NEWS RELEASE

報道関係者各位
（送付枚数：計５枚 ）

2021 年 9 月 1 日
株式会社 oricon ME

2021年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い『スマホ決済サービス』総合1位は【PayPay】
「キャンペーン・ポイント」、「10・20代」で高評価

《キャッシュレス決済サービス利用動向》

マイナポイント取得申込をしたキャッシュレス決済サービスは【楽天カード】が最多

子どものお小遣い、現金とキャッシュレス併用　コロナ禍で開始が7割

“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、『スマホ決済サービス』についての満足度調査を実施し、2021年9月1日（水）14時にその結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内（https://life.oricon.co.jp/）にて発表いたしました。

本調査は、全国の実際のサービス利用者を対象に、インターネットによるアンケートを実施。事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける評価項目を設定し、調査企業16社を対象に各項目への評価について回答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、「総合」「評価項目別」「部門別」にランキングを発表しています。

《ランキング構成》 ■総合 ■評価項目別「登録のしやすさ」「利用のしやすさ」「アプリの使いやすさ」「キャンペーン・ポイント」「サポート体制」「セキュリティ」 ■男女別「男性」「女性」部門、年代別「10・20代」「30代」「40代」「50代」「60代以上」部門、決済種別「コード決済」「タッチ決済」部門

《TOPICS》

■『スマホ決済サービス』満足度総合1位は【PayPay】
「キャンペーン・ポイント」「10・20代」で高評価

《キャッシュレス決済サービス利用動向》

■マイナポイント申込をしたキャッシュレス決済は【楽天カード】
30代男性は【d払い】、50-60代女性は【イオンカード】

■子どもに渡すお小遣い、現金とキャッシュレスを”併用”
小学生6.2%、中学生7.3%、高校生13.9%

■お小遣いをキャッシュレスにした時期はコロナ禍が7割

2021年 オリコン顧客満足度®調査
スマホ決済サービス 総合ランキング

総合順位	サービス名	総合得点
1位	PayPay	73.9
2位	楽天ペイ	73.3
3位	モバイルSuica	73.2
4位	d払い	72.9
5位	楽天Edy（スマートフォン非接触決済）	72.5
6位	ファミペイ	72.3
7位	nanacoモバイル	71.9
8位	au PAY	71.7
9位	メルペイ	70.6
10位	LINE Pay	70.5

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻

■『スマホ決済サービス』満足度総合1位は【PayPay】
「キャンペーン・ポイント」「10・20代」で高評価

QRコード、バーコード、非接触型決済などスマートフォンを利用したキャッシュレス決済サービスを、1週間に1回以上、かつ１ヶ月以上継続利用したことのある全国の18～84歳の男女5,164人を対象とした『スマホ決済サービス』の満足度調査。

2020年に次いで2回目の発表となる今回は、満足度総合得点73.9点で【PayPay（PayPay株式会社 本社：東京都港区）】が、総合1位を獲得しました。また評価項目別「ポイント・キャンペーン」でも1位を獲得したほか、男女別「女性」、年代別「10・20代」「30代」「40代」「50代」、決済種別「コード決済」でもそれぞれ1位となりました。なお、年代別「10・20代」で獲得した79.8点は、総合・評価項目別・部門別を発表した当ランキングの中で最も高く、とくに若い世代からの評価が高いことが伺える結果となりました。

～【PayPay】について 実際の利用者コメント～

「Y!mobile、SoftBankユーザーはキャンペーンなどの還元率が高く、お得に買えるのが良かった（10代・女性）」
「PayPayモールやYahoo!ショッピングでPayPayボーナスが貰えるし、還元率も高く、ボーナスを使ってお買い物もできる点が良かった（30代・女性）」
「エアコンを買った時に付与率100%が当たった（30代・女性）」
「とにかく加盟店が多い。今までキャッシュレスが使えなかった個人店などが飛躍的に使えるようになったのが良かった（40代・男性）」

以下、『スマホ決済サービス』ランキングにおいて総合1位となった【PayPay】を運営する、PayPay株式会社 マーケティング本部長 藤井 博文氏より受賞コメントをいただきました。

