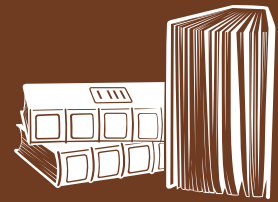




# 暮らしの判例

国民生活センター 消費者判例情報評価委員会



消費者問題を考えるうえで参考になる判例を解説します。

## クーリング・オフと法定書面の文字サイズ

訪問販売で締結した排水管・<sup>ます</sup>柵改修等工事の請負契約につき、契約書のクーリング・オフの要件・行使方法等の記載の文字が特定商取引法施行規則5条3項(当時)の定める日本工業規格(当時)Z8305に規定する8ポイント以上の活字で記載されていなかったことから、法定書面の交付がないとして、契約締結の約5カ月後のクーリング・オフ解除を認めた。  
(東京地方裁判所平成31年4月25日判決、LEX/DB)

X：消費者  
Y：事業者

### 事案の概要

2017年10月上旬、X(70歳代)は、X宅を訪問してきたY(土木建築工事の設計・施工等を行う事業者)の担当者から勧誘を受け、同日X宅でYと排水管及び柵改修工事の内容とする代金約9万円の請負契約(本件契約)を締結し、契約書及び見積書を受領した。その3日後、及び約8日後の計2回、この請負契約の変更合意が行われ、土壌改良工事及び基礎増し打ち補強工事が追加された。代金額も1回目の変更時に約54万円に、2回目には約205万円へと増額された。契約の約1カ月後～3カ月後の間に、Xは数回に分け代金約205万円のうち約145万円を振り込んだ。

しかしXは、契約締結の約5カ月後の2018年3月中旬に、本件契約(2回の変更合意分も含む)について訪問販売を理由にクーリング・オフ解除(特定商取引法[以下、特商法]9条1項)する旨の通知書を発送しYに到達した。本件は、XがYに対し解除により既払代金約145万円と遅延利息の支払いを求めたのに対し、Yが反訴としてXに対し残代金約60万円の支払いを求めた事件である。

本件の主な争点はクーリング・オフ解除の有

効性である。具体的には、法定事項の不記載・不備によりXは法定書面(本件では特商法5条1項による書面)の交付を受けていないのかが問題になった。X側は不記載・不備に関しいくつかの事項を挙げ、また変更合意についての書面の不交付も主張した。しかし判決は、クーリング・オフの要件・行使方法等の記載の文字サイズについてしか判断していない。

訪問販売の法定書面について定める特商法4条1項ならびに5条1項及び2項には、いずれも主務省令で定めるところによることが明記されている。その主務省令である特商法施行規則の5条3項(本件当時。以下同。改正により2024年8月時点では6条3項)は、法定書面は日本工業規格Z8305に規定する8ポイント以上の文字及び数字を用いるよう定めていた。8ポイントは2.811ミリメートルであるが、本件の契約書の文字は2.3ミリメートル程度のサイズであった。なお、2019年に「日本工業規格」は「日本産業規格」となっている。

### 理由

Xが本件請負契約締結時にYから交付された契約書には、クーリング・オフの要件及び行使方法等が記載されているが、当該記載の文字の大



きさは2.3ミリメートル程度であり、特商法施行規則5条3項が定める日本工業規格Z8305に規定する8ポイント(2.811ミリメートル)に満たないものと認められる。そうすると、上記契約書は、同項所定の大きさの活字を使用していない点で特商法5条1項所定の書面の要件を欠いているといわざるを得ず、Xが上記契約書を受領していたとしても、特商法9条1項ただし書きによりクーリング・オフの権利行使が制限されることにはならない。また、他にXがYから上記法定の要件を満たした書面を受領したという事実は認められない。以上によれば、本件クーリング・オフ解除は有効であり、本件各変更合意の際に改めて法定事項が記載された書面を交付する必要があるか否かについて判断するまでもなく、本件請負契約及び本件各変更合意のすべてについて解除されたものと認められる。

