

苦情処理事案の分析

(Cyber 税理士連盟の 4 名の税理士による開示請求に基づく「苦情処理整理票」の分析)

(平成 21 年 8 月 15 日)

苦情処理事案の対象：東京国税局・納税者支援調整官 平成 19 年 7 月～平成 20 年 6 月

1. 件数

本事務年度は 301 件であるが、納税者支援調整官制度がスタートした平成 13 年 7 月から各年度の件数は 300 件から 350 件くらいで推移している。

2. 申立人

本年度は税理士の申立が増加しており 25 件 (8%) 見られた。ここ数年度は数件である。なお、過去にはクレーマー的苦情申立人が見受けられたが、本年度は見当たらない。

3. 申立形態

申立の 85% (257 件) が電話によるものであり、面談によるものが 13% (40 件) である。

4. 対象税目

所得税及び資産税に関するものが 50% 強 (158 件) で、確定申告に関する苦情が多く見られる。

また、徴収・管理に対する苦情が 20% (63 件) となっていることも特徴的である。なお、これまでにはなかった e-tax に関する苦情が数件出てきている。

5. 苦情の分類

税務職員の対応（電話・相談・指導・調査・納税・徴収における言葉づかい、不親切、権力的言動など）に関する苦情が 66% (199 件) を占め、その内、調査時に対するものが 29% (58 件) となっており、これは苦情全体の 19% を占めている。

また、本年度においては、徴収における職員の対応に関する苦情が増加している。

6. 接触形態

電話での話し合いにより終結したものが 87% (262 件) となっており、来署が 10% (30 件)、訪問は 9 件となっている。

7. 処理てん末

苦情に対して口頭により謝罪したものが約 32% (96 件) あるが、文書によるものはない。ただし、口頭による謝罪は、「申立が事実であるとすれば申し訳ない」というものも含まれている。なお、申立人が納得しなかった事例が、約 27% (83 件) に及んでいる。

苦情事案整理票(納税者支援調整官整理用)

<課税総括課・局納税者支援調整官>

受付日時	平成19年09月11日	時間	13時00分～13時10分	担当官	阿部	整理番号	19-032	
事案の概要: 当支店と取引のない納税者について調査協力要請するのはおかしい					主旨課等	課税総括課		
申出人	住所				形態	電話		
	氏名	[REDACTED]	TEL	[REDACTED]	メールアドレス			
苦情の内容	(本日、電話により次の苦情等の申出があった。)							
	1 本日、国税局の課税第一部の資料調査課の職員2名が来店した。							
	2 銀行調査証に示された納税者と当店は取引がないため、その旨申し伝えたところ、全店分で検索して口座の有無を確認してくれとの申入れがあった。							
	3 本来であれば金店照会は本店が対応する業務であるが、調査に協力するとの趣旨でCIFカードを打ち出したところ、今度は各口座の残高を調べてくれなどと要請された。							
	4 当要請は断ったが、職員は、調べられなければ端末の画面を見せてくれるだけでもいい、他店では協力してくれるなどと申し述べ、依然として調査を継続しようとしている。							
	5 もちろん税務調査には協力するし、質問に対しても真しにお答えするが、ここまで強硬に調査を進めようとする職員は初めてだ。当店の対応に問題があるのかどうか確認したい。							
受理報告	局長		税務部長		税務部次長		税務課長	
確認先	課税第一部資料調査第一課				確認日時	09月11日	13時40分	
確認調査	1 本日、担当主査と実査官が申出のあった銀行に臨場した。 2 ただいま、当課より担当者に連絡したが、すでに支店を退去した後であった。							
	確認報告	局長		税務部長		税務部次長		税務課長
処理てん末	日時	対応者	処理(回答)内容					
	19/09/11 13:00～ 13:10	阿部支援官	以下のことを申し伝えて了承を得た。 1 税務調査は、銀行調査も含めて、調査対象者のご理解とご協力を得て進めていくことが基本である。 2 申出の内容は関係課に伝え、関係課より、調査に伺っている職員に確認の連絡をさせることとする。					
	19/09/11 13:40	阿部支援官	課一料調一課に申出の内容を伝え、申出人への対応を依頼した。					
処理完結日(平成19年09月11日)								
再発防止策の検討								
処理報告	局長		税務部長		税務部次長		税務課長	
特記事項							派遣監督評価 官室への連絡	否
							税務相談室 への回付月日	

