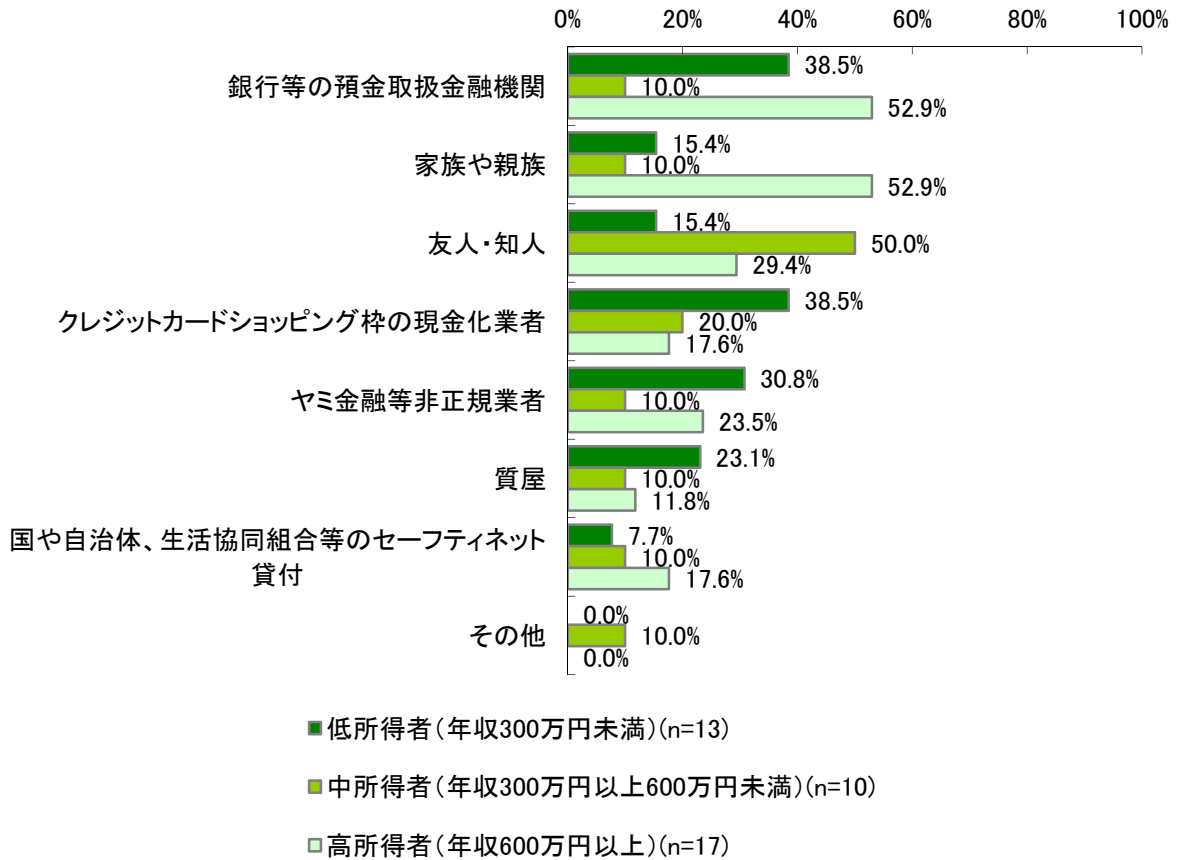
(具体的な行動)



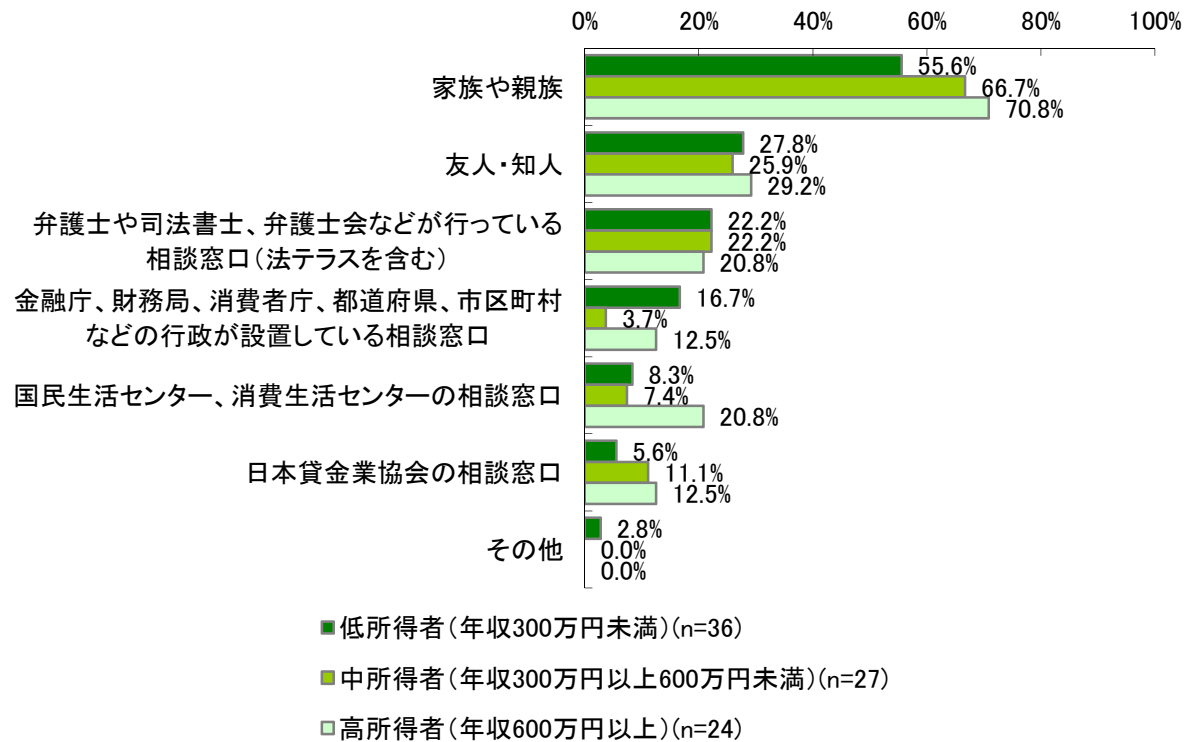
<図 17:改正貸金業法施行後に借入れできなくなった際に行った行動(年収別)>



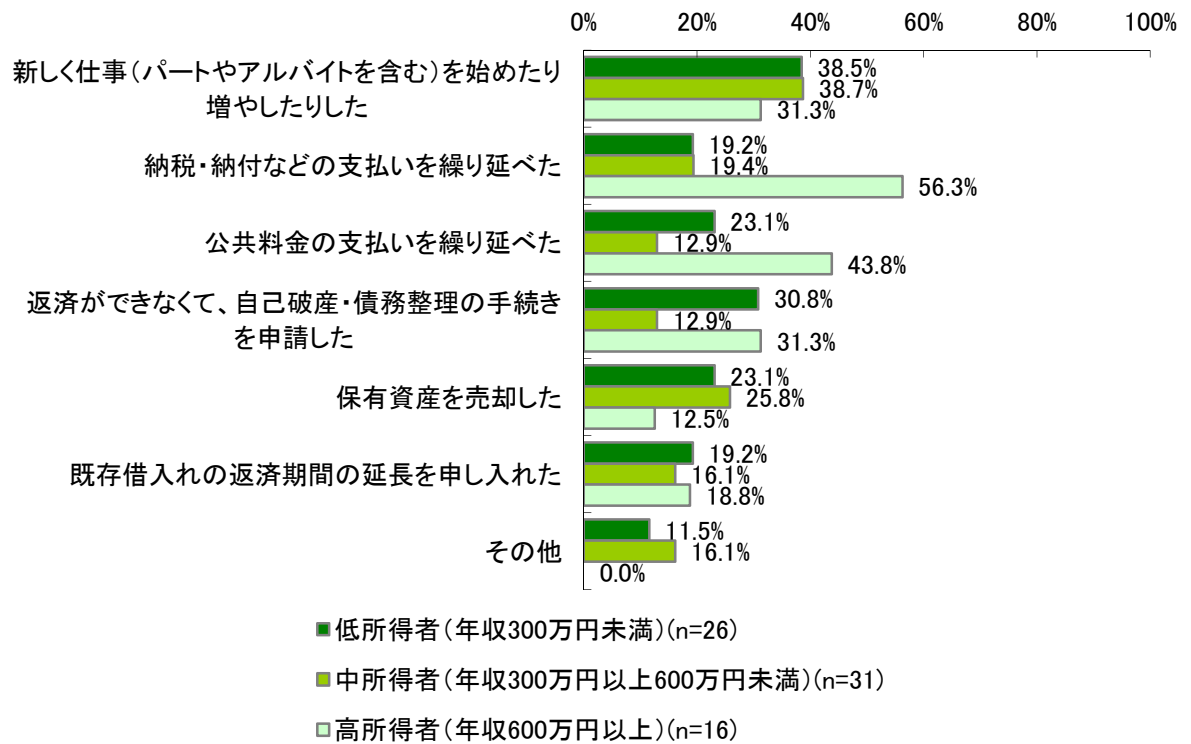
(具体的な借入先)



(具体的な相談先)



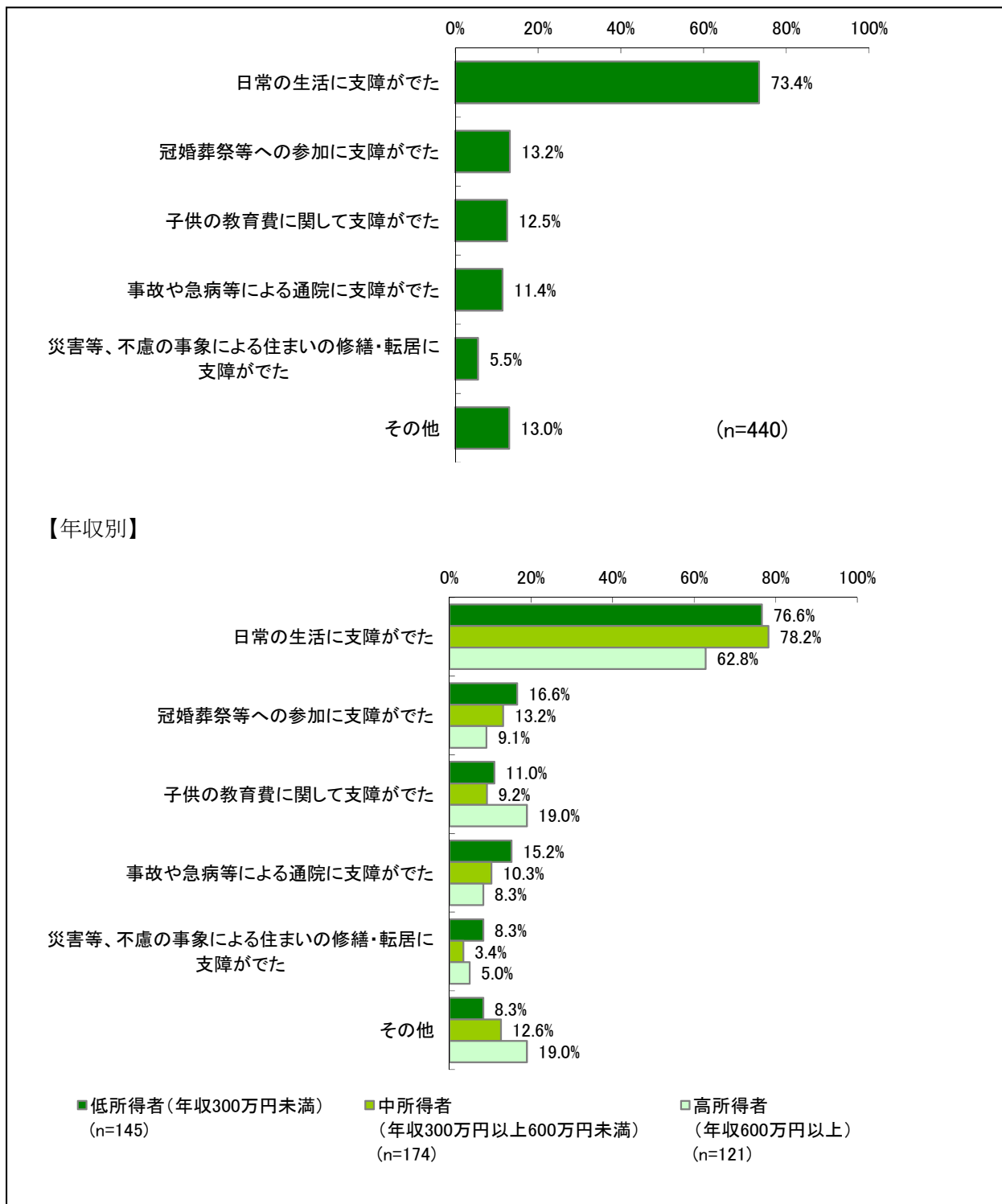
(具体的な行動)



(6) 希望どおりの借入れができなかった際の影響

- 希望どおりの借入れができなかった際の影響としては、73.4%が日常生活に支障がでたと回答した。
- 年収別でみると、日常生活に支障がでたと回答した割合は、低所得者層、中所得者層、高所得者層でそれぞれ76.6%、78.2%、62.8%となっている。

<図 18:改正貸金業法施行後に借入れできなくなったことによる影響>

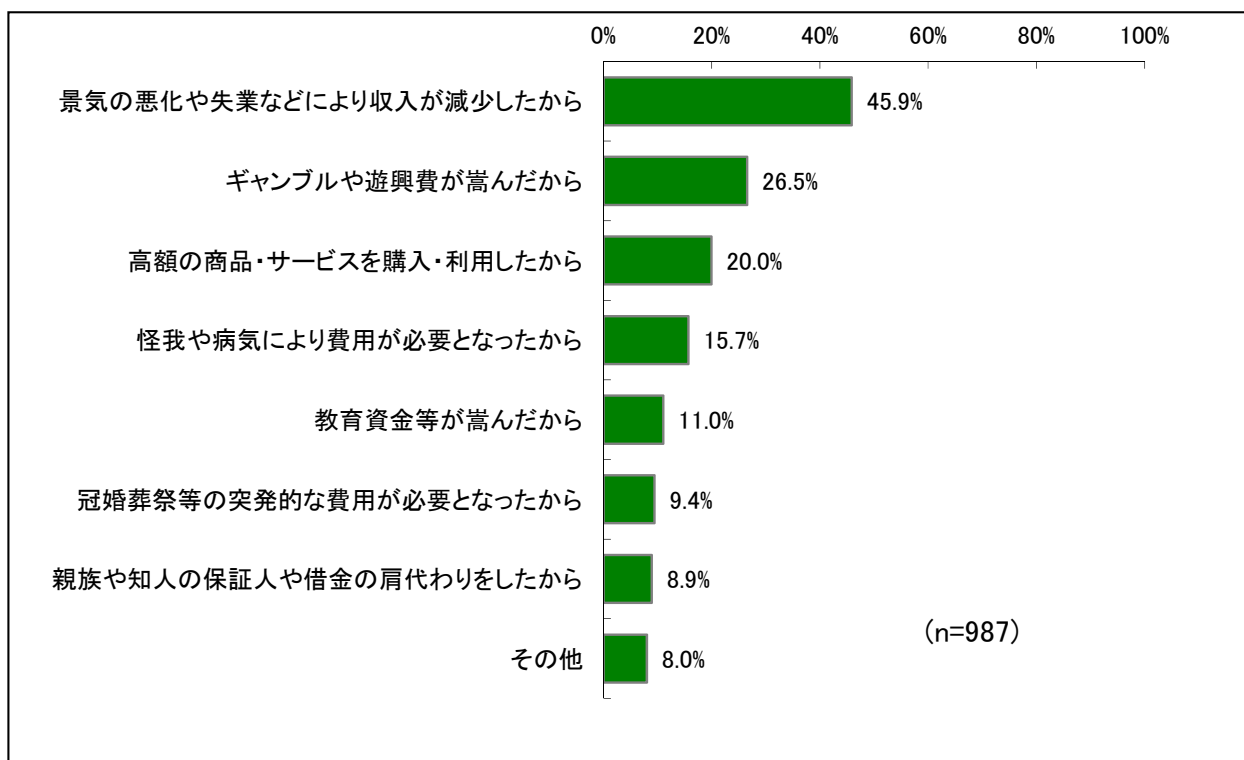


3. 総量規制該当者の借入状況

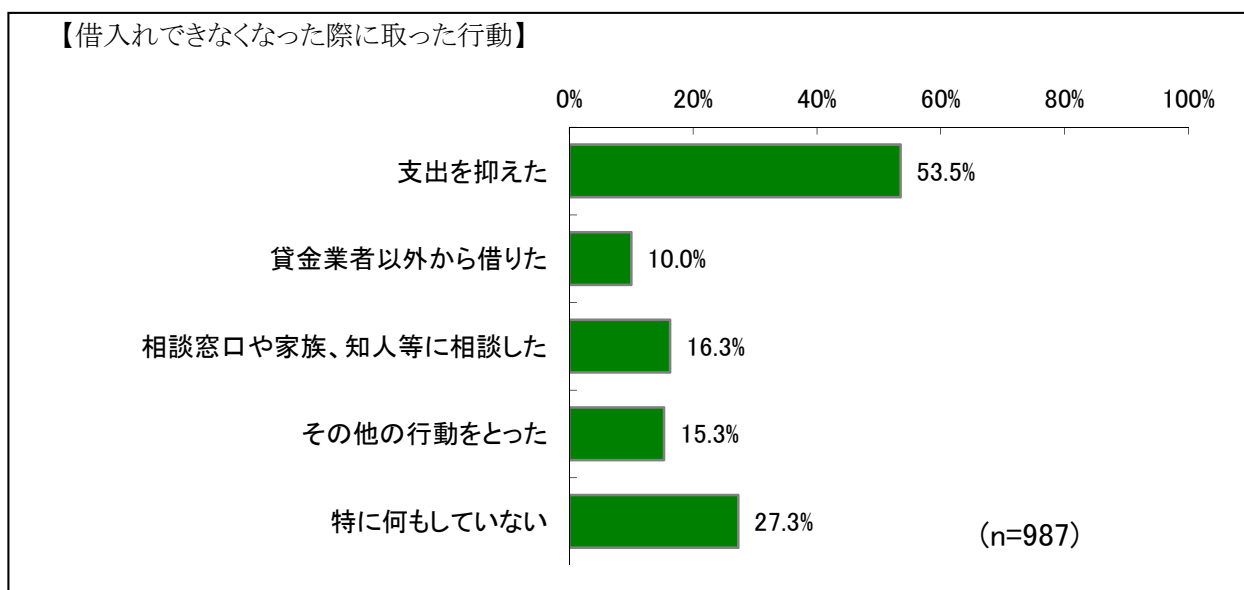
(1) 総量規制に該当した際の状況

- 貸金業者からの借入れが年収の3分の1を超えた経験がある借入利用者に対して、超えた主な原因について調査したところ、「景気の悪化や失業などにより収入が減少したから」が45.9%と最も高く、次いで「ギャンブルや遊興費が高んだから」が26.5%、「高額の商品・サービスを購入・利用したから」が20.0%と続いている。
- また、改正貸金業法の完全施行日以降に、総量規制によって借入れができなくなった際の行動については、53.5%が「支出を抑えた」と回答した。

<図 19: 借入金が年収の3分の1を超えた原因>



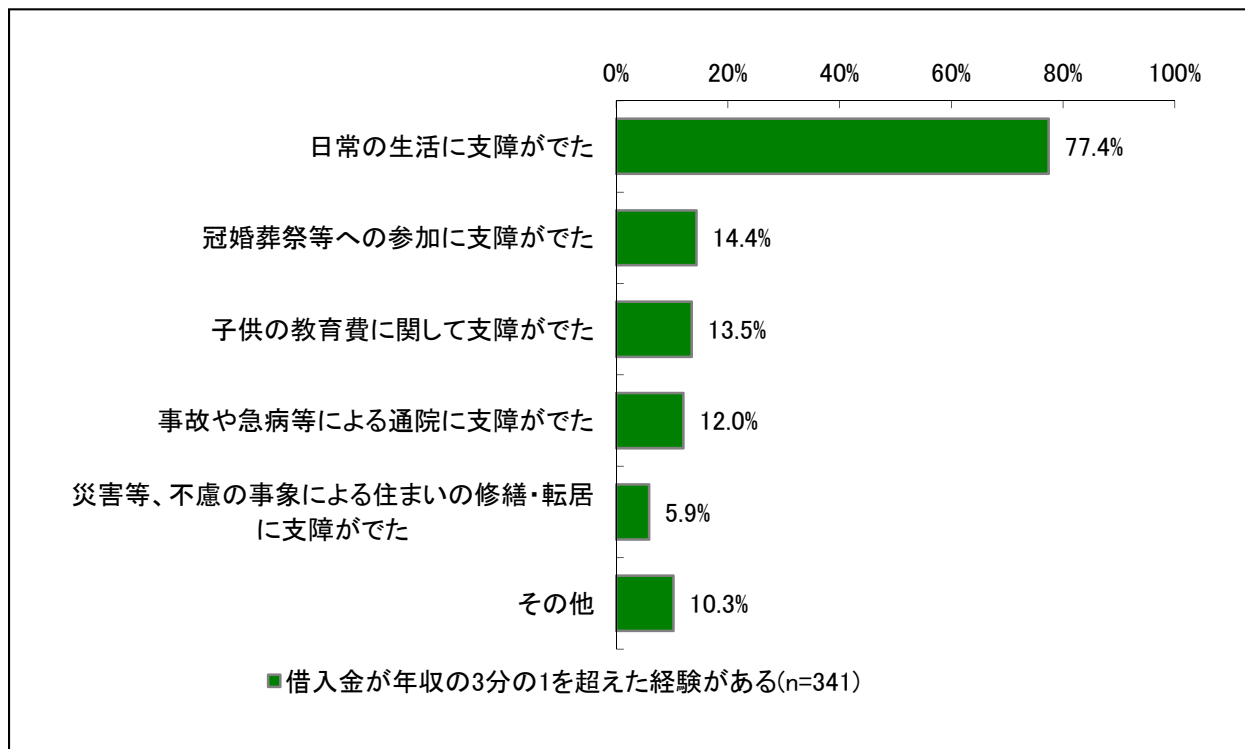
<図 20: 総量規制によって借入れができなくなった際の行動>



(2) 希望どおりの借入れができなかった際の影響(総量規制該当者)

- 希望どおりの借入れができなかった際の影響としては、「日常生活に支障がでた」77.4%と最も高く、次いで「冠婚葬祭等の参加に支障がでた」14.4%、「子供の教育費に関して支障がでた」が13.5%と続いている。

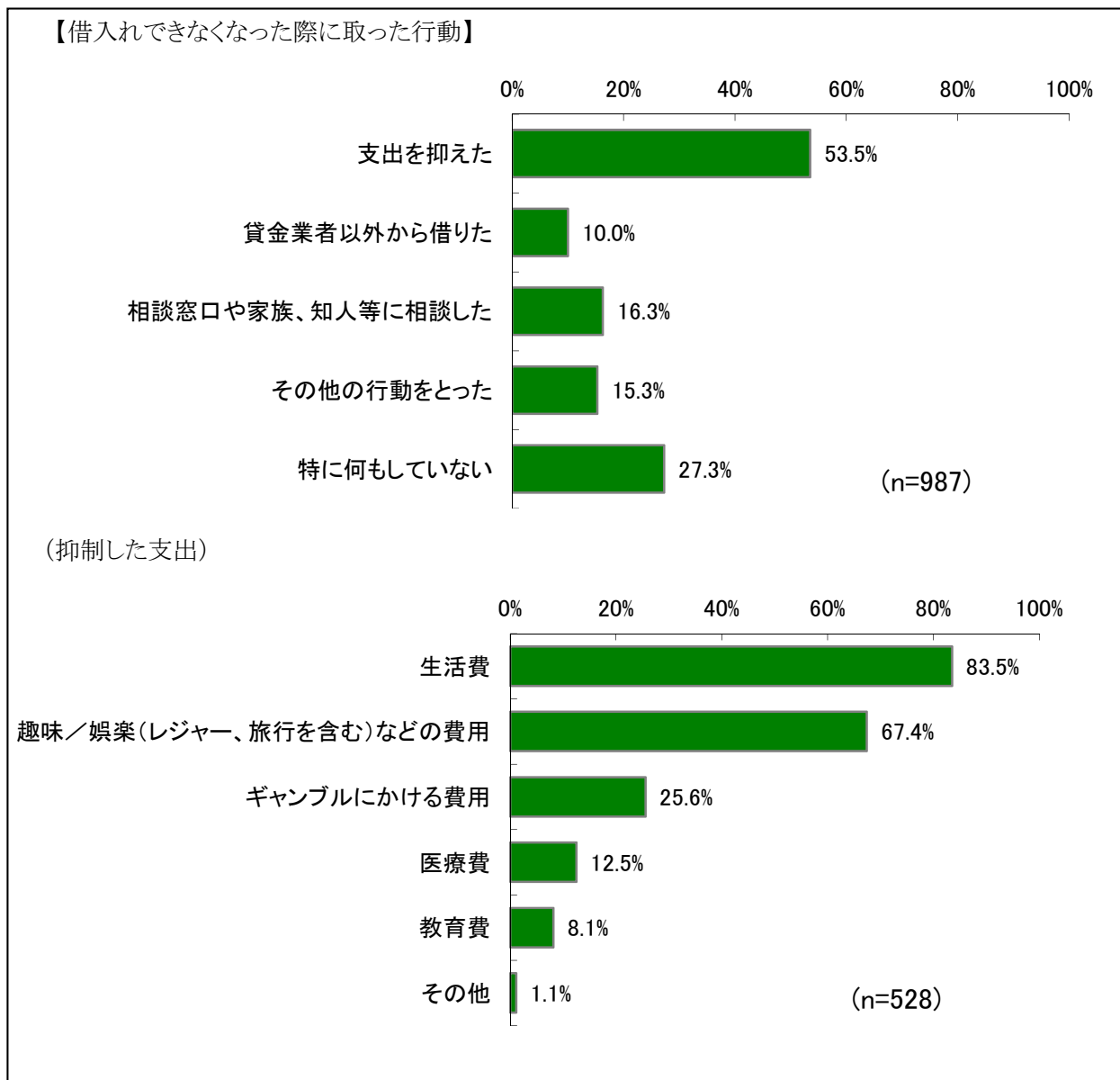
< 図 21:改正貸金業法施行後に借入れできなくなったことによる影響(総量規制該当経験者) >



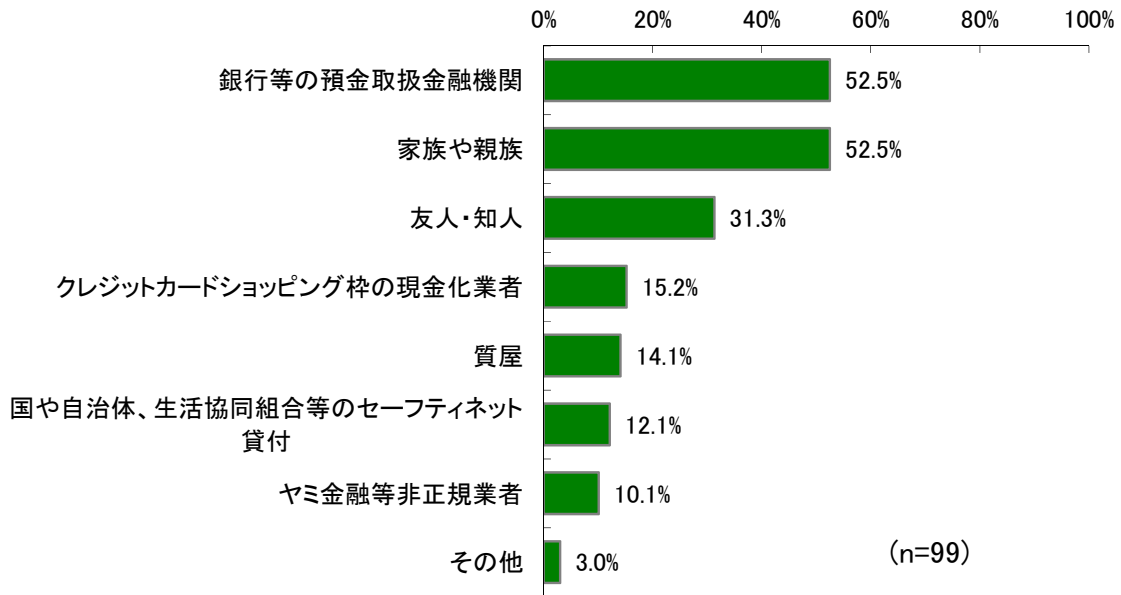
(3) 貸金業者以外からの借入状況(総量規制該当者)

- 貸金業者からの借入れが年収の3分の1を超えた経験がある借入利用者のうち、10.0%が貸金業者以外から借りたと回答しており、その借入先では、「銀行等の預金取扱金融機関」が52.5%と最も高く、次いで「家族や親族」が52.5%、「友人・知人」が31.3%と続いている。

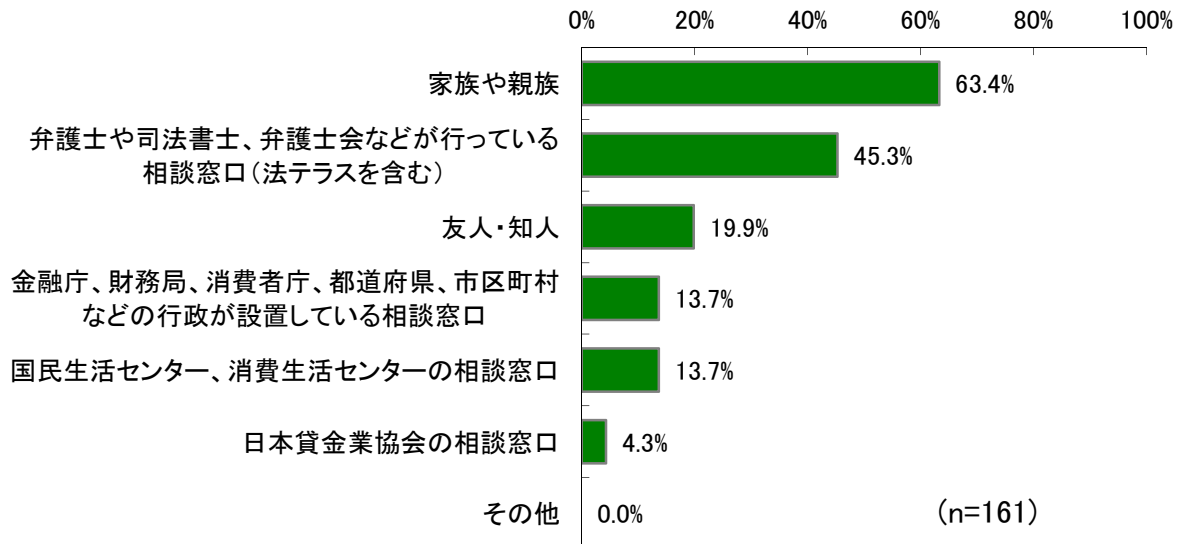
<図 22:総量規制によって借入れができなくなった際の行動(総量規制該当経験者)>



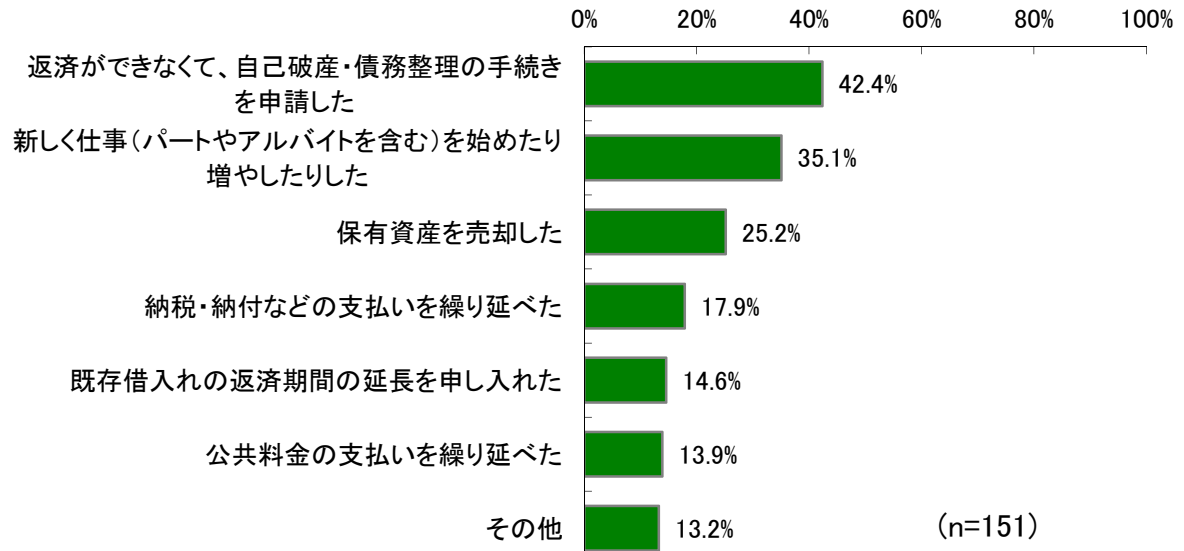
(具体的な借入先)



(具体的な相談先)



