

自動車リコール制度に関する ユーザーアンケート調査 結果報告書

平成22年8月27日
消費者委員会

■アンケート概要

- (1) インターネット調査会社のモニターを利用したWebアンケート
インターネット調査会社のモニター(約115万人)から以下の条件で対象者を抽出
自動車運転免許保有者
自動車保有者(世帯で保有している人、過去に保有していた人も含む)
職業が公務員のモニターは対象外とする
- (2) 調査対象者
3,892名
- (3) 調査実施時期
平成22年6月23日(水)～6月25日(金)
- (4) 回答率(回答者数)
66.6% (2,594名)

自動車リコール制度に関するユーザーアンケート調査

■アンケート調査票

F1. あなたはどれくらいの頻度で自動車を運転しますか

- | | |
|------------|------------|
| 1 ほとんど毎日 | 6 月に1回程度 |
| 2 週に4～5回程度 | 7 数ヶ月に1回程度 |
| 3 週に2～3回程度 | 8 それ以下 |
| 4 週に1回程度 | 9 運転はしない |
| 5 月に2～3回程度 | |

Q1. あなたは自動車の「リコール」、「改善対策」、「サービスキャンペーン」の違いを知っていますか

- 1 3つの制度の違いを具体的に知っている
- 2 3つの制度に違いがあることは知っているが、具体的に何が違うのかは知らない
- 3 3つの制度の中で、知っている制度と知らない制度がある
- 4 全てよくわからない

Q2. あなたは国土交通省の「自動車不具合情報ホットライン」を知っていますか

- 1 知っていて、利用したこともある
- 2 知っているが、利用したことはない
- 3 存在自体、知らない

Q3～5はQ2で「自動車不具合情報ホットライン」を「1. 知っていて利用したこともある」とお答えの方にお伺いします

Q3. あなたは「自動車不具合情報ホットライン」をどのように利用しましたか、当てはまるものをすべてお選びください

- 1 リコールの情報を検索したことがある
- 2 自動車の不具合や事故・火災情報を検索したことがある
- 3 車の不具合などの情報を、書込み・電話等で情報提供したことがある
- 4 「公表資料」や「自動車を安全に使うためには」などのページを閲覧したことがある
- 5 その他()

Q4. あなたが国土交通省の「自動車不具合情報ホットライン」を利用した感想をお聞かせください

- 1 利用しやすかった
- 2 やや利用しやすかった
- 3 やや利用しにくかった
- 4 利用しにくかった

Q5. Q4でお答えになった回答の具体的な理由をお答えください
(要望・改善点等もありましたら、ご自由にお書きください)

全員にお伺いします

Q6. あなたはこれまでに自動車メーカーやディーラ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

Q7・Q8はQ6で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「1. ある」とお答えの方にお伺いします

Q7. あなたが自動車メーカーやディーラーから受け取った通知はどのような内容でしたか、該当するものを全てお選びください

- 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

Q8. あなたに自動車メーカーやディーラーから届いたリコールなどの通知は、分かりやすいものでしたが、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 広告などと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りにくかった
- 3 不具合の内容(部位や現象等)が分からなかった
- 4 不具合の危険度が分からなかった
- 5 ユーザーとしてやるべきことが分からなかった
- 6 その他()

全員にお伺いします

Q9. 自動車の所有者や住所が変わる場合、あなたは速やかに変更登録を行っていますか

- 1 自ら速やかに行っている
- 2 ディーラー側で速やかに行っている
- 3 自動車税の納税通知書がきちんと届くように3月末までには行っている
- 4 所有者や住所が変わる場合でも、特に変更登録は行っていない
- 5 所有者や住所が変わったことがない
- 6 よく分からない

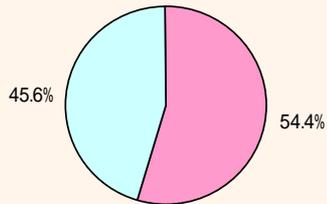
質問は以上です。ご協力ありがとうございました

自動車リコール制度に関するユーザーアンケート調査

■モニター属性

■性別区分

	度数	%
男性	1412	54.4
女性	1182	45.6
合計	2594	100.0

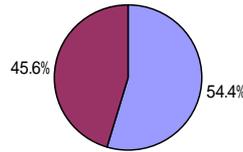


n=2594

■ 男性 □ 女性

< 国土交通行政インターネットモニター
ユーザーアンケート >

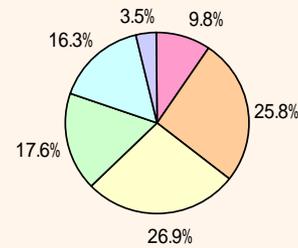
	度数
男性	529
女性	444
合計	973



■ 男性 ■ 女性

■年齢階層

	度数	%
20代	255	9.8
30代	670	25.8
40代	697	26.9
50代	457	17.6
60代	424	16.3
70代以上	91	3.5
合計	2594	100.0

