

【車買取の満足度調査】全体の65%が売却結果に満足している一方で、不満足と答えた人の98%は「希望金額で売却できなかった」と回答。さらに、貯蓄が不得意な人が買取額に不満足な傾向も～ウェブクルー、車買取の満足度に関する調査を実施～

「ズバット」を中心とした比較サイトを展開する株式会社ウェブクルー（本社：東京都世田谷区、代表取締役社長：藤島義琢）は、2021年10月に『車買取の満足度に関するアンケート調査』を実施いたしました。

調査背景

コロナ禍で海外からの自動車部品の供給遅れや、半導体不足などによる新車の納期遅れ等の問題も発生している現在、中古車買取市場の需要が高まっています。さらに、これから到来する1～3月は例年、新生活のスタートに伴い1年間の中でも車の販売・売却の動向が最も大きくなる時期。乗っている車の売却を考えている人は、今のうちから情報収集をして備えておくことが大切です。

そこで今回、比較サイト「ズバット」の利用者様を対象に、車売却の体験にまつわる最新の動向調査をアンケート形式にて実施いたしました。

調査概要

- ・調査期間：2021年10月1日～10月4日
- ・調査対象：「ズバット 引越し比較」「ズバット 車買取比較」「ズバット 不動産売却」の過去利用者
- ・有効回答数：339件
- ・男女比率：男性258名（76%）、女性77名（23%）、無回答4名（1%）
- ・年代比率：20代4%・30代9%・40代22%・50代30%・60代以上34%
- ・平均年齢：54歳

調査結果トピックス

- ・車の売却においては結果の満足度にかかわらず、「約3ヵ月」の間に「車買取業者」「車買取一括査定サイト」を中心に情報を集め、結果「2社以上」に見積もりを取り、売却を行う人が多い。
- ・車の売却結果に「満足している」と回答した人は全体の65%を占め、金額面以外（期間等）のほかに希望期間内で売却を完了できたこと等を理由にあげる人が多い一方、「不満足」と回答した人におい

ては、その理由について『希望していた金額で売却ができなかったから』という回答が98%を占める結果に。

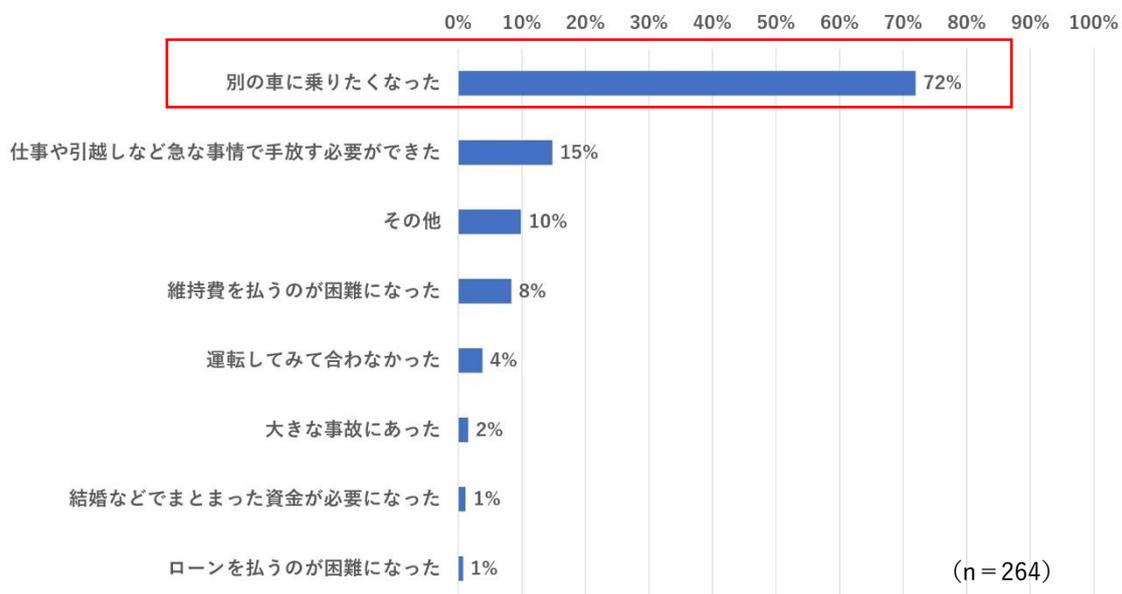
- ・車の売却結果に「不満足」と回答した人の82%は『当初の売却希望金額を実際の買取金額が下回った』と回答。その平均差額は、当初売却希望金額比で約18.8万円となった。
- ・「お金についての悩み」については、売却結果に「不満足」な人は「満足している」人に比べ、『貯蓄が思うようにできない』という回答が20ポイント多く、『ローンの返済』という回答も9ポイント多く見られた。

