

都民安全総合対策本部 都民の声窓口寄せられた都民の声（令和7年10月分）

◆受付件数と区分

（単位：件）

| 提言 | 意見 | 苦情 | 要望 | 相談 | 問合せ | その他 | 合計 |
|----|----|----|----|----|-----|-----|----|
| 0 | 5 | 2 | 0 | 1 | 73 | 0 | 81 |

※上記区分の定義

- 提言：施策の未実施や不十分さ等について、新たな施策の実施や既存の施策の改善策を具体的に提示し、その実施を求めるもの。
- 意見：施策や職員の行為についての激励・感謝、評論・感想等で、一般的な都政や知事発言等に対する賛否や批判を含むもの。
- 苦情：施策の実施または未実施等に伴う被害等の不都合や職員の対応への不満を申し立てるもの。また、その是正、補償、陳謝等の救済を求めるもの。
- 要望：施策の未実施や不十分さ等について改善を求めるもので、改善の方法等について言及されていないか、あるいは抽象的なもの。
- 相談：困りごとについて判断の指針や助言、またはそのために必要な情報や対話を通じて求めるもの。
- 問合せ：施設の所在地、事務所の所管部署、施策の内容や手続など知りたい点を明示して尋ねるもの。
- その他：都政運営とは直接関係のない事象に関する苦情・要望・提言・意見で、趣旨等不明の訴え等を含むもの。

◆ 寄せられた都民の声と都の対応事例（令和7年10月分）

▶ （都民の声）

個人宅向けの防犯機器等の購入に対する補助制度について、教えてほしい。

（対応）

このたびは、防犯機器の購入に係る補助についてお問い合わせいただき、ありがとうございます。

都では、昨今の都民の体感治安の悪化や防犯意識の高まりを踏まえ、令和7年度から都内区市町村が行う個人宅向け防犯機器等の購入助成額に対し、補助を実施しています。対象の防犯機器や補助額は区市町村によって異なるため、詳細につきましては、お住まいの区市町村へお問い合わせください。

なお、都では、各自治体の補助制度を区市町村リンクとしてまとめ、ホームページにてご案内しています。

https://www.seikatubunka.metro.tokyo.lg.jp/tomin_anzen/chian/suishin-seibi/kobetsu-bouhan-hojyo

今後も、都民の皆さまの安全で安心な暮らしの実現に向けて、様々な取組を進めて参りますので、御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

▶ (都民の声)

東京都では、ネット・スマホのトラブルについてどのような対策を行っているか。ネット・スマホの悩みに関する相談窓口「こたエール」では、どのような相談を受けているか教えてほしい。

(対応)

このたびは、東京都のインターネットやスマホのトラブルに対する取組について、お問い合わせいただきありがとうございます。

「こたエール」は、インターネットやスマホでのトラブル（「覚えのないお金を請求されている」、「会いたいと言われた」、「画像を送ってしまった」など）で困っている都内在学、在勤、在住している方のための相談窓口です。これまで「こたエール」で受けた相談事例は、「架空請求」や「ネットいじめ」などの項目に分類してホームページに掲載しています。ホームページ内のチャットボットでは、キーワードから過去の相談事例を検索できますので、ぜひご活用ください。

【こたエールについて】

電話・メール・LINE にて相談を受け付けております。

電話は月曜日～土曜日 15 時～21 時 ※祝日、年末年始を除く

メールは 24 時間いつでも受付中です。（返信は電話相談受付時間内に行います。）

LINE は月曜日～土曜日 15 時～21 時 ※祝日、年末年始を除く

相談は無料、秘密は厳守いたします。

<https://www.tokyohelpdesk.metro.tokyo.lg.jp/>



また、都では、ネットやスマホによるトラブルに巻き込まれやすい青少年とその保護者の更なるネットリテラシー向上を目的に、「ネッツグ（ネットとつながる Good なミライ）Tokyo」として、新たな取り組みを始めました。詳しくはホームページ（https://www.seikatubunka.metro.tokyo.lg.jp/tomin_anzen/chian/yugai-hogo/nettsugu-tokyo）をご覧ください。



引き続き、都は、インターネットやスマホの適切な利用につながる取組を推進して参ります。今後とも御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。