

生活文化局に寄せられた都民の声と対応事例（平成29年9月分）

<広報広聴> ホームページに掲載の問い合わせについて

都庁のホームページについて、都民の問い合わせまで、階層が深すぎる。

【対応】

ホームページ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。

お問い合わせの内容により該当のページは異なりますが、都政に関するご意見・ご提言、苦情・要望等については、「都民の声総合窓口」のメールフォームからお送りいただけます。

メールフォームへは、グローバルナビゲーション「都政情報」>「意見・相談・都政への参加」>「都民の声総合窓口」のほか、トップページ下部の「あなたの声をお寄せください」>「都民の声総合窓口」のリンクからもアクセスができるようになっております。

今後とも、いただきましたご意見を参考にしながら、より使いやすいホームページを目指してまいります。

<広報広聴> 都庁総合ホームページについて

ホームページのリニューアル前は見る事ができたのに、最近都庁のホームページを見ようとすると、「このページは表示できません」となる。以前 IE での接続に時間がかかってエラーメッセージが出て以来この状態であり、他のホームページは見られる。原因は何か？

【対応】

ホームページについてお問い合わせいただきましてありがとうございます。

こうしたエラーメッセージについては、お使いの OS やブラウザのバージョン、設定などによって原因が異なるため、一概に特定することはできません。

今回は以下のご案内をしたところ、その後閲覧できたとご連絡いただきました。

過去のエラーメッセージの情報が IE のキャッシュとして残っている可能性があります。通常は更新ボタンでアクセスできるようになりますが、それでも表示できない場合、IE のキャッシュを削除するか、Chrome や Firefox 等、IE 以外のブラウザにてアクセスしていただくなどの方法があります。

IE のキャッシュ削除方法は、IE のバージョン等によって異なるため、各自でお調べいただく方が確実です。すでに他ブラウザ（Chrome 等）がインストールされているパソコンを利用されているのであれば、そのブラウザでのアクセスをお試してください。

<文化> 都の刊行物について

都の刊行物（東京市史稿・都市資料集成等）について、都庁内で閲覧可能な施設はあるか。

【対応】

都の刊行物についてお問合せいただき、ありがとうございます。都庁第一本庁舎 3 階の「都民情報ルーム」（平日のみ開室、利用時間 9:00-18:15）にて、閲覧が可能です。

なお、詳細につきましては、都民情報ルームの資料閲覧コーナー（03-5388-2275）、有償刊行物販売コーナー（03-5388-2276）までお問合せください。

<文化> ヘブンアーティストの審査会について

ヘブンアーティストになるためにはどうしたらいいか。

【対応】

ヘブンアーティスト制度についてお問合せいただき、ありがとうございます。ヘブンアーティストになるためには、都が実施する審査に合格し、認定を受ける必要があります。

なお、今年度の募集は終了していますが、例年 5 月末から 6 月にかけて募集の案内をしています。募集が開始されると HP 等でお知らせしますので、ご応募くださいますと幸いです。

<消費生活> 架空請求等への対応について

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。

同 HP では、架空請求の手口と対処方法についても掲載しています。下記 URL よりご覧ください。

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/taisaku/>

<消費生活> ヒヤリハットレポートの入手方法について

新聞に掲載されていた、ヒヤリハットレポート No.14 について、自分も入手し、読みたいと考えている。地域包括センター等でも配布していると書いてあったが、自宅の近くで配布している場所はどこか、教えてほしい。

【対応】

平素より消費生活行政へのご理解ご協力いただきありがとうございます。

今回の配布先をお調べしましたところ、ご自宅付近の地域包括支援センター及び老人福祉センターがありましたので、御案内します。なお、在庫がない場合もございますので、在庫等の確認のための事前連絡をお勧めいたします。

また、各区市町村消費者行政担当窓口、東京都消費生活総合センター及び多摩消費生活センターでも配布しております。

東京暮らしWEBでは、過去のレポートも掲載していますので、是非御覧ください。

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/anzen/hiyarihat/>