

消費者アンケートレポート

オークネット総合研究所

2019年10月25日

『車の下取り、売却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：<https://www.aucnet.co.jp/>）は、「車の下取り、売却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

■ 車を処分した時の下取り価格や売却価格の評価に27%が満足していないと回答。

乗換え時に処分した車の査定額の満足度を調査したところ、27%が満足していない・あまり満足していないと回答した。下取り価格の不満足度は28%、売却価格の不満足度は24%で下取り価格、売却価格の不満足度に大きな差はなかった。

■ 約4割が車を乗換える際に、処分する車の価値（価格）を調べている。

「車を乗換えるとき、ネットや買取専門店等で処分する車の価値(価格)を調べましたか」との問いには約4割が処分する車の価値(価格)を調査していると回答。ただし下取りの場合は35%、売却の場合は58%が処分する車の価値を調査しており、処分する車の価値(価格)の調査には差が出た。

■ 約8割が車を乗換える時に処分する車の客観的な評価を知りたいと回答。

「処分する車の価値(価格)の客観的な評価を知りたいですか」との問いには約8割が客観的な評価を知りたいと回答。処分する車を適正な価格で評価されたいと思っている声の大半を占めた。

■ 8割以上が下取りや売却する際に、適正なアドバイスを受けられる機関があれば利用したいと回答。

8割以上が車の処分方法に関する適正なアドバイスを受けられる機関があれば利用したいと回答。前問同様に処分する車の適正な評価（価格）を受けたいという声の大きいことが判明した。

■ 今後、乗換え等で車を処分するとき、約7割が査定金額の高さを優先。

過去処分方法を選択した理由は、「手間がかからない」が45%、「査定金額が高かった」が21%であったが、今後乗換え等で車を処分するときは査定価格の高さを優先する回答が7割を超え、価格を優先する声の大きいことが判明した。

2. 実施概要

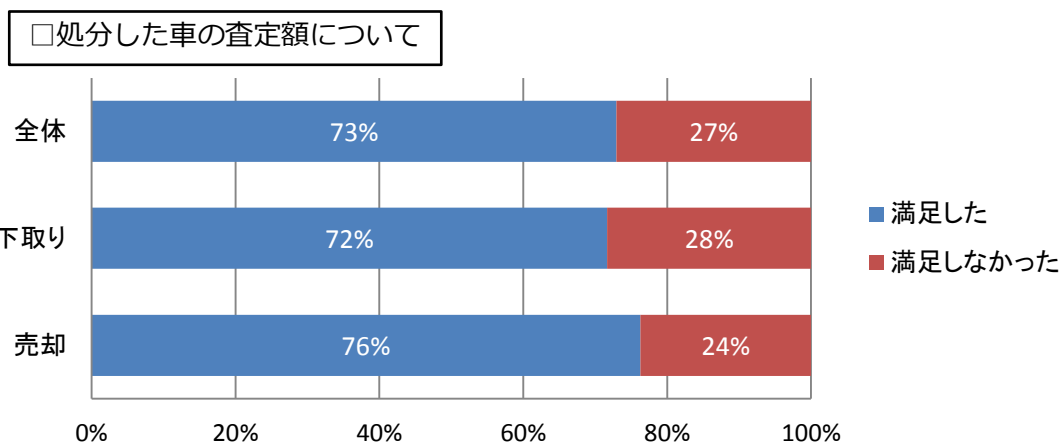
調査方法 インターネット上から回答
 調査期間 2019年9月18日(水)～2019年10月1日(火)
 回答数 1,546人

| | ～20代 | 30代 | 40代 | 50代～ | 性別計 |
|-----|------|-----|-----|------|------|
| 男性 | 97 | 141 | 180 | 262 | 680 |
| 女性 | 268 | 343 | 169 | 86 | 866 |
| 年代計 | 365 | 484 | 349 | 348 | 1546 |

