

オークネット総合研究所×MMD 研究所共同調査

**【第2弾】日本とアメリカにおけるスマートフォン中古端末市場調査  
携帯電話端末の「下取りサービス」利用意向、日本は61.1%、米国は69.4%**

2018年2月26日

株式会社オークネット

情報流通支援サービスの株式会社オークネット（東京都港区、代表取締役社長：藤崎清孝）が運営するオークネット総合研究所は、モバイル専門マーケティングリサーチ機関であるMMD 研究所（東京都港区、所長：吉本浩司）と共同で2017年12月15日～12月21日に「日本とアメリカにおけるスマートフォン中古端末市場調査」を実施いたしました。対象者は日本在住の15歳～69歳の男女1,007人とアメリカ在住15歳～69歳の男女1,241人です。第1弾では、日米モバイル端末の利用状況を、第2弾では日米のモバイル端末に対する意識の違いにフォーカスを当てた内容になっています。

[第1弾の調査](#)も併せてご覧ください。

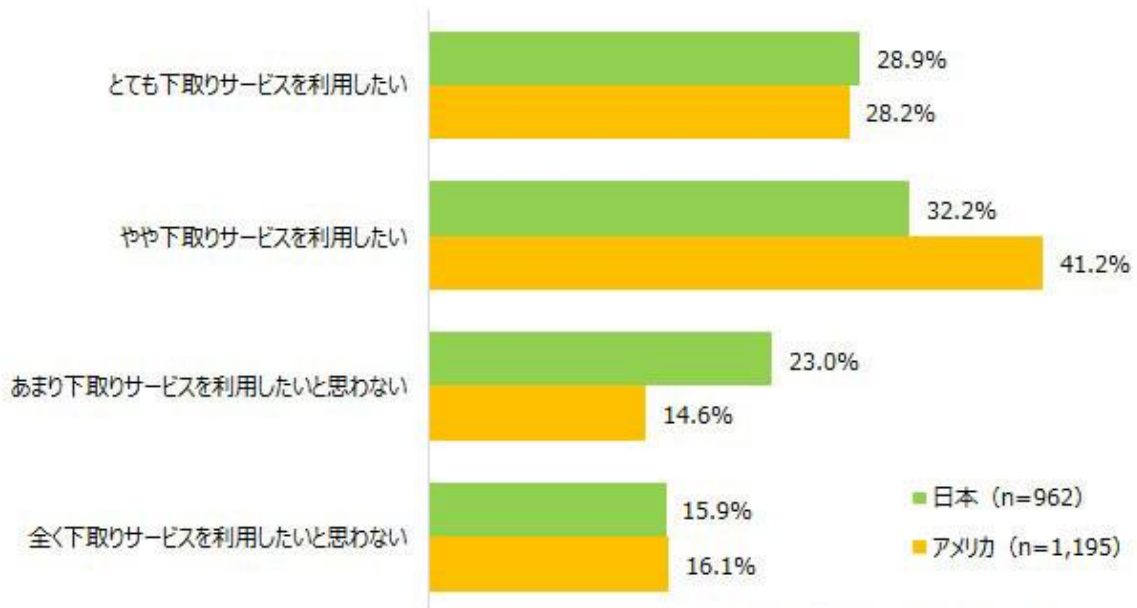
- **日本、携帯電話端末の「下取りサービス」利用意向61.1%、2016年4月から3.5ポイント減  
米国の下取りサービス利用意向は69.4%**
- **次回購入端末、「修理・整備された中古端末」を検討できる、日本は13.2%、米国は24.8%  
米国は男女問わず若年層が中古端末に対して寛容、日本とは異なる結果に**
- **中古端末に期待することはない、日本は25.7%で米国12.0%の倍以上**
- **中古端末へのマイナスイメージない、日本は5.8%、米国は15.3%  
日本の中古端末へのマイナスイメージ、最多回答は「バッテリーが持たなさそう」**