調査結果詳細

■車を売ろうと思ったきっかけは「別の車に乗りたくなった」が最も多く、また全体の65%が売却結果に「満足している」

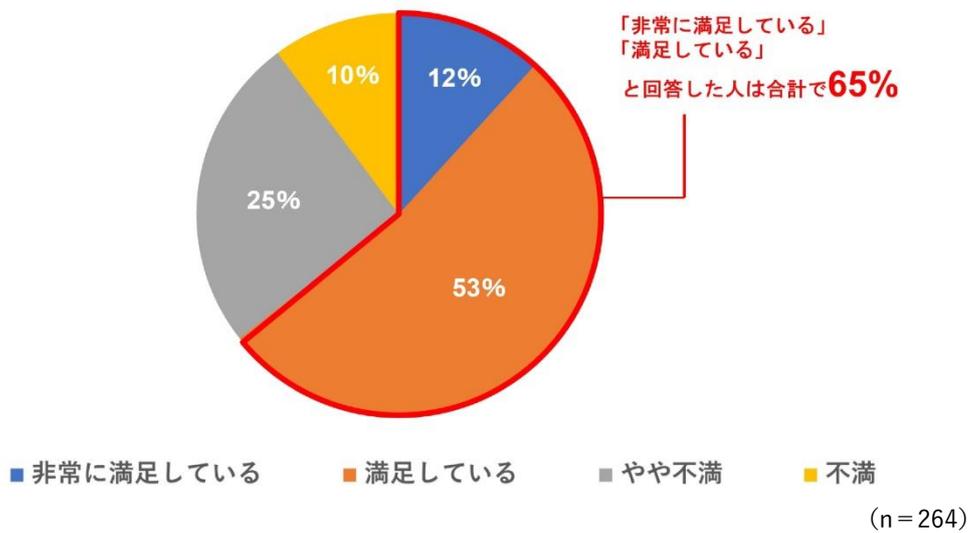
「車売却の経験がある」と答えた人における車を売ろうと思った理由、きっかけで最も多かったのは『別の車に乗りたくなった』で、全体の72%となりました。

Q. 車を売ろうと思った理由、きっかけを教えてください。(複数回答)



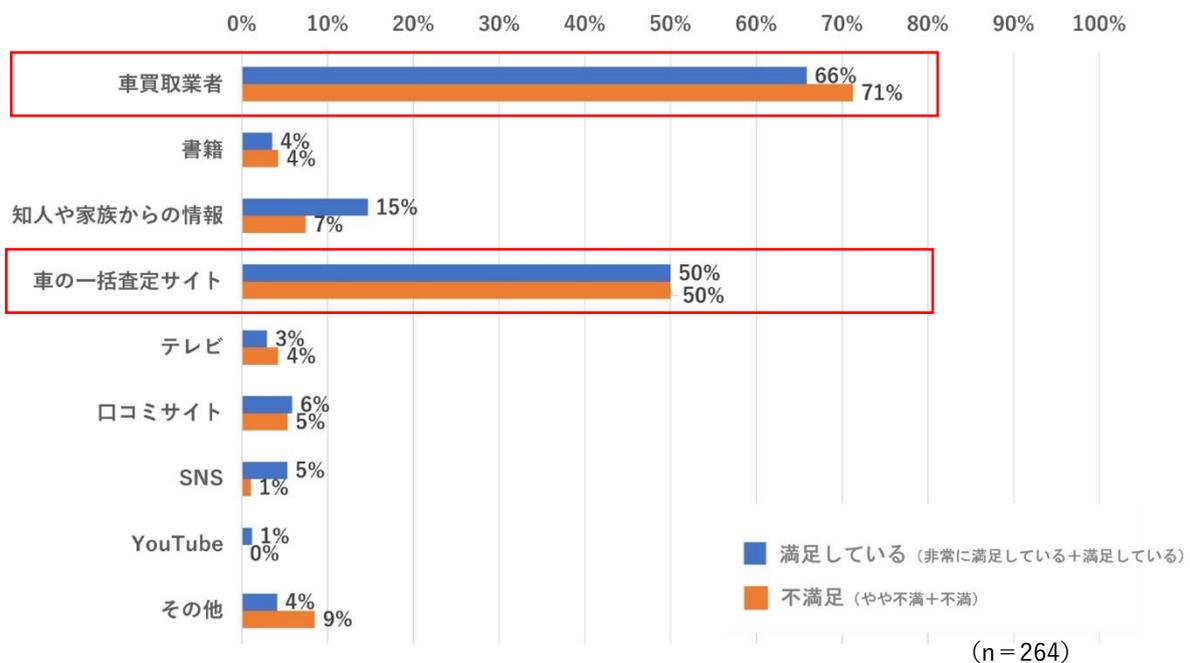
また、車買取経験者のうち、売却結果に「非常に満足している」あるいは「満足している」と回答した人は、全体の65%となりました。

