

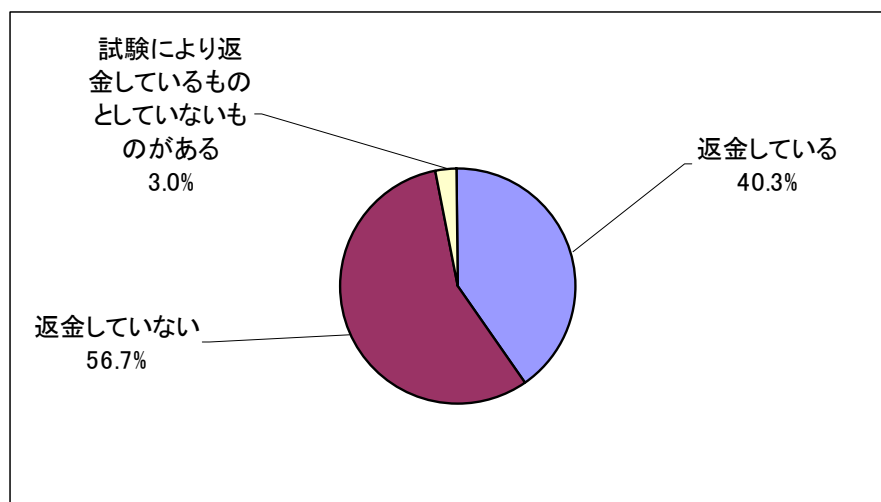
資格・検定試験の受験辞退者に対する受験料等返金に関する調査集計結果

全組織・団体に対する質問事項

Q1：貴団体（貴社）で行っている受験・検定（以下、検定）料 5000 円以上の資格・検定（以下、検定）試験のうち、検定申込者が試験の申込みをキャンセルした場合に、検定料金の全額若しくは一部を返金していますか。

【回答団体数：67】

	団体数	%
返金している	27	40.3
返金していない	38	56.7
試験により返金しているもの、 返金していないものがある	2	3.0
合 計	67	100



「Q1」で「返金している」「返金している試験もある」と回答した29団体に対する質問事項

Q2-1：返金している検定試験の名称、前回の検定試験について料金等（受験者数・申込み開始日から申込み締切日までの日数・申込み締切日から試験日までの日数）についてご記入ください。（該当する検定試験が4件以上ある場合は受験者数の多い順に上位3件についてご記入願います）

【回答検定試験数：70】

※検定試験の名称は本集計結果での公表を省略しています。

※下記①～④は、回答があった検定試験数を「検定料金」「検定者数」「申込み開始日から申込み締切日までの日数」「申込み締切日から試験日までの日数」ごとに、一定の幅をもたせて集計したものです。

①検定料金

検定料金（円）	検定試験数
5,000～7,000	24
7,001～9,000	11
9,001～12,000	16
12,001～15,000	7
15,001～18,000	5
18,001～21,000	4
21,001～30,000	2
30,000～	1
合計	70

②検定者数

検定者数（人）	検定試験数
～100	23
101～1000	7
1001～5000	14
5001～10000	9
10001～25000	5
25001～50000	6
50001～100000	3
100001～	1
無回答	2
合計	70

③申込み開始日～申込み締切日までの日数

申込み開始日～申込み締切日までの日数	検定試験数
～10	5
11～20	10
21～30	13
31～40	10
41～50	9
51～60	8
61～90	8
91～	7
合計	70

④申込み締切日～試験日までの日数

申込み締切～試験日までの日数	検定試験数
～10	3
11～20	3
21～30	15
31～40	5
41～50	11
51～60	6
61～90	13
91～	14
合計	70

「Q1」で「返金している」「返金している試験もある」と回答した 29 団体が行う、最も受験者数が多い検定試験に対する質問事項

Q2-2 検定料金を返金するのはどのような場合ですか（下記 1～7 から選択してください複数回答可）。その場合の検定料金に対する返金額の割合（Q2-3）、検定料金から差し引くもの（Q2-4）について該当するものを選んでください。（受験者数の最も多い検定試験についてご記入願います。）

