

令和3年度 第2回市民意識調査 報告書

調査期間:令和3年8月20日(金)～9月3日(金)

テーマ

- 1 市政広報について
- 2 障がい者コミュニケーション条例等について
- 3 消費生活に関するトラブル・消費者教育などについて
- 4 市民のICT活用にかかる意識について

札幌市

目 次

1 調査実施の概要	
(1) 目的	2
(2) 項目	2
(3) 設計	2
(4) 回収結果	2
(5) 回答者の特性	2
(6) 集計・分析上の注意事項	3
2 調査結果の詳細	
(1) 市政広報について	
「データ放送」によるお知らせ情報配信の認知度及び利用の有無	6
データ放送によるお知らせ情報配信の認知方法	7
「データ放送」でお知らせ情報を利用したことがない理由	8
「スマートフォンのアプリ（iさっぽろ）」によるお知らせ情報配信の認知度及び利用の有無	9
「スマートフォンのアプリ（iさっぽろ）」によるお知らせ情報配信の認知方法	10
「スマートフォンのアプリ（iさっぽろ）」でお知らせ情報を利用したことがない理由	11
広報さっぽろを読んでいる割合	12
広報さっぽろを読んでいない理由	13
広報さっぽろで今後重点的に取り上げてほしいテーマ	14
(2) 障がい者コミュニケーション条例等について	
障がいのある方が使用するコミュニケーション手段の認知度	15
障がいのある方が情報を取得したり、自分で意見したりしやすいまちだと思うか	16
障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくため、何かに取り組みたいと思うか	17
障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくために取り組みたいこと	18
障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくため、何かに取り組みたいと思わない理由	19
障がいのある方との関わり	20
(3) 消費生活に関するトラブル・消費者教育などについて	
「札幌市消費者センター」の認知度	21
消費者トラブルに遭ったとき、解決するための行動	22
解決するための行動によるトラブルの解決率	
ア 自分で販売店、メーカー等と交渉した	23
イ 自分で解決方法を調べて対処（無視を含む）した	24
ウ 家族・親族に相談した	25
エ 友人・知人などに相談した	26
オ 消費者センターに相談した	27

カ	弁護士会・法テラス等の法律相談を利用した-----	28
キ	警察に相談した-----	29
ク	事業者団体が開設する相談窓口相談した-----	30
ケ	町内会・民生委員など地域の方に相談した-----	31
コ	その他-----	32
サ	特に何もしていない-----	33
	トラブルによる被害に遭わないための重要な対応-----	34
	トラブルによる被害に遭わないために札幌市に力を入れてほしいこと-----	35
	学校や市民講座で習ったり、見たりしたことがある消費者教育-----	36
	学校や市民講座で習ったり、見たりした消費者教育を認知した方法-----	37
	消費者教育の推進のために重要なこと-----	38
(4)	市民のICT活用に係る意識について	
	インターネットの利用機器-----	39
	インターネットを利用しない理由-----	40
	インターネットを利用しない理由が解消されれば利用したいと思うか-----	41
	利用しているSNSの種類-----	42
	行政サービスのオンライン化についての考え方-----	43
	札幌市の情報化施策に期待すること-----	44
	資料：令和3年度第2回市民意識調査票-----	47

調査実施の概要

1 調査実施の概要

(1) 目的

この調査は、昭和49年度から毎年実施しており、市政や市民生活に関して、市民の意識、関心、要望の傾向などを測定し、市政の参考とするものである。令和3年度第2回調査では、「市政広報」「障がい者コミュニケーション条例」などをテーマとして設問を構成している。

(2) 項目

- ① 市政広報について
- ② 障がい者コミュニケーション条例等について
- ③ 消費生活に関するトラブル・消費者教育などについて
- ④ 市民のICT活用にかかる意識について

(3) 設計

- ① 調査地域 札幌市内
- ② 調査対象 満18歳以上の男女個人
- ③ 標本数 5,000人
- ④ 調査方法 調査票を郵送し、返信用封筒で回収
- ⑤ 調査期間 令和3年(2021年)8月20日(金)～9月3日(金)
- ⑥ 抽出方法 住民基本台帳から「等間隔無作為抽出」
(対象者の抽出は、本市の電算システムにて行う。)

(4) 回収結果

発送数 5,000
回収数(率) 2,478 (49.6%)

(5) 回答者の属性

区分	実数	比率(%)	男性	比率(%)	女性	比率(%)	その他	比率(%)	無回答	比率(%)	合計	比率(%)
対象者全体	2,478	100.0	1,004	40.5	1,416	57.1	8	0.3	50	2.0	2,478	100.0
【性別】												
男性	1,004	40.5	1,004	100.0	-	-	-	-	-	-	1,004	100.0
女性	1,416	57.1	-	-	1,416	100.0	-	-	-	-	1,416	100.0
その他	8	0.3	-	-	-	-	8	100.0	-	-	8	100.0
無回答	50	2.0	-	-	-	-	-	-	50	100.0	50	100.0
【年代】												
29歳以下	210	8.5	86	41.0	121	57.6	1	0.5	2	1.0	210	100.0
30～39歳	252	10.2	92	36.5	157	62.3	3	1.2	-	-	252	100.0
40～49歳	418	16.9	170	40.7	246	58.9	2	0.5	-	-	418	100.0
50～59歳	419	16.9	166	39.6	252	60.1	1	0.2	-	-	419	100.0
60～69歳	491	19.8	215	43.8	275	56.0	-	-	1	0.2	491	100.0
70歳以上	642	25.9	274	42.7	365	56.9	1	0.2	2	0.3	642	100.0
無回答	46	1.9	1	2.2	-	-	-	-	45	97.8	46	100.0
【居住区】												
中央区	289	11.7	104	36.0	183	63.3	2	0.7	-	-	289	100.0
北区	333	13.4	134	40.2	197	59.2	2	0.6	-	-	333	100.0
東区	320	12.9	140	43.8	180	56.3	-	-	-	-	320	100.0
白石区	268	10.8	125	46.6	139	51.9	1	0.4	3	1.1	268	100.0
厚別区	167	6.7	69	41.3	98	58.7	-	-	-	-	167	100.0
豊平区	281	11.3	123	43.8	158	56.2	-	-	-	-	281	100.0
清田区	143	5.8	53	37.1	90	62.9	-	-	-	-	143	100.0
南区	173	7.0	62	35.8	111	64.2	-	-	-	-	173	100.0
西区	270	10.9	111	41.1	156	57.8	2	0.7	1	0.4	270	100.0
手稲区	182	7.3	82	45.1	99	54.4	-	-	1	0.5	182	100.0
無回答	52	2.1	1	1.9	5	9.6	1	1.9	45	86.5	52	100.0

区分	実数	比率(%)	男性	比率(%)	女性	比率(%)	その他	比率(%)	無回答	比率(%)	合計	比率(%)
対象者全体	2,478	100.0	1,004	40.5	1,416	57.1	8	0.3	50	2.0	2,478	100.0
【職業】												
会社員	719	29.0	416	57.9	301	41.9	1	0.1	1	0.1	719	100.0
公務員	100	4.0	71	71.0	28	28.0	1	1.0	-	-	100	100.0
自営業	114	4.6	75	65.8	39	34.2	-	-	-	-	114	100.0
パート・アルバイト	347	14.0	52	15.0	294	84.7	-	-	1	0.3	347	100.0
主婦・主夫	425	17.2	4	0.9	419	98.6	2	0.5	-	-	425	100.0
学生	59	2.4	27	45.8	31	52.5	-	-	1	1.7	59	100.0
無職	536	21.6	309	57.6	223	41.6	2	0.4	2	0.4	536	100.0
その他	115	4.6	44	38.3	69	60.0	2	1.7	-	-	115	100.0
無回答	63	2.5	6	9.5	12	19.0	-	-	45	71.4	63	100.0
【同居家族】												
配偶者	1,466	59.2	668	45.6	796	54.3	2	0.1	-	-	1,466	100.0
乳幼児(0~2歳程度)	72	2.9	27	37.5	45	62.5	-	-	-	-	72	100.0
就学前児童(3~5歳程度)	104	4.2	39	37.5	64	61.5	-	-	1	1.0	104	100.0
小学生(6~12歳程度)	188	7.6	67	35.6	120	63.8	-	-	1	0.5	188	100.0
中学生(13~15歳程度)	129	5.2	46	35.7	82	63.6	-	-	1	0.8	129	100.0
高校生(16~18歳程度)	142	5.7	48	33.8	93	65.5	-	-	1	0.7	142	100.0
大学(院)・専門学校生	110	4.4	52	47.3	58	52.7	-	-	-	-	110	100.0
65歳以上の高齢者	381	15.4	147	38.6	230	60.4	2	0.5	2	0.5	381	100.0
上記「1」~「8」以外の方	549	22.2	197	35.9	348	63.4	2	0.4	2	0.4	549	100.0
いない	416	16.8	166	39.9	247	59.4	2	0.5	1	0.2	416	100.0
無回答	70	2.8	10	14.3	14	20.0	1	1.4	45	64.3	70	100.0

(6) 集計・分析上の注意事項

報告書内の図表において、各設問の有効回答数は、無回答を含め「N」で標記している。また、図表中の構成比(%)は、小数点第2位以下を四捨五入しているため、合計は必ずしも100.0%になっていない場合がある。

なお、個々の選択肢比率を合算する場合(「そう思う」と「ある程度そう思う」の合計など)は、個々の回答者数の合計をNで除して百分率を求め、小数点第2位を四捨五入した。このため、本文やグラフの比率を単純合計したものにはならない場合がある。

調査結果の詳細

2 調査結果の詳細

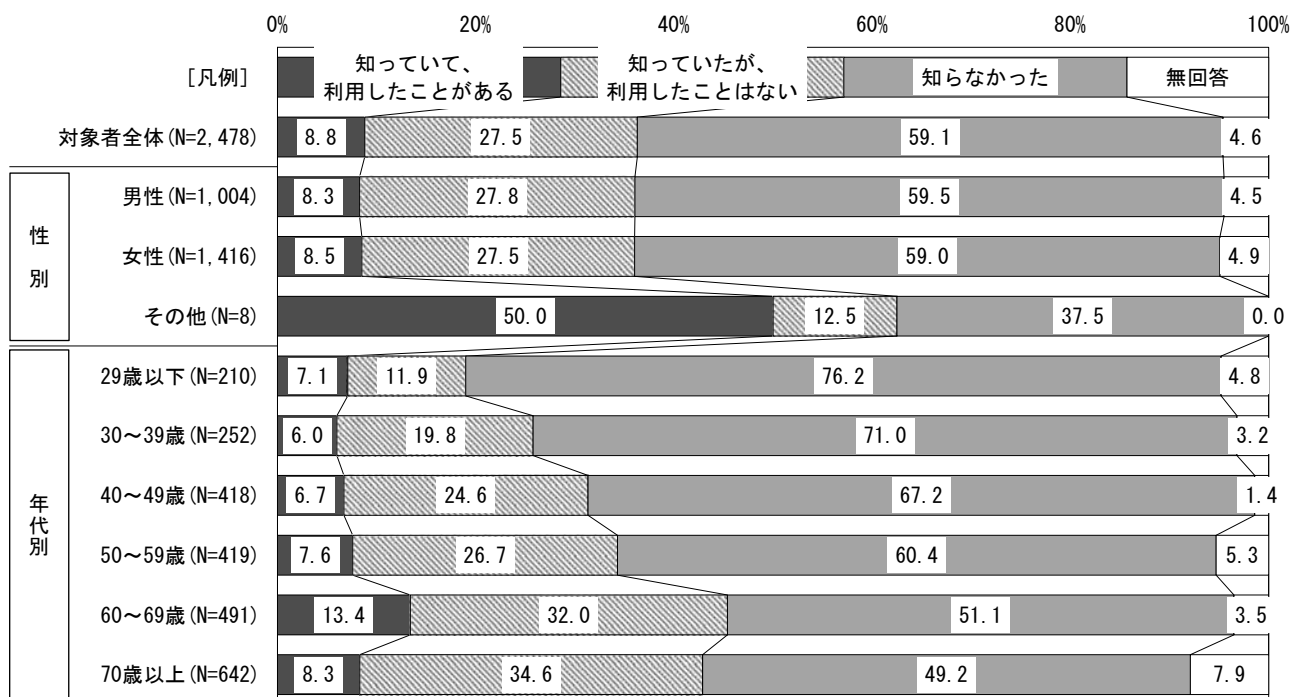
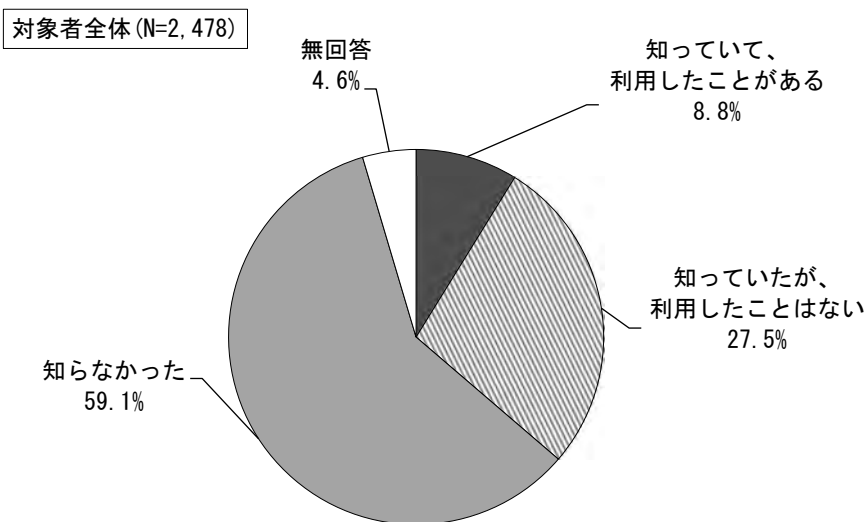
(1) 市政広報について

◇「データ放送」によるお知らせ情報配信の認知度及び利用の有無

問1 あなたは、札幌市からのお知らせ情報が地上デジタルテレビの「データ放送」で配信されていることを知っていますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

札幌市からのお知らせ情報が「データ放送」で配信されていることを“知っていた”人は36.3%

※ “知っていた”（「知っていて、利用したことがある」＋「知っていたが、利用したことはない」）



【全体】 「データ放送」によるお知らせ情報配信の認知度及び利用の有無は、「知っていて、利用したことがある」が8.8%、「知っていたが、利用したことはない」が27.5%、合わせると36.3%となっている。一方、「知らなかった」が59.1%となっている。

【性別】 大きな差は見られない。

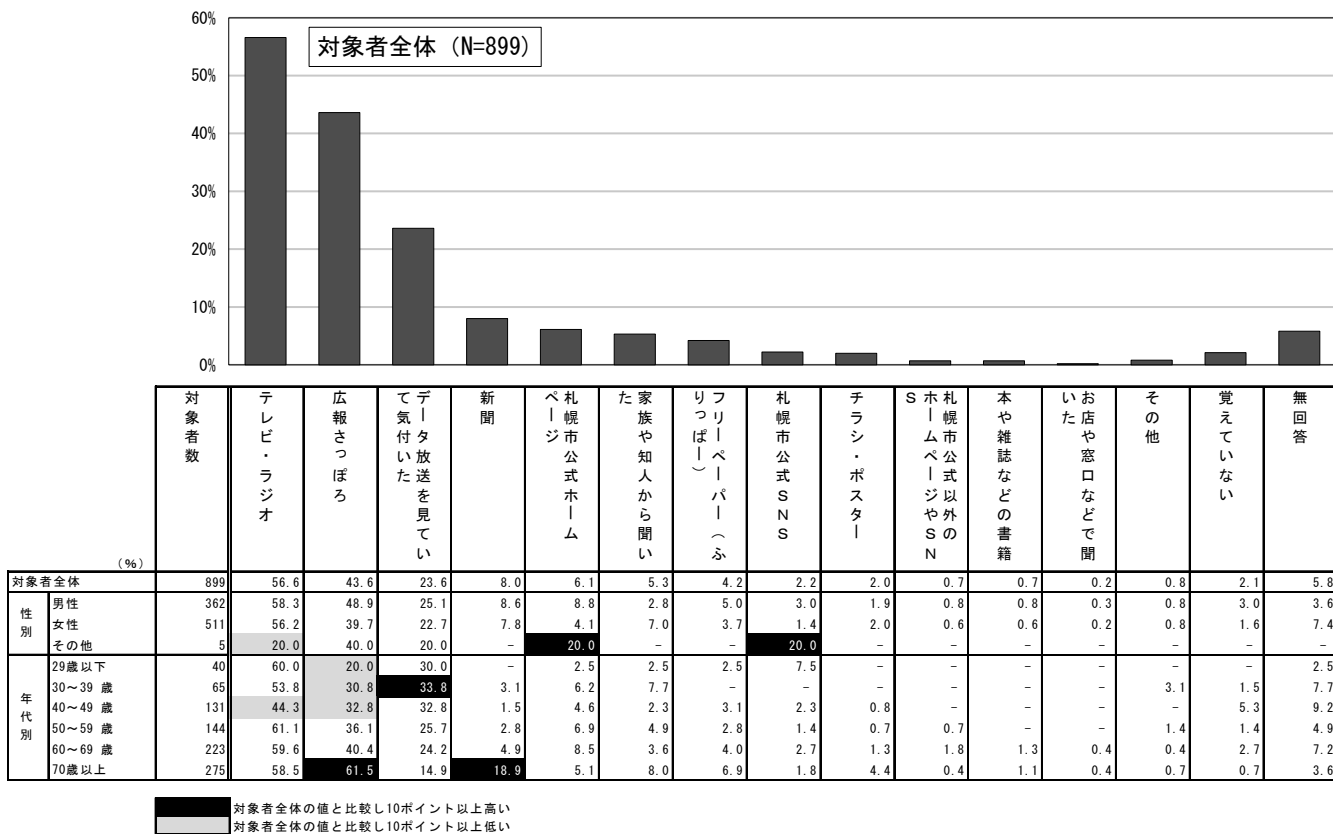
【年代別】 “知っていた”が60歳代（45.4%）で最も高く、次いで70歳以上（42.9%）、50歳代（34.3%）となっている。

◇データ放送によるお知らせ情報配信の認知方法

《問1で「1 知っていて、利用したことがある」または「2 知っていたが、利用したことはない」と答えた方にお聞きします。》

問1-1 あなたは、地上デジタルテレビの「データ放送」で札幌市からのお知らせ情報が配信されていることを、どのような方法で知りましたか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

データ放送によるお知らせ情報配信の認知方法は「テレビ・ラジオ」と回答した人が56.6%



【全体】 データ放送によるお知らせ情報配信の認知方法は、「テレビ・ラジオ」が56.6%、「広報さっぽろ」が43.6%、「データ放送を見ていて気付いた」が23.6%となっている。

【性別】 「広報さっぽろ」は男性が48.9%と、女性の39.7%より9.2ポイント高くなっている。

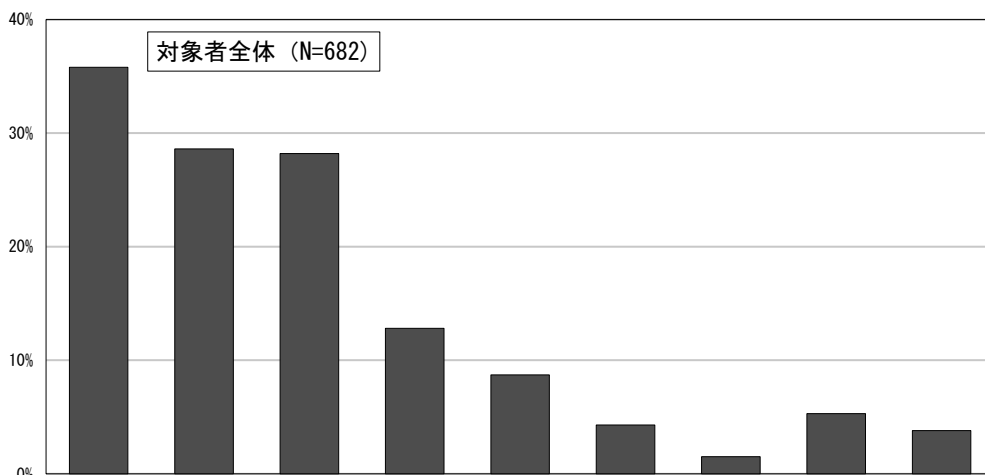
【年代別】 69歳以下では「テレビ・ラジオ」が、70歳以上では「広報さっぽろ」が最も高くなっている。

◇「データ放送」でお知らせ情報を利用したことがない理由

《問1で「2 知っていたが、利用したことはない」と答えた方にお聞きします。》

問1-2 あなたが、地上デジタルテレビの「データ放送」で、札幌市からのお知らせを利用したことがない理由は何ですか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

「データ放送」でお知らせ情報を利用したことがない理由は「データ放送を見ないから」と回答した人が35.8%



対象者数 (%)		データ放送を見ない	お知らせ情報を見たいと思わないから	お知らせ情報は別の手段で入手しているから	お知らせ情報を見ることがなかったから	データ放送の見方が分からないから	お知らせ情報を見つけたから	テレビを持っていないから	その他	無回答	
対象者全体		682	35.8	28.6	28.2	12.8	8.7	4.3	1.5	5.3	3.8
性別	男性	279	39.4	30.5	23.7	9.3	6.8	5.0	1.4	5.7	5.0
	女性	390	33.3	27.9	31.5	14.9	10.0	3.8	1.3	5.1	3.1
	その他	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
年代別	29歳以下	25	32.0	40.0	28.0	20.0	-	4.0	4.0	4.0	-
	30～39歳	50	30.0	28.0	40.0	16.0	4.0	2.0	2.0	4.0	-
	40～49歳	103	42.7	35.9	21.4	16.5	1.9	1.0	2.9	2.9	4.9
	50～59歳	112	35.7	36.6	28.6	16.1	3.6	3.6	-	2.7	1.8
	60～69歳	157	31.8	30.6	31.8	15.9	7.0	3.2	1.9	7.6	3.8
	70歳以上	222	36.9	20.3	26.1	5.0	17.6	7.7	0.5	6.8	5.9

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 □ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】「データ放送」でお知らせ情報を利用したことがない理由は、「データ放送を見ないから」が35.8%、「お知らせ情報を見たいと思わないから」が28.6%、「お知らせ情報は別の手段で入手しているから」が28.2%となっている。

【性別】「データ放送を見ないから」は男性が39.4%と、女性の33.3%より6.1ポイント高くなっている。また、「お知らせ情報は別の手段で入手しているから」、「お知らせ情報を見ることがなかったから」は女性が男性より5.6ポイント以上高くなっている。

【年代別】「お知らせ情報を見たいと思わないから」が29歳以下(40.0%)で最も高く、最も低い70歳以上(20.3%)と比べると19.7ポイントの差となっている。

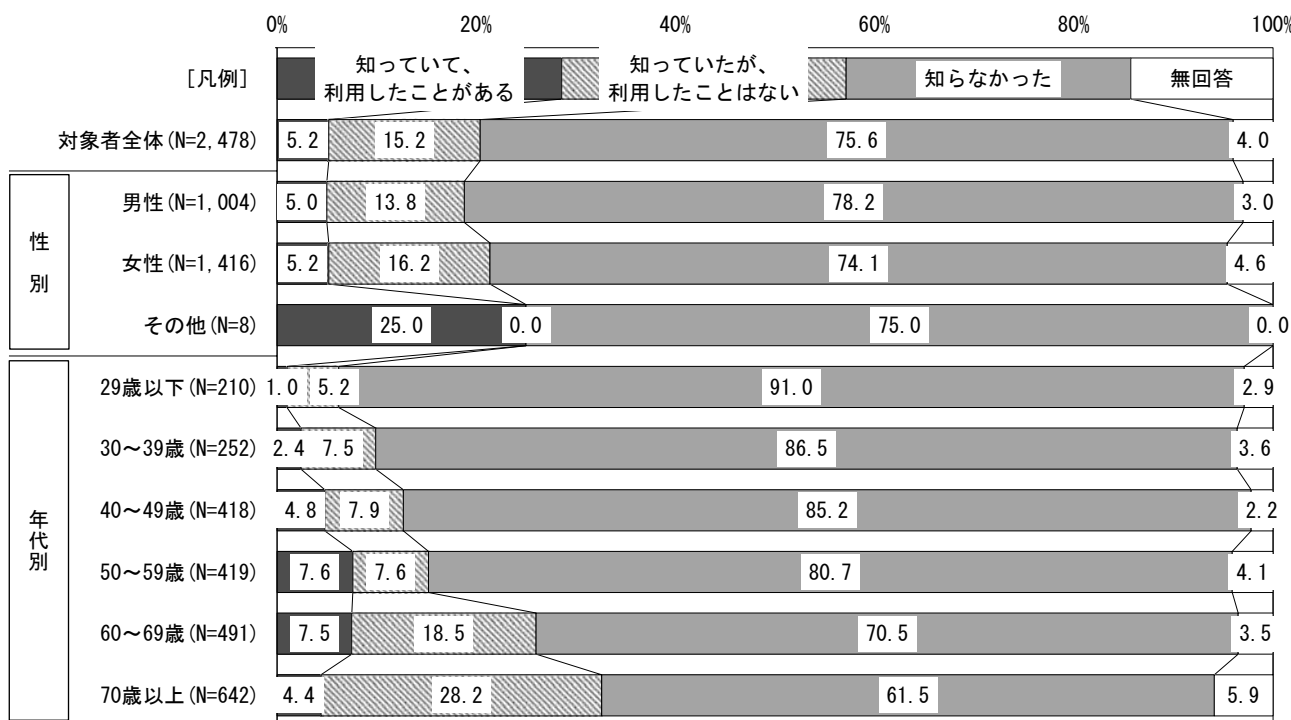
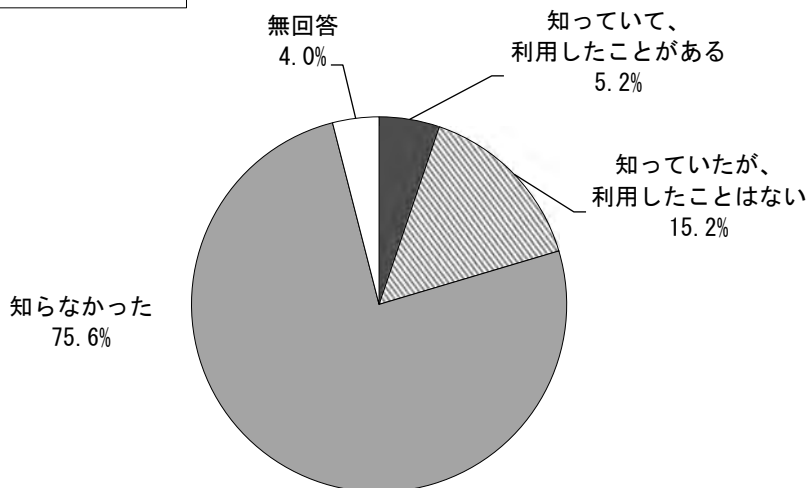
◇「スマートフォンのアプリ(i さっぽろ)」によるお知らせ情報配信の認知度及び利用の有無

