

社団法人東京都自動車整備振興会 御中

車検についてのアンケート
調査結果報告書

2001.11.21.

調査概要

- 調査日時 / 2001年11月
- 調査対象 / 首都圏在住ホワイトカラー100世帯
- 調査方法 / 質問紙郵送自記式
- 有効回答数 / 100票

調査票

自動車：車検についてのアンケート

自動車車検についてのアンケート

このアンケートは、日頃自動車を運転されている方がお答え下さい。

- Q 1. お宅は、車を所有されていますか。
- ①はい (Q 2へ) ②いいえ (質問終了)
- Q 2. あなたは、ここ1年「車検」を行いましたか。
- ①はい (S Q 1へ) ②いいえ (Q 3へ)
- S Q 1. その車検手続きは、次のどこで行いましたか。
- ①ディーラー ②整備工場 ③ユーザー車検 ④その他 ()
- S Q 2. 前問S Q 1で「ユーザー車検」お答えの方、車検前後の定期点検整備はおやりになりましたか。
- ①やった (S Q 3へ) ②やらない (Q 3へ)
- S Q 3. 前問S Q 2で①「やった」とお答えの方、それはどこですか。
- ①自分自身で ②整備工場で ③ディーラーで ④その他 ()
- Q 3. あなたは、「ユーザー車検」という事をご存知ですか。
- ①はい (S Q 1. 2へ) ②いいえ (S Q 2へ)
- S Q 1. 「ユーザー車検」で車検を行う場合でも、定期点検整備が必要ですが、あなたはこの事をご存知でしたか。
- ①知っていた ②知らなかった
- S Q 2. あなたは今後、「ユーザー車検」で車検を行いたいと思いますか。
- ①やりたい ②やりたくない ③どちらとも言えない
- Q 4. 平成7年7月より、道路運送車両法の一部改正でユーザーの保守管理(点検整備)義務が法律で明記されましたが、あなたは、この事をご存知でしたか。
- ①知っていた ②知らなかった
- Q 5. 日常の点検整備はどこでしますか。
- ①自分自身で ②整備工場で ③ディーラーで ④やらない ⑤その他 ()
- Q 6. 「車検が通った」ということを、あなたはどのように理解していますか。
- ①次の車検時まで安全に故障なく乗れるということ ②次の車検時までは大体安全だということ
- ③「車検が通った」ということと「車が故障しない」とは無関係である ④分からない
- Q 7. 「ユーザー車検」について、どんなことでも結構ですので、あなたのご意見をお聞かせ下さい。
- []
- Q 8. 自動車整備工場のイメージについて、どんなことでも結構ですのでご意見をお聞かせ下さい。
- []
- Q9. このアンケートにお答えになった方の性別、年齢をお答え下さい。
- ①男性 ②女性 年齢 () 歳

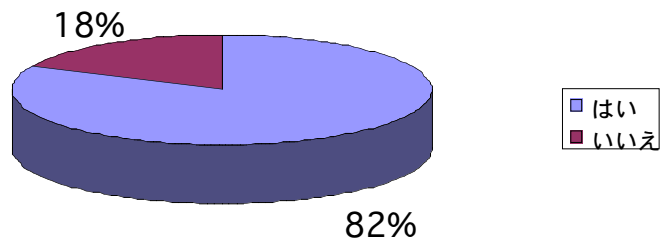
ご協力ありがとうございました。このアンケートは11月12日(月)までにご提出下さい。

調査結果

調査結果①

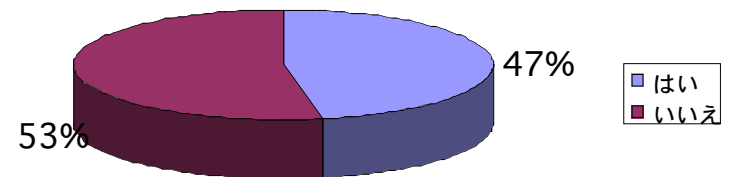
Q1

お宅は、車を所有されていますか。



Q2

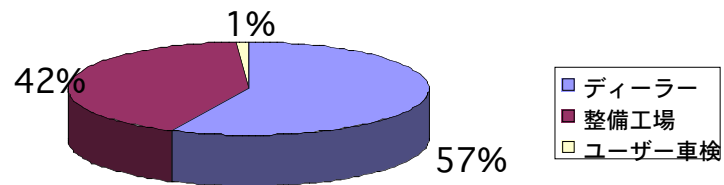
車を所有されている方のみにお伺いします。
あなたは、ここ1年「車検」を行いましたか。



調査結果②

SQ1

その車検手続きは、次のどこで行いましたか。



SQ2

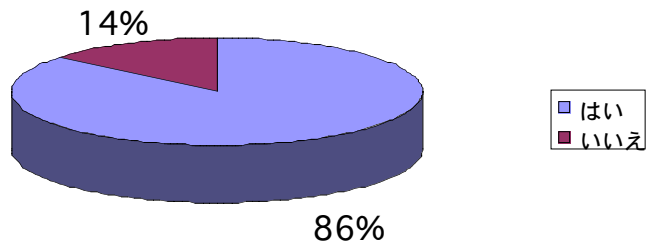
前問SQ1で「ユーザー車検」とお答えの方、
車検前後に定期点検整備はおやりになりましたか。

