

報道関係者各位

(送付枚数: 計5枚)

2020年10月28日

株式会社 oricon ME

拡大するキャッシュレス決済市場

全国 4402 名に『スマホ決済サービス』に関する利用実態を調査

利用頻度、「週に3日以下」が過半数「セキュリティ」や「使いすぎ」に不安も

最もよく利用しているサービスは楽天ペイ、10・20代はLINE Pay、

30・40代は楽天ペイ、50・60代以上はPayPayと、年代で分かれる結果に



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み：オリコン エムイー 本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒）は、2020年6月5日～11日の期間、全国4402名を対象に、『スマホ決済サービス』の満足度調査を実施いたしました。集計結果は、先月9月1日にランキングとして発表しておりますが、今回はその調査から得た、『スマホ決済サービス』の利用実態についての結果を報告いたします。

昨年、政府が行った「キャッシュレス・消費者還元事業」や、事業者によるポイント還元施策などの効果により、国内のキャッシュレス決済市場は拡大傾向となっています。また、新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、直接的なお金のやり取りを避けるため、「スマホ決済サービス」を導入する店舗もみられるようになりました。



そうしたなか、実際にどのように利用されているか、利用実態を調査。以下のような結果となりました。

【調査TOPICS】

1. 使い始めた理由、新型コロナウイルス感染予防は1.8%と少数
10代・20代は「ポイントが沢山貯まるから」、60代以上は「現金を出すのが面倒だから」が最多
2. 利用する前の不安は「セキュリティ」や「不正利用」が上位に
「特になかった」は年齢が上がるほど増加傾向
3. 利用頻度、「ほぼ毎日」利用する人は1割、「週に3日以下」が過半数
4. 1回あたりの平均支払い金額は、「500円～600円未満」「1000円～1500円未満」の割合が多く、「1万円以上」の高額利用者は1.8%のみ
5. 最もよく利用しているサービスは【楽天ペイ】、10・20代は【LINE Pay】、30・40代は【楽天ペイ】、50・60代以上は【PayPay】

<調査概要>

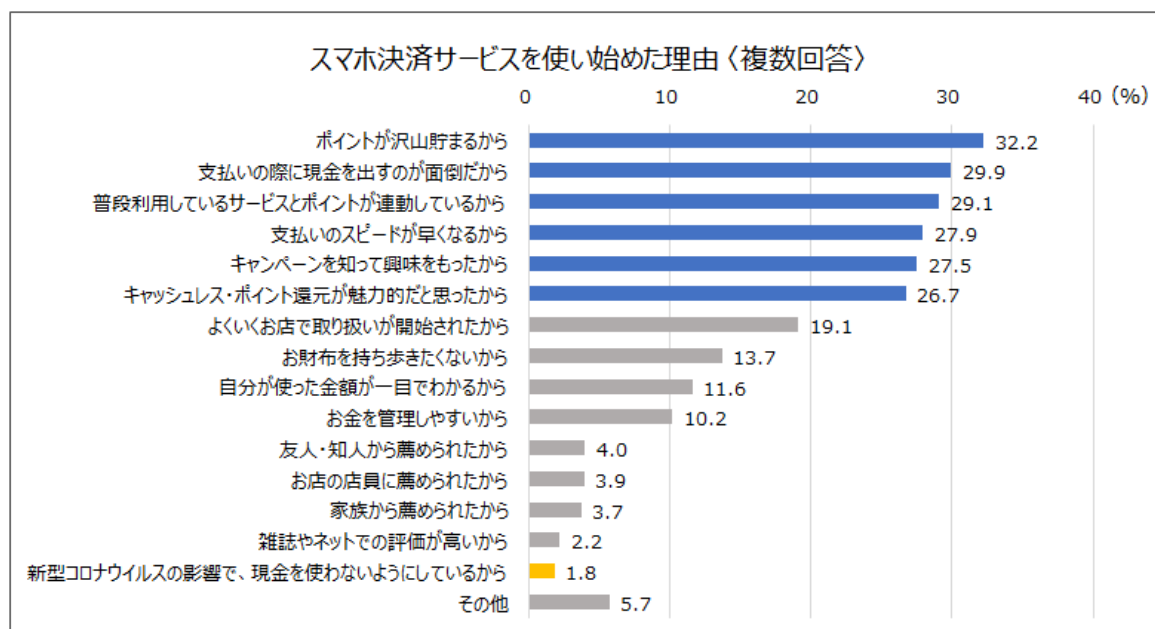
- 調査名：2020年 オリコン顧客満足度®調査「スマホ決済サービス」利用実態調査
- 回答者数：4402名
(10・20代 390名、30代 660名、40代 1207名、50代 1339名、60代以上 806名)
- 調査期間：2020/6/5～2020/6/11
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国
条件：1ヶ月に1回以上、スマホ決済サービスを利用した人

