

カードローンの利用実態のアンケート調査

当サイトではカードローン・クレジットカードの利用経験がある方を対象に実態調査のアンケートを行いました。

【調査概要】

調査目的	カードローン・クレジットカード利用の実態を知るためのアンケート調査
調査対象	調査対象過去また現在にカードローン・クレジットカードを利用した経験 20歳～70歳 男女
調査対象人数	174人
調査方法	インターネット クラウドワークス ランサーズ
調査実施期間	2023年7月9日～2023年7月12日
調査対象地域	日本
調査主体者	株式会社トイント

【調査項目】

	回答内容(選択・記述)
1.性別	男性・女性
2.年代	20代・30代・40代・50代・60代・70代
3.職業	会社員(正社員)・会社員(契約社員)・会社員(派遣社員)・パート・アルバイト・自営業・年金受給者・専業主婦(主夫)・学生・無職
4.家族構成	独身・単身世帯・既婚(子なし)・既婚(子あり)・親との同居
5.どこでキャッシングしましたか	銀行・消費者金融・信用金庫・信販会社など多数
6.複数社から借りましたか	はい・いいえ
7.お金を借りた理由	生活費・食費・教育費・家賃・冠婚葬祭費・旅行費・交際費(飲み会・コンパ・デートなど)・医療費(病気・ケガ治療や入院費用など)・通信費(スマホ・インターネット利用料など)・趣味・娯楽費・税金・借金・ローン・リボ払い返済・ギャンブルなど・その他
8.総額いくらお金を借りましたか	3万円未満・3万円以上5万円未満・5万円以上10万円未満・10万円以上30万円未満・30万円以上50万円未満・50万円以上100万円未満・100万円以上300万円未満・300万円以上
9.借りれた融資額は希望額でしたか	はい・いいえ
10.その金融会社に決めた理由	金利が妥当だった・審査時間のスピード・無利息サービスがあった・カードレス・郵便物なし・電話での在籍確認なし・申込みがしやすかった・アプリがあった・提携ATMが多い・電話対応が良かった・その他
11.借りた金融会社の金利(年利)	14.0%未満・14.0%以上16.0%未満・16.0%以上18.0%未満・18.0%以上20.0%未満・20.0%以上
12.審査時間はどれくらいかかりましたか	25分未満・25分以上～60分未満・申込み当日・翌営業日・3翌営業日以内・3翌営業日以上

13. 融資までの時間はどれくらいかかりましたか	1時間未満・1時間以上5時間未満・5時間以上申込当日・翌営業日・3翌営業日以内・3翌営業日以上
14.無利息期間はありましたか	180日以上・60日以上180日未満・30日以上60日未満・30日未満・なし
15.在籍確認で会社に電話連絡はありましたか	書類審査のみで電話での在籍確認なし・電話での在籍確認あり・なし
16.ローンカードの発行はありましたか	はい・いいえ
17.自宅に郵便物は届きましたか	はい・いいえ
18.スマホアプリは使いましたか	はい・いいえ
19.借入している金融会社に電話で問い合わせをしたことはありますか	はい・いいえ
20.電話対応はどうでしたか	良かった・悪かった・どちらとも言えない
21.電話対応の内容を具体的に	良かった悪かった内容の一部抜粋
22.返済方法はどのようにしていましたか	引き落とし・振込・提携ATMからの入金・窓口・対面・その他
23.返済時に手数料はかかりましたか	はい・いいえ・分からない

