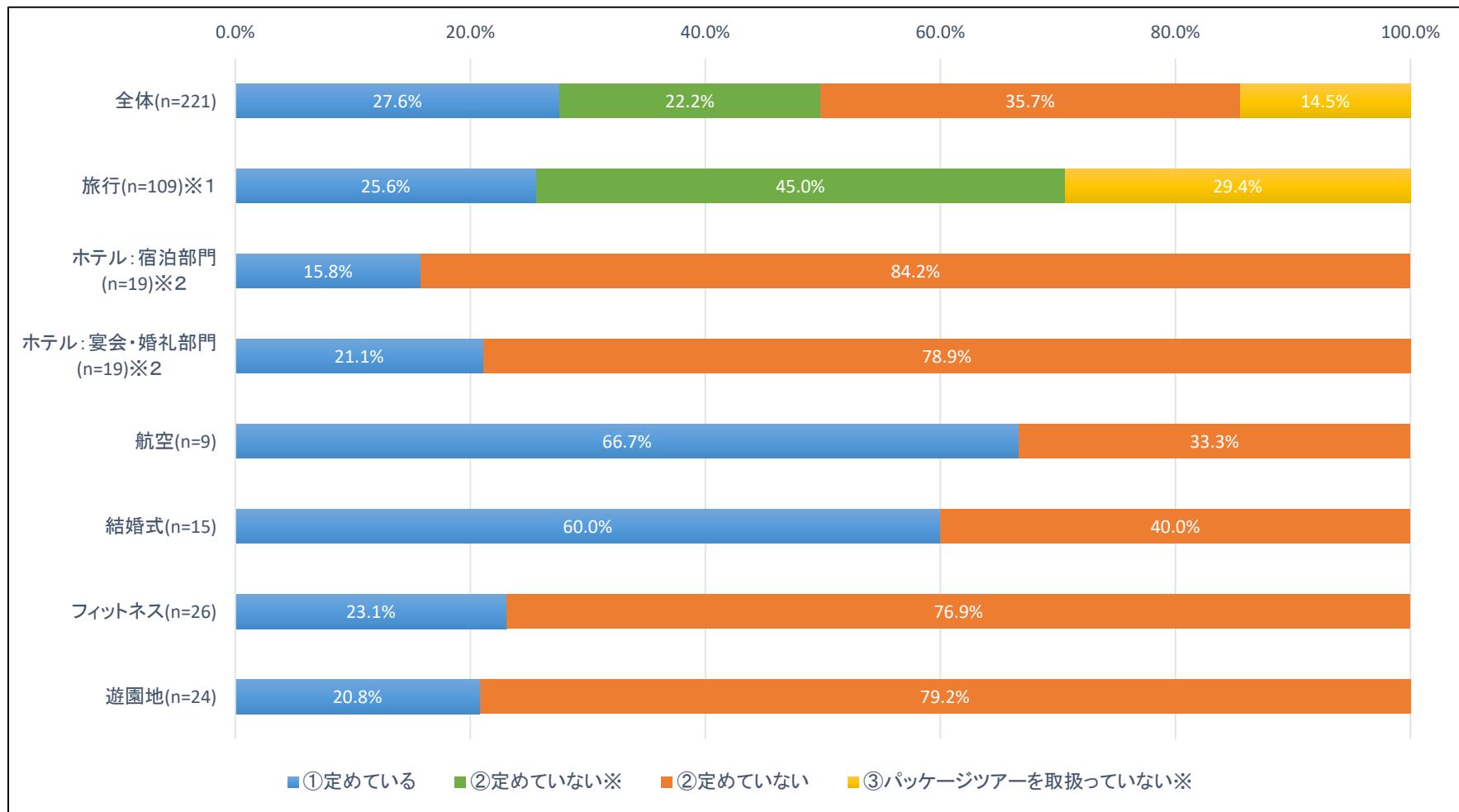


事業者アンケートの結果

※資料2-3アンケート原案を消費者庁が作成の上、各業界団体において業界の実態に応じて質問、選択肢等の補足・修正を行った上で所属事業者へのアンケートを実施。
よって、一部については業界固有の質問、選択肢等が含まれており、資料2-3と異なる部分が一部存在。

台風、地震等の不測の事態により消費者が貴社の商品、サービスを利用することが困難となり消費者が契約をキャンセルした場合に対応した規定(以下「不測の事態にかかるキャンセル規定」といいます。)を貴社の規約や約款等に定めていますか？



※1旅行業界では扱っている商品が多種多様なため、パッケージツアー(募集型・受注型企画旅行)に絞って質問を実施
また、「標準旅行業約款では、旅行者の解除権(第16条)、旅行業者の解除権(第17条)などに規定がありますので、
これに加えて貴社独自の規約や内規を定めている場合には「不測の事態にかかるキャンセル規定を定めている」として
ご回答ください。」との内容を追加して質問を実施

※2ホテル業界においては宿泊部門と宴会・婚礼部門に分けて質問を実施

(旅行者の解除権) ↵

第十六条 旅行者は、いつでも別表第一に定める取消料を当社に支払って募集型企画旅行契約を解除することができます。通信契約を解除する場合にあっては、当社は、提携会社のカードにより所定の伝票への旅行者の署名なくして取消料の支払いを受けます。↵

2 旅行者は、次に掲げる場合において、前項の規定にかかわらず、**旅行開始前に取消料を支払うことなく募集型企画旅行契約を解除することができます。** ↵

<第1号及び第2号略> ↵

三 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。↵

<以下略> ↵

（当社の解除権等－旅行開始前の解除） ↵

第十七条 当社は、次に掲げる場合において、旅行者に理由を説明して、**旅行開始前に募集型企画旅行契約を解除することができます。** ↵

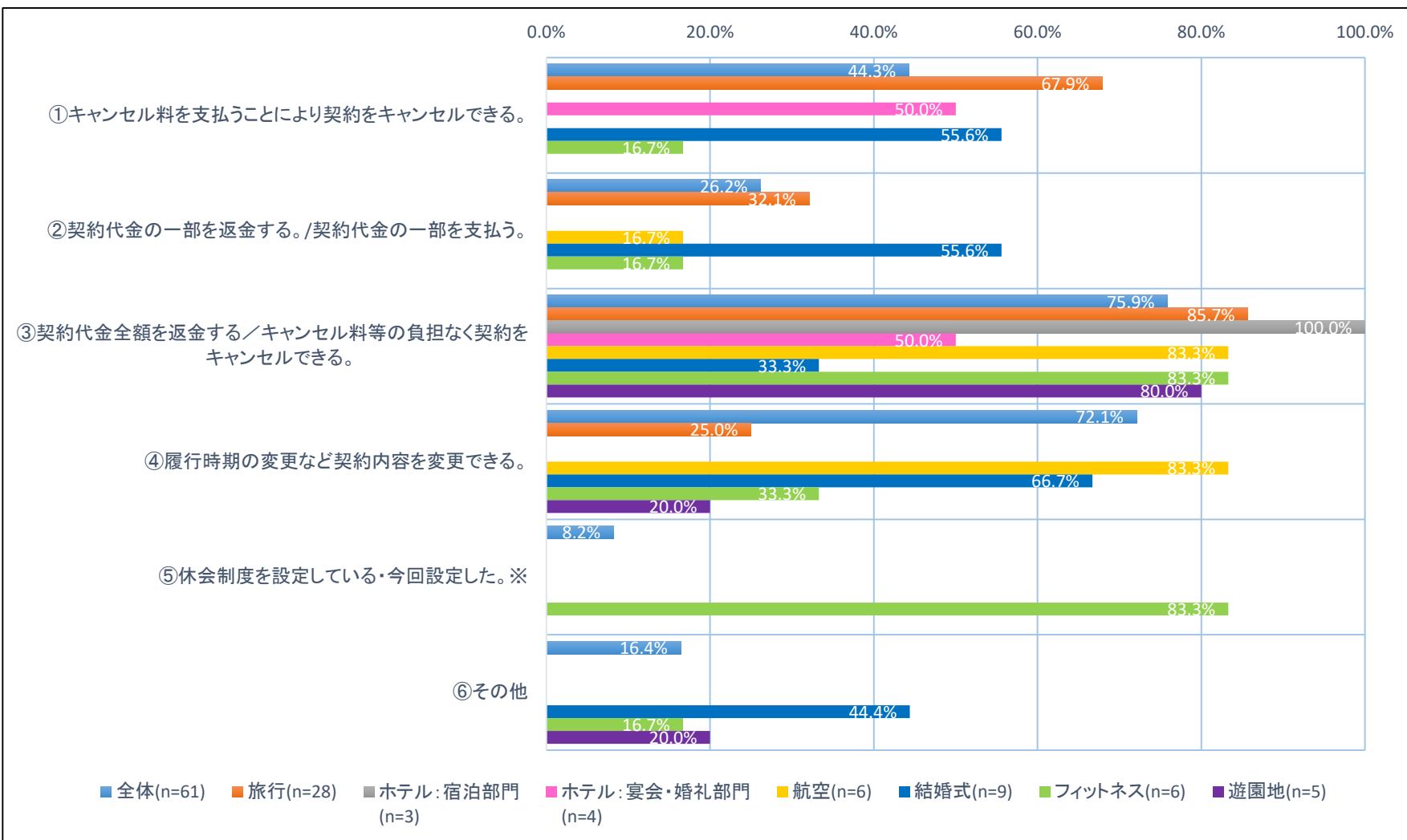
<第1号から第6号略> ↵

七 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の当社の関与し得ない事由が生じた場合において、契約書面に記載した旅行日程に従った旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。↵

<以下略> ↵

＜以下、不測の事態にかかるキャンセル規定を定めている事業者のみ回答＞

不測の事態にかかるキャンセル規定として、どのような内容を定めていますか？ (複数回答可)



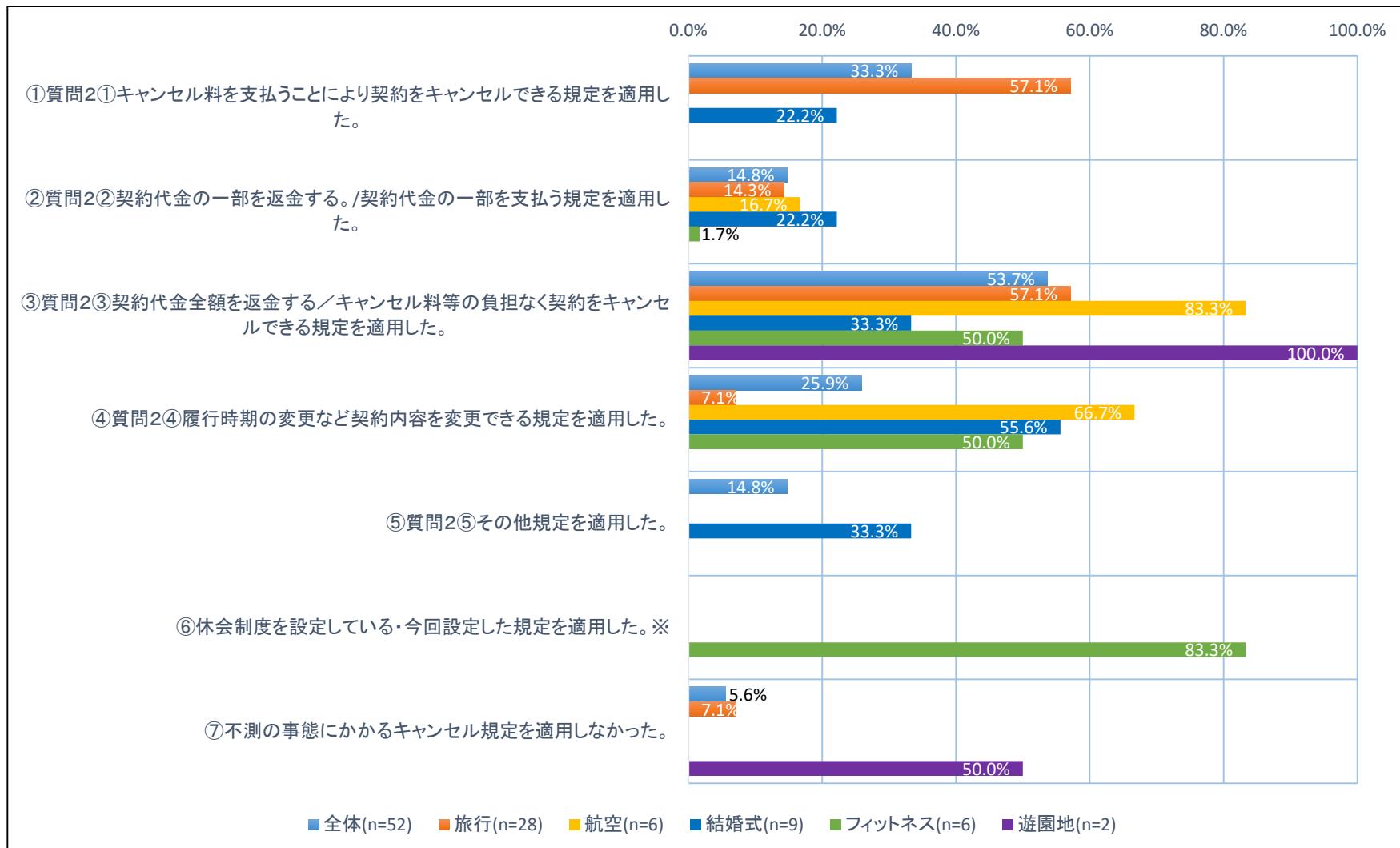
※フィットネス業界においては「⑤休会制度を設定している・今回設定した。」の選択肢を追加

