



# 返金保証レポート

/ The refund protection report: Japan

ライブイベントのチケットの購入や、宿泊の予約、および/または航空券の予約をした**600**人以上の回答者から得られたインサイトとトレンド

/ Insights and trends from more than **600** respondents who have bought live event tickets, booked accommodation and/or booked airfare



# TABLE OF CONTENTS

返金保証レポート：日本

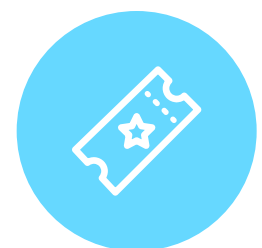
01

The Refund Protection Report: Japan

16

# 調査対象者

本レポートでは次のようなグループを対象としました



ライブイベントのチケット購入者



宿泊施設の予約者



航空券の予約者



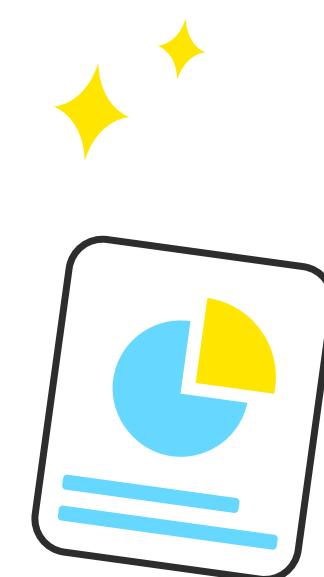
## 本レポートの内容

ライブイベント参加者や旅行者を対象に、返金体験と「いかなる理由でもキャンセルできる」返金保障への関心度を分析した調査

本レポートは、組み込み型保険のインシュアテックであるCover Geniusおよび調査会社Momentive.aiによる、次回のライブイベントのチケットや、航空券、または旅行中の宿泊サービスに「いかなる理由でもキャンセルできる（CFAR）」返金保証を追加することと、返金体験に対する消費者の関心について調査したものです。

本レポートは、2023年2月に、8カ国（米国、英国、オーストラリア、日本、韓国、ブラジル、ドイツ、フランス）において、統計バランスの取れた消費者（10304人）を対象に実施した調査に基づいています。

回答者は、ライブイベントや、航空券、または旅行中の宿泊サービスに対する返金保証を購入したかどうかや、返金をリクエストした際の体験、そして次回の購入や予約にCFAR保証を追加することへの関心について、最大33の質問に答えました。



# 603

## 調査対象となった顧客

## エグゼクティブサマリー

ライブイベントや、航空券、またはその他の旅行中の宿泊サービスなど、チケットの購入や予約を検討している消費者は、医師の診断書や交通機関のトラブルを証明する書類などを提出しなくても返金リクエストを申請できる「いかなる理由でもキャンセルできる（CFAR）」保証を追加したいと考えています。調査によると、大多数の消費者（60%）は、CFAR保証を購入する選択肢があれば航空券の購入や旅行の予約をする可能性が高く、その理由を返金手続きに書類が必要でない利便性としています。

消費者は、同じ理由（返金リクエストが自動的に承認される利便性を好むこと）から、航空券の購入や旅行の予約をする可能性が高いだけでなく、CFAR保証に対して非CFAR保証よりも高い金額をすすんで支払います。また、チケット販売会社や旅行会社においても、CFAR保証で顧客体験が向上していることと、CFARを利用する顧客のNPS（ネットプロモータースコア）がCFARを利用しない顧客のものよりも有意に高い値を示していることがわかっています。

### インサイト 01

回答者の34%は、「何らかの理由によるキャンセル」（別名CFAR）の払い戻し保護があれば、ライブイベントのチケット、宿泊施設、航空券を購入する可能性が高くなると述べています。事務処理が必要または制限されている場合、購入の可能性は39%です。

### インサイト 02

全体として、ライブイベントのチケットや、宿泊施設、および/または航空券を購入した人は、返金をリクエストする際に書類が不要であれば、返金保証の購入に対する関心が1.2x高くなっていました（CFARの場合は55%で、病気/怪我や交通機関のトラブルなど特定の理由に限定される場合は45%）。

### インサイト 03

回答者の10人中7人が、直近のライブイベントのチケットや、宿泊施設、および/または航空券に対して「返金保証」を提供されていません。

### インサイト 04

回答者は、CFARには非CFARよりも125%多く支払ってもいいと考えています（CFAR返金保証にはチケット価格に27%プラス vs 非CFAR返金保証には12%プラス）。その主な理由は、書類を提出する必要がないという利便性です（この理由をあげた回答は45%で）。

### インサイト 05

返金リクエストを行った顧客のうち、「いかなる理由でもキャンセルできる（通称CFAR）」を利用した顧客の平均ネットプロモータースコア（NPS）は、非CFARを利用した顧客よりも0ポイント高くなっています（CFARの返金リクエストのNPSでは-33で、非CFARの返金リクエストでは-33でした）。

# 01

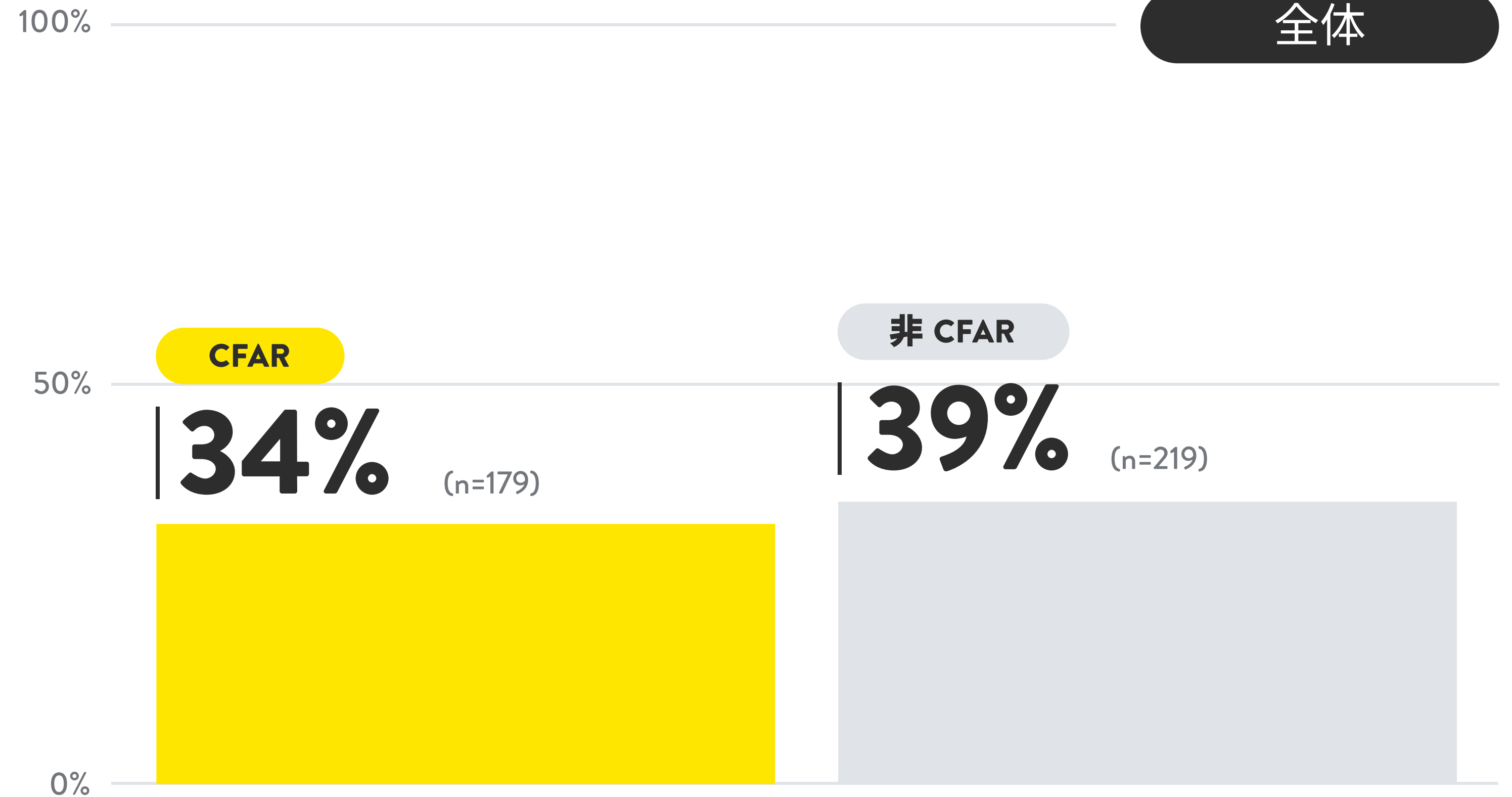
## インサイト

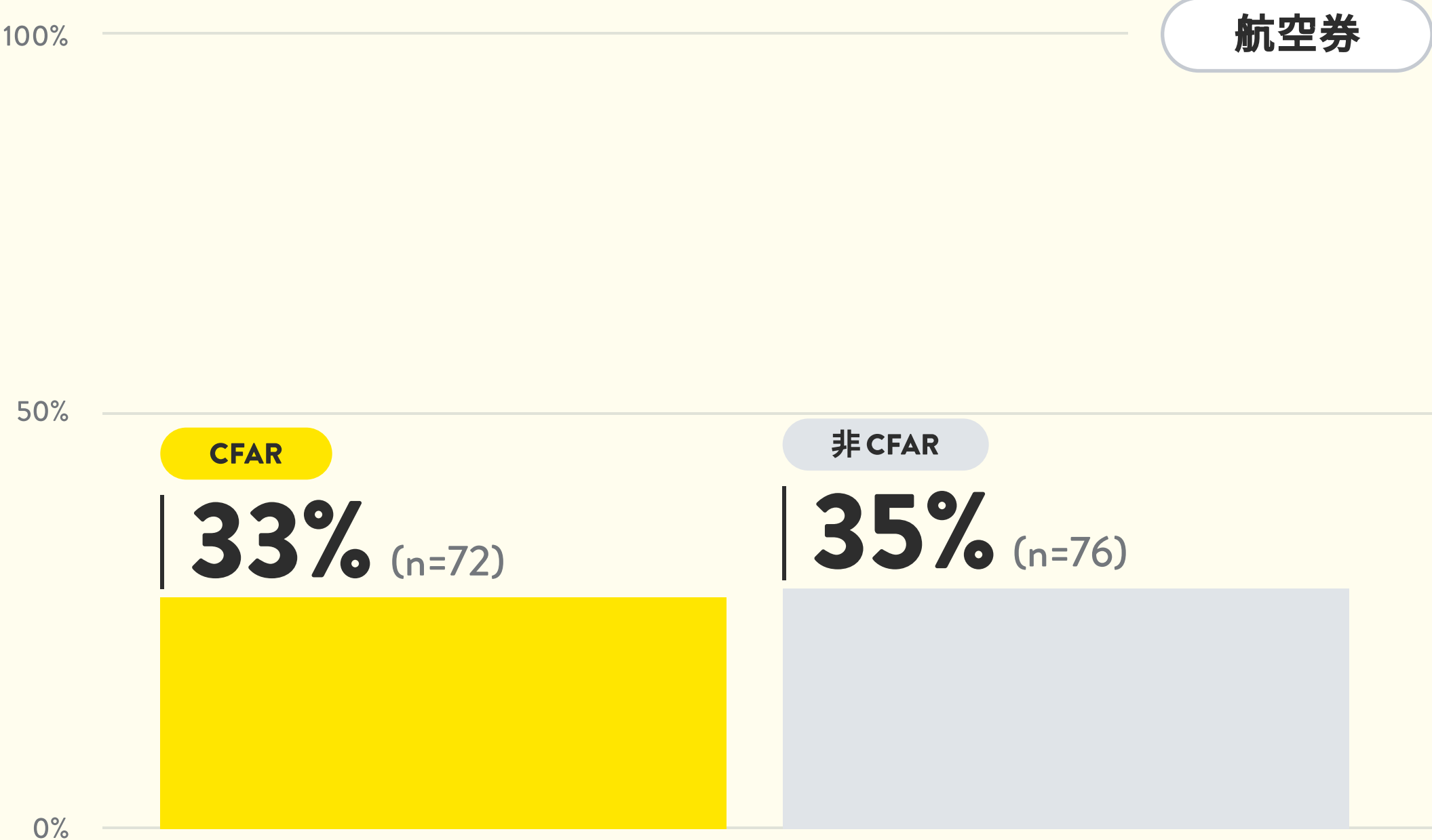
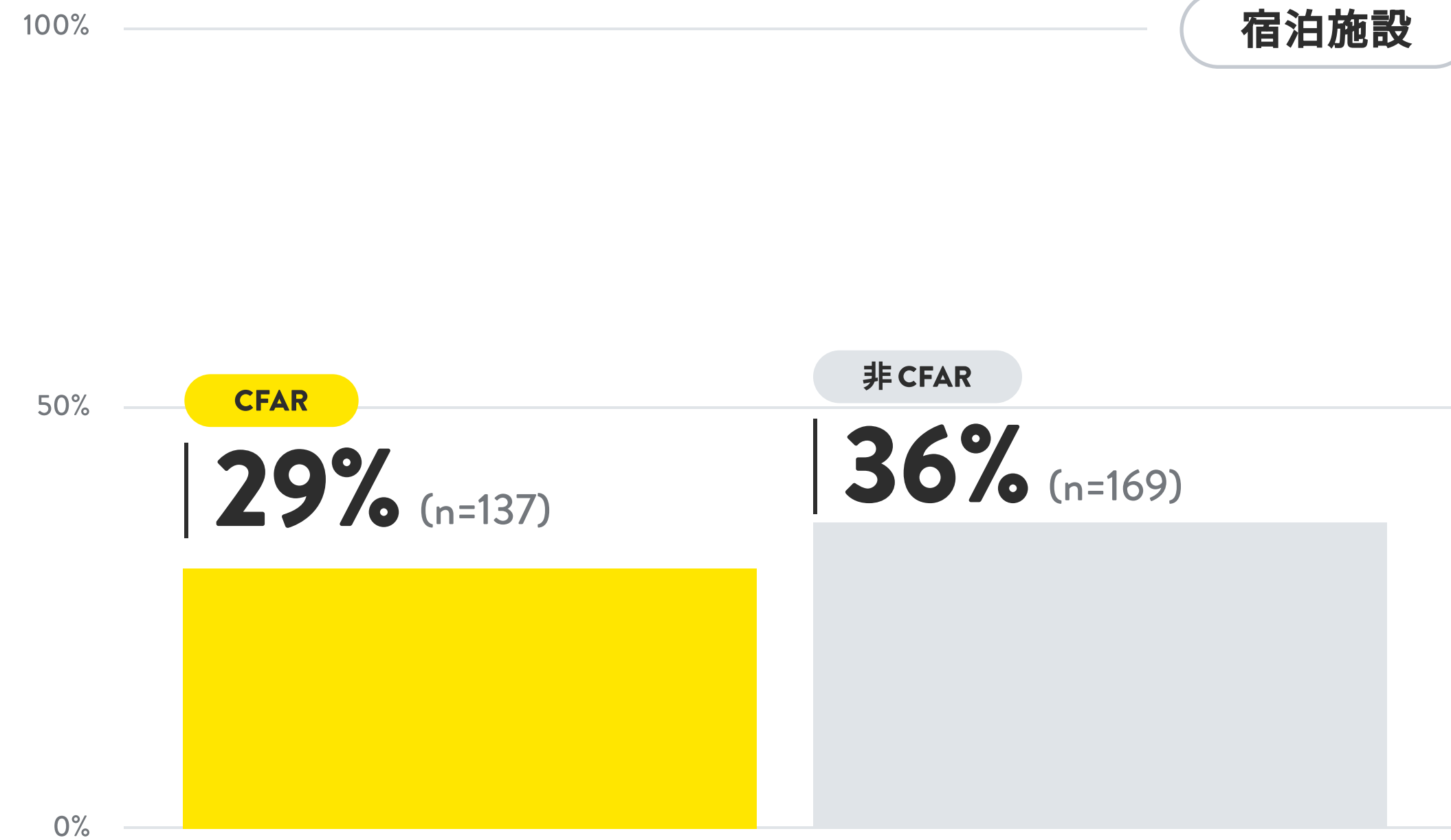
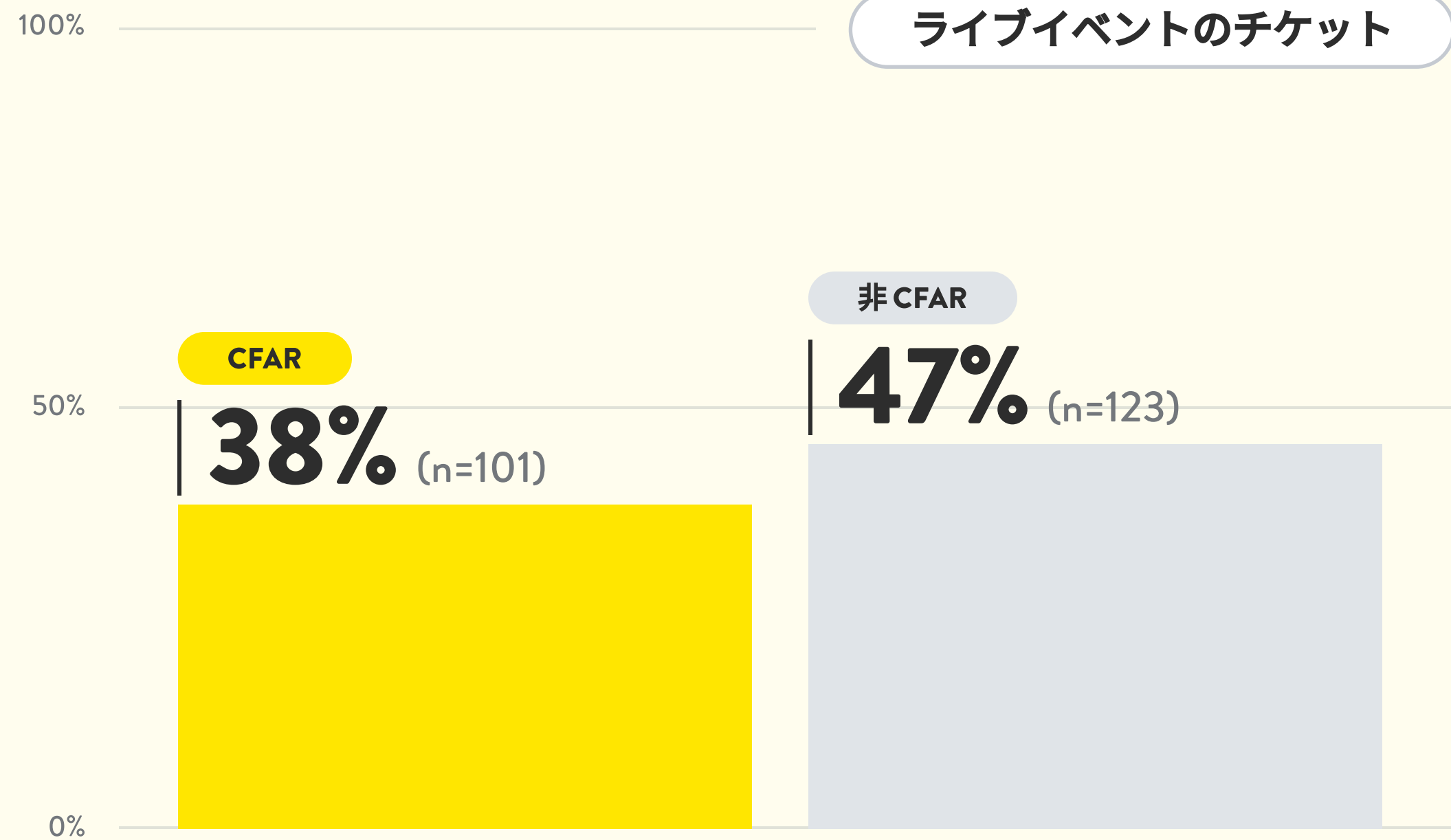
回答者は、ライブイベントのチケットや宿泊施設、航空券を購入する際に、書類の提出なしに返金される「キャンセル・フォー・ア・リーズン」（通称CFAR）のオプションがあれば、購入する可能性があると思う

