

2024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
【ソニー銀行】が2年連続13度目の総合1位に

評価項目別「商品内容の充実さ」「団体信用生命保険の充実さ」「サイトのわかりやすさ」で1位に
【イオン銀行】が3地域で1位に ～「関東」1位は調査開始以来初～

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、『住宅ローン』の満足度調査を実施し、2024年8月1日（木）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。ランキングの結果は下記の通りとなりました。



《TOPICS》

『住宅ローン』 <2011年以来、14度目の発表>

■【ソニー銀行】が2年連続13度目の総合1位に

評価項目別「商品内容の充実さ」「団体信用生命保険の充実さ」「サイトのわかりやすさ」の3項目で1位
～「サイトのわかりやすさ」は2015年から10年連続1位に～

■【auじぶん銀行】が「商品内容の充実さ」

「団体信用生命保険の充実さ」で3年連続、「金利」で4年連続1位

■【イオン銀行】が評価項目別「付帯サービス」、

業態別「対面銀行」ともに6年連続1位

■「地域別ランキング」

【イオン銀行】が3地域で1位に ～「関東」1位は調査開始以来初～



2024年 オリコン顧客満足度[®]調査
住宅ローン 総合ランキング（回答者数：13,303名）

順位	サービス名	得点
1位	ソニー銀行	72.3
2位	auじぶん銀行	72.0
3位	イオン銀行	71.8
4位	SBI新生銀行（旧：新生銀行）	71.3
4位	住信SBIネット銀行	71.3
6位	楽天銀行	71.0
7位	三井住友銀行	70.7
7位	三菱UFJ銀行	70.7
9位	西日本シティ銀行	70.2
10位	関西みらい銀行	70.1

※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8月1日発表)

〈ランキング構成〉

- 総合 ■ 評価項目別（全9項目）「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」「付帯サービス」「審査・契約手続き」「金利」「手数料・保証料」「繰り上げ返済」「サイトのわかりやすさ」
- 業態別「対面銀行」「ネット銀行」「モーゲージバンク」
- 男女別「男性」「女性」 ■ 地域別「北海道」「東北」「関東」「甲信越・北陸」「東海」「近畿」「中国・四国」「九州・沖縄」
- 目的別「新規」「借り換え」 ■ 商品別「変動金利」「当初固定金利」「フラット35」

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。

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

■【ソニー銀行】が2年連続13度目の総合1位 ～「サイトのわかりやすさ」では10年連続1位に～

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）を現在受けている全国の20～69歳の利用者13,303人の回答をもとに集計した『住宅ローン』ランキング。

第14回目となる今回は、【ソニー銀行（ソニー銀行株式会社 本社：東京都千代田区）】が、2年連続13度目（※）となる総合1位を獲得しました。（※2011～2021年、2023～2024年）

全9項目の評価項目別ランキングでは、「商品内容の充実さ」「団体信用生命保険の充実さ」「サイトのわかりやすさ」の3項目で1位を獲得。

なかでも“PC・モバイル・スマートフォンサイト、専用アプリページのわかりやすさ”などを評価した「サイトのわかりやすさ」では2015年から10年連続1位の評価を得ています。

部門別ランキングでは、業態別「ネット銀行」、目的別「新規」「借り換え」、商品別「変動金利」の4部門で1位に。なかでも目的別「借り換え」では2019年から6年連続で1位の評価を継続して得ています。

2024年 オリコン顧客満足度®調査
住宅ローン 総合ランキング（回答者数：13,303名）

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	ソニー銀行	72.3
2位	2位	auじぶん銀行	72.0
3位	3位	イオン銀行	71.8
4位	4位	SBI新生銀行（旧：新生銀行）	71.3
↑ 4位	5位	住信SBIネット銀行	71.3

