

2026 年 7 月 15 日

報道関係各位

GMO リサーチ&AI 株式会社

【GMO 顧客満足度ランキング】

2026 年・キャッシュレス決済アプリの総合 1 位は PayPay

～「決済のしやすさ」「機能の充実度」「アプリの使いやすさ」の 3 項目でも首位に～

GMO インターネットグループの GMO リサーチ&AI 株式会社（代表取締役社長：荻田 剛大）が 2026 年 7 月 15 日（水）に公開した、2026 年「GMO 顧客満足度ランキング」における「キャッシュレス決済アプリ」^(※1) カテゴリの総合 1 位は PayPay でした。2 位は楽天ペイ、3 位は au PAY です。本調査は GMO リサーチ&AI 株式会社が有効回答者数 5,030 名を対象に、2026 年 4 月 8 日～5 月 1 日に実施しました。

「GMO 顧客満足度ランキング」では、キャッシュレス決済アプリにおけるサービス利用者が本当に満足しているサービスを明らかにするため、6 つの項目で調査を行いました。PayPay は、「決済のしやすさ」、「機能の充実度」、「アプリの使いやすさ」の 3 評価項目で 1 位を獲得し、キャッシュレス決済の体験で高い支持を集めたことで、総合ランキング 1 位を獲得しました。

（※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を提供するアプリ

GMO 顧客満足度ランキング



★ 2026 ★

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：5,030 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：2026 年 4 月 8 日～2026 年 5 月 1 日
- ・調査対象：
 - 性別：指定なし
 - 年齢：18～84 歳

-条件：以下すべての条件を満たす人

①1週間に1回以上、キャッシュレス決済アプリを利用している

②1ヶ月以上継続して利用している

(※過去1週間以内に実店舗・ネットショップでの決済を行っていない方は除く)

・調査企業・サービス数：16^(※2)

・ランクイン企業数：5社

・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を提供するアプリ

(※2) 調査対象企業は、GMO リサーチ&AI 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】2026 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_2026/

■総合ランキング（上位3位）



(1 位：PayPay、2 位：楽天ペイ、3 位：au PAY)

「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 2 位の楽天ペイに 0.55 ポイントの差をつけ、1 位に輝きました。PayPay は、項目別ランキングの「決済のしやすさ」「機能の充実度」「アプリの使いやすさ」の 3 項目で 1 位を獲得し、特に「決済のしやすさ」(70.9 点) では 2 位を 8 点以上上回るなど、日常の店舗・ネット利用を通じた決済体験のスムーズさが高く評価されました。

・「使える店が多くありキャンペーンも豊富でお得感があるところ」(40 代・女性)

・「たまった PayPay ポイントや残高を PayPay カードの利用分に充当できるので、ポイントの使い道に困らない」(50 代・男性)

・「ポイント還元率も高くお得に決済できる」(50 代・女性)

※ 読みやすさのため、一部コメントに編集を加えています。

2位の楽天ペイは、総合得点 64.44 点を記録し、「ポイント・キャンペーン」(75.01 点)の項目で 1 位を獲得しました。2位の d 払い(61.75 点)に 13 点超の差をつけており、ポイント還元の手厚さやキャンペーン施策への高い満足感が支持を集めました。「機能の充実度」(66.55 点)でも 2 位を記録するなど、楽天経済圏と連携した付加価値の高さが評価されています。

3位の au PAY は、総合得点 64.24 点で、「セキュリティ」(65.18 点)の項目で 2 位、「サポート体制」(62.7 点)の項目でも 3 位を獲得しました。安心・安全に利用できる点への堅実な評価が 3 位という結果につながりました。

※「GMO 顧客満足度ランキング」は調査設計に基づき回答データを統計的に処理し、あらかじめ定めた算出方法により総合力を相対評価(偏差値化)しています。算出過程では、必要に応じて各利用者の重視項目等を重み付けしています。

■項目別ランキング(上位 3 位)

項目別ランキングでは、PayPay が「決済のしやすさ」「機能の充実度」「アプリの使いやすさ」の 3 項目で 1 位を獲得し、日常使いの利便性における圧倒的な優位性を示しました。楽天ペイは「ポイント・キャンペーン」で 1 位を獲得しました。d 払いは「サポート体制」と「セキュリティ」の 2 項目でそれぞれ 1 位を獲得しました。

