

2022年 オリコン顧客満足度®調査  
満足度の高い『暗号資産取引所 現物取引』ランキング

## 【GMOコイン】が2年連続の総合1位に

～評価項目別ランキングでは全8項目すべてで1位の評価を獲得～



“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、『暗号資産取引所 現物取引』についての満足度調査を実施し、4月1日（金）14時にその結果を「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。



暗号資産は、インターネット上で不特定多数と商品等の対価としてやり取りができる財産的価値のこと。最近テレビCM等でもよく目にする「交換所」や「取引所」と呼ばれる事業者（暗号資産交換業者）から入手・換金することができます。また現在国内における暗号資産交換業は、金融庁・財務局の登録を受けた事業者のみが行うことができます。

昨年11月にはビットコインが史上最高値の700万円台を更新。暗号資産への興味関心が高まる一方で、金融庁からは投機目的等で利用する人に向けて、法定通貨ではなく価格が変動すること、また口座開設の登録時には金融庁の登録を受けた事業者かどうか確認するよう、注意喚起がなされています。

オリコン顧客満足度®調査では、暗号資産交換業者として前述の金融庁に登録されている事業者を対象に、取引の中で最も一般的と言われる「現物取引（暗号資産をその時々市場価格で売買する取引）」の満足度調査を実施し、ランキング形式で発表。結果は【GMOコイン】が2021年に続いて2年連続で最も高い評価を獲得しました。

## 《TOPICS》

- 【GMOコイン】が2年連続の総合1位  
8つの評価項目全てで1位に  
とくに「口座開設」の項目で高評価
- 【bitbank】が総合2位に初ランクイン  
【bitFlyer】が総合3位  
【SBI VCTトレード】【DMM Bitcoin】が  
同点で総合4位に
- 高評企業に【BITPOINT】【LINE BITMAX】

2022年 オリコン顧客満足度®調査  
暗号資産取引所 現物取引 総合ランキング

順位	前回	サービス名	得点
1位	→1位	GMOコイン	70.6
2位	高評	bitbank	68.4
3位	↓2位	bitFlyer	66.8
4位	→4位	SBI VCTトレード	65.7
4位	↓3位	DMM Bitcoin	65.7
6位	高評	楽天ウォレット	65.6
7位	→5位	Coincheck	64.8
8位	高評	Zaif	60.7

高評企業…BITPOINT、LINE BITMAX

※8位までの成立・発表となります。  
※高評企業は、規定人数の半数以上の回答があり、  
総合得点が60.0点以上の企業です。

※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、他社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

## ■調査対象企業は20社、実際にサービスを利用した3,575名の声を反映

同調査は、2021年1月5日～12日および2021年11月5日～12日の期間において、過去2年以内に主に裁量トレードを用いて暗号資産の現物取引を自身で行っている20～69歳の3,575人に、利用したサービスの満足度について回答を得たものです。

対象企業については、「①暗号資産交換業者として金融庁に登録されている」「②暗号資産の現物取引サービスを行っている」「③ビットコインと日本円の取引（BTC/JPY）に対応している」という、これらすべての条件を満たすものと定義し、今回は該当する20社について調査を行いました。

総合ランキングを構成する評価項目は、「口座開設（※1）」「取引のしやすさ」「手数料の妥当性」「資産管理（※1）」「提供情報の充実さ」「キャンペーン」「問い合わせ（※2）」「システムの安定性（※3）」の8つで、これらは全22の設問から形成されています。なお、ランキングは「総合」のほか、これら8つの評価項目別の結果も発表しています。

（※1）2022年発表の調査から新設

（※2）評価項目「問い合わせ」は、お問い合わせされた方のみが回答しており、ランキングについては一定の回答数に達した企業のみで構成されています。

（※3）「セキュリティ」（2021年）から「システムの安定性」（2022年）へ項目名変更

## ■【GMOコイン】が2年連続の総合1位に 評価項目別ランキングでは全8項目 すべてで1位の評価を獲得

2021年に続いて2度目の発表となる今回のランキングでは、【GMOコイン（GMOコイン株式会社:東京都渋谷区）】が、前回に続いて2年連続の総合1位を獲得しました。

また今回、「口座開設」と「資産管理」の2項目が新設された全8つの評価項目別ランキングでは、前回の6項目中5項目1位（※）を上回り、8項目全てで1位を獲得。とくに、手続きの容易さなどについて聴取した「口座開設」では、75.7点の高評価を得ています。（※）「問い合わせ」以外の5項目で1位

### 2022年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 暗号資産取引所 現物取引 総合ランキング

順位	前回	サービス名	得点
1位	→1位	GMOコイン	70.6
2位	高評	bitbank	68.4
3位	↓2位	bitFlyer	66.8
4位	→4位	SBI VCTレード	65.7
4位	↓3位	DMM Bitcoin	65.7
6位	高評	楽天ウォレット	65.6
7位	→5位	Coincheck	64.8
8位	高評	Zaif	60.7

高評企業…BITPOINT、LINE BITMAX

※8位までの成立・発表となります。

※高評企業は、規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.0点以上の企業です。

### 『暗号資産取引所 現物取引』評価項目別ランキング TOP3

口座開設			取引のしやすさ			手数料の妥当性		
1位	GMOコイン	75.7	1位	GMOコイン	71.9	1位	GMOコイン	65.3
2位	楽天ウォレット	74.8	2位	bitbank	69.9	2位	bitbank	65.0
3位	DMM Bitcoin	74.0	3位	bitFlyer	69.6	3位	SBI VCTレード	62.9
資産管理			提供情報の充実さ			キャンペーン		
1位	GMOコイン	70.7	1位	GMOコイン	68.6	1位	GMOコイン	64.8
2位	bitbank	68.6	2位	bitbank	66.6	2位	bitbank	62.9
3位	SBI VCTレード	67.0	3位	bitFlyer	66.0	3位	DMM Bitcoin	62.6
問い合わせ			システムの安定性			※上記順位以降はサイトにて掲載しています		
1位	GMOコイン	72.9	1位	GMOコイン	71.8			
2位	楽天ウォレット	70.3	2位	bitbank	71.5			
3位	bitFlyer	68.6	3位	bitFlyer	70.1			