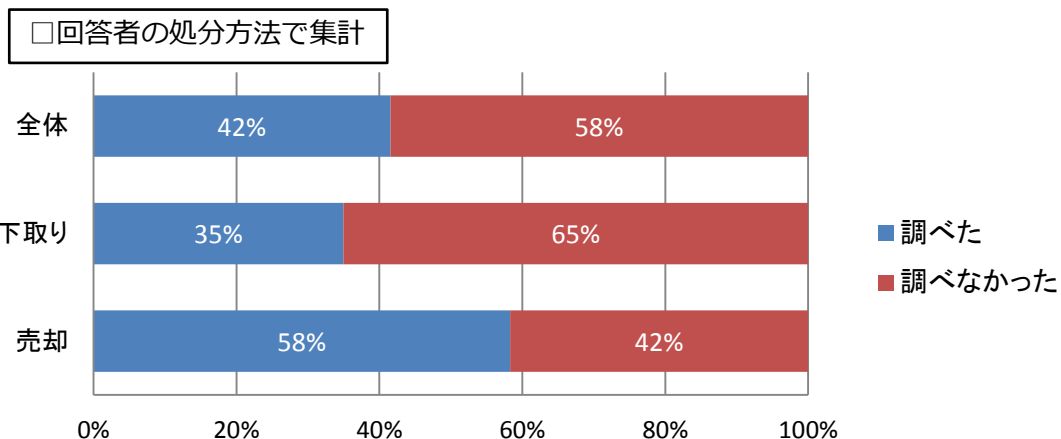
3. アンケート結果レポート

オークネット総合研究所では、「車の下取り、売却に関する消費者意識調査」を実施した。

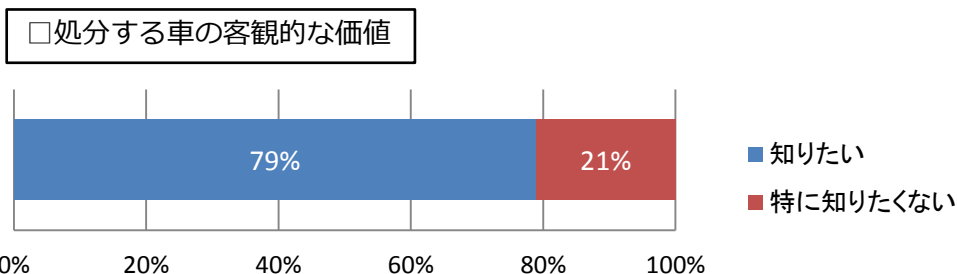
□まず乗換え時に処分した車の査定額の満足度を調査したところ、27%が満足していない・あまり満足していないと回答した。下取り価格の不満足度は28%、売却価格の不満足度は24%で下取り価格、売却価格の不満足度に大きな差はなかった。



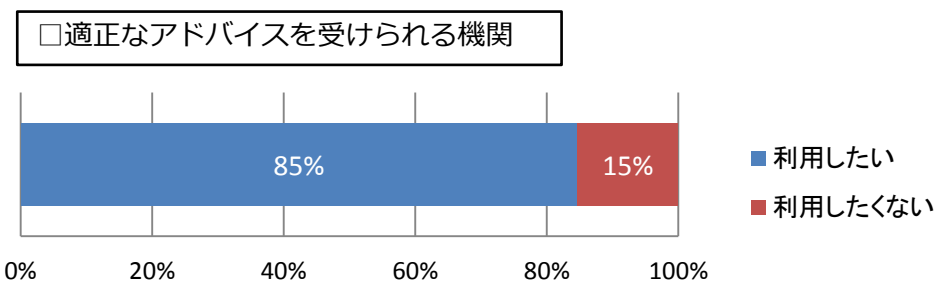
□次に「車を乗換えるとき、ネットや買取専門店等で処分する車の価値(価格)を調べましたか」との問いには約4割が処分する車の価値(価格)を調査していると回答した。ただし下取りの場合は35%、売却の場合は58%と処分先により処分する車の価値(価格)の調査には差が出た。



