

2019年4月22日

「自動運転車」および「MaaS」に関する意識調査（アンケート調査）

～2年前と比較して自動運転車の社会受容性は高まる傾向に～

損害保険ジャパン日本興亜株式会社（取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン日本興亜」）は、実現に向けて開発が進められる「自動運転車」および新たな移動サービスとして注目を集める「MaaS※」に関するアンケート調査を実施しましたので、その結果をお知らせします。

※MaaS：Mobility as a Serviceの略。出発地から目的地までの移動ニーズに対して最適な移動手段をシームレスに一つのアプリで提供するなど、移動を単なる手段としてではなく、利用者にとっての一元的なサービスとしてとらえる概念。

1. 調査実施の背景

自動運転技術は、交通事故の削減、交通渋滞の緩和、高齢者や過疎地における移動手段の確保、物流業界の人材不足解消などさまざまな社会的効果が期待されることから、研究・開発が進められています。また、道路交通法をはじめとした関連法についても2018年度発表された「自動運転に係る制度整備大綱」に基づき、実現に向けた整備が着実に進められています。

消費者が持つ自動運転技術に関する認知や理解、自動運転車に対する期待や不安は日々変化していると考えられます。自動走行が社会に浸透していくには、消費者の受容性の高まりが重要であるため、損保ジャパン日本興亜は2017年から自動運転車の社会受容性を定量的に計測する調査を実施しました。

また、昨年度、「MaaS」は、未来投資会議のテーマに初めて取り上げられ、自動車や自転車、バス、電車などのあらゆる交通手段を一つのサービスとしてとらえ、それらを一元的な移動サービスへ統合することで利便性の向上や効率化を図る取り組みが注目を集めています。

そのため、今回は2017年に実施した『「自動運転車」に関する意識調査』※（以下、2017年の調査）とあわせて、交通サービスを提供する事業者全体に関わるMaaSに関する受容性の調査も実施しました。

※「自動運転車」に関する意識調査（2017年4月10日）https://www.sjnk.co.jp/~media/SJNK/files/news/2017/20170410_1.pdf

2. 調査概要

- (1) 調査期間：2019年2月
- (2) 調査方法：インターネットアンケート調査
- (3) 調査対象：全国在住の10～70代男女一般生活者（ドライバー以外を含む）
- (4) 回答数：3,360サンプル（下記14区分、各240名）
 - ・性別：男性、女性（2区分）
 - ・年代：10～70代（7区分）

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代
男性	240名						
女性	240名						

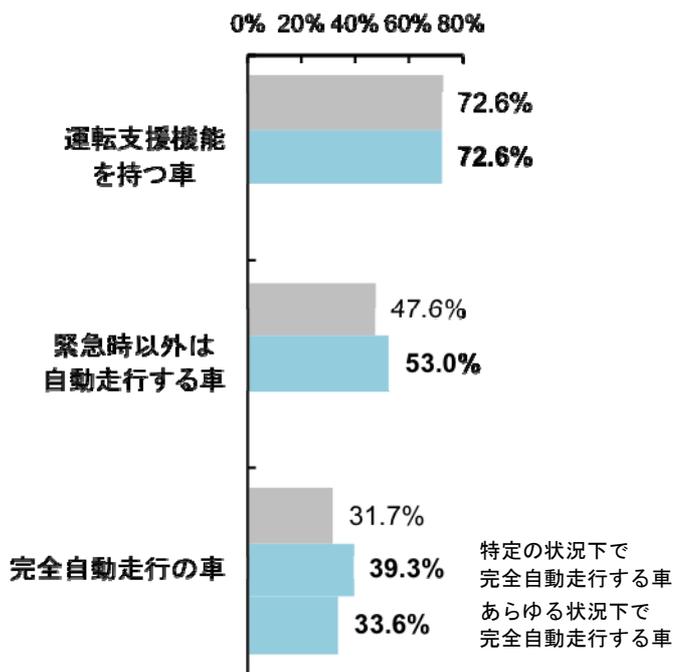
（注）10代へのアンケートは今回から追加したため、2017年調査との比較分析は20代以上に絞って実施しています

