



モバイル端末の さまざまな補償サービス

品木 彰 Shinaki Akira 保険・金融ウェブライター

大手生命保険会社にて7年半勤務し、個人営業、法人営業を担当。2019年1月よりウェブライターとして独立。保険、不動産、税金、貯蓄術など幅広く記事の執筆や監修を行う。2級FP技能士。

はじめに

スマートフォン(以下、スマホ)は、今や所有していない人のほうが珍しくなるほど普及しました。総務省の通信利用動向調査^{*1}によると2018年時点におけるスマホの世帯所有率は79.2%であり、2010年の9.7%と比較するといかに普及したかが分かります。タブレット端末を所有している世帯も2010年の7.2%から2018年には40.1%に増えています。

そのほかにも薄型ノートパソコンであるウルトラブックなどのモバイル端末がありますが、こうした端末が故障、紛失したときに利用できる補償サービスや保険などをいくつかの事業者が提供しています。しかしそうした補償サービスや保険は、種類が多いだけでなく、加入先事業者によって補償内容も大きく異なっています。

そこで本稿では、モバイル端末が故障したときに利用できる補償サービスや保険の種類について紹介します。

モバイル端末の補償は必要か？

モバイル端末のうちでも特にスマホの高性能化は著しく、ひと昔前のデスクトップパソコンやデジタルカメラと同等の性能が、スマホのコンパクトなボディに凝縮されています。そのた

め、家族や友人とのコミュニケーションだけでなく、動画や写真、ゲーム、読書などさまざまなシチュエーションで利用されており、多くの人がスマホとともに生活していると言っても過言ではありません。

そしてその端末価格は、高性能化に伴って発売当初よりもかなり高額になっています。実際に、2008年に発売されたiPhone 3Gsの価格は約4.5～7万円でしたが、最新のiPhone 11 Proは約13～17万円と価格がほぼ2～3倍となり、高性能なノートパソコンが買えるほどの価格帯となりました。それに伴い、補償サービスを利用しない場合の修理価格は、画面修理で約3万円、本体の交換や修理で約6万円と高額になっています。

こうした端末を持ち歩く人が増えた背景には、山間部や一部の地方を除いて4G回線などの高速インターネット回線網が広範囲に広がり、外出先でも大容量の動画の視聴が可能になったことや、政府のモバイル決済推進事業等により、通信だけでなく決済などでもスマホが個人の生活の中心になりつつあることが関係しています。

また、スマホに限らず、タブレット端末、ウルトラブックなど複数のモバイル端末を持ち歩く人も多いと思われます。

このように、高額なモバイル端末を利用する

*1 https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/02tsushin02_04000062.html

頻度や持ち歩く機会が増えたため、自分の使い方におけるリスクを考慮した補償サービスや保険の内容を正しく理解して選ぶことで、金銭的な負担を抑えて迅速に端末の故障や紛失などに対応でき、生活や仕事への支障を抑えられる可能性があります。

それでは加入先ごとの特徴について解説していきます。

通信・製造・販売会社が提供するもの

詳細は表にまとめていますので、ご参照ください。

(1) 大手キャリア(MNO)

大手キャリアとは、NTTドコモやau(KDDI)、ソフトバンクなど、自社で通信回線を設置、運用する事業者をいいます。大手キャリアの補償サービスでは、回線契約を結ぶときに購入したモバイル端末に故障や紛失などのトラブルが生じた際、修理や場合によっては新品もしくは新品同等の端末に交換できます。特に端末の交換サービスは、申込み当日や翌日に新しい端末を指定先に届けてもらえるため、端末が故障してもすぐに利用を再開できる点が特徴的です。東京23区内や大阪市内などに住んでいる人であれば、申込みから約3～4時間で交換端末を入手できるキャリアもあります。

サービスを利用するには、近くの店舗やオンラインショップ、電話にて修理や交換を依頼できます。大手キャリアは店頭でサービスを依頼しやすく店員に相談しやすい点も特長です。交換した端末は、故障した端末を修理し外装を交換したりフレッシュ品であることもあります。

また、キャリア補償とメーカー補償を組み合わせ提供している場合もあります。

(2) MVNO

MVNOとは、大手キャリアから通信回線を借りて事業を運営している通信事業者のことで、大手キャリアよりも一般的に安く通信サー

ビスを提供しています。

補償サービスは、MVNOの回線契約時に購入したモバイル端末だけでなく、他で購入した端末も補償の対象にできる場合があります。そのため、回線契約を結ぶときに端末を購入せずそれまで利用していた端末を引き続き利用する場合も補償してくれることがあります。

利用できるサービスも修理や交換対応ができ、一部のMVNOでは申込みから4時間でモバイル端末が入手できるという、大手キャリアと遜色ない補償サービスを実施しているところもあります。

