

運転支援・自動運転機能の表示等に関する調査結果報告書

<調査の目的>

- 本調査は、運転支援機能や自動運転機能に関する消費者の理解度や、ディーラーにおける販売時の表示（説明）の実態等を把握し、自動運転化技術の進展等を踏まえた表示のあり方の検討を行うための基礎データとして活用するため、実施したものです。
- 当協議会では、今後、本調査結果を踏まえて、運転支援機能及び自動運転機能に関する表示のあり方の検討を行っていきます。

<実施した調査>

1. 消費者向けWebアンケート
2. 消費者向けグループインタビュー
3. ディーラー向けWebアンケート

<調査結果概要>

1. 消費者向けWebアンケート

<対象>全国の男女600名を当該機能購入経験及び年代別に抽出

①各運転支援機能の認知・理解状況

- ▶ 用語の認知については、「自動ブレーキ」、「自動運転」が前回調査同様約9割、「ペダル踏み間違い時加速抑制装置」が約8割、「衝突被害軽減ブレーキ」が約6割であった
- ▶ 認知経路は、「自動ブレーキ」、「自動運転」は「テレビCM」が4割（前回調査約5割）、「ペダル踏み間違い時加速抑制装置」では「ニュースや記事」が約4割（前回調査約3割）と、最も多い
- ▶ 機能の理解については、「自動ブレーキ」は「自動でブレーキが作動し、自動で停止するもの」が4割（前回調査約5割）であったのに対し、「衝突被害軽減ブレーキ」では2割であった
- ▶ 機能がどのような状況で作動するかについては、「あらゆる状況において作動するので、運転者は操作する必要がない」及び「必要に応じて運転者が操作する必要がある」と機能を過信（誤認）している人が、「自動ブレーキ」で約6割であったのに対し、「衝突被害軽減ブレーキ」では約4割であった
- ▶ 「ペダル踏み間違い時加速抑制装置」の機能の理解については、「アクセル・ブレーキペダルを踏み間違えた際、車両の加速を抑えるもの」と、機能を正しく理解している人が約6割（前回調査約4割）であった
- ▶ 現在販売されている車に搭載されている「自動運転機能」については、「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」と回答した人は、前回同様約5割であった

②自動運転化技術の認知、適切な用語

- ▶ 自動運転化技術のレベルが定義されていることの認知は約2割に留まり、そのうち、レベルの定義を正しく認知している人は約5割で、レベルの定義について正しく理解している人は少数であった
- ▶ どのレベルから「自動運転」という用語を使用しても良いかについては、「レベル3」からが約3割、「レベル4」からが約4割であった
- ▶ 「レベル3」の技術について、どのような用語が適切かについては、「条件付自動運転」が約5割、「自動運転レベル3」が約3割であった

③サポカー認知・購入意向

- ▶ 「サポカー」の用語の認知については、約6割が「知っている」と回答、一方、「サポカーに区分があること」については、「知っている」と回答した人は、そのうちの約3割に留まる
- ▶ 「サポカーに区分があることを知っている」と回答した人のうち、「サポカー」に「ペダル踏み間違い時加速抑制装置」が付いていると回答した人が約3割等、サポカーの区分毎に搭載されている機能について正しく認識している人は、ごく少数であった
- ▶ 「次回購入するならサポカーを購入したいと思うか」については、約5割が「必ず購入」又は「なるべく購入」と回答

2. 消費者向けグループインタビュー

<対象>首都圏在住で年代別に女性6人、男性6人の2グループ

①各運転支援機能の認知・理解状況

- ▶ 「自動ブレーキ」、「自動運転」の用語については、男女ともに幅広く認知、一方、「衝突被害軽減ブレーキ（被害軽減ブレーキ）」は、男女とも全員知らないと回答
- ▶ 「自動ブレーキ」は、男女とも「ブレーキが自動で作動し、ぶつからずに停止する」機能と理解、一方、「衝突被害軽減ブレーキ（被害軽減ブレーキ）」は、「軽減」なので「完全には（衝突を）防げないもの」とのイメージ
- ▶ 「自動運転」との用語については、男女ともに目的地まで自動で行ってくれる機能（完全な自動運転）と理解、また、現時点では高速道路では一部実現していると理解

②自動運転化技術の認知、適切な用語

- ▶ 自動運転化技術について、レベルが定義されていることは、女性は全く知らない、男性も聞いたことがある程度と回答
- ▶ 国交省「自動運転のレベル分けについて」確認後の、現在がどのレベルかについては、男女とも「レベル2」と理解
- ▶ 「レベル3」の適切な用語については、男女とも「条件付自動運転」が最も多く、次いで「自動運転レベル3」

③サポカー認知・購入意向

- ▶ サポカーについては、女性は、ほぼ「聞いたことがある」、男性は全員「聞いたことがない」と回答
- ▶ サポカーがどのようなものか説明後の購入意向については、男女とも「次回購入時には安全装置搭載車がいい」と回答

④CM動画を見た印象

- ▶ 女性は、注意喚起表示の表示時間が長いもの（5秒以上表示）については、何らかの注意事項があると認識、それ以外（2秒程度のCM）は目に入らないと回答
- ▶ 男性は、注意喚起表示は認識するものの、普段見ているCMでは印象に残らなかったと回答

3. ディーラー向けWebアンケート

<対象>公取協会会員ディーラーのうち、主に新車販売部門責任者・担当者446人から回答

①商談時・納車時の運転支援機能の説明について

- ▶ 「運転支援機能について説明をしているか」については、商談時・納車時ともに前回調査同様約9割以上が「必ず説明している」と回答
- ▶ 説明時間については、「30分以内」が前回調査同様商談時で約4割、納車時で約3割を占める
- ▶ 「説明等で苦慮していること」については、「メーカーのテレビCMの影響等でお客様が機能を過大評価している」及び「車種・モデル等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」が商談時で約6割、納車時で約4割であった
- ▶ 「ユーザーからはどのようなことを聞かれるか（質問を受けるか）」については、商談時で約8割、納車時で約5割が「受ける」と回答、内容については、「どのような状況でも本当に止まるのか」、「機能が作動する（しない）条件」等の質問が過半を占める
- ▶ 「説明後、全般的にお客様に正しく理解されていると思うか」については、商談時、納車時ともに「きちんと理解してもらえていると思う」と「概ね理解してもらえていると思う」が併せて約8割であった

