

～「自転車ロードサービス」に関する調査～
 au 損保が最新の利用実態を公表
 新型コロナの影響で4～5月は利用減も、6月以降は上昇傾向

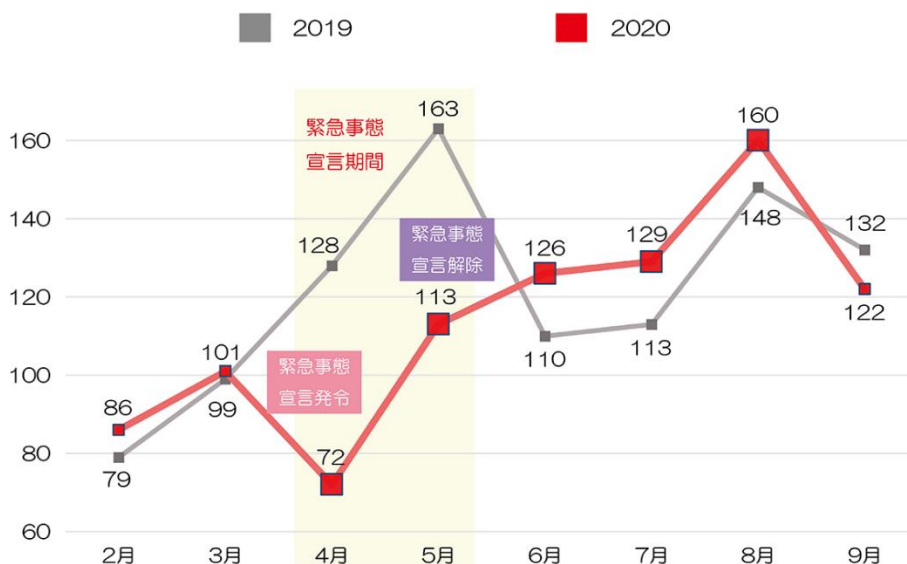
au 損害保険株式会社（本社:東京都港区、代表取締役社長:山田隆章、以下、au 損保）は、au 損保が提供する『自転車向け保険』に付帯している、自転車が自走できなくなったときに自転車を希望の場所まで無料搬送するサービス「自転車ロードサービス」の利用実態について公表いたします。

●自転車ロードサービスの要請件数にもコロナの影響
 昨年比で4～5月は利用減も、外出自粛解除の6月以降は増加傾向に

新型コロナによる外出自粛の影響が、自転車ロードサービスにもあったようです。自転車ロードサービスの月別利用者数は2020年2～3月は昨年と同水準でしたが、4～5月は大幅に減少しました。一方6月以降の数値は、6月126件、7月129件、8月160件と昨年を上回りました。

4～5月は新型コロナウイルスの感染拡大のため緊急事態宣言が発令されました。外出自粛が呼びかけられたことから自転車利用が控えられたことによって、自転車ロードサービスの要請件数が減少したものとされます。一方、6月以降は外出自粛が段階的に解除されたことに加え、自転車通勤の増加など自転車利用が増えたことによって自転車ロードサービスの要請件数も増加したものとされます。

自転車ロードサービスの要請件数



<緊急事態宣言の経緯>

- 4/7 緊急事態宣言発令（東京、神奈川、埼玉、千葉、大阪、兵庫、福岡）
- 4/16 緊急事態宣言発令（全国）
- 5/14 緊急事態宣言解除（北海道、東京、神奈川、埼玉、千葉、大阪、京都、兵庫を除く39県）
- 5/21 緊急事態宣言解除（大阪、京都、兵庫）
- 5/25 緊急事態宣言解除（北海道、東京、神奈川、埼玉、千葉）※全国で解除

