

第6章 活力ある 暮らしやすいまち



腰越漁港

将来都市像

古都としての
風格を保ちながら、
生きる喜びと新しい魅力を
創造するまち

将来目標① 人権を尊重し、人との出会いを大切にするまち

将来目標② 歴史を継承し、文化を創造するまち

将来目標③ 都市環境を保全・創造するまち

将来目標④ 健やかで心豊かに暮らせるまち

将来目標⑤ 安全で快適な生活が送れるまち

将来目標 ⑥
第6章
活力ある暮らしやすいまち

分野

施策の方針

(1) 産業振興

- ① 農業・漁業の振興
- ② 商工業振興の充実

(2) 観光

- ① 観光都市としての質の向上
- ② 安全で快適な観光空間の整備
- ③ 地域が一体となった観光振興の推進

(3) 勤労者福祉

- ① 雇用支援の充実
- ② 働く環境の充実
- ③ 技能振興の充実

(4) 消費者対策

- ① 消費者施策の推進

農業・漁業の振興

～農業・漁業経営の安定のため、後継者の育成、地域に即した都市農業・沿岸漁業の振興をめざします～

施策を取り巻く状況

現状

本市の農業は、農家数及び農業従事者数について、いずれも減少傾向にあります。また市内農業生産の中心である関谷・城廻地区の農業振興地域(農用地区域内)の遊休農地については、減少傾向にありましたが、平成24(2012)年度に微増しています。

地域農業の継続には「人と農地の問題解決」が必要であり、その方策として、国では「人・農地プラン(地域農業マスタープラン)」の作成を推進しており、本市でも作成をめざします。

農業経営の安定化や地産地消を推進するために農産物等のブランド化を進めています。平成23(2011)年3月に鎌倉ブランドマークの商標登録が完了し、さらなるブランド力向上に向けた取組を行っています。また、ブランド化は、農産物だけでなく水産物への積極的な展開が求められています。

本市の漁業は、定置網、しらす船びき網、わかめの養殖など沿岸漁業を中心に営まれています。魚価の低迷や漁獲量の伸び悩みなど漁業経営の安定化を図る施策を講じる必要があります。

漁業経営の安定化を図り、漁業者及び漁業後継者にとって魅力ある産業にしていくために、つくり育てる漁業(栽培漁業)の推進や国で推進する生産から加工、流通、販売を漁業者自らが行う漁業の6次産業^{※1}化への取組を検討しています。

鎌倉地域については、漁港建設に向けて検討するとともに、将来にわたり安全・安心に漁業を継続していくため、就労環境改善のための漁業施設等の整備について検討していく必要があります。

腰越地域の漁業については、漁港の改修整備が完了し、漁業のさらなる推進を図る必要があります。

課題

- 農業経営及び漁業経営の安定化
- 農業及び漁業の担い手や後継者の育成、確保
- 遊休農地の解消
- つくり育てる漁業(栽培漁業)による漁獲の拡大
- 漁業環境の改善
(漁港施設等の水産基盤の整備、台風等による漁業への被害、漁業と触れ合う場づくり)
- 農水産物の地産地消による消費の拡大

※1 「6次産業」…1次産業としての農林漁業と、2次産業としての製造業、3次産業としての小売業等の事業との総合的かつ一体的な推進を図り、地域資源を活用した新たな付加価値を生み出す取組のこと。(1次×2次×3次=6次産業)

目標とすべきまちの姿

農業では「人・農地プラン」により、新たな担い手や後継者が育成・確保され、将来にわたり安定的に農業が営まれています。また、遊休農地の解消に努め、農産物の生産量及び市内での消費が高まっています。

漁業では漁業施設の改善により、安全・安心な就労環境の改善が進み、新たな担い手や後継者が育成・確保され、将来にわたり安定的に漁業が営まれています。また、つくり育てる漁業の推進による漁獲の拡大や6次産業化への取組が進み、市内への新鮮な魚介類や水産加工品が安定的に供給されています。

