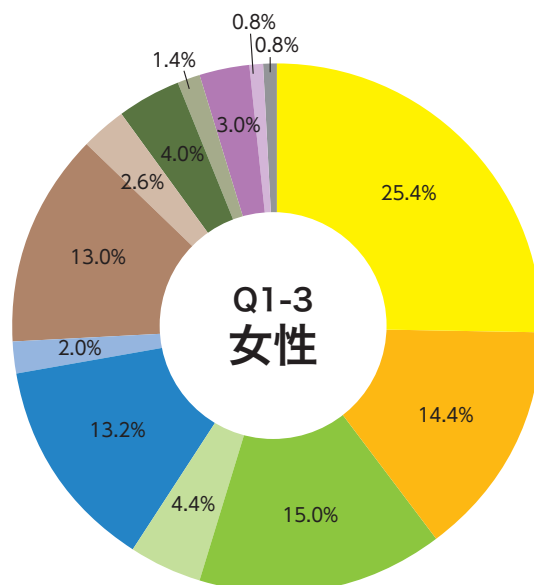
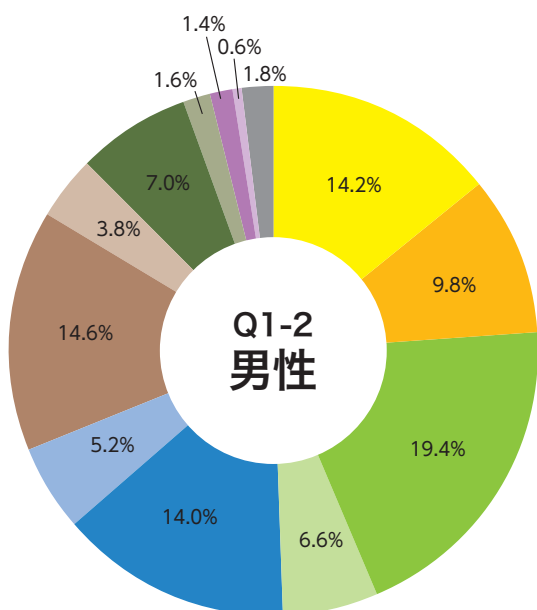
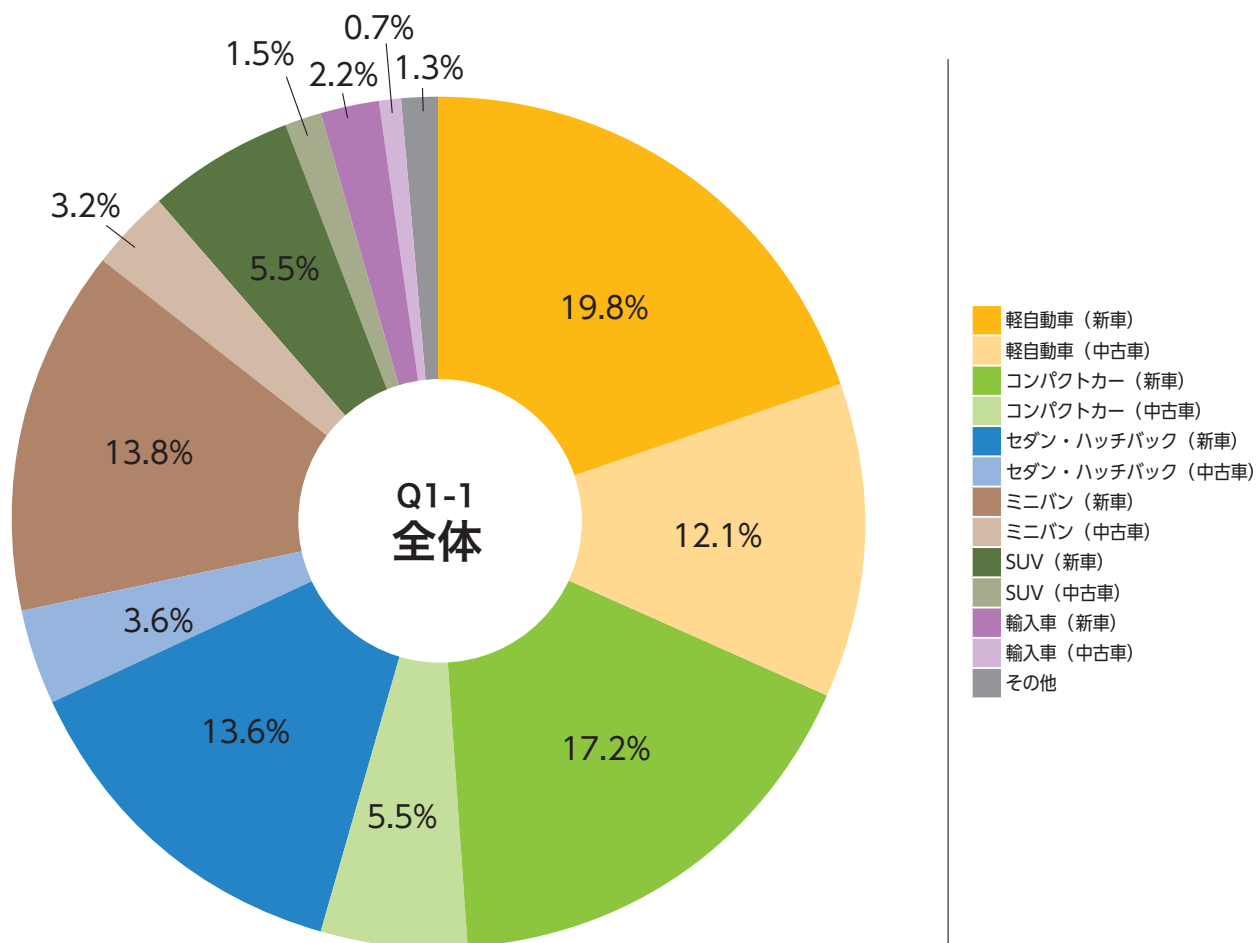


Q1 所有する車両は？



軽自動車の全体所有率が31.9%、

女性の軽自動車保有比率はおよそ4割に

1,000人に調査した結果、軽自動車が31.9%を占めた。登録車の種類別で見ると、コンパクトカー 22.7%、セダン・ハッチバック17.2%、ミニバン17.0%、SUV7.0%、輸入車2.9%、その他1.3%だった。軽自動車の所有を性別で見ると、男性24.0%、女性39.8%と15%以上もの開きがあり、軽自動車は女性の支持が高いことがうかがえる。男性で一番所有が多い車種はコンパクトカーで26.0%。以降、軽自動車24.0%、セダン・ハッチバック19.2%、ミニバン18.4%、SUV8.6%、輸入車2.0%、その他1.8%と続く。女性で所有台数が多い車種は軽自動車で39.8%、コンパクトカー

19.4%、ミニバン15.6%、セダン・ハッチバック15.2%、SUV5.4%、輸入車3.8%、その他0.8%となっている。

また、軽自動車の年代別所有傾向を見ると、20歳代48.5%、30歳代と40歳代32.0%、50歳代24.5%、60歳以上22.5%で、年齢層が上がると軽自動車の所有傾向が低下していることから、所得が低いとされる若年層からの支持が予想される。

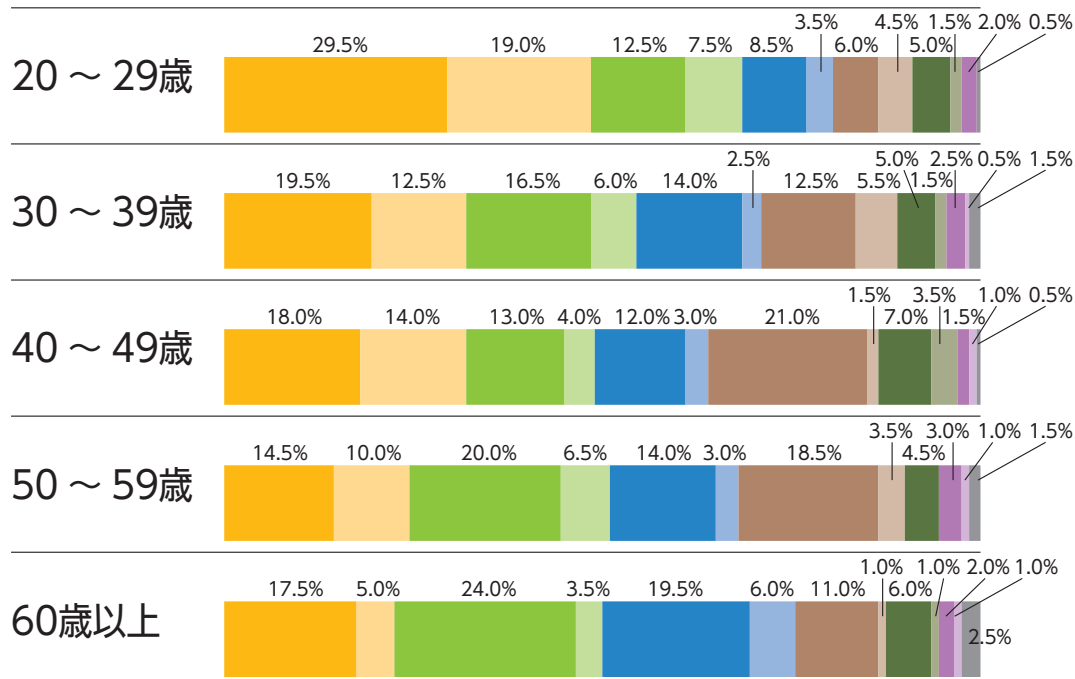
一方、登録車で見ると、コンパクトカーを所有する年代の1位は60歳以上で27.5%、最下位は20歳代の20.0%。セダン・ハッチバックの1位は60歳以上で25.5%、最下位は20歳代の12.0%とコンパクトカーと同様の

結果となった。ミニバンの1位は40歳代22.5%、2位は30歳代18.0%、最下位は20歳代10.5%となり、家庭を持った年代である30、40歳代層からの人気を集めた。SUVの1位は40歳代10.5%、最下位は50歳代の4.5%だが、2位が60歳以上7.0%にとどまっているため、年代による保有減少の影響は少ないと見られる。

