

【報告書】

ロードサービスに関する消費者アンケート 調査結果

2023年12月22日

一般社団法人 日本損害保険協会

1. アンケート調査の目的と調査概要

- 近年、インターネット広告で格安・迅速・高品質であることを強調している一部のロードサービス業者に連絡をした消費者から、「広告と異なる高額な費用請求を受けた」「広告に記載のない多額のキャンセル料を請求された」「保険会社と提携していると虚偽の説明がなされた」といったお問い合わせが損害保険会社に寄せられています。
- 当協会では、このようなロードサービス業者と消費者間のトラブルを防止するために、消費者に注意喚起を行うとともに、自動車の事故だけでなく故障の場合でも、まずは損害保険会社や保険代理店にご連絡いただくよう啓発活動を行っています。
- 今般、さらに効果的な消費者への注意喚起・啓発活動を実施するために、「ロードサービスに関する消費者アンケート調査」を行いました。

<調査概要>

項目	詳細
調査期間	2023年11月2日(木)～2023年11月6日(火)
調査方法	インターネットによるアンケート調査
調査対象者	全国の自動車運転免許証を取得している18歳以上の男女
使用パネル	クロス・マーケティングのアンケートパネル
サンプル数	3,123名(年代別に10歳刻みで割付)

2. アンケート調査の結果概要

「ロードサービスに関する消費者アンケート調査」の結果、次の2点が明らかになりました。

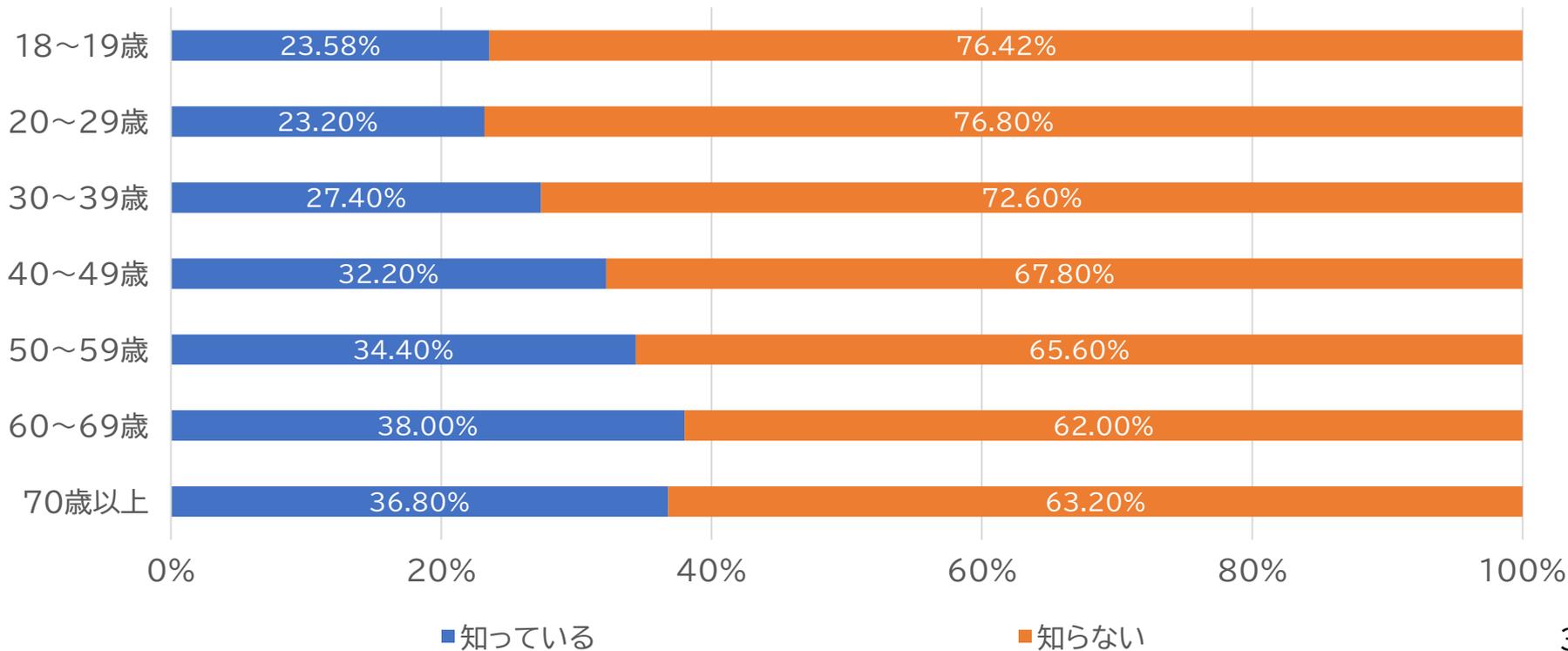
- ① 若い方ほどロードサービス業者と消費者間のトラブルの認知率が低い傾向にあり、40歳未満の年代では認知率は30%未満。
- ② 年代が若くなるにつれ、「ロードサービス業者と消費者間のトラブルに関する注意喚起が行われていること」「自動車保険にはロードサービスがセットになっており、事故だけでなく故障の場合でもロードサービスを利用することができること」「普段運転している自動車がどこの損害保険会社の自動車保険に契約しているか」を知らない方が多くなる。

