

オークネット総合研究所×MMD 研究所共同調査

【第 2 弾】2020 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

2020 年 6 月 4 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、代表取締役会長 CEO：藤崎 清孝 代表取締役社長 COO：藤崎 慎一郎）が運営するオークネット総合研究所は、MMDLabo 株式会社（東京都港区、代表取締役：吉本浩司）が運営する MMD 研究所（<https://mmdlabo.jp/>）と共同で、2020 年 3 月 19 日～3 月 20 日に「2020 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 1,013 人とアメリカ在住 15 歳～69 歳の男女 1,119 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。

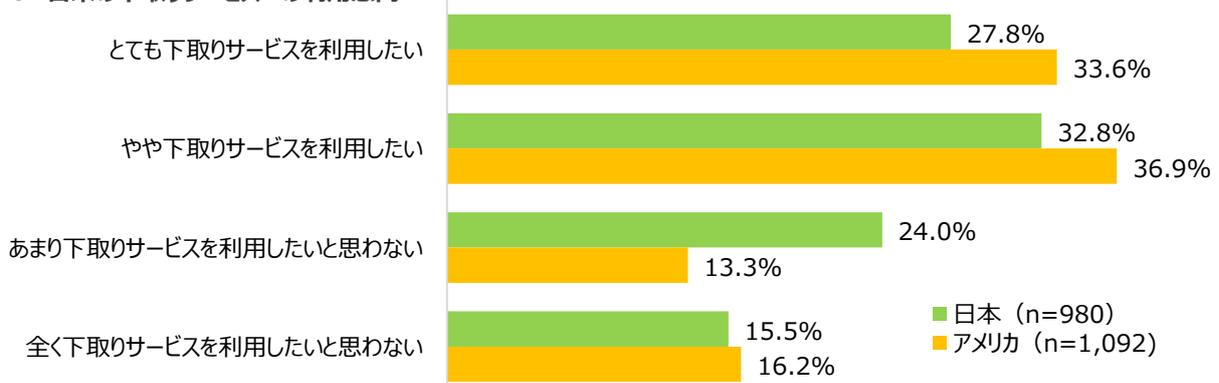
- 携帯電話端末の下取りサービス利用意向、日本は 60.5%、米国は 70.5%
- 携帯電話端末の下取りサービスに期待することの上位、
日米ともに「端末データが消去されること」「処分方法が明確であること」「手続きが簡単であること」
- 携帯電話補償サービス加入状況、日本は 50.0%、アメリカは 32.8%
- 携帯電話の故障や不具合発生の経験、日本は 52.4%、アメリカは 51.3%
うち日米ともに故障内容の上位は「バッテリーが持たなくなった」「動作が遅くなった」
- 日本の 44.7%、アメリカの 32.9%が「修理にださなかった」と回答
その理由の上位は「修理に出さなくても使えそう」「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 60.5%、米国は 70.5%

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=980）とアメリカ在住 15 歳～69 歳の男女(n=1,092)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（27.8%）」「やや下取りサービスを利用したい（32.8%）」を合算した利用意向は 60.5%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=1,092）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（33.6%）」「やや下取りサービスを利用したい（36.9%）」を合算した割合は 70.5%となった。

