

Monograph



早稲田大学 消費者金融サービス研究所
Institute for Research on
Consumer Financial Services
Waseda University

日賦貸金業の顧客実態調査分析

早稲田大学消費者金融サービス研究所

モノグラフ #1

早稲田大学消費者金融サービス研究所副所長

早稲田大学商学部教授

坂野 友昭

早稲田大学消費者金融サービス研究所研究員

早稲田大学商学部助手

樋口 大輔

【要旨】

早稲田大学消費者金融サービス研究所では、2002年8月から9月上旬にかけて、日賦金融業の顧客に関する実態調査を行った。本報告書は、その分析結果である

1.調査の背景

本調査の背景には、日賦金融業に対する以下のような疑念があった。

1. 日賦金融の金利が高すぎるのではないか。
2. 日賦金融の顧客は金利やその他の借入条件を理解しないで借りているのではないか。
3. 日賦金融の顧客は他の低金利の借入手段を十分に検討しないで借りているのではないか。
4. 金利が高いために、日賦金融の顧客は返済ができず、借り続けたままになっているのではないか。
5. 日賦金融の顧客は日賦金融に対して不満を抱いているが、他に借入手段がないため、やむをえず利用しているのではないか。

経済学的に、市場が機能するためには、市場に参加するプレーヤーが必要な情報を入手でき、合理的に決定を下せることが前提となっている。換言すれば、本調査の目的は、日賦金融市場でそのような条件が満たされているかどうかを調べることにあった。

2.調査の実施要項

以上のような調査の背景を受けて、本調査は、以下のように実施した。

1. 調査対象：全国日賦金融業協会の加盟業者 103 社（2002 年 7 月末時点）の顧客
2. サンプル：103 社を保有貸付残高別に 5 つの層に分け、各層から 5 社ずつ、合計 25 社を選び出した。サンプル・サイズを 5000 とし、各社の顧客数に応じて構成比を求め、それに比例してサンプルを割り当て、ランダムに抽出した。
3. 調査方法：上記 25 社を通じて質問票を返信用封筒とともに割り当てられたサンプル顧客に手渡し、記入後に早稲田大学消費者金融サービス研究所宛に直接返送してもらった。
4. 調査期間：2002 年 8 月～9 月上旬
5. 回収率： 1575 (31.5%)、2002 年 9 月 13 日時点

3.調査の内容

本調査では、主として、以下のような点を中心に設問を設定し、分析を行った。

1. 顧客はいかなる目的で日賦金融を利用しているのか。
2. 日賦金融の顧客は日賦金融の金利と借入条件を十分に理解して借りているのか。
3. 日賦金融の顧客には短期のクレジットとして日賦金融以外にどのような代替的借入手段があったのか。
4. 日賦金融の顧客は短期のクレジットとして他の代替的借入手段をどの程度検討したのか。そ

の上で、なぜ日賦金融を選択したのか。

5. 日賦金融の顧客は比較的短期の資金需要を満たすために日賦金融を利用しているのか、それとも長期にわたって借り続けているのか。
6. 顧客の日賦金融に対する満足度はどの程度か。

4.調査の結果

本調査の結果を要約すると、以下のようになる。

顧客の中心はサービス業を営む月商 300 万円未満の事業者である

日賦金融業の顧客の中心は、飲食店等のサービス業で、76.1%を占めていた。月商は平均 222 万で、300 万未満が 82.8%と大多数であった。事業を始めてから平均で 13 年ほど経過していた。回答者の平均年齢は 49.3 歳で、性別は男女 50%ずつであった。最終学歴は、高校卒が 57.9%と最も多かった。

短期の運転資金の借入が主な利用目的である

日賦金融の主な利用目的としては、短期の運転資金の借入が 87.4%を占めていた。日賦金融の利用年数をみても、1 年未満が 21.2%、1 年～2 年未満が 28.1%、2 年～3 年未満が 18.2%であった。また、「中断なしに最も長く利用していた期間」は、1 年未満が 31.5%、2 年未満が 30.5%、3 年未満が 17.4%であった。

日賦金融を借りた理由は、仕入代金が 44.8%、人件費と決済代金がそれぞれ 18.5%と続いた。契約時における 1 社平均の借入額は 45.6 万円で、60 万円未満が 84.4%を占めていた。現在、利用している日賦業者の社数は平均 2.3 社で、1 社が 33.9%、2 社が 27.9%、3 社が 18.6%であった。平均すると、1 日の返済額は 4732 円で、返済回数は 114 回、実質年利率は 53.9%であった。

日賦金融を利用することのコストを適切に認識している

「実質年利率が何%か」という記入式の設問に対して、有効回答数の 94.0%が上限金利である 54.75%のプラスマイナス 1%の範囲内の数字を書いていた。また、日賦金融が法律的に他の金融よりも高い金利が認められていることを知っているかとの設問にも、82.7%が「知っている」と答えている。その上で、日賦金融を利用するにあたり、金利について「よく考慮した」、「考慮した」と回答した人が 66.2%であった。逆に、「考慮しなかった」、「全く考慮しなかった」と回答したのは 12.8%にすぎなかった。

その反面、日賦金融業に対して不満な点を、上から順位をつけて 3 つ選ぶ設問では、「金利が高い」を一番目に選択した人が、有効回答者 1,531 人のうち、595 人と最大であった。ただし、「融資が少額で集金する経費や手間などを考えると、日賦業者の金利は妥当と思うか」との設問には、「まさにそう思う」、「そう思う」と回答した人が 56.2%であったのに対して、「そう思わない」、「全くそう思わない」と回答した人は 13.2%にすぎなかった。

また、仕入れ代金が支払えなかったり、決済ができずに信用を失うといったコストと比較すると、回答者の42～45%が日賦金融の金利のほうがコスト的に低いと答えており、37～41%が同程度と答えている。日賦金融の金利のほうのコストが高いと回答した人は16～18%にすぎなかった。

他の借入手段と比較の上、日賦金融の利用を選択している

回答者の69.8%が日賦金融から融資を受ける前に日賦金融業者以外から融資を受けることを考えたと回答している。また、実際に、日賦金融業者以外の銀行や消費者金融、商工ローンから融資を受けている人の割合は78.4%であった。これら日賦金融業者を含めた借入額の総額（住宅ローンは除く）は、平均で451.9万円であった。

今新たに融資を受けることができる先としては、一番多かったのが消費者金融会社で29.3%、次が友人や親戚で16.0%、以下、クレジットカード会社が15.6%、銀行が15.5%、商工ローンが10.5%と続く。

どこからも借りられない場合、事業はどうなるのと思うかという設問に対しては、「廃業する」が38.9%、「事業規模を縮小する」が33.7%であった。ただし、「違法な高金利業者から借り入れてでも続ける」と回答した人が6.7%（91人）もいた。

日賦金融は必要と感じるとともに、その利用に満足している

日賦金融業者はあなたにとって必要かとの設問については、「ぜひ必要」、「どちらかといえば必要」と回答したのが72.7%だったのに対して、「どちらかといえば必要ない」、「必要ない」と回答したのは3.0%にすぎなかった。

日賦金融の利用について、「非常に満足している」、「満足している」と回答したのが63.4%に対して、「不満である」、「全く不満である」と回答したのは4.0%にすぎない。日賦金融で満足できる点としては、ほぼ毎日集金にきてくれるので、借入・返済の時間・費用が節約できること、気軽に利用できること、ほぼ毎日集金にきてくれるので、借入・返済が計画的にできること、などがあげられている。

また、利用する前と比較して日賦金融に対するイメージが「非常に良くなった」、「良くなった」との回答も63.3%に及んでいる。このような満足度の高さは、回答者の71.7%が日賦金融を「今後も利用する」、「ときどき利用する」と回答していることにも一致している。

日賦金融業者に対する規制緩和に積極的な意見を持っている

上限金利が引き下げられてから違法な金融業者が増えたと思うかという設問に対して、57.8%が「まさにそう思う」または「そう思う」と回答しているのに対して、「そう思わない」または「全くそう思わない」という回答は11.3%にすぎなかった。上限金利が引き下げられてから事業者が融資を受けることが困難になったかという設問に対して、48.0%が「まさにそう思う」または「そう思う」と回答しているのに対して、「そう思わない」または「全くそう思わない」という回答は15.4%にすぎなかった。また、回答者の61.6%が、日賦金融に対する上限金利規制を緩和することが事業者の利益につながると

考えていた。上限金利規制の緩和が事業者の利益につながらないと回答したのは、10.4%にすぎなかった。

5.結論

以上の結果から、日賦金融業の顧客は、金利の高さやその他のコストを十分に理解し、他の借入手段との比較の上、日賦金融の利用を選択していると考えられる。また、事業者にとって日賦金融は必要であると思っており、日賦金融に対する満足度も非常に高い。このように、市場のプレーヤーが必要な情報を十分にもち、代替的な借入手段も検討した上で合理的に決定できるのであれば、規制ではなく、自由競争にまかせたほうが、市場の効率性は高まるはずである。日賦金融の顧客が上限金利を含む規制緩和に賛成していることも、このことを裏付けている。

目 次

.はじめに	(7)
.日賦金融業の現状	
1.日賦金融業者の要件	(8)
2.主要顧客および貸付額	(8)
3.営業形態・契約過程	(9)
4.業者数および貸付残高の推移	(11)
5.日賦金融業に対する規制	(12)
.調査の背景	(13)
.調査結果	
調査の実施要項・調査結果の分析	(15)
A.日賦金融の顧客特性	
1.顧客の属性	(16)
2.顧客の事業	(18)
B.日賦金融の利用状況	
1.日賦金融の利用歴	(20)
2.日賦金融の利用目的	(22)
3.借入件数・額	(24)
C.金利やその他の借入条件の理解	
1.金利やその他の借入条件の理解	(27)
2.日賦金融にまつわる法的環境の把握	(31)
D.日賦金融以外の代替的手段	
1.代替的な資金調達手段の考慮	(33)
2.日賦金融以外からの融資の有無	(35)
3.延滞・破産経験の有無	(39)

E.日賦金融に対する満足度

- 1.日賦金融に対する全般的な満足度 (40)
- 2.日賦金融の満足できる点、不満な点 (41)
- 3.日賦金融に対するイメージの変化と今後の利用意志 (44)
- 4.機会損失コストとの比較 (46)

F.日賦金融および消費者信用一般を取り巻く環境に対する意識

- 1.自己破産・多重債務増加の原因 (47)
- 2.日賦金融サービスの有用性 (48)
- 3.上限金利引き下げの影響 (50)
- 4.日賦金融業への規制に対する認識 (52)

.結論 (54)

付録1：質問票 (55)

付録2：アメリカのペイデーローンに関する調査の要約 (64)

.はじめに

本調査は、日賦金融業の顧客である事業者がどのように日賦金融を利用し、日賦金融業についてどのように認識しているのかを明らかにしたものである。日賦金融の顧客は金利水準などの契約内容を十分に理解しているか、他の借入先も吟味した上で日賦金融の利用を決定しているのか、さらに、日賦金融業の提供するサービスに顧客が満足しているのかを捉えることに主眼を置いている。また、上限金利規制など、日賦金融を取り巻く規制について、どのような意見を持っているのかということも合わせて明らかにするものである。

日賦金融業という業態は日本で古くから存在し、事業者の短期的で小口の資金需要に応える役割を果たしてきている。2002年3月時点の都道府県登録業者数は2069社である。監督行政庁に提出された業務報告書の集計によれば、2000年3月末時点で1270社、総貸付残高は691億円に及ぶとされている。この数値は95年度には999社、388億円であったことを考えると、日賦金融市場の拡大とともに業者数も貸付残高も伸びてきていることが分かる。多くの事業者が日賦金融の利用によって資金需要を満たしているのである。

しかし、こういった実態にもかかわらず、日賦金融業に対しては必ずしも好意的な声ばかり聞こえるわけではない。日賦金融業に対しては出資法上のいわゆる特例金利が認められており、54.75%が上限金利と定められている。日賦金融業への主な疑念はそのような水準の金利が特例的に認められていることに根ざし、顧客は日賦金融に対して不満を抱きつつも、他に借入手段がないため、やむを得ず利用していると指摘されることがある。また、顧客である事業者は、金利やその他の借入条件を理解しないで利用している、あるいは他の低金利の借入手段を十分に検討せずに借りていることも挙げられ、その結果として顧客は返済が進まず、完済が困難になっているのではないかということが繰り返しいわれてきている。

日賦金融業に対してこのような疑念が持たれる背景のひとつには、日賦金融業の実態、とりわけ利用者側の実態が明らかでないことがあると考えられる。今日に至るまで日賦金融の顧客については本格的な実態調査の対象になったことはなく、実際に顧客がどのように日賦金融業を認識しているのかということ判断するための客観的資料はほとんどない。

したがって、上記のような疑念を検証するためにも、日賦金融の顧客の声を浮き彫りにすることが正に求められるのである。

．日賦金融業の現状

日賦金融業は、過去、地域に根ざした無尽等と同じく、庶民の資金繰りのために発生したもので、第2次世界大戦以前から続いている業種である。今日、日賦金融業の役割は、他の業態・業種では捉えることができない、事業者の潜在的資金需要に応じて、庶民間の経済行為として広く定着しているといえる。

1.日賦金融業者の要件

日賦（につづ）金融業者(注1)は、貸金業者の規制等に関する法律（以下、「規制法」と略す）第3条第1項により登録を受けた貸金業者のうち、「出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律（以下、「出資法」と略す）」の改正附則第9号及び第10号の規定に則り、特定された業務方法で貸付けを行なう貸金業者のことを指す。

特定された業務方法とは、

主として物品販売業、物品製造業、サービス業を営む者で小規模（常時使用する従業員の数が5人以下）のものを貸付けの相手方とすること。

返済期間が100日以上であること。

返済期間の100分の50以上の日数にわたり、かつ、貸付けの相手方の営業所又は住所において貸金業者が自ら集金する方法により回収すること。

他の貸金業との併営を禁止する。

以上の4つの要件すべてを満たす方法により、出資法の特例金利（年率54.75%）の範囲内で営業が許されている。

注1

日賦金融業以外に「日掛け金融業」という呼称も用いられることがある。本調査でも、質問票では「日掛け金融業」という表現を用いたが(付録1参照)、本文中の表現は日賦金融業に統一する。

2.主要顧客および貸付額

日賦金融業者は、特定業種の小規模事業者に資金を提供している。事業者向け貸付においては、一般に銀行等の金融機関を始めさまざまな業態があり、貸金業者においても不動産担保貸付・手形割引・商工ローン等を行なう業者が数多く存在する。日賦金融業者は、担保力の不足、手続きの煩雑さ、時宜に合わない等種々の要因によって、通常そうした業者の貸付けでは賄うことが出来ない資金需要を持った小規模事業者を顧客として、平均貸付額40～50万円程度を無担保で貸付を行なっている。

3.営業形態・契約過程

日賦金融業者は、ダイレクトメール、チラシまたは電話帳広告等を利用して広告をし、申込者の信用状況を調査したうえで貸付を行なっている。調査の結果、契約可能と判断した場合は、必要書類を揃えた上で貸付を行い、翌日から貸金業者が顧客のもとに出向き返済を開始する。出資法の特例により出向いて資金回収が義務付けられているため、顧客による銀行振込や持参人払い等の弁済は「100分の50以上の日数」に含まれない。

このように、一般の金銭貸借は顧客が債権者のもとに持参払いが原則であるが、日賦金融業の場合はすべて貸金業者が顧客のもとへ出向くという特異性がある。返済方式は集金事務を容易にするため、ほとんどの契約は1日当たりの返済金額が同じ元利均等返済方式である（ただし、返済の状況によって最終回に端数を調節する）。出資法の規定にある「返済期間の100分の50以上の日数にわたり集金する」を遵守するには、週休2日制が定着した現在では、土曜日および日曜日を除き毎日のように集金に出向くことが必要である。

例えば元金50万円、返済期間109日、実質年利54.75%で貸付けた場合は図表のような形で返済が行なわれることになる。元金が50万円ならば日歩15銭では1日の利息収入は750円となるが、残債方式であるので契約終了までの間の1日あたりの平均集金利息は、