“今後、限られた理由（医療または交通機関の中断の理由のみ）で払い戻しを要求できる「返金保証」が提供されるとしたら、ライブイベントのチケットを購入する、または航空券／宿泊施設を予約する可能性は上がりますか？”

“今後、あらゆる理由で返金要求できる「返金保証」が提供されるとしたら、ライブイベントのチケットを購入する、または航空券／宿泊施設を予約する可能性は上がりますか？”

- CFAR返金保証を購入する選択肢があれば、チケットを購入する可能性が高いと思った回答者
- 非CFAR返金保証を購入する選択肢があれば、チケットを購入する可能性が高いと思った回答者

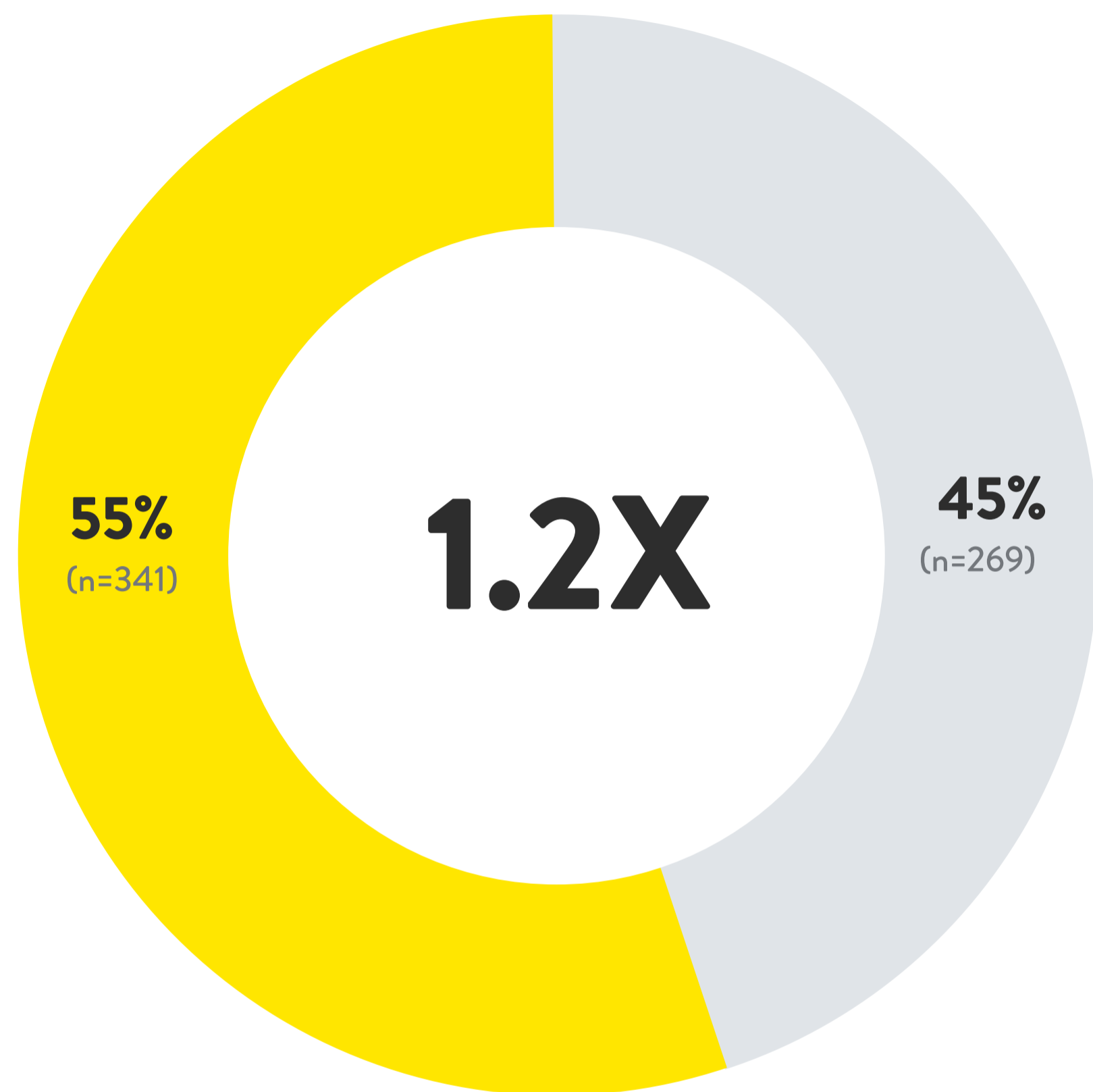




## インサイト 01



回答者は、ライブイベントのチケットや宿泊施設、航空券を購入する際に、書類の提出なしに返金される「キャンセル・フォー・ア・リーズン」（通称CFAR）のオプションがあれば、購入する可能性があると思う



全体

- 今後、CFAR返金保証を購入することに興味を持っている回答者
- 今後、非CFAR返金保証を購入することに興味を持っている回答者

# 02



## インサイト

全体として、ライブイベントのチケットや、宿泊施設、および/または航空券を購入した人の間では、返金をリクエストする際に書類が不要である場合の方が、病気や、怪我、および/または交通機関のトラブルなど特定の理由に限定されている場合に比べて返金保証に対する興味が1.2倍になっていました

「今後、どのような「返金保証」を購入したいと思いますか？」

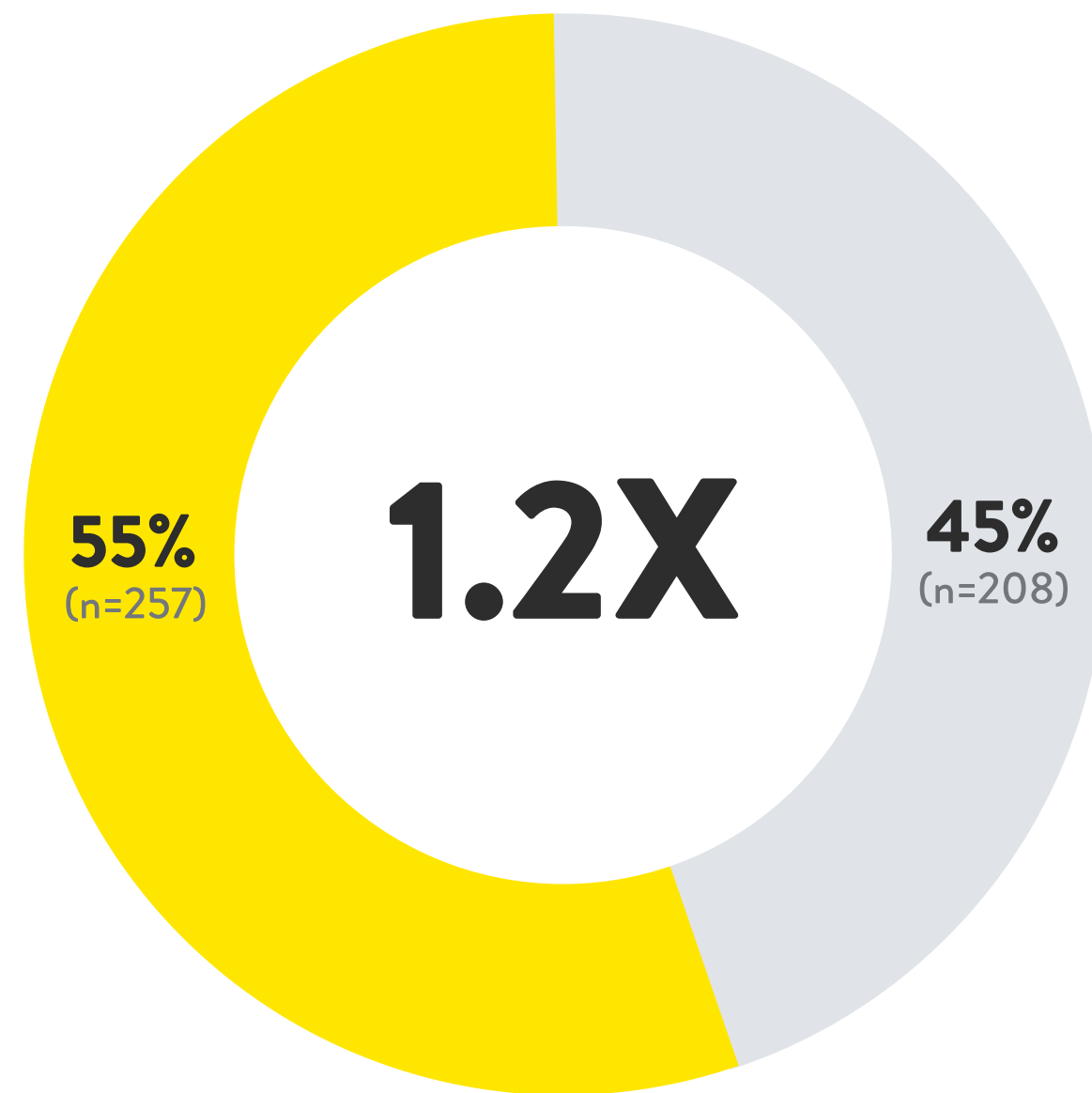




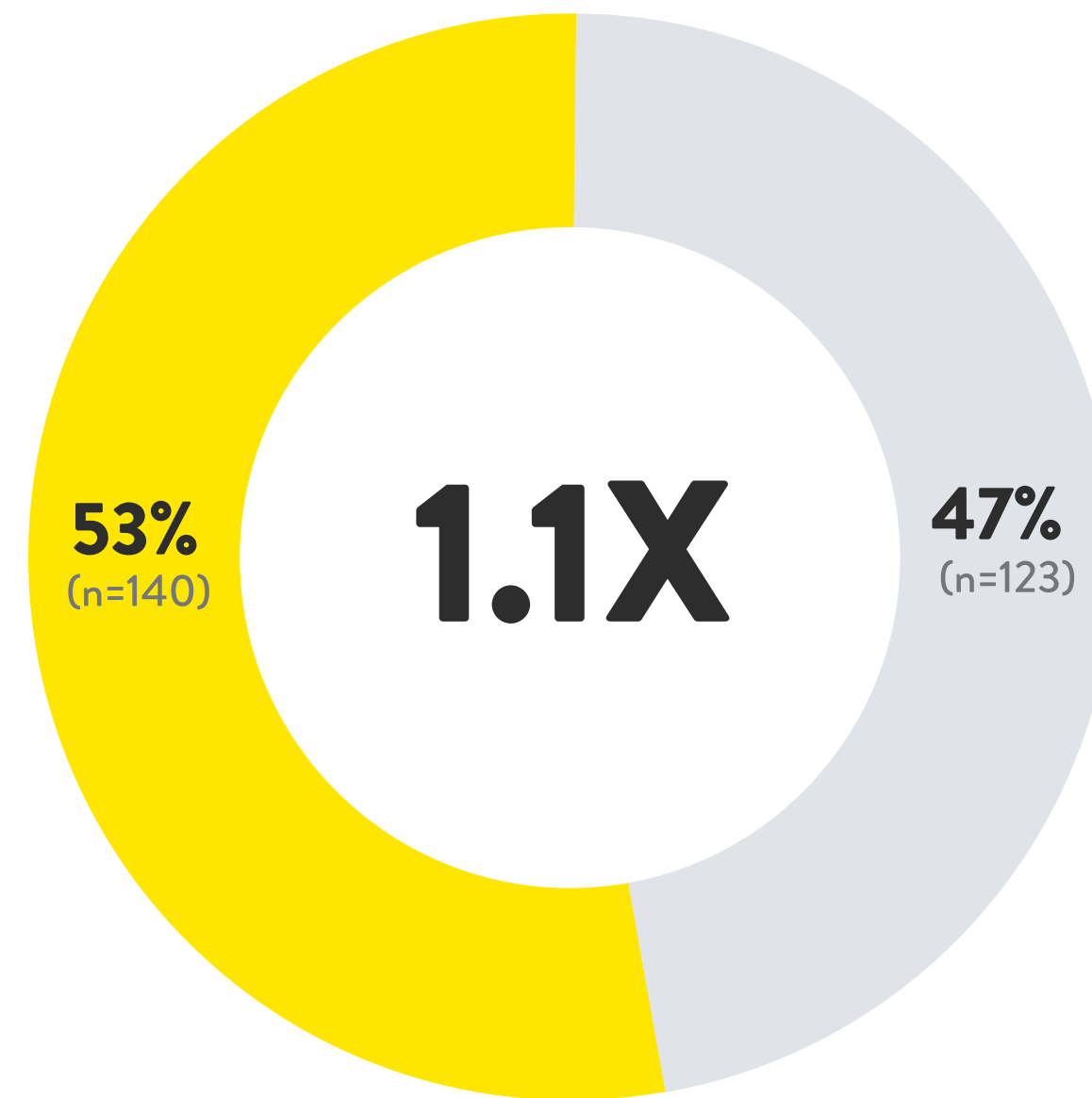
# 02

## インサイト

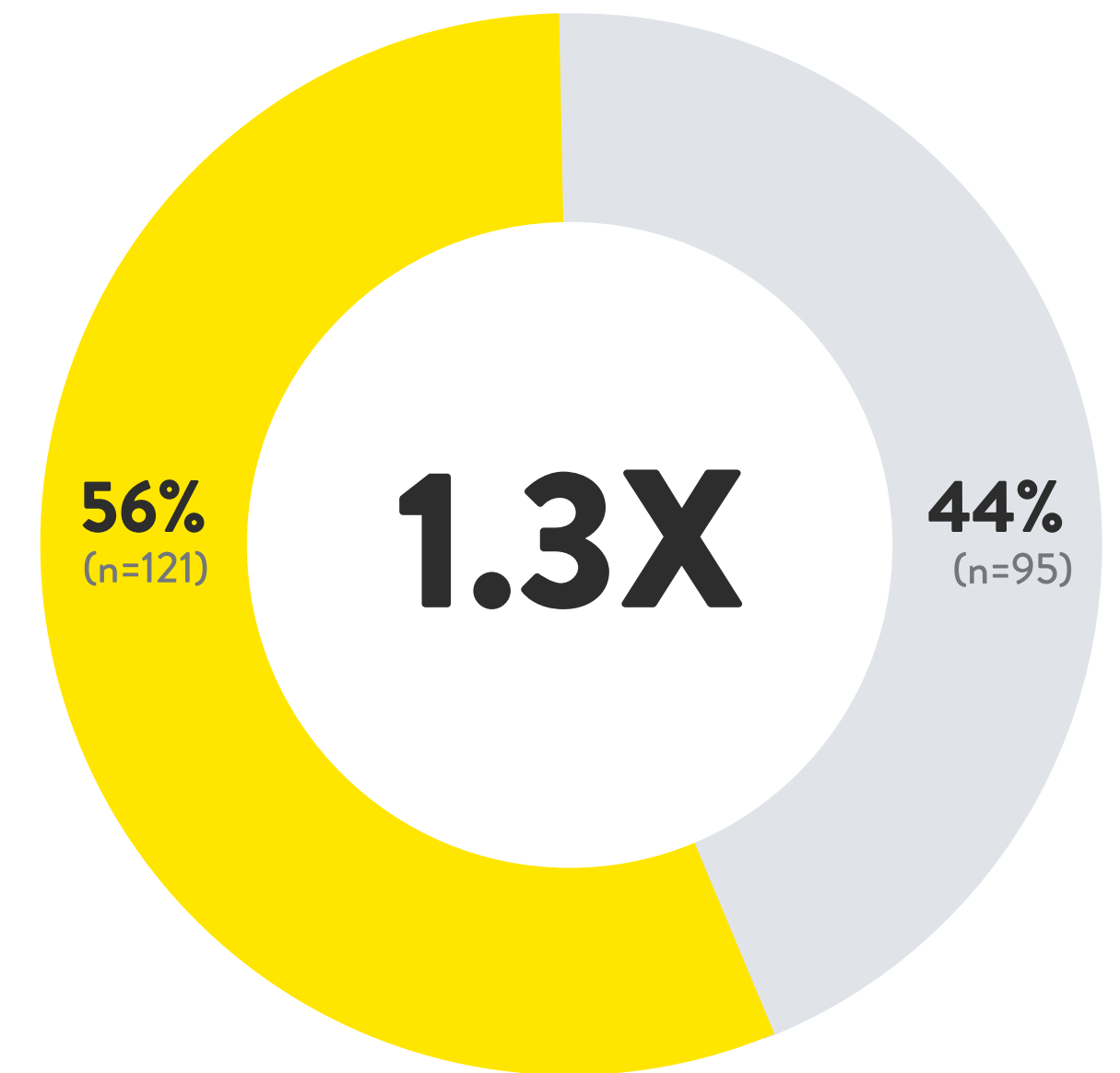
全体として、ライブイベントのチケットや、宿泊施設、および/または航空券を購入した人の間では、返金をリクエストする際に書類が不要である場合の方が、病気や、怪我、および/または交通機関のトラブルなど特定の理由に限定されている場合に比べて返金保証に対する興味が1.2倍になっていました