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628

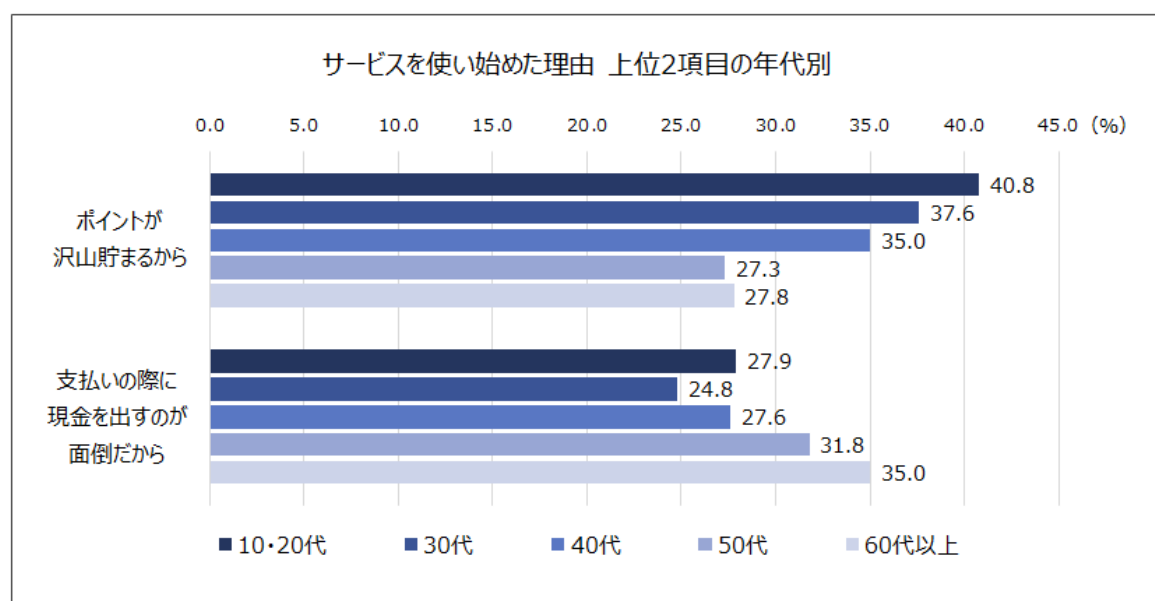
株式会社 oricon ME CS事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星／長谷川／奥田／田中

1. 使い始めた理由、新型コロナウイルス感染予防は1.8% / 10・20代は「ポイントが沢山貯まる」、60代以上は「現金を出すのが面倒」が多い傾向に

「スマホ決済サービスを使い始めた理由」についての設問（複数回答）では、「キャンペーン」や「ポイント還元」、「支払い時間の短縮」に関する項目について、それぞれ25%を超える結果となりました。「新型コロナウイルス感染の影響で、現金を使わないようにしているから」と回答した人は全体の1.8%で、感染予防が理由で使いはじめた人は少数だったことがわかります。



また、上位2項目について年代別にみると、「ポイントが沢山貯まるから」と回答した人のうち、10・20代が40.8%に対し、60代以上は27.8%と、その差は13%あり、若年層ほどポイントが理由でサービスを始める傾向が高いことがうかがえます。さらに、2番目に多い理由として、「支払いの際に現金を出すのが面倒だから」の回答については、60代以上で35.0%と一番高い結果となりました。

