中古車の運転支援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、中古車を販売する際の運転支援機能等に関する表示（説明等も含む）の実態や、消費者の運転支援機能等に関する理解度等の実態を把握する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。
- 当協議会は、本調査結果等を踏まえ、現状の問題点や課題等を整理し、中古車を販売する際、消費者に対して運転支援機能等について、現状においてどのような表示が可能なのか、また、今後、どのような表示や情報提供を行っていくことが必要なのか等について、検討を行ってまいります。

＜調査結果概要＞

＜対象＞公取協会員店のうち、ディーラーの中古車販売部門、中古車専門店の代表者・担当者
594人から回答（ディーラー関係470人、専門店関係124人）

ディーラー関係からの回答数が約8割のため、全体の傾向とディーラーの傾向はほぼ同じであることから、傾向が変わる箇所のみ「専門店関係」の傾向を記載した。

① 仕入れ時の運転支援機能の有無の確認等について

- ▶ 「機能の有無の確認」については、「必ずしている」、「必要に応じてしている（確認方法がわかるもののみしている）」が合わせて約9割であった
- ▶ 「機能の有無の確認方法」は、「警告灯の有無等の外観」が約5割、次いで「メーカーのホームページ」が約4割であった
※専門店関係では「カタログ」が約5割、次いで「メーカーのホームページ」が約4割
- ▶ 「機能の有無を確認する上で苦慮していること」については、約9割が苦慮していると回答、「年式・車種・モデル等により機能が異なるため、販売員が運転支援機能の有無を確認するのに苦労している」が約6割、次いで「機能に関する情報が少ない」が約4割
- ▶ 「当該機能の動作チェック」等については、「必ずしている」、「できるもののみしている」が合わせて約6割、「何を用いて行っているか」については、「警告灯等点灯の有無の確認」が約6割、次いで、「動作チェックはしていない（できない）」が約4割であった
※専門店関係では「警告灯等点灯の有無の確認」が約5割、次いで、「動作チェックはしていない（できない）」が約4割
- ▶ 「動作チェックをする上で苦慮していること」については、約8割が苦慮していると回答、「方法がない（診断機等がない）」が約4割、次いで「情報が少ない」が約3割であった
※専門店関係では、「情報が少ない」が約4割、次いで「方法がない（診断機等がない）」
「コストがかかる（設備、作業コスト等）」が約4割

② 商談時・納車時の運転支援機能の説明について

- ▶ 「機能の説明」については、約8割が「必ず説明している」と回答
- ▶ 「説明等で苦慮していること」については、約8割が苦慮していると回答、「年式・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」が約6割、「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」が約4割であった
※専門店関係では「年式・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」が約5割強、次いで「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」が約5割弱
- ▶ 「ユーザーからの質問」については、約5割が「質問を受ける」と回答、その内容は、「いざという時に本当に作動するのか」、「機能が作動する（しない）条件」など、機能の作動条件に関する質問が多数
※専門店関係では、約3割が「質問を受ける」と回答（質問内容については同様）
- ▶ 「説明後、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「概ね理解してもらえている」が合わせて約6割であった
※専業店関係では、商談時、納車時ともに「きちんと理解してもらえている」と「概ね理解してもらえている」が合わせて約5割

③ 納車後の運転支援機能に関する問い合わせ等の状況について

- ▶ 「機能についての質問や問合せ、苦情等」については、「あまりない」又は「ほとんどない、または全くない」が合わせて約9割となった
- ▶ 「機能についての問合せ等で、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、その内容は「状況が再現できないため、問題の切り分けができない」、「機能が作動しなかったという問い合わせ」、「お客様自身の車で機能を試したいという要望」等であった
- ▶ 「機能についての問い合わせ等を減らすために必要と考えられること」については、約3割が「ある」と回答、その内容は「商談時、納車時に機能に関して丁寧な説明を行う」、「メーカーごとの分かりやすい説明ツールやリーフレットの配布」等であった

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の割合」については、約3割が「60%～40%程度」と回答、次いで「40%～20%」が約2割を占める
※専業店関係では、約4割が「20%未満」と回答、次いで「60%～40%程度」が約3割

⑤ 今後の対応等について

- ▶ 「機能の有無の確認やお客様への説明の際、あれば便利だと思うもの」については、約4割が「ある」と回答、その内容は「全メーカーの搭載機能をWebで検索できるシステム」、「機能についてまとめたパンフレット」等であった
- ▶ 「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」については約5割が「ある」と回答、その内容は「メーカーごとの機能の呼称・規格の統一」、「機能について解説した資料・パンフレットなどの作成」、「CM等の誇大広告を減らす」等であった

