

一般消費者を対象とした 中古車の「支払総額」の表示や「諸費用」の 認識に関するアンケート調査結果報告書

＜調査の目的＞

- 中古車の広告等において、安価な販売価格（車両価格）を表示しながら、実際には高額な「保証」や「整備」、「オプション」等を購入しなければ販売しない、また、言葉巧みに誘導し購入を強いる、等の不当な価格表示や、不適切な販売行為が増加傾向にあり、これに起因する消費者とのトラブルが増加しています。
- 当協議会は、こうした不当な価格表示や不適切な販売行為を未然に防止するため、中古車の販売価格の表示を「支払総額」の表示（内訳として「車両価格」及び「諸費用の額」を表示）に統一することについて、検討を行っています。
- 本調査は、一般消費者の中古車購入時の諸費用に関する認識や、「支払総額」表示の必要性等に関する認識の実態を把握し、今後の検討の参考として活用するため、実施したものです。
- 当協議会は、本調査結果並びに昨年12月に実施した会員事業者を対象としたアンケート調査結果を踏まえ、中古車情報誌賛助会員等とも連携をしながら、引き続き検討を行ってまいります。

1. 調査結果概要

【実施時期】2021年3月2日から2021年3月5日

【調査対象】:10代~70代までの男女で、以下①または②の条件を満たす方

①直近1-2年以内に中古車を購入した方

②中古車の購入経験はないが、今後購入意向のある方

【回答数】1,174名（調査対象①589名、②585名）

1) 中古車購入時の「情報収集の方法」「重視した項目」等について

- ▶ 「中古車購入時の情報収集で何を最も活用したか」については、約2割が「中古車情報誌ウェブサイト」、「店舗、営業スタッフ」と回答、次いで「家族や友人の情報」、「メーカーのウェブサイト」が約1割であった
- ▶ 「中古車を購入した（する）際、どのようなところから購入したいと思うか（購入したか）」については、約5割が「メーカー系ディーラー」と回答、次いで「中古車専門店」が約3割、「整備・修理工場」が約1割であった
- ▶ 「中古車を購入した（する）際に最も重視した項目」については、約4割が「価格」と回答、次いで「メーカー」が約2割、「ボディタイプ」が約1割であった

2) 中古車購入時の「諸費用」に関する認識について

- ▶ 諸費用として「支払う必要がある」と回答したのは、「自賠責保険料」が約8割、「消費税以外の税金」が約6割、「登録に伴う法定費用」が約7割、「登録手続き代行費用」が約6割、「リサイクル預託金相当額」が約5割であった
- ▶ 諸費用として「支払う必要がない」または「わからない」と回答したのは、「自賠責保険料」が約2割、「消費税以外の税金」が約4割、「登録に伴う法定費用」が約3割、「登録手続き代行費用」が約4割、「リサイクル預託金相当額」が約5割であった
- ▶ 一方、本来支払う必要がない、店頭納車の際の「納車費用」について約3割、「納車準備費用」について約2割、「納車点検費用」及び「納車整備費用」について約3割が、諸費用として「支払う必要がある」と回答

3) 納車関連名目の費用（納車準備、納車点検、納車整備）の認識について

- ▶ 「納車準備費用」については、約4割が「中古車を納車するための準備や各種作業の費用」と回答、次いで約3割が「納車時までに販売店が実施する洗車、車内クリーニング等の作業の費用」と回答

- ▶ 「納車点検費用」については、約5割が「納車時までに販売店が実施する最終的な作業チェック等の費用」と回答、次いで約3割が「納車時までに販売店が実施する足回りやブレーキ等の点検作業の費用」と回答
- ▶ 「納車整備費用」については、約5割が「納車時までに販売店が実施する点検や整備等の作業の費用」と回答、次いで約3割が「納車時までに販売店が実施する最終的な車両チェック等の作業の費用」と回答

4) 中古車の選び方について

- ▶ 中古車の選び方については、車種や予算が決まっている場合、約5割が「予算の範囲内で価格以外の年式・走行距離等の条件が良いものを選ぶ」と回答、次いで約3割が「予算で絞り込み、価格の安い順に並び替え、その中からできるだけ安いものを選ぶ」と回答
- ▶ 一方、男性の18-20代及び30代については、購入検討者・購入者ともに約5割以上が「できるだけ安いものを選ぶ」と回答

