

2023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

【リクルートカード】が初の総合1位獲得

【楽天カード】が「申込みのしやすさ」など3つの評価項目で2年連続1位に

「年会費無料カード」部門は**【JCBカード W】**が1位獲得

「一般カード」部門はビューカードの**【ビックカメラSuicaカード】**が2年連続の1位に

「ゴールドカード」部門は**【三井住友カード ゴールド ナンバーレス(NL)】**が1位に

《利用実態・意識調査》使い過ぎアラート機能「新社会人にお勧めしたいと思う」**79.3%**

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（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒 略称：オリコン）は、『クレジットカード』についての満足度調査を実施し、2023年2月1日（水）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。結果は以下の通りとなりました。



2023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
 (回答者数:10,154名)

《TOPICS》

- **【リクルートカード】**が初の総合1位獲得
 コストパフォーマンス、他者推奨得点で高評価
- **【楽天カード】**が「申込みのしやすさ」など
 3つの評価項目で2年連続1位に
- **【JALカード】**「支払い方法の充実さ」で2年連続1位
- **【アメリカン・エクスプレス®・カード】**が
 「セキュリティ・サポート体制」など3項目で1位に
- **【dカード】**が評価項目「キャッシュレス決済の
 利便性」で2年連続1位に
- **【PayPayカード】**が年代別「40代」部門1位に
- **【JCBカード W】**が「年会費無料カード」部門で1位
- ビューカードの**【ビックカメラ Suica カード】**が
 「一般カード」部門で2年連続の1位に
- **【三井住友カード ゴールド ナンバーレス(NL)】**が
 「ゴールドカード」部門1位に

順位	前回	サービス名	得点
↑1位	3位	リクルートカード	72.3
→2位	2位	エポスカード	71.9
↓3位	1位	楽天カード	71.8
↑4位	5位	JALカード	71.0
↑5位	6位	アメリカン・エクスプレス®・カード	70.9
↑6位	7位	ビューカード	69.8
↓7位	4位	dカード	69.5
8位	-	PayPayカード	69.4
↑9位	11位	イオンカード	69.1
↓10位	9位	三井住友カード	68.8
↑11位	15位	JCBカード	68.0
↓12位	8位	au PAY カード	67.8
↓13位	13位	セゾンカード	67.7
↓14位	10位	ANAカード	67.3
↑15位	21位	UCカード	64.8
↓16位	14位	オリコカード	64.7
↑17位	18位	TS CUBIC CARD	63.0

※17位までの成立・発表となります。

調査主体：株式会社oricon ME(2023年2月1日発表)

※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合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。

《利用実態・意識調査》“クレカ使いすぎアラート機能”
 「新社会人にお勧めしたいと思う」 **79.3%**

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 : 03-5785-5618

オリコン顧客満足度® 広報窓口 長谷川・田中・辻

■【リクルートカード】が初の総合1位 コストパフォーマンス、他者推奨得点で高評価

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10,154人を対象とした『クレジットカード』の満足度調査。拡大するキャッシュレス決済市場を背景に、昨年、2015年以来7年ぶりに調査発表を再開しました。

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、本調査では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”での結果をそれぞれ発表。また今回から評価項目ランキングに「カードのデザイン」、部門別ランキングに年代別の調査結果も追加しました。

4回目の調査発表となる今回は、【リクルートカード（株式会社リクルート 本社：東京都千代田区）】が、前回総合3位から順位を上げ、初の総合1位を獲得しました。同サービスは評価項目別ランキングの「コストパフォーマンス」で1位の評価を得たほか、「どの程度その企業のサービスを友人・知人に推奨したいか」をスコア化した他者推奨得点でも74.4点の高評価を得ています。

