

報道関係者各位

2024年4月1日

(送付枚数：計5枚)

株式会社 oricon ME

2024年 オリコン顧客満足度[®]調査 『中古車販売店』利用実態データ

次回購入したいのは「HV」39.1%、「EV & PHV」は1割未満
今後の要望・改善点「中古車業界全体の健全化と信頼性向上」が30.9%で最多に

実際の利用者のみを対象に、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社 oricon ME（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒 略称：オリコン）は、過去3年以内に中古車販売店の店舗で中古車を購入したことのある全国の18～75歳までの1,667人が回答した調査結果を『中古車販売店』利用実態データとして公開します。結果は以下の通りとなりました。



《調査設問 & TOPICS》

- 1) 購入した中古車の価格 / ボディタイプ
 - ↳ 価格帯は「100-199万円」が最多 40.5%
 - ↳ ボディタイプは「軽自動車」が最多 34.1%
- 2) エンジンタイプ
 - ↳ 購入した中古車のエンジンタイプは「ガソリン車」72.3%、「HV」21.1%、「EV」は0.6%
 - ↳ 次回購入したいエンジンタイプは「ガソリン車」40.0%、「HV」39.1%、「EV & PHV」は1割未満
- 3) 2035年ガソリン車の新車販売禁止予定への認知
 - ↳ 2035年にガソリン車の新車販売禁止予定「知っている」計 62.6%
 - ↳ 2035年、中古ガソリン車は販売継続予定「知らない」が過半数
- 4) 比較検討したサービス / 中古車販売店で購入した理由
 - ↳ 「メーカー系販売店」が最多48.8%、次いで「Web完結型中古車販売サイト」は13.3%
 - ↳ 実店舗での購入理由「直接確認したかった」「直接交渉したかった」「車種が豊富だった」
- 5) 中古車を購入する際に重視した点
 - ↳ 「価格」「中古車の状態や品質」が8割以上、ドラレコなど「車載装置」は4割未満
- 6) 実際に購入した中古車販売店
 - ↳ 「ガリバー」が最多36.0%、次いで「ネクステージ」25.8%
- 7) 中古車販売店への今後の要望・改善点
 - ↳ 「中古車業界全体の健全化と信頼性を向上してほしい」が30.9%で最多に

注) 構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp オリコン顧客満足度[®]広報窓口

1) 購入した中古車の価格 / ボディタイプ

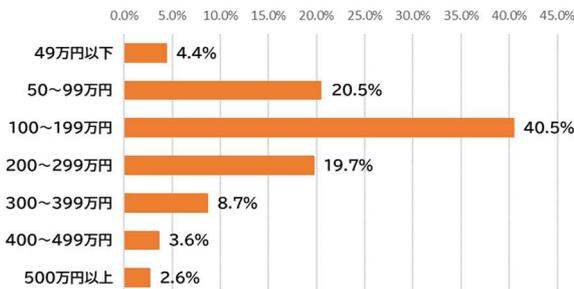
↳ 価格帯は「100-199万円」が最多 40.5%

↳ ボディタイプは「軽自動車」が最多 34.1%

今回、過去3年以内に中古車販売店の店舗で中古車を購入したことのある18～75歳までの1,667人（調査期間：2023年12月14日～2023年12月25日）に聴取した回答をもとに『中古車販売店』の利用実態データを集計しました。

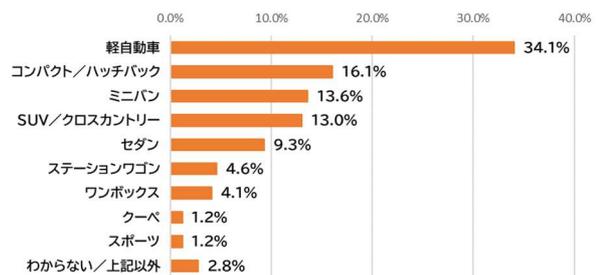
まずは、「購入した中古車の価格 / ボディタイプ」について聴取したところ、「100-199万円」が最多で40.5%となりました。また、「購入した中古車のボディタイプ」については、「軽自動車」が最も多く34.1%でした。

