

「キャンセル料に関する消費者の意識調査」 報告書

令和6年1月

消費者庁消費者制度課

目次

〔本報告書を読む際の注意事項〕	1 -
I. 調査の概要	3 -
II. 調査結果の概要	8 -
1. 調査 A：キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査	8 -
(1) 過去1年間のキャンセル経験	8 -
(2) キャンセルした商品・サービス	9 -
(3) キャンセルした理由	10 -
(4) キャンセルした商品・サービスの購入・契約方法	11 -
(5) キャンセルした商品・サービスの支払い方法	12 -
(6) キャンセル料の有無	13 -
(7) 契約額とキャンセル料の支払い額	14 -
(8) キャンセル料の発生に対する認識	17 -
(9) キャンセル料の支払いに対する不満の程度	18 -
(10) キャンセル料の支払いを不満に思った理由	19 -
(11) キャンセル料の支払いを不満に思わなかった理由	20 -
(12) キャンセル料についての情報提供の有無	21 -
(13) キャンセル料の情報提供の内容	22 -
(14) キャンセル料の情報提供に対する印象	23 -
(15) キャンセル料の情報提供に不満を持った理由	24 -
(16) キャンセル料の金額決定に対する認識	25 -
(17) キャンセル料に関する法律に対する認識	26 -
(18) キャンセル料を気にする度合い	27 -
(19) キャンセル料の事前説明	28 -
(20) 子どもの人数	29 -
(21) 子どもの年齢	30 -
2. 調査 B：キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査	31 -
(1) 過去1年間のキャンセル経験	31 -
(2) 航空券	32 -
(3) ホテル	41 -
(4) スポーツジム	50 -
(5) アプリ	58 -
(6) 事業者のキャンセル料設定目的	68 -
III. 調査画面	72 -
調査 A（キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査）	72 -
調査 B（キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査）	85 -
IV. 集計表	111 -

〔本報告書を読む際の注意事項〕

1. 集計表及びグラフの見方

N（n）：質問に対する回答者数

% ：質問の全体回答数に対する項目の回答数の比率

四捨五入した値のため内訳の合計が計に一致しないことがある

2. 集計表の全体差分表記

比率の差

全体 +10 ポイント 

全体 + 5 ポイント 

全体 - 5 ポイント 

全体 -10 ポイント 

3. 本調査で用いた地域区分の定義

地域区分	都道府県
北海道地方	北海道
東北地方	青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県
関東地方	茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、山梨県、長野県
北陸地方	新潟県、富山県、石川県、福井県
東海地方	岐阜県、静岡県、愛知県、三重県
近畿地方	滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県
中国地方	鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県
四国地方	徳島県、香川県、愛媛県、高知県
九州地方	福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県
沖縄地方	沖縄県

4. 本調査で用いた人口構成比

令和2年国勢調査結果の不詳補完結果を使用し、年齢別、地域区分別の人口構成比に合わせて回収

	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳代以上	計
男	6.2%	6.9%	8.8%	7.9%	7.3%	11.0%	48.1%
1. 北海道	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.5%	2.0%
2. 東北	0.4%	0.4%	0.6%	0.5%	0.6%	0.8%	3.3%
3. 関東	2.5%	2.8%	3.5%	3.1%	2.5%	3.8%	18.2%
4. 北陸	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.5%	2.0%
5. 東海	0.7%	0.8%	1.1%	1.0%	0.8%	1.3%	5.7%
6. 近畿	1.0%	1.1%	1.4%	1.3%	1.1%	1.8%	7.7%
7. 中国	0.3%	0.4%	0.5%	0.4%	0.4%	0.7%	2.7%
8. 四国	0.1%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.4%	1.4%
9. 九州	0.5%	0.6%	0.8%	0.7%	0.8%	1.1%	4.6%
10. 沖縄	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.5%
女	5.9%	6.6%	8.6%	7.9%	7.6%	15.3%	51.9%
1. 北海道	0.2%	0.3%	0.4%	0.3%	0.4%	0.7%	2.3%
2. 東北	0.3%	0.4%	0.5%	0.5%	0.6%	1.2%	3.6%
3. 関東	2.4%	2.6%	3.3%	2.9%	2.5%	5.1%	18.9%
4. 北陸	0.2%	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%	0.7%	2.1%
5. 東海	0.7%	0.8%	1.0%	0.9%	0.9%	1.7%	6.0%
6. 近畿	1.0%	1.1%	1.4%	1.3%	1.2%	2.6%	8.6%
7. 中国	0.3%	0.4%	0.5%	0.4%	0.5%	1.0%	3.0%
8. 四国	0.1%	0.2%	0.2%	0.2%	0.3%	0.5%	1.6%
9. 九州	0.5%	0.7%	0.8%	0.8%	0.9%	1.7%	5.4%
10. 沖縄	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.6%
計	12.1%	13.5%	17.4%	15.8%	14.9%	26.4%	100.0%

I. 調査の概要

1. 調査目的

この調査は、消費者の「実体験」や実取引におけるキャンセル料を素材に作成された「仮想事例」に基づくアンケート調査を通じて、消費者はどのような場合にキャンセル料を支払うことに納得できるのか・納得できないのかを調査することを目的とする。

なお、調査結果は、現行法制度に対する評価や、消費者トラブルを低減させるための新たな法制度の在り方の検討等を行う際の材料とすることを予定している。

2. 調査項目

(1) 調査 A：キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査

消費者のキャンセル料についての一般的な認識や理解及び直近の実体験に基づくキャンセル料の支払いに対する意識等について

(2) 調査 B：キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査

キャンセル料の支払いを想定した仮想事例に基づいて消費者の意識について

3. 調査対象

(1) 調査 A：キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査

[母集団] 過去 1 年間に事業者との契約でキャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことがある
全国の 20 歳以上の男女

[標本数] 2,000 人

(2) 調査 B：キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査

[母集団] 全国の 20 歳以上の男女

[標本数] 5,000 人

※ 調査 A 及び B において回答者の重複がないように回収を実施

4. 調査時期

(1) 調査 A：キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査

令和 5 年 7 月 15 日（土）～7 月 26 日（水）

(2) 調査 B：キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査

令和 5 年 7 月 21 日（金）～7 月 26 日（水）

5. 調査方法

[調査手法] インターネット調査

[質問表示方法] 調査 B において、質問表示を以下の要件で実施

- ・ 回答者 5,000 人を回答してもらう質問ごとに次のようなグループ分けをして回答者を均等に分ける
- ・ 回答してもらう質問は、共通の質問を除いて、ランダム順番で回答者に表示させる

・ グループの表示内容

グループ		グループ内容					
No.	標本数						
①	419	テーマ	航空券－質問 1	ホテル－質問 2	ジム－質問 3	アプリ－質問 4	共通
		設問番号	(Q1・Q2)	(Q11・Q12)	(Q21・Q22)	(Q31・Q32)	(Q33～Q36)
②	416	テーマ	航空券－質問 1	ホテル－質問 3	ジム－質問 4	アプリ－質問 2	共通
		設問番号	(Q1・Q2)	(Q13・Q14)	(Q23・Q24)	(Q27・Q28)	(Q33～Q36)
③	406	テーマ	航空券－質問 1	ホテル－質問 4	ジム－質問 2	アプリ－質問 3	共通
		設問番号	(Q1・Q2)	(Q15・Q16)	(Q19・Q20)	(Q29・Q30)	(Q33～Q36)
④	428	テーマ	航空券－質問 2	ホテル－質問 1	ジム－質問 3	アプリ－質問 4	共通
		設問番号	(Q3・Q4)	(Q9・Q10)	(Q21・Q22)	(Q31・Q32)	(Q33～Q36)
⑤	415	テーマ	航空券－質問 2	ホテル－質問 3	ジム－質問 4	アプリ－質問 1	共通
		設問番号	(Q3・Q4)	(Q13・Q14)	(Q23・Q24)	(Q25・Q26)	(Q33～Q36)
⑥	421	テーマ	航空券－質問 2	ホテル－質問 4	ジム－質問 1	アプリ－質問 3	共通
		設問番号	(Q3・Q4)	(Q15・Q16)	(Q17・Q18)	(Q29・Q30)	(Q33～Q36)
⑦	421	テーマ	航空券－質問 3	ホテル－質問 2	ジム－質問 1	アプリ－質問 4	共通
		設問番号	(Q5・Q6)	(Q11・Q12)	(Q17・Q18)	(Q31・Q32)	(Q33～Q36)
⑧	414	テーマ	航空券－質問 3	ホテル－質問 1	ジム－質問 4	アプリ－質問 2	共通
		設問番号	(Q5・Q6)	(Q9・Q10)	(Q23・Q24)	(Q27・Q28)	(Q33～Q36)
⑨	417	テーマ	航空券－質問 3	ホテル－質問 4	ジム－質問 2	アプリ－質問 1	共通
		設問番号	(Q5・Q6)	(Q15・Q16)	(Q19・Q20)	(Q25・Q26)	(Q33～Q36)
⑩	411	テーマ	航空券－質問 4	ホテル－質問 2	ジム－質問 3	アプリ－質問 1	共通
		設問番号	(Q7・Q8)	(Q11・Q12)	(Q21・Q22)	(Q25・Q26)	(Q33～Q36)
⑪	408	テーマ	航空券－質問 4	ホテル－質問 3	ジム－質問 1	アプリ－質問 2	共通
		設問番号	(Q7・Q8)	(Q13・Q14)	(Q17・Q18)	(Q27・Q28)	(Q33～Q36)
⑫	424	テーマ	航空券－質問 4	ホテル－質問 1	ジム－質問 2	アプリ－質問 3	共通
		設問番号	(Q7・Q8)	(Q9・Q10)	(Q19・Q20)	(Q29・Q30)	(Q33～Q36)

6. 調査実施委託機関

株式会社ロイヤリティ マーケティング

7. 回収結果

(1) 調査 A：キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査

[総回答数] 156,630 人

[有効回答数] 2,390 人

[標本数] 2,000 人

(2) 調査 B：キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査

[総回答数] 29,528 人

[有効回答数] 6,307 人

[標本数] 5,000 人

＜回収結果項目定義＞

総回答数　：調査 A 又は調査 B に 1 問でも回答した総人数

有効回答数：スクリーニング条件に合致し、本調査設問に回答した人数

標本数　　：本調査設問に回答した者のうち、人口構成比に合わせた人数でランダム抽出した人数

8. 標本の属性

(1) 調査 A : キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査

- 性別 -

	N	%
男性	963	48.2
女性	1,037	51.9
全体	2,000	100.0

- 年齢 -

	N	%
20 歳代	241	12.1
30 歳代	269	13.5
40 歳代	350	17.5
50 歳代	316	15.8
60 歳代	298	14.9
70 歳以上	526	26.3
全体	2,000	100.0

- 性年代 -

	全体	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上
男性	963 100.0	123 12.8	138 14.3	177 18.4	158 16.4	146 15.2	221 22.9
女性	1037 100.0	118 11.4	131 12.6	173 16.7	158 15.2	152 14.7	305 29.4

- 地域区分 -

	N	%
北海道地方	84	4.2
東北地方	138	6.9
関東地方	741	37.1
北陸地方	82	4.1
東海地方	234	11.7
近畿地方	325	16.3
中国地方	115	5.8
四国地方	59	3.0
九州地方	199	10.0
沖縄地方	23	1.2
全体	2,000	100.0

(2) 調査B：キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査

- 性別 -

	N	%
男性	2,406	48.1
女性	2,594	51.9
全体	5,000	100.0

- 年齢 -

	N	%
20歳代	600	12.0
30歳代	675	13.5
40歳代	871	17.4
50歳代	792	15.8
60歳代	745	14.9
70歳以上	1,317	26.3
全体	5,000	100.0

- 性年代 -

	全体	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
男性	2,406 100.0	307 12.8	344 14.3	440 18.3	399 16.6	365 15.2	551 22.9
女性	2,594 100.0	293 11.3	331 12.8	431 16.6	393 15.2	380 14.6	766 29.5

- 地域区分 -

	N	%
北海道地方	211	4.2
東北地方	345	6.9
関東地方	1,854	37.1
北陸地方	204	4.1
東海地方	584	11.7
近畿地方	814	16.3
中国地方	286	5.7
四国地方	149	3.0
九州地方	500	10.0
沖縄地方	53	1.1
全体	5,000	100.0

Ⅱ. 調査結果の概要

1. 調査A：キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査

(1) 過去1年間のキャンセル経験

[SC4]

あなたは過去1年間に事業者との商品の売買やサービスの提供等に関する契約でキャンセル料が発生する時期にキャンセルをしたことがありますか。

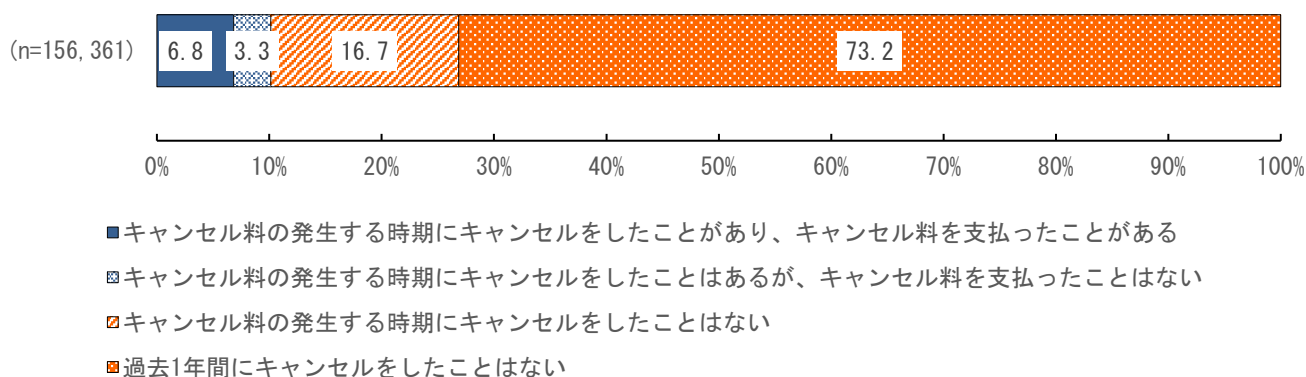
なお、ここでの「キャンセル料」には、次のようなものも含まれます。

- ・航空券やイベント、レジャー施設のチケット等の予約を取り消した際に「払戻不可」とされていたため、返金を受けなかった。
- ・サブスクリプション契約や定期購入、スポーツクラブ等を中途解約した際に「違約金」「解約金」等の名目で金銭を支払った。

※家族や友人の経験ではなく、あなた自身が経験したことについてお答えください。

キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことがあるかを聞いたところ、「キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことがある（『キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことがあり、キャンセル料を支払ったことがある』＋『キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことはあるが、キャンセル料を支払ったことはない』）」の割合は10.1%となっている。一方、「過去1年間にキャンセルをしたことはない」の割合は73.2%となっている。

図 1-1 過去1年間のキャンセル経験



※本結果はスクリーニング設問 SC4 に回答した結果である。

※スクリーニング設問の途中で回答をやめた人数は含まないため、総回答数人数とは異なる。

（２）キャンセルした商品・サービス

○ 過去１年間に事業者との商品の売買やサービスの提供等に関する契約でキャンセル料の発生する時期にキャンセルをした経験についてお尋ねします。その期間にキャンセルをした経験が複数回ある場合は、最も記憶に残っている出来事を１つ思い出してご回答ください。なお、ご回答に当たっては、以下の点にご注意下さい。

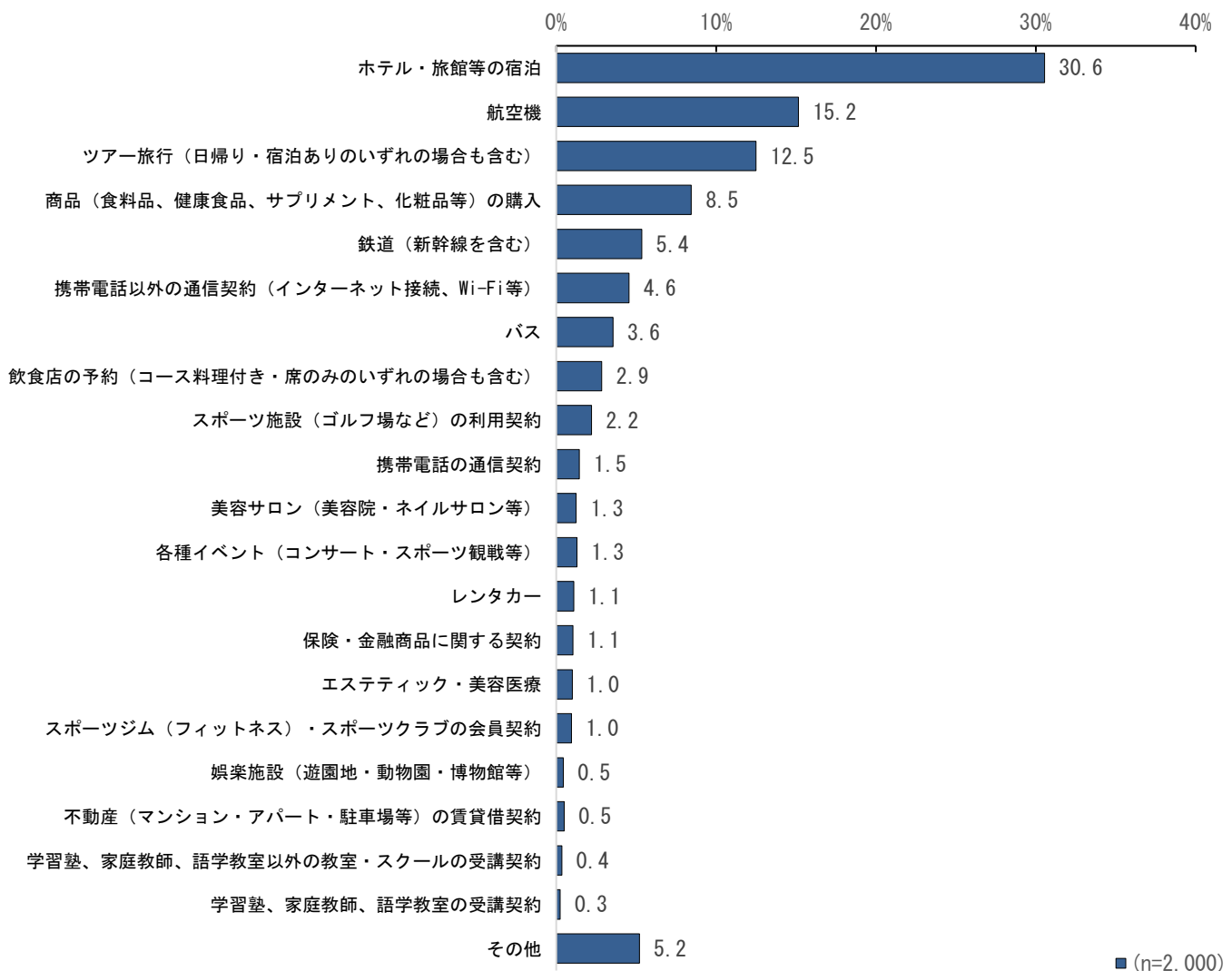
- ・家族や友人の経験ではなく、あなた自身が経験したことについてお答えください。
- ・キャンセル料が発生する時期にキャンセルしたが、なんらかの理由で支払わなかった経験も含まれます。

[Q1]

どのような商品・サービスでキャンセルしましたか。（当てはまるものを１つ選択）

どのような商品・サービスでキャンセルしたかを聞いたところ、「ホテル・旅館等の宿泊」の割合が30.6%と最も高く、次いで「航空機」(15.2%)、「ツアー旅行（日帰り・宿泊ありのいずれの場合も含む）」(12.5%)の順になっている。

図 2-1 キャンセルした商品・サービス



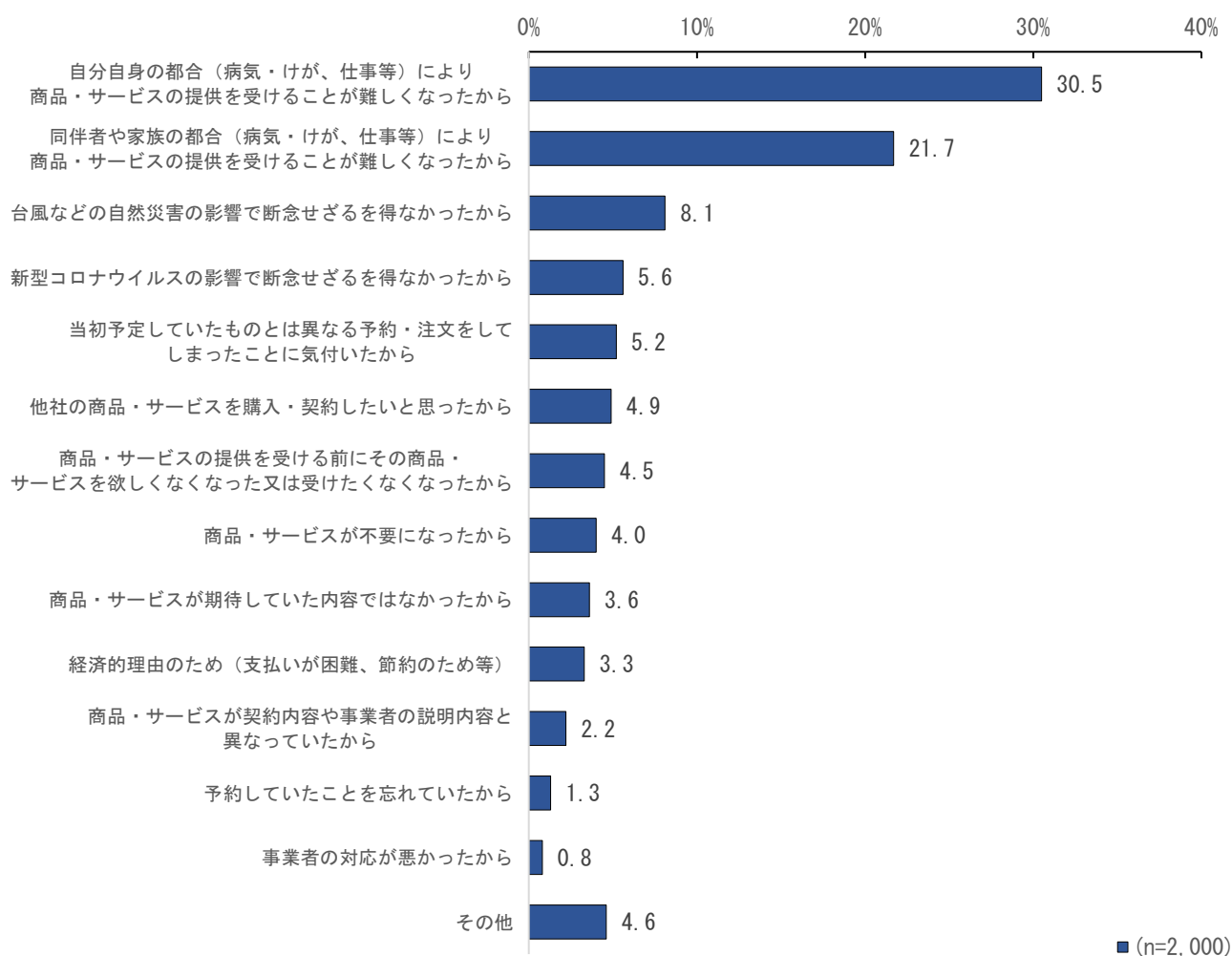
（３）キャンセルした理由

[Q2]

どのような理由でキャンセルしましたか。（当てはまるものを１つ選択）

キャンセル理由を聞いたところ、「自分自身の都合（病気・けが、仕事等）により商品・サービスの提供を受けることが難しくなったから」の割合が30.5%と最も高く、次いで「同伴者や家族の都合（病気・けが、仕事等）により商品・サービスの提供を受けることが難しくなったから」（21.7%）、「台風などの自然災害の影響で断念せざるを得なかったから」（8.1%）の順になっている。

図 2-2 キャンセルした理由



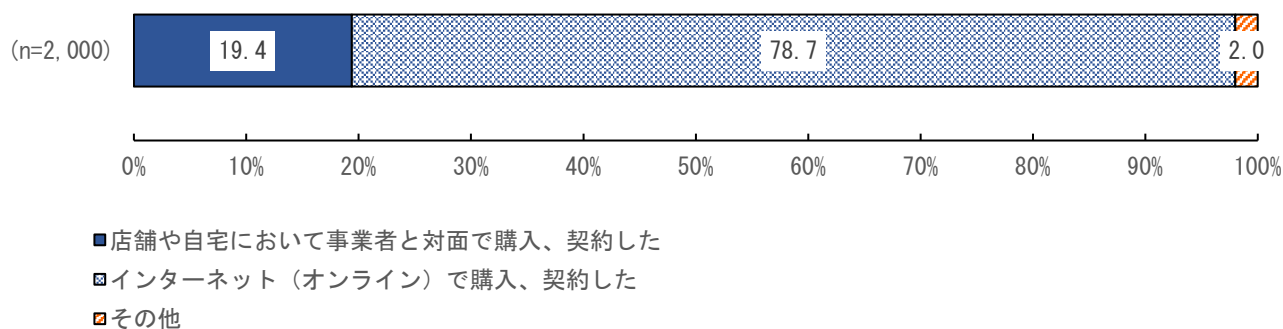
（４）キャンセルした商品・サービスの購入・契約方法

[Q3]

その商品・サービスは、どのような方法で購入、契約したものでしたか。（当てはまるものを１つ選択）

キャンセルした商品・サービスの購入、契約方法を聞いたところ、「インターネット（オンライン）で購入、契約した」割合が78.7%と最も高く、次いで「店舗や自宅において事業者と対面で購入、契約した」（19.4%）、「その他」（2.0%）の順になっている。

図 2-3 キャンセルした商品・サービスの購入・契約方法



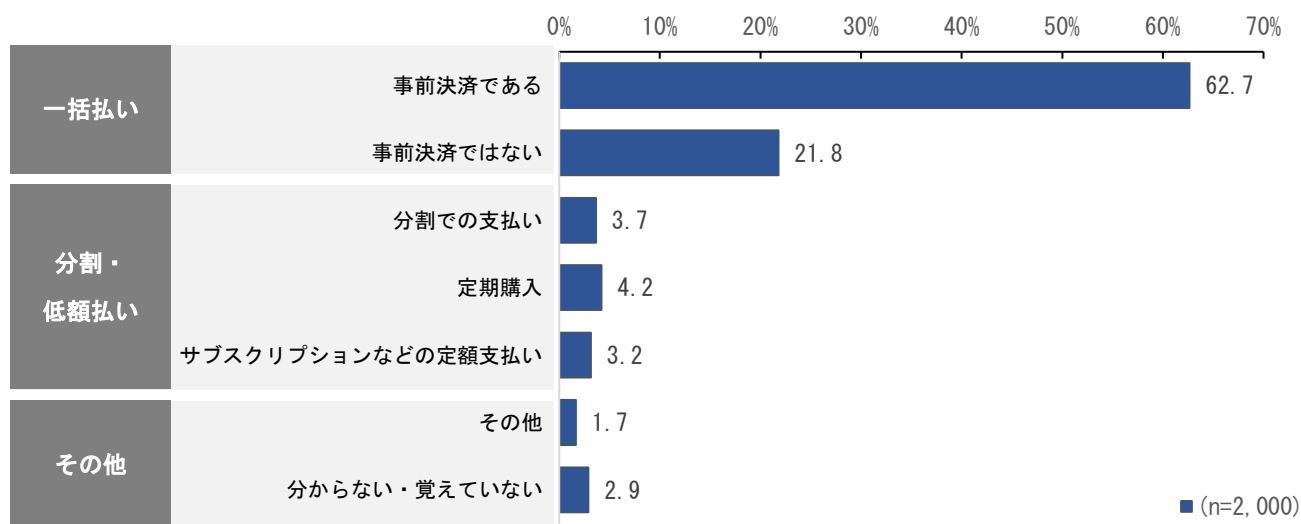
（５）キャンセルした商品・サービスの支払い方法

[Q4]

その商品・サービスは、どのような方法で支払いを行いましたか。（当てはまるものを１つ選択）

キャンセルをした商品・サービスの支払い方法を聞いたところ、「事前決済である」の割合は 62.7%と最も高く、次いで「事前決済ではない」（21.8%）、「定期購入」（4.2%）の順となっている。

図 2-4 キャンセルした商品・サービスの支払い方法



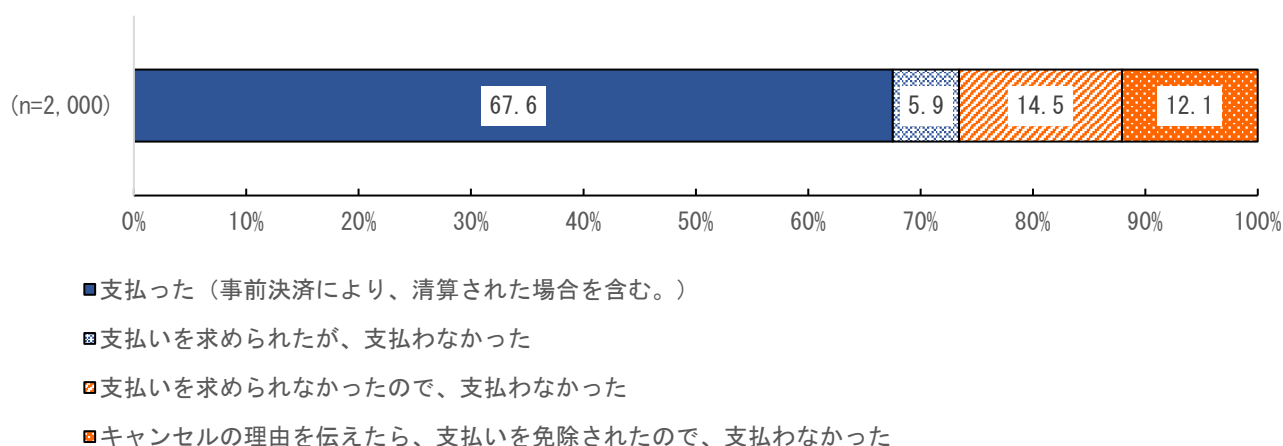
(6) キャンセル料の有無

[Q5]

キャンセルした時、キャンセル料は支払いましたか。(当てはまるものを1つ選択)

キャンセル時にキャンセル料を支払ったどうかを聞いたところ、「支払った(事前決済により、清算された場合を含む。)」の割合は67.6%となっている。一方、「キャンセル料を支払わなかった(『支払いを求められたが、支払わなかった』+『支払いを求められなかったので、支払わなかった』+『キャンセルの理由を伝えたら、支払いを免除されたので、支払わなかった』)」の割合は32.5%となっている。

図 2-5 キャンセル料の有無



-

(7) 契約額とキャンセル料の支払い額

[Q6]

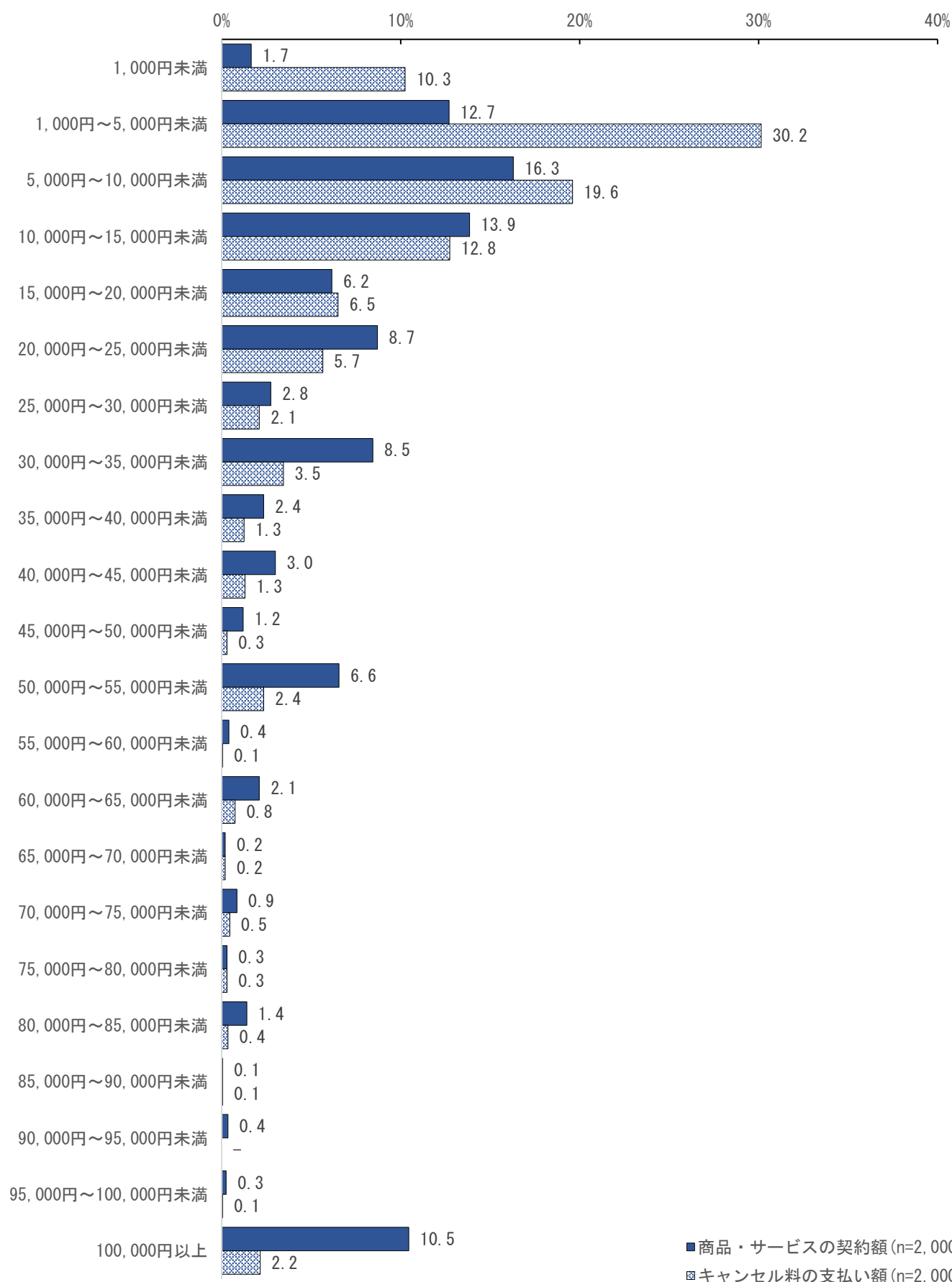
その商品・サービスの契約額はどの程度でしたか。また、キャンセル料の支払額はどの程度でしたか。キャンセル料を支払わなかった方も、そのときのキャンセル料の額を記入してください。(それぞれの金額を記入)

契約額とキャンセル料の支払い額について聞いたところ、次頁のような結果になった。

契約額は「5,000 円～10,000 円未満」の割合が 16.3%と最も高く、次いで「10,000 円～15,000 円未満」(13.9%)、「1,000 円～5,000 円未満」(12.7%)の順となっている。

キャンセル料の支払い額は「1,000 円～5,000 円未満」の割合が 30.2%と最も高く、次いで「5,000 円～10,000 円未満」(19.6%)、「10,000 円～15,000 円未満」(12.8%)の順となっている。

図 2-6 契約額とキャンセル料の支払い額



商品・サービスの平均契約金額 : 48,985.1 円
 キャンセル料の平均支払額 : 15,039.8 円

キャンセルした商品・サービス別に契約額、キャンセル料の支払い額の平均を見ると以下のような結果になった。

商品・サービスの契約額の平均が最も高いのは「不動産（マンション・アパート・駐車場等）の賃貸借契約」（500,500.0円）で、次いで「保険・金融商品に関する契約」（184,942.9円）、「スポーツジム（フィットネス）・スポーツクラブの会員契約」（134,051.1円）の順となっている。

キャンセル料の支払い額の平均が最も高いのは「不動産（マンション・アパート・駐車場等）の賃貸借契約」（59,600.0円）で、次いで「エステティック・美容医療」（56,350.0円）、「保険・金融商品に関する契約」（27,023.8円）の順となっている。

図 2-7 商品・サービスの契約額とキャンセル料の支払い額の平均額

キャンセルしたサービス	商品・サービスの契約額(平均)	キャンセル料の支払い額(平均)
ホテル・旅館等の宿泊	40,704.1円	13,956.2円
ツアー旅行（日帰り・宿泊ありのいずれの場合も含む）	86,211.4円	27,184.6円
航空機	61,381.8円	19,559.7円
鉄道（新幹線を含む）	19,392.7円	4,076.7円
バス	8,156.8円	2,294.4円
レンタカー	27,977.3円	5,445.5円
飲食店の予約（コース料理付き・席のみのいずれの場合も含む）	20,712.3円	9,900.9円
各種イベント（コンサート・スポーツ観戦等）	11,419.2円	7,392.7円
娯楽施設（遊園地・動物園・博物館等）	14,055.6円	5,527.8円
エステティック・美容医療	81,265.0円	56,350.0円
美容サロン（美容院・ネイルサロン等）	19,439.2円	6,263.8円
携帯電話の通信契約	14,358.6円	7,682.8円
携帯電話以外の通信契約（インターネット接続、Wi-Fi等）	20,449.1円	16,325.0円
学習塾、家庭教師、語学教室の受講契約	18,920.0円	1,720.0円
学習塾、家庭教師、語学教室以外の教室・スクールの受講契約	3,585.7円	2,800.0円
スポーツジム（フィットネス）・スポーツクラブの会員契約	134,051.1円	9,931.6円
スポーツ施設（ゴルフ場など）の利用契約	27,840.2円	7,606.8円
商品（食料品、健康食品、サプリメント、化粧品等）の購入	13,638.6円	6,415.6円
不動産（マンション・アパート・駐車場等）の賃貸借契約	500,500.0円	59,600.0円
保険・金融商品に関する契約	184,942.9円	27,023.8円
その他	82,701.7円	14,548.5円

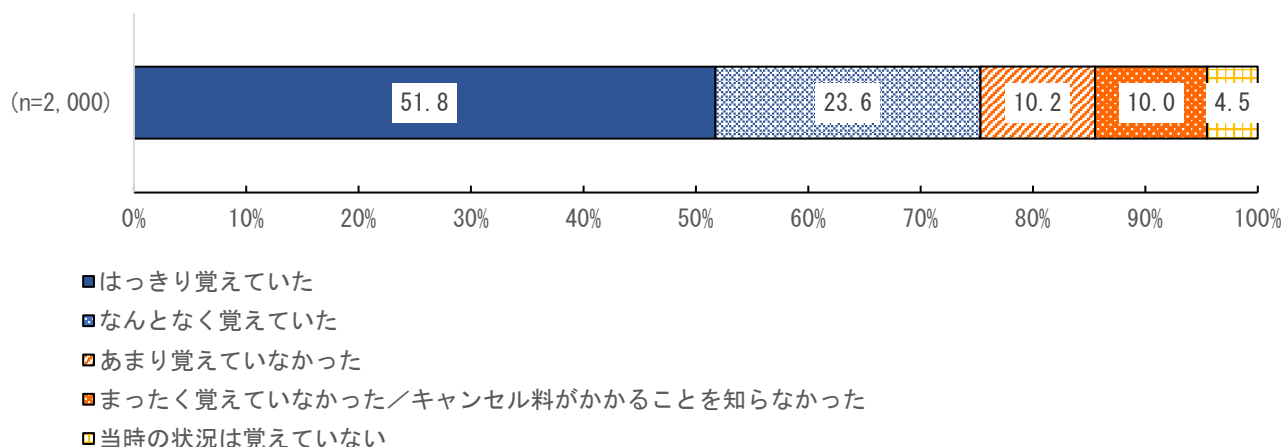
(8) キャンセル料の発生に対する認識

[Q7]

キャンセルした時、キャンセル料がかかることを覚えていましたか。(当てはまるものを1つ選択)

キャンセルした時、キャンセル料がかかることを覚えていたかどうかを聞いたところ、「覚えていた(『はっきり覚えていた』+『なんとなく覚えていた』)」の割合は75.4%となっている。一方、「覚えていなかった(『あまり覚えていなかった』+『まったく覚えていなかった／キャンセル料がかかることを知らなかった』)」の割合は20.2%となっている。

図 2-8 キャンセル料の発生に対する認識



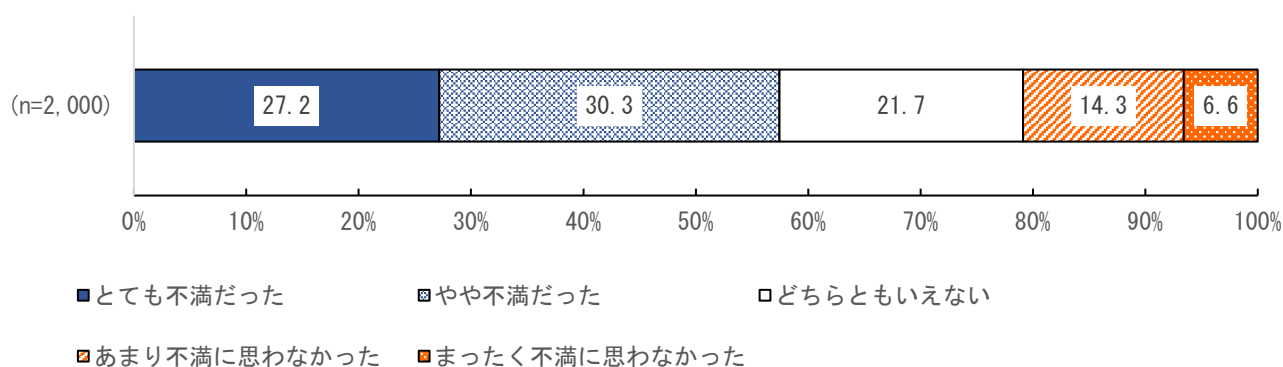
(9) キャンセル料の支払いに対する不満の程度

[Q8]

キャンセル料を支払うことについて、どの程度不満に思いましたか。キャンセル料を支払わなかった方も、支払うと仮定すればどのように感じるかご回答ください。(当てはまるものを1つ選択)

キャンセル料を支払うことについて、どの程度不満に思ったかを聞いたところ、「不満だった(『とても不満だった』+『やや不満だった』)」の割合は57.5%となっている。一方、「不満に思わなかった(『あまり不満に思わなかった』+『まったく不満に思わなかった』)」の割合は20.9%となっている。