### ～【GMOコイン】について 実際の利用者コメント～

- 「入金手数料が無料であることが良かった（30代・女性）」
- 「簡単に口座開設でき、操作も直感的で使いやすい。またシステムも安定していて、使えない時が少ない点が良かった（40代・男性）」
- 「サービス内容が充実していてわかりやすい（40代・男性）」
- 「セキュリティに生体認証を使用している点が良かった（40代・男性）」
- 「入口がGMOだったので比較的安心して取り掛かることができた（50代・男性）」

## ■ **【bitbank】が総合2位に初ランクイン**

**【bitFlyer】が総合3位 【SBI VCトレード】【DMM Bitcoin】が同点で総合4位に** ついて、総合2位には**【bitbank（ビットバンク株式会社 本社：東京都品川区）】**が、前回の高評企業（※）から今回は規定人数を満ち、初ランクインとなりました。実際の利用者からは、「（売買）手数料が妥当、チャートがみやすい、セキュリティがしっかりしている（40代・男性）」、「暗号資産（仮想通貨）の取り扱い実績において安心感がある（50代・男性）」、「セキュリティの信頼性が高い（50代・男性）」、「2段階認証の問い合わせをしたが丁寧に対応してもらえた（50代・男性）」といった声が寄せられています。

（※）規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.0点以上の企業

次いで総合3位は**【bitFlyer（株式会社 bitFlyer 本社：東京都港区）】**。実際の利用者からは、「日本国内の会社で表示等が分かりやすい（40代・男性）」、「Tポイントをビットコインに交換できるのが良かった（50代・男性）」といった声が見受けられました。

また総合4位には**【SBI VCトレード（SBI VCトレード株式会社 本社：東京都港区）】**と**【DMM Bitcoin（株式会社 DMM Bitcoin 本社：東京都中央区）】**が、同点でランクイン。

【SBI VCトレード】の実際の利用者からは、「住信SBIネット銀行との連動性が良かった（40代・男性）」、「スプレッドが狭いのでそこを気にすることなく現物トレードが出来る（40代・男性）」、「リップル（XRP）を株主優待でゲットできた（40代・男性）」などの声がありました。

一方【DMM Bitcoin】の実際の利用者からは、「スムーズに口座開設できた。DMMの他のサービスも利用しているので利用しやすい（30代・男性）」、「日本語が充実していてわかりやすい（50代・男性）」といった声が寄せられています。

## ■ **高評企業に【BITPOINT】【LINE BITMAX】**

また今回、規定人数100人以上には達しなかったものの、半数以上の回答があり、総合得点が60.0点以上を獲得した高評企業として、**【BITPOINT（株式会社ビットポイントジャパン 本社：東京都港区）】**と、**【LINE BITMAX（LVC株式会社 本社：東京都品川区）】**が登場。【BITPOINT】の実際の利用者からは、「日本ではビットポイントだけが扱っているコインがあって嬉しい（30代・男性）」、「新規通貨導入に積極的な点が良い（50代・男性）」といった声が見受けられました。

また【LINE BITMAX】の実際の利用者からは、「初めての暗号資産（仮想通貨）を使い慣れたLINEからできた（30代・女性）」、「LINEポイントをそのまま暗号資産（仮想通貨）購入に使えることが良かった（30代・男性）」といった回答が見られました。

## 《調査概要》2022年 オリコン顧客満足度®調査 暗号資産取引所 現物取引

■ サンプル数：3,575人 ■ 調査企業数：20社 ■ 規定人数：100人以上

■ 定義：以下すべての条件を満たす企業

- 1) 暗号資産交換業者として金融庁に登録されている
- 2) 暗号資産の現物取引サービスを行っている
- 3) ビットコインと日本円の取引（BTC/JPY）に対応している

■ 調査期間：2021/11/05～11/12、2021/01/05～2021/01/12

■ 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20～69歳 地域：全国

条件：過去2年以内に、主に裁量トレードを用いて暗号資産の現物取引を自身で行っている人

■ 調査対象企業詳細：SBI VCトレード（SBI VCトレード株式会社）／Fxcoin（FXcoin株式会社）

Coincheck（コインチェック株式会社）／CoinTrade（株式会社マーキュリー）／Coinbase（Coinbase株式会社）

CoinBest（CoinBest株式会社）／Zaif Exchange（株式会社カイクエスト）／GMOコイン（GMOコイン株式会社）

TAOTAO（SBI VCトレード株式会社）／DMM Bitcoin（株式会社DMM Bitcoin）／DeCurret（株式会社ディーカレット）

BTCBOX（BTCボックス株式会社）／Bitgate（Bitgate株式会社）／bitbank（ビットバンク株式会社）

bitFlyer（株式会社bitFlyer）／BITPOINT（株式会社ビットポイントジャパン）／Huobi Japan（フオビジャパン株式会社）

LINE BITMAX（LVC株式会社）／楽天ウォレット（楽天ウォレット株式会社）／Liquid by Quoine（QUOINE株式会社）

※五十音順

■ URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-cryptocurrency/cash-transaction/>

## 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191ランキング、延べ298万人が回答した“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・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。

※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-cryptocurrency/cash-transaction/> )

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『暗号資産取引所 現物取引』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