

ユーザーアンケートの実施について

1. ユーザーアンケート実施について

リコールや点検整備などについて、国民、ユーザーの意識を調査するために、アンケート調査を実施する。

2. アンケート実施方法

(1) 「国土交通行政インターネットモニター制度」を利用。

国土交通行政インターネットモニター制度は、広く国民一般を対象として、国土交通行政の課題に関しインターネットの利用による質の高い意見・要望等の聴取を図り、国土交通行政の施策の企画及び立案並びに実施のための参考に資することを目的として、平成16年度から実施している制度。

(2) インターネットモニター人数

全国で1, 200名。(全国を9ブロックに分け、ブロック毎に募集数を設定)

ブロック	北海道	東北	関東	北陸	中部	近畿	中国	四国	九州	計
定員	90	110	291	85	136	171	100	82	135	1, 200

※日本国内に居住する20歳以上の方で、インターネットを容易に利用でき、国土交通行政に対する関心が高くモニターとしての熱意を有する方。(国会・地方公共団体の議員、国土交通行政に携わっている常勤の公務員、国土交通省所管の独立行政法人等の役職員及びその同居の親族は除く。)

(3) 調査実施時期

7月中に調査実施。9月中(遅くとも10月上旬)に調査結果を得る。

3. 具体的な質問内容

以下の質問内容とする。(【 】内は関係する課題番号)

- ・ リコールの認識度【課題1】(問19)
- ・ リコールのイメージ【課題1】(問20)
- ・ リコール措置の際の情報提供について【課題2】(問15～問17)
- ・ 不具合情報について【課題2】(問14、問18、問25～問26)
- ・ 点検整備意識及び実態【課題4】(問6～問7)
- ・ 保証修理・定期交換部品の認識度や実態【課題4】(問8～問9)
- ・ 取扱説明書、メンテナンスノート等について【課題4】(問10～問11)
- ・ ディーラーの説明等について【課題4】(問12～問13)
- ・ 不具合への対応でのメーカーや国の役割【課題4】(問21～問24)

インターネットモニター質問票(案)

問1. 自動車運転免許（二輪を含む。）をお持ちですか。（保有したことがある場合も含む）

1. 保有している
2. 保有していない

問2. 自動車を所有していますか？（以前所有していたことがある場合も含む。複数回答可。）

1. 軽自動車（問3. へお進み下さい）
2. 普通乗用車（問3. へお進み下さい）
3. 貨物車（問3. へお進み下さい）
4. 商用車（問3. へお進み下さい）
5. 二輪車（問3. へお進み下さい）
6. 所有していない（問19. へお進み下さい）

問3. 自動車はどれくらいの頻度で使われますか。

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
4. 年数回程度運転している

問4. 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

問5. 前の車を換えた時期、距離はどれくらいですか。（前の車が無い場合は、今の車をどれくらいで換えるつもりかをお答え下さい。）

1. 使用期間【 】年
2. 距離【 】km

問6. 車検の時以外の点検整備（自家用乗用車の12ヶ月点検やメーカー推奨の点検整備など）を行っていますか？

1. 規定どおり行っている(問8. へお進み下さい)
2. 必要と思う範囲で行っている(問7. へお進み下さい)
3. 全く行っていない(問7. へお進み下さい)

問 7．点検整備を規定どおり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 8．自動車には保証修理を受けられる期間（保証期間）がメーカーによって設定されていることをご存知ですか。

- 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
- 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 9．メーカーの指定した時期に定期交換部品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．不具合が出たら交換している
- 4．定期交換部品を知らない

問 10．自動車の取扱説明書及び点検整備記録簿（メンテナンスノート）を理解していますか。

- 1．内容をほぼ理解している
- 2．あまり理解していない
- 3．理解できていない

問 11．自動車の取扱説明書及び点検整備記録簿（メンテナンスノート）は読んでいますか。

- 1．ほぼ読んでいる
- 2．一部必要なところを読んでいる
- 3．家族や知人等に聞く方が便利なので、あまり読んでいない
- 4．分かりにくいので、あまり読んでいない
- 5．取扱い等で困ったことがないので、あまり読んでいない

問 12．自動車の販売時にディーラーから、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 13．故障や不具合に対して、措置を依頼した際のディーラーの対応はどうでしたか。

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
4. 措置を依頼したことがない

問 14. ディーラー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メーカーの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
2. 知らない

問 15. 過去にメーカーからリコールや注意喚起などの通知をもらったことがありますか？

1. ある（問 16. にお進み下さい）
2. ない（問 18. にお進み下さい）

問 16. 何の通知でしたか？（複数回答可）

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 17. リコールの通知は、分かりやすいものでしたか。（複数回答可）

1. 分かりやすかった
2. リコール、注意喚起の通知であることが分からなかった（広告などとの区別がつきにくい）
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ことが分からなかった
5. 不具合の危険度が分からなかった
6. その他【 】

問 18. 自動車が故障等を起こした場合、（事故や火災の場合は、警察や消防に連絡した後）連絡することがあるのは誰ですか。（複数回答）

1. 保険会社
2. メーカー（お客様相談室）
3. ディーラー
4. ロードサービス会社（JAF 等）
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消費者センターその他行政機関

問 19. 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 20. 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 21. 次のような場合に、自動車に故障や不具合が起こった時は、メーカーの責任がないと考えますか。

(複数回答可)

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 (具体的な使用年数を記入下さい。【 】年以上)
5. ユーザーが長距離使用している場合 (具体的な使用距離を記入下さい。【 】万 km 以上)
6. ユーザーが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. 全ての責任はメーカーにある
9. その他【 】

問 22. リコールが公表されたあとで、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ときは、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
2. リコールの公表後、一定の期間はメーカーに責任がある
3. メーカーに責任がある

問 23. 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。(自由にご意見をお書き下さい。)

【 】

問 24. リコール制度が適切に機能するためには何が大切だと考えますか。(複数回答可)

1. 国土交通省の監視
2. メーカーの努力
3. ユーザーへの情報提供
4. ディーラーや整備工場などの努力

問25. 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

問26. 自動車不具合情報ホットラインHP (<http://www.mlit.go.jp/RJ>)をご覧になった上で答えをお願いします。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でしょうか。

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