

消費者アンケートレポート

オークネット総合研究所

2018年2月15日

『自動車の修理保証サービスに関する消費者意識調査』

情報流通支援サービスの株式会社オークネット（本社：東京都港区／社長：藤崎清孝／URL：<http://www.aucnet.co.jp/>）は、「自動車の修理保証サービスに関する意識調査」と題したアンケート調査を実施致しました。以下、その回答結果についてご報告致します。

■ 「修理保証サービス」とは

自動車メーカー、または自動車販売店が購入した自動車に付けている無料修理保証期間が満了した後の有料の修理保証サービス

1. 実施概要

調査方法 : インターネット上から回答
調査期間 : 2018年1月17日(水)～2018年1月31日(水)
回答数 : 2,133人
調査企画 : オークネット総合研究所

性別	～20代	30代	40代	50代～	総計
男性	182	276	262	313	1033
女性	371	422	186	121	1100
総計	553	698	448	434	2133

2. アンケート結果概要

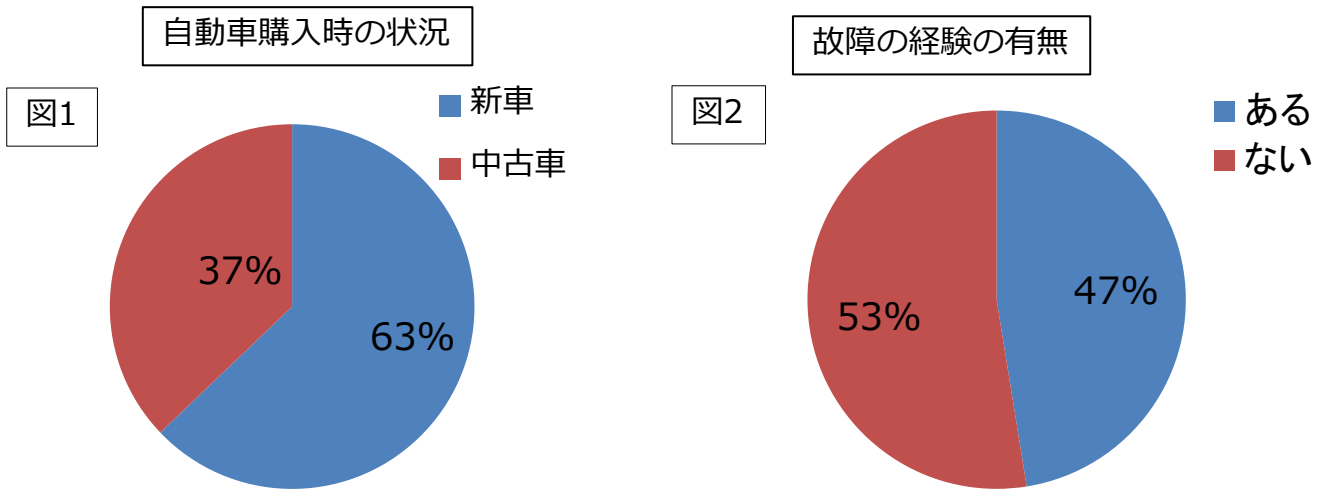
- ・自動車の購入時には63%が新車、37%が中古車であった。
- ・故障については全体の47%が故障の経験があり、購入時に新車、中古車で分類すると購入時新車が46%、購入時中古車が54%が故障の経験があるという結果となった。
- ・自動車の故障への不安については8割近くが不安を持っていることが分かった。
- ・また自動車の修理・保証サービスの必要性についても9割近くが必要性を感じていると回答している。
- ・ただし実際に修理・保証サービスに加入していると認識しているとの回答が34%、加入していないとの回答が43%と、必要性は感じているものの実際の加入に繋がっていないことが判明した。
- ・以上のことから自動車所有者の多くは「修理・保証サービス」が必要だと感じているが実際に加入しているのは3割強であり、まだまだ市場の開拓余地があると思われる。 1