②体験試乗会等のユーザー啓発イベントの実施状況について

- ▶ 体験試乗会等の実施の有無については、約7割が「実施した」と回答
- ▶ 体験試乗会等の実施頻度については、「年に数回」が最も多く4割を占め、次いで「実施していない」が約3割を占める
- ▶ 体験試乗会等の実施場所については、「店舗と店舗以外の両方で実施」が約4割、次いで「実施していない」の約3割であった
- ▶ 体験試乗会等で実施した機能については、「ペダル踏み間違い時加速抑制装置」及び「衝突被害軽減ブレーキ」が約6割であった
- ▶ 体験試乗されたお客様からの質問の有無については、約5割が「質問があった」と回答、主に「必ず止まるのか」、「時速何キロで走行の際に止まるのか」といった作動条件に関するものが過半を占める
- ▶ 体験試乗会等の実施後の「お客様の機能に対する理解」については、「よく理解してもらえた」と「ある程度理解してもらえた」が、併せて約7割であった

③納車後の問い合わせ等の状況について

- ▶ 「運転支援機能についての質問や問合せ、苦情等はあるか」については、「ある」又は「まあまあある」が併せて約2割、その内容は主に「事故など本来作動すべき状況で作動しなかった」、「何もないところで作動した」と、作動条件に関するものが過半を占める
- ▶ 「運転支援機能について、正しく理解されていないと感じるところはあるか」については、約4割が「ある」と回答、主に「どのような状況でも作動すると思っている」といった、お客様が機能を誤認（過信）しているという内容や、「作動条件（天候等）が多くあり、お客様に全てを理解して頂くのが難しい」等が過半を占める

- ▶ 「運転支援機能についての質問や問合せ、苦情等で、対応に困ったこと」については、約1割が「困った場合があった」と回答、主に「お客様から何もないところで作動したという苦情」、「作動しなかった場合の説明が困難」等の回答
- ▶ 「運転支援機能についての質問や問合せ、苦情等を減らすために必要と考えられること」については、約4割が「ある」と回答、主に「CMでの誇大な表現をやめる」、「商談時に運転支援機能の作動条件についてしっかりと説明する」等で過半を占める

④運転支援機能とお客様の購入動機について

- ▶ 「運転支援機能が購入のきっかけとなっているお客様がどの程度いるか」については、約4割が「60%～40%程度」と回答、次いで「80%～60%」が約3割を占める

⑤サポカーについて

- ▶ 「サポカー（安全運転サポート車）は、お客様に認知されているか」については、約8割が「よく認知されている」又は「ある程度認知されている」と回答

⑥自動運転機能について

- ▶ 「自動運転化技術にレベル（0～5）があること、またその内容」については、約9割が「あまり認知されていない」又は「ほとんど認知されていない」と回答
- ▶ 「レベル3の車両をどのような呼称で表現するのが適切か」については、「条件付自動運転」が約4割、次いで「自動運転レベル3」が約3割であった
- ▶ 呼称を選んだ理由について、「完全な自動運転ではない」、「ドライバーが介在するから」等が過半を占める
- ▶ 「自動運転化技術レベル3の車が販売される際、販売する側として消費者に対して説明が難しい、対応が困難と考えられること、必要（実施すべき）と考えられること等があるか」については、主に「作動する条件・しない条件の説明」、「事故発生時の責任の所在（システムまたは運転者）」等が過半を占める
- ▶ 「自動運転化技術レベル3の車が販売される際、行政・業界等への要望等はあるか」については、「事故発生時の法整備（システムまたは運転者、どちらに責任があるか）」、「自動運転化技術レベル3の内容に関する説明」等の回答が多数

⑦今後の対応等について

- ▶ 「商談時や納車時の説明用ツールとして、あった方がよいものはあるか」については、約5割が「ある」と回答、「作動条件を説明する資料、動画等」等の意見が多数
- ▶ 「現状のメーカーのテレビCMは、以前に比べて消費者の誤解や過信につながらない内容になったと思うか」については、約4割が「かなりそう思う」又は「そう思う」と回答、一方、「そうは思わない」又は「以前より誤解されると思う」との回答が約2割であった
- ▶ 現状のメーカーのテレビCM等に対する意見の有無については約3割が「ある」と回答、「（手放し運転など）過剰な表現をやめる」、「運転支援機能等の作動条件に関する表示時間が短い」等の意見が過半を占める
- ▶ 運転支援機能の普及や理解促進のため、業界全体として取り組みを行うべきだと思えるか、という質問では約5割が「ある」と回答、「（現在はメーカーごとに運転支援機能の呼称が異なるため）業界全体での運転支援機能等の呼称の統一」等の回答が多数

＜調査結果集計表＞

1. 消費者向けWebアンケート結果

＜実施時期＞

2019年9月2日から9月6日

＜対象者＞

全国の男女**600人**を対象に実施（購入経験及び年代別に抽出）

| | 10・20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 合計 |
|----------------------------------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| A：直近2年以内に、運転支援機能等を装備した自動車を購入した方 | 50人 | 50人 | 50人 | 50人 | 50人 | 50人 | 300人 |
| B：運転支援機能付の自動車購入経験はないが、今後購入意向がある方 | 50人 | 50人 | 50人 | 50人 | 50人 | 50人 | 300人 |

※男女比率は約6：4、居住地は関東約36%、中部約19%、近畿約17%

(注) 以下の回答における（ ）内は前回調査（2018年3月）実施時の数値

I. 用語の認知度及び認知経路

| | | 自動ブレーキ | ペダル踏み間違い時 加速抑制装置 | 自動運転 |
|----------|-------------|------------------|---------------------|------------------|
| 用語を知っている | | 88.3% (94.8%) | 76.2% (76.5%) | 95.7% (97.2%) |
| 認知経路 | ①テレビCM | 43.5% (52.8%) | 23.3% (41.7%) | 40.7% (49.5%) |
| | ②ニュースや記事 | 30.5% (25.0%) | 43.0% (25.2%) | 46.2% (37.7%) |
| | ③販売店スタッフの説明 | 5.7% (7.2%) | 2.8% (3.3%) | 2.5% (2.5%) |

II. 自動ブレーキについて

1) 「自動ブレーキ」とは、どのような機能だと思いますか？ (SA)

| | |
|------------------------------------|------------------|
| ①自動でブレーキが作動し、自動で停止するもの | 43.8% (47.0%) |
| ②自動でブレーキが作動し、自動で減速するが、必ず停止するものではない | 50.3% (47.5%) |
| ③よくわからない、その他 | 5.9% (5.5%) |

