

# 車両購入手続きにおける 諸手続きのDX化に関する調査結果

## 1. はじめに

## 2. 調査アウトライン

1. 調査概要
2. 調査範囲
3. 調査仮説
4. 調査用モックアップ

## 3. 調査結果(仮説検証結果)

1. ユーザー調査結果
2. ディーラーヒアリング結果

## 4. まとめ

## 参考データ

### A) 調査結果詳細

### B) 諸手続き海外ベンチマーク結果まとめ

# 01

はじめに

日本の自動車購入における諸手続き・法制度は、戦後のモータリゼーション黎明期から整備されている。当時クルマは、庶民には手の届かない高級消費財であったが、昭和30年代からの高度成長期には保有台数の急激な増加により、青空駐車などの社会問題が顕在化し、それらを背景とした制度の幾つかは今日まで続いている。

現在の日本は、人口減・高齢化に直面し、今後、保有台数の大幅な増加は見込みにくい中、道路の整備及びコインパーキングなどの普及、シェアリングの進展など、クルマを取り巻く環境は大きく変化している。

社会全体においては、マイナンバーカードの普及が進み、マイナンバーカードを用いて手続きをPCやスマートフォンで完結できる環境が整備されつつある。また、足下では労働力不足の問題があり、多くのディーラーにおいては、働き方改革などを通じて人材確保が喫緊の課題となっている。

このような環境の下、日本の自動車購入における諸手続きについて、将来のマイナンバーカードの活用を見据え、現状の課題を浮き彫りにし、今後の方向性を検討することを目的に、ユーザーへのインターネット調査と個別インタビューを実施した。また、一部のディーラーに対しても同様にヒヤリングを実施した。

合わせて、参考として諸外国でのクルマ購入における手続き数、電子化進展度合いについても、日本自動車工業会の各OEMを通じてヒヤリングを行い、日本との比較検証を実施した。

(調査期間)	ユーザー・ディーラー調査	2024年11月～2025年1月
	諸外国調査	2023年2月～5月

# 02

## 調査アウトライン

1. 調査概要
2. 調査仮説(ユーザー/ディーラー<営業/登録課スタッフ>)
3. 調査範囲(ユーザー/ディーラー<営業/登録課スタッフ> )
4. 調査用モックアップ

# 02

## 調査アウトライン

1. 調査概要
2. 調査仮説(ユーザー/ディーラー<営業/登録課スタッフ>)
3. 調査範囲(ユーザー/ディーラー<営業/登録課スタッフ> )
4. 調査用モックアップ

現状の諸手続きにおけるユーザー/ディーラー双方の課題仮説を検討したうえで、課題を解消できる将来像(=ありたき姿)を検討。また、その実現手段としてのモックアップを制作し、ユーザー体験/スタッフ業務体験の変化を整理した。

検討種	①ユーザー/ディーラー課題仮説	②将来像(ありたき姿)	③実現手段														
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>現状の新車購入手続きにおいて、ユーザー/ディーラー(営業/登録課/システムスタッフ)が抱える課題を洗い出すことで、それを解消できるありたき姿の具体像・実現手段の検討につなげる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新車購入手続きの将来的なありたき姿の方向性を具体化することで、各ステークホルダーの具体的な反応・意見を伺える準備を行う</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開発するシステムのイメージを明確化することで、本取組に対する各ステークホルダーの具体的な反応・意見を伺える準備を行う</li> </ul>														
実施概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>現状の新車購入手続きにおいて、各課題の仮説を検討し、洗い出す</li> </ul> <table border="1" data-bbox="402 782 1330 1330"> <thead> <tr> <th data-bbox="402 782 835 853">ユーザー課題仮説 (問題の原因となる新車購入手続きの課題仮説)</th> <th data-bbox="896 782 1330 853">ディーラー課題仮説 (新車購入手続きにおけるディーラーの課題仮説)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="402 859 835 931">印鑑証明・委任状発行の手間</td> <td data-bbox="896 859 1330 931">紙書類準備の手間</td> </tr> <tr> <td data-bbox="402 936 835 1008">手戻りリスク (記入漏れ/押印の押し損じ等)</td> <td data-bbox="896 936 1330 1008">記載内容・押印確認の手間</td> </tr> <tr> <td data-bbox="402 1013 835 1085">何度も同じ個人情報を記入・押印する手間</td> <td data-bbox="896 1013 1330 1085">手戻りリスク (記入漏れ/押印の押し損じ等)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="402 1090 835 1162">営業スタッフの書類作成による待ち時間</td> <td data-bbox="896 1090 1330 1162">個人情報の管理リスク</td> </tr> <tr> <td data-bbox="402 1168 835 1239">各種手続きの煩雑さ (書類の準備/記入/提出等)</td> <td data-bbox="896 1168 1330 1239">紙書類対応の工数</td> </tr> <tr> <td data-bbox="402 1245 835 1330">車庫証明関連書類の手続きの手間 (書類の準備/記入/提出等)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ユーザー課題仮説 (問題の原因となる新車購入手続きの課題仮説)	ディーラー課題仮説 (新車購入手続きにおけるディーラーの課題仮説)	印鑑証明・委任状発行の手間	紙書類準備の手間	手戻りリスク (記入漏れ/押印の押し損じ等)	記載内容・押印確認の手間	何度も同じ個人情報を記入・押印する手間	手戻りリスク (記入漏れ/押印の押し損じ等)	営業スタッフの書類作成による待ち時間	個人情報の管理リスク	各種手続きの煩雑さ (書類の準備/記入/提出等)	紙書類対応の工数	車庫証明関連書類の手続きの手間 (書類の準備/記入/提出等)		<ul style="list-style-type: none"> <li>ありたき姿「電子委任状の普及」「一括での情報提供」「手続きの流れ簡略化」「車庫証明のデジタル化/手続き不要」のそれぞれについて、ユーザー/スタッフ双方の課題を解消できる具体像を検討</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>検討したありたき姿の実現手段となるアプリ(システム)のモックアップを制作</li> <li>このアプリによりもたらされるユーザー体験/スタッフ業務体験の変化を、ストーリーボード/業務フローとして整理</li> </ul>
ユーザー課題仮説 (問題の原因となる新車購入手続きの課題仮説)	ディーラー課題仮説 (新車購入手続きにおけるディーラーの課題仮説)																
印鑑証明・委任状発行の手間	紙書類準備の手間																
手戻りリスク (記入漏れ/押印の押し損じ等)	記載内容・押印確認の手間																
何度も同じ個人情報を記入・押印する手間	手戻りリスク (記入漏れ/押印の押し損じ等)																
営業スタッフの書類作成による待ち時間	個人情報の管理リスク																
各種手続きの煩雑さ (書類の準備/記入/提出等)	紙書類対応の工数																
車庫証明関連書類の手続きの手間 (書類の準備/記入/提出等)																	

ユーザー/営業スタッフの双方に向けて「課題とその程度」「将来像(=ありたき姿)への印象」を中心に調査。  
また、登録課/システムスタッフに向けて「ありたき姿の実現に際する重要な留意事項」を中心にヒアリングを実施。

調査種	ユーザー向け調査		ディーラー向け調査		
	①ユーザー 定量調査	②ユーザー 定性調査	③営業スタッフ 定性調査	④登録課スタッフ 定性調査	⑤システムスタッフ 定性調査
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ユーザーの課題感やDXへの期待・懸念について、定量的に検証する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ユーザーの課題感やDXへの期待・懸念について、定性的に検証し、深掘りを行う</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 営業スタッフの課題感やDXへの期待・懸念について、定性的に検証し、深掘りを行う</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 登録スタッフの課題感やDXへの期待・懸念について、定性的に検証し、深掘りを行う</li> <li>● ありたき姿の実現に際する重要な留意事項を抽出する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ありたき姿の実現に際する重要な留意事項を抽出する(主にシステム開発の観点で抽出)</li> </ul>
実施概要	<p>調査対象者(6,184名):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 新車購入から2年以内の方</li> <li>● 自身が主に購入・契約手続きや必要書類の準備を行った方</li> </ul>	<p>調査対象者(8名):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 新車購入から2年以内の方</li> <li>● 自身が主に購入・契約手続きや必要書類の準備を行った方</li> <li>● 現状の諸手続きに手間を感じている方</li> </ul>	<p>調査対象者(22名):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ディーラー5社8店舗のスタッフ</li> </ul>	<p>調査対象者(5名):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ディーラー2社のスタッフ</li> </ul>	<p>調査対象者(4名):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ディーラー1社のスタッフ</li> </ul>
	<p>調査方法:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● インターネットリサーチ(30問のアンケート)</li> </ul>	<p>調査方法:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● デプスインタビュー(各1.5時間)</li> </ul>	<p>調査方法:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事前アンケート</li> <li>● グループインタビュー(各店舗1-2時間)</li> </ul>	<p>調査方法:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● グループインタビュー(各社1-2時間)</li> </ul>	<p>調査方法:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● グループインタビュー(各社1.5時間)</li> </ul>

# 02

## 調査アウトライン

1. 調査概要
2. 調査仮説(ユーザー/ディーラー<営業/登録課スタッフ>)
3. 調査範囲(ユーザー/ディーラー<営業/登録課スタッフ> )
4. 調査用モックアップ

ありたき姿「電子委任状の普及」「手続きの流れ簡略化」「一括での情報提供」「車庫証明のデジタル化/手続き不要」のそれぞれについて、ユーザー/スタッフ双方の課題を解消できる具体像を検討。

## 電子委任状の普及

調査仮説 | ありたき姿の具体像【電子委任状の普及】



### 【現状】紙面での委任状(※)作成

- 委任状の提出には、紙書類への記入と実印及び印鑑証明の取得が必要  
※軽自動車購入の場合、印鑑証明ではなく住民票を取得
- 現状、印鑑証明書/住民票取得には役所/コンビニに訪問する必要あり

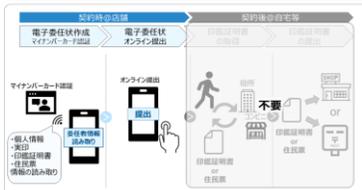


**ユーザー** : 印鑑証明書を役所/コンビニ等で取得する必要あり  
**営業スタッフ** : 書き損じや押印ミス等が発生した際、再作成/再対応  
**登録課スタッフ** : 店舗へ返送し書類提出に時間を要する

Copyright© Japan Automobile Manufacturers Association, Inc.

### 【将来】アプリで電子委任状作成

- 委任状を電子化する、「マイナンバーカードの認証=個人情報+実印+印鑑証明書+住民票の提出」となるため、手続きをオンライン上で完了することが可能
- 電子化により紙書類への記入は不要となる



**ユーザー** : 印鑑証明書等の発行で役所/コンビニへの訪問不要  
**営業スタッフ** : 不備があってもアプリ上で修正可能  
**登録課スタッフ** : アプリでタイムリーに返送可能

(※) 委任状は自動車購入の手続き(登録/手続等)も販売店等に委任する際に使用。

20

## 手続きの流れ簡略化

調査仮説 | ありたき姿の具体像【手続きの流れ簡略化】



### 【現状】複数カウンターパート・契約にまたがる手続き

- 新車購入時には、個人情報(住所、氏名、生年月日、性別、収入情報等)を様々な紙書類にそれぞれ記載

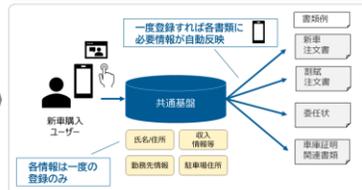


**ユーザー** : 同じ個人情報を入力する書類が多いため手間  
**営業スタッフ** : 書き損じや押印ミス等が発生した際、再作成/再対応  
**登録課スタッフ** : 店舗へ返送し書類提出に時間を要する

Copyright© Japan Automobile Manufacturers Association, Inc.

### 【将来】手続きの流れ簡略化

- ありたき姿を実現すると、共通基盤を介して個人情報をデジタルで一括提供することが可能なため、必要書類に個人情報自動反映される
- 紙書類ではなくオンライン上で対応



**ユーザー** : 一度の登録で必要書類に情報が自動反映されるため、何度も個人情報を入力する手間が省ける  
**営業スタッフ** : 不備があってもアプリ上で修正可能  
**登録課スタッフ** : アプリでタイムリーに返送可能

21

## 一括での情報提供

調査仮説 | ありたき姿の具体像【一括での情報提供】



### 【現状】個別での情報提供

- 新車購入時には、個人情報(住所、氏名、生年月日、性別、収入情報等)を関係各所に紙書類を通して個別に提供



**ユーザー** : 自分の個人情報どこに提出されているかわからない  
**営業スタッフ** : 個人情報を紙で管理  
**登録課スタッフ** : 書類の提出状況を把握しづらい

Copyright© Japan Automobile Manufacturers Association, Inc.

### 【将来】一括での情報提供

- ありたき姿を実現すると、マイナンバーカードを利用して共通基盤に個人情報を登録することになり、関係各所へデジタルを通して一括提供が可能



**ユーザー** : 自分の個人情報の提出先をアプリで確認可能  
**営業スタッフ** : 個人情報をデジタル上で管理  
**登録課スタッフ** : 書類の提出状況を容易に把握可能

22

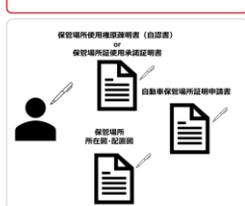
## 車庫証明のデジタル化/手続き不要

調査仮説 | ありたき姿の具体像【車庫証明のデジタル化/手続き不要】



### 【現状】紙面での車庫証明(※)手続き

- 車庫証明を申請するためには、基本的に、①自認書 or 承諾書、②申請書、③保管場所所在図・配置図の3種の書類を紙書類にて申請

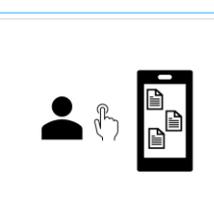


**ユーザー** : 紙書類への書き込みや店舗再訪問の書類を郵送が手間  
**営業スタッフ** : 書き損じや押印ミス等が発生した際、再作成/再対応  
**登録課スタッフ** : 店舗へ返送し書類提出に時間を要する

(※) 車庫証明は、正式には自動車保管場所証明書と呼ばれ、車を保管する場所(車庫や駐車場)が確保されていることを証明する書類です

### 【将来1】車庫証明のデジタル化

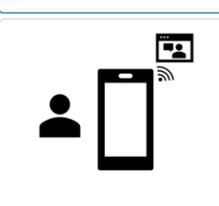
- 車庫証明がデジタル化されると、必要書類の収集及び提出が全てオンライン上で完了できるようになります



**ユーザー** : 書類の写真アップロードで提出が可能  
**営業スタッフ** : 不備があってもアプリ上で修正可能  
**登録課スタッフ** : アプリでタイムリーに返送可能

### 【将来2】車庫証明の手続き不要

- 車庫証明がマイナンバーカード認証のみで承認される等により簡略化されると、車庫証明取得に関する手続きが不要となります

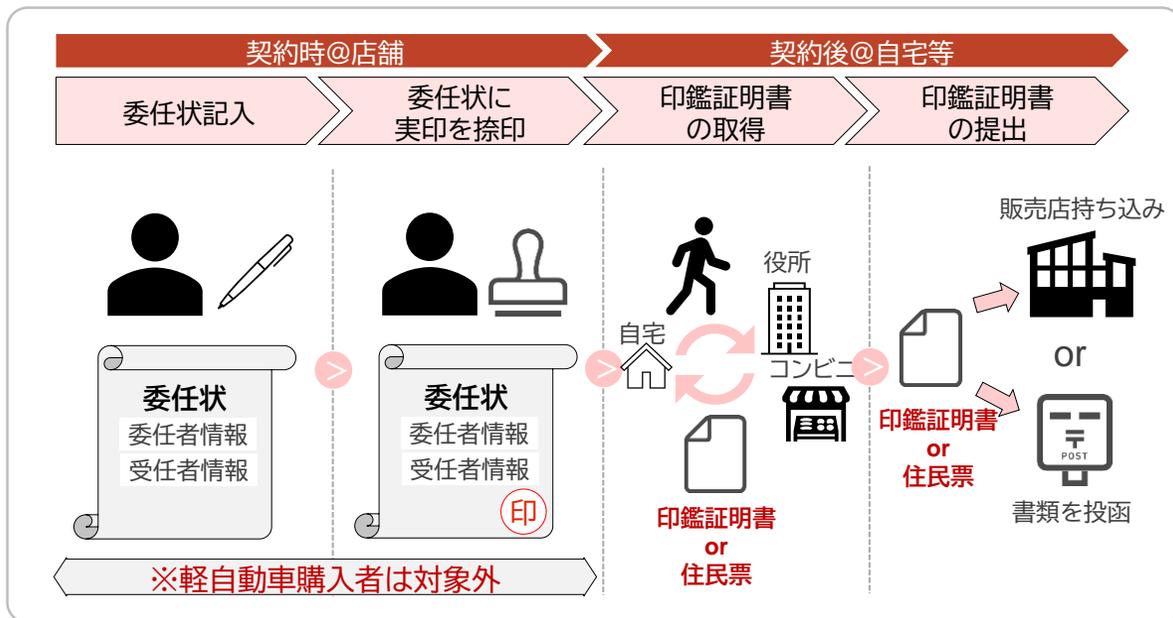


**ユーザー/営業スタッフ/登録課スタッフ** : 車庫証明に必要な手続きが不要となり、車庫証明に関する手間が大幅に削減可能

23

## 【現状】紙面での委任状(※)作成

- 委任状の提出には、紙書類への記入と実印による押印及び印鑑証明の取得が必要 ※軽自動車購入の場合、印鑑証明ではなく住民票を取得
- 現状、印鑑証明書/住民票取得には役所orコンビニに訪問する必要あり

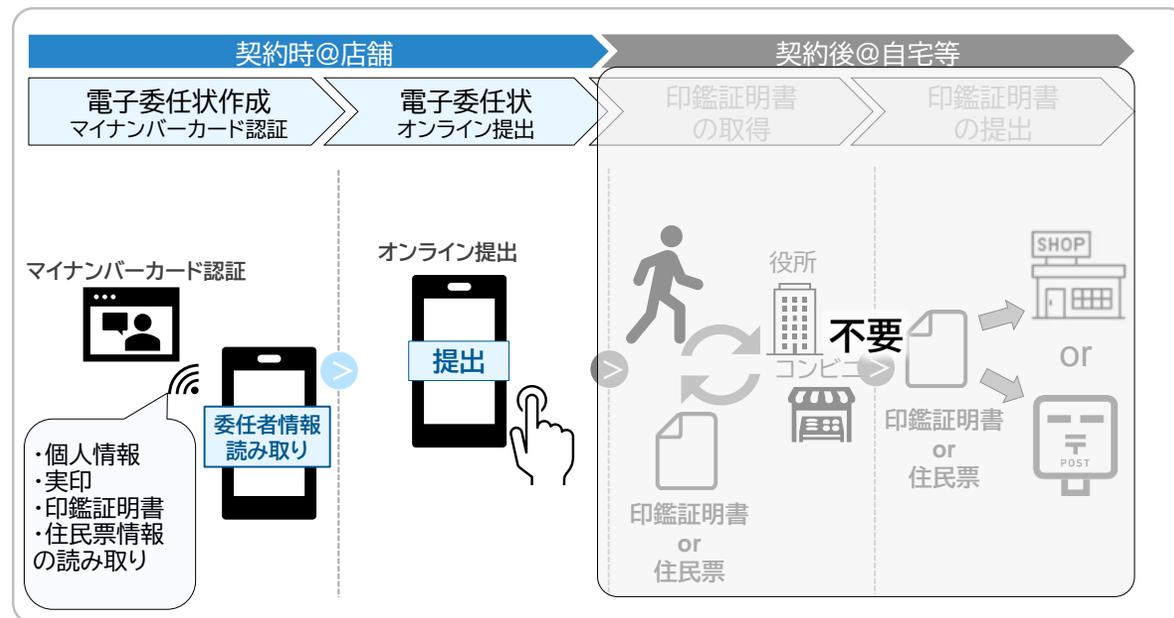


課題

- ユーザー** : 印鑑証明書を役所・コンビニ等で取得する必要あり
- 営業スタッフ** : 書き損じや押印ミス等が発生した際、再作成/再応対
- 登録課スタッフ** : 店舗へ返送し書類提出に時間を要する

## 【将来】アプリで電子委任状作成

- 委任状を電子化すると、「マイナンバーカードの認証＝個人情報＋実印＋印鑑証明書・住民票の提出」となるため、手続きをオンライン上で完結することが可能
- 電子化により紙書類への記入は不要となる



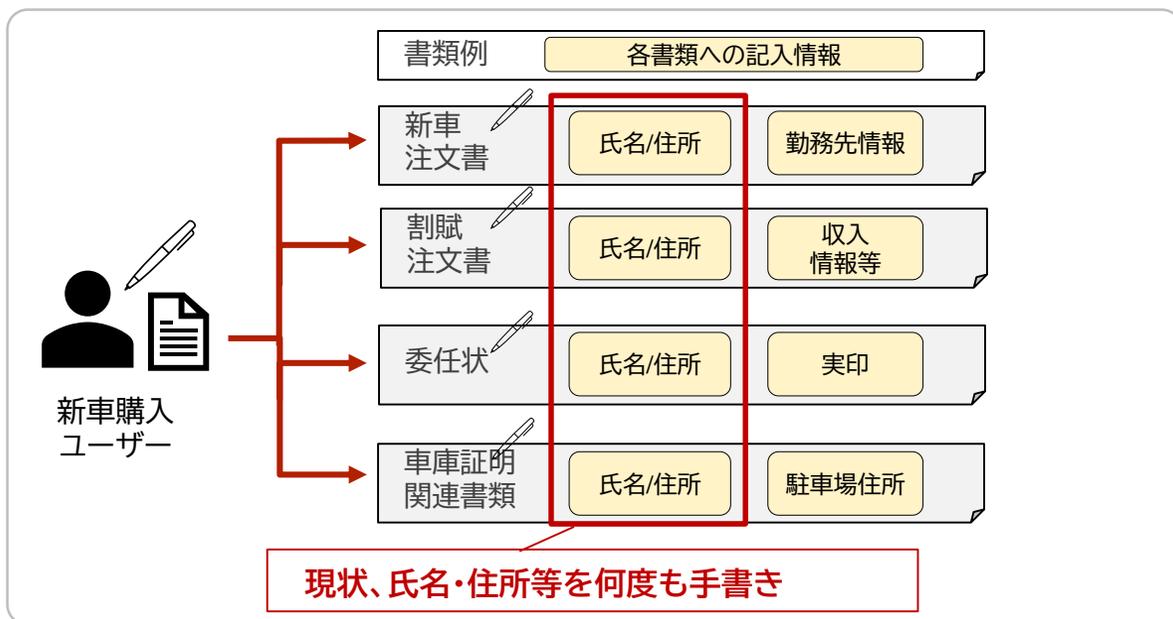
便益

- ユーザー** : 印鑑証明書等の発行で役所・コンビニへの訪問不要
- 営業スタッフ** : 不備があってもアプリ上で修正可能
- 登録課スタッフ** : アプリでタイムリーに返送可能

