

カーシェアリングサービスの 利用状況に関するアンケート結果

2023年3月10日

調査概要

カーシェアリングサービスの利用状況に関するアンケート調査 調査概要

調査期間	2023年2月24日(金)～2月27日(月)
調査方法	Webアンケート
調査対象	20歳以上のインターネット利用者 【スクリーニング調査】一般消費者 【本調査】過去1年にBtoCカーシェア又はCtoCカーシェアを私用で利用したことがある者
割付条件	カーシェア利用状況(BtoC、CtoC)×性別(男性・女性)×年代(20代、30代、40代、50代)で割付 性別(男性:390人、女性:133人)、年代(20代、30代、40代:各146人、50代:85人)
有効回答数	【スクリーニング調査】16,991人 【本調査】523人

調査項目	■カーシェアの利用状況 ・家庭での自動車の所有状況 ・利用開始時期、直近1年間の利用頻度、1回あたりの利用時間 ・利用目的 ・BtoCカーシェア、CtoCカーシェアを利用するメリット ・BtoCカーシェア、CtoCカーシェアを利用する前の確認事項 ・利用したカーシェアサービスの満足状況 ・カーシェアの利用による家庭での自動車の所有状況の変化 ■カーシェアを利用するにあたってのトラブル、困ったこと ・BtoCカーシェア、CtoCカーシェアを利用するにあたってのトラブル、困ったこと ・トラブル、困ったことがあった場合の相談状況
------	--

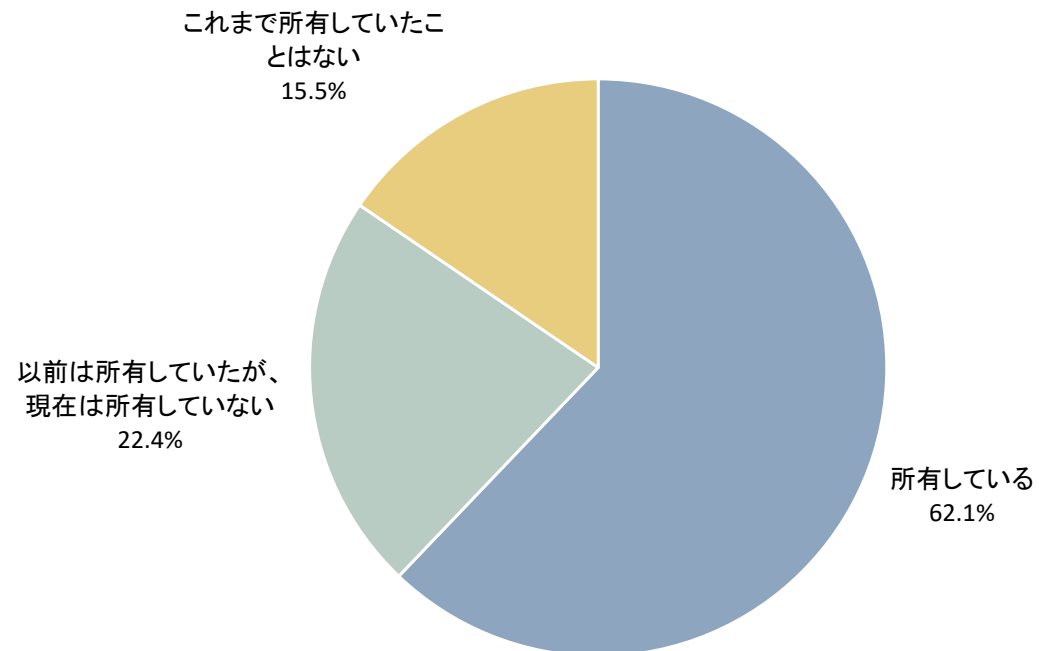
(注) 小数点以下第2位を四捨五入しているため、グラフの内訳を合計しても必ずしも100とはならない。

1. カーシェアの利用状況

自動車の所有状況

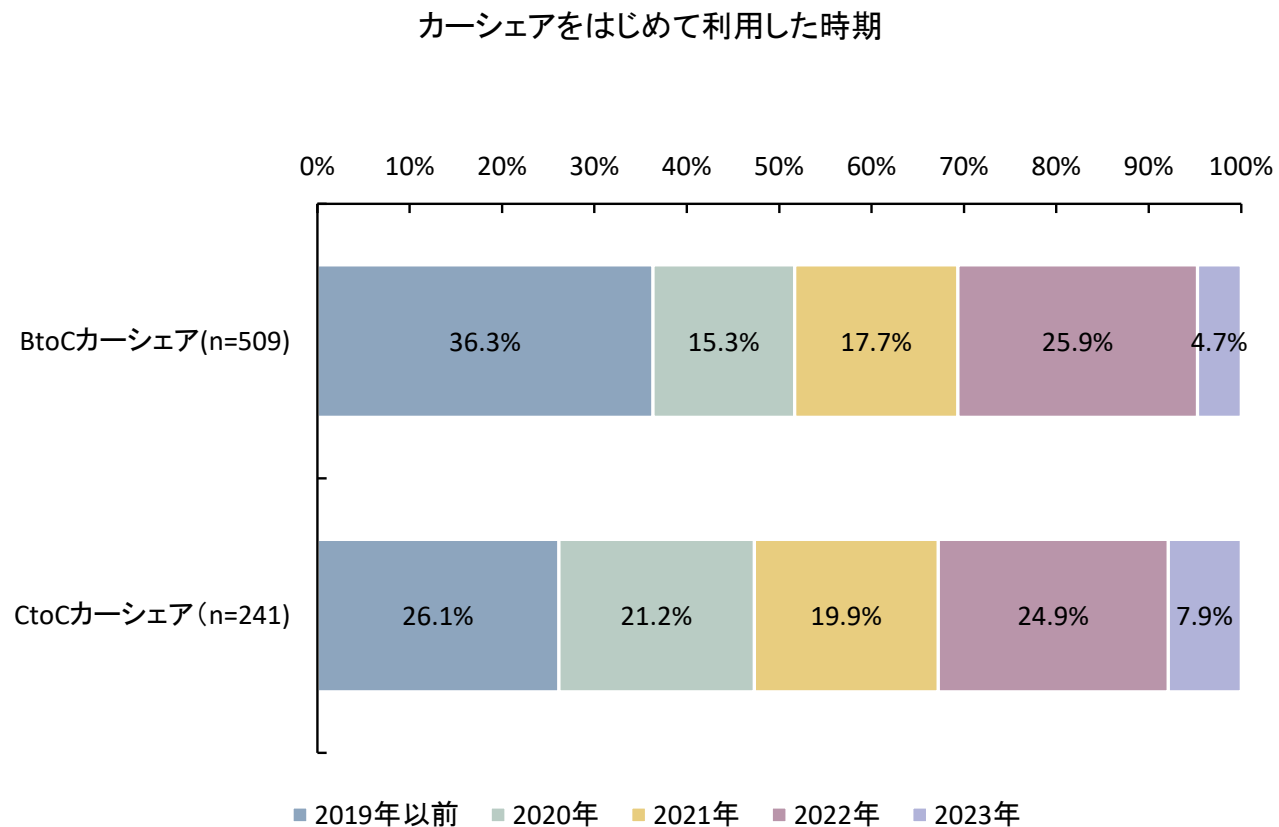
Q1 あなたのご家庭では自動車を所有していますか。

自動車の所有状況(n=523)