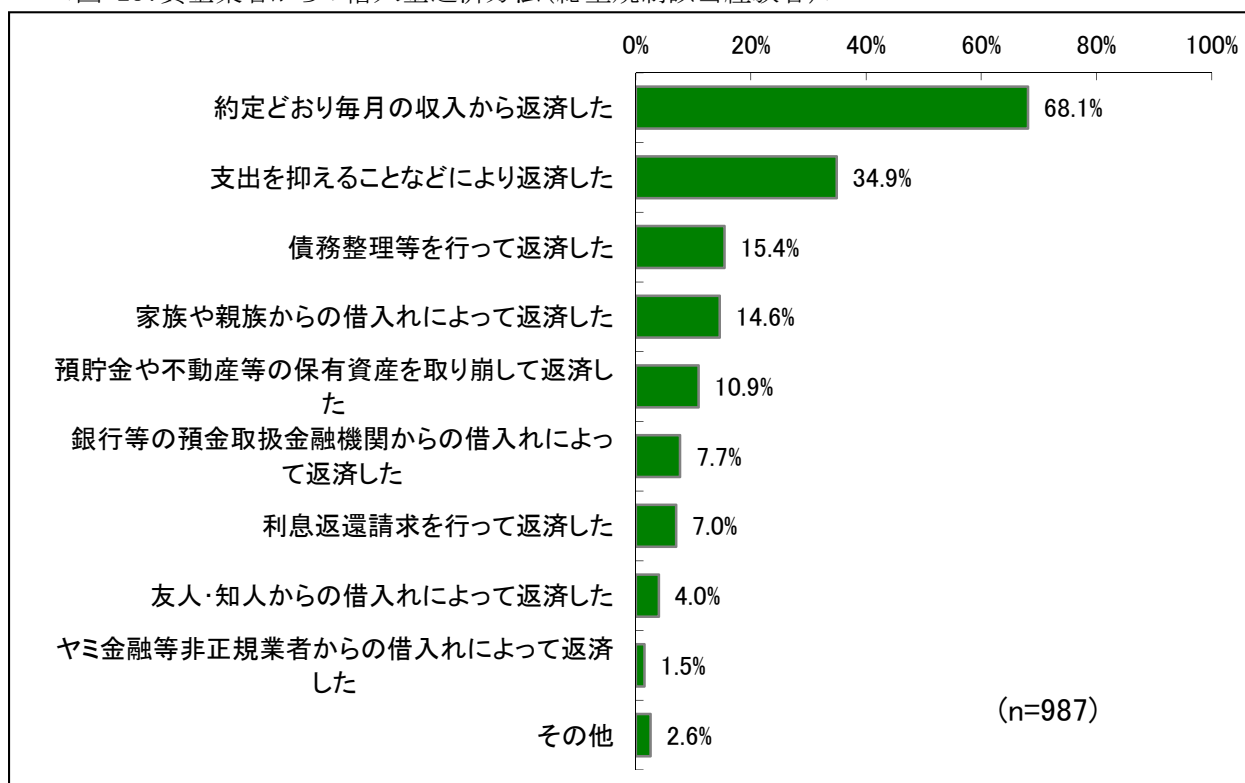
(具体的な行動)



(4) 貸金業者からの借入金返済方法(総量規制該当者)

- 貸金業者からの借入れが年収の3分の1を超えた経験がある借入利用者に対して、貸金業者からの借入金返済方法について調査したところ、「約定どおり毎月の収入から返済した」が68.1%と最も高く、次いで「支出を抑えることなどにより返済した」が34.9%、「債務整理等を行って返済した」が15.4%となった。

<図 23: 貸金業者からの借入金返済方法(総量規制該当経験者)>

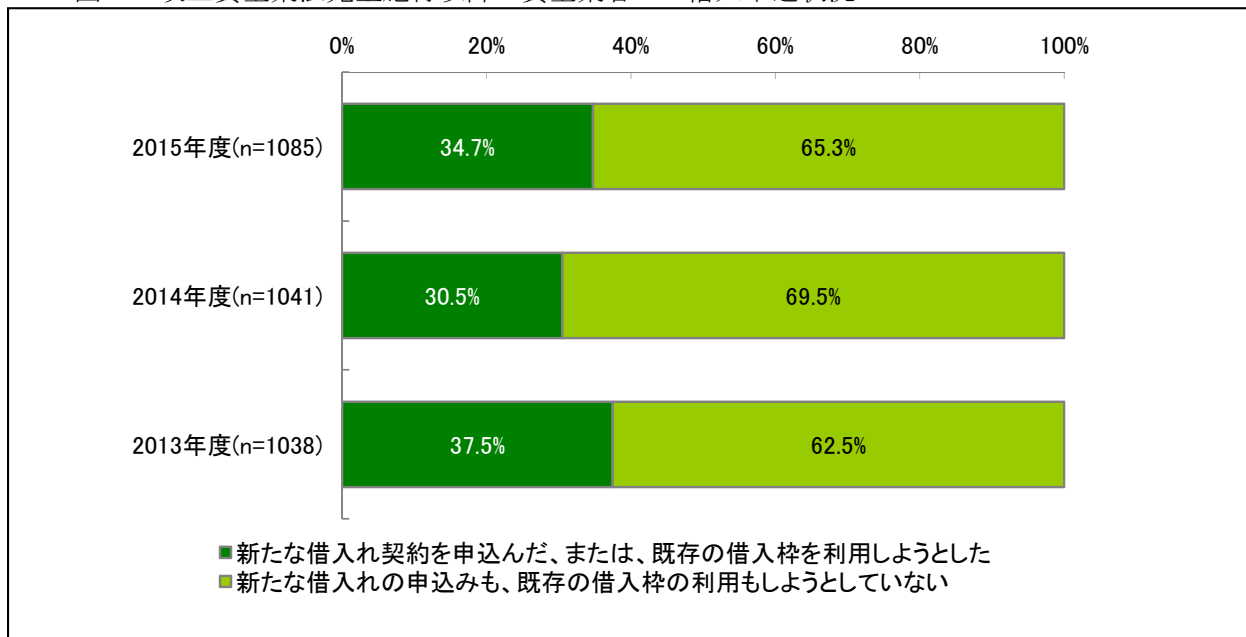


4. 資金需要者(事業者)の借入状況

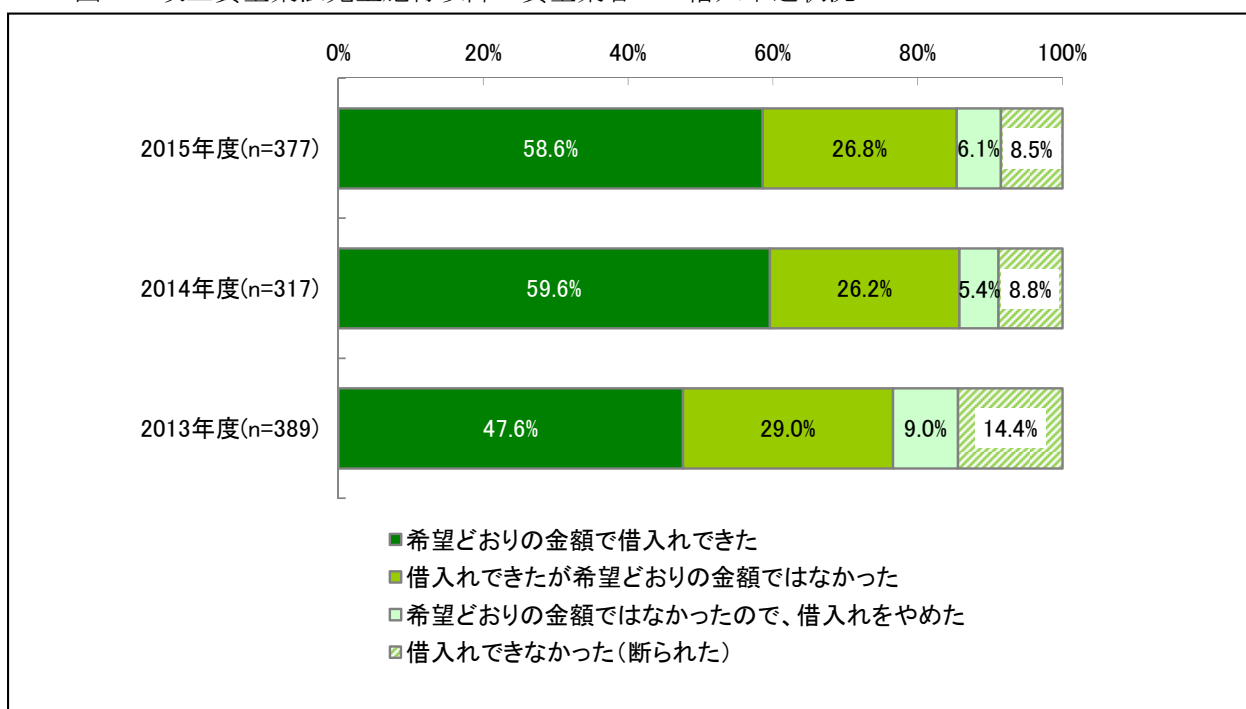
(1) 貸金業者への借入申し込状況と結果

- 借入経験のある事業者の34.7%が改正貸金業法の完全施行日以降に借入れを申込み、そのうち58.6%が希望どおりの借入れができたと回答しており、昨年度から1.0ポイント低下、一昨年度から11.0ポイント上昇となっている。

<図 24:改正貸金業法完全施行以降の貸金業者への借入申込状況>



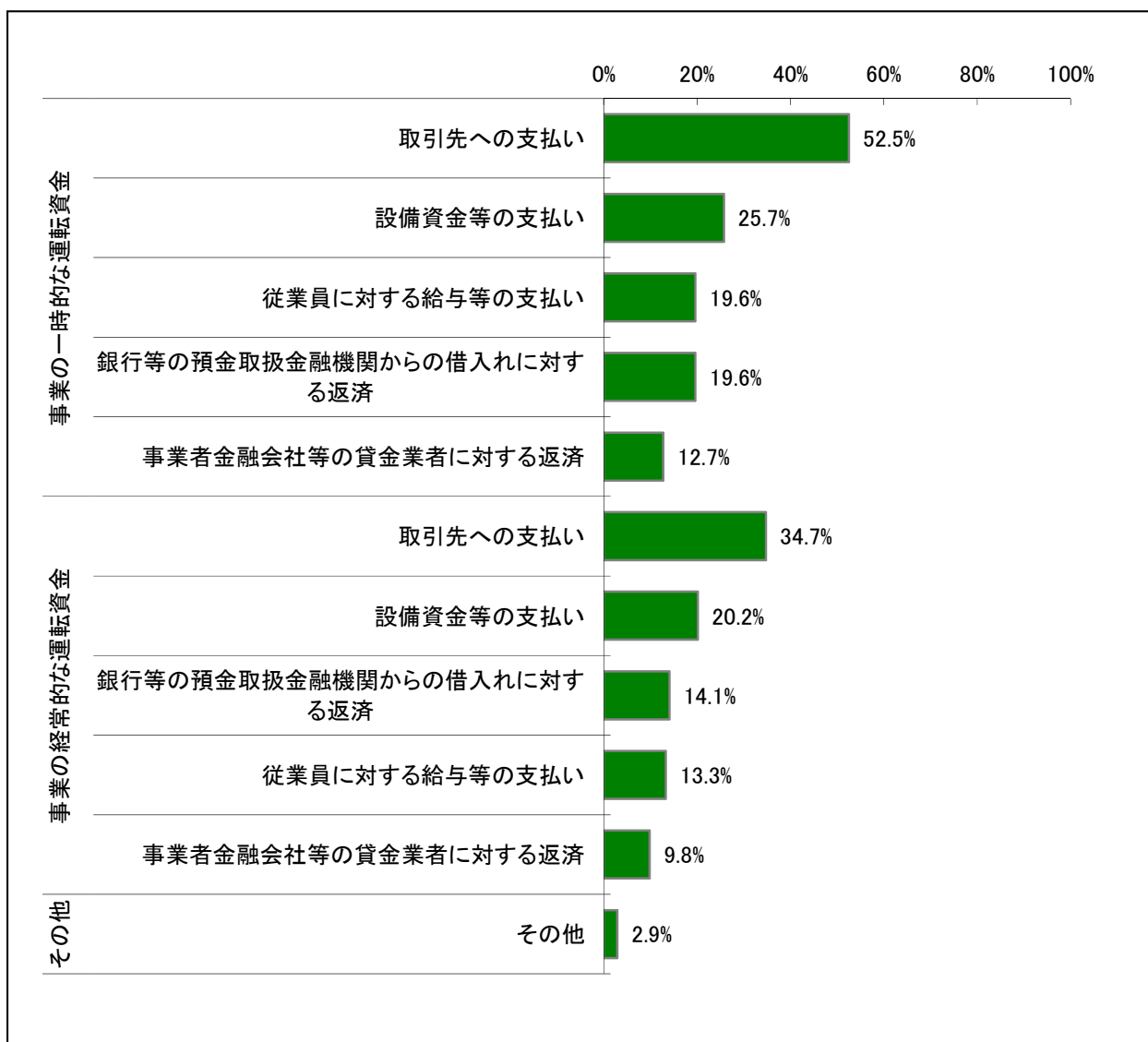
<図 25:改正貸金業法完全施行以降の貸金業者への借入申込状況>



(2) 借入れの申込みを行った際の資金使途

- 借入れの申込みを行った際の資金使途については、「取引先への支払い(事業の一時的な運転資金)」と回答した割合が 52.5%と最も高い結果となっている。

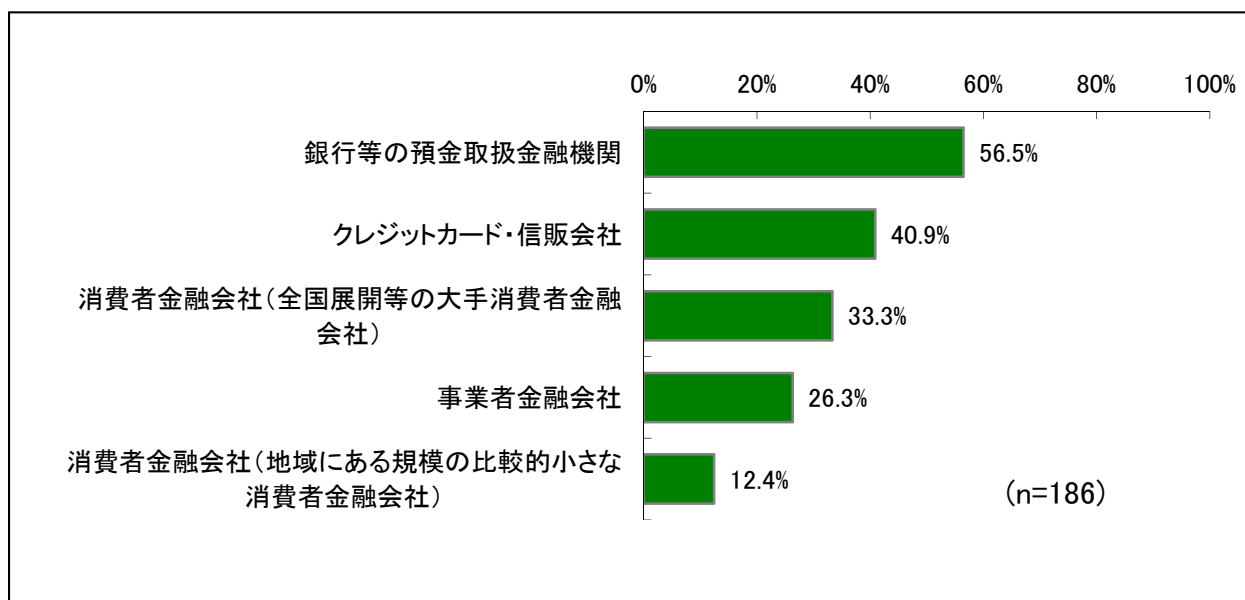
<図 26:改正貸金業法完全施行以降に貸金業者へ借入申込を行った際の借入金使途(n=377)>



(3) 新たな借入先として検討した先

- 新たに借入れの申込みを行った借入経験のある事業者に対して、新たな借入先として検討した先について調査したところ、「銀行等の預金取扱金融機関」が 56.5%と最も高く、「クレジットカード・信販会社」が 40.9%、「消費者金融会社(全国展開等の大手消費者金融会社)」が 33.3%となった。

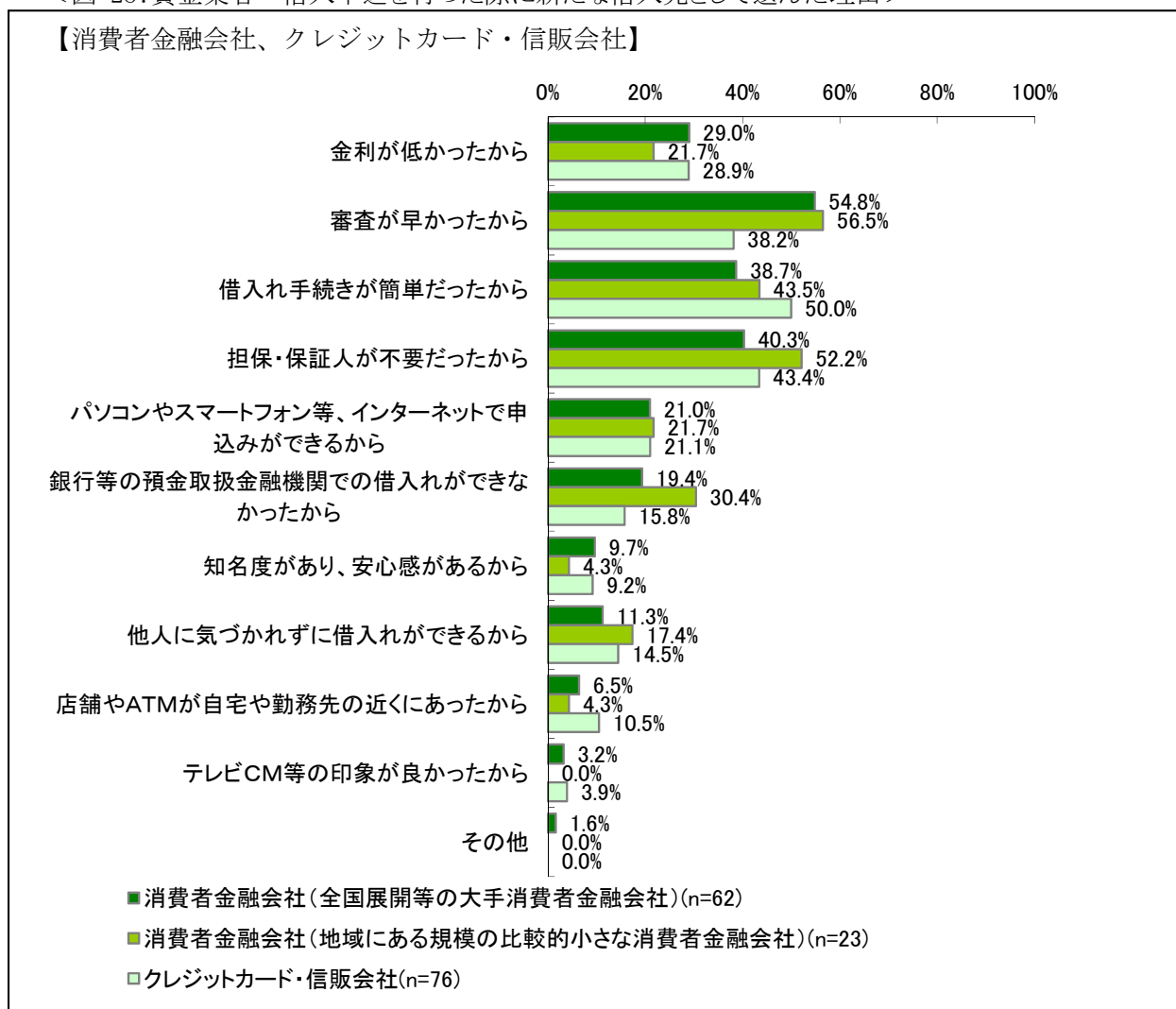
<図 27: 貸金業者へ借入申込を行った際に新たな借入先として検討した先>



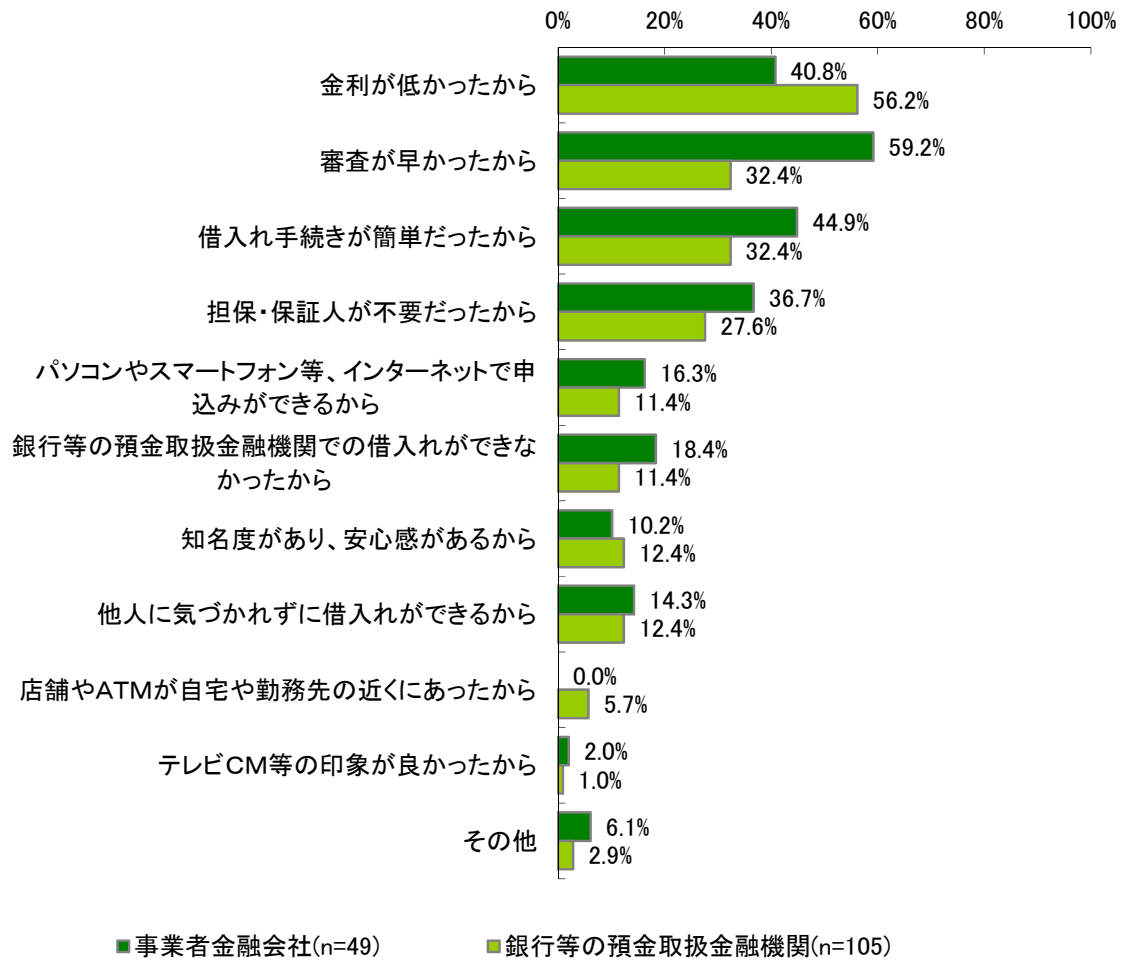
(4) 新たな借入検討先として選んだ理由

- 新たな借入れ検討先として選んだ理由については、消費者金融会社(大手)、消費者金融会社(地域小規模)では「審査が早かったから」がそれぞれ 54.8%、56.5%と最も高く、クレジットカード・信販会社では「借入れ手続きが簡単だったから」が 50.0%、事業者金融会社の場合では「審査が早かったから」が 59.2%、銀行等の預金取扱金融機関では「金利が低かったから」が 56.2%と最も高い結果となっている。

<図 28: 貸金業者へ借入申込を行った際に新たな借入先として選んだ理由>



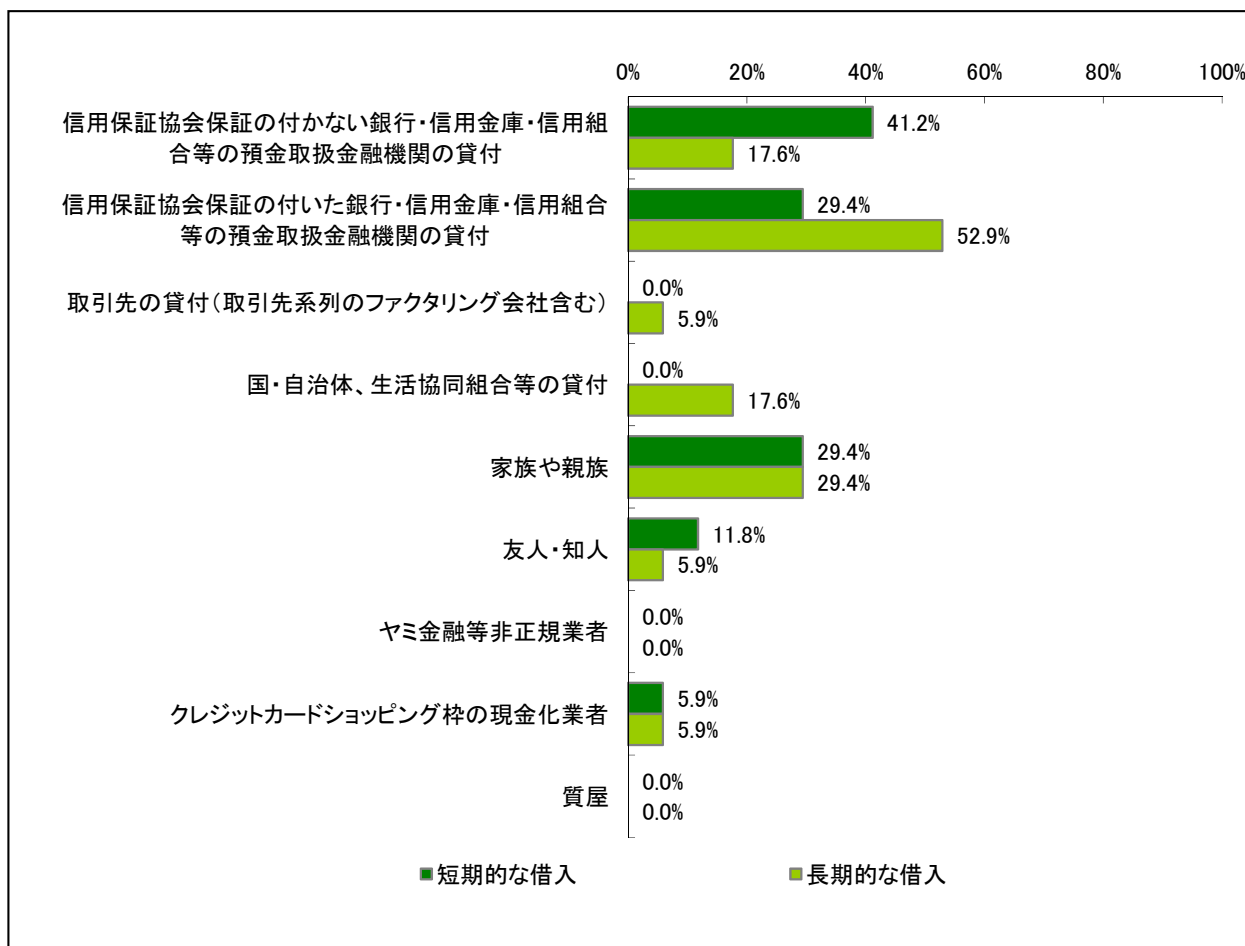
【事業者金融業者、銀行等】



(5) 貸金業者以外から借入れを行った際の借入先

- 新たな借入れの申込みを行わなかった借入経験のある事業者における、貸金業者以外から借入れを行った際の借入先をみると、短期的な借入では銀行等の預金取扱金融機関(信用保証協会の保証なし)が41.2%と最も高く、長期的な借入では銀行等の預金取扱金融機関(信用保証協会の保証付き)が52.9%と最も高くなった。

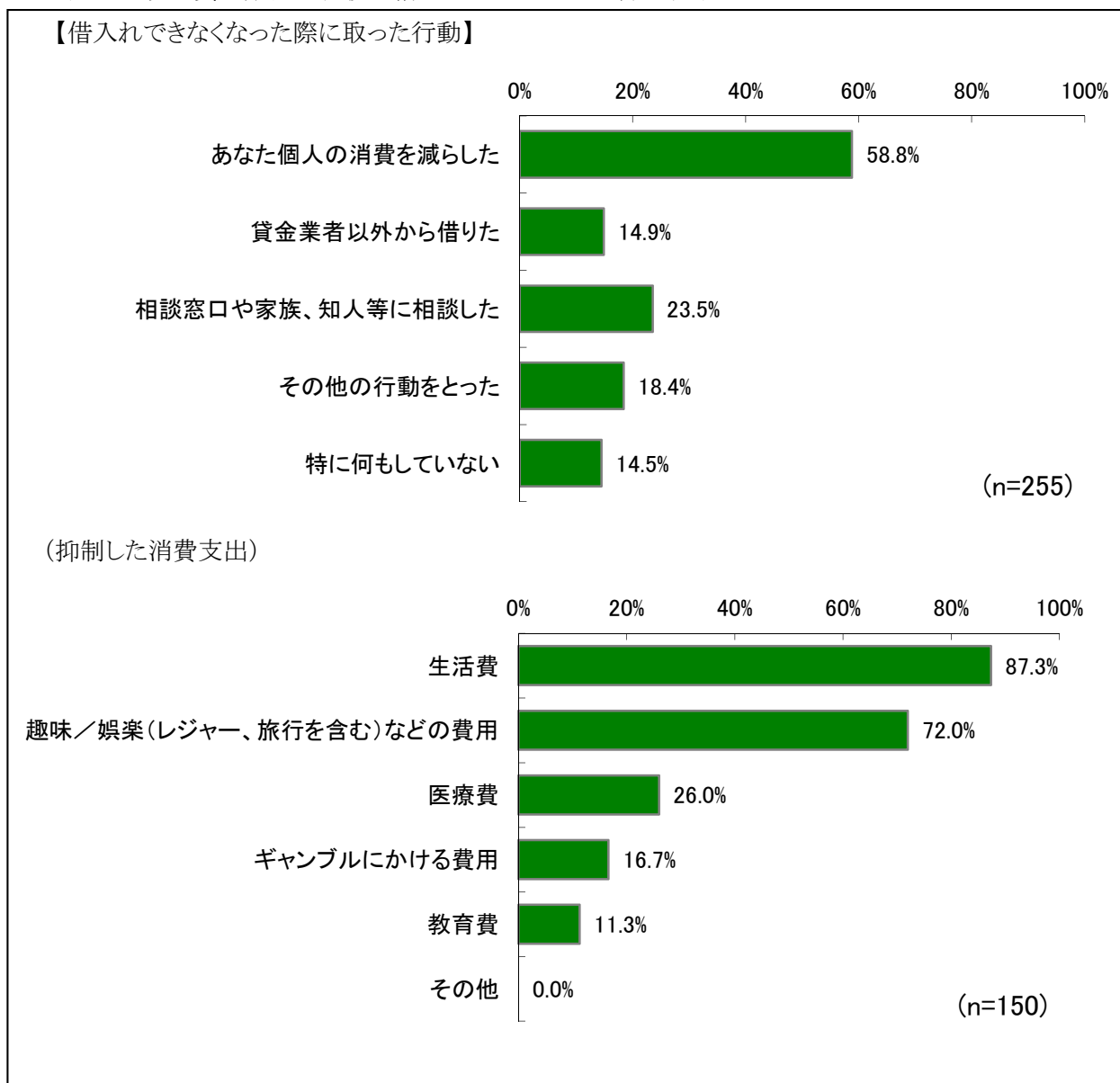
<図 29:新たな借入れの申込みを行わなかった借入経験のある事業者の貸金業者以外からの借入先 (n=17) >



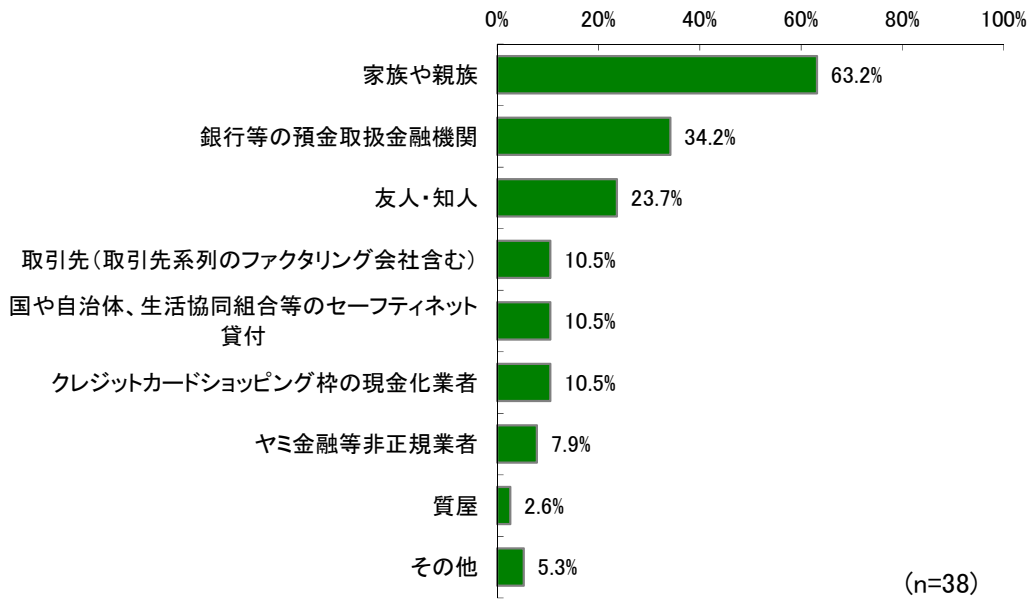
(6) 希望どおりの借入れができなかった際の行動

- 貸金業者から希望どおりの借入れができなかった際の行動について調査したところ、58.8%が「あなた個人の消費を減らした」と回答しており、その内容では、生活費(87.3%)や趣味・娯楽費(72.0%)の抑制で対応している結果となった。
- 一方、14.9%が「貸金業者以外から借りた」と回答し、その借入先では、63.2%が「家族や親族から借りた」と回答するなど、貸金業者以外からの借入れでも対応している結果となった。