農水産物のブランド力向上に向けた取組により、鎌倉ブランドの農水産物は、市民だけでなく鎌倉を訪れる観光客にも普及が進んでいます。

主な取組

① 都市農業の振興

農地と消費地が近接している都市農業として、地域に即した農業の振興を図ります。地域の農業者や関係団体、市民、学識経験者等と農業振興の推進にかかる具体的な検討事項などについて、協議を行います。

② 人・農地プランの作成及び実行

農業者などが、地域が抱える後継者問題や遊休化など、農地の問題を解決するための話し合いを行い、市ではその内容を反映した「人・農地プラン」の作成に取り組みます。作成後は、プランにそった施策を実施するとともに、本市の農業事情にあわせた見直しを行います。

③ 沿岸漁業の振興及び漁業経営の安定化

沿岸漁業の振興と漁業経営の安定化を図るため、わかめ養殖や稚貝・稚魚放流などの栽培漁業に対する支援を推進します。また、漁業の6次産業化を支援し、生産、加工、流通、販売を一体化していく取組を推進します。

④ 水産業振興施策の検討

市民の食卓に地場の新鮮で安全な魚介類が届く流通システムの構築など、今後の本市水産業振興施策について、検討を行います。

⑤ 漁業施設の整備

鎌倉地域の漁業の継続のため、船揚場や漁具倉庫などの漁業施設の改善を図ります。あわせて、鎌倉地域の漁港建設に向けて、引き続き検討を行います。

腰越地域については漁港改修整備による効果として、さらなる漁業の経営安定化及び地域の活性化が図れる施策に取り組みます。

⑥ 地産地消の推進

市内で生産される野菜や水揚げされた魚介類の地産地消に向けた取組を推進します。

⑦ 鎌倉ブランド事業の推進

鎌倉ブランドマークの商標登録後のブランド力の向上及びPR活動に取り組みます。

農水産物の鎌倉ブランド認知度向上のため、さらなる啓発活動を行います。

水産物のブランド化を推進し、付加価値を高め、漁業経営の安定化に取り組みます。

商工業振興の充実

～商工業の活性化に向けた支援を行います～

施策を取り巻く状況

現状

本市の商業・サービス業は、事業所数において全産業の7割以上、従業者数において全産業の6割以上を占めていますが、ここ数年、年間販売額が大きく減少し、厳しい状況にあります。本市の特徴の一つである観光都市の特性を生かし、商業・サービス業を基幹産業として育成・発展させることが必要です。

本市の工業は、大規模工場が撤退するなど減少傾向にあり、これとあいまって製造業の中小企業も減少するなど、活力の低下が顕著となっています。

観光地ではない商店街では、利用者の減少、客層の固定化が進んでいます。また、商店街連合会に登録する会員数が減少傾向にあります。

市内事業所の9割以上を占める中小企業は、人材・顧客など経営資源の多くを地域に依存しており、地域に根付いて発展していくことを望んでいます。これら中小企業は、さまざまな経営努力をしていますが、企業が立地する周辺環境との調和が課題となるほか、経営のノウハウや資源の不足など、その成果が実際の事業展開に結びついていないケースも多くみられます。

長期間にわたり世界的な景気の低迷が続いており、本市の産業の情勢にも大きな停滞をもたらしています。

古くからある特産品の需要が低くなっており、特に鎌倉彫は高価なため、景気の動向が大きく影響しています。

伝統工芸に対する若者の関心が薄れてきたことにより、伝統工芸を継承する後継者の不足が深刻になっています。

課題

- 観光都市の特性を生かした商業・サービス業の育成・発展
- 事業展開しやすい環境の整備
- 中小企業の経営基盤強化
- 商店街利用者の減少と客層の偏り
- 伝統工芸の後継者不足