3. アンケート調査の結果詳細

<設問>

最近、インターネット広告に表示されたロードサービス業者に連絡したところ、「広告と異なる高額な費用を請求された」「広告に記載のない多額のキャンセル料を請求された」といったトラブルが発生しています。あなたはこのことを知っていますか。(N=3,123)

40歳未満の年代の方の「ロードサービス業者と消費者間のトラブル」の認知率は30%未満であり、40歳以上の年代の方と比較して、認知率が低いことが明らかになりました。

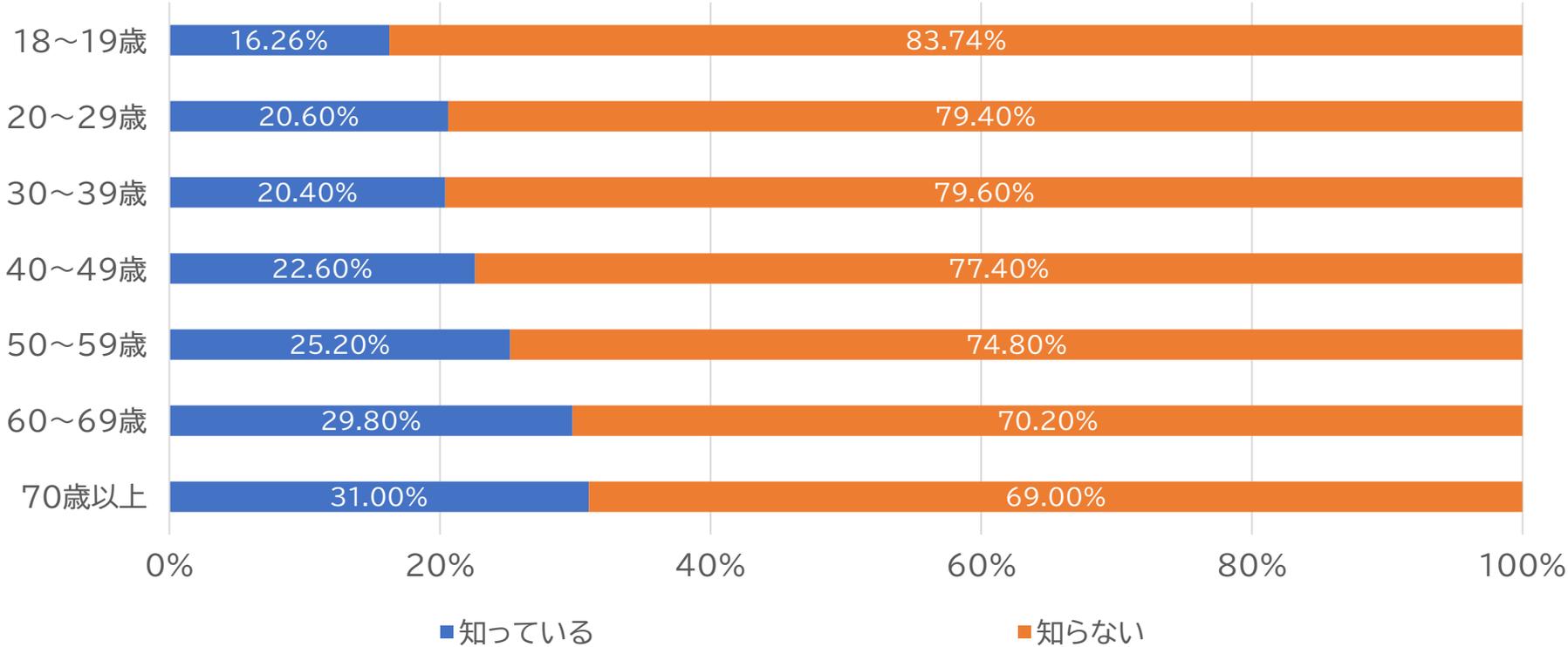


3. アンケート調査の結果詳細

<設問>

あなたは国民生活センターや損害保険会社、損保協会がロードサービスに関する消費者トラブルについて注意喚起していることを知っていますか。(N=3,123)

