

2022年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い『クレジットカード』ランキング発表
総合1位は【楽天カード】
「申込みのしやすさ」「アプリ・サイトの使いやすさ」
「ポイント・マイルの充実さ」の3項目でも1位に



《クレジットカード利用実態・意識調査》

利用者が不安なこと「カード番号や個人情報等の漏えい」が最多 66.5%
新形態“ナンバーレスカード”認知率は35.3% 今後「切り替えたい」40.1%

“見えない満足を可視化する”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、『クレジットカード』についての満足度調査を実施し、2月1日（火）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。



政府主導によるキャッシュレス化推進や新型コロナウイルスの影響による意識変化に伴い、利用者が拡大したキャッシュレス決済サービス。電子マネーやコード決済などのサービス拡大とともに、チャージ連携やタッチ決済など利便性の高いクレジットカードや、セキュリティ面を強化したクレジットカードが台頭しています。今回、当社では2015年以来7年ぶりの発表となる『クレジットカード』について満足度調査を実施。結果は【楽天カード】が最も満足度の高い評価を獲得しました。その他の結果は以下の通りです。

《TOPICS》

- 総合1位は【楽天カード】
「申込みのしやすさ」「アプリ・サイトの使いやすさ」
「ポイント・マイルの充実さ」の3項目でも1位に
- 「コストパフォーマンス」1位は【エポスカード】
- 「キャッシュレス決済の利便性」1位は【dカード】
- セキュリティへの評価1位はアメリカン・エクスプレス
- 種別「ゴールドカード」1位は
【JALカード CLUB-Aゴールドカード】
- 「年会費無料カード」1位は【三井住友カード(NL)】
- 「一般カード」1位は【ビックカメラSuicaカード】

《クレジットカード利用動向・意識調査》

- 利用者が不安なことは「カード番号や個人情報等の漏えい」が最多66.5%
- 新形態“ナンバーレスカード”認知率は35.3%
今後「切り替えたい」40.1%

2022年 オリコン顧客満足度®調査
クレジットカード 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	楽天カード	72.8
2位	エポスカード	72.2
3位	リクルートカード	71.9
4位	dカード	71.4
5位	JALカード	71.1
6位	アメリカン・エクスプレス・カード	70.1
7位	ビューカード	69.6
8位	au PAY カード	69.5
9位	三井住友カード	69.4
10位	ANAカード	69.3

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

※総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。

【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 長谷川/田中/辻

《今回の調査結果について》

クレジットカードは一つのブランドのなかでそれぞれ特性をもつ複数のカードが発行されていることから、総合ランキングと評価項目別ランキングではカードブランド単位、部門別ランキングでは発行カード単位での結果を発表しています。

■総合1位は【楽天カード】「申込みのしやすさ」「アプリ・サイトの使いやすさ」「ポイント・マイルの充実さ」の3項目でも1位に

本人名義の個人向けクレジットカードを、1ヶ月に1回以上利用している全国の18～79歳までの利用者12,030人を対象とした『クレジットカード』の満足度調査。今回の調査結果では、【楽天カード（楽天カード株式会社 本社：東京都港区）】が、総合1位を獲得しました。

評価項目別ランキングでは、「申込みのしやすさ」「アプリ・サイトの使いやすさ」「ポイント・マイルの充実さ」の3項目で1位に。また部門別ランキングでは、属性別「主婦・主夫」で【楽天PINKカード】と【楽天カード】が、同じく属性別「シニア」で【楽天ゴールドカード】と【楽天カード】が、それぞれ1位、2位を独占しています。

