

◎ 評価対象分野・施策の方針・目標とすべきまちの姿

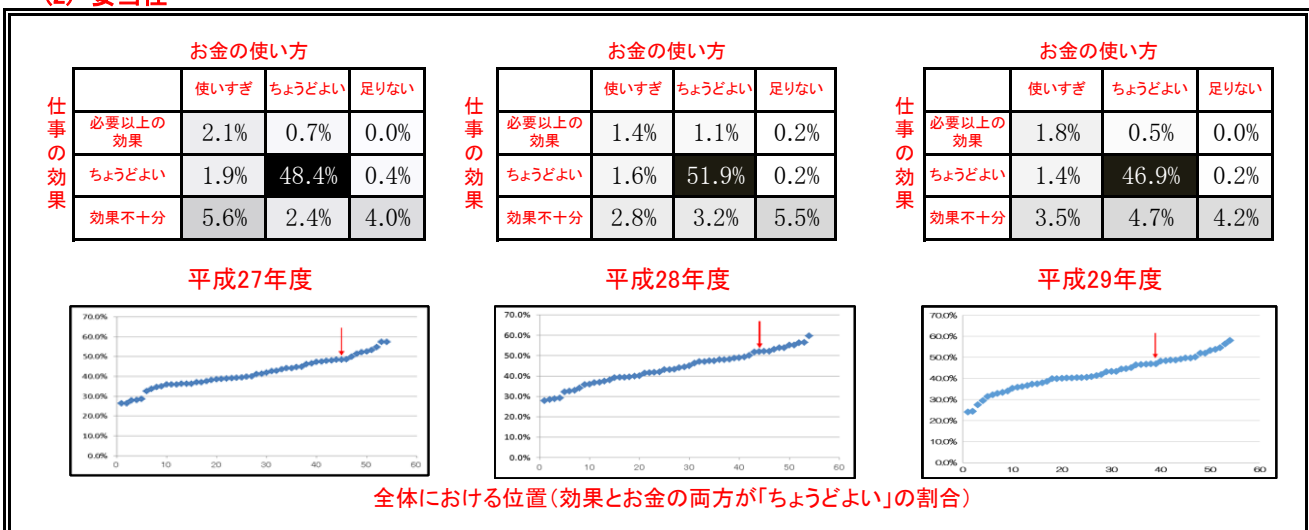
総合計画上の位置付け	分野	消費者対策	施策の方針	消費者施策の推進
目標とすべきまちの姿	これまでの消費者問題の歴史を振り返ってみても、消費者トラブルは、消費者に関する法律が整備され、消費者施策が充実しても決してなくなるものではなく、その形態、内容、質が変化して存在します。そこで、消費者トラブルを回避できる能力や、トラブルにあってもその被害を最小限にすることができる能力を備えるよう、市民に十分な消費者教育等が行われています。 また、高齢者、障害者などの社会的弱者については、関係課、関係機関などとともに、トラブルに対処し、被害回復を支援する体制が整備されるなど、庁内の連携システムの整備・充実が図られています。			

1 市民意識調査結果

(1) 認知度

取組を知らない・わからないと答えた人の割合	平成27年度	27.6%	平成28年度	26.8%	平成29年度	32.3%	(回答者全体に占める割合)
-----------------------	--------	-------	--------	-------	--------	-------	---------------

(2) 妥当性



(3) 今後の進め方

	もっと力を入れるべき	現状のままで良い	力を入れなくて良い	無回答
平成29年度	10.0%	46.2%	6.7%	37.1%
平成28年度	10.8%	52.9%	4.4%	31.8%
平成27年度	10.2%	49.4%	6.4%	34.0%

2 内部評価

(1) 平成29年度の目標

- ①引き続き消費者被害を未然に防ぐために、消費生活講座、移動教室、出前講座や啓発紙の発行、広報紙への相談事例等の掲載やSNSの活用などによる積極的な啓発活動を行う。(共創-14)
- ②消費生活センターを運営し、消費生活相談員による消費生活に関する苦情相談、助言、あつせんを適切に行い、消費者被害の救済・未然防止を図る。また、消費生活センターの役割や取り組みについて更なる周知を図ることにより潜在的な被害者の掘り起こしを行い、消費生活相談の利用率の向上を目指す。(共創-14)
- ③消費者教育の推進や高齢者等の消費者被害防止を図るために関係機関等との更なる連携強化を行っていく。また、見守りネットワークの構築について、鎌倉市消費生活委員会に諮りながら引き続き検討していく。(共創-14)