- **日本、携帯電話端末の「下取りサービス」利用意向61.1%、2016年4月から3.5ポイント減  
米国の下取りサービス利用意向は69.4%**

スマートフォン・携帯電話を所有している日本在住の15歳～69歳の男女（n=962）に対して、次回携帯電話購入の際に、「下取りサービス（下取りプログラム）」を利用したいと思うかを聞いたところ、日本では「とても下取りサービスを利用したい（28.9%）」「やや下取りサービスを利用したい（32.2%）」を合算した利用意向は61.1%であった。同様の設問をスマートフォン・携帯電話を所有しているアメリカ在住の15歳～69歳の男女（n=1,195）に対して聞いたところ、「とても下取りサービスを利用したい（28.2%）」「やや下取りサービスを利用したい（41.2%）」を合算した割合は69.4%となった。

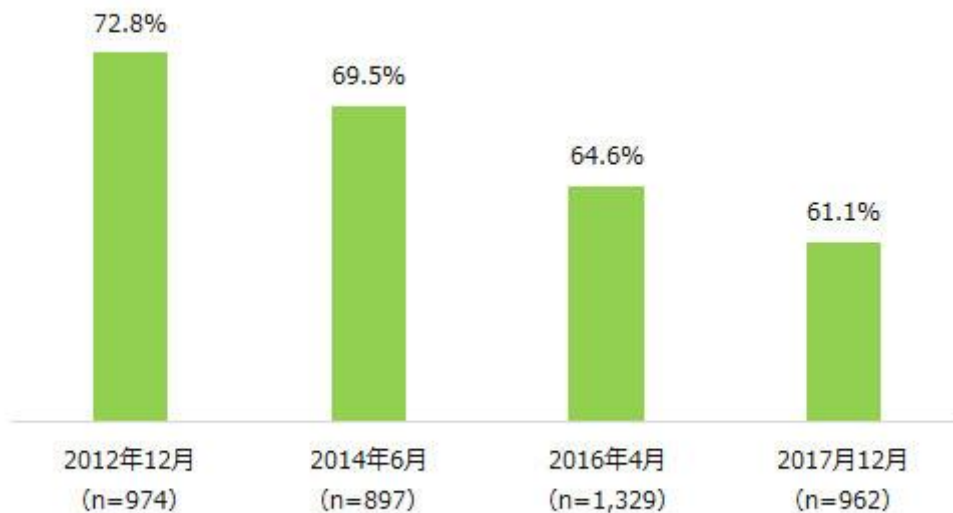
オークネット総合研究所が2016年4月に実施した同様の調査では日本の下取りサービスの利用意向は64.6%となっており、今回の結果と比較すると3.5ポイント減していることがわかった。また、2012年の結果と比べると、11.7ポイント減っており、年々下取りサービスの利用意向が減っていることがわかった。

● 日米の下取りサービスへの利用意向



オークネット総合研究所×MMD研究所調べ

● 【日本】下取りサービス利用意向の推移



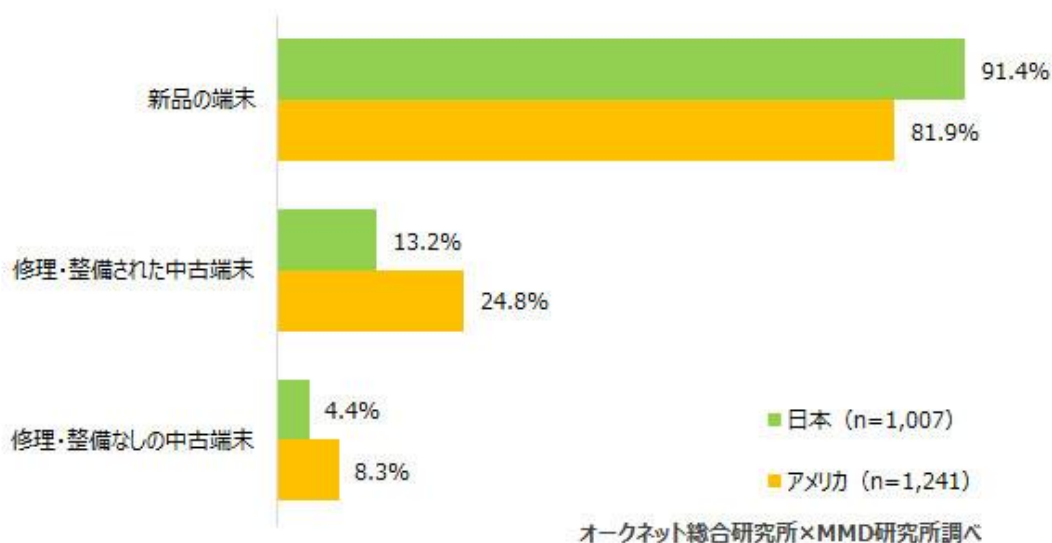
オークネット総合研究所×MMD研究所調べ

※2017年12月の調査以外はオークネット総合研究所調べ

● 次回購入端末、「修理・整備された中古端末」を検討できる、日本は 13.2%、米国は 24.8%  
米国は男女問わず若年層が中古端末に対して寛容、日本とは異なる結果に

