

2024年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い『キャッシュレス決済アプリ』ランキング

【PayPay】が通算3度目の総合1位を獲得

【楽天ペイ】が評価項目別「機能の充実さ」「キャンペーン・ポイント」の2項目で1位に

【d払い】が年代別「10・20代」部門で初の1位に

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、『キャッシュレス決済アプリ』の満足度調査を実施し、2024年9月2日（月）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》

『キャッシュレス決済アプリ』 <2020年以来、5回目の発表>

- **【PayPay】**が通算3度目の総合1位を獲得
男女別「男性」部門、年代別「40代」部門で1位に
- **【楽天ペイ】**が評価項目別「機能の充実さ」「キャンペーン・ポイント」の2項目で1位に
- **【d払い】**が年代別「10・20代」部門で初の1位に
- **【モバイルSuica】**が「決済のしやすさ」で5年連続1位に
- **【LINE Pay】**が3つの評価項目「機能の充実さ」「サポート体制」「セキュリティ」でいずれも初の1位に



2024年 オリコン顧客満足度®調査
キャッシュレス決済アプリ
総合ランキング (回答者数:2,866名)

順位	サービス名	得点
1位	PayPay	71.6
2位	楽天ペイ	71.4
3位	d払い	71.2
3位	モバイルSuica	71.2
5位	LINE Pay	71.1

※上記順位以降はサイトに掲載しております。
調査主体:株式会社oricon ME(2024年9月2日発表)

2024年 オリコン顧客満足度®調査 キャッシュレス決済アプリ 評価項目別ランキング

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	81.3	1位	LINE Pay	71.6	1位	メルペイ	75.3
2位	PayPay	79.1	1位	楽天ペイ	71.6	2位	楽天Edy (スマートフォン非接触決済)	75.2
2位	楽天Edy (スマートフォン非接触決済)	79.1	3位	PayPay	71.5	3位	楽天ペイ	75.1
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	楽天ペイ	72.0	1位	LINE Pay	62.8	1位	LINE Pay	64.8
2位	ファミペイ	71.6	2位	d払い	61.7	2位	d払い	64.5
2位	PayPay	71.6	3位	PayPay	61.4	3位	au PAY	64.2

※上記順位以降はサイトに掲載しております。調査主体:株式会社oricon ME(2024年9月2日発表)

【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

〈ランキング構成〉

■総合 ■評価項目別（全6項目）「決済のしやすさ」「機能の充実さ」「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」 ■部門別 男女別「男性」「女性」、年代別「10・20代」「30代」「40代」「50代」「60代以上」

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、ランキングを発表しています。

■【PayPay】が通算3度目の総合1位を獲得 男女別「男性」部門、年代別「40代」部門で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2,866人の回答をもとに集計した『キャッシュレス決済アプリ』の満足度調査。

5回目の発表となる今回は、【PayPay（PayPay株式会社 本社：東京都港区）】が前回の総合2位から順位を上げ、通算3度目（※）となる総合1位を獲得しました（※2021～2022年、2024年）。

全6項目で構成されている評価項目別ランキングでは、“対応店舗の充実さ”や“支払いまでのスムーズさ”などを評価した「決済のしやすさ」で前回の得点78.4点を上回る79.1点を記録。また、「機能の充実さ」では前回同様71.5点を記録し、ユーザーが重視する傾向が高い評価項目で継続して高い評価を得ています。

部門別ランキングでは、男女別「男性」部門において前回2位から順位を上げ初の1位に。また、年代別「40代」部門では2年連続3度目（※）の1位となりました（※2021年、2023～2024年）。



