

「スマホ決済への不満」 実態調査

スマホ決済に対して、39%が「嫌気や怒りを感じている」結果に。
セキュリティや不正使用への不安、スマホ決済時の利用申告に躊躇する声が多数。

株式会社 Insight Tech（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：伊藤友博）は当社が運営する「不満買取センター」上に投稿された、「スマホ決済に関する不満」1,826件を解析ツール「ITAS」で解析を行いました。以下、結果をご報告いたします。

分析結果 概要

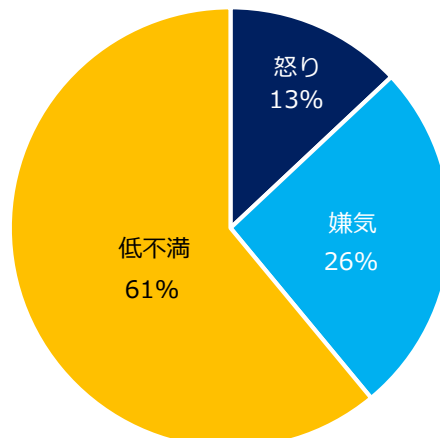
- ★ スマホ決済に関する不満、39%が「嫌気や怒りを感じている」という結果に。不満度の高いほど、利用頻度が減少傾向へ。
- ★ スマホ決済に関する不満投稿件数、第1位は「PayPay」。
- ★ 不満の頻出ワードは、「セキュリティ」「不正利用」「被害」「店員」が目立つ。ポイント付与に関する疑念、利用シーンの少なさ、レジ前でのスマホ決済申告にためらう声も。

■ 分析結果 詳細

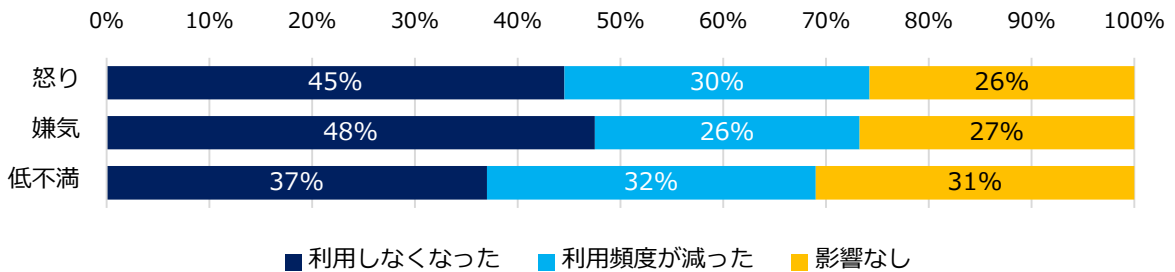
1：スマホ決済に関する不満、39%が「嫌気や怒りを感じている」という結果に。
不満度の高いほど、利用頻度が減少傾向へ。（図1、図2）

2018年1月～12月において、主要スマホ決済の不満投稿件数を確認・分析したところ、39%の方が「不満（怒り：13%、嫌気：26%）」を感じていることがわかりました。不満による利用頻度への影響を伺ったところ、「不満（嫌気、怒り）」を感じた方は7割以上、「低不満」の方でも7割近くが、利用頻度が減少（利用しなくなった、利用頻度が減った）と回答しています。決済というお金に関わる内容のため、満足度が極めて高くない限り、利用頻度へ影響があることがわかりました。

