

「クルマのリコールについての意識調査（令和5年2月実施） －「自動車のリコール制度に関する調査」の結果について－

国土交通省では、自動車のリコールが適切に実施されるよう自動車メーカーを指導・監督しております。今回のアンケート調査は、皆様からリコールに対するイメージを伺い、使用者目線でメーカーへの指導等を行うことを目的としており、調査にご協力いただきました皆様には、厚く御礼申し上げます。

皆様からのアンケートの集計結果は以下のように取りまとめましたので、今後のメーカーへの指導等に活用させていただきます。

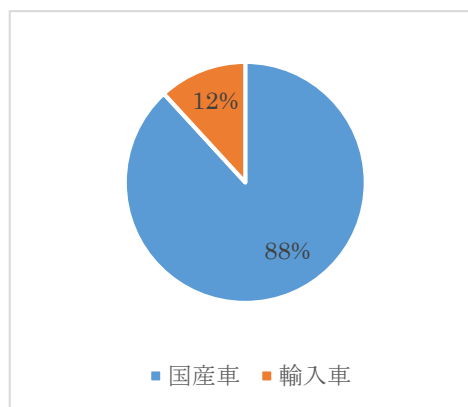
実施期間：令和5年2月24日（金）～令和5年3月24日（金）

有効回答数：237件

■モニター回答者の属性

・国産・輸入車比率（2輪含む）

	回答数(名)
国産車	209
輸入車	28
合計	237

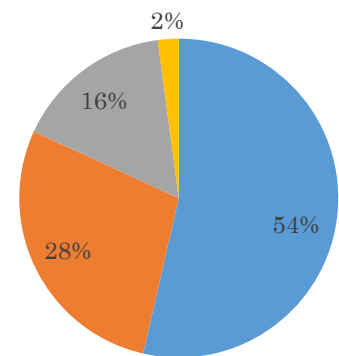


■調査結果

問.1 メーカーは設計・製造に起因するような車両不具合を認識した際、積極的にリコール届出を行うべきと思いますか？N=237

	回答数(名)
多発性や安全性を問わず、メーカー責任として積極的にリコール届出を行うべき。	127
多発性や安全性でリコール届出の要否を判断することに一定の理解は出来るが、メーカー責任として適切にリコール届出を行って欲しい。	67
多発性や安全性に問題がないのであれば、無償（メーカー保証）での対応でも構わない。	38
多発性や安全性に問題がないのであれば、特段の対応は求めない。	5

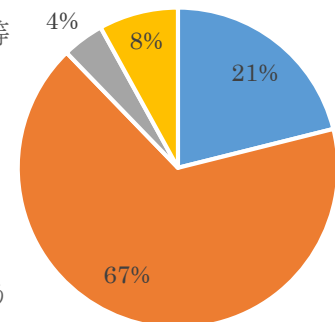
- 多発性や安全性を問わず、メーカー責任として積極的にリコール届出を行うべき。
- 多発性や安全性でリコール届出の要否を判断することに一定の理解は出来るが、メーカー責任として適切にリコール届出を行って欲しい。
- 多発性や安全性に問題がないのであれば、無償（メーカー保証）での対応でも構わない。
- 多発性や安全性に問題がないのであれば、特段の対応は求めない。