図 2-9 キャンセル料の支払いに対する不満の程度



(10) キャンセル料の支払いを不満に思った理由

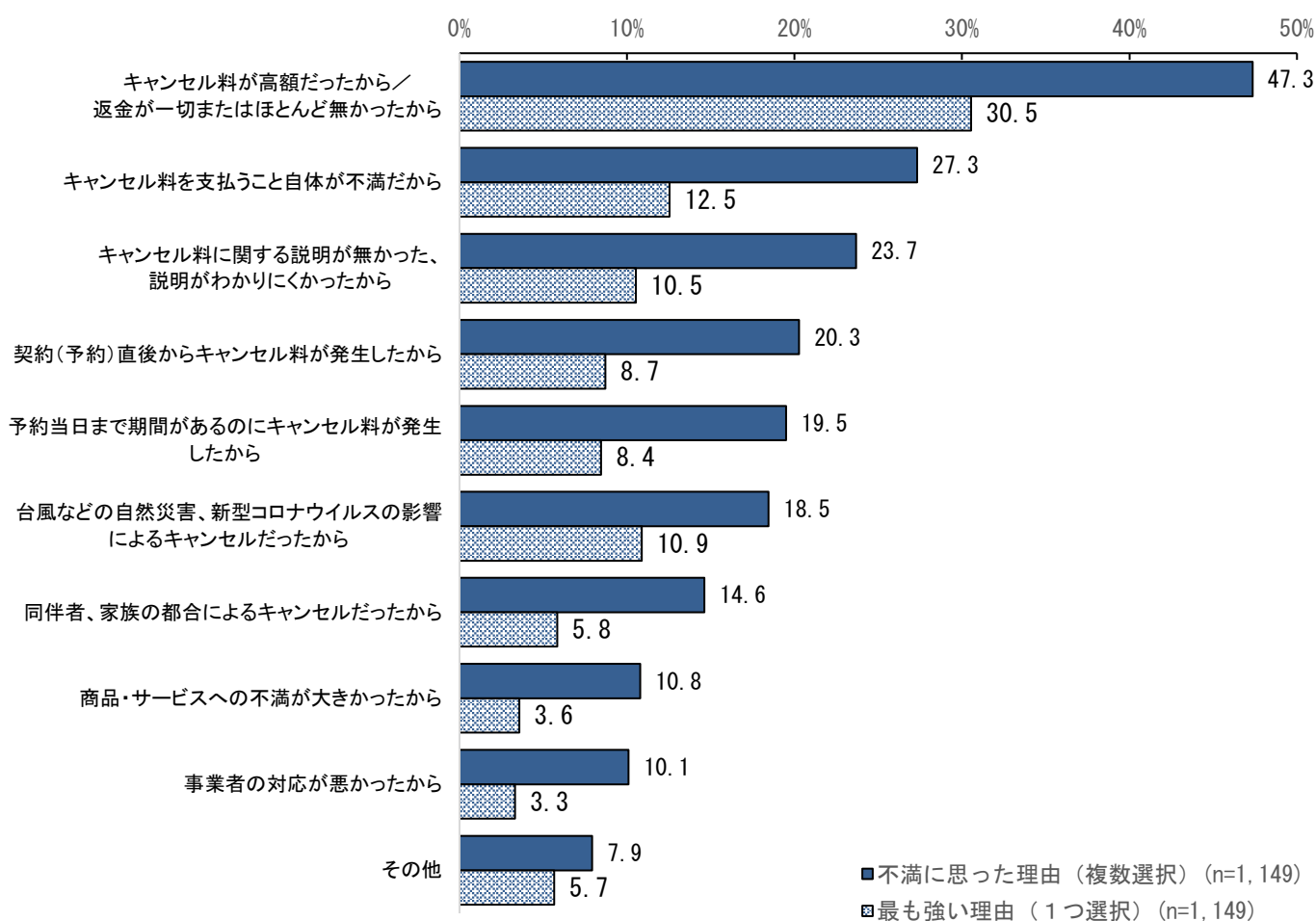
[Q9]

そのとき不満に思った理由は何ですか。当てはまるものをすべて選んでください。また、そのうち最も強い理由を1つ選択してください。

キャンセル料を支払うことについて、不満に思った理由を聞いたところ、「キャンセル料が高額だったから／返金が一切またはほとんど無かったから」の割合が47.3%と最も高く、次いで「キャンセル料を支払うこと自体が不満だから」(27.3%)、「キャンセル料に関する説明が無かった、説明がわかりにくかったから」(23.7%)の順となっている。(複数回答)

また、キャンセル料を支払うことについて、最も強く不満に思った理由を聞いたところ、「キャンセル料が高額だったから／返金が一切またはほとんど無かったから」の割合は30.5%と最も高く、次いで「キャンセル料を支払うこと自体が不満だから」(12.5%)、「台風などの自然災害、新型コロナウイルスの影響によるキャンセルだったから」(10.9%)の順となっている。

図 2-10 キャンセル料の支払いを不満に思った理由



(11) キャンセル料の支払いを不満に思わなかった理由

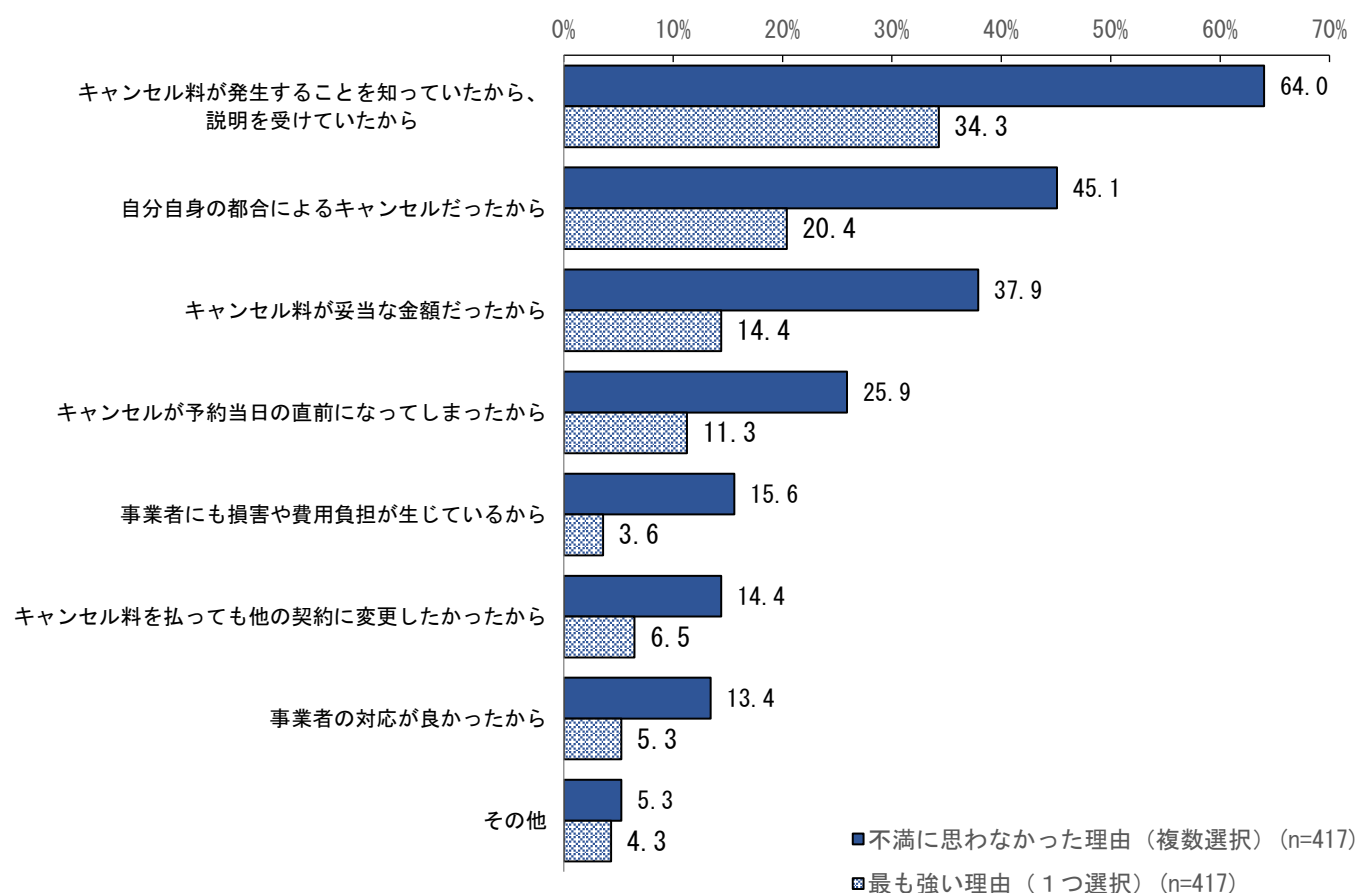
[Q10]

そのとき不満に思わなかった理由は何ですか。当てはまるものをすべて選んでください。また、そのうち最も強い理由を1つ選択してください。

キャンセル料を支払うことについて、不満に思わなかった理由を聞いたところ、「キャンセル料が発生することを知っていたから、説明を受けていたから」の割合が64.0%と最も高く、次いで「自分自身の都合によるキャンセルだったから」(45.1%)、「キャンセル料が妥当な金額だったから」(37.9%)の順となっている。(複数回答)

また、キャンセル料を支払うことについて不満に思わなかった理由のうち、最も強い理由を聞いたところ、「キャンセル料が発生することを知っていたから、説明を受けていたから」の割合は34.3%と最も高く、次いで「自分自身の都合によるキャンセルだったから」(20.4%)、「キャンセル料が妥当な金額だったから」(14.4%)の順となっている。

図 2-11 キャンセル料の支払いを不満に思わなかった理由



(12) キャンセル料についての情報提供の有無

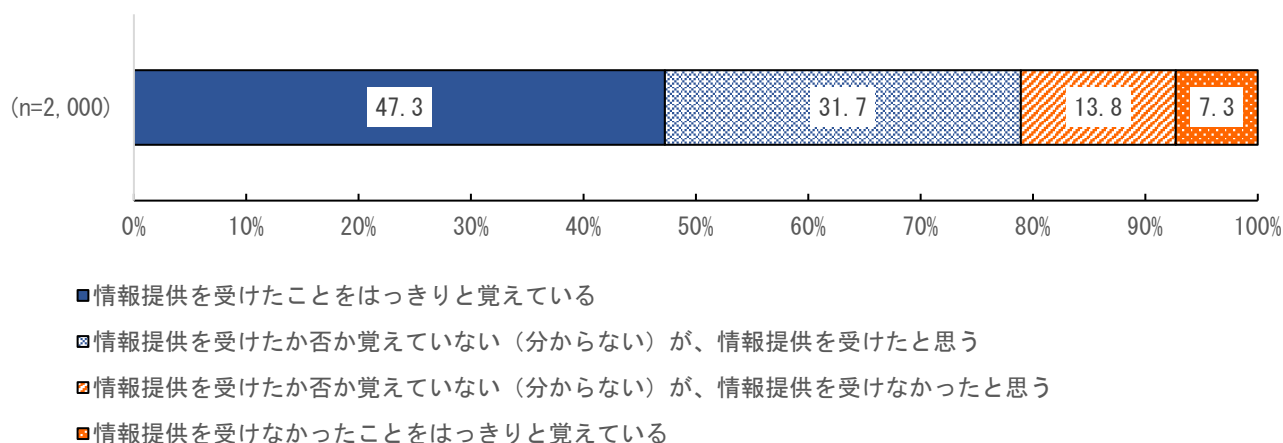
[Q11]

契約時（予約時）に、キャンセル料について情報提供を受けましたか。（当てはまるものを1つ選択）
※対面での契約では、内容を説明せずに「資料等書いてあるので後で読んでおいてください」などと言われる場合が考えられますが、その場合については「情報提供を受けなかった」としてください。

契約時（予約時）に、キャンセル料について情報提供を受けたかどうかを聞いたところ、「キャンセル料について情報提供を受けた（『情報提供を受けたことをはっきりと覚えている』＋『情報提供を受けたか否か覚えていない（分からない）が、情報提供を受けたと思う』）」の割合は79.0%となっている。

一方、「キャンセル料について情報提供を受けていない（『情報提供を受けたか否か覚えていない（分からない）が、情報提供を受けなかったと思う』＋『情報提供を受けなかったことをはっきりと覚えている』）」の割合は21.1%となっている。

図 2-12 キャンセル料についての情報提供の有無



(13) キャンセル料の情報提供の内容

[Q12]

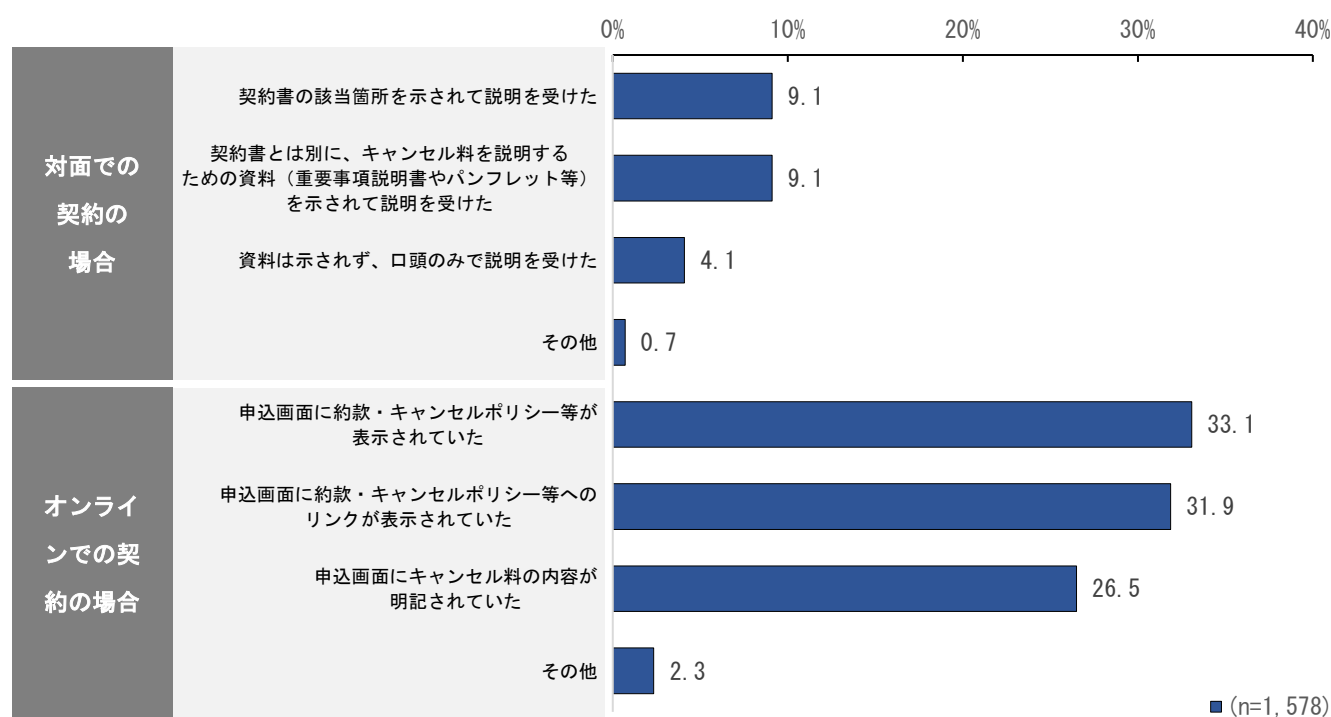
どのような情報提供を受けましたか。当てはまるものをすべて選んでください。(当てはまるものをすべて選択)

契約時(予約時)に、キャンセル料についてどのような情報提供を受けたかについて聞いたところ、対面での契約では「契約書の該当箇所を示されて説明を受けた」、「契約書とは別に、キャンセル料を説明するための資料(重要事項説明書やパンフレット等)を示されて説明を受けた」の割合が9.1%と最も高く、次いで「資料は示されず、口頭のみで説明を受けた」(4.1%)の順となっている。

また、オンラインでの契約では「申込画面に約款・キャンセルポリシー等が表示されていた」の割合が33.1%と最も高く、次いで「申込画面に約款・キャンセルポリシー等へのリンクが表示されていた」(31.9%)、「申込画面にキャンセル料の内容が明記されていた」(26.5%)の順となっている。

(複数回答)

図 2-13 キャンセル料の情報提供の内容



(14) キャンセル料の情報提供に対する印象

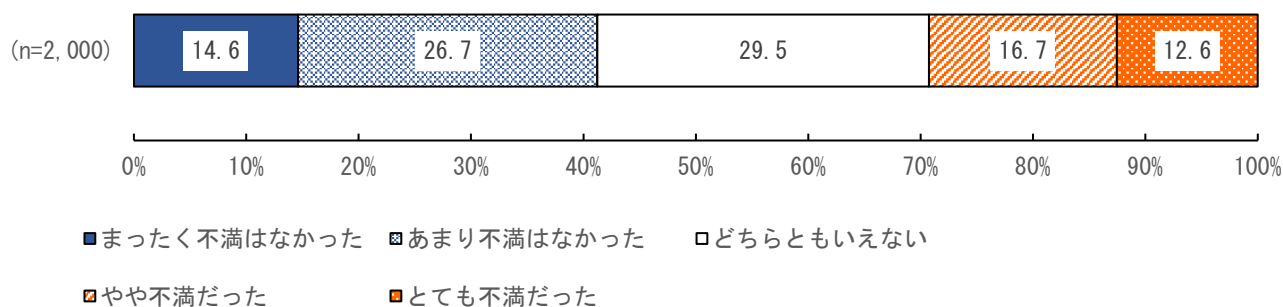
[Q13]

キャンセル料の情報提供について、どのように思いましたか。(当てはまるものを1つ選択)

キャンセル料の情報提供について、どう思ったかを聞いたところ、「不満はなかった(『まったく不満はなかった』 + 『あまり不満はなかった』)」の割合は41.3%となっている。

一方、「不満だった(『やや不満だった』 + 『とても不満だった』)」の割合は29.3%となっている。

図 2-14 キャンセル料の情報提供に対する印象



(15) キャンセル料の情報提供に不満を持った理由

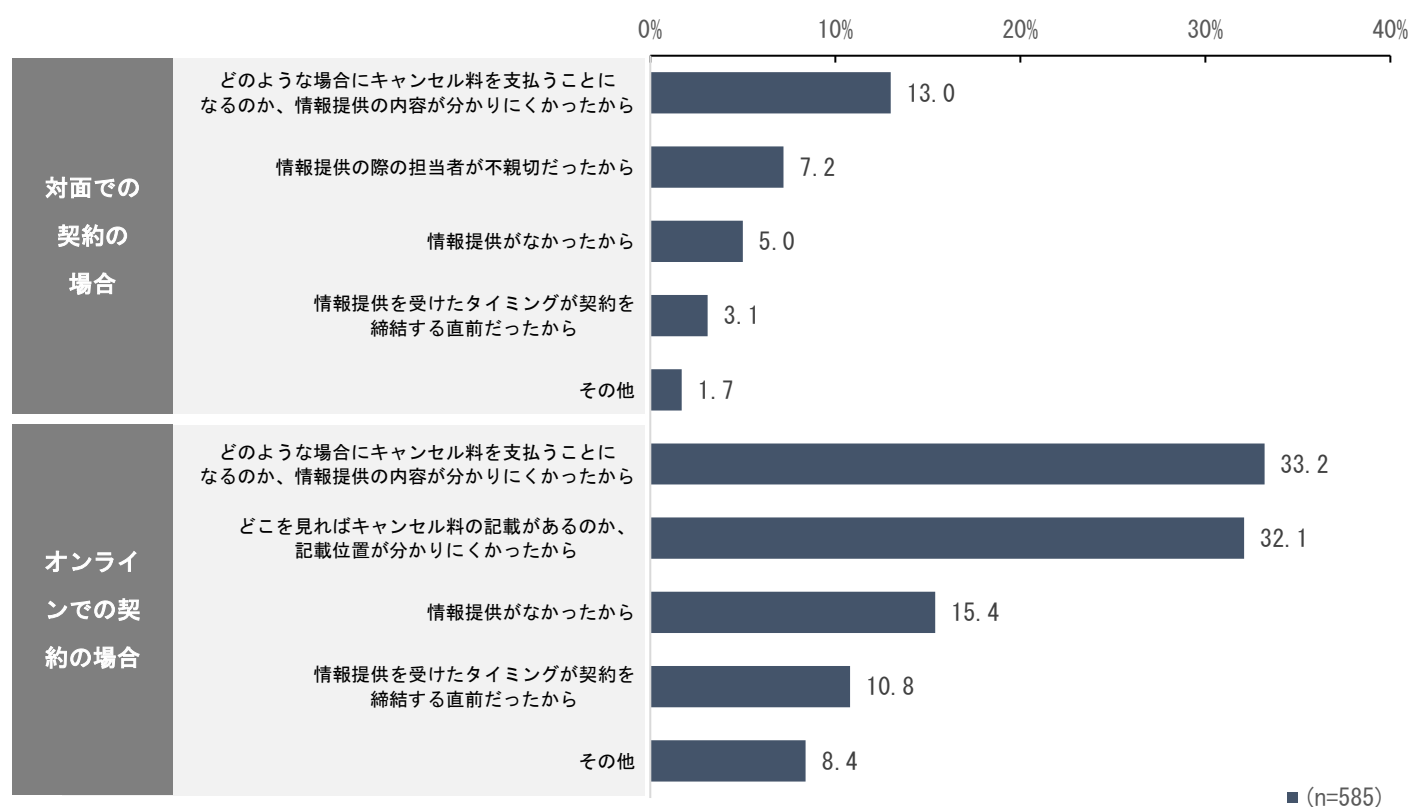
[Q14]

キャンセル料の情報提供について不満に思った理由は何ですか。(当てはまるものをすべて選択)

キャンセル料の情報提供について不満に思った理由を聞いたところ、対面での契約では「どのような場合にキャンセル料を支払うことになるのか、情報提供の内容が分かりにくかったから」の割合が13.0%と最も高く、次いで「情報提供の際の担当者が不親切だったから」(7.2%)、「情報提供がなかったから」(5.0%)の順となっている。

また、オンラインでの契約では「どのような場合にキャンセル料を支払うことになるのか、情報提供の内容が分かりにくかったから」の割合が33.2%と最も高く、次いで「どこを見ればキャンセル料の記載があるのか、記載位置が分かりにくかったから」(32.1%)、「情報提供がなかったから」(15.4%)の順となっている。(複数回答)

図 2-15 キャンセル料の情報提供に不満を持った理由



(16) キャンセル料の金額決定に対する認識

○ ここからは、事業者との商品の売買やサービスの提供等に関する契約のキャンセル料について、あなたのお考えをご回答ください。

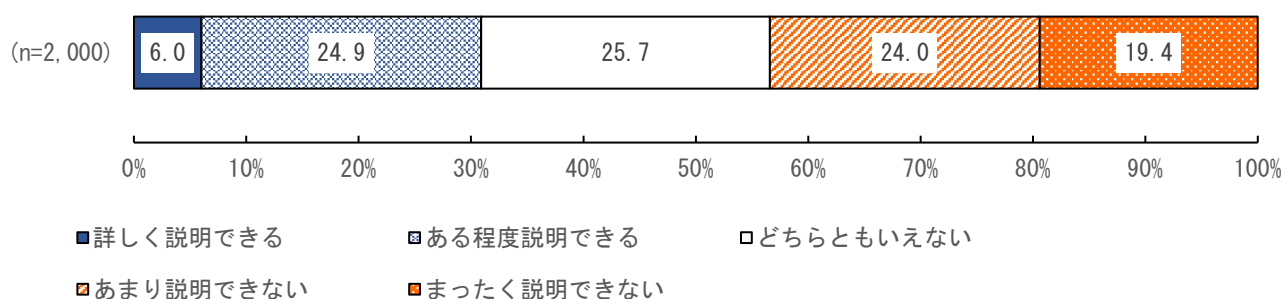
[Q15]

事業者が、キャンセル料の金額をどのように決めているか説明できますか。(当てはまるものを1つ選択)

事業者が、キャンセル料の金額をどのように決めているか説明できるかを聞いたところ、「説明できる(『詳しく説明できる』+『ある程度説明できる』)」の割合は30.9%となっている。

一方、「説明できない(『あまり説明できない』+『全く説明できない』)」の割合は43.4%となっている。

図 2-16 キャンセル料の金額決定に対する認識



(17) キャンセル料に関する法律に対する認識

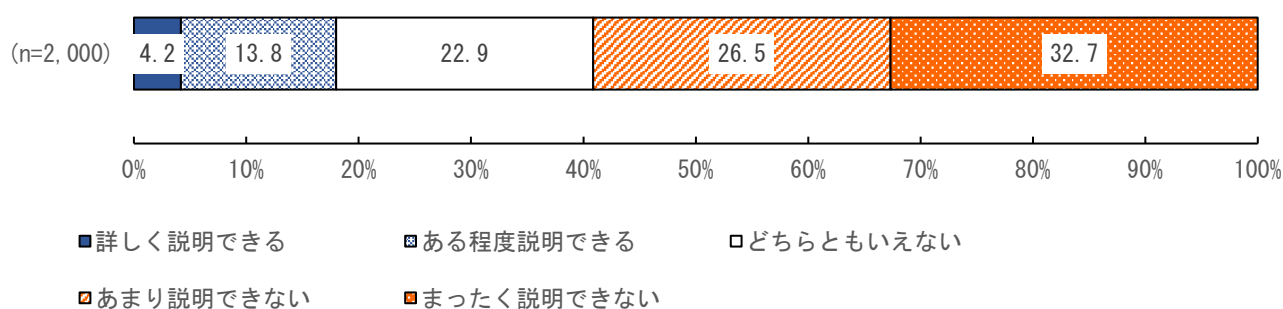
[Q16]

キャンセル料について、法律でどのようなルールが定められているか説明できますか。(当てはまるものを1つ選択)

キャンセル料について、法律でどのようなルールが定められているか説明できるかを聞いたところ、「説明できる(『詳しく説明できる』+『ある程度説明できる』)」の割合は18.0%となっている。

一方、「説明できない(『あまり説明できない』+『まったく説明できない』)」の割合は59.2%となっている。

図 2-17 キャンセル料に関する法律に対する認識



(18) キャンセル料を気にする度合い

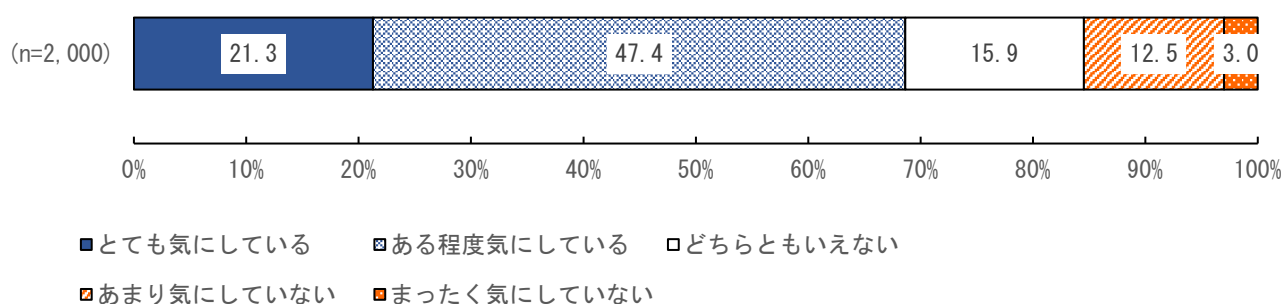
[Q17]

普段契約を結ぶ時、どの程度キャンセル料を気にしていますか。(当てはまるものを1つ選択)

普段契約を結ぶ時、どの程度キャンセル料を気にしているかを聞いたところ、「気にしている(『とても気にしている』+『ある程度気にしている』)」の割合は68.7%となっている。

一方、「気にしていない(『あまり気にしていない』+『まったく気にしていない』)」の割合は15.5%となっている。

図 2-18 キャンセル料を気にする度合い



(19) キャンセル料の事前説明

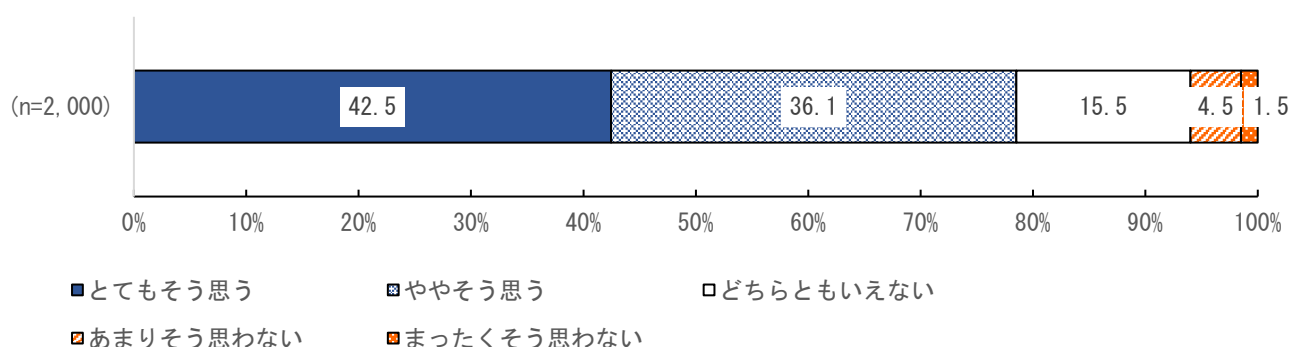
[Q18]

キャンセル料の取り決めがある場合には、契約時に、その内容（どのような場合に、いくらキャンセル料が生じるのか）の説明を受けたいと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

キャンセル料の取り決めがある場合には、契約時に、その内容（どのような場合に、いくらキャンセル料が生じるのか）の説明を受けたいと思うかを聞いたところ、「そう思う（『とてもそう思う』+『ややそう思う』）」の割合は78.6%となっている。

一方、「そう思わない（『あまりそう思わない』+『まったくそう思わない』）」の割合は6.0%となっている。

図 2-19 キャンセル料の事前説明



(20) 子どもの人数

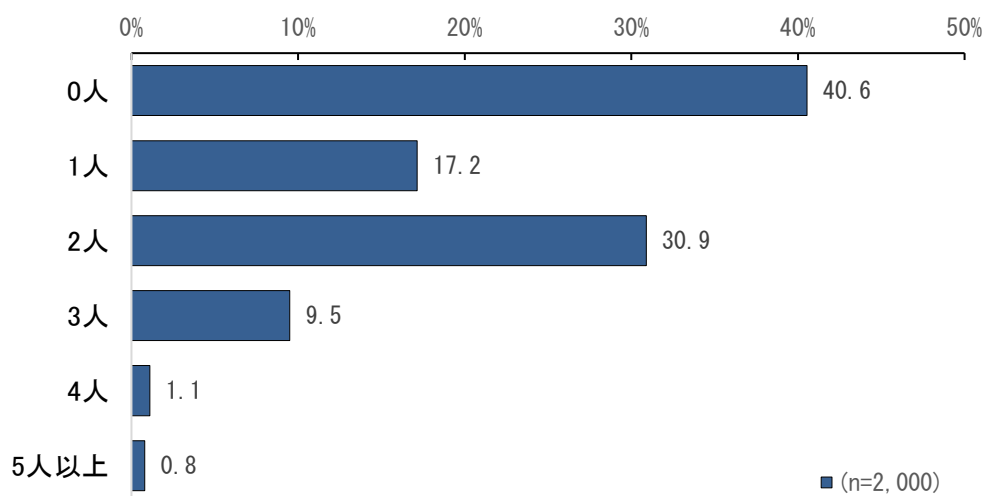
○ ここからは、あなた自身のことについてご回答ください。

[Q19]

お子様の人数をご回答ください。いらっしゃらない場合は「0」を入力してください。(人数を記入)

お子様の人数について聞いたところ、「0人」の割合は40.6%となっている。次いで、「2人」(30.9%)、「1人」(17.2%)の順となっている。

図 2-20 子どもの人数



(21) 子どもの年齢

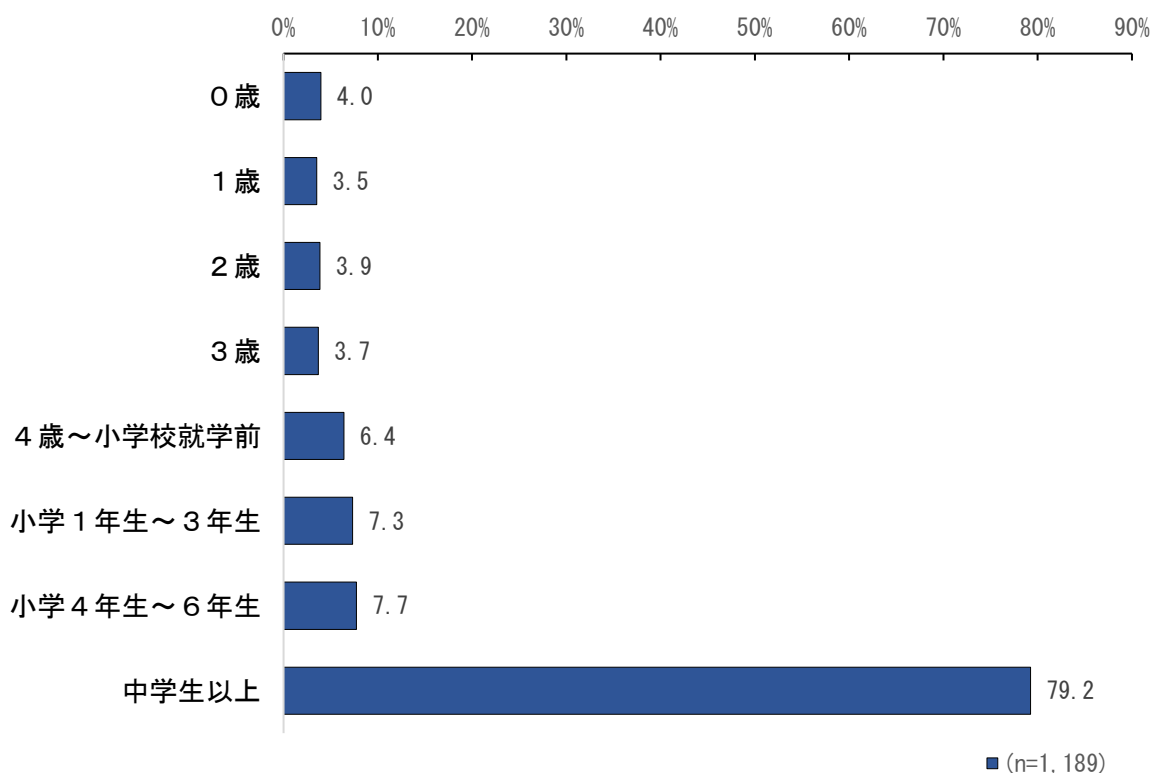
[Q20]

お子様の年齢で当てはまるものすべてを選んでください。(当てはまるものをすべて選択)

※例：3歳と小学2年生のお子様がいる場合には「3歳」と「小学1年生～3年生」の2つを選択。小学4年生と小学6年生のお子様がいる場合には「小学4年生～6年生」のみ選択

お子様の年齢について聞いたところ、「中学生以上」の割合が79.2%と最も高く、次いで「小学4年生～6年生」(7.7%)、「小学1年生～3年生」(7.3%)の順となっている。(複数回答)

図 2-21 子どもの年齢



2. 調査B：キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査

(1) 過去1年間のキャンセル経験

[SC4]

あなたは過去1年間に事業者との商品の売買やサービスの提供等に関する契約でキャンセル料が発生する時期にキャンセルをしたことがありますか。

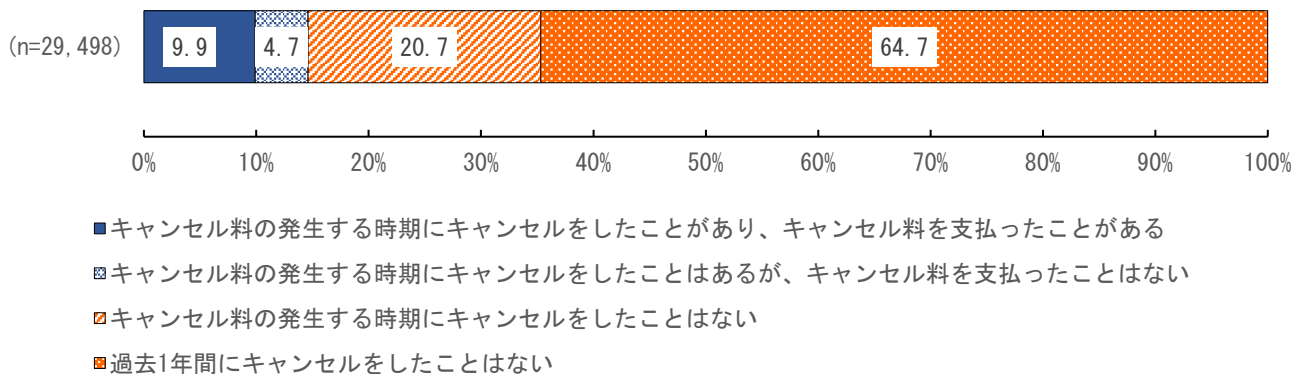
なお、ここでの「キャンセル料」には、次のようなものも含まれます。

- ・航空券やイベント、レジャー施設のチケット等の予約を取り消した際に「払戻不可」とされていたため、返金を受けなかった。
- ・サブスクリプション契約や定期購入、スポーツクラブ等を中途解約した際に「違約金」「解約金」等の名目で金銭を支払った。

※家族や友人の経験ではなく、あなた自身が経験したことについてお答えください。

キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことがあるかを聞いたところ、「キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことがある（『キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことがあり、キャンセル料を支払ったことがある』＋『キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことはあるが、キャンセル料を支払ったことはない』）」の割合は14.6%となっている。一方、「過去1年間にキャンセルをしたことはない」の割合は64.7%となっている。

図 3-1 過去1年間のキャンセル経験



※本結果はスクリーニング設問 SC4 に回答した結果である。

※スクリーニング設問の途中で回答をやめた人数は含まないため、総回答数人数とは異なる。

(2) 航空券

【質問1】

Aさんは1か月後に家族3人（Aさん・妻・5歳の子ども）で韓国へ旅行に行くことを計画していて、Z社の航空機の航空券を購入しようとしています。Z社の韓国行きの航空券は以下のとおりです。

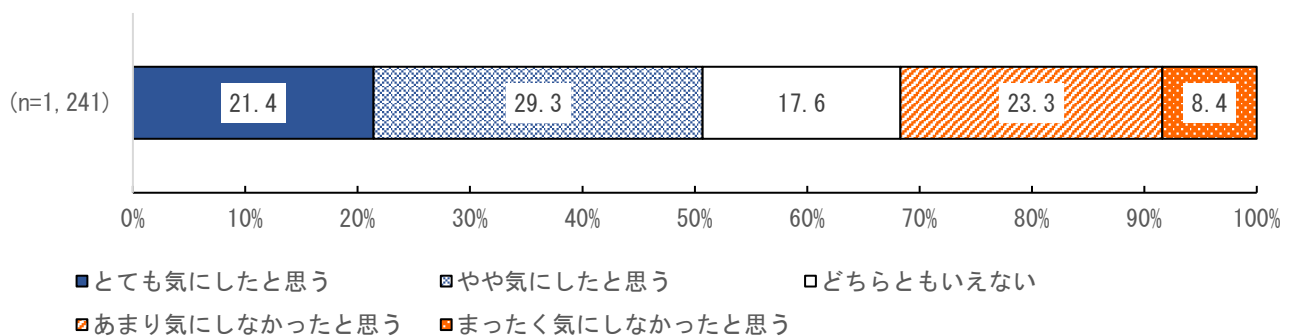
運賃（1名分）	35,000 円
購入期限	搭乗日の3日前
キャンセル料	出発時刻の20分前まで：運賃の70% 出発時刻の20分前を超過後：運賃の100%

[Q1]

【1】 Aさんは家族3人分の航空券を購入しました。Aさんは航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、Aさんが航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思うかについて聞いたところ、「気にしたと思う（『とても気にしたと思う』＋『やや気にしたと思う』）」の割合は50.7%となっている。一方、「気にしなかったと思う（『あまり気にしなかったと思う』＋『まったく気にしなかったと思う』）」の割合は31.7%となっている。

図 4-1 航空券【質問1】-1



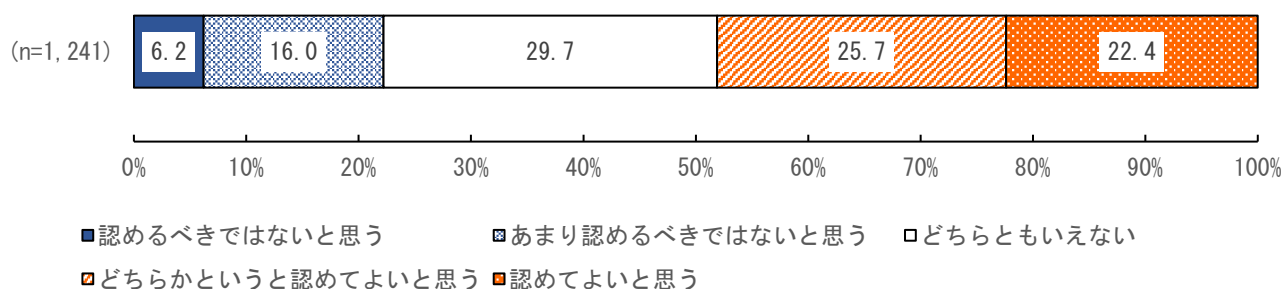
[Q2]

【2】 Aさんは家族3人分の航空券を購入しましたが、搭乗日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、航空機をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は運賃の70%ですので、家族3人分で73,500円です。

あなたは、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。(当てはまるものを1つ選択)

この場合、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどう思うかを聞いたところ、「認めるべきではない(『認めるべきではないと思う』+『あまり認めるべきではないと思う』)」の割合は22.2%となっている。一方、「認めてよい(『どちらかというと認めてよいと思う』+『認めてよいと思う』)」の割合は48.1%となっている。

図 4-2 航空券【質問1】-2



【質問2】

Aさんは1か月後に家族3人（Aさん・妻・5歳の子ども）で韓国へ旅行に行くことを計画していて、Z社の航空機の航空券を購入しようとしています。Z社の韓国行きの航空機には3つのプランが用意されていて、現時点でいずれのプランも選択可能です。

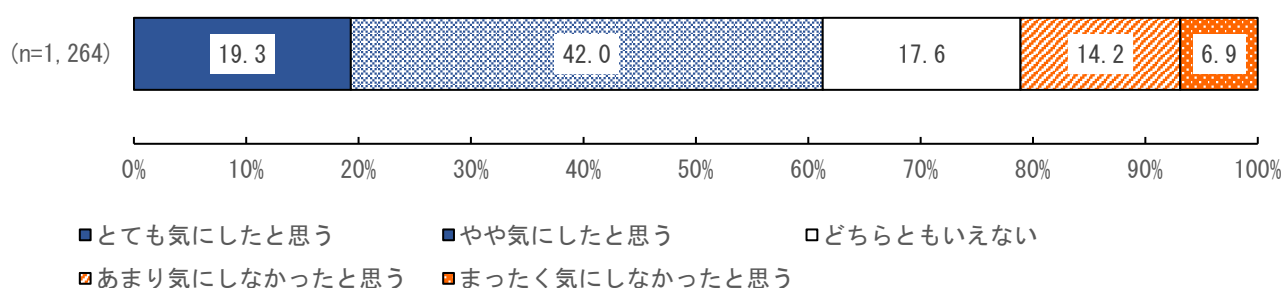
	もっと早割	早割	普通運賃
運賃（1名分）	20,000 円	35,000 円	50,000 円
購入期限	搭乗日の 25 日前	搭乗日の 3 日前	出発時刻の 20 分前まで
キャンセル料	運賃の 100%	出発時刻の 20 分前まで：運賃の 70% 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 100%	出発時刻の 20 分前まで：不要 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 20%

[Q3]

【1】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しました。Aさんは航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、家族3人分の「早割」の航空券を購入したAさんが、キャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思うかについて聞いたところ、「気にしたと思う（『とても気にしたと思う』＋『やや気にしたと思う』）」の割合は61.3%となっている。一方、「気にしなかったと思う（『あまり気にしなかったと思う』＋『まったく気にしなかったと思う』）」の割合は22.1%となっている。

図 4-3 航空券【質問2】-1



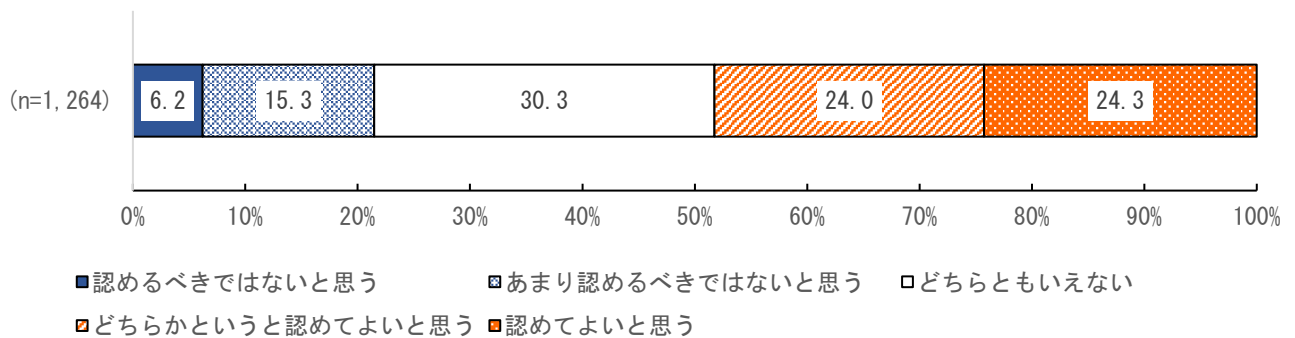
[Q4]