Q. 車の売却結果に満足していますか。



また、売却検討時に参考にした情報源を調査したところ、売却結果の満足度に関わらず、最も多かったのは『車買取業者』、次点で『車の一括査定サイト』となりました。

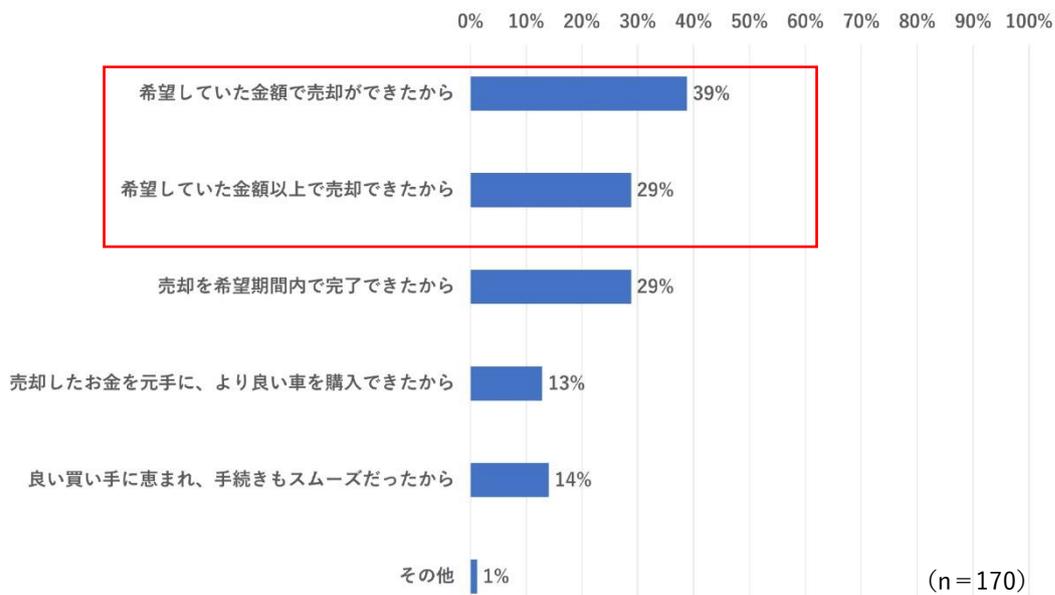
Q.車の売却を検討する際に、参考にした情報源を教えてください。(複数回答)



■車の売却結果に「満足している」人は金額だけでなく、売却に要した期間に満足している割合も高い

車の売却結果に「非常に満足している」または「満足している」理由において、『希望していた金額（以上）で売却ができたから』という回答が計68%で最も多かったものの、『売却を希望期間内で完了できたから』『良い買い手に恵まれ、手続きもスムーズだったから』『売却したお金を元手に、より良い車を購入できたから』など、金額面以外の満足理由を選択する人も一定数見られました。

