

オークネット総合研究所×MMD 研究所共同調査

携帯電話端末の下取りサービス利用意向、日本は 61.6%、米国は 70.0%
下取りサービスに期待すること「データ消去」「下取り金額が高いこと」「手続きが簡単であること」
第二弾「2019 年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」

2019 年 5 月 22 日

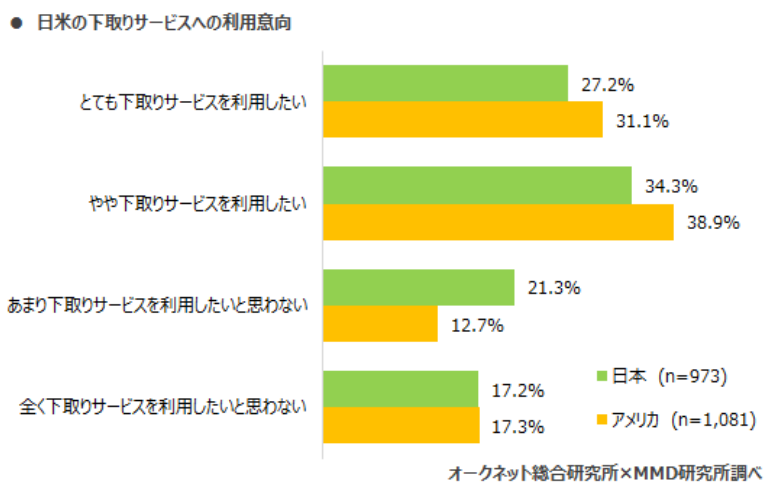
株式会社オークネット

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、2019 年 3 月 22 日～4 月 9 日に「2019 年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 1,010 人とアメリカ在住 15 歳～69 歳の男女 1,111 人です。第 2 弾の本調査では日米の下取りサービスや補償サービスにフォーカスを当てた内容になっています。

- **携帯電話端末の下取りサービス利用意向、日本は 61.6%、米国は 70.0%**
- **携帯電話端末の下取りサービスに期待することの上位、**
日米ともに「端末データが消去されること」「下取り金額が高いこと」「手続きが簡単であること」
- **携帯電話補償サービス加入状況、日本は 49.8%、アメリカは 29.0%**
- **携帯電話の故障や不具合発生の経験、日本は 56.3%、アメリカは 49.2%**
日本の 43.4%、アメリカの 38.0%が「修理にださなかった」と回答
その理由の上位は「修理に出さなくても使えそう」「費用が高そう」「面倒だったから」

