写

沖縄相第64号
令和2年9月18日

国立大学法人琉球大学学長　殿

総務省沖縄行政評価事務所長

# 卒業証明書等発行手数料の納付方法の見直しについて（あっせん）

沖縄行政評価事務所では、総務省設置法（平成11年法律第91号）第4条第1項第15号の規定に基づき、行政機関等の業務に関する苦情の申出につき必要なあっせんを行っています。

この度、当事務所に対し、別紙（相談内容）のとおり、「卒業証明書等(注1)の発行手数料の振込先を、全国に支店がある金融機関にするなど、県外で就職活動をしている卒業生にも利便性向上や負担軽減につながるよう配慮してほしい」旨の行政相談がありました。

この相談について、当事務所が設置する行政苦情救済推進会議(注2)において民間有識者の意見を聴くなどにより検討した結果、当事務所としては、卒業生の負担を軽減する観点から、別紙のとおり、卒業証明書等の発行手数料の納付方法について、貴大学において所要の措置を講ずる必要があると考えられますので、御検討ください。

上記に対する貴大学の措置については、令和2年11月30日（月）までに文書でお知らせください。

（注）1　卒業証明書、成績証明書、大学院成績証明書、学位証明書、在籍期間証明書、学力に関する証明書（教員免許申請用）及び単位修得証明書

2　相談事案の処理に当たり、民間有識者の意見を反映させることにより、公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民の立場に立った行政苦情救済活動を推進するために設置しているもので、大学教授、弁護士、マスコミ及び経済団体関係者等の委員で構成されています。

＜連絡先＞
主任行政相談官　田中
行政相談官　山内
電話：098-866-0148
FAX　：098-866-0158

別紙

【行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん】

## 1　相談内容

私は沖縄県外に居住する国立大学法人琉球大学（以下「琉球大学」という。）の卒業生である。今般、就職活動のために琉球大学から卒業証明書と成績証明書を郵送で取り寄せようとしたところ、これらの証明書は発行手数料を徴収しており、その振込先として沖縄県内に本店がある地方銀行(A 銀行)の口座が指定されていた。

卒業証明書などの発行手数料に応じた振込手数料は申請者の負担となっており、私は A 銀行に口座を持たないため、他行の ATM から振り込んだところ、220 円の振込手数料がかかった。

現在、琉球大学には県外からの入学者も多く、卒業後は県外に就職する者も少なくないと思われるが、県外から卒業証明書などの発行手数料を振り込むにも A 銀行の支店はほとんど無く、他の金融機関からの振込となる。

琉球大学は、全国に支店がある金融機関も振込先に指定するなど、県外に居住する卒業生にも利便性向上や負担軽減につながるよう配慮してほしい。

## 2　琉球大学における卒業証明書等の発行

琉球大学では、卒業生に対し、卒業証明書のほか、成績証明書、大学院成績証明書、学位証明書、在籍期間証明書、学力に関する証明書（教員免許申請用）及び単位修得証明書の 7 種類の証明書（以下「卒業証明書等」という。）の発行業務を行っている。