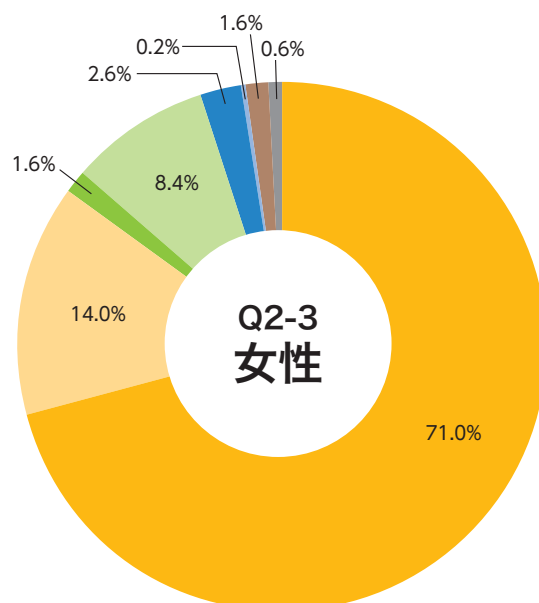
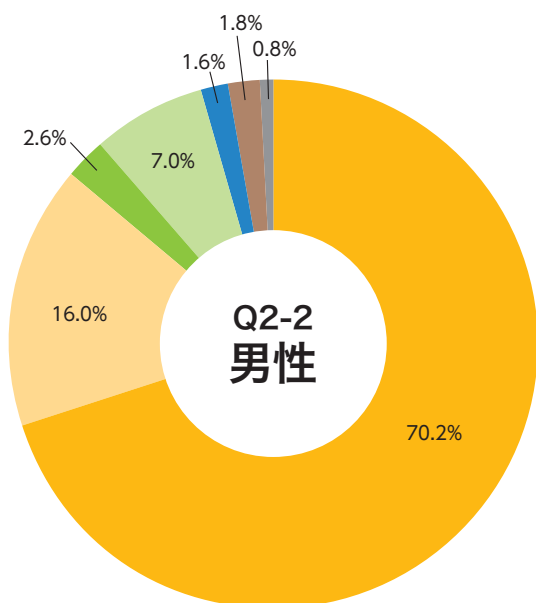
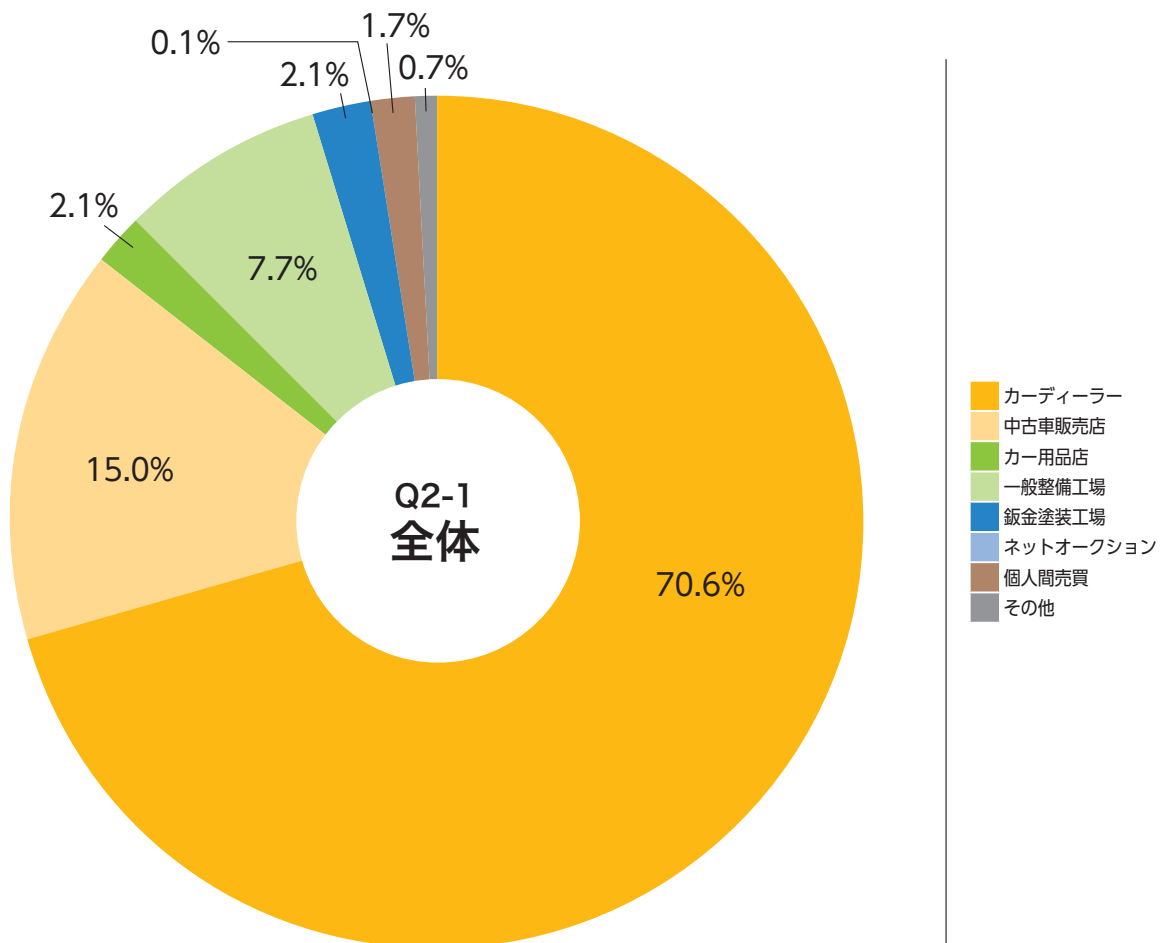
所有車両の新車、中古車面を見ると、新車70.6%、中古車27.6%、その他1.8%と、新車での購入が7割を占めている。

Q1-4 年代別

- 軽自動車（新車）
- 軽自動車（中古車）
- コンパクトカー（新車）
- コンパクトカー（中古車）
- セダン・ハッチバック（新車）
- セダン・ハッチバック（中古車）
- ミニバン（新車）
- ミニバン（中古車）
- SUV（新車）
- SUV（中古車）
- 輸入車（新車）
- 輸入車（中古車）
- その他



Q2 所有する車両はどこで購入した？



カーディーラーでの購入が圧倒的

钣金塗装工場は2.1%

所有している車両をどこで購入したかを調査した結果、カーディーラー70.6%、中古車販売店15.0%、カー用品店2.1%、一般整備工場7.7%、钣金塗装工場2.1%、ネットオークション0.1%、個人間売買1.7%、その他0.7%となった。

男性の購入場所はカーディーラー70.2%、中古車販売店16.0%、一般整備工場7.0%、カー用品店2.6%、個人間売買1.8%、钣金塗装工場1.6%、その他0.8%。女性の購入場所はカーディーラー71.0%、中古車販売店14.0%、一般整備工場8.4%、钣金塗装工場2.6%、カー用品店及び個人間売買1.6%、その他0.6%、ネット

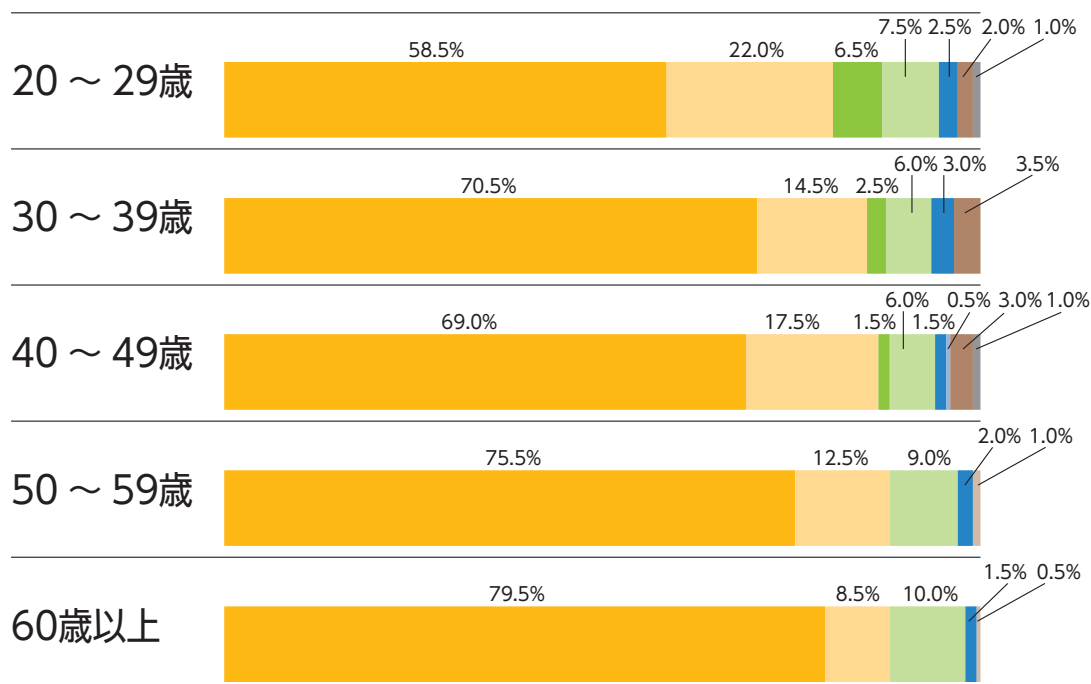
オークション0.2%だった。

年代別で見ると、20歳代は購入元の1位がカーディーラー58.5%、中古車販売店22.0%、一般整備工場7.5%、カー用品店6.5%、钣金塗装工場2.5%、個人間売買2.0%、その他1.0%。カーディーラー58.5%は全世代で最下位の一方、中古車販売店22.0%は全世代でトップとなっており、20歳代は中古車販売店を多く利用していることが分かった。30歳代はカーディーラー70.5%、中古車販売店14.5%、一般整備工場6.0%、個人間売買3.5%、钣金塗装工場3.0%、カー用品店2.5%。40歳代はカーディーラー69.0%、中古車販売店17.5%

%、一般整備工場6.0%、個人間売買3.0%、钣金塗装工場及びカー用品店1.5%、その他1.0%、ネットオークション0.5%。50歳代はカーディーラー75.5%、中古車販売店12.5%、一般整備工場9.0%、钣金塗装工場2.0%、その他1.0%。60歳以上はカーディーラー79.5%、一般整備工場10.0%、中古車販売店8.5%、钣金塗装工場1.5%、その他0.5%。世代別を見ると、ディーラーでの購入は年代が上がるにつれて増えている一方、中古車販売店の購入は下がる傾向となった。また、若年層はカー用品店での購入も目立った。