3. 調査結果

(1) 自動運転機能の利用意向と自動運転車の普及に対する期待

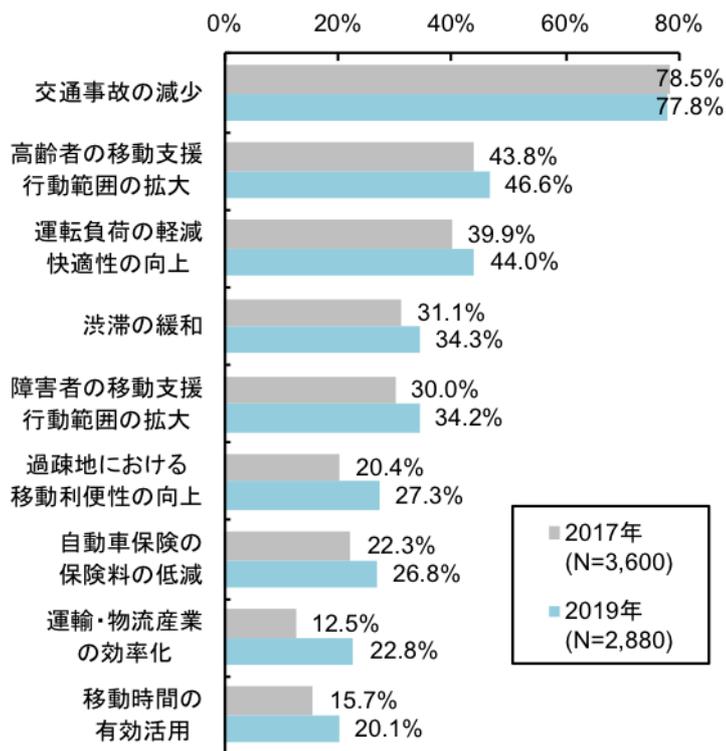
2017年の調査結果と比較して「自動運転機能の利用意向」および「自動運転車の普及に対する期待」はそれぞれ高まっており、社会受容性は高まっていると、とらえることができます。国内各地で実証実験が盛んに行われるようになり、自動運転に関するニュースや情報が増えたと感じている人の割合が8割以上に上っていることも、その要因の一つと考えられます。