問2 あなたは、札幌市からのお知らせ情報が「スマートフォンのアプリ (i さっぽろ)」で配信されていることを知っていますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

札幌市からのお知らせ情報が「スマートフォンのアプリ (i さっぽろ)」で配信されていることを“知っていた”人は20.4%

※ “知っていた”（「知っていて、利用したことがある」＋「知っていたが、利用したことはない」）

対象者全体 (N=2,478)



【全体】「スマートフォンのアプリ (i さっぽろ)」によるお知らせ情報配信の認知度及び利用の有無は、「知っていて、利用したことがある」が5.2%、「知っていたが、利用したことはない」が15.2%、合わせると20.4%となっている。一方、「知らなかつた」が75.6%となっている。

【性別】大きな差は見られない。

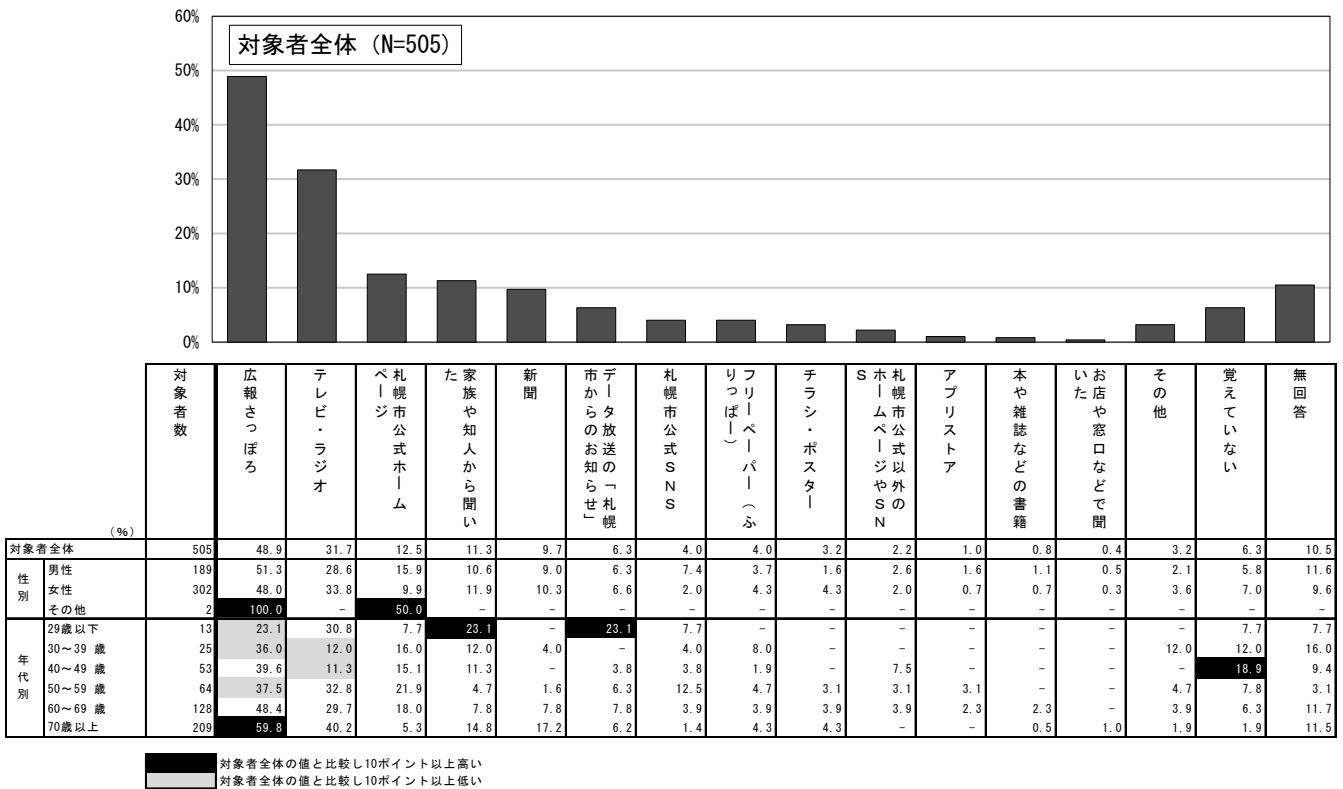
【年代別】“知っていた”は年代が上がるにつれて割合が高くなっている。

◇「スマートフォンのアプリ(i さっぽろ)」によるお知らせ情報配信の認知方法

《問2で「1 知っていて、利用したことがある」または「2 知っていたが、利用したことはない」と答えた方にお聞きします。》

問2-1 あなたは、「スマートフォンのアプリ (i さっぽろ)」で札幌市からのお知らせ情報が配信されていることを、どのような方法で知りましたか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

「スマートフォンのアプリ (i さっぽろ)」によるお知らせ情報配信の認知方法は「広報さっぽろ」と回答した人が 48.9%



【全体】「スマートフォンのアプリ (i さっぽろ)」によるお知らせ情報配信の認知方法、「広報さっぽろ」が 48.9%、「テレビ・ラジオ」が 31.7%、「札幌市公式ホームページ」が 12.5%となっている。

【性別】「テレビ・ラジオ」は女性が 33.8%と、男性の 28.6%より 5.2 ポイント高くなっている。また、「札幌市公式ホームページ」、「札幌市公式SNS」は男性が女性より 5.4 ポイント以上高くなっている。

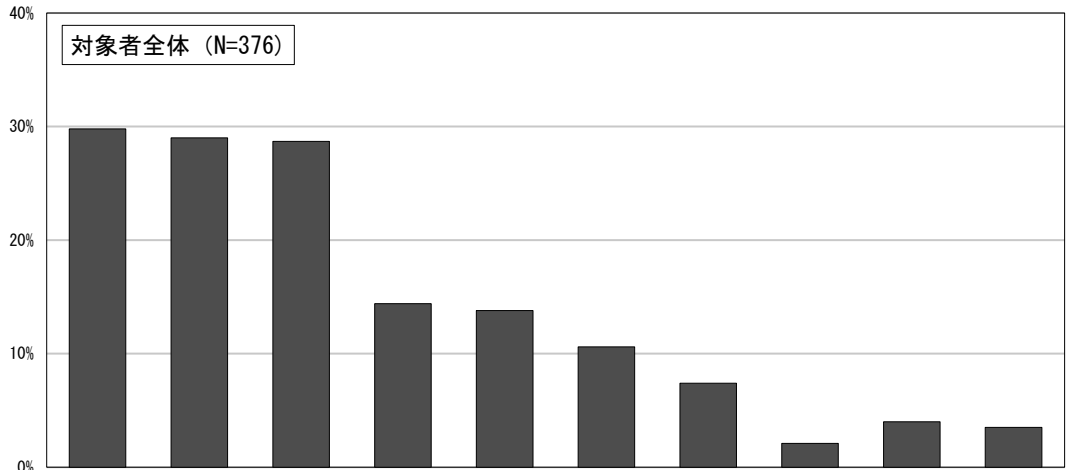
【年代別】29歳以下では「テレビ・ラジオ」が、30歳以上では「広報さっぽろ」が最も高くなっている。

◇「スマートフォンのアプリ(i さっぽろ)」でお知らせ情報を利用したことがない理由

《問2で「2 知っていたが、利用したことはない」と答えた方にお聞きします。》

問2-2 あなたが、「スマートフォンのアプリ (i さっぽろ)」を利用したことがない理由は何ですか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

「スマートフォンのアプリ (i さっぽろ)」でお知らせ情報を利用したことがない理由は「アプリを使わないから」と回答した人が29.8%



		対象者数	らアプリを使わないか	持っていないから	から	お知らせ情報は別の手段で入手しているから	お知らせ情報を見たいと思わないから	アプリをダウンロードすることでスマートフォンの容量を圧迫するから	アプリの入手方法が分からなかったから	使いにくそうだから	アプリをダウンロードする時間がなかったから	その他	無回答
		(%)											
対象者全体		376	29.8	29.0	28.7	14.4	13.8	10.6	7.4	2.1	4.0	3.5	
性別	男性	137	35.8	30.7	23.4	14.6	7.3	8.0	8.0	2.2	2.9	2.9	
	女性	231	26.0	28.1	31.6	14.7	17.3	12.1	7.4	2.2	4.8	3.5	
	その他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
年代別	29歳以下	11	18.2	18.2	27.3	45.5	9.1	9.1	9.1	-	-	9.1	
	30~39歳	18	16.7	-	33.3	38.9	22.2	-	11.1	-	11.1	11.1	
	40~49歳	32	-	6.3	43.8	21.9	21.9	-	15.6	6.3	3.1	9.4	
	50~59歳	33	30.3	6.1	24.2	18.2	21.2	3.0	3.0	3.0	9.1	-	
	60~69歳	92	29.3	26.1	31.5	18.5	18.5	5.4	3.3	3.3	4.3	1.1	
	70歳以上	181	37.0	42.0	24.9	6.6	7.7	17.7	8.8	1.1	2.8	2.8	

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】「スマートフォンのアプリ (i さっぽろ)」でお知らせ情報を利用したことがない理由は、「アプリを使わないから」が29.8%、「スマートフォンを持っていないから」が29.0%、「お知らせ情報は別の手段で入手しているから」が28.7%となっている。

【性別】「アプリを使わないから」は男性が35.8%と、女性の26.0%より9.8ポイント高くなっている。また、「お知らせ情報は別の手段で入手しているから」、「アプリをダウンロードすることでスマートフォンの容量を圧迫するから」は女性が男性より8.2ポイント以上高くなっている。

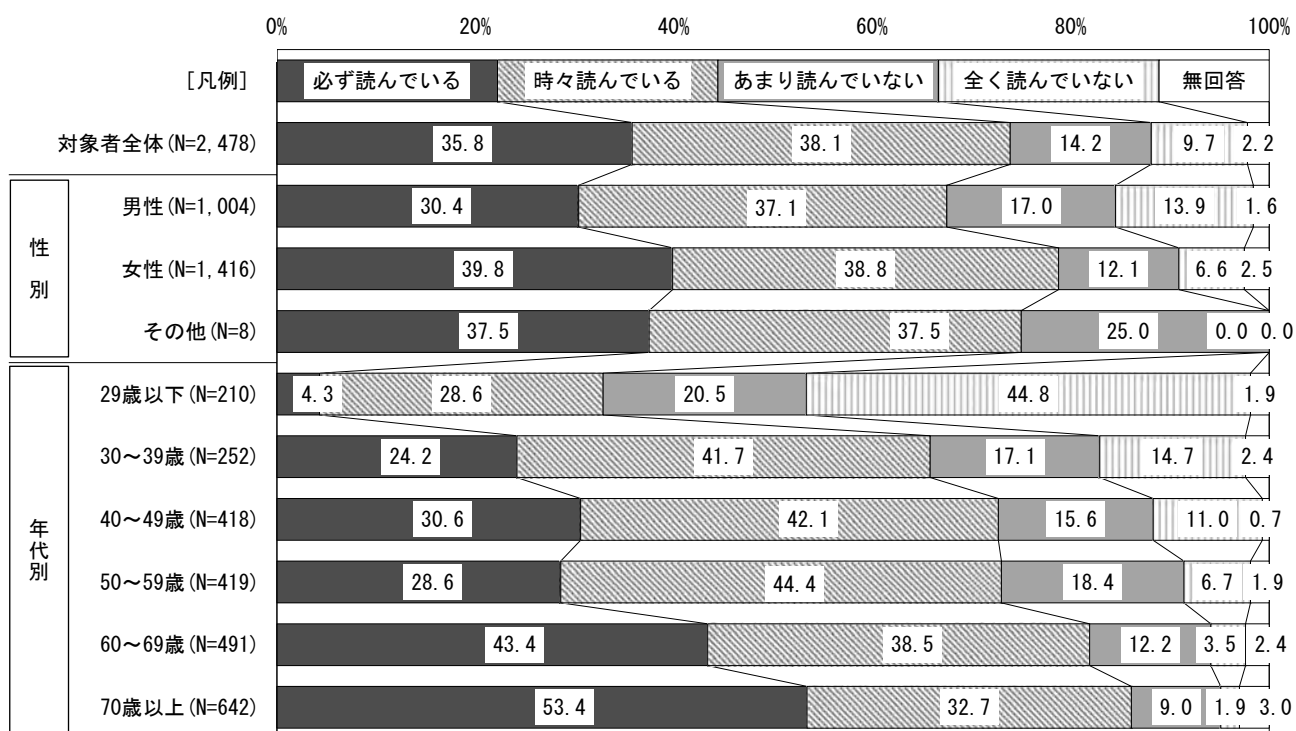
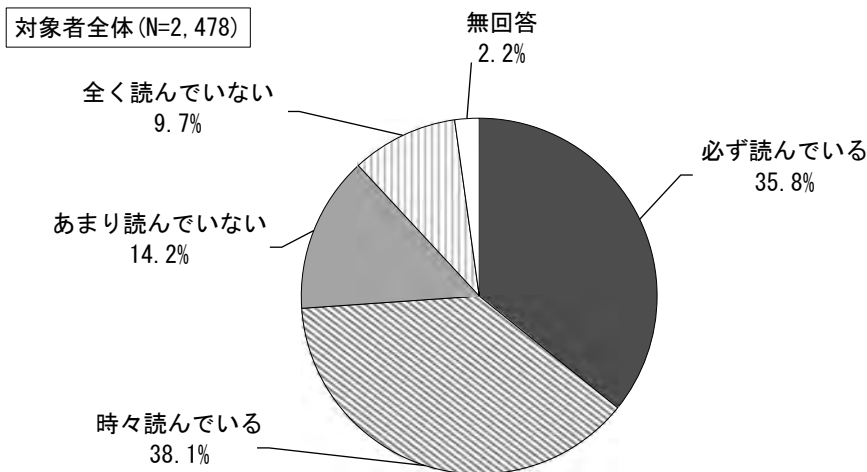
【年代別】39歳以下では「お知らせ情報を見たいと思わないから」が、40歳代と60歳代では「お知らせ情報は別の手段で入手しているから」が、50歳代では「アプリを使わないから」が、70歳以上では「スマートフォンを持っていないから」が最も高くなっている。

◇広報さっぽろを読んでいる割合

問3 あなたは、「広報さっぽろ」を読んでいますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください（ホームページや電子書籍で読んでいる場合も含まれます。）。

広報さっぽろを“読んでいる”人は73.9%

※ “読んでいる”（「必ず読んでいる」＋「時々読んでいる」）



【全体】「広報さっぽろ」を読んでいる割合は、「必ず読んでいる」が35.8%、「時々読んでいる」が38.1%、合わせると73.9%となっている。一方、「全く読んでいない」が9.7%となっている。

【性別】「必ず読んでいる」は女性が39.8%と、男性の30.4%より9.4ポイント高くなっている。また、「全く読んでいない」は男性が13.9%と、女性の6.6%より7.3ポイント高くなっている。

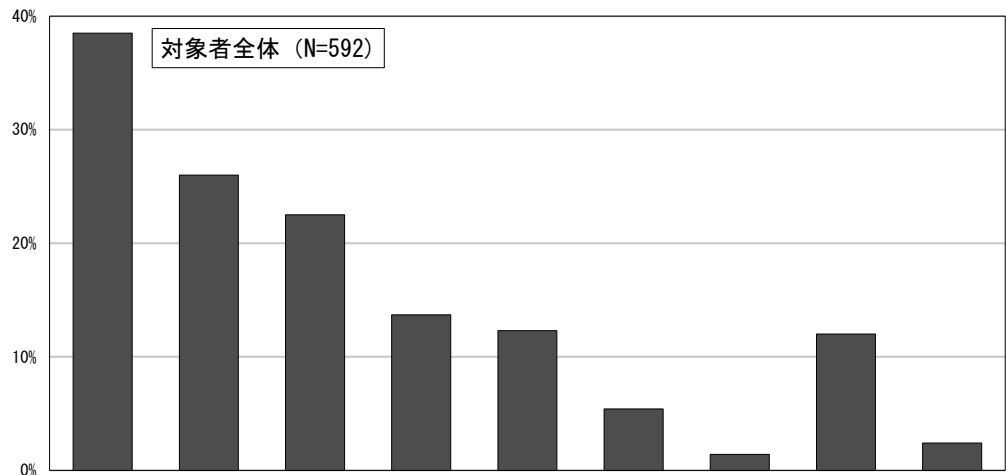
【年代別】60歳以上では「必ず読んでいる」が、30歳から59歳では「時々読んでいる」が、29歳以下では「全く読んでいない」が最も高くなっている。

◇広報さっぽろを読んでいない理由

《問3で「3 あまり読んでいない」または「4 全く読んでいない」と答えた方にお聞きします。》

問3-1 あなたが、広報さっぽろを読んでいない理由は何ですか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

広報さっぽろを読んでいない理由は「読む時間がないから」と回答した人が38.5%



対象者数 (%)		読む時間がないから	自分の知りたい情報が掲載されていないから	市政に関心がないから	文字が多く、読む気になれないから	市政情報は別の手段で入手しているから	や文章などの構成が読みづらいから	表紙のデザインが好きではないから	その他	無回答	
対象者全体		592	38.5	26.0	22.5	13.7	12.3	5.4	1.4	12.0	2.4
性別	男性	311	37.0	27.3	21.9	13.5	14.8	5.5	1.3	10.9	2.3
	女性	266	39.5	25.2	22.9	13.9	10.2	5.3	1.1	13.9	2.6
	その他	2	50.0	-	-	50.0	-	-	-	-	-
年代別	29歳以下	137	46.7	16.8	32.1	10.9	13.1	1.5	-	13.1	2.9
	30～39歳	80	48.8	23.8	27.5	7.5	13.8	2.5	1.3	11.3	1.3
	40～49歳	111	40.5	31.5	13.5	15.3	9.9	8.1	2.7	12.6	3.6
	50～59歳	105	41.0	29.5	16.2	14.3	11.4	4.8	1.9	9.5	1.0
	60～69歳	77	24.7	31.2	22.1	13.0	15.6	10.4	1.3	13.0	3.9
	70歳以上	70	15.7	28.6	21.4	24.3	12.9	7.1	-	14.3	1.4

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】 広報さっぽろを読んでいない理由は、「読む時間がないから」が38.5%、「自分の知りたい情報が掲載されていないから」が26.0%、「市政に関心がないから」が22.5%となっている。

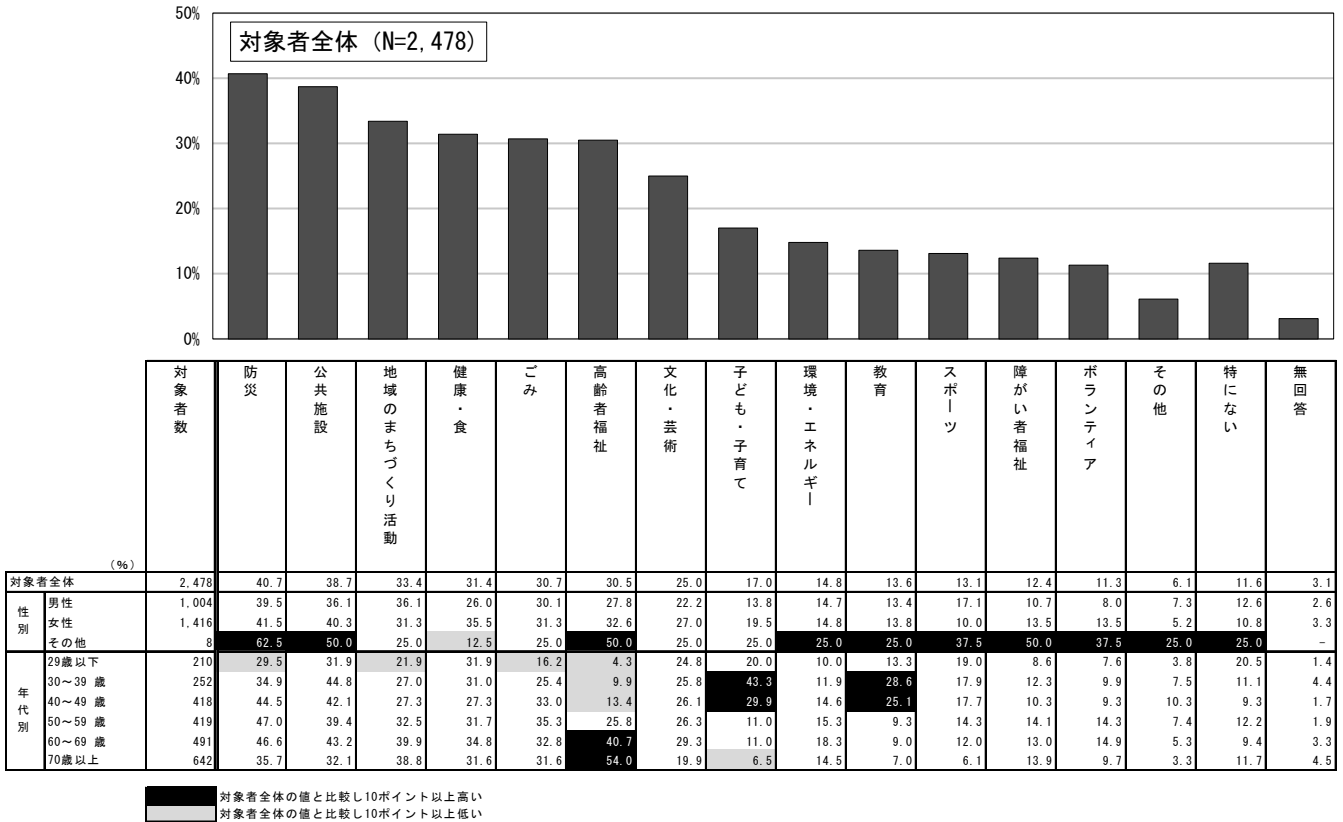
【性別】 大きな差は見られない。

【年代別】 「読む時間がないから」が30歳代(48.8%)で最も高く、次いで29歳以下(46.7%)、50歳代(41.0%)となっている。また、「文字が多く、読む気になれないから」が70歳以上(24.3%)で最も高く、最も低い30歳代(7.5%)と比べると16.8ポイントの差となっている。

◇広報さっぽろで今後重点的に取り上げてほしいテーマ

問4 あなたが、広報さっぽろで今後重点的に取り上げてほしい特集記事のテーマは何ですか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

広報さっぽろで今後重点的に取り上げてほしいテーマは「防災」と回答した人が40.7%



【全体】 広報さっぽろで今後重点的に取り上げてほしいテーマは、「防災」が40.7%、「公共施設」が38.7%、「地域のまちづくり活動」が33.4%となっている。

【性別】 「スポーツ」は男性が17.1%と、女性の10.0%より7.1ポイント高くなっている。また、「健康・食」、「子ども・子育て」、「ボランティア」は女性が男性より5.5ポイント以上高くなっている。

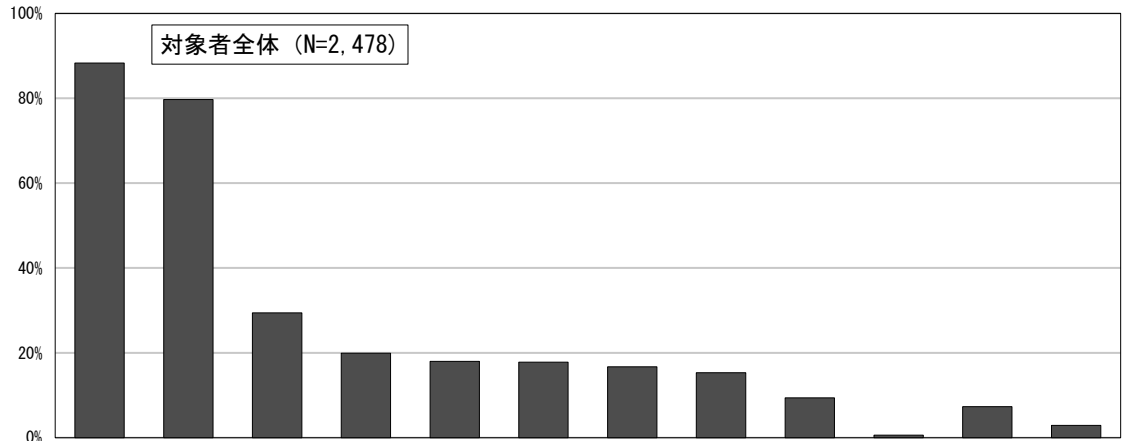
【年代別】 「高齢者福祉」は年代が上がるにつれて割合が高くなっている。また、29歳以下では「公共施設」と「健康・食」が、30歳代では「公共施設」が、40歳から69歳では「防災」が、70歳以上では「高齢者福祉」が最も高くなっている。

