

## 消費者モニター調査

## 質問 1

あなたは、2020年2月以降、新型コロナウイルスを理由としてキャンセルしたサービスはありますか。(お答えはいくつでも)

- 1 旅行
- 2 コンサート・イベント
- 3 遊園地・テーマパーク
- 4 スポーツクラブ・文化教室
- 5 結婚式
- 6 飲食店

## 質問 2

「旅行」について新型コロナウイルスを理由として キャンセルした経験がある方にお伺いします。 キャンセルした時期はいつですか。また、キャンセルした件数をお答えください。(お答えはいくつでも)

- 1 緊急事態宣言前
- 2 緊急事態宣言中
- 3 緊急事態宣言の一時解除中
- 4 緊急事態宣言後

## 質問 3

前問でキャンセルしたとお答えの旅行サービスのうち、契約金額が最も高額だったものについてお聞きします。キャンセル料や代金を支払いましたか。(お答えはそれぞれ1つ)

	1	2	3	4	5
	キャンセル料／代金の全額を支払った	キャンセル料／代金の一部を支払った	旅行の予定日を変更したら、キャンセル料／代金の支払いを免れた	キャンセル料／代金全額を支払うことなくキャンセルできた	その他
①緊急事態宣言前					
②緊急事態宣言中					
○緊急事態宣言の一時解除中					

③緊急事態宣言後					
----------	--	--	--	--	--

#### 質問 4

前問で「キャンセル料／代金の全額を支払った」又は「キャンセル料／代金の一部を支払った」と回答した方にお聞きします。あなたは納得してキャンセル料や代金を支払いましたか。（お答えはそれぞれ1つ）

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2
	納得して支払った	納得できないが支払った
①緊急事態宣言前		
②緊急事態宣言中		
○緊急事態宣言の一時解除中		
③緊急事態宣言後		

#### 質問 5

前問で「納得して支払った」と回答した方にお聞きします。あなたが納得できた理由は何ですか。（お答えはそれぞれいくつでも）

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2	3	4	5	6
	規約や申込書にキャンセル料が発生する／代金を返金しないと記載されていたから	事業者から根拠の説明をうけたから	事業者と話し合うのが面倒だったから	負担する金額が小さかったから	事業者も苦しい状況にあると思ったから	その他
①緊急事態宣言前						
②緊急事態宣言中						
○緊急事態宣言の一時解除中						
③緊急事態宣言後						

### 質問 6

前問で「納得できないが支払った」と回答した方にお聞きします。あなたが納得できなかった理由は何ですか。（お答えはそれぞれいくつでも）

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2	3	4	5
	実際にサービス等を利用できていないから	支払った金額が大きかったから	事業者から十分な説明がなかったから	規約や申込書などにキャンセル料等に関する記載がなかったから	その他
①緊急事態宣言前					
②緊急事態宣言中					
○緊急事態宣言の一時解除中					
③緊急事態宣言後					

### 質問 7

「コンサート・イベント」について新型コロナウイルスを理由としてキャンセルした経験がある方にお伺いします。キャンセルした時期はいつですか。また、キャンセルした件数をお答えください。（お答えはいくつでも）

- 1 緊急事態宣言前
- 2 緊急事態宣言中
- 3 緊急事態宣言の一時解除中
- 4 緊急事態宣言後

### 質問 8

前問でキャンセルしたとお答えのコンサート・イベントサービスのうち、契約金額が最も高額だったものについてお聞きします。キャンセル料や代金を支払いましたか。（お答えはそれぞれ1つ）

	1	2	3	4	5

	キャンセル料／代金の全額を支払った	キャンセル料／代金の一部を支払った	コンサート・イベントが延期／中止となり、キャンセル料／代金の支払いを免れた	キャンセル料／代金全額を支払うことなくキャンセルできた	その他
①緊急事態宣言前					
②緊急事態宣言中					
○緊急事態宣言の一時解除中					
③緊急事態宣言後					

