

「中古車の運転支援機能の表示等に関する調査結果」について － 運転支援機能の有無や動作確認、商談時の説明等に関するアンケート結果 －

当協議会は、運転支援機能が搭載されている中古車について、販売時の運転支援機能に関する表示・説明の実態や、消費者の理解度等を把握するため、会員ディーラー（中古車販売部門）、及び中古車専門店を対象に、「中古車の運転支援機能の表示等に関する Web アンケート」を実施し、その調査結果を報告書としてとりまとめました。

本調査結果の詳細につきましては、当協議会のホームページに掲載しております。

▷ https://www.aftc.or.jp/content/files/mc/download/used_untenshien_web_2019.pdf

《調査結果の主なポイント》

▶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、約9割が必ず又は必要に応じて確認していると回答、一方で「年式・車種・モデル等により機能が異なる」や「機能に関する情報が少ない」など、約9割が苦慮していると回答
- ・「動作チェック」については、約6割が必ず又はできる場合はしていると回答、一方で「方法がない（診断機等がない）」や「情報が少ない」など、約8割が苦慮していると回答

▶商談時・納車時の運転支援機能の説明について

- ・商談時や納車時の説明については、約8割が当該機能について必ず説明していると回答、一方で「年式・車種・モデル等により機能が異なる」など約8割が説明に苦慮していると回答

▶消費者からの質問、機能に対する理解について

- ・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
- ・説明後のお客様の理解については、「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割にとどまった

