

2026年1月6日

各位

株式会社ゲオホールディングス

6割超が紛失・故障などの“トラブルを経験・ヒヤリとした”と回答！

ゲオ、「スマホトラブル」に関する実態を調査

～原因1位は「落下・画面割れ」。帰省・旅行先でも頼れる「スマホレンタル」に4割が関心～

株式会社ゲオホールディングス（本社：愛知県名古屋市中区、代表取締役社長執行役員：遠藤結蔵）は、2025年12月1日（月）から12月3日（水）の期間、ゲオアプリ会員を対象に「スマホトラブルに関するアンケート」を実施し、1,284名から回答を得ました。

本調査では、スマートフォンの紛失・故障の実体験や、トラブル発生時の困りごと、対策方法、さらに「スマホレンタルサービス」への関心など、生活者のリアルな声が明らかになりました。具体的には、「スマホトラブルの経験がある」「ヒヤリとしたことがある」と回答した方は合計6割超に上る一方で、万が一への「具体的な対策」を決めている人はわずか1割程度。多くの人が無防備な状態でスマホを利用している実態が浮き彫りとなりました。

本リリースでは、スマホトラブルの実態を報告し、利用者ニーズから見えてきた、トラブル対処の「便利な選択肢」についてご紹介します。



■調査結果ダイジェスト

・“スマホトラブルを経験・ヒヤリとしたことがある”と回答した方は6割超！日常のあらゆる場面に「落下・水没」のリスク

スマホのトラブル（紛失・盗難・故障）を「経験したことがある（36.7%）」「ヒヤリしたことがある（29.3%）」人は合計66.0%に達しました。原因是「落下・画面割れ」が約6割で最多となり、自宅・外出先を問わずリスクが潜んでいることが明らかになりました。

・約4割が“修理ではなく買い替え”を選択！補償サービス利用を上回る結果に

トラブル経験者の対処法は「新しい端末を購入した（38.4%）」が最多となり、「補償サービスの利用（31.2%）」を上回りました。一方で、12.1%が「特に対策はしなかった・できなかった」と回答し、有効な手立てを持たないまま不便を強いられた層が一定数存在しました。

・生活必需品でありながら、「具体的な対策」を決めている人はわずか1割程度

万が一の対策を明確に「決めている」人はわずか12.5%。「決めていない」「なんとなく決めている」を合わせた8割以上の人々が、具体的な対処法を持たないまま利用している実態が明らかになりました。

・帰省・旅行時の救世主?「スマホレンタル」に約4割が関心

旅行先などでも即日～数日借りられるスマホのレンタルサービスについて、約4割(37.5%)が利用意向を示しました。「短期間だけ借りられる(73.8%)」「すぐに手に入る(57.6%)」点が高く評価されており、現代の「タイパ(タイムパフォーマンス)」を重視する価値観にマッチした、新たな選択肢としてのニーズが確認できました。

■「スマホトラブルに関するアンケート」概要

調査期間：2025年12月1日(月)～2025年12月3日(水)

調査対象：「ゲオアプリ」会員

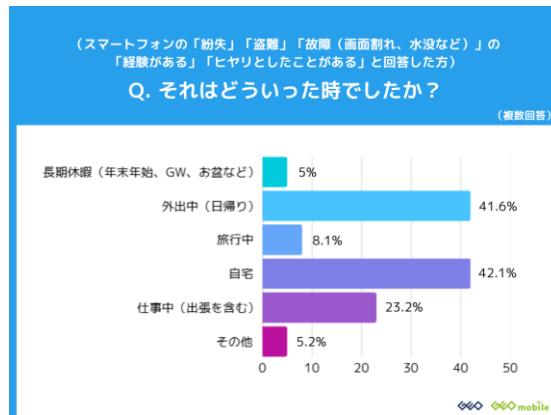
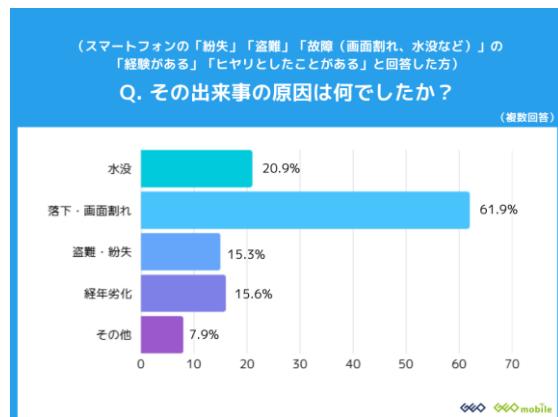
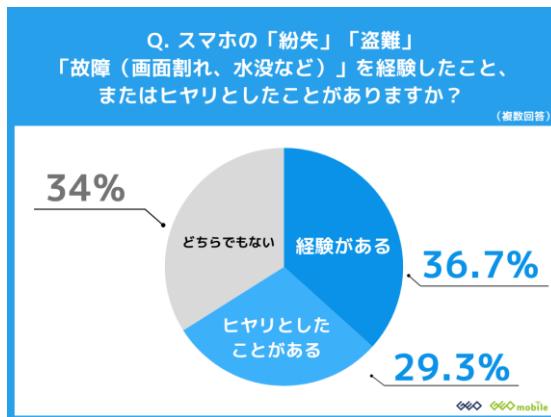
サンプル数：1,284名

