

## 2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 満足度の高い『暗号資産取引所』ランキング

『現物取引』【bitbank】が初の総合1位

『証拠金取引』【SBI FXトレード】が初の総合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、『暗号資産取引所』についての満足度調査を実施し、2024年4月1日（月）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。

### 《TOPICS》

#### 『暗号資産取引所 現物取引』 2021年以来4度目の発表

■【bitbank】が初の総合1位を獲得

「口座開設」「取引のしやすさ」「提供情報の充実さ」などで評価を上げ、全8つの評価項目のうち6項目で1位  
“チャートがどこよりも見やすい”、“アプリが使いやすい”といったクチコミも

■レベル別「初心者」では【GMOコイン】が2年連続1位を獲得

#### 『暗号資産取引所 証拠金取引』 2023年以来2度目の発表

■【SBI FXトレード】が初の総合1位を獲得

「資産管理」「提供情報の充実さ」「キャンペーン」など、全8つの評価項目のうち6項目で1位  
“資産を考えるきっかけになった”、“手数料が安い”といったクチコミも

2024年 オリコン顧客満足度 <sup>®</sup> 調査 総合ランキング					
暗号資産取引所 現物取引 (回答者数:6,216名)			暗号資産取引所 証拠金取引 (回答者数:559名)		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	bitbank	69.2	1位	SBI FXトレード	70.7
2位	GMOコイン	68.8	2位	GMOコイン	70.1
3位	BITPOINT	67.5	3位	bitFlyer	69.1
4位	DMM Bitcoin	67.0	4位	DMM Bitcoin	67.5
5位	bitFlyer	66.7	5位	楽天ウォレット	67.3

※上記順位以降はサイトに掲載してあります  
※5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4月1日発表)

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<sup>®</sup>広報窓口

### 〈ランキング構成〉

- 総合 ■ 評価項目別（全8項目）「口座開設<sup>\*1</sup>」「取引のしやすさ」「手数料」「資産管理」「提供情報の充実さ」「キャンペーン」「カスタマーサポート<sup>\*2</sup>」「システムの安定性」
  - 部門別（1部門）レベル別「初心者」<sup>\*3</sup>
- \*1) 3年以内に開設した人のみ回答 \*2) 問い合わせをしたことのある人のみ回答 \*3) 『現物取引』のみ発表

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設定し、各項目について満足度を聴取いたしました。結果を集計し規定の回答者数を満たした企業について、ランキングを発表しています。

### 『現物取引』

#### ■【bitbank】が初の総合1位を獲得

金融庁に登録されている暗号資産交換業者で、現物取引サービスを行っている15社を調査対象とし、過去3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6,216人が回答した調査結果をもとに、『暗号資産取引所 現物取引』ランキングを集計しました。

～現物取引とは～

日本円や米ドルなどの通貨を用いて暗号資産を売買する取引。

購入金額以上の額を売買することはできない。



2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 総合ランキング  
暗号資産取引所 現物取引  
(回答者数:6,216名)

順位	前回	サービス名	得点
↑ 1位	2位	bitbank	69.2
↓ 2位	1位	GMOコイン	68.8
3位	3位	BITPOINT	67.5
4位	4位	DMM Bitcoin	67.0
5位	5位	bitFlyer	66.7

※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4月1日発表)

4度目の発表となる今回は、【bitbank（ビットバンク株式会社 本社：東京都品川区）】が前回2位から順位を上げ、初の総合1位を獲得しました。

#### 2024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 評価項目別ランキング

口座開設			取引のしやすさ			手数料		
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	bitbank	77.2	1位	bitbank	72.2	1位	bitbank	66.0
2位	GMOコイン	74.7	2位	GMOコイン	71.6	2位	GMOコイン	65.2
2位	DMM Bitcoin	74.7	3位	DMM Bitcoin	69.8	3位	DMM Bitcoin	62.8
4位	楽天ウォレット	73.9	4位	BITPOINT	69.7	4位	SBI VCTトレード	62.6
5位	bitFlyer	73.5	5位	bitFlyer	69.6	4位	BITPOINT	62.6

  

資産管理			提供情報の充実さ			キャンペーン		
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
1位	GMOコイン	69.8	1位	bitbank	69.1	1位	bitbank	64.1
2位	bitbank	68.9	2位	GMOコイン	68.4	2位	BITPOINT	63.9
3位	BITPOINT	68.2	3位	bitFlyer	66.8	3位	LINE BITMAX	63.7
4位	LINE BITMAX	67.8	4位	BITPOINT	66.7	4位	GMOコイン	63.2
5位	DMM Bitcoin	67.3	5位	DMM Bitcoin	66.4	5位	DMM Bitcoin	62.5

