

## 【最新調査:スマートフォン(スマホ)の利用状況や端末保証、保険に関する実態】 スマホの重要度は想像以上！

### 新生活を迎えるタイミングでスマホの有事への備えを！

—身の回りのもので破損や紛失して困る物はスマホと「約6割」が回答—  
—「約7割」がスマホ故障経験あり、端末保証や保険への加入者は「約5割」—

JCOM株式会社(J:COM、本社:東京都千代田区、代表取締役社長:岩木 陽一)のグループ会社であるジェイコム少額短期保険株式会社(ジェイコム少額短期保険、本社:東京都千代田区、代表取締役社長:寺嶋 博礼)は、2024年2月26日(月)～2月27日(火)の2日間、小学生～高校生のお子さまを持つ保護者を対象に「スマートフォン(スマホ)の利用状況や端末保証、保険に関する実態調査」を実施しました。

本調査は、調査対象のご自身やご自身から見たお子さま、ご両親のスマホ利用状況や故障、紛失などのトラブルに関する質問を行い、スマホに関するトラブルのリスクが身近にあるということに気づいていただくこと、対策の重要性を感じるきっかけとしていただくことを目的に実施いたしました。また調査の結果に対し、消費経済ジャーナリストの松崎のり子さんから、節約意識の高い家計に対して、トラブルに対する考え方や備えの重要性などを解説いただきました。

#### 【調査結果ピックアップ】

- ◆「ご自身の身の回りのもので破損や紛失して一番困る物はスマートフォン(スマホ)」と回答したのは57.5%！身分証や家の鍵よりも無いと困るという結果に
- ◆約3割の人が中古スマホを利用。ご家族の利用率を合わせると約5割弱が中古スマホを利用している
- ◆端末保証サービスや保険・補償サービスに加入している人は約5割。加入している人の過半数以上が満足していると回答
- ◆過去のスマホトラブルは破損と水没が過半数、7割近くの方がご自身のスマホの故障経験あり
- ◆お子さまのスマホが壊れてしまうリスクを懸念する保護者は過半数以上

#### <調査概要>

- [調査内容] 「スマートフォン(スマホ)の利用状況や端末保証、保険に関する実態」
- [調査対象] 男女1,101名 ※以下に該当する方
  - ・小学生～高校生のお子さまを持つ保護者
  - ・スマートフォンを持つ保護者
- [調査期間] 2024年2月26日(月)～2月27日(火)
- [調査エリア] 全国
- [調査方法] インターネット調査(株式会社ジャストシステム「Fastask」利用)



<消費経済ジャーナリスト プロフィール>

**松崎のり子氏**

『レタスクラブ』『ESSE』など生活情報誌の編集者として 20 年以上、マネー記事を担当。「貯め上手な人」「貯められない人」の家計やライフスタイルを取材した経験をもとに、貯蓄・節約アドバイスや執筆を行う。「消費者にとって有意義で幸せなお金の使い方」をモットーに、WEB や雑誌ほか各メディアで活躍中。著書に『定年後でもちやっかり増えるお金術』『3足 1000 円』の靴下を買う人は一生お金が貯まらない』(以上、講談社)ほか。

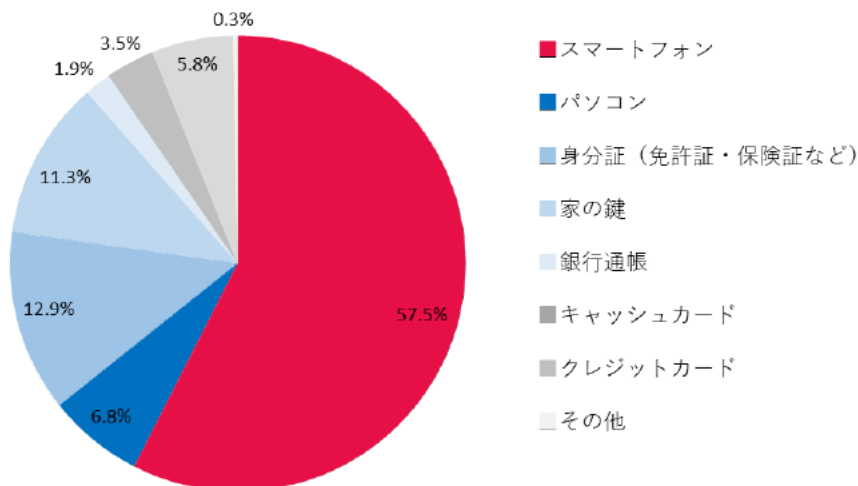


**[1:スマートフォンに対する意識調査]**

**◆「ご自身の身の回りのもので破損や紛失して一番困る物はスマートフォン(スマホ)」と回答したのは 57.5%!**

**◆身分証や家の鍵よりも無いと困るという結果に**

ご自身の身の回りのもので破損や紛失して一番困る物は何ですか？ (回答者 1,101 名/単一回答)