目標とすべきまちの姿

中小企業をはじめとする事業者が事業を継続するための支援として、経営アドバイザーの派遣や経営革新への取組に対する助成が行われ、産業が活性化しています。

また、商店街は、高齢者も利用しやすい、地域の特性を生かした商店街となり、活性化しています。

鎌倉彫の保護・育成を目的とした活動の支援や協同組合との連携による伝統工芸品の技術伝承の支援などにより、伝統工芸が伝承されています。また、事業者や組合と協働した伝統工芸の販路確保等により、売上が向上しています。

主な取組

① 商工業振興の推進体制の充実

事業者や商工団体と本市が、相互に連携を強化し、商工業の振興を図ります。

② 産業環境の整備

製造業や新規成長産業(医療福祉関連、生活文化関連、情報通信関連、新製造技術関連、環境関連など)の企業が事業展開しやすい環境の整備に努めます。

③ 中小企業支援

経営相談や融資制度の充実、受注機会の拡大を図ることで、中小企業の創業、経営安定、経営革新を支援します。

④ 地域の特性を生かした商店街づくり

商店街が「物販・サービスの場」「憩いと楽しみの場」「まちの顔」「地域コミュニティの核」となるよう、地域の特性を生かした商店街づくりを支援します。また、今後の高齢社会の進行を見据えて、高齢者が商店街を利用しやすい環境づくりに努めます。

⑤ 伝統工芸などの保存・継承、事業活動の支援

伝統工芸などを保存・継承するため、後継者の育成や資料の保存を図ります。

特に、鎌倉彫の保護・育成を目的とした事業活動の支援、伝統鎌倉彫事業協同組合と連携した伝統工芸品の技術伝承を図るための支援を行います。また、伝統工芸の情報発信及び発表の機会の拡大について、検討を行います。



小町通り

施策の方針 ①

観光都市としての質の向上

～鎌倉らしさにこだわる観光を実現します～

施策を取り巻く状況

現状

本市は、美しい自然環境と貴重な歴史的遺産に恵まれた首都圏の観光地として親しまれ、さらに、平成10(1998)年に「国際観光テーマ地区」として指定されており、国内外を問わず年間延べ1,800万人前後の観光客が訪れています。首都圏からの日帰り観光客や繰り返し本市を訪れる人が多く、季節的・時間的・地域的な偏りがみられるのが特徴です。

「観光立国の実現」が21世紀の我が国経済社会の発展のために不可欠な国家課題とされました。また、平成18(2006)年12月には「観光立国推進基本法」が成立し、これを推進するために平成20(2008)年10月に観光庁が設立され、神奈川県においても、観光振興を通じて県の活力を高める「観光立県かながわ」の実現をめざすべく、神奈川県観光振興計画が平成22(2010)年3月に策定されました。

世界の観光市場はますます拡大を続けており、とりわけ東アジア・太平洋地域では、世界観光機関によれば、今後10年間で2倍の旅行者数になることが予想されています。本市においても、今後、外国人観光客の増加が見込まれています。

人口減少と少子高齢社会が進展するなかで、将来の観光客を誘致するための観光プロモーションの取組を始めました。

多くの観光客が訪れるなか、閑静な住宅街での大声やごみのポイ捨てなど、観光客のマナーの問題が深刻化しています。

課題

- 「住んでよかった、訪れてよかった」まちづくりの意識醸成
- 増加する外国人観光客への対応
- 鎌倉らしさを感じる観光プログラムの提供
- 多様化する観光ニーズへの対応
- 観光客の季節的・時間的・地域的な偏在
- 観光を通じた地域の活性化
- 長期的展望に立った観光プロモーション

目標とすべきまちの姿

多様なプログラムと効果的な情報の提供により、訪れた観光客が、鎌倉の歴史や伝統などを十分に満喫できる、魅力あふれる都市になっています。また、従来の観光に加え、新たな観光資源が発掘・開発されたことにより、観光需要の平準化と滞在時間の長時間化が図られています。