2) 「自動ブレーキ」とは、どのような状況で作動する機能だと思いますか？ (SA)

| | |
|--|------------------|
| ①あらゆる状況において作動するので、運転者は操作する必要がないもの | 18.5% (13.3%) |
| ②あらゆる状況において作動するが、必要に応じて運転者が操作する必要があるもの | 38.8% (34.2%) |
| ③状況に応じて作動するが、基本的には運転者が操作する必要があるもの | 37.0% (47.7%) |
| ④よくわからない | 5.7% (4.8%) |

Ⅲ. 衝突被害軽減ブレーキについて

1) あなたは「衝突被害軽減ブレーキ (被害軽減ブレーキ)」を知っていますか？
知っている場合、主に何で知りましたか？ (SA)

| | | |
|----------|-------------|-------|
| 用語を知っている | | 64.7% |
| 認知 経路 | ①テレビCM | 26.0% |
| | ②ニュースや記事 | 23.7% |
| | ③販売店スタッフの説明 | 6.8% |

2) 「衝突被害軽減ブレーキ (被害軽減ブレーキ)」とは、どのような機能だと思いますか？ (SA)

| | |
|------------------------------------|-------|
| ①自動でブレーキが作動し、自動で停止するもの | 19.2% |
| ②自動でブレーキが作動し、自動で減速するが、必ず停止するものではない | 67.7% |
| ③よくわからない、その他 | 13.2% |

3) 「衝突被害軽減ブレーキ (被害軽減ブレーキ)」とは、どのような状況で作動する機能だと思いますか？ (SA)

| | |
|--|-------|
| ①あらゆる状況において作動するので、運転者は操作する必要がないもの | 11.2% |
| ②あらゆる状況において作動するが、必要に応じて運転者が操作する必要があるもの | 32.8% |
| ③状況に応じて作動するが、基本的には運転者が操作する必要があるもの | 42.7% |
| ④よくわからない | 13.3% |

IV. ペダル踏み間違い時加速抑制装置

1) 「ペダル踏み間違い時加速抑制装置」とは、どのような機能だと思いますか？ (SA)

| | |
|---|------------------|
| ①アクセル・ブレーキペダルを踏み間違えた際、車両は加速しないもの (ペダルを踏み間違えた時、自動で発進を防止・停止するもの) | 33.5% (46.0%) |
| ②アクセル・ブレーキペダルを踏み間違えた際、車両の加速を抑えるもの (ペダルを踏み間違えた時、自動で発進を防止するが、必ず停止するものではない) | 55.8% (43.2%) |
| ③よくわからない、その他 | 10.7% (10.8%) |

2) 「ペダル踏み間違い時加速抑制装置」とは、どのような状況で作動する機能だと思いますか？ (SA)

| | |
|---|-------|
| ①アクセル・ブレーキペダルを踏み間違えた際には必ず作動する | 21.3% |
| ②アクセル・ブレーキペダルを踏み間違えた際には作動するが条件がある (作動しない場合もある) | 67.0% |
| ③よくわからない | 11.7% |

V. 自動運転

1) 「自動運転」とは、どのような機能だと思いますか？ (SA)

| | |
|---|-------|
| 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 | 26.3% |
| ②あらゆる状況において、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 | 44.4% |
| ③状況に応じて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 | 28.9% |
| ④その他 | 0.4% |

2) 現在販売されている車に搭載されている「自動運転機能」とは、どのような機能だと思いますか？ (SA)

| | |
|---|------------------|
| 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 | 13.9% (18.2%) |
| ②あらゆる状況において、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 | 40.4% (33.5%) |
| ③状況に応じて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 | 45.3% (47.5%) |
| ④その他 | 0.4% (0.8%) |

VI. 機能や作動する状況（運転者の関与の必要性）の理解の認知経路

1) 「どのような機能か？」及び「どのような状況で作動する機能か」で、そう思ったのは、主に何を見てそう思いましたか？ (SA)

| | 自動ブレーキ | ペダル踏み間違い時 加速抑制装置 | 自動運転 |
|-------------|------------------|---------------------|---------|
| ①テレビCM | 36.0% (44.5%) | (40.5%) | (41.2%) |
| ②ニュースや記事 | 35.0% (28.2%) | (30.5%) | (40.2%) |
| ③販売店スタッフの説明 | 8.0% (8.7%) | (4.8%) | (4.7%) |

VII. 「自動運転化技術」の浸透状況

1) 「自動運転化技術」は、国際的な基準で「レベル0～レベル5」まで、それぞれのレベル毎に、その内容が定義されていることを知っていますか？ (SA)

| | |
|--------|-------|
| ①知っている | 22.3% |
| ②知らない | 77.7% |

2) 1) で「①知っている」と回答した方を対象に) レベル0～レベル5のレベル毎に定義されている内容を知っていますか？ (SA)

| | |
|------------|-------|
| ①すべて知っている | 6.0% |
| ②だいたい知っている | 46.3% |
| ③あまり知らない | 41.8% |
| ④全く知らない | 6.0% |

- 3) 2) で「①すべて知っている」「②だいたい知っている」と回答した方を対象に)
レベル1～レベル5の技術について、どのレベルの技術であれば、「自動運転」との用語を使用しても良いと思いますか？最もお気持ちに近いものをお知らせください。(SA)

| | |
|--------|-------|
| ①レベル1 | 0% |
| ②レベル2 | 4.3% |
| ③レベル3 | 28.6% |
| ④レベル4 | 37.1% |
| ⑤レベル5 | 28.6% |
| ⑥分からない | 1.4% |

※以下の設問は国土交通省資料（自動運転のレベル分け、自動運転車の安全技術ガイドライン）を参照の上回答

- 4) 「レベル3」の技術について、テレビCM等の広告や新聞記事等では、どのような用語を使用するのが良い（適切）と思いますか？(MA:最大3つまで)

| | |
|---------------|-------|
| ①条件付自動運転 | 49.3% |
| ②自動運転レベル3 | 28.0% |
| ③準自動運転 | 15.3% |
| ④ドライバー待機型自動運転 | 13.5% |
| ⑤限定準自動運転 | 10.7% |
| ⑥自動運転 | 8.3% |
| ⑦運転者引継型自動運転 | 5.3% |
| ⑧運転者引継型限定自動運転 | 4.2% |
| ⑨その他 | 2.2% |
| ⑩わからない | 10.7% |

VIII. サポカーについて

- 1) あなたは「サポカー（安全運転サポート車）」を知っていますか？知っている場合、主に何で知りましたか？(SA)

| | | |
|----------|-------------|-------|
| 用語を知っている | | 61.2% |
| 認知経路 | ①テレビCM | 35.8% |
| | ②ニュースや記事 | 18.5% |
| | ③販売店スタッフの説明 | 2.2% |