【2】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しましたが、搭乗日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、航空機をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は運賃の70%ですので、家族3人分で73,500円です。

あなたは、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。(当てはまるものを1つ選択)

この場合、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどう思うかを聞いたところ、「認めるべきではない(『認めるべきではないと思う』+『あまり認めるべきではないと思う』)」の割合は21.5%となっている。一方、「認めてよい(『どちらかというと認めてよいと思う』+『認めてよいと思う』)」の割合は48.3%となっている。

図 4-4 航空券【質問2】-2



【質問3】

Aさんは1か月後に家族3人（Aさん・妻・5歳の子ども）で韓国へ旅行に行くことを計画していて、Z社の航空機の航空券を購入しようとしています。Z社の韓国行きの航空機には6つのプランが用意されていて、現時点でいずれのプランも選択可能です。

	もっと早割	もっと早割プレミアム	早割
運賃（1名分）	20,000 円	25,000 円	35,000 円
座席	普通シート	プレミアムシート (※)	普通シート
購入期限	搭乗日の 25 日前	搭乗日の 25 日前	搭乗日の 3 日前
キャンセル料	運賃の 100%	運賃の 100%	出発時刻の 20 分前まで：運賃の 70% 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 100%
	早割プレミアム	普通運賃	普通運賃プレミアム
運賃（1名分）	40,000 円	50,000 円	55,000 円
座席	プレミアムシート (※)	普通シート	プレミアムシート (※)
購入期限	搭乗日の 3 日前	出発時刻の 20 分前まで	出発時刻の 20 分前まで
キャンセル料	出発時刻の 20 分前まで：運賃の 70% 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 100%	出発時刻の 20 分前まで：不要 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 20%	出発時刻の 20 分前まで：不要 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 20%

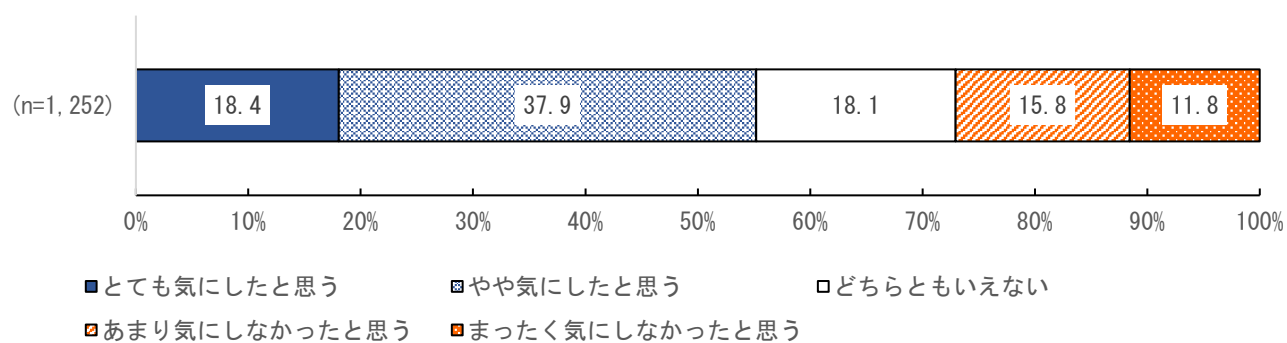
(※) プレミアムシートとは、普通シートよりもゆったりしたシートです。

[Q5]

【1】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しました。Aさんは航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、家族3人分の「早割」を購入したAさんが、キャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思うかについて聞いたところ、「気にしたと思う（『とても気にしたと思う』＋『やや気にしたと思う』）」の割合は56.3%となっている。一方、「気にしなかったと思う（『あまり気にしなかったと思う』＋『まったく気にしなかったと思う』）」の割合は27.6%となっている。

図 4-5 航空券【質問3】-1



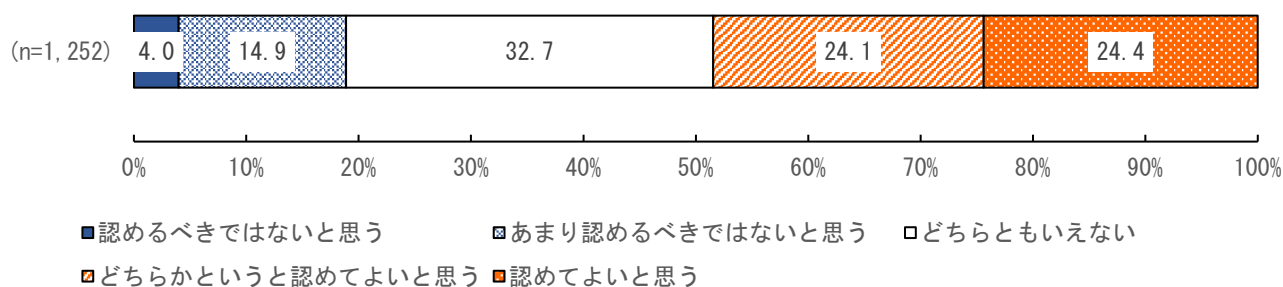
[Q6]

【2】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しましたが、搭乗日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、航空機をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は運賃の70%ですので、家族3人分で73,500円です。

あなたは、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。(当てはまるものを1つ選択)

この場合、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどう思うかを聞いたところ、「認めるべきではない(『認めるべきではないと思う』+『あまり認めるべきではないと思う』)」の割合は18.9%となっている。一方、「認めてよい(『どちらかというと認めてよいと思う』+『認めてよいと思う』)」の割合は48.5%となっている。

図 4-6 航空券【質問3】-2



【質問4】

Aさんは1か月後に家族3人（Aさん・妻・5歳の子ども）で韓国へ旅行に行くことを計画していて、Z社の航空機の航空券を購入しようとしています。Z社の韓国行きの航空機には3つのプランが用意されていて、現時点でいずれのプランも選択可能です。

	もっと早割	早割	普通運賃
運賃（1名分）	20,000 円	35,000 円	50,000 円

※【普通運賃】をご購入後のキャンセルの場合には、次に定めるキャンセル料を頂戴いたします。

①出発時刻の20分前まで：不要、②出発時刻の20分前を超過後：運賃の20%相当額。

※【早割】はご搭乗日の3日前までの期間にご購入いただくことが可能な航空券です。

なお、ご購入後のキャンセルの場合には、次に定めるキャンセル料を頂戴いたします。

①出発時刻の20分前まで：運賃の70%相当額、②出発時刻の20分前を超過後：運賃の100%相当額。

※【もっと早割】はご搭乗日の25日前までの期間にご購入いただくことが可能な航空券です。

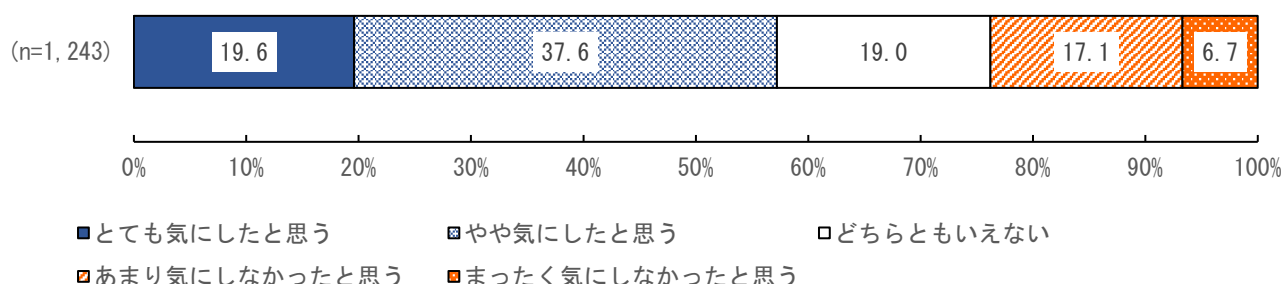
なお、ご購入後のキャンセルの場合には、キャンセル料として運賃の100%相当額を頂戴いたします。

[Q7]

【1】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しました。Aさんは航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、家族3人分の「早割」を購入したAさんが、キャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思うかについて聞いたところ、「気にしたと思う（『とても気にしたと思う』＋『やや気にしたと思う』）」の割合は57.2%となっている。一方、「気にしなかったと思う（『あまり気にしなかったと思う』＋『まったく気にしなかったと思う』）」の割合は23.8%となっている。

図 4-7 航空券【質問4】-1



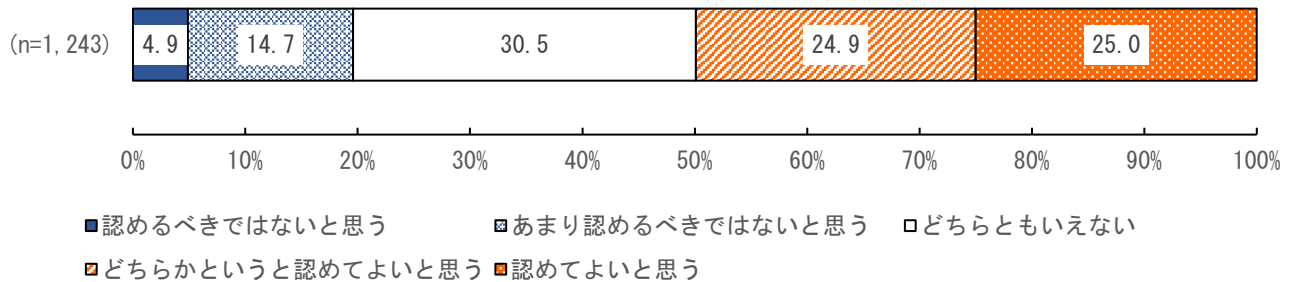
[Q8]

【2】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しましたが、搭乗日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、航空機をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は運賃の70%ですので、家族3人分で73,500円です。

あなたは、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。(当てはまるものを1つ選択)

この場合、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどう思うかを聞いたところ、「認めるべきではない(『認めるべきではないと思う』+『あまり認めるべきではないと思う』)」の割合は19.6%となっている。一方、「認めてよい(『どちらかというと認めてよいと思う』+『認めてよいと思う』)」の割合は49.9%となっている。

図 4-8 航空券【質問4】-2



(3) ホテル

【質問 1】

Bさんは1か月後に家族3人（Bさん・妻・5歳の子ども）で旅行の計画をたてており、すでに飛行機のチケットを手配しています。Bさんは、目的地にあるホテルYに宿泊することに決めました。ホテルYの宿泊料は以下のとおりです。

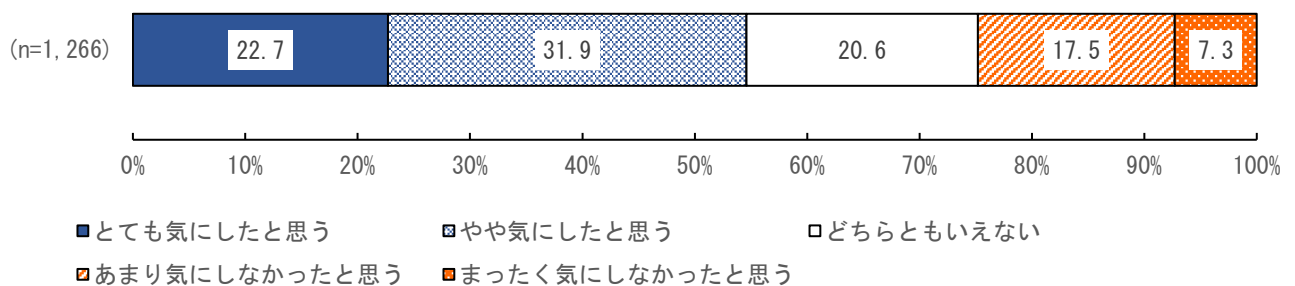
予約時期	宿泊日の14日前までに予約
宿泊料	37,000 円
事前決済の要否	必要
キャンセル料	宿泊日の13日前から宿泊料の100%

[Q9]

【1】 Bさんは宿泊予約をしました。Bさんは予約の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、宿泊予約をしたBさんが、キャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思うかについて聞いたところ、「気にしたと思う（『とても気にしたと思う』＋『やや気にしたと思う』）」の割合は54.6%となっている。一方、「気にしなかったと思う（『あまり気にしなかったと思う』＋『まったく気にしなかったと思う』）」の割合は24.8%となっている。

図 5-1 ホテル【質問 1】-1

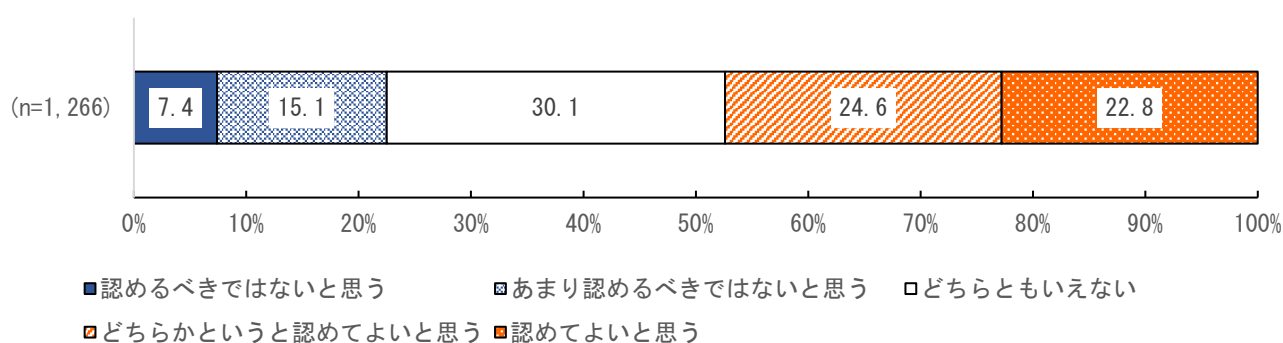


[Q10]

【2】 Bさんは宿泊予約をしましたが、宿泊日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、宿泊をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は宿泊料の100%である37,000円です。
あなたは、ホテルYが、Bさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、ホテルYがBさんにキャンセル料を請求することについてどう思うかを聞いたところ、「認めるべきではない（『認めるべきではないと思う』＋『あまり認めるべきではないと思う』）」の割合は22.5%となっている。一方、「認めてよい（『どちらかというと認めてよいと思う』＋『認めてよいと思う』）」の割合は47.4%となっている。

図 5-2 ホテル【質問1】-2



【質問 2】

Bさんは1か月後に家族3人（Bさん・妻・5歳の子ども）で旅行の計画をたてており、すでに飛行機のチケットを手配しています。Bさんは、目的地にあるホテルYに宿泊することに決めました。ホテルYでは次の宿泊プランを用意しています。

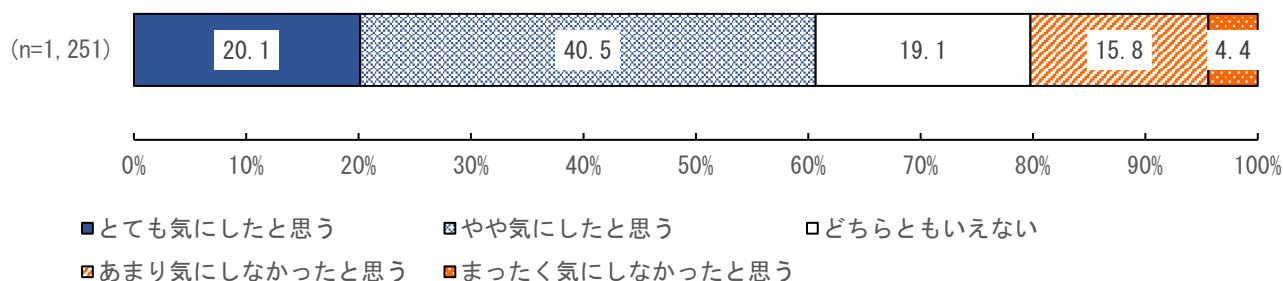
	【早割 28 プラン】	【早割 14 プラン】	【通常プラン】
予約時期	宿泊日の 28 日前までに予約	宿泊日の 14 日前までに予約	特になし
宿泊料（3 名分）	32,000 円	37,000 円	42,000 円
事前決済の可否	必要	必要	不要
キャンセル料	宿泊日の 27 日前から宿泊料の 100%	宿泊日の 13 日前から宿泊料の 100%	宿泊日の前日・・・宿泊料の 20% 宿泊日の当日・・・宿泊料の 80% 無連絡キャンセル・・・100%

[Q11]

【1】 Bさんは「早割 14 プラン」で宿泊予約をしました。Bさんは予約の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、「早割 14 プラン」で宿泊予約をしたBさんが、キャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思うかについて聞いたところ、「気にしたと思う（『とても気にしたと思う』＋『やや気にしたと思う』）」の割合は 60.6%となっている。一方、「気にしなかったと思う（『あまり気にしなかったと思う』＋『まったく気にしなかったと思う』）」の割合は 20.2%となっている。

図 5-3 ホテル【質問 2】-1



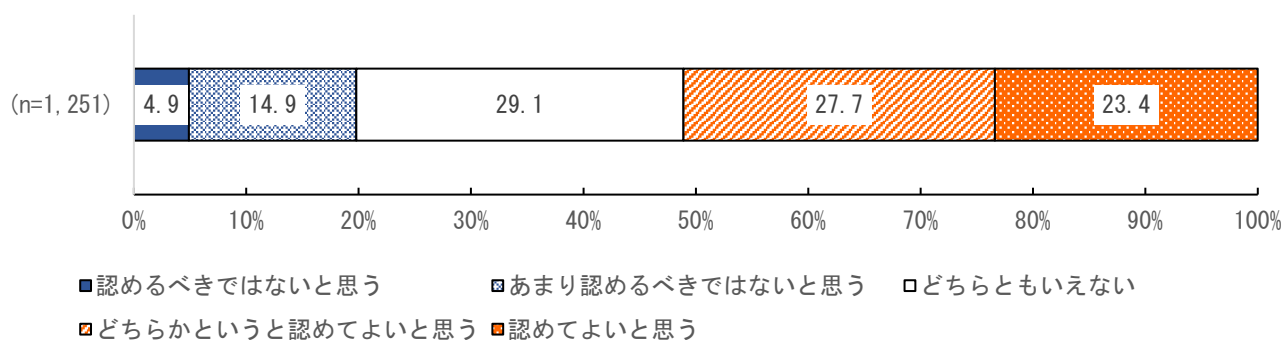
[Q12]

【2】 Bさんは「早割 14 プラン」で宿泊予約をしましたが、宿泊日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、宿泊をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は宿泊料の 100%である 37,000 円です。

あなたは、ホテル Y が、Bさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。(当てはまるものを 1 つ選択)

この場合、ホテル Y が Bさんにキャンセル料を請求することについてどう思うかを聞いたところ、「認めるべきではない（『認めるべきではないと思う』 + 『あまり認めるべきではないと思う』）」の割合は 19.8%となっている。一方、「認めてよい（『どちらかというと認めてよいと思う』 + 『認めてよいと思う』）」の割合は 51.1%となっている。

図 5-4 ホテル【質問 2】-2



【質問3】

Bさんは1か月後に家族3人（Bさん・妻・5歳の子ども）で旅行の計画をたてており、すでに飛行機のチケットを手配しています。Bさんは、目的地にあるホテルYに宿泊することに決めました。ホテルYでは次の宿泊プランを用意しています。

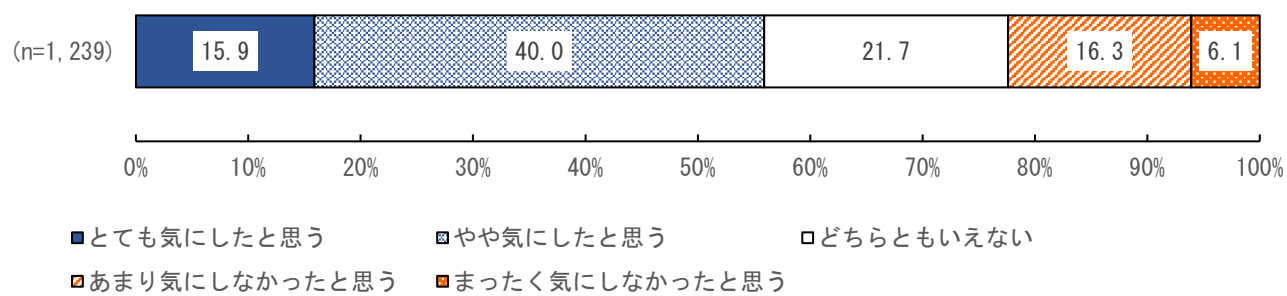
	【早割 28 プラン】	【ファミリープラン】	【早割 14 プラン】
予約時期	宿泊日の 28 日前までに予約	特になし（※ご家族様限定のプランです。）	宿泊日の 14 日前までに予約
宿泊料（3 名分）	32,000 円	40,000 円	37,000 円
事前決済の要否	必要	必要	必要
キャンセル料	宿泊日の 27 日前から宿泊料の 100%	宿泊日の前日・・・宿泊料の 20% 宿泊日の当日・・・宿泊料の 80% 無連絡キャンセル・・・100%	宿泊日の 13 日前から宿泊料の 100%
	【夏休み直前プラン】	【早割 3 プラン】	【通常プラン】
予約時期	本日から 3 日間!!《タイムセール》	宿泊日の 3 日前までに予約	特になし
宿泊料（3 名分）	35,000 円	41,000 円	42,000 円
事前決済の要否	必要	必要	不要
キャンセル料	予約の翌日から宿泊料の 100%	宿泊日の 2 日前から宿泊料の 100%	宿泊日の前日・・・宿泊料の 20% 宿泊日の当日・・・宿泊料の 80% 無連絡キャンセル・・・100%

[Q13]

【1】 Bさんは「早割 14 プラン」で宿泊予約をしました。Bさんは予約の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、「早割 14 プラン」で宿泊予約をしたBさんが、キャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思うかについて聞いたところ、「気にしたと思う（『とても気にしたと思う』＋『やや気にしたと思う』）」の割合は 55.9%となっている。一方、「気にしなかったと思う（『あまり気にしなかったと思う』＋『まったく気にしなかったと思う』）」の割合は 22.4%となっている。

図 5-5 ホテル【質問3】-1



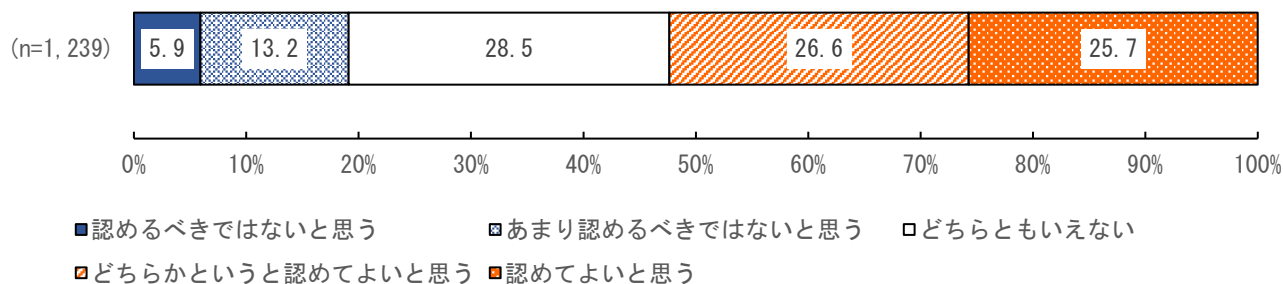
[Q14]

【2】 Bさんは「早割 14 プラン」で宿泊予約をしましたが、宿泊日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、宿泊をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は宿泊料の 100%である 37,000 円です。

あなたは、ホテルYが、Bさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、ホテルYがBさんにキャンセル料を請求することについてどう思うかを聞いたところ、「認めるべきではない（『認めるべきではないと思う』＋『あまり認めるべきではないと思う』）」の割合は 19.1%となっている。一方、「認めてよい（『どちらかというと認めてよいと思う』＋『認めてよいと思う』）」の割合は 52.3%となっている。

図 5-6 ホテル【質問 3】-2



【質問 4】

Bさんは1か月後に家族3人（Bさん・妻・5歳の子ども）で旅行の計画をたてており、すでに飛行機のチケットを手配しています。Bさんは、目的地にあるホテルYに宿泊することに決めました。ホテルYでは次の宿泊プランを用意しています。

	【早割 28 プラン】	【早割 14 プラン】	【通常プラン】
宿泊料（3名分）	32,000 円	37,000 円	42,000 円

※【通常プラン】でご予約後にキャンセルが生じた場合には、次に定めるキャンセル料を頂戴いたします。①宿泊日の前日：宿泊料の 20%相当額、②宿泊日の当日：宿泊料の 80%相当額、③無連絡キャンセルの場合：宿泊料の 100%相当額を頂戴いたします。

※【早期 14 プラン】はご宿泊日の 14 日前までご予約いただくことができます。なお、ご予約後のキャンセルの場合、宿泊日の 13 日前から宿泊料の 100%相当額を頂戴いたします。

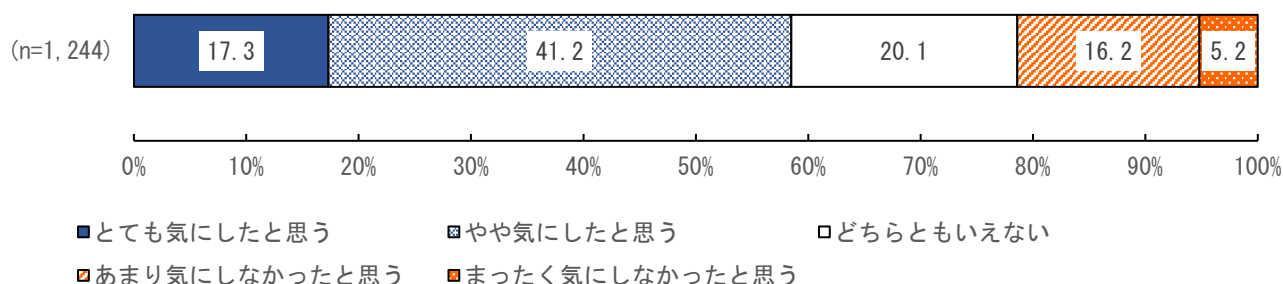
※【早期 28 プラン】はご宿泊日の 28 日前までご予約いただくことができます。なお、ご予約後のキャンセルの場合、宿泊日の 27 日前から宿泊料の 100%相当額を頂戴いたします。

[Q15]

【1】 Bさんは「早割 14 プラン」で宿泊予約をしました。Bさんは予約の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、「早割 14 プラン」で宿泊予約をしたBさんが、キャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思うかについて聞いたところ、「気にしたと思う（『とても気にしたと思う』＋『やや気にしたと思う』）」の割合は 58.5%となっている。一方、「気にしなかったと思う（『あまり気にしなかったと思う』＋『まったく気にしなかったと思う』）」の割合は 21.4%となっている。

図 5-7 ホテル【質問 4】-1



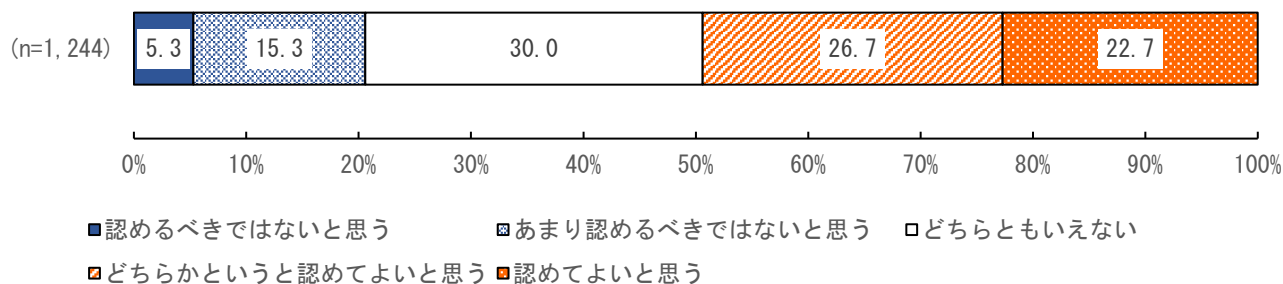
[Q16]

【2】 Bさんは「早割 14 プラン」で宿泊予約をしましたが、宿泊日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、宿泊をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は宿泊料の 100%である 37,000 円です。

あなたは、ホテルYが、Bさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、ホテルYがBさんにキャンセル料を請求することについてどう思うかを聞いたところ、「認めるべきではない（『認めるべきではないと思う』＋『あまり認めるべきではないと思う』）」の割合は 20.6%となっている。一方、「認めてよい（『どちらかというと認めてよいと思う』＋『認めてよいと思う』）」の割合は 49.4%となっている。

図 5-8 ホテル【質問 4】-2



(4) スポーツジム

【質問1】

Cさんは運動不足解消のため、スポーツジムXに通うことにしました。スポーツジムXの料金は以下のとおりです。

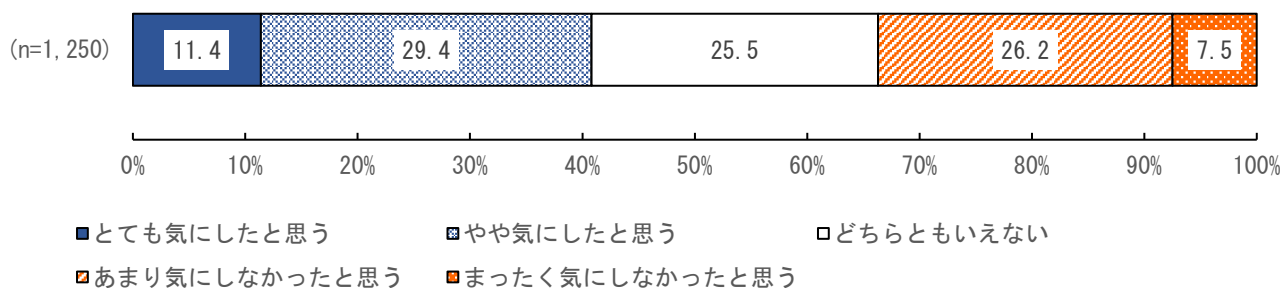
利用料金	6,000 円/月
継続条件	6 か月の継続条件あり
継続条件に対する違約金	12,000 円

[Q17]

【1】 CさんはスポーツジムXと契約しました。Cさんは契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思いますか。(当てはまるものを1つ選択)

この場合、Cさんが契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思うかについて聞いたところ、「気にしたと思う（『とても気にしたと思う』＋『やや気にしたと思う』）」の割合は40.8%となっている。一方、「気にしなかったと思う（『あまり気にしなかったと思う』＋『まったく気にしなかったと思う』）」の割合は33.7%となっている。

図 6-1 スポーツジム【質問1】-1



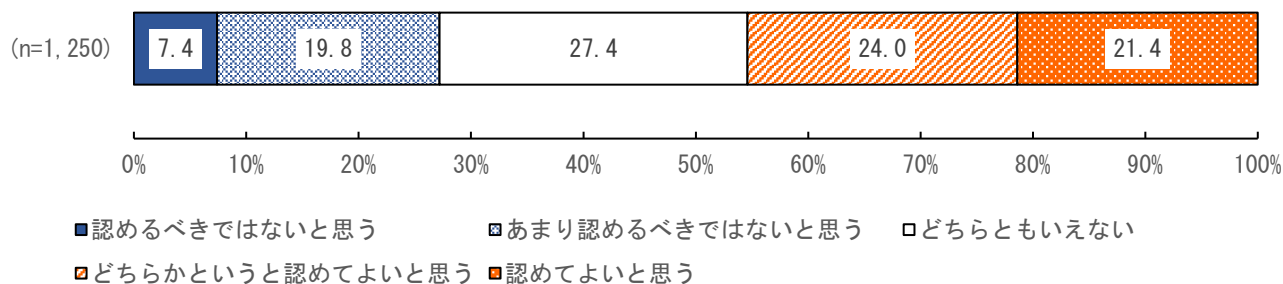
[Q18]

【2】 CさんはスポーツジムXと契約しましたが、施設を利用してから2か月が経過した頃、急な転勤のため引っ越すこととなり、スポーツジムXを退会することになりました。この場合、Cさんは継続条件に対する違約金として、12,000円支払わなければなりません。

あなたは、スポーツジムXが、Cさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、スポーツジムXがCさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思うかを聞いたところ、「認めるべきではない（『認めるべきではないと思う』＋『あまり認めるべきではないと思う』）」の割合は27.2%となっている。一方、「認めてよい（『どちらかというと認めてよいと思う』＋『認めてよいと思う』）」の割合は45.4%となっている。

図 6-2 スポーツジム【質問 1】-2



【質問2】

Cさんは運動不足解消のため、スポーツジムXに通うことにしました。スポーツジムXは、顧客のニーズに合わせて次の料金プランを用意しています。

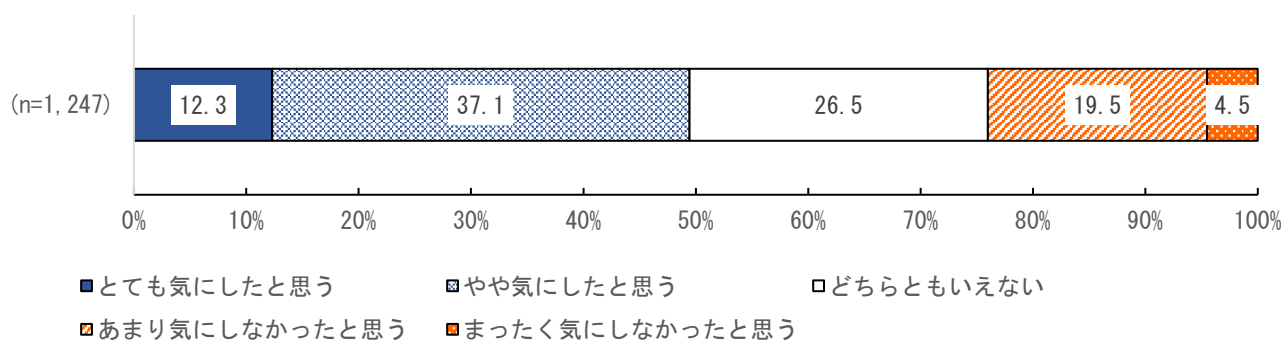
	【月々プラン】	【6 か月プラン】	【12 か月プラン】
利用料金	7,000 円/月	6,000 円/月	5,000 円/月
継続条件	継続条件なし	6 か月の継続条件あり	12 か月の継続条件あり
継続条件に対する違約金	0 円	12,000 円	20,000 円

[Q19]

【1】 Cさんは「6 か月プラン」を契約しました。Cさんは契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、「6 か月プラン」で契約をしたCさんが、違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思うかについて聞いたところ、「気にしたと思う（『とても気にしたと思う』＋『やや気にしたと思う』）」の割合は49.4%となっている。一方、「気にしなかったと思う（『あまり気にしなかったと思う』＋『まったく気にしなかったと思う』）」の割合は24.0%となっている。

図 6-3 スポーツジム【質問2】-1



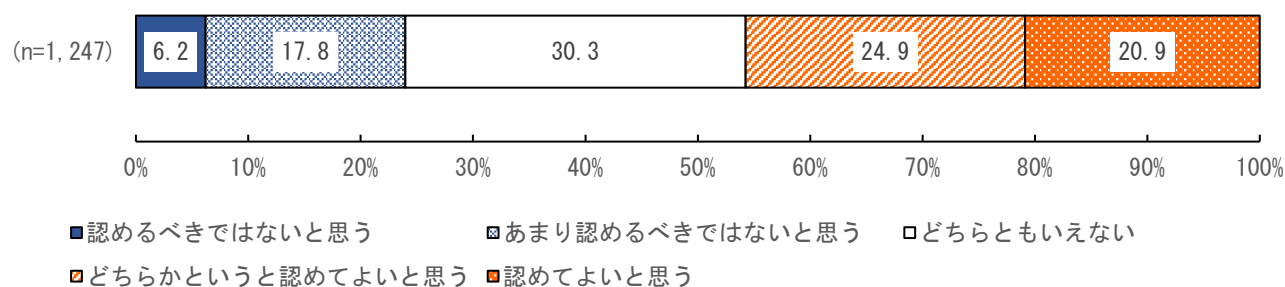
[Q20]

【2】 Cさんは「6か月プラン」を契約しましたが、施設を利用してから2か月が経過した頃、急な転勤のため引っ越すこととなり、スポーツジムXを退会することになりました。この場合、Cさんは「6か月プラン」の継続条件に対する違約金として、12,000円支払わなければなりません。

あなたは、スポーツジムXが、Cさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、スポーツジムXがCさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思うかを聞いたところ、「認めるべきではない（『認めるべきではないと思う』＋『あまり認めるべきではないと思う』）」の割合は24.0%となっている。一方、「認めてよい（『どちらかというと認めてよいと思う』＋『認めてよいと思う』）」の割合は45.8%となっている。

図 6-4 スポーツジム【質問2】-2



【質問3】

Cさんは運動不足解消のため、スポーツジムXに通うことにしました。スポーツジムXは、顧客のニーズに合わせて次の料金プランを用意しています。

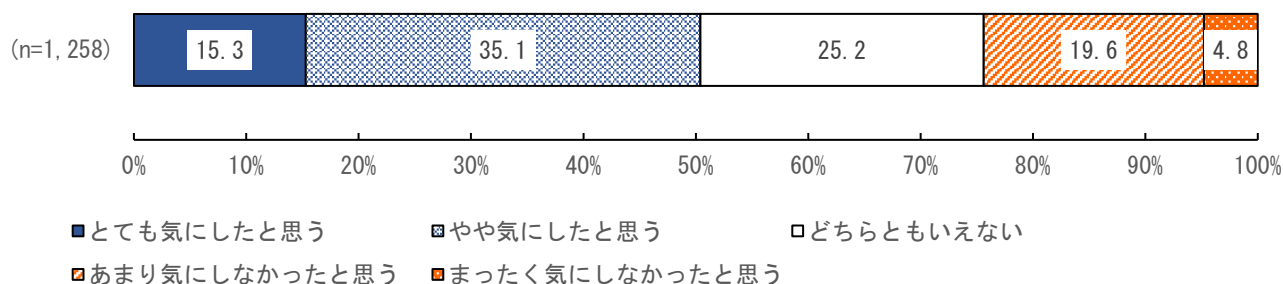
	【月々プラン】	【3 か月プラン】	【6 か月プラン】
利用料金	7,000 円/月	6,500 円/月	6,000 円/月
継続条件	継続条件なし	3 か月の継続条件あり	6 か月の継続条件あり
継続条件に対する違約金	0 円	6,500 円	12,000 円
	【12 か月プラン】	【18 か月プラン】	【24 か月プラン】
利用料金	5,000 円/月	4,000 円/月	3,000 円/月
継続条件	12 か月の継続条件あり	18 か月の継続条件あり	24 か月の継続条件あり
継続条件に対する違約金	20,000 円	32,000 円	45,000 円

[Q21]

【1】 Cさんは「6 か月プラン」を契約しました。Cさんは契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、「6 か月プラン」で契約をしたCさんが、違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思うかについて聞いたところ、「気にしたと思う（『とても気にしたと思う』＋『やや気にしたと思う』）」の割合は50.4%となっている。一方、「気にしなかったと思う（『あまり気にしなかったと思う』＋『まったく気にしなかったと思う』）」の割合は24.4%となっている。

図 6-5 スポーツジム【質問3】-1



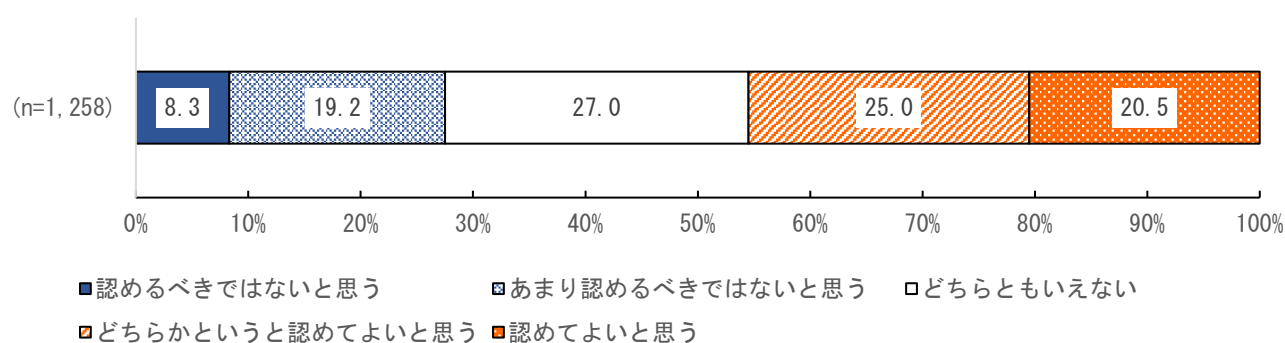
[Q22]

【2】 Cさんは「6か月プラン」を契約しましたが、施設を利用してから2か月が経過した頃、急な転勤のため引っ越すこととなり、スポーツジムXを退会することになりました。この場合、Cさんは「6か月プラン」の継続条件に対する違約金として、12,000円支払わなければなりません。

あなたは、スポーツジムXが、Cさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、スポーツジムXがCさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思うかを聞いたところ、「認めるべきではない（『認めるべきではないと思う』＋『あまり認めるべきではないと思う』）」の割合は27.5%となっている。一方、「認めてよい（『どちらかというと認めてよいと思う』＋『認めてよいと思う』）」の割合は45.5%となっている。

図 6-6 スポーツジム【質問3】-2



【質問4】

Cさんは運動不足解消のため、スポーツジムXに通うことにしました。スポーツジムXは、顧客のニーズに合わせて次の料金プランを用意しています。

	【月々プラン】	【6 か月プラン】	【12 か月プラン】
利用料金	7,000 円/月	6,000 円/月	5,000 円/月

※【月々プラン】をご契約後の退会の場合には、利用料金は返金されず、その月の請求期間の終わりまで施設をご利用いただけます。

※【6 か月プラン】は、当施設を6 か月間、継続してご利用いただける方向けのお得なプランです。こちらのプランには、6 か月の継続条件がございます。

ご契約後、継続条件期間中の退会の場合、違約金として12,000 円をお支払いいただきます。

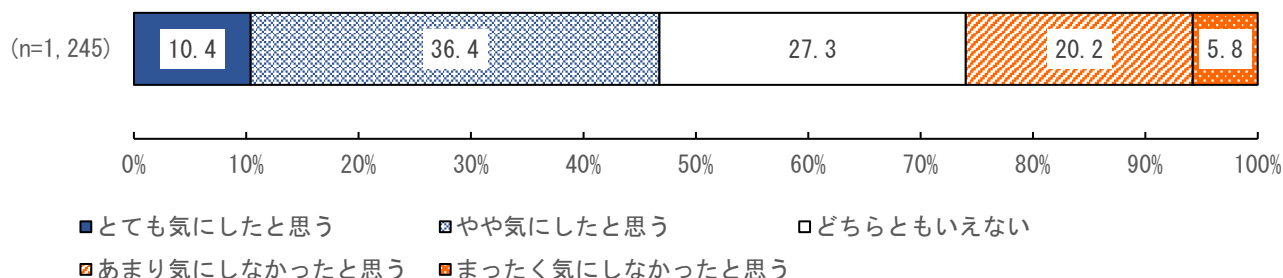
※【12 か月プラン】は、当施設を12 か月間、継続してご利用いただける方向けのお得なプランです。こちらのプランには、12 か月の継続条件がございます。ご契約後、継続条件期間中の退会の場合、違約金として20,000 円をお支払いいただきます。

[Q23]

【1】 Cさんは「6 か月プラン」を契約しました。Cさんは契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、「6 か月プラン」で契約をしたCさんが、違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思うかについて聞いたところ、「気にしたと思う（『とても気にしたと思う』＋『やや気にしたと思う』）」の割合は46.8%となっている。一方、「気にしなかったと思う（『あまり気にしなかったと思う』＋『まったく気にしなかったと思う』）」の割合は26.0%となっている。