(※) 委任状は自動車購入の手続き(登録手続等)を自販連・行政書士に委任する際に使用

## 【現状】複数カウンターパート・契約にまたがる手続き

- 新車購入時には、個人情報(住所、氏名、生年月日、性別、収入情報等)を様々な紙書類にそれぞれ記載

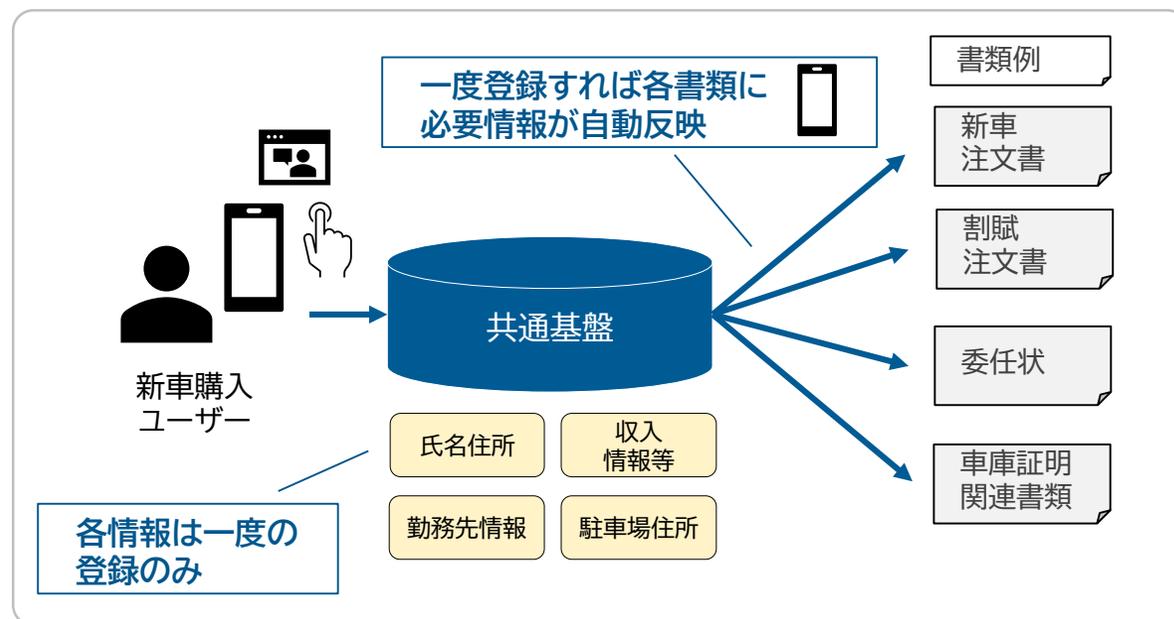


課題

- ユーザー** : 同じ個人情報を記載する書類が複数にわたって手間
- 営業スタッフ** : 書き損じや押印ミス等が発生した際、再作成/再応対
- 登録課スタッフ** : 店舗へ返送し書類提出に時間を要する

## 【将来】手続きの流れ簡略化

- ありたき姿を実現すると、共通基盤を介して個人情報をデジタルで一括提供することが可能なため、必要書類に個人情報が自動反映される
- 紙書類ではなくオンライン上で対応



便益

- ユーザー** : 一度の登録で必要書類に情報が自動反映されるため、何度も個人情報を入力する手間が省ける
- 営業スタッフ** : 不備があってもアプリ上で修正可能
- 登録課スタッフ** : アプリでタイムリーに返送可能

## 【現状】個別での情報提供

- 新車購入時には、個人情報(住所、氏名、生年月日、性別、収入情報等)を関係各所に紙書類を通して個別に提供

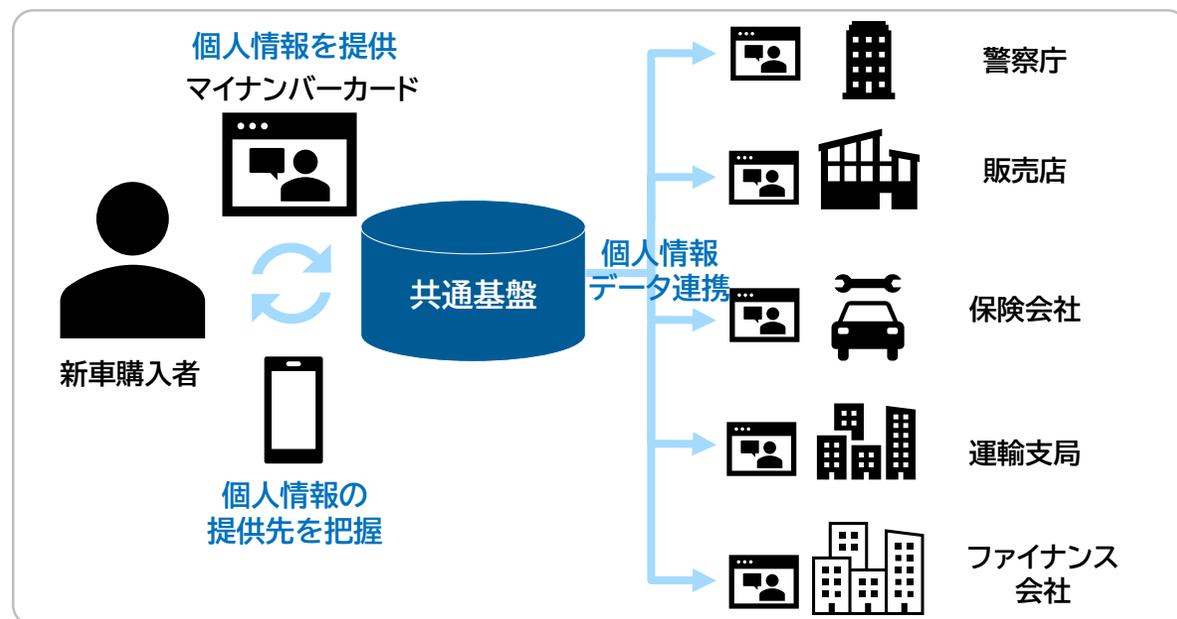


課題

- ユーザー** :自分の個人情報がどこに提出されているかわからない
- 営業スタッフ**:個人情報を紙で管理
- 登録課スタッフ**:書類の提出状況が把握しづらい

## 【将来】一括での情報提供

- ありたき姿を実現すると、マイナンバーカードを利用して共通基盤に個人情報を登録することになり、関係各所へデジタルを通じて一括提供が可能



便益

- ユーザー** :自分の個人情報の提出先をアプリで確認可能
- 営業スタッフ**:個人情報をデジタル上で管理
- 登録課スタッフ**:書類の提出状況を容易に把握可能

## 【現状】紙面での車庫証明(※)手続き

- 車庫証明を申請するためには、基本的に、  
①自認書or承諾書、②申請書、③保管場所  
所在図・配置図の3種の書類を紙書類にて申請

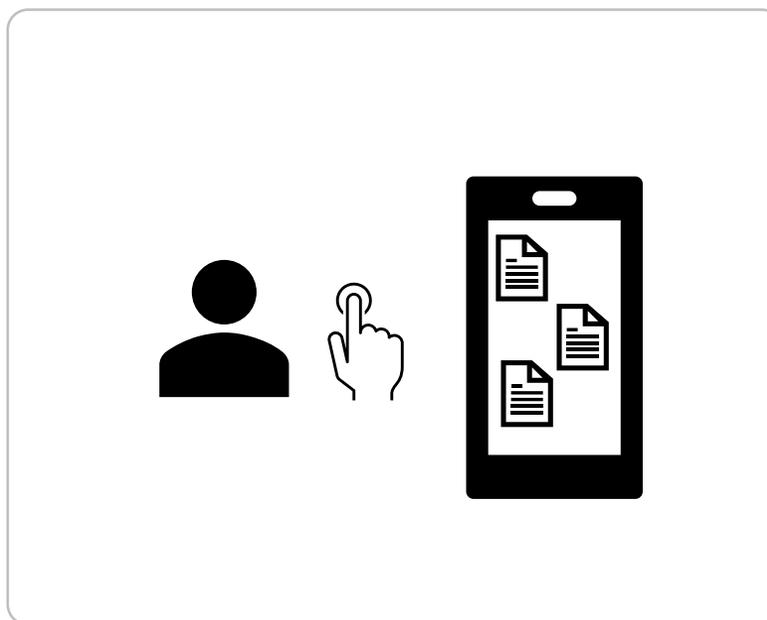


課題

- ユーザー** :紙書類への手書きや店舗再訪or書類郵送が手間
- 営業スタッフ**:書き損じや押印ミス等が発生した際、再作成/再応対
- 登録課スタッフ**:店舗へ返送し書類提出に時間を要する

## 【将来1】車庫証明のデジタル化

- 車庫証明がデジタル化されると、必要書類の収集及び提出が全てオンライン上で完結できるようになる

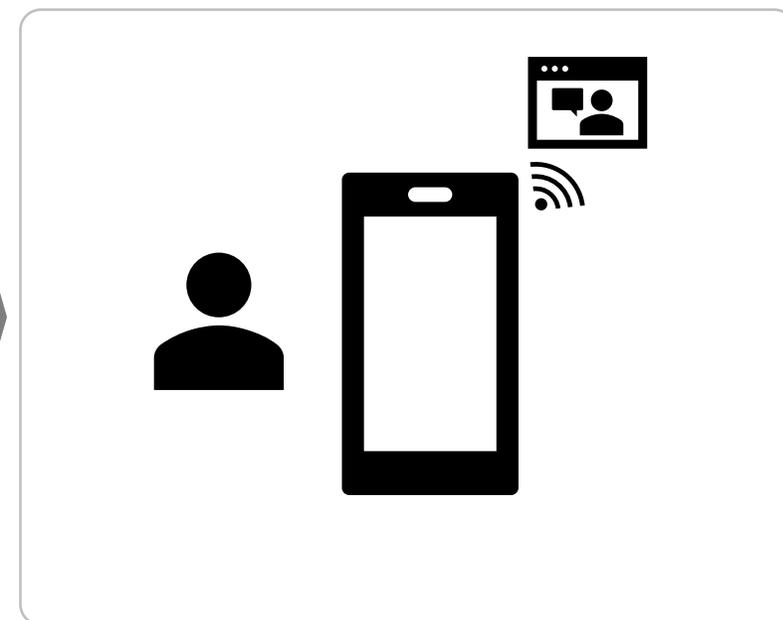


便益

- ユーザー** :書類の写真アップロードで提出が可能
- 営業スタッフ**:不備があってもアプリ上で修正可能
- 登録課スタッフ**:アプリでタイムリーに返送可能

## 【将来2】車庫証明の手続き不要

- 車庫証明がマイナンバーカード認証のみで承認される等により簡略化されると、車庫証明取得に関する手続きが不要となる



便益

- ユーザー/営業スタッフ/登録課スタッフ**:車庫証明に必要な手続きが不要となり、車契約に関する手間が大幅に削減可能

## 現状のユーザー課題

### 書類取得

- 必要書類(印鑑証明等)の取得に時間がかかる
- 書類の書き損じ、押し損じによる手戻りリスクがある

### 記入の手間

- 複数の書類に同じ情報を記入する必要があり、手間がかかる
- 書類の書き損じ、押し損じによる手戻りリスクがある

### 個人情報

- どこに、どんな情報を提出したのかが把握できない
- 自分の個人情報が適切に取り扱われているか不安

### 書類準備

- 必要書類の準備に時間がかかる(所在図配置図の提出等)
- 書類の書き損じ、押し損じによる手戻りリスクがある

## ありたき姿(提供価値)

1 **電子委任状の普及**  
委任状発行手続きを電子化

2 **手続きの流れ簡略化**  
契約手続きに必要な書類手続きを簡便化

3 **一括での情報提供**  
契約手続きに必要な個人情報を一度で複数のステークホルダーに提供できる

4 **車庫証明の電子化**  
車庫証明に関する手続きを電子化

## 実現したいユーザー便益

- オンラインで手続きが完結する為、書類取得の手間が発生しない
- 電子上で手続きを行う為、書類の修正が容易

- 一度の情報提供で複数の契約手続きが完了する
- 電子上で手続きを行う為、書類の修正が容易

- どこに自分の個人情報を提出したのかが把握可

- オンラインで手続きが完結する為、手間をかけずに車庫証明を取得できる

## 現状の営業スタッフ課題

### 書類取得

- ・委任状の不備(誤記入や捺印箇所の誤り)が発生した際、書類を再度用意する必要がある
- ・郵送いただいた場合は再度書類を送付する必要がある

### 記入の手間

- ・複数の書類に同じ情報を記入いただく必要あり
- ・書類の書き損じ、押し損じによる手戻りリスクがある
- ・購入ケースによって契約書類の準備に時間を要する
- ・各書類のチェックに工数を要する

### 個人情報

- ・ユーザーが自分の個人情報が適切に取り扱われているか信憑性に懸念
- ・個人情報を紙で管理

### 書類準備

- ・必要書類の準備に時間がかかる(所在図配置図の提出等)
- ・書類の書き損じ、押し損じによる手戻りリスクがある

## ありたき姿(提供価値)

1

### 電子委任状の普及

委任状発行手続きを電子化

2

### 手続きの流れ簡略化

契約手続きに必要な書類手続きを簡便化

3

### 一括での情報提供

契約手続きに必要な個人情報を一度で複数のステークホルダーに提供できる

4

### 車庫証明の電子化

車庫証明に関する手続きを電子化

## 実現したい営業スタッフ便益



- ・書類不備があっても、アプリ上で容易に修正可能
- ・実印はマイナンバーカード読み取りと生体認証に変わるので、実印の準備は不要となり、捺印ミスも防止



- ・書類不備があっても、アプリ上で容易に修正可能
- ・一度の情報提供で複数の契約手続きが完了する
- ・購入ケースを入力すると必要書類が自動表示
- ・書類の自動チェック機能を具備し、工数軽減



- ・個人情報提出先が把握できるため、個人情報提供に懸念のあるユーザーの不安軽減をサポート
- ・個人情報をデジタル上で管理



- ・オンラインで手続きが完結する為、手間をかけずに書類を提出可能

## 現状の登録課スタッフ課題

### 書類確認

- 書類を1件ごとにチェック
- OSSの場合、PCへ1件ごとに入力

### 仕分け

- 紙の場合、エリアや車種ごとに書類を仕分け
- 関連各局への郵送はアナログで仕分けして郵送

### 個人情報

- 不備があったら店舗へ返送するため日数がかかるため、納車が多少遅れてしまう
- どこに、どんな情報を提出したのかが把握できない

### 書類送付

- 各顧客ごとの処理状況の進捗管理が属人化

## ありたき姿(提供価値)

1

### 電子委任状の普及

委任状発行手続きを電子化

2

### 手続きの流れ簡略化

契約手続きに必要な書類手続きを簡便化

3

### 一括での情報提供

契約手続きに必要な個人情報を一度で複数のステークホルダーに提供できる

4

### 車庫証明の電子化

車庫証明に関する手続きを電子化

## 実現したい登録課スタッフ便益



- 書類内容のチェック機能搭載で書類の修正が容易
- 関連各局への提出データがアプリを經由して自動反映するため入力不要(工数大幅削減)
- エリアや車種ごとに自動仕分けする
- 自動仕分けし、同意のうえで関連各局送信
- アプリでタイムリーに書類内容の返送/再送等を実現(何日もかけて修正していた工程を即日対応可能)
- 個人情報提出先が把握できるため、必要時に容易に確認可能
- 進捗状況を自動で一覧化

# 02

## 調査アウトライン

1. 調査概要
2. 調査仮説(ユーザー/ディーラー<営業/登録課スタッフ>)
3. 調査範囲(ユーザー/ディーラー<営業/登録課スタッフ> )
4. 調査用モックアップ

# 調査範囲 | 【現状/将来】新車購入手続きにおけるユーザー体験〔1/2〕



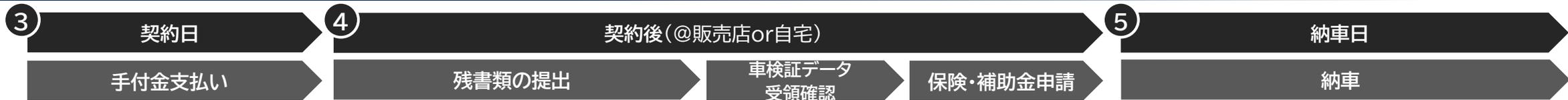
現状 業務フロー	見積の依頼 見積をディーラーへ依頼する	値引き交渉 見積の内容を受け、値引き交渉をする	購入意思表示 最終見積の内容に合意し、 購入の意思表示をディーラーへ行う	契約・登録書類の提出 新車注文書/割賦契約書/委任状等を紙面への手書きにより作成後、 内容を確認したうえで押印し、ディーラーへ提出する
	詳細要望の連携 詳細な要望をディーラーへ連携する	オプション・支払方法の検討 オプションや支払方法を最終調整する		
	下取車の査定依頼 査定をディーラーへ依頼する ※下取車がある場合のみ	下取車の提供先決定 下取車の提供先を決定する ※下取車がある場合のみ		

- 課題
- 氏名や住所を何度も記入する必要がある
  - どこにどんな情報を提出するのかを把握しづらく、個人情報の取り扱いが不安
  - 契約関連書類の準備における店内での待ち時間が長い
  - 誤記入が発生した場合、書類を再発行いただき、再度手書きする必要がある
  - 販売店に複数回訪問する必要があるケースがある
  - 印鑑証明書や住民票を後日取得するため、役所やコンビニに訪問する必要がある
  - 次の車両に代替えた際も、毎回一から記載して書類を作成する必要がある

将来 業務フロー	見積の依頼 見積をディーラーへ依頼する	値引き交渉 見積の内容を受け、値引き交渉をする	購入意思表示 最終見積の内容に合意し、 購入の意思表示をディーラーへ行う	<div style="border: 2px solid red; padding: 10px;"> <p style="text-align: center; color: red; font-weight: bold;">赤枠内が今回の調査対象範囲</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;"> <p>アプリ ダウンロード アプリを ダウンロードする</p> </div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;"> <p>本人情報登録 マイナンバー情報の 読込や、電話番号/ メールアドレスの 入力を行う</p> </div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;"> <p>契約・登録書類の提出 追加情報を入力後、 自動作成された各書類の 内容に不備がないか確認し、 提出する</p> </div> <div style="border: 1px dashed blue; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;"> <p>時間 削減</p> </div> </div> </div>		
	詳細要望の連携 詳細な要望をディーラーへ連携する	オプション・支払方法の検討 オプションや支払方法を最終調整する				
	下取車の査定依頼 査定をディーラーへ依頼する ※下取車がある場合のみ	下取車の提供先決定 下取車の提供先を決定する ※下取車がある場合のみ				

- 便益
- 同じ情報を一度読み取れば何度も入力する必要無し
  - アプリのナビゲーションにより、説明等のフォローが不要
  - 誤記入がある場合も、端末上で簡単に修正可能
  - 購入ケースを入力すると、必要書類がアプリ上に自動で表示(案)
  - 実印が生体認証で代替されるので、実印の準備は不要となり、捺印ミスも防止

# 調査範囲 | 【現状/将来】新車購入手続きにおけるユーザー体験[2/2]



現状業務フロー	<b>手付金の支払い</b> 販売店にて、手付金を現金/クレジットカードにて支払う	<b>残書類の提出</b> 残書類を紙面への手書きにより作成・押印し、郵送や販売店再訪問等でディーラーへ提出する	<b>車検証データ受領</b> 車両登録完了後、ディーラーよりメール等にて連携された車検証データを確認する	<b>保険・補助金の申請</b> 加入する自動車保険を検討し申請する また、自らweb上で補助金を申請する	<b>納車</b> 購入した新車が納車される	<b>下取車の引渡し</b> 販売店にて下取車の引渡しを行う ※下取車がある場合のみ
---------	--	---	--	---	---------------------------	--

- 課題**
- 氏名や住所を何度も記入する必要がある
  - どこにどんな情報を提出するのかを把握しづらく、個人情報の取り扱いが不安
  - 契約関連書類の準備における店内での待ち時間が長い
  - 誤記入が発生した場合、書類を再発行いただき、再度手書きする必要がある
  - 販売店に複数回訪問する必要があるケースがある
  - 次の車両に代替えた際も、毎回一から記載して書類を作成する必要がある

将来業務フロー	<b>手付金の支払い</b> 現状と同じ 現金/クレジットカードにて支払う	<b>残書類の提出</b> 車庫証明関連書類等を提出する 一部の書類は紙で作成後に写真をアプリにアップロードする	<b>車検証データ受領</b> 車両登録完了後、アプリの通知により、車検証データがアプリへ自動連携されたことを確認する※任意	<b>保険・補助金の申請</b> 加入する自動車保険を検討し申請する また、自らweb上で補助金を申請する	<b>納車</b> 購入した新車が納車される	<b>下取車の引渡し</b> 販売店にて下取車の引渡しを行う ※下取車がある場合のみ
---------	---	--	---	---	---------------------------	--

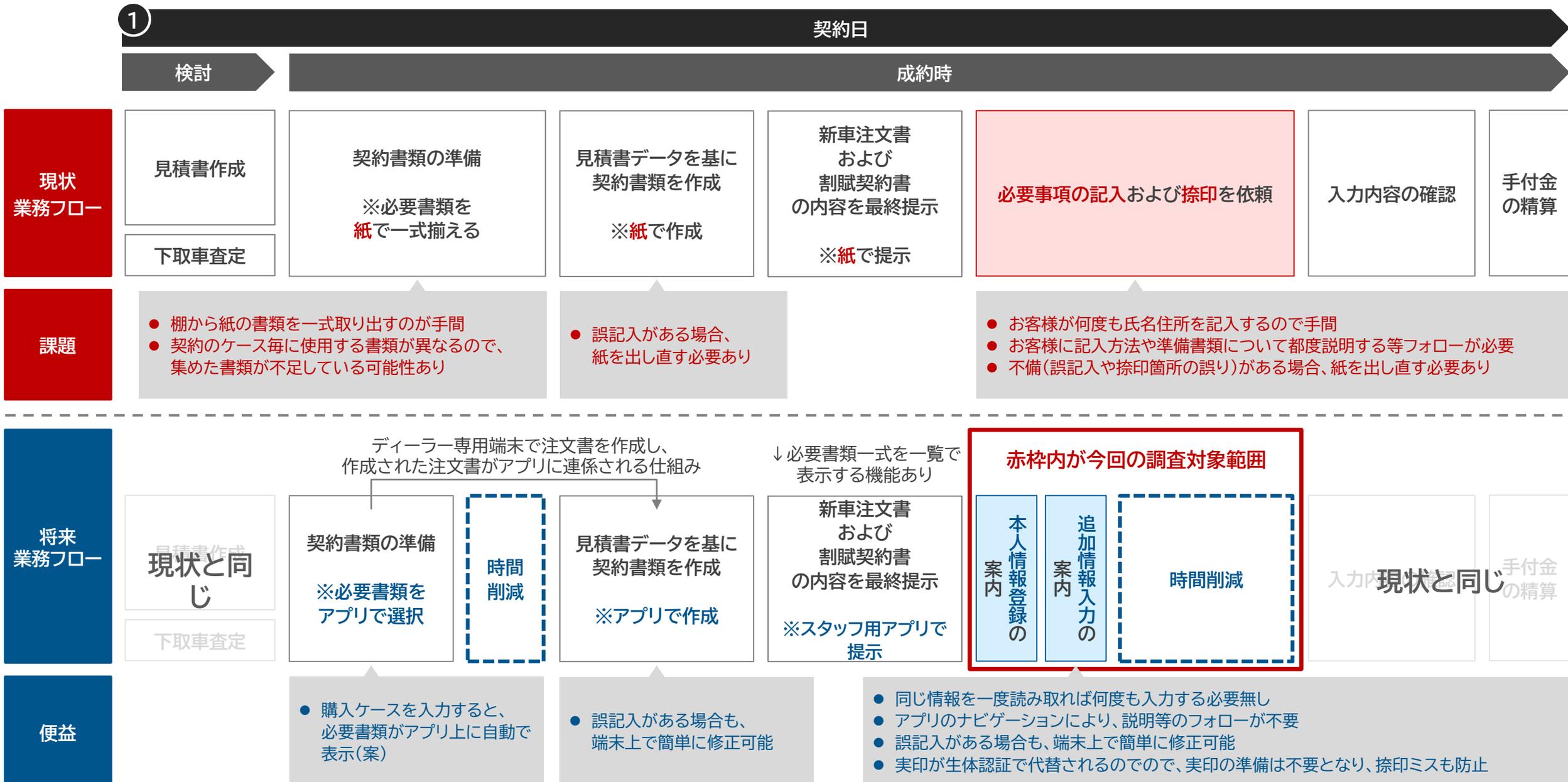
**赤枠内が今回の調査対象範囲**

**時間削減**

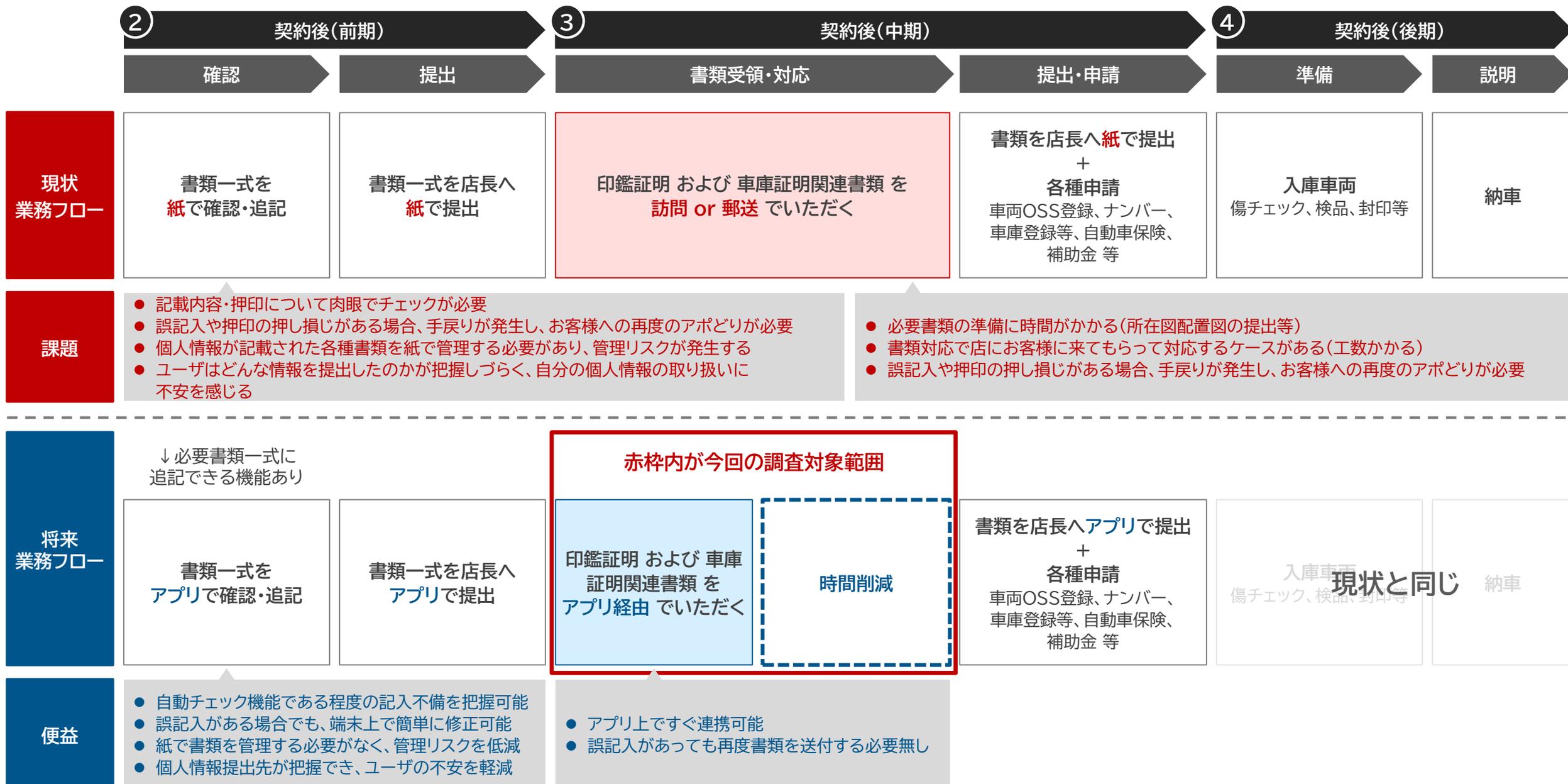
**現状と同じ**

- 便益**
- 同じ情報を一度読み取れば何度も入力する必要無し
  - アプリのナビゲーションにより、説明等のフォローが不要
  - 誤記入がある場合も、端末上で簡単に修正可能
  - 購入ケースを入力すると、必要書類がアプリ上に自動で表示(案)

