

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6月15日

『車の買い方、処分方法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、「車の買い方、処分方法に関する消費者意識調査」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。

1. アンケート結果概要

■インターネットでの車の購入、売却には8割近くが抵抗感があるとの回答

インターネットでの車の購入には79%が抵抗がある、やや抵抗があると回答している。またインターネットの個人間売買での車の売却についても76%が抵抗があるとの結果となった。

■中古車購入者はネットで調べてから店舗を訪問する割合が最も多い

車を購入する手順について、新車購入者は「直接店舗に行く」との回答が最も多かったが、中古車購入者は「ネットで調べてから店舗を訪問する」という回答が最も多かった。

■インターネットで販売店の情報を確認する場合、ネットでの評判を重要視する回答が多い

インターネットで販売店の情報を確認する場合、1位は「販売店の企業情報」2位は「保証やメンテナンスのサービス内容」となっているが3位に「ネットでの評判」を確認するという回答が続いている。

■スタッフの対応や店の安心感も購入を決める大きなポイントになっている

車を購入する時の販売店の選択は「希望する車があった」「価格が安かった」が1位、2位だが、「安心できそうな店だから」「販売店のスタッフの対応が良かったから」と続き商品、価格以外の要素も大きいことが分かった。

2. 実施概要

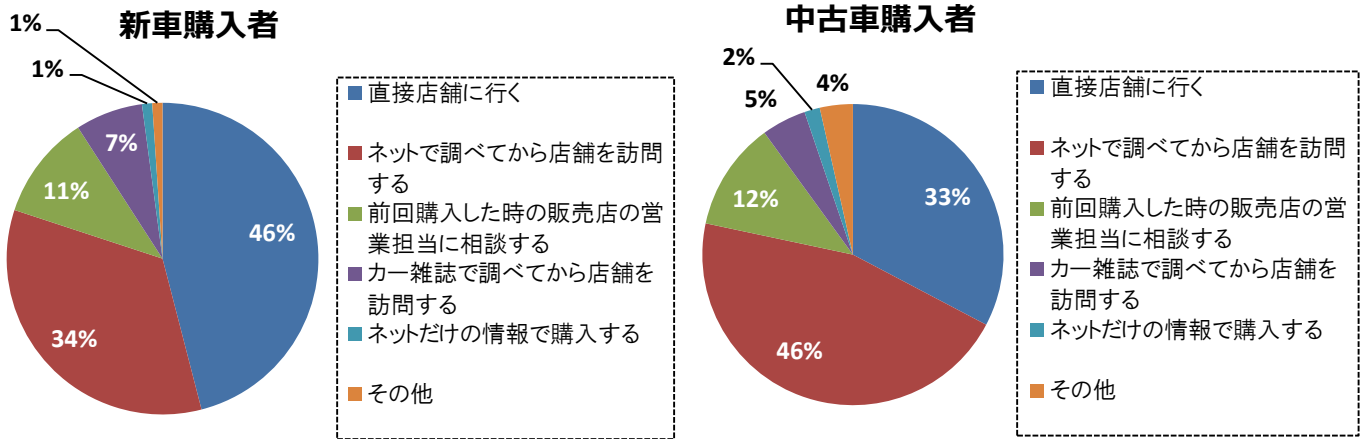
調査方法 インターネット上から回答
 調査期間 2018年5月15日(火)～2018年5月31日(木)
 回答数 1,235人

	～20代	30代	40代	50代～	計
男	80	160	171	226	637
女	187	212	115	84	598
計	267	372	286	310	1235

