

第408回NRIメディアフォーラム

決済・ポイント実態調査

株式会社 野村総合研究所

コンサルティング事業本部

消費財・サービス産業コンサルティング部

金融コンサルティング部

2026年5月25日

NRI

Envision the value,
Empower the change



決済・ポイントに関する実態を把握するため、10,000人を対象とした大規模な調査を実施した。

■ 背景・目的

- 各種キャッシュレス決済やポイント・マイルは、その決済・発行規模が年々拡大していることもあり、官民を問わず注目を集めている。

■ NRI「決済・ポイント実態調査」

- 調査対象：全国の18歳～79歳の男女
- 調査方法：Webアンケート
- 回答者数：10,000人
- 調査時期：2025年12月
- 集計方法：NRI「決済・ポイント実態調査」（2024年実施版）より、以下を基準にサンプルに重み付けをして集計（ウェイトバック集計）
 - ・ 性／年代／ポイントを対価とした個人情報提供への抵抗感

■ 資料を読む際の注意点

- 結果数値（％）は、各設問の回答者数を分母として算出した各回答の比率である。なお、特に明示していない場合は原則、回収サンプル数が基数であるが、別途表記があるものは、無回答を回収サンプル数から除いた値を基数としている。
- 結果数値（％）は四捨五入の関係で、内訳の合計が計に一致しないことがある。
- 複数回答の設問で、結果数値が低いなどの理由により、すべての選択肢を表示していない場合がある。

本調査におけるキャッシュレス決済の定義

■ クレジットカード

- Visa、Mastercard、JCBなど国際決済ブランドに対応した後払い方式の決済手段。
- 接触式と非接触式があるが、非接触式については下記3種類に分類。
 - ・ 国際決済ブランドの「タッチ決済」
 - ・ QUICPay・iD（カードを決済端末にかざすタイプ）
 - ・ QUICPay・iD・Apple Pay・Google Pay（スマートフォン等を決済端末にかざすタイプ）

■ コード決済

- QRコード、バーコード等を利用して支払う決済手段。
- 事前にチャージして支払う方式と、紐づけたクレジットカードで支払う方式とがあるが、本報告では区別していない。

■ 電子マネー

- 交通系電子マネー、WAON、nanaco、Edyなどの決済手段。
- カード型とモバイル型の2種類に分類。
 - ・ カード型：カードを決済端末にかざして支払う決済手段
 - ・ モバイル型：スマートフォンを決済端末にかざして支払う決済手段

1

決済の認知・利用実態

2

ポイントやマイルの認知・利用実態

3

決済・ポイントの関係性

1

決済の認知・利用実態

2

ポイントやマイルの認知・利用実態

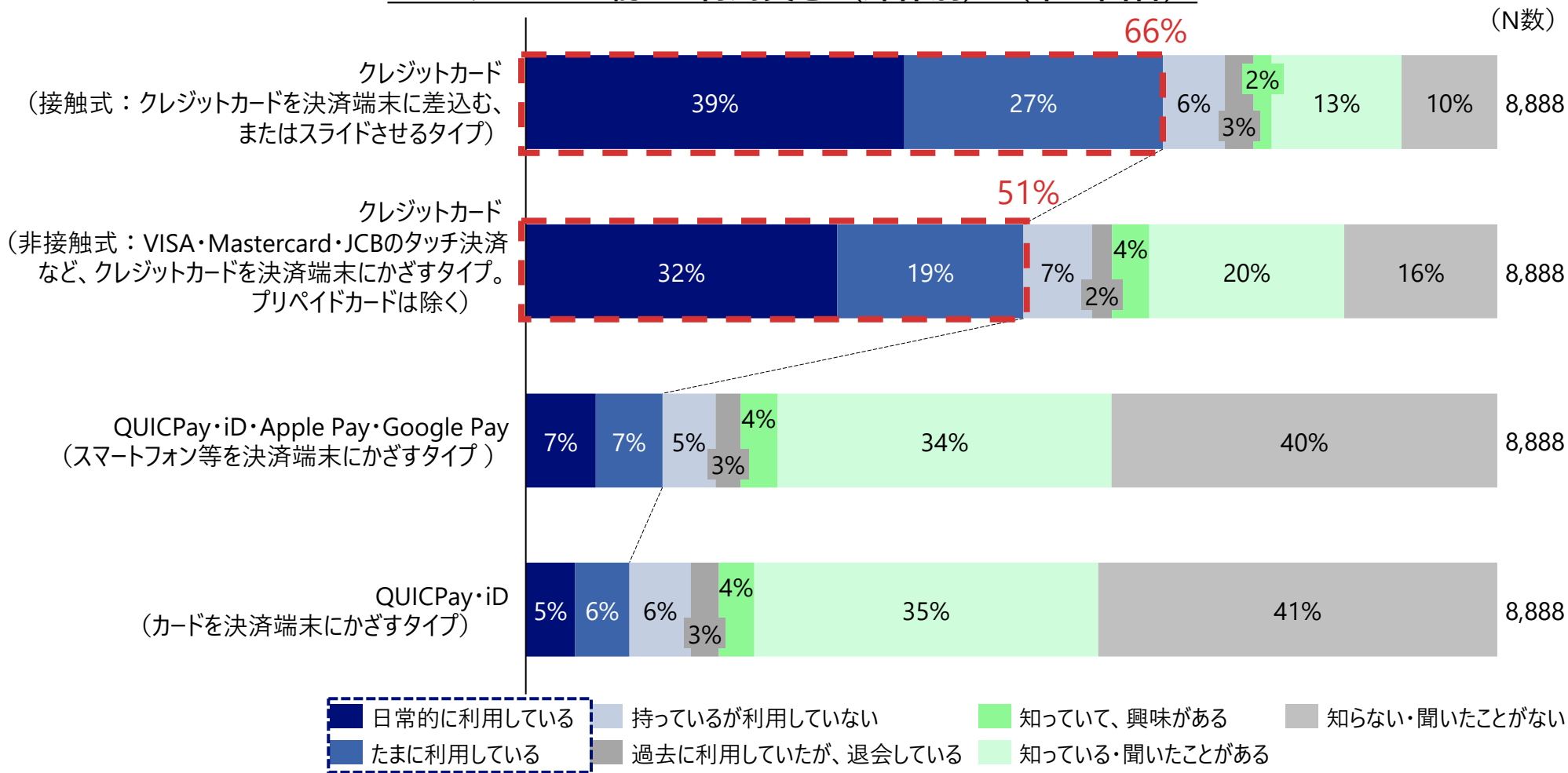
3

決済・ポイントの関係性

1. 決済の認知・利用実態 | 1) クレジットカードの認知・利用実態 (媒体別)

クレジットカードは接触型で約7割、非接触型で約5割の人が利用。
 QUICPayやiD等の非接触・非クレカ型決済の利用率は、1割強にとどまる。

クレジットカードの認知・利用実態 (媒体別) (単一回答)



■ 日常的に利用している
 ■ たまに利用している
 ■ 持っているが利用していない
 ■ 知らない・聞いたことがない
■ 過去に利用していたが、退会している
 ■ 知っている・興味がある
 ■ 知っている・聞いたことがある

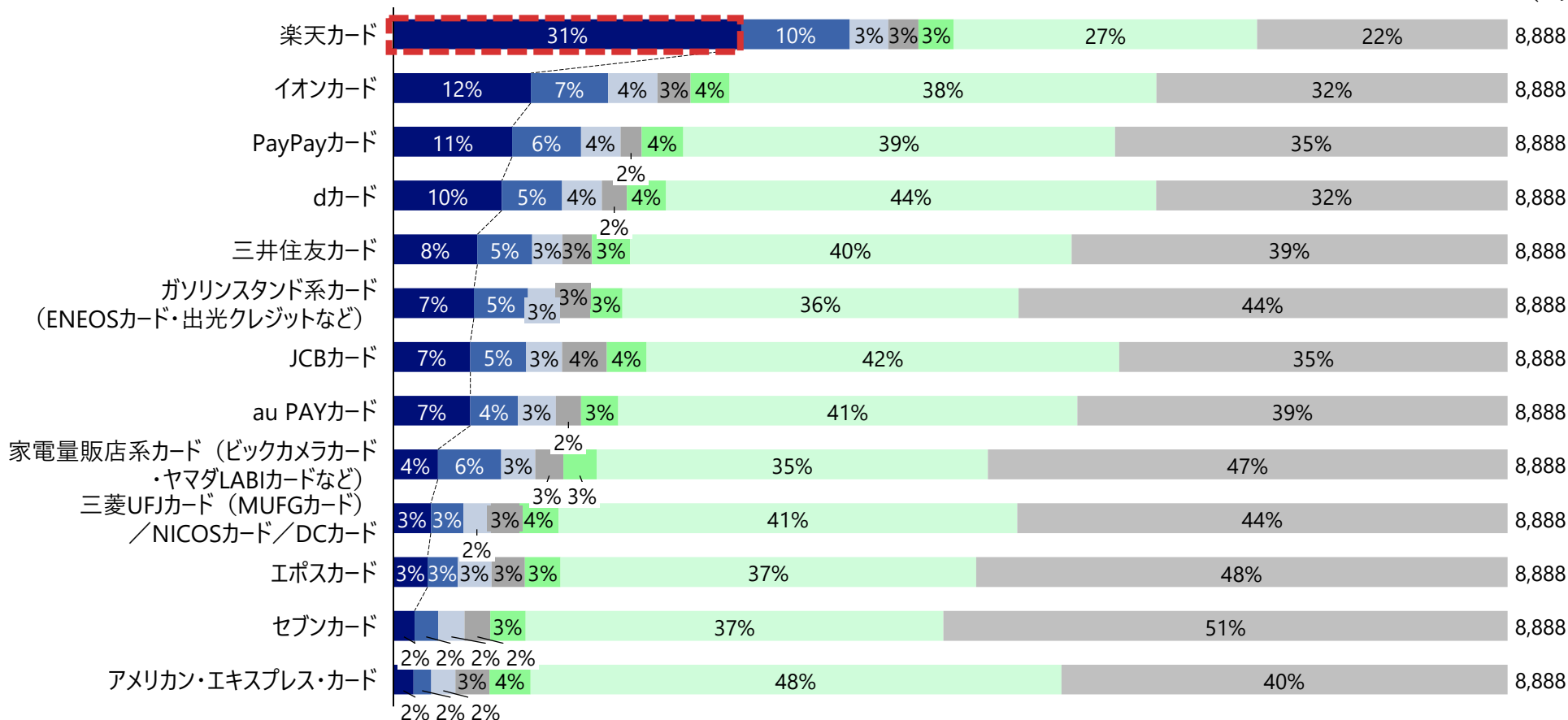
利用者

1. 決済の認知・利用実態 | 1) クレジットカードの認知・利用実態（サービス事業者別）

日常的に利用している人の割合は、楽天カード（31%）が群を抜いて高い。

クレジットカードの認知・利用実態（サービス事業者別）（単一回答）

(N数)



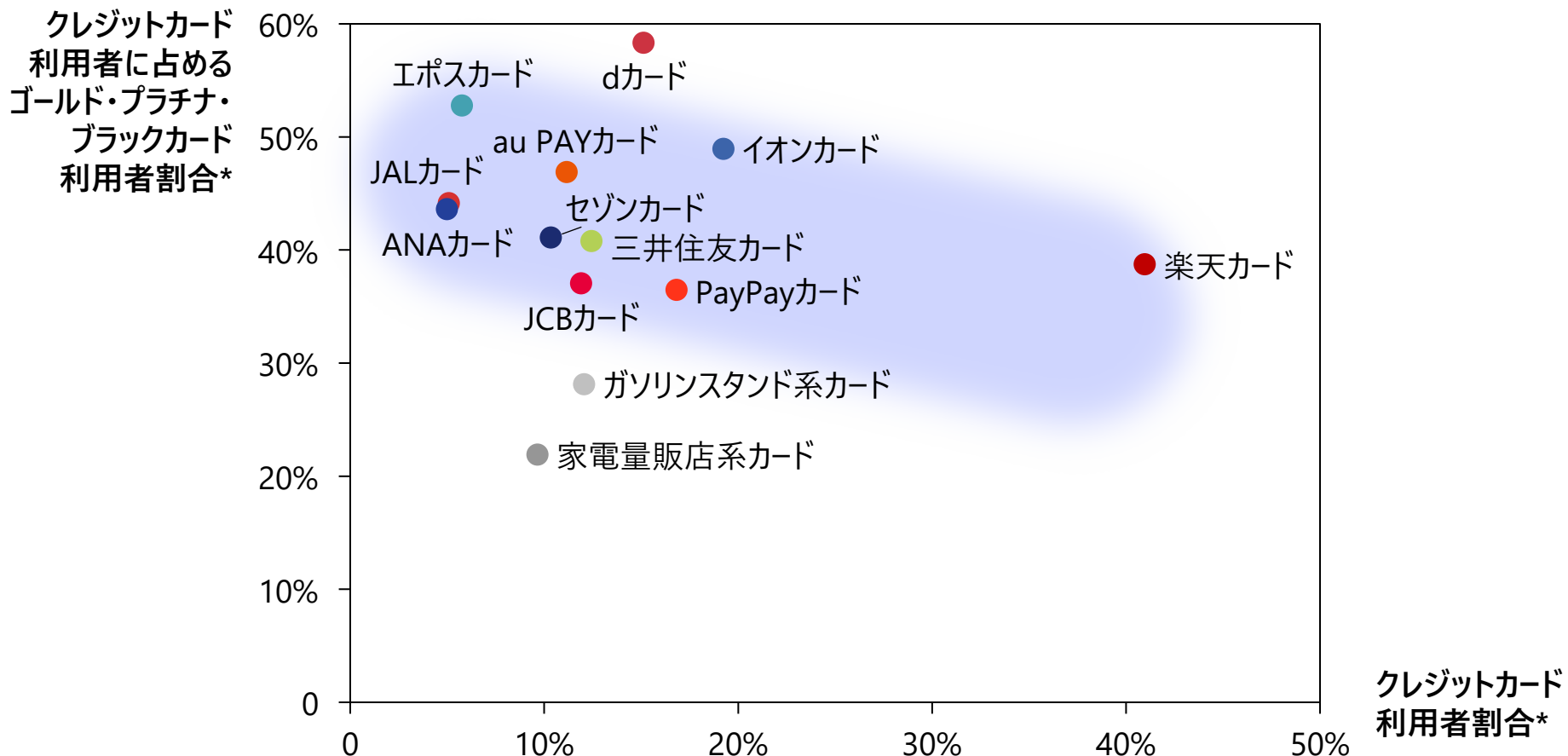
日常的に利用している
 たまに利用している
 持っているが利用していない
 過去に利用していたが、退会している
 知っている・興味がある
 知っている・聞いたことがある

