

# 上海个人信用意识状况调研报告

◆上海市质量协会用户工作委员会 / 文

## 编者按

哪些行为会影响个人征信记录?下面刊登的这份调研报告显示,只有一成的受访上海人知道!调研发现,即使生活在全球排名第五金融中心上海的居民,对个人信用的重要性也是缺乏了解和认识不足的,九成人没有养成定期维护个人征信记录的习惯。为此,报告提出了四点思考和建议。

**社**会信用体系建设必须以培养市民良好的个人信用意识为逻辑起点,需要市民掌握具体的信用知识,树立良好的个人信用意识。有鉴于此,为全面了解当前上海市民对于个人信用的认知水平、维护个人信用的意识情况、日常生活的信用生活习惯等,向全社会宣传维护好个人信用的重要性,促进本市社会信用体系建设,上海市质量协会用户工作委员会于2019年4月面向本市市民开展了“上海个人信用意识状况调查”。

本次调查通过问卷调查、文献研究、专家走访等方式,从市民信用知识水平和日常行为两方面着手,分析当前本市市民信用意识状况及日常信用行为,总结目前普遍的信用认知误区及社会中突出的信用缺失现

象和主要原因,并结合国内外信用体系建设经验,就进一步健全和完善社会信用体系建设提出建议。本调查报告于2019年8月19日“国际诚信日”正式发布。

## 一、调查概况

本次问卷调查的对象为在上海生活、工作的市民。为了全面反映不同年龄段、不同学历、不同经济状况市民的信用意识情况,采用分层抽样的方法,将调查对象具体分为在校大学生、60岁以下在职市民以及60~65岁离退休市民三类。通过上海市质协用户评价中心品验100在线调研平台,采用网络信息化调查与居民区随机拦截面访相结合的方式,开展问卷调查,调查范围覆盖本

市各区,调查时间持续近1个月,共收集到有效样本2082份。

从回收的有效样本情况来看,本次被访市民的年龄分布较为平均,20~29岁的“90后”比例相对较多,为29.6%;其次是60岁以上的老年人,比例为18.8%;30~39岁、40~49岁以及50~59岁的比例分别为16.0%、16.4%和17.5%。

从被访市民的工作年限来看,还未工作的在校学生比例为15.4%;初入职场、工作不满5年的市民比例为12.1%;工作5~10年占比13.9%;工作10年以上占比较高,达到32.6%;而已退休的被访市民比例为26.0%。

从被访市民的学历分布情况来看,高中及以下占比34.9%,大专及本科占比56.2%,硕士及以上占比8.9%。

## 二、上海市民对当前社会整体信用状况的评价

近年来,我国社会信用体系建

设主要围绕公共信用机制展开,在很多基础领域和关键环节取得了重要进展,但只是在部分领域形成了“不敢失信”的初步氛围,全国范围内的“不能失信、不愿失信”的局面还远未形成。本次问卷针对目前社会中突出的信用缺失现象开展了调查,以反映上海市民对当前社会整体信用状况的评价,以及市民群众认为最突出的信用缺失现象。

### 1. 多数市民认为当前社会整体信用状况还未达到理想状态

数据显示,对于当前社会整体信用状况的评价中,有16.4%的被访市民表示很好;有45.3%表示较好,应该可以更好;有10.3%表示向好的方向发展,但仍存在较多问题;24.4%和3.6%的被访市民则表示一般和很差。可见,虽然有超过半数的市民觉得当前社会整体信用状况在不断趋好,但也有近半数市民对社会整体信用建设有着更高的期许,认为还需更上一层楼。就日常生活中的小事来说,有72.3%的市民表示遇到过公交或地铁逃票等失信行为,仅有27.7%表示从没遇到过。对于逃票行为,只有16.2%的被访市民表示会当场指责,71.6%表示会内心谴责但不会当场指责,10.1%表示事不关己高高挂起,还有2.1%的市民觉得很正常。可以看出,绝大多数市民内心是反感和抵触失信行为的,但仍有部分市民规则意识、信用意识淡薄。同时,目前对于公交、地铁逃票行为虽然有明确的处罚措施,但处罚力度还有所不足,难以对失信人产生有效的威慑。由此也说明,当前社会信用文化建设和个人信用记录制度建设还需不断健全和完善。