【調査対象詳細】

1 性別

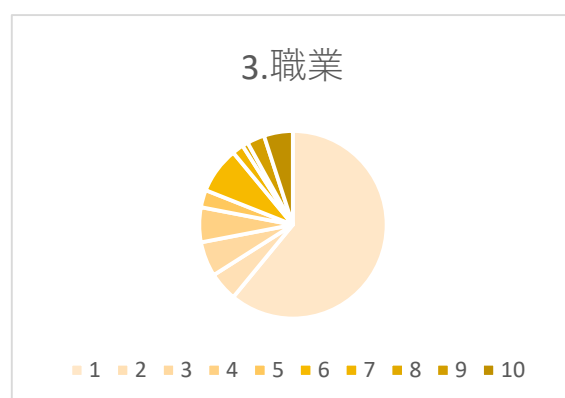
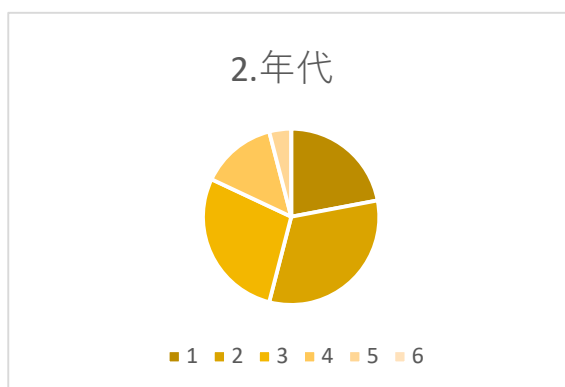
	人数(人)	割合(%)
1.男性	117	67
2.女性	57	33

2 年代

	人数(人)	割合(%)
1.20代	38	22
2.30代	56	32
3.40代	48	28
4.50代	25	14
5.60代	7	4
6.70代以上	0	0

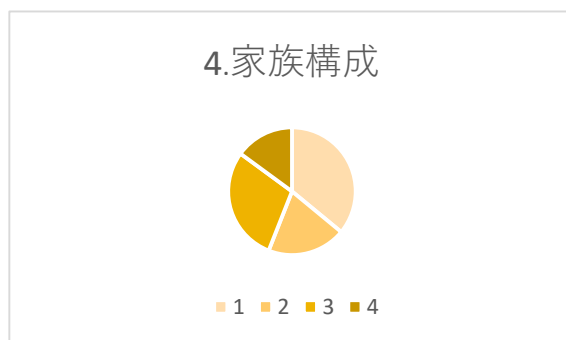
3 職業

	人数(人)	割合(%)
1.会社員(正社員)	107	61
2.会社員(契約社員)	9	5
3.会社員(派遣社員)	11	6
4.パート	11	6
5.アルバイト	6	3
6.自営業・フリーランス	14	8
7.年金受給者	3	2
8.専業主婦・主夫	1	1
9.学生	3	3
10.無職	9	5



4 家族構成

	人数(人)	割合(%)
1.独身・単身世帯	62	36
2.既婚(子なし)	35	20
3.既婚(子あり)	51	29
4.親との同居	26	15

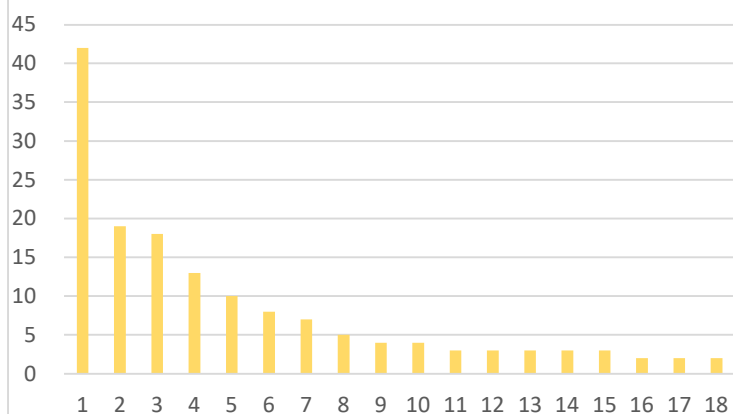


5 どの金融機関・カードローンでお金を借りましたか

カードローン名	人数(人)
1.アコム	42
2.楽天銀行スーパーローン	19
3.プロミス	18
4.三菱UFJ銀行カードローンバンクイック	13
5.アイフル	10
6.三井住友銀行カードローン	8
7.SMBCモビット	7
8.オリコのカードローンCREST	5
9.レイク	4
10.三井住友カード	4
11.auじぶん銀行カードローン	3
12.セゾンカード	3
13.みずほ銀行カードローン	3
14.ライフカード	3
15.福岡銀行カードローン	3
16.イオン銀行カードローン	2
17.エポスカード	2
18.北洋銀行カードローン	2