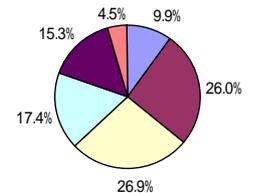


n=2594

■ 20代 ■ 30代 □ 40代
■ 50代 □ 60代 □ 70代以上

< 国土交通行政インターネットモニター
ユーザーアンケート >

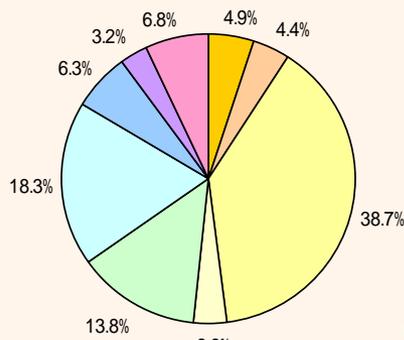
	度数
20代	96
30代	253
40代	262
50代	169
60代	149
70代以上	44
合計	973



■ 20代 ■ 30代 □ 40代
■ 50代 ■ 60代 □ 70代以上

■地域分類

	度数	%
北海道	127	4.9
東北	113	4.4
関東	1003	38.7
北陸	94	3.6
中部	358	13.8
近畿	474	18.3
中国	164	6.3
四国	84	3.2
九州	177	6.8
合計	2594	100.0

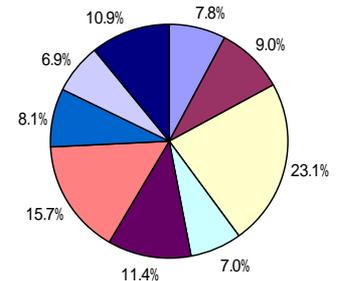


n=2594

■ 北海道 ■ 東北 □ 関東 □ 北陸 □ 中部
□ 近畿 □ 中国 ■ 四国 ■ 九州

< 国土交通行政インターネットモニター
ユーザーアンケート >

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

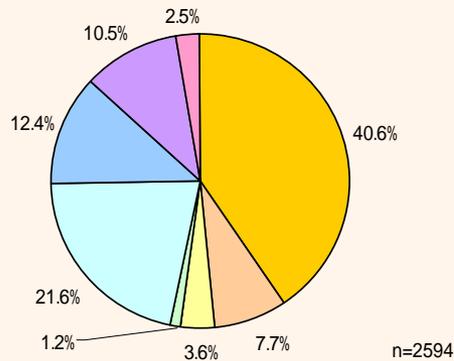


■ 北海道 ■ 東北 □ 関東 □ 北陸 ■ 中部
■ 近畿 ■ 中国 □ 四国 ■ 九州

自動車リコール制度に関するユーザーアンケート調査

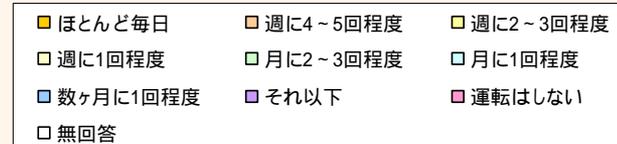
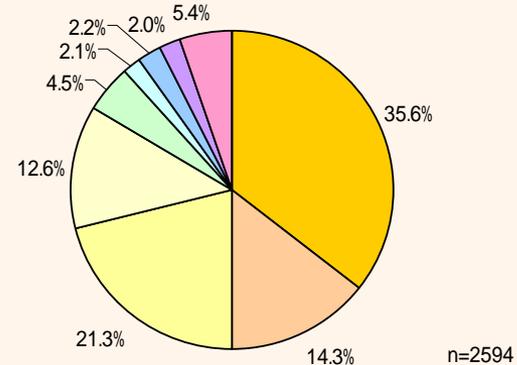
■職業分類