宿泊施設



ライブイベントのチケット



航空券

- 今後、CFAR返金保証を購入することに興味を持っている回答者
- 今後、非CFAR返金保証を購入することに興味を持っている回答者

# 03

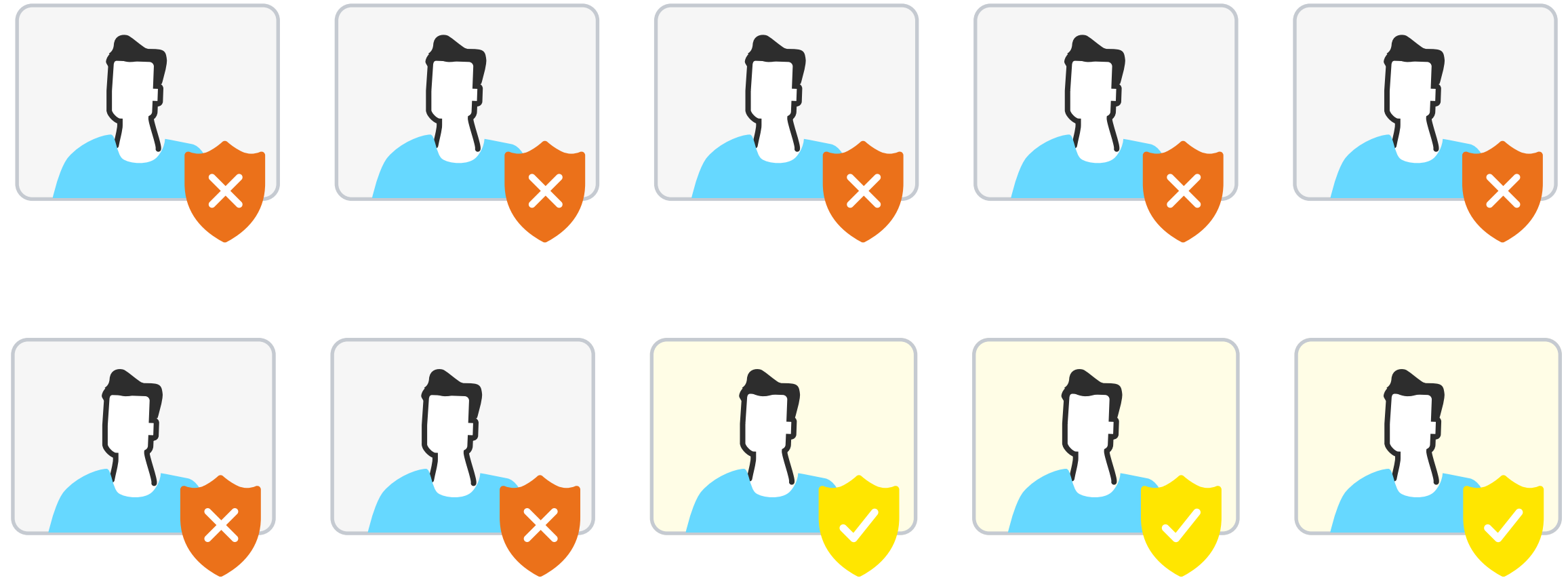


## インサイト

回答者の10人中7人が、直近のライブイベントのチケットや、宿泊施設、および/または航空券に対して「返金保証」を提供されていません

「返金保証は提供されましたか？」

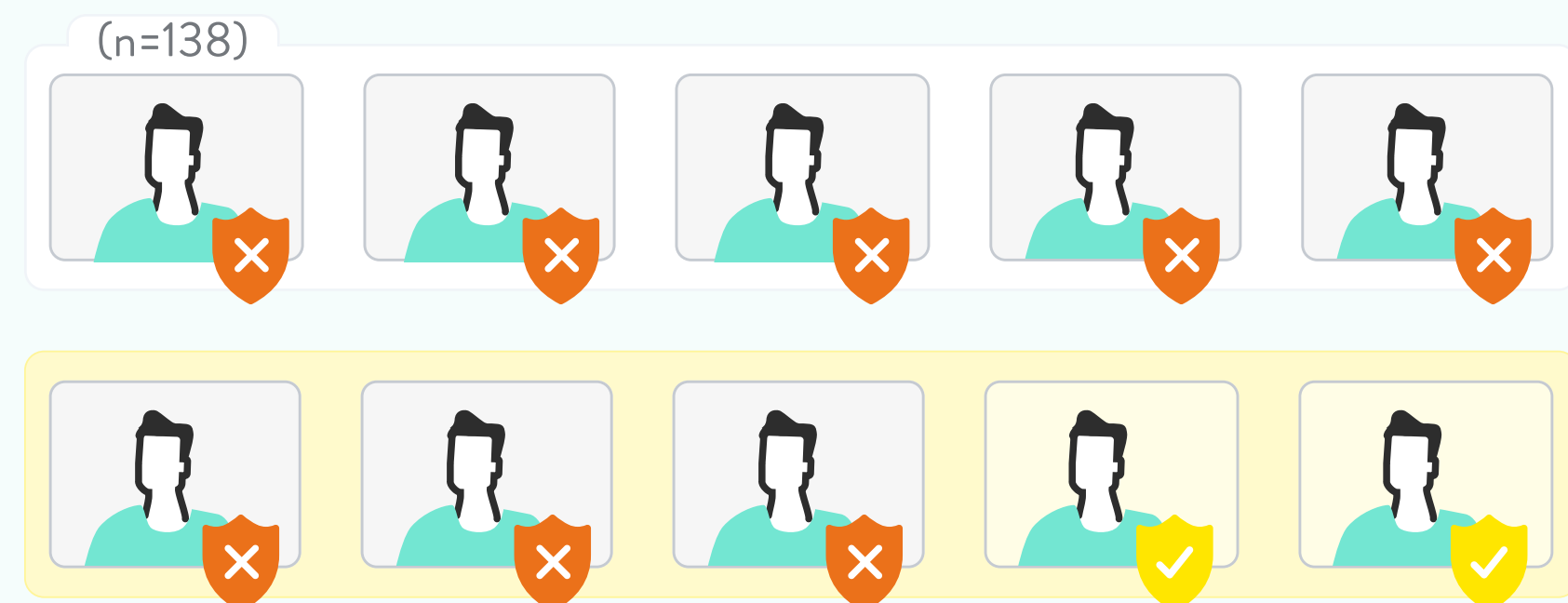
全体



(n=350)

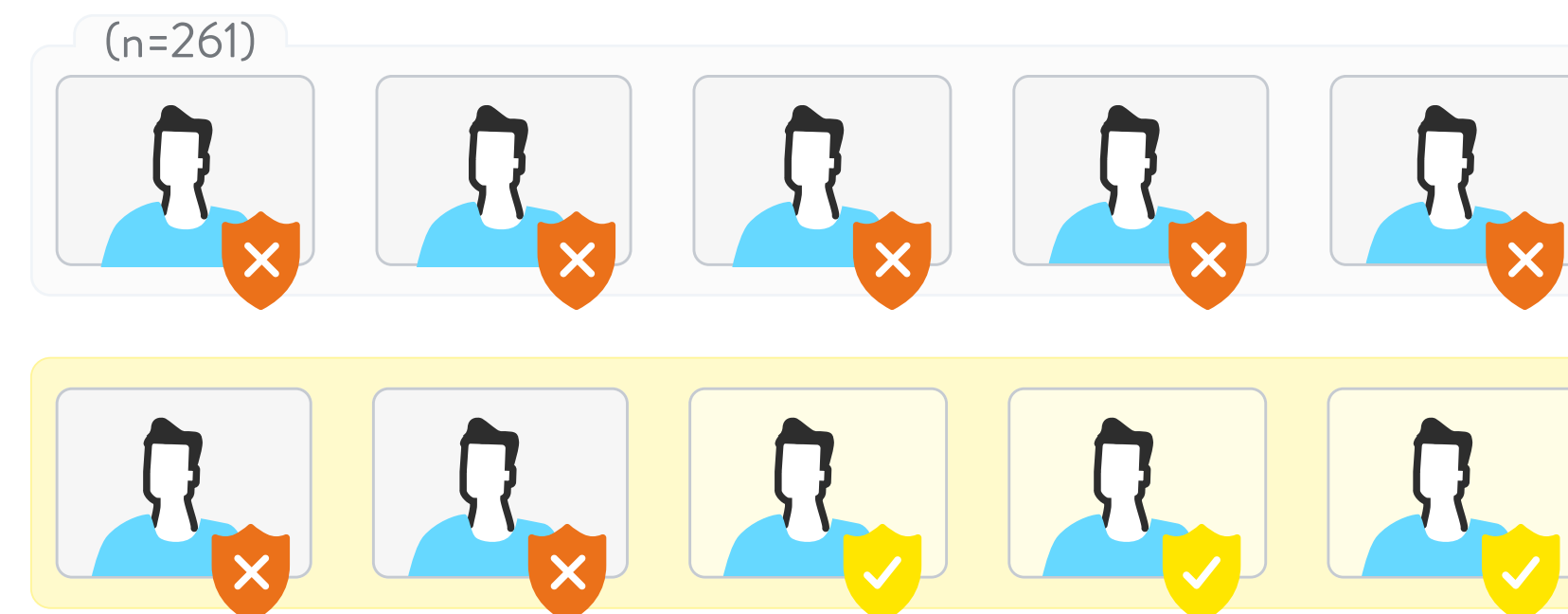
- 返金保証が提供されなかった回答者
- 返金保証が提供された回答者

## ライブイベントのチケット



ライブイベントのチケット購入者のうち、10人中8人が返金保証を提供されていませんでした

## 宿泊施設



宿泊施設の予約者のうち、10人中7人が返金保証を提供されていませんでした

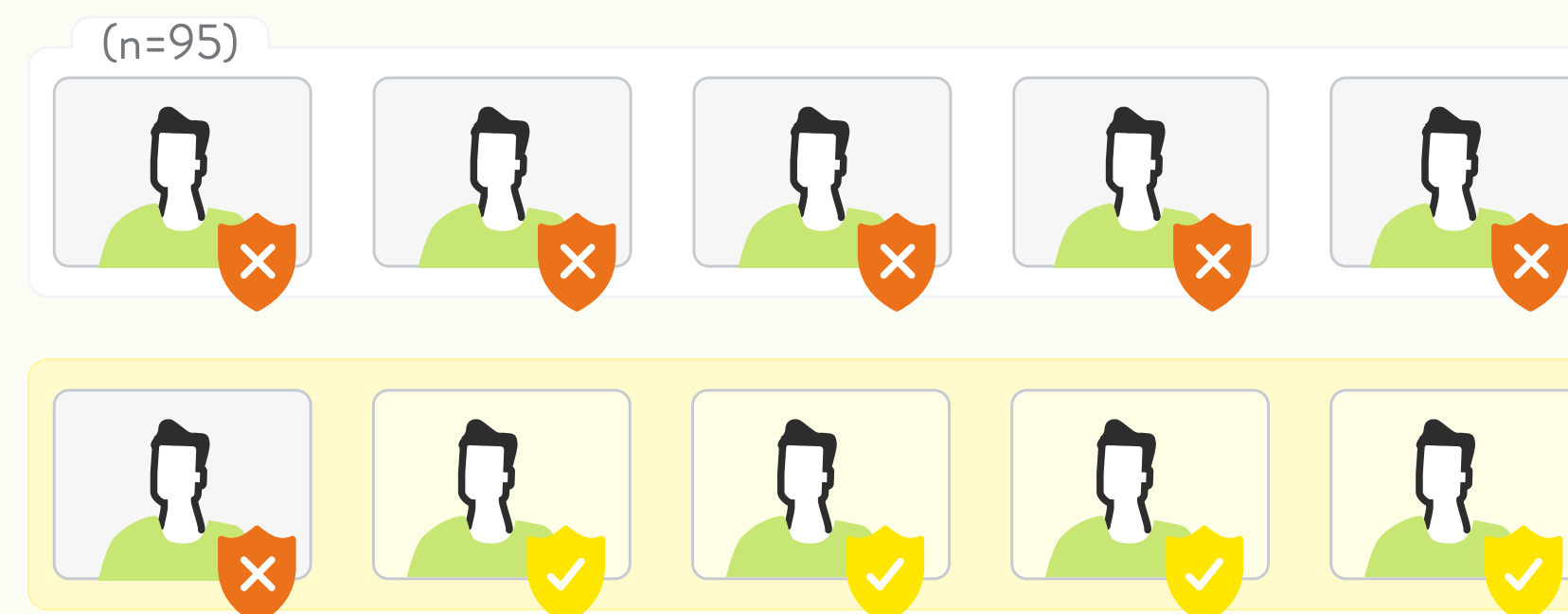
## インサイト 01



「返金保証は提供されましたか？」

- 返金保証が提供されなかった回答者 最後にライブイベントのチケットを購入したとき、および/または宿泊施設や航空券を予約したとき
- 返金保証が提供された回答者 最後にライブイベントのチケットを購入したとき、および/または宿泊施設や航空券を予約したとき

## 航空券



航空券の予約者のうち、10人中6人が返金保証を提供されていませんでした

# 04



## インサイト

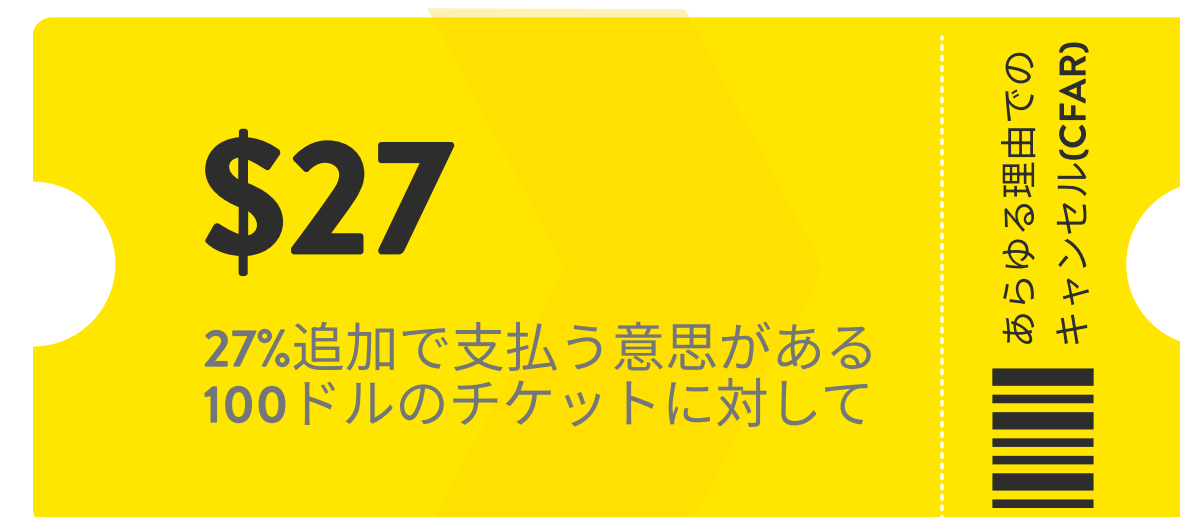
回答者は、非CFARよりCFARにより多くの金額を支払う意思がありました

「限定的な理由/あらゆる理由で返金される返金保証が提供された場合、追加でいくら支払っても良いと思いますか？」

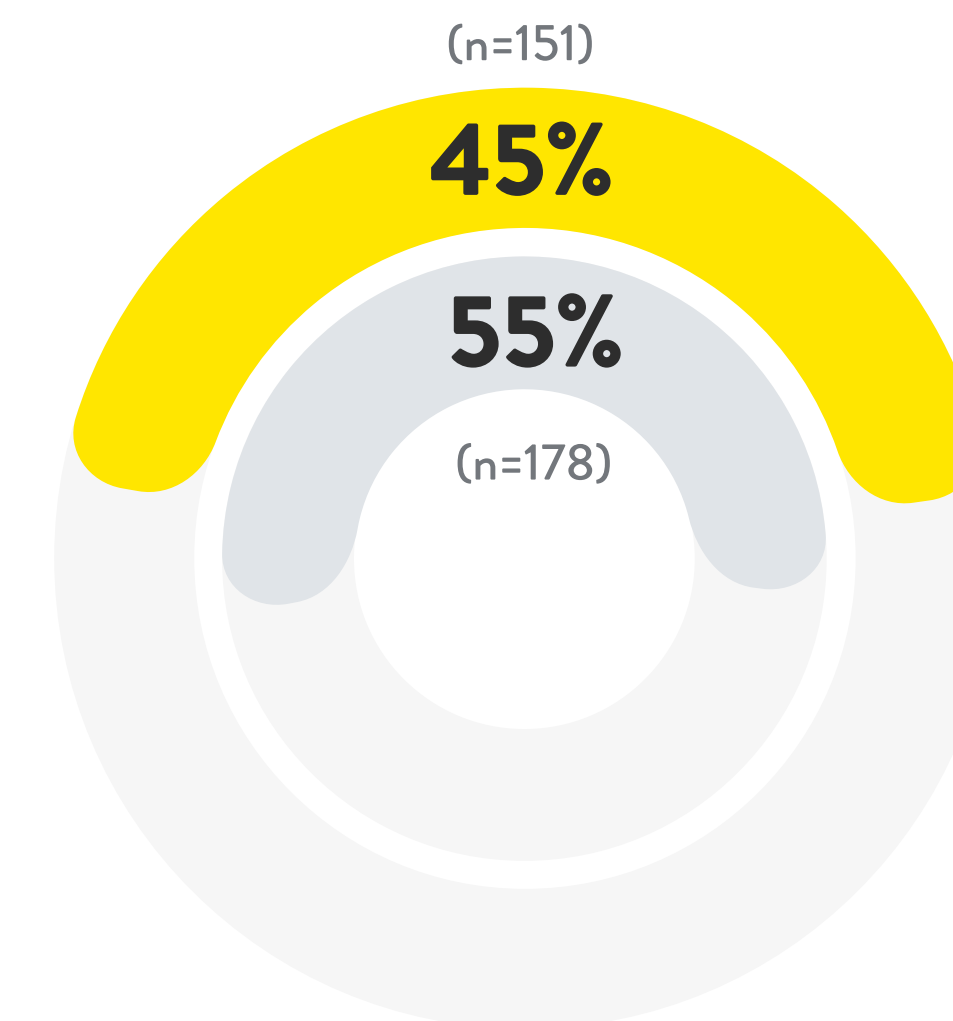
「なぜあらゆる理由での「返金保証」をより購入したいと思いますか」

例えば、100米ドル支払う場合、10%を選択すると、10米ドルの追加となり、合計支払額は110米ドルとなります

### 全体



回答者は支払うことを望んでいる125% CFARと非CFARを比較した場合



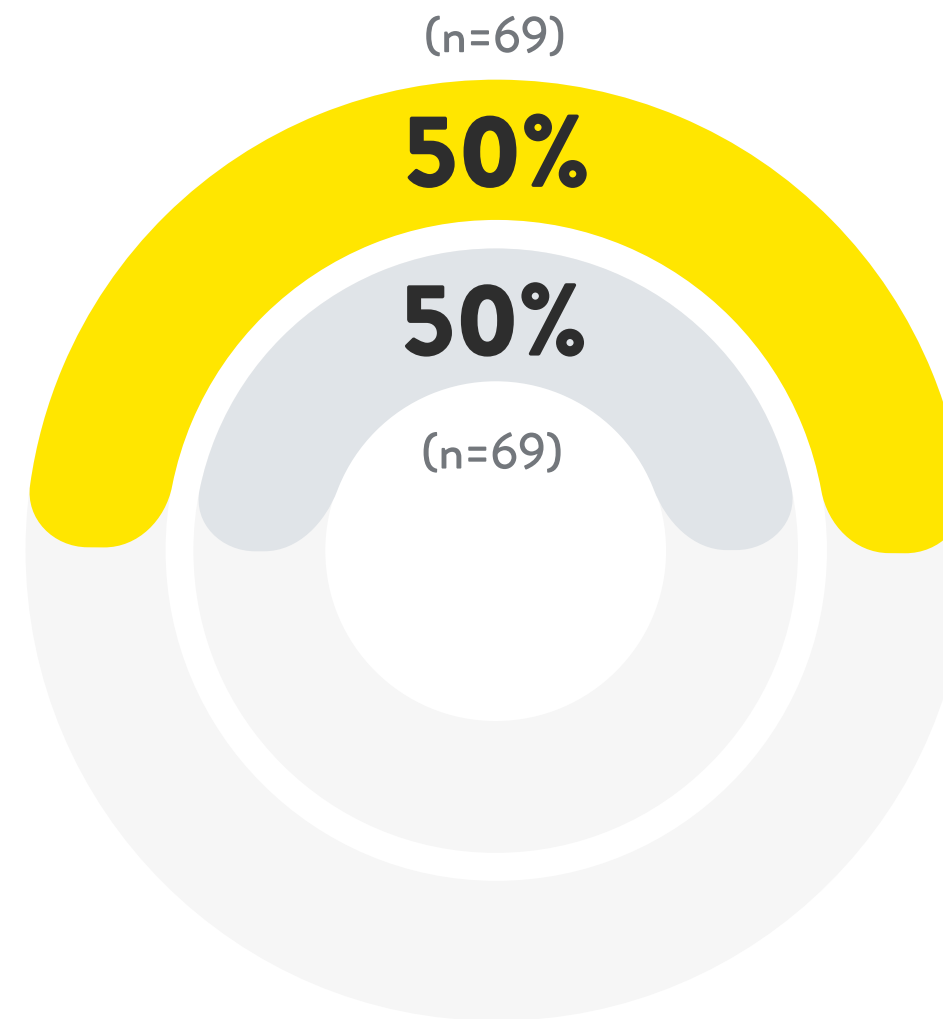
書類提出の必要がない利便性に駆られる

- 書類を提出する必要がない利便性
- 考えを変えても良い柔軟性

## ライブイベントのチケット



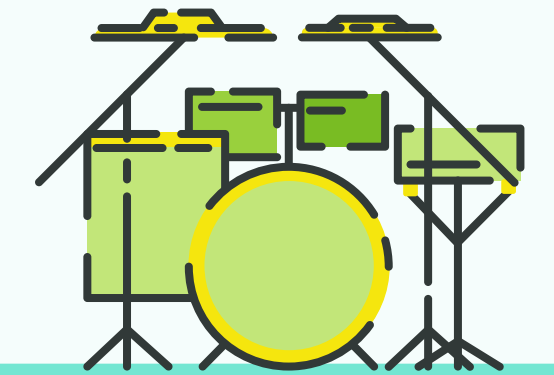
回答者は支払うことを望んでい  
る142% CFARと非CFARを比較し  
た場合