国際的にも観光都市としても認知され、世界各国から観光客が訪れています。

市民や事業者、市が協働して、ホスピタリティ^{*1}の向上をめざし活動しています。市民が訪れた観光客を温かく迎え入れるとともに、観光客も鎌倉のまちを理解しマナーを守った観光を行っています。

主な取組

① ホスピタリティの向上と観光客のモラル向上

市民・事業者のホスピタリティの向上と、観光客のモラル向上を図り、市民と観光客が共に快適に過ごせるまちをめざします。散乱ごみ対策など、地域一体となって、きれいなまちづくりに取り組み、観光客のまち美化意識の向上を図ります。

② 外国人観光客への対応と市民、観光関連事業者理解の向上

外国人観光客も安心して観光できるまちをめざします。そのために、外国人観光客への情報提供など、サービスを充実させるとともに、外国人観光客を受け入れるにあたっての市民や観光関連事業者の理解の向上に努めます。

③ 観光を通じた地域の活性化

観光地の事業者が、地元の資源を活用して開発・販売する「着地型観光」の推進などにより、平日や閑散期への観光需要の誘導、滞在時間の延長に取り組むとともに、観光プロモーションによる将来の観光客の誘致に取り組み、地域の活性化を図ります。

④ 鮮度の高い情報の発信

観光協会、民間事業者、NPO法人などと連携し、常に新鮮な情報を積極的に発信します。



鎌倉市観光総合案内所



観光案内パンフレット

この施策を具体的に推進する個別計画

第2期鎌倉市観光基本計画

*1 「ホスピタリティ」…訪問者を丁寧にもてなすこと。

安全で快適な観光空間の整備

～伝統と快適性が調和した観光空間を実現します～

施策を取り巻く状況

現状

観光案内施設、公衆トイレ、食事ができる休憩所などの受け入れ施設や駐車場をはじめとする交通施設など、多くの来訪者を迎えるための観光基盤整備が十分ではありません。

本市では、外国人観光客の増加が見込まれていますが、総合案内板や名所掲示板の多言語化など観光案内施設が十分ではありません。

伝統と快適性が調和した観光空間の実現に向けて、歴史的遺産の保存・管理、観光、交通、防災、都市景観、環境及び情報発信の各分野における取組を行っています。

ハイキングコースの利用者が増加する一方で、コースの傷みや案内標識の不足が顕在化しています。

本市は、山に囲まれていて、市内への進入路が限定され、バイパス道路がないことや道幅が狭いなど、車の往来による交通渋滞がおきやすい都市構造です。

本市は、歩道が整備されている道路が少なく、また、整備されている歩道も幅員が狭いため、特に多くの観光客が訪れる時期には、歩行者の安全が損なわれているなどの問題があります。

東日本大震災をきっかけに、観光客への地震、津波避難対策の整備の重要性が認識されました。

課題

- 観光案内施設の整備と多言語化の推進
- 公衆トイレの整備
- ハイキングコースの整備
- 歩行者の安全確保
- 交通渋滞の解消
- 地震・津波時等の観光客への対応

目標とすべきまちの姿

市内には、観光案内板や快適な公衆トイレなどが十分に整備されています。また、観光案内施設の多言語化などにより海外から訪れる観光客も快適に観光を行うことができます。

歩行者の安全性を確保するための整備が進められるとともに、ハイキングコースの整備など観光客が歩いて観光をしたくなるような空間が提供されています。

また、自然災害が発生した際の備えも整えられ、観光客が安心して観光できるまちとなっています。

主な取組

① 観光案内施設の整備

総合案内板や名所掲示板などの観光案内施設の整備と多言語化の推進により、快適で楽しいまち歩きができるような環境整備に努めます。

② 快適な公衆トイレの整備

快適な観光空間をつくりだすための施設整備を行います。老朽化した公衆トイレの改修を進めるとともに、トイレが不足している地域においては、さまざまな方策により、トイレの確保に努めます。