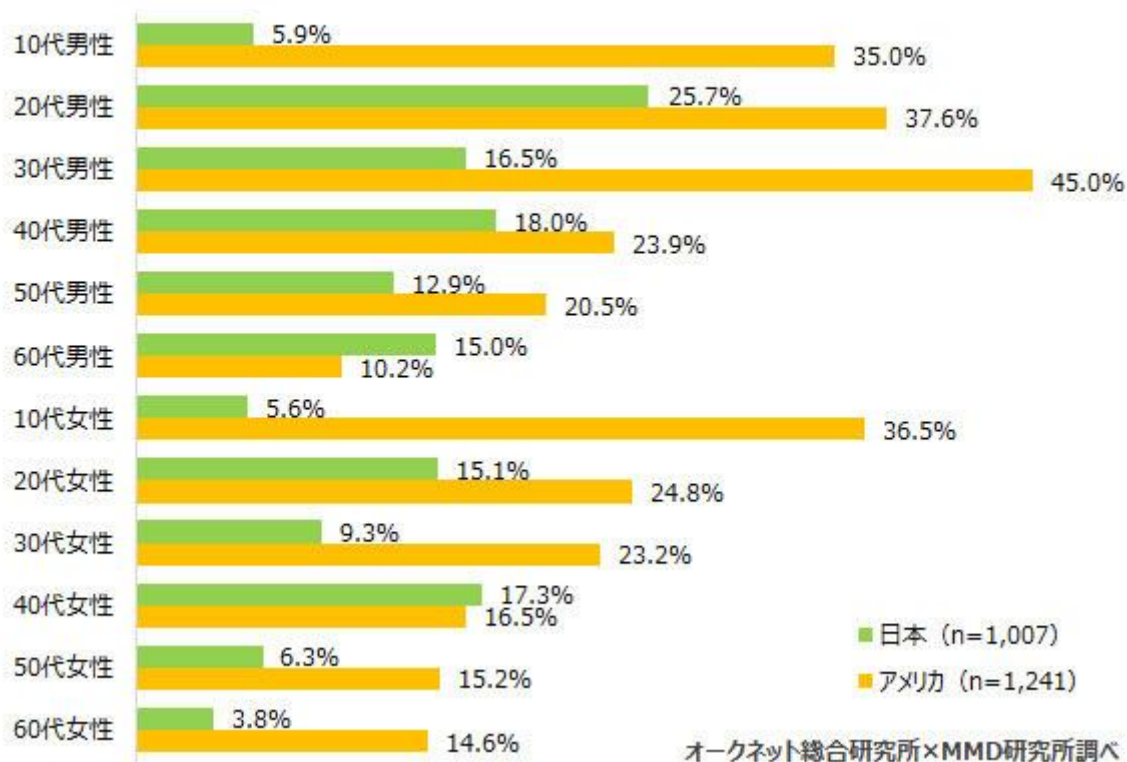
日本在住の15歳～69歳の男女 (n=1,007) とアメリカ在住15歳～69歳の男女 (n=1,241) に対して、次回スマートフォン・携帯電話を購入するとしたらどの端末を検討できるかを複数回答で聞いたところ、「新品の端末」という回答は、日本が91.4%、アメリカが81.9%となった。「修理・整備された中古端末」は日本が13.2%、アメリカが24.8%、「修理・整備なしの中古端末」は、日本は4.4%、アメリカは8.3%となった。日本、アメリカどちらも「修理・整備された中古端末」を検討できる割合は、「修理・整備なしの中古端末」の2倍以上あることがわかった。

