

## 住宅政策本部へ寄せられた都民の声(令和元年12月)

(単位:件)

提言	意見	苦情	要望	問合せ	相談	その他	合計
0	7	10	5	27	9	5	63

### ※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。

### 寄せられた都民の声と対応事例

#### ▶(都民の声) 宅建業者の営業について

賃貸している建物の屋根にあるテレビアンテナが倒れそうになっていたので、管理会社に電話したところ、手配中であると言われ、電話を切られました。しかし、数カ月たっても補修がされていません。会社の対応が遅いことなどについて、行政指導をお願いします。

#### ▶(対応)

日頃より都政にご協力いただきありがとうございます。

住宅政策本部住宅企画部不動産課では、過去5年以内の宅地建物取引において、宅地建物取引業法上の問題点が確認できた場合に、東京都知事免許の宅地建物取引業者や都内の物件に係る宅地建物取引業務を行った宅地建物取引業者に対して、必要な調査を行い、行政指導等の監督業務を行っております。

今回、ご相談いただいたテレビアンテナの補修は建物管理業務であり、宅地建物取引業法の対象外であることから、当課には当該行為に対する指導監督権限がございません。

なお、建物管理業務に係る一般的なご相談については、当課の賃貸ホットラインで電話と窓口にて受け付けております。

#### ●賃貸ホットライン

新宿区西新宿2-8-1 都庁第2本庁舎3階北側

電話相談:03-5320-4958

(受付時間 平日9:00~17:30 ※12:00~13:00もご相談を承っております。)

面談相談:当日受付

(受付時間 平日9:00~11:00 13:00~16:00)