

5 消費生活

～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

<A 基本計画の目標>

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。
消費者被害回復の仕組みを整え、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。

<B 目標指標：市民意識調査による市民の満足度>

目標指標	目標指標の定義	当初値	H22	H23	H24	H25	対前年度
市民満足度	サブタイトルにあるまちの実現状況について、市民が実感している割合	67.2 %	72.1 %	72.6 %	75.2 %	77.6 %	↑

<C 目標達成に向けた25年度の実績と自己評価>

※この分野の目標達成のために取組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント)

【経営企画部】	自己評価
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。	○

前年度当初目標に対し、◎=80%以上○=50%以上△=30%以上×=30%未満

<D 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。

<E 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。

<F この分野の取組が含まれる第3期基本計画の施策の方針>

【経営企画部】

分野名	施策の方針名
消費者対策	消費者施策の推進

<G F欄の施策の方針における今後の展開(取組方針)>

【経営企画部】

施策の方針名	
消費者施策の推進	<p>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。</p> <p>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。</p>

<H 実績指標:事業ごとの進捗を示す代表的な指標>

目標指標	目標指標の定義	当初値	H22	H23	H24	H25	H22年度 目標値	H27年度 目標値
消費生活相談の件数(一)	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	1,200 件	1,181 件	1,237 件	1,200 件	1,410 件	1,200 件	1,200 件
不用品登録制度の利用状況(+)	「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	650 件	1,207 件	1,262 件	1,454 件	1,365 件	650 件	650 件
消費生活相談の必要度(一)	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	10.6 %	8.6 %	7.5 %	7.2 %	8.6 %	10.6 %	10.6 %

<I 事業コスト総額>

分野別事業費		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
施策コスト	決算値 (A)	11,895千円	13,221千円	13,612千円	15,031千円	15,248千円	14,677千円		
	(国・県)	0千円	1,732千円	3,021千円	3,450千円	4,579千円	3,966千円		
	(負担金等)	0千円	0千円	0千円	0千円	0千円	0千円		
	(一般財源)	11,895千円	11,489千円	10,591千円	11,581千円	10,669千円	10,711千円		
	人員配置数	2.3人	3.3人	3.3人	2.3人	2.5人	3.0人		
	人件費 (B)	20,532千円	29,362千円	28,442千円	19,824千円	19,808千円	22,883千円		
	総事業費(A+B)	32,427千円	42,583千円	42,054千円	34,855千円	35,056千円	37,560千円		
	対前年比		131.3%	98.8%	82.9%	100.6%	107.1%		

鎌倉市民評価委員会の評価

◎ 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えない。また、センターのホームページには情報が少なく、発信が一面的である。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。

きわめて優れていた：◎
十分であった：○
不十分であった：△

○

◎ 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思われ。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)だけではなく、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。