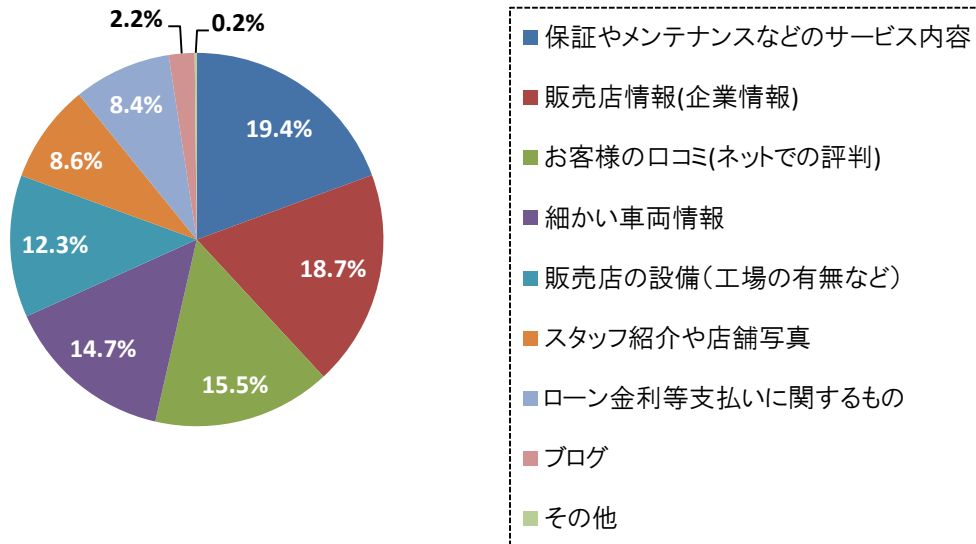
3. アンケート結果レポート

オークネット総合研究所では、「車の買い方、処分方法に関する消費者意識調査」を実施した。

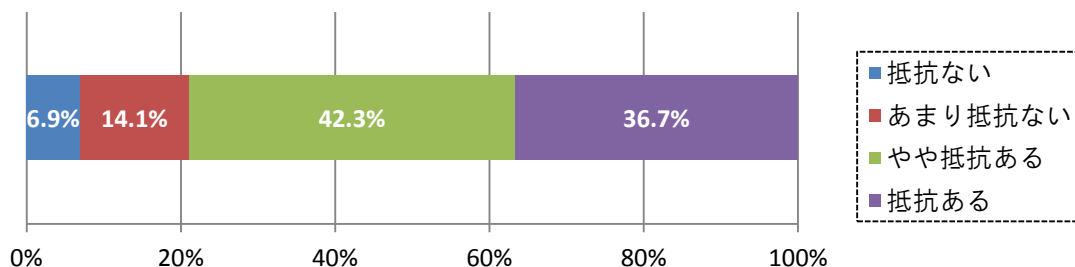
□まず「車を購入する際、どの様な手順で進めますか」との問いには、新車購入者では「直接店舗に行く」との回答が最も多いが、中古車購入者においては「ネットで調べてから店舗を訪問する」との回答が最も多かった。



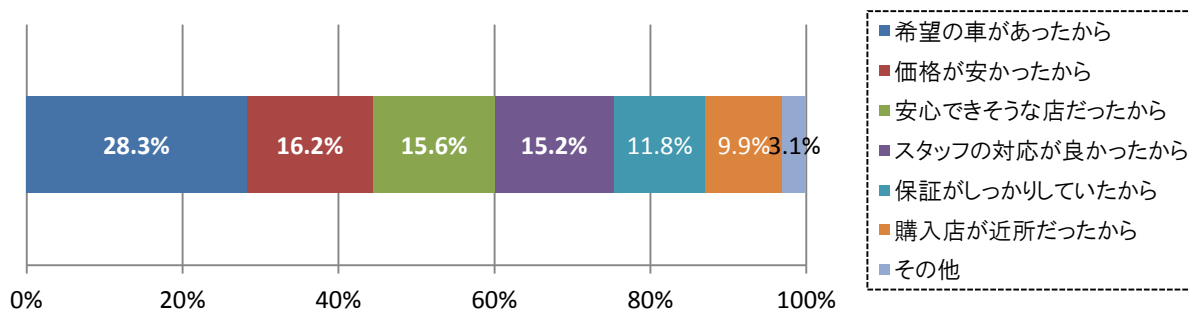
□次に「インターネットで販売店情報を確認する際、どのような項目が必要だと思いますか」との問いに対し、「保証やメンテナンスなどのサービス内容」、「販売店情報」が1、2位であったが、「お客様の口コミ(ネットでの評判)」が続いており、販売店情報を確認する際ネットでの評判も大きな要素となっていることが判明した。