中古車における運転支援機能の表示等に関するWebアンケート結果

<実施時期>

2020年1月21日から3月24日

<対象者>

公取協会員店のうち、ディーラーの中古車販売部門、中古車専門店の代表者・担当者

594人から回答（ディーラー関係470人、専門店関係124人）

I. 主な所属団体について

1) 主な所属団体をご回答下さい。(SA)

	経由団体	人数	割合
ディーラー関係	①自販連	455人	76.6%
	②軽自動車協会	15人	2.5%
		470人	79.1%
専門店関係	③整備振興会	44人	7.4%
	④中販連	80人	13.5%
	⑤公取協のみ（直接会員）	0人	0.0%
		124人	20.9%
合計		594人	100.0%

II. 仕入れ時の運転支援機能の有無の確認等について

1) 仕入れ時に運転支援機能の有無について確認していますか？(SA)

	ディーラー	専門店	合計
①必ず確認している	65.6%	50.8%	62.5%
②必要に応じて確認している (確認方法がわかるもののみ確認している)	32.1%	45.2%	34.8%
③確認していない	2.4%	4.0%	2.7%

※ 「③確認していない」の理由と考えられること（回答内容から推定）

- ・販売専用端末でグレードを確認する際に、装備もチェックしている
- ・（場合によっては）代理店の担当者に確認する

2) 仕入れ時の運転支援機能の有無について、どのように（何を用いて）確認していますか？ (MA)

	ディーラー	専門店	合計
①カタログ	33.7%	51.6%	37.4%
②取扱説明書	44.6%	33.9%	42.3%
③メーカー（ディーラー）提供の印刷物・動画・電磁媒体	39.0%	29.8%	37.1%
④メーカーのホームページ	45.4%	42.7%	44.9%
⑤センサーの有無等の外観	31.8%	18.5%	29.0%
⑥警告灯の有無等の外観	55.4%	41.9%	52.6%
⑦自動車保険代理店の Web システム	1.1%	7.3%	2.4%
⑧その他	3.4%	6.5%	4.0%
⑨確認していない	1.7%	1.6%	1.7%

※「⑧その他」の主な内容

<ul style="list-style-type: none"> ・各メーカーの検索システムで確認している（スズキ、ダイハツ、ホンダ等） またはディーラー、部品供給先で確認している ・仕入れの段階でグレードを確認している ・現車確認 ・代理店担当者に確認する

3) 仕入れ時に運転支援機能の有無を確認する上で、苦慮していることはありますか？ (MA)

	ディーラー	専門店	合計
①確認する方法がわからない（情報がない）	13.9%	16.1%	14.4%
②年式・車種・モデル等により機能が異なるため、販売員が運転支援機能の有無を確認するのに苦労している	61.8%	61.3%	61.7%
③機能に関する情報が少ない	34.8%	37.9%	35.5%
④その他	19.7%	24.2%	20.6%
⑤特別困っていることはない	13.2%	2.4%	11.0%
⑥確認していない	1.9%	3.2%	2.2%

※「④その他」の主な内容

<ul style="list-style-type: none"> ・サポカーかサポカーSか、判断が難しいことがある ・他メーカー車の仕様、機能有無の判別について資料が少なく困ることがある

4) 運転支援機能が装着されている場合、当該機能の動作チェック等を行っていますか？ (SA)

	ディーラー	専門店	合計
①必ずしている	12.6%	9.7%	12.0%
②できるもののみしている	51.4%	50.8%	51.3%
③していない (できない)	36.0%	39.5%	36.8%

5) 仕入れ時の運転支援機能が装着されている場合の当該機能の動作チェックはどのように (何を用いて) 行っていますか？ (MA)

	ディーラー	専門店	合計
①自社の診断機	33.9%	25.8%	32.2%
②系列ディーラー等、外部へ依頼	2.8%	15.3%	5.4%
③警告灯等点灯の有無の確認	57.1%	50.0%	55.6%
④テスト環境等で実作動テスト	9.0%	16.9%	10.6%
⑤その他	0.6%	3.2%	1.2%
⑥動作チェックはしていない (できない)	36.9%	37.1%	36.9%