#### 質問 9

前問で「キャンセル料／代金の全額を支払った」又は「キャンセル料／代金の一部を支払った」と回答した方にお聞きします。あなたは納得してキャンセル料や代金を支払いましたか。（お答えはそれぞれ1つ）

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2
	納得して支払った	納得できないが支払った
①緊急事態宣言前		
②緊急事態宣言中		
○緊急事態宣言の一時解除中		
③緊急事態宣言後		

#### 質問 10

前問で「納得して支払った」と回答した方にお聞きします。あなたが納得できなかった理由は何ですか。（お答えはそれぞれいくつでも）

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2	3	4	5	6
--	---	---	---	---	---	---

	規約や申込書に キャンセル料が 発生する／代金 を返金しないと 記載されていた から	事業者 から根 拠の説 明をうけ たから	事業者 と話し合 うのが 面倒だ ったから	負担する 金額が小 さかった から	事業者 も苦しい 状況に あると思 ったから	その他
①緊急事態宣言前						
②緊急事態宣言中						
○緊急事態宣言の一時解除中						
③緊急事態宣言後						

#### 質問 1 1

前問で「納得できないが支払った」と回答した方にお聞きします。あなたが納得できなかった理由は何ですか。（お答えはそれぞれいくつでも）

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2	3	4	5
	実際にサー ビス等を利用 できてい ないから	支払った金 額が大きか ったから	事業者から 十分な説明 がなかった から	規約や申込書な どにキャンセル料 等に関する記載 がなかったから	その他
①緊急事態宣言前					
②緊急事態宣言中					
○緊急事態宣言の一時解除中					
③緊急事態宣言後					

#### 質問 1 2

「遊園地・テーマパーク」について新型コロナウイルスを理由としてキャンセルした経験がある方にお伺いします。キャンセルした時期はいつですか。また、キャンセルした件数をお答えください。（お答えはいくつでも）

- 1 緊急事態宣言前
- 2 緊急事態宣言中
- 3 緊急事態宣言の一時解除中

#### 4 緊急事態宣言後

##### 質問 1 3

前問でキャンセルしたとお答えの遊園地・テーマパークサービスのうち、契約金額が最も高額だったものについてお聞きします。キャンセル料や代金を支払いましたか。(お答えはそれぞれ1つ)

	1	2	3	4	5
	キャンセル料／代金の全額を支払った	キャンセル料／代金の一部を支払った	遊園地・テーマパークへ行く予定日を変更したら、キャンセル料／代金の支払いを免れた	キャンセル料／代金全額を支払うことなくキャンセルできた	その他
①緊急事態宣言前					
②緊急事態宣言中					
○緊急事態宣言の一時解除中					
③緊急事態宣言後					

##### 質問 1 4

前問で「キャンセル料／代金の全額を支払った」又は「キャンセル料／代金の一部を支払った」と回答した方にお聞きします。あなたは納得してキャンセル料や代金を支払いましたか。(お答えはそれぞれ1つ)

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2
	納得して支払った	納得できないが支払った
①緊急事態宣言前		
②緊急事態宣言中		
○緊急事態宣言の一時解除中		
③緊急事態宣言後		

##### 質問 1 5

前問で「納得して支払った」と回答した方にお聞きします。あなたが納得でき

た理由は何ですか。（お答えはそれぞれいくつでも）

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2	3	4	5	6
	規約や申込書にキャンセル料が発生する／代金を返金しないと記載されていたから	事業者から根拠の説明をうけたから	事業者と話し合うのが面倒だったから	負担する金額が小さかったから	事業者も苦しい状況にあると思ったから	その他
①緊急事態宣言前						
②緊急事態宣言中						
○緊急事態宣言の一時解除中						
③緊急事態宣言後						

#### 質問 1 6

前問で「納得できないが支払った」と回答した方にお聞きします。あなたが納得できなかった理由は何ですか。（お答えはそれぞれいくつでも）

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2	3	4	5
	実際にサービス等を利用できていないから	支払った金額が大きかったから	事業者から十分な説明がなかったから	規約や申込書などにキャンセル料等に関する記載がなかったから	その他
①緊急事態宣言前					
②緊急事態宣言中					
○緊急事態宣言の一時解除中					
③緊急事態宣言後					