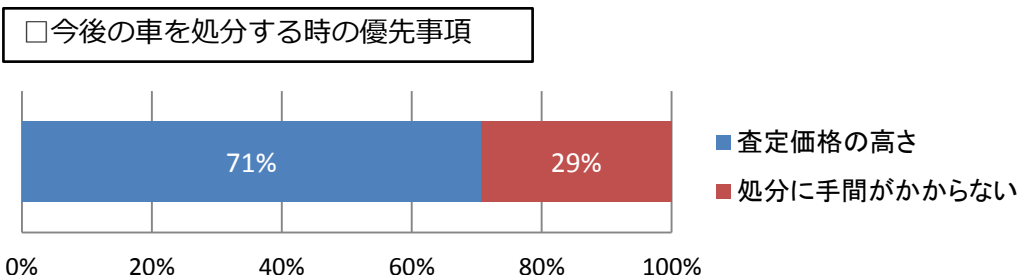
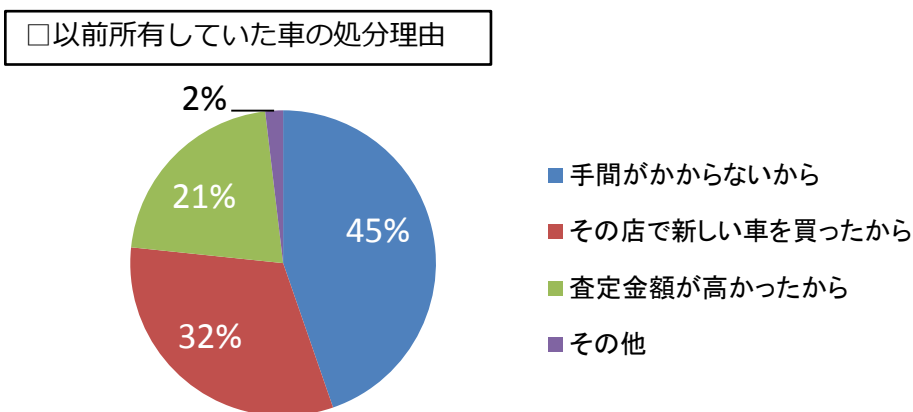
□「処分する車の価値(価格)の客観的な評価を知りたいですか」との問いには約8割が客観的な評価を知りたいと回答。処分する車を適正な価格で評価されたいと思っている声が大半を占めた。



□また、8割以上が車の処分方法に関する適正なアドバイスを受けられる機関があれば利用したいと回答。前問同様に処分する車の適正な評価(価格)を受けたいという声大きいことが判明した。

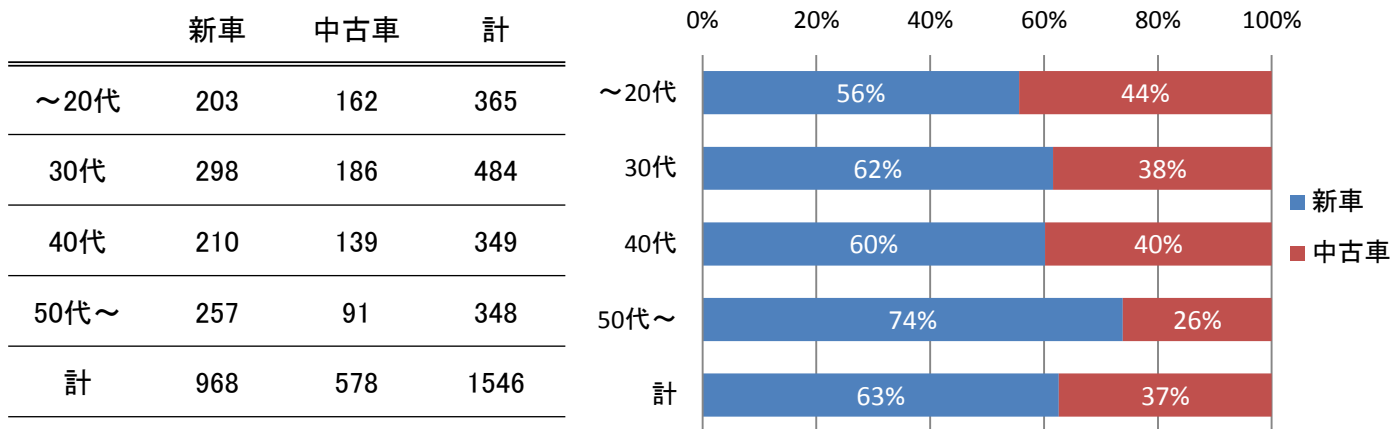


□過去処分方法を選択した理由は、「手間がかからない」が45%、「査定金額が高かった」が21%であったが、今後乗換え等で車を処分する時は査定価格の高さを優先する回答が7割を超え、査定価格を優先する声大きいことが判明した。