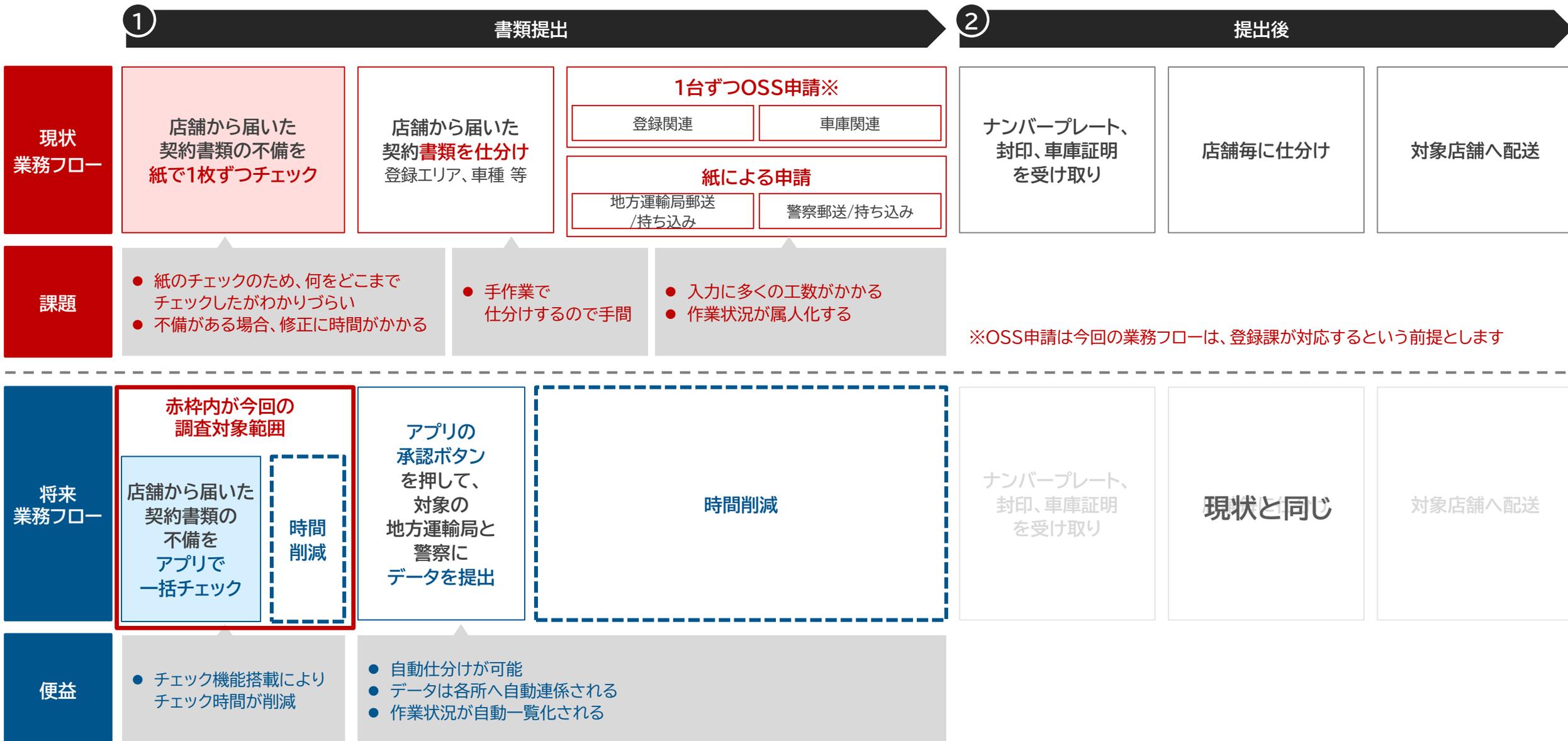
# 調査範囲 | 【現状/将来】新車購入手続きにおける営業スタッフ業務[1/2]



# 調査範囲 | 【現状/将来】新車購入手続きにおける営業スタッフ業務[2/2]



# 調査範囲 | 【現状/将来】新車購入手続きにおける登録課スタッフ業務



# 02

## 調査アウトライン

1. 調査概要
2. 調査仮説(ユーザー/ディーラー<営業/登録課スタッフ>)
3. 調査範囲(ユーザー/ディーラー<営業/登録課スタッフ> )
4. 調査用モックアップ

検討したありたき姿の実現手段となるアプリ(システム)のモックアップを制作。また、このアプリによりもたらされるユーザー体験/スタッフ業務体験の変化を、前頁の業務フロー※として整理。(※ストーリーボードも作成:Appendixご参照)

## モックアップ



# 03

## 調査結果(仮説検証結果)

1. ユーザー調査結果
2. ディーラー調査結果

# 03

## 調査結果(仮説検証結果)

1. ユーザー調査結果
2. ディーラー調査結果

ユーザー視点での論点は以下の通り。

ユーザー/ディーラー双方に向けた調査により、各論点に対する示唆を抽出。

No	論点	論点詳細	調査種				
			ユーザー向け調査		ディーラー向け調査		
			① ユーザー 定量調査	② ユーザー 定性調査	③ 営業スタッフ 定性調査	④ 登録課スタッフ 定性調査	⑤ システムスタッフ 定性調査
1	ユーザーの課題と程度	各ユーザー課題仮説に対する課題感の大きさはどの程度か？	○	○	△	—	—
2	ありたき姿への印象	各ありたき姿の実現に対するユーザーの期待感/不安感の大きさはどの程度であり、その具体的要素は何か？	○	○	△	—	—
		モックアップを用いたありたき姿の実現手段の体験を通して、各ユーザー課題がどの程度解決されていると感じるか？	—	○	△	—	—
		モックアップを用いたありたき姿の実現手段の体験を通して、ユーザーの利用に際してボトルネックとなりうると感じる要素は何か？	—	○	△	—	—
3	経済的影響	各ありたき姿の実現によりどの程度のユーザー行動変容が起こり、その結果どの程度の経済的影響があるか？	○	△	—	—	—

【凡例】 ○:明示的に調査 △:明示的に調査していないが、示唆となる情報有り —:調査対象外

多くのユーザーが現状の手続きに対して様々な課題を感じており、特に「若年・中年層」「普通車購入者」ほど顕著。中でも、「**手続きの煩雑さ**」「**記入量の多さ**」「**印鑑証明書/住民票の準備**」に関する課題感が強い。

ユーザー課題	ユーザーの課題と程度		
	程度	調査結果(定量)	調査結果(定性) ※代表的な意見
印鑑証明書・委任状関連の手間	大	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体の58%が課題感を持つ</li> <li>● 特に若・中年層/普通車購入者の課題感が強い</li> <li>● 手続き全体の中でも「印鑑証明書or住民票」に関する手間を感じるユーザーが最も多い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● MNC連携で解決できる無駄なことをさせられていると感じる</li> <li>● 書類の取得・提出で役所やディーラーを往来することが面倒</li> </ul>
手戻りリスク (記入漏れ/押印の押し損じ等)	中	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体の27%が課題感を持つ</li> <li>● 特に若・中年層ほど課題感が強い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 間違えないように気を遣う必要があり、不安を感じる</li> <li>● これまで発生したことがなく、あまり気にならない</li> </ul>
何度も同じ個人情報を記入・押印する手間	大	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体の52%が課題感を持つ</li> <li>● 特に若・中年層/普通車購入者の課題感が強い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 書くという行為を何度も繰り返すため、肉体的疲労や精神的苦痛を感じる</li> </ul>
ディーラーの書類作成による待ち時間	小	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体の10%が課題感を持つ、課題としては限定的</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 休日での他の客と被ると、待ち時間が発生しがち</li> <li>● 最初から時間がかかるものだと考えており、あまり気にしていない</li> </ul>
各種手続きの煩雑さ (書類の準備/記入/提出等)	大	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 課題感を持つユーザーは、準備:51%、記入:45%、提出:39%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 書類の量・記載箇所の量が多く手間で時間がかかる</li> <li>● 保管の手間もかかる</li> </ul>
車庫証明関連書類の手続きの手間 (書類の準備/記入/提出等)	中	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 課題感を持つユーザーは、準備:41%、記入:40%、提出:38%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 行きたい場所ではない場所へ行く必要がある</li> <li>● 日程調整が必要で、やりとり・待ち時間・手間などの課題感がある</li> </ul>

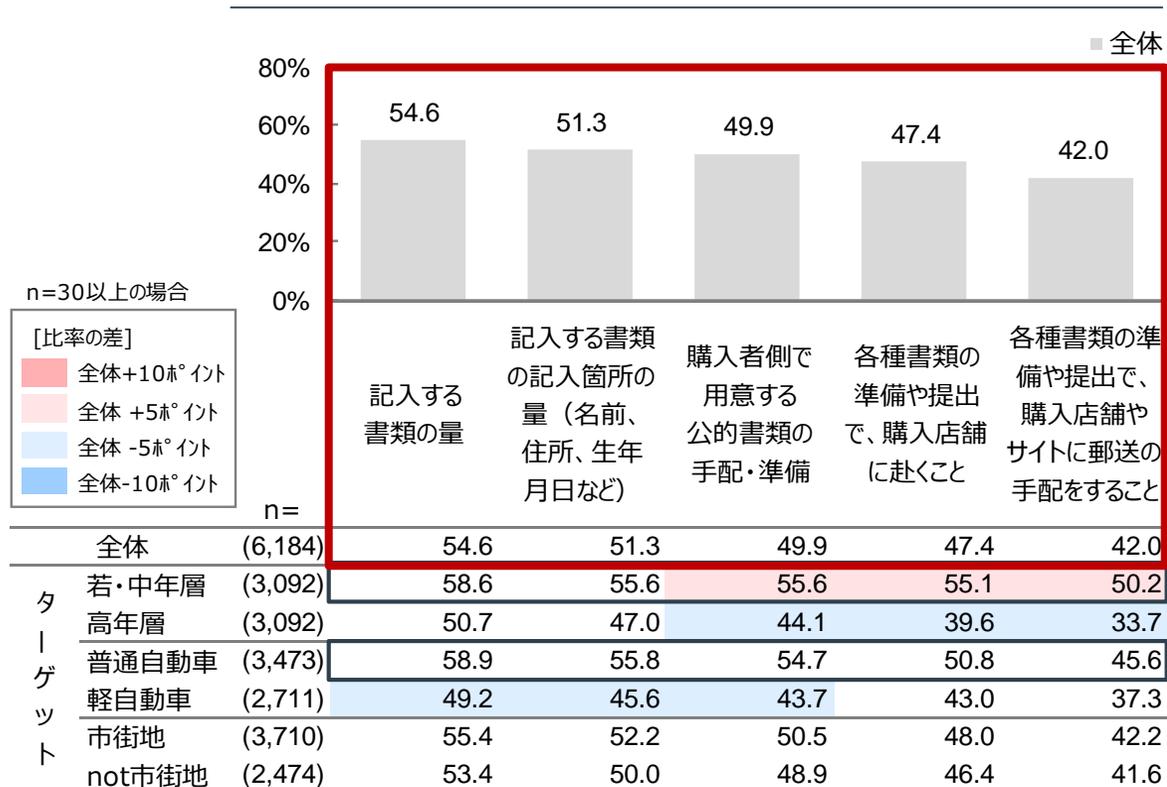
【凡例】 大:期待感を持つユーザーが全体の50%以上 中:期待感を持つユーザーが全体の25%以上50%未満 小:期待感を持つユーザーが全体の25%未満

【補足】 赤字:課題感大きい内容 青字:課題感小さい内容

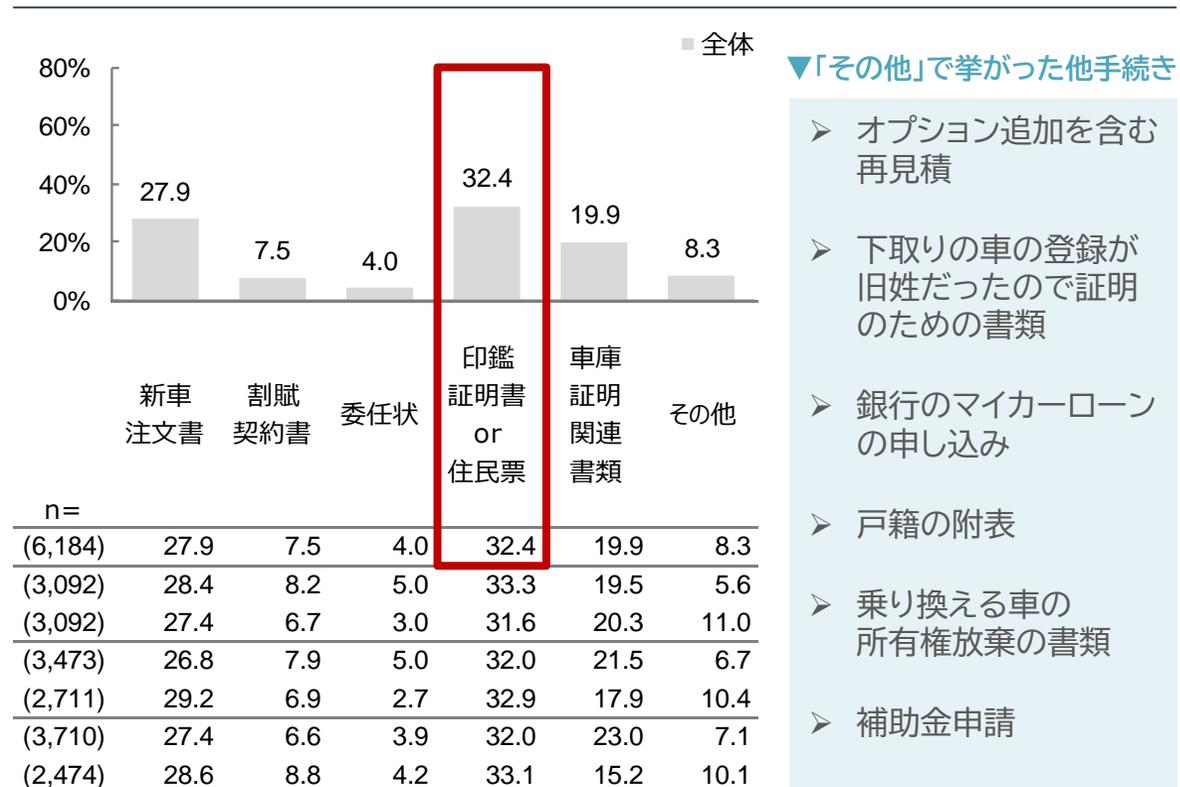
『印鑑証明書または住民票の発行』は過半数が手間と感じる。  
 手間度・不安度はいずれも若・中年層で高め。

- ✓ 全体では、「記入する書類の量」に対して手間と感じる割合が最も高い。  
 最も低い「各種書類の準備や提出で、購入店舗やサイトに郵送の手配をすること」でも4割を超えており、購入契約時のボトルネックは一定感じられている模様
- ✓ 若・中年層で高年層よりも、普通自動車購入者で軽自動車購入者よりも、各要素に対して手間と感じられている
- ✓ 最も手間だと感じた手続きでは、「印鑑証明書or住民票」が32%でTOP。次いで「新車注文書」(28%)、「車庫証明関連書類」(20%)と続く

購入契約時のボトルネック (Q8)



最も手間だと感じた手続き (Q15)



▼「その他」で挙げた他手続き

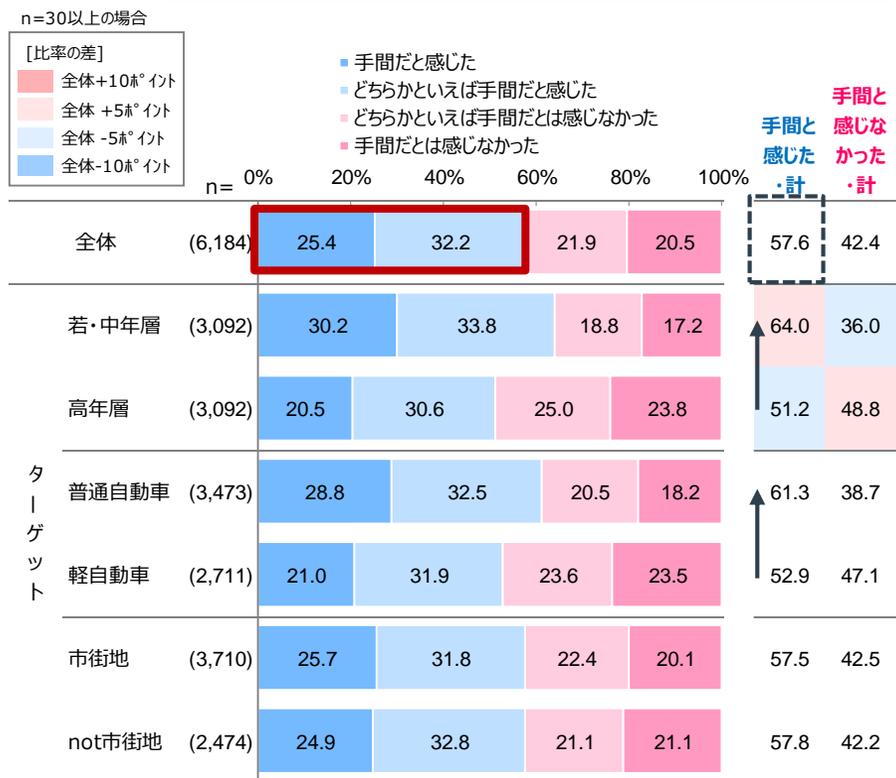
- オプション追加を含む再見積
- 下取りの車の登録が旧姓だったので証明のための書類
- 銀行のマイカーローンの申し込み
- 戸籍の附表
- 乗り換える車の所有権放棄の書類
- 補助金申請

※スコアは手間だと感じた・計：「手間だと感じた」+「どちらかといえば手間だと感じた」 ※「全体」スコアで降順ソート

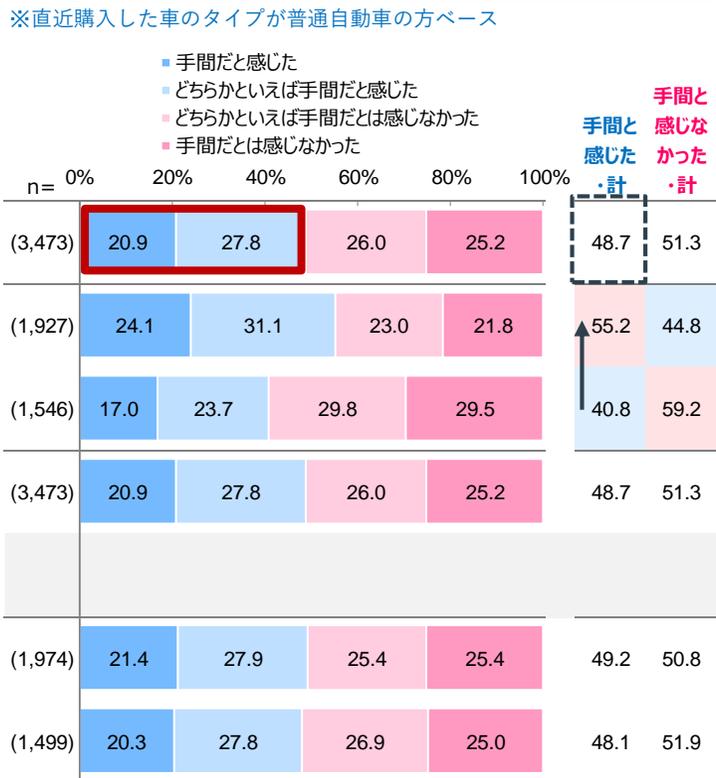
『印鑑証明書または住民票の発行』は過半数が手間と感じる。  
 手間度・不安度はいずれも若・中年層で高め。

- ✓ 『印鑑証明書または住民票の発行』を手間と感じたのは全体の58%であり、若・中年層、普通自動車購入者でより手間と感じられる傾向がある模様
- ✓ 『委任状の記入』を手間と感じたのは全体の49%であり、若・中年層でより手間と感じられている
- ✓ 『手戻りリスク』を不安と感じたのは全体の27%であり、若・中年層、普通自動車購入者、not市街地でより不安に感じられている