調査方法：インターネット調査

■結果概要(割合：回答数/サンプル数)

1.“スマホトラブルを経験・ヒヤリとしたことがある”と回答した方は6割超！日常のあらゆる場面に「落下・水没」のリスク

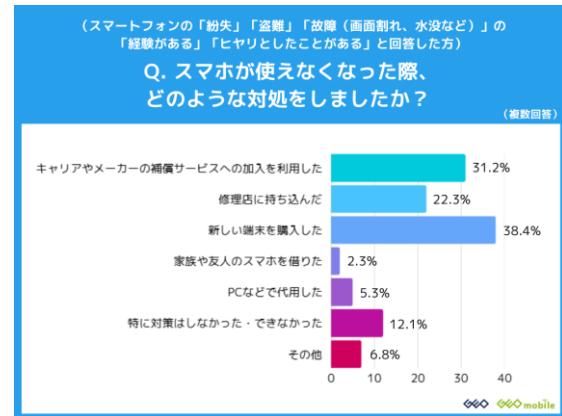
スマホのトラブル(紛失・盗難・故障)を「経験したことがある(36.7%)」「ヒヤリとしたことがある(29.3%)」人は合計で66.0%に上りました。トラブルの原因是「落下・画面割れ(61.9%)」が圧倒的ですが、「水没(20.9%)」「経年劣化(15.6%)」も多く発生しています。発生場所については「自宅(42.1%)」と「外出中・日帰り(41.6%)」が拮抗しており、日常生活のあらゆる場面でリスクが潜んでいることがわかります。



2. 現代の「タイプ意識」が鮮明に。修理を待たずに「買い替え」を選ぶ傾向

実際にトラブルを経験した際の具体的な対処としては、「新しい端末を購入した」が38.4%で最も多く、次いで「キャリアやメーカーの補償サービスを利用した(31.2%)」、「修理店に持ち込んだ(22.3%)」と続きました。

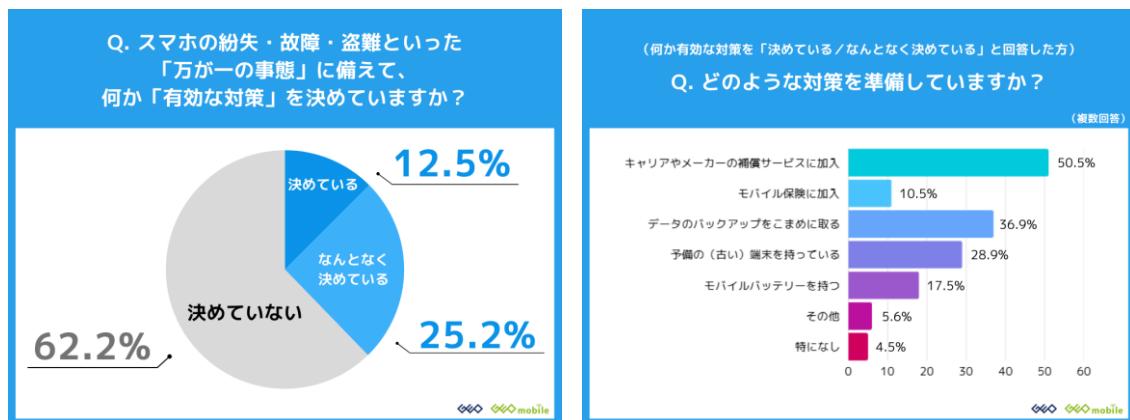
トラブル未経験者への調査では、「新しい端末を購入する(43.5%)」と「補償サービスを利用する(40.2%)」は拮抗していましたが、実際にトラブルを経験した人では補償サービスの利用は3割程度にとどまり、買い替えを選択するケースが上回りました。これは、トラブル時には「修理を待つよりも、一刻も早く端末を手に入れたい」という心理や、修理費用の高額化が影響していると考えられます。また、「特に対策はしなかった・できなかった(12.1%)」という層も一定数存在し、解決策が見つからず不便を強いられた様子も見受けられました。