年代が若くなるにつれ、「ロードサービスに関する消費者トラブルの注意喚起が行われていることを知らない」方の割合が多くなることが明らかになりました。

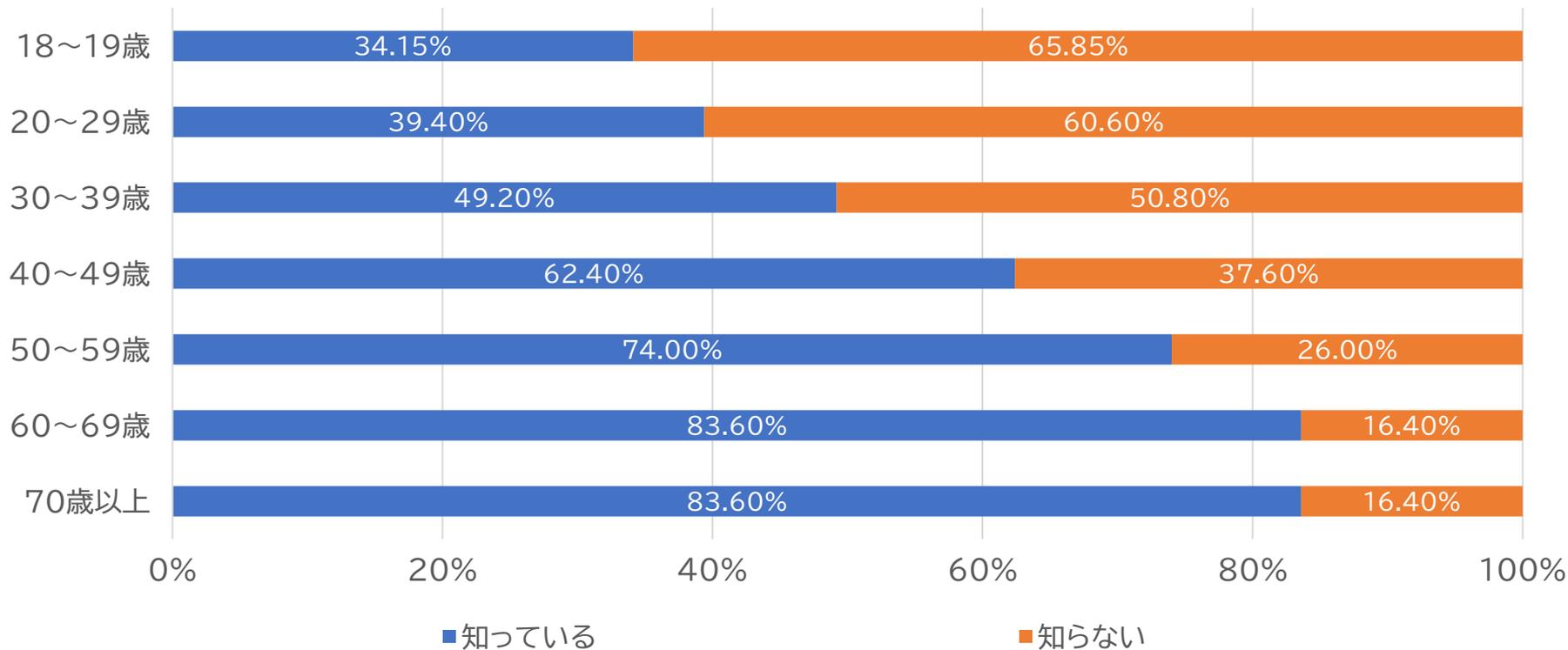


3. アンケート調査の結果詳細

<設問>

多くの自動車保険にはロードサービスがセットになっており、事故だけでなく自動車の故障の場合でもロードサービスを利用することができます。あなたはこのことを知っていますか。(N=3,123)

年代が若くなるにつれ、「自動車保険にはロードサービスがセットになっており、事故だけでなく故障の場合でもロードサービスを利用することができる」ことを知らず、年代が上がるほど、認知率が高くなることが明らかになりました。