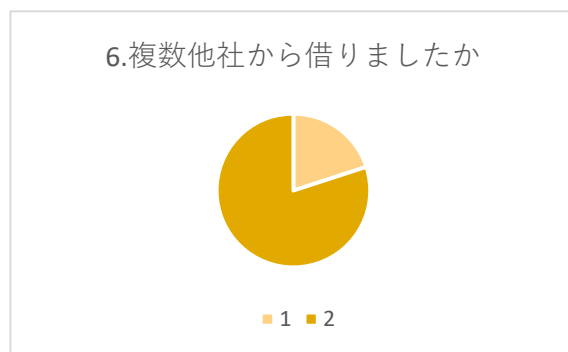
カードローン名	人数(人)
(その他)	23
dスマホローン	1
JACCSカードローン	1
モデル百貨NCカード	1
PayPayカード	1
スルガ銀行カードローン	1
セブン銀行カードローン	1
ベルーナノーティス	1
りそな銀行カードローン	1
横浜銀行カードローン	1
熊本銀行カードローン	1
山陰合同銀行ごうぎんキャッシュバンクネオ	1
山形銀行カードローン	1
鹿児島銀行かぎんカードローンS	1
住信SBIネット銀行カードローン	1
十六銀行カードローンQ-LOAN	1
常陽銀行カードローン	1
新湊信用金庫しんきんカードローン	1
静岡銀行カードローンセレカ	1
大分銀行ハッピーカードローン	1
日本信販(現：三菱UFJニコス)カードローン	1
八十二銀行カードローン	1
琉球銀行しあわせのカードローン	1
もみじ銀行カードローン	1