### 2. 假冒伪劣商品、虚假广告盛行是当前社会中最突出的信用缺失现象

调查结果显示,“假冒伪劣商品、虚假广告盛行”是被访市民认为当前社会中最突出的信用缺失现象,比例达到68.5%。近些年,随着电子商务和网络支付的发展,网购已经成为一种日常生活方式。然而一些商家巧伪趋利、信用缺失,出售质量不合格、假冒伪劣商品,侵害消费者权益。还有一些电视台、广播电台为了经济利益,对虚假广告睁一只眼闭一只眼,审查不严,为不良商家大肆发布虚假信息和广告等创造了条件,误导消费者,对市场经济发展和社会主义建设带来很大的负面影响。

### 3. 食品、药品领域诚信缺失问题是市民群众关注的重点

调查数据显示,“假疫苗”、“瘦肉精”等食品药品安全事件也是本次被访市民认为较为突出的信用缺失现象,所占比例达到47.0%。“假疫苗”、“三聚氰胺”、“瘦肉精”、“地沟油”等不良食品、药品事件屡行屡禁、屡禁不止,无不暴露出诚信缺失是此类问题的根源,以至于社会公众一提到食品、药品,就联想到安全;一提到食品、药品安全,就联想到诚信缺失,极大地影响了社会公信力和食品、药品行业的健康发展。食品、药品关乎人民群众的身体健康和生命安全,涉及到千家万户的切身利益,受到人民群众高度关注。因此,不断加强食品、药品安全领域信用管理制度建设,严惩食品、药品生产经营单位失信失德行为,严厉打击各类违法犯罪行为,塑造诚实守信、守法自律的行业风气,是需要

常抓不懈的重点工作。

### 三、当前上海市民个人信用意识及行为现状分析

本次调查研究主要从市民信用观念、信用知识水平和日常行为三方面着手。问卷内容从《征信管理条例》、《个人信用信息基础数据库管理暂行办法》以及中国人民银行征信中心网站中征信知识板块中筛选了10条与个人征信有关的基础知识,设计了相应的信用知识题,并采用计分法对每个被访者的回答情况进行统计得分。根据每位被访市民信用知识的得分情况,结合信用观念、日常行为习惯、样本特征等进行交叉分析,得到了当前上海市民的信用意识状况、特征及存在的问题。

#### 1. 多数市民具有良好的“信用观”,但在某些情况下,也会被“利益观”影响

中国传统文化背景下人们追求的“信用”其实是“道德信用”,而现代经济社会的“信用”则是“经济信用”,是在经济活动中双方彼此遵守和执行信用契约的能力。本次调查结果显示,有65.2%的被访市民认为“信用”目前在人们日常生活中所占的地位很重要,还有27.4%表示比较重要,仅有1.4%的被访市民表示不足轻重。可见,诚实守信还是绝大多数人认可的为人处世的基本准则。为了考察市民在遇到“诚实守信”与“个人利益”发生冲突时的态度,本次调查设计了相应的假设题。比如当收到一张假币时如何处置,只有4.0%的被访市民明确表示会选择花出去,9.1%表示会看情况,86.8%的市民表示不会;假设被访市民向一

位朋友借了一笔钱,但是朋友突然意外去世了,有91.0%的市民表示还是会把钱还给朋友的家人,仅有3.0%表示不会,6.0%表示看情况;而当通过说谎或者隐瞒一些个人信息,能获得想要的利益时,有11.0%表示会这么做,还有29.3%的市民表示会看情况考虑一下,只有59.7%的市民明确表示不会。从以上三道题的结果可以看出,目前大部分市民具有“诚实守信、欠债还钱”的良好“信用观”,但当遇到一些利益影响时,还是有部分市民心中的信念会动摇,选择失信来获得想要的利益。

## 2. 上海市民个人征信基础知识相对匮乏

本次调查结果显示,上海市民在个人征信知识问卷部分的平均得分为2.10(满分为10分),标准差为1.97分。有63.2%的被访市民只得到0~2分,23.6%得到3~4分,10.3%得到5~6分,仅有2.9%的被访市民得分达到7分及以上。若按照得分在9分及以上表示信用意识优秀,7~8分表示信用意识良好,4~6分表示信用意识一般,2~4分表示信用意识薄弱,0~2分表示信用意识较差的评价量表进行判断,可以发现,当前上海大部分市民对个人征信的相关基础知识知之甚少,对个人征信的重要性认识不足,这在一定程度上也反映出大部分市民信用意识薄弱,加强个人征信知识普及任重而道远(见表1)。