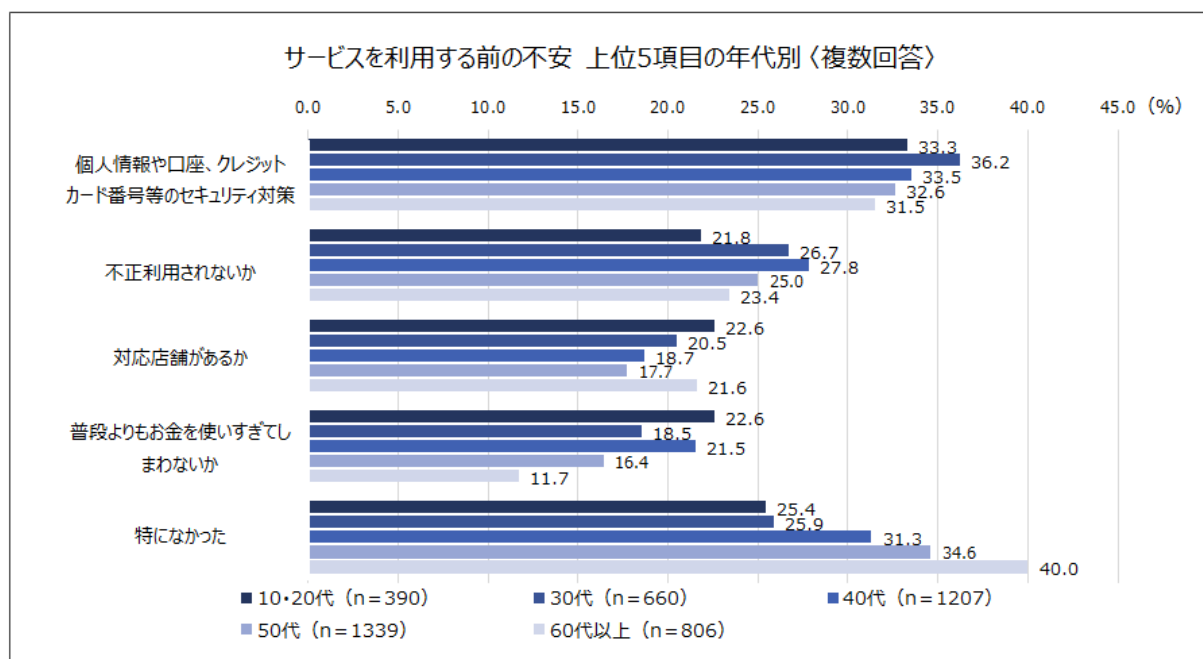


【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星／長谷川／奥田／田中

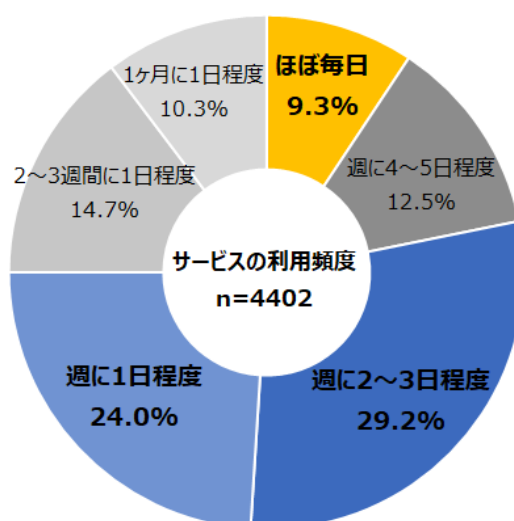
2. 利用する前の不安は「セキュリティ」や「不正利用」が上位に 「特になかった」は年齢が上がるほど増加傾向

「サービスを利用する前の不安」に関する設問（複数回答）の上位5項目をみると、「個人情報や口座、クレジットカード番号等のセキュリティ対策」が一番多く、次に「不正利用されないか」が続く。全体の約半数が情報の管理に関して不安を感じているという結果となりました。「特になかった」という回答では、60代以上が40.0%と最も高く、10・20代と比べると約15%の差がついており、年代ごとに不安の違いも見られました。