⑥その他記載事項

- ・遊園地:キャンセル・返金等が出来ない旨を契約時に記載している

新型コロナウイルスを理由として消費者がキャンセルした場合、どの規定を、どの時期に、どの範囲で適用しましたか？チェックした項目の下線部に期間と地域をご記入ください。(複数回答可)

※資料2-1別表参照

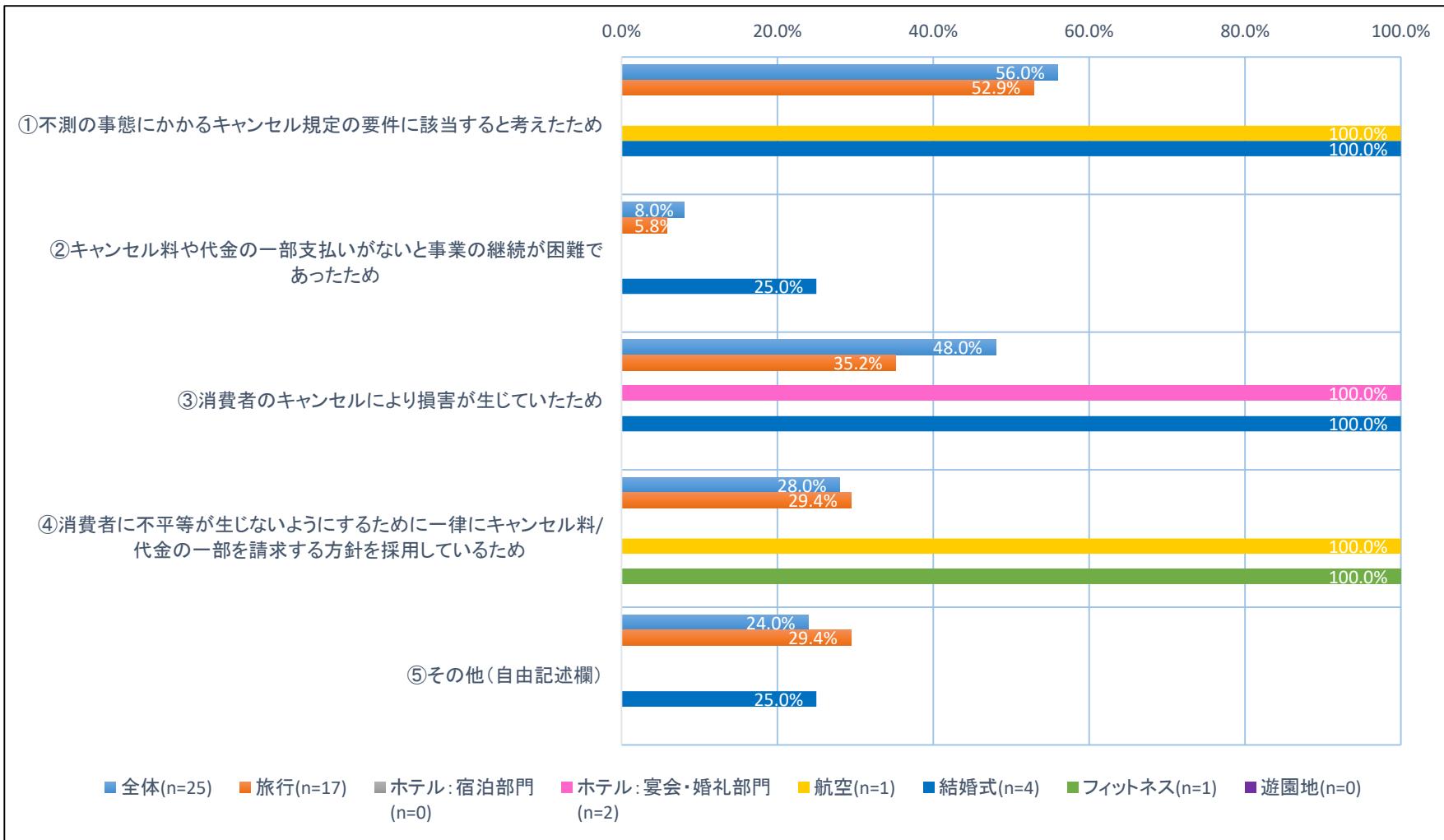


※ホテル業界においては本質問を省略

フィットネス業界においては「⑥休会制度を設定している・今回設定した。」の選択肢を追加

【新型コロナウイルスを理由として消費者がキャンセルした場合】

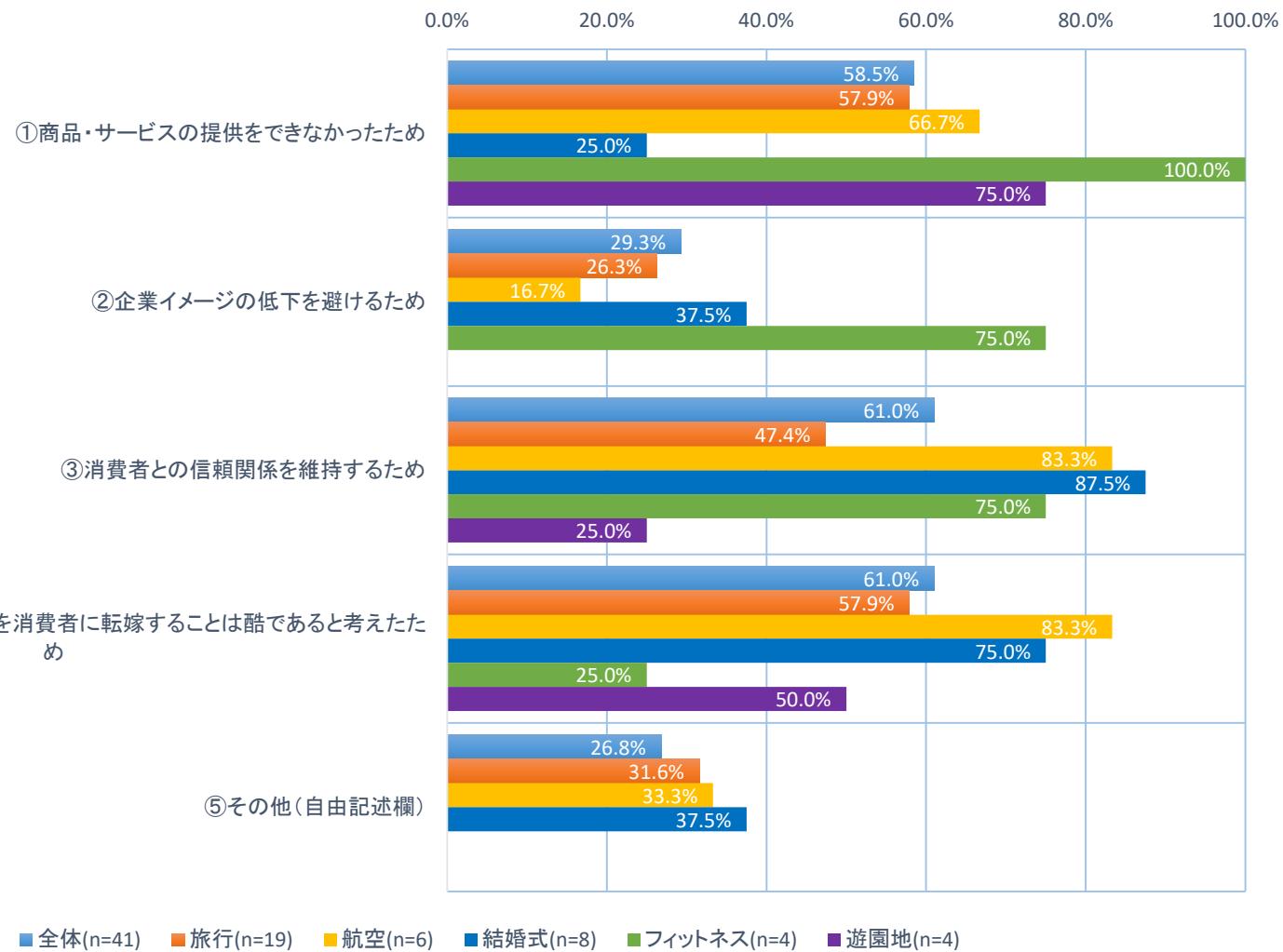
キャンセル料を請求された又は代金の一部だけ返金／支払いを求められた理由は
何ですか？(複数回答可)



※⑤その他記載事項

- ・旅行:募集型企画旅行の場合は、企画実施会社の判断に従う
- ・結婚式:キャンセルの相談があった際は、キャンセル料ありきではなく、まず開催日延期、規模縮小での開催を提案し、極力キャンセルは抑止している

【新型コロナウイルスを理由として消費者がキャンセルした場合】 代金の返金や契約の変更を行った理由は何ですか？(複数回答可)