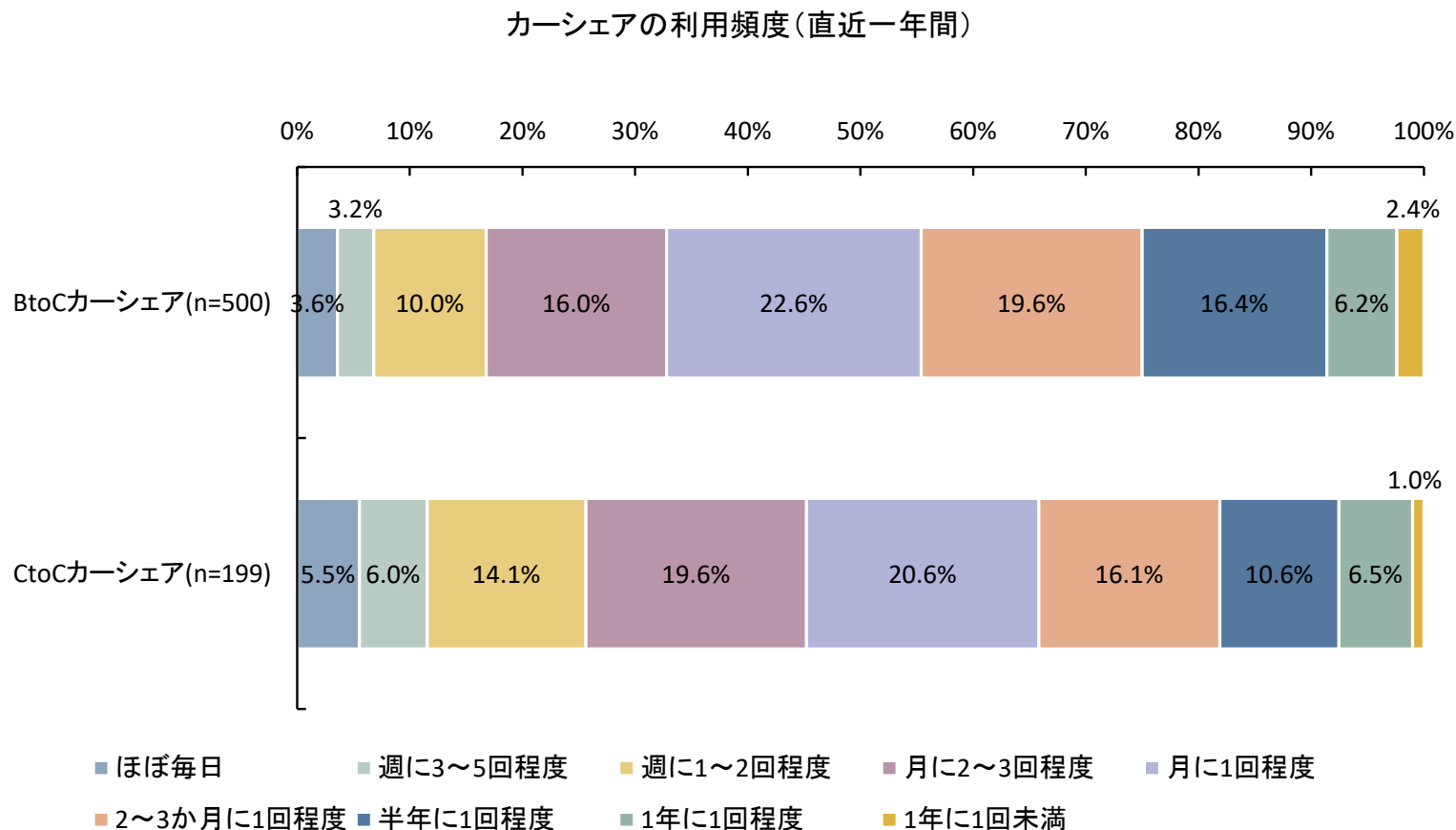
カーシェアの利用時期

Q2 あなたがカーシェアをはじめて利用した時期はいつですか。



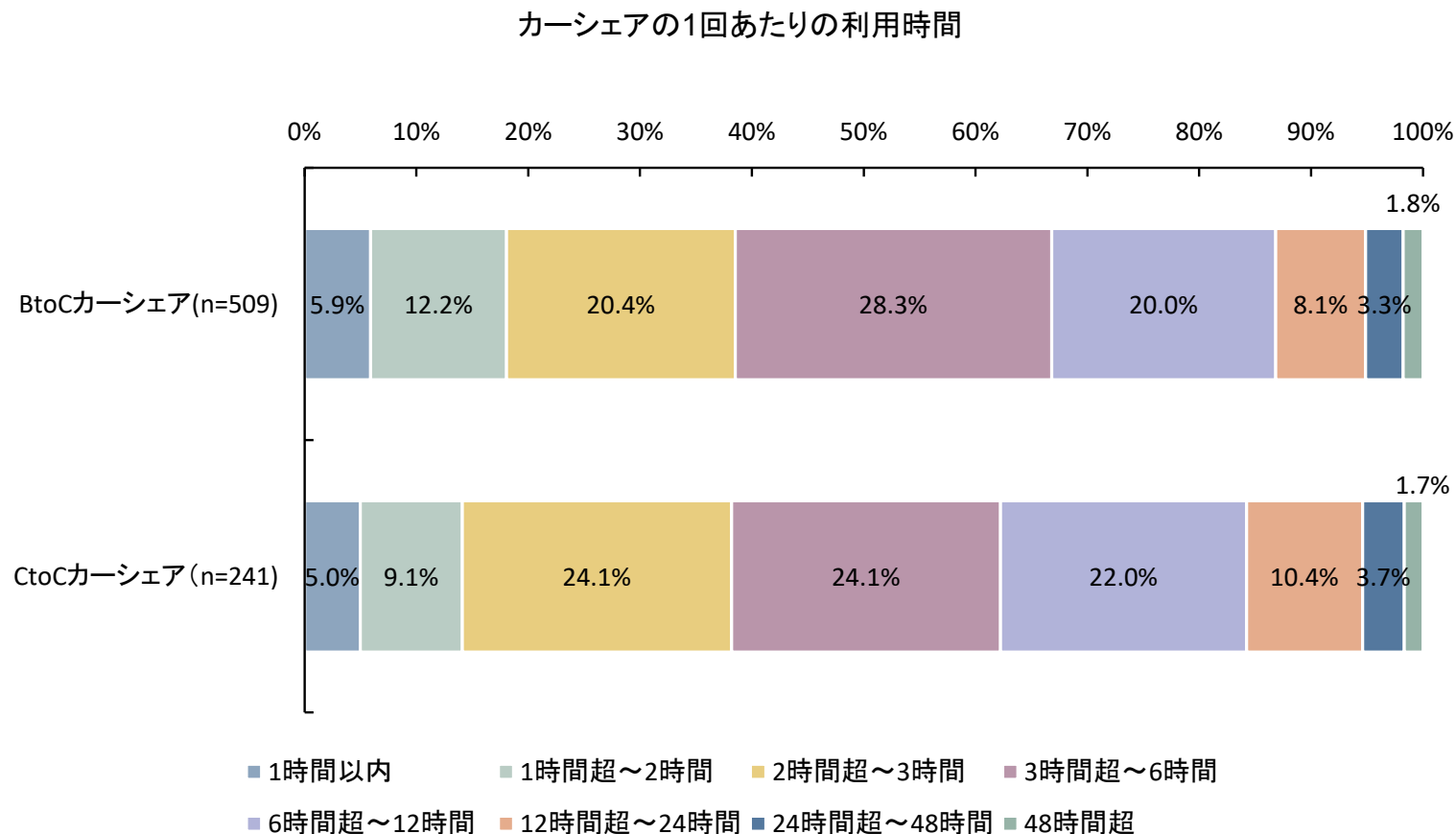
カーシェアの利用頻度(直近一年間)