《2021年 オリコン顧客満足度®調査 スマホ決済サービス 総合第1位
PayPay株式会社 マーケティング本部長
藤井 博文氏より受賞コメント

このたび、PayPayがユーザーの皆さまから、2021年 オリコン顧客満足度®調査 スマホ決済サービス 総合1位、並びに評価項目別の「キャンペーン・ポイント」1位と高く評価いただけた事、嬉しく思います。

現在PayPayは、4,100万人を超えるユーザーと340万ヶ所を超える加盟店に利用いただく決済プラットフォームに成長しております。このプラットフォームを加盟店や自治体、メーカーなどのキャンペーン施策に活用いただく事で、常にお得があふれる状態が維持できており、更に多くのユーザーの方々に利用いただける好循環を生んでおります。

今後もPayPayのアイデンティティの一つである「お得」を大切にしつつ、ユーザーの期待を超える、新しい価値を生み出す「スーパーアプリ」「フィンテックプラットフォーマー」として、日本のキャッシュレスをけん引していく所存です。

評価項目別ランキング TOP3

登録のしやすさ			利用のしやすさ		
1位	楽天ペイ	78.6	1位	モバイルSuica	78.7
2位	楽天Edy（スマートフォン非接触決済）	78.0	2位	楽天Edy（スマートフォン非接触決済）	77.5
3位	ファミペイ	77.6	3位	PayPay	77.3
3位	PayPay	77.6	-	-	-
アプリの使いやすさ			**キャンペーン・ポイント**		
1位	nanacoモバイル	76.8	1位	PayPay	73.3
2位	ファミペイ	76.5	2位	d払い	72.9
3位	PayPay	75.8	3位	ファミペイ	72.8
サポート体制			**セキュリティ**		
1位	d払い	67.0	1位	d払い	67.7
2位	ファミペイ	66.7	2位	au PAY	66.8
3位	au PAY	65.9	2位	楽天ペイ	66.8
3位	nanacoモバイル	65.9	-	-	-
3位	PayPay	65.9	-	-	-

※同点の場合は五十音順で掲載。4位、5位以下はサイトにて掲載しております。

男女別ランキング TOP3

男性			女性		
1位	楽天ペイ	72.8	1位	PayPay	75.4
2位	PayPay	72.6	2位	モバイルSuica	74.9
3位	d払い	72.4	3位	ファミペイ	74.1

4位、5位以下はサイトにて掲載しております。

年代別ランキング TOP3

10･20代			30代		
1位	PayPay	79.8	1位	PayPay	75.4
2位	モバイルSuica	77.7	2位	楽天ペイ	74.6
3位	d払い	77.2	3位	楽天Edy（スマートフォン非接触決済）	73.4
40代			**50代**		
1位	PayPay	74.1	1位	PayPay	72.7
2位	モバイルSuica	72.6	2位	ファミペイ	72.6
3位	楽天ペイ	72.5	3位	楽天ペイ	72.3
60代以上					
1位	d払い	73.9			
2位	モバイルSuica	73.3			
3位	楽天Edy（スマートフォン非接触決済）	73.2			

4位、5位以下はサイトにて掲載しております。

決済種別ランキング TOP3

コード決済			タッチ決済		
1位	PayPay	73.9	1位	モバイルSuica	73.2
2位	楽天ペイ	73.3	2位	楽天Edy（スマートフォン非接触決済）	72.5
3位	d払い	72.9	3位	nanacoモバイル	71.9

4位、5位以下はサイトにて掲載しております。

次いで、総合2位は【楽天ペイ（楽天ペイメント株式会社　本社：東京都港区）】がランクイン。評価項目別「登録のしやすさ」で１位を獲得。また男女別「男性」でも1位の評価を得ています。

総合3位は【モバイルSuica（東日本旅客鉄道株式会社　本社：東京都渋谷区）】。評価項目別「利用のしやすさ」、決済種別「タッチ決済」において、それぞれ1位を獲得しています。