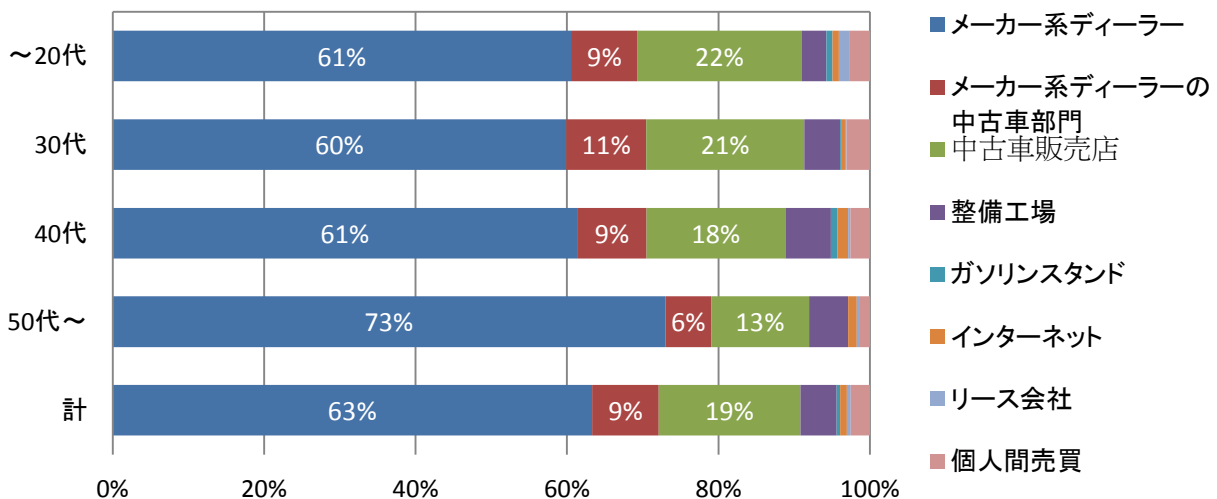
4. アンケート結果

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。



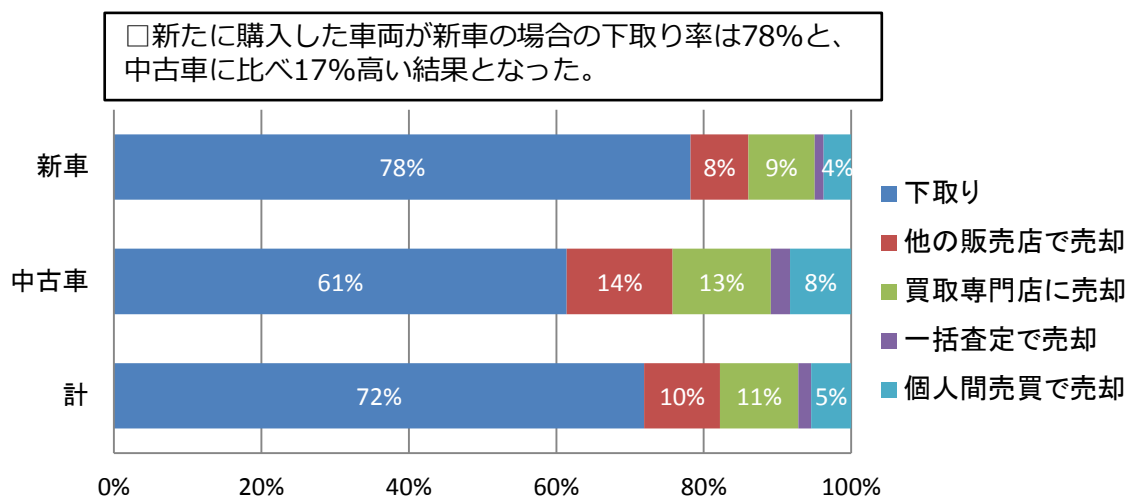
2. その車はどちらで購入されましたか。

| | ~20代 | 30代 | 40代 | 50代~ | 計 |
|------------------|------|-----|-----|------|------|
| メーカー系ディーラー | 221 | 290 | 214 | 254 | 979 |
| メーカー系ディーラーの中古車部門 | 32 | 51 | 32 | 21 | 136 |
| 中古車販売店 | 79 | 101 | 64 | 45 | 289 |
| 整備工場 | 12 | 23 | 21 | 18 | 74 |
| ガソリンスタンド | 3 | 1 | 3 | 0 | 7 |
| インターネット | 3 | 2 | 5 | 4 | 14 |
| リース会社 | 5 | 1 | 1 | 1 | 8 |
| 個人間売買 | 10 | 15 | 9 | 5 | 39 |