③ 快適で安全な交通環境の整備

パーク＆ライドの推進や一日フリーパスなどによる公共交通機関の利用促進により、市民と観光客双方にとって安全で快適な交通環境を実現します。また、歩道の確保を推進し、安全で快適な歩行空間の確保に取り組みます。

④ 安全なハイキングコースの整備

市民、観光客が、豊かな自然に親しむことのできるハイキングコースの整備と安全管理を進めます。

⑤ 災害時の観光客への対応

国内外からの観光客が、安全に旅行できる仕組みを整備します。防災情報の事前提供を行うとともに、災害発生時の情報伝達・避難誘導體制の充実、帰宅困難者のための一時滞在施設の確保、帰宅支援体制の構築を、市民、事業者、関係団体と連携して進めます。

⑥ 魅力ある海水浴場づくり

快適な海水浴場の提供と、持続的な海水浴場の運営を進めます。



観光総合案内板



観光ルート板

この施策を具体的に推進する個別計画

第2期鎌倉市観光基本計画

地域が一体となった 観光振興の推進

～地域全体で観光振興に取り組みます～

施策を取り巻く状況

現状

「住んでよかった、訪れてよかったと思えるまちを、市民、観光客と行政が共に育てていくこと」を基本理念とする第2期鎌倉市観光基本計画(平成18(2006)年度～27(2015)年度)の見直しを行い、平成23(2011)年度に中間改定版を策定しました。これに先立ち、基本計画のアクションプランの推進組織であり、観光事業者や関係団体、生産者、市民団体、行政の代表者で構成する鎌倉市観光振興推進本部会議を、各団体の実務者レベルで構成する鎌倉市観光基本計画推進協議会へと改組し、よりスピード感をもって地域一丸となった取組が行える体制を整えました。

少子高齢社会が進む本市において、観光は地域のにぎわいの創出や経済活性化のため、極めて重要な要素となっています。

年間延べ1,800万人前後もの観光客が来訪し、今後も、多くの来訪が予想されるなか、さらに魅力ある観光地としての整備を行うにあたっては、その財源を確保することが必要です。