● 日米の下取りサービスへの利用意向



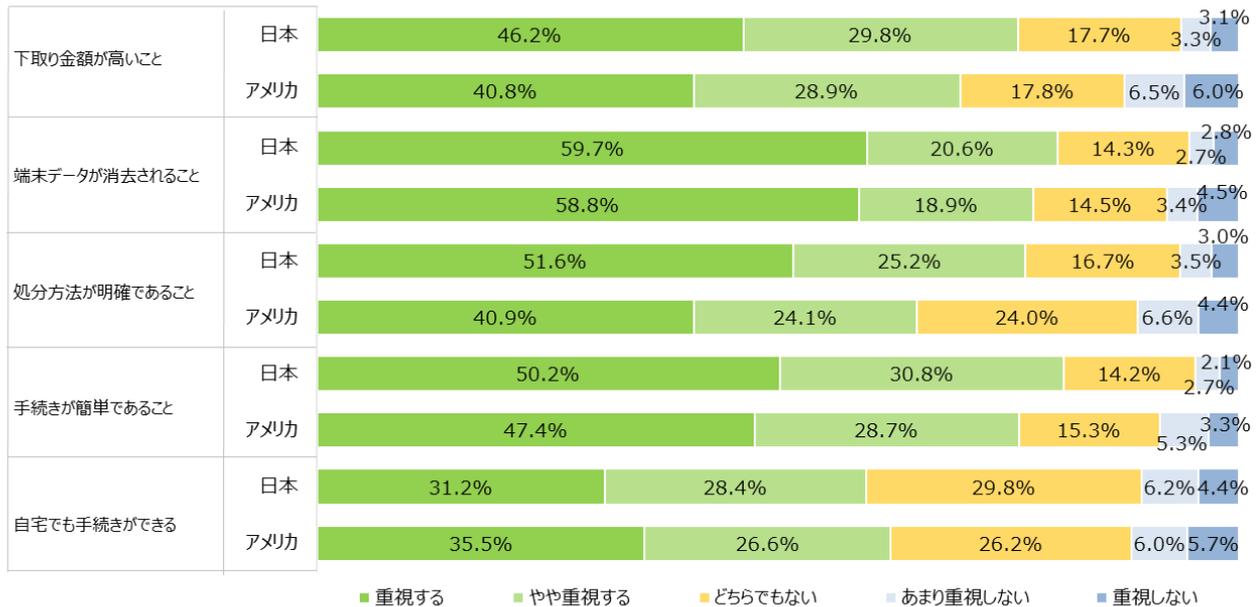
オークネット総合研究所×MMD研究所調べ

● 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」「処分方法が明確であること」「手続きが簡単であること」

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=980）とアメリカ在住15歳～69歳の男女（n=1,092）に対して、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59.7%、次いで「処分方法が明確であること」が51.6%、「手続きが簡単であること」が50.2%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58.8%、次いで「手続きが簡単であること」が47.4%、「処分方法が明確であること」が40.9%となった。

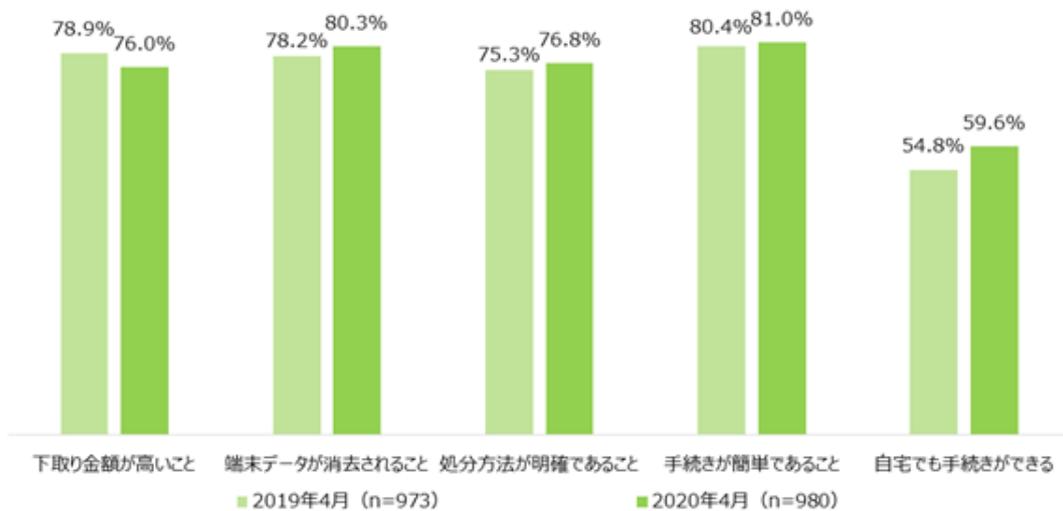
● 下取りサービスを利用する際に期待すること 日本（N=980）、アメリカ（N=1,092）



オークネット総合研究所×MMD研究所調べ

さらに、「重視する」「やや重視する」の回答を合わせると「手続きが簡単であること」が81.0%、「端末データが消去されること」が80.3%、「処分方法が明確であること」が76.8%となり、2019年4月の同様の調査と比較すると、「自宅でも手続きができる」が4.8ポイント、「端末データが消去されること」が2.1ポイント増えていることがわかった。