- **携帯電話端末の下取りサービス利用意向、日本は 61.6%、米国は 70.0%**

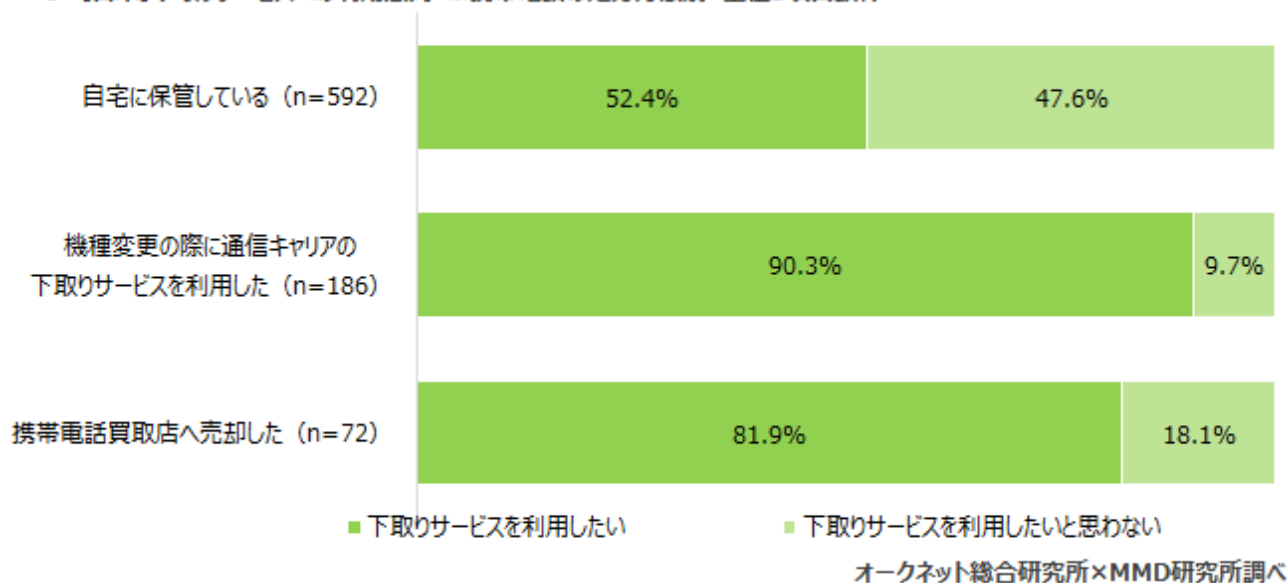
スマートフォン・携帯電話を所有している日本在住の 15 歳～69 歳の男女（n=973）に対して、次回携帯電話購入の際に、「下取りサービス（下取りプログラム）」を利用したいと思うかを聞いたところ、日本では「とても下取りサービスを利用したい（27.2%）」「やや下取りサービスを利用したい（34.3%）」を合算した利用意向は 61.6%であった。同様の設問をスマートフォン・携帯電話を所有しているアメリカ在住の 15 歳～69 歳の男女（n=1,081）に対して聞いたところ、「とても下取りサービスを利用したい（31.1%）」「やや下取りサービスを利用したい（38.9%）」を合算した割合は 70.0%となった。



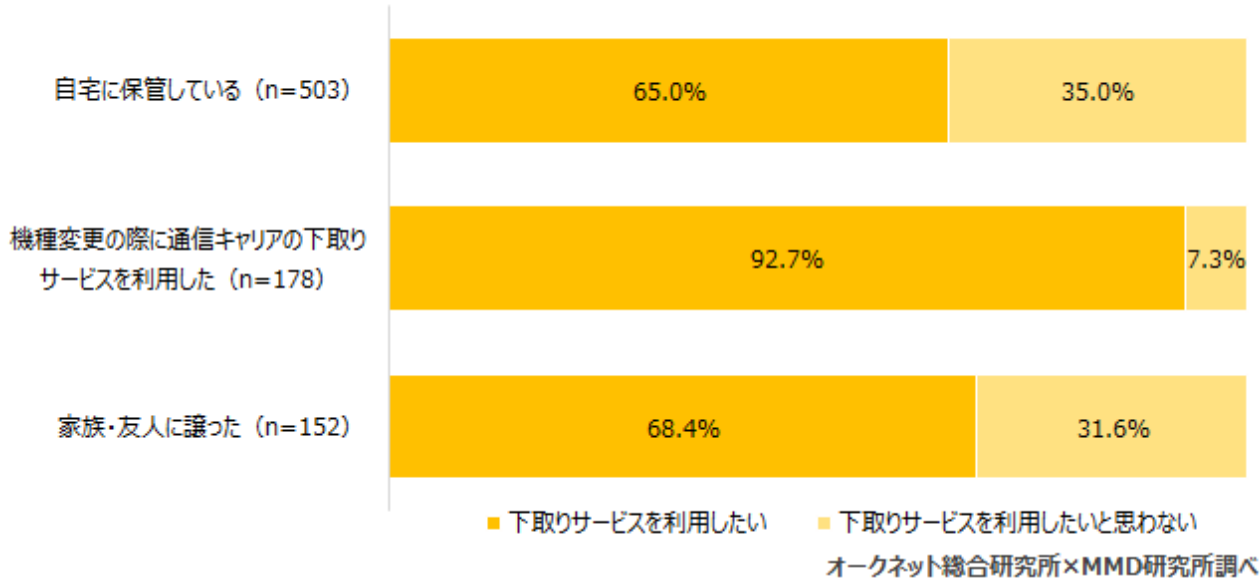
続いて、下取りサービス利用意向を以前利用していた携帯電話の処分方法別で見ると、日本では自宅保管している人（n=592）の52.4%、機種変更の際に通信キャリアの下取りサービスを利用した人（n=186）の90.3%、携帯電話買取店へ売却した人（n=72）の81.9%が下取りサービスへの利用意向がわかった。