Q3 あなたはカーシェアをこの一年間にどのくらいの頻度で利用しましたか。



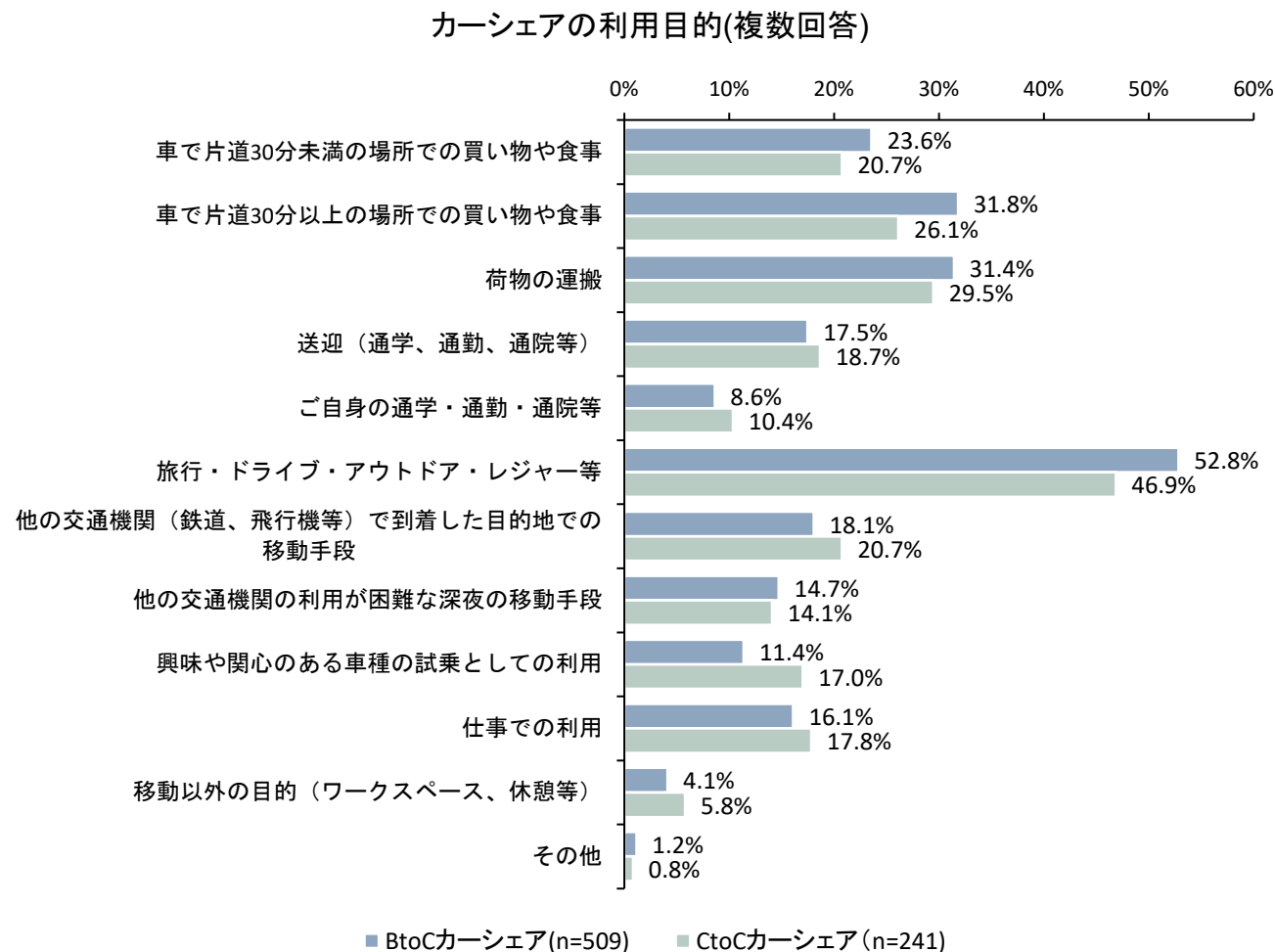
カーシェアの1回あたりの利用時間

Q4 カーシェアの1回あたりの利用時間はどのくらいですか。



カーシェアの利用目的

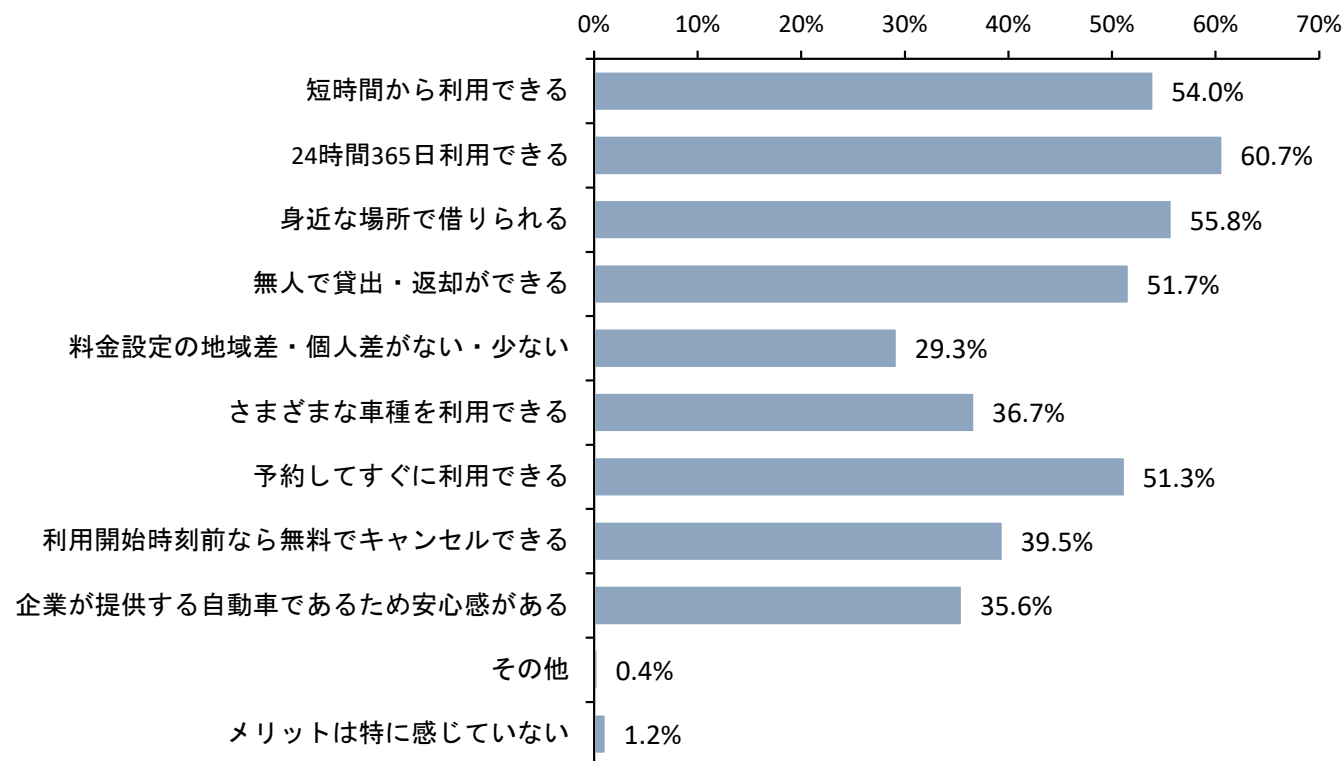
Q5 カーシェアの利用目的としてあてはまるもの全てをお選びください。



