

決済体験のこれから

～「三方よし」の世界を探して～

金融コンサルティング部 コンサルタント 小宮山 俊太郎

1 はじめに：ポイント競争「だけ」じゃない決済の世界

キャッシュレス決済は急速に浸透している。

経済産業省はキャッシュレス決済比率を毎年発表しているが、直近発表された 2024 年のキャッシュレス比率は 42.8%であった。10 年前、2014 年のキャッシュレス比率はわずか 16.9%であったことに鑑みると、この 10 年でのキャッシュレスの広がりを実感できるのではないだろうか。

キャッシュレス決済が急速に浸透する中、さまざまなキャッシュレス決済サービスが乱立している。10 年前も現在もキャッシュレス決済市場の中心を占めているのはクレジットカードであるが、各社のシェアには変化がみられる。またこの 10 年で急速にコード決済が広がりを見せており、通信キャリア各社などがしのぎを削っている。

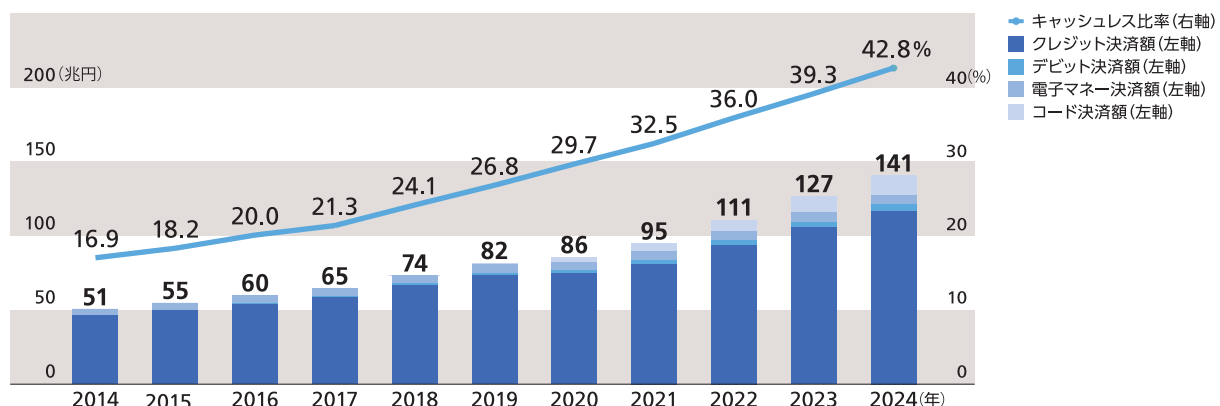
そして、決済サービス同士の競争は、コード決済同士、クレジットカード同士で争うだけでなく、コード決済とクレジットカード、交通系電子マネーなど

が、シェア拡大を目指して競い合っている状態である。実際、筆者が普段利用しているコンビニエンスストアでは、クレジットカード決済、コード決済、交通系電子マネー決済、現金決済など、さまざまな決済手段が利用されている。

こうした競争の中で、果たしてどのような要因で決済サービスのシェアが決まるのだろうか。その答えとして、真っ先に思いつくのは利用者にとってのお得さであろう。実際、NRI で実施したさまざまな調査において、決済サービスを選ぶ際に重要な要素として、利用者の多くがポイントや年会費の安さに言及している。このほか、ユーザーインターフェース (UI) /ユーザーエクスペリエンス (UX)、プロモーションの巧拙なども決済サービスのシェアに影響するかもしれない。

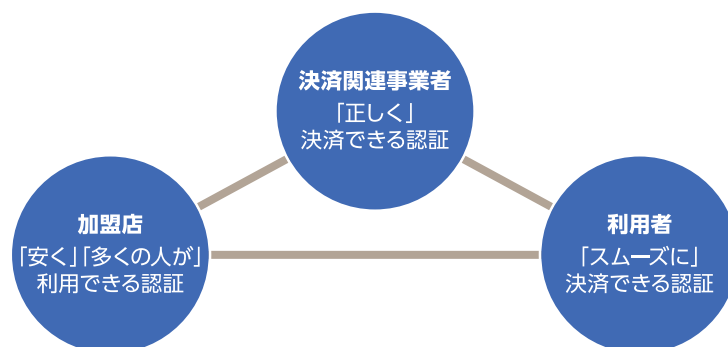
加えて、クレジットカードとコード決済、電子マネーが競い合う中では、決済手段間の差異、具体的には支払い手段（前払い／即時払い／後払い）と認証方式がシェアに影響を与えうる。例えば、どの決