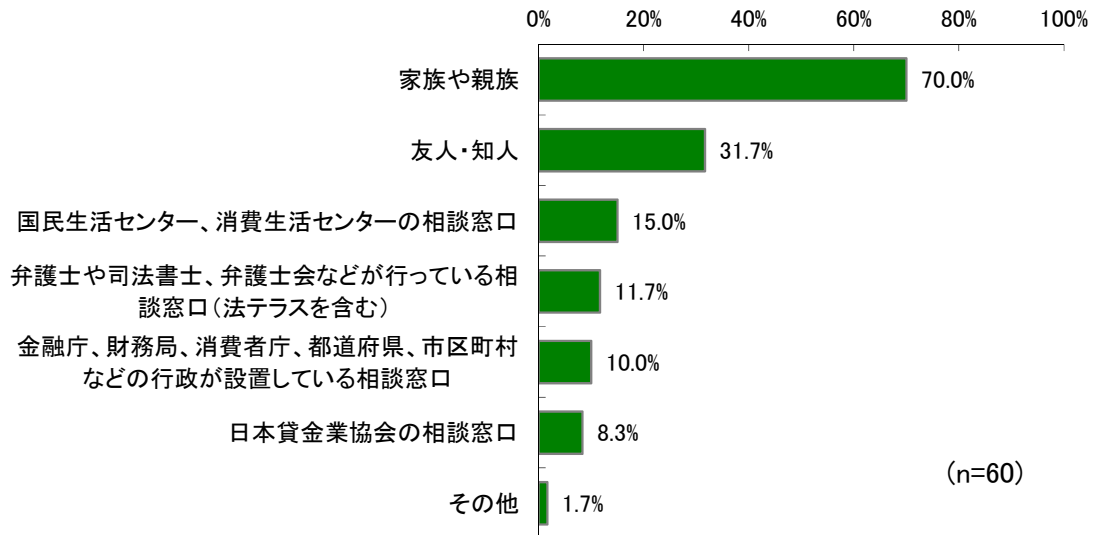
< 図 30: 改正貸金業法施行後に借入れできなくなった際の行動 >



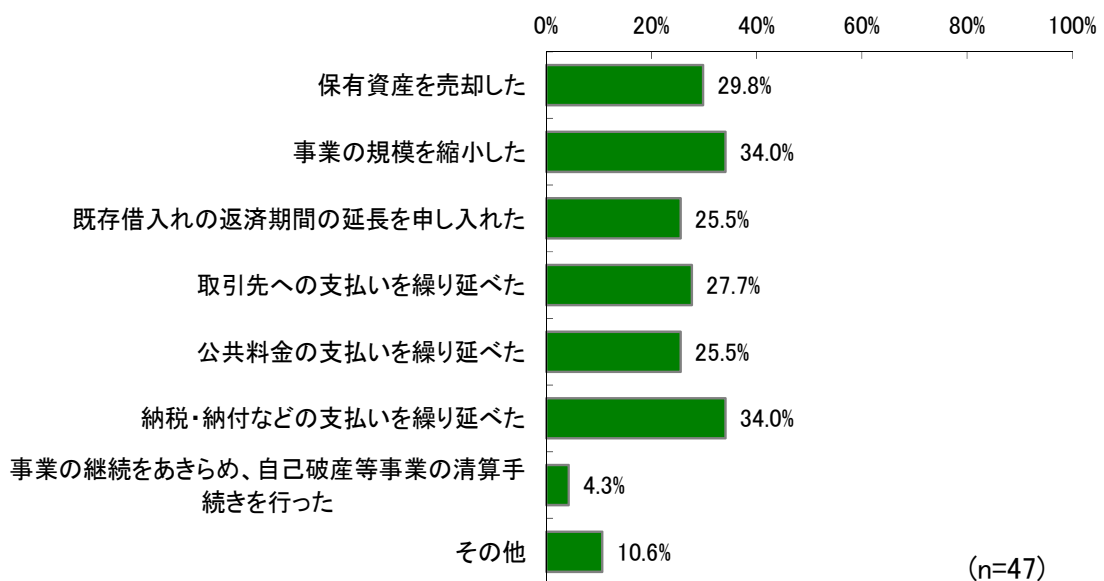
(具体的な借入先)



(具体的な相談先)



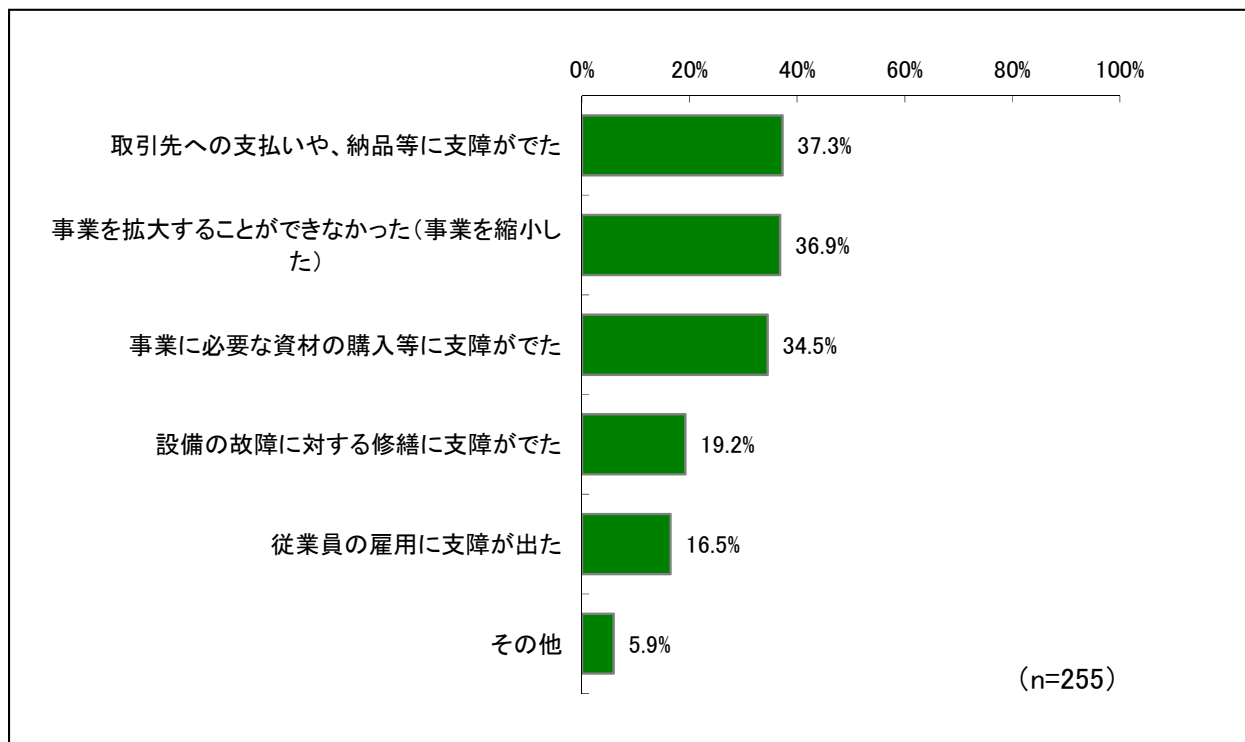
(具体的な行動)



(7) 希望どおりの借入れができなかった際の影響

- 貸金業者から希望どおりの借入れができなかった際の影響について調査したところ、37.3%が「取引先への支払いや、納品等に支障がでた」、36.9%が「事業を拡大することができなかった(事業を縮小した)」、34.5%が「事業に必要な資材の購入等に支障がでた」と回答している。

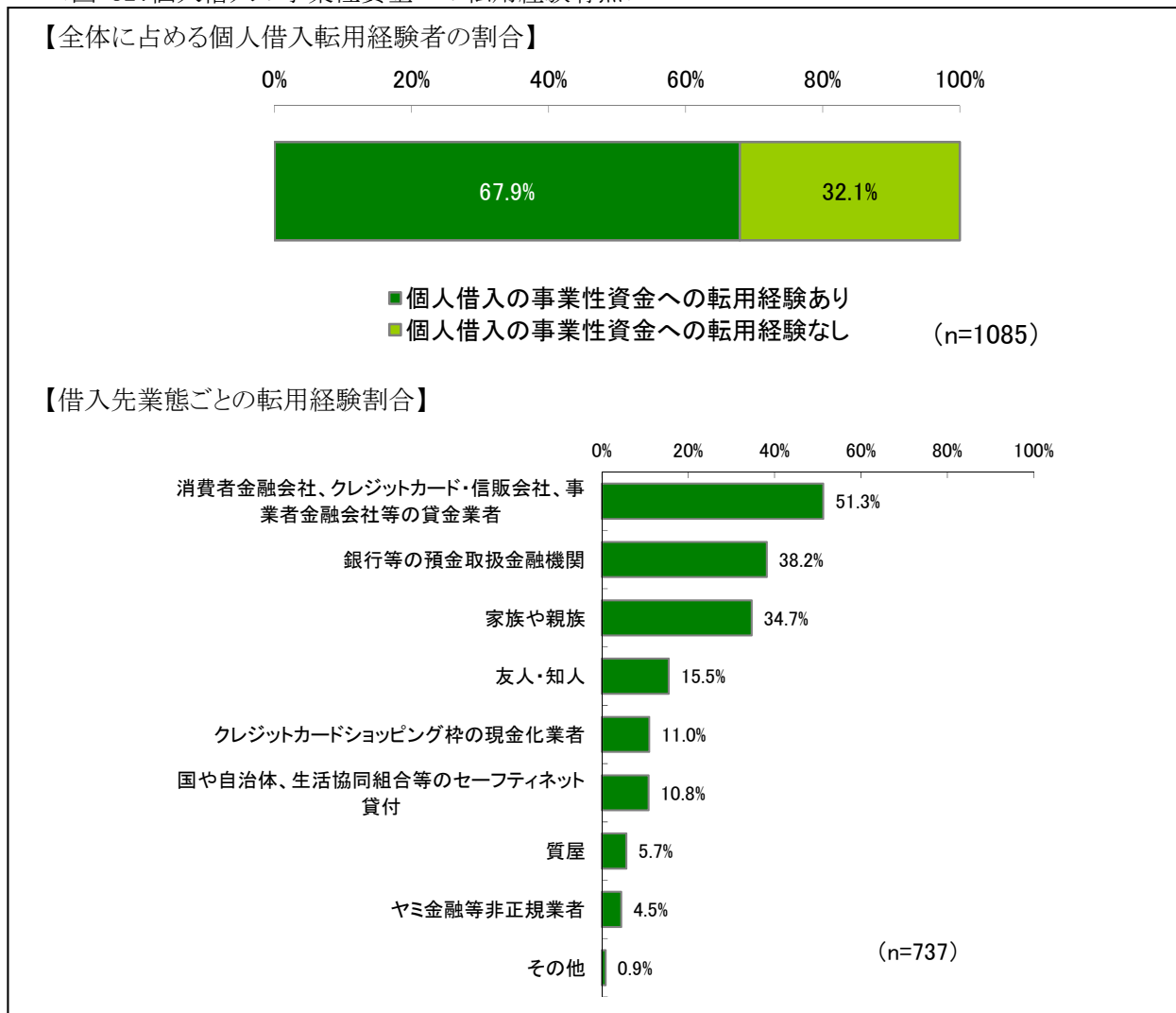
<図 31:改正貸金業法施行後に借入れできなくなった際の影響>



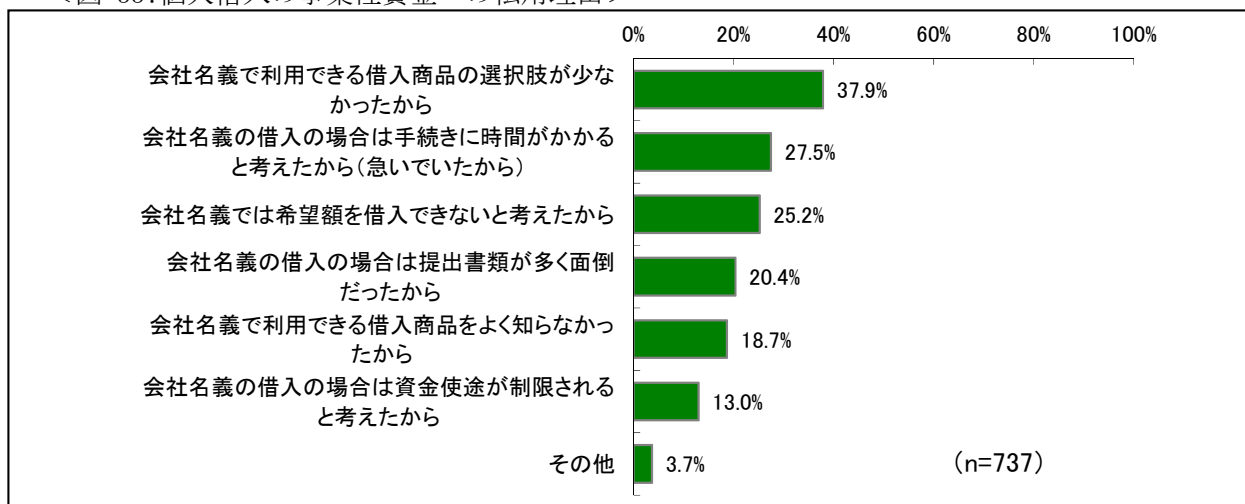
(8) 個人借入の事業性資金への転用状況

- 借入経験のある事業者に対して、個人での借入を事業に転用した経験の有無について調査したところ、67.9%が「転用したことがある」と回答している
- また、転用した理由については、37.9%が「会社名義で利用できる借入商品の選択肢が少なかったから」と回答している。

<図 32: 個人借入の事業性資金への転用経験有無>



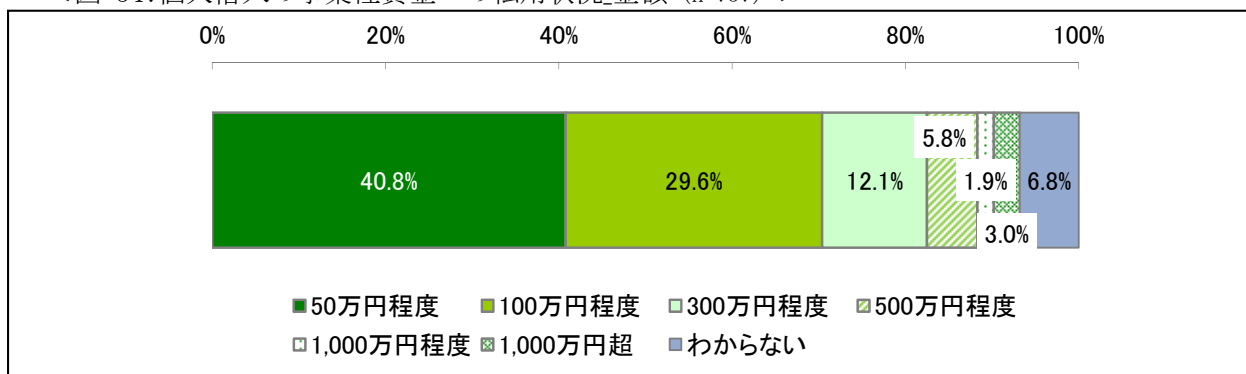
<図 33: 個人借入の事業性資金への転用理由>



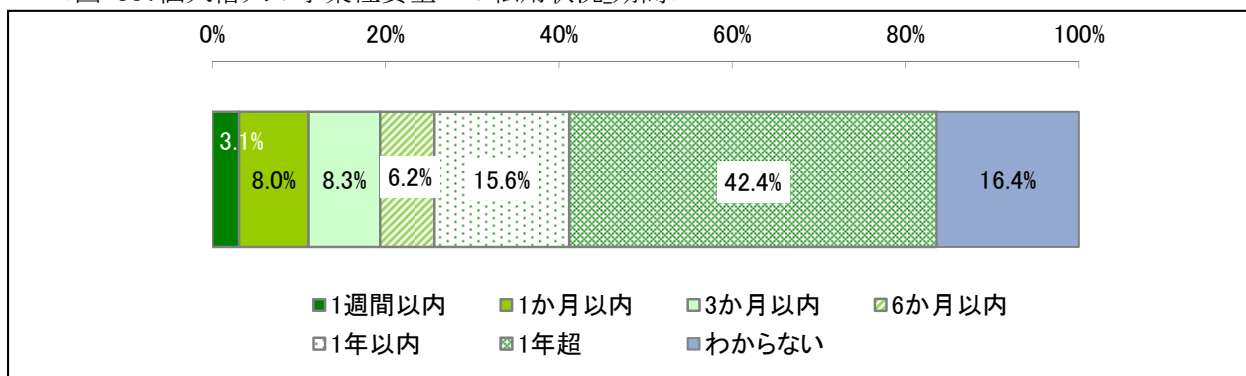
(9) 個人借入を事業性資金への転用した際の金額、期間及び頻度

- 借入経験のある事業者に対して、個人借入れを転用した際の高額を調査したところ、50万円程度と回答した割合が最も高く40.8%、100万円以内と回答した割合の合計が70.4%となった。
- 借入期間では、「1年超」と回答した割合が42.3%、「1週間以内」から「1年以内」と回答した割合の合計が41.2%となった。
- 頻度は、「数年に1度程度」と回答した割合が最も高く28.3%、「1週間に1度程度」から「1年に1度程度」と回答した割合の合計が47.7%となった。

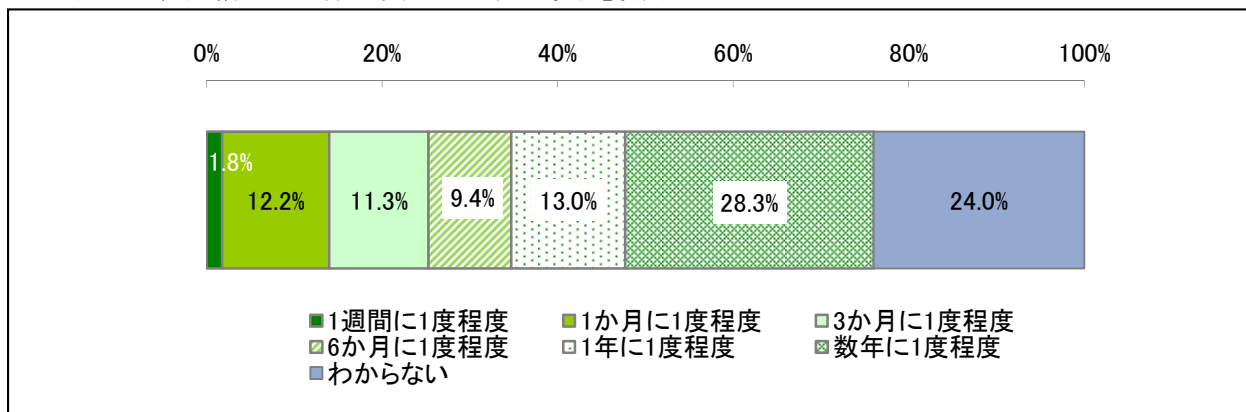
<図 34: 個人借入の事業性資金への転用状況_金額 (n=737) >



<図 35: 個人借入の事業性資金への転用状況_期間>



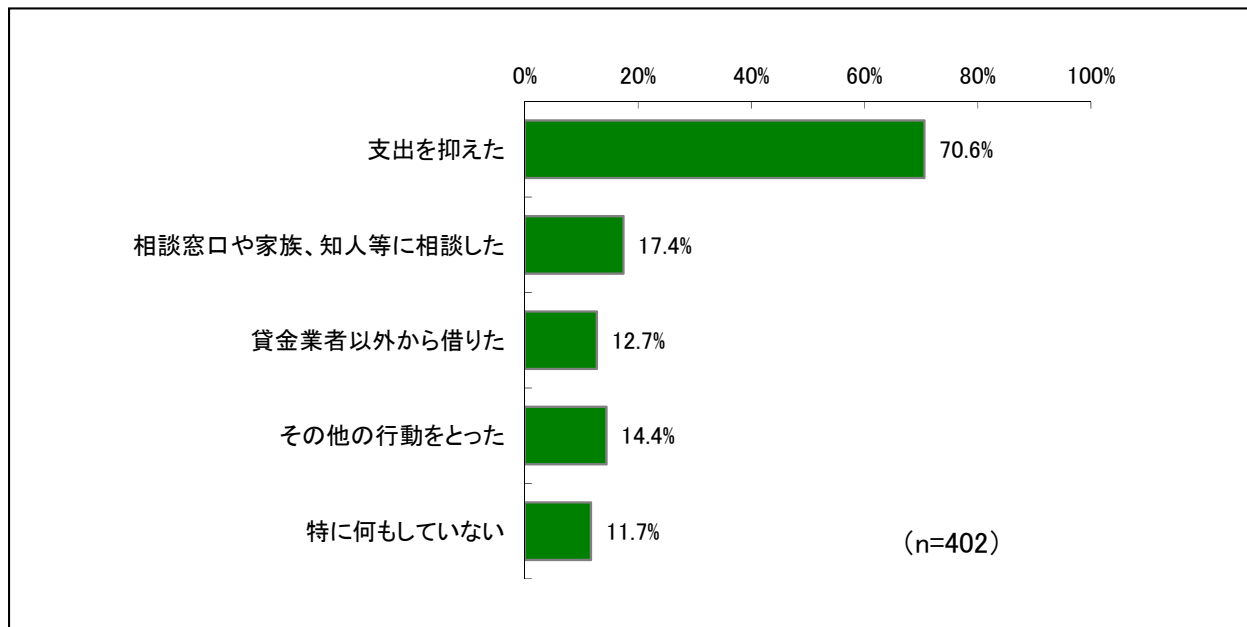
<図 36: 個人借入の事業性資金への転用状況_頻度>



(10) 転用経験者における総量規制によって借入ができなくなった際の行動

- 転用した経験があるとした事業者に対して、総量規制によって借入れができなくなった際の行動について調査したところ、「支出を抑えた」が70.6%と最も高く、次いで「相談窓口や家族、知人等に相談した」が17.4%、「その他の行動をとった」が14.4%となった

< 図 37: 総量規制によって借入れができなくなった際の行動 >

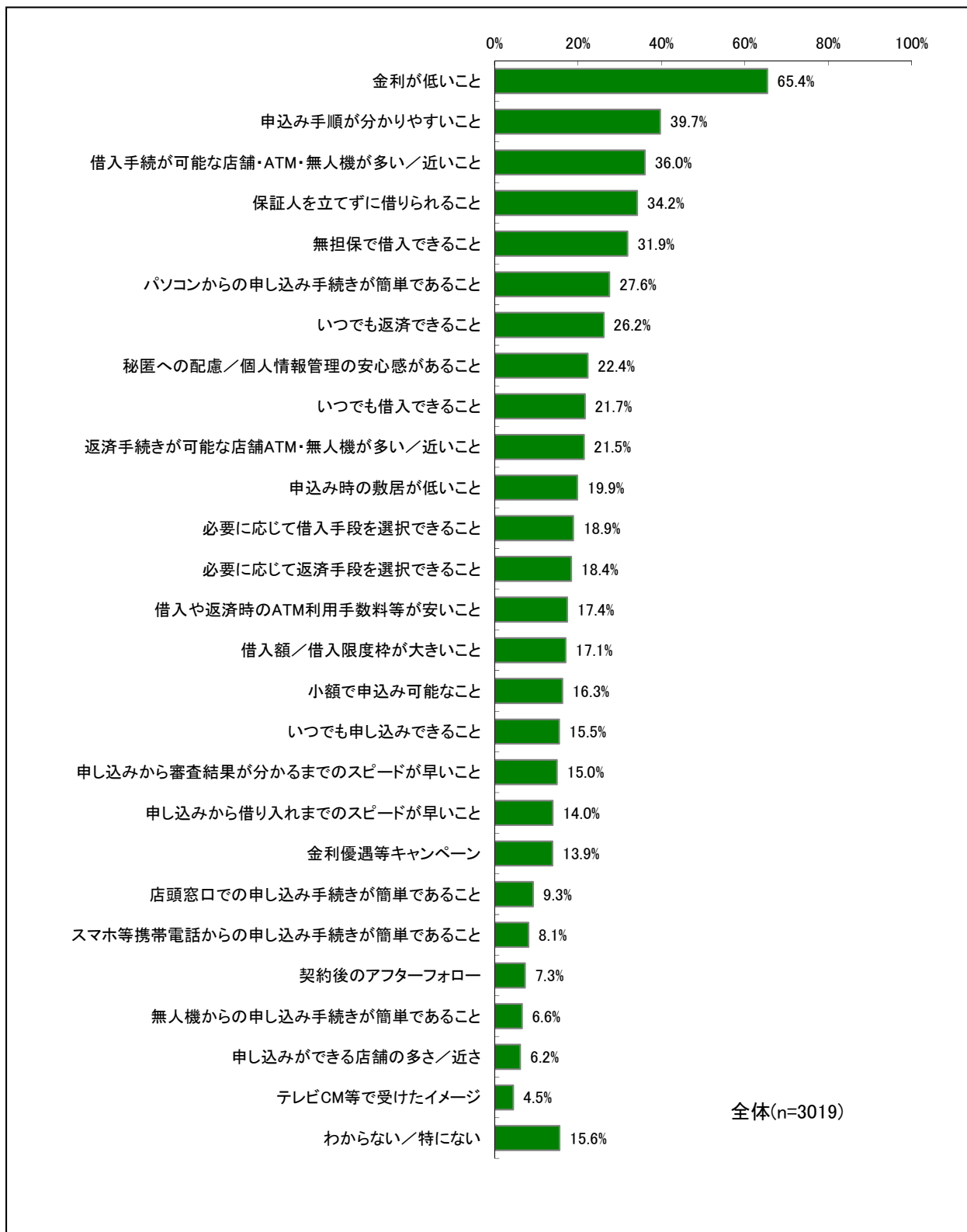


5. 個人向け貸付に求められる商品特性

(1) 借入先を選択する際に重視するポイント

- 個人の借入利用者に対して、借入先を選択する際に重視するポイントについて調査したところ、「金利が低いこと」が65.4%と最も高く、「申込み手順が分かりやすいこと」が39.7%、「借入手続きが可能な店舗・ATM・無人機が多い／近いこと」が36.0%と続いている。

<図 38: 借入先を選択する際に重視するポイント>

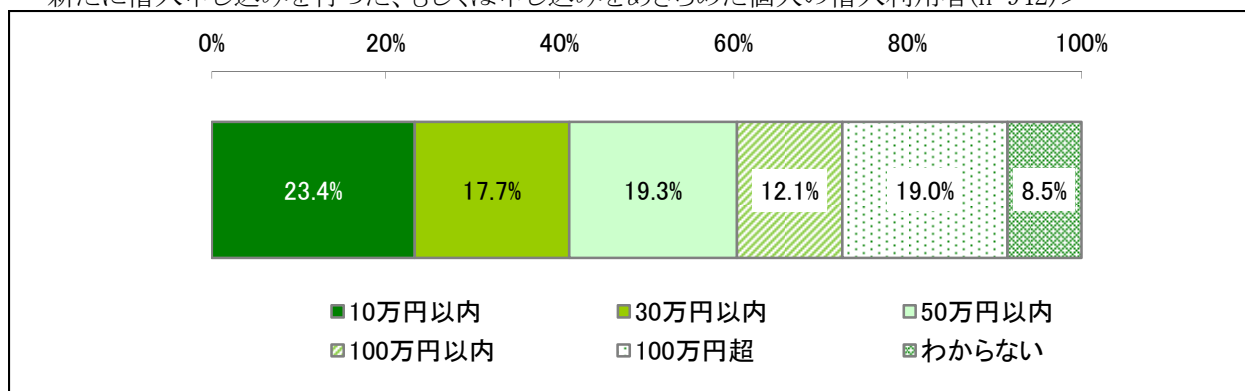


(2) 新たな借入れとして必要だった金額、期間

- 改正貸金業法の完全施行日以降に借入れの申込みを行ったもしくは借入れたかったが申込みをあきらめた個人の借入利用者に対して、新たな借入れとして必要だった金額について調査したところ、10万円以内が最も多く23.4%、100万円以内と回答した割合の合計が72.5%となった。
- また、新たな借入れとして必要だった期間については、「1年超」と回答した割合が35.7%であるのに対し、「1週間以内」から「1年以内」と回答した割合の合計が46.1%となった。

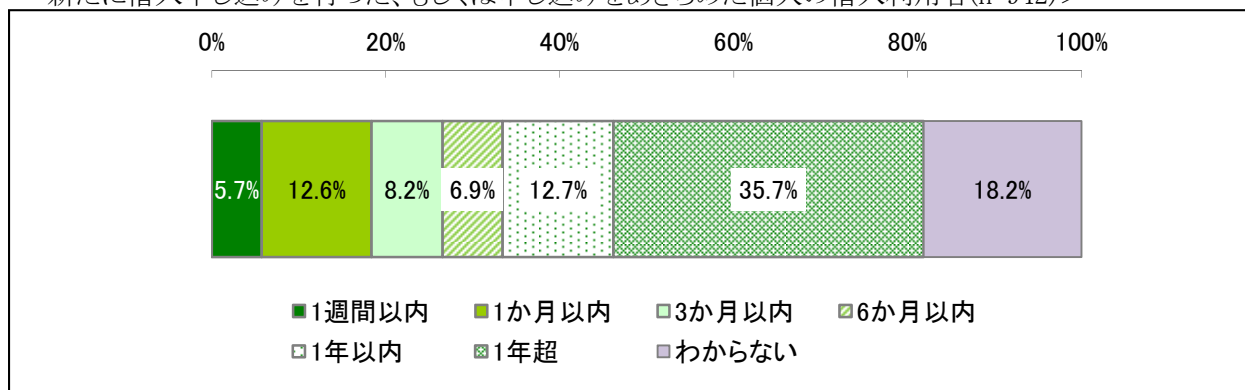
<図 39: 新たな借入れとして必要だった金額

新たに借入申し込みを行った、もしくは申し込みをあきらめた個人の借入利用者(n=942)>



<図 40: 新たな借入れとして必要だった期間

新たに借入申し込みを行った、もしくは申し込みをあきらめた個人の借入利用者(n=942)>

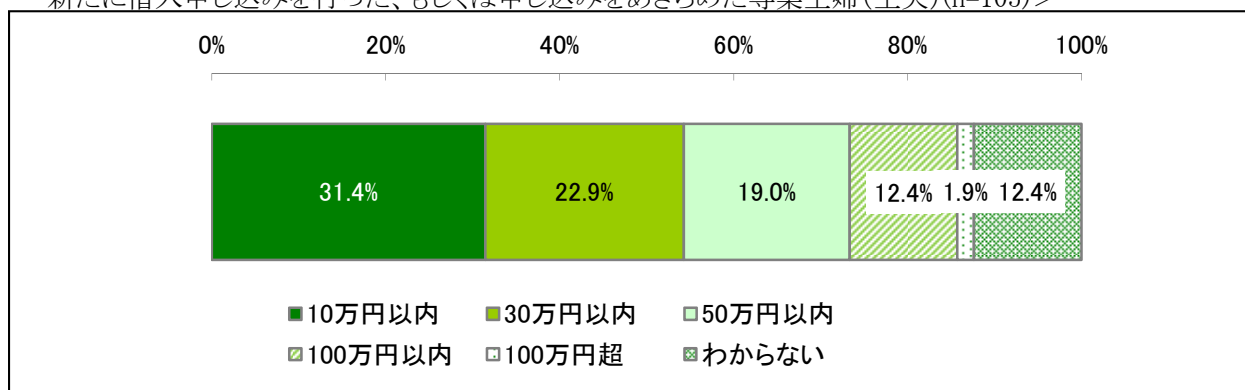


(3) 新たな借入れとして必要だった金額、期間(専業主婦(主夫))

- 借入経験のある専業主婦(主夫)が貸金業者から借入れを行う際の借入金額と期間では、「10万円以内」と回答した割合が31.4%と最も高く、100万円以内と回答した割合は85.7%となった。
- また、借入期間については、「1週間以内」から「1年以内」と回答した割合の合計が48.5%となっている。

