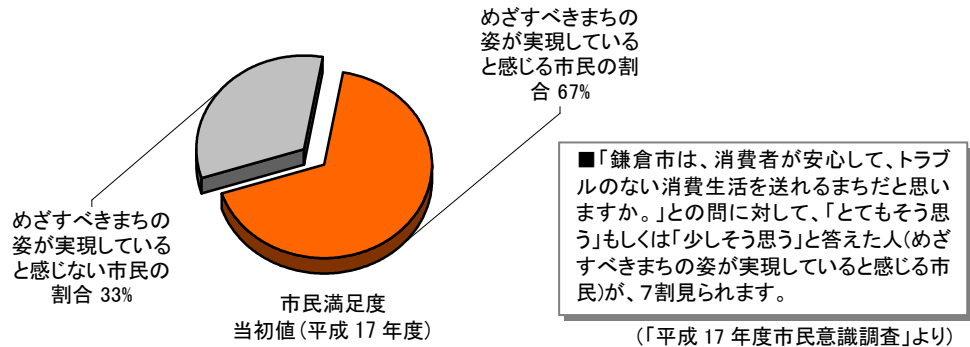


5 消費生活

<めざすべきまちの姿>

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



■ 現状と課題 ■

- 消費者と事業者と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となります。
- 急速な高齢化、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おり、一人ひとりが安心して消費生活を営めるよう、消費者の権利の尊重と自立の支援に向けた施策が必要になっています。
- 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、消費生活を営むために必要な情報が速やかに提供され、また必要な知識及び判断力を習得し、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。
- 消費生活をめぐるトラブルは依然として増加しています。消費生活に係る商品等に適正な表示を行わせ、商品又はサービスについて、不当な取引条件の強制や不適正な取引行為を防止する施策の充実が必要とされています。
- モラルを欠いた一部事業者による消費者被害を防ぐためには、消費者の自衛のための発言・行動が必要であり、それに対応する施策が求められています。
- リサイクルやごみの減量化・資源化などを消費生活の面から考え、環境負荷の低減に配慮した持続可能な生活様式の構築に向けて施策を展開することが求められています。



目標

【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。

【施策の方針】

1. 消費生活センターの設置
2. 情報と教育などの機会の提供、消費者市民の意見の反映
3. 消費者被害の救済と被害発生の防止
4. 環境への配慮
5. 消費者の自衛のための発言・行動との協働



施策の方針

1 消費生活センターの設置

消費生活行政の機能強化を図ります。

2 情報と教育などの機会の提供、消費者市民の意見の反映

(1) 消費者市民*が、自ら考え行動するための情報と支援を提供していきます。

(2) 消費者市民の意見を、消費生活モニター制度*によるほか、インターネットによる収集も取り入れながら、施策や事業などに反映させます。

(3) 学校など関係機関とも協力し、食の安全、消費者被害の防止などに関する正確な情報を速やかに提供します。

(4) 消費生活関連情報の収集を行い、市民に発信します。また、消費生活相談の件数などの状況を、定期的に情報提供します。

3 消費者被害の救済と被害発生の防止

(1) 消費生活相談による助言・あっせんを行います。また、学識経験者を中心に、消費者と事業者間の紛争を調停する機関を設置し、消費者被害の救済に取り組んでいきます。

(2) あっせんや調停の過程及び結果を公表するなど、必要な情報を提供し、消費者被害の発生を予防します。

4 環境への配慮

(1) 消費生活における環境への負荷の低減に、市、事業者、消費者それぞれが努めていくよう配慮します。

(2) 不用品登録制度*の活用などを通じて環境への負荷の低減に配慮し、省資源の生活様式を選択する消費者を支援します。

5 消費者の自衛のための発言・行動との協働

(1) 個人のほか、グループ・団体への積極的な情報提供に努め、活動を支援します。

(2) 地域や親族間での悪質商法被害の防止への取り組みを支援します。単身の高齢者、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) 「不招請勧誘お断り(頼んでいないのに勧誘しないで)宣言*」の市民運動と協働し、行政施策として可能な取り組みをしていきます。

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。

消費生活モニター制度: 消費者の立場から意見を発信するとともに、消費者として有意義な知識を学習する機会とするモニター制度のこと。

不用品登録制度: 家庭で不要になったので譲りたい品物、譲ってほしい品物の情報を登録し、市民同士で利用し合うことで不用品の再利用をしている。登録された情報は市庁舎の掲示板や、7カ所の市施設に設置された開放端末で紹介している。