アメリカでは、自宅に保管している人（n=503）の65.0%、機種変更の際に通信キャリアの下取りサービスを利用した人（n=178）の92.7%、家族・友人に譲った人（n=152）の68.4%が下取りサービスを利用したいと回答したことがわかった。

● 【日本】下取りサービスへの利用意向 ※携帯電話の処分方法別 上位3項目抜粋



● 【アメリカ】下取りサービスへの利用意向 ※携帯電話の処分方法別 上位3項目抜粋



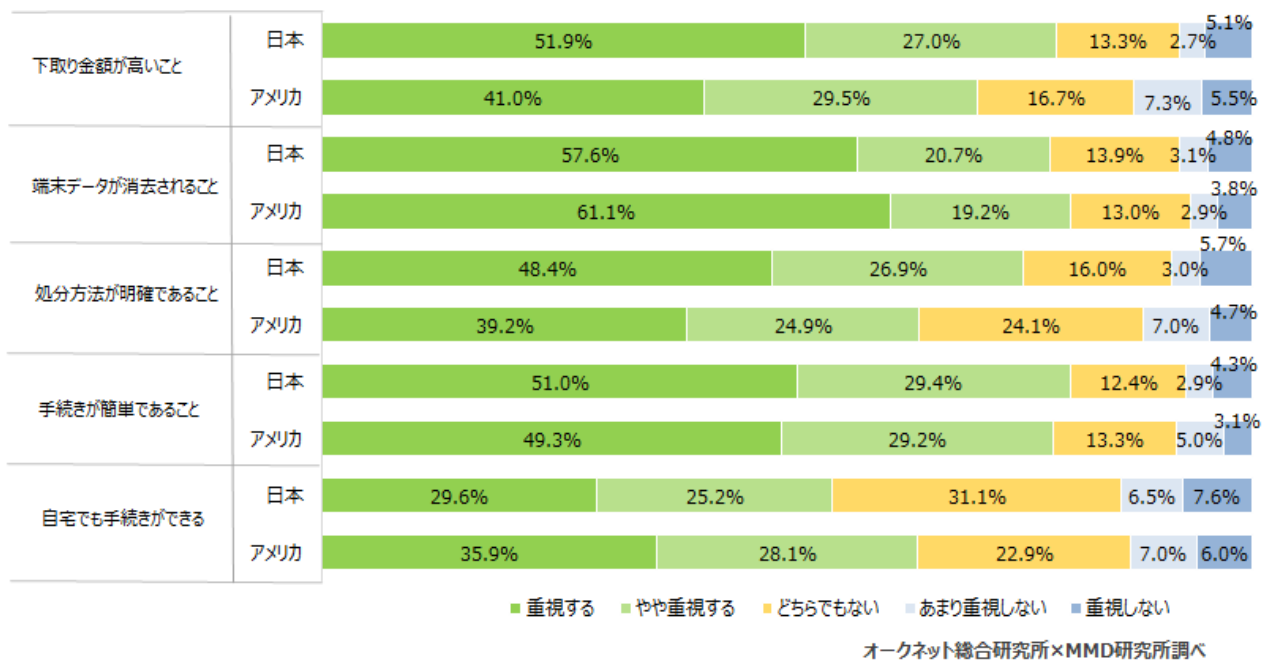
● 携帯電話端末の下取りサービスに期待することの上位、

日米ともに「端末データが消去されること」「下取り金額が高いこと」「手続きが簡単であること」

日本在住の15歳～69歳の男女 (n=973) とアメリカ在住15歳～69歳の男女 (n=1,081) に、下取りサービスに期待することを聞いたところ、日本で最も多い回答は「端末データが消去されること」が57.6%、「下取り金額が高いこと」が51.9%、「手続きが簡単であること」が51.0%となった。