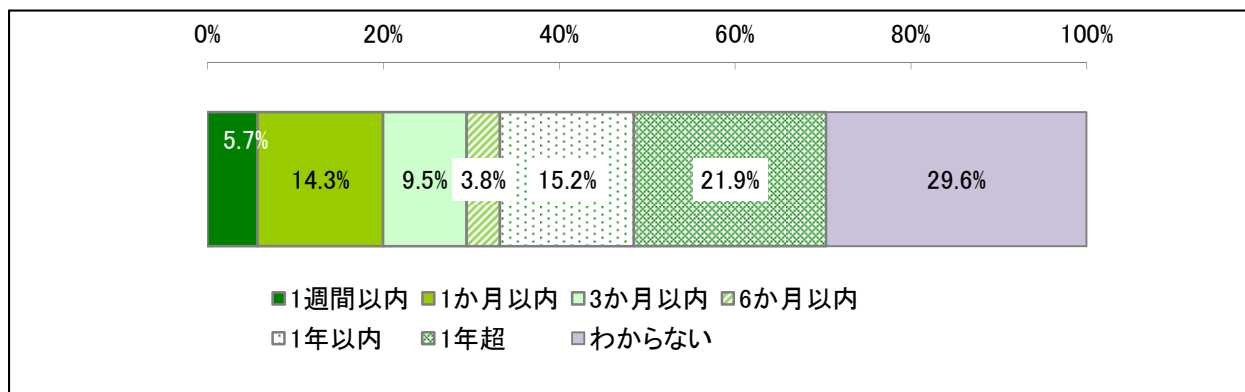
<図 41: 新たな借入れとして必要だった金額

新たに借入申し込みを行った、もしくは申し込みをあきらめた専業主婦(主夫)(n=105)>



<図 42: 新たな借入れとして必要だった期間

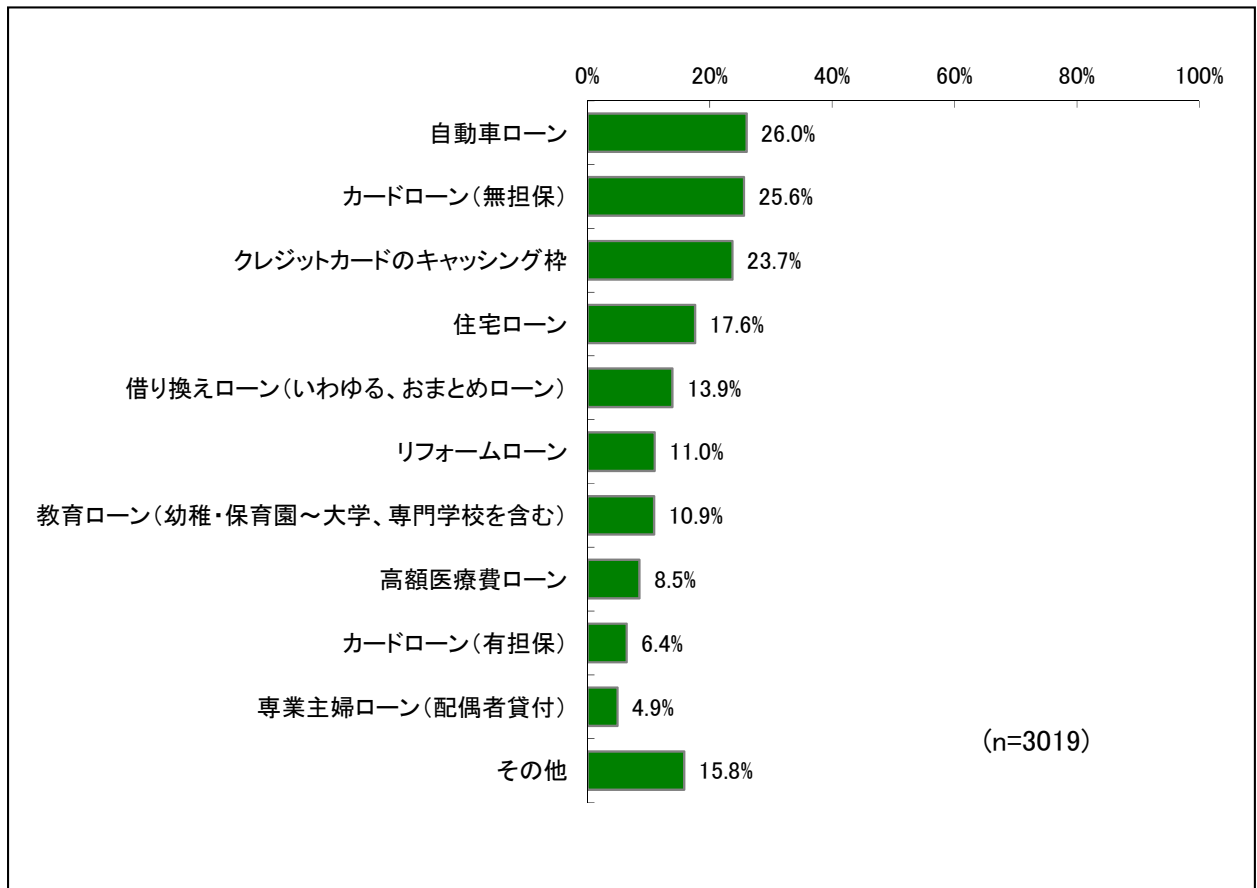
新たに借入申し込みを行った、もしくは申し込みをあきらめた専業主婦(主夫)(n=105)>



(4) 今後利用してみたいと思う貸出商品

- 今後利用してみたいと思う貸出商品については、「自動車ローン」が26.0%と最も高く、次いで「カードローン(無担保)」が25.6%、「クレジットカードのキャッシング枠」が23.7%となった。

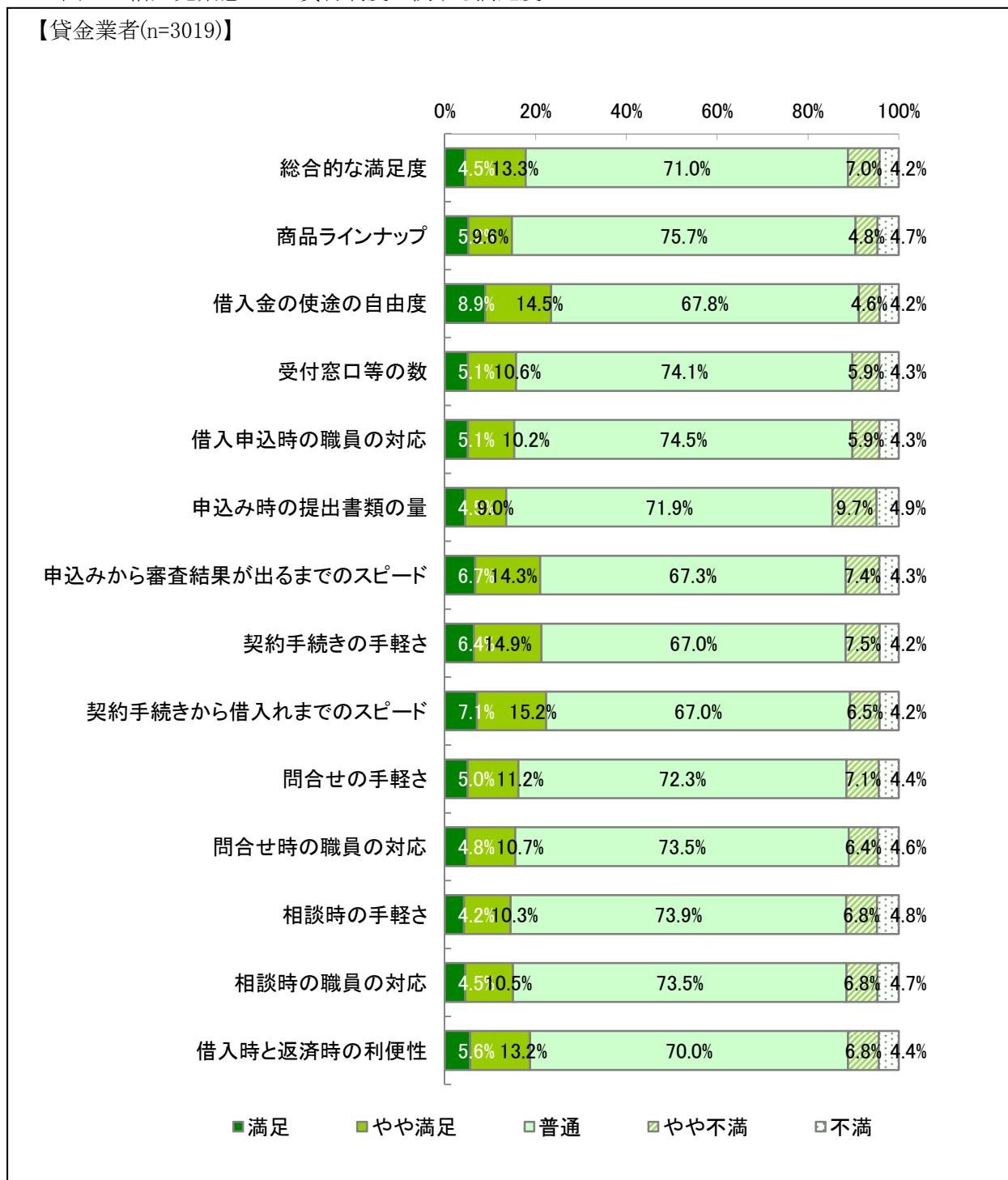
<図 43: 貸出商品の利用意向_今後利用してみたいと思う貸出商品>



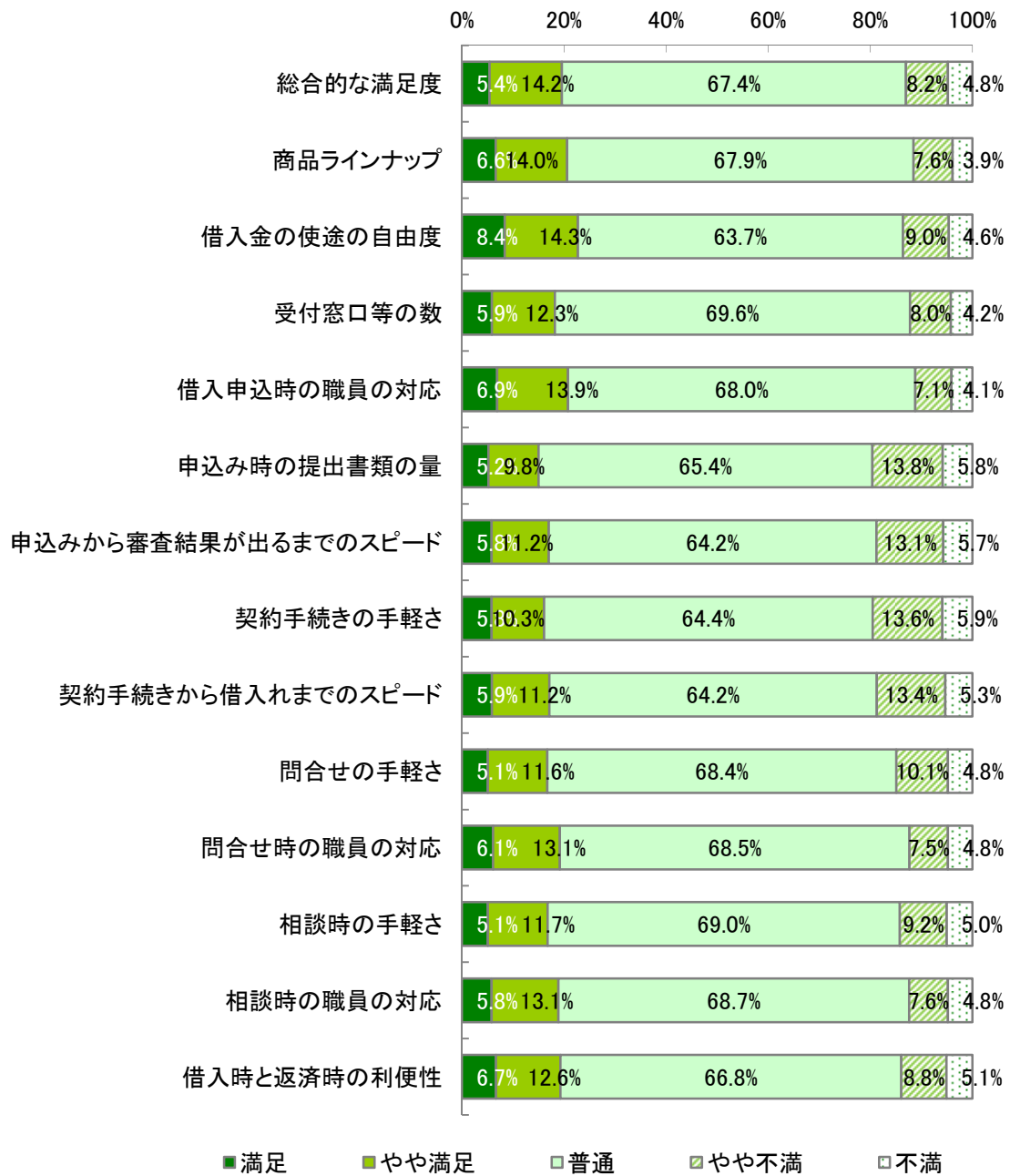
(5) 貸付制度に関する満足度

- 借入先業態ごとの貸付制度に関する満足度を調査したところ、総合的な満足度において「満足」、「やや満足」と回答した割合の合計は、貸金業者が 17.8%、銀行等の預金取扱金融機関が 19.6%、国・自治体の貸付制度が 24.6%となった。
- 一方、「不満」、「やや不満」と回答した割合の合計では、貸金業者が 11.2%、銀行等の預金取扱金融機関が 13.0%、国・自治体の貸付制度が 28.8%となっている。

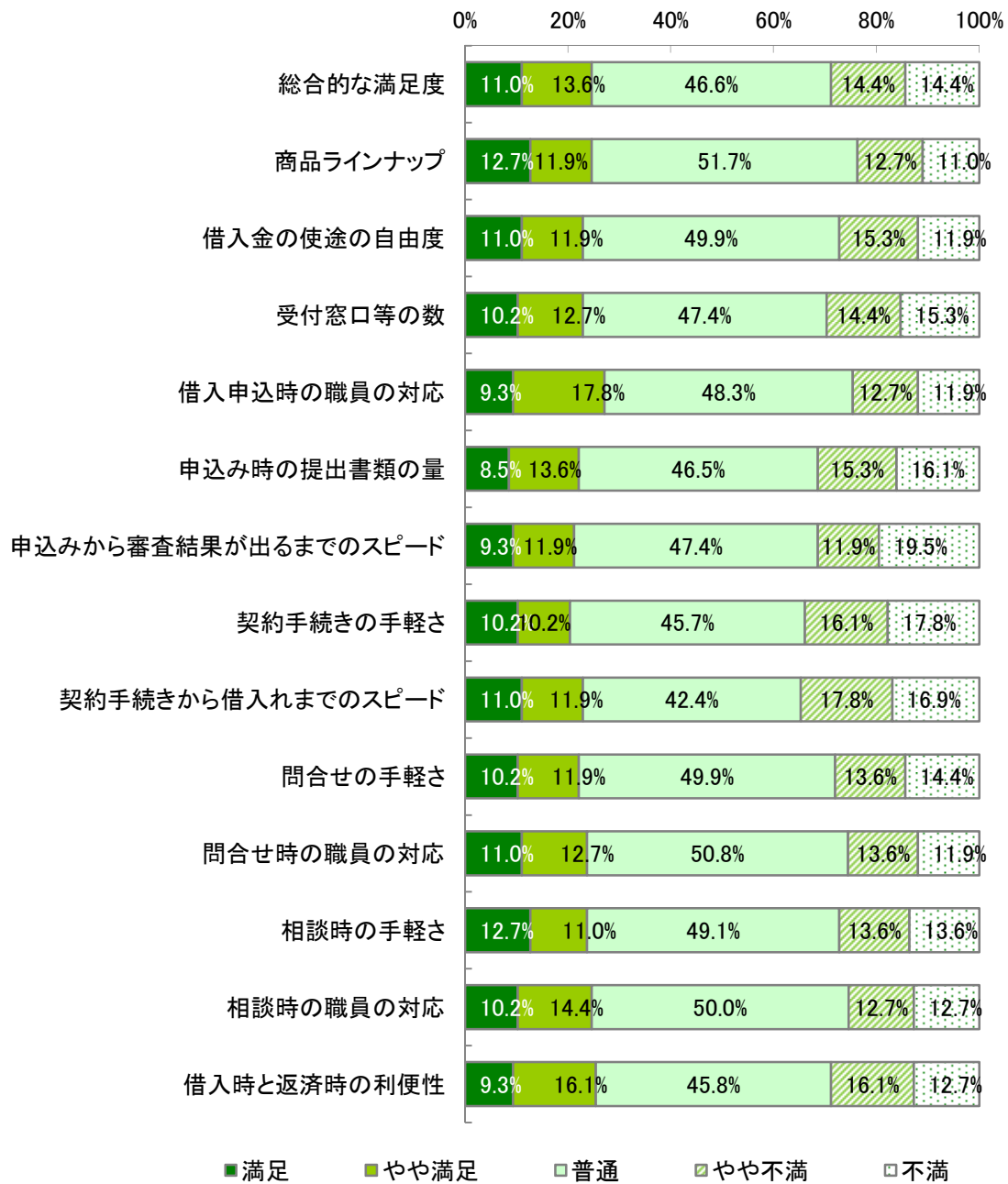
<図 44: 借入先業態ごとの貸付制度に関する満足度>



【銀行等の預金取扱金融機関(n=1765)】



【国・自治体等の貸付制度(n=118)】

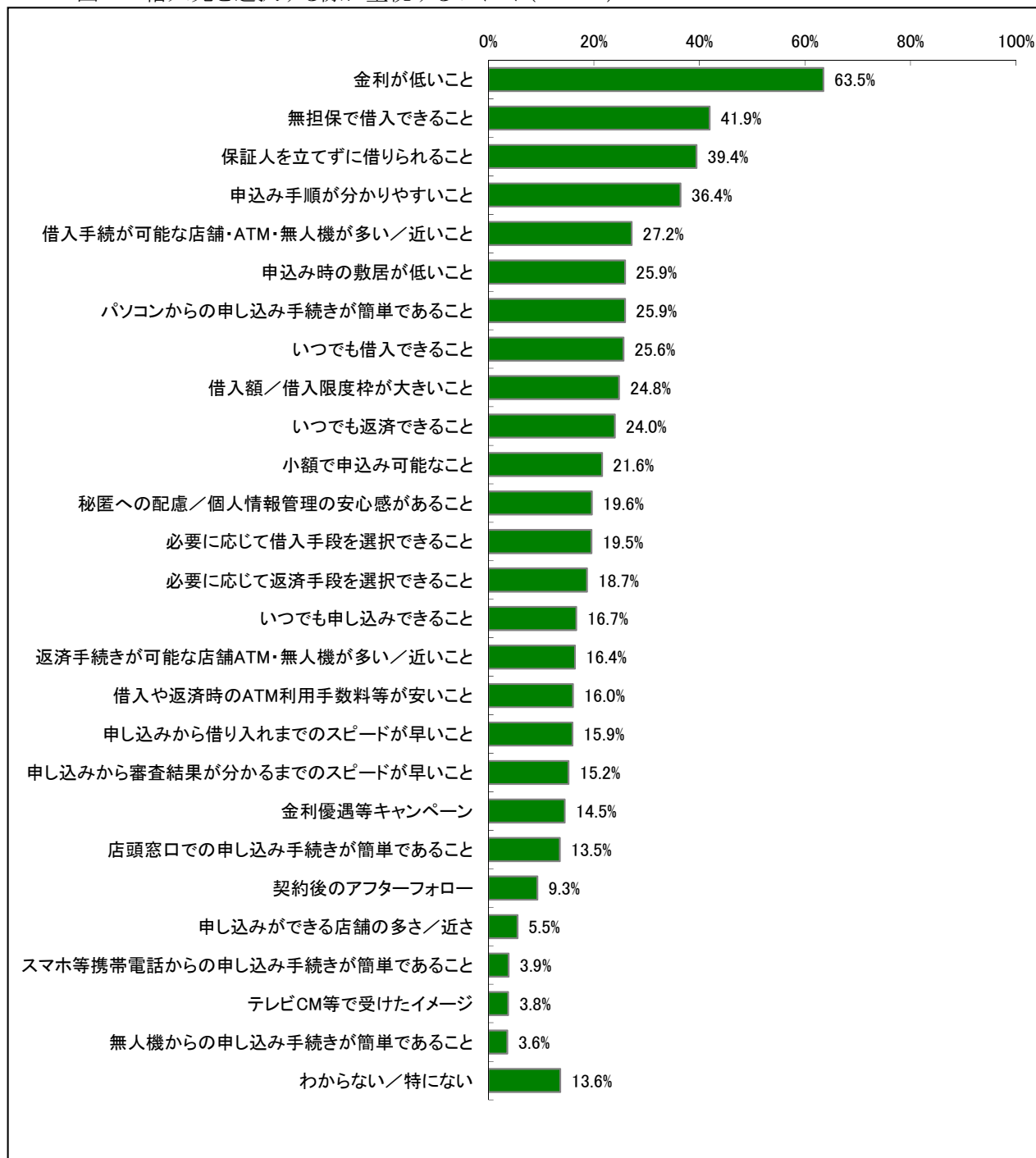


6. 事業者向け貸付に求められる商品特性

(1) 借入先を選択する際に重視するポイント

- 借入経験のある事業者に対して、借入先を選択する際に重視するポイントについて調査したところ、「金利が低いこと」が63.5%と最も高く、「無担保で借入できること」が41.9%、「保証人を立てずに借りられること」が39.4%と続いている。

<図 45:借入先を選択する際に重視するポイント(n=1085)>

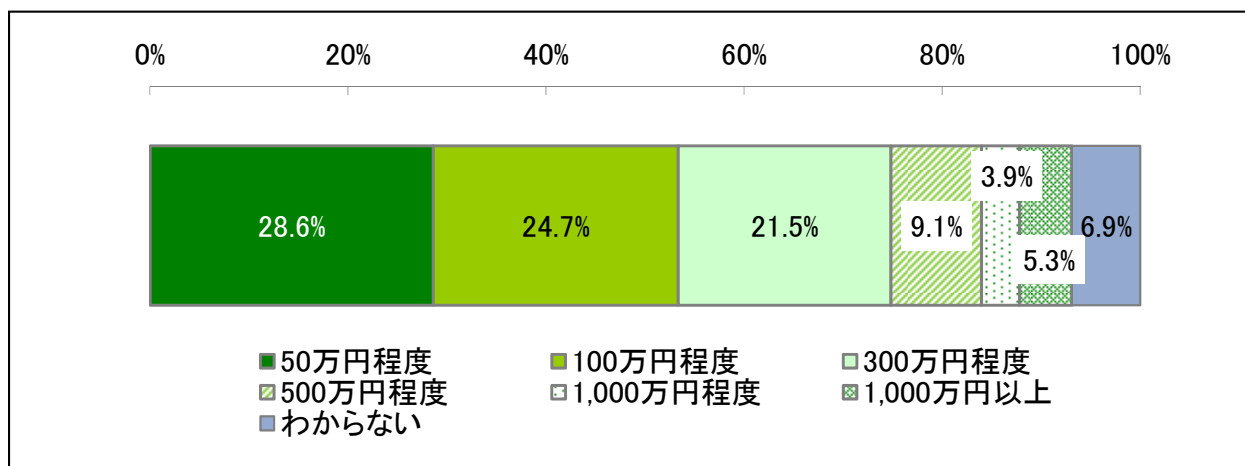


(2) 新たな借入れとして必要だった金額、期間

- 改正貸金業法の完全施行日以降に借入れの申込みを行ったもしくは借入れたかったが申込みをあきらめた借入経験のある事業者に対して、新たな借入れとして必要だった金額について調査したところ、100万円以内と回答した割合が53.3%となった。
- また、新たな借入れとして必要だった期間については、「1週間以内」から「1年以内」と回答した割合の合計が36.1%となっている。

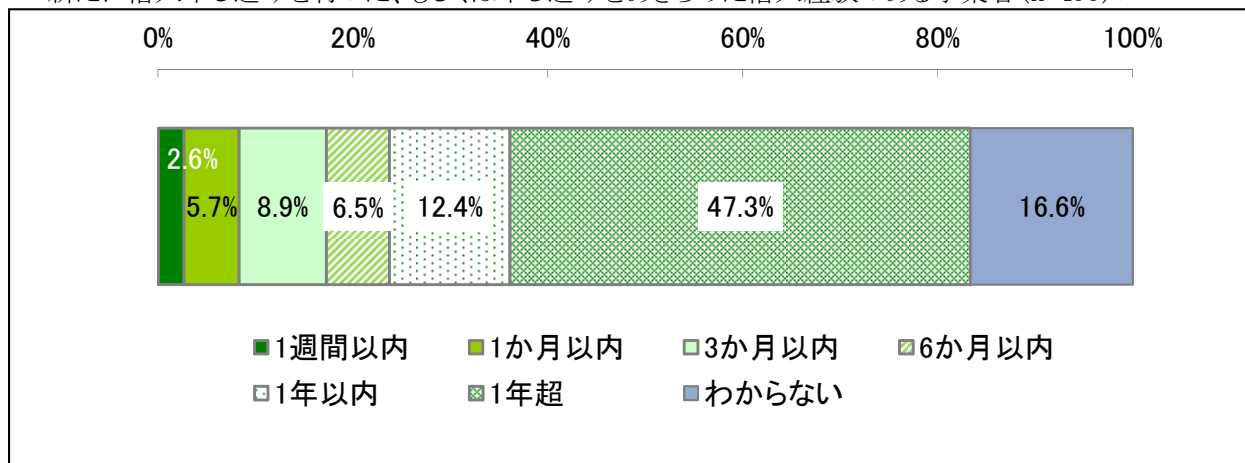
<図 46:新たな借入れとして必要だった金額

新たに借入申し込みを行った、もしくは申し込みをあきらめた借入経験のある事業者 (n=493) >



<図 47:新たな借入れとして必要だった期間

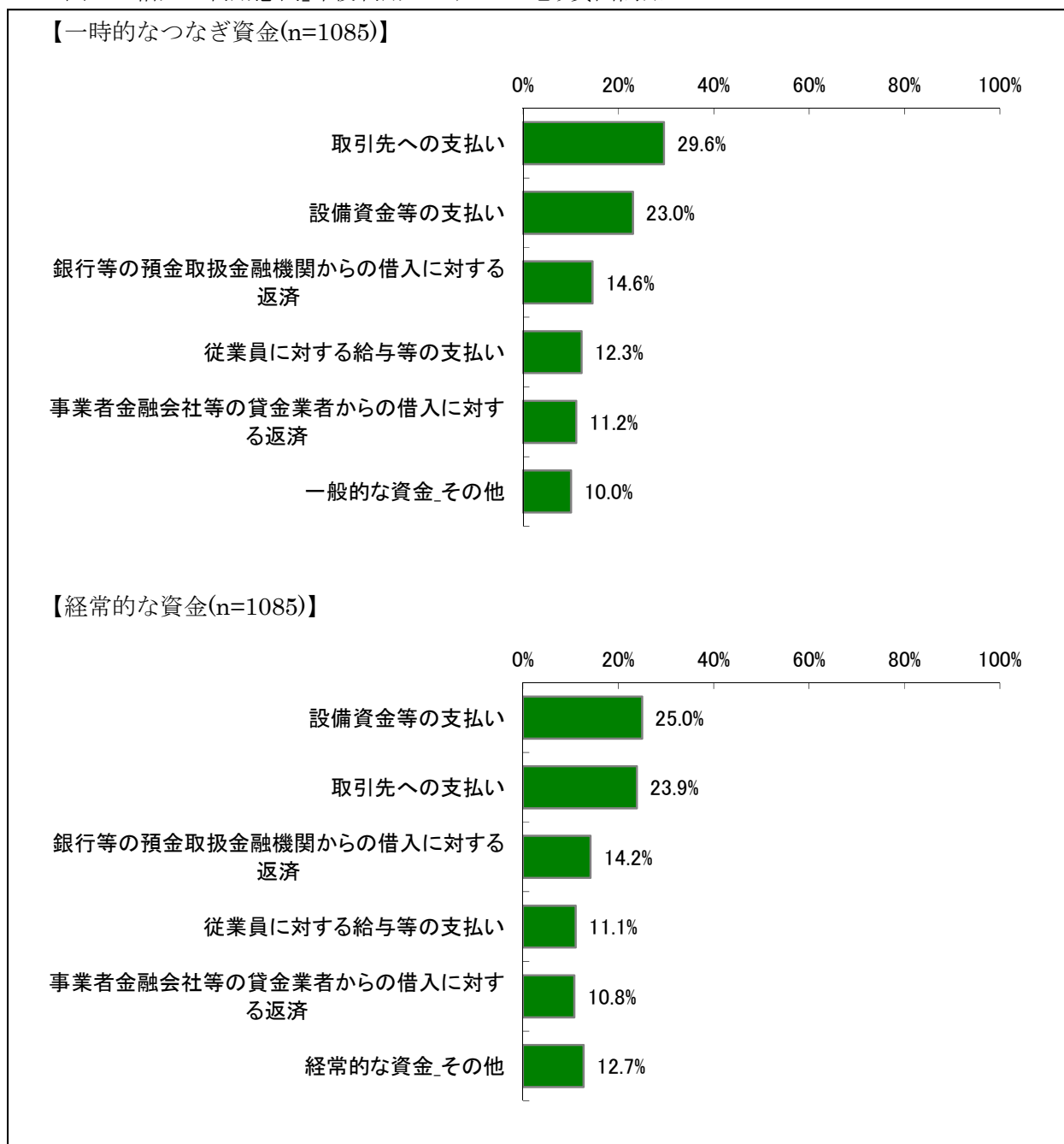
新たに借入申し込みを行った、もしくは申し込みをあきらめた借入経験のある事業者 (n=493) >



(3) 貸金業者からの借入れについての利用意向

- 借入経験のある事業者に対して、貸金業者から今後利用してみたいと思う貸出の利用意向を調査したところ、一時的なつなぎ資金では、「取引先への支払い」が29.6%と最も高く、次いで「設備資金等の支払い」が23.0%、「銀行等の預金取扱金融機関からの借入に対する返済」が14.6%となった。
- また、経常的な資金としては、25.0%が「設備資金等の支払い」と回答している。