《現状において必要と考えられる対応》

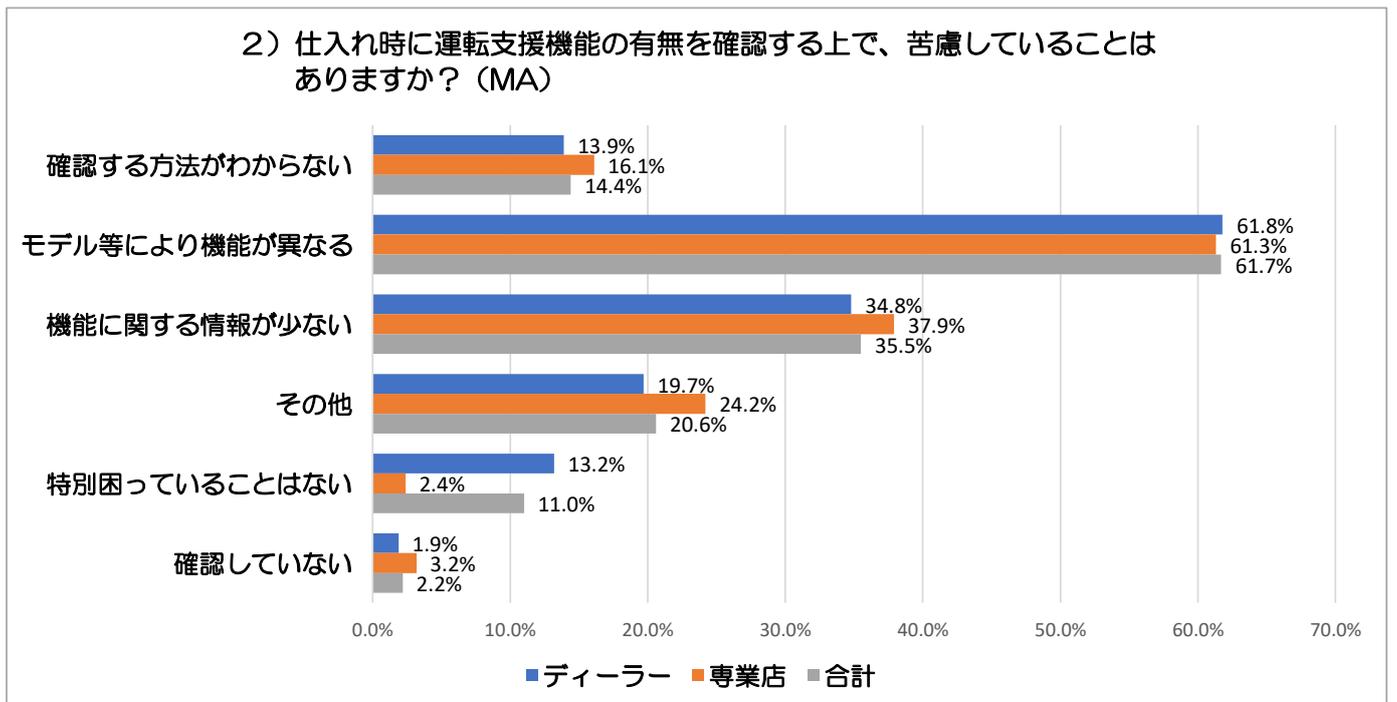
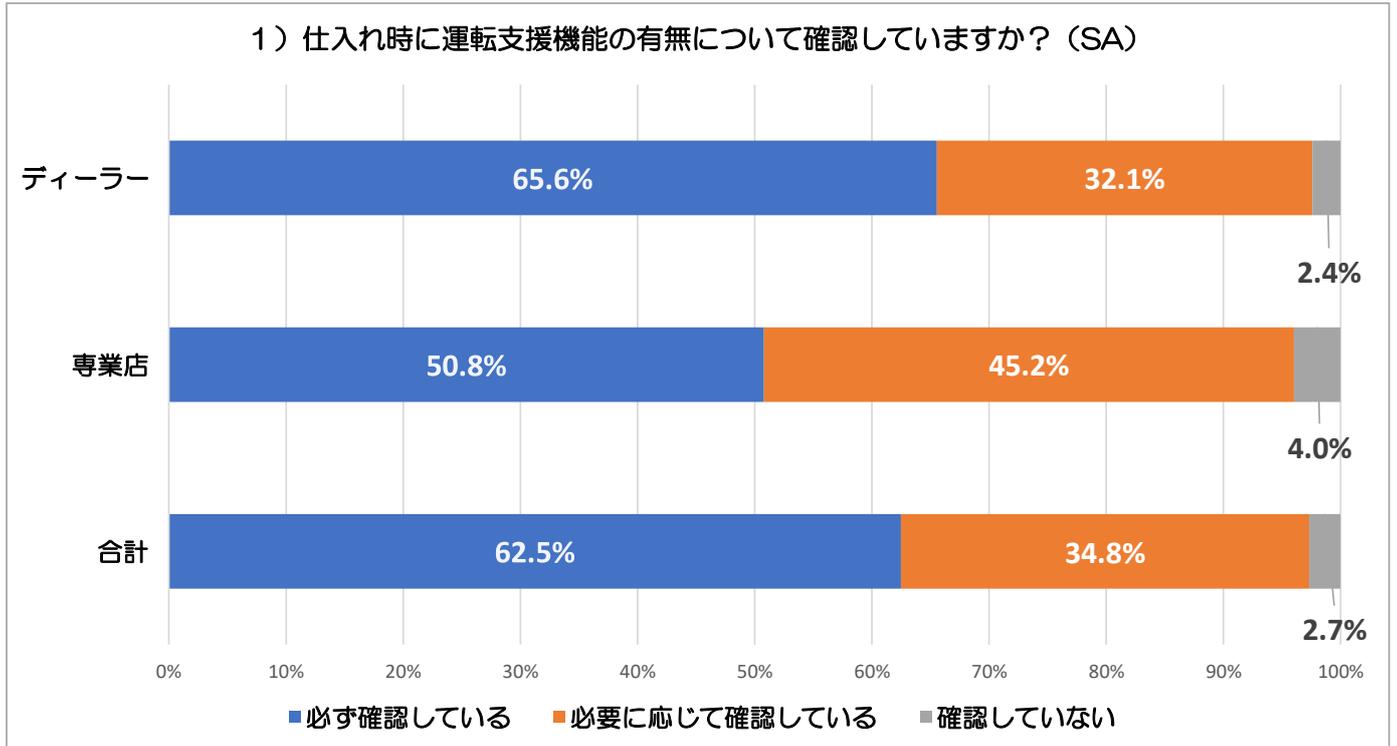
本調査の結果からも、消費者の運転支援機能に対する理解度が充分でないことが見受けられますので、トラブル未然防止の観点から、商談時や納車時には、機能には限界があること、機能が作動する条件及びしない条件等、可能な限りの丁寧な説明をお願いいたします。