図 6-7 スポーツジム【質問4】-1



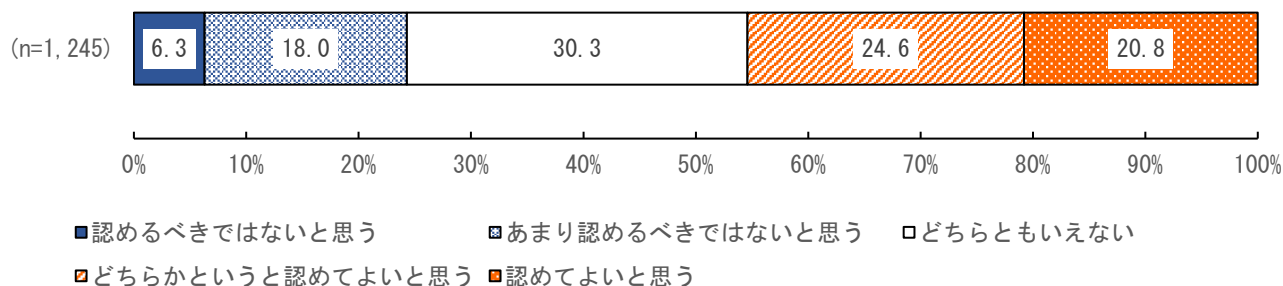
[Q24]

【2】 Cさんは「6か月プラン」を契約しましたが、施設を利用してから2か月が経過した頃、急な転勤のため引っ越すこととなり、スポーツジムXを退会することになりました。この場合、Cさんは「6か月プラン」の継続条件に対する違約金として、12,000円支払わなければなりません。

あなたは、スポーツジムXが、Cさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、スポーツジムXがCさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思うかを聞いたところ、「認めるべきではない（『認めるべきではないと思う』＋『あまり認めるべきではないと思う』）」の割合は24.3%となっている。一方、「認めてよい（『どちらかというと認めてよいと思う』＋『認めてよいと思う』）」の割合は45.4%となっている。

図 6-8 スポーツジム【質問4】-2



(5) アプリ

【質問1】

W社は、写真の編集や、家族等と共有することができるアプリを提供している会社です。Dさんは、当該アプリを利用したいと考え、利用契約を結ぼうとしています。当該アプリの利用料は以下のとおりです。

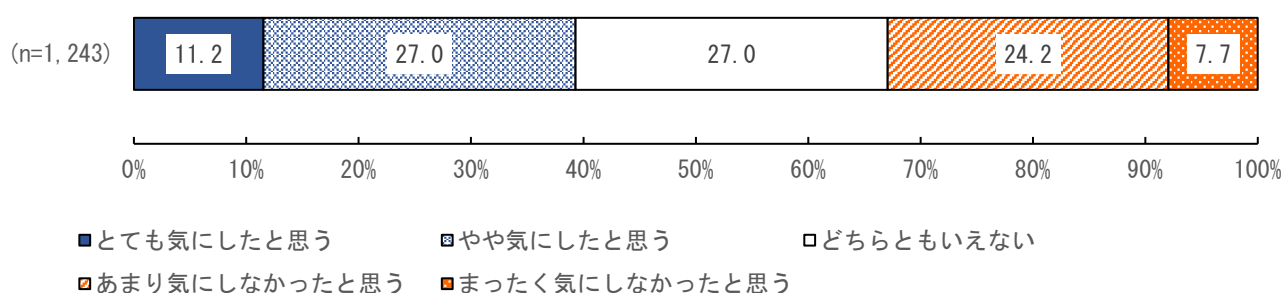
利用料金	月額 3,000 円 (年 36,000 円)
利用期間	1 年間
利用条件	・利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、翌月以降の利用料金の 50%相当額を支払う必要がある。 ・中途解約をした日の属する月は、月末までアプリを利用できる。

[Q25]

【1】 Dさんは利用契約を締結し、アプリの利用を始めました。Dさんは契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思いますか。(当てはまるものを1つ選択)

この場合、Dさんが契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思うかについて聞いたところ、「気にしたと思う(『とても気にしたと思う』+『やや気にしたと思う』)」の割合は38.2%となっている。一方、「気にしなかったと思う(『あまり気にしなかったと思う』+『まったく気にしなかったと思う』)」の割合は31.9%となっている。

図 7-1 アプリ【質問1】-1



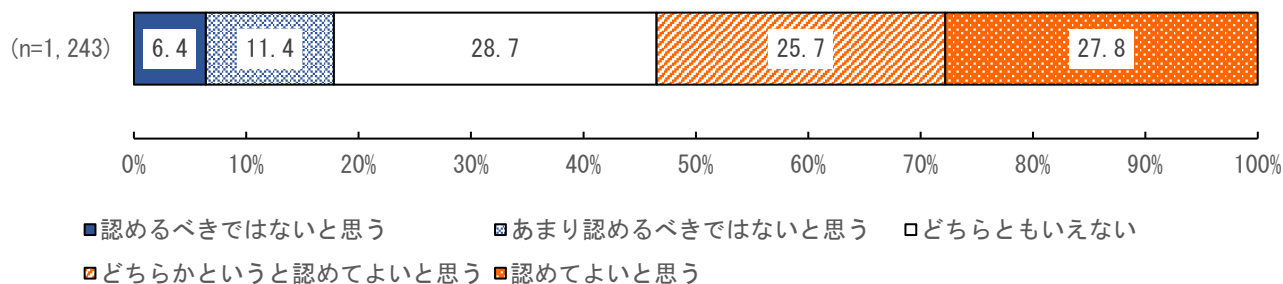
[Q26]

【2】 契約して3か月と数日が経った頃、他社が、同様のアプリを無償で提供することになりました。Dさんは、W社との契約を解約して、他社のアプリに乗り換えようと思いました。早期解約金は残期間（8か月間）の利用料金の50%相当額なので、12,000円です。

あなたは、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思うかを聞いたところ、「認めるべきではない（『認めるべきではないと思う』＋『あまり認めるべきではないと思う』）」の割合は17.8%となっている。一方、「認めてよい（『どちらかというと認めてよいと思う』＋『認めてよいと思う』）」の割合は53.5%となっている。

図 7-2 アプリ【質問1】-2



【質問2】

W社は、写真の編集や、家族等と共有することができるアプリを提供している会社です。Dさんは、当該アプリを利用したいと考え、利用契約を結ぼうとしています。当該アプリの利用料は以下のとおりです。

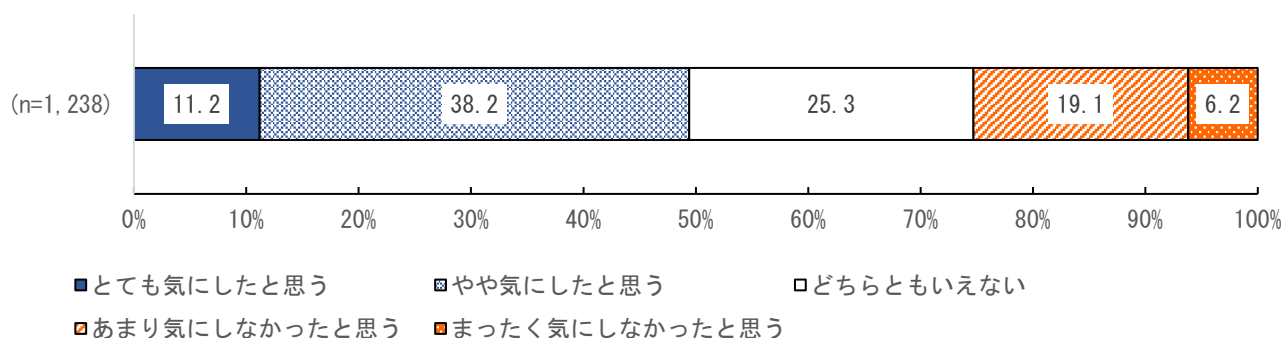
	1月プラン (1月ずつ更新)	年間プラン (月々払い)	年間プラン (一括払い)
利用料金	4,000 円	月額 3,000 円 (年 36,000 円)	30,000 円
利用期間	1 か月	1 年間	1 年間
利用条件	・中途解約する場合でも、利用料金は返金されない。 ・中途解約する場合でも、月末までアプリを利用できる。	・利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、翌月以降の利用料金の50%相当額を支払う必要がある。 ・中途解約をした日の属する月は、月末までアプリを利用できる。	・利用者都合による中途解約不可。

[Q27]

【1】 Dさんは【年間プラン（月々払い）】で利用契約を締結し、アプリの利用を始めました。Dさんは契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、【年間プラン（月々払い）】で契約をしたDさんが、中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思うかについて聞いたところ、「気にしたと思う（『とても気にしたと思う』＋『やや気にしたと思う』）」の割合は49.4%となっている。一方、「気にしなかったと思う（『あまり気にしなかったと思う』＋『まったく気にしなかったと思う』）」の割合は25.3%となっている。

図 7-3 アプリ【質問2】-1



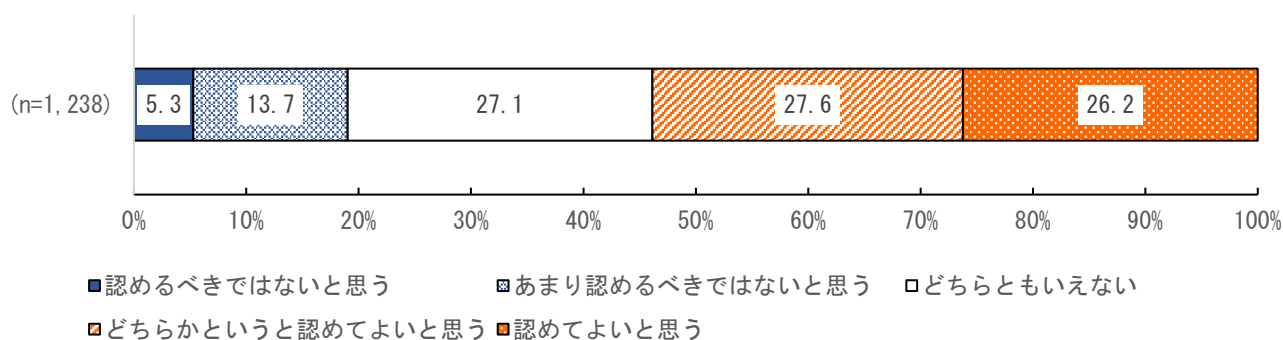
[Q28]

【2】 契約して3か月と数日が経った頃、他社が、同様のアプリを無償で提供することになりました。Dさんは、W社との契約を解約して、他社のアプリに乗り換えようと思いました。早期解約金は残期間（8か月間）の利用料金の50%相当額なので、12,000円です。

あなたは、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思うかを聞いたところ、「認めるべきではない（『認めるべきではないと思う』＋『あまり認めるべきではないと思う』）」の割合は19.0%となっている。一方、「認めてよい（『どちらかというと認めてよいと思う』＋『認めてよいと思う』）」の割合は53.8%となっている。

図 7-4 アプリ【質問2】-2



【質問3】

W社は、写真の編集や、家族等と共有することができるアプリを提供している会社です。Dさんは、当該アプリを利用したいと考え、利用契約を結ぼうとしています。当該アプリの利用料は以下のとおりです。

	1 月プラン (1 月ずつ更新)	3 か月プラン (月々払い)	6 か月プラン (月々払い)
利用料金	4,000 円	月額 3,800 円	月額 3,400 円
利用期間	1 か月	3 か月	6 か月
利用条件	・中途解約する場合でも、利用料金は返金されない。 ・中途解約する場合でも、月末までアプリを利用できる。	・利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、1,500 円を支払う必要がある。 ・中途解約をした日の属する月は、月末までアプリを利用できる。	・利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、翌月以降の利用料金の 50%相当額を支払う必要がある。 ・中途解約をした日の属する月は、月末までアプリを利用できる。
	年間プラン (月々払い)	年間プラン (一括払い)	【お試し保証】年間プラン (一括払い)
利用料金	月額 3,000 円 (年 36,000 円)	30,000 円	38,400 円
利用期間	1 年間	1 年間	1 年間
利用条件	・利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、翌月以降の利用料金の 50%相当額を支払う必要がある。 ・中途解約をした日の属する月は、月末までアプリを利用できる。	・利用者都合による中途解約不可。	・契約から 3 か月の間に中途解約する場合、翌月以降の利用料金相当額が返金される。 ・契約から 4 か月目以降は、利用者都合による中途解約不可。

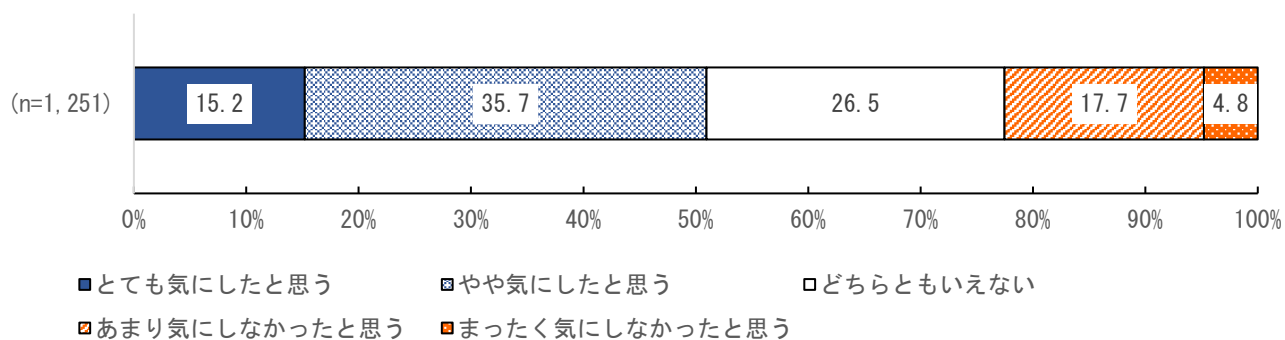
[Q29]

【1】 Dさんは【年間プラン（月々払い）】で利用契約を締結し、アプリの利用を始めました。Dさんは契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、【年間プラン（月々払い）】で契約したDさんが、中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思うかについて聞いたところ、「気にしたと思う（『とても気にしたと思う』＋『やや気にした

と思う』)」の割合は 50.9%となっている。一方、「気にしなかったと思う（『あまり気にしなかったと思う』＋『まったく気にしなかったと思う』）」の割合は 22.5%となっている。

図 7-5 アプリ【質問3】-1



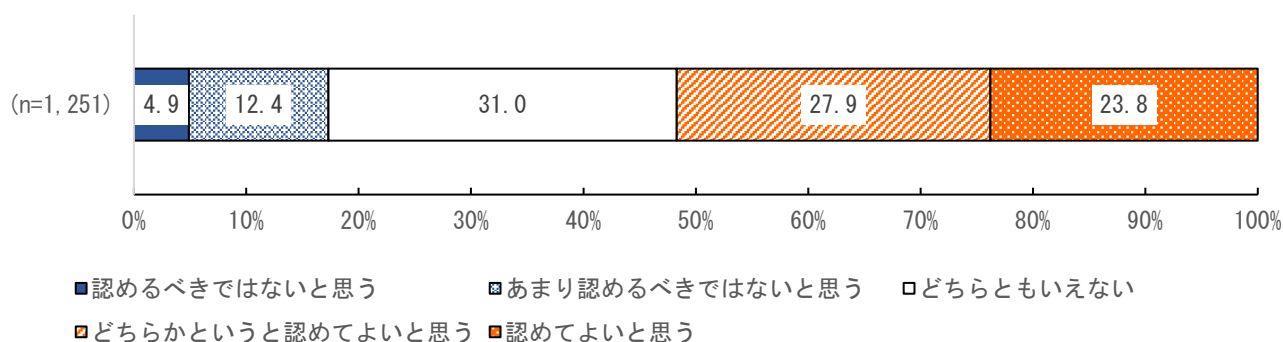
[Q30]

【2】 契約して3か月と数日が経った頃、他社が、同様のアプリを無償で提供することになりました。Dさんは、W社との契約を解約して、他社のアプリに乗り換えようと思いました。早期解約金は残期間（8か月間）の利用料金の50%相当額なので、12,000円です。

あなたは、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思うかを聞いたところ、「認めるべきではない（『認めるべきではないと思う』＋『あまり認めるべきではないと思う』）」の割合は17.3%となっている。一方、「認めてよい（『どちらかというと認めてよいと思う』＋『認めてよいと思う』）」の割合は51.7%となっている。

図 7-6 アプリ【質問3】-2



【質問 4】

W社は、写真の編集や、家族等と共有することができるアプリを提供している会社です。Dさんは、当該アプリを利用したいと考え、利用契約を結ぼうとしています。当該アプリの利用料は以下のとおりです。

	1 月プラン (1 月ずつ更新)	年間プラン (月々払い)	年間プラン (一括払い)
利用料金	4,000 円	月額 3,000 円 (年 36,000 円)	30,000 円

※1 月プランは、利用期間が1 か月単位のご契約となります。2 か月目以降もアプリをご利用いただく場合には、お客様において、契約更新等のお手続きをしていただく必要がございます。なお、月途中で解約される場合でも、利用料金は返金いたしません。この場合、月末までアプリを利用することができます。

※年間プラン（月々プラン）は、1 年単位のご契約となり、利用料を毎月お支払いいただくプランです。2 年目以降もアプリをご利用いただく場合には、お客様において、契約更新等のお手続きをしていただく必要がございます。利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、翌月以降の利用料金の 50%相当額をお支払いいただきます。なお、中途解約をした日の属する月は、月末までアプリをご利用いただけます。

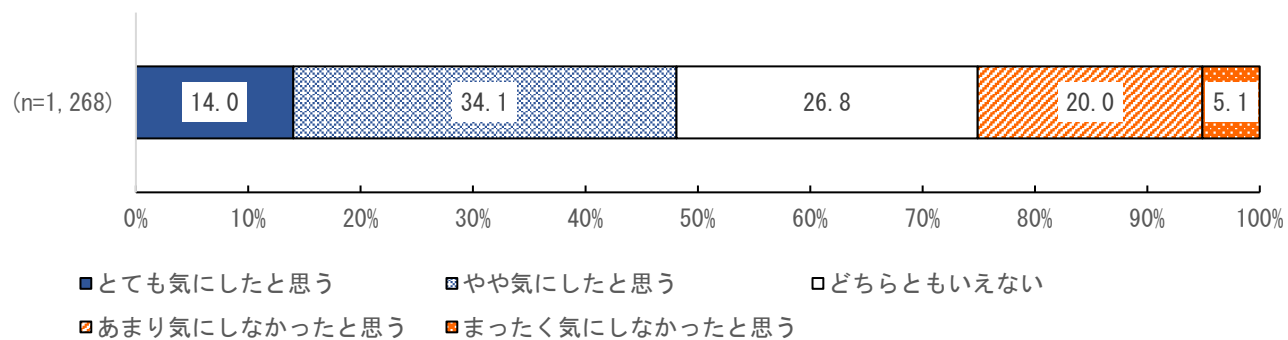
※年間プラン（一括払い）は、1 年単位のご契約となり、利用料を一括してお支払いいただくプランです。2 年目以降もアプリをご利用いただく場合には、お客様において、契約更新等のお手続きをしていただく必要がございます。なお、本プランはお客様都合による中途解約はおこなうことができません。

[Q31]

【1】 Dさんは【年間プラン（月々払い）】で利用契約を締結し、アプリの利用を始めました。Dさんは契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、【年間プラン（月々払い）】で契約したDさんが、中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思うかについて聞いたところ、「気にしたと思う（『とても気にしたと思う』＋『やや気にしたと思う』）」の割合は 48.1%となっている。一方、「気にしなかったと思う（『あまり気にしなかったと思う』＋『まったく気にしなかったと思う』）」の割合は 25.1%となっている。

図 7-7 アプリ【質問 4】-1



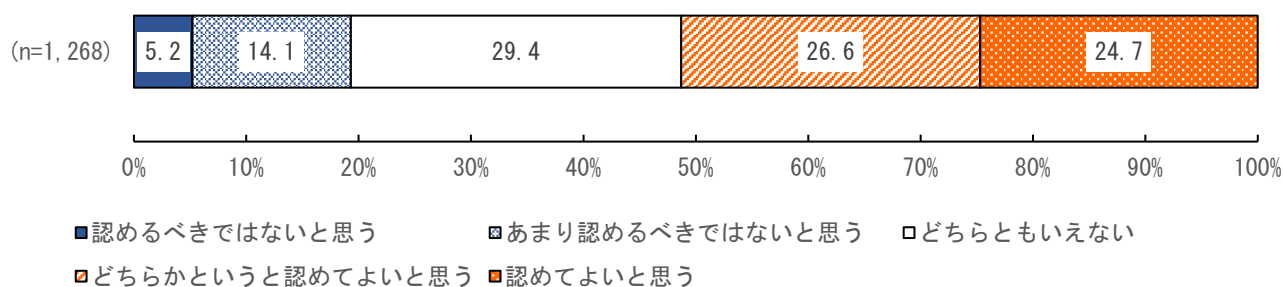
[Q32]

【2】 契約して3か月と数日が経った頃、他社が、同様のアプリを無償で提供することになりました。Dさんは、W社との契約を解約して、他社のアプリに乗り換えようと思いました。早期解約金は残期間（8か月間）の利用料金の50%相当額なので、12,000円です。

あなたは、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

この場合、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思うかを聞いたところ、「認めるべきではない（『認めるべきではないと思う』＋『あまり認めるべきではないと思う』）」の割合は19.3%となっている。一方、「認めてよい（『どちらかというと認めてよいと思う』＋『認めてよいと思う』）」の割合は51.3%となっている。

図 7-8 アプリ【質問4】-2



(6) 事業者のキャンセル料設定目的

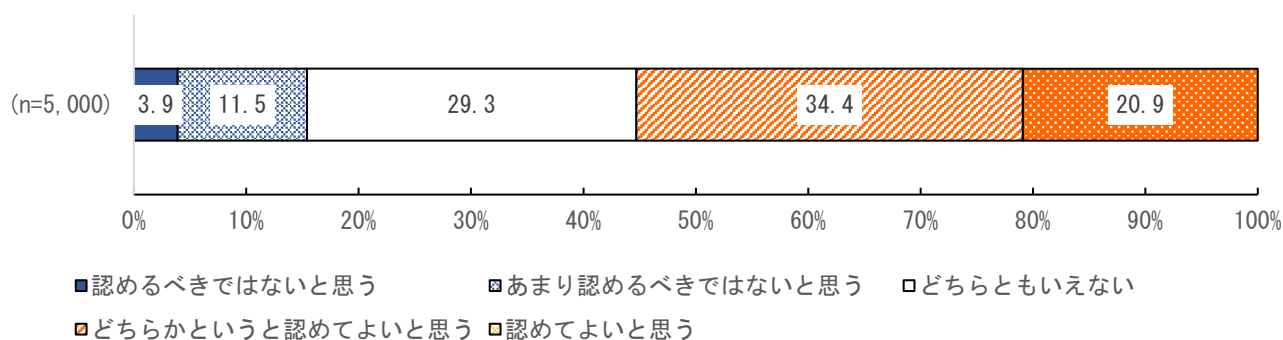
あなたは、事業者が次のような目的でキャンセル料を設定することについて、どのように思いますか。

[Q33]

【1】 消費者のキャンセルによって事業者が生じる損害を補填する目的でキャンセル料を設定している。(当てはまるものを1つ選択)

消費者のキャンセルによって事業者が生じる損害を補填する目的でキャンセル料を設定していることについてどのように思うかを聞いたところ、「認めるべきではない(『認めるべきではないと思う』+『あまり認めるべきではないと思う』)」の割合は15.4%となっている。一方、「認めてよい(『どちらかというと認めてよいと思う』+『認めてよいと思う』)」の割合は55.3%となっている。

図 8-1 キャンセル料の設定に対する意識 -1

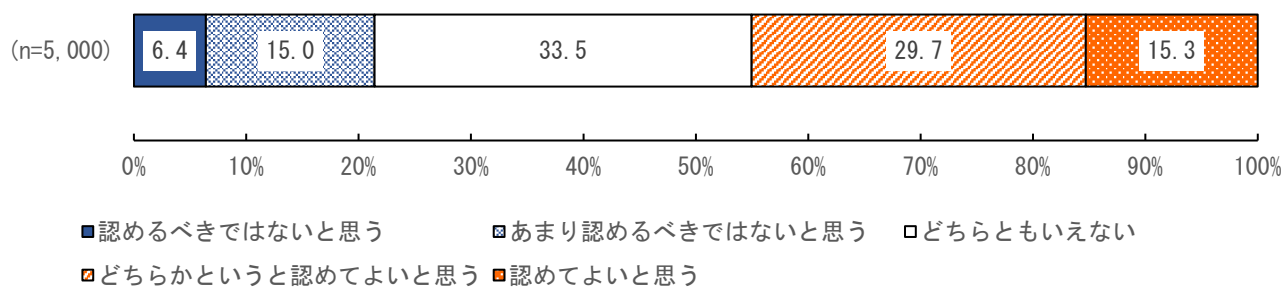


[Q34]

【2】 キャンセル率を下げる目的でキャンセル料を設定している。（当てはまるものを1つ選択）

キャンセル率を下げる目的でキャンセル料を設定していることについてどのように思うかを聞いたところ、「認めるべきではない（『認めるべきではないと思う』＋『あまり認めるべきではないと思う』）」の割合は21.4%となっている。一方、「認めてよい（『どちらかというと認めてよいと思う』＋『認めてよいと思う』）」の割合は45.0%となっている。

図 8-2 キャンセル料の設定に対する意識 -2



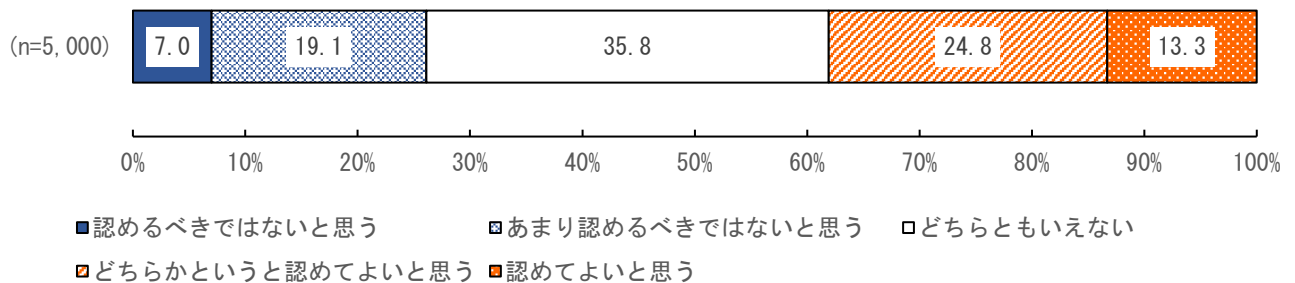
[Q35]

【3】 価格差別を行う場合の要素にする目的でキャンセル料を設定している。

例：通常プランよりも価格を安くする代わりに、キャンセル料が高いプランを設けている。（当てはまるものを1つ選択）

価格差別を行う場合の要素にする目的でキャンセル料を設定していることについてどのように思うかを聞いたところ、「認めるべきではない（『認めるべきではないと思う』＋『あまり認めるべきではないと思う』）」の割合は26.1%となっている。一方、「認めてよい（『どちらかというと認めてよいと思う』＋『認めてよいと思う』）」の割合は38.1%となっている。

図 8-3 キャンセル料の設定に対する意識 -3

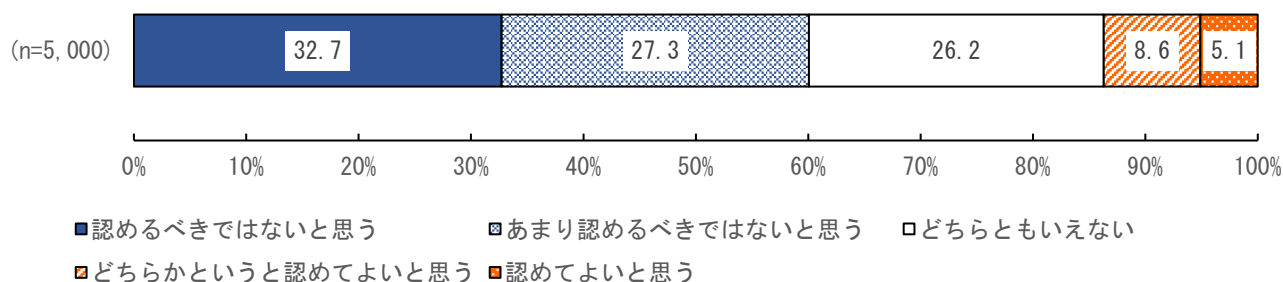


[Q36]

【4】 利益を得る目的でキャンセル料を設定している。(当てはまるものを1つ選択)

利益を得る目的でキャンセル料を設定していることについてどのように思うかを聞いたところ、「認めるべきではない(『認めるべきではないと思う』+『あまり認めるべきではないと思う』)」の割合は60.0%となっている。一方、「認めてよい(『どちらかというと認めてよいと思う』+『認めてよいと思う』)」の割合は13.7%となっている。

図 8-4 キャンセル料の設定に対する意識 -4



Ⅲ. 調査画面

消費者庁「キャンセル料に関する消費者の意識調査」

調査 A（キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査）

■ スクリーニング設問

(はじめに)

この調査で得られた回答データは匿名で処理されるため、個人が特定されることは絶対にありません。
また、ここでの回答によって責任が問われることもありませんので、正直にお答えください。

[必須]

SC1 あなたの性別を教えてください。(ひとつだけ)

☐ 男性

☐ 女性

[必須]

SC2 あなたの年齢を教えてください。(ひとつだけ)

☐ 19歳以下

☐ 20～29歳

☐ 30～39歳

☐ 40～49歳

☐ 50～59歳

☐ 60～69歳

☐ 70歳以上

[必須]

SC3 あなたのお住まいの地域を教えてください。(ひとつだけ)

選択して下さい ▼

[必須]

SC4 あなたは過去1年間に事業者との商品の売買やサービスの提供等に関する契約でキャンセル料が発生する時期にキャンセルをしたことがありますか。

なお、ここでの「キャンセル料」には、次のようなものも含まれます。

- ・航空券やイベント、レジャー施設のチケット等の予約を取り消した際に「払戻不可」とされていたため、返金を受けなかった。
- ・サブスクリプション契約や定期購入、スポーツクラブ等を中途解約した際に「違約金」「解約金」等の名目で金銭を支払った。

※家族や友人の経験ではなく、あなた自身が経験したことについてお答えください。

- ☐ キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことがあり、キャンセル料を支払ったことがある
- ☐ キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことはあるが、キャンセル料を支払ったことはない
- ☐ キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことはない
- ☐ 過去1年間にキャンセルをしたことはない

■ 本調査設問

- 過去1年間に事業者との商品の売買やサービスの提供等に関する契約でキャンセル料の発生する時期にキャンセルをした経験についてお尋ねします。その期間にキャンセルをした経験が複数回ある場合は、最も記憶に残っている出来事を1つ思い出してご回答ください。なお、ご回答に当たっては、以下の点にご注意下さい。
- ・ 家族や友人の経験ではなく、あなた自身が経験したことについてお答えください。
 - ・ キャンセル料が発生する時期にキャンセルしたが、なんらかの理由で支払わなかった経験も含まれます。

[必須]

Q1 どのような商品・サービスでキャンセルしましたか？（当てはまるものを1つ選択）

（旅行関係）

- ☐ ホテル・旅館等の宿泊
- ☐ ツアー旅行（日帰り・宿泊ありのいずれの場合も含む）

（移動・交通関係）

- ☐ 航空機
- ☐ 鉄道（新幹線を含む）
- ☐ バス
- ☐ レンタカー

（サービス関係）

- ☐ 飲食店の予約（コース料理付き・席のみのいずれの場合も含む）
- ☐ 各種イベント（コンサート・スポーツ観戦等）
- ☐ 娯楽施設（遊園地・動物園・博物館等）
- ☐ エステティック・美容医療
- ☐ 美容サロン（美容院・ネイルサロン等）
- ☐ 携帯電話の通信契約
- ☐ 携帯電話以外の通信契約（インターネット接続、Wi-Fi等）

（趣味・習い事関係）

- ☐ 学習塾、家庭教師、語学教室の受講契約
- ☐ 学習塾、家庭教師、語学教室以外の教室・スクールの受講契約
- ☐ スポーツジム（フィットネス）・スポーツクラブの会員契約
- ☐ スポーツ施設（ゴルフ場など）の利用契約

（売買・貸借等関係）

- ☐ 商品（食料品、健康食品、サプリメント、化粧品等）の購入
- ☐ 不動産（マンション・アパート・駐車場等）の賃貸借契約
- ☐ 保険・金融商品に関する契約

（その他）

- ☐ その他

[必須]

Q2 どのような理由でキャンセルしましたか？（当てはまるものを1つ選択）

（都合により商品・サービスの提供を受けることが難しくなったから）

- ☐ 自分自身の都合（病気・けが、仕事等）により商品・サービスの提供を受けることが難しくなったから
- ☐ 同伴者や家族の都合（病気・けが、仕事等）により商品・サービスの提供を受けることが難しくなったから
- ☐ 商品・サービスの提供を受ける前にその商品・サービスを欲しくなくなった又は受けたくなくなったから
- ☐ 経済的理由のため（支払いが困難、節約のため等）
- ☐ 予約していたことを忘れていたから
- ☐ 当初予定していたものとは異なる予約・注文をしてしまったことに気付いたから

（断念せざるを得ない事情が生じたから）

- ☐ 台風などの自然災害の影響で断念せざるを得なかったから
- ☐ 新型コロナウイルスの影響で断念せざるを得なかったから

（商品・サービス等に不満が生じたから）

- ☐ 商品・サービスが期待していた内容ではなかったから
- ☐ 他社の商品・サービスを購入・契約したいと思ったから
- ☐ 商品・サービスが契約内容や事業者の説明内容と異なっていたから
- ☐ 事業者の対応が悪かったから

（商品・サービスが不要になったから）

- ☐ 商品・サービスが不要になったから

（その他）

- ☐ その他

[必須]

Q3 その商品・サービスは、どのような方法で購入、契約したものでしたか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 店舗や自宅において事業者と対面で購入、契約した
- ☐ インターネット（オンライン）で購入、契約した
- ☐ その他

[必須]

Q4 その商品・サービスは、どのような方法で支払いを行いましたか。（当てはまるものを1つ選択）

（一括払い（一度に全額の支払い））

☐ 事前決済である

☐ 事前決済ではない

（分割・定額払い）

☐ 分割での支払い

☐ 定期購入

☐ サブスクリプションなどの定額支払い

（その他）

☐ その他

☐ 分からない・覚えていない

[必須]

Q5 キャンセルした時、キャンセル料は支払いしましたか。（当てはまるものを1つ選択）

☐ 支払った（事前決済により、清算された場合を含む。）

☐ 支払いを求められたが、支払わなかった

☐ 支払いを求められなかったので、支払わなかった

☐ キャンセルの理由を伝えたら、支払いを免除されたので、支払わなかった

[必須]

Q6 その商品・サービスの契約額はどの程度でしたか？また、キャンセル料の支払額はどの程度でしたか？キャンセル料を支払わなかった方も、そのときのキャンセル料の額を記入してください。（それぞれの金額を記入）

契約金額 円程度

キャンセル料 円程度

[必須]

Q7 キャンセルした時、キャンセル料がかかることを覚えていましたか？（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ はっきり覚えていた
- ☐ なんとなく覚えていた
- ☐ あまり覚えていなかった
- ☐ まったく覚えていなかった／キャンセル料がかかることを知らなかった
- ☐ 当時の状況は覚えていない

[必須]

Q8 キャンセル料を支払うことについて、どの程度不満に思いましたか？キャンセル料を支払わなかった方も、支払うと仮定すればどのように感じるかご回答ください。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても不満だった
- ☐ やや不満だった
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり不満に思わなかった
- ☐ まったく不満に思わなかった

【必須】

Q9 そのとき不満に思った理由は何ですか。当てはまるものをすべて選んでください。また、そのうち最も強い理由を1つ選択してください。

不満に思った理由（複数選択）	最も強い理由（1つ選択）
↓	↓
キャンセル料が高額だったから／返金は一切またはほとんど無かったから	☐ ☒
キャンセル料に関する説明が無かった、説明がわかりにくかったから	☐ ☒
契約（予約）直後からキャンセル料が発生したから	☐ ☒
予約当日まで期間があるのにキャンセル料が発生したから	☐ ☒
台風などの自然災害、新型コロナウイルスの影響によるキャンセルだったから	☐ ☒
同伴者、家族の都合によるキャンセルだったから	☐ ☒
商品・サービスへの不満が大きかったから	☐ ☒
キャンセル料を支払うこと自体が不満だから	☐ ☒
事業者の対応が悪かったから	☐ ☒
その他	☐ ☒

【必須】

Q9-2 前問で不満に思ったその他の理由を詳しく教えてください。

不満に思った理由

[必須]

Q10 そのとき不満に思わなかった理由は何ですか。当てはまるものをすべて選んでください。また、そのうち最も強い理由を1つ選択してください。

不満に思わなかった理由（複数選択）	最も強い理由（1つ選択）
↓	↓
キャンセル料が妥当な金額だったから	☐ ☐
キャンセル料が発生することを知っていたから、説明を受けていたから	☐ ☐
キャンセルが予約当日の直前になってしまったから	☐ ☐
事業者にも損害や費用負担が生じているから	☐ ☐
自分自身の都合によるキャンセルだったから	☐ ☐
キャンセル料を払っても他の契約に変更しなかったから	☐ ☐
事業者の対応が良かったから	☐ ☐
その他	☐ ☐

[必須]

Q10-2 前問で不満に思わなかったその他の理由を詳しく教えてください。

不満に思わなかった理由

[必須]

Q11 契約時（予約時）に、キャンセル料について情報提供を受けましたか？（当てはまるものを1つ選択）

※ 対面での契約では、内容を説明せずに「資料等書いてあるので後で読んでおいてください」などと言われる場合が考えられますが、その場合については「情報提供を受けなかった」としてください。

- ☐ 情報提供を受けたことをはっきりと覚えている
- ☐ 情報提供を受けたか否か覚えていない（分からない）が、情報提供を受けたと思う
- ☐ 情報提供を受けたか否か覚えていない（分からない）が、情報提供を受けなかったと思う
- ☐ 情報提供を受けなかったことをはっきりと覚えている

[必須]

Q12 どのような情報提供を受けましたか？当てはまるものをすべて選んでください。（当てはまるものをすべて選択）

（対面での契約の場合）

- ☐ 契約書の該当箇所を示されて説明を受けた
- ☐ 契約書とは別に、キャンセル料を説明するための資料（重要事項説明書やパンフレット等）を示されて説明を受けた
- ☐ 資料は示されず、口頭のみで説明を受けた
- ☐ その他

（オンラインでの契約の場合）

- ☐ 申込画面に約款・キャンセルポリシー等へのリンクが表示されていた
- ☐ 申込画面に約款・キャンセルポリシー等が表示されていた
- ☐ 申込画面にキャンセル料の内容が明記されていた
- ☐ その他

[必須]

Q13 キャンセル料の情報提供について、どのように思いましたか？（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ まったく不満はなかった
- ☐ あまり不満はなかった
- ☐ どちらともいえない
- ☐ やや不満だった
- ☐ とても不満だった

[必須]

Q14 キャンセル料の情報提供について不満に思った理由は何ですか。（当てはまるものをすべて選択）

（対面での契約の場合）

- ☐ 情報提供がなかったから
- ☐ どのような場合にキャンセル料を支払うことになるのか、情報提供の内容が分かりにくかったから
- ☐ 情報提供の際の担当者が不親切だったから
- ☐ 情報提供を受けたタイミングが契約を締結する直前だったから
- ☐ その他

（オンラインでの契約の場合）

- ☐ 情報提供がなかったから
- ☐ どのような場合にキャンセル料を支払うことになるのか、情報提供の内容が分かりにくかったから
- ☐ どこを見ればキャンセル料の記載があるのか、記載位置が分かりにくかったから
- ☐ 情報提供を受けたタイミングが契約を締結する直前だったから
- ☐ その他

【必須】

Q15 事業者が、キャンセル料の金額をどのように決めているか説明できますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 詳しく説明できる
- ☐ ある程度説明できる
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり説明できない
- ☐ まったく説明できない

【必須】

Q16 キャンセル料について、法律でどのようなルールが定められているか説明できますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 詳しく説明できる
- ☐ ある程度説明できる
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり説明できない
- ☐ まったく説明できない

【必須】

Q17 普段契約を結ぶ時、どの程度キャンセル料を気にしていますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしている
- ☐ ある程度気にしている
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしていない
- ☐ まったく気にしていない

[必須]

Q18 キャンセル料の取り決めがある場合には、契約時に、その内容（どのような場合に、いくらキャンセル料が生じるのか）の説明を受けたいと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とてもそう思う
- ☐ ややそう思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまりそう思わない
- ☐ まったくそう思わない

○ ここからは、あなた自身のことについてご回答ください。

[必須]

Q19 お子様の人数をご回答ください。いらっしゃらない場合は「0」を入力してください。（人数を記入）

お子様の人数 人

[必須]

Q20 お子様の年齢で当てはまるものすべてを選んでください。（当てはまるものをすべて選択）

※ 例：3歳と小学2年生のお子様がいる場合には「3歳」と「小学1年生～3年生」の2つを選択。小学4年生と小学6年生のお子様がいる場合には「小学4年生～6年生」のみ選択

- ☐ 0歳
- ☐ 1歳
- ☐ 2歳
- ☐ 3歳
- ☐ 4歳～小学校就学前
- ☐ 小学1年生～3年生
- ☐ 小学4年生～6年生
- ☐ 中学生以上

消費者庁「キャンセル料に関する消費者の意識調査」

調査 B（キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査）

■ スクリーニング設問

（はじめに）

この調査で得られた回答データは匿名で処理されるため、個人が特定されることは絶対にありません。

また、ここでの回答によって責任が問われることもありませんので、正直にお答えください。

[必須]

SC1 あなたの性別を教えてください。（ひとつだけ）

☐ 男性

☐ 女性

[必須]

SC2 あなたの年齢を教えてください。（ひとつだけ）

☐ 19歳以下

☐ 20～29歳

☐ 30～39歳

☐ 40～49歳

☐ 50～59歳

☐ 60～69歳

☐ 70歳以上

[必須]

SC3 あなたのお住まいの地域を教えてください。（ひとつだけ）

選択して下さい ▼

[必須]

SC4 あなたは過去1年間に事業者との商品の売買やサービスの提供等に関する契約でキャンセル料が発生する時期にキャンセルをしたことがありますか。

なお、ここでの「キャンセル料」には、次のようなものも含まれます。

- ・航空券やイベント、レジャー施設のチケット等の予約を取り消した際に「払戻不可」とされていたため、返金を受けなかった。
- ・サブスクリプション契約や定期購入、スポーツクラブ等を中途解約した際に「違約金」「解約金」等の名目で金銭を支払った。

※家族や友人の経験ではなく、あなた自身が経験したことについてお答えください。

- ☐ キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことがあり、キャンセル料を支払ったことがある
- ☐ キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことはあるが、キャンセル料を支払ったことはない
- ☐ キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことはない
- ☐ 過去1年間にキャンセルをしたことはない

■ 本調査設問

[必須]

Q1 Aさんは1か月後に家族3人（Aさん・妻・5歳の子ども）で韓国へ旅行に行くことを計画していて、Z社の航空機の航空券を購入しようとしています。Z社の韓国行きの航空券は以下のとおりです。

運賃（1名分）	35,000 円
購入期限	搭乗日の3日前
キャンセル料	出発時刻の20分前まで：運賃の70% 出発時刻の20分前を超過後：運賃の100%

【1】 Aさんは家族3人分の航空券を購入しました。Aさんは航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q2 【2】 Aさんは家族3人分の航空券を購入しましたが、搭乗日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、航空機をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は運賃の70%ですので、家族3人分で73,500円です。
あなたは、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q3 Aさんは1か月後に家族3人（Aさん・妻・5歳の子ども）で韓国へ旅行に行くことを計画していて、Z社の航空機の航空券を購入しようとしています。Z社の韓国行きの航空機には3つのプランが用意されていて、現時点でいずれのプランも選択可能です。