ご自身の身の回りのもので破損や紛失して一番困る物は何ですか？と聞いたところ、全体の約 6 割(57.5%)がスマホと回答。近年、スマホは通話やメッセージのやり取りなどのコミュニケーションツールとしての用途のみならず、情報収集や写真撮影、音楽や動画の視聴、お財布機能など多くの機能を備えており、身近なものの中で、より必要不可欠なものになっていると考えられます。

**<消費経済ジャーナリスト 松崎のり子氏の解説①>**

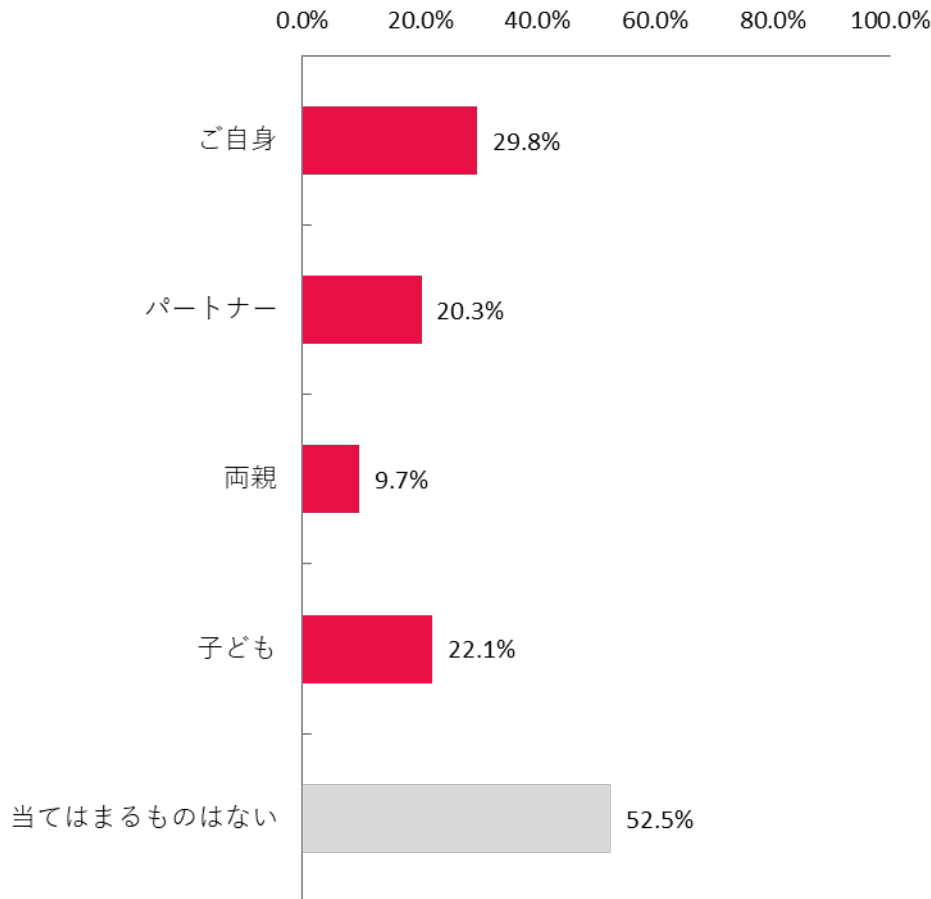
スマートフォンは単なるコミュニケーションツールではありません。それどころか、破損や紛失して困る項目にある「身分証」「家の鍵」「銀行通帳」「キャッシュカード」「クレジットカード」のすべてがスマホひとつに収まる時代です。身分証であるマイナンバーカード機能はまもなくアプリ化されるでしょうし、家の鍵はスマートロックに、銀行口座やカードはネットバンキングやキャッシュレス決済のために各アプリに登録されているはず。スマホが壊れたり、なくなったりすることは、このすべてが使えなくなると言ってもいいのです。「壊れる・なくす、と困る物」スマホの重要度は想像以上と言っていいでしょう。