これに対し、Yは、上記契約書の文字は、通常人が読むのに多大な苦痛を感じない大きさであり、またクーリング・オフに関する権利行使の方法を読み落とすことがない大きさであるから、8ポイントの大きさを要求する法令の趣旨に反せず、記載の不備はない旨主張する。しかしながら、特商法施行規則5条3項が、「8ポイント以上の大きさ」の文字及び数字を使用することを要求しているのは、顧客となる消費者の利益を保護するとの観点から、最低限の活字の大きさとして8ポイントという大きさを定め、これに満たない大きさの活字は許容しない趣旨であると解するのが相当である。よって、Yの上記主張は採用することができない。

以上より、Xの請求を認め、Yの反訴請求を棄却した。

## 解説

### 1)クーリング・オフの期間制限について

訪問販売など一定の契約についてはクーリング・オフが認められるが、その権利の行使期間に

制限があることは一般に知られている。例えば訪問販売の場合は8日間(特商法9条1項)である。しかしこの期間は、法定書面が交付された日が起算日である。したがって法定書面が交付されていなければ、契約締結後8日間が経過していても当然クーリング・オフは可能である(もっとも不交付であったとしても、いつまでクーリング・オフができるかに明文の定めはなく、争いはある)。

さらに法定書面の不交付だけでなく、交付された書面に特商法に定められた記載事項が記載されていなかったり、虚偽記載がある場合も、法定書面の交付があったとは言えず、不交付と同じ扱いとなるはずである。しかし、どのような記載不備・虚偽記載であればクーリング・オフの期間制限の起算点としての条件を満たさないのかについては争いがある。

クーリング・オフを消費者が契約について冷静に再考する機会を与えるためのものにとらえ、それ故に法定書面は消費者が契約内容等を正確に認識・判断できればよいと考えれば、それができる内容の記載があり、あるいは記載以外の事項から認識・判断できるならば、多少の不備等があってもその書面の交付日が起算日となる、と考え得る。そのような趣旨の判決も存在するのが現状である。

**参考判例**は、「割賦販売法及び旧訪問販売法が販売業者に対して法定書面の交付を義務づけている趣旨は、購入者に対して販売する商品の内容を正確に認識させ、その利益を保護することにあるものと考えられるから、販売業者が購入者に対して交付した書面に、契約の目的である商品の名称や販売価格等について正確な認識を得ることができるような記載がされていない場合には、この書面は、法定書面には該当しないが、このような記載がなされている限り、その記載に多少の欠落等があったとしても、法定書面としての効力は左右されないと解するのが相当



である]とし、上記の法律やその施行規則において記載すべきものとされている事項のうち、1つでも欠落等があれば法定書面を交付したことにはならないとの消費者側の主張を否定している。

## 2) 法定書面の文字サイズについて

このような状況で、法定書面の文字サイズ条件が満たされない場合はどう考えるべきか。本件はこの点についての初の判決と思われる。

本判決は、所定の文字サイズを下回れば法定書面と認めないと、厳格な判断基準を示した。Yは本件の文字サイズにつき、通常人が読むのに多大な苦痛を感じない大きさであるなどと主張したが、判決は、消費者の利益保護の観点から最低限の活字の大きさとして8ポイントと定められたとして、これを下回るものは許容しないと判断した。まさに正当な判断といえよう。8ポイント未満でも多大な苦痛を感じずに読めればよいのであれば、もはや基準としての意味をなさない。

そもそも、特商法4条1項や5条1項・2項の書面については、同法71条が「書面を交付せず、又はこれらの規定に規定する事項が記載されていない書面若しくは虚偽の記載のある書面を交付したとき」には刑事罰を科す旨定めるほどの重要な事項である。「多大な苦痛」「通常人」などという曖昧な概念<sup>あいまい</sup>を用いず、最低限度の基準を厳格に用いることが、数値をもって定められた規定の趣旨にかなうものである。したがって今後、書面の文字サイズが問題になった場合に参考になる判決である。

ちなみに、日本産業規格で1ポイントは0.3514ミリメートルとされている。一定の誤差は認められているものの、本件の2.3ミリメートルでは誤差を入れても7ポイントにさえ満たないサイズであった。

## 3) 特商法2023年改正について

特商法の改正によって、2023年6月1日より、法定書面は消費者の許諾を得れば電磁的方法で提供できるようになった(訪問販売は特商法4条2項に定めがあり、5条3項が準用している)。電磁的方法を用いれば、画面上で書面を拡大したり、拡大した印刷も容易にできる。そうすると書面の読みやすさは単に文字サイズの問題だけではなく、全体の読みやすさの問題となろう。他方で機器の操作がうまくできないと見ることもできない場合も起こり得る。今後はどのようなになるのか。