3. スマホ=財布や連絡手段など「生活必需品」でありながら、万が一の事態に備えて「具体的な対策」を決めている人はわずか1割程度

スマホの紛失・故障・盗難といった万が一の事態に備えて、有効な対策を「決めている」と回答した人はわずか12.5%にとどまりました。「決めていない(62.2%)」「なんとなく決めている(25.2%)」を合わせると、8割以上の人人がトラブルに対して明確な備えができていないのが現状です。

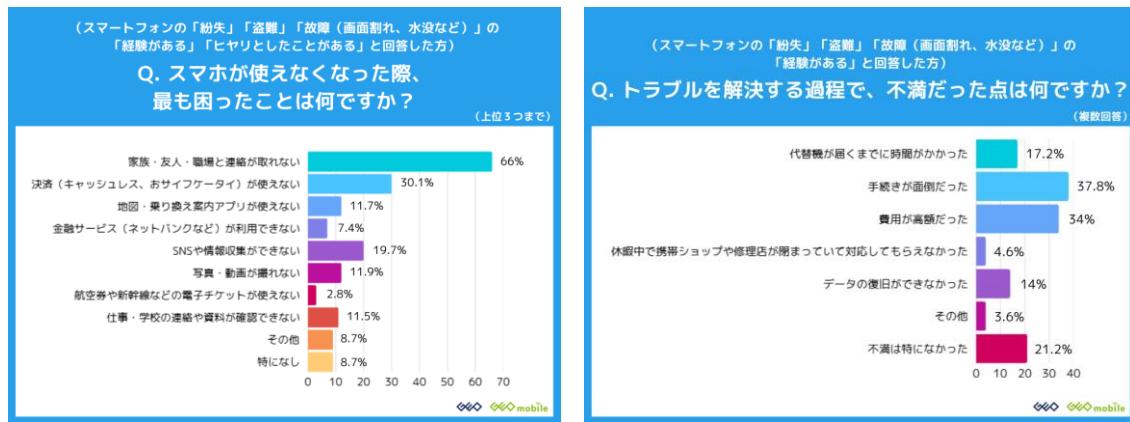
対策を決めている人でも「補償サービスへの加入(50.5%)」が半数を占める一方で、「データのバックアップ(36.9%)」や「予備端末の所持(28.9%)」といった、トラブル発生時にすぐに元通りに使えるようにするための対策を行っている人は少ない様子がうかがえます。



4. 最も困るのは「連絡手段」と「決済」。解決への最大の不満は「手続きの面倒さ」

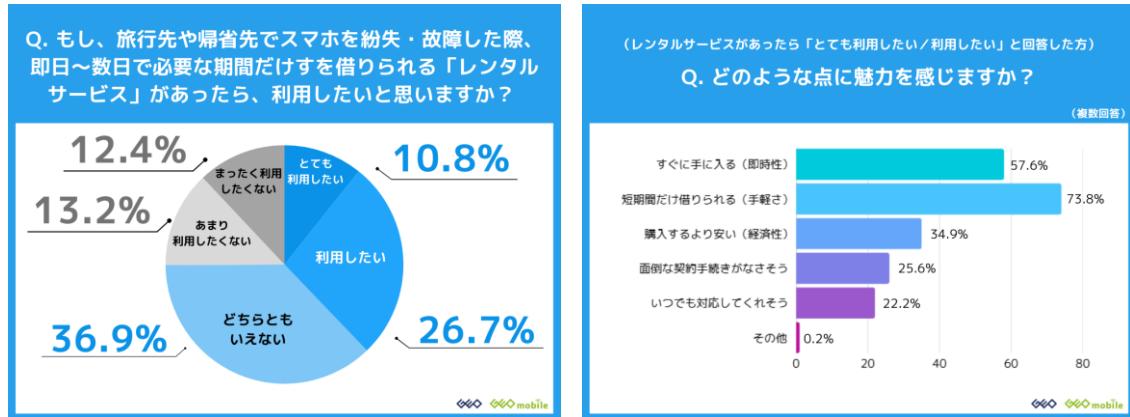
スマホが使えなくなった際に最も困ることとして、約7割が「家族・友人・職場と連絡が取れない」を挙げ、次いで「決済(キャッシュレスなど)が使えない(30.1%)」、「SNSや情報収集ができない(19.7%)」が多く挙がりました。トラブル解決の過程での不満点としては、「手続きが面倒だった(37.8%)」が1位となり、「費用が高額だった(34.0%)」を上回りました。他にも「代替機が届くまでに時間がかかった(17.2%)」や「データの復旧ができなかった(14.0%)」といった声があり、緊急時だからこそ煩雑な手続