#### 質問 1 7

「スポーツクラブ・文化教室」について新型コロナウイルスを理由としてキャン

セルした経験がある方にお伺いします。キャンセルした時期はいつですか。また、キャンセルした件数をお答えください。(お答えはいくつでも)

- 1 緊急事態宣言前
- 2 緊急事態宣言中
- 3 緊急事態宣言の一時解除中
- 4 緊急事態宣言後

#### 質問 18

前問でキャンセルしたとお答えのスポーツクラブ・文化教室サービスのうち、契約金額が最も高額だったものについてお聞きします。キャンセル料や代金を支払いましたか。(お答えはそれぞれ1つ)

	1	2	3	4	5
	キャンセル料／代金の全額を支払った	キャンセル料／代金の一部を支払った	スポーツクラブ・文化教室へ行く予定日を変更したら、キャンセル料／代金の支払いを免れた	キャンセル料／代金全額を支払うことなくキャンセルできた	その他
①緊急事態宣言前					
②緊急事態宣言中					
○緊急事態宣言の一時解除中					
③緊急事態宣言後					

#### 質問 19

前問で「キャンセル料／代金の全額を支払った」又は「キャンセル料／代金の一部を支払った」と回答した方にお聞きします。あなたは納得してキャンセル料や代金を支払いましたか。(お答えはそれぞれ1つ)

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2
	納得して支払った	納得できないが支払った
①緊急事態宣言前		
②緊急事態宣言中		



○緊急事態宣言の一時解除中		
③緊急事態宣言後		

#### 質問 2 0

前問で「納得して支払った」と回答した方にお聞きします。あなたが納得できた理由は何ですか。（お答えはそれぞれいくつでも）

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2	3	4	5	6
	規約や申込書にキャンセル料が発生する／代金を返金しないと記載されていたから	事業者から根拠の説明をうけたから	事業者と話し合うのが面倒だったから	負担する金額が小さかったから	事業者も苦しい状況にあると思ったから	その他
①緊急事態宣言前						
②緊急事態宣言中						
○緊急事態宣言の一時解除中						
③緊急事態宣言後						

#### 質問 2 1

前問で「納得できないが支払った」と回答した方にお聞きします。あなたが納得できなかった理由は何ですか。（お答えはそれぞれいくつでも）

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2	3	4	5
	実際にサービス等を利用できていないから	支払った金額が大きかったから	事業者から十分な説明がなかったから	規約や申込書などにキャンセル料等に関する記載がなかったから	その他
①緊急事態宣言前					
②緊急事態宣言中					

○緊急事態宣言の一時解除中					
③緊急事態宣言後					

#### 質問 2 2

「結婚式」について新型コロナウイルスを理由として キャンセルした経験がある方にお伺いします。 キャンセルした時期はいつですか。また、キャンセルした件数をお答えください。(お答えはいくつでも)

- 1 緊急事態宣言前
- 2 緊急事態宣言中
- 3 緊急事態宣言の一時解除中
- 4 緊急事態宣言後

#### 質問 2 3

前問でキャンセルしたとお答えの結婚式サービスのうち、契約金額が最も高額だったものについてお聞きします。 キャンセル料や代金を支払いましたか。(お答えはそれぞれ 1 つ)

	1	2	3	4	5
	キャンセル料／代金の全額を支払った	キャンセル料／代金の一部を支払った	結婚式の予定日を変更したら、キャンセル料／代金の支払いを免れた	キャンセル料／代金全額を支払うことなくキャンセルできた	その他
①緊急事態宣言前					
②緊急事態宣言中					
○緊急事態宣言の一時解除中					
③緊急事態宣言後					

#### 質問 2 4

前問で「キャンセル料／代金の全額を支払った」又は「キャンセル料／代金の一部を支払った」と回答した方にお聞きします。あなたは納得してキャンセル料や代金を支払いましたか。(お答えはそれぞれ 1 つ)