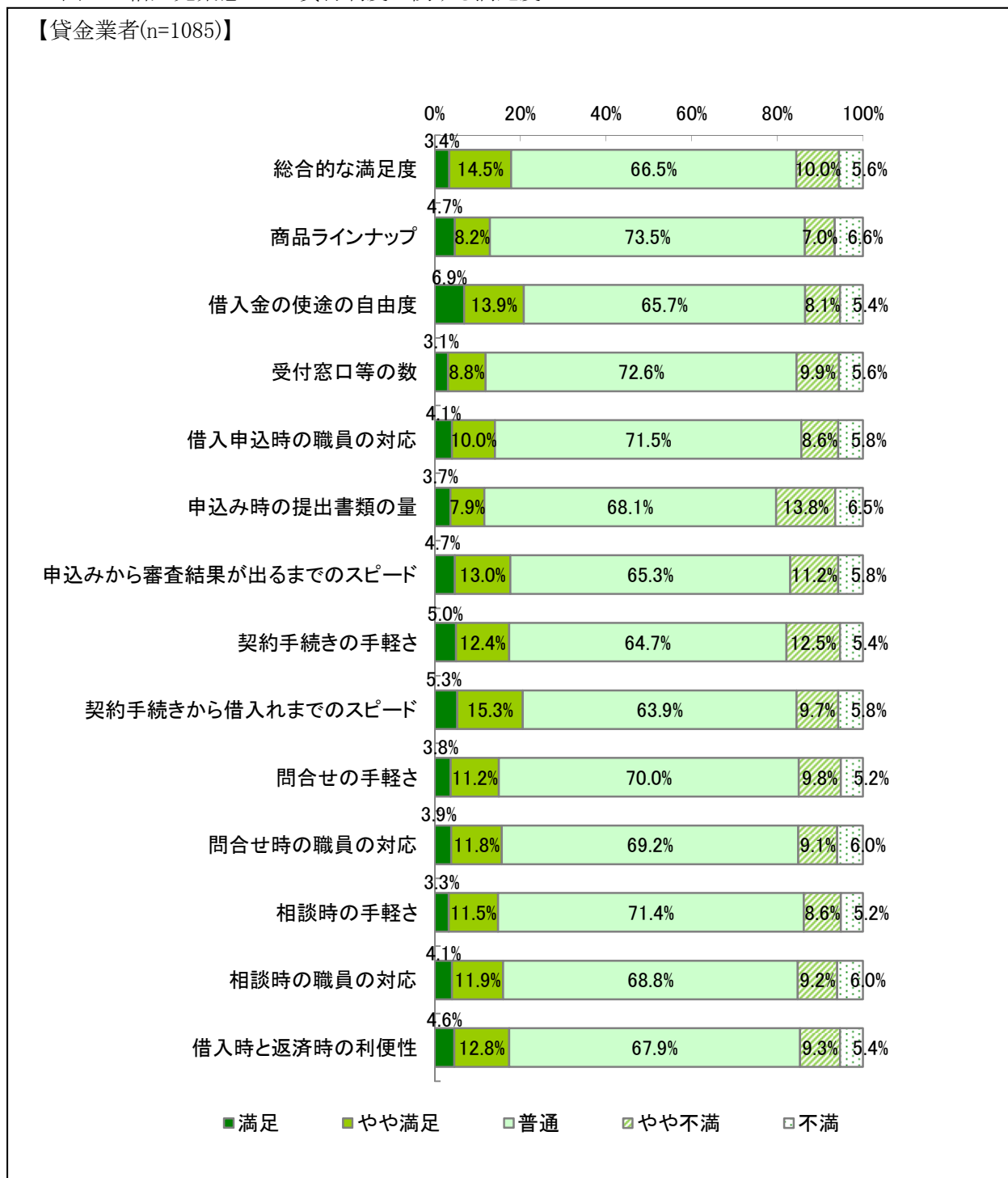
<図 48:借入の利用意向_今後利用してみたいと思う貸出商品>



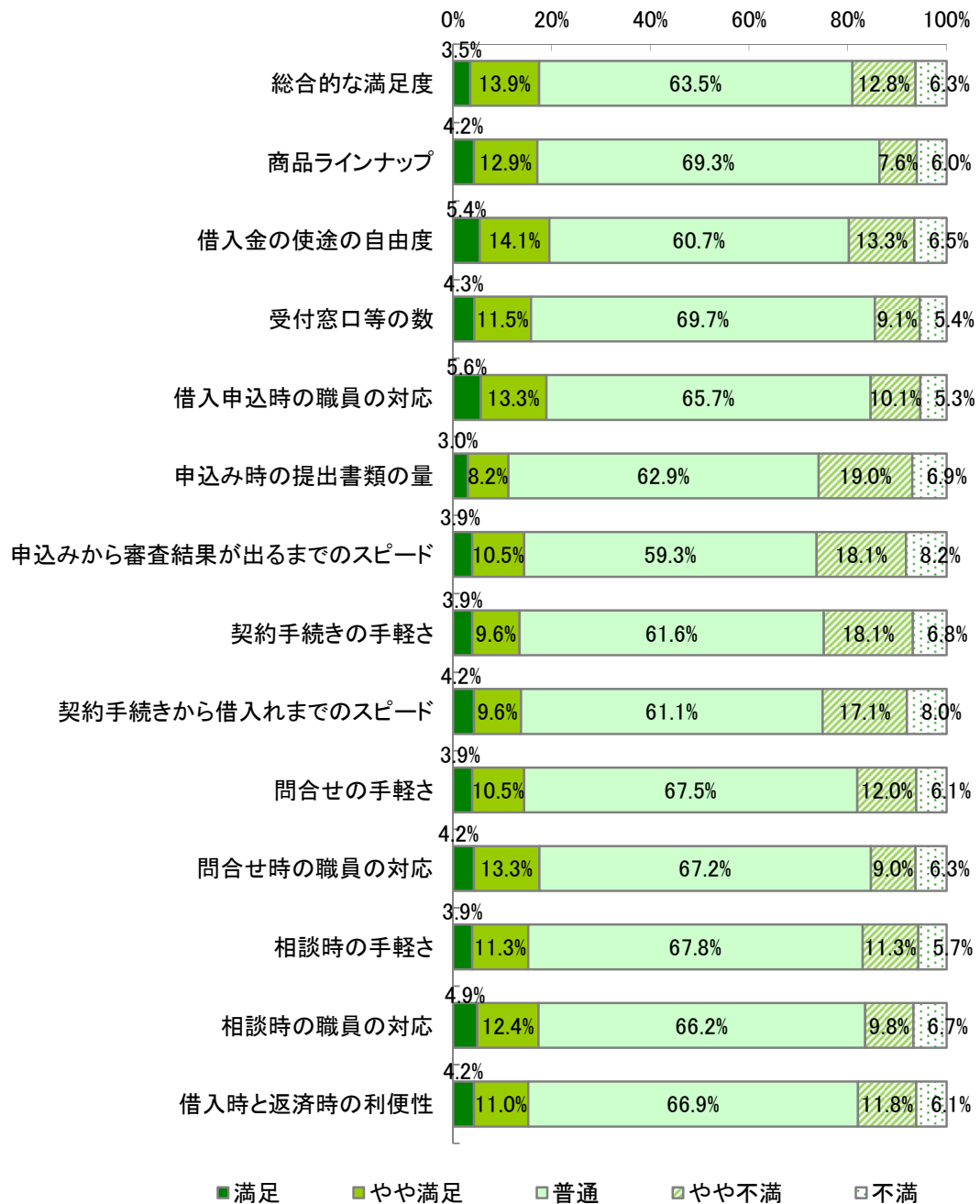
(4) 貸付制度に関する満足度

- 借入先業態ごとの貸付制度に関する満足度を調査したところ、総合的な満足度において「満足」、「やや満足」と回答した割合の合計は、貸金業者が 17.9%、銀行等の預金取扱金融機関が 17.4%、国・自治体の貸付制度が 13.2%となった。
- 一方、「不満」、「やや不満」と回答した割合の合計では、貸金業者が 15.6%、銀行等の預金取扱金融機関が 19.1%、国・自治体の貸付制度が 29.3%となっている。

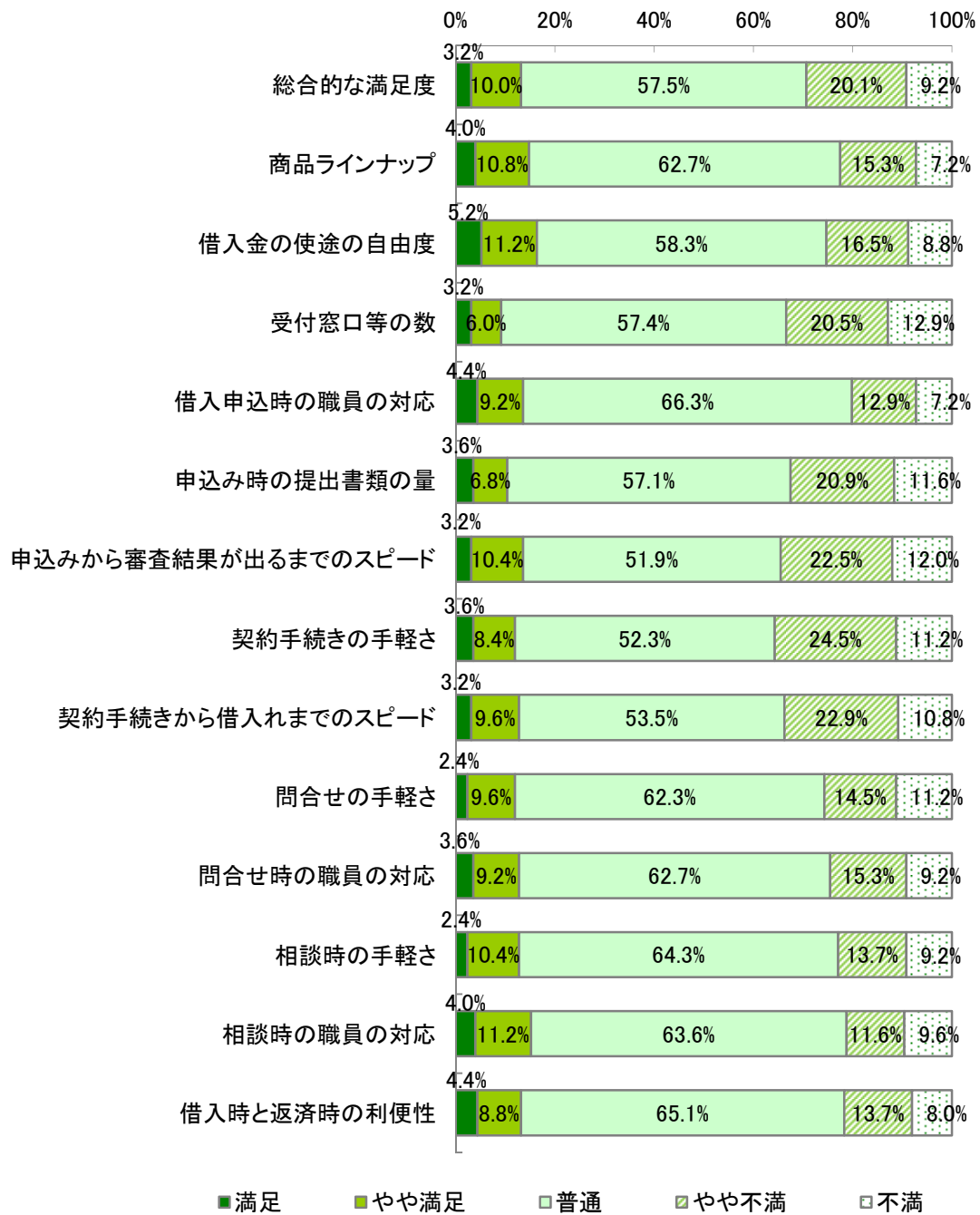
<図 49:借入先業態ごとの貸付制度に関する満足度>



【銀行等の預金取扱金融機関(n=736)】



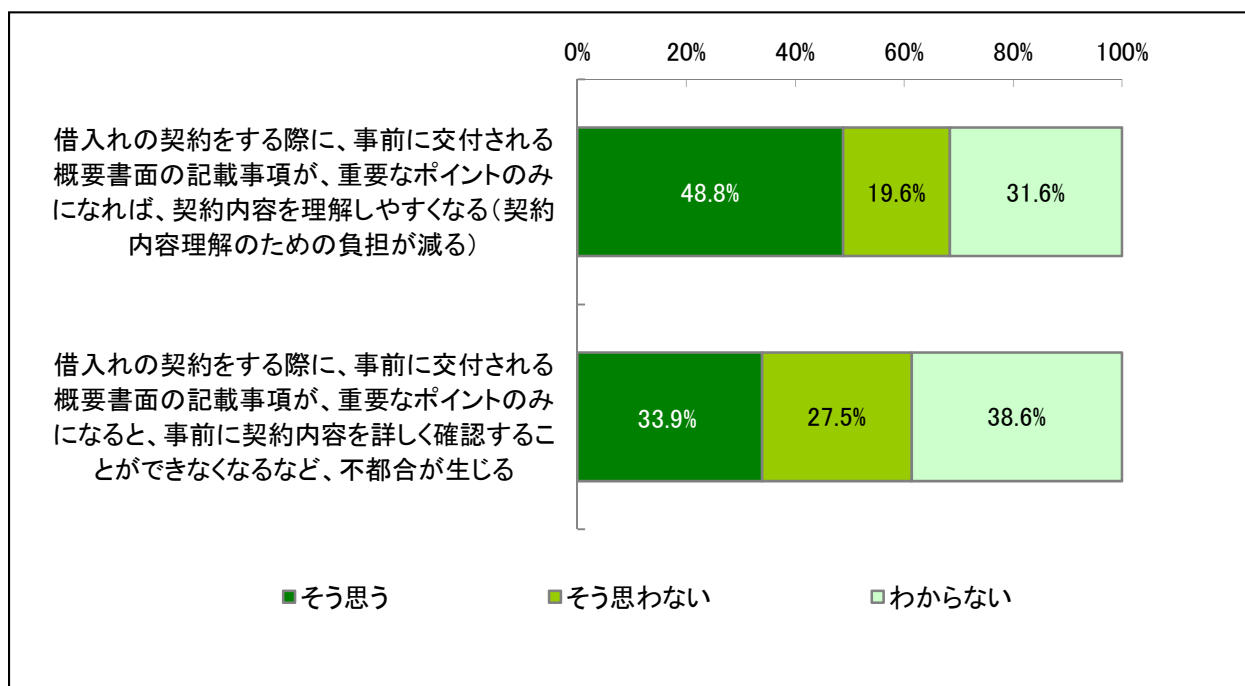
【国・自治体等の貸付制度(n=249)】



(5) 貸金業者から契約締結前に事前交付される概要書面の記載事項が、重要なポイントのみに絞られる(簡素化される)場合の影響

- 借入経験のある事業者に対して、貸金業者から契約締結前に事前交付される概要書面の記載事項が、重要なポイントのみに絞られる(簡素化される)場合の影響について調査したところ、「そう思う」と回答した割合は、「契約内容を理解しやすくなる(契約内容理解のための負担が減る)」では48.8%となった。
- 一方、「事前に契約内容を詳しく確認することができなくなるなど、不都合が生じる」と回答した割合では33.9%となっている。

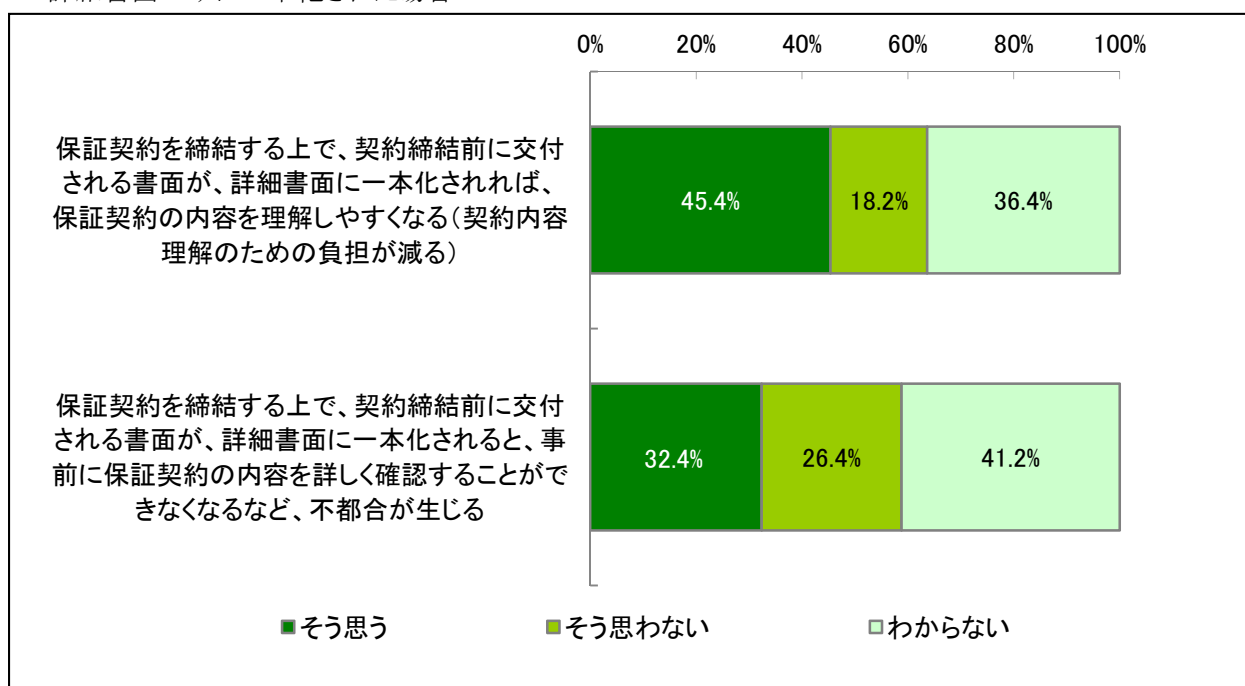
<図 50:①貸金業者から契約締結前に事前に交付される書面の記載事項が、重要なポイントのみに絞られる(簡素化される)場合>



(6) 貸金業者から保証人に契約締結前に同時に交付されている概要書面と詳細書面が、詳細書面のみに一本化された場合の影響

- 貸金業者から保証人に契約締結前に同時に交付されている概要書面と詳細書面が、詳細書面のみに一本化された場合の影響についての意見をみると、「そう思う」と回答した割合は、「契約内容を理解しやすくなる(契約内容理解のための負担が減る)」では45.4%となった。
- 一方、「事前に保証契約の内容を詳しく確認することができなくなるなど、不都合が生じる」と回答した割合では32.4%となっている。

<図 51:②貸金業者から保証人に対して、契約締結前に同時に交付されている概要書面と詳細書面が、詳細書面のみに一本化された場合>

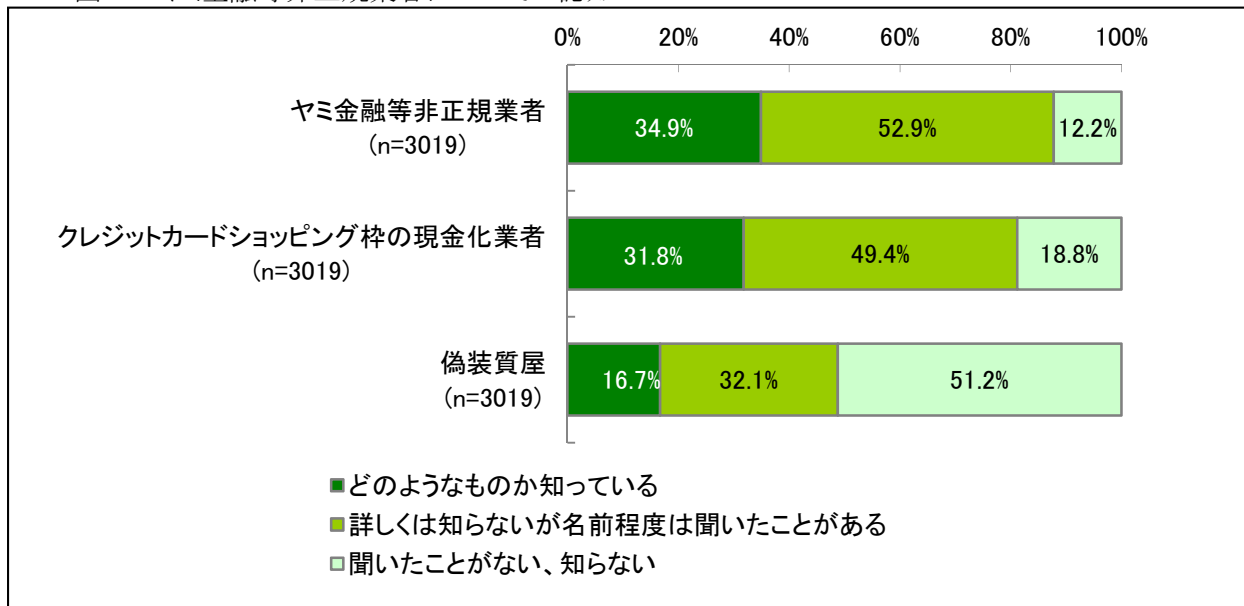


7. ヤミ金融等非正規業者との接触・利用状況

(1) ヤミ金融等非正規業者、クレジットカードショッピング枠の現金化業者、偽装質屋の認知(個人の借入利用者)

- 個人の借入利用者に対して、ヤミ金融等非正規業者、クレジットカードショッピング枠の現金化業者、偽装質屋の認知について調査したところ、「どのようなものか知っている」と回答した割合は、「ヤミ金融等非正規業者」が34.9%、「クレジットカードショッピング枠の現金化業者」が31.8%、「偽装質屋」が16.7%となった。

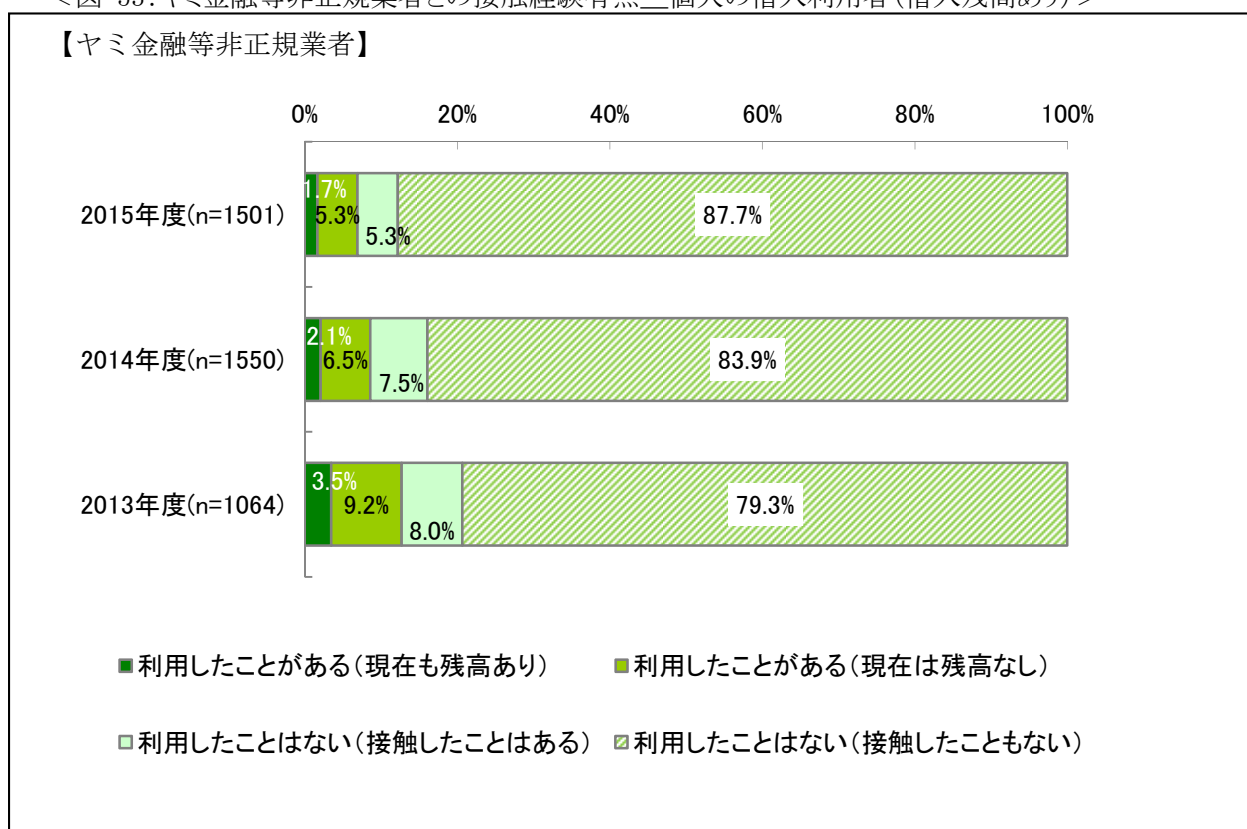
<図 52: ヤミ金融等非正規業者についての認知>



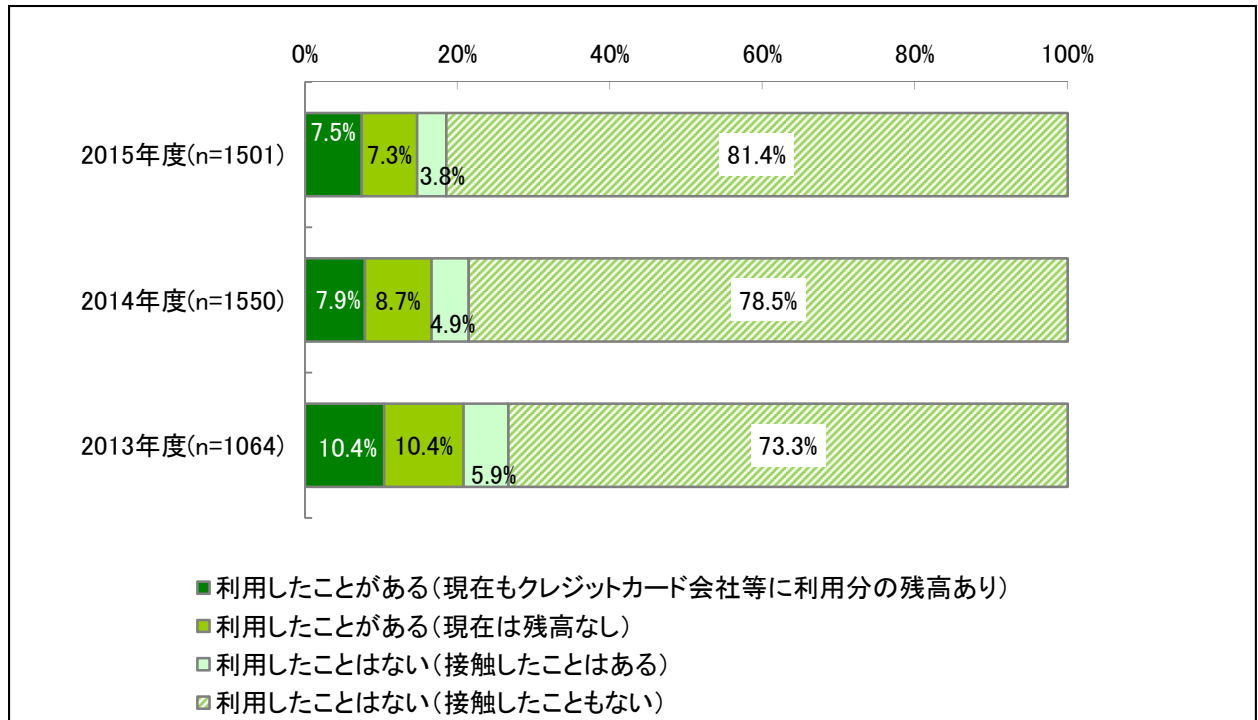
(2) ヤミ金融等非正規業者、クレジットカードショッピング枠の現金化業者、偽装質屋の接触利用状況(個人の借入利用者)

- 個人の借入利用者(借入残高あり)のうち、ヤミ金融等非正規業者との接触経験がある割合は12.3%(昨年度から3.8ポイント低下、一昨年度から8.4ポイント低下)となった。
- クレジットカードショッピング枠の現金化業者との接触経験がある割合については、18.6%(昨年度から2.9ポイント低下、一昨年度から8.1ポイント低下)となった。
- 偽装質屋との接触経験がある割合については、6.7%(昨年度から1.1ポイント低下、一昨年度から3.3ポイント低下)となっている。

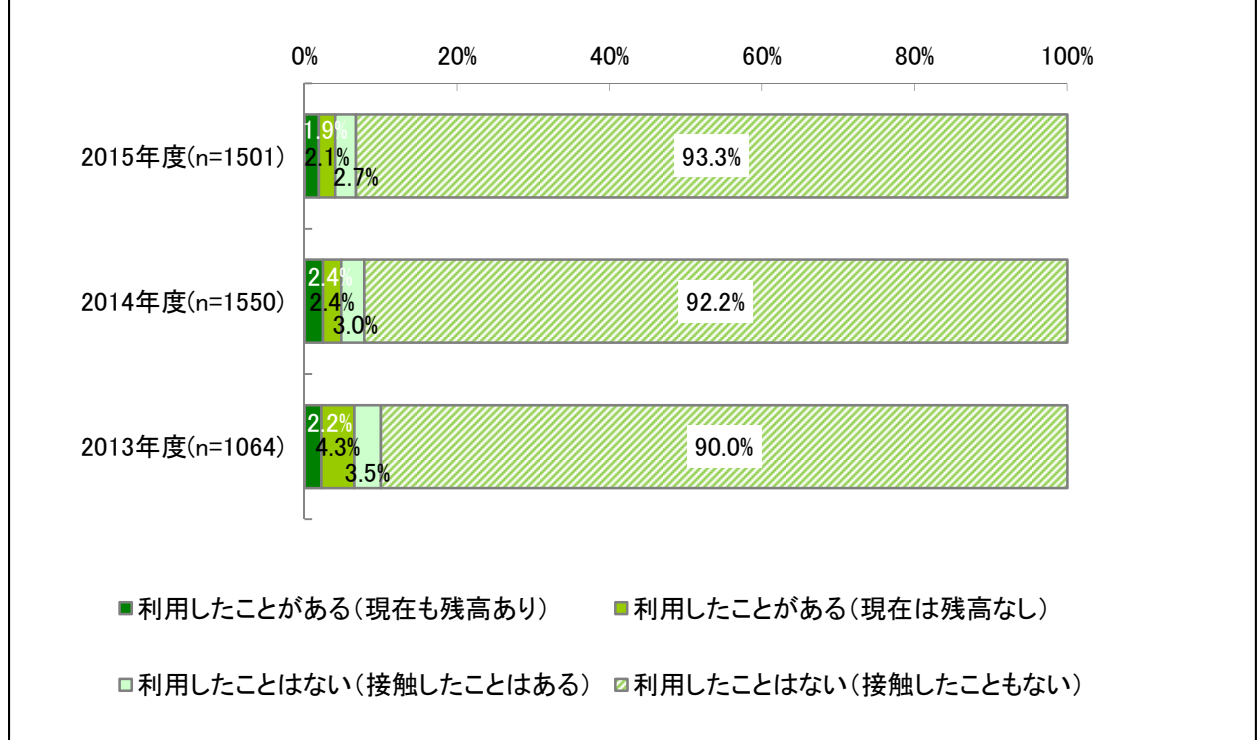
<図 53:ヤミ金融等非正規業者との接触経験有無_個人の借入利用者(借入残高あり)>



【クレジットカードショッピング枠の現金化業者】



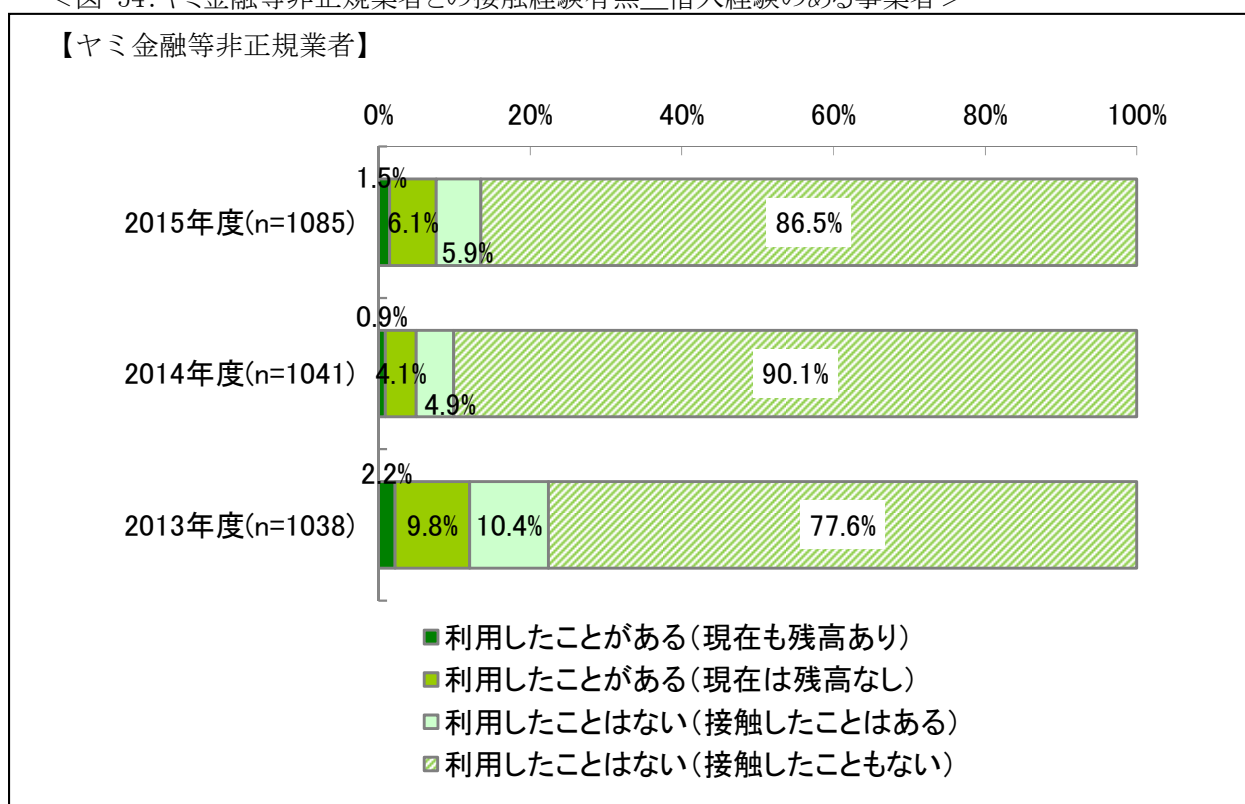
【偽装質屋】



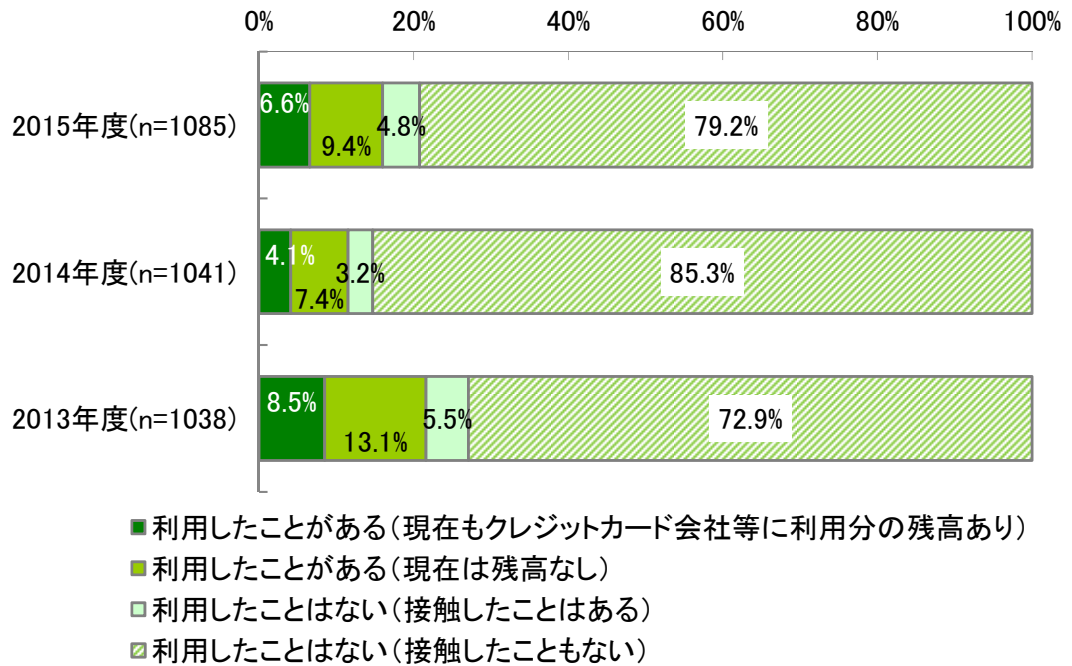
(3) ヤミ金融等非正規業者、クレジットカードショッピング枠の現金化業者、偽装質屋の接触利用状況(借入経験のある事業者)