※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8月1日発表）

～【ソニー銀行】利用者のクチコミ～

「がん団信を付けても金利が安い。ネットで完結できるので審査結果が早かった。担当者の方もメールで丁寧に案内してもらえて良かった（20代・女性）」

「変動金利から固定金利を無料で切り替えできる点が良かった。金利が安い（30代・女性）」

「全てWEBまたは電話で手続きが終了した。担当者が休みでも、他の社員が責任をもって対応してくれたので、ストレスを感じなかった（40代・女性）」

■【auじぶん銀行】が「商品内容の充実さ」「団体信用生命保険の充実さ」で3年連続、「金利」で4年連続1位

総合2位には、【auじぶん銀行（auじぶん銀行株式会社 本社：東京都中央区）】がランクイン。評価項目別ランキングでは、「商品内容の充実さ」「団体信用生命保険の充実さ」「金利」の3項目で1位を獲得。部門別ランキングでは、男女別「男性」部門において1位となりました。なお評価項目別「金利」では2021年から4年連続、「商品内容の充実さ」「団体信用生命保険の充実さ」ではそれぞれ3年連続1位の評価を得ています。

～【auじぶん銀行】利用者のクチコミ～

「金利が低い、団信＋保障のプランがたくさんあって、自分たちに合うプランをセレクトできた（30代・女性）」

「手続きがネットで完結するので便利だった。金利が安く、一部団信が無料だった点も良かった（40代・男性）」

「審査書類が画像でアップロードでき、遅くまで電話対応可能だった点が共働きなので大変助かった（40代・女性）」

■【イオン銀行】が評価項目別「付帯サービス」、業態別「対面銀行」ともに6年連続1位に

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）】。評価項目別ランキングでは「付帯サービス」「審査・契約手続き」の2項目で1位を獲得。部門別ランキングでは、業態別「対面銀行」部門で1位に。なお、“自社・グループ会社・提携会社の優遇サービスの質”などを評価した評価項目別「付帯サービス」、業態別「対面銀行」では、ともに2019年から6年連続1位の評価を得ています。

～【イオン銀行】利用者のクチコミ～

「イオンの買い物割引になるクレカの発行、店舗の営業時間が長く立ち寄り・相談しやすい（40代・女性）」

「イオングループでの買い物が5%オフとなる点が良かった（30代・男性）」

「金利が安くて良かった。日曜日でも対応してくれるので仕事を休まなくてもよいのが良い（50代・男性）」

2024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

順位	サービス名	得点
1位	auじぶん銀行	75.0
1位	ソニー銀行	75.0
3位	楽天銀行	74.0

担当者の対応

順位	サービス名	得点
1位	三井住友銀行	73.7
2位	三菱UFJ銀行	73.4
3位	イオン銀行	73.3
3位	ソニー銀行	73.3

団体信用生命保険の充実さ

順位	サービス名	得点
1位	auじぶん銀行	74.5
1位	ソニー銀行	74.5
3位	愛知銀行	73.8

付帯サービス

順位	サービス名	得点
1位	イオン銀行	70.9
2位	楽天銀行	70.0
3位	auじぶん銀行	69.3
3位	住信SBIネット銀行	69.3

審査・契約手続き

順位	サービス名	得点
1位	イオン銀行	74.2
2位	ソニー銀行	73.9
3位	三井住友銀行	73.1

金利

順位	サービス名	得点
1位	auじぶん銀行	74.5
2位	住信SBIネット銀行	73.0
3位	ソニー銀行	72.6

手数料・保証料

順位	サービス名	得点
1位	楽天銀行	70.4
2位	SBI新生銀行(旧:新生銀行)	70.3
3位	ソニー銀行	68.5

繰り上げ返済

順位	サービス名	得点
1位	SBI新生銀行(旧:新生銀行)	73.3
2位	auじぶん銀行	71.0
2位	ソニー銀行	71.0

サイトのわかりやすさ

順位	サービス名	得点
1位	ソニー銀行	70.1
2位	auじぶん銀行	69.6
3位	住信SBIネット銀行	69.4
3位	楽天銀行	69.4

※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(2024年8月1日発表)