  

カスタマーサポート			システムの安定性		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	GMOコイン	71.3	1位	bitbank	71.4
2位	DMM Bitcoin	70.0	2位	GMOコイン	71.0
3位	bitbank	69.3	3位	bitFlyer	69.9
4位	bitFlyer	69.2	4位	BITPOINT	69.8
5位	SBI VCTトレード	68.5	5位	DMM Bitcoin	69.1

※上記順位以降はサイトに掲載しております  
※「口座開設」「カスタマーサポート」は規定人数の半数以上を条件に集計しております  
調査主体:株式会社oricon ME(2024年4月1日発表)

【bitbank】は、評価項目別8つのうち「口座開設」「取引のしやすさ」「手数料」「提供情報の充実さ」「キャンペーン」「システムの安定性」の6つで1位の評価を得ています。なかでも、「口座開設」は昨年74.0点から3.2pt得点をあげ77.2点で、2位以下と2.5pt以上の点差をつけました。また、「取引のしやすさ」は、昨年70.7点から1.5ptあげて72.2点、「提供情報の充実さ」は昨年67.6点から1.5ptあげて69.1点の評価を得ました。これらの評価向上が、初の総合1位獲得の要因の一つと考えられます。

### ～【bitbank】利用者のクチコミ～



「注文をいれておけば、ずっと維持されているのでボックス相場の時、売却できたら買い、購入できたら売りの注文をいれておけば、放っておいても気にする必要がない（50代・男性）」

「チャートがどこよりも見やすい。注文もしやすい。取り扱う効果も多い。全体に柔軟性がある（40代・女性）」

「アプリが使いやすい。取扱い暗号通貨の種類が充実している（60代以上・男性）」

### ■【GMOコイン】が2年連続1位を獲得

暗号資産に限らず投資経験が12ヶ月以内の人を対象としたレベル別「初心者」は、【GMOコイン（GMOコイン株式会社 本社：東京都渋谷区）】が2年連続で1位となりました。同社は、評価項目別「カスタマーサポート<sup>\*4</sup>」で3年連続1位と高い評価を獲得していることが、初心者からの評価が高い要因の一つと考えられます。

（\*4 2022年は「問い合わせ」として発表）

### ～【GMOコイン】利用者のクチコミ～



「実際の取引を始める前に他のアプリやサイトでデモトレやチャート分析していた時とイメージがほぼ同じだったので、初めてなのにすんなり売買できた。良かったです（50代・女性）」

「やり始めるのであればこの会社でよいと思った。様々な面で割とわかりやすいのではないだろうか（40代・男性）」

2024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 レベル別ランキング

初心者

順位	サービス名	得点
1位	GMOコイン	70.5
2位	bitFlyer	66.4
3位	SBI VCTレード	66.3
4位	楽天ウォレット	65.9
5位	Coincheck	65.5

※5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4月1日発表）

## 『証拠金取引』

### ■【SBI FXトレード】が初の総合1位を獲得

金融庁に登録されている暗号資産交換業者で、証拠金取引サービスを行っている9社を調査対象とし、過去3年以内に主に裁量トレードを用いて暗号資産の証拠金取引を自身で行っている559人が回答した調査結果をもとに、『暗号資産取引所 証拠金取引』ランキングを集計しました。

～証拠金取引とは～

日本円や米ドルなどの通貨を担保（＝証拠金）として預けることで、より大きな額の暗号資産を売買できる取引。

証拠金を上回る額を取引可能なため、ハイリスクハイリターンとなる。



2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 総合ランキング  
暗号資産取引所 証拠金取引  
(回答者数: 559名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	高評企業	SBI FXトレード	70.7
↓ 2位	1位	GMOコイン	70.1
↓ 3位	2位	bitFlyer	69.1
↓ 4位	3位	DMM Bitcoin	67.5
5位	高評企業	楽天ウォレット	67.3

※5位までの成立・発表となります  
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  
調査主体: 株式会社oricon ME(2024年4月1日発表)