	もっと早割	早割	普通運賃
運賃（1名分）	20,000 円	35,000 円	50,000 円
購入期限	搭乗日の 25 日前	搭乗日の 3 日前	出発時刻の 20 分前まで
キャンセル料	運賃の 100%	出発時刻の 20 分前まで：運賃の 70% 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 100%	出発時刻の 20 分前まで：不要 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 20%

【1】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しました。Aさんは航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q4 【2】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しましたが、搭乗日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、航空機をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は運賃の70%ですので、家族3人分で73,500円です。
あなたは、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q5 Aさんは1か月後に家族3人（Aさん・妻・5歳の子ども）で韓国へ旅行に行くことを計画していて、Z社の航空機の航空券を購入しようとしています。Z社の韓国行きの航空機には6つのプランが用意されていて、現時点でいずれのプランも選択可能です。

	もっと早割	もっと早割プレミアム	早割
運賃（1名分）	20,000 円	25,000 円	35,000 円
座席	普通シート	プレミアムシート (※)	普通シート
購入期限	搭乗日の 25 日前	搭乗日の 25 日前	搭乗日の 3 日前
キャンセル料	運賃の 100%	運賃の 100%	出発時刻の 20 分前まで：運賃の 70% 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 100%
	早割プレミアム	普通運賃	普通運賃プレミアム
運賃（1名分）	40,000 円	50,000 円	55,000 円
座席	プレミアムシート (※)	普通シート	プレミアムシート (※)
購入期限	搭乗日の 3 日前	出発時刻の 20 分前まで	出発時刻の 20 分前まで
キャンセル料	出発時刻の 20 分前まで：運賃の 70% 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 100%	出発時刻の 20 分前まで：不要 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 20%	出発時刻の 20 分前まで：不要 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 20%

（※）プレミアムシートとは、普通シートよりもゆったりしたシートです。

【1】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しました。Aさんは航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

☐ とても気にしたと思う

☐ やや気にしたと思う

☐ どちらともいえない

☐ あまり気にしなかったと思う

☐ まったく気にしなかったと思う

【必須】

Q6 【2】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しましたが、搭乗日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、航空機をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は運賃の70%ですので、家族3人分で73,500円です。
あなたは、Z社がCさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

【必須】

Q7 Aさんは1か月後に家族3人（Aさん・妻・5歳の子ども）で韓国へ旅行に行くことを計画していて、Z社の航空機の航空券を購入しようとしています。Z社の韓国行きの航空機には3つのプランが用意されていて、現時点でいずれのプランも選択可能です。

	もっと早割	早割	普通運賃
運賃（1名分）	20,000 円	35,000 円	50,000 円

※ 【普通運賃】をご購入後のキャンセルの場合には、次に定めるキャンセル料を頂戴いたします。 ①出発時刻の20分前まで：不要、②出発時刻の20分前を超過後：運賃の20%相当額。
※ 【早割】はご搭乗日の3日前までの期間にご購入いただくことが可能な航空券です。なお、ご購入後のキャンセルの場合には、次に定めるキャンセル料を頂戴いたします。 ①出発時刻の20分前まで：運賃の70%相当額、②出発時刻の20分前を超過後：運賃の100%相当額。
※ 【もっと早割】はご搭乗日の25日前までの期間にご購入いただくことが可能な航空券です。なお、ご購入後のキャンセルの場合には、キャンセル料として運賃の100%相当額を頂戴いたします。

【1】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しました。Aさんは航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q8 【2】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しましたが、搭乗日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、航空機をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は運賃の70%ですので、家族3人分で73,500円です。
あなたは、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q9 Bさんは1か月後に家族3人（Bさん・妻・5歳の子ども）で旅行の計画をたてており、すでに飛行機のチケットを手配しています。Bさんは、目的地にあるホテルYに宿泊することに決めました。ホテルYの宿泊料は以下のとおりです。

予約時期	宿泊日の14日前までに予約
宿泊料	37,000 円
事前決済の可否	必要
キャンセル料	宿泊日の13日前から宿泊料の100%

【1】 Bさんは宿泊予約をしました。Bさんは予約の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

【必須】

Q10 【2】 Bさんは宿泊予約をしましたが、宿泊日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、宿泊をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は宿泊料の100%である37,000円です。

あなたは、ホテルYが、Bさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

【必須】

Q11 Bさんは1か月後に家族3人（Bさん・妻・5歳の子ども）で旅行の計画をたてており、すでに飛行機のチケットを手配しています。Bさんは、目的地にあるホテルYに宿泊することに決めました。ホテルYでは次の宿泊プランを用意しています。

	【早割 28 プラン】	【早割 14 プラン】	【通常プラン】
予約時期	宿泊日の 28 日前 までに予約	宿泊日の 14 日前 までに予約	特になし
宿泊料（3 名分）	32,000 円	37,000 円	42,000 円
事前決済の要否	必要	必要	不要
キャンセル料	宿泊日の 27 日前 から 宿 泊 料 の 100%	宿泊日の 13 日前 から 宿 泊 料 の 100%	宿泊日の前日・・・ 宿泊料の 20% 宿泊日の当日・・・ 宿泊料の 80% 無連絡キャンセル・・・100%

【1】 Bさんは「早割14プラン」で宿泊予約をしました。Bさんは予約の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q12 【2】 Bさんは「早割14プラン」で宿泊予約をしましたが、宿泊日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、宿泊をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は宿泊料の100%である37,000円です。

あなたは、ホテルYが、Bさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

【必須】

Q13 Bさんは1か月後に家族3人（Bさん・妻・5歳の子ども）で旅行の計画をたてており、すでに飛行機のチケットを手配しています。Bさんは、目的地にあるホテルYに宿泊することに決めました。ホテルYでは次の宿泊プランを用意しています。

	【早割28プラン】	【ファミリープラン】	【早割14プラン】
予約時期	宿泊日の28日前までに予約	特になし（※ご家族様限定のプランです。）	宿泊日の14日前までに予約
宿泊料（3名分）	32,000円	40,000円	37,000円
事前決済の要否	必要	必要	必要
キャンセル料	宿泊日の27日前から宿泊料の100%	宿泊日の前日…宿泊料の20% 宿泊日の当日…宿泊料の80% 無連絡キャンセル…100%	宿泊日の13日前から宿泊料の100%
	【夏休み直前プラン】	【早割3プラン】	【通常プラン】
予約時期	本日から3日間!!《タイムセール》	宿泊日の3日前までに予約	特になし
宿泊料（3名分）	35,000円	41,000円	42,000円
事前決済の要否	必要	必要	不要
キャンセル料	予約の翌日から宿泊料の100%	宿泊日の2日前から宿泊料の100%	宿泊日の前日…宿泊料の20% 宿泊日の当日…宿泊料の80% 無連絡キャンセル…100%

【1】 Bさんは「早割14プラン」で宿泊予約をしました。Bさんは予約の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

【必須】

Q14 【2】 Bさんは「早割14プラン」で宿泊予約をしましたが、宿泊日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、宿泊をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は宿泊料の100%である37,000円です。

あなたは、ホテルYが、Bさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

【必須】

Q15 Bさんは1か月後に家族3人（Bさん・妻・5歳の子ども）で旅行の計画をたてており、すでに飛行機チケットを手配しています。Bさんは、目的地にあるホテルYに宿泊することに決めました。ホテルYでは次の宿泊プランを用意しています。

	【早割 28 プラン】	【早割 14 プラン】	【通常プラン】
宿泊料（3名分）	32,000 円	37,000 円	42,000 円

※ 【通常プラン】でご予約後にキャンセルが生じた場合には、次に定めるキャンセル料を頂戴いたします。①宿泊日の前日：宿泊料の20%相当額、②宿泊日の当日：宿泊料の80%相当額、③無連絡キャンセルの場合：宿泊料の100%相当額を頂戴いたします。

※ 【早期14プラン】はご宿泊日の14日前までご予約いただくことができます。なお、ご予約後のキャンセルの場合、宿泊日の13日前から宿泊料の100%相当額を頂戴いたします。

※ 【早期28プラン】はご宿泊日の28日前までご予約いただくことができます。なお、ご予約後のキャンセルの場合、宿泊日の27日前から宿泊料の100%相当額を頂戴いたします。

【1】 Bさんは「早割14プラン」で宿泊予約をしました。Bさんは予約の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q16 【2】 Bさんは「早割14プラン」で宿泊予約をしましたが、宿泊日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、宿泊をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は宿泊料の100%である37,000円です。

あなたは、ホテルYが、Bさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと認めてよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q17 Cさんは運動不足解消のため、スポーツジムXに通うことにしました。スポーツジムXの料金は以下のとおりです。

利用料金	6,000 円/月
継続条件	6 か月の継続条件あり
継続条件に対する違約金	12,000 円

【1】 CさんはスポーツジムXと契約しました。Cさんは契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q18 【2】 CさんはスポーツジムXと契約しましたが、施設を利用してから2か月が経過した頃、急な転勤のため引っ越すこととなり、スポーツジムXを退会することになりました。この場合、Cさんは継続条件に対する違約金として、12,000円支払わなければなりません。あなたは、スポーツジムXが、Cさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q19 Cさんは運動不足解消のため、スポーツジムXに通うことにしました。スポーツジムXは、顧客のニーズに合わせて次の料金プランを用意しています。

	【月々プラン】	【6 か月プラン】	【12 か月プラン】
利用料金	7,000 円/月	6,000 円/月	5,000 円/月
継続条件	継続条件なし	6 か月の継続条件あり	12 か月の継続条件あり
継続条件に対する違約金	0 円	12,000 円	20,000 円

【1】 Cさんは「6か月プラン」を契約しました。Cさんは契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q20 【2】 Cさんは「6か月プラン」を契約しましたが、施設を利用してから2か月が経過した頃、急な転勤のため引っ越すこととなり、スポーツジムXを退会することになりました。この場合、Cさんは「6か月プラン」の継続条件に対する違約金として、12,000円支払わなければなりません。

あなたは、スポーツジムXが、Cさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと認めてよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q21 Cさんは運動不足解消のため、スポーツジムXに通うことにしました。スポーツジムXは、顧客のニーズに合わせて次の料金プランを用意しています。

	【月々プラン】	【3 か月プラン】	【6 か月プラン】
利用料金	7,000 円/月	6,500 円/月	6,000 円/月
継続条件	継続条件なし	3 か月の継続条件あり	6 か月の継続条件あり
継続条件に対する違約金	0 円	6,500 円	12,000 円
	【12 か月プラン】	【18 か月プラン】	【24 か月プラン】
利用料金	5,000 円/月	4,000 円/月	3,000 円/月
継続条件	12 か月の継続条件あり	18 か月の継続条件あり	24 か月の継続条件あり
継続条件に対する違約金	20,000 円	32,000 円	45,000 円

【1】 Cさんは「6か月プラン」を契約しました。Cさんは契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q22 【2】 Cさんは「6か月プラン」を契約しましたが、施設を利用してから2か月が経過した頃、急な転勤のため引っ越すこととなり、スポーツジムXを退会することになりました。この場合、Cさんは「6か月プラン」の継続条件に対する違約金として、12,000円支払わなければならない。

あなたは、スポーツジムXが、Cさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q23 Cさんは運動不足解消のため、スポーツジムXに通うことにしました。スポーツジムXは、顧客のニーズに合わせて次の料金プランを用意しています。

	【月々プラン】	【6 か月プラン】	【12 か月プラン】
利用料金	7,000 円/月	6,000 円/月	5,000 円/月

※ 【月々プラン】をご契約後の退会の場合には、利用料金は返金されず、その月の請求期間の終わりまで施設をご利用いただけます。

※ 【6か月プラン】は、当施設を6か月間、継続してご利用いただける方向けのお得なプランです。こちらのプランには、6か月の継続条件がございます。

ご契約後、継続条件期間中の退会の場合、違約金として12,000円をお支払いいただきます。

※ 【12か月プラン】は、当施設を12か月間、継続してご利用いただける方向けのお得なプランです。こちらのプランには、12か月の継続条件がございます。ご契約後、継続条件期間中の退会の場合、違約金として20,000円をお支払いいただきます。

【1】 Cさんは「6か月プラン」を契約しました。Cさんは契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q24 【2】 Cさんは「6か月プラン」を契約しましたが、施設を利用してから2か月が経過した頃、急な転勤のため引っ越すこととなり、スポーツジムXを退会することになりました。この場合、Cさんは「6か月プラン」の継続条件に対する違約金として、12,000円支払わなければなりません。あなたは、スポーツジムXが、Cさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

【必須】

Q25 W社は、写真の編集や、家族等と共有することができるアプリを提供している会社です。Dさんは、当該アプリを利用したいと考え、利用契約を結ぼうとしています。当該アプリの利用料は以下のとおりです。

利用料金	月額 3,000 円 （年 36,000 円）
利用期間	1 年間
利用条件	・利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、翌月以降の利用料金の 50%相当額を支払う必要がある。 ・中途解約をした日の属する月は、月末までアプリを利用できる。

【1】 Dさんは利用契約を締結し、アプリの利用を始めました。Dさんは契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

【必須】

Q26 【2】 契約して3か月と数日が経った頃、他社が、同様のアプリを無償で提供することになりました。Dさんは、W社との契約を解約して、他社のアプリに乗り換えようと思いました。早期解約金は残期間（8か月間）の利用料金の50%相当額なので、12,000円です。あなたは、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q27 W社は、写真の編集や、家族等と共有することができるアプリを提供している会社です。Dさんは、当該アプリを利用したいと考え、利用契約を結ぼうとしています。当該アプリの利用料は以下のとおりです。

	1 月プラン (1 月ずつ更新)	年間プラン (月々払い)	年間プラン (一括払い)
利用料金	4,000 円	月額 3,000 円 (年 36,000 円)	30,000 円
利用期間	1 か月	1 年間	1 年間
利用条件	・中途解約する場合でも、利用料金は返金されない。 ・中途解約する場合でも、月末までアプリを利用できる。	・利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、翌月以降の利用料金の 50%相当額を支払う必要がある。 ・中途解約をした日の属する月は、月末までアプリを利用できる。	・利用者都合による中途解約不可。

【1】 Dさんは【年間プラン（月々払い）】で利用契約を締結し、アプリの利用を始めました。Dさんは契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q28 【2】 契約して3か月と数日が経った頃、他社が、同様のアプリを無償で提供することになりました。Dさんは、W社との契約を解約して、他社のアプリに乗り換えようと思いました。早期解約金は残期間（8か月間）の利用料金の50%相当額なので、12,000円です。あなたは、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q29 W社は、写真の編集や、家族等と共有することができるアプリを提供している会社です。Dさんは、当該アプリを利用したいと考え、利用契約を結ぼうとしています。当該アプリの利用料は以下のとおりです。

	1 月プラン (1 月ずつ更新)	3 か月プラン (月々払い)	6 か月プラン (月々払い)
利用料金	4,000 円	月額 3,800 円	月額 3,400 円
利用期間	1 か月	3 か月	6 か月
利用条件	・中途解約する場合でも、利用料金は返金されない。 ・中途解約する場合でも、月末までアプリを利用できる。	・利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、1,500 円を支払う必要がある。 ・中途解約をした日の属する月は、月末までアプリを利用できる。	・利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、翌月以降の利用料金の 50% 相当額を支払う必要がある。 ・中途解約をした日の属する月は、月末までアプリを利用できる。
	年間プラン (月々払い)	年間プラン (一括払い)	【お試し保証】年間 プラン (一括払い)
利用料金	月額 3,000 円 (年 36,000 円)	30,000 円	38,400 円
利用期間	1 年間	1 年間	1 年間
利用条件	・利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、翌月以降の利用料金の 50% 相当額を支払う必要がある。 ・中途解約をした日の属する月は、月末までアプリを利用できる。	・利用者都合による中途解約不可。	・契約から 3 か月の間に中途解約する場合、翌月以降の利用料金相当額が返金される。 ・契約から 4 か月目以降は、利用者都合による中途解約不可。

【1】 Dさんは【年間プラン（月々払い）】で利用契約を締結し、アプリの利用を始めました。Dさんは契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

☐ とても気にしたと思う

☐ やや気にしたと思う

☐ どちらともいえない

☐ あまり気にしなかったと思う

☐ まったく気にしなかったと思う

【必須】

Q30 【2】 契約して3か月と数日が経った頃、他社が、同様のアプリを無償で提供することになりました。Dさんは、W社との契約を解約して、他社のアプリに乗り換えようと思いました。早期解約金は残期間（8か月間）の利用料金の50%相当額なので、12,000円です。あなたは、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q31 W社は、写真の編集や、家族等と共有することができるアプリを提供している会社です。Dさんは、当該アプリを利用したいと考え、利用契約を結ぼうとしています。当該アプリの利用料は以下のとおりです。

	1月プラン (1月ずつ更新)	年間プラン (月々払い)	年間プラン (一括払い)
利用料金	4,000 円	月額 3,000 円 (年 36,000 円)	30,000 円

※ 1月プランは、利用期間が1か月単位のご契約となります。2か月目以降もアプリをご利用いただく場合には、お客様において、契約更新等のお手続きをしていただく必要がございます。なお、月途中で解約される場合でも、利用料金は返金いたしません。この場合、月末までアプリを利用することができます。

※ 年間プラン(月々プラン)は、1年単位のご契約となり、利用料を毎月お支払いいただくプランです。2年目以降もアプリをご利用いただく場合には、お客様において、契約更新等のお手続きをしていただく必要がございます。利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、翌月以降の利用料金の50%相当額をお支払いいただきます。なお、中途解約をした日の属する月は、月末までアプリをご利用いただけます。

※ 年間プラン(一括払い)は、1年単位のご契約となり、利用料を一括してお支払いいただくプランです。2年目以降もアプリをご利用いただく場合には、お客様において、契約更新等のお手続きをしていただく必要がございます。なお、本プランはお客様都合による中途解約はおこなうことができません。

【1】 Dさんは【年間プラン(月々払い)】で利用契約を締結し、アプリの利用を始めました。Dさんは契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思いますか。(当てはまるものを1つ選択)

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q32 【2】 契約して3か月と数日が経った頃、他社が、同様のアプリを無償で提供することになりました。Dさんは、W社との契約を解約して、他社のアプリに乗り換えようと思いました。早期解約金は残期間（8か月間）の利用料金の50%相当額なので、12,000円です。あなたは、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q33 あなたは、事業者が次のような目的でキャンセル料を設定することについて、どのように思いますか。

【1】 消費者のキャンセルによって事業者に生じる損害を補填する目的でキャンセル料を設定している。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q34 【2】 キャンセル率を下げる目的でキャンセル料を設定している。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q35 【3】 価格差別を行う場合の要素にする目的でキャンセル料を設定している。

例：通常プランよりも価格を安くする代わりに、キャンセル料が高いプランを設けている。
（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q36 【4】 利益を得る目的でキャンセル料を設定している。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと認めてよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

IV. 集計表

1. 調査 A：キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査

[SC4] あなたは過去 1 年間に事業者との商品の売買やサービスの提供等に関する契約でキャンセル料が発生する時期にキャンセルをしたことがありますか。

	全体	キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことがあり、キャンセル料を支払ったことがある	キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことはあるが、キャンセル料を支払ったことはない	キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことはない	過去 1 年間にキャンセルをしたことはない
全体	156361	6.8	3.3	16.7	73.2
男性	98342	7.5	3.7	17.2	71.5
女性	58019	5.6	2.6	15.9	75.9
20 歳代	4299	11.5	5.2	17.8	65.5
30 歳代	14038	8.6	4.2	16.3	70.8
40 歳代	32221	7.5	3.5	16.7	72.3
50 歳代	53004	6.4	3.2	16.6	73.8
60 歳代	35299	6.8	3.2	18.0	72.0
70 歳以上	17500	4.3	2.5	14.5	78.7
北海道地方	8301	6.2	3.8	16.4	73.6
東北地方	8852	6.3	4.6	14.8	74.3
関東地方	62895	7.8	3.3	17.0	71.8
北陸地方	5142	5.0	3.1	15.9	76.0
東海地方	18463	6.1	2.9	16.3	74.7
近畿地方	29564	6.4	3.2	17.6	72.8
中国地方	7424	5.3	3.1	16.4	75.2
四国地方	3795	5.8	2.5	15.4	76.3
九州地方	10699	6.3	3.5	16.0	74.1
沖縄地方	1226	7.9	4.0	14.1	74.0

[Q1] どのような商品・サービスでキャンセルしましたか。(当てはまるものを1つ選択)

	全体	ホテル・旅館等の宿泊	ツアー旅行 (日帰り・ 宿泊ありの いずれの場合も含む)	航空機	鉄道（新幹 線を含む）	バス	レンタカー	飲食店の予約（コース 料理付き・ 席のみのいずれの場合 も含む）
全体	2000	30.6	12.5	15.2	5.4	3.6	1.1	2.9
男性	963	34.6	10.2	15.7	6.4	3.0	1.2	3.1
女性	1037	26.8	14.7	14.7	4.3	4.1	1.0	2.6
20 歳代	241	38.2	9.1	17.0	4.6	6.6	1.2	4.6
30 歳代	269	38.3	11.9	12.6	8.6	3.7	1.9	3.0
40 歳代	350	37.4	10.0	14.6	5.4	4.6	0.6	2.9
50 歳代	316	28.8	10.8	19.0	5.4	5.1	0.9	2.8
60 歳代	298	25.8	11.1	16.8	5.0	1.0	1.7	3.4
70 歳以上	526	22.2	17.9	12.7	4.2	1.9	0.8	1.7
北海道地方	84	27.4	7.1	27.4	3.6	1.2	-	2.4
東北地方	138	33.3	15.9	5.1	8.0	5.1	0.7	3.6
関東地方	741	31.4	15.2	15.7	5.5	3.9	0.4	2.4
北陸地方	82	35.4	3.7	13.4	9.8	2.4	2.4	2.4
東海地方	234	33.8	8.5	13.7	2.1	3.8	1.3	3.0
近畿地方	325	30.5	12.9	13.2	6.2	3.1	1.8	2.8
中国地方	115	29.6	14.8	12.2	7.8	5.2	0.9	3.5
四国地方	59	32.2	15.3	11.9	1.7	6.8	3.4	1.7
九州地方	199	24.6	8.0	19.1	4.5	1.5	2.0	3.5
沖縄地方	23	-	8.7	52.2	-	-	-	8.7
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	29.2	14.6	19.0	6.5	4.3	0.9	1.6
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	33.8	7.5	6.0	2.7	1.8	1.5	5.9

	全体	各種イベント（コンサート・スポーツ観戦等）	娯楽施設（遊園地・動物園・博物館等）	エステティック・美容医療	美容サロン（美容院・ネイルサロン等）	携帯電話の通信契約	携帯電話以外の通信契約（インターネット接続、Wi-Fi等）	学習塾、家庭教師、語学教室の受講契約
全体	2000	1.3	0.5	1.0	1.3	1.5	4.6	0.3
男性	963	1.0	0.5	0.3	0.8	1.9	4.8	0.1
女性	1037	1.5	0.4	1.6	1.6	1.1	4.3	0.4
20 歳代	241	1.7	0.8	－	3.3	0.8	3.3	－
30 歳代	269	1.5	0.4	1.1	1.1	1.1	3.3	0.7
40 歳代	350	2.0	－	1.1	0.9	1.7	4.9	0.6
50 歳代	316	1.3	0.3	1.9	0.9	1.3	5.1	0.3
60 歳代	298	1.7	1.0	0.3	1.3	1.0	5.7	－
70 歳以上	526	0.4	0.4	1.1	0.8	2.1	4.6	－
北海道地方	84	2.4	－	2.4	－	3.6	7.1	－
東北地方	138	0.7	－	1.4	－	0.7	2.2	－
関東地方	741	1.3	0.5	0.7	1.1	1.8	4.3	0.3
北陸地方	82	2.4	1.2	－	4.9	1.2	1.2	－
東海地方	234	1.7	－	2.6	0.9	1.3	3.4	0.4
近畿地方	325	1.2	0.6	0.9	1.8	0.3	5.2	－
中国地方	115	1.7	0.9	－	－	3.5	4.3	0.9
四国地方	59	－	－	－	－	1.7	6.8	－
九州地方	199	0.5	0.5	0.5	2.5	1.0	6.0	0.5
沖縄地方	23	－	－	4.3	－	－	13.0	－
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	1.2	0.4	0.6	0.5	1.2	5.9	0.2
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	1.5	0.5	1.8	3.0	2.0	1.3	0.3

	全体	学習塾、家庭教師、語学教室以外の教室・スクールの受講契約	スポーツジム（フィットネス）・スポーツクラブの会員契約	スポーツ施設（ゴルフ場など）の利用契約	商品（食料品、健康食品、サプリメント、化粧品等）の購入	不動産（マンション・アパート・駐車場等）の賃貸借契約	保険・金融商品に関する契約	その他
全体	2000	0.4	1.0	2.2	8.5	0.5	1.1	5.2
男性	963	0.1	0.2	3.1	7.5	0.2	1.3	3.8
女性	1037	0.6	1.6	1.4	9.4	0.8	0.8	6.5
20 歳代	241	0.8	0.4	0.8	3.3	0.4	1.2	1.7
30 歳代	269	－	－	0.4	6.7	0.4	0.7	2.6
40 歳代	350	0.3	1.7	1.7	3.7	0.6	0.6	4.9
50 歳代	316	0.3	1.3	1.3	7.3	0.3	0.6	5.1
60 歳代	298	0.3	1.3	1.3	11.7	1.0	0.3	8.1
70 歳以上	526	0.4	0.8	5.1	13.7	0.4	2.1	6.8
北海道地方	84	－	－	2.4	8.3	－	－	4.8
東北地方	138	－	1.4	2.2	12.3	－	2.9	4.3
関東地方	741	0.4	0.5	1.5	8.5	0.4	0.3	3.8
北陸地方	82	－	1.2	1.2	11.0	－	1.2	4.9
東海地方	234	－	1.7	5.6	8.5	0.4	2.6	4.7
近畿地方	325	0.3	1.5	2.5	5.5	1.2	0.3	8.0
中国地方	115	0.9	－	0.9	4.3	－	3.5	5.2
四国地方	59	3.4	－	1.7	6.8	－	－	6.8
九州地方	199	－	1.5	2.0	12.1	1.0	1.5	7.0
沖縄地方	23	－	－	－	8.7	－	－	4.3
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	0.4	0.9	1.9	5.1	0.4	0.9	4.3
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	0.3	1.2	3.0	16.4	0.7	1.3	7.4

〔Q2〕 どのような理由でキャンセルしましたか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	自分自身の都合（病気・けが、仕事等）により商品・サービスの提供を受けることが難しくなったから	同伴者や家族の都合（病気・けが、仕事等）により商品・サービスの提供を受けることが難しくなったから	商品・サービスの提供を受ける前にその商品・サービスを欲しくなくなった又は受けなくなったから	経済的理由のため（支払いが困難、節約のため等）	予約していたことを忘れていたから	当初予定していたものとは異なる予約・注文をしてしまったことに気付いたから	台風などの自然災害の影響で断念せざるを得なかったから
全体	2000	30.5	21.7	4.5	3.3	1.3	5.2	8.1
男性	963	35.0	21.5	4.3	2.3	1.5	5.6	9.1
女性	1037	26.3	21.8	4.6	4.1	1.1	4.7	7.1
20 歳代	241	36.1	14.1	6.2	4.6	3.7	5.0	7.9
30 歳代	269	36.4	24.5	7.4	3.7	－	4.5	7.4
40 歳代	350	36.0	22.3	4.9	4.6	0.6	4.3	6.0
50 歳代	316	29.1	21.2	5.4	3.2	1.6	5.4	11.1
60 歳代	298	27.5	22.1	2.3	1.0	1.3	5.7	7.7
70 歳以上	526	23.8	23.2	2.5	2.9	1.0	5.7	8.4
北海道地方	84	33.3	14.3	6.0	2.4	2.4	3.6	4.8
東北地方	138	23.9	19.6	10.9	8.0	－	8.7	6.5
関東地方	741	32.9	23.2	4.2	2.7	1.1	5.4	5.9
北陸地方	82	42.7	23.2	6.1	2.4	1.2	3.7	3.7
東海地方	234	28.6	20.5	4.7	2.1	1.3	6.0	9.4
近畿地方	325	29.5	24.0	3.4	2.8	1.5	4.0	9.2
中国地方	115	24.3	21.7	3.5	3.5	5.2	4.3	10.4
四国地方	59	25.4	22.0	6.8	5.1	－	5.1	13.6
九州地方	199	28.6	18.1	1.5	4.0	－	3.5	14.1
沖縄地方	23	30.4	13.0	－	4.3	－	13.0	8.7
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	34.0	22.8	3.8	2.4	1.4	4.7	6.9
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	22.2	18.9	6.0	5.4	1.0	6.2	10.9

	全体	新型コロナ ウイルスの 影響で断念 せざるを得 なかったか ら	商品・サー ビスが期待 していた内 容ではなか ったから	他社の商 品・サービ スを購入・ 契約したい と思ったか ら	商品・サー ビスが契約 内容や事業 者の説明内 容と異なっ ていたから	事業者の対 応が悪かつ たから	商品・サー ビスが不要 になったか ら	その他
全体	2000	5.6	3.6	4.9	2.2	0.8	4.0	4.6
男性	963	4.6	2.5	4.2	2.2	0.5	3.4	3.4
女性	1037	6.6	4.6	5.5	2.2	1.1	4.5	5.7
20 歳代	241	7.9	1.2	3.7	0.8	0.4	5.8	2.5
30 歳代	269	4.8	1.5	4.5	1.5	1.1	1.1	1.5
40 歳代	350	6.6	2.6	2.6	1.4	0.6	3.7	4.0
50 歳代	316	6.3	4.4	5.7	1.3	－	3.8	1.6
60 歳代	298	4.4	3.4	6.0	4.0	1.0	4.4	9.1
70 歳以上	526	4.6	6.1	5.9	3.2	1.3	4.8	6.8
北海道地方	84	3.6	4.8	9.5	1.2	1.2	3.6	9.5
東北地方	138	1.4	4.3	2.9	5.1	0.7	5.8	2.2
関東地方	741	6.7	2.8	4.0	2.2	0.7	4.5	3.6
北陸地方	82	2.4	4.9	－	2.4	1.2	4.9	1.2
東海地方	234	7.3	4.3	5.1	2.6	1.7	2.1	4.3
近畿地方	325	4.9	2.2	5.8	1.8	0.6	4.0	6.2
中国地方	115	6.1	－	8.7	0.9	－	4.3	7.0
四国地方	59	3.4	3.4	1.7	1.7	－	3.4	8.5
九州地方	199	5.5	8.5	5.0	2.0	0.5	3.5	5.0
沖縄地方	23	8.7	4.3	13.0	－	4.3	－	－
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	5.8	2.5	5.6	1.1	0.7	3.6	4.7
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	5.2	6.2	3.2	4.7	1.0	4.8	4.3

[Q3] その商品・サービスは、どのような方法で購入、契約したものでしたか。(当てはまるものを1つ選択)

	全体	店舗や自宅 において事 業者と対面 で購入、契 約した	インターネ ット（オン ライン）で 購入、契約 した	その他
全体	2000	19.4	78.7	2.0
男性	963	19.2	79.1	1.7
女性	1037	19.5	78.2	2.3
20 歳代	241	29.9	70.1	-
30 歳代	269	24.9	74.7	0.4
40 歳代	350	21.4	77.7	0.9
50 歳代	316	16.8	81.3	1.9
60 歳代	298	11.4	85.6	3.0
70 歳以上	526	16.3	79.7	4.0
北海道地方	84	16.7	82.1	1.2
東北地方	138	26.1	73.9	-
関東地方	741	18.5	79.9	1.6
北陸地方	82	15.9	84.1	-
東海地方	234	15.8	82.5	1.7
近畿地方	325	22.2	73.8	4.0
中国地方	115	20.0	78.3	1.7
四国地方	59	8.5	88.1	3.4
九州地方	199	22.1	74.9	3.0
沖縄地方	23	26.1	73.9	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	20.3	78.1	1.6
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	17.2	79.9	2.8

〔Q4〕 その商品・サービスは、どのような方法で支払いを行いましたか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	事前決済で ある	事前決済で はない	分割での支 払い	定期購入	サブスクリ プションな どの定額支 払い	その他	分からな い・覚えて いない
全体	2000	62.7	21.8	3.7	4.2	3.2	1.7	2.9
男性	963	62.6	23.3	3.6	3.1	3.0	1.5	2.9
女性	1037	62.7	20.4	3.7	5.2	3.3	1.8	2.9
20 歳代	241	62.7	18.3	6.6	5.0	3.7	－	3.7
30 歳代	269	63.6	23.0	4.1	4.5	3.0	－	1.9
40 歳代	350	65.7	21.1	5.1	2.6	3.1	0.3	2.0
50 歳代	316	63.3	23.7	1.6	2.8	2.8	1.6	4.1
60 歳代	298	63.8	19.1	2.3	5.0	4.0	1.7	4.0
70 歳以上	526	59.1	23.6	3.0	5.1	2.7	4.2	2.3
北海道地方	84	67.9	19.0	4.8	3.6	2.4	2.4	－
東北地方	138	47.1	23.9	9.4	6.5	5.8	0.7	6.5
関東地方	741	68.0	19.7	2.7	3.2	3.1	1.3	1.9
北陸地方	82	58.5	20.7	2.4	7.3	1.2	2.4	7.3
東海地方	234	60.7	24.8	4.3	3.4	2.6	1.3	3.0
近畿地方	325	59.4	24.3	3.4	5.2	2.2	2.5	3.1
中国地方	115	60.9	20.9	5.2	3.5	3.5	1.7	4.3
四国地方	59	62.7	18.6	1.7	1.7	6.8	5.1	3.4
九州地方	199	61.3	24.1	2.5	5.0	3.5	1.0	2.5
沖縄地方	23	65.2	17.4	4.3	8.7	4.3	－	－
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	72.2	14.6	2.8	3.4	3.4	1.7	2.1
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	40.3	38.8	5.7	6.2	2.7	1.5	4.8

[Q5] キャンセルした時、キャンセル料は支払いましたか。(当てはまるものを1つ選択)

	全体	支払った (事前決済により、清算された場合を含む。)	支払いを求められたが、支払わなかった	支払いを求められなかったので、支払わなかった	キャンセルの理由を伝えたら、支払いを免除されたので、支払わなかった
全体	2000	67.6	5.9	14.5	12.1
男性	963	66.9	7.0	13.8	12.4
女性	1037	68.2	4.9	15.1	11.8
20 歳代	241	63.5	14.5	14.9	7.1
30 歳代	269	65.4	13.8	11.5	9.3
40 歳代	350	70.0	5.1	13.1	11.7
50 歳代	316	71.2	3.2	13.6	12.0
60 歳代	298	67.4	2.0	16.8	13.8
70 歳以上	526	66.7	2.3	16.0	15.0
北海道地方	84	69.0	4.8	14.3	11.9
東北地方	138	48.6	15.2	21.0	15.2
関東地方	741	73.4	5.1	11.3	10.1
北陸地方	82	62.2	3.7	23.2	11.0
東海地方	234	66.7	5.1	15.0	13.2
近畿地方	325	67.7	4.9	15.7	11.7
中国地方	115	64.3	10.4	9.6	15.7
四国地方	59	71.2	6.8	11.9	10.2
九州地方	199	61.8	4.0	20.6	13.6
沖縄地方	23	69.6	-	4.3	26.1
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	90.9	3.6	2.4	3.1
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	12.7	11.4	42.8	33.1

〔Q6〕 その商品・サービスの契約額はどの程度でしたか。また、キャンセル料の支払額はどの程度でしたか。キャンセル料を支払わなかった方も、そのときのキャンセル料の額を記入してください。（それぞれの金額を記入）

〔商品・サービスの契約額〕

	全体	1000 円未満	1000 円～ 5000 円未満	5000 円～ 10000 円未満	10000 円 ～15000 円未満	15000 円 ～20000 円未満	20000 円 ～25000 円未満	25000 円 ～30000 円未満	30000 円 ～35000 円未満
全体	2000	1.7	12.7	16.3	13.9	6.2	8.7	2.8	8.5
男性	963	1.8	11.1	17.9	14.1	5.4	8.5	3.2	8.3
女性	1037	1.5	14.2	14.9	13.6	6.8	8.9	2.3	8.6
20 歳代	241	2.1	16.2	22.0	13.3	5.0	8.7	2.9	6.6
30 歳代	269	4.5	17.8	10.8	14.9	4.5	9.3	2.2	9.3
40 歳代	350	0.9	11.4	14.3	18.0	9.7	6.6	2.9	6.0
50 歳代	316	1.9	8.2	18.7	14.9	8.5	9.8	2.5	8.9
60 歳代	298	1.3	14.1	16.1	9.4	5.0	9.4	2.7	8.7
70 歳以上	526	0.6	11.2	16.5	12.7	4.4	8.7	3.0	10.1
北海道地方	84	1.2	10.7	15.5	11.9	2.4	10.7	1.2	11.9
東北地方	138	3.6	18.8	19.6	15.2	2.9	6.5	2.9	8.0
関東地方	741	1.6	11.2	12.1	12.8	6.1	8.1	2.7	10.7
北陸地方	82	2.4	8.5	24.4	17.1	7.3	14.6	－	7.3
東海地方	234	1.7	14.5	17.1	14.5	7.7	9.4	2.6	6.8
近畿地方	325	1.5	11.1	19.4	15.1	5.8	9.2	2.2	4.9
中国地方	115	－	13.0	20.0	19.1	5.2	7.8	2.6	7.8
四国地方	59	－	13.6	22.0	11.9	6.8	6.8	5.1	8.5
九州地方	199	1.5	16.1	17.6	11.6	9.0	8.0	4.0	8.0
沖縄地方	23	4.3	17.4	8.7	8.7	4.3	13.0	13.0	4.3
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	1.3	10.8	14.1	13.0	7.0	8.5	3.2	8.9
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	2.5	17.1	21.6	15.9	4.2	9.2	1.7	7.4

	全体	35000 円 ～40000 円未満	40000 円 ～45000 円未満	45000 円 ～50000 円未満	50000 円 ～55000 円未満	55000 円 ～60000 円未満	60000 円 ～65000 円未満	65000 円 ～70000 円未満	70000 円 ～75000 円未満
全体	2000	2.4	3.0	1.2	6.6	0.4	2.1	0.2	0.9
男性	963	3.1	3.4	0.9	7.1	0.3	1.5	－	0.5
女性	1037	1.6	2.6	1.4	6.1	0.5	2.7	0.4	1.2
20 歳代	241	2.5	1.2	0.4	6.2	0.4	1.7	－	0.4
30 歳代	269	1.9	2.6	1.1	7.4	0.4	2.2	0.4	1.1
40 歳代	350	2.0	3.1	1.7	8.0	0.3	3.1	0.9	1.4
50 歳代	316	2.2	3.5	0.3	4.7	0.6	1.3	－	0.3
60 歳代	298	3.7	3.7	1.0	10.4	－	1.3	－	1.0
70 歳以上	526	2.1	3.2	1.9	4.2	0.6	2.5	－	0.8
北海道地方	84	6.0	2.4	2.4	7.1	1.2	1.2	2.4	3.6
東北地方	138	2.2	2.9	2.2	4.3	－	1.4	－	0.7
関東地方	741	2.3	3.2	0.9	7.6	0.4	2.7	0.3	0.5
北陸地方	82	1.2	2.4	3.7	1.2	－	1.2	－	－
東海地方	234	0.9	3.4	1.3	6.8	－	0.9	－	0.4
近畿地方	325	2.2	2.5	1.5	7.1	1.2	1.2	－	2.2
中国地方	115	0.9	0.9	－	10.4	－	3.5	－	0.9
四国地方	59	3.4	6.8	－	3.4	－	3.4	－	－
九州地方	199	3.5	3.0	0.5	4.0	－	2.5	－	－
沖縄地方	23	8.7	4.3	－	4.3	－	4.3	－	－
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	2.6	3.5	1.4	6.7	0.4	2.4	0.3	0.8
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	1.7	1.8	0.7	6.2	0.3	1.3	－	1.0

	全体	75000 円 ～80000 円未満	80000 円 ～85000 円未満	85000 円 ～90000 円未満	90000 円 ～95000 円未満	95000 円 ～100000 円未満	100000 円 ～150000 円未満	150000 円 ～200000 円未満	200000 円 ～250000 円未満
全体	2000	0.3	1.4	0.1	0.4	0.3	4.7	1.7	1.2
男性	963	0.4	1.8	0.1	0.2	－	4.9	2.2	1.3
女性	1037	0.2	1.1	－	0.5	0.5	4.5	1.2	1.0
20 歳代	241	－	2.1	－	－	－	3.3	0.8	1.2
30 歳代	269	－	1.5	－	0.4	－	5.2	－	0.4
40 歳代	350	0.3	0.6	－	0.3	－	3.4	2.6	0.9
50 歳代	316	－	1.3	0.3	0.3	－	7.0	0.9	1.3
60 歳代	298	0.3	1.0	－	0.3	0.3	3.4	2.0	0.7
70 歳以上	526	0.8	1.9	－	0.6	0.8	5.3	2.5	1.9
北海道地方	84	－	1.2	－	－	－	2.4	2.4	－
東北地方	138	－	－	－	－	－	4.3	1.4	0.7
関東地方	741	0.3	2.6	－	0.4	0.3	5.7	1.6	2.4
北陸地方	82	－	－	－	－	1.2	6.1	－	－
東海地方	234	－	0.9	0.4	－	－	6.0	1.3	0.9
近畿地方	325	0.6	0.9	－	0.9	0.6	4.6	1.8	－
中国地方	115	－	－	－	－	－	3.5	0.9	－
四国地方	59	1.7	－	－	－	－	－	3.4	1.7
九州地方	199	0.5	1.5	－	0.5	－	3.0	2.5	0.5
沖縄地方	23	－	－	－	－	－	－	－	－
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	0.4	1.6	0.1	0.4	0.4	5.0	1.9	1.6
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	0.2	0.8	－	0.2	－	4.0	1.0	0.2

	全体	250000 円 ～300000 円未満	300000 円 ～350000 円未満	350000 円 ～400000 円未満	400000 円 ～450000 円未満	450000 円 ～500000 円未満	500000 円 ～550000 円未満	550000 円 ～600000 円未満	600000 円 ～650000 円未満
全体	2000	0.4	0.9	0.2	0.2	－	0.2	0.1	0.1
男性	963	0.2	0.4	－	0.1	－	0.1	0.2	0.1
女性	1037	0.5	1.3	0.4	0.2	－	0.3	－	0.1
20 歳代	241	0.8	－	－	－	－	0.4	0.4	－
30 歳代	269	－	0.7	0.4	－	－	－	0.4	－
40 歳代	350	0.3	0.6	－	0.3	－	0.3	－	－
50 歳代	316	0.3	0.9	－	0.3	－	－	－	－
60 歳代	298	－	0.3	0.7	0.3	－	0.3	－	0.3
70 歳以上	526	0.6	1.7	0.2	－	－	0.2	－	0.2
北海道地方	84	－	1.2	－	－	－	－	－	－
東北地方	138	－	0.7	－	－	－	－	－	－
関東地方	741	0.4	0.8	0.4	0.3	－	0.5	0.1	0.1
北陸地方	82	－	－	－	－	－	－	－	－
東海地方	234	0.4	0.9	－	－	－	－	－	0.4
近畿地方	325	0.9	0.6	－	－	－	－	－	－
中国地方	115	－	2.6	－	0.9	－	－	－	－
四国地方	59	－	－	－	－	－	－	－	－
九州地方	199	－	0.5	0.5	－	－	－	0.5	－
沖縄地方	23	－	4.3	－	－	－	－	－	－
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	0.5	1.1	0.3	0.2	－	0.3	0.1	0.1
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	－	0.2	－	－	－	－	－	－