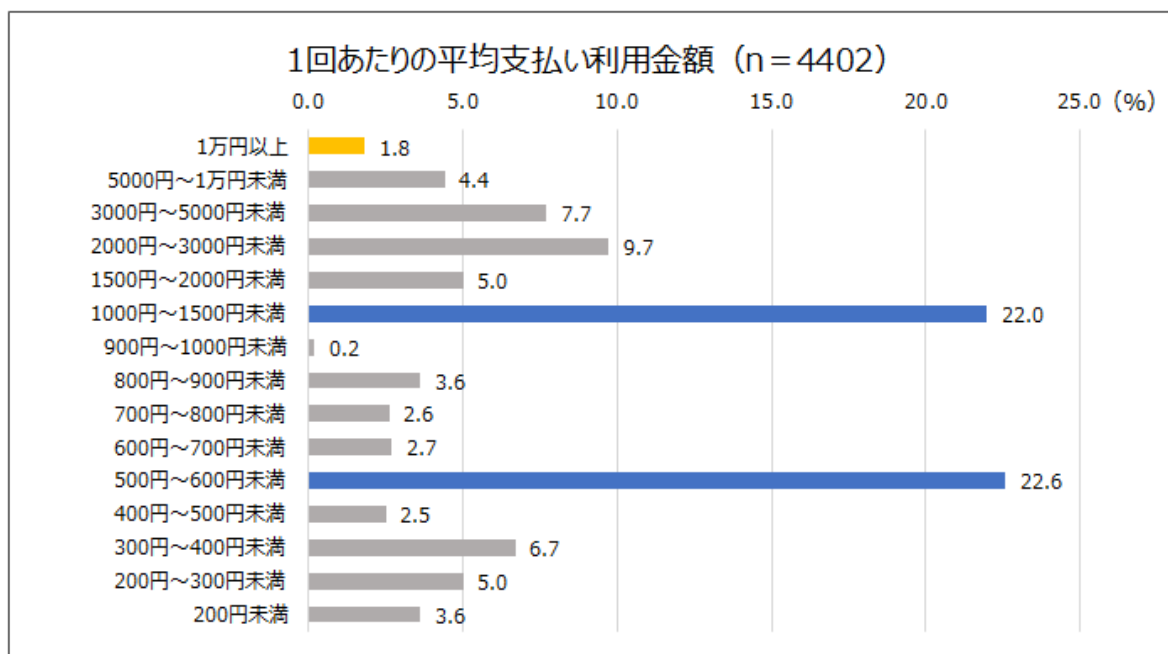
3. 利用頻度、「ほぼ毎日」利用する人は1割、「週に3日以下」が過半数

「サービスの利用頻度」に関する設問では、「週に2～3日程度」が29.2%と一番多く、次に「週に1日程度」が24.0%となり、週に3日以下の利用者が全体の過半数を占める結果となりました。「2～3週間に1日程度」や「1ヶ月に1日程度」の人もそれぞれ10%以上いることから、決済時に必ず利用するという人はまだ少数で、ケースによって支払い方法を使い分けていることがうかがえます。



