

2012年1月16日  
SBIホールディングス株式会社  
イー・ローン事業部

## 2012年カードローン顧客満足度調査

### 総合ランキング第1位は「三菱東京UFJ銀行」

カードローンの利用経験者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。メガバンクと大手消費者金融が上位を占める。

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『カードローン顧客満足度調査及び利用実態調査』を2011年12月26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. カードローンの利用経験者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 三菱東京UFJ銀行、第2位 オリックス・クレジット、第3位 みずほ銀行

##### 2. 金融機関のカードローンで最も有名だったのは？

認知度調査を実施。銀行では三菱東京UFJ銀行、消費者金融ではアコム、プロミスがトップ

##### 3. カードローンで最も利用率が高かったのは？

利用率調査を実施。消費者金融のアコムが23.7%とトップ

##### 4. 金融機関のイメージはどういうもの？

カードローンのイメージ調査を実施。金融機関のイメージとしては「信頼できる」が37.5%

##### 5. 今後、利用したい金融機関のカードローンは？

今後、最も利用してみたい金融機関は三菱東京UFJ銀行で53.2%

## 1.カードローンの利用経験者 1,000 人が選ぶ金融機関ランキング

対象となる金融機関 10 社でのカードローン／キャッシングの利用経験者 1,000 人に 10 項目に渡り、利用した金融機関の満足度を調査した結果、最も満足度が高いと回答が得られたのは「三菱東京 UFJ 銀行」となった。調査は、カードローン/キャッシングの利用に際して、商品性、審査／対応、利便性の3つのグループに分類し、各項目の合計を基にランキング化した結果である。詳細は下記の通りとなった。

顧客満足度 総合ランキング												
満足度	各金融機関利用者に対し、10 項目にわたり満足度を調査。項目ごとに 10 点満点、合計 100 点として調査を行った結果。	合計 (100 点)	借りやすさ	返しやすさ	返済方法	審査回答時間	審査条件	接客対応	返済の相談	契約期間	利用限度額	金利(実質年率)
1	三菱東京 UFJ 銀行 (n=100)	71.1	7.7	7.7	7.5	7.2	7.2	7.1	6.8	7.1	6.8	6.0
2	オリックス・クレジット (n=100)	70.1	7.7	7.4	7.2	7.3	7.4	7.2	6.7	6.9	6.7	5.6
3	みずほ銀行 (n=100)	69.0	7.5	7.5	7.4	6.9	6.9	7.0	6.7	6.7	6.7	5.7
4	モビット (n=100)	68.8	7.7	7.3	7.2	7.3	7.3	7.1	6.5	6.6	6.5	5.4
5	りそな銀行 (n=100)	68.3	7.4	7.1	7.0	6.8	6.9	6.9	6.5	6.7	6.7	6.1
6	三井住友銀行 (n=100)	66.9	7.4	7.3	7.2	6.9	6.9	7.0	6.4	6.4	6.1	5.2
7	新生銀行(旧レイクを含む) (n=100)	66.0	7.3	7.3	7.3	6.8	6.8	6.8	6.8	6.1	6.0	4.8
8	アコム (n=100)	66.0	7.7	7.1	7.0	7.0	7.0	6.9	6.2	6.2	6.4	4.5
9	プロミス (n=100)	63.7	7.1	7.1	7.1	6.6	6.4	6.7	6.4	6.1	5.8	4.4
10	アイフル (n=100)	58.4	6.5	6.2	6.1	6.2	6.1	6.0	5.8	5.6	5.5	4.3
	全体 (n=1,000)	66.8	7.4	7.2	7.1	6.9	6.9	6.9	6.5	6.4	6.3	5.2

※ 対象となる 10 社については、事前回収した 20,603 に対しカードローン利用について調査し、利用回数で上位 10 社を選定した。

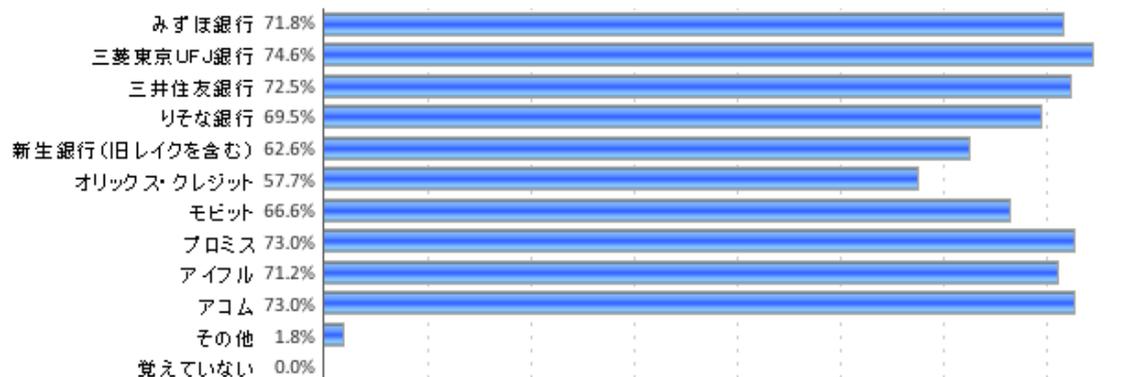
表内の数値は「満足している」、「まあ満足している」、「どちらとも言えない」、「あまり満足していない」、「満足していない」の 5 項目に対する回答数をもとに、加重平均法によりポイント化したもの。(ポイントは 0～10 ポイントの幅で表記)

