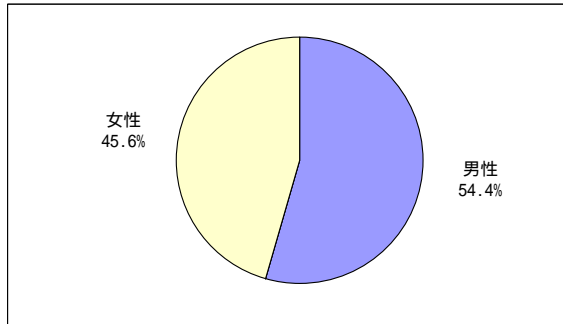
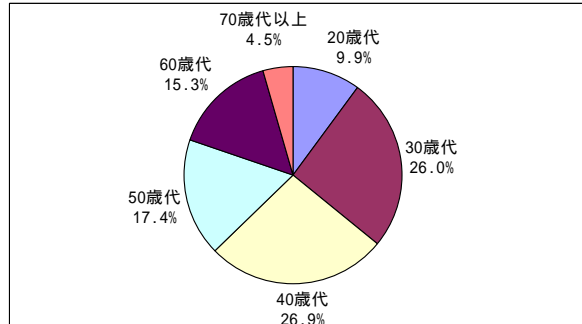


ユーザーアンケート結果詳細

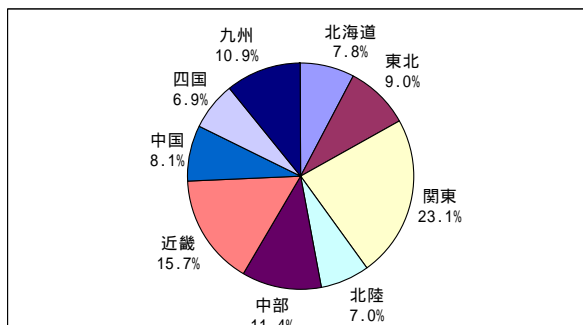
< モニター回答者の属性 >



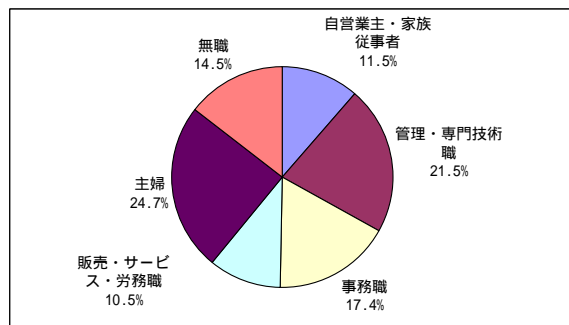
男性	女性	計
529名	444名	973名



20歳代	30歳代	40歳代	計
96名	253名	262名	
50歳代	60歳代	70歳代以上	計
169名	149名	44名	973名



北海道	東北	関東	北陸
76名	88名	225名	68名
中部	近畿	中国	四国
111名	153名	79名	67名
九州	計		
106名	973名		



自営業主・家族従事者	管理・専門技術職	事務職
112名	209名	169名
販売・サービス・労務職	主婦	無職
102名	240名	141名
計		
973名		

< アンケート結果 >

自動車運転免許の保有状況について（問1）

< 年代別 >



< 地域別 >



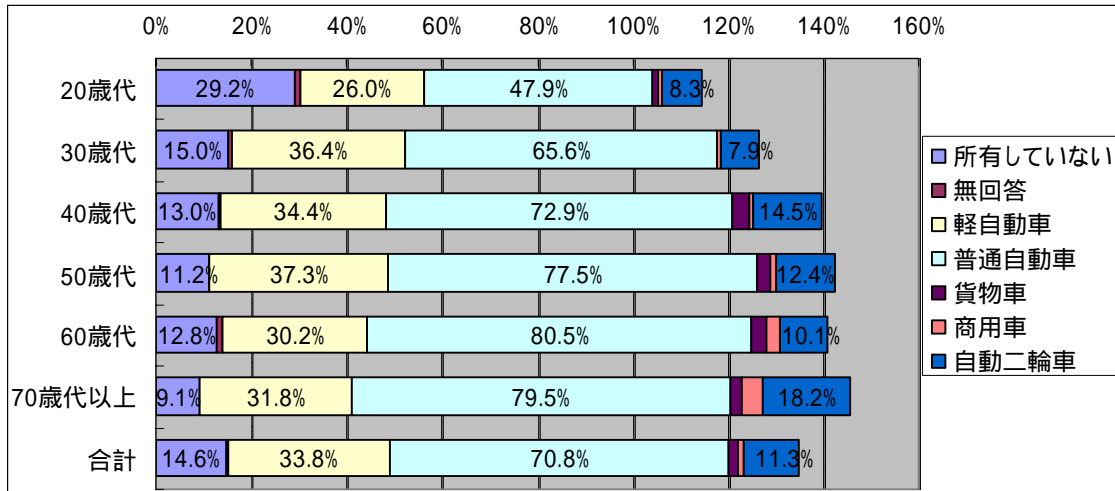
全体で見ると、「免許を持っている(持っていた)」と回答した方が 93.9%、「免許を持っていない」と回答した方が 5.5%となっており、大半の方が免許を持っていました。

年代別で見ると、全ての年代で「免許を持っている(持っていた)」と回答した方が 90%を超えており、大半の方が免許を持っていることがわかりました。

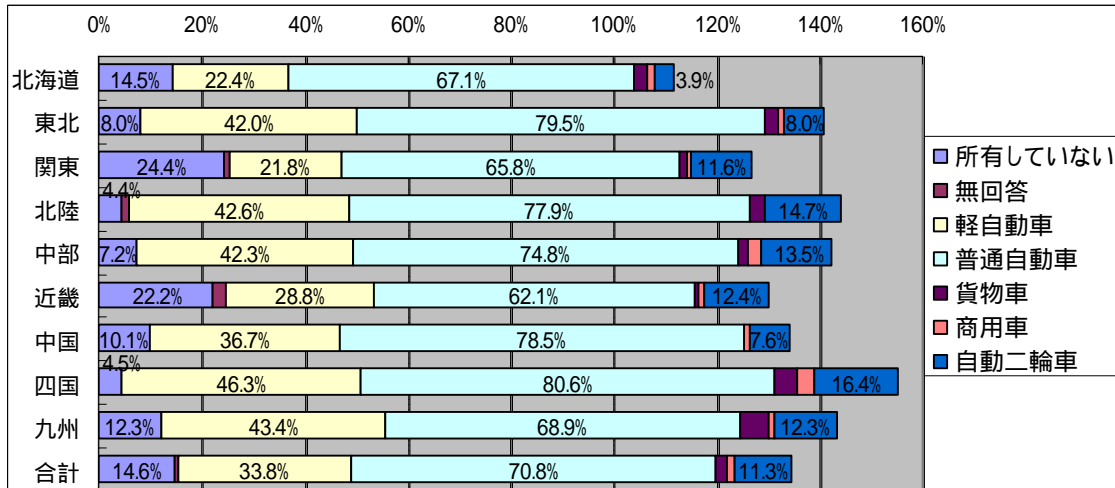
地域別で見ると、関東と近畿で「免許を持っていない」と回答した方がその他の地域に比べて若干多くなっていることがわかりました。

自動車の所有状況について（問2）

<年代別>



<地域別>



割合は回答者の人数で割ったもの。複数所有している方や複数の種類の自動車を所有した経験のある方も居るため足し合わせても100%とはならない。

全体で見ると、「所有していない」と回答した方が14.6%、「無回答」の方が0.7%いましたが、残りの84.7%の方については、自動車を所有（過去所有していたことがある場合を含む。）していることがわかりました。

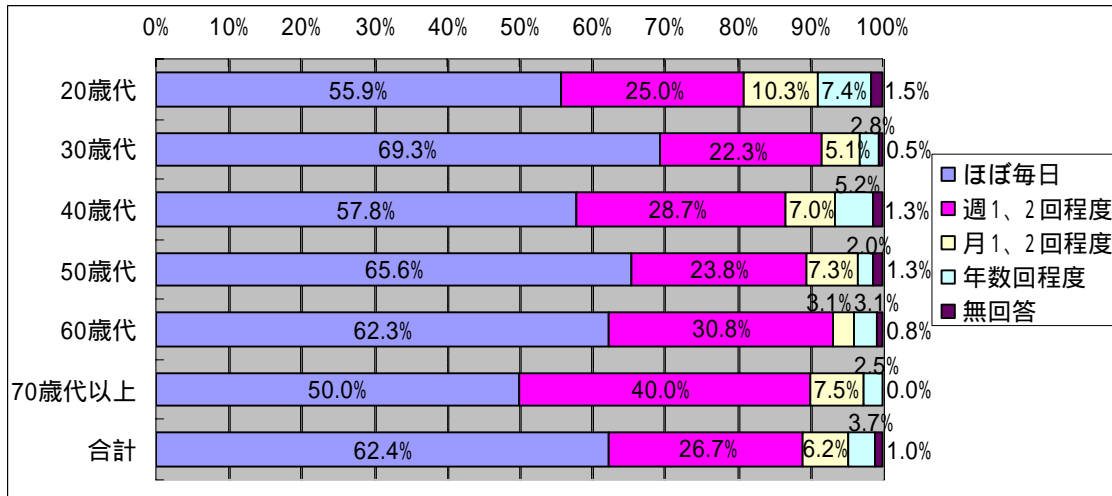
また、軽自動車を所有されている方が33.8%、普通自動車を所有されている方が70.8%、自動二輪車を所有されている方が11.3%いました。

年代別で見ると、20歳代で「所有していない」と回答した方が29.2%となり、傾向としては、年代が上になるにつれ自動車を所有（過去所有していたことがある場合を含む。）している方の割合が高くなっていることがわかりました。

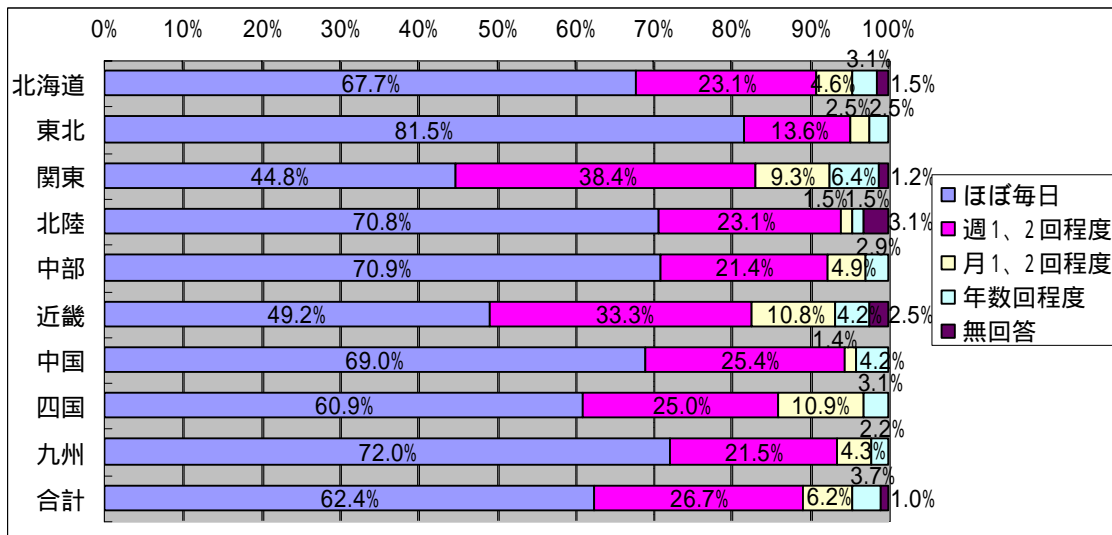
地域別で見ると、関東と近畿で「所有していない」と回答した方が20%を超え、その他の地域に比べて自動車を所有していない方が若干多くなっていることがわかりました。

自動車の使用頻度について（問3）

<年代別>



<地域別>



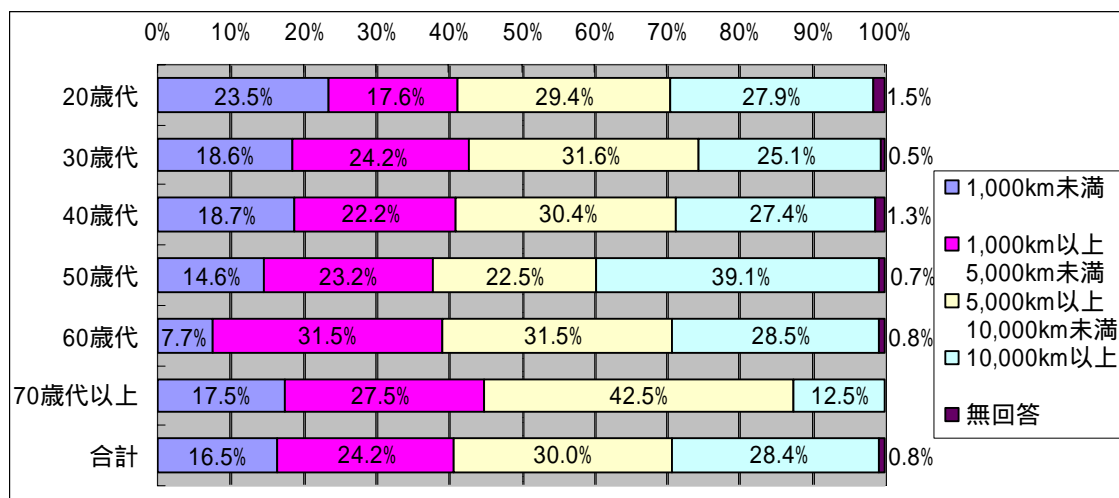
全体で見ると、「ほぼ毎日運転している」と回答した方が 62.4%、「週1、2回程度運転している」と回答した方が 26.7%、「月1、2回程度運転している」と回答した方が 6.2%、「年数回程度運転している」と回答した方が 3.7%となりました。週1、2回程度以上の頻度で 89.1%の方が運転しており、日常的に自動車の運転をしていることがわかりました。

年代別で見ると、20歳代が「ほぼ毎日運転している」又は「週1、2回程度運転している」と回答した方が 80.9%で最も運転頻度が低いものの、日常的に自動車の運転をしていることがわかりました。

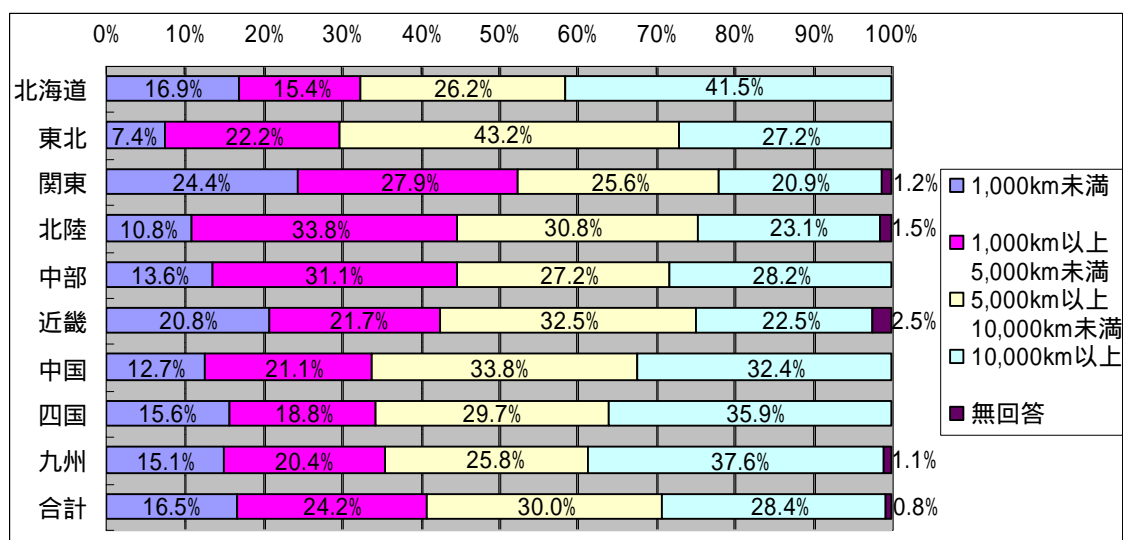
地域別で見ると、関東と近畿で「ほぼ毎日運転している」と回答した方が 50%を下回り、その他の地域に比べて運転頻度が低いことがわかりました。

自動車の年間走行距離について（問４）

<年代別>



<地域別>

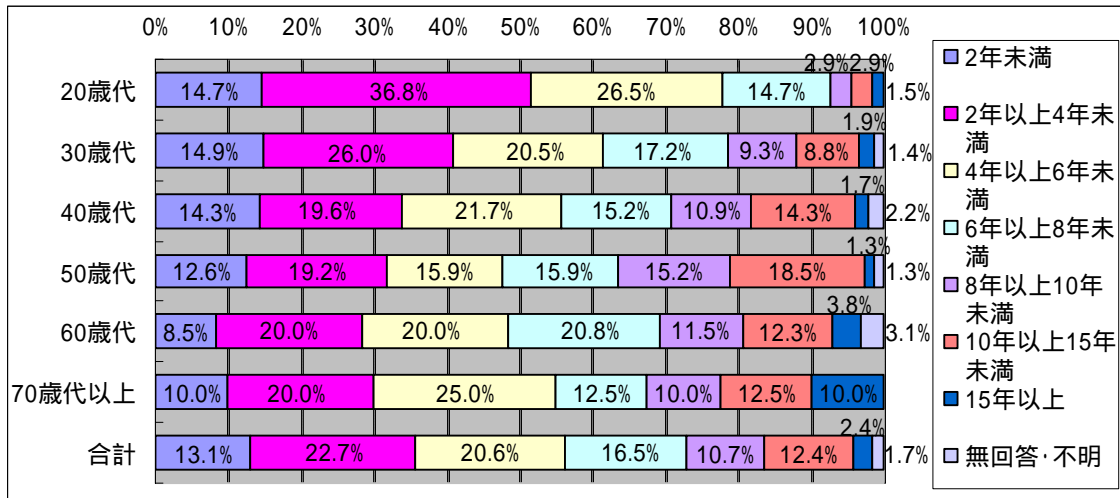


全体で見ると、「1,000km 未満」と回答した方が 16.5%、「1,000km 以上 5,000km 未満」と回答した方が 24.2%、「5,000km 以上 10,000km 未満」と回答した方が 30.0%、「10,000km 以上」と回答した方が 28.4%となり、「1,000km 未満」と回答した方が若干少ない程度で、年間走行距離にあまり偏りは見られないことがわかりました。

地域別で見ると、関東と比較すると北海道や東北で 5,000km 以上の回答が多くなっており、年間走行距離が長くなっています。

現在所有している自動車の所有年数について（問5）

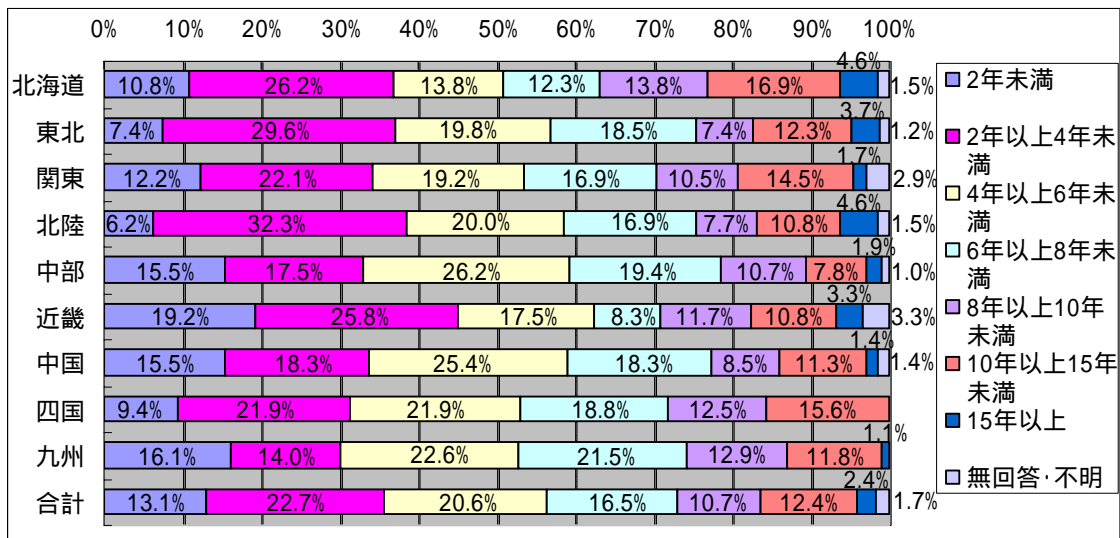
<年代別>



（平均所有年数）

20歳代	30歳代	40歳代		
4.0	5.1	5.5		
50歳代	60歳代	70歳代以上	合計	
6.0	6.1	7.0	5.5	

<地域別>



（平均所有年数）

北海道	東北	関東	北陸	中部
6.1	5.5	5.5	6.0	5.1
近畿	中国	四国	九州	合計
5.1	5.5	5.7	5.6	5.5

自動車を複数所有している方からの複数回答については、平均を取りました。

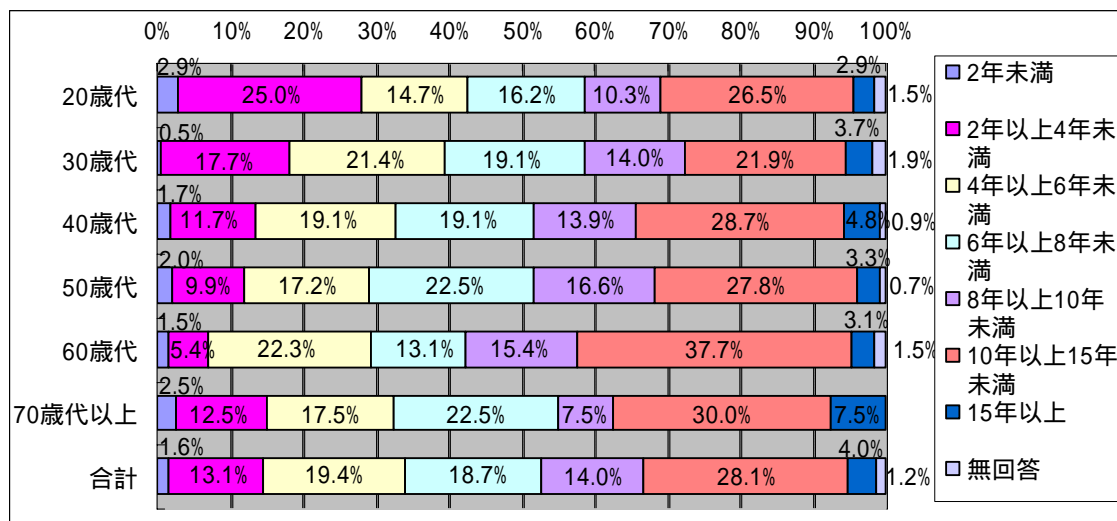
全体で見ると、10年以上15年未満の年数を回答した方が、12.4%、15年以上の年数を回答した方が2.4%と10年以上所有している方が10%を超えました。また、平均所有年数は5.5年となりました。