5.どの金融機関・カードローンで借りましたか



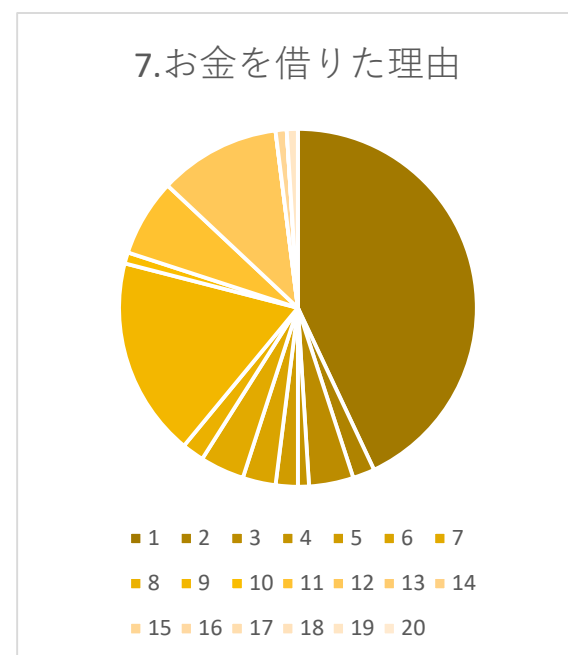
6 複数他社から借りましたか

	人数(人)	割合(%)
1.はい	34	20
2.いいえ	140	80



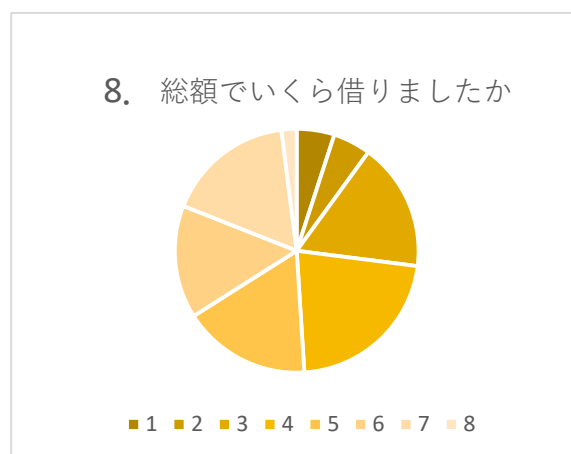
7 お金を借りた理由は何ですか

	人数(人)	割合(%)
1.生活費	91	43
2.食費	5	2
3.教育費	9	4
4.家賃	3	1
5.冠婚葬祭	5	2
6.旅行費	6	3
7.交際費(飲み会・コンパ・デートなど)	8	4
8.医療費(病気・ケガ治療や入院費用など)	5	2
9.趣味・娯楽費	36	18
10.税金	3	1
11.借金・ローン・リボ払い返済	16	7
12.ギャンブルなど	21	11
13.事業資金	1	0
14.投資	1	0
15.引っ越し	2	1
16.リフォーム	1	0
17.車検	1	0
18.成人式の振袖	1	0
19.親のため	2	1
20.交通事故車両修理費	1	0



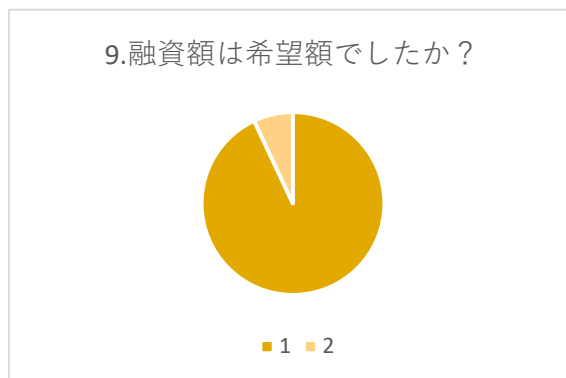
8 総額でいくらお金を借りましたか

	人数(人)	割合(%)
1. 3万円未満	8	5
2. 3万円以上5万円未満	9	5
3. 5万円以上10万円未満	29	17
4. 10万円以上30万円未満	38	22
5. 30万円以上50万円未満	29	17
6. 50万円以上100万円未満	27	15
7. 100万円以上300万円未満	29	17
8. 300万円以上	4	2



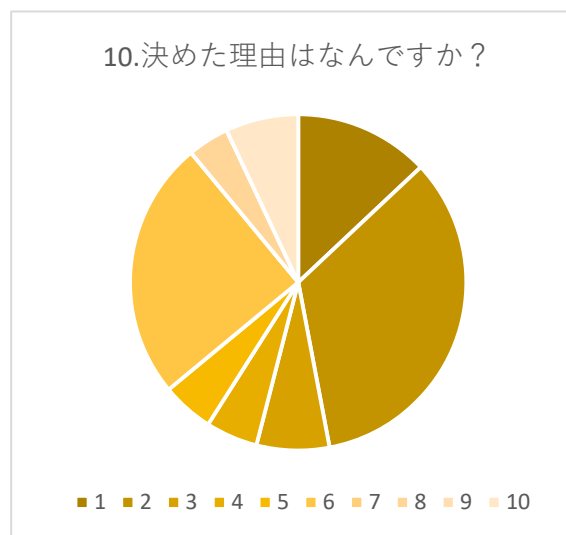
9 借りれた融資額は希望額でしたか

	人数(人)	割合(%)
1.はい	161	93
2.いいえ	93	7



10 その金融会社に決めた理由はなんですか

	人数(人)	割合(%)
1.金利が妥当だった	31	13
2.審査時間のスピード	83	34
3.無利息サービスがあった	17	7
4.カードレス・郵便物なし	13	5
5.電話での在籍確認なし	11	5
6.申込みがしやすかった	60	25
7.アプリがあった	1	0
8.提携ATMが多い	10	4
9.電話対応が良かった	0	0
10.その他	15	7