2024年 オリコン顧客満足度®調査
キャッシュレス決済アプリ
総合ランキング（回答者数：2,866名）

順位	前回	サービス名	得点
↑ 1位	2位	PayPay	71.6
↑ 2位	3位	楽天ペイ	71.4
↑ 3位	5位	d払い	71.2
↓ 3位	1位	モバイルSuica	71.2
	5位 高評*	LINE Pay	71.1
	6位	au PAY	70.6
↓ 7位	4位	楽天Edy (スマートフォン非接触決済)	70.5
	8位	メルペイ	70.3
↓ 9位	7位	ファミペイ	70.1

※9位までの成立・発表となります。
* 高評企業とは、規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.0点以上の企業です。
調査主体：株式会社oricon ME(2024年9月2日発表)

～【PayPay】利用者のクチコミ～

- 「利用することができる場所が非常に多いのでとても便利（40代・男性）」
- 「自治体のキャンペーンの還元率がいい（40代・男性）」
- 「ソフトバンク経済圏にて生活しているのでポイントがかなり貯まる（50代・男性）」

■【楽天ペイ】が評価項目別「機能の充実さ」「キャンペーン・ポイント」の2項目で1位に

つづいて総合2位には【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。2020年の同調査開始以来、唯一5年連続で総合TOP3入りを続けており、継続して高い評価を得ています。

評価項目別ランキングでは、“決済以外の機能の充実さ”などを評価した「機能の充実さ」において2年連続の1位に。また“キャンペーンの充実さ”や“ポイントのたまりやすさ”などを評価した「キャンペーン・ポイント」において、前回2位から順位を上げ、初の1位となりました（2020年:d払い、2021～2023年:PayPay、2024年:楽天ペイ）。

部門別ランキングでは、男女別「女性」部門において2年連続の1位に。また年代別「30代」部門で前回3位から順位を上げ、初の1位を獲得しています。

～【楽天ペイ】利用者のクチコミ～

- 「楽天ポイントがよく貯まるし、代金の一部だけポイントで残りはクレジットなどと併用できるのが何より助かる。期限付きポイントから使われるのも助かる（30代・女性）」
- 「楽天ポイントを使用した買い物でもポイントが貯まる点が良い（30代・男性）」
- 「アプリのデザインがシンプルなので、わかりやすい。楽天ポイントの用途が広い（40代・男性）」

2024年 オリコン顧客満足度[®]調査
キャッシュレス決済アプリ 部門別ランキング
男女別

男性			女性		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	PayPay	71.2	1位	楽天ペイ	72.7
2位	LINE Pay	70.9	2位	PayPay	72.3
3位	モバイルSuica	70.8	3位	d払い	72.1

※上記順位以降はサイトに掲載しております。調査主体:株式会社oricon ME(2024年9月2日発表)

年代別
10・20代

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	d払い	77.5	1位	楽天ペイ	72.9	1位	PayPay	72.0
2位	楽天ペイ	75.4	2位	PayPay	71.8	2位	楽天ペイ	71.3
3位	PayPay	75.3	3位	モバイルSuica	71.0	3位	d払い	70.9

50代

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	72.3	1位	楽天Edy (スマートフォン非接触決済)	71.0
2位	au PAY	71.0	2位	楽天ペイ	70.7
2位	PayPay	71.0	3位	d払い	70.1

※上記順位以降はサイトに掲載しております。調査主体:株式会社oricon ME(2024年9月2日発表)

■【d払い】が年代別「10・20代」部門で初の1位に

総合3位には【d払い（株式会社NTTドコモ 本社：東京都千代田区）】がランクイン。部門別ランキングの年代別「10・20代」部門において年々順位を上げ、今回初の1位を獲得しています。（2020年：4位、2021年：3位、2022年・2023年：2位、2024年：1位）

