

2012年3月22日
SBIホールディングス株式会社
イー・ローン事業部

2012年住宅ローン顧客満足度調査

**総合ランキング第1位は「新生銀行」保証料・手数料で優位に
金利満足度は「住信 SBI ネット銀行」**

**住宅ローンの借り換え経験者 1,000 人に金融機関の満足度調査を実施。
2012年最新ランキングを発表。ネットバンクが上位を占める。**

SBIホールディングス株式会社イー・ローン事業部が運営するローン比較・検索サイト「イー・ローン」は、株式会社メディアインタラクティブが運用するアンケートサイト「アイリサーチ」と共同で全国20代～60代の男女1,000人を対象に『住宅ローンの顧客満足度調査及び利用実態調査』を2011年2月24日から28日にかけてインターネットにて実施しました。

■調査結果サマリー

1. 住宅ローンの借り換え経験者 1,000 人が選ぶ金融機関ランキング

顧客満足度の総合ランキングを発表

第1位 新生銀行、第2位 ソニー銀行、第3位 イオン銀行

2. 住宅ローンを借り換えたきっかけについて

金利の変動がきっかけの上位に。現在の金利の低さ・将来の金利上昇に備え

3. 住宅ローン借り換え時の「金利」についての満足度ランキング

第1位 住信 SBI ネット銀行

4. 住宅ローンの借り換え前後での借入条件・返済条件の変化について

「金利が安くなった」58%、「総支払額が安くなった」51.1%

5. 今後、住宅ローンの借入時に金融機関へ求めるサービスは？

最も要望が高かったサービスは「返済シミュレーション」となった。

NEWS RELEASE

1. 住宅ローンの借り換え経験者 1,000 人が選ぶ金融機関ランキング

住宅ローン利用経験者 5,411 人のうち借り換え経験者 2,540 人を対象として、利用数の多かった金融機関上位 10 社に絞り、各金融機関 100 人合計 1,000 人に 10 項目に渡り満足度調査を実施した結果、最も満足度の高かった金融機関は「新生銀行」となった。

顧客満足度調査は、住宅ローンの借り換えに際して、住宅ローンの商品性や利便性、金融機関の借入れ時から借入れ後の対応まで 10 項目を評価、各項目を 3 つのグループに分類して加重平均の合計を基にランキング化した結果である。

新生銀行が保証料、手数料の項目で高評価となり総合ランキングの第 1 位に。また各項目で平均的に高評価を獲得したソニー銀行、イオン銀行が続き、ネットバンクが優勢となった。

*表内の数値は下記基準による加重平均法で算出

(非常に満足している = 10点、やや満足している = 8点、どちらとも言えない = 6点、あまり満足していない = 4点、全く満足していない = 2点)

顧客満足度総合ランキング

満足度	住宅ローン借換え経験者が選ぶ金融機関の満足度調査	総合点 (100点)	金利の 低さ (適用 金利)	金利体系のバ リエーション	保証料	借入時 の 手数料	繰上げ 返済 手数料 ・方法 ・単位	借入れ 希望額 に 対して 実際の 融資額	借りる 前後の 説明*1	審査期間	借入れ 申込の し易さ*2	追加サ ービス
1	新生銀行	70.4	7.4	6.7	7.3	7.1	7.5	7.3	6.8	7.0	6.9	6.5
2	ソニー銀行	69.6	7.2	6.9	7.1	7.0	7.2	7.0	6.8	6.8	7.0	6.6
3	イオン銀行	68.9	7.2	6.8	6.9	6.9	7.0	6.9	6.8	6.8	6.9	6.8
4	みずほ銀行	68.6	7.5	6.8	6.5	6.3	6.7	7.2	7.0	7.2	6.9	6.5
5	三井住友銀行	68.3	7.2	6.6	6.6	6.5	7.1	7.1	6.8	7.0	6.9	6.6
6	住信SBIネット銀行	66.7	7.3	6.8	6.7	6.2	6.9	6.9	6.4	6.4	6.7	6.4
7	三菱東京UFJ銀行	66.5	7.4	6.6	6.2	6.0	6.7	7.2	6.7	6.8	6.7	6.2
8	東京スター銀行	65.2	6.9	6.5	6.2	6.2	6.7	6.8	6.6	6.5	6.6	6.2
9	りそな銀行	63.9	6.9	6.3	5.9	6.0	6.3	6.7	6.6	6.5	6.6	6.2
10	中央三井信託銀行	62.6	6.6	6.4	6.2	6.0	6.2	6.3	6.3	6.2	6.3	6.2
	全体 (n=1,000)各100人	67.1	7.2	6.6	6.5	6.4	6.8	6.9	6.7	6.7	6.7	6.4

