

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

<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。

<目標指標>

目標指標	目標指標の定義	当初値	H18	H19	H20	H21	H22年度 目標値	H27年度 目標値
消費生活相談の 件数(一)	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	1,199 件	1,168 件	1,110 件	1,252 件	1,200 件	1,200 件
不用品登録制度 の利用状況(十)	「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	658 件	614 件	730 件	742 件	650 件	650 件
消費生活相談の 必要度(一)	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 %	11.6 %	12.3 %	13.2 %	8.7 %	11 %	11 %
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 %	67.7 %	64.8 %	72.3 %	71.9 %	77 %	77 %

<これまでの取組の評価～進捗と課題>

評価: ◎80%以上の成果、○50%以上の成果、△30%以上の成果、×30%以下の成果

・市民経済部

<昨年度からの課題>

悪質商法による消費者被害が発生している。
サラ金や信販への借金の返済につき、法制度への理解が足りないことなどで、多くの消費者が生活上の不安を抱えている。

<進捗>

消費生活相談により、消費者被害の救済に努めている。
債務者相談に積極的に取り組み、多くの相談者を法的な解決に導いている。

<課題>

消費者被害の発生を予防するために、消費生活センター周知キャンペーンを始め、あらゆる機会を捉えて啓発に努める。

担当部の評価



<今後の展開(取組方針)>

・市民経済部

- 22年6月の改正貸金業法の完全施行により、貸金業者の貸し出しに、借り手の年収を基準とした借入枠を設定する「総量規制」が導入される。多重債務や借りすぎを防止するのが目的であるが、新規貸し出しだけでなく、既存借り手への追い貸しが規制対象となるため、収入証明の厳格化とあいまって、自転車操業の債務者が行き詰ることが心配される。債務者相談にさらに注力していく。
- 悪質商法による消費者被害が発生している。特定商取引法、割賦販売法の改正・強化を取り入れながら、本市条例の適用も合わせ、相談を解決していく。
- 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る。

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

- ・悪質商法の最新の手口などを市民に情報提供している。消費者被害防止のために、「暮らしのニュース」等を発刊し、出前講師を派遣するなどを行っていることは良い活動と考えられる。
- ・リユースネット、Q&Aのホームページアップはちょっとした困り事でも市民は不安になるもので、モデル事例を簡単に知る機会を提供できていることは評価できる。そのためか市民の満足度は以前より（昨年を除き）上昇傾向にある。
- ・不用品登録制度は資源の有効活用からみて極めて役立つ制度であり、高く評価する。



課題・提言

- ・消費生活相談では被害等の実態と相談の成果の把握が必要であり、消費者被害救済の仕組みの具体策が見えるようにすべきである。
- ・ネットショッピングにより物流やサービスが多様化することで、消費トラブルも多様化しているが、可能な限り実態をつかむと共に、トラブルの事例をスピーディーに市民へ提供し、被害の拡大を食い止めたい。
- ・目標指数の消費者相談件数は減少させるものではなく、より多くの方々に相談して頂き、少しでも解決の役に立つ事が重要と思われる。その意味から目標指数として実際に解決された件数や割合を示した方が見る者に期待させ、相談者を増やせるのではないか。