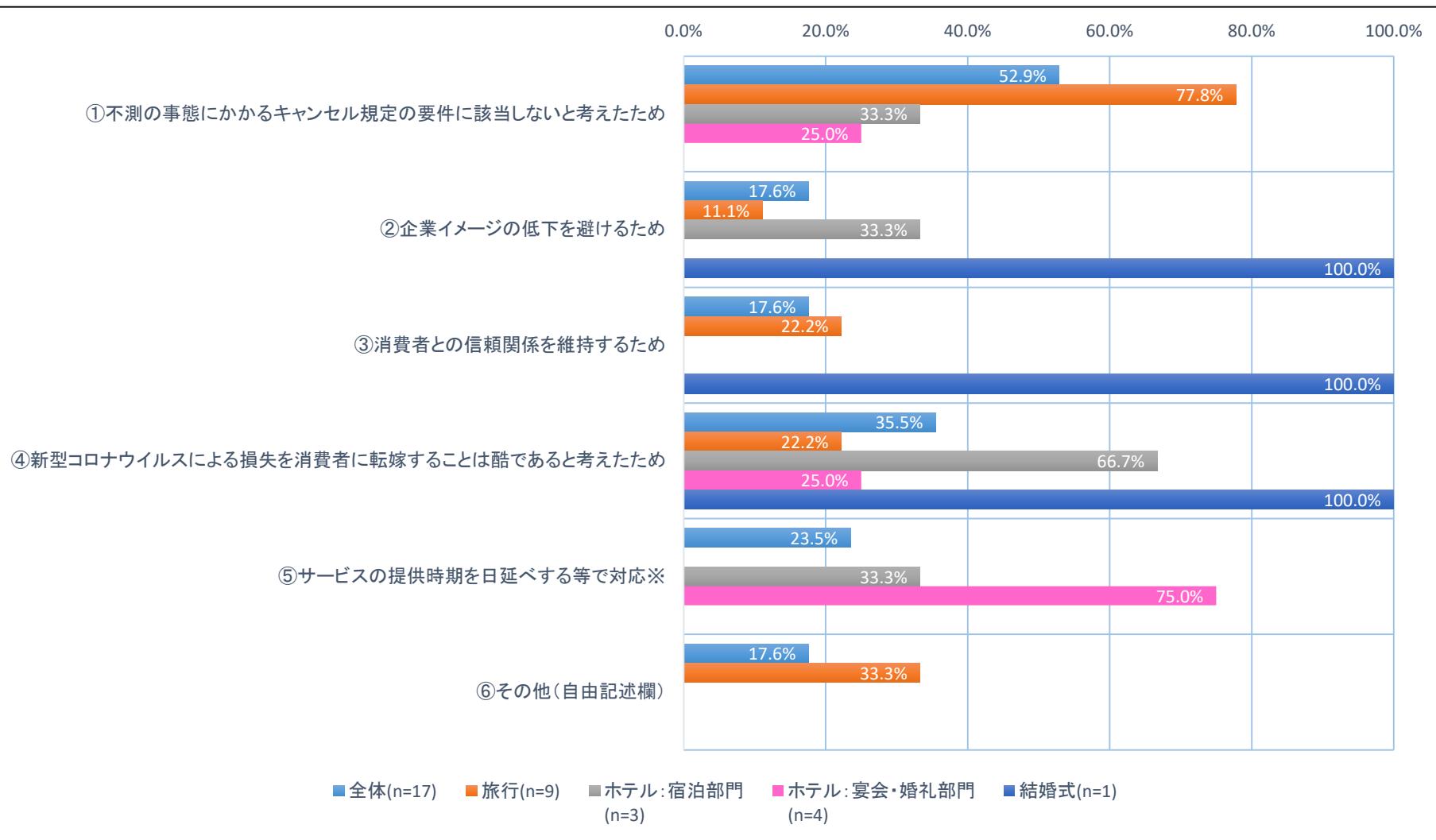
※ホテル業界においては本質問を省略

⑤その他記載事項

- ・旅行:運送・宿泊機関等のサービス提供機関が取消料を免除したため
- ・航空:一部路線において、減便を実施しており顧客利便性を考慮

【新型コロナウイルスを理由として消費者がキャンセルした場合】

不測の事態にかかるキャンセル規定を適用しなかった理由は何ですか？(複数回答可)

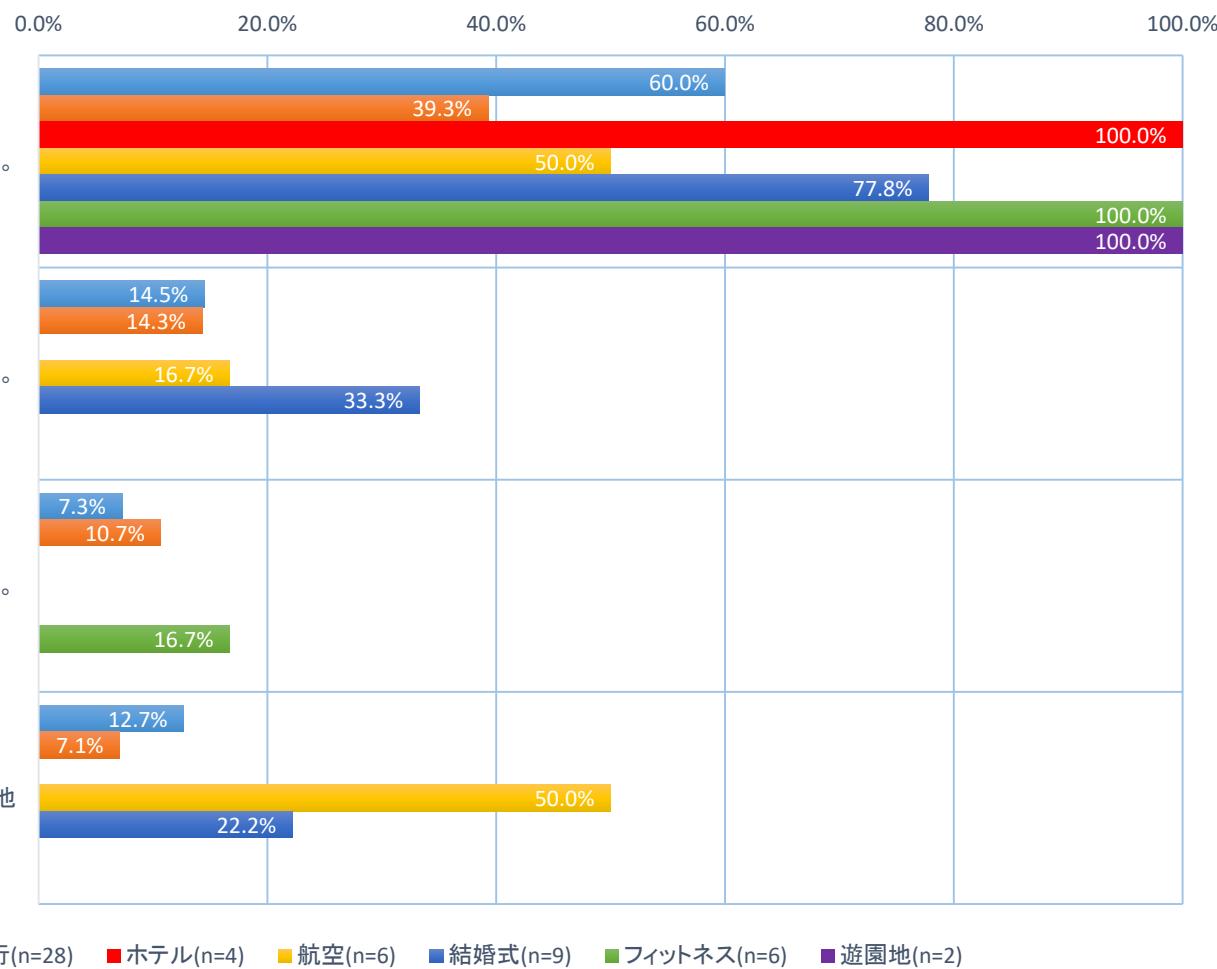


※ホテル業界においては「⑤サービスの提供時期を日延べする等で対応」の選択肢を追加

⑥その他記載事項

- ・旅行:不安、怖いという感情で対応することは基準がないため行わない
- ・結婚式:その他旅行会社の状況も含め総合的に判断しました

新型コロナウイルスにより消費者がキャンセルを行った際に規約や約款等で規定したこと以外で貴社が特別に対応した事項があれば教えてください。(複数回答可)



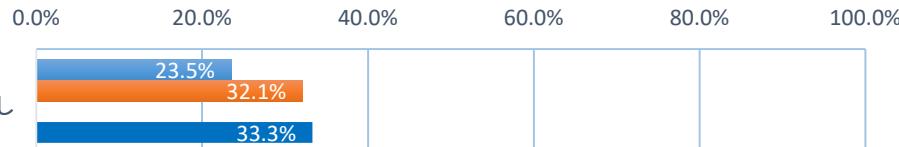
※ホテル業界においては本質問につき宿泊部門と宴会・婚礼部門に分けずに質問を実施

④その他記載事項

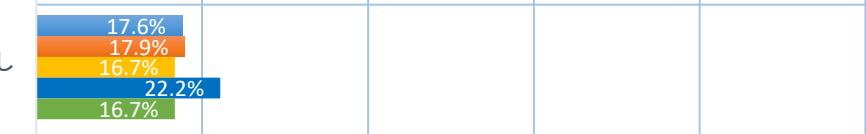
- ・旅行:主催旅行以外では、極力取消料の軽減に努めた
- ・航空:マイル有効期限延長等マイレージサービスに関するもの株主優待券の有効期限延長
- ・結婚式:実費を除く約款に定める期日変更料を延期先の披露宴費用へ充当した

台風や地震など新型コロナウイルス以外で不測の事態にかかるキャンセル規定を適用したことがありますか？(複数回答可)

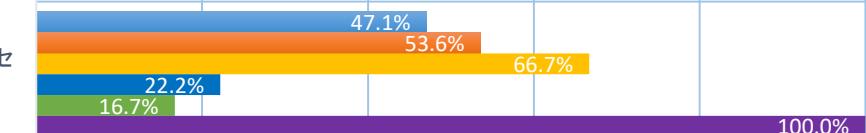
①質問2①キャンセル料を支払うことにより契約をキャンセルできる規定を適用したことがある。



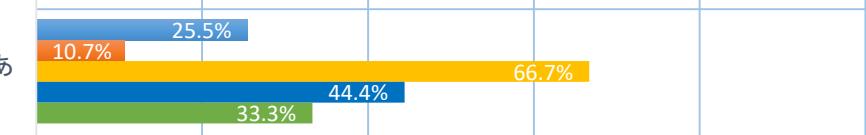
②質問2②契約代金の一部を返金する。/契約代金の一部を支払う規定を適用したことがある。



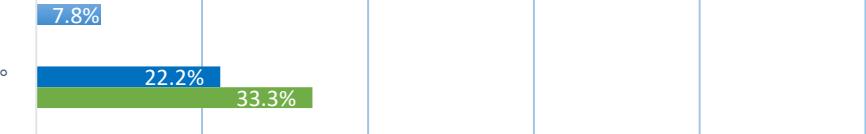
③質問2③契約代金全額を返金する／キャンセル料等の負担なく契約をキャンセルできる規定を適用したことがある。



④質問2④履行時期の変更など契約内容を変更できる規定を適用したことがある。



⑤質問2⑤その他規定を適用したことがある。



⑥過去に不測の事態にかかるキャンセル規定を適用したことがない。



■ 全体(n=51) ■ 旅行(n=28) ■ 航空(n=6) ■ 結婚式(n=9) ■ フィットネス(n=6) ■ 遊園地(n=2)

