報道関係者各位

Japan PC Service

スマホ・デジタルのトラブル、8割はサポート利用せず

スマホのバッテリー不調は73.6%が有料サポートを利用、怪しいメールは我慢・放置

デジホ
デジタルホスピタル

「問題かがわからない」「自分の使い方のせい」と、
解決できる悩みも、対処法を知らない現状が明らかに

デジタルの困りごとを解決するサポートブランド「デジホ（デジタルホスピタル）」を運営する日本ＰＣサービス株式会社（本社：大阪府吹田市、代表取締役社長：家喜 信行、証券コード：6025、以下「当社」）は、デジタル機器の利用実態とトラブル発生時の行動を把握すべく、定性インタビュー調査（12人）および定量調査（3万人）を実施しました。これまでのデジタルトラブル解決・サポート経験や知見も踏まえて分析した結果を、2026年11月19日（木）付けで発表します。

調査の結果、スマホ・タブレットは95.6%が所有しており、そのうち半数以上の54.2%が 1年以内に何等かのトラブルを経験していることがわかりました。また、PCや自宅のWi-Fi・ネット環境に関しても、1年以内にトラブル経験したとPC所有者の42.9%が回答し、日常的にデジタルのトラブルが発生していることがわかりました。

○調査の目的と背景｜当社は、個人・企業のデジタル導入から保守、トラブル解決までワンストップで対応するデジタル社会のサポートインフラ企業です。全国対応が可能で、訪問・持込拠点は350拠点以上、テクニカルコールセンター、キッティングセンターなどのサポート網を基盤に、年間40万件以上のサポート実績があります。
個人・中小法人向けには「デジホ」ブランドを通じて、最短即日でスマホ・デジタル機器の設定・修理・トラブル解決をサポートしていますが、デジタルが生活インフラとなる中、店頭や訪問先で寄せられる相談の内容も、年々多様化しています。そこで、リアルなユーザーのデジタルトラブルを把握すべく、調査を実施しました。

○アンケート調査結果｜**日常的にトラブルは発生、一方でサポートを利用しなかった人は8割超え**



デジタルトラブルが日常的に発生
2人に1人が経験

スマホ・タブレット	
スマホ・タブレットの所有率 *1 ※勤務先支給除く（n=30,000）	95.6%
1年以内のスマホ・タブレットのトラブル発生率*2（n=28,664）	54.2%
最も直近で発生したトラブルの最終対処法*4（n=1,899）▶サポート利用無*5	80.7%

PC・自宅のWi-Fi等 通信機器	
PC所有率 *1 ※勤務先支給除く（n=30,000）	54.7%
1年以内のPC・通信関連のトラブル発生率（n=16,439）*2.3	42.9%
最も直近で発生したトラブルの最終対処法*4（n=923）▶サポート利用無*5	83.8%

*1（SCR1）現在所有するデジタル機器
*2（SCR2/6）所有するデジタル機器における症状別のトラブル経験と発生時期（対象：1年以内のトラブル経験者）
*3（SCR6）自宅のWi-Fi・ネット環境等の通信トラブルはPC所有者ベースでの集計
*4（SCR3/7）デジタル機器トラブルを最終的にどのように対処したか（対象：1年以内のトラブル経験者のうち、本調査回答者ベースの集計）
*5 サポート利用無＝何も対処しなかった・不具合があるまま放置・自己または知人解決・買い替えを含む

調査概要（デジタル機器ライフスタイル実態把握調査：2026年8月実施）
●調査主体：株式会社マーケティングアンドアソシエイツ　●調査配信期間：2026年8月7日（金）～12日（水）
●サンプル数：SCR 30,000ss、本調査 2,500ss　●調査対象者：関東、愛知、京阪神居住の男女20～70代で、個人でデジタル機器を保有している方
●調査に関するお問合せ：日本ＰＣサービス株式会社
※調査結果の引用時は「出典｜デジタル機器ライフスタイル実態把握調査｜デジホ（デジタルホスピタル）」と明記ください。

○調査まとめ①｜**解決できる悩みも『我慢・放置』、適切な対処法・相談先を「知らない」という課題**

日常的にトラブルを抱えている一方で、スマホ・タブレット・パソコン・自宅のWi-Fiやネット環境のトラブルに対して、サポートを利用しなかった人は、8割を超えました。多くの人が、適切な対処法を知らず我慢や放置したままであったり、自力で解決しようとしている実態が明らかになりました。
サポートを利用せず、不具合を我慢して使い続ける・諦めて放置している背景として、定性インタビュー調査を通じ料金面など経済的な理由の他に、解決できるトラブルであっても適切な対処法・相談先を「知らない」という現状が明らかとなりました。

●ユーザーインタビュー調査から見えた、行動しない背景

そもそも問題なのかがわからない。
相談してでも**解決すべき問題なのかが、判断できない。**

例えば、**今すぐ対処すべき問題か、そうでないのか、判断してもらえる**といいなと思う。



（発熱・充電の消耗を）スマホではなく、**自分の使い方の問題だと思った。**

どこに電話したらいいかわからないという前提がある。
（メーカーは）「買い替えたほうがいい」と言われるのが目に見えており、聞いても無駄だと思った。

相談すべき問題や優先順位を判断できない ➡ 放置

解決できること・相談先を知らない ➡ 我慢

○調査まとめ②｜生活への支障の大きさが、サポートを利用するか我慢するかの分かれ目
スマホのバッテリー不具合は有料でも相談、一方で解決しないまま放置される「隠れトラブル」も