(2) 目標とすべきまちの姿と平成29年度の目標との関連性

- ①複雑・多様化する消費者トラブルを事前に回避できる能力を備えられるよう積極的な啓発活動を行い、消費者教育を図る。
 ②消費生活センターの運営により、迅速・的確な消費者被害の救済を図る。消費生活センターの周知により、消費生活相談への誘導を促し、消費者被害の早期解決や被害の最小化に努める。
 ③高齢者、障害者などの社会的弱者には、関連機関等との更なる連携を強化し、消費者被害回復を支援する体制整備に努める。

(3) 事業評価結果一覧表(網掛けは重点事業)

評価対象事業名		決算値(千円)		総事業費(千円)		職員数(人)		法定受託事務	今後の方向性	
整理番号	事業名	平成28年度	平成29年度	平成29年度	平成30年度	平成29年度	平成30年度		事業内容	予算規模
共創-14	消費者自立支援事業	13,637	13,330	35,948	36,656	3.0	3.0		a	C

(4) 主な実施内容

- 【主な実施内容】
 ①消費者被害を未然に防ぐために、消費生活講座、移動教室、出前講座の開催、啓発紙の発行、広報紙への相談事例等の掲載など啓発活動を行った。(共創-14)
 ②消費生活センターを運営し、消費生活相談員による消費生活に関する苦情相談、助言、あっせんを適切に行い、消費者被害の救済を図った。また、潜在的な被害者の掘り起こしを目的に、消費生活センターの周知を行った。(共創-14)
 ③高齢者等の消費者被害防止を図るために関係機関等との連携を強化した。(共創-14)

【実施できなかった事業とその理由等】

(5) 平成29年度の取組の評価

効率性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な事業費・人件費で執行できていたか	☒ 適切	☐ 要改善
妥当性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、妥当(適切)な取組であったか	☒ 適切	☐ 要改善
有効性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な成果が得られていたか	☒ 適切	☐ 要改善
公平性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、受益機会が偏っていない(適切な)取組であったか	☐ 適切	☒ 要改善

<上記評価の理由、改善を要する点の具体的内容等>

消費者トラブルは、法の整備や消費者施策が充実しても、社会情勢の変化に応じて新しい形態のトラブルが出現し続けるものと考ええる。
 消費生活センターを運営し、消費者被害の救済を図るのは、受益者負担の公平性に欠ける面もあるが、市民の誰もが安心した消費生活をおくれるよう今後も市が取り組むべき責務と考える。
 特に、鎌倉市における高齢者の消費者被害は深刻であり、高齢者等の社会的弱者への消費者被害の回復支援は、今後注力すべき課題と考える。

(6) 評価結果や市民意識調査結果をふまえ、施策の方針等としての、今後の方向性

消費者被害の防止や救済の充実を図り、安心した消費生活をおくれるよう取り組むことは市の責務と考える。
 市民から、消費者対策事業の取り組みについては、概ね理解されていると判断する。多様に変化する社会情勢に沿った消費者トラブルを、消費者自身が未然に防止する、また最小限の消費者被害に止めることができるよう消費者教育の充実が必要であり、今後も、消費者の自立に向けた支援を行っていく。

(7) 平成30年度の目標

- ①消費生活講座、移動教室、出前講座の開催や啓発紙の発行、広報紙への消費生活相談事例の掲載など、積極的な啓発活動により、消費者被害の未然防止に向けた消費者教育の充実を図る。
- ②消費生活センターの充実を図り、迅速・的確な消費者被害の救済を目指す。また、消費生活センターの役割や取り組みについて更なる周知を行うことにより潜在的な被害者の掘り起こしを行い、利用者の拡大を目指す。
- ③本市では高齢者の消費者被害は特に深刻であり、消費者被害の未然防止、早期解決、被害拡大の防止に向けた相談体制の整備や、関連機関等と更なる連携を強化していく。また、見守りネットワークの構築については、引き続き検討していく。

(8) 目標とすべきまちの姿と平成30年度の目標との関連性

- ①複雑・多様化する消費者トラブルを事前に回避できる能力を備えるよう積極的な啓発活動を行い、消費者教育を図る。
- ②消費生活センターの一層の体制整備を図り、消費者被害に対し迅速・的確な救済を目指す。また、消費生活センターの周知により、消費生活相談への誘導を促し、消費者被害の早期解決や被害の最小化に努める。
- ③高齢者等社会的弱者の消費者被害の支援に向けた体制整備を図ると共に、関係機関等との連携を強化していく。

3 主な事業における指標(目標ごとに1つ設定)

