

# 「消費者問題」について調べる

## －すぐに使える情報収集の道しるべー

成年年齢の引き下げにより18歳から親の同意なしで契約ができるようになる一方で、消費者トラブルに巻き込まれやすくなります。また、高齢者を狙った電話de詐欺にも注意が必要です。この調べ方案内では、悪質商法や詐欺、商品トラブルの事例や解決方法を調べたいときに役立つ情報をご案内します。

\* [図書館から世界（ニュース）が見える](#) No.015 「特殊詐欺」もあわせてご覧ください。

\* 図書やインターネットに記載されている情報は古くなっている場合がありますので、最新情報をご確認ください。

＜目次＞	1 調査に役立つキーワード	2 県立図書館の図書で調べる
	3 新聞や雑誌の関連記事調べる	4 インターネットで調べる

### 1 調査に役立つキーワード

**！ポイント！** 1つのキーワードで検索結果が多くなってしまう場合には、複数のキーワードと掛け合わせて検索すると、検索結果を絞り込むことができます。

悪質商法 マルチ商法 詐欺 消費者保護 消費者基本法 消費者契約法 製造物責任法(PL法)  
 特定商取引法 家庭用品品質表示法  
 若者 高齢者 架空請求 説明義務 クーリング・オフ 未成年者取消権  
 クレジットカード 電子マネー キャッシュレス決済 仮想通貨 インターネットショッピング  
 勧誘電話 不審電話 振り込み詐欺 電話de詐欺 …など

### 2 県立図書館の図書で調べる

書名	出版情報	所蔵情報
改正民法と消費者関連法の実務	鹿野菜穂子監修 民事法研究会 2020	中央 324/105
改正民法（2020年施行）とそれに伴い改正された関連法の条文について、改正の趣旨、実務上の留意点を紹介。また、明文化が見送られた項目についても、経緯や今後どのように展開されるべきかを論じています。成年年齢引下げによる若年消費者被害拡大の懸念と対策についても解説。		
判例消費者契約法の解説	升田純著 民事法研究会 2019	中央 365/134
消費者契約法に関連する判例を取り上げ、事案の特徴・判決文・判決の特徴と意義を解説しています。判例は住居用建物の賃貸借契約・金融商品販売契約・保険契約など契約類型別に分類し、判決の言渡しの年月順に掲載することで、判例の意義・位置づけ・動向が明確になっています。		
消費者相談マニュアル 第4版	東京弁護士会消費者問題特別委員会編 商事法務 2019	中央 365/135
商品の品質・安全に関するものから、販売方法や契約に関するものに比重が移りつつある消費者問題。第4版では、仮想通貨やスマホゲーム等の事例を追加し、事件の処理に必要な法律の概要、実際に発生した具体的事例とその処理に必要な知識・解決方法を解説しています。		
消費者契約法のトラブル相談 Q&A 基礎知識から具体的解決策まで	大上修一郎編 民事法研究会 2021	中央 365/146
「サークルの先輩・後輩関係を利用して契約させられた」「高齢の親が勧誘を受けて投資用マンションを契約した」など、具体的なトラブル事例とその解決策について、消費者契約法の関連する条文を引用しながら Q&A 形式で解説しています。		
Q&A 市民のための消費者契約法	村千鶴子著 中央経済社 2019	中央 365/131
消費者契約法が実効性を持つためには、広く消費者と事業者知ってもらう必要があることを提唱し、法律を専門に学んだことのない人にも分かりやすく、消費者契約法の制定された背景・目的・適用対象などの基本的な考え方、取消制度の仕組み等について解説しています。		

## 調べ案内（パスファインダー）

### 3 新聞や雑誌の関連記事調べる

新聞や雑誌の記事からは、図書には収録されていない新しい情報や身近な情報が得られます。記事を検索するには、「1 調査に役立つキーワード」を参考にしてください。また、「悪質商法」と「悪徳商法」、「振り込め詐欺」と「振込詐欺」など、類語や異なる表記のキーワードで検索すると、より多くの情報が探せます。県立図書館ホームページ「[調べ案内（パスファインダー）](#)」の「雑誌記事・論文を探す」「雑誌を探す」もご参照ください。

#### <県立西部図書館で利用できるデータベース>

データベース名	収録紙・誌
朝日新聞クロスサーチ	朝日新聞、アエラ、週刊朝日(ニュース記事のみ)
日経テレコン 21	日経4紙 <日本経済、日経産業、日経MJ、日経金融(～2008.1.31 まで。日経ウエリタスの検索は不可)>の記事
ELNET	1988 年からの新聞・雑誌記事からの検索、記事見出し ※本文閲覧を希望する方は職員までお尋ねください。
D-1 Law.com	現行法規や判例
千葉県関係新聞・雑誌記事索引検索 (千葉県立図書館HP: <a href="#">菜の花ライブラリー</a> )	千葉日報 1987 年 7 月から 2020 年 11 月まで千葉県関係の記事の見出し

※利用可能なデータベースの詳細は、県立図書館のホームページをご覧ください。

(<https://www.library.pref.chiba.lg.jp/search/database.html>)

#### ●新聞記事の例

- ・「高齢者、金融商品トラブル注意 損失 1500 万円「施設入居資金が…」」(朝日新聞 2020 年 8 月 25 日 朝刊 4 面)
- ・「特殊詐欺:21 年の特殊詐欺 高額被害、5 年間で最多 前年比 21 件増 46 件、10 億 1300 万円／千葉」(毎日新聞 2022 年 2 月 10 日 千葉版 23 面)

「国立国会図書館サーチ(記事・論文)」(<https://iss.ndl.go.jp/>)、「CiNii Research(論文・データをさがす)」(<https://cir.nii.ac.jp/>)では雑誌記事を検索することができます。

#### ●雑誌記事の例

- ・「特集 18 歳からの消費者としての自立のために」(ウェブ版国民生活 2022 年 4 月号 p1～10)  
※『ウェブ版国民生活』は 2012 年 5 月号(創刊準備号 No.1)から「国民生活センター」のホームページで読むことができます。( <https://www.kokusen.go.jp/wko/index.html> )
- ・「特集『ニセ電話詐欺はなぜなくなるのか』」(都市問題 2018 年 7 月号 p4～28)

## 4 インターネットで調べる

### ●国民生活センター <https://www.kokusen.go.jp/>

消費生活相談窓口寄せられた相談事例と回答・解説が紹介されています。

### ●消費者庁 <https://www.caa.go.jp/>

消費者の安全、安心にかかわる問題について幅広く所管した消費者庁のホームページです。

### ●千葉県消費者センター <https://www.pref.chiba.lg.jp/customer/index.html>

注意喚起や相談事例など一般消費者向けの情報など掲載。千葉県のホームページ。

### ●市町村の消費生活相談窓口 <https://www.pref.chiba.lg.jp/customer/soudan/shichou.html>

お住まいの町村に相談窓口がない方は県センター (047-434-0999) までご相談ください。  
また、消費者ホットライン 188 (いやや) をダイヤルすると最寄りの消費生活相談窓口につながります。

### ●法テラス (日本司法支援センター) <https://www.houterasu.or.jp/>

国によって設立された法的トラブル解決のための機関です。