～【楽天カード】について、実際の利用者コメント～

「ポイントがザクザク貯まるのが良い（10代・女性）」

「年会費無料なところ、楽天ペイやラクマと連携しているから便利（40代・女性）」

「ポイント還元率が高い。少額決済でも利用情報がメールで届くので安心（40代・女性）」

「現金払いでもカードを提示すればポイントが貯まる店舗が多いのでポイントが貯まりやすいと感じる（60代・女性）」

『クレジットカード』評価項目別ランキング TOP3

申込みのしやすさ			アプリ・サイトの使いやすさ		
1位	楽天カード	76.6	1位	楽天カード	75.6
2位	エポスカード	75.3	2位	エポスカード	75.2
3位	リクルートカード	75.2	3位	dカード	74.7
支払い方法の充実さ			キャッシュレス決済の利便性		
1位	JALカード	73.5	1位	dカード	77.4
2位	楽天カード	72.6	2位	JALカード	76.9
3位	ANAカード	72.2	3位	楽天カード	76.0
ポイント・マイルの充実さ			付帯サービスの魅力		
1位	楽天カード	72.1	1位	JALカード	69.8
2位	dカード	71.5	2位	アメリカン・エクスプレス・カード	69.7
3位	リクルートカード	71.4	3位	エポスカード	69.3
セキュリティ・サポートの充実さ			コストパフォーマンス		
1位	アメリカン・エクスプレス・カード	70.8	1位	エポスカード	74.1
2位	JALカード	70.0	2位	リクルートカード	74.0
3位	dカード	69.5	3位	セゾンカード	72.7

※上記順位以降はサイトに掲載しております。

属性別ランキング TOP3

主婦・主夫			シニア		
1位	楽天PINKカード	75.2	1位	楽天ゴールドカード	72.0
2位	楽天カード	74.2	2位	楽天カード	71.2
3位	イオンゴールドカード	71.4	3位	dカード GOLD	70.8

※上記順位以降はサイトに掲載しております。

評価項目別TOPICS

■【エポスカード】が評価項目別「コストパフォーマンス」で1位に

つづいて、総合2位の【エポスカード（株式会社エポスカード 本社:東京都中野区）】は、評価項目別「コストパフォーマンス」で1位に。実際の利用者からは「プラチナランクの割に年会費が安い。ポイントを貯まりやすくするための提携サイトが多い（20代・女性）」「年会費が安い（40代・女性）」といった声がありました。

■【dカード】が評価項目別「キャッシュレス決済の利便性」で1位に

総合4位の【dカード（株式会社NTTドコモ 本社:東京都千代田区）】は、評価項目別「キャッシュレス決済の利便性」で1位に。実際の利用者からは、「ドコモユーザーなのでポイントが貯まりやすい。d払いと共に使うとさらにポイントが貯まりやすく使いやすい（20代・女性）」「iDやd払いなどのサービスとの連携、ポイント還元率の高さ、年間利用額に応じた優待が非常に優れている（30代・男性）」という声が見受けられました。

■【アメリカン・エキスプレス・カード】がセキュリティ面の充実さで1位に

総合6位の【アメリカン・エキスプレス・カード（アメリカン・エキスプレス・インターナショナル・インコーポレイテッド 本社:東京都港区）】は、評価項目別「セキュリティ・サポートの充実さ」で1位の評価を得ています。実際の利用者からも「信用力の高さ、優れたセキュリティ対策が良い（50代・男性）」といった声が寄せられています。

部門別TOPICS

■【JALカード CLUB-Aゴールドカード】が種別別「ゴールドカード」で1位に

総合5位の【JALカード（株式会社ジャルカード 本社:東京都品川区）】は、評価項目別「支払い方法の充実さ」「付帯サービスの魅力」で1位に。また部門別ランキングでは、種別別「ゴールドカード」において【JALカード CLUB-Aゴールドカード】が1位となりました。実際の利用者からは、良かった点として「何処でも使えてマイルが貯まりやすい（50代・男性）」といった声が見受けられました。

■【三井住友カード（NL）】が種別別「年会費無料カード」で1位に

そのほか部門別ランキングでは、種別別「年会費無料カード」で【三井住友カード（NL※）（三井住友カード株式会社 本社:東京都江東区）】が1位に。実際の利用者からは、良かった点として「タッチ決済で素早く会計ができる（20代・男性）」「ナンバーレスで他人に番号をみられる心配もなく安心（30代・男性）」「コンビニやマクドナルドだと5%還元なのが嬉しい（30代・女性）」といった声が寄せられています。 ※ナンバーレスの略

