

2025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
【d払い】が2020年の調査開始以来、初の総合1位
 ～機能性やキャンペーン・ポイント、セキュリティに評価の声～
【モバイルSuica】が「決済のしやすさ」で6年連続1位
【ファミペイ】が評価項目別「キャンペーン・ポイント」で初の1位に

オリコン株式会社（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒、略称：オリコン）は、グループ会社である株式会社oricon MEが、実際のサービス利用者を対象に第三者の立場で実施した『キャッシュレス決済アプリ』の顧客満足度調査の結果を、2025年9月1日（月）14時に「オリコン顧客満足度®」公式サイト内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年以來、6回目の発表>

- **【d払い】が2020年の調査開始以来初の総合1位を獲得**
～機能性やキャンペーン・ポイント、セキュリティに評価の声～
- **【PayPay】が「機能の充実さ」と各年代別部門で1位に**
- **【モバイルSuica】が「決済のしやすさ」で6年連続の1位に**
- **【メルペイ】が「セキュリティ」「サポート体制」の2項目で初の1位に**
- **【ファミペイ】が評価項目別「キャンペーン・ポイント」で初の1位に**



2025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:2,832名)

順位	サービス名	得点
1位	d払い	72.4
2位	PayPay	72.2
3位	楽天ペイ	71.6
4位	au PAY	71.4
5位	モバイルSuica	71.3
5位	楽天Edy (スマートフォン非接触決済)	71.3
7位	メルペイ	71.1
8位	ファミペイ	70.8
9位	AEON Pay	69.0
高評*	モバイルWAON	—
	nanacoモバイル	—

※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(2025年9月1日発表)
 調査期間:2025/04/21~2025/04/30

2025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

順位	サービス名	得点
1位	モバイルSuica	80.2
2位	PayPay	79.7
3位	楽天Edy (スマートフォン非接触決済)	79.2

機能の充実さ

順位	サービス名	得点
1位	d払い	73.6
1位	PayPay	73.6
3位	楽天ペイ	73.2

アプリの使いやすさ

順位	サービス名	得点
1位	楽天Edy (スマートフォン非接触決済)	76.2
2位	d払い	75.9
3位	PayPay	75.8

キャンペーン・ポイント

順位	サービス名	得点
1位	ファミペイ	73.5
2位	d払い	73.3
3位	PayPay	72.0
3位	楽天ペイ	72.0

サポート体制

順位	サービス名	得点
1位	メルペイ	63.3
2位	d払い	62.4
3位	au PAY	62.2

セキュリティ

順位	サービス名	得点
1位	d払い	65.7
1位	メルペイ	65.7
3位	au PAY	65.1

※上記順位以降はサイトに掲載していません。
 調査主体:株式会社oricon ME(2025年9月1日発表)

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。

【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

『キャッシュレス決済アプリ』

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2,832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。

〈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 年代別「10・20代」「30代」「40代」「50代」「60代以上」

■【d払い】が2020年の調査開始以来初の総合1位を獲得

～機能性やキャンペーン・ポイント、セキュリティに評価の声～

6回目の発表となる今回は、NTTドコモが提供する【d払い】が前回総合3位から順位を上げ、2020年の調査開始以来、初の満足度総合1位を獲得しました。

評価項目別ランキングでは、全6項目中「機能の充実さ」と「セキュリティ」の2項目で1位に。「機能の充実さ」では前回3位から順位を上げ、初の1位を獲得。また、“セキュリティ対策の充実さ”などを評価した「セキュリティ」では調査開始以来6年連続の1位となり、継続して高い評価を得ています。

同サービスは今回、すべての評価項目で前回の得点を上回りました。なかでも“ポイント数の確認ほか決済以外の機能の充実さ”などを評価した「機能の充実さ」では前回71.4点から+2.2ptと大きく上昇したほか、“キャンペーンの充実さ”などを評価した「キャンペーン・ポイント」では僅差で2位でしたが前回71.2点から+2.1pt上昇となりました。