2) (上記でサポカーを「知っている」と答えた方を対象に)
「サポカー」に区分があるのを知っていますか？ (SA)

| | |
|--------|-------|
| ①知っている | 25.6% |
| ②知らない | 74.4% |

3) (上記でサポカーに区分があるのを「①知っている」と答えた方を対象に)
以下の各サポカーについて、どの機能が付いている車両か、選択肢の中から選び、搭載されている機能をすべてお答えください。(MA)

| 機能名 | サポカー | サポカーS | サポカーS ワイド | サポカーS ベーシック+ | サポカーS ベーシック |
|-----------------------|-------|-------|--------------|-----------------|----------------|
| ①自動ブレーキ (対歩行者) | 40.4% | 46.8% | 50.0% | 45.7% | 42.6% |
| ②自動ブレーキ (対車両) | 48.9% | 52.1% | 54.3% | 53.2% | 47.9% |
| ③低速自動ブレーキ (対車両) | 35.1% | 35.1% | 40.4% | 39.4% | 43.6% |
| ④ペダル踏み間違い時 加速抑制装置 | 31.9% | 45.7% | 51.1% | 46.8% | 44.7% |
| ⑤車線逸脱抑制装置 (レーンキープ) | 22.3% | 22.3% | 37.2% | 34.0% | 26.6% |
| ⑥車線逸脱警報 | 24.5% | 26.6% | 40.4% | 28.7% | 25.5% |
| ⑦全車速追従機能 | 10.6% | 14.9% | 24.5% | 19.1% | 17.0% |
| ⑧オートパーキング機能 | 11.7% | 10.6% | 17.0% | 22.3% | 19.1% |
| ⑨同一車線自動 運転機能 | 13.8% | 9.6% | 20.2% | 19.1% | 18.1% |
| ⑩先進ライト (自動切換型前照灯等) | 13.8% | 11.7% | 19.1% | 18.1% | 13.8% |
| ⑪いずれの機能も わからない | 18.1% | 27.7% | 26.6% | 30.9% | 31.9% |

| | | | | | |
|----------------------|-------|------|------|------|------|
| 各サポカーに搭載されている機能の正答率※ | 16.0% | 6.4% | 2.1% | 4.3% | 6.4% |
|----------------------|-------|------|------|------|------|

※各サポカーの定義

- サポカー (以下3点のうち、いずれかが1つが搭載されていること)
 - ⇒ 自動ブレーキ (対歩行者)、自動ブレーキ (対車両)、低速自動ブレーキ (対車両)
- サポカーS
 - ⇒ 上記「サポカー」に加え、ペダル踏み間違い時加速抑制装置が搭載されていること
- サポカーSワイド (以下4点の機能が全て搭載されていること)
 - ⇒ 自動ブレーキ (対歩行者)、ペダル踏み間違い時加速抑制装置、車線逸脱警報、先進ライト (自動切換型前照灯等)
- サポカーSベーシック+ (以下2点の機能が搭載されていること)
 - ⇒ 自動ブレーキ (対車両)、ペダル踏み間違い時加速抑制装置
- サポカーSベーシック (以下2点の機能が搭載されていること)
 - ⇒ 低速自動ブレーキ (対車両)、ペダル踏み間違い時加速抑制装置

4) 次回購入するなら、サポカーを購入したいと思いますか？ (SA)

| | |
|-----------------------|-------|
| ①必ずサポカーを購入する | 11.5% |
| ②なるべくサポカーを購入しようと考えている | 43.0% |
| ③あまりサポカーの購入を考えていない | 35.3% |
| ④サポカーでない車を購入する | 10.2% |

IX. 運転支援機能CMの印象

■実際に乗られてから、現在放映されているテレビCMを見てどう思いますか？ (SA)

| | |
|--|------------------|
| ①適切に表現していると思う | 16.0% (15.7%) |
| ②ちょっと言いすぎている（誇大な）ところがあるが、問題があるとは思わない | 28.0% (39.0%) |
| ③言いすぎている（誇大な）ところがあり、誤解を招くところがあると思う | 33.3% (24.7%) |
| ④かなり言いすぎている（誇大な）ところがあり、誤解を招くので問題があると思う | 8.0% (6.0%) |
| ⑤自分が買った時点と今では違うと思うので何とも言えない | 10.7% (10.0%) |
| ⑥最近ではTVCMを見ていないので何とも言えない | 9.7% (4.7%) |

X. 運転支援・自動運転機能を装備した車両購入者（300名）への設問

1) あなたの購入された車にはどのような機能が装備されていますか？ (MA)

| | |
|------------------|------------------|
| ①衝突被害軽減ブレーキ | 72.0% (72.0%) |
| ②車線逸脱抑制装置 | 46.7% (59.3%) |
| ③全車速追従機能 | 26.0% (31.3%) |
| ④ペダル踏み間違い時加速抑制装置 | 22.7% (29.0%) |
| ⑤同一車線自動運転機能 | 11.3% (16.3%) |

2) 商談時及び納車時の説明で、当該装備の機能等について理解できたと思いますか？ (SA)

| | 商談時 | 納車時 |
|------------------|------------------|------------------|
| ①十分理解できたと思う | 12.6% (16.0%) | 16.0% (20.1%) |
| ②概ね理解できたと思う | 66.0% (72.8%) | 68.5% (72.1%) |
| ③あまり理解できなかったと思う | 19.9% (10.2%) | 14.8% (7.8%) |
| ④ほとんど理解できなかったと思う | 1.5% (1.0%) | 0.6% (0.0%) |

3) 購入後、実際に当該装備の機能等を使用してみて、理解できたと思いますか？ (SA)

| | |
|---------------------|-------|
| ①十分理解できたと思う | 17.1% |
| ②概ね理解できたと思う | 58.1% |
| ③あまり理解できなかったと思う | 17.4% |
| ④ほとんど理解できなかったと思う | 0.8% |
| ⑤まだ実際に当該機能等を使用していない | 6.6% |

4) 購入後、当該装備の機能等がどのようなものだと思っていますか？ (SA)

| | |
|---|------------------|
| ①あらゆる状況において自動で作動するので、安全に走行できると思う | 5.0% (11.3%) |
| ②一定の作動条件があり、それがどういうものか理解している | 29.0% (33.7%) |
| ③一定の作動条件がありそれが概ねどのようなものか理解していると思う | 40.0% (40.0%) |
| ④一定の作動条件があると思うが、具体的に作動条件がどういうものかはよく知らない | 26.0% (15.0%) |

