

2022年 オリコン顧客満足度®調査 『スマホ決済サービス』利用実態レポート

マイナポイント取得のために登録したキャッシュレス決済
最多は【PayPay】2位【d払い】3位【楽天カード】

投資疑似体験の「ポイント運用」サービス利用者 46.1%
ポイント運用がきっかけで投資を開始した人 10・20代男性では60.1%

実際の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、2022年4月5日～15日の期間、『スマホ決済サービス』の満足度調査を実施いたしました。調査結果は、今月9月1日にランキングとして発表しておりますが、今回は同調査から得た、『スマホ決済サービス』の利用実態レポートを報告いたします。



今回別途聴取したのは、①「マイナポイント取得のために登録したキャッシュレス決済サービス」、また②スマホ決済サービスの「ポイント運用サービス」の利用状況をそれぞれ調査。結果は以下の通りとなりました。

《TOPICS》

マイナポイント取得のために登録したキャッシュレス決済 最多は【PayPay】

投資疑似体験の「ポイント運用」サービス利用者 46.1%

ポイント運用がきっかけで投資を開始した人 10・20代男性では60.1%

《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利用実態レポート

<https://life.oricon.co.jp/information/579/>

- 発表日：2022年9月15日 ■調査方法：インターネット調査 ■調査主体：株式会社oricon ME
- 調査地域：全国 ■性別：指定なし ■調査対象者年齢：18～84歳
- サンプル数：5,097人 ■調査期間：2022/4/5～2022/4/15
- 対象条件：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
- 「スマホ決済サービス」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
- 対象企業：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(スマートフォン非接触決済)/楽天ペイ)

なお、本レポートは、9月1日に発表した「2022年 オリコン顧客満足度®調査 スマホ決済サービス」の調査対象者に、関連サービスの利用状況などを別途聴取した設問データをまとめたものです。顧客満足度ランキングの詳細については、以下公式サイトおよびニュースリリース資料PDFをご参照ください。

2022年 オリコン顧客満足度®調査 スマホ決済サービスランキング

ランキングページURL：<https://life.oricon.co.jp/rank-smartphone-payment/>

ニュースリリース資料PDF：<https://life.oricon.co.jp/information/573/>

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628
オリコン顧客満足度調査 広報お問合せ窓口 長谷川/田中/辻

■ マイナポイント取得のために登録したキャッシュレス決済 最多は【PayPay】

マイナンバーカードを取得することで最大2万円分のポイントがもらえる「マイナポイント」第2弾。同キャンペーンは2023年2月28日まで行われていますが、まだご自身のマイナンバーカードを未取得の場合、今月9月30日までにカード交付を申請しておくことがキャンペーン応募対象として必要となります。

今回、調査期間2022年4月5日～15日において、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人に対し、「マイナポイント事業への申し込み状況」を聴取したところ、第1弾と第2弾とあわせて計49.6%が「申し込んだ」と回答しました（「キャンペーン第1弾（2020年9月1日～2021年12月31日）」と、「キャンペーン第2弾（2022年1月1日～調査時点まで）」に申し込んだと回答した割合の合計）。

つづいて、マイナポイント事業に申し込んだと回答した2,526人に、「マイナポイント取得（付与）のために登録したキャッシュレス決済サービス」について聴取したところ、全体では【PayPay】（15.5%）が最も多い結果に。同サービスは、性年代別の「男性全体」、「男性10・20代」、「男性50代」、「男性60代以上」、「女性全体」、「女性40代」、「女性50代」、「女性60代以上」においても、それぞれ1位となっています。

一方、全体2位の【d払い】は、「男性30代」「男性40代」「女性30代」でトップに。全体3位の【楽天カード】は「女性10・20代」で最も多い結果となりました。

マイナポイント取得のために登録したキャッシュレス決済サービス（単一回答 n=2,526）

全体 TOP15 (n=2,526)			
1位	PayPay	QR決済	15.5%
2位	d払い	QR決済	13.3%
3位	楽天カード	クレジットカード	12.4%
4位	au PAY	QR決済	11.1%
5位	WAONカード	電子マネー	7.8%
6位	楽天ペイ	QR決済	6.6%
7位	モバイルSuica	電子マネー	5.1%
8位	楽天Edy	電子マネー	3.8%
9位	イオンカード	クレジットカード	2.4%
10位	Suicaカード	電子マネー	2.1%
10位	LINE Pay	QR決済	2.1%
12位	nanacoカード	電子マネー	2.0%
13位	dカード	クレジットカード	1.9%
14位	メルペイ	QR決済	1.7%
15位	モバイルWAON	電子マネー	1.4%