問.2 メーカーが設計・製造に起因するような車両不具合を認識した際、積極的にリコール届出を行うメーカーに対して、どのような印象をお持ちですか？N=237

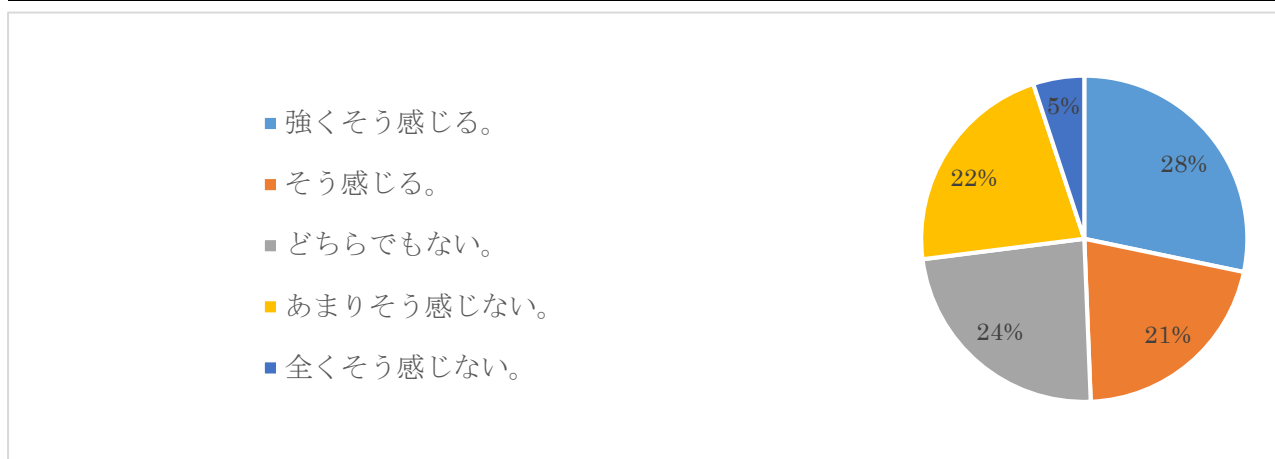
	回答数(名)
リコールを出すような不具合があることに疑問を感じるが、事故等が未然に防止されるという点で一定の評価はできる。	50
不具合を積極的に直してくれる姿勢は、評価できる。	158
特に気にならない。	10
設計や製造の能力が十分ではない、品質管理ができていないということなので、イメージが悪く、評価できない。	19

- リコールを出すような不具合があることに疑問を感じるが、事故等が未然に防止されるという点で一定の評価はできる。
- 不具合を積極的に直してくれる姿勢は、評価できる。
- 特に気にならない。
- 設計や製造の能力が十分ではない、品質管理ができていないということなので、イメージが悪く、評価できない。



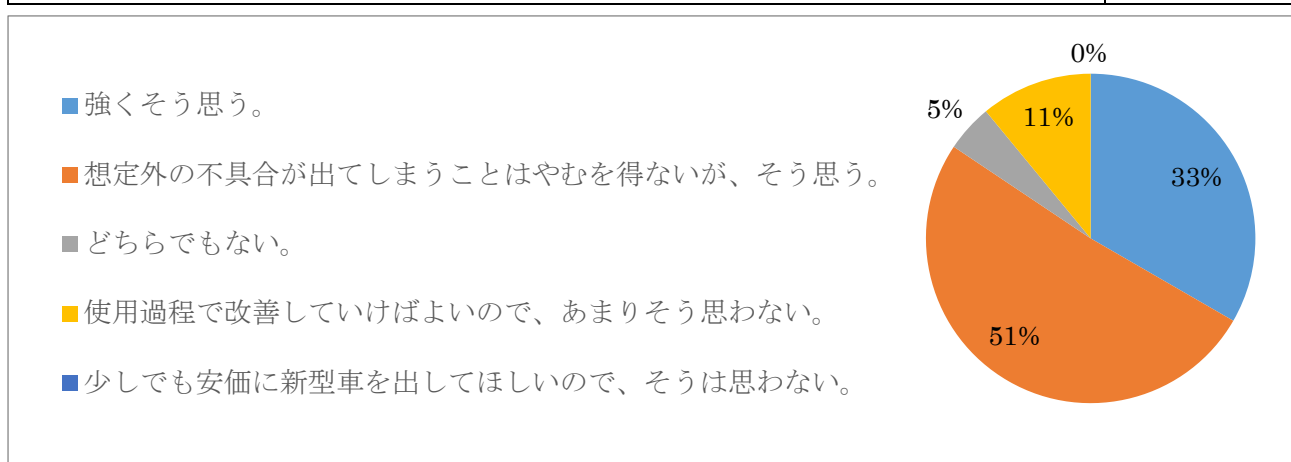
問.3 メーカーは認識している車両不具合に対してすぐ対応せず放置しているのではないかと感じますか？N=237

