

2025年 オリコン顧客満足度®調査

実際の利用者が回答 満足度の高い『住宅ローン』ランキング

【イオン銀行】が初の総合1位 “グループ優待”や“土日祝営業”の利便性に評価の声

【三井住友銀行】が「担当者の対応」で2年連続1位

地銀トップは【池田泉州銀行】 前回総合20位から総合9位に上昇

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『住宅ローン』の顧客満足度調査の結果を、2025年8月1日（金）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。ランキングの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
住宅ローン 総合ランキング(回答者数:12,580名)

順位	前回	サービス名	得点	順位	前回	サービス名	得点	順位	前回	サービス名	得点
↑ 1位	3位	イオン銀行	71.3	↓ 16位	11位	あいち銀行 (旧:愛知銀行、旧:中京銀行)	68.0	↓ 31位	14位	十六銀行	66.9
↓ 2位	1位	ソニー銀行	71.0	↓ 16位	11位	山陰合同銀行	68.0	↓ 31位	26位	百五銀行	66.9
↑ 3位	4位	SBI新生銀行(旧:新生銀行)	70.8	16位	16位	福岡銀行	68.0	↓ 33位	29位	八十二銀行	66.8
↑ 4位	6位	楽天銀行	70.5	↑ 19位	23位	京都銀行	67.9	↓ 34位	33位	滋賀銀行	66.5
↓ 5位	2位	auじぶん銀行	70.2	↑ 19位	28位	千葉銀行	67.9	↑ 35位	40位	足利銀行	66.4
↑ 6位	7位	三菱UFJ銀行	69.9	↓ 19位	16位	みずほ銀行	67.9	↑ 35位	38位	第四北越銀行	66.4
7位	7位	三井住友銀行	69.8	↑ 22位	37位	北陸銀行	67.8	↓ 37位	19位	大垣共立銀行	66.2
↓ 8位	4位	住信SBIネット銀行	69.5	↓ 22位	20位	横浜銀行	67.8	↑ 38位	39位	ARUHI	65.4
↑ 9位	20位	池田泉州銀行	69.4	24位	24位	常陽銀行	67.7	高評企業 (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) PayPay銀行/青森みちのく銀行(旧:青森銀行、旧:みちのく銀行)/宮崎銀行/岩手銀行/伊予銀行/肥後銀行/東邦銀行/鹿児島銀行/大分銀行/名古屋銀行/南都銀行/七十七銀行/武蔵野銀行/みなと銀行/十八親和銀行/北國銀行/北日本銀行/京葉銀行/紀陽銀行/佐賀銀行			
↑ 10位	31位	北海道銀行	69.0	↓ 25位	24位	群馬銀行	67.5				
↓ 11位	10位	関西みらい銀行	68.9	↑ 25位	34位	日本住宅ローン	67.5				
↓ 12位	9位	西日本シティ銀行	68.7	↑ 27位	36位	北洋銀行	67.4				
↑ 13位	14位	三井住友信託銀行	68.5	↑ 28位	31位	広島銀行	67.3				
↑ 14位	16位	埼玉りそな銀行	68.4	↓ 29位	26位	中国銀行	67.1				
↓ 15位	13位	りそな銀行	68.2	↓ 30位	22位	静岡銀行	67.0				

※38位までの成立・発表となります。
調査主体:株式会社oricon ME(2025年8月1日発表)

《TOPICS》

『住宅ローン』 <2011年以来、15回目の発表>

- 【イオン銀行】が初の総合1位 “グループ優待”や“土日祝営業”の利便性に評価の声
「付帯サービス」では7年連続、「審査・契約手続き」では6年連続1位に
- 【三井住友銀行】が「担当者の対応」で2年連続1位
- 地銀トップは【池田泉州銀行】 前回総合20位⇒総合9位に上昇
- 【北海道銀行】が前回総合31位⇒総合10位に上昇
- 【PayPay銀行】が目的別「新規」で初の1位に
- 地域別ランキングでは【北海道銀行】が「北海道」部門で10年連続1位に

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。

【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

〈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」「フラット35」

■【イオン銀行】が初の総合1位 “グループ優待”や“土日祝営業”の利便性に評価の声 「付帯サービス」では7年連続、「審査・契約手続き」では6年連続1位に

過去5年以内に住宅ローンの新規借り入れ、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12,580人の回答をもとに集計した『住宅ローン』ランキング。15回目となる今回は、2024年の住宅ローン金利引き上げなどの影響から、総合ランキングをはじめ、“金利優遇サービスのわかりやすさ”などを評価した「金利」の評価項目において全体的に得点が下降傾向となりました。