## [2: 中古スマホの利用率の調査]

### ◆約 3 割の人が中古スマホを利用、ご家族の利用率を合わせると約 5 割弱強が中古スマホを利用している

ご家族で中古のスマートフォンを利用している人について、当てはまるものをすべてお答えください。※中古のスマートフォンを購入して利用している場合や、家族内でのスマートフォンのおさがりを使用している場合も含む。

(回答者 1,101 名／複数回答)



「自分自身」や「ご自身から見たお子さま、ご両親」について、「ご家族で中古のスマホを利用している人について」聞いたところ、ご自身の中古スマホ利用率は 3 割弱(29.8%)、ご家族の中古スマホ利用率は 5 割強(52.1%)と、中古スマホを利用している人が多いことがわかりました。中古のスマホは、新品よりも安価で購入できる点において、家計にも優しい一方、新品とは異なりメーカー保証などが無いため有事の際の備えも大切と言えます。

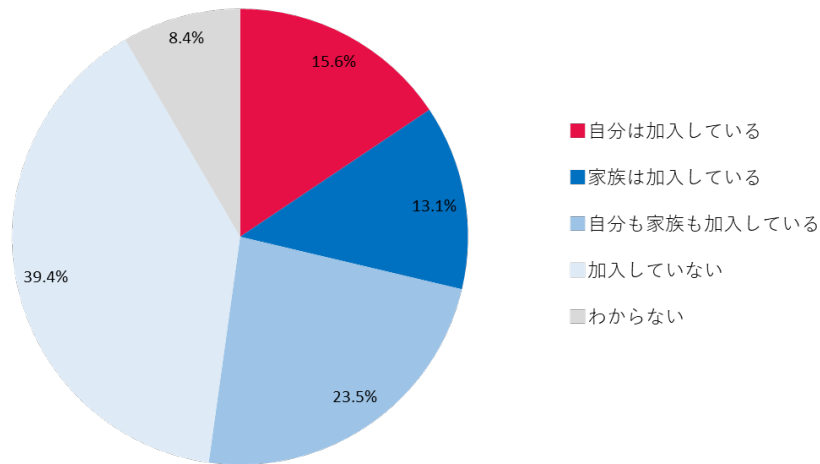
#### <消費経済ジャーナリスト 松崎のり子氏の解説②>

スマートフォンの高機能化や半導体不足、円安など背景に、端末の高額化が話題になりました。20 万円を超えるハイエンドモデルも当たり前となり、ノートパソコンを買うのと変わらない出費が必要に。少しでも端末価格を抑えるために、中古スマホに注目が集まってきています。今回の調査で、家族を含めると約 5 割もの方が中古スマホの利用経験があると答えた結果は、それだけ節約意識が高いことの表れでしょう。業者が整備済みの中古端末を一定の保証を付けて販売するのは当たり前になってきており、中にはフリマサイトなどで手に入れる消費者も。ただし、新品に比べて保証期間が短かったり、フリマのような個人間売買だとそもそも補償がなかったりするケースもあるので、注意が必要です。

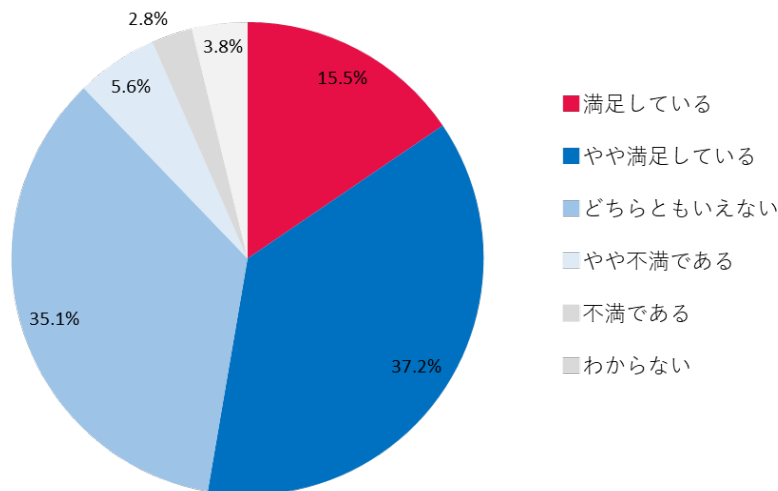
### [3: スマートフォンの端末保証サービスや保険・補償サービス加入実態①]

#### ◆ 端末保証サービスや保険・補償サービスに加入している人は約 5 割、加入している人の過半数以上の人が満足していると回答

スマートフォンの端末保証サービスや保険・補償サービスにご自身および同居中のご家族は加入していますか？  
(回答者 1,101 名/単一回答)