<図1：自動運転機能の利用意向>

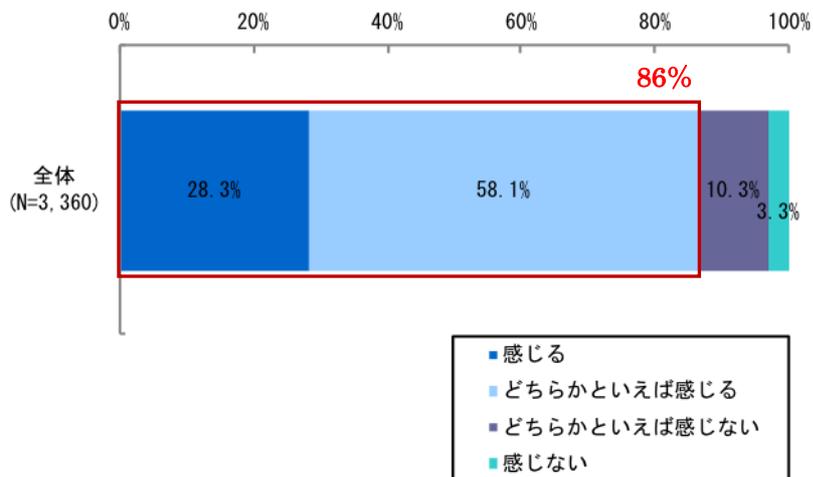


※自動運転レベルに関する定義が前回調査後に変わったため、今回、完全自動運転車については2区分に分けて調査を行っています。

<図2 自動運転車の普及に対する期待>



<図3：自動運転に関するニュースや情報が多くなったと感じますか>



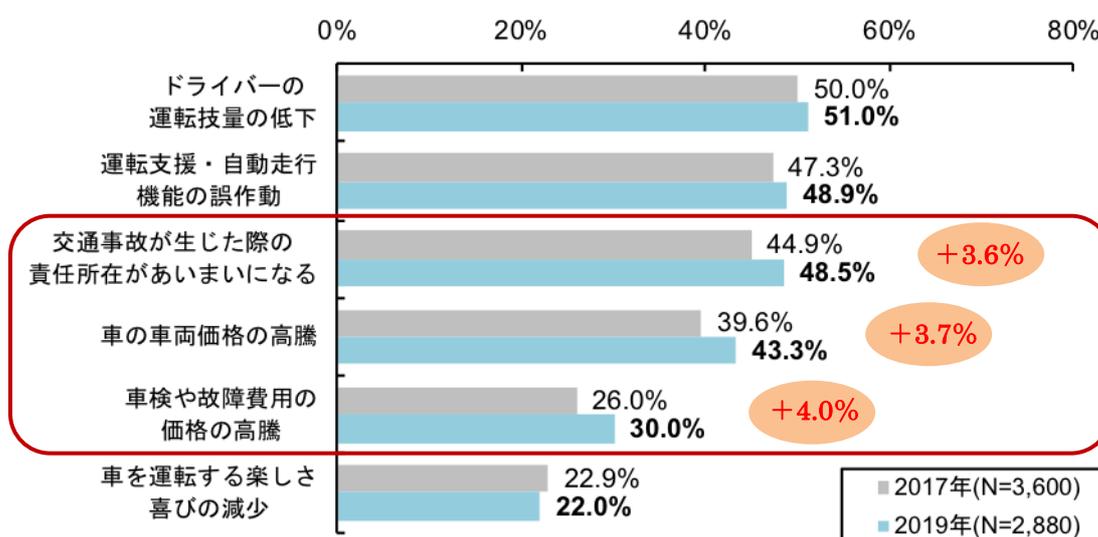
(2) 自動運転車の普及に対する不安

自動運転車の普及に対する不安について、「車両価格の高騰」や「車検、故障費用の高騰」など現実的な項目を回答する人の割合が増えている傾向が見られました。自動運転がこれまで以上に身近に感じられるようになった結果であり、実用化に向けて一歩近づいたと、とらえることもできます。

また、前回に引き続き多くの方が、「交通事故が生じた場合の責任の所在があいまいになること」を不安に感じていることが分かりました。自動運転システム利用中の事故における損害賠償責任の考え方については、国土交通省の「自動運転における損害賠償責任に関する研究会」で、当面の「過渡期」においては、自賠法（自動車損害賠償保障法）の「運行供用者責任」の考え方が維持され、迅速な被害者救済等は引き続き行われていくものと整理されています※¹。

損保ジャパン日本興亜の自動車保険は、スムーズな被害者救済を実現するため、2017年7月から「被害者救済費用特約」を自動車保険に自動付帯しています※²が、お客さまの不安解消につながる対応についても引き続き丁寧に情報発信していきます。

<図4：自動運転車の普及に対する不安>



※1：2025年ごろまでの過渡期（自動運転車と自動運転車でない車が混在する時期）を想定したものとされています。

詳細は「自動運転における損害賠償責任に関する研究会 報告書」（国土交通省）を参照してください。

http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk2_000048.html

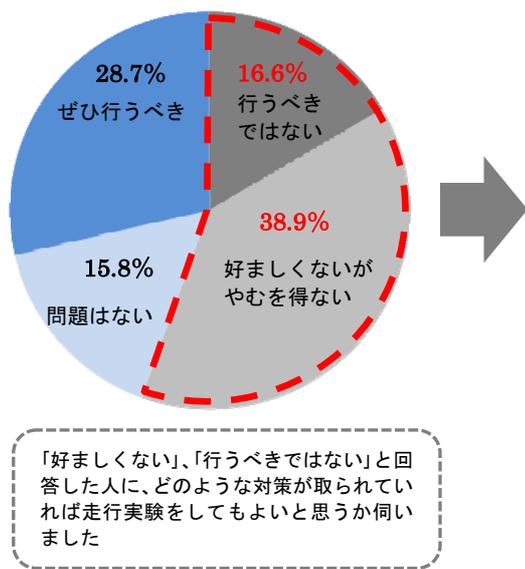
※2：詳細は『【自動車保険】自動運転車に対応した新たな補償の提供開始』（2017年2月27日）を参照してください。

