

カードローン・フリーローン2,160商品を対象にした ローン選択における「情報の探しやすさ」に関する調査

全国の金融機関のローン商品をかんたんに検索・比較できるサービス「uP.（アップ）」にて、消費者向けにカードローンとフリーローンを提供する金融機関401社、2,160のローン商品を対象にサービスサイトにおける情報提供の実態を調査し、消費者のローン選択における課題を明らかにしました。

<調査の概要>

調査時期：2020年7月~2020年9月

調査方法：対象金融機関のサービスサイトを閲覧するインターネット調査

調査対象の金融機関：カードローンやフリーローンを提供する金融機関401社

調査対象のローン商品数：2,160商品

■調査の経緯・目的

金融庁の調査によると個人向けローン市場は金融庁の調査によると令和2年3月末における消費者金融貸出金残高は73,207億円の規模があり※1、非常に多くの方に利用され、われわれ我々の生活に根付いています。また、全国銀行協会の調査によると借り入れ先の金融機関を選ぶ理由として、安心感や信頼感、積極的な広告の有無と回答する割合が高い傾向にあります※2。

uP.では、ローン商品の情報が整理されておらず消費者にとってわかりづらいことが金利などの直接的なメリットよりも安心感や信頼性が重要したローン選びに結びついている原因の一つだと考え、オンラインでのローン情報の探しやすさに関する調査を行いました。

本調査では消費者向けにカードローンとフリーローンを提供する金融機関401社を対象にサービスサイトにおける情報提供の実態を調査し、消費者のローン選択における課題を明らかにしました。

<調査結果の要約>

- 金融機関あたり約5つのカードローンやフリーローンを提供
- 借り入れ先によって金利差は最大18%
- 「金利」、「借り入れまでの所要時間」、「在籍確認の有無」の3つを確認できたローン商品は全体の3.7%。

■商品数の多さからローン商品の比較が困難

調査対象である金融機関401社で少なくとも2,160のカードローンやフリーローンを提供していました。金融機関あたり5つのカードローンやフリーローンを提供している計算になります。このように個人でローンをひとつひとつ調べることは時間や労力の点で現実的ではありません。

また、生命保険や投資商品のように専門家に相談できればこのような問題は解決されますが、ローンという性質上、他人に相談しづらいため、ユーザーは資金需要が高まった際に既に知っている情報や調べた範囲内で借入れを行っていると考えられます。

■借入れ先によって金利差は最大18%

以下のグラフはローンの金利の上限値の分布を示しています。サービスサイト上では「□%~○%」と記載されることが多く、ここでは上限値である「○%」にあたる金利情報でグラフを作成しています。ローンごとに貸付金額や貸付を行う条件が異なるので一律の比較は難しいですが、ローンによって金利が大きく異なり、金利設定で多様な商品があることが分かります。