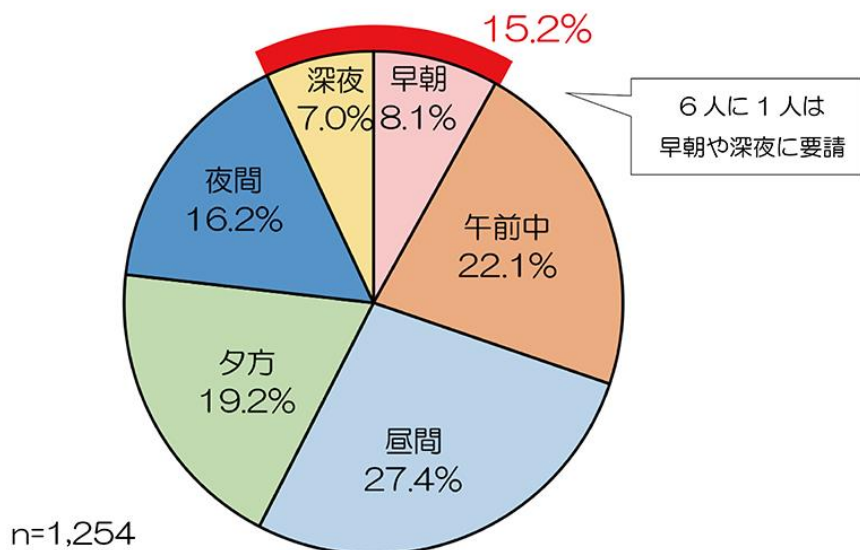
●自転車ロードサービス要請の時間帯

半数が「午前中・昼間」も、6人に1人が「早朝・深夜」に要請

要請があった時間帯を見てみると、昼間が27.4%（343人）と最も多くなりました。次いで午前中が22.1%（277人）となり、要請の半分は「午前中・昼間」が占める結果となりました。続いて、夕方19.2%（241人）、夜間16.2%（203人）、早朝8.1%（102人）、深夜7.0%（88人）となりました。早朝と深夜を合わせると15.2%（190人）となり、**早朝や深夜に、事故や故障等のトラブルで自転車ロードサービスを要請する方が6人に1人いることが分かりました。**ご利用者さまからも「自宅から5キロほどの距離でしたが深夜だったので助かりました。」「自力で家まで帰ろうとしたが夜遅いため、自転車ロードサービスが使えて良かった」などのお声を複数いただいております。

※早朝（5:00～8:59）、午前中（9:00～11:59）、昼間（12:00～14:59）、夕方（15:00～17:59）、夜間（18:00～20:59）、深夜（21:00～4:59）