（参考）中古車の店頭展示車や広告において、運転支援機能を搭載している旨を表示する際の留意点
https://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/aftc_info/aftcinfo_20181227_01.pdf

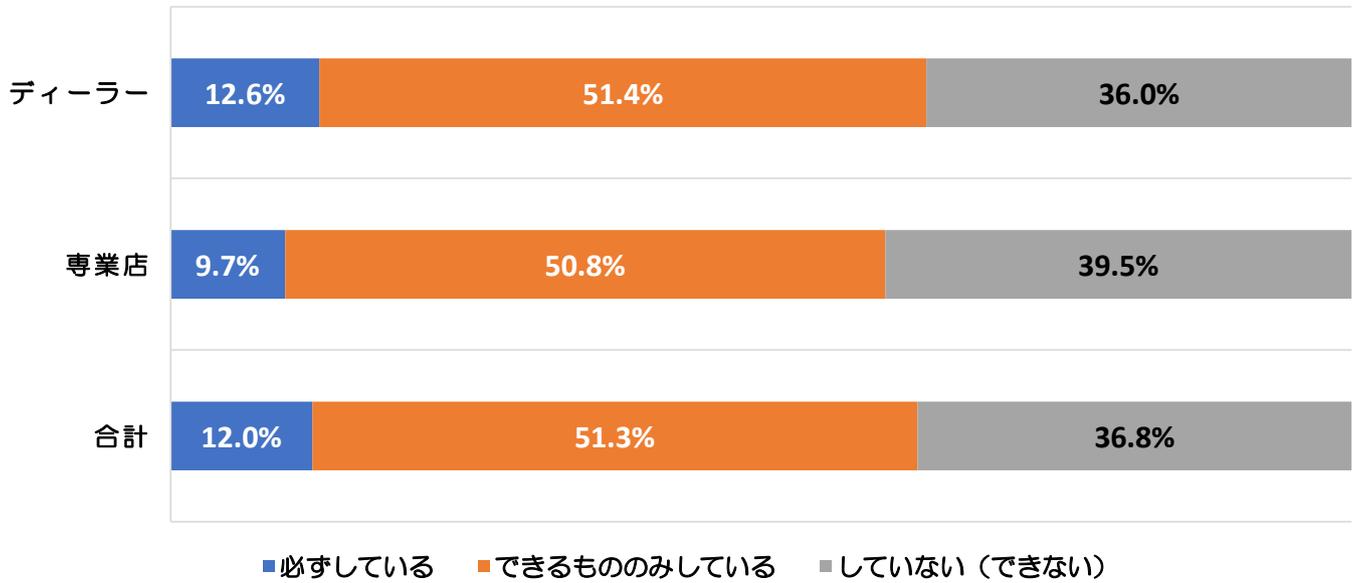
本件に関する問合せは、一般社団法人自動車公正取引協議会 四輪車業務部まで
e-mail info@aftc.or.jp TEL 03-5511-2111 FAX 03-5511-2112