※ホテル業界においては台風や地震など不測の事態を理由として消費者がキャンセルした場合について質問を省略

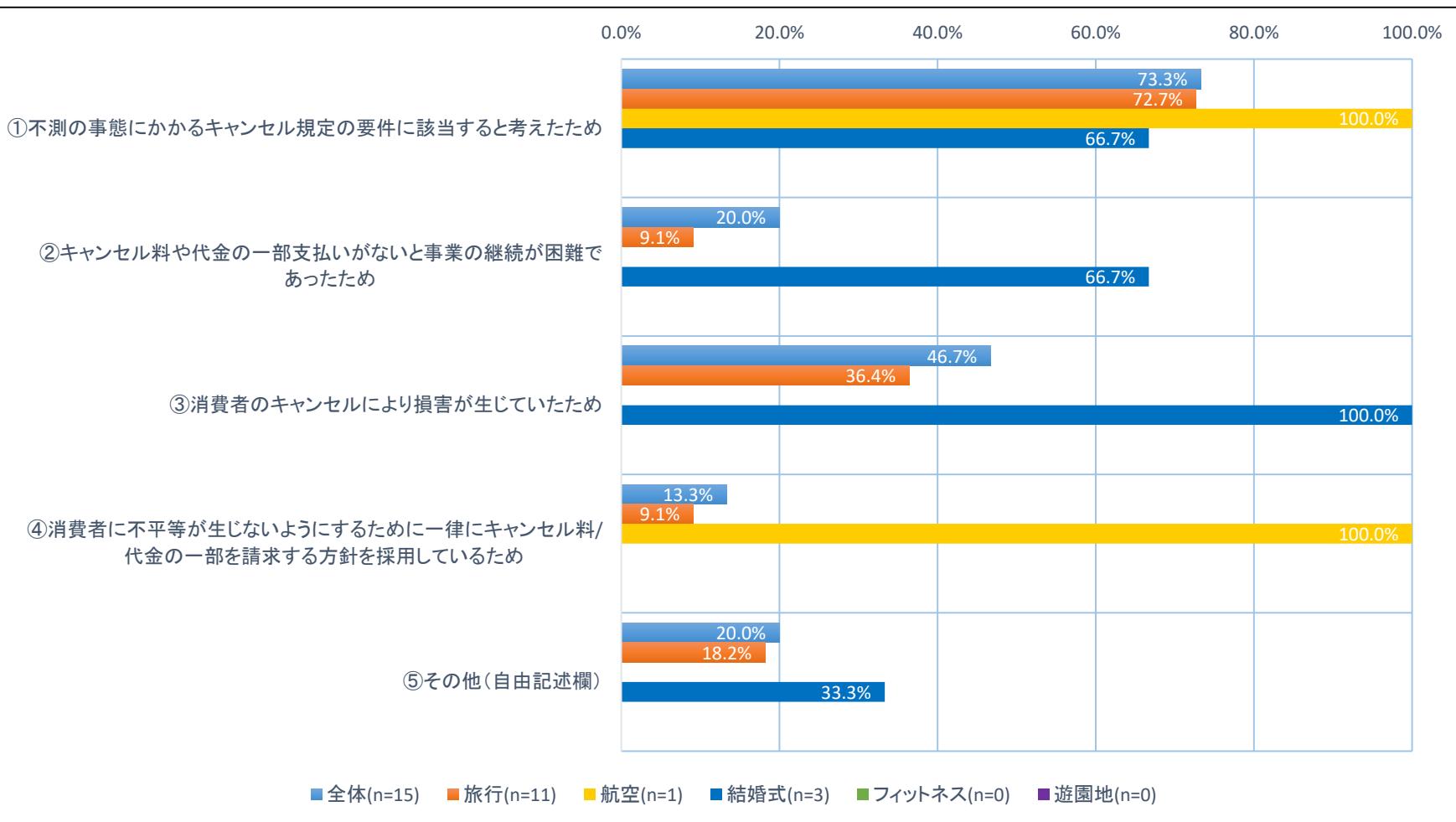
【台風や地震など不測の事態を理由として消費者がキャンセルした場合】

不測の事態にかかるキャンセル規定を適用したのはどのような事例でしたか？
(複数回答可)

- 2011年3月11日:東日本大震災
- 2015年4月に広島空港で他社航空事故が起きた際
- 2018年航空会社のストライキ
- 2019年台風19号
- 訪問地で明らかに台風と遭遇する予想があり、旅行を楽しめないと判断し適用した
- 台風、地震により被災した方。被災により契約内容を変更せざるを得ないとき。
- 台風、地震や大雪など自然災害が発生した場合、影響する地域に対しては発生の都度適用している。

【台風や地震など不測の事態を理由として消費者がキャンセルした場合】

キャンセル料を請求された又は代金の一部だけ返金／支払いを求められた理由は何ですか？(複数回答可)

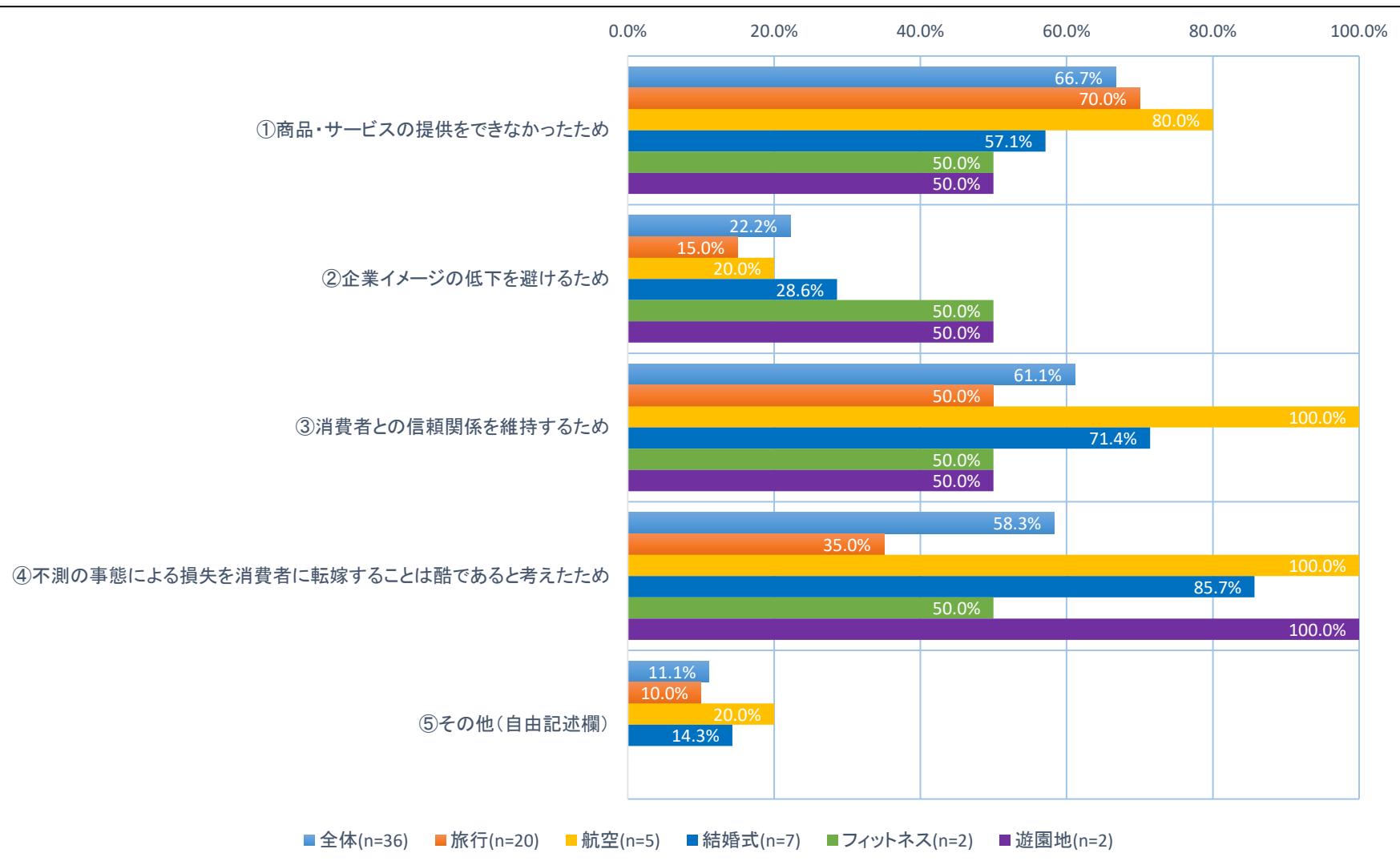


※ホテル業界においては台風や地震など不測の事態を理由として消費者がキャンセルした場合について質問を省略

⑤その他記載事項

- ・結婚式：当社のキャンセル料は一切頂かない特例措置を取ったが、取引先のキャンセル料を回避できず、その分の請求を実費で請求したため、一部請求となりました。

【台風や地震など不測の事態を理由として消費者がキャンセルした場合】 代金の返金や契約の変更を行った理由は何ですか？(複数回答可)

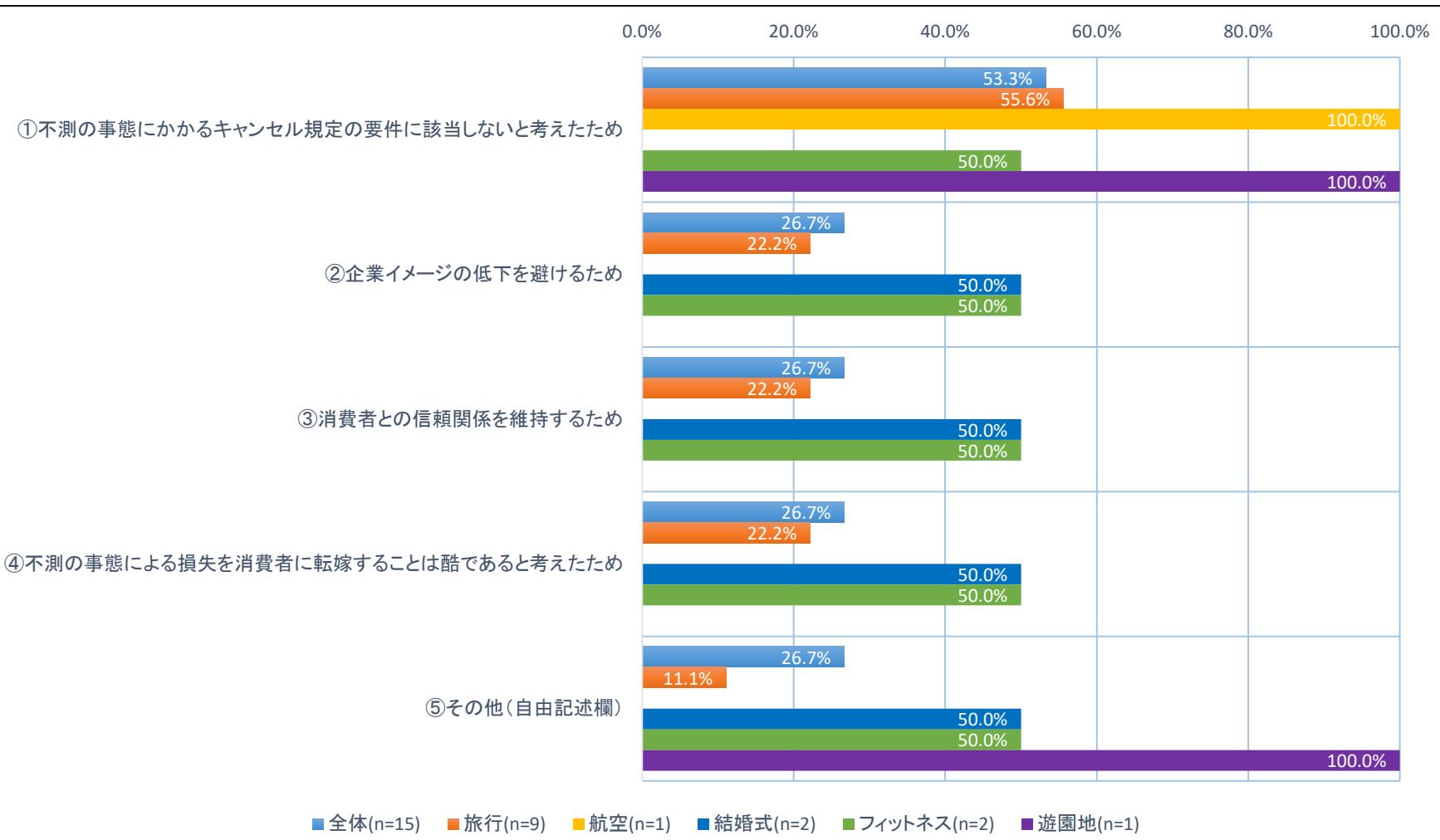


※ホテル業界においては台風や地震など不測の事態を理由として消費者がキャンセルした場合について質問を省略

⑤その他記載事項

・結婚式:被害が甚大であり、生死に関わる親族、友人等のご来賓が多数いらっしゃったため。また、交通手段も麻痺したため。

【台風や地震など不測の事態を理由として消費者がキャンセルした場合】
 不測の事態にかかるキャンセル規定を適用しなかった理由は何ですか？
 (複数回答可)

