

2024年12月12日

MSプラスワン少額短期保険株式会社

ECサイトでの物品購入時のサイズ違いなどの不安を解消 「返品送料保険」の販売を開始

三井住友海上火災保険株式会社の完全子会社であるMSプラスワン少額短期保険株式会社（代表取締役社長：八星 衛）は、2024年12月11日より、ECサイトでファッションアイテム等を購入するお客さま向けに、お客さま都合による返品時の配送料を補償する業界初^{※1}となる保険商品「返品送料保険」の販売を開始しましたので、お知らせします。LINE ヤフー株式会社が運営するECサイト「Yahoo!ショッピング」にてサイト組み込み型の保険として提供します。

※1：当社調べ（2024年11月末時点、国内損害保険会社および少額短期保険業者における同種の保険を調査）。

1. 背景

ECサイトでシャツやシューズなどのファッションアイテムを購入した後、「思っていた色と少し違った」「サイズが合わなかった」等の理由で購入品をECサイト内のストアに返品する場合、多くのストアでは「お客さま都合による返品」として、配送料（返品送料）を購入者が負担する方針^{※2}としています。返品送料は、アイテムの大きさや配送距離によっては、1,000円を超える^{※3}場合もあり、購入者にとって「ECサイトでの購入のためらいや不安」につながっている可能性があります^{※4}。

このような中、ECサイト利用の障壁を解消するため、ファッションアイテムの購入と同時に加入でき、返品送料が補償される保険商品「返品送料保険」を開発しました。本保険の提供を通じて、ECサイト利用者の利便性向上とEC市場の活性化を目指していきます。

※2：ECサイト・モール内で物品を販売するストアの多くは返品に関する方針を定めています。

例えば、購入した物品の初期不良・瑕疵について返品送料をストア負担としているのに対し、サイズ間違い・イメージ違いの返品はお客さま都合・自己都合によるものとして、返品送料を利用者負担としています。

※3：当社調べ（2024年11月時点、縦・横・高さ3辺計80cmのサイズで、シューズなどのアイテムを関西の居住地から関東のショップ配送センターに配送する場合の配送料は1,310～1,350円程度）。

※4：当社が2023年5月に実施した「ネットショッピングにおける利用実態調査（20代～60代の男女1,000人を対象に実施）」において、「実際の品物の色・見た目がイメージと違う、またはサイズが合わないかもしれないと思い、購入をとりやめた経験」について、56%が「経験有り」と回答しています。

2. 「返品送料保険」の概要

ECサイトでファッションアイテムを購入する際、「イメージと違った」「サイズが合わなかった」といったお客さま都合（自己都合）の理由で返品する際にかかる配送料（返品送料）を補償する保険です。



ECサイトでファッションアイテムを購入する際、
「イメージと違った」「サイズが合わなかった」などの
お客さま都合（自己都合）の理由で返品する際の
配送料（返品送料）を補償する保険

補償内容	被保険者（ショップ利用者）が購入した物品について、物品販売店との合意の上で返品を行う場合に、被保険者が返品にかかる送料を負担することによって被る損害を補償します
補償額（保険金額）	1物品当たりの返品送料相当額を実費支払い（支払限度額2,000円）
保険料	1物品当たり120円

3. 本商品を提供するECサイト

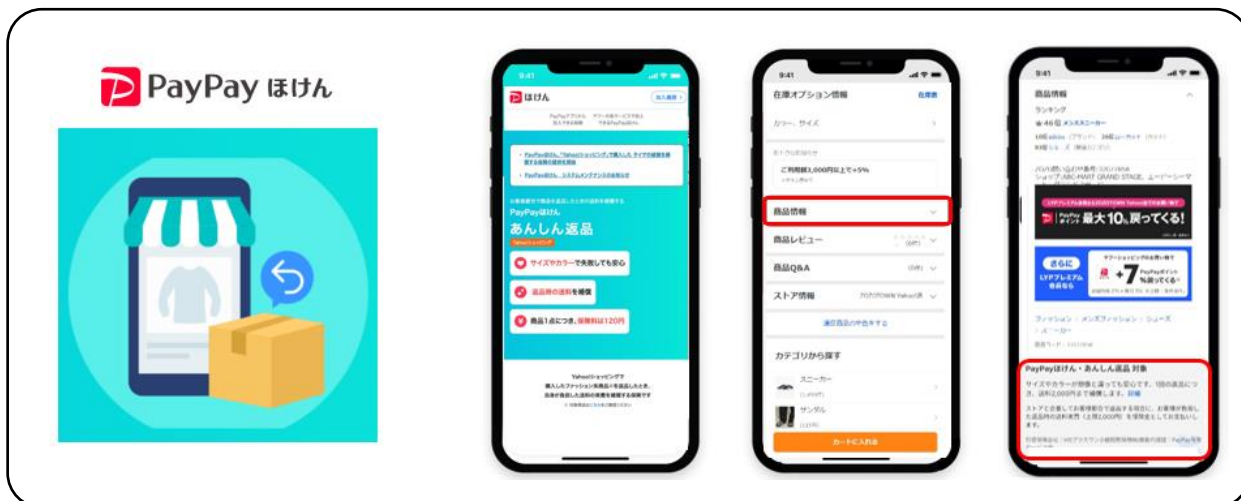
LINE ヤフー株式会社が提供するECサイト「Yahoo!ショッピング」にて組み込み型の保険として提供します。同サイトから物品購入と同時の保険加入が可能です。

また、保険金請求については必要書類の画像をアップロードすること等により、スマートフォンからの簡便・迅速な手続きが可能です※⁵。

※5：[保険金支払いの迅速化を実現するDXツール導入について](#)（2024年12月12日ニュースリリース）

AI inside 株式会社、およびリードインクス株式会社との協業を通じて、保険金支払い手続きの迅速化を実現しました。

[Yahoo!ショッピングにおける「あんしん返品」（返品送料保険）の画面イメージ]



■ご参考：MSプラスワン少額短期保険株式会社について

MS & A Dインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社が100%出資する会社です。

- ・ [MSプラスワン少額短期保険株式会社 オフィシャルWeb サイト](#)
- ・ [「MSプラスワン少額短期保険」営業開始について](#)
(三井住友海上火災保険株式会社 / 2024年12月12日ニュースリリース)

以上

<本件に関するお問い合わせ先>

MS プラスワン少額短期保険株式会社 Tel : 03-3259-1641 corporate@ms-plus1.com
経営企画部 加藤、商品開発部 小川