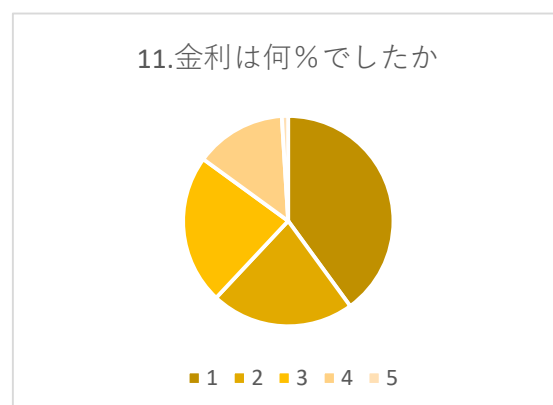


その他の理由

- ・会社として安心感があり信用できると思ったのと少しだけ金利が安かった
- ・不動産購入時にその初期費用をカードローンで組んだ。ローンを組む際に仲介業者から紹介された。
- ・条件を達成するとポイント還元やキャッシュバックもあり魅力を感じたから。
- ・振袖の購入先による指定ローンであったため、選ばませんでした。
- ・街中でもよく見るし、有名どころなので、安心できると思ったため。
- ・口座で即座に借入れが出来るのと、返済額が毎月1万円ずつと決まっていたので

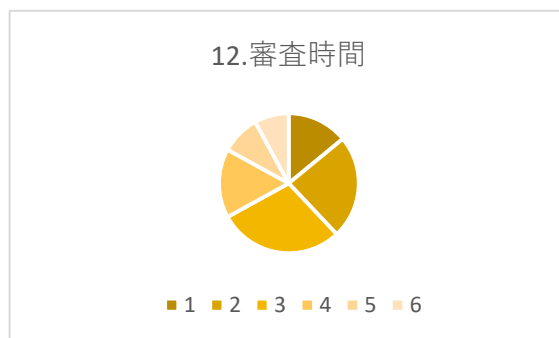
11 金利(年利)は何%でしたか

	人数(人)	割合(%)
1.14.0%未満	69	40
2.14.0%以上16.0%未満	39	22
3.16.0%以上18.0%未満	40	23
4.18.0%以上20.0%未満	24	14
5.20.0%以上	2	1



12 審査時間はどれくらいかかりましたか

	人数(人)	割合(%)
1.25分未満	24	14
2.25分以上～60分未満	41	24
3.申込み当日	53	29
4.翌営業日	27	16
5.翌営業日以内	15	9
6.翌営業日以上	14	8



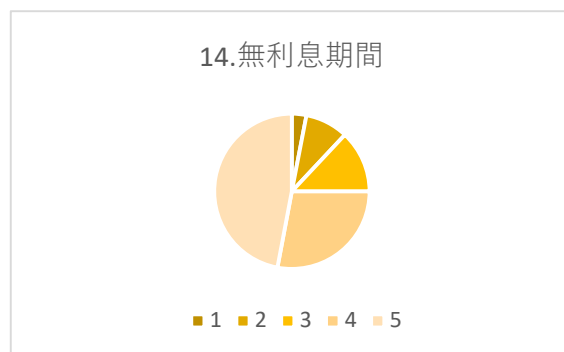
13 融資までの時間はどれくらいかかりましたか(申込から現金を手にするまでの時間)

	人数(人)	割合(%)
1.1時間未満	48	27
2.1時間以上5時間未満	38	22
3.5時間以上申込当日	21	12
4.翌営業日	27	16
5.3翌営業日以内	24	14
6.3翌営業日以上	16	9



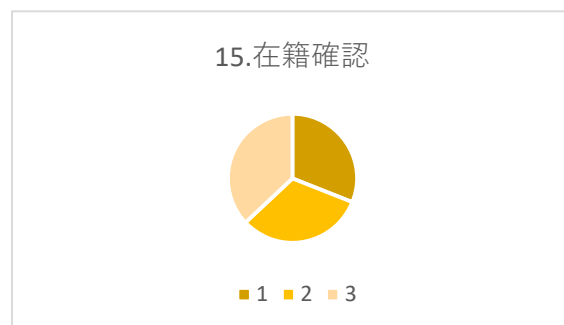
14 無利息期間は何日ありましたか

	人数(人)	割合(%)
1.180日以上	6	3
2.60日以上180日未満	15	9
3.30日以上60日未満	23	13
4.30日未満	48	28
5.なし	82	47