3. アンケート結果レポート

オークネット総合研究所では、2014年に引き続き「自動車の修理保証サービスに関する」アンケートを実施した。

まず所有している自動車の購入時の状況を確認したところ、「新車」が63%、「中古車」が37%となった。(図1)

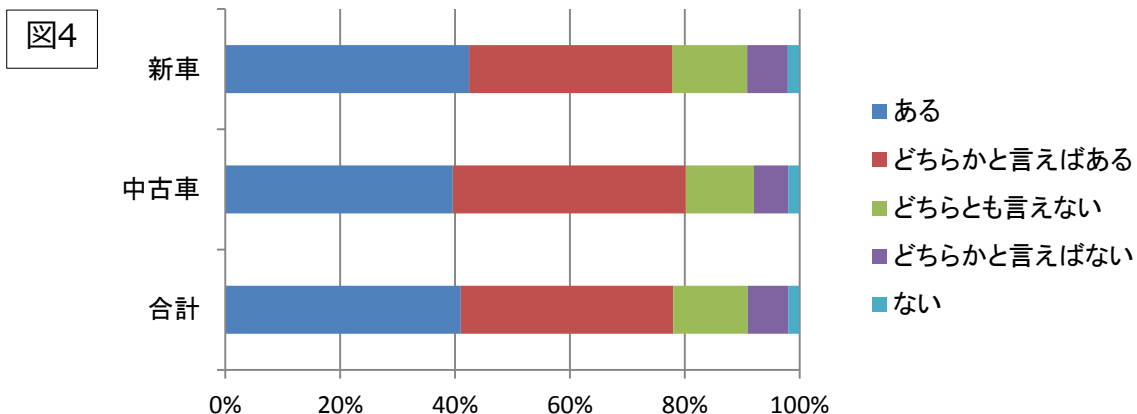
続いて、自動車が故障した経験を確認したところ、47%が故障の経験があるという結果となった。(図2)また購入時の状態が新車、中古車にかかわらず、約半数が故障の経験があるという結果となった。(図3)



故障の経験の有無(新車・中古車別)

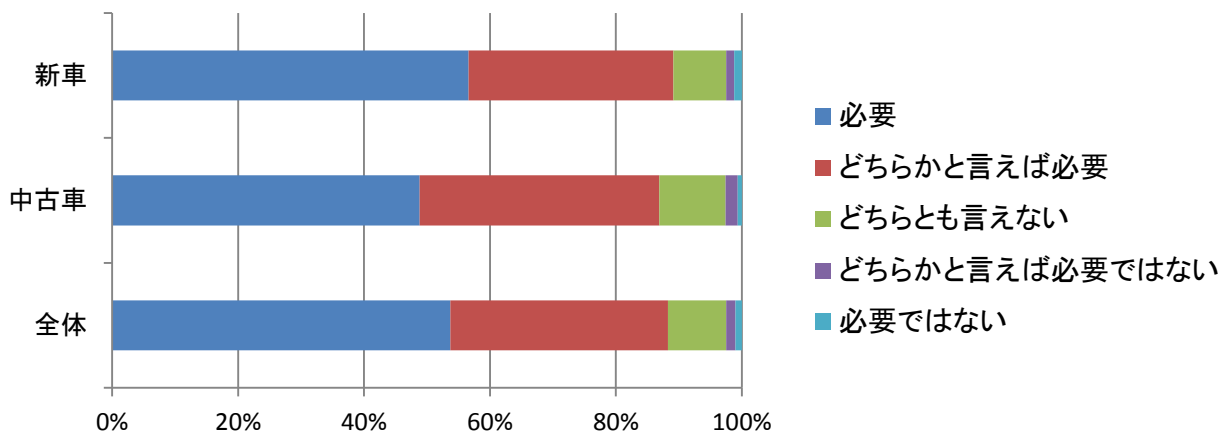
購入時新車			購入時中古車		
ある	482	46%	ある	335	54%
ない	576	54%	ない	290	46%
計	1058		計	625	

つぎに自動車の故障に不安があるかとの問いには、約8割が不安があると回答しており、自動車の故障に対する不安は、購入時新車保有者、購入時中古車保有者とも大きな差がないことが判明した。(図4)