①やった	0人	0%
②やらない	1人	100%

調査結果③

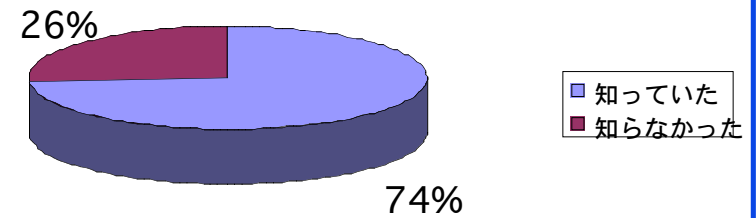
Q3

あなたは、「ユーザー車検」という事をご存知ですか。



SQ1

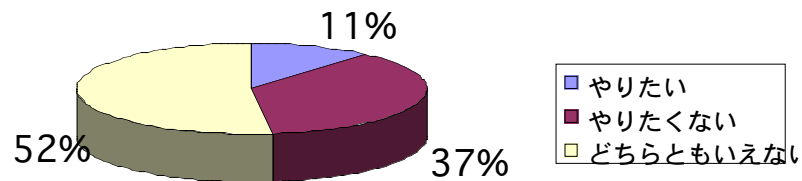
「ユーザー車検」で車検を行う場合でも、定期点検整備が必要ですが、あなたはこの事をご存知ですか。



調査結果④

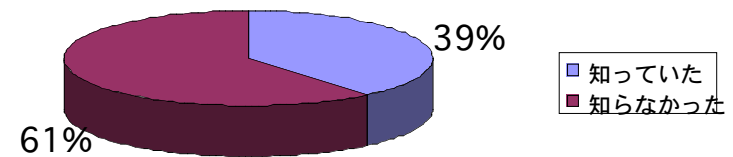
SQ2

あなたは今後、「ユーザー車検」で車検を行いたいと思いますか。



Q4

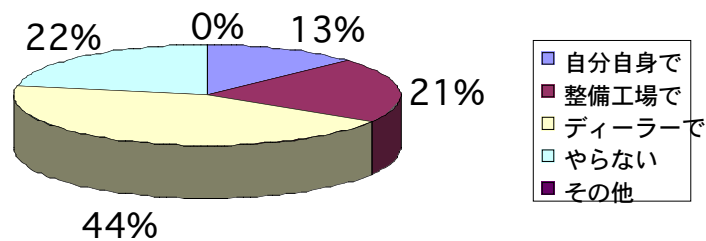
平成7年7月より、道路運送車両法の一部改正でユーザーの保守管理（点検整備）義務が法律で明記されましたが、あなたはこの事をご存知ですか。



調査結果⑤

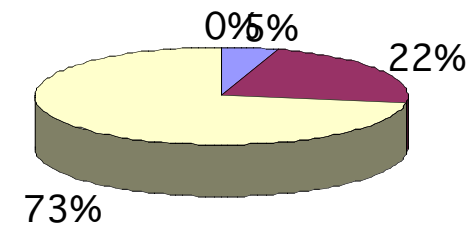
Q5

日常の点検整備はどこでしますか。



Q6

「車検が通った」という事を、あなたはどのように理解していますか。



- 次の車検までは安全に故障無く乗れるという事
- 次の車検までは大体大丈夫だという事
- 「車検が通った」という事と「車が故障しない」という事は無関係で
- わからない

調査結果⑥

Q7

「ユーザー車検」について、どんな事でも結構ですのであなたのご意見をお聞かせください。

20代男性の意見（原文のまま）

- ・早い・安いけど面倒くさい
- ・あまり良く分からない

30代男性の意見（原文のまま）

- ・車を大事にするのであれば、ディーラーで見てもらうのが一番だと思う
- ・なんか面倒くさそうなイメージ
- ・平日会社を休んで陸運に行かなきゃならない
- ・クイックは自社工場を持ってないから使えないが、コバックはその点いいらしい
- ・なんとなく面倒な感じで、安心感はあまり無い
- ・まだやったことが無いので、少し手間がかかりそうなイメージがある
- ・料金は安いけど、面倒そう
- ・料金が安いのが魅力
- ・時間とコストを考えると決して安いとはいえない
- ・料金は安いけど、イメージが良くない

調査結果⑦

Q7

「ユーザー車検」について、どんな事でも結構ですのであなたのご意見をお聞かせください。

40代男性の意見（原文のまま）

- ・面倒くさいことはやりたくない
- ・料金は安くすみそう
- ・一見安そうだが実は高い
- ・詐欺に近い
- ・いい加減（書類のみ）
- ・手抜きイメージ
- ・雑,いい加減
- ・心配が残る
- ・安い,早い,無駄が無い
- ・料金は安いですが安全性に不安
- ・点検整備代が安くなっていけばもっと良い
- ・料金は安く見えるが、検査等でアップになる
- ・よくシステム自体を理解していない
- ・日本車を新車から乗っていれば最初の1, 2回は可能かなというイメージ
- ・車の調子がどうなのか、あと何年持つかというような決めこまやかなサービス情報がほしい

