

「鎌倉市消費生活条例」の改正素案概要

1 背景

市では、消費者基本法や鎌倉市消費生活条例等に基づき、これまで消費者被害等の予防、早期発見、消費者トラブルの相談、解決等に取り組んできました。しかしながら、高齢化が進む本市においては、近年、高齢者等の判断力の低下や地域社会からの孤立等に起因する消費者被害が増加傾向にあります。さらにこの様な被害に遭われる方は、繰り返し被害に遭うことがあり、生活困窮に陥ることも危惧されています。

このような状況から、より一層の取組として、これまでの消費者施策に加え、市内の事業者や関係団体等と連絡協力体制（鎌倉市くらし見守りネットワーク及び鎌倉市消費者安全確保地域協議会）を構築します。これにより、日常生活の変化から消費者被害等のさらなる発見、支援につなげていくことで、市民のくらしをまもっていきます。

また、高齢者等の消費者被害には、多額の財産を失うケースもあり、消費生活相談が生活困窮と密接に関係することもあるなど、福祉的な課題を有する場合が少なくないことから、庁内においても対応できるよう、消費者被害等の発見、支援を行うための組織（鎌倉市庁内包括的支援協議会）を設置するために、「鎌倉市消費生活条例」の改正を検討しています。

2 改正の目的

上記背景を踏まえ、庁内外のネットワークを通じて、福祉サービス等との連携を図ることで、より良い市民のくらしを実現することを目的としています。

【消費生活条例改正イメージ図】

【現行項目】

- 第1章 総則（第1条－第6条）
目的、市の責務、事業者の責務、消費者の役割、環境への配慮、相互協力
- 第2章 消費者施策（第7条－第12条）
安全の確保、表示の適正化、消費者啓発等の充実、自主活動の推進、価格動向等の調査、安定供給の確保
- 第3章 消費生活相談等（第13条－第15条）
消費生活相談、消費生活センター、調停等
- 第4章 消費生活委員会及び紛争調停委員（第16条－第18条）
消費生活委員会、紛争調停委員会、消費生活委員会等の調査権限
- 第5章 雑則（第19条－第22条）
条例違反等の情報提供、意見陳述の機会の付与、他の地方公共団体等への要請、委任

【改正（変更・追加）を検討している項目】

- 1 「名称」（変更）
- 2 「目的」（変更）
- 3 「市の責務」（変更）
- 4 「消費者被害の未然防止」（追加）
- 5 「要配慮市民の発見・把握」（追加）
- 6 「くらし見守りネットワーク」（追加）
- 7 「消費者安全確保地域協議会」（追加）
- 8 「庁内包括的支援協議会」（追加）

3 改正の内容

1 条例名の変更

【内容説明】

「鎌倉市消費生活条例」を「(仮称) 鎌倉市市民のくらしをまもる条例」に改めます。

2 消費者被害の未然防止の明文化

【内容説明】

消費生活センターにつながる相談は氷山の一角であり、実際には「消費者トラブル」は数多くあるため、未然防止の取組を明文化し、課題解決に向けたさらなる施策を進めます。

3 「鎌倉市くらし見守りネットワーク」の構築

【内容説明】

(1) 目的

市が事業者等と連携を図りネットワークを構築し、消費生活上特に配慮が必要であると認められる市民及び生活困窮者を発見・把握するとともに、必要な支援につなげます。

(2) 構成する団体等 (予定)

鎌倉市 (市民相談課・生活福祉課等)、ライフライン事業者、鎌倉市社会福祉協議会や鎌倉市民生委員児童委員協議会等の関係福祉団体、関係行政機関、NPO等

(3) 活動内容

消費生活上特に配慮が必要であると認められる市民等を日々の業務・活動の中でゆるやかに見守ることで、そうした方々を発見・把握し、必要に応じて市の相談窓口につなぎます。

(4) 効果

消費者被害の未然防止・拡大防止を図り、消費者の抱える生活困窮等の課題を早期に発見し、適切な支援につなげることで、より良い市民のくらしが実現できます。

4 「鎌倉市消費者安全確保地域協議会」の設置

【内容説明】

(1) 目的

市と関係団体等で構成する消費者安全法第11条の3第1項の規定による「消費者安全確保地域協議会」を設置し、消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組等に関する協議を行うものとします。

(2) 構成する団体等 (予定)

鎌倉市 (市民相談課・生活福祉課等)、鎌倉市社会福祉協議会や鎌倉市民生委員児童委員協議会等の福祉関係団体、関係行政機関

(3) 活動内容

見守り等により把握した情報の共有や、それらの課題の解決に向けた検討等を行うことにより、消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うものとします。

5 「鎌倉市庁内包括的支援協議会」の設置

【内容説明】

(1) 目的

市民生活に密接に関係している課に属する職員で構成する協議会を設置します。関係課と連携を図るとともに、消費者被害の背景にある市民生活に関する複合的な課題に対し、包括的な支援が行えるよう情報の共有や課題解決に向けた検討を行うことで、消費者被害等の早期発見・早期支援を行います。

(2) 構成課（予定）

ア 共創計画部（市民相談課・文化人権課）

イ 総務部（納税課・債権管理課）

ウ 防災安全部（市民安全課）

エ 市民生活部（地域のつながり課・商工課）

オ こどもみらい部（こども相談課・青少年課）

カ 健康福祉部（福祉総務課・地域共生課・生活福祉課・高齢者いきいき課・障害福祉課・市民健康課）

(3) 活動内容

複合的な課題を抱える消費者に対し、チームによる包括的な支援を行います。課題の共有やネットワークから提供された情報をケースカンファレンスのような形で検討するなどして、支援を進めていきます。