

2021年 オリコン顧客満足度®調査 『銀行カードローン』『ノンバンクカードローン』ランキング発表

住信SBIネット銀行、2年連続『銀行カードローン』総合1位に

プロミス、2年連続『ノンバンクカードローン』総合1位に

～＜利用動向＞アプリの利用率が増加傾向に～



“見えない満足度を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み:オリコン エムイー 本社:東京都港区 代表取締役社長:小池恒）は、『銀行カードローン』『ノンバンクカードローン』についての満足度調査を実施し、2021年1月4日（月）14時00分にその結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。

本調査では、現在、銀行カードローンを利用して返済中の人、もしくは過去5年以内に返済が完了したユーザー7,034人を『銀行カードローン』、一方、総量規制の対象となる、貸金業者のカードローン（それに代替するアプリなどのカードレスローン）を利用して返済中の人、もしくは過去5年以内に返済が完了したユーザー3,609人を『ノンバンクカードローン』とし、いずれも全国の20～69歳までの利用者を対象に、2020/08/12～2020/08/17、2019/08/30～2019/09/11、2018/09/11～2018/09/18の期間でインターネットによるアンケートを実施いたしました。

2021年 オリコン顧客満足度®調査『銀行カードローン』『ノンバンクカードローン』各総合TOP5

銀行カードローン				ノンバンクカードローン			
総合順位	前回順位	サービス名	総合得点	総合順位	前回順位	サービス名	総合得点
1位	1位	住信SBIネット銀行	70.77	1位	1位	プロミス	64.49
2位	2位	auじぶん銀行（じぶんローン）	69.70	2位	2位	オリックス・クレジット	64.23
3位	-	ジャパンネット銀行	69.52	3位	3位	アコム	63.84
4位	6位	オリックス銀行	69.46	4位	4位	三井住友カード	63.61
5位	3位	北海道銀行（ラピッド）	68.18	5位	8位	アイフル	63.42

※6位以下はサイトにて掲載しております。

《TOPICS》

『銀行カードローン』

- ・【住信 SBI ネット銀行】が 2 年連続の総合 1 位に
- ・【ジャパンネット銀行】が総合 3 位に初登場
- ・【オリックス銀行】が総合 4 位に上昇、評価項目別「審査対応」では初の 1 位に
- ・【北海道銀行】、【八十二銀行】、【静岡銀行】、【福岡銀行】が各地域別で 1 位に

『ノンバンクカードローン』

- ・【プロミス】が 2 年連続の総合 1 位に
- ・【オリックス・クレジット】評価項目別「申込み手続き」など 3 項目で 1 位に
- ・＜利用動向＞アプリの利用率が増加傾向に

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星／長谷川／奥田／田中

2021年 オリコン顧客満足度®調査『銀行カードローン』総合ランキング TOP 5

総合 順位	前回 順位	サービス名	総合 得点	評価項目						
				申込み 手続き	審査対応	借入条件	金利	借り入れ サポート	返済の しやすさ	返済 サポート
1位	1位	住信SBIネット銀行	70.77	73.19	71.41	73.17	63.45	72.66	71.89	68.07
2位	2位	auじぶん銀行（じぶんローン）	69.70	71.18	71.98	72.44	61.54	72.01	69.76	67.32
3位	-	ジャパンネット銀行	69.52	71.85	71.94	72.22	61.85	70.60	69.35	67.19
4位	6位	オリックス銀行	69.46	71.68	72.03	71.85	61.09	71.03	69.38	67.32
5位	3位	北海道銀行（ラビッド）	68.18	71.29	71.37	71.85	59.05	70.96	66.73	63.83

※6位以下はサイトにて掲載しております。

黄色網掛け部分は1位を獲得した評価項目です

-『銀行カードローン』TOPICS-

■【住信SBIネット銀行】が2年連続の総合1位に

（調査対象企業：184社／調査対象者数：7,034人）

2015年の調査開始以来、6回目の発表となる今回（2021年）の『銀行カードローン』ランキングでは、70.77点を獲得した【住信SBIネット銀行（住信SBIネット銀行 株式会社 本社:東京都港区）】が、前回（2020年）に次いで2年連続の総合1位を獲得しました。