そんな中、【イオン銀行】が前回総合3位から順位を上げ、2011年の同ランキング調査開始以来、初の満足度総合1位を獲得しました。各項目で得点の下げ幅が少なく、評価を維持していることがうかがえます。

※【イオン銀行】2025年と2024年の満足度各得点比較表

網掛け…1位の評価項目

企業・サービス名	発表年	総合得点	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
イオン銀行	2025年	71.3	73.0	73.1	72.9	70.8	74.0	71.2	66.7	69.6	68.8
	2024年	71.8	73.7	73.3	72.9	70.9	74.2	72.5	67.7	70.2	69.3

調査主体：株式会社oricon ME(2025年8月1日発表)

全9項目の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位を獲得しました。“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「付帯サービス」では2019年から7年連続で1位に。“相談会・ローン申し込み手続き時の利便性”などを評価した「審査・契約手続き^{※1}」では2020年から6年連続で1位を継続しています。なお、「審査・契約手続き」の得点は74.0点で、全9項目中で最も高い得点を得ています。

部門別ランキングでは、業態別「対面銀行」で7年連続、地域別「関東」で2年連続、男女別「男性」で初の1位となったほか、目的別「借り換え」で2018年以来7年ぶり2度目、商品別「変動金利」で5度目^{※2}の1位となりました。

（※1 2020年は「手続き」として受賞）（※2 2020～2023年、2025年）

～【イオン銀行】利用者のクチコミ～

- 「平日の遅い時間や土日でも営業しており、仕事終わりででも相談できた（30代・女性）」
- 「担当者が親身に対応していただけた。日曜祝日もイオンモール内店舗が開いていてありがたかった（40代・男性）」
- 「借入中、イオンでの買い物か5%オフになる（40代・男性）」「イオングループ全体でお得を感じる（40代・男性）」
- 「低い金利で借り換えができた。付帯クレジットカードでの割引やATM手数料無料などサービスが良い（50代・男性）」

つづいて総合2位には【ソニー銀行】がランクイン。評価項目別ランキングでは、利用者が最も重視する傾向が高い「商品内容の充実さ」をはじめ、同社の各評価項目別得点のなかで最も高い73.7点を獲得した「団体信用生命保険の充実さ」、2015年から11年連続1位となった「サイトのわかりやすさ」の3項目で1位に。部門別では、業態別「ネット銀行」部門で3年連続8度目[※]の1位となりました。（※2017～2021年、2023～2025年）

～【ソニー銀行】利用者のクチコミ～

- 「借り換えしたところ、金利が下がった。団信が追加費用無しで加入できる（50代・男性）」
- 「病気のときの保証が充実している。とくにガン保証の充実（50代・男性）」
- 「マイページが見やすい。繰り上げ返済がネットでできて、その後の返済金額が確認しやすい（50代・女性）」

総合3位は【SBI新生銀行（旧：新生銀行）】。“繰り上げ返済時の手数料”などを評価した「繰り上げ返済」で5年連続1位となったほか、「サイトのわかりやすさ」では【ソニー銀行】と同点で初の1位を獲得しています。

～【SBI新生銀行（旧：新生銀行）】利用者のクチコミ～

「繰り上げ返済時の手数料がかからない（30代・女性）」
 「繰り上げ返済などがスマホで完結した（40代・男性）」
 「手続きがオンラインで完結するので楽だと思う。セキュリティ面もしっかりしていて安心感があつた（50代・女性）」

■【三井住友銀行】が「担当者の対応」で2年連続の1位に

そのほか、評価項目別ランキングでは、総合4位の【楽天銀行】が“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2年連続の1位を獲得。総合5位の【auじぶん銀行】は、「金利」の項目で2021年から5年連続の1位を獲得しました。また、総合7位にランクインした【三井住友銀行】は、「担当者の対応」において2年連続で1位の評価を得ています。

～【楽天銀行】利用者のクチコミ～

「初期費用が安く、金利も安い（40代・男性）」
 「事務手数料が安い（50代・男性）」
 「楽天会員特典があり、低金利で借りることができた（50代・男性）」

～【auじぶん銀行】利用者のクチコミ～

「普通預金にお金を預けるとその分金利が優遇されるなど、キャンペーンが充実している（30代・女性）」
 「ネット銀行は申し込みが面倒かと思っていたが、コールセンターに繋がりがやすく対応も丁寧だった（30代・女性）」

～【三井住友銀行】利用者のクチコミ～

「何かあったらメールや電話ですぐに回答を頂けたし、親身になって相談に乗ってくれて大変話しやすかった。大手ということもあり土日の営業も行っており、働いていて平日は中々時間が取れなくてもゆっくり足を運ぶこともできた（30代・女性）」
 「アプリやweb利用で手続きがスムーズにできた（40代・男性）」