～【d払い】利用者のクチコミ～

「初期設定が簡単ですぐに利用できた。簡単に素早く支払えるし、ポイント払いもボタン操作一つでできるので便利（20代・女性）」

「支払いがスムーズで、使える店が多くポイント還元率が高く、セキュリティが整っているところが良い（20代・女性）」

「支払い時とクレジットと両方貯まる。今はスタンプカードがあって利用していて楽しい（50代・女性）」

■【LINE Pay】が3つの評価項目「機能の充実さ」「サポート体制」「セキュリティ」でいずれも初の1位に

そのほか、同点で総合3位の【モバイルSuica（東日本旅客鉄道株式会社 本社：東京都渋谷区）】は、評価項目別「決済のしやすさ（※）」において2020年の調査開始以来、5年連続の1位に（※2020～2022年までは「利用のしやすさ」の名称で発表）。また、年代別「50代」部門において2年連続1位を獲得しています。

総合5位の【LINE Pay（LINE Pay株式会社 本社：東京都品川区）】は、評価項目別「機能の充実さ」「サポート体制」「セキュリティ」でいずれも初の1位獲得となりました。（なお、【LINE Pay】は2025年4月30日（水）をもってサービス終了。詳細は公式サイトを参照ください。 <https://pay.line.me/portal/jp/main>）

総合6位の【au PAY（KDDI株式会社 本社：東京都千代田区）】は、評価項目別「セキュリティ」において2021年から4年連続でTOP3入り（※）しています（※2021年：2位、2022年：3位、2023年：2位、2024年：3位）。

総合7位の【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＞】は年代別「60代以上」部門で初の1位となりました（2020年：5位、2021年：3位、2022年：4位、2023年：部門規定人数に満たず対象外）。

総合8位の【メルペイ（株式会社メルペイ 本社：東京都港区）】は、評価項目別「アプリの使いやすさ」において2度目（※）の1位を得ています（※2020年、2024年）。

～【モバイルSuica】利用者のクチコミ～

- 「アプリを立ち上げる必要なく、タッチするだけで、決済できる手軽さがよい（50代・女性）」
- 「ビューカードと連携してチャージすると、チャージするだけで1.5%のポイントがつくことが良かった（50代・男性）」
- 「駐車場（タイムズ等）の支払いが、交通系しか使えないところが多いのでとても助かる（20代・女性）」

～【LINE Pay】利用者のクチコミ～

- 「LINEを使っていればアプリを別でダウンロードしなくても良い。LINEポイントクラブで毎日ポイントを貯めることができる（20代・女性）」
- 「（学生ポイント対象会員の場合）三井住友カードNLとの連携でポイントが通常に加えて2.5%貯まることが良かった（20代・男性）」
- 「PayPayの使えるお店でも利用できるようになった。（提携カードとの連携で）5%還元は魅力的（40代・女性）」

～【au PAY】利用者のクチコミ～

- 「ポイントがよく貯まる。即日利用メールが来るので、不正利用をすぐ検知できる（40代・女性）」
- 「チャージできるクレジットカードが限定されており手持ちのもので使えた。他のQR決済は種類が限定されていてクレジットカードでチャージできないものが多い（30代・女性）」

～【楽天Edy（スマートフォン非接触決済）】利用者のクチコミ～

- 「自動販売機で利用できるようになってきているので非常に便利（40代・男性）」
- 「オートチャージはやや抵抗があって利用していないが、都度チャージも操作が簡単で使い勝手が良い。タッチだけで決済ができるので便利（60代以上・男性）」

～【メルペイ】利用者のクチコミ～

- 「メルペイだけでなくiD残高としても利用でき、支払いに使える店舗がかなり幅広い（20代・女性）」
- 「自分で金額入力が不要な点が良かった（60代以上・男性）」

《調査概要》 2024年 オリコン顧客満足度®調査 キャッシュレス決済アプリ（※）

（※前回までの『スマホ決済サービス』から『キャッシュレス決済アプリ』へランキング名称変更）

- ランキング発表日：2024/09/02 ■ 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：2,866人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：16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：2024/06/05～2024/06/14
- 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、キャッシュレス決済アプリを利用した人 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」または「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® 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/>
- ▶「顧客満足度」とは：<https://cs.oricon.co.jp/michitari/article/35>

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