図表 1 キャッシュレス比率の推移



出所) 経済産業省「我が国のキャッシュレス決済額及び比率の推移 (2024 年)」

図表 2 三方よしモデルの概要



出所) NRI 作成

決済サービスで支払うか迷うとき、「どれがお得か」だけでなく「コード決済とタッチ決済のどちらが早く支払えるか」を気にすることはないだろうか。

本稿では、こうした決済手段間の差異を生み出す要素、中でも認証方式の違いに着目し、これまでどのような背景で認証方式が変わってきたか整理する。その上で、認証のあり方、ひいては認証を核とする決済体験が今後どのように変化しうるか、その変化に決済に関わる事業者がどのように対応すべきかを論じる。

2 認証方式の変遷：手段は変われど、求めるものは変わらない

本章では、決済時の認証方式がこれまでどのような背景で変わってきたかを説明した上で、実際に過去どのような変化があったのかを概観したい。

1) 目指されてきた理想的な認証のあり方：「三方よし」の実現

決済に関わるステークホルダーは、決済をする人（利用者）、決済される店（加盟店）、そして利用者と加盟店をつなぐ事業者（イシューアー^{※1}・アクワイアラー^{※2}・国際ブランドなどの決済関連事業者）、の三つに大別することができる。認証のあり方は基本的に利用者・加盟店・決済関連事業者の全てに影響が及ぶため、3者がそれぞれ認証に期待する要素

が満たされるよう、認証のあり方は変わってきた。

では、それぞれのステークホルダーはどのようなことを認証に期待していたのだろうか。まず決済関連事業者にとっては「正しく」決済されている状態、具体的には不正利用を防ぐことを認証に期待すると考えられる。不正利用が起きてしまうと、損失の大きさはもちろんのこと、キャッシュレス決済に対する利用者・加盟店からの信頼度の低下も避けがたい。

続いて加盟店にとっては、もちろん決済にその都度大きな手間がかからないことも重要だが、加盟店の運営に携わる立場からすると、キャッシュレス決済を通じて多くの顧客を集めつつ、かつキャッシュレス決済を導入・維持する際のコストを抑えたいと考えている。認証の方法はキャッシュレス決済の導入・維持コストに影響してくるほか、決済サービスの集客力は売り上げにも影響するため、加盟店は「多くの人を」集客でき、かつ「安く」決済できる認証を求めるであろう。

最後に利用者にとって、「スムーズな」決済であることがもっとも重要だと考えられる。決済における「スムーズさ」は、毎回の決済に時間や手数料がかからないことはもちろん、初回登録に時間や手数料がかからないこと、トラブルなく決済できることなども含まれる。

※1 利用者に対し、キャッシュレス手段を発行・提供する企業のこと

※2 店舗に対し、キャッシュレス手段の導入に向けた契約を締結・管理する企業のこと

以上をまとめると「正しく」決済できることを目指す決済関連事業者、「安く」「多くの人が」利用できることを目指す加盟店、「スムーズに」決済できることを目指す利用者、にとつての「三方よし」を目指すモデル（以降、「三方よしモデル」）が、これまでに目指されてきた理想的な認証のあり方、ということになる。次節以降では、実際に「三方よし」の実現に向けて、非対面決済・対面決済のそれぞれでどのように認証方式が変わってきたのか概観する。

2) 非対面決済×認証のこれまで：「三方よし」実現に向けて

本節では非対面決済における認証方式の変遷について、三方よしモデルに沿って整理したい。

(1) 加盟店の観点：低コストで、機会損失を減らすために

非対面決済における認証では、クレジットカード決済の利用割合が高い一方、代金引換やコンビニにおける収納代行なども用いられてきた。こうした背景には、コストを抑えつつ、売り上げ機会損失を減らしたい加盟店のニーズがあると考えられる。実際、2022年9月にGMOペイメントゲートウェイが実施した調査によると、ECサイトでの物品購入時、利用したい決済手段がなかったら予定していたサイトでの購入をやめると回答した人の割合は約7割であり、決済手段のラインアップ不足が売り上げに与える影響は大きいと考えられる^{※3}。

なお、代引については手数料が高額になることから、消費者にも利用料を負担してもらう形を採用している事業者が多い。このような形で、時にコストとのバランスを見計らいながら、店舗側は機会損失を減らそうとしてきた。

(2) 決済関連事業者の観点：不正利用を減らすために

非対面決済、特に主流であるクレジットカード決済において、不正利用の発生が課題となってきた。

初期はクレジットカード番号・有効期限・名義人などの情報を伝えれば決済が完了する仕組みだったため、不正利用が頻発していた。そこで、レシートに印字されないセキュリティコード（カード裏面に記載される3～4桁のコード）や、非対面決済時に追加でパスワード認証を行う3Dセキュアの導入などが行われた。これらは、認証をより複雑化することで、不正利用を減らすことを目指したものである。