Q2-2. 検定料金を返金するのはどのような場合ですか【回答団体数】。	Q2-3. 検定料金に対する返金額の割合は何%位ですか。 【回答は平均値】	Q2-4. 検定料金から差し引くものにはどのようなものがありますか【回答団体数】。
1. 申込みから 8 日以内のキャンセル 【13】	【97%】	1. 試験実施に関わる実費 【0】 2. 返金に関わる事務手数料 【3】 3. ペナルティ料 【0】 4. その他[] 【3】
2. 申込み締切日までのキャンセル 【13】	【95%】	1. 試験実施に関わる実費 【0】 2. 返金に関わる事務手数料 【5】 3. ペナルティ料 【0】 4. その他[] 【2】
3. 試験日の前日までのキャンセル 【4】	【90%】	1. 試験実施に関わる実費 【2】 2. 返金に関わる事務手数料 【2】 3. ペナルティ料 【0】 4. その他[] 【0】
4. 試験日の当日キャンセル 【2】	【100%】	1. 試験実施に関わる実費 【1】 2. 返金に関わる事務手数料 【1】 3. ペナルティ料 【0】 4. その他[] 【0】
5. 事前のキャンセルなしで受験をしなかった場合 【2】	【100%】	1. 試験実施に関わる実費 【1】 2. 返金に関わる事務手数料 【0】 3. ペナルティ料 【0】 4. その他[] 【0】
6. 受験申込者が死亡した場合 【6】	【98%】	1. 試験実施に関わる実費 【0】 2. 返金に関わる事務手数料 【2】 3. ペナルティ料 【0】 4. その他[] 【1】
7. その他[] 【19】	【90%】	1. 試験実施に関わる実費 【2】 2. 返金に関わる事務手数料 【5】 3. ペナルティ料 【1】 4. その他[] 【5】

※「Q2-2」の「7.その他」【19 団体】の回答で記述された内訳は下記のとおりです。（複数項目を回答記入している団体も有る）

- 受験資格なし 【5 件】
- 実施側の不備・都合 【4 件】
- 天災等 【3 件】
- 試験実施 1 ヶ月前まで 【3 件】
- 受験申込み書類の記載不備 【2 件】
- 受験申込み手続き完了前 【2 件】
- 「試験締切翌日から受験票発送前日まで」、「次回への検定試験に振替受験ができないとき」、「試験実施 1 週間前まで」、「受験票送付前」、「受験申込受付前」、「個別事情」【各 1】

注 「Q2-2」の回答で「7.その他」を回答（19 団体）すると同時に「1.～4.」を回答した団体（4 団体）を除いた 15 団体を下記の①～③に分類しました。

- ① 申込み期間中や試験日 1 か月前等、受験申込者の希望によるキャンセル
・・・3 団体
- ② 受験資格がない、自然災害、その他主催者側の都合による検定中止
・・・8 団体
- ③①と②の両方
・・・4 団体

（よって、「その他」を回答していても、受験申込者の希望によるキャンセルで返金している団体が 7 団体あると集計しました。）

※「Q2-4」の「4.その他」【11 団体】のうち、【10 団体】は「金融機関への振込み手数料・郵送料等の実費として差し引く」とする内容でした。

なお、「Q2-2」の回答はしているが「Q2-4」の回答をしていない団体がありますので、「Q2-2」と「Q2-4」の団体の数は一致していません。

**「Q1」で「返金していない」「返金していない試験がある」と回答した40団体
に対する質問事項**

Q3-1 返金していない検定試験の名称、検定料金等（検定料金、前回の検定試験の受験者数、申込開始から申込締切までの日数、申込締切から試験日までの日数）を下表に記入して下さい。（該当する検定試験が6件以上ある場合は検定料の金額の多い順に上位5件についてご記入願います。）

【回答検定試験数：96】

※検定試験の名称は本集計結果報告での公表を省略しています。

※下記①～④は、回答があった検定試験数を「検定料金」「検定者数」「申込開始日から申込締切日までの日数」「申込締切日から試験日までの日数」ごとに、一定の幅をもたせて集計したものです。

①検定料金

検定料金（円）	検定試験数
5,000～7,000	36
7,001～9,000	20
9,001～12,000	15
12,001～15,000	11
15,000～18,000	5
18,001～21,000	1
21,001～30,000	2
30,000～	6
無回答	0
合計	96

②検定者数

検定者数（人）	検定試験数
～100	15
101～1000	34
1001～5000	16
5001～10000	8
10001～25000	6
25001～50000	4
50001～100000	3
100001	4
無回答	6
合計	96

③申込開始日～申込締切日までの日数

申込期間日数	試験数
～10	7
11～20	8
21～30	15
31～40	35
41～50	11
51～60	3
61～90	2
91～	10
無回答	5
合計	96