課題

- 多様な観光主体の連携
- 観光資源を生かした、本市としての収益増加

目標とすべきまちの姿

行政だけではなく、観光事業者、観光団体、市民・市民団体などさまざまな観光主体が一体となり、地域全体で観光振興を推進する体制がとられています。

また、観光資源を生かした収入の確保策が数多く実施され、観光施設の整備や新たな観光施策の推進につながっています。

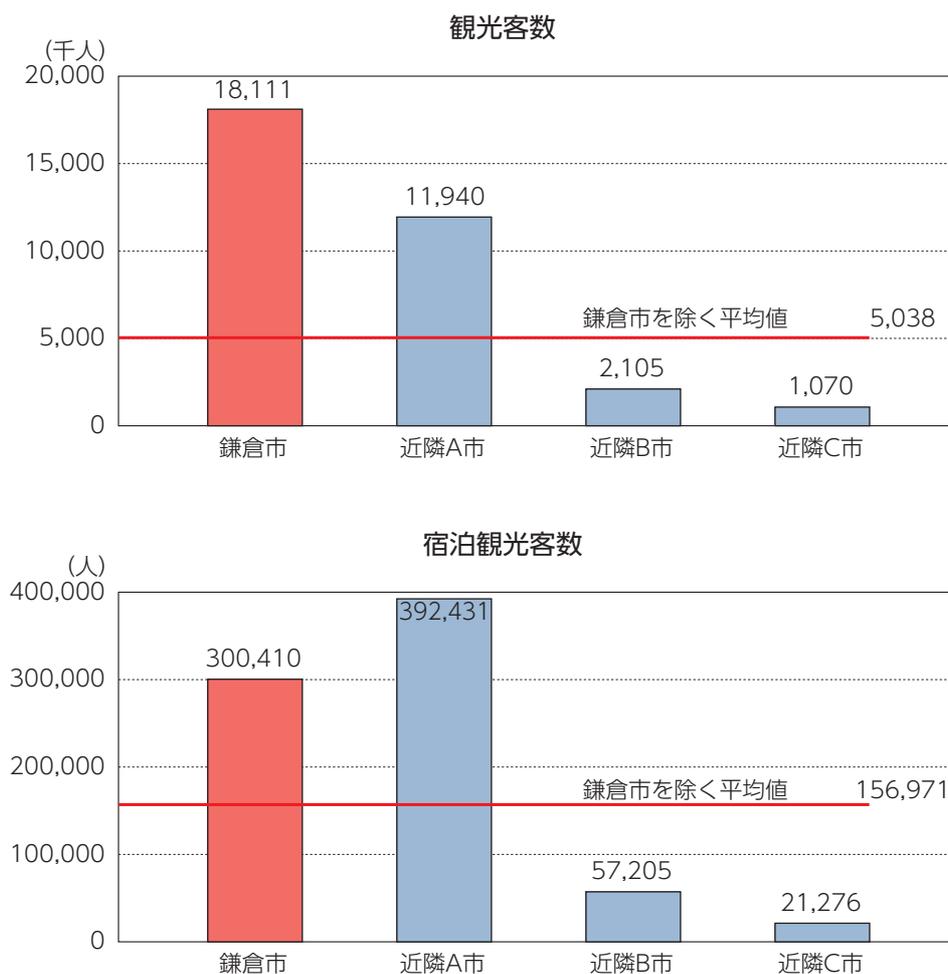
主な取組

① 多様な観光主体が一体となった観光振興

観光事業者や観光団体、生産者、市民団体などのネットワークを拡げ、主体間の連携を強化し、地域全体で観光振興を推進します。

② 観光振興のための収入確保等

観光施設の整備や新たな観光施策を推進するため、観光資源を生かして収入を確保していくための仕組みづくりを検討します。



この施策を具体的に推進する個別計画

第2期鎌倉市観光基本計画

施策の方針 ①

雇用支援の充実

～就職をめざす市民が効果的な就職活動を行えるよう、雇用支援の充実に努めます～

施策を取り巻く状況

現状

景気低迷に伴い、求職者一人あたりの求人件数を示す有効求人倍率は0.5前後と求職者に対し非常に厳しい状況が続いています。

若年層の就業意識や産業構造の変化などにより、全国的に定職につかずアルバイトなどで生活するフリーターや、学校に行かず、働かず、職業訓練も受けていない若者(ニート)が増加している傾向があり、将来的には消費水準の低下による景気への影響ばかりでなく、少子高齢社会が進む将来の社会保障制度の維持への影響も心配されています。

高齢社会が進んでいる本市にあって、定年を前にした高年齢勤労者の深刻な生活不安があります。

65歳未満の定年を定めている事業者に対して、希望者全員の65歳までの雇用確保等を義務付ける改正高年齢者雇用安定法が成立しました。

課題

- 新卒者や離職に伴う再就職希望者の就職状況の悪化
- フリーターやニートの増加傾向
- 高年齢者の雇用の安定

目標とすべきまちの姿

本市による効果的な就労支援が就職をめざす市民にとってこころ強い味方となり、正社員雇用や短時間雇用など本人が希望する多様な働き方ができるようになっています。また、勤労者はリストラ等の雇用調整の対象となった場合でも自らの職を確保するための手段・方法と自己のスキルのギャップを明確に把握し、効果的に職業訓練や就職活動を行うことができています。

主な取組

① 雇用の支援

厳しい就職環境のなか、就職を希望する方へ、求職カウンセリングや雇用セミナーなどの雇用支援策を実施するとともに、高齢者支援として、市内事業所向けに定年年齢の段階的引き上げ等の啓発に努めます。

