

2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査

## 実際の利用者10,832名が回答した『カードローン』ランキング

『銀行カードローン』【住信SBIネット銀行】が5年連続総合1位 全評価項目3年連続1位

『ノンバンクカードローン』【プロミス】が3度目の総合1位

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、『カードローン』についての満足度調査を実施し、2024年1月4日（木）14時にその結果を「オリコン顧客満足度<sup>®</sup>」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。ランキングの結果は、下記の通りとなりました。

2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 総合ランキング

銀行カードローン(回答者数:7,481名)

ノンバンクカードローン(回答者数:3,351名)

順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	住信SBIネット銀行	69.9	1位	プロミス	66.4
2位	福岡銀行(FFGカードローン)	68.6	2位	SMBCモビット	66.3
3位	PayPay銀行	68.5	3位	アイフル	66.2
4位	auじぶん銀行(じぶんローン)	67.3	4位	オリックス・クレジット	66.0
5位	三菱UFJ銀行(バンクイック)	66.8	5位	アコム	65.9
5位	横浜銀行(カードローン)	66.8			

※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(2024年1月4日発表)

## 《TOPICS》

『銀行カードローン』

- 【住信SBIネット銀行】が5年連続総合1位 全評価項目3年連続1位
- 総合2位は【福岡銀行(FFGカードローン)】、総合3位は【PayPay銀行】がランクイン

『ノンバンクカードローン』

- 【プロミス】が3度目の総合1位 評価項目「サポートサービス」で8年連続1位
- 【SMBCモビット】は「借り入れサポート」で2年連続1位

事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスに適した評価項目をそれぞれ設定し、各項目について満足度を聴取。結果を集計し規定の回答者数を満たした企業について、「総合」「評価項目」「部門別」にランキングを発表しています。

オリコン顧客満足度<sup>®</sup>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ランキング広報窓口

## 『銀行カードローン』(回答者数: 7,481名)

### ■【住信SBIネット銀行】が5年連続の総合1位

#### (新設) 利用方法別「アプリ型カードローン」部門 1位

2015年の調査開始以来、9回目の発表となる2024年の『銀行カードローン』ランキングでは、【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、2020年から5年連続の総合1位を獲得しました。評価項目では、7項目すべて(「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」「サポートサービス」)で1位となりました。同社の全評価項目での1位獲得は3年連続となります。

また、評価項目「金利」は2015年から9年連続(※2017年は発表なし)1位、男女別「男性」は7年連続の1位、今回から新設した利用方法別「アプリ型カードローン」でも1位を獲得しています。

#### ～【住信SBIネット銀行】利用者の声～

- 「金利が安く、ネットからなのでアクセスしやすい(50代・男性)」
- 「必要に応じて随時借入、随時返済ができる(50代・男性)」
- 「シンプルでわかりやすかった。ATMで返済できるので便利だった(40代・女性)」

### ■総合2位は【福岡銀行(FFGカードローン)】

#### 総合3位に【PayPay銀行】がランクイン

【福岡銀行(FFGカードローン)〈株式会社福岡銀行 本社: 福岡県福岡市〉】が、前回3位から今回総合2位にランクアップとなりました。評価項目「借入条件」「金利」「返済のしやすさ」で2位と上位にランクインしています。

【PayPay銀行(PayPay銀行株式会社 本社: 東京都新宿区)】が総合3位、地域別「関東」、年代別「40代」で初の1位、男女別「女性」、利用頻度別「初めてのカードローン」で1位を獲得しています。

総合4位の【auじぶん銀行(じぶんローン)〈auじぶん銀行株式会社 本社: 東京都中央区〉】は地域別「近畿」で2年連続1位に。総合7位の【楽天銀行スーパーローン(楽天銀行株式会社 本社: 東京都港区)】は、年代別「20代」で3年連続1位に。ほか年代別「30代」、地域別「北海道」「九州・沖縄」で1位となっています。

#### ～【福岡銀行(FFGカードローン)】利用者の声～

- 「福岡銀行のATMで借入れができるので利用しやすかった。申し込みには来店が必要がなく、簡単に申し込めた(20代・女性)」
- 「ほんとに必要なときに確実に借りられる(60代以上・男性)」