男性 TOP5 (n=1,556)		10・20代男性 TOP5 (n=290)		30代男性 TOP5 (n=341)				
1位	PayPay	16.6%	1位	PayPay	15.9%	1位	d払い	17.3%
2位	d払い	13.2%	2位	楽天カード	13.1%	2位	PayPay	15.0%
3位	楽天カード	12.8%	3位	d払い	12.8%	3位	楽天カード	13.2%
4位	au PAY	11.4%	4位	楽天ペイ	11.7%	4位	au PAY	11.4%
5位	楽天ペイ	7.1%	5位	au PAY	10.3%	5位	楽天ペイ	9.4%

40代男性 TOP5 (n=355)		50代男性 TOP5 (n=301)		60代以上男性 TOP5 (n=269)				
1位	d払い	16.3%	1位	PayPay	18.6%	1位	PayPay	19.0%
2位	PayPay	15.5%	2位	au PAY	15.0%	2位	楽天カード	16.4%
3位	楽天カード	12.7%	3位	d払い	9.3%	3位	au PAY	10.4%
4位	au PAY	9.9%	4位	楽天カード	9.0%	4位	d払い	8.9%
5位	モバイルSuica	7.3%	4位	WAONカード	9.0%	4位	WAONカード	8.9%

女性 TOP5 (n=970)		10・20代女性 TOP5 (n=201)		30代女性 TOP5 (n=186)				
1位	PayPay	13.7%	1位	楽天カード	14.4%	1位	d払い	19.4%
2位	d払い	13.4%	2位	au PAY	13.4%	2位	au PAY	11.8%
3位	楽天カード	11.6%	3位	d払い	12.9%	2位	PayPay	11.8%
4位	au PAY	10.7%	4位	PayPay	9.5%	4位	楽天カード	10.2%
5位	WAONカード	10.2%	5位	楽天ペイ	8.0%	5位	楽天ペイ	9.7%

40代女性 TOP5 (n=188)		50代女性 TOP5 (n=220)		60代以上女性 TOP5 (n=175)				
1位	PayPay	16.0%	1位	PayPay	14.5%	1位	PayPay	17.1%
2位	楽天カード	14.4%	2位	d払い	14.1%	2位	WAONカード	12.0%
3位	au PAY	11.7%	3位	WAONカード	13.2%	3位	d払い	9.1%
4位	d払い	11.2%	4位	楽天カード	10.0%	3位	楽天カード	9.1%
5位	WAONカード	10.1%	5位	au PAY	8.2%	5位	au PAY	8.6%

<以下の選択肢より聴取>
 QR・バーコード決済 (au PAY / d払い / ファミペイ / PayPay / メルペイ / ゆうちょPay / LINE Pay / 楽天ペイ / りそなウォレット)
 電子マネー・プリペイド (Kyash / nanacoモバイル / nanacoカード / バンドルカード / モバイルSuica / Suicaカード / モバイルPASMO / モバイルWAON / WAONカード / 楽天Edy)
 クレジットカード・デビットカード (イオンカード / au PAYカード / au WALLETクレジットカード / EPOSカード / Oricoカード / JCBカード / セゾンカード / dカード / TOKYU CARD (東急カード) / 三井住友カード / 楽天カード / りそなカード)
 その他 / 覚えていない / わからない

調査期間: 2022/4/5～4/15

※キャンペーン第1弾(2020年9月1日～2021年12月31日)と第2弾(2022年1月1日～調査時点まで)の合計



2022年 オリコン顧客満足度(R)調査 スマホ決済サービス 利用実態調査

■ 投資疑似体験の「ポイント運用」サービス利用者 46.1%

今年政府が掲げている「新しい資本主義」のための実行計画では、個人金融資産を全世代的に「貯蓄」から「投資」へシフトするべく、資産形成を行いやすい環境整備等のプランが策定されています。現在、一部のスマホ決済サービスやQRコード・バーコード決済サービスでは、日々の買い物やサービス利用で貯めたポイントを元手に“投資の疑似体験”ができる「ポイント運用」サービスを提供。実際の利用者の状況について調査を行いました。

【ポイント運用とは】・・・支払い等で獲得したポイントを預けると、株や投信などの値動きと連動してポイントが増減するサービス。証券口座を開設しなくても、ポイントのまま運用ができ、投資の疑似体験ができる。

