

## 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

### <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。  
消費者被害救済の仕組みを整え、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。

### <目標指標：市民意識調査による市民の満足度>

市民満足度	当初値	H18 実績	H19 実績	H20 実績	H21 実績	H22 目標値	H22 実績	H23 実績	H27 目標値
「鎌倉市は、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」と感じている市民の割合	67.2%	67.7%	64.8%	72.3%	71.9%	77.0%	72.1%	72.6%	77.0%

### <6年間の取組の評価>

#### 【経営企画部】

相談全体に占めるあっせん解決率は、平成23年度で12.8%であり、県内、全国と比較しても高い位置にあります。市民満足度が高いのも、これらの取組の表れであると考えられます。

### <今後の方向性>

#### 【経営企画部】

今後も、高い水準での被害回復支援の取組を続けていきます。

## 鎌倉市民評価委員会の評価

### 《この分野の6年間の取組の進捗状況・取組のあり方に関する意見》

- ・各指標における「市民満足度」はそれぞれ増加しているため、それぞれの施策は効果を挙げているものと考えられる。また、ごみの減量化に向けて、様々な対策を行っていかうという姿勢もうかがうことができる。
- ・市民満足度は70%をキープしており、市民の期待度が高いと思われる。
- ・安心してトラブルのないまちをめざして、消費相談をはじめ、地道に施策を進行させてきたと評価している。「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」は減少しており、施策の効果が現れたものと評価したい。
- ・「リユースネットかまくら」が軌道に乗った。
- ・消費者トラブルでは、消費生活センターの相談・啓発効果が出ている。アンケートの数値も高い。
- ・悪質商法も多様化しており、消費生活相談は重要である。鎌倉市消費生活条例を改正して、複雑化する悪質商法、劣悪な商品から消費者被害救済、不招請での再勧誘を禁止等、努力されていることを評価する。
- ・自治会の掲示板等を通じて、振り込め詐欺等の被害防止の啓発を行っている。ただし、振り込め詐欺の被害は依然として発生している。
- ・相談件数が年間約1,200件で横ばいであるが、解決した件数が不明なので適切な評価ができない。

評価の内訳(委員数)						⇒	評価委員会の評価
◎	0	○	8	△	0		○

### 《将来のまちづくりの展望に向けたこの分野に関する意見》

- ・消費生活での重点施策は、ごみの発生抑制と消費者トラブルの解消である。しかし、消費生活分野としては相談業務、消費者被害の未然防止、被害回復支援に特化していく方がわかりやすい。
- ・悪質商法は近年、インターネットやIT技術の進歩に伴い、被害状況がさらに複雑化する可能性がある。消費者トラブルは多様化しており、新しい課題への展望も持ち、対処していく必要がある。
- ・若者も有料インターネットゲームなどでトラブルが増えている。問題点を知らせてトラブルに巻き込まれないようにしたい。
- ・市民を悪質な業者や詐欺から守るために、常に最新の手口を把握して市民に注意を促す必要がある。例えば、消費トラブルの再発を防ぐため具体例を情報誌に広報する等。
- ・インターネットを使った、リサイクルやリユースの考え方は無駄がなく、これからも推進を希望する。
- ・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。
- ・消費トラブルが起きた際にすぐに相談できるように、また、未然にトラブルを防ぐように啓発を続けて欲しい。地域包括支援センターの情報誌などに広報するのはとても良い方法だと思う。
- ・消費者センター構想では関連部署との情報共有を図ったスリム化されたセンターとしてほしい。

### 《この分野に関する総括意見》

- ・環境負荷と消費という矛盾する概念の中で人は生活していく、といった生活への見直しが必要である。持続可能な生活へ向かうような消費生活のあり方を教育で生かせるような活動も期待する。
- ・リユースネットはリサイクルの色合いが強いため、この分野で行うべきかは検討の余地がある。
- ・環境への配慮は、環境、ごみ処理のセクションがその背景と将来の市の方針に基づいて啓発及び支援の施策を検討していく方がよい。