総合4位には【**SBI新生銀行(旧:新生銀行)** <株式会社SBI新生銀行 本社:東京都中央区>】がランクイン。“繰り上げ返済時の手数料”などを評価した、評価項目別「繰り上げ返済」において2021年から3年連続1位の評価を得ています。

～【SBI新生銀行(旧:新生銀行)】利用者のクチコミ～

- 「金利が安かったのと、融資額が一番多かった。転職直後でも通りやすいという評判通りだった(40代・男性)」
- 「来店することなく手続きが完了できた(60代以上・男性)」
- 「金利が上乘せされるが、初期の手数料がほぼ無料になるのはよかった(60代以上・男性)」

同点で総合4位の【**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)**】は、2020年から4年連続で総合TOP5入りしており、高い評価を継続しています。

～【住信SBIネット銀行】利用者のクチコミ～

- 「金利が低い。いつも利用していたネット銀行なので口座がまとめて嬉しい(30代・女性)」
- 「手続きがわかりやすくアプリやネットでの確認が容易で、銀行の利用に関する特典等が充実している(40代・男性)」
- 「借入日のことなど、契約後に問い合わせを入れた際に詳しく丁寧に説明してもらった(40代・女性)」

総合6位には【**楽天銀行(楽天銀行株式会社 本社:東京都港区)**】がランクイン。評価項目別ランキングでは、“契約時の事務手数料・保証料のわかりやすさ”などを評価した「手数料・保証料」において、前回2位から順位を上げ、初の1位となりました。

～【楽天銀行】利用者のクチコミ～

- 「繰り上げ返済手数料が無料であること、また比較した金融機関の中で比較的金利が安かった(30代・男性)」
- 「銀行、証券、ポイント、保険などが一括管理できるのが良かった(30代・女性)」
- 「入金が必要な期日まで時間がなく、急いで処理してもらえたことが良かった(40代・男性)」

総合7位の【**三井住友銀行(株式会社三井住友銀行 本社:東京都千代田区)**】は、評価項目別「担当者の対応」で前回3位から順位を上げ、初の1位を獲得しています。

～【三井住友銀行】利用者のクチコミ～

「担当者からの連絡が早く対応も良かった。また、他行では実施しているところが少なかった、土地取得のための先行融資を受けることができた点も良かった（40代・男性）」
 「他行にない商品（クロスサポート）があり、夫婦どちらかが亡くなった場合でも、双方のローンが免除されるというメリットがあった（40代・女性）」

同点で総合7位の【三菱UFJ銀行（株式会社三菱UFJ銀行 本社：東京都千代田区）】は、商品別「当初固定金利」部門において、前回4位から順位を上げ、初の1位となりました。

～【三菱UFJ銀行】利用者のクチコミ～

「金利が低く、メガバンクなので安心感がある。既に口座を開設していたので、手間がかからなかった（30代・男性）」
 「金利優遇を最大限に受けられた。担当者が複数いて、聞きたい時に電話すると、必ず何かしら回答がもらえて疑問点や不明点がすぐにクリアになった（40代・男性）」

また、総合10位の【関西みらい銀行（株式会社関西みらい銀行 本社：大阪府大阪市）】は、男女別「女性」部門で3年連続の1位を獲得。総合34位の【日本住宅ローン（日本住宅ローン株式会社 本社：東京都渋谷区）】は、業態別「モーゲージバンク」部門で2年連続1位、商品別「フラット35」部門において前回3位から順位を上げ、初の1位となりました。

～【関西みらい銀行】利用者のクチコミ～

「元々利用している銀行だったから、手続きがスムーズだった（30代・女性）」
 「担当の方の人柄が良かった（40代・女性）」
 「（借り換え後）金利が1%以上も下がり日々の生活が楽になりました（40代・男性）」