利用者

1. 決済の認知・利用実態 | 1) クレジットカードの認知・利用実態 (ゴールド・プラチナ・ブラックカード)

利用者全体のシェアは楽天カードがもっとも高いが、利用者におけるゴールド・プラチナ・ブラックカード利用者の割合ではdカードがもっとも高い。

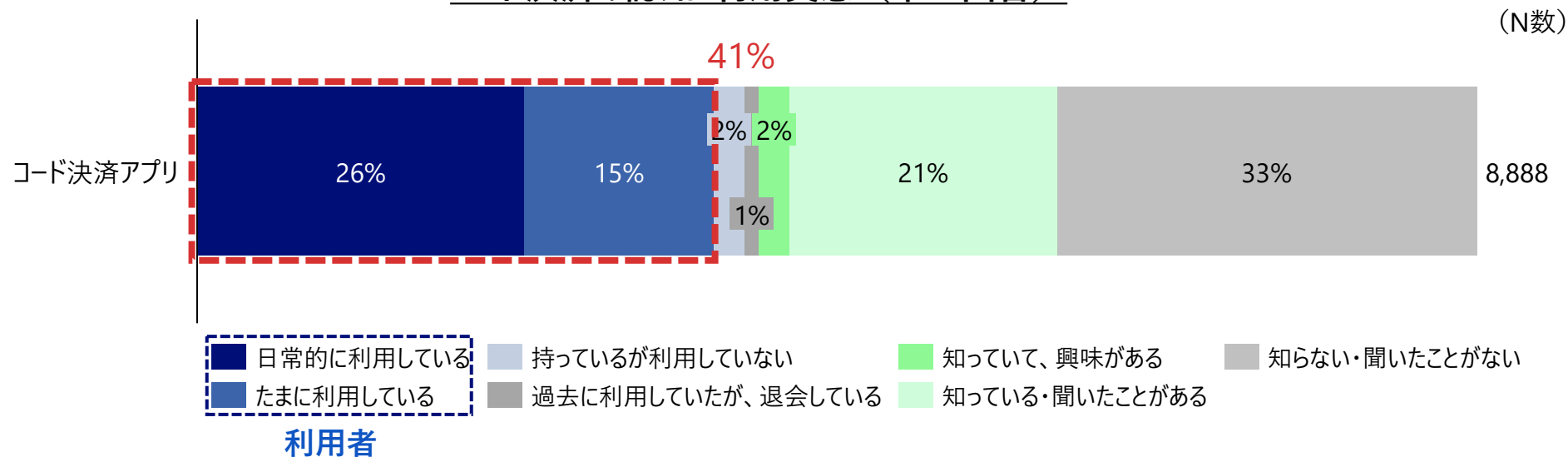
ゴールド・プラチナ・ブラックカードの利用実態



※クレジットカード利用者：「当該クレジットカードを利用または認知していますか」という質問に対して、「日常的に利用している」・「たまに利用している」と回答した人
ゴールド・プラチナ・ブラックカード利用者：「ゴールド・プラチナ・ブラックカードを、よく利用する順にお答えください」という質問に対して、当該クレジットカードを回答した人

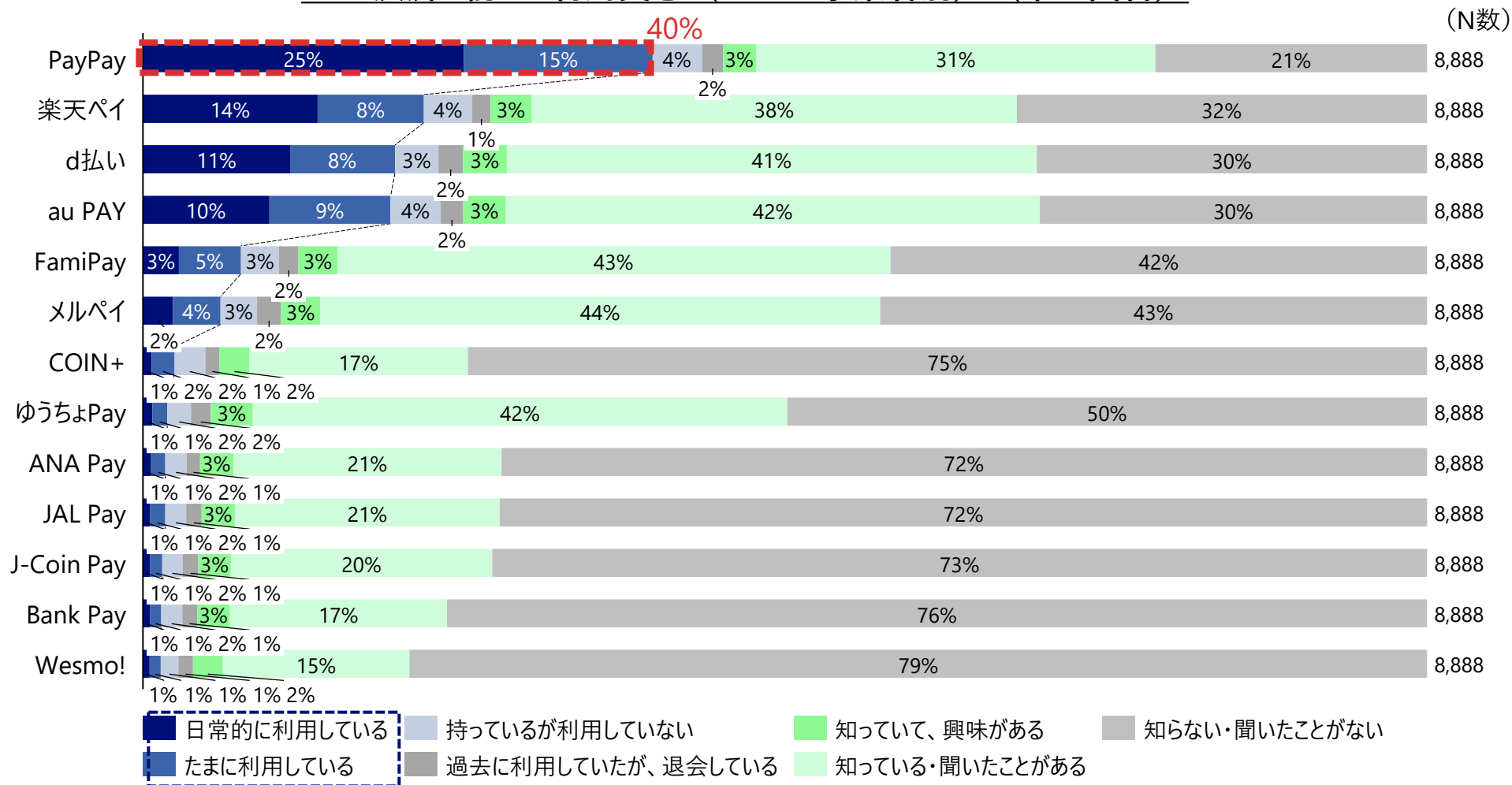
コード決済アプリは全体の約4割に利用されており、約4人に1人は日常的に利用している。