苦情事案整理票(納税者支援調整官整理用)

<麹町署・局納税者支援調整官>

受付日時	平成19年11月08日	時間	09時30分～09時51分	担当官	渡邊	整理番号	19-058	
事案の概要: 任意調査でありながら強制調査のような扱いを受けた。					主管課等	法人課税課		
申出人	住所	麹町署管内			形態	電話		
	氏名	[REDACTED]	TEL	[REDACTED]	メールアドレス			
(本日、電話により次の苦情等の申出があった。)								
苦情の内容	昨日から麹町署法人課税第13部門の[REDACTED]上席調査官及び[REDACTED]調査官による税務調査を受けている。帳簿等の確認において、調査担当者の調査の仕方が非常に強引で、強制調査のようなやり方であり、違法な調査ではないか。							
	① 調査に当たって、[REDACTED]調査官は身分証を呈示したが、[REDACTED]上席は名刺を出しただけであった。任意調査であるとの説明もなかった。							
	② 経理財務部の部屋のキャビネットを空けさせ、調査の目的も言わず保管してある書類を持っていったり、中身も確認しないで全部持ってくるように指示したりした。							
	③ 金庫を開けさせて金庫内の書類を全部持ってくるよう指示した。等々 通常は、調査項目を提示した上で必要書類を提出させるものであると思っているが、今回の調査はあまりに強引である。							
	違法な調査であるならば何らかの措置を講じたいと思っているが、国税局はこのような調査を指示しているのか。 調査継続中であり、調査に支障があつてはいけないと思い、調査担当者に言っていないが、最終的には担当者に申し立てようと思っている。							
	受理報告	局長	[REDACTED]	総務部長	[REDACTED]	総務部次長	[REDACTED]	総務課長
	確認調査	確認先	麹町派遣納税者支援調整官			確認日時	11月08日	11時40分
		申出人は、[REDACTED]平成16年の調査時においても担当職員の発言に対して苦情申立てを行っている。						
処理てん末	対応者	処理(回答)内容						
19.11.08 9:30～9:51	渡邊支援官	<p>検察の令状を用いての調査と違い、署における税務調査は任意であり納税者の理解と協力を得て行われている。強制調査と受け止められる行為等があったとすれば申し訳ない。</p> <p>現在も調査継続中であり、疑問に思う点は調査担当者に申し入れ、納得して上で調査に協力いただくよう伝えた。</p> <p>また、本日の申し出内容については、関係課を通じて麹町署に伝え、是正すべき点について検討させたい旨を説明し、了解を得た。</p> <p>麹町署派遣納税者支援調整官を通じ申し出内容を麹町署に伝えた。</p>						
処理完結日(平成19年11月08日)								
再発防止策の検討								
処理報告	局長	[REDACTED]	総務部長	[REDACTED]	総務部次長	[REDACTED]	総務課長	
特記事項							派遣監督評価官室への連絡	否
							税務相談室への回付月日	

苦情事案整理票(納税者支援調整官整理用)

