

# 『消費者アンケート・めやすばこ』調査結果

NPO法人埼玉消費者被害をなくす会

2015年3月

なくす会では、情報収集活動として『消費者アンケート・めやすばこ』を毎年実施しています。本年度は《自動車保険》《価格の表記》について、調査しました。

事業者や業界団体などに対し、より消費者にとって望ましい契約条件の内容、表示方法などについて改善要望、意見提出などにつなげていくことを目的としています。

## 《自動車保険について》

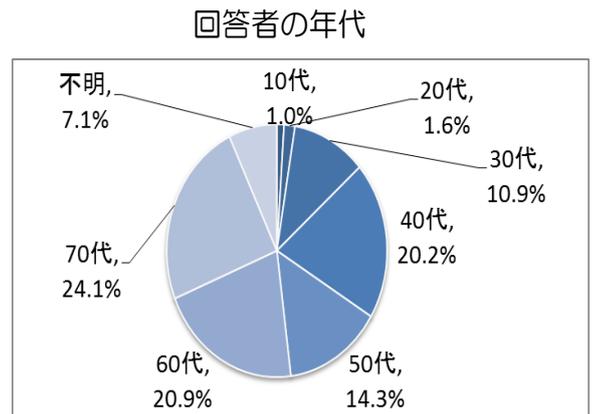
- ◆実施期間：2014年10月～2015年1月
- ◆配布対象：埼玉県内在住勤男女、県内大学生協
- ◆有効回答：1,059枚（98.2%） 回収：1,078枚
- ◆回答者構成：男性18.0% 女性71.4% 不明10.6%

### はじめに

人身傷害保険（※）に関し、パンフレットにある「全額補償」とは、保険会社が決めた基準内で補償されることで、保険会社にお任せした場合（保険会社の担当者間の示談）の補償額より、裁判を起こした場合の方が、補償額が高くなる場合があります。

そこで、この点について認識している消費者がどの程度いるのか、仮にすべての支払を裁判上の算定額に統一した場合は保険料が高くなることが想定されますが、それでも裁判基準での運用を望むかなどについて調査することとしました。併せて、自動車保険を選ぶきっかけなどについても調査しました。

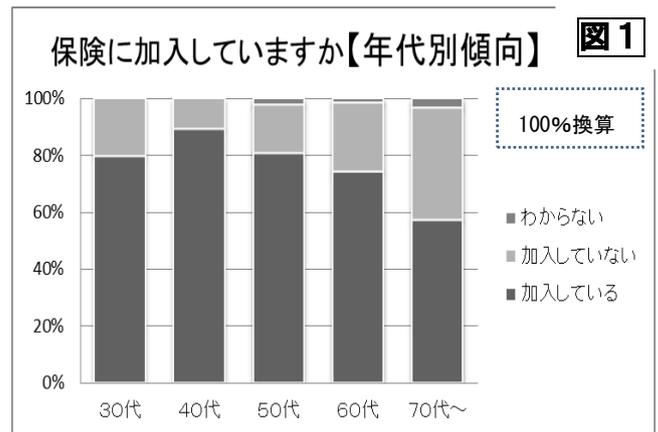
（※）自動車事故に遭ったり、事故を起こした場合に、ケガや死亡などの損害を補償する保険



### 各項目ごとのまとめ

#### 1) 自動車保険に加入していますか

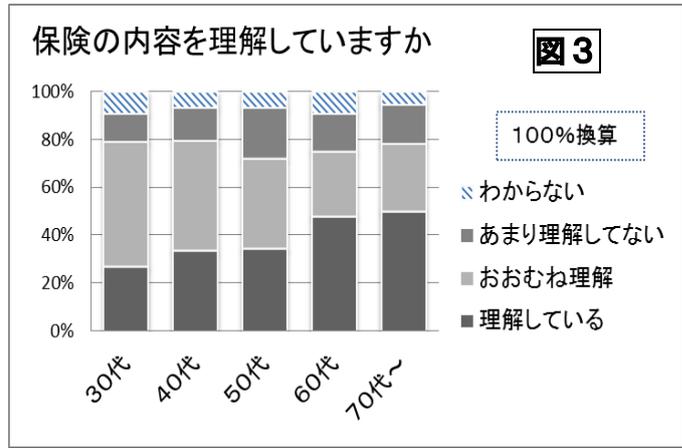
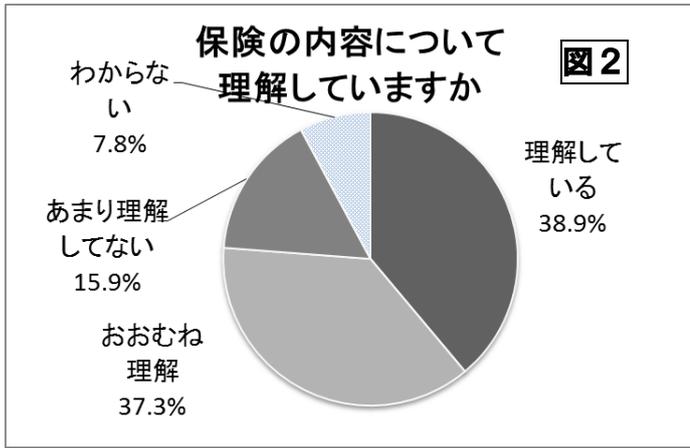
自動車保険に加入しているとの回答は74.4%、加入していないが24.2%、わからないが1.4%。年代別にみると、加入しているとの回答は40代で89.5%と最も高い（図1）。