④申込締切日～試験日までの日数

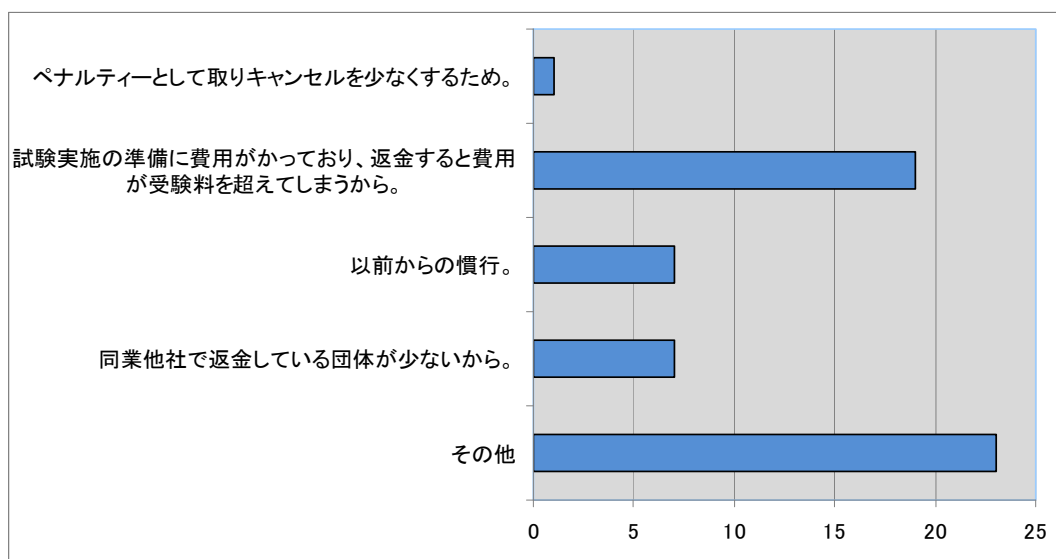
試験日までの日数	検定試験数
～10	2
11～20	8
21～30	18
31～40	24
41～50	7
51～60	13
61～90	18
91～	1
無回答	5
合計	96

「Q1」で「返金していない」「返金していない試験がある」と回答した40団体
に対する質問事項

Q3-2 検定料金を返金しない理由は何ですか。(主なものを2つまで)

【回答件数：57】

理 由	件 数
ペナルティとして取りキャンセルを少なくするため	1
試験実施の準備に費用がかかっており、返金すると費用が受験料を超えてしまうから	19
以前からの慣行	7
同業他社で返金している団体が少ないから	7
その他	23
合 計	57



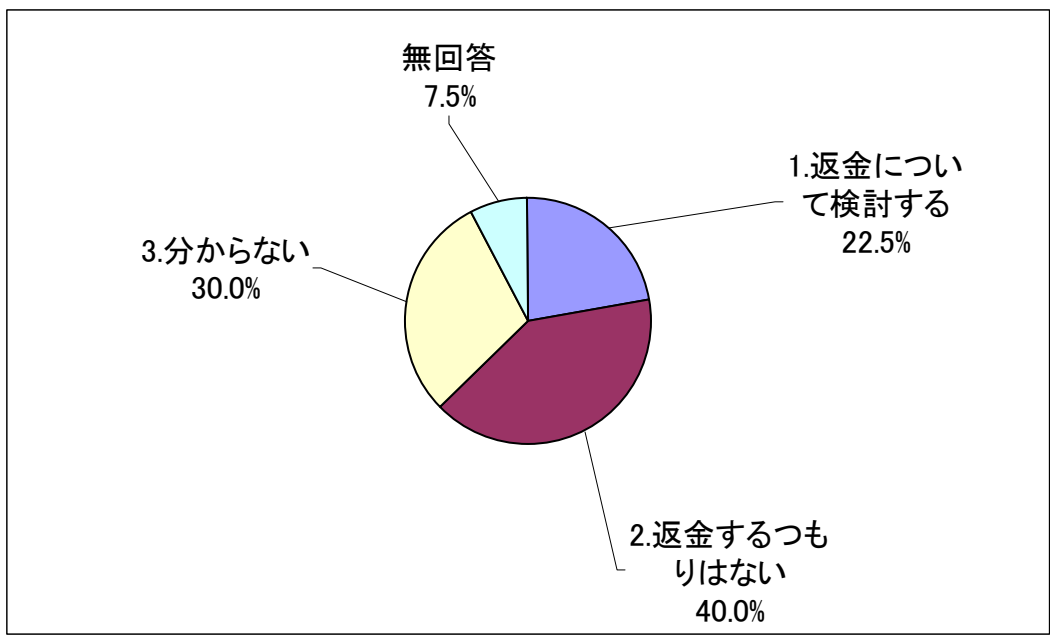
※「その他」【23件】の概要は以下のとおりです。

- 法律・条例等に返金しない旨が規定されている 【15件】
- 返金処理が本来の必須業務に支障をきたす 【2件】
- 検定試験の準備に費用がかかっている 【2件】
- 次回実施の受験料に充当 【1件】
- 検定料金は後払いのため返金が発生しない 【1件】
- 受験者個別の理由による辞退には応じるつもりはない 【1件】
- 無回答 【1件】

**「Q1」で「返金していない」「返金していない試験がある」と回答した40団体
に対する質問事項**

Q3-3 今後、検定料金を返金するようルールを変えるプランがありますか。
(回答は一つ)