<千葉西署・局納税者支援調整官>

受付日時	平成19年11月16日	時間	09時11分～09時24分	担当官	田中	整理番号	19-062		
事案の概要: 相続税調査の進め方について納得できない。					主管課等	資産課税課			
申出人	住所				形態	電話			
	氏名	税理士	TEL		メールアドレス				
苦情の内容	(本日、電話により次の苦情等の申出があった。) <ol style="list-style-type: none"> 千葉西税務署資産課税部門の相続税調査(担当者: [REDACTED])を受けているが、調査の進め方について納得できない。 調査結果を署から提示されたが、疑問があったので署に行って説明したが、「ならば、調査をやり直す。再度自宅に伺うので日程をとってもらいたい。」と言われた。 争点(配偶者の金融資産の帰属)がはっきりしており、また臨宅初日、納税者から聴取書もとっていて、いまさら何を調査するのかわからない。確認事項があれば自分に言ってもらえば済むことである。 最初の臨宅調査は、自分ではなく事務所の担当者が立ち会ったが、その際、事務所の担当者が修正するようなニュアンスを発言したらしく、[REDACTED]調査官は修正するという認識で調査を進めていたような節があるのではないか。 事実関係はわかっているのに、質問検査権をかざして同じことを何度も質問するというやり方は、納税者を言いくるめるようなやり方で納得できない。私は納税者が調査段階で言っていることについては否定はしていない。 調査担当者の[REDACTED]さんとは感情的になってしまっており、話はできないと思う。 被相続人:[REDACTED]、[REDACTED]、住所:[REDACTED] 								
	受理報告	局長	総務部長	総務部次長	総務課長				
	確認調査	確認先				確認日時	月日	時分	
	確認報告	局長	総務部長	総務部次長	総務課長				
	処理でん末	日時 19.11.16 9:11～ 9:24	対応者 田中支援官	処理(回答)内容 <p>1 調査では、必要があれば何度でもお邪魔して、納税者からお話しを聞くことがある。</p> <p>2 個別事案の話しなので、最終的には調査担当者の説明をよく聞いてもらうこととなるが、感情的なもつれでお話しできないということであれば、上司から連絡させることも可能である。</p> <p>3 納得ができない場合は異議申し立てという制度もあるが、調査は納税者及び税理士の協力が不可欠であることもご理解いただきたい。</p> <p>4 申し出内容は千葉東署に伝え、署から連絡させる。</p> <p>以上、申し伝えたところ了解が得られた。</p> <p>申し出内容は千葉東署派遣支援官を通じて千葉西署に伝えた。</p>					
		処理完結日(平成19年11月16日)							
		再発防止策の検討							
		処理報告	局長	総務部長	総務部次長	総務課長			
特記事項							派遣監督評価 官室への連絡	否	
						税務相談室 への回付月日			

苦情事案整理票(納税者支援調整官整理用)

<渋谷署・渋谷署派遣納税者支援調整官>

受付日時	平成20年05月29日	時間	15時27分～16時10分	担当官	渋川	整理番号	19-010	
事案の概要: 差押えた預金を税金に充てなかつたのは、税務署の怠慢である。					主管課等	徴収部門		
申出人	住所				形態	電話		
	氏名		TEL		メールアドレス			
苦情の内容	<p>(本日、電話により次の苦情等の申出があった。)</p> <p>1 消費税未納分60万円について、昨年11月28日に普通預金50万円の差押処分を受けた。</p> <p>2 翌日、税務署に行って、[REDACTED]の治療費が必要なので、預金差押の解除をするよう申し入れたが、聞き入れてもらえない、あきらめて帰った。</p> <p>3 2～3日前に未納分を催促する文書が届いたが、未納の内訳を見たら80万円のままだった。普通預金は現金と同じなので、差押えを受けた時点で当然税金に充てていると思っていた。</p> <p>4 税務署は、普通預金を差押えてから半年間放置し、未納分80万円に延滞税をつけている。これでは、サラ金と同じである。</p> <p>5 仮に、普通預金の差押が、不動産の差押えと同じで、直ちに税金に充てないということであれば、その仕組みは事前に説明すべきである。延滞税を少なくするのが税のプロではないか。差押えてからの延滞税には納得がいかない。</p> <p>6 原宿警察から都庁の行政苦情110番に電話するようアドバイスを受け、電話したところ、まずは、税務署に連絡するよう、また、納得がいかなければ、再度連絡するよう言われている。</p>							
受理報告	局長	総務部長	総務部次長	総務課長				
確認先	徴収部門			確認日時	05月29日	16時50分		
確認調査	<p>1 申出人は、消費税等の未納分が72万1千円（差押時点では8万9千円）ある。</p> <p>2 徴収部門の担当者は、19年9月18日に申出人宅を臨場し、翌月中旬まで納付を待つこととした。</p> <p>3 担当者は、19年11月28日付で申出人名義普通預金512,682円を差押えた。</p> <p>4 申出人は、翌日、担当者と会い、差押解除を要求したが、担当者から、解除するためには、全額納付するか、他の財産を担保として提供することが必要である旨説明を受けている。</p>							
確認報告	局長	総務部長	総務部次長	総務課長				
処理てん末	日時	対応者	処理（回答）内容					
	5/29 15:27～ 16:10	派遣支援官	<p>以下のことを申し伝えたところ、了承を得た。</p> <p>1 普通預金の差押については、不動産の差押と同様に取り立て（換価手続き）をする必要があること。</p> <p>2 納付相談において説明不足があったとすれば、申し訳ないことをした。</p> <p>3 申出の内容については、確実に渋谷税務署に伝え、事実関係及び法律手続きを確認させた上で、責任者から連絡させる。</p>					
	5/29 16:30	派遣支援官	渋谷署総務課長に申出内容を伝え、対応方を依頼した。					
処理完結日（平成20年05月29日）								
再発防止策の検討								
特記事項	処理報告	局長	総務部長	総務部次長	総務課長			
						派遣監督評価官室への連絡	否	
						税務相談室への回付月日		

