

2025年12月18日

MSプラスワン少額短期保険株式会社

## 「返品送料保険」が販売開始からわずか1年未満で累計販売件数50万件を突破

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)の提供する「返品送料保険」が、2024年12月の販売開始から1年未満の2025年11月26日時点で累計販売件数50万件を突破しました。



本保険は、ネットショッピングにおける「サイズが合わない」「イメージと違う」といった自己都合の返品にかかる送料を補償するものです。多くのお客さまから「買い物がしやすくなった」「手続きが簡単」といった高い評価をいただき、こうした点が継続的な支持につながりました。

### ■50万件突破の背景～お客さまから寄せられた4つの評価～

販売開始以降、販売件数が着実に積み上がった背景にある4つのキーワードをお客さまの声<sup>※1</sup>とともにご説明します。

#### (1)「ネットショッピングの不安を解消し、購入しやすく」

「サイズが合わないかも」といった購入時の不安が解消されたことで、購買のハードルが下がっています。



衣類や靴は実際に着用してみないとサイズ感が分かりにくかったりするので返品送料保険があると、**気軽に購入できる** (40代・女性)

#### (2)「保険料が手軽」

負担を感じさせない安価な保険料設定が、日常的な利用を促進しています。



通販はサイズや色が思っていたのとは違うことが多く、返品コストを考えると購入を諦めることも多かったが、**お手軽な保険料**で返品可能になったのでそうしたストレスが軽減した。(40代・女性)

(3)「手続きが簡単で便利」

難しい書類等は必要なく、ネットショッピングでの購入と一緒に加入できる手軽さ、スマホだけで完結する手続きの簡単さが支持されています。



実際利用してみて**簡単で分かりやすく、かつとてもスムーズ**に事が運んだのでこれからも是非利用していきたいと思っています。(50代・女性)

(4)「保険金の支払いがスピーディー」

保険金の請求から受取りまでの速さが、サービスへの信頼に繋がっています。



保険金の請求(送り状のアップロード)を行ってから**1時間ほどで保険金**が振り込まれ、**スピーディーなご対応で安心**しました。(40代・男性)

(※2025 年 11 月末当社実績：保険金請求受付の翌営業日までの支払完了率約 98%)

こうしたお客さまの評価を裏付けるように、利用データにおいても「利用者の半数以上が 3 回以上のリピート利用を行っている」という結果が出ています<sup>※2</sup>。また、累計加入回数が 2 回以下のお客さまにおいても再加入意欲は約 9 割に達しており<sup>※3</sup>、一度利用することで良さを実感いただき、継続利用されている実態が明らかとなりました。

MS プラスワン少額短期保険株式会社は、今後もお客さまの声を基に、保険を通じた「新しい価値」を提供し続け、さらなる顧客体験価値の向上を目指してまいります。

※1：当社が毎月実施している顧客ロイヤルティ調査より

※2：2025 年 11 月末の累計加入データより

※3：当社が 2025 年 9 月に実施したお客さまアンケート(過去の加入回数が 1・2 回のお客さまを対象)にて「返品送料保険をまた利用したいと思いますか？」に対し、89%が「はい」と回答しています。(回答数 201 件)

[返品送料保険とは]

返品送料保険は、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 2024 年 12 月から提供されています(ペットネーム「あんしん返品」<sup>※</sup>)。ユーザーがファッションアイテム購入した際、「サイズが合わなかった」「イメージと違った」などの自己都合の理由で返品する際の返品送料を補償します。詳細は、HP をご覧ください。

(※：PayPay 保険サービス株式会社を通じて「PayPay ほけん・あんしん返品」として提供しています。)

参考：[「返品送料保険」の販売を開始](#) (2024 年 12 月 12 日ニュースリリース)

■ご参考：MS プラスワン少額短期保険株式会社について

MS & AD 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  
経営企画部 加藤、商品開発部 吉澤  
[corporate@ms-plus1.com](mailto:corporate@ms-plus1.com)