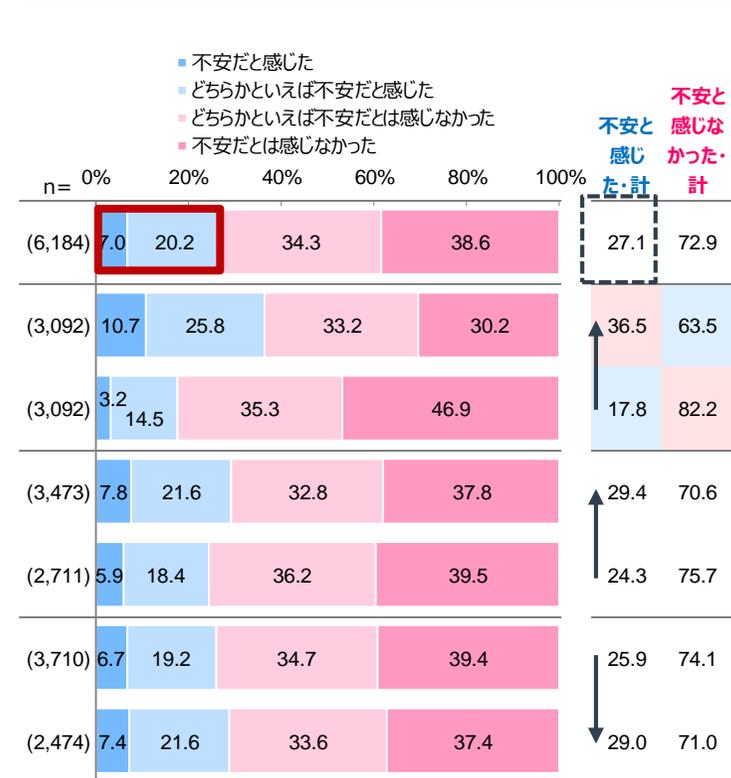
### 印鑑証明書または住民票の発行の手間 (Q9)



### 委任状の記入の手間 (Q9)



### 手戻りリスクに対する不安 (Q10)



※手間と感じた・計：「手間だと感じた」+「どちらかといえば手間だと感じた」

※手間と感じなかった・計：「どちらかといえば手間だとは感じなかった」+「手間だとは感じなかった」

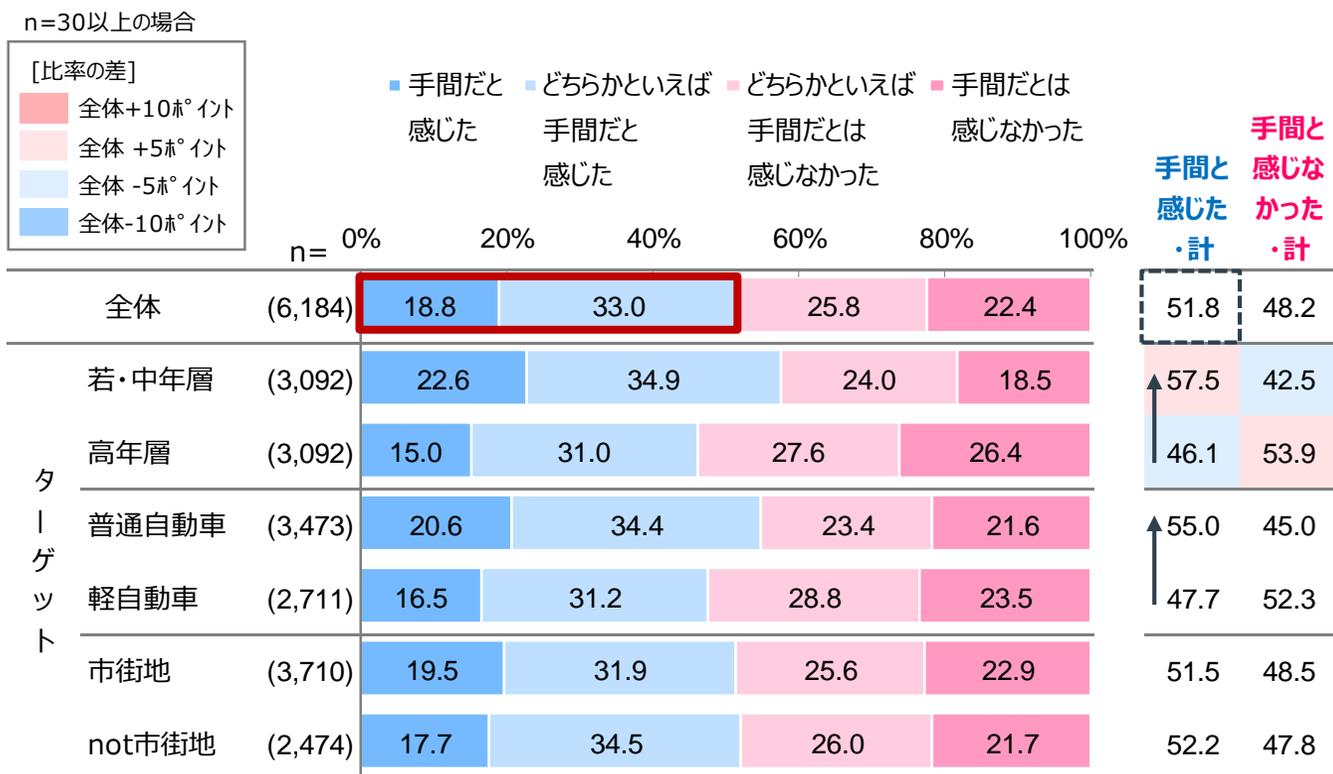
※不安と感じた・計：「不安だと感じた」+「どちらかといえば不安だと感じた」

※不安と感じなかった・計：「どちらかといえば不安だとは感じなかった」+「不安だとは感じなかった」

## 『何度も同じ個人情報を記入・押印すること』は過半数が手間と感じる。 ディーラー書類作成による待ち時間を苦痛に感じているのは1割程度。

- ✓ 『何度も同じ個人情報を記入・押印すること』を手間と感じたのは全体の52%であり、若・中年層、普通自動車購入者でより手間と感じられる傾向がある模様
- ✓ 『ディーラー書類作成による待ち時間』では、待ち時間を経験しているのは7割を超え、うち1割が待ち時間にネガティブな印象  
軽自動車購入者よりも普通自動車購入者で、より待ち時間が長く感じられている様子

### 何度も同じ個人情報を記入・押印することの手間 (Q11)

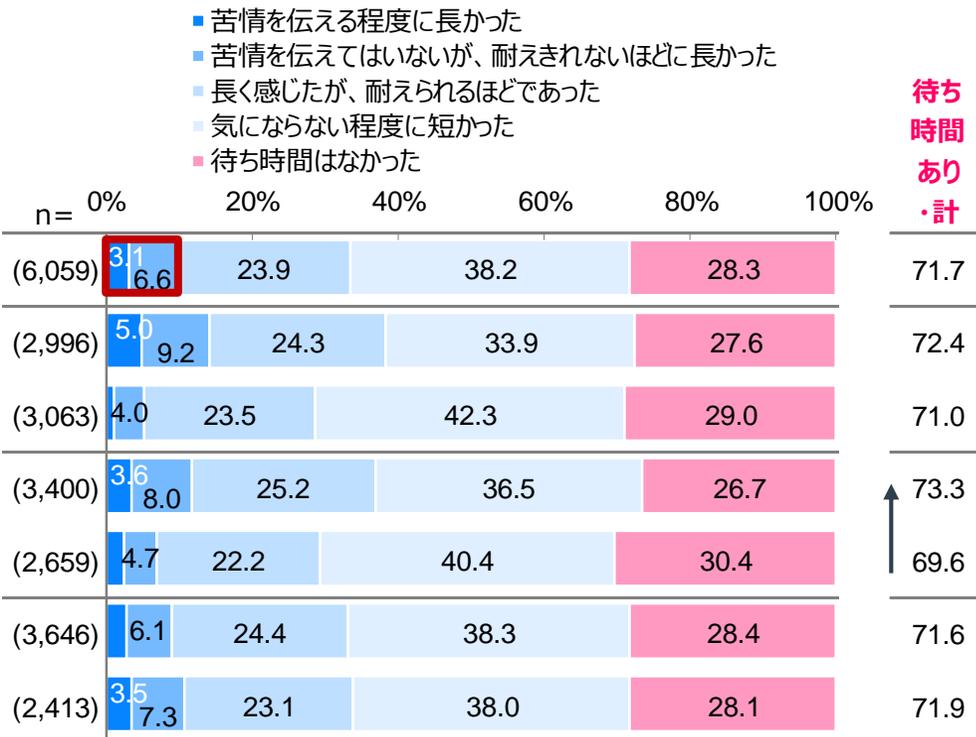


※手間と感じた・計：「手間だと感じた」+「どちらかといえば手間だと感じた」

※手間と感じなかった・計：「どちらかといえば手間だと感じなかった」+「手間だと感じなかった」

### ディーラー書類作成による待ち時間 (Q12)

※現在の自家用車を店舗で購入した方ベース



※待ち時間あり・計：「苦情を伝える程度に長かった」～「気にならない程度に短かった」

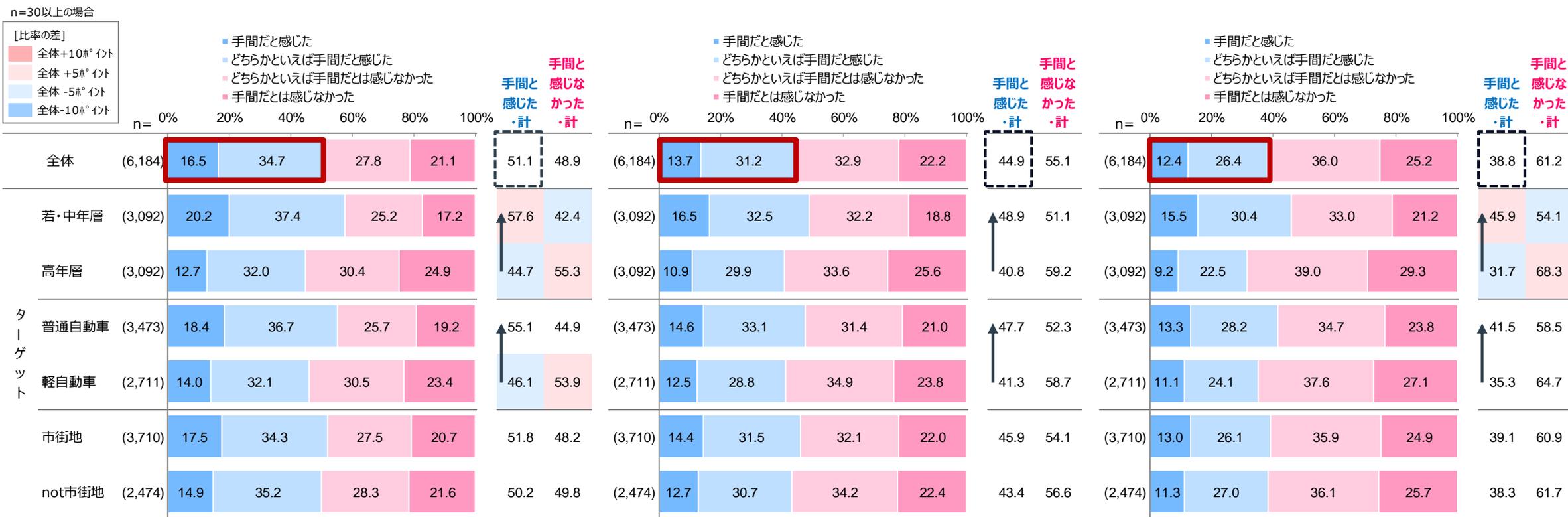
『必要書類の「準備」』は過半数が手間と感じる。  
 一方で、『記入まで終えた書類の「提出」』は手間度が低め。

- ✓ 『必要書類の「準備」』を手間と感じたのは全体の51%であり、若・中年層、普通自動車購入者でより手間と感じられる傾向がある模様
- ✓ 『書類の「記入」』を手間と感じたのは全体の4割半ばと、過半数は手間と感じていなかった。若・中年層、普通自動車購入者でより手間と感じられている
- ✓ 『記入まで終えた書類の「提出」』を手間と感じたのは全体の4割弱と、過半数は手間と感じていなかった。若・中年層、普通自動車購入者でより手間と感じられている

## 必要書類の「準備」(Q13)

## 書類の「記入」(Q13)

## 記入まで終えた書類の「提出」(Q13)



※手間と感じた・計：「手間だと感じた」+「どちらかといえば手間だと感じた」

※手間と感じなかった・計：「どちらかといえば手間だとは感じなかった」+「手間だとは感じなかった」

『必要書類の準備』『証明書発行申請書の記入～提出』については、手間と感じる人が4割前後。

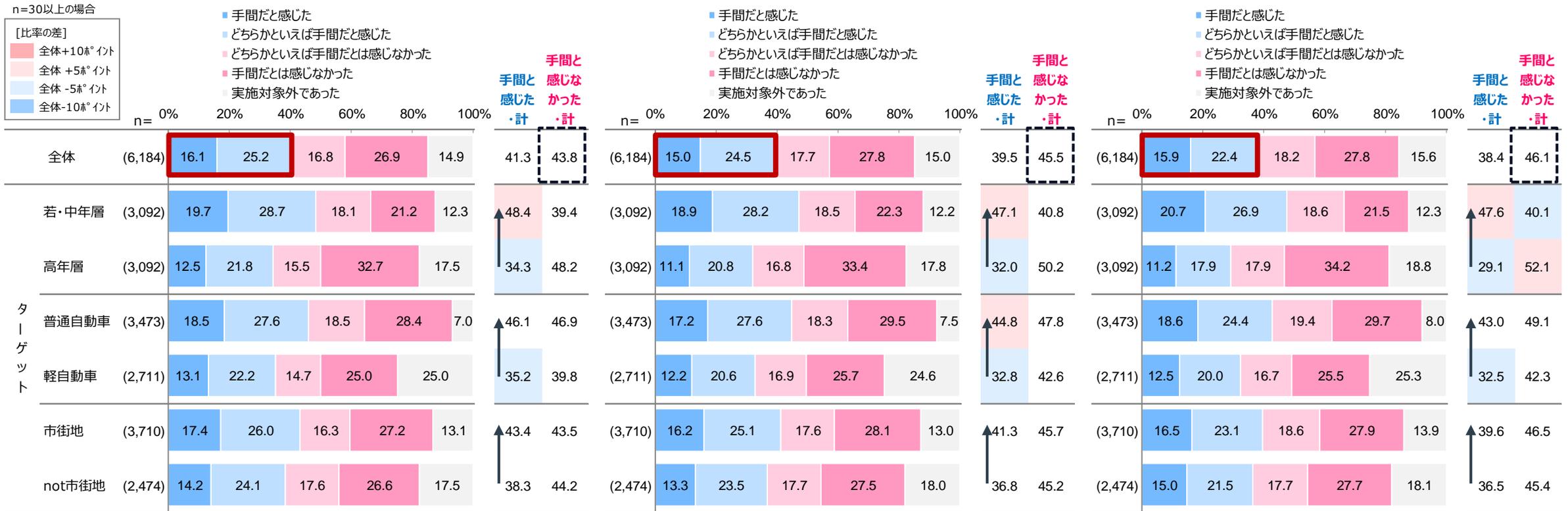
手間と感じない人も約4割。

- ✓ 『必要書類の準備』を手間と感じたのは全体の41%。若・中年層、普通自動車購入者、市街地居住者でより手間と感じられている
- ✓ 『証明書発行申請書の準備』を手間と感じたのは全体の40%。若・中年層、普通自動車購入者、市街地居住者でより手間と感じられている
- ✓ 『証明書発行申請書の提出』を手間と感じたのは全体の39%。若・中年層、普通自動車購入者、市街地居住者でより手間と感じられている

「必要書類の準備」(Q14)

「証明書発行申請書の記入」(Q14)

「証明書発行申請書の提出」(Q14)



※手間と感じた・計：「手間だと感じた」+「どちらかといえば手間だと感じた」

※手間と感じなかった・計：「どちらかといえば手間だと感じなかった」+「手間だと感じなかった」

全ありたき姿へ過半数のユーザーが期待しており、特に「若年・中年層」「普通車購入者」「市街地居住者」ほど顕著。一方で、「情報漏洩やなりすまし」「アプリ操作への不安」「デジタル手続きへの不慣れによる不備」等の懸念も伺える。

ありたき姿	ありたき姿の具体像/実現手段への印象		
	評価	調査結果(定量)	調査結果(定性) ※代表的な意見
電子委任状の普及	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体の65%が期待感を持つ</li> <li>● 特に若・中年層/普通車購入者/市街地居住者の期待感が強い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 必要書類を取得する手間が省け、購入のハードルが下がる</li> <li>● 印鑑証明書不要のは便利。その分別のことに時間を充てれる</li> <li>● 情報の流出の懸念や、なりすましの懸念を感じる</li> <li>● アプリの操作に不安を感じる</li> </ul>
一括での情報提供	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体の61%が期待感を持つ</li> <li>● 特に若・中年層/普通車購入者/市街地居住者の期待感が強い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● これまでは各書類の目的・提出先を把握できていなかったが、把握できるようになるのでもいいと思う</li> <li>● セキュリティがしっかりしたシステムが構築されるかどうか心配</li> <li>● スマホ操作の不慣れによる不備が不安</li> </ul>
手続きの流れ簡略化	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体の51%が期待感を持つ</li> <li>● 特に若・中年層/普通車購入者/市街地居住者の期待感が強い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 何度も手書きするのがすごく面倒だったのでうれしい</li> <li>● 時間短縮になるので、忙しい営業スタッフにも車両相談できそう</li> <li>● 購入時に前回の入力内容が反映されると、なお便利だと感じる</li> <li>● オンラインに不慣れな人やネット環境が整っていない人は不安</li> </ul>
車庫証明のデジタル化/手続き不要	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>● デジタル化には、全体の64%が期待感を持つ</li> <li>● 手続き不要化には、全体の65%が期待感を持つ</li> <li>● 特に若・中年層/普通車購入者/市街地居住者の期待感が強い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 警察署に行く手間がなくなると思うので、待たされることもなくなって時間削減ができてよい。理想は手続き不要化</li> <li>● 書類作成後に写真をアップロードして提出するのではなく、駐車場の写真をとることで配置図が自動作成されるのが理想</li> </ul>

【凡例】 高:期待感を持つユーザーが全体の50%以上 中:期待感を持つユーザーが全体の25%以上50%未満 低:期待感を持つユーザーが全体の25%未満

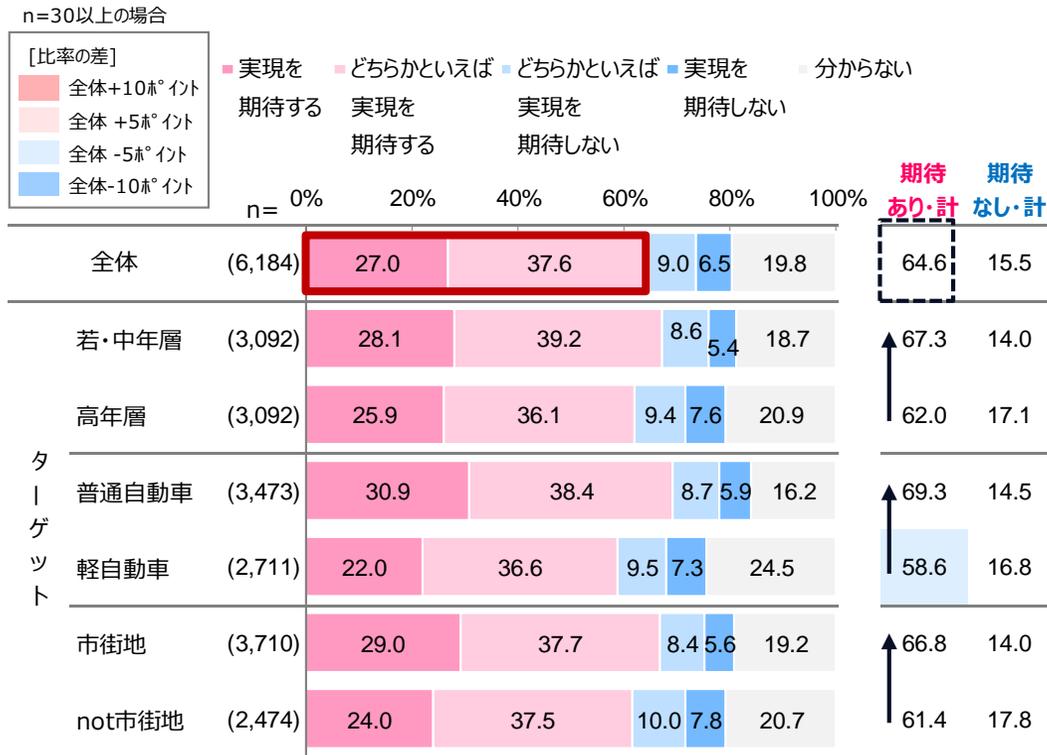
【補足】 赤字:懸念関連の内容 青字:期待関連の内容

普及への期待度は65%と過半数超え。

“アプリ操作が不安”、“情報セキュリティが心配”といった懸念の声が挙げられる。

- ✓ 『電子委任状の普及』に対する期待値は全体で65%。若・中年層、普通自動車購入者、市街地居住者で期待値が高め
- ✓ “アプリの操作が不安”や、“セキュリティが心配”といった懸念点があげられた

## 普及に対する期待度 (Q16)



## 具体的な懸念点 (Q17FA)

### 期待する人の意見

- アプリだと正しく手続きが進んだかどうか分かりにくい、提出したエビデンスが手元に残らない(男性/【高年層】軽自動車\_市街地居住)
- 印鑑証明が不要となることから、なりすましを防ぐ手だてが必要(男性/【若・中年層】普通車\_市街地居住)
- 個人情報の流出がないようなセキュリティが担保されているのか(男性/【高年層】普通車\_市街地居住)
- 情報の流出の危険性が紙面よりも高くないか不安(男性/【若・中年層】軽自動車\_市街地居住)
- 操作が分からない場合に聞く事ができない(女性/【若・中年層】普通車\_not市街地(山間部))

### 期待しない人の意見

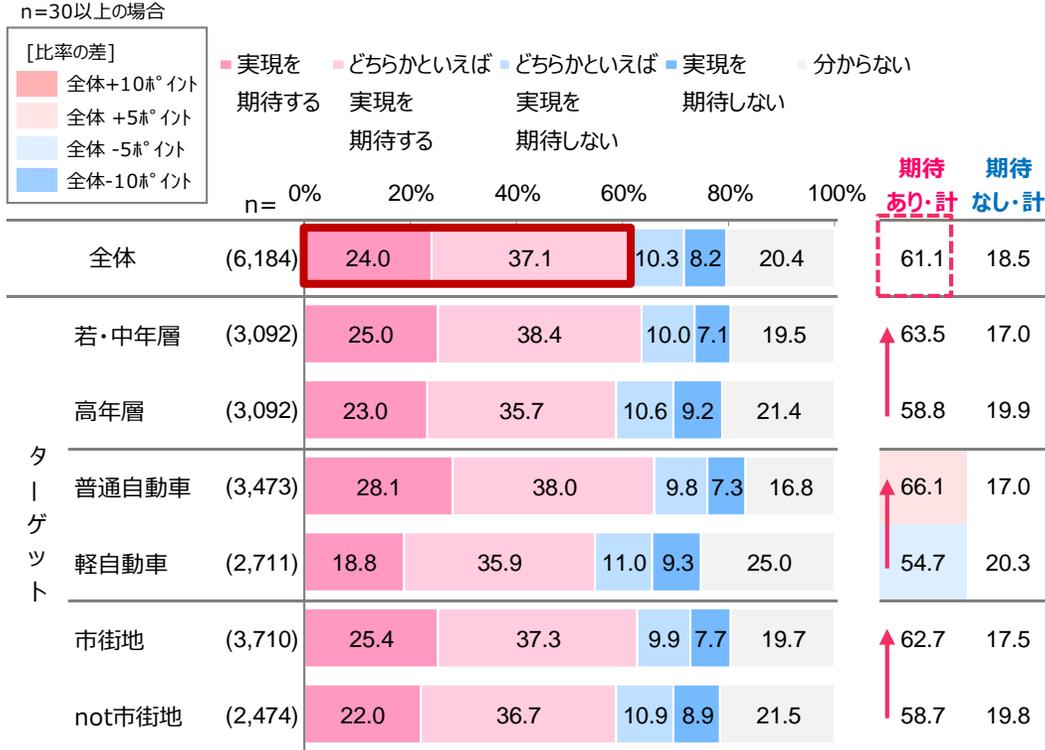
- アプリの操作自体が不安。紙に書くほうが気が楽(男性/【高年層】普通車\_not市街地(山間部))
- オンライン上で情報が流出しないか心配(女性/【若・中年層】軽自動車\_市街地居住)
- セキュリティの問題や通信状況及びスマホ操作不慣れによる不備や不安がある。(男性/【高年層】軽自動車\_市街地居住)
- 個人情報の保護の観点から、さまざまなことをオンラインで行うことに抵抗がある(女性/【若・中年層】軽自動車\_not市街地(山間部))
- 対面でない不安があり、重要書類が電子化されていくのに抵抗がある(男性/【若・中年層】軽自動車\_not市街地(山間部))