5) 当該装備の有無は、車を購入する際にどのくらい重要視していましたか？ (SA)

| | |
|--------------------|------------------|
| ①装着されていることが必須条件 | 11.3% (11.7%) |
| ②装着されていることをかなり重要視 | 19.7% (23.0%) |
| ③できるだけ装着されていた車にしたい | 33.3% (31.0%) |
| ④装着の有無はあまり重要ではなかった | 26.3% (22.3%) |
| ⑤装着の有無は全く関係なかった | 9.3% (12.0%) |

2. 消費者向けグループインタビュー結果概要

<実施時期>

2019年9月24日（前回：2018年3月28日）

<対象者>

| 2019年 | 2018年 |
|--|--|
| <女性1グループ（6名）> 20代1名、30代2名、40代1名、 50代1名、60代1名 <男性1グループ（6名）> 20代1名、30代2名、40代1名、 50代1名、60代1名 | <女性1グループ（6名）> 20代1名、30代2名、40代1名、 50代1名、60代1名 <男性1グループ（6名）> 20代1名、30代2名、40代1名、 50代1名、60代1名 |

<意見等の主なポイント>

1) 用語の認知

| 2019年 | 2018年 |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▶ 「自動ブレーキ」及び「自動運転」については、男女関係なく幅広く認知 ▶ 「ペダル踏み間違い時加速抑制装置」は、男性は全員、女性は2名が認知 ▶ 「衝突被害軽減ブレーキ（被害軽減ブレーキ）」は、男女とも全員聞いたことがない | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 自動ブレーキ、ペダル踏み間違い時加速抑制装置、自動運転、いずれも男女関係なく幅広く認知 |

2) 用語の認知経路

| 2019年 | 2018年 |
|---|--|
| テレビCM、テレビ番組、新聞記事 （男女ともテレビCMで認知、との声が多い） | テレビCM、テレビ番組、新聞記事 （女性はテレビCMで認知、との声が多い） |

3) 機能の理解

①自動ブレーキ

| 2019年 | 2018年 |
|---|--|
| <女性> 止まる（止まってくれる）機能で、作動には段階があり、最初は警告、減速し、最後は止まる機能 <男性> センサー等で障害物を検知すれば必ず止まる機能で、センサーや速度など何らかの条件はあると理解 | <女性> 自動運転機能の一つで、ぶつかりそうになったら必ず障害物の手前で自動で止まる機能 <男性> 自動でブレーキは作動すると理解はしているが、常に自動で止まるか、疑っている |

②衝突被害軽減ブレーキ

| |
|---|
| 2019年 |
| 男女とも聞いたことがない（以下、イメージ） <女性> 自動ブレーキが止まるのに対し、軽減なのでぶつからないわけではない、と理解 <男性> 完全には防げないが軽減はできると理解、ボディ構造のこと（クラッシュブル構造のイメージ）との意見もあり |

③ペダル踏み間違い時加速抑制装置

| | |
|---|--|
| 2019年 | 2018年 |
| <女性> ブレーキとアクセルを踏み間違えた時、アクセルを踏めなくする機能 <男性> 急にアクセルを踏むと止まると理解、どうい う機能かはよくわからない | <女性> 焦っているとき等に踏み間違えた際、発進し ない機能 <男性> 停止中に、ペダルを踏み間違えた際に発進し ない機能 |

④自動運転

| | |
|---|---|
| 2019年 | 2018年 |
| <女性> ハンドルに触らず目的地まで勝手に行ってく れる、まだ販売していないが、高速道路では 一部実現している <男性> 今の段階は高速道路で前走車に追従する機能 として実現している | <女性> 自動運転は、完全自動運転のことで、一部で 既の実現している <男性> 現在の自動運転は実証試験の段階（実用化に はもう少し時間がかかるのではないかと）と理 解しており、既に完全自動運転の車が販売さ れているかについては、疑っている。 そのため、「よくわからない」と回答する人も いる |

4) 自動運転技術化レベルの認識

①レベル化されていることの認知

| |
|------------------------------|
| 2019年 |
| <女性>全く知らない <男性>聞いたことはある程度 |

②現在実現されているレベルの認識（※国交省「自動運転のレベル分けについて」確認後）

| |
|---|
| 2019年 |
| <女性>レベル2（特定条件下での自動運転機能（レベル1の組み合わせ））と理解 <男性>レベル2までと理解、レベル1までとの意見もあり |

③レベル分けの違い

| |
|---|
| 2019年 |
| <女性>システム主体かドライバー主体かの違い <男性>ドライバーの関与・責任の割合の違い |

5) レベル3の適切な用語

| |
|--|
| 2019年 |
| <女性> 「条件付」が多い（又は「ドライバー待機型」との意見） あえて分かりにくい「準自動運転」で、完全自動運転ではないと意識させる、との意見もあり <男性> 「条件付」又は「ドライバー待機型」が多い 「レベル3」で、併せてレベル3がどういうものかを周知する、あるいは、運転には限定が伴うので「限定準」という意見もあり |

6) サポカーについて

①用語の認知

| |
|--|
| 2019年 |
| <女性>一人を除き聞いたことがある（主にテレビCM）、どういうものかは理解していない <男性>全員聞いたことがない |

②購入意向（サポカーがどういうものかを説明した後）

| |
|--|
| 2019年 |
| <女性>次回購入時には安全装置搭載車がいい <男性>次回購入時には安全装置搭載車がいい、サポカーか気にする |

7) CM動画を見た印象

| 2019年 | 2018年 |
|---|---|
| （これまでの話を意識しての回答） <女性> ▶注意喚起表示（機能には限界がある旨の表示）が目に入らなかった。長い時間表示していたものは認識 <男性> ▶もっと注意喚起表示を強調しないと自動ブレーキが完全なものであると誤解を与える ▶注意喚起の表示を認識、CMでは印象に残らない | <女性> ▶自動ブレーキは「ぶつからないブレーキ」と理解 ▶自動運転の内容（何ををもって自動運転と言っているのか）は理解できていない ▶テレビCMによっては、注意書きは認知するが、その内容までは理解できない <男性> ▶テレビCMによっては、注意喚起表示を認知し、自動ブレーキの作動には何か条件があることは理解（責任逃れと批判的） ▶自動運転の内容（何ををもって自動運転と言っているのか）は理解できていない ▶機能説明が丁寧なものや注意喚起表示が長く表示されるものは高評価 |