サービスを構成する全7項目の評価項目では、「申込み手続き」「借入条件」「金利」「借り入れサポート」「返済のしやすさ」「返済サポート」の6項目で1位を獲得。「借入条件」「金利」「返済のしやすさ」については、いずれも5度目（2016年（※1）、2018年、2019年、2020年、2021年）の1位に。また「申込み手続き」と「返済サポート」では、前回に次いで2年連続の1位となりました。あわせて部門別では地域別「関東」、属性別「男性」「女性」「初回利用」、年代別「40代」「50代以上」でそれぞれ1位を獲得しています。

（※1）2016年以降、更新月が9月から翌1月に変更、2016年9月の翌年は2018年1月に更新いたしました

■【ジャパンネット銀行】が総合3位に初登場、

【オリックス銀行】が総合4位に上昇、評価項目別「審査対応」では初の1位に

ほか総合ランキングでは、69.52点を獲得した【ジャパンネット銀行（株式会社ジャパンネット銀行 本社:東京都新宿区）】が、総合3位に初登場。評価項目別「申込み手続き」「金利」では、それぞれ2位の評価を得ています。続いて、69.46点を獲得した【オリックス銀行（オリックス銀行株式会社 本社:東京都港区）】が、前回2020年の得点と順位（67.03点／総合6位）をともに上回り、総合4位にランクイン。評価項目別「審査対応」では初の1位を獲得しています。

■【北海道銀行】、【八十二銀行】、【静岡銀行】、【福岡銀行】が各地域別で1位に

地域別ランキングでは、【北海道銀行（ラビッド）（株式会社北海道銀行 本社:北海道札幌市）】が、『北海道』地域で3年連続1位（2019年は『北海道・東北』地域として発表）、【八十二銀行（かん太くんカード）（株式会社 八十二銀行 本社:長野県長野市）】が、『甲信越・北陸』地域で2年連続1位、【静岡銀行（セレカ）（株式会社静岡銀行 本社:静岡県静岡市）】が、『東海』地域で初の1位、そして【福岡銀行（株式会社福岡銀行 本社:福岡県福岡市）】が、『九州・沖縄』地域で4年連続の1位を獲得しています。

■【三井住友銀行】が年代別「20代」で1位に、【楽天銀行】が「30代」で初の1位に

年代別ランキングでは、【三井住友銀行（株式会社三井住友銀行 本社:東京都千代田区）】が「20代」で1位に、また【楽天銀行（楽天銀行株式会社 本社:東京都港区）】が、「30代」で初の1位を獲得しています。

『銀行カードローン』地域別ランキング

北海道			
順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	北海道銀行（ラピッド）	68.66
2位	4位	北海道銀行（道銀カードローン）	67.20
3位	3位	北洋銀行（スーパーアルカ）	66.51

甲信越・北陸			
順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	八十二銀行（かん太くんカード）	63.43
2位	2位	北陸銀行（スーパーNOW）	62.97
-	-	-	-

近畿			
順位	前回	サービス名	得点
1位	-	みずほ銀行	69.90
2位	3位	楽天銀行	68.38
3位	2位	三菱UFJ銀行（バンクイック）	68.37

※4位以下はサイトにて掲載しております。

関東			
順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	住信SBIネット銀行	70.70
2位	2位	auじぶん銀行（じぶんローン）	69.20
3位	3位	楽天銀行	68.65

東海			
順位	前回	サービス名	得点
1位	2位	静岡銀行（セレカ）	68.28
2位	4位	楽天銀行	67.65
3位	3位	三菱UFJ銀行（バンクイック）	65.71

九州・沖縄			
順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	福岡銀行	65.64
2位	2位	西日本シティ銀行 （NCB キャッシュエース）	63.83
-	-	-	-

『銀行カードローン』属性別ランキング

男性			
順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	住信SBIネット銀行	70.73
2位	6位	オリックス銀行	69.97
3位	2位	auじぶん銀行（じぶんローン）	69.63