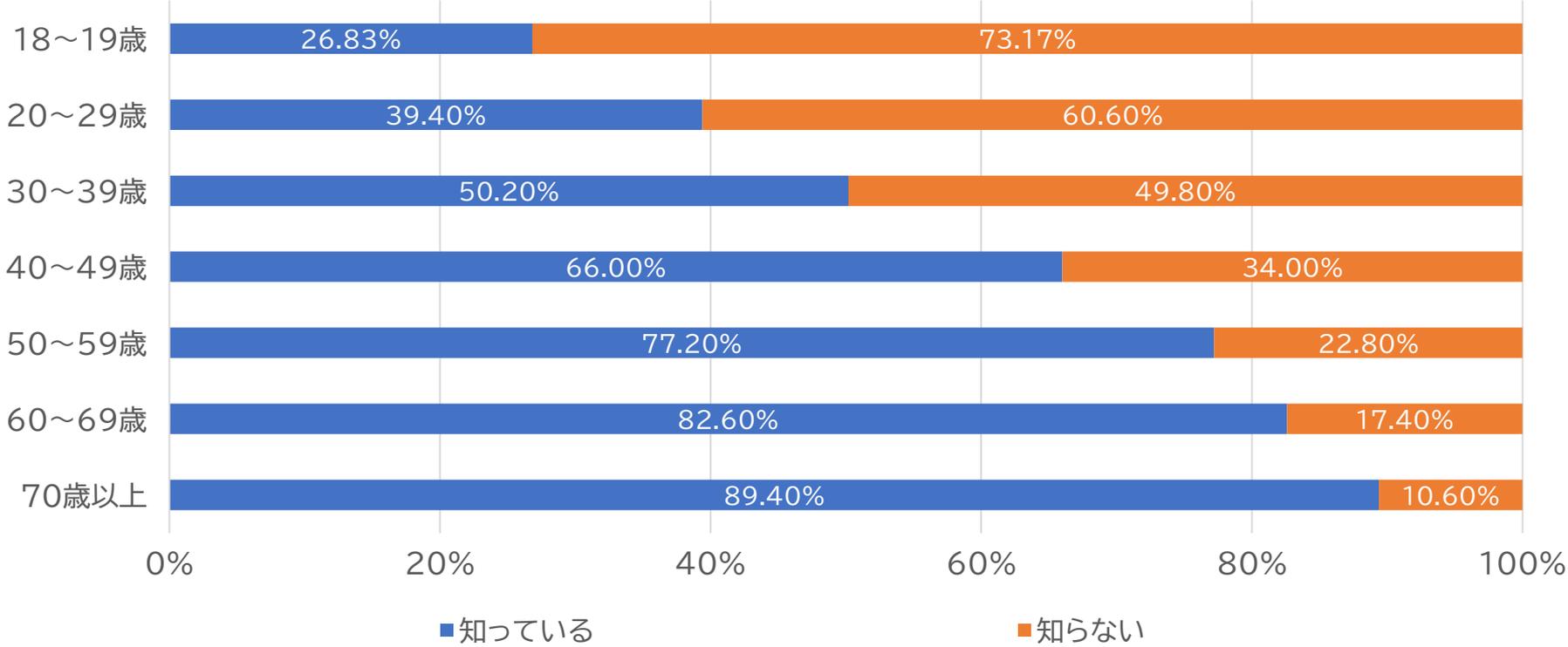
3. アンケート調査の結果詳細

<設問>

あなたは普段運転している自動車が、どこの損害保険会社の自動車保険に契約しているかご存じですか。

(N=3,123)

年代が若くなるにつれ、「普段運転している自動車がどこの損害保険会社の自動車保険に契約しているか」を知らず、年代が上がるほど、認知率が高くなることが明らかになりました。



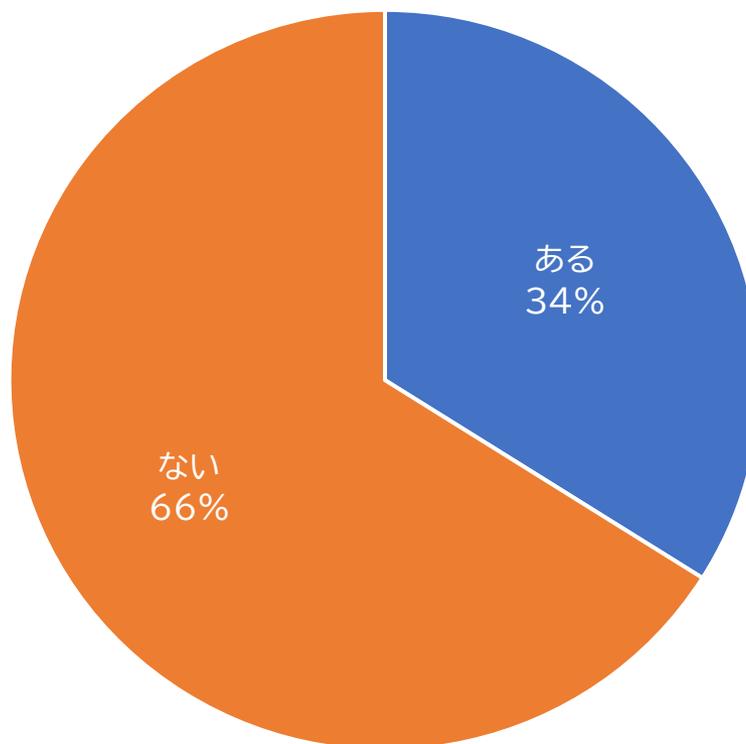
3. アンケート調査の結果詳細

<設問>

あなたは自動車の運転中に自動車のトラブル(※)に見舞われたことはありますか。(N=3,123)

※「自動車のトラブル」とは、バッテリー上がり、パンク、キー閉じこみ、燃料切れ、悪路でのスタック、異音・異臭、その他事故以外で運転中の自動車が動かなくなった場合のことを指します。