3. ディーラー向けWebアンケート結果

<実施時期>

2019年8月28日から10月18日

<対象者>

公取協会のディーラー（メーカーと直接取引のある新車販売店）の、主に新車販売部門の責任者、担当者**446人**が回答

（注）以下（ ）内は前回調査（2018年3月）実施時の数値

I. 商談時の運転支援機能の説明について

1) 商談時に運転支援機能について説明をしていますか？ (SA)

| | |
|-------------------|------------------|
| ①必ず説明している | 97.5% (93.3%) |
| ②お客様に聞かれた時に説明している | 2.5% (5.1%) |
| ③説明していない | 0.0% (0.7%) |

2) 商談時の説明に使用する主なツール類は何ですか？ (MA)

| | |
|---------------|------------------|
| ①カタログ | 97.5% (95.0%) |
| ②取扱説明書 | 17.5% (16.1%) |
| ③電磁媒体（DVD等） | 45.1% (39.1%) |
| ④メーカー作成の印刷物 | 71.5% (77.3%) |
| ⑤自社独自で作成した印刷物 | 15.0% (16.9%) |
| ⑥その他※ | 15.5% (13.3%) |
| ⑦説明していない | 0.0% (0.7%) |

※「⑥その他」の主な内容

- | |
|----------------------------------|
| ・ iPad（タブレット） ・ メーカーから提供された動画 |
|----------------------------------|

3) 商談時の説明の為にメーカーから提供されているものは何ですか？ (MA)

| | |
|---------------|------------------|
| ①営業スタッフ向けの研修会 | 76.9% (75.6%) |
| ②電磁媒体 (DVD等) | 60.5% (57.9%) |
| ③セールスマニュアル | 84.1% (90.8%) |
| ④確認書 | 53.1% (55.7%) |
| ⑤その他※ | 11.2% (10.6%) |
| ⑥説明していない | 0.9% (0.7%) |

※「⑤その他」の主な内容

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 運転支援機能等の説明用リーフレット ・ iPad (タブレット) |
|---|

4) 商談時の説明ではどのような内容を中心に説明しますか？ (MA)

| | |
|--|------------------|
| ①機能の使い方 (操作方法やどのような場合に使用するか等) | 84.8% (83.4%) |
| ②あくまでも運転支援機能であること (機能の目的) | 97.3% (95.7%) |
| ③作動には一定の条件があること (機能が使用できる条件) | 94.4% (91.1%) |
| ④いついかなる場合でも作動するものではないこと (機能が使用できない条件) | 92.8% (89.6%) |
| ⑤衝突被害軽減ブレーキ等の作動確認を自ら行うことの 危険性 | 60.3% (61.9%) |
| ⑥その他※ | 2.9% (2.7%) |
| ⑦説明しない | 0.0% (0.3%) |

※「⑥その他」の主な内容

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 他社との機能の違い ・ 運転支援機能作動時の動画 |
|---|

5) 商談時の説明時間は平均どれくらいですか？ (SA)

| | |
|----------|------------------|
| ①15分以内 | 40.4% (44.3%) |
| ②30分以内 | 42.4% (41.2%) |
| ③1時間以内 | 12.8% (10.8%) |
| ④2時間以内 | 3.8% (1.7%) |
| ⑤2時間以上 | 0.2% (0.7%) |
| ⑥説明していない | 0.0% (0.5%) |

6) 商談時の説明等で苦慮していることはありますか？ (MA)

| | |
|--------------------------------------|------------------|
| ①お客様の都合で説明の時間がとれない | 23.3% (24.4%) |
| ②説明はいらないと説明を聞いてくれない | 15.7% (17.9%) |
| ③説明しても正しく理解してもらえない | 47.8% (42.2%) |
| ④メーカーのテレビCMの影響等でお客様が機能を過大評価している | 61.0% (59.8%) |
| ⑤車種・モデル等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 | 57.2% (54.5%) |
| ⑥その他※ | 4.7% (6.2%) |
| ⑦特別困っていることはない | 10.5% (11.6%) |
| ⑧説明していない | 0.2% (0.7%) |

※「⑥その他」の主な内容

- ・運転支援機能に関して間違った認識を持つお客様への説明
- ・運転支援機能が多く、全てを説明するのに時間が掛かる

7) ユーザーからはどのようなことを聞かれますか (質問を受けますか)？ (SA)

| | |
|--------|------------------|
| ①聞かれる※ | 79.8% (80.5%) |
| ②聞かれない | 19.7% (16.1%) |

※「①聞かれる」の主な内容

- ・本当に止まるのか？
- ・作動条件 (作動しない場合)
- ・他メーカーとの違い

8) 説明後、全般的にお客様に正しく理解されていると思いますか？ (SA)

| | |
|-----------------------|------------------|
| ①きちんと理解してもらえていると思う | 4.9% (4.3%) |
| ②概ね理解してもらえていると思う | 70.0% (68.4%) |
| ③理解してもらえていないところがあると思う | 24.4% (24.6%) |
| ④あまり理解してもらえていないと思う | 0.7% (1.2%) |
| ⑤説明していない | 0.0% (0.5%) |

II. 体験試乗会等のユーザー啓発イベントの実施状況について

9) 運転支援機能やサポカーに関する体験試乗会等を貴社で実施したことがありますか？ (SA)

| | |
|----------|------------------|
| ①実施した | 71.5% (67.9%) |
| ②実施していない | 28.5% (30.8%) |

1 0) 体験試乗会等はどれくらいの頻度で実施していますか？ (SA)

| | |
|------------|------------------|
| ①毎週 | 14.1% (14.7%) |
| ②毎月1回程度 | 13.2% (10.8%) |
| ③年に数回 | 37.9% (31.8%) |
| ④これまでに1回だけ | 7.6% (12.0%) |
| ⑤実施していない | 26.9% (29.6%) |

1 1) 体験試乗会等はどこで実施しましたか？ (SA)

| | |
|------------------|------------------|
| ①店舗のみで実施 | 16.1% (20.9%) |
| ②店舗以外の会場で実施 | 16.1% (13.5%) |
| ③店舗でも店舗以外でも両方で実施 | 40.4% (34.7%) |
| ④実施していない | 27.1% (29.7%) |

1 2) 体験試乗会等ではどのような機能について実施しましたか？ (MA)

| | |
|------------------|------------------|
| ①衝突被害軽減ブレーキ | 56.1% (48.9%) |
| ②ペダル踏み間違い時加速抑制装置 | 57.2% (49.7%) |
| ③その他※ | 9.0% (11.5%) |
| ④実施していない | 27.4% (29.1%) |

