



## 2022年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い『住宅ローン』ランキング発表

**【auじぶん銀行】が初の総合1位を獲得「商品内容の充実さ」などで高評価  
評価項目や地域別では地方銀行も上位にランクイン**

実際のサービス利用者を対象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（よみ：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 以下：オリコン）は、『住宅ローン』についての満足度調査を実施し、2022年8月1日（月）14時にその結果を発表いたしました。結果は、以下の通りとなっております。



### 2022年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング 住宅ローン(n=15,942)

順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	auじぶん銀行	74.5	6位	関西みらい銀行	71.2
2位	ソニー銀行	74.3	7位	肥後銀行	70.8
3位	イオン銀行	73.4	8位	青森銀行	70.7
4位	住信SBIネット銀行	73.1	8位	十六銀行	70.7
5位	新生銀行	71.3	10位	福岡銀行	70.6

※上記順位以降はサイトに掲載しております。  
調査主体：株式会社oricon ME(2022年8月1日発表)

#### 《調査概要》2022年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン

- 調査主体：株式会社oricon ME ■ サンプル数：15,942人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：125社
- 定義：住宅ローンの新規借入れ、もしくは、借り換えを希望する個人に対して、自社商品を提供する銀行またはモーゲージバンク、信用金庫、信用組合、労働金庫、JAバンク、特定の企業で住宅を建てた個人のみが契約できるモーゲージバンクは対象外
- また、取扱い商品数や商品内容、融資対応エリアは問わない
- 調査期間：2022/03/15～2022/03/25、2021/03/15～2021/03/26、2020/03/16～2020/03/25
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20～69歳 地域：全国
- 条件：過去5年以内に住宅ローンの新規借入れ、もしくは、借り換えを行った人で、融資（借入）を現在受けている人
- URL：[https://life.oricon.co.jp/rank\\_housingloan/](https://life.oricon.co.jp/rank_housingloan/)

#### オリコン顧客満足度®とは（<https://cs.oricon.co.jp/>）

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。そのグループ事業として、2006年より、実際にサービスを利用したことのあるユーザのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を情報化する「顧客満足度（CS）調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。

最新の更新ランキング数は187、延べ305万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。（※2022年8月時点）

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。

■「調査・ランキング方法について」：<https://cs.oricon.co.jp/method/>

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。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

## ■【auじぶん銀行】が初の総合1位を獲得、とくに「商品内容の充実さ」で高評価

今回が2011年度の調査開始から12度目の発表となる『住宅ローン』の満足度調査。

対象企業は住宅ローンの新規借り入れ、もしくは、借り換えを希望する個人に対して、自社商品を提供する銀行またはモーゲージバンク（信用金庫、信用組合、労働金庫、JAバンク、特定の企業で住宅を建てた個人のみが契約できるモーゲージバンクは対象外、取扱い商品数や商品内容、融資対応エリアは不問）です。

今回、総合ランキングにランクインしたのは46社でした。（ランクインの対象は、①有効回答者数が規定人数を超え、②総合得点が60点以上で、③他人に薦めたくないという回答した人の割合が基準値以下の企業となります）

### ■総合ランキング：【auじぶん銀行】が74.5点を獲得し初の総合1位に

結果は、総合1位が

【auじぶん銀行（auじぶん銀行株式会社 本社：東京都中央区）】

総合2位は、

【ソニー銀行（ソニー銀行株式会社 本社：東京都千代田区）】

総合3位は、

【イオン銀行（株式会社イオン銀行 本社：東京都千代田区）】

となりました。

得点差は、1位と2位が0.2点差、2位と3位は0.9点差となっています。

2022年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング  
住宅ローン(n=15,942)

順位	前回	サービス名	得点
↑1位	2位	auじぶん銀行	74.5
↓2位	1位	ソニー銀行	74.3
3位	3位	イオン銀行	73.4

※上記順位以降はサイトに掲載してあります。  
調査主体：株式会社oricon ME(2022年8月1日発表)

評価項目別・部門別ランキングの詳細な結果については、公式サイトをご覧ください。

公式サイト：[https://life.oricon.co.jp/rank\\_housingloan/](https://life.oricon.co.jp/rank_housingloan/)

