



2022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』ランキング

【PayPay】が2年連続で総合1位獲得 「キャンペーン・ポイント」でも1位に

【ファミペイ】が評価項目別「アプリの使いやすさ」「サポート体制」で初の1位に

実際のサービス利用者のみを対象に、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、2022年9月1日（木）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。本調査は原則年1回実施しており、今回で3回目となります。



2022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 (n=5,097)

《TOPICS》

■【PayPay】が2年連続で総合1位獲得 「キャンペーン・ポイント」でも1位に

■【ファミペイ】が評価項目別 「アプリの使いやすさ」「サポート体制」で初の1位に

※総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	PayPay	73.7
2位	3位	モバイルSuica	73.6
3位	2位	楽天ペイ	73.1
4位	6位	ファミペイ	72.8
5位	5位	楽天Edy	72.6
6位	4位	d払い	72.4
7位	8位	au PAY	72.2
8位	9位	メルペイ	72.1
9位	10位	LINE Pay	71.7

<高評企業(※)> nanacoモバイル、モバイルWAON

※ランキング規定人数(n≥100)の半数以上の回答があり、総合得点が60点以上の企業です。

9位までの成立・発表となります。

調査主体:株式会社oricon ME (2022年9月1日発表)

2022年 オリコン顧客満足度®調査 スマホ決済サービス
評価項目別ランキング

登録のしやすさ

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	楽天ペイ	77.8
2位	8位	LINE Pay	77.4
3位	2位	楽天Edy	77.3

利用のしやすさ

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	モバイルSuica	78.5
2位	2位	楽天Edy	77.5
3位	3位	PayPay	77.4

アプリの使いやすさ

順位	前回	サービス名	得点
1位	2位	ファミペイ	76.2
2位	7位	楽天Edy	75.7
3位	9位	LINE Pay	75.6

キャンペーン・ポイント

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	PayPay	73.4
2位	3位	ファミペイ	73.3
3位	5位	au PAY	72.6

サポート体制

順位	前回	サービス名	得点
1位	2位	ファミペイ	67.1
2位	1位	d払い	66.9
3位	3位	au PAY	66.7
3位	8位	LINE Pay	66.7

セキュリティ

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	d払い	68.0
2位	5位	ファミペイ	67.8
3位	2位	au PAY	67.5

※上記以降は公式サイトにて掲載しております。

調査主体:株式会社oricon ME (2022年9月1日発表)

【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

■【PayPay】が2年連続で総合1位獲得「キャンペーン・ポイント」でも1位に

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5,097人を対象とした『スマホ決済サービス』の満足度調査。

2020年の調査開始以来3回目の発表となる今回は、総合得点73.7点で【PayPay（PayPay株式会社 本社：東京都港区）】が、2年連続の総合1位を獲得しました。また“キャンペーンの充実さ”や“ポイントの使いやすさ”などの小項目で構成された評価項目別「キャンペーン・ポイント」でも1位を獲得したほか、年代別「10・20代」「50代」「60代以上」、決済種別「コード決済」でもそれぞれ1位を獲得しています。

～【PayPay】について 実際の利用者コメント～

「多くのお店で使えて各種キャンペーンも多いのが良かった（10代・女性）」

「PayPayは還元率が高い店が多く、ポイントが貯まりやすいので非常にお得感があり、利用していて良かったと思う（10代・女性）」

「（エントリーなしで）自動的にキャンペーンが適用されるのが良かった（60代以上・女性）」

「最近PayPayあと払いを利用しています。残高が無い時でもキャッシュレスで会計できるので助かっています。利用の履歴や金額も確認しやすいです。特に普通のPayPayと後払いが色分けされたので、使いやすくなったと思います（60代以上・女性）」

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株式会社より受賞コメントをいただきました。

《2022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》

PayPay株式会社より受賞コメント

このたび、【PayPay】が2年連続でユーザーの皆さまから、『オリコン顧客満足度®調査 スマホ決済サービス』総合1位、ならびに評価項目別の「キャンペーン・ポイント」1位と評価いただき嬉しく思います。