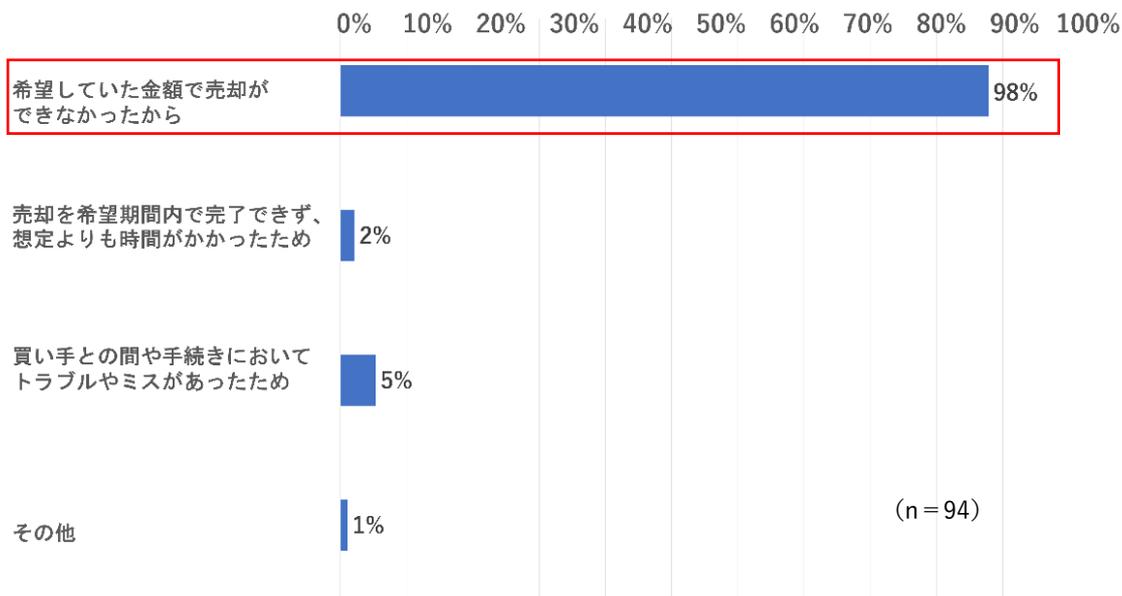
Q.車の売却結果に「非常に満足している」または「満足している」と答えた理由を教えてください。（複数回答）



■車の売却結果に「不満足」な人の98%は「希望金額で売却できなかったこと」に対して不満を感じている

一方、車の売却結果に「やや不満」または「不満」な理由においては『希望していた金額で売却ができなかったから』という回答が98%を占める結果になりました。

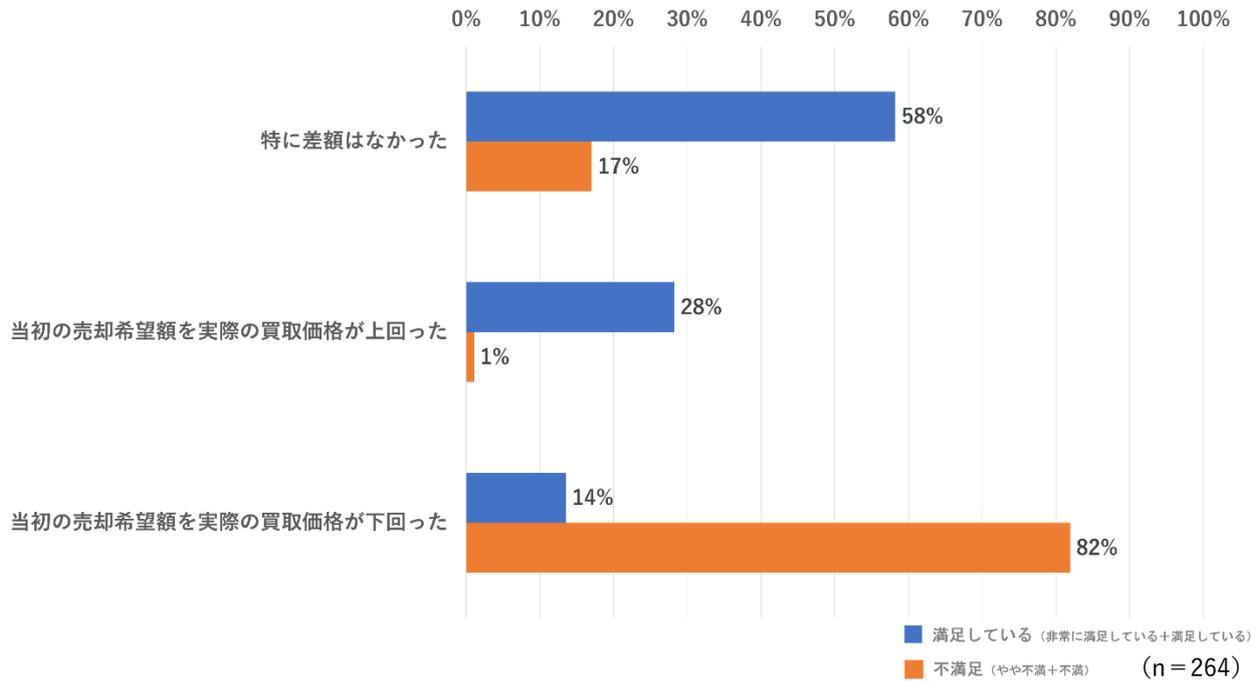
Q. 車の売却結果に「やや不満」または「不満」と答えた理由を教えてください。(複数回答)



