

2023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

【モバイルSuica】が初の総合1位

「決済のしやすさ」「アプリの使いやすさ」でとくに高評価

～利用実態調査～

給与デジタル払い「利用したい」全体で16% 学生は43%

防災の日 備えとして大事だと思うこと「モバイルバッテリーの携帯」56%

実際のサービス利用者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（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒 略称：オリコン）は、『スマホ決済サービス』についての満足度調査を実施し、2023年9月1日（金）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。ランキングの結果は、下記の通りとなりました。

《TOPICS》

- 総合1位は初【モバイルSuica】「決済のしやすさ」でとくに高評価
- 【PayPay】が総合2位 10～40代で高評価、【楽天ペイ】が総合3位 「機能の充実さ」で高評価

～ 利用実態調査 ～

- スマホ決済サービス利用者 年代で差はみられず
- 給与デジタル払い「利用したい」「どちらかという利用したい」全体で16% 学生は43%
- 給与デジタル払い 不安な点は「通信障害」29%、「現金化の方法」24%
- 災害時の備えとして大事だと思うこと「モバイルバッテリーの携帯」56%



2023年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング
スマホ決済サービス(回答者数:4,396名)

順位	前回	サービス名	得点
↑1位	2位	モバイルSuica	72.7
↓2位	1位	PayPay	72.4
3位	3位	楽天ペイ	72.1
↑4位	5位	楽天Edy (スマートフォン非接触決済)	71.9
↑5位	6位	d払い	71.3
↑6位	7位	au PAY	71.2
↓7位	4位	ファミペイ	70.8
8位	8位	メルペイ	70.0

高評企業®:LINE Pay、nanacoモバイル、モバイルWAON
*ランキング規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.0点以上の企業
※8位までの成立・発表となります
調査主体:株式会社oricon ME(2023年9月1日発表)

2023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

[https://life.oricon.co.jp/
rank-smartphone-payment/](https://life.oricon.co.jp/rank-smartphone-payment/)



『スマホ決済サービス』の満足度調査は、2020年から開始し今回で4度目となります。QRコード、バーコード、非接触型決済などのスマートフォンを利用したキャッシュレス決済（以下、スマホ決済サービス）を1週間に1回以上利用する人で、1ヶ月以上継続利用している人を対象に、最もよく利用しているスマホ決済サービスについての満足度をインターネットにて調査しました。事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスに適した評価項目を設定し、各項目について満足度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（全6項目）」「部門別（男女別、年代別）」にランキングを発表しています。

今回の調査では、給与のデジタル払いが2023年4月から解禁になったことや、関東大震災から100年となる『防災の日（9月1日）』にちなんで利用実態調査も行いました。

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。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 : 03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口

■総合1位は初【モバイルSuica】「決済のしやすさ」でとくに高評価

結果、総合1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）】となりました。同社は、年々順位を上げ、今回初めて総合1位の受賞となりました（2020年：10位、2021年：3位、2022年：2位）。また、全6つある評価項目のうち、今回初の発表となる「決済のしやすさ」で1位、得点は80点台で2位と2.8ptの差をつけて

います。このほか、「アプリの使いやすさ」でも【楽天Edy（スマートフォン非接触決済）〈楽天Edy株式会社 本社：東京都港区〉】と同点で1位となりました。

男女別では、「男性」では単独で、「女性」では【楽天ペイ（楽天ペイメント株式会社 本社：東京都港区）】と並んで1位となり、年代別では、「40代」では【PayPay（PayPay株式会社 本社：東京都港区）】と並んで、「50代」では単独で1位となりました。

2023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		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	モバイルSuica	72.7	1位	モバイルSuica	72.5
2位	PayPay	72.4	1位	楽天ペイ	72.5
3位	楽天ペイ	71.9	3位	PayPay	72.4
4位	楽天Edy (スマートフォン非接触決済)	71.7	4位	楽天Edy (スマートフォン非接触決済)	72.2
5位	d払い	71.3	5位	au PAY	71.4

※上記順位以降はサイトに掲載してあります
調査主体：株式会社oricon ME(2023年9月1日発表)