書類提出の必要がない利便性に駆  
られる

- 書類を提出する必要がない利便性
- 考えを変えても良い柔軟性

# 04



## インサイト

回答者は、非CFARよりCFARにより多くの金額  
を支払う意思がありました

「限定的な理由/あらゆる理由で返金される  
返金保証が提供された場合、追加でいくら  
支払っても良いと思いますか？」

「なぜあらゆる理由での「返金保証」をより購入  
したいと思いますか」

例えば、100米ドル支払う場合、10%を選択する  
と、10米ドルの追加となり、合計支払額は110米ド  
ルとなります

# 04



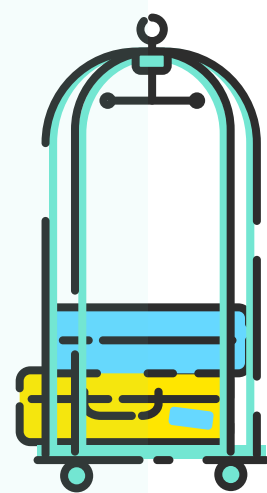
## インサイト

回答者は、非CFARよりCFARにより多くの金額を支払う意思がありました

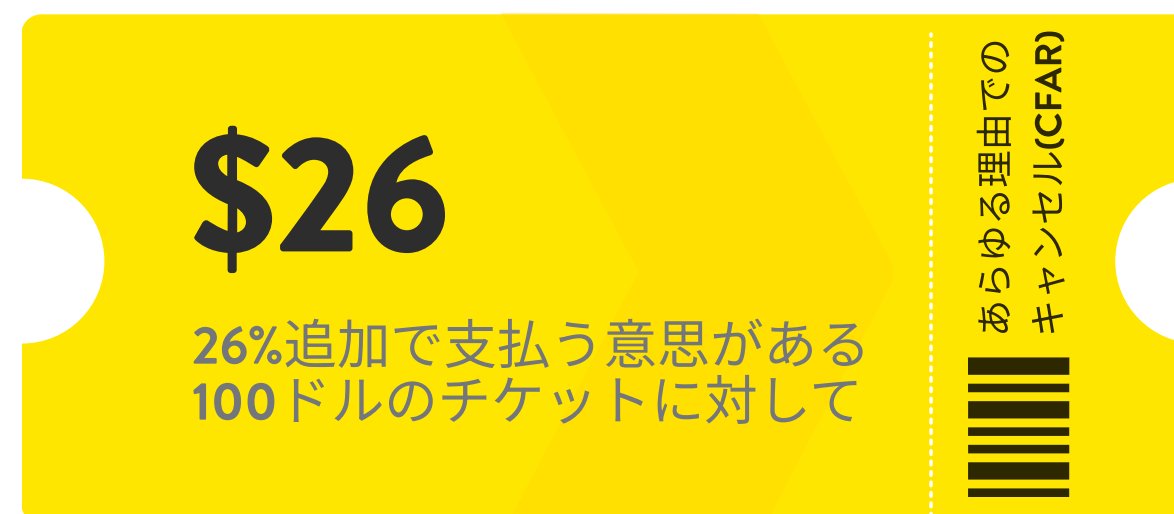
「限定的な理由/あらゆる理由で返金される返金保証が提供された場合、追加でいくら支払っても良いと思いますか？」

「なぜあらゆる理由での「返金保証」をより購入したいと思いますか」

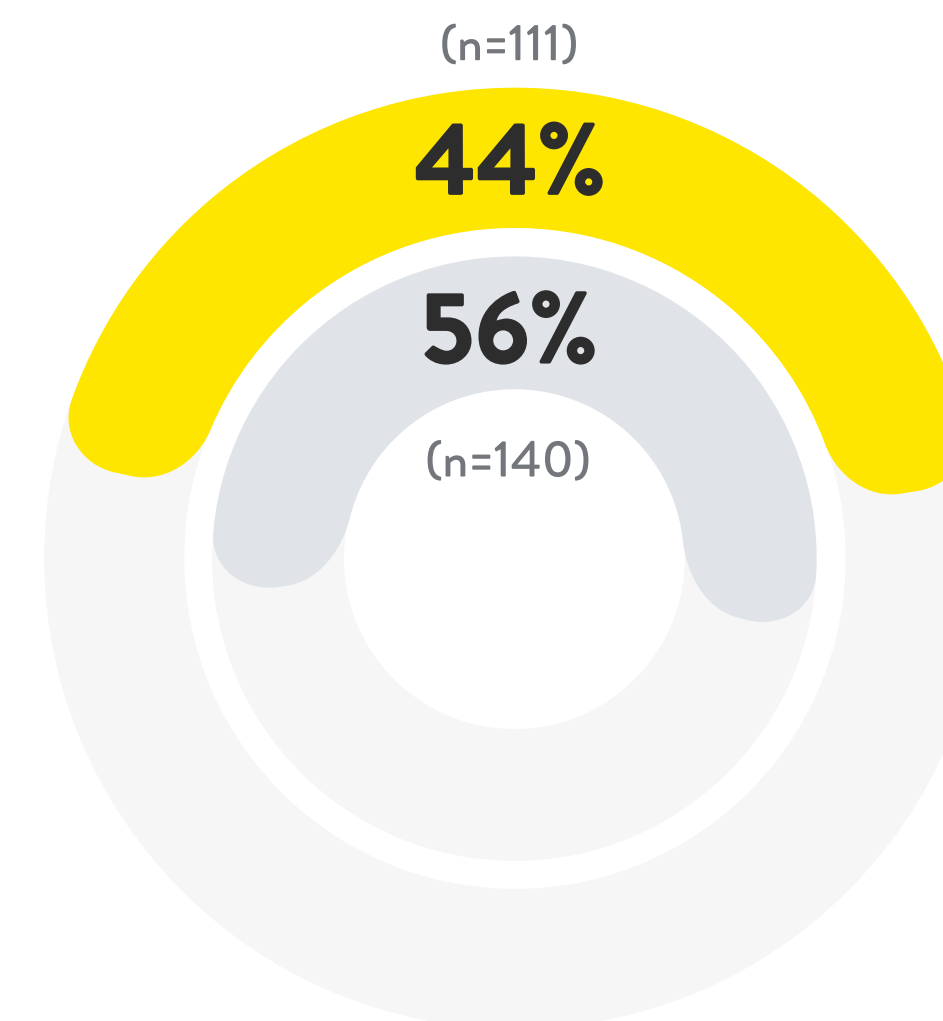
例えば、100米ドル支払う場合、10%を選択すると、10米ドルの追加となり、合計支払額は110米ドルとなります



## 宿泊施設



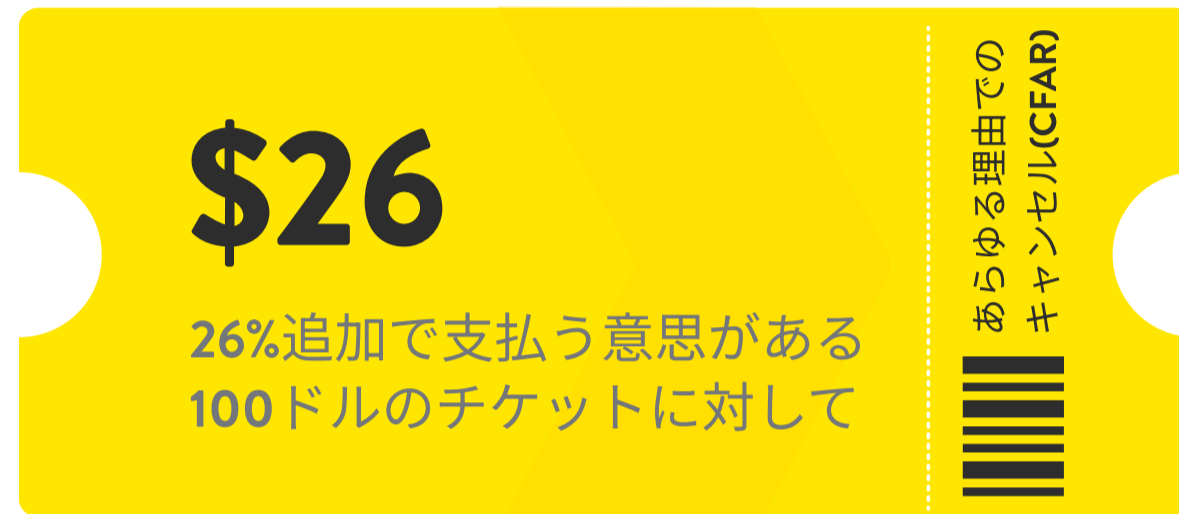
回答者は支払うことを望んでいる  
136% CFARと非CFARを比較した  
場合



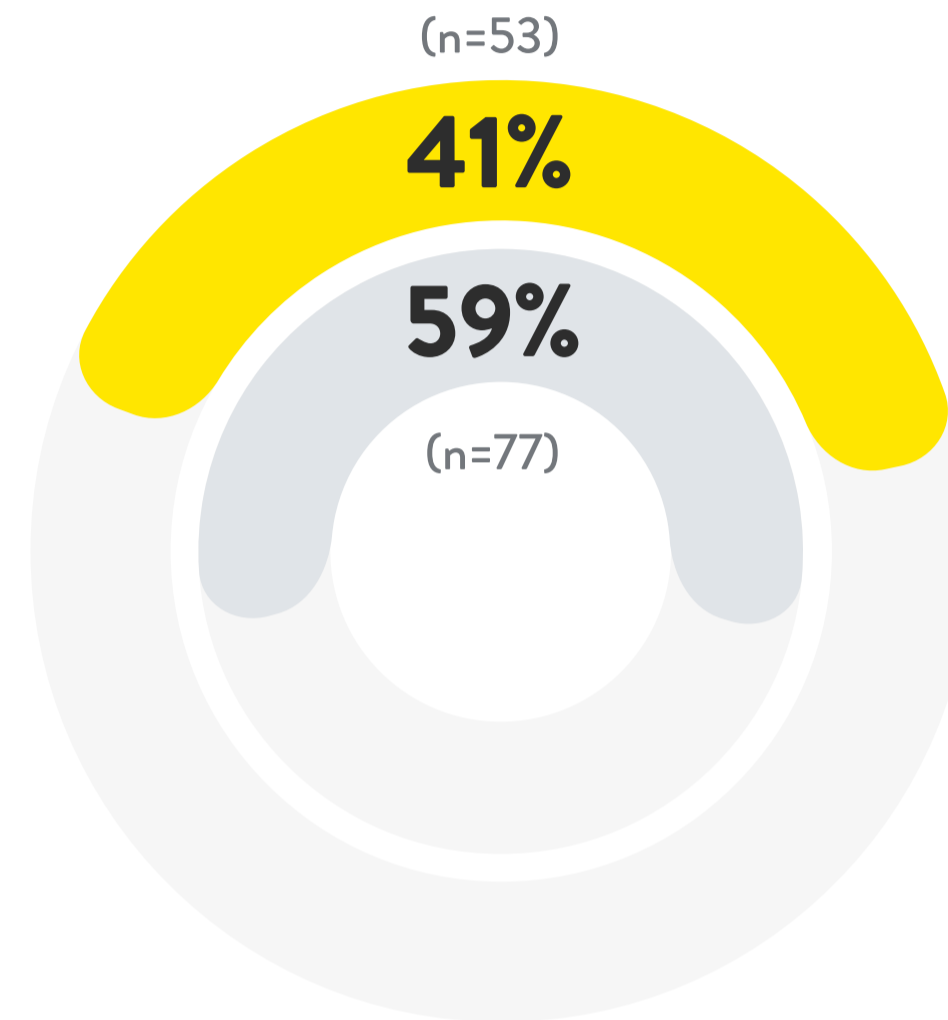
書類提出の必要がない利便性に駆  
られる

- 書類を提出する必要がない利便性
- 考えを変えても良い柔軟性

## 航空券



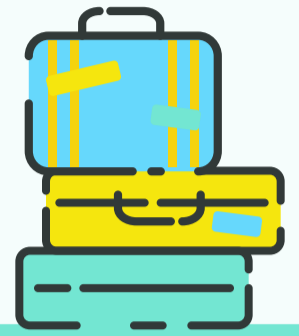
回答者は支払うことを望んでいる  
136% CFARと非CFARを比較した  
場合



書類提出の必要がない利便性に駆  
られる

- 書類を提出する必要がない利便性
- 考えを変えても良い柔軟性

# 04



## インサイト

回答者は、非CFARよりCFARにより多くの金額  
を支払う意思がありました

「限定的な理由/あらゆる理由で返金される  
返金保証が提供された場合、追加でいくら  
支払っても良いと思いますか？」

「なぜあらゆる理由での「返金保証」をより購入  
したいと思いますか」

例えば、100米ドル支払う場合、10%を選択する  
と、10米ドルの追加となり、合計支払額は110米ド  
ルとなります



# 05

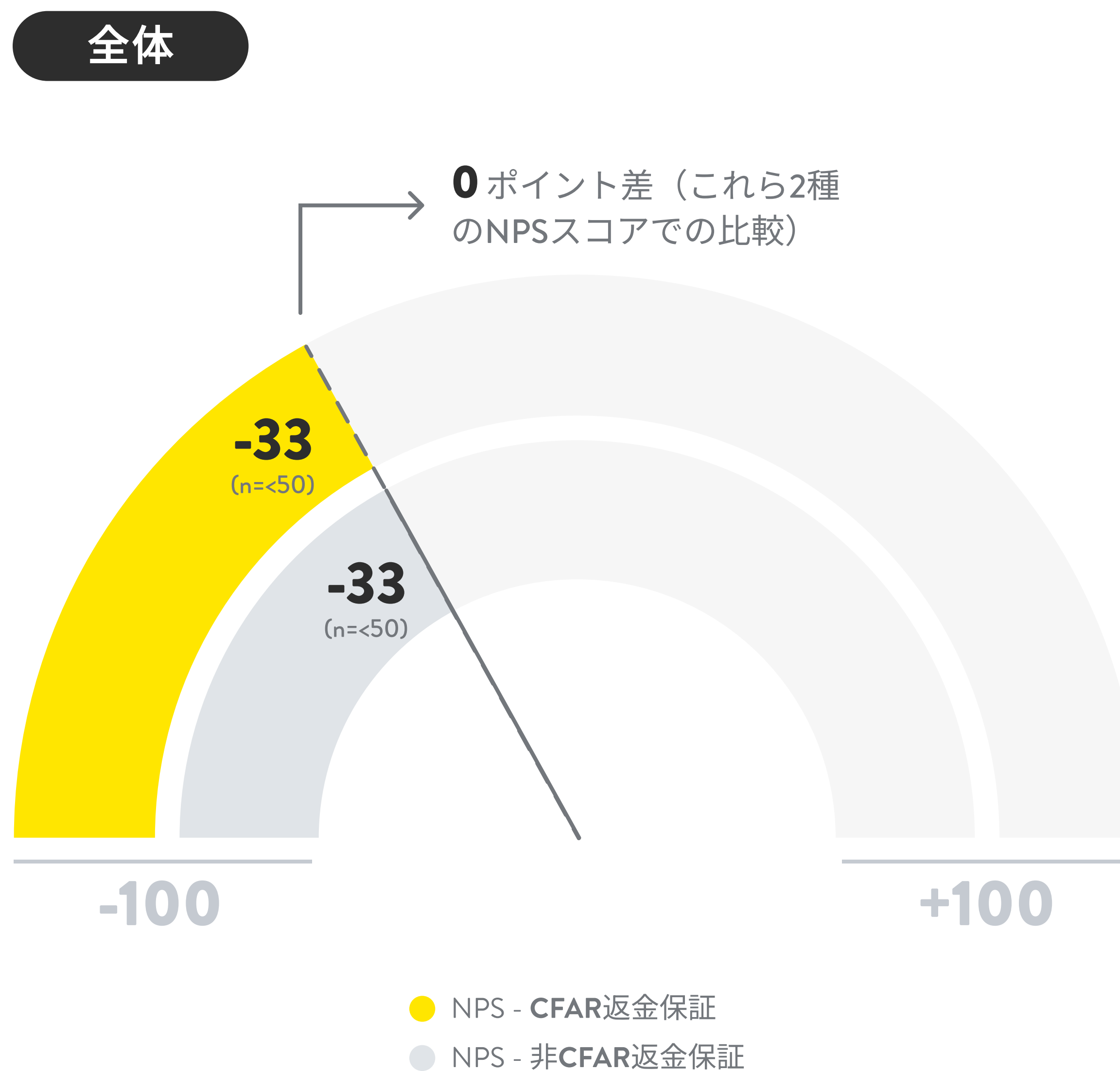


## インサイト

全体として、「いかなる理由でもキャンセルできる」(CFAR) オプションを利用した人の平均ネットプロモータースコア (NPS) の方が、非CFARを利用した人よりも**0ポイント**高くなっていました

「ライブイベントのチケット購入時、または宿泊施設／航空券の予約時に、どのタイプの「返金保証」を購入されましたか？」

「振り返って、払い戻し請求のプロセスを1から10まで評価してください (1を悪い体験、10を素晴らしい体験とします)」

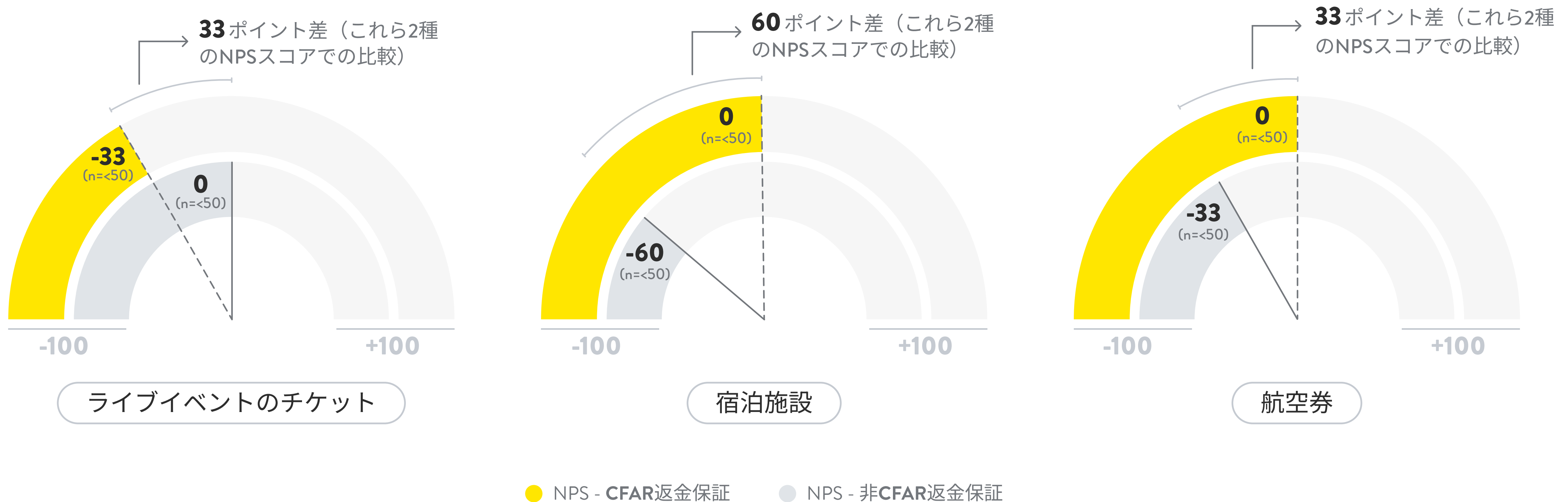




# 05

## インサイト

全体として、「いかなる理由でもキャンセルできる」(CFAR) オプションを利用した人の平均ネットプロモータースコア (NPS) の方が、非CFARを利用した人よりも**0ポイント**高くなっていました





# THE REFUND PROTECTION

## REPORT: JAPAN

---

Insights and trends from more than **600** respondents who have bought live event tickets, booked accommodation and/or booked airfare



## WHO WE SURVEYED

In this report, we refer to the following respondent groups



Those who bought a live event ticket



Those who booked accommodation



Those who booked an airfare



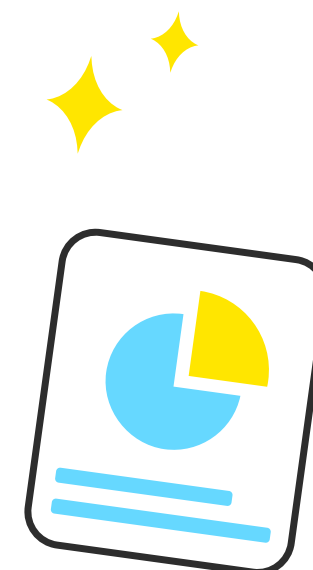
## WHAT YOU WILL FIND IN THIS REPORT

A survey that analyzes refund experiences and interest in ‘Cancel for Any Reason’ Refund Protection among live event goers and travelers

This report, from Cover Genius, the insurtech for embedded protection, and research firm Momentive.ai, examines refund experiences and consumer interest in adding ‘Cancel for Any Reason’ (CFAR) Refund Protection to their next live event ticket, airfare, or travel accommodation.