42,079円（利息合計）÷109日＝386円（1件あたりの1日の平均集金利息）
となる。

図表 1 : 返済例

元金 50 万円、返済期間 109 日、実質年利 54.75% で貸付けた例

(単位 : 回、円)

回数	入金額	内利息	内元金	残高
				500,000
1	5,000	750	4,250	495,750
2	5,000	743	4,257	491,493
3	5,000	737	4,263	487,230
4	5,000	730	4,270	482,960
5	5,000	724	4,276	478,684
6	5,000	718	4,282	474,402
7	5,000	711	4,289	470,113
8	5,000	705	4,295	465,818
9	5,000	698	4,302	461,516
10	5,000	692	4,308	457,208
< 中 略 >				
100	5,000	70	4,930	41,787
101	5,000	62	4,938	36,849
102	5,000	55	4,945	31,904
103	5,000	47	4,953	26,951
104	5,000	40	4,960	21,991
105	5,000	32	4,968	17,023
106	5,000	25	4,975	12,048
107	5,000	18	4,982	7,066
108	5,000	10	4,990	2,076
109	2,079	3	2,076	0
合計	542,079	42,079	500,000	

4.業者数および貸付残高の推移

現在、全国で日賦貸金業者としておよそ 2,000 余りの業者が貸金業登録を行なっている（図表 2 参照）。登録業者数は、出資法の本則金利が引き下げられる直前の 2000 年 3 月に大きく上昇し、それ以降は減少傾向にある。

現在の登録業者数から類推すると、日賦金融業は市場に 1,000 億円を超える資金の供給を行なっているといえる。現在の顧客数は延べ 20 万件を超えるものと思われ、顧客の使用人（5 人以下）とその家族、日賦貸金業者の従業員とその家族を含めると、相当数の人々の生活を日賦金融業が担っていることになる。

図表 2 日賦金融登録業者数の推移（件）

1997 年 3 月	1823
1998 年 3 月	2010
1999 年 3 月	2156
2000 年 3 月	2499
2001 年 3 月	2339
2002 年 3 月	2069

図表 3 業務報告書提出の業者数・総貸付残高の推移（件、億円）

	業者数	総貸付残高
1989 年 3 月	426	125
1990 年 3 月	396	137
1991 年 3 月	519	283
1992 年 3 月	644	313
1993 年 3 月	739	381
1994 年 3 月	838	486
1995 年 3 月	999	388
1996 年 3 月	1137	801
1997 年 3 月	1258	604
1999 年 3 月	1068	653
2000 年 3 月	1270	691

1998 年は未集計

5.日賦金融業に対する規制

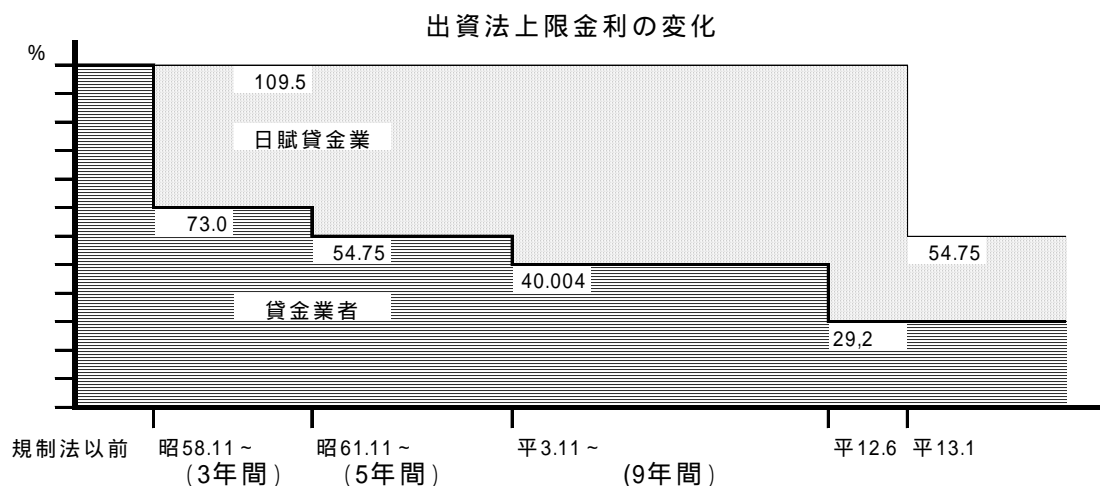
日賦金融に対する特徴的な法規制は、出資法上の4つの要件と上限金利規制であろう。

前述の通り、日賦金融業を営むためには4つの要件（小規模事業者への貸付け、返済期間が100日以上、返済期間の100分の50以上の日数にわたり貸金業者が自ら集金、他の貸金業との併営の禁止）を満たさなければならないという規制があり、それらを満たしていなければ営業を行なうことはできない。

日賦金融業の上限金利は年54.75%である。1983年11月貸金業規制法施行と同時に、貸金業者の上限金利は出資法により段階的に引き下げが実施されてきた。日賦金融業者は特例により規制法施行以前の年109.5%のまま据え置かれていたが、2000年6月に貸金業者の本則金利の引下げ（年40.004%が年29.2%に）を機に見直され、7ヶ月後の2001年1月より年54.75%となった。また、同見直しにより、集金の要件が100分の70以上から、100分の50以上の日数にわたって集金すると緩和された。

特例は残しつつ、集金頻度に緩和を加えた今回の引き下げは、日賦金融業の特異性を理解しながら、他の貸金業とのバランスを図った結果と思われる。

図表4



．調査の背景

これまでみてきたように、日賦金融業は小規模事業者の資金需要を満たす役割を果たしてきている。しかしながら、日賦金融業は必ずしも肯定的な受け取られ方をされていない部分があることは否定できない。メディア等で見られる日賦金融業に対する主な疑念を集約すると次のようにまとめられる。

1.金利水準に対する疑念

特例措置によって、相対的に高い金利水準を認める理由は乏しいとの声がある。超低金利時代の現在においては、日賦金融業者に対して認められた金利水準は不当に高く、このような金利での貸付に本当に必要があるのかという点に疑問がもたれているのである。金利が高いために、日賦金融の顧客は返済ができないと指摘する声も高い。

また、特例金利を狙って違法業者が日賦金融へ参入してきているともいわれる。貸金業者の登録件数自体は減少しているにもかかわらず、日賦金融業者の登録件数は出資法の本則金利が引き下げられる直前の 2000 年に一時増加傾向にあった。その後、減少傾向にあるが、貸金業全体での業者数の減少に比べれば、緩やかなものである。上限金利引き下げ後、貸金業者の中には、日賦金融業者の特例金利だけに魅せられ、日賦金融業に参入する業者も多いと思われている。

2.契約に関連する疑念

まず、顧客が契約条件を十分に把握していないとする疑念が挙げられる。日賦金融業者は顧客の無知に付け込んで、業者にとって都合の良い条件の契約を結んでいると主張されることがある。過払い金請求・債務不存在訴訟の件数の増加は、契約時に顧客が十分な情報を与えられなかったことの証左であるという指摘もなされる。

それに加え、他の借入手段を十分に検討しないで借りているのではないかという疑念も挙げられている。日賦金融に対する需要は比較的緊急性が高く、そのようにして借入れを行なう際に借り手は合理的な判断のもとに借り入れるか借り入れないかの選択ができず、借入れ可能であるという点のみで契約を行なってしまいがちである。

そのようにして十分な情報を持たず、また、合理的な選択の結果として借りれたわけではないのなら、そもそも計画的な返済ができる契約ではないということもありうる。金利の高さに加え、このような経緯で契約しているため、日賦金融への返済は苦しく、顧客の満足度も決して高くはないであろうといわれることもある。

上記のような疑念をまとめると、日賦金融について次の 5 点を検証する必要があるということが出来る。

日賦金融の金利が高すぎるのではないか。

日賦金融の顧客は金利やその他の借入条件を理解しないで借りているのではないか。

日賦金融の顧客は他の低金利の借入手段を十分に検討しないで借りているのではないか。

金利が高いために、日賦金融の顧客は返済ができず、借り続けたままになっているのではないか。

日賦金融の顧客は日賦金融に対して不満を抱いているが、他に借入手段がないため、やむをえず利用しているのではないか。

もちろん、これら以外の点として、明らかに法律に反した問題点も挙げることもできる。例えば、1週間に1回しか集金に来ないことを始め、顧客に業者まで返済額を持っていかせる、一週間分を銀行振込させる、主婦やサラリーマンなどの自営業者以外へ貸付けているといった4要件違反の例を指摘されることがある。また、詐欺的・脅迫的契約や、威圧的な取り立て、契約内容の説明もほとんどなく署名押印させるといった悪質なもので挙げられることもある。

本調査はこういった違法行為を直接分析の対象としたものではないが、仮に顧客が日賦金融を利用する上で過去にそういった行為を受けた経験があれば、日賦金融への満足度の低さとなって現れると思われる。

調査結果

調査の実施要項

本調査は、以下のように実施した。

- 1．調査対象：全国日賦金融業協会の加盟業者 103 社（2002 年 7 月末時点）の顧客
- 2．サンプル：103 社を保有貸付残高別に 5 つの層に分け、各層から 5 社ずつ、合計 25 社を選び出した。サンプル・サイズを 5000 とし、各社の顧客数に応じて構成比を求め、それに比例してサンプルを割り当て、ランダムに抽出した。
- 3．調査方法：上記 25 社を通じて質問票を返信用封筒とともに割り当てられたサンプル顧客に手渡し、記入後に早稲田大学消費者金融サービス研究所宛に直接返送してもらった。
- 4．調査期間：2002 年 8 月～9 月上旬
- 5．回収率： 1575（31.5%） 2002 年 9 月 13 日時点

調査結果の分析

調査結果の分析は本調査の関心に沿って主に 6 つの観点から行われる。それらは、日賦金融の顧客の属性などの特徴は何か、顧客の日賦金融の今までの利用状況はどのようなものか、顧客は金利やその他の借入条件を十分に理解しているのか、代替的な借入れ手段を比較した上で日賦金融の利用を選択しているのか、日賦金融の利用に満足しているのか、日賦金融や貸金業一般を取り巻く環境についてどのような考えを持っているのか、という点である。

A.日賦金融の顧客特性

1.顧客の属性

図表 A-1 は、本調査の調査票を記入した回答者の属性をまとめたものである。有効回答者は男性・女性とも 786 名であり、全回答者の男女比率は等かった。回答者の平均年齢は 49.3 歳、回答者の中でもっとも年齢が若かったのは 21 歳、もっとも年齢が高かったのは 78 歳であった。男女別で見ると、男性回答者の平均年齢は 48.6 歳、女性回答者の平均年齢は 49.3 歳であった。

回答者の最終学歴をみていくと、高校卒が 57.9%と最も多く、次に多いのが中学卒の 16.4%であった。

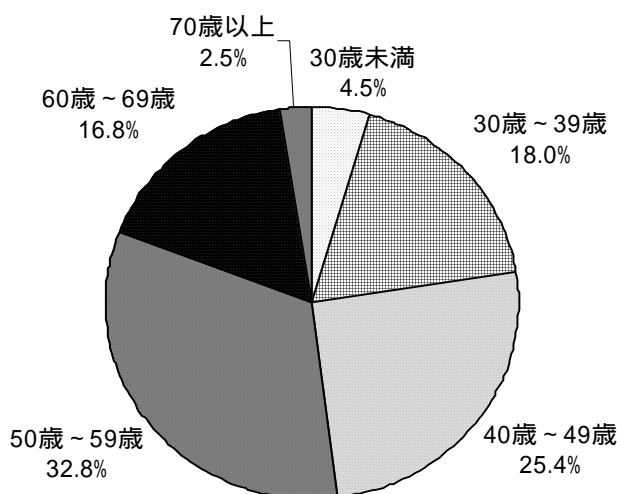
回答者の居住環境で最も多いのは賃貸住宅であった(55.4%)。それ以外の大部分は持ち家であり、自己名義(22.1%)と家族名義(20.2%)がほぼ同じ割合で分布していた。

図表 A-1 顧客の属性

性別(有効回答数 1572 件)：男性 786 名(50.0%)、女性 786 名(50.0%)

平均年齢(有効回答数：1545 件)：全体 49.3 歳、男性 48.6 歳、女性 49.3 歳

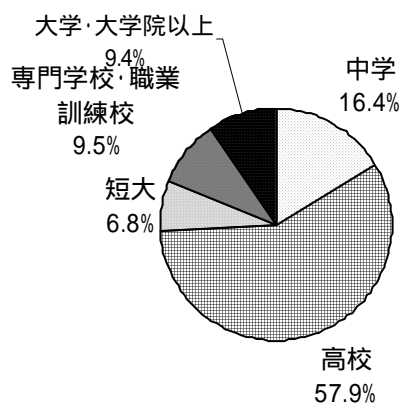
	件数
30 歳未満	70 (4.5%)
30 歳～39 歳	278 (18.0%)
40 歳～49 歳	393 (25.4%)
50 歳～59 歳	507 (32.8%)
60 歳～69 歳	259 (16.8%)
70 歳以上	38 (2.5%)



最終学歴

有効回答数：1554 件

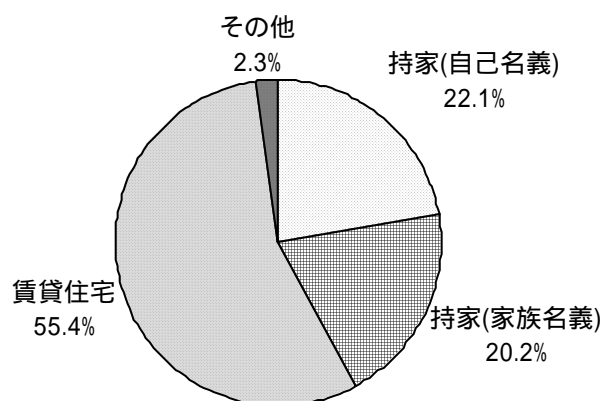
	件数
1. 中学	255 (16.4%)
2. 高校	900 (57.9%)
3. 短大	106 (6.8%)
4. 専門学校・職業訓練所	147 (9.5%)
5. 大学・大学院以上	146 (9.4%)



居住環境

有効回答数：1532 件

	件数
1. 持家（ローン中を含み自己名義のもの）	339 (22.1%)
2. 持家（ローン中を含み家族名義のもの）	309 (20.2%)
3. 賃貸住宅（公営住宅を含む賃貸住宅）	849 (55.4%)
4. その他	35 (2.3%)



2.顧客の事業

日賦金融の主要な顧客は、事業を始めてから10年前後のサービス業を中心とした小規模事業者であるといえる(図表 A-2)。事業種別で最も多いのが飲食店などのサービス業であり、これが全体の76.2%を占める。その次に多いのが販売業で17.6%を占めている。現在の事業の継続年数は平均して13.1年であり、この中には事業を始めて1年未満のものや、逆に100年以上の事業歴を持つ顧客も存在する。また、事業歴の分布は全体的に5年～10年に多く分布している。月商は300万円未満の顧客が圧倒的に多く、顧客の月商を平均すると222.3万円となる。月商の分布をみると、月商が300万円を超える顧客は少なく、100～200万円付近に集中していることがわかる。

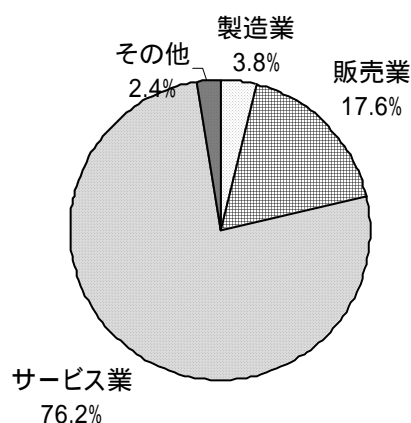
図表 A-2 顧客の事業

事業種別

有効回答数：1547件

	件数
1. 製造業	59 (3.8%)
2. 販売業	273 (17.6%)
3. サービス業(飲食店等)	1178 (76.1%)
4. その他	37 (2.4%)

記入例：情報サービス、薬品小売業、教室、美容業、企画画廊、麻雀店、幼児教育、風俗営業、塾、キッズスクール、洋服リフォーム、リサイクルショップ、運勢鑑定・易占業、ダイビングサービス