アメリカで最も多かった回答は「端末データが消去されること」で61.1%、次いで「手続きが簡単であること」が49.3%、「下取り金額が高いこと」が41.0%となった。

● 日米の下取りサービスに期待すること 日本 (n=973)、アメリカ (n=1,081)

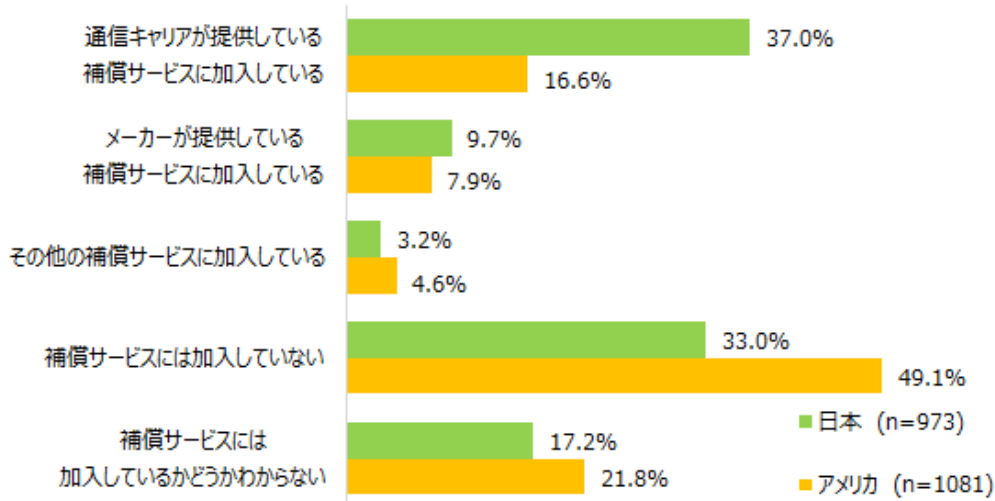


● 携帯電話補償サービス加入状況、日本は49.8%、アメリカは29.0%

日本在住の15歳～69歳の男女（n=973）とアメリカ在住15歳～69歳の男女（n=1,081）に、携帯電話補償サービス加入について聞いたところ、日本では「通信キャリアが提供している補償サービスに加入している」が37.0%と最も多く、次いで「補償サービスには加入していない」が33.0%となった。

アメリカでは「補償サービスには加入していない」が49.1%と最も多く、次いで「補償サービスには加入しているかどうかわからない」が21.8%と日米で補償サービスに対する意識が異なることがわかった。