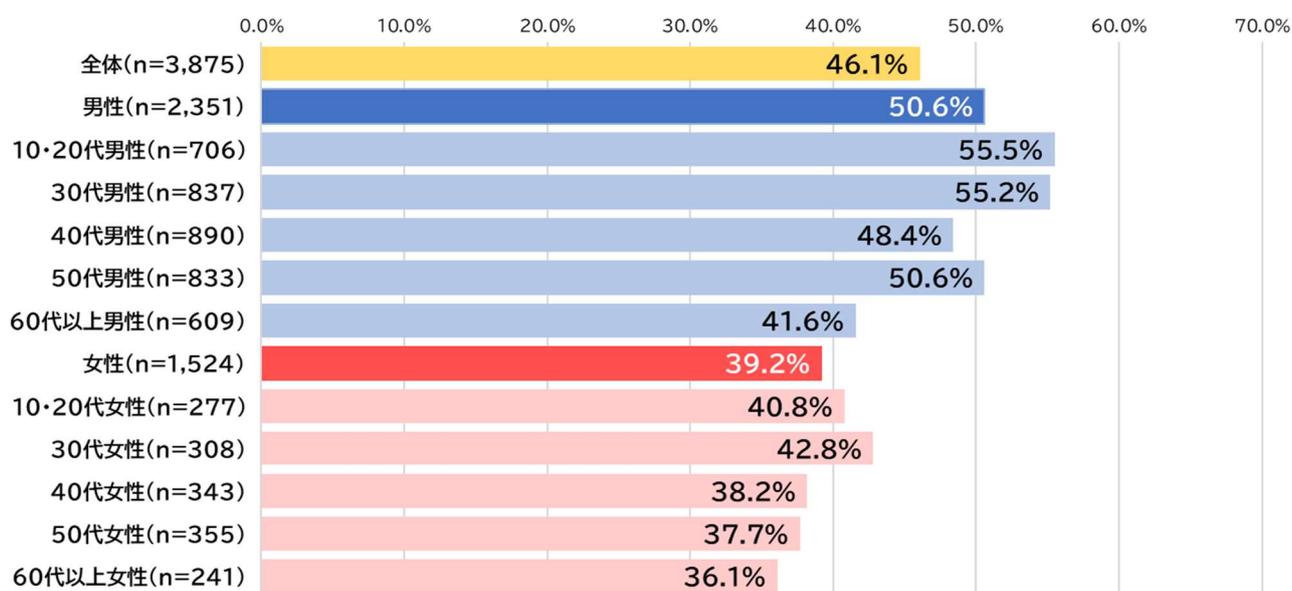
(例：PayPayポイント運用、dポイント投資、au PAY ポイント運用、楽天のポイント運用 など)

今回、おもに決済アプリ上で「ポイント運用」サービスを提供している、au PAY／d払い／楽天Edy／楽天ペイ／PayPayのいずれかをメインで利用している回答者3,875人を対象に、「ポイント運用のサービスを利用していますか(していましたか)」と聴取したところ、**全体の約半数の46.1%が「利用している(していた)」**と回答(「メインで利用しているスマホ決済のポイント運用のサービスを利用している(していた)」(33.9%)と、「メイン以外のポイント運用のサービスを利用している(していた)」(12.2%)の合計)。

性年代別に見ると、ポイント運用サービス利用者は「男性全体」で計50.6%、「女性全体」で計39.2%、また「10・20代男性」では計55.5%に上りました。

ポイント運用サービスの利用状況

単一回答 n=3,875 (※au PAY／d払い／楽天Edy／楽天ペイ／PayPay いずれかのメイン利用者)



※数値は、メインで利用しているスマホ決済のポイント運用のサービスを利用している(していた)と、メイン以外のポイント運用のサービスを利用している(していた)の合計値



2022年 オリコン顧客満足度®調査 スマホ決済サービス 利用実態レポート

【ポイント運用サービスで学んだこと】～実際の利用者コメント～

- ・基本的に長期でつみたて投資をしていると資産は増え続けることを学んだ(10・20代／男性)
- ・情勢で値が変わるので、世の中の流れに気を配るようになった(10・20代／女性)
- ・価値が変動するものだということ。ポイントが減ると心配になるけど、長期的にみて利益が出ればOK、という基本的な考えを学んだ(30代／女性)
- ・短期的には喜んでいただけ、世界が荒れるとかなり下落する。長期的な目線を学んだ(30代／男性)
- ・ポイントでも投資して増える楽しさを学んだ(40代／男性)
- ・短期の結果で一喜一憂しないことを学んだ(40代／女性)
- ・ポイントをそのまま使うよりお得だと思うが、少額過ぎると関心が薄れてしまう(60代以上／女性)