レンタカーやCtoCカーシェアと比較したBtoCカーシェア利用のメリット

Q6 レンタカーやCtoCカーシェアと比較して、BtoCカーシェアを利用するメリットとしてあてはまるもの全てをお選びください。

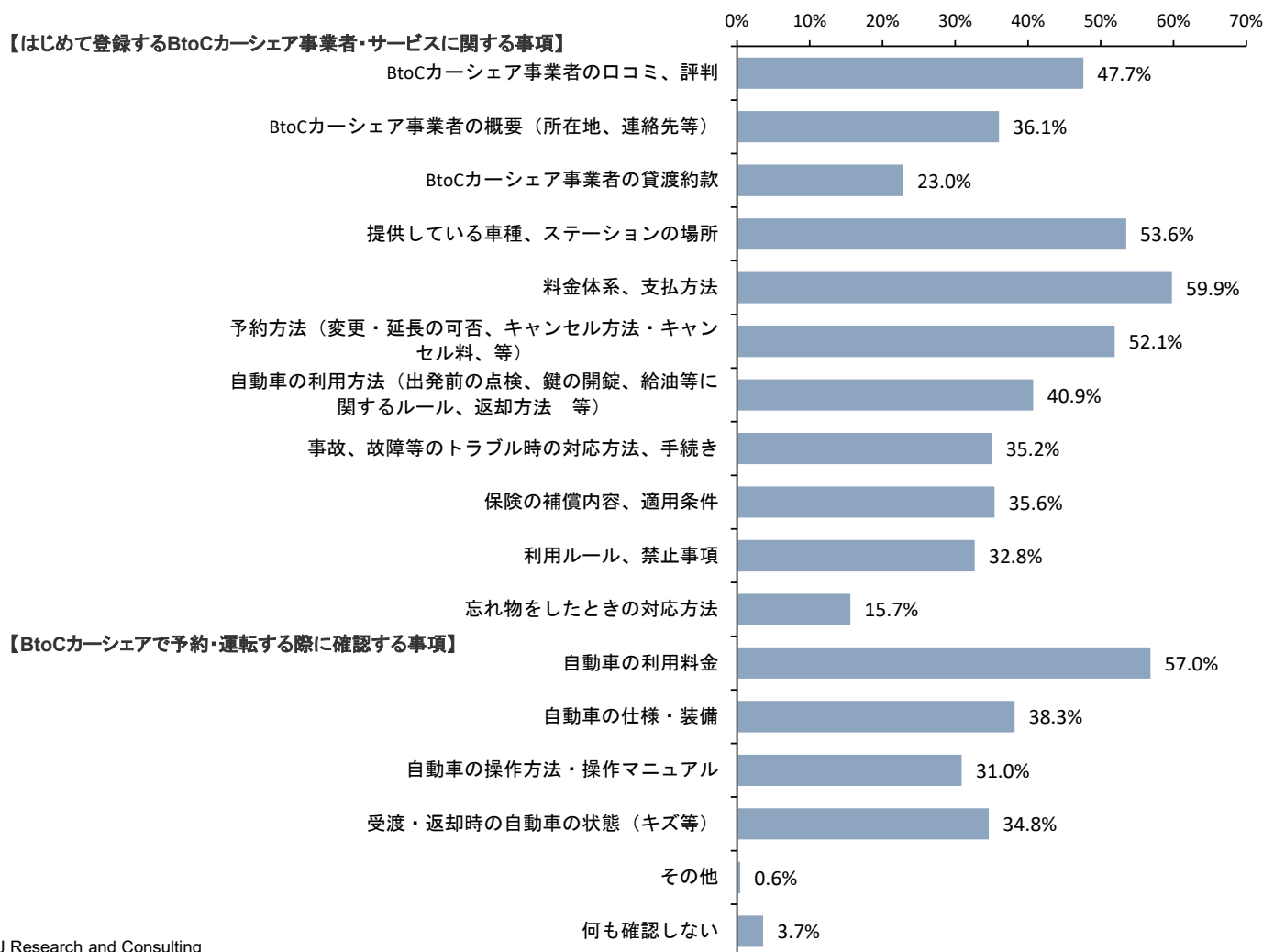
レンタカーやCtoCカーシェアと比較したBtoCカーシェア利用のメリット(複数回答)(n=509)



