

事業者アンケート案

質問1

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定めている → 質問2～8に回答して下さい
- ②定めていない → 5ページ以降の質問9～13に回答して下さい

質問2（質問1で①を選択された方）

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）

- ①キャンセル料を支払うことにより契約をキャンセルすることができる
- ②契約代金の一部を返金する／契約代金の一部を支払う
- ③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
- ④履行時期の変更など契約内容を変更できる
- ⑤その他（内容を以下に記載してください）

質問3

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）

【回答例】質問2①の規定を2月1日から3月31日まで関東地区で適用した
質問2②の規定を4月1日から5月31日まで全国で適用した

- ①質問2①の規定を____月____日から____月____日まで_____の
地域で適用した
- ②質問2②の規定を____月____日から____月____日まで_____の
地域で適用した
- ③質問2③の規定を____月____日から____月____日まで_____の
地域で適用した
- ④質問2④の規定を____月____日から____月____日まで_____の
地域で適用した
- ⑤質問2⑤の規定を____月____日から____月____日まで_____の
地域で適用した
- ⑥不測の事態にかかるキャンセル規定を____月____日から____月____日

まで_____の地域で適用しなかった

質問4－1 (質問3で①又は②を選択された方)

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）

- ①不測の事態にかかるキャンセル規定の要件に該当すると考えたため
- ②キャンセル料や代金の一部支払いがないと事業の継続が困難であったため
- ③消費者のキャンセルにより損害が生じていたため
- ④消費者に不平等が生じないようにするために一律にキャンセル料／代金の一部を請求する方針を採用しているため
- ⑤その他（理由を以下に記載してください）

質問4－2 (質問3で③～⑤を選択された方)

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）

- ①商品・サービスの提供ができなかつたため
- ②企業イメージの低下を避けるため
- ③消費者との信頼関係を維持するため
- ④新型コロナウイルスによる損失を消費者に転嫁することは酷であると考えたため
- ⑤その他（理由を以下に記載してください）

質問4－3 (質問3で⑥を選択された方)

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）

- ①不測の事態にかかるキャンセル規定の要件に該当しないと考えたため
- ②企業イメージの低下を避けるため
- ③消費者との信頼関係を維持するため
- ④新型コロナウイルスによる損失を消費者に転嫁することは酷であると考えたため
- ⑤その他（理由を以下に記載してください）

質問5

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）

- ①履行時期の変更等の契約内容の変更を行った
- ②代替の商品・サービスを提供した
- ③次回利用できる割引券やクーポン券を提供した
- ④その他（内容を以下に記載してください）

質問6

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の規定を適用したことがある
- ②質問2②の規定を適用したことがある
- ③質問2③の規定を適用したことがある
- ④質問2④の規定を適用したことがある
- ⑤質問2⑤の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はない

質問7－1（質問6で①～⑤を選択された方）

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）

【回答例】平成〇年の台風〇号が到来した際に適用した

質問7－2（質問6で①又は②を選択された方）

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）

- ①不測の事態にかかるキャンセル規定の要件に該当すると考えたため
- ②キャンセル料や代金の一部支払いがないと事業の継続が困難であったため
- ③消費者のキャンセルにより損害が生じていたため
- ④消費者に不平等が生じないようにするために一律にキャンセル料／代金の一部を請求する方針を採用しているため
- ⑤その他（理由を以下に記載してください）

質問7－3 (質問6で③～⑤を選択された方)

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)

- ①商品・サービスの提供ができなかつたため
- ②企業イメージの低下を避けるため
- ③消費者との信頼関係を維持するため
- ④不測の事態による損失を消費者に転嫁することは酷であると考えたため
- ⑤その他（理由を以下に記載してください）

質問7－4 (質問6で⑥を選択された方)

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

- ①不測の事態にかかるキャンセル規定の要件に該当しないと考えたため
- ②企業イメージの低下を避けるため
- ③消費者との信頼関係を維持するため
- ④不測の事態による損失を消費者に転嫁することは酷であると考えたため
- ⑤その他（理由を以下に記載してください）

質問8

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)

- ①履行時期の変更等の契約内容の変更を行った
- ②代替の商品・サービスを提供した
- ③次回利用できる割引券やクーポン券を提供した
- ④その他（内容を以下に記載してください）

質問9 (質問1で②を選択された方)

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）

- ①不測の事態が発生する可能性が低いと考えたため
- ②個別の事案に応じて様々な対応を行つており、規約等に対応を明記することが困難であったため
- ③民法等の法令に従つて対応すれば足りると考えたため
- ④不測の事態に該当するか否かで消費者との間で紛争が生じる可能性があると考えたため
- ⑤その他（理由を以下に記載してください）

質問10

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）

- ①キャンセルにより生じた損害の全部又は一部について消費者に負担を求めた
- ②契約代金の一部を返金した／代金の全部又は一部支払いを求めた
- ③契約代金全額を返金した
- ④履行時期の変更等の契約内容の変更を行つた
- ⑤代替の商品・サービスを提供した
- ⑥次回利用できる割引券やクーポン券を提供した
- ⑦キャンセルが発生した事例はない
- ⑧その他（内容を以下に記載してください）

質問11-1 (質問10で①又は②を選択された方)

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）

- ①消費者に説明して納得が得られたため
- ②消費者にも負担してもらわないと事業の継続が困難であったため
- ③消費者のキャンセルにより損害が生じていたため
- ④消費者都合によるキャンセルであると考えたため
- ⑤その他（内容を以下に記載してください）

質問 1 1－2 (質問 1 0 で③～⑥⑧を選択された方)

質問 1 0 で回答した対応を行った理由を教えてください。 (複数回答可)

- ①商品・サービスの提供ができなかつたため
- ②企業イメージの低下を避けるため
- ③消費者との信頼関係を維持するため
- ④新型コロナウイルスによる損失を消費者に転嫁することは酷であると考えたため
- ⑤その他 (理由を以下に記載してください)

質問 1 2

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)

- ①キャンセルにより生じた損害の全部又は一部について消費者に負担を求めた
- ②契約代金の一部を返金した／代金の全部又は一部の支払いを求めた
- ③契約代金全額を返金した
- ④履行時期の変更等の契約内容の変更を行った
- ⑤代替の商品・サービスを提供了
- ⑥次回利用できる割引券やクーポン券を提供了
- ⑦キャンセルが発生した事例はない
- ⑧その他 (内容を以下に記載してください)

質問 1 3－1

質問 1 2 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)

【回答例】平成〇年の台風〇号が到来した際に適用した

質問 1 3－2 (質問 1 2 で①又は②を選択された方)

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)

- ①消費者に説明して納得が得られたため
- ②消費者にも負担してもらわないと事業の継続が困難であったため
- ③消費者のキャンセルにより損害が生じていたため
- ④消費者都合によるキャンセルであると考えたため
- ⑤その他（内容を以下に記載してください）

質問13－3（質問12で③～⑥⑧を選択された方）

質問12で回答した対応を行った理由を教えてください。（複数回答可）

- ①商品・サービスの提供ができなかつたため
- ②企業イメージの低下を避けるため
- ③消費者との信頼関係を維持するため
- ④不測の事態による損失を消費者に転嫁することは酷であると考えたため
- ⑤その他（理由を以下に記載してください）