～【日本住宅ローン】利用者のクチコミ～

「ハウスメーカーが提携しているローン会社であるため手続きがスムーズだった（30代・女性）」
 「金利が低かった。申し込みがネットでやりやすかったことも良かった（40代・女性）」

2024年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 部門別ランキング

業態別			ネット銀行			モーゲージバンク					
対面銀行			ネット銀行			モーゲージバンク					
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	イオン銀行	71.8	1位	ソニー銀行	72.3	1位	日本住宅ローン	67.9			
男女別			女性			男性					
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	auじぶん銀行	73.0	1位	関西みらい銀行	71.8						
目的別			新規			借り換え					
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	ソニー銀行	71.9	1位	ソニー銀行	74.6						
商品別			変動金利			当初固定金利			フラット35		
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	ソニー銀行	72.2	1位	三菱UFJ銀行	71.4	1位	日本住宅ローン	69.6			

※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8月1日発表)

2024年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 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	順位	サービス名	得点
1位	北海道銀行	67.7	1位	青森銀行	69.5	1位	イオン銀行	72.4	1位	八十二銀行	68.1			
近畿			中国・四国			九州・沖縄			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	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	71.0	1位	イオン銀行/住信SBIネット銀行	71.2	1位	山陰合同銀行	69.5	1位	イオン銀行	71.6			

※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8月1日発表)

■「地域別ランキング」【イオン銀行】が3地域で1位に ～「関東」1位は調査開始以来初～

回答者の居住地別で集計した地域別ランキングでは、総合3位の【イオン銀行】が、「関東」「近畿」「九州・沖縄」の3地域で1位に。前回の「東海」「近畿」2地域での1位を上回る評価となりました。

なお「関東」では前回2位から順位を上げ、2011年の調査開始以来初の1位に。また「近畿」では2年連続5度目（2016、2019～2020、2023～2024年）、「九州・沖縄」では4度目（2019～2021、2024年）となる1位を得ています。

地域別「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2016年（※）から9年連続（※2016年は「北海道・東北」地域として発表）、「東北」では【青森銀行（株式会社青森銀行 本社：青森県青森市）】が3年連続、「甲信越・北陸」では【八十二銀行（株式会社八十二銀行 本社：長野県長野市）】が2年連続の1位に。「東海」では【三菱UFJ銀行】が前回4位から順位を上げ、初の1位となりました。

「近畿」では【住信SBIネット銀行】が同点1位にランクイン。「中国・四国」では【山陰合同銀行（株式会社 山陰合同銀行 本社：島根県松江市）】が前回2位から順位を上げ、7年ぶり2度目（2017、2024年）の1位を獲得しています。

～【北海道銀行】利用者のクチコミ～

「元々持っている口座だったので、まず一手間楽だった。ATM手数料無料になったのも嬉しい（30代・男性）」
「団信の内容が充実してる点が良かった（40代・男性）」

～【青森銀行】利用者のクチコミ～

「自宅や職場から近いところに支店があり、相談事がある場合はすぐに行きやすく、親身に対応してくれる。地方在住なら、メガバンクやネットバンクの支店が少なく、直接相談することは難しかったと思う（40代・男性）」
「担当者が親身に説明してくれたので、ローンを組む際の不安を払拭してくれた（50代・男性）」

～【八十二銀行】利用者のクチコミ～

「説明もわかりやすく、ローンを組むまで丁寧に説明してくれてよかった（40代・女性）」
「借り換え時の金利が上がらなかった点が良かった（50代・男性）」

～【山陰合同銀行】利用者のクチコミ～

「早く対応していただきました。土曜日でも対応してもらえ助かりました（30代・女性）」
「給料振り込みをしているので、金利が安くなった（30代・男性）」

《調査概要》2024年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン

- ランキング発表日：2024/08/01 ■ 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：13,303人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：123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：2024/03/21～2024/04/11、2023/03/09～2023/03/20、2022/03/15～2022/03/25
- 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/

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」または「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。

【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