● 【日本】下取りサービスを利用する際に期待することの推移



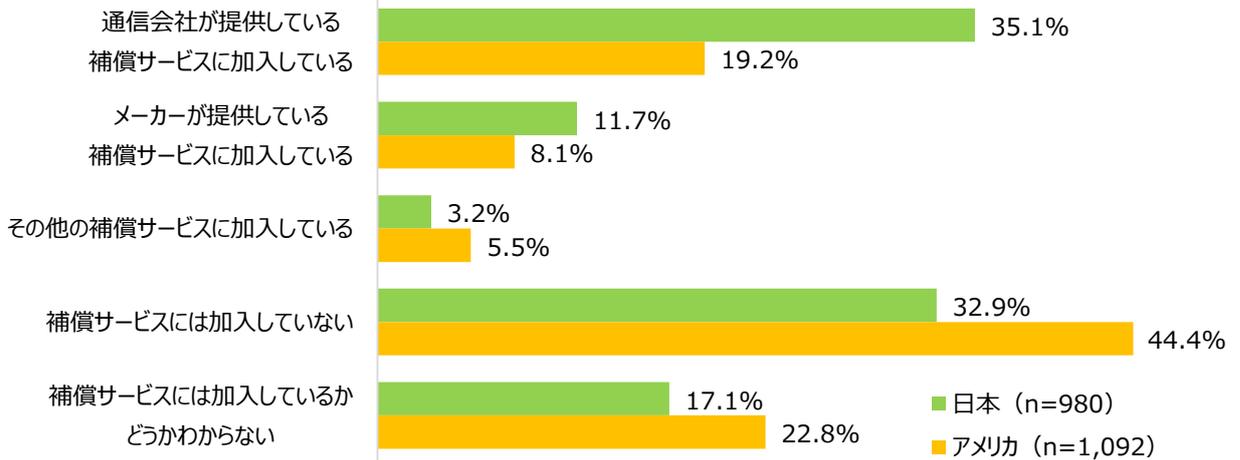
オークネット総合研究所×MMD研究所調べ

● 携帯電話補償サービス加入状況、日本は 50.0%、アメリカは 32.8%

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=980）とアメリカ在住 15 歳～69 歳の男女（n=1,092）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「通信会社が提供している補償サービスに加入している」が 35.1%と最も多く、次いで「補償サービスには加入していない」が 32.9%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 44.4%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分からない」が 22.8%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。