(3) 利用者の観点：不正利用を防ぎながら利便性を担保するために

前述の通り、クレジットカード決済における不正利用を減らすための取り組みが多く行われてきた一方で、いかに利便性を担保するのか、という観点でも取り組みが進んできた。こうした取り組みの一例として、手数料のかかる追加認証を利用者全員に課さなくてよいよう、利用者のアクセスログや端末情報から行動パターンを判断する、リスクベース認証が挙げられる。

そのほかにも、GoogleやAppleのIDにカード番号とセキュリティコードを記憶させたり、加盟店側でカード更新時の番号再登録を不要にしたりするなど、カード会社（イシューア）以外も含めた利便性向上のための取り組みが行われてきた。

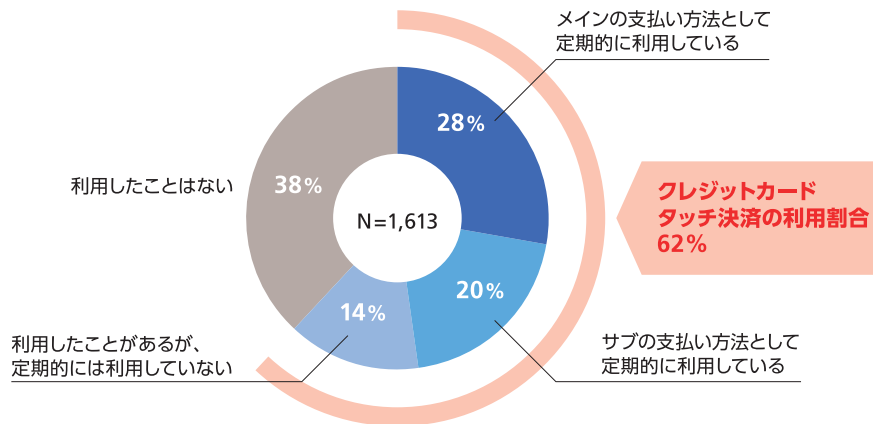
以上で紹介した非対面決済における認証に関する施策はあくまで一部にすぎないが、こうした例をみても、非対面決済において「三方よし」モデルに沿って認証のあり方が変遷してきたことがうかがえる。

3) 対面決済×認証のこれまで：「三方よし」実現に向けて

つづいて本節では、対面決済における認証方式の変遷について、「三方よし」モデルに沿って整理したい。

※3 GMOペイメントゲートウェイウェブサイト「ゼロからわかる、決済手段導入に『OpenAPIタイプ』が必要な理由」2024年3月11日

図表3 クレジットカードタッチ決済の利用割合



出所) NRI「認証に関する基礎調査」(2025年3月実施)

(1) 決済関連事業者の観点：不正利用を減らすために

対面決済についても、非対面決済と同様、クレジットカード決済での不正利用を減らすために認証のあり方を変えてきた。具体的には、2015年に導入されたライアビリティシフト（EMV^{※4}準拠のコンタクトICカードに対応できる端末を設置していない加盟店における、カード偽造の債務責任をアクワイアラーに課す仕組み）が挙げられるだろう。

(2) 加盟店の観点：低コストで、より多くの利用者を取り込むために

対面決済における認証方式の変遷の中で、加盟店の観点で大きく動いた事例としては、コード決済の普及が挙げられるだろう。コード決済、特に加盟店が提示したQRコードを利用者が読み込む静的MPM方式は、加盟店側は決済端末を新規に保有せずとも導入できるため、小規模加盟店にとって「安く」決済できる魅力的な仕組みであった。加えて、加盟店手数料自体も安価で提示していたこと、それでいて（通信キャリアなどが提供しており）集客効果が見込めるサービスが多かったことがコード決済普及の背景なのではないか。

さらにJR西日本が新たに立ち上げた決済サービスWesmo!では、専用NFCタグで決済できるオプションが導入されている。こうした取り組みも、決済端末を置かず安価に決済できる工夫を凝らし

たものといえるだろう。

(3) 利用者の観点：なぜフレカタッチ決済は広がったのか

対面決済における認証方式の変遷の中で、利用者の観点で大きく動いた事例としては、直近のクレジットカードタッチ決済の普及が挙げられるだろう。

タッチ決済は、高額決済の利用には制約があるものの、差し込み型決済に比べて決済スピードが速いことが特徴であり、差し込み型決済に比べて「スムーズな」決済を実現するものである。実際、NRIが2025年3月に実施した調査では、クレジットカード利用者のうち5割弱はタッチ決済を定期的に利用しており、クレジットカードのタッチ決済利用経験がある人の割合は、クレジットカード利用者全体の6割を超える（図表3）。また、クレジットカード利用者のうち、タッチ決済をまだ利用したことがない人の中にもタッチ決済の利用意向を有する人が多く、今後もタッチ決済のさらなる普及が見込まれる状況である。

