

7月1日は銀行の日！ \ 実際の利用者 8,278 人が回答 / オリコン顧客満足度®調査 『ネット銀行』『インターネットバンキング』利用実態データ

■ネットバンキングサービスを利用しようと思った理由 「店舗や窓口、ATMに行かなくていいから」が44.8%で最多

■ネットバンキングサービスと連携させているサービス 「コード決済アプリ」が30.5%で最多

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6月発表の『ネット銀行』『インターネットバンキング』満足度ランキングの調査対象者8,278名（ネット銀行：2,107人 / インターネットバンキング：6,171人）に、別途聴取し集計した利用実態データを2025年7月1日（火）14時に発表しました。



なお、7月1日は「銀行の日」とされており、これは1893年のこの日、普通銀行に関する法規の基礎となる「銀行条例」が施行されたことを記念に制定されています。

今回はこの「銀行の日」にちなみ、『ネット銀行』『インターネットバンキング』に関する調査結果をご紹介します。結果は以下の通りとなりました。

調査設問 & TOPICS

1 ネットバンキングサービスを利用しようと思った理由

- ・「店舗や窓口、ATMに行かなくていいから」が44.8%で最多
- ・金銭的なメリットを求める意見も上位に
- ・手数料に関する利用者コメント「振込手数料が無料で、コンビニで入出金できるのも良い」などの声

2 ネットバンキングサービスと連携させているサービス

- ・「コード決済アプリ」が30.5%で最多
- ・次いで「クレジットカード」や「プリペイド型電子マネー」が続く

3 オンライン決済サービスを利用している理由

- ・「ポイントが還元されるため」が57.0%で最多
- ・オンライン決済サービス利用者のコメント「QRコード決済と紐づけできて、ポイントなどの特典も多い」などの声

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない場合がございます

本レポートは、オリコン顧客満足度®調査 6月発表『ネット銀行』『インターネットバンキング』の2025年調査対象者に別途聴取したデータをまとめたものです。顧客満足度ランキングの詳細については、以下公式サイトランキングページおよびランキングリリース資料PDFをご参照いただければ幸いです。

『ネット銀行』ランキングページ：https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/

『インターネットバンキング』ランキングページ：https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/

『ネット銀行』『インターネットバンキング』プレスリリースPDF：<https://life.oricon.co.jp/information/836/>

本レポート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

1 ネットバンキングサービスを利用しようと思った理由

■ 利便性とアクセシビリティを重視する声が多 金銭的なメリットを求める意見も上位に

ネット銀行/インターネットバンキングに1ヶ月1回以上ログインしている利用者8,278人に対し、「ネットバンキングサービスを利用しようと思った理由（複数回答）」について聴取したところ、「店舗や窓口、ATMに行かなくていいから」が44.8%で最多となりました。

次いで「24時間いつでも利用できるから（41.7%）」「利用できる口座利用の利便性やアクセシビリティを重視していることがわかります。

また、「手数料（振込やATMの引出手数料など）が安いから（39.5%）」「預金金利が高いから（11.0%）」も比較的上位に位置しており、金銭的なメリットも重視する傾向にあるようです。

順位	理由	割合
1	店舗や窓口、ATMに行かなくていいから	44.8%
2	24時間いつでも利用できるから	41.7%
3	手数料が安いから	39.5%
4	以前から口座をもっていたから	23.5%
5	利用できるATMが多いから	12.8%
6	預金金利が高いから	11.0%
7	口座開設が簡単・早いから	8.0%
8	投資信託、株式、FXなどで利用したいから	7.9%
9	アプリが使いやすいさうだったから	7.3%
10	ネットショッピングの決済として利用したいから	7.1%

※数値はTOTAL（全回答者）の高い割合の上位10項目以降順
『ネット銀行/インターネットバンキング』利用実態データ（オリコン顧客満足度調査）
調査主体：株式会社oricon ME（2025年7月1日発表）

