

第3次札幌市消費者基本計画における成果指標

第3次基本計画では、取組の成果を確認するため、市民意識調査における回答結果を用いて重点項目ごとに一つずつ成果指標を設定しています。

重点項目1 安全で安心できる消費生活に向けた取引行為の適正化

成果指標

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

当初値（平成28年度）	目標値（令和3年度）	速報値（令和3年度）
82.8%	90.0%	78.2%

重点項目2 高齢者等における消費者被害の未然防止の推進

成果指標

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

当初値（平成28年度）	目標値（令和3年度）	速報値（令和3年度）
55.2%	80.0%	63.9%

重点項目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

消費者教育を受けたり、自ら学んだことがある人の割合

当初値（平成28年度）	目標値（令和3年度）	速報値（令和3年度）
80.6%	90.0%	77.5%

重点項目4 消費者行政の更なる推進に向けた連携の強化とネットワーク化の拡充

成果指標

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

当初値（平成28年度）	目標値（令和3年度）	速報値（令和3年度）
4.7%	3.0%	2.4%

- ・ 販売店やメーカーと交渉で解決は7pt増
- ・ 法律相談で解決は12.5pt増
- ・ 消費者センターで解決は微減
- ・ 警察への相談で解決は14.5pt減

※商品・サービスに関する意見を事業者や行政に問い合わせることが大切と考える人増
⇒ 3次計画策定時より目指している消費者市民社会に近づいている

- ・ 「悪質商法について学んだことがある」 8pt減
- ・ 「特になし」が7pt増

- ・ 町内会や民生委員へ相談した人0.9から1.7へ