

2025 年 11 月 19 日

報道関係各位

GMO リサーチ&AI 株式会社

【2025 年 GMO 顧客満足度ランキング】
「キャッシュレス決済アプリ」の総合 1 位は PayPay
～項目別ランキングでは、「決済のしやすさ」はモバイル Suica、「セキュリティ」は d
払いが首位を獲得。各サービスの強みが明確に表れる結果に～

GMO インターネットグループで、インターネットリサーチ事業を展開する GMO リサーチ&AI 株式会社（代表取締役社長：荻田 剛大 以下、GMO リサーチ&AI 略称：GMO-R&AI）は、同社が運営する「GMO 顧客満足度ランキング」における、2025 年の「キャッシュレス決済アプリ」^(※1) カテゴリのランキング結果を 2025 年 11 月 19 日（水）に公開しました。同カテゴリの総合ランキングでは、PayPay が 1 位に輝きました。どこでも使える利便性やアプリの使いやすさなどが支持されました。

「GMO 顧客満足度ランキング」では、特定のサービスや商品を実際に利用した経験のある方のみを対象に、厳格な手法に基づいて調査を実施しています。企業のブランド価値を可視化する信頼性の高いランキングとして公表しており、情報過多の時代において、信頼できる客観的な評価指標の提供を目的としています。

（※1）二次元バーコード、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アプリ

GMO 顧客満足度ランキング



キャッシュレス決済アプリ

【調査概要】

- ・ 調査主体：GMO リサーチ&AI 株式会社
- ・ 調査方法：オンライン調査
- ・ 調査回答者数：26,181 名
- ・ ランクイン回答数：ランクイン企業の最低回答者数は 100 名以上
- ・ 調査期間：2025 年 8 月 14 日～2025 年 9 月 10 日
- ・ 調査対象：

-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。

・調査企業・サービス数：14 ^(※2)

・定義：二次元バーコード、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アプリ

(※2) 調査対象企業は、当社が独自に実施したデスクリサーチをもとに、利用者数が多いと考えられる企業・サービスを中心に選定しています。加えて、調査回答者による自由記述で挙げられた企業・サービスについても、一部を対象に含めています。

【ランキング結果】2025 年「キャッシュレス決済アプリ」カテゴリ

https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/details/cashless-app_2025/

■総合ランキング（上位 3 位）

「キャッシュレス決済アプリ」カテゴリの総合ランキングでは、PayPay が 1 位に輝きました。推奨理由としては、使える店舗が圧倒的に多く、コンビニ・スーパー・飲食店・個人商店など、どこでも使える利便性を評価する声や、決済のしやすさを支持する声が多く寄せられました。

・「何といっても使えるお店が多いことが魅力。今でもバーコード決済だと PayPay しか使えないところがある。」(60 代 男性)

・「他の決済アプリと比較しても、直感的に操作することができて、極めて使いやすい。また、クレジットカード決済が利用できない個人商店でも、PayPay を利用できる店が多くあり、非常に便利。」(50 代 男性)

2 位のモバイル Suica については、改札や支払いで「スマホをかざすだけ」「アプリを開かなくてよい」などのスムーズさを高く評価する声が多く寄せられました。

3 位の d 払いについては、NTT ドコモが運営していることや不正利用があった際の補償など、安心感を支持する声が多くみられました。

※読みやすさのため、一部コメントに編集を加えています。

キャッシュレス決済アプリ 総合ランキング

1	PayPay	2	モバイルSuica	3	d払い
66.78 点			66.48 点		
決済のしやすさ 70.31 点			決済のしやすさ 76.57 点		
機能の充実度 72.54 点			機能の充実度 54.20 点		
アプリの使いやすさ 72.09 点			アプリの使いやすさ 61.94 点		
ポイント・キャンペーン 65.55 点			ポイント・キャンペーン 46.59 点		
サポート体制 66.40 点			サポート体制 47.92 点		
セキュリティ 63.28 点			セキュリティ 64.89 点		
決済のしやすさ 61.97 点			決済のしやすさ 61.97 点		
機能の充実度 67.33 点			機能の充実度 67.33 点		
アプリの使いやすさ 65.13 点			アプリの使いやすさ 65.13 点		
ポイント・キャンペーン 66.18 点			ポイント・キャンペーン 66.18 点		
サポート体制 75.75 点			サポート体制 75.75 点		
セキュリティ 73.36 点			セキュリティ 73.36 点		

GMO 顧客満足度ランキング

■項目別ランキング（上位3位）

「機能の充実度」「アプリの使いやすさ」では PayPay が 1 位を獲得しました。また、「決済のしやすさ」ではモバイル Suica、「ポイント・キャンペーン」では楽天ペイ、「サポート体制」では au PAY、「セキュリティ」では d 払いがそれぞれ 1 位に輝きました。それぞれのサービスの強みが分かりやすく表れた結果となりました。

キャッシュレス決済アプリ 項目別ランキング

決済のしやすさ	機能の充実度	アプリの使いやすさ
1 モバイルSuica	1 PayPay	1 PayPay
2 PayPay	2 楽天ペイ（楽天Edyを含む）	2 ファミペイ
3 モバイルPASMO Apple PayのPASMO	3 d払い	3 au PAY
ポイント・キャンペーン	サポート体制	セキュリティ
1 楽天ペイ（楽天Edyを含む）	1 au PAY	1 d払い
2 AEON Pay (iAEON・イオンウォレット)	2 d払い	2 au PAY
3 ファミペイ	3 PayPay	3 モバイルSuica