回答者の3分の1は自動車の運転中に自動車のトラブルに見舞われた経験があると回答しました。



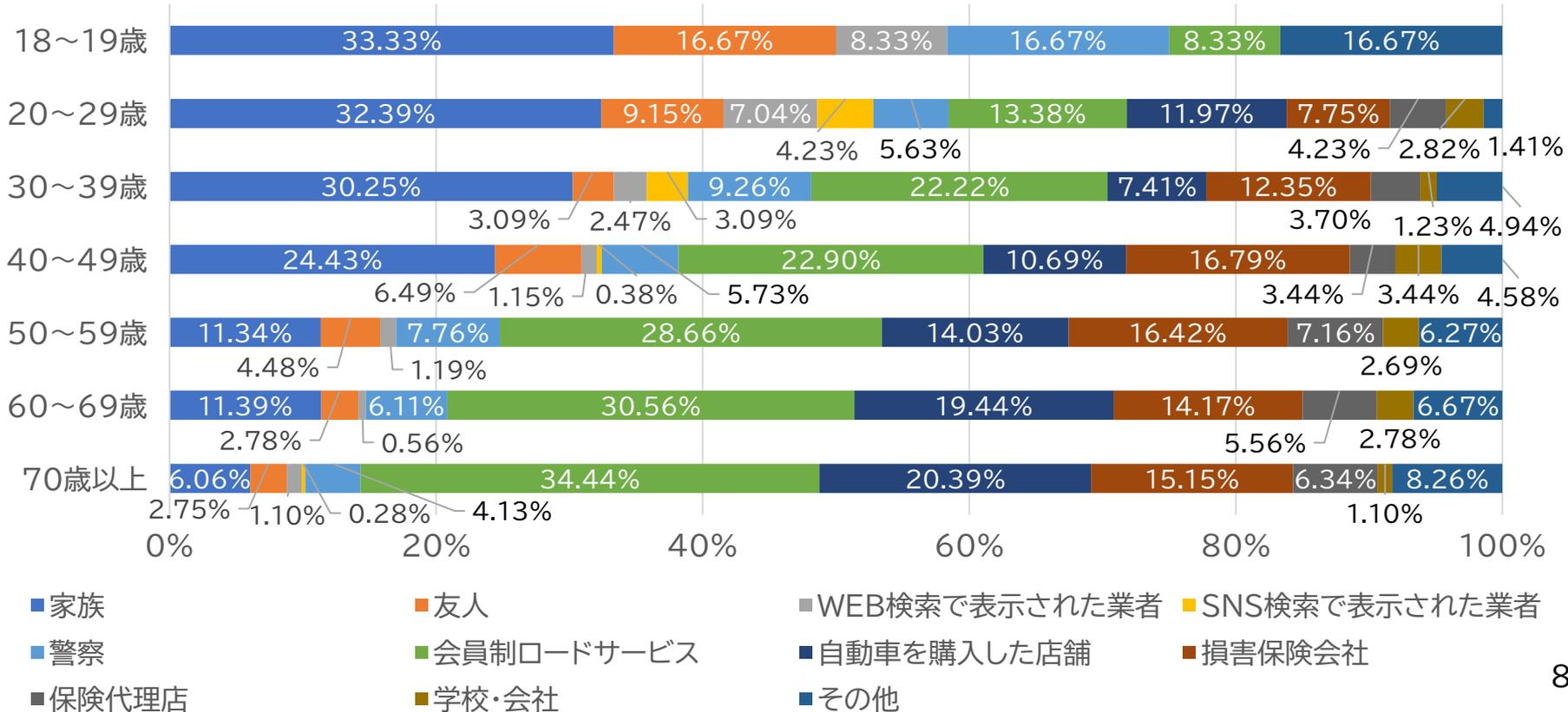
3. アンケート調査の結果詳細

<設問>

あなたは自動車の運転中に自動車のトラブルに見舞われた際、どこに連絡しましたか。(N=1,061)