50代男性の意見（原文のまま）

- ・あまり信用できない
- ・特になし
- ・安い手間がかかりそう
- ・料金が安いという魅力はある
- ・車齢が若いと良いが、年代がかさむと少々不安
- ・料金には魅力はあるが、安全性（点検後）にやや不安を感じる
- ・料金は安い
- ・内容（事業）が良く分からない
- ・イメージとして面倒くさい感じがする
- ・あまり信用できない
- ・以前利用したが、安全面で多少不安が残る
- ・料金は安い
- ・料金が安いイメージ

調査結果⑧

Q7

「ユーザー車検」について、どんな事でも結構ですのであなたのご意見をお聞かせください。

30代女性の意見（原文のまま）

- ・料金は安く感じるが、まだ安心感が無い
- ・料金が安い
- ・料金は安いですが、サービスがあまりよくないイメージがある
- ・安いけど面倒
- ・車のことについて詳しくないので分からない
- ・ユーザー車検という言葉聞いたことが無い
- ・車検はいつもディーラー任せ
- ・どうすればいいのか方法がわからないし、どこに行けばいいのかもわかりません
- ・イメージとしてはまだ定着していなく、ちょっと不安という感じがある

40代女性の意見（原文のまま）

- ・安い不安
- ・何か起こった時に責任の持っていきようが無い
- ・以前自分自身で車検をした経験があり、安くすんだ
- ・車のことが良く分かっている人はいいが、乗るだけの人には無理
- ・費用は安いのは分かるが、面倒そう
- ・よく分からない
- ・知っているのは名前だけで、内容はほとんど知らなかった
- ・詳細は知りませんが、料金はディーラーより安い

調査結果⑨

Q8

自動車整備工場のイメージについて、どんな事でも結構ですので、あなたのご意見をお聞かせください。

20代男性の意見（原文のまま）

- ・ 暗い・3K
- ・ 高いけど割り引いてくれそう
- ・ 対応が悪い
- ・ 車のことなら任せられそうなイメージ

30代男性の意見（原文のまま）

- ・ ちょっとした修理であれば工場でOK。但し、信頼できる町工場を見つけるのが大変
- ・ 職人と直接話ができるところがいい
- ・ 営業がでしゃばるところが嫌い
- ・ 初めてお願いするところは高額な代金を要求されそうで、あまり頼みたくない
- ・ 専門知識があり修理してもらえそうだが、工場によって料金にばらつきがありそう
- ・ 近くに親しい人がいれば非常にメリットがあると思う
- ・ イメージは良くないが料金・サービス等は問題ないとする
- ・ 信頼性が低い
- ・ 細かい所まで点検してくれそう
- ・ プロの仕事をしてくれるというイメージ
- ・ 信頼できる工場と長年付き合えれば相対的に有利だと思う
- ・ 料金はそこそこだが、それに見合ったサービスがある
- ・ 慣れていると安心

調査結果⑩

Q8

自動車整備工場のイメージについて、どんな事でも結構ですので、あなたのご意見をお聞かせください。

40代男性の意見（原文のまま）

- ・修理等の料金は高いと思う
 - ・細かい所まで見てもらえそう
 - ・安心感がある
 - ・説明不足
 - ・料金不明朗
 - ・ディーラーより安い（チェーン店の場合）が部品交換は高い
 - ・サービス精神に欠ける
 - ・「車の町医者」のイメージですが、実際は違いますね。そうなってほしいです
 - ・高い・とっつきにくい・無駄なサービス・相談しにくい
 - ・料金が低い
 - ・現在使っている整備工場は特に問題は無い
 - ・いきつけの工場以外にはなかなかいけない
 - ・町工場のイメージだが、地元でおさえておくと便利かなという程度
 - ・できれば各工場にオリジナリティーを出してほしい（外車専門、ファイン チェーンなど）
- 安心感はあるが、余計な部分まで取り替えられ料金が低い

50代男性の意見（原文のまま）

- ・油っぽい・サービスが悪そう
- ・特になし
- ・料金はディーラーよりは安いはまだ高いイメージがある
- ・技術集団というイメージは持つが商売が前面に出てくる感じで高くつくのでは
- ・高い
- ・中古部品の流通が普及すれば良いと思う
- ・部品交換等は事前に了解をとってほしい
- ・部品交換等を勝手にしてしまう
- ・料金が低いイメージがある
- ・休日に使いづらいイメージがある
- ・丁寧で信頼がおける
- ・車を修理する所
- ・料金がわかりづらい
- ・料金は高いが、整備は安全
- ・整備のプロとして安心感がある

調査結果⑪

Q8

自動車整備工場のイメージについて、どんな事でも結構ですので、あなたのご意見をお聞かせください。

30代女性の意見（原文のまま）

- ・ 料金は高いが、安心して任せられそう
- ・ あまり身近でない
- ・ いつも利用している所があれば信頼関係もあり、良いのだろうがそこに行くまでに遠のきそう
- ・ 困ったときにすぐ来てくれる
- ・ 料金は特に安いわけではない
- ・ 料金的には良く分からないが、ディーラーの方が安心
- ・ もう少し料金が安ければ整備を常に心がけられると思う