	全体	650000 円 ～700000 円未満	700000 円 ～750000 円未満	750000 円 ～800000 円未満	800000 円 ～850000 円未満	850000 円 ～900000 円未満	900000 円 ～950000 円未満	950000 円 ～1000000 円未満	1000000 円以上
全体	2000	0.1	0.1	-	0.2	-	0.1	-	0.6
男性	963	-	-	-	0.1	-	0.1	-	0.6
女性	1037	0.1	0.2	-	0.3	-	-	-	0.6
20 歳代	241	-	-	-	-	-	0.4	-	0.8
30 歳代	269	-	0.4	-	-	-	-	-	0.4
40 歳代	350	-	-	-	-	-	-	-	0.3
50 歳代	316	-	-	-	0.3	-	-	-	0.6
60 歳代	298	0.3	0.3	-	0.3	-	-	-	1.0
70 歳以上	526	-	-	-	0.4	-	-	-	0.6
北海道地方	84	-	-	-	1.2	-	-	-	-
東北地方	138	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7
関東地方	741	-	0.1	-	0.3	-	0.1	-	0.3
北陸地方	82	-	-	-	-	-	-	-	1.2
東海地方	234	-	-	-	-	-	-	-	0.9
近畿地方	325	-	0.3	-	-	-	-	-	1.5
中国地方	115	-	-	-	-	-	-	-	-
四国地方	59	-	-	-	-	-	-	-	1.7
九州地方	199	0.5	-	-	-	-	-	-	-
沖縄地方	23	-	-	-	-	-	-	-	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	-	-	-	0.2	-	0.1	-	0.7
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	0.2	0.3	-	0.2	-	-	-	0.3

〔キャンセル料〕

	全体	1000 円未 満	1000 円～ 5000 円未 満	5000 円～ 10000 円 未満	10000 円 ～15000 円未満	15000 円 ～20000 円未満	20000 円 ～25000 円未満	25000 円 ～30000 円未満	30000 円 ～35000 円未満
全体	2000	10.3	30.2	19.6	12.8	6.5	5.7	2.1	3.5
男性	963	10.4	30.1	21.5	13.0	5.5	5.5	1.9	3.2
女性	1037	10.1	30.2	17.8	12.5	7.4	5.8	2.3	3.7
20 歳代	241	10.4	35.3	21.2	10.8	6.6	5.8	1.2	2.5
30 歳代	269	13.8	29.4	16.7	16.7	6.7	2.6	3.3	2.2
40 歳代	350	10.9	30.0	19.4	11.7	6.0	5.7	1.4	4.6
50 歳代	316	10.1	26.9	23.1	12.0	6.3	5.7	1.3	4.7
60 歳代	298	6.7	29.2	21.8	14.4	6.7	7.0	2.3	2.3
70 歳以上	526	10.1	30.8	17.1	11.8	6.7	6.3	2.7	3.6
北海道地方	84	11.9	29.8	27.4	9.5	2.4	6.0	－	3.6
東北地方	138	15.9	39.1	12.3	8.0	3.6	3.6	3.6	2.2
関東地方	741	11.7	25.6	18.8	15.9	6.5	5.3	2.4	3.4
北陸地方	82	11.0	31.7	23.2	13.4	8.5	7.3	1.2	2.4
東海地方	234	6.0	33.3	20.9	12.0	6.4	6.0	2.1	3.4
近畿地方	325	7.7	30.8	20.0	12.6	7.4	5.8	2.2	4.0
中国地方	115	10.4	30.4	24.3	10.4	4.3	7.8	－	3.5
四国地方	59	6.8	27.1	20.3	15.3	8.5	3.4	3.4	1.7
九州地方	199	10.1	37.2	17.6	7.0	9.5	5.5	1.5	4.5
沖縄地方	23	8.7	21.7	21.7	13.0	－	13.0	4.3	4.3
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	9.6	27.3	18.7	14.0	7.1	6.1	1.9	3.9
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	11.9	36.8	21.7	9.9	5.2	4.7	2.5	2.3

	全体	35000 円 ～40000 円未満	40000 円 ～45000 円未満	45000 円 ～50000 円未満	50000 円 ～55000 円未満	55000 円 ～60000 円未満	60000 円 ～65000 円未満	65000 円 ～70000 円未満	70000 円 ～75000 円未満
全体	2000	1.3	1.3	0.3	2.4	0.1	0.8	0.2	0.5
男性	963	0.9	1.3	0.3	2.9	0.1	0.1	0.1	0.5
女性	1037	1.5	1.3	0.3	1.8	－	1.4	0.3	0.4
20 歳代	241	0.4	0.4	－	1.7	－	0.4	－	－
30 歳代	269	0.7	1.9	0.4	2.2	－	0.4	－	－
40 歳代	350	1.4	0.6	－	2.9	－	1.1	0.6	0.6
50 歳代	316	1.3	1.6	0.3	2.2	－	0.3	－	0.9
60 歳代	298	0.7	1.3	0.3	3.0	－	－	0.3	0.7
70 歳以上	526	2.1	1.7	0.6	2.1	0.2	1.5	0.2	0.4
北海道地方	84	1.2	－	1.2	1.2	－	－	1.2	1.2
東北地方	138	－	1.4	2.9	2.9	－	－	－	－
関東地方	741	1.2	1.9	－	1.9	0.1	0.8	0.1	0.4
北陸地方	82	－	－	－	1.2	－	－	－	－
東海地方	234	2.6	0.9	－	2.1	－	1.3	－	0.4
近畿地方	325	0.6	0.9	0.3	4.0	－	0.3	0.3	0.6
中国地方	115	－	0.9	－	3.5	－	2.6	－	－
四国地方	59	5.1	1.7	－	1.7	－	1.7	－	－
九州地方	199	1.5	1.5	－	2.0	－	－	0.5	1.0
沖縄地方	23	4.3	－	－	－	－	4.3	－	－
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	1.6	1.5	0.4	3.1	0.1	0.9	0.2	0.5
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	0.5	0.8	0.2	0.5	－	0.5	0.2	0.3

	全体	75000 円 ～80000 円未満	80000 円 ～85000 円未満	85000 円 ～90000 円未満	90000 円 ～95000 円未満	95000 円 ～100000 円未満	100000 円 ～150000 円未満	150000 円 ～200000 円未満	200000 円 ～250000 円未満
全体	2000	0.3	0.4	0.1	－	0.1	1.1	0.3	0.4
男性	963	0.4	0.2	0.1	－	－	0.7	0.2	0.5
女性	1037	0.2	0.5	－	－	0.1	1.4	0.4	0.2
20 歳代	241	0.8	－	－	－	－	1.7	－	－
30 歳代	269	－	0.4	－	－	－	1.9	－	0.4
40 歳代	350	0.9	0.3	－	－	－	0.9	0.9	－
50 歳代	316	－	0.3	0.3	－	－	1.6	－	0.3
60 歳代	298	0.3	0.3	－	－	0.3	0.3	0.3	0.7
70 歳以上	526	－	0.6	－	－	－	0.8	0.4	0.6
北海道地方	84	－	2.4	－	－	－	1.2	－	－
東北地方	138	0.7	－	－	－	－	2.2	1.4	－
関東地方	741	0.4	0.3	－	－	0.1	1.3	0.3	0.9
北陸地方	82	－	－	－	－	－	－	－	－
東海地方	234	－	－	0.4	－	－	0.9	0.4	－
近畿地方	325	－	0.3	－	－	－	1.8	0.3	－
中国地方	115	0.9	0.9	－	－	－	－	－	－
四国地方	59	1.7	－	－	－	－	－	－	－
九州地方	199	－	－	－	－	－	－	－	－
沖縄地方	23	－	4.3	－	－	－	－	－	－
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	0.2	0.4	0.1	－	0.1	1.1	0.4	0.5
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	0.5	0.3	－	－	－	1.0	0.2	－

	全体	250000 円 ～300000 円未満	300000 円 ～350000 円未満	350000 円 ～400000 円未満	400000 円 ～450000 円未満	450000 円 ～500000 円未満	500000 円 ～550000 円未満	550000 円 ～600000 円未満	600000 円 ～650000 円未満
全体	2000	0.1	0.1	0.1	-	-	0.1	0.1	-
男性	963	-	0.1	0.1	-	-	0.1	0.1	-
女性	1037	0.1	0.1	-	-	-	0.1	-	-
20 歳代	241	-	-	-	-	-	0.4	0.4	-
30 歳代	269	-	0.4	-	-	-	-	-	-
40 歳代	350	0.3	-	-	-	-	-	-	-
50 歳代	316	-	-	-	-	-	0.3	-	-
60 歳代	298	-	0.3	0.3	-	-	-	-	-
70 歳以上	526	-	-	-	-	-	-	-	-
北海道地方	84	-	-	-	-	-	-	-	-
東北地方	138	-	-	-	-	-	-	-	-
関東地方	741	0.1	-	-	-	-	0.1	0.1	-
北陸地方	82	-	-	-	-	-	-	-	-
東海地方	234	-	0.4	0.4	-	-	-	-	-
近畿地方	325	-	-	-	-	-	-	-	-
中国地方	115	-	-	-	-	-	-	-	-
四国地方	59	-	-	-	-	-	1.7	-	-
九州地方	199	-	0.5	-	-	-	-	-	-
沖縄地方	23	-	-	-	-	-	-	-	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	0.1	0.1	0.1	-	-	0.1	0.1	-
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	-	-	-	-	-	-	-	-

	全体	650000 円 ～700000 円未満	700000 円 ～750000 円未満	750000 円 ～800000 円未満	800000 円 ～850000 円未満	850000 円 ～900000 円未満	900000 円 ～950000 円未満	950000 円 ～1000000 円未満	1000000 円以上
全体	2000	-	-	-	0.1	-	-	-	-
男性	963	-	-	-	-	-	-	-	-
女性	1037	-	-	-	0.1	-	-	-	-
20 歳代	241	-	-	-	-	-	-	-	-
30 歳代	269	-	-	-	-	-	-	-	-
40 歳代	350	-	-	-	-	-	-	-	-
50 歳代	316	-	-	-	0.3	-	-	-	-
60 歳代	298	-	-	-	-	-	-	-	-
70 歳以上	526	-	-	-	-	-	-	-	-
北海道地方	84	-	-	-	-	-	-	-	-
東北地方	138	-	-	-	-	-	-	-	-
関東地方	741	-	-	-	0.1	-	-	-	-
北陸地方	82	-	-	-	-	-	-	-	-
東海地方	234	-	-	-	-	-	-	-	-
近畿地方	325	-	-	-	-	-	-	-	-
中国地方	115	-	-	-	-	-	-	-	-
四国地方	59	-	-	-	-	-	-	-	-
九州地方	199	-	-	-	-	-	-	-	-
沖縄地方	23	-	-	-	-	-	-	-	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	-	-	-	0.1	-	-	-	-
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	-	-	-	-	-	-	-	-

[Q7] キャンセルした時、キャンセル料がかかることを覚えていましたか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	はっきり覚えていた	なんとなく覚えていた	あまり覚えていなかった	まったく覚えていなかった／キャンセル料がかかることを知らなかった	当時の状況は覚えていない
全体	2000	51.8	23.6	10.2	10.0	4.5
男性	963	54.1	23.6	11.1	7.9	3.3
女性	1037	49.7	23.6	9.4	11.9	5.5
20 歳代	241	45.6	33.6	10.8	6.6	3.3
30 歳代	269	46.1	31.2	13.8	6.3	2.6
40 歳代	350	50.3	24.9	9.7	10.0	5.1
50 歳代	316	55.7	20.6	9.2	10.8	3.8
60 歳代	298	53.4	20.8	10.7	10.7	4.4
70 歳以上	526	55.3	17.7	8.7	12.4	5.9
北海道地方	84	59.5	20.2	7.1	10.7	2.4
東北地方	138	31.9	27.5	15.9	18.8	5.8
関東地方	741	58.0	20.5	11.1	6.7	3.6
北陸地方	82	46.3	30.5	8.5	7.3	7.3
東海地方	234	50.4	24.4	9.8	9.4	6.0
近畿地方	325	49.8	24.6	8.9	12.6	4.0
中国地方	115	52.2	24.3	7.8	8.7	7.0
四国地方	59	49.2	23.7	6.8	16.9	3.4
九州地方	199	47.7	26.1	10.1	11.6	4.5
沖縄地方	23	43.5	39.1	8.7	8.7	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	59.7	22.3	7.4	8.1	2.5
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	33.3	26.6	16.7	14.4	9.0

〔Q8〕キャンセル料を支払うことについて、どの程度不満に思いましたか。キャンセル料を支払わなかった方も、支払うと仮定すればどのように感じるかご回答ください。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	とても不満 だった	やや不満だ った	どちらとも いえない	あまり不満 に思わなか った	まったく不 満に思わな かった
全体	2000	27.2	30.3	21.7	14.3	6.6
男性	963	24.7	31.0	22.0	13.9	8.3
女性	1037	29.4	29.6	21.4	14.6	5.0
20 歳代	241	25.3	34.0	21.2	13.3	6.2
30 歳代	269	23.4	34.2	24.5	13.8	4.1
40 歳代	350	28.0	31.7	22.3	9.7	8.3
50 歳代	316	28.2	30.7	20.9	14.2	6.0
60 歳代	298	31.2	24.5	21.1	16.4	6.7
70 歳以上	526	26.4	28.7	20.9	16.7	7.2
北海道地方	84	23.8	28.6	23.8	17.9	6.0
東北地方	138	21.7	37.0	21.0	14.5	5.8
関東地方	741	25.4	30.1	23.6	14.3	6.6
北陸地方	82	15.9	29.3	30.5	20.7	3.7
東海地方	234	32.9	27.4	20.9	9.8	9.0
近畿地方	325	26.2	31.1	21.2	16.0	5.5
中国地方	115	27.0	27.8	17.4	18.3	9.6
四国地方	59	40.7	25.4	18.6	5.1	10.2
九州地方	199	33.2	31.7	17.1	12.6	5.5
沖縄地方	23	39.1	39.1	8.7	13.0	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	29.5	32.6	18.2	13.8	5.9
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	21.7	24.9	29.9	15.2	8.2

〔Q9S1〕〔不満に思った理由（複数選択）〕そのとき不満に思った理由は何ですか。当てはまるものをすべて選んでください。また、そのうち最も強い理由を1つ選択してください。

	全体	キャンセル料が高額だったから／返金は一切またはほとんど無かったから	キャンセル料に関する説明が無かった、説明がわかりにくかったから	契約（予約）直後からキャンセル料が発生したから	予約当日まで期間があるのにキャンセル料が発生したから	台風などの自然災害、新型コロナウイルスの影響によるキャンセルだったから
全体	1149	47.3	23.7	20.3	19.5	18.5
男性	537	49.3	25.9	21.6	18.6	18.8
女性	612	45.6	21.7	19.1	20.3	18.1
20 歳代	143	58.7	24.5	25.2	16.8	18.9
30 歳代	155	56.1	21.9	23.2	19.4	21.3
40 歳代	209	57.4	24.9	24.4	18.7	18.2
50 歳代	186	46.8	22.0	19.9	21.0	26.3
60 歳代	166	38.6	23.5	19.3	22.3	16.9
70 歳以上	290	35.2	24.5	14.1	19.0	12.8
北海道地方	44	45.5	13.6	22.7	13.6	9.1
東北地方	81	48.1	35.8	19.8	16.0	14.8
関東地方	411	47.9	20.4	20.9	19.7	18.2
北陸地方	37	56.8	32.4	16.2	27.0	16.2
東海地方	141	49.6	28.4	17.7	21.3	19.9
近畿地方	186	42.5	28.0	18.3	19.9	19.9
中国地方	63	47.6	11.1	12.7	15.9	19.0
四国地方	39	51.3	20.5	25.6	20.5	20.5
九州地方	129	47.3	24.8	24.8	18.6	19.4
沖縄地方	18	38.9	11.1	33.3	27.8	27.8
キャンセルしキャンセル料支払い有	870	51.8	21.6	20.7	21.4	18.0
キャンセルしキャンセル料支払い無	279	33.3	30.1	19.0	13.6	19.7

	全体	同伴者、家族の都合によるキャンセルだったから	商品・サービスへの不満が大きかったから	キャンセル料を支払うこと自体が不満だから	事業者の対応が悪かったから	その他
全体	1149	14.6	10.8	27.3	10.1	7.9
男性	537	13.2	10.2	28.3	9.3	6.7
女性	612	15.8	11.3	26.5	10.8	9.0
20 歳代	143	8.4	8.4	24.5	9.1	3.5
30 歳代	155	16.8	8.4	21.3	6.5	4.5
40 歳代	209	15.3	7.2	29.7	7.2	4.8
50 歳代	186	13.4	13.4	29.0	10.2	11.3
60 歳代	166	14.5	15.1	28.3	15.7	9.0
70 歳以上	290	16.9	11.7	28.6	11.4	11.4
北海道地方	44	18.2	11.4	29.5	6.8	20.5
東北地方	81	8.6	11.1	23.5	17.3	11.1
関東地方	411	13.4	10.9	29.4	9.0	5.8
北陸地方	37	24.3	8.1	21.6	10.8	10.8
東海地方	141	19.1	8.5	27.0	7.8	6.4
近畿地方	186	12.4	8.6	24.2	10.2	9.7
中国地方	63	14.3	6.3	15.9	7.9	11.1
四国地方	39	20.5	15.4	35.9	23.1	2.6
九州地方	129	14.7	14.7	27.9	8.5	5.4
沖縄地方	18	16.7	27.8	55.6	16.7	16.7
キャンセルしキャンセル料支払い有	870	15.9	9.4	26.9	9.5	7.1
キャンセルしキャンセル料支払い無	279	10.8	15.1	28.7	11.8	10.4

[Q9S2] [最も強い理由（１つ選択）] そのとき不満に思った理由は何ですか。当てはまるものをすべて選んでください。また、そのうち最も強い理由を１つ選択してください。

	全体	キャンセル 料が高額だ ったから／ 返金は一切 またはほと んど無かつ たから	キャンセル 料に関する 説明が無か った、説明 がわかりに くかったか ら	契約（予 約）直後か らキャンセ ル料が発生 したから	予約当日ま で期間があ るのにキャ ンセル料が 発生したか ら	台風などの 自然災害、 新型コロナ ウイルスの 影響による キャンセル だったから
全体	1149	30.5	10.5	8.7	8.4	10.9
男性	537	32.6	11.7	9.7	7.8	10.4
女性	612	28.8	9.5	7.8	9.0	11.3
20 歳代	143	44.8	11.9	9.1	4.9	9.1
30 歳代	155	35.5	11.0	7.7	6.5	11.6
40 歳代	209	34.4	11.5	11.5	5.7	11.5
50 歳代	186	28.5	6.5	8.1	9.1	15.1
60 歳代	166	23.5	12.0	8.4	11.4	10.2
70 歳以上	290	23.4	10.7	7.6	11.0	8.6
北海道地方	44	27.3	4.5	13.6	6.8	4.5
東北地方	81	30.9	18.5	8.6	7.4	6.2
関東地方	411	30.2	9.2	9.2	9.2	10.7
北陸地方	37	40.5	13.5	5.4	10.8	5.4
東海地方	141	31.2	12.1	7.8	8.5	12.8
近畿地方	186	29.6	12.9	7.5	8.6	12.4
中国地方	63	34.9	4.8	3.2	9.5	12.7
四国地方	39	23.1	10.3	12.8	7.7	15.4
九州地方	129	31.8	10.1	9.3	6.2	11.6
沖縄地方	18	22.2	－	16.7	5.6	11.1
キャンセルしキャンセル料支払い有	870	33.3	9.3	8.0	9.2	11.0
キャンセルしキャンセル料支払い無	279	21.9	14.3	10.8	6.1	10.4

	全体	同伴者、家族の都合によるキャンセルだったから	商品・サービスへの不満が大きかったから	キャンセル料を支払うこと自体が不満だから	事業者の対応が悪かったから	その他
全体	1149	5.8	3.6	12.5	3.3	5.7
男性	537	4.1	3.5	13.0	2.6	4.5
女性	612	7.4	3.6	12.1	3.9	6.7
20 歳代	143	2.1	0.7	13.3	2.8	1.4
30 歳代	155	4.5	3.9	11.0	3.9	4.5
40 歳代	209	5.3	1.9	13.9	1.0	3.3
50 歳代	186	7.5	4.8	11.8	1.1	7.5
60 歳代	166	7.2	3.6	10.8	7.2	5.4
70 歳以上	290	6.9	5.2	13.4	4.1	9.0
北海道地方	44	2.3	－	18.2	4.5	18.2
東北地方	81	3.7	3.7	7.4	6.2	7.4
関東地方	411	5.6	3.6	14.4	3.6	4.1
北陸地方	37	2.7	－	10.8	5.4	5.4
東海地方	141	7.8	3.5	9.9	1.4	5.0
近畿地方	186	5.4	2.2	12.4	2.7	6.5
中国地方	63	11.1	3.2	9.5	3.2	7.9
四国地方	39	5.1	5.1	12.8	5.1	2.6
九州地方	129	7.0	6.2	11.6	1.6	4.7
沖縄地方	18	－	11.1	22.2	5.6	5.6
キャンセルしキャンセル料支払い有	870	6.1	2.6	12.4	3.1	4.8
キャンセルしキャンセル料支払い無	279	5.0	6.5	12.9	3.9	8.2

[Q10S1] [不満に思わなかった理由（複数選択）] そのとき不満に思わなかった理由は何ですか。当てはまるものをすべて選んでください。また、そのうち最も強い理由を1つ選択してください。

	全体	キャンセル料が妥当な金額だったから	キャンセル料が発生するのとを知らなかったから、説明を受けていたから	キャンセル料が予約当日の直前になってしまったから	事業者にも損害や費用負担が生じているから	自分自身の都合によるキャンセルだったから	キャンセル料を払っても他の契約に変更しなかったから	事業者の対応が良かったから	その他
全体	417	37.9	64.0	25.9	15.6	45.1	14.4	13.4	5.3
男性	214	44.4	62.6	27.1	17.3	42.5	9.8	13.1	6.1
女性	203	31.0	65.5	24.6	13.8	47.8	19.2	13.8	4.4
20 歳代	47	57.4	57.4	27.7	14.9	48.9	19.1	6.4	6.4
30 歳代	48	31.3	68.8	27.1	20.8	39.6	12.5	14.6	6.3
40 歳代	63	41.3	69.8	20.6	15.9	30.2	7.9	15.9	1.6
50 歳代	64	43.8	59.4	29.7	15.6	43.8	9.4	10.9	-
60 歳代	69	31.9	59.4	29.0	14.5	43.5	15.9	11.6	7.2
70 歳以上	126	31.7	66.7	23.8	14.3	54.8	18.3	16.7	7.9
北海道地方	20	20.0	70.0	15.0	20.0	50.0	25.0	15.0	5.0
東北地方	28	50.0	64.3	21.4	14.3	46.4	17.9	3.6	10.7
関東地方	155	36.1	71.0	27.1	11.6	47.1	11.6	10.3	3.2
北陸地方	20	30.0	45.0	20.0	15.0	45.0	15.0	10.0	5.0
東海地方	44	40.9	56.8	29.5	15.9	50.0	11.4	18.2	6.8
近畿地方	70	37.1	58.6	25.7	18.6	37.1	17.1	11.4	4.3
中国地方	32	40.6	46.9	12.5	6.3	37.5	18.8	25.0	9.4
四国地方	9	44.4	100.0	66.7	33.3	55.6	-	11.1	11.1
九州地方	36	41.7	66.7	33.3	30.6	44.4	11.1	25.0	5.6
沖縄地方	3	66.7	66.7	-	-	66.7	66.7	-	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	277	37.5	72.6	27.8	16.6	48.4	14.8	7.9	2.9
キャンセルしキャンセル料支払い無	140	38.6	47.1	22.1	13.6	38.6	13.6	24.3	10.0

[Q10S2] [最も強い理由（１つ選択）]そのとき不満に思わなかった理由は何ですか。当てはまるものをすべて選んでください。また、そのうち最も強い理由を１つ選択してください。

	全体	キャンセル料が妥当な金額だったから	キャンセル料が発生することを知らなかったから、説明を受けていたから	キャンセル料が予約当日の直前になってしまったから	事業者にも損害や費用負担が生じているから	自分自身の都合によるキャンセルだったから	キャンセル料を払っても他の契約に変更しなかったから	事業者の対応が良かったから	その他
全体	417	14.4	34.3	11.3	3.6	20.4	6.5	5.3	4.3
男性	214	16.4	34.1	10.7	2.3	21.0	5.6	4.2	5.6
女性	203	12.3	34.5	11.8	4.9	19.7	7.4	6.4	3.0
20 歳代	47	23.4	25.5	12.8	4.3	21.3	4.3	2.1	6.4
30 歳代	48	20.8	43.8	8.3	2.1	12.5	2.1	4.2	6.3
40 歳代	63	25.4	39.7	6.3	4.8	12.7	4.8	6.3	－
50 歳代	64	15.6	31.3	12.5	4.7	28.1	3.1	4.7	－
60 歳代	69	4.3	40.6	13.0	2.9	14.5	10.1	7.2	7.2
70 歳以上	126	7.9	29.4	12.7	3.2	26.2	9.5	5.6	5.6
北海道地方	20	5.0	45.0	5.0	－	20.0	15.0	5.0	5.0
東北地方	28	17.9	28.6	3.6	－	28.6	17.9	－	3.6
関東地方	155	13.5	40.6	12.3	1.9	20.6	3.9	3.9	3.2
北陸地方	20	25.0	30.0	5.0	10.0	5.0	15.0	5.0	5.0
東海地方	44	4.5	31.8	11.4	4.5	27.3	6.8	6.8	6.8
近畿地方	70	18.6	25.7	17.1	7.1	20.0	4.3	2.9	4.3
中国地方	32	25.0	25.0	3.1	－	18.8	6.3	15.6	6.3
四国地方	9	－	33.3	11.1	11.1	22.2	－	11.1	11.1
九州地方	36	11.1	36.1	16.7	5.6	16.7	2.8	8.3	2.8
沖縄地方	3	33.3	33.3	－	－	－	33.3	－	－
キャンセルしキャンセル料支払い有	277	12.6	37.2	11.9	3.6	23.8	6.5	1.4	2.9
キャンセルしキャンセル料支払い無	140	17.9	28.6	10.0	3.6	13.6	6.4	12.9	7.1

[Q11] 契約時（予約時）に、キャンセル料について情報提供を受けましたか。（当てはまるものを1つ選択）※ 対面での契約では、内容を説明せずに「資料等書に書いてあるので後で読んでおいてください」などと言われる場合が考えられますが、その場合については「情報提供を受けなかった」としてください。

	全体	情報提供を受けたことをはっきりと覚えている	情報提供を受けたか否か覚えていない（分らない）が、情報提供を受けたと思う	情報提供を受けたか否か覚えていない（分らない）が、情報提供を受けなかったと思う	情報提供を受けなかったことをはっきりと覚えている
全体	2000	47.3	31.7	13.8	7.3
男性	963	47.7	32.7	12.5	7.2
女性	1037	46.9	30.7	15.0	7.4
20 歳代	241	47.3	37.8	9.5	5.4
30 歳代	269	43.9	39.0	13.0	4.1
40 歳代	350	42.6	35.4	15.4	6.6
50 歳代	316	48.7	29.1	14.9	7.3
60 歳代	298	53.4	26.2	11.1	9.4
70 歳以上	526	47.7	27.2	16.0	9.1
北海道地方	84	59.5	20.2	15.5	4.8
東北地方	138	35.5	36.2	15.2	13.0
関東地方	741	53.7	30.2	11.6	4.5
北陸地方	82	45.1	34.1	15.9	4.9
東海地方	234	41.9	34.2	15.0	9.0
近畿地方	325	42.5	33.5	15.4	8.6
中国地方	115	43.5	31.3	13.9	11.3
四国地方	59	40.7	30.5	18.6	10.2
九州地方	199	47.7	30.2	13.6	8.5
沖縄地方	23	26.1	47.8	17.4	8.7
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	53.4	30.5	10.6	5.6
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	32.8	34.4	21.4	11.4

[Q12] どのような情報提供を受けましたか。当てはまるものをすべて選んでください。（当てはまるものをすべて選択）

	全体	契約書の 該当箇所 を示され て説明を 受けた	契約書と は別に、 キャンセ ル料を説 明するた めの資料 （重要事 項説明書 やパンフ レット 等）を示 されて説 明を受け た	資料は示 されず、 口頭のみ で説明を 受けた	その他	申込画面 に約款・ キャンセ ルポリシ ー等への リンクが 表示され ていた	申込画面 に約款・ キャンセ ルポリシ ー等が表 示されて いた	申込画面 にキャン セル料の 内容が明 記されて いた	その他
全体	1578	9.1	9.1	4.1	0.7	31.9	33.1	26.5	2.3
男性	774	8.5	10.3	3.5	0.4	30.7	36.6	25.3	2.1
女性	804	9.6	7.8	4.7	1.0	33.0	29.7	27.6	2.6
20 歳代	205	14.6	17.1	3.4	0.5	29.8	33.2	24.4	1.0
30 歳代	223	11.7	15.7	2.7	－	31.8	37.2	22.4	0.9
40 歳代	273	9.9	11.7	4.0	－	33.0	31.9	22.7	1.8
50 歳代	246	8.9	6.1	2.4	－	38.6	35.8	26.0	0.8
60 歳代	237	5.1	2.5	5.1	0.4	32.1	34.2	28.3	5.1
70 歳以上	394	6.6	5.1	5.8	2.3	27.9	29.2	31.7	3.6
北海道地方	67	11.9	3.0	6.0	－	25.4	34.3	35.8	－
東北地方	99	7.1	22.2	2.0	1.0	21.2	29.3	31.3	1.0
関東地方	622	7.4	8.0	4.3	0.5	37.0	32.8	24.8	2.3
北陸地方	65	9.2	6.2	4.6	－	32.3	36.9	29.2	－
東海地方	178	8.4	7.9	2.2	1.7	34.3	36.0	27.5	2.8
近畿地方	247	12.6	10.5	2.4	1.2	32.4	30.0	24.7	2.8
中国地方	86	9.3	7.0	5.8	1.2	19.8	34.9	30.2	2.3
四国地方	42	4.8	－	4.8	－	23.8	42.9	33.3	4.8
九州地方	155	12.3	10.3	7.1	－	25.8	31.6	22.6	3.2
沖縄地方	17	5.9	17.6	5.9	－	35.3	41.2	29.4	5.9
キャンセルしキャンセル料支払い有	1176	10.4	8.8	4.2	0.8	34.4	31.7	24.7	2.4
キャンセルしキャンセル料支払い無	402	5.2	9.7	4.0	0.5	24.6	37.1	31.8	2.2

〔Q13〕 キャンセル料の情報提供について、どのように思いましたか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	まったく不 満はなかつ た	あまり不満 はなかった	どちらとも いえない	やや不満だ った	とても不満 だった
全体	2000	14.6	26.7	29.5	16.7	12.6
男性	963	16.7	25.0	29.5	16.4	12.4
女性	1037	12.6	28.2	29.5	17.0	12.7
20 歳代	241	16.2	26.1	30.3	20.7	6.6
30 歳代	269	13.4	27.1	36.1	13.4	10.0
40 歳代	350	13.7	22.3	34.6	16.9	12.6
50 歳代	316	19.3	25.0	29.4	14.6	11.7
60 歳代	298	12.8	27.5	28.2	15.8	15.8
70 歳以上	526	13.3	30.0	23.2	18.3	15.2
北海道地方	84	21.4	21.4	25.0	16.7	15.5
東北地方	138	10.9	23.9	27.5	17.4	20.3
関東地方	741	17.0	28.1	29.7	15.5	9.7
北陸地方	82	8.5	37.8	30.5	17.1	6.1
東海地方	234	12.8	27.8	28.2	16.7	14.5
近畿地方	325	12.3	25.5	32.6	15.7	13.8
中国地方	115	19.1	24.3	27.8	20.9	7.8
四国地方	59	11.9	15.3	30.5	25.4	16.9
九州地方	199	11.1	26.1	30.2	16.1	16.6
沖縄地方	23	21.7	26.1	17.4	26.1	8.7
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	15.3	26.8	27.4	17.4	13.1
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	13.0	26.3	34.4	15.1	11.2

〔Q14〕キャンセル料の情報提供について不満に思った理由は何ですか。（当てはまるものをすべて選択）

	全体	情報提供が なかったか ら	どのような 場合にキャ ンセル料を 支払うこと になるの か、情報提 供の内容が 分かりにく かったから	情報提供の 際の担当者 が不親切だ ったから	情報提供を 受けたタイ ミングが契 約を締結す る直前だっ たから	その他
全体	585	5.0	13.0	7.2	3.1	1.7
男性	277	6.5	15.9	9.7	4.7	0.4
女性	308	3.6	10.4	4.9	1.6	2.9
20 歳代	66	7.6	21.2	15.2	3.0	－
30 歳代	63	6.3	17.5	9.5	4.8	－
40 歳代	103	5.8	16.5	7.8	4.9	－
50 歳代	83	6.0	9.6	6.0	1.2	2.4
60 歳代	94	3.2	7.4	4.3	1.1	2.1
70 歳以上	176	3.4	10.8	5.1	3.4	3.4
北海道地方	27	3.7	18.5	14.8	7.4	－
東北地方	52	1.9	9.6	13.5	－	－
関東地方	187	4.8	12.3	8.0	3.2	2.7
北陸地方	19	5.3	5.3	5.3	－	5.3
東海地方	73	4.1	11.0	1.4	1.4	2.7
近畿地方	96	7.3	13.5	9.4	5.2	－
中国地方	33	－	9.1	3.0	6.1	3.0
四国地方	25	－	8.0	－	4.0	－
九州地方	65	9.2	20.0	6.2	1.5	1.5
沖縄地方	8	12.5	37.5	－	－	－
キャンセルしキャンセル料支払い有	428	4.7	13.3	7.0	3.0	2.1
キャンセルしキャンセル料支払い無	157	5.7	12.1	7.6	3.2	0.6

	全体	情報提供が なかったか ら	どのような 場合にキャン セル料を支 払うこと になるの か、情報提 供の内容が 分かりにく かったから	どこを見れ ばキャンセ ル料の記載 があるの か、記載位 置が分かり にくかった から	情報提供を 受けたタイ ミングが契 約を締結す る直前だっ たから	その他
全体	585	15.4	33.2	32.1	10.8	8.4
男性	277	14.4	32.1	31.0	10.1	6.5
女性	308	16.2	34.1	33.1	11.4	10.1
20 歳代	66	12.1	30.3	34.8	6.1	1.5
30 歳代	63	19.0	23.8	33.3	11.1	1.6
40 歳代	103	15.5	36.9	31.1	9.7	6.8
50 歳代	83	19.3	43.4	32.5	10.8	6.0
60 歳代	94	11.7	35.1	39.4	16.0	11.7
70 歳以上	176	15.3	29.5	27.3	10.2	13.6
北海道地方	27	18.5	29.6	33.3	14.8	3.7
東北地方	52	21.2	19.2	34.6	13.5	5.8
関東地方	187	14.4	37.4	31.0	8.6	10.2
北陸地方	19	10.5	31.6	42.1	-	-
東海地方	73	17.8	45.2	32.9	16.4	1.4
近畿地方	96	17.7	31.3	25.0	11.5	8.3
中国地方	33	12.1	36.4	36.4	12.1	9.1
四国地方	25	12.0	36.0	48.0	4.0	12.0
九州地方	65	12.3	21.5	32.3	12.3	15.4
沖縄地方	8	-	25.0	25.0	-	12.5
キャンセルしキャンセル料支払い有	428	14.5	33.6	29.4	10.3	9.8
キャンセルしキャンセル料支払い無	157	17.8	31.8	39.5	12.1	4.5

[Q15] 事業者が、キャンセル料の金額をどのように決めているか説明できますか。(当てはまるものを1つ選択)

	全体	詳しく説明 できる	ある程度説 明できる	どちらとも いえない	あまり説明 できない	まったく説 明できない
全体	2000	6.0	24.9	25.7	24.0	19.4
男性	963	7.6	25.2	27.7	23.1	16.4
女性	1037	4.5	24.6	23.8	24.9	22.2
20 歳代	241	11.6	30.7	22.8	24.5	10.4
30 歳代	269	8.6	27.5	26.4	23.4	14.1
40 歳代	350	5.1	21.4	30.3	19.7	23.4
50 歳代	316	5.1	25.3	23.7	25.3	20.6
60 歳代	298	5.0	24.5	25.5	24.2	20.8
70 歳以上	526	3.8	23.2	24.9	26.0	22.1
北海道地方	84	6.0	19.0	21.4	26.2	27.4
東北地方	138	2.2	25.4	37.7	21.7	13.0
関東地方	741	6.6	28.5	25.4	22.0	17.5
北陸地方	82	4.9	24.4	25.6	28.0	17.1
東海地方	234	4.7	23.9	31.2	22.6	17.5
近畿地方	325	6.8	25.5	21.5	26.2	20.0
中国地方	115	3.5	22.6	25.2	23.5	25.2
四国地方	59	6.8	16.9	22.0	30.5	23.7
九州地方	199	8.5	19.1	22.6	26.6	23.1
沖縄地方	23	4.3	13.0	21.7	26.1	34.8
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	7.5	25.9	24.0	23.3	19.3
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	2.5	22.6	29.8	25.6	19.6

[Q16] キャンセル料について、法律でどのようなルールが定められているか説明できますか。(当てはまるものを1つ選択)

	全体	詳しく説明 できる	ある程度説 明できる	どちらとも いえない	あまり説明 できない	まったく説 明できない
全体	2000	4.2	13.8	22.9	26.5	32.7
男性	963	5.4	15.3	25.3	25.5	28.5
女性	1037	3.0	12.4	20.6	27.4	36.5
20 歳代	241	11.6	19.1	23.7	26.1	19.5
30 歳代	269	5.6	20.4	24.9	23.8	25.3
40 歳代	350	4.9	12.3	26.3	23.1	33.4
50 歳代	316	2.2	14.2	20.9	24.7	38.0
60 歳代	298	3.0	13.4	18.8	26.2	38.6
70 歳以上	526	1.3	8.9	22.8	31.6	35.4
北海道地方	84	6.0	11.9	14.3	25.0	42.9
東北地方	138	1.4	18.1	26.1	28.3	26.1
関東地方	741	4.3	15.2	24.4	25.0	31.0
北陸地方	82	6.1	13.4	24.4	29.3	26.8
東海地方	234	3.4	12.4	26.9	26.9	30.3
近畿地方	325	5.8	14.5	17.8	28.0	33.8
中国地方	115	2.6	7.8	27.8	26.1	35.7
四国地方	59	3.4	5.1	20.3	25.4	45.8
九州地方	199	3.5	13.6	20.6	29.1	33.2
沖縄地方	23	-	8.7	13.0	17.4	60.9
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	5.1	13.8	20.8	26.3	34.0
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	1.8	13.9	27.9	26.9	29.4

〔Q17〕 普段契約を結ぶ時、どの程度キャンセル料を気にしていますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	とても気に している	ある程度気 にしている	どちらとも いえない	あまり気に していない	まったく気 にしていな い
全体	2000	21.3	47.4	15.9	12.5	3.0
男性	963	17.9	47.0	18.2	13.8	3.1
女性	1037	24.5	47.7	13.7	11.3	2.8
20 歳代	241	20.7	45.6	18.7	10.0	5.0
30 歳代	269	19.3	40.1	22.7	14.9	3.0
40 歳代	350	20.9	42.6	19.4	13.7	3.4
50 歳代	316	25.0	50.9	13.9	7.9	2.2
60 歳代	298	23.8	50.7	12.4	10.7	2.3
70 歳以上	526	19.2	51.1	11.8	15.4	2.5
北海道地方	84	28.6	45.2	11.9	8.3	6.0
東北地方	138	16.7	42.8	18.8	16.7	5.1
関東地方	741	24.6	47.2	14.2	11.7	2.3
北陸地方	82	14.6	52.4	19.5	9.8	3.7
東海地方	234	13.2	53.8	19.7	11.1	2.1
近畿地方	325	23.4	46.8	15.1	12.9	1.8
中国地方	115	17.4	47.8	13.9	17.4	3.5
四国地方	59	23.7	42.4	22.0	11.9	-
九州地方	199	19.6	43.7	17.6	13.6	5.5
沖縄地方	23	21.7	56.5	4.3	13.0	4.3
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	22.9	49.5	13.1	11.8	2.8
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	17.6	42.5	22.4	14.2	3.3

[Q18] キャンセル料の取り決めがある場合には、契約時に、その内容（どのような場合に、いくらのカ
ンセル料が生じるのか）の説明を受けたいと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	とても 思う	やや 思う	どちら もない	あまり もない	ま ったく ない
全体	2000	42.5	36.1	15.5	4.5	1.5
男性	963	37.3	39.5	16.2	5.5	1.6
女性	1037	47.3	33.0	14.9	3.5	1.4
20 歳代	241	37.8	36.5	18.7	4.1	2.9
30 歳代	269	33.1	40.9	18.6	6.7	0.7
40 歳代	350	38.6	35.1	21.7	2.9	1.7
50 歳代	316	41.8	38.9	14.6	3.5	1.3
60 歳代	298	49.3	33.6	11.7	4.7	0.7
70 歳以上	526	48.7	33.8	11.0	4.9	1.5
北海道地方	84	59.5	27.4	8.3	2.4	2.4
東北地方	138	31.9	29.7	27.5	6.5	4.3
関東地方	741	46.4	34.8	13.9	3.9	0.9
北陸地方	82	32.9	42.7	19.5	4.9	-
東海地方	234	33.3	43.2	17.5	5.1	0.9
近畿地方	325	41.8	38.8	12.6	4.6	2.2
中国地方	115	41.7	32.2	17.4	6.1	2.6
四国地方	59	39.0	40.7	15.3	5.1	-
九州地方	199	45.7	33.2	16.6	3.5	1.0
沖縄地方	23	39.1	47.8	8.7	4.3	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	44.6	35.9	13.9	4.3	1.3
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	37.6	36.5	19.2	4.8	1.8

[Q19] お子様の人数をご回答ください。いらっしゃらない場合は「0」を入力してください。(人数を記入)

	全体	0人	1人	2人	3人	4人	5人	6人
全体	2000	40.6	17.2	30.9	9.5	1.1	0.5	0.2
男性	963	39.5	17.3	32.0	8.9	1.6	0.5	-
女性	1037	41.6	17.0	29.9	10.0	0.7	0.5	0.3
20歳代	241	80.5	9.5	5.0	2.5	0.4	1.7	-
30歳代	269	53.2	20.8	20.1	4.5	0.4	0.7	-
40歳代	350	44.6	20.3	23.4	9.1	1.4	0.6	0.6
50歳代	316	41.1	19.9	30.1	7.6	0.9	-	0.3
60歳代	298	27.5	17.8	40.3	12.1	1.7	0.7	-
70歳以上	526	20.2	14.6	48.5	15.2	1.3	-	-
北海道地方	84	45.2	7.1	36.9	10.7	-	-	-
東北地方	138	24.6	21.0	38.4	10.9	1.4	2.9	0.7
関東地方	741	43.7	17.9	29.7	7.4	0.9	0.3	-
北陸地方	82	36.6	14.6	30.5	15.9	1.2	1.2	-
東海地方	234	39.7	18.4	30.8	9.8	0.4	-	-
近畿地方	325	44.0	15.1	28.9	10.2	0.9	0.9	-
中国地方	115	34.8	21.7	28.7	13.0	0.9	-	0.9
四国地方	59	32.2	11.9	37.3	18.6	-	-	-
九州地方	199	40.7	16.6	32.2	6.5	3.0	-	0.5
沖縄地方	23	39.1	26.1	17.4	13.0	4.3	-	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	40.7	16.9	31.1	9.6	1.0	0.5	0.1
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	40.1	17.7	30.4	9.4	1.3	0.5	0.2