结合被访市民的身份来看,已经离退休的老年人平均得分相对较低,仅为0.78分,可见大部分老年人几乎不知道个人信用相关的知识。其

次是还商未工作的在校学生,平均得分为1.92分,主要集中在0~2分之间,比例为68.8%,仅有1.3%的被访者得分高于6分。相对于老年人和在校学生,在在职的被访者得分较高。其中,工作年限5~10年的被访市民平均得分为3.28分,这部分人群的年龄主要集中在25岁至35岁之间,且大多数学历在大专及以上,对个人信用有一些基础性的认知,但理解还不够深刻。

## 3. 九成左右的市民还未形成

## 定期维护个人信用记录的意识

随着社会信用制度的不断完善,信用记录已经渗透到每个人的日常生活中。记录个人基本信息、信贷信息、非金融负债信息、信用卡信息等内容的个人信用报告已经成为“个人经济身份证”,是重要的个人资产。经济和社会发展速度越快,征信就和个人的关系越加紧密,这些信息将影响到个人在金融机构的借贷行为。因此,维护好个人的信用记录就显得尤为重要。除了要按时还款,

表1 个人征信知识问答题正确率

题目内容	正确答案	正确率
1. 哪个单位负责企业和个人征信系统的建设、运行和维护	中国人民银行征信中心	35.4%
2. 目前,在哪里可以查到个人信用报告	中国人民银行征信中心	37.2%
3. 个人信用报告记录了哪些信息	(1) 基本信息; (2) 信贷信息; (3) 非金融负债信息; (4) 公共信息; (5) 查询信息	2.9%
4. 个人信用报告可以通过哪些方式查询	(1) 互联网; (2) 现场查询	16.5%
5. 个人信息主体有权每年几次免费获取本人的信用报告	2次	20.0%
6. 哪些个人信息不能被征信机构采集	(1) 宗教信仰; (2) 基因; (3) 指纹; (4) 血型	11.4%
7. 哪些行为会影响个人征信记录	(1) 信用卡逾期; (2) 个人贷款逾期; (3) 网贷平台贷款逾期; (4) 拖欠助学贷款; (5) “睡眠信用卡”未处理; (6) 实名手机、固话、宽带欠费; (7) 作为第三方贷款的担保人,第三方没有按时偿还贷款	11.9%
8. 信用卡按期只还最低还款额算不算负面信息	不算	47.0%
9. 征信机构对个人不良信息的保存期限,自不良行为或者事件终止之日起的多少年	5年	19.3%
10. 如果对个人信用报告有异议,可以通过哪些渠道反映	(1) 所在地的人民银行分行征信管理部门; (2) 人民银行征信中心; (3) 直接涉及出错信息的商业银行经办机构	8.8%

避免出现逾期情况以外,定期查询个人信用报告,了解个人征信记录也非常重要,而且根据央行的规定,每个人每年都有2次免费获取个人信用报告机会。但从本次调查的结果来看,仅有17.2%的被访市民在最近1年内查询过自己的信用报告。其中,只有56.2%的市民是出于定期了解个人信用记录的目的查询报告,而其余43.8%是由于申请贷款、办卡需要或其他事由才查询的(见图1)。可见,当前仅有不到10%的市民有定期了解个人信用记录、维护个人信用记录的良好意识,而大多数市民还未形成这个意识,除了贷款或申请信用卡,平时并不关心自己的个人信用记录,有的甚至不知道个人信用报告是何物,更不提如何去关心和维护。

此外,对于“哪些行为会影响个人征信记录”这道问题,平均得分仅有0.12分,只有11.9%的被访市民回答正确,而其余88.1%的市民所知不全,如不知道信用卡逾期、个人贷款逾期、网贷平台贷款逾期、拖欠助学贷款、“睡眠信用卡”未处理;实名手机、固话、宽带欠费;为第三方贷款的担保人、第三方没有按时偿还贷款等情况会影响个人信用记录。有6.7%的市民完全不知道逾期未还款、消费违约等行为会影响个人信用记录。综合以上数据来看,目前绝大多数上海市民还未形成定期关心、维护个人信用记录的意识,个人征信的相关知识和常识还需加大力度普及。