【図1】 スマホ決済に関する不満度に関する分析結果



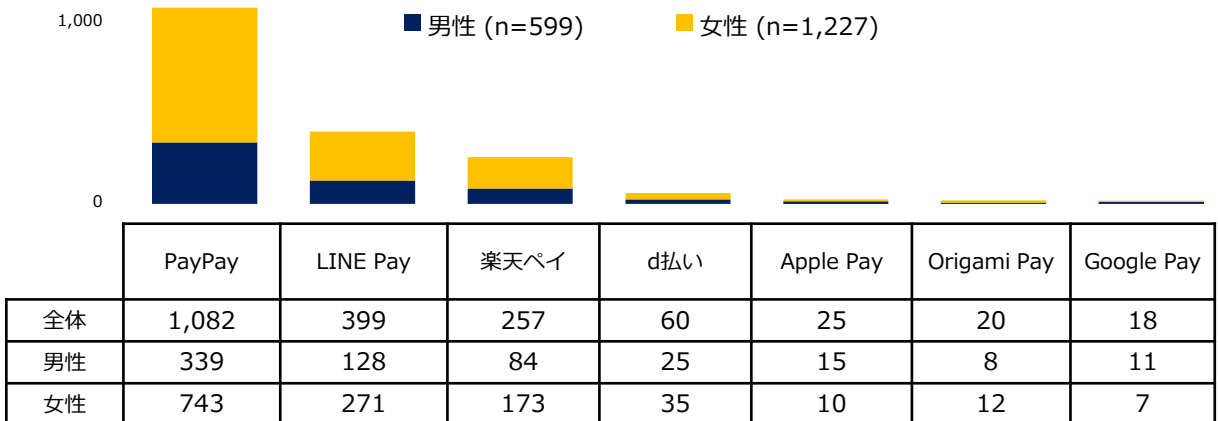
【図2】 不満が影響して、スマホ決済の利用頻度の変化はありますか？ ※複数回答



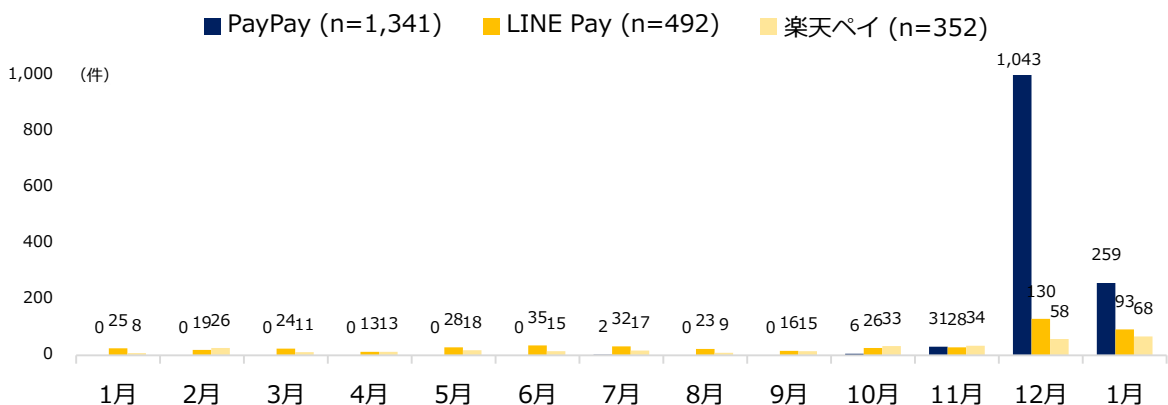
2：スマホ決済に関する不満投稿件数、第1位は「PayPay」。(図3、図4、図5)

主要スマホ決済の不満投稿件数を確認すると、圧倒的に「PayPay」が多いことが分かりました。不満投稿件数の月次投稿件数を確認したところ、12月に投稿件数が増加。「100億円あげちゃうキャンペーン」実施時期である12月4日～12月13日及びその翌日から1週間は、特に投稿数が集中していることが分かりました。

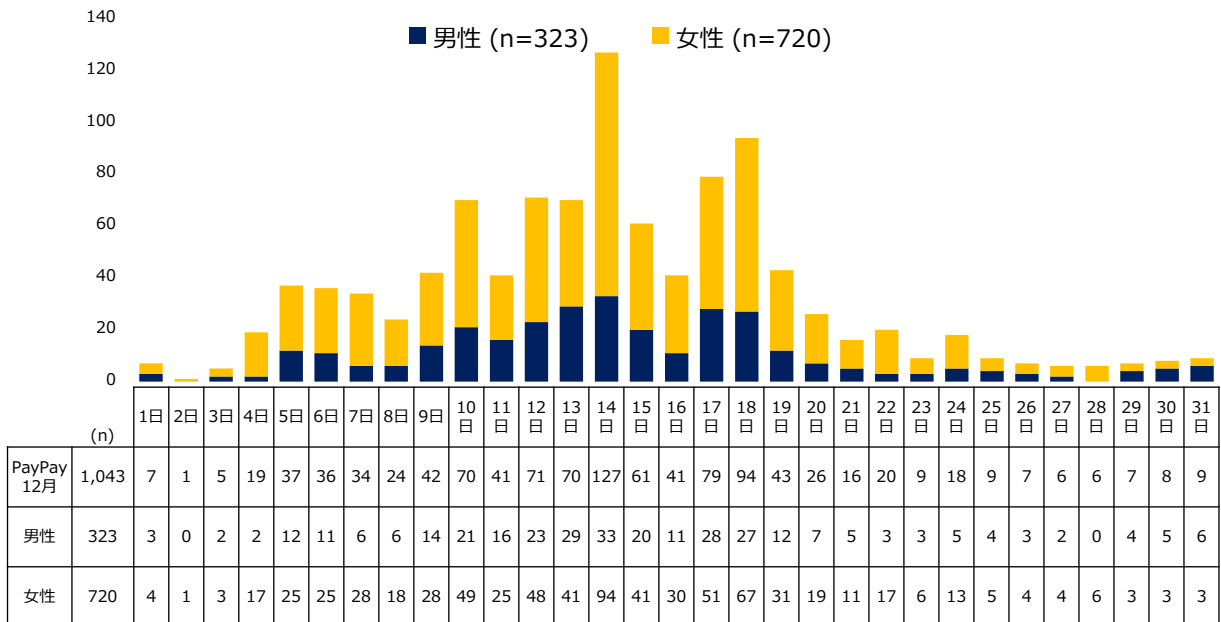
【図3】 主要スマホ決済各種サービスに寄せられた不満投稿件数と内訳 (全1,826件)