自転車ロードサービスの要請があった時間帯

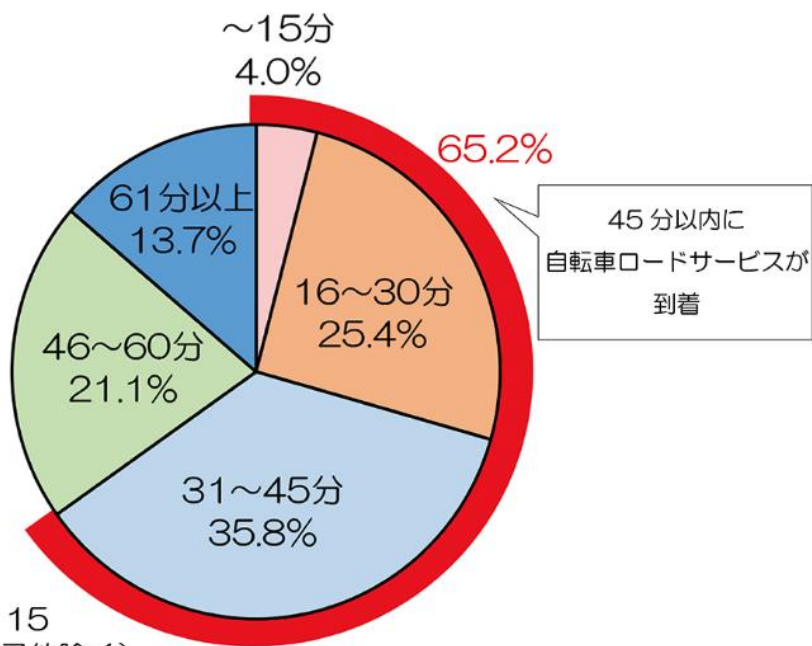


●自転車ロードサービスが到着するまでの時間

「45分以内」が約7割

自転車ロードサービスが到着するまでの時間を尋ねたところ、「31分～45分」が35.8%（399人）で最多となりました。次いで「16分～30分」が25.4%（283人）、「46分～60分」が21.1%（235人）、「61分以上」が13.7%（153人）、「～15分」が4.0%（45人）という結果が続きました。**自転車ロードサービスを要請された方の約3割が、待機時間30分前からサービスを受けています。45分以内まで含めると約7割となります。**特に夜間や深夜の時間帯では比較的待機時間が短い傾向にありました。要請が集中する午前中や昼間の時間帯では、お待たせしてしまうケースもありますが、自転車ロードサービスの拠点数も年々増えており、ご利用者さまをお待たせしないよう改善に努めています。

自転車ロードサービスが到着するまでの時間

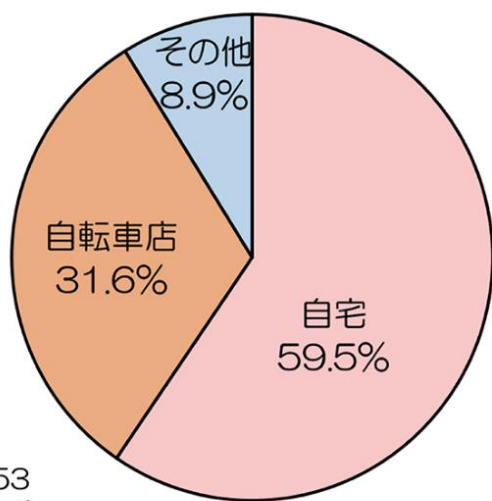


n=1,115
(不明・予約除く)

●自転車ロードサービスによる搬送場所 「自宅」59.5%、「自転車店」31.6%

自転車ロードサービスによる搬送場所を尋ねたところ、「自宅」が59.5%（746人）、「自転車店」が31.6%（396人）となりました。自転車ロードサービスは会社や学校、自転車店などの自宅ではない場所へも自転車を搬送することができるので、そのまま自転車修理に持ち込むことも可能です。

自転車ロードサービスの搬送場所



n=1,253
(不明除く)

