

# レンタカー事業におけるサポカーの 対応状況について

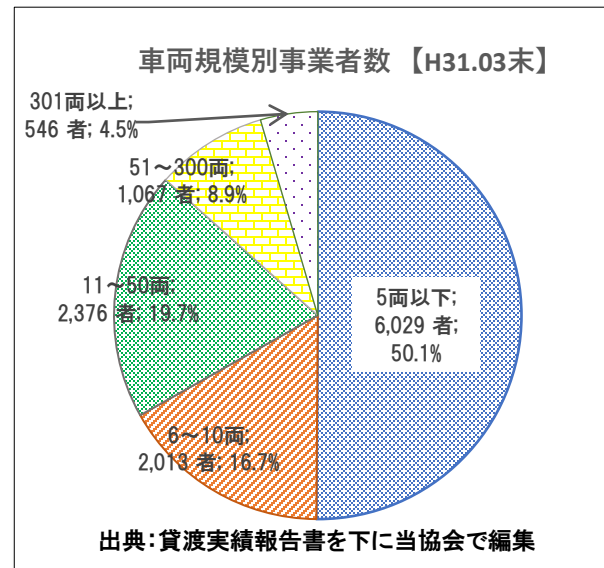
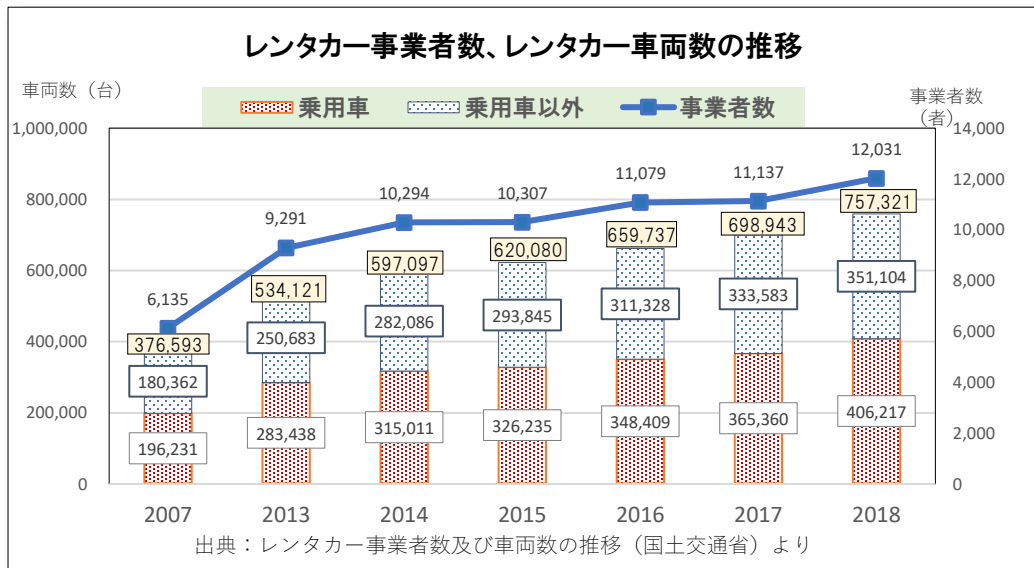
---