卒業証明書等の発行手数料は、和文の証明書 1 通につき 300 円、英文の証明書 1 通につき 500 円となっている。

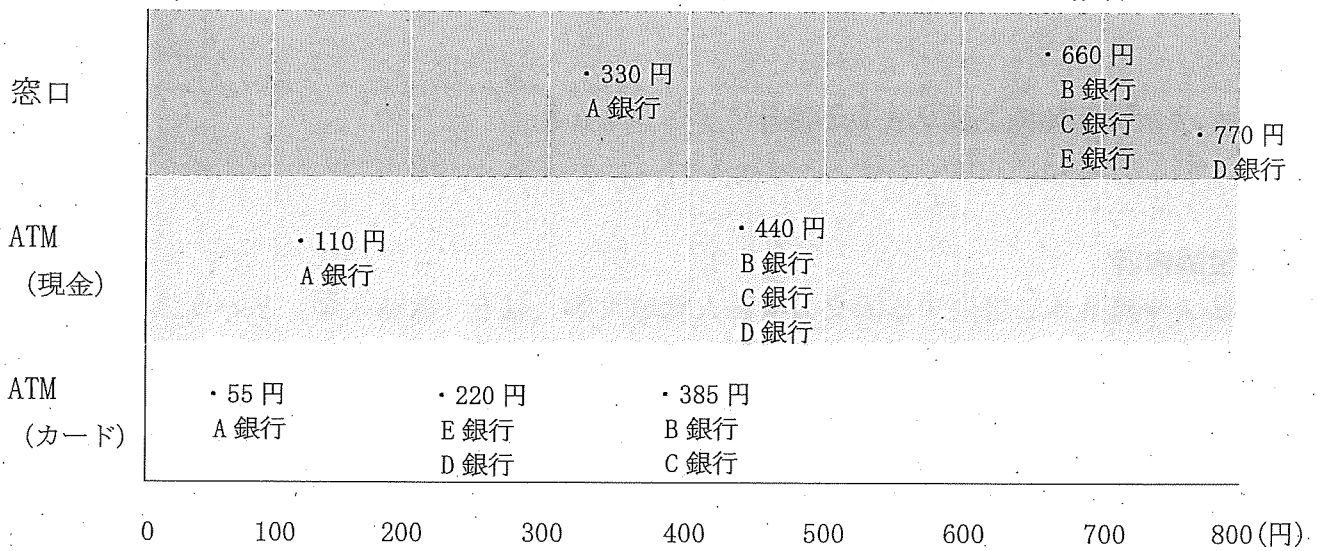
上記発行手数料の納付方法は、大学生協窓口での現金納付のほか、指定金融機関への口座振込となっている。

## 3　当事務所の調査結果

### (1)　琉球大学の指定金融機関への振込手数料

卒業証明書等の発行手数料に応じた銀行間振込手数料についてみると、図 1 のとおり、琉球大学の指定金融機関以外から振り込む場合は、窓口、ATM などいずれの方法でも、琉球大学の指定金融機関間で振り込む場合に比べて、2 倍以上の振込手数料がかかっている。

図１　琉球大学の指定金融機関（A 銀行）に振り込む場合の振込元別振込手数料




（注）１　当事務所が各行のホームページの掲載情報に基づき作成した。
２　各振込手数料は、次の内容を前提としている。
(1)　A 銀行、B 銀行、C 銀行及び D 銀行
①3 万円未満の場合の振込手数料を表示
②ATM（現金）：現金での振込。ATM（カード）：キャッシュカードでの振込
③A 銀行は、同行他支店から琉球大学指定の口座への電信扱いによる振込
(2)　E 銀行
①5 万円未満の場合の振込手数料を表示
②他行への振込は窓口・ATM ともに現金での振込は不可

## (2)　琉球大学卒業生の県内・県外の割合

琉球大学卒業生の進路をみると、表１のとおり、各年度とも、3 割弱の卒業生が県外にある企業に就職又は大学院等に進学している状況である。

表１　琉球大学卒業生の就職及び進学状況

（単位：人、％）

| 年度 | 平成 28 | 29 | 30 |
|---|---|---|---|
| 卒業生数（a） | 1,744 | 1,764 | 1,816 |
| うち県外にある企業に就職又は大学院等に進学した者の数（b） | 485 | 521 | 543 |
| 割合（b/a） | 27.8 | 29.5 | 29.9 |

（注）１　当事務所の調査結果による。
２　卒業生数は、学部生及び大学院生（修士課程）の合計である。

## (3)　琉球大学卒業生に対する卒業証明書等の発行状況（平成 30 年度）

県外に居住する卒業生に対する卒業証明書等の発行見込件数は、表２のとおりである。

表 2　県外に居住する琉球大学卒業生への卒業証明書等発行件数(推計値)

(単位：件、%)

| | |
|---|---|
| 卒業証明書等の発行件数(a) | 4,936 |
| 琉球大学卒業生のうち県外にある企業に就職又は大学院等に進学した者の割合（表 1 より再掲）(b) | 29.9 |
| 県外に居住する卒業生への発行見込件数（a×b） | 1,476 |