#### ～【PayPay銀行】利用者の声～

- 「返済金額が選べると途中から返済金額を変更出来るところが良かった(40代・女性)」
- 「アプリで借りたい時にすぐ借りられて、返したい時にすぐ返せる(40代・男性)」



2024年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング

銀行カードローン(回答者数: 7,481名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	住信SBIネット銀行	69.9
↑ 2位	3位	福岡銀行(FFGカードローン)	68.6
↓ 3位	2位	PayPay銀行	68.5
4位	4位	auじぶん銀行(じぶんローン)	67.3
↑ 5位	7位	三菱UFJ銀行(バンクイック)	66.8
↑ 5位	6位	横浜銀行(カードローン)	66.8
↑ 7位	8位	楽天銀行スーパーローン	66.5
↑ 8位	9位	イオン銀行	66.3
9位	高評企業	北海道銀行(ラピッド)	66.1
↑ 10位	14位	北洋銀行(スーパーアルカ)	65.9

※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(2024年1月4日発表)

※高評企業とは、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

### 2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 銀行カードローン 評価項目別ランキング

申込み手続き			審査対応			借入条件			金利		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	住信SBIネット銀行	72.4	1位	住信SBIネット銀行	72.7	1位	住信SBIネット銀行	73.6	1位	住信SBIネット銀行	62.6
2位	PayPay銀行	71.5	2位	PayPay銀行	72.0	2位	福岡銀行(FFGカードローン)	72.0	2位	福岡銀行(FFGカードローン)	61.5
3位	福岡銀行(FFGカードローン)	70.9	3位	福岡銀行(FFGカードローン)	71.7	3位	PayPay銀行	71.9	3位	PayPay銀行	60.3
借り入れサポート			返済のしやすさ			サポートサービス					
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点			
1位	住信SBIネット銀行	72.6	1位	住信SBIネット銀行	70.5	1位	住信SBIネット銀行	68.1			
2位	PayPay銀行	71.3	2位	福岡銀行(FFGカードローン)	68.8	2位	PayPay銀行	67.1			
3位	福岡銀行(FFGカードローン)	70.6	3位	PayPay銀行	68.7	3位	福岡銀行(FFGカードローン)	66.6			

※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(2024年1月4日発表)

### 2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 銀行カードローン 部門別ランキング

#### 地域別

北海道			東北			関東			甲信越・北陸		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	楽天銀行スーパーローン	67.3	1位	七十七銀行(77カードローン)	63.7	1位	PayPay銀行	69.6	1位	八十二銀行 (はちにのかん太くんカード)	65.0
2位	北海道銀行(ラビッド)	66.4	2位	楽天銀行スーパーローン	63.0	2位	住信SBIネット銀行	69.5	2位	第四北越銀行 (カードローンASCA)	63.7
3位	北洋銀行(スーパーアルカ)	66.0	※「東北」は2位までの成立・発表となります			3位	auじぶん銀行(じぶんローン)	68.1	※「甲信越・北陸」は2位までの成立・発表となります		

※「北海道」は3位までの成立・発表となります

東海			近畿			九州・沖縄		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	三菱UFJ銀行(バンクイック)	67.2	1位	auじぶん銀行(じぶんローン)	69.8	1位	楽天銀行スーパーローン	70.2
2位	楽天銀行スーパーローン	67.1	2位	PayPay銀行	68.2	2位	福岡銀行(FFGカードローン)	69.7
3位	静岡銀行(SELECA)	65.5	3位	楽天銀行スーパーローン	67.5	3位	西日本シティ銀行 (NCB キャッシュエース)	66.7

※「東海」は3位までの成立・発表となります

※「九州・沖縄」は3位までの成立・発表となります

※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(2024年1月4日発表)