スマートフォンの端末保証サービスや保険・補償サービスに加入している人にお伺いします。満足度ではまるものを選んでください。(回答者 1,101 名/単一回答)



約 5 割の人が、スマホの端末保証サービスや保険・補償サービスに加入しており、そのうち過半数以上の人満足しているという結果に。「2 人に 1 人」が保険や補償サービスに加入していることがわかりました。一方約 4 割(39.4%)は、有事に対しての対策をとっていない現状も浮き彫りになりました。

#### <消費経済ジャーナリスト 松崎のり子氏の解説③>

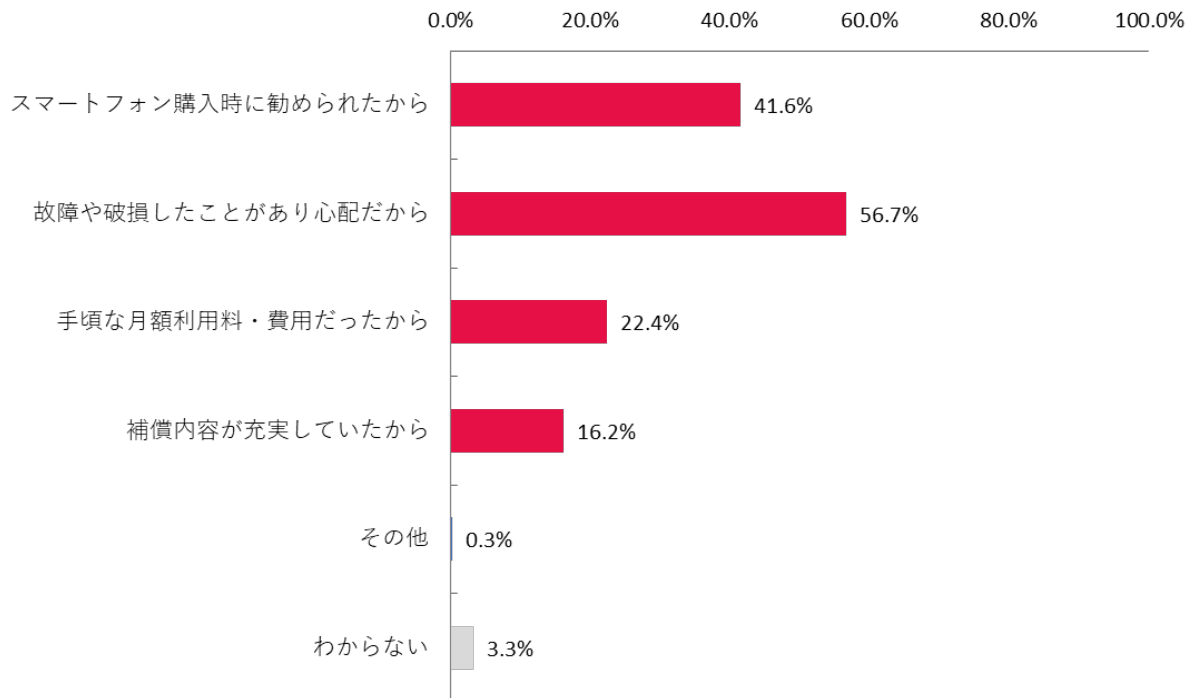
端末が高額になるにつれ、故障等に備えるスマホ保険・補償サービスへの関心も高まっていると分かります。iPhone が故障により電源が入らなくなったケースでは修理費用に 10 万円以上かかるともいい、家計費の中からすぐに出せる金額ではありません。また、紛失したり盗難にあたりしてスマホを買い替えるとしても、想定外の手痛い出費になるでしょう。予期せぬ事態に備えるのが保険の役割ですが、約 5 割の人がすでにスマホの端末保証サービスや保険・補償サービスに加入しているという回答を見ると、リスクに備えようというリテラシーの高さを感じます。現在未加入の人にも早めに対策を取ってほしいですね。

