

令和2年4月13日

〒981-0933

仙台市青葉区柏木1丁目2-40

ブライトシティ柏木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

貴法人からの令和2年1月30日付再照会書（以下「再照会書」という。）を拝受いたしました。再照会書にある【再照会事項】（以下、斜体によって示す部分。）に沿って、以下のとおりご回答申し上げます。

(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。

「①受付機関（書店等）への手数料」に関し、その具体的な金額は、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) 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。

「②返金事務に係る費用」に関し、その具体的な金額は、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。なお、「返金事務」の内容についてご説明いたしますと、複数名の職員・派遣スタッフによる各種作

業が発生します。例えば具体的には、当該申込者との電話応対による本人確認および申出内容確認、申込情報協会内確認、返金取扱いの協会内決裁手続き、協会内申込データの修正登録、請求データ情報消込、金融機関での出金手続き、現金準備、郵便局での現金書留送付手続き等が主な内容です。

また、書店申込の場合の「③返金にかかる送料」に関しては、仮に返金するとした場合の方法は、現金書留に限定されるため、現金書留送料 519 円と現金書留封筒代金 21 円が発生することとなります。なお、現金書留に限定される理由ですが、個人情報保護の観点から、当協会は受検に必要な個人情報以外は取得しないこととしているためです。当協会では、書店申込の場合は受検に必要な個人情報として「氏名」「電話番号」「住所」のみを取得します。「氏名」は特定の個人の識別、「電話番号」は何か不備等あった場合の連絡先として、「住所」は受検票を送付するためにそれぞれ取得しますが、銀行口座情報等は受検に必要がないため取得しません。このように、当協会では受検に必要な個人情報以外の情報は取得しない方針であるため、書店申込の場合は仮に返金を行うとしても、現金書留による返金以外の方法はとりえません。

(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。

ア ご指摘のケースにおいて、検定受検契約は成立していると考えております。

まず、書店申込の際に志願者が記入する「書店払込伝票」には、「いつの・どの級の・どの価格の・何の検定に」という検定受検契約の要素となる事項が明示されており、志願者は、これらの条件を選択・認識したうえで受検料を支払うのですから、志願者が受検料を支払ったことによって志願者に契約申込の意思があったと認められます。また、当協会が申込受付を委託している書店より受験料の支払いと引換えに「書店払込証書」を志願者に渡すことが志願者の申し込みに対する当協会による承諾となると考えます。

イ さて、再照会書において言及のあった民法 536 条 2 項には、「債権者の責めに帰すべき事由によって債務を履行することができなくなったときは、債務者は、反対給付を受ける権利を失わない。この場合において、自己の債務を免れたことによって利益を得たときは、これを債権者に償還しなければならない。」とありますので、本件にかかる条項が適用されるのか、及び当協会が「自己の債務を免れたことによって利益を得た」といえるのかについて以下述べます。

まず、この民法 536 条 2 項は任意規定であり、これと異なる意思表示をしたときや異なる慣習があるときはその意思表示や慣習が適用される（民法 91 条ないし 92 条）ところ、書店申込の場合、「受検要項」「願書送付用封筒」「書店払込伝票」のいずれにおいても、「一旦払い込まれた受検料は、いかなる場合でも返金しない」と記載し当協会としては返金しない意思表示を明示しており、志願者はこのことを認識して書店で検定料を支払っておられます。また、書店申込の場合に返金しないことは当協会の長年の慣行として続いてきていることです。よって、そもそもかかるケースにおいて民法 536 条 2 項の適用はないと思われます。

次に、当協会が「自己の債務を免れたことによって利益を得た」といえるかどうかですが、書店で検定料を支払ったが願書を提出しなかったことにより当協会に利益が発生するとすれば、「受付事務手数料」「受検票・結果資料送料」「問題用紙等作成費用」「採点費」「結果処理事務費用」が挙げられます。しかし、仮にこれに対して「返金」しようとする「返金事務」が別に発生し、この返金事務の費用が上記費用を上回ります。よって、結果として返金できるような「利益」はないということになり、「自己の債務を免れたことによって利益を得た」とはいえないと思料します。

ウ なお、それぞれの業務にかかる費用に関し、その具体的な金額や内訳は、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。

(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。

当協会においては、書店申込という申込方法は、書店で検定料をお支払いいただいた後直ちに願書を郵送いただく、という前提に立つものであり、「料金先払い・願書後日提出」ではないという認識です。

しかしながら今後は、公益の観点に立ち、お客様がより便利に、不安なく当協会の商品・サービスをご利用いただけるよう、貴法人からの一連のご指摘も踏まえ、検討してまいります。

草々