「自動車の修理・保証サービスが必要か」との問いには、購入時新車保有者、購入時中古車保有者とも約9割が必要を感じている結果となった。(図5)

図5



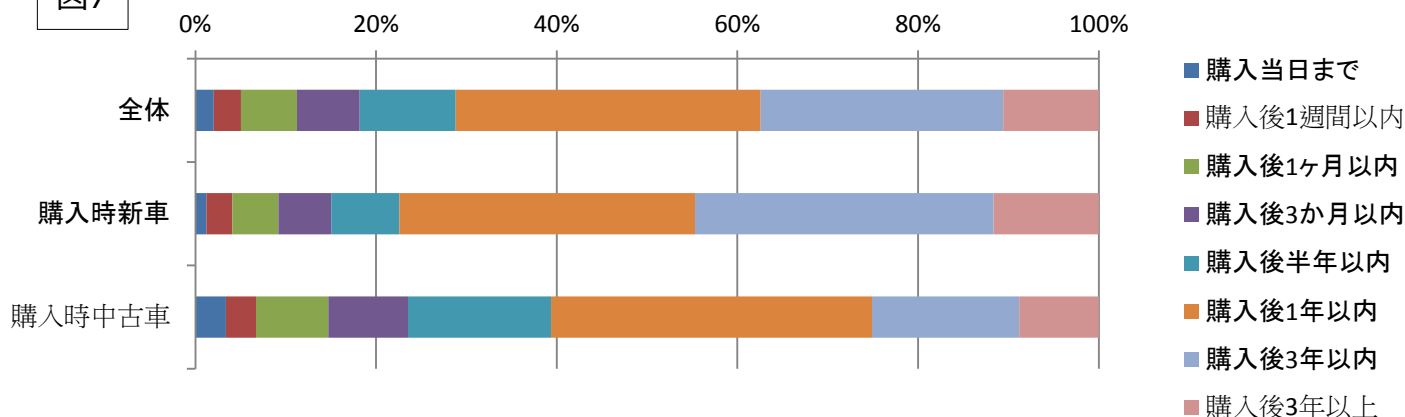
「自動車の修理・保証サービスの加入状況を確認したところ、加入していると認識している人が34%であり、中古車だけでみると24%となっている。必要性は感じながらも加入率が低いということで「自動車の修理・保証サービス」については、まだまだ新規需要の開拓余地があると思われる。(図6)

図6

	全体	新車	中古車
加入している	34%	40%	24%
加入していない	43%	38%	52%
分からない	23%	23%	25%

「自動車が故障した場合、購入後どの程度の期間は購入店または製造元の責任だと思いますか？」との問いには購入時新車、中古車とも購入当日から3年以内の累計が約9割であり、中古車は1年以内が36%と最も多く、新車は1年以内、3年以内がともに33%という結果となった。(図7)