2021年 2月 4日

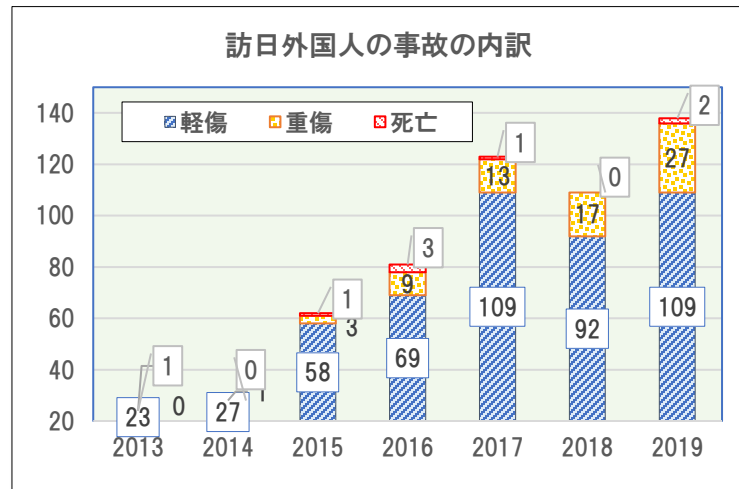
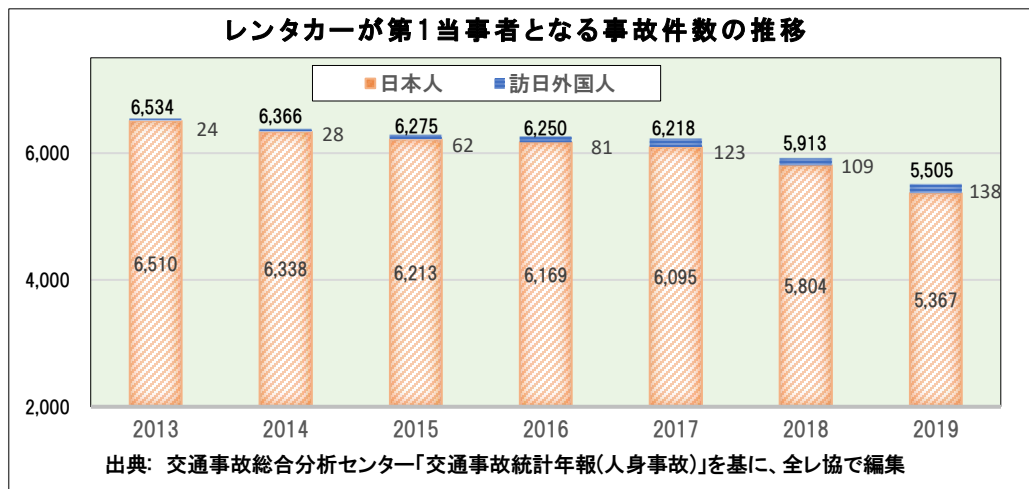


# (参考) レンタカー事業の概要

○主にインバウンド需要の増加を背景に事業者数、車両数も増加（ただし、新型コロナウイルスの影響で足下では減少の見込み）。他方、事業構造としては、5両以下の小規模事業者が大半を占める



○自動車の性能向上等により、自動車事故全体が減少するなかレンタカーの借受人が第1当事者となる事故も減少。他方、訪日外国人による事故は増加の傾向（ただし死亡事故は少ない）



# レンタカー貸渡時の主な手続きフロー

○貸渡時のオペレーションは、法令やレンタカー約款に定める所定の手続きを限られた時間内に処理する必要があり、今以上に顧客対応に時間を割く余裕は各社ともに少ない。借受人も貸渡手続きに要する時間の短縮を望む傾向にある。

## 予 約

- レンタカー事業者の店舗、予約サイトまたは旅行代理店等の予約サイトで予約

※ 約款、料金の同意、車種クラス、借受開始日時、借受場所、借受期間、返還場所、運転者、チャイルドシート等のオプションの要否等を明示

※ 予約申込金を申し受ける場合あり

## 貸渡し

- 運転免許証の確認
  - ※ 貸渡簿、貸渡証に氏名、住所、免許証の種類番号を記載
  - ※ 借受人と別に運転者がいる場合は運転者を含む全員分
- 携帯電話番号の確認
- 使用中の事故等に関する補償内容の説明
  - ※ NOC(注)(休車損害)、保険適用の範囲・免責の範囲などの説明
  - (N.O.C.(ノン・オペレーション・チャージ) 事故や故障などにより、修理や清掃が必要になったとき、修繕期間中の「休業補償」として利用者がレンタカー会社に支払う金額)
- 料金の支払
- 借受人に貸渡証を交付
- 本人立ち会いのもと車体外観等のチェック
  - ※ 点検整備済みであること、付属品、キズ、へこみ具合などを確認

## 返 却

- 燃料残量の確認
- レンタカー事業者立ち会いのもと返還車両の確認
  - ※ 忘れ物、キズ、へこみがないか 等
- 貸渡証の返還
- 料金の精算
  - ※ 延滞、早期帰着、借受期間や返還場所の変更があった場合等
- 清掃・消毒