The report is based on a survey conducted in February 2023 of **10,304** census-balanced consumers in eight different countries: United States, United Kingdom, Australia, Japan, South Korea, Brazil, Germany, and France.

The respondents answered up to 33 questions about whether they purchased Refund Protection for a live event, airfare or travel accommodation, their experience requesting a refund, and their interest in adding CFAR protection to their next purchase or booking.



# 603

## CUSTOMERS SURVEYED

## EXECUTIVE SUMMARY

Consumers looking to purchase tickets or make bookings — whether it be for live events, airfare or other travel accommodation — want to add ‘Cancel For Any Reason’ (CFAR) protection that enables them to submit refund requests without having to provide documentation, such as a doctor’s note or evidence of transport interruption. According to the research, the majority of consumers (**60%**) are highly likely to buy a ticket or book travel if they have the option to buy CFAR protection, driven by the convenience of eliminating paperwork from the refund process.

Not only are they more likely to purchase tickets or book travel, but consumers are also willing to pay more for CFAR protection than non-CFAR protection for the same reason: they prefer the convenience of auto-approved refund requests. Ticketing platforms and travel providers are also seeing better customer experiences with CFAR protection, with significantly higher Net Promoter Scores (NPS) for CFAR customers than non-CFAR customers.

### INSIGHT 01

**34%** of respondents would be highly likely to purchase live event tickets and/or accommodation and/or airfare if they had the option to buy ‘Cancel for Any Reason’ (aka CFAR) Refund Protection. Likelihood to purchase is **39%** when refund protection requires paperwork or is more limited.

### INSIGHT 02

Overall, those who purchased live event tickets and/or accommodation and/or airfare are **1.2x** more interested in buying Refund Protection if there is no paperwork involved when submitting a refund request (**55%** for CFAR vs **45%** if the protection is limited to certain reasons like illness/injury and transportation issues).

### INSIGHT 03

**7 out of 10** respondents were not offered “Refund Protection” for their most recent live event ticket and/or accommodation and/or airfare.

### INSIGHT 04

Overall respondents are willing to pay **125%** more for CFAR vs non-CFAR (**27% extra** for CFAR Refund Protection vs. **12% extra** for non-CFAR). They are driven by the convenience of not having to submit any documentation (nominated by **45%**).

### INSIGHT 05

Of customers who have initiated refund requests, the average Net Promoter Score (NPS) for ‘Cancel for Any Reason’ (aka CFAR) customers is **0 points** higher than for non-CFAR customers.

# 01

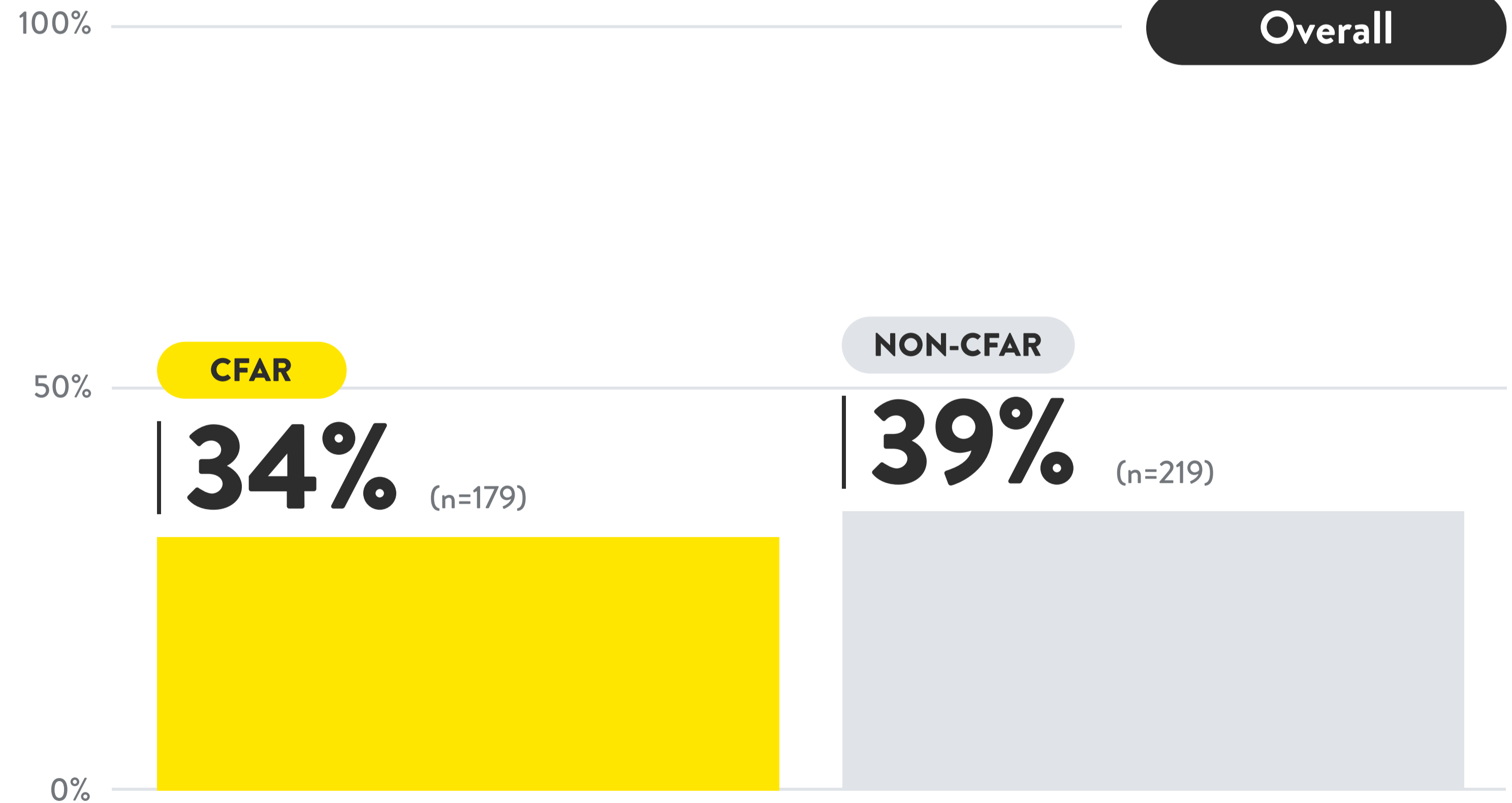
## INSIGHT

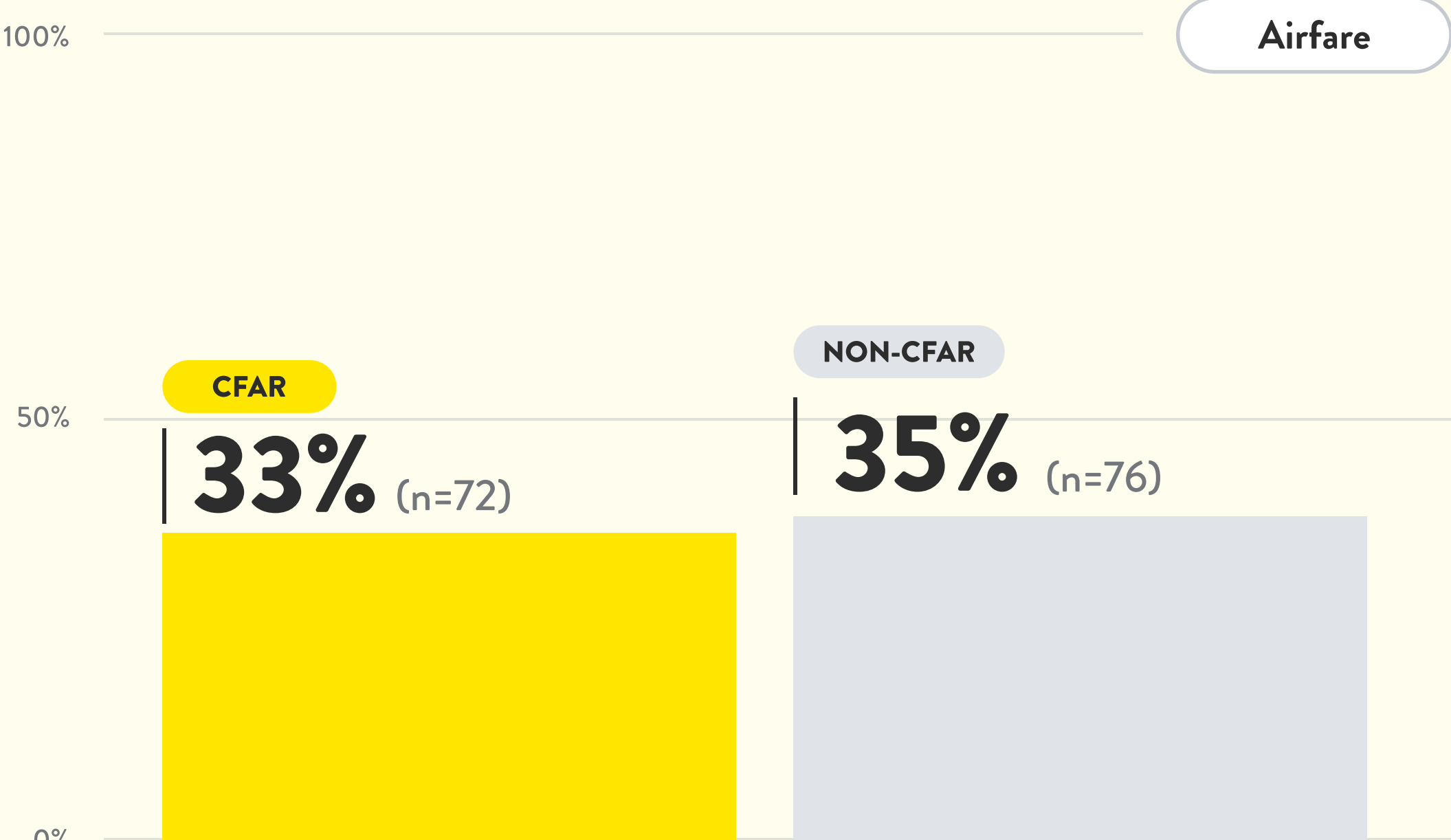
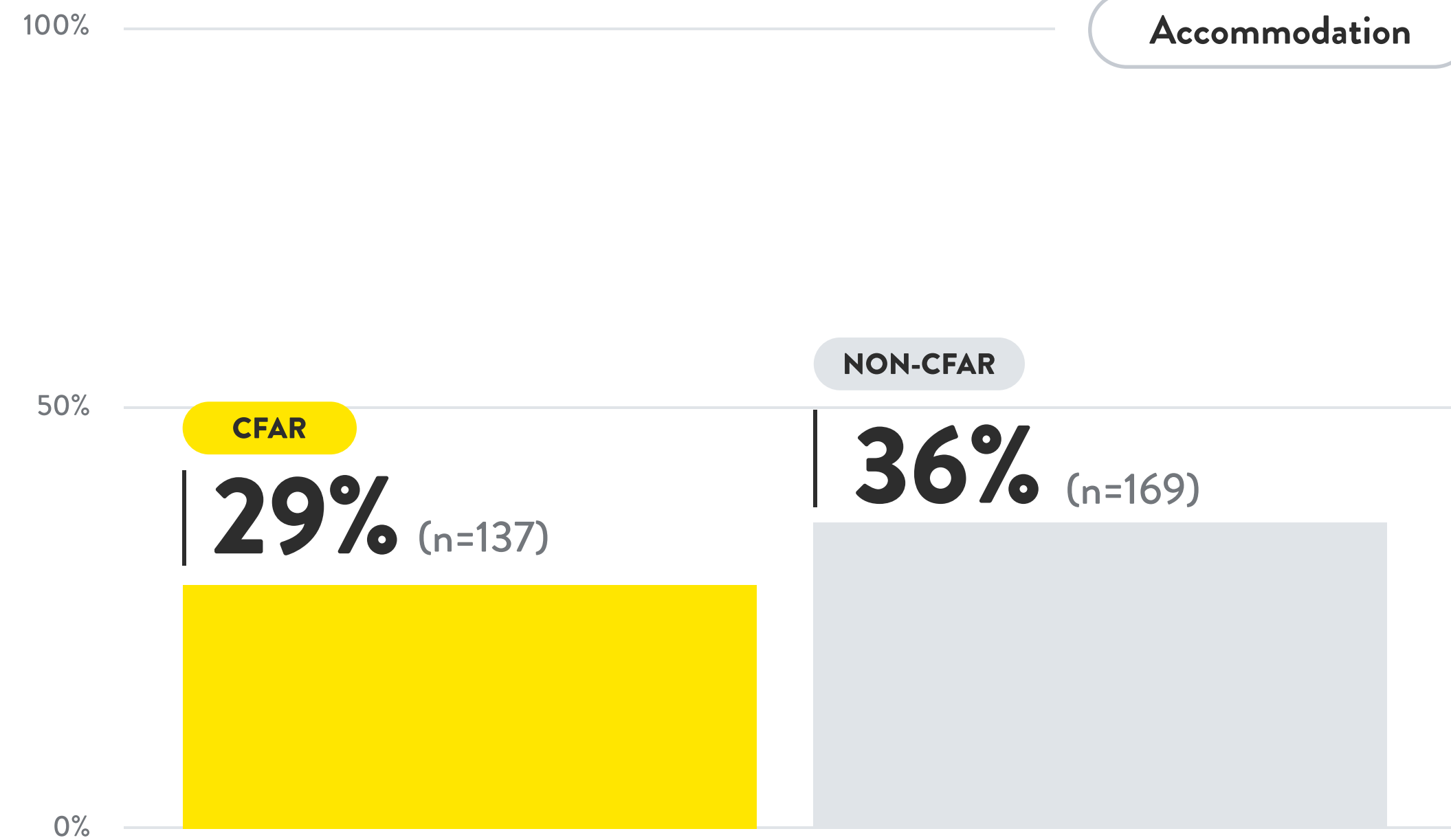
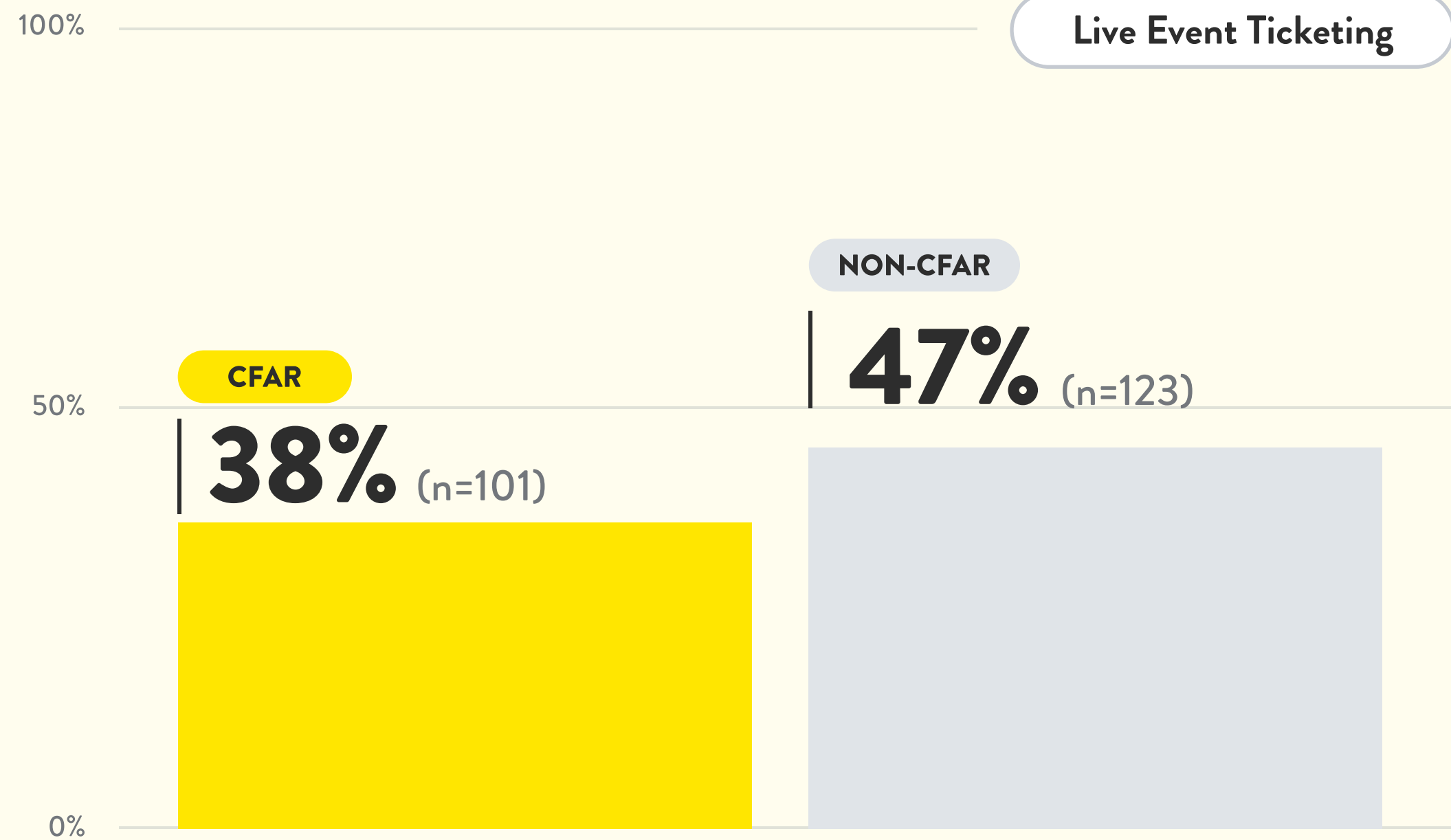
Respondents would be likely to purchase a live event ticket and/or accommodation and/or airfare if they have the option to buy ‘Cancel for Any Reason’ (aka CFAR) Refund Protection that refunds them without the need to submit any documentation

“ In the future, would you be more likely to buy a live event ticket or book a flight/accommodation if you have the option to purchase ‘Refund Protection’ that refunds you for limited reasons (medical or transport interruption reasons)? ”

“ In the future, would you be more likely to buy a live event ticket or book a flight/accommodation if you have the option to purchase ‘Refund Protection’ that refunds you for any reason? ”

- Respondents that would be highly likely to purchase a ticket if they have the option to buy **CFAR Refund Protection**
- Respondents that would be highly likely to purchase a ticket if they have the option to buy **non-CFAR Refund Protection**