図7



4.アンケート結果

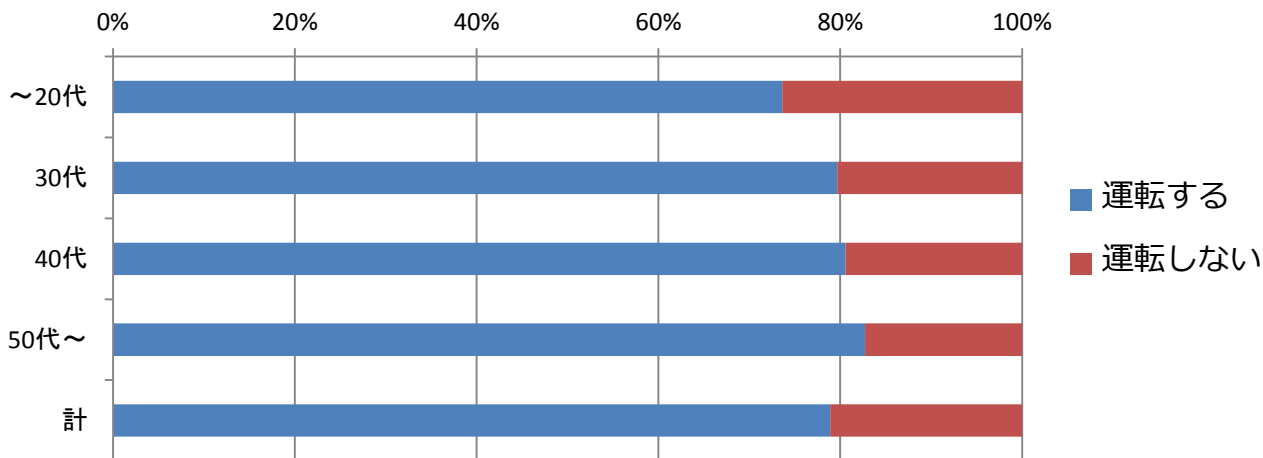
自動車の「修理保証サービス」についてのアンケートです。

「修理保証サービス」とは

自動車メーカー、または自動車販売店が購入した自動車に付けている無料修理保証期間が満了した後の有料の修理保証サービス

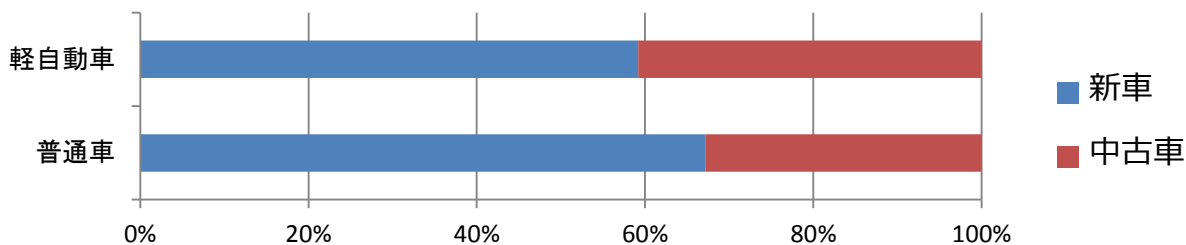
1)自分もしくは家族所有の自動車を運転されますか

	運転する	運転しない	計
～20代	407	146	553
30代	556	142	698
40代	361	87	448
50代～	359	75	434
計	1683	450	2133
	79%	21%	