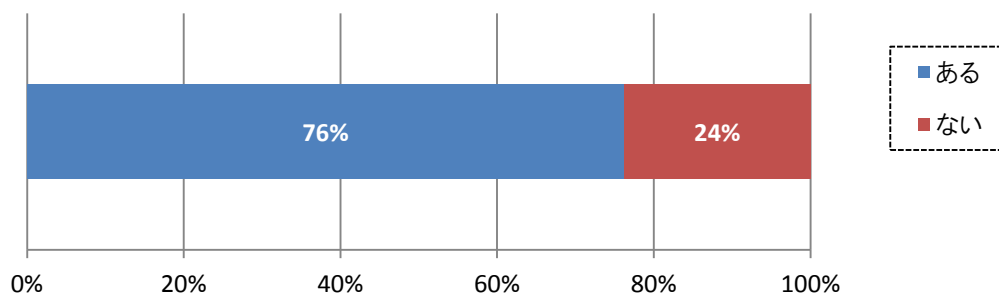
□「インターネットで車を購入することに抵抗はありますか」の質問に対して、約8割が「抵抗がある」「やや抵抗がある」と答えておりインターネットでの車の購入には否定的な意見が多かった。



□現在乗ってる車の購入店を決めた理由として1位「希望の車があった」2位「価格が安かった」に続いて3位「安心できそうな店」4位「スタッフの対応が良い」と続いており、店の安心感やスタッフの対応も購入の大きな要因になっていることが判明した。



□「インターネットの個人間売買で車を売却することに抵抗はありますか」の質問に対しては76%が抵抗があると回答している。

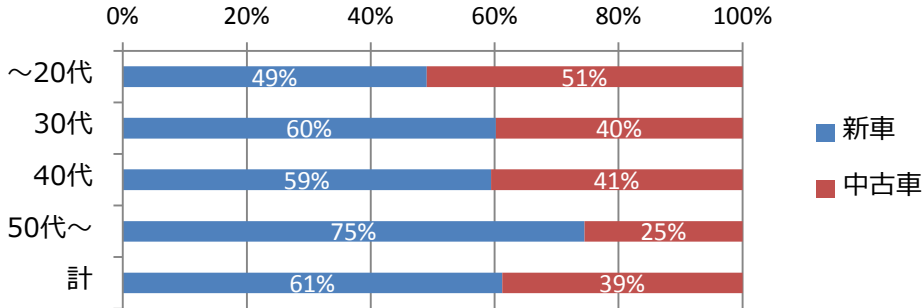


4.アンケート結果

車の買い方、処分方法に関するアンケート結果です。
本アンケートでの新車は新車購入者、中古車は中古車購入者となります。

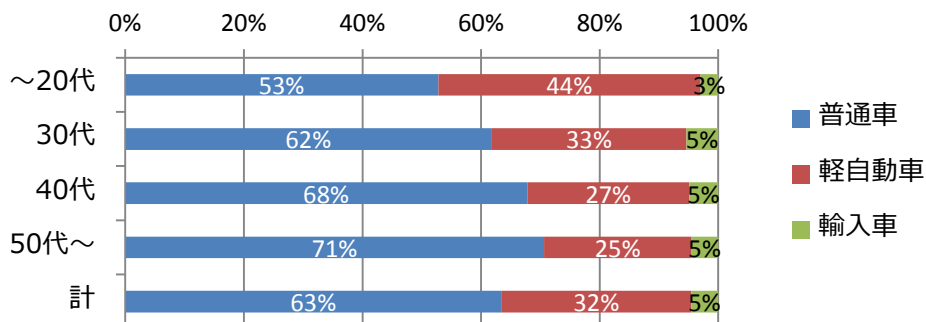
1.現在乗られている車は新車で購入されましたか、中古車で購入されましたか。

	新車	中古車	計
～20代	131	136	267
30代	224	148	372
40代	170	116	286
50代～	231	79	310
計	756	479	1235
	61%	39%	



2.現在乗られている車は次のどれですか。(国産普通車、国産軽自動車、輸入車)

