

-実際のサービス利用者が回答- 2025年 オリコン顧客満足度®調査

満足度の高い“金融”関連ランキング

『ネット銀行』【auじぶん銀行】【ソニー銀行】が同点総合1位
『インターネットバンキング』【SBI新生銀行】が2年連続総合1位
『外貨預金』【ソニー銀行】が6年連続総合1位

オリコン株式会社（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒、略称：オリコン）は、グループ会社である株式会社oricon MEが、実際のサービス利用者を対象に第三者の立場で実施した『ネット銀行』『インターネットバンキング』『外貨預金』の顧客満足度調査の結果を、2025年6月2日（月）14時に「オリコン顧客満足度®」公式サイト内にて発表いたしました。ランキング結果は、下記の通りとなりました。



2025年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング

ネット銀行（回答者数:2,107名）			インターネットバンキング（回答者数:6,171名）			外貨預金（回答者数:4,636名）		
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	71.8	1位	SBI新生銀行	72.0	1位	ソニー銀行	71.8
1位	ソニー銀行	71.8	2位	八十二銀行	70.9	2位	SMBC信託銀行プレスティア	69.8
3位	住信SBIネット銀行	71.6	2位	三菱UFJ銀行	70.9	3位	住信SBIネット銀行	69.4
4位	PayPay銀行	69.7	4位	埼玉りそな銀行	70.8	4位	SBI新生銀行	68.7
5位	楽天銀行	69.1	4位	横浜銀行	70.8	5位	三井住友信託銀行	68.4

※上記順位以降はサイトに掲載しておりません。
調査主体：株式会社oricon ME（2025年6月2日発表）

《TOPICS》

① 『ネット銀行』

【auじぶん銀行】と【ソニー銀行】が同点総合1位に

- ・【auじぶん銀行】は2年連続総合1位「キャンペーン」でとくに高評価
- ・【ソニー銀行】は2年連続5度目の総合1位「提供商品・サービス」「サイトの使いやすさ」でとくに高評価

② 『インターネットバンキング』

【SBI新生銀行】が2年連続総合1位「手数料」では10年連続1位に

【八十二銀行】が前回総合12位から2位に大幅ランクアップ 地域別「甲信越・北陸」で1位に

③ 『外貨預金』

【ソニー銀行】が調査開始以来、6年連続総合1位に

ランクイン企業唯一の70点台を獲得し、過去最高得点（71.8点）に

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」「評価項目別」「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®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

『ネット銀行』 > 評価項目別・部門別の詳細結果はこちら: https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/

— ランキング構成 —

■総合 ■評価項目別 (全11項目)「提供商品・サービス」「サイトの使いやすさ」「アプリの使いやすさ」「手続き」「付帯・連携サービス」「システム・セキュリティ」「ATMの使いやすさ」「優遇サービス」「手数料」「キャンペーン」「サポート体制」 ■部門別 男女別/商品別

■【auじぶん銀行】と【ソニー銀行】が同点総合1位に

【auじぶん銀行】は2年連続、【ソニー銀行】は2年連続5度目の受賞

インターネット専門銀行のサービスに、1ヶ月1回以上ログインしている全国18～79歳の2,107人を対象とした今回の調査では、【auじぶん銀行】と【ソニー銀行】が同点で総合1位を獲得しました。

【auじぶん銀行】は2年連続総合1位となりました。評価項目別では、「付帯・連携サービス」「優遇サービス」「手数料」「キャンペーン」の4項目で1位に。なかでも、“キャンペーンや提携ポイントの充実さ”などを評価した「キャンペーン」は、2022年から4年連続1位ととくに高い評価となりました。また、部門の男女別「男性」、商品別「定期預金・積み立て」で1位となりました。



2025年 オリコン顧客満足度[®]調査 総合ランキング ネット銀行 (回答者数:2,107名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	auじぶん銀行	71.8
1位	1位	ソニー銀行	71.8
3位	3位	住信SBIネット銀行	71.6
↑ 4位	5位	PayPay銀行	69.7
↓ 5位	4位	楽天銀行	69.1

※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(2025年6月2日発表)

～【auじぶん銀行】利用者のクチコミ～

「キャンペーンが多く、利息が高めである。また、ランクによりATM手数料の無料回数が多くて便利 (50代・男性) 」
「振込手数料無料回数が多く、キャンペーン時の定期預金金利が良好 (60代以上・男性) 」
「キャンペーンでの定期金利がよく、連携サービスの利用によるメリットも感じやすい (60代以上・男性) 」
「ステージに応じて手数料の無料回数が決められているし、使い勝手がたいへん良い (50代・男性) 」

【ソニー銀行】は2年連続5度目[※]の総合1位受賞となりました。(※2017、2019～2020、2024～2025年)

評価項目別では、「提供商品・サービス」「サイトの使いやすさ」「アプリの使いやすさ」「手続き」「ATMの使いやすさ」「サポート体制」の6項目で1位に。なかでも、“商品・サービスの充実さや外貨含む預金金利”などを評価した「提供商品・サービス」と、“サイトでの取引のしやすさ”などを評価した「サイトの使いやすさ」では、2019年から7年連続1位となりました。さらに、“問い合わせ方法の充実さ”などを評価した「サポート体制[※]」では、2021年から5年連続1位と継続して高い評価となりました。また、部門の男女別「女性」で1位となりました。(※2021～2023年は「問い合わせのしやすさ」として発表)