BtoCカーシェアを利用する前の確認事項

Q7 BtoCカーシェアを利用する前にどのようなことを確認しましたか。

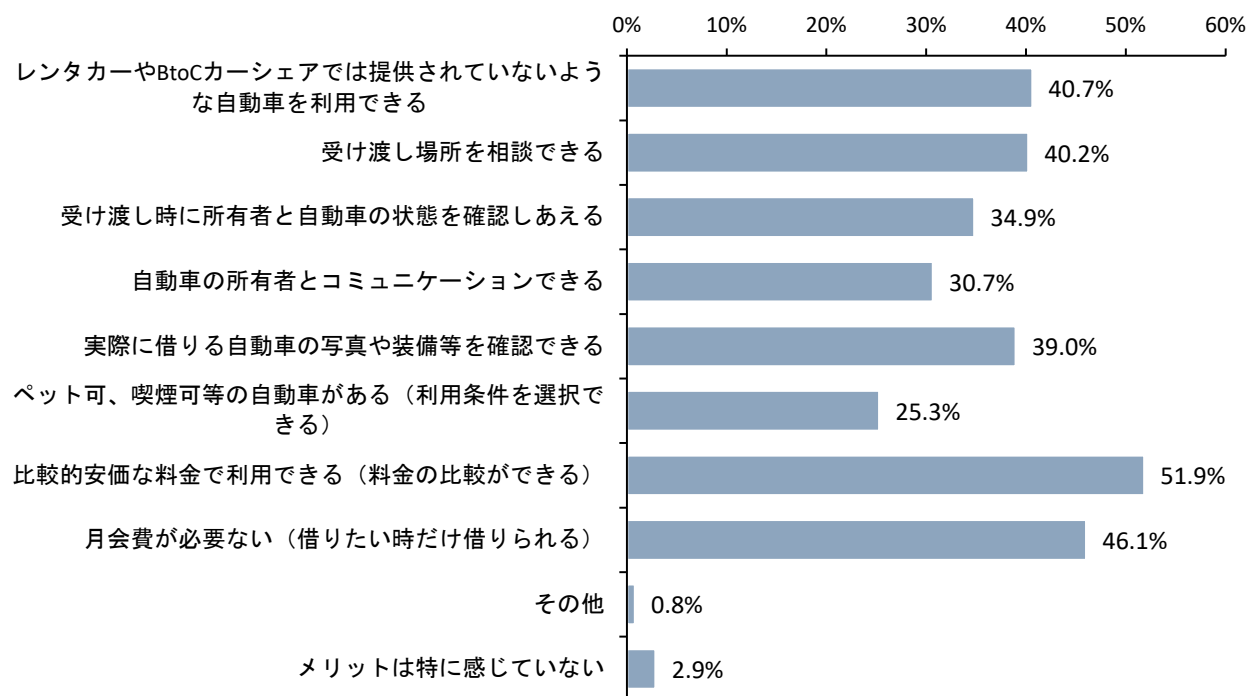
BtoCカーシェアを利用する前の確認事項(複数回答)(n=509)



レンタカーやBtoCカーシェアと比較したCtoCカーシェア利用のメリット

Q8 レンタカーやBtoCカーシェアと比較して、CtoCカーシェアを利用するメリットとしてあてはまるもの全てをお選びください。

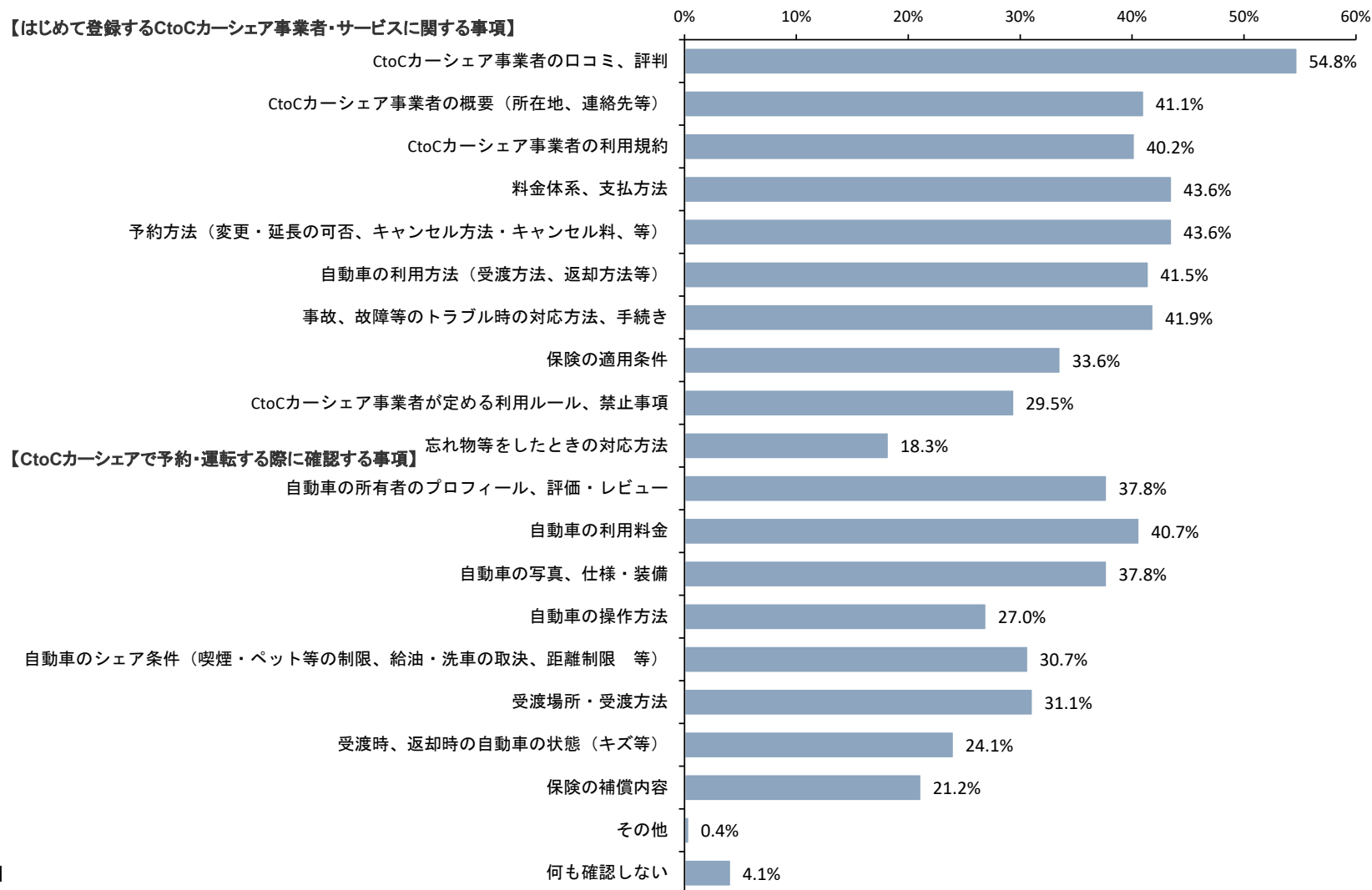
レンタカーやBtoCカーシェアと比較したCtoCカーシェア利用のメリット(複数回答)(n=241)