2025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			担当者の対応			団体信用生命保険の充実さ		
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	73.4	1位	三井住友銀行	73.2	1位	ソニー銀行	73.7
2位	イオン銀行	73.0	2位	イオン銀行	73.1	2位	auじぶん銀行	73.2
3位	auじぶん銀行	72.9	3位	ソニー銀行	72.6	3位	イオン銀行	72.9
			3位	三菱UFJ銀行	72.6			
付帯サービス			審査・契約手続き			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
1位	イオン銀行	70.8	1位	イオン銀行	74.0	1位	auじぶん銀行	72.0
2位	楽天銀行	70.0	2位	ソニー銀行	73.3	2位	SBI新生銀行（旧：新生銀行）	71.8
3位	三井住友銀行	68.3	3位	SBI新生銀行（旧：新生銀行）	72.5	3位	イオン銀行	71.2
			3位	三井住友銀行	72.5			
手数料・保証料			繰り上げ返済			サイトのわかりやすさ		
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	69.5	1位	SBI新生銀行（旧：新生銀行）	72.1	1位	SBI新生銀行（旧：新生銀行）	69.1
2位	SBI新生銀行（旧：新生銀行）	68.3	2位	ソニー銀行	69.7	1位	ソニー銀行	69.1
3位	イオン銀行	66.7	3位	イオン銀行	69.6	3位	イオン銀行	68.8
			3位	楽天銀行	69.6	3位	楽天銀行	68.8

※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8月1日発表)

■地銀トップは【池田泉州銀行】 前回総合20位⇒総合9位に上昇

今回、大阪府大阪市の【池田泉州銀行】が、前回の総合20位から順位・得点ともに上昇し、総合9位にランクイン。ネット銀行やメガバンクが上位に入るなか、地方銀行のなかで最も高い総合評価を獲得しました。評価項目別「付帯サービス」「手数料・保証料」など、すべての項目で前回の得点を上回ったほか、良かった点として「担当者」に関するコメントが多く見られました。

※【池田泉州銀行】2025年と2024年の満足度各得点比較表

企業・サービス名	発表年	総合得点	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
池田泉州銀行	2025年	69.4	71.5	71.8	72.4	67.9	71.7	68.7	64.9	67.4	66.5
	2024年	68.9	71.1	71.3	72.1	66.9	71.1	68.6	64.2	66.8	65.9

調査主体:株式会社oricon ME(2025年8月1日発表)

■【北海道銀行】が前回総合31位⇒総合10位に上昇

また、北海道札幌市の【北海道銀行】が、前回の総合31位から順位・得点ともに上昇し、総合10位にランクイン。2018年の総合9位以来2度目の総合TOP10入りとなりました。評価項目別「サイトのわかりやすさ」で+1.5pt、「団体信用生命保険の充実さ」で+1.3ptなど、各項目で前回の得点を上回りました。

※【北海道銀行】2025年と2024年の満足度各得点比較表

企業・サービス名	発表年	総合得点	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
北海道銀行	2025年	69.0	72.0	71.9	72.8	67.5	71.4	65.4	64.7	67.5	65.4
	2024年	68.2	71.3	71.3	71.5	66.3	70.6	65.4	64.3	66.5	63.9

調査主体:株式会社oricon ME(2025年8月1日発表)

～【池田泉州銀行】利用者のクチコミ～

- 「融資担当者の提案力が高い。担当者の対応に納得できた（30代・女性）」
- 「担当者の提案に共感できた（40代・男性）」
- 「説明が分かりやすく審査も早かった（40代・男性）」

～【北海道銀行】利用者のクチコミ～

- 「女性専用ローンがあった。親切で親身に対応してくれた（30代・女性）」
- 「日曜日でも窓口が営業しているので相談ができた（50代・男性）」

2025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

対面銀行

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	71.3	1位	ソニー銀行	71.0
2位	SBI新生銀行(旧:新生銀行)	70.8	2位	楽天銀行	70.5
3位	三菱UFJ銀行	69.9	3位	auじぶん銀行	70.2

モーゲージバンク

順位	サービス名	得点
1位	日本住宅ローン	67.5
2位	ARUHI	65.4

※「モーゲージバンク」は2位までの成立・発表となります。

男女別

男性

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	72.0	1位	関西みらい銀行	71.1
2位	楽天銀行	71.4	2位	ソニー銀行	70.8
3位	SBI新生銀行(旧:新生銀行)	71.2	3位	イオン銀行	69.1

女性

順位	サービス名	得点
1位	関西みらい銀行	71.1
2位	ソニー銀行	70.8
3位	イオン銀行	69.1

※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(2025年8月1日発表)

目的別

新規

順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	PayPay銀行	71.3	1位	イオン銀行	73.1
2位	ソニー銀行	71.0	2位	ソニー銀行	72.0
3位	イオン銀行	70.9	3位	auじぶん銀行	71.8