#### 年代別

20代			30代			40代		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	楽天銀行スーパーローン	70.9	1位	楽天銀行スーパーローン	68.2	1位	PayPay銀行	70.7
2位	三井住友銀行	69.0	2位	三井住友銀行	67.6	2位	住信SBIネット銀行	70.1
3位	三菱UFJ銀行(バンクイック)	68.9	3位	イオン銀行	66.4	3位	三菱UFJ銀行(バンクイック)	68.8
50代			60代以上					
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点			
1位	住信SBIネット銀行	69.8	1位	住信SBIネット銀行	69.1			
2位	PayPay銀行	69.0	2位	PayPay銀行	65.7			
3位	りそな銀行	68.2	3位	イオン銀行	65.5			

※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(2024年1月4日発表)

#### 男女別

男性			女性			利用頻度別 初めてのカードローン			利用方法別 アプリ型カードローン		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	住信SBIネット銀行	69.6	1位	PayPay銀行	70.3	1位	PayPay銀行	70.2	1位	住信SBIネット銀行	74.7
2位	福岡銀行(FFGカードローン)	67.9	2位	福岡銀行(FFGカードローン)	69.5	2位	住信SBIネット銀行	70.0	2位	PayPay銀行	72.9
2位	PayPay銀行	67.9	3位	楽天銀行スーパーローン	68.3	3位	auじぶん銀行(じぶんローン)	68.1	3位	楽天銀行スーパーローン	69.6

※「アプリ型カードローン」は3位までの成立・発表となります

※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(2024年1月4日発表)

## 『ノンバンクカードローン』（回答者数：3,351名）

### ■【プロミス】が3度目の総合1位獲得

2015年の調査開始以来、9回目の発表となる『ノンバンクカードローン』ランキングでは、【プロミス（SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 本社：東京都江東区）】が3度目<sup>※</sup>の総合1位を獲得しました。（※2024年、2021-2020年）評価項目では「借入条件」「サポートサービス」で1位、なかでも“Webサイト・アプリの使いやすさや問い合わせ対応の早さ”などを評価した「サポートサービス」は2016年から8年連続（※2017年は発表なし）で1位となっています。また、年代別「20代」で4年連続1位を獲得しています。



2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 総合ランキング  
ノンバンクカードローン(回答者数:3,351名)

順位	前回	サービス名	得点
↑ 1位	2位	プロミス	66.4
↑ 2位	4位	SMBCモビット	66.3
↑ 3位	5位	アイフル	66.2
↓ 4位	1位	オリックス・クレジット	66.0
↓ 5位	3位	アコム	65.9
↓ 6位	5位	レイク(旧:レイクALSA)	65.1
↑ 7位	9位	オリエン特コーポレーション	64.6

※「ノンバンクカードローン」は7位までの成立・発表となります。  
調査主体:株式会社oricon ME(2024年1月4日発表)

### ～【プロミス】利用者の声～

- 「申し込みが簡単で早く借りることができ、親切に対応してくれる（30代・女性）」
- 「返済時にATMが外の道から見えにくい構造になっているのが、ありがたい（30代・男性）」
- 「最初の審査の際も案内はとても丁寧で分かりやすく、口調も柔らかく質問などもしやすかった（20代・女性）」

### ■総合2位は【SMBCモビット】、評価項目別「借り入れサポート」で2年連続1位

#### 総合3位に【アイフル】がランクイン

【SMBCモビット（三井住友カード株式会社 本社：東京都江東区）】が、昨年総合4位から2位にランクアップ。評価項目では「申込み手続き」「審査対応」「借り入れサポート」の3項目で1位に、なかでも“借り入れのしやすさ、ATMや自動契約機の利便性”などを評価した「借り入れサポート」は2年連続1位を獲得しました。また、年代別「40代」「50代」、男女別「女性」で1位となっています。

総合3位は【アイフル（アイフル株式会社 本社：京都府京都市）】、年代別「30代」で3度目<sup>※</sup>の1位、利用頻度別「初めてのカードローン」、今回から新設した利用方法別「アプリ型カードローン」でも1位となっています。（※2024年、2022-2021年）

### ～【SMBCモビット】利用者の声～

- 「ネットバンキングで借入、返済が出来るので便利（60代以上・男性）」
- 「必要な金額が、簡単な手続きですぐに借りられて助かった（40代・女性）」

### ～【アイフル】利用者の声～

- 「アプリですぐ借りられて、借りた金額やどのくらい返済が終わっているか簡単に確認できる（20代・女性）」
- 「申し込みから融資までのスピードが早く安心感があった。また、不安に思っていることを電話で問い合わせた際に丁寧に回答いただけのもよかった（30代・女性）」