初回利用			
順位	前回	サービス名	得点
1位	2位	住信SBIネット銀行	71.26
2位	1位	auじぶん銀行（じぶんローン）	69.99
3位	-	ジャパンネット銀行	69.31

※4位以下はサイトにて掲載しております。

女性			
順位	前回	サービス名	得点
1位	2位	住信SBIネット銀行	70.86
2位	1位	auじぶん銀行（じぶんローン）	69.73
3位	4位	北海道銀行（ラピッド）	69.20

『銀行カードローン』年代別ランキング

20代			
順位	前回	サービス名	得点
1位	-	三井住友銀行	69.76
2位	-	みずほ銀行	68.91
3位	-	スルガ銀行（カードローン）	68.61

40代			
順位	前回	サービス名	得点
1位	2位	住信SBIネット銀行	71.10
2位	1位	auじぶん銀行（じぶんローン）	69.94
3位	3位	三菱UFJ銀行（バンクイック）	69.69

30代			
順位	前回	サービス名	得点
1位	3位	楽天銀行	69.79
2位	2位	三井住友銀行	67.69
3位	4位	イオン銀行	66.95

50代以上			
順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	住信SBIネット銀行	70.34
2位	3位	オリックス銀行	69.77
3位	-	ジャパンネット銀行	69.28

2021年 オリコン顧客満足度®調査『ノンバンクカードローン』総合ランキング TOP 5

総合 順位	前回 順位	サービス名	総合 得点	評価項目						
				申込み 手続き	審査対応	借入条件	金利	借り入れ サポート	返済の しやすさ	返済 サポート
1位	1位	プロミス	64.49	66.62	68.35	67.20	54.74	66.75	63.70	62.36
2位	2位	オリックス・クレジット	64.23	66.87	67.78	67.75	54.28	65.52	64.33	61.32
3位	3位	アコム	63.84	66.17	67.78	66.62	54.23	65.62	63.07	61.65
4位	4位	三井住友カード	63.61	65.89	66.71	66.60	54.40	65.86	63.20	61.01
5位	8位	アイフル	63.42	65.80	67.95	66.20	53.55	65.28	62.29	61.07

※6位以下はサイトにて掲載しております。

黄色網掛け部分は1位を獲得した評価項目です

-『ノンバンクカードローン』TOPICS-

■【プロミス】が2年連続の総合1位に

(調査対象企業：19社、調査対象者数：3,609人)

2015年の調査開始以来、6回目の発表となる今回（2021年）の『ノンバンクカードローン』ランキングでは、64.49点を獲得した【プロミス（SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 本社：東京都中央区）】が、前回（2020年）に次いで2年連続の総合1位を獲得しました。

全7項目の評価項目では、「審査対応」「金利」「借り入れサポート」「返済サポート」の4項目で1位を獲得。なかでもコールセンターの体制や会員専用サイトの充実さ等を評価する「返済サポート」では、5度目の1位に（2016年（※1）、2018年、2019年、2020年、2021年）。また部門別では属性別「初回利用」、年代別「20代」「40代」において、それぞれ1位を獲得しています。

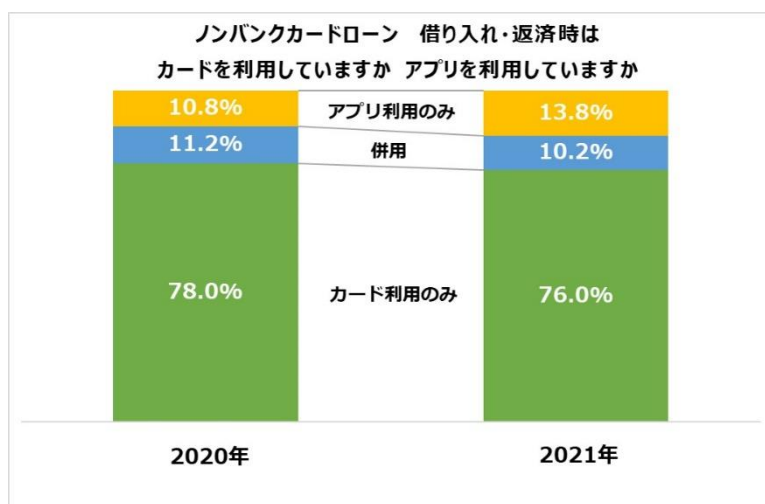
（※1）2016年以降、更新月が9月から翌1月に変更、2016年9月の翌年は2018年1月に更新いたしました

