

運転支援機能に関する消費者・ディーラー向けアンケートの主な結果について

1. 消費者向けアンケートの主なポイント（平成30年2月実施）

【対象】運転支援機能搭載車購入者300名、購入意向者300名（10代から70代までの男女）
（%）

	全体	購入者	購入意向者
Q1.「自動ブレーキ」との用語を知っているか	94.8	95.0	94.7
①テレビCMで知った	52.8	45.0	60.7
②テレビやネット、新聞等のニュースや記事で知った	25.0	23.3	26.7
③販売店の営業スタッフの説明で知った	7.2	12.0	2.3
Q2.「自動ブレーキ」はどんな状況で作動する機能だと思うか			
①あらゆる状況で作動するため運転者は操作する必要はない	13.3	15.7	11.0
②あらゆる状況で作動するが必要に応じて運転者の操作が必要	34.2	31.7	36.7
③状況に応じて作動するが、基本的には運転者の操作が必要	47.7	49.0	46.3
Q3.「自動運転」との用語を知っているか	91.5	91.7	91.3
①テレビCMで知った	49.5	50.0	49.0
②テレビやネット、新聞等のニュースや記事で知った	37.7	32.0	43.3
③販売店の営業スタッフの説明で知った	2.5	2.5	—
Q4.現在の「自動運転」はどんな状況で作動する機能だと思うか			
①あらゆる状況において、運転者が操作をしなくても、クルマが自動で発進・停止、車線をキープ、前走車を追従等するもの	18.2	22.3	14.0
②あらゆる状況において、クルマが自動で発進・停止等するが、必要に応じて運転者自らが操作をする必要があるもの	33.5	34.3	32.7
③状況に応じてクルマが自動で発進・停止等するが、基本的には運転者自らが常に操作をしなければならないもの	47.5	42.7	52.3
Q4.（購入者に）実際に乗ってから現在のCMを見てどう思うか			
①まさにそのとおりだと思う	—	15.7	—
②言いすぎているところがあるが、問題だとは思わない	—	39.0	—
③言い過ぎているところがあり誤解を招く	—	24.7	—
④かなり言い過ぎており、誤解を招くので問題だと思う	—	6.0	—

2. ディーラー向けアンケート結果の主なポイント（平成30年1月から2月に実施）

【回答者】会員ディーラーの、主に新車販売部門の責任者、担当者586名

（%）

Q1. 商談時に苦慮していることは何ですか（MA）	
①テレビCMの影響等でお客様が機能を過大評価している	59.8
②車種・モデルにより機能が異なるため販売員が知識を得るのに苦労している	54.5
③説明しても正しく理解してもらえない	42.2
Q2. 機能に関する苦情等を減らすために必要と考えられることはありますか？	（ある）43.6
【（ある）の主な回答＜回答数の多い順＞】 誇大広告をやめる、納車後のフォロー、きちんとした説明と確認書を実践に取り交わす、体験会の継続実施、用語・名称の統一	