	全体	7 人	8 人	9 人	10 人以上
全体	2000	0.1	0.1	0.1	-
男性	963	0.1	0.1	-	-
女性	1037	-	-	0.1	-
20 歳代	241	-	0.4	-	-
30 歳代	269	0.4	-	-	-
40 歳代	350	-	-	-	-
50 歳代	316	-	-	-	-
60 歳代	298	-	-	-	-
70 歳以上	526	-	-	0.2	-
北海道地方	84	-	-	-	-
東北地方	138	-	-	-	-
関東地方	741	-	-	-	-
北陸地方	82	-	-	-	-
東海地方	234	-	0.4	0.4	-
近畿地方	325	-	-	-	-
中国地方	115	-	-	-	-
四国地方	59	-	-	-	-
九州地方	199	0.5	-	-	-
沖縄地方	23	-	-	-	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	1402	0.1	-	-	-
キャンセルしキャンセル料支払い無	598	-	0.2	0.2	-

[Q20] お子様の年齢で当てはまるものすべてを選んでください。（当てはまるものをすべて選択）※ 例：3歳と小学2年生のお子様がいる場合には「3歳」と「小学1年生～3年生」の2つを選択。小学4年生と小学6年生のお子様がいる場合には「小学4年生～6年生」のみ選択

	全体	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳～小 学校就学 前	小学1年 生～3年 生	小学4年 生～6年 生	中学生以 上
全体	1189	4.0	3.5	3.9	3.7	6.4	7.3	7.7	79.2
男性	583	3.8	3.4	4.5	4.1	8.1	8.7	8.7	75.5
女性	606	4.1	3.6	3.3	3.3	4.8	5.9	6.8	82.8
20歳代	47	29.8	25.5	17.0	17.0	14.9	6.4	6.4	19.1
30歳代	126	21.4	18.3	23.0	16.7	29.4	24.6	15.1	11.9
40歳代	194	2.1	3.1	4.6	5.2	12.9	22.2	27.8	61.9
50歳代	186	－	0.5	－	1.1	2.2	3.8	7.5	91.9
60歳代	216	－	－	－	0.5	0.9	0.9	－	98.6
70歳以上	420	0.5	－	－	0.5	0.2	0.2	0.5	98.6
北海道地方	46	2.2	－	－	2.2	6.5	4.3	8.7	91.3
東北地方	104	5.8	6.7	6.7	6.7	2.9	1.0	5.8	72.1
関東地方	417	5.3	4.6	3.6	4.1	5.3	7.9	7.7	79.4
北陸地方	52	1.9	3.8	1.9	3.8	3.8	5.8	9.6	82.7
東海地方	141	3.5	2.1	5.0	2.1	7.1	12.1	7.8	73.0
近畿地方	182	3.3	2.2	3.3	4.4	7.1	7.1	11.5	80.8
中国地方	75	2.7	1.3	4.0	1.3	12.0	5.3	4.0	81.3
四国地方	40	－	5.0	2.5	－	7.5	17.5	7.5	80.0
九州地方	118	1.7	3.4	5.1	4.2	8.5	5.1	5.1	82.2
沖縄地方	14	14.3	－	－	－	7.1	7.1	7.1	78.6
キャンセルしキャンセル料支払い有	831	4.3	3.0	3.7	4.0	6.6	8.1	8.4	78.5
キャンセルしキャンセル料支払い無	358	3.1	4.7	4.2	3.1	5.9	5.6	6.1	81.0

2. 調査 B：キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査

[SC4] あなたは過去 1 年間に事業者との商品の売買やサービスの提供等に関する契約でキャンセル料が発生する時期にキャンセルをしたことがありますか。

	全体	キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことがあり、キャンセル料を支払ったことがある	キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことはあるが、キャンセル料を支払ったことはない	キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことはない	過去 1 年間にキャンセルをしたことはない
全体	29498	9.9	4.7	20.7	64.7
男性	10350	11.8	5.5	19.7	63.0
女性	19148	8.9	4.3	21.2	65.6
20 歳代	2239	13.4	6.5	21.6	58.6
30 歳代	7895	11.6	5.1	20.7	62.5
40 歳代	10234	9.0	4.3	21.3	65.5
50 歳代	4525	7.8	4.3	20.3	67.6
60 歳代	2051	9.9	5.0	20.9	64.1
70 歳以上	2554	9.1	4.2	17.8	69.0
北海道地方	1810	8.8	3.8	20.2	67.2
東北地方	1703	10.5	7.5	16.7	65.3
関東地方	9699	11.8	5.1	21.2	61.9
北陸地方	1583	7.8	3.5	19.0	69.8
東海地方	3933	8.4	3.9	19.8	67.9
近畿地方	4386	9.5	5.2	23.0	62.3
中国地方	2168	7.5	4.0	20.3	68.3
四国地方	845	8.4	3.9	17.9	69.8
九州地方	2938	9.9	4.4	21.5	64.2
沖縄地方	433	10.9	3.9	18.9	66.3

【航空券－質問１】

[Q1] 【1】 Aさんは家族３人分の航空券を購入しました。Aさんは航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを１つ選択）

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1241	21.4	29.3	17.6	23.3	8.4
男性	595	20.3	27.7	19.3	22.0	10.6
女性	646	22.4	30.8	15.9	24.5	6.3
20 歳代	149	17.4	30.9	20.8	18.8	12.1
30 歳代	159	24.5	32.1	13.8	20.8	8.8
40 歳代	217	19.4	26.7	18.0	25.3	10.6
50 歳代	204	24.0	28.9	19.6	21.1	6.4
60 歳代	190	22.1	26.3	18.4	26.8	6.3
70 歳以上	322	21.1	31.1	15.8	24.5	7.5
北海道地方	55	20.0	29.1	21.8	20.0	9.1
東北地方	85	23.5	32.9	17.6	14.1	11.8
関東地方	460	18.5	29.1	17.8	25.2	9.3
北陸地方	56	21.4	35.7	19.6	14.3	8.9
東海地方	146	21.9	34.2	17.8	18.5	7.5
近畿地方	209	20.1	27.8	15.3	30.6	6.2
中国地方	69	29.0	21.7	18.8	21.7	8.7
四国地方	29	20.7	27.6	17.2	31.0	3.4
九州地方	121	28.9	26.4	15.7	21.5	7.4
沖縄地方	11	27.3	27.3	27.3	9.1	9.1
キャンセルしキャンセル料支払い有	136	36.8	35.3	11.0	15.4	1.5
キャンセルしキャンセル料支払い無	59	23.7	25.4	18.6	25.4	6.8
料金発生時期にキャンセルなし	244	22.5	32.0	12.3	26.2	7.0
過去１年間にキャンセルなし	802	18.3	27.8	20.2	23.6	10.1
グループ１	419	23.2	29.8	15.0	22.7	9.3
グループ２	416	19.7	29.3	19.0	23.6	8.4
グループ３	406	21.4	28.8	18.7	23.6	7.4
グループ４	0	－	－	－	－	－
グループ５	0	－	－	－	－	－
グループ６	0	－	－	－	－	－
グループ７	0	－	－	－	－	－
グループ８	0	－	－	－	－	－
グループ９	0	－	－	－	－	－
グループ１０	0	－	－	－	－	－

	全体	とても気に入ったと思う	やや気に入ったと思う	どちらともいえない	あまり気に入らなかったと思う	まったく気に入らなかったと思う
全体	1241	21.4	29.3	17.6	23.3	8.4
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

【Q2】 【2】 Aさんは家族3人分の航空券を購入しましたが、搭乗日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、航空機をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は運賃の70%ですので、家族3人分で73,500円です。あなたは、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1241	6.2	16.0	29.7	25.7	22.4
男性	595	7.9	16.3	27.9	26.2	21.7
女性	646	4.6	15.8	31.3	25.2	23.1
20歳代	149	6.7	20.8	32.9	21.5	18.1
30歳代	159	8.8	21.4	28.3	21.4	20.1
40歳代	217	8.3	14.3	32.7	20.3	24.4
50歳代	204	3.4	12.7	30.4	26.0	27.5
60歳代	190	3.7	13.7	30.5	24.7	27.4
70歳以上	322	6.5	15.8	25.8	33.9	18.0
北海道地方	55	10.9	20.0	25.5	23.6	20.0
東北地方	85	5.9	16.5	34.1	23.5	20.0
関東地方	460	5.0	17.8	29.1	25.2	22.8
北陸地方	56	10.7	14.3	33.9	21.4	19.6
東海地方	146	6.8	17.1	27.4	26.7	21.9
近畿地方	209	5.3	14.4	27.8	26.3	26.3
中国地方	69	5.8	11.6	36.2	20.3	26.1
四国地方	29	-	10.3	27.6	34.5	27.6
九州地方	121	9.1	13.2	31.4	31.4	14.9
沖縄地方	11	9.1	18.2	27.3	18.2	27.3
キャンセルしキャンセル料支払い有	136	9.6	23.5	14.7	26.5	25.7
キャンセルしキャンセル料支払い無	59	5.1	22.0	30.5	23.7	18.6
料金発生時期にキャンセルなし	244	5.7	16.0	27.5	25.8	25.0
過去1年間にキャンセルなし	802	5.9	14.3	32.8	25.7	21.3
グループ1	419	6.9	17.2	26.7	27.0	22.2
グループ2	416	5.8	15.6	28.1	26.0	24.5
グループ3	406	5.9	15.3	34.2	24.1	20.4
グループ4	0	-	-	-	-	-
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	0	-	-	-	-	-

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1241	6.2	16.0	29.7	25.7	22.4
グループ 9	0	-	-	-	-	-
グループ 10	0	-	-	-	-	-
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

【航空券一質問2】

[Q3] 【1】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しました。Aさんは航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1264	19.3	42.0	17.6	14.2	6.9
男性	611	19.1	34.7	21.8	16.0	8.3
女性	653	19.4	48.9	13.6	12.6	5.5
20 歳代	146	19.2	39.7	20.5	10.3	10.3
30 歳代	171	17.5	42.7	18.1	17.0	4.7
40 歳代	215	18.1	43.7	20.0	12.6	5.6
50 歳代	194	23.2	37.6	16.5	11.9	10.8
60 歳代	202	19.8	42.1	14.9	16.8	6.4
70 歳以上	336	18.5	44.0	16.7	15.5	5.4
北海道地方	51	19.6	45.1	13.7	9.8	11.8
東北地方	81	17.3	42.0	13.6	17.3	9.9
関東地方	462	21.0	42.2	16.9	14.3	5.6
北陸地方	53	5.7	39.6	20.8	20.8	13.2
東海地方	150	19.3	46.7	18.7	9.3	6.0
近畿地方	199	18.6	42.7	18.6	13.1	7.0
中国地方	77	28.6	31.2	24.7	11.7	3.9
四国地方	45	11.1	33.3	20.0	26.7	8.9
九州地方	131	16.8	45.0	15.3	16.8	6.1
沖縄地方	15	33.3	33.3	13.3	6.7	13.3
キャンセルしキャンセル料支払い有	142	28.9	45.1	10.6	13.4	2.1
キャンセルしキャンセル料支払い無	78	19.2	62.8	10.3	6.4	1.3
料金発生時期にキャンセルなし	249	20.1	48.2	14.5	14.1	3.2
過去1年間にキャンセルなし	795	17.4	37.5	20.5	15.2	9.4
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	428	21.5	37.6	17.3	16.1	7.5
グループ5	415	17.8	44.1	17.6	13.3	7.2
グループ6	421	18.5	44.4	17.8	13.3	5.9
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	0	-	-	-	-	-
グループ9	0	-	-	-	-	-
グループ10	0	-	-	-	-	-

	全体	とても気に入ったと思う	やや気に入ったと思う	どちらともいえない	あまり気に入らなかったと思う	まったく気に入らなかったと思う
全体	1264	19.3	42.0	17.6	14.2	6.9
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

【Q4】 【2】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しましたが、搭乗日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、航空機をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は運賃の 70%ですので、家族3人分で 73,500 円です。あなたは、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1264	6.2	15.3	30.3	24.0	24.3
男性	611	6.1	15.4	30.4	21.1	27.0
女性	653	6.3	15.2	30.2	26.6	21.7
20 歳代	146	6.2	16.4	32.9	20.5	24.0
30 歳代	171	11.1	17.0	30.4	18.7	22.8
40 歳代	215	5.6	14.0	31.6	22.8	26.0
50 歳代	194	4.1	15.5	32.0	21.1	27.3
60 歳代	202	6.4	13.9	28.7	24.8	26.2
70 歳以上	336	5.1	15.5	28.3	30.1	21.1
北海道地方	51	7.8	17.6	25.5	25.5	23.5
東北地方	81	9.9	16.0	23.5	28.4	22.2
関東地方	462	4.5	13.2	29.2	25.3	27.7
北陸地方	53	1.9	22.6	35.8	24.5	15.1
東海地方	150	5.3	12.7	37.3	25.3	19.3
近畿地方	199	7.5	12.6	31.2	21.6	27.1
中国地方	77	7.8	15.6	32.5	24.7	19.5
四国地方	45	2.2	20.0	24.4	20.0	33.3
九州地方	131	9.9	22.1	30.5	18.3	19.1
沖縄地方	15	6.7	26.7	20.0	26.7	20.0
キャンセルしキャンセル料支払い有	142	12.0	21.1	21.1	19.7	26.1
キャンセルしキャンセル料支払い無	78	11.5	23.1	29.5	24.4	11.5
料金発生時期にキャンセルなし	249	6.0	16.9	24.1	27.3	25.7
過去1年間にキャンセルなし	795	4.7	13.0	34.0	23.6	24.8
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	428	7.9	13.6	30.1	23.8	24.5
グループ5	415	6.3	16.6	28.0	23.9	25.3
グループ6	421	4.3	15.7	32.8	24.2	23.0
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	0	-	-	-	-	-

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1264	6.2	15.3	30.3	24.0	24.3
グループ 9	0	-	-	-	-	-
グループ 10	0	-	-	-	-	-
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

【航空券一質問3】

[Q5] 【1】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しました。Aさんは航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1252	18.4	37.9	18.1	15.8	9.7
男性	593	15.5	34.7	22.3	15.7	11.8
女性	659	20.9	40.8	14.4	15.9	7.9
20歳代	155	16.8	38.1	20.0	12.3	12.9
30歳代	167	16.8	44.3	15.0	12.0	12.0
40歳代	221	22.2	37.1	15.8	14.9	10.0
50歳代	201	18.4	35.8	19.4	17.4	9.0
60歳代	173	21.4	36.4	20.8	14.5	6.9
70歳以上	335	15.8	37.3	18.2	19.7	9.0
北海道地方	50	20.0	34.0	24.0	12.0	10.0
東北地方	92	13.0	42.4	19.6	9.8	15.2
関東地方	466	16.3	41.2	16.5	16.7	9.2
北陸地方	47	14.9	31.9	6.4	34.0	12.8
東海地方	144	22.9	31.9	20.8	15.3	9.0
近畿地方	201	22.9	37.8	16.9	13.4	9.0
中国地方	73	13.7	32.9	23.3	15.1	15.1
四国地方	38	7.9	39.5	26.3	15.8	10.5
九州地方	126	22.2	38.1	17.5	17.5	4.8
沖縄地方	15	33.3	20.0	26.7	6.7	13.3
キャンセルしキャンセル料支払い有	122	32.0	44.3	11.5	8.2	4.1
キャンセルしキャンセル料支払い無	64	23.4	43.8	15.6	14.1	3.1
料金発生時期にキャンセルなし	233	21.5	42.5	12.4	17.2	6.4
過去1年間にキャンセルなし	833	15.1	35.3	20.9	16.7	12.0
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	0	-	-	-	-	-
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	421	20.9	36.6	18.1	16.9	7.6
グループ8	414	15.5	40.6	18.4	13.3	12.3
グループ9	417	18.7	36.7	18.0	17.3	9.4
グループ10	0	-	-	-	-	-

	全体	とても気に入ったと思う	やや気に入ったと思う	どちらともいえない	あまり気に入らなかったと思う	まったく気に入らなかったと思う
全体	1252	18.4	37.9	18.1	15.8	9.7
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

【Q6】 【2】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しましたが、搭乗日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、航空機をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は運賃の70%ですので、家族3人分で73,500円です。あなたは、Z社がCさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1252	4.0	14.9	32.7	24.1	24.4
男性	593	4.2	16.5	31.4	21.8	26.1
女性	659	3.8	13.4	33.8	26.3	22.8
20歳代	155	3.9	20.0	34.2	23.2	18.7
30歳代	167	4.8	13.8	33.5	25.7	22.2
40歳代	221	4.5	16.7	26.7	21.3	30.8
50歳代	201	6.0	11.9	31.8	20.4	29.9
60歳代	173	1.7	11.0	32.9	28.9	25.4
70歳以上	335	3.3	15.5	35.8	25.4	20.0
北海道地方	50	6.0	16.0	30.0	28.0	20.0
東北地方	92	4.3	15.2	30.4	19.6	30.4
関東地方	466	3.4	16.1	28.8	25.1	26.6
北陸地方	47	4.3	25.5	19.1	23.4	27.7
東海地方	144	4.2	10.4	38.2	19.4	27.8
近畿地方	201	6.0	12.4	34.3	25.4	21.9
中国地方	73	2.7	13.7	35.6	26.0	21.9
四国地方	38	2.6	13.2	42.1	28.9	13.2
九州地方	126	2.4	15.9	37.3	26.2	18.3
沖縄地方	15	6.7	13.3	66.7	-	13.3
キャンセルしキャンセル料支払い有	122	5.7	27.0	24.6	17.2	25.4
キャンセルしキャンセル料支払い無	64	6.3	18.8	28.1	32.8	14.1
料金発生時期にキャンセルなし	233	2.1	12.9	30.5	28.3	26.2
過去1年間にキャンセルなし	833	4.1	13.3	34.8	23.3	24.5
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	0	-	-	-	-	-
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	421	3.1	16.9	31.1	26.1	22.8
グループ8	414	4.6	12.3	32.9	25.1	25.1

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1252	4.0	14.9	32.7	24.1	24.4
グループ 9	417	4.3	15.3	34.1	21.1	25.2
グループ 10	0	-	-	-	-	-
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

【航空券一質問4】

[Q7] 【1】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しました。Aさんは航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1243	19.6	37.6	19.0	17.1	6.7
男性	607	18.8	33.8	21.3	18.6	7.6
女性	636	20.4	41.2	16.8	15.7	5.8
20 歳代	150	19.3	38.0	12.7	18.7	11.3
30 歳代	178	16.3	40.4	17.4	17.4	8.4
40 歳代	218	19.3	36.2	20.6	15.6	8.3
50 歳代	193	20.7	38.3	21.8	13.0	6.2
60 歳代	180	18.9	37.8	20.6	20.0	2.8
70 歳以上	324	21.6	36.1	19.1	18.2	4.9
北海道地方	55	14.5	45.5	23.6	10.9	5.5
東北地方	87	10.3	26.4	24.1	26.4	12.6
関東地方	466	22.5	36.3	19.1	15.5	6.7
北陸地方	48	12.5	47.9	16.7	14.6	8.3
東海地方	144	14.6	43.1	19.4	14.6	8.3
近畿地方	205	21.5	35.1	19.0	19.0	5.4
中国地方	67	22.4	35.8	19.4	19.4	3.0
四国地方	37	16.2	45.9	10.8	18.9	8.1
九州地方	122	21.3	38.5	16.4	19.7	4.1
沖縄地方	12	33.3	41.7	8.3	8.3	8.3
キャンセルしキャンセル料支払い有	132	33.3	39.4	8.3	15.9	3.0
キャンセルしキャンセル料支払い無	73	24.7	39.7	21.9	13.7	-
料金発生時期にキャンセルなし	261	20.7	41.8	15.3	18.8	3.4
過去1年間にキャンセルなし	777	16.5	35.6	21.8	17.1	9.0
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	0	-	-	-	-	-
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	0	-	-	-	-	-
グループ9	0	-	-	-	-	-
グループ10	411	20.7	34.8	18.7	17.8	8.0

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1243	19.6	37.6	19.0	17.1	6.7
グループ 11	408	19.9	38.7	19.1	15.9	6.4
グループ 12	424	18.4	39.2	19.1	17.7	5.7

【Q8】 【2】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しましたが、搭乗日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、航空機をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は運賃の70%ですので、家族3人分で73,500円です。あなたは、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1243	4.9	14.7	30.5	24.9	25.0
男性	607	4.8	16.1	29.7	24.1	25.4
女性	636	5.0	13.4	31.3	25.6	24.7
20歳代	150	6.0	16.0	34.7	18.7	24.7
30歳代	178	3.9	16.3	28.1	28.1	23.6
40歳代	218	6.4	14.7	34.4	20.6	23.9
50歳代	193	4.7	15.0	30.6	22.3	27.5
60歳代	180	2.8	12.8	29.4	26.7	28.3
70歳以上	324	5.2	14.2	27.8	29.3	23.5
北海道地方	55	1.8	21.8	40.0	18.2	18.2
東北地方	87	5.7	13.8	31.0	28.7	20.7
関東地方	466	4.7	13.5	28.8	25.8	27.3
北陸地方	48	4.2	12.5	29.2	22.9	31.3
東海地方	144	4.9	22.2	30.6	20.8	21.5
近畿地方	205	5.4	13.7	27.3	28.3	25.4
中国地方	67	6.0	11.9	43.3	19.4	19.4
四国地方	37	5.4	16.2	21.6	32.4	24.3
九州地方	122	5.7	11.5	34.4	23.0	25.4
沖縄地方	12	-	16.7	25.0	16.7	41.7
キャンセルしキャンセル料支払い有	132	9.1	19.7	21.2	20.5	29.5
キャンセルしキャンセル料支払い無	73	9.6	27.4	30.1	19.2	13.7
料金発生時期にキャンセルなし	261	5.7	13.4	29.1	27.2	24.5
過去1年間にキャンセルなし	777	3.5	13.1	32.6	25.4	25.5
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	0	-	-	-	-	-
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	0	-	-	-	-	-

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1243	4.9	14.7	30.5	24.9	25.0
グループ 9	0	-	-	-	-	-
グループ 10	411	4.4	15.1	28.7	23.6	28.2
グループ 11	408	5.4	14.7	31.4	24.5	24.0
グループ 12	424	5.0	14.4	31.4	26.4	22.9

【ホテルー質問 1】

[Q9] 【1】 Bさんは宿泊予約をしました。Bさんは予約の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。(当てはまるものを1つ選択)

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしないか つたと思う
全体	1266	22.7	31.9	20.6	17.5	7.3
男性	612	21.6	29.2	24.5	15.8	8.8
女性	654	23.7	34.4	17.0	19.0	6.0
20 歳代	152	18.4	28.9	29.6	15.1	7.9
30 歳代	177	23.7	31.6	20.9	17.5	6.2
40 歳代	218	21.1	29.4	22.9	20.6	6.0
50 歳代	197	26.9	27.9	19.8	14.7	10.7
60 歳代	182	21.4	31.3	19.2	19.2	8.8
70 歳以上	340	23.2	37.6	16.2	17.1	5.9
北海道地方	54	27.8	31.5	24.1	16.7	-
東北地方	89	24.7	24.7	21.3	13.5	15.7
関東地方	467	23.3	30.2	19.5	18.2	8.8
北陸地方	48	27.1	33.3	14.6	14.6	10.4
東海地方	150	17.3	36.7	20.0	18.0	8.0
近畿地方	200	22.0	34.5	22.5	17.5	3.5
中国地方	70	27.1	30.0	17.1	18.6	7.1
四国地方	38	21.1	26.3	23.7	18.4	10.5
九州地方	132	21.2	36.4	24.2	16.7	1.5
沖縄地方	18	16.7	27.8	16.7	22.2	16.7
キャンセルしキャンセル料支払い有	132	27.3	36.4	15.2	18.2	3.0
キャンセルしキャンセル料支払い無	74	25.7	41.9	17.6	13.5	1.4
料金発生時期にキャンセルなし	226	25.7	40.3	11.9	15.5	6.6
過去 1 年間にキャンセルなし	834	20.9	28.1	24.1	18.2	8.8
グループ 1	0	-	-	-	-	-
グループ 2	0	-	-	-	-	-
グループ 3	0	-	-	-	-	-
グループ 4	428	24.1	31.1	18.5	19.6	6.8
グループ 5	0	-	-	-	-	-
グループ 6	0	-	-	-	-	-
グループ 7	0	-	-	-	-	-
グループ 8	414	19.8	30.2	21.0	18.1	10.9
グループ 9	0	-	-	-	-	-
グループ 10	0	-	-	-	-	-

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1266	22.7	31.9	20.6	17.5	7.3
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	424	24.1	34.4	22.4	14.6	4.5

【Q10】 【2】 Bさんは宿泊予約をしましたが、宿泊日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、宿泊をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は宿泊料の 100%である 37,000 円です。あなたは、ホテルYが、Bさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1266	7.4	15.1	30.1	24.6	22.8
男性	612	8.3	15.8	29.4	22.5	23.9
女性	654	6.6	14.4	30.7	26.5	21.9
20 歳代	152	9.9	15.1	36.8	21.1	17.1
30 歳代	177	6.2	18.1	27.7	25.4	22.6
40 歳代	218	6.0	14.7	31.7	24.8	22.9
50 歳代	197	10.2	11.7	28.4	20.3	29.4
60 歳代	182	6.0	12.1	29.7	26.4	25.8
70 歳以上	340	7.1	17.4	28.5	27.1	20.0
北海道地方	54	5.6	14.8	33.3	33.3	13.0
東北地方	89	10.1	16.9	20.2	24.7	28.1
関東地方	467	5.8	14.1	30.6	22.3	27.2
北陸地方	48	6.3	14.6	20.8	35.4	22.9
東海地方	150	4.7	18.7	32.0	28.0	16.7
近畿地方	200	9.0	12.0	30.5	28.5	20.0
中国地方	70	10.0	15.7	27.1	21.4	25.7
四国地方	38	5.3	15.8	36.8	15.8	26.3
九州地方	132	11.4	18.2	34.1	19.7	16.7
沖縄地方	18	16.7	11.1	27.8	22.2	22.2
キャンセルしキャンセル料支払い有	132	13.6	22.7	19.7	22.7	21.2
キャンセルしキャンセル料支払い無	74	12.2	28.4	20.3	23.0	16.2
料金発生時期にキャンセルなし	226	7.1	18.6	24.3	27.4	22.6
過去1年間にキャンセルなし	834	6.1	11.8	34.2	24.2	23.7
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	428	10.0	13.8	29.9	23.8	22.4
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	414	6.0	14.5	29.2	25.1	25.1

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1266	7.4	15.1	30.1	24.6	22.8
グループ 9	0	-	-	-	-	-
グループ 10	0	-	-	-	-	-
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	424	6.1	17.0	31.1	24.8	21.0

【ホテル質問2】

[Q11] 【1】 Bさんは「早割14プラン」で宿泊予約をしました。Bさんは予約の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。(当てはまるものを1つ選択)

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 に思わなかつ たと思う
全体	1251	20.1	40.5	19.1	15.8	4.4
男性	601	18.5	36.6	24.3	16.0	4.7
女性	650	21.7	44.2	14.3	15.7	4.2
20歳代	153	14.4	33.3	25.5	20.9	5.9
30歳代	165	18.8	46.1	18.8	12.1	4.2
40歳代	224	18.3	40.6	21.4	14.7	4.9
50歳代	199	20.1	39.7	19.6	15.6	5.0
60歳代	184	21.2	46.2	16.3	13.6	2.7
70歳以上	326	24.2	38.3	16.0	17.5	4.0
北海道地方	52	15.4	42.3	25.0	15.4	1.9
東北地方	90	18.9	31.1	20.0	24.4	5.6
関東地方	464	19.2	43.8	17.7	14.2	5.2
北陸地方	50	20.0	40.0	20.0	18.0	2.0
東海地方	144	17.4	37.5	22.2	16.0	6.9
近畿地方	204	19.6	40.7	17.6	19.1	2.9
中国地方	75	26.7	37.3	18.7	13.3	4.0
四国地方	34	23.5	44.1	17.6	8.8	5.9
九州地方	127	26.8	36.2	22.0	12.6	2.4
沖縄地方	11	9.1	72.7	-	18.2	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	123	39.0	40.7	8.9	10.6	0.8
キャンセルしキャンセル料支払い無	70	21.4	37.1	30.0	11.4	-
料金発生時期にキャンセルなし	259	20.1	45.6	16.6	16.2	1.5
過去1年間にキャンセルなし	799	17.1	39.2	20.5	16.9	6.3
グループ1	419	22.9	41.3	16.5	14.3	5.0
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	0	-	-	-	-	-
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	421	17.1	43.2	20.4	15.7	3.6
グループ8	0	-	-	-	-	-
グループ9	0	-	-	-	-	-
グループ10	411	20.4	37.0	20.4	17.5	4.6

	全体	とても気に入ったと思う	やや気に入ったと思う	どちらともいえない	あまり気に入らなかったと思う	まったく気に入らなかったと思う
全体	1251	20.1	40.5	19.1	15.8	4.4
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

[Q12] 【2】 Bさんは「早割 14 プラン」で宿泊予約をしましたが、宿泊日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、宿泊をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は宿泊料の 100%である 37,000 円です。あなたは、ホテル Y が、B さんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。(当てはまるものを 1 つ選択)

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1251	4.9	14.9	29.1	27.7	23.4
男性	601	6.5	15.5	29.8	25.1	23.1
女性	650	3.4	14.5	28.5	30.0	23.7
20 歳代	153	4.6	15.7	36.6	19.6	23.5
30 歳代	165	8.5	18.2	30.3	24.8	18.2
40 歳代	224	4.5	17.0	28.6	25.9	24.1
50 歳代	199	4.5	14.1	28.1	25.1	28.1
60 歳代	184	3.8	11.4	29.9	27.7	27.2
70 歳以上	326	4.3	14.1	25.5	35.6	20.6
北海道地方	52	11.5	23.1	25.0	23.1	17.3
東北地方	90	6.7	14.4	31.1	23.3	24.4
関東地方	464	4.1	14.9	27.2	28.9	25.0
北陸地方	50	2.0	18.0	26.0	26.0	28.0
東海地方	144	6.3	13.9	30.6	26.4	22.9
近畿地方	204	4.4	13.2	27.5	29.9	25.0
中国地方	75	4.0	8.0	37.3	29.3	21.3
四国地方	34	2.9	23.5	23.5	26.5	23.5
九州地方	127	5.5	18.1	35.4	26.8	14.2
沖縄地方	11	-	-	27.3	18.2	54.5
キャンセルしキャンセル料支払い有	123	7.3	23.6	21.1	21.1	26.8
キャンセルしキャンセル料支払い無	70	7.1	21.4	27.1	31.4	12.9
料金発生時期にキャンセルなし	259	3.9	12.0	27.8	29.3	27.0
過去 1 年間にキャンセルなし	799	4.6	14.0	30.9	27.8	22.7
グループ 1	419	6.0	15.3	30.5	26.7	21.5
グループ 2	0	-	-	-	-	-
グループ 3	0	-	-	-	-	-
グループ 4	0	-	-	-	-	-
グループ 5	0	-	-	-	-	-
グループ 6	0	-	-	-	-	-
グループ 7	421	4.0	16.6	29.5	26.6	23.3
グループ 8	0	-	-	-	-	-

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1251	4.9	14.9	29.1	27.7	23.4
グループ 9	0	-	-	-	-	-
グループ 10	411	4.6	12.9	27.3	29.7	25.5
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

【ホテル質問3】

【Q13】 【1】 Bさんは「早割14プラン」で宿泊予約をしました。Bさんは予約の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしないか つたと思う
全体	1239	15.9	40.0	21.7	16.3	6.1
男性	604	14.4	38.4	24.8	15.7	6.6
女性	635	17.3	41.4	18.7	16.9	5.7
20歳代	145	7.6	40.7	25.5	17.2	9.0
30歳代	168	16.1	38.1	23.2	18.5	4.2
40歳代	213	15.5	42.3	24.4	10.8	7.0
50歳代	194	16.5	40.2	25.3	13.4	4.6
60歳代	198	15.7	43.4	14.6	20.2	6.1
70歳以上	321	19.6	36.8	19.6	17.8	6.2
北海道地方	53	18.9	30.2	22.6	13.2	15.1
東北地方	87	17.2	44.8	19.5	11.5	6.9
関東地方	461	16.5	41.0	19.5	17.1	5.9
北陸地方	51	11.8	49.0	23.5	11.8	3.9
東海地方	149	9.4	36.9	30.9	19.5	3.4
近畿地方	204	19.1	35.8	21.6	16.7	6.9
中国地方	69	17.4	39.1	20.3	18.8	4.3
四国地方	38	18.4	34.2	21.1	23.7	2.6
九州地方	114	14.0	46.5	18.4	12.3	8.8
沖縄地方	13	15.4	38.5	38.5	7.7	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	142	24.6	48.6	15.5	9.2	2.1
キャンセルしキャンセル料支払い無	62	22.6	45.2	19.4	11.3	1.6
料金発生時期にキャンセルなし	254	15.4	43.7	16.5	19.3	5.1
過去1年間にキャンセルなし	781	14.0	36.7	24.7	17.0	7.6
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	416	19.2	38.5	21.6	13.9	6.7
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	0	-	-	-	-	-
グループ5	415	13.0	40.5	23.1	16.9	6.5
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	0	-	-	-	-	-
グループ9	0	-	-	-	-	-
グループ10	0	-	-	-	-	-

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1239	15.9	40.0	21.7	16.3	6.1
グループ 11	408	15.4	40.9	20.3	18.1	5.1
グループ 12	0	-	-	-	-	-

[Q14] 【2】 Bさんは「早割 14 プラン」で宿泊予約をしましたが、宿泊日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、宿泊をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は宿泊料の 100%である 37,000 円です。あなたは、ホテル Y が、B さんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。(当てはまるものを 1 つ選択)

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1239	5.9	13.2	28.5	26.6	25.7
男性	604	6.5	15.4	28.3	24.2	25.7
女性	635	5.4	11.2	28.7	29.0	25.8
20 歳代	145	8.3	15.9	31.0	22.1	22.8
30 歳代	168	6.0	15.5	32.1	23.8	22.6
40 歳代	213	4.7	15.5	29.1	19.7	31.0
50 歳代	194	5.7	11.9	30.9	27.3	24.2
60 歳代	198	6.6	11.1	23.7	26.3	32.3
70 歳以上	321	5.3	11.5	26.5	34.6	22.1
北海道地方	53	9.4	11.3	24.5	22.6	32.1
東北地方	87	4.6	19.5	26.4	23.0	26.4
関東地方	461	5.0	11.1	28.0	26.9	29.1
北陸地方	51	11.8	11.8	37.3	21.6	17.6
東海地方	149	2.7	14.8	32.9	29.5	20.1
近畿地方	204	6.9	13.2	26.0	26.5	27.5
中国地方	69	7.2	14.5	37.7	24.6	15.9
四国地方	38	2.6	10.5	23.7	36.8	26.3
九州地方	114	8.8	14.9	23.7	28.1	24.6
沖縄地方	13	7.7	30.8	38.5	15.4	7.7
キャンセルしキャンセル料支払い有	142	10.6	14.1	19.0	24.6	31.7
キャンセルしキャンセル料支払い無	62	12.9	24.2	25.8	14.5	22.6
料金発生時期にキャンセルなし	254	3.1	15.0	25.2	29.5	27.2
過去 1 年間にキャンセルなし	781	5.4	11.7	31.5	27.0	24.5
グループ 1	0	-	-	-	-	-
グループ 2	416	5.0	12.0	29.8	26.9	26.2
グループ 3	0	-	-	-	-	-
グループ 4	0	-	-	-	-	-
グループ 5	415	7.2	14.5	28.2	24.6	25.5
グループ 6	0	-	-	-	-	-
グループ 7	0	-	-	-	-	-
グループ 8	0	-	-	-	-	-

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1239	5.9	13.2	28.5	26.6	25.7
グループ 9	0	-	-	-	-	-
グループ 10	0	-	-	-	-	-
グループ 11	408	5.4	13.2	27.5	28.4	25.5
グループ 12	0	-	-	-	-	-

【ホテル質問4】

【Q15】 【1】 Bさんは「早割14プラン」で宿泊予約をしました。Bさんは予約の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 に思わなかつ たと思う
全体	1244	17.3	41.2	20.1	16.2	5.2
男性	589	16.5	34.8	23.8	18.7	6.3
女性	655	18.0	47.0	16.8	13.9	4.3
20歳代	150	16.0	30.7	30.0	16.7	6.7
30歳代	165	14.5	39.4	17.6	19.4	9.1
40歳代	216	18.5	46.3	17.6	13.0	4.6
50歳代	202	16.8	38.6	20.8	17.8	5.9
60歳代	181	17.7	44.2	21.0	14.4	2.8
70歳以上	330	18.5	43.6	17.6	16.4	3.9
北海道地方	52	11.5	44.2	17.3	15.4	11.5
東北地方	79	10.1	41.8	22.8	13.9	11.4
関東地方	462	17.5	40.7	19.3	19.0	3.5
北陸地方	55	12.7	34.5	29.1	16.4	7.3
東海地方	141	15.6	43.3	20.6	15.6	5.0
近畿地方	206	18.0	42.2	18.9	15.0	5.8
中国地方	72	19.4	34.7	30.6	9.7	5.6
四国地方	39	23.1	33.3	17.9	20.5	5.1
九州地方	127	21.3	46.5	15.0	13.4	3.9
沖縄地方	11	36.4	45.5	18.2	-	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	135	16.3	51.1	16.3	13.3	3.0
キャンセルしキャンセル料支払い無	68	11.8	51.5	23.5	11.8	1.5
料金発生時期にキャンセルなし	248	18.5	48.0	12.9	15.3	5.2
過去1年間にキャンセルなし	793	17.5	36.6	22.7	17.3	5.9
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	406	22.4	38.2	20.2	14.5	4.7
グループ4	0	-	-	-	-	-
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	421	14.3	48.2	18.3	14.7	4.5
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	0	-	-	-	-	-
グループ9	417	15.3	37.2	21.8	19.2	6.5
グループ10	0	-	-	-	-	-

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1244	17.3	41.2	20.1	16.2	5.2
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

[Q16] 【2】 Bさんは「早割 14 プラン」で宿泊予約をしましたが、宿泊日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、宿泊をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は宿泊料の 100%である 37,000 円です。あなたは、ホテル Y が、B さんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。(当てはまるものを 1 つ選択)

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1244	5.3	15.3	30.0	26.7	22.7
男性	589	6.5	14.8	29.7	25.3	23.8
女性	655	4.3	15.7	30.2	27.9	21.8
20 歳代	150	5.3	12.7	33.3	26.7	22.0
30 歳代	165	6.7	13.3	29.7	29.7	20.6
40 歳代	216	5.1	19.9	26.9	21.3	26.9
50 歳代	202	5.0	10.4	30.7	25.2	28.7
60 歳代	181	5.5	12.2	32.6	27.1	22.7
70 歳以上	330	4.8	19.1	28.8	29.4	17.9
北海道地方	52	7.7	19.2	25.0	26.9	21.2
東北地方	79	3.8	16.5	36.7	20.3	22.8
関東地方	462	5.2	13.6	29.2	29.9	22.1
北陸地方	55	—	18.2	25.5	36.4	20.0
東海地方	141	5.0	14.9	30.5	27.0	22.7
近畿地方	206	5.3	11.2	30.6	25.2	27.7
中国地方	72	12.5	16.7	30.6	16.7	23.6
四国地方	39	2.6	20.5	28.2	23.1	25.6
九州地方	127	3.9	21.3	32.3	24.4	18.1
沖縄地方	11	18.2	27.3	18.2	18.2	18.2
キャンセルしキャンセル料支払い有	135	8.1	18.5	23.7	26.7	23.0
キャンセルしキャンセル料支払い無	68	10.3	22.1	23.5	29.4	14.7
料金発生時期にキャンセルなし	248	3.6	14.9	24.6	30.6	26.2
過去 1 年間にキャンセルなし	793	4.9	14.2	33.3	25.2	22.3
グループ 1	0	—	—	—	—	—
グループ 2	0	—	—	—	—	—
グループ 3	406	5.2	14.5	29.8	29.3	21.2
グループ 4	0	—	—	—	—	—
グループ 5	0	—	—	—	—	—
グループ 6	421	4.5	15.0	32.3	25.7	22.6
グループ 7	0	—	—	—	—	—
グループ 8	0	—	—	—	—	—

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1244	5.3	15.3	30.0	26.7	22.7
グループ 9	417	6.2	16.3	27.8	25.2	24.5
グループ 10	0	-	-	-	-	-
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

【スポーツジム－質問１】

【Q17】 【1】 CさんはスポーツジムXと契約しました。Cさんは契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1250	11.4	29.4	25.5	26.2	7.5
男性	595	10.4	29.7	29.9	21.0	8.9
女性	655	12.2	29.2	21.5	30.8	6.3
20 歳代	154	13.6	25.3	23.4	27.3	10.4
30 歳代	166	12.7	32.5	28.3	19.9	6.6
40 歳代	211	5.7	23.7	31.8	29.4	9.5
50 歳代	198	11.6	25.8	27.3	25.3	10.1
60 歳代	192	12.5	28.6	22.9	29.7	6.3
70 歳以上	329	12.5	36.2	21.6	25.2	4.6
北海道地方	55	10.9	27.3	27.3	20.0	14.5
東北地方	85	11.8	35.3	24.7	21.2	7.1
関東地方	461	10.8	30.4	22.6	28.6	7.6
北陸地方	51	11.8	15.7	33.3	35.3	3.9
東海地方	145	7.6	26.2	34.5	24.1	7.6
近畿地方	198	12.6	29.8	22.2	26.8	8.6
中国地方	71	9.9	28.2	31.0	28.2	2.8
四国地方	44	11.4	34.1	31.8	18.2	4.5
九州地方	129	15.5	29.5	23.3	23.3	8.5
沖縄地方	11	18.2	45.5	18.2	18.2	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	138	21.7	31.9	23.9	17.4	5.1
キャンセルしキャンセル料支払い無	82	15.9	35.4	22.0	22.0	4.9
料金発生時期にキャンセルなし	242	7.4	33.1	21.1	31.4	7.0
過去１年間にキャンセルなし	788	10.3	27.3	27.5	26.5	8.4
グループ１	0	-	-	-	-	-
グループ２	0	-	-	-	-	-
グループ３	0	-	-	-	-	-
グループ４	0	-	-	-	-	-
グループ５	0	-	-	-	-	-
グループ６	421	10.2	31.1	24.9	25.4	8.3
グループ７	421	12.8	27.8	25.7	26.8	6.9
グループ８	0	-	-	-	-	-
グループ９	0	-	-	-	-	-
グループ１０	0	-	-	-	-	-

	全体	とても気に入ったと思う	やや気に入ったと思う	どちらともいえない	あまり気に入らなかったと思う	まったく気に入らなかったと思う
全体	1250	11.4	29.4	25.5	26.2	7.5
グループ 11	408	11.0	29.4	26.0	26.2	7.4
グループ 12	0	-	-	-	-	-

〔Q18〕【2】 CさんはスポーツジムXと契約しましたが、施設を利用してから2か月が経過した頃、急な転勤のため引っ越すこととなり、スポーツジムXを退会することになりました。この場合、Cさんは継続条件に対する違約金として、12,000円支払わなければなりません。あなたは、スポーツジムXが、Cさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1250	7.4	19.8	27.4	24.0	21.4
男性	595	7.9	17.0	26.2	24.2	24.7
女性	655	6.9	22.4	28.4	23.8	18.5
20歳代	154	7.8	20.8	26.6	22.1	22.7
30歳代	166	7.8	21.7	27.1	25.3	18.1
40歳代	211	7.1	16.6	24.6	25.6	26.1
50歳代	198	7.6	17.2	32.8	19.2	23.2
60歳代	192	5.7	23.4	25.0	21.4	24.5
70歳以上	329	7.9	20.1	27.7	27.7	16.7
北海道地方	55	10.9	16.4	29.1	25.5	18.2
東北地方	85	8.2	23.5	25.9	25.9	16.5
関東地方	461	6.5	21.9	24.9	23.9	22.8
北陸地方	51	3.9	11.8	31.4	21.6	31.4
東海地方	145	4.1	17.9	33.8	25.5	18.6
近畿地方	198	7.1	16.7	29.8	22.2	24.2
中国地方	71	8.5	23.9	21.1	25.4	21.1
四国地方	44	6.8	11.4	31.8	25.0	25.0
九州地方	129	14.0	22.5	25.6	23.3	14.7
沖縄地方	11	-	18.2	27.3	27.3	27.3
キャンセルしキャンセル料支払い有	138	10.1	24.6	18.8	21.7	24.6
キャンセルしキャンセル料支払い無	82	11.0	20.7	22.0	29.3	17.1
料金発生時期にキャンセルなし	242	7.0	22.3	24.0	24.4	22.3
過去1年間にキャンセルなし	788	6.6	18.1	30.5	23.7	21.1
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	0	-	-	-	-	-
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	421	8.1	19.0	28.0	25.2	19.7
グループ7	421	7.1	21.1	27.8	22.6	21.4
グループ8	0	-	-	-	-	-