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 PayPay	① PayPay	① PayPay
② d払い	② 楽天ペイ	② 楽天ペイ
③ 楽天ペイ	③ d払い	③ d払い

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	① d払い	① d払い
② d払い	② 楽天ペイ	② au PAY
③ PayPay	③ au PAY	③ PayPay

GMO 顧客満足度ランキング

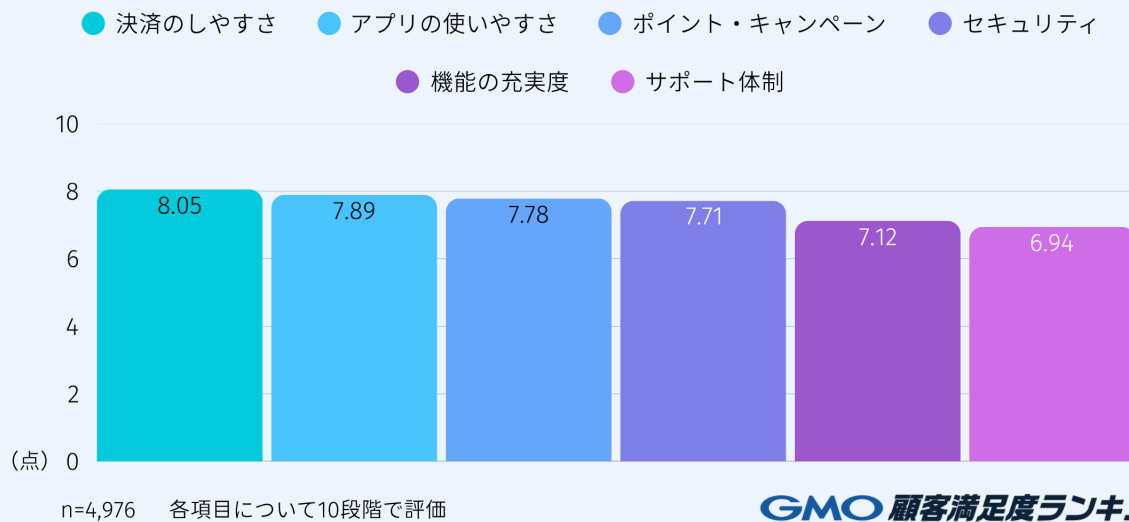
ランキング結果の詳細、他カテゴリのランキングについては「[GMO 顧客満足度ランキング](https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/)」サイト (URL : <https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/>) にてご覧いただけます。

【利用実態データ】「キャッシュレス決済アプリ」選びで重要視するポイント

キャッシュレス決済アプリの利用者がサービスを選ぶ際に重視するポイントを、6つの評価項目について 10 段階で尋ねたところ (n=4,976)、最も重視されていたのは「決済のしやすさ」(8.05 点)でした。次いで「アプリの使いやすさ」(7.89 点)、「ポイント・キャンペーン」(7.78 点)、「セキュリティ」(7.71 点)が続きます。決済のスムーズさや操作性といった「日常の使いやすさ」が利用者の関心の中心になっていることがうかがえます。一方で「機能の充実度」(7.12 点)「サポート体制」(6.94 点)は相対的に重視

度が低く、利用者は機能の多さやサポートの手厚さよりも、実際の決済場面での使い勝手や還元施策といった実利的な要素を優先する傾向がみられました。

キャッシュレス決済アプリ 重要視するポイント



【「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。

【調査結果の引用・「No.1」称号／ロゴのご利用について】

本リリースおよび「GMO 顧客満足度ランキング」の調査結果は、報道・記事等で引用いただけます。引用の際は、「出所：GMO 顧客満足度ランキング 2026（GMO リサーチ&AI 株式会社調べ）」を明記してください。

一方、ランキングで付与される「No.1」称号および認定ロゴ（商標ロゴ）は、GMO インターネットグループ株式会社が権利を保有し、GMO リサーチ&AI が利用許諾を行う登録商標です。受賞企業様を含め、広告・販促物等での称号・ロゴのご利用には GMO リサーチ&AI の許諾が必要です。ご利用を希望される場合は、下記の[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/>）よりご連絡ください。

また、「[GMO 顧客満足度ランキング](https://x.com/rank_cs_gmora)」の X アカウント（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) 2026 年 4 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) 2026 年 4 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
広報課 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 田部井
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