購入した中古車の価格 (n=1,667 / 単一回答)



中古車販売店 利用実態データ (オリコン顧客満足度®調査)
調査主体: 株式会社oricon ME (2024年4月1日発表)

購入した中古車のボディタイプ (n=1,667 / 単一回答)



中古車販売店 利用実態データ (オリコン顧客満足度®調査)
調査主体: 株式会社oricon ME (2024年4月1日発表)

2) エンジンタイプ

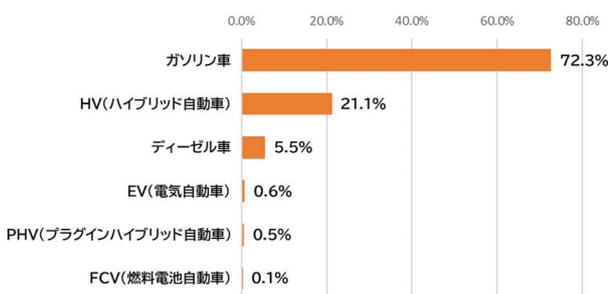
↳ 購入した中古車のエンジンタイプは「ガソリン車」72.3%、「HV」21.1%、「EV」は0.6%

↳ 次回購入したいエンジンタイプは「ガソリン車」40.0%、「HV」39.1%、「EV&PHV」は1割未満

つづいて、「購入した中古車のエンジンタイプ」について聴取したところ、「ガソリン車」が最も多く72.3%、次いで「HV（ハイブリッド車）」が21.1%、「ディーゼル車」は5.5%でした。また、「EV（電気自動車）」は0.6%、「PHV（プラグインハイブリッド自動車）」は0.5%となりました。

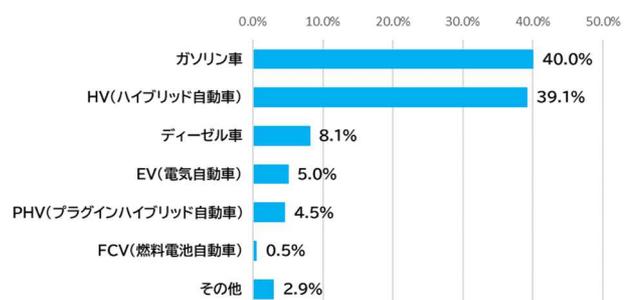
また今回、「次回購入したいエンジンタイプ」についても聴取したところ、「ガソリン車」は40.0%、「HV（ハイブリッド車）」が39.1%で「ガソリン車」に迫る割合となり、次回は「HV」を購入したいと考えている人が多いことがわかりました。一方、「EV（電気自動車）」は5.0%、「PHV（プラグインハイブリッド自動車）」は4.5%と増加したものの、合計でも全体の1割未満にとどまりました。

購入した中古車のエンジンタイプ (n=1,667 / 単一回答)



中古車販売店 利用実態データ (オリコン顧客満足度®調査)
調査主体: 株式会社oricon ME (2024年4月1日発表)

次回購入したいエンジンタイプ (n=1,667 / 単一回答)



中古車販売店 利用実態データ (オリコン顧客満足度®調査)
調査主体: 株式会社oricon ME (2024年4月1日発表)

中古車のエンジンタイプについて（自由回答より抜粋）			
	良かった点	悪かった点	次回購入を検討したい理由
ガソリン車	運転していて躍動感がある	燃費があまり良くない	純ガソリン車がなくなるから
	ガソリンスタンドがどこにでもある	音が気になる	HVの中古はバッテリーに不安があるから
ディーゼル車	トルクフルでパワー不足を感じない	オイルメンテナンス周期が短い	クリーンディーゼルの燃費の良さ
	音も意外と静か	AdBlueの補充が面倒	トルクフルなところ
HV（ハイブリッド）	音が静か 安定感がある	電気で走れる距離が短い	ガソリン車より重課税がないから
	HVシステムにも保証があった	アフターサービスの料金が安い	トータルコストが抑えられるから
EV（電気自動車）	維持費が安い	航続距離	ガソリン代がかからないから
	使いやすい	サポート内容を増やして欲しい	時代の流れ
PHV（プラグインハイブリッド）	頻りに給油しなくてもよい	駆動用電池の容量が少ない	電気だけだと、充電切れが不安だから