	普通車	軽自動車	輸入車	計
～20代	141	118	8	267
30代	230	122	20	372
40代	194	78	14	286
50代～	219	77	14	310
計	784	395	56	1235
	63%	32%	5%	

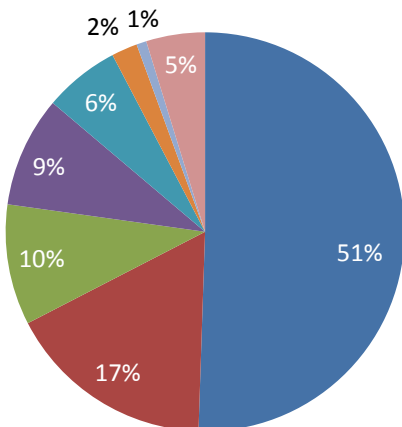


3. その車は何処で購入されましたか(新車=新車購入者 中古車=中古車購入者 以下同様)

	新車	中古車	計	新車	中古車	計
メーカー系ディーラー	692	70	762	91%	15%	62%
中古車販売店	14	209	223	2%	44%	18%
メーカー系ディーラーの中古車部門	5	96	101	1%	20%	8%
整備工場	28	45	73	4%	9%	6%
個人間売買	3	43	46	0%	9%	4%
インターネット	1	7	8	0%	1%	1%
オートリース会社	7	1	8	1%	0%	1%
ガソリンスタンド	1	0	1	0%	0%	0%
その他	6	9	15	1%	2%	1%
計	757	480	1237			

4. 車を購入・買い替えされたきっかけはどのようなものですか

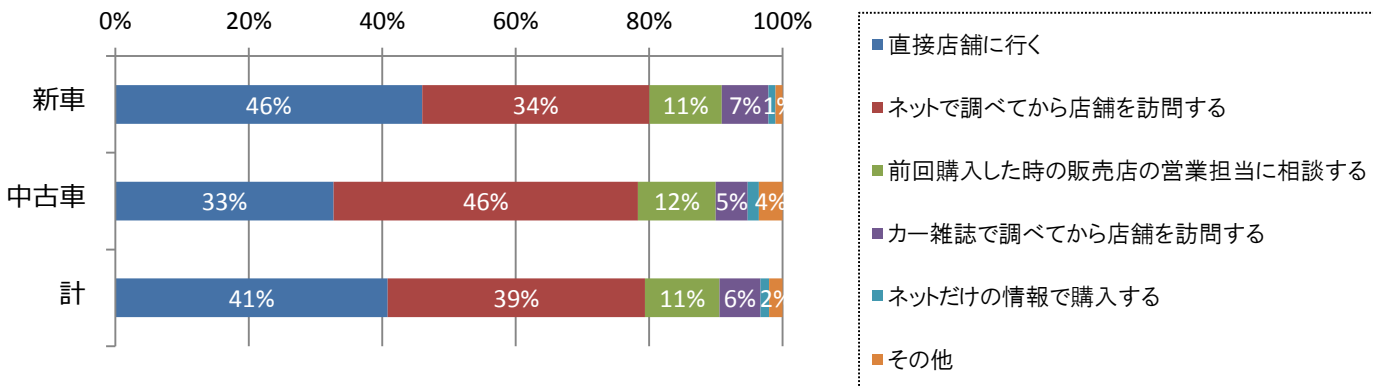
	新車	中古車	計	新車	中古車	計
前のクルマが古くなったから	422	203	625	56%	42%	51%
車検のタイミングになったから	135	74	209	18%	15%	17%
以前から欲しかった車があったから	63	58	121	8%	12%	10%
通勤、通学で必要だから	48	63	111	6%	13%	9%
子供が生まれたから	40	36	76	5%	8%	6%
転勤してクルマが必要になったから	11	15	26	1%	3%	2%
親の介護で必要になったから	6	4	10	1%	1%	1%
その他	32	27	59	4%	6%	5%
計	757	480	1237			



- 前のクルマが古くなったから
- 車検のタイミングになったから
- 以前から欲しかった車があったから
- 通勤、通学で必要だから
- 子供が生まれたから
- 転勤してクルマが必要になったから
- 親の介護で必要になったから
- その他