コード決済の認知・利用実態（単一回答）



アプリにおいて、PayPayの利用率が顕著に高く、40%が利用。

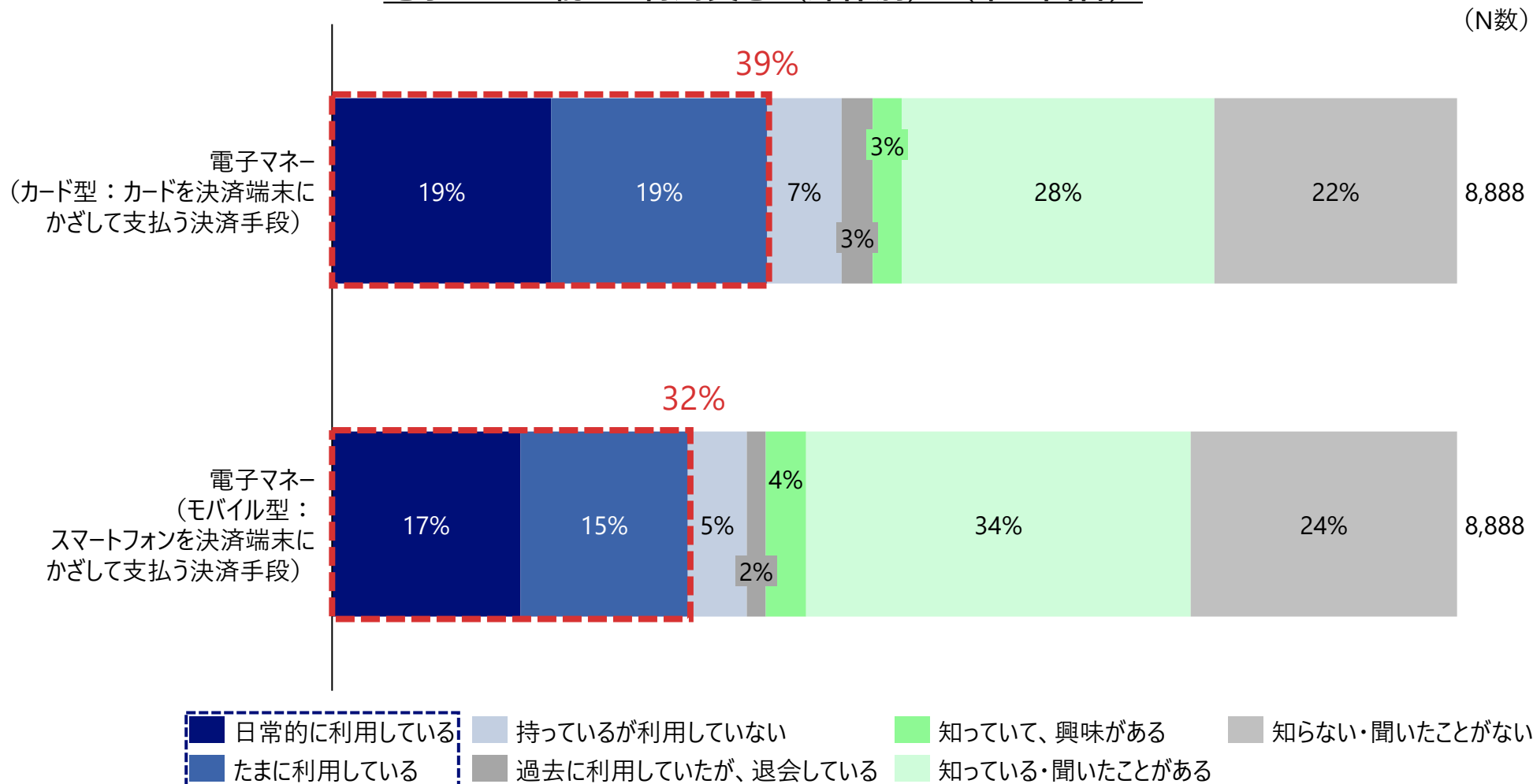
コード決済の認知・利用実態（サービス事業者別）（単一回答）



利用者

電子マネーは、カード型・モバイル型問わず、全体の35%前後に利用されている。

電子マネーの認知・利用実態（媒体別）（単一回答）



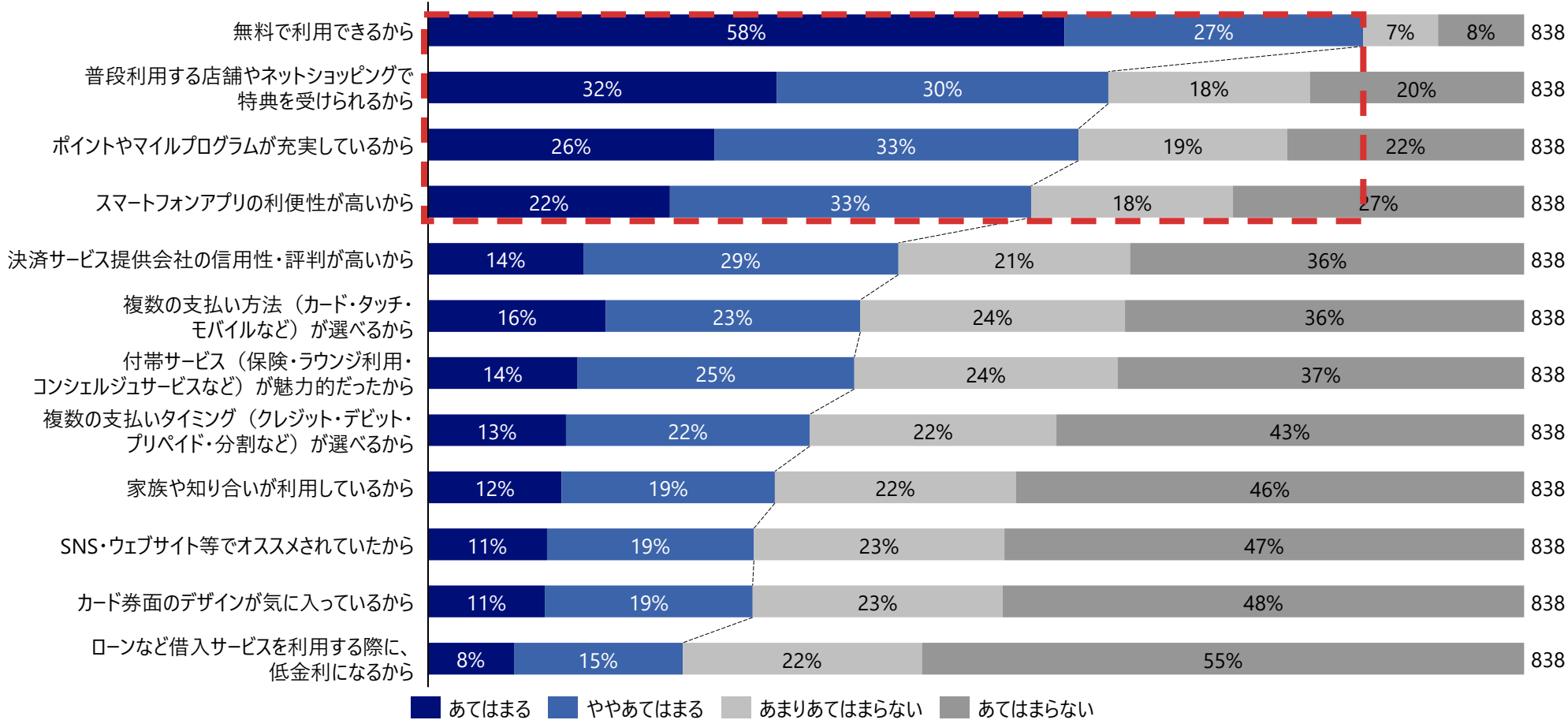
利用者

1. 決済の認知・利用実態 | 4) 決済サービスの申込理由

各種決済サービスの申込理由としては、無料や特典、ポイントといった経済的利得に加えて、スマートフォンアプリの利便性を重視する消費者が多い。

■ 本調査で聴取した決済サービスのいずれか1つ以上を、直近1年以内に申し込んだ方が回答対象

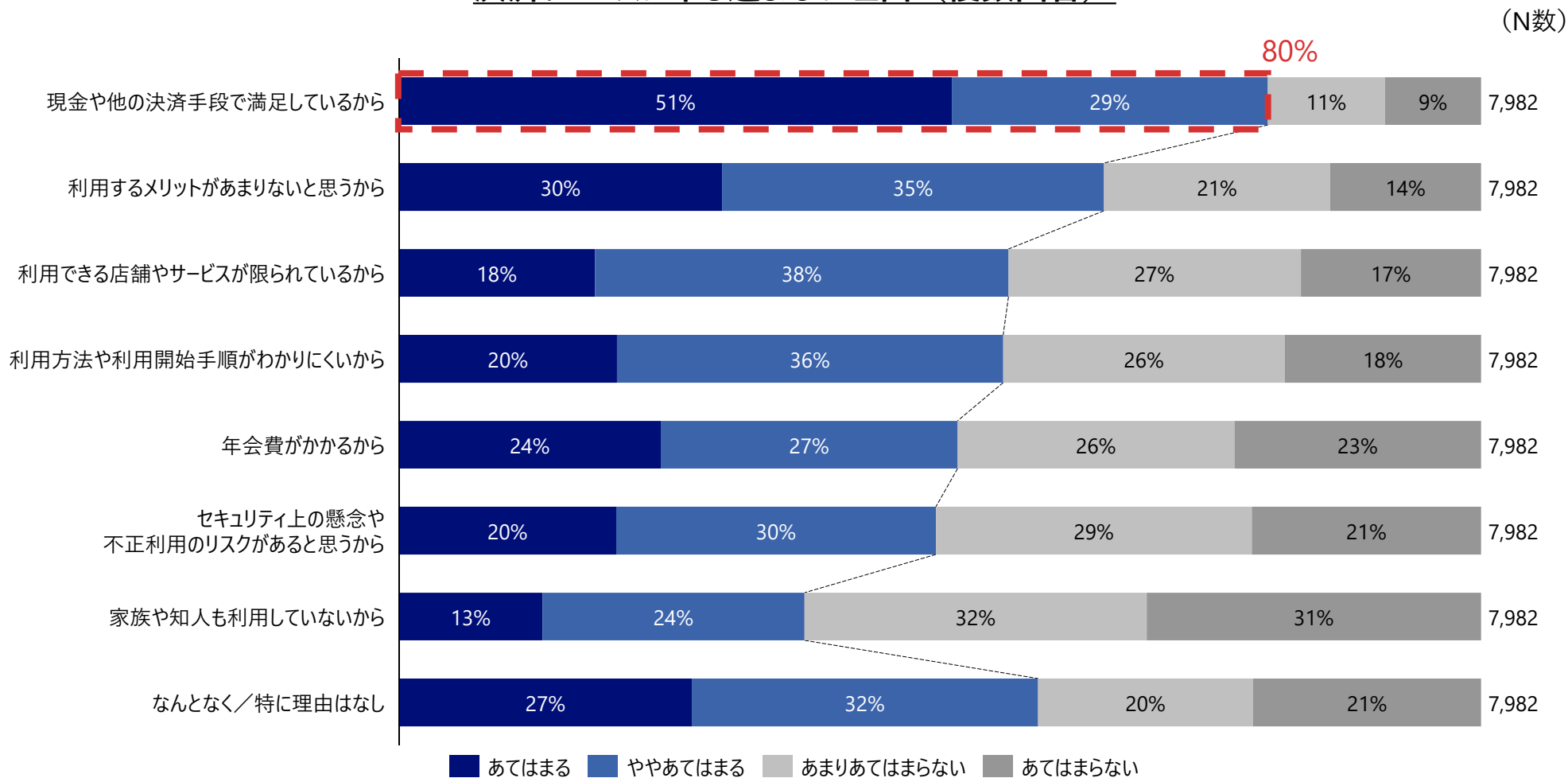
各種決済サービスの申込理由（直近1年間以内に申し込んだもの）（複数回答） (N数)



1. 決済の認知・利用実態 | 5) 決済サービスに申し込まない理由

80%の人が、決済サービスに申し込まない理由として「現金や他の決済手段で満足しているから」と回答。

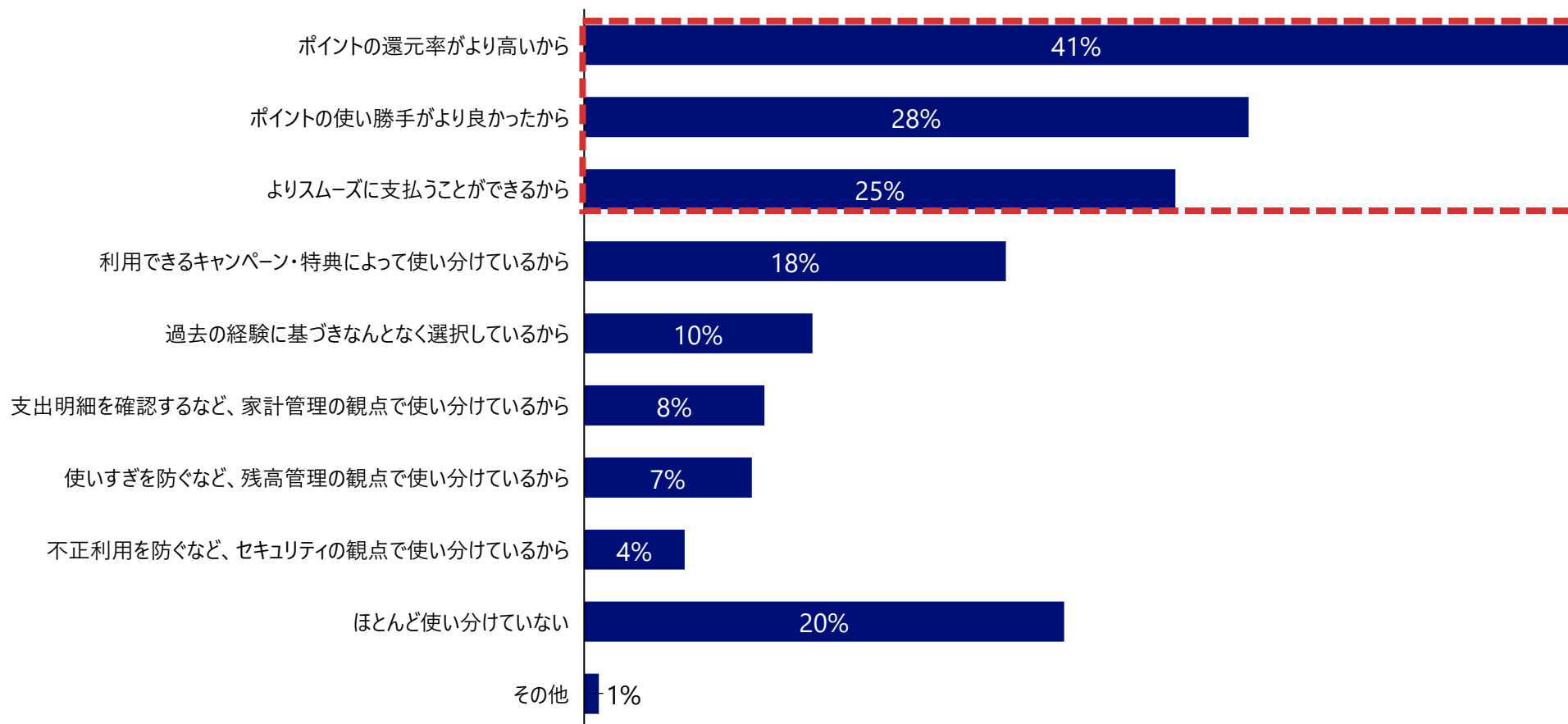
決済サービスに申し込まない理由（複数回答）



1. 決済の認知・利用実態 | 6) 決済サービスを使い分ける理由

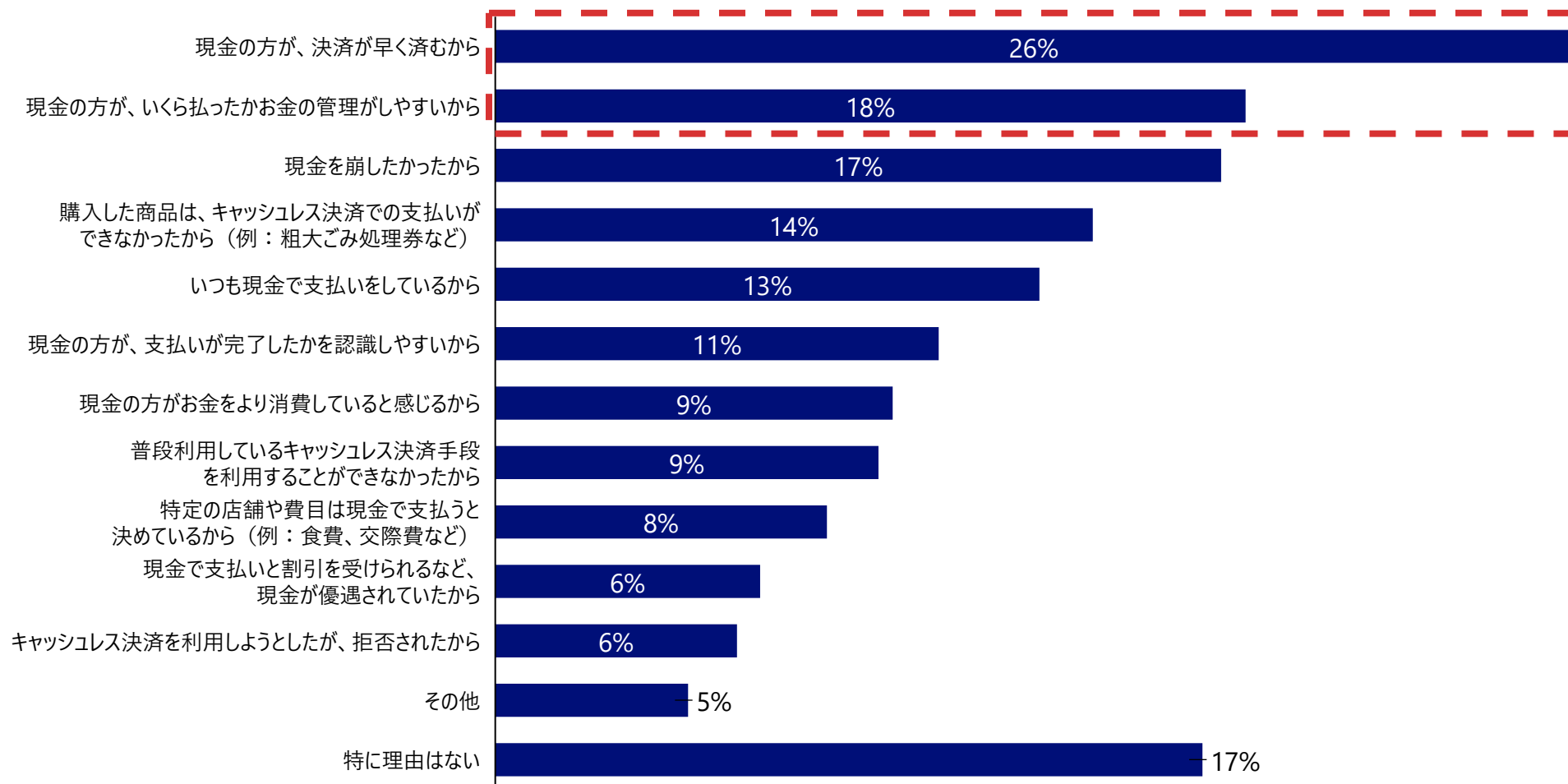
消費者は決済自体のスムーズさや、付与されるポイントの利便性・還元率によって、利用する決済サービスを使い分ける傾向がある。

決済サービスを使い分ける理由 (N=8,047) (複数回答)



「キャッシュレスではなく現金で支払った理由」の上位は、迅速性と管理容易性。

現金で支払った理由 (N=4,729) (複数回答)