以上で紹介した対面決済における認証に関する施策はあくまで一部にすぎず、直近では、タッチ決済ならではの「スムーズな」決済体験を維持しつつ、

※4 国際ブランドであるVisaとMasterCardにより作成された、ICチップ搭載クレジットカードの統一規格のこと

加盟店の「安く」決済できる環境を整えたい要望を踏まえ、スマートフォンやタブレットを加盟店端末化する Tap to Pay など登場してきている。こうした例をみても、対面決済において「三方よし」モデルに沿って認証のあり方が変遷してきたことがうかがえる。

3 非対面×認証の近未来：三方よしの世界を探して

前章では、認証方式の変遷の中で「正しく」決済できることを目指す決済関連事業者、「安く」決済できることを目指す加盟店、「スムーズに」決済できることを目指す利用者、にわたる「三方よし」が目指されてきたことを紹介した。

本章では、この「三方よし」の考え方を援用しつつ、まず非対面決済における認証のあり方の近未来像を考察する。

1) 非対面クレジットカード決済×認証のシナリオ：不正抑止と利便性向上の均衡を探して

非対面決済については、前述の通りクレジットカード決済を中心に、不正利用を防ぐための取り組みと、その中で利便性を担保する取り組みが行われてきた。クレジットカード不正利用被害額は過去5年間で毎年増加しており、2024年の不正利用被害額は555億円（うち番号盗用被害額が513.5億円）に達する中^{※5}、25年4月の3Dセキュア2.0義務化など、利便性を犠牲にしても不正利用を防ぐ方向に進みつつあり、当面はこの流れが続くと考えられる。

他方こうした運用はかご落ち^{※6}の増加をもたらすことから、生体認証のより積極的な活用など、利用者の利便性を犠牲にしない工夫が重要になる。既に一部の決済事業者がFIDO認証^{※7}への対応を進めているが、スマートフォンのロック解除における生体認証など、デジタルデバイスにおける生体認証の利活用が一般的になりつつある中、より多くの事業者が生体認証を活用して利用者の利便性を高めら

れると望ましいのではないかと。

2) その他の非対面決済×認証のシナリオ：広がる決済手段

加えて、非対面決済において、利用者観点を踏まえた決済手段のラインアップ拡充が今後一層進んでいく可能性がある。対面決済でコード決済が台頭してきている中、非対面決済においてもコード決済残高での支払いニーズがさらに高まることが予想され、こうした中で、非対面決済の加盟店が、コード決済への対応をより積極的に検討するものと考えられる。

その中で決済関連事業者に期待されるのは、より簡便・柔軟に決済手段の追加に対応できるサービスの提供である。その点で、決済手段の追加に費用がかかりづらいAPI^{※8}型のオンライン決済代行サービスは、今後より存在感を増していく可能性があるのではないかと。

4 対面決済×認証の近未来：三方よしの世界を探して、その世界を超えて

前章では非対面決済にスポットを当てたが、本章では対面決済に着目し、対面決済における認証のあり方の近未来像を考察する。

1) 対面決済×認証のメインシナリオ：三方よしの世界を探して

対面認証方式においては、新たな認証方式の実用化に向けた取り組みが行われつつある。本節では、こうした動きを概観しつつ、果たして新たな認証方

※5 日本クレジット協会「クレジットカード不正利用被害の発生状況」

※6 ECサイトで商品をカートに入れたものの、購入手続きを完了せずにサイトを離れること

※7 オンラインサービスにおいて、公開鍵暗号方式を用いることで、簡単かつ安全に認証を行える仕組みのこと。特に生体認証など、秘匿性が高い情報を用いた認証との親和性が高い

※8 APIとはApplication Programming Interfaceの略称であり、ソフトウェア同士が互いに情報をやりとりするために使用するインターフェースを指す

式が将来の対面決済におけるスタンダードになるのかどうか、考察を加えてみたい。

(1) 新たな認証方式を探して—交通決済

新たな認証方式導入に向けた取り組みが進んでいる領域の一つが、交通決済である。より利用者にとってスムーズな決済体験を実現するために、各社がさまざまな取り組みに着手している。

交通決済において主に検討・導入されているのは生体認証、中でも顔認証決済である。山万では、顔認証技術を有するパナソニック コネクトと決済システムを開発しているジョルダンと連携して、山万ユーカリが丘線、並びに同社のバス路線において顔認証決済を導入している（実証実験を2021年から開始し、24年に正式導入に至っている）。今回導入された「ユーカリ PASS」と呼ばれる顔認証決済の仕組みは、利用者が専用サイトで事前にクレジットカード情報と顔を登録すると、駅の改札やバスの乗車口に設置されたタブレットに顔をかざすだけで乗車できる仕組みである^{※9}。また大阪市高速電気軌道（Osaka Metro）は、25年3月から地下鉄におけるウォークスルー型顔認証サービスを開始している。利用者が事前に、同社アプリで顔情報の登録と、デジタル乗車券の購入・ひもづけ作業を行うことで、顔パスで乗車できる仕組みである^{※10}。このほか JR 各社でも実証が進みつつあり、直近では25年秋ごろに、JR 東日本の新潟駅・長岡駅で実証実験が予定されている^{※11}。