## レンタカー大手 (メーカー系)

衝突被害軽減ブレーキ付の車両は、各社とも導入が進んでいる。  
ACC（オートクルーズコントロール）等は、車種・グレードにより搭載の有無が異なる。今後、搭載車種が増えてくればそれに比例して導入も拡大と予測。メーカーからのサポートは受けやすい。

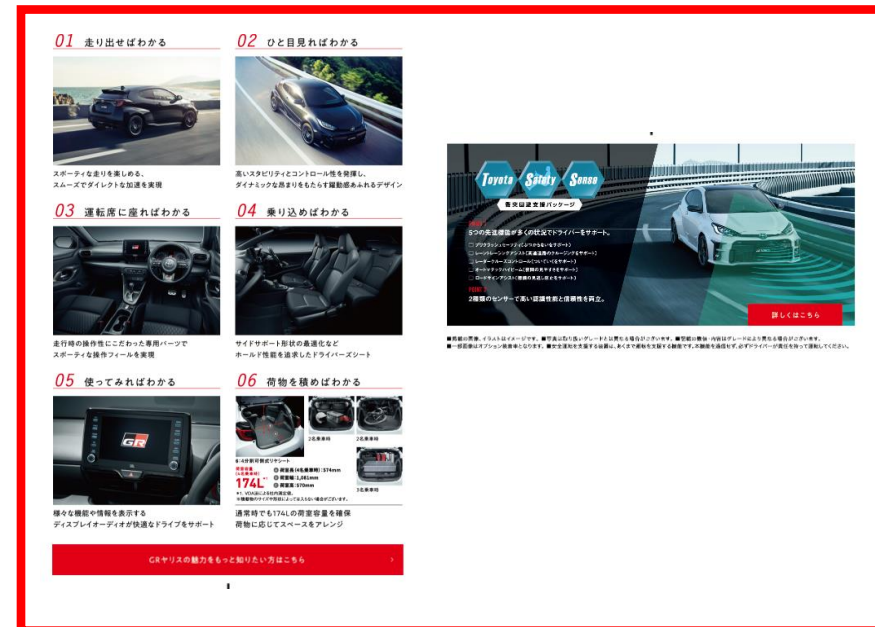
事業者	導入状況	使用方法等の説明状況
メーカー系 A社	<ul style="list-style-type: none"><li>・衝突被害軽減ブレーキ付車両はほとんどの車両に導入済み</li><li>・クルーズコントロールについては、グレードにより未導入の車両もある</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・公式サイト内の車種限定ページで案内</li><li>・店頭用に多言語対応の説明用チラシを作成</li><li>・貸渡時にお客様から質問があった際はチラシでご案内</li></ul>
メーカー系 B社	<ul style="list-style-type: none"><li>・衝突被害軽減ブレーキ付車両はバン・トラック以外のほとんどの車両に導入済み</li><li>・クルーズコントロールについては、グレードにより未導入の車両もある</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・現状、説明は行っていないが、お客様から問合せがあった場合は対応している</li></ul>

## レンタカー大手 (非メーカー系)

メーカー系と同様、衝突被害軽減ブレーキ付の車両は導入が進んでいる。ACC付車両の本格導入は今後。非メーカー系は、導入車種が多岐にわたるため、メーカーや車種、年式等に応じた案内が必要となり、使用方法等の説明はメーカー系事業者よりハードルが高くなる

事業者	導入状況	使用方法等の説明状況
非メーカー系 C社	<ul style="list-style-type: none"><li>・衝突被害軽減ブレーキ付車両はほとんど(約9割)の車両に導入済み</li><li>・クルーズコントロールについては、35%程度の導入</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・現状、説明は行っていないが、お客様から問合せがあった場合は対応している</li><li>・今後、一部メーカーの協力を得て特定の車種についてはチラシを用いて説明することを検討中</li></ul>
非メーカー系 D社	<ul style="list-style-type: none"><li>・衝突被害軽減ブレーキ付車両はほとんどの車両に導入済み</li><li>・クルーズコントロールについては、グレードにより装備されていない車両もある</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・現状、説明は行っていないが、お客様から問合せがあった場合は対応している</li></ul>

