

令和4年度（2022年度）行政評価シート

令和4年7月29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 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	単位	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	備考
平成30年度	件	目標値	1,950	1,900	1,850	1,800	1,750	1,700	
1,970		実績値	1,492	1,389					
		達成率	130.7%	136.8%					
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	単位	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	備考
平成30年度	%	目標値	73.5	73.8	74.1	74.4	74.7	75.0	
73.4		実績値	46.5	49.0					
		達成率	63.3%	66.4%					
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	単位	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	備考
令和2年1月	%	目標値	33.4	36.7	40.0	43.3	46.6	50.0	
30.1		実績値	未実施	41.1					
		達成率	—	112.0%					
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	単位	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	備考
令和2年1月	%	目標値	64.6	66.7	68.8	70.9	73.0	75.0	
62.5		実績値	未実施	71.3					
		達成率	—	106.9%					

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				
人件費	30,526	22,215				
総事業費	31,194	23,110				

3 担当部評価

(1)「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

令和3年度の消費生活相談は、コロナ禍における市民の不安に付け込んだ新たな事案類型が見受けられたものの、ハガキやメールによる架空請求の相談が減少傾向にある。

この減少は、広報誌やSNSによる啓発活動が消費者被害の未然防止に効果をあげていることと表れと評価できる。

他方で、高齢化が進行し、消費者被害はより深刻さを増すことが想定されることから、消費生活条例を改正し、「鎌倉市市民の暮らしをまもる条例」を制定した。これにより、市役所内部はもとより、市内の事業者や関係団体等との連絡協力体制である「鎌倉市暮らし見守りネットワーク」を構築したことで、市民の日常生活の変化から消費者被害等の早期発見、早期支援につなげる包括的な支援が可能となった。

また、これまでも市民一人ひとりが、消費者として自ら考え、行動するための情報発信等に取り組んできたが、令和3年度は、一般社団法人エシカル協会の代表理事に鎌倉市エシカル消費推進アドバイザーを委嘱し、エシカル消費の視点から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について助言を受けたことから、市民の消費活動に対する更なる意識醸成を図る事業実施が可能となったと考えている。

(2)今後の方向性

共生共創部

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。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暮らしを守る条例に基づき、「鎌倉市暮らし見守りネットワーク」、「鎌倉市消費者安全確保地域協議会」及び「市内包括的支援検討会」を運用し、消費者被害のない社会の実現を目指す。

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く啓発するとともに、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に努める。また、フェアトレード推進組織の設立に向けた調整及び事業者参画の推進を行い、フェアトレードタウンの認定を目指す。

(3)施策の方針にひもづく事務事業の評価結果

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-15	消費者自立支援事業		795	15,387	16,182	現状維持	A	現状維持
重	共生-16	エシカル消費推進事業		100	6,828	6,928	改善・変更	B	改善・変更

(4)貢献度に関する分析

共生共創部

消費者トラブルは、情報通信技術の発展や悪質な商法の変化等に伴い多様化・複雑化しており、これらに対応していくためには、今後相談体制をより充実させていく必要がある。また、令和3年度から、消費者被害等を発見し、必要な支援につなげる体制である「鎌倉市暮らし見守りネットワーク」の活動を開始したことから、より一層消費者被害の未然防止等に努めていく。

エシカル消費推進事業は、市民に対してよりエシカル消費を普及させるためには、効率性や妥当性の観点から事業の進め方について、さらなる検討を行い、啓発の手法や内容を見直していく必要がある。