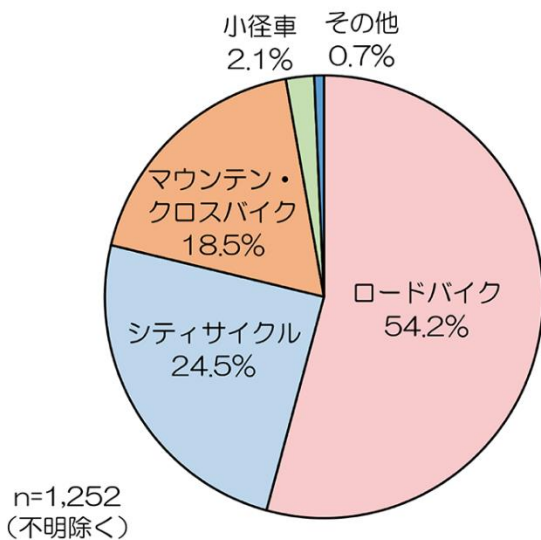
●自転車ロードサービスの要請が多い車種

平日はシティサイクルやマウンテンバイク・クロスバイク増、土日はロードバイク

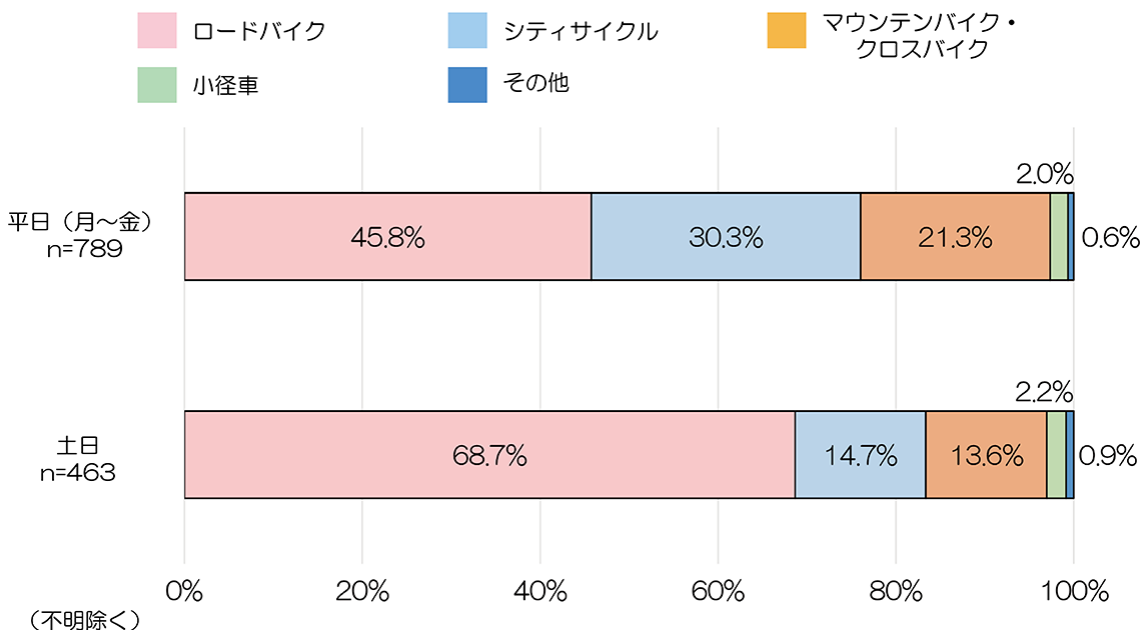
自転車ロードサービスを要請した車種は、「ロードバイク」が54.2%（679人）で過半数を占めました。「シティサイクル（電動アシスト付自転車含む）」の割合が24.5%（307人）と、昨年の21.4%から3.1ポイント、同様に「マウンテンバイク・クロスバイク」の割合が18.5%（231人）と、昨年12.5%から6ポイント、それぞれ増加しました。

また、「平日（月～金）」と「土日」のそれぞれの要請車種をみると、「平日（月～金）」は、「ロードバイク」45.8%（361人）、「シティサイクル」30.3%（239人）、「マウンテンバイク・クロスバイク」21.3%（168人）となっていました。「土日」は、「ロードバイク」68.7%（318人）、「シティサイクル」14.7%（68人）、「マウンテンバイク・クロスバイク」13.6%（63人）となっていました。平日は通勤や通学をする「シティサイクル」「マウンテンバイク・クロスバイク」利用者の要請が増え、土日は長距離サイクリング利用などの「ロードバイク」からの要請が多いことが分かります。