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1250	7.4	19.8	27.4	24.0	21.4
グループ 9	0	-	-	-	-	-
グループ 10	0	-	-	-	-	-
グループ 11	408	6.9	19.4	26.2	24.3	23.3
グループ 12	0	-	-	-	-	-

【スポーツジムー質問2】

【Q19】 【1】 Cさんは「6 か月プラン」を契約しました。Cさんは契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1247	12.3	37.1	26.5	19.5	4.5
男性	598	10.7	33.4	30.1	20.1	5.7
女性	649	13.9	40.5	23.3	19.0	3.4
20 歳代	152	12.5	31.6	32.2	19.1	4.6
30 歳代	172	12.2	33.1	27.3	23.3	4.1
40 歳代	222	13.5	39.2	24.3	19.8	3.2
50 歳代	201	14.4	34.3	25.9	19.9	5.5
60 歳代	169	5.9	41.4	29.0	19.5	4.1
70 歳以上	331	13.6	39.9	24.2	17.2	5.1
北海道地方	52	17.3	36.5	26.9	13.5	5.8
東北地方	84	8.3	36.9	27.4	17.9	9.5
関東地方	464	10.8	36.2	26.1	23.3	3.7
北陸地方	53	15.1	39.6	20.8	15.1	9.4
東海地方	143	14.0	35.7	27.3	17.5	5.6
近畿地方	206	11.7	38.8	25.2	20.9	3.4
中国地方	71	19.7	29.6	32.4	12.7	5.6
四国地方	35	14.3	48.6	25.7	8.6	2.9
九州地方	127	11.0	40.2	28.3	18.1	2.4
沖縄地方	12	25.0	33.3	25.0	16.7	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	121	14.9	43.8	21.5	16.5	3.3
キャンセルしキャンセル料支払い無	59	13.6	42.4	35.6	6.8	1.7
料金発生時期にキャンセルなし	244	15.2	42.6	19.7	20.1	2.5
過去1年間にキャンセルなし	823	11.1	34.1	28.7	20.7	5.5
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	406	14.5	38.7	24.4	19.2	3.2
グループ4	0	-	-	-	-	-
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	0	-	-	-	-	-
グループ9	417	11.3	34.1	26.9	22.1	5.8
グループ10	0	-	-	-	-	-

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1247	12.3	37.1	26.5	19.5	4.5
グループ 11	0	－	－	－	－	－
グループ 12	424	11.3	38.7	28.3	17.2	4.5

〔Q20〕 【2】 Cさんは「6 か月プラン」を契約しましたが、施設を利用してから2か月が経過した頃、急な転勤のため引っ越すこととなり、スポーツジムXを退会することになりました。この場合、Cさんは「6 か月プラン」の継続条件に対する違約金として、12,000 円支払わなければなりません。あなたは、スポーツジムXが、Cさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1247	6.2	17.8	30.3	24.9	20.9
男性	598	7.9	15.7	29.6	24.1	22.7
女性	649	4.6	19.7	31.0	25.6	19.1
20 歳代	152	5.3	15.8	39.5	23.7	15.8
30 歳代	172	5.8	12.2	28.5	29.1	24.4
40 歳代	222	5.0	17.1	30.2	25.2	22.5
50 歳代	201	5.5	11.9	29.4	25.4	27.9
60 歳代	169	3.0	20.1	30.8	25.4	20.7
70 歳以上	331	9.7	24.5	27.5	22.4	16.0
北海道地方	52	9.6	21.2	34.6	21.2	13.5
東北地方	84	7.1	21.4	28.6	20.2	22.6
関東地方	464	6.5	17.9	27.4	28.2	20.0
北陸地方	53	5.7	20.8	26.4	26.4	20.8
東海地方	143	7.7	13.3	32.2	27.3	19.6
近畿地方	206	3.9	19.4	29.6	22.8	24.3
中国地方	71	8.5	7.0	38.0	22.5	23.9
四国地方	35	—	22.9	25.7	28.6	22.9
九州地方	127	3.1	19.7	37.8	18.9	20.5
沖縄地方	12	33.3	16.7	33.3	8.3	8.3
キャンセルしキャンセル料支払い有	121	10.7	18.2	19.8	28.9	22.3
キャンセルしキャンセル料支払い無	59	6.8	27.1	30.5	18.6	16.9
料金発生時期にキャンセルなし	244	6.1	20.5	25.4	26.2	21.7
過去1年間にキャンセルなし	823	5.5	16.3	33.3	24.3	20.7
グループ1	0	—	—	—	—	—
グループ2	0	—	—	—	—	—
グループ3	406	6.2	17.7	29.1	26.1	20.9
グループ4	0	—	—	—	—	—
グループ5	0	—	—	—	—	—
グループ6	0	—	—	—	—	—
グループ7	0	—	—	—	—	—
グループ8	0	—	—	—	—	—

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1247	6.2	17.8	30.3	24.9	20.9
グループ 9	417	7.2	18.2	29.0	23.7	21.8
グループ 10	0	-	-	-	-	-
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	424	5.2	17.5	32.8	24.8	19.8

【スポーツジムー質問3】

【Q21】 【1】 Cさんは「6 か月プラン」を契約しました。Cさんは契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1258	15.3	35.1	25.2	19.6	4.8
男性	614	13.7	33.1	28.7	18.7	5.9
女性	644	16.9	37.1	21.9	20.3	3.7
20 歳代	148	8.8	30.4	35.1	22.3	3.4
30 歳代	171	14.6	34.5	19.9	25.7	5.3
40 歳代	223	13.0	33.6	30.5	18.4	4.5
50 歳代	194	18.0	33.5	27.3	13.9	7.2
60 歳代	191	17.3	40.8	20.9	16.2	4.7
70 歳以上	331	17.5	36.3	21.1	21.1	3.9
北海道地方	52	17.3	21.2	42.3	15.4	3.8
東北地方	87	14.9	31.0	24.1	24.1	5.7
関東地方	466	15.5	36.1	24.5	18.9	5.2
北陸地方	49	10.2	49.0	18.4	16.3	6.1
東海地方	147	15.0	33.3	23.8	22.4	5.4
近畿地方	205	11.2	34.1	28.3	21.0	5.4
中国地方	74	21.6	37.8	18.9	18.9	2.7
四国地方	35	17.1	37.1	20.0	22.9	2.9
九州地方	129	20.2	34.1	27.1	16.3	2.3
沖縄地方	14	7.1	57.1	14.3	14.3	7.1
キャンセルしキャンセル料支払い有	129	18.6	41.9	17.8	16.3	5.4
キャンセルしキャンセル料支払い無	75	18.7	44.0	21.3	16.0	-
料金発生時期にキャンセルなし	268	15.3	38.8	21.3	22.8	1.9
過去1年間にキャンセルなし	786	14.5	31.9	28.1	19.3	6.1
グループ1	419	18.1	36.8	21.2	19.6	4.3
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	428	14.0	35.3	27.8	19.2	3.7
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	0	-	-	-	-	-
グループ9	0	-	-	-	-	-
グループ10	411	13.9	33.3	26.5	20.0	6.3

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1258	15.3	35.1	25.2	19.6	4.8
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

〔Q22〕 【2】 Cさんは「6 か月プラン」を契約しましたが、施設を利用してから2か月が経過した頃、急な転勤のため引っ越すこととなり、スポーツジムXを退会することになりました。この場合、Cさんは「6 か月プラン」の継続条件に対する違約金として、12,000 円支払わなければなりません。あなたは、スポーツジムXが、Cさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1258	8.3	19.2	27.0	25.0	20.5
男性	614	8.1	21.7	27.9	22.3	20.0
女性	644	8.4	16.8	26.2	27.6	21.0
20 歳代	148	6.1	16.9	35.1	29.7	12.2
30 歳代	171	15.8	10.5	23.4	28.7	21.6
40 歳代	223	5.8	21.1	28.3	24.2	20.6
50 歳代	194	7.2	20.6	26.8	18.0	27.3
60 歳代	191	6.3	17.8	28.3	24.6	23.0
70 歳以上	331	8.8	23.3	23.9	26.0	18.1
北海道地方	52	5.8	19.2	38.5	17.3	19.2
東北地方	87	12.6	16.1	21.8	23.0	26.4
関東地方	466	7.5	18.5	27.0	23.6	23.4
北陸地方	49	4.1	28.6	32.7	22.4	12.2
東海地方	147	12.2	15.6	29.3	27.9	15.0
近畿地方	205	6.8	19.5	25.4	31.2	17.1
中国地方	74	9.5	13.5	29.7	24.3	23.0
四国地方	35	8.6	11.4	31.4	22.9	25.7
九州地方	129	8.5	28.7	24.0	24.0	14.7
沖縄地方	14	-	21.4	-	21.4	57.1
キャンセルしキャンセル料支払い有	129	14.7	18.6	25.6	17.1	24.0
キャンセルしキャンセル料支払い無	75	17.3	16.0	26.7	29.3	10.7
料金発生時期にキャンセルなし	268	6.3	21.3	23.1	27.2	22.0
過去1年間にキャンセルなし	786	7.0	18.8	28.6	25.2	20.4
グループ1	419	8.6	18.6	27.7	26.0	19.1
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	428	11.2	18.9	26.4	23.6	19.9
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	0	-	-	-	-	-

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1258	8.3	19.2	27.0	25.0	20.5
グループ 9	0	-	-	-	-	-
グループ 10	411	4.9	20.0	27.0	25.5	22.6
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

【スポーツジムー質問 4】

【Q23】 【1】 Cさんは「6 か月プラン」を契約しました。Cさんは契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）”

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1245	10.4	36.4	27.3	20.2	5.8
男性	599	10.9	34.6	29.2	18.4	7.0
女性	646	9.9	38.1	25.5	21.8	4.6
20 歳代	146	6.2	33.6	35.6	19.9	4.8
30 歳代	166	13.3	32.5	30.1	17.5	6.6
40 歳代	215	8.8	32.6	28.8	23.7	6.0
50 歳代	199	12.1	37.2	27.6	17.1	6.0
60 歳代	193	7.3	38.9	25.4	22.8	5.7
70 歳以上	326	12.6	40.2	22.1	19.6	5.5
北海道地方	52	19.2	26.9	26.9	21.2	5.8
東北地方	89	14.6	36.0	24.7	20.2	4.5
関東地方	463	10.2	35.9	26.6	20.7	6.7
北陸地方	51	15.7	47.1	15.7	15.7	5.9
東海地方	149	8.7	39.6	30.2	15.4	6.0
近畿地方	205	9.3	37.6	27.3	21.5	4.4
中国地方	70	12.9	31.4	27.1	22.9	5.7
四国地方	35	2.9	37.1	31.4	25.7	2.9
九州地方	115	7.8	35.7	31.3	20.0	5.2
沖縄地方	16	-	31.3	37.5	18.8	12.5
キャンセルしキャンセル料支払い有	144	18.1	43.1	20.1	17.4	1.4
キャンセルしキャンセル料支払い無	58	15.5	41.4	29.3	12.1	1.7
料金発生時期にキャンセルなし	233	14.2	39.9	21.0	20.6	4.3
過去1年間にキャンセルなし	810	7.5	33.8	30.2	21.1	7.3
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	416	11.1	37.3	29.1	16.8	5.8
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	0	-	-	-	-	-
グループ5	415	10.8	38.3	24.3	21.7	4.8
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	414	9.2	33.6	28.5	22.0	6.8
グループ9	0	-	-	-	-	-
グループ10	0	-	-	-	-	-

	全体	とても気に入ったと思う	やや気に入ったと思う	どちらともいえない	あまり気に入らなかったと思う	まったく気に入らなかったと思う
全体	1245	10.4	36.4	27.3	20.2	5.8
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

〔Q24〕【2】 Cさんは「6 か月プラン」を契約しましたが、施設を利用してから2か月が経過した頃、急な転勤のため引っ越すこととなり、スポーツジムXを退会することになりました。この場合、Cさんは「6 か月プラン」の継続条件に対する違約金として、12,000 円支払わなければなりません。あなたは、スポーツジムXが、Cさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1245	6.3	18.0	30.3	24.6	20.8
男性	599	7.5	19.4	31.1	20.0	22.0
女性	646	5.3	16.7	29.6	28.8	19.7
20 歳代	146	8.2	19.9	32.2	21.2	18.5
30 歳代	166	6.0	16.3	33.1	24.7	19.9
40 歳代	215	6.0	15.8	32.6	19.1	26.5
50 歳代	199	6.0	16.6	32.2	20.1	25.1
60 歳代	193	6.7	13.0	28.5	30.6	21.2
70 歳以上	326	5.8	23.3	26.4	28.8	15.6
北海道地方	52	9.6	25.0	25.0	23.1	17.3
東北地方	89	9.0	23.6	24.7	19.1	23.6
関東地方	463	5.4	17.7	27.9	25.3	23.8
北陸地方	51	7.8	9.8	39.2	23.5	19.6
東海地方	149	5.4	18.1	33.6	23.5	19.5
近畿地方	205	5.9	18.5	31.2	24.4	20.0
中国地方	70	14.3	15.7	32.9	18.6	18.6
四国地方	35	—	14.3	37.1	25.7	22.9
九州地方	115	6.1	17.4	31.3	33.0	12.2
沖縄地方	16	—	12.5	43.8	18.8	25.0
キャンセルしキャンセル料支払い有	144	7.6	23.6	24.3	24.3	20.1
キャンセルしキャンセル料支払い無	58	12.1	25.9	29.3	20.7	12.1
料金発生時期にキャンセルなし	233	9.0	18.5	25.3	26.2	21.0
過去1年間にキャンセルなし	810	4.9	16.3	32.8	24.4	21.5
グループ1	0	—	—	—	—	—
グループ2	416	6.3	19.7	29.8	22.4	21.9
グループ3	0	—	—	—	—	—
グループ4	0	—	—	—	—	—
グループ5	415	6.5	17.6	31.8	23.4	20.7
グループ6	0	—	—	—	—	—
グループ7	0	—	—	—	—	—
グループ8	414	6.3	16.7	29.2	28.0	19.8

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1245	6.3	18.0	30.3	24.6	20.8
グループ 9	0	-	-	-	-	-
グループ 10	0	-	-	-	-	-
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

【アプリー質問1】

【Q25】 【1】 Dさんは利用契約を締結し、アプリの利用を始めました。Dさんは契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしないか つたと思う
全体	1243	11.2	29.9	27.0	24.2	7.7
男性	604	10.1	29.0	30.0	22.4	8.6
女性	639	12.2	30.8	24.1	26.0	6.9
20 歳代	145	9.0	18.6	35.9	31.0	5.5
30 歳代	173	9.8	26.6	27.7	23.1	12.7
40 歳代	225	12.4	35.6	24.4	18.2	9.3
50 歳代	193	8.8	30.1	29.0	25.4	6.7
60 歳代	181	8.8	26.5	29.8	28.2	6.6
70 歳以上	326	14.7	34.7	21.5	23.0	6.1
北海道地方	47	12.8	29.8	38.3	12.8	6.4
東北地方	86	18.6	22.1	20.9	23.3	15.1
関東地方	466	10.1	30.9	26.4	25.1	7.5
北陸地方	49	18.4	34.7	20.4	18.4	8.2
東海地方	143	7.7	28.7	25.2	28.7	9.8
近畿地方	207	9.7	28.5	28.5	26.6	6.8
中国地方	76	14.5	27.6	28.9	23.7	5.3
四国地方	38	15.8	23.7	26.3	26.3	7.9
九州地方	118	9.3	38.1	30.5	17.8	4.2
沖縄地方	13	15.4	23.1	23.1	30.8	7.7
キャンセルしキャンセル料支払い有	126	19.8	35.7	15.9	21.4	7.1
キャンセルしキャンセル料支払い無	59	18.6	37.3	30.5	10.2	3.4
料金発生時期にキャンセルなし	275	10.2	30.5	25.1	26.9	7.3
過去1年間にキャンセルなし	783	9.6	28.2	29.1	24.8	8.3
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	0	-	-	-	-	-
グループ5	415	9.6	33.7	26.0	24.8	5.8
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	0	-	-	-	-	-
グループ9	417	11.0	27.6	27.1	24.9	9.4
グループ10	411	12.9	28.5	27.7	22.9	8.0

	全体	とても気に入ったと思う	やや気に入ったと思う	どちらともいえない	あまり気に入らなかったと思う	まったく気に入らなかったと思う
全体	1243	11.2	29.9	27.0	24.2	7.7
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

〔Q26〕 【2】 契約して3か月と数日が経った頃、他社が、同様のアプリを無償で提供することになりました。Dさんは、W社との契約を解約して、他社のアプリに乗り換えようと思いました。早期解約金は残期間（8か月間）の利用料金の50%相当額なので、12,000円です。あなたは、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1243	6.4	11.4	28.7	25.7	27.8
男性	604	6.5	14.4	28.8	22.7	27.6
女性	639	6.3	8.6	28.6	28.5	28.0
20歳代	145	4.8	9.7	42.1	17.9	25.5
30歳代	173	6.9	11.0	28.3	23.1	30.6
40歳代	225	6.2	14.7	28.0	20.9	30.2
50歳代	193	7.3	9.3	29.5	26.4	27.5
60歳代	181	5.5	6.6	27.6	31.5	28.7
70歳以上	326	6.7	14.1	23.6	30.1	25.5
北海道地方	47	8.5	4.3	42.6	21.3	23.4
東北地方	86	7.0	22.1	22.1	25.6	23.3
関東地方	466	7.1	10.1	26.4	24.2	32.2
北陸地方	49	4.1	14.3	20.4	32.7	28.6
東海地方	143	6.3	9.8	31.5	25.2	27.3
近畿地方	207	6.3	12.6	33.8	25.1	22.2
中国地方	76	6.6	9.2	30.3	21.1	32.9
四国地方	38	7.9	13.2	18.4	31.6	28.9
九州地方	118	2.5	11.9	31.4	32.2	22.0
沖縄地方	13	7.7	7.7	23.1	30.8	30.8
キャンセルしキャンセル料支払い有	126	9.5	18.3	18.3	19.0	34.9
キャンセルしキャンセル料支払い無	59	8.5	20.3	39.0	20.3	11.9
料金発生時期にキャンセルなし	275	5.5	10.2	23.3	28.7	32.4
過去1年間にキャンセルなし	783	6.0	10.1	31.5	26.1	26.3
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	0	-	-	-	-	-
グループ5	415	6.3	10.1	29.6	26.5	27.5
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	0	-	-	-	-	-

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1243	6.4	11.4	28.7	25.7	27.8
グループ 9	417	8.4	12.7	28.1	23.5	27.3
グループ 10	411	4.4	11.4	28.5	27.0	28.7
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

【アプリー質問2】

【Q27】 【1】 Dさんは【年間プラン（月々払い）】で利用契約を締結し、アプリの利用を始めました。Dさんは契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1238	11.2	38.2	25.3	19.1	6.2
男性	596	10.1	38.1	28.2	16.6	7.0
女性	642	12.3	38.3	22.6	21.3	5.5
20 歳代	149	10.7	37.6	25.5	18.1	8.1
30 歳代	167	10.2	36.5	28.1	16.8	8.4
40 歳代	210	10.0	32.4	29.0	21.9	6.7
50 歳代	198	13.6	36.4	26.3	16.7	7.1
60 歳代	190	8.9	38.9	19.5	26.8	5.8
70 歳以上	324	12.7	43.8	24.1	15.7	3.7
北海道地方	56	12.5	37.5	21.4	21.4	7.1
東北地方	90	12.2	24.4	35.6	16.7	11.1
関東地方	464	10.3	39.0	24.6	20.0	6.0
北陸地方	48	14.6	54.2	14.6	10.4	6.3
東海地方	147	8.8	34.7	29.9	21.1	5.4
近畿地方	205	13.2	34.6	24.4	22.9	4.9
中国地方	63	14.3	47.6	22.2	9.5	6.3
四国地方	35	14.3	31.4	25.7	20.0	8.6
九州地方	115	9.6	48.7	19.1	16.5	6.1
沖縄地方	15	6.7	26.7	60.0	6.7	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	146	17.8	47.3	21.2	11.6	2.1
キャンセルしキャンセル料支払い無	67	19.4	43.3	22.4	11.9	3.0
料金発生時期にキャンセルなし	235	14.0	46.4	16.2	18.7	4.7
過去1年間にキャンセルなし	790	8.5	33.7	29.0	21.1	7.7
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	416	10.8	38.0	29.1	16.1	6.0
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	0	-	-	-	-	-
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	414	12.1	37.4	23.4	19.8	7.2
グループ9	0	-	-	-	-	-

	全体	とても気に入ったと思う	やや気に入ったと思う	どちらともいえない	あまり気に入らなかったと思う	まったく気に入らなかったと思う
全体	1238	11.2	38.2	25.3	19.1	6.2
グループ 10	0	-	-	-	-	-
グループ 11	408	10.8	39.2	23.3	21.3	5.4
グループ 12	0	-	-	-	-	-

〔Q28〕 【2】 契約して3か月と数日が経った頃、他社が、同様のアプリを無償で提供することになりました。Dさんは、W社との契約を解約して、他社のアプリに乗り換えようと思いました。早期解約金は残期間（8か月間）の利用料金の50%相当額なので、12,000円です。あなたは、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1238	5.3	13.7	27.1	27.6	26.2
男性	596	7.4	14.6	27.5	24.0	26.5
女性	642	3.4	12.9	26.8	31.0	25.9
20歳代	149	6.0	17.4	30.2	25.5	20.8
30歳代	167	6.0	15.6	25.7	28.7	24.0
40歳代	210	4.8	13.8	30.0	21.0	30.5
50歳代	198	8.1	11.1	32.3	21.2	27.3
60歳代	190	5.8	8.9	23.7	33.7	27.9
70歳以上	324	3.1	15.4	23.5	32.7	25.3
北海道地方	56	5.4	14.3	26.8	32.1	21.4
東北地方	90	5.6	15.6	35.6	20.0	23.3
関東地方	464	4.7	12.9	25.2	28.4	28.7
北陸地方	48	8.3	12.5	22.9	29.2	27.1
東海地方	147	4.1	15.0	28.6	29.9	22.4
近畿地方	205	5.4	13.7	27.3	27.3	26.3
中国地方	63	6.3	11.1	30.2	23.8	28.6
四国地方	35	2.9	14.3	28.6	22.9	31.4
九州地方	115	7.8	16.5	23.5	30.4	21.7
沖縄地方	15	6.7	6.7	46.7	13.3	26.7
キャンセルしキャンセル料支払い有	146	10.3	17.1	22.6	26.7	23.3
キャンセルしキャンセル料支払い無	67	7.5	17.9	19.4	35.8	19.4
料金発生時期にキャンセルなし	235	6.4	13.2	23.4	27.7	29.4
過去1年間にキャンセルなし	790	3.9	12.9	29.7	27.1	26.3
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	416	7.0	12.3	30.0	27.4	23.3
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	0	-	-	-	-	-
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	414	4.1	14.3	26.3	28.7	26.6

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1238	5.3	13.7	27.1	27.6	26.2
グループ 9	0	-	-	-	-	-
グループ 10	0	-	-	-	-	-
グループ 11	408	4.9	14.7	25.0	26.7	28.7
グループ 12	0	-	-	-	-	-

【アプリー質問3】

【Q29】 【1】 Dさんは【年間プラン（月々払い）】で利用契約を締結し、アプリの利用を始めました。Dさんは契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1251	15.2	35.7	26.5	17.7	4.8
男性	595	16.0	28.2	29.7	19.7	6.4
女性	656	14.5	42.5	23.6	16.0	3.4
20 歳代	152	13.8	31.6	27.0	22.4	5.3
30 歳代	169	13.6	38.5	26.0	16.6	5.3
40 歳代	214	16.4	34.6	26.6	18.7	3.7
50 歳代	203	15.8	33.5	24.6	19.2	6.9
60 歳代	183	14.2	36.6	29.5	16.4	3.3
70 歳以上	330	16.1	37.9	26.1	15.5	4.5
北海道地方	56	16.1	33.9	26.8	16.1	7.1
東北地方	79	11.4	35.4	25.3	22.8	5.1
関東地方	461	16.1	32.3	27.3	19.3	5.0
北陸地方	57	5.3	40.4	26.3	15.8	12.3
東海地方	144	20.8	38.2	23.6	13.9	3.5
近畿地方	204	16.2	39.2	22.5	18.1	3.9
中国地方	70	14.3	35.7	28.6	14.3	7.1
四国地方	38	18.4	31.6	31.6	15.8	2.6
九州地方	131	9.2	38.9	33.6	16.0	2.3
沖縄地方	11	27.3	45.5	-	27.3	-
キャンセルしキャンセル料支払い有	139	14.4	41.0	23.7	18.7	2.2
キャンセルしキャンセル料支払い無	73	8.2	53.4	16.4	19.2	2.7
料金発生時期にキャンセルなし	232	17.7	42.2	19.8	17.2	3.0
過去1年間にキャンセルなし	807	15.2	31.4	29.9	17.6	5.9
グループ1	0	-	-	-	-	-
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	406	17.5	37.9	22.7	18.0	3.9
グループ4	0	-	-	-	-	-
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	421	11.9	35.2	27.1	19.7	6.2
グループ7	0	-	-	-	-	-
グループ8	0	-	-	-	-	-
グループ9	0	-	-	-	-	-

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1251	15.2	35.7	26.5	17.7	4.8
グループ 10	0	－	－	－	－	－
グループ 11	0	－	－	－	－	－
グループ 12	424	16.3	34.2	29.7	15.6	4.2

〔Q30〕 【2】 契約して3か月と数日が経った頃、他社が、同様のアプリを無償で提供することになりました。Dさんは、W社との契約を解約して、他社のアプリに乗り換えようと思いました。早期解約金は残期間（8か月間）の利用料金の50%相当額なので、12,000円です。あなたは、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1251	4.9	12.4	31.0	27.9	23.8
男性	595	6.2	11.4	31.3	26.7	24.4
女性	656	3.7	13.3	30.8	29.0	23.3
20歳代	152	5.9	12.5	30.9	27.6	23.0
30歳代	169	7.7	12.4	29.6	27.8	22.5
40歳代	214	5.6	11.7	29.9	25.7	27.1
50歳代	203	4.4	9.9	32.0	25.1	28.6
60歳代	183	2.2	12.0	32.2	29.5	24.0
70歳以上	330	4.2	14.5	31.2	30.3	19.7
北海道地方	56	5.4	16.1	30.4	21.4	26.8
東北地方	79	5.1	11.4	32.9	32.9	17.7
関東地方	461	5.2	12.4	30.2	31.2	21.0
北陸地方	57	—	14.0	28.1	29.8	28.1
東海地方	144	3.5	11.1	34.0	27.8	23.6
近畿地方	204	2.5	10.8	28.9	27.9	29.9
中国地方	70	8.6	11.4	34.3	21.4	24.3
四国地方	38	5.3	10.5	28.9	26.3	28.9
九州地方	131	6.1	14.5	35.1	19.8	24.4
沖縄地方	11	36.4	27.3	9.1	18.2	9.1
キャンセルしキャンセル料支払い有	139	7.2	15.1	21.6	33.8	22.3
キャンセルしキャンセル料支払い無	73	5.5	13.7	26.0	31.5	23.3
料金発生時期にキャンセルなし	232	6.0	13.8	23.3	28.9	28.0
過去1年間にキャンセルなし	807	4.1	11.4	35.3	26.3	22.9
グループ1	0	—	—	—	—	—
グループ2	0	—	—	—	—	—
グループ3	406	4.7	11.3	31.8	27.8	24.4
グループ4	0	—	—	—	—	—
グループ5	0	—	—	—	—	—
グループ6	421	5.0	12.6	29.9	28.0	24.5
グループ7	0	—	—	—	—	—
グループ8	0	—	—	—	—	—

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1251	4.9	12.4	31.0	27.9	23.8
グループ 9	0	-	-	-	-	-
グループ 10	0	-	-	-	-	-
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	424	5.0	13.2	31.4	27.8	22.6

【アプリー質問4】

【Q31】 【1】 Dさんは【年間プラン（月々払い）】で利用契約を締結し、アプリの利用を始めました。Dさんは契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	とても気に したと思う	やや気にし たと思う	どちらとも いえない	あまり気に しなかった と思う	まったく気 にしなかつ たと思う
全体	1268	14.0	34.1	26.8	20.0	5.1
男性	611	15.5	32.9	27.7	17.8	6.1
女性	657	12.6	35.2	26.0	21.9	4.3
20 歳代	154	10.4	31.2	35.1	18.2	5.2
30 歳代	166	17.5	36.7	21.1	18.1	6.6
40 歳代	222	14.0	31.1	31.1	18.0	5.9
50 歳代	198	14.6	29.8	29.8	20.7	5.1
60 歳代	191	14.1	31.4	27.7	22.0	4.7
70 歳以上	337	13.6	40.1	20.8	21.4	4.2
北海道地方	52	11.5	38.5	32.7	15.4	1.9
東北地方	90	15.6	33.3	25.6	15.6	10.0
関東地方	463	14.7	34.8	25.1	20.1	5.4
北陸地方	50	10.0	30.0	30.0	26.0	4.0
東海地方	150	14.7	26.7	35.3	18.7	4.7
近畿地方	198	13.6	35.4	23.2	22.2	5.6
中国地方	77	14.3	32.5	24.7	22.1	6.5
四国地方	38	10.5	31.6	36.8	21.1	-
九州地方	136	14.7	40.4	22.1	20.6	2.2
沖縄地方	14	7.1	28.6	50.0	-	14.3
キャンセルしキャンセル料支払い有	121	19.8	38.0	14.0	20.7	7.4
キャンセルしキャンセル料支払い無	75	21.3	38.7	25.3	12.0	2.7
料金発生時期にキャンセルなし	245	10.2	38.4	22.4	24.9	4.1
過去1年間にキャンセルなし	827	13.7	31.8	30.1	19.1	5.3
グループ1	419	17.4	36.8	24.1	16.9	4.8
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	428	13.1	33.6	27.3	19.4	6.5
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	421	11.6	31.8	29.0	23.5	4.0
グループ8	0	-	-	-	-	-
グループ9	0	-	-	-	-	-

	全体	とても気に入ったと思う	やや気に入ったと思う	どちらともいえない	あまり気に入らなかったと思う	まったく気に入らなかったと思う
全体	1268	14.0	34.1	26.8	20.0	5.1
グループ 10	0	-	-	-	-	-
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

〔Q32〕 【2】 契約して3か月と数日が経った頃、他社が、同様のアプリを無償で提供することになりました。Dさんは、W社との契約を解約して、他社のアプリに乗り換えようと思いました。早期解約金は残期間（8か月間）の利用料金の50%相当額なので、12,000円です。あなたは、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1268	5.2	14.1	29.4	26.6	24.7
男性	611	6.4	14.1	30.6	23.6	25.4
女性	657	4.1	14.2	28.3	29.4	24.0
20歳代	154	4.5	17.5	37.7	22.1	18.2
30歳代	166	11.4	16.9	27.1	24.1	20.5
40歳代	222	3.6	12.6	29.3	23.0	31.5
50歳代	198	6.6	14.6	30.3	23.7	24.7
60歳代	191	3.1	14.1	28.8	25.7	28.3
70歳以上	337	3.9	11.9	26.7	34.4	23.1
北海道地方	52	5.8	11.5	36.5	21.2	25.0
東北地方	90	7.8	16.7	23.3	23.3	28.9
関東地方	463	5.2	13.4	27.0	26.6	27.9
北陸地方	50	4.0	16.0	30.0	24.0	26.0
東海地方	150	6.7	10.0	35.3	28.7	19.3
近畿地方	198	4.0	14.6	30.8	30.8	19.7
中国地方	77	3.9	7.8	36.4	24.7	27.3
四国地方	38	2.6	13.2	26.3	31.6	26.3
九州地方	136	5.9	24.3	27.2	24.3	18.4
沖縄地方	14	-	-	28.6	14.3	57.1
キャンセルしキャンセル料支払い有	121	11.6	19.8	18.2	24.0	26.4
キャンセルしキャンセル料支払い無	75	4.0	24.0	24.0	28.0	20.0
料金発生時期にキャンセルなし	245	3.3	15.9	25.7	29.8	25.3
過去1年間にキャンセルなし	827	5.0	11.9	32.6	25.9	24.7
グループ1	419	5.0	13.8	30.1	26.7	24.3
グループ2	0	-	-	-	-	-
グループ3	0	-	-	-	-	-
グループ4	428	6.3	14.0	27.6	28.5	23.6
グループ5	0	-	-	-	-	-
グループ6	0	-	-	-	-	-
グループ7	421	4.3	14.5	30.6	24.5	26.1
グループ8	0	-	-	-	-	-

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	1268	5.2	14.1	29.4	26.6	24.7
グループ 9	0	-	-	-	-	-
グループ 10	0	-	-	-	-	-
グループ 11	0	-	-	-	-	-
グループ 12	0	-	-	-	-	-

〔Q33〕あなたは、事業者が次のような目的でキャンセル料を設定することについて、どのように思いますか。

【1】 消費者のキャンセルによって事業者に生じる損害を補填する目的でキャンセル料を設定している。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め べきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	5000	3.9	11.5	29.3	34.4	20.9
男性	2406	4.8	12.6	29.4	30.9	22.4
女性	2594	3.1	10.5	29.1	37.7	19.6
20 歳代	600	4.0	14.7	32.8	27.3	21.2
30 歳代	675	5.6	11.9	29.5	33.9	19.1
40 歳代	871	3.8	9.4	31.6	31.3	23.9
50 歳代	792	4.0	11.4	29.2	31.7	23.7
60 歳代	745	3.2	9.0	27.4	38.7	21.7
70 歳以上	1317	3.4	12.7	27.1	39.1	17.7
北海道地方	211	3.8	11.4	34.1	32.2	18.5
東北地方	345	4.9	14.5	28.4	33.3	18.8
関東地方	1854	4.0	10.6	27.8	34.3	23.2
北陸地方	204	3.9	14.2	24.5	34.8	22.5
東海地方	584	3.6	11.0	32.9	35.3	17.3
近畿地方	814	3.4	11.1	29.6	34.4	21.5
中国地方	286	4.5	8.0	31.1	35.0	21.3
四国地方	149	3.4	13.4	26.8	34.2	22.1
九州地方	500	3.6	14.0	30.4	35.2	16.8
沖縄地方	53	5.7	13.2	24.5	32.1	24.5
キャンセルしキャンセル料支払い有	532	5.6	17.3	22.7	30.6	23.7
キャンセルしキャンセル料支払い無	274	5.5	16.1	29.6	35.0	13.9
料金発生時期にキャンセルなし	987	4.5	10.4	25.0	38.2	21.9
過去1年間にキャンセルなし	3207	3.3	10.4	31.6	33.8	20.8
グループ1	419	3.8	10.0	28.9	37.7	19.6
グループ2	416	4.1	11.1	32.7	31.0	21.2
グループ3	406	3.9	11.1	27.6	36.5	20.9
グループ4	428	5.8	11.4	28.7	33.9	20.1
グループ5	415	4.8	10.8	27.0	37.3	20.0
グループ6	421	3.3	11.9	29.5	34.7	20.7
グループ7	421	3.8	10.7	32.5	32.1	20.9
グループ8	414	2.2	12.8	28.5	35.3	21.3
グループ9	417	3.8	12.0	27.8	33.1	23.3

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	5000	3.9	11.5	29.3	34.4	20.9
グループ 10	411	3.6	10.9	28.7	34.3	22.4
グループ 11	408	4.2	11.5	26.2	37.3	20.8
グループ 12	424	3.5	13.4	32.8	30.0	20.3

【Q34】 【2】 キャンセル率を下げる目的でキャンセル料を設定している。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	5000	6.4	15.0	33.5	29.7	15.3
男性	2406	7.6	16.5	32.9	27.3	15.6
女性	2594	5.3	13.6	34.1	31.9	15.1
20 歳代	600	5.0	12.7	35.5	27.7	19.2
30 歳代	675	6.2	13.6	32.9	30.7	16.6
40 歳代	871	5.9	14.4	32.5	30.2	17.1
50 歳代	792	6.9	14.9	32.7	29.2	16.3
60 歳代	745	6.2	14.4	36.1	27.7	15.7
70 歳以上	1317	7.4	17.6	32.6	31.4	11.0
北海道地方	211	8.1	14.7	36.0	30.3	10.9
東北地方	345	5.5	14.8	34.5	29.3	15.9
関東地方	1854	6.3	14.9	32.7	29.8	16.4
北陸地方	204	7.4	22.5	32.4	25.5	12.3
東海地方	584	5.7	12.0	38.4	29.1	14.9
近畿地方	814	6.8	13.4	31.1	32.1	16.7
中国地方	286	7.0	16.1	33.9	28.0	15.0
四国地方	149	4.0	20.1	30.2	29.5	16.1
九州地方	500	7.4	17.2	34.6	28.8	12.0
沖縄地方	53	5.7	9.4	32.1	34.0	18.9
キャンセルしキャンセル料支払い有	532	10.0	18.8	27.1	30.3	13.9
キャンセルしキャンセル料支払い無	274	8.4	18.2	30.3	29.9	13.1
料金発生時期にキャンセルなし	987	6.3	16.2	28.3	32.9	16.3
過去1年間にキャンセルなし	3207	5.7	13.7	36.5	28.6	15.5
グループ1	419	7.9	19.3	30.1	27.9	14.8
グループ2	416	7.5	12.0	36.5	29.6	14.4
グループ3	406	4.7	17.7	35.7	27.3	14.5
グループ4	428	7.0	16.1	33.6	27.3	15.9
グループ5	415	5.8	14.5	33.7	27.0	19.0
グループ6	421	7.4	13.5	33.7	31.8	13.5
グループ7	421	5.7	14.5	32.3	32.3	15.2
グループ8	414	4.3	12.3	34.1	32.6	16.7
グループ9	417	7.4	15.1	31.9	31.7	13.9
グループ10	411	6.8	14.1	33.1	29.4	16.5
グループ11	408	7.1	15.4	31.4	31.4	14.7

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	5000	6.4	15.0	33.5	29.7	15.3
グループ 12	424	5.4	15.3	36.1	28.3	14.9

【Q35】 【3】 価格差別を行う場合の要素にする目的でキャンセル料を設定している。例：通常プランよりも価格を安くする代わりに、キャンセル料が高いプランを設けている。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	5000	7.0	19.1	35.8	24.8	13.3
男性	2406	8.1	18.7	34.7	23.1	15.3
女性	2594	5.9	19.5	36.8	26.3	11.4
20 歳代	600	7.7	18.2	39.0	22.0	13.2
30 歳代	675	7.3	19.3	35.6	24.7	13.2
40 歳代	871	7.0	15.4	36.2	25.0	16.4
50 歳代	792	7.8	17.8	35.1	22.7	16.5
60 歳代	745	5.2	18.8	35.0	27.8	13.2
70 歳以上	1317	6.9	23.0	35.1	25.4	9.6
北海道地方	211	10.0	21.8	37.4	19.4	11.4
東北地方	345	8.4	22.6	35.4	22.6	11.0
関東地方	1854	6.6	19.0	35.0	24.9	14.6
北陸地方	204	6.4	18.6	33.3	31.4	10.3
東海地方	584	5.7	19.9	36.6	23.5	14.4
近畿地方	814	6.6	17.0	37.1	25.7	13.6
中国地方	286	9.4	15.7	35.7	26.9	12.2
四国地方	149	4.0	18.1	37.6	27.5	12.8
九州地方	500	7.4	21.4	36.4	23.4	11.4
沖縄地方	53	9.4	18.9	32.1	26.4	13.2
キャンセルしキャンセル料支払い有	532	9.0	23.3	24.4	27.1	16.2
キャンセルしキャンセル料支払い無	274	10.2	23.4	32.1	25.9	8.4
料金発生時期にキャンセルなし	987	7.3	20.5	31.0	28.6	12.7
過去1年間にキャンセルなし	3207	6.2	17.7	39.5	23.1	13.5
グループ1	419	6.4	21.7	32.9	24.8	14.1
グループ2	416	7.5	19.5	37.0	23.3	12.7
グループ3	406	7.1	20.0	37.7	19.0	16.3
グループ4	428	9.8	18.9	34.6	22.4	14.3
グループ5	415	4.6	19.5	37.3	23.9	14.7
グループ6	421	7.6	14.7	34.0	30.6	13.1
グループ7	421	8.3	18.1	36.1	26.6	10.9
グループ8	414	3.9	19.3	36.2	29.5	11.1
グループ9	417	7.4	21.1	34.8	23.3	13.4
グループ10	411	10.0	17.3	32.1	27.5	13.1

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	5000	7.0	19.1	35.8	24.8	13.3
グループ 11	408	4.9	21.6	33.6	25.5	14.5
グループ 12	424	5.9	18.2	43.2	21.0	11.8

【Q36】 【4】 利益を得る目的でキャンセル料を設定している。（当てはまるものを1つ選択）

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	5000	32.7	27.3	26.2	8.6	5.1
男性	2406	31.8	25.6	27.3	9.4	5.8
女性	2594	33.5	29.0	25.2	7.9	4.4
20 歳代	600	27.0	21.0	31.8	12.8	7.3
30 歳代	675	32.9	22.2	26.7	11.3	7.0
40 歳代	871	30.7	27.6	27.8	7.5	6.5
50 歳代	792	33.6	25.1	28.2	8.3	4.8
60 歳代	745	34.6	29.5	24.7	7.8	3.4
70 歳以上	1317	34.9	32.8	22.2	6.8	3.3
北海道地方	211	37.9	23.7	25.6	8.1	4.7
東北地方	345	32.5	23.8	24.6	10.1	9.0
関東地方	1854	33.0	28.2	25.9	8.0	5.0
北陸地方	204	37.3	27.9	23.0	9.8	2.0
東海地方	584	27.7	31.0	28.4	7.4	5.5
近畿地方	814	32.1	26.8	26.7	9.5	5.0
中国地方	286	36.4	26.2	26.6	7.3	3.5
四国地方	149	36.2	21.5	28.2	10.7	3.4
九州地方	500	31.4	27.2	26.2	10.2	5.0
沖縄地方	53	32.1	26.4	26.4	5.7	9.4
キャンセルしキャンセル料支払い有	532	37.8	25.2	19.9	10.9	6.2
キャンセルしキャンセル料支払い無	274	32.1	22.6	28.8	11.7	4.7
料金発生時期にキャンセルなし	987	37.2	31.7	20.0	8.1	3.0
過去1年間にキャンセルなし	3207	30.5	26.8	29.0	8.2	5.6
グループ1	419	36.3	28.4	22.9	6.7	5.7
グループ2	416	33.9	26.2	28.4	7.7	3.8
グループ3	406	31.0	29.3	26.1	8.1	5.4
グループ4	428	35.5	27.6	23.4	7.0	6.5
グループ5	415	28.9	27.5	28.4	9.9	5.3
グループ6	421	30.2	27.1	27.6	10.0	5.2
グループ7	421	30.9	29.2	25.7	10.0	4.3
グループ8	414	32.6	26.1	27.3	8.5	5.6
グループ9	417	35.0	26.1	25.7	8.4	4.8
グループ10	411	34.8	26.3	24.3	9.2	5.4
グループ11	408	31.6	29.7	24.5	9.6	4.7

	全体	認めるべき ではないと 思う	あまり認め るべきでは ないと思う	どちらとも いえない	どちらかと いうと認め てよいと思 う	認めてよい と思う
全体	5000	32.7	27.3	26.2	8.6	5.1
グループ 12	424	31.4	24.8	30.7	8.7	4.5