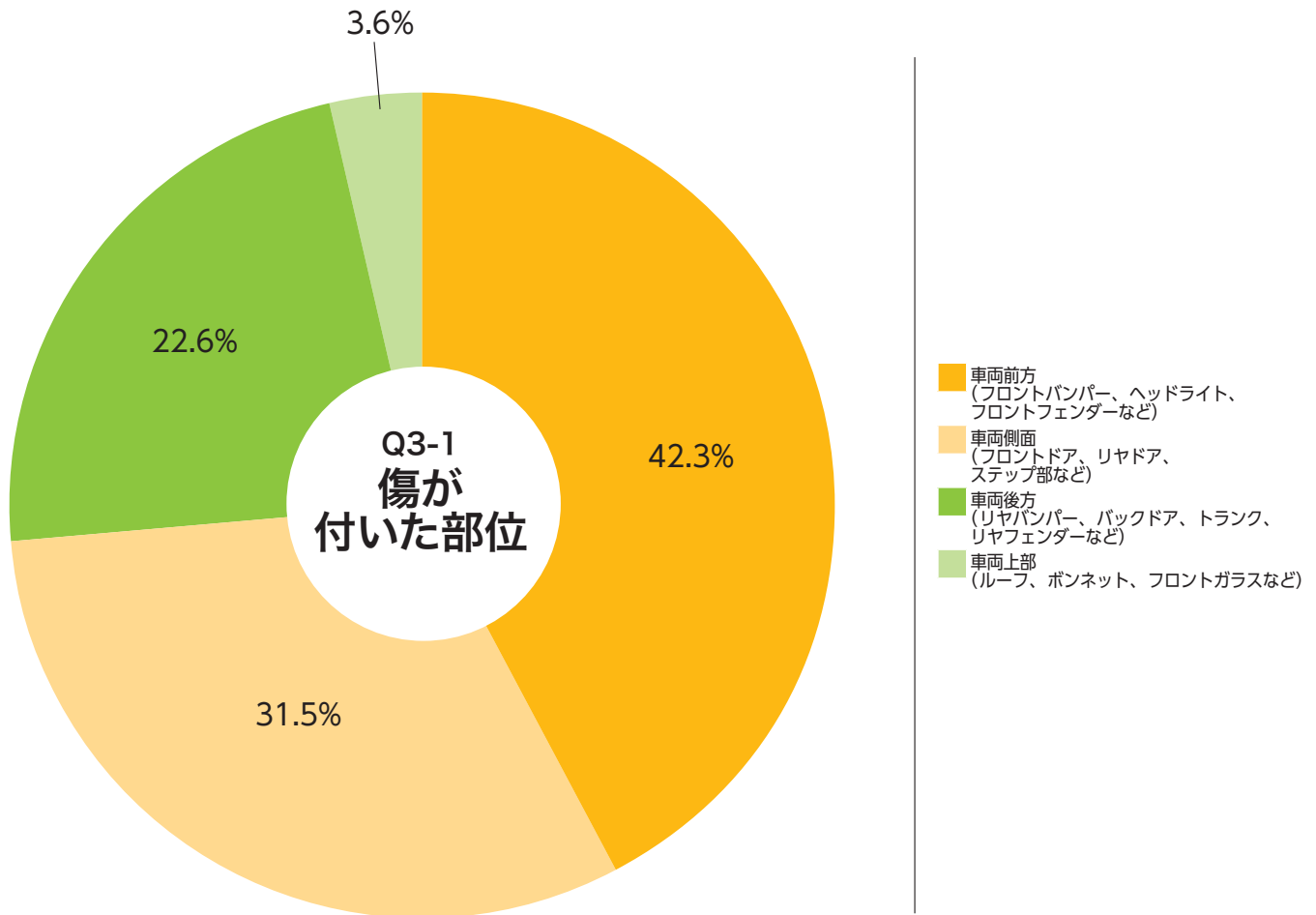
Q2-4 年代別

- カーディーラー
- 中古車販売店
- カー用品店
- 一般整備工場
- 钣金塗装工場
- ネットオークション
- 個人間売買
- その他



Q3

傷付いた部位は？ またその傷の大きさは？



損傷箇所は車両前方が最多

世代による損傷箇所に出る

車両の損傷箇所を4つに分けて調査した結果、車両前方（フロントバンパー、ヘッドライト、フロントフェンダーなど）42.3%、車両側面（フロントドア、リヤドア、ステップ部など）31.5%、車両後方（リヤバンパー、

バックドア、トランク、リヤフェンダーなど）22.6%、車両上部（ルーフ、ボンネット、フロントガラスなど）3.6%となった。

車両前方の傷の大きさは、凹み（直径5.1～10cm未満）22.9%が最多。

以下、エクボ（直径5cm未満）及びスリ傷17.7%、凹み（直径10cm以上）12.8%と続き、最小が飛び石や雹などによる小傷3.3%だった。車両側面の傷は、凹み（直径5.1～10cm未満）23.2%、凹み（直径10cm以上）

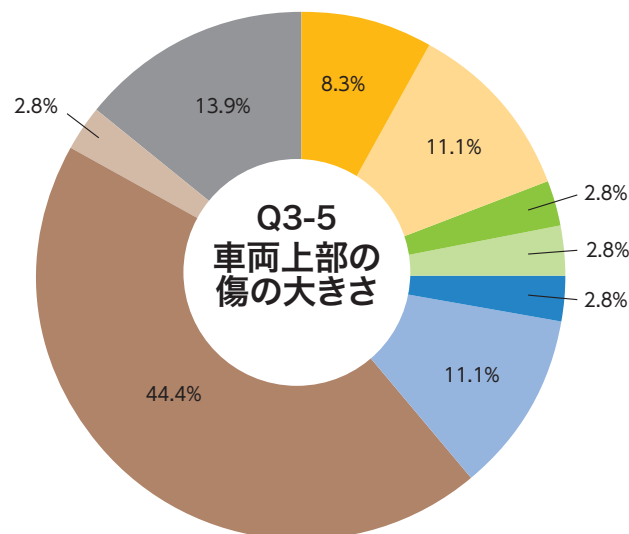
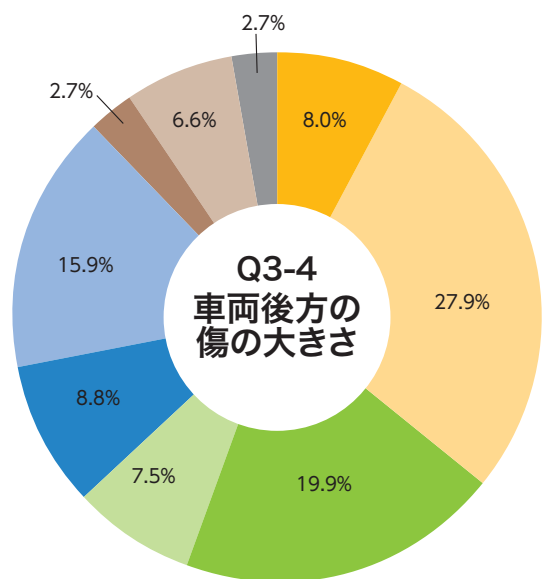
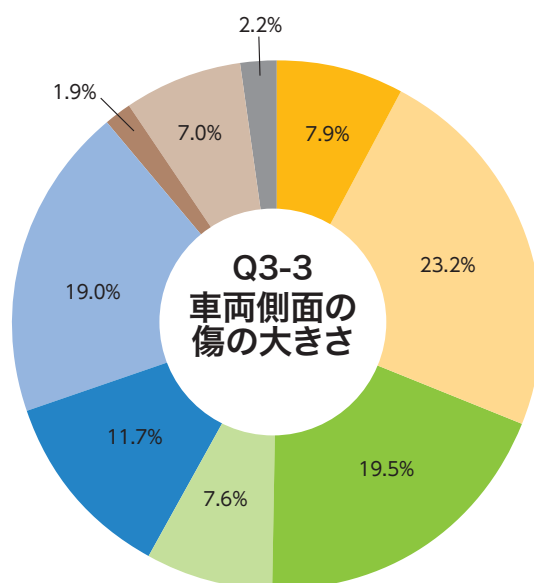
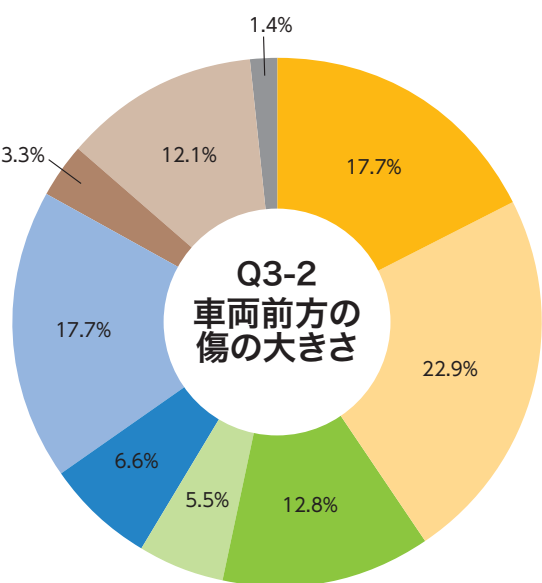
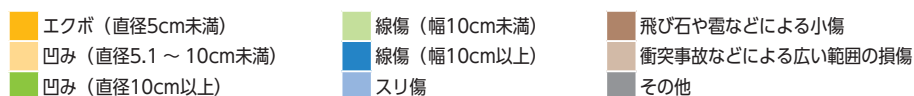
19.5%、スリ傷19.0%と、車両前方に比べ損傷度合いが大きい。車両後方も側面と同様で、凹み（直径5.1～10cm未満）27.9%、凹み（直径10cm以上）19.9%、スリ傷15.9%となっている。車両上部は、飛び石や雹などによる小傷44.4%が最多である。