CtoCカーシェアを利用する前の確認事項

Q9 CtoCカーシェアを利用する前にどのようなことを確認しましたか。

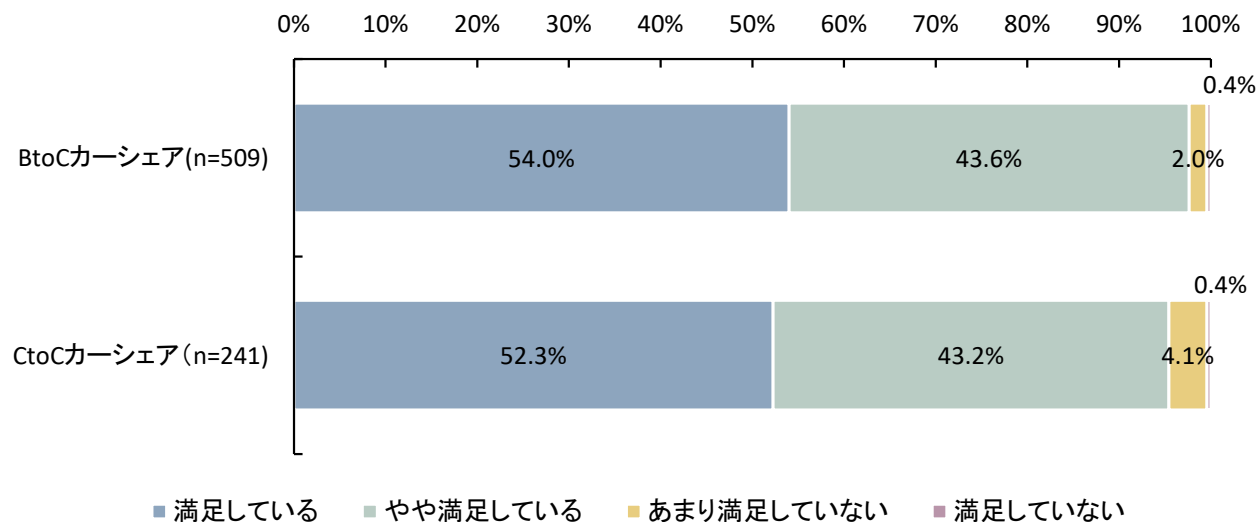
CtoCカーシェアを利用する前の確認事項(複数回答)(n=241)



利用したカーシェアサービスの満足状況

Q10 利用したカーシェアサービスについて満足していますか。

利用したカーシェアサービスの満足状況(n=509)



利用したカーシェアサービスの満足状況(理由)

Q11 前問で回答した内容の理由をお答えください。

■ BtoCカーシェア(主な回答)

- 「満足している」と回答した理由
 - 借りたい時に短時間からすぐに借りられる(男性、40代)
 - 人を介さず借りることができるため深夜帯の利用開始と返却ができる(男性、30代)
 - 乗りたいときにスマホ一つでどこでも予約できて簡単に利用できるから(男性、30代)
 - 短時間から利用でき、コストも安い(男性、50代)
 - 近所にステーションがあるので便利(女性、40代)
 - ステーションの数も車数も増え、以前より利用しやすくなったから(女性、20代)
 - 借りやすく、メンテナンスも行き届いており、運転しやすい(女性、30代)
 - いつも清掃がきちんと行われていて気持ちよく使うことができ、トラブルがあった際にもコールセンターがしっかり対応してくれるため、安心して借りられるから(女性、50代)
 - 維持費もかからないし、ガソリン代もかからないから(女性、30代)
 - 事業者を通してあるので安心感がCtoCよりも高いので(男性、40代)
- 「やや満足している」と回答した理由
 - 特に不満はないが、たまに直前の利用者のマナーに不愉快になる時がある。(禁煙にも関わらずタバコの匂いがする、ゴミがそのまま等)(男性、50代)
 - 車種が少ないこと以外はおおむね満足している(男性、30代)
 - 便利だが長時間だと割高(男性、50代)
 - 自宅の近くにステーションがあっても便利だが、土日等使いたいときに使用されていることもあるから(男性、50代)
 - 利用するのは便利でいいが、乗り捨てがあまりできないのが残念(女性、20代)
 - 場所によってはステーションが近くになく、利用がしにくい(女性、20代)
- 「あまり満足していない」「満足していない」と回答した理由
 - 使わなくても月額料金がかかる(男性、50代)
 - 費用対効果がレンタカーより良くない(男性、50代)

利用したカーシェアサービスの満足状況(理由)

Q11 前問で回答した内容の理由をお答えください。

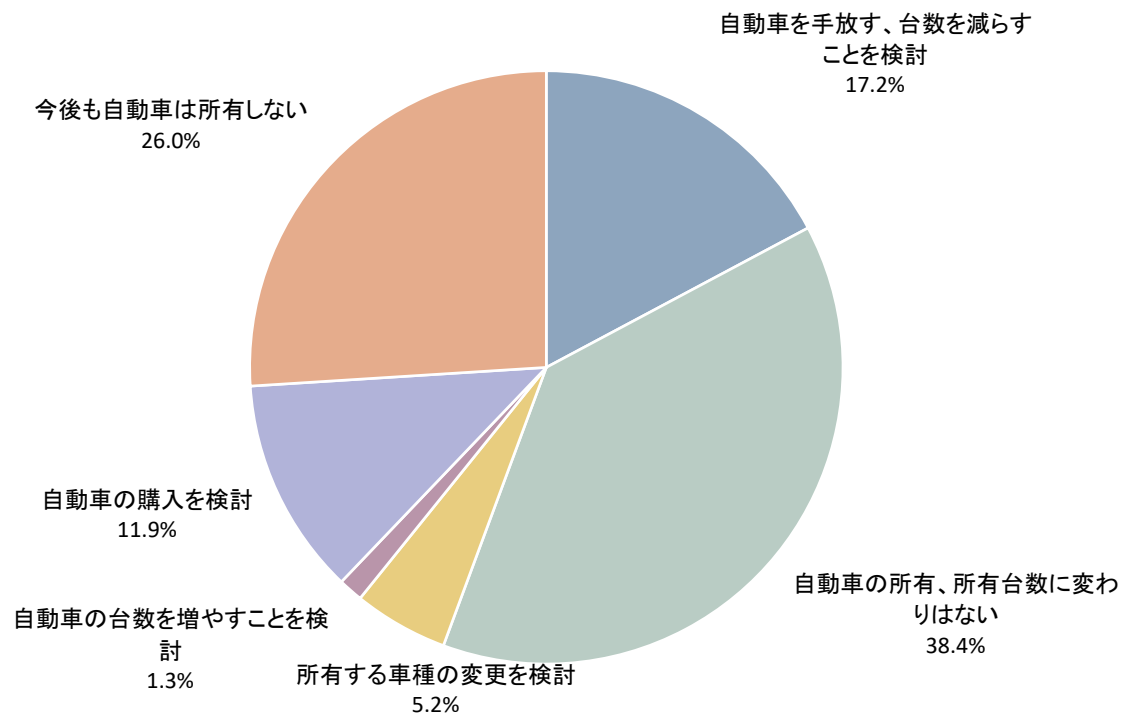
■ CtoCカーシェア(主な回答)

