

## 1 計画の推進体制 ■■■■

計画の推進にあたっては、札幌市消費者行政推進連絡会議を開催し、関係部局間の連絡・調整や情報交換を行いながら、効率的に計画の推進を図っていきます。

また、国、北海道、その他行政機関や、学校関係者、消費者団体、事業者団体、地域の関係団体などと緊密な連携を図り、計画の円滑な推進に努めます。

なお、北海道は、道内市町村全体の広域的・専門的見地から、各消費者施策を掲げており、北海道と札幌市それぞれの取組の効果がさらに高まるよう、双方の目的や特性を十分に踏まえて相互に連携・協力していきます。

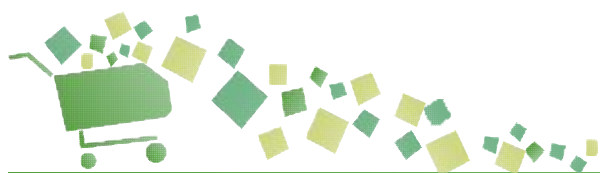
## 2 計画の進行管理・評価 ■■■■

### (1) 計画の進行管理

計画の進行管理にあたっては、年1回以上、計画に掲げる各施策の進捗状況について、全庁的な検証を行います。また、その結果を審議会へ報告するとともに、審議会において、実績の検証・評価を行い、内容については、ホームページなどを通じて市民に分かりやすく情報を提供します。

### (2) 検証

計画の成果を確認するため、施策の柱ごとに成果指標を設定し、施策の柱に掲げる理念の達成度を検証します。また、重点施策の達成に向けた行動目標を設定し、計画の進捗状況を検証します。



### (3) 指標

#### 施策の柱1 誰もが安全で安心できる消費生活の実現

成果指標	現状値(令和3年度)	目標値(令和8年度)
消費生活トラブルに遭った際に、自分で交渉して解決したか、または誰かに相談したことで解決した人の割合	78.2%	90.0%
消費者センターで消費生活相談ができることを知っている人の割合	63.9%	80.0%
行動目標	現状値 (令和3年度)	目標値 (令和5~9年度累計)
事業者への研修または積極的な情報提供の回数	2回	25回
オンラインやデジタル媒体を活用した注意喚起・情報提供の回数	7回	35回
不当な取引の疑いのある事業者に対する調査・指導等の件数	11件	60件

#### 施策の柱2 誰一人取り残さない消費者被害の救済

成果指標	現状値(令和3年度)	目標値(令和8年度)
消費者トラブルに遭ったとき、誰にも相談できなかった人の割合	4.5%	3.0%
行動目標	現状値 (令和3年度)	目標値 (令和5~9年度累計)
高齢者や障がい者を見守る立場の方へのフォローアップ講座の回数	13回	70回
団体サポーター等の企業活動と協働した啓発活動の実施回数	-	20回
消費生活相談員に対する研修機会の確保	100%	100%



### 施策の柱3 自ら考え、判断し、行動する消費者となるための学びの機会の充実

成果指標	現状値(令和3年度)	目標値(令和8年度)
消費者教育を受けたり、自ら学んだことがある人の割合	77.5%	90.0%
行動目標	現状値 (令和3年度)	目標値 (令和5~9年度累計)
職域向けの消費者教育講座の実施回数	-	10回
オンラインやオンデマンドなど、デジタル化に対応した消費者教育講座の実施回数	4回	40回
小中高校への講師派遣講座等回数	14回	80回

### 3 計画関連施策の改善及び見直し ■■■■

施策の推進にあたっては、審議会や各種講座、消費生活相談業務などを通じて市民から寄せられる意見を参考にするほか、国において進められる消費者政策の動向や、消費生活相談の状況などの消費者を取り巻く環境の変化を踏まえ、必要に応じて計画関連施策の改善や見直し、新たな施策の検討などを行っていきます。