グラフにはないが、性別による損傷部位の違いを調べると、車両前方423

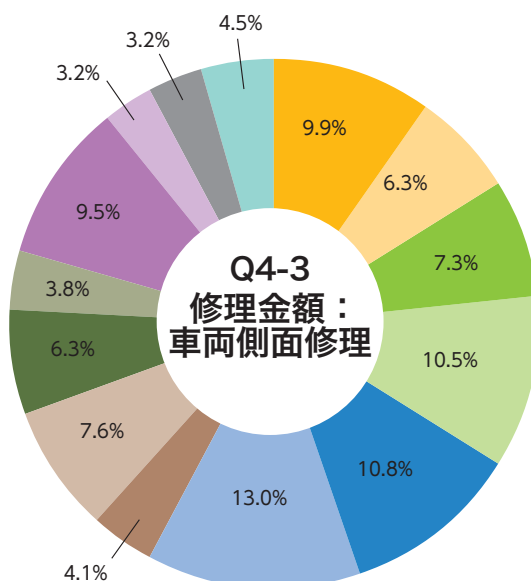
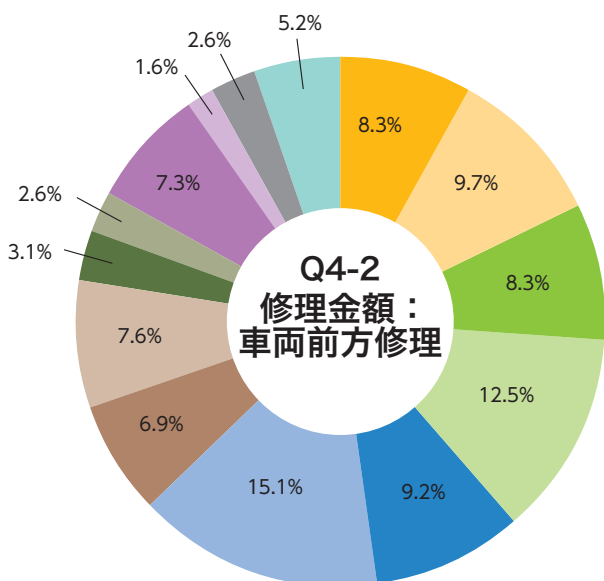
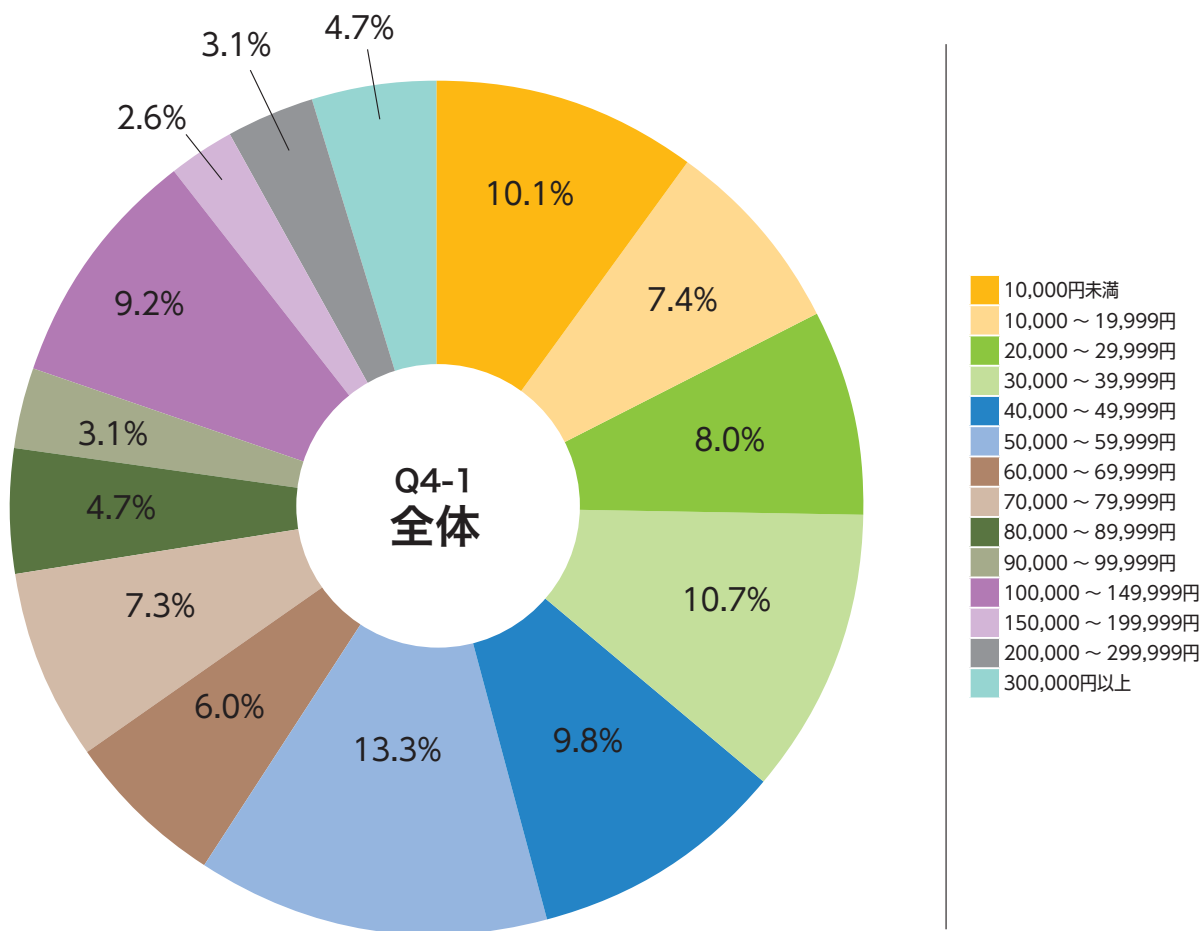
件中、男性230件、女性193件。車両側面315件中、男性142件、女性173件。車両後方226件中、男性108件、女性118件。男性は前方を、女性は側面と後方を損傷しやすいと推測される。

損傷部位を年代別に調べると、車両前方423件中、20歳代99件、30歳代91件、40歳代89件、50歳代75件、60歳以上69件となっており、若年層が前方を損傷しやすい結果が出た。車

両側面は315件中、20歳代67件、30歳代65件、40歳代51件、50歳代65件、60歳以上67件と大きな差異は見られない。車両後方は226件中、20歳代29件、30歳代38件、40歳代47件、50歳代55件、60歳以上57件。20歳代による損傷が多かった車両前方とは反対に、車両後方は年齢層が上がるほど増えていた。



Q4 修理金額は？



自費修理による金額の最多は

50,000 ～ 59,999円

平均金額が最も高いのは車両後方の傷

自費修理した金額を14区分して調べた結果、50,000～59,999円13.3%、30,000～39,999円10.7%、10,000円未満10.1%、40,000～49,999円9.8%、100,000～149,999円9.2%、20,000～29,999円8.0%、10,000～19,999円7.4%、70,000～79,999円7.3%、60,000～69,999円6.0%、80,000～89,999円及び300,000円以上4.7%、90,000～99,999円及び200,000～299,999円3.1%、150,000～199,999円2.6%となった。詳細な修理金額は判明していないが暫定的に計算をすると、平均金額はおおよそ86,520円。

車両前方の傷の修理金額は50,000～59,999円15.1%が最多で、以下、

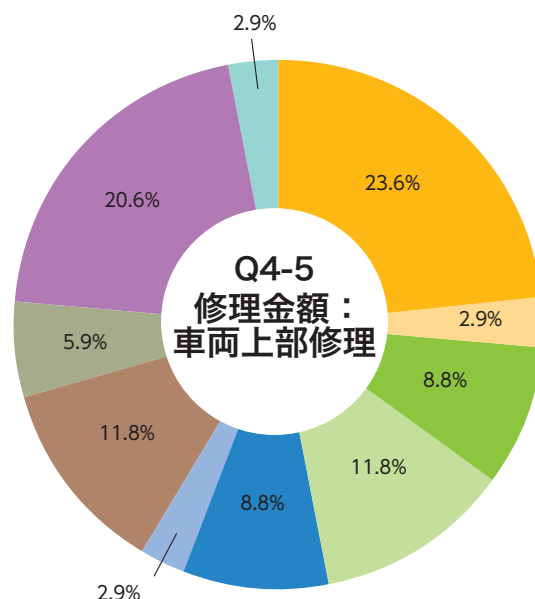
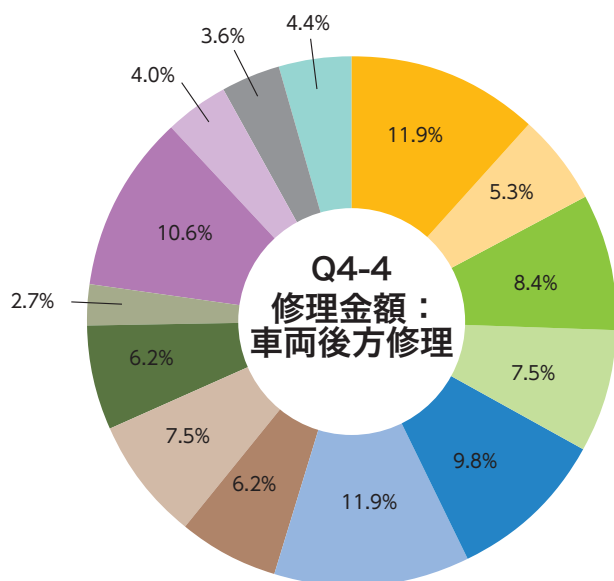
30,000～39,999円12.5%、10,000～19,999円9.7%と続き、最少は150,000～199,999円1.6%。平均金額はおおよそ83,070円となり全体平均より3,450円下回った。

車両側面の修理金額は50,000～59,999円13.0%、40,000～49,999円10.8%、30,000～39,999円10.5%と続き、最少は150,000～199,999円及び200,000～299,999円の3.2%だった。平均金額はおおよそ88,290円。全体平均より1,770円上回った。

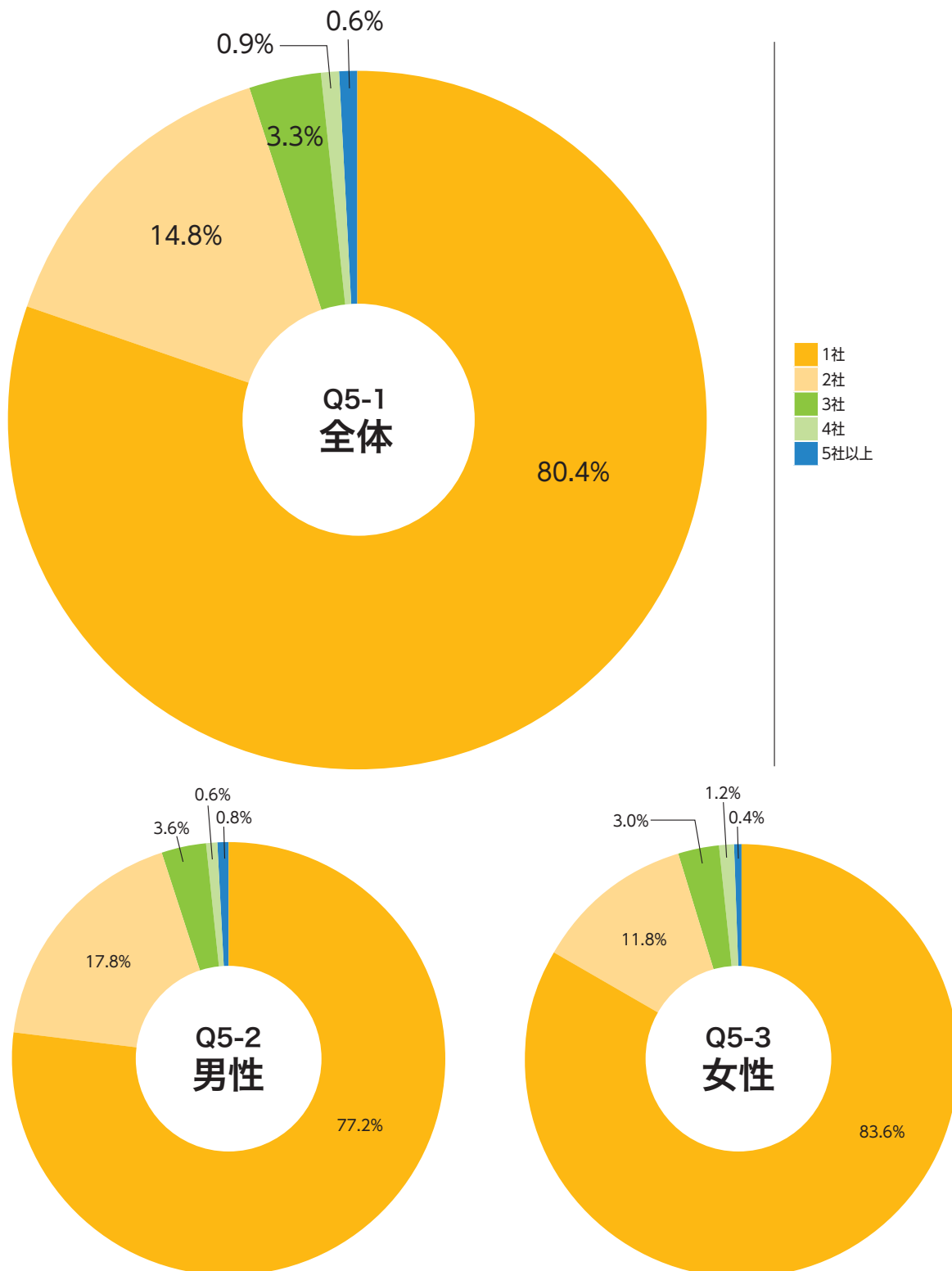
車両後方の傷の修理金額の最多は10,000円未満及び50,000～59,999円が11.9%。以下、100,000～149,999円10.6%、40,000～49,999円