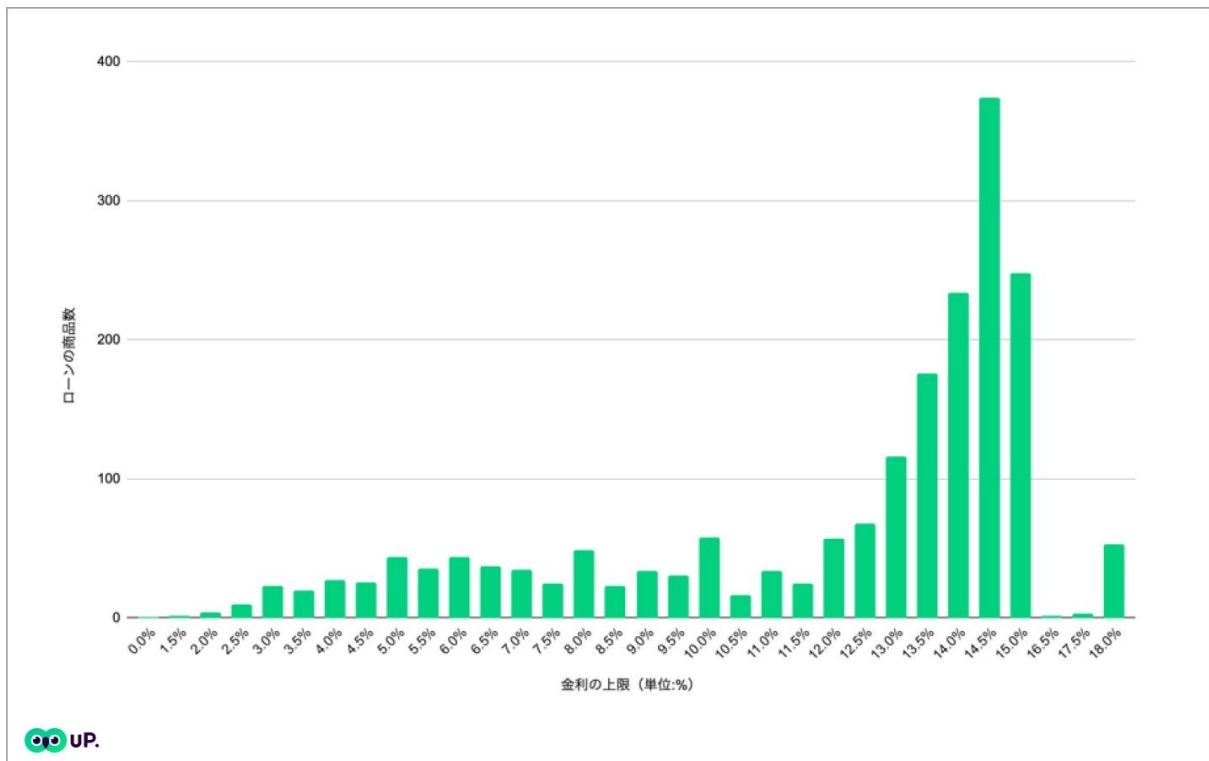


図1：金利の上限値の分布①

さらに細かく金利の分布を見ていくと、金利の上限値を10%以上に設定しているローンが過半数を占めている一方で、金利の上限値を9.9%以下に設定しているローンは510商品ありました。中にはキャンペーンや特別な優待でなくとも金利0%での貸付を実施しているローン商品もありました。このよ