※「自動車の運転中に自動車のトラブルに見舞われたことがある」と回答した方が複数選択で回答。

自動車のトラブルに見舞われた際、年代が若くなるにつれ、家族・友人・WEB検索で表示された業者に連絡する傾向にあることが明らかになりました。



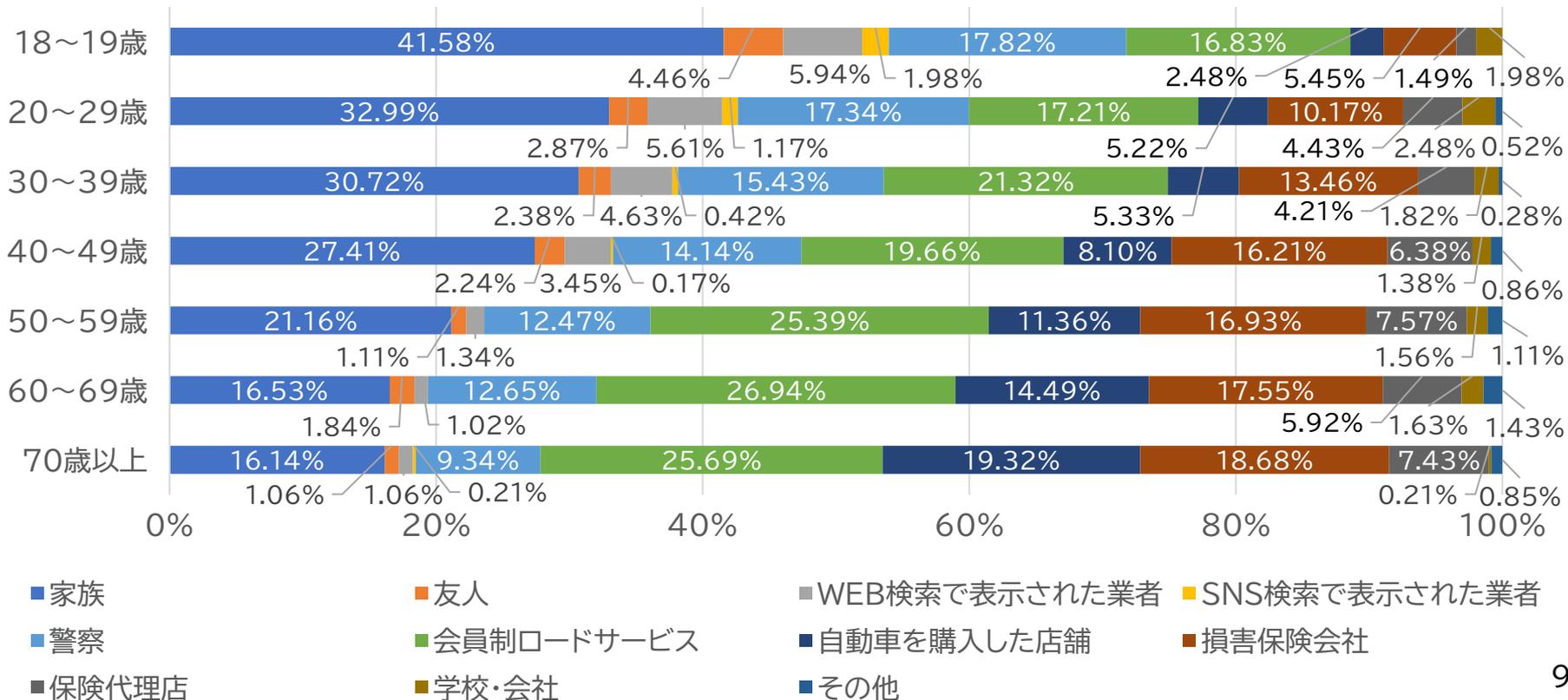
3. アンケート調査の結果詳細

<設問>

あなたは自動車の運転中に自動車のトラブルに見舞われたら、どこに連絡すると思いますか。(N=2,062)

※「自動車の運転中に自動車のトラブルに見舞われたことがない」と回答した方が複数選択で回答。

自動車のトラブルに見舞われた経験がない方は、自動車のトラブルに見舞われた場合、年代が若くなるにつれ、家族・友人・WEB検索で表示された業者・SNS検索で表示された業者・警察に連絡しようと考えている傾向にあることが明らかになりました。