	回答数(名)
強くそう感じる。	67
そう感じる。	50
どちらでもない。	56
あまりそう感じない。	52
全くそう感じない。	12



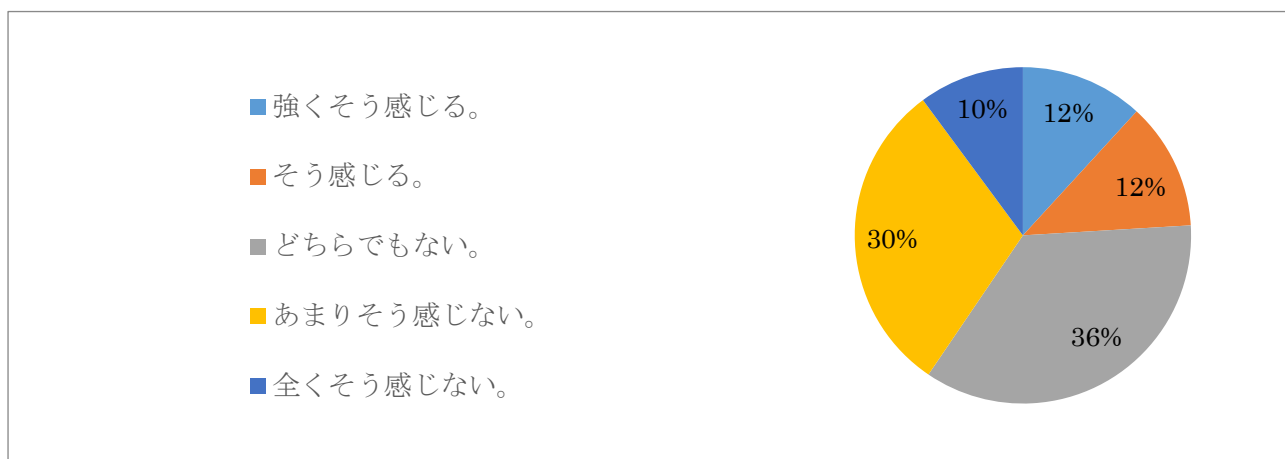
問.4 コストを掛けてでも、不具合が出ないようにしっかりと設計・開発や品質管理を徹底すべきと思いますか？N=237

	回答数(名)
強くそう思う。	79
想定外の不具合が出てしまうことはやむを得ないが、そう思う。	121
どちらでもない。	11
使用過程で改善していけばよいので、あまりそう思わない。	26
少しでも安価に新型車を出してほしいので、そうは思わない。	0