#### [4:スマートフォンの端末保証サービスや保険・補償サービスの加入実態②]

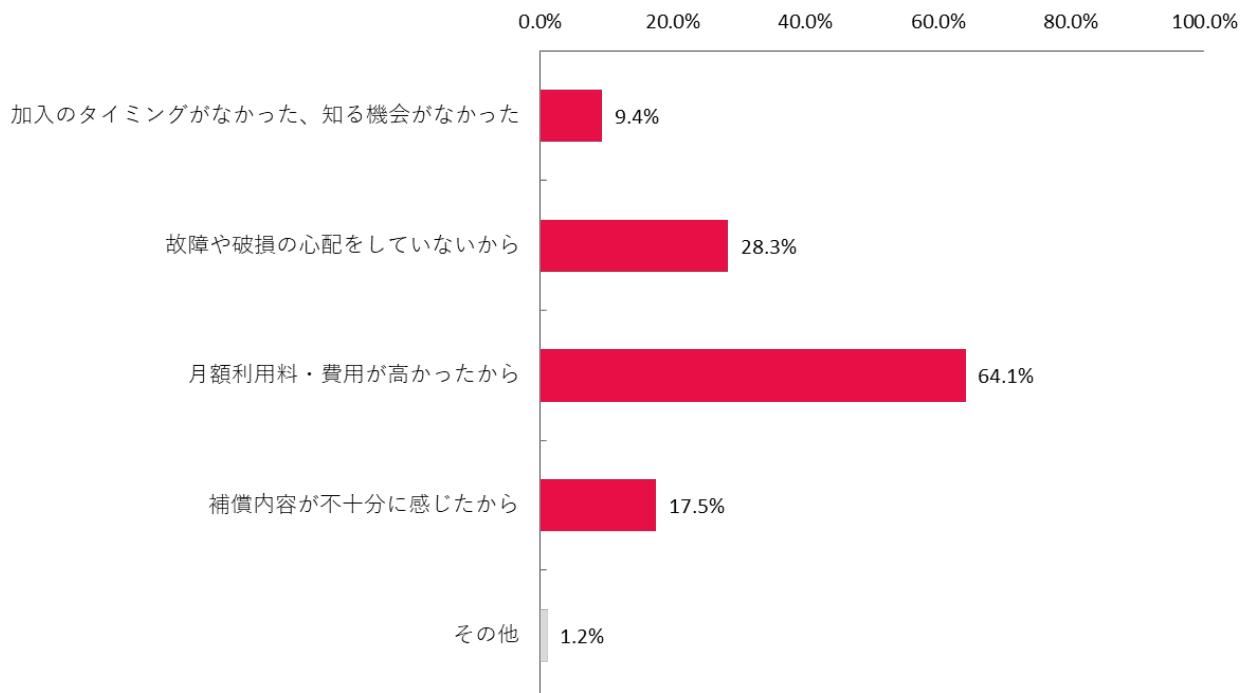
### ◆加入した理由は、故障や破損をしたことがあり心配だからが過半数、加入していない理由は、コスト面での不満が6割強

スマートフォンの端末保証サービスや保険・補償サービスに加入した理由をお答えください。

(回答者 1,101 名／複数回答)



加入していない理由をお答えください。(回答者 1,101 名／複数回答)



端末保証や保険・補償サービスの加入理由として、約6割(56.7%)の人が、故障や破損経験がありスマホの有事に備えていることがわかりました。次いで、スマホ購入時に勧められたから、手頃な月額利用料・費用だったからの理由が挙げられます。また、加入していない人の6割以上は費用面を理由に挙げていることがわかります。

## <消費経済ジャーナリスト 松崎のり子氏の解説④>

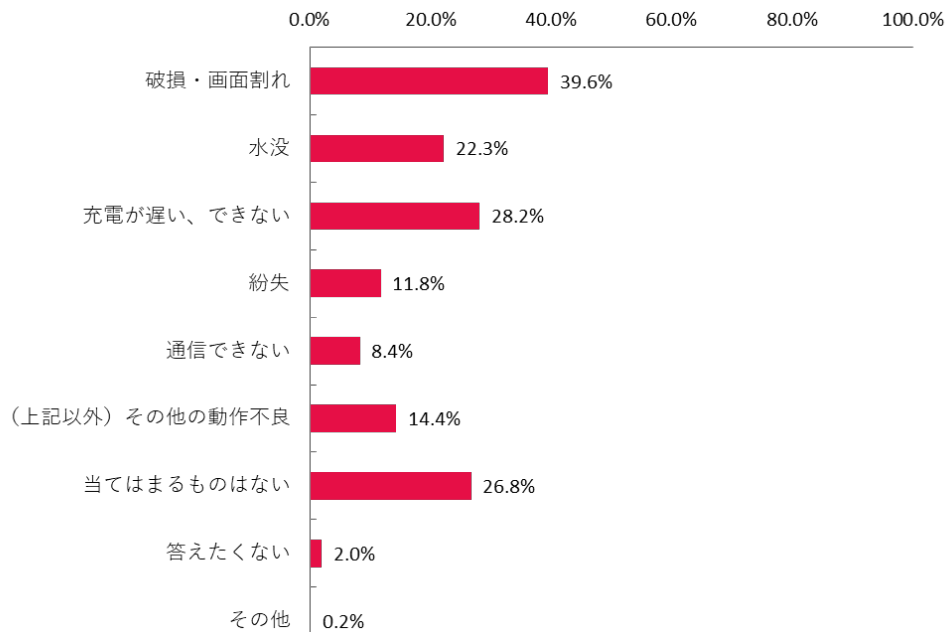
スマホ自体が欠かせない生活インフラであるという意識が強い人ほど、いざという時の備えは大切だと考えるでしょう。しかし、ネックになるのはやはり保険料のよう。加入していない人に理由を聞くと、保険にかかる費用が高かったからの答えがトップに。逆に言えば、安いと感じられる保険料であれば前向きに考える余地がありそうです。なお、保険料は家計費の中では固定費に当たるため、毎月の支払い額を抑えることが肝心です。スマホ保険は毎月数百円程度で済み、コスパがよい保険と言えるでしょう。