● 日米の次回端末購入時に検討できる端末



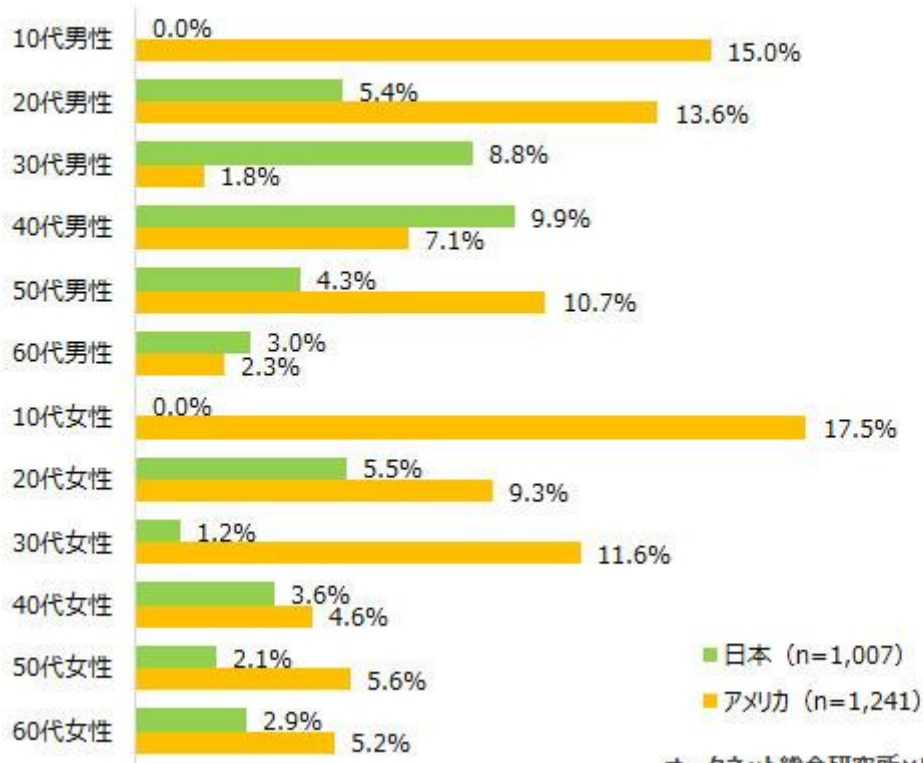
修理・整備された中古端末を検討できる割合を国別・性年代別で見ると、アメリカで修理・整備された中古端末を検討できると答えた属性で最も多かったのは30代男性で45.0%となった。次点は20代男性で37.6%であったが、ほぼ同じ割合で10代女性と10代男性が続いた。日本では、最も割合が高い属性は20代男性で25.7%となった。しかし、アメリカで割合が高かった10代男性と10代女性はそれぞれ5.9%、5.6%と日本の他の年代と比較しても低い結果となった。