40代女性の意見（原文のまま）

- ・ その工場による
- ・ 良心的な所と、そうで無い所とある
- ・ ディーラーでやるより親身になってくれそう
- ・ 今の新車は色々難しく、ディーラーに頼らざるを得ない
- ・ ディーラーでやるより安くやってくれそう
- ・ よく分からない
- ・ 古いというイメージ
- ・ 以前まで利用していたところは大変親切で良心的でした

クロス集計

クロス集計①

A表

「ユーザー車検」の認知（Q3）年代別クロス集計

年代	知っている	知らない
20代	100%	0%
30代	93%	7%
40代	89%	11%
50代	77%	23%
全体	86%	14%

B表

「ユーザー車検」実施意向（Q3のSQ2）と年代別クロス集計

年代	やりた い	やりたくな い	どちらとも言えな い
20代	50%	50%	0%
30代	21%	21%	58%
40代	9%	23%	68%
50代	3%	63%	34%
全体	11%	37%	52%

クロス集計②

C表

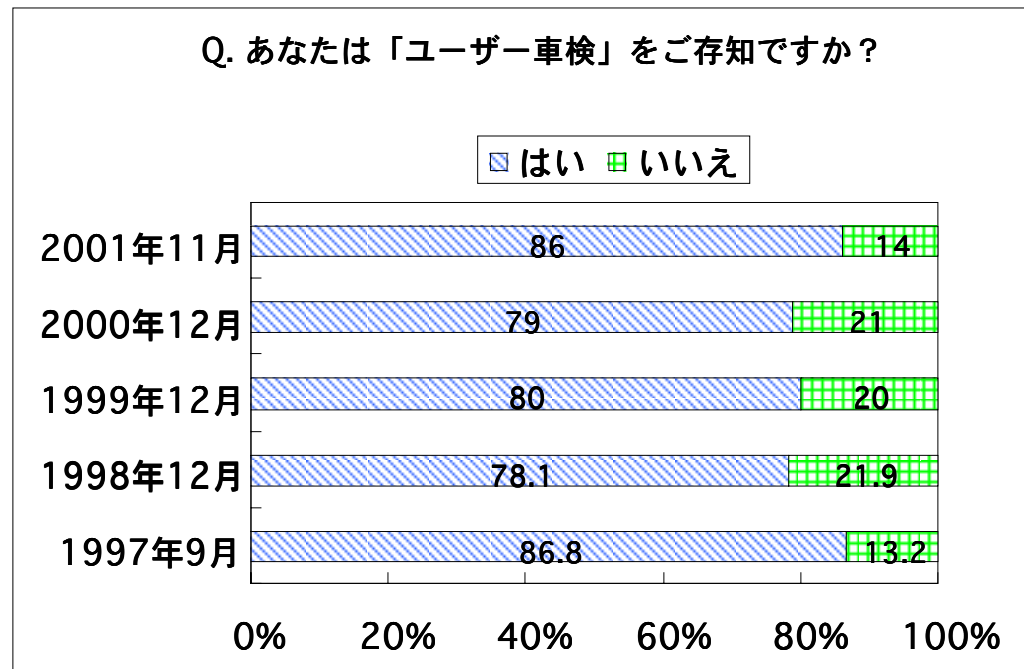
ユーザーの保守管理業務の認知 (Q4)と「ユーザー車検」の実施意向 (Q3のSQ2) のクロス集計

ユーザー車検意向	ユーザーの保守管理業務を	
	知っていた	知らなかった
やりたい	45%	55%
やりたくない	57%	43%
どちらとも言えない	25%	75%