～【ソニー銀行】利用者のクチコミ～

「セキュリティがしっかりしていて安心感がある、金利が高い、アプリやウェブサイトが使いやすい (40代・女性) 」
「サイトのデザインもシンプルで分かりやすく、使い勝手が良い。他行への無料振込回数も多い (60代以上・女性) 」
「操作しやすく、商品ラインナップも充実している。手数料も安く、金利も高いので言うこと無し (50代・女性) 」
「使えるATMの数も多く、平日なら一部のATMで小銭の預け入れも可能なところが良い (40代・男性) 」

また、総合4位の【PayPay銀行】は、評価項目別「システム・セキュリティ」で2度目の1位となりました。(2021、2025年/2021年は「システムの安定性」として発表)

～【PayPay銀行】利用者のクチコミ～

「早くからネット専門銀行だったので他行より不具合が少なく、セキュリティ面も安心できる (60代以上・男性) 」
「取引内容をすぐ通知してくれるので安心して使用できる (40代・女性) 」
「PayPayやポイ活が利用しやすいし、セキュリティも万全で安心して利用できる (30代・男性) 」

『インターネットバンキング』

▷ 評価項目別・部門別の詳細結果はこちら : https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/

— ランキング構成 —

■ 総合 ■ 評価項目別 (全7項目) 「サイトの使いやすさ」「アプリの使いやすさ」「手続き」「付帯・連携サービス」「システム・セキュリティ」「手数料」「サポート体制」 ■ 部門別 男女別/地域別/商品別

■【SBI 新生銀行】が 2 年連続総合 1 位 「手数料」で 10 年連続 1 位に

銀行のインターネットバンキングサービスに、1ヶ月1回以上ログインしている全国18～79歳の6,171人を対象とした今回の調査では、【SBI新生銀行】が2年連続総合1位を獲得しました。

評価項目別では、「サイトの使いやすさ」「手続き」「手数料」「サポート体制」の4項目で1位に。なかでも、「**手数料***」は、**2016年から10年連続1位**と継続して高い評価となりました。(※2021～2023年は、「ネットバンキング手数料」として発表)

また、「サポート体制」は昨年につづき2年連続1位となりました。部門別では男女別「男性」、地域別「関東」「近畿」、商品別「定期預金・積み立て」で1位となりました。



2025年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング
インターネットバンキング (回答者数:6,171名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	SBI新生銀行	72.0
↑ 2位	12位	八十二銀行	70.9
↑ 2位	5位	三菱UFJ銀行	70.9
↓ 4位	3位	埼玉りそな銀行	70.8
↑ 4位	9位	横浜銀行	70.8

※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(2025年6月2日発表)

～【SBI新生銀行】利用者のクチコミ～

「条件に応じて振込手数料がかからない点が良い。振込やこれまでの利用内容の確認がスムーズにできる(50代・女性)」
「取引通知が都度ただちにメールされてくる。振込手数料の無料取り扱いがあり、最低限の振り込み回数は確保されている(60代以上・男性)」
「開店閉店がなく時間を気にせず利用でき、リアルタイムで手続きできる(60代以上・男性)」

■【八十二銀行】が 12 位から 2 位に大幅ランクアップ°「甲信越・北陸」で 1 位 総合2位には【八十二銀行】と【三菱UFJ銀行】が同点ランクイン。

【八十二銀行】は前回総合12位から順位を大幅に上げ、総合2位となりました。評価項目別では、全7項目で昨年より得点が上昇しており、なかでも「サイトの使いやすさ(+3.0pt)」と「システム・セキュリティ(+2.1pt)」の2項目でとくに満足度得点の上昇がみられました。「サイトの使いやすさ」は総合ランキングの満足度得点にとくに影響度の高い項目であることから、今回大幅ランクアップした要因のひとつとして大きく影響していることがうかがえます。また、長野県に本社を置く同社は、地域別「甲信越・北陸」で1位と地場に根付いて高い評価を獲得しています。

～【八十二銀行】利用者のクチコミ～

「セキュリティが保たれているし、操作性が良い(60代以上・男性)」
「とくにブラウザ経由でのサイトが使いやすい(40代・男性)」
「サービスが豊富で使い方がわかりやすい。ボタンひとつで必要な情報がわかる(40代・女性)」

同点総合2位の【三菱UFJ銀行】は、前回総合5位からのランクアップ。地域別「東海」で1位となりました。

つづいて、総合4位には【埼玉りそな銀行】と【横浜銀行】が同点ランクイン。【埼玉りそな銀行】は、評価項目別「手続き」「付帯・連携サービス」「システム・セキュリティ」の3項目で1位となりました。

また、総合6位の【福岡銀行】は、評価項目別「アプリの使いやすさ」で2年連続1位を獲得しています。

『外貨預金』

▷ 評価項目別・部門別の詳細結果はこちら : <https://life.oricon.co.jp/rank-foreign-currency-deposits/>