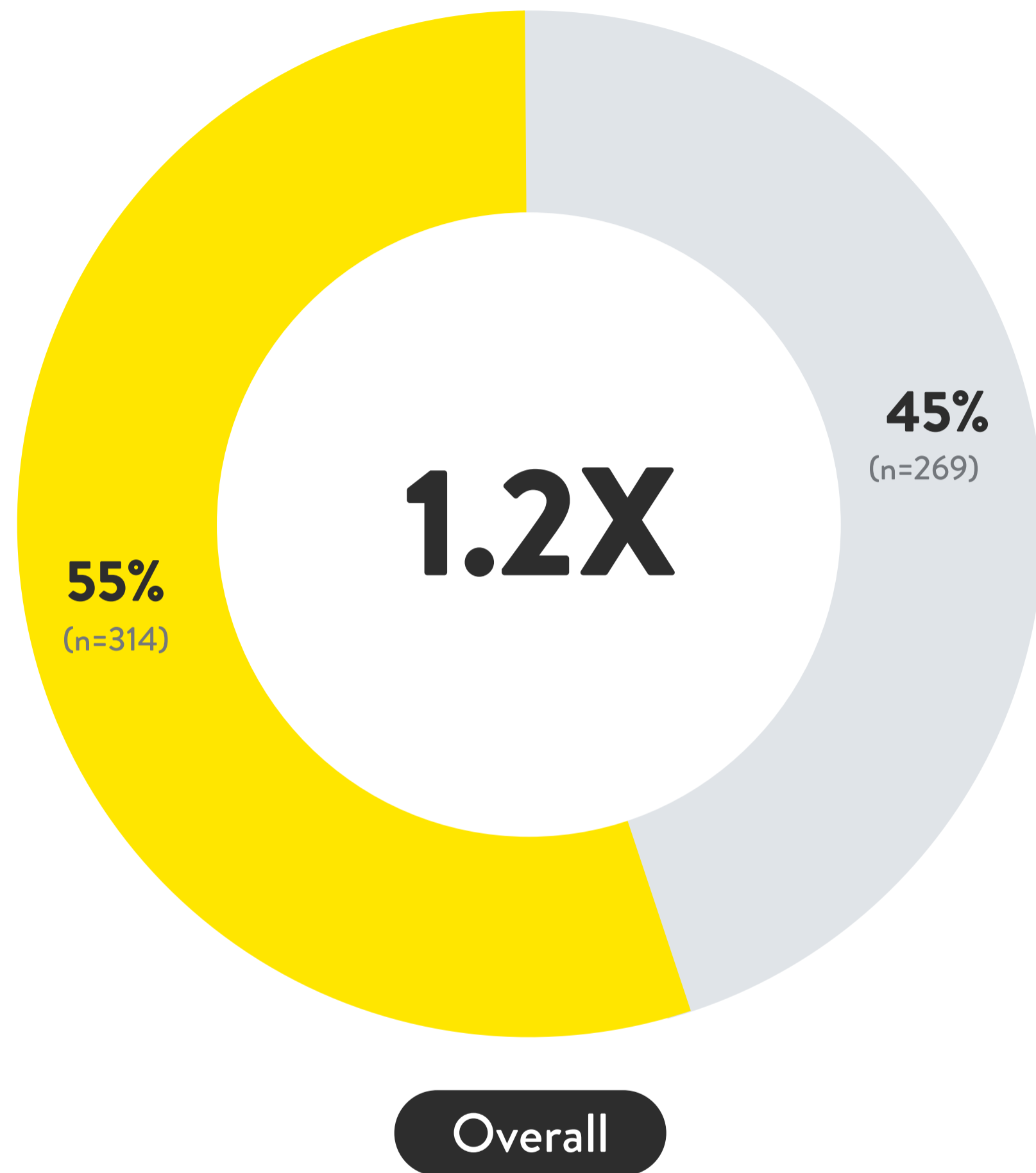




## INSIGHT 01



Respondents would be likely to purchase a live event ticket and/or accommodation and/or airfare if they have the option to buy 'Cancel for Any Reason' (aka CFAR) Refund Protection that refunds them without the need to submit any documentation



- Respondents that would be more interested in buying **CFAR Refund Protection** in the future
- Respondents that would be more interested in buying **non-CFAR Refund Protection** in the future

# 02



## INSIGHT

Overall, those who purchased live event tickets and/or accommodation and/or airfare are **1.2x more** interested in buying Refund Protection if there is no paperwork involved when submitting a refund request vs if the protection is limited to certain reasons, like illness/injury and transportation issues

“ In the future, which **Refund Protection** would you be more interested in buying? ”

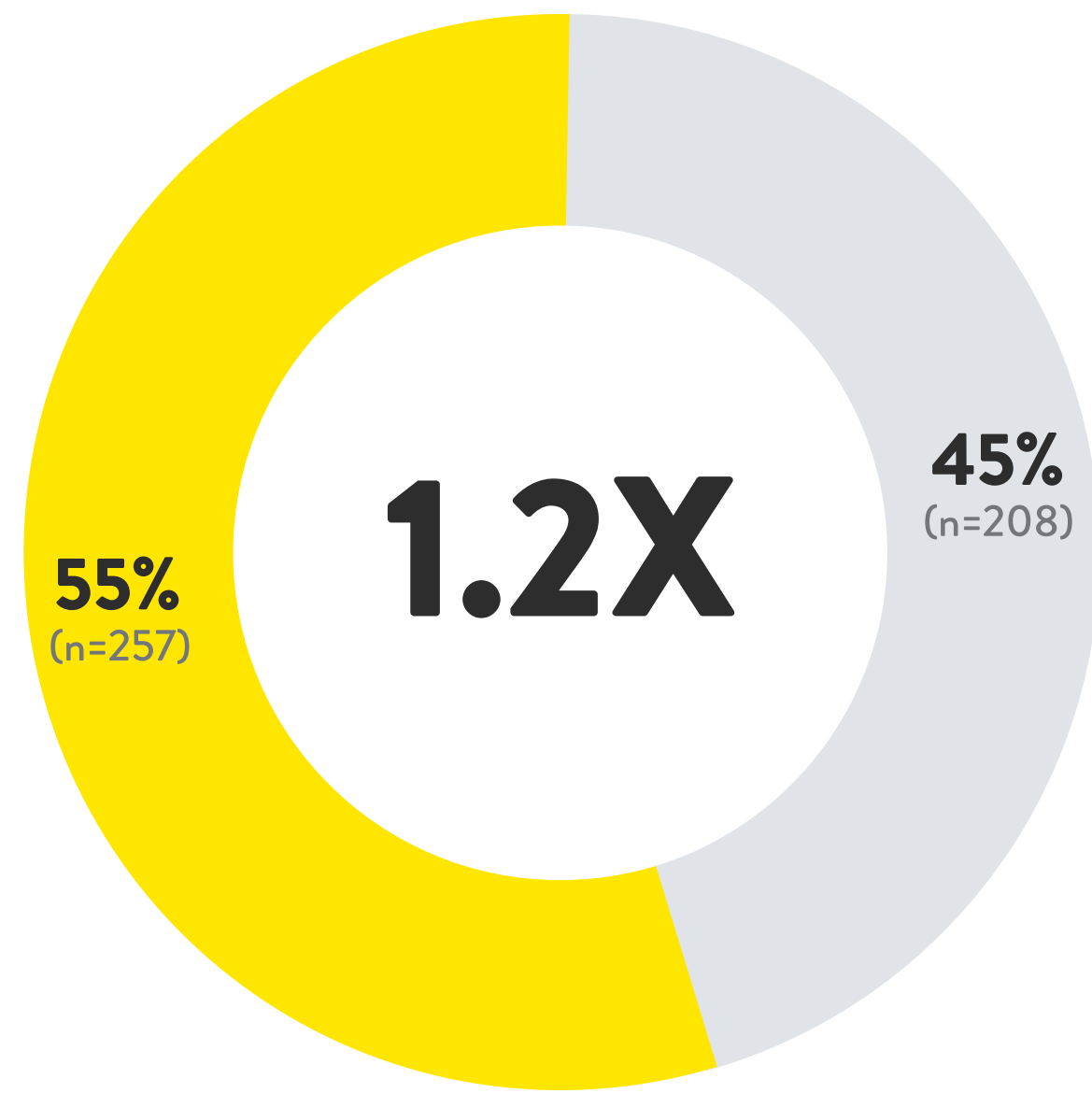




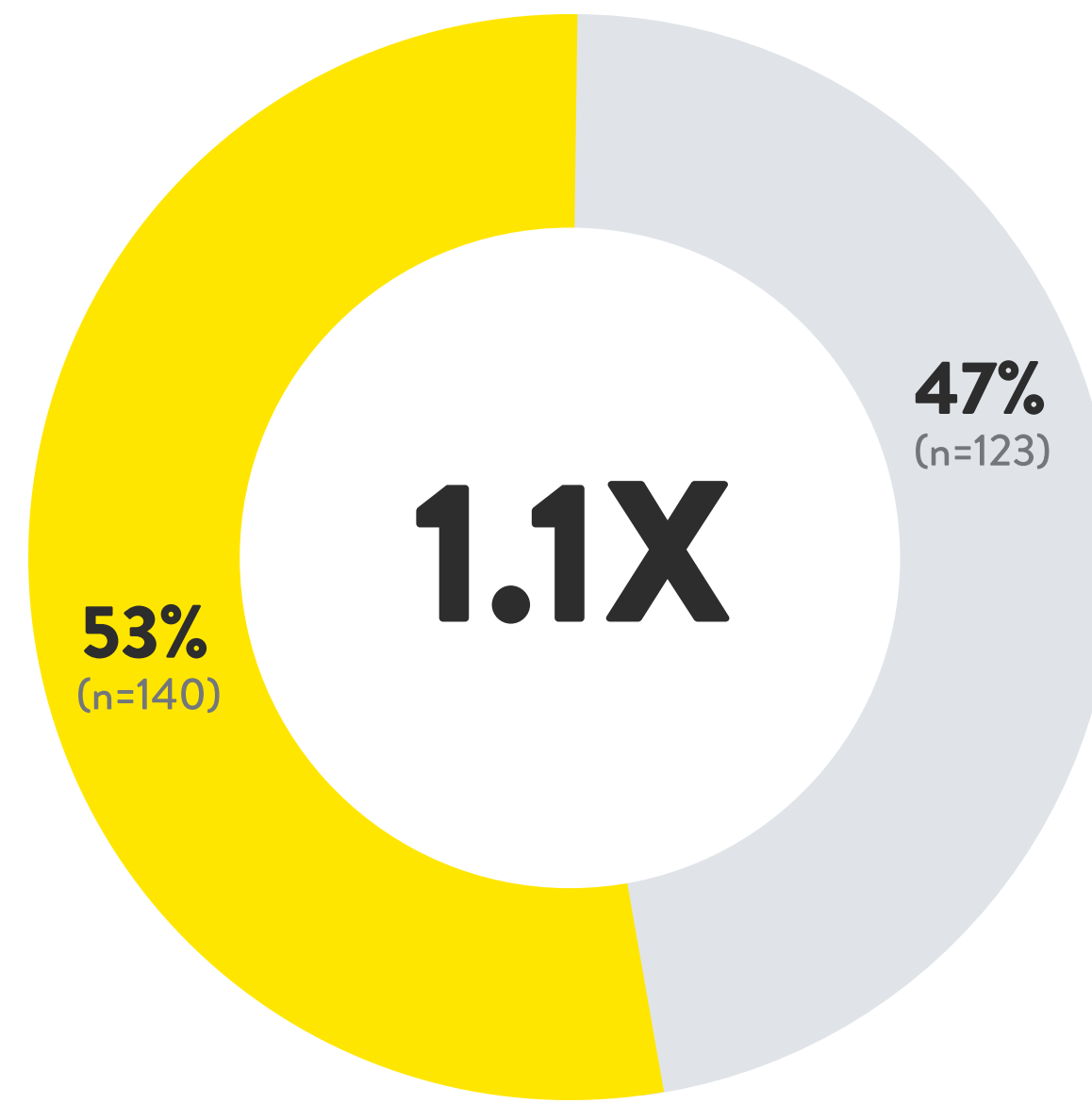
# 02

## INSIGHT

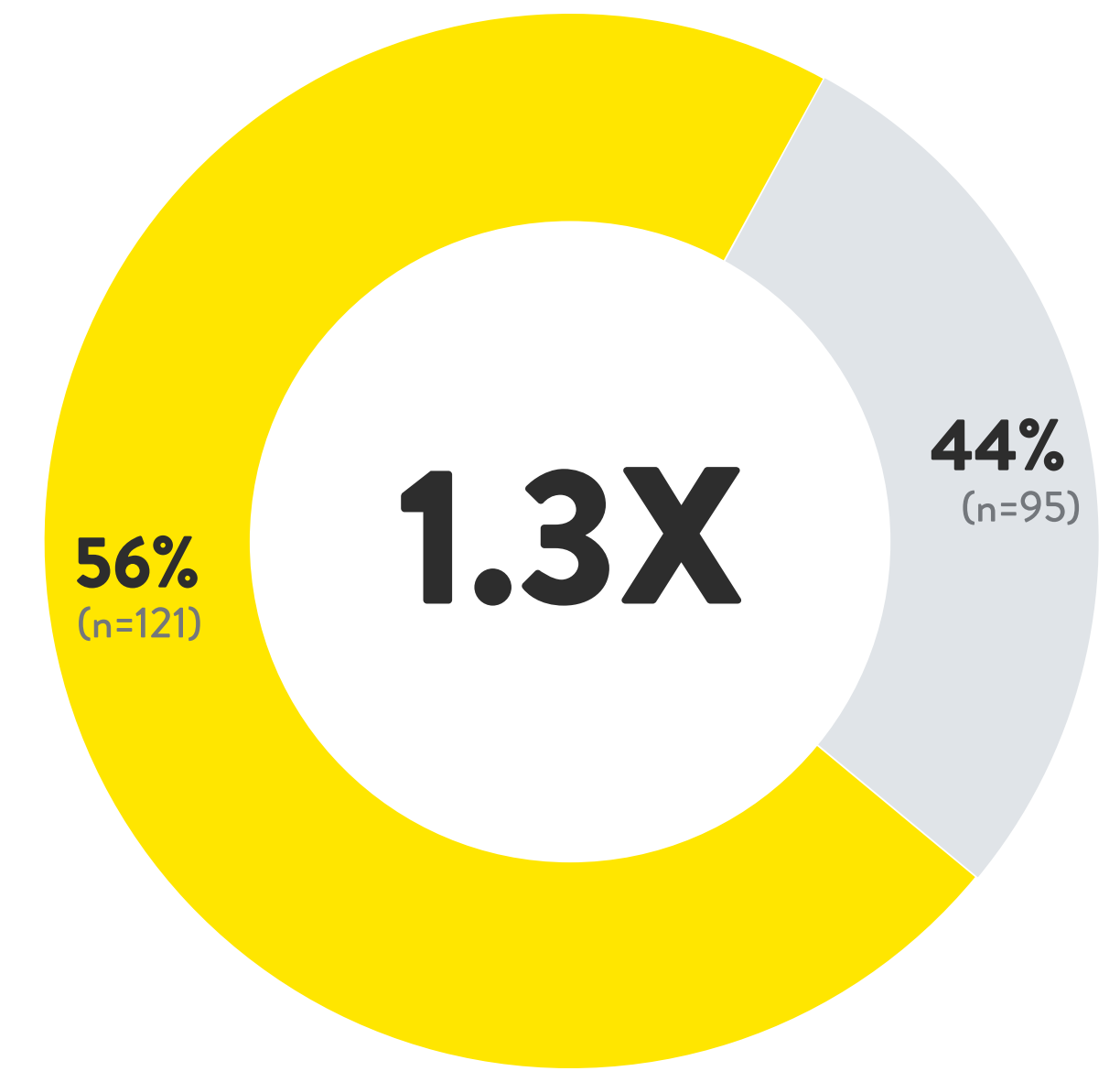
Overall, those who purchased live event tickets and/or accommodation and/or airfare are **1.2x** more interested in buying Refund Protection if there is no paperwork involved when submitting a refund request vs if the protection is limited to certain reasons, like illness/injury and transportation issues



Accommodation



Live Event Ticketing



Airfare

- Respondents that would be more interested in buying **CFAR Refund Protection** in the future
- Respondents that would be more interested in buying **non-CFAR Refund Protection** in the future

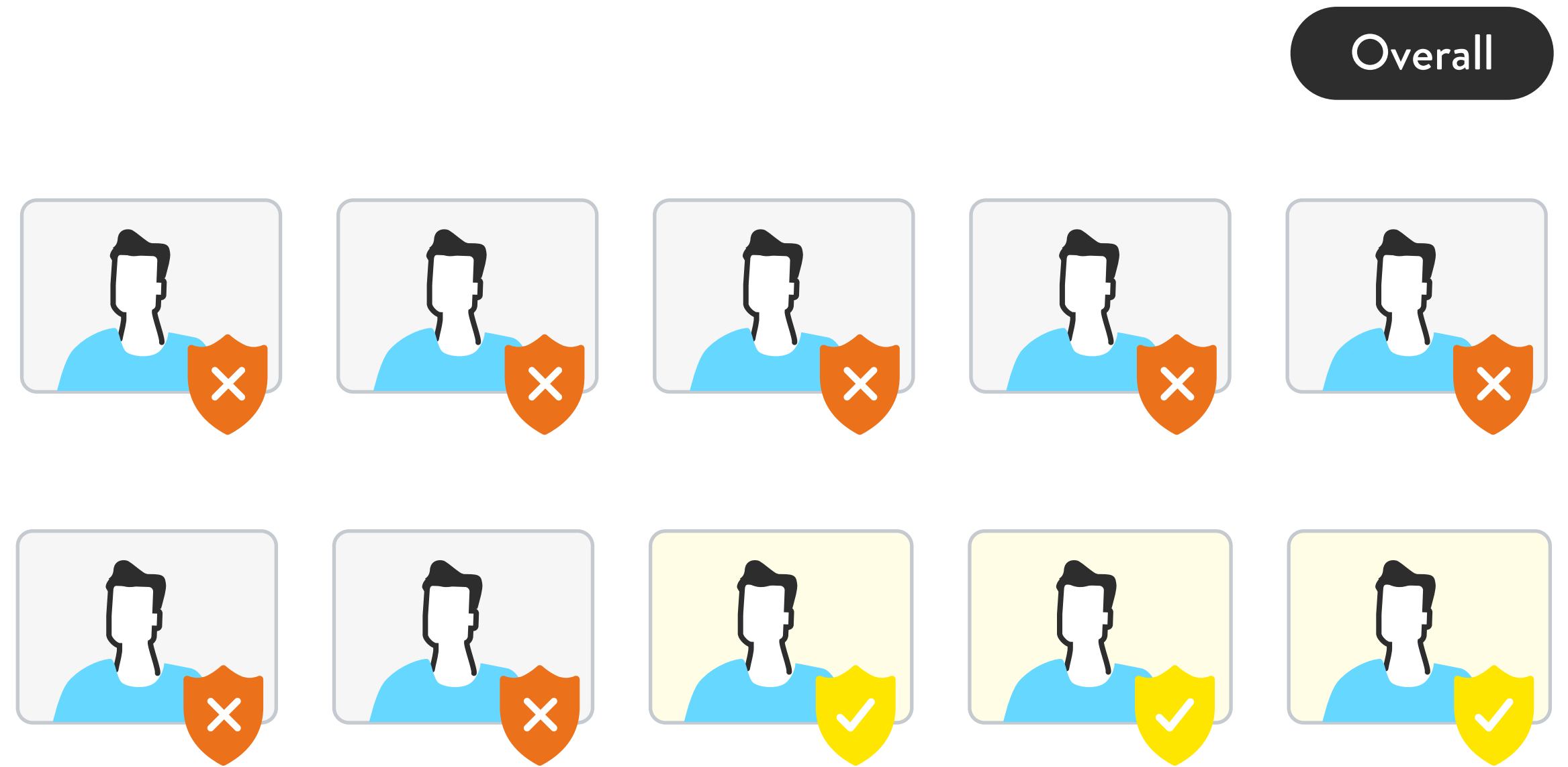
# 03



## INSIGHT

7 out of 10 respondents were not offered “Refund Protection” for their most recent live event ticket and/or accommodation and/or airfare