(2) 障がい者コミュニケーション条例等について

◇障がいのある方が使用するコミュニケーション手段の認知度

問5 障がいのある方が使用するコミュニケーション手段で、あなたが知っているものは何ですか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

障がいのある方が使用するコミュニケーション手段は「手話」と回答した人が 88.3%



		対象者数	手話	点字	指点字	手のひら書き	口文字	要約筆記	音訳	意思伝達装置	触手話	その他	特になし	無回答
		(%)												
対象者全体		2,478	88.3	79.7	29.4	19.9	18.0	17.8	16.7	15.3	9.4	0.6	7.3	2.9
性別	男性	1,004	86.7	78.0	27.7	15.7	13.2	16.6	12.5	13.3	7.4	0.6	9.4	2.6
	女性	1,416	90.0	81.3	30.6	22.7	21.3	18.7	19.6	16.7	10.7	0.7	5.4	3.0
	その他	8	75.0	75.0	37.5	25.0	12.5	37.5	25.0	37.5	12.5	-	25.0	-
年代別	29歳以下	210	95.7	88.6	38.6	34.3	30.5	26.2	23.8	20.5	12.9	-	2.9	1.0
	30～39歳	252	93.3	88.9	40.5	31.0	23.0	19.4	25.4	23.4	12.3	0.4	4.0	1.6
	40～49歳	418	94.3	85.9	34.7	20.6	20.6	22.2	15.3	20.1	8.6	0.7	4.1	1.0
	50～59歳	419	93.3	88.1	31.5	19.6	17.2	16.5	19.1	16.9	10.3	0.7	5.0	0.5
	60～69歳	491	91.9	82.9	26.9	17.9	17.1	14.9	16.3	13.6	10.8	0.8	5.1	1.8
	70歳以上	642	74.8	61.8	19.2	12.0	11.5	15.0	10.7	7.8	6.1	0.8	14.8	7.6

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 □ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】障がいのある方が使用するコミュニケーション手段の認知度は、「手話」が 88.3%、「点字」が 79.7%、「指点字」が 29.4%となっている。

【性別】「手のひら書き」、「口文字」、「音訳」は女性が男性より 7ポイント以上高くなっている。

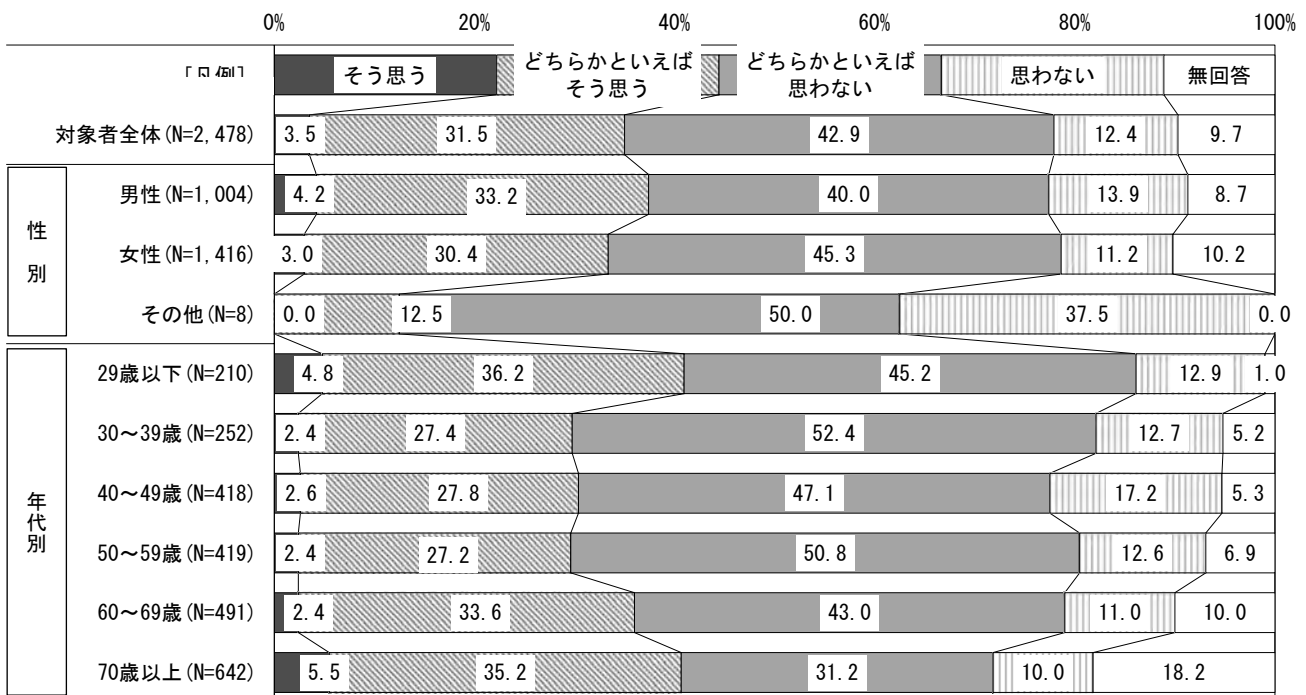
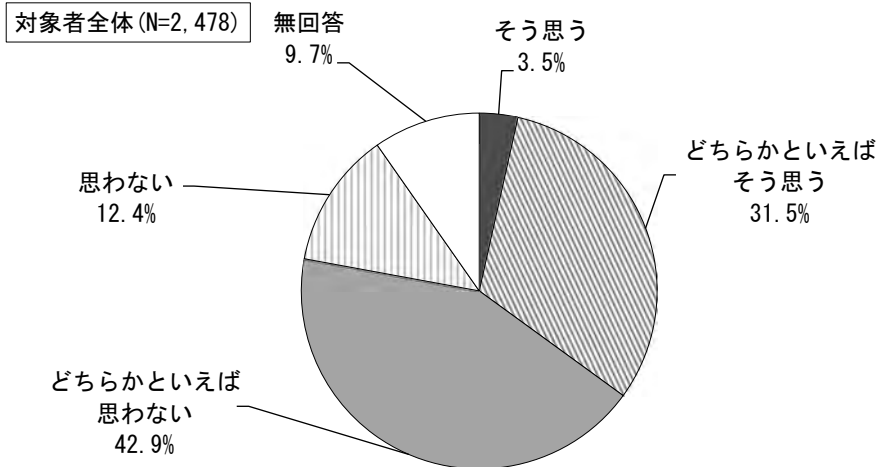
【年代別】「指点字」が 30歳代 (40.5%) で最も高く、最も低い 70歳以上 (19.2%) と比べると 21.3ポイントの差となっている。また、70歳代では「手話」、「点字」、「指点字」が対象者全体より 10.0ポイント以上低くなっている。

◇障がいのある方が情報を取得したり、自分で意見したりしやすいまちだと思うか

問6 あなたは、現在の札幌市は、コミュニケーション上の障がいのある方が、情報を取得したり、自分で意見したりしやすいまちだと思いますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

障がいのある方が情報を取得したり、自分で意見したりしやすいまちだと思うかについて“そう思う”と回答した人が35.0%

※ “そう思う”（「そう思う」＋「どちらかといえばそう思う」）



【全体】障がいのある方が情報を取得したり、自分で意見したりしやすいまちだと思うかは、「そう思う」が3.5%、「どちらかといえばそう思う」が31.5%、合わせると35.0%となっている。一方、「どちらかといえば思わない」が42.9%、「思わない」が12.4%、合わせると55.3%となっている。

【性別】「どちらかといえば思わない」は女性が45.3%と、男性の40.0%より5.3ポイント高くなっている。

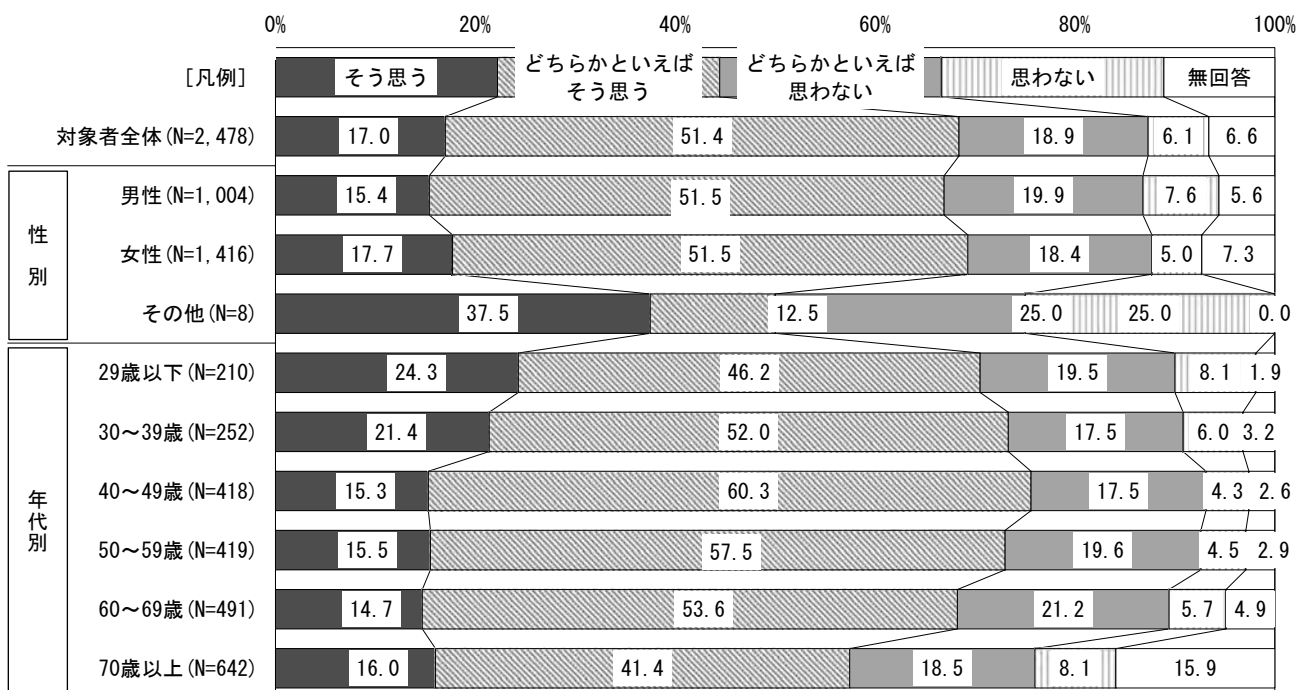
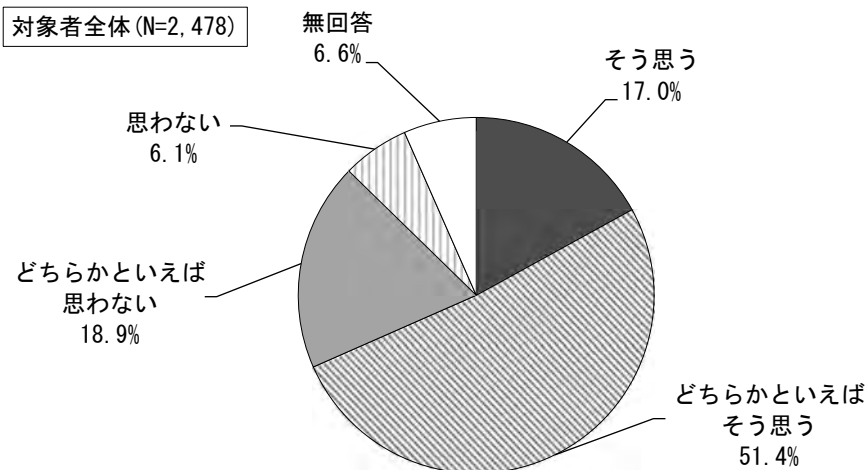
【年代別】“そう思う”が29歳以下(41.0%)で最も高く、次いで70歳以上(40.7%)、60歳代(36.0%)となっている。

◇障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくため、何かに取り組みたいと思うか

問7 あなたは、コミュニケーション上の障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくため、市民として何かに取り組みたいと思いますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくため、何かに取り組みたいと思うかについて
“そう思う”と回答した人が68.4%

※ “そう思う”（「そう思う」＋「どちらかといえばそう思う」）



【全 体】 障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくため、何かに取り組みたいと思うかは、「そう思う」が17.0%、「どちらかといえばそう思う」が51.4%、合わせると68.4%となっている。一方、「どちらかといえば思わない」が18.9%、「思わない」が6.1%、合わせると25.0%となっている。

【性 別】 大きな差は見られない。

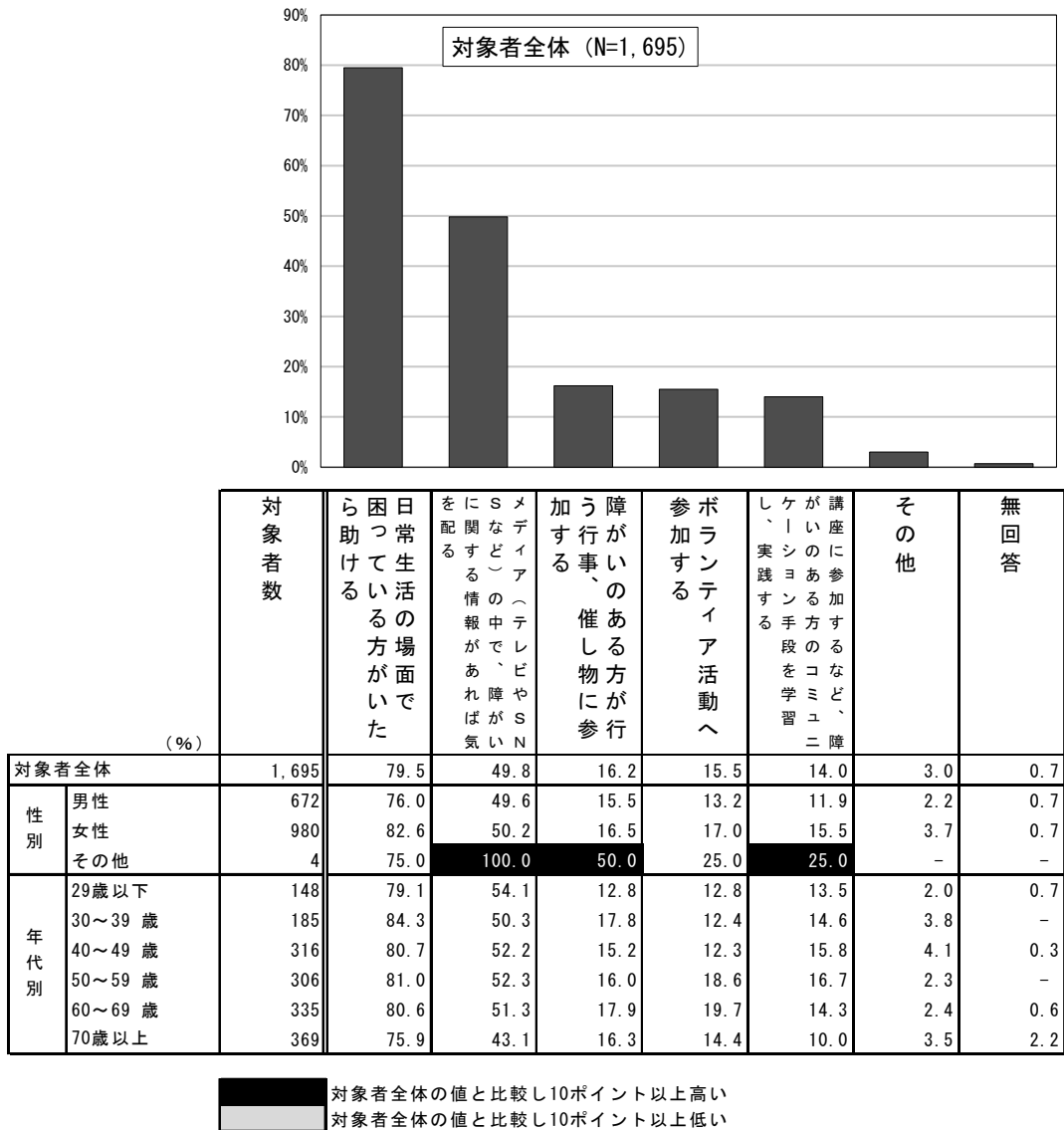
【年代別】 “そう思う”が40歳代(75.6%)で最も高く、次いで30歳代(73.4%)、50歳代(73.0%)となっている。

◇障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくために取り組みたいこと

《問7で「1 そう思う」または「2 どちらかといえばそう思う」と答えた方にお聞きします。》

問7-1 あなたは、コミュニケーション上の障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくため、市民として具体的にどのようなことに取り組みたいと思いますか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくために取り組みたいことは「日常生活の場面で困っている方がいたら助ける」と回答した人が 79.5%



【全体】障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくために取り組みたいことは、「日常生活の場面で困っている方がいたら助ける」が79.5%、「メディアの中で、障がいに関する情報があれば気を配る」が49.8%、「障がいのある方が行う行事、催し物に参加する」が16.2%となっている。

【性別】「日常生活の場面で困っている方がいたら助ける」は女性が82.6%と、男性の76.0%より6.6ポイント高くなっている。

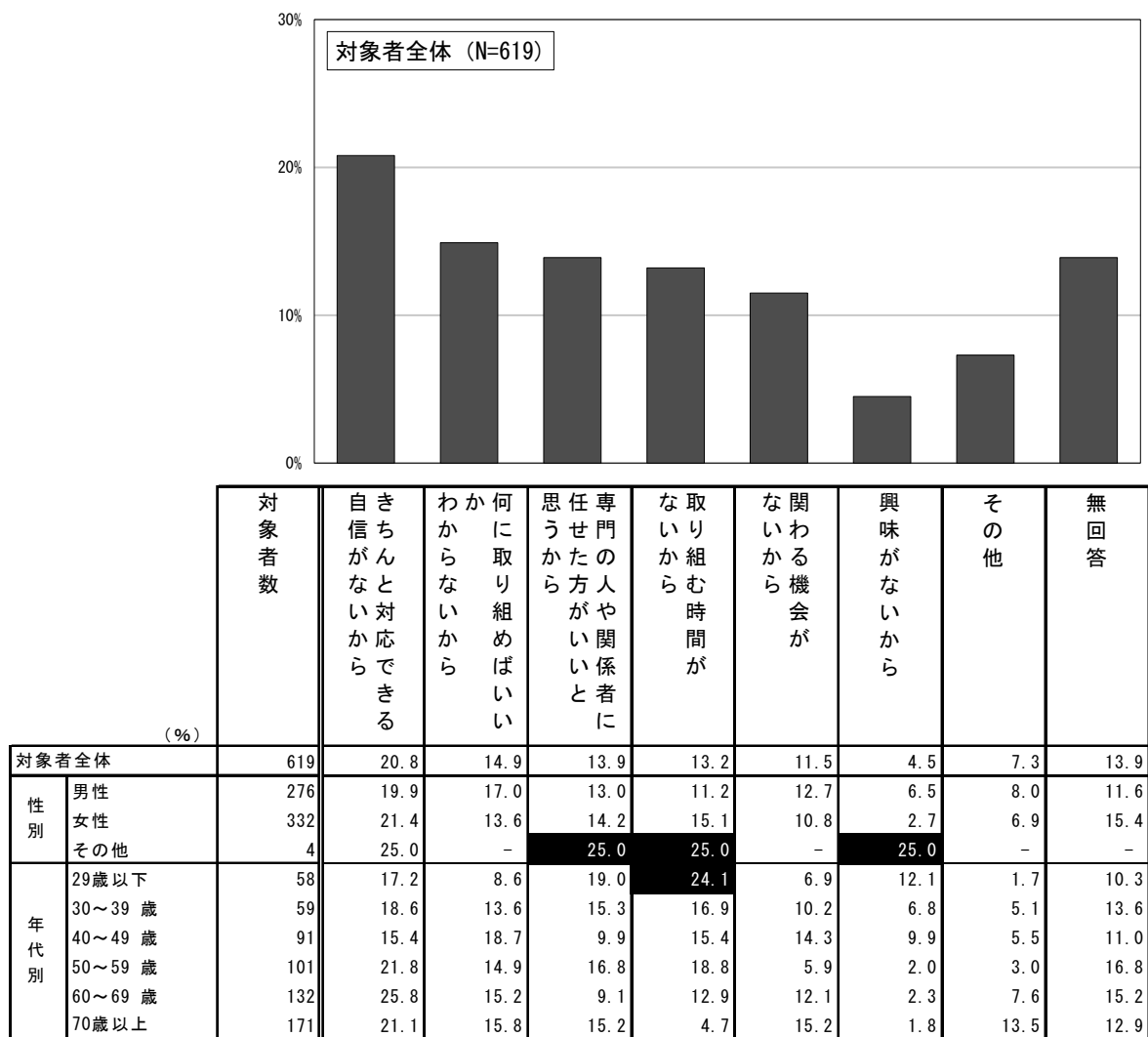
【年代別】「日常生活の場面で困っている方がいたら助ける」が30歳代(84.3%)で最も高く、次いで50歳代(81.0%)、40歳代(80.7%)となっている。

◇障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくため、何かに取り組みたいと思わない理由

《問7で「3 どちらかといえば思わない」または「4 思わない」と答えた方にお聞きします。》

問7-2 あなたが、コミュニケーション上の障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくため、市民として何か取り組みたいと思わない理由は何ですか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくため、何かに取り組みたいと思わない理由は「きちんと対応できる自信がないから」と回答した人が20.8%



■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 □ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくため、何かに取り組みたいと思わない理由は、「きちんと対応できる自信がないから」が20.8%、「何に取り組めばいいかわからないから」が14.9%、「専門の人や関係者に任せたいから」が13.9%となっている。

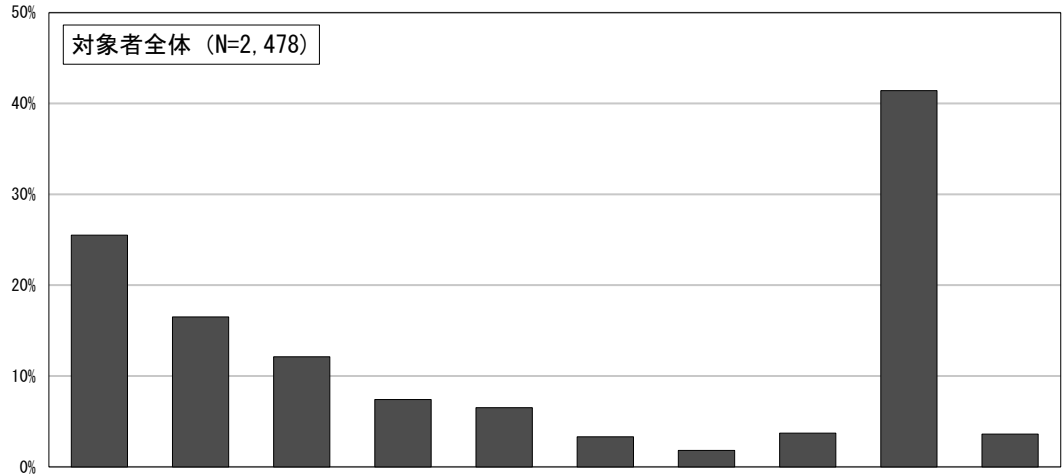
【性別】大きな差は見られない。

【年代別】「きちんと対応できる自信がないから」が60歳代(25.8%)で最も高く、次いで50歳代(21.8%)、70歳以上(21.1%)となっている。

◇障がいのある方との関わり

問8 あなたと障がい（身体障がい、知的障がい、精神障がい、発達障がい）のある方との関わりについて、あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

障がいのある方との関わりについて「家族や親戚に障がいのある方がいる」と回答した人が 25.5%



		対象者数	の家族や親戚に障がいがある (%)	の友人や知人に障がいがある (%)	が職場に障害のある方がいる (%)	る相手先（顧客や取引先）のスタッフが障がいがある (%)	ある自分自身に障がいがある (%)	しが施設や支援団体のスタッフが障がいがある (%)	るサークルやボランティア関係者がいる (%)	その他 (%)	方身近に障がいのある方はいない (%)	無回答 (%)
対象者全体		2,478	25.5	16.5	12.1	7.4	6.5	3.3	1.8	3.7	41.4	3.6
性別	男性	1,004	24.8	16.6	12.6	7.6	8.7	2.5	2.0	2.7	42.8	2.9
	女性	1,416	26.1	16.1	11.8	7.2	4.9	4.0	1.8	4.3	40.6	4.1
	その他	8	37.5	37.5	12.5	-	25.0	-	-	12.5	25.0	-
年代別	29歳以下	210	18.6	20.5	16.2	8.1	7.1	5.7	2.4	1.9	49.0	0.5
	30～39歳	252	27.4	23.4	20.2	9.1	6.3	2.8	1.6	4.4	34.9	1.6
	40～49歳	418	29.4	16.3	18.4	10.8	4.8	3.3	1.4	3.8	38.8	1.9
	50～59歳	419	26.0	13.1	13.8	11.9	5.7	4.1	1.2	4.1	39.4	1.7
	60～69歳	491	27.1	15.9	11.8	5.9	6.7	3.7	2.0	4.3	40.5	2.9
	70歳以上	642	23.4	15.0	2.6	2.2	8.3	2.0	2.3	3.1	45.3	8.4

