

成果指標の達成状況（参考）

第4次札幌市消費者基本計画で設定した成果指標のうち、以下の3つについて、改革推進室で実施している市民意識調査を活用し、達成状況の検証を行いました。

○市民意識調査の概要

計画策定時である令和3年度に実施した「市民の声を聞く課」で実施している市民意識調査と、令和5年度に実施した「改革推進室」の市民意識調査の回答者数は以下のとおりです。

	調査対象	回答者数
市民の声を聞く課	満18歳以上の男女個人	2,478人
改革推進室		3,259人

○調査結果

「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」は、令和3年度と同値でしたが、他2つについては目標値を超える割合となりました。

成果指標	令和3年度	令和5年度	目標値 (令和8年度)
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%	63.9%	80.0%
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%	2.4%	3.0%
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%	93.0%	90.0%

消費者教育の更なる充実に向けて、教材の作成・配布や講座の実施を継続していくとともに、すべての市民に消費者センターの相談窓口を知っていただくため、今後も様々な媒体を活用して消費者センターの認知度向上を目指します。