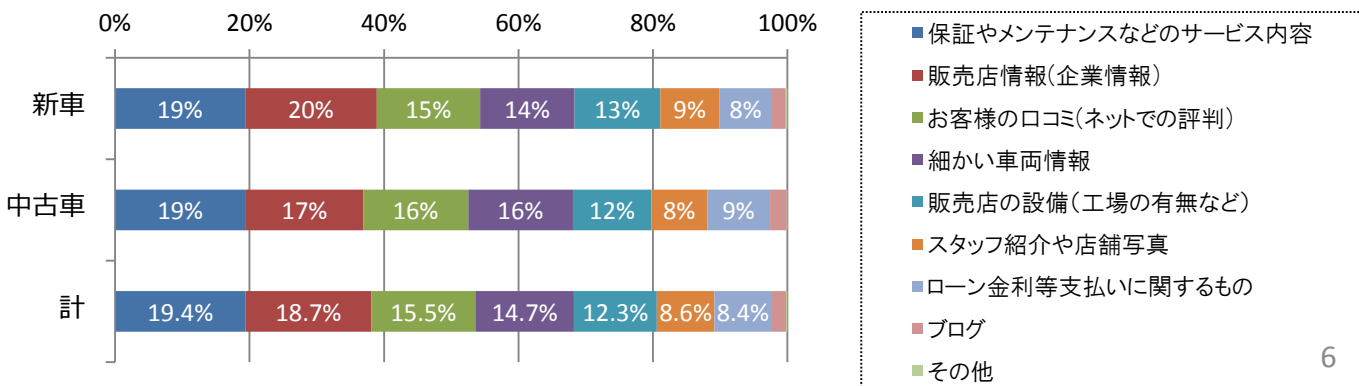
5.車を購入する際、どの様な手順で進めますか

	新車	中古車	計
直接店舗に行く	348	157	505
ネットで調べてから店舗を訪問する	258	219	477
前回購入した時の販売店の営業担当に相談する	82	56	138
カー雑誌で調べてから店舗を訪問する	53	23	76
ネットだけの情報で購入する	8	8	16
その他	8	17	25
計	757	480	1237



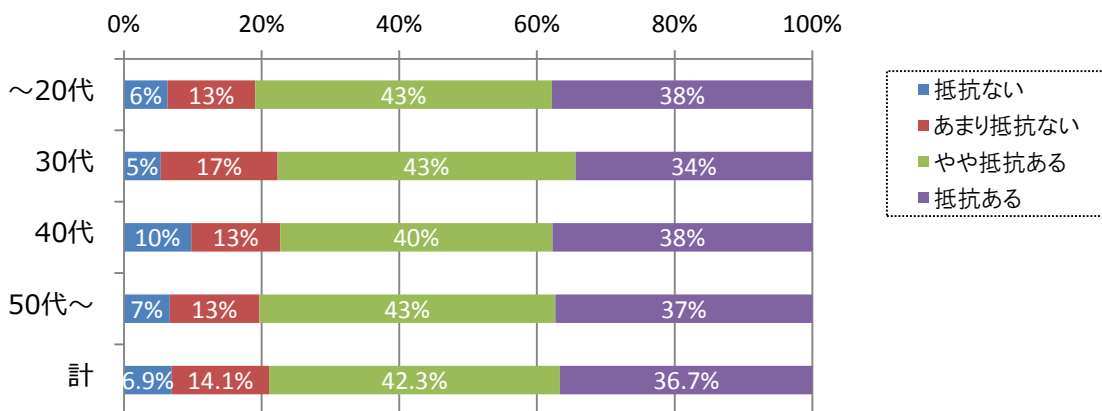
6.インターネットで販売店情報を確認する際、どのような項目が必要だと思いますか

	新車	中古車	計
保証やメンテナンスなどのサービス内容	508	344	852
販売店情報(企業情報)	514	309	823
お客様の口コミ(ネットでの評判)	403	276	679
細かい車両情報	369	276	645
販売店の設備(工場の有無など)	335	206	541
スタッフ紹介や店舗写真	230	147	377
ローン金利等支払いに関するもの	206	165	371
ブログ	54	44	98
その他	6	2	8
計	2625	1769	4394