そのほか、総合4位を獲得した【d払い（株式会社NTTドコモ　本社：東京都千代田区）】は、評価項目別「サポート体制」「セキュリティ」、年代別「60代以上」で1位に。また、総合7位の【nanacoモバイル（株式会社セブン･カードサービス　本社：東京都千代田区）】は、評価項目別「アプリの使いやすさ」で1位となりました。

《調査概要》2021 年 オリコン顧客満足度®調査 スマホ決済サービス

■サンプル数：5,164 人
■規定人数：100 人以上
■調査企業数：16 社（ANA Pay／au PAY／J-Coin Pay／d 払い／nanaco モバイル／ファミペイ／Pring／PAY ID／PayPay／メルペイ／モバイル Suica／モバイル PASMO／モバイル WAON／LINE Pay／楽天 Edy（スマートフォン非接触決済）／楽天ペイ）
■定義：QR コード、バーコード、非接触型決済などスマートフォンを利用したキャッシュレス決済を提供する企業
※QR コードは(株)デンソーウェーブの登録商標です
■調査期間：2021/05/18～2021/05/25
■調査対象者　性別：指定なし　年齢：18～84 歳　地域：全国
条件：1）1 週間に 1 回以上、スマホ決済サービスを利用した人
2）1 ヶ月以上継続利用した人

■URL: https://life.oricon.co.jp/rank-smartphone-payment/

《キャッシュレス決済サービス利用動向》

■マイナポイント申込をしたキャッシュレス決済サービス、最多は【楽天カード】

30代男性は【d払い】、40代女性・60代以上男性は【PayPay】、50-60代女性は【イオンカード】

今回の満足度調査の対象者（スマホ決済サービス利用者）5,164人に、申請が2021年4月末まで延長されていた『マイナポイント事業キャンペーン』の申請状況を聴取。「マイナポイント取得申込のために利用したキャッシュレス決済サービス」のうち、全体では【楽天カード】（7.6%）が最も多いことがわかりました（男女別「男性」では【PayPay】と並んで同率トップ）。

また年代別でも、ほぼ楽天カードがトップのなか、「男性30代」は【d払い】（10.4%）、「女性40代」（7.6%）と「男性60代以上」（9.9%）はともに【PayPay】、「女性50代」（8.5%）と「女性60代以上」（15.4%）は【イオンカード】が最多となりました。

なお、マイナポイントを申請した人の合計は6割以上、「申請していない」人は39.5%となっています。

マイナポイント取得申込のために利用したキャッシュレス決済サービス（n=5,164）

（n）	5,164	2,937	2,227	143	336	717	944	797	349	582	577	472	247
サービス名	**全体**	男性	女性	男性 10・20代	30代	40代	50代	60代以上	女性 10・20代	30代	40代	50代	60代以上
楽天カード	**7.6%**	**7.9%**	**7.2%**	**9.8%**	8.0%	**8.2%**	**8.3%**	6.9%	**8.0%**	**8.8%**	6.8%	6.4%	4.9%
PayPay	7.4%	**7.9%**	6.6%	7.0%	6.3%	7.7%	7.2%	**9.9%**	3.7%	6.4%	**7.6%**	7.8%	6.5%
d払い	6.4%	6.8%	5.9%	5.6%	**10.4%**	7.5%	5.4%	6.4%	5.7%	5.3%	5.0%	7.2%	6.9%
au PAY	5.9%	5.8%	6.1%	2.1%	5.4%	5.3%	6.3%	6.4%	5.4%	6.9%	5.7%	7.0%	4.5%
イオンカード	5.3%	4.3%	6.6%	2.1%	2.4%	2.9%	3.8%	7.2%	2.3%	4.3%	6.2%	**8.5%**	**15.4%**
楽天Edy（※）	3.9%	4.7%	2.8%	0.0%	3.3%	3.6%	5.6%	6.0%	0.6%	3.1%	3.1%	3.8%	2.8%
モバイルSuica	3.8%	5.2%	1.9%	4.9%	5.7%	3.5%	5.0%	6.8%	2.3%	2.4%	1.2%	1.3%	2.8%
楽天ペイ	3.4%	3.6%	3.1%	6.3%	5.7%	4.3%	3.0%	2.5%	2.3%	5.2%	2.6%	2.3%	1.6%
モバイルWAON	2.9%	3.3%	2.4%	2.1%	2.1%	4.7%	3.4%	2.8%	1.7%	2.2%	2.8%	2.8%	2.4%
ｄカード	2.1%	2.4%	1.6%	2.1%	3.0%	2.6%	1.4%	3.3%	1.7%	1.4%	1.9%	1.3%	1.6%
メルペイ	1.7%	1.5%	1.9%	4.9%	1.2%	1.4%	1.5%	1.0%	2.9%	2.4%	2.1%	1.3%	0.4%
LINE Pay	1.7%	1.8%	1.5%	5.6%	2.4%	1.8%	1.1%	1.8%	2.3%	1.2%	1.7%	0.8%	1.6%
nanacoモバイル	1.4%	1.7%	1.0%	0.7%	0.6%	0.8%	2.2%	2.4%	0.9%	0.9%	0.9%	1.1%	2.0%
au PAYカード	0.6%	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%	1.1%	0.5%	0.5%	0.9%	0.7%	0.2%	0.4%	1.6%
三井住友カード	0.5%	0.6%	0.3%	1.4%	0.6%	0.1%	0.5%	1.1%	0.0%	0.2%	0.2%	0.6%	0.4%
その他	6.1%	6.0%	6.4%	4.9%	6.3%	4.3%	6.3%	7.3%	3.4%	5.8%	5.4%	9.3%	8.5%
申請していない	39.5%	35.9%	44.1%	40.6%	36.9%	39.9%	38.7%	27.9%	55.9%	43.0%	46.6%	38.1%	36.0%