● 日米の修理・整備された中古端末を検討できる割合（性年代別）



ちなみに修理・整備なしの中古端末を検討できる割合を見ると、日本の10代は男女ともに0%となり、中古端末に寛容なアメリカの若年層とはかなり異なる結果となった。

● 日米の修理・整備なしの中古端末を検討できる割合（性年代別）



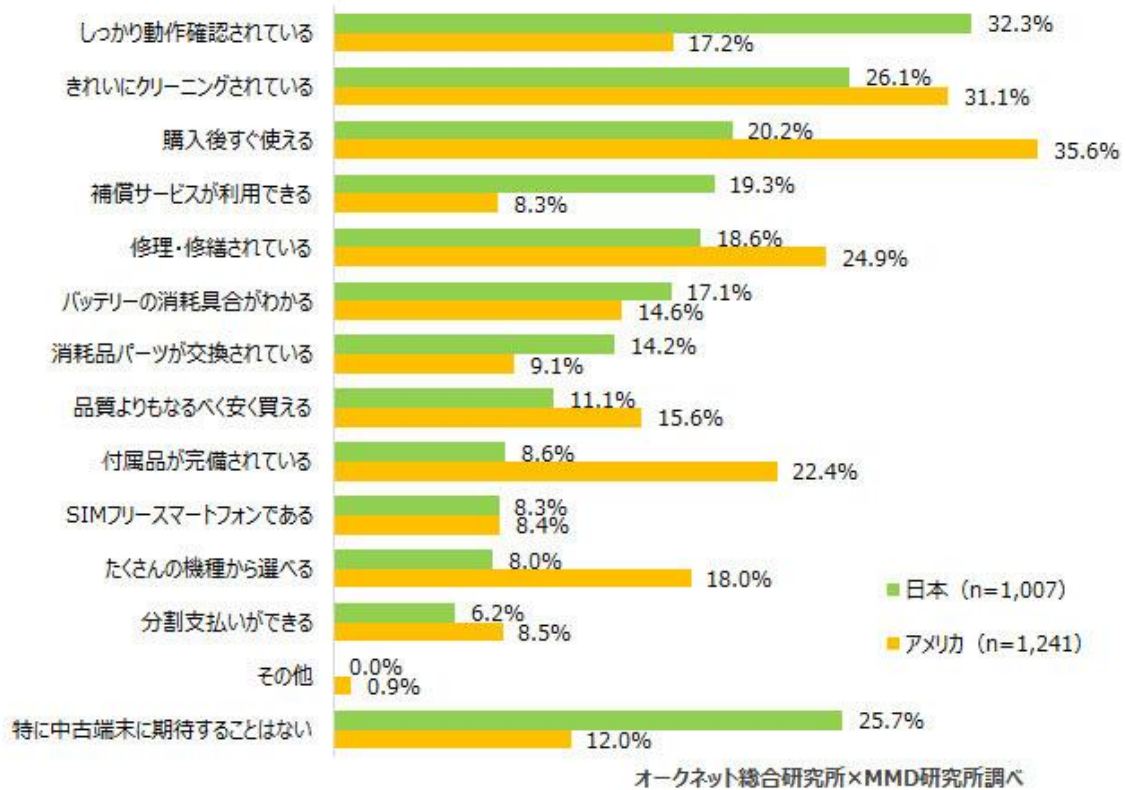
オークネット総合研究所×MMD研究所調べ

● 中古端末に期待することはない、日本は25.7%で米国12.0%の倍以上

日本在住の15歳～69歳の男女（n=1,007）とアメリカ在住15歳～69歳の男女（n=1,241）に、スマートフォン・携帯電話の中古端末に期待することを聞いたところ、日本で最も多い回答は「しっかり動作確認されている（32.3%）」、次いで「きれいにクリーニングされている（26.1%）」、「特に中古端末に期待することはない（25.7%）」となった。

アメリカで最も多かった回答は「購入後すぐ使える（35.6%）」となり、次いで「きれいにクリーニングされている（31.1%）」、「修理・修繕されている（24.9%）」となった。