● 日米の携帯電話補償サービス加入状況



オークネット総合研究所×MMD研究所調べ

● 携帯電話の故障や不具合発生経験、日本は56.3%、アメリカは49.2%

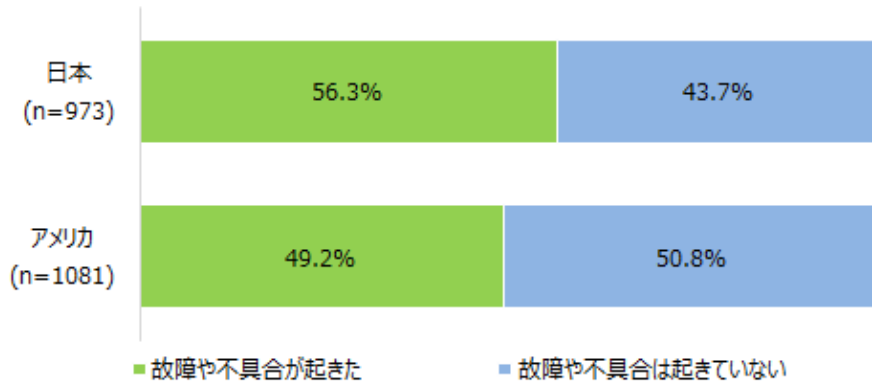
日本の43.4%、アメリカの38.0%が「修理にださなかった」と回答

その理由の上位は「修理に出さなくても使えそう」「費用が高そう」「面倒だったから」

日本在住の15歳～69歳の男女（n=973）とアメリカ在住15歳～69歳の男女（n=1,081）に携帯電話で故障や不具合が発生した経験について聞いたところ、日本の56.3%、アメリカの49.2%が「故障や不具合が起きたことがある」と回答した。

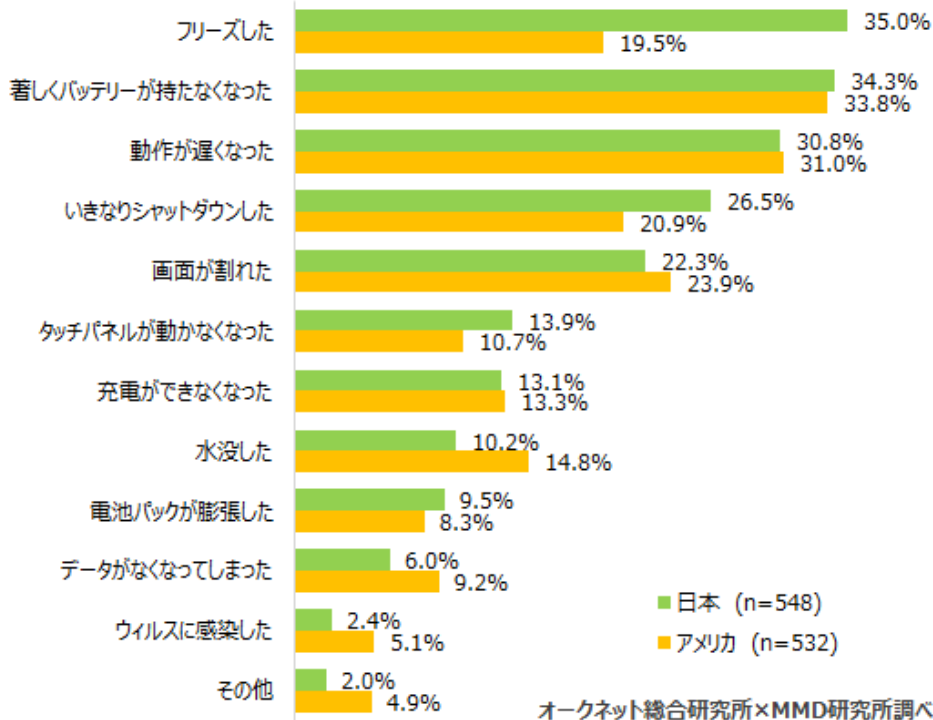
故障や不具合を経験したことがあると回答した人に故障内容を聞いたところ、日本（n=548）では「フリーズした」が35.0%と最も多く、次いで「著しくバッテリーが持たなくなった」が34.3%、「動作が遅くなった」が30.8%となった。アメリカ（n=532）では、「著しくバッテリーが持たなくなった」が33.8%と最も多く、次いで「動作が遅くなった」が31.0%、「画面が割れた」が23.9%となった。