今回総合1位を受賞したauじぶん銀行株式会社の住宅ローン事業本部 住宅ローン企画推進部長 亀屋 祐さまより、受賞コメントを頂きました。

### 2022年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 総合1位

auじぶん銀行株式会社

住宅ローン事業本部 住宅ローン企画推進部長

亀屋 祐さま



この度は、「住宅ローン」においてauじぶん銀行初の顧客満足度第1位の評価をいただきまして、誠にありがとうございます。

昨年は評価項目「金利」での1位獲得でしたが、今回は住宅ローン総合での獲得ということで大変嬉しく思っております。

弊行では、ネット銀行ならではの魅力的な金利や独自の金利優遇サービス、お客さまのニーズにお応えしリニューアルを重ねている「充実した保障を備えた団体信用生命保険」、SDGs 宣言に基づいたダイバーシティへの取組みとして同性パートナーとのペアローンも取扱いなど商品内容の充実やサービス向上に努めてきました。

今後もお客さまの声にお応えし、多くのお客さまにご利用いただけるよう、より一層のサービス拡充を推進していきます。

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。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

## ■評価項目別ランキング：【auじぶん銀行】が3項目で1位「担当者の対応」では地銀の【みちのく銀行】が1位

ランキングを構成する、「金利」や「手数料・保証料」など全9つの評価項目別では、【auじぶん銀行】が3項目で1位となりました。特に得点が高かったのは、「商品内容の充実さ」（75.6点）でした。

また、総合2位の【ソニー銀行】は「サイトの分かりやすさ」で、総合3位の【イオン銀行】は「付帯サービス」「審査・契約手続き」の2項目で、総合5位の【新生銀行】は「手数料・保証料」「繰り上げ返済」の2項目でそれぞれ1位となりました。

「担当者の対応」では、【みちのく銀行（株式会社みちのく銀行 本社：青森県青森市）】が2年連続で1位を獲得し、同項目で同点3位の【青森銀行（株式会社青森銀行 本社：青森県青森市）】【伊予銀行（株式会社伊予銀行 本社：愛媛県松山市）】とともに地方銀行が高評価を得る結果となりました。

2022年 オリコン顧客満足度®調査  
『住宅ローン』評価項目別ランキング

商品内容の充実さ			担当者の対応			団体信用生命保険の充実さ		
1位	auじぶん銀行	75.6	1位	みちのく銀行	74.0	1位	auじぶん銀行	74.5
2位	ソニー銀行	75.5	2位	ソニー銀行	73.0	2位	ソニー銀行	74.1
3位	イオン銀行	74.6	3位	青森銀行	72.7	3位	関西みらい銀行	73.2
			3位	伊予銀行	72.7			
付帯サービス			審査・契約手続き			金利		
1位	イオン銀行	70.6	1位	イオン銀行	74.5	1位	auじぶん銀行	74.5
2位	auじぶん銀行	69.2	2位	ソニー銀行	73.4	2位	住信SBIネット銀行	73.5
3位	関西みらい銀行	68.8	3位	十六銀行	73.0	3位	ソニー銀行	73.0
3位	福岡銀行	68.8						
手数料・保証料			繰り上げ返済			サイトのわかりやすさ		
1位	新生銀行	71.8	1位	新生銀行	74.2	1位	ソニー銀行	70.3
2位	ソニー銀行	69.2	2位	ソニー銀行	73.4	2位	auじぶん銀行	70.1
3位	楽天銀行	68.5	3位	auじぶん銀行	72.0	3位	イオン銀行	69.5

※上記順位以降はサイトに掲載しております  
調査主体：株式会社oricon ME(2022年8月1日発表)

## ■部門・地域別ランキング：8地域中4地域で地銀が1位を獲得するなど、各地域に根差す銀行が多くランクイン

ランキングを構成する全8項目の部門・地域別ランキングでは、地域に根ざす地方銀行が多くランクインしています。

「北海道」では【北海道銀行（株式会社北海道銀行 本社：北海道札幌市）】が7年連続（2016年は「北海道・東北」として発表）の1位に。「東北」では【青森銀行】が2年ぶり4度目の1位に輝きました。また「甲信越・北陸」で【北陸銀行（株式会社北陸銀行 本社：富山県富山市）】が3年連続、「中国・四国」で【伊予銀行】が初めて、それぞれ1位を獲得しています。そのほか、各地域別2位以降にも地方銀行が目立つ結果となっています。