● 日米の中古端末に期待すること

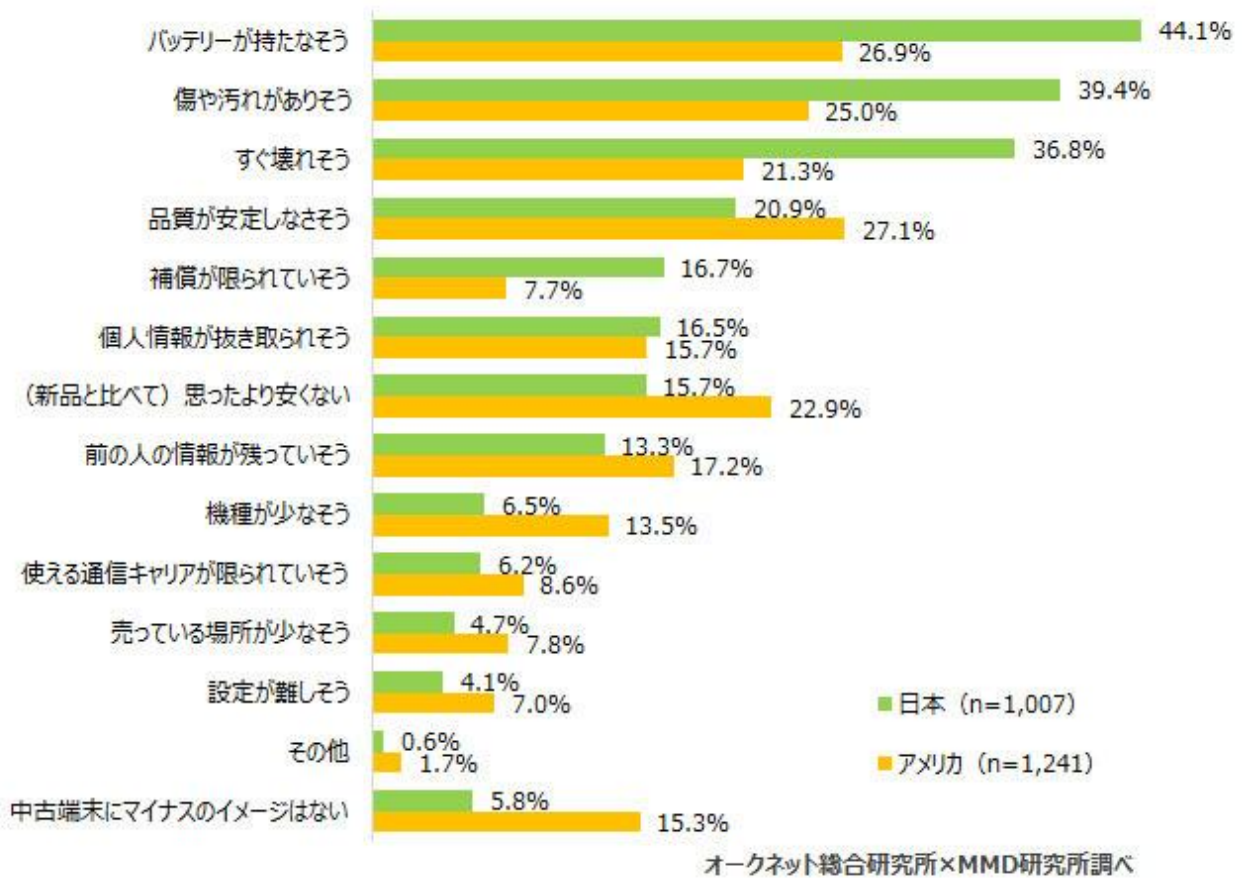


● 中古端末へのマイナスイメージない、日本は 5.8%、米国は 15.3%

日本の中古端末へのマイナスイメージ、最多回答は「バッテリーが持たなさそう」

日本在住の 15 歳～69 歳の男女 (n=1,007) とアメリカ在住 15 歳～69 歳の男女(n=1,241)に、スマートフォンや携帯電話の中古端末に対するマイナスイメージを聞いたところ、日本で最も多かった回答は「バッテリーが持たなさそう」が 44.1%、次いで「傷や汚れがありそう」が 39.4%、「すぐ壊れそう」が 36.8%であった。アメリカで最も多かった回答は「品質が安定しなさそう」が 27.1%、次いで「バッテリーが持たなさそう」が 26.9%、「傷や汚れがありそう」が 25.0%となった。ちなみに、「マイナスのイメージはない」という回答は日本では 5.8%、アメリカでは 15.3%となり中古端末に対しての意識の差が明らかとなった。

● 日米の抱く中古端末へのマイナスイメージ



※本調査レポートの百分率表示は四捨五入の丸め計算を行っており、合計しても 100%とならない場合がございます。

※回答者の属性は会員登録後に無料レポートよりご確認ください。

【モバイル研究家木暮 祐一先生からのコメント】



1967年、東京都生まれ。黎明期からの携帯電話業界動向をウォッチし、2000年に（株）アスキーにて携帯電話情報サイト『携帯 24』を立ち上げ同 Web 編集長。コンテンツ業界を経て 2004 年独立。2007 年、「携帯電話の遠隔医療応用に関する研究」に携わり徳島大学大学院工学研究科を修了、博士（工学）。スマートフォンの医療・ヘルスケア分野への応用をはじめ、ICT の地域社会での活用に関わる研究に従事。モバイル学会理事/副会長、ITヘルスケア学会理事。近著に『メディア技術史』（共著、北樹出版）など。1000 台を超えるケータイのコレクションも保有している。

下取りサービスの利用意向に関するデータでは、米国に比べ日本は下取りサービスに対してネガティブな印象が高い傾向がある。「利用したい」という意向は米国のほうが若干高いが、逆に「あまり下取りサービスを利用したくない」という回答比率が、日本は 23.0%と米国より 8.4 ポイントも高い。また下取りサービスの利用意向が年々減少傾向にある。日本における中古端末市場の形成は世界から比べると後発である。とはいえ、最近になって中古端末に対するユーザーの関心や、端末の処分方法に関する認識が広がりはじめ、ユーザー自身が最適な手段を検討できる土壌が形成されてきた段階にある。