#### 4. 近半数市民有信用卡消费习惯,但少数市民还款习惯不佳

对上海市民持有信用卡数量、

日常使用频率及还款习惯等进行的调查显示,有49.1%的被访市民日常有使用信用卡支付(包括手机端绑定信用卡)的习惯。其中,有8.6%的市民进行消费时几乎全部用信用卡支付,还有11.5%的使用率在80.0%以上。

从每月信用卡还款习惯来看,每月按时全额还款的比例较高,占38.4%;其次是每月最后还款日前还款,所占比例为11.3%;账单分期还款和每月只还最低还款额的比例分别为4.1%和2.8%。

最近一年内,90.5%的持卡市民没有出现信用卡逾期未及时还款的情况,6.8%有过1~2次未及时还款,还有2.7%的持卡市民有过3次以上逾期未及时还款的情况。根据相关规定,信用卡连续三次或两年内累计六次逾期还款,就会在个人信用记录中体现,对今后申请贷款有直接影响。因此,信用卡每月按要求及时还款、不要逾期才是正确的用卡行为。

#### 5. “80后”“90后”更青睐互联网平台的虚拟信用卡

近年来,随着互联网的迅速发展,

支付宝、京东等互联网平台也相继推出了蚂蚁花呗、借呗、京东白条等金融产品,这些金融产品其实与银行推出的信用卡非常类似,可以称为“虚拟信用卡”。相关网络数据显示,目前国内有1.7亿的“90后”,其中超过4500万人开通了花呗功能,平均每4位“90后”就有一位在使用花呗;有接近40%的人把花呗设置成支付宝的首选支付方式。本次调查结果也显示,有57.4%的被访市民除了信用卡以外,还有使用支付宝花呗、借呗、京东白条等进行消费的习惯。结合被访市民的年龄段来看,20~29岁和30~39岁的“80后”“90后”有互联网虚拟信用卡的比例明显高于其他年龄段。同时与持有信用卡的比例相比,“90后”使用虚拟信用卡的比例(79.9%)要高于有信用卡的比例(71.5%),而其余年龄段则均是持有信用卡的比例较高。由此可见,“80后”“90后”的消费支付方式更为多样,更乐于使用互联网虚拟信用卡。这类虚拟信用卡申请流程简单,相比信用卡更为方便;可以分期免息;芝麻信用分越高,额度也就越高。虽然目前支付宝的芝麻信用

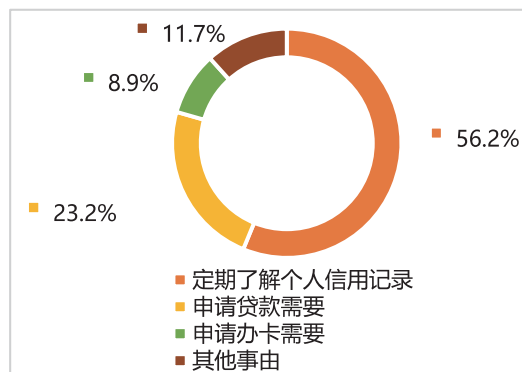


图1 查询报告的目的

分并未与央行的个人征信记录挂钩,但不管是个人征信还是芝麻信用分,在我们的生活中都非常重要,都需要定期关心和保持良好记录。

#### 6.部分在校学生存在持多张信用卡、网贷借款未还清等不良信用行为

近年来,随着互联网金融业务的快速发展,网贷也随之野蛮发展。一时间大学生校园网贷业务乱象丛生。由于大学生信用意识不强、消费观念不理性,一些不良网贷公司只顾追求自身利益,违规甚至违法经营,利用虚假宣传、高利放贷、聘请学生代理、降低门槛等方式开展校园信贷业务,诱导在校大学生超前消费、过度消费,有的还通过暴力胁迫、“裸条”抵押等非法手段催收欠款,以致出现多起不堪重负、无力偿还借款的大学生自杀事件。校园网贷乱象,冲击着大学校园的稳定秩序,造成了不良的社会影响。虽然有关部门及时加强监管,出台了相关管理办法整治校园贷业务,但仍不时有大学生网贷无力偿还的负面新闻出现。造成这一乱象的原因除了网贷行业发展不成熟、征信系统监管力度不足之外,关键还在于部分在校学生信用知识匮乏,缺少风险防范意识。本次调查结果也显示,还未工作的在校学生中有67.7%的人持有1张以上信用卡,其中有39.0%的在校学生持有5张以上信用卡,这一数据远远超过在职的被访市民。在持有5张以上信用卡的在校学生中,有61.5%还有使用支付宝花呗、借呗、京东白条等虚拟信用卡进行消费的习惯。此外,本次调查中有12.4%的