得点を上げた要素の一因として、「機能の充実さ」については、同サービスが25年1月からネットワークに接続していなくても支払いが可能な機能が追加されました。地下などの電波が届きにくい場所や通信障害時でも、決済画面の表示が可能となりました（※1）。なお、同機能は【PayPay】が23年7月から提供を開始しています（※2）。

一方、「キャンペーン・ポイント」については、同サービスが24年10月からdポイントクラブ改定により、関連サービスを含む利用状況に応じて最大2%のポイント還元率となりました（※3）。また24年11月からは支払いごとにスタンプが付与され3つ貯まるとポイントがもらえる「d払いスタンプ」の提供を開始していました（※4）。

実際の利用者コメントからも“ポイント表示のわかりやすさ”や“ポイントの貯まりやすさ”に関する声が多く見受けられました。また年代別ランキングでは各年代でTOP3入りしており、「40代」「60代以上」部門で1位の評価を得ています。

～【d払い】利用者のクチコミ～

「ポイントの表示の部分や使い方などがわかりやすく使いやすい（20代・男性）」

「キャンペーンなどが充実していてポイントが貯まりやすい。使いやすい（30代・女性）」

「ネットワーク未接続でも支払えるようになった（30代・女性）」「通信が不安定でも支払いができた（30代・男性）」

「セキュリティが高いので安心する。簡単な操作で利用ができ、画面のアイコンなども探しやすい（50代・男性）」

2025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:2,832名)

順位	前回	サービス名	得点
↑ 1位	3位	d払い	72.4
↓ 2位	1位	PayPay	72.2
↓ 3位	2位	楽天ペイ	71.6
↑ 4位	5位	au PAY	71.4
↓ 5位	3位	モバイルSuica	71.3
↑ 5位	6位	楽天Edy (スマートフォン非接触決済)	71.3
7位	7位	メルペイ	71.1
8位	8位	ファミペイ	70.8
9位	高評*	AEON Pay	69.0
高評*		モバイルWAON	—
		nanacoモバイル	—

※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(2025年9月1日発表)
調査期間:2025/04/21～2025/04/30

※1 参照元: https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/info/news_release/topics_250127_00.pdf

※2 参照元: <https://about.paypay.ne.jp/pr/20230720/01/>

※3 参照元: https://service.smt.docomo.ne.jp/keitai_payment/info/info_20241003.html

※4 参照元: https://service.smt.docomo.ne.jp/keitai_payment/info/info_20241101_1200.html

※【d払い】2025年と2024年の満足度各得点比較表

企業・サービス名	発表年		総合	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
d払い	2025年	順位	1位	4位	1位	2位	2位	2位	1位
		得点	72.4	78.2	73.6	75.9	73.3	62.4	65.7
	2024年	順位	3位	4位	3位	7位	4位	1位	1位
		得点	71.2	77.6	71.4	74.6	71.2	61.7	64.5

調査主体：株式会社oricon ME(2025年9月1日発表)

■【PayPay】が「機能の充実さ」と各年代別部門で1位に

つづいて総合2位には【PayPay】がランクイン。評価項目別ランキングでは、「機能の充実さ」において前回2位の71.5点から今回73.6点と+2.1pt上昇し、【d払い】と同点で初の1位に。実際の利用者コメントからも送金などの決済以外の機能の充実さに関する声が多く見受けられました。

また年代別ランキングでは、「10・20代」「30代」「50代」部門において1位の評価を得ています。

～【PayPay】利用者のクチコミ～

- 「通信の不具合があってもお店での支払いができて安心（10代・男性）」
- 「送金などの決済以外の機能もかなり充実していて使いやすい（20代・女性）」
- 「友人や同僚との食事の席で割り勘する時など、幹事に送金しやすい。完全キャッシュレスのお店でも、PayPayを持っていれば安心（30代・女性）」