自転車ロードサービスを要請した車種



自転車ロードサービス
曜日×車種



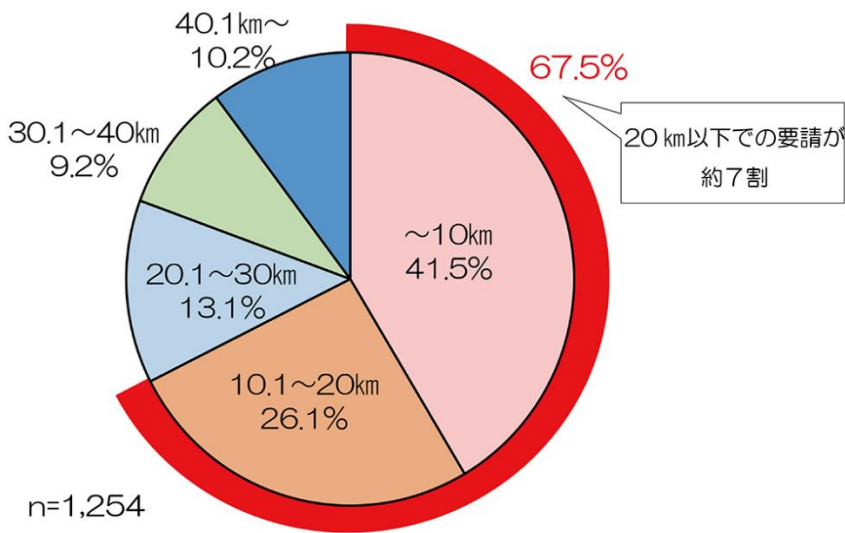
●自転車ロードサービスの搬送距離

10km以下が4割超、20 km以下を合わせると約7割と、近距離での利用が多数

トラブル発生場所から搬送場所までの搬送距離は、「～10.0km」が41.5%（520人）で最も多くなり「10.1～20.0km」を含めると67.5%（847人）と7割近くに上りました。多くの方に短い距離でも利用いただいていることが分かります。

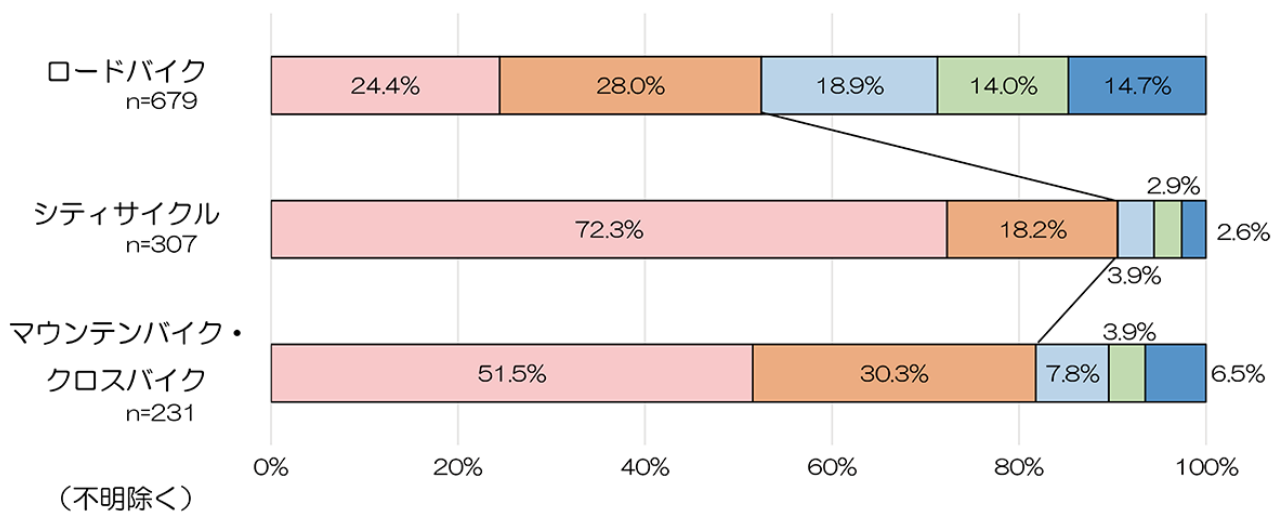
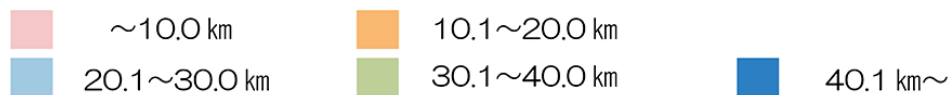
車種別では「ロードバイク」は長い距離での要請も多く、「シティサイクル」「マウンテンバイク・クロスバイク」は比較的短い距離での要請が多くなりました。