http://www.sjnk.co.jp/~media/SJNK/files/news/2016/20170227_1.pdf

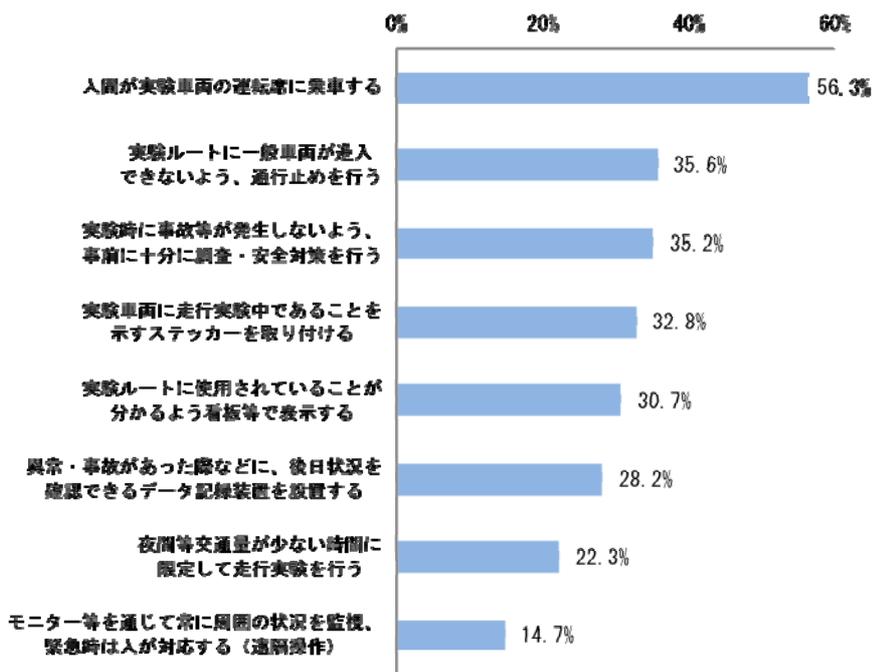
(3) 公道実験の受容性

実験のために自動運転車を公道で走行させることについては、約半数の方が「好ましくない」、または、「行方べきではない」と回答しており、公道走行実験自体にネガティブな印象を持っている人が多いことが分かりました。一方、そのうち76%の人が対策を講じていれば実験をしてもよいと回答しました。これらのことから、自動運転車の走行実験において安全性確保が重視されていることがうかがえます。

<図 5：公道で走行実験を行うことについて>



<図 6：走行実験をしてもよいと思う対策>



(4) 損保ジャパン日本興亜の取組みに関する調査結果

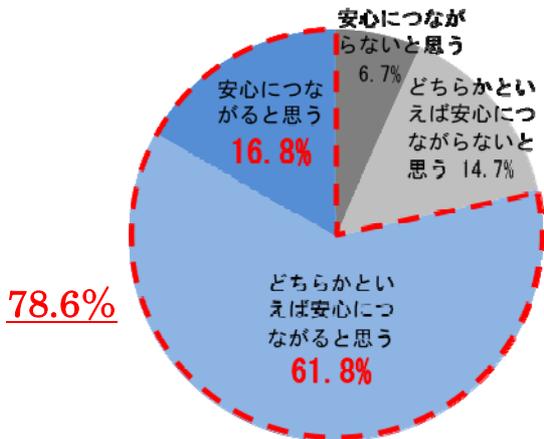
損保ジャパン日本興亜は2018年9月28日、従来の自動車保険の付帯サービス（レッカー手配等）に加え、無人の自動運転車の見守り（監視）や緊急時の遠隔操作といった新たなサービスの研究施設としてコネクテッドサポートセンターを開所しました。

また、2019年2月15日には自動運転技術をもつ2社[※]と業務提携し、公道で走行実験を行う前にドライブシミュレーターを使うことによって、実験ルートの調査や安全性を低コストで迅速に検証できるサービスの開発を進めています。

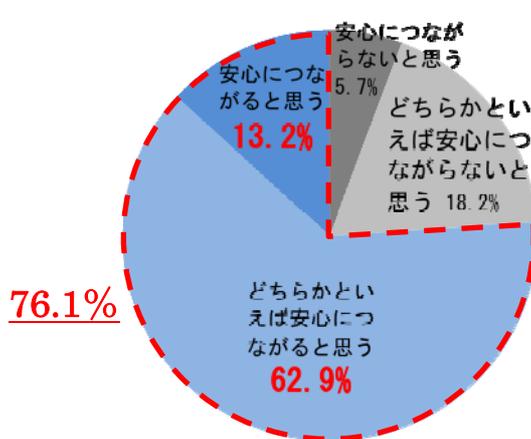
これらの取組みが、自動運転車に乗る際の安心や実用化の後押しにつながるかを調査した結果、両取り組みとも7割以上の方が、安心・実用化につながると回答しました。