また、車の売却結果に「満足している」と回答した人のうち 58%が『売却希望金額と実際の買取金額の差額はなかった』、28%が『当初の売却希望金額を実際の買取金額が上回った』と回答。そして当初の売却希望金額を実際の買取金額が上回った人における平均差額は、当初売却希望金額比で+14万9,647円という結果になりました。

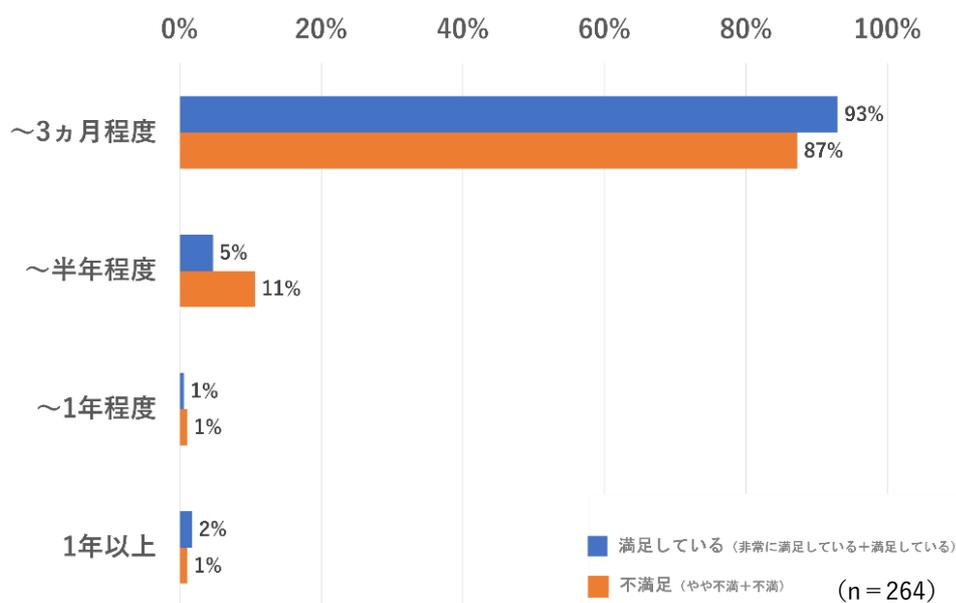
一方で、売却結果に「不満足」と回答した人のうち 82%は『当初の売却希望金額を実際の買取金額が下回った』と回答。当初の売却希望金額を実際の買取金額が下回った人における平均差額は、当初売却希望金額比で▲18万8,508円という結果になりました。

Q. 売却希望金額と実際の売却金額の差額はありましたか。／売却希望金額と実際の売却金額の差額を教えてください。



売却結果に「満足している」と回答した人においては、売却検討期間から『～3ヵ月程度』で売却完了した人が93%、『～半年程度』で売却完了した人は11%となり、「不満足」と回答した人に比べ、売却検討期間から完了までにかかった時間が短い人が多いという結果になりました。