	度数	%
会社員・役員	1053	40.6
自営業	199	7.7
専門職	94	3.6
公務員		
学生	31	1.2
専業主婦	560	21.6
パート・アルバイト	321	12.4
無職	272	10.5
その他	64	2.5
合計	2594	100.0



■運転頻度

	度数	%
ほとんど毎日	923	35.6
週に4~5回程度	371	14.3
週に2~3回程度	552	21.3
週に1回程度	326	12.6
月に2~3回程度	118	4.5
月に1回程度	55	2.1
数ヶ月に1回程度	57	2.2
それ以下	52	2.0
運転はしない	140	5.4
無回答		
合計	2594	100.0

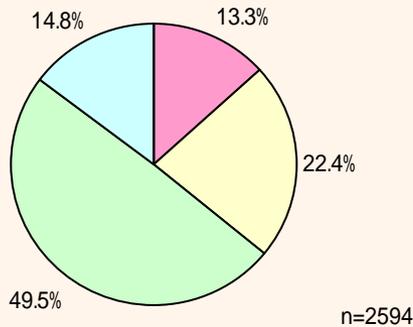


自動車リコール制度に関するユーザーアンケート調査

■アンケート結果

■あなたは自動車の「リコール」、「改善対策」、「サービスキャンペーン」の違いを知っていますか

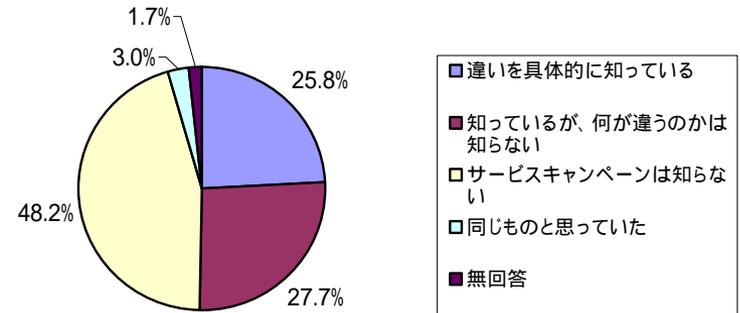
	度数	%
3つの制度の違いを具体的に知っている	345	13.3
3つの制度に違いがあることは知っているが、具体的に何が違うのかは知らない	581	22.4
3つの制度の中で知っている制度と知らない制度がある	1284	49.5
全てよくわからない	384	14.8
無回答		
合計	2594	100.0



- 3つの制度の違いを具体的に知っている
- 3つの制度に違いがあることは知っているが、具体的に何が違うのかは知らない
- 3つの制度の中で、知っている制度と知らない制度がある
- 全てよくわからない
- 無回答

<国土交通行政インターネットモニター
ユーザーアンケート>

	%
違いを具体的に知っている	25.8
知っているが、何が違うのかは知らない	27.7
サービスキャンペーンは知らない	48.2
同じものと思っていた	3.0
無回答	1.7

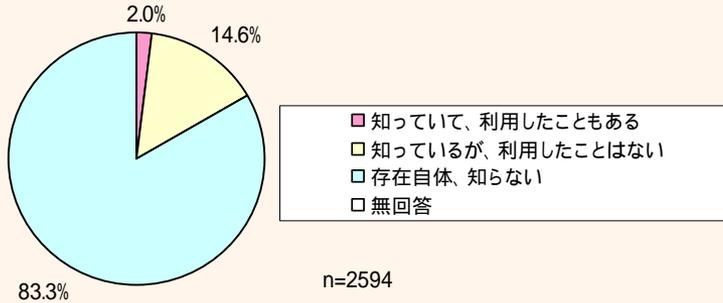


上記グラフは、合計が100%を越えるが、国土交通省の公表資料「平成20年度第6回リコール検討会配布資料「ユーザーアンケート結果」によるものである。

自動車リコール制度に関するユーザーアンケート調査

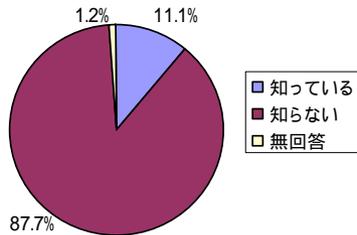
■あなたは国土交通省の「自動車不具合情報ホットライン」を知っていますか

	度数	%
知っていて、利用したこともある	52	2.0
知っているが、利用したことはない	380	14.6
存在自体、知らない	2162	83.3
無回答		
合計	2594	100.0



