

2026年7月27日

ニッセイプラス少額短期保険株式会社

スマートフォンの補償に関する調査結果について

～スマホ補償加入者1,000名調査・加入検討の最大接点は「スマホ購入・機種変更時」～

日本生命保険相互会社（代表取締役社長：朝日 智司）の子会社であるニッセイプラス少額短期保険株式会社（代表取締役社長：今西 秀幸、以下「ニッセイプラス」）は、今般、スマートフォン（以下、スマホ）の補償にご加入の1000人を対象とした「スマホ補償に関する調査」を実施致しました。

当社は2023年10月に「月々200円からのスマホ保険」を発売、多くのお客様にご加入頂いておりますが、スマホが私たちの生活に欠かせない存在となる中、スマホの機能進化に加え、円安や部材費の高騰の影響などによるスマホの端末価格は上昇が続いており、トラブル（画面のひび割れや水濡れによる故障など）が起きた際の修理費用が高額になるケースが年々増加しています。

今回の調査結果も踏まえ、当社がスマホ保険の提供・販売を通じて目指している「多くの方に、快適なスマホ生活を安心して送って頂く」の実現に向けて、「お客様のご要望に合致した補償を適切にご検討頂く機会・情報提供の充実」や「お客様にご納得いただける補償・サービスの提供」等に、引き続き取り組みを進めてまいります。

調査結果の概要 ～1000名調査から見てきたスマホ補償加入者の実態～

本調査から、スマホ補償への加入を検討する最大の接点は「スマホの購入・機種変更時」であることが分かりました。加入の主な理由は「高額な修理費への備え」と「安心のため」であり、金銭・心理の両面が加入行動を後押ししています。また、商品・プランの選択にあたっては「月額料金」と「補償内容」のバランスを見極める合理的な行動がうかがえました。加えて、情報収集の経路は公式サイトや店舗が中心である一方、「生成AI検索」の活用も新たな接点として着実に広がり始めていることが分かりました。

（※その他アンケート項目・結果等の詳細は別紙「調査レポート」をご覧ください。）

検討したきっかけ

52.5%**スマホ購入・
機種変更時**補償加入検討の最大接点は
スマホ購入・機種変更時

加入した理由

25.8%**高額な修理費
への備え**次いで「安心のため」21.4%
「故障・破損した経験」15.0%

情報収集経路

22.2%**生成AIを
情報収集に活用**スマホ補償検討の際にも
存在感を増す生成AI

■「スマートフォンの補償に関する調査」の概要

1. 調査期間	2026年6月
2. 調査対象	全国に在住の20歳～69歳男女 スマホの保険・補償などのプランに加入している方
3. サンプル数	1000サンプル（有効回答数・男女各500名）
4. 調査方法	インターネット調査
5. 調査機関	自社調査（委託先：株式会社クロス・マーケティング）

■当社の概要

1. 名称	ニッセイプラス少額短期保険株式会社
2. 代表者	代表取締役社長：今西 秀幸
3. 所在地	東京都千代田区大手町1-6-1大手町ビル FINOLAB
4. 設立	2021年4月30日
5. 公式HP	https://www.nissay-plus.co.jp/