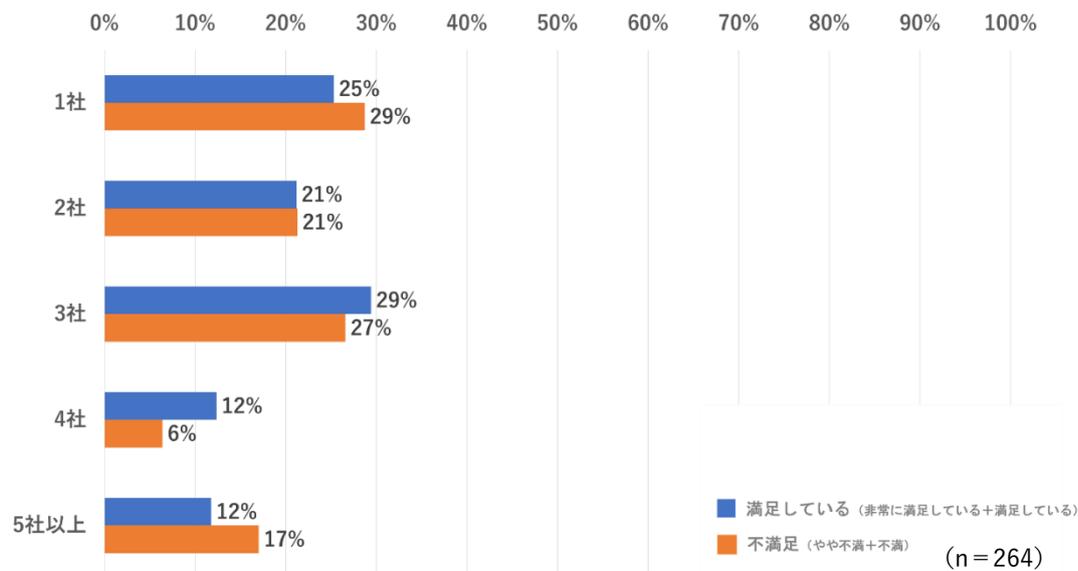
Q. 売却検討期間から完了までにかかった時間を教えてください。



■売却を検討するにあたり査定を依頼した車買取業者数は、約7割の人が『2社以上』

売却結果に「満足している」と回答した人において、査定を依頼した車買取業者の社数は『1社』が25%、『2社』以上の人（『2社』『3社』『4社』『5社以上』と回答した人）を合計すると75%という結果になりました。一方、売却結果に「不満足」と回答した人においては『1社』が29%、『2社』以上と回答した人は計71%という結果になりました。