中古車販売店 利用実態データ（オリコン顧客満足度®調査） 調査主体：株式会社oricon ME（2024年4月1日発表）

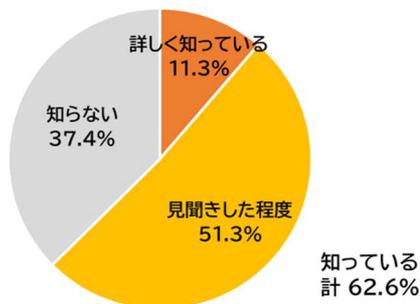
3) 2035年にガソリン車販売禁止予定への認知

↳2035年にガソリン車の新車販売禁止予定「知っている」計 62.6%

↳2035年、中古ガソリン車は販売継続予定「知らない」が過半数

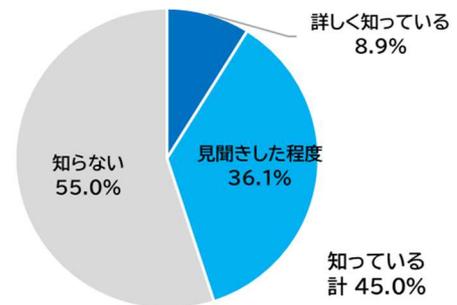
購入した中古車のエンジンタイプの聴取とあわせて、「2035年以降、新車ガソリン車の新車販売が禁止予定」であることへの認知状況を聴取したところ、「知っている」は62.6%と、6割以上に上りました。一方、「2035年以降、中古車はガソリン車の販売が継続される予定」であることについては、「知らない」が55.0%と、過半数が認知していないことがわかりました。

2035年にガソリン車の新車の販売が廃止される予定であることを知っていますか
(n=1,667/単一回答)



中古車販売店 利用実態データ（オリコン顧客満足度®調査）
調査主体：株式会社oricon ME（2024年4月1日発表）

2035年以降、中古車はガソリン車の販売が継続される予定であることを知っていますか
(n=1,667/単一回答)



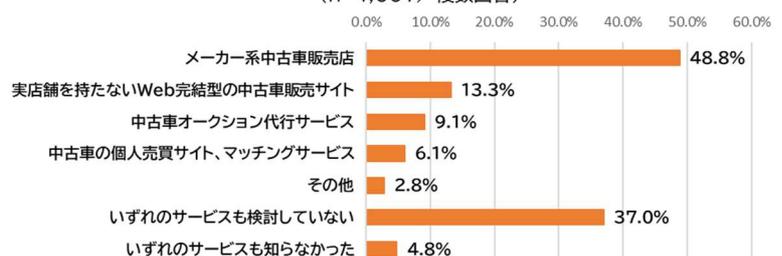
中古車販売店 利用実態データ（オリコン顧客満足度®調査）
調査主体：株式会社oricon ME（2024年4月1日発表）

4) 比較検討したサービス / 中古車販売店で購入した理由

↳「メーカー系店舗」が最多48.8%、次いで「Web完結型中古車販売サイト」が13.3%

つづいて、「（中古車販売店の利用前に）比較検討したサービス」について聴取したところ、「メーカー系中古車販売店」が48.8%と最も多く、次いで、楽天Carなどの「実店舗を持たないWeb完結型の中古車販売サイト」が13.3%、カーオークション.jpなどの「中古車オークション代行サービス」が9.1%、カババやcars MARKETなどの「中古車の個人売買サイト、マッチングサービス」が6.1%となりました。

中古車販売店の利用前に比較検討したサービス
(n=1,667/複数回答)