(注) 当事務所の調査結果による。

また、発行手数料の支払方法別の件数は、表 3 のとおり、大学生協窓口で現金払いを利用したものが 2,531 件、銀行振込を利用したものが 2,405 件となっており、約半数が銀行振込を利用している。

表 3　琉球大学の卒業証明書等の発行手数料の支払方法別件数（平成 30 年度）

(単位：件)

| 区分 | 現金払 | 銀行振込 | 計 |
|---|---|---|---|
| 件数 | 2,531 | 2,405 | 4,936 |

(注) 当事務所の調査結果による。

### (4)　全国の国立大学法人における卒業証明書等の発行手数料の納付方法

全国の国立大学法人 86 大学のうち、卒業証明書等の発行手数料を徴収している 30 大学をみたところ、以下のとおりであった。

ｉ)　県内地方銀行 1 行に限定しているのは琉球大学のみ

全国の国立大学法人 86 大学のうち、卒業証明書等の発行手数料を徴収している 30 大学についてみたところ、振込先を県内地方銀行 1 行に限定しているのは琉球大学のみであった。

他の納付方法は、表 4 のとおり、ゆうちょ銀行への振込が 17 大学、定額小為替証書等を購入し郵送納付としているのが 6 大学と、計 23 大学（発行手数料を徴収している 30 大学の 8 割弱）が郵便局での納付を指定しており、クレジットカードやコンビニエンスストア（以下「コンビニ」という。）払いなどの納付方法を指定しているのが 4 大学、都市銀行への振込が 2 大学であった。

表 4 全国の国立大学法人における卒業証明書等の発行手数料の納付方法

（単位：大学、%）

| 区 分 | 納付方法 | 大学数 | 割合 |
|---|---|---|---|
| 発行手数料あり | ① ゆうちょ銀行に振込 | 17 | 57 |
| | ② 定額小為替証書又は普通為替証書を購入し、申請書とともに郵送 | 6 | 20 |
| | ③ ゆうちょ銀行以外の金融機関に振込 | 3 | 10 |
| | ④ クレジットカード、コンビニ払い等 | 4 | 13 |
| | 小計 | 30 | 100 |
| 発行手数料なし | — | 56 | — |
| 計 | | 86 | — |

（注）1 納付方法は、当事務所が各大学法人のホームページの掲載情報に基づき記載した。
2 表中の①～④の納付方法を重複している大学はない。

ⅱ） 各納付方法を指定した理由

卒業証明書等の発行手数料を徴収している 30 大学のうち、納付方法として(a)ゆうちょ銀行、(b)定額小為替証書、及び(c)クレジットカードやコンビニ払いを採用している各 2 大学を選定し、採用した理由を聴取した結果は、以下のとおりであった。

(a) ゆうちょ銀行を指定金融機関に採用した理由

・全国の郵便局や ATM が利用でき、利便性が高い
・振込手数料を低く抑えられる

（注）ゆうちょ銀行の指定口座への振込方法は、①金融機関の窓口、ATM から指定口座へ振込、②郵便局備え付けの払込み取扱票を利用して指定口座へ振込及び③インターネットバンキングの口座から指定口座へ振込

(b) 定額小為替証書での納付を採用した理由

・定額小為替証書は全国の郵便局で購入できる
・証明書発行申請書に同封して郵送されてくるので、手数料の納付を確認するのが容易である

(c) クレジットカード、コンビニ払いの納付を採用した理由

・申請者の利便性を考慮した

(注)利用者の決済に掛かる手数料は、卒業証明書等の発行手数料に転嫁していることから大学側の負担はない。

### (5) 県内外における主な大手都市銀行のATMの設置状況

都市銀行の大手4行のATMの設置状況をみたところ、表5のとおり、三菱UFJ銀行及び三井住友銀行については、店舗外共同利用を含め県内での設置は確認できなかった。しかし、県外に居住する者は、地域にもよるが少なくとも大手都市銀行のATMの利用機会は確保されている。