時系列推移

1-1.調査データの時系列推移

① 「ユーザー車検」の認知率は約8割です。

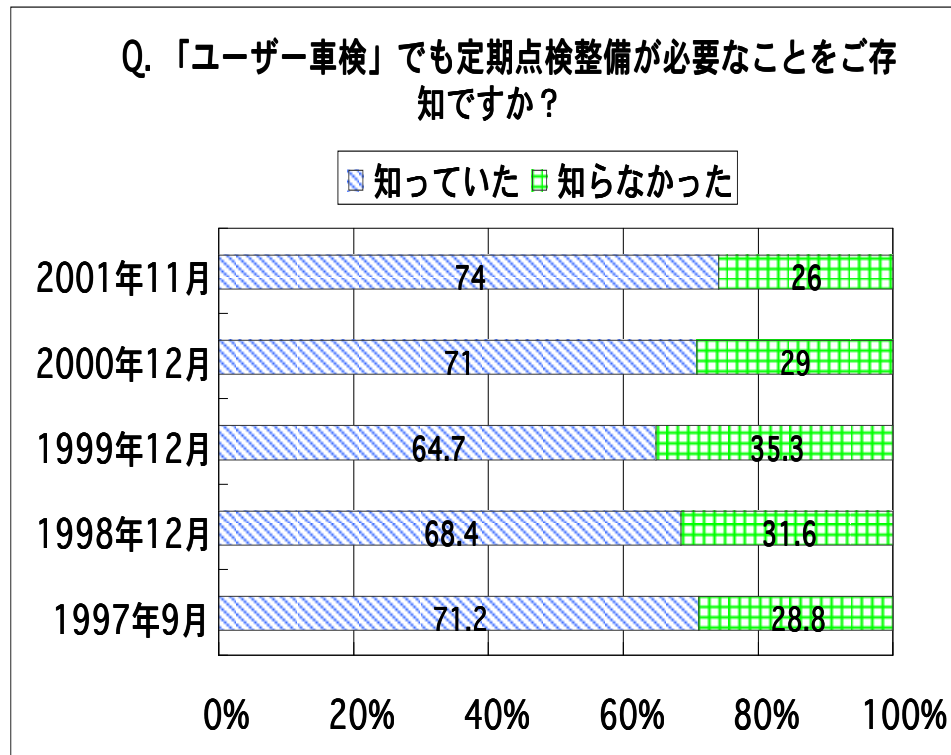


調査開始以来「ユーザー車検」の認知率は、例年大きな変動もなくほぼ8割のラインにとどまっています。

しかし「ユーザー車検」という言葉として認知されているだけで、調査結果のフリーアンサーを見ますと、制度の中身まで認知されているかどうかという疑問は残ります。

1-2.調査データの時系列推移

② 「定期点検整備」の必要性の認知は高まっています。

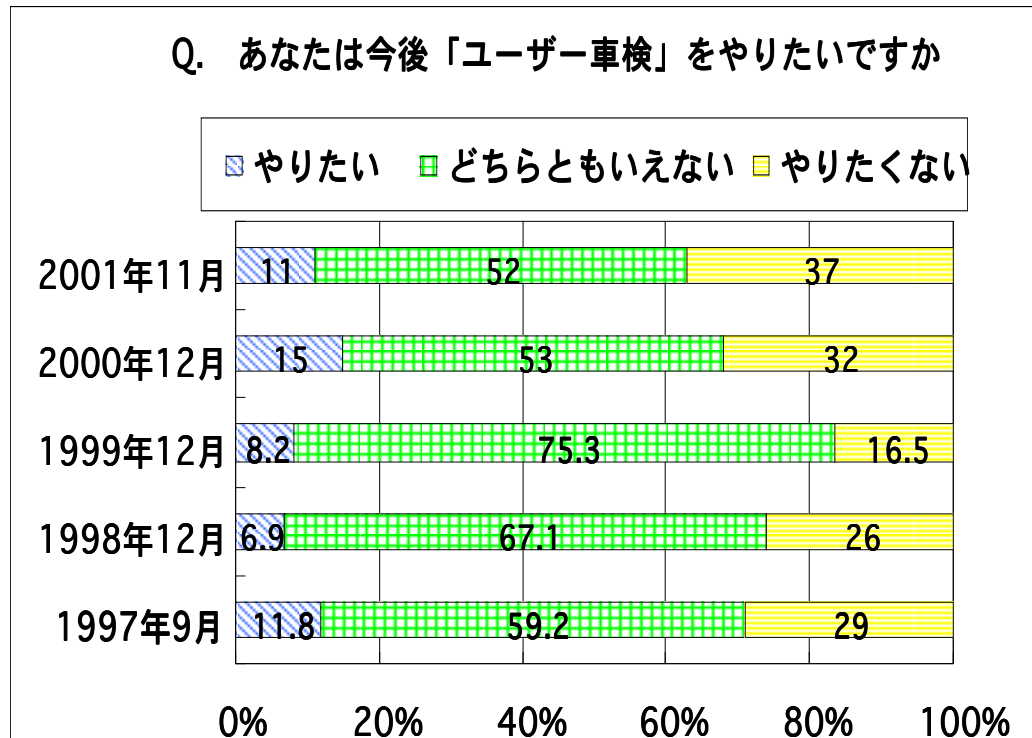


99年を底に2年連続認知率はアップし、過去最高となりました。車検が次の車検までの安全を保障するものではないことが浸透されてきています。

公取委の調査では定期点検整備が法律で義務付けられていることを知っているとする回答が83.2%を占めていたにもかかわらず、実行しているとする回答は33.6%でした。「毎年行う必要がない」「料金が高い」「整備の必要を感じない」が主な理由です。

