

新車及び中古車の運転支援機能の表示等に関するアンケート調査結果について

当協議会は、運転支援機能搭載車の普及を踏まえ、運転支援機能に関する今後の広告や商談時等における表示、情報提供のあり方等について検討を行う際の参考とするため、会員事業者（中古車）と一般消費者（新車及び中古車）を対象としたアンケート調査を Web 形式で実施し、その結果を報告書としてとりまとめました。

《調査結果の主なポイント》

1. 会員事業者（中古車）対象【703名から回答】

① 仕入れ時の運転支援機能の搭載の有無、動作確認等について

- ▶ 仕入れ時の「運転支援機能搭載の有無の確認方法」については、ほぼ全てが「有無の確認をしている」と回答
- ▶ 「運転支援機能の動作確認」については、約8割が「動作確認を行っている」と回答

② 商談時・納車時の運転支援機能の説明について

- ▶ 「商談時や納車時の運転支援機能の説明状況」については、約9割が「必ず説明している」と回答、一方で説明後のお客様の理解については、約4割が「正しく理解してもらえていない」と回答

③ 商談時・納車時の運転支援機能の説明等で苦慮していることについて

- ▶ 「商談時や納車時の運転支援機能の説明等で苦慮していること」については、「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」、「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」等、約8割が説明に苦慮していると回答

2. 一般消費者（新車及び中古車）対象【600名から回答】

①（購入経験者対象）運転支援機能に関する認知・理解状況について

- ▶ 機能等を使用し、内容を理解できたかについては、約7割が「理解できた」と回答
- ▶ 購入後の作動条件等については、約2割以上が「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」と回答する等、機能について過信している

②（全員対象）運転支援機能の用語、機能に関する認知・理解状況について

- ▶ 「用語の認知経路」については、約6割が「テレビCM」を元に認知していると回答
- ▶ 「機能の作動条件」については、購入経験者の約5割以上、購入未経験者の約6割以上が「あらゆる状況において作動する」と回答する等、機能について過信している

なお、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。

▷ URL https://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/untenshien_report202208.pdf

《現状において必要と考えられる対応》

本調査結果からは、運転支援機能搭載車の普及が進む現状においても、未だに、当該機能の内容等について、消費者には十分に理解されていない点も見受けられます。

会員の皆様におかれましては、運転支援機能に関する正しい理解の促進及びトラブル未然防止の観点から、引き続き以下の対応をお願いいたします。

① 中古車仕入れ時の運転支援機能搭載の有無、並びに動作確認の徹底

⇒ 中古車の仕入れ時に警告灯等の点灯有無や、スキャンツールを用いた運転支援機能の搭載有無の確認の徹底を引き続き実施

② 商談時・納車時のより丁寧な説明（運転支援機能の作動条件・作動しない条件等）の徹底

⇒ 運転支援機能の作動条件、作動しない条件等について、商談時・納車時に確認書等を活用したより丁寧な説明の徹底を引き続き実施

③ 広告における注意喚起の表示の徹底

⇒ 多くの消費者がメーカーのテレビ CM、ニュース・記事等の影響により、運転支援機能について「あらゆる状況で作動する」と理解（機能を過信）していると考えられることから、引き続き広告における注意喚起（「機能には限界がある」旨等）の表示の徹底を実施

（中古車関係）

■ 「運転支援機能を搭載している旨を表示する場合の留意点」は以下をご参照ください。

▷ URL https://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/untenshien_ryuuiten.pdf

「運転支援システムを安全にお使いいただく上での留意事項説明書（例）」は以下をご参照ください。

▷ URL https://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/untenshien_setsumeisho.pdf

（新車関係）

■ 「運転支援車並びに自動運転車及びその機能の表示に関する規約運用の考え方」は以下をご参照ください。

▷ URL https://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/aftc_info/aftcinfo_20210928_1.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

TEL 03-5511-2111 FAX 03-5511-2112