

ネットとうほく 2017 (検) 第 12 号-5
2020 年 (令和 2 年) 8 月 6 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

ブライトシティ柏木 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

電話 022-727-9123

FAX 022-739-7477

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



要請書兼再照会書

当団体からの令和 2 年 1 月 30 日付再照会書 (以下、「再照会書②」という。) に対し、貴法人より令和 2 年 4 月 13 日付回答書を拝受いたしました。ご対応いただきましたことに御礼申し上げます。

これまでいただいたご回答を検討した結果、以下のとおり要請及び再照会をいたします。

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。

なお、以後、当団体と貴法人との間のこれまで及び今後のやりとり経緯と書面の内容について、消費者被害防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表させて頂く予定であることを申し添えます (本件に関する当団体の活動及び公表につきましては、送付済みの「消費者市民ネットとうほくの「申入れ」等における活動方針と公表ルールについて」を参照下さい。

第 1 要請事項

1 要請の趣旨

書店申込みにおいて検定料を入金したが願書と書店払込証明書が到着しないことを理由に受検させることができない (受検票を発送できない) 場合、受領済みの受検料を、受検料の金額にかかわらず一切返金しないとする以下の規定を、既にかかった実費及び相当額の返金費用を超える額について返金するとの内容に改めるよう要請します。

願書と書店払込証明書が必着日までに協会本部に到着しなければ受検できませぬ。この場合、返金や次回以降への振り替えはできません。

2 要請の理由

- (1) 貴法人の令和元年9月30日付回答書において、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、「申込みは無効となります」との記載について、「願書と書店払込証明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」との表記に変更する旨のご回答でしたので、変更後の規定を対象として要請するものです。
- (2) 貴法人のご回答によれば、検定料を入金した段階で検定受検契約は成立しているとのこと。契約は成立しているが、願書が提出されないため受検票を発行することができないのだとすると(発行できないこととなる理由については、念のため後記のとおり照会します)、やはり、民法536条2項の適用が問題となるものと判断されます。

貴法人は、返金するには多額の費用がかかるため「利益」はないと回答されていますが、民法536条2項にいう利益は、受け取った検定料から当該契約に関して支出を要する費用を差し引いた残額(債務を履行しなかったことにより支出を免れた費用)を指すものと判断しております。

この残額を確認したいと考えて、受付機関(書店等)に対する手数料の金額・程度(検定料に対する%)を照会したのですが、ご回答頂けませんでした。業務上の重要な事項とのことなのでやむを得ないと考えますが、受付機関(書店等)の手数料は10%程度と予想されることから、仮に、検定料の90%程度は債務を履行しなかったことにより支出を免れた分として残っているという前提で、本件について以下のとおり判断いたしました。

- (3) 貴法人は、民法536条2項は任意規定であり、異なる合意は許されるとの立場ですが、消費者契約法10条は、一般的な法理による場合に比べて消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重するものであって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項を無効とすると規定しています。貴法人が返金しない旨意思表示し志願者はそれを認識して申込みしている(約款・合意がある)という場合でも、その約款や合意が消費者契約法10条に違反する場合は、無効となります。

「願書を提出しないことにより検定を受検できない場合でも検定料は一切返金しない」という規定・合意は、任意規定である民法536条2項を適用する場合に比して、消費者の権利を制限するものとなります。

「検定料は払われたが願書の提出がない」というケースは、大学の入学試験の出願においても生じますが、例えば東北地区の国立大学(岩手大学、東北大学、弘前大学、福島大学、山形大学)の一般入試では、検定料を払い込んだが出願しなかった(出願書類を提出しなかった場合又は出願が受理されなかった場合を含む)には検定料を返還する旨を募集要領で定めており、「検定料は一

切返金しない」とする規定は、これと比較しても消費者にとって不利益な定め方となっています。

検定料が4,500円～5,000円と高額な場合（その90%程度が支出を免れた利益として残っている）にも全く返金しないことを定める規定は、上記大学入試の募集要領の規定に鑑みても、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものとして消費者契約法10条に反する可能性があるものと考えます。

(4) 貴法人は、また、返金しようとする1件当たり4,300～4,800円の費用がかかるため、返金すべき利益はない、と回答されていますが、本件は、償還すべき利益がある場合に、その返還費用を当事者のどちらがどの程度負担することになるかという問題であると考えます。