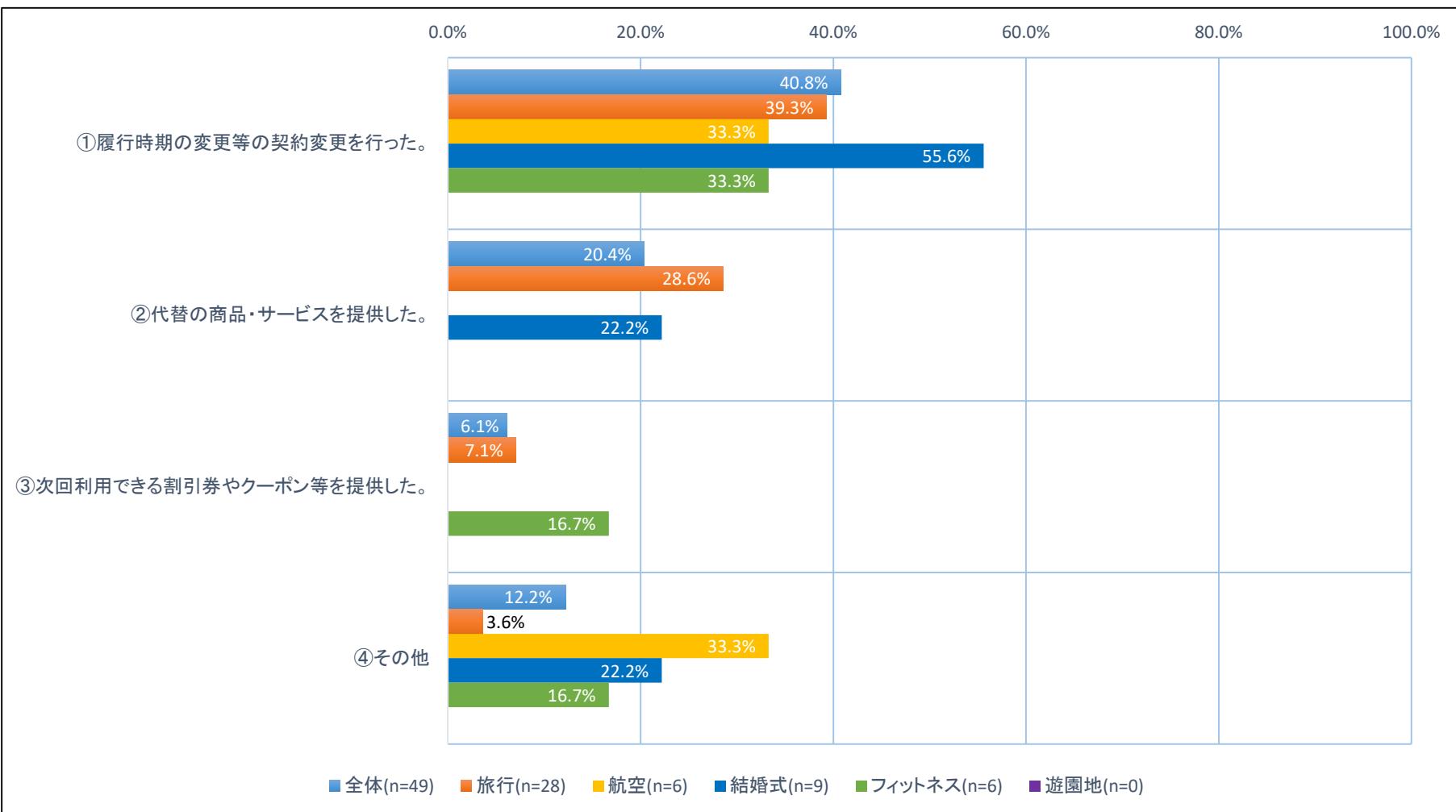


※ホテル業界においては台風や地震など不測の事態を理由として消費者がキャンセルした場合について質問を省略

⑤その他記載事項

- ・旅行: 催行中止としたから
- ・フィットネス: 長期の休館をした事がない為。

台風や地震など不測の事態により消費者がキャンセルを行った際に規約や約款等で規定したこと以外で貴社が特別に対応した事項があれば教えてください。
(複数回答可)



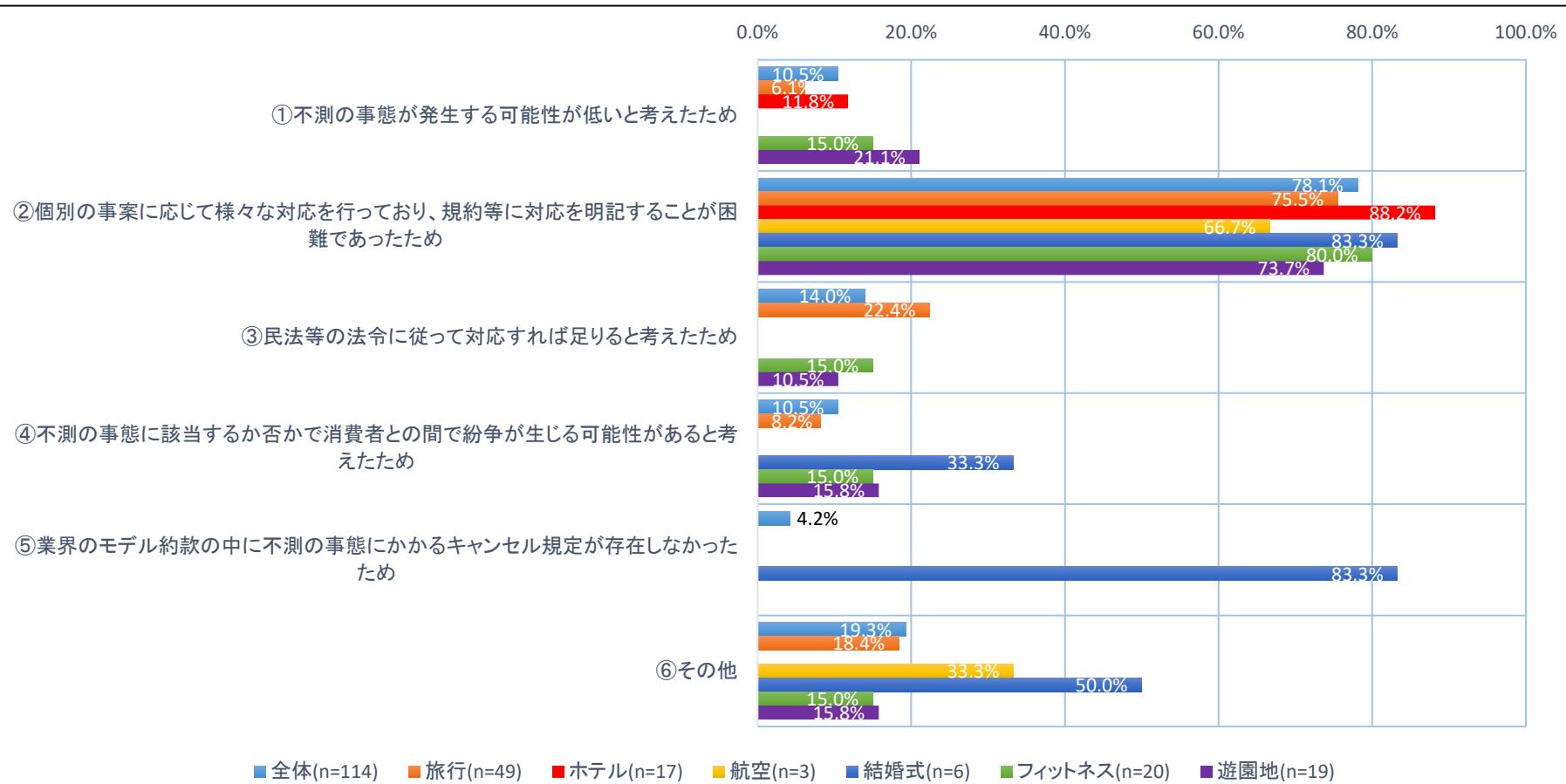
※ホテル業界においては台風や地震など不測の事態を理由として消費者がキャンセルした場合について質問を省略

④その他記載事項

- ・旅行:次回参加される場合の特別割引
- ・航空:公的機関を通じて救援で搭乗される方に対する座席の無償提供並びに、救援物資の無償輸送協力
- ・結婚式:キャンセル料を発生せずに延期対応を実施(招待状の実費のみ)

<以下、不測の事態にかかるキャンセル規定を定めていない事業者のみ回答>

不測の事態にかかるキャンセル規定を規約や約款等に定めなかつた理由は何ですか？(複数回答可)



※ホテル業界においては本質問につき宿泊部門と宴会・婚礼部門に分けずに質問を実施

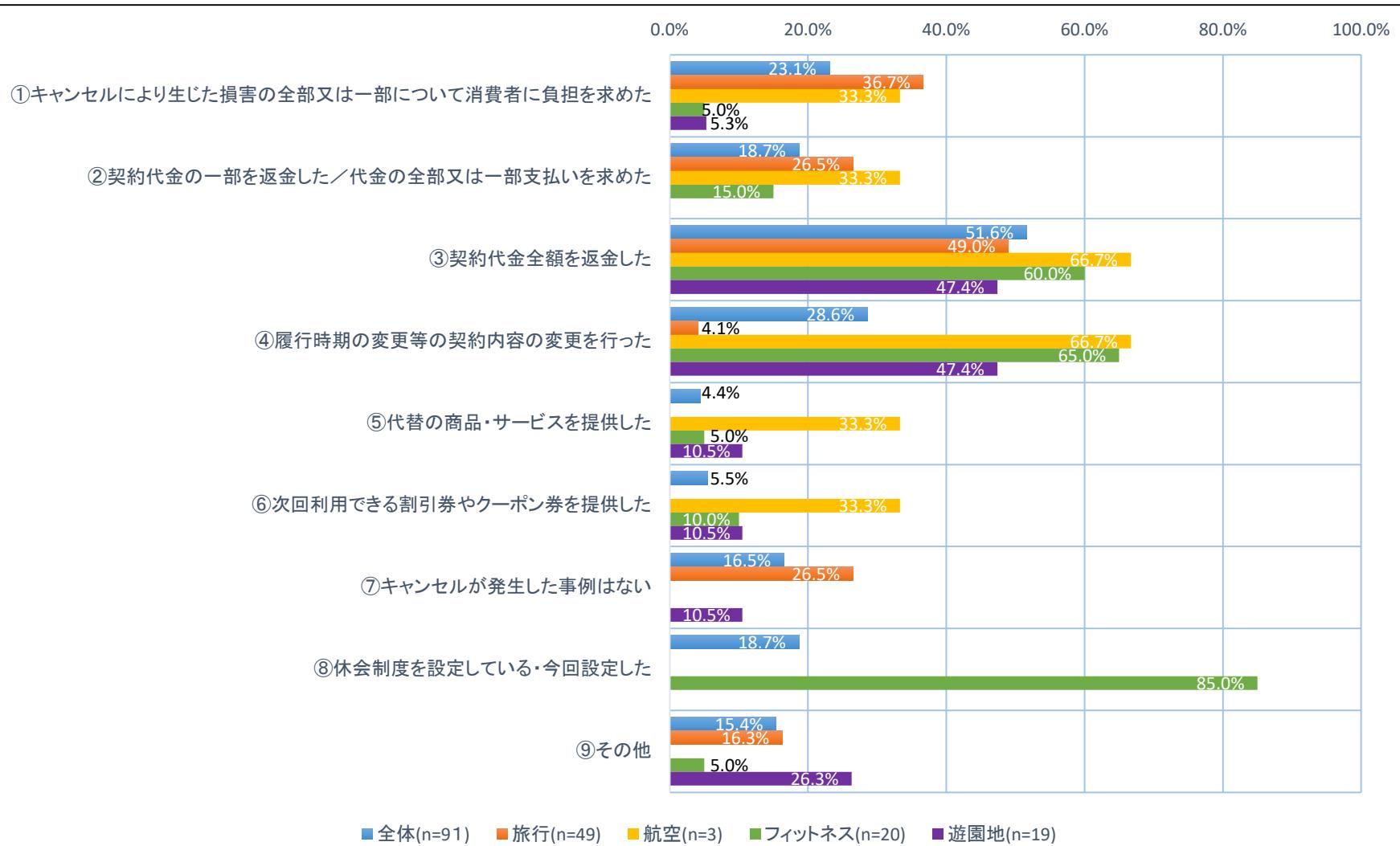
結婚式業界では「⑤業界のモデル約款の中に不測の事態にかかるキャンセル規定が存在しなかつたため」の選択肢を追加