顔認証決済以外にも、スマートフォンなどを携帯しているだけで決済できる仕組みの導入も目指されている。国内では JR 東日本研究開発センターが中心となり、ミリ波通信帯を活用した次世代改札機の開発に取り組んでおり、2020年には自社イベントでの実証を行っているほか^{※12}、海外では超広帯域無線通信技術（Ultra-Wide Band, UWB）を活用した交通決済が実現している例もある。

(2) 新たな認証方式を探して—小売決済

これまで交通領域における先行的な取り組みをいくつか紹介してきたが、もちろん交通決済以外にも、顧客体験の向上を目指して先行的な取り組みが試みられている。

小売決済においても、現時点で主に検討・導入されているのは生体認証である。東武鉄道は、日立製作所との連携で生体認証を実現するプラットフォームを構築し、2024年4月から指静脈認証における決済を東武ストアの一部店舗に導入している。日立製作所の専用サイトで決済情報や属性情報・ポイント会員情報などを入力した後で、利用店舗で本人確認と生体情報登録を行うことで、セルフレジにおける生体認証を通じた決済・ポイント付与・年齢確認が可能となる仕組みである。24年9月時点で、登録者数は約3,700人（当時導入されていた3店舗における合計）に達しており、東武グループ内外への導入先拡大や、顔認証の導入などが計画されている^{※13}。このほか、三井住友カードと NEC が連携し、大阪・関西万博内で顔認証決済を導入するなど^{※14}、既に生体認証における先進的なユースケースが生まれつつある。

加えて小売決済においても、スマートフォンなどを携帯しているだけで決済できる仕組みが検討されている。直近では、ジェーシービーが UWB を活用した決済「近づいてチェック」の導入に向けた実証

※9 山万株式会社ウェブサイト「千葉県佐倉市ユーカリが丘において、2024年6月15日（土）より鉄道・バスでの顔認証乗車システム（ユーカリ PASS）をお客様利用可能な顔認証改札として初の本格始動～顔パス乗車導入記念特別スタンプラリーを開催～」2024年6月7日

※10 Osaka Metro ウェブサイト「2025年3月25日（火曜日）からウォークスルー型顔認証改札サービスを開始します」2025年3月11日

※11 東日本旅客鉄道株式会社「『Suica Renaissance』実現に向け上越新幹線で顔認証改札機の実証実験を行います～『ウォークスルー改札』実現に向けた取り組み～」2025年4月8日

※12 會田泰葉・大滝和司（2022）「ミリ波を活用したタッチレスゲートの研究」JR EAST Technical Review No.68

※13 株式会社日立製作所ウェブサイト「決済やポイント獲得などが手ぶらでできる生体認証サービスを多様な業種に本格展開」2024年9月3日

※14 日本電気株式会社ウェブサイト「『今までになかったものを世の中に』安心・簡単・便利な顔認証決済サービス」

を行っており^{※15}、国内で本格導入される日も近いかもしれない。

(3) 新たな認証方式は、未来のスタンダードになるのか

これまで紹介してきた通り、(実証的な取り組みも含めて) 新たな認証方式の導入に向けた取り組みはさまざま実施されてきている。その一方で、これらの技術が数店舗での取り組み、数企業での取り組みにとどまらず、タッチ決済やコード決済の普及率を上回るようなスタンダードな認証方式として成長するかどうかは、現時点では未知数である。

前章で紹介した歴史を踏まえると、認証方式が移り変わるためには、これまで使っていた仕組みに比べて、より「三方よし」な仕組みが必要である。つまり一般的には、①決済関連事業者にとって重要な、より「正しく(≡不正がなく)」決済できる仕組みか、②加盟店にとって重要な、より「安く」「多くの人」利用できる仕組みか、③利用者にとって重要な、より「スムーズに」決済できる仕組みであることが、新たな認証方式が普及する条件と考えられる。

このうち1点目は、特に生体認証については、まねや取り換えのできない本人固有の情報に基づいた決済であること、(現段階で完璧とまではいえないものの) 技術としての完成度はかなり高まりつつあり、不正利用を防ぎ、「正しく」決済できる確率は現在の仕組みを上回る可能性を秘めている。