事業年数 平均：13.1年（最大：115年、最小：0年）

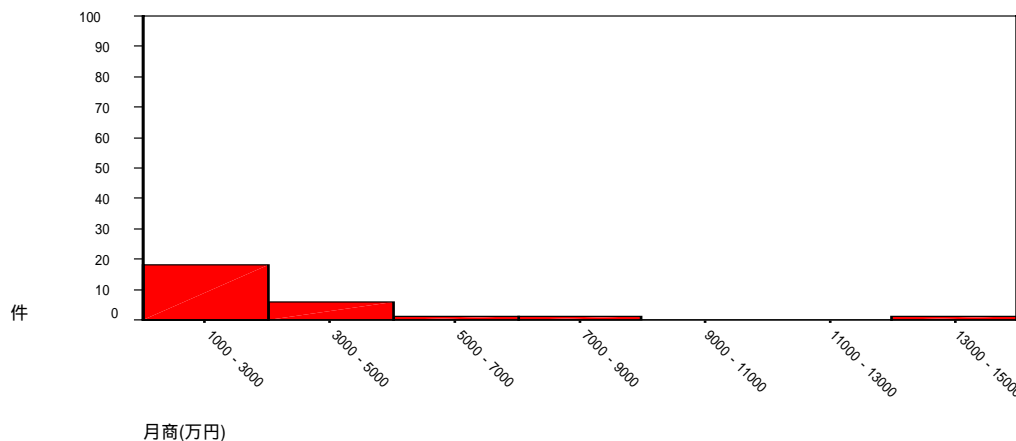
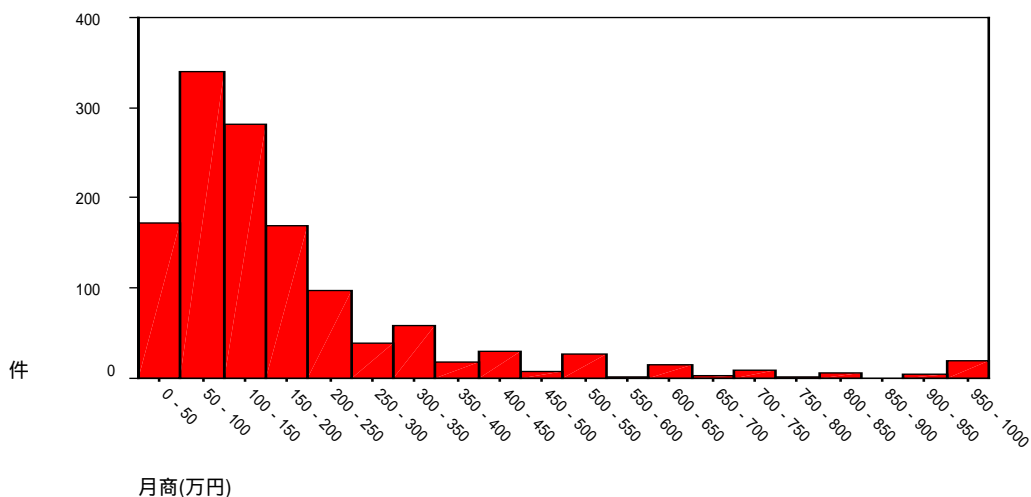
有効回答数：1532件

	件数
5年未満	337 (22.0%)
5年～10年未満	366 (23.9%)
10年～15年未満	270 (17.6%)
15年～20年未満	171 (11.2%)
20年～30年未満	234 (15.3%)
30年以上	154 (10.1%)

月商 平均：222.3万円（最大：14,000万円、最小：1万円）

有効回答数：1329件

	件数
100万円未満	513 (38.6%)
100万円～200万円未満	451 (33.9%)
200万円～300万円未満	137 (10.3%)
300万円～400万円未満	76 (5.7%)
400万円～500万円未満	37 (2.8%)
500万円以上	115 (8.7%)



B.日賦金融の利用状況

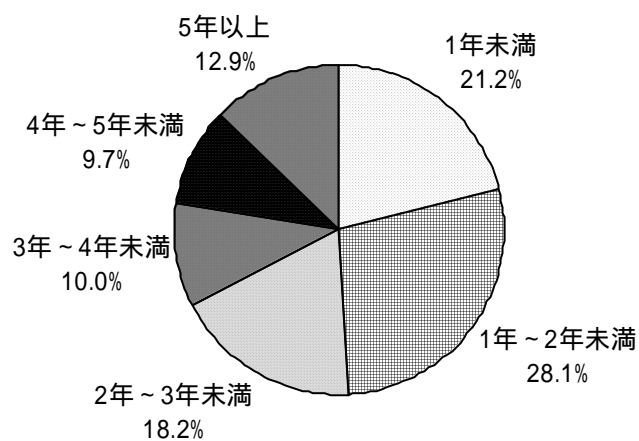
1.日賦金融の利用歴

回答者の大部分は日賦金融を利用し始めてから3年未満の顧客であり、そのような顧客が全体の70%近くを占める(図表 B-1)。回答者の中で最も多いのは日賦金融を利用し始めて1年~2年未満の顧客である(28.1%)。さらに1年未満の利用歴しかない回答者が21.2%、2年~3年未満の顧客の割合は18.2%である。日賦金融を5年以上利用している回答者は12.9%であった。

図表 B-1 日賦金融の利用年数

有効回答数：1525 件

	件数
1. 1年未満	323 (21.2%)
2. 1年~2年未満	429 (28.1%)
3. 2年~3年未満	277 (18.2%)
4. 3年~4年未満	152 (10.0%)
5. 4年~5年未満	148 (9.7%)
6. 5年以上	196 (12.9%)

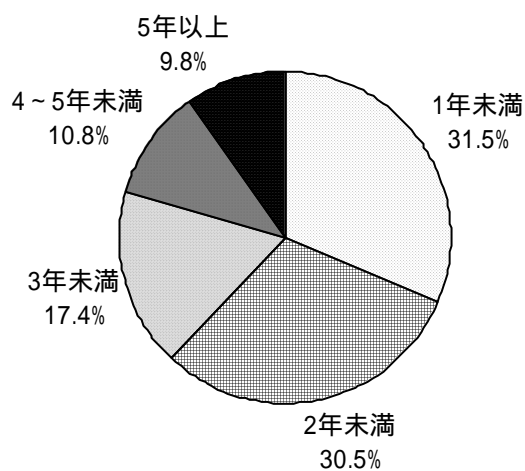


大部分の顧客は日賦金融からの融資を数年のうちに返済し終え、借りたままになっている顧客は非常に少ない(図表 B-6)。中断なしに最も長く利用し続けている期間は、31.5%の顧客が1年未満と回答している。さらに、1年以上2年未満と回答した顧客も30.5%を占め、前者と合わせると、約60%が2年以内に完済したといえる。2年以上3年未満との回答も17.4%あり、これを合わせると80%近い顧客は3年以内に返済を終えているといえる。逆に、5年以上借り続けた経験のある顧客は9.8%にすぎなかった。

図表 B-2 中断なしに最も長く利用し続けている期間

有効回答数：1424 件

	件数
1. 1年未満	465 (31.5%)
2. 2年未満	450 (30.5%)
3. 3年未満	257 (17.4%)
4. 4～5年未満	159 (10.8%)
5. 5年以上	144 (9.8%)



2.日賦金融の利用目的

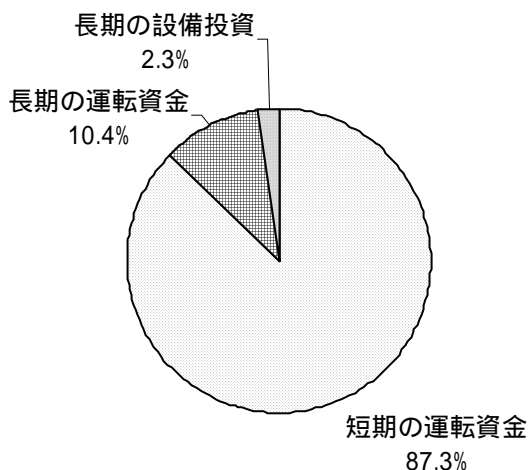
日賦金融の利用を始めたきっかけは、主に短期的な資金需要であるといえる(表 B-3)。日賦金融を利用した当初の目的を問う設問に対して、87.4%が短期の運転資金であると回答している。長期的な性質を伴う資金需要を満たすために日賦金融を利用し始めたという回答の割合は少なく、長期の運転資金は10.4%、長期の設備投資は2.3%に留まった。

さらに、日賦金融を利用し始めた理由について具体的に回答を求めたところ、仕入代金(44.8%)が最も多く、人件費(18.5%)、決済代金(18.5%)、家賃(11.1%)が続いた。

図表 B-3 日賦金融を利用した当初の目的

有効回答数：1497 件

	件数
1. 短期の運転資金	1309 (87.4%)
2. 長期の運転資金	153 (10.4%)
3. 長期の設備投資	35 (2.3%)

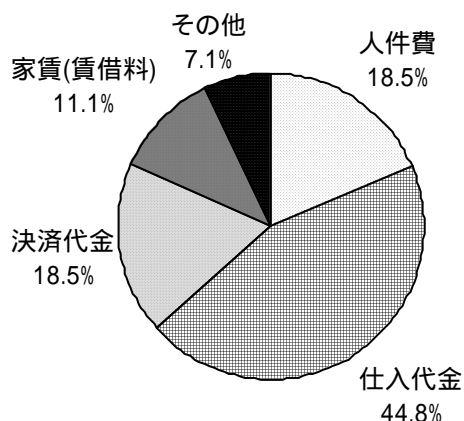


図表 B-4 日賦金融を利用した当初の理由

有効回答数：1424 件

	件数
1. 人件費	264 (18.5%)
2. 仕入代金	638 (44.8%)
3. 決済代金	263 (18.5%)
4. 家賃(賃借料)	158 (11.1%)
5. その他	101 (7.1%)

記入例：オープンにあつての資金(2号店) 友人のため、旅行など、営業経営、遊ぶお金、小遣い、かけ事の決済、支店を出してだまされて人生かわって来ました、経営資金、店舗改装費、税金の支払い、貸売りがり思うように毎月支払ってもらえないので、名義貸、店の工事、個人的、25年来の友人(現在行方不明)の倒産3日前に保証人になったのと現金相当額を取られた為、ゴルフ代・ギャンブル、製氷機の購入代金として、生活費、内縁の夫の病院代、義兄の借入金返済のため、名義貸、仕事場を別に持ったため、生活費不足、他人の保証人になったため、貸した金行き詰まった、子どもの結婚のため、ローン代、レジャー、店の経営外の事で(主人が亡くなった時)多々の問題がおきたため、工場用備品不足の調達、カラオケ購入、冠婚葬祭、入金の底価、知り合いがいるため



3.借入件数・額

顧客は平均して2社ないし3社の日賦金融業者から、平均して50万円前後を借入れている。現在、何社の日賦金融を利用しているのかという設問に対する回答は平均2.3社、最大で30社との回答があった(図表B-4)。借入れ件数で最も多いのは1社であり、80%近い顧客が1社~3社の日賦金融から借入れていると回答している。また、1社平均の借入額は45.6万円であり、分布を見ると80%の顧客の借入額が20万円~60万円の間に集中していることがわかる(図表B-5)。

図表 B-5 現在、何社の日賦金融を利用しているか

平均：2.3社（最大：30社、最小：0社）

有効回答数：1443件

	件数
なし	20 (1.4%)
1社	489 (33.9%)
2社	402 (27.9%)
3社	269 (18.6%)
4社	136 (9.4%)
5社以上	127 (8.8%)

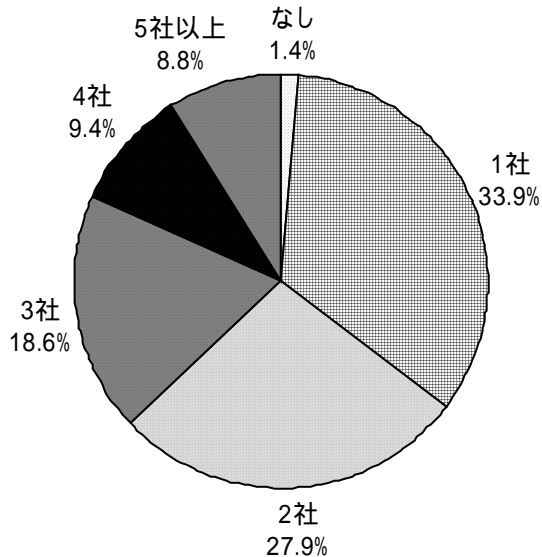
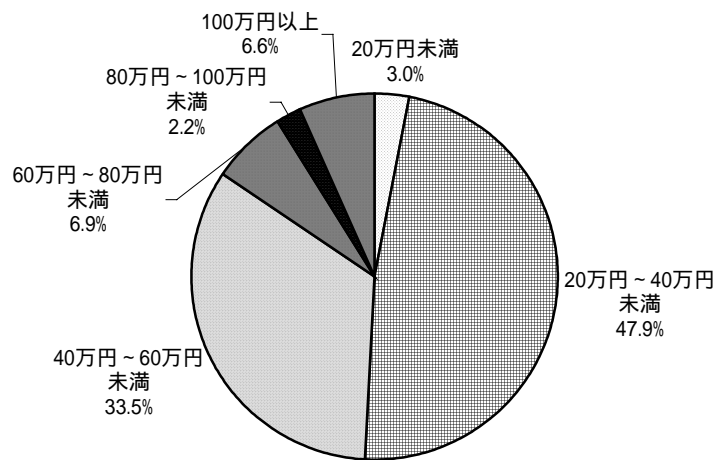


表 B-6 1 社平均の借入額（契約時）

平均：45.6万円（最大：1,100万円、最小：0万円）

有効回答数：1423件

	件数
20万円未満	42 (3.0%)
20万円～40万円未満	681 (47.9%)
40万円～60万円未満	477 (33.5%)
60万円～80万円未満	98 (6.9%)
80万円～100万円未満	31 (2.2%)
100万円以上	94 (6.6%)



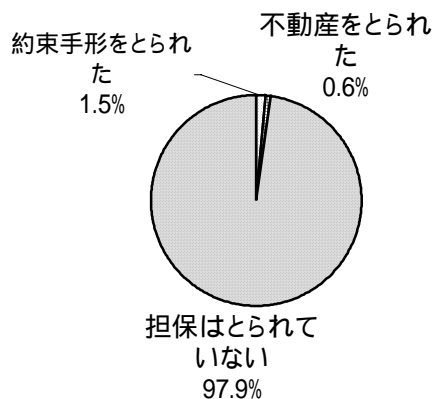
借入れの際に担保をとられた顧客は稀である(図表 B-7)。97.9%が担保はとられていないと回答し、残りの 2.1%が担保をとられたと回答している。担保をとられたとの回答では、約束手形をとられたと回答したのが全体の 1.5%、不動産を担保にとられたと回答したのが全体の 0.6%である。

日賦金融の延滞率はかなり高い。最近 12 ヶ月間で日賦金融への返済が 7 日以上遅れたことがあるかという設問に対しては、14.3%が遅れたことがあると回答している。

表 B-7 日掛け金融を利用する際に担保をとられましたか？

有効回答数：1465 件

	件数
1. 約束手形をとられた	22 (1.5%)
2. 不動産をとられた	9 (0.6%)
3. 担保はとられていない	1434 (97.9%)



図表 B-8 最近 12 ヶ月間で日賦金融への返済が 7 日以上遅れたことがあるか

有効回答数：1514 件

	件数
1. ある	216 (14.3%)
2. ない	1298 (85.7%)

C.金利やその他の借入条件の理解

1.金利やその他の借入条件の理解

顧客が直近で日賦金融を利用した際の契約内容について回答を求めた。借入額を始め、1日の返済額、支払回数、実質年利といった契約内容を、顧客がどれだけ正確に把握して借入れを行なっているのかを明らかにするためである(図表 C-1)。

契約時の借入額は平均 44.2 万円であった。最小で 8 万円、最大で 600 万円であるが、多くは 50 万円前後に分布している。

1 日の返済額についての回答を平均すると、4665.8 円となる。この額も 1 円から 50,000 円までの広がりがあるが、2000 円～6000 円近辺の回答がほとんどである。