自転車ロードサービスの搬送距離



自転車ロードサービス

車種 × 搬送距離



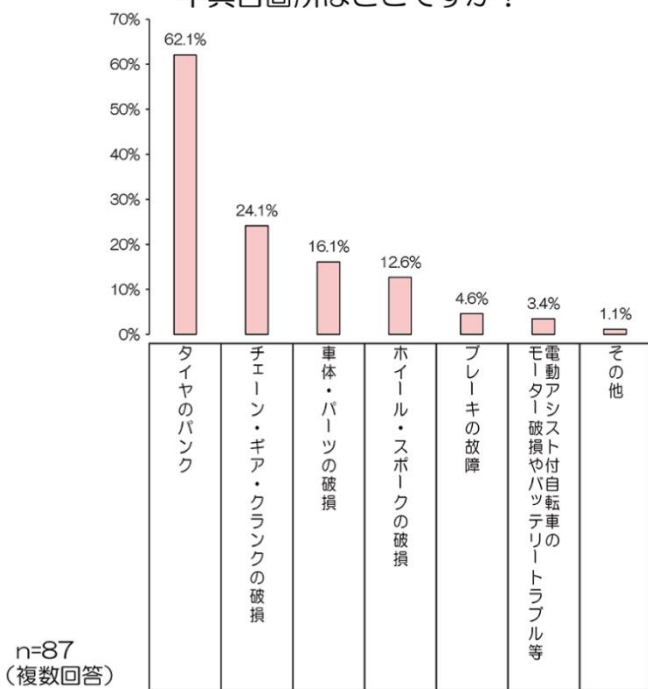
■自転車ロードサービスの利用実態をさらに具体的に調べるため、追加で質問したところ、87名の方から以下の回答を得ました。

●自転車ロードサービスを呼んだ際の不具合箇所
「パンク」が最多 原因は予期せぬトラブル

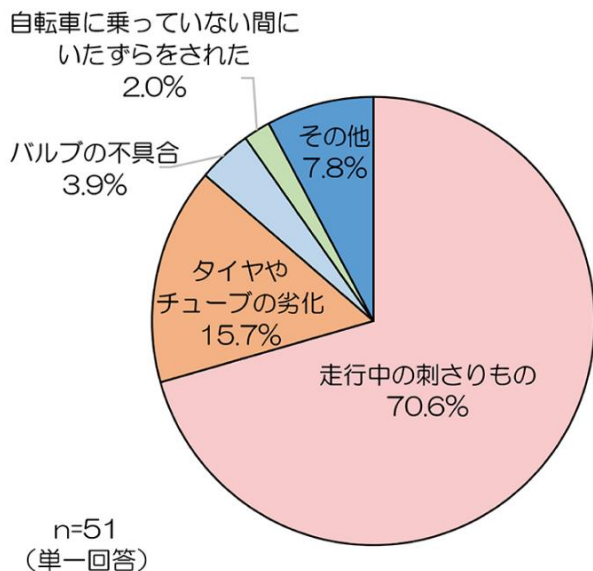
追加質問をした87人に、自転車ロードサービスを要請した際の不具合箇所を尋ねたところ（複数回答）、**「タイヤのパンク」**が62.1%（54人）でトップになりました。次いで**「チェーン・ギア・クランクの破損」**24.1%（21人）、**「車体・パーツの破損」**16.1%（14人）と続きました。

パンクの故障と答えた51人に、その原因を尋ねたところ（単一回答）、**「走行中の刺さりもの」**が70.6%（36人）で過半数を占め、次いで**「タイヤやチューブの劣化」**15.7%（8人）、**「バルブの不具合」**3.9%（2人）、**「自転車に乗っていない間にいたずらをされた」**2.0%（1人）となりました。走行中の刺さりものは運転時に注意していても、どうしても避けがたいこともあります。「パンクの修理キット」を常に携帯しているとは限らないので、そういう時こそ自転車ロードサービスがお役に立ちます。

Q.自転車ロードサービスを要請した際の
不具合箇所はどこですか？



Q.パンクの原因は何ですか？



●自転車ロードサービス要請の際のシチュエーション

「余暇でのサイクリング中」が66.7%

自転車ロードサービスを要請した全国の自転車利用者87人に、そのシチュエーションを尋ねたところ（単一回答）、「余暇でのサイクリング中」が66.7%（58人）となりました。次いで「通勤・通学中」が24.1%（21人）、「買い物中」4.6%（4人）、「配達等の業務中」2.3%（2人）となりました。