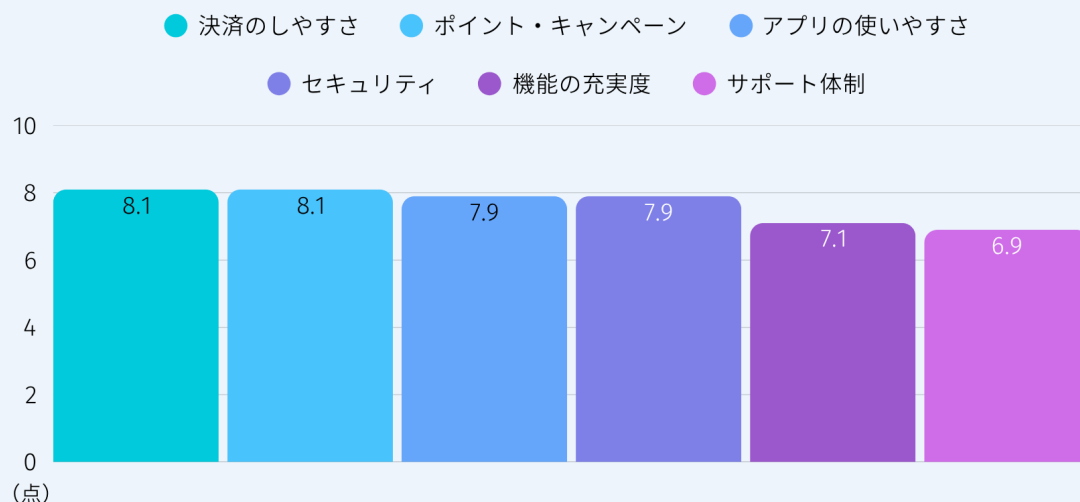
GMO 顧客満足度ランキング

ランキング結果の詳細、他カテゴリのランキングについては [GMO 顧客満足度ランキングサイト](https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/)
(URL : <https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/>) にてご覧いただけます。

【利用実態データ】「キャッシュレス決済アプリ」選びで重視するポイント

「キャッシュレス決済アプリ」を選ぶ際に重視したポイントについて、各項目を10段階で評価する形式で調査しました。「決済のしやすさ」(8.1)と「ポイント・キャンペーン」(8.1)が同点で最も重視され、僅差で「アプリの使いやすさ」(7.9)と「セキュリティ」(7.9)が続きました。日常の支払いを素早く・迷わず・お得に・安心して行えることが、特に重要視されていることがうかがえます。一方で、「機能の充実度」「サポート体制」は相対的な重要度が低く、まずは使いやすさや安心感といった基本的な利用体験の完成度が選ばれる条件であることが示されました。

キャッシュレス決済アプリ 重要視するポイント



n=25,558 各項目について10段階で評価

GMO 顧客満足度ランキング

【「GMO 顧客満足度ランキング」について】

「GMO 顧客満足度ランキング」は、GMO リサーチ&AI が、各業界・サービスの調査を実施し、その結果をもとにランキングを作成・公開するプラットフォームです。GMO リサーチ&AI が保有する国内最大級3,500 万人以上^(※3)のアンケートパネル^(※4)を活用し、厳格な調査手法に基づいて作成された、公平かつ正確で信頼性の高いランキングを公表しています。

同ランキング評価に基づく「GMO 顧客満足度ランキング」称号を通じて、企業のブランド価値の向上と、消費者のサービス・商品選択を支援する信頼性の高い情報を提供します。

GMO 顧客満足度ランキングが設定する商標ロゴのご利用については、[問い合わせフォーム](https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/inquiry/) (URL : <https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/inquiry/>) よりお問い合わせください。

また、[GMO 顧客満足度ランキングの X アカウント](https://x.com/rank_cs_gmora) (URL : https://x.com/rank_cs_gmora) では、プレスリリースで扱っていないカテゴリのランキング情報についても発信しています。ぜひご覧ください。

(※3) 2025 年 8 月時点

(※4) パネルとは、アンケート協力の承諾を得ている生活者の集合体

【GMO リサーチ&AI 株式会社について】

GMO リサーチ&AI は「想いを、世界に」をフィロソフィーに掲げ、企業と生活者の関係の再構築を実現する、新しいマーケティング・ソリューション・プラットフォームを普及させる事業を展開しています。

世界 130 以上^(※5)の国と地域で消費者にインターネットリサーチが可能なパネルネットワークと AI 技術を活用して、日本のみならず世界各国の企業から調査依頼を受けています。

(※5) 2025 年 8 月時点 提携パネルを含む

※記載されている会社名、製品名、サービス名は、各社の商標または登録商標です。

以上

【報道関係お問い合わせ先】

- GMO リサーチ&AI 株式会社
総務・コミュニケーション課 重森
TEL : 03-5459-5565
E-mail : pr@gmo-research.ai

【サービスに関するお問い合わせ先】

- GMO リサーチ&AI 株式会社
国内営業部 平田・白取
TEL : 03-5459-5565
E-mail : gmo-cs@gmo-research.ai

- GMO インターネットグループ株式会社
グループ広報部 PR チーム 小犬丸
TEL : 03-5456-2695
お問い合わせ : <https://group.gmo/contact/press-inquiries/>

【GMO リサーチ&AI 株式会社】(URL : <https://gmo-research.ai/>)

会 社 名	GMO リサーチ&AI 株式会社
所 在 地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代 表 者	代表取締役社長 荻田 剛大
事 業 内 容	インターネットリサーチ事業
資 本 金	1,000 万円

【GMO インターネットグループ株式会社】(URL : <https://group.gmo/>)

会 社 名	GMO インターネットグループ株式会社 (東証プライム市場 証券コード : 9449)
所 在 地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代 表 者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事 業 内 容	持株会社 (グループ経営機能) ■ グループの事業内容 インターネットインフラ事業 インターネットセキュリティ事業 インターネット広告・メディア事業 インターネット金融事業 暗号資産事業
資 本 金	50 億円