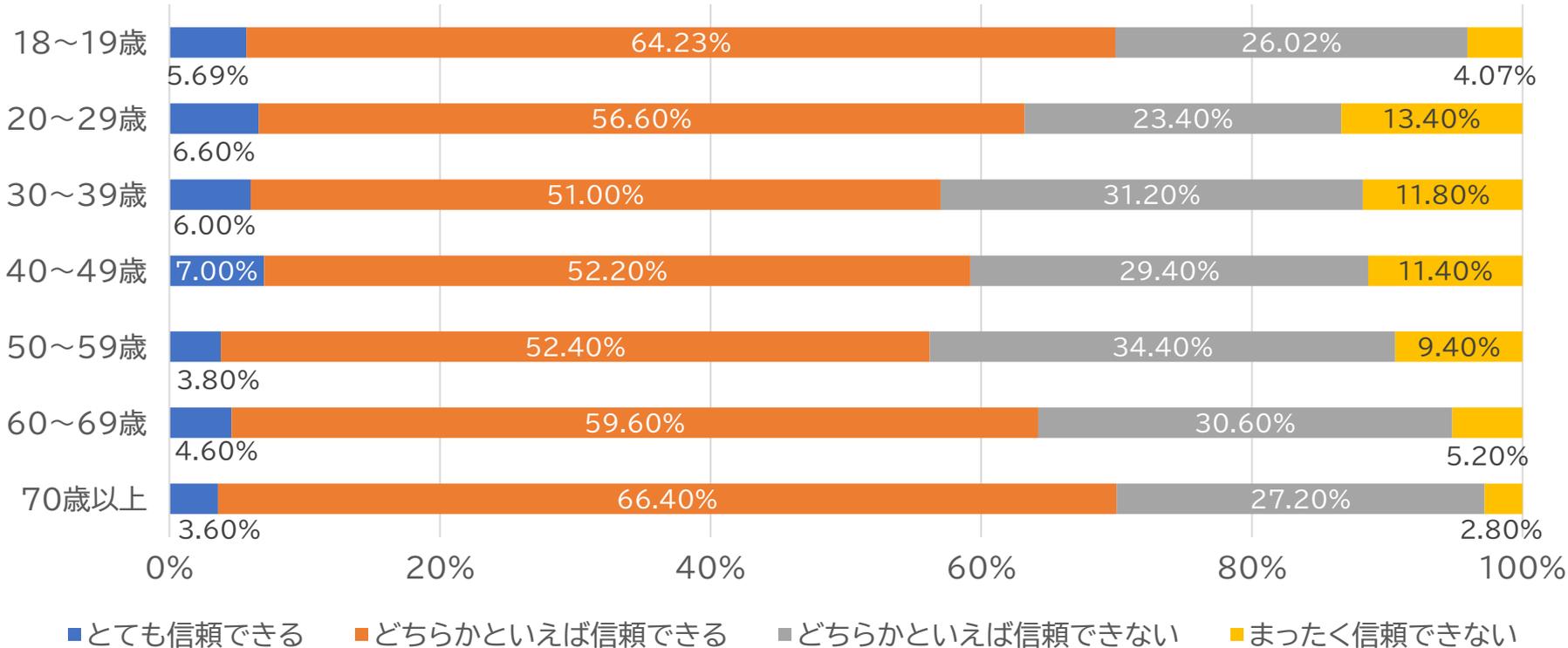


3. アンケート調査の結果詳細

<設問>

あなたはWEB検索(Google、Yahoo!等の検索)で上位に表示された事業者をどの程度信頼できると思いますか。(N=3,123)

全年代でWEB検索(Google、Yahoo!等の検索)で上位に表示された事業者を「どちらかといえば信頼できる」と考えている傾向にあるものの、30歳～59歳の年代の方の40%以上が「どちらかといえば信頼できない」または「まったく信頼できない」と考えていることが明らかになりました。