2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 ノンバンクカードローン 評価項目別ランキング

申込み手続き			審査対応			借入条件			金利		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	SMBCモビット	69.0	1位	SMBCモビット	71.4	1位	プロミス	69.7	1位	アイフル	60.0
2位	オリックス・クレジット	68.7	2位	プロミス	70.9	2位	SMBCモビット	69.6	2位	プロミス	59.3
3位	アイフル	68.5	3位	アコム	70.4	3位	オリックス・クレジット	69.5	3位	アコム	59.2
3位	プロミス	68.5									
借り入れサポート			返済のしやすさ			サポートサービス					
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点			
1位	SMBCモビット	68.9	1位	オリックス・クレジット	66.5	1位	プロミス	66.0			
2位	プロミス	68.6	2位	プロミス	66.3	2位	アイフル	65.6			
3位	オリックス・クレジット	68.4	3位	アイフル	66.2	3位	SMBCモビット	65.5			
			3位	SMBCモビット	66.2						

※上記順位以降はサイトに掲載していません  
調査主体:株式会社oricon ME(2024年1月4日発表)

## 2024年 オリコン顧客満足度®調査 ノンバンクカードローン 部門別ランキング

### 年代別

20代			30代			40代		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	プロミス	69.7	1位	アイフル	65.5	1位	SMBCモビット	67.7
2位	アイフル	68.4	2位	プロミス	64.6	2位	プロミス	67.2
3位	アコム	67.4	3位	アコム	64.4	3位	アコム	67.0

※「30代」は3位までの成立・発表となります

50代			60代以上		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	SMBCモビット	65.9	1位	アコム	64.9
2位	プロミス	64.9	2位	オリックス・クレジット	64.4
3位	アコム	64.7			

※「60代以上」は2位までの成立・発表となります

※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(2024年1月4日発表)

### 男女別

男性			女性			利用頻度別 初めてのカードローン			利用方法別 アプリ型カードローン		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	レイク(旧:レイクALSA)	66.6	1位	SMBCモビット	67.9	1位	アイフル	67.5	1位	アイフル	72.9
2位	アコム	66.5	2位	プロミス	66.2	2位	アコム	67.3	2位	アコム	72.5
3位	プロミス	66.4	3位	アイフル	66.0	2位	プロミス	67.3	2位	プロミス	72.5

※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(2024年1月4日発表)

### 〈調査概要〉

- 発表日: 2024年1月4日 ■調査主体: 株式会社 oricon ME ■調査手法: インターネット調査
- 調査期間: 2023/08/10~2023/08/29、2022/08/08~2022/08/22、2021/08/06~2021/08/12

### 2024年 オリコン顧客満足度®調査 銀行カードローン

- サンプル数: 7,481人 ■規定人数: 100人以上 ■調査企業数: 96社

- 定義: 以下すべての条件を満たす企業

- 1)金融庁に登録されている銀行 2)契約した貸出枠の範囲で繰り返し借り入れができる無担保ローンサービスを取り扱う
- 3)発行するカードまたは代替するアプリなどを利用して融資業務を行う

- 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年以内に銀行カードローンまたは代替するアプリなどのカードレスローンを利用し、返済中もしくは返済が完了した人

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

### 2024年 オリコン顧客満足度®調査 ノンバンクカードローン

- サンプル数: 3,351人 ■規定人数: 100人以上 ■調査企業数: 14社

- 定義: 以下すべての条件を満たす企業

- 1)金融庁に登録されている貸金業法の総量規制が対象となる貸金業者 2)契約した貸出枠の範囲で繰り返し借り入れができる無担保ローンサービスを取り扱う
- 3)発行するカードまたは代替するアプリなどを利用して融資業務を行う

- 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年以内に貸金業者のカードローンまたは代替するアプリなどのカードレスローンを利用し、返済中もしくは返済が完了した人

- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-card-loan/nonbank/>

※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®」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: 03-5785-5618 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口