他方、タッチ決済の場合、利用者が誰かにスマートフォンやカードを盗まれて、不正利用が発生するケースは考えられる一方で、誰かが自身のスマートフォンをタッチした際に、機械側が読み取りを間違えて赤の他人に請求が行くことはない。一方で生体認証の場合、現時点では機械側が間違えて利用者と他人を取り違えるケースが存在する。対面決済においては(非対面決済に比べて) 不正利用が大きな問題となっていない中で、生体認証を導入して決済における「正しさ」の精度を高める必要があるのか、

という議論は存在するだろう。

また2点目は、特にさまざまな仮定の上での議論にならざるを得ない部分ではあるが、新たな認証方式はいずれも何らかの決済端末を必要とする仕組みであり、QRコードを壁に貼るだけのMPM方式に比べたら「高い」仕組みになる可能性が高い。そのため、「安さ」を理由に新たな認証方式が普及することは考えづらい^{※16}。

3点目の「スムーズな」決済は、新たな認証方式がいずれも目指しているものだが、従来のスマートフォンでのタッチ決済と比べて、圧倒的な利便性があるとは言い難い。

前提として、特に若年層などは日常的にスマートフォンを手を持っているか、手に取りやすい場所(洋服のポケットなど)に携帯しており、スマートフォンを取り出して決済することへのハードルはあまり高くない。

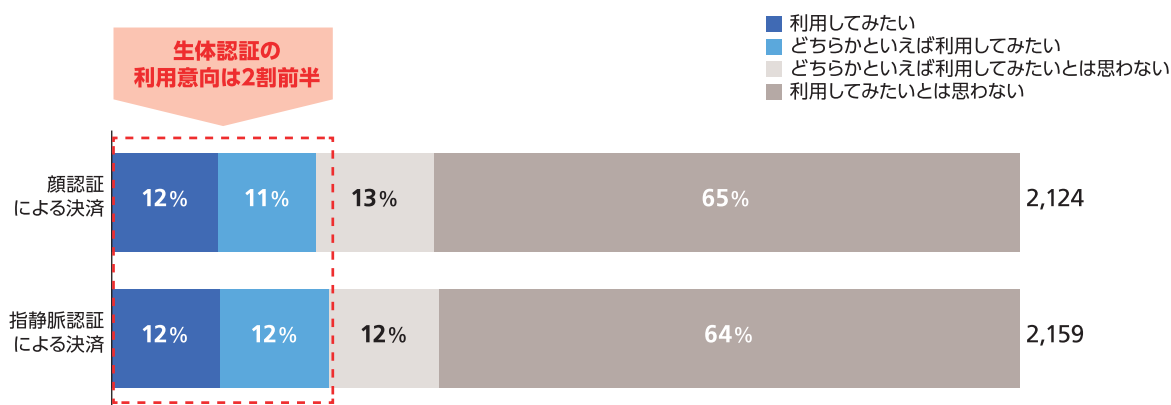
また決済スピードという面でも、ジェーシービーが2019年に実施した調査では、QUICPayにおいて、レジ担当者の金額口頭提示から商品・レシート提示までにかかる時間は平均8秒である^{※17}。ポイントアプリを提示する場合、実際には金額確定から支払い完了までの時間はもう少しかかっているとみるべきかもしれないが、既になんかなり決済シーンはスピーディーになっている。セルフレジでの事例であることから直接的な比較は難しいものの、東武ストアにおける指静脈認証の平均決済スピード(決済端末の操作開始から、レシート発行までの時間)は約

※15 株式会社ジェーシービー・株式会社イマージ「JCBとイマージ、新たな購買体験を実現する『近づいてチェック TM』プロジェクトを開始」2024年5月16日

※16 例外的に、交通決済は「安さ」が理由となって生体認証が普及する可能性がある。交通決済で主に現在決済に用いられている交通系ICカードは端末費用が高く、新たな認証方式の導入はコスト削減につながる可能性がある点がその理由である。実際山万は、顔認証決済導入の一因として、交通系ICカード端末を設置するコストの高さを挙げている。出所) 読売新聞オンライン「鉄道改札で全国初の『顔認証』本格導入、6駅にタブレット8台…従来の切符と定期券の新規発売取りやめ」2024年6月15日

※17 株式会社ジェーシービーウェブサイト「決済速度に関する実証実験結果」2019年8月28日

図表 4 生体認証の利用意向



出所) NRI「認証に関する基礎調査」(2025年3月実施)

25秒となっており^{※18}、こうした数字を勘案しても、新しい認証方式はこれまでの認証方式より「スムーズな」決済となる可能性はあるが、その程度は決して大きくないだろう。むしろ生体認証においては、これまでの認証方式では不要だった生体情報の登録が必要となり、利用者の負荷が上がるという見方もできる。さらに「スムーズな」決済という議論とは少し外れるものの、生体情報を事業者に提供することに対し、抵抗感を抱く人も一定数存在するだろう。実際、2025年3月にNRIで実施した調査では、顔認証・指静脈認証未利用者のうち「利用してみたい」「どちらかといえば利用してみたい」と回答した人の割合は2割前半にとどまっている。