同一ポイントの場合、少数点以下のポイントに準拠。

## 2. 金融機関のカードローンで最も有名だったのは？

カードローン／キャッシングの利用経験者に聞いた、金融機関の認知度調査では、銀行分野で「三菱東京UFJ銀行」、消費者金融分野で「アコム、プロミス」が最も高い結果となった。

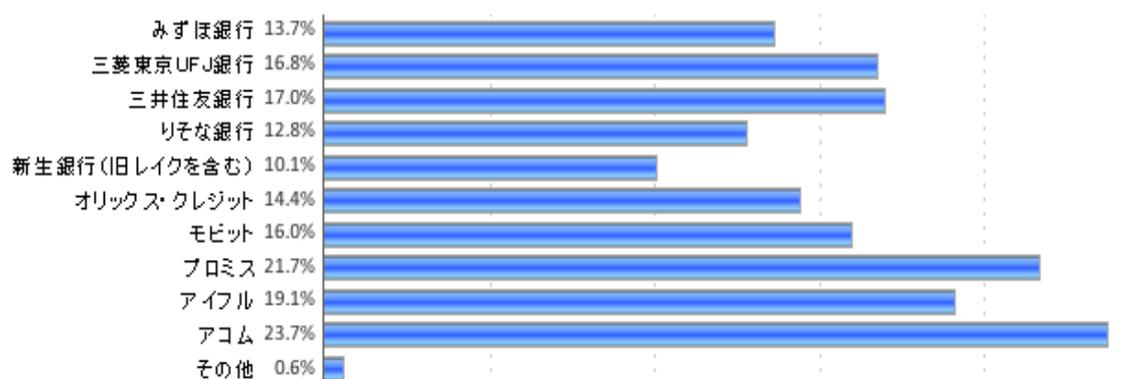
・カードローン利用経験者の金融機関認知割合（複数回答）（N=1,000）



## 3. 金融機関のカードローンで最も利用率が高かったのは？

カードローン／キャッシング利用経験者のなかで、利用したことがある金融機関（複数回答）では、アコムが23.7%で第1位。次いでプロミスが21.7%、アイフルが19.1%と回答

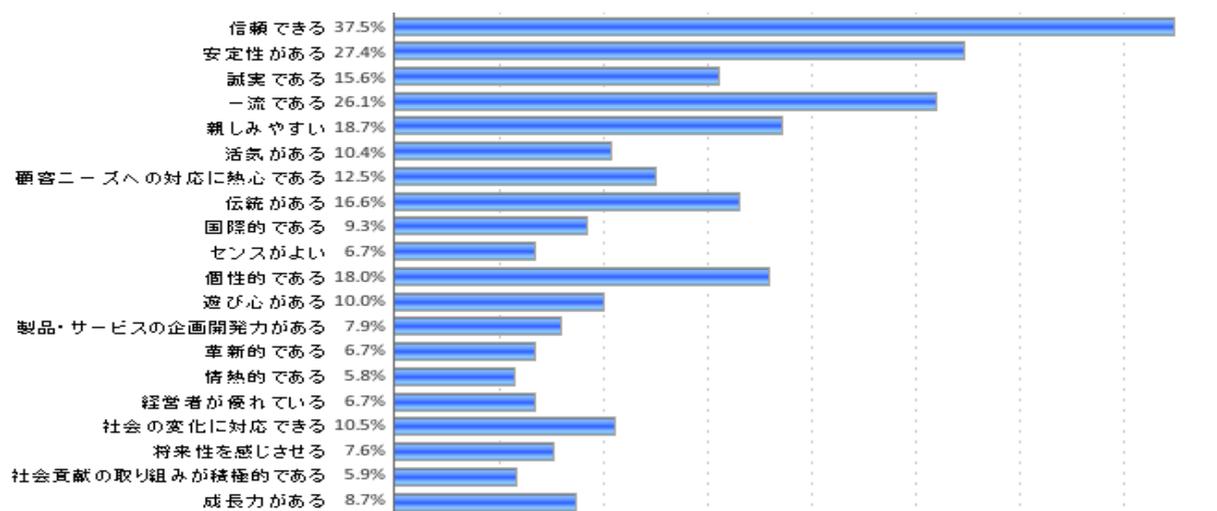
・直近でカードローンを利用した金融機関（N=1,000）



#### 4. 金融機関のイメージはどういうもの？

カードローン／キャッシング利用経験者のなかで、知っている金融機関へのイメージを聞いてみたところ、最も多かった回答は、「信頼できる」という結果になった。

・知っている金融機関についてあてはまるイメージ



#### 5. 今後、利用したい金融機関のカードローンは？

今後、どの金融機関でカードローン／キャッシングのサービスを利用したいか聞いてみたところ、「とても利用したい」、「まあまあ利用したい」という割合が最も多かったのは、「三菱東京 UFJ 銀行」で 53.2%という結果になった。

利用したい金融機関ランキング		
1	三菱東京 UFJ 銀行	53.2%
2	三井住友銀行	48.3%
3	みずほ銀行	41.6%
4	りそな銀行	34.6%
5	オリックス・クレジット	23.6%
6	新生銀行(旧レイクを含む)	21.4%
7	モビット	15.4%
8	プロミス	10.7%
9	アコム	10.2%
10	アイフル	8.4%

※事前回収した 20,603 に対しカードローン利用について調査し、利用回数が上位 10 社を選定した。

■ 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：カード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 20,603 人、カードローン利用者回数 6,796

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（うち 469 人が 1 年以内に利用）

調査実施時期：2011 年 12 月 26 日～28 日

■ 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 1 月 16 日現在、提携金融機関数が 73 社、ローン商品数 825 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 担当：脇山・嶋田

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

E-mail: SBIH\_201000003@sbigroup.co.jp