

東京消防庁に寄せられた都民の声（令和2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
91	44	88	64	199	116	24	15	641

※ 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

➤ 【相談】

（都民の声）広報東京都を見て電話しました。コンセント差込口の火災写真が載っていますが、どうするとこのような状況になるのですか。

（回答）コンセント差込口に電気製品等のコンセントプラグを差した状態でほこり等がたまるとトラッキング現象による火災が起こる場合があります。ほこりがたまる前に、こまめに掃除してください。

➤ 【感謝】

（都民の声）昨晚病院へ救急搬送されたものです。コロナウィルスで世間が大変な中お騒がせして申し訳ございませんでした。医療関係者の方々にも大変恐縮で感謝しております。本当にありがとうございました。

（回答）平素より消防行政にご理解ご協力いただき、ありがとうございます。

この度は、ご連絡いただきありがとうございました。職員一同、大変励みになります。どうぞお大事になさってください。