15 在籍確認で会社に電話連絡はありましたか

	人数(人)	割合(%)
1.書類のみ・電話での在籍確認なし	54	31
2.電話での在籍確認あり	56	32
3.なし	64	37



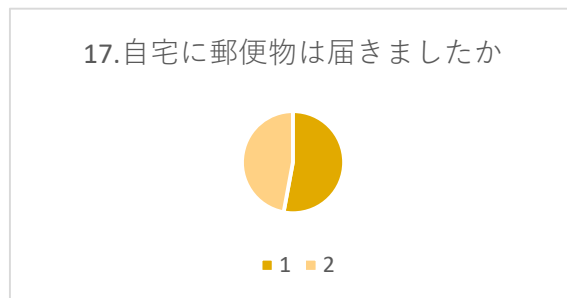
16 ローンカードの発行はありましたか

	人数(人)	割合(%)
1.はい	103	59
2.いいえ	71	41



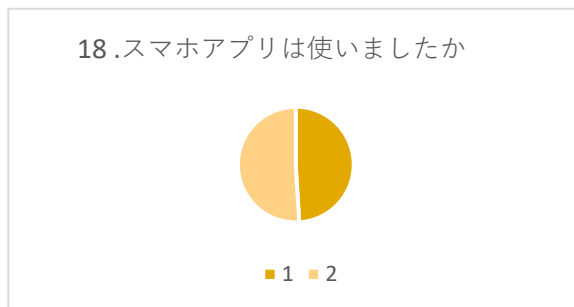
17 自宅に郵便物は届きましたか

	人数(人)	割合(%)
1.はい	93	53
2.いいえ	81	47



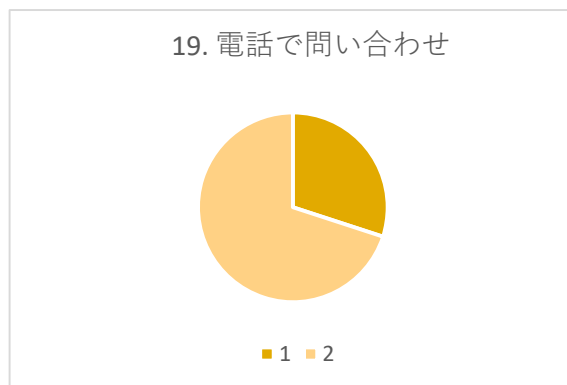
18 スマホアプリは使いましたか

	人数(人)	割合(%)
1.はい	85	49
2.いいえ	89	51



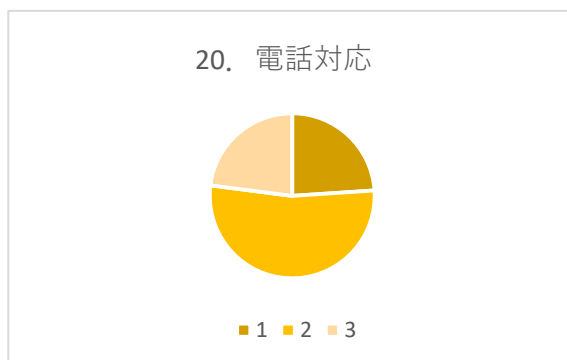
19 借入している金融会社に電話で問い合わせをしたことはありますか

	人数(人)	割合(%)
1.はい	53	30
2.いいえ	121	70



20 電話対応はどうでしたか

	人数(人)	割合(%)
1.良かった	42	24
2.悪かった	93	53
3.どちらとも言えない	39	23



21 ■電話対応で「良かった」と答えた方の声一部抜粋

- ・よかった点として、支払いが遅れる旨の連絡をしたが、遅延利息金の説明や追加書類送付の説明など丁寧な対応だった
- ・返済計画や繰り上げ返済などについて親切丁寧な対応をしてくれた。こういう場合はの返済額はいくらか…など具体的な説明でした。
- ・はじめての消費者金融だったので、支払日が過ぎての口座登録をしてしまったので引き落としできなかった。その後の支払い方法やボーナス払いの方法などわかりやすく丁寧に答えてくれた。また女性専用のオペレーターがあり安心してかけやすいところもよかった。
- ・プロミスさんの話ですが、臨時収入時の返済方法を教えて貰いました。電話した後にメールでも返済先の内容を送って貰いました。親切で丁寧でした。
- ・わからないところが沢山あったのですが、一つ一つの質問にしっかり対応してくださりました。ありがたかったです。
- ・コールセンターの対応が返済後解約の対応がスムーズで良かったのと、個人情報の取り扱いなども詳しく知りました。
- ・最初は自動応答で電話の繋がりは遅かったのですが、とても丁寧な電話対応でした。安心して対応することが出来ました。
- ・自分の質問に内容に対して的確な回答を特に時間もかからずに得られたのと、事後処理もすぐに対応して頂いたのが良かったと思っています。
- ・聞きたいことに対して時間がかからず回答してもらえました。また他の気になる点については別の担当者へ引き継いでももらえました。