● 日米の携帯電話故障経験



オークネット総合研究所×MMD研究所調べ

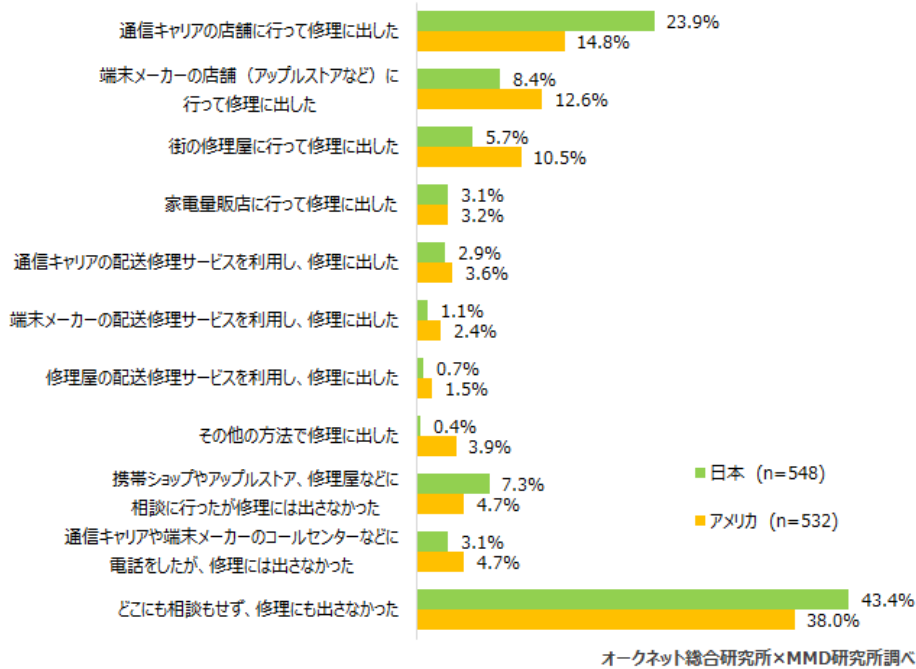
● 日米の携帯電話故障内容



オークネット総合研究所×MMD研究所調べ

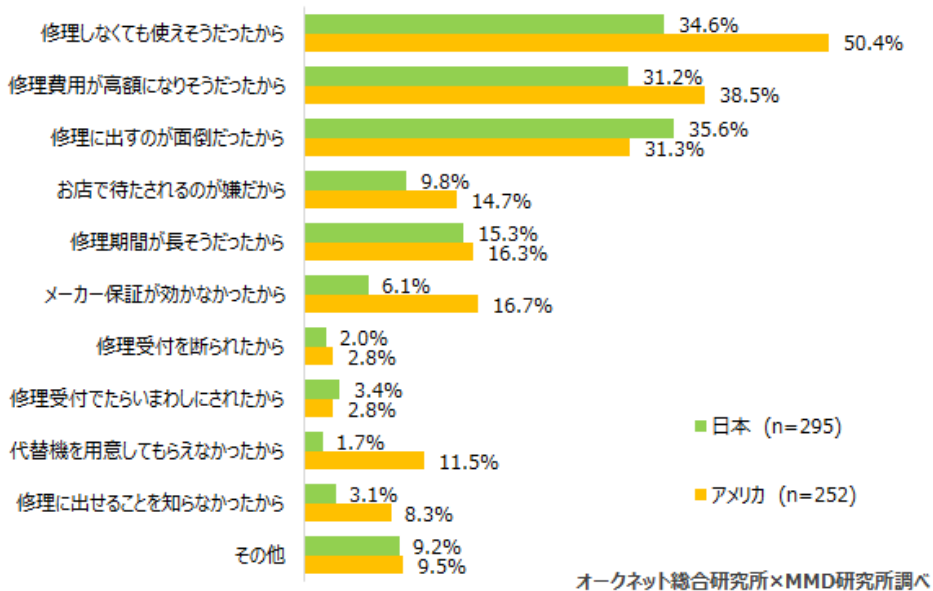
故障や不具合を経験したことがあると回答した人（日本 n=548、アメリカ n=532）に修理について聞いたところ、日米ともに「どこにも相談せず、修理にも出さなかった」という回答が最多となった。修理に出したという回答で最も多かったのは「通信キャリアの店舗に行って修理に出した」が日本は 23.9%、アメリカは 14.8%となり、次いで「端末メーカーの店舗（アップルストアなど）に行って修理に出した」が日本では 8.4%、アメリカでは 12.6%となった。