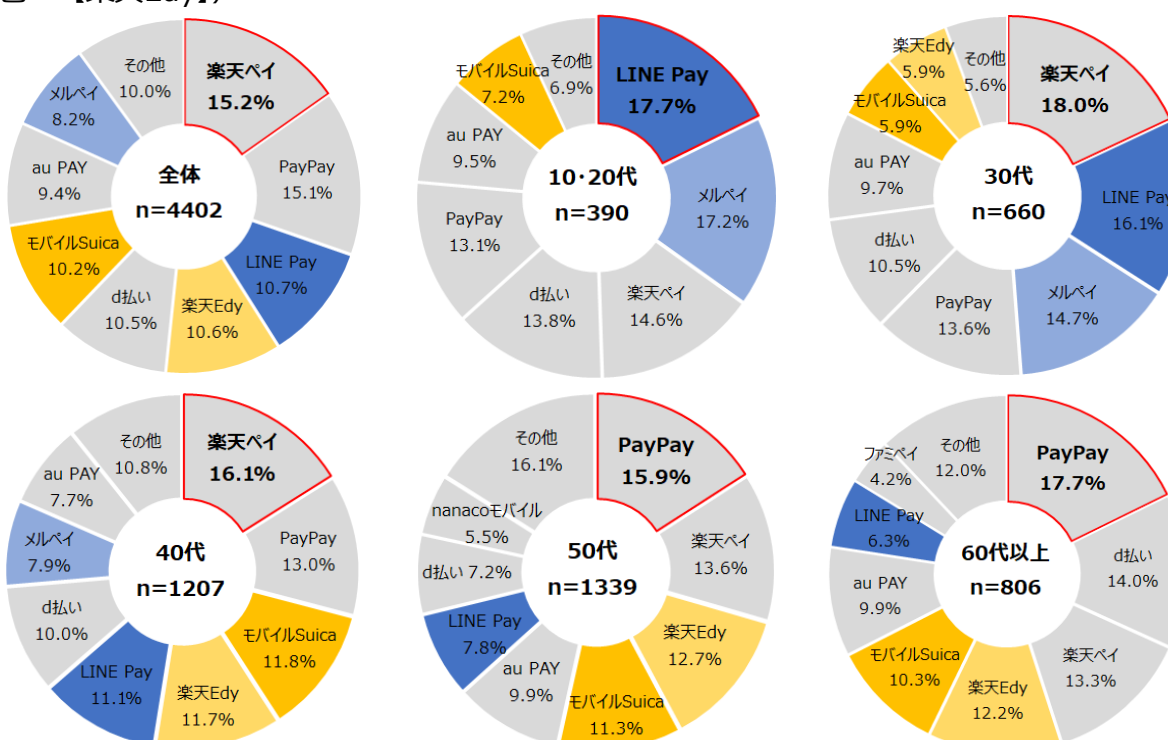
4.1回あたりの平均支払い金額は、「500円～600円未満」「1000円～1500円未満」の割合が多く、「1万円以上」の高額利用者は1.8%のみ

「1回あたりの平均支払い利用金額」（単一回答）についての設問では、「500円～600円未満」が22.6%、「1000円～1500円未満」が22.0%となり、この2項目で約半数を占める結果となりました。「1万円以上」については1.8%となっており、スマホ決済サービスでは1万円以上の高額利用は控える傾向にあるようです。



5.「最もよく利用しているサービス」は【楽天ペイ】、10・20代は【LINE Pay】、30・40代は【楽天ペイ】、50・60代以上は【PayPay】

今回の調査条件である、1ヶ月に1回以上のサービス利用者を対象に回答を得た、「最もよく利用しているスマホ決済サービス」に関する設問では、全体で【楽天ペイ】が15.2%と、一番多い結果となりました。10・20代は【LINE Pay】、30代、40代は【楽天ペイ】、50代、60代以上は【PayPay】が最も多く、年代別で分かれる結果となりました。（■濃い青色・・・【LINE Pay】 ■薄い青色・・・【メルペイ】 ■濃い黄色・・・【モバイルSuica】 ■薄い黄色・・・【楽天Edy】）



年代が若くなるにつれて、利用者が多くなる傾向となったのは、【LINE Pay】（グラフで濃い青色）と【メルペイ】（グラフで薄い青色）。利用者のコメントでは、「LINEの他の機能との連携が取りやすく、ポイントがよく貯まる（LINE Pay・20代・男性）」「メルカリの売上額が、そのまま利用できるのは非常に便利（メルペイ・30代・男性）」といった、他サービスとの連携している点が、最も利用されている理由になっていることがうかがえます。

一方で、【モバイルSuica】（グラフで濃い黄色）と【楽天Edy】（グラフで薄い黄色）については、逆に年代が上がるにつれて利用が多くなっている傾向が見られました。「アプリを起動せずに使えるので便利（モバイルSuica・50代・男性）」「アプリ画面を出さずにタッチするだけで決済できるので、会計時に楽（楽天Edy・50代・女性）」など、アプリを起動することなく、簡単に利用できる点が評価されていると言えます。

