

消費者行政推進計画の成果指標

「消費者行政推進計画」により達成状況を客観的に把握するため、成果指標として次の2指標を設定します。

① 消費生活相談の年度内完了率

専門的知識を持ち経験豊富な消費生活相談員による助言・あっせん等により、消費者の権利の回復、救済を図るため、より質が高く効率的な消費生活相談窓口の充実・強化を図り、高水準にある年度内における消費生活相談の完了率を維持することをめざします。

② 消費行動の中で「消費者市民社会」の考え方を意識している市民の割合

消費者教育・啓発活動をより一層推進することで、「消費者市民社会」の形成に参画することの重要性について理解を深め、消費者市民社会を意識し、その実現に向けて行動する市民を増やしていくことをめざします。

成果指標	基準値	目標値	実績値
① 消費生活相談の年度内完了率 ※1	98.2% (平成26(2014)年度)	99.0%以上 (令和7(2025)年度)	99.5% (令和6(2024)年度)
② 消費行動の中で「消費者市民社会」の考え方を意識している市民の割合(アンケート) ※2	64.3% (平成27(2015)年度)	92.0%以上 (令和7(2025)年度)	92.8% (令和6(2024)年度)

※1 「完了」とは、年度内に相談対応が完了したことを指す。

①の目標値は、平成28(2016)年度からスタートした「川崎市総合計画」において平成26(2014)年度の現状(基準値)を基に設定し、令和7(2025)年度までの目標値である。

※2 基準値については、内閣府実施の「消費者行政の推進に関する世論調査」(平成27(2015)年9月調査)結果を参照。平成26(2014)年調査では59.2%であり、この推移を参考に目標値を設定した。

実績値については、講座やイベントなどの本市主催事業の参加者に対し、内閣府と同趣旨の設問(環境負荷への配慮や食品ロス削減、地産地消などの具体例を掲示)を用いた、本市独自のアンケート調査で算出している。