
東京消防庁に寄せられた都民の声（平成29年3月分）

◆ 受付件数（速報値）と区分

相談	意見	要望	苦情	感謝	問合せ	情報	その他	合計
75	39	84	61	200	132	18	11	620

※ 上記区分の定義

相談…消防に関する困りごとについて、判断の指針や助言を求めるもの。

意見…消防行政施策等に対する賛否、感想、提案など。

要望…消防に関する行政施策の実現を望むもの。

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。

感謝…消防行政施策等に対して感謝の意を表してきたもの。

問合せ…知りたい内容を明示して尋ねるもの。（施設所在地、手続き等）

情報…消防業務に関して提供された情報。

◆ 寄せられた都民の声と対応事例

➤ 消防職員を名乗る不審な電話について 【問合せ】

（都民の声）消防署の職員と名乗る者から一人暮らしの調査をしているので家族構成を教えてくださいとの電話が非通知でありました。消防署からの電話で非通知はおかしいと思ったので、実際的人数とは違う「5人です。」と答えたところ、電話が切断された。一人暮らしと答えたら、もっと突っ込んでおれおれ詐欺のようなことになったと思う。現在、消防署ではこのような電話調査をしていますか。

（回答）消防署でそのような電話調査はしておらず、非通知で電話をかけることもありません。電話をかける際は、消防署名と個人名を名乗るようマナーを徹底しております。また、いきなり電話を切ることもございません。情報提供ありがとうございます。今後、その様な電話がありましたら、警察への通報や消防署に情報提供をお願いします。

➤ 救急活動について 【感謝】

（都民の声）駅で倒れ心肺停止状態のところを救助していただきました。救急隊のすばらしい救命活動によりカテーテル手術を受けることができ奇跡的に全面的に回復し、故郷に帰ることができました。現在は仕事に励んでおります。本当にありがとうございました。今後は再び頂いた命を大切に人生を歩いていく所存です。