※株式会社ティアフォー（自動運転システム開発等）、およびアイサンテクノロジー株式会社（高精度三次元地図の配信技術等）の2社

<図 7：自動運転車の見守りサービス>



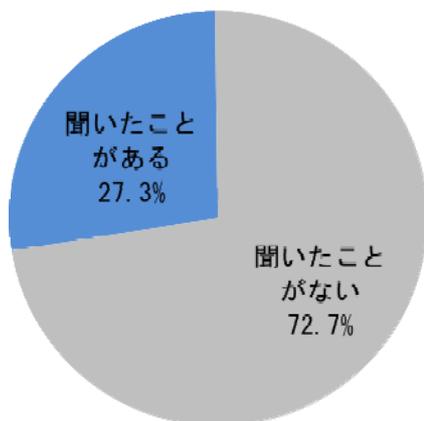
<図 8：リスクアセスメント>



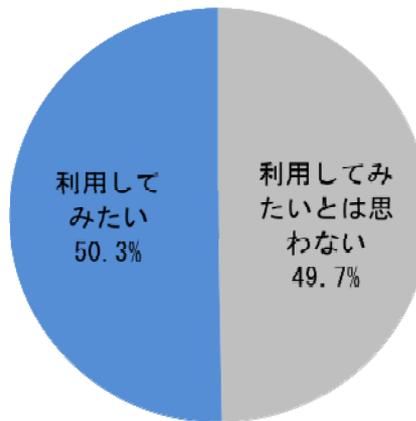
(5) M a a Sの認知度と利用意向

新たな統合型移動サービス（M a a S）について「聞いたことがある」と回答した人の割合は、全体の27%にとどまりました。一方で、「聞いたことがない」と回答した人も含め、「利用してみたい」と回答した人の割合は半数を超えており、今後、M a a Sに対する認知度向上を図っていくことの必要性がうかがえます。

<図9：M a a Sの認知度>



<図10：M a a Sの利用意向>

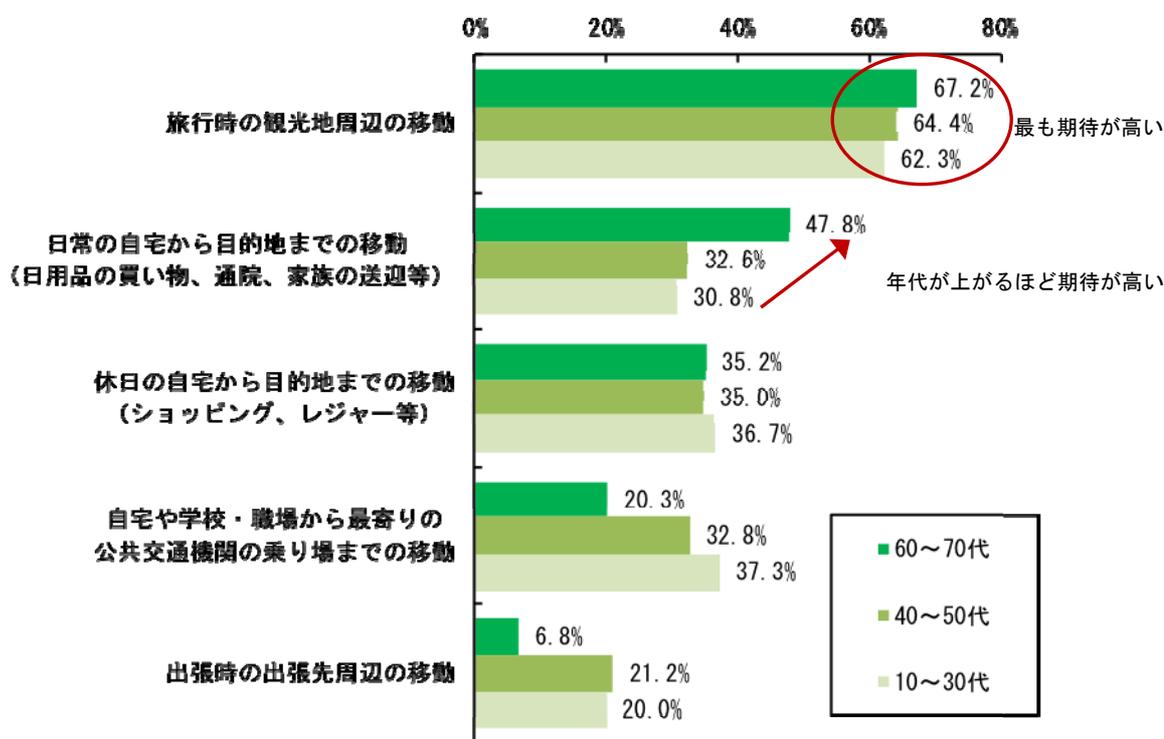


(6) M a a Sサービスを利用したい場面

利用したい場面について調査したところ、「旅行時の観光地周辺の移動手段としてサービスを利用したい」という回答が最多で全体の64%、次いで「日用品の買い物や通院などの日常の自宅からの移動手段として利用したい」という方が全体の35%という結果になりました。