9.8%と続き、最少は90,000～99,999円2.7%。平均金額はおおよそ90,620円。全体平均より4,100円と大幅に上回り、損傷部位別にみると平均金額は最も高い。その一方で、10,000円未満が最多となっていることから、損傷程度によって修理金額の幅が大きいこともうかがえる。

車両上部傷の修理金額の最多は10,000円未満23.6%。Q3-5で見たように飛び石や雹などによる小傷が多いためだろう。続いて100,000～149,999円20.6%と車両後方の傷と同様に修理金額の幅が広いことが分かる。平均金額はおおよそ73,240円。



Q5 見積りは何社から取ったか？



見積りは1社のみが最多、若年層ほど複数社からの見積りを取る傾向が見られる

修理金額の見積りを何社から取ったかを調べた結果、1社80.4%、2社14.8%、3社3.3%、4社0.9%、5社以上0.6%。1社のみ見積りが圧倒的に多く、2社までの見積りで95.2%を占めている。

性別で調べると、男性は1社77.2%、2社17.8%、3社3.6%、4社0.6%、5社以上0.8%。女性は1社83.6%、2社11.8%、3社3.0%、4社1.2%、5社以上0.4%となっている。男性は複数社で見積りを取っている傾向が若干強く、女性は1社での見積りが多いことが見える。

各年代別に調べてもこれらの傾向に大きな変化は見られないが、3社、4社、

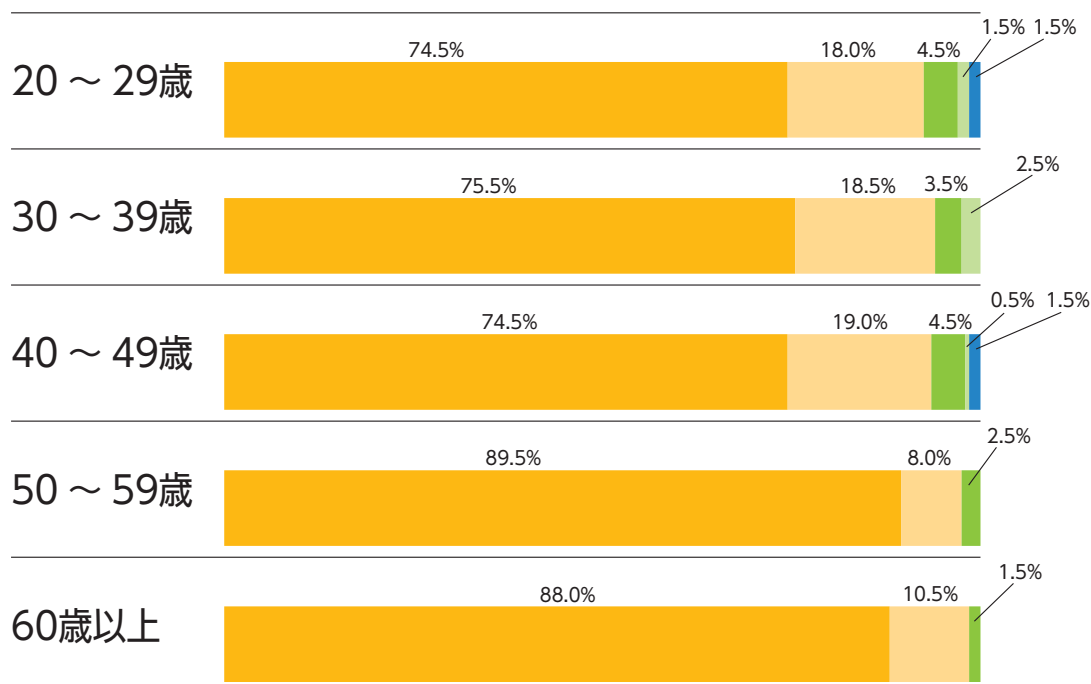
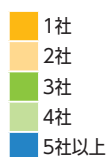
5社以上を合わせた部分に注目すると、20歳代7.5%、30歳代6.0%、40歳代6.5%、50歳代2.5%、60歳以上1.5%で、若年層が複数社からの見積りを取っていることが分かる一方で、50歳代、60歳以上は4社、5社以上が0%である。

グラフにはないが、20歳代での3社以上の見積り件数は15件中、男性8件、女性7件と差は見られなかった。30歳代は12件中、男性4件、女性8件と女性が多くなっている。40歳代は13件中、男性9件、女性3件。50歳代は5件中、男性4件、女性1件だった。一方で60歳以上は3件中、男性0件、女性3件と、年代別における複数社の

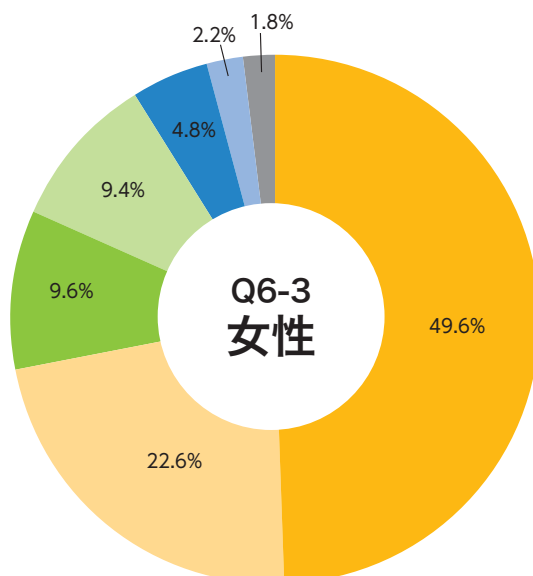
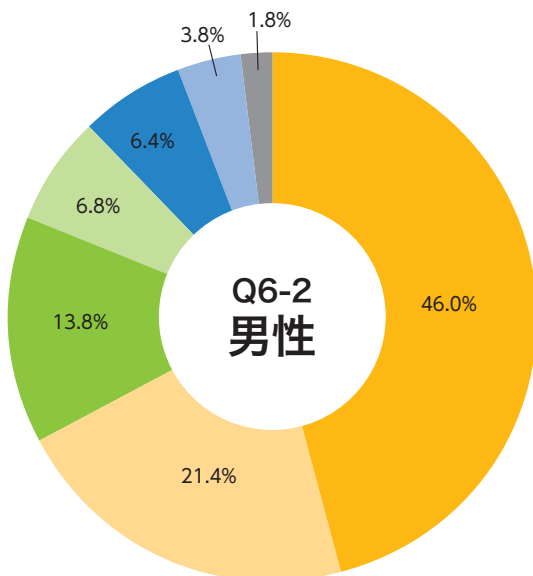
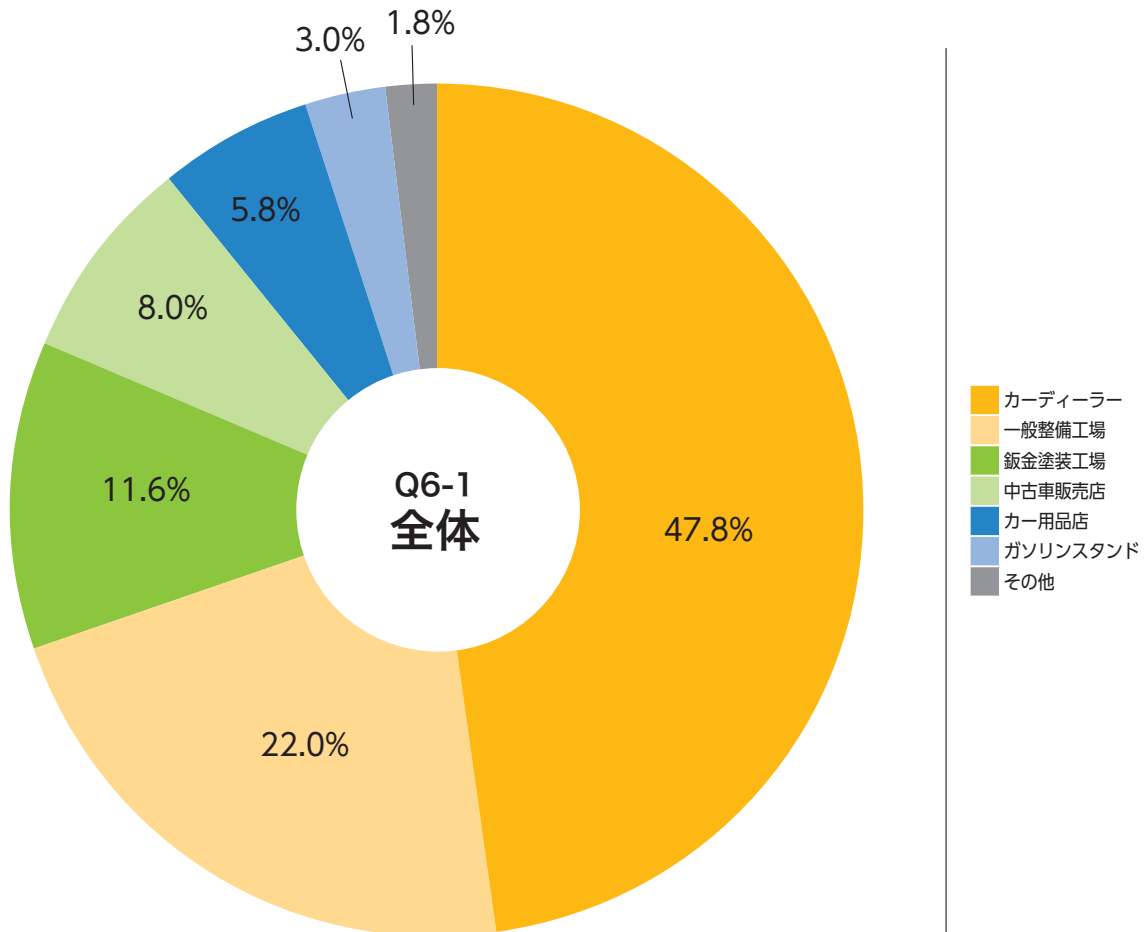
見積りに特徴的な傾向は見られなかった。