年代別で見ると、年代が上がるにつれ、10年以上所有している方が増えている傾向が見られました。

地域別には、特に偏りは見られませんでした。

自動車の（買い替え時の）使用年数について（問6）

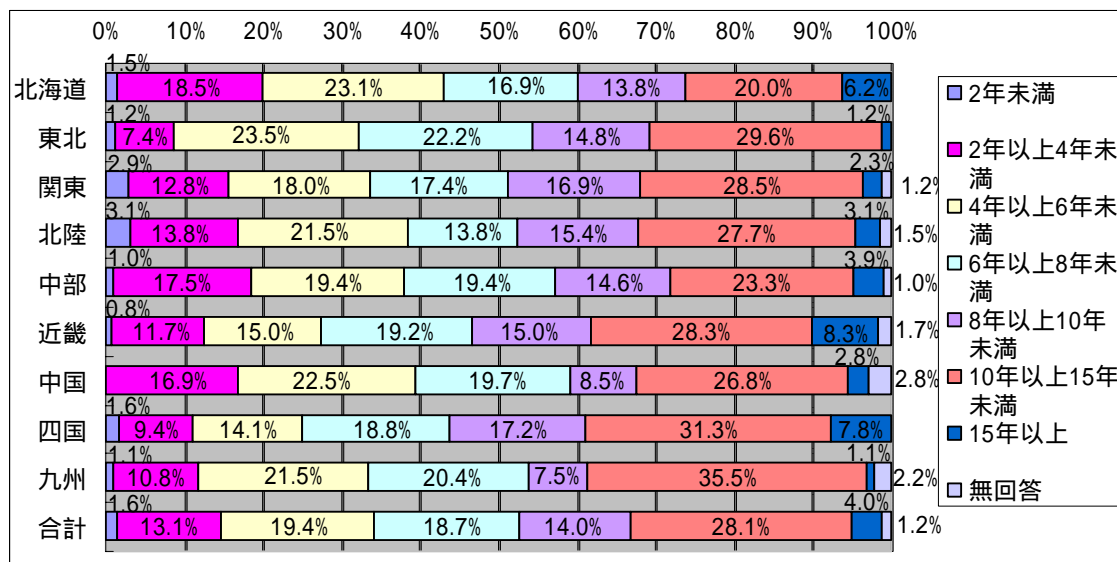
<年代別>



(平均使用年数)

20歳代	30歳代	40歳代		
6.5	7.1	7.7		
50歳代	60歳代	70歳代以上	合計	
7.5	7.9	7.8	7.5	

<地域別>



(平均使用年数)

北海道	東北	関東	北陸	中部
6.9	7.4	7.3	7.4	7.1
近畿	中国	四国	九州	合計
8.1	7.0	8.5	7.5	7.5

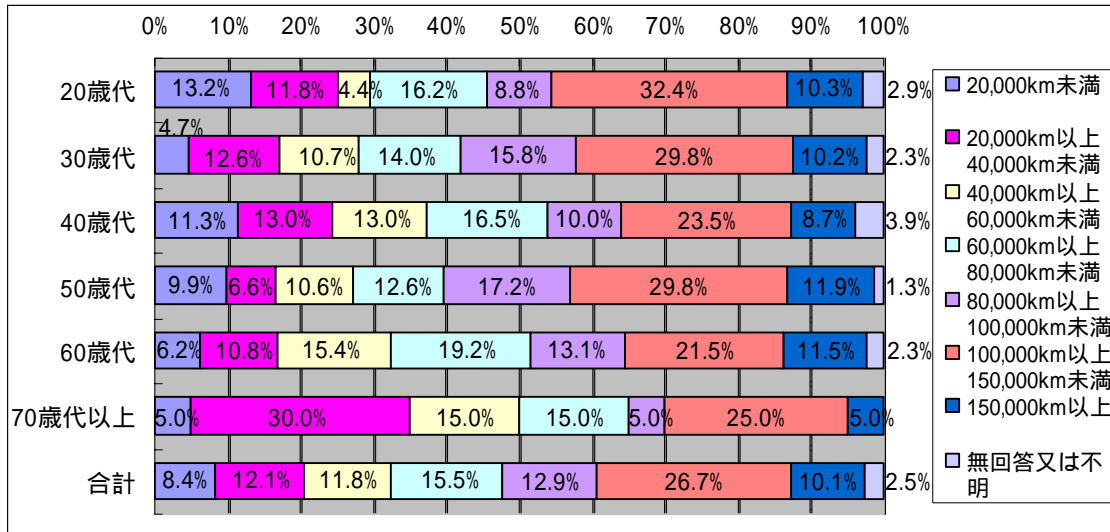
全体で見ると、10年以上15年未満の年数を回答した方が、28.1%、15年以上の年数を回答した方が4.0%と10年以上長期使用している方が30%を超えました。また、平均所有年数は7.5

年となりました。

地域別で見ると、近畿や四国においては、平均使用年数が他の地域より比較的長くなっています。

自動車の（買い替え時の）使用距離について（問7）

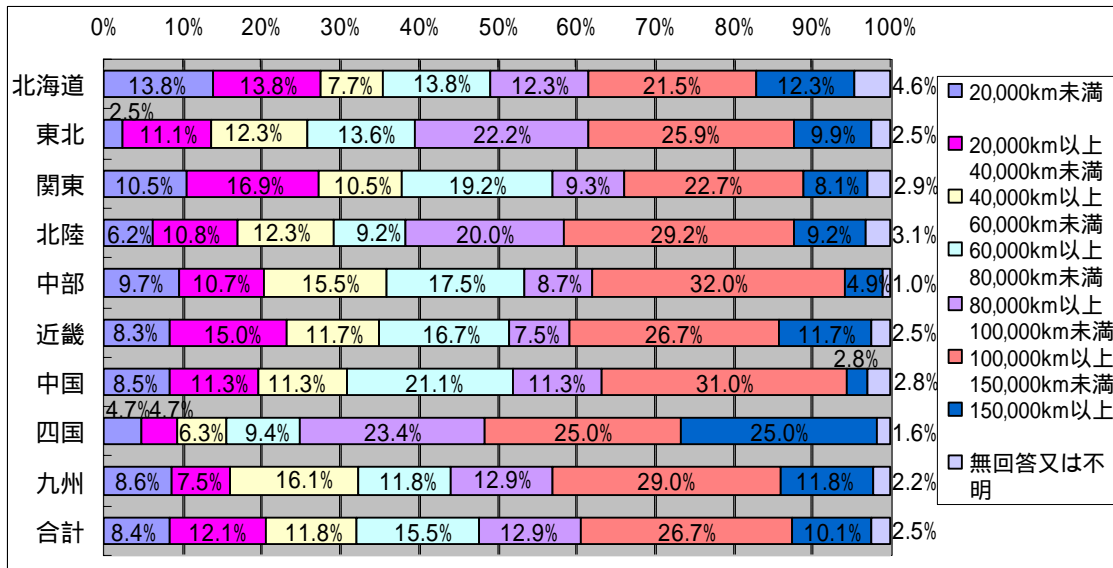
<年代別>



（平均使用走行距離）

20歳代	30歳代	40歳代	
94,000	84,000	81,000	
50歳代	60歳代	70歳代以上	合計
100,000	81,000	62,000	85,000

<地域別>



（平均使用走行距離）

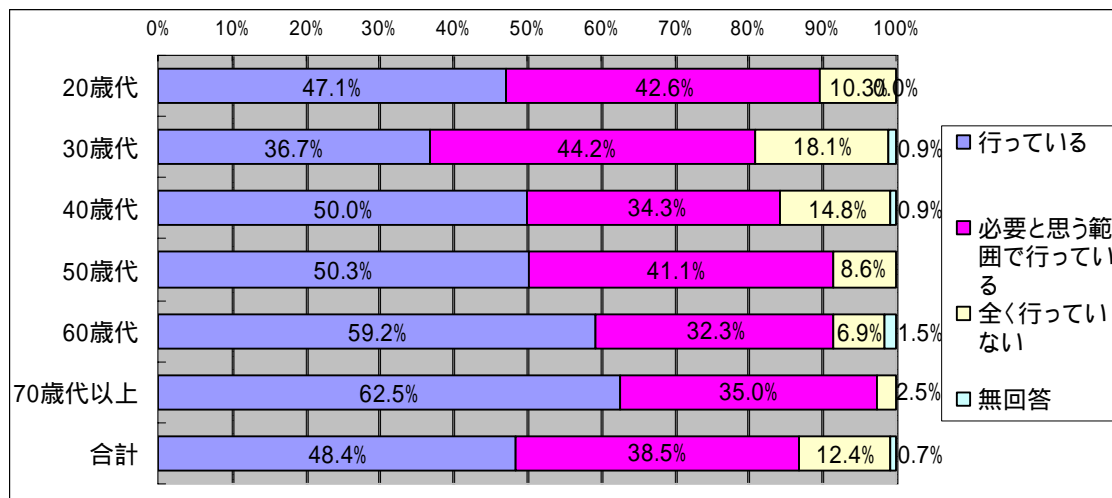
北海道	東北	関東	北陸	中部
78,000	93,000	74,000	83,000	76,000
近畿	中国	四国	九州	合計
89,000	72,000	137,000	86,000	85,000

全体で見ると、10,000km以上150,000km未満の距離を回答した方が26.7%、150,000km以上の距離を回答した方が10.1%となりました。また、平均使用走行距離は85,000kmとなりました。

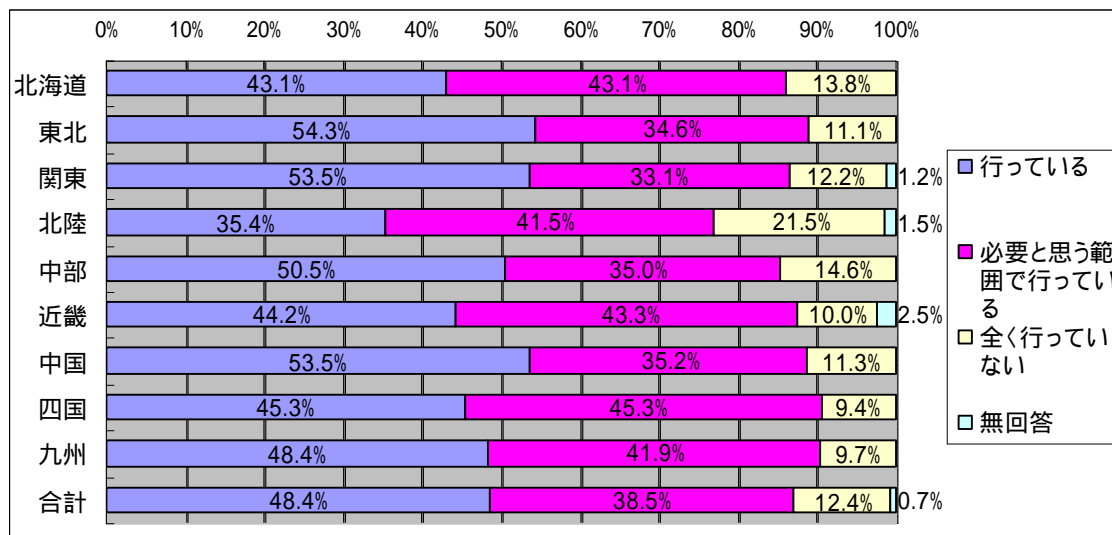
年代別、地域別には、特に大きな偏りは見られませんでした。地域別で四国が 137,000km と突出していますが、これは 1,000,000km と回答されている方が 2 名いるため、平均値が高くなっているものと考えられます。

車検時以外の点検整備の実施状況について（問8）

<年代別>



<地域別>

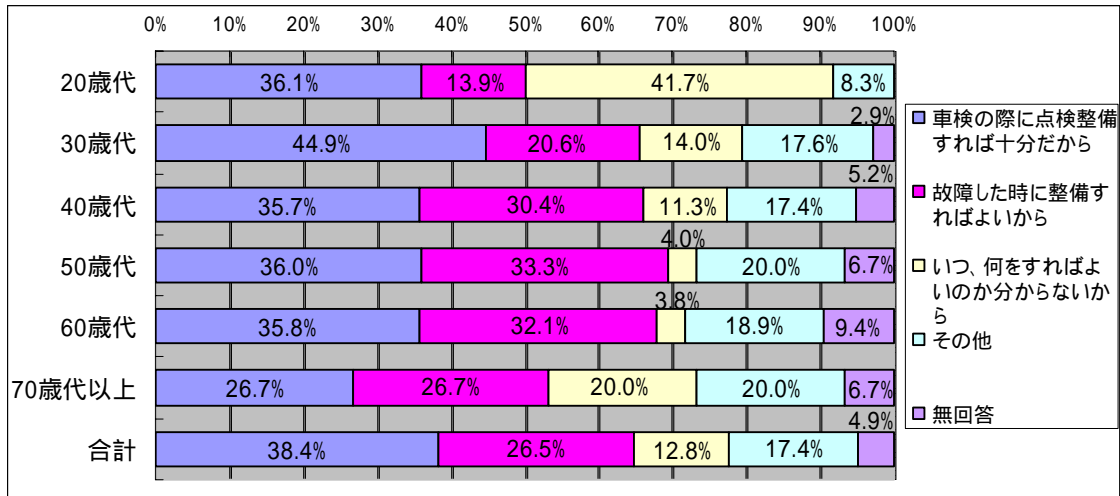


全体で見ると、「行っている」と回答した方が 48.4%、「必要と思う範囲で行っている」と回答した方が 38.5%と車検時以外の点検整備を何らかの形で行っていると回答した方が多数を占めたものの、「全く行っていない」と回答した方が 12.4%と車検時以外の点検を行っていない方が居ることがわかりました。

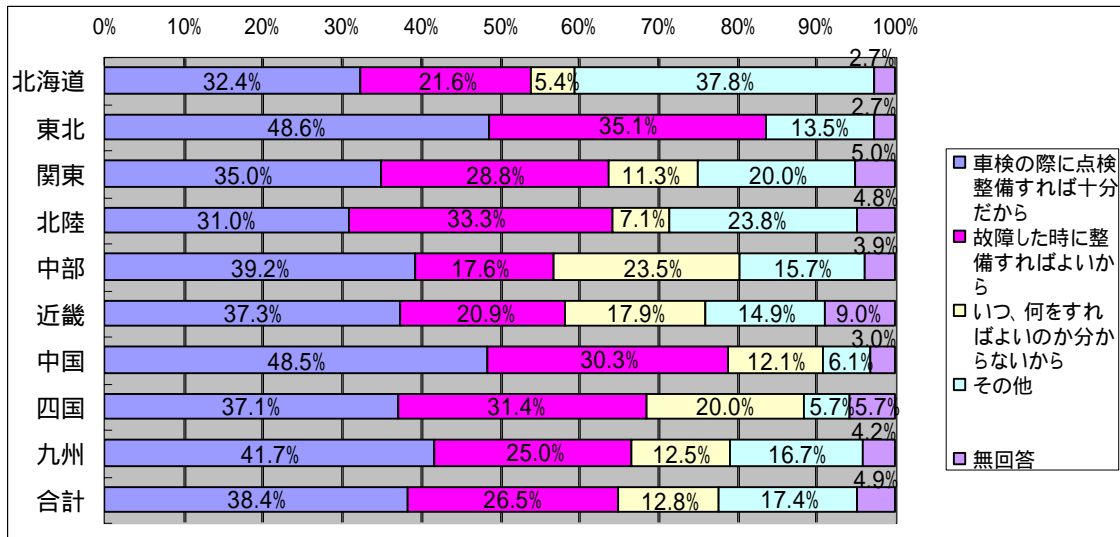
年代別で見ると、年代が上がるにつれて「全く行っていない」と回答した方の割合が減っており、車検時以外の点検整備を行っていると回答した方の割合が高いことがわかりました。

車検時以外の点検整備を行わない理由について（問9）

<年代別>



<地域別>



全体で見ると、「車検の際に点検整備すれば十分だから」と回答した方が 38.4%、「故障した際に整備すればよいから」と回答した方が 26.5%、「いつ、何をすればよいのか分からないから」と回答した方が 12.8%となり、様々な理由であることがわかりました。

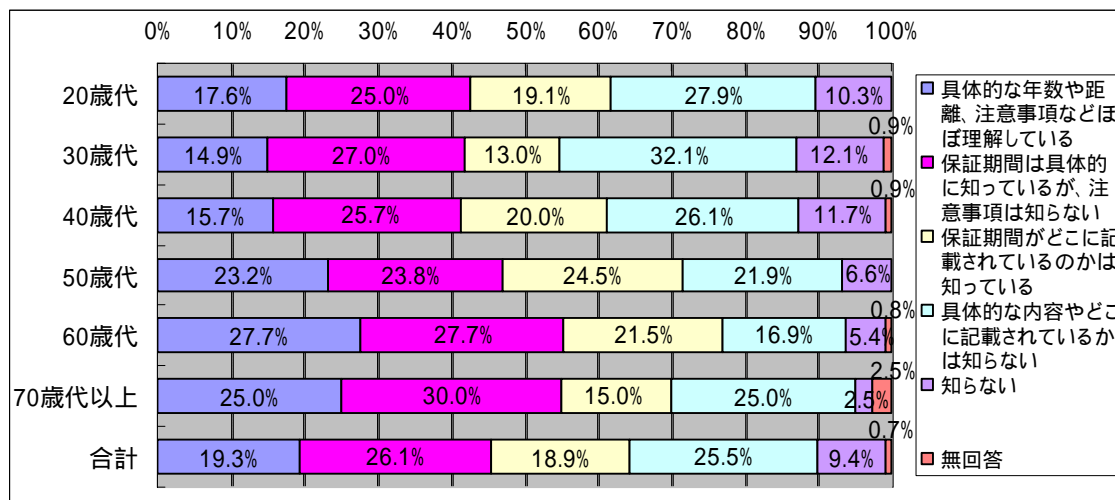
年代別で見ると、20歳代で「いつ、何をすればよいのか分からないから」が 41.7%となり、点検整備で何をすればよいかわからない方の割合が高いことがわかりました。

