

ネットとうほく 2017 (検) 第 12 号-4
2020 年 (令和 2 年) 1 月 30 日

〒605-0074

京都市東山区祇園町南側 551 番地

公益財団法人 日本漢字能力検定協会 御中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目 2-40

ブライツシティ柏木 702 号室

内閣総理大臣認定 適格消費者団体

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

電話 022-727-9123

FAX 022-739-7477

URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>



再 照 会 書

当団体からの平成30年11月29日付再照会書(以下、「再照会書」という。)に対し、貴法人より令和元年9月30日付回答書を拝受いたしました。

しかし、再照会書は、キャンセルを認めた場合にかかるという事務費用の金額・程度がわからないと貴法人のご説明内容の当否について判断ができないということで、具体的にかかる費用額についてご照会したものでしたが、今回の回答書では、その点についてほとんど回答がなされておらず、回答内容に不明な点もあります。書店申込みとインターネット・コンビニ申込みの違いについても、お尋ねしたい点があります。

よって、以下のとおり、再照会を致します。

つきましては、本書到達後2ヶ月を目処に、ご回答を書面にて送付頂きますようお願い申し上げます。

【再照会事項】

(1) 検定料を入金したが願書等を提出しなかった場合に返金する場合について

(ア) 「①受付機関(書店等)への手数料」は具体的にいくら・どの程度(検定料に対する%等)か、ご説明下さい。

(イ) ②返金事務に係る費用、③返金に掛かる送料(現金書留等)について、どのような費用がいくら発生するのか、その金額がかかる理由について、ご説明下さい。

(照会の理由)

(ア) について

①受付機関（書店等）への手数料、②返金事務に係る費用、③返金に掛かる送料（現金書留等）を合計した金額は、1件あたりおよそ4,300円～4,800円（消費税8%にて算出）というだけで、「受験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」として、回答がなされていません。

漢字検定の検定料は、級に応じて1,500円～5,000円と認識しており、この検定料で検定が実施された場合の全費用（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受験票及び結果資料送料、⑦結果処理事務費用）が支弁されることを考えると、「検定料を入金したが願書等を提出しなかった場合」に費用として発生する「①受付機関（書店等）への手数料」は、検定料総額のうちごく少額と考えられます。この段階（検定料を振り込んだが願書を提出していない）で発生済となる費用額と、返金に充てることができる検定料残額を確認するため、「①受付機関（書店等）への手数料」を明らかにして下さい。

(イ) について

検定料を入金したが願書等を提出しなかった場合に返金、①受付機関（書店等）への手数料、②返金事務にかかる費用、③返金にかかる送料（現金書留等）の合計額が1件あたりおよそ4,300円～4,800円かかるという点について、1,500円～5,000円を現金書留で送金する場合の手数料は519円程度、振込送金（Web送金の場合）の手数料は440円程度であるのに、このような金額がかかるというのは、理由の説明なくして理解困難です。

検定料金には1,500円から5,000円と幅があり、1,500円の場合は返金費用の方が大きいとしても、5,000円の場合でも同様と言えるのか疑問です。

また、貴法人が行っているCBT受検（個人受検）の場合、検定日の4日前まで受検キャンセルができ、検定料が10,000円未満の場合、手数料1,000円＋消費税を差し引いて指定の口座に返金するとされていることと比較しても、キャンセル返金にかかる費用が高額にすぎるとのではないかと疑問があります。

そこで、②返金事務にかかる費用、③返金にかかる送料（現金書留等）の具体的内容と金額、その金額がかかる理由について、ご説明下さい。

なお、「取引先との取り決めによって守秘義務のある情報も含むので開示は控えさせていただきます」とのことですが、当団体の公表ルールにおいて、非公開を条件に提供された営業秘密等、当団体が公開不相当と判断したものは公表をしないことができることになっていることも考慮の上開示を検討頂けるよう申し添えます。

(2) 検定料を入金したが願書等の提出がない場合の契約の成否と返金義務について

検定料を入金したが願書と書店払込証明書を必着日までに提出しない場合について、検定受検契約は成立しているのかいないのか、及びそのように考える理由をご説明下さい。

また、契約が成立しているとする場合は検定料の返金義務はないと考えておられるのか（その理由）についてもご説明下さい。

（照会の理由）

（ア）検定料を入金したが願書と書店払込証明書を必着日までに提出しない場合は「申込みは無効となります」という記載について、無効との表記は改め、「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。」との表記とする方針であるとのご回答です。しかし、「申込みが無効」と表記しないとしても、契約自体の成否についてはどのようにお考えでしょうか（契約は申込みと承諾の意思表示が合致した場合に成立するものとされていますが、契約が不成立の場合と、契約は成立しているがその履行ができなかった場合とでは、後述するように受領済みの検定料の返還義務などの法律的な処理の考え方が異なってくることから確認するものです）。

貴法人のHPによれば、検定申込の方法として、インターネットでの申込みやコンビニに設置された端末機での申込みがあり、それら場合は、別途クレジット決済・コンビニ決済で検定料を支払うことになるが、「検定料のお支払いがなければ申込みは無効となります」と記載されています。申込み（願書提出）はなされたが検定料の送金がない場合は「申込みは無効」となるというのは、このような場合は、申込に対する承諾をしないという趣旨であり、「契約は成立しない」（契約不成立）ということになるものと理解されます。

検定料を支払ったが願書が提出されない（申込に相当する手続がない）場合、もし契約が不成立であれば、不当利得として受領済みの検定料の返還義務が生じるところですが、この場合はインターネット申込み等と異なり、契約不成立とはならないということなのかまた、その違いはどのような理由によるものでしょうか。

（イ）また、契約は成立しているとされる場合、受検者が願書を出さなかったことにより受検させることができなかったというご主張が考えられますが、その場合は債権者（受検者）の責めに帰すべき事由による履行不能として危険負担の規定である現行民法・改正民法の536条2項が適用されることになり、現行民法同項後段、改正法同項但書により、「自己の債務を免れたことによって得た利益」の償還をしなければならないこととなります。さらに、改正民法485条本文にあるように「自己の債務を免れたことによって得た利益」の償還に関する費用は、特約がない限り、漢検（＝債務者）負担となるのが原則と存じます。よって、契約が成立しているとされる場合でも、全く返金を要しないことにはならないと考えますが、これらの点についてどのようにお考えでしょうか。

（3）料金先払いの制度の改善について

書店申込みにおける、料金先払い・願書後日提出という申込み方法を、料金後払いか願書提出と同時支払いとなるよう、改善の余地がないのか、それを検討するお考えがないのか、照会いたします。

(照会の理由)

貴協会の現行制度では、インターネット・コンビニ申込みであれば料金は後払いであり、払込しなければ契約不成立という扱いとなっているのに対し、書店申込みでは料金先払いで願書後日送付（払込証明書を添付して申込みことになっている）となっているため、願書提出がない場合は（検定を受ける権利も得られないのに）返金もされないという扱いがなされていることとなりますが、これは、消費者から見れば、申込み方法によって、契約手続途中で受検意思をなくしたり手続を失念したような場合のリスクに差があるということになるかのではないのでしょうか。

検定料を支払いながら願書提出がない件数が、1年間当たりおよそ 350 件あるとのこと回答であり、申込み方法の違いによって不利益を受ける者が少なからずいるということかと存じます。

申込み方法の選択によって消費者のリスクが異なることについて、問題意識を持っておられるか否か、これを是正する措置（例えば書店に先払いさせるのではなく、後払いか願書提出と同時支払いとなるようにする等）を検討される意思がないかについて、照会いたします。

以上