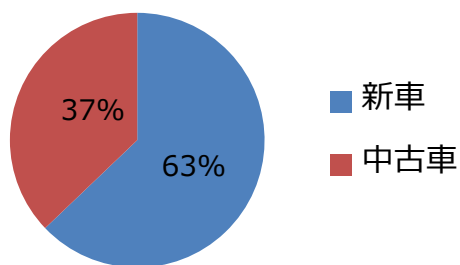
2)運転している自動車の種類をお答えください。

	新車	新車	中古車	中古車
普通車	711	66%	347	58%
軽自動車	370	34%	255	42%
合計	1081		602	



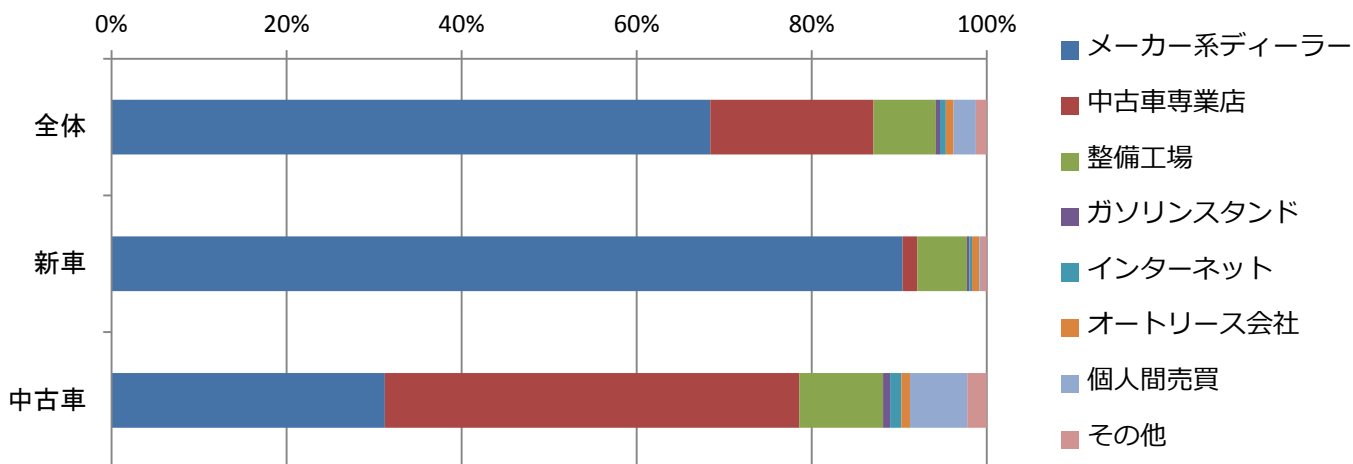
3)所有している自動車の購入時の状態をお答えください。

新車	1058	63%
中古車	625	37%
計	1683	



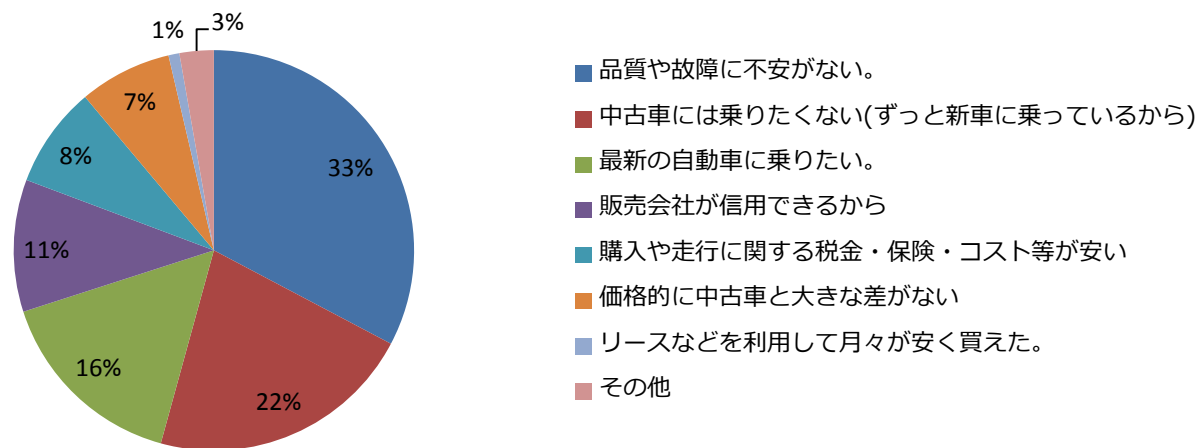
4)自動車の購入店舗について教えてください。

	全体	全体	新車	新車	中古車	中古車
メーカー系ディーラー	1151	68.4%	956	90.4%	195	31.2%
中古車専門店	314	18.7%	18	1.7%	296	47.4%
整備工場	120	7.1%	60	5.7%	60	9.6%
ガソリンスタンド	8	0.5%	3	0.3%	5	0.8%
インターネット	11	0.7%	3	0.3%	8	1.3%
オートリース会社	15	0.9%	9	0.9%	6	1.0%
個人間売買	43	2.6%	2	0.2%	41	6.6%
その他	21	1.2%	7	0.7%	14	2.2%
計	1683		1058		625	



5)新車を購入されている方にお伺いします
なぜ中古車ではなく、新車を購入しましたか？(複数回答)

品質や故障に不安がない。	521	33%
中古車には乗りたくない(ずっと新車に乗っているから)	343	22%
最新の自動車に乗りたい。	251	16%
販売会社が信用できるから	170	11%
購入や走行に関する税金・保険・コスト等が安い	130	8%
価格的に中古車と大きな差がない	119	7%
リースなどを利用して月々が安く買えた。	14	1%
その他	44	3%
計	1592	