5) 中古車の販売価格として「支払総額」を表示することについて

① 「車両価格」と「支払総額」どちらの表示を望むか

- ▶ 中古車を購入する(した)際、「車両価格」のみを表示している販売店と、「車両価格と併せて支払総額を表示している販売店」のどちらで購入したいかについては、全体の約8割が「車両価格と併せて支払総額を表示している販売店」の方が良いと回答、「車両価格のみ」が良いと回答したのは約1割にとどまった

② 「支払総額」の表示方法等

- ▶ 支払総額の表示方法については、約7割が「支払総額と併せて車両価格及び諸費用を表示」が最も良いと回答、その理由については、約4割が「支払総額に加え、内訳としての車両価格及び諸費用が表示されているものが最も分かりやすい」と回答
- ▶ 支払総額が同じ場合、「車両価格が高く、諸費用が安い」販売店と「車両価格が安く、諸費用が高い」販売店のどちらで購入したいかについては、約9割が、「支払総額が同じ場合は車両価格が高く、諸費用が安い」販売店で中古車を購入したいと回答、その理由については、約5割が「車両価格が高い方が車両の状態が良いと思うから」と回答
- ▶ 「車両価格と併せて支払総額を必ず表示した方がよいと思うか」については、約6割が「必ず表示してほしいと思う」と回答、次いで約3割が「できれば表示してほしいと思う」と回答、合わせて全体の約9割が「支払総額を表示してほしいと思う」と回答

2. 中古車の支払総額表示に関するアンケート調査 集計結果

<実施時期>

2021年3月2日から3月5日

<対象者>

全国の男女1,174人を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1-2年以内に中古車を購入した方	100人	100人	100人	100人	100人	89人	589人
B：中古車の購入経験はないが、今後購入意向のある方	100人	100人	100人	100人	100人	85人	585人

※年代毎に男女各50名（70代女性のみA:39人、B:35人）

【設問1】

中古車の購入を検討する際、情報収集は何を用いて行います（ました）か？
次の選択肢の中から活用した順に上位4つまでお答えください。

（SA：1位～4位まで個別に回答）

	1位	2位	3位	4位
①カタログ	7.8%	6.4%	6.5%	5.2%
②情報誌（自動車専門誌）	2.8%	6.5%	5.2%	6.0%
③店舗・営業スタッフの説明	23.8%	10.6%	9.6%	6.6%
④メーカーのウェブサイト	9.7%	11.9%	11.2%	7.3%
⑤販売店のウェブサイト	5.1%	12.6%	9.4%	5.7%
⑥中古車情報誌ウェブサイト	23.8%	10.8%	7.5%	6.0%
⑦価格比較ウェブサイト	2.8%	7.8%	5.4%	6.9%
⑧口コミウェブサイト	1.9%	3.9%	4.6%	4.7%
⑨家族や友人の情報	10.4%	7.4%	7.2%	6.5%
⑩インターネットオークションサイト	1.7%	2.4%	2.0%	3.7%
⑪その他	0.7%	0.1%	0.2%	0.1%
⑫あてはまるものはない	9.6%	19.6%	31.2%	41.3%

【設問 2】

中古車を購入する際、どのようなところから購入したいと思います（購入しました）か？次の選択肢の中から1つだけお選びください。（S A）

①メーカー系列の自動車ディーラー	46.7%
②中古車専門店	34.4%
③買取専門店	1.2%
④整備・修理工場	7.8%
⑤ガソリンスタンド	0.6%
⑥個人間売買（インターネットオークション等も含む）	1.7%
⑦親戚や友人等の知り合い	6.3%
⑧その他	1.3%

