

生活文化局に寄せられた都民の声と対応事例（平成29年5月分）

<広報広聴>「広報東京都」について

5月号から綴じ方等がリニューアルし、読みやすくなった。

【対応】

「広報東京都」に関するご意見をいただきましてありがとうございます。「広報東京都」は、定期的にレイアウトの見直しを行っており、平成29年5月号から紙面レイアウトをリニューアルしました。紙面を横書き・左開きに統一し、目線の動きをスムーズにするとともに、「東京都カラーユニバーサルデザインガイドライン」(*)を遵守し、より読みやすい紙面としました。また、連載コラムもリニューアルし、「東京のオアシス」「懐かしの一枚」に替わり、「とうきょう日和」「とうきょうの祭」を掲載しています。これからもより読みやすい広報紙の作成に努めてまいります。

(*)「東京都カラーユニバーサルデザインガイドライン」：多様な色覚に配慮し、利用者の視点に立ったデザインのためのガイドライン

<広報広聴>「広報東京都」の使用フォントについて

字を大きくし、薄い色の文字を濃くしてほしい。70代の高齢者には小さい字が読みにくい。

一番読みやすいのは、白地に黒の字。オレンジ色のような暖色系は読みにくい。大きさも読めるところはあるが、事業を説明しているところは文字が小さい。

広報紙には、住民にとって必要な情報が載っているので、見逃さないようにしている。高齢者にも読みやすい文字の大きさ等にするように検討してほしい。

【対応】

広報東京都に対するご意見をいただきましてありがとうございます。広報東京都は、「東京都カラーユニバーサルデザインガイドライン」を遵守するとともに、どなたでも見やすいユニバーサルデザインフォントを活用し、読みやすい紙面づくりに努めています。

文字の大きさにも配慮しておりますが、一方で、紙面には限りがあり、多岐にわたる都の情報を掲載するため、文字の大きさを調整しながら製作しています。

今後とも、いただきましたご意見を参考にしながら、色使いや文字の大きさと情報量のバランスにも配慮し、より読みやすい広報紙を目指してまいります。

<消費生活> 不審な電話について

東京都消費生活総合センターの職員を名乗る人物から、「個人情報をも不正に利用されている恐れがある。取り急ぎ利用を中止するよう処理をする。処理が終わったらまた連絡する。」との電話を受けたが、センターからそのような連絡をすることはあるか。

【対応】

平素より、消費生活行政にご理解・ご協力いただき、ありがとうございます。

東京都消費生活総合センターから「個人情報の利用を中止する」といった連絡をすることはありません。相手にせずすぐに電話を切ってください。不審な電話を受けた際には、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

類似の事例について、東京都のHP、「東京暮らしWEB」で消費者注意情報を発信しておりますのでご参考にしてください。

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/160615.html>

<消費生活> 架空請求について

架空請求らしきメールが届き、どう対応したらよいか不安なため相談したい。

【対応】

平素より、消費生活行政にご理解・ご協力いただきありがとうございます。

最近では、「大手通販事業者の名前で、「未納料金があるから連絡するように。連絡が無ければ、法的措置をとる」と記載されたショートメッセージが届いた」という情報が多く寄せられています。心当たりのない請求であれば架空請求と考えられます。あわてて相手方に連絡を取らないようにしてください。不審なメールは無視して削除しましょう。ご不安なことがあれば、消費生活センターにご相談ください。消費者ホットライン188（いやや）にお電話いただければ、音声案内により最寄りの消費生活センターに繋がります。

また、東京都のHP、「東京暮らしWEB」では、架空請求の通報を受け付けています。通報はこちらのページ
(<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/taisaku/report.html>)よりお願いいたします。

<消費生活> 業務停止業者について

過去に関わった事業者が、都から業務停止命令を受けたことを知った。心配だが、どう対応すべきか。

【対応】

平素より、消費生活行政にご理解・ご協力いただきありがとうございます。

事業者との取引等に係る個別のご相談は、消費生活センターにて承っております。消費

者ホットライン188（いやや）にお電話いただければ、音声案内により最寄の消費生活センターに繋がります。

また、東京都のHP、「東京暮らしWEB」では、悪質事業者の通報を受け付けています。通報はこちらのページ (<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>)よりお願いいたします。

<消費生活> ブラインドの事故の危険性に係るリーフレットについて

ブラインドの事故の危険性について調べている。東京都の取組について知ったが、リーフレットは都外でも配布されているのか。

【対応】

平素より、消費生活行政にご理解・ご協力いただきありがとうございます。

リーフレットは、都内の保育園、保健所等を通じて配布しておりますが、事故の危険性は広く周知する必要があるため、他府県の消費生活行政窓口にも配布しています。また、消費者庁とも連携し、全国に周知しています。なお、東京都のHP、「東京暮らしWEB」からPDFデータをダウンロードできますので、ご活用ください。

http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/anzen/kyougikai/h25/blind_leaflet.html

<男女平等> 配偶者暴力対策に関する啓発資料について

少しでも配偶者暴力被害を受けている方々の力になれるよう提案をしたい。

被害者が配偶者暴力に気付き、相談につながるよう全病院など広く啓発用のパンフレットを配架すべきである。

【対応】

このたびは、貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。

都は、リーフレット「配偶者からの暴力で悩んでいませんか」や、都の相談窓口を掲載したカードを各区市町村窓口や全都立病院、都内各地区の医師会に配布するとともに、医療関係者への研修を実施しています。

今後とも関係機関と連携し、配偶者暴力の防止に向けた取組を進めてまいります。

<私学> 私立高校の無償化について

授業料無償化についてどのような制度か聴きたい。

【対応】

平素より私学行政にご理解・ご協力いただきありがとうございます。

年収が約760万円未満の世帯（年収は目安。住民税課税額等に基づき審査）の生徒に対

し、国の制度である就学支援金と都の授業料軽減助成金を合計して44万2千円（都内私立高校の平均授業料）まで補助するのが報道で無償化といわれている制度です。

<文化振興> 文化に関する助成のお問合せについて

アジアの文化活動を支援する取組を行っているが、こうした取組を支援してくれるような助成制度はあるか。

【対応】

文化活動に関する助成制度についてお問合せいただき、ありがとうございます。

都の監理団体であるアーツカウンシル東京（公益財団法人東京都歴史文化財団）では、各団体等が実施する芸術文化活動の趣旨に応じて、「東京芸術文化創造発信助成」や「東京地域芸術文化助成」、「芸術文化による社会支援助成」、「東京文化プログラム助成」といった支援事業を展開しています。活動に関する助成制度の有無や内容等の支援事業の詳細に関しましては、アーツカウンシル東京にお問い合わせいただけますと幸いです。

→アーツカウンシル東京 問合せ先

（電話）03-6256-8430

（HP）<https://www.artscouncil-tokyo.jp/ja/what-we-do/support/grants/>

<文化振興> 隅田川花火大会「市民協賛者」募集に関するお問合せについて

抽選で「市民協賛者」に当選し、振込をした後で都合が悪くなり行けなくなった場合、払い戻しはないのか。また、順延日も中止になった場合、払い戻しはないのか。

【対応】

隅田川花火大会を楽しみにしていただき、ありがとうございます。

協賛金は、大会支援寄付として、大会を運営するための事前準備に充てさせていただくため、返還はしておりません。何卒ご了承ください。