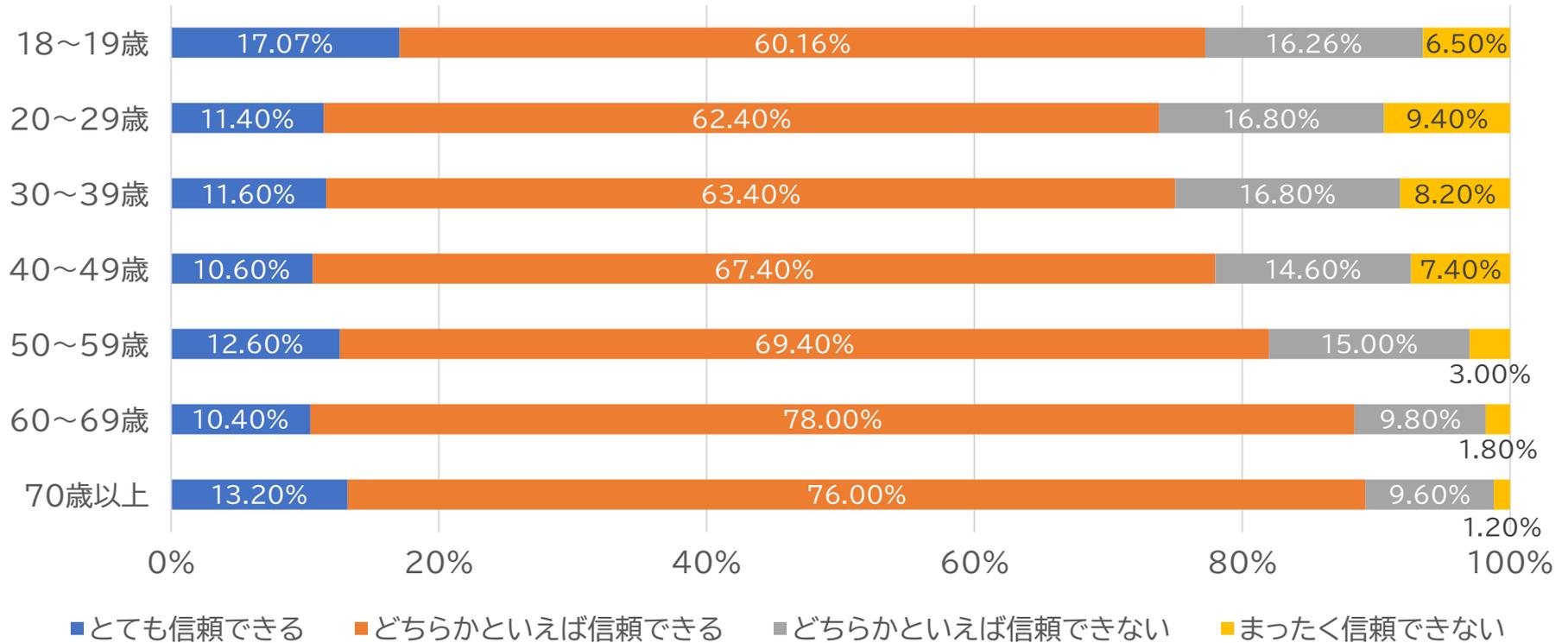


3. アンケート調査の結果詳細

<設問>

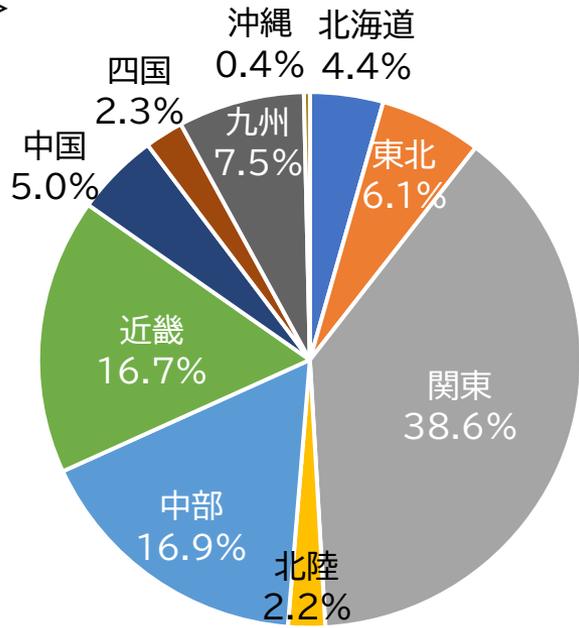
あなたは損害保険会社のロードサービスはどの程度信頼できると思いますか。(N=3,123)

全年代で損害保険会社のロードサービスは信頼できると考えているものの、50歳未満では20%以上の方が「どちらかといえば信頼できない」または「まったく信頼できない」と考えていることが明らかになりました。

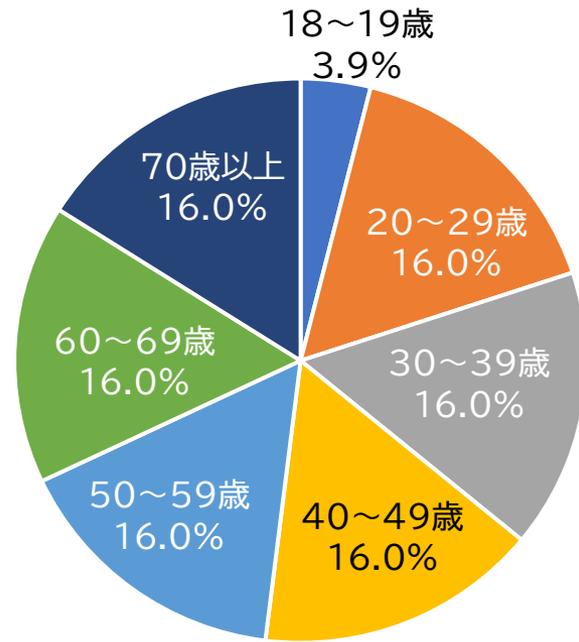


3. アンケート調査の結果詳細(対象者属性)

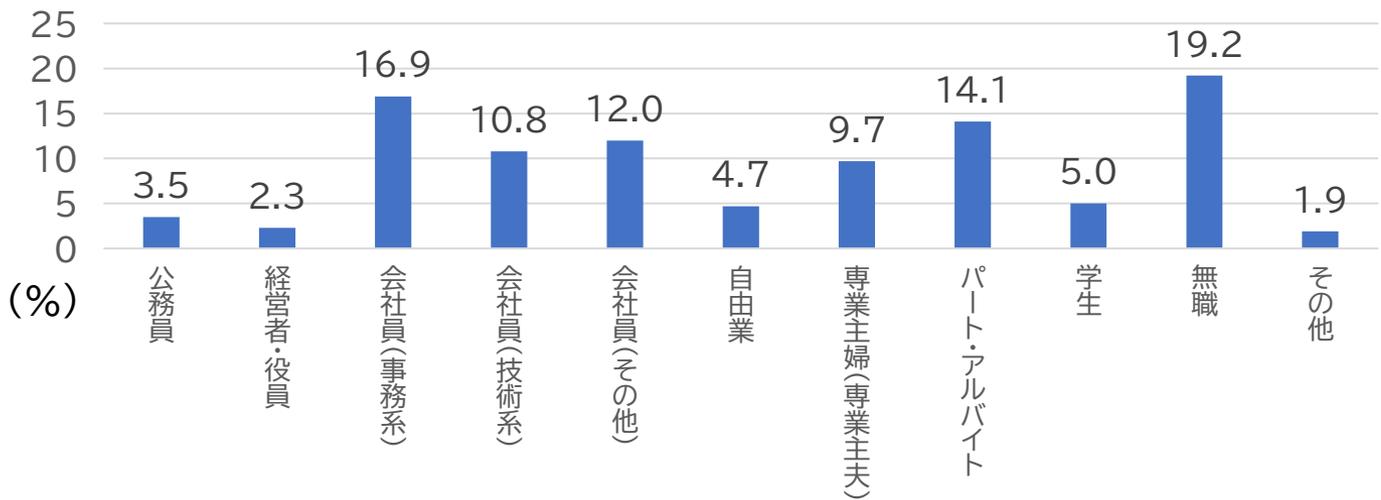
<地域>



<年齢>



<職業>



3. アンケート調査の結果詳細(対象者特性)

<直近1年間の自動車運転頻度>