～【リクルートカード】について 実際の利用者コメント～

「還元率が1.2%などところ。dポイントに交換出来るところが良い（30代・女性）」

「Pontaポイントに変えられるのが良かった（30代・女性）」

「年会費無料なのにポイント還元率が高い点良かった（60代・男性）」

■総合2位は【エポスカード】全評価項目で上位に

総合2位には【エポスカード（株式会社エポスカード 本社：東京都中野区）】がランクイン。評価項目ランキングでは74.9点を獲得した「キャッシュレス決済の利便性」をはじめ、全9項目でTOP5入りと上位にランクインしているほか、他者推奨得点でも71.1点の高い評価を得ています。実際の利用者からは「アプリで即時に利用通知が来る点と、アプリのデザイン（見やすさ）がすごく気に入っています。また、年間利用100万でボーナスポイントや、ファミリーポイントなどのボーナスが豊富な点も嬉しいです（20代・女性）」などの声が見られました。

■【楽天カード】が「申込みのしやすさ」など3つの評価項目で2年連続1位に

総合3位にランクインしたのは【楽天カード（楽天カード株式会社 本社：東京都港区）】。評価項目別ランキングでは、75.4点を獲得した「申込みのしやすさ」をはじめ、「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つの評価項目において2年連続の1位を獲得しました。あわせて「支払い方法の充実さ」「キャッシュレス決済の利便性」「付帯サービスの充実さ」「セキュリティ・サポート体制」「コストパフォーマンス」の5項目でもTOP5入りし、上位の評価を得ています。また部門別ランキングでは、属性別「主婦・主夫」「シニア」においてそれぞれ1位となったほか、今回から発表となった「10・20代」「30代」「50代」の3つの年代別ランキングにおいて1位を獲得。とくに年代別「10・20代」「30代」、カード種類別「年会費無料カード」では、2つの発行カードが同時TOP5入りしています。

～【楽天カード】について 実際の利用者コメント～

「年会費が無料なのにグループ内のサービスが豊富でポイントの使い道がたくさんあり、ポイント難民になることがない点が良い（20代・女性）」

「ポイントが貯まりやすい。アプリが見やすい。証券や銀行などと連携していて使いやすい（20代・女性）」

「ポイント還元が大きいので、お得に買い物ができる（30代・女性）」

■【JALカード】が評価項目別「支払い方法の充実さ」で2年連続1位

総合4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」において前回に続いて2年連続の1位を獲得しています。

実際の利用者からは「マイルの有効期限が長く、使える店舗が多いので、使い勝手が良い（20代・男性）」「ほとんどの店舗で利用できるのが便利（40代・女性）」「国内外で使用できる店舗が多い（50代・男性）」といった声が寄せられています。

■【アメリカン・エクスプレス®・カード】が「セキュリティ・サポート体制」など3項目で1位に

総合5位の【アメリカン・エクスプレス®・カード（アメリカン・エクスプレス・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「カードのデザイン」「付帯サービスの充実さ」「セキュリティ・サポート体制」の3項目で1位を獲得。なかでも、“セキュリティ対策の充実さ”などの小項目で構成された「セキュリティ・サポート体制」では、2年連続1位の評価を得ています。実際の利用者からは「どのようなお店でも使えるし、社会的ステータスのあるカードで恥ずかしくない（30代・男性）」「コンシェルジュサービスの対応が非常に良い（50代・男性）」などの声がありました。

■ビューカードの【ビックカメラSuicaカード】が「一般カード部門」で2年連続の1位に

総合6位は【ビューカード（株式会社ビューカード 本社：東京都品川区）】。評価項目別「キャッシュレス決済の利便性」で4位、他者推奨得点では69.4点の評価を得ています。また、部門別ランキングではビューカードの【ビックカメラSuicaカード】が、カード種別「一般カード」で前回に次いで2年連続の1位を獲得しています。実際の利用者からは「JRとビックカメラのポイントが一気に貯められる（20代・女性）」「オートチャージだと、ポイント還元率が高い（30代・女性）」「SuicaとJCBが付いているので一枚で済む（50代・男性）」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2年連続1位獲得

総合7位の【dカード（株式会社NTTドコモ 本社：東京都千代田区）】は、“キャッシュレス決済の連携のしやすさ”などの小項目で構成された評価項目別ランキング「キャッシュレス決済の利便性」において、前回に次いで2年連続の1位を獲得しました。実際の利用者からは「貯まったポイントをd払いで使える所が良い（20代・女性）」「キャリアがドコモなので、iD・d払い・dポイントとすべて連携させると還元率が高くなる所が良い（40代・男性）」などの声がありました。