2025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
年代別

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	77.0	1位	PayPay	74.1	1位	d払い	71.3
2位	d払い	76.8	2位	au PAY	72.7	2位	PayPay	70.8
3位	au PAY	74.9	3位	d払い	72.4	3位	au PAY	69.9
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	PayPay	71.4	1位	d払い	71.7			
2位	d払い	71.1	2位	楽天ペイ	71.3			
2位	楽天ペイ	71.1	3位	au PAY	70.6			

※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(2025年9月1日発表)

つづいて総合3位の【楽天ペイ】は、2020年の同調査開始以来、唯一6年連続で総合TOP3入り（※1）を続けており、継続して高い評価を得ています。また、推奨意向の割合では総合ランキング対象企業のなかで最も高い割合となる84.7%（※2）の評価を得ています。

（※1 2020～2021年：総合2位、2022～2023年：総合3位、2024年：総合2位、2025年：総合3位）

（※2 当調査における「どの程度その企業のサービスを友人・知人に推奨したいか」について回答者からの評価を4段階にまとめ、その結果から算出した割合です。）

～【楽天ペイ】利用者のクチコミ～

- 「楽天ペイアプリ内で楽天ペイ・楽天キャッシュ・楽天ポイントカード・楽天Edyが一括で使えるのが便利（20代・女性）」
- 「チャージの方法が多く、他社のクレジットカードを連携しての決済もでき、ポイント還元率も高い（30代・男性）」
- 「対応店舗が多いので楽天を使う人ならおすすめできる（40代・男性）」
- 「買い物の決済だけでなく、送金や税金の支払いにとっても便利（50代・女性）」

総合4位には【au PAY】がランクイン。年々徐々に順位を上げ、2020年の調査開始以来、同サービスにとって最も高い順位となりました（※）。部門別ランキングでは、年代別「10・20代」「30代」「40代」「60代以上」部門においてTOP3入りしています。

（※2020年：総合11位、2021年：総合8位、2022年：総合7位、2023年：総合6位、2024年：総合5位、2025年：総合4位）

～【au PAY】利用者のクチコミ～

「Pontaポイントが貯まって投資に使える（10代・男性）」

「チャージなどの際のセキュリティがしっかりしている。使える額のグラフなどがわかりやすい（20代・女性）」

「歯医者さんでも対応していて助かりました（50代・女性）」

■【モバイルSuica】が「決済のしやすさ」で調査開始以来6年連続の1位に

総合5位の【モバイルSuica】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（※1）」において2020年の調査開始以来、6年連続の1位に。また、他者推奨得点（※2）では総合ランキング対象企業のなかで最も高い73.2点の評価を得ています。

（※1 2020～2022年までは「利用のしやすさ」の名称で発表）（※2 当調査における「どの程度その企業のサービスを友人・知人に推奨したいか」の回答結果の平均スコアから算出した得点です。）

～【モバイルSuica】利用者のクチコミ～

「手早く改札を通れるので時短になる。スマートウォッチと連携出来るのでいつでも持ち歩くことができる（20代・女性）」

「Suica忘れた！ということが無くなった。オートチャージが便利（20代・女性）」

「スマホの画面を表示させる必要がないので、スムーズに支払いができる（30代・女性）」

■【メルペイ】が「セキュリティ」「サポート体制」の2項目で初の1位に

総合7位の【メルペイ】は、評価項目別「セキュリティ」で前回5位からランクアップし、【d払い】と同点で初の1位を獲得。あわせて「サポート体制」においても、前回4位から順位を上げ、初の1位を獲得しました。なお背景の一つとして、同関連サービスのメルカリは、2024年からすべてのログインに生体認証「パスキー」を導入していました（※）。

※参照元：https://about.mercari.com/press/news/articles/20240129_passkeys/

～【メルペイ】利用者のクチコミ～

「利用履歴が見やすい（20代・女性）」

「メルカリで売った売上金をそのまま使うことができる（20代・女性）」

「支払いが短時間でできる。支払い後に通知が来るのが早い（30代・女性）」

■【ファミペイ】が評価項目別「キャンペーン・ポイント」で初の1位に

総合8位の【ファミペイ】は、“キャンペーンの充実さ”などを評価した「キャンペーン・ポイント」の評価項目において、これまで2022年と2024年で記録していた最高2位（※）を上回り、同サービスにとって初の1位の評価を得ています。

