

2025 年 10 月 8 日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2025 年スマートフォン金融・決済連携プラン顧客満足度調査SM

携帯電話サービス各社のポイ活系料金プラン、docomo が総合満足度第 1 位

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、CEO：木本卓、略称：J.D. パワー）は、**2025 年スマートフォン金融・決済連携プラン顧客満足度調査**の結果を発表した。

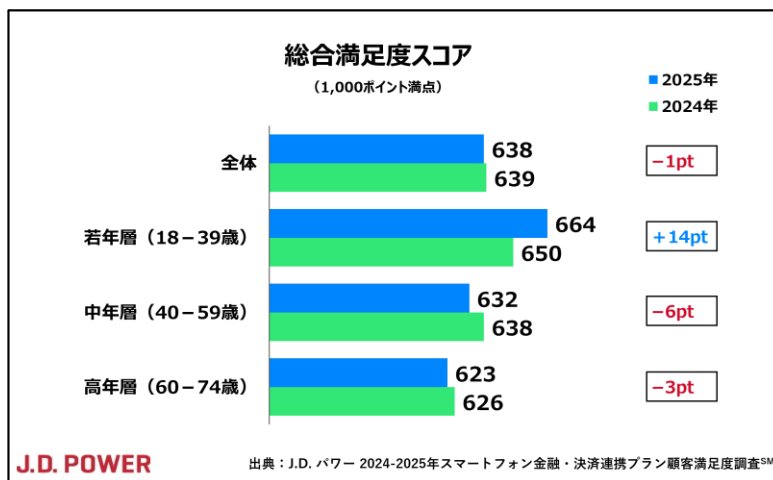
本調査は、携帯電話各社が提供する、金融・決済サービスと携帯電話サービス契約を組み合わせるポイント還元や特典を拡大する「金融・決済連携プラン¹」（いわゆるポイ活プラン）の満足度を聴取したものである。

調査全体の満足度は前年と同水準も、若年層では向上

調査全体における総合満足度スコアは 638 ポイント（1,000 ポイント満点）で、前年調査（639 ポイント）から大きな変化は見られなかった。

年代別に見ると、中年層（40～59 歳）が 632 ポイント、高年層（60～74 歳）が 623 ポイントにとどまるなか、若年層（18～39 歳）では、前年比+14 ポイントの 664 ポイントと高い評価となった。

特に「プラン内容の説明・案内」ファクターでの向上が見られ、各社によるポイント還元や特典の適用条件に関する説明や案内が改善されたことに加え、若年層で特典の仕組みや適用条件に対する理解が進んだことが背景にあると考えられる。実際に、「金融・決済連携プラン」加入によって得られる金融・決済特典について、「わかりやすい」、「充実している」、「確認がしやすい／把握しやすい」といったポジティブな回答が若年層では前年より増加しており、すべての項目で 7 割程までに達している。



¹ 携帯電話会社の決済サービス利用や EC 決済を通じて、より多くの金銭的還元（ポイント還元等）が受けられる、または、携帯電話会社の金融サービス（銀行、証券等）の利用により金銭的な特典（残高やポイント還元、あるいは利息アップ等）が受けられるタイプの料金プラン。

携帯電話サービスのブランド別ランキング算出にあたり、評価対象となったプランは下記の通り。

ahamo：ahamo ポイ活

au：au マネ活プラン、au マネ活プラン+、au マネ活バリューリンクプラン

docomo：ドコモ ポイ活 20、ドコモ ポイ活 MAX、eximo ポイ活

SoftBank：ペイトク 30、ペイトク 50、ペイトク無制限

楽天モバイル：Rakuten 最強プラン

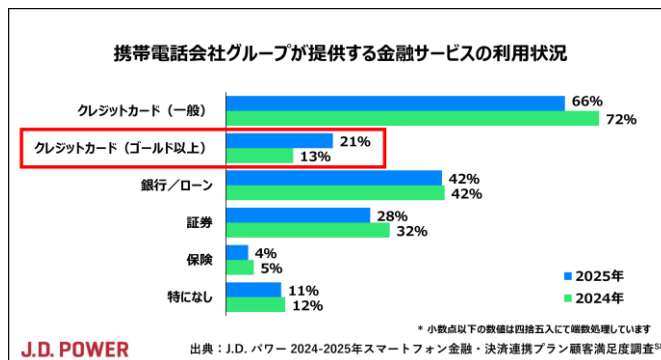
※英文表記アルファベット順

ゴールド以上のクレジットカード利用は全体の約2割に伸びるも、金融サービス利用はいまだ限定的

携帯電話会社やそのグループ会社が提供する各金融関連サービス（クレジットカード、銀行／ローン、証券、保険）の利用状況を確認すると、ゴールド以上の上位クレジットカードの利用者が、前年から+8ポイントの21%となった。年代別で見ても、いずれの層でも2割前後となっている。一方で、上位クレジットカードの利用状況には事業者間で差が見られ、この違いは、ポイント還元を軸とした「ポイ活」への親和性や若年層に向けた戦略的なアプローチの有無が影響していると推察される。

月々の決済額（金融決済連携プランの還元特典対象となる決済に限る）をみると、「10万円超」利用者は調査全体の10%に対して、上位クレジットカード所有者では42%に達しており、決済規模の違いが確認された。