《調査結果抜粋》

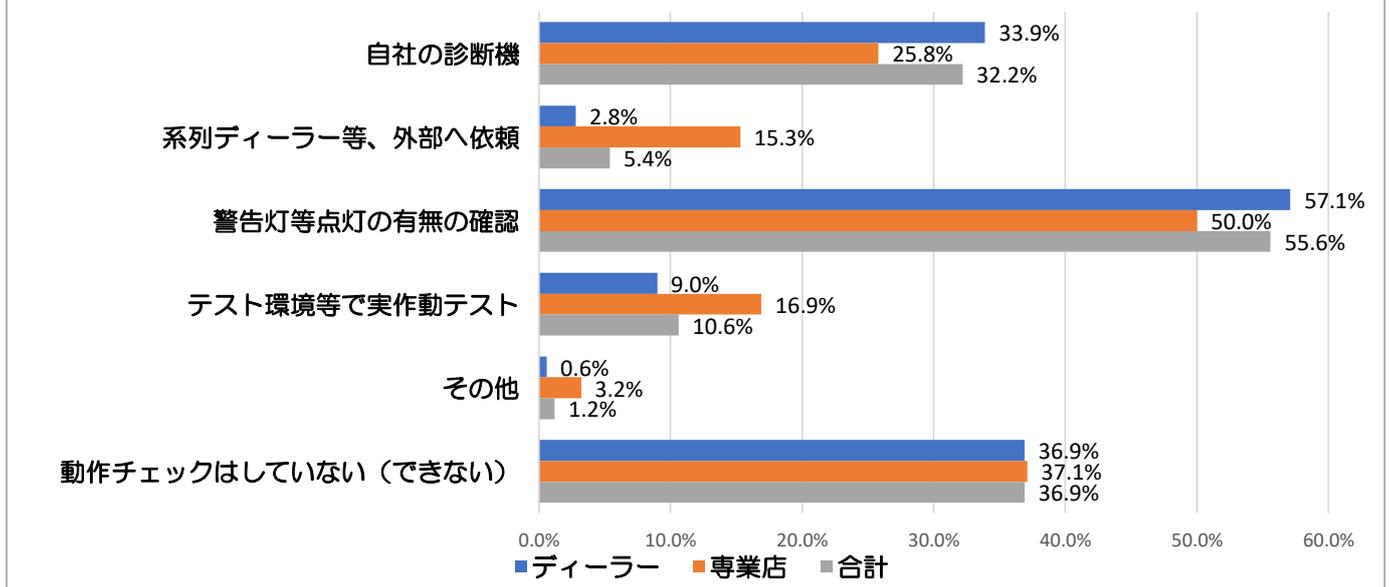
I.仕入れ時の運転支援機能の有無の確認等について



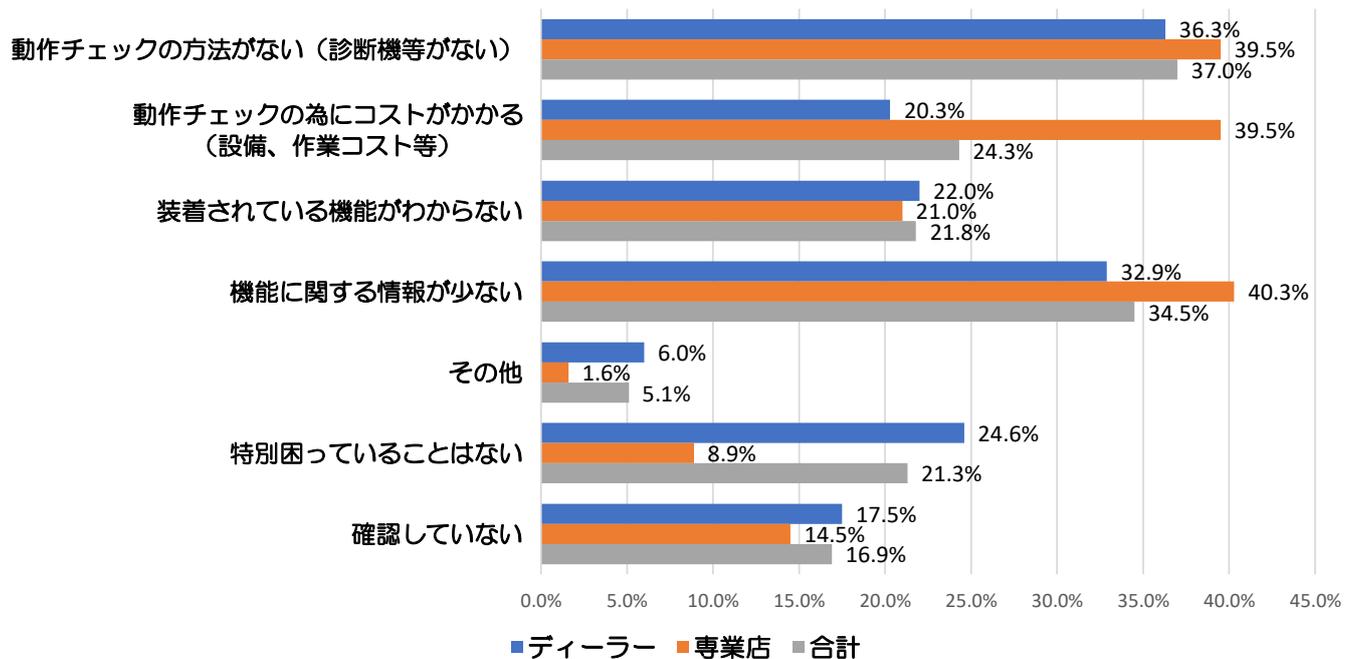
3) 運転支援機能が装着されている場合、当該機能の動作チェック等を行っていますか？(SA)