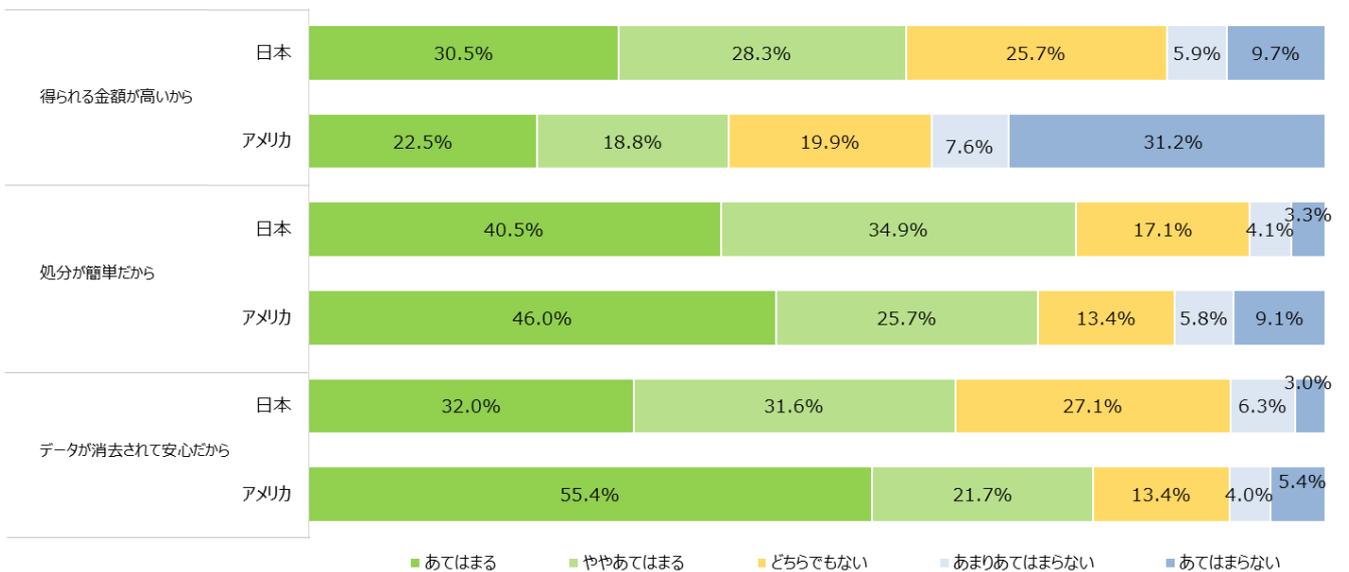
● 日米の携帯電話補償サービス加入状況



オークネット総合研究所×MMD研究所調べ

続いて、以前利用していた携帯電話・スマートフォン端末を売却したと回答した日本の男女（n=269）とアメリカ在住の男女（n=276）に端末の処分理由について「処分した際に得られる金額が高いから」「処分が簡単だから」「きちんとデータが消去されて安心だと思ったから」の 3 つの理由があてはまるかを 5 段階にわけて聞いたところ、あてはまる、ややあてはまるを合わせると、日本では「処分した際に得られる金額が高いから」が 58.7%、アメリカは 41.3%となり、「処分が簡単だから」は日本では 75.5%、アメリカでは 71.7%、「きちんとデータが消去されて安心だと思ったから」は日本では 63.6%、アメリカでは 77.2%となった。