⑥その他記載事項

- ・旅行：旅行条件書、約款に規定があるのでそれに基づきつつケースバイケースで対応している。
- ・フィットネス：新型コロナウイルスも、地震、台風についても、地域的な状況や災害規模によって消費者に対してとるべき適切な対応が異なるため

【新型コロナウイルスを理由として消費者がキャンセルした場合】

新型コロナウイルスにより消費者が契約をキャンセルした際の貴社の対応について教えてください。(複数回答可)



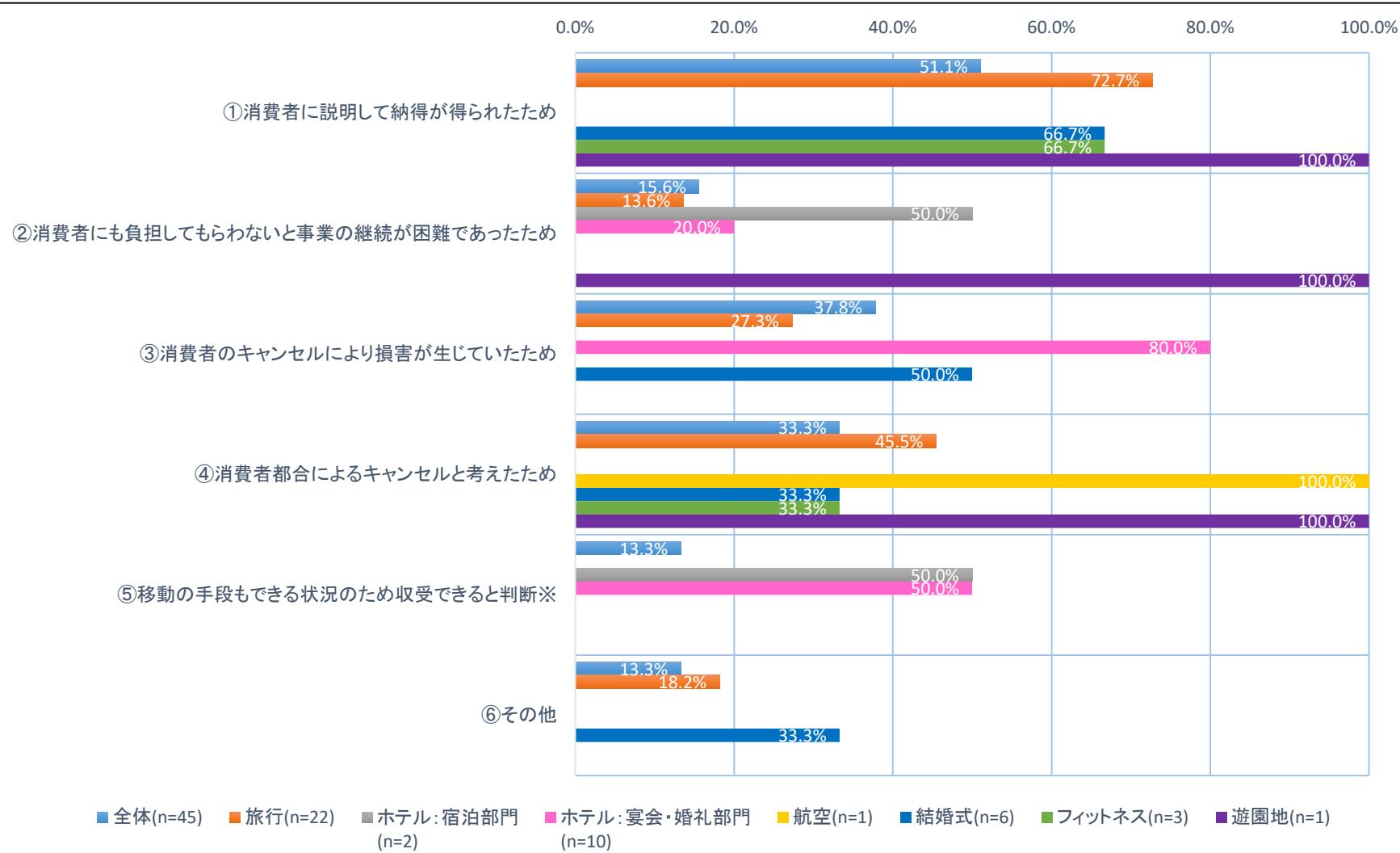
※ フィットネス業界では「⑧休会制度を設定している・今回設定した。」の選択肢を追加

結婚式業界では緊急事態宣言中と緊急事態宣言後に分けて同様の質問を実施(本資料23ページ・24ページ参照)

ホテル業界では選択肢をアレンジして実施(本資料25ページ・26ページ参照)

【新型コロナウイルスを理由として消費者がキャンセルした場合】

損害の全部又は一部／契約代金の負担を消費者に求めた理由は何ですか？
(複数回答可)



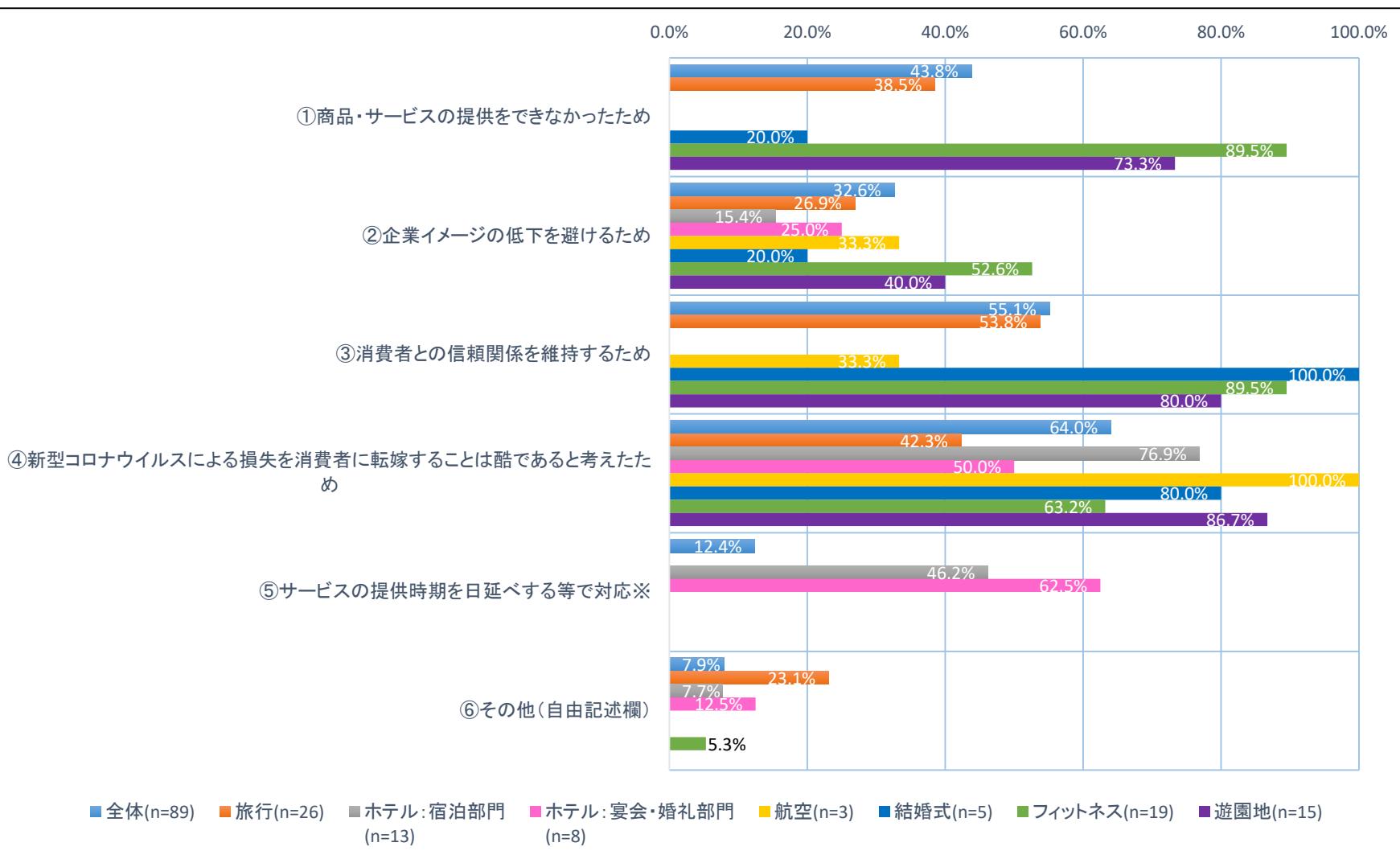
※ホテル業界においては「⑤移動の手段もできる状況のため収受できると判断」の選択肢を追加

⑥その他記載事項

- ・旅行:他の疾患も含め、病気罹患によるキャンセルはお客様都合のキャンセルとして取り扱っているため。

【新型コロナウイルスを理由として消費者がキャンセルした場合】

16ページで回答した③から⑨の対応を行った理由を教えてください。(複数回答可)



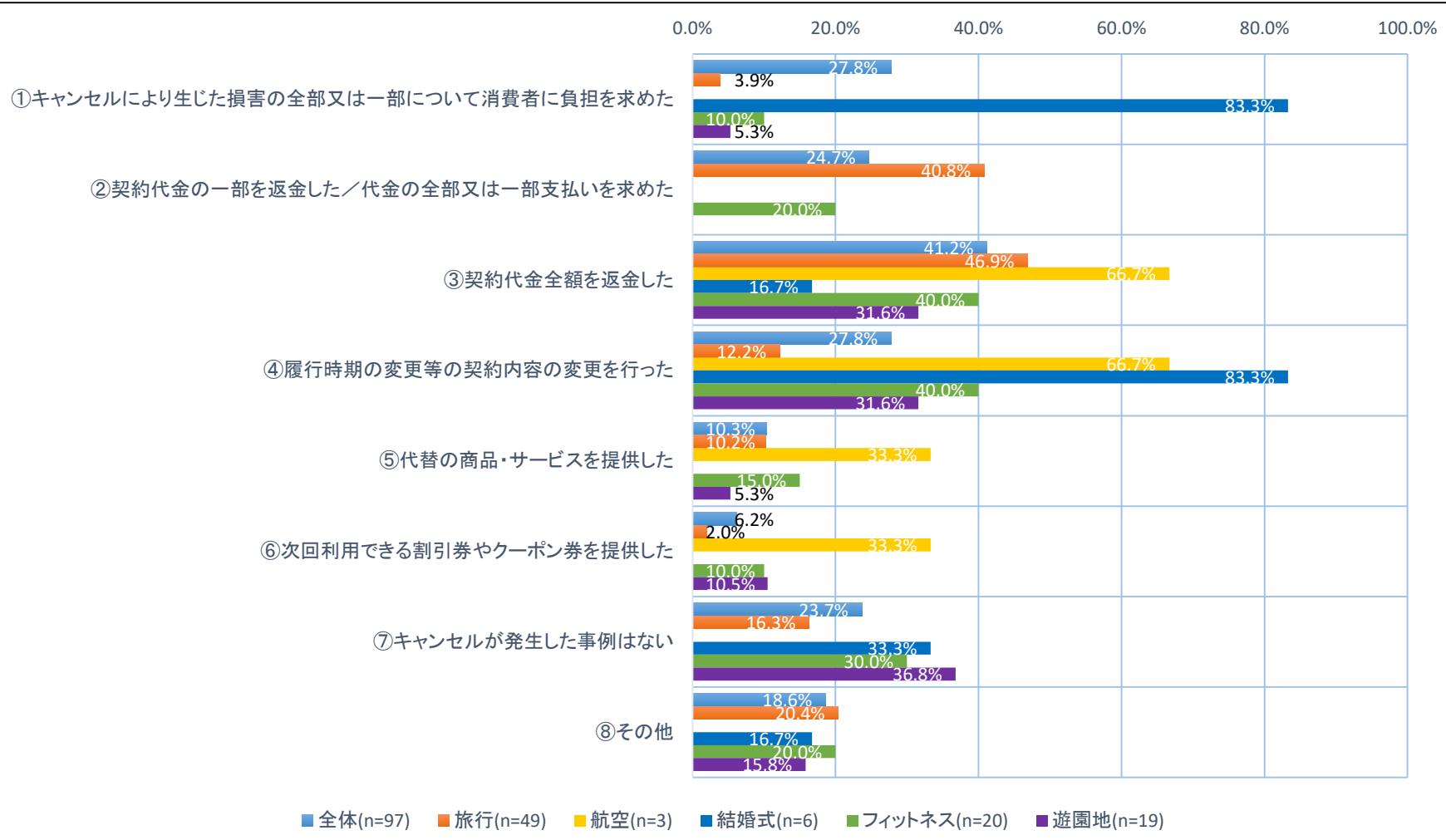
※ホテル業界においては「⑤サービスの提供時期を日延べする等で対応」の選択肢を追加