1-3.調査データの時系列推移

③ 「ユーザー車検」に対して否定派が増加しています。



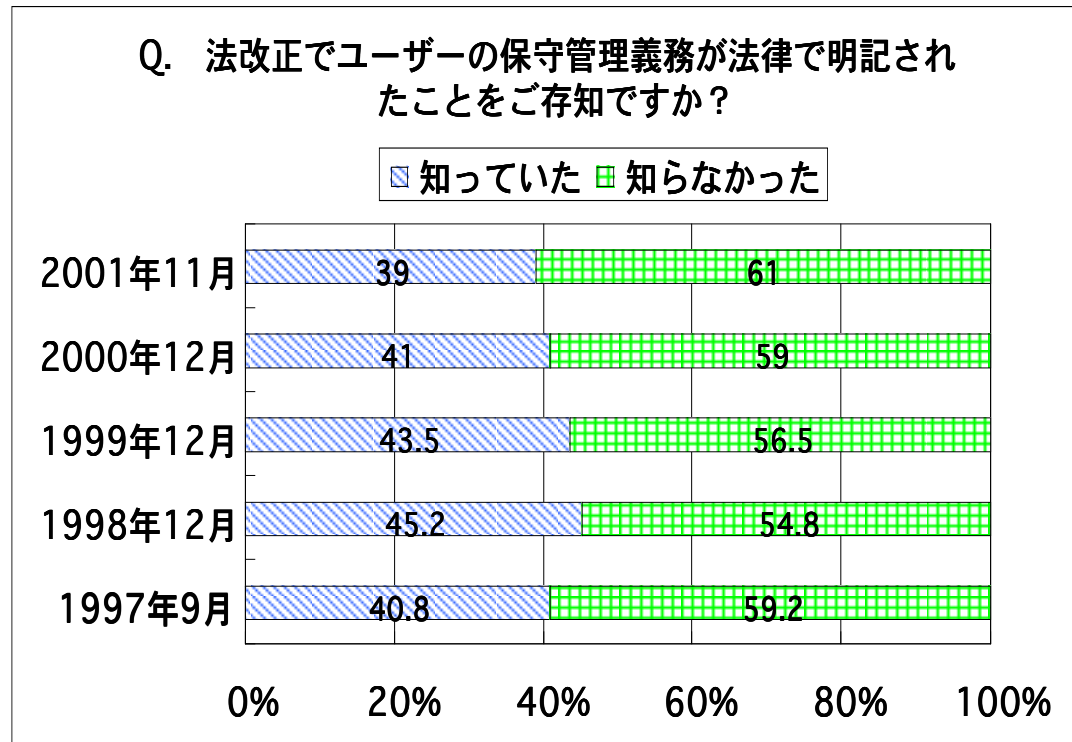
「ユーザー車検」の否定派は2年連続で増えました。

公取委の調査でも「ユーザー車検」そのものには肯定的な考えが多数を占める中で、実際に「ユーザー車検」の利用を考えている消費者は少数にとどまっています。

理由としては「安全のため整備を行うべき」「ユーザー車検制度をよく知らない」があげられます。

1-4.調査データの時系列推移

④平成7年の法改正について、十分に理解されているとは言えません。



例年55～60%が保守管理責任が明確化されたことを知りません。

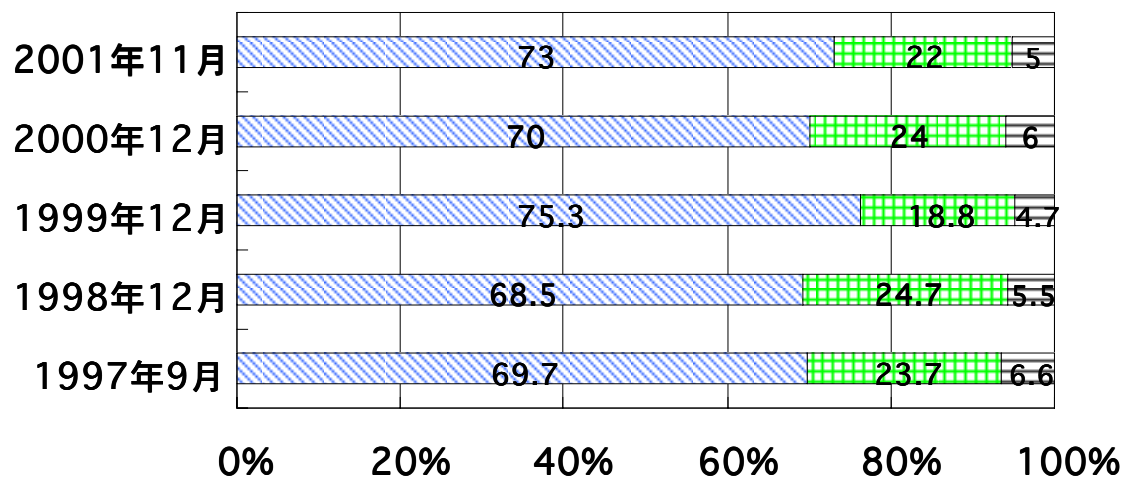
公取委の調査報告でも「規制緩和の内容が消費者に周知させることが必要」とあり、今後も引き続き「規制緩和に伴った自己責任」を啓発しつづける必要があります。