*1 借り方・返済相談への対応力等

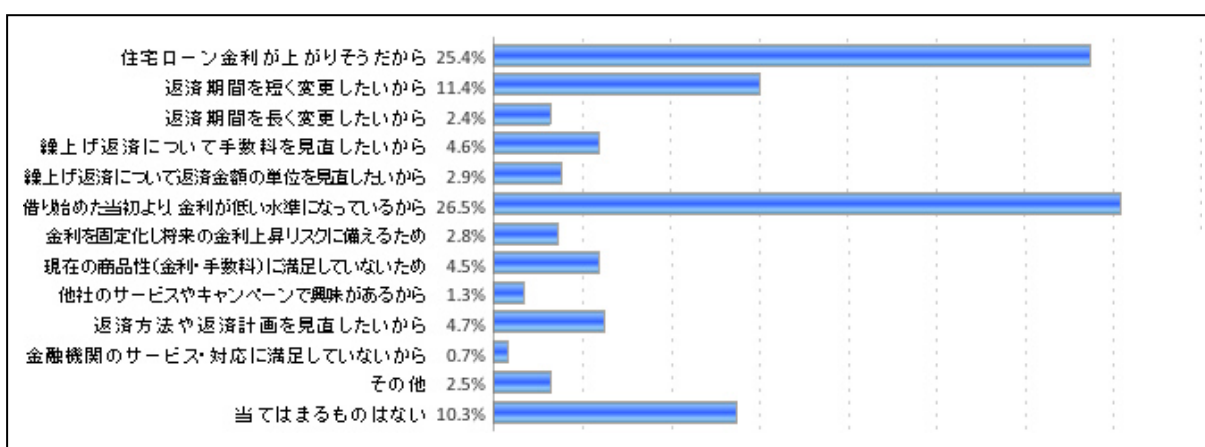
*2 申込み時の手軽さ、審査書類の分かりやすさ等

NEWS RELEASE

2. 住宅ローンを借り換えたきっかけについて

住宅ローンを借り換えたきっかけを聞いたところ、第1位は「借り始めた当初より、金利が低い水準になっているから」となり、続いて「住宅ローン金利が上がりそうだから」「返済期間を短く変更したいから」という結果になった。過去の金利水準に比べ現在の金利水準での借り換え実行が、低金利のメリットを享受して毎月の返済額や総返済額を軽減したい思惑が反映されている。

・住宅ローンの借り換えを行なったきっかけは？（N=1,000）



3.住宅ローン借り換え時の「金利」についての満足度ランキング

住宅ローンの借り換えを行う際に、重要視される金利・金利体系の見直しについて、住宅ローン借り換え経験者が「非常に満足している」と答えた割合が最も多かったのは「住信 SBI ネット銀行」となった。有利な金利と豊富な金利体系を提供しているネットバンクを中心に人気が集まっている。

現在契約されている「住宅ローン(借り換えローン)」の金融機関にどの程度満足されていますか？

【金利の低さ(適用金利)】に満足した割合

満足していると答えた割合	n=1000(各100人)
住信SBIネット銀行	21.0%
新生銀行	18.0%
みずほ銀行	16.0%
三菱東京UFJ銀行	16.0%
イオン銀行	15.0%
ソニー銀行	15.0%
東京スター銀行	15.0%
三井住友銀行	12.0%
中央三井信託銀行	10.0%
りそな銀行	8.0%

【金利体系のバリエーション】に満足した割合

満足していると答えた割合	n=1000(各100人)
住信SBIネット銀行	14.0%
イオン銀行	10.0%
新生銀行	10.0%
ソニー銀行	8.0%
東京スター銀行	8.0%
三井住友銀行	8.0%
みずほ銀行	7.0%
中央三井信託銀行	4.0%
三菱東京UFJ銀行	3.0%
りそな銀行	3.0%

*表内の%は各社100人に5段階で満足度を調査し、非常に満足していると答えた割合を表示

NEWS RELEASE

4. 住宅ローンの借り換え前後での借入条件・返済条件の変化について

最初の住宅ローンの借り入れを行った当時と借り換え後の現在を比べて、借入条件や返済条件などについてどのように変化したかを聞いたところ、返済金額などを中心に変化が見られた。

もっとも変化があったのは「金利」の64.3%で、うち58%は金利が安くなったと答えている。総じて条件面に改善がみられたようで、やはり低金利の現在では借り換えが有利に働いている。