2023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 TOP5

決済のしやすさ			機能の充実さ			アプリの使いやすさ		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	モバイルSuica	81.2	1位	楽天ペイ	72.1	1位	モバイルSuica	75.8
2位	PayPay	78.4	2位	PayPay	71.5	1位	楽天Edy (スマートフォン非接触決済)	75.8
3位	楽天Edy (スマートフォン非接触決済)	77.9	3位	楽天Edy (スマートフォン非接触決済)	71.3	3位	メルペイ	74.9
4位	楽天ペイ	77.6	4位	モバイルSuica	71.2	4位	PayPay	74.8
5位	au PAY	76.4	5位	au PAY	71.0	4位	楽天ペイ	74.8
キャンペーン・ポイント			サポート体制			セキュリティ		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	PayPay	72.6	1位	PayPay	65.8	1位	d払い	66.8
2位	楽天ペイ	72.4	2位	d払い	65.7	2位	au PAY	66.7
3位	ファミペイ	72.1	2位	楽天Edy (スマートフォン非接触決済)	65.7	2位	PayPay	66.7
4位	d払い	71.6	4位	au PAY	65.3	4位	モバイルSuica	66.5
5位	au PAY	71.2	4位	楽天ペイ	65.3	5位	楽天Edy (スマートフォン非接触決済)	66.2
						5位	楽天ペイ	66.2

※上記順位以降はサイトに掲載してあります
調査主体：株式会社oricon ME(2023年9月1日発表)

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 スマホ決済サービス 年代別ランキング

10・20代			30代			40代		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	PayPay	75.9	1位	PayPay	72.4	1位	PayPay	71.7
2位	d払い	75.1	2位	モバイルSuica	72.0	1位	モバイルSuica	71.7
3位	楽天ペイ	74.4	3位	楽天ペイ	71.9	3位	au PAY	71.0
4位	モバイルSuica	74.2	4位	d払い	70.9	3位	楽天ペイ	71.0
5位	au PAY	73.3	5位	au PAY	70.1	5位	d払い	70.2
50代			60代以上					
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点			
1位	モバイルSuica	72.7	1位	楽天ペイ	72.4			
2位	PayPay	72.1	2位	PayPay	71.9			
3位	楽天ペイ	72.0	3位	au PAY	71.4			
4位	au PAY	71.1	4位	d払い	71.3			
5位	d払い	70.7						

※「60代以上」は4位まで、そのほかは5位までの成立・発表となります。
調査主体：株式会社oricon ME(2023年9月1日発表)

～モバイルSuica 利用者の声～

お会計が楽。カードのSuicaを元々使ってましたが同じように使えるのではじめるのも楽でした（女性／30代）
手軽で使いやすく、単純なシステムも利便性の高さとして納得しています（男性／40代）
スマホだけでチャージできる。金額を指定してチャージできる（男性／50代）

《2023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》

モバイルSuica 東日本旅客鉄道株式会社 ご担当者様より受賞コメント

今回の「オリコン顧客満足度[®]調査」にて、モバイルSuicaが「スマホ決済サービス」総合1位、評価項目別ランキング2項目で1位と、大変光栄な評価を頂戴したことに感謝申し上げます。

これまでの調査でも「利用のしやすさ」で高く評価いただいておりますが、駅で券売機に立ち寄ることなくチャージでき、アプリを起動せず、かざすだけでスピーディーに決済できることにより、快適に鉄道やバス、お買い物でご利用いただける点をご評価いただけたものと受け止めております。

2006年よりサービスを開始したモバイルSuicaは、2023年3月におかげさまで発行数2,000万枚を突破しました。これからも、お客さまにご満足いただける決済サービスを提供できるよう取り組んでまいります。



スマートフォンでのご利用イメージ



ウェアラブルデバイスでのご利用イメージ

※Suica・モバイルSuicaは東日本旅客鉄道株式会社の登録商標です。

※Suicaのペンギンは東日本旅客鉄道株式会社の「Suica」のキャラクターです。

■【PayPay】が総合2位 10～40代で高評価、【楽天ペイ】が総合3位 「機能の充実さ」で高評価

そのほか、評価項目別ランキング、部門別の男女別、年代別ランキングをそれぞれ見てみると、総合2位の【PayPay】が2項目（「キャンペーン・ポイント」「サポート体制」）、「10・20代」「30代」「40代」で1位を獲得。総合3位の【楽天ペイ】が1項目（「機能の充実さ」）、「女性」「60代以上」で1位を獲得しました。