| 計 | 365 | 484 | 349 | 348 | 1546 |



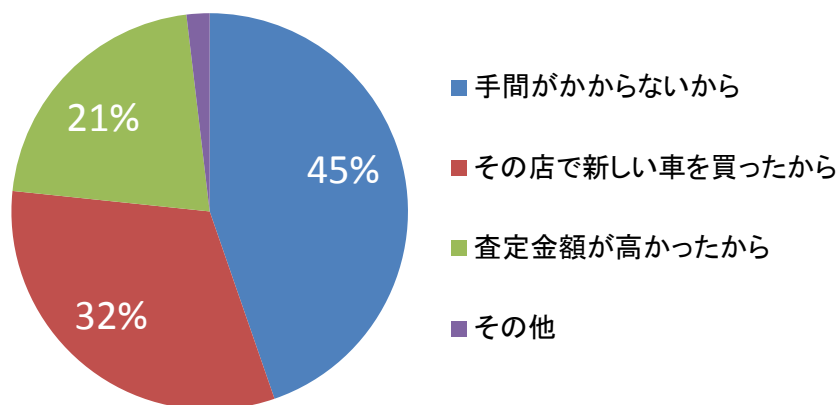
3. 乗換えの際に、以前の車の処分方法について、以下からお選び下さい。

| (乗換後の車) | 下取り | 他の販売店で売却 | 買取専門店 | 一括査定 | 個人間売買 | 計 |
|---------|------|----------|-------|------|-------|------|
| 新車に乗換え | 757 | 76 | 87 | 12 | 36 | 968 |
| 中古車に乗換え | 355 | 83 | 77 | 15 | 48 | 578 |
| 計 | 1112 | 159 | 164 | 27 | 84 | 1546 |

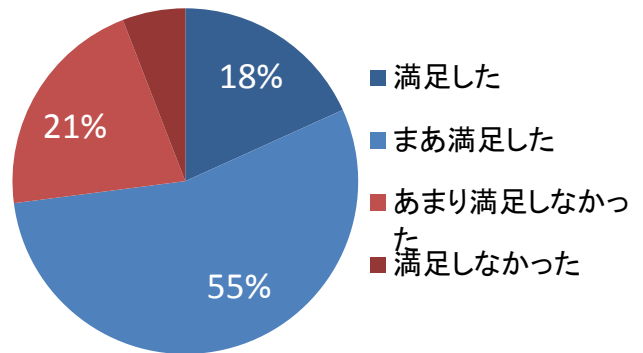


4. 処分方法を選択した理由について、以下からお答えください。

| | |
|----------------|------|
| 手間がかからないから | 691 |
| その店で新しい車を買ったから | 494 |
| 査定金額が高かったから | 332 |
| その他 | 29 |
| 計 | 1546 |