■【ビックカメラSuicaカード】が種別別「一般カード」で1位に

また【ビックカメラSuicaカード（株式会社ビューカード 本社:東京都品川区）】が、種別別「一般カード」で1位を獲得。実際の利用者からは、良かった点として「Suicaチャージでの還元率が1.5%あるところ（30代・男性）」「JREポイントとビックポイントが両方貯まる（40代・男性）」「年1回利用すれば年会費実質無料（50代・男性）」といった点が挙げられています。

種別別ランキング TOP3

年会費無料カード		
1位	三井住友カード（NL）	75.8
2位	楽天PINKカード	74.7
3位	楽天カード	72.8
一般カード		
1位	ビックカメラSuicaカード	70.4
2位	ルミネカード	68.1
3位	JALカード 普通カード	67.9
ゴールドカード		
1位	JALカード CLUB-Aゴールドカード	74.2
2位	アメリカン・エキスプレス・ゴールド・カード	73.2
3位	エポスゴールドカード	73.1

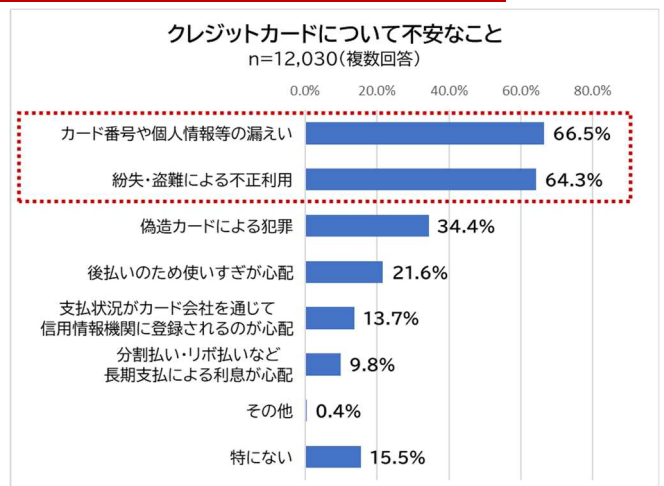
※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

《クレジットカード利用動向・意識調査》

■ 利用者が不安なことは「カード番号や個人情報等の漏えい」が最多66.5%

コロナ禍で非接触決済サービスとの連携も増え、さらに利用機会が増している『クレジットカード』。

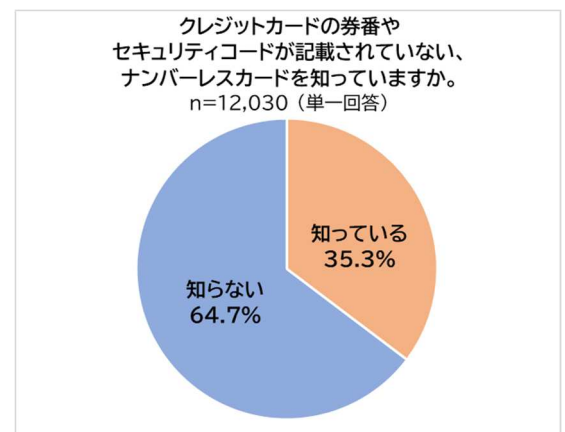
利用者の銀行口座に紐付くサービスとして、セキュリティ面をはじめ「クレジットカードで不安なこと」（複数回答）を今回の調査対象者12,030人に聴取したところ、「カード番号や個人情報等の漏えい（66.5%）」が最も多く、次いで「紛失・盗難による不正利用」（64.3%）が続き、上位2項目ともに60%以上の回答となりました。