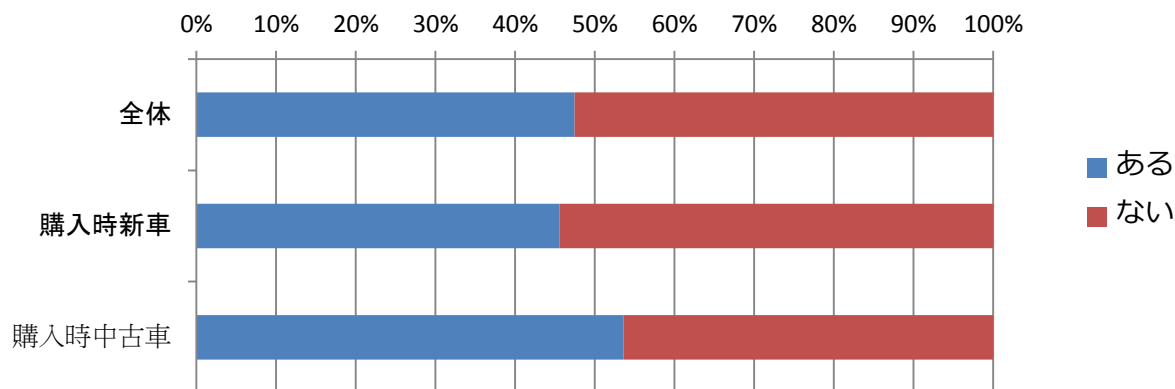


6)新車を購入されている方にお伺いします
中古自動車を購入することにどのような不安、不満等がありますか(複数回答)

見えない欠陥に関する不安	649	31.4%
購入後の故障に対する不安	501	24.2%
以前他人が利用していたことへの不満	339	16.4%
正常稼働するかどうかの不安	224	10.8%
最新機器でないこと(年式やモデルが古いこと)への不満	150	7.2%
特に抵抗はない	117	5.7%
セキュリティに関する不安	81	3.9%
その他	9	0.4%
計	2070	

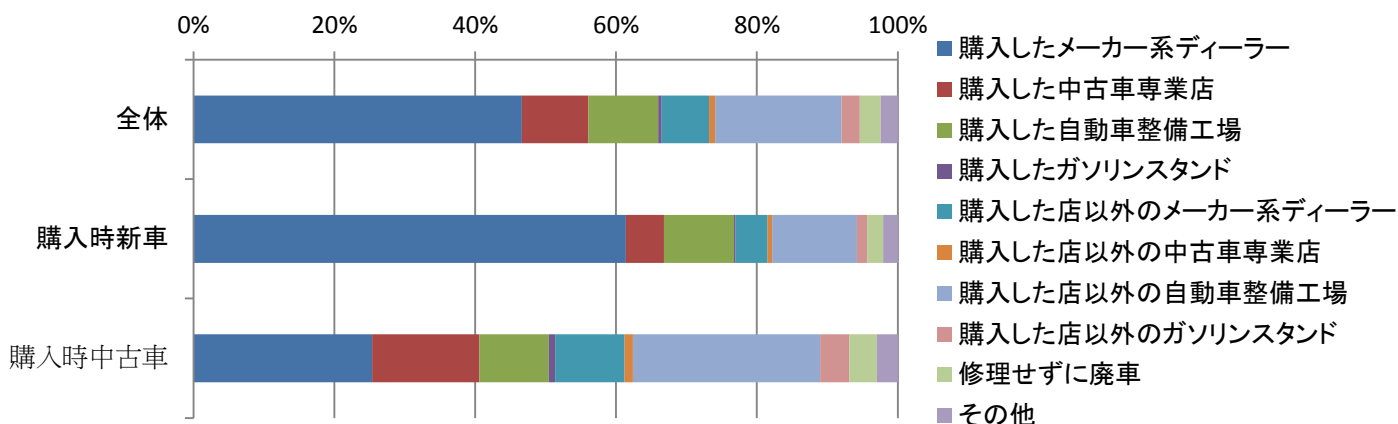
7)自動車故障した経験はありますか？(原因が事故の場合を除く)