■ ポイント投資サービス「利用している」20.3% 「今後の利用を検討」29.8%

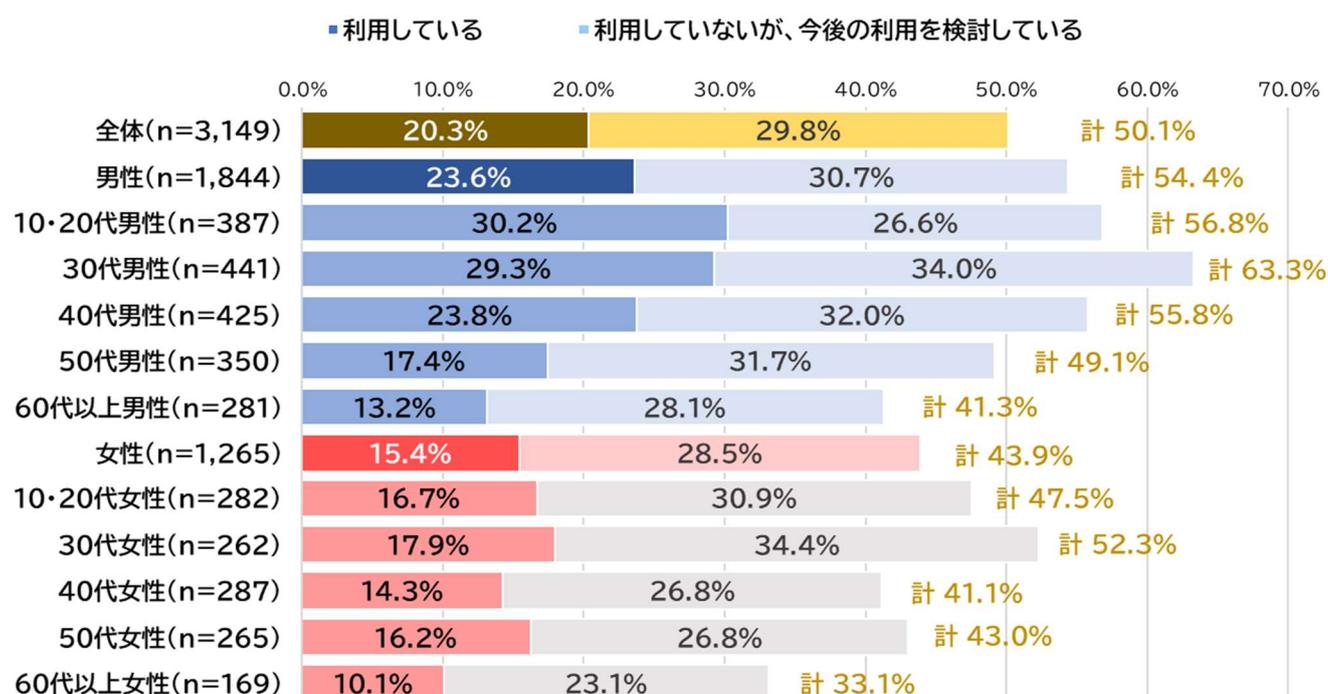
【ポイント投資とは】・・・証券会社で金融商品を購入する際、ポイントを一部または全部利用すること。証券会社での口座開設が必要で、金融商品の売却の際には、現金として証券口座に戻る。

つづいて、実際に証券会社で金融商品を購入する際、ポイントを利用することが可能な「ポイント投資」サービスをおもに提供している、au PAY/d払い/楽天Edy/楽天ペイ/LINE Pay のいずれかをメインで利用している回答者3,149人を対象に、「メインで利用しているスマホ決済を利用して獲得したポイントを、ポイント投資に利用していますか」と聴取したところ、全体の20.3%が「利用している」と回答。また、「利用していないが、今後の利用を検討している」は29.8%に上りました。

性年代別に見ると、ポイント投資サービス利用者は「10・20代男性」が30.2%で最多に。女性では「30代」が17.9%で最多となり、今後のサービス利用検討者は、男女ともに「30代」が最も多くなっています。

ポイント投資サービスの利用状況

単一回答 n=3,149 (※au PAY/d払い/楽天Edy/楽天ペイ/LINE Pay いずれかのメイン利用者)