【設問 3】

中古車を購入する際、どの項目を重視します（した）か？次の選択肢の中からあてはまるものを重視した順に上位4つまでお選びください。

（S A：1位～4位まで個別に回答）

	1位	2位	3位	4位
①メーカー	23.2%	12.5%	5.4%	3.6%
②価格	39.7%	23.3%	8.8%	7.6%
③走行性能（エンジン、最大出力等）	3.7%	9.3%	14.1%	4.8%
④装備品	0.4%	2.0%	2.8%	4.8%
⑤ボディタイプ	11.4%	12.5%	13.5%	7.8%
⑥デザイン（スタイル）	6.2%	6.6%	6.2%	7.7%
⑦室内の広さ	1.0%	3.2%	5.7%	7.0%
⑧燃費	1.8%	8.7%	10.5%	9.4%
⑨運転支援機能（衝突被害軽減ブレーキ、ペダル踏み間違い時加速抑制装置等）	1.2%	1.6%	2.0%	2.6%
⑩乗り心地	0.7%	1.6%	3.4%	5.5%

（次頁に続く）

	1位	2位	3位	4位
⑪環境性能（ハイブリット車、電気自動車、PHV等）	0.5%	0.9%	1.4%	2.0%
⑫口コミや販売店の対応等	0.2%	0.1%	0.2%	0.6%
⑬初度登録年月（年式）	1.1%	3.2%	4.3%	5.7%
⑭走行距離数	2.0%	4.9%	9.0%	10.5%
⑮自動車検査証（車検証）の有効期限	0.0%	0.9%	1.7%	2.5%
⑯前使用車の点検整備記録簿の有無	0.0%	0.3%	0.1%	0.7%
⑰第三者機関の車両状態評価書の有無	0.3%	0.1%	0.3%	0.7%
⑱定期点検整備実施の有無	0.2%	0.3%	0.7%	0.8%
⑲保証の有無	0.2%	1.1%	0.9%	2.3%
⑳修復歴の有無	0.6%	1.2%	2.3%	4.4%
㉑広告に車両の画像が多く掲載されている	0.1%	0.3%	0.0%	0.3%
㉒家族や友人の情報	1.3%	0.3%	0.6%	1.3%
㉓その他	0.4%	0.1%	0.1%	0.0%
㉔あてはまるものはない	4.0%	5.0%	6.1%	7.7%

【設問4】

中古車を購入する際、「車両価格」の他に「諸費用」が必要となりますが、販売店の中には、本来は「車両価格」に含まれるべき費用について、「諸費用」として購入者に負担を求めるケースがあり、「高額な諸費用を請求された」等のトラブルも発生しています。以下の項目の費用について、「諸費用」として支払う必要があると思いますか？次の選択肢の中から1つだけお選びください。（SA）

	必要 ある	必要 ない	わから ない
①自賠責保険料	76.7%	10.6%	12.8%
②消費税以外の「税金」	63.4%	20.8%	15.8%
③登録に伴う「法定費用」	67.5%	16.4%	16.1%

	必要 ある	必要 ない	わから ない
④登録手続き代行費用	57.3%	24.4%	18.2%
⑤リサイクル預託金相当額	49.6%	24.9%	25.6%
⑥納車費用 (自宅等、希望する場所で車を受取る場合)	31.5%	47.4%	21.0%
⑦納車費用 (店頭で車を受取る場合)	18.4%	61.0%	20.6%
⑧納車準備費用	17.5%	57.2%	25.4%
⑨納車点検費用	25.1%	50.1%	24.8%
⑩納車整備費用	27.5%	47.0%	25.5%

【設問 5】

「納車費用」とは、どのような費用だと思いますか？

次の選択肢の中から1つだけお選びください。(SA)

①中古車をお客様に納車するための準備、各種作業の費用	65.4%
②中古車をお客様の自宅など、店頭以外の指定する場所に納車するための費用	30.6%
③店頭での納車式(記念写真、花束、お菓子等)のための費用	3.0%
④その他	1.0%

【設問 6】

「納車準備費用」とは、どのような費用だと思いますか？

次の選択肢の中から1つだけお選びください。(SA)

①納車時までに販売店が実施するワックス、コーティング等の作業の費用	21.8%
②納車時までに販売店が実施する洗車、車内クリーニング等の作業の費用	33.0%
③中古車をお客様に納車するための準備や各種作業の費用	43.5%
④その他	1.7%