PayPayはサービス提供開始から4年弱で、登録ユーザー数は5,000万人を超え、加盟店数は374万カ所を超えており、決済を担う社会インフラへと成長し続けています。

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、「ユーザーファースト」と「スピード」を徹底し、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」を目指し、キャッシュレスの拡大に貢献していきたいと思っております。



MPM(利用者による店頭 QR コード読取)方式



PayPay 残高払い決済画面



PayPay あと払い決済画面

■【ファミペイ】が評価項目別「アプリの使いやすさ」「サポート体制」で初の1位に

つづいて、総合ランキング2位は電子マネーの【モバイルSuica（東日本旅客鉄道株式会社 本社：東京都渋谷区）】がランクイン。評価項目別「利用のしやすさ」、男女別「男性」、年代別「30代」、決済種別「タッチ決済」でそれぞれ1位を獲得しています。

総合3位の【楽天ペイ（楽天ペイメント株式会社 本社：東京都港区）】は、評価項目別「登録のしやすさ」で1位に。

総合4位には【ファミペイ（株式会社ファミマデジタルワン 本社：東京都港区）】がランクイン。評価項目別「アプリの使いやすさ」と「サポート体制」の2項目において、ともに前回2位から上昇し、初の1位を獲得しています。

また、総合5位の電子マネー【楽天Edy（楽天Edy株式会社 本社：東京都港区）】は、部門別ランキングの男女別「女性」、年代別「40代」で1位を獲得。総合6位の【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「セキュリティ」で1位となっています。

2022年 オリコン顧客満足度®調査『スマホ決済サービス』
【男女別】ランキング TOP5

男性			女性		
1位	モバイルSuica	73.8	1位	楽天Edy	75.3
2位	メルペイ	73.4	2位	PayPay	74.9
3位	PayPay	72.9	3位	楽天ペイ	74.8
4位	ファミペイ	72.2	4位	ファミペイ	73.8
5位	au PAY/d払い/楽天ペイ	72.1	5位	モバイルSuica	73.4

【年代別】ランキング TOP5

10・20代			30代		
1位	PayPay	78.1	1位	モバイルSuica	74.8
2位	d払い	77.1	2位	楽天Edy	74.2
3位	モバイルSuica	76.4	3位	PayPay	74.0
4位	楽天ペイ	76.3	4位	楽天ペイ	72.8
5位	メルペイ	74.2	5位	au PAY/d払い	72.4

40代			50代		
1位	楽天Edy	72.8	1位	PayPay	73.4
2位	PayPay	72.3	2位	au PAY	73.3
3位	楽天ペイ	71.7	3位	モバイルSuica	72.6
4位	モバイルSuica	71.4	4位	d払い	72.0
5位	au PAY	70.5	5位	楽天ペイ	71.8

60代以上		
1位	PayPay	72.7
2位	楽天ペイ	71.7
3位	au PAY	71.4
4位	楽天Edy	70.8
5位	d払い	70.5

※上記以降は公式サイトにて掲載しております。

【決済種別】ランキング TOP5

コード決済				タッチ決済				
1位	PayPay	73.7	1位	モバイルSuica	73.6	2位	楽天Edy	72.6
2位	楽天ペイ	73.1	2位	楽天Edy	72.6			
3位	ファミペイ	72.8						
4位	d払い	72.4						
5位	au PAY	72.2						

※2位までの成立・発表となります。

調査主体：株式会社oricon ME
(2022年9月1日発表)

2022年 オリコン顧客満足度®調査 スマホ決済サービス 評価項目別ランキング

登録のしやすさ

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	楽天ペイ	77.8
2位	8位	LINE Pay	77.4
3位	2位	楽天Edy	77.3
4位	3位	ファミペイ	77.2
5位	5位	d払い	76.8
6位	3位	PayPay	76.7
7位	5位	au PAY	76.5
7位	7位	メルペイ	76.5
9位	10位	モバイルSuica	75.6

