

令和7年（2025年）度行政評価シート

令和 7 年 6 月 4 日

評価者 共生共創部長 能條 裕子

○ 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	(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。 (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。 (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。			

1. 前年度(評価対象年度)の当該施策の目標

①エシカル消費の更なる周知と市民による主体的な取組を促すため、民間企業や市民団体との連携による啓発活動や講演会を通じ、エシカル消費に対する市民の機運を高め、フェアトレードタウン認定を目指す。
②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。

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	1,422	1,403	
人件費	30,526	22,215	25,812	26,792	28,784	
総事業費	31,194	23,110	26,668	28,214	30,187	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-18	消費者自立支援事業		515	19,312	19,827	現状維持	B	現状維持
重	共生-19	エシカル消費推進事業		888	9,472	10,360	拡充	B	拡充

4. 評価対象年度の主な実施内容

①エシカル消費を消費者の日常に浸透させるため、商品やサービスを提供する事業者等を対象としたエシカル消費に関するワークショップを開催するとともに、日常生活で実践できるエシカルな行動（エシカルアクション）を紹介した動画を作成し、動画配信サイトで広く発信した。
フェアトレードタウン認定について、フェアトレードの推進を目的とした取組への補助制度を運用し、各取組やフェアトレードタウン推進組織によるタウン認定申請手続きへの支援などを通じてタウン認定を実現させた。

②消費者安全確保地域協議会を構成する関係機関及びぐ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った。また、新たな取組として、コンビニ21店舗を訪問しプリペイド式電子マネーを使った消費トラブルについて周知を行った。

※実施できなかった事業とその理由

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	R6実績値は、R7年6月以降にシステム上の実績値が確定するため、現時点での記載不可。
		実績値	1,492	1,389	1,444	1,547	1,525			
		達成率	130.7%	136.8%	128.1%	116.4%	114.8%			
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	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	%	R6実績値は、R7年6月以降にシステム上の実績値が確定するため、現時点での記載不可。
		実績値	46.5	49.0	58.9	62.8	65.4			
		達成率	63.3%	66.4%	79.5%	84.4%	87.5%			
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	42.7	48.0			
		達成率	—	112.0%	119.5%	98.6%	103.0%			
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	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	70.7	75.1			
		達成率	—	106.9%	105.8%	99.7%	102.9%			

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

- ①事業者等を対象としたエシカル消費に関するワークショップの開催や、一般市民向けにエシカルアクション動画を作成及び発信し、指標を達成した。
- ②消費生活相談苦情件数は、消費生活相談員による出前講座、広報紙や町内会回覧を活用した消費者トラブルの未然防止に向けた積極的な啓発活動などの取組により目標値を達成している。また、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、自主交渉が困難な相談者に代わり事業者との交渉を斡旋することで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

- ①エシカル消費に関するワークショップの開催や、動画作成及び発信により、人や社会、環境に配慮した消費行動の理解と定着に寄与した。
- ・フェアトレードタウン推進組織の取組を支援し、鎌倉市がフェアトレードタウンに認定された。また、フェアトレードの推進を目的とする取組に対する補助制度を運用し、公正で持続可能な社会の形成に寄与した。
- ②くらし見守りネットワークに参画している民間事業者等と消費者トラブルの事例を共有し、市民の見守り・声掛けの体制を維持した。また、市民向けに出前講座の開催や町内会回覧による注意喚起を実施、さらに新たな取組としてコンビニ21店舗を訪問しプリペイド式電子マネーを使った消費トラブルについての注意喚起を実施し、被害の未然防止や拡大防止に寄与した。

8. 今後の方向性

- ①エシカル消費の取組をさらに強化し、市民・事業者等にエシカル消費の意識を広めるとともに、フェアトレードタウン推進組織と連携し、市民等の行動変容を喚起するための取組を推進し、フェアトレード及びエシカル消費の周知啓発を行う。
- ②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、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

- ①フェアトレードタウン認定を契機とし、市民団体や企業との連携による啓発活動や講演会を実施し、フェアトレード及びエシカル消費の意識をさらに浸透させ、行動変容を促す。
- ②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。