・住宅ローンの借り換えを行った効果について (N=1,000)

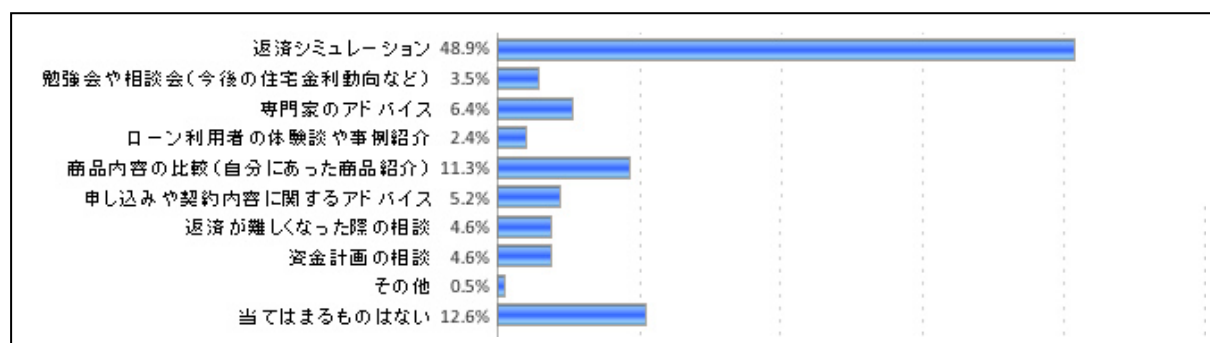
借り換えローン後の変化	安くなった	変わらない	高くなった
毎月の支払額	47.2%	44.3%	8.5%
総支払額	51.1%	43.2%	5.7%
金利	58.0%	35.7%	6.3%
繰上げ手数料	35.0%	60.1%	4.9%
借り換えローン後の変化	固定金利に変更	変動金利に変更	その他
金利系について	37.7%	53.8%	8.5%
借り換えローン後の変化	短くなった	変わらない	長くなった
返済総期間について	33.3%	58.7%	8.0%

5. 今後、住宅ローンの借入時に金融機関へ求めるサービスは？

今後、住宅ローンの借り入れ時に金融機関へ求めるサービスを聞いたところ、最も要望が高かったサービスは「返済シミュレーション」となった。続いて、「商品内容の比較」となっており、それぞれのユーザーの環境に適した商品設計や返済計画をカスタマイズすることが金融機関へ求める結果となった。

柔軟な金利体系が消費者マインドをつかんでいることが分かった今回の調査だが、逆に選択が難しくなっていることも想定される。より一層の商品説明と、個人に合わせたカスタマイズが今後のキーポイントとなりそうだ。

・金融機関へ求めるサービスについて (N=1,000)



NEWS RELEASE

■ 調査概要

調査企画・担当：SBIホールディングス株式会社 イー・ローン事業部

調査会社・設計者：株式会社メディアインタラクティブ

調査目的：住宅ローンの利用実態調査及び金融機関の満足度調査

調査方法：インターネットを利用したアンケート調査

母集団：全体 14,988 人、住宅ローン利用経験者回答 5,411 人。うち借り換えローン経験者回答 2,540 人

調査対象地域：全国

調査対象者：20～69 歳の男女

有効回答数：1,000 人

調査実施時期：2012 年 2 月 24 日(金)～28 日(火)

■ イー・ローンとは

イー・ローンは、1999 年にイー・ローン株式会社(ソフトバンク・ファイナンス株式会社と米国 E-LOAN, Inc.の合弁会社)が日本におけるインターネットを通じたローンの比較・検索市場を形成することを目的としたローン比較・検索サイトのパイオニア。現在の運営会社は SBI ホールディングス株式会社。2012 年 3 月 1 日現在、提携金融機関数が 76 社、ローン商品数 849 件と豊富な商品ラインナップを取り揃える。利用者も 97 万人を突破し、インターネットにおけるローンの比較・検索サイトとして確固たる地位を確立している。

<http://www.eloan.co.jp/>

会社名：SBI ホールディングス株式会社

住所：東京都港区六本木 1-6-1 泉ガーデンタワー

代表：代表取締役 執行役員 CEO 北尾 吉孝

設立：平成 11 年 7 月 8 日

資本金：81,663 百万円 (2011 年 9 月 30 日現在)

<本件に関するお問合せ先>

SBIホールディングス株式会社 イー・ローン事業部 営業企画課

Tel:03-6229-0819 Fax:03-3589-7970

E-mail:SBIH_201000003@mail.sbigroup.co.jp