その他の理由としては、以下のようなものがありました。

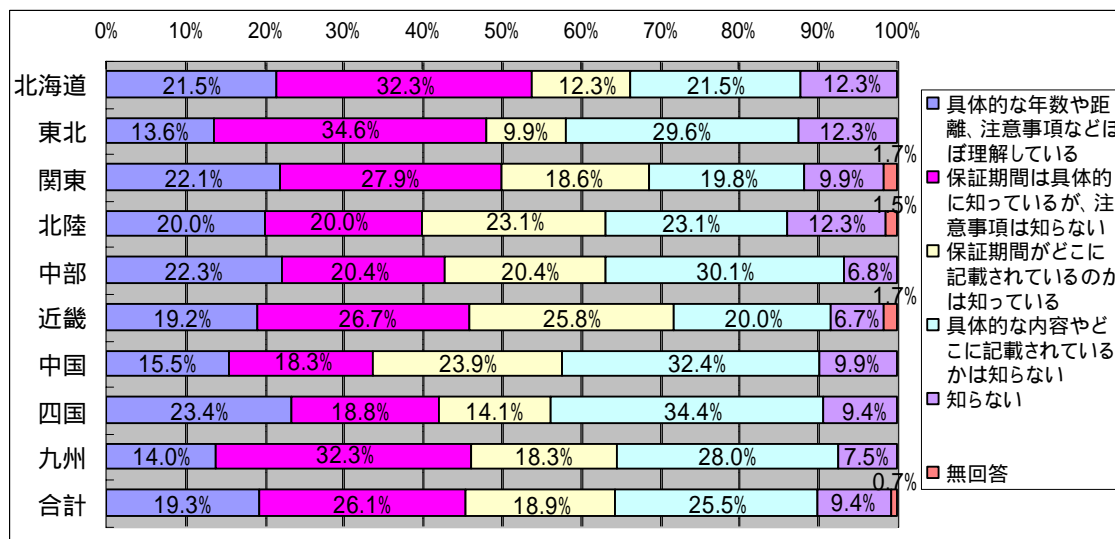
- ・ある程度は自分で確認し、必要な修理はその都度依頼するので。（山形県、事務職、30代、男性）
- ・結構金額が掛かるから。（新潟県、主婦、40代、女性）
- ・自分で点検と簡単な整備をしている。（北海道、無職、60代、男性）
- ・走行距離が少ないから。（滋賀県、自営業主・家族従事者、40代、男性）
- ・知り合いの自動車販売店の人に無理にする必要はないといわれたから。（新潟県、事務職、30代、女性）

保証期間の認知度について（問10）

<年代別>



<地域別>

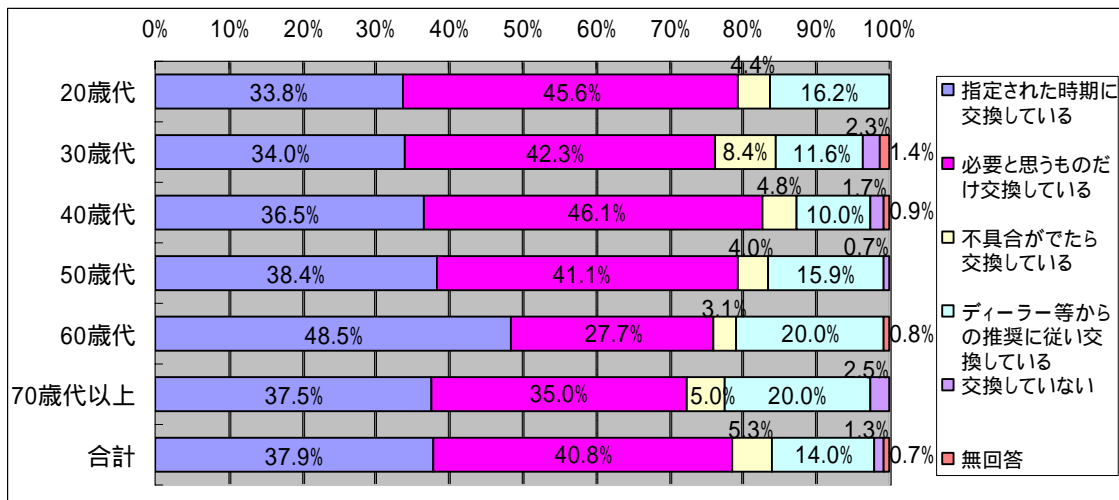


全体で見ると、「具体的な内容やどこに記載しているかは知らない」と回答した方が 25.5%、「知らない」と回答した方が 9.4%となり、約 3 分の 1 の方が保証期間の具体的な内容を知らないことがわかりました。

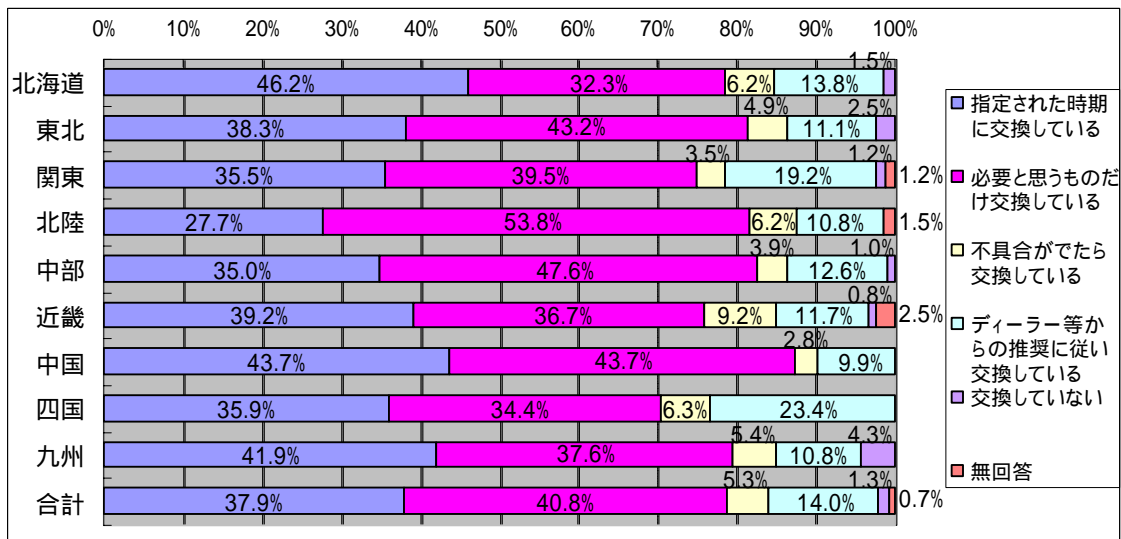
年代別で見ると、年代が上がるにつれて保証期間を知らない（「具体的な内容やどこに記載しているかは知らない」「知らない」）と回答した方の割合が増えていることが見てとれます。

定期交換部品、オイル等の油脂類の交換について（問11）

<年代別>



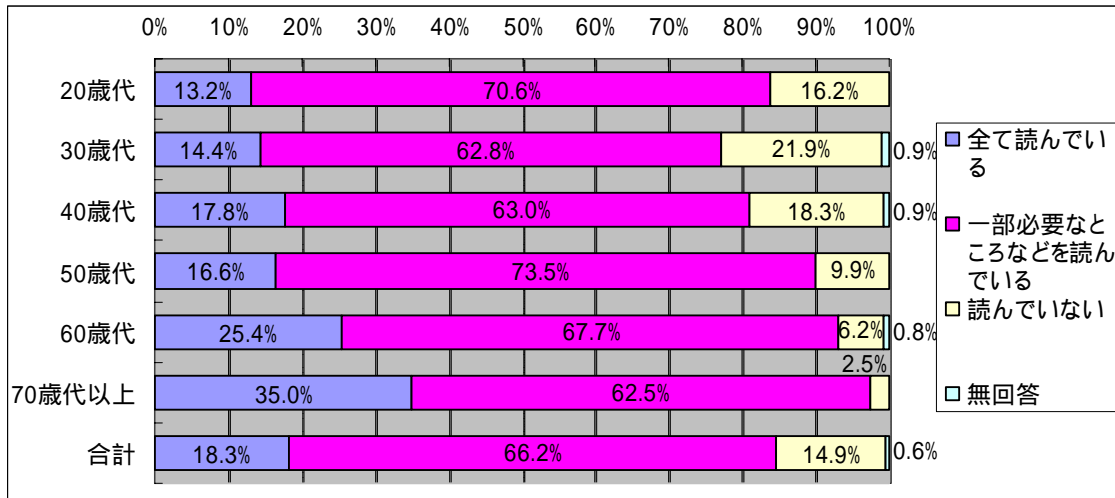
<地域別>



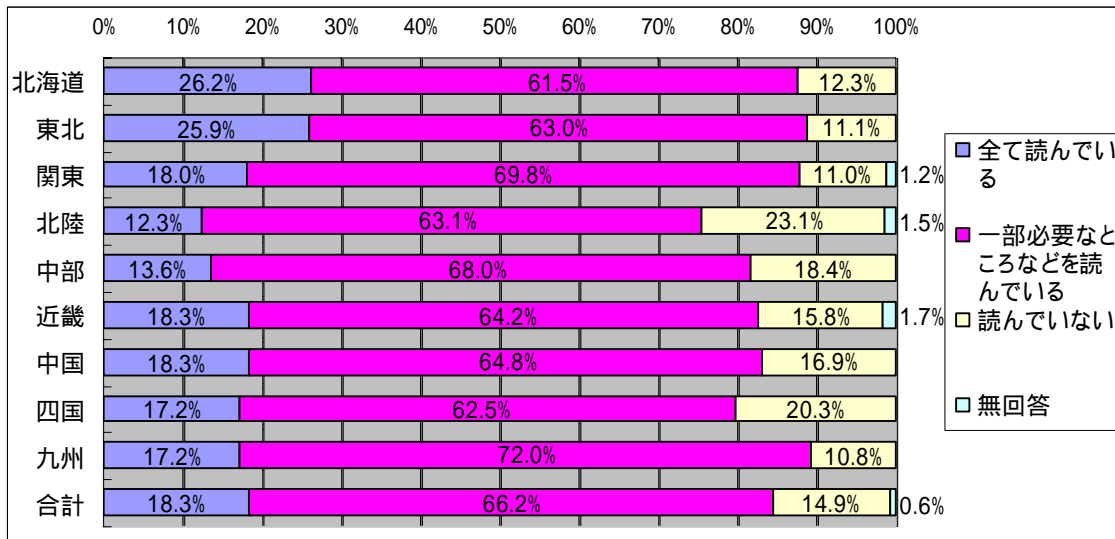
全体で見ると、「指定された時期に交換している」と回答した方が37.9%となり、約4割の方が適切に定期交換部品、オイル等の油脂類の交換をしていることがわかりました。また、「必要と思うものだけ交換している」と回答した方が40.8%、「定期交換部品、オイル等の油脂類を知らないが、車検、定期点検時にディーラ（自動車販売店）等からの推奨に従い交換している」と回答した方が14.0%となり、ほとんどの方が何らかの形で定期的に交換していることがわかりました。

取扱説明書、点検記録整理簿（メンテナンスノート）について（問12、13、14）

<年代別>



<地域別>

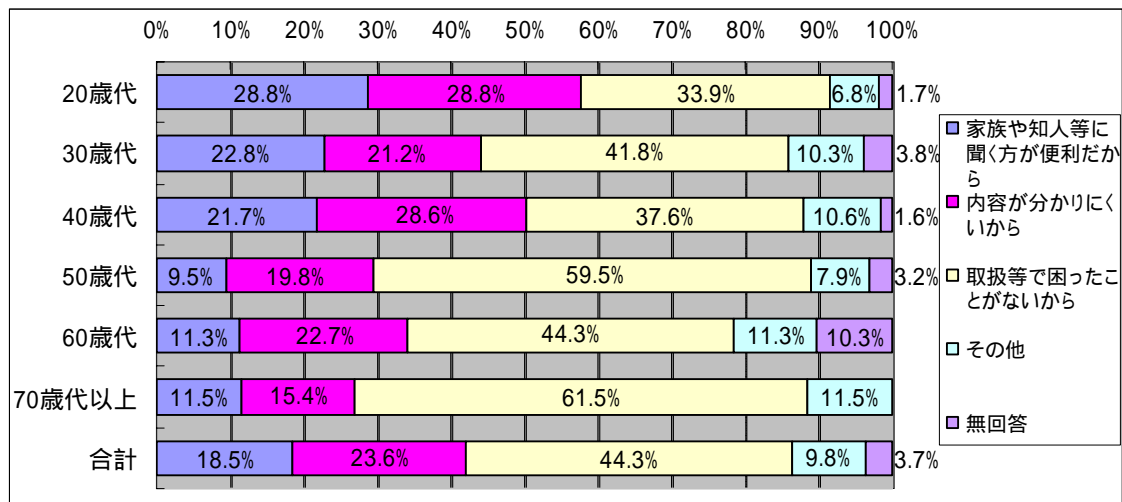


全体で見ると、「全て読んでいる」と回答した方が 18.3%、「一部必要なところなどを読んでいる」と回答した方が 66.2%となり、多くの方が、一部必要なところのみ読んでいることがわかりました。

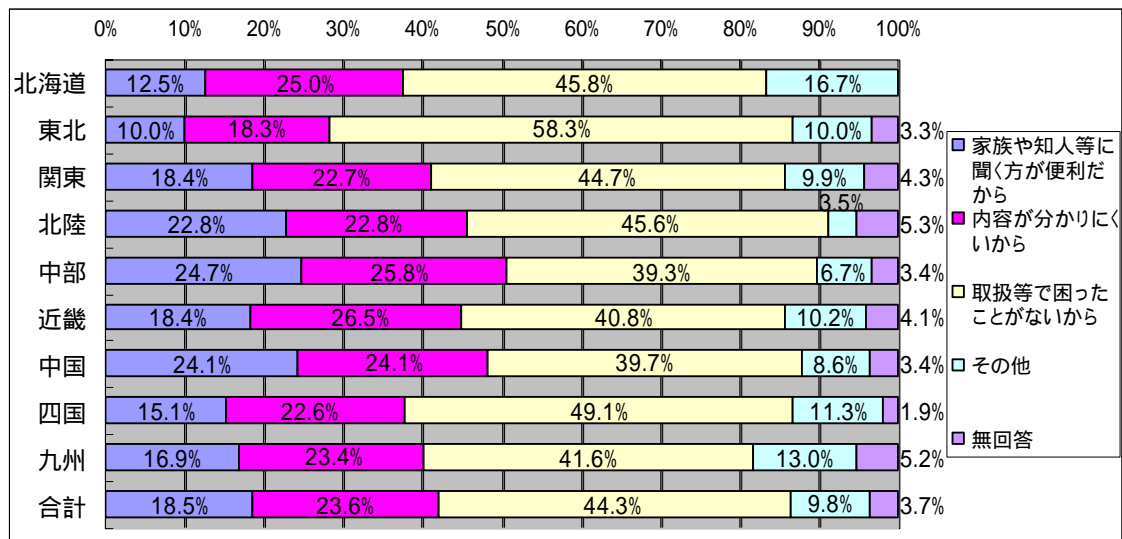
年代別で見ると、年代が上がるにつれて、読んでいる方（「全て読んでいる」「一部必要なところなどを読んでいる」）の割合が高くなっています。

全てを読んでいない理由については、

<年代別>



<地域別>



全体で見ると、「取扱等で困ったことがないから」と回答した方が44.3%と他の理由に比べて多くなりました。

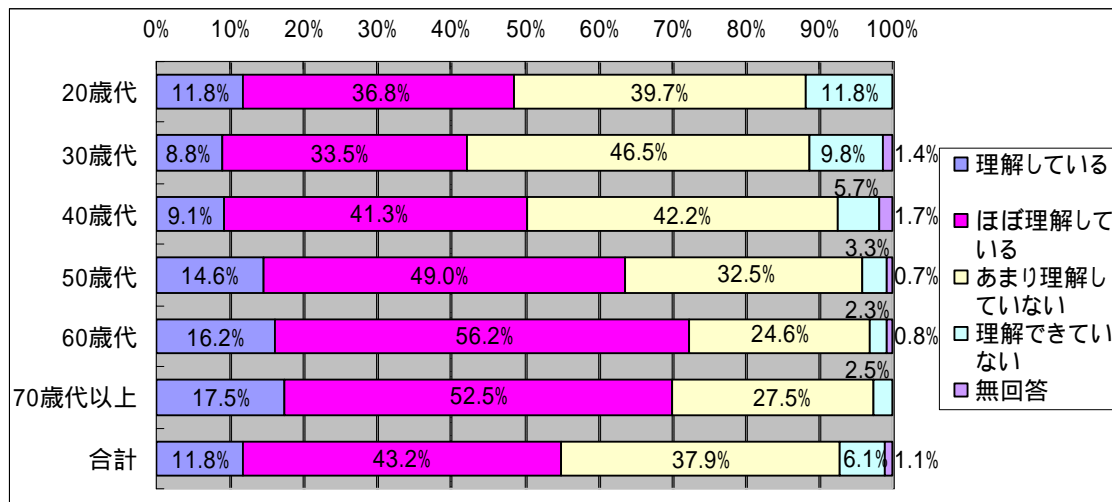
年代別で見ると、年代が上がるにつれて、「家族や知人等に聞く方が便利だから」という理由を回答した方の割合が低くなり、「取扱等で困ったことがないから」という理由を回答した方の割合が高くなっています。

その他の理由としては、以下のようなものがありました。

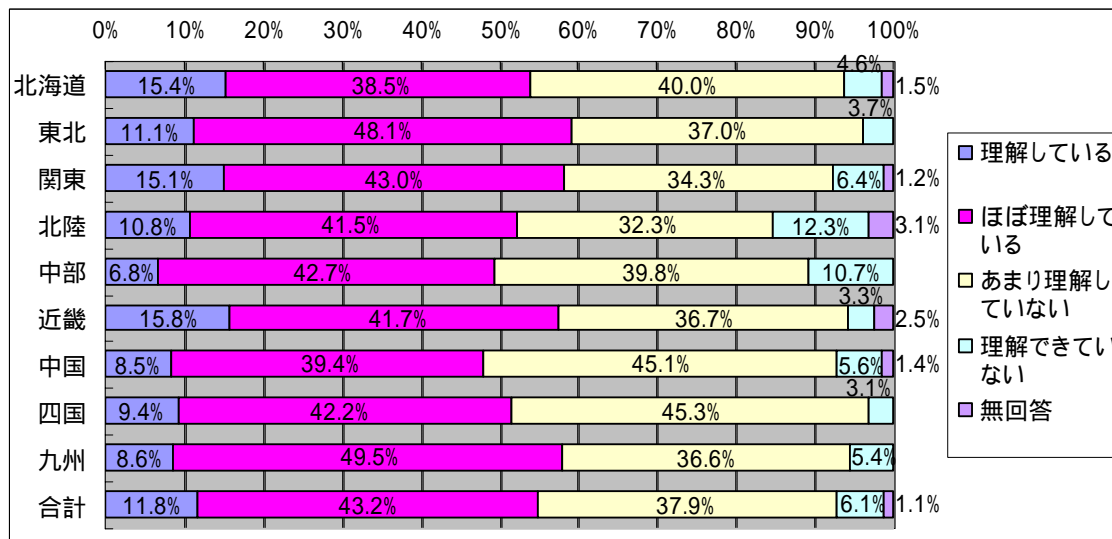
- ・量が多いから。(青森県、事務職、30代、男性)
- ・その都度ディーラー担当者に問い合わせをする。(千葉県、事務職、50代、男性)
- ・操作が解らないところだけ読んでいる。(京都府、管理・専門技術職、40代、男性)
- ・身内が自動車修理業者だから、任せている。(岡山県、主婦、40代、女性)
- ・整備の際質問して説明を受けている。(福岡県、販売・サービス・労務、30代、男性)
- ・読む必要があるとはわからなかった。(熊本県、販売・サービス・労務、50代、男性)

また、取扱説明書及び点検記録整理簿（メンテナンスノート）の理解については、

<年代別>



<地域別>

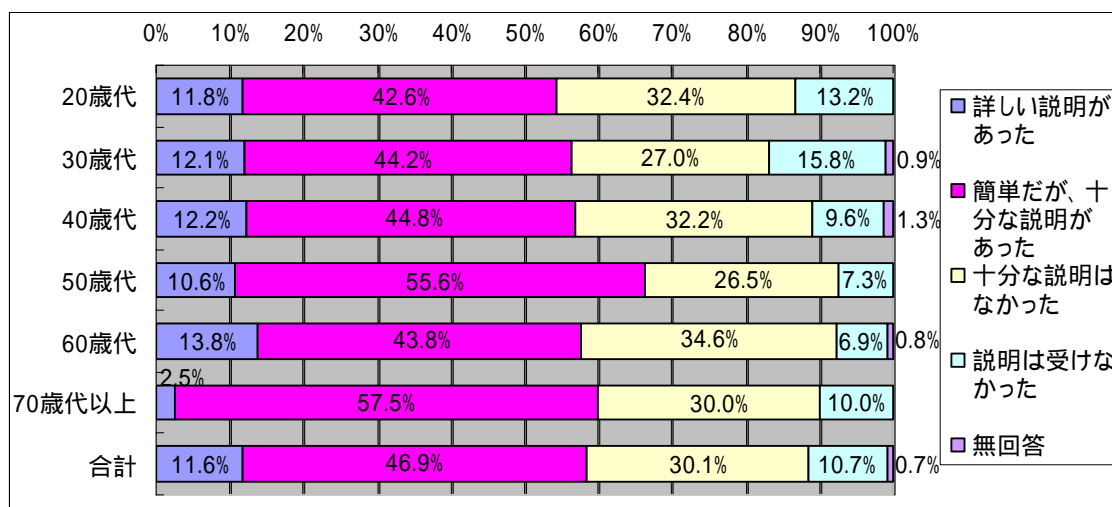


全体で見ると、「理解している」と回答した方が 11.8%、「ほぼ理解している」と回答した方が 43.2%と半数の方は理解しているものの、「あまり理解していない」と回答した方が 37.9%となり、理解していない方も多いことがわかりました。