【図4】 主要スマホ決済各種サービスに寄せられた不満投稿件数と内訳 (全1,826件)



【図5】2018年12月におけるPayPayの不満投稿件数



3：不満の頻出ワードは、「セキュリティ」「不正利用」「被害」「店員」が目立つ。
 ポイント付与に関する疑念、利用シーンの少なさ、レジ前でスマホ決済申告にためらう声も。
 (図5、図6)

寄せられた不満の声を分析すると、頻出ワード(※1)として「セキュリティ」、「不正利用」、「被害」、「店員」、「店員さん」が多くあがりました。特徴的な意見(※2)として、「ポイントがつかない」、「改善してほしい」、「言うが恥ずかしい」、「使い方がわからない」、「使う機会がない」、「納得いかない」などが多く寄せられました。

※1 意見タグAIで分析された意見タグ「○○ガ▲▲」の○○に該当する部分で件数が多いワードを表示。
 ※2 意見タグAIで分析された意見タグ「○○ガ▲▲」のうち、件数が多い内容を表示。

【図6】スマホ決済に関する不満の頻出ワード 意見対象部(主部)



意見対象部	件数
paypay	63
ポイント	62
キャンペーン	55
楽天ペイ	49
使えるお店	35
終わる	31
PayPay	29
セキュリティ	29
不正利用	26
被害	25
使える店	25
ペイペイ	25
支払い	24
LINEPay	23
使えない	22
使える店舗	21
還元	20
チャージ	18
クレジットカード	17
使い方	16
アプリ	15
店員	15
ラインペイ	15

【図7】スマホ決済に関する不満の意見タグ上位

意見タグ	件数	%	意見タグ	件数	%
終わるが早すぎる	14	0.31%	d払い	4	0.09%
キャンペーンが終わってしまった	9	0.20%	paypay二チャージした	4	0.09%
終わるが早すぎ	9	0.20%	Paypayヲ導入してほしい	4	0.09%
paypayが使える	7	0.16%	改善ヲしてほしい	4	0.09%
キャンペーンが終わる	7	0.16%	楽天ペイヲ導入してほしい	4	0.09%
楽天ペイが使える	7	0.16%	近所二ない	4	0.09%
近く二ない	7	0.16%	言うが恥ずかしい	4	0.09%
使えないが不満	7	0.16%	使い方がわからない	4	0.09%
使えるお店が少くない	7	0.16%	使う機会がない	4	0.09%
Paypayが使えない	6	0.13%	使える店がない	4	0.09%
使えるお店ヲ増やして欲しい	6	0.13%	使える店が少なすぎて	4	0.09%
使える店が少くない	6	0.13%	使える店舗がない	4	0.09%
ポイントがつかない	5	0.11%	誰が使う	4	0.09%
使えないが不便	5	0.11%	納得ヲいかない	4	0.09%
使えるお店がない	5	0.11%			
使えるところが少ない	5	0.11%			
使える店舗が少ない	5	0.11%			

【調査概要】

- 調査方法：インターネットによるアンケート
- 調査対象：「不満買取センター」（<http://fumankaitori.com/>）を利用するユーザー
- 調査期間：2018年1月1日～12月31日
- 対象業界、対象業種：全て
- 抽出キーワード：
LINE Pay、ラインペイ、楽天ペイ、楽天Pay、PayPay、ペイペイ、Origami Pay、オリガミペイ、d払い、ドコモ払い
Apple Pay、アップルペイ、Google Pay、グーグルペイ ※「不満の対象」、「不満内容」に上記のキーワードが含まれる。