⑥その他記載事項

・旅行: 今後のご旅行にご利用頂くための施策として

・フィットネス: 単に退会という選択肢を設け収入減らすことは避け、できる限り継続いただける選択肢を設けた。

台風や地震など新型コロナウイルス以外で不測の事態を理由として消費者がこれまで契約をキャンセルした際の貴社の対応について教えてください。(複数回答可)



※ホテル業界においては台風や地震など不測の事態を理由として消費者がキャンセルした場合について質問を省略

⑧その他記載事項

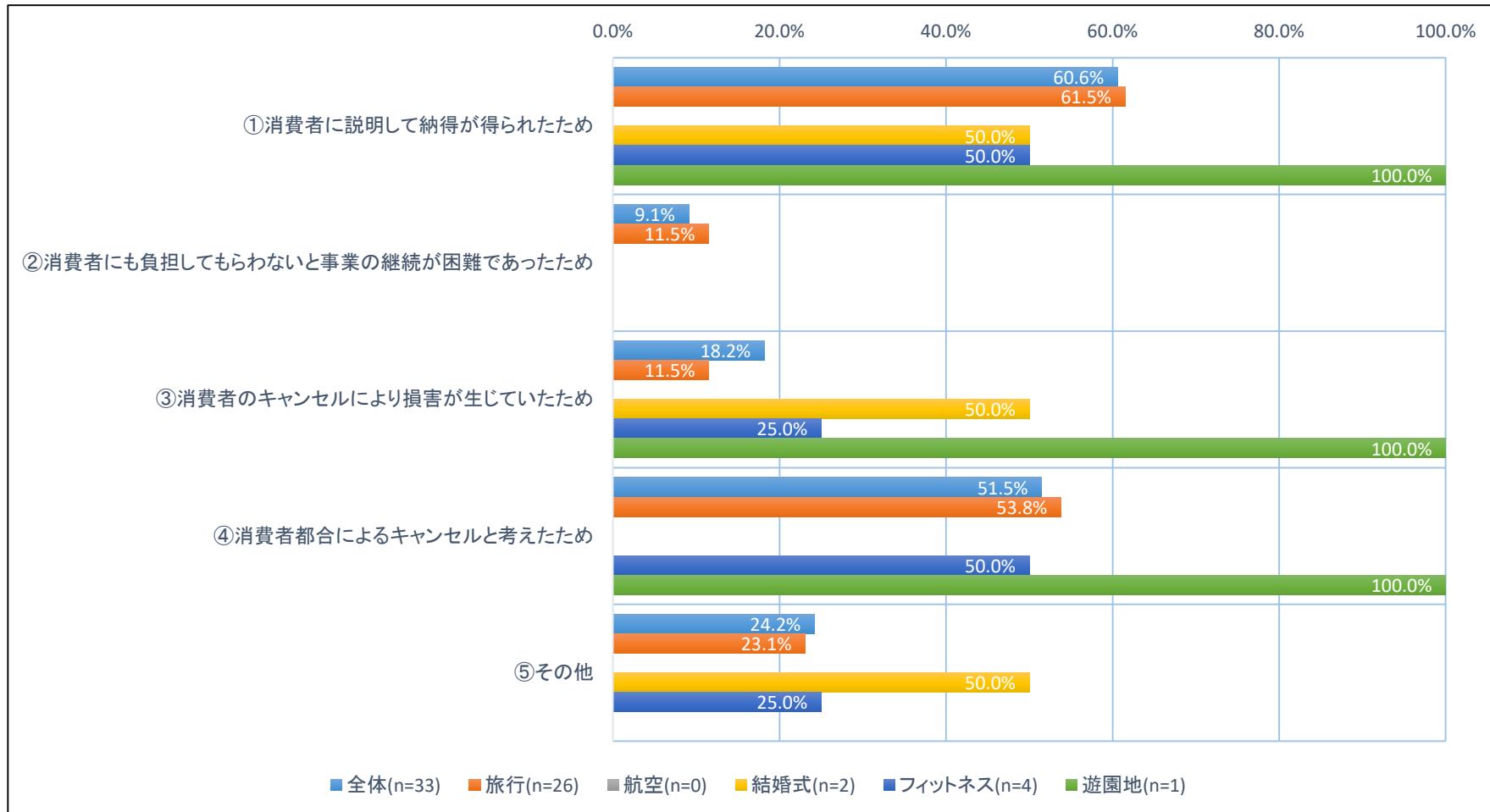
- ・旅行:旅行の催行が困難と判断した場合は主催者側が中止として全額返金。催行可の場合は規定に沿って収受。
- ・結婚式:2019年10月の台風時にも同様の対応を行っており、むしろその経験がコロナにおける対応に繋がっている状況である
- ・フィットネス:特別休会制度ならびに特別退会制度を設定した。

【台風や地震など不測の事態を理由として消費者がキャンセルした場合】

19ページで回答した対応を行ったのはどのような事例でしたか？（複数回答可）

- 1995年1月：阪神淡路大震災
- 2011年3月：東日本大震災
- 2018年9月：関西空港閉鎖
- 2019年10月：台風19号
- 利用交通機関の不通
- ご家族の急な不幸、参加者に非の無い事故や入院治療など
- 海外サッカー観戦ツアーが現地のデモにより急遽中止した案件

【台風や地震など不測の事態を理由として消費者がキャンセルした場合】
 損害の全部又は一部／契約代金の負担を消費者に求めた理由は何ですか？
 (複数回答可)



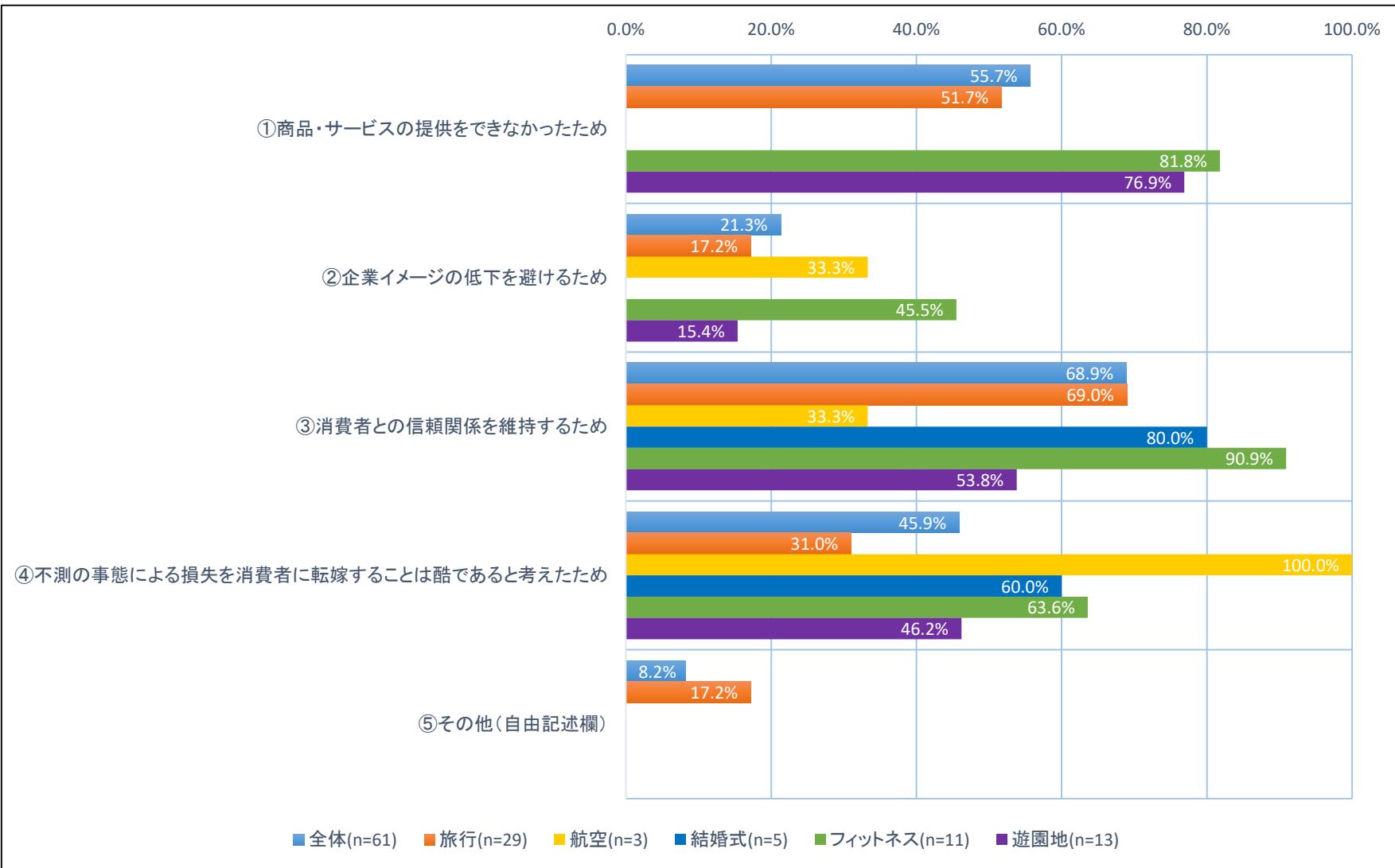
※ホテル業界においては台風や地震など不測の事態を理由として消費者がキャンセルした場合について質問を省略

⑤その他記載事項

- ・旅行:台風の影響のないコースのため。
- ・結婚式:納品済みのもの当実費のみ負担を求めた。
- ・フィットネス:今回のコロナ対応のように全店が休館(休業)するという不測の事態はこれまでになく会社としては対応をせず個別対応とした。

【台風や地震など不測の事態を理由として消費者がキャンセルした場合】

19ページで回答した③から⑧の対応を行った理由を教えてください。(複数回答可)