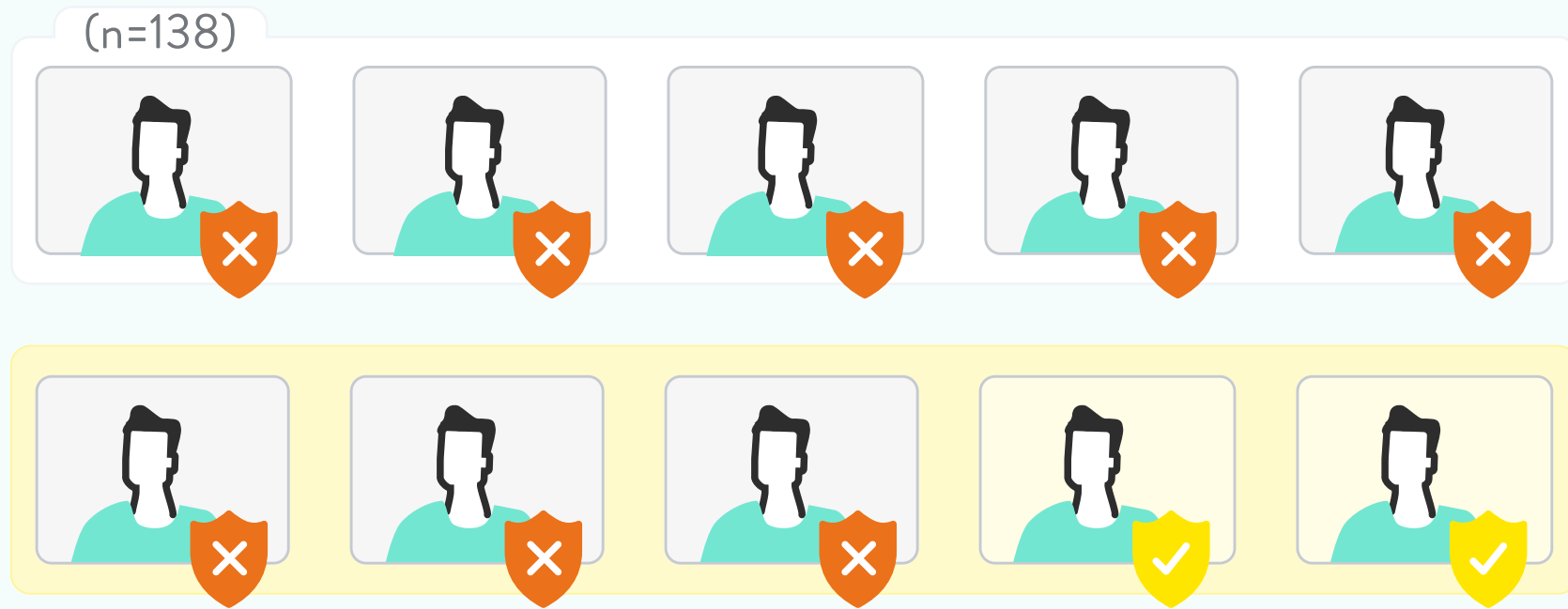
“ Were you offered **Refund Protection?** ”



(n=350)

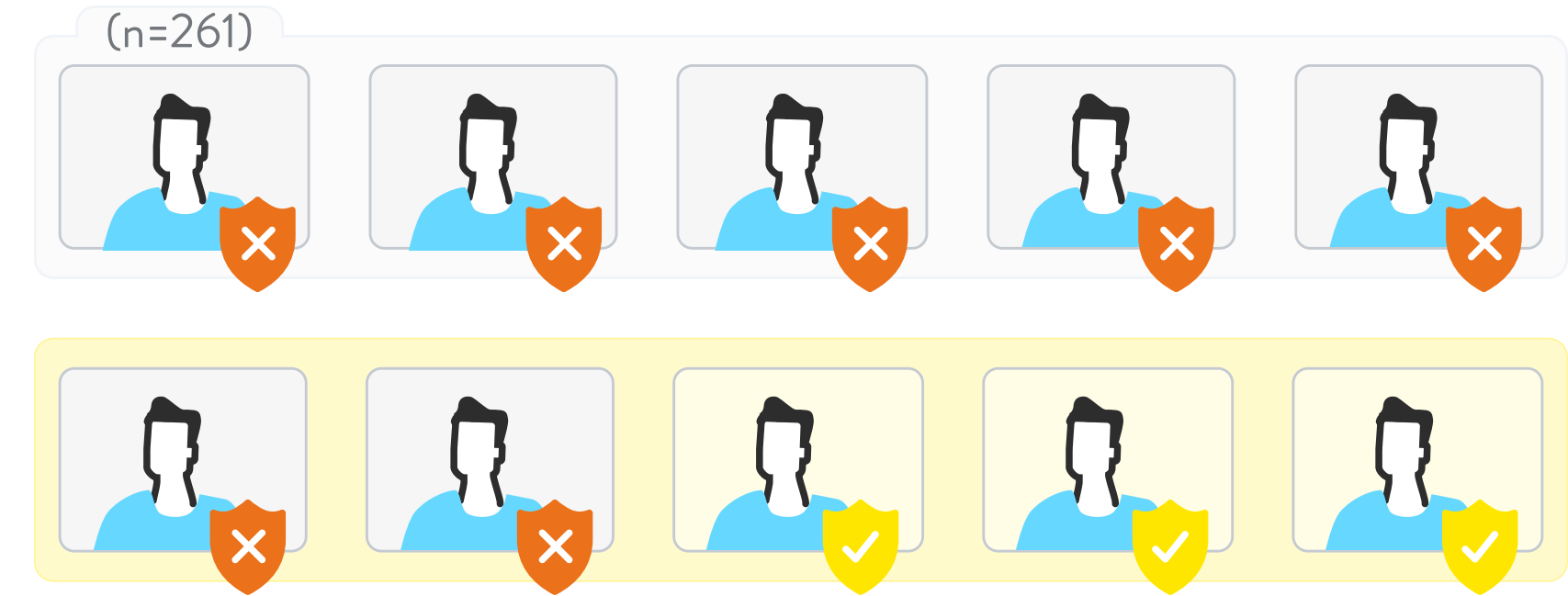
- Respondents who were **NOT** offered Refund Protection
- Respondents who **were** offered Refund Protection

### Live Event Ticketing



**8 out of 10** live event ticket buyers were not offered Refund Protection

### Accommodation



**7 out of 10** respondents who booked accommodation were not offered Refund Protection

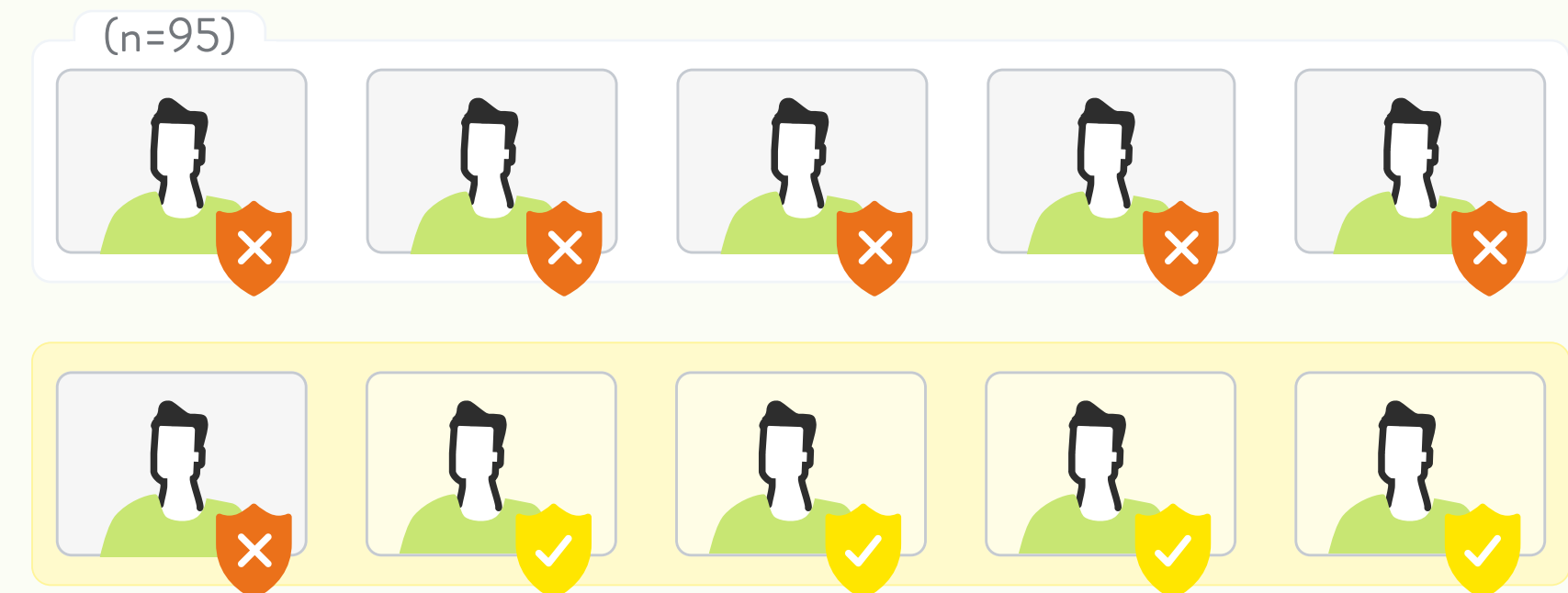
## INSIGHT 03



“ Were you offered **Refund Protection**? ”

- Respondents who were **NOT offered Refund Protection** when they were last buying their live event tickets and/or booking accommodation and/or airfare
- Respondents who **were offered Refund Protection** when they were last buying their live event tickets and/or booking accommodation and/or airfare

### Airfare



**6 out of 10** respondents who booked airfare were not offered Refund Protection

# 04



## INSIGHT

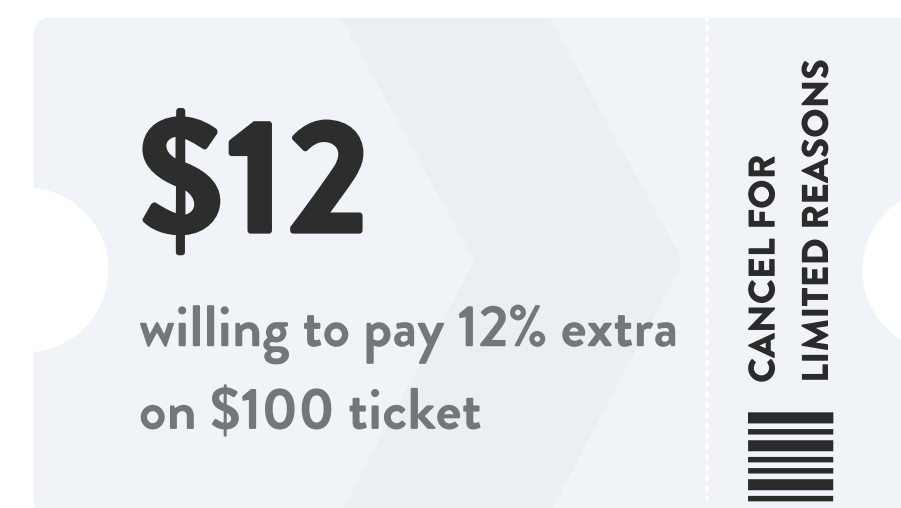
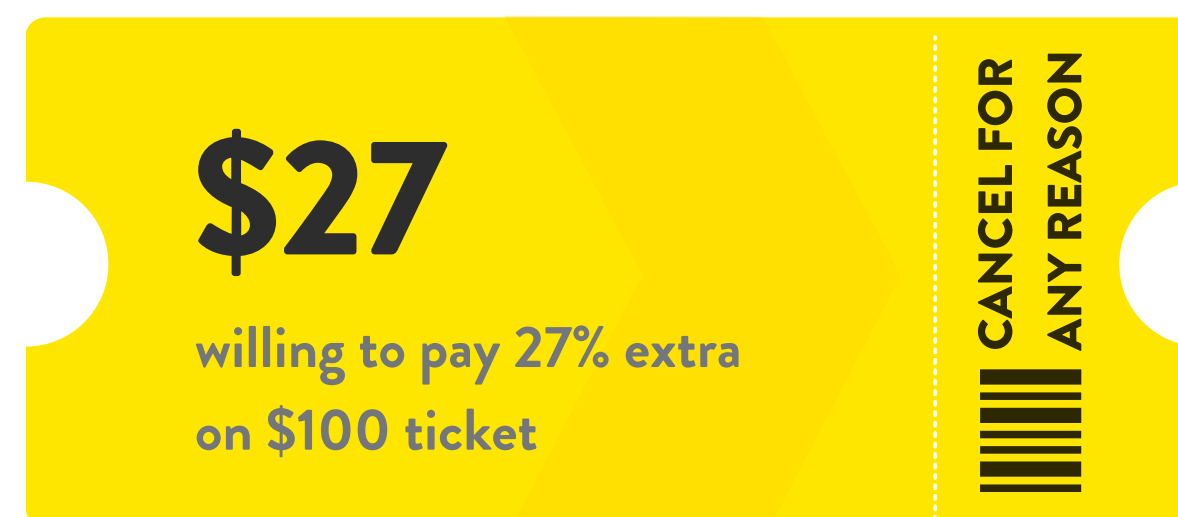
Respondents are willing to pay more for CFAR vs non-CFAR, driven by convenience

[ If you were offered Refund Protection that refunds you limited reasons / for any reason, how much extra would you be willing to pay? ]

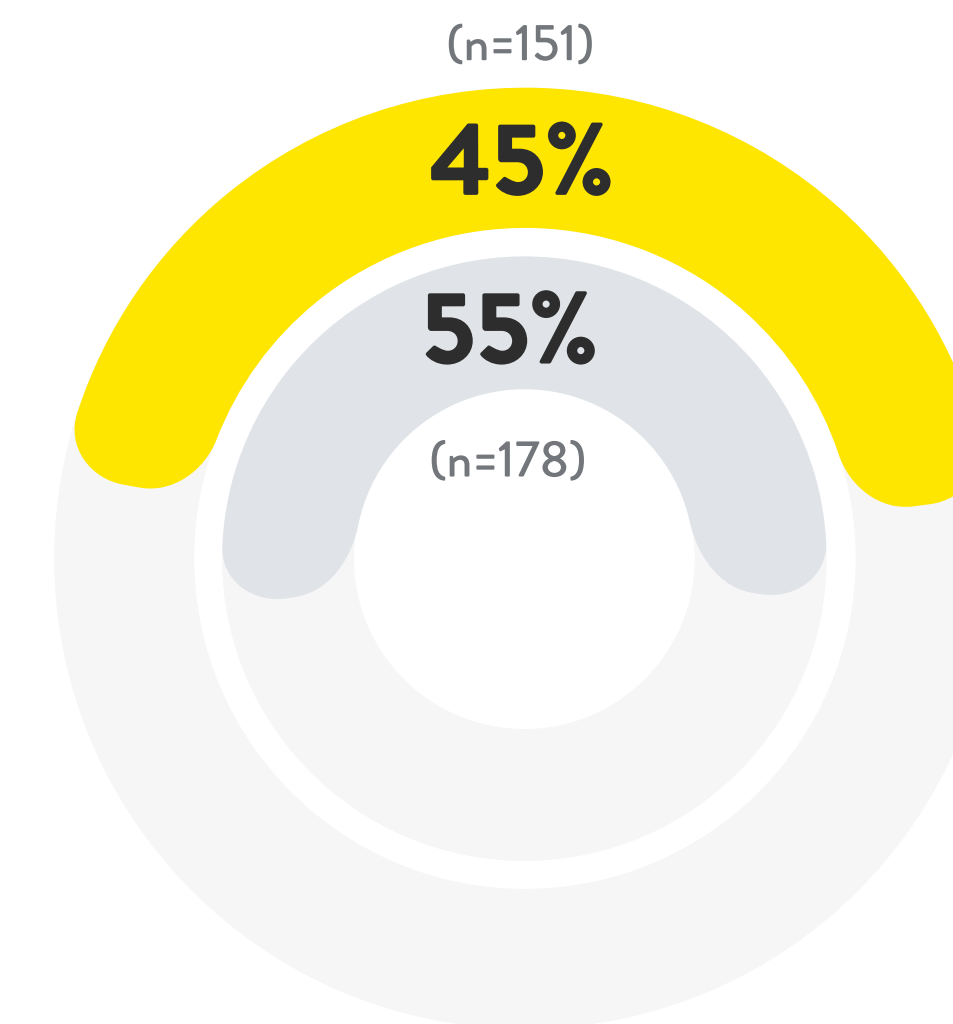
“ Why would you be more interested in buying Refund Protection that refunds you for any reason? ”

For example, suppose you paid \$100 USD for a ticket, if you selected 10% extra, it would be \$10 USD extra

### Overall



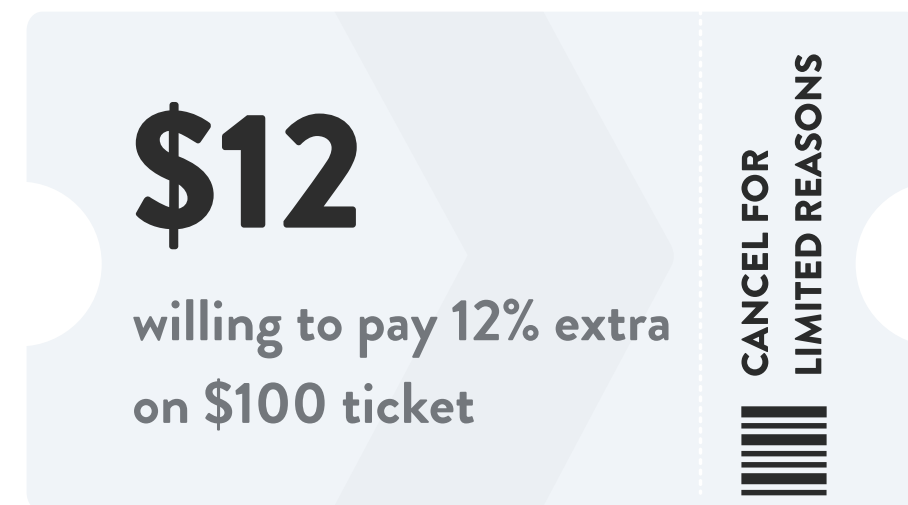
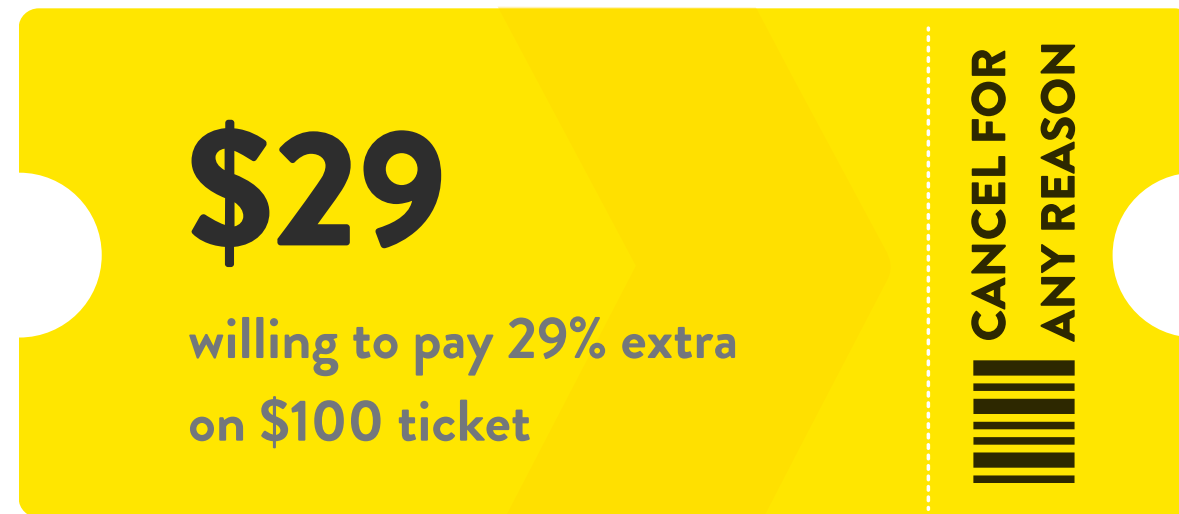
Respondents are willing to pay 125% more for CFAR vs non-CFAR