不招請勧誘お断り(頼んでいないのに勧誘しないで)宣言: 「明日のかまくらを創る市民100人会議」地域活力部会が、市長に提案した。市民の総意で、「不招請勧誘お断り(頼んでいないのに勧誘しないで)宣言」を行い、地域ごとに掲示や張り紙をするなどして市民運動とするとの内容。



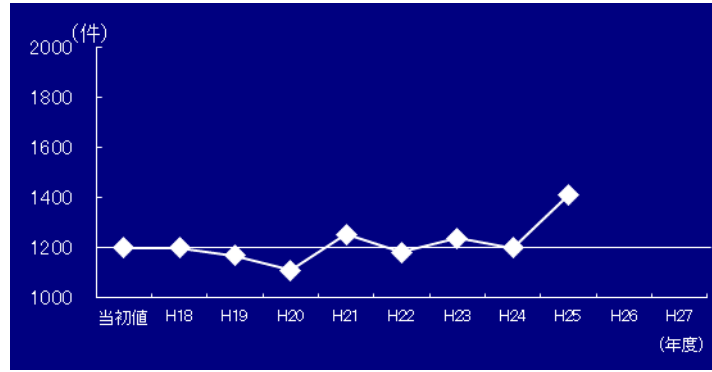
目標指標

【主な所管部・所管課】

経営企画部
市民相談課

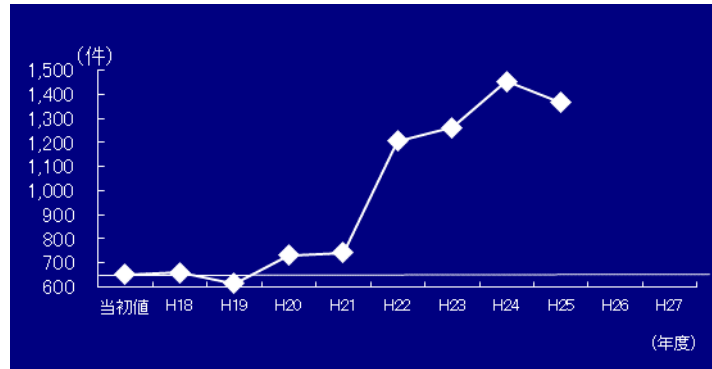
■消費生活相談の件数(-) 【統計指標】

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



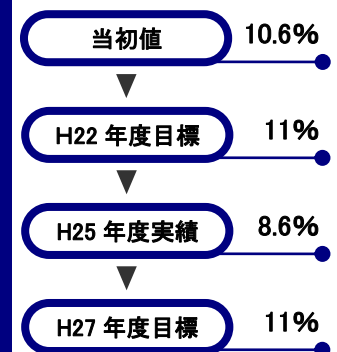
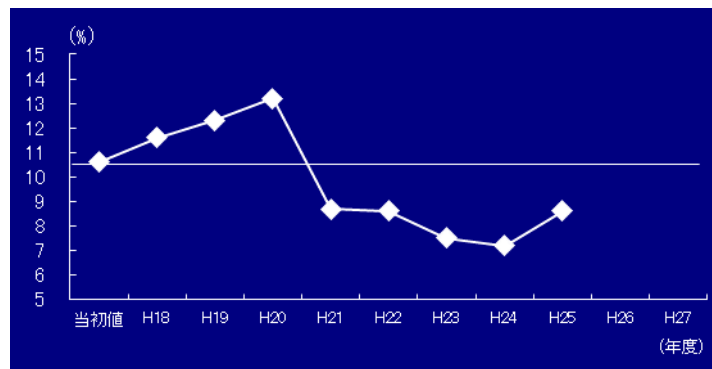
■不用品登録制度の利用状況(+) 【統計指標】