1

決済の認知・利用実態

2

ポイントやマイルの認知・利用実態

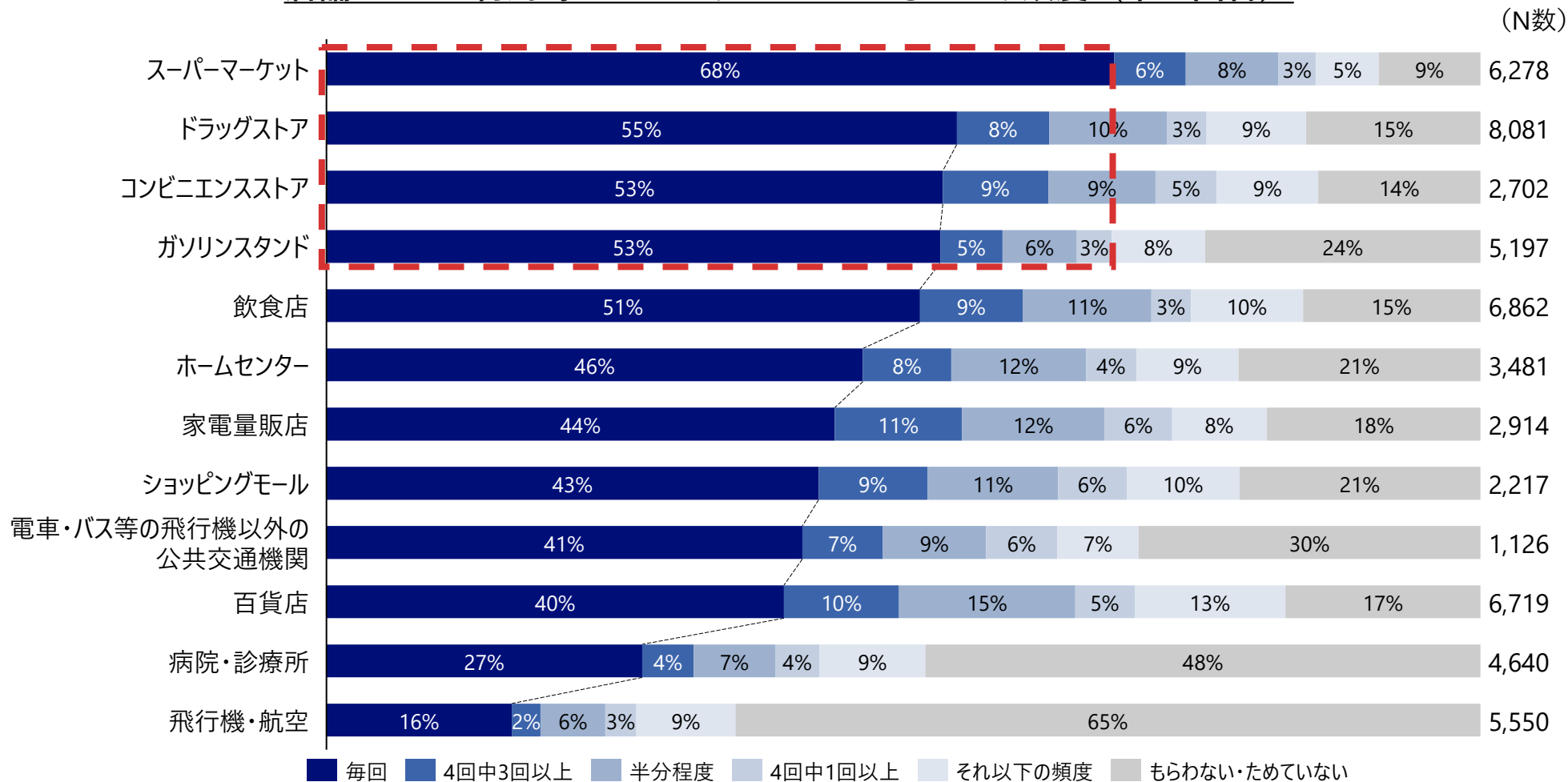
3

決済・ポイントの関係性

2.ポイント・マイルの認知・利用実態 | 1)店舗・サービス利用時にポイントやマイルをためる・つかう頻度

日常的に利用されやすい店舗・サービスでは、毎回ポイントをためる・つかう人の割合が多い。

店舗・サービス利用時にポイントやマイルをためる・つかう頻度（単一回答）

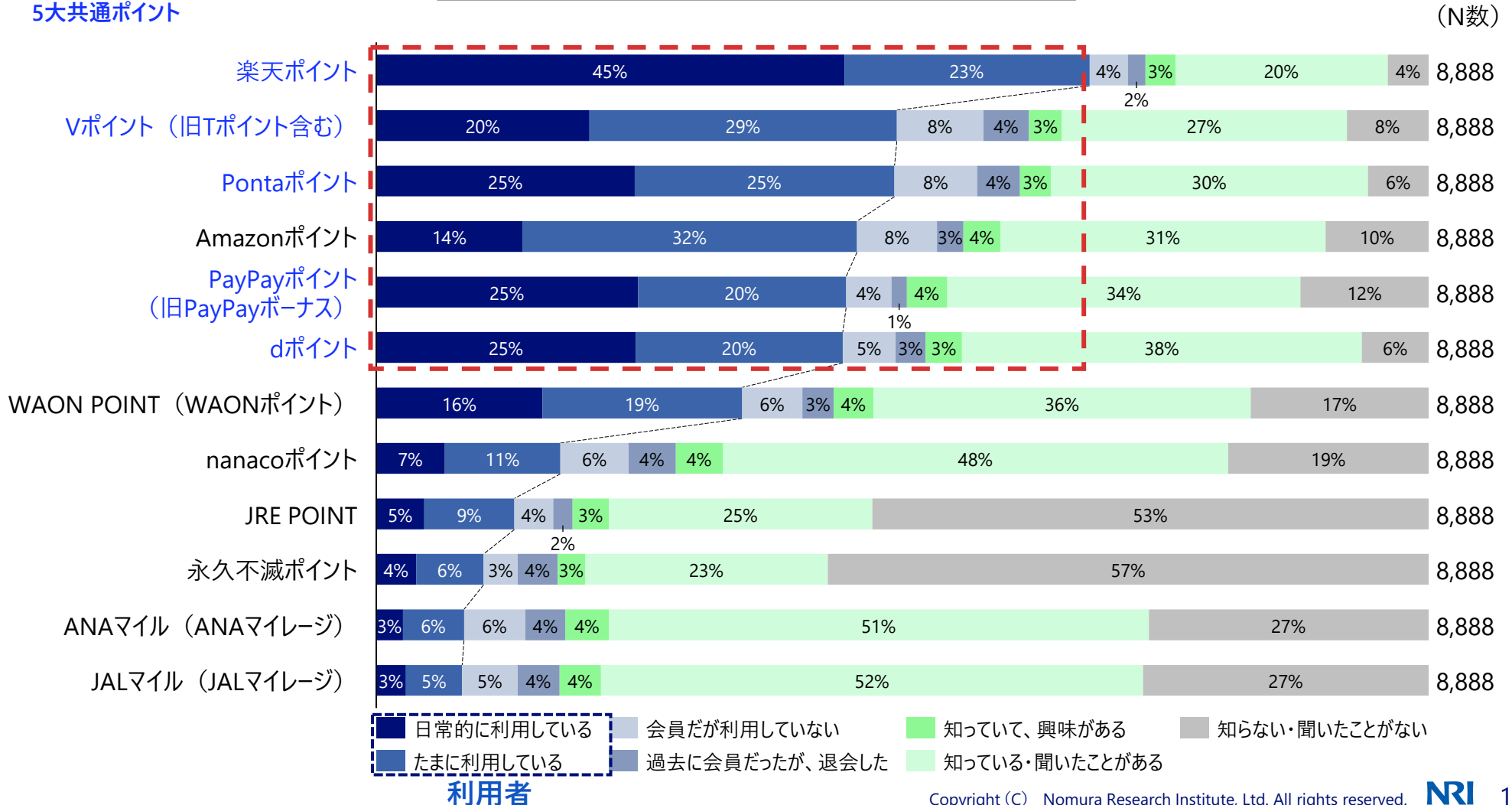


2.ポイント・マイルの認知・利用実態 | 2)ポイントやマイルの認知・利用実態

各主要共通ポイントとAmazonポイントは、日本の生活者の4割以上が会員であると認識している。但し、日常的に利用している人の規模には、14%～45%といった差が生じている。

※青字のポイントは
5大共通ポイント

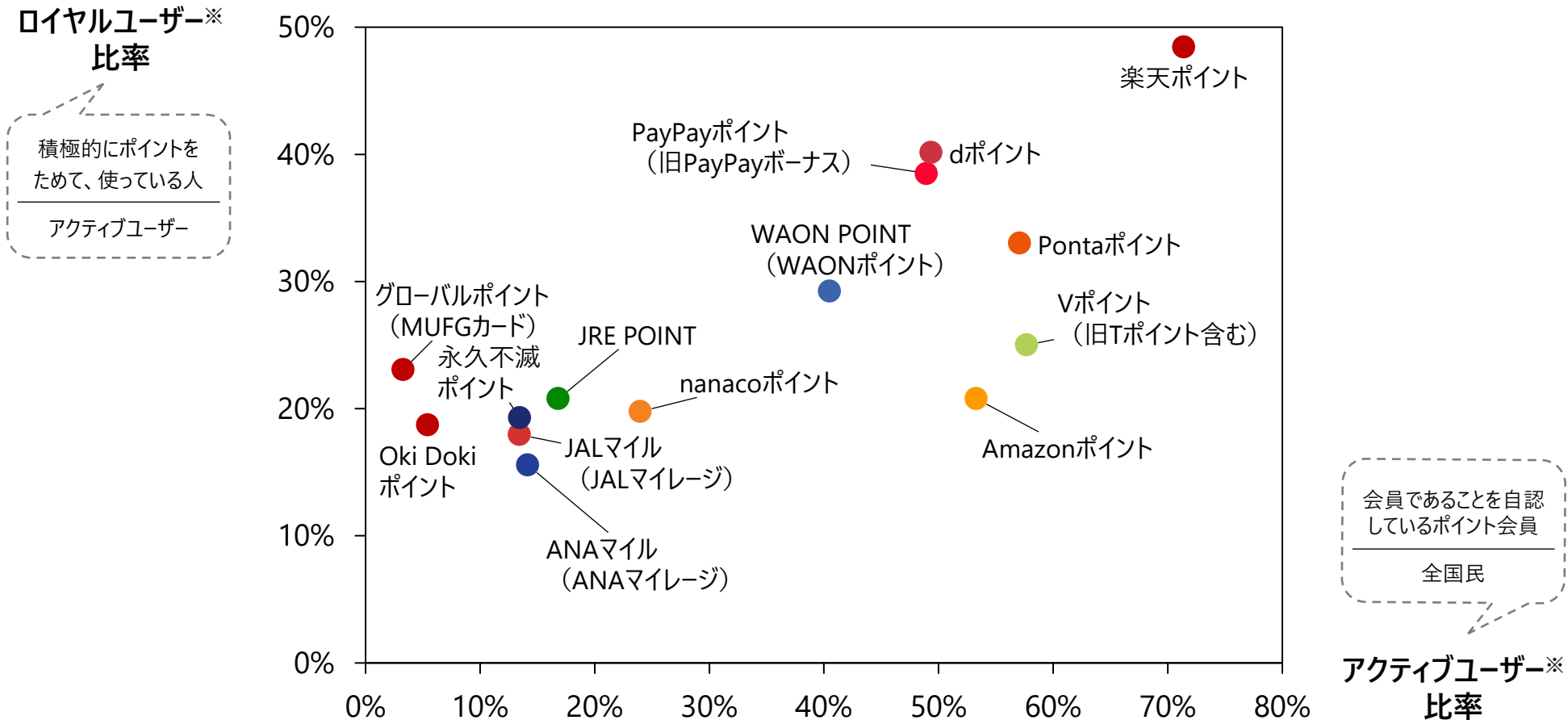
ポイントやマイルの認知・利用実態（単一回答）



2.ポイント・マイルの認知・利用実態 | 3)ポイントやマイルの会員認識・利用意向

会員規模（アクティブユーザー比率）が大きいほど、より積極的な利用意向者の比率（ロイヤルユーザー比率）は高い傾向にある。

ポイントやマイルの会員認識・利用意向※

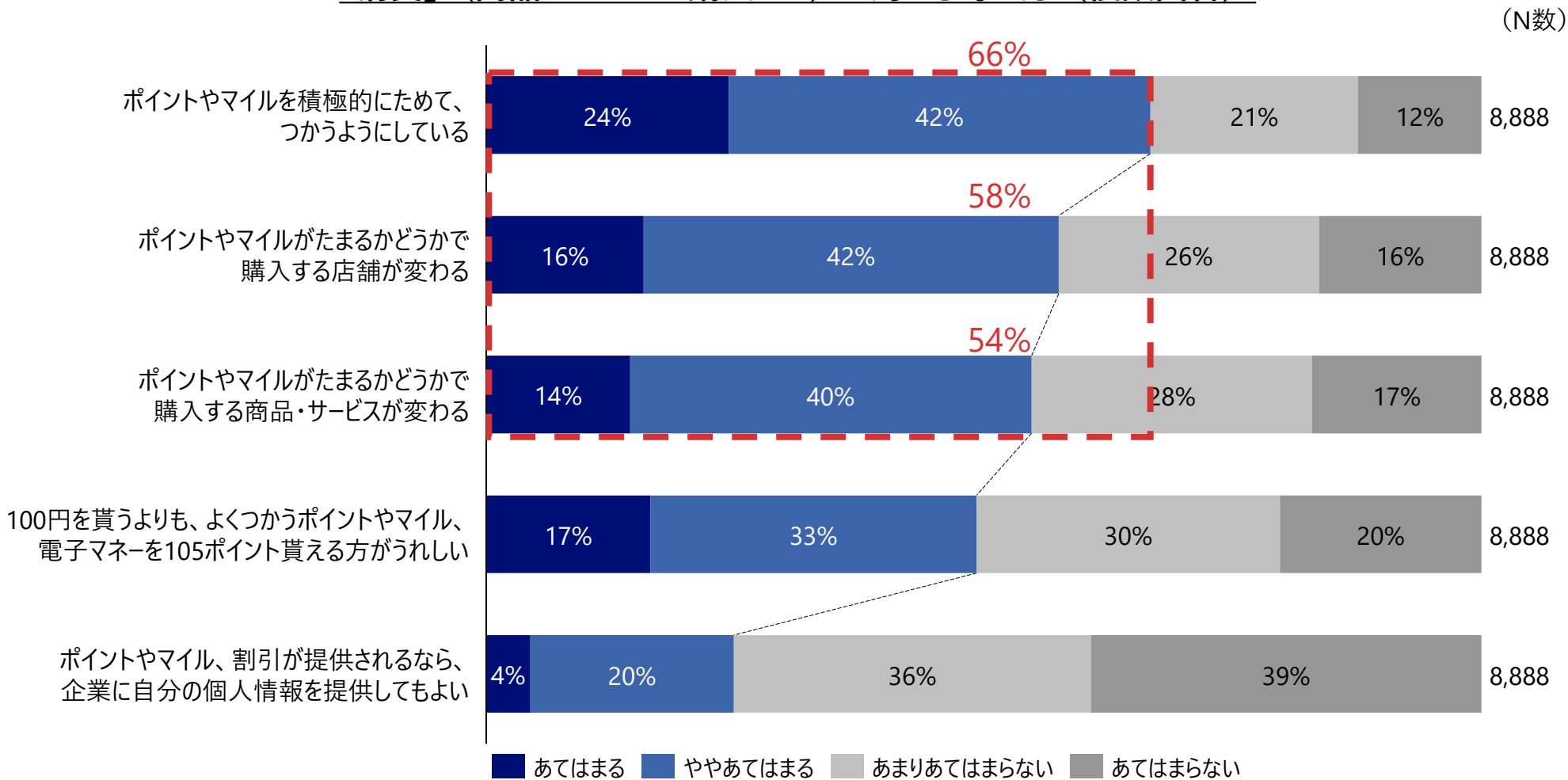


※アクティブユーザー：「ポイントやマイルを、積極的にためて、つかうようにしていますか。」という質問に対して、「このポイントやマイルの会員ではない」以外を回答した人