複数社見積りを取る傾向にある若年層は、ネットやスマートフォンで近隣の修理工場の検索などを行っていることが推測されるが、それはつまり修理金額に対してシビアな目を向けており、工場の技術やそれまでの付き合い以上に、少しでも修理費用を安く抑えたい気持ち強いことが予想される。その面で見ると、50歳代、60歳以上になるとほかの工場を調べる労力や金額の多寡で選んでいないと推測される。

Q5-4 年代別



Q6 修理を依頼した先は？



半数近くがカーディーラー

ボデーショップは全体の1割程度

実際に修理を依頼した先については、半数近くがカーディーラーと回答。2位は一般整備工場、以下钣金塗装工場、中古車販売店と続く。男女別で見てもこの2トップに変動はなく、世代別でも20歳代以外の全世代で同じ結果となった。

全体の結果と男女別の結果を比較すると、男性は技術力もしくは依頼することへのハードルの低さを重視しており、女性は車を買った先に修理も依頼する傾向が強い。具体的には、カーディーラーや中古車販売店が占める割合は、女性のほうがいずれも3%ほど高かった。一方、钣金塗装工場と答えたのは男性のほうが4%ほど高いほか、

カー用品店、ガソリンスタンドが占める比率も男性は女性より若干ながら高い。

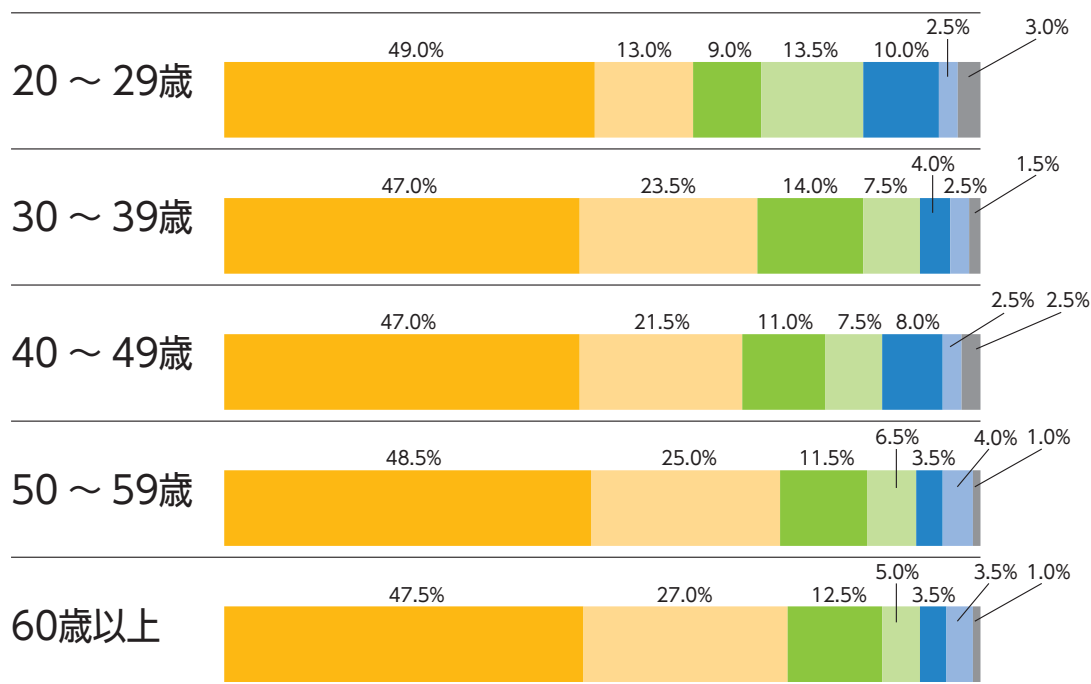
世代別に見ると、全世代でカーディーラーと答えた層が最多。中でも20歳代におけるカーディーラーの比率は、全世代中で最も高かった。

2位以下の回答は世代ごとにばらつきが生じている。一般整備工場の比率は年齢が上がるごとに高くなっており、20歳代と60歳以上の間には14%もの差がある。20歳代の回答で2位になったのは中古車販売店であり、全世代で唯一10%を超えた。また、カー用品店に依頼したと答えたのは20歳代だけが10%に達している。

上記の結果を踏まえると、カーライフが長くなるほど修理経験も増え、専門的な技術を有する一般整備工場や钣金塗装工場に依頼するカーオーナーが増えていくようだ。一方、若年層はいわゆる「なじみの車屋」を持っておらず、車を買った先であるカーディーラーや中古車販売店、広告宣伝による露出が高いカー用品店へ持ち込む層が多いと考えられる。

