

日本トレンドリサーチ

スマホ決済サービス

2019年7月調査レポート

調査概要

■調査手法

インターネットでのアンケート調査

自社運営のアンケートサイト「ボイスノート」を始め複数の調査サービスを利用して調査を実施

■調査対象者

事前調査：全国のスマートフォンを所有、利用している男女（調査サービス利用者）

本調査：事前調査において、提示した 8 つのスマホ決済サービス（アプリ）について「利用している」と回答した方

※事前調査で条件を満たした方にそのまま続けて本調査を表示、回答を得た

■調査期間

2019 年 7 月 18 日～7 月 20 日

■調査対象企業選定条件

App store 及び Google Play ストアで「決済」と検索して表示された、上位 8 つ
（調査実施日：2019 年 7 月 12 日）

事前調査

全国の男女に対して事前調査を実施、1,242名から回答を得た。

質問1：あなたが利用しているスマホ決済サービスをすべて選んでください。

質問1の回答は以下の通り。

サービス名	回答数	割合
PayPay	302	24.3%
LINE Pay	244	19.6%
楽天ペイ	227	18.3%
Origami	43	3.5%
d払い	164	13.2%
ゆうちょPay	57	4.6%
メルペイ	94	7.6%
au PAY	67	5.4%
いずれも利用していない	668	53.8%

(n=1242、「いずれも～」以外は複数回答可)

本調査

事前調査で「利用したことがある」と回答したスマホ決済サービスについて、引き続き本調査を実施。160以上の有効回答が集まった4社について下記の通り集計した（計397人）。

「〇〇」について伺います。

質問1：「チャージのしやすさ」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問2：「キャンペーン」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問3：「利用できる店舗数」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問4：「総合的な満足度」を、10点満点で評価してください。

質問5：その評価の理由を教えてください。

※「〇〇」には各スマホ決済サービスの名前が入る

質問1 「チャージのしやすさ」10点満点の評価

サービス名	回答者数	平均点	標準偏差
Paypay	160	7.863	1.8114
LINE Pay	160	7.775	1.8082
楽天ペイ	160	7.950	1.6800

※「d払い」はチャージ不要のサービスのため除外

質問1 得点分布

サービス名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
Paypay	34	26	49	21	9	14	3	2	1	1
LINE Pay	30	28	48	19	11	20	1	1	0	2
楽天ペイ	30	30	52	26	7	9	2	2	1	1

質問2 「キャンペーン」10点満点の評価

サービス名	回答者数	平均点	標準偏差
Paypay	160	8.025	1.7178
LINE Pay	160	7.825	1.6758
楽天ペイ	160	7.481	1.8081
d払い	160	7.275	1.9771

質問2 得点分布

サービス名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
Paypay	35	34	45	18	12	11	2	1	2	0
LINE Pay	32	23	47	27	12	15	2	1	1	0
楽天ペイ	19	28	43	30	14	18	5	2	0	1
d払い	21	23	44	21	14	27	4	2	3	1

質問3 「店舗数」10点満点の評価

サービス名	回答者数	平均点	標準偏差
Paypay	160	7.475	1.8026
LINE Pay	160	7.175	2.0167
楽天ペイ	160	7.369	2.0114
d払い	160	7.056	2.0102

質問3 得点分布

サービス名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
Paypay	20	28	37	38	11	18	4	3	0	1
LINE Pay	18	25	34	27	23	21	6	3	3	0
楽天ペイ	22	26	39	27	16	19	3	5	3	0
d払い	16	21	40	28	17	22	7	7	1	1

質問4 「総合的な満足度」10点満点の評価

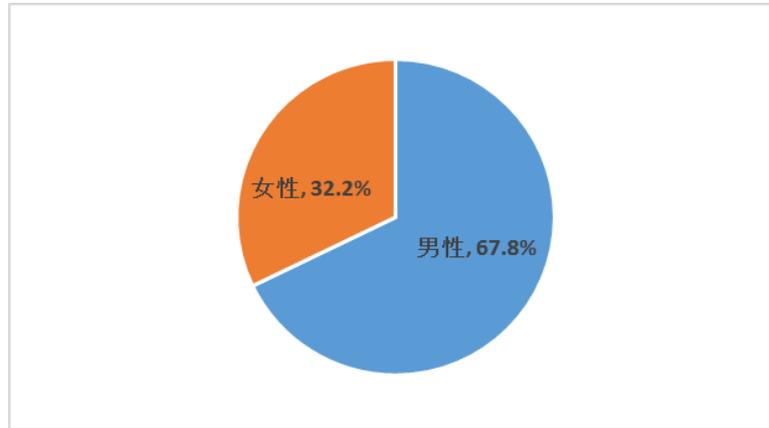
サービス名	回答者数	平均点	標準偏差
Paypay	160	7.800	1.5416
LINE Pay	160	7.625	1.5861
楽天ペイ	160	7.594	1.7156
d払い	160	7.250	1.8938

質問4 得点分布

サービス名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
Paypay	19	36	51	25	13	11	3	2	0	0
LINE Pay	18	34	38	33	19	15	1	2	0	0
楽天ペイ	18	32	46	27	17	14	1	4	1	0
d払い	15	26	43	29	18	17	4	5	2	1

回答者属性（本調査）

性別



年代

	10・20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
Paypay	10 6.3%	34 21.3%	39 24.4%	42 26.3%	27 16.9%	8 5.0%
LINE Pay	21 13.1%	45 28.1%	34 21.3%	42 26.3%	16 10.0%	2 1.3%
楽天ペイ	9 5.6%	33 20.6%	42 26.3%	40 25.0%	32 20.0%	4 2.5%
d払い	16 10.0%	37 23.1%	48 30.0%	35 21.9%	18 11.3%	6 3.8%

地域

	北海道	東北地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州地方
Paypay	7 4.4%	13 8.1%	65 40.6%	26 16.3%	2 1.3%	37 23.1%	3 1.9%	7 4.4%
LINE Pay	11 6.9%	13 8.1%	59 31.9%	21 13.1%	1 0.6%	43 26.9%	3 1.9%	9 5.6%
楽天ペイ	8 5.0%	13 8.1%	51 31.9%	22 13.8%	2 1.3%	47 29.4%	5 3.1%	12 7.5%
d払い	7 4.4%	11 6.9%	67 41.9%	19 11.9%	1 0.6%	38 23.8%	6 3.8%	11 6.9%

調査結果

今回の調査の結果、

「最も利用経験者数が多いスマホ決済サービス」は「Paypay」

「最もチャージのしやすさの満足度が高いスマホ決済サービス」は「楽天ペイ」

「最もキャンペーンの満足度が高いスマホ決済サービス」は「Paypay」

「最も店舗数の満足度が高いスマホ決済サービス」は「Paypay」

「最も総合的な満足度が高いスマホ決済サービス」は「Paypay」

となった。

このレポートについてのお問い合わせ

この調査に関して、自由回答集やローデータもご用意しております。
また年代別等のレポートを別途ご用意することも可能です。

詳細をご希望の方は、件名に「日本トレンドリサーチ」と付けていただき、
下記までお問い合わせください。

※調査データを媒体等で引用される場合も、お手数ですが利用媒体、利用方法等を
下記までご一報ください。

株式会社 NEXER メディア事業部

日本トレンドリサーチ（担当：宇田川）

E-mail : t.udagawa@nexer.co.jp