整理番号	共創-14	事業名	消費者自立支援事業									
指標の内容	消費生活相談件数					単位	件	指標の傾向		備考		
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30		H31				
消費生活センターの利用状況を把握するため。	目標値	1,500	1,520	1,540	1,560	1,580		1,600				
	実績値	1,469	1,532	1,396	1,443							
	達成率	97.9%	100.8%	90.6%	92.5%							
整理番号	共創-14	事業名	消費者自立支援事業									
指標の内容	消費者啓発事業（移動教室、消費生活講座、出前講座等）への参加者数					単位	人	指標の傾向		備考		
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30		H31				
消費者啓発事業の実施状況を把握するため。	目標値	540	560	580	600	620		640				
	実績値	537	930	624	425							
	達成率	99.4%	166.1%	107.6%	70.8%							

鎌倉市民評価委員会からの指摘

課題

- ・消費生活センターへの相談は、実際に発生している消費者被害の一部である。消費者被害防止のための啓発活動消費生活センターの利用率の向上に努める必要がある。
- ・消費者教育を推進するための関係機関との連携や、高齢者等の消費者被害防止を図るための「見守りネットワーク」の設置等について検討が必要である。
- ・消費生活講座、移動教室、出前講座や情報紙の発行、広報かまくらへの掲載などによる積極的な啓発活動は重要である。
- ・相談件数が高齢者に比べ高い割合になっている結果が出ている。高齢者が多いこと、鎌倉人気質を十分に知った悪徳業者の狙い目になっている。
- ・未然に防ぐには、高齢者を孤独にさせない、常に近隣の人たちとの関係を密にするよう地域コミュニティを作り上げることである。
- ・「被害発生後の相談・被害回復」に偏ることなく、「未然防止策」に注力することが課題である。
- ・色々とやっている啓蒙活動が消費者トラブルにどのような効果をもたらしているのか提示していただきたい。
- ・未然に防ぐため、高齢者、障害者へは民生委員、自治会長からの声かけなども効果があるのではないと思われる。
- ・被害に合いそうな人に重点的に情報を伝える取り組みがより一層必要と思われる。

指摘への対応、コメント等

- 消費生活相談の利用は、消費者被害の一部であり、消費生活センターの周知により、潜在的な被害者を掘り起こし、消費生活相談への誘導に努める必要があると考える。鎌倉市では高齢者の消費者被害は深刻であり、高齢者等の被害防止に向けた関係機関との連携は重要と考える。高齢者宅に直接上がれる地域包括支援センターとの連携は重要で、管理者会議に職員が出席するなど連携を図っている。この他、社会福祉協議会、自治町内会、老人クラブと連携して出前講座を行っている。今後は連携機関を増やし、見守りネットワークの構築等に繋げていく検討を行う。
- 各種講座、教室の実施や「暮らしのニュース」、「生活の情報」などの発行、広報かまくらへの相談事例の掲載を行っている。この他、ホームページ、ツイッターなどのSNSも活用していく。
- 他市に比べ相談件数割合が高いことは、消費生活センターの周知が図られているとも考えられる。今後も継続して、進めていきたいと考える。また、平成29年度の70歳以上の年代別相談者の割合は、36%と、高齢者の相談割合が高いことは鎌倉市の地域的な特性でもある。今後も高齢者に向けた啓発事業の充実や、見守りネットワーク構築の検討をするなど、日中の在宅率が高く、被害に遭いやすい高齢者の消費者被害の救済に向けた体制整備を進めていく必要がある。
- 啓発事業と、相談事業は車の両輪であると考えている。消費者被害の未然防止を目的とした啓発活動として、各種講座、教室の実施や「暮らしのニュース」、「生活の情報」などの発行、広報かまくらへの相談事例の掲載を行っている。この他、ホームページ、ツイッターなどのSNSも活用して注意喚起を図っていく。
- 「不審な事業者が近隣宅を訪問している」「料金設定など紛らわしい内容の投込みチラシがあった」等、市民からの自主的な情報提供も寄せられ、市民の消費者被害に対する意識の高まりと考える。
- 消費者被害の未然防止に、民生委員、自治・町内会など地域に密着した活動をしている方の協力は必要であるため、今後も更なる連携に向けて検討を進めていく。
- 今後も、地域の特性や、世代に応じた消費者教育の充実が必要と考える。老人クラブ、自治町内会などには出前講座などの機会を捉えてセンターの存在等を伝えている。



提言

・啓蒙活動をいろいろとしているが、効果が出ているのか不明瞭である。相談者の地域別データなどにより地域別の対応策もとれるのではないかな。

・若者たちの被害は把握できているのか。学校教育で消費者教育を徹底すべきである。

・「消費者被害未然防止策」に積極的に取り組んでいただきたい。急増する「独居高齢者世帯」「老々世帯」がその対象になり易いことから、情報紙・広報がまくら・講座等に頼ることなく「包括支援センター」、「警察巡回活動」等との連動や対象者が集まる病院・地域のお祭り等での巡回広報活動を実施し被害を受けやすい市民へのダイレクトコミュニケーションを強化すべきである。