理由	団体数	%
返金について検討する	9	22.5
返金するつもりはない	16	40.0
分からない	12	30.0
無回答	3	7.5
合計	40	100

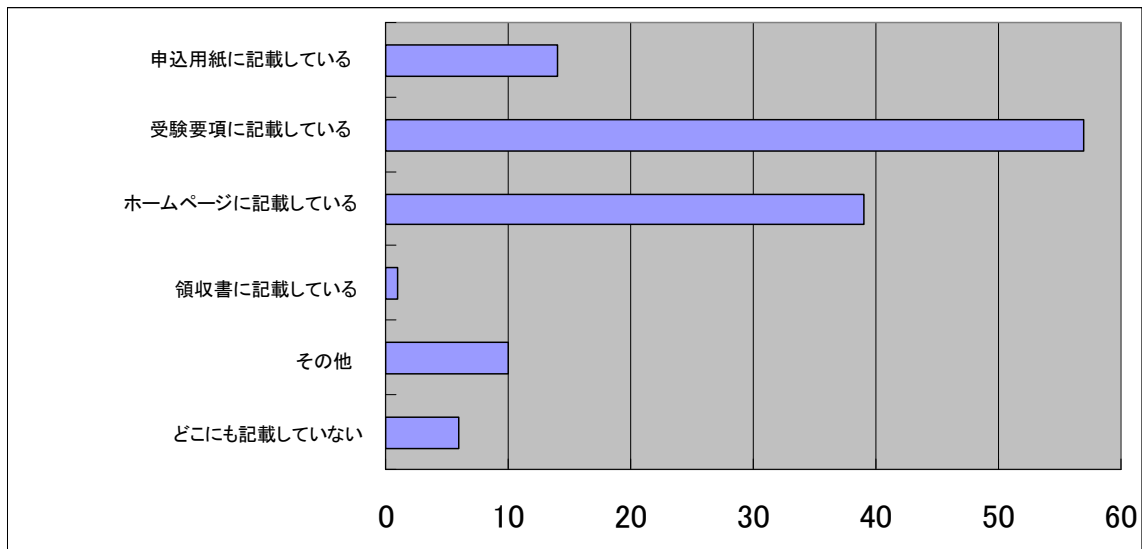


全組織・団体に対する質問事項

Q 4 検定料金の返金の有無について、書面等に記載していますか。
(複数回答可)

【回答件数：127】

記 載 場 所	件数
申込用紙に記載している	14
受験要項に記載している	57
ホームページに記載している	39
領収書に記載している	1
その他	10
どこにも記載していない。	6
Q4-1 その理由は何ですか (回答は1つ)	
返金していることを書くと キャンセルが多くなるから	0
ケースバイケースで対応し たいから	4
その他	2
合 計	127



※Q4の「その他」【10件】の内容は下記のとおりです。

- 官報または法令等に記載している 【7件】
- 振込用紙に記載している 【3件】

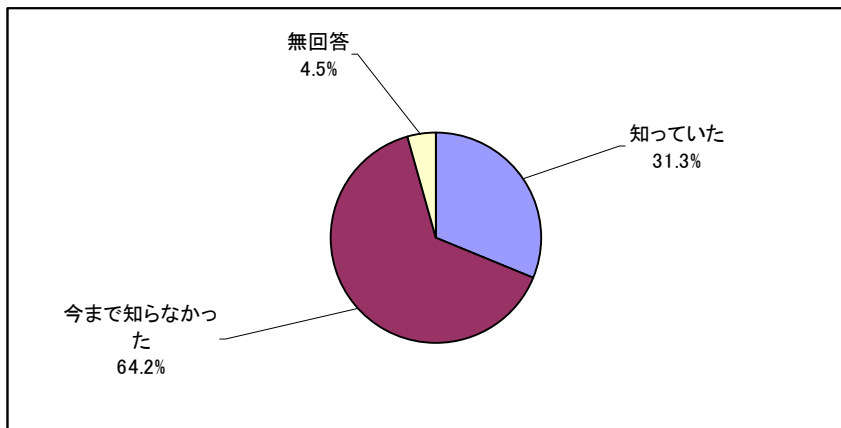
※Q4-1の「その他」【2件】の内容は下記のとおりです。

- 当日現金払いなため返金が発生しない 【1件】
(一部カード払いがあるが、ほとんど使用者なし)
- 受験者が特定されており、説明しているため 【1件】

全組織・団体のアンケート記入担当者（67名）に対する質問事項

Q5 消費者契約法には、契約解除に伴う違約金等をその事業者が生じる平均的損害の限度に制約する規定があり、平均的損害額を超える損害額（又は違約金）は、超えた部分が無効になるという条項（9条1号）があります。貴方（ご回答者）はこのことを知っていましたか。（回答は1つ）

	件数	%
知っていた	21	31.3
今まで知らなかった	43	64.2
無回答	3	4.5
合計	67	100



以上