### [5: スマートフォンのトラブルについて]

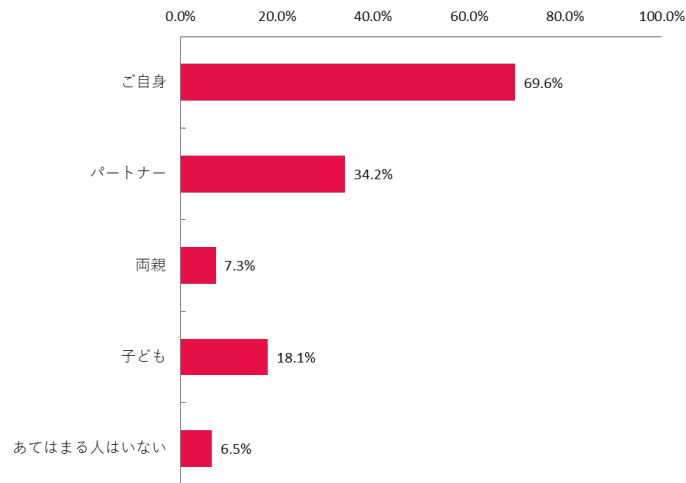
#### ◆過去のスマホトラブルは破損と水没が過半数、7割近くの方がご自身のスマホにおいて、不具合や故障、紛失の経験あり

ご自身やご家族で、過去にスマートフォンの不具合や故障、紛失を経験したことはありますか？

(回答者 1,101 名 / 複数回答)



誰のスマートフォンに不具合や故障、紛失がありましたか？(回答者 1,101 名 / 複数回答)



スマホの不具合や故障、紛失は誰にでも起こりうることで、実際約 6 割(61.9%)が、破損や画面割れ、水没を経験しています。また、ご自身のスマホに不具合の経験がある人は約 7 割(69.6%)と非常に多くの人を経験していることがわかりました。

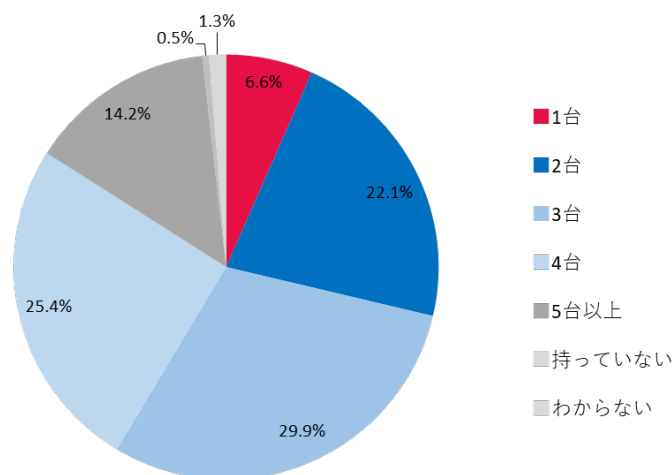
### <消費経済ジャーナリスト 松崎のり子氏の解説⑤>

破損・画面割れを経験した方が約 4 割、水没が 2 割以上と、多くの方がスマホの不具合を経験しています。うっかりトイレに落としてしまった、コーヒーをこぼしてしまった、風呂に持ち込んで濡らしてしまった…なんてトラブルも多いのでは。常に持ち歩いているスマホの場合、特別なシーンで起きるというより、日常の中で思わぬ故障や破損が起きてしまうのは当然かもしれません。iPhone では画面割れの修理に 5 万円ほど、水濡れになると 10 万円ほどの修理費用がかかるそうで、うっかりの代償は大きいということですね。