2022年 オリコン顧客満足度®調査 スマホ決済サービス 利用実態レポート

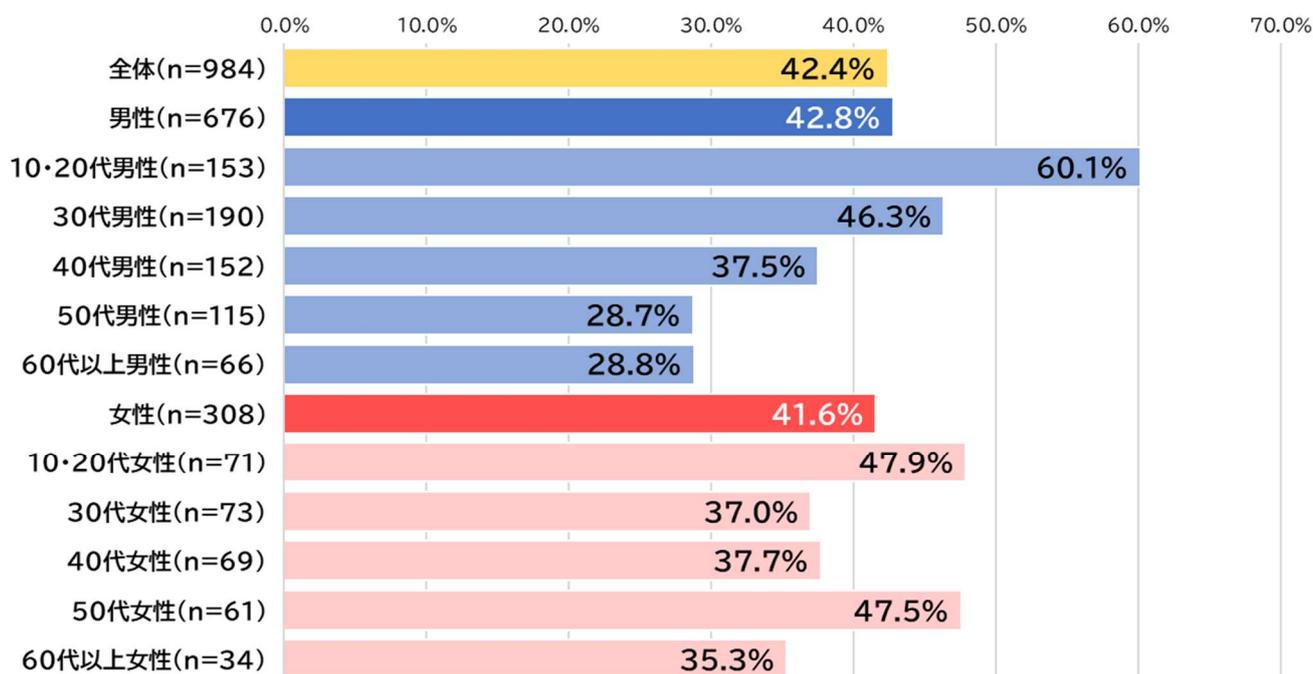
■ ポイント運用がきっかけで投資を開始した人 10・20代男性では60.1%

つづいて、ポイント運用サービスを利用し、かつポイント投資サービスを利用している回答者984人を対象に、「あなたがポイント投資を利用、または今後の利用を検討しているのは、ポイント運用での投資疑似体験がきっかけですか」と聴取したところ、全体では42.4%が「ポイント運用での投資疑似体験がきっかけである」と回答しました。

性年代別に見ると、「10・20代男性」が60.1%で最多に。女性では「10・20代」が47.9%で最も多い結果となりました。

ポイント投資サービスの利用を始めた、または利用を検討しているのは ポイント運用での投資疑似体験がきっかけですか？

単一回答 n=984 (※ポイント運用サービス利用者で、ポイント投資サービス利用者または今後の利用検討者)



2022年 オリコン顧客満足度®調査 スマホ決済サービス 利用実態レポート

■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/>

※本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

- ・引用元の記載:「オリコン顧客満足度®」による調査である旨をご記載ください。
- ・リンクの記載:Web上でご紹介頂く際、「オリコン顧客満足度®」内の該当ページのリンク設置をお願いいたします。その際、以下のランキング名をアンカーテキストとしてご使用いただけますと幸いです。

2022年 オリコン顧客満足度(R)調査 スマホ決済サービス利用実態レポート

<https://life.oricon.co.jp/information/579/>

※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及び掲載内容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調査 広報お問合せ窓口 長谷川/田中/辻