利用のしやすさ

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	モバイルSuica	78.5
2位	2位	楽天Edy	77.5
3位	3位	PayPay	77.4
4位	7位	ファミペイ	76.4
5位	5位	楽天ペイ	76.2
6位	8位	LINE Pay	76.0
7位	8位	au PAY	75.7
8位	6位	d払い	75.6
9位	10位	メルペイ	74.8

アプリの使いやすさ

順位	前回	サービス名	得点
1位	2位	ファミペイ	76.2
2位	7位	楽天Edy	75.7
3位	9位	LINE Pay	75.6
4位	3位	PayPay	75.5
4位	4位	モバイルSuica	75.5
4位	6位	楽天ペイ	75.5
7位	10位	au PAY	75.1
7位	7位	メルペイ	75.1
9位	4位	d払い	74.7

キャンペーン・ポイント

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	PayPay	73.4
2位	3位	ファミペイ	73.3
3位	5位	au PAY	72.6
4位	2位	d払い	72.2
5位	4位	楽天ペイ	72.1
6位	7位	楽天Edy	70.8
7位	8位	メルペイ	70.2
8位	8位	LINE Pay	69.7
9位	10位	モバイルSuica	66.9

サポート体制

順位	前回	サービス名	得点
1位	2位	ファミペイ	67.1
2位	1位	d払い	66.9
3位	3位	au PAY	66.7
3位	8位	LINE Pay	66.7
5位	9位	メルペイ	66.4
6位	3位	PayPay	66.0
6位	6位	楽天ペイ	66.0
8位	7位	楽天Edy	65.8
9位	9位	モバイルSuica	64.1

セキュリティ

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	d払い	68.0
2位	5位	ファミペイ	67.8
3位	2位	au PAY	67.5
4位	9位	LINE Pay	67.3
4位	2位	楽天ペイ	67.3
6位	5位	PayPay	67.0
7位	4位	楽天Edy	66.9
8位	8位	モバイルSuica	66.5
9位	10位	メルペイ	66.4

※それぞれ9位までの成立・発表となります。調査主体：株式会社oricon ME (2022年9月1日発表)

～実際の利用者コメント～

【モバイルSuica】

- 「交通系ICカードなのでどこでも使えるし、電車に乗れる（30代・男性）」
- 「QRコード決済とは異なり、いちいちアプリを起動する必要が無い（30代・男性）」

【楽天ペイ】

- 「楽天ポイントを無駄なく使い切れるのが良い（30代・男性）」
- 「楽天会員なので登録が簡単だった点が良かった（60代以上・女性）」

【ファミペイ】

- 「楽天、dポイント、Tポイントがポイントで使える点が良い（30代・男性）」
- 「クーポン機能で普段購入しない商品を試すことができる（40代・男性）」
- 「Tカードを登録できたので、支払い時、カードのスキヤンがなくなり便利（50代・女性）」

【楽天Edy】

- 「利用出来る店舗が多く、ポイントも貯めやすい。かざすだけで利用出来て便利（40代・女性）」
- 「スマートフォンの電源が落ちていても使えたことが良かった（50代・男性）」

【d払い】

- 「キャリアがdocomoの場合、ポイント還元率が高い（30代・男性）」
- 「使える店舗が多いし、dポイントの併用も出来るので使い勝手が良い（60代以上・男性）」
- 「利用直後にメールで利用履歴が確認できる（60代以上・女性）」

《調査概要》 2022年 オリコン顧客満足度[®]調査 スマホ決済サービス

- 発表日：2022/9/1 ■調査主体：株式会社 oricon ME
 - 調査方法：インターネット調査 ■調査対象者数：5,097人 ■規定人数：100人以上
 - 調査企業数：16社（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/ゆうちょ Pay/LINE Pay/楽天 Edy/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：2022/04/05～2022/04/15
 - 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国
条件：以下すべての条件を満たす人
 - 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/>

■オリコン顧客満足度[®]とは（ <https://cs.oricon.co.jp/> ）

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。そのグループ事業として、2006年より、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に、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を情報化する「顧客満足度(CS)調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。最新の更新ランキング数は190、延べ309万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。（※2022年9月時点）

貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。

- 「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