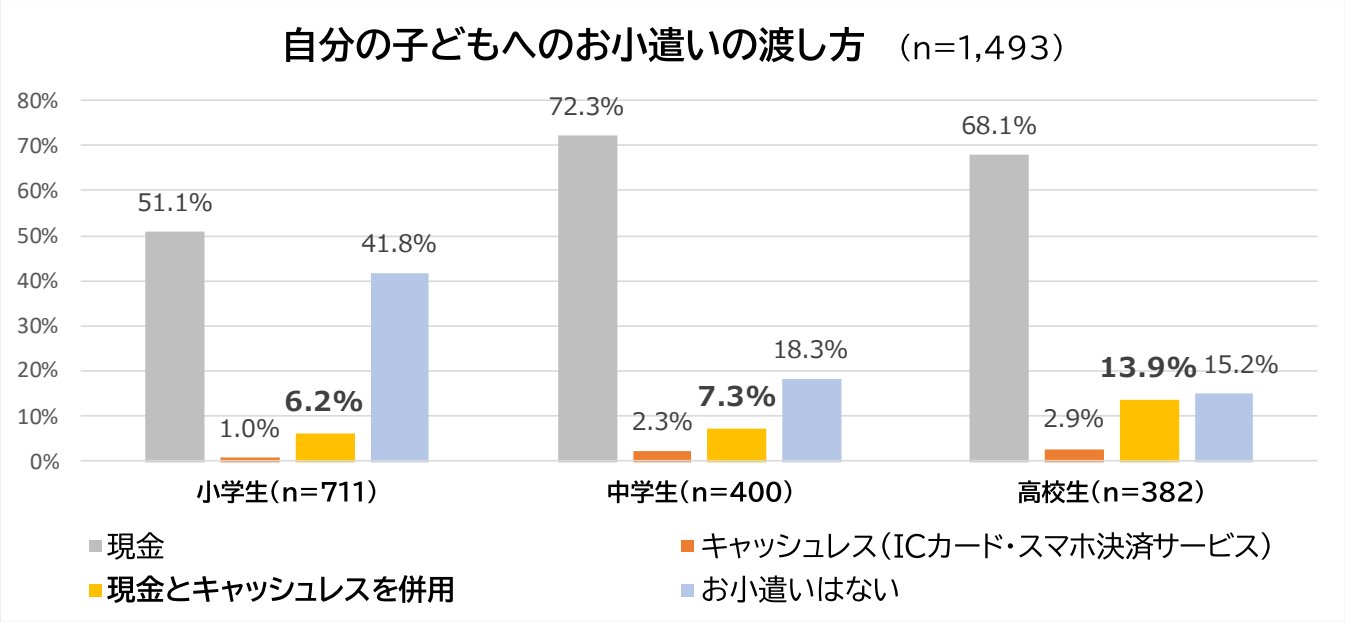
（※）楽天Edy（スマートフォン非接触決済）　／同率の場合は五十音順に表示

■子どもに渡すお小遣い、現金とキャッシュレスを”併用”