ロイヤルユーザー：「ポイントやマイルを、積極的にためて、つかうようにしていますか。」という質問に対して、「あてはまる」と回答した人

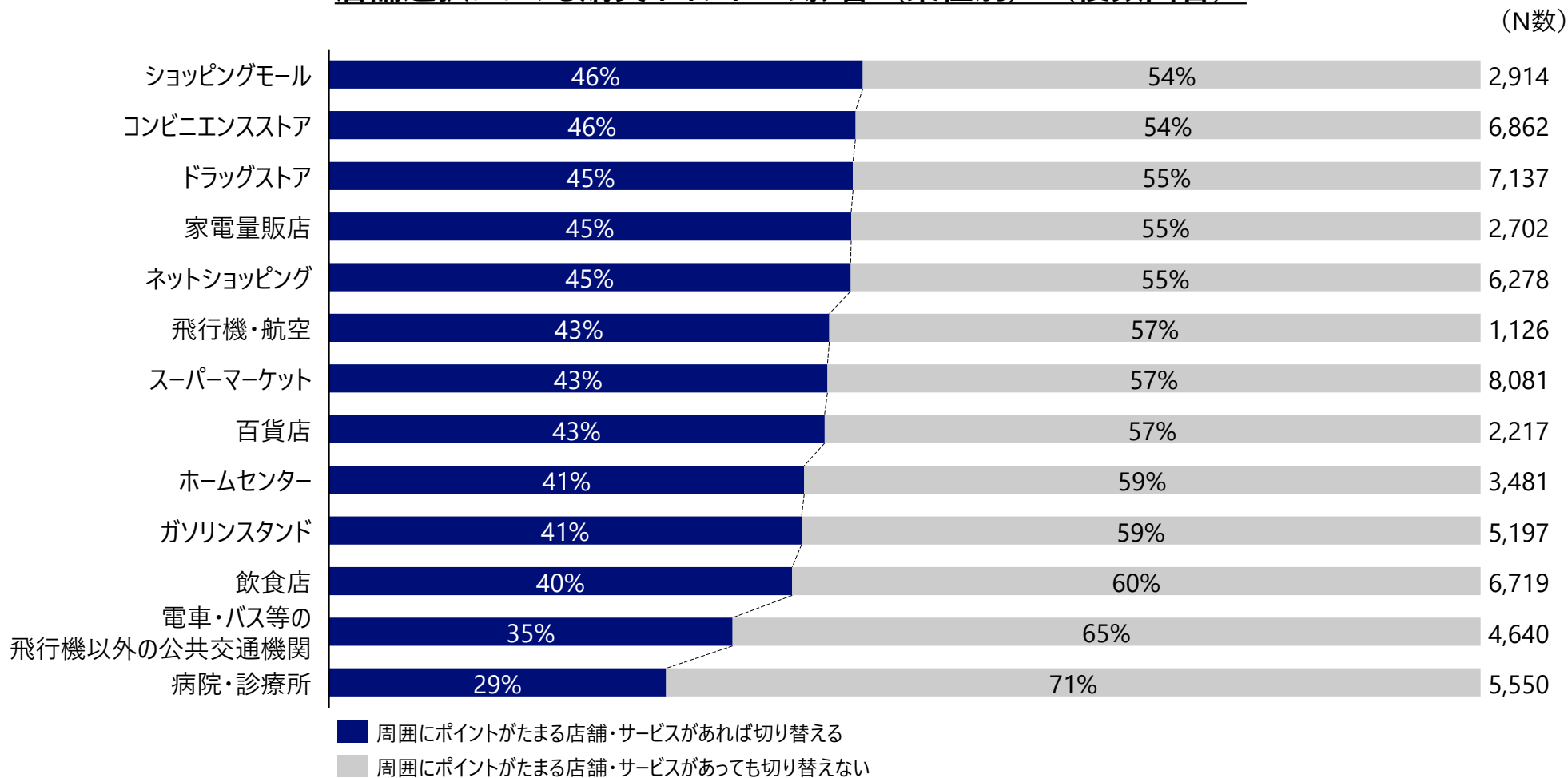
過半数の人がポイントを積極的に利用し、店舗・商品選択時にも影響を受けている。

「消費」(商品・サービスの購入など)に対する考え方(複数回答)



各種店舗・サービス利用者の29%～46%は、
周囲にポイントがたまる店舗・サービスがあれば切り替えると回答。

店舗選択における購買ポイント※の影響（業種別）（複数回答）

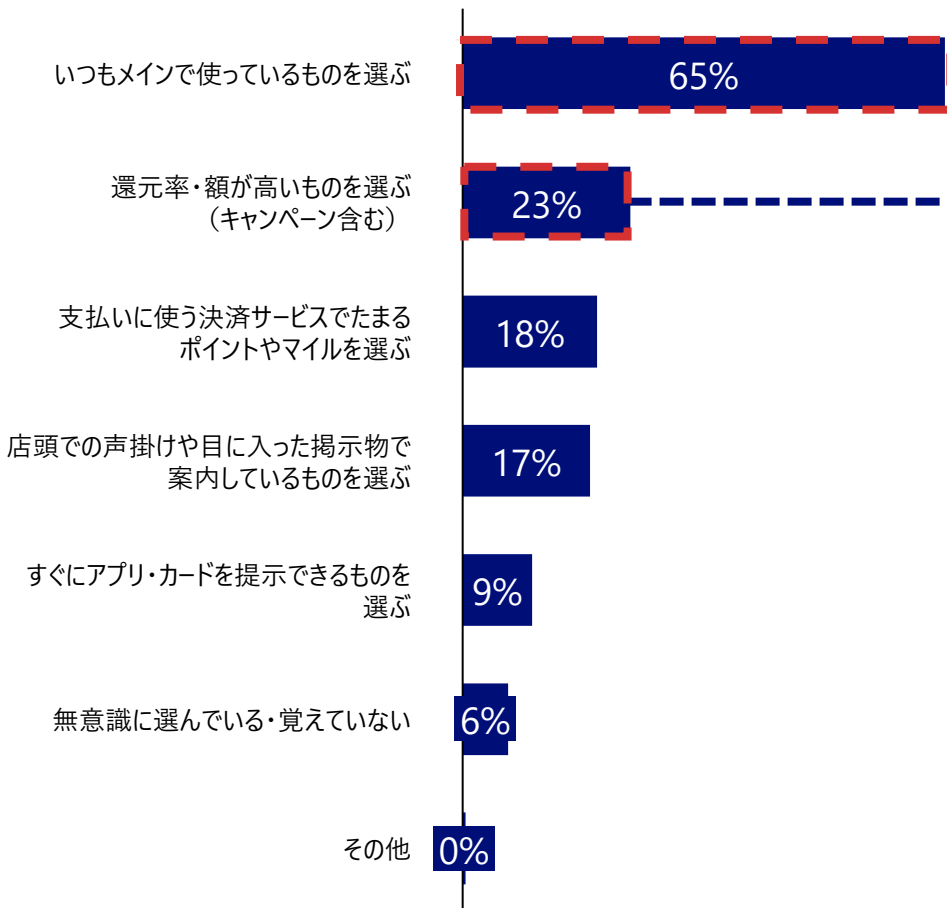


※：店舗・サービスを利用する際に決済手段によらず付与されるポイント

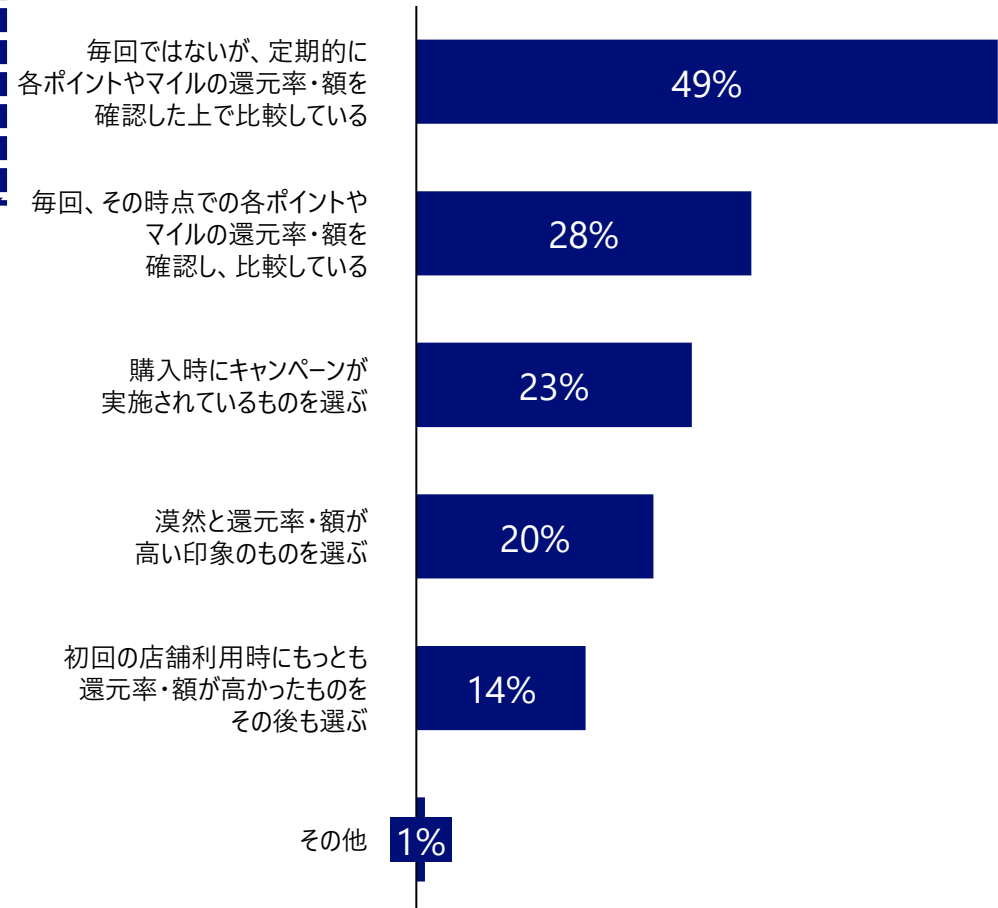
2.ポイント・マイルの認知・利用実態 | 6)マルチポイント対応店でのポイントの選び方

マルチポイント対応店※では、65%の人がいつもメインでつかっているポイントを選ぶ。
一方で20%強の人は、還元率・額の高いポイントを選んでいる。

マルチポイント対応店でのポイントの選びかた
(N=8,580) (複数回答)



ポイントやマイルの還元率・額の比較の仕方
(N=1,943) (複数回答)