■当調査に関するお問い合わせ先

担当：川島・杉本・鈴木

お問い合わせフォーム：本調査結果を引用・転載される場合は、下記からご連絡ください

https://faq.nissay-plus.co.jp/hc/ja/requests/new?ticket_form_id=4411914545177

スマートフォンの補償に関する調査結果

「補償加入者1000名調査」から見たスマホ補償の加入理由・検討行動等の実態について

調査結果・概要

1 スマホ補償に加入した理由 P.02

スマホの補償に加入する理由は、「高額な端末・修理費への金銭的な備えや安心の確保」が上位に。

2 加入時に重視する点 P.03

加入時に重視するのは「月額料金」と「補償内容」が二大要素。

3 検討・加入のタイミング P.04

補償への加入を検討する最大のきっかけは「スマホの購入・機種変更時」で圧倒的かつ唯一の半数超。

4 加入にあたっての比較検討の状況 P.05

補償への加入時に他の商品・サービスと比較・検討を行った方は25.7%にとどまる。

5 加入検討時の情報収集経路 P.06

およそ5人に1人以上は「生成AI検索」も活用しており、新たな情報接点として広がり始めている。

6 加入している補償の内容・料金への理解度 P.07

比較・検討の機会が補償内容の理解促進につながっている様子がうかがえる。

7 加入している補償について気に入っている点 P.08

「補償内容が良い」を筆頭に「加入手続きの円滑さ・手軽さ」や「料金の安さ」との回答も多い。

8 スマホの補償・保険の認知度と加入状況 P.09

スマホの補償では「通信キャリアの補償」が認知・加入ともに高い存在感を示している。

9 今回の調査結果を踏まえて【総括】 P.10

本社が目指す、「多くの方に、快適なスマホ生活を安心して送って頂く」という姿の実現に向けて。

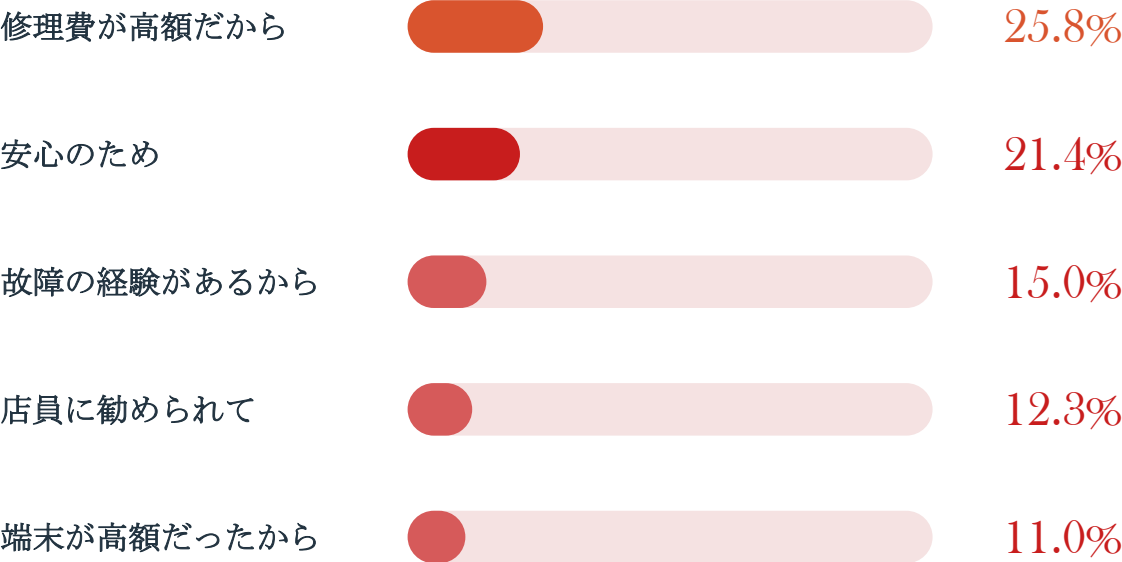
① スマホ補償に加入した理由

加入理由の第1位は「高額な修理費」

スマホの補償に加入する理由は、「高額な端末・修理費への金銭的な備えや安心の確保」が上位に。

スマホ故障の経験や店員の勧誘も、安心を確保する大きなきっかけや理由になっていることがわかる。

加入した理由（単一回答・上位5項目）



② 加入時に重視する点

「価格」と「補償内容」をともに重視

加入時に重視するのは「月額料金」と「補償内容」が二大要素。
スマホ補償は、価格の安さと、補償内容やサービス品質のどちらかではなく、
総合的な魅力・バランスで選ばれていることが分かる。