#### 2) 自動車保険の内容を理解していますか

（以降、加入しているとの回答に対する割合%）

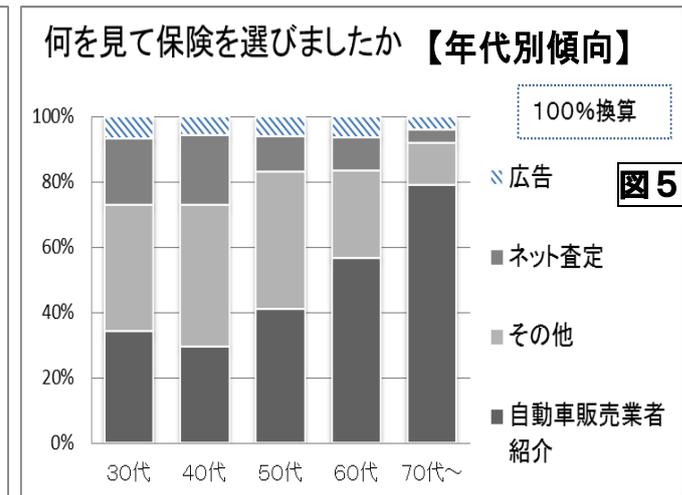
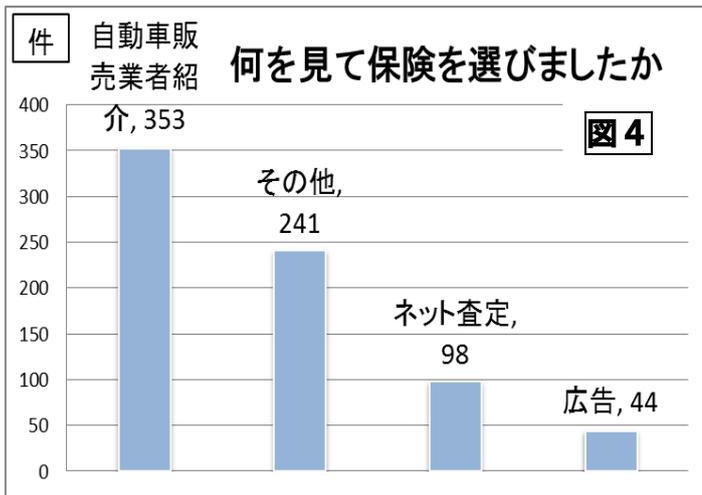
保険の内容について理解しているかとの問いに対し、理解している（288件・38.9%）、概ね理解している（276件・37.3%）との回答が計564件（76.2%）あった。あまり理解していないが118件（15.9%）だった。年代が上がるにつれ、理解しているとの回答が高くなった（図2、図3）。