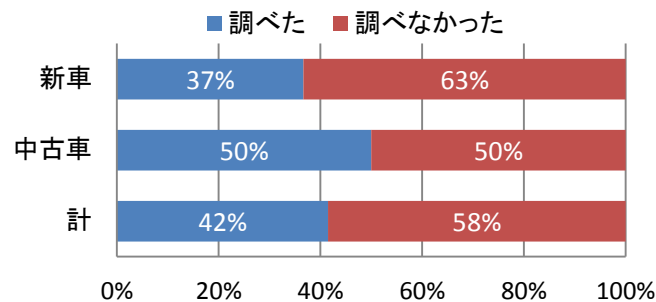


| | | |
|------------|------|------|
| 満足した | 282 | 18% |
| まあ満足した | 846 | 55% |
| あまり満足しなかった | 327 | 21% |
| 満足しなかった | 91 | 6% |
| 計 | 1546 | 100% |



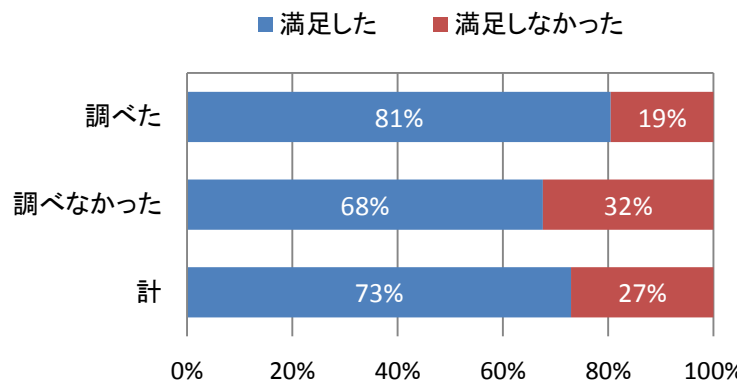
□全体では42%が処分する車の価値の事前調査をしていると回答。
乗換え後の車が中古車の場合の事前調査率は50%と、新車の場合に比べ13%高い結果となった。

| | 調べた | 調べなかった | 計 |
|-----|-----|--------|------|
| 新車 | 355 | 613 | 968 |
| 中古車 | 287 | 291 | 578 |
| 計 | 642 | 904 | 1546 |



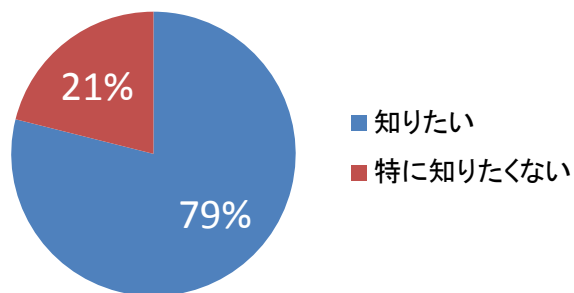
□処分時の価格の満足度を、処分した車の価値の事前調査の有無別に集計した。
事前に価値を調べていた場合、満足度が13%高かった。

| | 満足した | 満足しなかった | 計 |
|--------|------|---------|------|
| 調べた | 517 | 125 | 642 |
| 調べなかった | 611 | 293 | 904 |
| 計 | 1128 | 418 | 1546 |



