

生活文化局に寄せられた都民の声と対応事例（平成28年10月分）

<広報広聴> 「広報東京都」の個別配送について

「広報東京都」を自宅へ郵送してほしい。

【対応】 ご希望に沿えず申し訳ありませんが、広報東京都は、個別の配送を行っていません。毎月、新聞折り込みでお届けするほか、都の施設、区市町村の窓口・出張所・区民センター、公立図書館、公立文化施設、郵便局、金融機関、都営地下鉄・JR・私鉄線の駅、公衆浴場、生活協同組合の店舗、医療機関、警察署、保健所、4年制大学などに置いています。

その他、広報東京都の内容を都庁公式ホームページで提供しています。また、電子チラシ配信サービス『Shufoo!（シュフー）』や自治体広報紙配信スマートフォン用アプリ『マチイロ』にも掲載していますので、ぜひご利用ください。

<消費生活> ベビー敷布団の安全対策の検討について

東京都商品等安全対策協議会の「抱っこひもの安全対策」の報告書を見たが、「ベビー敷布団」についても取り上げて、安全対策を検討してほしい。

【対応】 情報提供に対するお礼とともに、商品等安全対策協議会で取り上げるテーマは、安全対策が求められる商品が多種多様である中、広く情報を収集し、協議会の委員の方々と相談しながら選定していることをお伝えしました。

<消費生活> 会社への消費生活総合センター宛ての間違い電話について

会社に消費生活総合センター宛ての間違い電話が掛かってきて困っている。会社が使用している電話番号に、何十年も前から間違い電話がかかってくるが、最近特に多くなっているのではとかならないか。

【対応】 間違い電話でご迷惑をお掛けしていることとお詫びするとともに、センターの各部署の電話番号の使用状況を説明しました。その後、センターへ連絡し、センターが作成しているチラシ等に誤った電話番号を載せていないか確認するとともに、相談員に確実に電話番号を伝えるよう周知するよう依頼しました。さらに即日、ホームページの電話番号案内のページに「電話番号のお掛け間違いにご注意ください」といった注意喚起文を掲載しました。

<消費生活> 架空請求サイトについて

インターネットの動画サイトを閲覧していたところ、予期せず高額な料金請求画面が表示された。動画サイトの運営事業者から料金の請求等が来ないか心配である。今後どのように対応すればよいか。

【対応】 利用者自らが運営事業者に連絡を取らなければ、利用者の個人情報を知られることはないため、当該請求については無視するよう伝えました。万一、料金の請求等の連絡があった場合には対応せず、最寄りの消費生活センターなどに相談するようお伝えしました。

<消費生活> 家庭用電気掃除機のメーカーについて

掃除機を購入したいと考え、インターネットで都の「家庭用電気掃除機の排気中に含まれる微粒子」の調査結果のページを見た。どこのメーカーが良いのか教えてほしい。

【対応】 都は公的機関であり、どこの掃除機メーカーが良いとの指定はできないため、調査でもメーカー名を伏せています。調査結果（掃除機の排気中の粒子数や掃除機の価格など）を参考に、家電販売店などで相談するようお伝えしました。

<消費生活> 「都民計量のひろば」の問合せへの対応について

計量に関するイベントがあるとラジオで聞いた。イベントの概要や実施する組織の名称などを確認したが、要領を得なかった。

【対応】 「都民計量のひろば」の開催に関するラジオ放送予定の連絡を見落とししていたため、説明に行き違いが生じました。今後は、放送予定の確認を十分に行うなど、所内の情報共有を徹底しました。

<男女平等> 店舗のトイレについて

店内に女性用のトイレしかなく、男性は店舗を出た通路にある共用のトイレを利用しなくてはならない。この状況は東京都男女平等参画基本条例の「何人も、あらゆる場において、性別による差別的取扱いをしてはならない。」に違反しているのではないか。お店を指導してほしい。

【対応】 店舗を設置している事業者に対して、事実確認を行うとともに、都の条例の主旨を説明し、条例に基づいた対応をお願いしました。

<文化> ヘブンアーティスト TOKYO について

上野恩賜公園で開催されたヘブンアーティスト TOKYO を拝見した。アーティストにプロ意識が感じられ、観客を楽しませようと必死になって取り組んでいる姿が見ていて爽快だった。普段は大声で笑ったりすることがないが、今日は大笑いさせてもらった。無料のイベントとは思えない素晴らしい芸事を見せていただいた。都には今後もこのようなイベントを行ってほしい。

【対応】 ご感想をお寄せいただいたことへのお礼とともに、ヘブンアーティスト TOKYO のようなイベントと併せて、日常的に都立公園等の公共スペースでヘブンアーティストのパフォーマンスを見ていただける事業も実施していることをご案内しました。また、今後の公演予定は生活文化局のホームページ「ヘブンアーティスト」にて、ご確認いただけることをお伝えしました。

<文化> 江戸東京博物館での対応について

江戸東京博物館で元禄赤穂事件について、受付の職員に質問をしたところ、「質問は受け付けていない」と回答された。

【対応】 江戸東京博物館では、利用者が学習や研究を目的として必要な情報などを求めた際には、5階カウンター、7階図書室で質問を受け付けています。専門的な内容や直ちに回答できない場合には、レファレンスシート等の利用をご案内しています。

本件について、館に状況を確認したところ、「学芸員と話がしたい」とのお申し出に対し、個別の要望に応じるのは難しい旨の対応がされていたことが判明しました。早速、館から申出者へ連絡し、レファレンスシート等について説明するとともに、対応が十分ではなかった点について謝罪しました。今後、江戸東京博物館では、館職員に対し、適切な来館者への案内を行うよう、改めて周知徹底しました。