

東京消防庁に寄せられた都民の声（令和元年10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
96	85	111	189	210	169	22	38	920

※ 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

➤ ガソリンの購入について【問合せ】

（都民の声） ガソリンスタンドで携行缶にガソリンを入れてもらおうとしたところ、使用目的、名前、運転免許証の確認をされたのですが、これは何が目的ですか？

（回答） 令和元年7月京都市において発生した爆発火災を受けて、ガソリンスタンド事業所に
対し、ガソリンの容器への詰め替え販売を行う場合、身分証の確認、使用目的の問いかけ、販売記録の作成についてのご協力をお願いをしております。（令和元年10月現在、総務省消防庁はガソリン容器への詰め替え販売における本人確認等の義務化について検討中です。）

➤ 救急搬送に対する感謝【感謝】

（都民の声） 救急車で病院に搬送していただいた者の息子です。迅速丁寧に母を病院まで送り届けて下さいまして、本当にありがとうございました。救急隊の方々の洗練されたお仕事ぶり、母への優しいお声がけなど、全てにおいてただただ感謝をしております。

本来ならお世話になった救急隊の方々お一人おひとりにお会いして、直接お礼の言葉を言いたいくらい感謝の気持ちに溢れているのですが、お仕事へのご迷惑が掛かってしまうことを考え、非常に簡易的ではありますが、メールにて連絡をさせていただきました。稚拙な文章で大変申し訳ありませんが、皆様本当にありがとうございました。

（回答） ご丁寧なメールをいただき、御礼申し上げます。職員一同、大変励みになります。メールの内容は、当日の救急隊に責任を持って伝えさせていただきます。今後も消防行政にご理解ご協力をお願いいたします。