■【オリックス・クレジット】評価項目別「申込み手続き」など3項目で1位に

総合2位には、64.23点を獲得した【オリックス・クレジット（オリックス・クレジット株式会社 本社：東京都立川市）】がランクイン。なお、評価項目別「申込み手続き」「借入条件」「返済のしやすさ」の3項目では、それぞれ1位に。なかでも「申込み手続き」と「返済のしやすさ」については、2019年から3年連続で1位の評価を得ています。

■＜利用動向＞アプリの利用率が増加傾向に

今回、『ノンバンクカードローン』の最新年の回答者1,197人に、「借り入れ・返済時にはカード利用か、アプリ利用か、カードとアプリを併用しているか」を聴取したところ、「カード利用」の回答者が76.0%と多いものの、「アプリ利用」の回答者が前回の10.8%から今回13.8%に増加しました。「アプリがわかりやすいのが良かった（40代・男性・アコム）」「繰り上げ返済をするときにアプリやネットのマイページから本日返済する場合の満額の返済額を知ることができて良かった（20代・女性・アイフル）」など、アプリに対する評価の声も寄せられています。



《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 銀行カードローン／ノンバンクカードローン

- サンプル数: <銀行カードローン> 7,034 人 / <ノンバンクカードローン> 3,609 人
- 調査対象企業数: <銀行カードローン> 184 社 / <ノンバンクカードローン> 19 社
- 規定人数: 100 人以上
- 定義: <銀行カードローン> 銀行が発行するカードを利用して、予め契約した貸出枠の範囲で繰り返し資金を借り入れることができる無担保ローンサービスを取り扱っている企業
 <ノンバンクカードローン> 総量規制の対象となる、貸金業者が発行するカードまたはそれに代替するアプリなどを利用して、予め契約した貸出枠の範囲で繰り返し資金を借り入れることができる無担保ローンサービスを取り扱っている企業
- 調査期間: 2020/08/12～2020/08/17 2019/08/30～2019/09/11 2018/09/11～2018/09/18
- 調査対象者: 性別: 指定なし 年齢: 20～69 歳 地域: 全国
 条件: <銀行カードローン> 現在、銀行カードローンを利用して返済中の人、もしくは過去 5 年以内に返済が完了した人
 <ノンバンクカードローン> 現在貸金業者のカードローン（それに代替するアプリなどのカードレスローン）を利用して返済中の人、もしくは過去 5 年以内に返済が完了した人
- ▶ URL: <銀行カードローン> <https://life.oricon.co.jp/rank-card-loan/>
 <ノンバンクカードローン> <https://life.oricon.co.jp/rank-card-loan/nonbank/>

オリコン顧客満足度とは

- ✓ これまで約 **190** 以上の調査ランキングを発表
- ✓ 累計 **250** 万人以上の回答を得た大規模調査
- ✓ **2006** 年より蓄積された膨大な調査データを保有

オリコンは、音楽ランキングを通じて、目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を開始しました。第三者機関として実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした大規模アンケート調査を実施し、現在までに190のランキング、延べ250万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。貴媒体の報道・特集等に企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。



～そして **2021 年 8 月**、オリコン顧客満足度は事業開始から **15 周年**を迎えます～
 弊社事業の歩みや新たな領域への新規取り組み等、ぜひ取材をご検討いただけますと幸いです

- 「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒ <https://life.oricon.co.jp/>
- 「オリコン顧客満足度®」調査・ランキング方法について ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/method/>
- オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」 ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/michitari/>
- ニュースリリース一覧 ⇒ <https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。
 報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星／長谷川／奥田／田中