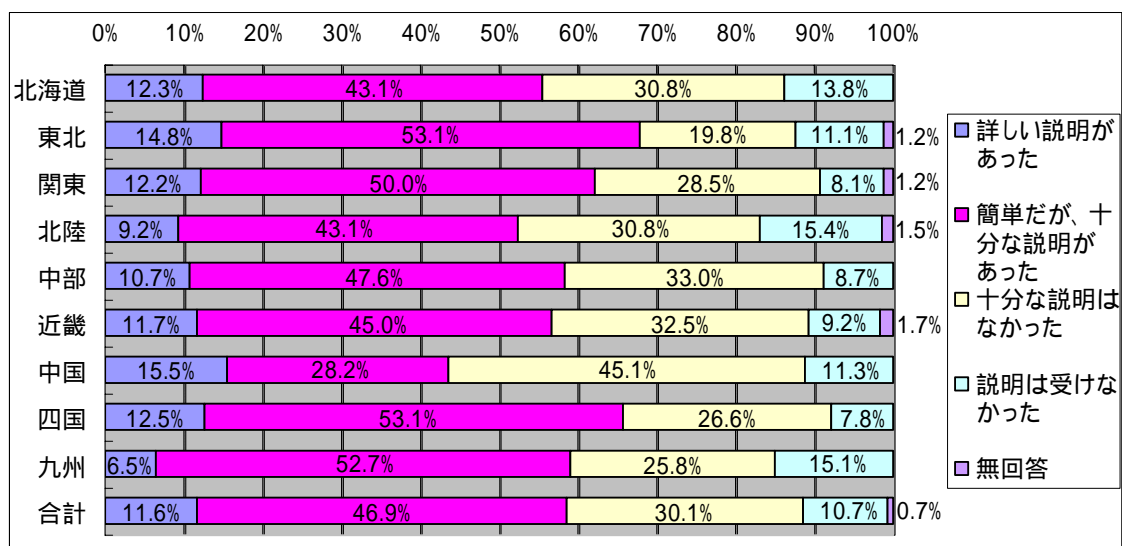
年代別で見ると、年代が上がるにつれて、「理解している」「ほぼ理解している」と回答した方の割合が増えていくことがわかりました。

ディーラーからの自動車の取扱いや保守管理についての説明の有無（問15）

<年代別>



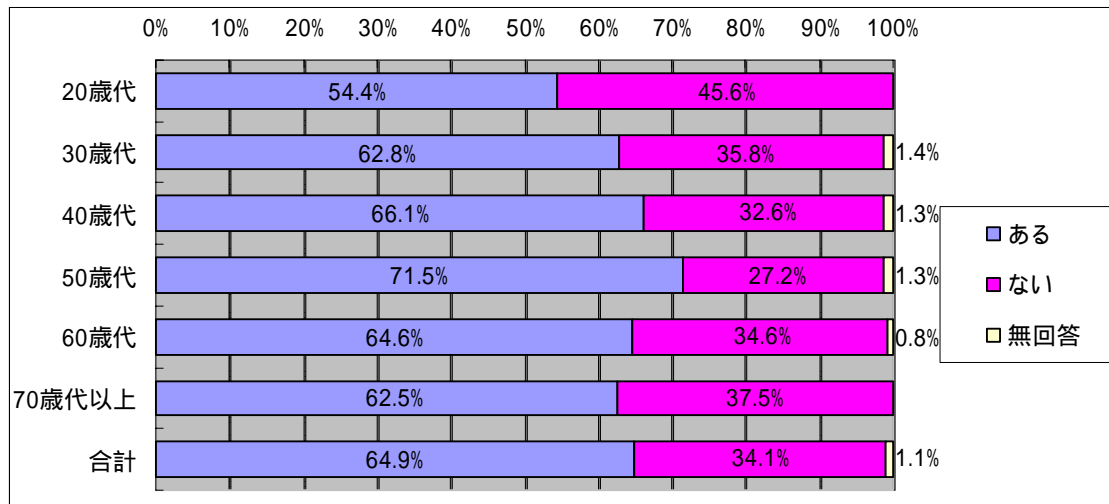
<地域別>



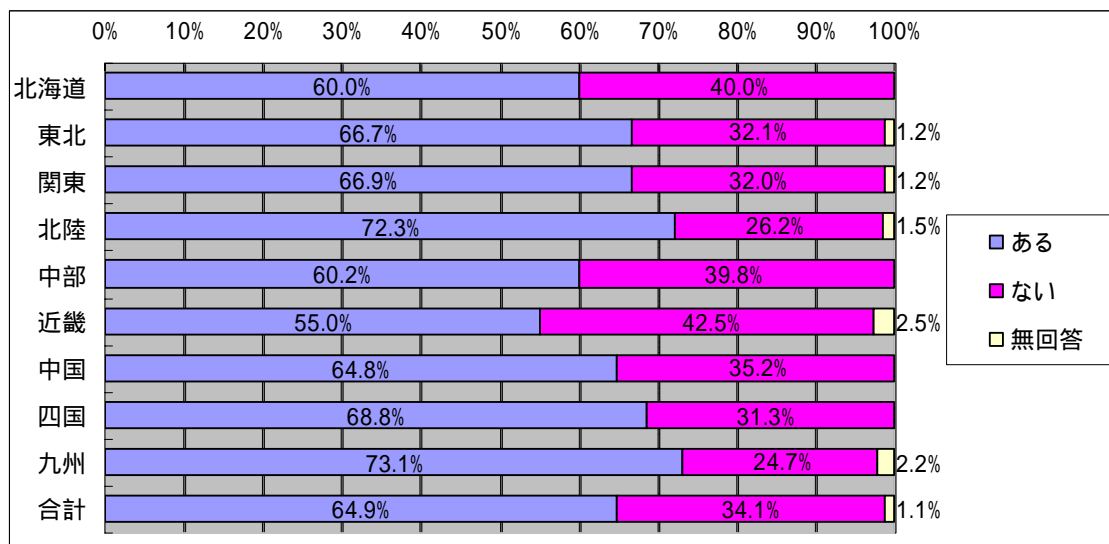
全体で見ると、「詳しい説明があった」と回答した方が 11.6%、「簡単だが、十分な説明があった」と回答した方が 46.9%となり、ディーラーから自動車の取扱いや保守管理について十分な説明があったと認識している方が半数に止まることになりました。

自動車の故障や不具合の有無とディーラーの対応について（問16、問17）

<年代別>

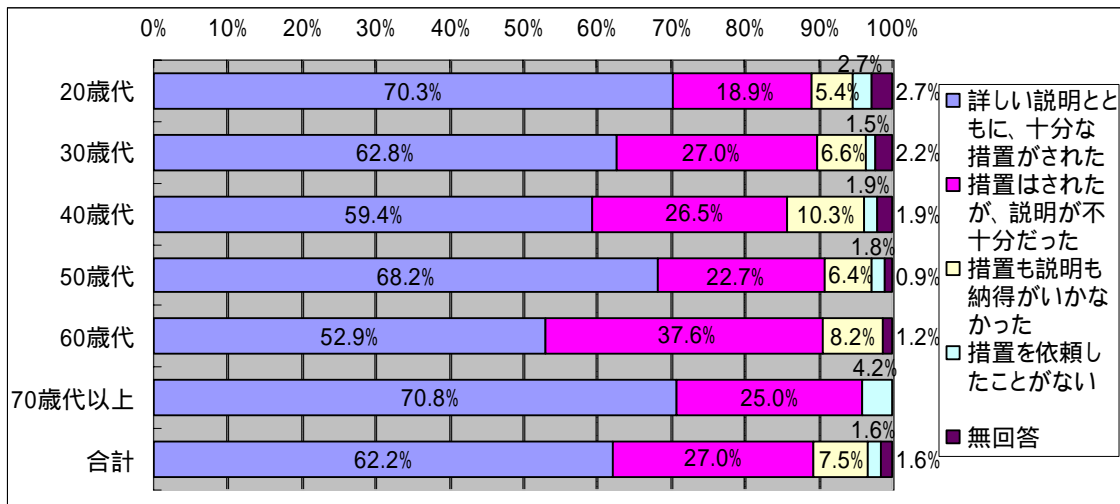


<地域別>

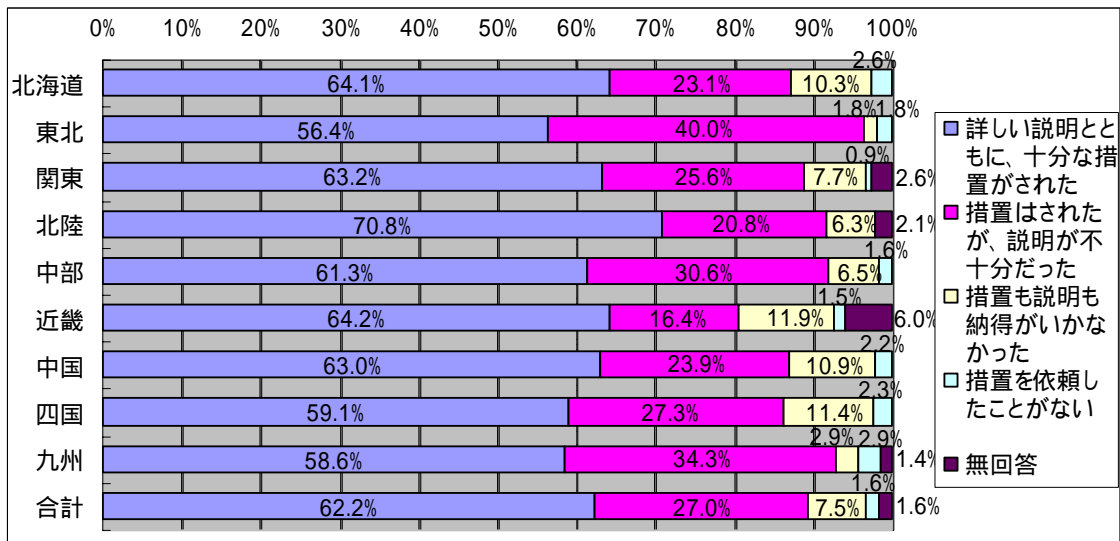


全体で見ると、「ある」と回答した方が 64.9%、「ない」と回答した方が 34.1%となりました。

故障や不具合に対して、措置を依頼した際のディーラー（自動車販売店）の対応については、
 <年代別>



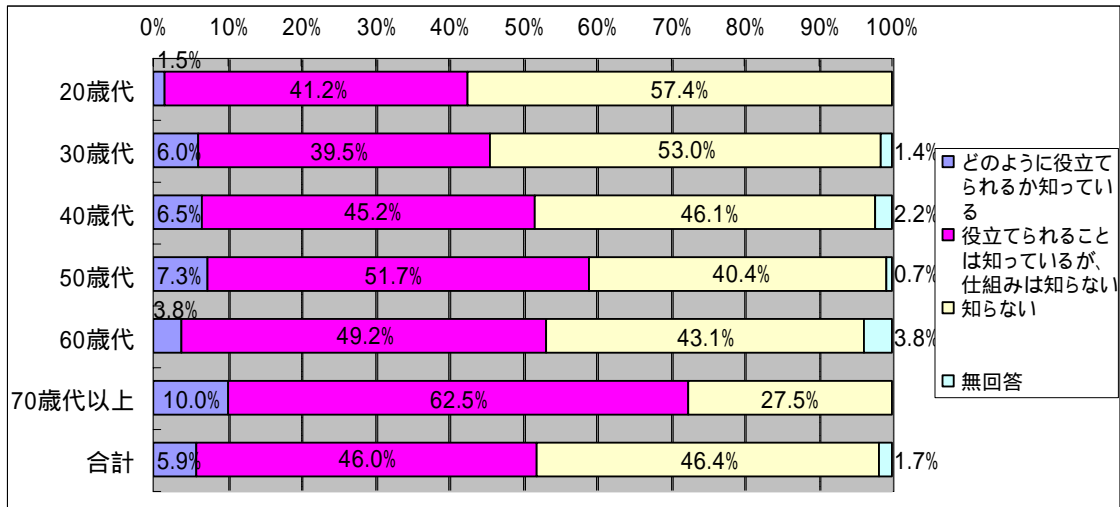
<地域別>



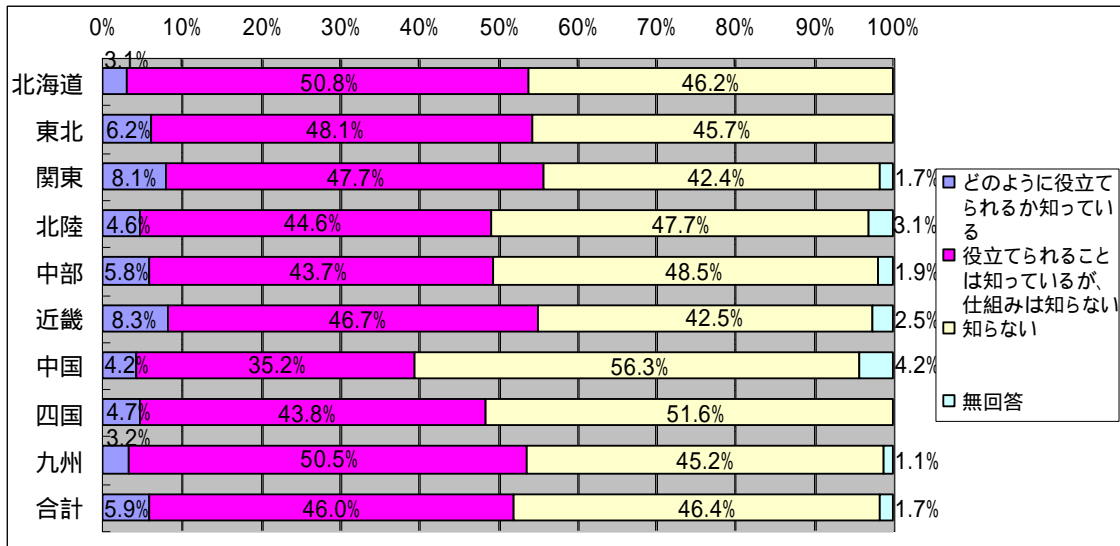
全体で見ると、「詳しい説明とともに、十分な措置がされた」と回答した方が62.2%と半数以上の方が詳しい説明があったと回答しているものの、「措置はされたが、説明が不十分だった」と回答した方が27.0%に上り、説明不足と感じている方も少なくないことがわかりました。

自動車の故障や不具合の情報の活用について（問18）

<年代別>



<地域別>

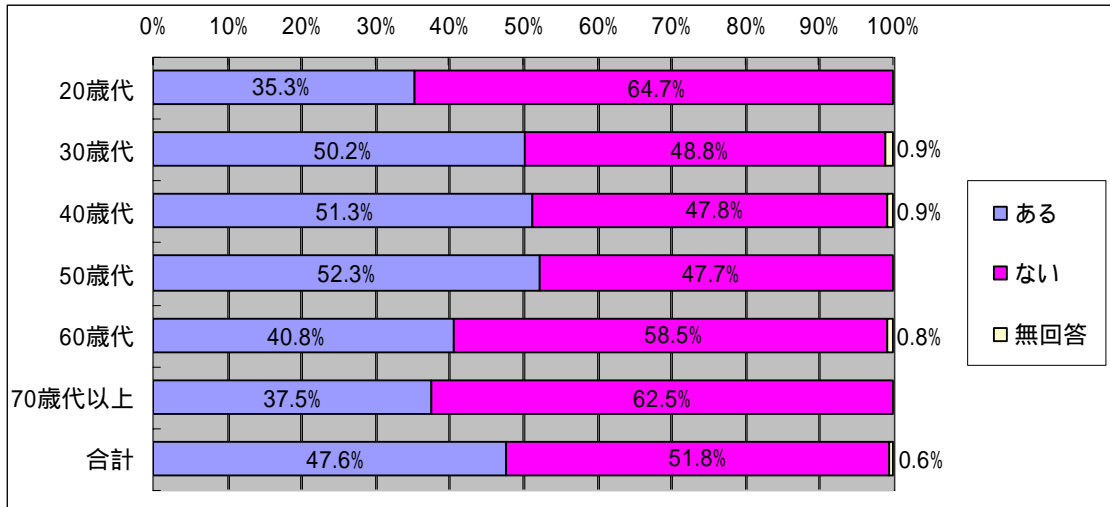


全体で見ると、「役立てられることは知っているが、仕組みは知らない」と回答した方が46.0%、「知らない」と回答した方が46.4%と大きく2つに分かれました。ディーラーの故障修理や不具合の相談の情報が自動車メーカーの設計基準やリコールに役立てられることを知らない方が半数近くになり、また、仕組みについてはあまり知られていないことがわかりました。