● 端末の処分方法を選んだ理由 日本（N=269）、アメリカ（N=276）



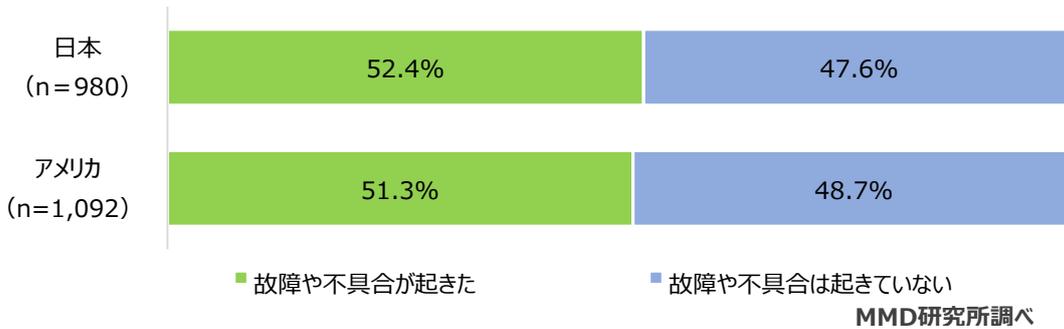
オークネット総合研究所×MMD研究所調べ

● 携帯電話の故障や不具合発生の経験、日本は 52.4%、アメリカは 51.3%

うち日米ともに故障内容の上位は「バッテリーが持たなくなった」「動作が遅くなった」

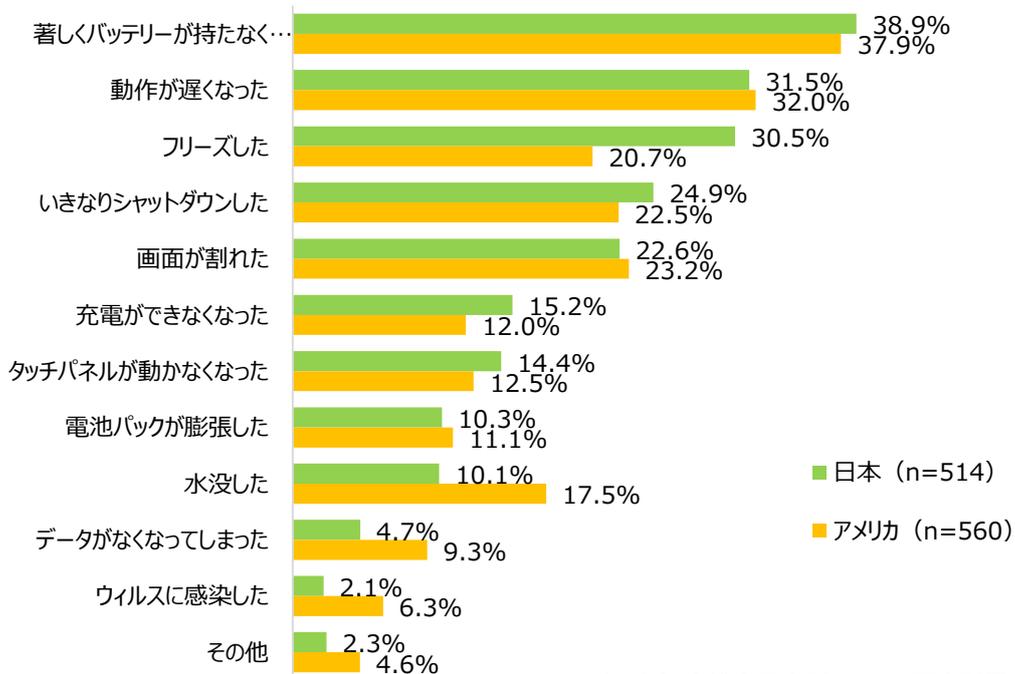
日本在住の 15 歳～69 歳の男女 (n=980) とアメリカ在住 15 歳～69 歳の男女(n=1,092)に、携帯電話で故障や不具合が発生した経験について聞いたところ、日本の 52.4%、アメリカの 51.3%が「故障や不具合が起きたことがある」と回答した。

● 日米の携帯電話故障経験



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=514) では「著しくバッテリーが持たなくなった」が 38.9%と最も多く、次いで「動作が遅くなった」が 31.5%、「フリーズした」が 30.5%となった。アメリカ (n=560) では、「著しくバッテリーが持たなくなった」が 37.9%と最も多く、次いで「動作が遅くなった」が 32.0%、「画面が割れた」が 23.2%となった。