サービスは、実店舗やウェブサイト、電話などから依頼できます。ただしMVNOは大手キャリアと比べ実店舗が少ないか、まったくない事業者もあるため、端末のトラブルを店員に相談しにくい点がデメリットといえるでしょう。

(3) メーカー

購入から1年間はメーカーによる無料保証があり、故障した場合は無償で修理や交換してもらえます。

しかしスマホのようなモバイル端末については、メーカーとしては保証しないケースが多くみられます。また、メーカーによる保証は、端末を取扱説明書どおりに利用した場合に発生した自然故障でなければ、基本的に対応してもらえません。例えば、水没などは対象外です。

(4) 家電量販店

家電量販店でも保証サービスを実施している場合があります。メーカーによる無料保証が終了した後も引き続き保証を受けられます。

ただし対象は、パソコンやタブレット端末のうち通信回線契約を結んでいない端末のみで、スマホは保証の対象外です。また、家電量販店によっては、パソコンやタブレット端末も保証の対象外となることもあります。

(5) 固定回線事業者・プロバイダー

固定回線事業者とは回線を提供する事業者の

ことです。その回線を使って接続サービスを提供する事業者がプロバイダーです。パソコンやタブレット端末(Wi-Fiモデル)、ゲーム機など、回線事業者やプロバイダーが提供するインターネット回線で通信をする端末が補償の対象となります。スマホやセルラーモデルのiPadは、補償の対象外となりますが、事業者によっては、補償の対象としており、購入から1年以上経過したスマホでも補償対象となることがあります。

(6) モバイルWi-Fiルーター事業者

Wi-Fi事業者とは、モバイルWi-Fiサービスを提供する事業者のことです。複数の端末をインターネットに接続するモバイルWi-Fiルーターは、外出先で仕事をするために、モバイル回線に直接、接続できないパソコンやタブレットなど複数の端末を持ち歩く人がよく利用しているほか、自宅に固定のインターネット回線を引いていない人が利用しています。

主な補償サービスは、回線契約を結んでいるモバイルWi-Fiルーターが故障した場合の修理・交換対応です。

決済会社が提供するもの

(7) 携行品損害保険

携行品損害保険とは、持ち物を壊してしまった場合の修理費用を補償してくれる保険のことです。損害保険会社で加入できるほか、火災保険に特約として付加したり、クレジットカードに付帯されていることもあります。

ただし、モバイル端末が補償の対象である携行品損害保険は、ごくわずかです。

また、補償が旅行期間中のみに限定された海外旅行保険である可能性もあるため、補償範囲や内容は保険の約款を見たり保険会社に問い合わせたりして入念に確認しましょう。

(8) ショッピング保険(動産総合保険)

ショッピング保険とは、クレジットカード会社が保険会社と提携して提供する補償サービス

です。クレジットカード決済で購入した対象商品が故障したり、盗難にあたりした場合に補償してもらえます。

保険会社が提供するもの

(9) モバイル端末専用の保険

モバイル端末専用の保険とは、モバイル端末の故障や水没、盗難の補償に特化した保険で、スマホだけでなくパソコンやタブレット端末、スマートウォッチ、携帯音楽プレーヤーなどさまざまなモバイル端末を補償の対象にできます。

また、モバイル端末専用保険の中には、1つの契約かつ同じ保険料負担で、複数台の端末を補償するものもあります。

モバイル端末の補償の選び方

このようにモバイル端末の補償サービスや保険にはさまざまな種類があります。

スマホを頻繁に使い、少しでも使えない期間があると仕事や生活に大きな支障が出る人は、大手キャリアやMVNOの補償に加入するとトラブルの際に新しい端末へと短時間で交換してもらえます。また、複数台のモバイル端末や既に所有している端末、中古の端末などの故障・盗難などに備えたい場合は、補償サービスではなく保険のほうが、補償の対象にできるケースがあるためおすすめです。

反対に、利用している端末の価格が低い人や修理や買い替えを全額自己負担しても家計への影響が少ない人などは、追加料金を支払って補償サービスや保険に加入しなくてもよいでしょう。