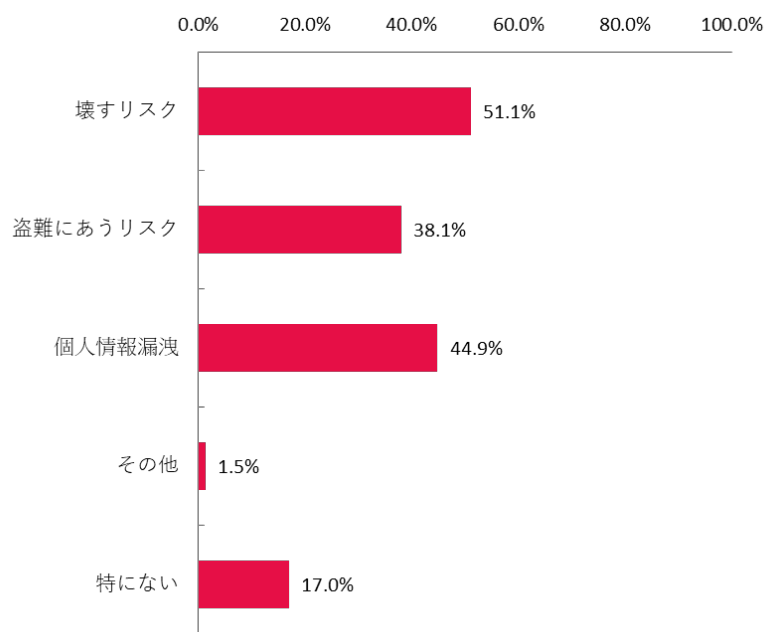
## [6:家族間のスマホ所持状況]

### ◆90%以上の家族がひと家族内では 2~4 台スマホを所持、お子さまがスマホを壊すリスクを懸念する方が過半数

同居しているご家族全部で、スマートフォンを何台持っていますか？(回答者 1,101 名/単一回答)



子どものスマートフォンについてあなたが心配していることを教えてください。(回答者 1,101 名/複数回答)





90%以上の方が、ひと家族で2台以上スマホをもっており、昨今スマホは1人1台持つことが当たり前の時代になっていることがわかります。また、子どものスマホについて心配していることを教えてくださいという質問に対して、壊すリスクと回答した人が一番多く約5割、次いで個人情報漏洩、盗難にあうリスクと続きます。生活の中での必需品であるスマホをこの春、新しくお子さまに持たせる保護者の方も多いのではないのでしょうか。

### <消費経済ジャーナリスト 松崎のり子氏の解説⑤>

家族の数に応じてスマホの台数も増えていくので、全部で4台持っているとしたら25%の家庭は、当然お子さんもスマホを使っていると推測できます。子どものスマホリテラシーの心配とともに、決して安くはない端末を破損してしまうのではという懸念も感じているようですね。家族の端末それぞれに保険をかけるのがベターですが、保険料がどんどん増えてしまうのは避けたいところ。スマホ保険の中には家族でまとめて加入できるタイプもあり、加入台数が多くなればなるほど割安になります。別々に入るよりも節約できるうえ、契約者が一人にまとまるので、クレジットカード払いにしてポイントを効率よく貯めたり、家計管理がしやすくなるメリットもありそうです。

### ★本調査結果全体について★

もはや生活インフラと言っているのがスマートフォン。家族や友人とのコミュニケーションをはじめ、SNSやエンタメを楽しんだり、推し活情報を探したり。割引クーポンを受け取る、フリマアプリで売買するといった、節約に役立つやり取りもスマホ経由で行われています。

買い物の支払いは現金ではなくスマホでキャッシュレス決済をし、家族・友人同士のわりかんや送金にアプリを使う人も増えており、もはやお財布代わりという人も多いでしょう。その反面、スマホの不具合や故障を経験した人は7割近くもあり、決して「減多に起きないトラブル」ではないとわかります。加えて、スマホ端末の価格もどんどん上昇して買い替えも簡単ではなく、修理費用も数万円単位でかかるとあっては、トラブル時の出費はかなりの痛手に。車や家に保険をかけるのと同じように、スマホの損害に備えて保険をかけるのは、家計を守るための常識になりつつあります。