以上から、総じて新しい認証方式は三方よしの観点で劣っているものではない一方、これまでの認証方式と比べてあまり進化していないというのが妥当な見方であろう。そのため現段階では、新しい認証方式が自然の成り行きで未来のスタンダードになるとは考えづらい。

以上に鑑みて、決済に関わる主体はどのようにふるまうべきだろうか。基本的には、認証方式の変遷を常に観察しつつ、もし大きな変化があれば対応できるような体制を構築しておくのが妥当である。他方、(一見これまでの論調と反するように受け取られるかもしれないが) 仮に自社の技術シーズや事業方針に鑑みて新しい認証方式が普及する方が望まし

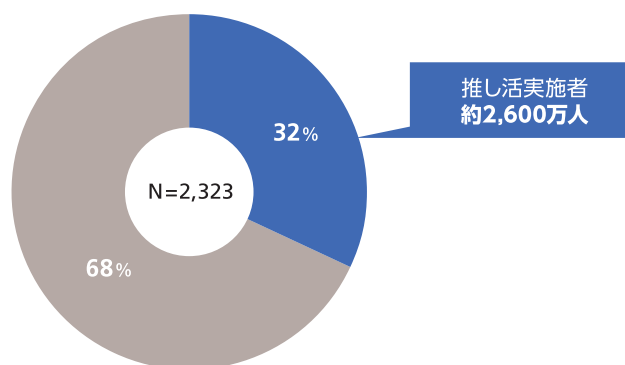
いのであれば、自ら先導して、新しい認証方式の普及活動を進めていくリーダーとなる選択肢も考えられる。ただし、この作戦を取る際には、新しい認証方式を利用する消費者や加盟店を自力で獲得するために、経営資源の集中投下が求められる。

2) 対面認証方式の「もう一つの」シナリオ：決済体験に付加価値を求めて

ここまで、認証方式が選ばれる条件として、①決済関連事業者にとって重要な、より「正しく(≠不正がなく)」決済できる仕組みか、②加盟店にとって重要な、より「安く」「多くの人が」利用できる仕組みか、③利用者にとって重要な、より「スムーズに」決済できる仕組みであること、の三つ、すなわち「三方よし」の観点から説明してきた。今後も決済関連事業者・加盟店・利用者の「三方よし」が実現できる認証方式を模索することになると思われるが、このうち利用者にとって重要な価値は、必ずしも「スムーズさ」とは限らないかもしれない。本稿のラストでは、認証における「スムーズさ」をあえて犠牲にしても、利用者に決済体験に付加価値を感じてもらうアプローチが出てきていることを紹介した上で、こうしたアプローチを取る意義について考察したい。

※18 株式会社日立製作所ウェブサイト「決済やポイント獲得などが手ぶらでできる生体認証サービスを多様な業種に本格展開」2024年9月3日

図表 5 推し活の実施者数



出所) NRI「推し活に関する基礎調査」(2025年3月実施)

(1) 決済体験に「ステータス」を | 上級カードの世界

決済体験に付加価値を生む一つ目の方法は、決済体験を通じて「ステータス」を表現する機会を提供することである。具体的には、一般的なクレジットカードと色みやデザインなどが異なる上級カードを提供することで、利用者が決済するたびに「ステータス」を感じてもらおう、というものである。

こうした「ステータス」提供の最たる例は、直近新規発行が増えている金属製カードである。金属製カードは一般的なプラスチック製カードに比べて重く、一部加盟店では利用不可となるケースも存在する。「スムーズに」決済する観点からは逆行しているこうしたカードの発行が広がりつつあることは、「ステータス」の提供に付加価値を感じる人が一定数存在することの証左である。

近年、上級カード全体としては大衆化が進みつつあり、NTTドコモの調査によると、ゴールドカード保有者の約6割が個人年収400万円未満となっている^{※19}。こうした中で、従来から上級カードを保有していた層が、より上級カードとしての「ステータス」を求める動きが出てきているのではないかと。

(2) 決済体験に「愛」を | 推し活決済の世界

決済体験に付加価値を生むもう一つの方法は、決済体験を通じて「愛」を表現する機会を提供することである。具体的には、利用者が「推し」しているコンテンツと連携することで、利用者が決済するたび