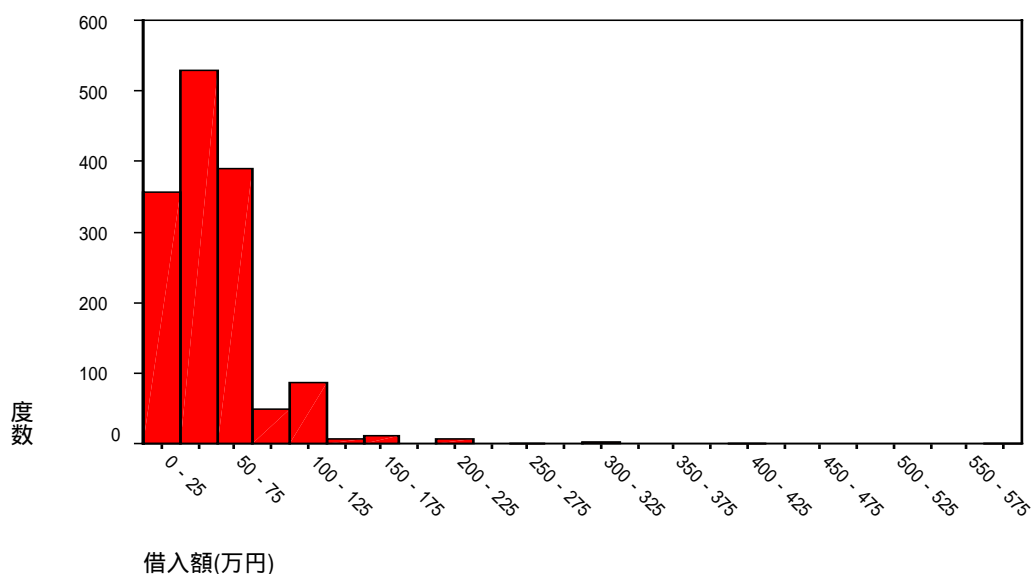
返済回数は平均して 113.6 回との回答が得られた。最小 1 回から最大で 250 回までの開きがあるものの、80%近い顧客は 100 回から 120 回の返済回数を回答している。

顧客が回答した実質年利を平均すると 53.9%となった。有効回答数 1148 件のうち、965 件、つまり 84.1%が 54.75%と回答している。さらに 54%台の実質年利を回答した顧客を合わせると、1079 件、94.0%に上る。これらのことから、顧客は日賦金融の金利を正確に理解した上で借入れを行なっているといえることができる。

これらの結果を総合すると、顧客が最近の契約として記入した回答は日賦金融の標準的な契約内容から大きく外れたものではなく、顧客は日賦金融の内容を理解した上で借入れを行なっていると判断できる。

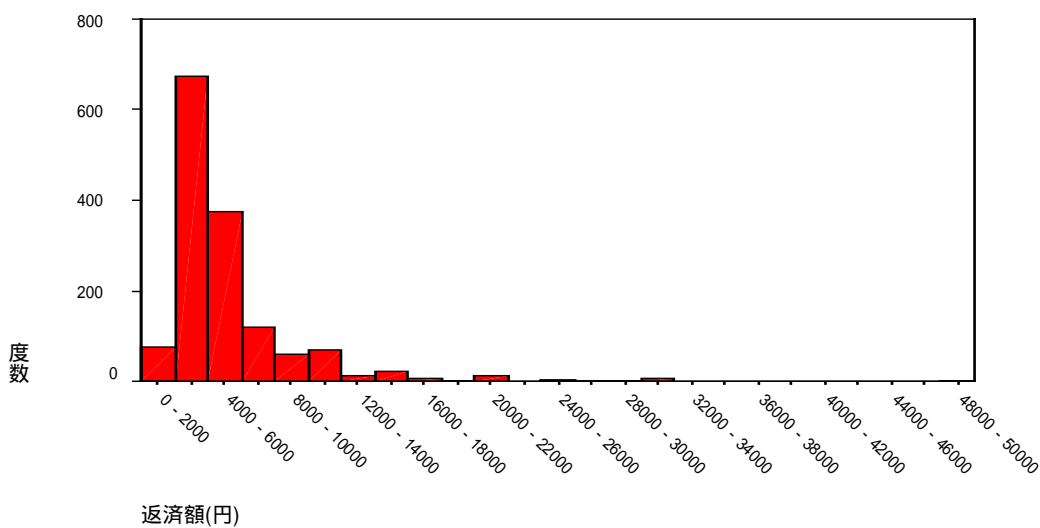
図表 C-1 最近借入れを行なった日賦金融

契約時の借入額(有効回答数：1440 件) 平均：44.2 万円 (最大：600 万円、最小：8 万円)



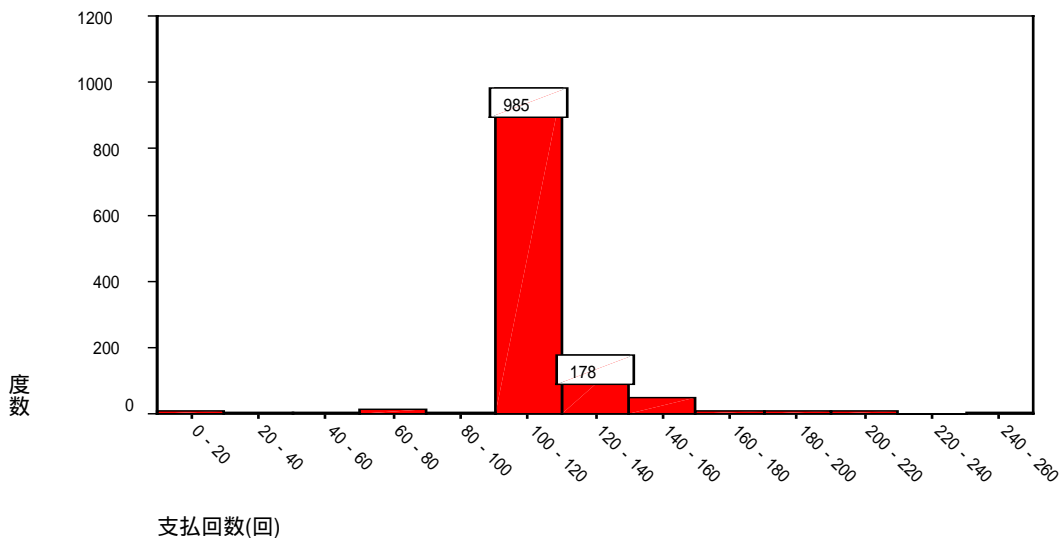
1日の返済額(有効回答数：1441件)

平均：4665.8円(最大：50,000円、最小：1円)



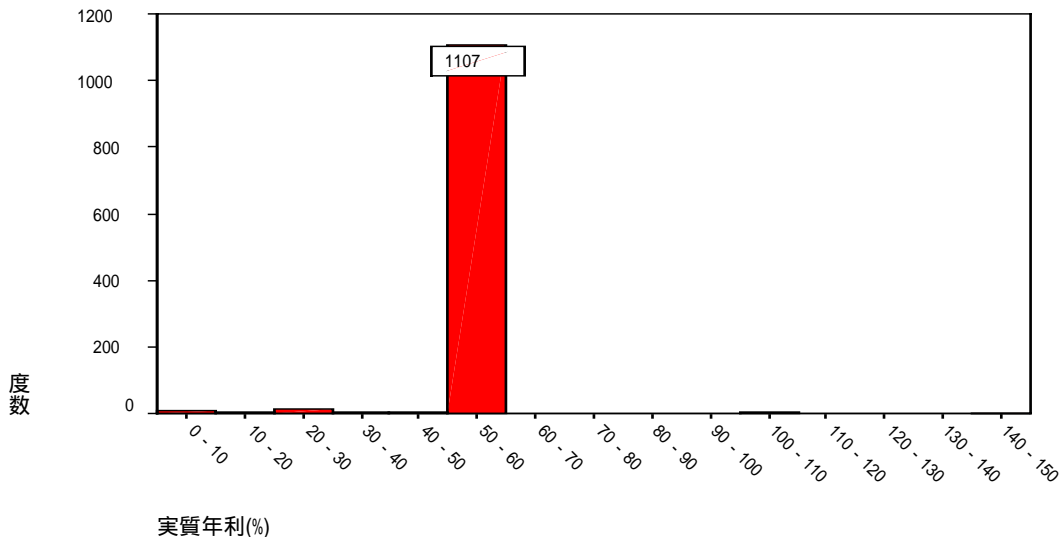
返済回数(有効回答数：1278件)

平均：113.6回(最大：250回、最小：1回)



実質年利率(有効回答数：1148件)

平均：53.9%(最大：147.0%、最小：0.0%)

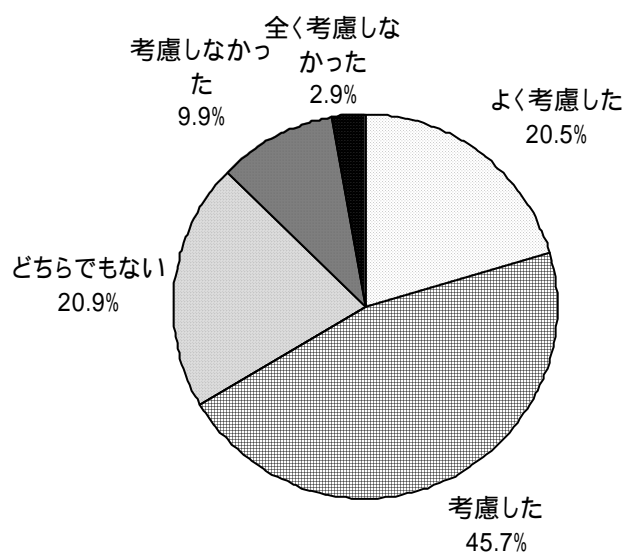


顧客は日賦金融から融資を受ける際、金利その他の借入れ条件を十分に考慮した上で借入れを行っている。日賦金融を利用するにあたり、金利についてどれだけ考慮したのかという設問に対して、20.5%が「よく考慮した」、45.7%が「考慮した」と回答している。逆に「考慮しなかった」(9.9%)、「全く考慮しなかった」(2.9%)との回答は10%程度である(図表 C-2)。

図表 C-2 日賦金融を利用するにあたり金利についてどれだけ考慮したか

有効回答数：1504 件

	件数
1. よく考慮した	309 (20.5%)
2. 考慮した	687 (45.7%)
3. どちらでもない	315 (20.9%)
4. 考慮しなかった	149 (9.9%)
5. 全く考慮しなかった	44 (2.9%)



大部分の顧客は、融資を受ける際に業者から契約内容に関する説明を受けたと答えている(図表 C-3～図表 C-4)。82.8%の顧客が、融資を受ける際に年利率についての説明を受けたと回答し、また、91.6%の顧客が返済期間、返済日数、返済額についての説明を受けたと回答している。

表 C-3 融資を受ける際、年利率についての説明を受けたか

有効回答数：1508 件

	件数
1. 受けた	1249 (82.8%)
2. 受けていない	259 (17.2%)

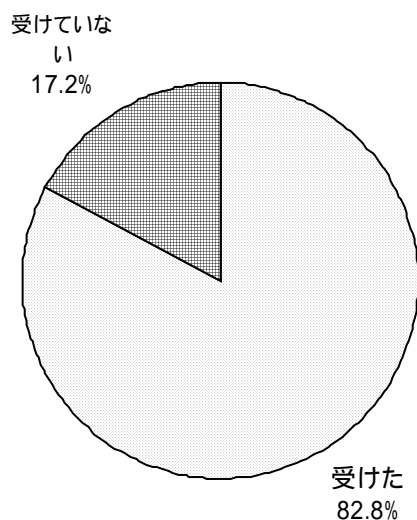
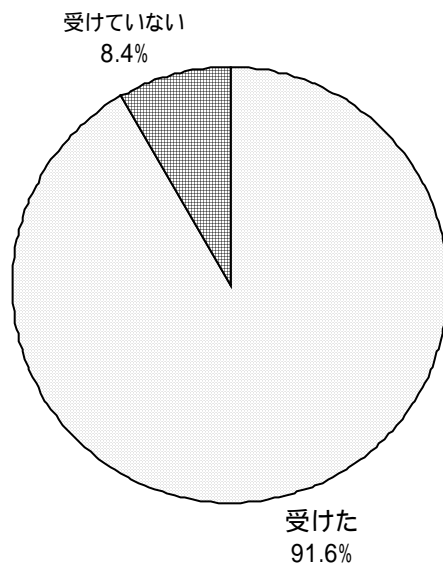


表 C-4 融資を受ける際、返済期間、返済日数、返済額についての説明を受けたか

有効回答数：1517 件

	件数
1. 受けた	1389 (91.6%)
2. 受けていない	128 (8.4%)



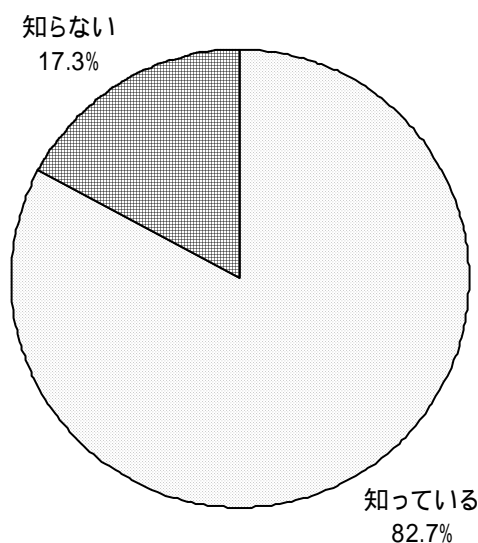
2.日賦金融をめぐる法的環境の把握

顧客の大半は、金利水準や回収方法といった日賦金融の特性を理解しているということができる。まず、日賦金融が法律的に他の金融業よりも高い金利が認められていることを知っているか質問したところ、82.7%が「知っている」と回答している(図表 C-5)。日賦金融業者が法律的にほぼ毎日集金に行かなくてはならないことを知っているかとの設問に対しても、80.9%が「知っている」と答えている(図表 C-6)。さらに、上限金利について、2001年1月より日賦金融の金利が引き下げられたことを「知っている」と回答した顧客も78.0%を占める(図表 C-7)。

図表 C-5 日賦金融が法律的に他の金融よりも高い金利が認められているのを知っているか

有効回答数：1517 件

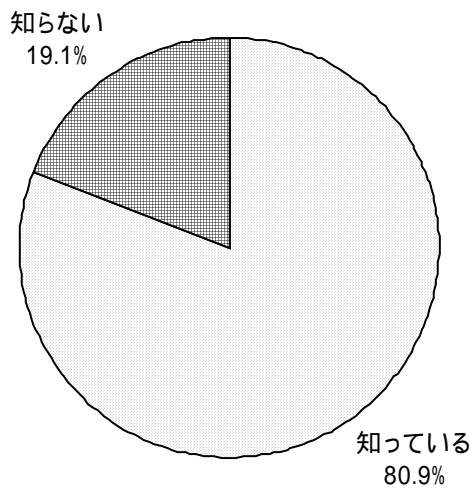
	件数
1. 知っている	1254 (82.7%)
2. 知らない	263 (17.3%)



図表 C-6 日賦金融業者が法的にほぼ毎日集金に行かなくてはならないことを知っているか

有効回答数：1526

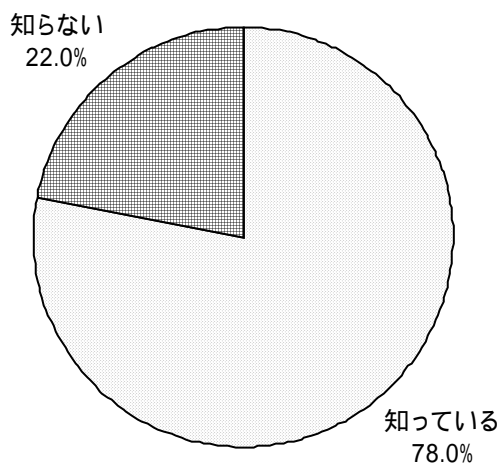
	件数
1. 知っている	1234 (80.9%)
2. 知らない	292 (19.1%)