### 3) 何を見て保険を選びましたか

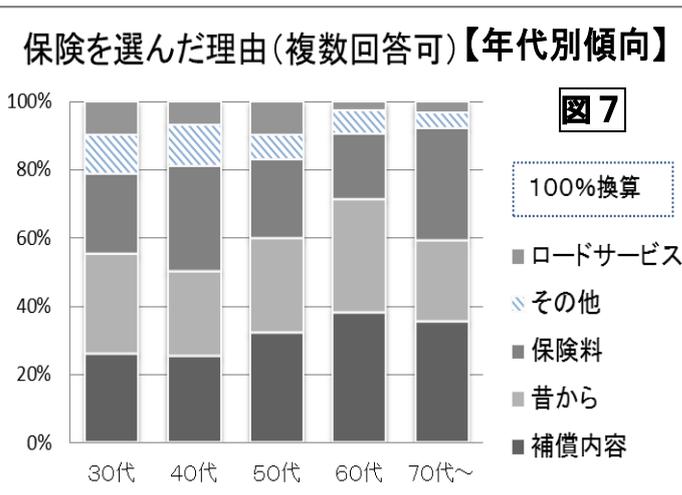
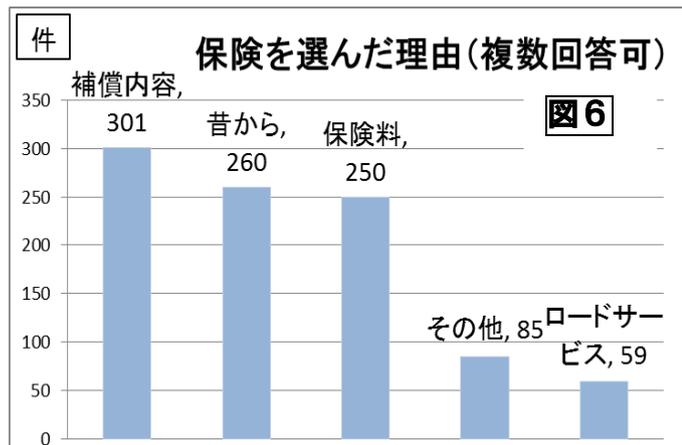
保険を選んだきっかけについては、自動車販売業者の紹介が 353 件（48.0%）と最も多く、その他（友人が保険会社勤務など）（241 件・32.7%）、ネット査定（98 件・13.3%）、広告（44 件・6.0%）と続いた。

ただし、年代別では、30代~50代まではその他との回答が自動車販売業者の紹介より高く、30代、40代ではネット査定との回答の割合が多く見られた（図4、図5）。

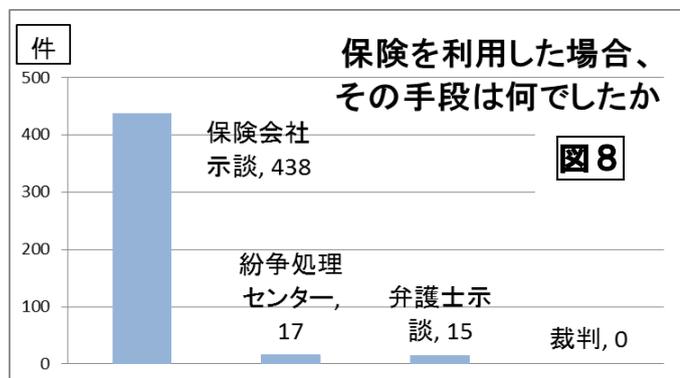


### 4) 現在加入している自動車保険を選んだ理由は何ですか（複数回答可）

補償内容が 301 件・32%と最も多く、次いで、昔から（260 件・27%）、保険料（250 件・26%）、その他（85 件・9%）、ロードサービス（59 件・6%）と続いた。また、年代が上がるにつれ、補償内容を選択する割合が高くなる傾向があり、ロードサービスを選択する割合が低くなった。（図6、図7）。



5) 同居の家族も含め、今までに自動車保険を利用したことがある場合どの手段を用いましたか  
 保険会社の示談が 438 件 (41.4%)、交通事故紛争処理センターが 17 件 (1.6%)、弁護士  
 その他の第三者を介しての示談 15 件、裁判との回答は 0 件だった (図 8)。回答者のうち約  
 40%が保険を利用したことになる。うち、保険会社の担当者間での示談との回答は利用者の  
 93%を占める。