苦情事案整理票(納税者支援調整官整理用)

<東村山署・立川署派遣納税者支援調整官>

受付日時	平成19年07月05日	時間	09時43分～09時55分	担当官	その他	整理番号	19-001		
事案の概要: 審査請求したところ、署は更正処分を取り消したが、また調査するという。				主管課等	個人課税部門				
申出人	住所				形態	電話			
	氏名	[REDACTED](税理士)	TEL	[REDACTED]	メールアドレス				
(本日、電話により次の苦情等の申出があった。)									
苦情の内容	1 署の調査を受け、納税者が会社（同族会社）に支払っている不動産管理料について、所得税法157条《同族会社等の行為又は計算の否認等》により否認され、800万円を支払うという、多額の所得税の更正処分を受けた。								
	2 更正通知は、税理士にとって確定申告で忙しい3月に来た。								
	3 審査請求をしたところ、6月に「審査請求を取り下してくれ。」と電話で言われ、納税者あてに更正の取消通知書が送られてきた。								
	4 認められてよかったですと喜んでいたところ、7/2に調査担当者が来て、また、調査するという。こんなことがあるのか。何とかして欲しい。行為計算否認や一度更正を取り消してやり直すなどと聞いたことがない。								
	5 調査が長く、精神的苦痛で私自身まいっている。1月に胃炎を起こしている。								
	受理報告 局長 [REDACTED] 総務部長 [REDACTED] 総務部次長 [REDACTED] 総務課長 [REDACTED]								
確認調査	確認先				確認日時	月日	時分		
確認報告 局長 [REDACTED] 総務部長 [REDACTED] 総務部次長 [REDACTED] 総務課長 [REDACTED]									
処理てん末	日時 19.7.5 9:43～ 9:55	対応者 西川支援官	処理(回答)内容 以下のことを申し伝えたところ、了解を得た。 1 支援官は、個別の調査内容や指摘事項についてコメントする立場にないことをご理解いただきたい。 2 申出は署に伝え、担当者から申出人に、一度説明するよう依頼したい。 3 ただし、申出を伝えた結果、署がどのような調査をするかについては、支援官として何も言えないことを了解いただきたい。						
	処理完結日(平成19年07月05日)								
	再発防止策の検討								
	処理報告 局長 [REDACTED] 総務部長 [REDACTED] 総務部次長 [REDACTED] 総務課長 [REDACTED]								
	特記事項						派遣監督評価 官室への連絡	否	
							税務相談室 への回付月日		

苦情事案整理票(納税者支援調整官整理用)