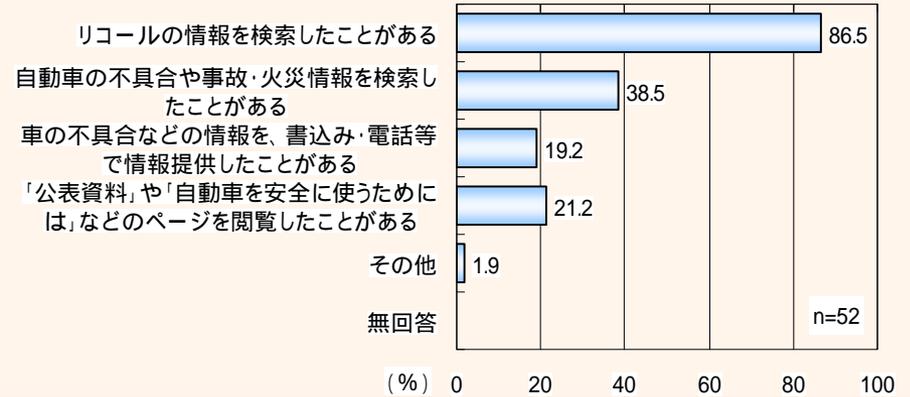
<国土交通行政インターネットモニター
ユーザーアンケート>

	%
知っている	11.1
知らない	87.7
無回答	1.2



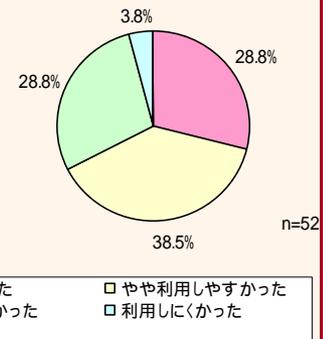
■あなたは「自動車不具合情報ホットライン」をどのように利用しましたか。当てはまるものをすべてお選びください

	度数	%
リコールの情報を検索したことがある	45	86.5
自動車の不具合や事故・火災情報を検索したことがある	20	38.5
車の不具合などの情報を、書込み・電話等で情報提供したことがある	10	19.2
「公表資料」や「自動車を安全に使うためには」などのページを閲覧したことがある	11	21.2
その他	1	1.9
無回答		
合計	52	100.0



■あなたが「自動車不具合情報ホットライン」を利用した感想をお聞かせください

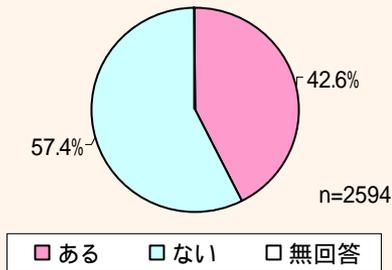
	度数	%
利用しやすかった	15	28.8
やや利用しやすかった	20	38.5
やや利用しにくかった	15	28.8
利用しにくかった	2	3.8
無回答		
合計	52	100.0



自動車リコール制度に関するユーザーアンケート調査

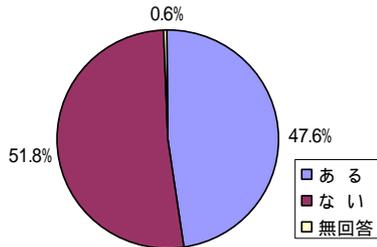
■あなたはこれまでに自動車メーカーやディーラーからリコールなどの自動車の不具合に関する通知をもらったことがありますか