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 □ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】障がいのある方との関わりは、「家族や親戚に障がいのある方がいる」が 25.5%、「友人や知人に障がいのある方がいる」が 16.5%、「職場に障害のある方がいる」が 12.1%となっている。

【性別】大きな差は見られない。

【年代別】「家族や親戚に障がいのある方がいる」が 40 歳代 (29.4%) で最も高く、次いで 30 歳代 (27.4%)、60 歳代 (27.1%) となっている。

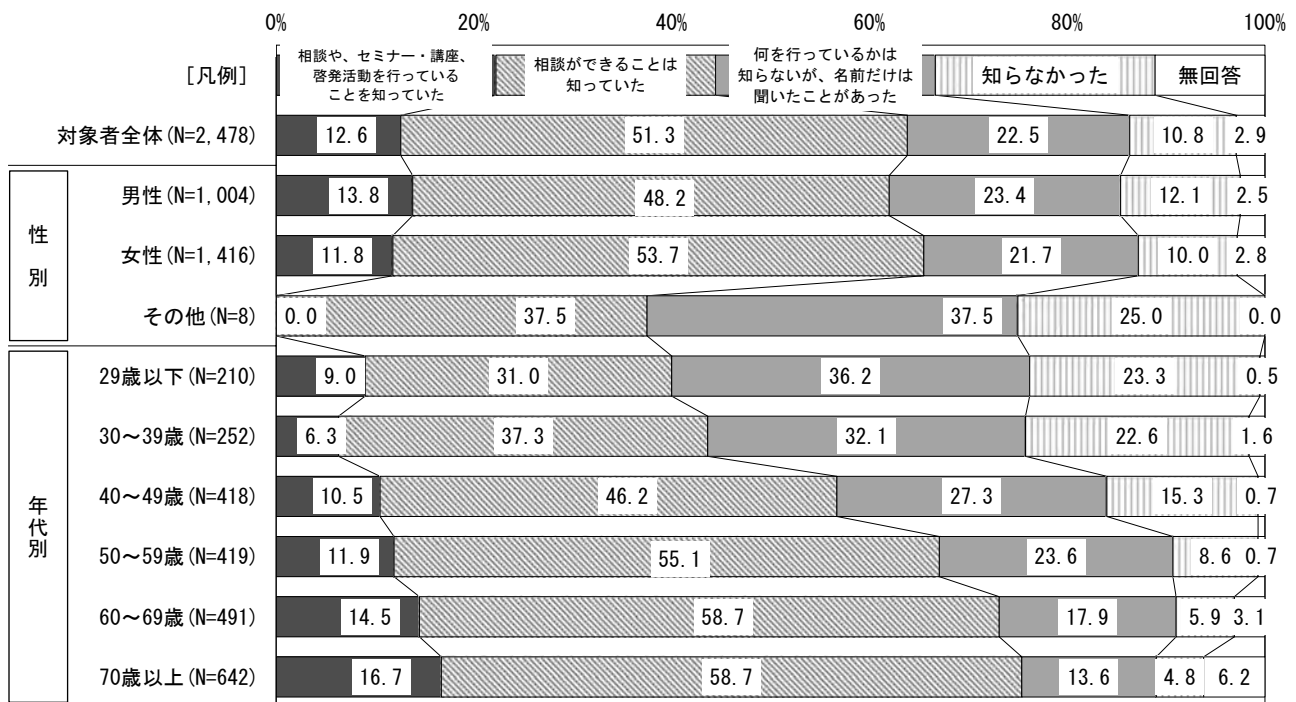
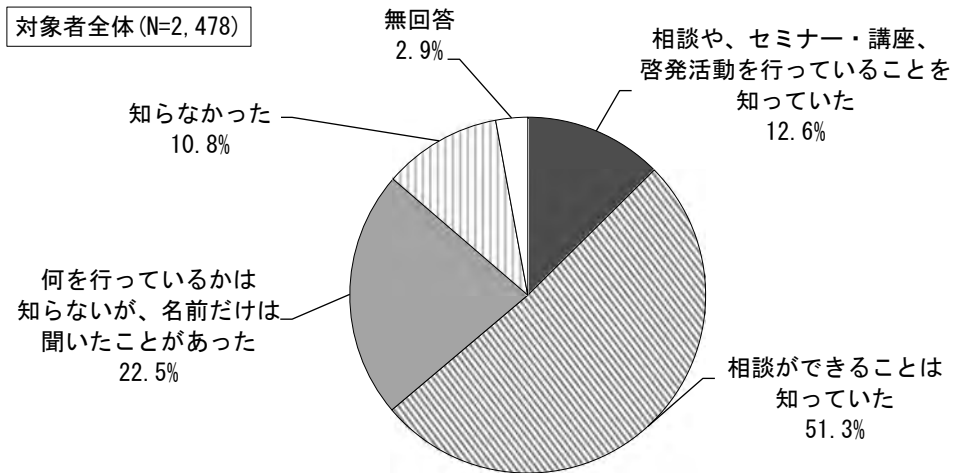
(3) 消費生活に関するトラブル・消費者教育などについて

◇「札幌市消費者センター」の認知度

問9 あなたは、「札幌市消費者センター」について知っていましたか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

「札幌市消費者センター」を“知っていた”と回答した人は86.4%

※ “知っていた”（「相談や、セミナー・講座、啓発活動を行っていることを知っていた」＋「相談ができることは知っていた」＋「何をを行っているかは知らないが、名前だけは聞いたことがあった」）



【全体】「札幌市消費者センター」の認知度は、「相談や、セミナー・講座、啓発活動を行っていることを知っていた」が12.6%、「相談ができることは知っていた」が51.3%、「何をを行っているかは知らないが、名前だけは聞いたことがあった」が22.5%、合わせると86.4%となっている。一方、「知らなかった」が10.8%となっている。

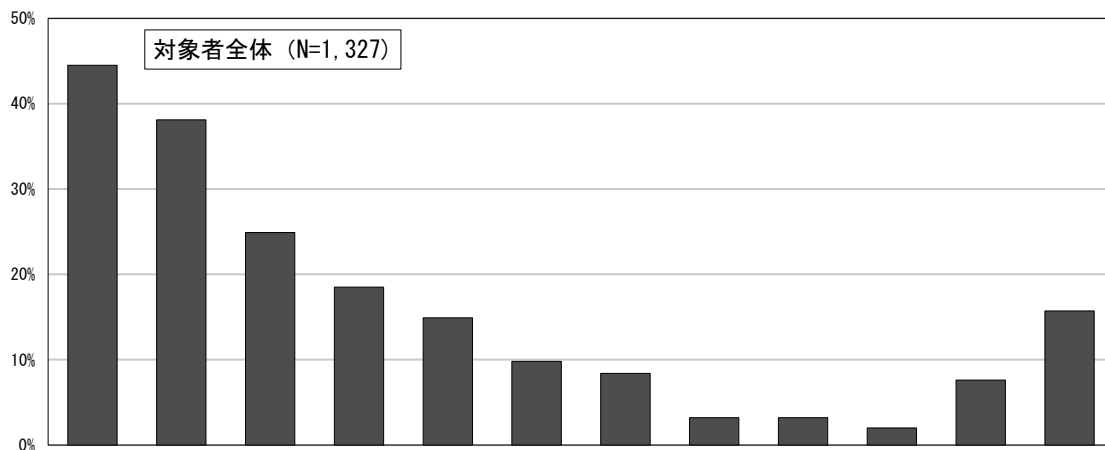
【性別】「相談ができることは知っていた」は女性が53.7%と、男性の48.2%より5.5ポイント高くなっている。

【年代別】「相談ができることは知っていた」は年代が上がるにつれて割合が高くなっている。

◇消費者トラブルに遭ったとき、解決するための行動

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するためにどのような行動を取りましたか。
あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

消費者トラブルに遭ったとき、解決するための行動は「自分で販売店、メーカー等と交渉した」と回答した人が44.5%



		対象者数	自分で販売店、メーカー等と交渉した	自分で解決方法を調べて対処した(無視を含む)	家族・親族に相談した	消費者センターに相談した	友人・知人などに相談した	警察に相談した	弁護士の法律相談を利用した	事業者団体の相談窓口を利用した	町内会・民生委員などに相談した	その他	特に何もしていない	無回答
対象者全体 (%)		1,327	44.5	38.1	24.9	18.5	14.9	9.8	8.4	3.2	3.2	2.0	7.6	15.7
性別	男性	573	50.1	38.2	18.5	15.2	14.7	9.8	10.1	3.0	2.6	1.9	8.0	13.8
	女性	727	40.0	38.1	30.1	21.5	15.0	9.9	6.9	3.0	3.4	1.9	7.3	16.6
	その他	5	40.0	60.0	20.0	20.0	-	-	-	20.0	-	-	-	-
年代別	29歳以下	65	36.9	61.5	38.5	13.8	20.0	4.6	3.1	1.5	1.5	1.5	7.7	12.3
	30～39歳	127	43.3	49.6	34.6	11.0	18.9	9.4	4.7	3.1	3.1	2.4	11.8	11.0
	40～49歳	236	51.3	55.1	27.5	16.1	17.4	11.4	8.5	4.2	1.7	1.7	7.6	8.9
	50～59歳	243	51.4	46.9	31.7	19.8	16.9	9.5	8.6	3.7	2.9	2.9	6.6	8.6
	60～69歳	289	47.4	28.4	20.1	23.2	13.5	12.5	10.0	2.4	2.8	1.7	8.7	12.1
	70歳以上	347	33.7	19.9	16.1	19.6	9.8	7.5	8.6	2.6	4.6	1.4	5.8	30.0

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】消費者トラブルに遭ったとき、解決するための行動は、「自分で販売店、メーカー等と交渉した」が44.5%、「自分で解決方法を調べて対処（無視を含む）した」が38.1%、「家族・親族に相談した」が24.9%となっている。

【性別】「自分で販売店、メーカー等と交渉した」は男性が50.1%と、女性の40.0%より10.1ポイント高くなっている。また、「家族・親族に相談した」、「消費者センターに相談した」は女性が男性より6.3ポイント以上高くなっている。

【年代別】「自分で解決方法を調べて対処（無視を含む）した」が29歳以下（61.5%）で最も高く、最も低い70歳以上（19.9%）と比べると41.6ポイント差となっている。

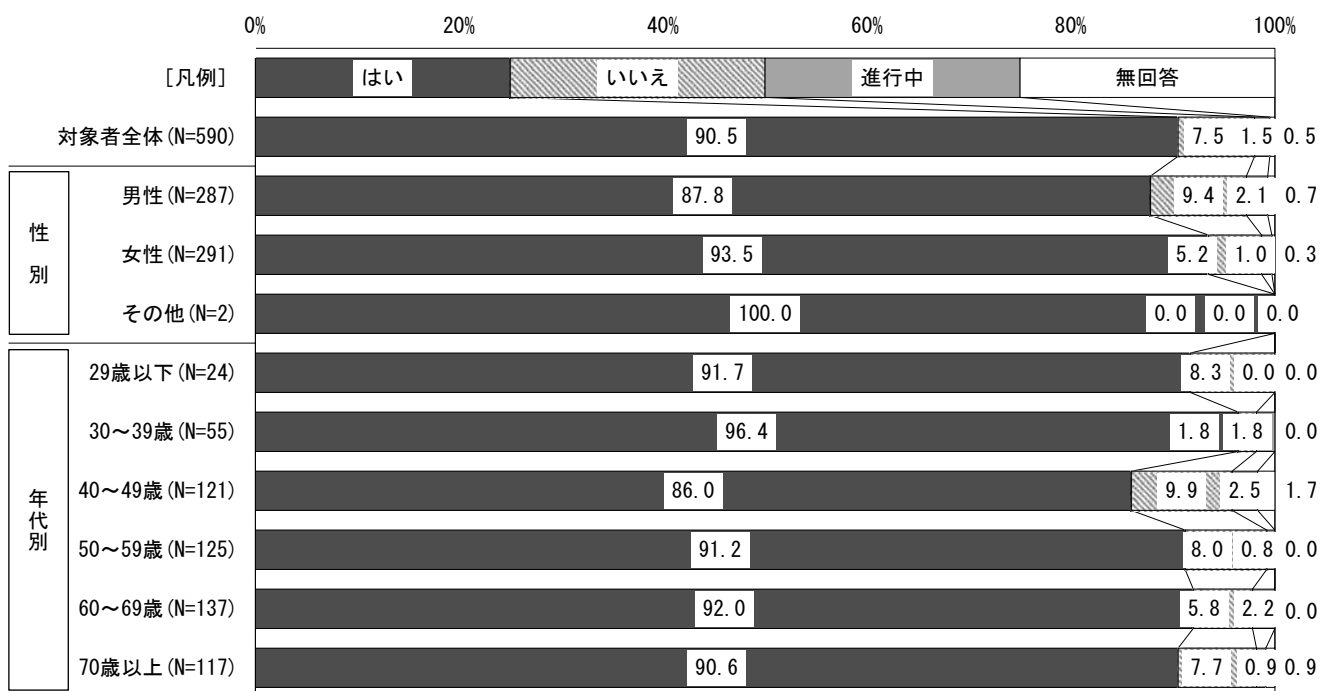
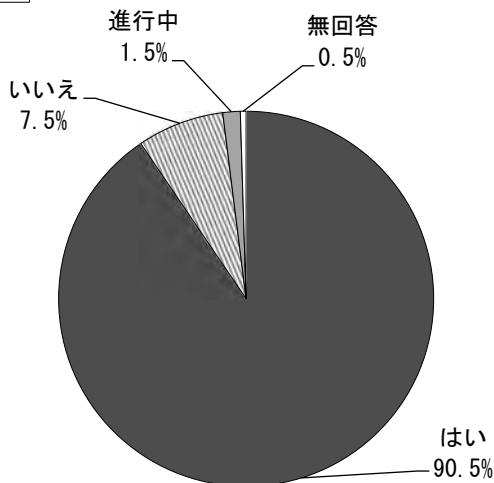
◇解決するための行動によるトラブルの解決率＜ア 自分で販売店、メーカー等と交渉した＞

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

自分で販売店、メーカー等と交渉した人のうち、トラブルが“解決した”人が90.5%

※ “解決した”（「はい」）の回答

対象者全体 (N=590)



【全 体】自分で販売店、メーカー等と交渉したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が90.5%、「いいえ」が7.5%、「進行中」が1.5%となっている。

【性 別】「はい」は女性が93.5%と、男性の87.8%より5.7ポイント高くなっている。

【年代別】「はい」が30歳代(96.4%)で最も高く、次いで60歳代(92.0%)、29歳以下(91.7%)となっている。

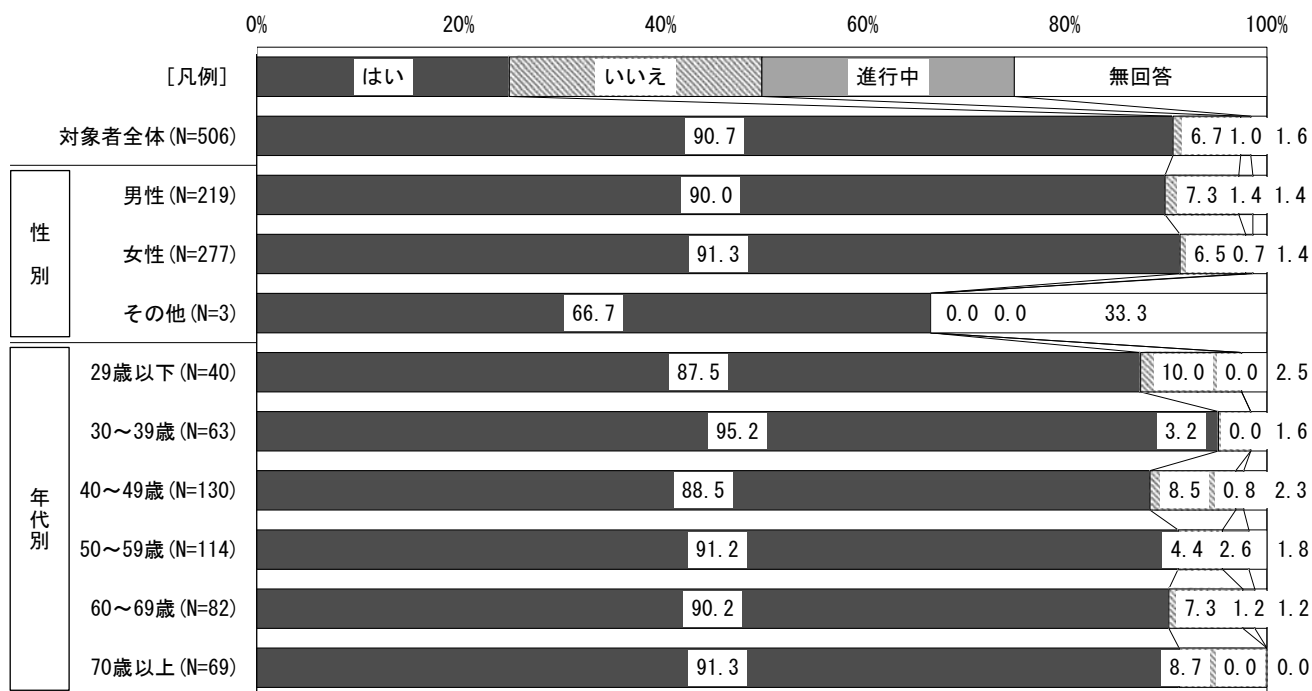
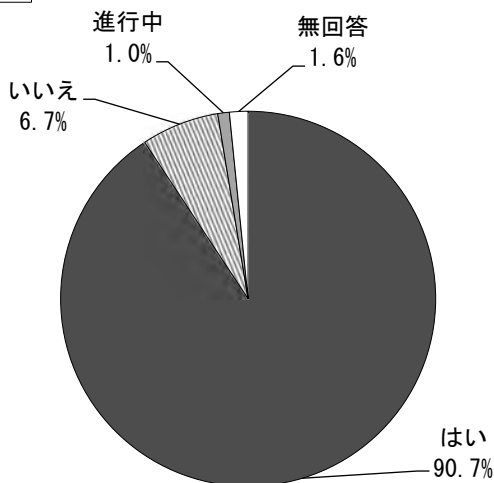
◇解決するための行動によるトラブルの解決率<イ 自分で解決方法を調べて対処(無視を含む)した>

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

自分で解決方法を調べて対処(無視を含む)した人のうち、トラブルが“解決した”人が90.7%

※“解決した”(「はい」)の回答

対象者全体(N=506)



【全体】自分で解決方法を調べて対処(無視を含む)したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が90.7%、「いいえ」が6.7%、「進行中」が1.0%となっている。

【性別】大きな差は見られない。

【年代別】「はい」が30歳代(95.2%)で最も高く、次いで70歳以上(91.3%)、50歳代(91.2%)となっている。

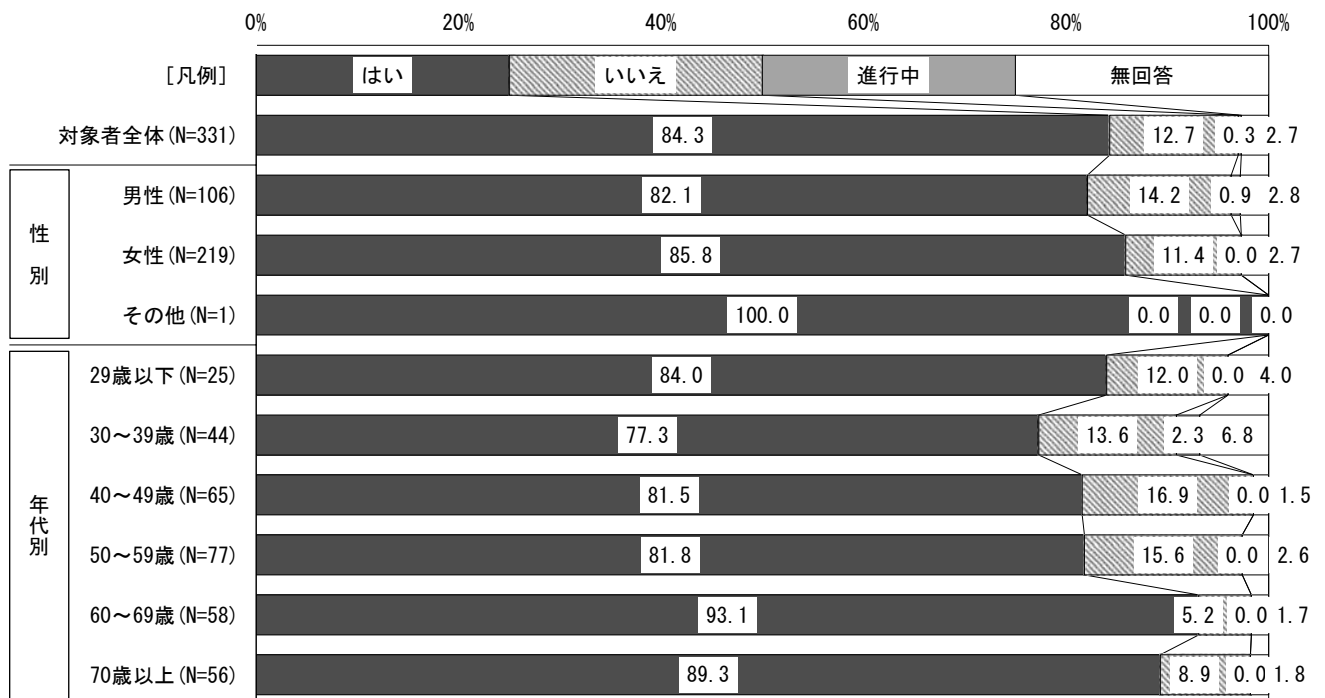
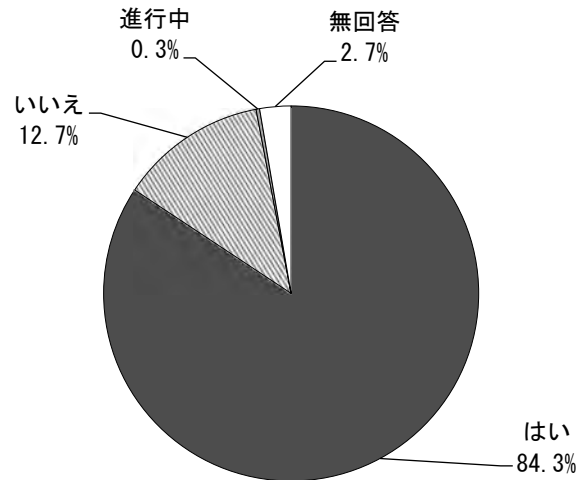
◇解決するための行動によるトラブルの解決率<ウ 家族・親族に相談した>

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

家族・親族に相談した人のうち、トラブルが“解決した”人が84.3%

※“解決した”(「はい」)の回答

対象者全体(N=331)



【全体】家族・親族に相談したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が84.3%、「いいえ」が12.7%、「進行中」が0.3%となっている。

【性別】大きな差は見られない。

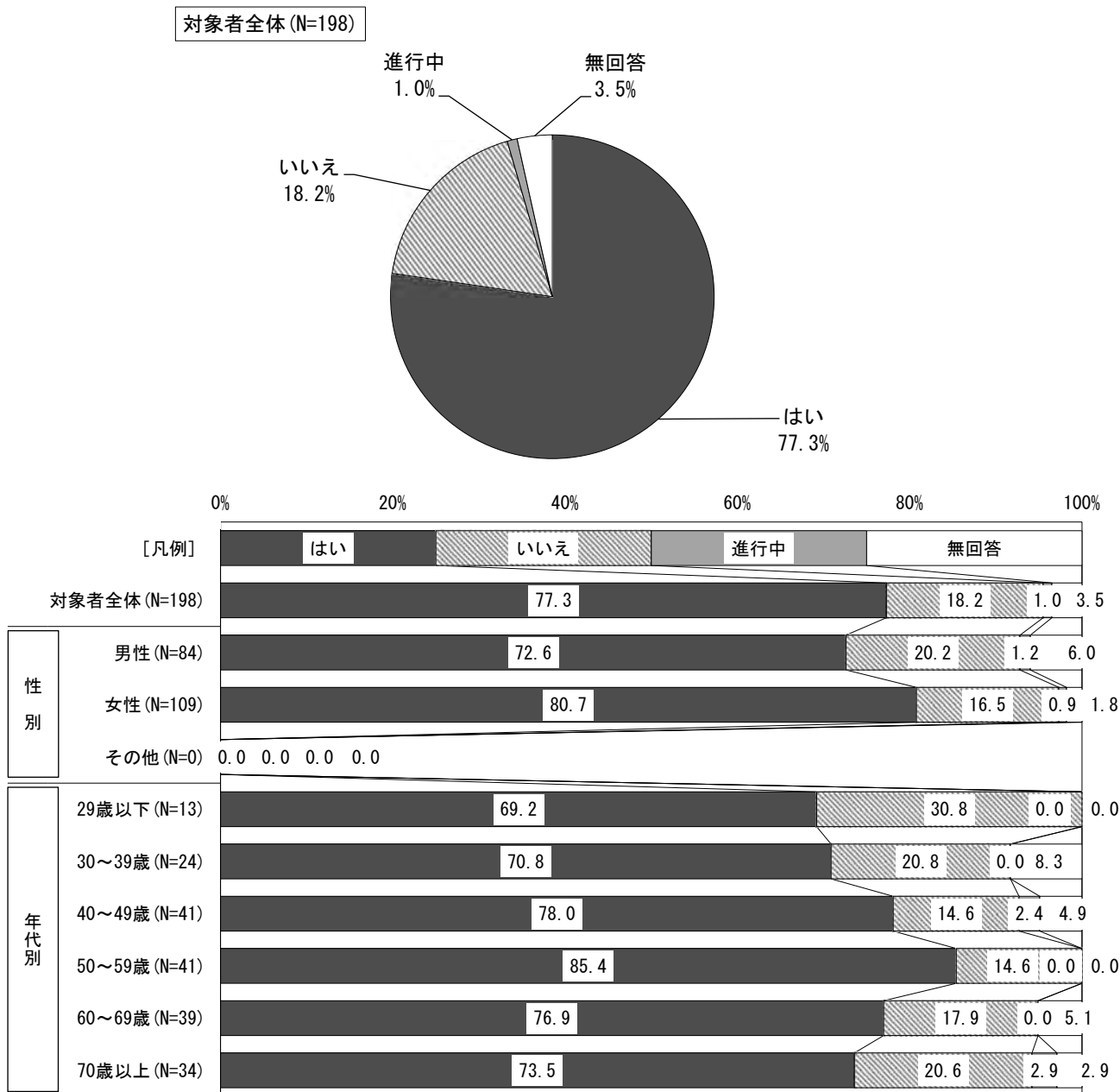
【年代別】「はい」が60歳代(93.1%)で最も高く、次いで70歳以上(89.3%)、29歳以下(84.0%)となっている。

