

## 都市整備局へ寄せられた都民の声(平成28年11月)

(単位:件)

提言	意見	苦情	要望	相談	問合せ	その他	合計
0	37	10	21	4	102	3	177

※上記区分の定義

**提言:** 政策の未実施や不十分さ等について、新たな政策の実施や既存の政策の改善策を提示し、その実施を求めるもの。

**意見:** 政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等を申し立てるもの。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や指針の助言、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対応事例

#### ▶(都民の声)都営住宅の減免申請について

減免申請について申請をしたところ必要な書類が一枚足りず、使用料が上がってしまった。再申請することは出来ないのでしょうか。

(対応)減免申請について、遑って使用料を減免することはできませんが、再度申請をしていただくことは可能です。不足していた書類の確認等を含めて、減免申請を受け付けている東京都住宅供給公社のお客センターにお問い合わせくださいますようお願い申し上げます。

#### ▶(都民の声)都営住宅の保証金の清算について

都営住宅を退去して地方に転居したのですが、保証金の清算について、現在住んでいるところの郵便局でお支払いすることは可能ですか。

(対応)都税や放置違反金などの東京都公金を納付できる金融機関は決められており、ゆうちょ銀行の場合、東京都内、関東各県及び山梨県に所在するゆうちょ銀行及び郵便局に限られております。ゆうちょ銀行以外では、現在お住まいの地域の地方銀行などでお支払いいただけます。納付可能な金融機関については、清算通知に一覧表が同封されております。そのほかに、東京都会計管理局のホームページでも紹介しておりますのでご確認くださいようお願い申し上げます。

#### ▶(都民の声)マンション販売業者からの迷惑勧誘電話について

マンション売買の執拗な勧誘電話が多くて迷惑だ。不動産の電話営業を禁止してほしい。

(対応)当課では、宅地建物取引業者の不動産取引に係る勧誘に対して、明確にお断りになっているにもかかわらず、当該業者が執拗に勧誘を行っている事実が確認できた場合に、対象業者に対して連絡しております。

現行法上、電話勧誘を一律に禁止することはできませんが、執拗な迷惑勧誘行為については行政指導・行政処分の対象になります。今後、都知事免許の宅地建物取引業者からの執拗な勧誘がございましたら、当課より業者に連絡を入れますので、勧誘を行っている宅地建物取引業者の情報(業者名、担当者の氏名、発信元の電話番号等)、勧誘があった日時、勧誘を受けられる〇〇様のお電話番号(メールに表記されている〇〇〇-の番号でよろしいでしょうか)、当該勧誘の内容、〇〇様が当該勧誘に対し具体的にどのようにお断りになっていたか等、可能な範囲で構いませんので、詳しい内容を改めて当課までご連絡いただければ幸いです。よろしく願いいたします。

#### ▶(都民の声)定期調査検査報告制度に係るパンフレットについて

定期報告のパンフレットを30部送付してほしい。

(対応)日頃より東京都の定期調査検査報告制度の運用にご理解とご協力をいただき、ありがとうございます。

ご請求のありましたパンフレットですが、以下のサイトからダウンロードし入手することができますので、ご案内いたします。

[http://www.toshiseibi.metro.tokyo.jp/kenchiku/chousa-houkoku/ch\\_2\\_09.pdf](http://www.toshiseibi.metro.tokyo.jp/kenchiku/chousa-houkoku/ch_2_09.pdf)

なお、ご不明な点等がございましたら、ご連絡いただければ幸いです。