- 借入経験のある事業者のうち、ヤミ金融等非正規業者との接触経験がある割合は13.5%(昨年度から3.6ポイント上昇、一昨年度から8.9ポイント低下)となった。
- クレジットカードショッピング枠の現金化業者との接触経験がある割合については、20.8%(昨年度から6.1ポイント上昇、一昨年度から6.3ポイント低下)となった。
- 偽装質屋との接触経験がある割合については、5.5%(昨年度から2.5ポイント上昇、一昨年度から0.8ポイント低下)となっている。

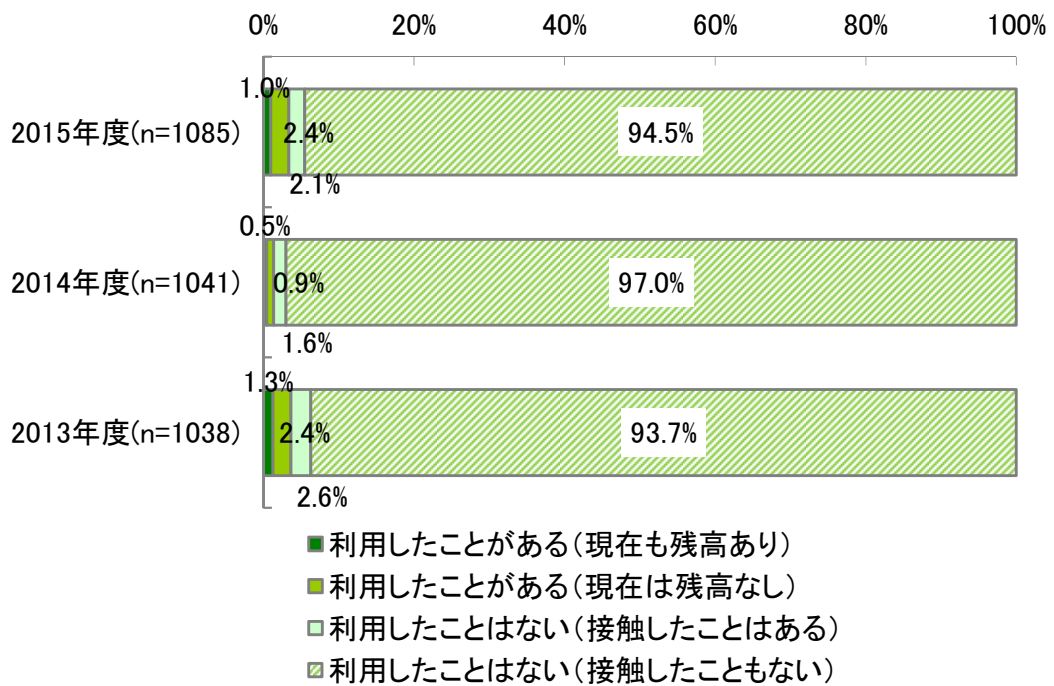
<図 54: ヤミ金融等非正規業者との接触経験有無__借入経験のある事業者>



【クレジットカードショッピング枠の現金化業者】



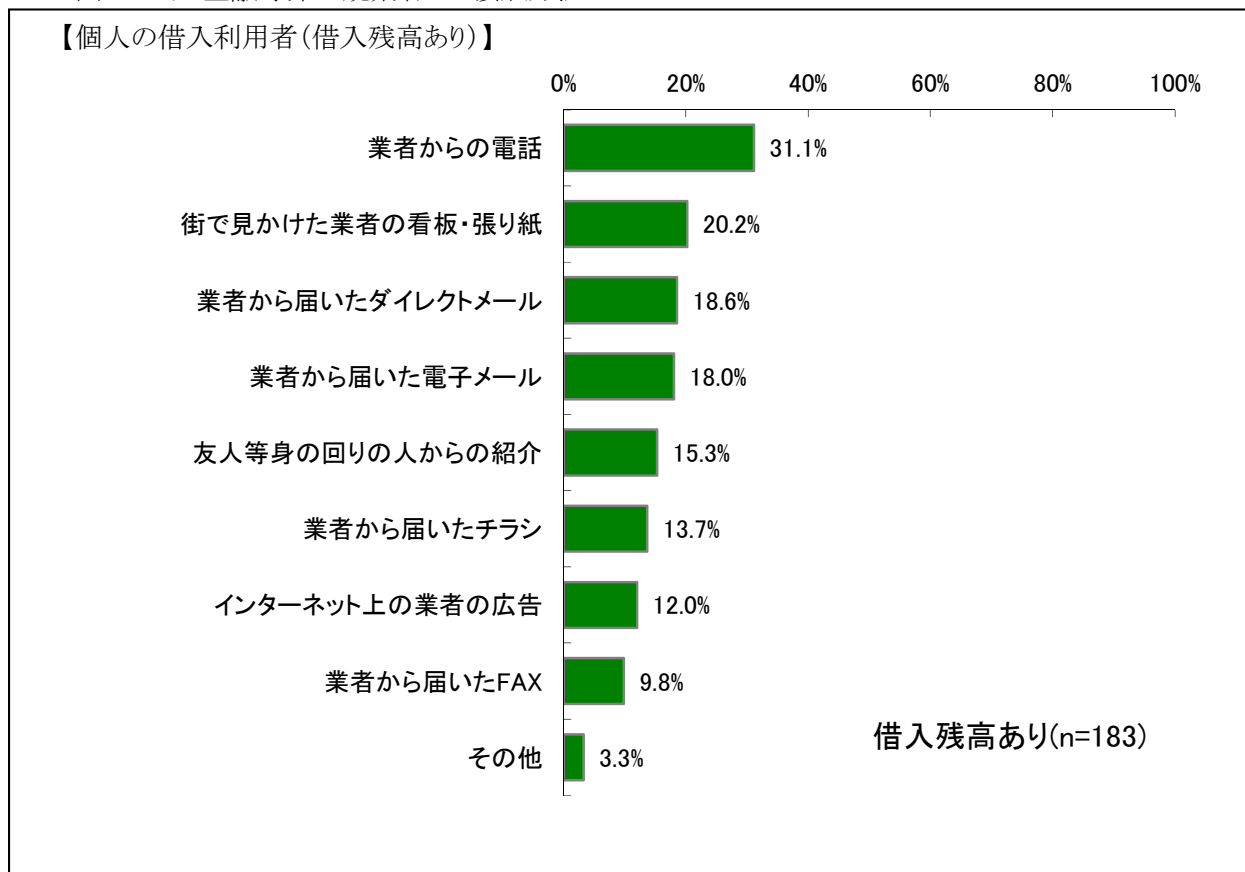
【偽装質屋】



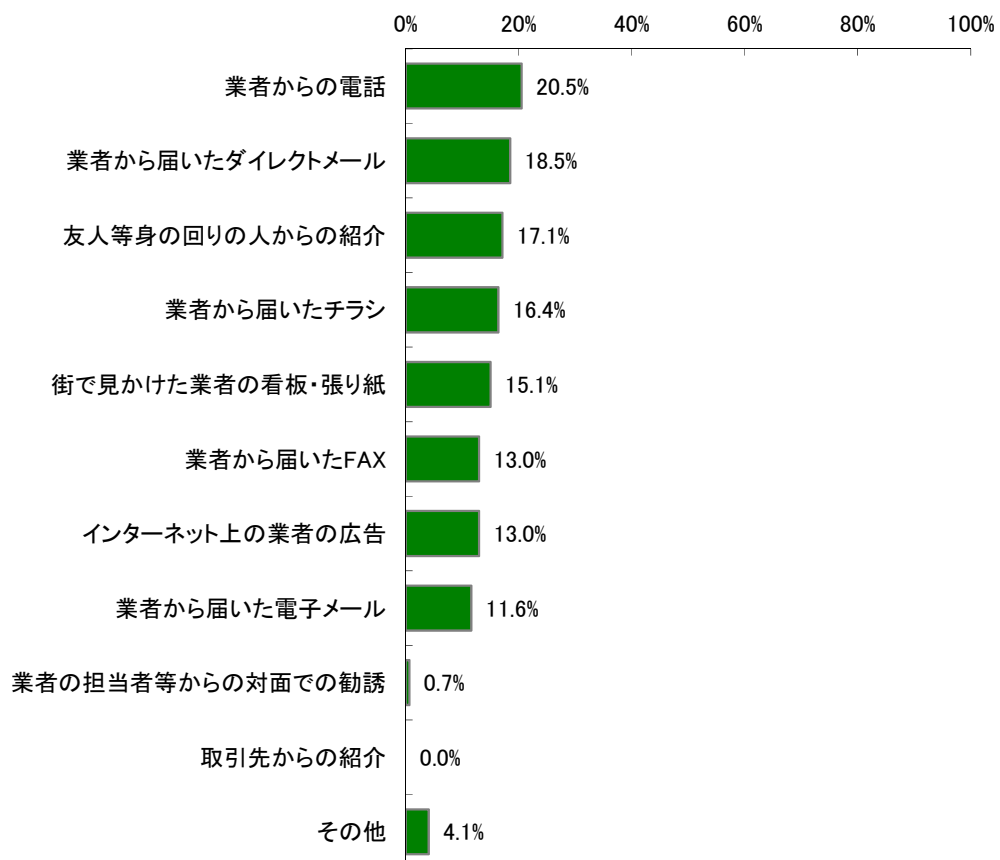
(4) ヤミ金融等非正規業者との接触方法

- ヤミ金融等非正規業者との接触方法をみると、個人の借入利用者(借入残高あり)では「業者からの電話」が31.1%と最も高く、次いで「街で見かけた業者の看板・張り紙」が20.2%、「業者から届いたダイレクトメール」が18.6%となった。
- また、借入経験のある事業者では「業者からの電話」が20.5%と最も高く、次いで「業者から届いたダイレクトメール」が18.5%、「友人等身の回りの人からの紹介」が17.1%と続いている

<図 55: ヤミ金融等非正規業者との接触方法>



【借入経験のある事業者(n=146)】

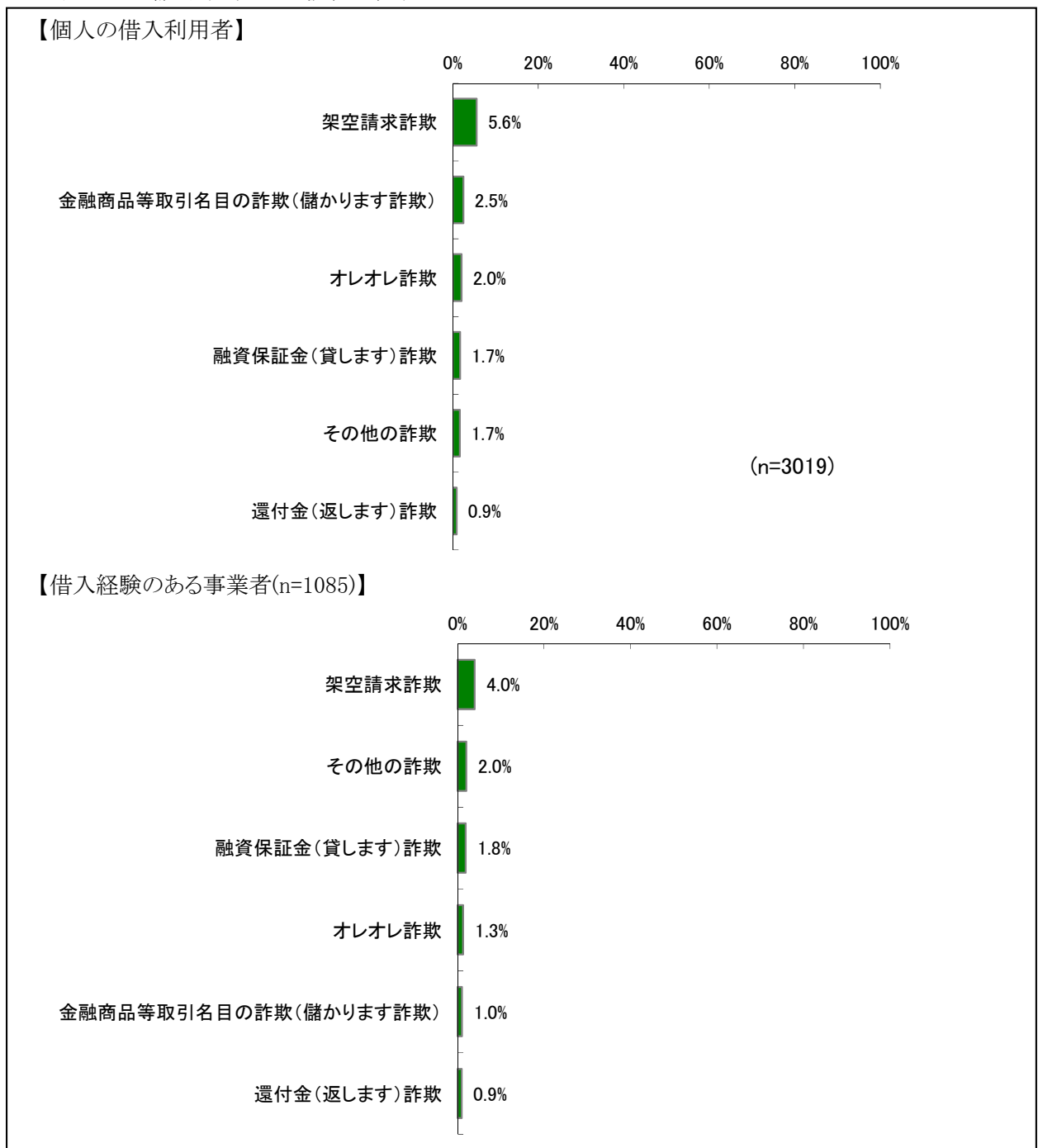


8. 金融詐欺等による被害の状況

(1) 金融詐欺等による被害の経験

- 金融詐欺等による被害の経験について調査したところ、個人の借入利用者では、被害に遭ったことがあると回答した割合は、「架空請求詐欺」が5.6%と最も高く、次いで「金融商品等取引名目の詐欺(儲かります詐欺)」が2.5%となった。
- また、借入経験のある事業者では、「架空請求詐欺」が4.0%と最も高く、次いで「その他の詐欺」が2.0%と続いている。

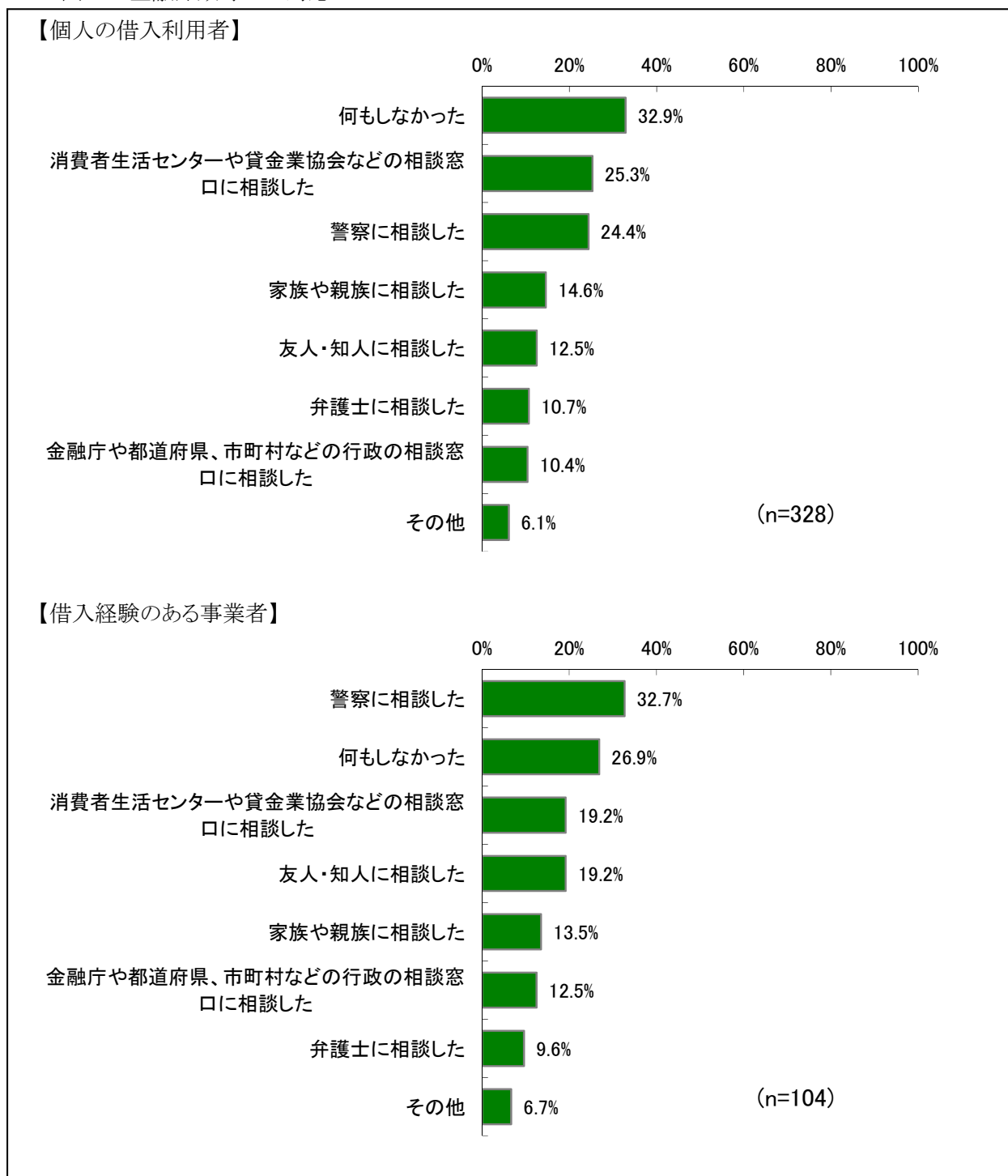
<図 56: 金融詐欺等による被害の経験>



(2) 金融詐欺等への対応

- 金融詐欺の被害に遭ったとわかったときの対応については、個人の借入利用者では「何もしなかった」が32.9%と最も高く、「消費者生活センターや貸金業協会などの相談窓口」に相談した」が25.3%、「警察に相談した」が24.4%となった。
- また、借入経験のある事業者では、「警察に相談した」が32.7%と最も高く、「何もしなかった」が26.9%、「消費者生活センターや貸金業協会などの相談窓口」に相談した」、「友人・知人に相談した」が19.2%と続いている。

<図 57: 金融詐欺等への対応>

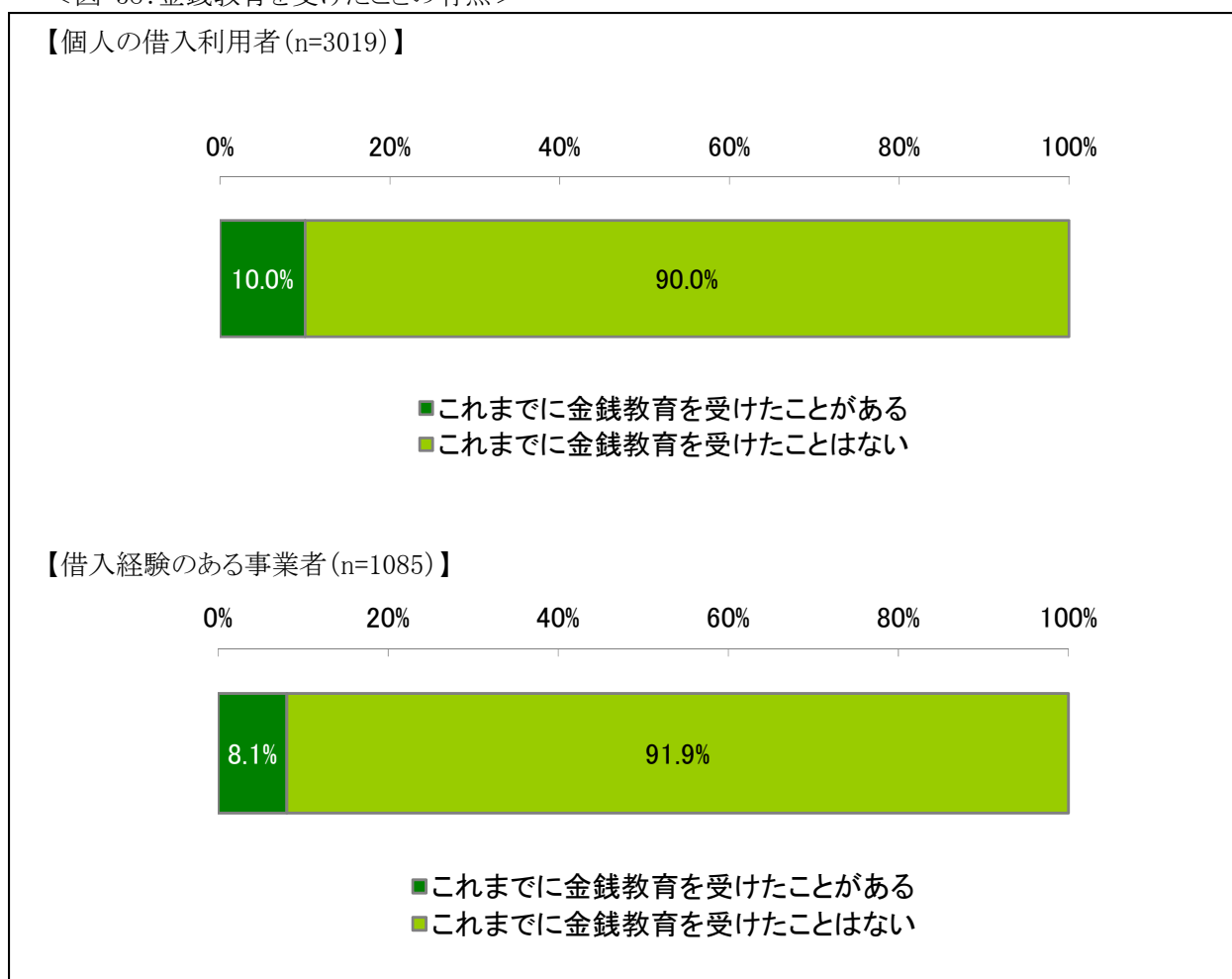


9. 資金需要等における金銭教育の現状と金融リテラシー

(1) 金銭教育を受けたことの有無

- これまでに学校や公共団体、金融機関等が行っている金銭教育を受けたことの有無について調査したところ、借入経験のある個人の90.0%が「これまでに金銭教育を受けたことはない」と回答している。
- また、借入経験のある事業者の91.9%が「これまでに金銭教育を受けたことはない」と回答する結果となった。

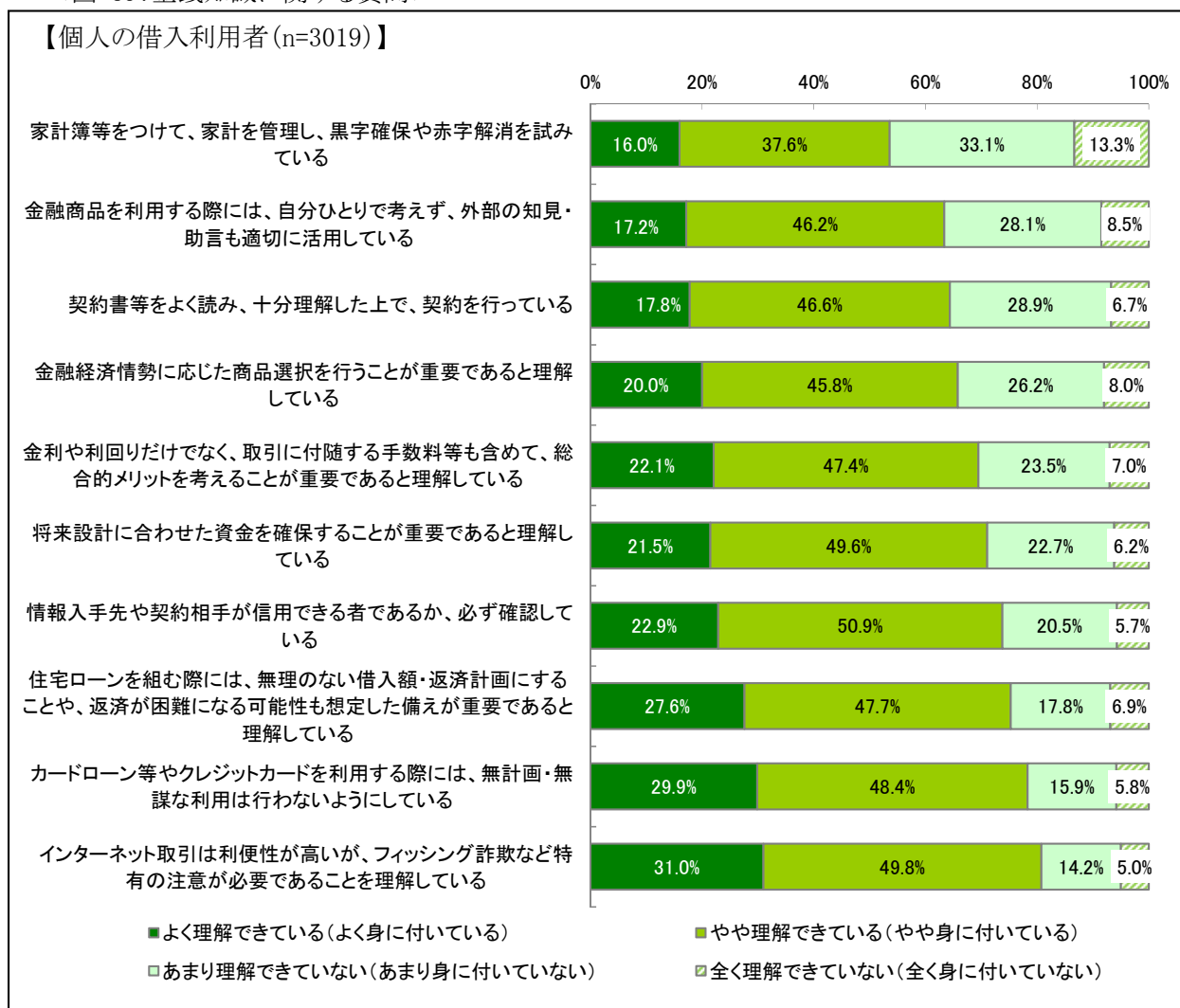
<図 58: 金銭教育を受けたことの有無>



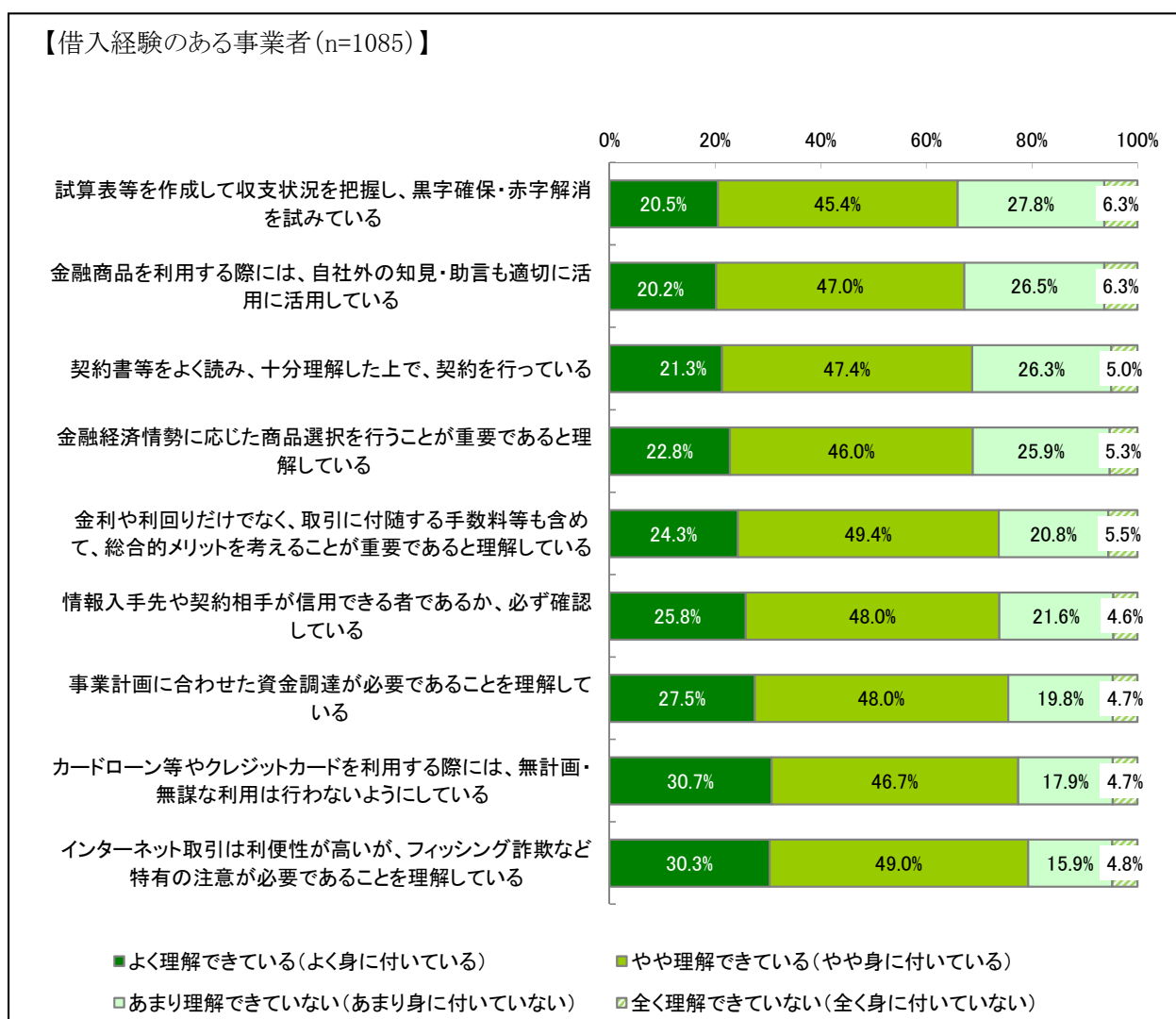
(2) 金融知識に関する理解度・金融行動の実践度

- 金融知識に関する質問について、「よく理解できている(よく身に付いている)」、「やや理解できている(やや身に付いている)」と回答した割合の合計は、個人の借入利用者では「インターネット取引は利便性が高いが、フィッシング詐欺など特有の注意が必要であることを理解している」が80.8%と最も高くなった。
- 一方、「全く理解できていない(全く身に付いていない)」、「あまり理解できていない(あまり身に付いていない)」と回答した割合の合計は、個人の借入利用者では「家計簿等をつけて、家計を管理し、黒字確保や赤字解消を試みている」が46.4%と最も高く、「金融商品を利用する際には、自分ひとりで考えず、外部の知見・助言も適切に活用している」が36.6%、「契約書等をよく読み、十分理解した上で、契約を行っている」が35.6%となった。

<図 59: 金融知識に関する質問>



- 借入経験のある事業者では、「よく理解できている(よく身に付いている)」、「やや理解できている(やや身に付いている)」と回答した割合の合計は、「インターネット取引は利便性が高いが、フィッシング詐欺など特有の注意が必要であることを理解している」が79.3%と最も高かった。
- 一方、「あまり理解できていない(あまり身に付いていない)」、「全く理解できていない(全く身に付いていない)」と回答した割合の合計では、「試算表等を作成して収支状況を把握し、黒字確保・赤字解消を試みている」が34.1%と最も高く、「金融商品を利用する際には、自社外の知見・助言も適切に活用している」が32.8%、「契約書等をよく読み、十分理解した上で、契約を行っている」が31.3%と続いている。



Ⅱ. 貸金業者に対する意識・利用満足度に関する調査

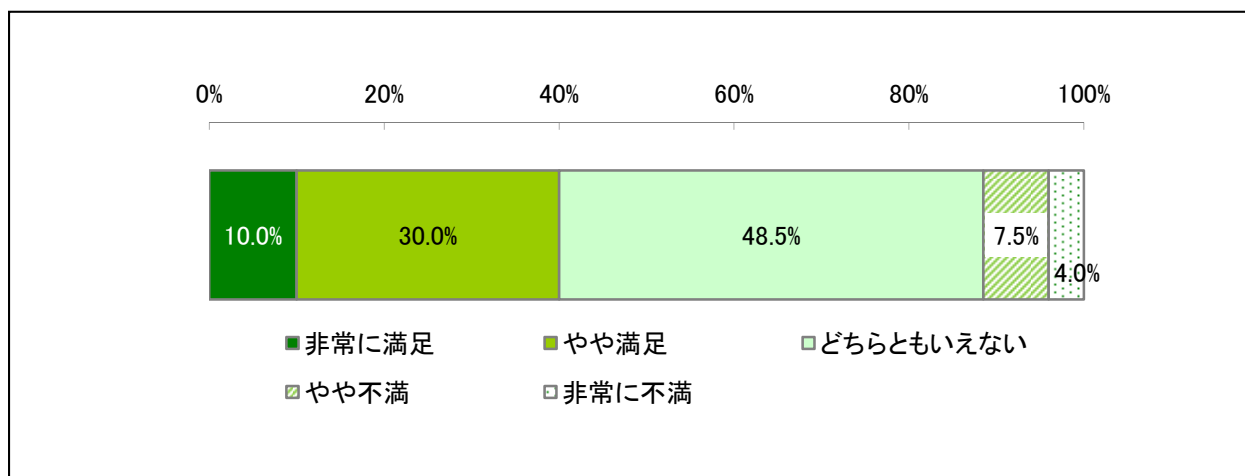
1. 貸金業者からの借入れに対する満足度

<借入経験のある個人>

(1) 貸金業者を利用した際の総合的な満足度

- 借入経験のある個人(直近3年以内に貸金業者からカードローンの借入経験のある一般消費者)に対して、貸金業者を利用した際の総合的な満足度について調査したところ、「非常に満足」、「やや満足」と回答した割合の合計が40.0%となった。
- 一方、「非常に不満」、「やや不満」と回答した割合は11.5%となっている。