表5　県内外別主な大手都市銀行のATM設置数

(単位:台)

| 主な都市銀行 | 県　内 | 県　外 | 左記数値の時点 |
|---|---|---|---|
| ゆうちょ銀行 | 239 | 30,755 | 令和2年7月13日 |
| みずほ銀行 | 74 | 7,997 | 令和元年6月30日 |
| 三菱UFJ銀行 | 0 | 1,963 | 令和元年3月31日 |
| 三井住友銀行 | 0 | 1,325 | 令和2年3月31日 |

(注) 1 当事務所が各行のホームページの掲載情報に基づき記載した。
2 店舗外共同ATMを含む。

### (6) 若者の一人当たりのクレジットカードの契約数は2件以上

クレジットカードの利用に係る手数料は、販売者側がクレジットカード会社に支払うため、利用者は代金のみ負担することになっている。また、利用者は商品を購入する現金が手元になくても後払いで支払いができ、販売者は利用者の購入機会を損ねることなく代金の回収ができる。

ちなみに大学を卒業する年齢23歳から30歳までをみた場合、表6のとおり、一人当たりのクレジットカードの契約数は2件以上となっている。

表6　一人当たりのクレジットカード契約数（令和元年）

(単位:千件、千人、件)

| 区分 | 契約数<br>(a) | 人　口<br>(b) | 1人当たり<br>(a/b) |
|---|---|---|---|
| 23歳～30歳 | 22,730 | 10,083 | 2.3 |

(注) 1 契約数は、一般社団法人日本クレジット協会の「日本のクレジット統計（2019年版）」によるものであり、令和元年12月末時点の件数である。
2 人口は、総務省統計局人口推計結果によるものであり、令和元年10月1日現在の推計値である。

### (7) コンビニの設置店舗数

過去3年間のコンビニの店舗数をみると、表7のとおり、おおむね5万5千店舗で推移しているものの、全国に展開するコンビニは、生活に密着する商品・サービスや公共料金の納付窓口など、地域のインフラとなっている。

大学によっては、卒業生の利便性を重視してコンビニ払いによる納付も可能として

いる。

表７　コンビニエンスストアの店舗数の推移

（単位：店）

| 年 | 平成 29 | 30 | 令和元 |
|---|---|---|---|
| 全国の店舗数 | 55,322 | 55,743 | 55,620 |

（注）1 本表は、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会の「コンビニエンスストア統計系列データ（2017 年～2019 年）」に基づき、当事務所で作成した。
2 表中の件数は各年の 12 月末時点である。
3 対象は、セイコーマート、セブンイレブン、ファミリーマート、ポプラ、ミニストップ、デイリーヤマザキ及びローソンの７社である。

## ４　琉球大学の見解

### (1)　発行手数料の振込先をＡ銀行のみに限定している理由とその経緯

複数の口座を開設し管理していくことは、本学にとってリスクの増加や業務増加となる。多くの振込が見込めない卒業証明書等の発行手数料については、１銀行のみで運用していくこととなった。

### (2)　Ａ銀行以外の銀行を利用した場合のデメリット

①　現行データの移行と内部事務処理上の問題

仮に、ゆうちょ銀行の専用システムを導入するとした場合、具体的な費用等については詳細を確認しないと分からないが、新規回線の接続、データの書き換え等の作業が必要となる。

また、現在利用している指定金融機関の専用システムとはデータの形式等が異なることから、入金データの取り込みや卒業証明書等の発行手数料の入金後の事務処理に時間を要することになる。

同様に、専用システムは導入せずにゆうちょ銀行の口座を追加する場合でも、現在の取扱いとは異なることから、卒業証明書等の発行手数料の収益を取りまとめる作業が発生し、事務処理に時間を要することになる。

②　現行システムをインターネットバンキングにした場合のセキュリティ上の問題

ファームバンキング(注)に対応している金融機関であれば特に支障はない。ファームバンキングに対応していない金融機関の場合、インターネットバンキングでの入金確認となるため、専用の電話回線で管理されているファームバンキングに比べ、セキュリティ上の不安がある。