・被害者の年齢、地域を把握し、ピンポイントの対応の方が効果が上がるのではないかな。

・防災鎌倉からのメール情報を積極的に活用した方がよい。

・啓発活動については、当事者の層や時流により効果的な発信の仕方が変わっていくと思うので、常にそれを意識して取り組んでいただきたい。

・昨年度の評価委員会からの指摘に対する回答への対応及び実施状況については、必ず次年度の評価シートに明記していただきたい。

・相談者の地域別データ等を分析することにより、地域別の対策を講ずべきである。

質問

「見守りネットワーク」とはどのような仕組みを想定しているのか。テーマ毎に「見守り」の仕組みを作られては、見守る側は重負担に陥る。既存の枠組みの中で検討願う。

提言に対するコメント等(総論)

複雑・多様化する社会の変化に対応した消費生活に関する情報や、鎌倉市の消費者被害に特化した情報等、柔軟で、即時性のある啓発活動を行う必要があると考える。

世代、地域またそれに応じた傾向を分析することは、啓発・被害回復に有効と思われるので実施していきたい。子ども・若者から高齢者まで、それぞれの世代に応じた効果的な啓発内容や、情報提供の機会や手法等により、消費者教育を進めていく必要があると考える。また、成人年齢の引下げに伴い神奈川県も学校における消費者教育を推進するため、中学生・高校生用消費者教育資料及び教員用指導解説書を発行、教員を対象とした消費者教育教員研修を実施することから、本市でも学校での消費者教育をサポートしていきたい。

⇒ 高齢者宅に直接上がれる地域包括支援センターとの連携は、市内センターの管理者会議に職員、相談員が出席し、被害事例の紹介をするなどしている。これにより、認知度が高まりセンターからの相談が増えてきているため、個別のケース会議にも要請があれば積極的に参加するなど、連携を深めていきたい。

特に、庁内関係各課や外部関連機関との連携は、高齢者等の社会的弱者の消費者被害の回復支援には有効と考える。突発、大量に架空請求書が送られたときは、安心安全メールを活用し、注意喚起を図ったが、今後も市が保有する様々な伝達方法を相互活用していきたい。

質問に対する回答

⇒ 見守りネットワークの構築については、既存のネットワークとの連携を図れるよう検討を進めたい。

鎌倉市民評価委員会の評価

《評価できるところ》

- ・消費者被害を未然に防ぐため、消費生活講座、移動教室や情報紙の発行、広報紙への掲載などによる啓発を行っている。
- ・市民へのEメールあるいは行政無線、広報誌等で消費者トラブルへの警告を流してくれていることは評価できる。

評価の内訳						⇒	委員会の評価
取組	↗	0	↘	2	→		→
効果	○	0	△	2	—		—

《課題》

- ・消費生活センターへの相談は、実際に発生している消費者被害の一部である。消費者被害防止のための啓発活動消費生活センターの利用率の向上に努める必要がある。
- ・消費生活講座、移動教室、出前講座や情報紙の発行、広報がまくらへの掲載などによる積極的な啓発活動は重要である。
- ・鎌倉消費生活センターの場所を知らない市民が多い。周知に努める必要がある。
- ・高齢者をターゲットにした消費者トラブルが後を絶たない。情報発信をこまめにする。
- ・「見守りネットワークの構築を検討していく」とあるが、できる限り迅速に形にしていこう努めてほしい。

《提言》

- ・移動講座、出前講座は市民の要望を待っているのではなく、行政が率先して呼びかけ開催し、現状の消費者トラブルの実態を伝えて欲しい。
- ・若者のネットを通じた消費者トラブルは把握しているのか。学校教育と連携した取り組みも必要ではないか。
- ・「目標とすべきまちの姿」にある、「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、市内の連携システムの整備・充実が図られています。」について、どのようなトラブルに対して各々どのような連携システムが整備され、どの様に充実しているのかを明確にし、高齢者・障害者及び関係者に周知すべき。
- ・「指標」の「消費生活相談件数」について、なぜ相談者は増えた方がよいのか？相談するという事は「問題がある」という事であるが、問題を減らす対策により、相談者を減らすべきではないのか？
- ・「指標」の「消費者啓発事業（移動教室、消費生活講座、出前講座等）への参加者数」について、なぜ毎年の参加者に大きなバラつきがあるのか？実施回数等が違うのであれば、一回の平均参加者数を指標にすべき。

《質問》

- ・消費者相談1,443件あったということだが、相談内容はどのようなものが多いか。
- ・消費者被害の救済を図るのは受益者負担の公平性に欠ける面もあるとのことだが、内容はどのようなことか。