図表 C-7 2001年（平成13年）1月より日賦金融の金利が引き下げられたことを知っているか

有効回答数：1518

	件数
1. 知っている	1184 (78.0%)
2. 知らない	334 (22.0%)



D. 日賦金融以外の代替的手段

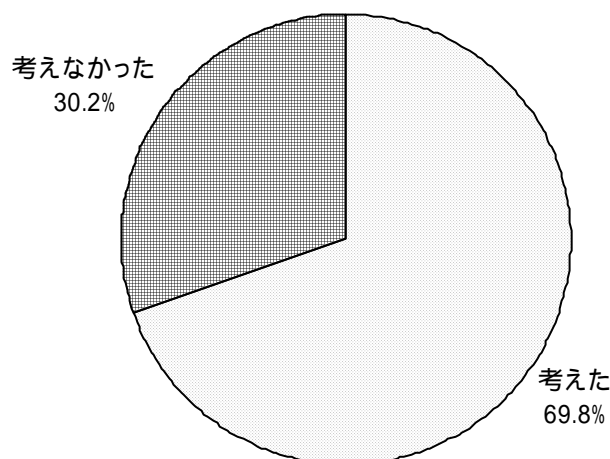
1. 代替手段な調達手段の考慮

日賦金融の顧客は、日賦金融以外の借入先を考慮した上で、日賦金融からの借入れを選択しているということが出来る。69.8%が日賦金融から融資を受ける前に、日賦金融業者以外から融資を受けることを考えたと回答している(図表 D-1)。そのように日賦金融以外から融資を受けることを考えたと答えた回答者が、その際に考えた借入先として挙げているのは、割合の大きい順に、銀行(28.1%)、消費者金融会社(26.1%)、クレジットカード会社(17.4%)、商工ローン(14.9%)、友人や親戚(11.7%)である(図表 D-2)。

図表 D-1 日賦金融から融資を受ける前に、日賦金融業者以外から融資を受けることを考えたか

有効回答数：1500 件

	件数
1. 考えた	1047 (69.8%)
2. 考えなかった	453 (30.2%)

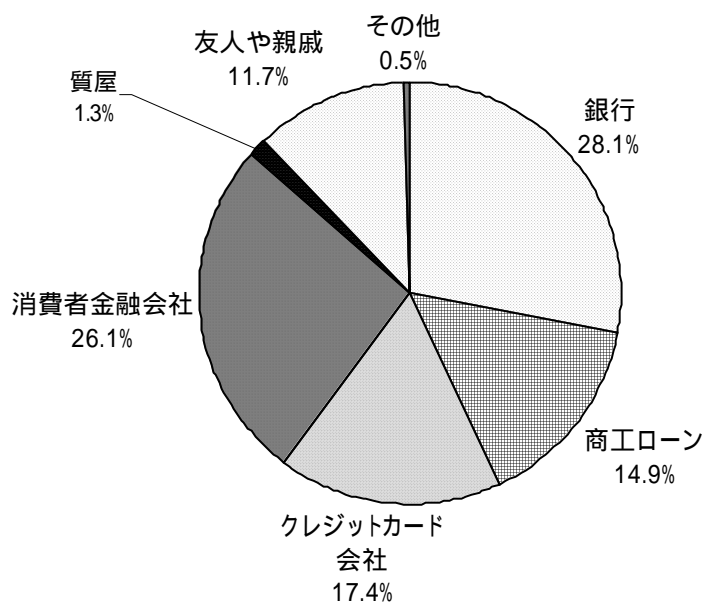


図表 D-2 日賦金融以外に考えた借入先

有効回答数(複数回答)：2061 件

	件数
1. 銀行	580 (28.1%)
2. 商工ローン	307 (14.9%)
3. クレジットカード会社	358 (17.4%)
4. 消費者金融会社	538 (26.1%)
5. 質屋	26 (1.3%)
6. 友人や親戚	242 (11.7%)
7. その他	10 (0.5%)

その他：小規模金融公社・県保証など、集金人、国金

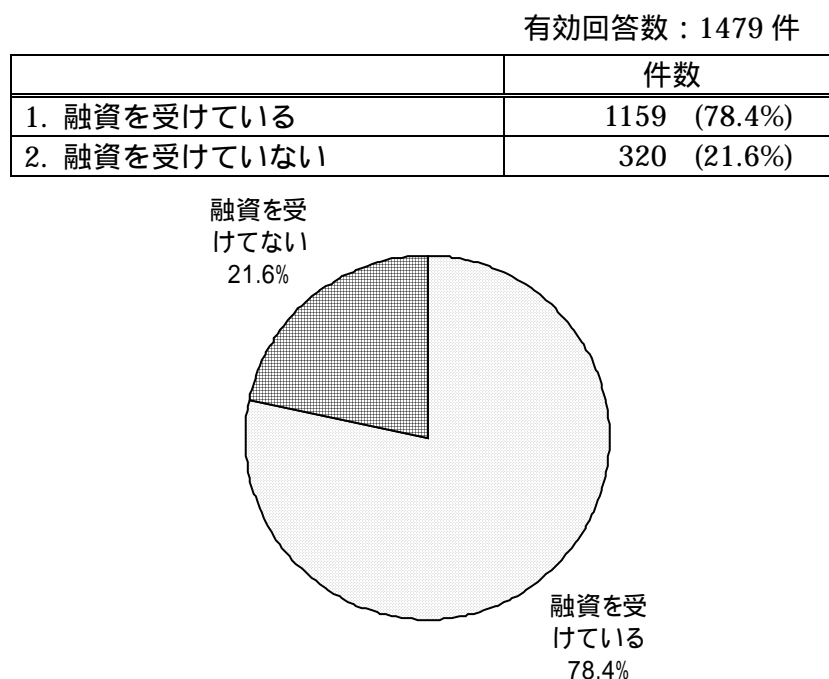


2.日賦金融以外からの融資の有無

日賦金融の顧客の約80%は、日賦金融以外の資金調達手段を現に利用している。現在、日賦金融以外からの融資を受けているかという設問に対しては、78.4%が融資を受けていると回答している(図表 D-3)。融資を受けているとした顧客が、日賦金融以外の借入先として挙げたものの中で多いのは、消費者金融会社(32.2%)、銀行(21.3%)、クレジットカード会社(20.4%)、商工ローン(10.2%)、友人や親戚(8.2%)である(図表 D-4)。

顧客は、日賦金融を含めて、銀行や信販、消費者金融会社などの金融機関から平均して451.9万円の借入れを行なっている(図表 D-5)。借入額の分布を見ていくと、最も多いのは100万円~300万円であり、全体の約40%はこの範囲にある。合計して1000万円以上の借入れを行なっているとの回答も全体の10%近くを占めた。

図表 D-3 現在、日賦金融以外から融資を受けているか

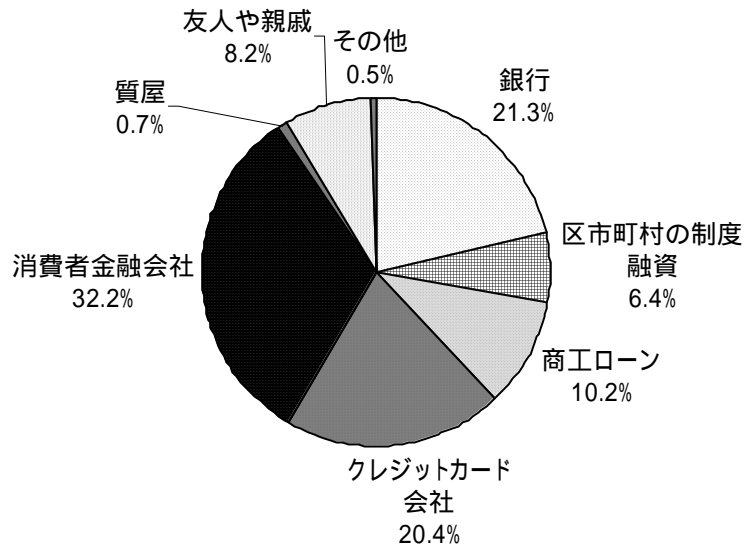


図表 D-4 実際に融資を受けている借入先

有効回答数(複数回答)：2277 件

	件数
1. 銀行	485 (21.3%)
2. 区市町村の制度融資	145 (6.4%)
3. 商工ローン	233 (10.2%)
4. クレジットカード会社	465 (20.4%)
5. 消費者金融会社	734 (32.2%)
6. 質屋	17 (0.7%)
7. 友人や親戚	186 (8.2%)
8. その他	12 (0.5%)

その他：ヤミ金融、国金(国民生活金融金庫) 資金提供者、車のローン

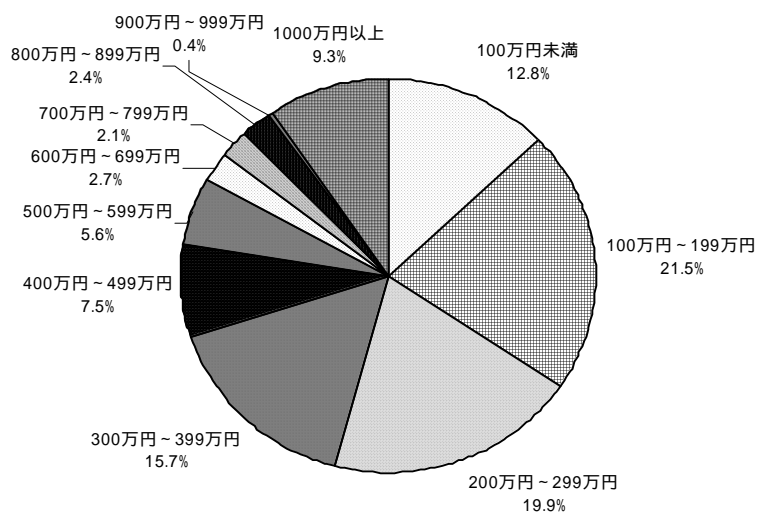


図表 D-5 金融機関からの借入れ総額

有効回答数：1124 件

平均：451.9 万円（最大：18,000 万円、最小：0 万円）

	件数
100 万円未満	144 (12.8%)
100 万円～199 万円	242 (21.5%)
200 万円～299 万円	224 (19.9%)
300 万円～399 万円	176 (15.7%)
400 万円～499 万円	84 (7.5%)
500 万円～599 万円	63 (5.6%)
600 万円～699 万円	30 (2.7%)
700 万円～799 万円	24 (2.1%)
800 万円～899 万円	27 (2.4%)
900 万円～999 万円	5 (0.4%)
1000 万円以上	105 (9.3%)



今新たに融資を受けることのできる借入先も、現在融資を受けている先と同じようなものが挙げられている(図表 D-6)。回答が多い順に挙げていくと、消費者金融会社(29.3%)、友人や親戚(16.0%)、銀行(15.5%)、クレジットカード会社(15.6%)、商工ローン(10.5%)となる。これには住宅ローンを借入れることができる先は含まれていない。

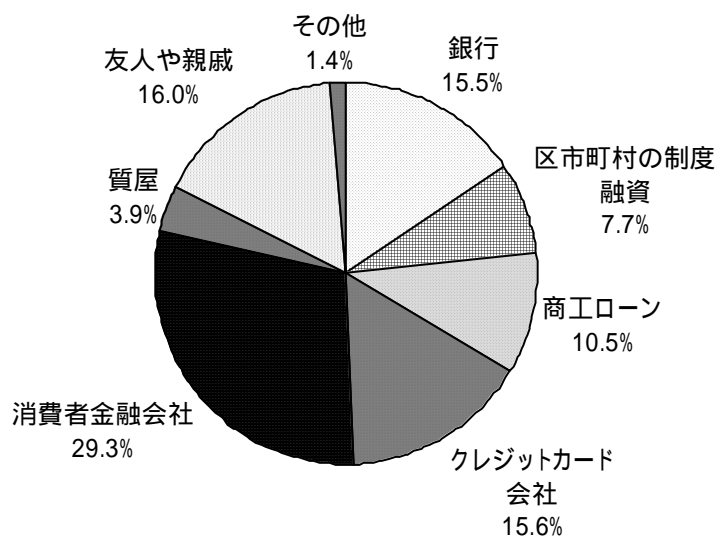
こういった借入先から融資を受けられなくなった場合、事業に行き詰まることを多くの顧客が心配している(図表 D-7)。金融業全般から融資を受けられない場合、現在の事業はどうなると思うかという設問に対して、「事業規模を縮小する」(33.7%)、「廃業する」(38.9%)と答えた顧客の割合が最も多く、「債務整理・破産する」(13.3%)が続く。6.7%の顧客が「違法な高金利業者から借入れてでも続ける」と回答していることは、違法業者の横行を示唆しているものをいえるであろう。

図表 D-6 今新たに融資を受けることのできる先

有効回答数(複数回答) : 2228 件

	件数
1. 銀行	345 (15.5%)
2. 市区町村の制度融資	171 (7.7%)
3. 商工ローン	235 (10.5%)
4. クレジットカード会社	347 (15.6%)
5. 消費者金融会社	653 (29.3%)
6. 質屋	88 (3.9%)
7. 友人や親戚	357 (16.0%)
8. その他	32 (1.4%)

その他：国金、考えていない

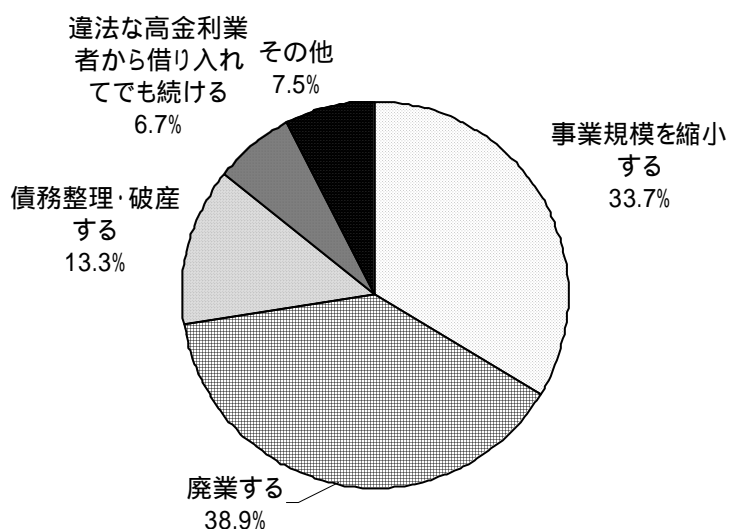


図表 D-7 金融業全般（日賦金融を含む）から借りられない場合、事業はどうなると思うか

有効回答数：1361 件

	件数
1. 事業規模を縮小する	458 (33.7%)
2. 廃業する	529 (38.9%)
3. 債務整理・破産する	181 (13.3%)
4. 違法な高金利業者から借り入れてでも続ける	91 (6.7%)
5. その他	102 (7.5%)

その他：営業継続、友人から借用する、大丈夫、国金、（銀行から預金おろす）預金をおろすともともどらないが日掛けで借ると売上一部で貸すことができるので借りてしまった、親類から借りる、かけをやめる・車を売る、当面夫の親から10万円程借りてその場を凌ぎます、現在の売上を上げるよう努力する、個人的に借り入れをする、人件費を縮小する、まだまだ土地や田・畑もあるので破産するまで大丈夫です、直面した例が現在です、昼間も会社を探し働く、現状維持、一死をもって責任をとり債務を整理する、親から借りる、とにかく頑張る、何か金を産む方法（商売）を考える、亡夫の年金等、自己資金を使う、娯楽を止める、本業により力を入れる、身内からの援助



3.延滞・破産経験の有無

顧客は様々な金融期間から借入れを行い、計画的に返済を行なっているといえる。銀行、商工ローンなどの日賦金融以外からの融資で、1ヶ月以上の延滞を起こしたことがあるかという設問に対して、82.0%の顧客が延滞を起こしたことはないと回答している(図表 D-7)。また、これまでに破産申立てを行なった経験があるのは、顧客の3%であった(図表 D-8)。

