

令和5年（2023年）度行政評価シート

令和 5 年 8 月 10 日

評価者	共生共創部長 服部基己
-----	-------------

○ 施策の概要

総合計画上の位置付け	分野	6-(4) 消費者対策	施策の方針	6-(4)-①安心な消費生活の実現
目標とするまちの姿	市民一人ひとりが、社会経済情勢や地球環境に配慮した消費行動を行ない、公正で持続可能な社会の形成に寄与しています。また、消費者被害の未然防止や拡大防止のための支援が充実し、消費者被害のない社会の実現に着実に近づいています。			
主な取組	<p>(1)消費者教育の推進と持続可能な消費の普及 市民一人ひとりが、消費者として自ら考え、行動するための情報と支援を提供します。特に、社会経済情勢や地球環境に配慮した消費行動を促すための取組を推進します。</p> <p>(2)消費者被害の未然防止と拡大防止 消費者被害の未然防止、拡大防止に向け、それぞれの立場に沿った情報発信や、被害回復の支援に努めます。</p> <p>(3)消費者被害の救済 消費生活センターの体制の充実を図り、消費生活に関する相談・助言・あっせんを通して、消費者被害の救済に取り組みます。</p>			

1. 前年度（評価対象年度）の当該施策の目標

共生共創部

- ・エシカル消費に関する啓発を推進する。
- ・鎌倉市くらし見守りネットワーク事業を推進する。

2. 投入コスト

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
事業費	668	895	856			
人件費	30,526	22,215	25,812			
総事業費	31,194	23,110	26,668	0	0	0

3. 施策の方針にひもづく事務事業とその評価結果

重点事業	整理番号	事業名	法定受託事務	事業費(千円)	人件費(千円)	総事業費(千円)	事業評価	貢献度	最終評価
	共生-17	消費者自立支援事業		678	17,456	18,134	現状維持	A	現状維持
重	共生-18	エシカル消費推進事業		178	8,356	8,534	現状維持	A	現状維持

4. 評価対象年度の主な実施内容

共生共創部

・エンカナルな商品を扱う店舗を紹介するWebマップを作成し、市民への情報提供を行った。
 ・フェアトレードタウン認定に向け、関係者の機運の醸成を図るため、フェアトレードタウン推進組織設立に向けたパネルディスカッション及びワークショップを開催した。
 ・くらし見守りネットワークに参画している民間事業者との情報交換を行い、協力体制の強化に努めるとともに、消費者安全確保地域協議会を開催し、関係機関との連携体制の規則を定め、支援体制の確認及び取組への理解の醸成に努めた。

5. 成果指標

成果指標①		消費生活センターに寄せられた消費生活相談苦情件数					出典	所管課調べ		
初期値	平成30年度	年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	単位	備考
	1,970	目標値	1,950	1,900	1,850	1,800	1,750	1,700	件	R4:システム上の実績値の確定が5月10日のため、現時点では出せません。
		実績値	1,492	1,389	1,444					
		達成率	130.7%	136.8%	128.1%					
成果指標②		消費生活センターに寄せられた消費生活相談苦情件数に占める自主交渉率					出典	所管課調べ		
初期値	平成30年度	年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	単位	備考
	73.4	目標値	73.5	73.8	74.1	74.4	74.7	75.0	%	R5.8.10現在
		実績値	46.5	49.0	58.9					
		達成率	63.3%	66.4%	79.5%					
成果指標③		サステナブルラベルの認知度					出典	市民アンケート調査		
初期値	令和2年1月	年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	単位	備考
	30.1	目標値	33.4	36.7	40.0	43.3	46.6	50.0	%	
		実績値	未実施	41.1	47.8					
		達成率	—	112.0%	119.5%					
成果指標④		持続可能な消費行動を意識している市民の割合					出典	市民アンケート調査		
初期値	令和2年1月	年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	単位	備考
	62.5	目標値	64.6	66.7	68.8	70.9	73.0	75.0	%	
		実績値	未実施	71.3	72.8					
		達成率	—	106.9%	105.8%					

6. 「施策の方針の成果指標」の達成状況等を踏まえた施策の達成状況の分析

共生共創部

・エシカル消費に関する成果指標(サステナブルラベルの認知度及び持続可能な消費行動を意識している市民の割合)は、エシカルな商品を扱う店舗を紹介するWebマップの作成や、SNSによる発信、子どもの家でのワークショップの効果として、目標値に対して実績値が上回ったと考えられる。

・市民の不安に付け込んだ事案が見受けられたものの、消費生活相談員による出前講座や、広報紙・SNSを活用した積極的な啓発活動により、消費生活相談苦情件数は減少傾向にある。

・消費生活相談苦情件数に占める自主交渉率は、目標値を下回っているが、令和3年度の庁内の相談実績において相談件数に占めるあっせん不調の割合は2%にとどまっており、消費者被害の救済に寄与している。

7. 主な実施内容と施策の達成状況の分析を踏まえた評価

※主な実施内容と目標とするまちの姿の関係(達成状況とその理由)

「施策の方針にひもづく事務事業とその評価結果」における貢献度の分析

共生共創部

・エシカルな商品を扱う店舗を紹介するWebマップを作成し、市民への情報提供を行ったことで、市民の地球環境に配慮した消費活動を行うことへの意識醸成に寄与した。

・フェアトレードタウン認定に向けた取組の第一段階である、フェアトレードタウン推進組織設立に当たって、ゼロ次会と称し、パネルディスカッション及びワークショップを開催した。鎌倉にフェアトレードタウン運動を定着させる手法等の検討を行うなど、関係者の機運の醸成に寄与した。

・くらし見守りネットワークに参画している民間事業者との情報交換により協力体制を強化させたほか、消費者安全確保地域協議会を開催し、関係機関との連携体制の規則を定め、支援体制の確認及び取組への理解の醸成を図り、被害の未然防止や拡大防止に寄与した。

8. 今後の方向性

共生共創部

・エシカル消費の取組をさらに充実・拡大し、市民・事業者等にエシカル消費の意識を広めるとともに、市民等の行動変容を喚起するための取組を推進し、鎌倉からエシカル消費の発信を行う。また、フェアトレードタウン推進組織と連携してタウン認定に向けた取組を行う。

・複雑・高度化する悪質な商法や消費者トラブルを事前に回避できるよう、引き続き消費者である市民に積極的な啓発活動を行っていく。また、消費者の権利の尊重及びその自立の支援に関する施策、消費者安全の確保に関する総合的な施策の推進に加え、令和2年度に制定した鎌倉市市民のくらしを守る条例に基づき構築した「鎌倉市くらし見守りネットワーク」を運用し、安全で安心なまちづくりに取り組む。

9. 今年度(評価年度)の目標

共生共創部

・エシカル消費の更なる周知を図るため、講演会やリーフレット等の作成を行い、広く情報発信する。

・消費者である市民に消費者被害の未然防止に関する積極的な啓発活動を行うとともに、鎌倉市くらし見守りネットワークの協力事業者と連携を図り、まち全体で消費者被害を未然に防ぐ体制を強化する。