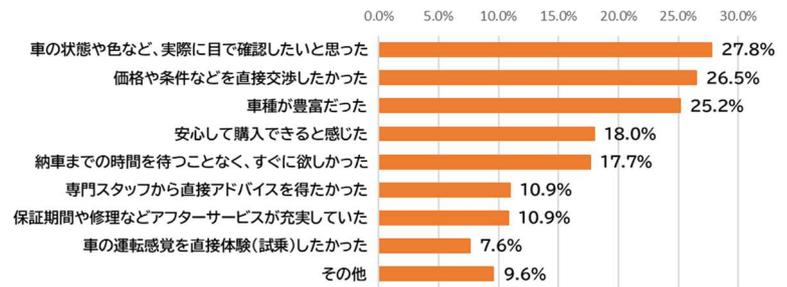


中古車販売店 利用実態データ（オリコン顧客満足度®調査）
調査主体：株式会社oricon ME（2024年4月1日発表）

「実店舗での購入理由」「直接確認しなかった」「直接交渉しなかった」「車種が豊富だった」

「比較検討したサービスではなく、中古車販売店で購入した理由」については、「車の状態や色など、実際に目で確認したいと思った」「価格や条件などを直接交渉しなかった」「車種が豊富だった」が上位となりました。なお、選択肢の「その他」の回答のなかには、「条件に合う車があった」「下取り価格が良かった」といった回答も見受けられました。

比較検討したサービスではなく、中古車販売店を選んだ理由
(n=1,335/複数回答)



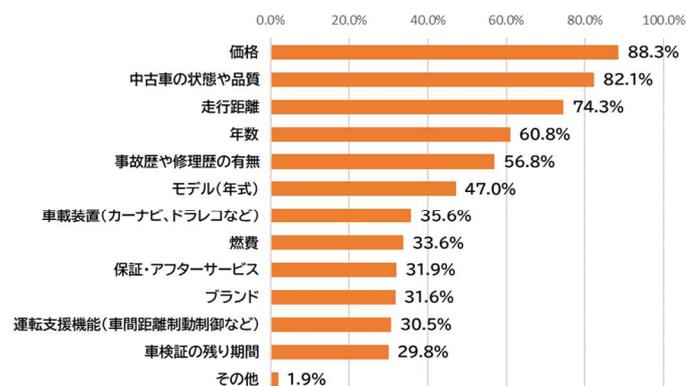
中古車販売店 利用実態データ (オリコン顧客満足度®調査)
調査主体:株式会社oricon ME (2024年4月1日発表)

5) 中古車を購入する際に重視した点

「価格」「中古車の状態や品質」が8割以上、ドラレコなど「車載装置」は4割未満

「中古車を購入する際に重視した点」については、「価格」が88.3%と最も多く、次いで「中古車の状態や品質」が82.1%、「走行距離」が74.3%となりました。一方、利用設置が浸透しつつある「車載装置(カーナビ、ドラレコなど)」については、35.6%と4割未満にとどまり、中古車購入時には必須ではないようです。

中古車を購入する際に重視した点 (n=1,667/複数回答)



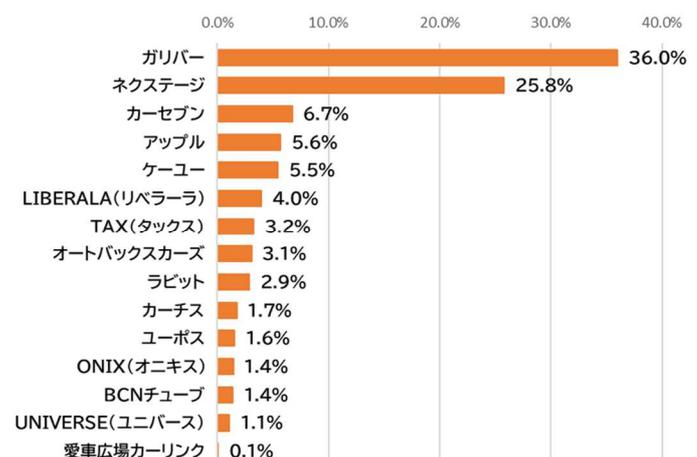
中古車販売店 利用実態データ (オリコン顧客満足度®調査)
調査主体:株式会社oricon ME (2024年4月1日発表)

6) 実際に購入した中古車販売店

「ガリバー」が最多36.0%、次いで「ネクステージ」25.8%

つづいて、「実際に購入した中古車販売店」について聴取したところ、「ガリバー」が最も多く36.0%、次いで「ネクステージ」が25.8%、「カーセブン」が6.7%、「アップル」が5.6%、「ケーユー」が5.5%とつづきました。(調査規定上、「ビッグモーター」は今回の集計対象外としています)