借り換え

順位	サービス名	得点
1位	イオン銀行	73.1
2位	ソニー銀行	72.0
3位	auじぶん銀行	71.8

商品別

変動金利

順位	サービス名	得点
1位	イオン銀行	71.1
2位	PayPay銀行	71.0
3位	SBI新生銀行(旧:新生銀行)	70.9

フラット35

順位	サービス名	得点
1位	日本住宅ローン	71.2
2位	ARUHI	65.8

※「フラット35」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いません。
調査主体:株式会社oricon ME(2025年8月1日発表)

そのほか、部門別ランキングでは、総合10位の【関西みらい銀行】が、男女別「女性」部門で4年連続の1位を獲得。総合25位の【日本住宅ローン】は、業態別「モーゲージバンク」部門で3年連続1位、商品別「フラット35」部門で2年連続の1位となりました。

～【関西みらい銀行】利用者のクチコミ～

- 「アプリが使いやすい（30代・女性）」
- 「団体信用生命保険の保障内容が自分に合っていた（40代・女性）」

～【日本住宅ローン】利用者のクチコミ～

- 「分かりやすい返済計画が提示された（30代・男性）」
- 「しっかりした会社で低金利の借入れができた（40代・男性）」

■【PayPay銀行】が目的別「新規」で初の1位、商品別「変動金利」で2位に

また今回、高評企業[※]の【PayPay銀行】が、目的別「新規」部門で初の1位を獲得しました。また、商品別「変動金利」部門では「イオン銀行」に次いで2位となったほか、地域別「関東」部門で3位の評価を得ています。

※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

～【PayPay銀行】利用者のクチコミ～

「口座を持っていたので簡単にローンが組めた（40代・男性）」
 「スマホで確認しやすい（30代・女性）」
 「審査期間が短く、スムーズに契約手続きができた（50代・男性）」

■地域別ランキングでは【北海道銀行】が「北海道」部門で10年連続1位に

回答者の居住地別で集計した地域別ランキング。「北海道」部門では【北海道銀行】が2016年[※]から10年連続の1位を獲得しました。（※2016年は「北海道・東北」地域として受賞）

「東北」部門では【青森みちのく銀行（旧：青森銀行、旧：みちのく銀行）】が1位を獲得。2025年1月の合併により、8年連続[※]の1位となりました。（※2018～2020年、2022～2024年は青森銀行、2021・2023年はみちのく銀行として受賞。2023年は同点1位）

「関東」部門では【イオン銀行】が2年連続の1位に。「甲信越・北陸」部門では【北陸銀行】が3年ぶり4度目[※]の1位を獲得しています。（※2020～2022年、2025年）

「東海」部門では【三菱UFJ銀行】が2年連続の1位に。「近畿」部門では【auじぶん銀行】が初の1位となりました。

「中国・四国」部門では【山陰合同銀行】が2年連続3度目[※]の1位を獲得。（※2017年、2024～2025年）

「九州・沖縄」部門では【住信SBIネット銀行】が5度目[※]の1位となりました。（※2011～2012年、2022～2023年、2025年）

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	69.0	1位	青森みちのく銀行 (旧:青森銀行、旧:みちのく銀行)	69.3	1位	イオン銀行	72.1	1位	北陸銀行	66.9			
2位	北洋銀行	67.4	2位	岩手銀行	68.4	2位	SBI新生銀行(旧:新生銀行)	71.2	2位	八十二銀行	66.6			
	<small>※「北海道」は2位までの成立・発表となります。</small>		3位	東邦銀行	67.9	3位	PayPay銀行	70.8	3位	第四北越銀行	65.5			
東海			近畿			中国・四国			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			
1位	三菱UFJ銀行	68.7	1位	auじぶん銀行	72.1	1位	山陰合同銀行	67.8	1位	住信SBIネット銀行	73.1			
2位	あいち銀行 (旧:愛知銀行、旧:中京銀行)	67.7	2位	三菱UFJ銀行	70.5	2位	伊予銀行	67.7	2位	ソニー銀行	70.9			
3位	静岡銀行	67.0	3位	住信SBIネット銀行	70.3	3位	広島銀行	66.9	3位	イオン銀行	69.2			

※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(2025年8月1日発表)

※利用者のクチコミは『住宅ローン』ランキングの各企業詳細ページにて掲載しておりますのであわせてご参照ください。
https://life.oricon.co.jp/rank_housingloan/

《調査概要》2025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：2025/08/01 ■ 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：12,580人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：120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：2025/04/09～2025/05/12、2024/03/21～2024/04/11、2023/03/09～2023/03/20
- 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。

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