問.5 ご自身が主に乗られているお車のメーカーは、リコールが多いと感じますか？N=237

	回答数(名)
強くそう感じる。	28
そう感じる。	29
どちらでもない。	84
あまりそう感じない。	72
全くそう感じない。	24



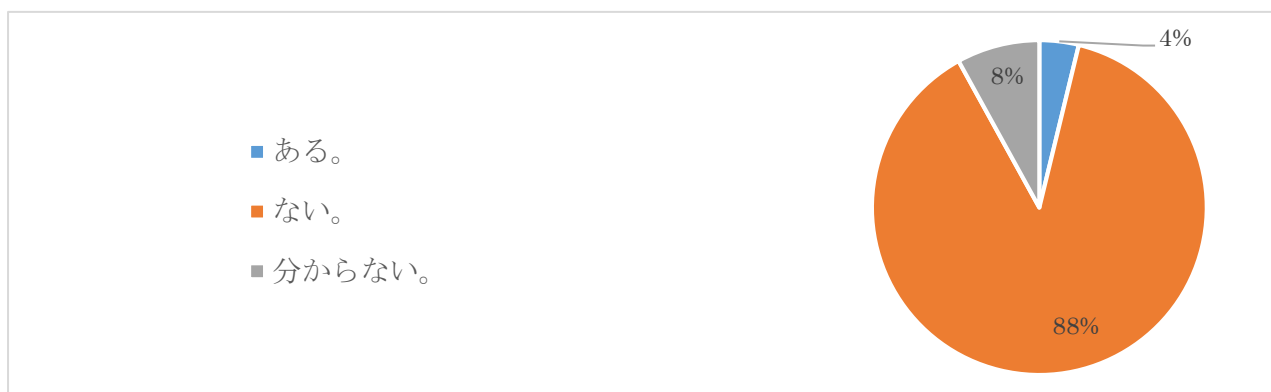
問.6 ご自身が主に乗られているお車のメーカーの品質への考え方、リコールなどの不具合対応等の観点から、今後も同じメーカーのお車を乗り続けたいと思いますか？N=237

	回答数(名)
強くそう思う。	35
そう思う。	91
どちらでもない。	63
あまりそう思わない。	25
全くそう思わない。	23



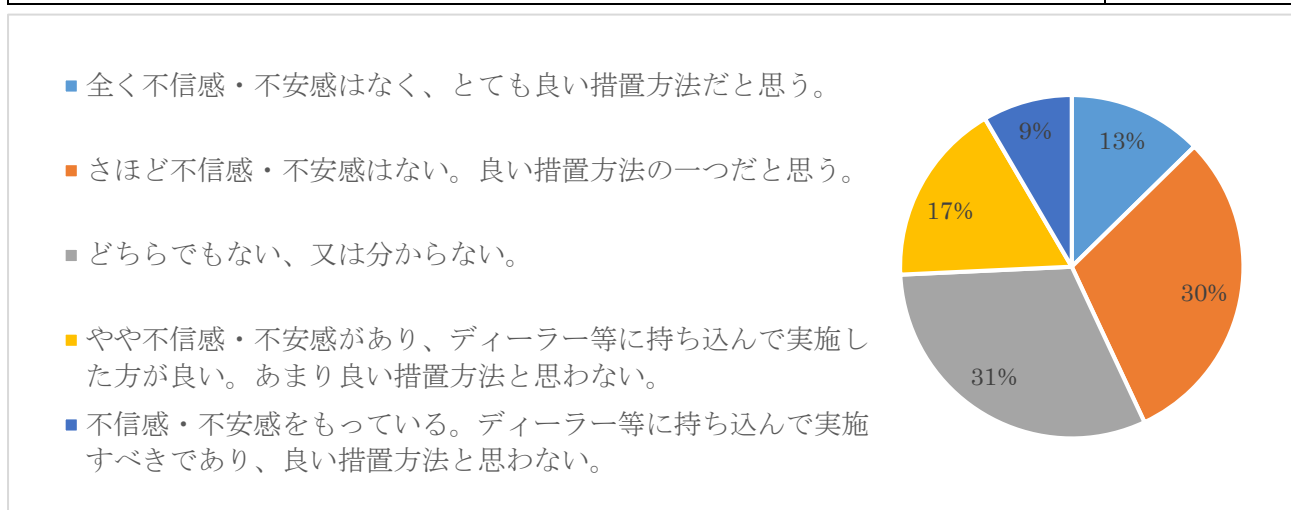
問.7 Over the air (OTA) (整備工場に持ち込まず、通信により自分でアップデート等の対応を行うもの)によるリコールの経験がありますか？N=237