（※2020年：4位、2021年：3位、2022年：2位、2023年：3位、2024年：2位、2025年：1位）

～【ファミペイ】利用者のクチコミ～

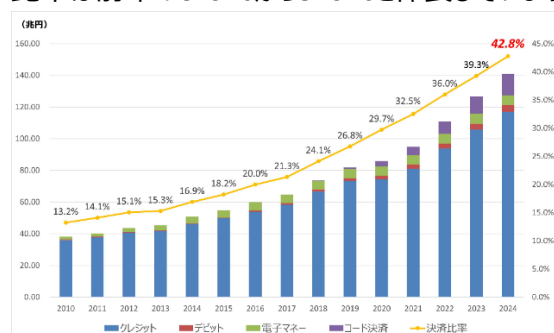
「ファミマが自宅、職場どちらにも最も近いコンビニのため、クーポンを利用したり、ポイントを貯めやすい（20代・女性）」

「色々なクーポンがあるし、決済もスムーズでポイントカードの連携も使いやすい（30代・男性）」

「お酒などが貰えるクーポンがよく届く。Vポイントも同時に貯まる（60代以上・男性）」

【参考資料】経済産業省発表「24年のキャッシュレス決済比率」で“コード決済”の比率が伸長

2025年3月に経済産業省が発表した「2024年のキャッシュレス決済比率」は42.8%となり、2019年に政府が目標とした“2025年6月までにキャッシュレス決済比率4割”という目標を前倒しで達成。なかでも、“コード決済”の決済比率は前年の8.6%から9.6%と伸長しています（※）。



(兆円)	暦年	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
キャッシュレス(CL)合計	決済額	64.7	73.5	81.9	85.8	95.0	111.0	126.7	141.0	
	比率	21.3%	24.1%	26.8%	29.7%	32.5%	36.0%	39.3%	42.8%	
	①クレジット	決済額	58.4	66.7	73.4	74.5	81.0	93.8	105.7	116.9
	CL内割合	90.2%	90.7%	89.7%	86.8%	85.3%	84.5%	83.5%	82.9%	
	②デビット	決済額	1.1	1.3	1.7	2.2	2.7	3.2	3.7	4.4
	CL内割合	1.7%	1.8%	2.1%	2.5%	2.8%	2.9%	2.9%	3.1%	
	③電子マネー	決済額	5.2	5.5	5.8	6.0	6.0	6.1	6.4	6.2
	CL内割合	8.0%	7.5%	7.0%	7.0%	6.3%	5.5%	5.1%	4.4%	
	④コード決済	決済額	-	0.2	1.0	3.2	5.3	7.9	10.9	13.5
	CL内割合	-	0.2%	1.2%	3.7%	5.6%	7.1%	8.6%	9.6%	
民間最終消費支出	額	303.3	305.2	305.8	288.6	292.0	308.5	322.4	329.8	

※出典元：経済産業省ニュースリリース「2024年のキャッシュレス決済比率を算出しました」

<https://www.meti.go.jp/press/2024/03/20250331005/20250331005.html>

【調査概要】2025年 オリコン顧客満足度®調査 キャッシュレス決済アプリ

■ ランキング発表日：2025/09/01 ■ 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：2,832人 ■ 規定人数：100人以上

■ 調査企業数：16社

AEON Pay (iAEON・イオンウォレット)、au PAY、J-Coin Pay、d払い、nanacoモバイル、ファミペイ、VポイントPay、PayPay、メルペイ、モバイルICOCA、モバイルSuica、モバイルPASMO、モバイルWAON、ゆうちょ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：2025/04/21～2025/04/30

■ 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。

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ーのみを対象に、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/>

▶「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