うに借り入れ先によっては最大で18%の金利差が生まれることになり、時間をかけてでもローンを探すメリットは十分にあるといえるでしょう。

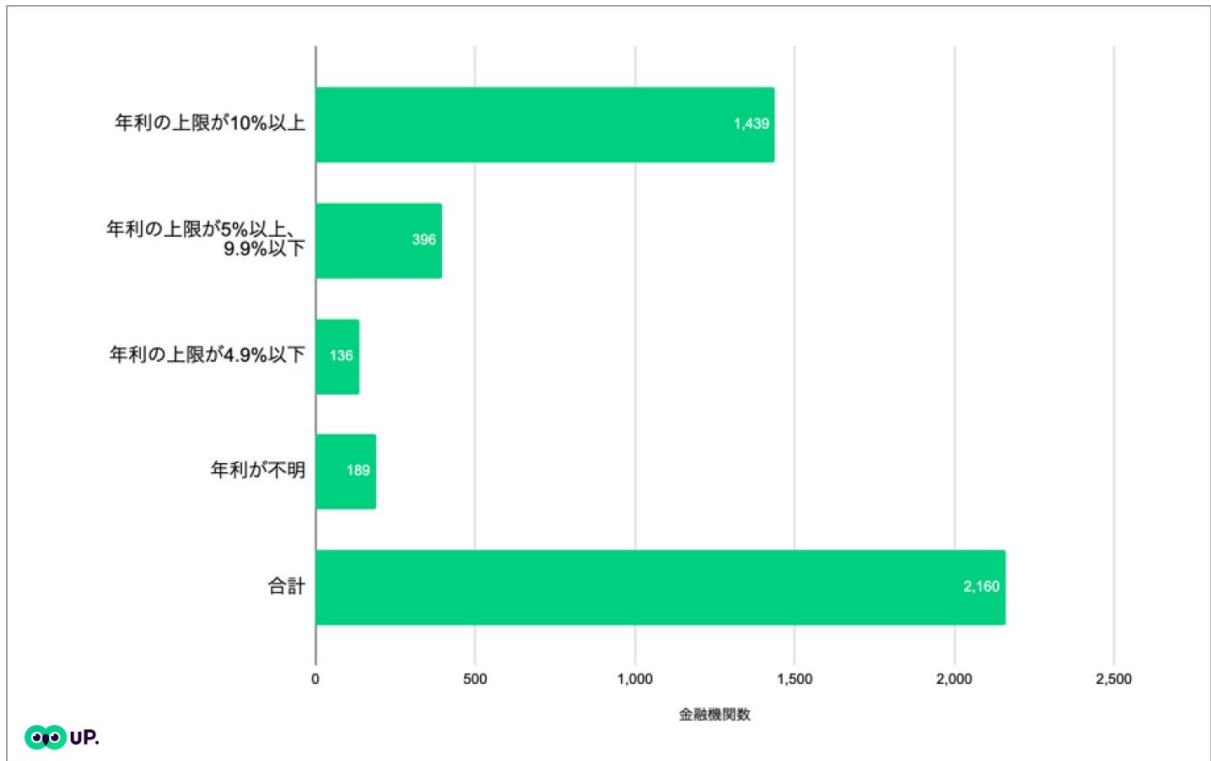


図2：金利の上限値の分布②

■借り入れる先を検討する上で必要な情報が整理されていない

消費者がローン商品を選ぶ中で調べる対象が多いことを課題として挙げましたが、金融機関のサービスサイトで知りたい情報がなかなか見つけられない課題もあります。金利などの法令で定められている貸付条件等にあたる情報はサービスサイト上に掲載されていることが多いですが、それ以外の情報も借り入れを検討する際に重要になります。

例えば、急な出費への対応が必要になった際は借り入れまでの所要時間が3日程度か1週間以上になるかによって検討対象が変わったり、カードローンやフリーローンの利用を職場に知られたくない方は在籍確認の有無で検討対象が変わったりするでしょう。