普及への期待度は61%と過半数超え。

“共通基盤ゆえの不具合の影響範囲”、“情報セキュリティが心配”といった懸念の声が挙げられる。

- ✓ 『一括での情報提供』に対する期待値は全体で61%。若・中年層、普通自動車購入者、市街地居住者で期待値が高め
- ✓ “セキュリティが心配”や“共通基盤ゆえに何かあった時の影響範囲が不安”、“マイナンバーカードの紐づけが不安”といった懸念点があげられた

### 普及に対する期待度 (Q18)



※期待あり・計：「実現を期待する」+「どちらかといえば実現を期待する」  
 ※期待なし・計：「どちらかといえば実現を期待しない」+「実現を期待しない」

### 具体的な懸念点 (Q19FA)

#### 期待する人の意見

- 「共通基盤」を運営する組織の信頼度が気になる  
(技術的な面も、運営的な面も)  
(男性/【高年層】普通車\_市街地居住)
- システム障害や災害が起きたときに不安を感じる(男性/【若・中年層】普通車\_市街地居住)
- セキュリティがしっかりしたシステムが構築されるかどうか心配  
(男性/【高年層】軽自動車\_市街地居住)
- マイナンバーカードから色々な情報を一括して得られるため、流出リスクも高い気がする(女性/【若・中年層】普通車\_市街地居住)
- 個人情報が漏洩したら全ての情報が漏れてしまう気がする  
(女性/【高年層】軽自動車\_not市街地(山間部))

#### 期待しない人の意見

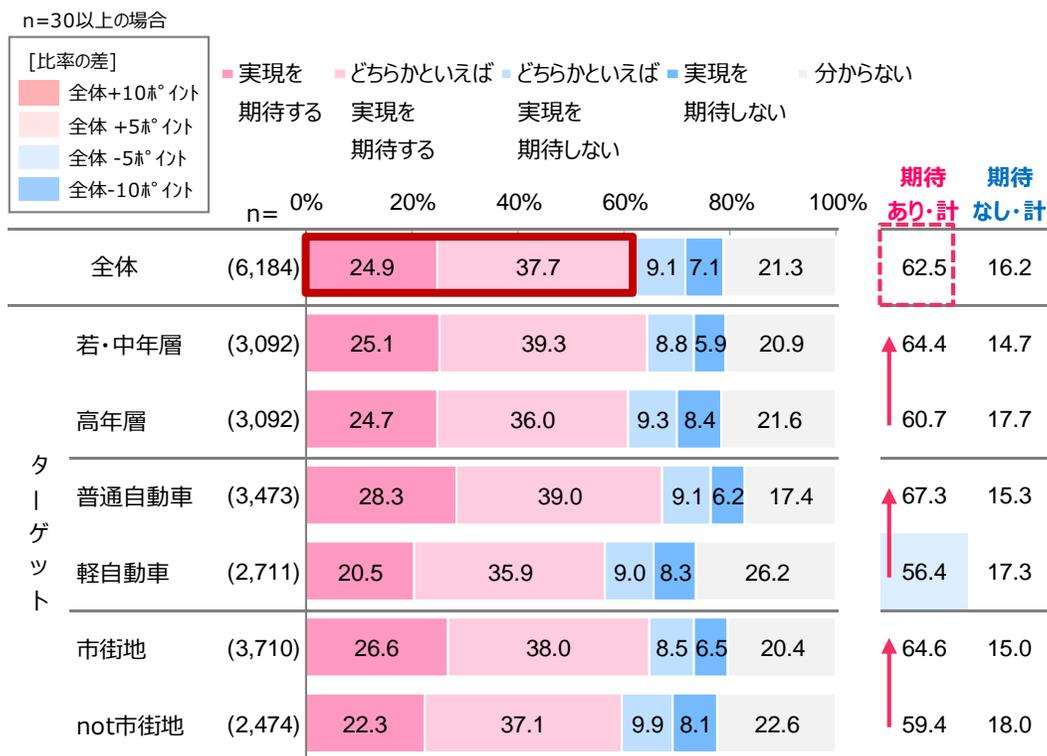
- スマホ持っていない人もいる  
(女性/【高年層】軽自動車\_市街地居住)
- セキュリティとスマホ操作不慣れによる不備(男性/【高年層】軽自動車\_市街地居住)
- データの流出や誤発信などがあると不安  
(男性/【若・中年層】普通車\_市街地居住)
- マイナンバーカードに健康保険の情報などが含まれており、知られたくない情報が洩れそう  
(男性/【若・中年層】軽自動車\_not市街地(山間部))
- うまく操作ができるか不安  
(男性/【高年層】軽自動車\_市街地居住)

普及への期待度は63%と過半数超え。

“手続きが難しそう”、“情報セキュリティが心配”といった懸念の声が挙げられる。

- ✓ 『手続きの流れ簡略化』に対する期待値は全体で63%。若・中年層、普通自動車購入者、市街地居住者で期待値が高め
- ✓ “オンライン手続きが難しそう”、“情報セキュリティが心配”、“共通基盤ゆえの何かあった時の影響範囲が不安”といった懸念点があげられた

## 普及に対する期待度 (Q20)



※期待あり・計：「実現を期待する」+「どちらかといえば実現を期待する」  
 ※期待なし・計：「どちらかといえば実現を期待しない」+「実現を期待しない」

## 具体的な懸念点 (Q21FA)

### 期待する人の意見

- オンラインに不慣れな人やネット環境が整っていない人はどうなるのか (女性/【若・中年層】軽自動車\_市街地居住)
- セキュリティさえしっかりしてくれば問題はない (男性/【高年層】軽自動車\_not市街地(山間部))
- なりすましによる架空契約 (男性/【高年層】軽自動車\_市街地居住)
- 記入間違いがあった際に相互で確認することができず、それが正になってしまう恐れがある (男性/【若・中年層】普通車\_市街地居住)
- 個人情報は何年も残っているようなので、**情報流出の不安** (男性/【若・中年層】普通車\_not市街地(山間部))

### 期待しない人の意見

- オンライン手続きが苦手な人も多くいると思う (女性/【若・中年層】軽自動車\_市街地居住)
- 簡略化しすぎてミスに気づきにくい (男性/【若・中年層】普通車\_not市街地(山間部))
- 個人情報がすべての業者にて共有される可能性が嫌 (男性/【高年層】普通車\_not市街地(山間部))
- **手続きが難しそう** (女性/【若・中年層】軽自動車\_not市街地(山間部))
- 操作が簡単なら良いが、**また、機種が対応していない場合、面倒** (男性/【高年層】普通車\_市街地居住)

普及への期待度は『デジタル化/手続き不要』いずれも6割強と過半数超え。

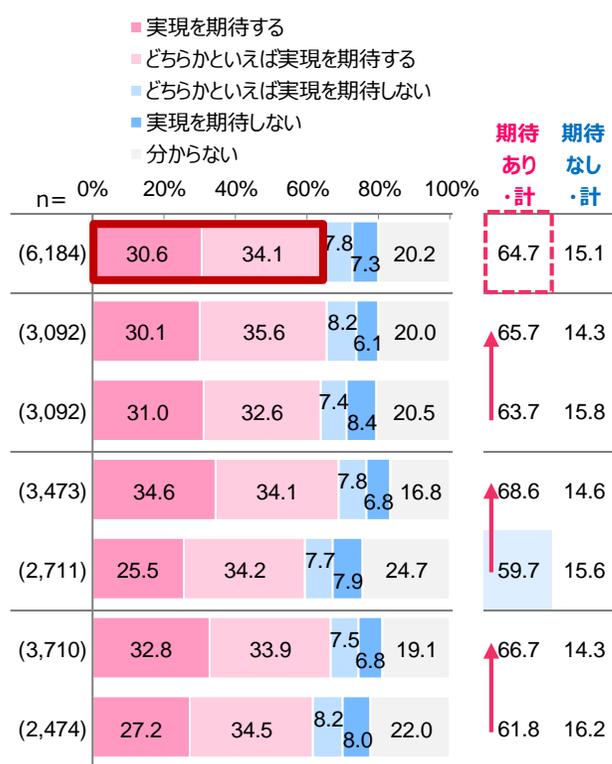
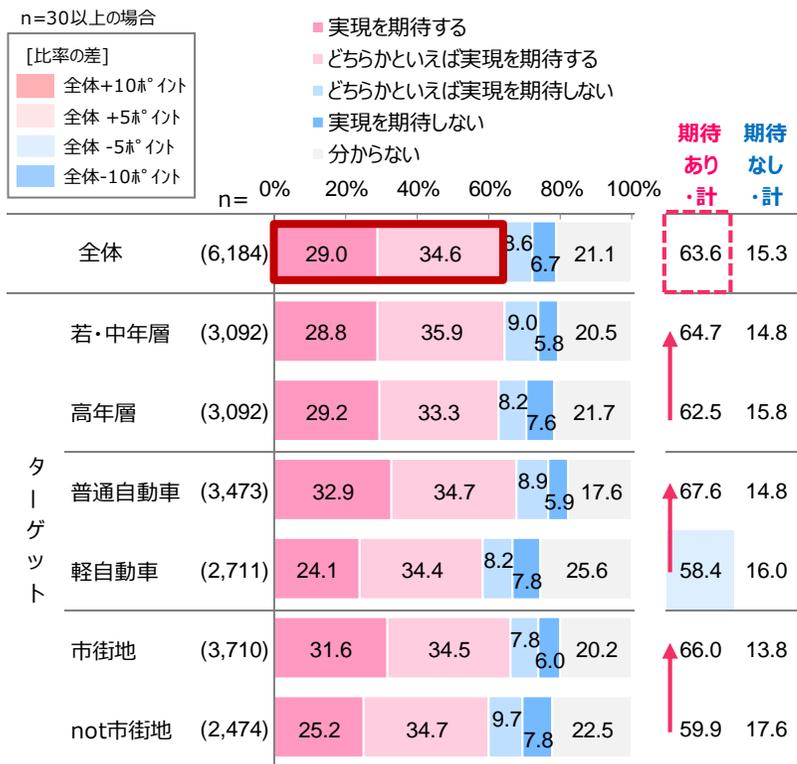
“情報セキュリティが心配”、“マイナンバーカードの紐づけが不安”といった懸念の声が挙げられる。

- ✓ 『デジタル化』に対する期待値は全体で64%、『手続き不要』の期待値は65%。いずれも若・中年層、普通自動車購入者、市街地居住者で期待値が高め
- ✓ “情報セキュリティが心配”、“マイナンバーカードの紐づけが不安”といった懸念点があげられた

### 「デジタル化」に対する期待度 (Q22)

### 「手続き不要」に対する期待度 (Q23)

### 具体的な懸念点 (Q24FA)



※期待あり・計：「実現を期待する」+「どちらかといえば実現を期待する」  
 ※期待なし・計：「どちらかといえば実現を期待しない」+「実現を期待しない」

#### 期待する人の意見

- オンライン自体が怖い  
マイナンバーカードに全部の情報が入ることも怖い(男性/【高年層】軽自動車\_市街地居住)
- システム障害が起きたときの対応など(男性/【高年層】軽自動車\_市街地居住)
- セキュリティ対策がきちんとなされているかが不安である(男性/【高年層】軽自動車\_市街地居住)
- 間違っって情報が送信されないか不安(男性/【若・中年層】普通車\_市街地居住)
- 携帯が壊れてしまった場合の証明はどうしたらいいのか(女性/【若・中年層】軽自動車\_市街地居住)

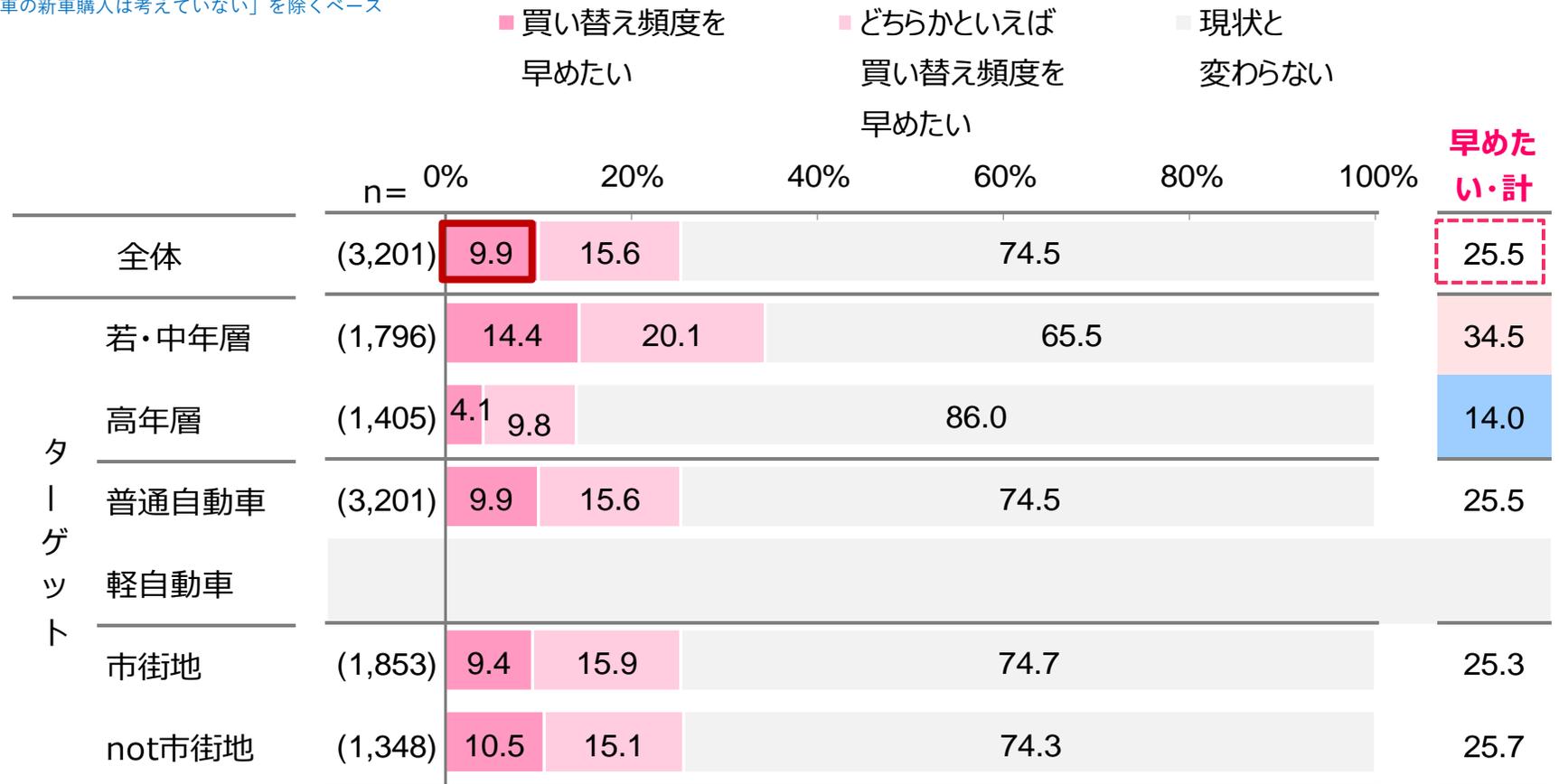
#### 期待しない人の意見

- あまり頻繁に必要とされないから、むしろデジタル化による情報漏洩のほうが心配(男性/【高年層】普通車\_市街地居住)
- オンラインでのやり取りが上手くいくか不安(男性/【若・中年層】軽自動車\_not市街地(山間部))
- マイナンバーカードが必要だということ(男性/【若・中年層】普通車\_市街地居住)
- 個人情報の流出などが心配(女性/【若・中年層】軽自動車\_市街地居住)
- 不正に車庫証明を取得できそう(女性/【若・中年層】普通車\_not市街地(山間部))

普通自動車購入者において、ありたき姿実現に伴い買い替え頻度を早めたい人はおよそ10人に1人(10%)。どちらかという買い替え頻度を早めたい回答を含めると4人に1人(25%)に向上。若・中年層ほど早めたい意向が高まる。

## ありたき姿が実現した場合の買い替え頻度の向上 (Q26)

※直近購入した車のタイプが普通自動車且つ「今後普通自動車の新車購入は考えていない」を除くベース



※早めたい・計：「買い替え頻度を早めたい」+「どちらかといえば買い替え頻度を早めたい」

「一部消費者の登録車代替頻度の早期化」により、新たに年間約8万台の需要が創出され、経済効果として総額0.44兆円程度の効果(波及効果を含む)が期待できる。※消費者の9.9%が登録車代替頻度を2年早期化させると仮定  
 買い替え頻度の向上による経済的影響

項目	数値	単位	出典・算出式
①登録車年間販売台数	2,651,397	台	2023年の登録車販売台数(普通車+小型四輪車)※軽四輪車を除く 【出典】JAMA   四輪車   2023年の車種別新車販売台数と構成比
②代替比率	81%	-	2023年の乗用車全体に占める乗用車からの買い替え割合 【出典】JAMA   2023年度乗用車市場動向調査 報告書   Ⅲ購入状況 1.購入形態と流入・流出構造
③登録車年間代替台数(現状)	2,147,632	台	①×②
④消費者の割合(DX実現後に代替頻度が早期化)	9.9%	-	【出典】ユーザー定量調査結果「ありたき姿が実現した場合の登録車買い替え頻度の向上(Q26)」 ○買い替え頻度を早めたい:9.9% / どちらかといえば買い替え頻度を早めたい:15.6% ○上記合計:25.5%
⑤消費者の割合(DX実現後も代替頻度が現状のまま)	90.1%	-	100%-④
⑥代替頻度(現状/⑤の消費者)	7.2	年/台	2023年の前保有車の平均保有期間 【出典】JAMA   2023年度乗用車市場動向調査 報告書   Ⅲ購入状況 2.前保有車の保有期間
⑦代替頻度(④の消費者)	5.2	年/台	⑥-2 ※代替頻度が現状より2年早期化すると仮定
⑧平均新車購入価格	2.90	百万円	2023年の平均新車購入価格(264万円) ※上記には軽自動車も含まれるため、登録車の平均新車購入価格は上記の1.1倍(290万円)と仮定 【出典】JAMA   2023年度乗用車市場動向調査 報告書   Ⅲ購入状況 3.購入時状況と購入者意識
⑨売上高原価率	84.3%	-	2023年度の自動車・同附属品製造業の売上高原価率(売上原価/売上高) 【出典】2023年度 法人企業統計調査 法人企業統計調査 / 時系列データ   自動車・同附属品製造業
⑩経済波及効果率	220.9%	-	経済波及効果(輸送機械) 【出典】総務省   産業連関表   経済波及効果を計算してみましょう

経済的影響	⑪登録車年間代替台数(DX実現後)	2,229,407	台	(③×④×⑥/⑦)+(③×⑤)
	⑫登録車年間増加代替台数(DX実現による増加)	81,775	台	⑪-③
	⑬登録車売上高増加額(DX実現による増加)	237,475	百万円	⑫×⑧
	⑭登録車売上原価増加額(DX実現による増加)	200,192	百万円	⑬×⑨
	⑮経済効果総額(DX実現による経済波及効果)	442,223	百万円	⑭×⑩

※ ④消費者の割合(DX実現後に代替頻度が早期化)を「どちらかといえば早めたい」まで含める(25.5%)場合、「⑫登録車年間増加代替台数」は約21.1万台、「⑮経済効果総額」は約1.14兆円と算出される

# 【参考】契約手続き時間の短縮

デジタル化によるありたき姿の実現により、ユーザーの契約手続き時間が合計で**3.5時間程度短縮(4.5h→1.0h)**できると想定。※営業スタッフ向けヒアリングを参考に算出

## デジタル化によるありたき姿の実現で想定される契約手続き時間の短縮

<b>現状</b>	車両契約書類対応 1h	印鑑証明書取得 0.5h	車両登録書類対応(店舗へ訪問(往復)・記入) 3h	<b>計4.5h</b>
<b>将来</b>	車両契約書類対応 0.75h	アプリ対応 0.25h	<p><b>計1.0h</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 氏名や住所などの個人情報について、アプリでマイナンバーカードで情報を一度読み込めば、<b>何度も同じ情報を入力する必要がなくなる</b></li> <li>● 書類に誤記入がある場合も、端末上で<b>簡単に修正が可能になる</b></li> <li>● 実印が生体認証で代替されるため、印鑑証明書取得のために、<b>役所やコンビニへの訪問・作業が不要になり、販売店への再訪も不要になる</b> …等</li> </ul>	

### 【参考】契約手続き時間の削減による国民の余暇時間増加

短縮した3.5時間を余暇時間とすると、

国民の年間余暇時間が合計で**720万時間(=822年)**増加することが期待される

- 契約手続き時間の削減による国民の年間余暇時間の総増加時間(720万h/年):  
 =(契約の削減時間)×(年間登録車販売台数)×(マイナンバーカード普及率)  
 =(3.5h)×(265万台/年※2)×(77.6%※3)

※2:出展 | [JAMA | 四輪車 | 2023年の車種別新車販売台数と構成比](#)  
 ※3:出展 | [総務省 | マイナンバーカード交付状況について](#) (令和7年1月末時点)

### 【参考】余暇時間増加による消費額増加

余暇時間が増えることで、消費を増加させる可能性がある ※1

寄与することにより、所得格差の縮小や消費拡大に貢献することが期待される。さらに、長時間労働の是正による仕事と生活の両立(ワーク・ライフ・バランス、以下、「WLB」という)の改善は、余暇時間の増加につながることから、それに伴う消費を増加させる可能性がある。

※1:出展 | 内閣府 [第2章 第1節 働き方改革が求められる労働市場の課題](#)

# 03

## 調査結果(仮説検証結果)

1. ユーザー調査結果
2. ディーラー調査結果

営業/登録課スタッフ視点での論点は以下の通り。条件(地域・電子化対応状況 等)の異なる様々な販売店のディーラーに向けたヒアリング調査により、各論点に対する示唆を抽出。

No	論点	論点詳細	調査種				
			ユーザー向け調査		ディーラー向け調査		
			① ユーザー 定量調査	② ユーザー 定性調査	③ 営業スタッフ 定性調査	④ 登録課スタッフ 定性調査	⑤ システムスタッフ 定性調査
1	営業スタッフの課題と程度	各ディーラー課題仮説に対する課題感の大きさはどの程度か？	—	—	○	—	—
2	ありたき姿への印象	モックアップを用いたありたき姿の実現手段の体験を通して、各ディーラー課題がどの程度解決されていると感じるか？	—	—	○	—	—
		モックアップを用いたありたき姿の実現手段の体験を通して、ディーラーの利用に際してボトルネックとなりうると感じる要素は何か？	—	—	○	—	—
3	登録課スタッフの現状課題とありたき姿への印象	登録スタッフの課題にはどのようなものがあり、その課題感の大きさはどの程度か？	—	—	—	○	—
		各ありたき姿の実現に対する登録スタッフの期待感/不安感の大きさはどの程度であり、その具体的要素は何か？	—	—	—	○	—
4	システムスタッフのありたき姿への印象	各ありたき姿の実現によるシステム導入に際してボトルネックとなりうると感じる要素は何か？	—	—	—	—	○

【凡例】 ○:明示的に調査 △:明示的に調査していないが、示唆となる情報有り —:調査対象外

車両登録に関する手続き及び紙による契約書類の管理は、ヒアリングを実施した5社8店舗の全ディーラー共に課題感があることを確認。契約における電子手続きの導入有無で課題の内容や度合いは異なった。

## ヒアリング結果(定性) ※代表的な意見

### ● ヒアリングを実施した全ディーラー(5社8店舗):

- 車両登録関連書類(委任状、車庫証明書、印鑑証明書or住民票)の準備や提出に関する対応は工数がかかっており、課題感があることを確認
- 車両登録関連書類は紙管理のため、個人情報管理リスクを感じている声あり

### ● 契約における電子手続き※を導入しているディーラー(3社):

- 電子手続きの利用方法の説明工数に課題を感じていることを確認
- 電子手続きであるものの、対面対応が必須の項目もあり、書類に不備があった場合はお客様宅訪問or店舗へ再訪いただくケースがあることも確認