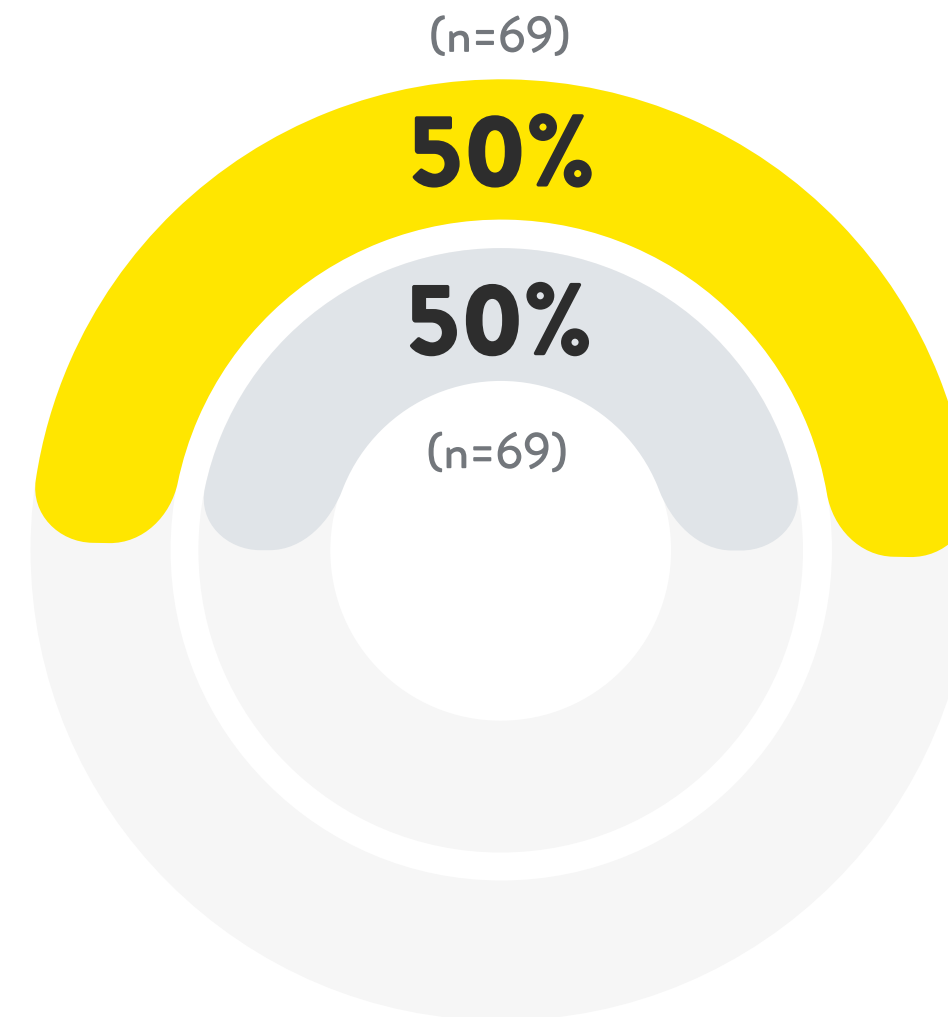
They are driven by the convenience of not having to submit any documentation

- Convenience of not having to submit any documentation
- Flexibility to change their mind

## Live Event Ticketing



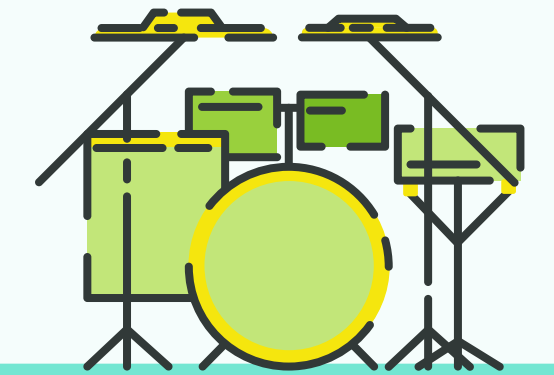
Respondents are willing to pay **142%** more for CFAR vs non-CFAR



They are driven by the convenience of not having to submit any documentation

- Convenience of not having to submit any documentation
- Flexibility to change their mind

# 04



## INSIGHT

Respondents are willing to pay more for CFAR vs non-CFAR, driven by convenience

[ If you were offered **Refund Protection** that refunds you limited reasons / for any reason, how much extra would you be willing to pay? ]

“ Why would you be more interested in buying **Refund Protection** that refunds you for any reason? ”

For example, suppose you paid \$100 USD for a ticket, if you selected 10% extra, it would be \$10 USD extra

# 04



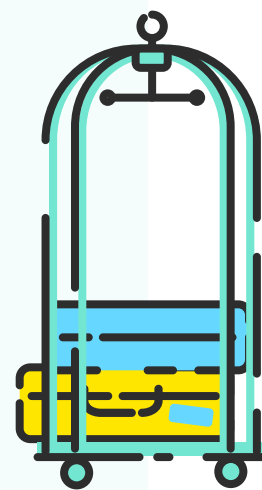
## INSIGHT

Respondents are willing to pay more for CFAR vs non-CFAR, driven by convenience

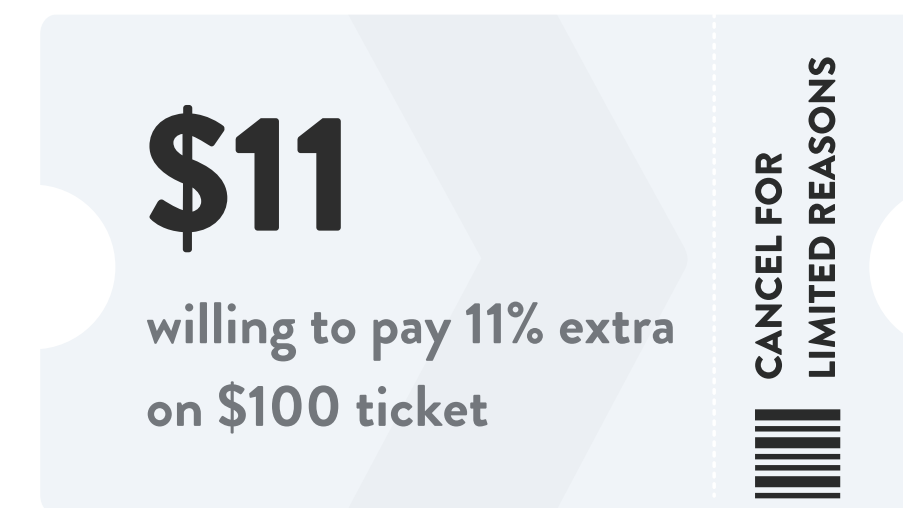
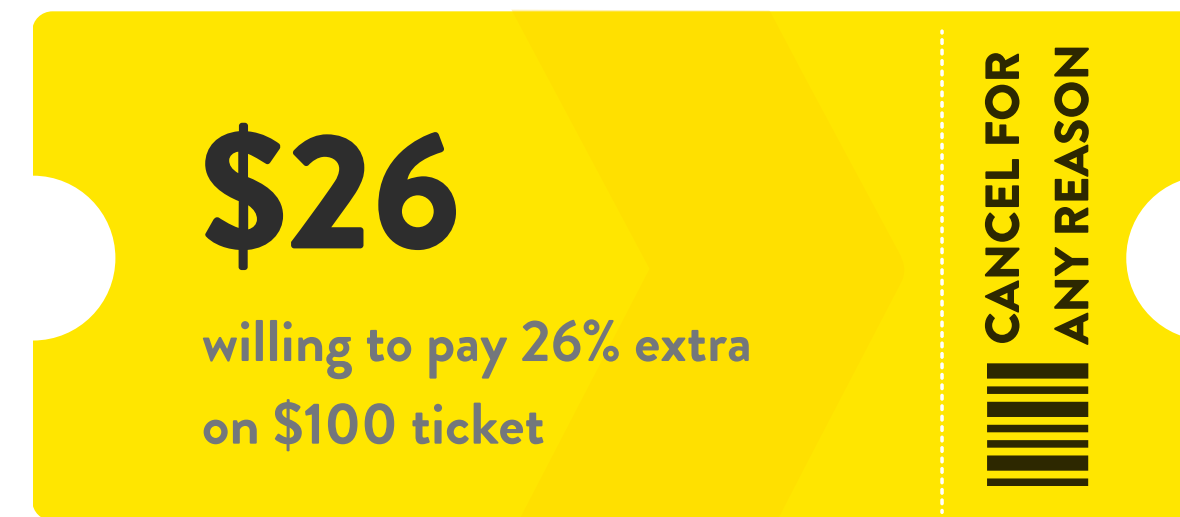
[ If you were offered Refund Protection that refunds you limited reasons / for any reason, how much extra would you be willing to pay? ]

“ Why would you be more interested in buying Refund Protection that refunds you for any reason? ”

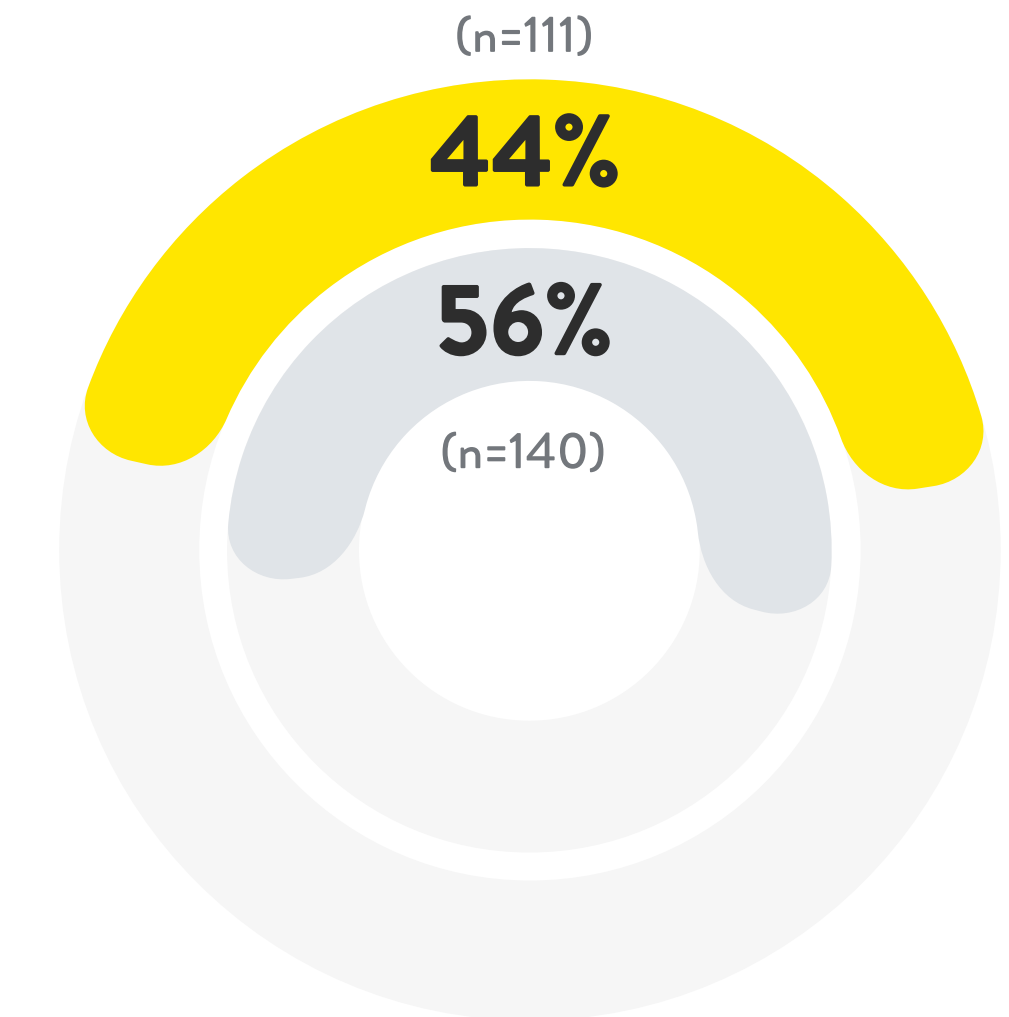
For example, suppose you paid \$100 USD for a ticket, if you selected 10% extra, it would be \$10 USD extra



## Accommodation



Respondents are willing to pay 136% more for CFAR vs non-CFAR



They are driven by the convenience of not having to submit any documentation

- Convenience of not having to submit any documentation
- Flexibility to change their mind

## Airfare

**\$26**

willing to pay 26% extra  
on \$100 ticket

CANCEL FOR  
ANY REASON

**\$11**

willing to pay 11% extra  
on \$100 ticket

CANCEL FOR  
LIMITED REASONS

Respondents are willing to pay **136%**  
more for CFAR vs non-CFAR

(n=53)

**41%**

**59%**

(n=77)

They are driven by the convenience of  
not having to submit any  
documentation

- Convenience of not having to submit any documentation
- Flexibility to change their mind

# 04



## INSIGHT

Respondents are willing to pay more for CFAR vs non-CFAR, driven by convenience

[ If you were offered **Refund Protection** that refunds you limited reasons / for any reason, how much extra would you be willing to pay? ]

“ Why would you be more interested in buying **Refund Protection** that refunds you for any reason? ”

For example, suppose you paid \$100 USD for a ticket, if you selected 10% extra, it would be \$10 USD extra



# 05

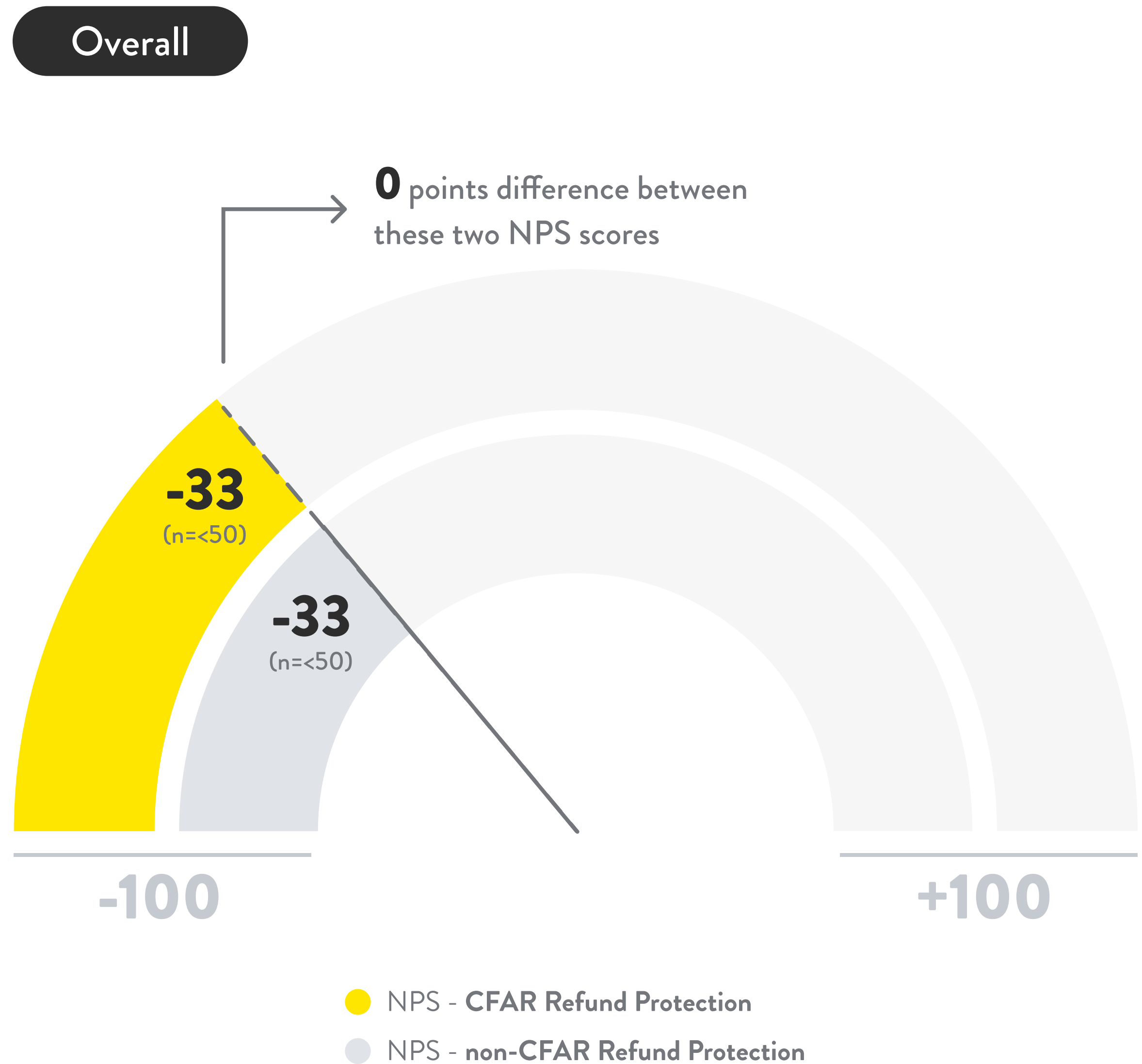


## INSIGHT

Overall, the average Net Promoter Score (NPS) for ‘Cancel for Any Reason’ (aka CFAR) customers is **0 points** higher than for non-CFAR customers

[ Which type of Refund Protection did you purchase when buying a ticket for your live event and/or booking your accommodation and/or your airfare? ]

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the Refund Request process? ”

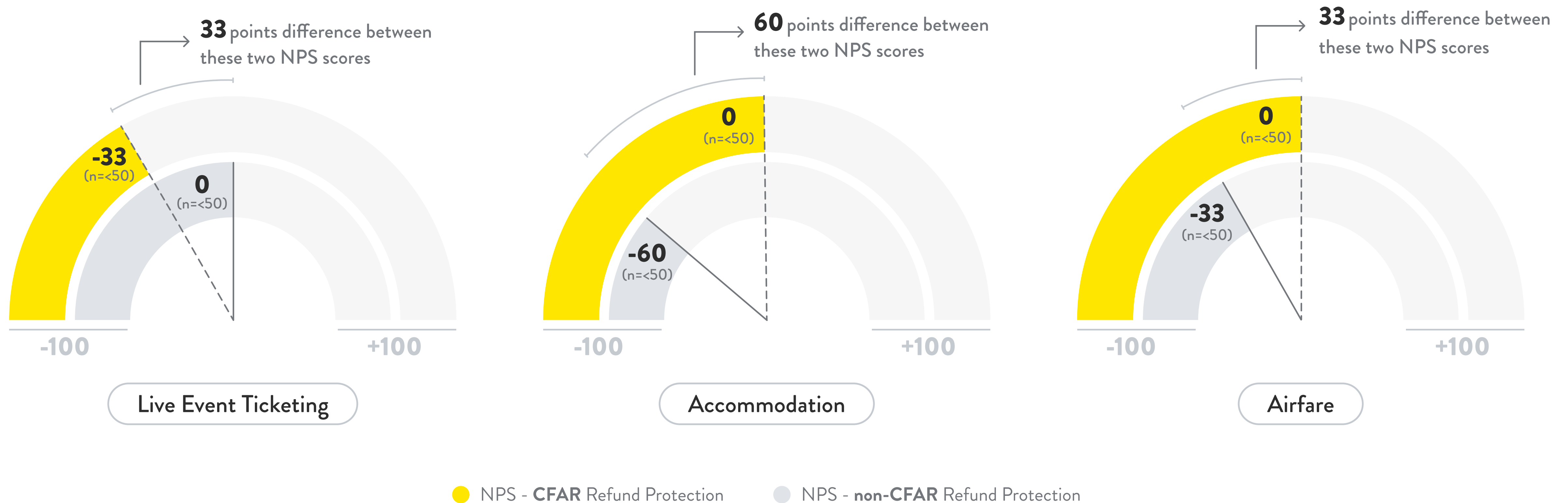




# 05

## INSIGHT

Overall, the average Net Promoter Score (NPS) for 'Cancel for Any Reason' (aka CFAR) customers is **0 points** higher than for non-CFAR customers





# COVER GENIUS

This report was prepared by Cover Genius Pty Limited ABN 43 159 983 598. The information is of a general nature and any observations about insurance, the property market and its trends are incidental and not intended to be construed as financial advice. Speak to a professional before making any financial decision. This report and the information within it may not be reproduced without the permission of Cover Genius.