に「推し」への愛を感じてもらおう、というものである。

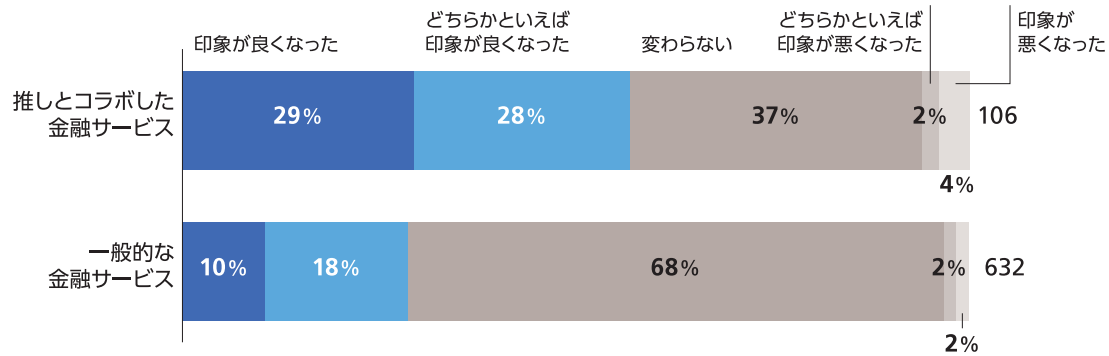
推し活実施者は若年層にとどまらず幅広い年代に及んでおり、NRIの推計では推し活実施者が2,600万人程度いると見込まれている。こうした推し活実施者向けの決済サービスは広がりを見せており、エポスカードやナッジなどが特に積極的に「推し活」クレジットカードを発行している。推し活実施者にとって、「推し」のデザインが描かれたカードで決済する瞬間は「推し」とのつながりや愛を確認し、より深めることができるきっかけとなるのではないかと。

こうした推し活カードの最たる例は、海外で発行されているフィギュア型（立体型）の交通系ICカードである。台湾の交通系ICカード（iPASS）では、複数のVTuberと提携し、VTuberをかたどったフィギュア型の交通系ICカードを有償で発行している。「スムーズに」決済する上では、フィギュア型のカードより一般的なカードの方が当然好ましいものの、あえて推しへの愛やつながりを感じやすいフィギュア型のカードが発行されている事例が存在する。

フィギュア型のカード自体は海外が先行しているものの、推しとコラボしたクレジットカードは国内でも広がりを見せており、例えばナッジは、推しに

※19 株式会社NTTドコモ「全世代のゴールドカード保有・利用に関する調査」2023年11月21日

図表 6 金融サービス利用を通じた金融機関などに対する印象の変化



出所) NRI「推し活に関する基礎調査」(2025年3月実施)

関する世界に1枚だけのカードデザインを作成できるカスタムフレカを発行している。現時点では、国内の「推し活」×決済の取り組みは「スムーズさ」を犠牲にするものではないものの、決済体験に「付加価値」を載せることで利用者に訴求している。今後国内で「推し活」×決済の取り組みはより広がっていくのではないかな。

(3) 決済体験に「付加価値」を載せる意義とは

前節までで説明した通り、決済体験をより「スムーズな」ものにしていくことが、これまでの潮流であり、これからのメインシナリオと考えられる。他方、決済体験をより「スムーズな」ものにしていくと、決済会社が日々の決済で利用者と有する接点が高まり、日々の決済を通じて、利用者の決済会社に対するロイヤルティを高めることが難しくなってしまう可能性も考えられる。

本節で紹介をしてきた、あえて「スムーズさ」を犠牲にしてでも決済体験に「付加価値」を載せる意義は、利用者の決済会社に対するロイヤルティを高め、より継続的な利用を促すことにある。金属製カードやフィギュア型の交通系ICカードは、ただ認証するためのものではなく、利用者にとって自らの「ステータス」や推しへの「愛」を表現するものとなる。そのため、日々の決済を通じて「ステータス」や「愛」を表現する認証媒体への愛着は深まり、

ひいてはそのサービスを提供している会社へのロイヤルティも高まる。実際にNRIが実施したアンケート調査を通じ、推し活と連携した金融サービスの利用者は、一般的な金融サービスの利用者に比べて、金融サービスを提供している企業に対する印象が「良くなった」と回答する人の割合が高くなることが確認されている。

繰り返しになるが、対面決済における認証方式のメインシナリオは「スムーズさ」を追求する「三方よし」の世界である。ただし対面決済においては、単に「スムーズさ」だけを追いかけるのではなく、時には「スムーズさ」を犠牲にしてでも、決済体験の中で付加価値を感じてもらう工夫を意識することが、各事業者には求められるのではないかな。

(監修：伊部 和晃)

筆者



小宮山 俊太郎 (こみやま しゅんたろう)
株式会社 野村総合研究所
金融コンサルティング部
コンサルタント
専門は、キャッシュレス決済、推し活、スポーツなど
E-mail: s-komiyama@nri.co.jp