4) 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)

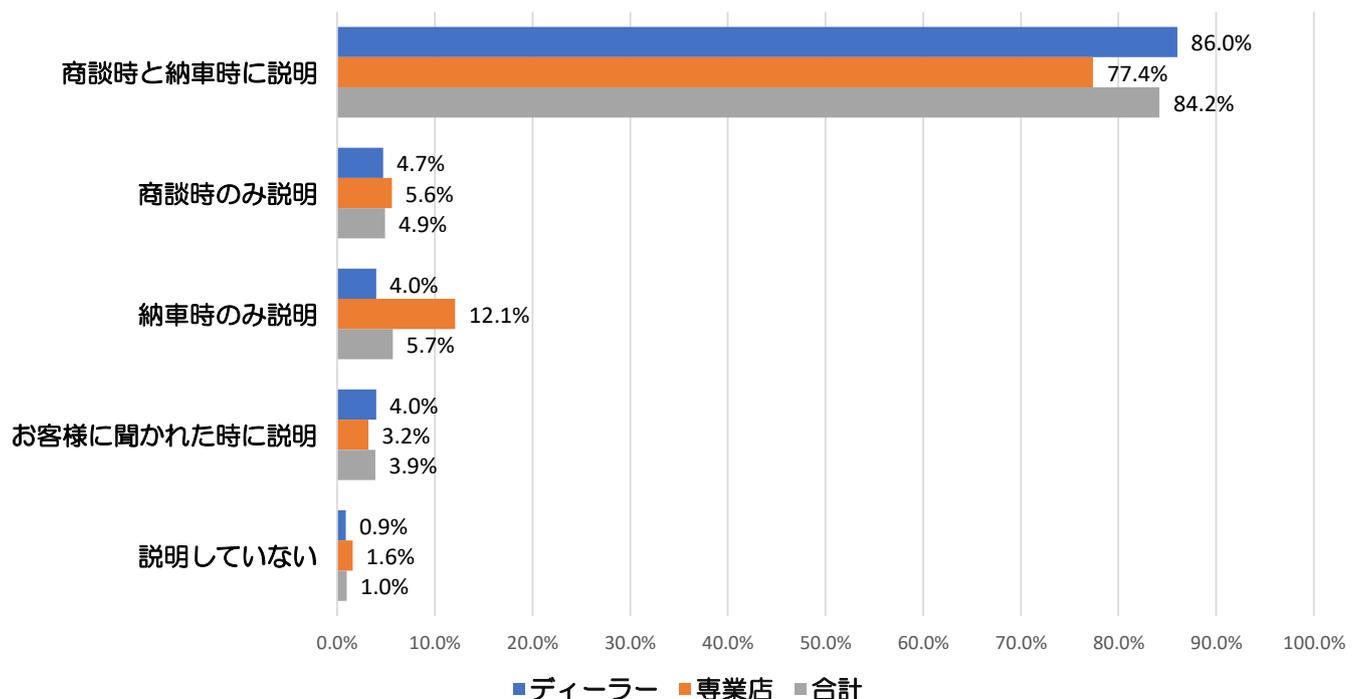


5) 運転支援機能が装着されている場合、当該機能の動作チェックをする上で、苦慮していることはありますか？ (MA)