1-5.調査データの時系列推移

⑤ 「車検が通った」事と「車が故障しない」事は無関係であるという認知は7割台です。

Q. [車検が通った]という事を、あなたはどのように理解していますか？

- 「車検が通った」事と「車が故障しない」事とは無関係である
- 次の車検までは大体安全である
- 次の車検時まで安全に故障なく乗れる

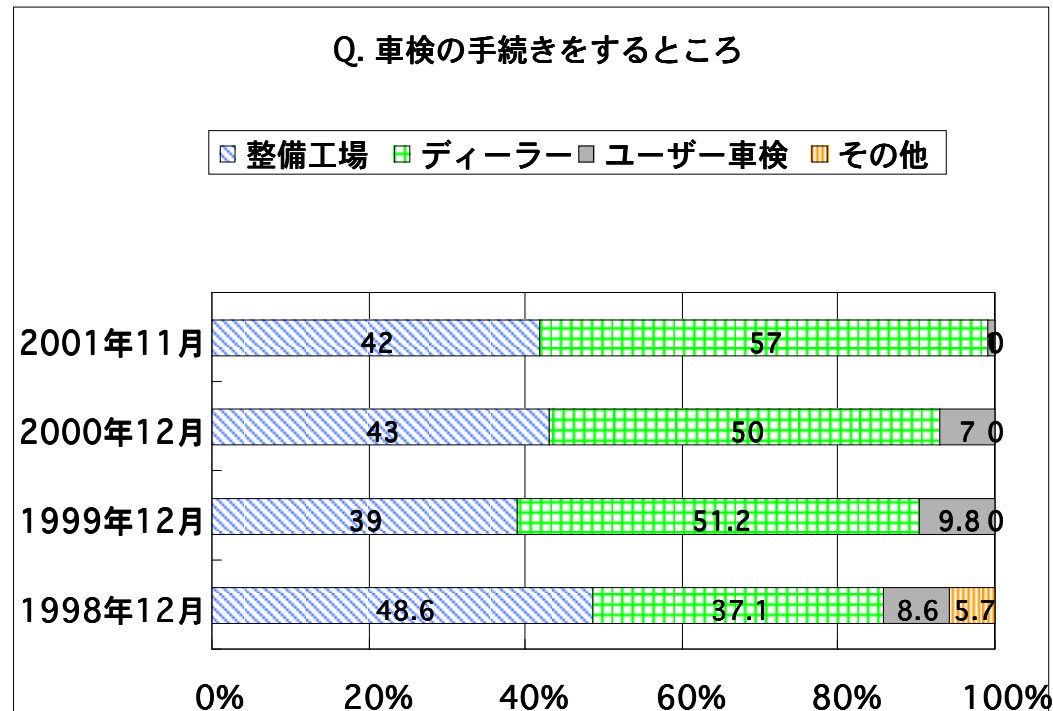


小さな変動はありますが約7割が車検について理解していると言えます。

しかし②でも触れましたが、多くの人が定期点検整備の重要性を理解しているのにそれを実行している人は少数にとどまっている、このギャップを如何にして埋めていくかが重要です。

