

(2) 施策の方針

第6章 活力ある暮らしやすいまち

分野(4) 消費者対策

施策の方針① 消費者施策の推進

< 目標とすべきまちの姿 >

これまでの消費者問題の歴史を振り返ってみても、消費者トラブルは、消費者に関する法律が整備され、消費者施策が充実しても決してなくなるものではなく、その形態、内容、質が変化して存在します。そこで、消費者トラブルを回避できる能力や、トラブルにあってもその被害を最小限にすることができる能力を備えるよう、市民に十分な消費者教育等が行われています。

また、高齢者、障害者などの社会的弱者については、関係課、関係機関などとともに、トラブルに対処し、被害回復を支援する体制が整備されるなど、庁内の連携システムの整備・充実が図られています。

1 事業評価結果一覧表

経営企画部

評価対象事業名		決算値 (千円)	総事業費 (千円)	26年度 職員数 (人)	今後の方向性	
整理番号	事業名				事業内容	予算規模
経企-15	消費者自立支援事業	15,381	37,518	3.0	b	B

2 平成26年度末の目標

経営企画部

消費者被害を未然に防ぐため、消費生活講座、移動教室、出前講座の実施や、情報紙の発行、広報かまくらへの掲載などによる積極的な啓発活動を行う。

消費生活センターを運営し、消費生活相談員による消費生活に関する苦情相談、助言、あっせんを適切に行う。

3 平成26年度の取組の評価

経営企画部

効率性	計画全体の推進に向け、適切な事業費・人件費で執行できていたか	■ 適切	<input type="checkbox"/> 要改善
妥当性	計画全体の推進に向け、妥当(適切)な取組であったか	■ 適切	<input type="checkbox"/> 要改善
有効性	計画全体の推進に向け、適切な成果が得られていたか	■ 適切	<input type="checkbox"/> 要改善
公平性	計画全体の推進に向け、受益機会が偏っていない(適切な)取組であったか	■ 適切	<input type="checkbox"/> 要改善

消費者被害を未然に防ぐため、消費生活講座、移動教室及び出前講座を実施した。また、定期・臨時(緊急)的に情報紙を発行し、広報かまくらへの掲載などと併せて積極的な啓発活動を行った。

消費生活センターを運営し、消費生活相談員による消費生活に関する苦情相談、助言、あっせんを行い、被害の防止・回復を図った。

4 今後の方向性

経営企画部

今後も積極的な啓発活動と消費生活センターの適切な運営を継続していく。また、関係課、関係機関などとともにトラブルに対処することにより被害回復を支援する体制の整備を目指し、関係する担当各課、関係機関との連携を深めていく。

5 平成27年度末の目標

経営企画部

引き続き消費者被害を未然に防ぐために、消費生活講座、移動教室、出前講座や情報紙の発行、広報かまくらへの掲載などによる積極的な啓発活動を行う。

消費生活センターを運営し、消費生活相談員による消費生活に関する苦情相談、助言、あっせんを適切に行って、被害の回復・防止を図る。

消費者教育推進法の制定、消費者安全法の改正に伴う体制の整備について、鎌倉市消費生活委員会に諮りながら検討・実施していく。

鎌倉市民評価委員会の評価

1 評価できるところ

- ・消費者被害を未然に防ぐため、消費生活講座移動教室及び出前講座を実施した。
- ・消費生活に関する苦情相談、助言、あっせんを行い、被害の防止、回復を図った。

2 課題・提言

- ・消費者被害を未然に防ぐため、消費生活センター運営のより一層の努力を願う。またキャッチフレーズなどを作り市民にもっと危機感を持たせる。
- ・意識調査では、重要度は低くなっている。消費者トラブルは、市民生活によっては重要な問題であるが、その解決を行政が行ってくれるものでもなく、啓発しかないことを市民はよくわかっている結果ではないだろうか。
- ・出前講座への参加者の増加を目標とするのは理解できるが、消費生活センターの利用向上を目標とするのはいかがなものか。本来は消費生活センターへの相談が減っていく(被害が減っていく)ことが目標ではないか。