7.インターネットで車を購入することに抵抗はありませんか

	～20代	30代	40代	50代～	計
抵抗ない	17	20	28	20	85
あまり抵抗ない	34	63	37	39	173
やや抵抗ある	115	161	113	129	518
抵抗ある	101	128	108	112	449
計	267	372	286	300	1225

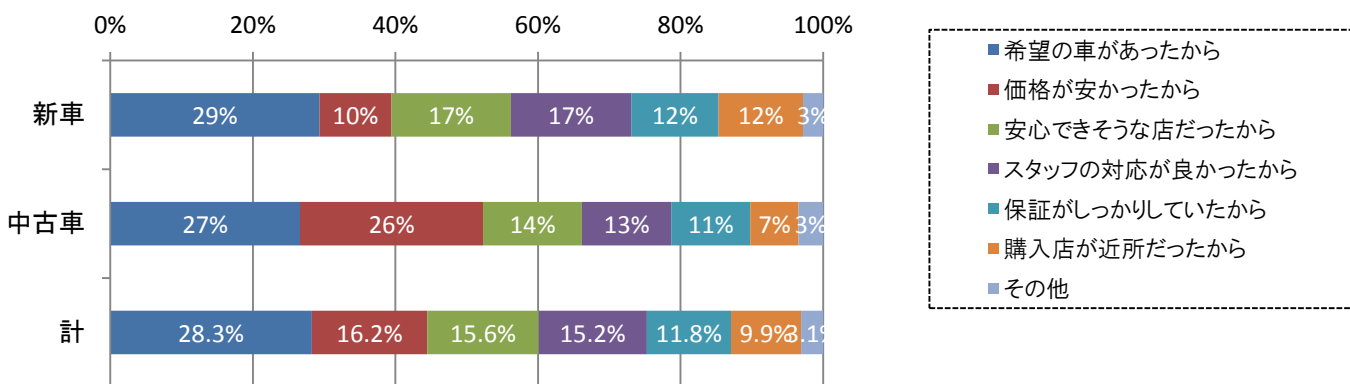


8.インターネットで車を購入する場合、どのような情報が必要だと思いますか

	新車	中古車	計	新車	中古車	計
ボディや内装のキズなど細かい写真	629	401	1030	14%	14%	14%
車両全体の写真	623	406	1029	14%	14%	14%
返金、交換、修理、保証などに関するサービス情報	554	349	903	12%	12%	12%
総額費用に関する情報（運搬費、税金、手数料、保険料などを含んだ総額費用）	501	334	835	11%	12%	11%
車内の匂い(タバコやペット等)に関する情報	432	277	709	9%	10%	10%
お客様の口コミ(ネットでの評判)	378	226	604	8%	8%	8%
販売スタッフによる電話やメールでの詳細説明	323	206	529	7%	7%	7%
第三者機関による車両評価に関する情報	325	202	527	7%	7%	7%
販売スタッフによる動画での車両説明	296	165	461	6%	6%	6%
販売店情報(企業情報)	284	166	450	6%	6%	6%
販売店の設備（工場の有無など）	207	132	339	5%	5%	5%
その他	6	3	9	0%	0%	0%
計	4558	2867	7425			