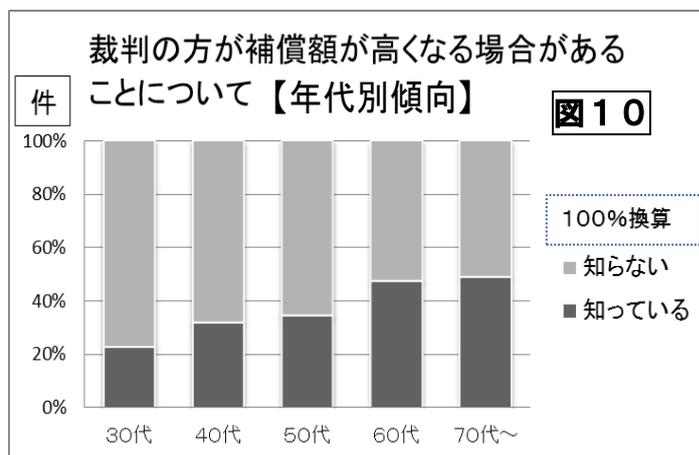
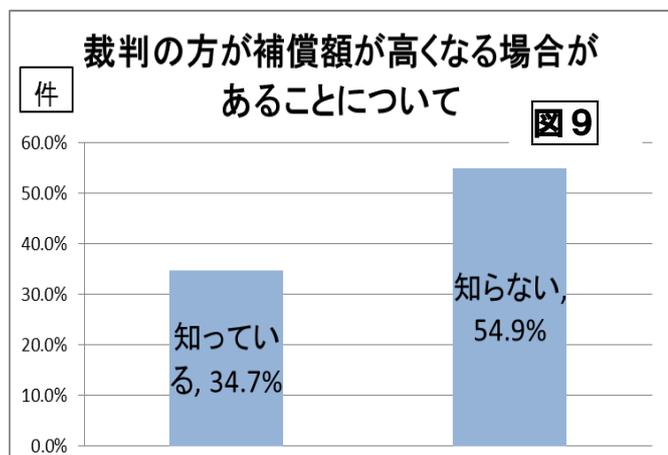


6) 自動車保険を利用してトラブルになったことはありますか

トラブルになったことがあるとの回答は 32 件 (4.4%) であったが、具体的なトラブル内容  
 についての記入はなかった

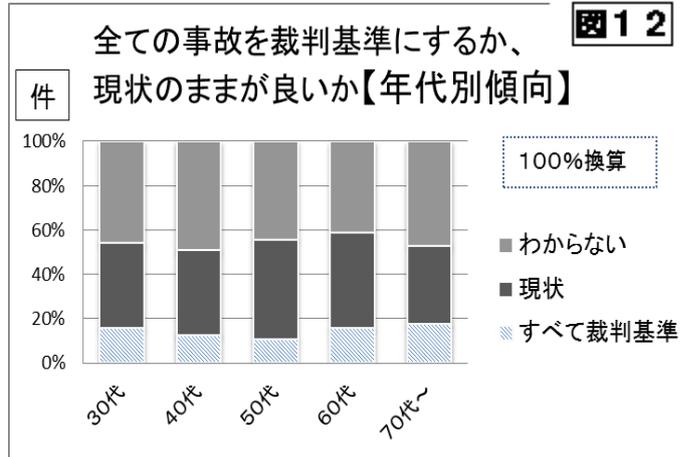
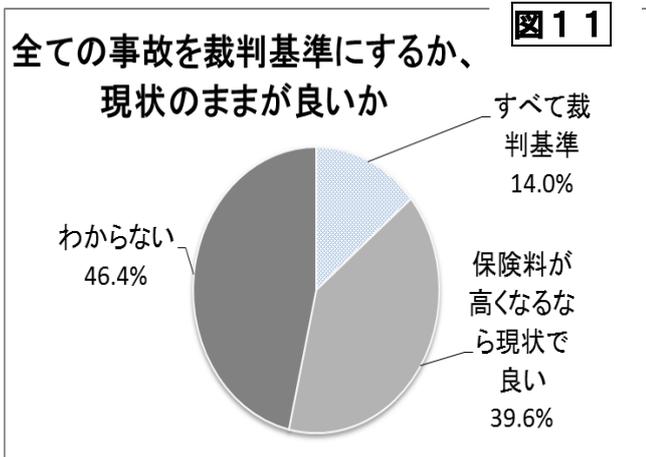
7) 保険会社にお任せした場合と、裁判を起こした場合の補償額が異なる場合があることを知っ  
 ていますか

知っているが 34.7%、知らないが 54.9%だった。年代が上がるにつれ、知っているとの回答  
 が高くなった (図 9、図 10)。知っているとの回答者の中には、友人が保険会社勤務との補  
 足記入が複数あった。



8) 全ての事故を「裁判を起こした場合の補償額 (裁判基準)」で運用した場合は、保険料が現  
 状より高くなることが想定されることについて

『高くなって良いのですべて裁判基準が良い』が 14.0%、『高くなるのは困るので現状の  
 まま』が 39.6%、わからないが 46.4%であった。『現状が良い』との回答は 50 代、60 代で  
 高い傾向にある (図 11、図 12)。