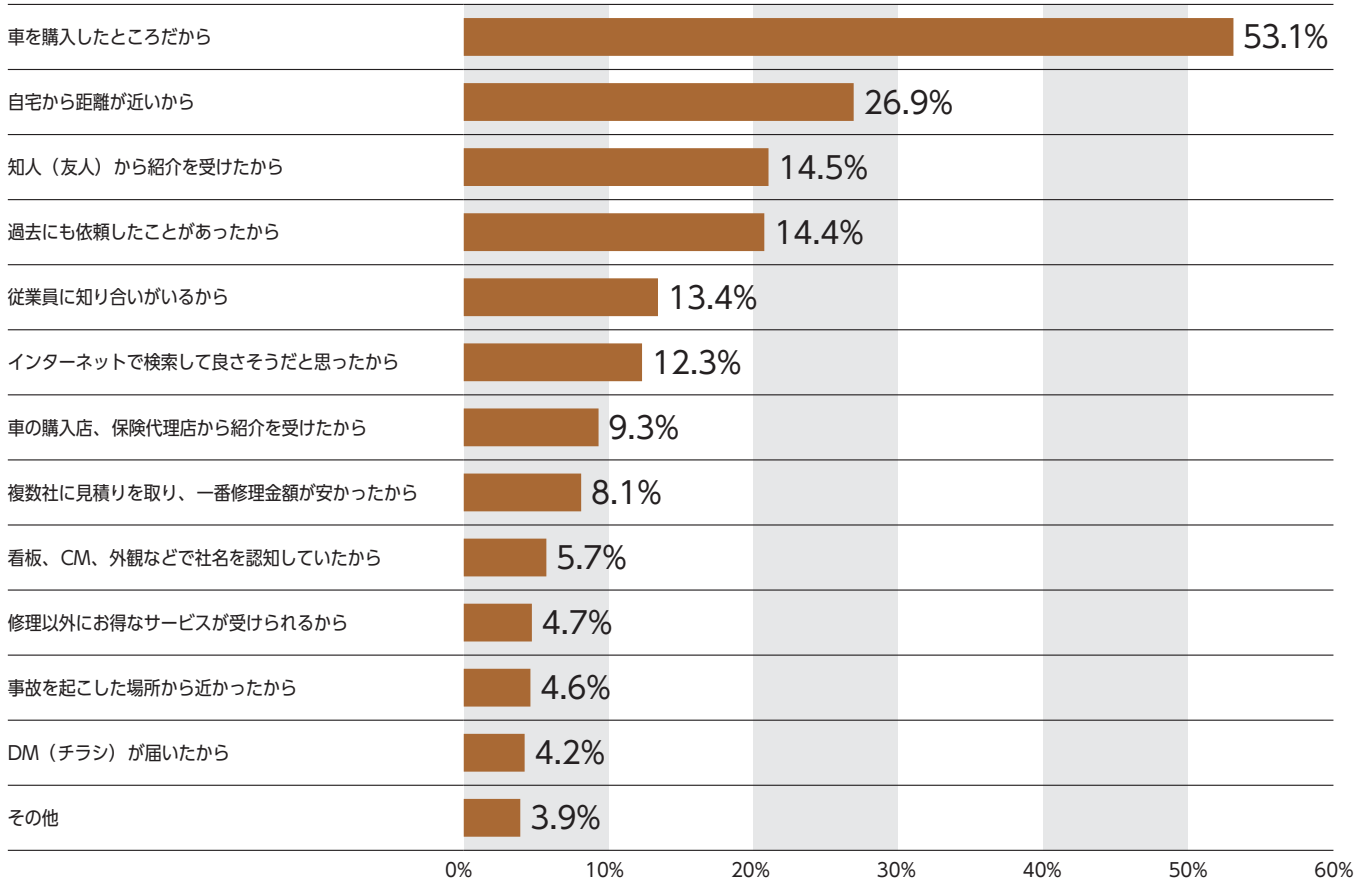
Q6-4 年代別

- カーディーラー
- 一般整備工場
- 钣金塗装工場
- 中古車販売店
- カー用品店
- ガソリンスタンド
- その他



Q7 修理を依頼した理由は？

Q7-1 全体【複数回答】



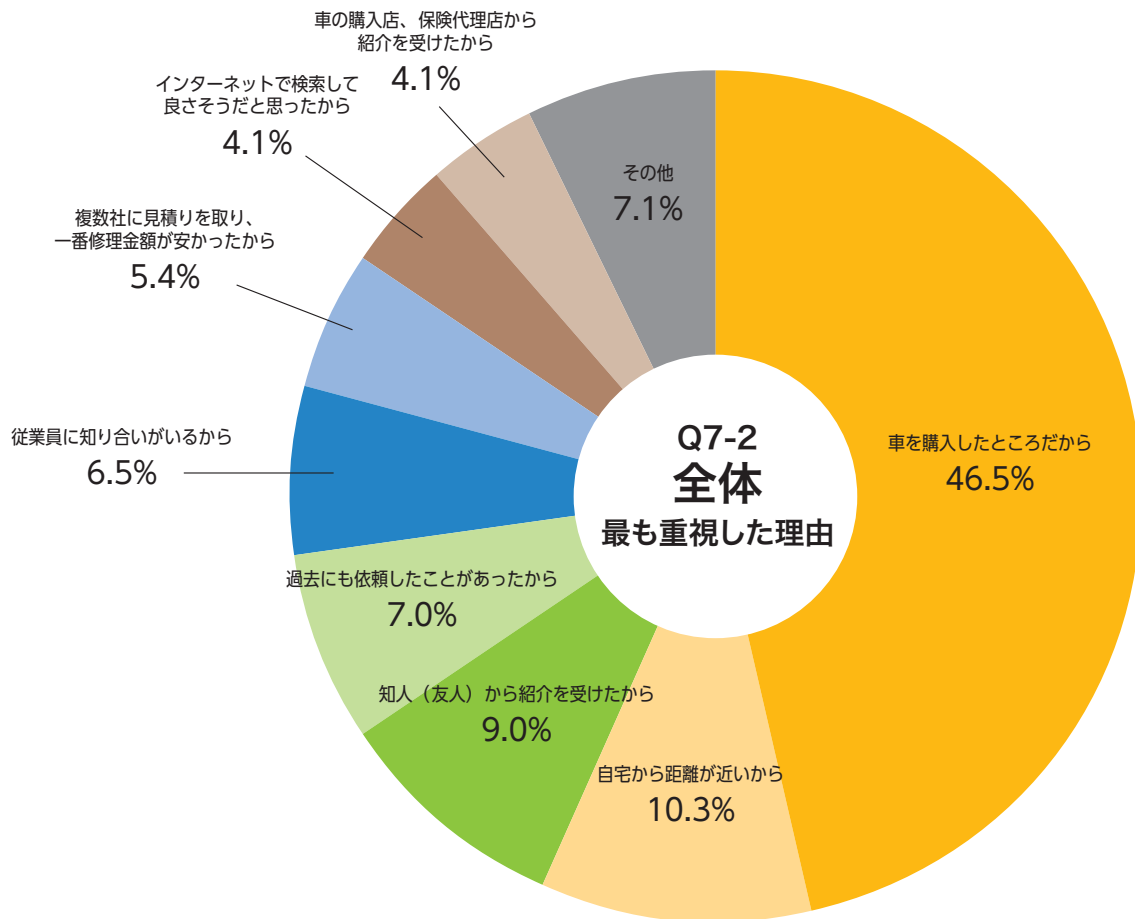
「車を購入したところだから」が最多

若年層は知人からの紹介、シニア層は自宅からの距離の近さや顔なじみであることを重視する

Q6でたずねた修理先に修理を依頼した理由は、「車を購入したところだから」が53.1%と最多。以下、「自宅

から距離が近いから」、「知人（友人）から紹介を受けたから」が続く。男女別に見ると、女性のほうが車を

購入したところに修理を依頼すると答えた割合が高かった。Q6でも女性のほうが車を購入した先に持ち込む傾向



が強いことを示したが、それを裏付ける結果である。一方、全体の結果では上位に挙がっていた自宅からの距離の近さ、知人・友人からの紹介といった理由は、女性よりも男性のほうが比率が高かった。

年代別に見ると、「車を購入したところだから」と答えたのは20歳代と60歳以上で高い比率を占めた。若年層は購入先や保険代理店、知人・友人からの紹介などで入庫先を決めていることも特徴として挙げられる。一方で

シニア層は自宅からの距離の近さや、過去に依頼したことがあるかどうかなどを重視しており、日ごろ付き合いのある工場へ車を持ち込む層が多いと考えられる。

修理先を選ぶ決め手となる理由についてたずねた結果がグラフQ7-2。「車を購入したところだから」が半数近くを占めており、Q6の回答との相関性が高いことがうかがえる。男女別で見ても全体の結果と順位にはほぼ変動がないが、グラフQ7-1の女性回答で3

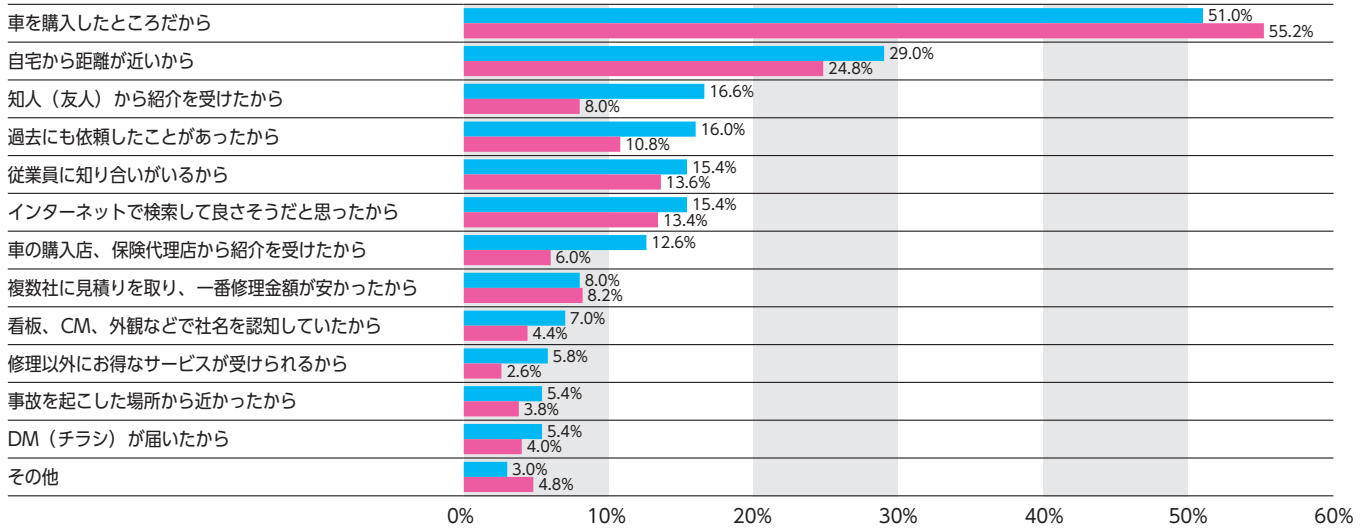
位だった「過去に依頼したことがあったから」は、単一回答では4位。

年代別のグラフを見ると、全世代で「車を購入したところだから」がトップになったが、2位以下には各年代の特徴が見える結果となった。20歳代では2位だった知人・友人からの紹介は年代が上がるほど比率が下がり、60歳以上では6位に後退。一方でリピート客と見られる「過去にも依頼したことがあったから」の比率は、50歳代以上になると倍増している。