● 日米の携帯電話故障内容

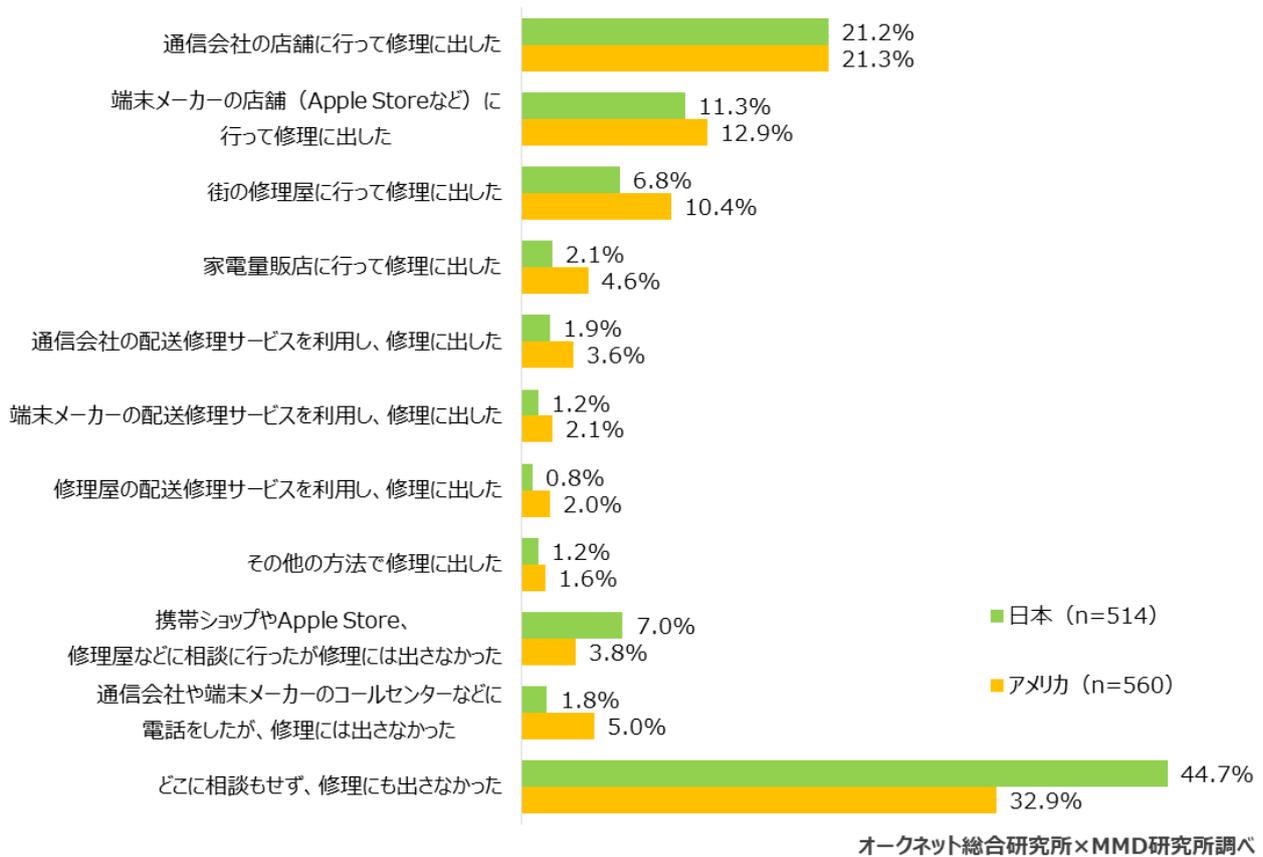


● 日本の44.7%、アメリカの32.9%が「修理にださなかった」と回答

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」

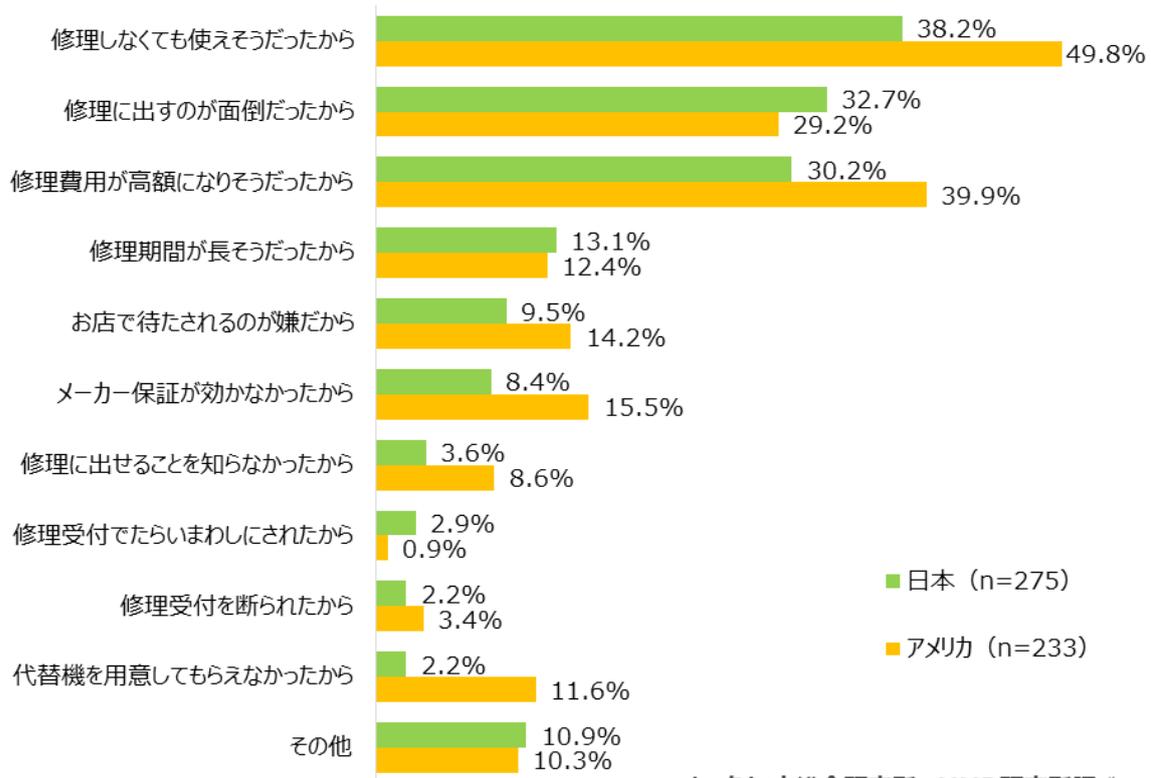
故障や不具合を経験したことがあると回答した人（日本 n=514、アメリカ n=560）に修理について聞いたところ、日米ともに「どこにも相談もせず、修理にも出さなかった」という回答が最多となった。修理に出したという回答で最も多かったのは「通信会社の店舗に行って修理に出した」が日本は21.2%、アメリカは21.3%となり、次いで「端末メーカーの店舗（Apple Store など）に行って修理に出した」が日本では11.3%、アメリカでは12.9%となった。

