

都民安全推進本部 都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和2年9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	4	4	84	0	99

※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2年9月分）

▶ （都民の声）

特殊詐欺電話を防げる機械の貸し出しを実施しているというチラシを見た。東京都でその機械の貸し出しを実施しているか。

（対応）

お尋ねの機械は「自動通話録音機」のことかと思われます。自動通話録音機は、電話がかかってくると相手方に自動で警告メッセージを伝えるとともに、通話内容を録音する機能があり、オレオレ詐欺などの被害の未然防止に非常に効果的です。

都では、現在、都民の皆様への直接貸し出しは行っておりません。貸し出しをご希望の場合は、お住いの区市町村にお問合せください（※）。

もし区市町村による貸し出しや配布が行われていなければ、電話機の留守番電話機能を活用していただくことも電話による詐欺を防ぐ方法の一つとして有効です。

※ 都では自動通話録音機の設置促進のため、自動通話録音機を購入し貸出・配布する区市町村に対する補助金交付事業を実施しております。