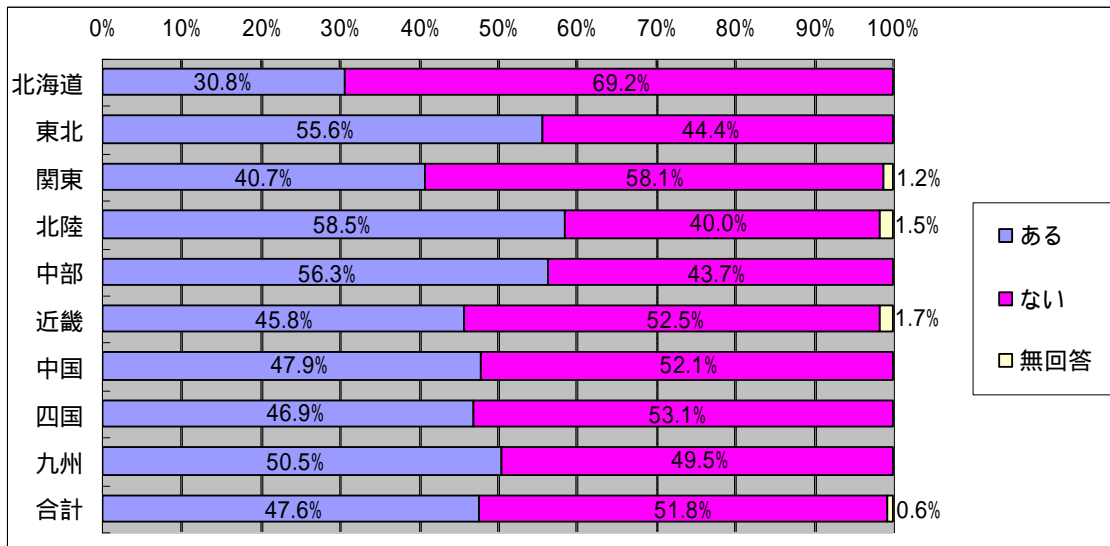
リコールなどの通知について（問19、20、21）

リコールの通知の有無については、

<年代別>



<地域別>

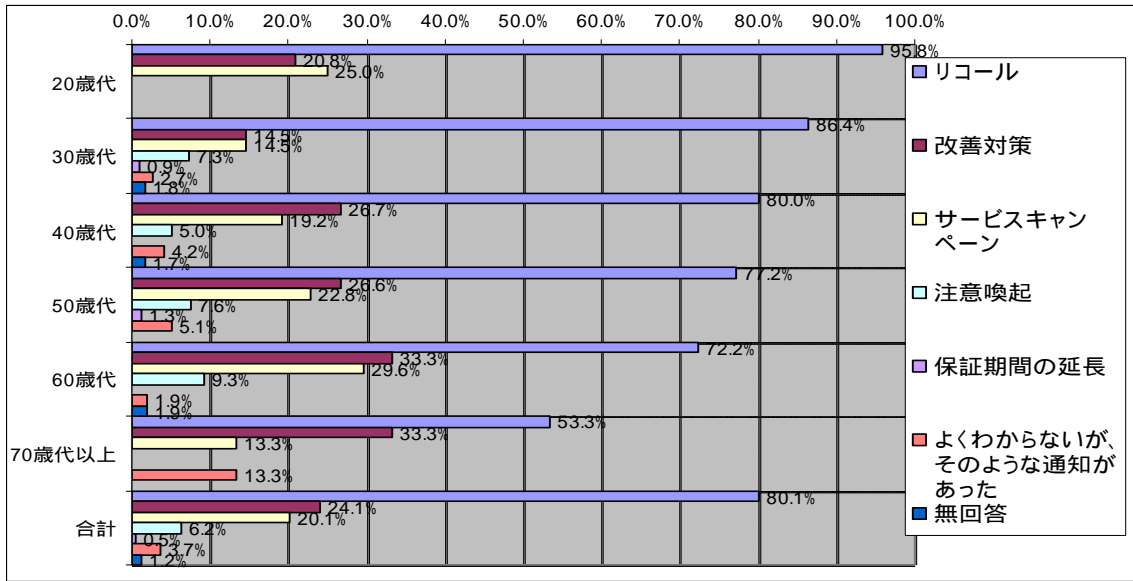


全体で見ると、「ある」と回答した方が 47.6%、「ない」と回答した方が 51.8%とほぼ半数で分かれました。

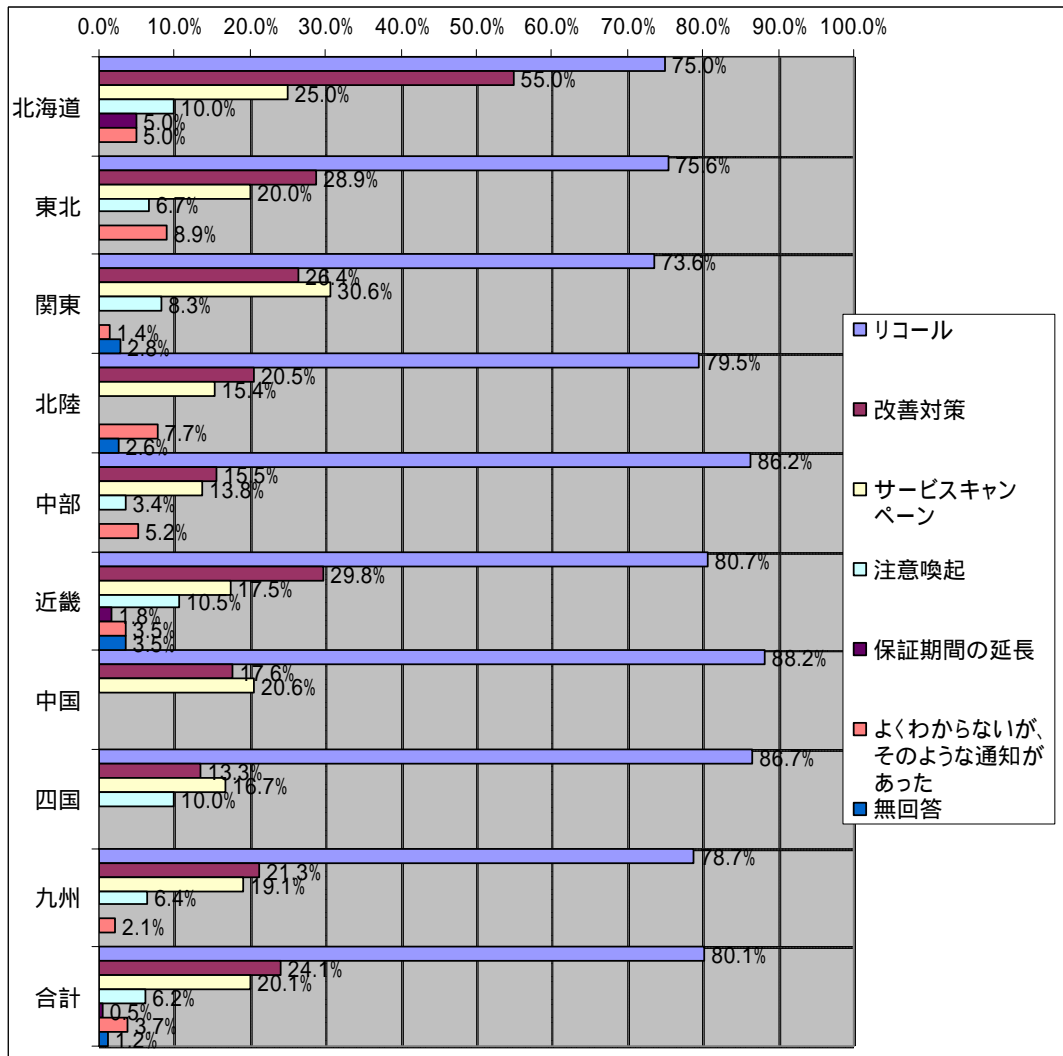
地域別で見ると、北海道のみ「ない」と回答した方が約 70%と多くなりましたが、それ以外の地域では特に偏りは見られませんでした。

通知の内容については、

<年代別>



<地域別>



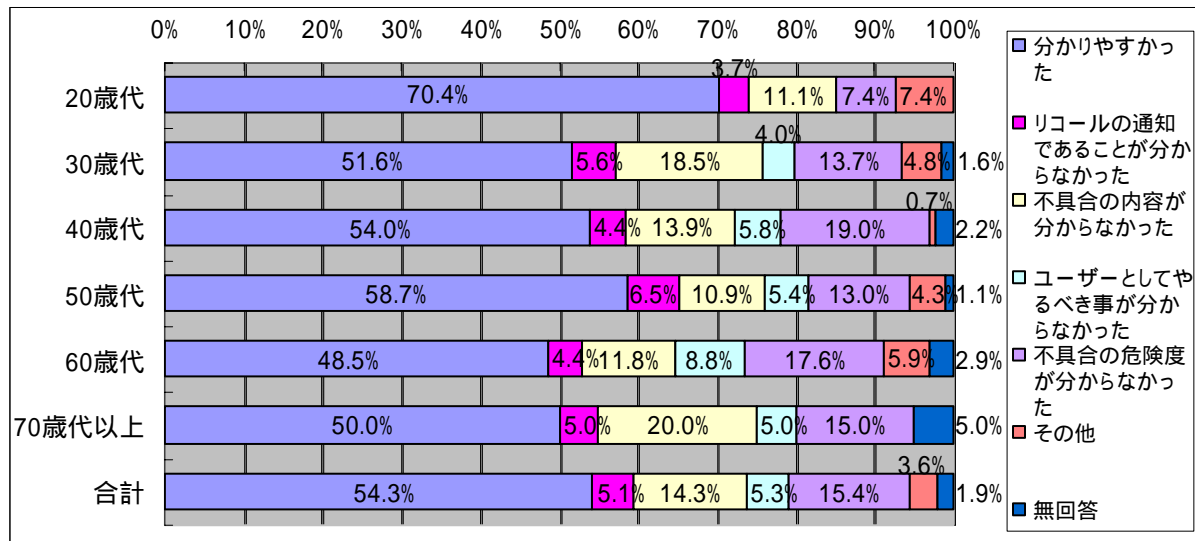
全体で見ると、「リコール」と回答した方が 80.1%、「改善対策」と回答した方が 24.1%、「サービスキャンペーン」と回答した方が 20.1%の順番となりました。

年代別で見ると、年代が上がるにつれ、「リコール」と回答した方の割合が低くなり、「改善対策」と回答した方の割合が高くなっています。

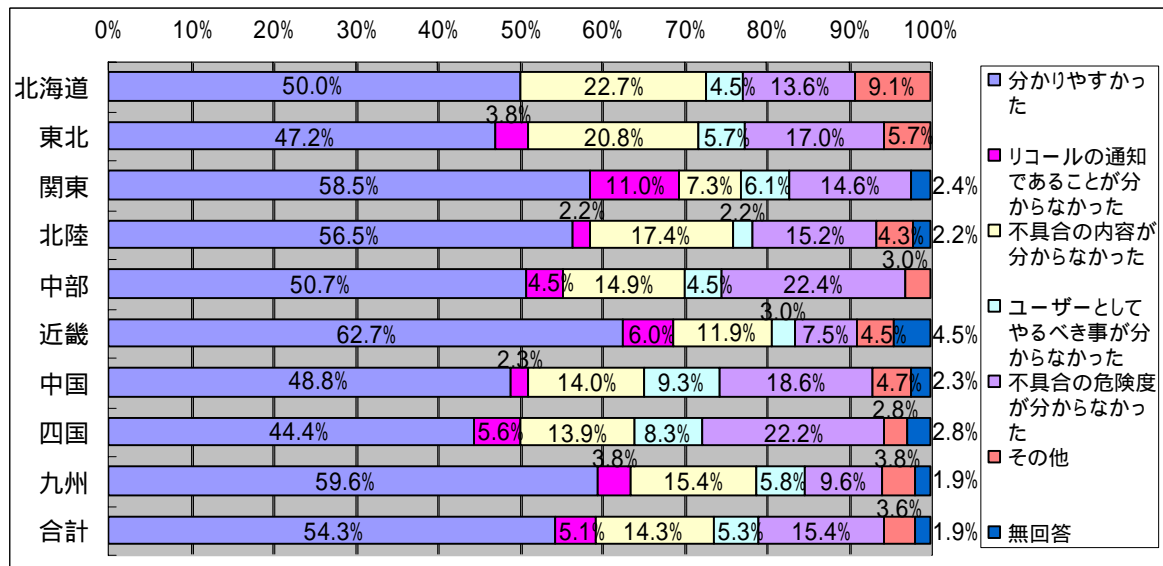
地域別で見ると、北海道で「改善対策」と回答した方の割合が高くなりました。

通知の内容のわかりやすさについては、

<年代別>



<地域別>



全体で見ると、「分かりやすかった」と回答した方が 54.3%と半数以上となったものの、「不具合の内容が分からなかった」と回答した方が 14.3%、「不具合の危険度が分からなかった」と回答した方が 15.4%と分かりにくいところもあることがわかりました。

年代別で見ると、20歳代では「分かりやすかった」が 70%となり、他の年代に比べて若干多くなっています。

その他の理由としては、以下のようなものがありました。

- ・リコールの修理場所、連絡先等に不明瞭な点があり、単に不安を煽られた感じだった。(宮城県、事務職、30代、女性)
- ・対応の緊急度(すぐすべきなのか、次期点検時で足りるのか)が分らなかった。(京都府、事務職、30代、男性)
- ・葉書が届いた翌日に、ディーラーに行くと定休日だった。それ位、ちゃんと記載して欲しかった。(福岡県、主婦、20代、女性)

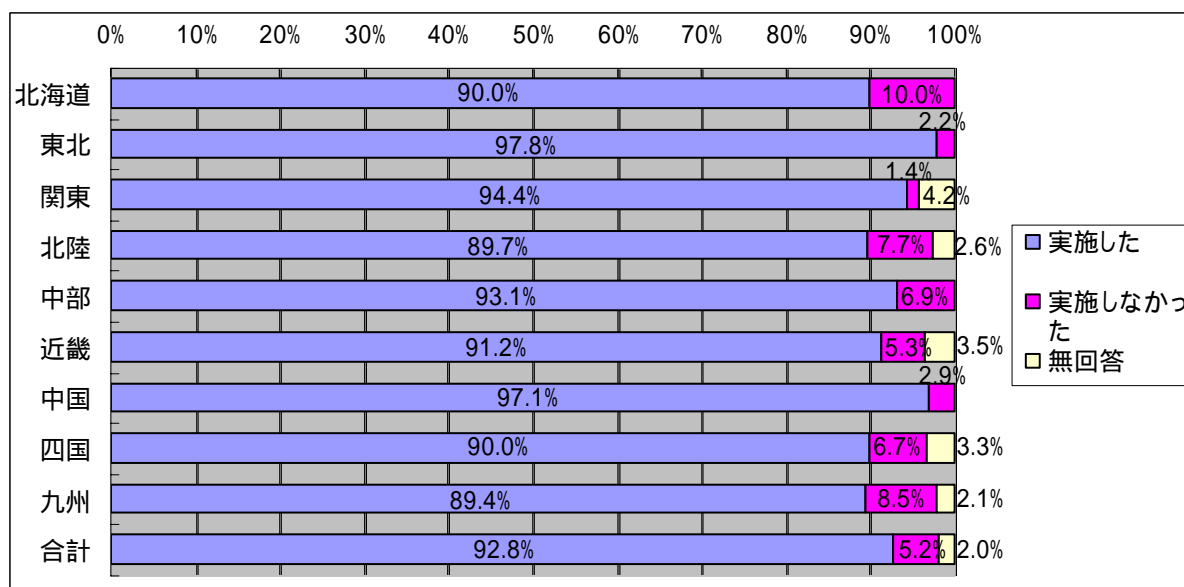
リコールの実施について（問22、23）

リコール時のディーラーでの点検、修理の実施については、

<年代別>



<地域別>



全体で見ると、「実施した」と回答した方が 92.8%と多数を占めたものの「実施しなかった」と回答した方が 5.2%と若干いることがわかりました。

年代別で見ると、20歳代では「実施した」と回答した方が 100%となりました。

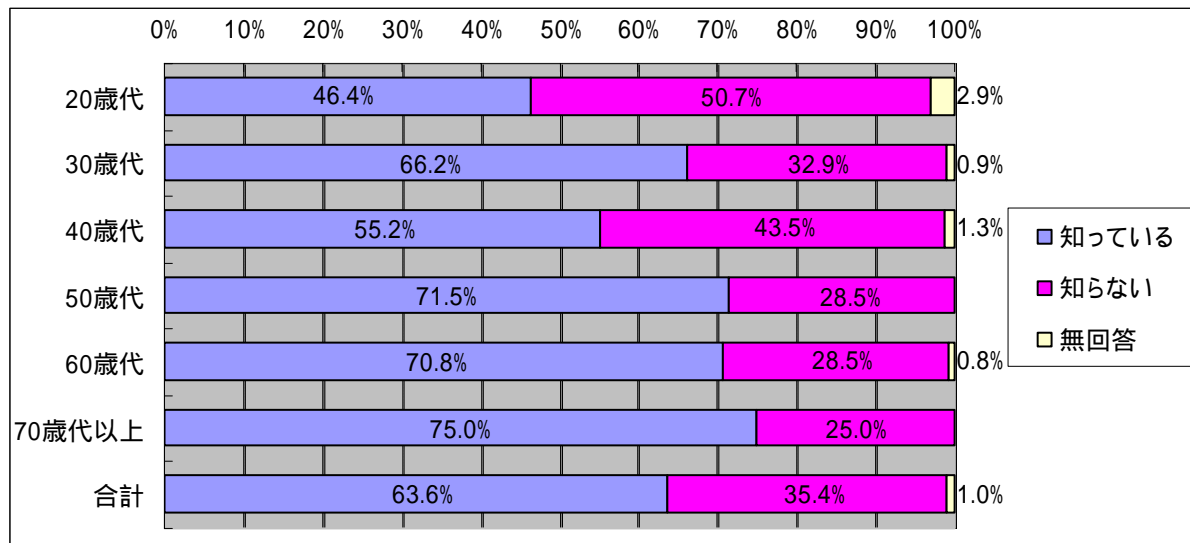
実施しなかった理由については、以下のようなものがありました。

- ・ディーラーさんに相談の上、普段使用しない箇所であるため実施しなかった。（北海道、事務職、50代、女性）
- ・認定自動車整備工場でリコール対策を行ったから。（長野県、管理・専門技術職、40代、男性）
- ・重大な欠陥ではない（ドアレバーのメッキのはがれ）。また、行く時間がない。（新潟県、管理・専門技術職、30代、男性）

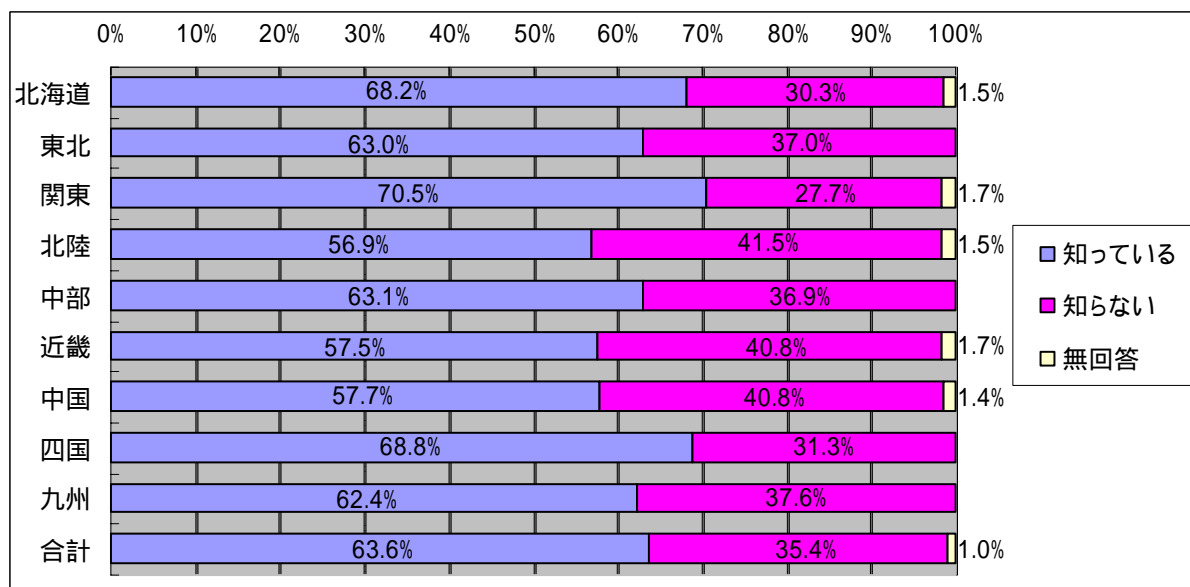
・自営業なので毎日使っているが、リコールの修理のために10キロ先の町まで行き、修理に（部品交換）半日かかるといわれたので。（福岡県、自営業主・家族従事者、50代、男性）

自動車の変更登録について（問24）

<年代別>



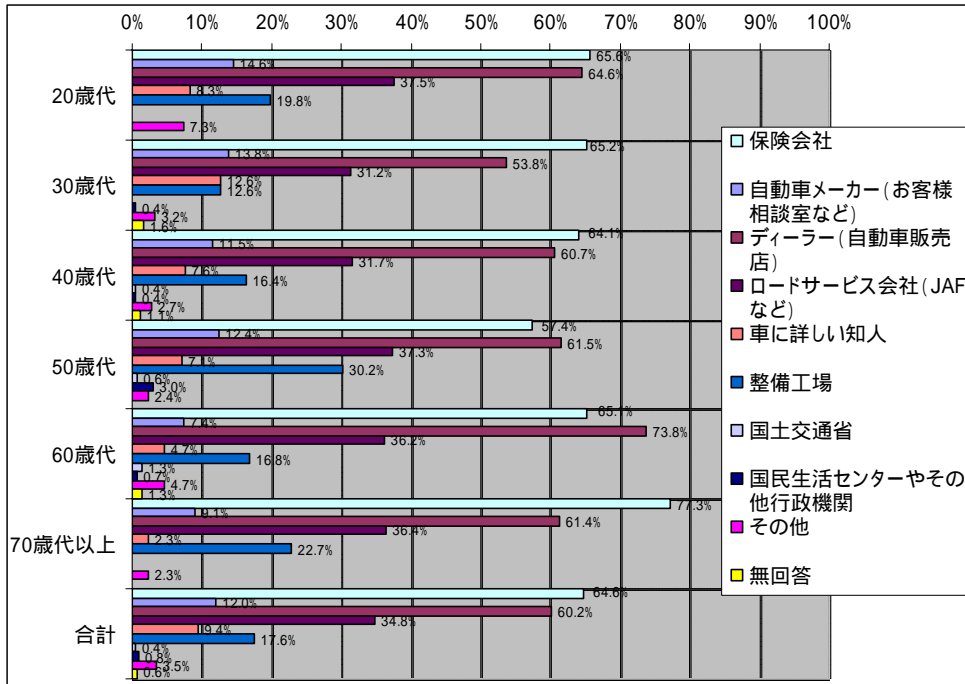
<地域別>



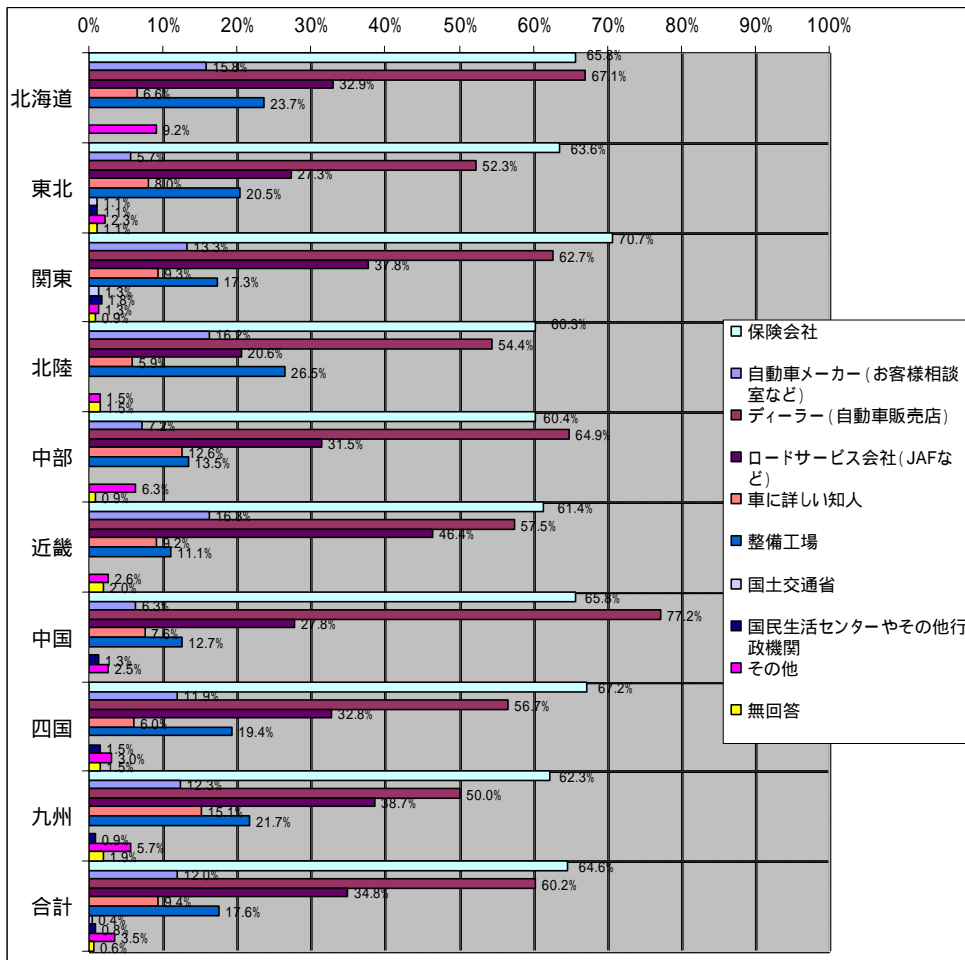
全体で見ると、「知っている」と回答した方が63.6%と半数以上となったものの、「知らない」と回答した方が35.4%と知らない方も多いことがわかりました。
年代別で見ると、年代が上がるにつれ、「知っている」と回答した方の割合が高くなっています。