- 公式サイト内  
車種を限定した上でサポカーの機能を紹介  
(新車導入にあわせて貸出キャンペーンを実施。新型車の公式ページに誘導)



出典: トヨタレンタカーHPより

- 店頭用  
サポカーの機能の説明ツールを用いてお客様にご案内  
(貸渡時にお客様から質問があった際にツールを用いてご案内 (多言語対応))

## ○ サポカー指定プランの例 被害軽減ブレーキ付の車両を指定したレンタカーの貸渡し事例



本キャンペーンのレンタル車両は、全車両で衝突被害軽減ブレーキを搭載

対象期間：  
2020年3月30日～2021年3月31日ご出発分まで

安全運転をサポートする車、通称サポカー。衝突被害軽減ブレーキを搭載した車両を指定した、安全運転を心掛けるお客さまへのキャンペーンです。この機会にぜひご利用ください。

### サポカーに関するご案内

- サポカー（セーフティ・サポートカー）とは、安全運転サポート車の愛称です。衝突被害軽減ブレーキを搭載した自動車全般を指します。○○○レンタカーでは「衝突被害軽減ブレーキ」のステッカーを車内に貼っております。
- 衝突被害軽減ブレーキは衝突被害軽減をサポートする機能で、あくまで運転補助機能です。認識性には限界があり、また道路状況や天候等によっては作動しない場合があります。衝突被害軽減ブレーキに頼った運転はせず、必ずドライバーが責任を持って運転してください。

## レンタカーの貸渡時における先進安全装備の説明について

- レンタカー事業の生産手段は車両であり、お客様がひとたび事故を起こせば、車両の修理に多大な費用と期間がかかり、その間車両は稼働できないため、事業者は多大な損失を被る。
- サポカーに搭載された先進安全装備を適切に利用することによる事故防止は有効。
- 一方、レンタカー貸渡しに際して、行政通達(運転免許証の確認、貸渡簿の作成、貸渡証の交付等)やレンタカー貸渡約款等(事故時の補償内容説明、)に基づき、レンタカー事業に特有の手続きを限られた時間内に処理しなければならないため、お客様との接客時間を今以上に確保することは難しい状況。  
また、お客様の方でも手続きは早く終え出発したいというご要望は多く、そうした声を受け、レンタカー事業者としてはオペレーションの短縮化に対するニーズは強い。大手事業者を中心に貸渡業務の非接触化を検討。
- また、先進安全装備は年々進化し、メーカー、車種、グレード、また同一車種でも年式によって異なるため、個々の車種に応じた説明が行われない場合は、ドライバーに誤った情報をインプットしてしまうリスクもある。
- このため、特に非メーカー系のレンタカー事業者を中心に、以下の声がよせられた。
  - ・ メーカーで簡単な操作マニュアルを作成し、車両に搭載することはできないか、
  - ・ 先進安全技術を電子マニュアル化し、カーナビなど車載モニターで見られるようにできないか、
  - ・ 先進安全技術の操作方法などは、メーカー毎のばらつきをなくし、統一化を図ることはできないか



- 毎年、最多客時である8月の1ヶ月間を全国統一事故防止キャンペーン期間と定め、加盟レンタカー事業者の各営業所において、のぼり旗を設置、お客様には「チラシ」を配付するとともに、「無事故でのお帰りをお待ちしております」の声かけ運動を実施。

無事故でのお帰りをお待ちしています。

# 安全運転 | 事故防止

## のお願い

Please drive safely.



レンタカーのご利用は、安全・安心。レンタカー協会加盟店へ  
毎月10日は「レンタカー」の日

一般社団法人 全国レンタカー協会  
http://www.rentacar.or.jp

のぼり旗

# 事故防止と安全運転のお願い

無事故でのお帰りをお待ちしています。

Please drive safely.