図表 D-7 日賦業者以外の金融機関から受けた融資で1ヶ月以上の延滞を起こしたことがあるか

有効回答数：1513 件

	件数
1. ある	273 (18.0%)
2. ない	1240 (82.0%)

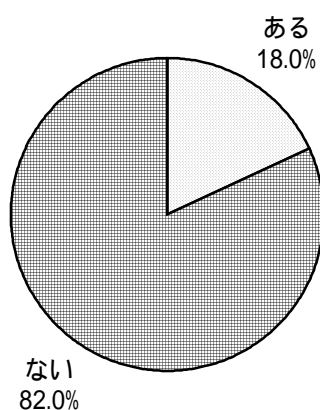
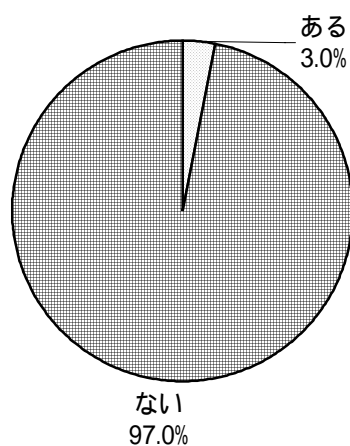


表 D-8 これまでに破産申立てを行ったことがありますか？

有効回答数：1525 件

	件数
1. ある	45 (3.0%)
2. ない	1480 (97.0%)



E. 日賦金融に対する満足度

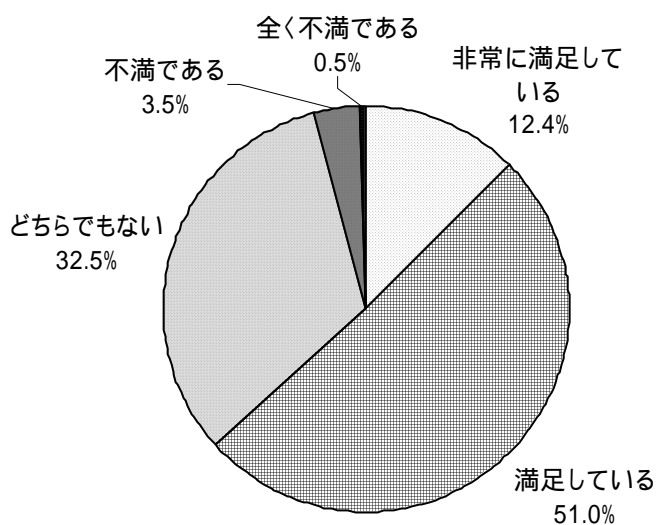
1. 日賦金融に対する全般的な満足度

顧客は日賦金融の利用から高い満足を得ているといえる。全体的にみて、日掛け金融の利用にどの程度満足しているかとの設問に対して、「非常に満足している」(12.4%)、「満足している」(51.0%)との回答を合わせると60%を超える(図表 E-1)。反対に、「不満である」(3.5%)、「全く不満である」(0.5%)として日賦金融へ不満を持った顧客の割合は極めて少ない。

図表 E-1 全体的にみて、日賦金融の利用にどの程度満足しているか

有効回答数：1531 件

	件数
1. 非常に満足している	190 (12.4%)
2. 満足している	781 (51.0%)
3. どちらでもない	498 (32.5%)
4. 不満である	54 (3.5%)
5. 全く不満である	8 (0.5%)



2.日賦金融の満足できる点、不満な点

顧客が日賦金融の満足できる点として挙げたのは、日賦金融の利便性の高さである。日賦金融の満足できる点を3つ順位を付けて回答を求めたところ、「ほぼ毎日集金にきてくれるので、借入・返済の時間・費用が節約できる」(400件)、「ほぼ毎日集金にきてくれるので、借入・返済が計画的にできる」(280件)、「気軽に利用できる」(339件)、「審査が早い」(183件)、「無担保で借りられる」(133件)を一番満足できる点として挙げた顧客が多い(図表 E-2)。

一方、日賦金融の不満な点として顧客が挙げたのは、金利の高さである。満足できる点と同様に、不満な点も順位を付けて回答を求めた。日賦金融の一番不満な点として挙げたのは、「金利が高い」(595件)、「ほぼ毎日集金にこられて、わずらわしい」(258件)、「必要な額を借りられない」(171件)である(図表 E-3)。

しかし、金利水準については、日賦金融の利便性を考慮すると、顧客は納得できると考えている。融資が小額で、ほぼ毎日集金に来る経費・手間を考えると、日賦金融の金利は妥当だと考えるかとの設問に対して、「まさにそう思う」(12.6%)、「そう思う」(43.6%)との回答を合わせると55%に上る(図表 E-4)。逆に、そういったことを考えても日賦金融の金利は妥当でないと思っている顧客は13%ほどである。

従業員の対応へも顧客は好意的である。融資を申し込んだ際の、従業員の対応に満足しているかとの設問には、19.0%が「非常に満足している」、54.0%が「満足している」と回答し、これらを合わせると70%以上の顧客が、日賦金融の従業員の対応を評価している(図表 E-5)。従業員の対応に不満を持った顧客は、わずか3%程度である。

図表 E-2 日賦金融で満足できる点

	順位	順位	順位
1. ほぼ毎日集金にきてくれるので、借入・返済の時間・費用が節約できる	400	51	72
2. ほぼ毎日集金にきてくれるので、借入・返済が計画的にできる	280	273	75
3. 金利が適切である	14	18	29
4. 気軽に利用できる	339	309	191
5. 審査が早い	183	379	198
6. 無担保で借りられる	133	253	384
7. 従業員の対応が親切である	49	68	185
8. プライバシーが守られる	15	49	226
9. その他	3	1	6

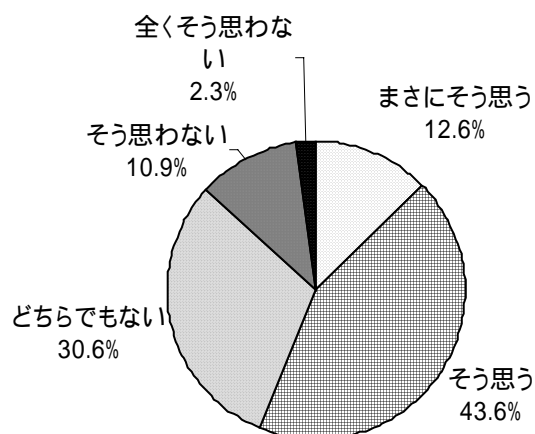
図表 E-3 日賦金融の不満足な点

	順位	順位	順位
1. ほぼ毎日集金にこられて、わずらわしい	258	108	70
2. 金利が高い	595	191	65
3. 融資に際して十分な情報が与えられない	45	81	95
4. 返済・回収が強制的である	43	166	108
5. 必要な額を借りられない	171	260	185
6. 借換えまたは借増しができない	26	92	133
7. 従業員の対応が不適切	5	17	42
8. 期限前弁済に応じてくれない	17	45	115
9. その他	3	7	20

図表 E-4 小口で、ほぼ毎日集金に来る経費・手間を考えると、日賦金融の金利は妥当だと考えるか

有効回答数：1505 件

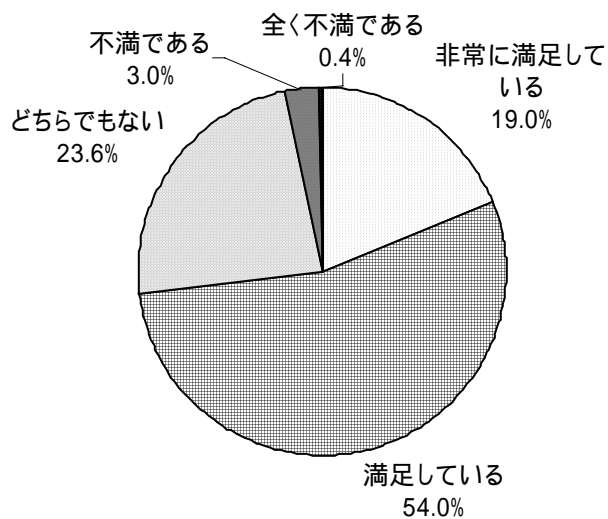
	件数
1. まさにそう思う	190 (12.6%)
2. そう思う	656 (43.6%)
3. どちらでもない	460 (30.6%)
4. そう思わない	164 (10.9%)
5. 全くそう思わない	35 (2.3%)



図表 E-5 融資を申し込んだ際の、従業員の対応に満足しているか

有効回答数：1495 件

	件数
1. 非常に満足している	284 (19.0%)
2. 満足している	807 (54.0%)
3. どちらでもない	353 (23.6%)
4. 不満である	45 (3.0%)
5. 全く不満である	6 (0.4%)



3.日賦金融に対するイメージの変化と今後の利用意思

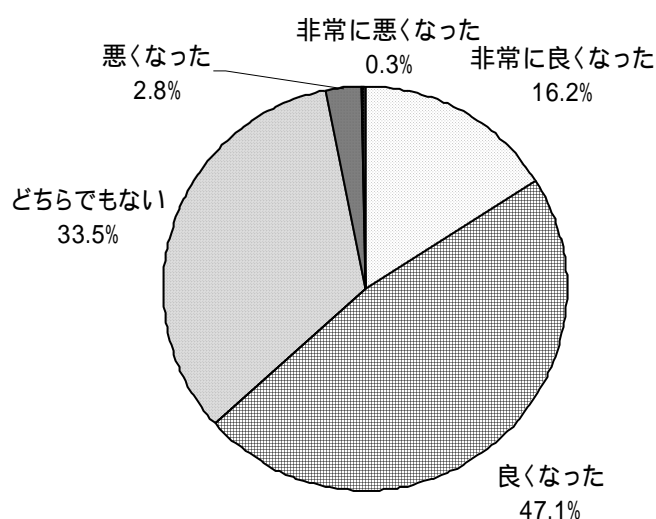
日賦金融への高い満足度を背景に、多くの顧客は、利用する前に日賦金融に対して持っていたイメージは好転したと回答している。利用後にイメージが「非常によくなった」と回答した顧客は16.2%、また、「良くなった」と回答した顧客は47.1%であった(図表 E-6)。イメージが悪くなったと回答した顧客は、3%ほどに留まる。

そして、60%以上の顧客は、日賦金融は自分にとって必要で、今後も利用したいと考えている。日賦金融は必要かとの設問には、23.3%が「ぜひ必要」、49.4%が「どちらかといえば必要」と回答している(図表 E-7)。さらに、今後も日賦金融を利用する計画があるかとの設問に対しても、36.0%が「今後も利用する」、34.7%が「ときどき利用する」と答えている(図表 E-8)。日賦金融は必要なく、今後は利用しないと回答した顧客は、3%前後であり極めて少数である。

図表 E-6 日賦金融を利用した後、利用する前に日賦金融に対して持っていたイメージは変わったか

有効回答数：1527 件

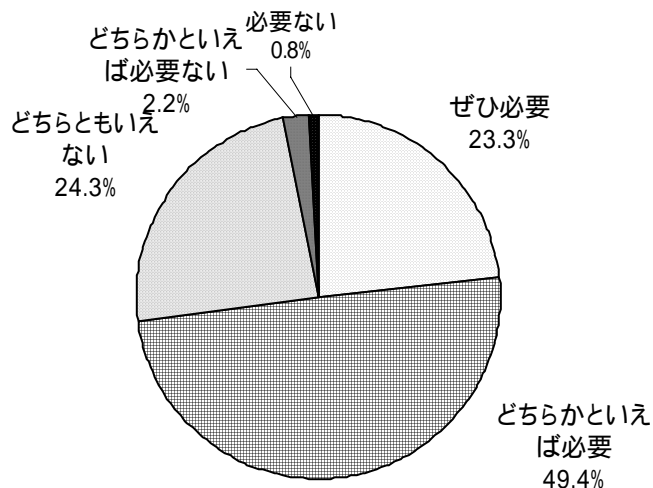
	件数
1. 非常に良くなった	248 (16.2%)
2. 良くなった	719 (47.1%)
3. どちらでもない	512 (33.5%)
4. 悪くなった	43 (2.8%)
5. 非常に悪くなった	5 (0.3%)



図表 E-7 あなたにとって日賦金融は必要か

有効回答数：1524 件

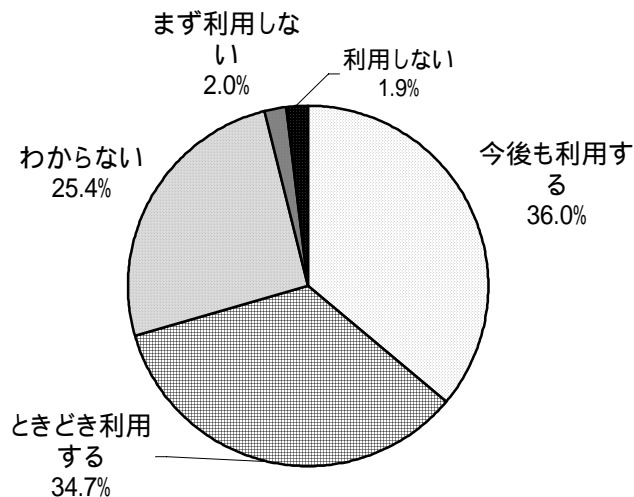
	件数
1. ぜひ必要	355 (23.3%)
2. どちらかといえば必要	753 (49.4%)
3. どちらともいえない	371 (24.3%)
4. どちらかといえば必要ない	33 (2.2%)
5. 必要ない	12 (0.8%)



図表 E-8 今後も日賦金融を利用する計画があるか

有効回答数：1525 件

	件数
1. 今後も利用する	549 (36.0%)
2. ときどき利用する	529 (34.7%)
3. わからない	388 (25.4%)
4. まず利用しない	30 (2.0%)
5. 利用しない	29 (1.9%)



4.機会損失コストとの比較

顧客が日賦金融の不満な点として挙げているのは、その金利の高さであった。そこで、日賦金融の金利は、他のさまざまなコストと比較しても高いと感じるのかという趣旨の質問を行なった。

日賦金融の金利と比較するコストとして挙げたのは、給料遅延により従業員が辞めてしまうことに伴うコスト、仕入れ代金が支払えず、買掛で仕入れができなくなることに伴うコスト、決済（カード、小切手など）ができず、信用を失うことに伴うコスト、家賃、リースの不払いにより、信用を失うことに伴うコストの4つである。これらのコストと比べて、日賦金融の金利が高いか、低いか、あるいは同程度かの判断を求めた。

その結果、4つのコストいずれに対しても、日賦金融の金利のほうが高いとする回答は16～17%であり、「低い」または「同程度」との回答を下回った(図表 E-9)。回答の割合では、上記の諸コストのほうが日賦金融の金利のよりも高いと判断する顧客の割合が多く、いずれのコストについても全体の42～44%が「高い」と回答している。

つまり顧客は、日賦金融の金利を絶対的に高いと感じているが、他のコストと比較して相対的に捉えた場合、必ずしも高いとは感じないということができる。

図表 E-9 日賦金融の金利は、次のようなことに伴い発生するコストよりも高か、低か、それとも同程度か

a. 給料遅延により従業員が辞めてしまう

有効回答数：1056 件

	高い	低い	同程度
件数	172(16.3%)	447(42.3%)	438(41.4%)

b. 仕入れ代金が支払えず、買掛で仕入れができなくなる

有効回答数：1054 件

	高い	低い	同程度
件数	181(17.2%)	455(43.2%)	418(39.7%)

c. 決済（カード、小切手など）ができず、信用を失う

有効回答数：1051 件

	高い	低い	同程度
件数	187(17.8%)	471(44.8%)	393(37.4%)

d. 家賃、リースの不払いにより、信用を失う

有効回答数：1054 件

	高い	低い	同程度
件数	189(17.9%)	457(43.4%)	408(38.7%)