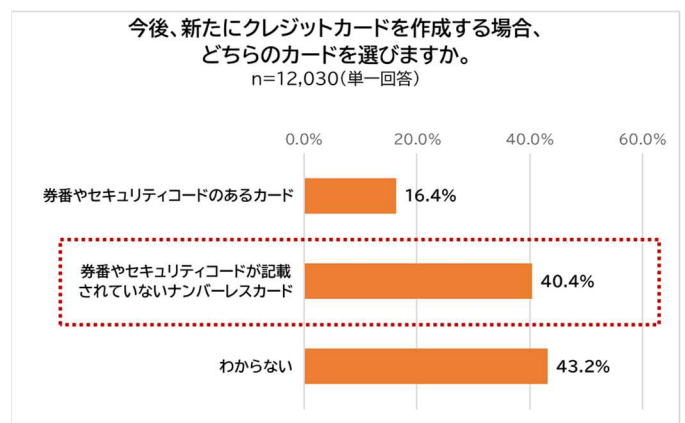
■ 新形態“ナンバーレスカード”認知率は35.3% 今後「切り替えたい」40.1%

現在、カード番号（券番）の盗み見や、紛失時の悪用回避など、セキュリティの観点から券面にカード番号・有効期限・セキュリティコードが表記されない「ナンバーレスカード」が新形態のクレジットカードとして登場しています（カード機能として国際ブランド名・ICチップ・磁気ストライプはありますが、券番・有効期限・セキュリティコードの記載はなく、すべてスマートフォンのアプリ上で確認・管理が可能）。

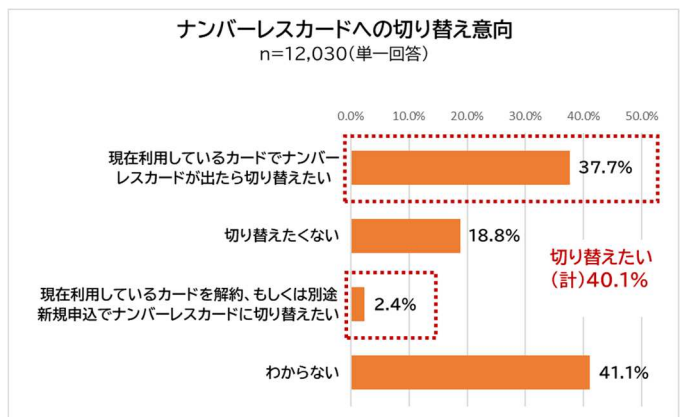
そこで今回の調査対象者に「券番やセキュリティコードの記載のない、ナンバーレスカードを知っているか」聴取したところ、35.3%が「知っている」と回答。現状の認知は3割を上回りました（2021年10月調査時点）。



つづいて、「今後、新たにクレジットカードを作成する場合、従来のカードとナンバーレスカードどちらを選ぶか」（単一回答）を聴取したところ、「ナンバーレスカード」と回答した人の割合は40.4%に上りました。



また、「ナンバーレスカードへの切り替え意向」を聴取したところ、「現在利用しているカードでナンバーレスカードが出たら切り替えたい（37.7%）」と「現在利用しているカードを解約、もしくは別途新規申込みでナンバーレスカードに切り替えたい（2.4%）」をあわせて「切り替えたい」の合計は40.1%となりました。



現状ナンバーレスカードの提供を開始している会社はまだ限定的ですが、新規申込キャンペーンではポイントキャンペーン等が実施されることもあり、今後も各社から登場するナンバーレスカードへの注目は続きそうです。

《調査概要》2022年 オリコン顧客満足度[®]調査 クレジットカード

■ サンプル数：12,030人 ■ 調査企業数：72社 ■ 規定人数：100人以上

■ 定義：個人向けクレジットカード

■ 調査期間：2021/10/07～2021/10/18

■ 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～79歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

1) 1ヶ月に1回以上クレジットカードを利用している

2) 自分名義のクレジットカードを利用している

■ URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-credit-card/>

オリコン顧客満足度[®]とは

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187ランキング、延べ295万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。

※本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

・引用元の記載：

「オリコン顧客満足度[®]」「oricon ME(オリコン エムイー)」による調査である旨をご記載ください。

・関連リンクの記載：

Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度[®]」内の該当ランキングページ

(<https://life.oricon.co.jp/rank-credit-card/>) のリンク設置をお願いいたします。

その際、以下のランキング名をアンカーテキストとしてご使用いただけますと幸いです。

2022年 オリコン顧客満足度(R)調査 クレジットカードランキング

■「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 長谷川／田中／辻