（次ページより、利用実態調査結果）

《利用実態 調査結果》

■ スマホ決済サービス利用者 年代で差はみられず

満足度調査と同時に、スマホ決済サービスの利用実態についても調査しました。回答者数4,396人のうち、年代比率（右図）に大きな偏りは見られませんでした。

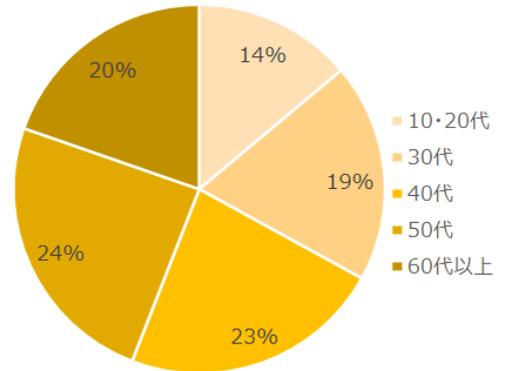
■ 給与デジタル払い「利用したい」「どちらかという利用したい」全体で16% 学生は43%

スマホ決済サービス利用者に対して、2023年4月から始まった給与デジタル払い（銀行口座への振込ではなく、決済アプリや電子マネーで、給与を受け取ることができる仕組み）について聞きました。

公正取引委員会が2020年に発表した調査報告書（※）によると、約4割の消費者がコード決済サービスのアカウントに賃金の一部を振り込むことを検討すると回答しています。一方、今回の調査で給与デジタル払いの利用意向をたずねたところ、「利用したい」「どちらかという利用したい」合わせて16%という結果となりました。職業別でみると、学生が最も積極的で43%、自由業・フリーランスが最も消極的で10%という結果となっています。

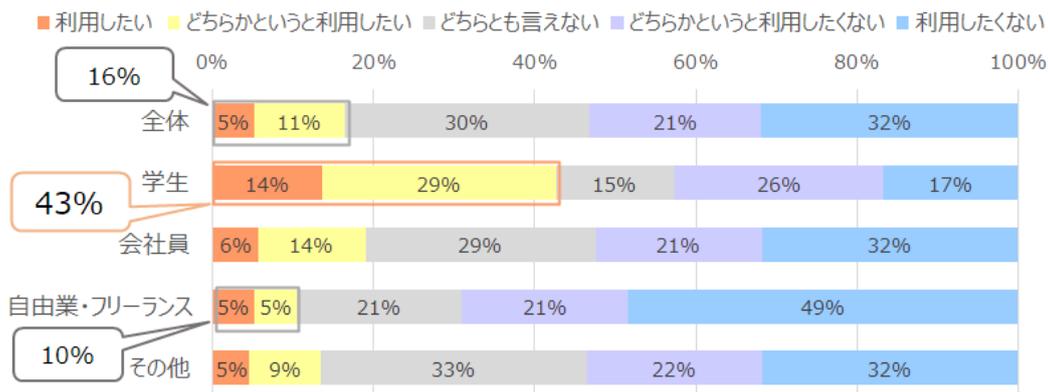
（※公正取引委員会「QRコード等を用いたキャッシュレス決済に関する実態調査報告書」）

スマホ決済サービス利用者の年代



単一回答 n=4,394 調査期間：2023/04/26～2023/05/12
調査手法：インターネット調査 調査主体：株式会社oricon ME

給与デジタル払いの利用意向

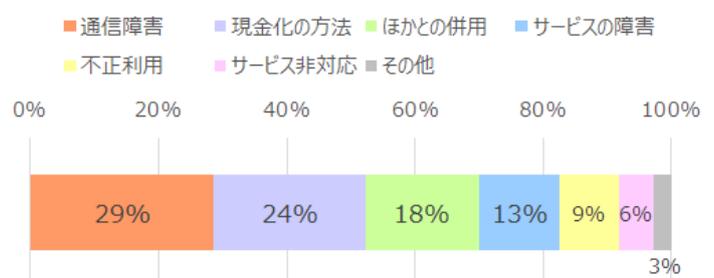


単一回答 n=4,396 学生：96人 会社員：1,890人 自由業・フリーランス：97人 その他：2,313人
調査主体：株式会社oricon ME 調査手法：インターネット調査 調査期間：2023/04/26～2023/05/12