※「⑤その他」の主な内容

<ul style="list-style-type: none"> ・故障診断機で (動作チェックが) できるものは実施している ・展示場内の運転
--

6) 運転支援機能が装着されている場合、当該機能の動作チェックをする上で、苦慮していることはありますか？ (MA)

	ディーラー	専門店	合計
①動作チェックの方法がない (診断機等がない)	36.3%	39.5%	37.0%
②動作チェックの為にコストがかかる (設備、作業コスト等)	20.3%	39.5%	24.3%
③装着されている機能がわからない	22.0%	21.0%	21.8%
④機能に関する情報が少ない	32.9%	40.3%	34.5%
⑤その他	6.0%	1.6%	5.1%
⑥特別困っていることはない	24.6%	8.9%	21.3%
⑦確認していない	17.5%	14.5%	16.9%

※「⑤その他」の主な内容

<ul style="list-style-type: none"> ・自社専用の診断機を利用しているため、他メーカー車はチェックしていない ・自社取り扱い車両以外 (他メーカー車) は動作チェックができない
--

Ⅲ. 商談時・納車時の運転支援機能の説明について

1) 商談時・納車時に運転支援機能について説明をしていますか？ (SA)

	ディーラー	専門店	合計
①商談時と納車時に必ず説明している	86.0%	77.4%	84.2%
②商談時のみ必ず説明している	4.7%	5.6%	4.9%
③納車時のみ必ず説明している	4.0%	12.1%	5.7%
④お客様に聞かれた時に説明している	4.0%	3.2%	3.9%
⑤説明していない	0.9%	1.6%	1.0%

2) 商談時・納車時の説明に使用する主なツール類は何ですか？ (MA)

	ディーラー	専門店	合計
①カタログ	49.9%	58.1%	51.6%
②取扱説明書	67.7%	64.5%	67.1%
③メーカー（ディーラー）提供の印刷物・動画・電磁媒体等	52.7%	36.3%	49.2%
④メーカーのホームページ	23.2%	27.4%	24.1%
⑤自社独自で作成した印刷物・動画・電磁媒体等	14.8%	3.2%	12.4%
⑥その他	4.1%	5.6%	4.4%
⑦説明していない	1.3%	0.8%	1.2%

※「⑥その他」の主な内容

- ・実車での説明
- ・メーカーの検索システム（全メーカー対応）

3) 商談時・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)

	ディーラー	専門店	合計
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）	83.3%	72.6%	81.1%
②あくまでも運転支援機能であること （機能の目的）	94.7%	83.1%	92.2%
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）	89.1%	79.8%	87.2%
④どのような状況でも必ず作動するものではないこと （機能が使用できない条件）	89.5%	72.6%	86.0%
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	46.6%	33.9%	43.9%
⑥その他	1.5%	1.6%	1.5%
⑦説明しない	1.1%	0.8%	1.0%

※「⑥その他」の主な内容

- ・営業スタッフに任せている・取り扱いがないため分からない

4) 商談時・納車時の説明時間は（合計で）平均どれくらいですか？（SA）

	ディーラー	専門店	合計
① 15分以内	25.7%	37.9%	28.3%
② 30分以内	34.7%	44.4%	36.7%
③ 1時間以内	32.1%	13.7%	28.3%
④ 2時間以内	5.3%	2.4%	4.7%
⑤ 2時間以上	1.3%	0.0%	1.0%
⑥説明していない	0.4%	1.6%	0.7%

5) 商談時・納車時の説明等で苦慮していることはありますか？（MA）

	ディーラー	専門店	合計
①お客様の都合で説明の時間がとれない	23.7%	15.3%	22.0%
②説明はいらないと説明を聞いてくれない	22.4%	10.5%	19.9%
③説明しても正しく理解してもらえない	38.7%	44.4%	39.9%
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	43.4%	49.2%	44.6%
⑤年式・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"	56.0%	54.8%	55.7%
⑥説明の為の正確な情報が少ない	24.8%	39.5%	27.9%
⑦説明用のツールがない	17.7%	27.4%	19.8%
⑧その他	3.8%	0.8%	3.2%
⑨特別困っていることはない	16.5%	8.1%	14.7%
⑩説明していない	0.9%	0.8%	0.8%

※「⑧その他」の主な内容

- ・営業スタッフに任せているので分からない
- ・高齢者など、理解を得るまでに時間がかかる場合がある
- ・他メーカー車の機能説明時に資料が少なく困ることがある