	回答数(名)
ある。	9
ない。	209
分からない。	19



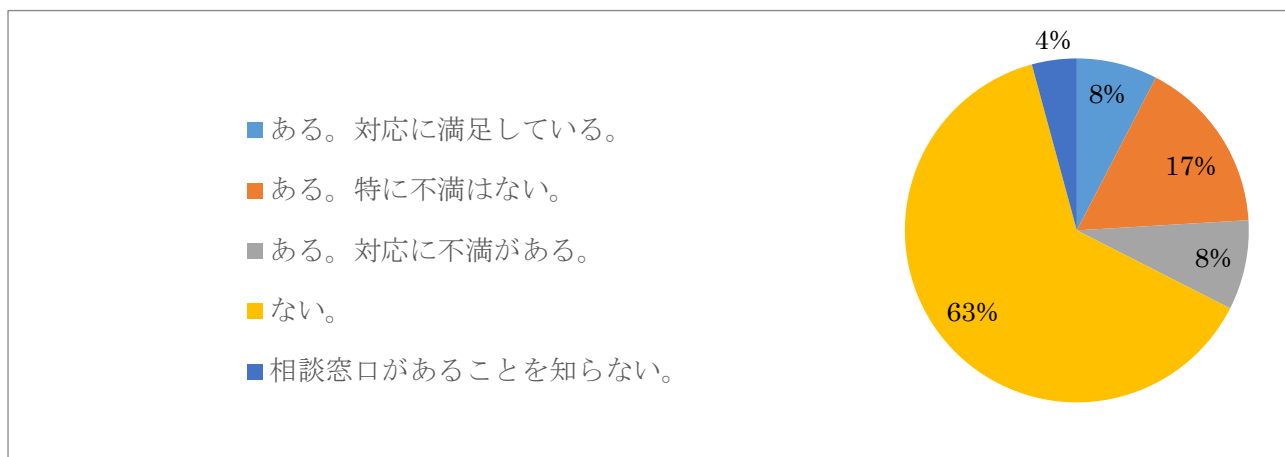
問.8 Over the air (OTA) (整備工場に持ち込まず、通信により自分でアップデート等の対応を行うもの)によるリコールについてどのようなイメージを持っていますか？N=237

	回答数(名)
全く不信感・不安感はなく、とても良い措置方法だと思う。	30
さほど不信感・不安感はない。良い措置方法の一つだと思う。	72
どちらでもない、又は分からない。	74
やや不信感・不安感があり、ディーラー等に持ち込んで実施した方が良い。あまり良い措置方法と思わない。	41
不信感・不安感をもっている。ディーラー等に持ち込んで実施すべきであり、良い措置方法と思わない。	20



問.9 メーカーからリコールの通知を受け取った際、自動車メーカーの相談窓口にお問い合わせをされたことはありますか？また、その際の対応はいかがでしたか？N=237

	回答数(名)
ある。対応に満足している。	18
ある。特に不満はない。	39
ある。対応に不満がある。	20
ない。	150
相談窓口があることを知らない。	10



問.10 その他、リコールに関するご意見等がございましたらご記入ください。(自由記述)

ご回答いただきましたご意見ご要望等のうち主なものは以下のとおりです。

- メーカーに対する要望及びご意見 (23件)
 - ・自らの過ちを正していく企業風土は大切だと思う。
 - ・積極的にメーカーが対応する姿勢にブランドのロイヤリティを感じる。
 - ・リコールについて、鈍感すぎる。もっと、組織的に責任ある対応をしてほしい。
 - ・人の命を乗せている物を作った事を常に認識して欲しい。
- リコール制度全般に関するご意見 (14件)
 - ・しっかりと、メーカーを指導して、ユーザー負担にならないようにしてほしい。
 - ・メーカーの自主的な届出が基本と思うが、ユーザーからの情報をメーカーにフィードバックしてリコールを促す動きがもっと必要と思う。
 - ・リコールやサービスキャンペーン自体は悪いものではなく、メーカーの責務においてしっかりと措置していることは評価できる。未然に不具合防止する観点から、リコールを出してしまった後の対応が重要と思う。
- 周知・通知に関するご意見 (11件)
 - ・リコールは告知が来るが、改善処置・サービスキャンペーン・保証延長などはユーザーがHPなどためにチェックしてないと気づかない。
 - ・安全、安心のために発覚時は速やかに通知して欲しい。