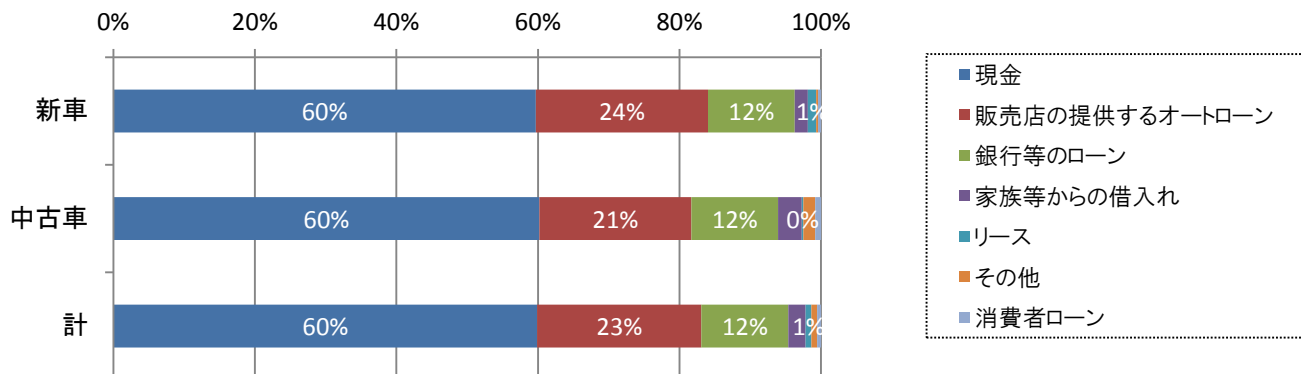
9.現在の車を購入した際、その購入店に決めた理由を以下からお選び下さい

	新車	中古車	計
希望の車があったから	436	255	691
価格が安かったから	150	246	396
安心できそうな店だったから	249	133	382
スタッフの対応が良かったから	251	120	371
保証がしっかりしていたから	182	106	288
購入店が近所だったから	176	65	241
その他	42	33	75
計	1486	958	2444



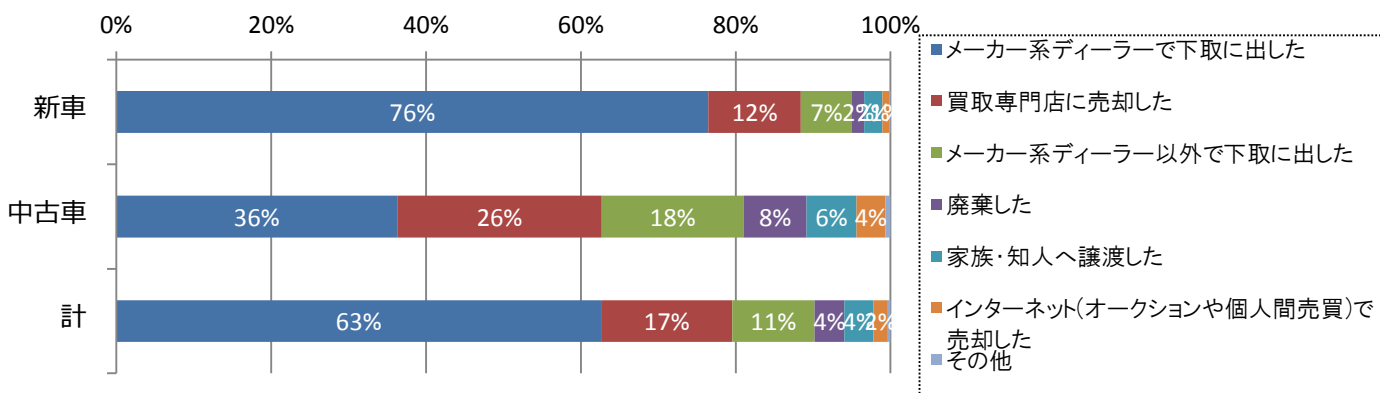
10.車両購入代金はどの様な方法で支払いましたか

	新車	中古車	計
現金	452	289	741
販売店の提供するオートローン	184	103	287
銀行等のローン	93	59	152
家族等からの借入れ	14	16	30
リース	9	1	10
その他	2	8	10
消費者ローン	3	4	7
計	757	480	1237