### ● 契約における電子手続き※を導入していないディーラー(2社):

- 契約手続き全般が紙対応であることに課題を感じているを確認。特に、中堅~若手社員からの課題は大きかった一方、ベテラン層からは長年対応しているので現状が当たり前と感じ、大きな不満は無い声も少数あった

【※本件における電子手続きの定義】

①新車購入時の契約における書類手続きを電子化した手続きのこと ②本件の電子化手続きに網羅されている書類:新車注文書/割賦契約書/各種同意書/確認書など

国内ディーラー5社8店舗にありたき姿とサービス内容についてヒアリングを実施。

車両購入手続きの一部を電子対応済※のディーラーも確認。(※例:新車注文書/割賦契約書/各種同意書/確認書)

ディーラー	ディーラーの課題と程度		
	程度	コメント(課題と感じる)	コメント(課題と感じない)
A社 ※	小	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 手続きは電子化されているので大きな課題は感じていない</li> <li>● 車庫証明関連の<b>手続き</b> + 印鑑証明等の<b>紛失</b>に関しては気になっている</li> </ul>	—
B社	大	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 書類が多くて<b>チェックが大変</b></li> <li>● 押印の不備や誤字、<b>記載内容の誤り</b>などが一定発生している</li> </ul>	—
C社 ※	小	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電子化されてはいるものの、システム不具合が多くそれが原因で手続きに時間を要するケースが多い</li> <li>● OSS申請に用いる個人情報に関する<b>情報管理リスク</b>は、一定感じている</li> <li>● 電子に慣れていないユーザー、従業員は手続きにかなり時間を要している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 殆どの手続きが電子化されている為、手続きに関する<b>課題感</b>はそれほどもっていない</li> <li>● 印字システムの導入や、登録センター設置により新車購入における書類手続きが効率化されている</li> </ul>
D社 ※	中	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 手続きが電子化されているものの、小規模な修正でも必ず<b>対面での手続き(来店・訪問)</b>が必要なので不便</li> <li>● 顧客の都合に合わせて、電子と紙を使い分けることになる</li> <li>● <b>紛失・廃棄・漏洩リスク</b>が一定存在している</li> </ul>	—
E社	中	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 経験の浅いメンバーへの教育に苦慮している</li> <li>● 特に車庫証明の承諾書については、ミスが多く発生する</li> <li>● 書類を紛失した場合は<b>信用失墜の影響</b>が大きいため、リスクと感じている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>紙面での契約手続きに慣れていない</b>ため、取り立てて手間と感ずることは無い</li> </ul>

※車両登録関連以外の書類は全て電子手続きで対応中

【凡例】 大:期待感を持つユーザーが全体の50%以上 中:期待感を持つユーザーが全体の25%以上50%未満 小:期待感を持つユーザーが全体の25%未満

【補足】 赤字:課題感大きい内容 青字:課題感小さい内容

「手戻りリスク」と「個人情報の管理リスク」といった対顧客に関する項目への課題が大きかった。一方、「紙書類準備の手間」等は既存のやり方に慣れており、課題は少なかった。

ディーラー課題	ディーラーの課題と程度		
	程度	調査結果(定量)	調査結果(定性) ※代表的な意見
紙書類準備の手間	小	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体の約33%が手間だと感じている、課題としては限定的</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一部紙が残っている部分もあるので、そこに対する課題感はある</li> <li>● 書類対応が遅くてセールスがうまく進まないケースはある</li> <li>● 電子化したことにより課題感は殆どない</li> <li>● 慣れているので気にならない</li> </ul>
記載内容・押印確認の手間	中	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体の約50%が手間だと感じている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 記載不備は1-2割程度(郵送時も同等)、印鑑のカスレ等もある</li> <li>● 印鑑が違う場合は訪問になるケースが多い</li> <li>● 字が読めない、印が薄い/濃いでNGになるシーンがある</li> <li>● 顧客が記載しているところを目の前でチェックできるため</li> </ul>
手戻りリスク (記入漏れ/押印の押し損じ 等)	大	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体の約70%が手間だと感じている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ごくまれに顧客の記載ミスを見逃してしまうことがあるため</li> <li>● 紙のもの(車庫証明等)では、手戻りリスクが残存している</li> <li>● 手戻りが発生して契約時期がずれると、売り上げの数字がずれることになる</li> </ul>
個人情報の管理リスク	大	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体の約80%が手間だと感じている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 個人情報リスクは、厳重に管理していても完全に排除はできないため(紙の紛失リスクが気になる)</li> <li>● 資料を無くした時に信頼を失う影響が大きい</li> </ul>
紙書類対応の工数	小	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体の約33%が手間だと感じている、課題としては限定的</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ユーザーに書類対応の催促をする手間が発生することがある</li> <li>● 当たり前の仕事として捉えている(多数)</li> </ul>

【補足】 赤字:課題感大きい内容 青字:課題感小さい内容

ありたき姿の提供で車両購入時の契約手続き業務は簡素化できることをヒアリングを実施した5社8店舗の全ディーラーより確認できた。既存の電子手続きとありたき姿が重複しないよう棲み分けが必要というコメントは多かった。

## ヒアリング結果(定性) ※代表的な意見

### ● ヒアリングした全ディーラー(5社8店舗):

- **ありたき姿におけるを実施することで、車両購入時の契約手続きが簡素化できるという声を確認**  
(特に、①電子委任状の普及 ②一括での情報提供 ③車庫証明の電子化に高評価)
- **本サービスがユーザーの満足度向上につながるというコメント多数あり**  
(お客様は印鑑証明書を発行しに出掛けることや、書類の提出で店舗に再訪するケースがなくなるため)
- **ありたき姿によって手続きの工数削減が実現可能であり、削減した時間をお客様との車両相談に充てられるかもしれないという声あり**

## ヒアリング結果(定性) ※代表的な意見

- **利用中の電子手続きと検討サービスの機能が重複しないように棲み分けしてほしい(現状、車両購入書類は全ディーラー共に紙面に対応中)**
- **全てユーザー任せにせず、営業側で主導権をもって管理できる機能も導入してほしい**
- **新車だけでなく下取車書類も網羅できると良い(新車はアプリ、中古車は紙としない)**
- **ユーザーがこのアプリを見てすぐ対応できるか不安。丁寧な補足説明は必要だと思う**
- **ありたき姿の車庫証明書は紙が必要なので、提出方法以外は現状と変わらない印象。アプリダウンロードがユーザーの手間になるかもしれない**

ヒアリングを実施した国内ディーラー5社8店舗より、ありたき姿とサービス内容について高評価を受けた。印鑑証明書等の手配、アプリ経由の書類提出、紙からデジタルへの書類管理等の観点が特に好印象。

ディーラー	ありたき姿の具体像/実現手段への印象		
	評価	コメント(期待)	コメント(懸念)
A社 ※	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 印鑑証明、住民票を紙面で扱う必要がなくなるのはうれしい</li> <li>● 書類の手戻りが無くなるのであれば、ユーザーにとってもうれしいはず</li> <li>● 車庫証明の手続きには手間がかかっているので、非常にうれしく感じる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● マイナンバーカードを用いた情報管理にリスクはないのかは気になる</li> <li>● 高齢者がデジタル化に対応できるかがボトルネックになりうる</li> </ul>
B社	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務効率が上がる</li> <li>● 管理が楽になる/チェックの時間短縮が期待できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 書類が間違っていた場合の修正の時間が気になる</li> <li>● ユーザーに期日内に対応いただけないリスクは考えられる</li> <li>● 端末持っていない/使えない高齢者が一定数存在する</li> </ul>
C社 ※	中	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 印鑑証明の代わりにマイナンバーカードで手続きが完了するのは便利</li> <li>● 車庫証明のデジタル化/廃止が実現できれば、かなりの負担軽減につながる</li> <li>● 代替サイクルが早いユーザーにとっては、二回目以降の手続きが楽になる点は魅力的に映る</li> <li>● デジタルに慣れ親しんでいる将来顧客に、非常にマッチしそう</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 下取車用の委任状および譲渡書も網羅して検討してほしい</li> <li>● システムに順応できない顧客に対するフォローが発生し、それに工数が取られる</li> <li>● 対象となるユーザーが限定的になりそう</li> <li>● 車両登録のみのサービスになってしまうのはもったいない</li> </ul>
D社 ※	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 対面する手間(来店や訪問)が無くなるのはメリットが大きい</li> <li>● 書類の控えが無くなることで、管理リスクを低減できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 域内のマイナンバーの普及率がまだ低い</li> <li>● イレギュラー対応に伴うトラブルが発生する</li> </ul>
E社	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 書類管理の手間や、紛失リスクの低減ができる</li> <li>● 印鑑証明の期限切れ等の不備は無くなる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● チェックの手間はあまり変わらない</li> <li>● 販売員と顧客との接点が希薄になりそう</li> </ul>

※車両登録関連以外の書類は全て電子手続きで対応中

【凡例】 高:期待感を持つユーザーが全体の50%以上 中:期待感を持つユーザーが全体の25%以上50%未満 低:期待感を持つユーザーが全体の25%未満

【補足】 赤字:懸念関連の内容 青字:期待関連の内容

4つのありたき姿のいずれに対しても半数以上が期待感を示しており、特に「電子委任状の普及」「手続きの流れ簡略化」「車庫証明のデジタル化/手続き不要」は嬉しいと感じる割合が高い。

ありたき姿	ありたき姿の具体像/実現手段への印象		
	評価	調査結果(定量)	調査結果(定性) ※代表的な意見
電子委任状の普及	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体の約80%が嬉しいと感じている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 販売店の効率化が図れる</li> <li>● 印鑑証明、住民票を紙面で取り扱う必要が無くなるので嬉しい</li> <li>● 情報管理リスクが新たに出てこないか気になる</li> <li>● マイナンバーの普及、高齢者の方が対応できるかに懸念がある</li> <li>● アカウント管理、顧客フォローといった観点での手間が増えそう</li> </ul>
一括での情報提供	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体の約60%が嬉しいと感じている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客様からも販売店からも情報を追えるようになるのはメリット</li> <li>● 個人情報漏洩のリスクは減らせると思う</li> <li>● 販売店側で入力内容を把握できるようにしたい</li> <li>● マイナンバーを使うことを不安に感じる顧客もいそう</li> </ul>
手続きの流れ簡略化	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体の約80%が嬉しいと感じている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本社との書類のやり取りが無くなるのが嬉しい</li> <li>● 書類の手戻りが無くなることは、ユーザーにとっても嬉しいはず</li> <li>● 期限内に対応いただけないリスクは考えられる</li> <li>● 紙媒体でやってしまった方が早そう</li> </ul>
車庫証明のデジタル化/手続き不要	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体の約70%が嬉しいと感じている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 車庫証明のデジタル化が実現したらかなり負担軽減になると思う</li> <li>● 高齢者がデジタル化に対応することができるかが懸念</li> <li>● 顧客がキックしないと手続きが進まないという状況は、登録・納車が遅れてユーザー不満及び損益影響が出てくる</li> </ul>

【凡例】 高:期待感を持つユーザーが全体の50%以上 中:期待感を持つユーザーが全体の25%以上50%未満 低:期待感を持つユーザーが全体の25%未満

【補足】 赤字:懸念関連の内容 青字:期待関連の内容

登録課スタッフからは、ユーザーメリットが高いということを確認。(特に車両登録書類手続き)

導入に当たっては細かい検討要素があると指摘あり。(検討内容のスコープ、下取車、マイナンバーカードデータ等)

## ヒアリング結果(定性) ※代表的な意見

- 書類チェックおよび書類の仕分けには工数がかかっていたものの、現行の業務に慣れており大きな課題を感じていなかった
- OSS対応におけるPC入力も、ヒアリングしたディーラーにおいては入力簡略化機能を導入しており、簡易的に対応ができていた

## 印象および抽出できた勘所

- ユーザー/登録課観点の両方で便利になるので導入してほしい  
関係各署(一般社団法人 日本自動車販売協会連合会や地方運輸局等)と手続き面での合意をとることが必要だと思う
- 現在、OEM間で共有している書類(車両登録書類)は一元化でき、効果がありそう  
一方、OEM毎に注文書のフォーマットが異なるので、全書類の統一化は難しさを感じる
- 各販社の既存システムとの連携や、下取(中古)・廃車・名義変更まで一括対応できると良い
- マイナンバーカードに印鑑証明書のような期限があるのか整理してほしい  
また、マイナンバーカードのデータを全て正として登録課が取り扱って良いのか精査してほしい
- 各契約の管理・チェック機能があると便利だと思う  
また、各書面の参照・修正権限はきちんと設定してほしい  
(主なチェック項目:印鑑、印鑑証明書内容&期日、車庫の契約日と申込の日付、承諾書内容)

ディーラーが取り扱うデータを検討サービスに紐づけることは技術的には可能。  
全OEMの個人情報アクセスに関するセキュリティ管理がハードルの一つになりえる。

## 印象および抽出できた勘所

- ディーラーが取り扱うデータを検討サービスに紐づけることは技術的には可能だが、様々な関係各署との調整は相当必要
- 書類の差し戻しに関するリードタイム短縮には一定の効果がありそう
- 全OEMの個人情報アクセスに関するセキュリティをどのように整備するか、がハードルの一つになりそう

# 04

## 本活動の成果

ユーザー/ディーラー双方の課題仮説に基づき、デジタル化のありたき姿の具体像と実現手段を検討できた。また、調査により「課題の喫緊性」「デジタル化への期待」を検証でき、ありたき姿の実現手段について更なる改善に繋がる「懸念・検討事項」も抽出できた。

※なお、資料末尾の参考B)諸外国との比較において、日本は書類数が多く、電子化も進んでいない状況

## 本活動の成果

- 本調査より、ユーザから「課題の喫緊性」「デジタル化への期待」が十分に確認できた
- また、デジタル化実現による課題解決で一定の経済的効果も想定される(年間約8~21万台の需要創出。0.44~1.14兆円の経済効果)
- 一方で、ありたき姿の実現手段についていくつかの懸念・検討事項も伺えたため、ありたき姿の具体像の実現に向けた改善策や対策の検討が不可欠である
  - ・ 確認画面の文字が小さいので、改良が必要
  - ・ 手続きがあっさり終わりすぎることによって漠然とした不安につながる場合もあるため、表現などでフォローが必要
  - ・ 「配置図の手書き」が残ってしまっており、改善策の検討が必要
  - ・ 高齢者がデジタル化に対応できるかがボトルネックになりうるため、配慮が必要
  - …など

# A

## 参考データ | 調査結果詳細

ユーザー向け調査における調査条件は以下の通り。

調査種	①ユーザー 定量調査	②ユーザー 定性調査
調査目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ユーザーの課題感やDXへの期待・懸念について、定量的に検証する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ユーザーの課題感やDXへの期待・懸念について、定性的に検証し、深掘りを行う</li> </ul>
調査対象者	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 調査対象者(6,184名):以下の全てを満たす方                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新車購入から2年以内の方</li> <li>・ 自身が主に購入・契約手続きや必要書類の準備を行った方</li> <li>・ 「製造業(自動車・輸送機器)」「卸売・小売業(自動車・輸送機器)」「調査業・広告代理業」を除く、全国の18～69歳男女</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 調査対象者(8名):以下の全てを満たす方                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新車購入から2年以内の方</li> <li>・ 自身が主に購入・契約手続きや必要書類の準備を行った方</li> <li>・ 現状の諸手続きに手間を感じている方</li> </ul> </li> </ul>
調査時期	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2024/11/8～2024/11/12</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2024/11/9～2024/11/11</li> </ul>
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>● インターネットリサーチ(30問のアンケート)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● デプスインタビュー(各1.5時間)</li> </ul>
有効回答数	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 【SCR調査】 10,000ss</li> <li>● 【本調査】 6,184ss</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 【SCR調査】 40,000ss</li> <li>● 【本調査】 8ss</li> </ul>

ディーラー向け調査における調査条件は以下の通り。

調査種	③営業スタッフ 定性調査	④登録スタッフ 定性調査	⑤システムスタッフ 定性調査
調査目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 営業スタッフの課題感やDXへの期待・懸念について、定性的に検証し、深掘りを行う</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 登録スタッフの課題感やDXへの期待・懸念について、定性的に検証し、深掘りを行う</li> <li>● ありたき姿の実現に際する重要な留意事項を抽出する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ありたき姿の実現に際する重要な留意事項を抽出する(主にシステム開発の観点で抽出)</li> </ul>
調査対象者	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 調査対象者(22名):                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ディーラー5社8店舗のスタッフ</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 調査対象者(5名):                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ディーラー2社のスタッフ</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 調査対象者(4名):                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ディーラー1社のスタッフ</li> </ul> </li> </ul>
調査時期	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2024/12/4～2025/1/20</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2025/1/17～2025/1/20</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2024/12/9</li> </ul>
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事前アンケート</li> <li>● グループインタビュー(各店舗1-2時間)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● グループインタビュー(各社1-2時間)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● グループインタビュー(各社1.5時間)</li> </ul>
有効回答数	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 5ss</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2ss</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1ss</li> </ul>

国内ディーラー店舗5社8店舗、登録課2社、システム課1社へ訪問。

ディーラー	エリア	ヒアリング先		
A社	高知	2店舗	登録課	
B社	福島	1店舗		
C社	愛知・北海道	2店舗		
D社	千葉	2店舗		
E社	大阪	1店舗	登録課	
F社	神奈川			システム課
合計		8	2	1

現状の新車購入手続きでは、ユーザーの「**新車購入の見送り**」「**長時間の手続き**」「**個人情報取り扱いの不安**」などの問題が考えられ、これらの問題の原因となる複数の課題をユーザーは抱えていると考えられる。

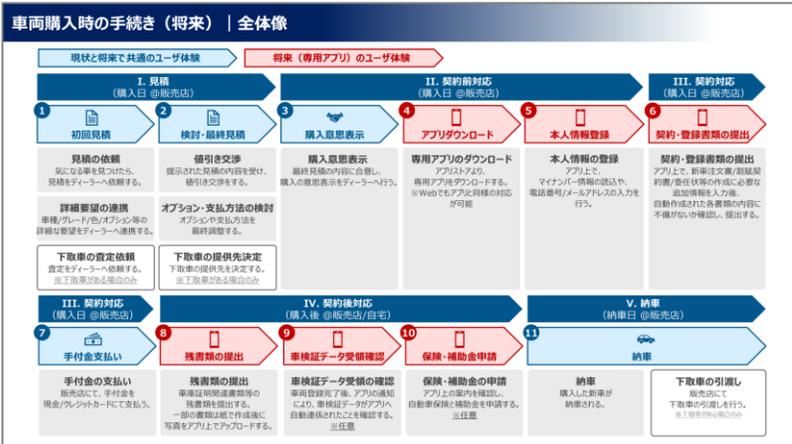
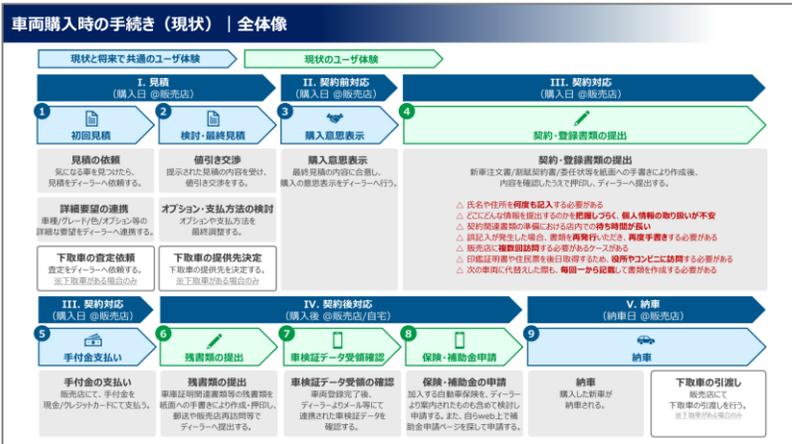
ユーザーの表面化している問題仮説 (新車購入時にユーザーが抱えている問題仮説)		ユーザー課題仮説 (問題の原因となる新車購入手続きの課題仮説)	
新車購入を見送る	販売店に訪問したが、多忙で営業スタッフが対応できずユーザーが購入を見送るケースがある	<b>印鑑証明・委任状発行の手間</b>	印鑑証明書の発行と委任状の記入について手間を感じている
	手続きが煩雑で面倒である為、購入を見送るケースがある	<b>手戻りリスク (記入漏れ/押印の押し損じ等)</b>	契約書類において、記入漏れや押印の押し損じの伴う書類の再提出・再記入の可能性のあることについて、不安を感じている
手続きに長時間かかる	書類手続きが煩雑で、実際にクルマを手に入れるまでに時間がかかる	<b>何度も同じ個人情報を記入・押印する手間</b>	様々な契約書類に対して、何度も同じ個人情報を記入したり、押印することについて、手間を感じている
	書類手続きの際、記入漏れ等により手戻りが発生し、二度手間になる	<b>営業スタッフの書類作成による待ち時間</b>	購入店舗の担当者が契約書類を準備する際に、待ち時間が発生している
個人情報の取扱いが不安	同じ個人情報を何度も入力する必要がある	<b>各種手続きの煩雑さ (書類の準備/記入/提出等)</b>	各種書類の準備/記入/提出に手間を感じている
	自分の個人情報が、どこでどのように取り扱われているのかわからない	<b>車庫証明関連書類の手続きの手間 (書類の準備/記入/提出等)</b>	車庫証明関連書類における「必要書類の準備」「証明書発行申請書の記入」「証明書発行申請書の提出」について手間を感じている

現状の新車購入手続きでは、**手間・リスク・工数**などに関する複数の課題をディーラーは抱えていると考えられる。

ディーラー課題仮説 (新車購入手続きにおけるディーラーの課題仮説)	
紙書類準備の 手間	車両契約時に様々な書類を紙で準備する必要があり、手間を感じている
記載内容・押印確認の 手間	ユーザーが各書類に正しく記載できているか、押印がされているか等をチェックする必要があり、手間を感じている
手戻りリスク (記入漏れ/押印の押し損じ 等)	書類への記入漏れや押印の押し損じ等により、手戻りが発生するリスクがある
個人情報の管理リスク	ユーザーの個人情報が記載された各種書類を紙で管理する必要があり、管理リスクがある
紙書類対応の 工数	書類の紙対応で工数がとられてしまい、ユーザーに提案する時間が確保できない場合がある