※「③その他」の主な内容

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車支援機能 ・ 誤発進抑制機能 |
|---|

1 3) 体験試乗等をされたお客さまから質問がありましたか？ (SA)

| | |
|----------|------------------|
| ①質問があった※ | 45.7% (42.4%) |
| ②特になかった | 26.5% (25.1%) |
| ③実施していない | 27.1% (29.9%) |

※「①質問があった」の主な内容

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・必ず止まるのか ・作動条件（時速何キロで走行していたら止まるのか、作動する場合としない場合の違い） |
|---|

1 4) 体験試乗会等の実施後、お客様の機能に関する理解はどうでしたか？ (SA)

| | |
|-----------------|------------------|
| ①よく理解してもらえた | 23.3% (26.7%) |
| ②ある程度理解してもらえた | 48.9% (41.4%) |
| ③実施前と変わらなかった | 0.2% (1.0%) |
| ④あまり理解してもらえなかった | 0.2% (0.0%) |
| ⑤実施していない | 27.1% (29.6%) |

Ⅲ. 納車時の運転支援機能の説明について

1 5) 納車時に運転支援や自動運転機能について説明をしていますか？ (SA)

| | |
|-------------------|------------------|
| ①必ず説明している | 95.5% (93.7%) |
| ②お客様に聞かれた時に説明している | 4.0% (4.4%) |
| ③説明していない※ | 0.2% (0.9%) |

※「③説明していない」の理由と考えられること（回答内容から推定）

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・商談時に説明を行っているため |
|---|

1 6) 納車時の説明に使用する主なツール類は何ですか？ (MA)

| | |
|---------------|------------------|
| ①カタログ | 32.5% (30.4%) |
| ②取扱説明書 | 73.1% (73.7%) |
| ③電磁媒体 (DVD等) | 30.0% (20.7%) |
| ④メーカー作成の印刷物 | 47.5% (57.6%) |
| ⑤自社独自で作成した印刷物 | 10.3% (9.6%) |
| ⑥その他※ | 15.2% (10.6%) |
| ⑦説明していない | 0.0% (0.9%) |

※「⑥その他」の主な内容

- ・実車での説明 (スタッフが同乗、お客様立会いのもとボタン等について説明)

1 7) 納車時の説明の為にメーカーから提供されているものは何ですか？ (MA)

| | |
|---------------|------------------|
| ①営業スタッフ向けの研修会 | 49.6% (49.4%) |
| ②電磁媒体 (DVD等) | 46.2% (40.0%) |
| ③セールスマニュアル | 65.9% (70.1%) |
| ④確認書 | 56.3% (60.5%) |
| ⑤その他※ | 9.0% (6.8%) |
| ⑥説明していない | 0.7% (1.7%) |

※「⑤その他」の主な内容

- ・運転支援機能説明用冊子

1 8) 納車時の説明ではどのような内容を中心に説明しますか？ (MA)

| | |
|--|------------------|
| ①機能の使い方 (操作方法やどのような場合に使用するか等) | 92.8% (90.8%) |
| ②あくまでも運転支援機能であること (機能の目的) | 92.8% (90.3%) |
| ③作動には一定の条件があること (機能が使用できる条件) | 92.4% (89.9%) |
| ④いついかなる場合でも作動するものではないこと (機能が使用できない条件) | 87.4% (87.0%) |
| ⑤衝突被害軽減ブレーキ等の作動確認を自ら行うことの 危険性 | 59.4% (61.0%) |
| ⑥その他※ | 0.9% (2.6%) |
| ⑦説明しない | 0.0% (0.5%) |

※「⑥その他」の主な内容

- ・購入時に説明しているのがほとんどなので、納車時に改めて詳しく説明せず、確認程度の場合がある

1 9) 納車時の説明時間は平均どれくらいですか？ (SA)

| | |
|----------|------------------|
| ① 15分以内 | 34.1% (32.1%) |
| ② 30分以内 | 33.4% (35.7%) |
| ③ 1時間以内 | 26.0% (22.2%) |
| ④ 2時間以内 | 6.3% (7.5%) |
| ⑤ 2時間以上 | 0.2% (0.7%) |
| ⑥説明していない | 0.0% (0.9%) |

2 0) 納車時の説明等で苦慮していることはありますか？ (MA)

| | |
|--------------------------------------|------------------|
| ①お客様の都合で説明の時間がとれない | 32.5% (33.8%) |
| ②説明はいらないと説明を聞いてくれない | 24.9% (22.6%) |
| ③説明しても正しく理解してもらえない | 36.5% (35.7%) |
| ④メーカーのテレビCMの影響等でお客様が機能を過大評価している | 34.8% (40.9%) |
| ⑤車種・モデル等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 | 40.1% (38.6%) |
| ⑥その他※ | 7.6% (6.7%) |
| ⑦特別困っていることはない | 21.3% (23.6%) |
| ⑧説明していない | 0.2% (1.0%) |

※「⑥その他」の主な内容

- ・説明する内容が多く時間が掛かる

2 1) ユーザーからはどのようなことを聞かれますか (質問を受けますか)？ (SA)

| | |
|--------|------------------|
| ①聞かれる※ | 53.4% (49.1%) |
| ②聞かれない | 46.2% (46.5%) |

※「①聞かれる」の主な内容

- ・本当に止まるのか？
- ・作動条件 (作動する場合と作動しない場合)
- ・操作方法

2 2) 説明後、全般的にお客様に正しく理解されていると思いますか？ (SA)

| | |
|-----------------------|------------------|
| ①きちんと理解してもらえていると思う | 7.2% (8.7%) |
| ②概ね理解してもらえていると思う | 76.2% (72.0%) |
| ③理解してもらえていないところがあると思う | 16.1% (17.1%) |
| ④あまり理解してもらえていないと思う | 0.0% (0.5%) |
| ⑤説明していない | 0.0% (0.7%) |

2 3) 成約時や納車時の説明後、運転支援機能の説明を受けた旨の確認書等にお客様の署名をいただいていますか？ (SA)

| | |
|---------------------------|------------------|
| ①必ず署名をいただいている | 80.3% (76.6%) |
| ②必要に応じて署名をいただいている | 4.7% (7.0%) |
| ③署名をいただいていない(確認書を使用していない) | 14.3% (14.4%) |
| ④説明していない | 0.4% (1.0%) |

IV. 納車後の問い合わせ等の状況について

2 4) 運転支援機能についての質問や問合せ、苦情等がありますか？ (SA)

| | |
|-----------------|------------------|
| ①かなりある | 0.9% (1.4%) |
| ②まあまあある | 16.4% (16.9%) |
| ③あまりない | 55.6% (49.4%) |
| ④ほとんどない、または全くない | 26.9% (32.1%) |

