

成果指標の達成状況

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指標達成度調査を活用し、達成状況を把握しています。

■ 調査の概要

第 4 次計画の成果指標については、令和 3 年度に「市民の声を聞く課」が実施した「市民意識調査」の結果を基に設定しております。一方、指標の達成状況については、「改革推進室」が実施する「指標達成度調査」により把握しております。これら 2 つの調査方法の概要については下表のとおりです。

[表 1]

調査名	調査担当部署	調査対象	調査母数	調査方法
市民意識調査	市民の声を聞く課	札幌市内在住の満 18 歳以上の男女	5,000 人	郵送
指標達成度調査	改革推進室		約 170 万人	オンライン

■ 調査結果

[表 2]

成果指標	令和 3 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	目標値
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%	59.3%	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%	1.5%	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%	80.2%	90.0%

【参考】回答者数 2,478 人 3,259 人 4,091 人

令和 6 年度の調査においては、「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」及び「消費者教育を受けたり、自ら学んだことがある人の割合」について、目標値と前年度の数値を下回る結果となりました。

今後、消費者教育のさらなる充実に向けて、教材の作成・配布や講座の実施を継続するとともに、全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周知してまいります。