- 「満足している」と回答した理由
 - カーシェアや、レンタカーなどで借りられないような車を借りることができるので(男性、50代)
 - 車種が豊富、万が一の事も考慮されている。(男性、20代)
 - 手軽にいろいろな車を利用できるから(男性、30代)
 - 大変、使い勝手がよい(男性、20代)
 - 予約しやすいし、低価格で車を使用出来るため(女性、50代)
 - 持ち主が丁寧な対応だった(男性、20代)
 - 相手は個人なので多少の不安があるが色々な融通が利かせてもらえるから(女性、30代)
 - 使い勝手のいいサービスだから(男性、20代)
- 「やや満足している」と回答した理由
 - 乗りたい車種が必ず選べるとは限らない(男性、40代)
 - たまに車内が汚い時がある(女性、40代)
 - 普段乗ることができないような車にも乗れるため楽しいが、オーナーと日時を合わせるのが面倒だから。(男性、20代)
 - 基本的には満足だが、オーナーに当たり外れもあるので(男性、40代)
 - 個人間なので、トラブルがあった場合などはややこしそうだから(女性、20代)
- 「あまり満足していない」「満足していない」と回答した理由
 - 交渉が面倒(女性、30代)
 - 保険料が高い(男性、40代)
 - オーナーの態度があまり良くないことがあったから(男性、20代)

カーシェアの利用による家庭での自動車の所有状況の変化

Q12 カーシェアを利用することによって、ご家庭での自動車の所有状況に変化が生じると思いますか。

カーシェアの利用による家庭での自動車の所有状況の変化(n=523)