また、若年層へは、厚生労働省が実施している「地域若者サポートステーション」や県の「かながわ若者就職支援センター」と連携し、若者の職業的自立を促します。さらに、ハローワークなどと共同で開催する就職面接会などにより、地域で就職する機会を増やします。

② 就労情報の提供

求人情報や企業説明会の開催など、就職活動に有用な情報は国のハローワークや県などからも多数発信されていますが、周知チラシなどの入手場所も限定されることから、積極的に国・県と連携して、市民に身近な市施設で情報が入手できるように努めます。



就労支援セミナー

働く環境の充実

～勤労者が心身共に健康で働き続けられるよう、福利厚生制度や労働環境の向上に努めます～

施策を取り巻く状況

現状

本市事業所全体の9割以上を中小企業が占めています。

中小企業勤労者の福利厚生をより充実するため、鎌倉市勤労者福祉サービスセンターと藤沢市勤労者福祉サービスセンターが統合し、新たに茅ヶ崎市の参画により、湘南勤労者福祉サービスセンターとして事業を実施しています。

時代の変化と共に多様化する作業内容や、職場環境の変化に対応した安全衛生、健康管理の対策が求められるようになりました。

課題

- 勤労者福利厚生事業の支援
- 雇用・労働環境の向上

目標とすべきまちの姿

勤労者の福利厚生に対する満足度は向上し、健康的でこころ豊かな生活を送っています。市民の雇用や労働に対する不満やストレスは本市の相談・カウンセリングにより対応されています。また、勤労者は余暇を活用して生涯学習などを生活に取り込んでいます。

主な取組

① 勤労者福利厚生事業の支援

中小企業では、単独で企業内の福利厚生を充実することは困難なことから、勤労者の福利厚生を総合的に行う湘南勤労者福祉サービスセンターを支援します。

② 雇用・労働環境の向上

最近の厳しい雇用環境から、賃金や解雇などの労働問題、長時間労働などを要因としたメンタルヘルス^{*1}相談など、雇用や労働環境に不安や不満を持つ勤労者に各種相談事業を実施して、対応を図ります。また、勤労市民ニュースなどにより、労働関係法の改正内容を周知するなど、働きやすい労働環境が整備されるよう、啓発を行います。



街頭での労働相談会

*1 「メンタルヘルス」…こころの健康を保つこと。メンタルヘルスの維持を企業と個人で考えた場合、企業においてはEAP（従業員支援プログラム）という手段をすることによって行われる。個人のメンタルヘルスの場合は、ストレス耐性（ストレスを受け流す柔軟性と受け止める強さ）を高めること、すなわちストレスマネジメントが最も重要な課題である。

技能振興の充実

～技能者の専門的な技能が市民生活をより豊かにするよう、技能振興の充実に努めます～

施策を取り巻く状況

現状

青年技能者の減少に伴う後継者不足や鎌倉市技能職団体連絡協議会への加盟組合の減少とともに、個々の組合に加盟する事業所も減少しています。

課題

- 青年技能者の減少
- 技能職団体連絡協議会への加盟組合の減少
- 個々の組合に加盟する事業所の減少

目標とすべきまちの姿

技能者がもつ専門的な技能により市民生活がより豊かになっています。その専門性を生かした市内事業者が、日常生活における市民のニーズにこたえることで、市民生活の向上に貢献しています。

主な取組

① 技能の啓発

若年層の低い就職率、高い離職率による後継者不足解消のため、技能職団体の育成に努めるとともに、啓発活動を行います。また、技能祭等、広く市民が技能者の市民生活の向上への寄与について関心を持つ場を設けます。