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2
	納得して支払った	納得できないが支払った
①緊急事態宣言前		
②緊急事態宣言中		
○緊急事態宣言の一時解除中		
③緊急事態宣言後		

#### 質問 2 5

前問で「納得して支払った」と回答した方にお聞きします。あなたが納得できなかった理由は何ですか。（お答えはそれぞれいくつでも）

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2	3	4	5	6
	規約や申込書にキャンセル料が発生する／代金を返金しないと記載されていたから	事業者から根拠の説明をうけたから	事業者と話し合うのが面倒だったから	負担する金額が小さかったから	事業者も苦しい状況にあると思ったから	その他
①緊急事態宣言前						
②緊急事態宣言中						
○緊急事態宣言の一時解除中						
③緊急事態宣言後						

#### 質問 2 6

前問で「納得できないが支払った」と回答した方にお聞きします。あなたが納得できなかった理由は何ですか。（お答えはそれぞれいくつでも）

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

	実際にサービス等を利用できていないから	支払った金額が大きかったから	事業者から十分な説明がなかったから	規約や申込書などにキャンセル料等に関する記載がなかったから	その他
①緊急事態宣言前					
②緊急事態宣言中					
○緊急事態宣言の一時解除中					
③緊急事態宣言後					

#### 質問 2 7

「飲食店」について新型コロナウイルスを理由として キャンセルした経験がある方にお伺いします。 キャンセルした時期はいつですか。また、キャンセルした件数をお答えください。(お答えはいくつでも)

- 1 緊急事態宣言前
- 2 緊急事態宣言中
- 3 緊急事態宣言の一時解除中
- 4 緊急事態宣言後

#### 質問 2 8

前問でキャンセルしたとお答えの飲食店サービスのうち、契約金額が最も高かったものについてお聞きします。 キャンセル料や代金を支払いましたか。(お答えはそれぞれ 1 つ)

	1	2	3	4	5
	キャンセル料／代金の全額を支払った	キャンセル料／代金の一部を支払った	飲食店に行く予定日を変更したら、キャンセル料／代金の支払いを免れた	キャンセル料／代金全額を支払うことなくキャンセルできた	その他
①緊急事態宣言前					
②緊急事態宣言中					
○緊急事態宣言の一時解除中					
③緊急事態宣言後					

### 質問 29

前問で「キャンセル料／代金の全額を支払った」又は「キャンセル料／代金の一部を支払った」と回答した方にお聞きします。あなたは納得してキャンセル料や代金を支払いましたか。（お答えはそれぞれ1つ）

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2
	納得して支払った	納得できないが支払った
①緊急事態宣言前		
②緊急事態宣言中		
○緊急事態宣言の一時解除中		
③緊急事態宣言後		

### 質問 30

前問で「納得して支払った」と回答した方にお聞きします。あなたが納得できなかった理由は何ですか。（お答えはそれぞれいくつでも）

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2	3	4	5	6
	規約や申込書にキャンセル料が発生する／代金を返金しないと記載されていたから	事業者から根拠の説明をうけたから	事業者と話し合うのが面倒だったから	負担する金額が小さかったから	事業者も苦しい状況にあると思ったから	その他
①緊急事態宣言前						
②緊急事態宣言中						
○緊急事態宣言の一時解除中						
③緊急事態宣言後						

### 質問 31

前問で「納得できないが支払った」と回答した方にお聞きします。あなたが納得できなかった理由は何ですか。（お答えはそれぞれいくつでも）

※以下の期間内について、契約金額が最も高額だったものについてお答えください。

	1	2	3	4	5
	実際にサービス等を利用できていないから	支払った金額が大きかったから	事業者から十分な説明がなかったから	規約や申込書などにキャンセル料等に関する記載がなかったから	その他
①緊急事態宣言前					
②緊急事態宣言中					
○緊急事態宣言の一時解除中					
③緊急事態宣言後					