自動車故障等を起こした場合の連絡先について（問25）

<年代別>



<地域別>



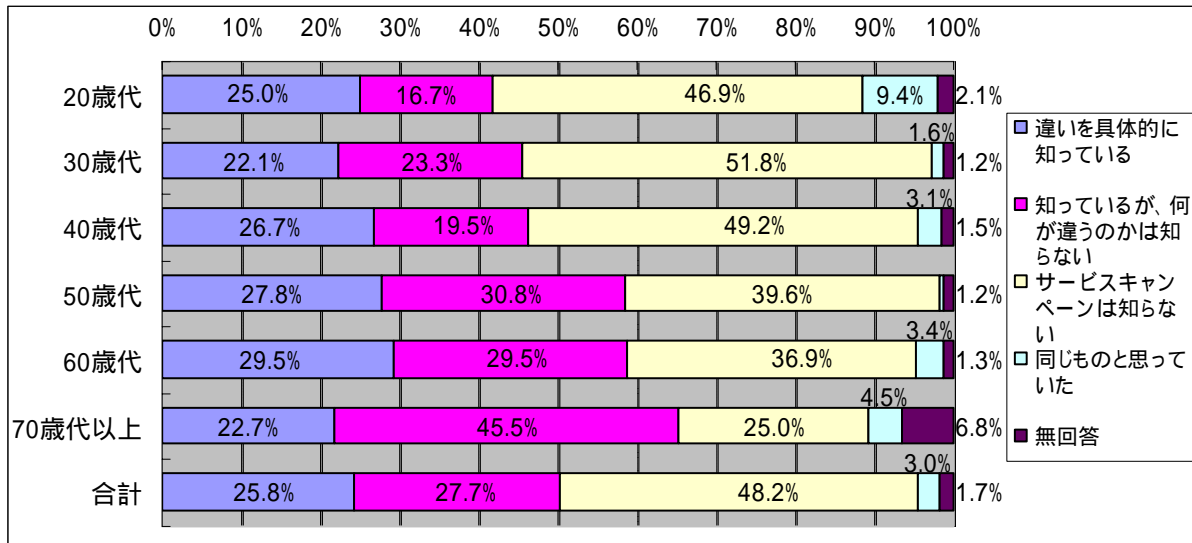
全体で見ると、「保険会社」と回答した方が 64.6%、「ディーラー（自動車販売店）」と回答した方が 60.2%となりました。

他の連絡先としては、以下のようなものがありました。

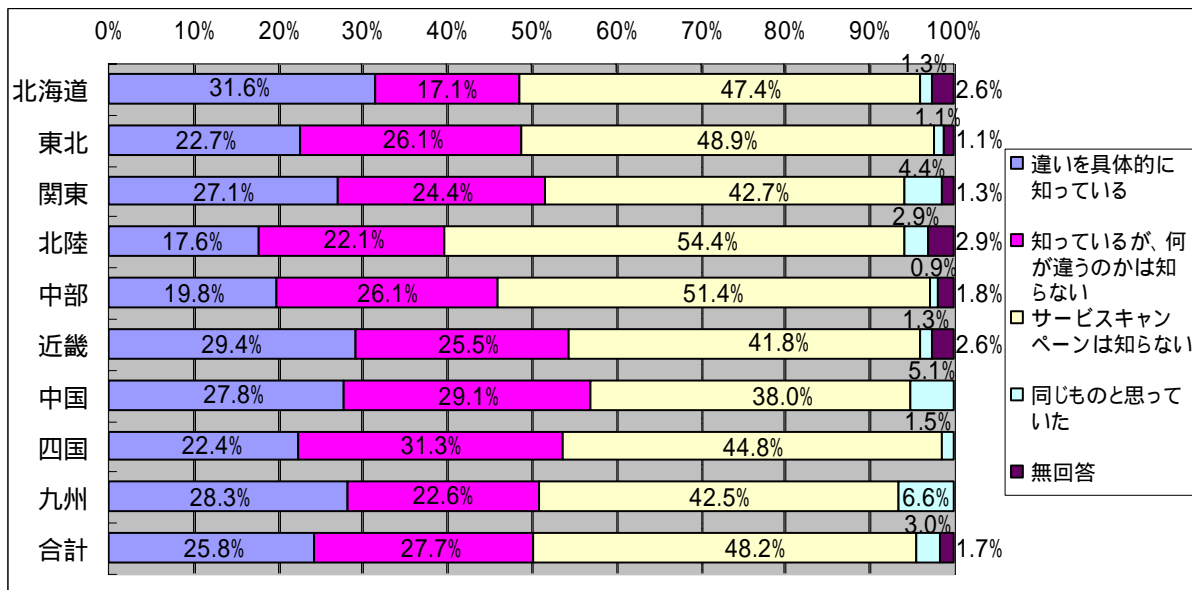
- ・家族（北海道、主婦、30代、女性）
- ・故障を起こした場所により異なる。（埼玉県、管理・専門技術職、50代、男性）
- ・家族（まず、どのように対処すればよいのか家族に相談する）（兵庫県、無職、20代、男性）
- ・勤務先（宮崎県、販売・サービス・労務職、30代、男性）

自動車のリコールとサービスキャンペーンの違いについて（問26）

<年代別>



<地域別>

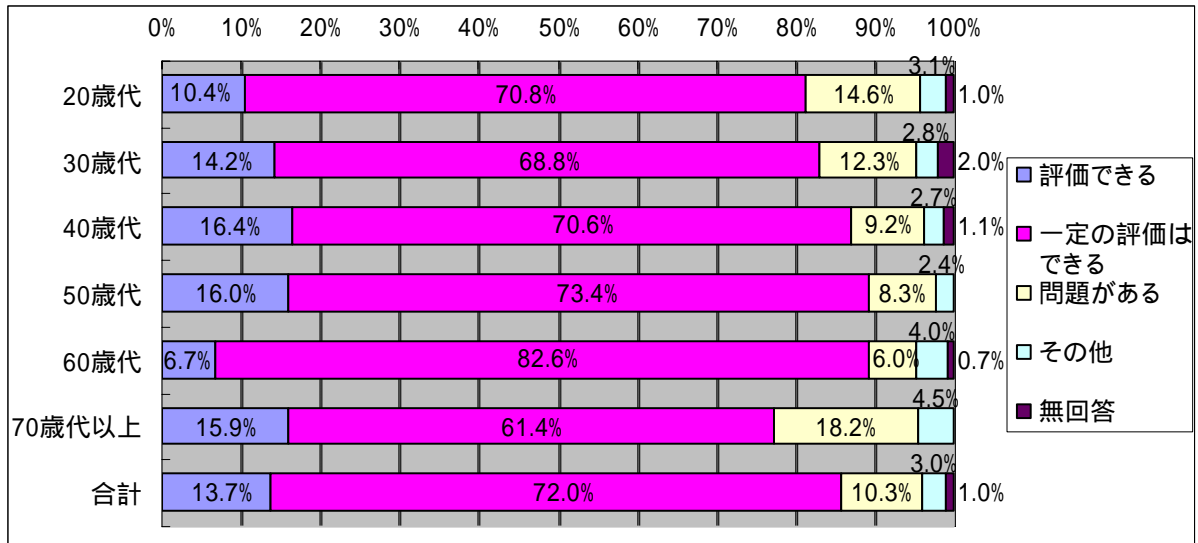


全体で見ると、「違いを具体的に知っている」と回答した方が 25.8%、「知っているが、何が違うのかは知らない」と回答した方が 27.7%とほぼ同数になり、「サービスキャンペーンは知らない」と回答した方が 48.2%となり、ほぼ半数の方はサービスキャンペーンを知らないということがわかりました。

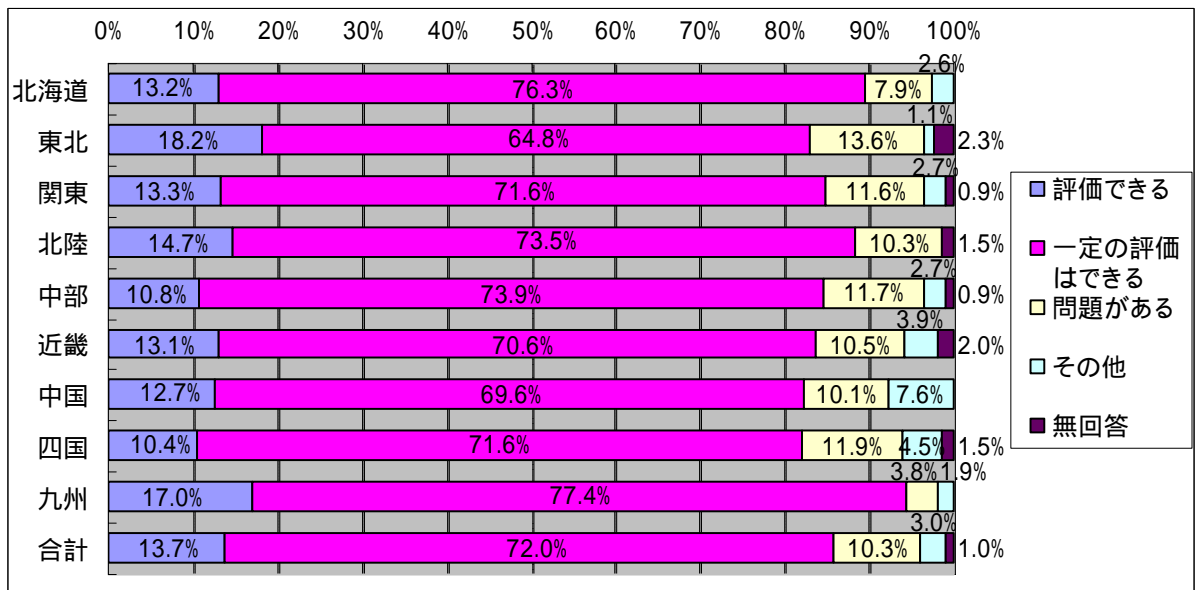
年代別で見ると、年代があがるにつれて、「サービスキャンペーンは知らない」と回答した方の割合が低くなり、「サービスキャンペーン」の存在を知っている方が多いことがわかりました。

リコールを実施したメーカーのイメージについて（問27）

<年代別>



<地域別>



全体で見ると、「不具合を積極的に直してくれるので、評価できる」と回答した方が 13.7%、「リコールを実施するような不具合があることは問題だが、事故が未然に防止されるという点では一定の評価はできる」と回答した方が 72.0%となり、リコールを発表したメーカーに対しては一定の評価はする方が多いことがわかりました。

その他と回答した方の回答は以下のようなものがありました。

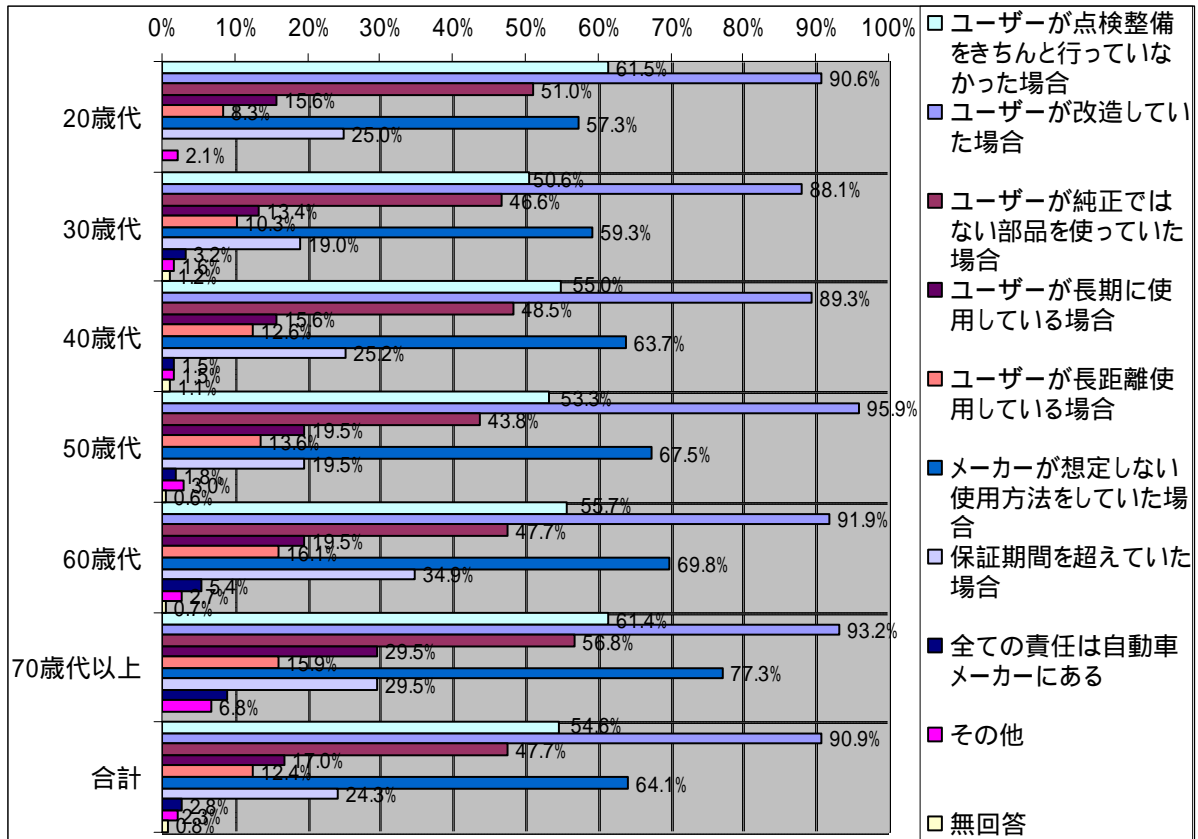
- ・リコールは必要だとは思うのだが（車の場合携帯電話や洗濯機と違って即死亡事故につながる）設計段階でみつくてなるべく防いでほしい。（神奈川県、販売・サービス・労務職、30代、女性）
- ・20年前に比べれば情報公開が進んでいるので、とても安心が出来る。反面、メーカーによって情報通知方法、タイミングが異なることが悩みである。（大阪府、管理・専門技術職、30代、男性）
- ・数ある故障のうち、件数が多く隠し切れなくなったものだけを公表したというイメージがあり、

まだまだほかにもあるのでないか。壊れやすい車のメーカーというイメージになる。(広島県、主婦、40代、女性)

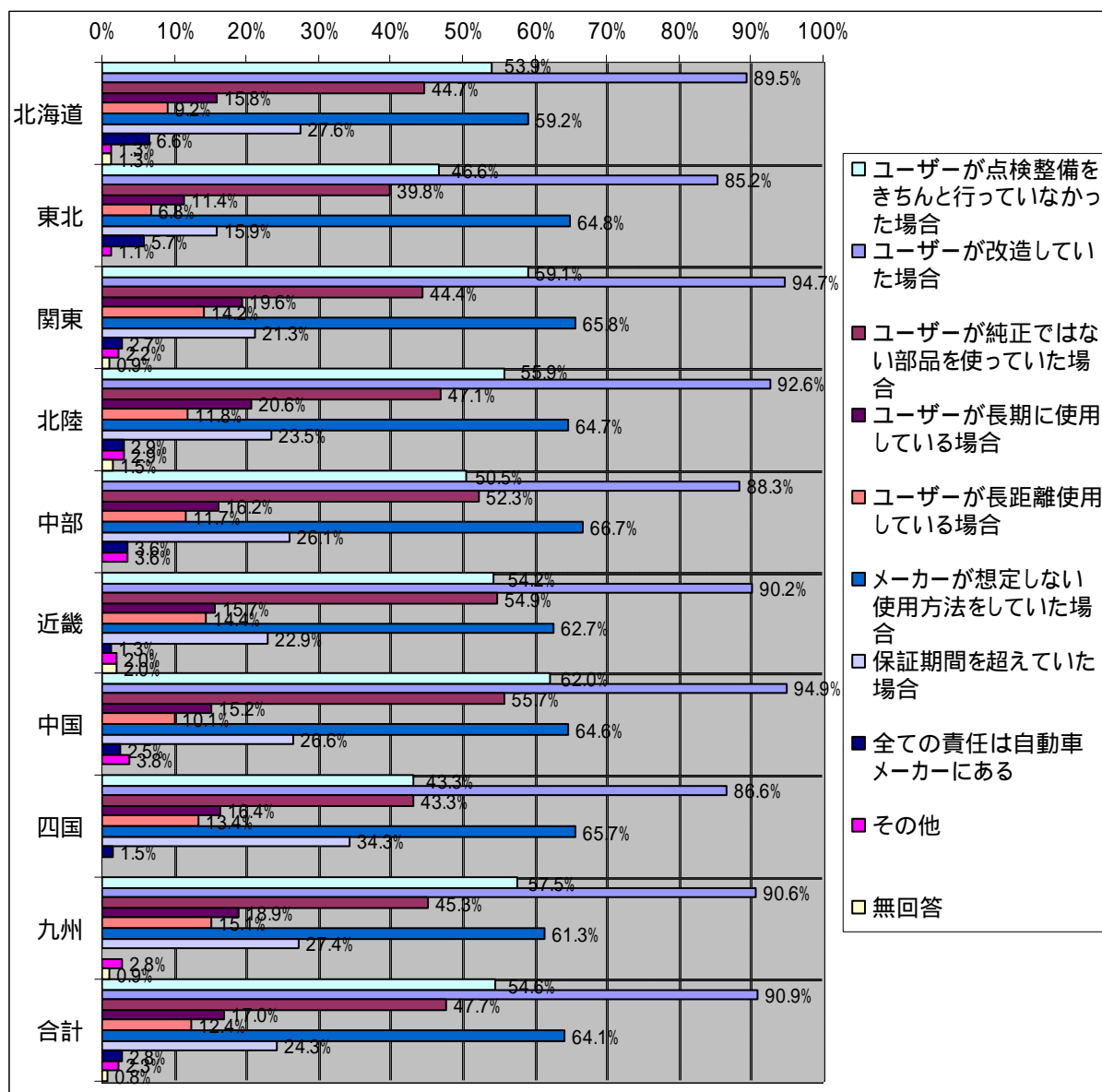
・メーカーは、ポジティブに自らが継続的に点検すると共に、ユーザーの声を聞き不具合があった場合に、スピーディな対応ができていないと思う。(香川県、管理・専門技術職、60代、男性)

故障や不具合が起こったときのメーカーの責任（がない場合）について（問28）

<年代別>



<地域別>



全体で見ると、「ユーザーが改造していた場合」と回答した方が 90.9%と多数であり、「ユーザーが自動車メーカーの想定しない使用方法をしていた場合（悪路等の厳しい条件や積載超過）」と回答した方が 64.1%、「ユーザーが点検整備をきちんに行っていなかった場合」と回答した方が 54.6%、「ユーザーが純正でない部品を使っていた場合」と回答した方が 47.7%となりました。

その他の回答としては、以下のようなものがありました。

- ・マニュアルから大きく外れた運転の仕方をしていた場合や、保管方法に明らかに問題があった場合など（千葉県、無職、60代、男性）
- ・ユーザーが保証条件に反して使用した場合（奈良県、無職、70代、男性）
- ・点検整備を引き受けている修理（整備）工場が、うまく不具合の調整ができないような、実力のない会社だった場合（広島県、主婦、40代、女性）
- ・車検という制度に甘えてメンテナンスをユーザーが怠る傾向にあると思います。基本的に車検という制度を見直す必要があると考えます（佐賀県、管理・専門技術職、30代、男性）

また、ユーザーが長期に使用している場合と回答した方に、メーカーの責任がないと考える目安の年数について尋ねたところ、

<年代別>

年代	20歳代	30歳代	40歳代	
重要部品	8.1	9.3	9.1	
その他部品	8.5	9.0	8.1	
年代	50歳代	60歳代	70歳代以上	総計
重要部品	9.5	8.5	8.2	8.9
その他部品	9.3	9.1	8.8	8.8

<地域別>

地域	北海道	東北	関東	北陸	中部
重要部品	9.2	8.8	9.3	8.1	7.9
その他部品	9.0	8.9	8.6	7.9	8.5
地域	近畿	中国	四国	九州	合計
重要部品	9.6	9.5	7.9	9.2	8.9
その他部品	9.5	8.3	8.4	9.6	8.8