「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



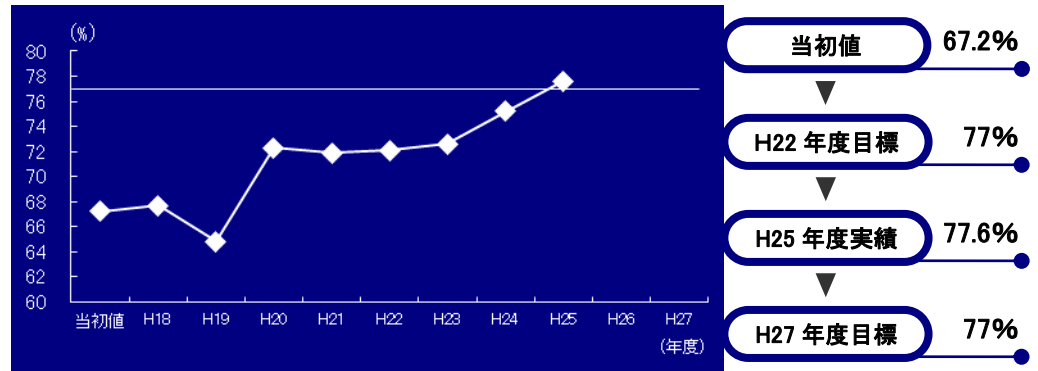
■消費生活相談の必要度(-) 【アンケート指標】

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



■市民満足度(+)【満足度指標】

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の実現状況について、市民が実感している割合



■■ 評価と展開 ■■

■目標達成に向けた 25 年度の実績と自己評価

【経営企画部】

・消費生活センターを運営しました。

平成 24 年3月に鎌倉市消費生活条例を改正し、消費者の望まない、悪質な勧誘を禁止する規定などを、日々の消費生活相談の実務に活用し、消費者被害回復を支援しました。また、消費者被害の防止のための啓発に努めました。

・広報かまくらに毎月「消費生活相談です」を連載するとともに、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、登録件数は前年比で減少しましたが、品物の受け渡し件数は増加しました。

■8年間(平成 18~25 年度まで)の取組の評価

【経営企画部】

・平成 18 年度に開設した消費生活センターを運営し、消費者被害回復を多く支援してきました。平成 24 年3月に鎌倉市消費生活条例を改正し、消費者の望まない、悪質な勧誘を禁止する規定などを新たに置きました。また、啓発では、広報かまくらへの毎月連載、暮らしのニュースをはじめとした紙媒体刊行、中高年市民を主な対象とした消費生活講座、夏休み子ども教室などの移動教室などを行いました。

■25 年度までの未達成事業の課題・問題点など

【経営企画部】

引き続き消費者被害が発生していることから、消費者が自己防衛できるよう、消費者教育・啓発を充実するなど、消費者の自立を図っていく必要があります。

■第3期基本計画の施策の方針における今後の展開(取組方針)

【経営企画部】

〈消費者施策の推進〉

・消費生活センターを運営し、消費生活相談を受け、消費者被害の回復を支援します。

また、消費者市民が、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。

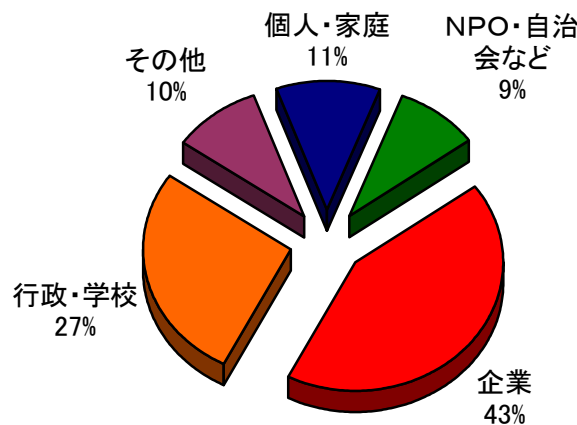
なお、日々変化する悪質商法に対応するため、度々拡充される消費者関連法規に対応していきます。

市民等と行政の協働

■市民・事業者・NPO等と行政の協働目標

- 消費者被害を未然に防止するため消費生活関連情報を積極的に発信し、みんなで情報を共有していきます。
- 「不招請勧誘お断り(頼んでいないのに勧誘しないで)宣言」の市民運動を展開します。行政はこれを支援します。

参考:市民が期待する各主体の役割の大きさ



(「平成15年度市民意識調査」より)