しかしながら、携帯電話会社グループの金融サービス利用が十分に広がっているとは言い難い。上位クレジットカードの利用は、前年から増加傾向にあるものの現状では約2割にとどまっている。さらに他の金融サービスについても、銀行が2割前後、証券が1割前後にとどまっている事業者も見られ、利用の広がりはいまだ限定的であることがうかがえる。こうした状況を踏まえると、今後の経済圏拡大にあたっては、短期的なポイント付与や還元策だけでは限界があり、通信を核とした金融を含む生活インフラブランドとして、長期的な視点で顧客との関係構築を深めることが重要だと考えられる。



J.D. パワー 2025 年スマートフォン金融・決済連携プラン顧客満足度 No. 1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。（対象4ブランド）

第1位：docomo（678ポイント）

「使用可能データ容量／通信速度」、「金融・決済特典のよさ」、「プラン内容の説明・案内」、「各種キャンペーン／適用割引」の全4ファクターで最高評価。

第2位：au（655ポイント）

第3位：SoftBank（651ポイント）

J.D. パワー 2025 年スマートフォン金融・決済連携プラン顧客満足度調査SM概要

年に1回、金融・決済連携タイプの料金プランを契約しているスマートフォン利用者を対象に、利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今回で2回目の実施となる。

■実施期間：2025年7月下旬～8月上旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：金融・決済連携タイプのスマートフォン料金プランを契約している人（18～74歳）

■調査回答者数：1,945人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に以下の通り（カッコ内は影響度）。

「使用可能データ容量／通信速度」（33%）、「金融・決済特典のよさ」（24%）、「プラン内容の説明・案内」（22%）、「各種キャンペーン／適用割引」（21%）

* J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。詳細は <https://japan.jdpower.com/ja/our-benchmarking-study-methodology> をご覧ください。

【ご注意】チャートやデータを記事に引用する場合には、出典元として本調査名を明記してください。
弊社の許可なく記載された情報や結果を企業の広告や販促・広報活動に転用することは出来ません。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. パワー ジャパン

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：奥・周東（GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー）

Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

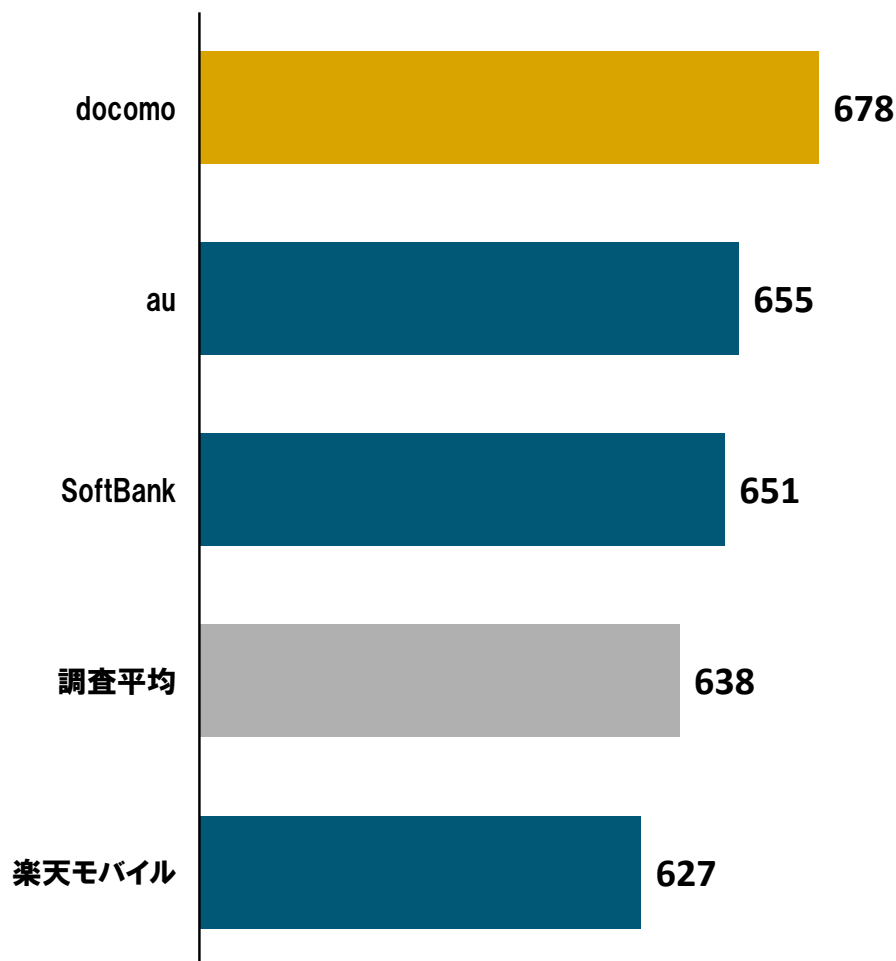
J.D. パワーについて：

米国に本社を置く J.D. パワーは消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データと分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。ビッグデータや人工知能（AI）、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭い業界インテリジェンスを提供してきました。J.D. パワーは半世紀以上に渡って、顧客とブランド・製品に関わり続け、主要産業における世界の大手企業から、顧客対応戦略の指針として信頼されています。

J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2025年スマートフォン金融・決済連携プラン顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



※対象プラン

au:「auマネ活プラン」、「auマネ活プラン+」、「auマネ活バリューリンクプラン」

docomo:「ドコモ ボイ活 20」、「ドコモ ボイ活 MAX」、「eximoボーイ活」

SoftBank:「ペイトク30」、「ペイトク50」、「ペイトク無制限」

楽天モバイル:「Rakuten最強プラン」

注)回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。
同スコアの場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。

出典: J.D. パワー 2025年スマートフォン金融・決済連携プラン顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。