2 5) 運転支援機能についての質問や問合せ、苦情等どのような内容でしたか？また、どのように対応されましたか？ (SA)

| | |
|------------------------|------------------|
| ①あった※ | 40.1% (33.5%) |
| ②問い合わせ等がほとんどない、または全くない | 59.4% (65.0%) |

※「①あった」の主な内容

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・自動ブレーキが(作動すべき状況で)作動しなかった ・何もないところで作動した ・操作方法 |
|---|

2 6) 運転支援機能について、正しく理解されていないと感じるところはありますか？ (SA)

| | |
|-------------------|------------------|
| ①ある※ | 42.2% (40.3%) |
| ②ほとんどなかった、またはなかった | 57.4% (56.2%) |

※「①ある」の主な内容

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・(衝突被害軽減ブレーキに対し)お客様がどのような状況でも必ず止まると思っている ・作動条件(天候、速度など) |
|--|

2 7) 運転支援機能についての質問や問合せ、苦情等で、対応に困ったことはありましたか？ (SA)

| | |
|------------------------|------------------|
| ①対応に困った場合があった※ | 14.3% (15.2%) |
| ②対応に困ったことはなかった | 53.1% (49.1%) |
| ③問い合わせ等がほとんどない、または全くない | 32.1% (34.4%) |

※「①対応に困った場合があった」の主な内容

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・何もないところで作動した ・作動しなかった場合の説明が困難 |
|---|

2 8) 運転支援機能についての質問や問合せ、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？ (SA)

| | |
|-------|------------------|
| ①ある※ | 42.4% (43.6%) |
| ②特にない | 57.4% (54.4%) |

※「①ある」の主な内容

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・CMでの過剰な表現をやめる ・商談時、納車時に運転支援機能の内容についてきちんと説明する |
|--|

V. 運転支援機能とお客様の購入動機について

2 9) 運転支援機能が購入のきっかけとなっているお客様はどの程度いらっしゃいますか？ (SA)

| | |
|------------|------------------|
| ①80%以上 | 12.3% (9.1%) |
| ②80%～60%程度 | 26.9% (26.7%) |
| ③60%～40%程度 | 35.9% (34.0%) |
| ④40%～20%程度 | 19.3% (21.2%) |
| ⑤20%未満 | 5.4% (8.0%) |

VI. サポカーについて

3 0) サポカー（安全運転サポート車）は、お客様に認知されていますか？ (SA)

| | |
|---------------|-------|
| ①よく認知されている | 16.8% |
| ②ある程度認知されている | 61.2% |
| ③あまり認知されていない | 18.2% |
| ④ほとんど認知されていない | 3.6% |

VII. 自動運転機能について

※以下の設問は国土交通省資料（自動運転のレベル分け、自動運転車の安全技術ガイドライン）を参照の上回答

3 1) 自動運転化技術には、「レベル（レベル0から5）」があること、またその内容については、お客様に認知されていると思いますか？ (SA)

| | |
|---------------|-------|
| ①よく認知されている | 0.7% |
| ②ある程度認知されている | 8.7% |
| ③あまり認知されていない | 51.1% |
| ④ほとんど認知されていない | 38.8% |

3 2) 早ければ年内か来年には自動運転化技術「レベル3」の車が販売される、とされていますが、「レベル3」の車両をどのような呼称で表現するのが適切だと思いますか？ (SA)

| | |
|---------------|-------|
| ①条件付自動運転 | 43.9% |
| ②自動運転レベル3 | 28.3% |
| ③ドライバー待機型自動運転 | 6.5% |
| ④準自動運転 | 6.1% |
| ⑤限定準自動運転 | 4.9% |
| ⑥運転者引継型限定自動運転 | 1.8% |
| ⑦自動運転 | 1.3% |
| ⑧運転者引継型自動運転 | 0.7% |
| ⑨その他※ | 5.8% |

※「⑨その他」の主な内容

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ドライバーサポート型自動運転 ・運転者支援型自動運転など |
|--|

3 3) 上記「問3 2」の選択肢を選んだ理由について、具体的にご記入下さい。

※主な内容

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・完全な自動運転ではないため ・条件付きの自動運転だから ・レベル3と付いていた方が分かりやすい |
|--|

3 4) 自動運転化技術「レベル3」の車が販売される際、販売する側として消費者に対して説明が難しいこと、対応が困難と考えられること、必要（実施すべき）と考えられること等がありますか？

※主な内容

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・作動する条件、作動しない条件の説明 ・事故時の責任の所在 ・あくまでも運転支援機能であることの説明 |
|--|

35) 自動運転化技術「レベル3」の車が販売される際、行政・業界等への要望等
ありますか？

※主な内容

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・事故発生時の法整備 ・自動運転化技術レベル3の内容に関する説明 ・事故発生時の責任所在の明確化 |
|--|

VIII. 今後の対応等について

36) 商談時や納車時の説明用ツールとして、あった方がよいものはありますか？ (SA)

| | |
|-------|------------------|
| ①ある※ | 49.6% (31.1%) |
| ②特にない | 48.7% (65.6%) |

※「①ある」の主な内容

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・作動条件を説明した資料 ・説明用のDVD、動画等 ・確認書 |
|--|

37) 現状のメーカーのテレビCMは、以前に比べて消費者の誤解や過信につながら
ない内容になったと思いますか？ (SA)

| | |
|---------------|-------|
| ①かなりそう思う | 4.3% |
| ②そう思う | 35.9% |
| ③変わらないと思う | 41.0% |
| ④そうは思わない | 15.2% |
| ⑤以前より誤解されると思う | 2.9% |

38) 現状のメーカーのテレビCM等や広告宣伝等に対してご意見等ありますか？ (SA)

| | |
|-------|------------------|
| ①ある※ | 31.4% (38.1%) |
| ②特にない | 67.7% (60.2%) |

※「①ある」の主な内容

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・(手放し運転等) 過剰な表現のCMをやめる ・作動条件の説明が小さい、表示時間が短い |
|--|

39) 運転支援機能の普及や理解促進のため、業界全体として取り組みを行うべきだと思
うことはありますか？ (SA)

| | |
|-------|------------------|
| ①ある※ | 52.0% (55.4%) |
| ②特にない | 45.3% (41.5%) |

※「①ある」の主な内容

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・(現在はメーカーごとに運転支援機能の呼称が異なるため) 業界全体での 運転支援機能等の呼称の統一 ・体験会の実施 |
|--|