◇解決するための行動によるトラブルの解決率<エ 友人・知人などに相談した>

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

友人・知人などに相談した人のうち、トラブルが“解決した”人が77.3%

※“解決した”（「はい」の回答）



【全 体】友人・知人などに相談したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が77.3%、「いいえ」が18.2%、「進行中」が1.0%となっている。

【性 別】「はい」は女性が80.7%と、男性の72.6%より8.1ポイント高くなっている。

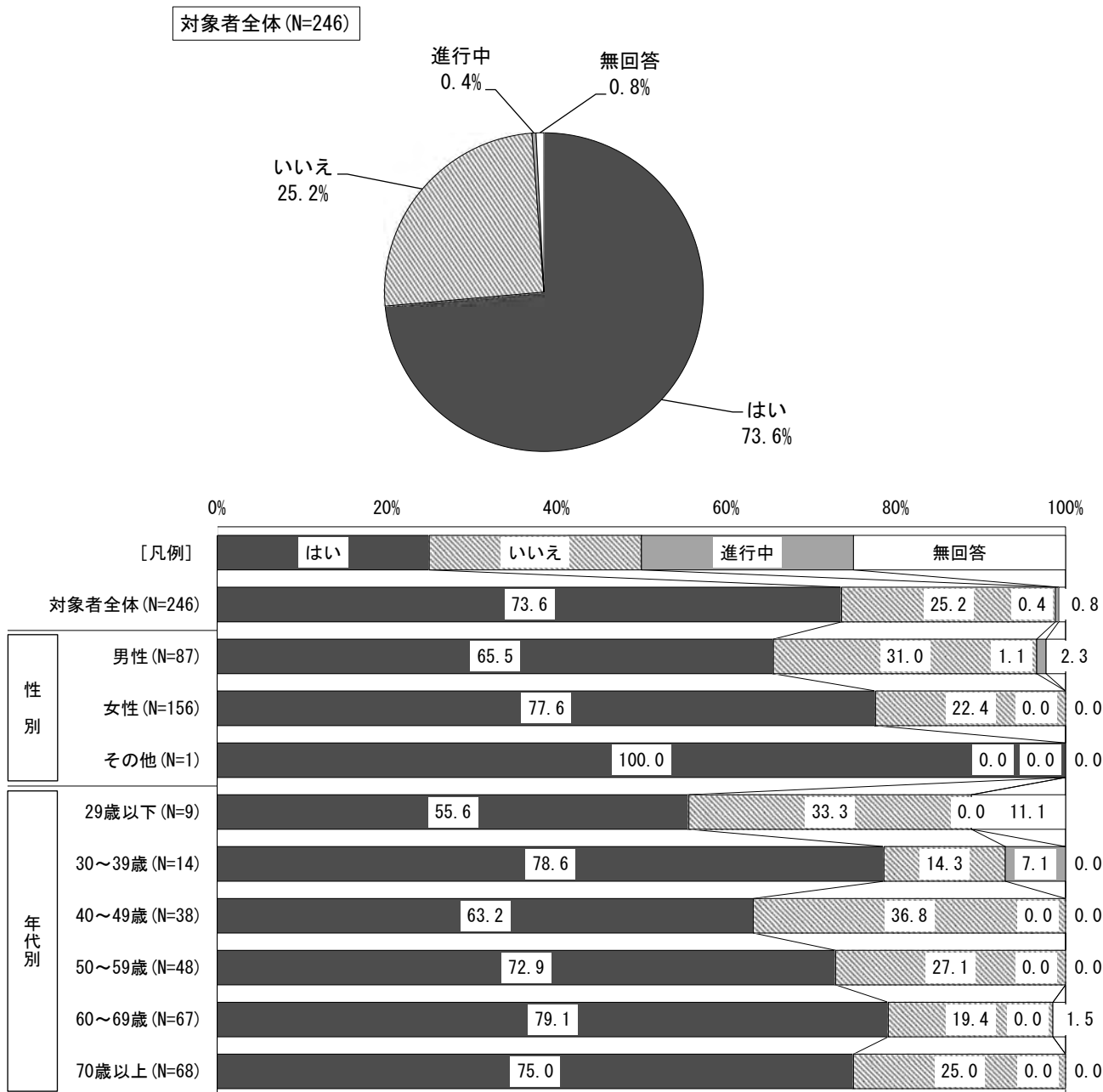
【年代別】「はい」が50歳代（85.4%）で最も高く、次いで40歳代（78.0%）、60歳代（76.9%）となっている。

◇解決するための行動によるトラブルの解決率<オ 消費者センターに相談した>

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

消費者センターに相談した人のうち、トラブルが“解決した”人が73.6%

※“解決した”（「はい」）の回答



【全 体】消費者センターに相談したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が73.6%、「いいえ」が25.2%、「進行中」が0.4%となっている。

【性 別】「はい」は女性が77.6%と、男性の65.5%より12.1ポイント高くなっている。また、「いいえ」は男性が31.0%と、女性の22.4%より8.6ポイント高くなっている。

【年代別】「はい」が60歳代(79.1%)で最も高く、次いで30歳代(78.6%)、70歳以上(75.0%)となっている。

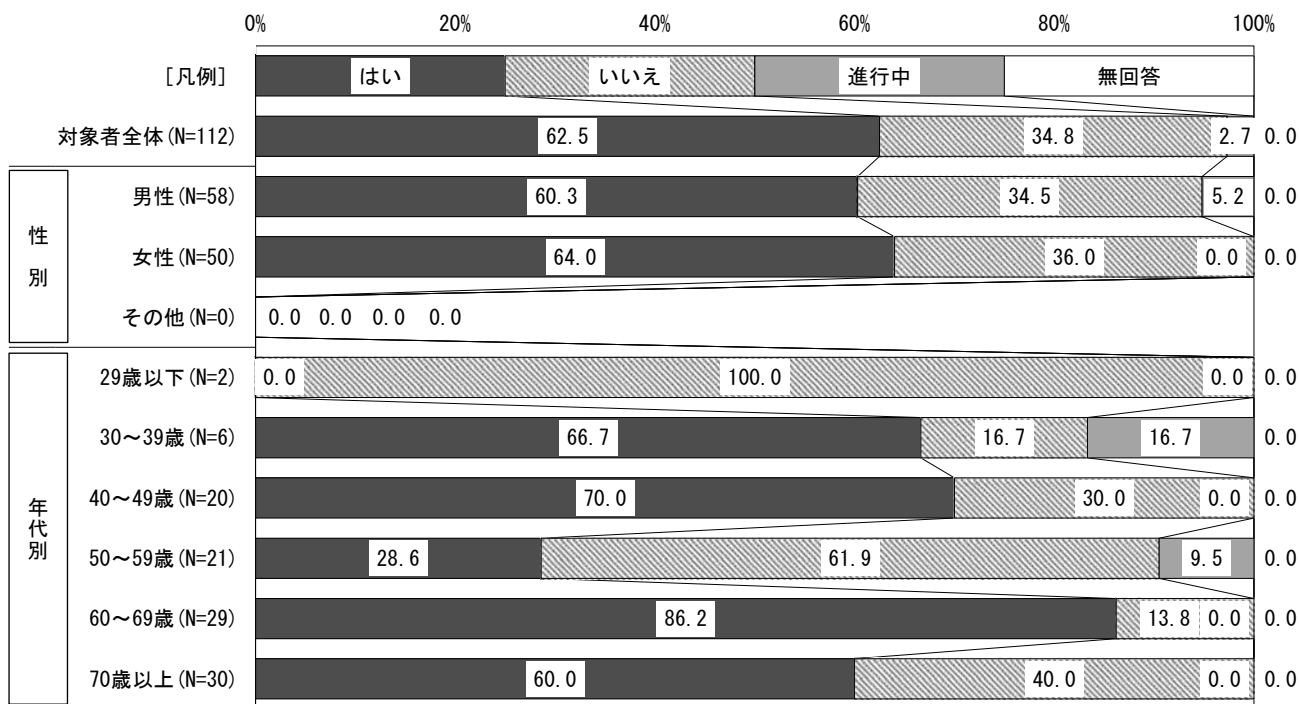
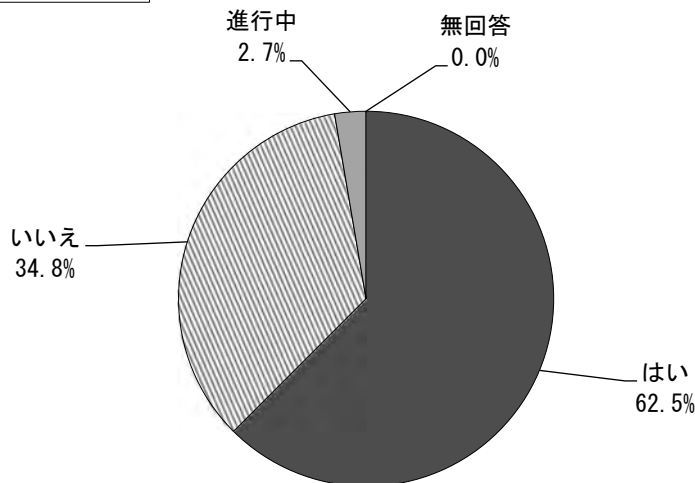
◇解決するための行動によるトラブルの解決率<カ 弁護士会・法テラス等の法律相談を利用した>

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

弁護士会・法テラス等の法律相談を利用した人のうち、トラブルが“解決した”人が62.5%

※ “解決した”（「はい」）の回答

対象者全体 (N=112)



【全 体】 弁護士会・法テラス等の法律相談を利用したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が62.5%、「いいえ」が34.8%、「進行中」が2.7%となっている。

【性 別】 大きな差は見られない。

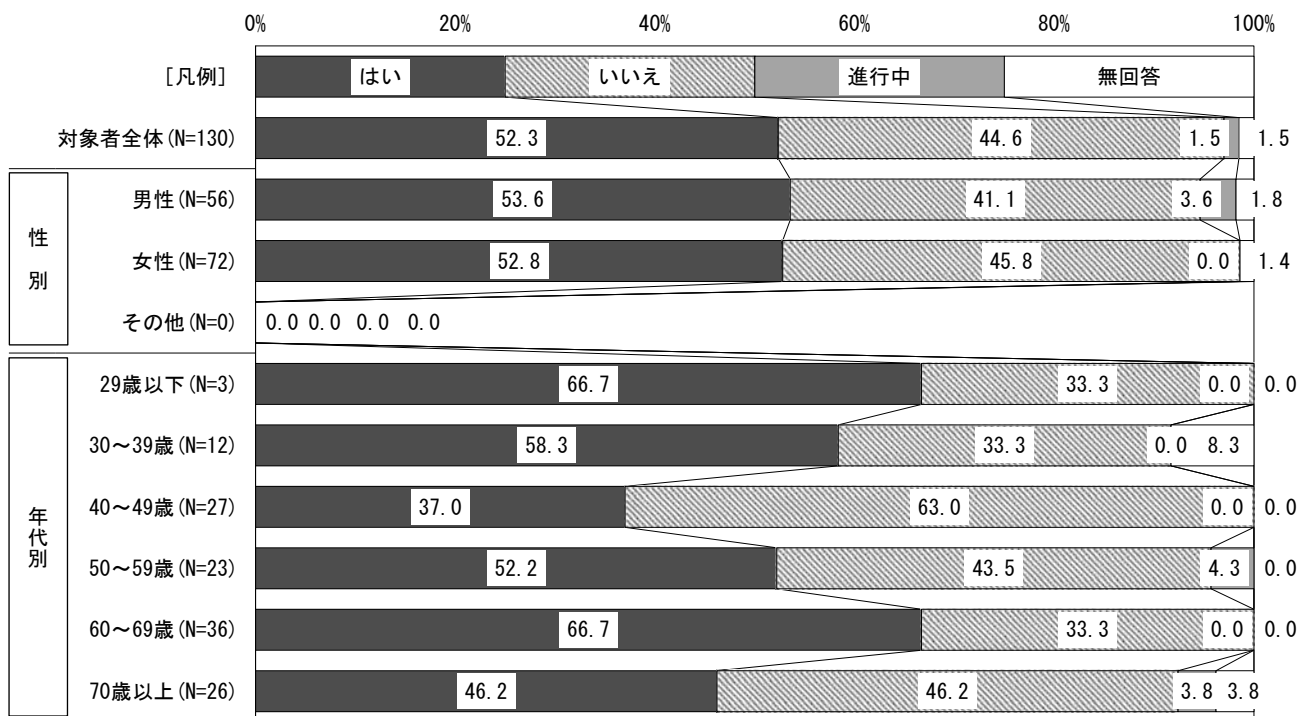
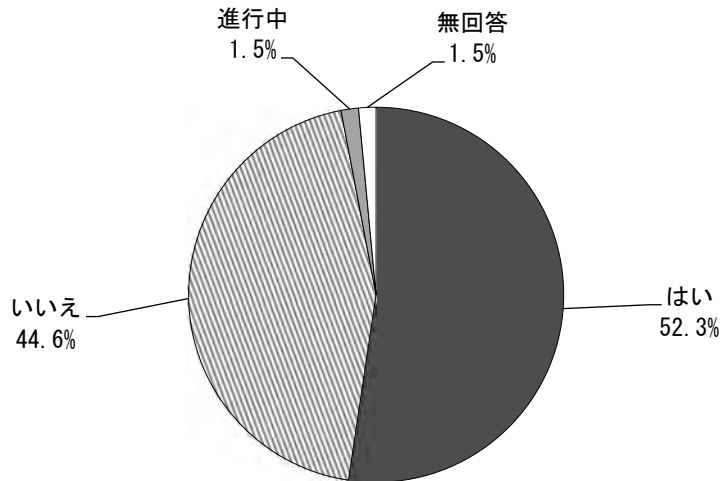
◇解決するための行動によるトラブルの解決率<キ 警察に相談した>

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

警察に相談した人のうち、トラブルが“解決した”人が52.3%

※“解決した”(「はい」)の回答

対象者全体(N=130)



【全体】警察に相談したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が52.3%、「いいえ」が44.6%、「進行中」が1.5%となっている。

【性別】大きな差は見られない。

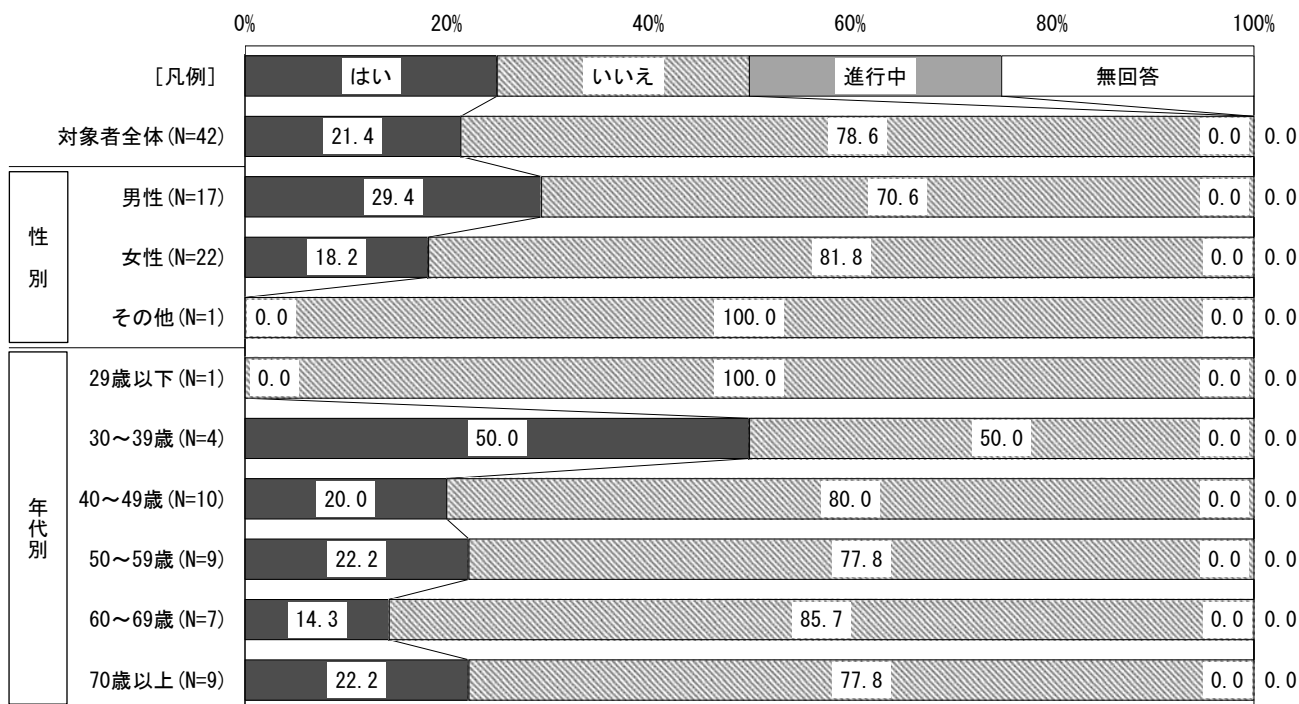
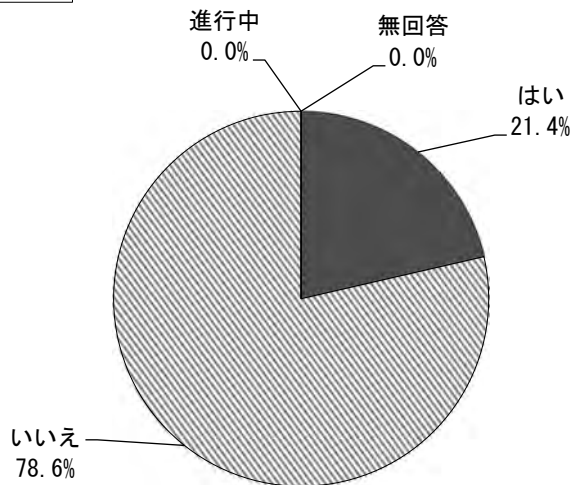
◇解決するための行動によるトラブルの解決率<ク 事業者団体が開設する相談窓口にご相談した>

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

事業者団体が開設する相談窓口にご相談した人のうち、トラブルが“解決した”人が21.4%

※ “解決した”（「はい」）の回答

対象者全体 (N=42)



【全体】事業者団体が開設する相談窓口にご相談したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が21.4%、「いいえ」が78.6%となっている。

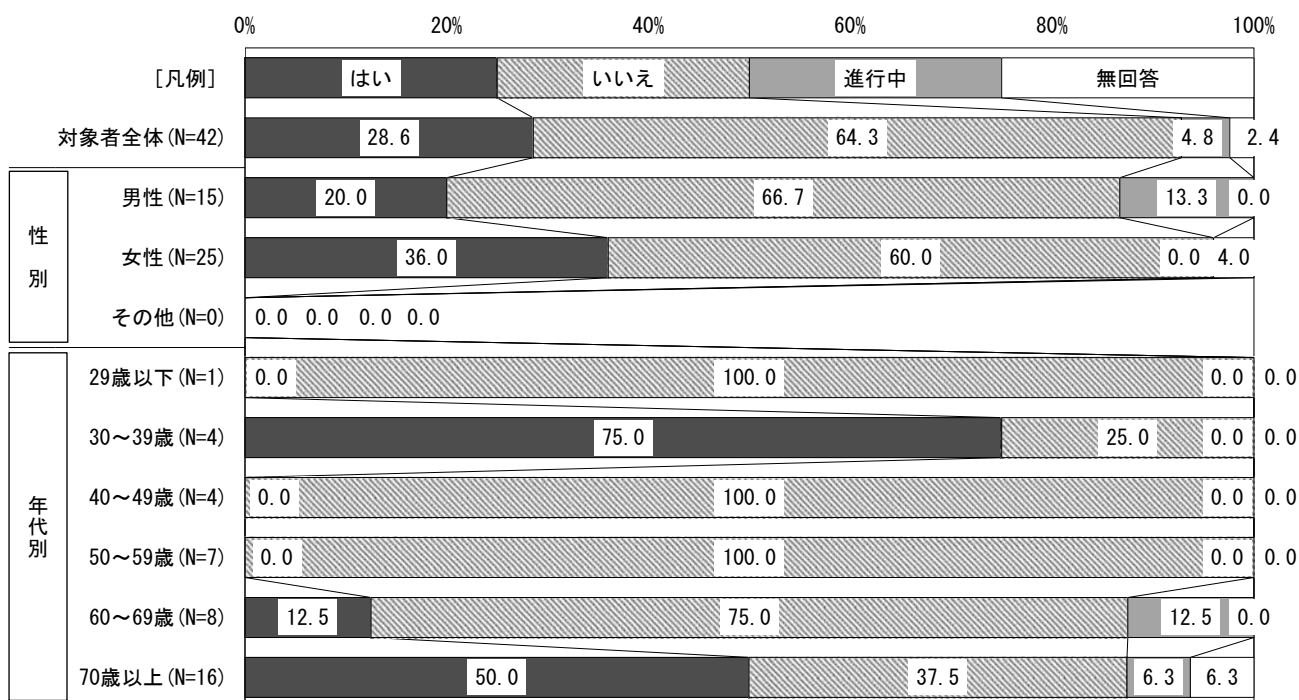
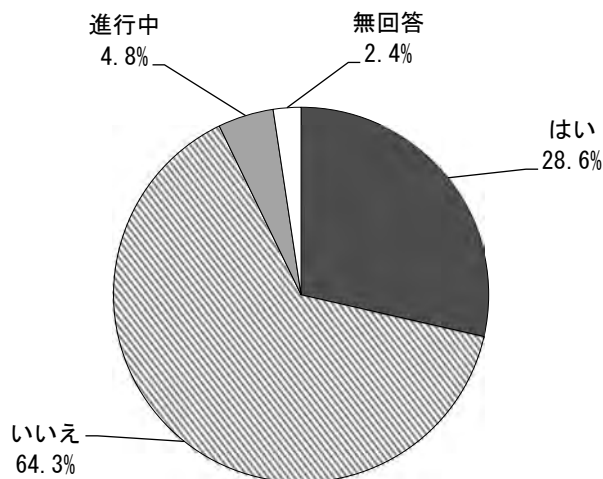
◇解決するための行動によるトラブルの解決率<ケ 町内会・民生委員など地域の方に相談した>

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

町内会・民生委員など地域の方に相談した人のうち、トラブルが“解決した”人が28.6%

※“解決した”(「はい」)の回答

対象者全体(N=42)



【全体】町内会・民生委員など地域の方に相談したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が28.6%、「いいえ」が64.3%、「進行中」が4.8%となっている。