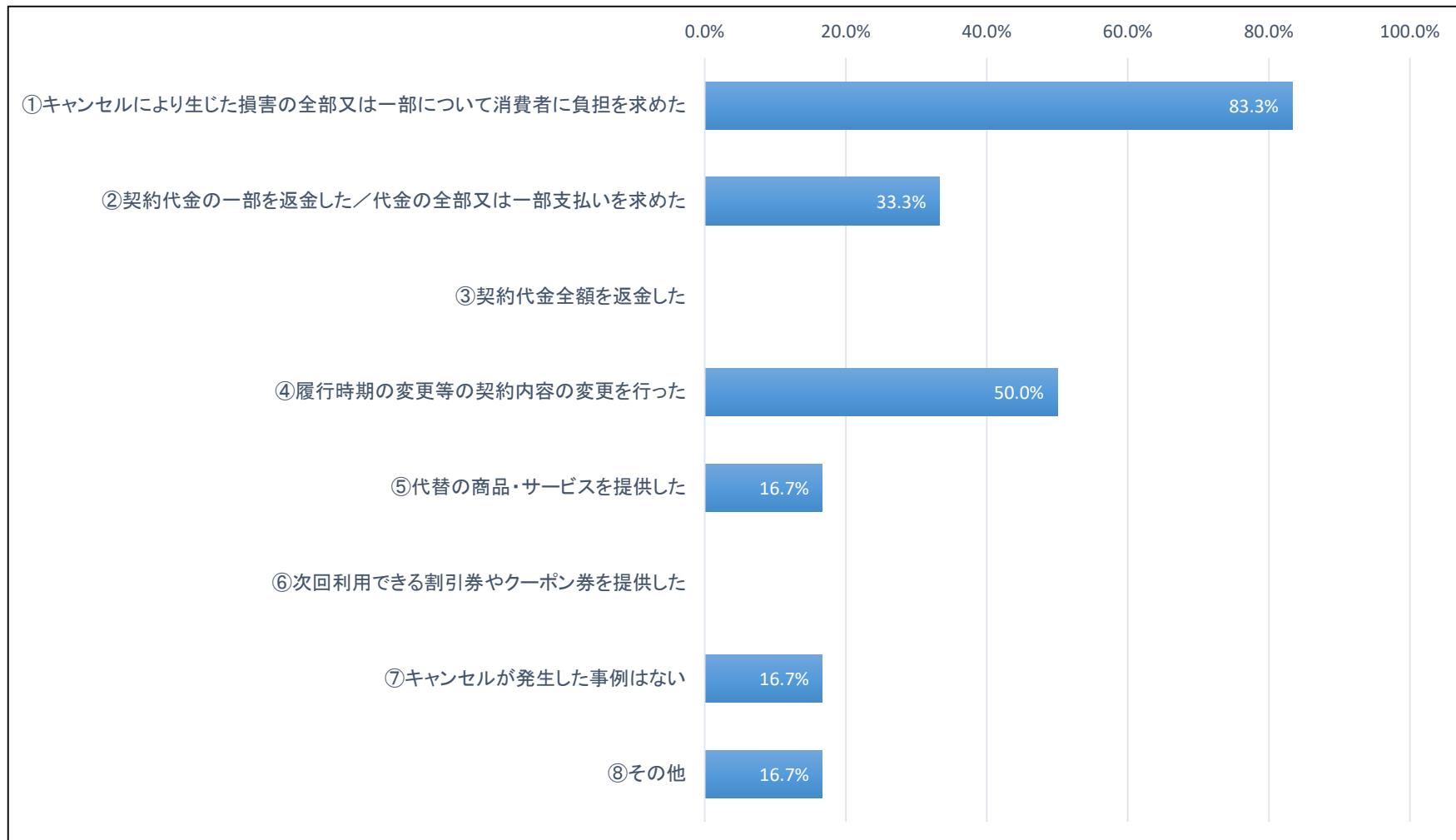
※ホテル業界においては台風や地震など不測の事態を理由として消費者がキャンセルした場合について質問を省略

⑤その他記載事項

・旅行:運輸機関や宿泊施設等との契約もあるため、契約履行が可能な範囲内で対応を行っている。

＜以下、結婚式業界において16ページの質問をアレンジして所属事業者に質問＞

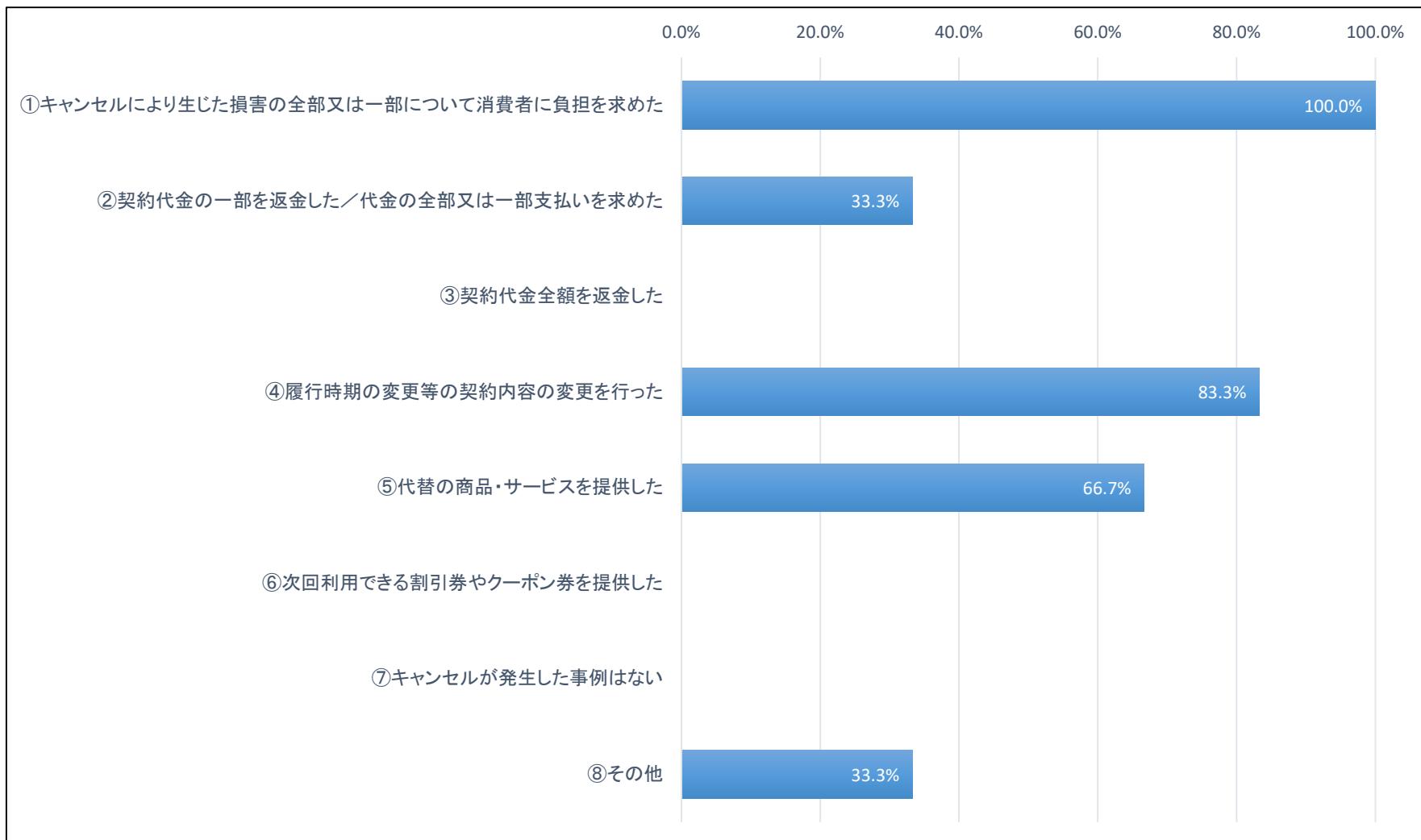
緊急事態宣言中に実施を予定していた結婚式について、新型コロナウイルスにより消費者がキャンセルした際の貴社の対応について教えてください。(複数回答可)



※⑧その他記載事項

- すでに発注済で、納品がなされた商品(印刷物・引菓子等)については実費の支払いを求めたが、その他の利用規約に従ったキャンセル料は無償とした

緊急事態宣言後に実施を予定していた結婚式について、新型コロナウイルスにより消費者が契約をキャンセルした際の貴社の対応について教えてください。
(複数回答可)



※⑧その他記載事項

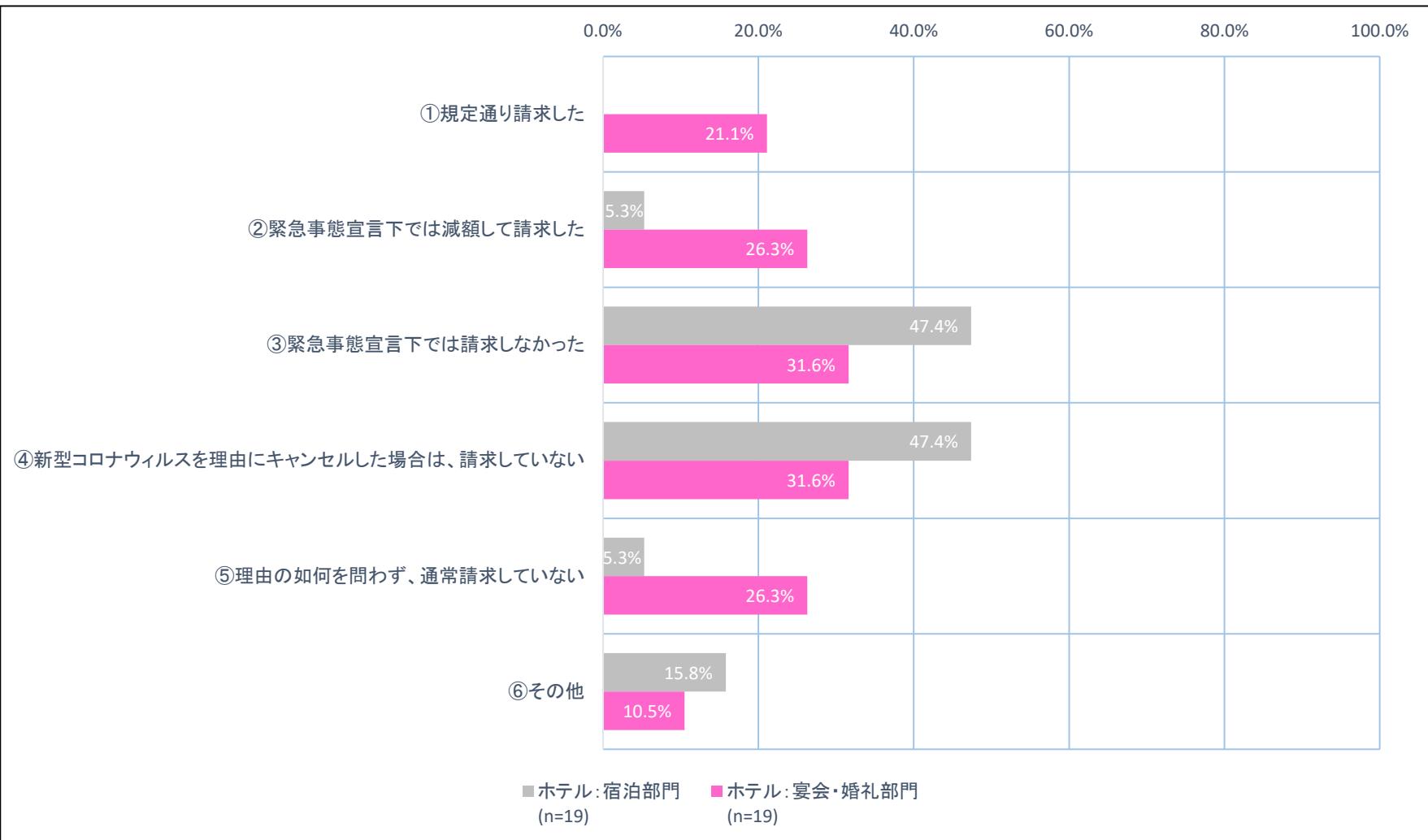
- ・通常の規約通りご案内を実施した。延期の場合は、個々の事案に応じて対応した(延期に伴う変更料はもらわない)

＜以下、ホテル業界において20ページの質問をアレンジして所属事業者に質問＞

これまで不測の事態が発生した際、キャンセル料を請求しなかった事例

- 2011年3月11日東日本大震災
- 2014年9月27日御嶽山噴火
- 2018年9月30日～10月1日の台風
- 2019年8月25日浅間山噴火
- 2019年10月台風19号
- 台風による水害、雪による雪害等により公共交通機関がストップし、当館に来ることが出来ない場合
- 自然災害、特別警報などで殆どの交通機関が停止した場合

新型コロナウイルスを理由にお客様がキャンセルした場合、どのような規定に基づき対応をされたか



※⑥その他記載事項

- ・基本的に請求したが予約サイトにより請求しないでほしい旨の苦情があり請求しないケースもあった。
- ・一部直前キャンセルで食材や手配品の実費が発生した場合に請求した。