書面の見やすさについては画面サイズが問題になる。特商法施行規則10条1項4号は、映像面最大径が4.5インチ以上ある電子計算機を日常的に使用し、かつ当該提供を受けるために自ら操作することができる者のみが、電磁的方法による提供を受けられると定めた(同号は正確にはセンチメートルを基準として計算式で定めている)。したがって電子計算機(スマートフォンやタブレット、PC等)を日常的に使用せず、または提供を受けるために自ら操作できない場合はもちろん対象外であるが、指定サイズより小さい画面の機器のみを日常使用している場合も対象にならない。もっともこの基準を満たすスマートフォンは少なくないと思われ、承諾すれば対象者は多数になると考えられる。

次に同規則8条3項は、「申込みをした者が当該事項を明瞭に読むことができるように表示しなければならぬ」と定めている。これについて消費者庁の「契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供に係るガイドライン」\*1は、電磁的方法により提供される契約書面等に記載すべき事項を消費者が読むに当たって困難が生ずるような場合には、申込内容や契約内容を明確にし、後日紛争を生ずることを防止するという書面交付義務を定めた意義が没却されてしま

\*1 消費者庁ウェブサイト [https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer\\_transaction\\_cms101\\_230421\\_03.pdf](https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms101_230421_03.pdf)



うことを理由として挙げる。そして「明瞭に読むことができる」とはいえない場合の例として、赤地に赤字を表示するような場合、印刷して8ポイントを下回るような極端に小さな文字で表示するような場合、逆に極端に大きな文字で表示することにより一画面に一文が入らないように表示するような場合などを挙げている。さらにガイドライン末尾に別紙2として画像を例示しており、その中には「画面の大半を書面に記載すべき事項以外の表示が占有し、書面に記載すべき事項が数行しか表示されない例」として、スマートフォンの画面が広く広告に占められ契約内容がわずかしか表示されないものも挙げられている。このように「明瞭に読める」ことをめざし文字サイズだけでなくさまざまな要素が検討対象になることとなった。しかし従来の「文字サイズ8ポイント」と比べ基準が曖昧で争いになることは予想されるため注意が必要である。不当な例の中では、印刷して8ポイントを下回るような極端に小さな文字での表示が挙げられており、これは具体的な数値が示されているので活用していくべきである。同規則8条2項1号が、電磁的方法による場合の要件として、書面を作成できるものであることを挙げているので、活用の余地はあろう。

前述のとおり、電磁的方法による提供は消費者側の承諾を得られなければならない旨、特商法が定めている。この承諾が実効性を持つよう、同法施行規則10条は販売業者等に対して説明義務(1項)、平易な表現を用いた説明(2項)、適合性の観点から機器の操作力等についての確認義務(3項)を課している。さらに11条は承諾の取得について規制し、法7条1項5号を受けた施行規則18条1項9号は電磁的方法による提供に関する禁止行為として電磁的方法による提供を希望しない旨の意思を表示した消費者に対し、

電磁的方法による提供に係る手続を進める行為などを挙げている。前記ガイドラインも消費者に承諾義務がないことを明示し、承諾が義務であると説明することが施行規則18条1項9号口等により禁止される不実告知に該当し、行政処分の対象となるとしている。しかしそれでも不当な方法で承諾を得ようとするケースの出現は想定される。電磁的方法による提供の承諾にかかわる問題は、明瞭性の判断とは異なる事項ではあるが、こちらも注目していく必要がある。<sup>\*2</sup>

### 参考判例

山口地方裁判所平成15年3月31日判決  
(裁判所ウェブサイト)

[https://www.courts.go.jp/app/files/hanrei\\_jp/998/007998\\_hanrei.pdf](https://www.courts.go.jp/app/files/hanrei_jp/998/007998_hanrei.pdf)

<sup>\*2</sup> 電磁的方法による提供については、池本誠司「特商法改正による契約書面等の電子化について」(ウェブ版「国民生活」2024年1月号10ページ〔消費者問題アラカルト〕)を参照 [https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202401\\_03.pdf](https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202401_03.pdf)