Q. 査定を依頼した車買取業者の社数を教えてください。

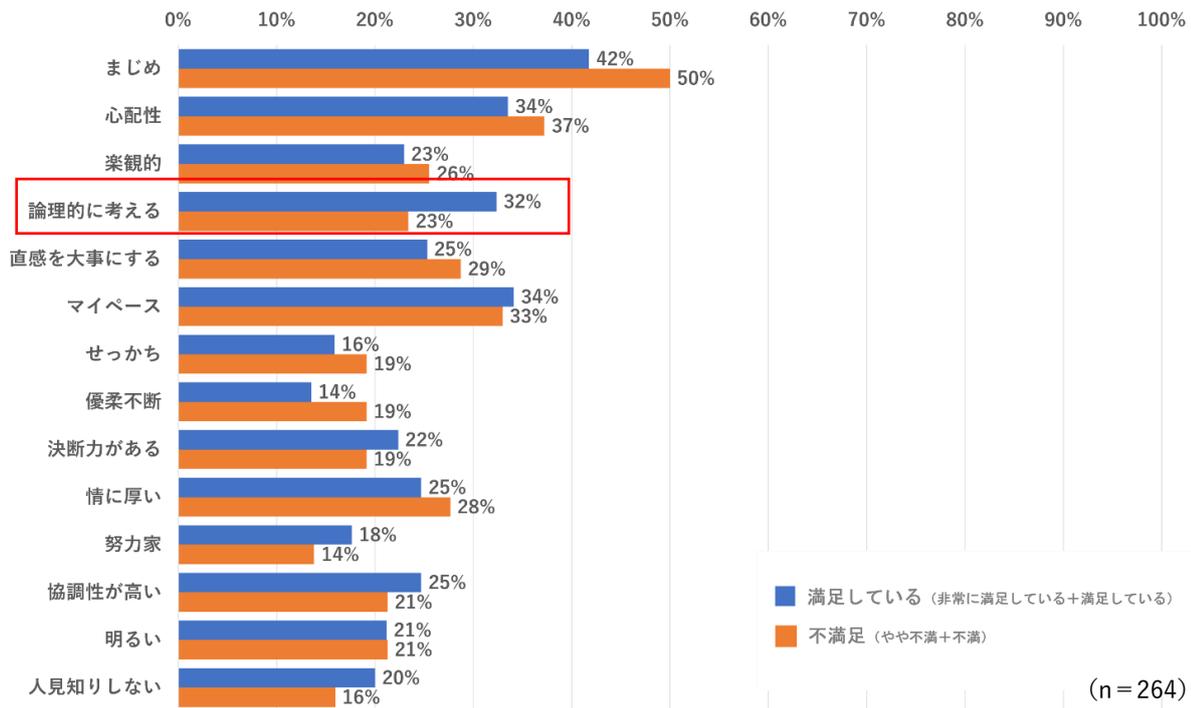


■自身の性格を『論理的に考える』と評している人ほど、売却結果の満足度が高い傾向

さらに、車の売却結果に「不満足」な人は『貯蓄が思うようにできない』『ローンの返済』という悩みを持つ人がより多いことが判明

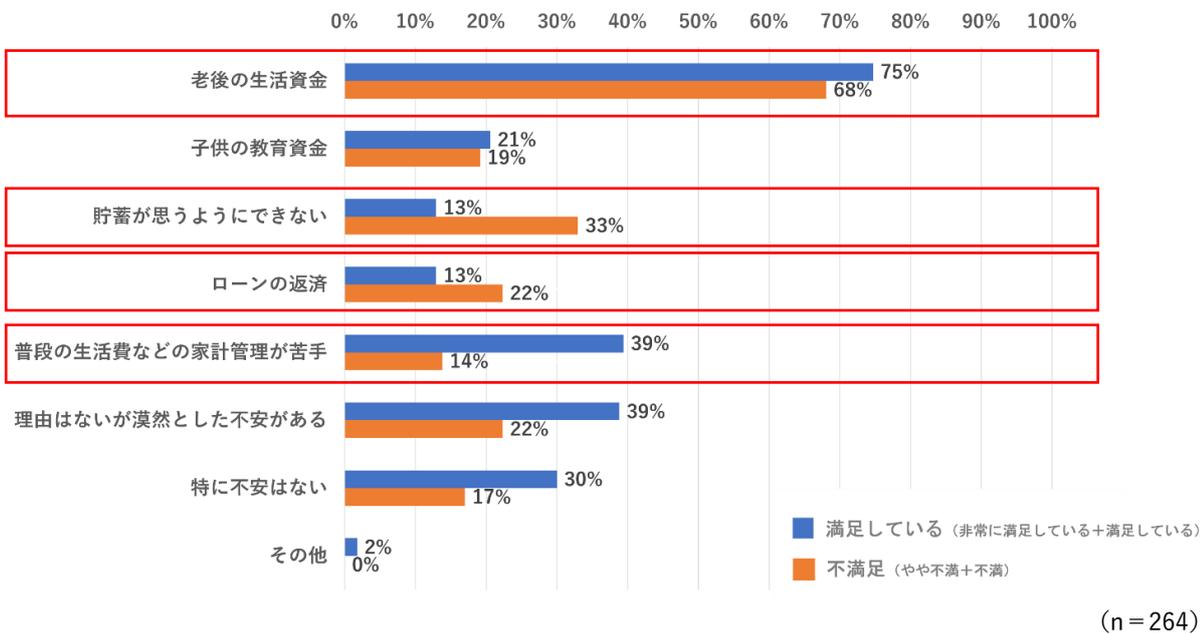
車の売却結果に「満足している」人、「不満足」な人ともに、自身の性格を『まじめ』と評する回答が最も多く見られました。そして売却結果に「満足している」人においては「不満足」な人に比べて自身の性格を『論理的に考える』と評している傾向が見られました。