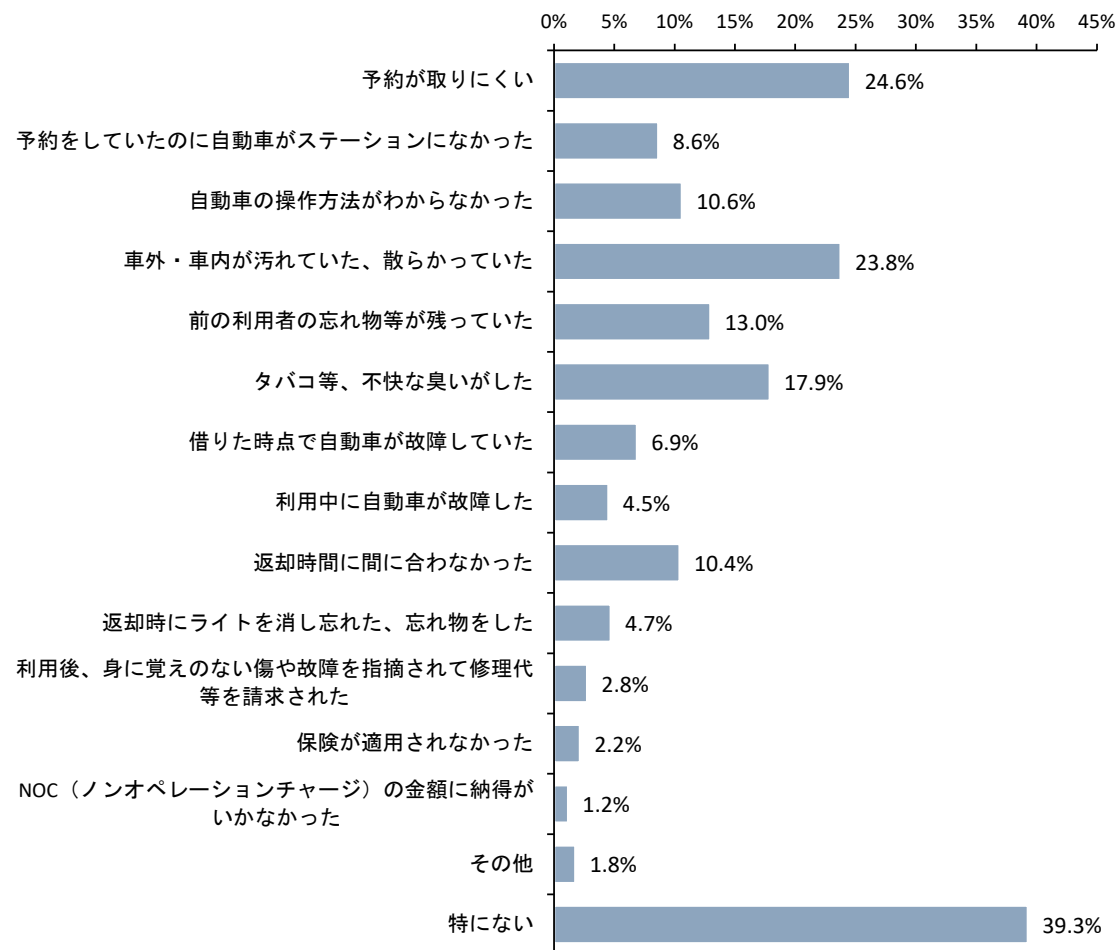


2. カーシェアを利用するにあたってのトラブル、困ったこと

BtoCカーシェアの利用によるトラブル、困ったこと

Q13 BtoCカーシェアを利用しているときに、トラブルにあたり、困ったりしたことがありますか。

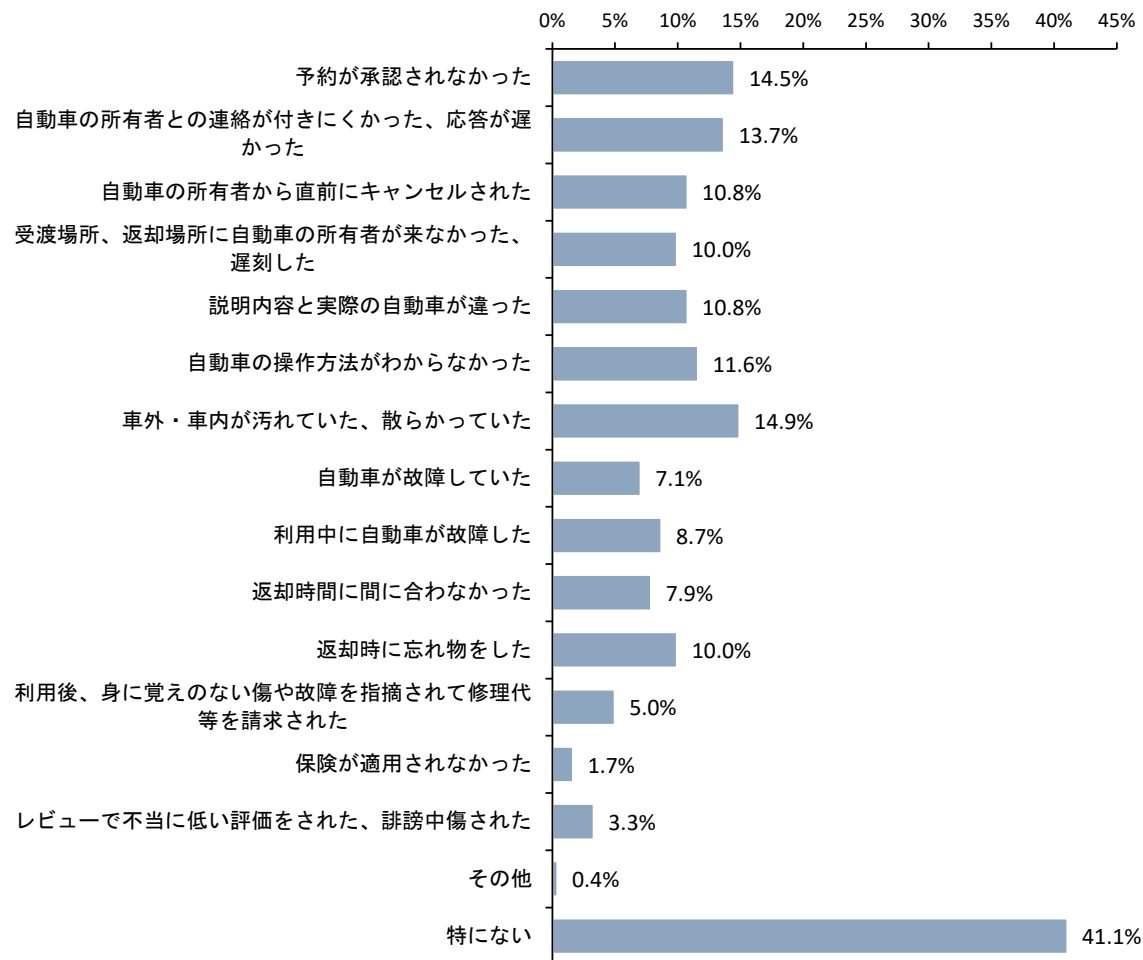
BtoCカーシェアの利用によるトラブル、困ったこと(複数回答)(n=509)



CtoCカーシェアの利用によるトラブル、困ったこと

Q14 CtoCカーシェアを利用しているときに、トラブルにあたり、困ったりしたことがありますか。

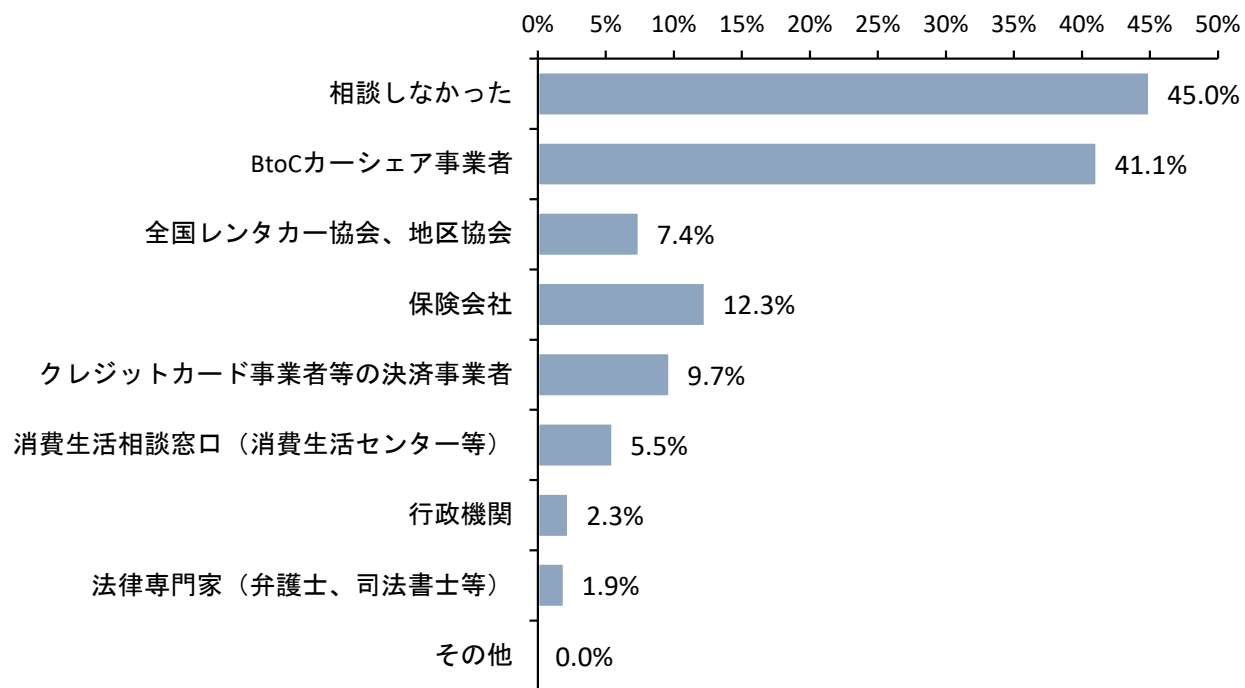
CtoCカーシェアの利用によるトラブル、困ったこと(複数回答)(n=241)



BtoCカーシェアでトラブル、困ったことが起きたときの相談状況

Q15 トラブルにあたり、困ったりしたことが起きたときに、相談しましたか。(BtoCカーシェア利用者)

BtoCカーシェアでトラブル、困ったことが起きたときの相談状況(複数回答)(n=309)



CtoCカーシェアでトラブル、困ったことが起きたときの相談状況

Q15 トラブルにあたり、困ったりしたことが起きたときに、相談しましたか。(CtoCカーシェア利用者)

CtoCカーシェアでトラブル、困ったことが起きたときの相談状況 (複数回答)(n=142)