● 日米の携帯電話修理状況



続けて、修理を出さなかったと回答した人を対象にその理由を聞いたところ、日本（n=295）では、「修理に出すのが面倒だったから」が 35.6%と最も多く、次いで「修理しなくても使えそうだったから」が 34.6%、「修理費用が高額になりそうだったから」が 31.2%となった。一方アメリカ（n=252）では「修理しなくても使えそうだったから」が 50.4%と最も多く、次いで「修理費用が高額になりそうだったから」が 38.5%、「修理に出すのが面倒だったから」が 31.3%となった。

● 日米の故障端末を修理に出さなかった理由



【モバイル研究家木暮 祐一先生からのコメント】

スマートフォン（以下、スマホ）の下取りサービス等の利用意向は高い。ただし、過去に下取りに出したり買取してもらったことのある人は、引き続き利用意向がかなり高いが、端末を自宅に保管する人は下取りサービス等への利用意向が高くない。

たとえば旧端末を家族が利用するとか、サブ端末として生かすなど端末の利用予定があるのならば良いが、ただ保管しているだけなら端末は価値のあるうちの処分したほうが良い。スマホも自動車のように中古流通が当たり前になっていく。これまで新品スマートフォンが様々な割引施策によって安価に購入できたために中古端末市場が限定的だったが、今後の販売施策見直しによって中古端末流通は確立されていく。買い替えの際には、価値のあるうちに旧端末を下取りしてもらうことが一般に浸透していくはずである。

一方、中古端末市場の広がりには欠かせないことが、端末の修理体制の確立である。修理をめぐる信頼性の確保が求められるほか、修理費用を補償する保険サービスの拡充も求められるだろう。スマホの故障や破損などに対する補償サービスは通信キャリアが提供するものに加えることが基本であったが、それらサービスは至れり尽くせりであったとしても、毎月の補償料は高価である。通信キャリアが提供する補償サービス以外の保険ビジネスなどの広がりも考えられそうだ。

■ 調査概要

【第2弾】2019年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：2019年3月22日～4月9日
- ・ 調査方法：インターネット調査
- ・ 設問数：25問（今回調査した全2回分の設問）

<日本>

- ・ 有効回答：1,010人
- ・ 日本調査対象：15歳から69歳の男女

<アメリカ>

- ・ 本調査有効回答：1,111人
- ・ 本調査対象：15歳から69歳の男女

■ 今回調査した全2回分の設問項目

- 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つまで教えて下さい。
- 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？
- Q22 前問で中古端末を購入したと回答した人に質問です。中古端末を購入した理由は何ですか？
- Q23 中古端末を購入する際に重視した点は何ですか？
- Q24 中古端末を購入する際に妥協した点は何ですか？
- Q25 中古で購入した機種名を教えてください。

※本調査レポートは小数点以下任意の桁を四捨五入して表記しているため、積み上げ計算すると誤差がでる場合があります。

※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。

■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_1798.html



オークネット総合研究所 デジタルプロダクツ分野フェロー 木暮祐一氏
(モバイル研究者・青森公立大学経営経済学部准教授)

<プロフィール>

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)。2013年、青森公立大学准教授。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。

<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：1,711百万円(2018年12月31日現在)
- 連結売上高：194億円（2018年12月期）
- 連結従業員数：677名（2018年12月31日現在）
- 株式：東証第一部（証券コード：3964）

<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×MMD研究所」と明記して、ご利用ください。