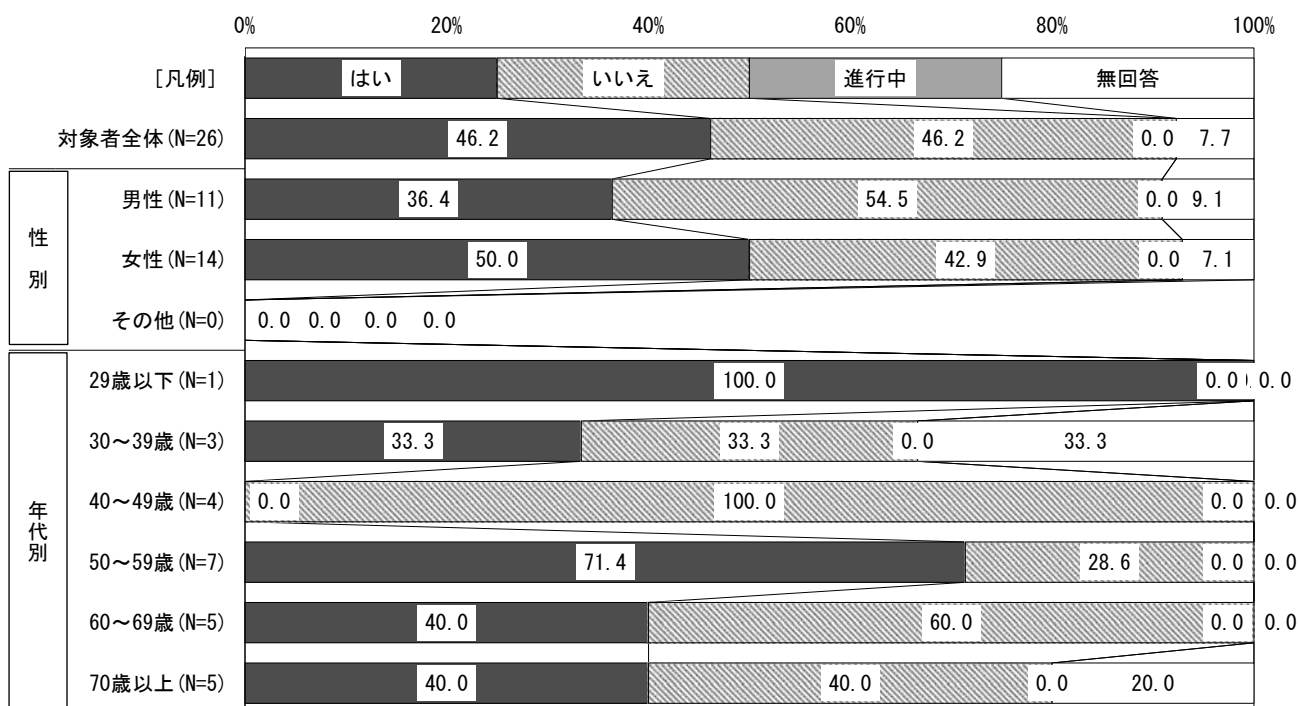
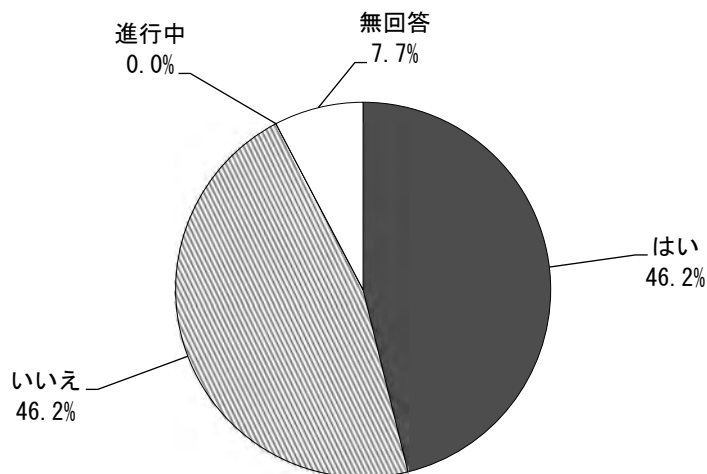
◇解決するための行動によるトラブルの解決率<コ その他>

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

その他の行動をした人のうち、トラブルが“解決した”人が46.2%

※ “解決した”（「はい」の回答）

対象者全体 (N=26)



【全体】その他の方法による消費生活トラブルの解決率は、「はい」が46.2%、「いいえ」が46.2%の同率となっている。

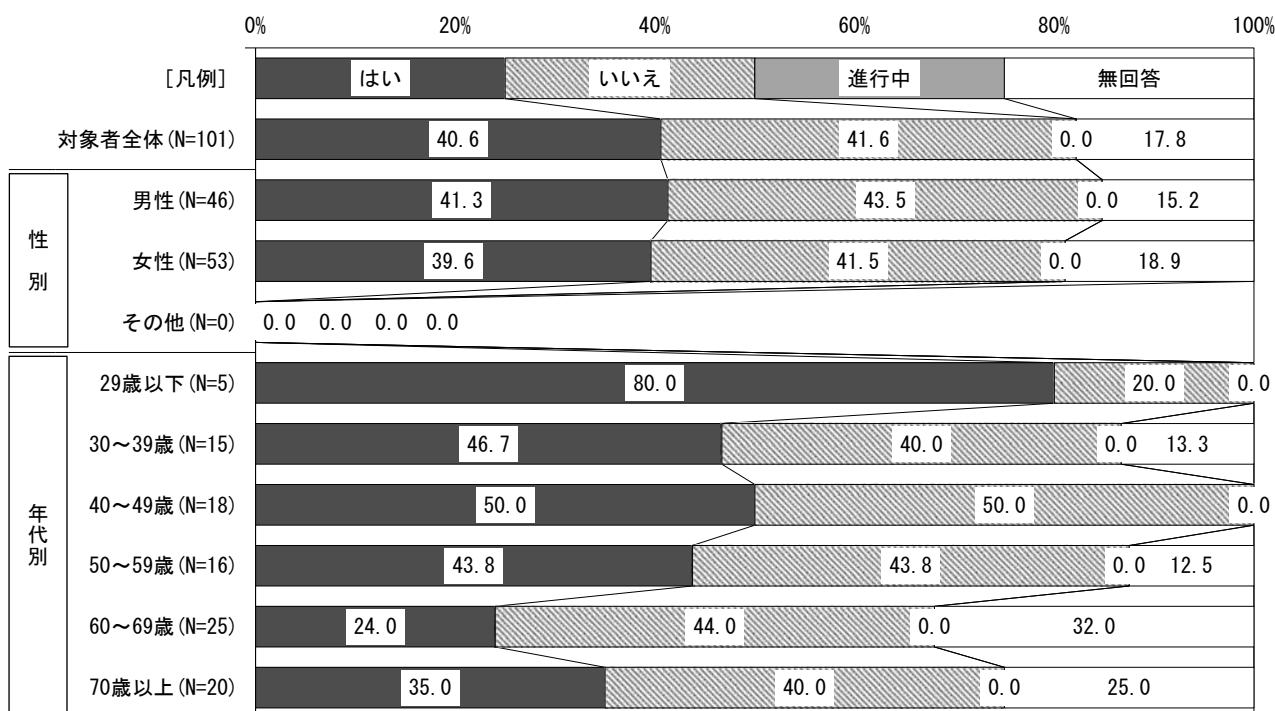
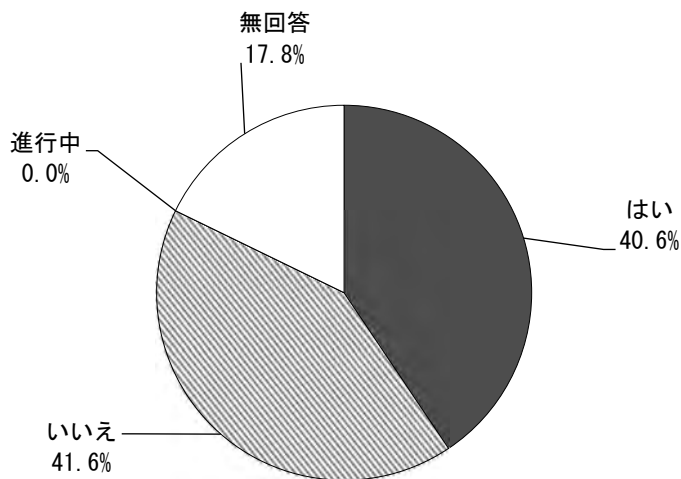
◇解決するための行動によるトラブルの解決率<サ 特に何もしていない>

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

特に何もしていない人のうち、トラブルが“解決した”人が40.6%

※ “解決した”（「はい」）の回答

対象者全体 (N=101)



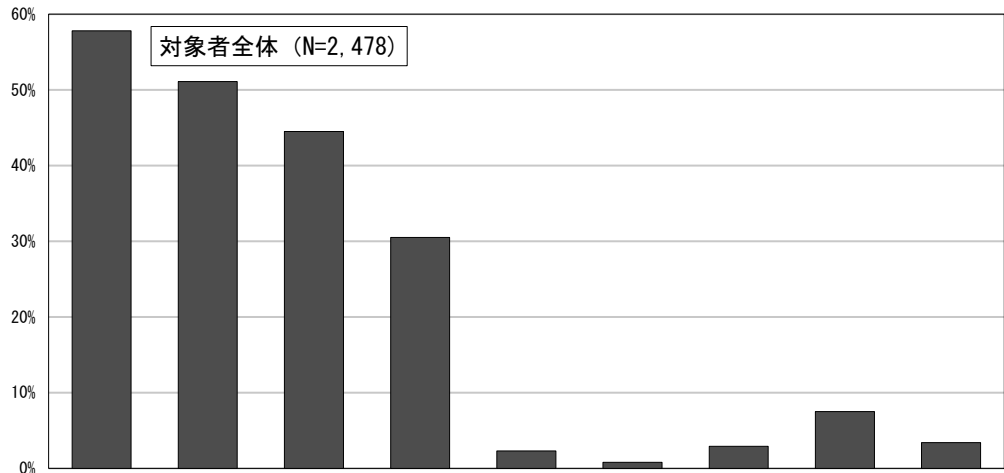
【全体】 特に何もしていない場合の消費生活トラブルの解決率は、「はい」が40.6%、「いいえ」が41.6%となっている。

【性別】 大きな差は見られない。

◇トラブルによる被害に遭わないための重要な対応

問11 あなたは、消費者個人としてトラブルによる被害に遭わないために、どのような対応を取ることが重要だと思いますか。あてはまるものに3つまで○をつけてください。

トラブルによる被害に遭わないための重要な対応は「自分で知識を身につけたり、学習したりする」と回答した人が57.8%



対象者数 (%)		自分で知識を身につけたり、学習したりする	情報収集する	広報誌や行政からののお知らせ、報道等で	相談窓口等を利用する	消費者トラブルにあった時は行政等の	商品やサービスに関する意見や疑問に思ったことを、事業者や行政に問い合わせる	セミナーや講座に参加する	消費者団体やグループの活動に参加する	その他	特になし	無回答
対象者全体		2,478	57.8	51.1	44.5	30.5	2.3	0.8	2.9	7.5	3.4	
性別	男性	1,004	62.8	46.1	40.3	31.7	2.8	1.0	2.5	8.9	3.2	
	女性	1,416	54.8	54.7	48.2	29.9	2.1	0.6	3.2	6.4	3.2	
	その他	8	25.0	75.0	37.5	25.0	-	-	-	25.0	-	
年代別	29歳以下	210	74.3	38.6	47.1	32.9	1.9	0.5	2.9	8.1	1.9	
	30～39歳	252	71.8	47.2	51.2	30.6	2.0	0.4	2.4	5.6	0.4	
	40～49歳	418	65.1	49.5	42.1	30.1	3.1	0.2	5.5	6.5	2.4	
	50～59歳	419	61.6	53.9	40.3	31.7	1.4	0.7	3.6	7.2	1.2	
	60～69歳	491	52.1	54.4	54.2	32.4	1.8	0.8	1.4	7.7	2.4	
	70歳以上	642	44.4	53.9	39.1	28.0	3.3	1.2	2.0	8.7	7.5	

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】トラブルによる被害に遭わないための重要な対応は、「自分で知識を身につけたり、学習したりする」が57.8%、「広報誌や行政からののお知らせ、報道等で情報を収集する」が51.1%、「消費者トラブルにあった時は行政等の相談窓口等を利用する」が44.5%となっている。

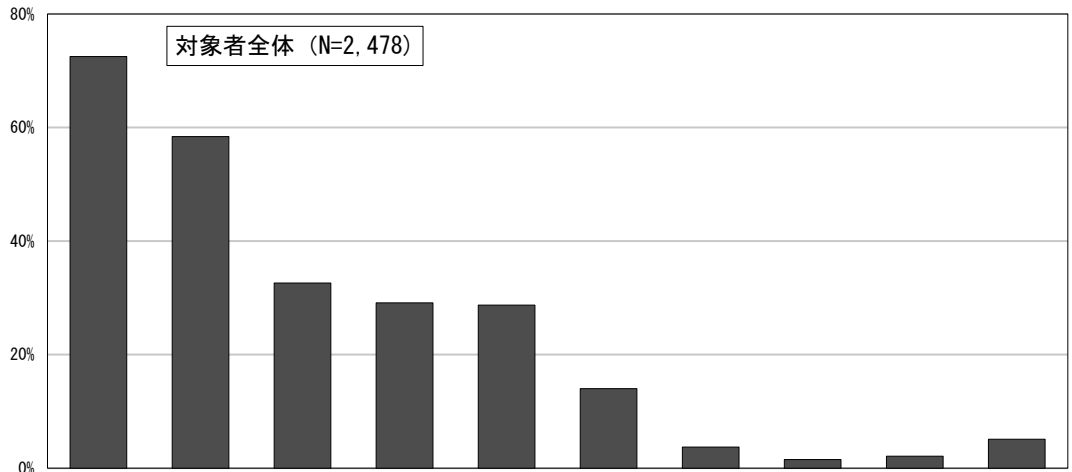
【性別】「自分で知識を身につけたり、学習したりする」は男性が62.8%と、女性の54.8%より8.0ポイント高くなっている。また、「広報誌や行政からののお知らせ、報道等で情報を収集する」、「消費者トラブルにあった時は行政等の相談窓口等を利用する」は女性が男性より7.9ポイント以上高くなっている。

【年代別】「自分で知識を身につけたり、学習したりする」は年代が下がるにつれて割合が高くなっている。

◇トラブルによる被害に遭わないために札幌市に力を入れてほしいこと

問12 消費者がトラブルによる被害に遭わないために、あなたが札幌市に力を入れてほしいことは何ですか。あてはまるものに3つまで○をつけてください。

トラブルによる被害に遭わないために札幌市に力を入れてほしいことは「悪質業者の取り締まりの強化」と回答した人が72.5%



		対象者数	悪質業者の取り締まりの強化	消費者への情報提供	被害に遭いやすい高齢者・障がい者などの見守り強化	相談窓口の充実や利便性の向上	学校での授業など、青少年期における消費生活に関する教育の充実	学校での授業など、青少年期における消費生活に関する教育の充実	消費者生活の知識を習得するための機会（講座・研修など）の充実	その他	特になし	無回答
		(%)										
対象者全体		2,478	72.5	58.4	32.6	29.1	28.7	14.0	3.7	1.5	2.1	5.1
性別	男性	1,004	75.9	56.8	31.2	28.3	26.7	15.8	4.4	1.6	2.5	3.8
	女性	1,416	70.9	59.3	33.6	30.0	30.6	12.9	3.0	1.5	1.8	5.7
	その他	8	37.5	62.5	12.5	12.5	-	25.0	-	-	25.0	12.5
年代別	29歳以下	210	72.9	50.5	32.4	27.6	40.5	17.1	3.3	1.0	2.9	2.9
	30～39歳	252	75.0	58.3	24.2	36.1	39.7	13.9	3.6	1.2	1.2	4.4
	40～49歳	418	75.6	53.3	31.1	24.2	37.8	12.2	3.1	3.1	2.6	4.5
	50～59歳	419	79.0	61.6	32.9	31.5	24.1	14.8	1.9	1.7	0.7	5.0
	60～69歳	491	70.1	66.0	31.8	35.0	25.7	12.4	4.3	1.0	2.0	4.5
	70歳以上	642	68.1	55.9	37.2	24.3	20.4	15.6	4.5	1.1	3.1	6.5

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】トラブルによる被害に遭わないために札幌市に力を入れてほしいことは、「悪質業者の取り締まりの強化」が72.5%、「消費者への情報提供」が58.4%、「被害に遭いやすい高齢者・障がい者などの見守り強化」が32.6%となっている。

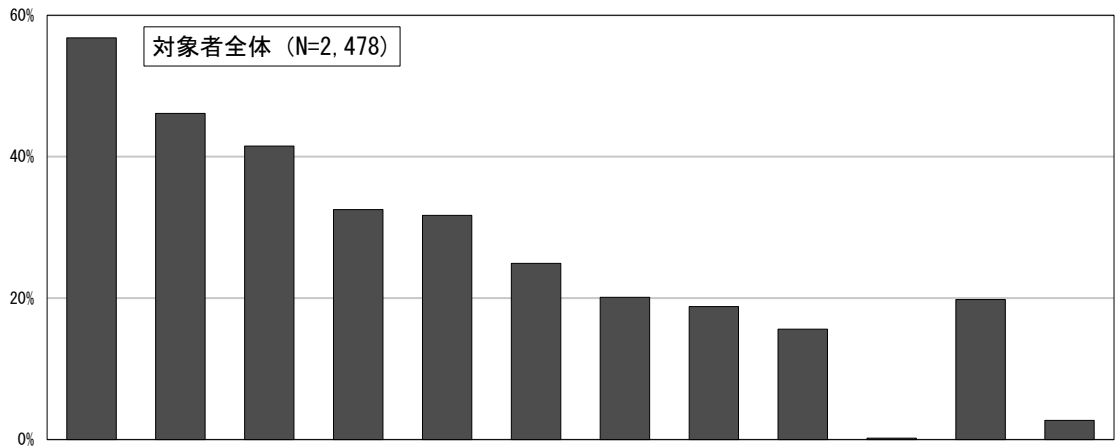
【性別】「悪質業者の取り締まりの強化」は男性が75.9%と、女性の70.9%より5.0ポイント高くなっている。

【年代別】「学校での授業など、青少年期における消費生活に関する教育の充実」は年代が下がるにつれて割合が高くなっている。

◇学校や市民講座で習ったり、見たりしたことがある消費者教育

問13 この中であなたが、学校や市民講座で習ったり、ポスターやパンフレットで見たりしたことがあるものはありますか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

学校や市民講座で習ったり、見たりしたことがある消費者教育は「契約やクーリング・オフについて」と回答した人が56.8%



対象者数 (%)		契約やクーリング・オフについて	悪質商法について	環境問題(リサイクル・資源の節約・食品ロス削減など)について	消費者トラブルに先づいて	商品の表示(食品表示やリサイクル)に関するマークなど)について	インターネットやSNSを使用する際の注意点、マナーについて	商品の正しい使い方、使用の際の注意などについて	地産地消(※1)やフェアトレード(※2)について	生活の設計・管理について(クレジットカードやローンなど)	その他	特になし	無回答	
対象者全体		2,478	56.8	46.1	41.5	32.5	31.7	24.9	20.1	18.8	15.6	0.2	19.8	2.7
性別	男性	1,004	53.8	48.6	34.8	31.3	27.5	22.8	17.9	15.1	14.8	0.2	22.4	2.1
	女性	1,416	59.9	44.9	46.7	33.6	35.0	26.8	21.6	21.5	16.5	0.1	17.7	2.9
	その他	8	37.5	25.0	37.5	12.5	50.0	12.5	25.0	37.5	-	-	37.5	-
年代別	29歳以下	210	60.5	52.9	42.9	29.5	39.5	53.8	19.5	32.9	25.2	-	25.7	-
	30～39歳	252	65.1	50.8	54.0	34.5	39.7	45.2	18.7	24.2	26.2	0.4	16.3	-
	40～49歳	418	53.3	36.1	41.1	23.7	28.0	34.9	15.3	19.4	13.6	-	27.0	0.2
	50～59歳	419	56.1	42.5	40.3	27.9	33.2	22.9	18.9	16.7	14.6	-	23.4	1.0
	60～69歳	491	62.1	48.7	38.5	33.6	31.4	16.1	18.3	18.5	12.2	0.4	18.3	1.8
	70歳以上	642	52.3	49.8	40.2	40.7	28.2	9.7	26.0	13.6	13.2	0.2	13.1	7.6

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 □ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】学校や市民講座で習ったり、見たりしたことがある消費者教育は、「契約やクーリング・オフについて」が56.8%、「悪質商法について」が46.1%、「環境問題について」が41.5%となっている。

【性別】「契約やクーリング・オフについて」、「環境問題について」、「商品の表示について」、「地産地消やフェアトレードについて」は女性が男性より6.1ポイント以上高くなっている。

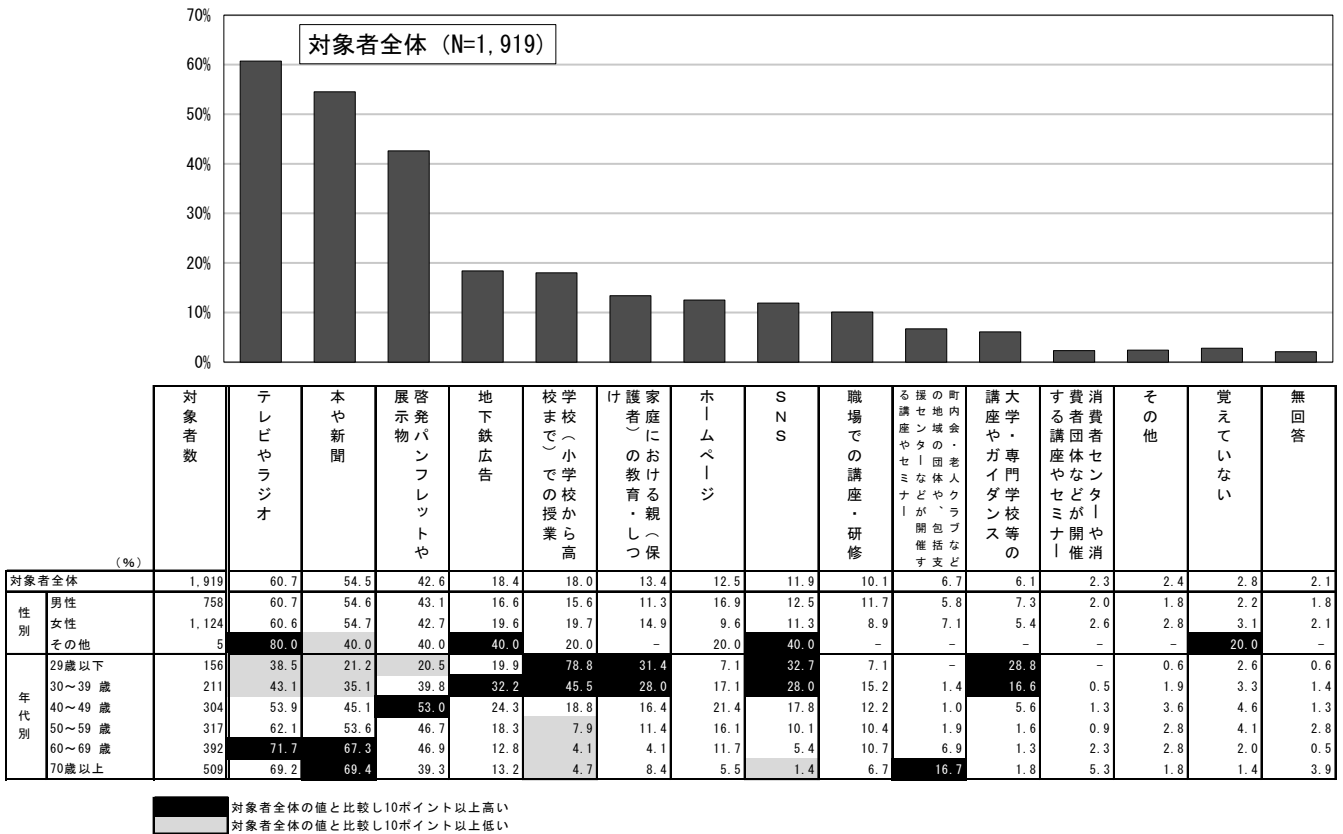
【年代別】「インターネットやSNSを使用する際の注意点、マナーについて」は年代が下がるにつれて割合が高くなっている。

◇学校や市民講座で習ったり、見たりした消費者教育を認知した方法

《問13で「1」から「10」のうち、一つでも習ったり、見たりしたことがあると答えた方にお聞きします。》

問13-1 あなたは、問13の内容をどのような方法で知りましたか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

学校や市民講座で習ったり、見たりした消費者教育を認知した方法は「テレビやラジオ」と回答した人が60.7%



【全体】学校や市民講座で習ったり、見たりした消費者教育を認知した方法は、「テレビやラジオ」が60.7%と最も高く、次いで「本や新聞」が54.5%、「啓発パンフレットや展示物」が42.6%となっている。

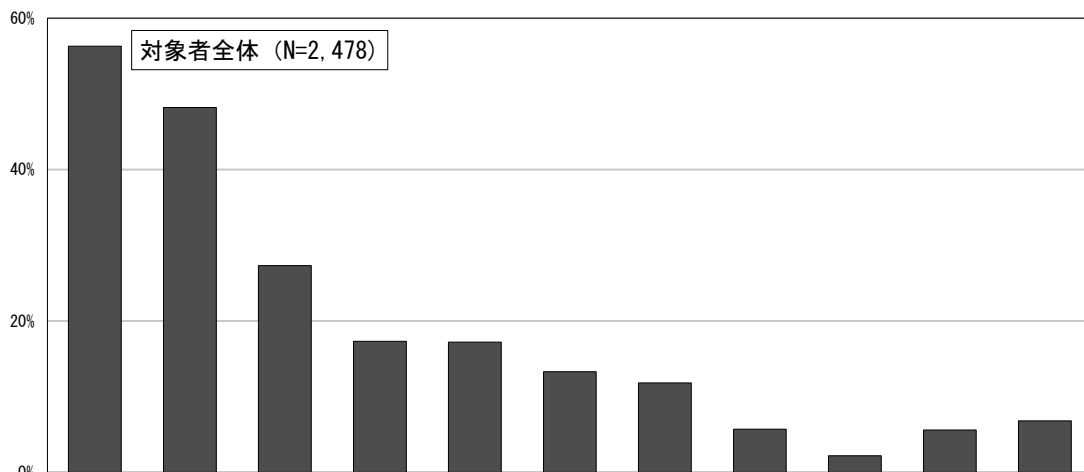
【性別】「ホームページ」は男性が16.9%と、女性の9.6%より7.3ポイント高くなっている。