■ 給与デジタル払い 不安な点は「通信障害」29%、「現金化の方法」24%

利用意向の設問で「どちらともいえない」「あまり利用したくない」「利用したくない」と回答した人に最も不安を感じる点を聞いたところ、「通信障害による利用停止（図中略称：通信障害）」が29%と最多で、「現金化の方法がよくわからない（現金化の方法）」が24%となりました。このほか、「1つの決済サービスに振り込まれると他の決済サービスを併用しにくい（ほかとの併用）」が18%、「決済サービス自体の障害による利用停止（サービスの障害）」が13%で、「不正利用されていたり微減していても、ポイントの感覚で気付きにくい（不正利用）」「ほしい物やサービスがデジタル給与対象の決済に対応していない（サービス非対応）」と回答した人は10%未満でした。

給与デジタル払いの不安な点



単一回答 n=3,673
利用意向で「どちらともいえない」「あまり利用したくない」「利用したくない」と回答した人
調査手法：インターネット調査 調査期間：2023/04/26～2023/05/12
調査主体：株式会社oricon ME

スマホ決済サービスの利用者の84%を占める、給与デジタル払いに消極的な人の主な懸念は、システムの信頼性や利用の柔軟性に関連しており、それに対する改善策や十分な情報提供が必要であることが示唆されます。

■災害時の備えとして大事だと思うこと「モバイルバッテリーの携帯」56%、「現金・小銭」50%

関東大震災から100年となる『防災の日（9月1日）』に際し、災害時の備えとして大事だと思うことを複数回答で聞いたところ、「モバイルバッテリーの携帯」が最多の56%。決済方法に着目すると、「現金・小銭」が50%と多くの回答があった一方、「スマホ決済アプリのチャージ」は16%、「複数のスマホ決済アプリへの登録」は9%とスマホ決済サービス関連は低い結果でした。スマホ決済サービスは機種やアプリ、設定によってはバッテリーが切れた状態でも利用可能なため、災害時においても有用であると考えられますが、災害時の備えとしては浸透していないようです。

災害への備えとして大事だと思うこと

1	モバイルバッテリーの携帯（56%）
2	防災セット（55%）
3	最寄りの避難先の確認（54%）
4	現金・小銭（50%）
5	携帯ラジオ・懐中電灯（49%）
6	家族の避難先の把握（45%）
7	薬の携帯（44%）
8	避難・帰宅シミュレーション（34%）
9	ヘルメット・防災頭巾（23%）
10	スマホのバックアップ（22%）
11	災害用伝言版の確認（19%）
12	避難訓練（18%）
13	スマホ決済アプリのチャージ（16%）
14	公衆電話の確認（15%）
15	モバイルルーター（12%）
16	複数のスマホ決済アプリへの登録（9%）
17	公衆Wi-Fiへの登録（8%）
18	0000JAPANの利用確認（8%）
19	サブ回線への登録（7%）
20	その他（1%）

複数回答 n=4,396 調査期間：2023/04/26～2023/05/12
調査主体：株式会社oricon ME 調査手法：インターネット調査

《調査概要》 2023年 オリコン顧客満足度®調査 スマホ決済サービス

- ランキング発表日：2023/09/01 ■ 調査主体：株式会社oricon ME ■ 調査方法：インターネット調査
- サンプル数：4,396人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：14社
- 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：2023/04/26～2023/05/12
- 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
 ただし、過去1週間以内に実店舗やネットショップでの決済を行っていない人は除く
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-smartphone-payment/>

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」「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。
- ・関連リンクの記載：Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」内の該当ランキングページのリンク設置をお願いいたします。



オリコン顧客満足度

見えない満足を情報化する。

オリコン顧客満足度®とは

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のみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足を情報化する「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。

- ▶「オリコン顧客満足度® 事業紹介ムービー」：<https://youtu.be/KKQwPGskia4>
- ▶「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®調査に関する本稿は報道用資料です。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：03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口