

5 消費生活

～消費者が安心して、トラブルのない消費生活を送れるまち

<A 基本計画の目標>

市、事業者、消費者がともに手を携え、安全で豊かで環境に配慮した消費生活を築いていきます。
消費者被害救済の仕組みを整え、また被害発生を防止するために必要な情報と支援を提供していきます。

<B 目標指標：市民意識調査による市民の満足度>

目標指標	目標指標の定義	当初値	H20	H21	H22	H23	対前年度
市民満足度	サブタイトルにあるまちの実現状況について、市民が実感している割合	67.2 %	72.3 %	71.9 %	72.1 %	72.6 %	↑

<C 目標達成に向けた23年度の実績と自己評価>

※この分野の目標達成のために取り組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント)

【経営企画部】	自己評価
消費生活センターを運営しました。 鎌倉市消費生活条例を改正し、消費者の望まない、悪質な勧誘を禁止し、また、消費者被害の防止、被害回復を支援する規定の充実を図りました。	◎
広報かまくらに毎月「消費生活相談です」を連載、消費生活講座、出前講座、消費生活センター周知キャンペーンを行うなど啓発・周知に努めました。	○
リユースネットかまくら事業は、充実したインターネットシステム等の運営が市民活動団体との協働事業により行われ、利用件数が増加しました。	○

前年度当初目標に対し、◎＝80%以上○＝50%以上△＝30%以上×＝30%未満

<D 前回の市民評価委員会などからの指摘への対応状況>

市民評価委員会などからの指摘

指摘等に対する改善策・対応など

【経営企画部】

<p>悪質商法による消費者被害が依然として発生している。消費生活相談で被害回復支援、消費生活委員会紛争調停小委員会など、解決に努めた支援策の継続。</p>	⇒	<p>消費生活相談で、あっせんや助言による被害回復支援を継続しています。</p>
<p>リユースネット鎌倉は便利であるが、情報更新が遅い。メール通知されてきた連絡先につながらないことが多数あった。(引越し前に出品したが、引越してしまい連絡がつかなくなっている模様。)掲載を取り消す時期を明確にして、出品する等の工夫をしてほしい。</p>		<p>新規登録や、希望者との交渉成立から、インターネットや掲示板の更新まで、一定の時間がかかります。掲載した情報は、通常は3ヶ月後の月末に掲載を終えますが、転居の予定が分かっている場合は、明確に掲示しています。</p>
<p>市によっては、倉庫を確保し、市民を中心としたリユース活動にまで拡大しているところもある。鎌倉でも是非検討してほしい。</p>		<p>廃棄物の減量化などに有効だと考えますが、運搬の人手と保管場所の確保が課題であり、消費生活行政の施策として事業化の計画はありません。</p>
<p>広報かまくらに、毎月「消費生活相談です」を連載、消費生活講座、出前講座、消費生活センター周知キャンペーンを行うなど、啓発・周知に努めているようであるが、啓発・周知の結果を評価・検討することがより重要である。</p>		<p>講座等の参加者に対するアンケート調査、基本計画に関する市民意識調査などにより、評価し、それをもとに検討を行っています。</p>

<E 23年度未達成事業の課題・問題点など>

【経営企画部】

<p>引き続き消費者被害が発生しています。</p>
<p>※未達成の理由<支障となった理由> 多様化・複雑化する悪質商法、劣悪な商品・サービスに対し、消費者市民の、防衛する意識が追い付いていないことも感じられます。</p>

<F 今後の展開(取組方針)>

【経営企画部】

<p>悪質商法による消費者被害が発生している。日常の消費生活相談で被害回復支援に取り組むほか、鎌倉市消費生活紛争調停委員会など、本市条例の適用も合わせ、解決に努めます。</p>
<p>収入の減少と相まって、住宅ローン返済や自宅売却を含む債務相談が多数ある。債務者相談に注力していきます。</p>
<p>消費者被害の未然予防のために、消費生活センター周知キャンペーンを含め、あらゆる機会を捉えて啓発に努めます。</p>

<G 実績指標：事業ごとの進捗を示す代表的な指標>

目標指標	目標指標の定義	当初値	H20	H21	H22	H23	H22年度 目標値	H27年度 目標値
消費生活相談の件数(－)	市で行っている消費生活相談(あっせん、助言などの処理結果の内訳)の年間合計件数	1,200 件	1,110 件	1,252 件	1,181 件	1,237 件	1,200 件	1,200 件
不用品登録制度の利用状況(+)	「譲ります」「譲ってください」をもとにした不用品登録制度における、年間総登録件数	650 件	730 件	742 件	1,207 件	1,262 件	650 件	650 件
消費生活相談の必要度(－)	ここ1年間で買い物(商品やサービスの購入)でトラブルにあった人の割合	10.6 %	13.2 %	8.7 %	8.6 %	7.5 %	11 %	11 %

<H 事業コスト総額とこの分野の事務事業(中事業)一覧>

分野別事業費		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
施策コスト	決算値 (A)	11,895千円	13,221千円	13,612千円	15,031千円				
	(国・県)	0千円	1,732千円	3,021千円	3,450千円				
	(負担金等)	0千円	0千円	0千円	0千円				
	(一般財源)	11,895千円	11,489千円	10,591千円	11,581千円				
	人員配置数	2.3人	3.3人	3.3人	2.3人				
	人件費 (B)	20,532千円	29,362千円	28,442千円	19,824千円				
	総事業費(A+B)	32,427千円	42,583千円	42,054千円	34,855千円				
	対前年比		131.3%	98.8%	82.9%				

鎌倉市民評価委員会の評価

～評価委員は、この分野の取組について次のように評価しています。



評価できるところ

- ・市民活動団体との協働事業。
- ・悪質商法への対応やリユースネットなど消費生活を向上させる努力がみられた。
- ・「リユースネットかまくら」を軌道に乗せた。登録件数は目標値を大幅に上回っている。
- ・悪質商法も多様化しており、消費生活相談は重要である。
- ・消費生活センターでまとめた事例の広報での啓発周知を今後も続けていただきたい。
- ・鎌倉市消費生活条例を改正して、複雑化する悪質商法、劣悪な商品から消費者被害救済に努力されていることを評価する。



課題・提言

- ・鎌倉市消費生活条例を改正したが、その効果について今後注目したい。
- ・消費生活相談の必要度は低下しているようだが、相談件数は増加、横ばいで減っていない。啓発・周知を継続して頂きたい。
- ・消費者相談には、市の消費生活相談センターの手前に、地域の中での相談や指導体制が必要ではないか。市はそれらの地域を指導していくことに注力すべきである。
- ・いまだに悪質商法による消費者被害が発生している。消費生活相談で、あっせんや助言による被害回復支援を継続する必要がある。
- ・悪質商法は近年、インターネットの進歩に伴い、被害状況が複雑化する可能性がある。そのような新しい課題への展望も持って頂きたい。
- ・市のHPの「お知らせ」や「消費生活」のトップページにも悪質商法の実例を案内し、注意喚起を行うことを検討すべきである。
- ・実施計画事業の事業目標の達成状況についての記述が少ない。
- ・中期実施計画に沿った活動が望まれる。

この分野のめざすべきまちの姿に向けた平成23年度の取組は、良好であった。