	度数	%
ある	1106	42.6
ない	1488	57.4
無回答		
合計	2594	100.0



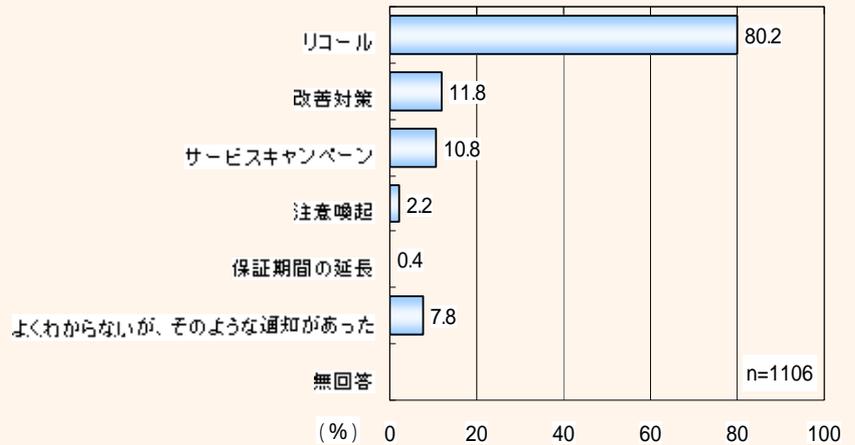
<国土交通行政インターネットモニター
ユーザーアンケート>

	%
ある	47.6
ない	51.8
無回答	0.6



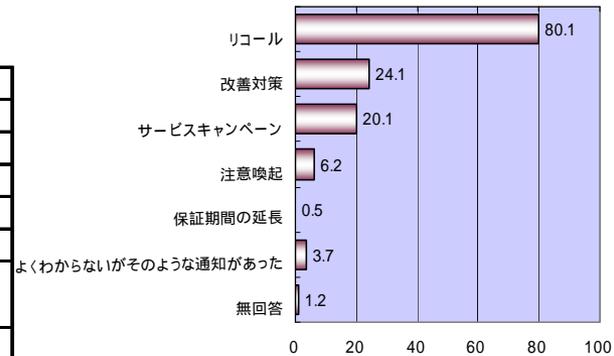
■あなたが自動車メーカーやディーラーから受け取った通知はどのような内容でしたか。該当するものを全てお選びください

	度数	%
リコール	887	80.2
改善対策	130	11.8
サービスキャンペーン	119	10.8
注意喚起	24	2.2
保証期間の延長	4	0.4
よくわからないが、そのような通知があった	86	7.8
合計	1106	100.0



<国土交通行政インターネットモニター
ユーザーアンケート>

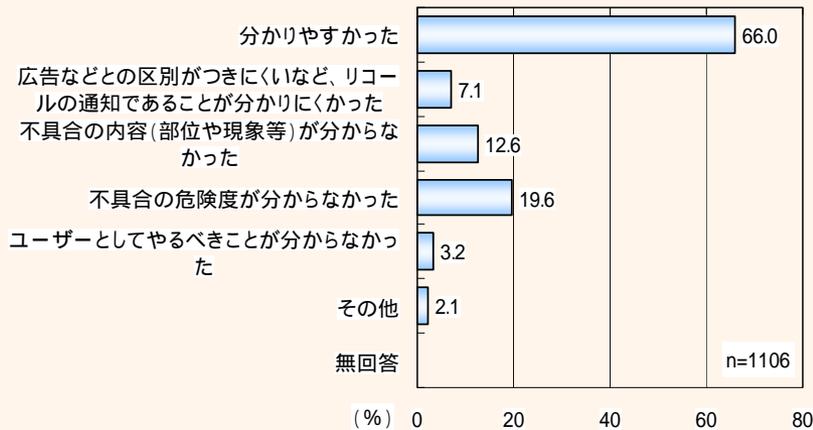
	%
リコール	80.1
改善対策	24.1
サービスキャンペーン	20.1
注意喚起	6.2
保証期間の延長	0.5
よくわからないがそのような通知があった	3.7
無回答	1.2



自動車リコール制度に関するユーザーアンケート調査

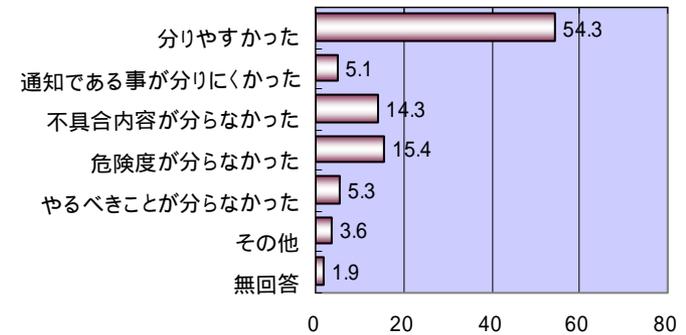
■あなたに自動車メーカーやディーラーから届いたリコールなどの通知は分かりやすいものでしたか

	度数	%
分かりやすかった	730	66.0
広告などと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りにくかった	78	7.1
不具合の内容(部位や現象等)が分からなかった	139	12.6
不具合の危険度が分からなかった	217	19.6
ユーザーとしてやるべきことが分からなかった	35	3.2
その他	23	2.1
無回答		
合計	1106	100.0