■その他として記入があった意見（抜粋）

- ・ 高くなっても良いので裁判基準が良い。全てを知らせるべき。保険料は企業努力で高くなるのを抑えるべき
- ・ 選択できれば良い
- ・ 保険の内容をきちんと説明してほしい、保険契約時に説明するよう義務付けてほしい
- ・ 低額被害の交通事故案件に弁護士を利用する補償は無用
- ・ 事故は起きない方が良いのであまり想像しないで契約している気がする。特に不利となるケース等、経験したことのないことをたくさん分かりやすく説明してもらいたい

《調査から見てきたこと》

- 『保険の内容を理解している』『概ね理解している』との回答は合わせて約7割だが、『裁判基準の補償額の方が高くなる場合があることを知っている』のは約3割であることから、実際には人身傷害の補償額などについて理解している人は多くないと思われる。
- 『保険料が高くなるのであれば現状通りの運用を望む』との回答が、各世代とも『すべて裁判基準で』との回答を上回っていること、選んだ理由として『保険料』を選択した消費者も約3割いることから、全ての事故を裁判基準にすることを求める方向ではなく、消費者が保険の内容を理解した上できちんと選択できるようにする、場合によっては弁護士などの専門家に相談することを勧めるなど、消費者が泣き寝入りすることのないような呼びかけも必要であると考える。
- 『自動車販売業者の紹介により保険を選択している』と回答は、50代以上の世代で高い傾向が強く、また、選んだ理由として『昔から』という回答も多いことから、一旦契約した保険会社をそのまま利用している消費者も多いと思われ、保険内容の理解不足につながっていることが懸念される。さらに、今回の調査では少数だが、インターネットで保険を選ぶ消費者も今後増えていくことが予想され、ますます保険、補償内容の分かりやすい説明が求められる。

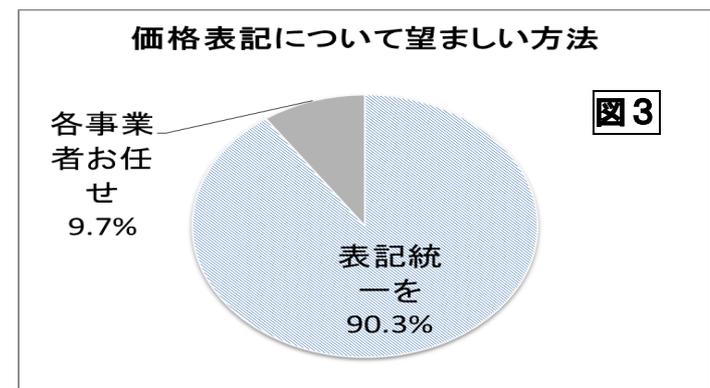
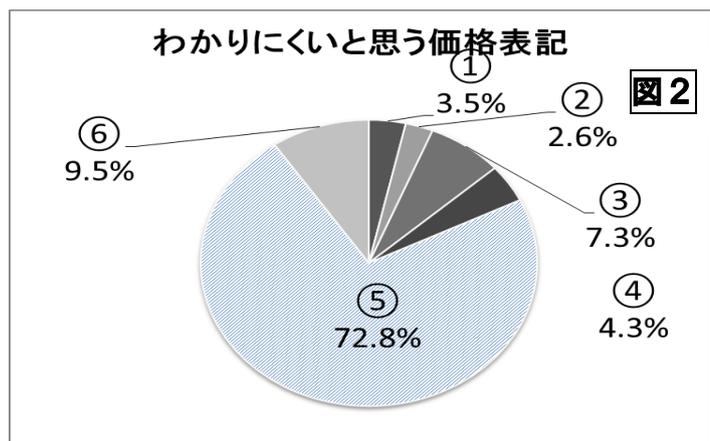
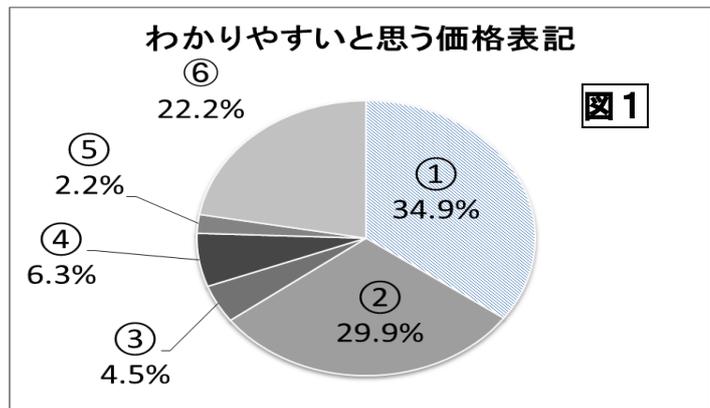
《価格の表記について》 下記①～⑥の表示についてどの表記がわかりやすいか調査した