【年代別】「本や新聞」は年代が上がるにつれて割合が高くなっている。また、「学校（小学校から高校まで）での授業」、「家庭における親（保護者）の教育・しつけ」、「SNS」は年代が下がるにつれて割合が高くなっている。

◇消費者教育の推進のために重要なこと

問14 あなたは、消費者教育の推進のために、何が重要だと思いますか。あてはまるものに3つまで○をつけてください。

消費者教育の推進のために重要なことは「学校（小学校から高校まで）における授業の充実」と回答した人が56.3%



対象者数 (%)	学校（小学校から高校まで）における授業の充実	消費者教育の重要性を市	SNSなどのインターネットを活用した情報提供やオンライン講座の充実	大学・専門学校等における消費者教育に関する講座の充実	地域など身近な場において講座等を受けられることができるしくみづく	消費者教育ができる人材の育成	消費者教育の重要性を市	団体・事業者（会社）等による自主的な消費者教育の取り組みへの働きかけや支援	札幌市消費者センターで実施する講座の増加	その他	特になし	無回答
対象者全体	56.3	48.2	27.3	17.3	17.2	13.3	11.8	5.7	2.2	5.6	6.8	
性別												
男性	52.8	47.6	29.1	14.5	15.1	14.2	13.0	6.3	2.6	6.4	6.9	
女性	59.0	48.9	26.1	19.6	18.6	12.6	11.0	5.3	1.8	4.9	6.6	
その他	50.0	37.5	12.5	-	12.5	12.5	12.5	12.5	12.5	37.5	-	
年代別												
29歳以下	71.0	27.6	47.6	27.6	5.2	11.4	10.5	2.4	1.9	4.3	5.2	
30~39歳	69.4	36.9	49.2	25.8	10.3	14.3	11.5	2.8	3.2	3.2	4.8	
40~49歳	65.6	41.4	38.8	19.6	13.4	12.4	13.4	2.4	1.9	5.5	5.0	
50~59歳	57.3	51.3	33.7	19.1	13.1	12.6	15.8	3.6	3.8	3.3	4.8	
60~69歳	55.4	56.6	19.3	16.7	20.4	12.4	11.8	6.1	1.0	6.1	5.7	
70歳以上	40.7	55.5	6.2	8.9	26.3	15.0	8.9	11.2	1.7	8.1	11.4	

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 □ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】消費者教育の推進のために重要なことは、「学校における授業の充実」が56.3%、「消費者教育の重要性を市民に知ってもらうための広報やパンフレットでの周知」が48.2%、「SNSなどのインターネットを活用した情報提供やオンライン講座の充実」が27.3%となっている。

【性別】「学校における授業の充実」、「大学・専門学校等における消費者教育に関する講座の充実」は女性が男性より5.1ポイント以上高くなっている。

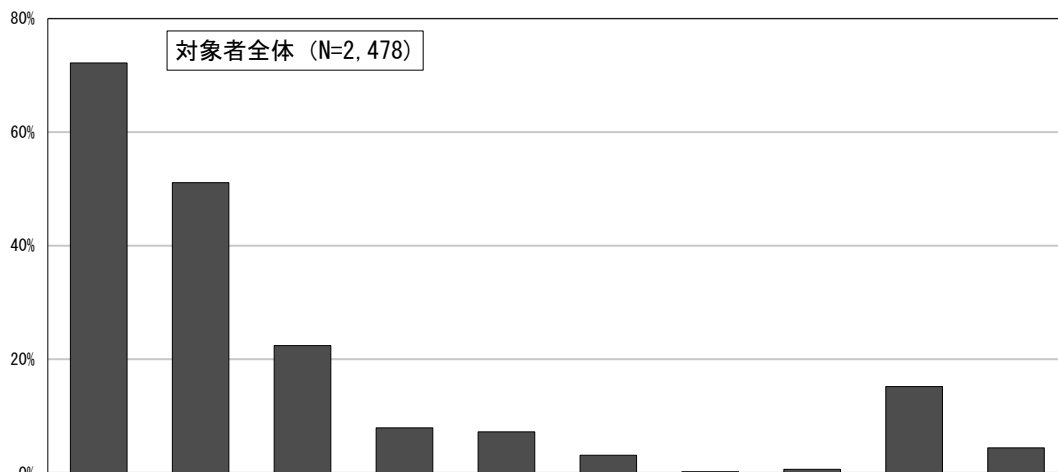
【年代別】「学校における授業の充実」、「大学・専門学校等における消費者教育に関する講座の充実」は年代が下がるにつれて割合が高くなっている。また、「学校における授業の充実」が29歳以下（71.0%）で最も高く、最も低い70歳以上（40.7%）と比べると30.3ポイントの差となっている。

(4)市民のICT活用に係る意識について

◇インターネットの利用機器

問15 あなたは、どのような機器でインターネットを利用していますか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

インターネットの利用機器は「スマートフォン」と回答した人が72.2%



		対象者数	スマートフォン	パソコン	タブレット型端末	付着インターネット機能	ゲーム機	従来型の携帯電話	その他	わからない	インターネットを利用していない	無回答
		(%)										
対象者全体		2,478	72.2	51.1	22.4	7.9	7.2	3.1	0.2	0.6	15.2	4.4
性別	男性	1,004	71.9	62.8	24.6	8.9	9.0	4.1	0.2	0.7	14.3	3.2
	女性	1,416	72.7	42.7	20.8	7.1	5.7	2.5	0.1	0.6	15.9	5.2
	その他	8	62.5	62.5	25.0	25.0	37.5	-	-	-	-	-
年代別	29歳以下	210	96.2	71.0	26.2	10.0	27.6	1.9	-	1.0	0.5	1.0
	30～39歳	252	95.2	63.9	32.1	12.7	17.9	2.8	0.4	-	1.6	-
	40～49歳	418	93.1	66.5	30.4	12.4	10.0	2.2	0.2	-	2.6	0.2
	50～59歳	419	90.0	63.0	29.4	9.1	4.1	2.4	-	0.2	2.1	0.7
	60～69歳	491	72.1	50.1	23.0	7.5	1.8	3.1	-	0.2	15.1	2.9
	70歳以上	642	30.7	22.4	7.0	1.7	0.5	4.8	0.3	1.7	42.2	13.6

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 □ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】インターネットの利用機器は、「スマートフォン」が72.2%、「パソコン」が51.1%、「タブレット型端末」が22.4%となっている。

【性別】「パソコン」は男性が62.8%と、女性の42.7%より20.1ポイント高くなっている。

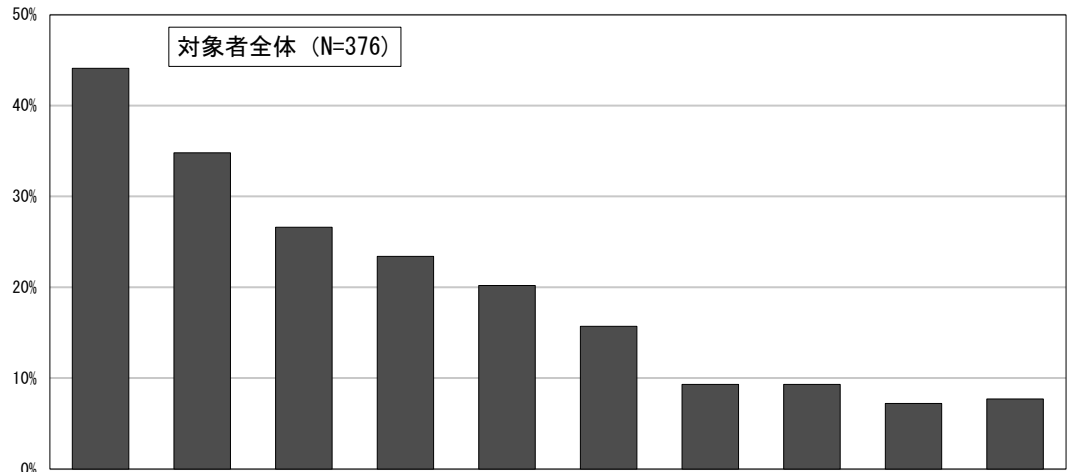
【年代別】「スマートフォン」、「ゲーム機」は年代が下がるにつれて割合が高くなっている。また、「スマートフォン」が29歳以下(96.2%)で最も高く、最も低い70歳以上(30.7%)と比べると65.5ポイントの差となっている。

◇インターネットを利用しない理由

《問15で「9 インターネットを利用していない」と答えた方にお聞きします。》

問15-1 あなたがインターネットを利用しない理由は何ですか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

インターネットを利用しない理由は「必要性を感じないから」と回答した人が44.1%



		対象者数	必要性を感じないから	利用方法が難しそうだから	個人情報の漏えいなどの安全面で不安があるから	機器の購入費用が高いから	興味がないから	プロバイダ料などの通信費用が高いから	きつかけがないから	その他	特に理由はない	無回答
		(%)										
対象者全体		376	44.1	34.8	26.6	23.4	20.2	15.7	9.3	9.3	7.2	7.7
性別	男性	144	47.2	31.9	21.5	32.6	17.4	20.1	9.0	11.8	5.6	7.6
	女性	225	42.7	36.4	30.2	17.3	22.7	12.9	9.3	8.0	8.4	7.1
	その他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
年代別	29歳以下	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
	30~39歳	4	25.0	50.0	25.0	25.0	50.0	-	-	25.0	-	-
	40~49歳	11	36.4	27.3	9.1	45.5	27.3	36.4	9.1	9.1	9.1	-
	50~59歳	9	44.4	44.4	44.4	44.4	22.2	33.3	11.1	-	11.1	11.1
	60~69歳	74	33.8	33.8	44.6	31.1	17.6	23.0	16.2	4.1	6.8	5.4
	70歳以上	271	48.0	34.7	22.1	19.6	20.7	12.5	7.4	10.7	7.4	8.5

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】インターネットを利用しない理由は、「必要性を感じないから」が44.1%、「利用方法が難しそうだから」が34.8%、「個人情報の漏えいなどの安全面で不安があるから」が26.6%となっている。

【性別】「機器の購入費用が高いから」、「プロバイダ料などの通信費用が高いから」は男性が女性より7.2ポイント以上高くなっている。また、「個人情報の漏えいなどの安全面で不安があるから」、「興味がないから」は女性が男性より5.3ポイント以上高くなっている。

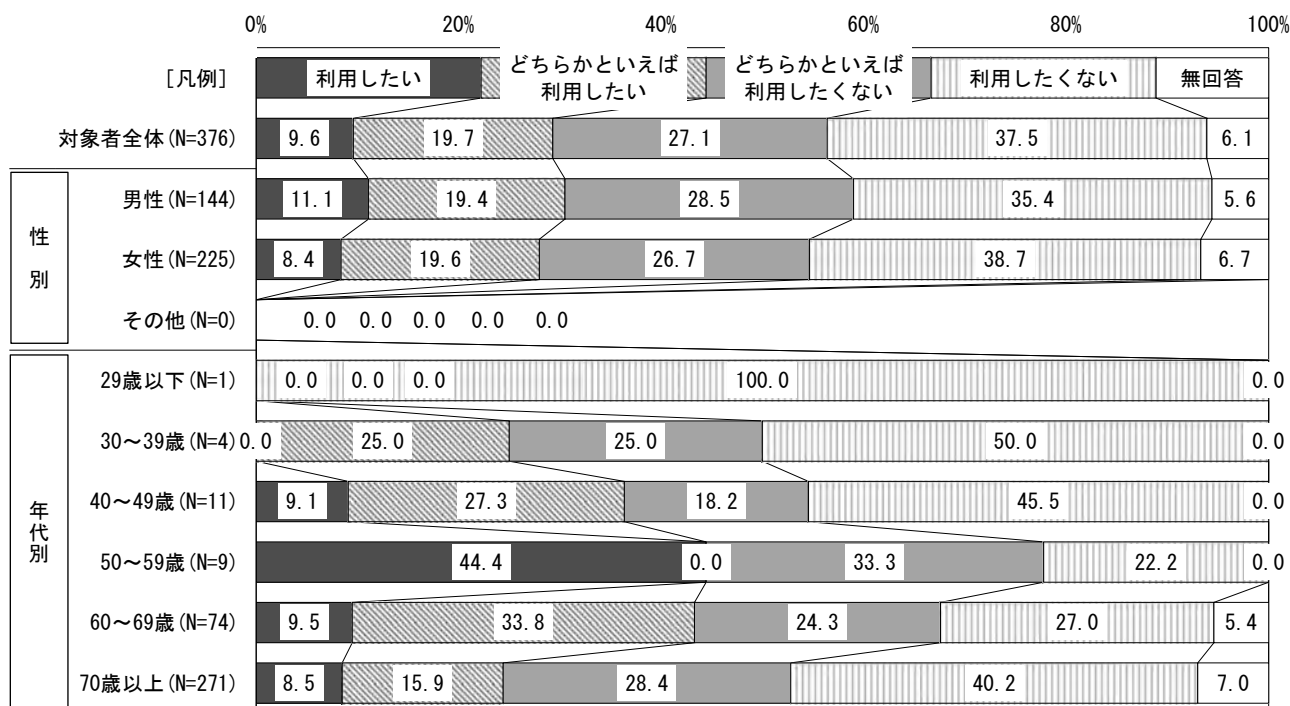
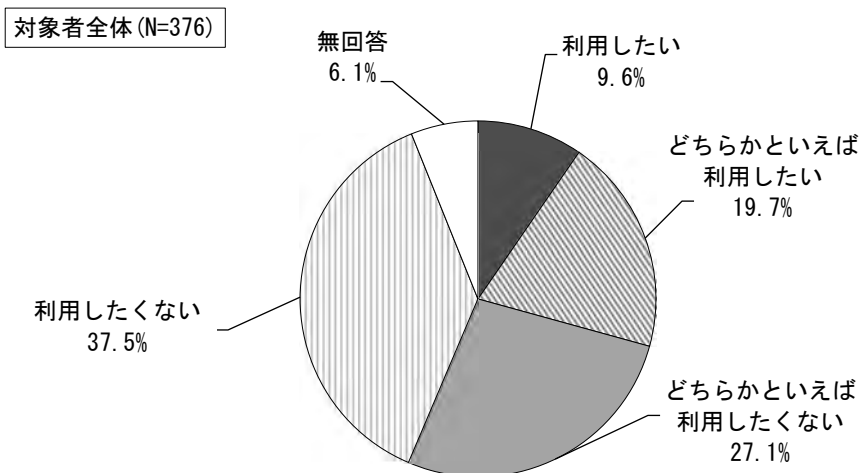
◇インターネットを利用しない理由が解消されれば利用したいと思うか

《問15で「9 インターネットを利用していない」と答えた方にお聞きします。》

問15-2 今後、上記の理由が解消されれば、あなたはインターネットを利用したいと思いますか。次の中から、あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

インターネットを利用しない理由が解消されれば“利用したい”と回答した人は29.3%

※“利用したい”（「利用したい」＋「どちらかといえば利用したい」）



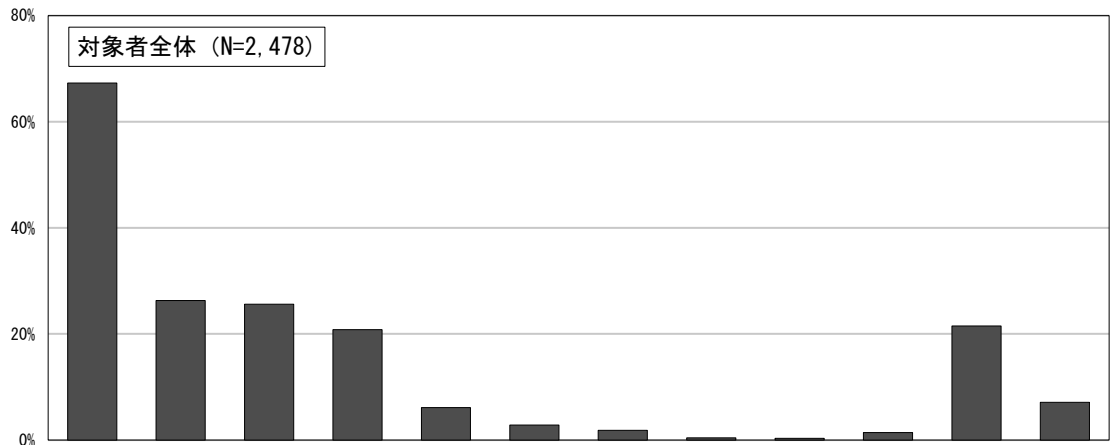
【全体】 インターネットを利用しない理由が解消されれば利用したいと思うかは、「利用したい」が9.6%、「どちらかといえば利用したい」が19.7%、合わせると29.3%となっている。一方、「どちらかといえば利用したくない」が27.1%、「利用したくない」が37.5%、合わせると64.6%となっている。

【性別】 大きな差は見られない。

◇利用しているSNSの種類

問16 あなたは、どのような種類のSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を利用していますか。次の中から、あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

利用しているSNSの種類は「LINE（ライン）」と回答した人が67.3%



対象者数 (%)		LINE (ライン)	Instagram (インスタグラム)	Twitter (ツイッター)	Facebook (フェイスブック)	TikTok (ティックトック)	Pinterest (ピンタレスト)	Mixi (ミクシイ)	GREE (グリー)	Snapchat (スナップチャット)	その他	SNS利用していない	無回答	
対象者全体		2,478	67.3	26.3	25.6	20.8	6.1	2.8	1.8	0.4	0.3	1.4	21.5	7.1
性別	男性	1,004	64.0	20.1	27.4	24.0	5.8	1.9	2.3	0.5	0.3	2.0	24.1	6.3
	女性	1,416	70.3	30.6	24.4	18.9	6.4	3.5	1.4	0.4	0.3	0.9	19.4	7.6
	その他	8	37.5	25.0	50.0	12.5	12.5	-	-	-	-	12.5	37.5	-
年代別	29歳以下	210	95.2	67.6	79.0	24.8	26.2	5.2	1.9	-	1.9	1.0	2.4	0.5
	30~39歳	252	90.9	59.5	54.8	40.5	11.5	6.3	3.2	0.4	0.4	1.2	4.0	0.4
	40~49歳	418	85.6	37.3	27.8	30.6	6.7	4.8	3.8	0.5	0.2	1.4	7.4	1.2
	50~59歳	419	83.1	27.2	27.4	27.4	3.6	3.8	2.1	1.9	0.2	1.4	11.5	1.7
	60~69歳	491	66.0	12.4	12.6	17.1	3.5	1.0	0.8	-	-	0.8	26.9	3.7
	70歳以上	642	28.5	2.6	4.4	4.5	0.8	0.2	0.3	-	-	2.0	45.6	21.8

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 □ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】利用しているSNSの種類は、「LINE（ライン）」が67.3%、「Instagram（インスタグラム）」が26.3%、「Twitter（ツイッター）」が25.6%となっている。

【性別】「LINE（ライン）」、「Instagram（インスタグラム）」は女性が男性より6.3ポイント以上高くなっている。また、「Facebook（フェイスブック）」は男性が24.0%と、女性の18.9%より5.1ポイント高くなっている。

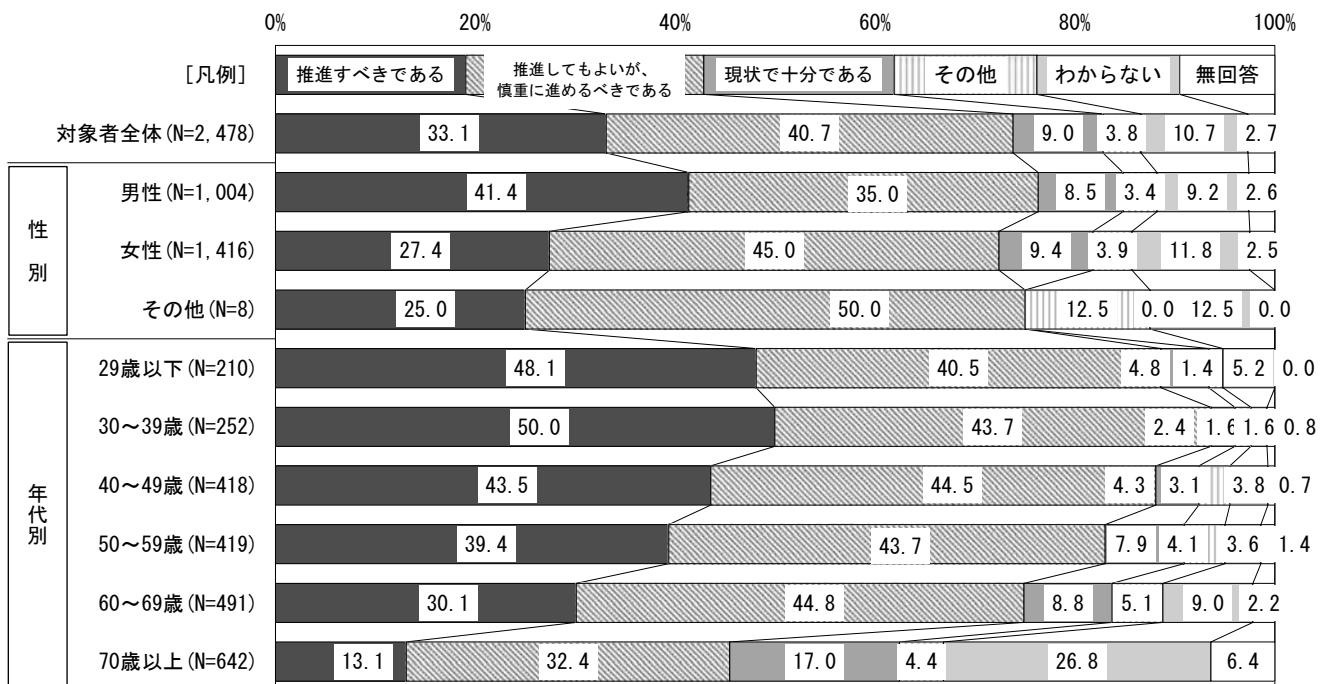
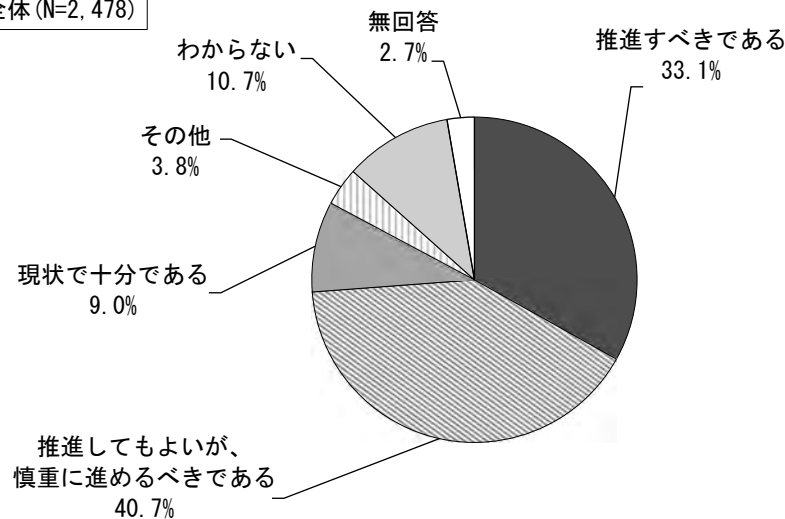
【年代別】「LINE（ライン）」、「Instagram（インスタグラム）」、「Twitter（ツイッター）」、「TikTok（ティックトック）」は年代が下がるにつれて割合が高くなっている。また、「SNS利用していない」は年代が上がるにつれて割合が高くなっている。

◇行政サービスのオンライン化についての考え方

問 1 7 市役所への申請手続や施設の利用申込などが、インターネットなどを通じてできるようになる行政サービスのオンライン化について、あなたはどのように考えますか。次の中から、あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

行政サービスのオンライン化についての考え方は「推進してもよいが、慎重に進めるべきである」と回答した人が40.7%

対象者全体 (N=2,478)



【全体】行政サービスのオンライン化についての考え方は、「推進すべきである」が33.1%、「推進してもよいが、慎重に進めるべきである」が40.7%となっている。一方、「現状で十分である」が9.0%となっている。