<国土交通行政インターネットモニター
ユーザーアンケート>

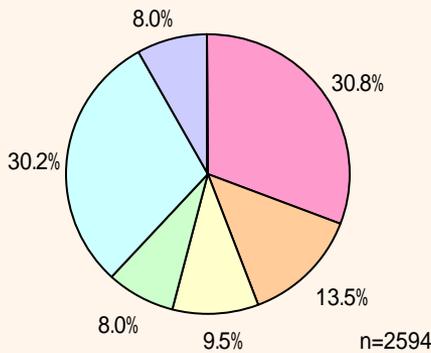
	%
分かりやすかった	54.3
リコールの通知であることが分からなかった	5.1
不具合の内容が分からなかった	14.3
ユーザーとしてやるべき事が分からなかった	5.3
不具合の危険度が分からなかった	15.4
その他	3.6
無回答	1.9



自動車リコール制度に関するユーザーアンケート調査

■自動車の所有者や住所が変わる場合、あなたは速やかに変更登録を行っていますか

	度数	%
自ら速やかに行っている	800	30.8
ディーラー側で速やかに行っている	349	13.5
自動車税の納税通知書がきちんと届くように3月末までには行っている	246	9.5
所有者や住所が変わる場合でも、特に変更登録は行っていない	207	8.0
所有者や住所が変わったことがない	784	30.2
よく分からない	208	8.0
無回答		
合計	2594	100.0

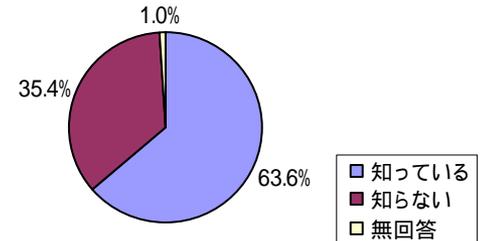


- 自ら速やかに行っている
- ディーラー側で速やかに行っている
- 自動車税の納税通知書がきちんと届くように3月末までには行っている
- 所有者や住所が変わる場合でも、特に変更登録は行っていない
- 所有者や住所が変わったことがない
- よく分からない
- 無回答