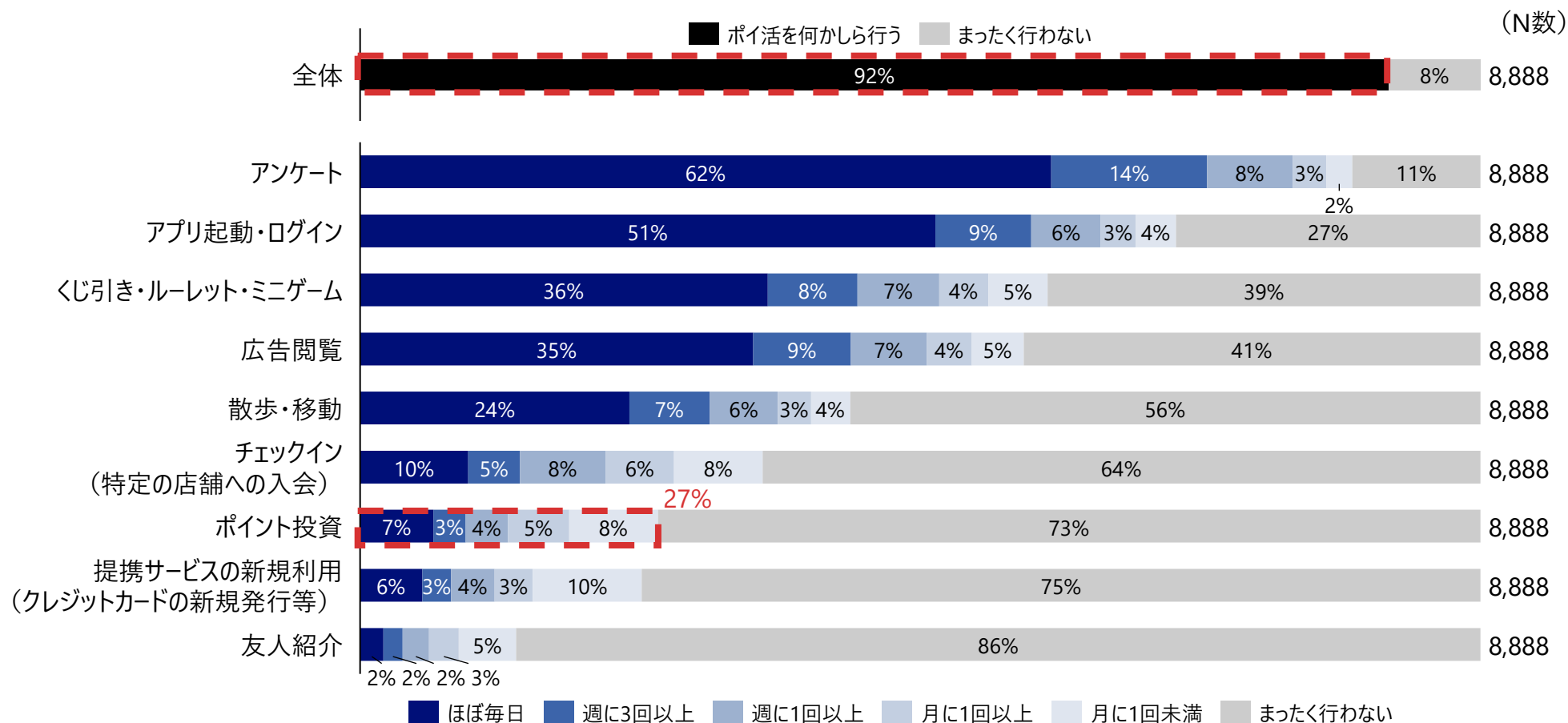


※：複数のポイントやマイルから自分の好きなものを選んで利用することができる店舗

2.ポイント・マイルの認知・利用実態 | 7)ポイ活の実施状況

9割以上の人々が、何かしらのポイ活を行っている。
ポイント投資を行う人は、3割弱にとどまる。

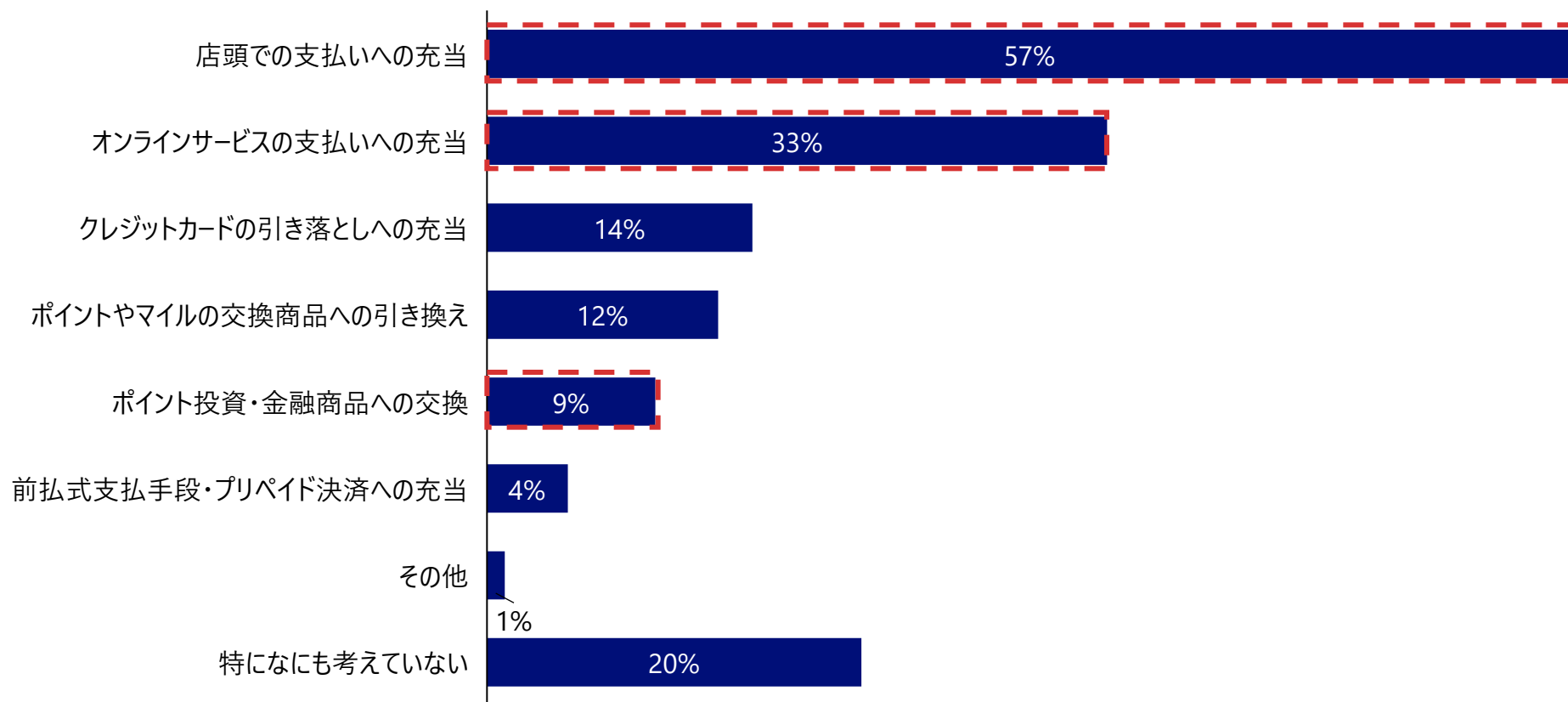
行っているポイ活（複数回答）



半数以上の人々が、「店頭での支払いへの充当」にポイントを利用。オンラインサービスでのポイント利用は約3割であるほか、ポイント投資・金融商品への交換は9%にとどまる。

保有しているポイントやマイルの使いみち

(N=8,580) (複数回答)

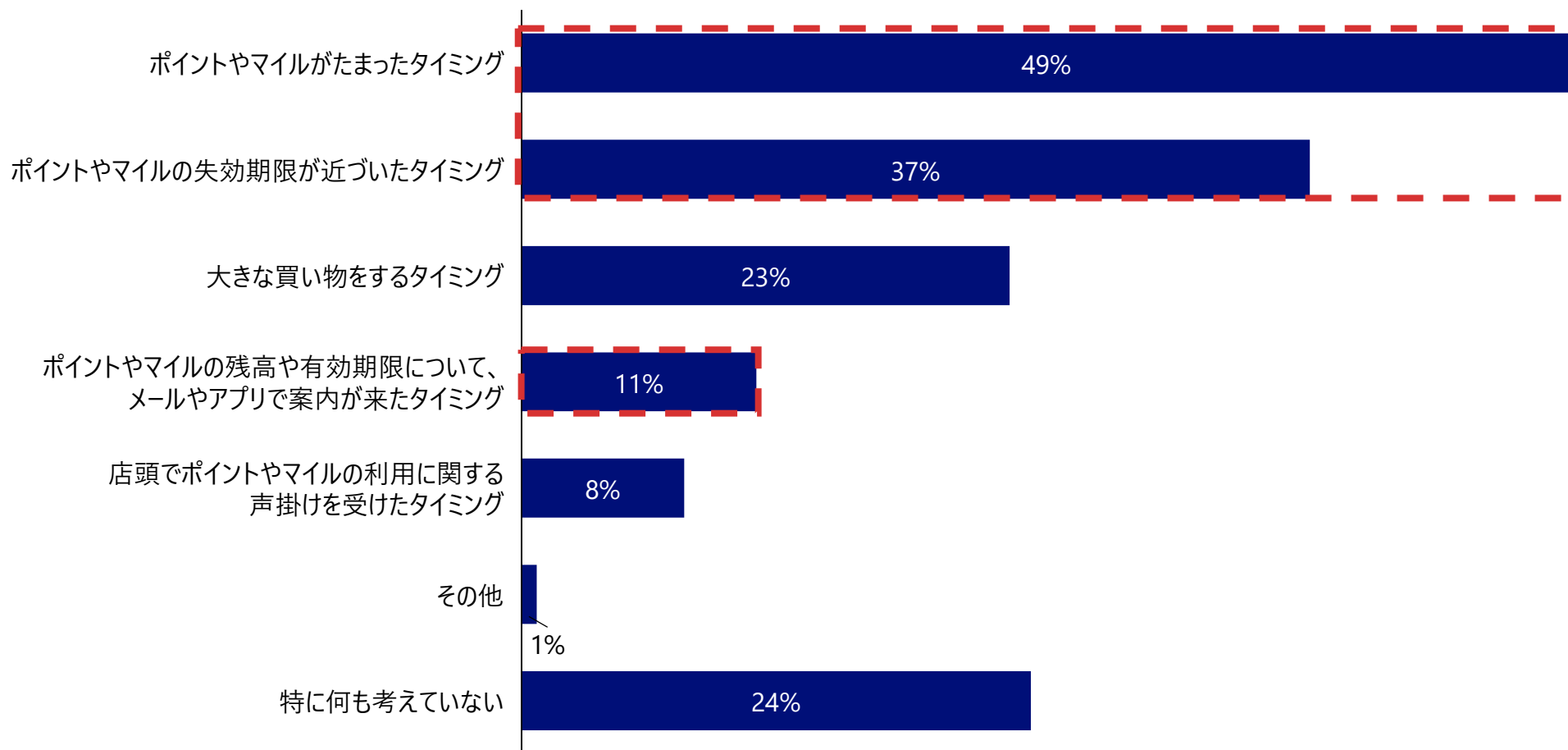


2.ポイント・マイルの認知・利用実態 | 9)ポイントを利用するタイミング

40%前後の人は、「ポイントがたまった（を獲得した）」・「失効期限が近づいた」タイミングで、その使用を意識。残高や有効期限に関する事業者からの案内で意識する人も、10%以上いる。

保有しているポイントやマイルを使おうと思うタイミング

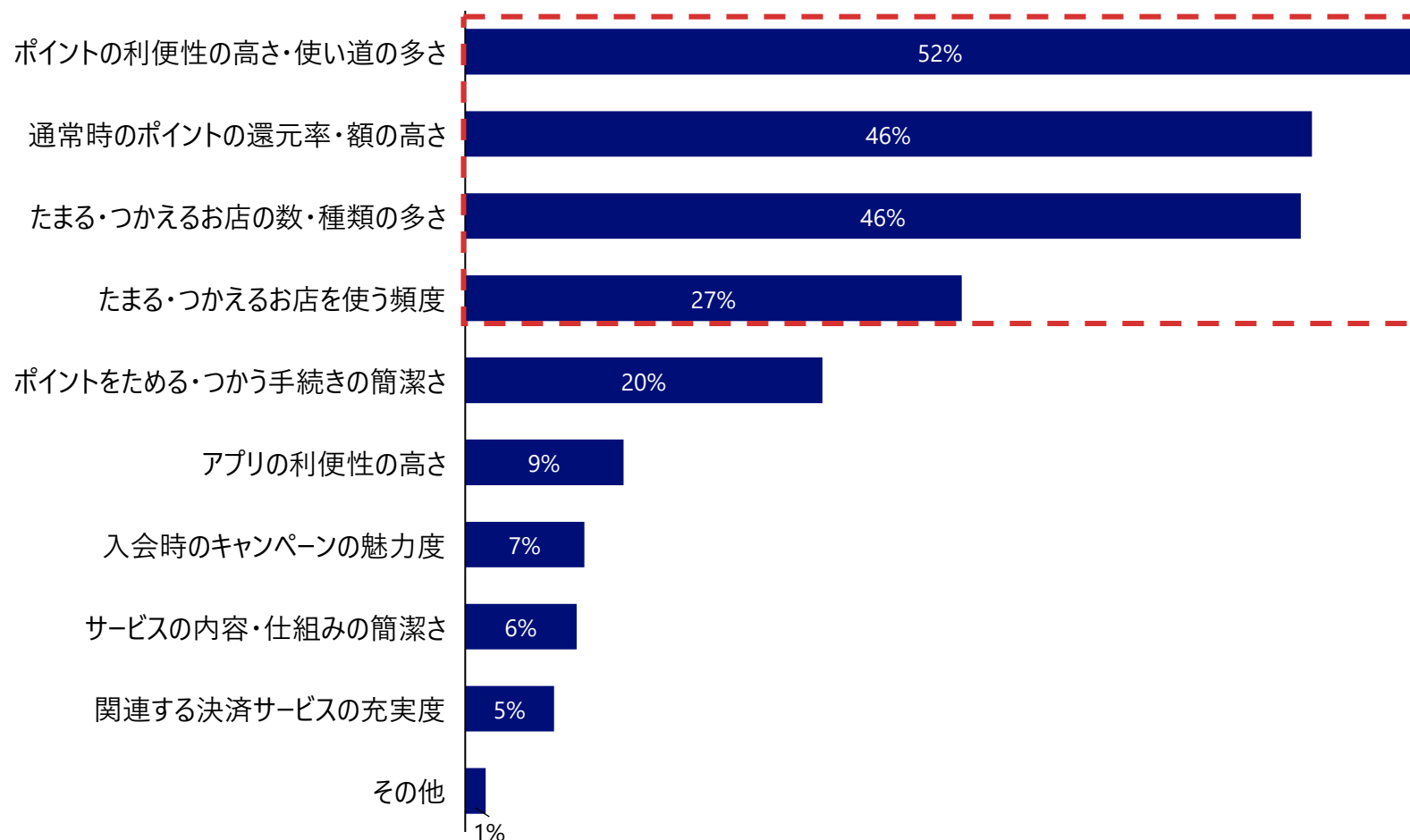
(N=8,580) (複数回答)



2.ポイント・マイルの認知・利用実態 | 10)ポイントプログラムやマイレージプログラムへの入会理由

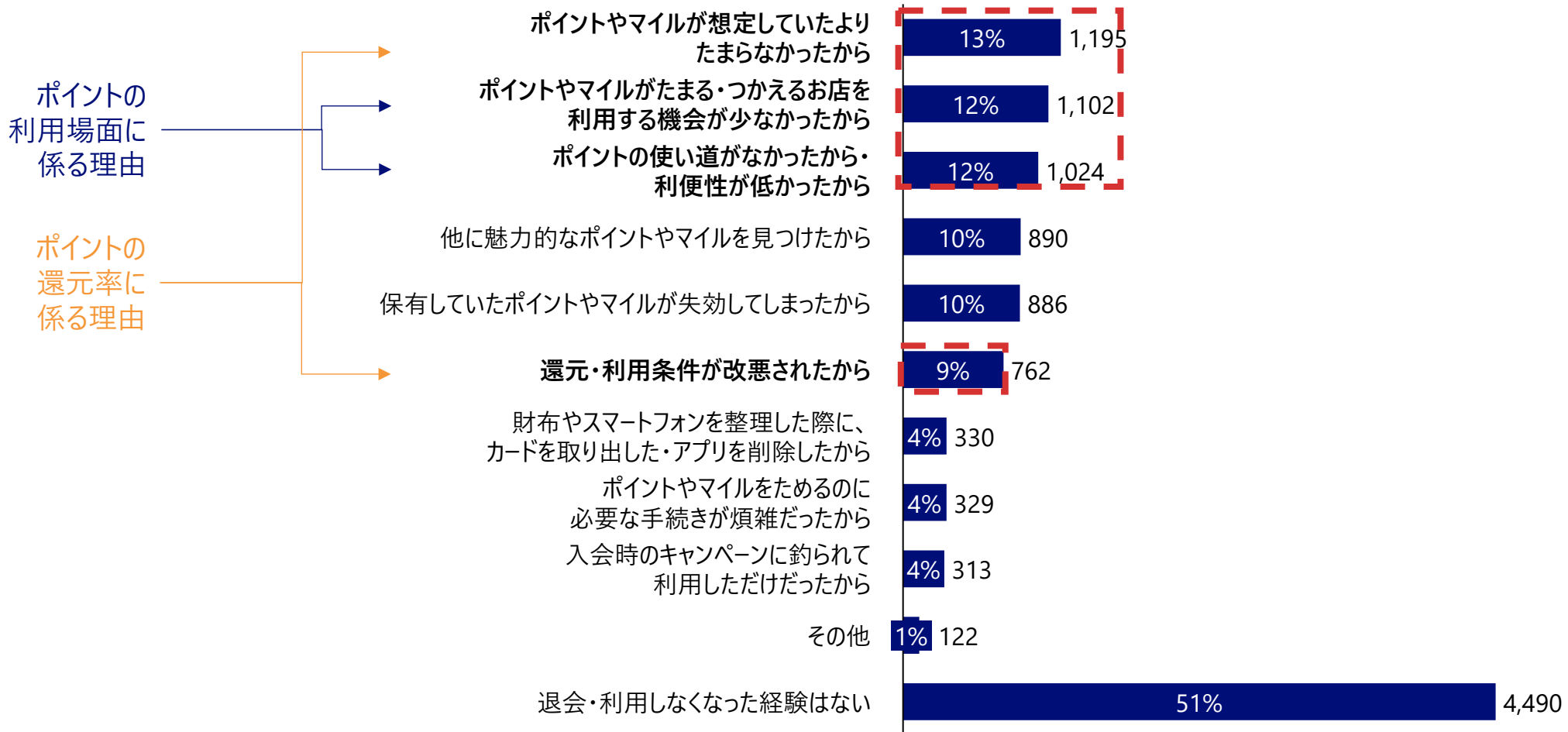
ポイントサービスの入会理由は、「ポイントの利便性・使い道の多さ」・「ポイント還元率」・「加盟店の数」が多く、UXや評判より、ポイントが「貯まるか」・「使えるか」が重視されている。

ポイントプログラムやマイレージプログラムへの入会理由 (N=8,309) (複数回答)