全体の平均を見ると、重要部品 8.9 年、その他部品 8.8 年となりました。

さらに、ユーザーが長距離使用している場合と回答した方に、メーカーの責任がないと考える目安の距離について尋ねたところ、

<年代別>

年代	20歳代	30歳代	40歳代	
重要部品	97,000	124,000	120,000	
その他部品	113,000	121,000	114,000	
	50歳代	60歳代	70歳代以上	総計
	119,000	122,000	107,000	118,000
	109,000	130,000	110,000	116,000

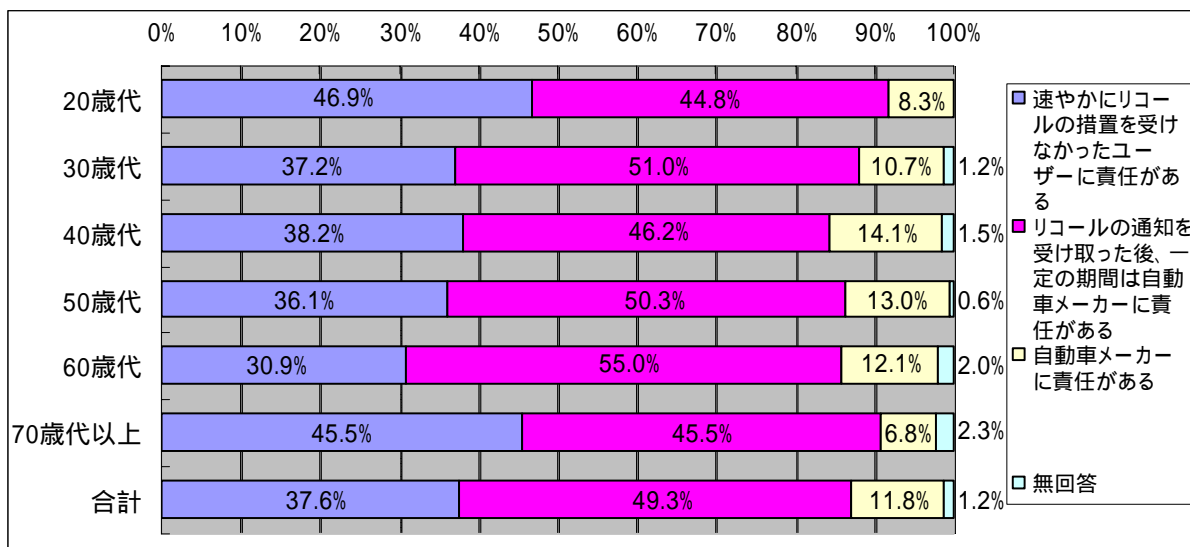
<地域別>

地域	関東	北陸	中部	近畿
重要部品	115,000	104,000	97,000	125,000
その他部品	96,000	106,000	102,000	123,000
地域	中国	四国	九州	合計
重要部品	117,000	131,000	130,000	118,000
その他部品	126,000	139,000	125,000	116,000

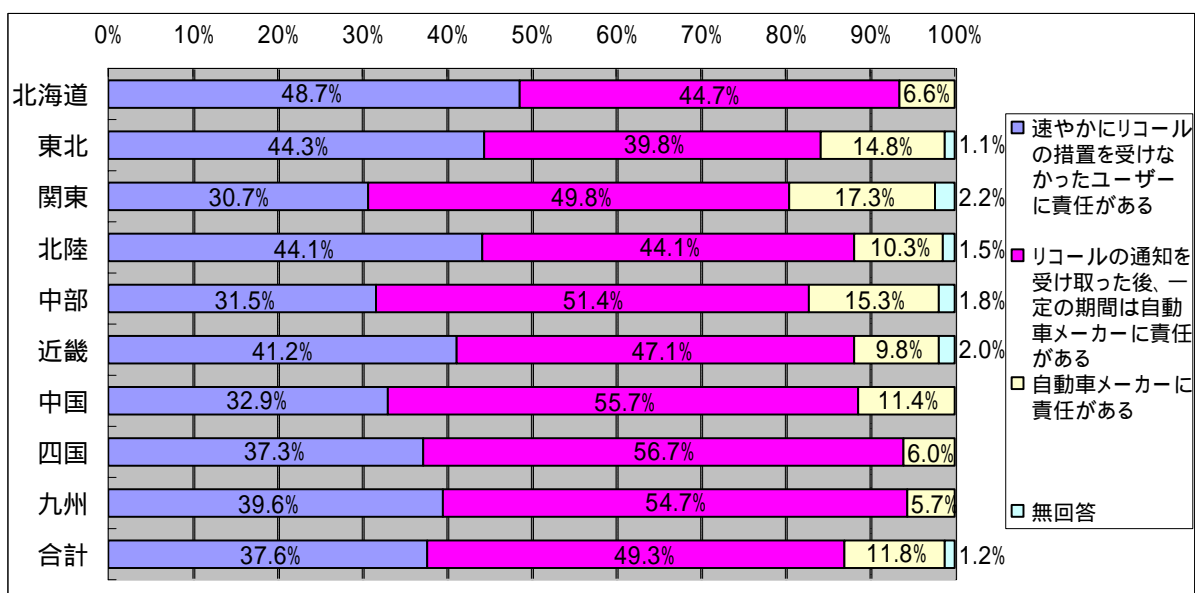
全体の平均を見ると、重要部品 118,000km、その他部品でも 116,000km となりました。

リコール措置を受けなかった場合の責任について（問3 1、3 2）

<年代別>



<地域別>



全体で見ると、「速やかにリコールの措置を受けなかったユーザーに責任がある」と回答した方が37.6%、「リコールの通知を受け取った後、一定の期間は自動車メーカーに責任がある」と回答した方が49.3%となりました。

「リコールの通知を受け取った後、一定の期間は自動車メーカーに責任がある」の一定の期間については、

<年代別>

年代	20歳代	30歳代	40歳代	
期間(月)	5.6	8.0	8.1	
年代	50歳代	60歳代	70歳代以上	総計
期間(月)	6.8	7.0	5.8	7.3

< 地域別 >

地域	北海道	東北	関東	北陸	中部
期間(月)	8.5	7.3	6.5	6.2	8.8
地域	近畿	中国	四国	九州	合計
期間(月)	6.8	6.0	8.1	8.7	7.3

全体で見ると、平均 7.3 ヶ月となりました。(回答としては 6 ヶ月との回答が多くなりました。)
年代で見ると、30 歳代、40 歳代が 8 ヶ月と長い一方、20 歳代、70 歳代以上は 5 ヶ月台と短めの回答となっています。

地域別で見ると、北海道、中部、四国、九州で 8 ヶ月を超える月数となっており、他の地域より若干高めになっています。

メーカーがリコールを実施すべき場合について（問33）

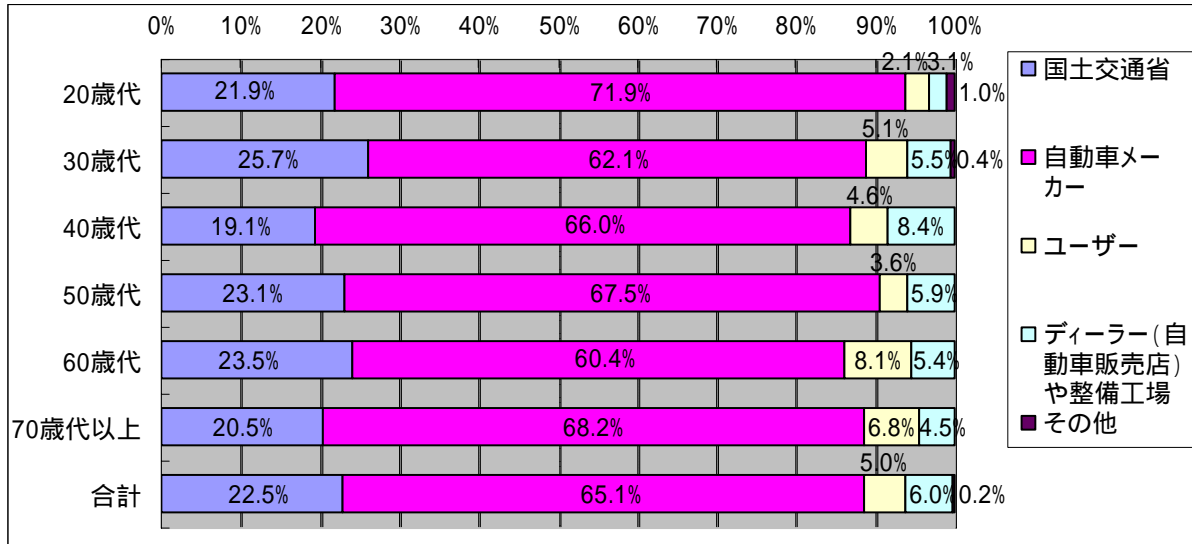
メーカーがどのような場合にリコールを実施すべきかについては、以下のような回答がありました。

- ・自動車の安全運転、運行に支障をきたすと認められた場合速やかに実施すべき。（福島県、無職、70代、男性）
- ・一定期間に一定件数の故障、不具合が発生した場合。件数は少なくとも、人身事故に直結しそうな故障、不具合が報告された場合。外部情報はなくても、自社内の継続検査により今後故障、不具合が発生する可能性が高い場合。（東京都、自営業主・家族従事者、60代、男性）
- ・エンジン、ブレーキ、トランスミッションなど、自動車の基本構造に関する部品に問題がある場合。（東京都、自営業主・家族従事者、50代、女性）
- ・5台以上で同じ箇所に不具合が生じた場合。（神奈川県、主婦、20代、女性）
- ・すべての不具合。（岐阜県、自営業主・家族従事者、40代、男性）
- ・どんな場合でも必要です。（兵庫県、無職、60代、男性）
- ・そのまま放置していれば、いずれ大きな不具合を起こすような場合。（兵庫県、主婦、30代、女性）
- ・メーカー側が少しでも危険だと思った時。（岡山県、主婦、30代、女性）
- ・安全・環境負荷に対する技術的・社会通念上重大な瑕疵がある場合。（長野県、管理・専門技術職、40代、男性）
- ・安全、人の命に係るところ全てにおいて。快適性は、対象外。（岡山県、主婦、40代、女性）
- ・安全運転に支障がある場合。（山形県、管理・専門技術職、50代、男性）
- ・経年経過による損耗ではなく、素材や機能に重大な瑕疵並びに欠陥があった場合。（神奈川県、自営業主・家族従事者、60代、男性）
- ・欠陥部分があればすべて。（東京都、販売・サービス・労務職、70代、男性）
- ・重大な事故につながる恐れが予測される場合。（静岡県、管理・専門技術職、60代、男性）
- ・通常の使用方法で自動車を使用しているにも関わらず、事故につながる重大な欠陥があったとき。（福島県、主婦、30代、女性）

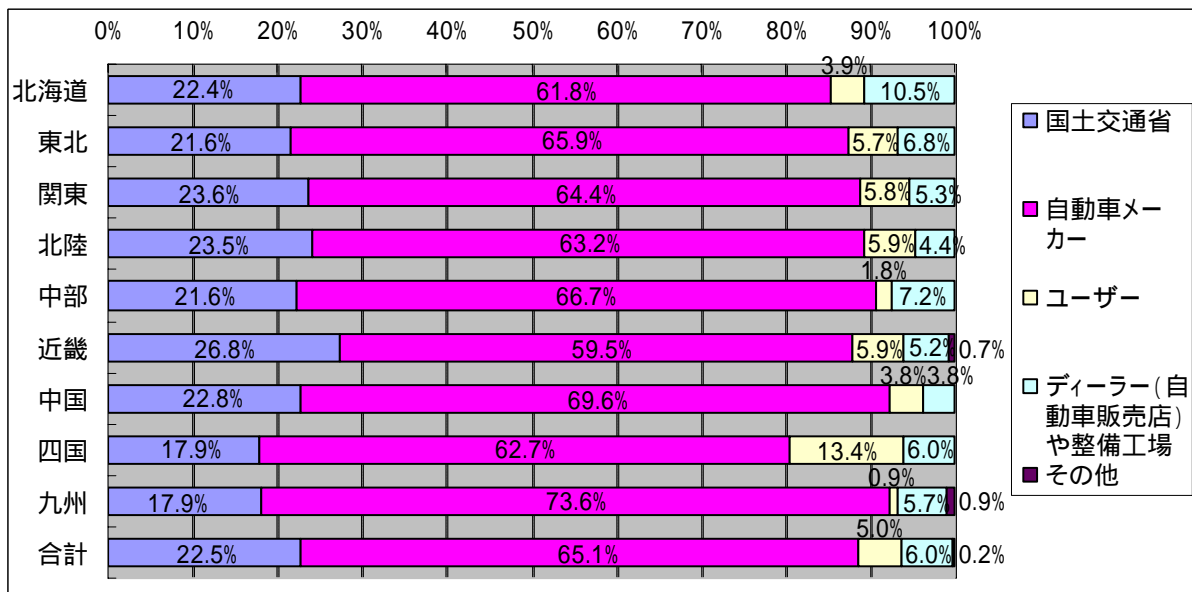
リコール制度が適切に機能するために重要なのは誰のどのような取組みかについて（問34、35）

1番目に挙げられたもの

<年代別>



<地域別>



全体で見ると、「国土交通省」と回答した方が22.5%、「自動車メーカー」と回答した方が65.1%となり、メーカーに主な取組みが期待される中、国土交通省に対しても取組みが期待されていることがわかりました。

また、どのような取組みが大切かについては、以下のような回答がありました。

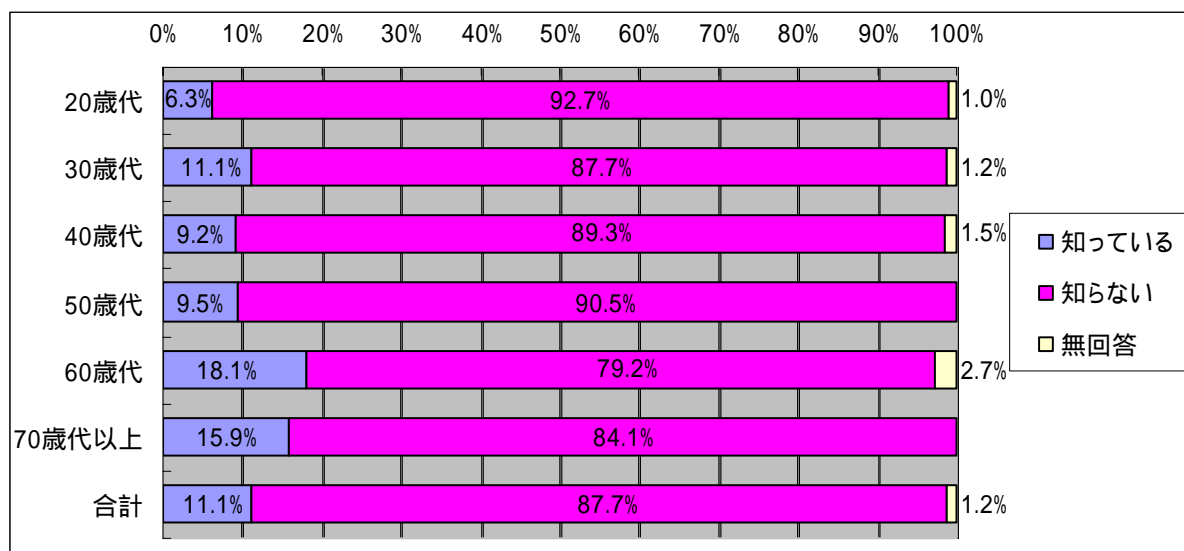
- ・自動車メーカーが事実を隠蔽しないこと。(兵庫県、主婦、40代、女性)
- ・発生した事例に対して迅速に正確に発表する取組みが必要である。(広島県、管理・専門技術職、40代、男性)
- ・省庁の関与が今以上に必要。(長野県、事務職、30代、女性)

- ・当然メーカーが正直にリコールを言い出すのが第一ですがそれを促すのも、リコール車をディーラー等へ積極的に持ち込み改善するよう消費者へ働きかけるのも、大切だと思いますが、そういう仕組みを作る！そうするように以って行く！のは国の仕事だと思います。(兵庫県、事務職、40代、女性)
- ・メーカーはリコール隠しをしない。ユーザーは面倒くさがらずに車を修理に出す。(熊本県、販売・サービス・労務職、20代、男性)
- ・積極的な周知。(埼玉県、自営業主・家族従事者、60代、男性)
- ・情報公開等の徹底。(福島県、自営業主・家族従事者、30代、男性)
- ・まずはリコールがおきるような製品を作らない。リコールが起きた場合は隠さずすぐに発表する。(岡山県、主婦、30代、女性)
- ・管理する国土交通省がしっかりメーカーやディーラーを監視しないとリコール制度はないがしろになる。(宮崎県、自営業主・家族従事者、60代、男性)
- ・ユーザー全員に確実に連絡すること。(新潟県、事務職、40代、女性)
- ・品質保証と安全性の保証。(東京都、無職、70代、男性)
- ・国土交通省の指導、メーカーの技術の向上。(青森県、販売・サービス・労務職、30代、女性)
- ・国土交通省とメーカーの綿密な協力体制。(北海道、自営業主・家族従事者、50代、女性)
- ・それぞれの責任と意識を持つ。(島根県、販売・サービス・労務職、40代、男性)

