

令和元年9月30日

〒981-0933
仙台市青葉区柏木1丁目2-40
ブライツシティ柏木702号室
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく
理事長 吉岡 和弘 殿

〒605-0074
京都府京都市東山区祇園町南側551
公益財団法人 日本漢字能力検定協会
代表理事 高坂 節三



回 答 書

前略

貴法人からの平成30年11月29日付再照会書(以下「再照会書」という。)に対し、回答をお待たせしたことをお詫び申し上げます。再照会書にある【再照会事項】に従い、以下のとおりご回答申し上げます。

1 キャンセルした場合にかかる費用の額等について

(1) 検定料を入金したが願書等を提出しなかった場合に要する費用について

(ア) 貴法人の平成30年4月24日付ご回答(以下、単に「ご回答」という)によると、検定料を払ったが願書等を提出しなかった場合に検定料の返還に応じようとする、**「①受付機関(書店等)への手数料、②返金事務に係る費用、③返金にかかる送料(現金書留等)がかかり、・・・返還できる差額が生じません」**とのことですが、**①、②、③の具体的な費用額(1件あたりの額[概算で結構です]、各級で検定料が異なるため各級毎に違う場合はその額)をご説明ください。**

①・②・③の費用を合計した金額は、1件あたりおよそ4,300~4,800円(消費税8%にて算出)です。これら、受検料の返還にかかる費用の詳細については、当協会の事業活動に関する重要な情報であり、かつ、取引先との取り決めによって守秘義務のある情報も含まれますので、開示は控えさせていただきます。

(イ) ご回答によると、願書等の提出後には「受付事務(委託先)手数料」

が発生する、「必着日時点で会場（座席）の確保、検定問題の準備等の手配がなされ、申込みに相当する費用が発生する」とされています。検定料を払ったが願書等を提出しなかった場合には、これらの受付事務（委託先）手数料や会場（座席）の確保等の準備行為は行われず（費用発生しない）ものと理解してよろしいでしょうか。このような場合でも行われる事務手続や準備行為があれば、その内容、発生する費用額についてご説明下さい。

ご指摘のごとく、この場合には準備行為は発生しません。

(ウ) 書店申込みによる検定料入金を行ったが願書と書店払込証書を必着日までに提出しないケース（貴法人のHPでは「無効」となるとされているケース）はどの位あるのでしょうか。過去2年分の検定料入金者数中に占める人数（件数）及び割合についてご回答下さい（可能であれば各級毎にご回答下さい）。

過去2年間の当該ケースの件数は、1年間あたりおよそ350件です。この件数が書店申込の入金者数全体に占める割合は、それぞれおよそ0.6%です。

(2) 願書等の提出後に返金する場合に要する費用について

(ア) 願書等の提出後必着日前（会場（座席）確保等の準備に入る前）の段階において検定料の返還に応じる場合には、①受付機関（書店等）への手数料、②返金事務に係る費用、③返金にかかる送料（現金書留等）を要するとのことですが、①～③の内容や金額は、上記1（1）（ア）と同じでしょうか。異なる場合にはその内容金額をご説明下さい。

「1（1）（ア）」と同様です。

(イ) 願書等の提出後必着日を経過した後に返金する場合に返金に応じた場合にかかる費用として、上記①～③に加えて「受付事務（委託先）手数料」があるとのことですが、具体的には1件当たり幾らを要するのか（各級毎に違う場合はその額）をご説明下さい。

この費用の詳細については、「1（1）（ア）」と同様に開示は控えさせていただきます。

(ウ) 受検が実施された場合に要する費用の内容及び1件当たりの金額についてご説明下さい。

この費用の内訳は、①受付機関（書店等）への手数料、②受付事務（委託先）

手数料、③問題作成費用、④会場賃借料・運営人員費用、⑤採点費用、⑥受検票および結果資料送料、⑦結果処理事務費用です。それぞれの項目における具体的な金額および1件あたりの金額については、「1 (1) (ア)」と同様に開示は控えさせていただきます。

(エ) 検定料支払い及び願書等の提出をしたが、受検しなかったケースはどの位あるのでしょうか。過去2年分の検定料入金者数中に占める人数(件数)及び割合についてご回答下さい(可能であれば各級毎にご回答下さい)。

過去2年間の当該ケース(書店申込が正常に完了、かつ欠席)の件数は、1年間あたりおよそ3,300件です。この件数が書店申込者数全体に占める割合は、それぞれおよそ6%です。

2 申込みが「無効」となるとの記載について

検定料を入金したが願書と書店払込証書を必着日までに提出しない場合は、貴法人のご案内では「申込みは無効となります」と記載されています。申込みが無効となり契約が成立しないとすると、法的には、支払った検定料は「不当利得」として申込者に返金すべきことになるはずですが、この点についてはいかがお考えでしょうか。

当該ケースの場合に「申し込みが無効となる」旨の表記については、申込者の誤解を招きかねないものであったと考えております。従い、申込者等への各種ご案内における「無効」の表記は、今後これを改め、「願書と書店払込証書が協会本部に到着しなければ、受検できません。この場合、返金や次回以降への振り替えはできません。」等の表記とする方針です。

3 受検の次回以降への振替について

検定料を入金したが願書と書店払込証書を必着日までに提出しない場合について、「次回以降への延期もできません」とされています。「受付事務(委託先)」、「会場(座席)の確保、検定問題の準備等の手配」は、願書等の提出後になされるとすると、改めて願書等の提出を求めて次回以降への振替することは可能ではないかと思われませんが、次回以降への振替を認めないのはどのような理由によるものでしょうか。返金に代わる方法として振替措置を検討頂くことはできないのでしょうか。

次回以降への振り替えは、現実的ではないと考えております。

これは、申込を管理している各種システムにおいて、各回毎に区切って申込を処理する仕組みとなっていることにより、個々の申込に関する受検前の情報を

受検回をまたいで保持できないためです。仮に振り替えを行う場合、各種システムの大幅な改修およびこの改修に伴う多額の費用、他の回へ振り替える際の事務フローの追加および費用等も想定されます。

前提として、願書等が必着日までに提出されない場合であっても、検定日までに受検の意志のある申込者の方からお問い合わせを頂戴した場合は、事情を確認し、可能な限り受検を予定されていた検定日に受検いただく環境を整えることを最優先に考えて対応しております。

草々