オリコン顧客満足度®とは

オリコンは音楽ランキングを通じて、目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、商品やサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を行っています。当調査では、実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした、大規模なアンケート調査を実施し、その結果をランキングとして発表。現在、さまざまな業種・業態における188のランキングを公開しています。消費者側にも企業側にも属さない第三者の中立的な立場で、「満足度を可視化」＝指標化し、公開することで、消費者には「生活満足度」の向上、企業には消費者に提供する「サービス価値」の向上に、役立つことを目指しています。



現在15カテゴリ 188ランキングを公開中（2020年10月時点）

●保険

自動車保険・バイク保険・自転車保険・生命保険・医療保険・がん保険
海外旅行保険・ペット保険・来店型保険ショップ・火災保険

●金融

ネット証券・ネット銀行・ネットバンキング・住宅ローン・FX取引・銀行カードローン
ノンバンクカードローン・iDeCo 証券会社・外貨預金

●塾

大学受験（塾・予備校 現役/個別指導塾 現役/難関大学特化型 現役）
高校受験（集団塾/個別指導塾）・中学受験（集団塾/個別指導塾）
公立中高一貫校対策 集団塾・小学生（集団塾/個別指導塾）
（小学生向け/中学生向け/高校生向け）通信教育・家庭教師
幼児・小学生 学習教室

●スクール

英会話スクール・子ども英語・オンライン英会話・通信講座・資格スクール
公務員試験予備校

●生活

ふるさと納税サイト・ウォーターサーバー・ハウスクリーニング・家事代行サービス
引越し会社・トランクルーム（レンタル収納スペース/コンテナ/宅配型）
定額制動画配信・レンタカー・格安レンタカー・カーシェアリング・車買取会社
中古車情報サイト・食材宅配サービス・ネットスーパー・カフェ・スマホ決済サービス
マンガアプリ（総合型/出版社公式/オリジナル）・電子書籍サービス

●通信

格安SIM・格安スマホ・プロバイダ

●住宅

不動産仲介 売却（マンション/戸建て）・不動産仲介 購入（マンション/戸建て）
分譲マンション管理会社・賃貸情報店舗・賃貸情報サイト・リフォーム（大型/戸建て/
マンション）・新築分譲マンション・ハウスメーカー 注文住宅・建売住宅 ビルダー
建売住宅 ハウスメーカー・建売住宅 不動産会社

●小売

スーツショップ・紳士服専門店・家電量販店・ドラッグストア

●トラベル

旅行予約サイト（国内旅行/海外旅行）・航空券比較サイト・ホテル比較サイト
ツアー比較サイト・ホテル（ビジネス利用/観光利用）

●美容

フェイシャルエステ・ブライダルエステ・痩身 ボディケアエステ
サロン検索予約サイト

●スポーツ&ヘルス

フィットネスクラブ・24時間ジム 関東・キッズスイミングスクール

●ウェディング

ハウスウェディング・格安ウェディング・結婚相談所・結婚式場相談カウンター
結婚式場情報サイト・婚活マッチングアプリ

●人材

新卒エージェント・新卒採用サイト・アルバイト情報サイト・転職サイト
転職サイト 女性・転職エージェント・看護師転職
ハイクラス ミドルクラス転職・人材派遣会社・製造派遣・派遣情報サイト
新卒採用サイト 採用担当向け・新卒エージェント 採用担当向け

●レジャー

テーマパーク（東日本/西日本）
映画館（北海道・東北/関東/甲信越・北陸/東海/近畿/中国・四国/九州・沖縄）
カラオケボックス

●ビジネス

ネット印刷通販・ビジネスチャットツール・Web会議ツール・企業研修

■「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒<https://life.oricon.co.jp/>

■2020年 オリコン顧客満足度®調査 スマホ決済サービス

⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-smartphone-payment/>

■オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」⇒<https://cs.oricon.co.jp/michitari/>

■ニュースリリース一覧 ⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。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 : 03-5785-5628
株式会社 oricon ME CS 事業本部 管理広報ユニット 星／長谷川／奥田／田中