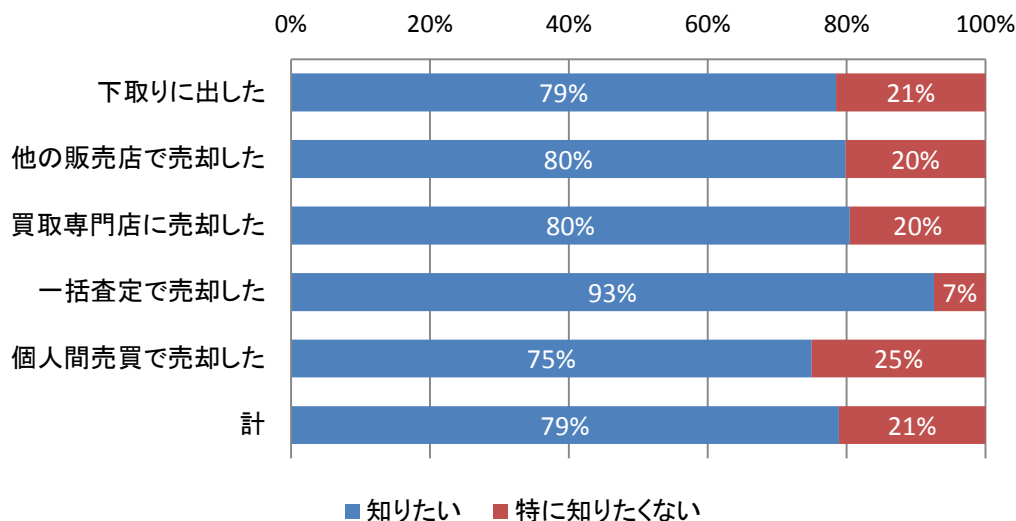
7. 処分する車の価値(価格)の客観的な評価を知りたいですか。

| | | |
|----------|------|------|
| 知りたい | 1220 | 79% |
| 特に知りたくない | 326 | 21% |
| 計 | 1546 | 100% |

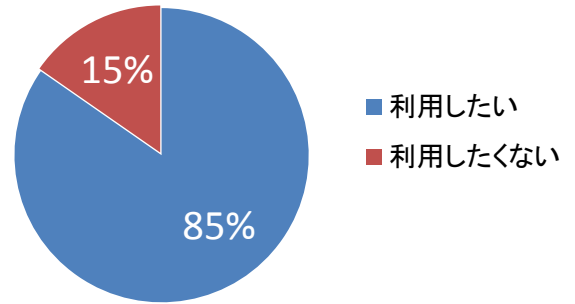


□次に過去の車の処分方法別に、客観的な価格の評価を知りたいかを集計した。一括査定で売却した場合、客観的な評価を求める割合が93%と多く、下取りに出していた場合も8割近くが客観的な評価額に興味がある事が判明した。

| 処分方法 | 知りたい | 特に知りたくない | 計 |
|------------|------|----------|------|
| 下取りに出した | 873 | 239 | 1112 |
| 他の販売店で売却した | 127 | 32 | 159 |
| 買取専門店で売却した | 132 | 32 | 164 |
| 一括査定で売却した | 25 | 2 | 27 |
| 個人間売買で売却した | 63 | 21 | 84 |
| 計 | 1220 | 326 | 1546 |

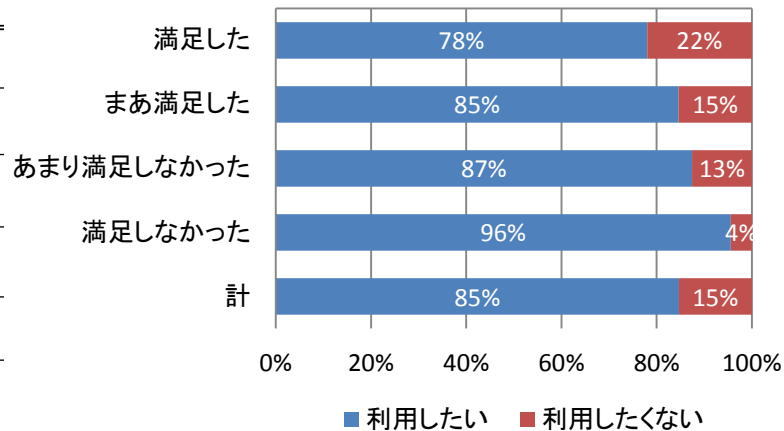


| | | |
|---------|------|------|
| 利用したい | 1309 | 85% |
| 利用したくない | 237 | 15% |
| 計 | 1546 | 100% |



□次に、前回処分時の価格満足度別に集計を行った。価格に満足しなかった回答者ほど、適正なアドバイスを受けられる機関を利用したいと回答。

| | 利用したい | 利用したくない | 計 |
|------------|-------|---------|------|
| 満足した | 220 | 62 | 282 |
| まあ満足した | 716 | 130 | 846 |
| あまり満足しなかった | 286 | 41 | 327 |
| 満足しなかった | 87 | 4 | 91 |
| 計 | 1309 | 237 | 1546 |



9. 今後、乗換え等で車を処分するとき、以下のどちらを優先したいですか。

| | | |
|-------------|------|------|
| 査定価格の高さ | 1092 | 71% |
| 処分に手間がかからない | 454 | 29% |
| 計 | 1546 | 100% |