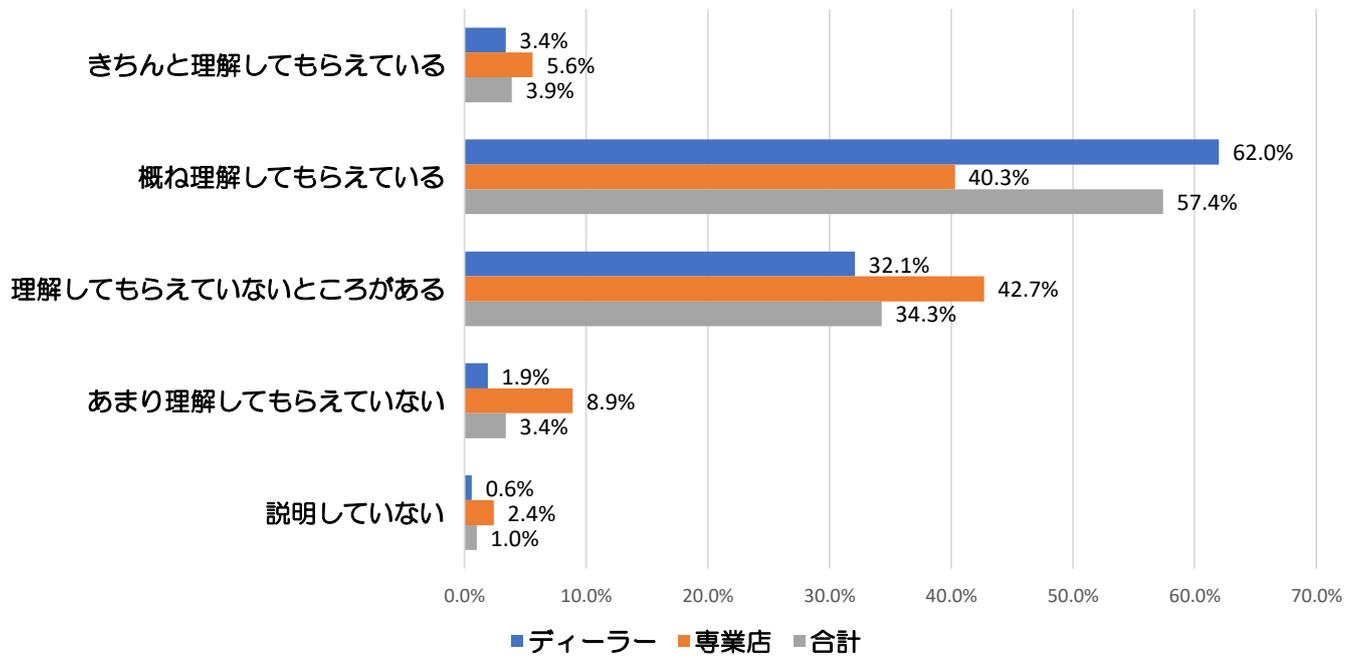


II. 商談時・納車時の運転支援機能の説明について

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)