② 技能の奨励

優秀な技能者の表彰や技能職団体への助成などにより、技能者の経済的社会的地位及び技術水準の向上を図ります。



特産の彫刻漆器「鎌倉彫」

施策の方針 ①

消費者施策の推進

～安心した消費生活がおくれるまちをめざします～

施策を取り巻く状況

現状

消費者と事業者の間には情報の質及び量並びに交渉力等の格差があります。この格差を埋めるために消費者施策が必要です。

モラルを欠いた一部事業者による悪質な消費者被害が発生し、その内容は多様化しており、不適正な取引行為を防止する施策の充実が必要です。

急速な高齢社会の進行、国際化、高度情報化などによって、消費者の意識は複雑かつ多様化しています。

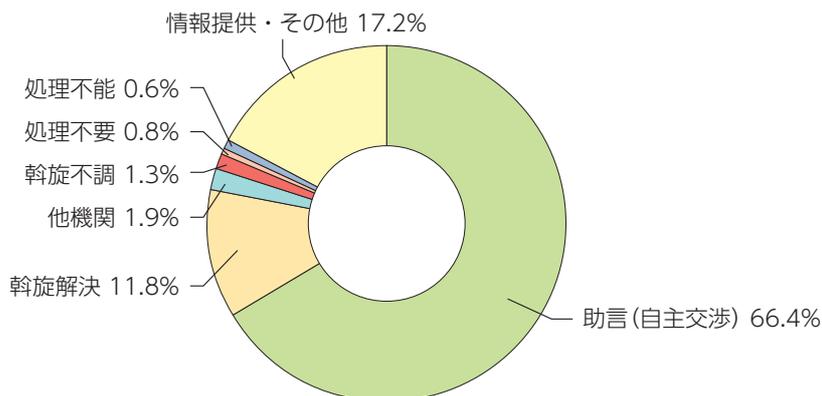
市民が商品等を選択するに際し、重要な役割を果たしている表示が不適切である場合があり、適正な表示を行わせる必要があります。

商品やサービスが多様化しさまざまな情報があふれる中で、市民は消費生活を営むために必要な情報の速やかな収集と必要な知識を習得し判断力を養う必要があり、そのために主体的に行動するための教育を受ける機会の提供が求められています。

課題

- 消費生活における被害予防対策
- 消費者被害の回復支援、消費生活相談体制の充実
- 拡充される消費者関連法規への対応

平成24年度 消費生活苦情相談処理結果



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。

主な取組

① 消費者被害の発生防止、情報と教育などの機会の提供

消費者市民^{*1}が、自ら考え、行動するための情報と支援を提供します。消費者被害回復支援に伴うあっせんや調停の過程及び結果を公表すること、消費生活相談の件数などの状況を定期的に情報提供すること、国や関係機関が提供する消費生活関連情報の収集を行い、市民に発信することなどを通じ、消費者被害の発生を予防します。これらの情報は、福祉・介護関係者、学校など関係機関とも連携し、多くの市民に届くよう努めます。

② 団体等との協働

団体・グループへの積極的な情報提供に努め、活動を支援します。地域や親族間での悪質商法被害の防止への取組を支援します。高齢者、障害者などに対する支援には、関係機関と協調して取り組みます。

③ 消費生活センターの運営と消費者被害の回復支援

消費生活センターにおいて、消費生活相談による助言・あっせんを行います。また、学識経験者委員を中心に設置した消費者と業者間の紛争を調停する紛争調停委員会を活用し、消費者被害の回復支援に取り組みます。

④ 消費者市民の意見の反映

消費者市民の意見を、消費者eモニター^{*2}や、インターネット、消費生活委員会の助言などにより収集し、被害予防などの施策や事業に役立てます。

⑤ 拡充される消費者関連法規への対応

消費者教育推進法の新設、特定商取引法、消費者安全法の改正など、消費者関連法規が拡充されていくことに適切に対応します。

^{*1} 「消費者市民」…消費者とは、「事業者が提供する商品、サービス等を用いて生活する者」と定義されるが、市民はすべて消費者であることから、ここではこの表現をとっている。
^{*2} 「消費者eモニター」…行政とeメールにより消費生活についての情報を相互に発信し合うために登録している市民。