インターネットバンキングは不正アクセスによる情報漏洩や不正送金等のリスクがあるが、ファームバンキングは、インターネット接続をしていない専用端末を利用しているため、情報漏洩等に対するセキュリティが高くなる。

(注) ファームバンキングとは、オフィスから専用通信回線を接続したパソコンを利用した銀行取引サービスである。一般的には、残高照会、口座振込などの機能を利用することができる。(出典:「キャリアアップを目指す人のための経理・財務用語辞典」、平成28年、株式会社税務経理協会。)

(参考) 当事務所において、ゆうちょ銀行のインターネットバンキングを大学内部の会計事務に利用しているF大学にセキュリティ上の問題を照会した結果、同大学では、WEB上で入学金等他の金融機関からの振込状況の確認、残高照会、他金融機関への振込等の会計処理を行なうため、令和2年4月から、ゆうちょ銀行のインターネットバンキングを導入しているが、不正アクセスによる情報漏洩等が発生したことはないとしている。

### (3) 定額小為替証書又は普通為替証書により納付することについて

当大学の会計規則により、定額小為替証書又は普通為替証書といった郵便為替証書は現金扱いとしており、現金を取り扱うための出納員を設置している。

現在、現金を扱う経理課や当大学医学部附属病院事務局には出納員を設置しているが、卒業証明書等の申請を受け付けている各学部には設置していない。

仮に出納員を設置するとした場合、各学部の事務処理担当者に職務命令の発令が必要となる。各学部では、教務に係る業務を行っているが、現金や出納簿の管理等会計業務も担うことになり、負担が生じる。

また、毎日、各学部で受け付けた現金は経理課に持参する必要があるが、学内は広く距離的に遠い学部もあり、業務負担が増える。

加えて、現在は、必要最小限の部署において管理している現金を各学部で管理することになると、盗難や紛失などのリスクが高まり、管理体制でも懸念がある。

このほか、現在の受付窓口を変更して、経理課において卒業証明書等の申請を受け付けるとした場合、経理課では学籍番号、履修状況等各学生の情報を確認することができないため、各学部へ問い合わせる必要が生じ、事務作業が膨大になることから、対応は困難である。

## 5 改善の必要性

### (1) 行政苦情救済推進会議の主な意見

本件に係る行政相談について、琉球大学の卒業証明書等の発行手数料の納付方法について県外に居住する卒業生を含め、卒業証明書等を必要とする卒業生の利便性向上と負担軽減を図るため、琉球大学に改善方策の検討を求める必要性はないか、行政苦情救済推進会議に諮ったところ、次のような意見があった。

○ 琉球大学は、内部事務の効率化やセキュリティ上の問題を出しているが、県外でも活躍する卒業生の利便性向上や負担軽減の観点から、A銀行に限らず全国に展開する他の金融機関や他の支払方法を使うなど、現在の納付方法を見直す必要性があるのではないか。

○ ゆうちょ銀行は、ATMも多く、全国各地に展開しており、利用者の負担軽減が期待できる。他の国立大学もほとんどがゆうちょ銀行である。

○　近年のグローバル化や納付方法の多様化を踏まえ、WEB 申請やキャッシュレスに対応したクレジットカード払いやコンビニ払い等も検討すべき。他の国立大学における取扱い状況も参考にしてはどうか。特に、発行コストと利便性の向上を考慮して検討する必要がある。

(2)　当事務所の意見

上記意見を踏まえ、当事務所において検討した結果、琉球大学は、以下の措置を講ずる必要がある。

県外に居住する卒業生を含め、卒業証明書等を必要とする卒業生の利便性向上と負担軽減を図る観点から、例えば、全国に支店がある金融機関を振込先に指定したり、クレジットカード払いやコンビニ払いを導入するなど、他の国立大学における卒業証明書等の納付方法を参考にするなどして、振込先を地方銀行に限定した現行の方法を見直す必要がある。