デジタル化によりもたらされるユーザー体験の変化を、ストーリーボードとして整理。

## 車両購入時の手続き 全体像(現状/将来)



## 将来のユーザー体験 詳細



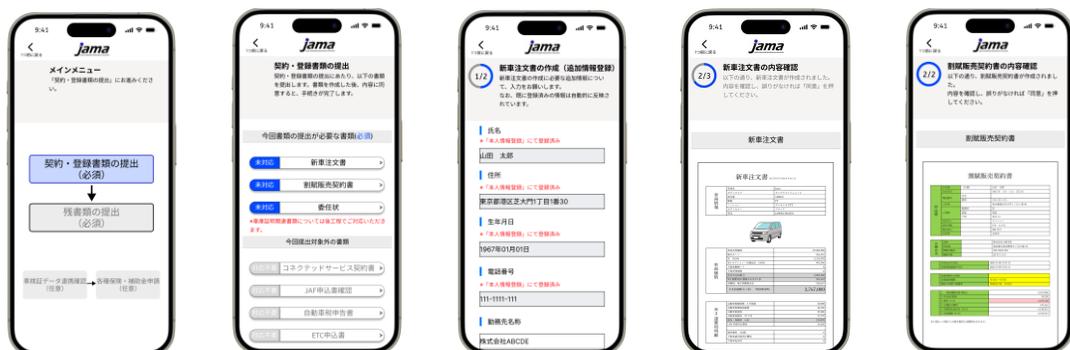
## ①ログイン



## ②マイナンバーカード情報読み取り



## ③新車注文書/割賦契約書作成



## ④委任状作成



## ⑤マイナンバーカード認証署名



## ⑥車庫証明関連



## ⑦車検証/自動車保険/補助金



# ユーザー定性調査 インタビューリスト(プロフィール情報)

No.	1	2	3	4	5	6	7	8
性別	男性	男性	男性	男性	男性	女性	男性	男性
年齢(才)	51才	50才	42才	23才	45才	56才	66才	60才
未既婚	既婚	既婚	未婚	未婚	既婚	未婚	既婚	既婚
子供の有無	子供あり	子供なし	子供なし	子供なし	子供なし	子供あり	子供あり	子供あり
同居家族	妻(51)長女(23) 次女(18)	妻(50)	一人暮らし	父(51)母(49)	妻(40)	長女(20)	妻(64)長男(36)	父(91)妻(58) 長女(25)
居住地	東京都新宿区	群馬県みどり市	千葉県茂原市	埼玉県川口市	東京都中央区	東京都板橋区	東京都武蔵野市	東京都文京区
職業	公務員	会社員	会社員	会社員	会社員	会社員	経営者	自営業
世帯年収(参考)	1200~1500万未満	600~800万未満	400~600万未満	1000~1200万未満	2000万円以上	400~600万未満	2000万円以上	800~1000万未満
個人年収(参考)	1200~1500万未満	400~600万未満	400~600万未満	200~400万未満	1500~2000万未満	400~600万未満	2000万円以上	600~800万未満
自家用車を購入した時期	~3ヶ月以内	~2年以内	~半年以内	~半年以内	~1年以内	~1年以内	~2年以内	~1年以内
直近購入したお車のタイプを教えてください。	普通自動車(SUV)	普通自動車(クーペ)	軽自動車	普通自動車(SUV)	普通自動車(SUV)	軽自動車	普通自動車(コンパクトカー)	軽自動車
紙の契約書類の記入や、各種必要書類の準備についてどの程度手間だと感じましたか。	とても手間だと感じた	どちらかといえば手間だと感じた	どちらかといえば手間だと感じた	とても手間だと感じた	どちらかといえば手間だと感じた	どちらかといえば手間だと感じた	とても手間だと感じた	どちらかといえば手間だと感じた
ご自宅から最も近いコンビニエンスストアは、ご自宅からどのくらいの距離にありますか。	徒歩または自転車圏内(~5分以内)	車を使う必要がある距離(10分よりも長くかかる)	徒歩または自転車圏内(~5分以内)	徒歩または自転車圏内(~5分以内)	徒歩または自転車圏内(~5分以内)	徒歩または自転車圏内(~5分以内)	徒歩または自転車圏内(~5分以内)	徒歩または自転車圏内(~5分以内)

車の保有歴	18歳から	18歳から	21歳から	23歳から	23-4歳から	38歳	20歳から	18歳から
何代目の車か	5台目	10~15台	5台目	1台目	5~6台目	3台目	10台程度	5~6台目
車に対する関心の程度	高	高	低	高	高	低	高	低
車に対する知識・経験の程度	高	高	低	低	高	低	高	中
マイナンバーカードの保有	有	有	有	有	有	有	有	無

## ユーザー定性調査 抜粋コメント | 論点1.ユーザーの課題と程度(印鑑証明・委任状発行の手間)

ユーザNo.	抜粋コメント
No.1(51歳)	コンビニに行ってやる手間はあったが、普段平日に書類を取りに役所に行けないので、わざわざ午前休を取って区役所に行って証明書類を取るというのがない分マシかなと思った。昔に比べたら楽になったかなと思う。とはいえ、 <b>印鑑証明を取ってくださいと言われるのは手間</b> 。なんとかならないかなというのはある。
No.2(50歳)	今はマイナンバーカードで <b>コンビニで取れるようになってそんなに苦ではなくなった</b> が、昔はそれがなかったので、会社を休んで市役所に取りに行ってしまうという感じで1日かかってしまうような感じだった。職場の近くでとった。うちの近くは10分くらい走らないとコンビニにつかないので、会社の帰りとかそういうときでないと取れない。(会社はうちから片道40キロ離れたところ)これだけたくさん車を持っていると専門のディーラーさんがいるので、全部お願いして、近いので「はい、はい」という感じで渡している。ディーラーまで1時間弱くらいかかるが、郵送するのとディーラーに出向くのは、郵送する方が手間。住所を書いて、名前を書いて、この書類を入れてとやっていると「入れたかな?」と思ってしまう。足りない連絡が来てまた帰って送ってということをしていないといけませんが、もしその場で言われたらそこで済む。
No.3(42歳)	たまたま平日休みだったのですぐ行けたが、 <b>休みじゃなかったり、時間がなかったら行けなかった</b> ので、それがちょっと面倒くさかった。市役所はそこがちょっとイヤだな。そんなに遠くはないが、それがちょっと面倒くさかった。コンビニも近いが、市役所の方が早い。行くのは手間だが、コンビニは使ったことがないので、間違っただけを出しちゃったりするのかとか。
No.4(23歳)	印鑑証明は <b>コンビニで簡単にできた</b> 。
No.5(45歳)	全部手続きはマイナンバーカードで何とかならないかなと思う。 <b>印鑑証明をわざわざ取らなくてもディーラーと公的機関が繋がれば病院みたいにピツで済むと思う</b> 。手間が省けるので時間短縮になるし、そういうのを知らない人だったら買う敷居が下がると思う。マイナンバーカードを持っていなかったら会社を休んで市役所に印鑑証明を取りに行かないといけない。 委任状も名前を書いて実印を推して捨て印を押してという感じで面倒くさい。 <b>マイナンバーカードが良いのではと思う</b> 。コンビニとか市役所に取りに行かないといけなくて、 <b>コンビニに寄る必要がないのに立ち寄りないといけない</b> 。わざわざ寄る手間。
No.6(56歳)	書類の準備とか大変だった。印鑑証明とか <b>準備するよう</b> に言われて、それも初めての <b>ことだったので大変</b> だった。印鑑証明は役所を通さないといけないというのは仕方ないことだと思うが、 <b>役所に行ったり、ディーラーに行ったり、あっちこっちに行くのが大変</b> 。コンビニで印鑑証明が取れることは今初めて知った。
No.7(66歳)	印鑑証明は <b>近くのコンビニ行けば発行できるのでサクッと行ける</b> 。委任状も名前とか住所を書くくらいなので <b>そこまで手間ではない</b> 。
No.8(60歳)	印鑑証明は取りに行き、 <b>区役所で書類を書かない</b> といけない。

## ユーザー定性調査 抜粋コメント | 論点1.ユーザーの課題と程度(手戻りリスク)

ユーザNo.	抜粋コメント
No.1(51歳)	記入漏れとか押印の押し損じはあまりないが、あるとイヤだなと。
No.2(50歳)	書き慣れていてそんなにミスはないので、ダーツと確認をして実印をポンポンポンとやってしまう。記入漏れとか捺印の押し損じというのは今までそんなに発生してこなかったので、あまり気にならないかな。
No.3(42歳)	ボールペンで描くときに間違いちゃったり緊張したりするので書き直したし、あとは字もちょっと丁寧に書かなくちゃいけなかったり、そういうところ。汚い字で書くと書き直されたりしそうなので、書くときにちょっと緊張した。これ大丈夫かなみたいな、ちょっと不安みたいな。通るかなとか、ちゃんと読めるかなとか。仕事上もお客さんの字を見たり登録してもらったりとかするのだが、ちょっと分からない人もいるので自分は字をちゃんと書きたいなみたいな気持ちはある。印鑑がちゃんとつくかどうか、すごく立派な印鑑をたまたま登録しちゃったので、それがちゃんとつくかどうか心配でちゃんと押したのを覚えている。それが何か所もあるので、1個失敗したらどうしようとか、もう1回書いてくださいと言われるかなとちょっと心配だった。
No.4(23歳)	手戻りのところもそういう場合に当たらなかった。わからないところは逐一営業スタッフさんに相談していたので、そんなに気にならなかった。
No.8(60歳)	ハンコもポンポンと押していく。そんなに気にならない。

## ユーザー定性調査 抜粋コメント | 論点1.ユーザーの課題と程度(何度も同じ個人情報を記入・押印する手間)

ユーザNo.	抜粋コメント
No.1(51歳)	<p>自分の名前と住所を何回も書くこと。2・3回目に書くときはまたかと思う。マイナンバーカードを持っているので、住所氏名くらいはそれで全部入力してくれないかなというのはある。保険の加入は過去に1回でも登録すると自分の情報を覚えてくれていてあらかじめ入った状態で出てくるので良い。何回も何回も同じことを書かせられるので何とかならないかなと思う。タブレット上に1回入力された情報は2回目にも出てくるのでタブレットで完結している部分は良いが、委任状とかだと保管証明だと急に紙になる。</p>
No.2(50歳)	<p>毎回名前と住所を書いてというのがこれもこれもとあって、それがあまりにも面倒くさいので、会社の横判みたいに住所と名前が入っているやつを作ってほしいと思ったときがある。1台買うのに何回同じ住所と名前を書けばいいのよと思う。本当はピツで済めばいいが結局書かないといけないし、同じ個人情報だから横判で済ませたい。</p>
No.3(42歳)	<p>名前とかを何回も書いた覚えがある。それはネガティブ。今の時代だから、書かなくても入力とかあればいいのかな。例えば住所とか、何回も同じことを書いたり、名前と住所くらいはパソコンで入力できればいいのかなと思う。書類の記入はちょっと面倒くさいなと思った。何回も同じことを書いたり、押印したりする手間が面倒だった。</p>
No.5(45歳)	<p>結構面倒くさい。やっぱり入力の方がラク。何枚も書いてくると疲れてくるので。住所とか名前を何枚も書くと手が疲れる。できれば入力してやる方がスムーズだと思う。同じことを何回も重複して書くのは手も疲れるし、精神的にもイヤ。1回書いてコピペとかができればもっとラクなんだろうと思う。同じことを何回もやっているということがちょっとネガティブに感じる。何でこんな無駄なことをやっているんだろうと。1回書いたらそれを転記できればいいのに、何度も同じことをやっているのが手も疲れるし、精神的にも面倒くさい。</p>

## ユーザー定性調査 抜粋コメント | 論点1.ユーザーの課題と程度(各種手続きの煩雑さ)

ユーザNo.	抜粋コメント
No.1(51歳)	自分が書かないところが多いので、必要な情報のところだけをちゃんと書かせるようにしてほしいと思う。紙に書くのが元々好きではないというのもあるが、ここに本人がいるのに何で本人のことをいろいろ書かないといけないんだろうという疑問が昔からあった。
No.2(50歳)	新しくなればなるほどわけがわからない同意書が増えた。「昔こんなのあった？」と聞きながら書いていた。向こうも事故が起きたときに責任を取りたくないからしょうがないと思うが、面倒くさくてわけがわからない書類が増えた。マイナンバーでピッて出来たらいちいち書類を書かなくても済むし、契約書も住所とか名前とか色々書かないといけないので、そういう手間もなくなるかなと思う。楽になるのかな。面倒くさいという気持ちはなくなる。
No.4(23歳)	1個1個営業スタッフさんにいろいろ教えてもらいながら書いた。項目とか量が多いので、自分が今何にサインしているのか理解できなくて、結構難しかった。今思えば、全部わかってたかという半分くらいわからなかった。全体的に煩雑さは感じていた。自分が行けても相手の担当の方と予定が合わなかったらまた先延ばしになってしまう。
No.5(45歳)	各種手続きに関しては、書いたりすること自体が面倒くさくなってくる。
No.6(56歳)	ずっと事務職で書き物をしているので、書くのはイヤじゃない。書類が多すぎて、要らない書類もまだ残っていると思う。だから書類の多さは面倒くさい。むやみに捨てることもできないし。
No.7(66歳)	いっぱい書かないといけないから面倒くさい。
No.8(60歳)	書くのが面倒くさい。3~4枚書くからいろいろと。字がきれいじゃないから面倒くさい。マスが小さいと書きにくいという不安がある。本当に細かいので書くところがいっぱいあるし面倒くさい。ネットも気になるが字がはみ出ずに入るから気にせずに打ち込めばいいと思う。

## ユーザー定性調査 抜粋コメント | 論点1.ユーザーの課題と程度(車庫証明関連書類の手続きの手間)

ユーザNo.	抜粋コメント
No.1(51歳)	1日で準備、記入、提出までが完結しない。ぎゅっとしたら1時間。面倒くさいことは1日で終わらせたいが、管理会社を通したり、警察の確認が入って時間がかかるので、ディーラーに提出するまで1~2週間かかる。管理会社から警察に車庫証明を出してもらって、警察が車庫の状態を確認しに来ることもやってもらったが、日付の調整が若干面倒だと思った。あと、他の諸証明の書類が送られてくるのに時間がかかったので、それを貰ってディーラーに持って行くのが面倒だった。所在地とか配置図は管理会社の方で作ってくれたのでこれは私の手間ではなかった。
No.2(50歳)	自分の家の土地だからそのまま絵を描いて出せばいいが、もし借りていたら大家さんの許可証とか、前の道路の幅が何メートルとか、置く場所が何メートルとか全部書かないといけないので、住所とかその辺はマイナンバーで何とかしてほしいと思う。置く場所の区画とかは何とかなるにしても、大家さんの許可を取りにいったりとかがあるので、自分の土地だとこれがないだけまだマシだが、あったら嫌だなと思う。書くのが面倒くさい。Googleみたいによっと出ていて、車庫の区画まで出してくればここという証明ができるから楽になるが、それができるのかな?と思う。区画も車庫の区画图があって、ここに置きますという風になれば全然いいと思う。
No.3(42歳)	配置とか難しいので、違う紙で練習した気がする。
No.4(23歳)	車庫証明は自分が慣れていなかったもので、未知のものという感じ。書くのはすごく面倒臭いと思った。地図をコピーするというのをやったが、それはやり始めれば簡単だが、コピーを取るのとかいちいち面倒くさい。後回しにしちゃう癖があるので、それが面倒くさかった。
No.5(45歳)	警察署に行かないとダメで、フリーハンドで書かないとダメで、書くにも考えたりして書かないとダメなので、ちょっと面倒くさいから。行くことが特にイヤ。待たされる時間もあると思うので。時間がかかるのと待ち時間が長い。意味のない時間にならないように本を読んでいたが、なくせるならなくしたい。静かなところで本を読むのとは違うので、煩わしいと言えば煩わしい。そもそも警察署ってあまりいい雰囲気ではないので。
No.8(60歳)	車庫証明も地図を描くのは面倒くさい。家の置き場所を書くのは面倒。手書きでお店から家に向かって道路とか書いた気がする。地図とかを書かないといけないので面倒くさい。

## ユーザー定性調査 抜粋コメント | 論点2.ありたき姿への印象《施策への反応》(電子委任状の普及)

ユーザNo.	抜粋コメント
No.1(51歳)	<p>こうしてほしい。自分の情報を書かせるというところと、証明書を取ってくるのがなくなる。ディーラーそのものに出向く必要がなくなる気がする。行って帰って来る間に時間が取られる。<b>土日の時間が潰れない</b>。24時間いつでもという感じで、「何時までこれをやっておいてくださいね」と言われたらその日のうちに終わるのかなと思う。</p>
No.2(50歳)	<p>大至急実行して欲しい。コンビニ行かなくていいし、手間がないのが便利。取った後にディーラーに持ち込まなくていいので動かなくていい。情報漏洩とかを心配する人がいるが、私はマイナンバーカードがあるならどんどん使ってくれという感じ。マイナスに感じることはない。むしろ大至急お願いしますという感じ。手続き周りは1回も行かないで済むので、<b>コンビニに行かなくていいし、ディーラーに出す手間がなくなって1日くらい自由な時間ができてしまう</b>。</p>
No.3(42歳)	<p>めちゃくちゃいいですね。さっき言っていたことがこうなればいいなと思う。<b>記入をしなくてもいいのと、押印がなくなるというのがいい</b>。より簡単に完結できそうな気がする。若干悪用されたりしないのかなとちょっと不安。例えば車を買っていないのに私の情報を使って申請できたりしちゃうのかなと思ったりした。この情報自体が流れたり、取られちゃったり、それを悪用されそうな気がする。</p>
No.4(23歳)	<p>書類を<b>取りに行かなくて済みそう</b>。</p>
No.5(45歳)	<p>いいと思う。コンビニに行く手間とか、マイナンバーカードがあればできると書いてあるので、非常にメリットを感じる。まず書類を書く必要がなくなるし、印鑑証明を取りにコンビニに行く必要もなくなるし、印鑑証明発行の手数料もなくなる。10~15分程度少し良くなるかな。</p>
No.6(56歳)	<p>いいんじゃないかなと思う。役所に取りに行くのが省かれたら、さらに便利だなと思う。<b>役所に行かなくて簡略化されると、購入のハードルがちょっと下がる</b>。前段階でどうやって印鑑証明を取るのか調べて、諸々合わせると、契約書を待っていたりすると1日とか簡略化できるのかなと思う。その時間は自分の自由な時間に使う。</p>
No.7(66歳)	<p>極めてこの方がいい。いちいち印鑑証明を取りに行くことがないとか、手戻りリスクがないとか。いつもそこに煩雑さを感じるので。<b>マイナンバーカードが普及するとこういう利便性があるのかと今理解した</b>。スマホがコンビニになる感じですよ。すごくいいなと思った。</p>
No.8(60歳)	<p>すごく簡単になるから良いと思う。<b>委任状さえあれば全部ディーラーがやってくれるのかな</b>という発想。電子委任状を作るときにマイナンバーが必要なのかなと思う。マイナンバーがなければできないのかなという発想はある。これだけのことでマイナンバーカードを作るかと言ったらやらない。一応マイナンバーは全般的に不安があるのでまだ。 もし持っていたと仮定したら別にそんなにないかな。ただマイナンバーそのものに対してまだ不安や支障があり。</p>

## ユーザー定性調査 抜粋コメント | 論点2.ありたき姿への印象《施策への反応》(手続きの流れ簡略化)

ユーザNo.	抜粋コメント
No.1(51歳)	是非お願いしたい。さっきから話に何度も出ているが、自分の名前と住所を何度も書くというのと、マンション名が長いのでそれも苦になっている。
No.2(50歳)	これも大至急して欲しい。書類に何回住所と名前を書けばいいのか、住所、名前、住所、名前というのが嫌。何回住所と名前を書けばいいんだという感じで、横版を押したい。何回同じことを書くのよという感じなので、住所と名前が一発で済めばと思う。1回登録すれば全ての書類に登録が飛ぶから便利だし、次回の購入時にも反映されるのは良いと思うので、大至急実現してほしい。個人情報が出れるという心配をする人がいると思うが、自分はあまり気にならない。
No.3(42歳)	早くこうなってほしい。次回購入するときも、この共通基盤に登録しておけば次回も使えるのでこんなにいいことはない。最後のところが一番響いた。こうなると買うことに対する抵抗感が減るんじゃないか。手続きが煩雑だから買わないということはないが、暗黙のうちに、手続きの煩雑さによる抵抗感というのがあったと思う。車を見に行くときは手続きとかはあまり考えていないが、見積もりを出されて、契約のことを考えるときに買う意向に対しての抵抗感が少し和らぐので、購買意欲が高まる。
No.4(23歳)	1回の手続きで何個も手続きできるからいいんじゃないかな。これをやった方が手続きも簡単になりそう。
No.5(45歳)	同じ情報を何枚も書いたりするので、それが1回で済むのであればそれに越したことはない。これは手放して喜ぶべきことだと思う。ぜひ作ってくださいというレベル。
No.6(56歳)	これはすごくいいなと思った。何度も手書きするのがすごく面倒だったので、それをやらなくていいということに加えて、次回も反映されるならより便利になるなと思った。今思い返せば、すごく手間だったなと思い出した。間違った場合にいちいち直さなくていいというのも、先ほどのものに加えてこれも利点だと思う。これはやった方がいいと思う。10~15分くらい書く時間が減る。その時間が減ると自由な時間が増える。
No.7(66歳)	いいですね。なるほど。自分の住所とか名前とかを書いて個人情報を提供していたが、共通基盤があつてどこに提供するのか明らかになっていけば、この方がよっぽどいい。いちいち自分の個人情報を記入する手間が一気に省ける。
No.8(60歳)	良さそう。住所を何回も違う書類に書かなくてもよくなりそう。確かに次に買うときも前回のデータが変わってなければ生きるというのもいいなと思った。時間がかからなくなったり、契約がもうちょっと簡略化しそうだし、準備とかももしかしたら少なくともいいようになるかなと思った。堅苦しい感じは抜けると思う。

## ユーザー定性調査 抜粋コメント | 論点2.ありたき姿への印象《施策への反応》(一括での情報提供)

ユーザNo.	抜粋コメント
No.1(51歳)	あまり不安に思ったことはなかったが、分かるようになるのは良いことだと思う。今まで不安に感じたことは特にはない。ここに書かれているそれぞれ5つの場所は信用が置けない場所ではない。変わることによってネガティブな気持ちはない。
No.2(50歳)	車を買ったけど保険会社に連絡し忘れたとかが多分なくなるので良い気がする。今はずっと知り合いのディーラーのところなので、車を買って替えても保険会社に連絡し忘れるという漏れはないが、それを知らないと買い替えたことを連絡しないと保険会社では車が変わっていないことになってしまう。
No.3(42歳)	契約のときには、この書類はなんで書くだらうみたいなただ出されるから書いてだけだった。あとであの書類は何の書類だったんだろうと思い返すこともなかったが、この話に関してはとてもいいのかなと思った。これは意識していなかった。手続き自体がスムーズになりそうな気がする。全部バラけていたのが一括でできそうな気がする。間に入っている営業スタッフさんとかが多分やってくれていると思うが、営業スタッフさんがやる手間がなくなったことで、契約自体の流れが良くなるんじゃないかと思う。
No.4(23歳)	これなら手続きとか車の買い方が変わりそう。お店に行って買うような時代じゃなくてネットで買うようになりそう。もうそういう時代なのかなと思う。
No.5(45歳)	あまり気にしたことがなかったので、あまりメリットを感じないかな。保険会社や自動車ローンも自分で選んで自分で契約しているので、個人情報はどこに行っているか把握できているゆえにあまりメリットがないかな。
No.6(56歳)	これ自体はそんなにすごくいいなどは感じない。どこに共有されているか分からないというのは、そもそも自分は感じなかった。ちゃんとディーラーがやってくれるだろうと信頼があったので、ちゃんと登録されているとかは心配がなく、これはどっちでもいいかなと思う。先方に不安がある場合は魅力的になる。個人的には今言った通りそんなに不安は感じなかったが、他に不安を感じる人が少しでもいればやってあげたら少しでも不安はなくなるので、悪くはないのかなと思う。マイナスには特に感じなかった。
No.7(66歳)	ローンを使うと収入の情報で納税証明とかを提出するので、それを自動で取得してくれるならその証明を取らなくていいと思う。
No.8(60歳)	簡単になっていいとは思いますが、でもネットだから情報とかが取られたら嫌だなと思う。保険会社とか車とか運輸支局はまだいいが、ファイナンス的なこと。ハッキングされて取られたらどうするのかとか、買ってもしないのに買ったとか、クレジットカードと同じようなことがあるそう。