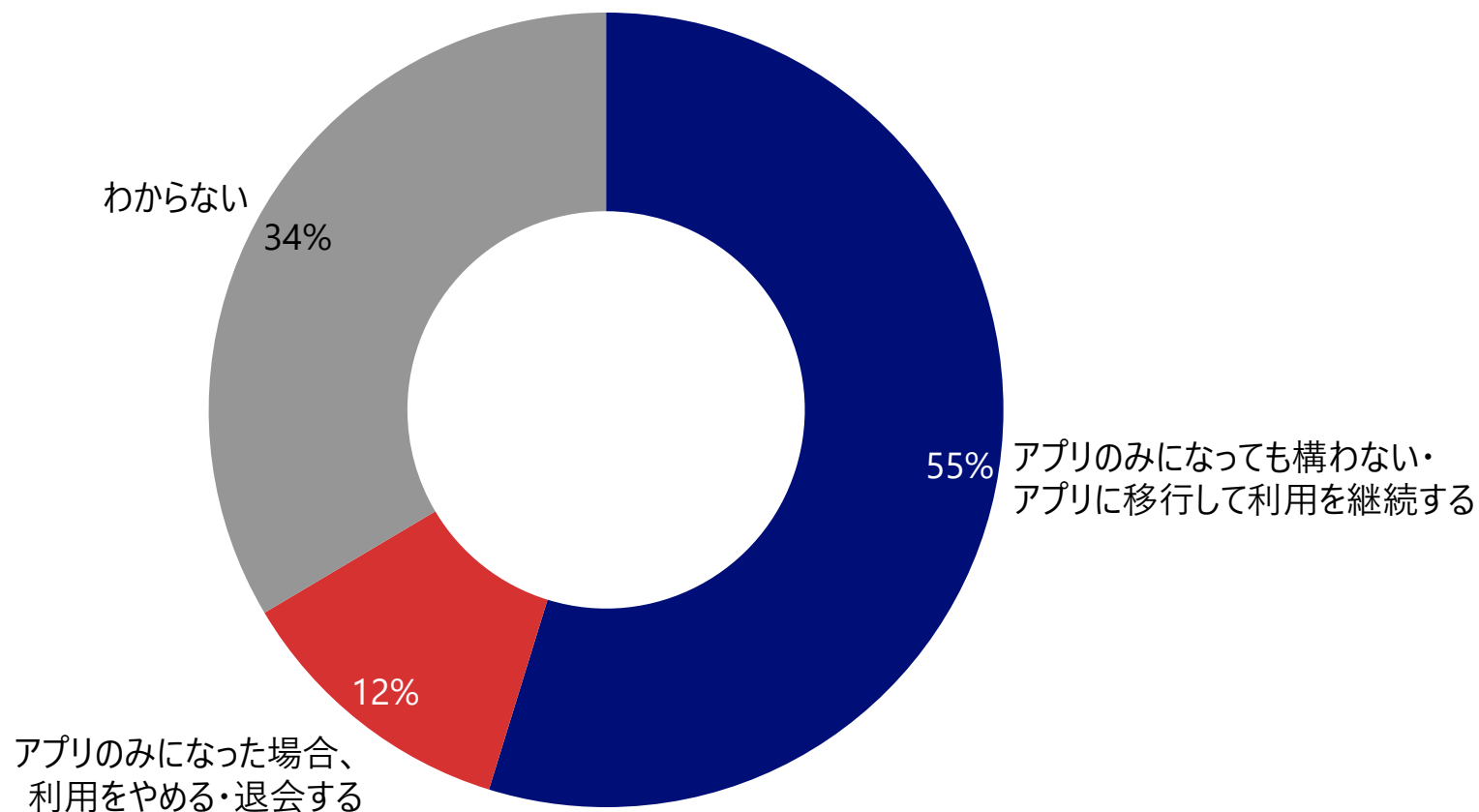
ポイントの還元率の低さや利用場面の少なさを理由に、
ポイントを利用しなくなった・退会したユーザーが多い傾向にある。

ポイントやマイルを利用しなくなった・退会した経験・理由 (N=8,888) (複数回答)



ポイントカード利用者の過半数には、カード廃止・アプリのみ利用可能となった場合でも、アプリへと移行してサービス利用を継続する意向がある。

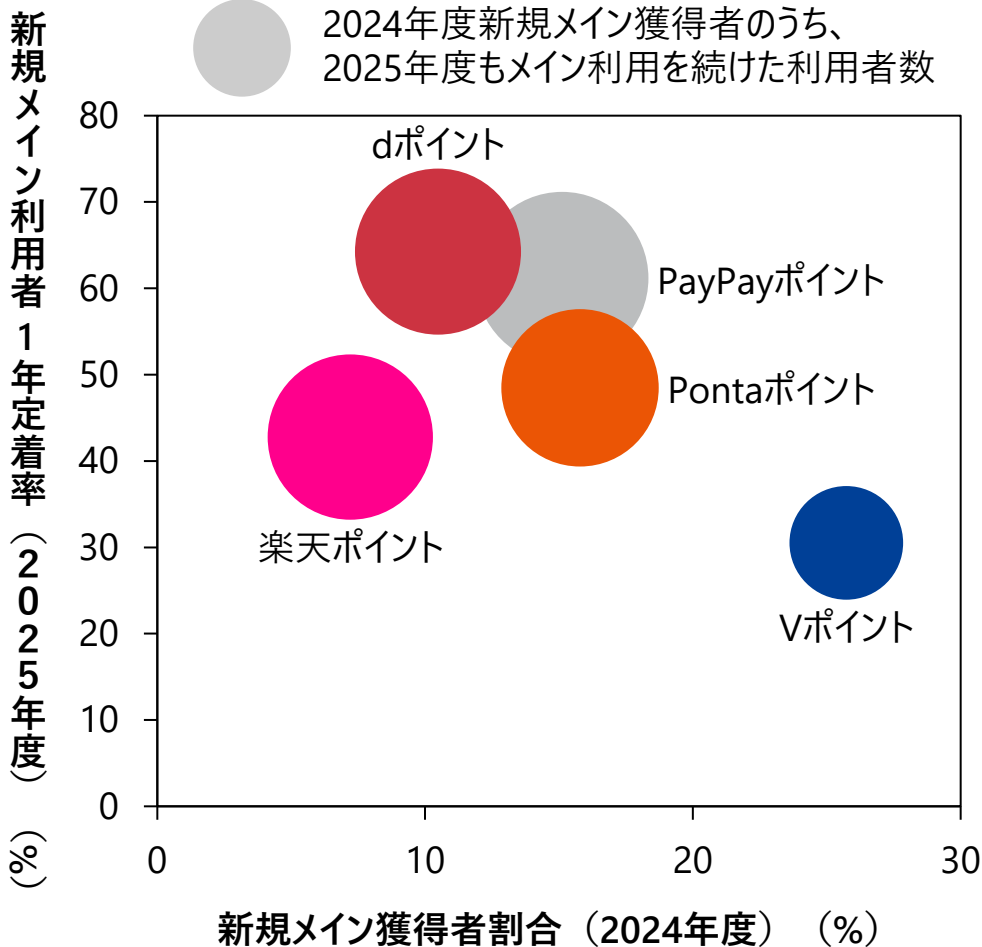
ポイントカードが廃止され、アプリのみ利用可能となった場合の利用継続意向
(N=8,204) (単一回答)



PayPayポイントは新規流入者割合と定着率が高く、新規メイン利用者数をもっとも増加させている。

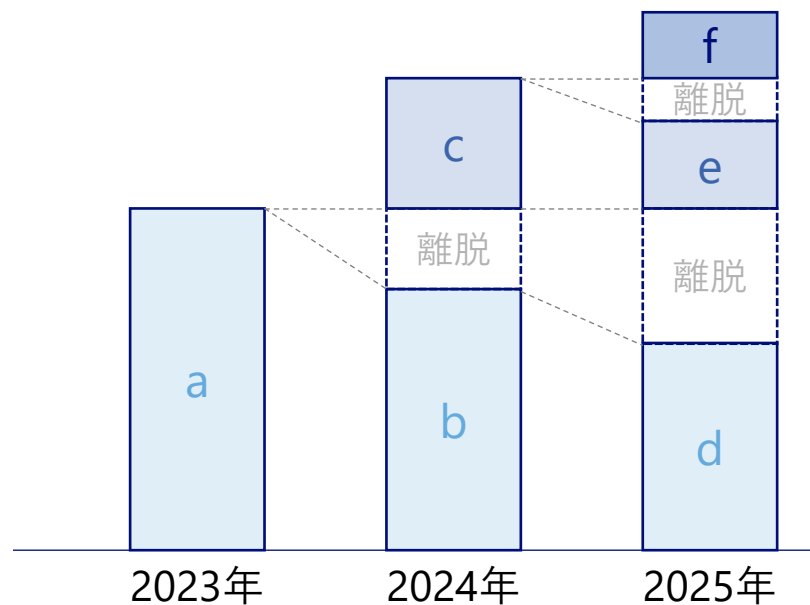
新規メイン獲得者割合と、 新規メイン利用者1年定着率の関係

● 2024年度新規メイン獲得者のうち、
2025年度もメイン利用を続けた利用者数



用語の定義・概念

新規メイン獲得者	✓ 前年はメイン利用していなかったが、該当年はメイン利用と回答した人 (24年:c、25年:f)
新規メイン獲得者割合	✓ 2024年:「新規メイン獲得者(c)」÷「対象サービスのメイン利用者(2024年)(b+c)」 ✓ 2025年:「新規メイン獲得者(f)」÷「対象サービスのメイン利用者(2025年)(d+e+f)」
新規メイン利用者1年定着率(2025年度)	✓ 「メイン利用開始(2024年度)の翌年(2025年度)もメイン利用を続けている人(e)」÷「新規メイン獲得者(2024年度)(c)」



1

決済の認知・利用実態

2

ポイントやマイルの認知・利用実態

3

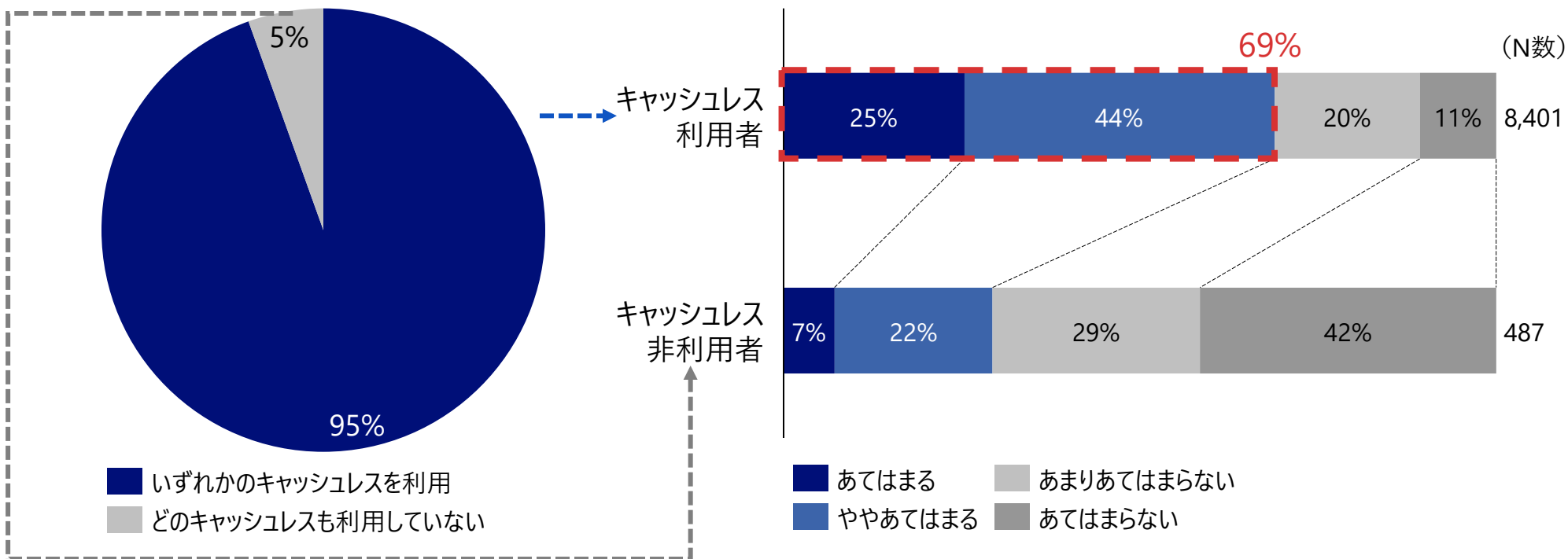
決済・ポイントの関係性

3. 決済とポイントの関係性 | 1) キャッシュレス決済の利用実態と、ポイントやマイルの利用意向

日本の生活者の95%はキャッシュレス利用者であり、その約7割はポイントやマイルを積極的にためて、つかっている。

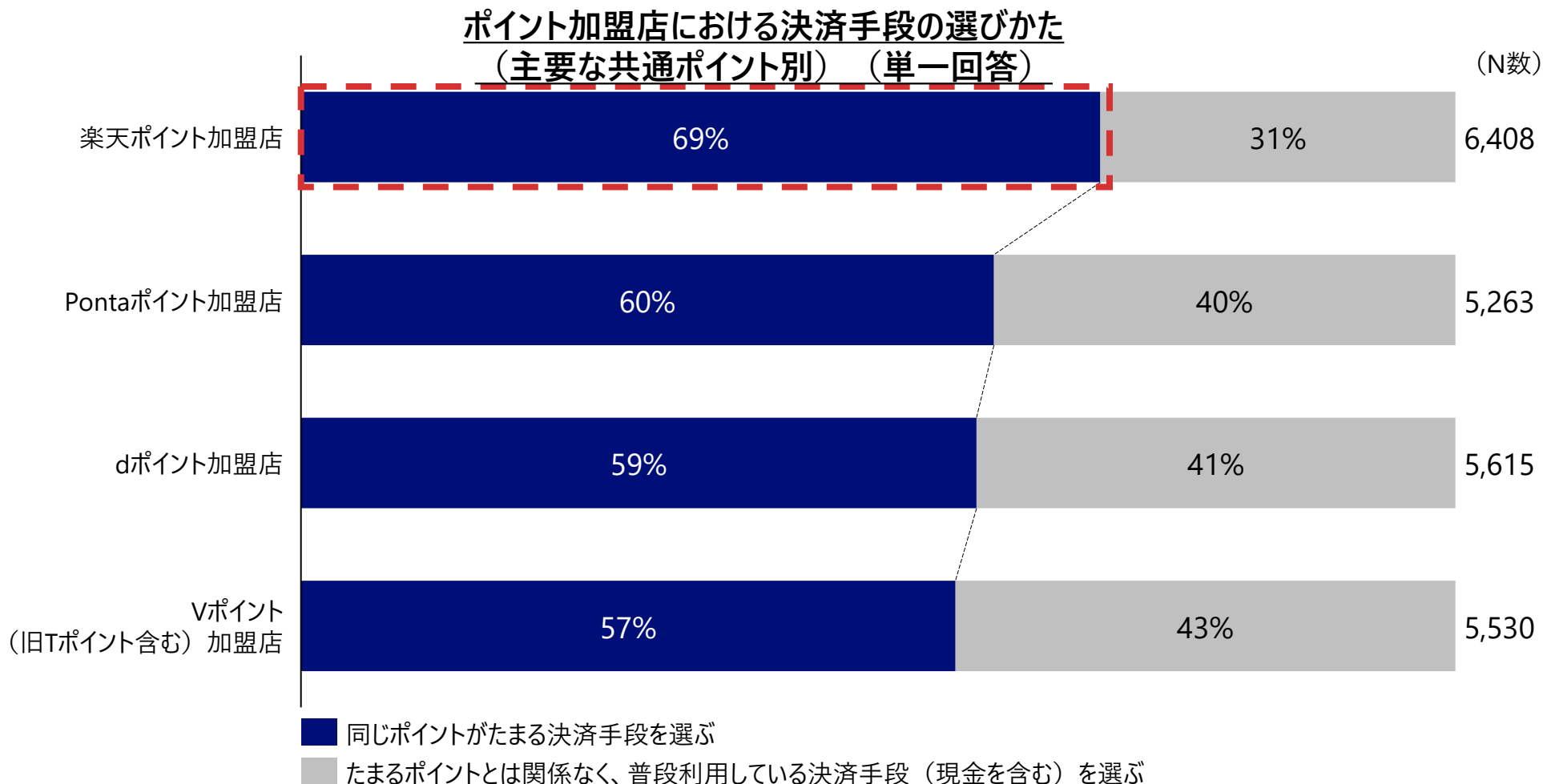
キャッシュレス決済の利用実態
(N=8,888) (単一回答)