① 手数料に関する利用者のコメント

「回数制限はあるものの、振込手数料が無料なのが良い（50代・男性）」

「各種手数料がネットバンキング経由だと無料だったり、住宅ローンの繰り上げ返済なども安く済む（40代・男性）」

「振込手数料が無料で、コンビニで入出金できるのも良い（50代・男性）」

② 預金金利に関する利用者のコメント

「残高に応じて手数料がお得になるだけでなく、同じ会社のサービスと連携すると普通預金の金利がアップするのも良い（60代以上・男性）」

「基本24時間いつでも利用でき、預金金利も高い。外貨預金やNISAも気軽にできる（60代以上・男性）」

「特定の証券口座を持っていれば、普通預金の金利が0.3%付く。どのコンビニATMでも使えるのも良い（30代・男性）」

2 ネットバンキングサービスと連携させているサービス

■ 「コード決済アプリ」が30.5%で最多

「ネットバンキングサービスと連携させているサービスはあるか（複数回答）」について聴取したところ連携させているサービスがある利用者の中では、「コード決済アプリ」が30.5%で最多となりました。

次いで「クレジットカード（30.0%）」、楽天Edyやnanaco、WAONなどの「プリペイド型電子マネー（13.3%）」が続きました。

また、「交通系IC（8.8%）」と「キャリア決済（8.1%）」は全体の割合としては高くありませんが、どちらも近い割合で利用されていることがわかります。

1	コード決済アプリ	30.5%
2	クレジットカード	30.0%
3	プリペイド型電子マネー	13.3%
4	交通系IC	8.8%
5	キャリア決済	8.1%
連携させていない		54.0%

※数値はTOTAL（全回答者）の高い割合の上位5項目以降順
『ネット銀行/インターネットバンキング』利用実態データ（オリコン顧客満足度調査）
調査主体：株式会社oricon ME（2025年7月1日発表）

3 オンライン決済サービス※を利用している理由

※コード決済、キャリア決済、モバイルウォレットが対象

■「ポイントが還元されるため」が57.0%で最多

オンライン決済サービスがより身近な存在に

つづいて、ネットバンキングサービスとオンライン決済サービスを連携させている利用者2,211人に「オンライン決済サービスを利用している理由（複数回答）」について聴取したところ、「ポイントが還元されるため」が57.0%で最多となりました。

また「使えるお店が多いから」は49.7%となっており、店舗側でもオンライン決済サービスの導入・対応が進み、オンライン決済サービスがより身近なものになっていることがわかります。

オンライン決済サービス※を利用している理由 TOP5

〈n=2,211 / 複数回答〉

1	ポイントが還元されるため	57.0%
2	お店で簡単に支払いができるため	53.0%
3	使えるお店が多いから	49.7%
4	お金を持ち歩かなくて済むため	39.5%
5	Web上での買い物がスムーズに済むため	27.9%

※数値はTOTAL（全回答者）の高い割合の上位5項目で降順
 ※オンライン決済サービス：コード決済、キャリア決済、モバイルウォレットが対象
 『ネット銀行/インターネットバンキング』利用実態データ（オリコン顧客満足度調査）
 調査主体：株式会社oricon ME（2025年7月1日発表）



オンライン決済サービス利用者のコメント

「コード決済へのチャージがしやすい（50代・男性）」

「オンライン決済とも紐づけできるし、ポイントなど色々特典も多い（50代・男性）」

「窓口が少なくなっていること、キャッシュレス決済が増えていること、現金がなくても支払いができることなどを踏まえてネットバンキングが便利（60代以上・男性）」

「今はキャッシュレスで購入することが増えている。コード決済なども重宝している（60代以上・女性）」

《調査概要》

■発表日：2025/7/1 ■調査主体：株式会社oricon ME

■調査方法：インターネット調査 ■調査期間：2025/01/08～2025/01/27

2025年 オリコン顧客満足度®調査『ネット銀行』利用実態データ

■サンプル数：2,107人

■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

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』利用実態データ

■サンプル数：6,171人

■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合、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

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。