F. 日賦金融および消費者信用一般を取り巻く環境に対する意識

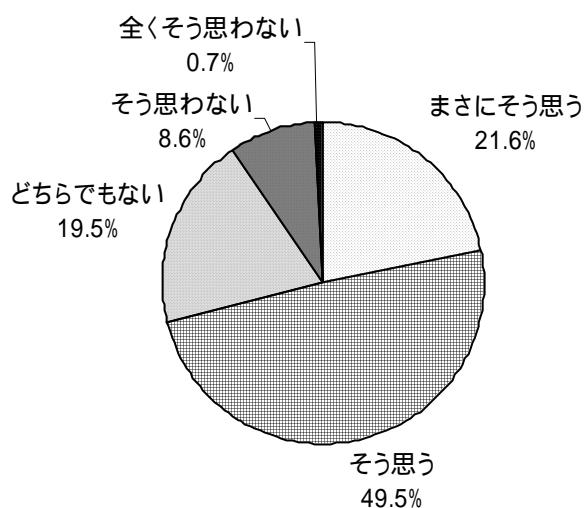
1. 自己破産・多重債務増加の原因

自己破産や多重債務者の増加といった消費者信用に関連する社会問題は、基本的に借り手側に問題があると考えている顧客が多い。そのような社会問題の原因は借りる側に問題があると思うかという設問に対して、21.6%が「まさにそう思う」、49.5%が「そう思う」と回答し、約70%が借り手側の問題と認識していることが分かる(図表 F-1)。逆に「そう思わない」(8.6%)、「全くそう思わない」(0.7%)という回答は少数であった。

図表 F-1 現在、自己破産や多重債務者の増加が社会的な問題になっているのは、借りる側に問題があると思うか

有効回答数：1520 件

	件数
1. まさにそう思う	328 (21.6%)
2. そう思う	753 (49.5%)
3. どちらでもない	297 (19.5%)
4. そう思わない	131 (8.6%)
5. 全くそう思わない	11 (0.7%)



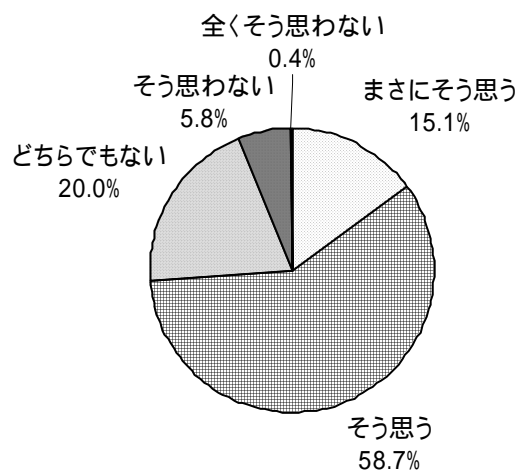
2.日賦金融サービスの有用性

顧客は金融業者からの融資によって短期の資金需要を満たすことは理に適っていると考えている。事業者が短期の資金需要を満たすために金融業者を活用することは、合理的だと思うかとの設問に対して、15.1%が「まさにそう思う」と回答し、58.7%が「そう思う」と回答している(図表 F-2)。「そう思わない」、「まったくそう思わない」という否定的な回答を寄せた顧客は極めて少なく、それぞれ 5.8%、0.4%であった。

図表 F-2 事業者が短期の資金需要を満たすために金融業者を活用することは、合理的だと思うか

有効回答数：1528 件

	件数
1. まさにそう思う	231 (15.1%)
2. そう思う	897 (58.7%)
3. どちらでもない	305 (20.0%)
4. そう思わない	89 (5.8%)
5. 全くそう思わない	6 (0.4%)

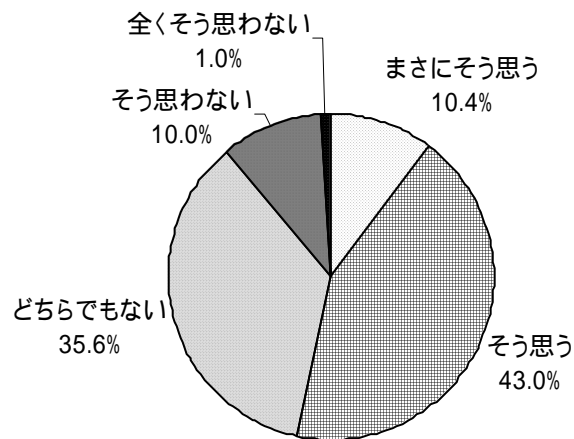


顧客は、日賦金融業者は事業者に対して有益なサービスを提供していると考えている。「まさにそう思う」と回答したのは10.4%、「そう思う」と回答したのは43.0%になる(図表 F-3)。反対に「そう思わない」、「全くそう思わない」として、日賦金融業者のサービスを評価しない顧客は10%程度と少数であった。

図表 F-3 日賦金融業者は、事業者に有益なサービスを提供していると考えるか

有効回答数：1526 件

	件数
1. まさにそう思う	158 (10.4%)
2. そう思う	656 (43.0%)
3. どちらでもない	544 (35.6%)
4. そう思わない	153 (10.0%)
5. 全くそう思わない	15 (1.0%)



3.上限金利引き下げの影響

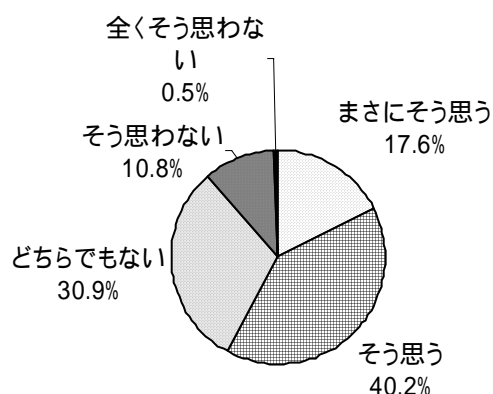
上限金利引き下げの影響が顧客にあったのかを質問したところ、上限金利引き下げの負の影響を実感している顧客はかなりの割合で存在することが捉えられた。まず、上限金利が引き下げられてから違法な金融業者が増えたと思うかとの設問に対しては、17.6%が「まさにそう思う」、40.2%が「そう思う」と回答し、合計して顧客の60%近くが上限金利引き下げによる違法業者の横行を示唆している(図表 F-4)。

さらに、上限金利が引き下げられてから、事業者が融資を受けることが困難になったと思うかという設問に対しても12.0%が「まさにそう思う」、36.0%が「そう思う」と回答している(図表 F-5)。これは、上限金利の引き下げにより、事業者のクレジット・アベイラビリティが減少したことを示しているといえる。

図表 F-4 上限金利が引き下げられてから、違法な金融業者が増えたと思うか

有効回答数：1496 件

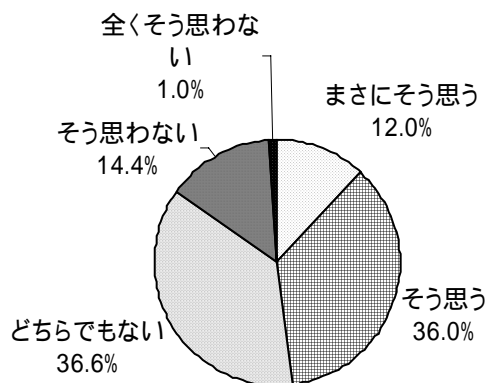
	件数
1. まさにそう思う	263 (17.6%)
2. そう思う	602 (40.2%)
3. どちらでもない	462 (30.9%)
4. そう思わない	161 (10.8%)
5. 全くそう思わない	8 (0.5%)



図表 F-5 上限金利が引き下げられてから、事業者が融資を受けることが困難になったと思うか

有効回答数：1501 件

	件数
1. まさにそう思う	180 (12.0%)
2. そう思う	540 (36.0%)
3. どちらでもない	550 (36.6%)
4. そう思わない	216 (14.4%)
5. 全くそう思わない	15 (1.0%)



4.日賦金融業への規制に対する認識

日賦金融業に対してはさまざまな規制が敷かれていることを顧客が理解していることは、上記「日賦金融の特性の把握」の結果からも明らかである。その上で、そのような規制に対して顧客がどのような考えを持っているのかを検証する。ここでは、日賦金融業に対する規制全般について、上限金利規制についての質問を行なった。

政府が日賦金融業者に対する規制全般を緩和して、より借りやすい環境を作ることは、事業者の利益につながると思うかとの質問に対しては、「まさにそう思う」という回答が 14.4%、「そう思う」という回答が 50.2%を占めた(図表 F-6)。つまり、約 65%もの顧客が日賦金融業への全般的な規制緩和へ好意的であるといえる。

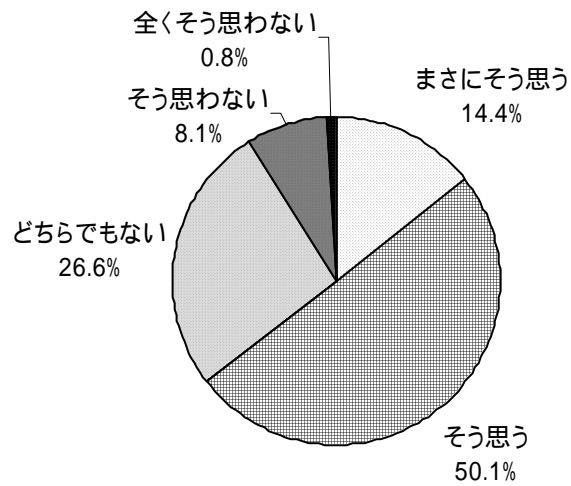
一方、政府が日賦金融業者に対する上限金利規制を緩和して、より借りやすい環境を作ることは、事業者の利益につながると思うかという質問に対しても顧客の意見は肯定的であった。上限金利規制の緩和が事業者の利益につながることに對して、「まさにそう思う」と答えた顧客は 16.0%、「そう思う」と回答した 45.6%であった(図表 F-7)。合計すると 60%以上の顧客が上限金利規制を緩和することへ積極的であるということがいえる。

これらの結果から、顧客は日賦金融業に対する規制緩和を基本的に支持しており、そうすることが顧客である事業者の利益へにつながるという認識を持っているといえる。

図表 F-6 政府が日賦金融業者に対する規制全般を緩和して、より借りやすい環境を作ることは、事業者の利益につながると思うか

有効回答数：1539 件

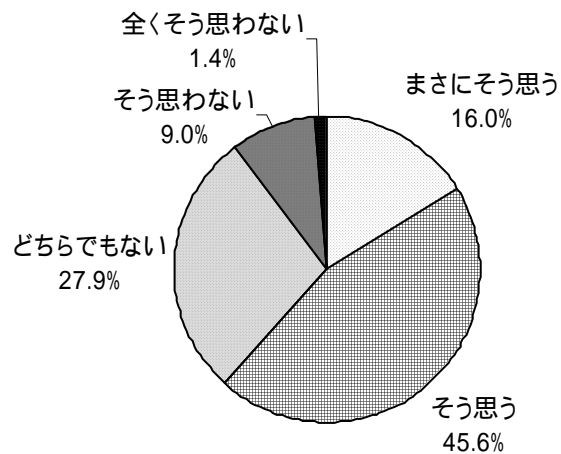
	件数
1. まさにそう思う	221 (14.4%)
2. そう思う	772 (50.2%)
3. どちらでもない	409 (26.6%)
4. そう思わない	124 (8.1%)
5. 全くそう思わない	13 (0.8%)



図表 F-7 政府が日賦金融業者に対する上限金利規制を緩和して、より借りやすい環境を作ること
は、事業者の利益につながると思うか

有効回答数：1528 件

	件数
1. まさにそう思う	245 (16.0%)
2. そう思う	697 (45.6%)
3. どちらでもない	426 (27.9%)
4. そう思わない	138 (9.0%)
5. 全くそう思わない	22 (1.4%)



結論

本調査は、日賦金融業の顧客に焦点を当て、日賦金融の顧客の利用実態を明らかにしてきた。調査の背景を踏まえ、分析結果から次のようなことがいえるであろう。

第一に、日賦金融の顧客は事業開始から 10 数年を経過した小規模事業者である。飲食店などサービス業を中心に従事しており、月商 300 万未満が大多数である。過去 12 ヶ月間に延滞経験のある顧客の割合は 14.3%で、かなり高い。

第二に、日賦金融の主な利用目的は、仕入代金などの短期の運転資金である。また、借入期間も通常 2 年から 3 年以内である。1 社からの借入額は 46 万円で、2.3 社から借りている。

第三に、圧倒的多数の顧客は金利や返済期間といった自身の契約内容を理解したうえで借入を行っている。90%以上の顧客が、最近の日賦金融からの借入れについて、金利をほぼ正確に回答することができている。また、上限金利規制が存在することや、他の貸金業よりも高い金利水準が認められていること、基本的に毎日集金に來なければならないという日賦金融の特性に対する理解もある。

第四に、日賦金融の顧客の多くは、日賦金融以外にも資金の調達手段があり、その中から選択して日賦金融を利用している。顧客は日賦金融以外の金融機関を現に利用し、日賦金融の利用に際して、それらの借入先からの融資を検討している。顧客が日賦金融を利用していることは、合理的な選択の結果として行われていることである。

第五に、顧客は日賦金融の利用に満足している。日賦金融の満足できる点として顧客が挙げたのは利便性の高さであった。金利水準には多くの顧客が不満を持っているが、ほぼ毎日集金にきてくれるなどの利便性を考慮したり、あるいは借りられなかった時に発生する他のコストとの比較でみた場合には、必ずしも高いとは感じていない。従業員の対応にも好意的であり、日賦金融は自分にとって必要で今後も利用したいと思っている。

第六に、顧客は、日賦金融がさまざまな規制をされていることを理解した上で、上限金利規制その他の日賦金融に関連する規制を緩和することに肯定的である。顧客は、規制を緩和することが顧客である事業者の利益につながると考えている。

以上の結果から、顧客は極めて合理的に日賦金融を利用しているといえることができる。顧客は、金利の高さやその他のコストを十分に理解し、他の借入手段との比較の上、日賦金融の利用を選択していると考えられるからである。

このように、市場のプレーヤーが必要な情報を十分にもち、代替的な借入手段も検討した上で合理的に決定できるのであれば、規制ではなく、自由競争に委ねたほうが、市場の効率性は高まるといえるのではないか。日賦金融の顧客が上限金利を含む規制緩和に賛成していることも、このことを裏付けている。また、日賦金融を含む合法的な金融機関から借りられない場合には、違法業者からでも借りるという回答者が少なからず存在したことを考えると、上限金利規制は市場の機能をゆがめ、市場におけるクレジットのアクセシビリティを損なっているように思われる。

付録1 質問票

日掛け金融ご利用に関する意識調査

この度、早稲田大学消費者金融サービス研究所（所長：早稲田大学商学部教授 江夏健一）では、事業者の皆様が日掛け金融をどのようにご利用されているのかを研究する目的で、アンケート調査を行うことになりました。つきましては、ご多用中誠に恐れ入りますが、お差し障りのない範囲で、率直なご意見をお聞かせ願えれば幸いに存じます。

早稲田大学消費者金融サービス研究所副所長
早稲田大学商学部教授 坂野 友昭

ご回答にあたって

1. この調査は、日掛け金融のご利用に関して、皆様のご意見をうかがうことを目的としております。したがって、この調査には、正しい回答とか誤った回答とかいうのはありません。皆様の率直なご意見をお聞かせください。

2. ご回答に関する秘密保持につきましては堅くお約束いたします。本調査は純粋に学術的研究目的で行われるものです。要約された統計数値のみが公表され、企業名や個人名が特定されるようなことは決してありません。また、日掛け金融業者があなたの回答を見ることも決してありません。なお、社名やお名前を記入して頂く必要はまったくありません。

3. この秘密保持を保証するために、ご回答済みの調査票は、同封の封筒にて、下記の早稲田大学消費者金融サービス研究所リエゾンオフィスにまで直接ご返送ください。

4. この調査に関するご質問・ご連絡は、下記宛にお願いします。

早稲田大学消費者金融サービス研究所リエゾンオフィス
〒162-0041 東京都新宿区早稲田鶴巻町 518 司ビル 5F
Tel: 03-5292-5126 Fax: 03-5292-5136

以下の質問に対するご回答は、特別な指示がない限り、該当するものを1つ選び、その番号に 印をつけて下さい。

A . あなたご自身についてお聞きします。

(1) あなたの性別を教えてください。

1. 男性 2. 女性

(2) あなたの年齢を教えてください。

_____ 歳

(3) あなたの最終学歴について教えてください。

1. 中学 2. 高校 3. 短大
4. 専門学校・職業訓練所 5. 大学・大学院以上

(4) あなたは、ご自分の家をお持ちですか？それとも、賃貸住宅もしくは他の住宅形態ですか？

1. 持家（ローン中を含み自己名義のもの）
2. 持家（ローン中を含み家族名義のもの）
3. 賃貸住宅（公営住宅を含む賃貸住宅）
4. その他（具体的に、 _____)