	全体	全体	購入時 新車	購入時 新車	購入時 中古車	購入時 中古車
ある	728	47%	482	46%	335	54%
ない	806	53%	576	54%	290	46%
計	1534		1058		625	



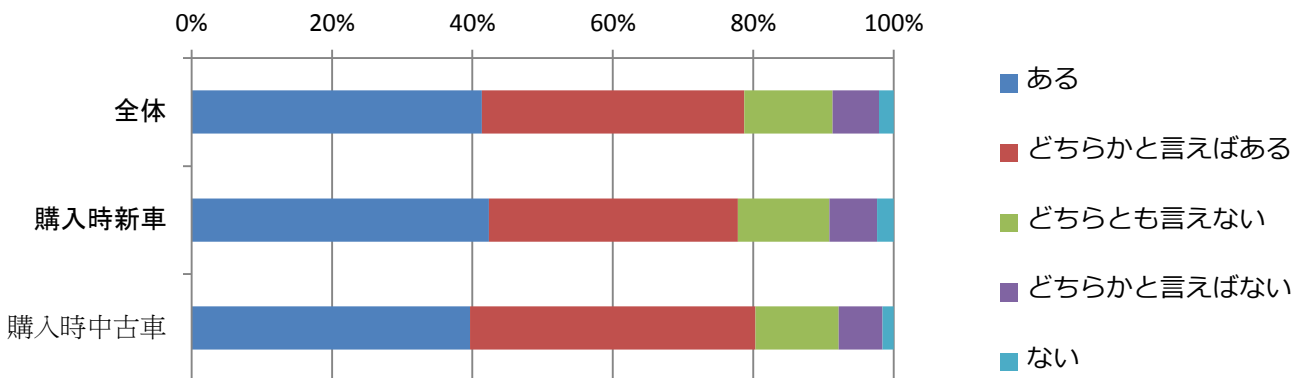
8)故障した経験がある方にお伺いします 故障した自動車はどこで修理しましたか？(複数回答)

	全体	全体	購入時 新車	購入時 新車	購入時 中古車	購入時 中古車
購入したメーカー系ディーラー	381	46.6%	296	61.4%	85	25.4%
購入した中古車専門店	77	9.4%	26	5.4%	51	15.2%
購入した自動車整備工場	81	9.9%	48	10.0%	33	9.9%
購入したガソリンスタンド	4	0.5%	1	0.2%	3	0.9%
購入した店以外のメーカー系ディーラー	55	6.7%	22	4.6%	33	9.9%
購入した店以外の中古車専門店	7	0.9%	3	0.6%	4	1.2%
購入した店以外の自動車整備工場	147	18.0%	58	12.0%	89	26.6%
購入した店以外のガソリンスタンド	21	2.6%	7	1.5%	14	4.2%
修理せずに廃車	24	2.9%	11	2.3%	13	3.9%
その他	20	2.4%	10	2.1%	10	3.0%
計	817		482		335	