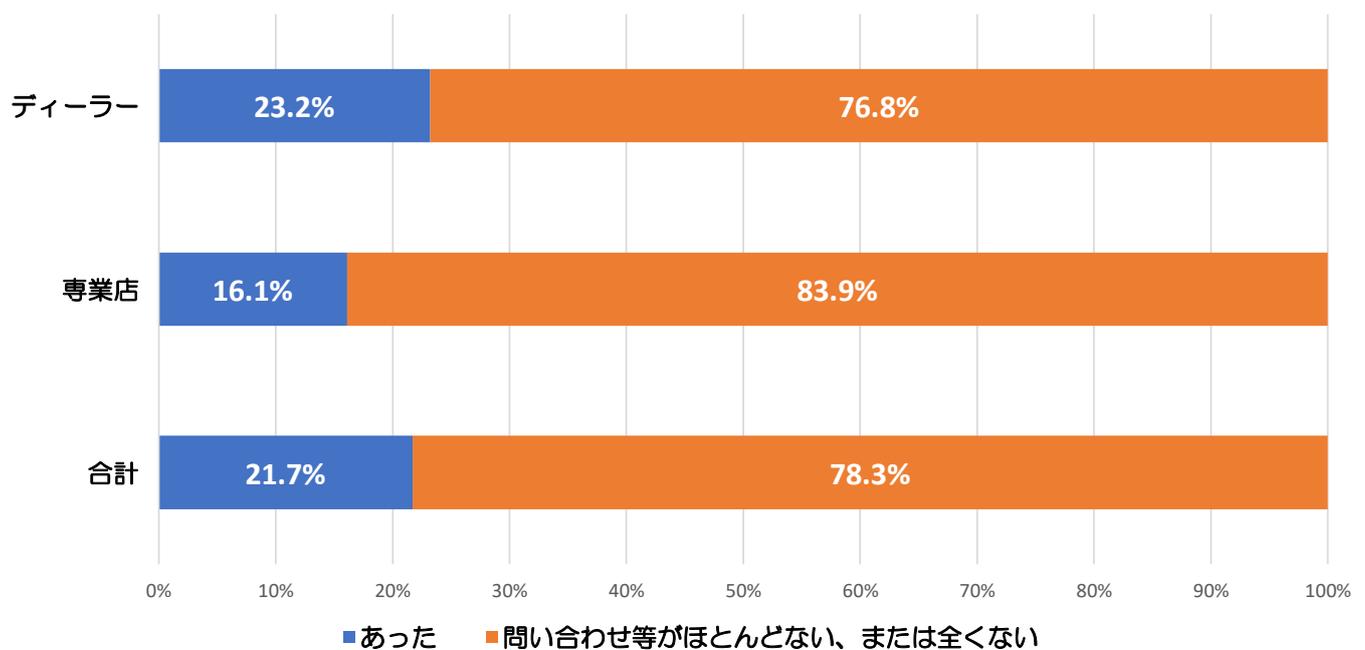


2) 商談時や納車時の説明後、全般的にお客様に正しく理解されていると
 思いますか？ (SA)



Ⅲ. 納車後の問い合わせ等の状況について

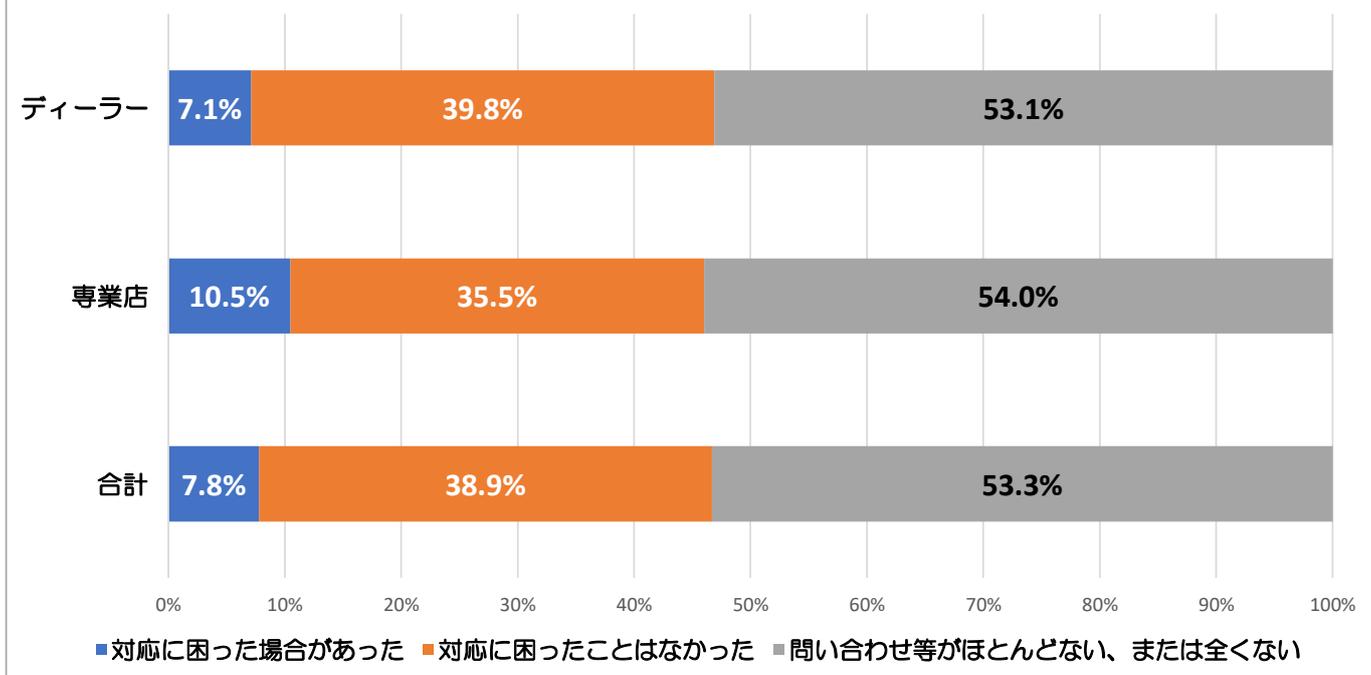
1) 納車後の運転支援機能についての質問や問合せ、苦情等はあるどのような
 内容でしたか？また、どのように対応されましたか？ (SA)



