

令和2年10月12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

貴法人からの令和2年8月6日付要請書兼再照会書(以下「貴文書」という。)を拝受いたしました。貴文書にある【要請事項】、【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。

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へ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。

民法536条2項は「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、債権者は、反対給付の履行は拒むことができない。この場合において、債務者は、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。」と定めています。これを、本件についてみると、「反対給付」は検定料がこれにあたります。また、すでにご説明したとおり、協会が「自己の債務を免れたことによって」得た「利益」、すなわち債務を免れたことと相当因果関係にある「利益」は、「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」がこれにあたりますが、その金額は、仮にこれを「返金」とした場合に要する費用を下回ります。そして、仮に上記「利益」を返金とした場合には、それは、十分注意の喚起がなされているのに、書店申込者から願書を提出していただけないという、申込者側の事情に基づくことですので、その返金費用を申込者に負担いただくことは相当性が認められるものと考えております。したがって、ご指摘の規定は、消費者契約法10条にもとるものではないと認識しており、貴法人のご要望に応じかねますので、その旨回答させていただきます。

なお一方で、貴法人のこれまでのご指摘により、当協会の書店申込の仕組みが、一般消費者に対して誤解を招く可能性について、検討してまいりました。そのような可能性のある申込方法自体にも問題があると考えており、今後については、書店申込の仕組み自体を見直す方向で検討を進めていることを申し添えます。

第2 照会事項

2 照会理由

(1) 貴法人からのご回答によれば、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、これらの情報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、どうしてか、何か必要な情報が不足しているということでしょうか。

書店受付伝票は、複写式5枚つづりとなっており（①書店控え②書店→取次会社控え③書店→取次会社→協会送付分④受検者協会送付用⑤申込者控え）、記載される情報は「氏名・電話番号・受検級・検定料」です。これに対し、願書は、申込者が記入し直接に当協会へ送付するもので、申込者と当協会のみが見ることのできるものです。願書に記載される情報は「氏名・電話番号・住所・受検する検定の情報」です。（※今回の貴文書第2の2（1）に、「書店受付伝票に、『氏名・電話番号・住所』の情報」が記載されていると記載いただいておりますが、これは、さる令和2年4月13日付当協会回答書の2頁で、返金する場合は現金書留による以外にないことを説明する

ため、書店申込の場合の願書の記載事項を書いたものを、誤ってご理解されたものと思われま
すので、ご訂正ください。)

書店受付伝票の④は、願書とともに、検定料払込の証明として当協会へ送ら
れてくるものです。一方、書店受付伝票の③は、書店から取次会社を経由し、
当協会へ送られます。書店受付伝票の③がそのような経路をたどり、第三者の
目に触れることがあるため、書店受付伝票では取得する個人情報をも最小限に抑
え、「氏名・電話番号・受検級・検定料」のみに絞っています。

したがって、書店受付伝票の③のみが取次会社から当協会へ到着しても、申
込者から願書が届かない場合は、住所や希望受検地、が把握できず、受検票が
発行できない、ということとなります。

(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。

当協会令和元年9月30日付回答書においても述べておりますが、願書が届
いていない場合に対応が可能となるのは、申込者自らが受検の意思を当協会へ
お伝えくださった場合に限られます。先述のとおり、願書の送付が必須である
ことについては十分に注意喚起を行っているところ、願書をお送りいただけな
い、或いは受検票が届かない場合に受検の意思を当協会までお伝えいただけな
いことについては、申込者が受検の機会を放棄したものと考えられます。

なお、書店払込伝票のみが書店(取次)から当協会へ到着し、申込者から願
書が届かない場合、電話番号は把握できます。しかし、年間で数万名にもものぼ
る書店申込者のうち、願書を郵送したかどうかを逐一突合し、願書の提出がな
い申込者に対し、願書を送る意思の有無等を電話で確認することは、現実的で

はないと考えます。仮に対応するとしても、電話確認のための多額の資金投下、環境整備、人員配置等を行わねばならず、最終的には検定料に転嫁せざるを得ないこととなり、却って受検者の皆様のご負担となってしまうことを危惧するものです。

(3) 当団体としては、本件要請事項に対する対応をご検討いただくだけでなく、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、ご検討頂きたくお願い申し上げます。

貴法人要請への対応、および法的問題点については、先述のとおりです。今後については、貴法人からの一連のご指摘も踏まえながら、改善を図ってまいりる所存です。

草々