Q. 自身の性格について当てはまると思うものを教えてください。(複数回答)



さらに、「お金についての悩み」に関しては、車の売却結果に「満足している」人、「不満足」な人ともに、『老後の生活資金』という回答が最も多く見られました。そして売却結果に「満足している」人においては「不満足」な人に比べて『普段の生活費などの家計管理が苦手』という回答が 25 ポイント多く見られ、一方で売却結果に「不満足」な人は「満足している」人に比べ、『貯蓄が思うようにできない』という回答が 20 ポイント多く、『ローンの返済』という回答も 9 ポイント多く見られました。

Q. お金についての悩みを教えてください。(複数回答)



調査結果より

今回の調査結果では、売却結果に「満足している」人、「不満足」な人において、売却検討までの期間や参考にした情報収集元、また見積もりをとった社数には大きな差は見られませんでした。

一方で車の売却結果に「満足している」人の満足理由においては、『希望していた金額（以上）で売却ができたから』という回答が最も多かったものの、『売却を希望期間内で完了できたから』『良い買い手に恵まれ、手続きもスムーズだったから』『売却したお金を元手に、より良い車を購入できたから』など、金額面以外の満足理由を選択する人も一定数見られました。

このことから、車の売却において満足度を得るためには「提示された査定額が妥当であるかどうか」に納得して売却に進むことが大切であり、そのためには売却したい車の「買取相場」を予め把握しておくことがとても重要です。また売却金額だけでなく、売却にかかる期間など、車の売却において何を一番重要視したいかを、最初に明確にしておくことが満足度の高い売却につながるでしょう。

さらに、本調査では車の売却結果に「不満足」な人は「満足している」人に比べ、『貯蓄が思うようにできない』『ローンの返済』という悩みを持っている人が多いこともわかりました。これらの結果から、車の売却活動においては、お客様ご自身のライフスタイル、マネープランを考慮した上で行っていただくことが車売却における最終的な満足度を高めるポイントだと考えます。

「ズバット 車買取比較」は全国的に有名な車買取業者から地域密着型の車買取業者まで、多くの車買取業者が参加している車買取比較サイトです。「中古車の査定相場」のページでは車種ごとの相場情報も確認できるので、車の売却を検討している人、悩んでいる人は愛車の相場を調べることから始めてみてはいかがでしょうか。

URL : <https://www.zba.jp/car-kaitori/satei-souba/>

■「ズバット 車買取比較」概要

「ズバット 車買取比較」は全国的に有名な車買取業者から地域密着型の車買取業者まで、278社（2021年11月時点）の車買取業者が参加している、日本最大級の規模を誇る車買取比較サイトです。簡単な情報入力だけで最大10社の車買取業者に一括で査定を依頼することが可能です。また、中古車オークションでの取引データをもとに中古車の査定相場を独自に算出。車種ごとに査定相場を確認することができます。

日本全国どこからでも気軽に一括査定の依頼が可能、かつ査定を依頼できる車買取業者の数が多いため、高価買取の可能性が高まります。

URL : <https://www.zba.jp/car-kaitori/>

【株式会社ウェブクルー】

ウェブクルーグループは、「保険」「引越し」「自動車」「シニア」「教育」など多様な分野で「ズバット」を中心とする比較サービスを運営し、累計利用者数は1,500万人以上を突破。それぞれのプラットフォームを通じて、皆様のニーズと提携企業が扱う商品・サービスをマッチング。経営理念である「見えないものを見えるように わかりにくいものをわかりやすく」を合言葉に、皆様の決断の後押しとなるようなサービスの提供に挑み続けています。

最適な選択につながる情報を消費者の皆様を提供するとともに、消費者の皆様・提携企業の双方に「感動」をもたらすサービスを追及してまいります。

会社名 : 株式会社ウェブクルー

所在地 : 〒154-0024 東京都世田谷区三軒茶屋二丁目 11 番 22 号サントワーズセンタービル 4F

設立 : 1999 年 10 月 1 日

資本金 : 100,000,000 円 (2021 年 3 月末現在)

代表者 : 代表取締役社長: 藤島 義琢 (ふじしま よしたか)

事業内容: WEB マーケティング事業

URL : <https://www.webcrew.co.jp/>