2-1.その他の調査データ

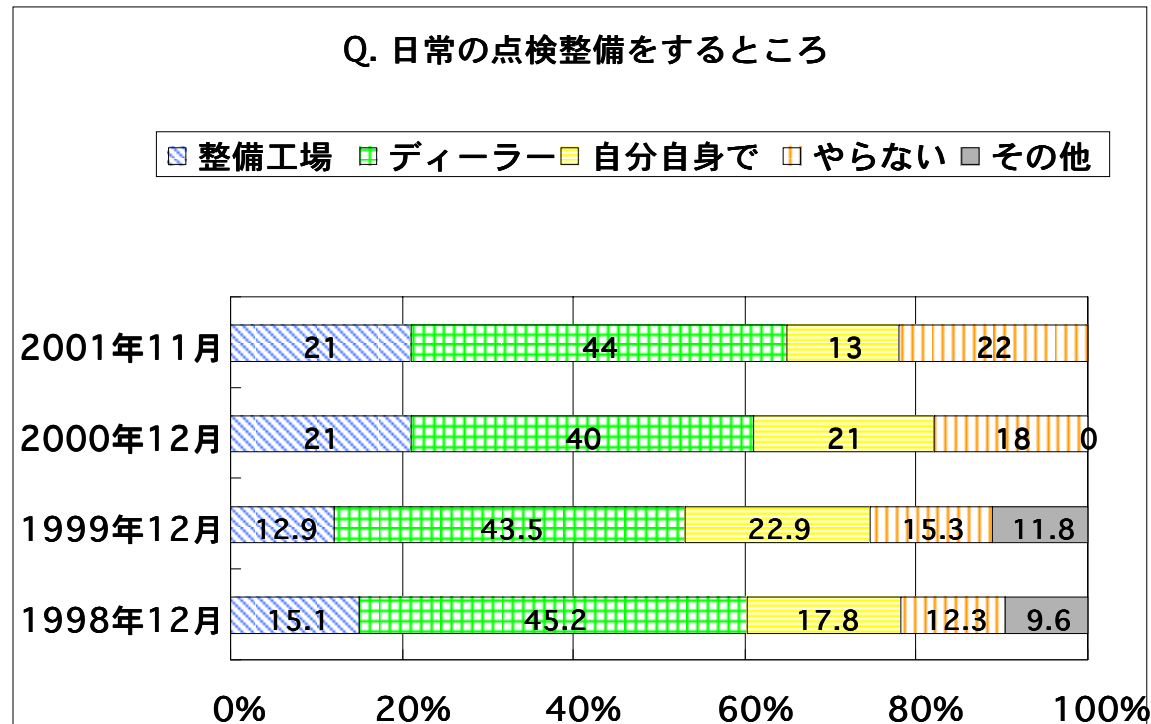
★ ユーザー車検は1%、整備工場への依頼が増えています。



「ユーザー車検」に対する否定派は増加し、今回の調査ではほぼ整備工場を利用した結果となりました。ただ同じ整備工場でもディーラー系工場の割合が増加しています。

2-2.その他の調査データ

★ 日常の点検整備は「整備工場」や「ディーラー」で行う
依頼派が増加しています。

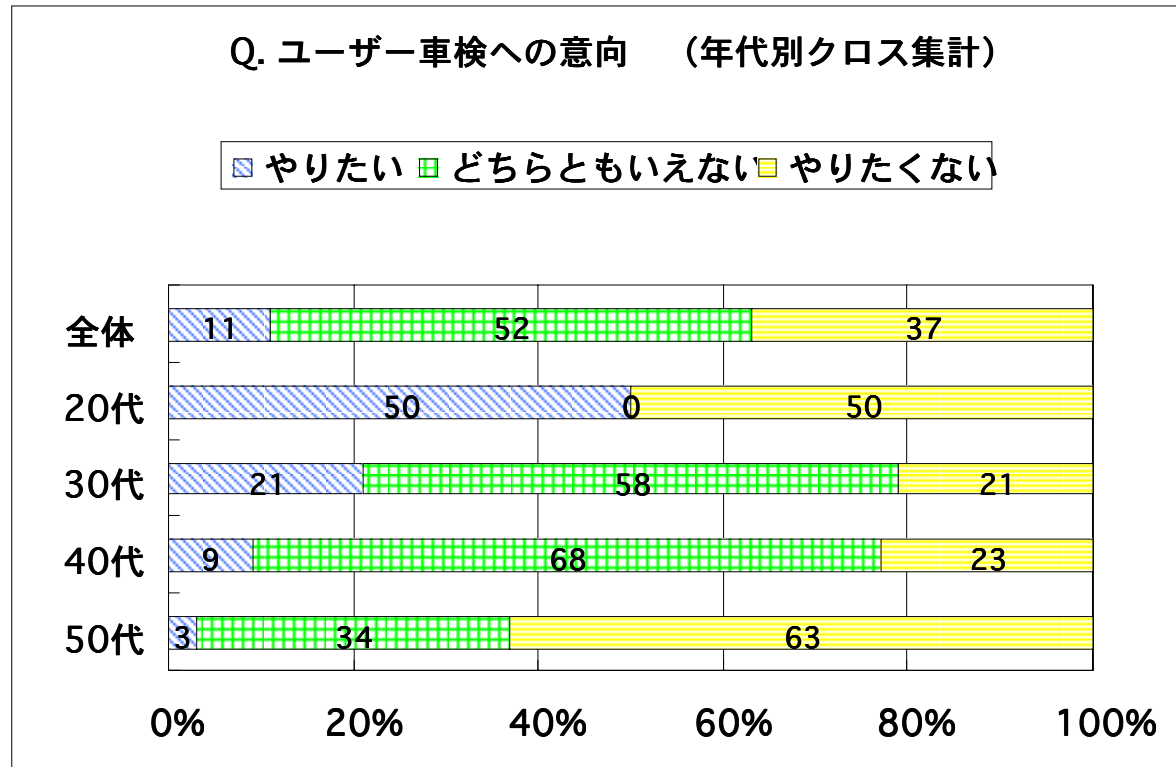


日常の整備点検を「自分自身で」が減少し「整備工場に」（ディーラーも含む）依頼するが増加しています。ただ「やらない」が増えており要注意です。

また、整備工場は全体の65%を占めていますが、ディーラー系工場の割合が高まっています。

2-3.その他の調査データ

★ 年齢が上がるほど、ユーザー車検への関心はありません



ユーザー車検での車検手続き意向者は20代では50%、30代では21%、40代では9%、50代では3%であり、年齢が上がるほどユーザー車検には消極的になります。(20代はサンプル数の関係上、極端な結果となっています)

高年齢層では、ユーザー車検の実態を知っている人ほど、その欠点を考慮して否定的な判断を下しています。ただ依然としてユーザー車検でも整備をしてもらえると誤解している例がみられます。

3. 調査データのまとめと課題

調査結果

- ユーザー車検の認知率は約8割、非認知率は2割
- ユーザー車検の実施率は大幅減少
- ユーザー車検での否定派（やりたくない）が増加

↓
実態を認知している人ほど、ユーザー車検を敬遠する傾向がある。
しかし、態度保留層も多くユーザー車検の選択率が高まる可能性もある。

また、ユーザー車検でも整備してもらえするという誤認もある。

- 定期点検整備の必要性の認知は74%まで上昇
- 自己管理責任の認知は依然として半数以下。しかも年々減少している

↓
安全意識は高まっているが、自己責任意識は依然として低い。

- 「整備工場へ車検依頼」がほぼ100%となった
- 「整備工場での日常点検整備」が増加している

↓
整備工場に対する信頼度が増加している。

また、ディーラー系工場の割合が高まっている。

- 整備付き車検への安全・安心感の醸成
- ユーザー車検業者との混同の解消
- 点検整備の必要性を認識している層へ、実行への動機付け
- 車検時の費用≒整備料という誤解、先入観の解消
- 自己管理責任のさらなる啓発