トラブル別の対処法を調査したところ、有料でも相談するか、我慢・放置するかの分かれ目は、デジタル機器が使えないことによる生活への影響度や緊急度であることがわかりました。

●放置したまま「現在も困っている」トラブル｜スマホ・タブレット上位*6

サポートを利用せず「現在も困っている（放置したまま）」トラブルは、自分に合った通信環境や契約プランがわからない、データ管理や怪しいメールへの対処法が多い結果となりました。PCでも同様の傾向となり、最適な通信環境・契約プランの選び方、データの保存方法やセキュリティ面への不安や悩みが、解決しないままとなっていることがわかりました。



- 現在の通信プランや環境が自分に合っているのかわからない：**46.9%**(n=1,230)
- （写真・動画など）データの整理・バックアップができていない：**45.9%** （n=1,322）
- （iCloud・Google Driveなど）クラウドストレージの使い方がわからない：**44.9%** （n=1,021）
- 容量不足の通知への対処法・どのデータを消してよいかわからない：**41.6%** （n=2,232）
- 怪しいメールや通知の見分け方がわからない・大量に届く：**40.4%** （n=1,529）

*6（SCR2×3/6×7)所有するデジタル機器における症状別のトラブル経験×最終的にどのように対処したか
（対象：症状別のトラブル経験者かつ、サポート 利用無のうち「何も対処せず、現在も困っている」SCR回答者）



●バッテリー不具合は7割以上が有料サポートを利用｜スマホ・タブレット

有料サポートの利用率が最も高かった症状は、スマホ・タブレットでは「バッテリーの持ちが悪い・充電ができない*6」で73.6%（n=5,026）でした。このほか、画面破損や電源・起動トラブルなど「物理故障」がスマホ・タブレット・PCいずれも上位となりました。

●ユーザーインタビュー調査から見えた、有料サポートを利用した背景



（物理トラブル）ネットバンキング・決済・ショッピングなどに使っている。
新幹線に乗るときの電子チケットを入れているので、**今の生活をする上でスマホがないと成り立たない。**

（バッテリー不具合）2日に1回程度、**頻繁に症状が出るようになり、ストレスになって行動した。**



自分で対処できない時の「使えないストレス」や生活への影響度・緊急度が行動の境界線

調査を通じ、適切な対処法や相談先を「知らない」という課題がトラブルの我慢・放置するという選択につながっていることがわかりました。当社では「デジホ」での設定・修理をきっかけに、継続的なサポートを行う会員窓口を設けています。

実際の相談例

「OneDriveの使い方や仕組みが、わからないので相談したい」
「スマホの写真をPCに移動させて大きな画面で見たい。ついでに、バックアップのやり方を教えてほしい」
「怪しいメールが届いたので、一緒に安全なものか見てほしい」

会員窓口には、調査で見えた解決しないまま放置される「隠れトラブル」に関する相談が実際に寄せられています。背景には「離れて暮らす家族には相談しづらい」「購入時以外はメーカーや販売店に気軽に聞けない」「これまで誰に相談してよいかわからなかった」といった声が聞かれます。

デジタルホスピタル



デジホご利用のお客さま向けの定額会員サービス。365日、電話・リモートサポート使い放題の他、セキュリティ対策や機器トラブル時の保証や保険付き（特典）。日常的なお悩みから緊急時まで包括的にサポート。スポットで利用できる訪問やリモートサービスも用意。

デジホ（ＰＣホスピタル窓口or店頭）へ
お気軽にご相談ください

所有する機器が増加し、使い方や利用するオンライン上のサービスも増加する中で、デジタルのトラブルも多様化しています。一方で、ユーザーが日常的に起きるトラブルに対し、重要度を判断し、適切な対処法を選択するのは困難です。社会の進展とともに、生活へのデジタルの重要度が高まる中、メーカーや購入店を問わず、どんなトラブルへも気軽に相談できる体制が求められます。当社は「デジホ」を通じ、これらのデジタル社会の課題に取り組みます。

日本ＰＣサービス株式会社【証券コード：6025】

デジホLife　デジタル課題解決（生活）

代表者　：代表取締役社長　家喜 信行　　設立：2001年9月　　資本金：3億6005万円
事業内容：IT機器の修理・設定・トラブル解決（訪問・持込・電話等）
　　定額会員サービス、コールセンター受託、法人保守、取付設定工事 他
所在地　：（大阪本社）大阪府吹田市広芝町9-33　　（東京本社）東京都港区六本木2-4-5

デジホ　デジタルホスピタル
PCホスピタル
スマホスピタル
ゲームホスピタル

日本ＰＣサービス：https://www.j-pcs.jp/　　デジホ（デジタルホスピタル）：https://www.j-pcs.jp/service/
ＰＣホスピタル：https://www.4900.co.jp　　スマホスピタル：https://smahospital.jp/　　遠隔コンシェルジュ：https://remote.j-pcs.net/

リリースに関するお問合せ　日本ＰＣサービス株式会社　PR担当：広報・ブランディング推進室　　TEL: 06-6734-4985　Mail: prir@pc-service.jp

※記載されている商品名、会社名等は各会社の商号、商標または登録商標です。本文中では™、®マークは表記しておりません。