【設問 7】

「納車点検費用」とは、どのような費用だと思いますか？

次の選択肢の中から1つだけお選びください。（S A）

①納車時までに販売店が実施する足回りやブレーキ等の点検作業の費用	31.0%
②納車時までに販売店が実施するオイルやバッテリー等の点検作業の費用	22.5%
③納車時までに販売店が実施する最終的な車両チェック等の作業の費用	45.4%
④その他	1.1%

【設問 8】

「納車整備費用」とは、どのような費用だと思いますか？

次の選択肢の中から1つだけお選びください。（S A）

①納車時までに販売店が実施する点検や整備等の作業の費用	45.7%
②納車時までに販売店が実施するオイル交換やバッテリー交換等の作業の費用	24.0%
③納車時までに販売店が実施する最終的な車両チェック等の作業の費用	29.2%
④その他	1.1%

【設問 9】

中古車の購入を検討する（した）際、車種や予算（例えば80万円～100万円位）等が決まっている中で、中古車情報誌ウェブサイト等で車両を検索し、第1候補の車両を選ぶとしたら、あなたはどのように選びます（ました）か？ 次の選択肢の中から最も近いものを1つだけお選びください。（S A）

①予算に関係なく、価格の安い順に並び替え、できるだけ安いものを選ぶ	13.9%
②予算で絞り込み、価格の安い順に並び替え、その中からできるだけ安いものを選ぶ	26.1%
③予算で絞り込み、価格の高い順に並び替え、その中からできるだけ高いもの（予算に近いもの）を選ぶ	5.5%
④予算で絞り込み、予算の範囲であれば、価格以外の年式、走行距離等の条件が良いものを選ぶ	54.0%
⑤その他	0.5%

【設問 10】

前問にある中古車情報誌ウェブサイト等で中古車を検索する（した）際、「車両価格」のみを表示している販売店と、「車両価格」に「諸費用」を加えた「支払総額※」を併せて表示している販売店では、どちらの販売店で中古車を購入したいと思います（ました）か？次の選択肢の中から1つだけお選びください。（SA）

①「車両価格」のみを表示している販売店	7.5%
②「車両価格」と併せて「支払総額」を表示している販売店	81.1%
③どちらとも言えない	11.4%

【設問 11】

現在、中古車の販売価格として、広告や店頭展示車において「車両価格」のみを表示している販売店（①）と、「車両価格」に「諸費用」を加えた「支払総額」を併せて表示している販売店（②、③、④）があります。中古車の販売価格を表示する場合、以下の①、②、③、④の中で、どの表示が最も良い（分かりやすい）と思いますか？次の選択肢の中から1つだけお選びください。（SA）

①「車両価格」のみを表示

車両価格
39.8万円 

※保険料、税金(消費税を除く)、登録等に
伴う費用が別途必要です。

②「支払総額」のみを表示

支払総額
49.8万円 

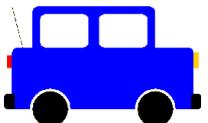
※支払総額には、保険料、税金(消費税
含む)、登録等に伴う費用が含まれて
います。

③「支払総額」と「車両価格」を表示

支払総額
49.8万円 
〔車両価格39.8万円〕

※支払総額には、保険料、税金(消費税
含む)、登録等に伴う費用が含まれて
います。

④「支払総額」と「車両価格」及び
「諸費用」を表示

支払総額
49.8万円 
〔車両価格39.8万円〕
〔諸費用 10.0万円〕

※支払総額には、保険料、税金(消費税
含む)、登録等に伴う費用が含まれて
います。

①「車両価格」のみを表示	4.6%
②「支払総額」のみを表示	6.4%
③「支払総額」と「車両価格」を表示	14.1%
④「支払総額」と「車両価格」及び「諸費用」を表示	74.9%

【設問 1 2】

前問で【設問 1 1 の回答内容】を選んだ理由を、次の選択肢の中から 1 つお選びください。(S A)