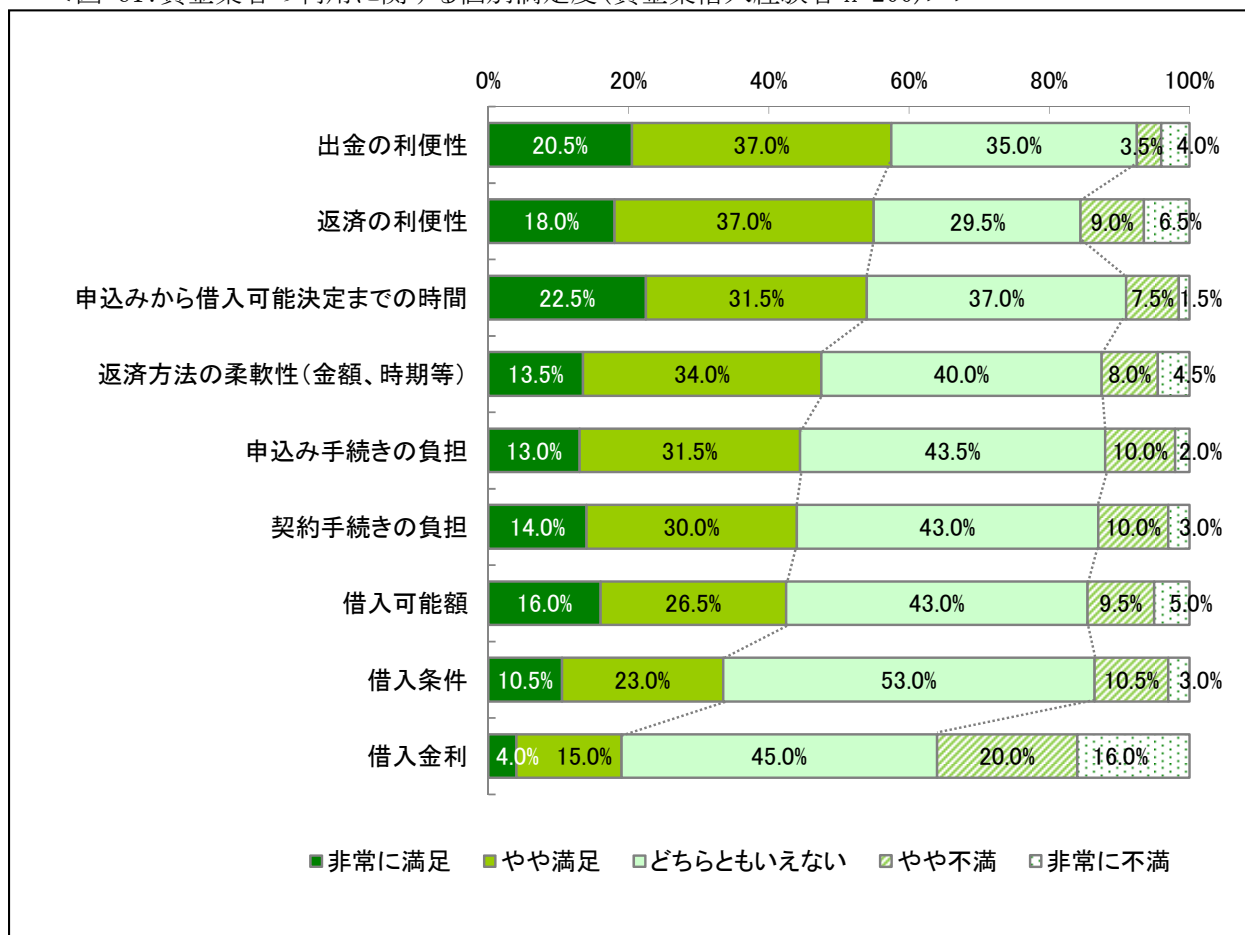
<図 60: 貸金業者の総合満足度(貸金業借入経験者 n=200)>



(2) 貸金業者を利用した際の個別満足度

- 貸金業者を利用した際の個別の項目別に「非常に満足」、「やや満足」と回答した割合の合計をみると、「出金の利便性(57.5%)」、「返済の利便性(55.0%)」が高い結果となった。
- 一方、「やや不満」、「非常に不満」と回答した割合の合計では、「借入金利(36.0%)」、「返済の利便性(15.5%)」が高くなっている。

<図 61: 貸金業者の利用に関する個別満足度(貸金業借入経験者 n=200)>

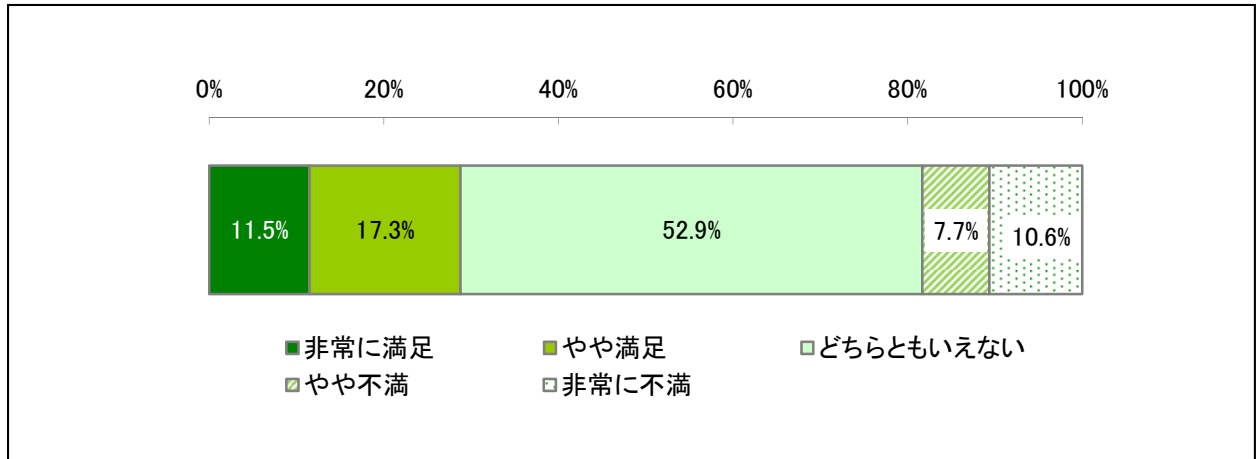


<借入経験のある事業者>

(1) 貸金業者を利用した際の総合的な満足度

- 借入経験のある事業者(直近3年以内に貸金業者からつなぎ資金の借入経験のある小規模零細事業者・個人事業主)に対して、貸金業者を利用した際の総合的な満足度について調査したところ、「非常に満足」、「やや満足」と回答した割合の合計が28.8%となった。
- 一方、「非常に不満」、「やや不満」と回答した割合は18.3%となっている。

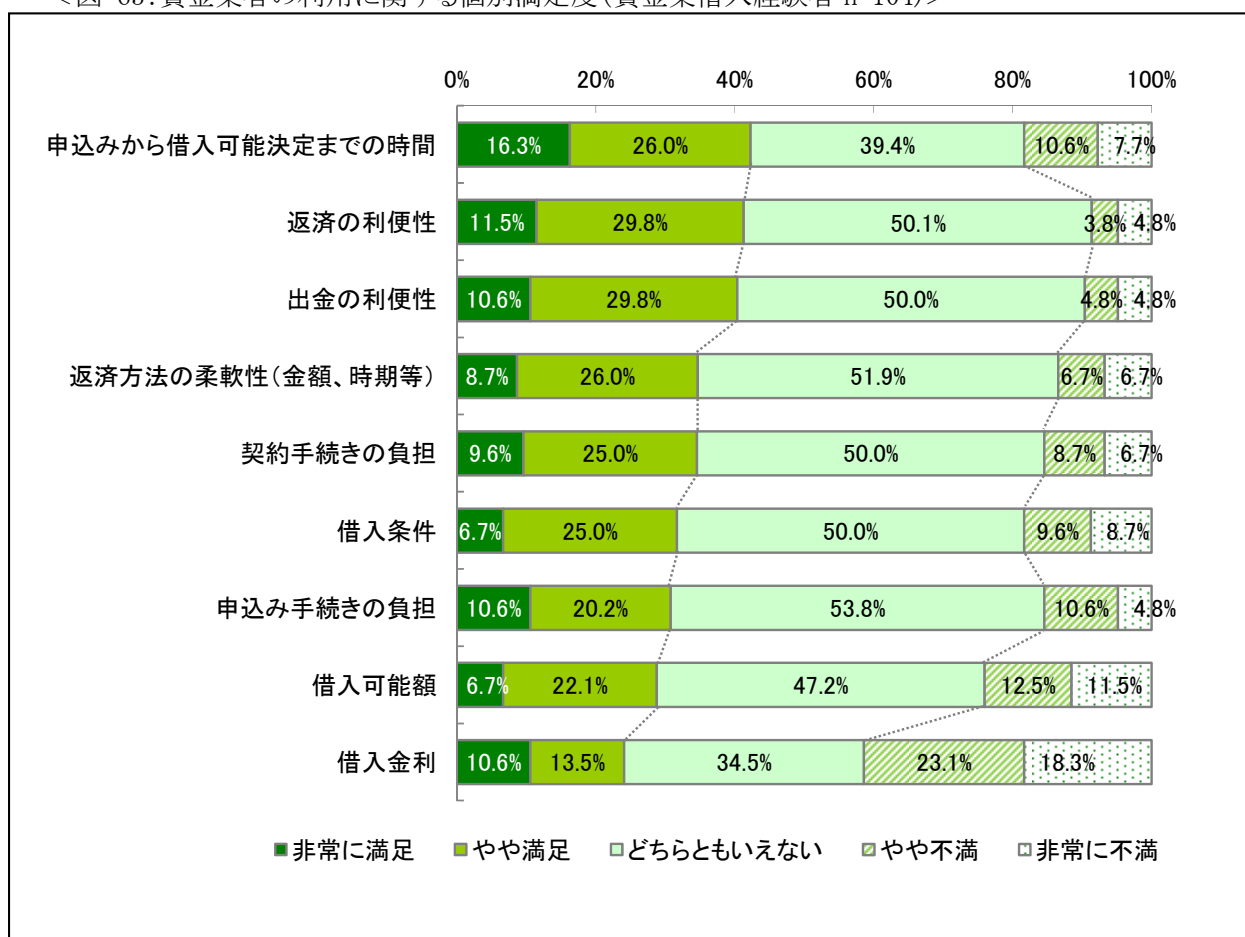
<図 62: 貸金業者の総合満足度(貸金業借入経験者 n=104)>>



(2) 貸金業者を利用した際の個別満足度

- 個別の項目別に「非常に満足」、「やや満足」と回答した割合をみると、貸金業者の利用では、「申込みから借入可能決定までの時間(42.3%)」、「返済の利便性(41.3%)」が高い結果となった。
- 一方、「やや不満」、「非常に不満」と回答した割合の合計を見ると、「借入金利(41.4%)」、「借入可能額(24.0%)」が高い結果となっている。

<図 63: 貸金業者の利用に関する個別満足度(貸金業借入経験者 n=104)>



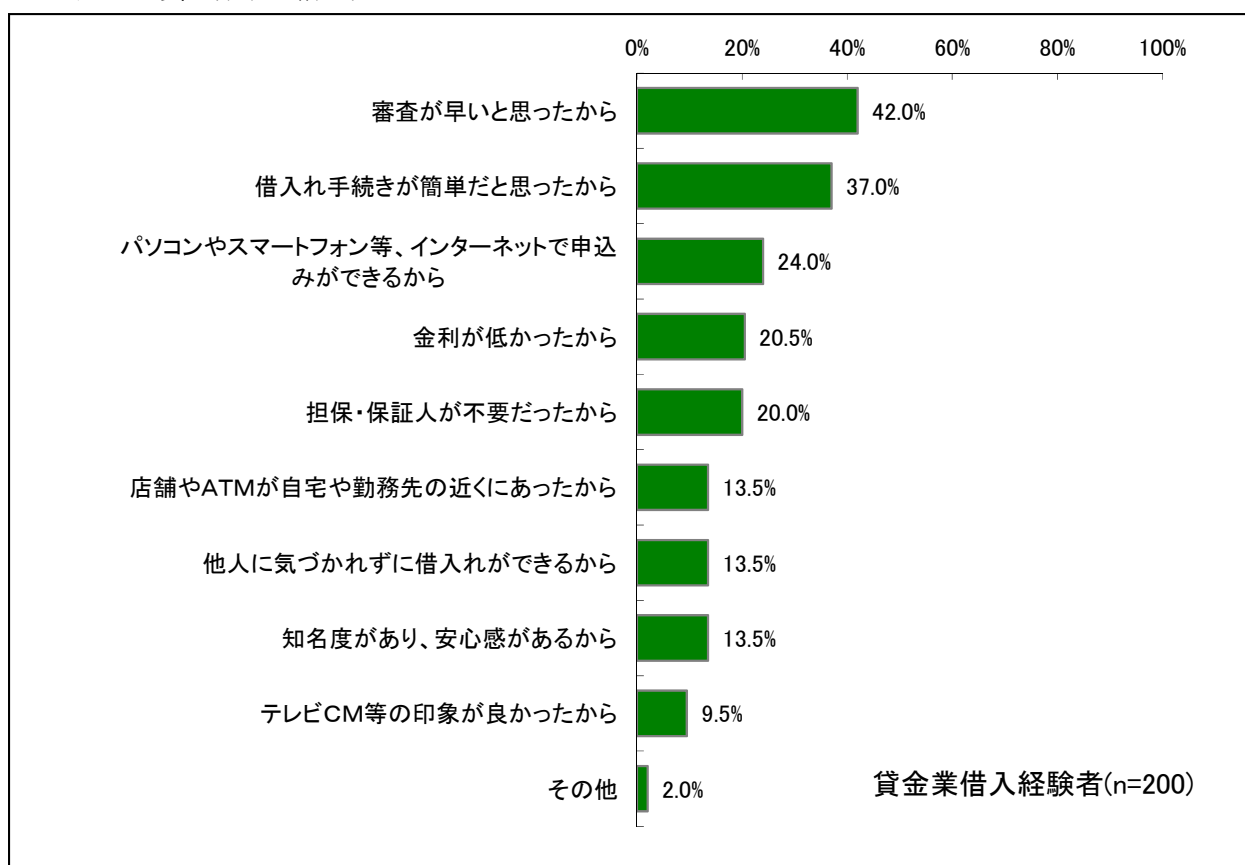
2. 貸金業者に対して抱いている意識・印象

<借入経験のある個人>

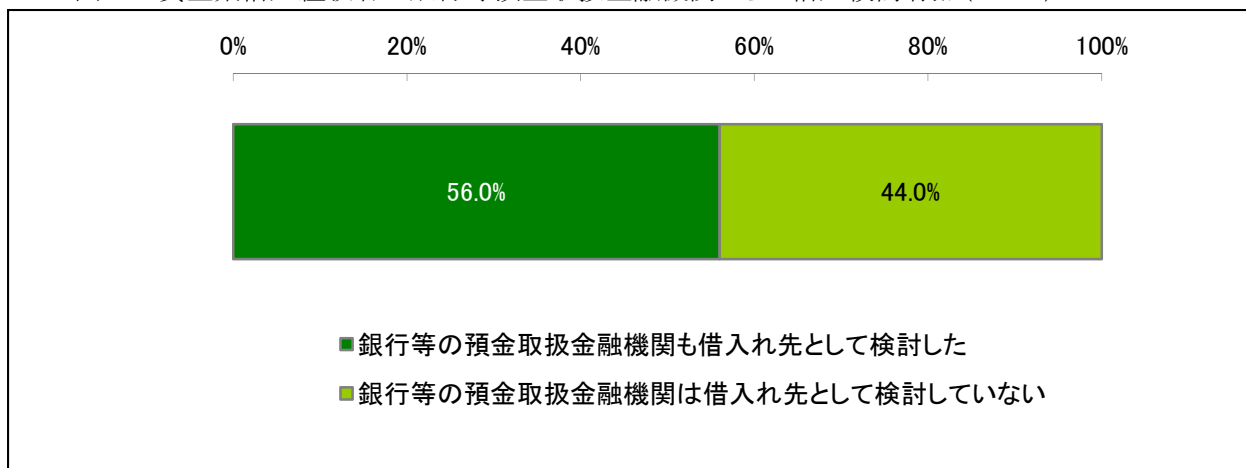
(1) 貸金業者を借入先として選んだ理由

- 貸金業者からの借入経験のある個人に対して、借入先として選んだ理由について調査したところ、「審査が早いと思ったから」が42.0%と最も高く、次いで「借入れ手続きが簡単だと思ったから」が37.0%、「パソコンやスマートフォン等、インターネットで申込みができるから」が24.0%となった。
- また、44.0%が借入れの際に銀行等の預金取扱金融機関を借入れ先として検討していないと回答しており、その理由については、「借入審査に通らないと思ったから」が48.1%と最も高く、次いで「借入までの時間が長いと思ったから」が32.8%、「借入手続きが煩雑だと思ったから」が25.2%と続いている。

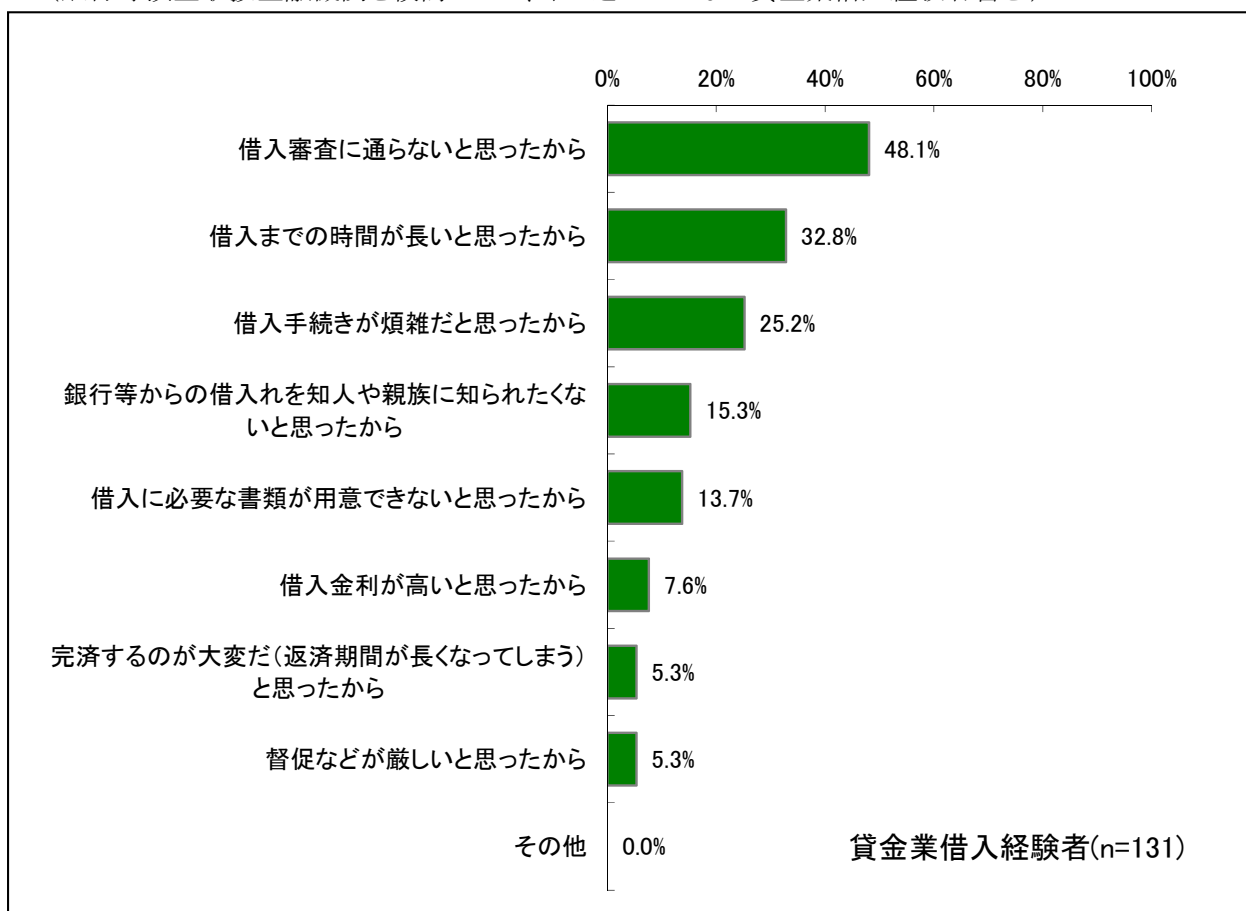
<図 64: 貸金業者を借入先として選んだ理由>



<図 65:貸金業借入経験者の銀行等預金取扱金融機関からの借入検討有無(n=200)>



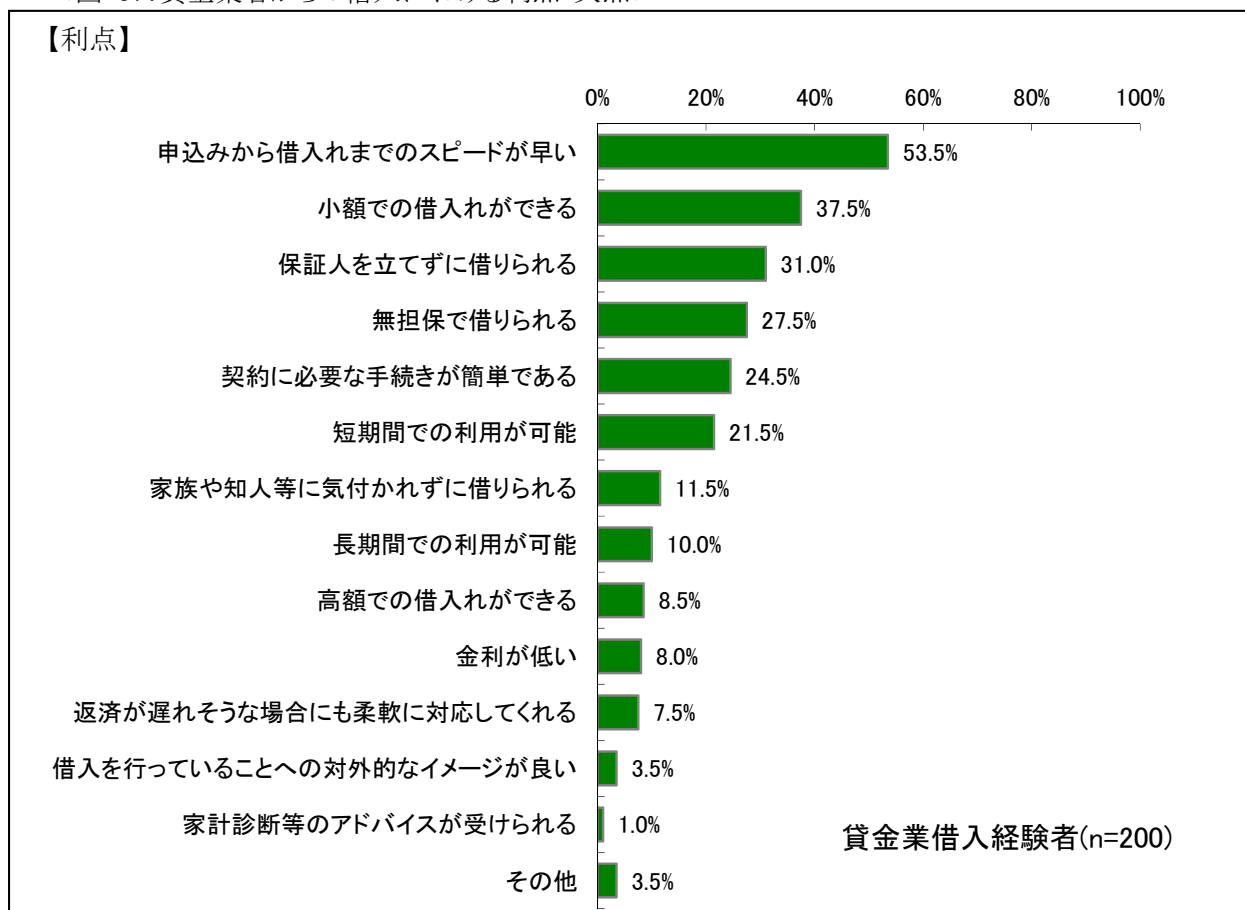
<図 66:貸金業借入経験者が銀行等預金取扱金融機関を検討しなかった・申し込まなかった理由(銀行等預金取扱金融機関を検討したが、申し込んでいない貸金業借入経験者含む)>



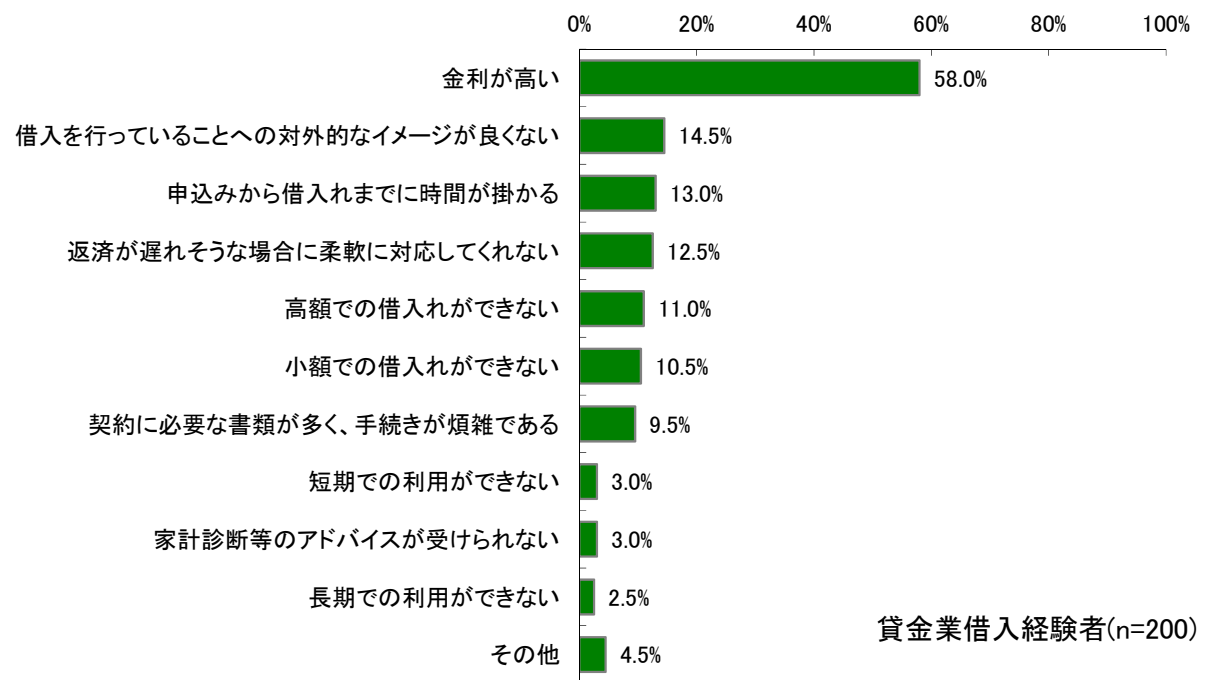
(2) 貸金業者からの借入れにおける利点と欠点

- 貸金業者からの借入経験がある個人に対して、貸金業者からの借入れにおける利点と欠点について調査したところ、利点では「申込みから借入れまでのスピードが早い」が53.5%と最も高く、次いで「小額での借入れができる」が37.5%、「保証人を立てずに借りられる」が31.0%となった。
- 欠点では「金利が高い」が58.0%と最も高く、次いで「借入を行っていることへの対外的なイメージが良くない」が14.5%、「申込みから借入れまでに時間が掛かる」が13.0%と続いている。

<図 67: 貸金業者からの借入における利点・欠点>



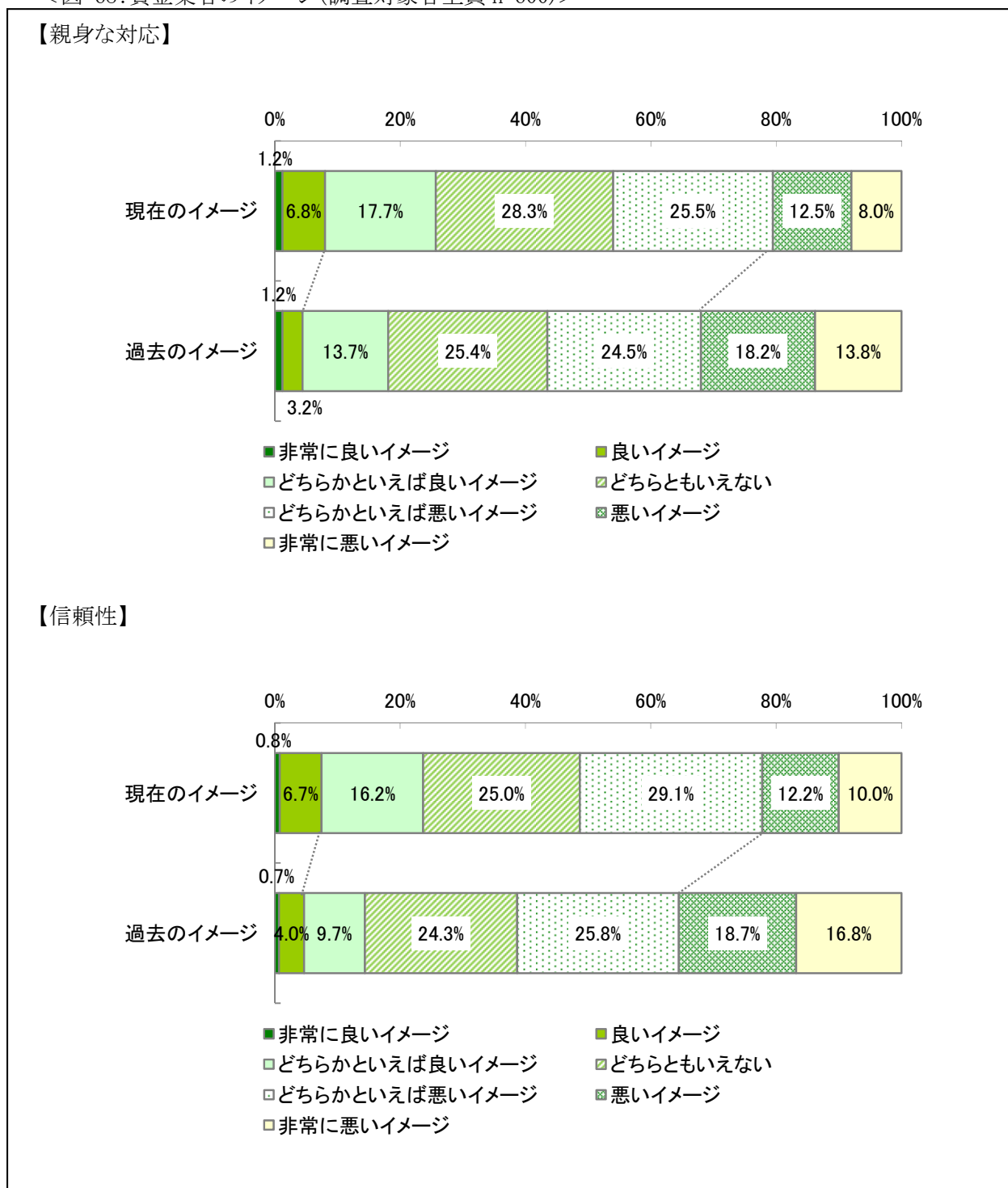
【欠点】



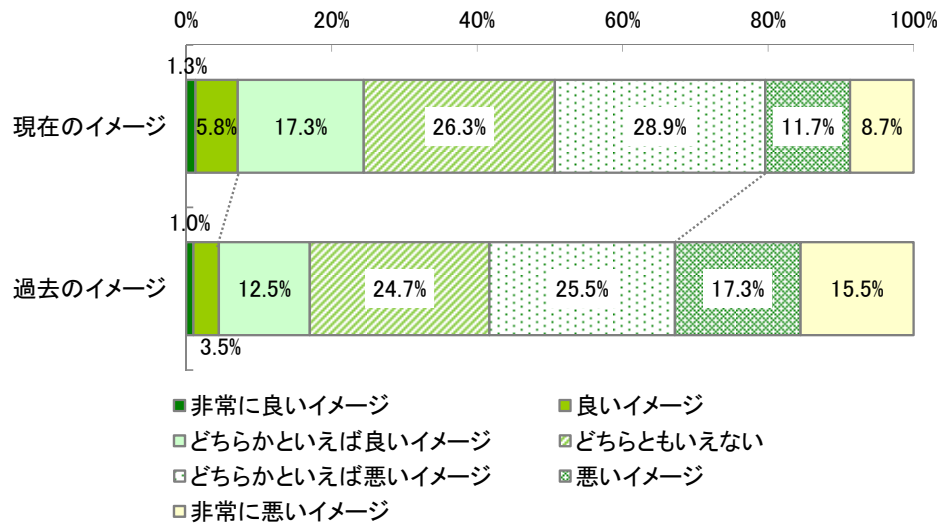
(3) 貸金業者に対して抱いているイメージ

- 貸金業者に対して抱いているイメージについて調査したところ、現在のイメージにおける「非常に良いイメージ」、「良いイメージ」と回答した割合の合計を見ると、「親身な対応(8.0%)」、「信頼性(7.5%)」が高くなった。
- また、過去と現在における個人が貸金業者に対して抱いているイメージを比較すると、「非常に良いイメージ」、「良いイメージ」と回答した割合の合計は、全ての項目で上昇となった。一方、「非常に悪いイメージ」、「悪いイメージ」と回答した割合の合計では、全ての項目で低下しており、個人の貸金業者に対して抱いているイメージが向上している結果となっている。