利益の償還費用は、民法485条により債務者（貴法人）負担が原則です。民法485条も任意規定であり、特約により債権者負担とする例も多くみられます。振込送金手数料や書留料金と相当額の手数料等を差し引く特約（例えば、貴法人のCBT受検のキャンセルの場合1000円及び消費税を差し引いて返金するとの規定）は許されるものと考えますが、その特約が信義則に反し消費者の利益を一端的に害すると評価される場合は、上記同様、消費者契約法10条に反する疑義が生じるものと考えます。

返金に要するとする1件当たり4,300～4,800円の費用は、これまでの返金するシステムが構築されていない状況下で返金することにより、人件費委託費等の追加費用が発生することによるものと予想されますが、その中には本来は事業者が事業を運営するための経費として負担すべきものであって債務弁済費用とはいえないものが含まれており、その全額を債権者（受検者）の負担とすること（償還すべき金額から差し引くと返金すべき残がないことになるから返金しない）は、消費者に過大な負担を強いることになり、消費者契約法10条に違反するのではないかとの疑問があります。

(5) これまで返金しないという前提で運用してきたため、現在の書店申込みのシステムが返金に対応していないこと、現システムにおいて返金するためには多額の費用がかかるという実情であることは十分理解いたしており、本規定の改定も、差止請求権の行使として求めるものではありません。

しかしながら、契約が成立し、検定料を受領しているのに受検資格を付与できない場合、原則的に民法536条2項のような法律関係になること、消費者の利益保護のために消費者契約法があり、「一切返金しない」旨の特約があればそれが当然に認められるとは言えないなど、前述のとおり、検定料の金額を問わず一切返金しないとの条項は消費者契約法10条に違反する可能性があることから、不当な条項として改善を要請するものです。

第2 照会事項

1 照会事項

契約は成立しているにもかかわらず、願書と書店払込伝票の送付がないと受検させることができない（受検票が発行できない）のは、どのような理由によるのでしょうか。

受検票発行のため必要な情報が不足している等という場合、願書提出以外の方法で必要事項を確認して受検票を発行するなどの対応が考えられないかについて照会します。

2 照会理由

- (1) 貴法人のご回答によれば、書店払込伝票に、「氏名・電話番号・住所」の情報と「いつの・どこの級の・どの価格の・何の検定に」という要素が特定され、契約は成立していると判断するとのこと。書店払込伝票（貴法人が書店等から送付等と受けるものと予想されます）に、これらの事項が特定されているのに、受検させることができない（受検票を発行できない）のは、どうしても、何か必要な情報が不足しているということでしょうか。
- (2) 願書提出は、機械読み取りを行う目的もあるようですが、手続のために願書は必須なのでしょうか。令和元年9月30日付回答書の3項の末文に、「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」と記載されていることからすると、願書が提出されていない場合も、何らかの方法で必要事項を確認して受検させるための手続を行っておられるものと予想されます。

検定料を支払ったのに受検資格を得られない（受検票を発行できない）というケースを避ける・減らすことが問題の根本的解決につながると思われることから、願書提出がない場合でも願書以外の方法で必要事項を確認して受検票を発行することが考えられないか（例えば、書店受付時に書店払込伝票等に必要事項をすべて記載する様式にするなどし、受検の意志のある申込者についてはその情報を元に手続するなど）について、照会します。

- (3) 当団体としては、本件要請事項に対する対応をご検討頂くだけでなく、貴法人の規定に指摘したような法的問題点があることをご理解頂き、今後の業務において、このような問題が生じないような改善・工夫をご検討頂きたいと考えておりますことから、上記のような対応が検討できないかについて、照会する次第です（前回2020年（令和2年）1月30日付再照会書に記載したように、願書提出と検定料が同時支払いになるように運用を工夫することなども改善策の1つかと思います）。

貴法人の令和2年4月13日付回答書においても、「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」されるとのことでした。当団体の今回の活動は、消費者から「検定料の支払後、申込書類を期間内に送付しなかった場合に、全く返金されないのは問題があるのではないか」という情報提供があったことをきっかけとするものであり、消費者のこのような意識も念頭に、ご検討頂きたいようお願い申し上げます。

以上