2023年 オリコン顧客満足度®調査『クレジットカード』評価項目別ランキング TOP5

※『クレジットカード』では総合と評価項目別はカードブランド単位、部門別は発行カード単位での結果を発表しています。

申込みのしやすさ			アプリ・サイトの使いやすさ			支払い方法の充実さ			カードのデザイン		
1位	楽天カード	75.4	1位	楽天カード	74.8	1位	JALカード	74.6	1位	アメリカン・エクスプレス®・カード	72.4
2位	JALカード	75.2	2位	エポスカード	74.4	2位	エポスカード	74.3	2位	エポスカード	71.2
3位	リクルートカード	74.7	3位	JALカード	73.6	3位	アメリカン・エクスプレス®・カード	73.8	3位	JALカード	70.9
4位	エポスカード	74.4	4位	dカード	73.4	4位	楽天カード	73.8	4位	PayPayカード	69.5
5位	アメリカン・エクスプレス®・カード	74.1	5位	アメリカン・エクスプレス®・カード	73.0	5位	リクルートカード	73.4	5位	ANAカード	69.4
キャッシュレス決済の利便性			ポイント・マイルの充実さ			付帯サービスの充実さ			セキュリティ・サポート体制		
1位	dカード	75.5	1位	楽天カード	70.9	1位	アメリカン・エクスプレス®・カード	70.2	1位	アメリカン・エクスプレス®・カード	70.5
2位	楽天カード	75.4	2位	リクルートカード	70.3	2位	JALカード	69.1	2位	JALカード	69.6
3位	エポスカード	74.9	3位	JALカード	70.2	3位	エポスカード	68.2	3位	エポスカード	69.1
4位	ビューカード	74.8	4位	エポスカード	69.7	4位	dカード	67.5	4位	dカード	68.4
5位	PayPayカード	74.7	4位	dカード	69.7	5位	楽天カード	67.2	5位	楽天カード	67.9
コストパフォーマンス			他者推奨得点(総合順)								
1位	リクルートカード	73.4		リクルートカード	74.4		dカード	66.1		セゾンカード	63.8
2位	エポスカード	73.1		エポスカード	71.1		PayPayカード	66.9		ANAカード	63.1
3位	イオンカード	72.1		楽天カード	71.1		イオンカード	66.9		UCカード	58.6
4位	楽天カード	71.8		JALカード	68.9		三井住友カード	66.8		オリコカード	60.0
5位	セゾンカード	70.9		アメリカン・エクスプレス®・カード	68.6		JCBカード	65.3		TS CUBIC CARD	57.1
5位	PayPayカード	70.9		ビューカード	69.4		au PAY カード	63.9			

※上位順位以降はサイトにて掲載しております。

調査主体：株式会社oricon ME(2023年2月1日発表)

■【PayPayカード】が年代別「40代」で1位に

総合8位の【PayPayカード（PayPayカード株式会社 本社：東京都千代田区）】は、評価項目別「カードのデザイン」「キャッシュレス決済の利便性」「コストパフォーマンス」において上位TOP5入りしているほか、年代別ランキングの「40代」において1位の評価を得ています。実際の利用者からは「Yahoo!ショッピングやPayPayモールでポイントが貯まりやすい（20代・女性）」「利用できる店舗が多い（40代・女性）」などの声が見られました。

総合9位の【イオンカード（イオンクレジットサービス株式会社 本社：東京都千代田区）】は、評価項目別「コストパフォーマンス」、年代別「30代」「40代」「50代」、属性別「主婦・主夫」「シニア」、カード種別「ゴールド」でそれぞれTOP5入り。とくに年代別「50代」、属性別「主婦・主夫」「シニア」では、2つの発行カードが同時TOP5入りし、上位の評価を得ています。

