

## 生活文化局に寄せられた都民の声と対応事例（平成29年10月分）

### <広報広聴> 「広報東京都」の掲載記事について

「広報東京都」の紙面がリニューアルされ、とてもわかりやすい。読みやすくなった。「広報東京都」を読んで、イベントに参加したり、関心を持った記事の所管部署に問い合わせをしたりしている。

「広報東京都」は、ホームページ等を閲覧できない者にとって、東京都の事業を知るための、重要な手段。今後も頑張ってもらいたい。

#### 【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、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。コラムについても、「とうきょう日和」や「とうきょうの祭」が新しく始まりました。

また、日頃より写真やイラスト等を多く取り入れ、視覚的に分かりやすい紙面にする、タイトルのフォントを変え、紙面に変化をもたせる、内容が一目で分かるタイトルを付けるなどの点に留意し、広報紙を製作しています。

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

### <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/>

また、架空請求に係る最新の報道発表資料もご確認ください。

「「アマゾン」を名乗る架空請求事業者にご注意ください」

<http://www.metro.tokyo.jp/tosei/hodohappyo/press/2017/11/14/03.html>

#### <消費生活> ヒヤリハットリーフレットの入手方法について

新聞で「高齢者の家庭内事故防止見守りガイド」ヒヤリハットレポート No.14 の記事を見て、近くの銭湯や高齢者施設に行ってみたが置いていなかった。ヒヤリハットレポート No.14 を読みたいので、入手方法を教えてほしい。

##### 【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。ヒヤリハットレポートにつきましては、都庁第一本庁舎 3 階の都民情報ルームや東京都消費生活総合センターで常時配布しております。

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

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

#### <私立学校> 特別奨学金について

授業料の無償化が今年から始まったと聞いたが、どのような制度なのか。

##### 【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。

#### <私立学校> 私立中学校に通う生徒への保護者負担軽減について

私立中学校に通う生徒への補助が新たに始まったと聞いたが、どのような制度なのか。

##### 【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。

都内の私立小中学校等に通う児童・生徒で保護者の区市町村民税所得割額 102,300 円未満の世帯（世帯年収約 400 万円未満が目安）に対し、年額 10 万円の支援（学校が代理受領し、授業料が減額されます。）を行いつつ、併せて、文部科学省が実施する調査に協力していただくもので、今年度から新たに始まった制度です。

#### <私立学校> 私立学校におけるセクハラ・パワハラ等の相談を受ける窓口について

東京都では、私立学校内で生徒からハラスメント等の相談を受ける窓口や対策委員会を学校内に設置するよう指導しているか。学校の不当不法な行為に泣き寝入りしている生徒がいるという話を多く聞く。そのような生徒のためにも学校内にそのような窓口を設置することを促進したほうが良いと思う。

#### 【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。

学校内でのハラスメント等、教職員の問題行為については、対策組織の設置や研修の実施等、それぞれの私立学校の判断に基づく対応がなされています。

都は、各私立学校に対し必要な情報提供を行うなど、各学校の取組を支援しています。

#### <文化振興> 2018 都民芸術フェスティバルのパンフレット配布予定について

前売券の販売開始日が「11 月 8 日」であるにもかかわらず、広報東京都 11 月号で、「各公演の詳細は、パンフレット（都庁案内所ほかで 12 月上旬より配布予定）で。」と明記されていた。12 月のパンフレットを入手してからの申込みでは、チケットは既に売り切れている可能性もある。今の時代、ホームページからチケットを入手するのが主流ではあるが、高齢者等、全ての人達がインターネットを使用できる環境ではない。パンフレットの配布時期については、チケットの前売開始前に配布して、購入が不公平にならないように検討してほしい。

#### 【対応】

貴重なご意見をありがとうございます。広報東京都の掲載記事は、紙面の制約により、問合せ先等の最低限の情報となっており、詳細につきましてはホームページやパンフレット等で御案内しております。来年度以降に発行するパンフレット等の広報物につきましては、公演情報等の御案内時期を早めるよう、内容及び配布時期を検討していきます。

<文化振興> 東京芸術劇場の割引チケットに関する対応について

小学生の子供用に高校生以下の割引チケットを購入した。当日、引換券を忘れたため、入口で再発行を求めたところ、年齢を確認できるものを見せてほしいといわれた。どうみても小学生の相手に身分証の提示を求めるのは、おかしなルールではないか。

【対応】

このたびは、東京芸術劇場のチケットの運用に関するご意見をいただき、誠にありがとうございます。

割引チケットについては、割引料金の適用が適正かどうかを確認するため、公演当日、当該チケットで入場される方に対し、ご自身が割引適用対象であることがわかる証明書のご提示をお願いしております。

お客様の状況に応じて、ご理解を得られるような丁寧な説明・対応を心がけてまいります。ご不便をおかけしますが、何卒ご協力いただけますようお願い申し上げます。