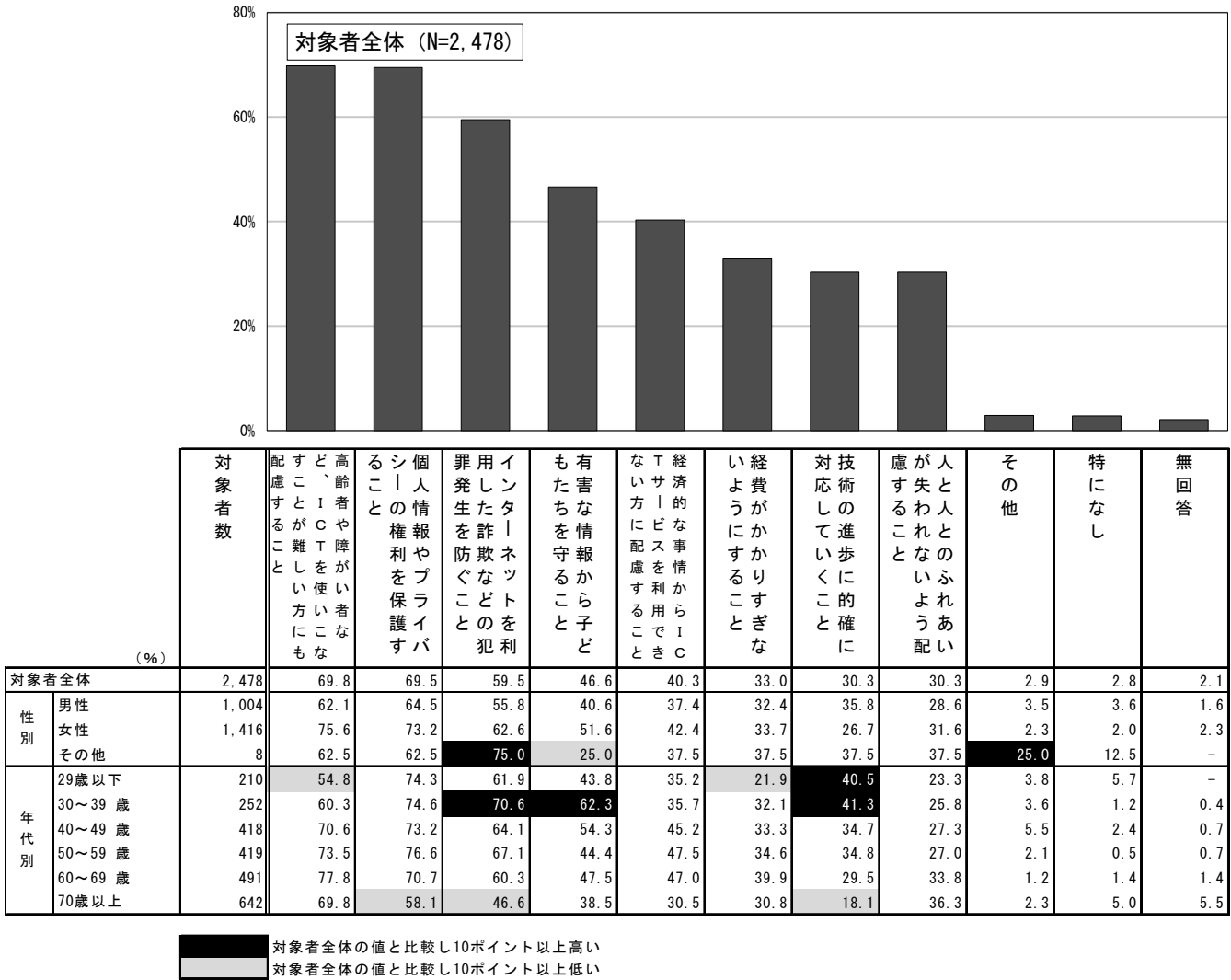
【性別】「推進すべきである」は男性が41.4%と、女性の27.4%より14.0ポイント高くなっている。また、「推進してもよいが、慎重に進めるべきである」は女性が45.0%と、男性の35.0%より10.0ポイント高くなっている。

【年代別】「推進すべきである」が30歳代(50.0%)で最も高く、最も低い70歳以上(13.1%)と比べると36.9ポイントの差となっている。

◇札幌市の情報化施策に期待すること

問18 あなたが、札幌市の情報化施策に期待することは何ですか。次の中からあてはまるものにもいくつかでも○をつけてください。

札幌市の情報化施策に期待することは「高齢者や障がい者など、ICTを使いこなすことが難しい方にも配慮すること」と回答した人が69.8%



【全体】札幌市の情報化施策に期待することは、「高齢者や障がい者など、ICTを使いこなすことが難しい方にも配慮すること」が69.8%、「個人情報やプライバシーの権利を保護すること」が69.5%、「インターネットを利用した詐欺などの犯罪発生を防ぐこと」が59.5%となっている。

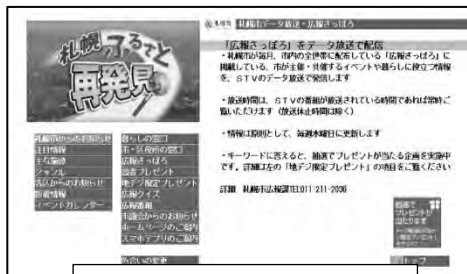
【性別】「高齢者や障がい者など、ICTを使いこなすことが難しい方にも配慮すること」、「個人情報やプライバシーの権利を保護すること」、「インターネットを利用した詐欺などの犯罪発生を防ぐこと」、「有害な情報から子どもたちを守ること」、「経済的な事情からICTサービスを利用できない方に配慮すること」は女性が男性より5.0ポイント以上高くなっている。また、「技術の進歩に的確に対応していくこと」は男性が35.8%と、女性の26.7%より9.1ポイント高くなっている。

【年代別】59歳以下では「個人情報やプライバシーの権利を保護すること」が、60歳以上では「高齢者や障がい者など、ICTを使いこなすことが難しい方にも配慮すること」が最も高くなっている。

調査票

テーマ1 市政広報について

札幌市では、市のイベントなどのお知らせ情報を、地上デジタルテレビのデータ放送(札幌テレビ放送(STV))と、スマートフォンのアプリ(iさっぽろ)で配信しています。データ放送とアプリでは、市のお知らせ情報を、詳細かつタイムリーにご覧いただくことができるとともに、必要な情報をジャンルや日付、区などで簡単に検索することができます。



データ放送のトップ画面



iさっぽろトップ画面

問1 あなたは、札幌市からのお知らせ情報が地上デジタルテレビの「データ放送」で配信されていることを知っていますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

- | | | | |
|--------------------|---|-------------------------------|---------------------------------|
| 1 知っていて、利用したことがある | ⇒ | <input type="checkbox"/> 問1-1 | へ |
| 2 知っていたが、利用したことはない | ⇒ | <input type="checkbox"/> 問1-1 | <input type="checkbox"/> 問1-2 へ |
| 3 知らなかった | ⇒ | <input type="checkbox"/> 問2 | へ |

《問1で「1 知っていて、利用したことがある」または「2 知っていたが、利用したことはない」と答えた方にお聞きます。》

問1-1 あなたは、地上デジタルテレビの「データ放送」で札幌市からのお知らせ情報が配信されていることを、どのような方法で知りましたか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

- | | |
|----------------------|-------------------|
| 1 広報さっぽろ | 2 テレビ・ラジオ |
| 3 新聞 | 4 チラシ・ポスター |
| 5 札幌市公式ホームページ | 6 札幌市公式SNS (※) |
| 7 札幌市公式以外のホームページやSNS | 8 本や雑誌などの書籍 |
| 9 家族や知人から聞いた | 10 お店や窓口などで聞いた |
| 11 フリーペーパー (ふりっぱー) | 12 データ放送を見ていて気付いた |
| 13 その他 () | 14 覚えていない |

※ Facebook、Twitter、Instagram、LINEなどのソーシャル・ネットワーキング・サービスのこと

《問1で「2 知っていたが、利用したことはない」と答えた方にお聞きます。》

問1-2 あなたが、地上デジタルテレビの「データ放送」で、札幌市からのお知らせを利用したことがない理由は何ですか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

- | | |
|------------------------|---------------------|
| 1 テレビを持っていないから | 2 データ放送を見ないから |
| 3 お知らせ情報を見たいと思わないから | 4 お知らせ情報を見つけれなかったから |
| 5 お知らせ情報を見る時間がなかったから | 6 データ放送の見方が分からないから |
| 7 お知らせ情報は別の手段で入手しているから | 8 その他 () |

《皆さまにお聞きします。》

問2 あなたは、札幌市からのお知らせ情報が「スマートフォンのアプリ(i さっぽろ)」で配信されていることを知っていますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

- | | | | |
|--------------------|---|------|--------|
| 1 知っていて、利用したことがある | ⇒ | 問2-1 | へ |
| 2 知っていたが、利用したことはない | ⇒ | 問2-1 | 問2-2 へ |
| 3 知らなかった | ⇒ | 問3 | へ |

《問2で「1 知っていて、利用したことがある」または「2 知っていたが、利用したことはない」と答えた方にお聞きします。》

問2-1 あなたは、「スマートフォンのアプリ(i さっぽろ)」で札幌市からのお知らせ情報が配信されていることを、どのような方法で知りましたか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| 1 広報さっぽろ | 2 テレビ・ラジオ |
| 3 新聞 | 4 チラシ・ポスター |
| 5 札幌市公式ホームページ | 6 札幌市公式SNS |
| 7 札幌市公式以外のホームページやSNS | 8 本や雑誌などの書籍 |
| 9 家族や知人から聞いた | 10 お店や窓口などで聞いた |
| 11 フリーペーパー（ふりっぱー） | 12 データ放送の「札幌市からのお知らせ」 |
| 13 アプリストア | 14 その他（ ） |
| 15 覚えていない | |

《問2で「2 知っていたが、利用したことはない」と答えた方にお聞きします。》

問2-2 あなたが、「スマートフォンのアプリ(i さっぽろ)」を利用したことがない理由は何ですか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

- 1 スマートフォンを持っていないから
- 2 アプリを使わないから
- 3 アプリの入手方法が分からなかったから
- 4 アプリをダウンロードする時間がなかったから
- 5 お知らせ情報を見たいと思わないから
- 6 使いにくそうだから
- 7 アプリをダウンロードすることでスマートフォンの容量を圧迫するから
- 8 お知らせ情報は別の手段で入手しているから
- 9 その他（ ）

「広報さっぽろ」は、札幌市が発行する広報誌で、毎月、各世帯にお配りし、各区役所などでも配布しています。ここからは「広報さっぽろ」についてお聞きます。

《皆さまにお聞きます。》

問3 あなたは、「広報さっぽろ」を読んでいますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください(ホームページや電子書籍で読んでいる場合も含みます。)

- | | | |
|-------------|---|-----------------|
| 1 必ず読んでいる | } | ⇒ 問4 へ |
| 2 時々読んでいる | | |
| 3 あまり読んでいない | } | ⇒ 問3-1 へ |
| 4 全く読んでいない | | |

《**問3**で「3 あまり読んでいない」または「4 全く読んでいない」と答えた方にお聞きます。》

問3-1 あなたが、広報さっぽろを読んでいない理由は何ですか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| 1 市政に関心がないから | 2 自分の知りたい情報が掲載されていないから |
| 3 読む時間がないから | 4 表紙のデザインが好きではないから |
| 5 各ページのデザインや文章などの構成が読みづらいから | 6 文字が多く、読む気になれないから |
| 7 市政情報は別の手段で入手しているから | |
| 8 その他 () | |

《皆さまにお聞きます。》

問4 あなたが、広報さっぽろで今後重点的に取り上げてほしい特集記事のテーマは何ですか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

- | | |
|--------------|------------|
| 1 地域のまちづくり活動 | 2 ボランティア |
| 3 文化・芸術 | 4 高齢者福祉 |
| 5 障がい者福祉 | 6 子ども・子育て |
| 7 教育 | 8 ごみ |
| 9 環境・エネルギー | 10 健康・食 |
| 11 スポーツ | 12 防災 |
| 13 公共施設 | 14 その他 () |
| 15 特にない | |

《**問4**で「1」から「14」のいずれかに○をつけた方にお聞きます。》

問4-1 あなたは、**問4**で答えたテーマについて、具体的にどのような特集記事を読みたいと思いますか。あなたのお考えをご自由にお書きください。

テーマ2 障がい者コミュニケーション条例等について

札幌市では、障がい特性に応じたコミュニケーション手段の理解及び利用を促進し、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現することを目的とした「札幌市障がい特性に応じたコミュニケーション手段の利用の促進に関する条例」に基づき、さまざまな施策を行っております。

そこで、皆さまの障がい特性に応じたコミュニケーション手段に対する認知度や意識などをお伺いし、今後の施策の参考にさせていただきます。

問5 障がいのある方が使用するコミュニケーション手段で、あなたが知っているものは何ですか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

- | | |
|----------|------------|
| 1 手話 | 2 要約筆記 |
| 3 触手話 | 4 点字 |
| 5 指点字 | 6 手のひら書き |
| 7 音訳 | 8 口文字 |
| 9 意思伝達装置 | 10 その他 () |
| 11 特になし | |

※以下の設問において、「コミュニケーション上の障がいがある方」とは、身体障がいにより聴覚や視覚からの情報取得や発生が困難な方の他、知的障がいや精神障がいなどにより、コミュニケーションが苦手な方を含みます。

問6 あなたは、現在の札幌市は、コミュニケーション上の障がいのある方が、情報を取得したり、自分で意見したりしやすいまちだと思いますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

- 1 そう思う
- 2 どちらかといえばそう思う
- 3 どちらかといえば思わない
- 4 思わない

問7 あなたは、コミュニケーション上の障がいのある方が暮らしやすいまちをつかっていくため、市民として何かに取り組みたいと思いますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

- | | |
|----------------|-------------------|
| 1 そう思う | } ⇒ 問7-1 へ |
| 2 どちらかといえばそう思う | |
| 3 どちらかといえば思わない | } ⇒ 問7-2 へ |
| 4 思わない | |

《問7で「1 そう思う」または「2 どちらかといえばそう思う」と答えた方にお聞きします。》

問7-1 あなたは、コミュニケーション上の障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくため、市民として具体的にどのようなことに取り組みたいと思いますか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

- 1 メディア（テレビやSNSなど）の中で、障がいに関する情報があれば気を配る
- 2 講座に参加するなど、障がいのある方のコミュニケーション手段を学習し、実践する
- 3 ボランティア活動へ参加する
- 4 障がいのある方が行う行事、催し物に参加する
- 5 日常生活の場面で困っている方がいたら助ける
- 6 その他（)

《問7で「3 どちらかといえば思わない」または「4 思わない」と答えた方にお聞きします。》

問7-2 あなたが、コミュニケーション上の障がいのある方が暮らしやすいまちをつくっていくため、市民として何か取り組みたいと思わない理由は何ですか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

- 1 取り組む時間がないから
- 2 興味がないから
- 3 きちんと対応できる自信がないから
- 4 何に取り組めばいいかわからないから
- 5 専門の人や関係者に任せたいと思うから
- 6 関わる機会がないから
- 7 その他（)

《皆さまにお聞きします。》

問8 あなたと障がい（身体障がい、知的障がい、精神障がい、発達障がい）のある方との関わりについて、あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

- 1 自分自身に障がいがある
- 2 家族や親戚に障がいのある方がいる
- 3 友人や知人に障がいのある方がいる
- 4 職場に障害のある方がいる
- 5 仕事の顧客や取引の相手先に障がいのある方がいる
- 6 施設や支援団体で障がいのある方を支援している
- 7 サークルやボランティアなどで障がいのある方と関係がある
- 8 その他（)
- 9 身近に障がいのある方はいない

テーマ3 消費生活に関するトラブル・消費者教育などについて

札幌市消費者センターでは、悪質商法や契約に関するトラブルなど、消費生活全般に関する相談を受け、解決のお手伝いや消費生活に関する講座などを行っています。

そこで、皆さまの消費生活の状況やご意見をお伺いし、今後の参考とさせていただきます。

問9 あなたは、「札幌市消費者センター」について知っていましたか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

- 1 相談や、セミナー・講座、啓発活動を行っていることを知っていた
- 2 相談ができることは知っていた
- 3 何を行っているかは知らないが、名前だけは聞いたことがあった
- 4 知らなかった

問10 あなたがこれまで消費者トラブル（※）に遭ったとき、解決するためにどのような行動を取りましたか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

また、その方法で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

項目	あなたが取った行動に○をつけてください	解決しましたか		
		はい	いいえ	進行中
ア 自分で販売店、メーカー等と交渉した		⇒ 1	⇒ 2	⇒ 3
イ 自分で解決方法を調べて対処（無視を含む）した		⇒ 1	⇒ 2	⇒ 3
ウ 家族・親族に相談した		⇒ 1	⇒ 2	⇒ 3
エ 友人・知人などに相談した		⇒ 1	⇒ 2	⇒ 3
オ 消費者センターに相談した		⇒ 1	⇒ 2	⇒ 3
カ 弁護士会・法テラス等の法律相談を利用した		⇒ 1	⇒ 2	⇒ 3
キ 警察に相談した		⇒ 1	⇒ 2	⇒ 3
ク 事業者団体が開設する相談窓口相談した		⇒ 1	⇒ 2	⇒ 3
ケ 町内会・民生委員など地域の方に相談した		⇒ 1	⇒ 2	⇒ 3
コ その他（ ）		⇒ 1	⇒ 2	⇒ 3
サ 特に何もしていない		⇒ 1	⇒ 2	⇒ 3
シ 消費者トラブルに遭ったことがない				

※ 消費者トラブルの具体例:「電話や訪問販売でしつこく購入や契約を迫られた」「身に覚えのない請求をされた」「意図せずアダルトサイトなどに登録され、請求された」「知らないうちに定期購入契約になっていた」「通販で注文した商品が届かなかった」「賃貸アパート退去時に敷金が戻ってこなかった」など。

問 1 1 あなたは、消費者個人としてトラブルによる被害に遭わないために、どのような対応を取ることが重要だと思いますか。あてはまるものに3つまで○をつけてください。

- 1 広報誌や行政からのお知らせ、報道等で情報を収集する
- 2 消費者トラブルにあった時は行政等の相談窓口等を利用する
- 3 商品やサービスに関する意見や疑問に思ったことを、事業者や行政に問い合わせる
- 4 セミナーや講座に参加する
- 5 自分で知識を身につけたり、学習したりする
- 6 消費者団体やグループの活動に参加する
- 7 その他 ()
- 8 特になし

問 1 2 消費者がトラブルによる被害に遭わないために、あなたが札幌市に力を入れてほしいことは何ですか。あてはまるものに3つまで○をつけてください。

- 1 消費者への情報提供
- 2 悪質業者の取り締まりの強化
- 3 事業者に対し、消費者意見に誠実に対応するように働きかける取り組み
- 4 被害に遭いやすい高齢者・障がい者などの見守り強化
- 5 相談窓口の充実や利便性の向上
- 6 消費生活の知識を習得するための機会（講座・研修など）の充実
- 7 学校での授業など、青少年期における消費生活に関する教育の充実
- 8 その他 ()
- 9 特になし

暮らしの中で役立つ知識や活動をみんなで学び、成長するための消費生活(日常生活)に関する教育学習や啓発活動のことを「消費者教育」といいます。

問 1 3 この中であなたが、学校や市民講座で習ったり、ポスターやパンフレットで見たりしたことがあるものはありますか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

- 1 消費者トラブルに遭ったときの相談先について
- 2 契約やクーリング・オフについて
- 3 悪質商法について
- 4 生活の設計・管理について（クレジットカードやローンなど）
- 5 商品の表示（食品表示やリサイクルに関するマークなど）について
- 6 商品の正しい使い方、使用する際の注意などについて
- 7 地産地消（※1）やフェアトレード（※2）について
- 8 環境問題（リサイクル・資源の節約・食品ロス削減など）について
- 9 インターネットやSNSを使用する際の注意点、マナーについて
- 10 その他 ()
- 11 特になし ⇒ **問 1 4** へ

⇒ **問 1 3 - 1** へ

※1 地産地消とは、地元で生産されたものを地元で消費するという考え方をいいます。

※2 フェアトレードとは、手工芸品や農産物を公正な価格で取り引きし、企業や地主などから不当な搾取を受けている発展途上国の人々の経済的・社会的な自立を支援する運動をいいます。

《問13で「1」から「10」のうち、一つでも習ったり、見たりしたことがあると答えた方にお聞きします。》

問13-1 あなたは、問13の内容をどのような方法で知りましたか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

- 1 家庭における親（保護者）の教育・しつけ
- 2 学校（小学校から高校まで）での授業
- 3 大学・専門学校等の講座やガイダンス
- 4 職場での講座・研修
- 5 消費者センターや消費者団体などが開催する講座やセミナー
- 6 町内会・老人クラブなどの地域の団体や、包括支援センターなどが開催する講座やセミナー
- 7 啓発パンフレットや展示物
- 8 本や新聞
- 9 地下鉄広告
- 10 テレビやラジオ
- 11 ホームページ
- 12 SNS
- 13 その他（）
- 14 覚えていない

《皆さまにお聞きします》

問14 あなたは、消費者教育の推進のために、何が重要だと思えますか。あてはまるものに3つまで○をつけてください。

- 1 学校（小学校から高校まで）における授業の充実
- 2 大学・専門学校等における消費者教育に関する講座の充実
- 3 札幌市消費者センターで実施する講座回数の増加
- 4 消費者教育の重要性を市民に知ってもらうための広報やパンフレットでの周知
- 5 団体・事業者（会社）等による自主的な消費者教育の取り組みへの働きかけや支援
- 6 地域など身近な場において講座等を受けることができるしくみづくり
- 7 消費者教育ができる人材の育成
- 8 SNSなどのインターネットを活用した情報提供やオンライン講座の充実
- 9 その他（）
- 10 特になし

テーマ4 市民のICT活用にかかる意識について

札幌市では、今日急速に広まっているICT（インターネットなどの情報通信技術）を利用して、市民の皆さんがより迅速に正確な行政情報を入手できるよう、また、日常生活をより便利に送ることができるよう、さまざまな施策に取り組んでいます。

そこで、市民の皆さまが、日ごろインターネットなどのICTをどの程度活用し、市が行っているICTを活用した情報化施策に対してどのような意識、要望をお持ちなのかをお伺いし、今後の取り組みの参考とさせていただきます。

問15 あなたは、どのような機器でインターネットを利用していますか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

- | | | |
|---|---|----------------|
| 1 パソコン | } | ⇒ 問16 へ |
| 2 従来型の携帯電話 | | |
| 3 スマートフォン (※1) | | |
| 4 タブレット型端末 (※2) | | |
| 5 ゲーム機 | | |
| 6 インターネット機能付きテレビ | | |
| 7 その他 () | | |
| 8 わからない | | |
| 9 インターネットを利用していない ⇒ 問15-1 問15-2 へ | | |

※1 スマートフォン:一般的な携帯電話にパソコンや携帯情報機器としての機能が追加されたもの。

※2 タブレット型端末:パソコンのようなキーボードからではなく、液晶画面にタッチすることで操作する端末機器で、携帯電話(スマートフォン)よりも大型のもの。

◀**問15**で「9 インターネットを利用していない」を選択した方にお聞きします▶

問15-1 あなたがインターネットを利用しない理由は何ですか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

- | | | |
|--------------------------|---|---|
| 1 機器の購入費用が高いから | } |) |
| 2 プロバイダ料などの通信費用が高いから | | |
| 3 利用方法が難しそうだから | | |
| 4 興味がないから | | |
| 5 必要性を感じないから | | |
| 6 きっかけがないから | | |
| 7 個人情報の漏えいなどの安全面で不安があるから | | |
| 8 その他() | | |
| 9 特に理由はない | | |

《問15で「9 インターネットを利用していない」を選択した方にお聞きします。》

問15-2 今後、上記の理由が解消されれば、あなたはインターネットを利用したいと思いますか。次の中から、あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

- 1 利用したい
- 2 どちらかといえば利用したい
- 3 どちらかといえば利用したくない
- 4 利用したくない

《皆さまにお聞きします。》

問16 あなたは、どのような種類のSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)を利用していますか。次の中から、あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

- 1 Twitter(ツイッター)
- 2 Facebook(フェイスブック)
- 3 TikTok(ティックトック)
- 4 LINE(ライン)
- 5 Instagram(インスタグラム)
- 6 Snapchat(スナップチャット)
- 7 Pinterest(ピンタレスト)
- 8 mixi(ミクシィ)
- 9 GREE(グリー)
- 10 その他 ()
- 11 SNS利用していない

問17 市役所への申請手続や施設の利用申込などが、インターネットなどを通じてできるようになる行政サービスのオンライン化について、あなたはどのように考えますか。次の中から、あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

- 1 推進すべきである
- 2 推進してもよいが、慎重に進めるべきである
- 3 現状で十分である
- 4 その他 ()
- 5 わからない

問 1 8 あなたが、札幌市の情報化施策に期待することは何ですか。次の中からあてはまるものにくつでも○をつけてください。

- 1 個人情報やプライバシーの権利を保護すること
- 2 高齢者や障がい者など、ICTを使いこなすことが難しい方にも配慮すること
- 3 経済的な事情からICTサービスを利用できない方に配慮すること
- 4 インターネットを利用した詐欺などの犯罪発生を防ぐこと
- 5 有害な情報から子どもたちを守ること
- 6 技術の進歩に的確に対応していくこと
- 7 人と人とのふれあいが失われないよう配慮すること
- 8 経費がかかりすぎないようにすること
- 9 その他 ()
- 10 特になし

【市政広告】 ※この広告は、市民意識調査とは関係ありません。

女性ひとりひとりの「はたらく」をサポート!

ココシェルジュ SAPPORO

働くことに、不安やお悩みはありませんか？
「ココシェルジュ SAPPORO」は子育て中の女性をサポートする札幌市の相談窓口です。

ご利用メニュー（すべて無料）
個別相談 / セミナー / 職場体験
出張相談 / メール相談 / 在宅ワーク相談

札幌エルプラザ 4階（札幌市男女共同参画センター）
TEL.011-792-6700 FAX.011-792-6701

アクセス JR札幌駅北口より徒歩3分
（札幌駅北口地下歩道12番出口から直通）

利用時間 火～土曜日 / 9:00～17:00
※日月祝、年末年始（12.29～1.3）、エルプラザ休館日は休業

<https://coco-cierge.com> **ココシェルジュ**

※新型コロナウイルスの感染拡大の状況により、一部のサービスを停止する場合があります。詳しくはHPをご確認ください。

DV・デートDV相談窓口 **ひとりで悩まず相談してください**
札幌市配偶者暴力相談センター ☎011-728-1234
 （月～金▶▶▶8:45～20:00 土・日・祝▶▶▶11:00～17:00）

女性相談員が秘密厳守で対応します
女性のための性暴力被害相談窓口
性暴力被害者支援センター北海道 SACRACH(さくらこ)
☎050-3786-0799（月～金▶▶▶10:00～20:00 ※祝日を除く）