自身にとってモバイル端末が本当に必要かどうかを考えたうえで、補償サービスや保険の内容の違いを確認し、自分に合ったものを検討してみてください。

表 モバイル端末の補償サービスの傾向

	事業者	主な対象製品	月額 利用料*2	補償内容	自己負担額 (端末交換の場合)	補償期間	補償範囲	交換品	特徴・注意点など
通信・製造・販売会社が提供するもの	(1)大手キャリア (MNO)	スマホ、携帯、 タブレット	約300 ～ 1,200円	修理、交換	4,000 ～ 12,000円程度	—	故障、水没、 全損、盗難、 紛失など	・当日や翌日に新しい端 末を届けてもらえる ・3～4時間で交換端末 を入手できる場合があ る(東京23区内、大阪 市内など) ・当日や翌日に新しい端 末を届けてもらえる ・交換端末はリフレッ シュ品の場合がある	・端末の購入時にしか加入でき ない ・端末価格が高額になるほど月 額利用料や自己負担額が高額 になる傾向がある
	(2)MVNO	スマホ、携帯、 タブレット	約300 ～ 700円	修理、交換	4,000 ～ 13,000円程度 (自然故障であれば 無償のこともある)	—	故障、水没、 全損、盗難、 紛失など	・当日や翌日に新しい端 末を届けてもらえる ・3～4時間で交換端末 を入手できる場合があ る(東京23区内、大阪 市内など) ・交換端末はリフレッ シュ品の場合がある	・実店舗がない ・持ち込み端末も補償してもら える場合がある ・2回目以降の利用は自己負担 額が上がる場合がある
	(3)メーカー	スマホ、携帯、 タブレット (主にSIMフ リーの 場合)	無料	修理、交換	無料(費用を要す する機種もある)	1年間	自然故障のみ (落下や水没 による故障、 盗難、紛失は 対象外)	交換端末はリフレッシュ 品の場合がある	・端末メーカーによる保証が まったくない場合がある ・一部のメーカーでは、追加料 金で保証期間延長や範囲を広 げることができる(ただし「購 入後〇日以内」のように加入で きる期間が制限されている)
	(4)家電量販店	パソコン、タ ブレット(回線 契約未締結の 端末)	無料 または 本体価格 の数%	修理、交換	1万円程度または 使用年数に応じて 設定された保証限 度額超過分	5年間な どの一定 期間	自然故障のみ に限定してい る場合が多い	修理金額が規定の条件を 超えた場合は、購入金額 を上限とする代替品と交 換(代替品が購入金額を 超える場合、差額は自己 負担)	・事業者により保証の対象が異 なるため、事前の確認が必要 (特にスマホは保証の対象外) ・延長保証は購入時にしか加入 できない
	(5)固定回線事 業者・プロバイ ダー	タブレット、 パソコン	約200 ～ 600円	修理、交換	パソコン5万円、 タブレット3万円 など端末の種類別 に設定された補償 限度額を超過した 分	—	故障、水没、 落下、全損な ど(盗難、紛 失は対象外の 場合あり)	修理対応が困難な場合は 事業者が指定する故障端 末と同種の端末一覧か ら、交換する端末を選択 する	・事業者により補償の対象が異 なるため、事前の確認が必要 (スマホが補償の対象外であ るケースもある) ・外出先での故障・破損は対象 外の場合もある
	(6)モバイルWi-Fi ルーター事 業者	ルーター	約300 ～ 500円	修理、交換	自己負担なしの場 合が多いが、半年 ～1年以内に再び トラブルが発生し た場合は3,000 ～18,000円ほ どの有償交換となる 可能性あり	—	自然故障、水 没、全損など (盗難、紛失 は対象外の場 合あり)	交換端末はリフレッシュ 品の場合がある	回線契約を結んでいるモバイル Wi-Fi端末(ルーター)が対象
決済会社が提供するもの	(7)携行品損害保 険	スマホ、携帯、 タブレット、 パソコンなど 持ち運ぶ端末	特徴・注意 点など参照	保険金 (10万～50 万円程度)	免責3,000円	—	偶然かつ外来 的な事故によ る損害	—	・自宅での利用による損害やス マホ故障は対象外のことが多 い ・海外旅行時の損害のみを補償 する海外旅行保険の場合もあ る ・主契約もしくは特約として取 り扱っている保険会社もある (保険料負担が必要)
	(8)ショッピング 保険 (動産総合保 険)	スマホ、携帯、 タブレット、 パソコンなど 購入した端末	—	保険金 (上限500万 円程度)	免責金額が設定さ れている場合は損 害額にかかわらず 1万円程度	商品購入 後90～ 180日間 程度	故障、破損、 盗難	—	・スマホなどのモバイル端末は 対象外のことが多い ・分割で購入した場合も補償の 対象
保険会社が提供するもの	(9)モバイル端末 専用の保険	スマホ、携帯、 タブレット、 パソコン	約300 ～ 1,100円	・保険金(1 端末ごと 4万～14 万円程度) ・1契約で 複数の端 末を補償 するもの は年間で 10万円程 度を上限 に補償	—	1年間(自 動更新)	破損、画面割 れ、損壊、水 濡れ全損、故 障、盗難	—	・1つの保険契約で複数台のモ バイル端末を補償の対象に設 定できるものもある ・補償の対象が購入後1年以 内の端末に限定されているこ とがある ・保険会社と提携しているお店 に修理を出すすと保険金が店 舗に直接支払われて立て替え が不要な場合がある

*2 一括払いの場合は月額に換算