— ランキング構成 —

- 総合 ■ 評価項目別 (全8項目) 「取引メニュー」「提供情報」「入出金のしやすさ」「カスタマーサポート」「キャンペーン」「金利」「手数料」「システムの安定性」
- 部門別 男女別/年代別/商品別/デバイス別

■【ソニー銀行】が調査開始以来、6年連続総合1位 ランクイン企業唯一の70点台を獲得し、過去最高得点(71.8点)に

1年に1回以上、外貨の購入や売却をしている全国20～74歳の4,636人を対象とした今回の調査では、【ソニー銀行】が2020年の調査開始以来、6年連続となる総合1位を獲得しました。

今回、同社が獲得した総合得点71.8点は、ランクイン企業のなかで唯一の70点台となり、『外貨預金』の総合ランキングにおいて過去最高得点となりました。

全8つの評価項目別では、「取引メニュー」「提供情報」「キャンペーン」

「金利」「手数料」「システムの安定性」の6項目で1位となりました。なかでも「金利」では、前回から+2.3ptと、とくに満足度得点の上昇がみられました。部門別では、男女別「男性」「女性」、年代別「40代」「50代」「60代以上」、商品別「定期預金」、デバイス別「PC」「スマートフォン」で1位を獲得しています。



2025年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング
外貨預金 (回答者数:4,636名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	ソニー銀行	71.8
↑ 2位	4位	SMBC信託銀行プレスティア	69.8
↓ 3位	2位	住信SBIネット銀行	69.4
↑ 4位	6位	SBI新生銀行	68.7
5位	5位	三井住友信託銀行	68.4

※上記順位以降はサイトに掲載しておりません。
調査主体:株式会社oricon ME(2025年6月2日発表)

～【ソニー銀行】利用者のクチコミ～

「定期的にキャンペーンがあり、好金利な商品が多く、利用しやすい(60代以上・男性)」

「金利が高い。金利分をマイルでもらえる。海外で現地通貨を引き出せるし、デビットカードとしても使えるところが良い(60代以上・男性)」

「海外旅行のために外貨を購入した。キャンペーンで手数料が無料だったのが得だった(30代・女性)」

つづいて、総合2位の【SMBC信託銀行プレスティア】は前回総合4位からのランクアップ。評価項目別「入出金のしやすさ」「カスタマーサポート」の2項目で1位に。「カスタマーサポート※」では2021年から5年連続1位と、とくに高い評価となりました。(※2021・2022年は「サポート体制」として発表)

～【SMBC信託銀行プレスティア】利用者のクチコミ～

「定期購入の場合、スプレッドが無いので、外貨の購入がお得にできる。海外で手持ちの外貨をそのままカード決済したり、ATMから引き出せる(50代・男性)」

「問い合わせに的確に対応してくれる(60代以上・男性)」

「米ドル、ユーロの現金の出し入れができたところが良い(60代以上・男性)」

また、総合3位の【住信SBIネット銀行】は、商品別「積立預金」で3年連続1位を獲得したほか、総合6位の【楽天銀行】は、年代別「30代」で2年連続1位となりました。

《調査概要》 2025年 オリコン顧客満足度[®]調査 ネット銀行

- ランキング発表日：2025/06/02 ■ 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：2,107人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：8社
- 定義：金融庁に登録されている銀行の内、原則的に店舗を設置せず、営業上必要な拠点のみを設置し、主にインターネットや電話など通信端末を介して銀行業務サービスを提供する「インターネット専門銀行」
- 調査期間：2025/01/08～2025/01/27
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～79歳 地域：全国
条件：インターネット専門銀行のサービスに、1ヶ月1回以上ログインしている人
- URL: https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/

《調査概要》 2025年 オリコン顧客満足度[®]調査 インターネットバンキング

- ランキング発表日：2025/06/02 ■ 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：6,171人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：119社
- 定義：金融庁に登録されている銀行が提供している、インターネットバンキングサービス（インターネットを通じて預金の残高照会、入出金照会、口座振替などを提供するサービス）
なお、「商業施設との連携を主体にする銀行」のイオン銀行、セブン銀行、ローソン銀行も含む
ただし、ネット専門銀行、信用金庫、信用組合、労働金庫のインターネットバンキングサービスは対象外とする
- 調査期間：2025/01/08～2025/01/27
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～79歳 地域：全国
条件：銀行のインターネットバンキングサービスに、1ヶ月1回以上ログインしている人
- URL: https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/

《調査概要》 2025年 オリコン顧客満足度[®]調査 外貨預金

- ランキング発表日：2025/06/02 ■ 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：4,636人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：75社
- 定義：外貨預金を取り扱っている銀行
ただし、対面での取引のみに対応している銀行、または法人のみを取引対象とする銀行は対象外とする
- 調査期間：2025/01/10～2025/01/24
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20～74歳 地域：全国
条件：1年に1回以上、外貨の購入や売却をしている人
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-foreign-currency-deposits/>

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[®] 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/>
- ▶「顧客満足度」とは：<https://cs.oricon.co.jp/michitari/article/35/>

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