加入時に重視した点（複数回答・上位6項目）

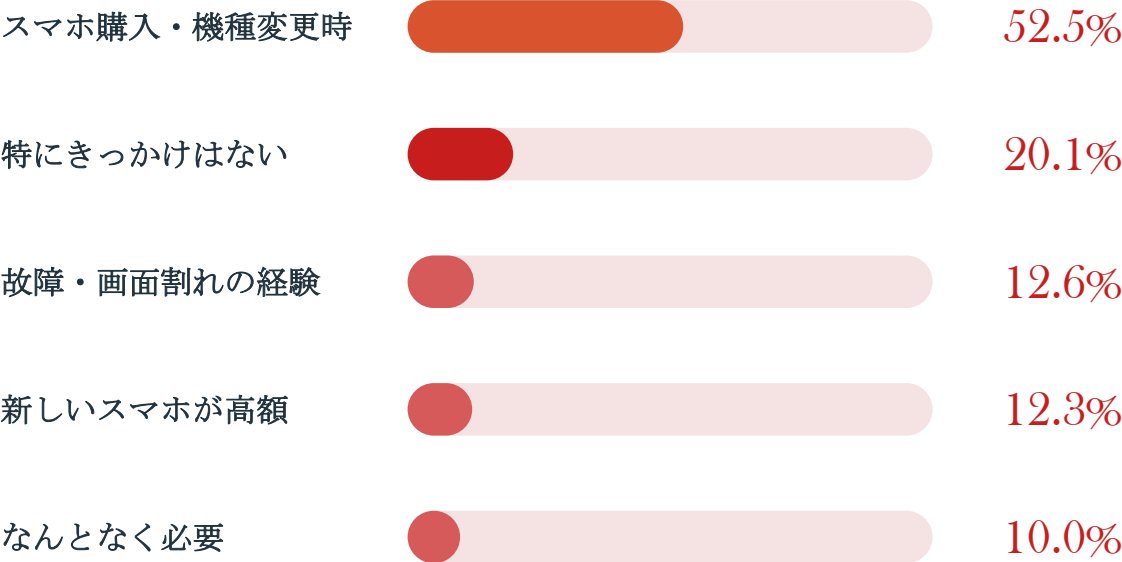


③ 検討・加入のタイミング

加入のきっかけの半数超は「購入・機種変更時」

補償への加入を検討する最大のきっかけは「スマホの購入・機種変更時」で圧倒的かつ唯一の半数超。端末の購入機会と補償加入が強く結びついており、端末の購入導線上で補償も加入検討していることが明確に。

検討のきっかけ（複数回答・上位5項目）



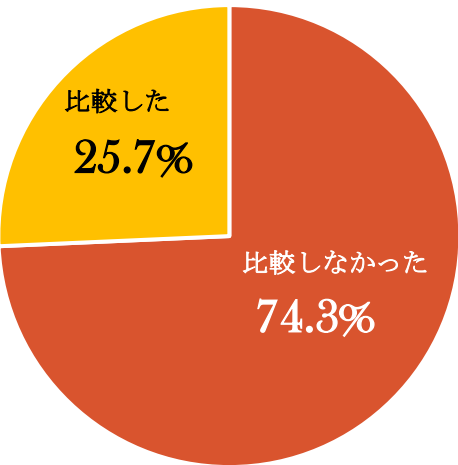
④ 加入にあたっての比較検討の状況

補償加入は、購入時の導線で決まる傾向

補償加入者の多くはスマホの購入・機種変更時に加入しており、他の商品・サービスと比較・検討を行った方は25.7%にとどまる。

近年、スマホ補償サービスの選択肢が広がっている中、これまで以上に利用者が比較・検討しやすい機会を広げていく余地があることが分かる。

比較検討の有無（単一回答）



「比較しなかった」理由（複数回答）

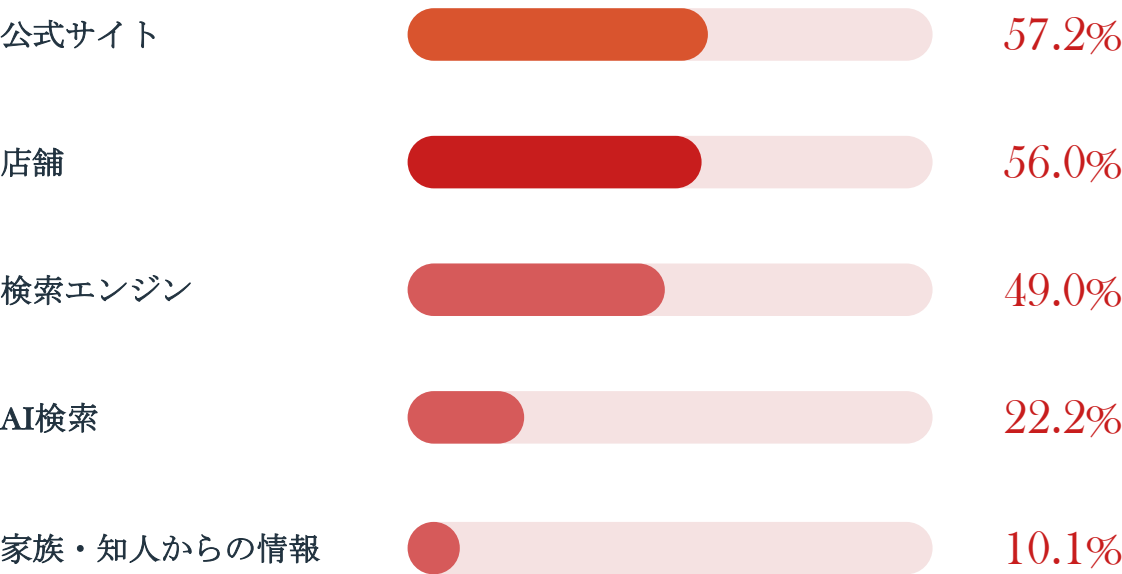


⑤ 加入検討時の情報収集経路

比較経験者の5人に1人超が生成A I を活用

比較・検討を行った加入者の情報収集経路は、各社の「公式サイト」「店舗」「検索エンジン」が中心。加えて、およそ5人に1人以上は「生成A I 検索」も活用しており、新たな情報接点として広がり始めている。