在校学生表示曾经在网上的信贷平台申请过贷款,而这其中还有80.8%的人尚未还清贷款。以上数据透露出非常危险的信号,对于收入水平不高、还款能力有限的在校学生,一旦陷入还贷困难,通过办多张信用卡、网上借贷、“拆东墙补西墙”的方式还款,若欠款无法及时还清,无疑将对个人的信用记录和今后的学习生活带来巨大的影响。这一问题需要有关监管部门引起重视。

#### 四、关于上海社会信用体系建设的思考与建议

上海自1999年率先在全国开始社会信用体系建设以来,至今已有二十个年头。二十年来,上海市以建立健全社会信用制度为核心,以培育信用服务产业为重点,抓住信用信息记录、信用产品使用和失信行为惩戒等环节,分阶段、有重点地推进社会信用体系建设,着力打造“诚信上海”,已取得显著成效。但本次调查发现,当前社会整体信用状况虽然在不断向好发展,却仍存在一些

问题亟待解决。市民群众的个人信用意识相对薄弱、信用基础知识匮乏,对个人信用重要性认识不足,尚未养成良好的维护信用习惯;公交、地铁逃票屡禁不止,缺乏有力的惩戒举措;对假冒伪劣商品、虚假广告以及食品药品安全等问题的监管力度还有待加强。为进一步促进社会信用体系建设,提高全社会诚信意识和信用水平,营造全社会共同倡导诚信、守护诚信的良好氛围,我们建议从以下几方面着手。

#### 1.积极培育以诚信为基础的核心价值观

“人而无信,不知其可也”。诚信,是中华民族的传统美德,也是中国人安身立命的基本规范和行为准则。从山寨食品、伪劣玩具、黑心作坊,到引起舆论广泛关注的长春长生疫苗事件;从拖欠赖账、合同违约,到偷税漏税、财务造假等现象可以看出,引发这些社会问题的根本原因是诚信缺失。失信已经对社会的发展造成了巨大阻碍。本次调查结果显示,有57.4%的被访市民认

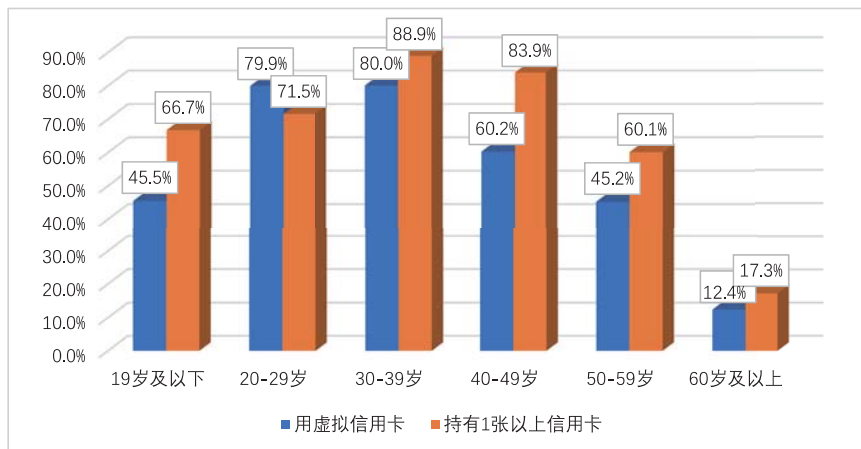


图2 各年龄段持有信用卡和虚拟信用卡的比例

为造成信用缺失现象的原因是道德观、价值观缺失。因此,还需大力推进诚信建设,培育社会主义核心价值观,把诚信落实到每个公民的生活中,贯穿于践行社会主义核心价值观的过程中。诚信建设是一个漫长而艰苦的过程,不可能一蹴而就,要持之以恒加强诚信建设,广泛开展各类诚信主题活动,让诚信建设走进农村、进社区、进企业、进学校,切实强化每一个公民的诚信观念。特别是要加大力度培养青少年的诚信意识、诚信习惯,将诚信教育渗透到课程教学中去,把有关诚信方面的名人名言、代表人物、历史典故等灵活地融入到德育课程中去。让诚信理念内化于心、外化于行,最大限度地激发每一个公民的诚信意识,树立良好的“信用观”,挖掘一批即使在巨大的利益诱惑面前也诚实守信、毫不动摇的榜样故事,并在全社会进行大力弘扬和宣传,营造人人讲诚信的良好社会风尚。