■【三井住友カード ゴールド ナンバーレス (NL)】が「ゴールドカード」部門1位に

総合10位の【三井住友カード（三井住友カード株式会社 本社：東京都江東区）】は、【三井住友カード ゴールド ナンバーレス (NL)】がカード種別「ゴールド」部門において1位を獲得しています。実際の利用者からは「つみたてNISAでポイントが貯まる（20代・男性）」「SBI証券との連携、Vポイントの貯まりやすさが良い（20代・女性）」「セブン-イレブン、マクドナルドでは5%還元で年100万使用で永年無料になる所が良い（40代・男性）」といった声が見られました。

■【JCBカード W】が「年会費無料カード」部門で1位に

総合11位の【JCBカード（株式会社ジェシービー 本社：東京都港区）】は、カード種別ランキングの「年会費無料カード」において【JCBカード W】が1位の評価を得ています。実際の利用者からは「年会費無料で使え、Amazonアプリでポイントが沢山貯まるのが良い（20代・男性）」「セブン-イレブンとスターバックスでのポイント還元率が高い（20代・女性）」などの声がありました。

2023年 オリコン顧客満足度®調査『クレジットカード』部門別ランキング

※『クレジットカード』では総合と評価項目別はカードブランド単位、部門別は発行カード単位での結果を発表しています。

年代別 TOP5

10・20代			30代			40代			50代		
1位	楽天カード	76.0	1位	楽天PINKカード	72.4	1位	PayPayカード	70.9	1位	楽天カード	71.4
2位	エポスゴールドカード	75.9	2位	楽天カード	71.1	2位	楽天カード	70.5	2位	イオンゴールドカード	70.2
3位	dカード GOLD	75.0	3位	エポスゴールドカード	70.8	3位	イオンゴールドカード	70.2	3位	イオンカード(WAON一体型)	69.9
4位	楽天PINKカード	74.9	4位	イオンゴールドカード	69.5	4位	dカード GOLD	69.2	4位	PayPayカード	67.7
5位	dカード	74.2	5位	dカード	69.0	5位	三井住友カード	67.1	5位	JCB一般カード	67.5

属性別 TOP5

主婦・主夫			シニア		
1位	楽天カード	72.5	1位	楽天カード	69.3
2位	イオンゴールドカード	70.5	2位	イオンゴールドカード	68.7
3位	JCB一般カード	69.0	3位	PayPayカード	67.8
4位	イオンカード(WAON一体型)	66.4	4位	dカード GOLD	65.4
※4位までの成立・発表となります。			5位	イオンカード(WAON一体型)	65.2

カード種別別 TOP5

年会費無料カード			一般カード			ゴールドカード		
1位	JCBカード W	76.0	1位	ビックカメラSuicaカード	70.8	1位	三井住友カード ゴールド ナンバーレス(NL)	73.3
2位	三井住友カード ナンバーレス(NL)	73.7	2位	アメリカン・エクスプレス®・グリーンカード	69.7	2位	エポスゴールドカード	73.2
3位	楽天PINKカード	73.4	3位	JALカード 普通カード	68.8	3位	JALカード CLUB-Aゴールドカード	71.1
4位	リクルートカード	72.5	4位	ルミネカード	68.5	4位	イオンゴールドカード	70.4
5位	楽天カード	72.4	5位	「ビュー・スイカ」カード	67.9	5位	楽天ゴールドカード	70.1

※上位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(2023年2月1日発表)

【ランキング構成】

■総合ランキング

■評価項目別ランキング（全9項目）「申込みのしやすさ」「アプリ・サイトの使いやすさ」「支払い方法の充実さ」「カードのデザイン」「キャッシュレス決済の利便性」「ポイント・マイルの充実さ」「付帯サービスの充実さ」「セキュリティ・サポート体制」「コストパフォーマンス」