(5) 貴社は、現在の事業をはじめて何年くらい経ちますか？

_____ 年

(6) 貴社の事業の業種は何ですか？

1. 製造業 2. 販売業 3. サービス業（飲食店等）
4. その他（具体的に、 _____)

(7) よろしければ、貴社の月商について教えてください。

_____ 万円

B . 日掛け金融のご利用状況についてお聞きします。

(1) 日掛け金融を何年ぐらい利用していますか？

- 1. 1年未満 2. 1年～2年未満 3. 2年～3年未満
- 4. 3年～4年未満 5. 4年～5年未満 6. 5年以上

(2) 日掛け金融を利用した当初の目的は何ですか？

- 1. 短期の運転資金 2. 長期の運転資金 3. 長期の設備投資

(3) 日掛け金融を利用した当初の理由は何でしたか？

- 1. 人件費 2. 仕入代金 3. 決済代金 4. 家賃（賃借料）
- 5. その他（具体的に、 ）

(4) 日掛け金融を利用する際に担保をとられましたか？

- 1. 約束手形をとられた 2. 不動産をとられた 3. 担保はとられていない

(5) 1社平均の借入額（契約時）はどれくらいですか？

_____万円

(6) 現在、何社から日掛け金融を利用されていますか？

_____社

(7) 日掛け金融業者のなかで中断なしに最も長く利用し続けている期間はどれくらいですか？

- 1. 1年未満 2. 2年未満 3. 3年未満
- 4. 4～5年未満 5. 5年以上

(8) 最近12ヶ月間で、日掛け金融への返済が7日以上遅れたことはありますか？

- 1. ある 2. ない

(9) 一番最近お借りになった日掛け金融についてお聞きします。

・契約時の借入額はいくらですか？

_____万円

・1日の返済額はいくらですか？

_____円

・返済は何回払いですか？

_____回

・実質年利率は何パーセントですか？

_____%

(10) 日掛け金融が法律的に他の金融よりも高い金利が認められているのを知っていますか？

1. 知っている 2. 知らない

(11) 日掛け金融業者が法律的にほぼ毎日集金に行かなくてはならないことを知っていますか？

1. 知っている 2. 知らない

(12) 2001年（平成13年）1月より日掛け金融の金利が引き下げられたことを知っていますか？

1. 知っている 2. 知らない

(13) あなたは日掛け金融を利用するにあたり、金利についてどれだけ考慮しましたか？

- 1 2 3 4 5
よく考慮した 考慮した どちらでもない 考慮しなかった 全く考慮しなかった

(14) あなたが融資を受ける際、年利率についての説明を受けましたか？

1. 受けた 2. 受けていない

(15) あなたが融資を受ける際、返済期間、返済日数、返済額についての説明を受けましたか？

1. 受けた 2. 受けていない

(7) 金融業全般（日掛け金融を含む）から借りられない場合、あなたは現在の事業をどうしますか？

1. 事業規模を縮小する
2. 廃業する
3. 債務整理・破産する
4. 違法な高金利業者から借り入れてでも続ける
5. その他（具体的に、

(8) あなたは銀行、商工ローンなど日掛け業者以外の金融機関からこれまでに受けた融資で1ヶ月以上の延滞を起こしたことがありますか？

1. ある
2. ない

(9) あなたはこれまでに破産申立てを行ったことがありますか？

1. ある
2. ない

D. 日掛け金融に対する満足度をお聞きします。

(1) 日掛け金融はあなたにとって必要ですか？

1	2	3	4	5
ぜひ必要	どちらかといえば必要	どちらともいえない	どちらかといえば必要ない	必要ない

(2) あなたにとって日掛け金融で満足できる場所は何ですか。3つを選んで、順位をつけてください。

順位 _____

1. ほぼ毎日集金にきてくれるので、借入・返済の時間・費用が節約できる
2. ほぼ毎日集金にきてくれるので、借入・返済が計画的にできる
3. 金利が適切である
4. 気軽に利用できる
5. 審査が早い
6. 無担保で借りられる
7. 従業員の対応が親切である
8. プライバシーが守られる
9. その他（具体的に、

(3) あなたにとって日掛け金融の不満なところは何ですか？3つを選んで、順位をつけてください。

順位 _____

1. ほぼ毎日集金にこられて、わずらわしい
2. 金利が高い
3. 融資に際して十分な情報が与えられない
4. 返済・回収が強制的である
5. 必要な額を借りられない
6. 借換えまたは借増しができない
7. 従業員の対応が不適切
8. 期限前弁済に応じてくれない
9. その他（具体的に、_____）

(4) あなたは、今後も日掛け金融を利用する計画がありますか？

1 2 3 4 5
今後も利用する ときどき利用する わからない まず利用しない 利用しない

(5) 融資が小額で、ほぼ毎日集金に来てくれる経費・手間を考えると、日掛け金融の金利は妥当だとお考えですか？

1 2 3 4 5 まさに
そう思う そう思う どちらでもない そう思わない 全くそう思わない

(6) 日掛け金融の金利は、次のようなことに伴い発生するコストよりも高いですか、低いですか、それとも同程度ですか？

	高い	低い	同程度
a. 給料遅延により従業員が辞めてしまう	1	2	3
b. 仕入代金が支払えず、買掛で仕入ができなくなる	1	2	3
c. 決済（カード、小切手など）ができず、信用を失う	1	2	3
d. 家賃、リースの不払いにより、信用を失う	1	2	3

(7) 融資を申し込んだ際の、従業員の対応に満足していますか？

1 2 3 4 5
非常に満足している 満足している どちらでもない 不満である 全く不満である

(8) 全体的にみて、日掛け金融の利用にどの程度満足していますか？

1 2 3 4 5
非常に満足している 満足している どちらでもない 不満である 全く不満である

(9) 日掛け金融を利用してみて、利用する前に日掛け金融に対して持っていたイメージは変わりましたか？

1 2 3 4 5
非常に良くなった 良くなった どちらでもない 悪くなった 非常に悪くなった

E . 金融一般や日掛け金融に対するあなたのご意見をお聞きします。

(1) 現在、自己破産や多重債務者の増加が社会的な問題になっているのは、借りる側に問題があると思いますか？

1 2 3 4 5
まさにそう思う そう思う どちらでもない そう思わない 全くそう思わない

(2) 事業者が短期の資金需要を満たすために金融業者を活用することは、合理的だと思いますか？

1 2 3 4 5
まさにそう思う そう思う どちらでもない そう思わない 全くそう思わない

(3) 日掛け金融業者は、事業者に有益なサービスを提供しているとお考えですか？

1 2 3 4 5
まさにそう思う そう思う どちらでもない そう思わない 全くそう思わない

(4) 上限金利が引き下げられてから、違法な金融業者が増えたと思いますか？

1 2 3 4 5
まさにそう思う そう思う どちらでもない そう思わない 全くそう思わない

(5) 上限金利が引き下げられてから、全般的にみて事業者が融資を受けることが困難になったと思いますか？

1 2 3 4 5
まさにそう思う そう思う どちらでもない そう思わない 全くそう思わない

(6) 政府が日掛け金融業者に対する規制全般を緩和して、より借りやすい環境を作ることは、事業者の利益につながると思いますか？

1 2 3 4 5
まさにそう思う そう思う どちらでもない そう思わない 全くそう思わない

(7) 政府が日掛け金融業者に対する上限金利規制を緩和して、より借りやすい環境を作ることは、事業者の利益につながると思いますか？

1 2 3 4 5
まさにそう思う そう思う どちらでもない そう思わない 全くそう思わない

ご協力ありがとうございました。日掛け金融やこのアンケート調査について何かご意見がございましたら、是非お教えてください。

付録2 アメリカのペイデーローンに関する調査の要約

本報告書では、最後に、Eliehausen & Lawrence(2001)によって行なわれた、米国におけるペイデーローンの顧客実態調査を紹介する。同調査は、ペイデーローンの顧客が、借入条件および利用に伴うコストをどれだけ正確に認識した上で借入れを行なっているのか、また、ペイデーローンの利用に満足しているのかということ为主要な関心として行なわれた。調査の結果、ペイデーローンの顧客は、金利水準その他の条件を十分に理解した上で利用しており、満足度も高いということが浮き彫りになった。

ペイデーローンでは、通常、借り手は貸し手に対して借りたい額に手数料を加えた金額の小切手を書く。業者は、借り手の次のペイデー、つまり給料日まで(通常2週間くらい)、小切手を現金化しないことに同意する。給料日に、借り手は、現金もしくはマネーオーダーで小切手を取り返すか、もう一度手数料を払ってローンを更新する。ペイデーローンの1件あたりの貸付金額は、100ドル~500ドルである、融資手数料は、ローン額、100ドルあたり15~20ドルである。これを年率に換算すると数百%もの金利水準となる。

ペイデーローンと日賦金融では、いくつかの点で大きく異なる。第一に、日賦金融が事業者向けであるのに対して、ペイデーローンは消費者向けである。第二に、借入額もペイデーローンのほうが日賦金融よりもはるかに小口である。第三に、金利はペイデーローンのほうがはるかに高い。ペイデーローンは、23の州およびコロンビア特別区において特定の法律や規制で認められている。これらの州での上限金利は、実質年利で390%から871%である。19の州および米領バージン諸島では、小口貸付法による上限金利規制や小切手キャッシング業者によるペイデーローンを禁止するなどの特定の規制を通じて、ペイデーローンを事実上禁止している。他の州では、小口貸付会社を規制する法律や上限金利がないため、ペイデーローン業者はすぐにライセンスをとることができ、どんな金利でも課すことができる。

しかし、ペイデーローンと日賦金融は、社会的ニーズがあり、産業として成長しているにもかかわらず、比較的高い金利を課しているために、社会的批判を受けやすいという点で共通性をもっている。また、アメリカにおいて本格的な顧客実態調査が行われた唯一のものであり、しかも同調査が本調査と同様にペイデーローンの顧客が十分な情報に基づいて合理的な決定を下しているかどうかの主たる研究目的であったために、本報告書で紹介することにした。

調査の背景

ペイデーローン産業は、消費者の短期で小口の資金需要に応えるように、90年代に入って米国で飛躍的に発達した。しかし、ペイデーローンは年金利に換算すると数百%もの金利水準になることがあるため、政治家や規制当局、消費者運動家などからさまざまな疑念が提示されてきていることも事実である。つまり、ペイデーローンは高金利で、そのような高い金利を消費者が自ら選択して利用している可能性は低く、企業が顧客の無理解を利用して契約させているのではないかという指摘が見られた。

こういった背景を受け、ペイデーローンの金利に対する顧客の認識を把握することと、顧客が契約内容を理解しているのかということの検証が、同調査の柱になったのである。経済学的にいえば、

市場が機能するための前提条件には、市場に参加するプレーヤーが必要な情報を入手できること、プレーヤーが合理的な選択を経て決定を下せることがある。同調査の目的は、ペイデーローン市場でそのような条件が満たされているかどうかを調べることにあったということもできる。

同調査の具体的な焦点は次の通りである。

ペイデーローンの金利は高すぎるのではないか

顧客は金利やその他の借入条件を理解しないで借りているのではないか

顧客は他の低金利の借入手段を十分に検討しないで借りているのではないか

金利が高いために、顧客は返済しきれず借り続けたままになっているのではないか

顧客はペイデーローンに対して不満を抱いているが、他に借入手段がないため、やむを得ず利用しているのではないか

調査の実施要項

調査対象：全米コミュニティ金融サービス協会（Community Financial Services Association of America）の加盟業者 60 数社の顧客

サンプル：60 数社の中から、店舗数の規模に応じて、代表的な 19 社を選び出した。19 社から店舗数に比例して 78 店舗を選び出し、各店舗からランダムに 70 人の顧客を抽出し、合計で 5460 人を抽出した。このうち、重複した顧客を調整した結果、サンプルは 5364 人となった。

調査方法：電話によるインタビュー

調査期間：2000 年 12 月 - 2001 年 1 月

回収率： 427 (8.0%)

調査の内容

調査の背景に沿って、主として以下のような点を中心に設問を設定し、分析している。

どのような顧客が主要顧客で、いかなる目的でペイデーローンを利用しているのか

顧客は比較的短期の資金需要を満たすためにペイデーローンを利用しているのか、それとも長期にわたって借り続けているのか

顧客は金利と借入条件を十分に理解して借りているのか

顧客には短期のクレジットとしてペイデーローン以外にどのような代替的借入手段があったのか

顧客は短期のクレジットとして他の代替的借入手段をどの程度検討したのか。その上で、なぜペイデーローンを選択したのか

顧客はどの程度ペイデーローンに満足しているのか

調査の結果

1.主な利用目的は小口で短期の資金需要を満たすことである

ペイデーローンの主要な顧客は、比較的若い世代の中位の所得水準に位置する消費者である。全体の3分の2が45歳未満の顧客であり、35歳未満の顧客の割合は36.4%である。また、年収が2万5000ドル~5万ドルの範囲に位置する顧客が51.5%を占める。

顧客の多くは小口で短期的な資金需要を満たす目的でペイデーローンを利用している。300ドル以下のローンが全体の70%以上を占め、200~300ドルのローンが最も多い(45.4%)。利用期間については、中断なしで利用した期間は4週間以内であるとする利用者が50%以上である。年利に対する回答は、30%以下とするものから600%超まで幅広く分布している。

2.ペイデーローンを利用することのコストを適切に認識している

ほとんどすべての顧客は、ペイデーローンの利用に伴うコストを認識している。最近利用したペイデーローンに掛かったコストを問う設問に対して、95.7%の顧客は、ほぼ正確と考えられる水準の手数料の額を回答し、そのコストの高さを理解している。ただし、ドル単位での認識は正確といえるものの、ペイデーローン契約の特性のためか、年利での回答は実態を必ずしも反映しているとはいえない結果となった。

3.他の資金調達手段と比較の上、ペイデーローンの利用を選択している

多くの顧客は、ペイデーローンの利用に先立って他の借入先の利用も考えた。主な代替的借入先は、銀行(48.5%)と消費者金融会社(29.8%)であった。他の借入先よりもペイデーローンを選んだ理由には、「借入れ手続きが簡単であり、審査が早い」という利便性の高さを示す回答が最も多かった(59.0%)。

しかし、ペイデーローンの顧客は、平均的な消費者と比較してクレジット・アベイラビリティが制限され、代替的な選択肢が限られていることを無担保の借入れに関しては特に感じている。

4.ペイデーローンの利用に満足している

顧客は、ペイデーローンに対して好意的な印象を持っており、高い満足度を示している。75%はペイデーローンの利用に満足していると回答している。この理由は、利便性の高さに加え、ペイデーローン業者は、もしペイデーローンがなければ得ることのできなかつたクレジットを顧客に提供しているからであるといえる。

逆に、12%の顧客はペイデーローンに不満を持ったと回答した。そのように回答した顧客の中では、約60%が金利や手数料といったコストの高さを具体的な不満点として挙げている。

5.ペイデーローンに対する規制強化に概ね消極的な意見を持っている

「自分が1年間に利用できるペイデーローンの回数を政府は制限すべきである」、「中断なくペイデーローンを継続できる回数を政府は制限すべきである」という質問に対して、50%近くが否定的な回答をしている。しかし、「ペイデーローン業者が課すことのできる手数料の水準を規制すべきである」との質問に対しては、70%以上が賛成している。

同調査の結果から、ペイデーローンは、顧客に対して、ペイデーローンがなければ実現し得ないであろうクレジットを提供することができ、顧客からも支持されているということが出来る。顧客も金利水準やそれ以外のコストを十分に理解して利用し、他の借入手段と比較して、ペイデーローンの利用を選択しているのである。

参考文献： Eliehausen, G. and E. C. Lawrence, Payday Advance Credit in America: An Analysis of Customer Demand, Credit Research Center, Georgetown University, April 2001.