以下のグラフは調査を行った20項目の内、弊社が任意で選んだ以下の3項目を確認できたローンの割合を示したものです。

<3項目の内訳>

1. 金利
2. 借り入れまでの所要時間
3. 在籍確認の有無

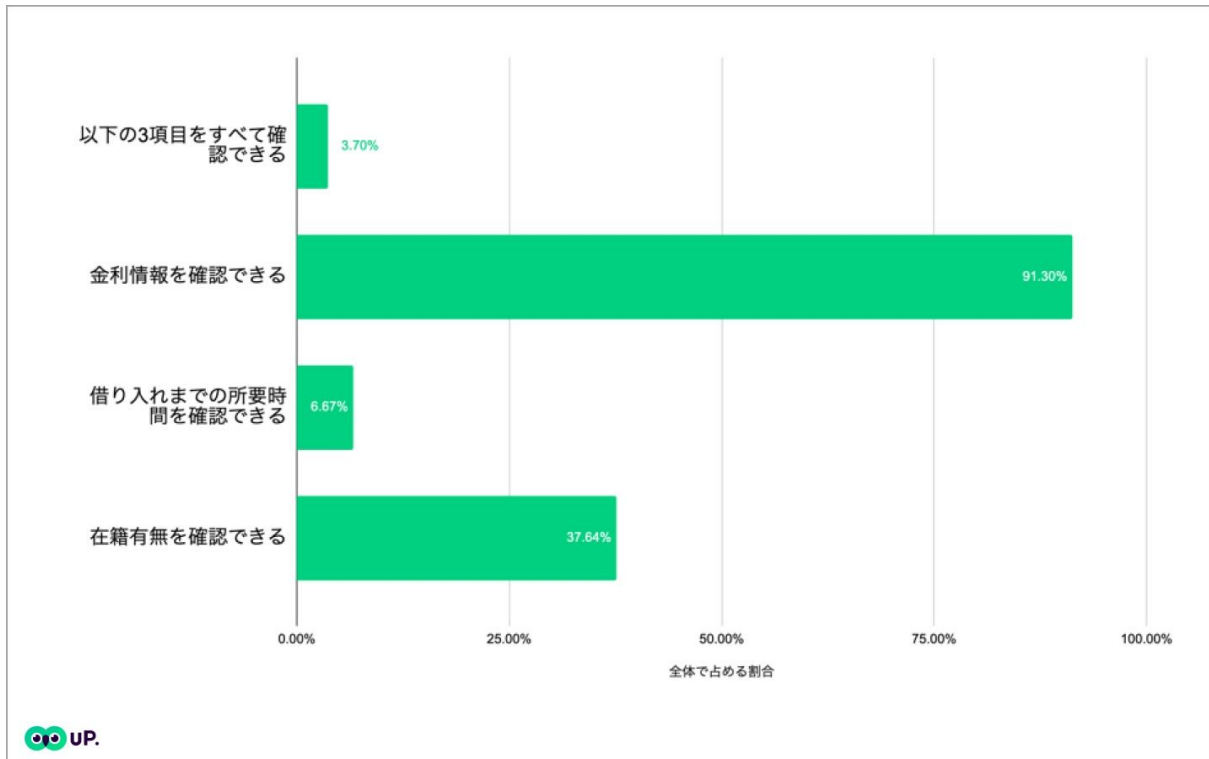


図3：3項目をHP上で確認できるローンの割合

上記3つの項目が確認できたローン商品は全体の3.70%(80/2,160中)という結果になりました。法令で掲示が定められていない情報にあたる「2.借り入れまでの所要時間」と「3.在籍確認の有無」が確認できた割合はそれぞれ6.67%と37.59%となっています。

■消費者のローン選択における課題

金融機関から2,000を超える多様なローン商品が提供されているものの、商品数の多さから、消費者がひとつひとつ比較検討を行っていくことは現実的ではありません。また、サービスサイトから借り入れに必要な情報を探ることが難しく、必要な情報が見つからない場合が多いです。このようなローン商品の情報にアクセスしづらい状況が、信頼感や安心感を重視したローン選びに結びついている原因のひとつだと考えています。


■1ステップでローンを簡単に検索できるサービス「uP.」

uP.では、全国の金融機関のカードローンやフリーローンの情報を集約し、借り入れ候補となるローン商品の条件を検索・比較できる機能をシンプルなUI/UXで提供することにより、ローンの新しい選び方を実現していきます。


■uP.の3つの特徴

uP.の特徴

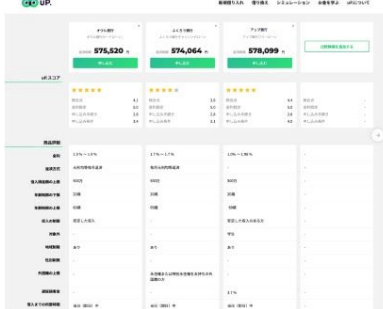
少ないステップで最適な商品を
レコメンド



uP.スコアで分かりやすく
商品をチェック



複数の商品をまとめて比較



1. 少ないステップで最適な商品をレコメンド

複雑な入力が必要とせず、かんたんな情報を入力して検索ボタンを押すだけで最適な商品をレコメンドします。シンプルでわかりやすいUI/UXでサービスをご利用いただけます。

2. uP.スコアで分かりやすく商品をチェック

独自のスコアリングシステム「uP.スコア」を利用して、わかりやすく商品をお選びいただけます。

3. 複数の商品をまとめて比較

金利、時間、特典など、それぞれ異なる特性の商品を多数掲載しています。利用者の目的に合った商品を見つけることができます。

■調査対象の金融機関の内訳

調査対象となった金融機関の内訳は以下の通りです。

銀行：120行

信用金庫：253行

貸金業者：28社

■調査の手法

調査の手順は以下の通りです。全国の銀行・信用金庫・貸金業者のサービスサイトを閲覧し、以下の20の項目が確認できるか調査を行いました。注意点としては、サービスサイトから該当項目を発見できなかった場合は「不明」としました。※3

- 調査項目
- 1. 金利
- 2. 返済方式
- 3. 借入限度額の上限
- 4. 年齢制限の下限
- 5. 年齢制限の上限
- 6. 年収の制限
- 7. 貸付対象外の条件
- 8. 地域制限
- 9. 性別の制限
- 10. 外国籍の方の申込み条件
- 11. 遅延損害金
- 12. 借り入れまでの所要時間
- 13. 在籍確認の有無
- 14. 書類の郵送手続きの要否
- 15. 来店の有無
- 16. カード発行の有無
- 17. キャンペーン/優待の有無
- 18. キャンペーン適用期間
- 19. キャンペーン内容
- 20. キャンペーンの適用条件



※1 金融庁「貸金業関係資料集」

※2 全国銀行協会「銀行カードローンに関する消費者意識調査」

※3 商品選択において「情報の探しやすさ」を重要視しており、実態として情報を掲載しているかを調査したものではありません