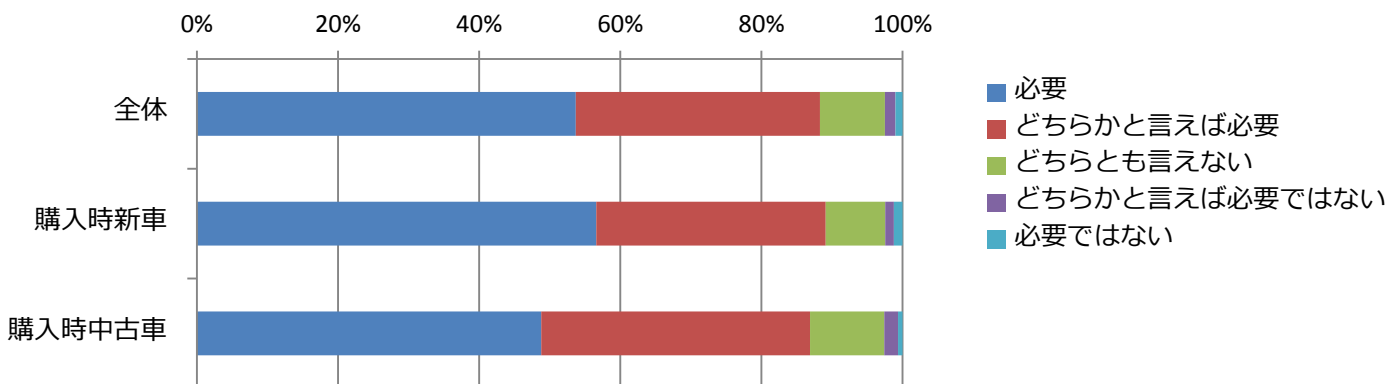
9)自動車の故障に不安はありますか？

	全体	全体	購入時 新車	購入時 新車	購入時 中古車	購入時 中古車
ある	696	41%	448	42%	248	40%
どちらかと言えばある	629	37%	375	35%	254	41%
どちらとも言えない	212	13%	138	13%	74	12%
どちらかと言えばない	111	7%	72	7%	39	6%
ない	35	2%	25	2%	10	2%
計	1683		1058		625	



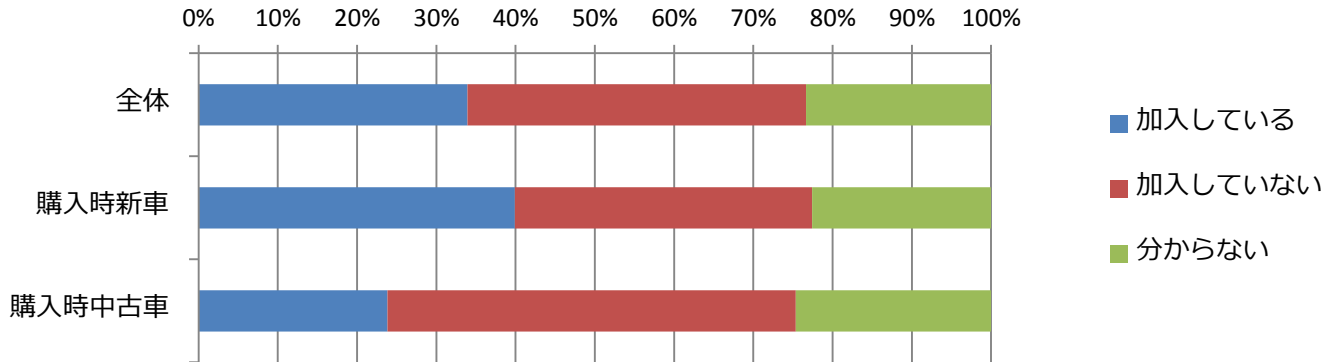
10)自動車に修理保証サービスは必要だと思いますか？

	全体	全体	購入時 新車	購入時 新車	購入時 中古車	購入時 中古車
必要	904	54%	599	57%	305	49%
どちらかと言えば必要	582	35%	344	33%	238	38%
どちらとも言えない	155	9%	89	8%	66	11%
どちらかと言えば必要ではない	25	1%	13	1%	12	2%
必要ではない	17	1%	13	1%	4	1%
計	1683		1058		625	



11)現在所有している自動車は修理保証サービスに加入していますか？

	全体	全体	購入時 新車	購入時 新車	購入時 中古車	購入時 中古車
加入している	571	34%	422	40%	149	24%
加入していない	719	43%	397	38%	322	52%
分からない	393	23%	239	23%	154	25%
計	1683		1058		625	



12)自動車が故障した場合、購入後どの程度の期間は購入店または製造元の責任だと思えますか？

	全体	全体	購入時 新車	購入時 新車	購入時 中古車	購入時 中古車
購入当日まで	34	2%	13	1%	21	3%
購入後1週間以内	51	3%	30	3%	21	3%
購入後1ヶ月以内	104	6%	54	5%	50	8%
購入後3か月以内	117	7%	62	6%	55	9%
購入後半年以内	179	11%	80	8%	99	16%
購入後1年以内	568	34%	346	33%	222	36%
購入後3年以内	452	27%	350	33%	102	16%
購入後3年以上	178	11%	123	12%	55	9%
計	1683		1058		625	