自転車ロードサービスを要請した際のエピソードを尋ねたところ、下記のような意見が集まりました。

【木の枝を踏みパンク】

出勤途中で、路上に落ちていた木の枝を踏みパンク。会社まで何とか押して行きましたが、帰宅時に自転車ロードサービスを利用させていただきました。時間通りに来てくれて、大変助かりました。

【故障車を販売店に搬送】

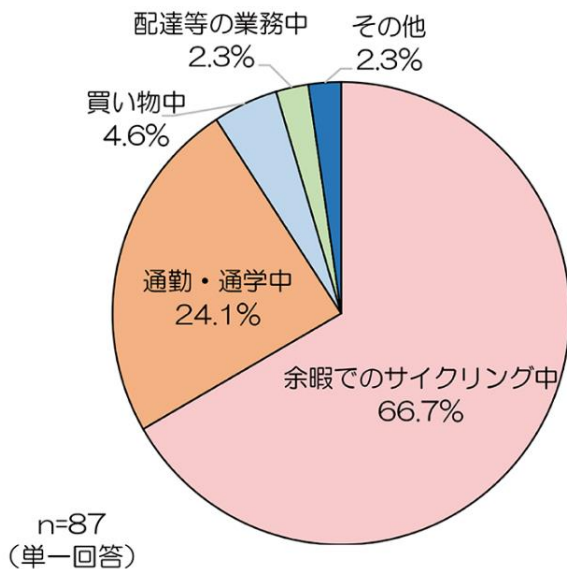
通勤途中で（電動アシスト付自転車の）モーターが破損。職場までは手押しで運び、自転車ロードサービスで購入店に運んでもらえた。自宅ではなく、販売店にと事情を説明したら柔軟に対応してもらえてよかった。

【仕事終わりにパンクが発覚】

仕事終わりに帰るため、自転車に乗ろうとしたらパンクしていた。自転車向け保険に自転車ロードサービスが付帯されていることを思い出し連絡したところ、すぐに救援に来てもらい非常に助かった。

au 損保の自転車ロードサービスは、全国ほとんどの場所で、時間帯を問わず対応しています。例えば、余暇のサイクリングを楽しむ方には、遠出した先でも対応します。またコロナ禍で新たに自転車通勤を始めた方には、通勤・通学中の要請にもスタッフがすぐに駆けつけますので安心です。

Q. 自転車ロードサービスを要請した際のシチュエーションを教えてください



新型コロナウイルスの流行が広がる中でも、外出が必要な場面があります。そんな中「密」を避けられ、電車やバスに代わる移動手段として自転車が見直されています。利便性が見直されている自転車ですが、パンクなどのよくある故障で走行できなくなってしまうことも起こり得ます。au 損保の自転車ロードサービスは重大なトラブルでなくても、24時間365日、全国ほとんどの地域で受け付けているので安心です。また、自転車店等に搬送でき修理に持ち込むことが可能なので毎日自転車に乗る方には、ぜひご準備いただきたいサービスです。自転車ロードサービスの利用方法や搬送の様子は、以下ページよりご覧いただけます。

自転車ロードサービス徹底解説！自転車ロードサービスって実際どんな感じ？

https://www.au-sonpo.co.jp/pc/lp_roadservice/

au 損保は、これからもスマホを中心とした保険・サービスの提供等を通じて、皆さまのライフスタイルに寄り添い、安心・安全な毎日をサポートしてまいります。

以上

【調査概要】※au 損保調べ

対象者：2019年10月1日～2020年9月30日にau 損保の自転車ロードサービスを要請された方

有効サンプル数：1,254人

- ・n=母集団のデータの数
- ・本調査では小数点第2位以下を四捨五入しています。

※自転車ロードサービスは、事故または故障により自転車が自力走行不能（自転車が物理的もしくは機能的に走行できない状態、または法令により走行が禁じられている状態）となった場合が対象です。原則、人は同乗できません。

※自走不能となった場所がご自宅から1kmを超えていれば、ご利用可能です。

※無料での搬送距離は50km以内となります。

本リリースを保険募集のために使用することはご遠慮くださいますようお願いいたします。