ただ、1家庭に2~4台のスマホがあるという結果を見ると、保険のかけ方にも工夫が必要です。毎月の保険料をむやみに増やさないために、家族でまとめて加入すると割安になる保険を選ぶのも一つの方法でしょう。いざという時に備えるはずの保険が家計の負担になっては本末転倒、保険料と補償のバランスがよいものを選ぶことが大切です。

(参考)

【家族のスマホ保険】 <https://www.jcom-ssi.co.jp/>

ジェイコム少額短期保険株式会社では、2023年12月1日(金)より、J:COMの保険商品「J:COM ほけん」の一つとしてスマートフォンやタブレット機器の修理費用や再取得費用を家族の端末分まで補償する\*1「家族のスマホ保険」の販売を開始しました。「家族のスマホ保険」はスマートフォンに「故障」、「破損」、「水濡れ」が生じた場合や「盗難」に遭った場合に修理費用・再取得費用を補償します。また、ご本人に加えて、同居する家族(2親等以内およびパートナー含む)の所有端末も補償対象とすることができます。

### <商品概要:「家族のスマホ保険」>

商品名	家族のスマホ保険
販売開始日	2023年12月1日(金)
お申込みいただける方	成人している個人 ※J:COM サービスの加入・未加入を問わず、ご契約可能
対象機器	スマートフォン、タブレット (*1新規発売後5年以内の端末で、正常に全機能が動作する端末に限る。事前登録要)
月額保険料	680円(2台プランの場合)
プラン	2台から10台までプラン選択可能 2台目以降、追加保険料:月額200円/台で補償する対象機器を追加可能



保険金額	<p>&lt;補償: 2 台プランの場合&gt;</p> <p>①対象機器に「故障」、「破損」、「水濡れ」が生じ、修理費用などを負担したとき: ・修理費用を補償 1 保険期間:10 万円まで(2 台通算)</p> <p>②対象機器が「修理不可」、または「盗難」に遭ってしまったとき: ・再取得費用を補償 1 保険期間:5 万円まで(2 台通算) 1 台あたり2 万 5 千円限度と②の費用合計 10 万円まで補償(1 契約 1 保険期間あたり、2 台通算)</p>
Web サイト	<a href="https://www.jcom-ssi.co.jp/">https://www.jcom-ssi.co.jp/</a>



## 家族のスマホ保険

### <商品特徴>

○家族の端末もまとめて対象

ご本人に加えて、同居する家族(2 親等以内およびパートナー含む)の所有または利用中の端末も補償対象に追加可能。

購入時のみならず、発売後 5 年以内のスマートフォン、タブレットであればいつでも契約可能。

○免責金(自己負担)がゼロ

修理・交換時に自己負担(免責金額)が必要なケースが多い中、本商品は保険金額上限までは自己負担金がかからない。



○高いコストパフォーマンス

端末価格に関わらず一律の保険料設定 680 円で 2 台 補償。

対象台数を追加する複数台契約(追加保険料 200 円/台)により、一台あたりの保険料が更におトクに。

### 【少額短期保険業とは】

2006 年 4 月の改正保険業法の施行により導入された、保険業のうち一定の事業規模の範囲内において、引受を行う事業。保険金額が少額(上限 1,000 万円)、保険期間が短期(生命保険、医療保険などの第一分野、第三分野は 1 年以内、損害保険の第二分野は 2 年以内)の保険で、生活に密着したニッチな商品が多いことも特徴。通称「ミニ保険」。

[参考] 少額短期保険業界概況(2023 年 9 月末日時点、「一般社団法人日本少額短期保険協会」調べ)  
保有契約件数 1,115 万件、収入保険料 695 億円、事業者数 119 社

### JCOM 株式会社について <[www.jcom.co.jp](http://www.jcom.co.jp)>

JCOM 株式会社(ブランド名 J:COM、本社:東京都千代田区)は、1995 年に設立された国内最大手のケーブルテレビ事業・番組供給事業統括運営会社です。ケーブルテレビ事業は、札幌、仙台、関東、関西、九州・山口エリアの 11 社 65 局を通じて約 567 万世帯のお客さまにケーブルテレビ、高速インターネット接続、電話、モバイル、電力、ホーム IoT 等のサービスを提供しています。ホームパス世帯(敷設工事が済み、いつでも加入いただける世帯)は約 2,237 万世帯です。番組供給事業においては、14 の専門チャンネルに出資及び運営を行い、ケーブルテレビ、衛星放送、IP マルチキャスト放送等への番組供給を中心としたコンテンツ事業を統括しています。

※世帯数は 2023 年 9 月末現在の数字です。