きや待ち時間避け、スムーズに元の生活に戻りたいというユーザーの差し迫ったニーズが見て取れます。



5. 帰省・旅行シーズンの救世主？「スマホレンタル」に約4割が利用意向あり

もしもの時に即日～数日で必要な期間だけスマホを借りられる「レンタルサービス」に対し、「とても利用したい（10.8%）」「利用したい（26.7%）」を合わせて37.5%が利用に前向きな姿勢を示しました。魅力に感じる点としては「短期間だけ借りられる（73.8%）」「すぐに手に入る（57.6%）」が高く、「購入するより安い（34.9%）」という経済性も評価されています。一時的な代替機としてのニーズや、手続きのスピード感が求められていることがわかります。



■ゲオ担当者のコメント：トラブル対策のトレンドについて

かつては、スマホが故障した際にはキャリアショップで修理を依頼するという流れが一般的でした。しかし、今やスマホは生活や仕事に欠かせないインフラです。「数日間でも手元にスマホがないのは困る」というニーズは、確実に高まっています。そのため、修理が終わるのを待つのではなく、中古端末を購入して「その場ですぐに復旧させる」ことや、修理期間中だけ「レンタル端末で代替する」といった選択をするお客さまが増えています。こうした行動には、まさに現代の“コスパ・タイバ”を重視する価値観が背景にあると言えます。

■ゲオの提案：トラブル時の「購入」も「レンタル」も店舗で即時サポート

ゲオ・ゲオモバイルでは、急なスマホトラブルの際にもお客様の「困った」を解決するため、安価ですぐに手に入る「中古スマホ」の販売に加え、2025年11月21日（金）より全国15店舗にて「スマホの

レンタルサービス」を開始しました。

サービス開始から約1ヶ月が経過し、お客様の実際のご利用動向においても、今回の調査で浮き彫りになった「突発的な故障や紛失時の代替手段」が最多の用途となっています。「わずかな間でもスマホがないと生活や仕事が成り立たない」という声や、「短期間だけ安価で借りたい」というニーズに、店頭のサービスが合致していることが確認できました。

【購入】 修理を待たずに即解決！ 豊富な在庫から選んで当日お持ち帰り

豊富な在庫から即日購入・持ち帰りが可能な中古スマホをご用意しています。厳重なデータ消去とクリーニング、動作確認を実施しており、安心してお選びいただけます。

【レンタル】 手続き簡単・7泊8日、税込308円からの一時利用が可能

「必要な時、その場で、すぐに借りられる」、最短7泊8日から対象のゲオ店舗で利用できる対面型レンタルサービスです。全国15店舗で試験的にサービスを開始しており、将来的には全国約1,000店舗のネットワークを活かした事業拡大を見据えています。調査で要望の多かった「即時性（店舗ですぐ借りられる）」「経済性（税込308円～）」を実現し、面倒な手続きなく、その場で解決策を提供します。

※対象機種：iPhone SE（第3世代）（64GB）、iPhone 12（64GB）、

SAMSUNG Galaxy A25 5G SC-53F、Google Pixel 7a、iPad 9（64GB）



ゲオ・ゲオモバイルは、中古スマホの販売・買取だけでなく、レンタルの選択肢も加えることで、生活のインフラであるスマホを、いつでも安心して使い続けられるようサポートします。

■ゲオ／ゲオモバイルの中古スマート事業について

ゲオモバイルは、2015年度から単独店およびゲオショップへの併設店も含めて展開しています。中古スマホ、タブレットの売買から、ケースや充電器などアクセサリーの販売、格安SIMカードの即日契約まで、モバイル関連製品を総合的に取り扱います。

全国の約1,000店舗のゲオモバイルとゲオショップでスマホの買取と販売を行っており、今後もサービスを拡大させていきます。

公式サイト：<https://geo-mobile.jp/>

以上