## ユーザー定性調査 抜粋コメント | 論点2.ありたき姿への印象《施策への反応》(車庫証明のデジタル化/手続き不要)

ユーザNo.	抜粋コメント
No.1(51歳)	なしで済むならなしが一番良い。将来1の部分でもポジティブ。マンションに住んでいるとマンションの管理組合とか管理会社が絡んでくるので、その手続きはどうするのかという疑問がある。その流れがどうなるのかなというのが若干わからない。
No.2(50歳)	これこそ大至急。書類を書かなくて済むし、次回からその情報が利用可能になる。ただ、書類の写真のアップロードは不安が残ると思った。この場所とこの場所と駐車場はここという感じで写真をパシャッと撮れば、デジタルに上がって勝手に三次元図みたいな感じで認証されればいいが、多分車を置く場所を紙に書いてPDFかjpegで読み取ってアップロードさせてという感じだと思う。確かに行かなくて済むけど結局書いているのではと思う。携帯でGPSを起動させて写真を撮って、これはこの場所、これはこの区画という風にやるとそれで終わりなので理想だが、手書きで何メートルとか線を引くのでは、結局手書きなのかと思ってしまう。手書きだったとしても次回からはないというのであれば、前に使ったやつをそのまま再利用でポチッとできるので良い。
No.3(42歳)	これは良さそうだなと思った。デジタル化されるのがすごく楽し、登録しやすくなるというか、面倒くさいことが1個減るなと思った。書類を書くということ自体なくなって、ウェブ上でできるというのが簡単になりそう。
No.5(45歳)	今は大体車庫証明は1週間くらいかかるが、1日とか2日で出ればより良くなる。納車のタイミングが早くなるんじゃないかな。あと、中古車だと自分で車庫証明を取ってこないといけないときがあるので、警察署に2回行くことになるが、それがなくなる。新車は大体ディーラーに書類だけ出せば勝手に警察署がやってくれるが、中古車だと自分でやると言われることがあるので。警察署に行って書類を貰って、書いて、出来たという連絡でまた警察署に行って、取ってということになるので、2回行かないといけなくなる。大至急、明日からでもお願いしますという感じ。
No.6(56歳)	手間が省けるなら良いと思った。いちいち紙書類に書かないといけないことだったり、もう1回車を買うとなったときに登録したものが使えるなら、次回買うときにすごく便利だなと思った。
No.7(66歳)	これもあった方がいいと思う。フリーハンドで書くにはいろいろ考える必要があるが、電子化されていれば、地図とか配置図をポツと添付するだけでいいと思うので、そこら辺がラク。あと警察署に行く手間がなくなると思うので、待たされることもなくなって時間削減ができると思った。マンションから配布されている提出用の書類とかがあれば、それを添付するだけ。無い場合はエクセルでそれっぽいのを作るとか。将来2というのは最高にいい。将来1/デジタル化も助かる。いちいち手書きで書いていたのは手間だったので、写真でアップロードできるのは最高にいい。
No.8(60歳)	これも簡単になるので良いと思う。車庫証明取りに行くことに関してはディーラーが行ってくれるのであまり気にしたことがない。買うお店によってサービスで全部やってくれたり地図を描いてくれたりはあったから、そういう違いだけ。

## 抜粋コメント

### ストレス・不明点が無く、簡単に手間なく手続きが終わるという点で高く評価。

- 入力が全くないので、非常にスムーズ。/ノーストレス。全然苦じゃない。/実印を用意しなくていい。実印をあまり持って動かたくないし。ディーラーにわざわざ行って押す手間もないので良いと思う。/今まで出向いたり書類を書いたり押印したりがすごく手間だったので、これができるならすごくいい。/あっという間、簡単ですね。普通にすごいと思った。今までの手間がすべてなくなっちゃうので、契約自体があっという間に終わりそうだなというので、ただただビックリだった。書くことと、契約しなきゃという気持ち自体もハイハイハイで終わっちゃうので、良い意味ですごいなと思った。/簡単でいい。スマホの中で全部終わらせられるのかな。書くものもハンコを押さなくてもいいから手間が省けている。何枚も書かなくてよくなったし一度の入力で済むようになったというのは共感できる。契約書を書いて字を間違えて書き直したこともあるから、そういうのがないから時間的にも正確にできそう。/すごくいいなと思った。個人情報を入れるだけですごく分かりやすかったので、手間も時間も省けそうですね。今試しにやって、自分で入力したとしても10分くらいできそう。/すごく簡単に、あっという間で、今までの何だったんだろうと。/手続き時間はがっつり減ると思う。情報が全部入っているのでもそのチェックだけでいいし、入力しなきゃいけないところも一目瞭然で分かるようになっているのでそこも便利。ここまでは3つの項目を全部チェックしたとしても、5分くらいで終わるレベルだと思うので非常に便利。20~30分は短縮される。書く手間とか、同じことを書いているなという精神的なものも無くなるので、そういう付加価値はあると思う。印鑑証明とか住民票の発行も無くなるので、1時間くらいは削減されるかもしれない。なので、非常に共感できる。わからなかったことやできなさそうなことはない。楽になるんだろうなと思った。

### マイナンバーカードを利用している人において、連携させることへの抵抗感はほとんどない様子。

- マイナンバーカードを連携・入力することに抵抗感はない。

### 確認画面の文字が小さいので、改良は望まれる。

- 入力した結果を帳票形式で表示しているが、字が小さくて見えないので、わざわざ帳票にしなくても良いと思った。確認できるフォーマットになっていけばよくて、わざわざ紙の帳票の形式にしなくてもいい。車の場合は高額な金額なものなので、最後の最後にチェックはしたい。そういった意味でも最後の帳票の形式で出てきたときは小さいと思ってしまった。/老眼にはきつい。だからパソコンの方が良い。

### あっさり終わりすぎることへの漠然とした不安につながる場合もある。表現などでフォローが必要。

- 逆に今まで自分で書いていたからこそ、自分が書いたという安心があったが、今度は自動で登録されるので、逆にこっちの方が不安。変な契約はないと思うが、分からないままOKを押して完了してしまいそうな気がする。これが浸透していけば100%安心になっていくと思うが、最初は不安なのでもしかしたら手書きの方を選んでしまいそうな気もする。みんなスマホでやっていると言われたらスマホでやると思う。最初はなんとなく不安。具体的に何かというわけではないが。
- 本当に契約済みになったかというのはメールか何かで通知が欲しい。システム側のステータスがちゃんと契約になっていることを確認したい。
- 物足りないという感じもする。こんな高いものを買ったのにちょっと寂しくなってしまうかもしれない。でもそんなに必要な書類をバンバン打ちたくもない。
- こんなさざっと終わっちゃって大丈夫かなと思った。全部オンラインでやるのは便利に感じたので、今後やるならこういうデジタルの方がいいと思う。
- タイムスケジュールが出たらありがたい。納車の時間がかかるという来るのかとワクワクするが、工場から出荷されましたとか、ディーラーに入庫しましたみたいなのがあると「来た来た来た！」と思ってボルテージが上がってくるので、ちょっとしたおまけ情報みたいなのがあれば車好きとしては嬉しい。

## 抜粋コメント

従来の手間よりは大幅に軽減(記入・取得・移動部分)。

- 紙でやるよりは全然ラクなので、ウェルカムです。/送るだけになっているところは便利だと思う。
- いいですね。すごく便利。車庫証明の書類とか、車庫の配置とかが写真でアップロードできるのが最高に良かった。/時短で簡単でいいです。書類を作るのに小一時間かかるので、2時間くらい短縮される。思ったより簡単だった。
- 郵送の手間とか、私は警察に自分で行くことはないが、自分で警察署に行く人だったら行く手間がなくなるのかなと思う。
- この住宅の場所は自動で出てきたんですもんね。まあまあといったところで、6割くらいは楽になったかなと思う。/車庫証明の地図がバツと入るアレはすごいですね。今までかかっていた時間の1/4くらいになると思う。

**「配置図の手書き」が残ることは残念。警察署とのやり取りが、アプリ上で完結されることも望まれる。**

- 紙が残ってしまうのかなというのは若干ある。やっぱり書かないといけないのかなと思う。/結局配置のところは手で書かないといけないかもしれないが、そこは地図アプリと現場の写真を撮るだけでOKにしてくれないかなと思う。/写真を撮って自動で認識するとか、3D スキャンではないが、そういうのができればいいと思う。住宅の車庫の場所とか道幅とかも全部市役所が都市計画図から取りに行ってほしいと思っている。
- スマホ上でペンで書けるとか。タブレットに書けるとかだとよりよい。
- 住所と場所で写真を撮ってみて、分かる状態であれば警察が見て行けばいいんじゃないかな。住所で自分の駐車場や借りてるところが分かれば、番号も分かればそれで済む。わざわざ地図を描くこともないと思う。
- ベストは、こっちから車庫証明の写真とかを警察に送って、警察から承諾書が送られてくるか、このデータに直接入って完了となればいい。
- 警察からの承諾書は、結局紙で取りにいかないとダメなのかなと思った。
- 自分で書く必要はないし、警察署に送るところまではできると思うので、それだけでもちょっとはラクになるのかなという気がする。送って取りに行くのか、持って行ってその日終わりだったら、こっちの方が全然メリットが大きい。

### 抜粋コメント

アプリを入れることへの抵抗はほとんどない。

※ただし、利用回数イメージが低くなるとWebブラウザ上での利用が望まれる。

- 入れることに抵抗はないが、アプリを入れたところで何年に1回かしか使わないのではないかと問題がある。ただ単に契約のためだけだったらアプリを入れなくてwebでやるかもしれない。/ブラウザがいい。このアプリなんだっけ？というがあるので。
- アプリの方がいい。アプリだと、アイコンをクリックしたらすぐ開けるし。必要なときに自分でタップして見に行けるので。逆にウェブだとその場では入力できても、あれ？サイトはどこだっけ？と探しに行かないといけないので、アプリの方がラク。
- アプリの方がこれに特化ものという感じだから。ウェブでやると情報とか出ちゃいそうな、そういうイメージ。

車検証・車体番号が早めに共有されることは、保険会社との共有の簡素化・保険の手続き忘れ防止として機能。

- 手続きを忘れないでいられる。/保険のデータが引き継がれて、また保険会社の画面で入力する手間が省けているんだったら楽だよと思う。
- 車が納車されるときに車検証は必ずついているから前もってもらうことによって保険の変更はやりやすいと思う。いついつに納車日だけどナンバーが分からなければ次の手続きができない。ナンバーの車検証のコピー送ってもらって変更手続き。うちの保険は普通の変更はインターネットでできるがこれは電話じゃないとダメだった。

# B

## 参考データ | 諸手続き海外ベンチマーク結果まとめ

## 調査概要

- 諸外国と日本の新車購入手続きにおける「必要書類数」「電子化度」を確認すべく、DX推進チームに所属するOEMの現地ディストリビューターに情報収集を依頼
- 主に、欧米先進国と新興国の情報を収集 ⇒11か国、12都市の情報を収集
- 調査期間は、2023年2－5月
  - ※各都市1サンプルのため、同国・同都市内で異なる可能性あり。
  - ※23年時点の調査であり、現状と異なる可能性あり

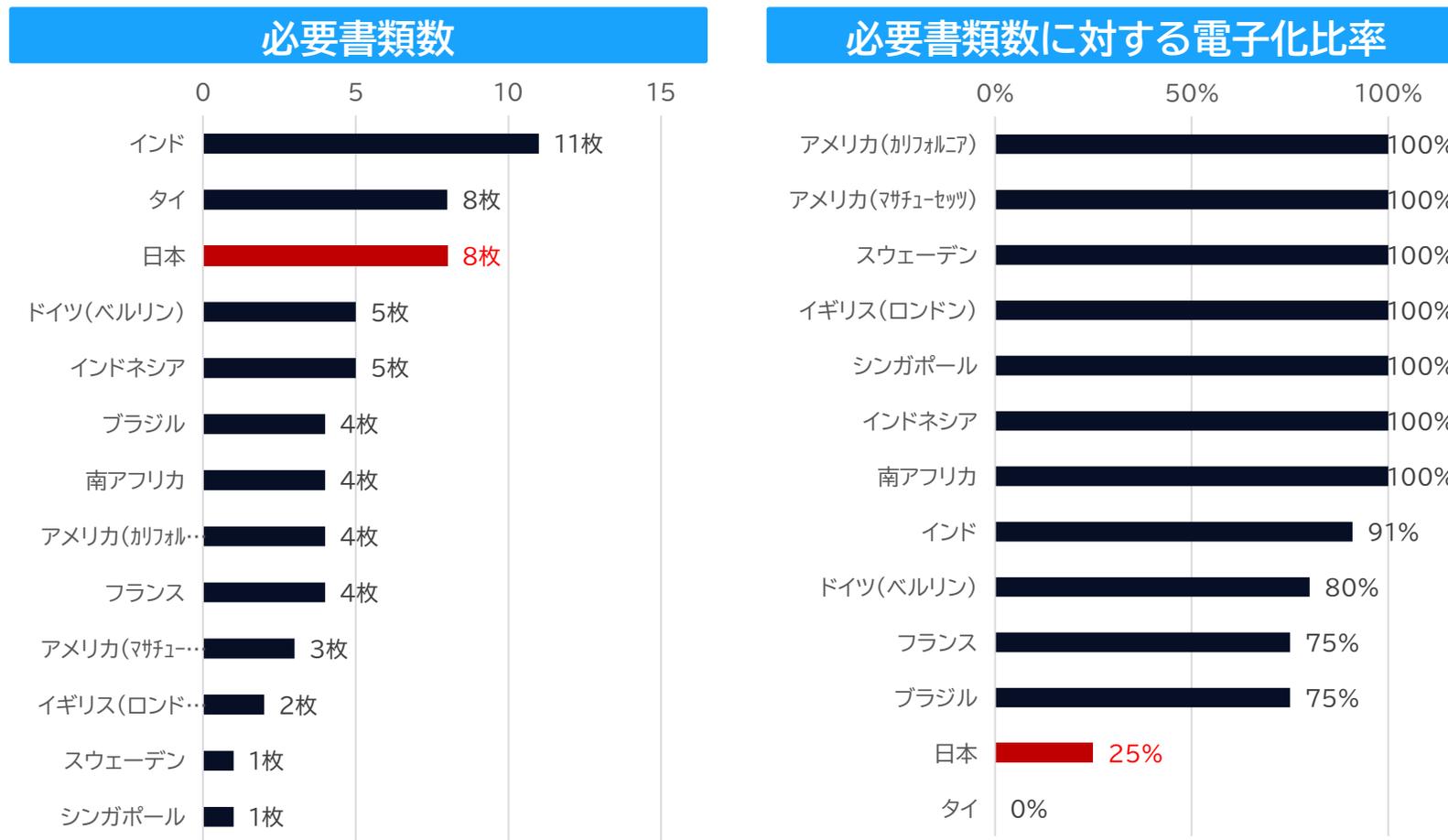
## 資料構成

- ①新車購入にあたり公的機関に提出する申請書
- ②下取り車について公的機関に提出する申請書
- ③車型、サイズ、燃料別(コンベ・EV)等カテゴリ別の必要書類の違い

# ①新車購入にあたり公的機関に提出する申請書

新車購入時に必要な書類数は日本を含むアジア圏が多い。

電子化比率は大多数の国は75%を超えており、日本は遅れがみられる。



一般社団法人日本自動車工業会による2023年5月時点の調査データに基づき作成

# ①新車購入にあたり公的機関に提出する申請書\_日本と海外における提出書類・必要書類の比較

日本で必要とされる印鑑証明・住民票、保管場所関連書類は、グローバルではほぼ不要。

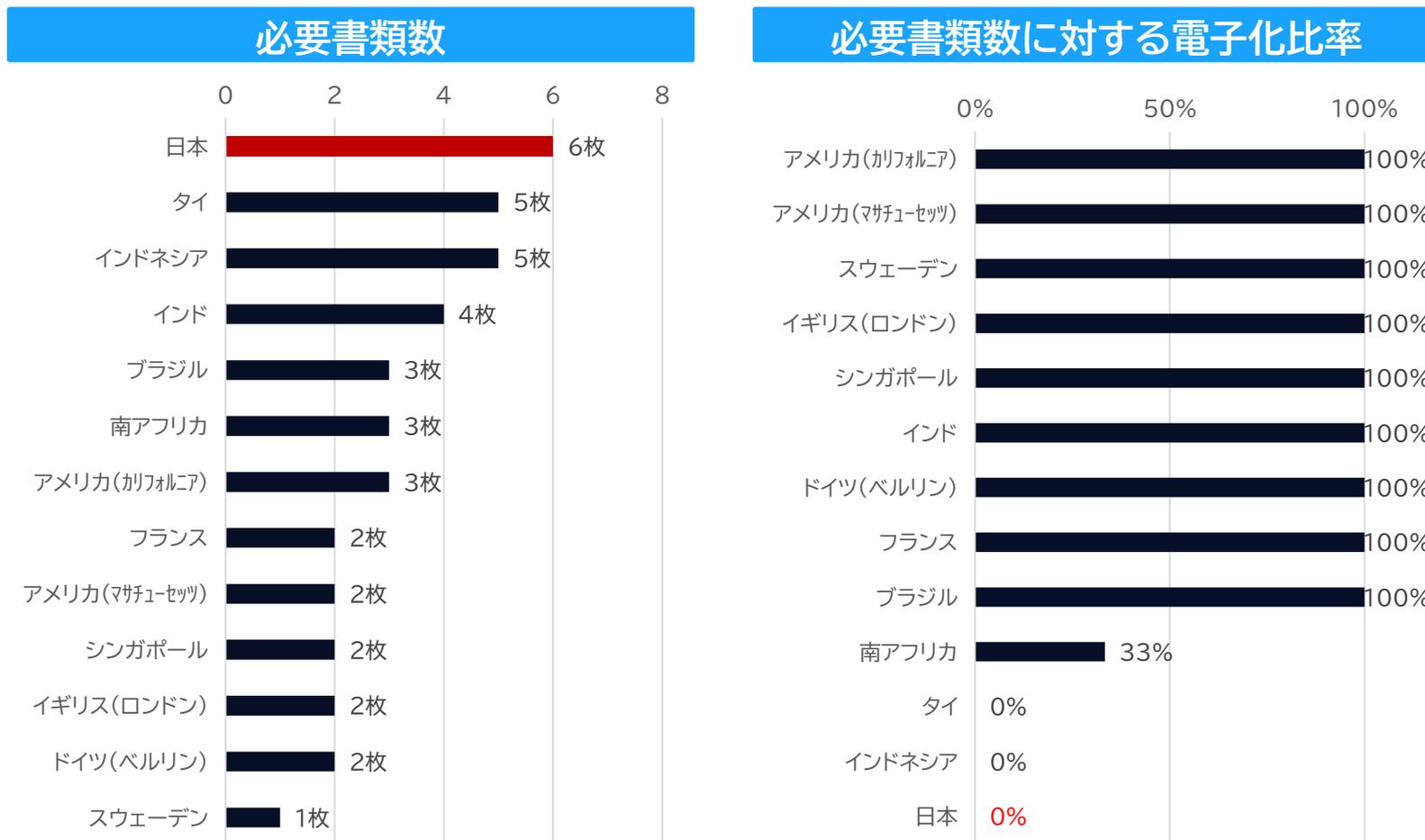
国名 (米国は州名)		日本における提出書類と各地における当該資料の要否(「●」が必要)						海外固有の申請書 (書類名)
		委任状関連		保管場所証明関連			その他	
		印鑑証明 住民票	委任状	保管場所証明 申請書	保管場所使用 許諾申請書 または自認書	保管場所の 所在図・ 配置図	ETC早期 セットアップ 申込書 ※任意	
日本		●(紙)	●(混在)	●(混在)	●(紙)	●(紙)	●(紙)	
米	カリフォルニア							走行距離計の開示
	マサチューセッツ							原産地証明書
欧	フランス	●(電子)	●(電子)					車両登録システム(通称:SIV) 適合証明書(通称:COC)
	スウェーデン							
	イギリス(ロンドン)							
	ドイツ(ベルリン)	不要な 国が大 多数	●(混在)	不要な国が大多数			●(電子)	自動車道路基金ライセンス(RFL) 口座振替承認 初回登録料
亜	シンガポール	不要な 国が大 多数					●(電子)	
	インド		●(電子)	●(電子)			●(電子)	ライセンス登録 フォーム19 販売車両の認証 車両写真4枚(フロント/リア/右/左)
	タイ		●(紙)			●(紙)	●(紙)	ディーラーへのToyota Motor Thailandの販売証明書 ディーラーの請求書 シャーシ(車体番号)のコピー
	インドネシア		●(混在)					主要な請求書 顧客アプリケーションレター
他	ブラジル						●(電子)	登録フォームR01 車両購入権(COE)税
	南アフリカ							住居証明(家賃の支払いなど)

一般社団法人日本自動車工業会による2023年5月時点の調査データに基づき作成

## ②下取り車について公的機関に提出する申請書

下取り車有りの場合に必要な書類数も日本を含むアジア圏が多い。

電子化比率は大多数の国が100%を達成しており、日本は遅れがみられる。



一般社団法人日本自動車工業会による2023年5月時点の調査データに基づき作成

## ②下取り車について公的機関に提出する申請書\_日本と海外における提出書類・必要書類の比較

日本で必要とされる印鑑証明・住民票、保管場所証明申請書、保険・自賠責保険は、グローバルではほぼ不要。

国名 (米国は州名)		日本における提出書類と各地における当該資料の要否(「●」が必要)					海外固有の申請書 (書類名)		
		印鑑証明・住民票	委任状	保管場所証明申請書	譲渡証・完検証	保険・自賠責保険			
日本		●(紙)	●(紙)	●(紙)	●(紙)	●(紙)			
米	カリフォルニア	不要な国が 大多数		不要な国が 大多数	●(電子)	不要な国が 大多数	走行距離計の開示		
	マサチューセッツ				●(混在)				
欧	フランス				●(混在)				
	スウェーデン				●(電子)				
	イギリス(ロンドン)				●(混在)			自動車道路基金ライセンス	
	ドイツ(ベルリン)				●(電子)				
亜	シンガポール				●(電子)		フォームNo.29		
	インド				●(電子)				
	タイ				●(紙)			●(紙)	●(紙)
	インドネシア				●(紙)				
他	ブラジル				●(混在)		承認書(財産移動について)		
	南アフリカ				●(混在)			●(混在)	

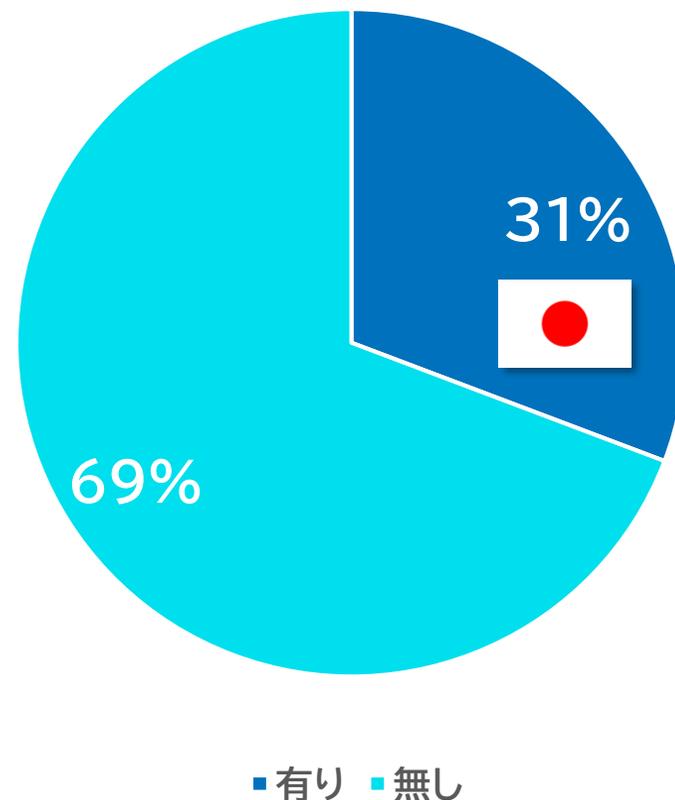
一般社団法人日本自動車工業会による2023年5月時点の調査データに基づき作成

### ③車種、サイズ、燃料別(コンベ・EV)等カテゴリ別の必要書類の違い

車種・サイズ等による必要書類の違いは調査対象である国・都市の約7割で存在しなかった。  
 違いの理由は、EV減税対応/商用車用の申請/輸入車申請で、各国・都市における共通性はなし。

国名 (米国は州名)		違いの有無	違いがある場合の詳細
日本		有り	・普通車:実印/軽:認印と印鑑が違う ・自動車検査証の発行元が普通車:運輸支局/ 軽:軽自動車検査協会 など
米	カリフォルニア	有り	クリーンカー減税申請書(電気自動車の場合)
	マサチューセッツ	無し	-
欧	フランス	無し	-
	スウェーデン	無し	-
	イギリス(ロンドン)	無し	-
	ドイツ(ベルリン)	無し	-
シンガポール		無し	-
亜	インド	有り	制限速度(商用車) フォーム14(商用車) チャイルドロックの取り外し(商用車) CNG証明書(CNG)(OEMより)
	タイ	有り	・改造する場合、または燃料をLPG/CNGに変更する 場合は、技術者の証明書が必要 ・タクシー等の公共交通機関の場合は、運転免許証、 公共運転免許証等の証明書が必要です。
	インドネシア	有り	・輸入車は税関の書類が必要 ・商用車はKIR(運輸省路上使用適格証明書)が必要
他	ブラジル	無し	-
	南アフリカ	無し	-

③車種、サイズ、燃料別(コンベ・EV)、自国生産・輸入車等のカテゴリ別に、必要書類に違いがあるか？



一般社団法人日本自動車工業会による2023年5月時点の調査データに基づき作成