■他者推奨得点（当調査で「どの程度その企業のサービスを友人・知人に推奨したいか」の回答結果の平均スコアから算出した得点）

■部門別ランキング

・年代別「10・20代」「30代」「40代」「50代」・属性別「主婦・主夫」「シニア」

・カード種別別「年会費無料カード」「一般カード」「ゴールドカード」

※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。

《調査概要》 2023年 オリコン顧客満足度®調査 クレジットカード

■発表日：2023/2/1 ■調査方法：インターネット調査 ■調査主体：株式会社oricon ME

■サンプル数：10,154人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：65社

■定義：個人向けクレジットカード

■調査期間：2022/9/20～2022/9/30

■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/>

《クレジットカード利用実態・意識調査》

■“使いすぎアラート機能”「新社会人にお勧めしたいと思う」79.3%

コロナ禍を期にキャッシュレス化が進み、クレジットカード利用者の裾野も広がっており、一部クレジットカード会社では、より「安心・安全」に使ってもらうための取り組みとして、利用明細などが確認できる会員サイトやアプリにおいて、さまざまな「安心設定」機能の強化が進んでいます。

そこで今回の回答者10,154人に対し、会員サイトやアプリの「安心設定」機能の一つである「『**使いすぎ防止アラート機能**（※）』の**利用状況**」を聴取したところ、15.1%（1,538人）が「利用している」と回答。「利用していない」は41.2%（4,182人）、また『**使いすぎ防止アラート機能**』の「サービスを知らない」と回答した人は43.7%（4,434人）でした。

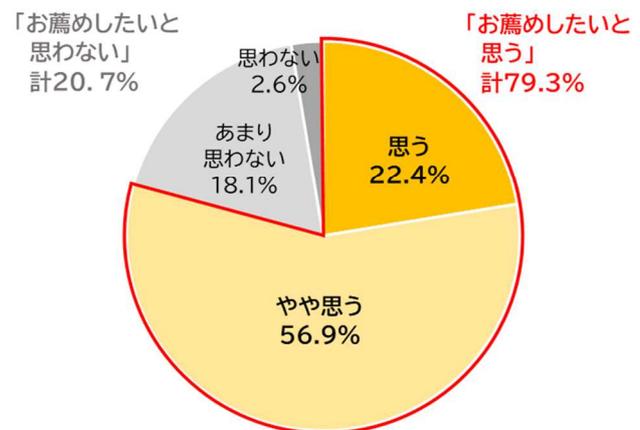
※【**使いすぎ防止アラート機能**とは】…ユーザーが予め設定した利用金額に到達した時点でメールやアプリから通知が届くサービス（利用限度額の設定とは異なる）

つづいて『**使いすぎ防止アラート機能**』の利用者1,538人に対し、「**サービス利用後の家計管理意識の変化**」について聴取したところ、38.0%が「家計管理の意識が高まった」と回答（「高まった」9.4%、「やや高まった」28.6%の合計）。一方、「変わらない」の回答は60.7%、「家計管理の意識が低くなった」と回答した人は1.3%（「やや低くなった」0.8%、「低くなった」0.5%の合計）でした。

あわせて同利用者1,538人に対し、「**クレジットカードを作ろうとしている新社会人に、『使いすぎ防止アラート機能』をお勧めしたいと思いませんか**」と聴取したところ、79.3%が「新社会人に『使いすぎ防止アラート機能』をお勧めしたいと思う」と回答しました（「**お勧めしたいと思う**」22.4%、「**ややお勧めしたいと思う**」56.9%の合計）。

自身で自由にお金を払うシーンが多くなる新社会人にとって、クレジットカードでつい使いすぎてしまうといった不安を抱く人も少なくないのでは。実際の利用者の約8割が推奨したいと回答している『**使いすぎ防止アラート機能**』を提供している会社はまだ一部ですが、クレジットカードにどのような「**安心設定**」機能が付帯されているのかも、今後のカード選びの際のポイントの一つと言えます。

新社会人に、クレジットカードの「**使いすぎ防止アラート機能**」をお勧めしたいと思いませんか。
（「**使いすぎ防止アラート機能**」利用者1,538人 単一回答）



 **オリコン顧客満足度**

調査主体：株式会社oricon ME
（2023年2月1日発表）

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ーのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足を情報化する「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194、延べ331万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。（※2023年2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。

▶「**事業紹介ムービー**」： <https://youtu.be/KKQwPGskia4>

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

※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」「オリコン顧客満足度®」の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際は、「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。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5618
オリコン顧客満足度® 広報窓口 長谷川・田中・辻