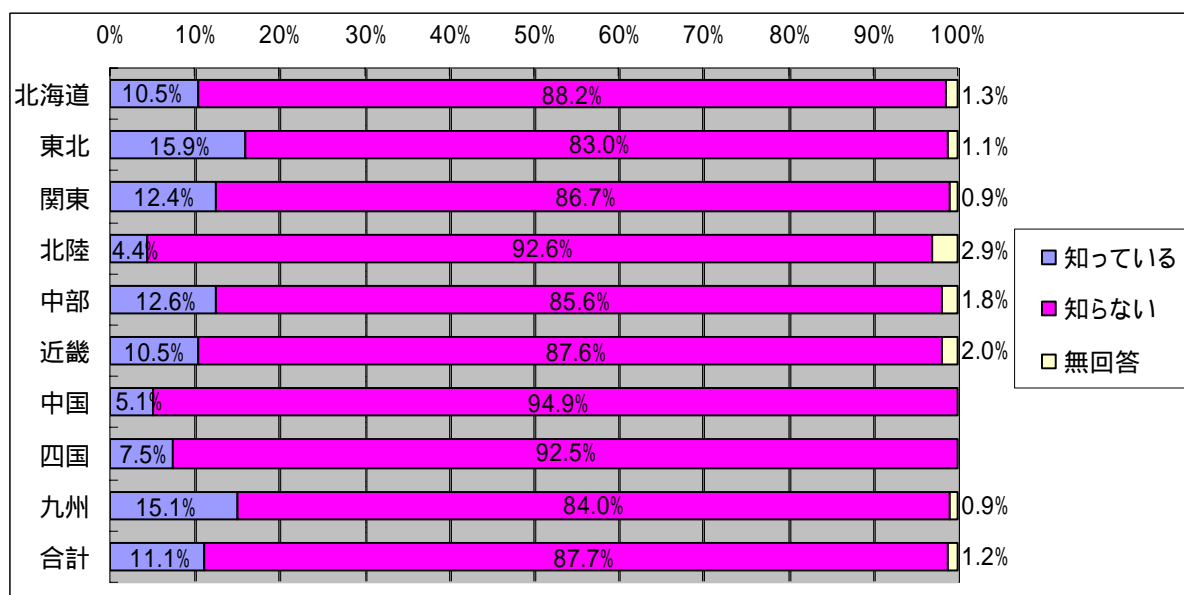
自動車不具合情報ホットラインについて（問36、37）

認知度については、

<年代別>



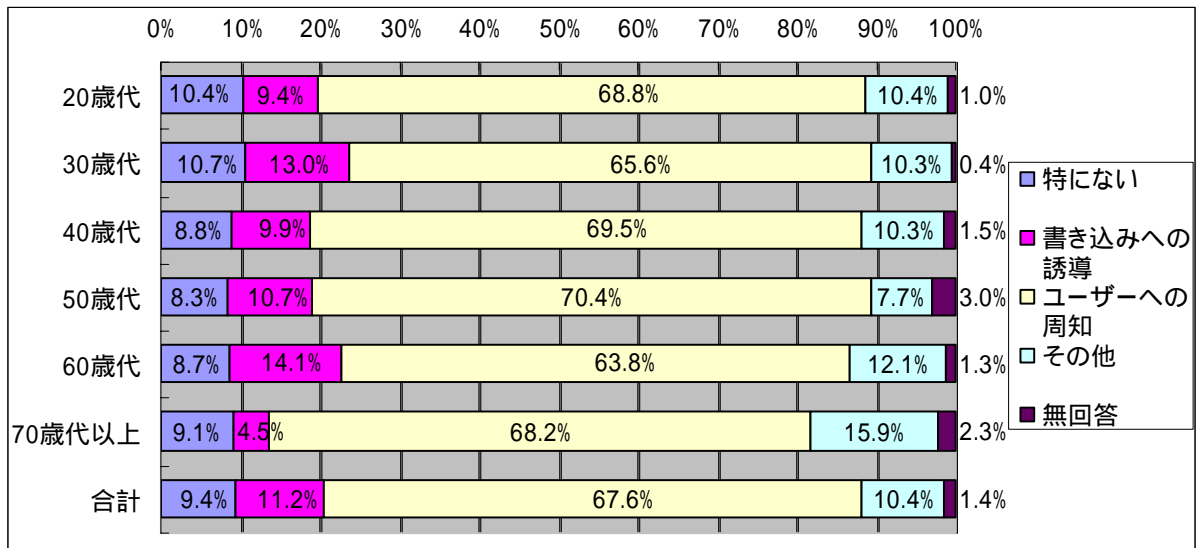
<地域別>



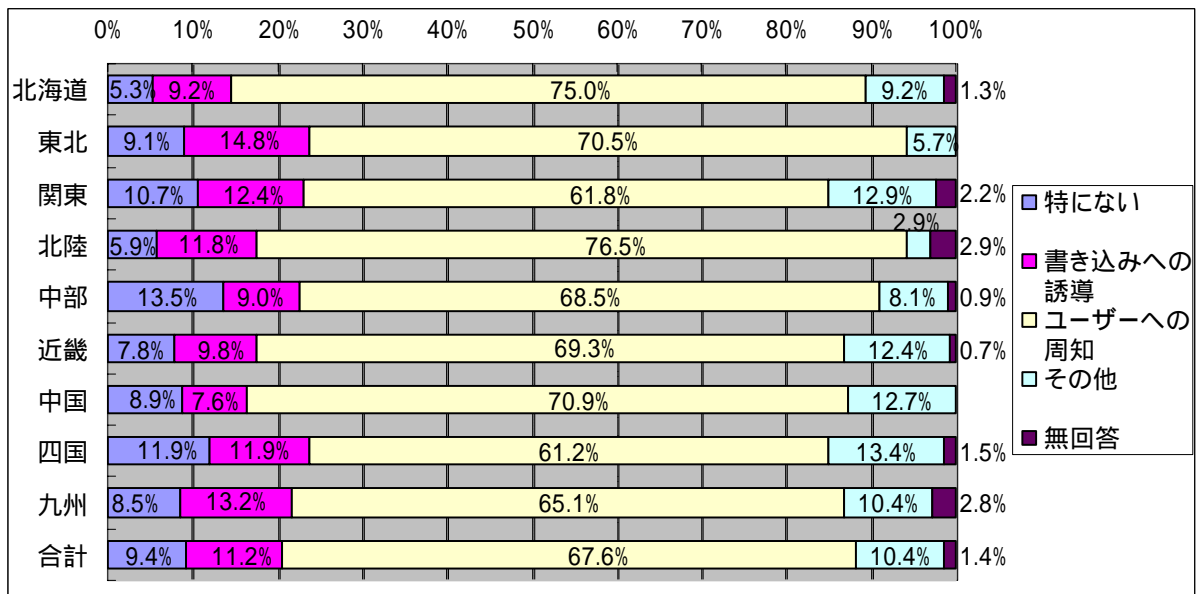
全体で見ると、「知っている」と回答した方が 11.1%と低い割合となりました。

また、国土交通省がより良い情報をより多く頂けるように改善すべきところについては、

<年代別>



< 地域別 >



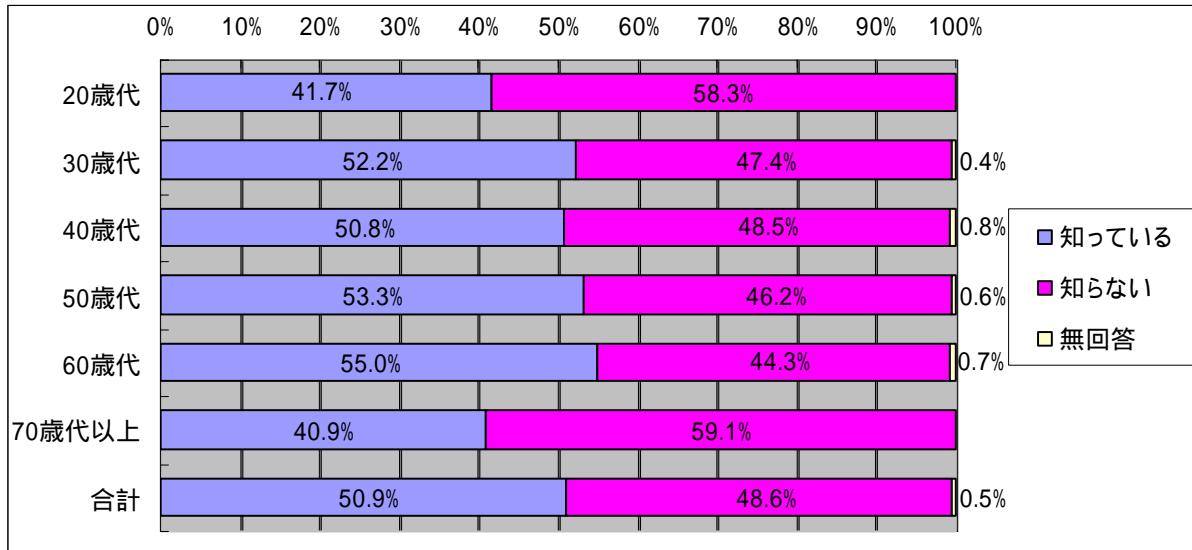
全体で見ると、「ユーザーへの周知」と回答した方が67.6%と半数を超え、より一層ユーザーへの周知をする必要があることがわかりました。

また、その他の回答については、以下のようなものがありました。

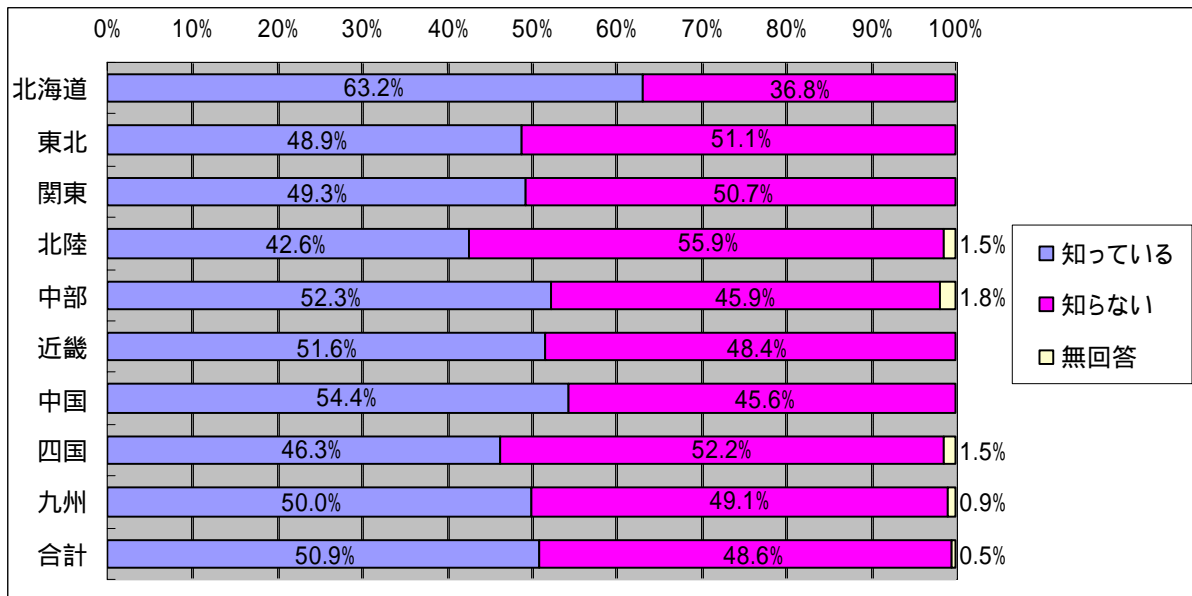
- ・ 絵やグラフ等の見易さ不足、時期などをこちらから記入するのではなく、データの整っている時期を選択できるようにしてほしい。(滋賀県、管理・専門技術職、40代、男性)
- ・ このようなHPがあること自体知らなかったなので、免許を取った時や、自動車を購入したときに知らせるようにしてほしい。(埼玉県、主婦、30代、女性)
- ・ フリーダイヤルを整備工場に通達、整備士の皆さんに利用を促す(高知県、自営業主・家族従事者、40代、女性)
- ・ ページを拝見した限り内容は判り易くて良いと思いますが、私のように今回初めてホットラインの存在を知る人も多いと思います。なので、もっとホットラインの存在を世間に広める活動が必要だと思います。(福岡県、事務職、30代、女性)

メーカーのお客様相談窓口について（問38）

<年代別>



<地域別>



全体で見ると、「知っている」と回答した方が50.9%で半数は超えているものの、あまり知られていないことがわかりました。

< グラフの見方 >

- (1) グラフの数値は回答率 (%) となっている。
- (2) 割合は少数点第 2 位で四捨五入し、小数点第 1 位までを示している。よって、
は 1 つだけの質問であっても、回答比率の合計値が 100.0% にならない場合がある。また、複数回答の質問は母数を回答者数としているため、回答比率の合計値が 100.0% を超える。
- (3) 本文やグラフの選択肢の表記は、語句を簡略化している場合がある。



国土交通行政インターネットモニター アンケート

資料 1 - 2

アンケート一覧 戻る

【全国】 アンケート名: 自動車リコールについて

以下の設問にお答えいただいた後、下の「アンケート回答(送信)」のボタンをクリックすると、内容が自動送信されます。

問. 1 あなたは自動車運転免許(二輪を含みます。)をお持ちですか。(過去に持っていたことがある場合も含みます。)

1. 免許を持っている(持っていた)
2. 免許を持っていない

問. 2 あなたは自動車を所有していますか。(過去所有していたことがある場合も含みます。該当するものをすべてお選びください。)

1. 軽自動車
2. 普通乗用車
3. 貨物車
4. 商用車
5. 自動二輪車
6. 所有していない(問25. へお進み下さい)

問2で1～5を選んだ方にお伺いします。

以下の質問については、自動車を複数所有されている場合は、主に使用されている自動車についてお答えください。

問. 3 あなたは自動車をどれくらいの頻度で使用されますか。

1. ほぼ毎日運転している
2. 週1、2回程度運転している
3. 月1、2回程度運転している

<https://www.monitor.mlit.go.jp/anketo/qrydisplay.asp?ST=DSP&PID=A&AID=460>

2008/07/14

国土交通行政インターネットモニター

2/13 ページ

4. 年数回程度運転している

問. 4 あなたは自動車で年間どれくらいの距離を走行されますか。

1. 1,000km未満
2. 1,000km以上5,000km未満
3. 5,000km以上10,000km未満
4. 10,000km以上

以下の質問は数字でお答えください
回答例)10

問. 5 あなたが現在所有されている車の所有年数は何年ですか。

以下の質問は数字でお答えください。
回答例)10

問. 6 あなたが前の車を換えた時の使用期間はおよそ何年ですか。(前の車が無い場合は、今の車をどれくらいの期間使用される予定かをお答えください。)

以下の質問は数字でお答えください。
回答例)100,000

問. 7 あなたが前の車を換えた時の走行距離(km)はおおよそ何kmですか。(前の車が無い場合は、今の車をどれくらいの

<https://www.monitor.mlit.go.jp/anketo/qrydisplay.asp?ST=DSP&PID=A&AID=460>

2008/07/14

距離を使用される予定かをお答えください。)

問. 8 あなたは車検時以外の点検整備(自家用乗用車の12ヶ月点検やその他自動車メーカー推奨の点検整備など)を行っていますか。

- 1. 行っている(問10. へお進みください)
- 2. 必要と思う範囲で行っている
- 3. 全く行っていない

問8で2、3を選んだ方にお伺いします。

問. 9 あなたが車検時以外の点検整備を行わない理由は何ですか。

- 1. 車検の際に点検整備すれば十分だから
- 2. 故障した時に整備すればよいから
- 3. いつ、何をすればよいのか分からないから
- 4. その他

問. 10 あなたは自動車には保証修理が受けられる期間(保証期間)が自動車メーカーによって設定されていることをご存じですか。

- 1. 具体的な年数や距離、注意事項などほぼ理解している
- 2. 保証期間は具体的に知っているが、注意事項は知らない
- 3. 具体的な内容は知らないが、保証期間がどこに記載されているのかは知っている

<https://www.monitor.mlit.go.jp/anketo/qrydisplay.asp?ST=DSP&PID=A&AID=460>

2008/07/14

国土交通行政インターネットモニター

4/13 ページ

- 4. 具体的な内容やどこに記載されているかは知らない
- 5. 知らない

問. 11 あなたは自動車メーカーの指定した時期に定期交換部品、オイル等の油脂類を交換していますか。

- 1. 指定された時期に交換している
- 2. 必要と思うものだけ交換している
- 3. 不具合がでたら交換している
- 4. 定期交換部品、オイル等の油脂類を知らないが、車検、定期点検時にディーラー(自動車販売店)等からの推奨に従い交換している
- 5. 交換していない

問. 12 あなたは自動車の取扱説明書及び点検記録整理簿(メンテナンスノート)は読んでいますか。

- 1. 全て読んでいる
- 2. 一部必要なところなどを読んでいる
- 3. 読んでいない

問12で2、3を選んだ方にお伺いします。

問. 13 全てを読んでいない理由は何ですか。

- 1. 家族や知人等に聞く方が便利だから
- 2. 内容が分かりにくいから
- 3. 取扱等で困ったことがないから
- 4. その他

問. 14 あなたは自動車の取扱説明書及び点検記録整理簿(メンテナンスノート)を理解していますか。

1. 理解している
2. ほぼ理解している
3. あまり理解していない
4. 理解できていない

問. 15 あなたは自動車の購入時にディーラー(自動車販売店)から、自動車の取扱いや保守管理についての説明を受けましたか。

1. 詳しい説明があった
2. 簡単だが、十分な説明があった
3. 十分な説明はなかった
4. 説明は受けなかった

問. 16 あなたの自動車に故障や不具合が生じたことはありますか。

1. ある
2. ない(問17へお進み下さい)

問16で1を選択された方にお伺いします。

問. 17 故障や不具合に対して、措置を依頼した際のディーラー(自動車販売店)の対応はどうか。

1. 詳しい説明とともに、十分な措置がされた
2. 措置はされたが、説明が不十分だった
3. 措置も説明も納得がいかなかった

<https://www.monitor.mlit.go.jp/anketo/qrydisplay.asp?ST=DSP&PID=A&AID=460>

2008/07/14

国土交通行政インターネットモニター

6/13 ページ

4. 措置を依頼したことがない

問. 18 あなたはディーラー(自動車販売店)に故障修理や不具合の相談をした場合、その情報がどのように自動車メーカーの設計改善やリコールに役立てられるか知っていますか。

1. どのように役立てられるか知っている
2. 役立てられることは知っているが、仕組みは知らない
3. 知らない

問. 19 あなたは過去に自動車メーカーからリコールなどの自動車の不具合に関する通知をもらったことがありますか。

1. ある
2. ない(問23にお進みください)

問19で1を選択された方にお伺いします。

問. 20 あなたが自動車メーカーから受け取った通知はどのような内容でしたか。該当するものをすべてお選びください。

1. リコール
2. 改善対策
3. サービスキャンペーン
4. 注意喚起
5. 保証期間の延長
6. よくわからないが、そのような通知があった

問. 21 あなたに自動車メーカーから届いたリコールの通知は、分かりやすいものでしたか。該当するものを全てお選びください。

- 1. 分かりやすかった
- 2. 広告などの区別がつきにくいなど、リコールの通知であることが分からなかった
- 3. 不具合の内容(部位や現象等)が分からなかった
- 4. ユーザーとしてやるべき事が分からなかった
- 5. 不具合の危険度が分からなかった
- 6. その他

問. 22 あなたはリコールの通知を受け取ったときに、ディーラー(自動車販売店)で点検、修理を実施しましたか。

- 1. 実施した(問24へお進みください)
- 2. 実施しなかった

問22で2を選択された方にお伺いします。

問. 23 あなたがディーラー(自動車販売店)で点検、整備を実施しなかった理由は何ですか。

問. 24 リコールの通知が確実に届くためには、自動車の使用者や住所が変わった場合の変更登録が必要ですが、あなたは自動車の変更登録を知っていますか。

- 1. 知っている
- 2. 知らない

問. 25 あなたの自動車が故障等を起こした場合(事故や火災の場合は、最初に警察や消防に連絡した後)どこに連絡しますか。該当するものを全てお選びください。

- 1. 保険会社
- 2. 自動車メーカー(お客様相談室など)
- 3. ディーラー(自動車販売店)
- 4. ロードサービス会社(JAFなど)
- 5. 車に詳しい知人
- 6. 整備工場
- 7. 国土交通省
- 8. 国民生活センターやその他行政機関
- 9. その他

問. 26 あなたは自動車のリコールとサービスキャンペーンの違いを知っていますか。

- 1. 違いを具体的に知っている
- 2. 知っているが、何が違うのかは知らない
- 3. サービスキャンペーンは知らない
- 4. 同じものと思っていた

問. 27 あなたはリコールを発表したメーカーに対してどのようなイメージを持っていますか。

- 1. 不具合を積極的に直してくれるので、評価できる
- 2. リコールを実施するような不具合があることは問題だが、事故が未然に防止されるという点では一定の評価はできる
- 3. 設計や製造の能力が足りないので、問題がある
- 4. その他

問. 28 あなたは自動車に故障や不具合が起こったときに、メーカーの責任がないと考えるものはどれですか。考えられるものを全てお選びください。

- 1. ユーザーが点検整備をきちんと行っていなかった場合
- 2. ユーザーが改造していた場合
- 3. ユーザーが純正ではない部品を使っていた場合
- 4. ユーザーが長期に使用している場合
- 5. ユーザーが長距離使用している場合
- 6. ユーザーが自動車メーカーの想定しない使用方法をしていた場合(悪路等の厳しい条件や積載超過)
- 7. 保証期間を超えていた場合
- 8. 全ての責任は自動車メーカーにある
- 9. その他

問28で4を選んだ方にお伺いします。

回答例①) 5年

回答例②) 重要部品5年
その他部品10年

問. 29 自動車メーカーの責任がないと考える目安の年数はどれくらいですか。(エンジン、ブレーキ、ステアリング、トランスミッションなどの重要部品に故障が起こった場合と、その他の部品に故障や不具合がおこった場合で異なるとお考えの方は、それぞれの年数を順にお書きください。)

<https://www.monitor.mlit.go.jp/anketo/qrydisplay.asp?ST=DSP&PID=A&AID=460>

2008/07/14

問28で5を選んだ方にお伺いします。

回答例①) 100, 000km

回答例②) 重要部品100, 000km
その他部品150, 000km

問. 30 自動車メーカーの責任がないと考える目安の距離(km)はどれくらいですか。(エンジン、ブレーキ、ステアリング、トランスミッションなどの重要部品に故障や不具合が起こった場合と、その他の部品に故障や不具合が起こった場合で異なるとお考えの方は、それぞれの距離を順にお書きください。)

問. 31 リコールの通知を受け取った後で、措置を受けなかったためにその不具合や故障で事故が起こった場合、あなたは誰に責任があると考えますか。

- 1. 速やかにリコールの措置を受けなかったユーザーに責任がある(問33へお進みください)
- 2. リコールの通知を受け取った後、一定の期間は自動車メーカーに責任がある
- 3. 自動車メーカーに責任がある(問33へお進みください)

問31で2を選んだ方にお伺いします。

問. 32 あなたはリコール通知を受け取った後、何ヶ月程度自動車メーカーに責任があると考えますか。

問. 33 自動車メーカーはどのような場合にリコールを実施すべきだと考えますか。

問. 34 あなたはリコール制度が適切に機能するためには誰の取り組みが大切だと思いますか。次の中から重要と思われる順に5つ選んでその番号を指定してください。「その他」を選ばれた方はその内容をご記述ください。

回答欄 (選択肢の番号をお選び下さい)	1番 なし <input type="checkbox"/>	2番 なし <input type="checkbox"/>	3番 なし <input type="checkbox"/>	4番 なし <input type="checkbox"/>	5番 なし <input type="checkbox"/>
1. 国土交通省					
2. 自動車メーカー					
3. ユーザー					
4. ディーラー(自動車販売店)や整備工場					
5. その他 					
6. 特になし					

問. 35 リコール制度が適切に機能するためには、問34で選んでいただいた者のどのような取り組みが大切だと思いますか。

問. 36 あなたは自動車不具合情報ホットラインを知っていますか。

1. 知っている
 2. 知らない

<https://www.monitor.mlit.go.jp/anketo/qrydisplay.asp?ST=DSP&PID=A&AID=460>

2008/07/14

自動車不具合情報ホットライン

<http://www.mlit.go.jp/jidosha/carinf/rcf/index.html>
をご覧ください。

問. 37 国土交通省がより良い情報をより多く頂けるように改善すべきところはどこにあるとお考えですか。

1. 特になし
 2. 書き込みへの誘導
 3. ユーザーへの周知
 4. その他

問. 38 あなたは各自動車メーカーのお客様相談窓口(フリーコール)を知っていますか。

1. 知っている
 2. 知らない