

業界ヒアリングの内容

業界ヒアリングの内容ー1

各業界団体・事業者へのヒアリングにおいて、以下のような意見を得た。

<1. 旅行業界>

当初の旅行条件からの内容変更に関して、約款に記載がない場合でも、感染状況に応じて以下のように柔軟な対応が行われていた。

- コロナが落ち着くと思われる秋以降へ日程を無償で変更
- 都道府県を跨ぐ移動の自粛要請を踏まえて、行先を東京から旅行者が居住する県内へと当初契約のキャンセル料なしで変更
- 一泊二日の旅程を日帰りへと当初契約のキャンセル料なしで変更

<2. ホテル業界>

契約した会員のみが利用できる会員制の宿泊施設では、施設を閉鎖した場合は年会費の減免に応じたり、年間の宿泊日数を契約している場合は利用可能期間を延長するといった対応があった。

＜3. 航空業界＞

感染が拡大した2月下旬から緊急事態宣言解除までの期間について、約款で規定されている手数料を免除した払戻しに応じたり、直前まで航空券の日時変更を認める等の対応があった。

＜4. 結婚式業界＞

緊急事態宣言下においては、一度の延期であれば延期料なしで対応したり、キャンセル料については約款で規定されている金額から一部減額、又は実費のみの請求にする等の対応があった。

＜5. フィットネス業界＞

長期に施設を利用しない消費者に向けた休会制度を新たに導入して、無料または施設管理費等の必要最小限度の会費を支払うことで会員資格を維持できるような対応を行った。

<6. 遊園地／テーマパーク業界>

休業中に期限を迎える前売券について、次回来園を希望する購入者には有効期間を延長、次回来園が難しい場合にはチケット代金を返金した。入園後に発熱した場合、チケット代金を返金した上で退園いただくという対応があった。

<7. コンサート業界>

参加予定者が体調不良を自己申告してコンサートに参加できなかった場合には、チケット代金を返金する旨を記載した業界団体のガイドラインを作成した。

<8. リフォーム業界>

中国から部材が届かないため予定どおり実施することが困難なケースでは、事業者都合として無償で工期を延長した。契約成立後に消費者側からキャンセルした場合、発注済のオーダーメイド品については実費精算を行った。

<まとめ>

消費者との信頼関係を重視して、約款や規約等に記載がなくとも自主的な対応を行った例が多く見られた。