外部評価結果

鎌倉市民評価委員会による評価

この分野の8年間の取組は、**十分であった**。

この分野の8年間の取組の進捗状況・取組のあり方に関する意見

- ・オレオレ詐欺など、高齢者を対象とした犯罪の増加や輸入食品の安全性の問題など、消費者保護は重要度を増しており、これまでの取組は評価される。
- ・鎌倉市消費生活条例の改正や規定の充実など、行政でしか出来ない対応が行われている。また、様々な講座を開講するなど、啓発活動に勤めている。消費者被害回復支援を行い成果を上げている。悪質な勧誘から消費者被害の防止、被害回復を支援する規定を充実させたことは評価できる。
- ・消費生活センターの運営を努力し、消費生活に関する講座を進め、啓発活動に努力した点は評価できる。ただし、センターの利用等に関して、ホームページでの案内は不十分で、市民に十分利用されたとは言い難い。また、センターのホームページには情報が少なく、発信が一方的である。センターの場所が市庁舎玄関付近であるため、心情的に入りにくい。
- ・広報かまくらに毎月「消費生活相談」が事例を挙げて記載されており、大変参考になっている。また、出前講座も良い施策である。

第3期基本計画に向けたこの分野に関する意見

- ・現時点では被害が生じてからの対応が中心であるが、今後は未然に防ぐための方策を検討して頂きたい。
- ・悪質商法があいかわらず拡充している状況にあり、今後もこの流れは続くと予想される。消費者関連法規に対応し、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を引き続き行っていくべきである。
- ・押し売り対策のためのシールの配布やオレオレ詐欺対応の模擬訓練等、相談(受身)だけでは無く、積極的な防御に関する取組にも力を入れて頂きたい。
- ・消費生活相談で得られた情報を活用し、タイムリーな講座内容に変更するなど、柔軟に取り組んで頂きたい。
- ・消費者市民が、自ら考え、行動するための情報と支援を提供していくべきである。
- ・悪質商法は変化が激しく対応も大変だと思うが、相談件数も増えており、施策の推進は必要である。
- ・高齢者、障害者などの社会的弱者について、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・充実に取り組んでいる。

この分野の指標に関する意見

- ・市民生活にとって必要な施策として満足度は70%台と比較的高水準で推移している。消費生活相談の必要度は目標値を達成している。安心してトラブルの無い消費生活が送れると評価し、不用品の登録制度への期待も高いようで、実際の施策進行はかなり努力されたと推測できる。市民からの評価を得ていると考えられる。関係者の努力の成果が見られる。施策コストとの効率性を考えながら施策を実行していく必要がある。
- ・窓口への相談件数は相談内容にもよるので、一概に多いほうが良いとも、少ないほうが良いとも言えないものと思われる。
- ・不用品登録についても、みんなが物を大切に、長く使うようになれば登録件数は減少するため、一概に増えた方が良いとは言えないものと思われる。制度の利用状況が登録件数のみなので、成立の割合も知りたい。環境部で制度の見直しを行う。どのように見直すのかも知りたい。
- ・施策進行評価シートの記入をもう少し詳細に記録して頂けるとさらに市民理解が得られると思う。

この分野に関する総括意見

- ・消費者保護は、消費者からの情報提供が重要な役割を果たすと考えられることから、情報の収集に力を入れていく必要がある。
- ・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。
- ・IT技術の進歩による様々なコミュニケーション形態や販売形態の発生により、サイバー犯罪等新たな犯罪手口が現れる事は容易に予測される。警察や危機管理の専門家とも連携し、常に新しい情報の収集に努めて頂きたい。
- ・今後は、産業振興や観光地としての鎌倉市の発展に、より消費生活にも様々な影響が現れると考えられる。これらのことは点では無く、関連するファクターとして連動的に整備していくことが重要であろう。
- ・広報かまくらに消費生活相談のコーナーを設けるなど、周知活動が良く行われている。自己防衛できるように市民も勉強する必要がある。

・消費者安全法が改正され「消費生活センター」の役割は一層重くなってくるものと思われる。「全国消費生活情報ネットワーク・システム」を活用するなど、今後とも一層市民に役立つ情報を提供して頂きたい。

実施計画	■消費生活センターの運営と消費者被害の回復支援(6-5-3-①)
事務事業評価	■消費生活運営事業(経企-13) ■消費者被害対策事業(経企-14)
関連リンク	■消費者政策(経済産業省) ■消費者の窓(内閣府) ■食の消費(農林水産省)