小学生6.2%、中学生7.3%、高校生13.9%

なお、今回の満足度調査の対象者（スマホ決済サービス利用者）のうち、小・中・高校生の子を持つ親1,493人を対象に「自分の子どもへのお小遣いの渡し方」について聴取したところ、小・中・高いずれも「現金」が過半数に上りました。

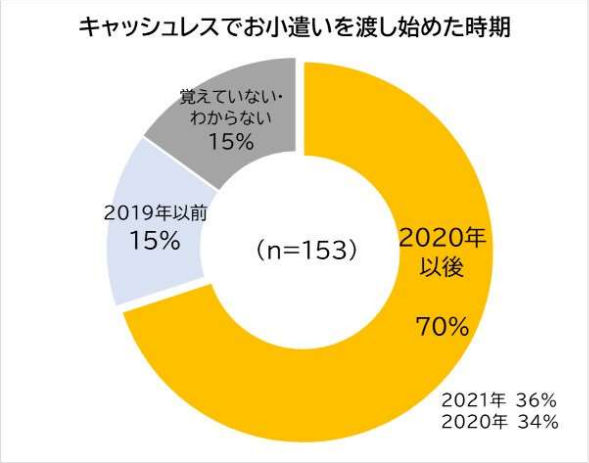
一方で「現金とキャッシュレスを併用」の割合は、「小学生」で6.2%、「中学生」で7.3%、そして「高校生」では13.9%と徐々に増加しています。

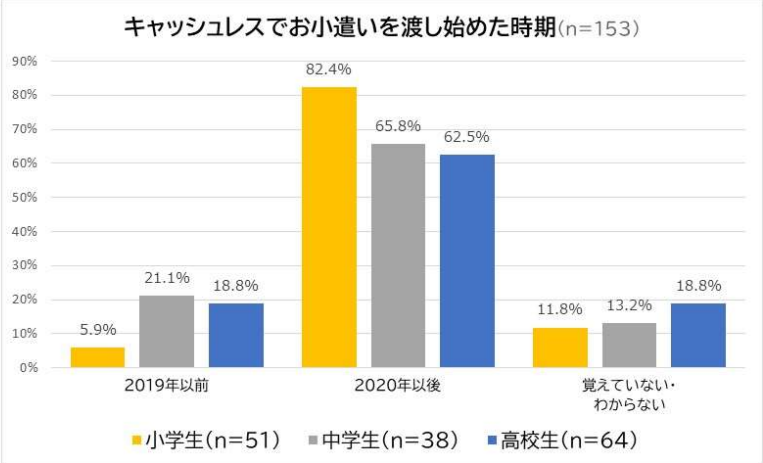


■お小遣いをキャッシュレスにした時期はコロナ禍が7割

あわせて、子どものお小遣いを「キャッシュレス（ICカード・スマホ決済サービス）」、「現金とキャッシュレスを併用」で渡している153人を対象に「キャッシュレスでお小遣いを渡し始めた時期」について聴いたところ、「2019年以前」の割合は15%に対し、「2020年以後」が70%（2020年は34%、2021年5月時点は36%）に。とくに小学生は、「2019年以前」が5.9%に対し、「2020年以降」が82.4%（2020年は51%、2021年5月時点は31.4%）という結果となりました。

コロナ禍において、親の判断のもと、お小遣いでもキャッシュレスが少しずつ増えていることが伺えます。





■「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒https://life.oricon.co.jp/
■ 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/
■「オリコン顧客満足度®」調査・ランキング方法について ⇒https://cs.oricon.co.jp/method/

※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
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