

## 7月1日は銀行の日！ \ 実際の利用者 6,312人が回答 / 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

- 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50.4%で最多
- 利用サービスは「振込み・送金」が55.1%、連携させているサービスは「クレジットカード」が27.6%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：佐藤 直也 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『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6,312名に、別途聴取し集計した利用実態データを2026年7月1日（水）14時に発表しました。

7月1日の「銀行の日」にちなみ、今回は『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。近年、銀行サービスのデジタル化が進み、スマートフォンやアプリを活用した取引が日常化しています。そこで今回は、インターネットバンキングの利用実態や銀行アプリの活用状況について調査しました。



### 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50.4%で最多
- ・手数料の安さなど金銭的メリットを重視する声も

#### 2 ネットバンキングで利用しているサービス

- ・「振込み・送金」が55.1%で最多
- ・口座管理や各種手続きにも活用広がる

#### 3 ネットバンキングサービスと連携させているサービス

- ・「クレジットカード」が27.6%で最多
- ・次いで「コード決済アプリ（16.7%）」や「プリペイド型電子マネー（8.5%）」が続く結果に

※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『インターネットバンキング』の2026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。

『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/](https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/)

『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/958/>

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：03-5785-5628 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

### ■「店舗や窓口、ATMに行かなくていいから」が2人に1人 ほか、「手数料の安さ」など金銭的メリットも利用理由に

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6,312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**50.4%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」（45.5%）、「手数料が安いから」（37.2%）、「以前から口座をもっていたから」（30.0%）が続きました。

店舗やATMへ足を運ばずに利用できることや、時間を問わず取引できることなど、利便性の高さを理由に利用している人が多いことがうかがえます。

また、「**手数料が安いから（37.2%）**」「**預金金利が高いから（7.4%）**」など、金銭的なメリットを利用理由としている人もみられました。

ネットバンキングサービスを利用しようと思った理由 TOP10 (n=6,312 / 複数回答)		
1	店舗や窓口、ATMに行かなくていいから	50.4%
2	24時間いつでも利用できるから	45.5%
3	手数料が安いから	37.2%
4	以前から口座をもっていたから	30.0%
5	利用できるATMが多いから	10.6%
6	スマートフォン・タブレットのアプリが使いやすいそうだったから	8.6%
7	預金金利が高いから	7.4%
8	給料振込で指定されていたから	6.5%
9	投資信託、株式、FXなどで利用したいと思ったから	6.3%
10	セキュリティが安心できると思ったから	6.2%

※数値はTOTAL（全回答者）の多い割合の上位10項目以降順  
『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）

### ¥ 手数料に関する利用者のコメント

「振込手数料が無料の特典があり、外出しなくても家で振り込み等ができる（60代以上・男性）」

「手数料がかからず、曜日や時間を気にせずいつでも利用できる（40代・男性）」

「ネットバンキング利用で他行への振込手数料が回数限定だが無料になる（50代・男性）」

### % 預金金利に関する利用者のコメント

「取引状況によって普通預金の金利がアップする（60代以上・男性）」

「手続きが簡単で手数料は安く金利は高くありがたい（50代・女性）」

「預金金利が高く、ATM利用手数料の無料回数が多い。キャンペーン金利がある（60代以上・男性）」

## 2 ネットバンキングで利用しているサービス

### ■「振込み・送金」が55.1%で最多

#### 公共料金支払い・ネット決済など生活シーンにも活用広がる

「ネットバンキング（普通預金・ATMの利用を除く）で利用しているサービス（複数回答）」について聴取したところ、「振込み・送金（海外送金含む）」が**55.1%で最多**となりました。

次いで、「口座情報照会・明細の確認（48.5%）」「口座振替（34.0%）」「定期預金（30.7%）」「給料振込（27.5%）」が上位にランクインしました。

振込や送金といった取引に加え、残高・明細確認などの日常的な口座管理や、定期預金、給与振込など幅広い用途で利用されていることがうかがえます。

また、「各種公共料金の支払い」（22.4%）や「ネットショッピングなどの決済」（21.3%）も2割を超えており、インターネットバンキングが生活に身近な金融サービスとして活用されている実態がみられました。

インターネットバンキングで利用しているサービスTOP10 (n=6,312 / 複数回答)		
1	振込み・送金（海外送金含む）	55.1%
2	口座情報照会・明細の確認	48.5%
3	口座振替	34.0%
4	定期預金	30.7%
5	給料振込	27.5%
6	各種公共料金の支払い	22.4%
7	ネットショッピングなどの決済	21.3%
8	年金受取	15.9%
9	投資信託、株式、FX	11.9%
10	NISA	10.0%

※数値はTOTAL（全回答者）の多い割合の上位10項目以降順  
『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）

### 💰 振込み・送金に関する利用者のコメント

「振込手数料の免除があり、店舗に出向く必要がほぼない。入出金通知がある（60代以上・男性）」

「外貨手数料が安く、振込手数料が無料（60代以上・男性）」

「日曜日でも振込上限金額を変更できて良かった（30代・男性）」

## 定期預金利用者のコメント

- 「普通口座から定期預金への入金がとても分かりやすく、スムーズに対応できる（60代以上・男性）」
- 「アプリ利用者だけの高利率定期預金があった。個人送金が手数料無しで簡単にできた（50代・女性）」
- 「他の店舗よりも定期預金の利率が良い点が入っている。ネット上での操作で定期預金の預入や解約もできるので便利なのが良い（40代・女性）」

### 3 ネットバンキングサービスと連携させているサービス

#### ■「クレジットカード」が27.6%で最多 コード決済アプリも約2割

「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、「クレジットカード」が27.6%で最多となりました。

次いで「コード決済アプリ（16.7%）」が多く、コード決済アプリの内訳では、PayPay（14.2%）が最も多く、次いで楽天ペイ（4.1%）ファミペイ（2.2%）メルペイ（1.8%）au PAY（1.2%）となりました。

また、nanaco、WAONなどの「プリペイド型電子マネー（8.5%）」「キャリア決済（8.2%）」「交通系IC（6.7%）」も一定数利用されており、クレジットカードやコード決済アプリを中心に、各種決済サービスとネットバンキングを連携して利用している実態がうかがえました。利用者からは、クレジットカードとの連携のしやすさや利用料金の確認のしやすさ、支払い時の利便性などに関する声が寄せられています。

順位	サービス	割合
1	クレジットカード	27.6%
2	コード決済アプリ	16.7%
3	プリペイド型電子マネー	8.5%
4	キャリア決済	8.2%
5	交通系IC	6.7%

連携させていない	58.4%
----------	-------

※数値はTOTAL（全回答者）の割合のうち5項目で階級  
『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（2026年7月1日発表）

## クレジットカードに関するコメント

- 「クレジットカードとの紐付けがしやすかった。セキュリティはしっかりしている（60代以上・女性）」
- 「アプリで残高確認やクレジットカードの利用料金の確認がしやすい（30代・女性）」
- 「クレジットカードなどと連携していて支払いが楽（50代・男性）」
- 「クレジットカードとの連携性の良さや、ネットショップやオークションとの連携性など、自分のライフスタイルに合っている（60代以上・男性）」

### 《調査概要》2026年 オリコン顧客満足度®調査 インターネットバンキング

- 利用実態データ発表日：2026/07/01 ■ 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：6,312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、ネット専業銀行、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：2026/01/27～2026/02/12
  - 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/](https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/)

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。