そうした中で、端末買い換え時の「下取りサービス」以外の処分方法とも比較検討し、より有利な手段を選択するユーザーが増えていることが考えられる。なお 2 月 6 日に公表した第 1 弾の報告では端末の処分方法について日米の調査結果を紹介しているが、下取りサービスの

利用率、買取店への売却とも日米ではほぼ同比率であった。日本では買取店への売却が徐々に増えており、その比率がようやく米国並みに達したところだろう。しかし現状はまだ圧倒的に下取りサービスの利用率のほうが高い（[第1弾を参照](#)）。

続いて、次回端末購入時に検討できる端末では、日米とも圧倒的に新品端末の意向が高いが、とくに日本は 91.4%で米国より 9.5 ポイントも高い。「修理・整備された中古端末」と「修理・整備なしの中古端末」の購入意向では、米国では「修理・整備された中古端末」の検討率は高く 24.8%に上る。日本は 13.2%にとどまっているが、日本ではこのカテゴリの製品がどういものなのかがまだ十分に認知されていないと考えられる。

この「修理・整備された中古端末」は新品と変わらない状態にまで修理・整備された端末のことである。家電品の世界では「再生品」とか「リファービッシュ品」として市販されるケースを見かけるが、スマートフォンにおいてはこれまで日本では大々的に流通したり、店頭に並んだりすることがほとんどなかった。そのため回答したユーザーのイメージが浮かばなかったのかもしれない。日本において「修理・整備された中古端末」は MVNO が数量限定で取り扱うケースを見かける程度だが、実際に手に取ってみれば満足できるクオリティである上、新品よりも安価に購入できるとなればそれなりのシェアが期待できる。今後日本においても安定供給の仕組みが整っていくことが期待されている。

中古端末を検討できる割合を性世代別に見ると、アメリカでは若年層ほど中古端末を検討できる割合が高い一方で、日本の場合は全年齢層とも割合が低い。これは日本特有の端末販売の仕組みが中古端末に関心が向かない 1 つの要因になっていると考えられる。すなわち契約の方法次第で（例えば MNP を利用するなどして）、新品端末をより安価に購入できる（値引率が高い）ケースがあり、このような販売方法に慣れてしまっている日本のユーザーの多くは中古端末という選択肢に目が行かなくなってしまうのだろう。

また 10 代男女ともに米国では「修理・整備なしの中古端末」を検討できる割合がかなり高い一方で日本は共に 0%である。ここには日米におけるスマートフォン利用文化の違いが出ていようだ。筆者は日本の学生を対象に各所で利用動向をヒアリングしているが、日本では大半の学生が端末購入や毎月の通信料金の支払いを親に委ねている。このため、10 代のユーザーにおいて端末購入代金や毎月の通信料金などへの関心が低い。一方で米国では 10 代のユーザーの多くが自立し、端末代金や通信料金の支払いを自身でしているであろう。だからこそ、より安価に端末を購入できる手段として中古端末という選択肢に関心を持っていると考えられる。

日本では中古端末に対するネガティブなイメージが多い。特にバッテリー、そして傷や汚れなどを気にしている傾向が見られる。壊れそうというイメージも強い。さらに米国に比べてマイナスイメージが高い項目として「補償が限られていそう」が続く。日本のユーザーは他国に比べ、製品の品質に対する要求がより高いことが考えられるが、安価に購入して利用したい意向は世界とも変わらないはずである。

実は日本においても「修理・整備された中古端末」を見かける機会は増えてきている。修理・整備をめぐる法整備も整い、メーカー以外の登録修理業者が総務省に届出をした修理方法に従ってスマートフォンを修理・整備すると同時に、厳格な品質基準を満たした安心して使用できるパーツやバッテリーによる修理、整備品を MVNO が販売する事例が増えつつある。加えて、販売後の端末保証ならびに独自の補償サービス等を充実させることでユーザーに安心して利用してもらえる環境の整備も重要と考える。すでに一部の MVNO が独自の端末保証も用意し、ユーザーに安心して利用してもらえるよう配慮している。中古端末に対するネガティブなイメージを払拭できる「修理・整備された中古端末」への認知が広がり、またこうしたカテゴリの製品が身近に購入できる環境が整っていけば、日本のユーザーの中古端末に対する認識も大きく変わり、中古端末市場が一層拡大していくものと考えられる。