6) 商談時や納車時の説明後、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）

	ディーラー	専門店	合計
①聞かれる（例：本当に止まるのか？等）	50.1%	34.7%	46.9%
②聞かれない	49.9%	65.3%	53.1%

※「①聞かれる」の主な内容

- ・（いざという時に）本当に作動するのか？
- ・作動する条件/作動しない条件
- ・時速何キロくらいまでならぶつからないか

7) 商談時や納車時の説明後、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)

	ディーラー	専門店	合計
①きちんと理解してもらえていると思う	3.4%	5.6%	3.9%
②概ね理解してもらえていると思う	62.0%	40.3%	57.4%
③理解してもらえていないところがあると思う	32.1%	42.7%	34.3%
④あまり理解してもらえていないと思う	1.9%	8.9%	3.4%
⑤説明していない	0.6%	2.4%	1.0%

8) 商談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)

	ディーラー	専門店	合計
①必ず署名をいただいている	62.0%	22.6%	53.7%
②必要に応じて署名をいただいている	17.0%	34.7%	20.7%
③署名をいただいていない (確認書を使用していない)	20.0%	40.3%	24.2%
④説明していない	1.1%	2.4%	1.4%

IV. 納車後の問い合わせ等の状況について

1) 納車後、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)

	ディーラー	専門店	合計
①かなりある	0.9%	0.8%	0.8%
②まあまあある	7.1%	6.5%	6.9%
③あまりない	49.7%	44.4%	48.6%
④ほとんどない、または全くない	42.4%	48.4%	43.7%

2) 納車後の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)

	ディーラー	専門店	合計
①あった	23.2%	16.1%	21.7%
②問い合わせ等がほとんどない、または全くない	76.8%	83.9%	78.3%

※ 「①あった」の主な内容

<ul style="list-style-type: none"> ・ 走行中に警告ブザーが頻繁に鳴る/音が気になる ・ (本来機能が作動すべき時に) 作動しない/作動しなかった ・ 使用方法に関する問い合わせ ・ 降雪時や霜などで警告ランプが点灯した

3) 納車後の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)

	ディーラー	専門店	合計
①対応に困った場合があった	7.1%	10.5%	7.8%
②対応に困ったことはなかった	39.8%	35.5%	38.9%
③問い合わせ等がほとんどない、または全くない	53.1%	54.0%	53.3%

※「①対応に困った場合があった」の主な内容

<ul style="list-style-type: none"> ・(誤作動等で) お客様の車両を預かって調べた際に、作動した時の状況を再現できないため、機能の問題か、運転ミスなのか切り分けができない ・機能が作動しなかったという問い合わせ ・(お客様自身の車で) 運転支援機能を試したいという要望
--

4) 納車後の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対応等がありますか？ (SA)

	ディーラー	専門店	合計
①ある	28.2%	22.0%	26.9%
②特にない	71.8%	78.0%	73.1%

※「①ある」の主な内容

<ul style="list-style-type: none"> ・商談時、納車時に運転支援機能に関して丁寧な説明を行う ・メーカーごとの分かりやすい説明ツール(運転支援機能一覧など) ・リーフレットの配布 ・運転支援機能は、あくまでも運転をサポートする機能である旨認識を持ってもらう
--

V. 運転支援機能とお客様の購入動機について

1) 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)

	ディーラー	専門店	合計
①80%以上	7.1%	3.2%	6.3%
②80%～60%程度	23.1%	7.3%	19.8%
③60%～40%程度	28.1%	29.0%	28.3%
④40%～20%程度	23.6%	25.0%	23.9%
⑤20%未満	18.2%	35.5%	21.8%

VI. 今後の対応等について

1) 中古車における当該機能の有無の確認や商談時納車時の説明の際、あれば便利だと思うものがありますか？(SA)

	ディーラー	専門店	合計
①ある	43.8%	46.8%	44.4%
②特にない	56.3%	53.2%	55.6%

※「①ある」の主な内容

- ・全メーカーの車両に搭載されている運転支援機能を Web で検索できるシステム
- ・運転支援機能についてまとめたパンフレット等

2) 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)

	ディーラー	専門店	合計
①ある	51.9%	50.8%	51.7%
②特にない	48.1%	49.2%	48.3%

※「①ある」の主な内容

- ・メーカーごとの運転支援機能の呼称・規格の統一
- ・運転支援機能について解説した資料の作成・CM 等の誇大広告を減らす
- ・あくまで運転をサポートする機能であり、完全なものではないことを消費者に周知する