◆実施期間：2014年10月～2015年1月 ◆配布対象：県内在住在勤男女、県内大学生協  
 ◆有効回答：963枚(98.1%) ◆回収：982枚 ◆構成：男性9.9% 女性78.5% 不明11.6%

はじめに

チラシや店頭の価格表記について、本体価格、税込価格の表記の仕方が店舗により様々で、非常にわかりにくいという意見が寄せられたことから、消費者はどの表示がわかりやすいと思っているのかを調査することとした。

① 税込 203円 本体188円
② 税込 203円 本体188円
③ 188円 税込203円
④ 188円 税込203円
⑤ 188円 +税
⑥ 税込 203円



1) わかりやすいと思う価格表記はどれですか

税込価格を大きく表示し、税抜価格も小さく表示した①が約35%と最も多かった。税込価格を目立つように表記した①、②、⑥の合計は87%となった。反対に、税抜価格を目立つようにした表記③、④、⑤を選択した回答は計13%にとどまった(図1)。

2) わかりにくいと思う価格表記はどれですか

⑤の『+税』とだけ表示し税込価格の表記がないもので、約73%と最も多かった。わかりやすいとの回答も多かった税抜価格(本体価格)のない表示⑥が約10%と続いた(図2)。

### 3) 価格表記について、表記を統一してほしいですか

統一してほしいとの回答は約 90%あった（図 3）。各事業者にお任せとの回答の中には、『わかりにくい表記に統一されるならば、お任せの方が良い』との意見が複数あった。

#### ■自由回答（抜粋）

##### 税込表示を望む声

- 支払い額は必ず税込みなので表記は税込が良いと思う（類似意見多数）
- ほとんどのスーパーが税抜表示のため、実際に支払った時、びっくりするほど高額になる
- 本体だけの表示はやめてほしい
- 大事なのはいくら払うかなので、税込の価格も表記してほしい
- 税込で書いてあって、本体価格もあった方が良い
- 消費者は支払い額がもっとも大事だが、本体価格が適正かどうか大切なので、両方きちんと表示してほしい（便乗値上げなど）
- 実際に払う額をハッキリ表示してほしい、税込価格が大きい方がわかりやすい

##### 統一した表記方法を望む声

- 税込、税抜がいろいろあるとわかりにくい。他店と比較しにくい
- 事業者によってかなり表記がさまざまであり、税込価格がわかりづらいことが多く見られるので、統一することが可能であるようならば是非検討を
- お店により表示が違っているとわかりづらい
- まぎらわしいので統一希望。こどものおつかいに税抜き表示は困る

##### その他意見

- 変わったばかりなので、両方表示がいいと思う、消費税引き上げの時が一番わかりにくい
- 表示方法は統一してほしいが、見づらく統一されると困る（複数）
- 少数第○位を四捨五入するのか？それとも切り上げ？などわかりにくい
- ”+税”表記は買う気をなくしてしまう
- 品物で買っているので、価格表記についてはあまり考えていなかった
- 前の 5%税込価格 105 円を本体価格にして、さらに 8%の税を入れているところが多い
- 消費税上がる前と上がった後に市町村の消費者モニターによく調べてもらいたい

#### 《調査から見えてきたこと》

- 結果からは『いくら払うのか』が一番大きなポイントだと捉えている消費者が多いことがわかった。中でも、本体価格を併記する形で、税込価格が大きく表記されている価格表記が『分かりやすい』と思っている消費者が多い。
- 平成 16 年に義務付けられた総額表示だが、平成 26 年 4 月 1 日からの消費税増税に伴う特例として、平成 29 年 3 月 31 日までは本体価格での表示も認められている。日本チェーンストア協会の『本体価格表示を基本とする』（平成 25 年 9 月 20 日）との方針により、加盟店舗では本体価格を大きく表示した価格表記も多く見受けられるなど、多くのチラシ、店頭で本アンケートの結果から見える消費者の意識とは正反対の表示がなされているのが現状である。
- 本アンケート結果では 90%を超える消費者が表示をわかりやすく統一することを望んでいるが、事業者側の方針も理解した上でなお、“わかりやすい表示とは何か”について、今後も議論が必要であると考えます。