情報収集に使った手段 (比較経験者ベース・複数回答・上位5項目)



⑥ 加入している補償の内容・料金への理解度

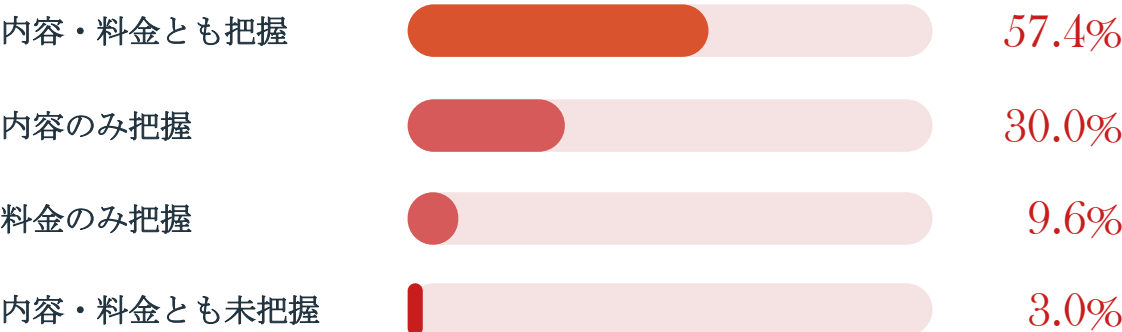
比較検討が補償理解につながる傾向

加入している補償の「内容」と「料金」をともに把握している方は、全体では36.4%である一方、比較検討を経た加入者では57.4%にのぼり、比較・検討の機会が補償内容の理解促進につながっている様子がうかがえる。

補償内容の理解状況（加入者全体ベース・単一回答）



補償内容の理解状況（比較経験者ベース・単一回答）



⑦ 加入している補償について気に入っている点

気に入っている点は、補償内容と手続きの手軽さ

加入しているスマホ補償の気に入っている点は、「補償内容が良い」を筆頭に「加入手続きの円滑さ・手軽さ」や「料金の安さ」との回答も多い。一方、「特に深く考えていない」との回答も一定数存在。

気に入っている点（複数回答・上位5項目）



通信キャリアの補償が圧倒的な存在感

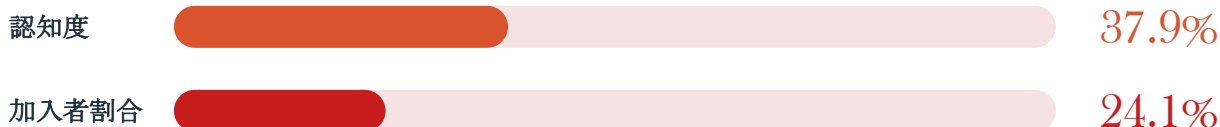
スマホの補償では「通信キャリアの補償」が認知・加入ともに高い存在感を示している。キャリア補償やメーカー補償が広く利用される一方、保険会社のスマホ保険には今後の認知拡大の余地があることがうかがえる。

補償種類別の認知度（複数回答） ・ 加入状況（加入者割合）（単一回答）

通信キャリアの補償



スマホメーカーの補償



保険会社のスマホ保険



今回の実態調査の結果を踏まえて

今回の調査では、スマホ補償加入者が「高額な修理費への備え」や「安心」を重視して補償サービスを利用している実態や、補償加入の最大の検討機会は「スマホ購入・機種変更時」であることが明らかになりました。また、比較検討を行った利用者ほど補償内容や料金への理解が進んでいること、比較経験者の5人に1人超が生成A Iを活用していることなど、補償を検討する際の情報収集の重要性や、その手段も変化していることが分かりました。

近年、通信キャリアやメーカーの補償に加え、保険会社をはじめとした様々な事業者による補償サービスが提供され、選択肢は確実に広がっています。当社は、お客様がそれぞれの特徴を理解し、ご自身に合った補償を選択できる環境づくりを通じ「多くの方に、快適なスマホ生活を安心して送って頂く」ために、様々な取り組みを進めてまいりたいと考えています。

今後の取組みの方向性

お客様の検討機会を広げる情報提供の充実

購入・機種変更時という最大の検討機会を捉え、生成A Iなど新たな情報接点も活かしながら、お客様がご自身に合った補償を理解・比較しやすい情報提供の充実に取り組めます。

お客様にご納得いただける補償・サービスの提供

価格と補償内容の両面でお客様にご納得いただける補償・サービスを提供し、ご自身に合った補償を適切に選択いただけるよう、ご加入後も価値を実感いただける取組みを進めます。