2度目の発表となる今回は、【SBI FXトレード（SBI FXトレード株式会社 本社：東京都港区）】が初めて総合1位を獲得しました。

評価項目別では、8項目のうち、「取引のしやすさ」「手数料」「資産管理」「提供情報の充実さ」「キャンペーン」「システムの安定性」の6つで1位となりました。

### ～【SBI FXトレード】利用者のクチコミ～



- 「証券口座を開設すればSBIの他の取引口座もスムーズに開設出来る。また注文方法が豊富で約定スピードも速い（50代・男性）」
- 「資産を考えるきっかけになった（40代・女性）」
- 「手数料やスプレッドが安い（60代以上・男性）」

### 2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 暗号資産取引所 証拠金取引 評価項目別ランキング

口座開設			取引のしやすさ			手数料		
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	GMOコイン	75.1	1位	SBI FXトレード	71.6	1位	SBI FXトレード	70.0
2位	bitFlyer	73.7	1位	GMOコイン	71.6	2位	GMOコイン	68.9
※2位までの成立・発表となります			3位	bitFlyer	70.4	3位	bitFlyer	67.5
			4位	DMM Bitcoin	69.7	4位	楽天ウォレット	65.3
			5位	楽天ウォレット	68.1	5位	DMM Bitcoin	64.1

資産管理			提供情報の充実さ			キャンペーン		
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
1位	SBI FXトレード	72.5	1位	SBI FXトレード	71.6	1位	SBI FXトレード	67.0
2位	GMOコイン	71.7	2位	GMOコイン	70.2	2位	DMM Bitcoin	64.3
3位	bitFlyer	70.1	3位	bitFlyer	68.9	2位	bitFlyer	64.3
4位	楽天ウォレット	69.0	4位	楽天ウォレット	67.9	4位	GMOコイン	64.2
5位	DMM Bitcoin	68.9	5位	DMM Bitcoin	66.7	5位	楽天ウォレット	63.0

カスタマーサポート			システムの安定性		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	GMOコイン	75.4	1位	SBI FXトレード	71.3
2位	bitFlyer	73.1	2位	GMOコイン	70.3
3位	SBI FXトレード	73.0	2位	bitFlyer	70.3
4位	DMM Bitcoin	70.0	4位	DMM Bitcoin	68.4
※4位までの成立・発表となります			5位	楽天ウォレット	67.6

※特記のある項目以外は、5位までの成立・発表となります  
※「口座開設」「カスタマーサポート」は規定人数の半数以上を条件に集計しております  
調査主体: 株式会社oricon ME(2024年4月1日発表)

2位には、【GMOコイン】がランクインし、評価項目別「口座開設」「取引のしやすさ」「カスタマーサポート」で1位となりました。

3位には、【bitFlyer（株式会社 bitFlyer 本社：東京都港区）】がランクインしました。評価項目別では、8項目すべてで2位または3位の高い評価を得ています。

#### 《調査概要》2024年 オリコン顧客満足度®調査 暗号資産取引所 現物取引

- ランキング発表日：2024/04/01 ■ 調査主体：株式会社oricon ME ■ 調査方法：インターネット調査
- サンプル数：6,216人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：15社
- 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
  - 4)金融商品の取引を主目的とするサービスを展開している
- 調査期間：2023/11/29～2023/12/13、2022/11/09～2022/11/16、2021/11/05～2021/11/12
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20～69歳 地域：全国  
条件：過去3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
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-cryptocurrency/cash-transaction/>

#### 《調査概要》2024年 オリコン顧客満足度®調査 暗号資産取引所 証拠金取引

- ランキング発表日：2024/04/01 ■ 調査主体：株式会社oricon ME ■ 調査方法：インターネット調査
- サンプル数：559人 ■ 規定人数：50人以上 ■ 調査企業数：9社
- 定義：以下すべての条件を満たす企業
  - 1)金融商品取引業者として金融庁に登録されている
  - 2)暗号資産の証拠金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
  - 4)金融商品の取引を主目的とするサービスを展開している
- 調査期間：2023/11/29～2023/12/13、2022/11/09～2022/11/16、2021/11/05～2021/11/12
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20～69歳 地域：全国  
条件：過去3年以内に、主に裁量トレードを用いて暗号資産の証拠金取引を自身で行っている人
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-cryptocurrency/margin-transaction/>

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

## 見えない満足を情報化する。

### オリコン顧客満足度®とは

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。

▶「オリコン顧客満足度® 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/>

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](mailto:ml-cspr@oricon.jp) TEL：03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口