## 2. 加强信用知识普及和相关政策的宣传力度

随着电商平台、移动支付、共享经济的发展,如今个人可以使用信贷消费的场所已经覆盖生活的方方面面。但本次调查发现,当前部分市民群众对我国个人信用知识和相关政策的了解严重缺失,对“信用是什么”、“个人信用记录有什么用”、“个人信用报告记录了哪些内容”、“哪里可以查询个人信用报告”、“哪些行为会影响个人信用记录”等信用的基本内涵和作用缺乏深刻了解,不仅容易产生失信行为,还会被一些不法份子、不良商家“钻空子”,对个人信用

记录造成无法弥补的影响。因此,建议中国人民银行征信中心要持续加强信用知识的传授和普及,提高市民群众的个人信用知识素养;运用群众喜闻乐见的方式,开展信用权益保护教育、个人征信政策宣讲等宣传教育活动,帮助市民群众树立安全防范意识,激发市民群众形成定期关心和维护个人信用的良好习惯。

## 3. 加快建立完善个人信用档案登记机制

诚信的建立需要个人自觉,更需要制度的托举。诚信建设必须从自律到他律渗透于社会治理的各个方面,在治理层面将诚信制度化、法律化,以外在刚性约束克服失信的利益诱惑,铸就社会诚信品格。建立公民个人信用档案信息库是个人诚信体系建设中的重要一环,对整个社会信用体系建设具有重要的数据支撑作用。根据目前我国现状,借鉴国内外相关经验(如美国公民信用档案、北京正在探索推进的“个人诚信分”工程等),上海也可实施公民个人信用档案管理,完善社会信用体系建设。整合相关政府部门涉及公民的社会活动记录,建立以公民身份证号码制度为基础的覆盖全市户籍人口及外省市流入人口的个人信用档案信息库。加快建立完善个人信用档案登记机制和规范的个人信用评分机制,对个人信用状况进行评分登记,并作为升学、就业、升迁等重要依据,让信用伴随终身。同时,推动个人信用信息在市场准入、公共服务、求职创业等领域的广泛应用。此外,要加快个人信息安全立法与修订,界定个人公开信息和个人

隐私,规定个人、组织的权利义务,保护个人、组织的合法权益等,明确规范政府、企业和机构对于个人信息收集、保存和利用的行为,强化社会各界的信息安全意识,为市民日常生活、网上活动和大数据产业发展提供良好的法律环境。

## 4. 建立健全守信激励和失信惩戒机制

李克强总理说过一句掷地有声的话:“让失信者寸步难行,让守信者一路畅通。”合理的奖惩制度也是社会信用体系建设的必备环节。本次调查中,有62.0%的被访市民表示目前对于失信行为的惩戒力度不足、缺少威慑力,也有26.4%的市民表示缺少鼓励守信的奖励机制。美国街道上车辆违章很少,并不是因为当地人素质普遍较高,而是因为他们违章的成本很高,违章记录会被记载进信用记录后影响就业、贷款、租房等。与欧美国家相比,我国公民的“违约”和“欺诈”成本并不高,这对整个社会信用体系的建立极不利。这也正是地铁逃票、假冒伪劣产品、毒奶粉、病死猪肉、学术造假、逃债骗贷、网络欺诈等失信现象屡禁不绝的原因。一些领域的诚信缺失,说到底还是处罚太轻,不足以形成震慑。因此,必须要进一步建立健全守信激励和失信惩戒的机制,从制度和法律上约束失信行为,同时对诚信行为加大激励,在教育、就业、创业、社会保障等领域,为守信者提供重点支持和优先便利,让守信者真正地感受到守信的益处,真正做到“让失信者寸步难行,让守信者一路畅通”。