ポイントやマイルの利用意向
(積極的にためて、つかうか) (単一回答)



3. 決済とポイントの関係性 | 2)ポイント加盟店における決済手段の選びかた

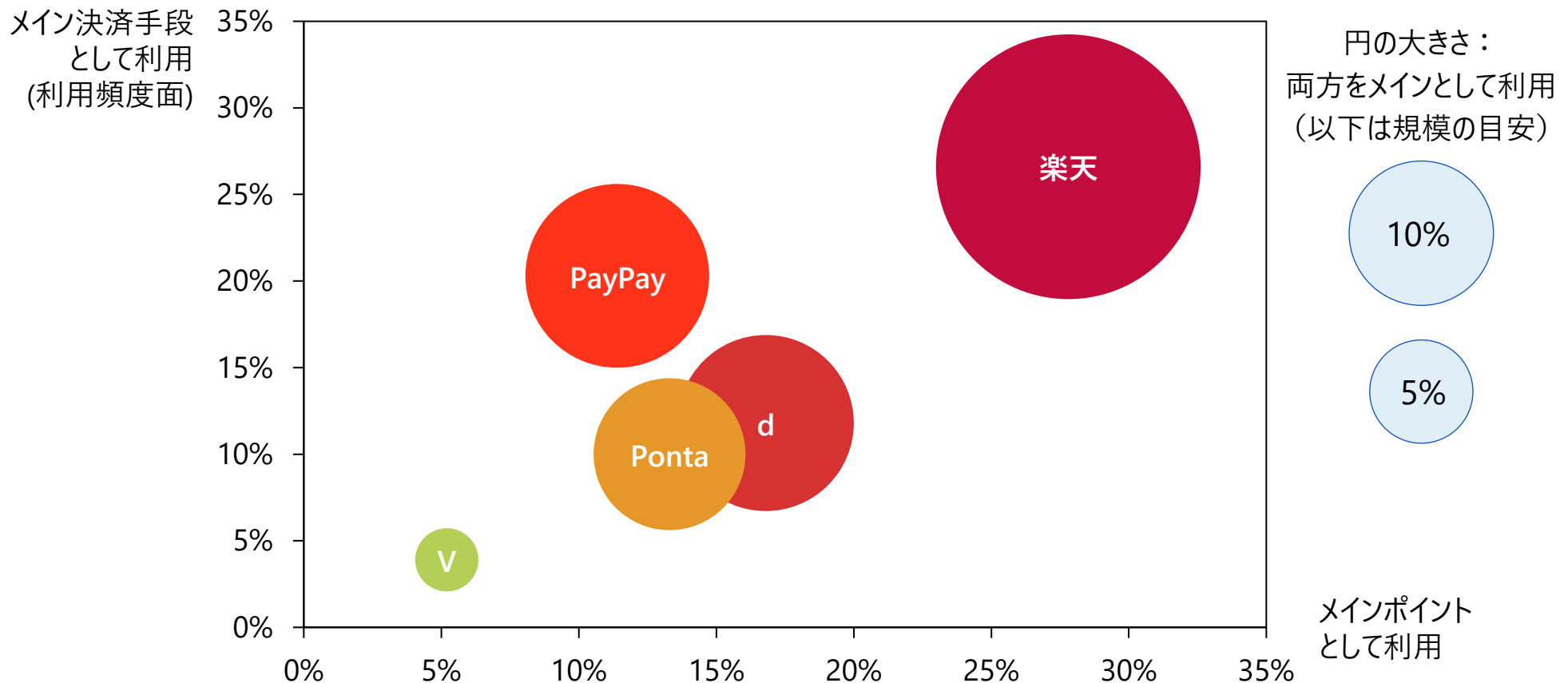
主要な共通ポイントの加盟店では、そのポイント会員の57%~69%の人が、同じポイントがたまる決済手段を選ぶ。



3. 決済とポイントの関係性 | 3) 主要な共通ポイント・キャッシュレス経済圏のメインユーザー規模

ポイントとしてのメインユーザーが多いほど、決済手段としてのメインユーザーも多い傾向にある。
また、両方をメインのポイント・決済手段として利用する人の規模も多くなる。

主要な共通ポイント・キャッシュレス経済圏のメインユーザー規模※ (N=8,888)
(メインポイントとして利用 / メイン決済手段として利用 / 両方をメインとして利用)



※回答において、決済手段に関しては利用頻度の最も高いものを、ポイントに関しては「メインで利用している」ものを、それぞれのメインとして集計

結果サマリ

■ キャッシュレス決済の利用実態

- 日本の生活者の95%が、何らかのキャッシュレス決済を利用している。
 - クレジットカードは、接触型で約7割、非接触型で約5割が利用している。
 - コード決済は、約4割が利用している。
 - 電子マネーは、カード型・モバイル型問わず、35%前後が利用している。
- 各サービスの申し込みに際しては、経済的な利得のほか、スマートフォンアプリの利便性が重視されている。
 - 申し込まない人のほとんどが、「現金や他の決済手段で満足している」と回答。スイッチングコストは高いと考えられる。
- 現金の支払いは、迅速性や管理容易性が、その利用の主な理由として挙げられている。

■ ポイントの利用実態

- 日常的に利用されやすい店舗・サービスでは、毎回ポイントをためる・つかう人の割合が多い。
- 主要な共通ポイントの会員規模は、それぞれ約4割以上だが、日常的な利用者規模には約1割～約5割の差がある。
- 過半数の人がポイントを積極的に利用し、店舗・商品選択時にも影響を受けている。
 - 9割以上の人が、何かしらのポイ活を行っている。
- 半数以上の人、ポイントやマイルを店頭での支払いに使っている。
- 主な入会理由は、ポイントを多くもらえて、便利に使っていきそうかどうかである。
 - 休眠・退会の主な理由は、利用場面の少なさや還元率の低さである。

■ キャッシュレス決済とポイントとの関係性

- キャッシュレス決済を利用している人の約7割は、ポイントやマイルを積極的にためて、つかっている。
- 主要な共通ポイントの加盟店では、そのポイント会員の約6割～約7割が、同じポイントがたまる決済手段を選ぶ。
- ポイントとしてのメインユーザーが多いほど、決済手段としてのメインユーザーも多い傾向にある。

参考資料

NRI「決済・ポイント実態調査」の聴取項目・回答者条件

NRI「決済・ポイント実態調査」の主な聴取項目 | 決済関連

分野	質問項目
全般	各決済手段の認知・利用状況
	各決済サービスの認知・利用状況
認知・興味	当該決済手段を使用しない理由
会員化・発行	申し込む・利用する決済サービスの選定理由・申し込み時の参考情報
	決済サービスの利用申込チャンネル
保有・利用	業種・業態別で、利用頻度が高い決済サービス
	日常生活において、保有している決済サービスの中で利用頻度が高いもの
	利用決済サービス別、平均利用月額
	利用決済サービスのスイッチング経験・理由
	決済サービスの使い分け方
	キャッシュレス決済を所有しているのにも関わらず、現金を使用する理由
	後払い決済サービスを利用する際に感じられるメリット
	後払い決済サービスを利用する際に感じられる不便・不安
	コード決済のチャージ状況
	コード決済利用開始後の同一ブランドサービス利用状況
退会・休眠	直近退会・使わなくなった決済サービス
	決済サービスを使わなくなる・退会する理由
その他	現金・キャッシュレスの利用意向
	現金・キャッシュレスの利用実態
	最近1ヶ月間の支出について、現金・キャッシュレスで支払った金額の割合
	キャッシュレス決済に関する消費者の考え方
	指紋認証・顔認証等の生体認証を利用したCL手段への受容度
	新しいデジタル・サービスに対する認知・利用状況
	決済関連アプリの利用頻度
決済関連アプリの具体機能の利用頻度	
	銀行ATMの利用頻度

NRI「決済・ポイント実態調査」の主な聴取項目 | ポイント関連

分野	質問項目
全般	各ポイントサービスの認知・利用・提示状況
	直近3年間のメインポイントの推移
	利用している媒体（板・アプリ）
	板カードを廃止した場合におけるアプリ利用意向
認知・興味	認知している/興味を持っているポイントに対する印象
会員化／退会	ポイント会員となった理由
	退会した/利用しなくなった理由
ポイント獲得	メインで使っているポイントをスイッチングした経験・スイッチ先
	ポイント付与の有無が、利用店舗の選定に与える影響
	複数ポイントの加盟店舗における、もらうポイントの選びかた
	ポイントの還元率・額の比較方法
	会員であるポイントの加盟店でのポイント獲得頻度
	ポイント獲得可否による店舗・サービス利用の変化
	獲得ポイントが増加する店舗・サービスの認知
	実施しているポイ活（アンケート回答・広告閲覧・移動・投資……）
ポイント利用	ポイントを使うタイミング
	ポイントの使い先
	獲得したポイントの失効経験・失効理由
	失効を防ぐためにして欲しい事・すでにやってもらって良かったこと
	期間用途限定ポイントの認知／獲得・利用経験
その他	ポイントを対価とした個人情報提供への抵抗感
	保有するアプリを増やすことへの抵抗

NRI「決済・ポイント実態調査」の聴取対象サービス | ポイント

#	サービス名
1	dポイント
2	Pontaポイント
3	Vポイント
4	楽天ポイント
5	Amazonポイント
6	JRE POINT
7	PayPayポイント
8	Sポイント
9	WAON POINT
10	ANAマイル
11	JALマイル
12	nanacoポイント
13	Gポイント
14	WESTERポイント

#	サービス名
15	J-POINT
16	グローバルポイント
17	永久不滅ポイント

ポイント・マイル・ジ

ポイント・マイル・ジ

NRI「決済・ポイント実態調査」の聴取対象サービス | 決済 | クレジットカード

#	サービス名
1	Amazon Mastercard
2	ANAカード
3	au PAYカード
4	dカード
5	JALカード
6	JTB旅カード
7	J-WESTカード
8	PayPayカード
9	イオンカード
10	エポスカード
11	エムアイカード
12	セブンカード
13	大丸松坂屋カード
14	タカシマヤカード
15	ビューカード／大人の休日倶楽部カード

クレジットカード

#	サービス名
16	みずほマイレージクラブカード
17	楽天カード
18	ガソリンスタンド系カード
19	家電量販店系カード
20	自動車系カード
21	三井住友カード
22	三菱UFJカード（MUFGカード）／NICOSカード／DCカード
23	JCBカード
24	アメリカン・エクスプレス・カード
25	ダイナースクラブカード

クレジットカード

NRI「決済・ポイント実態調査」の聴取対象サービス | 決済 | デビットカード・電子マネー

#	サービス名
26	auじぶん銀行スマホデビット
27	NEOBANKデビット
28	PayPay銀行VISAデビットカード
29	SMBCデビット
30	Sony Bank WALLET
31	イオン銀行キャッシュ+デビット
32	セブン銀行デビットカード
33	三菱UFJデビット
34	みずほJCBデビット
35	みんなの銀行Debit Card
36	ゆうちょデビット
37	楽天銀行デビット
38	りそなデビットカード

デビットカード

#	サービス名
39	nanaco (カード型)
40	nanaco (モバイル型)
41	Suica (カード型)
42	Suica (モバイル型)
43	Suica以外の交通系IC (カード型)
44	Suica以外の交通系IC (モバイル型)
45	WAON (カード型)
46	WAON (モバイル型)
47	楽天Edy

電子マネー

NRI「決済・ポイント実態調査」の聴取対象サービス | 決済 | プリペイドカード・コード決済

	#	サービス名
プリペイドカード	48	Amazonギフトカード
	49	QUOカード
	50	QUOカードPay
	51	Kyash
	52	バンドルカード

	#	サービス名
コード決済	53	au PAY
	54	Bank Pay
	55	COIN+
	56	d 払い
	57	FamiPay
	58	J-Coin Pay
	59	LINE Pay
	60	PayPay
	61	メルペイ
	62	ゆうちょPay
	63	楽天ペイ

本資料の各設問における回答者条件

- 全体：無回答の方、設問を精読していないと判断された方については除外
- P11：決済サービスの申込理由
 - 直近1年間で新しい決済サービスを申し込んだことがあると回答した方
- P12：決済サービスに申し込まない理由
 - 各種決済サービスのうち1つ以上、「認知しているが利用していない決済サービスがある」と回答した方
- P13：決済サービスを使い分ける理由
 - 「各種決済サービスのうち2つ以上利用している決済サービスがある」と回答した方
- P14：キャッシュレスではなく現金で支払った理由
 - 「現金を利用している」と回答した方
- P16：店舗・サービス利用時にポイントやマイルをためる・つかう頻度
 - 「各種店舗・サービスを利用している」と回答した方
- P20：購買ポイント付与による店舗選定への影響
 - 「各種店舗・サービスを利用している」と回答した方
- P21：マルチポイント対応店でのポイントの選び方
 - 「各種ポイントのうち、1つ以上利用しているポイントがある」と回答した方
- P23：ポイントのつかいかた
 - 「各種ポイントのうち、1つ以上利用しているポイントがある」と回答した方
- P24：ポイントを利用するタイミング
 - 「各種ポイントのうち、1つ以上利用しているポイントがある」と回答した方
- P25：ポイントの入会理由
 - 「ポイントを使わない」と回答した方以外
- P27：物理的なポイントカード廃止に対する意向
 - 「物理的なポイントカードを利用している」と回答した方



**Envision the value,
Empower the change**