Q7-3

男女別【複数回答】

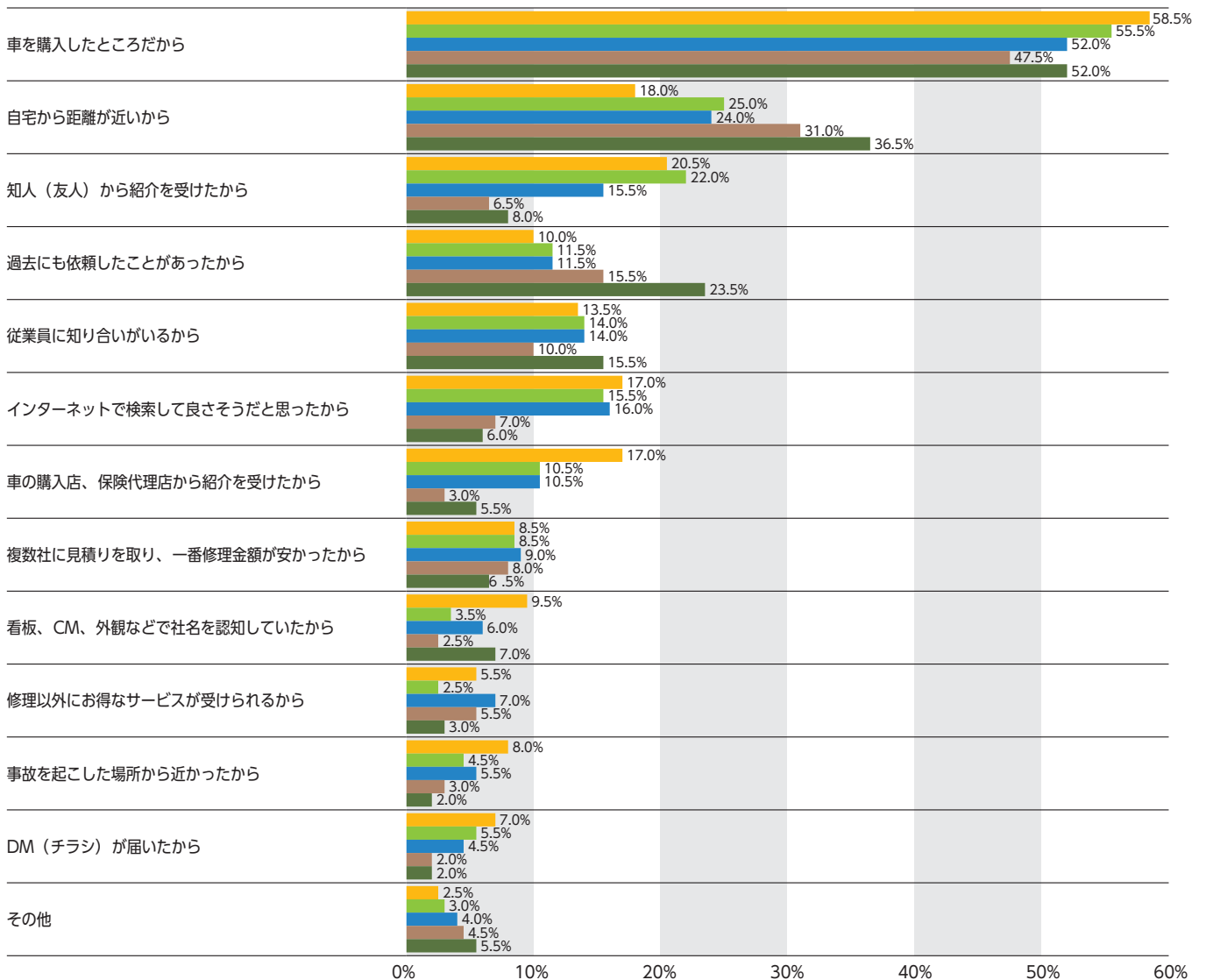
■男性 ■女性

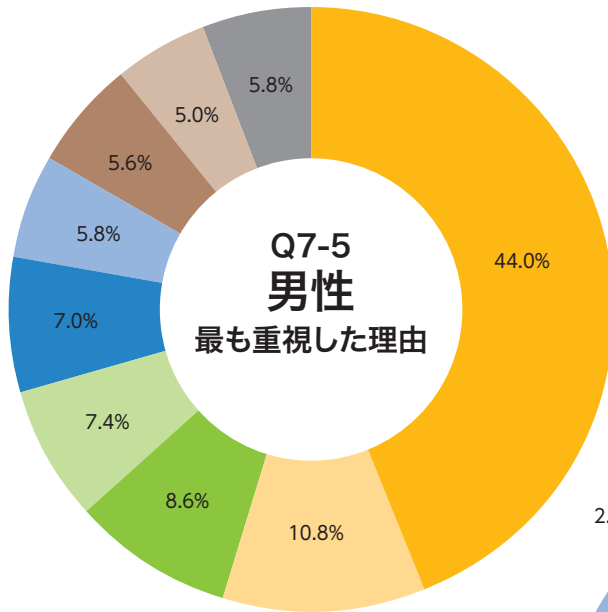


Q7-4

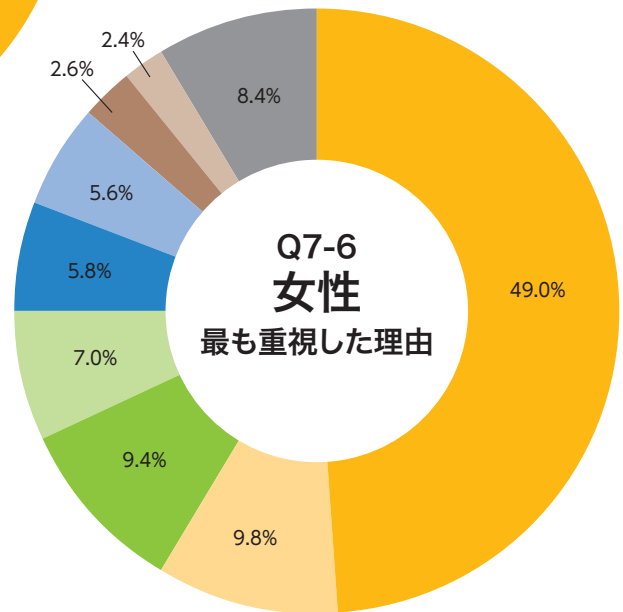
世代別【複数回答】

■20～29歳 ■30～39歳 ■40～49歳 ■50～59歳 ■60歳以上



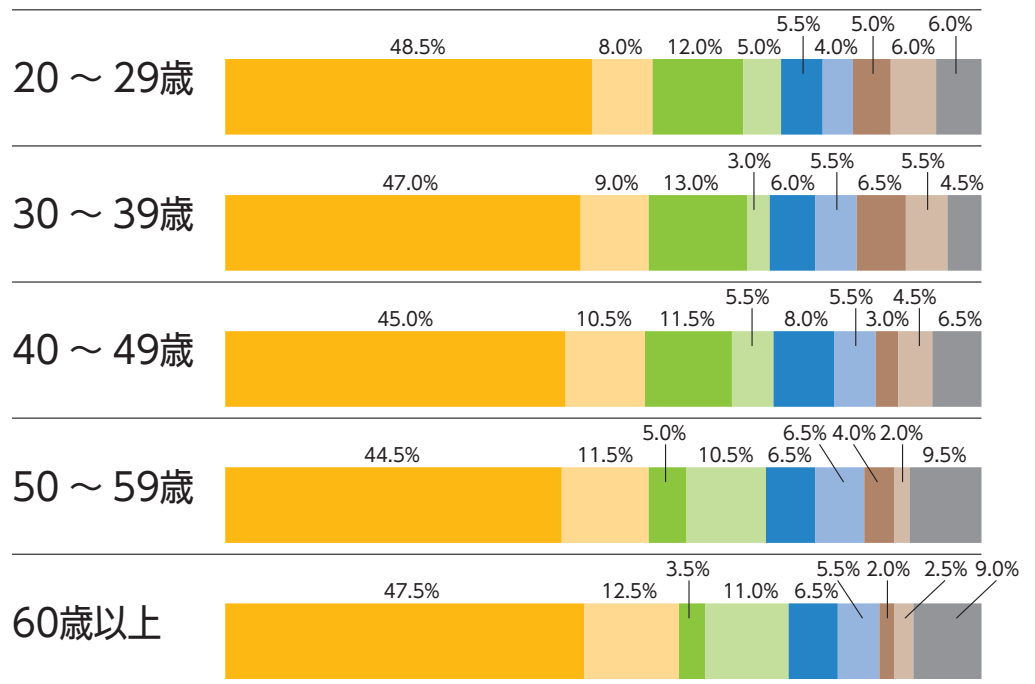


- 車を購入したところだから
- 自宅から距離が近いから
- 知人（友人）から紹介を受けたから
- 過去にも依頼したことがあったから
- 従業員に知り合いがいるから
- 複数社に見積りを取り、一番修理金額が安かったから
- インターネットで検索して良さそうと思ったから
- 車の購入店、保険代理店から紹介を受けたから
- その他



Q7-7 年代別 最も重視した理由

- 車を購入したところだから
- 自宅から距離が近いから
- 知人（友人）から紹介を受けたから
- 過去にも依頼したことがあったから
- 従業員に知り合いがいるから
- 複数社に見積りを取り、一番修理金額が安かったから
- インターネットで検索して良さそうと思ったから
- 車の購入店、保険代理店から紹介を受けたから
- その他



Q8

修理を依頼した先 お願いして 良かったエピソード

男性

年代	修理先	コメント
20歳代	カーディーラー	ディーラーのほうの接遇がとても良く、純正品だし安心して任せられた。
	钣金塗装工場	事故の跡が分からないくらいしっかりと修理してくれた。割引チケットもあったので思いのほか高くならず済んだ。
	カー用品店	商品知識があって、店員も車のことをよく知ってるからあまり高くなるような修理を勧めてこなかった。車の状況に合わせて修理をどうするかまでアドバイスがもらえたのも良かった。
30歳代	カーディーラー	値段は高いが跡も残らずきれいに直って良かった。また、内装の掃除もしてくれたので得した気がする。
	钣金塗装工場	値段もかなり安くしてもらえた。また、塗装専門なので傷が目立たず、近くで見てもどこが傷ついていたのかわからないほど。
	一般整備工場	技術力があり、仕事が早かった。
40歳代	カーディーラー	普段から車検も依頼しているので何かと相談しやすかった。
	钣金塗装工場	リサイクルパーツを利用し、ディーラーより安く仕上げてくれた。
	ガソリンスタンド	いろいろな修理方法を提案してくれた。
50歳代	カーディーラー	修理しないといけないと考えていた個所以外に損傷がないかよく調べてくれた。
	钣金塗装工場	自分で取り付けたがはがれてしまっていた部品を、頼んでもいないのに取り付け直してくれていた。
	一般整備工場	代車をすぐ貸してくれる。対応が早い。気さくな感じで行きやすい。
60歳以上	カーディーラー	車を家まで取りに来てくれて、修理後に届けてくれるのがありがたい。
	钣金塗装工場	余った塗料でタッチアップ用の補修用塗料を作ってもらえた。
	一般整備工場	車検も整備も修理も車に関することは何でも格安でやってくれる。

女性

年代	修理先	コメント
20歳代	カーディーラー	純正部品が早く用意ができるため、修理期間が短くて済む。汎用品より純正品のほうが値段が多少高くなると言えど、安心・安全なので利用しやすい。修理に出した時に、ちょうど点検の時期だったので修理と一緒に済ませることを勧められて、ついだからとお願いしたら、点検代を値引きしてくれた。
	钣金塗装工場	顔なじみになったので、その後もスリ傷を直してもらった。
	中古車販売店	店員がやさしかった。
30歳代	カーディーラー	担当してくれる営業さん、整備士さんと話をしたので、コミュニケーションが取りやすかった。
	钣金塗装工場	親切な対応に加え素早く見積り金額を提示してくれた上に、カーディーラーよりも低価格で修理してくれた。
	一般整備工場	近隣で水曜日定休のお店が多い中営業していた。即日お願いして当日中に仕上げてくれた。
40歳代	カーディーラー	長い付き合いだし、ひとつの店舗でレンタカーも手続きできて借りられる。
	钣金塗装工場	通りがかりで飛び込みで入ったにもかかわらず、すぐに見積りしてもらえた。初めての利用だったからか、良心的な値段で早めに修理してもらえた。
	一般整備工場	傷の修理をやってもらったあと 他にも不具合がないか見てくれた。
50歳代	カーディーラー	自動車の搭載されている安全システムなどの調整もしてもらえたので、安心感があつた。
	钣金塗装工場	お盆休みでディーラーさんはお休みだったが、急ぎでやってくれた。
	カー用品店	修理でもポイントがたまり、買い物に使える。
60歳以上	カーディーラー	新車の情報も教えてもらえる。
	钣金塗装工場	普段修理し慣れていない車種でも、きちんと調べて修理してくれた。
	ガソリンスタンド	早くて安いし、無料で代車を用意してくれた。

Q9

修理を依頼した先 お願いして 悪かったエピソード

男性

年代	修理先	コメント
20歳代	カーディーラー	お願いした個所以外も勝手に修理されてしまった。
	中古車販売店	修理後の状態が思っていたものとは異なっていた。
	カー用品店	見積り依頼をするまでは良かったけど、結果的に修理しないことを伝えると不愉快そうな態度を取られてがっかりした。
30歳代	カーディーラー	最初に全交換で修理することを勧められ、高くついた。
	钣金塗装工場	修理するために取り外した部品がきちんと戻っていなかった。
	钣金塗装工場	色合わせが甘いのか、修理したのが分かってしまう仕上がりがだった。
40歳代	カーディーラー	修理だけではなく新車の購入も勧められ、断りづらかった。
	一般整備工場	塗装が修理後1ヵ月ではがれてしまった。
	カー用品店	見積りの値段だけで決めてしまって、仕上がりに後悔した。
50歳代	カーディーラー	中古パーツを使って修理したのか、色あせていた。
	钣金塗装工場	塗装ムラや気泡が発生していることがあった。
	一般整備工場	営業時間があいまいである。
60歳以上	カーディーラー	値段が非常に高い。
	钣金塗装工場	いい加減な修理をされ、後でやり直しが必要になることがあった。
	カー用品店	修理期間は2日間だったが、代車のサービスがなかった。

女性

年代	修理先	コメント
20歳代	カーディーラー	修理後の次の点検時に、担当の営業から「まだどこかぶつけた？」と言われたこと。営業さんが冗談で言ってるのは分かっているが、来店＝修理みたいに言われたのが不快だった。
	钣金塗装工場	部品が届くのが少し遅く、カーディーラーで頼んでいるともっと修理が早かったかなと思った。
	一般整備工場	何の断りもなく洗車機に入れられてしまった。
30歳代	カーディーラー	他のところよりも価格が高かったが、付き合いもあり、頼まざるを得なくなってしまった。
	钣金塗装工場	現金払いしか対応していなかった。
	中古車販売店	代車が汚かった。
40歳代	カーディーラー	修理に日数がかかり、代車が派手で目立つ車体の色だったので、近所から「買い替えた？」と聞かれることが多くて困った。
	一般整備工場	見積りが適正な金額なのか、聞くことに躊躇してしまった。
	カー用品店	ネットの口コミをみるとちゃんとしたところで修理したほうが良いという意見が多いので、大丈夫なのか少し不安になった。
50歳代	カーディーラー	部品が割高だと思うし、在庫の確認、入荷待ちで時間がかかった。
	钣金塗装工場	マスキングに新聞紙を使ったようだが、マフラーに新聞紙が巻かれたままになっていた。
	一般整備工場	納車された時にガソリンがほぼ空だった。
60歳以上	カーディーラー	すぐに修理してくれるが、値段の交渉ができず言い値になってしまう。
	一般整備工場	1ヵ所だけ不具合が見つかり、追加で修理することになってしまった。
	一般整備工場	クレジットカードが使えなかった。