<①「車両価格」のみを表示>

①「車両価格」がいくらであるか、明確に表示されているから (「諸費用」がいくらかは商談時等に販売店に聞くので、まずは「車両価格」が知りたい)	2.8%
②「車両価格」に加え、保険料、税金等の「諸費用」が別途必要な旨も表示されており、特に問題ないと思うから	0.8%
③保険料、税金等の「諸費用」は契約内容や登録月(保険料、税金は月割りのものがあるため)等により変わるため、販売店が「支払総額」を明示するのは難しいと思うから	0.9%
④その他	0.1%

<②「支払総額」のみを表示>

①「支払総額」のみが表示されていれば問題ないと思うから(詳細は商談時等に確認する)	2.7%
②「車両価格」だけでは購入できないため、保険料、税金等の必要な費用がすべて含まれた「支払総額」の表示の方が分かりやすいから	3.7%

<③「支払総額」と「車両価格」を表示>

①「支払総額」に加え、「車両価格」が表示されているため、費用の内訳が分かりやすいから	7.7%
②「支払総額」だけでなく「車両価格」も知りたいから(「諸費用」は差し引きすれば分かる)	6.5%

＜④「支払総額」と「車両価格」及び「諸費用」を表示＞

①「支払総額」に加え、内訳としての「車両価格」及び「諸費用」が表示されているため、最も分かりやすいから	39.3%
②「諸費用」が明確になり、「車両価格」とともに他の販売店の中古車と比較検討する際の判断材料になるから	13.5%
③「諸費用」は、契約内容や登録月（保険料、税金は月割りのものがあるため）等により若干変わるとしても、「諸費用」を明確にすることにより、購入時に必要なおおよその費用が分かるから	22.0%
④その他	0.1%

【設問 13】

車種、年式、走行距離等の条件はすべて同じ中古車という前提で、「支払総額」が同じ場合、あなたは A または B、どちらの販売店で購入しようと思えますか？ 次の選択肢の中から 1 つだけお選びください。（S A）

A 「車両価格」は高いが、「諸費用」が安い

B 「車両価格」は安い、「諸費用」が高い

支払総額

49.8万円 

（車両価格 39.8万円、諸費用 10万円）

※支払総額には、保険料、税金（消費税含む）、登録等に伴う費用が含まれています。

支払総額

49.8万円 

（車両価格 29.8万円、諸費用 20万円）

※支払総額には、保険料、税金（消費税含む）、登録等に伴う費用が含まれています。

① A の表示をしている販売店	85.2%
② B の表示をしている販売店	14.8%

【設問 1 4】

前問で【設問 1 3 の回答内容】を選んだ理由を、次の選択肢の中から 1 つお選びください。（S A）

<① A の表示をしている販売店>

①「車両価格」が B の広告と比べて高いため、車両の状態が良いと思うから	51.0%
②「諸費用」は販売店によって金額が異なり、費用の内訳が分からないため、「諸費用」は安い方が良くと思うから (「諸費用」が高いと、余分な費用を取られているような気がする)	33.7%
③その他	0.4%

<② B の表示をしている販売店>

①「車両価格」が安い方が良くと思うから	2.6%
② A の広告と比べ「諸費用」が高いため、販売店と交渉の余地があり、結果的に表示されている価格より安く購入できるかもしれないと思うから	11.8%
③その他	0.3%

【設問 1 5】

現在、店頭（展示車）や広告で「車両価格」のみを表示している販売店と、車両価格と併せて「支払総額」を表示している販売店がありますが、「支払総額」は必ず表示した方がよいと思いますか？ 次の選択肢の中から、最も近いと思うものを、1 つだけお選びください。（S A）

①購入の際に支払う費用の総額で比較できるので、必ず「車両価格」と併せて「支払総額」を表示してほしいと思う	63.2%
②購入の際に支払う費用の総額で比較できるので、できれば「車両価格」と併せて「支払総額」を表示してほしいと思う	25.8%
③商談の時に確認すればよいので、必ずしも「支払総額」を表示しなくてもよいと思う	3.7%
④「車両価格」で比較するので、「支払総額」を表示しなくてよいと思う	6.1%
⑤どちらとも言えない	1.2%