<国土交通行政インターネットモニター
ユーザーアンケート>

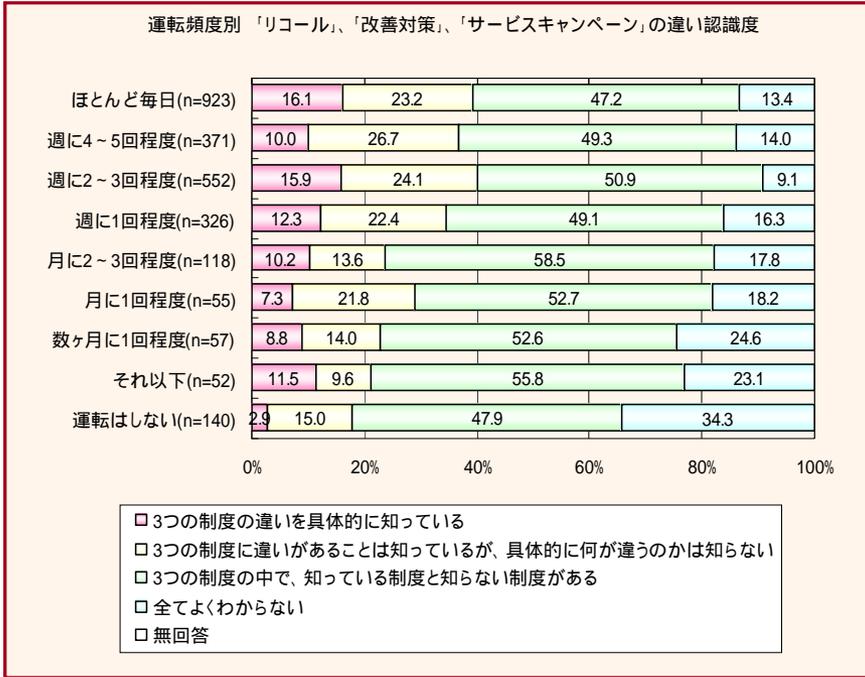
あなたは自動車の変更登録を知っていますか

	%
知っている	63.6
知らない	35.4
無回答	1.0

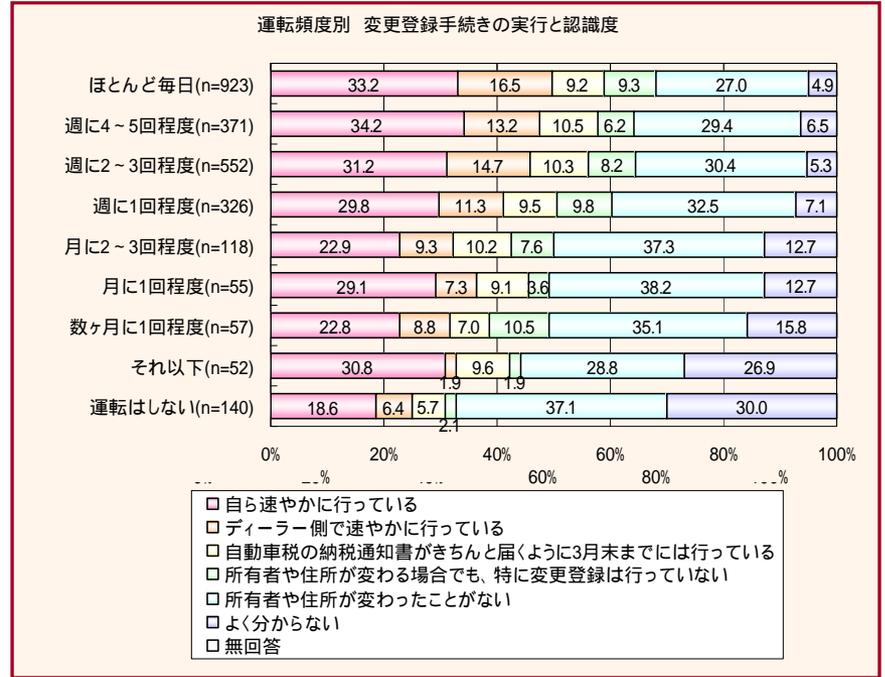


自動車リコール制度に関するユーザーアンケート調査

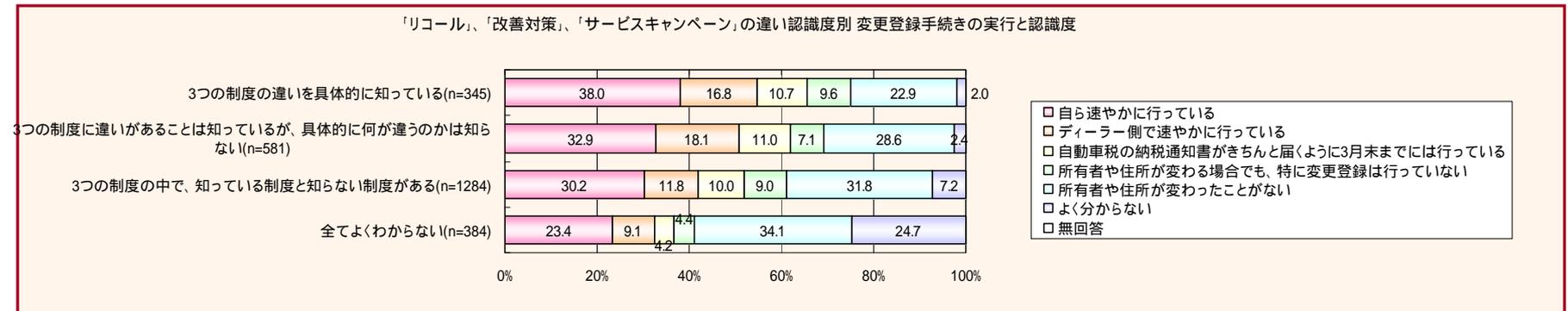
運転頻度の高い人ほど、リコール等の制度の存在、違いを認識している



運転頻度の高い人ほど、所有者や住所の変更登録手続きを認識していて、実際に行っている

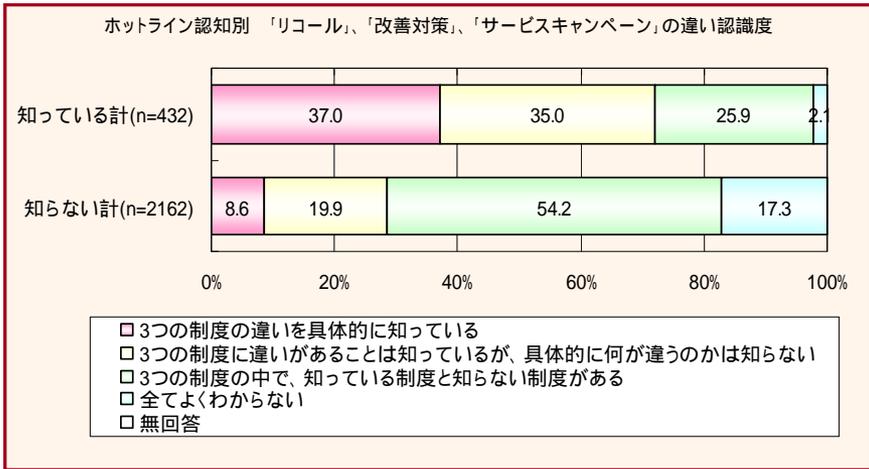


制度を認識・理解している人ほど、変更登録手続きを認識していて、実際に行っているが、制度の認知・理解に関わらず、所有者や住所が変わっても変更登録は行っていない人が一定数存在する