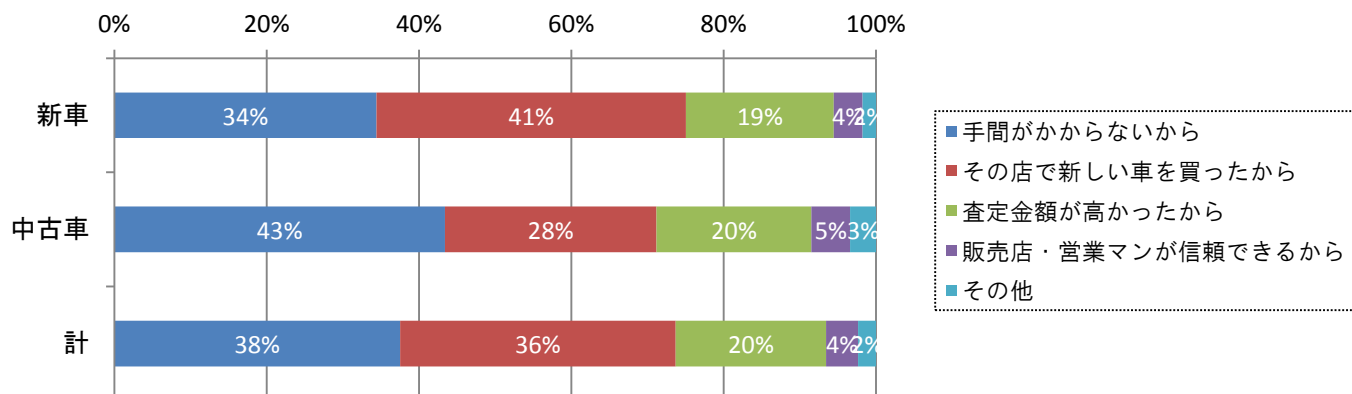
11.乗換前の車の最終処分はどのようにされましたか

	新車	中古車	計
メーカー系ディーラーで下取に出した	429	107	536
買取専門店で売却した	67	78	145
メーカー系ディーラー以外で下取に出した	37	54	91
廃棄した	9	24	33
家族・知人へ譲渡した	13	19	32
インターネット(オークションや個人間売買)で売却した	5	11	16
その他	1	2	3
計	561	295	856



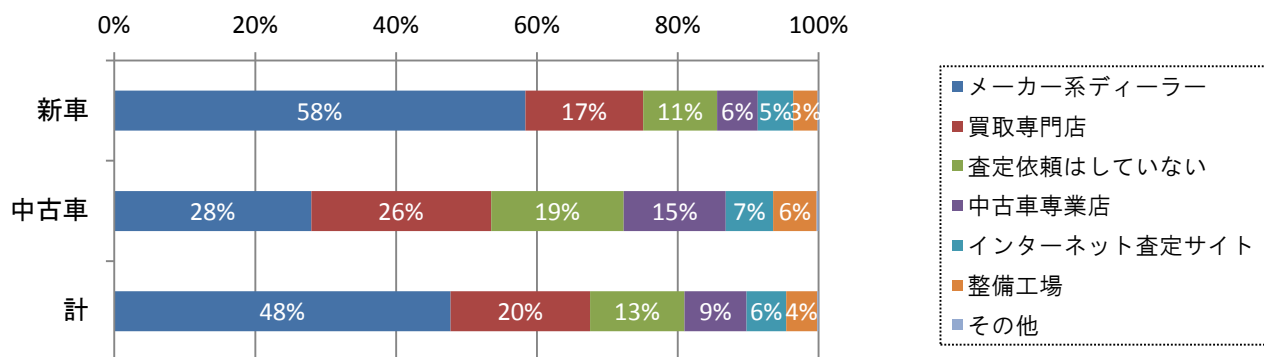
12.最終処分方法を選択した理由について、以下からお答えください

	新車	中古車	計
手間がかからないから	193	128	321
その店で新しい車を買ったから	228	82	310
査定金額が高かったから	109	60	169
販売店・営業マンが信頼できるから	21	15	36
その他	10	10	20
計	561	295	856



13.不要になった車を処分検討する際に、どこに査定依頼をされましたか

	新車	中古車	計
メーカー系ディーラー	405	104	509
買取専門店	116	95	211
査定依頼はしていない	73	70	143
中古車専門店	40	54	94
インターネット査定サイト	35	25	60
整備工場	24	23	47
その他	1	1	2
計	694	372	1066



14.インターネットの個人間売買で車を売却することに抵抗はありますか

	新車	中古車	計
ある	604	339	943
ない	153	141	294
計	757	480	1237