- ・女性の方でしたが、自分が気になる事なども丁寧に説明していただき、不安になるようなことは一切なかったです。
- ・とても親切でテキパキと内容に答えてくださったからです。また、こちらの質問に対して、できるだけ答えようとしてくださいました。
- ・パソコンの操作方法がよくわからなかったのですが、電話対応をしたスタッフが手続きが完了するまで丁寧に教えてくれました。
- ・一括返済をする際に金額を確認するために電話しましたが、対応がとても丁寧で質問に対してもすぐに答えていただきました。
- ・高圧的でなくとても丁寧で、1度支払いが遅延してしまった時も同じように対応してくださり、返済ありがとうございますとお礼まで言ってくださいました。
- ・時間帯によりますが基本的にすぐ繋がり、丁寧な対応が印象でした。返済プランも親身になって対応してくれました。
- ・ATMでの無人登録のため分からないことが多々あったが画面とリンクした説明をされていたので、操作等すぐに理解して終えることができた。
- ・払込の期限が過ぎてしまった時の催促が思ったよりも優しくかった。個人的にはめちゃくちゃ焦ったが、すぐに払ったのでそれ以降特になかった。
- ・電話対応が丁寧でわかりやすく説明してくれました。納得出来る回答を丁寧に答えて頂けたので嫌な印象が全くないです。

■電話対応で「悪かった」と答えた方の声一部抜粋

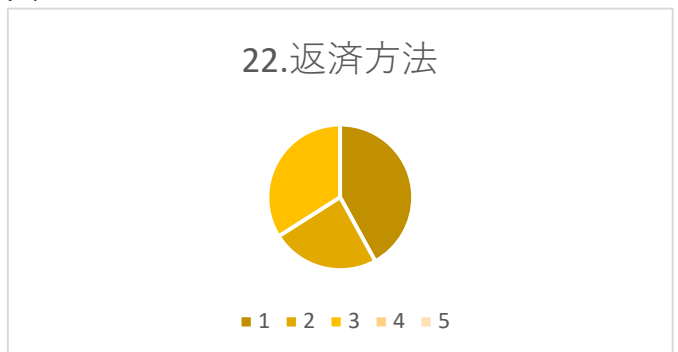
- ・電話口で減額理由を確認したが、答えられないとの回答だった。個人で契約しているのに、具体的な審査内容を言えないのは納得いかない。
- ・こちらの疑問に対して、分かりやすく説明してくれました。しかしながら、中々電話が通じなく、待たされた事が悪い点です。
- ・コミュニケーターとの会話は最悪でした。調べ物をするので、保留するといったが早く解除したのを築かずに私の悪口を言っていた。
- ・黙って聞いていたが、許される内容ではないので嫌な思いをした。お金借りてるから、あんたらの仕事があるんだよといたい。

■電話対応で「どちらでもない」と答えた方の声一部抜粋

- ・女性社員に対応してもらいましたが、ものすごく悪い対応ではなかったので、普通かなあ、という印象でした。
- ・正確に案内してくれたのが良かったが、応対までに少し時間がかかったのもう少し早くしてもらえるとありがたい

22 返済方法はどのようにしていましたか※複数回答あり

	人数(人)	割合(%)
1.引き落とし	79	42
2.振込	45	24
3.提携ATMからの入金	62	34
4.窓口・対面	0	0
5.その他	0	0



23 返済時に手数料はかかりましたか

	人数(人)	割合(%)
1.はい	67	39
2.いいえ	78	45
3.分からない	29	16