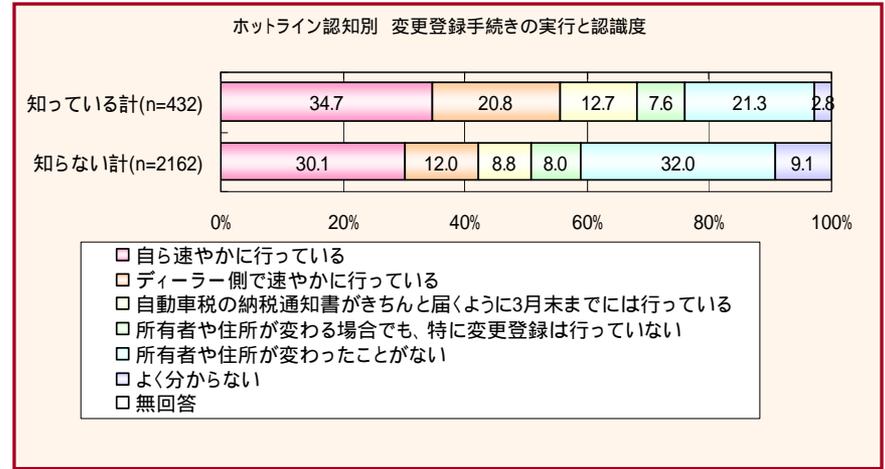


自動車リコール制度に関するユーザーアンケート調査

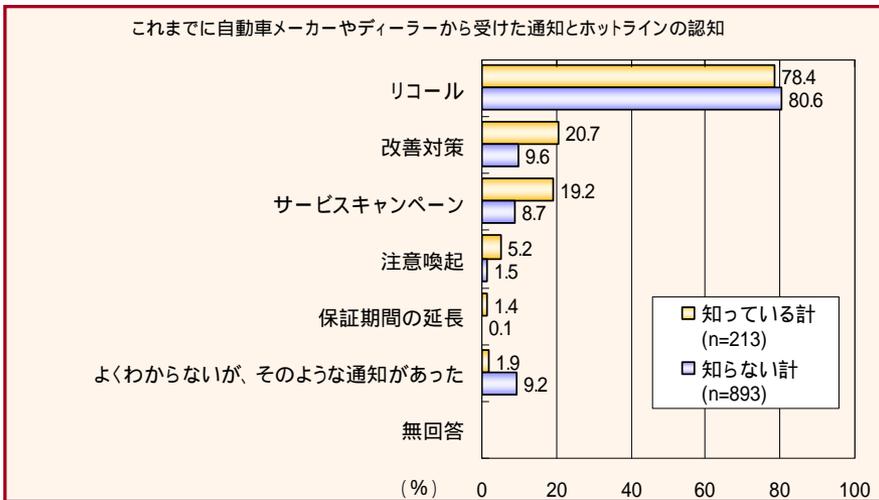
「自動車不具合情報ホットライン」の認知者は、制度についての認識度が高い



「自動車不具合情報ホットライン」の認知者は、所有者や住所の変更登録手続きを認識していて、実際に行っている。「自動車不具合情報ホットライン」の認知・利用経験に関わらず、所有者や住所が変わっても変更登録は行っていない人が一定数存在する



リコールの通知は、「自動車不具合情報ホットライン」の認知度によって認識の差はないが、リコール以外の通知では、認識に差が出た



制度を認識・理解している人ほど、通知の内容が分かりやすかったと回答