中古車を購入した「中古車販売店」
(n=1,667/単一回答)



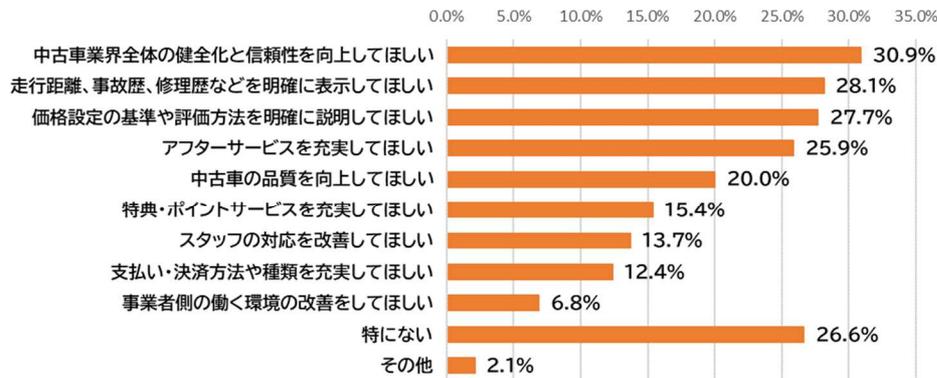
中古車販売店 利用実態データ (オリコン顧客満足度®調査)
調査主体:株式会社oricon ME (2024年4月1日発表)

7) 中古車販売店への今後の要望・改善点

「中古車業界全体の健全化と信頼性を向上してほしい」が30.9%で最多に

最後に、「中古車販売店への今後の要望・改善点」について聴取したところ、「中古車業界全体の健全化と信頼性を向上してほしい」が30.9%で最も多く、次いで「走行距離、事故歴、修理歴などを明確に表示してほしい」が28.1%、「価格設定の基準や評価方法を明確に説明してほしい」が27.7%と続きました。

中古車販売店への今後の要望・改善点 (n=1,667/複数回答)



中古車販売店 利用実態データ (オリコン顧客満足度®調査)
調査主体: 株式会社oricon ME (2024年4月1日発表)

《調査概要》2024年 オリコン顧客満足度®調査 中古車販売店 利用実態データ

- 発表日: 2024/04/01 ■ 調査主体: 株式会社oricon ME ■ 調査方法: インターネット調査
- サンプル数: 1,667人
- 調査企業数: 15社
- 調査期間: 2023/12/14~2023/12/25
- 定義: 以下すべての条件を満たす中古車販売店
 - 1) 中古車のメーカーや車種を限定していない
 - 2) 実店舗で販売をしている
 - 3) 特定地域のみではなく、チェーン展開をしている
- 調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 18~75歳 地域: 全国
- 条件: 過去3年以内に中古車販売店の店舗で中古車を購入し、価格を把握している人

本レポートは、同日4月1日に発表した「2024年 オリコン顧客満足度®調査 中古車販売店」の最新年の調査対象者に、中古車販売店関連の設問を別途聴取しデータをまとめたものです。顧客満足度ランキングの詳細については、以下公式サイトおよびニュースリリース資料PDFをご参照いただければ幸いです。

2024年 オリコン顧客満足度®調査 中古車販売店ランキング

ランキングページURL: <https://life.oricon.co.jp/rank-used-car-sell/specialty/>

ランキングリリースPDF: <https://life.oricon.co.jp/information/730/>

本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

- ・引用元の記載: 調査会社「オリコン」または「オリコン顧客満足度®」による調査である旨をご記載ください。
- ・関連リンクの記載: Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」公式サイトへのリンク設置をお願いいたします。
<https://life.oricon.co.jp/>

▶「オリコン顧客満足度® 事業紹介ムービー」: <https://youtu.be/KKQwPGskia4>

▶「調査・ランキング方法について」: <https://cs.oricon.co.jp/method/>

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp オリコン顧客満足度®広報窓口