## ■ 調査概要

### 【第2弾】日本とアメリカにおけるスマートフォン中古端末市場調査

- ・ 調査期間：2017年12月15日～12月21日
- ・ 調査方法：インターネット調査

#### <日本>

- ・ 有効回答：1,007人

- ・ 調査対象：15 歳から 69 歳の男女

<アメリカ>

- ・ 有効回答：1,241 人
- ・ 調査対象：15 歳から 69 歳の男女

■ 今回調査した全設問（21 問）

- Q1 あなたがメインで使っている携帯端末をひとつだけ教えてください。
- Q2 前問で回答した携帯電話で契約している通信会社を教えてください。
- Q3 あなたが以前利用していた携帯電話・スマートフォン端末はどうしましたか。
- Q4 携帯電話・スマートフォン端末の処分方法を選んだ理由について、5 段階で教えてください。
- Q5 下取りや売却をせず、そのまま持っている理由としてあなたの考えにあてはまるものを全て選んで下さい。
- Q6 あなたは次回携帯電話購入の際に、「下取りサービス（下取りプログラム）」を利用したいと思いますか。
- Q7 あなたが下取りサービスを利用する際に期待することを、5 段階で教えてください。
- Q8 あなたが現在利用している端末の購入・入手方法を教えてください。
- Q9 あなたが現在利用しているスマートフォンや携帯電話を購入した理由を最大 3 つまで教えてください。
- Q10 あなたが次回スマートフォンや携帯電話を購入するとしたら、下記のどの端末が検討できますか？
- Q11 あなたがスマートフォンや携帯電話の中古端末に期待することを 3 つまで教えてください。
- Q12 あなたの抱く中古端末のイメージとしてあてはまるものを 3 つまで選んでください。
- Q13 あなたが利用している携帯電話の平均的な月額費用を教えてください。
- Q14 あなたが前問で回答した、携帯電話の月額料金は利用頻度に対して見合っていると思いますか。
- Q15 あなたは SIM フリー端末を知っていますか？
- Q16 あなたの携帯電話で故障や不具合が発生したことはありますか。
- Q17 前問で回答した故障・不具合が起こった際、あなたは修理に出しましたか。また、どこに修理に出しましたか？
- Q18 前問で回答した修理にはいくらぐらいかかりましたか。最も近い金額をお答えください。
- Q19 修理に出さなかった理由を最大 3 つまで教えてください。
- Q20 あなたが携帯電話を修理に出した際、不満やトラブルはありましたか。最大 3 つまで教えてください。
- Q21 現在あなたがメインでお使いの携帯電話・スマートフォンは、補償サービスに加入していますか？

■データは以下 MMD 研究所のページにてダウンロードが可能です

※無料の会員登録が必要になります

[https://mmdlabo.jp/investigation/detail\\_1697.html](https://mmdlabo.jp/investigation/detail_1697.html)

<オークネット総合研究所 概要>

当総合研究所は、1985 年に世界初の中古車 TV オークション事業をスタートし、以来 30 年にわたりオークションを主軸とした情報流通サービスを提供するオークネットグループが運営。これまで培った実績とネットワークを活用し、専門性、信頼性の高い情報を発信することで、更なる業界発展に寄与することを目指しています。

理事長：佐藤 俊司 URL：<https://www.aucnet.co.jp/aucnet-research/>

<株式会社オークネット 会社概要>

- 社名：株式会社オークネット
- 本社：東京都港区北青山二丁目 5 番 8 号 青山 OM スクエア
- 代表者：代表取締役社長 藤崎 清孝
- 創業年月日：1985 年 6 月 29 日
- 資本金：1,594 百万円(2017 年 4 月 25 日現在)
- 連結売上高：199 億円（2016 年 12 月期）
- 連結従業員数：590 名（2017 年 12 月 31 日現在）
- 株式：東証第一部（証券コード：3964）

-----



**NEWS RELEASE** 報道関係者各位

<本件に関するお問合せ>

株式会社オークネット 広報担当：土屋、吉岡

TEL：03-6440-2530 E-MAIL：request@ns.aucnet.co.jp

※本資料を利用される際は、オークネットにご一報の上、提供元を「オークネット総合研究所」と明記して、ご利用ください。