2022年 オリコン顧客満足度®調査  
『住宅ローン』地域別ランキング

北海道			東北			関東		
1位	北海道銀行	69.7	1位	青森銀行	70.1	1位	auじぶん銀行	74.7
2位	北洋銀行	68.5	2位	みちのく銀行	69.8	2位	ソニー銀行	74.4
			3位	秋田銀行	69.1	3位	イオン銀行	73.0
※「北海道」は2位までの成立・発表となります								
甲信越・北陸			東海			近畿		
1位	北陸銀行	68.8	1位	イオン銀行	74.4	1位	住信SBIネット銀行	73.2
2位	八十二銀行	68.5	2位	愛知銀行	72.2	2位	イオン銀行	72.3
3位	北國銀行	67.1	3位	十六銀行	70.9	3位	関西みらい銀行	71.3
						3位	三菱UFJ銀行	71.3
中国・四国			九州・沖縄					
1位	伊予銀行	69.8	1位	住信SBIネット銀行	75.2			
2位	百十四銀行	68.7	2位	イオン銀行	74.2			
3位	山陰合同銀行	68.6	3位	三井住友信託銀行	72.4			

※上記順位以降はサイトに掲載しております  
調査主体：株式会社oricon ME(2022年8月1日発表)

以下、『住宅ローン』ランキングの「北海道」「東北」「甲信越・北陸」「中国・四国」の各部門において1位を獲得した地方銀行4行による、受賞コメントとなります。

## 《2022年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 北海道 第1位》



### 株式会社北海道銀行 リテール推進部 ご担当者さま

この度は、「住宅ローン 北海道部門」において7年連続第1位の評価をいただきまして、誠にありがとうございます。北海道銀行住宅ローンの最大の魅力である「団体信用生命保険の充実さ」について、今年も高い評価をいただいたことにつきましては、大変嬉しく思っております。

弊行では道内13拠点のローンプラザに専門担当者を配置し、地域の皆さまがご利用しやすい環境をご提供しております。気兼ねなくご相談いただき、皆さまの住宅ローンご検討の一助となれば幸いです。

今後も「地域から親しまれ頼りにされる銀行」を目指し、役職員一同で常にお客さまの視点に立ち、サービスの拡充に努めてまいります。

## 《2022年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 東北 第1位》

プロクレアホールディングス



### 株式会社青森銀行 営業推進部 個人営業課 ご担当者さま

この度は、オリコン顧客満足度ランキング「住宅ローン 東北部門」において第1位の評価をいただき、誠にありがとうございます。青森銀行をご利用のお客さまより高いご評価をいただいたことを大変嬉しく思います。

弊行では本年より、住宅ローンのご契約手続きにおいて電子契約サービスのお取扱いを開始いたしました。印鑑レス、ペーパーレス化と、お客さまの事務手続きや印紙代のご負担軽減を図っております。

また、ローンプラザ・ローンデスクといったローン専門拠点を拡充し、より便利にご利用いただけるようになりました。

今後もお客さまの多様化するニーズにスピーディーに対応し、より一層ご満足いただける商品サービスの提供に努めてまいります。

## 《2022年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 甲信越・北陸 第1位》



### 株式会社北陸銀行 リテール推進部 ご担当者さま

この度は、「住宅ローン 甲信越・北陸部門」において3年連続第1位の評価をいただきまして、誠にありがとうございます。昨年に引き続き、高い評価をいただきましたことを大変嬉しく思っております。

弊行は、北陸三県だけでなく、北海道・三大都市圏にも店舗・プラザを構え、各地域のお客さまに商品をご提供させていただいております。休日営業の拠点を11拠点設けておりますので、平日のご来店が難しいお客さまにもお気軽にご来店いただくことが可能になっております。

今後もより多くのお客さまにご満足いただけるよう、行員一同サービスの向上に邁進してまいります。

## 《2022年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 中国・四国 第1位》



### 株式会社伊予銀行 個人コンサルティング部長 伊東 琢世さま

この度は「住宅ローン 中国・四国部門」で第1位の評価をいただき、誠にありがとうございます。

瀬戸内圏域を中心に13都府県に店舗展開する地方銀行として、中国・四国地区の広範囲のお客さまに評価いただき、中でも「担当者の対応」「商品内容の充実さ」で高く評価いただいたことを大変嬉しく思います。

主力の「段階金利プラン」は返済額を固定できる商品性が魅力で、多くのお客さまから支持されております。また、住宅ローンアプリ「HOME」は、申込みから契約まで来店不要でお手続きいただけ、お客さまはもちろん、住宅業者さまからも高く評価いただいております。

今後もより多くのお客さまにご満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。

※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のリンク設置をお願いいたします。

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。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