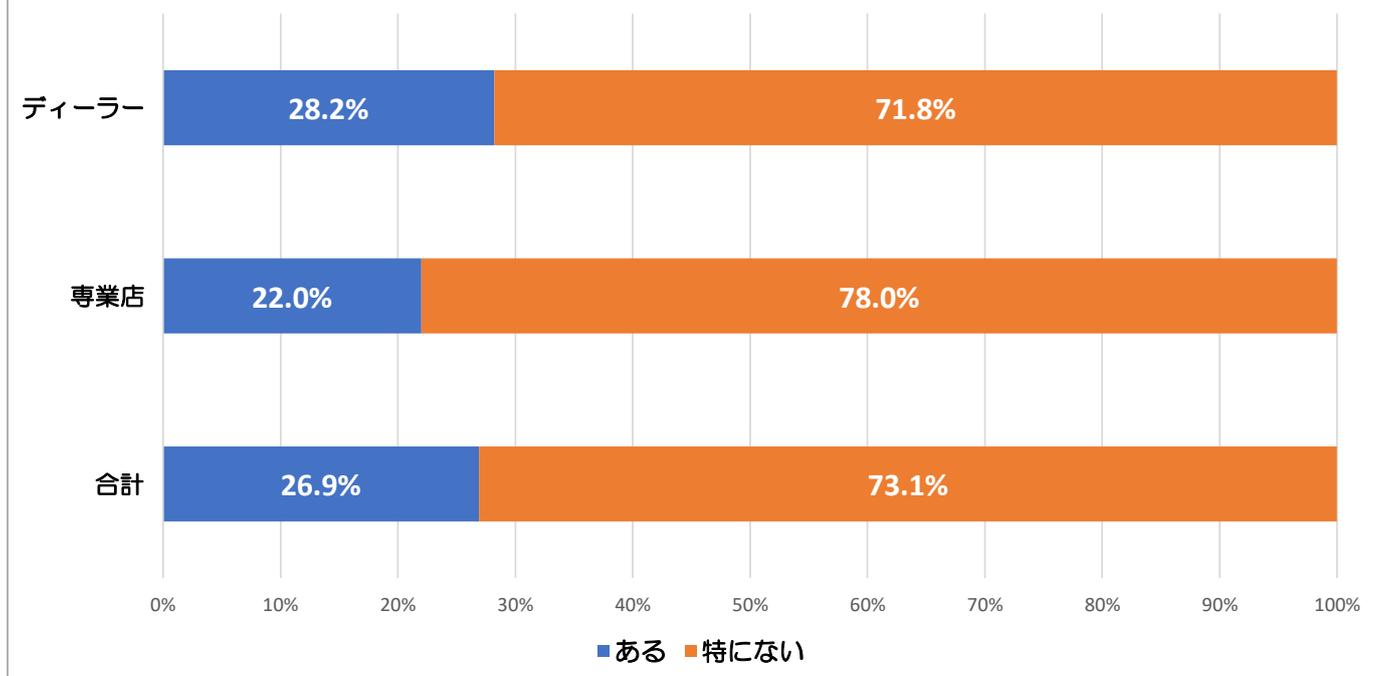
※「あった」の主な内容

- ・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

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



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)



※「ある」の主な内容

- ・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