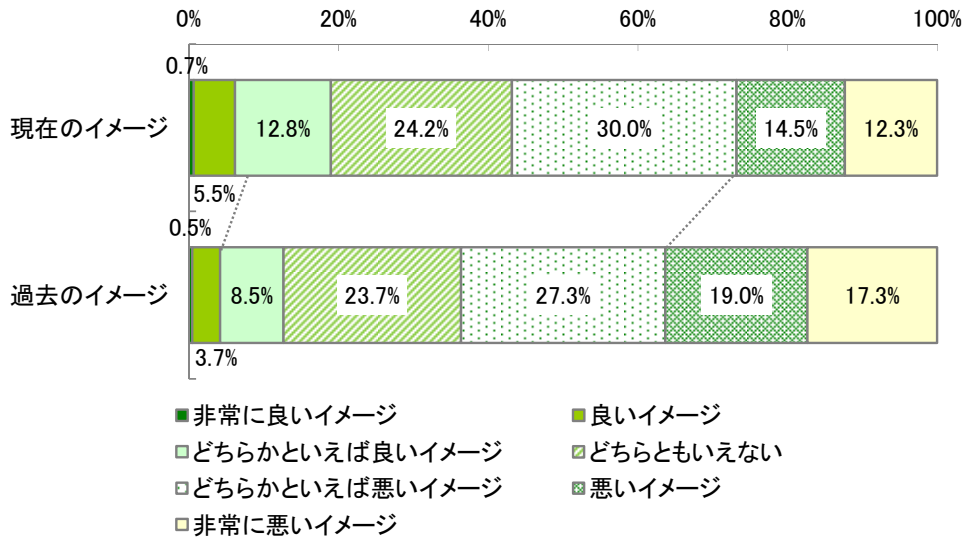
<図 68: 貸金業者のイメージ(調査対象者全員 n=600)>



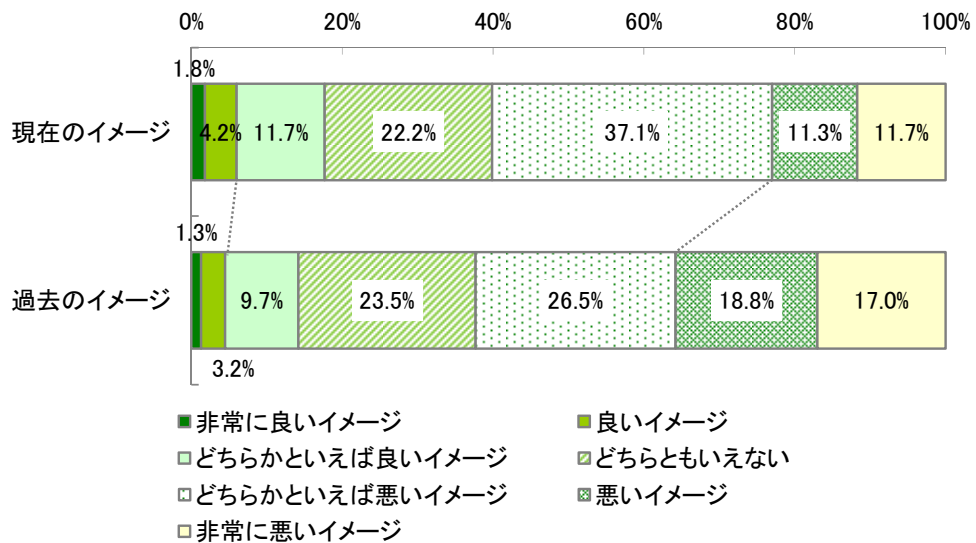
【相談のしやすさ】



【安心感】



【親近感】

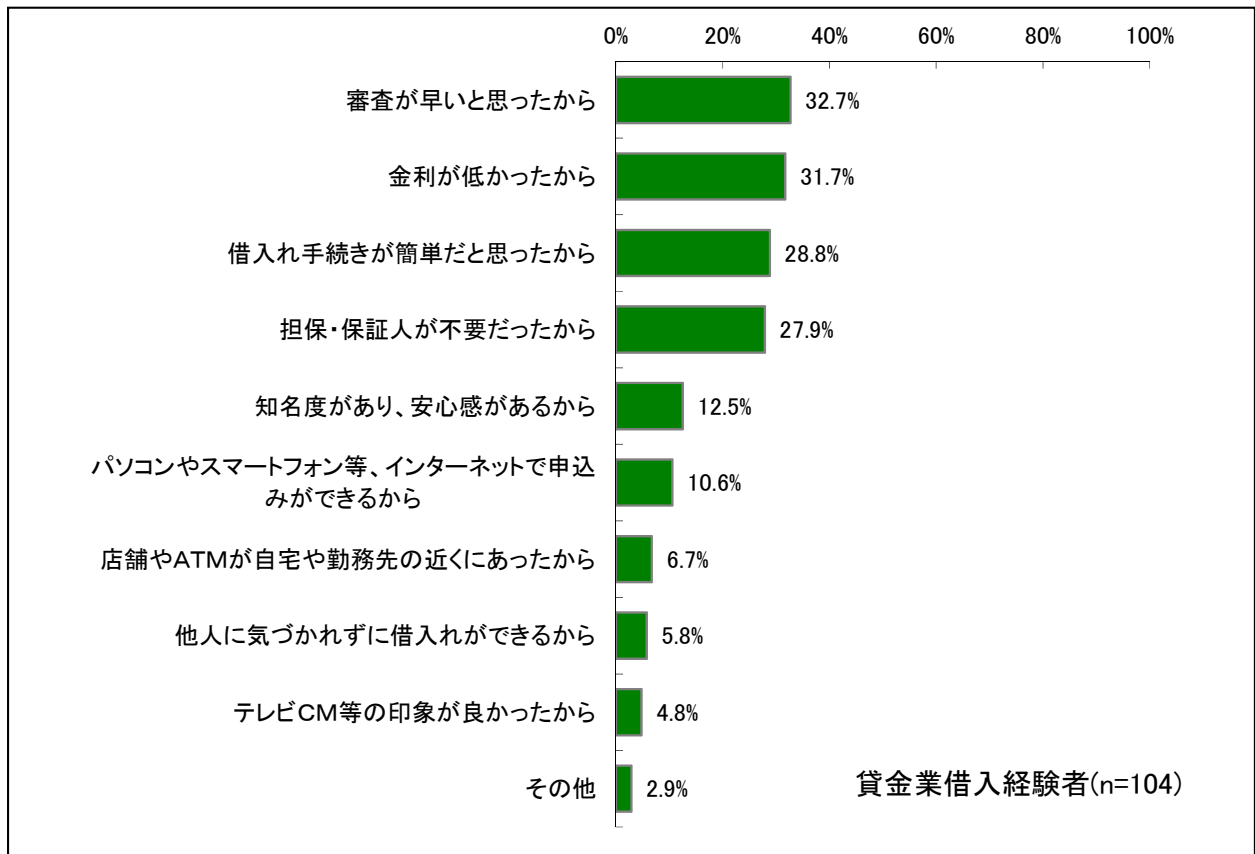


<借入経験のある事業者>

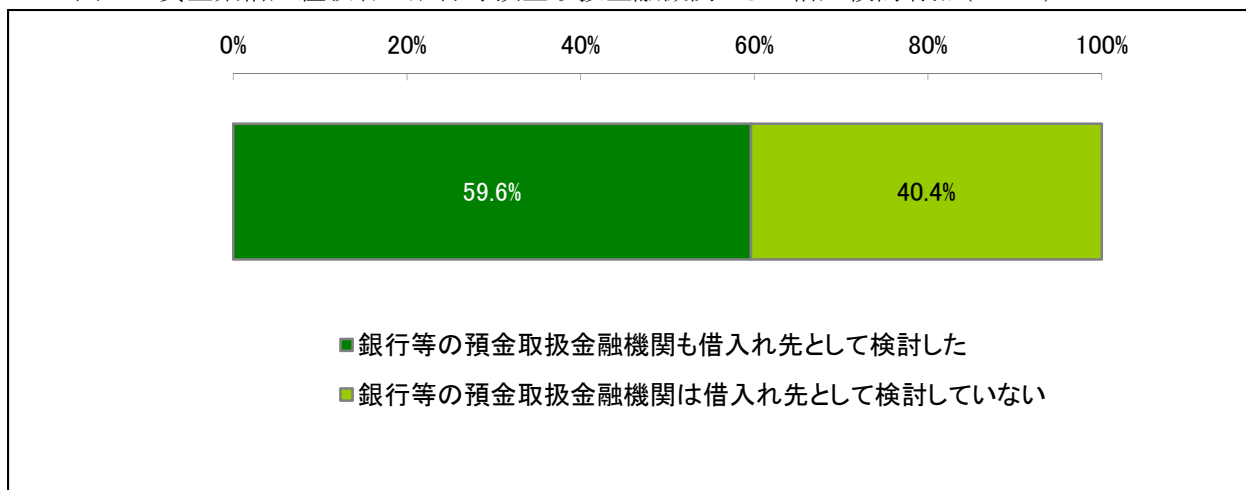
(1) 貸金業者を借入先として選んだ理由

- 貸金業者からの借入経験のある事業者に対して、借入先として選んだ理由について調査したところ、「審査が早いと思ったから」が32.7%と最も高く、次いで「金利が低かったから」が31.7%、「借入れ手続きが簡単だと思ったから」が28.8%となった。
- また、貸金業者からの借入経験のある事業者の40.4%が借入れの際に銀行等の預金取扱金融機関を借入れ先として検討していないと回答しており、その理由については、「借入審査に通らないと思ったから」が41.7%と最も高く、次いで「借入までの時間が長いと思ったから」、「借入に必要な書類が用意できないと思ったから」が25.0%と続いている。

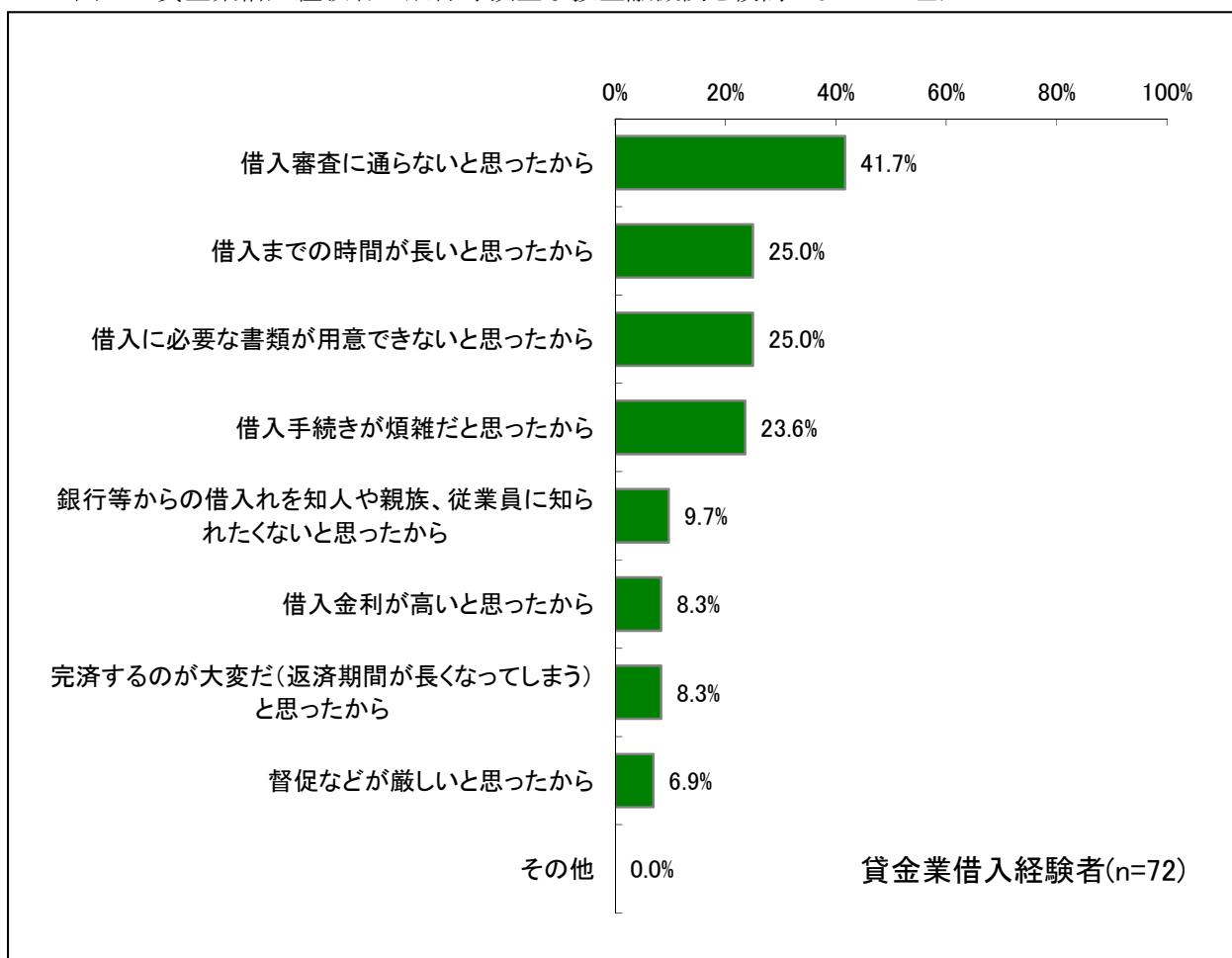
<図 69: 貸金業者を借入先として選んだ理由>



<図 70: 貸金業借入経験者の銀行等預金取扱金融機関からの借入検討有無(n=104) >



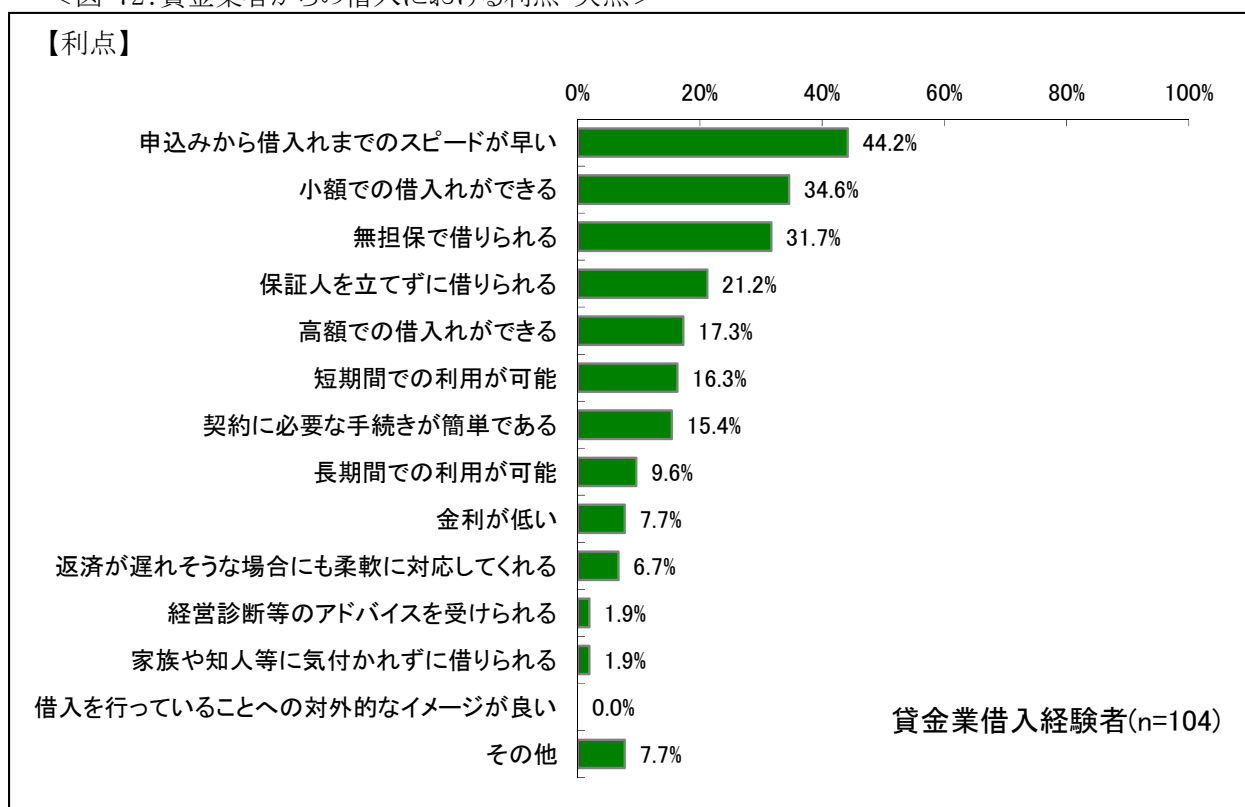
<図 71: 貸金業借入経験者の銀行等預金取扱金融機関を検討しなかった理由 >



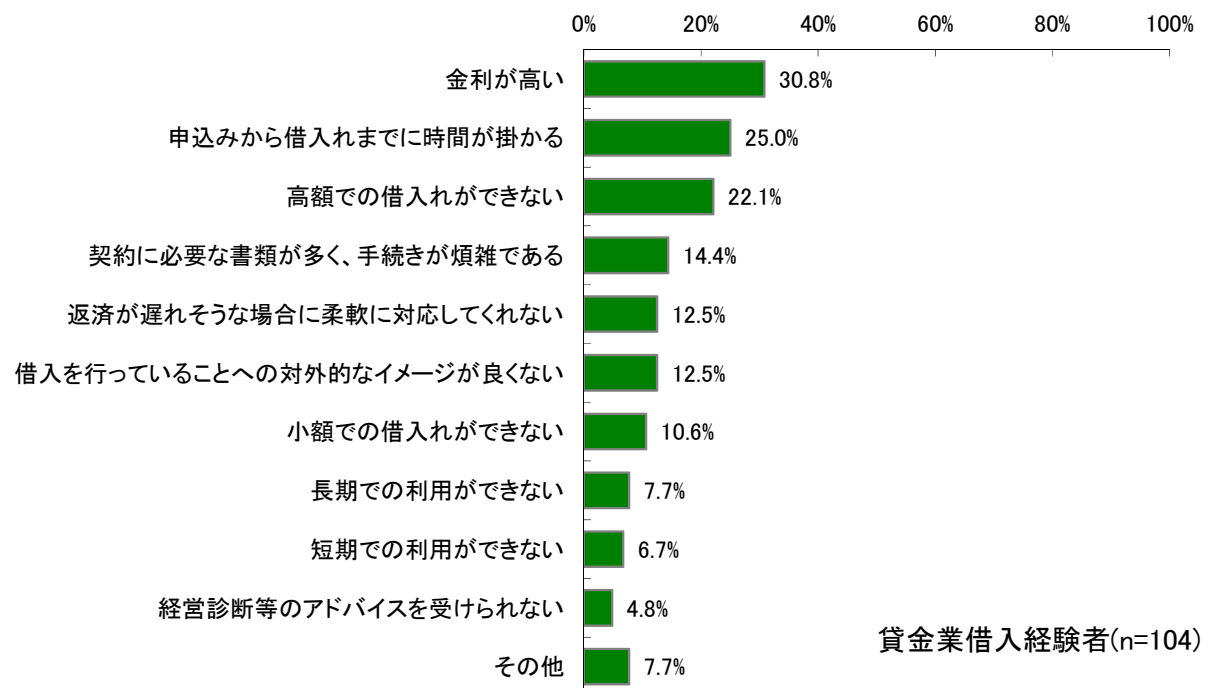
(2) 貸金業者からの借入れにおける利点と欠点

- 貸金業者からの借入経験がある事業者に対して、貸金業者からの借入れにおける利点と欠点について調査したところ、利点では「申込みから借入れまでのスピードが早い」が44.2%と最も高く、次いで「小額での借入れができる」が34.6%、「無担保で借りられる」が31.7%となった。
- 欠点では「金利が高い」が30.8%と最も高く、次いで「申込みから借入れまでに時間が掛かる」が25.0%、「高額での借入れができない」が22.1%と続いている。

<図 72: 貸金業者からの借入における利点・欠点>



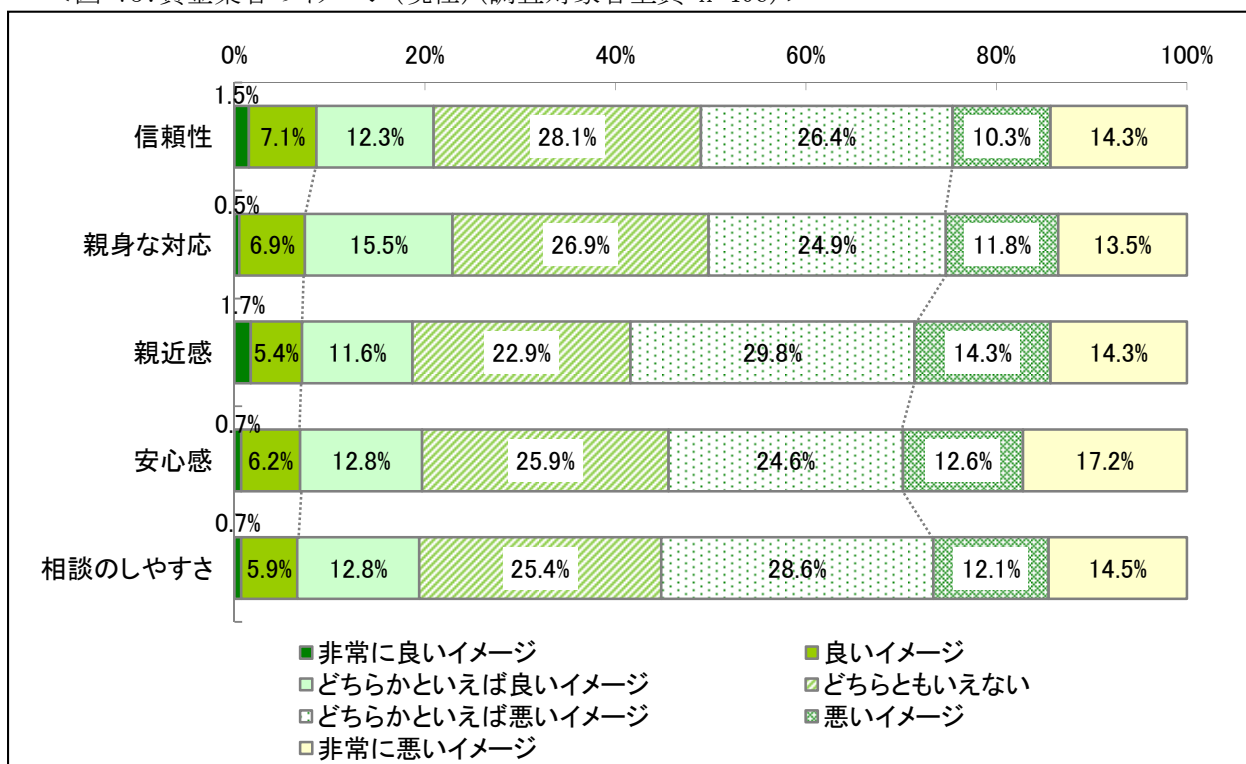
【欠点】



(3) 貸金業者に対して抱いているイメージ

- 貸金業者に対して抱いているイメージについて調査したところ、「非常に良いイメージ」、「良いイメージ」と回答した割合の合計をみると、「信頼性(8.6%)」、「親身な対応(7.4%)」が高くなった。
- 一方、「非常に悪いイメージ」、「悪いイメージ」と回答した割合の合計は、「安心感(29.8%)」、「親近感(28.6%)」が高くなっている。

<図 73: 貸金業者のイメージ(現在) (調査対象者全員 n=406) >

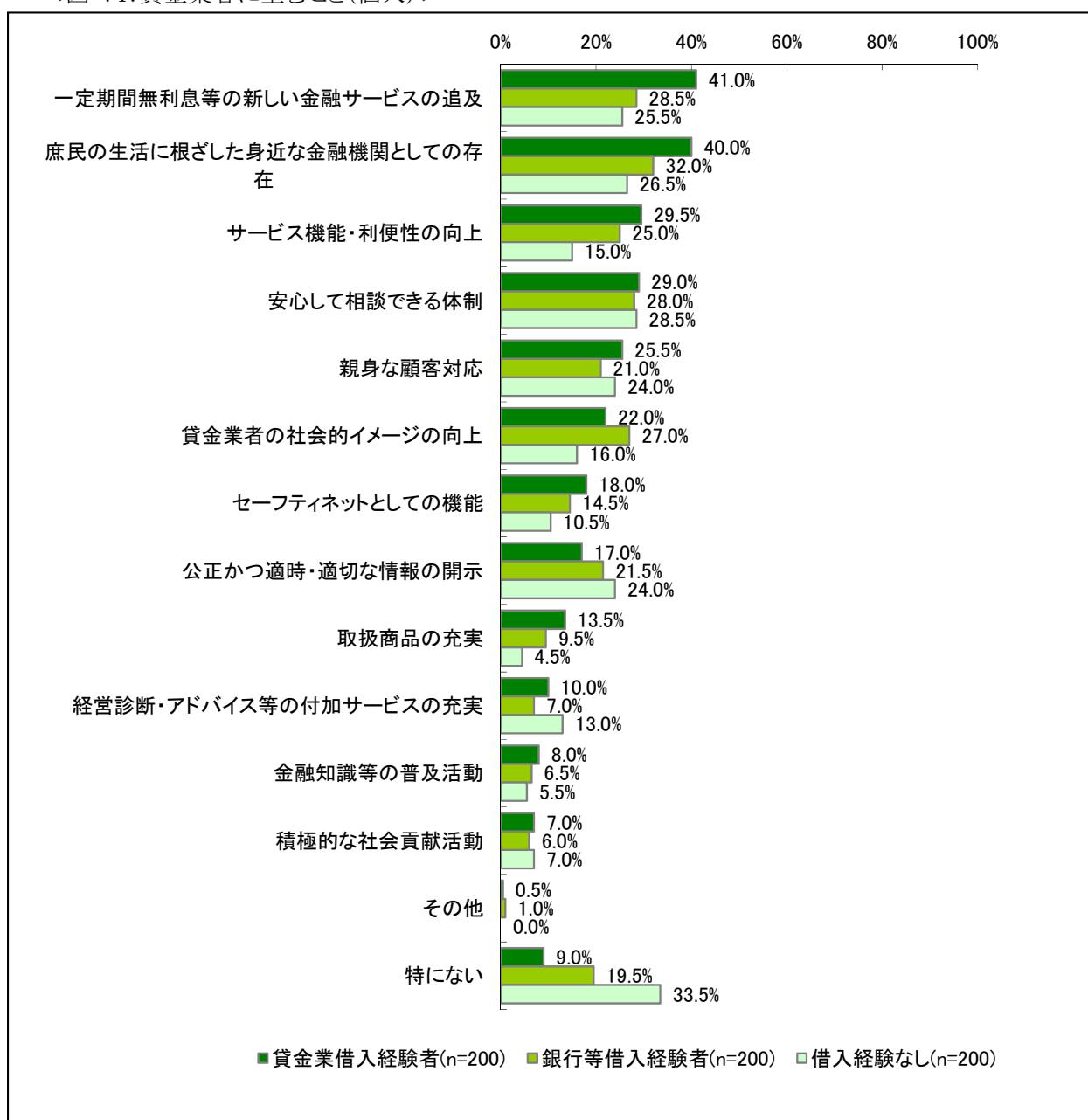


3. 貸金業者に望んでいる機能とサービス等

(1) 個人が貸金業者に対して望んでいる機能やサービス

- 個人に対して、貸金業者に対して望んでいる機能やサービス等について調査したところ、貸金業者からの借入経験がある個人では、「一定期間無利息等の新しい金融サービスの追及」が41.0%と最も高く、次いで「庶民の生活に根ざした身近な金融機関としての存在」が40.0%、「サービス機能・利便性の向上」が29.5%となった。
- また、銀行等の預金取扱金融機関からの借入経験がある個人では、32.0%が「庶民の生活に根ざした身近な金融機関としての存在」と回答した。一方、借入経験がない個人では、28.5%が「安心して相談できる体制」と回答している。

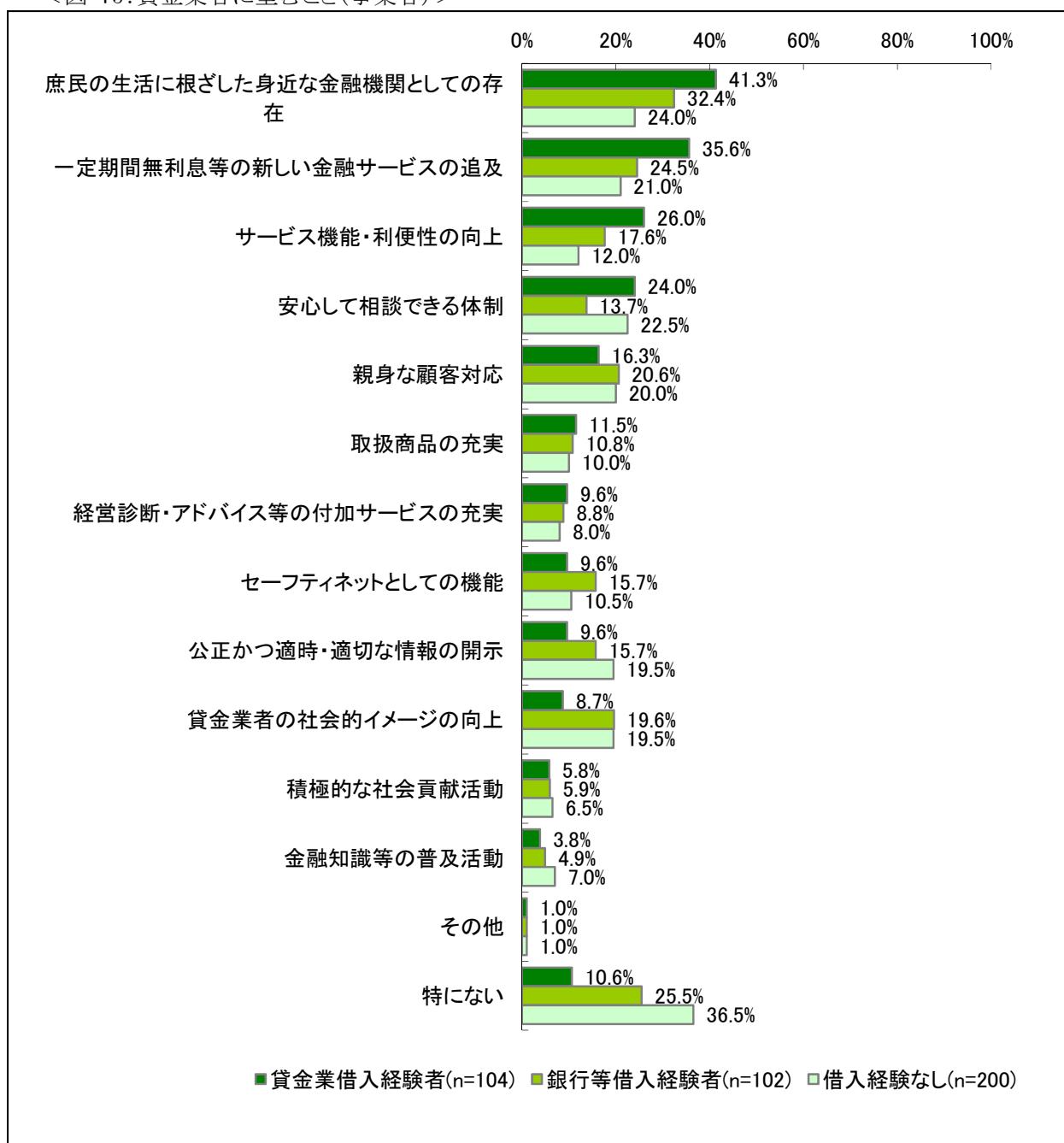
<図 74: 貸金業者に望むこと(個人)>



(2) 事業者が貸金業者に対して望んでいる機能やサービス

- 事業者に対して、貸金業者に対して望んでいる機能やサービス等について調査したところ、貸金業者からの借入経験がある事業者では、「庶民の生活に根ざした身近な金融機関としての存在」が41.3%と最も高く、次いで「一定期間無利息等の新しい金融サービスの追及」が35.6%、「サービス機能・利便性の向上」が26.0%となった。
- また、銀行等の預金取扱金融機関からの借入経験がある事業者では、32.4%が「庶民の生活に根ざした身近な金融機関としての存在」と回答した。借入経験がない事業者においても、24.0%が「庶民の生活に根ざした身近な金融機関としての存在」と回答している。

<図 75: 貸金業者に望むこと(事業者)>



以上