● 日米の携帯電話修理状況



続けて、修理に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=275）では、「修理しなくても使えそうだったから」が38.2%と最も多く、次いで「修理に出すのが面倒だったから」が32.7%、「修理費用が高額になりそうだったから」が30.2%となった。一方アメリカ（n=233）では「修理しなくても使えそうだったから」が49.8%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39.9%、「修理に出すのが面倒だったから」が29.2%となった。

● 日米の故障端末を修理に出さなかった理由



※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。

「ユーザーへの安心や信頼性のアピールでまだ伸ばせる中古端末流通市場といえる」

モバイル研究家 木暮 祐一

この調査で日米を比較しているのは、世界における携帯電話サービスの提供スタイルの中で日米は共通点が多いためである。回線契約と端末販売がもともと分離していたアジアや欧州に対し、日米両国は共に通信事業者主導で回線契約と端末販売がセットで提供されるスタイルが定着してきた。このような共通点があることから、調査における日米の相違点に着目していくとビジネスのヒントが得られやすい。

こうした観点から相違点を掘り下げていきたい。まず端末の下取り意向に関してだが、これは過去の調査から一貫して日本は米国より少なめとなっている。買い替えなどで不要になった端末もそれなりの価値は存在し、下取りや買取に出すことで換金が可能でありながら、自宅に眠らせたままにしているユーザーは依然として多い。下取りサービスに期待することの調査結果を見ると「端末データが消去されること」というセキュリティ面への期待が両国とも高いということは、裏返せば手放さないユーザーの懸念事項がこの「データ消去」への不安とも読み取れる。確実にデータ消去されることのアピールが今後も重要になっていくであろう。

また、端末の処分方法の選択理由に「処分が簡単だから」という理由が続くが、不要になった端末をスムーズに処分できるサービス提供体制が整うことでユーザーの手元に眠る端末の市場放出を拡げることができるのかもしれない。たとえば秋葉原などに行けば多数並ぶ中古端末買取店で待たずに査定をしてもらえ、買取価格に納得すればその場で処分し換金することが可能である。しかし地方ではこうした買取専門店は多くはない。郵送して査定、買取してもらう方法はあるが、手放す側の手間やデータ消去までの取り扱いの不安などを考えればこれが、ユーザーが端末を処分することへの敷居になってしまっているはずだ。

このほか、調査結果から日本は補償サービスへの加入率が米国に比べて圧倒的に高いこともうかがえた。費用をかけてでも万が一に備えたいというユーザーが多いのだろう。実は中古端末向けの補償サービスも存在する。購入後の故障を保証するサービスと併せ、中古端末販売店がこれらのサービスの提供を積極的にアピールしユーザーに安心してもらえれば、中古端末販売はさらに市場を拡大させることができそうだ。下取り意向の調査からも、また第1弾で結果を掲載している中古端末購入比率を見ても日本はまだ米国ほどの比率ではない。すなわち、工夫次第で米国並みの中古端末比率まで伸ばせる余地のある成長市場と考えるべきであろう。

■ 調査概要

【第2弾】2020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：2020年3月19日～3月20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：1,013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：1,119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せんか。
- 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せんか。
- 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。

■データは以下のページにてダウンロード可能です

※無料の会員登録が必要になります

https://mmdlabo.jp/investigation/detail_1863.html

■第1弾のレポートは下記のページにて確認いただけます。

https://www.aucnet.co.jp/nw_corp/20200521_01/



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：代表取締役会長CEO 藤崎 清孝、代表取締役社長COO 藤崎 慎一郎
- 創業年月日：1985年6月29日
- 資本金：1,729百万円 (2019年12月31日現在)
- 連結売上高：19,672百万円(2019年12月期)
- 連結従業員数：664名 (2019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。