フリー形式の質問では、「小さな子どもを連れて外出がしやすくなる」ことを期待する回答もありました。また、60代～70代の回答者のうち約半数が「日常の移動に利用したい」と回答しており、新たな移動サービスによる高齢者の移動支援や行動範囲の拡大に大きな期待が寄せられていることが分かりました。

<図11：新たな移動サービスを利用したい場面について>



4. 調査結果に対する有識者のコメント

国土交通省 自動車局 保障制度参事官室 企画調整官 佐藤典仁様 (※森・濱田松本法律事務所より出向)

今回の調査結果では、自動運転車の利用意向が2017年の調査と比較して高まっていることが判明する一方で、回答者の約半数が「交通事故が生じた際の責任の所在があいまいになる」ことを自動運転車の普及に対する不安として挙げており、2017年の調査と比較しても微増しています。

国土交通省自動車局は、2018年3月に「自動運転における損害賠償責任に関する研究会」の報告書を公表し、レベル0～4の自動車が混在する2020～2025年頃の「過渡期」においては、現在の自賠法の運行供用者責任の枠組みを維持し、自動車の保有者が、引き続き運行供用者責任を負うこととしています。これにより、自動運転システム利用中に万が一事故が発生したとしても、事故の被害者は迅速な保険金の支払を受けることができ、迅速な被害者救済を実現することができます。

さらに、現在、政府が2018年4月に取りまとめた「自動運転に係る制度整備大綱」に沿って、2020年目途の高度な自動運転の実現に向けた制度整備が進められ、道路運送車両法および道路交通法の改正案が今国会で審議されているところです。

このように、制度整備は着々と進んでおりますが、他方で、自動運転車の普及に対する不安の声もあるところであり、自動運転車およびその法制度に対する理解を深めるとともに、不安を解消し、社会受容性を向上させていくことは、自動運転車を普及させる上で欠かすことはできません。

また、かかる社会受容性を考慮することは制度整備を進める上でも重要であり、今回実施された調査の意義は大きく、今後も定期的に実施されることを期待します。

株式会社第一生命経済研究所 調査研究本部 ライフデザイン研究部 主席研究員 宮木由貴子様

消費者の自動運転に対する社会受容性を醸成するためには、誰がどこでどのようなものを求めており、それに対して企業や行政はどのような製品・サービスを提供できるのかについて、消費者・企業・行政で対話をしつつ、社会全体でトライアルを重ねていくことが重要となります。

自動運転に関する情報提供と消費者の理解促進において、実証実験をはじめとした、自動運転の体験・接触機会を広げる取り組みは重要な意味を持ちます。事前対策を十分に行い、実験が安全かつ効果的に行われることに加え、社会実装における万が一の際の補償などについて、消費者に明確に伝えていくことが求められます。

2020年における高速道路での自動運転（レベル3）や限定地域における無人自動運転での移動サービス（レベル4）の実現に向け、今後、実証実験のさらなる増加が予想されます。消費者の実態把握に加え、自動運転の社会受容性を観測するためにも、定期的に消費者調査が実施されることを期待します。

5. 今後について

2017年の調査と比較した結果、自動運転車の研究・開発が着実に進んでいる背景を受けて、自動運転車に対する社会的な受容性が高まりつつあることが分かりました。また、公道での走行実験等、実用化に向けた取組みについては、より一層の安全性の向上、安心感の醸成が求められていることが明らかになりました。

損保ジャパン日本興亜は、自動車保険において、スムーズな被害者救済を実現するために「被害者救済費用特約」を提供していますが、保険商品の開発のみならず、提携会社と連携しながら開発を進めている自動運転サービスの導入支援事業や、コネクテッドサポートセンターを基軸とした無人自動運転車に対する見守り（監視）サービスなど、今後も安心・安全な自動運転社会の実現に向けた取組みを加速していきます。

また、今回新たに調査したMaasについては、認知度がまだ低い一方、「旅行・観光時の新しい便利な移動手段」や「高齢者の移動支援・行動範囲の拡大」等に大きな期待が寄せられていることが分かりました。損保ジャパン日本興亜は、これからも新たな移動サービスの登場やシェアリングビジネス等、移動手段や社会構造の変化に対応できる保険商品やサービスを研究・開発していきます。

以上