「笑顔でお出かけ」のお客さまの「笑顔でのお帰り」をお待ちしています。安全運転をするためのアドバイスとしてお役立てください。

## 事故の発生原因は?!

5% 運転の誤操作  
35% 判断の誤り  
60% 危険の発見遅れ

安全運転のために、急発進せずにゆっくりスタートしましょう。また、車間距離を十分にとり、お互い道を譲り合って、余裕をもって運転しましょう。

### 駐車場の対物事故が増えています!

ハンドルの早切・後方不注意により  
P 駐車中の相手に接触

低い障害物など目視で後方確認! 両乗客に誘導してもらいましょう!

**SAFETY POINT**  
ルールを守ってセーフティドライブ

- 全員がシートベルト着用を! 後部座席もシートベルト(チャイルドシート)の着用が義務づけられています。
- 制限速度を守り、車間距離を十分に! 他の車の急な動きに安全な対応ができるよう、車間距離を守ってください。
- 走行中のカーナビ、オーディオ操作は危険! カーナビ、オーディオの操作は安全な場所に車を停止して行ってください。
- 運転中の携帯電話・スマホは禁止! 携帯電話やスマートフォンの操作は安全な場所に車を停止してご使用ください。
- 定期的に休息を! 高速道路なら2時間毎に、一般道路では4時間毎に30分以上の休憩をとりましょう。

チラシ

## 全国統一「事故防止キャンペーン」実施マニュアル

のぼり旗

無事故でのお帰りをお待ちしています。

# 事故防止と安全運転のお願い

無事故でのお帰りをお待ちしています。

▲チラシ (表面)

▲チラシ (裏面)

○ キャンペーン名: 「事故防止キャンペーン」  
「無事故でのお帰りをお待ちしています」

○ 実施期間: 2020年8月1日～2020年8月31日

○ ツール: のぼり旗/事故防止チラシ/キャンペーンマニュアル

### キャンペーンの進行手順

チラシ (裏面)

1 準備	キャンペーン前日までに、「のぼり旗」を営業所に設置。また、営業所のカウンター・内部等に「事故防止チラシ」を設置
2 実施期間中	キャンペーン期間中に来店されたお客さまに対して契約手続きが終了し、車両にご案内する前に以下のトークでキャンペーンを告知し、無事故でのお帰りを促す。
3 出発時	(事故防止チラシを見せながら) 「ただいま、全国のレンタカー協会統一の事故防止キャンペーンを実施しています。」  ・チラシ表面の印刷 → 「駐車場での事故が多くなっています。車を止める時は駐車中の車両や低い障害物などを目視で確認する等、十分ご注意ください。」  ・チラシ裏面の印刷 → 「普段と違う車の運転では、こちらの注意点を再度ご確認ください。特にお気を付けください。また、万一の当て逃げ被害や、事故が起きてしまった場合には、速やかに警察と当店へのご連絡をお願いいたします。」
4 出発誘導時	「無事故でのお帰りを従業員一同ここからお待ちしております。」 「行ってらっしゃいませ。」
5 帰着時	無事故で帰着 → 「無事故でのお帰りありがとうございました。お車の調子はいかがでしたか?」 事故で帰着 → 「お身体等にも、お怪我はございませんでしたか?」 ※無事故でお帰りのお客さまには、会員事業者で配布出来る「ノベルティグッズ」等がございましたら速宜配布してください。
6 終了時	のぼり旗を撤去してください。のぼり旗は今秋の交通安全週間の際にも掲示をしていただきますので、営業所で保管をお願いいたします。

一般社団法人 全国レンタカー協会  
キャンペーン事務局

マニュアル

## ○インバウンド需要の増加に伴い、訪日外国人の事故防止の取組みを実施中

- 訪日外国人にレンタカーを安全に利用していただくため多言語対応のドライブ支援アプリを作成



日本語・英語・  
繁体字・韓国語  
合計4言語対応

主なコンテンツ
・レンタカーの借り方・返し方
・日本の交通ルール
・駐車について
・雪道走行の注意点
・事故を起こしてしまったとき
・地震や水害時の注意点
・Safety tips 連携
・ドライブコース

- IATSS(国際交通安全学会)と連携し「訪日外国人向けの交通ルール案内」動画を作成し、動画サイトおよび協会ホームページに掲載

- 外国の方が運転していることを示すステッカーを作成、全国に配付

### 【5カ国語に対応】

英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、マレー語、タイ語