<松戸署・松戸署派遣納税者支援調整官>

受付日時	平成19年11月19日	時間	11時05分～12時15分	担当官	山内	整理番号	19-004	
事案の概要: 調査過程における担当者及び担当統括官の高圧的・威圧的な言動等を認めろ。				主管課等	個人課税部門			
申出人	住所				形態	面接(応答外)		
	氏名		TEL		メールアドレス			
苦情の内容	(本日、面接により次の苦情等の申出があった。)							
	1 調査時、担当者から「妻の預金通帳を出せ」など12項目の高圧的・威圧的な言動等があり、強制的な調査が4時過ぎまで続いた。そのことを妻に話したところ、妻も精神的な苦痛を受けた。							
	2 面接時、担当統括官から担当者の威圧的な言動等に関する事実関係を否定されただけでなく、録音に対する抗議があり、また、「徹底的に調査をする」との発言があり、非常に威圧的な態度であった。							
	3 調査時、12年分は前回調査を受けているにもかかわらず、担当統括官から「何度でも調査できる」などと言われ、ショックを受けた。前回調査を否定したので、不安感が生まれた。							
	4 調査時、資料のコピーは渡すことはできないと何度も説明しているにもかかわらず、職員数名で書き写し作業を行っているときに、担当者から「だからコピーしてくれればいいのに」との発言があったので、質問と説明を求めたが無視された。							
	5 調査時、担当統括官から、妻の口座への振込入金について口座が私ものであるとの前提で質問された。妻の口座を疑って調査したことは問題であり、精神的苦痛を受けたので、謝罪と説明を求めたが、留保されてしまった。							
受理報告	局長		総務部長		税務部次長		総務課長	
確認先	松戸署個人課税7部門			確認日時	11月19日	時分		
確認調査	<ul style="list-style-type: none"> 1については、担当者の不規則発言等の事実は認められず、前任の支援官からその旨を再三説明したが、申出人の了承は得られなかった。 2については、担当統括官から録音に対する抗議と調査への協力依頼をした事実はあった。 3については、担当統括官の威圧的な言動等があったとの事実は認められなかった。 4については、当日、その場にいた担当統括官が不適切な発言だったとして謝罪した事実があった。 5については、調査を中断し、事実関係を確認後、担当統括官が勘違いし質問してしまったことについての説明及び謝罪した事実があった。 							
	確認報告	局長		総務部長		税務部次長		総務課長
	処理てん末	日時	対応者	処理(回答)内容				
		19.11.19 11:05～ 12:15	山内支援官	<ul style="list-style-type: none"> 申出人及び関与税理士と面談し、上記の確認調査欄の内容に基づき説明したが、4及び5については、再度、事実関係を確認してほしい旨及びその結果を受けて今後の対応を考える旨の発言があり、了承を得られなかった。 				
		19.11.30 10:00～ 11:20	山内支援官	<ul style="list-style-type: none"> 申出人及び関与税理士と面談し、4及び5について確認調査欄の内容に基づく説明及び一般論として質問検査権の実施細目は税務職員の合理的な選択に委ねられている旨を説明したが、5について「事実に反することを前提とした質問は、質問検査権に違反するのではないか」などの発言があり、署の見解を聞きたい旨の申出があった。 				
		20.1.16 10:05～ 11:00	山内支援官	<ul style="list-style-type: none"> 申出人及び関与税理士と面談し、署としては、当日、担当統括官が謝罪しており、何ら問題はなかったと認識している旨を説明したが、「違法な反面調査である」などの発言があり、了承は得られなかった。 なお、支援官としてこれ以上の調整はできない旨を説明したところ、その点については了承を得られた。 				
処理完結日(平成20年01月16日)								
再発防止策の検討								
特記事項	処理報告	局長	総務部長	税務部次長	総務課長			
	関与税理士から「税務運営方針に沿った対応をするよう研修すべきではないか」、「支援官制度に期待していたが、支援官は韓国の納税者保護官のように調査の中止命令などの強い権限がないことが分かり、少しがっかりした。もっと権限を付与されるような制度に改正すべきではないか。」との発言があり、そのような意見があったということを関係部課へ申し伝える旨説明した。					派遣監督評価官室への連絡	否	
						税務相談室への回付月日		

苦情事案整理票(納税者支援調整官整理用)

<個人課税課・局納税者支援調整官>

受付日時	平成19年10月15日	時間	11時06分～11時12分	担当官	渡邊	整理番号	19-044
事案の概要: 無予告調査において、納税者が税理士に連絡をしようとしたら担当職員が暗に税理士を関与させないような発言をした。					主管課等	個人課税課	
申出人	住所	不明			形態	電話	
	氏名	税理士(匿名)	TEL		メールアドレス		
苦情の内容	(本日、電話により次の苦情等の申出があった。)						
	現在、関与先(個人経営)が現金商売でもないのに事前予告なしの税務調査を受けている。 調査着手時に、関与先経営者が税理士に連絡を取ろうとした際に、担当職員が税理士を呼ぶとお金かかる等の、税理士を関与させないような発言をした。						
	無予告調査についても問題があると思っているが、暗に税理士を関与させないような担当職員の発言は問題である。この発言は、①税理士法に抵触、②税務職員の職権乱用、③税理士業務妨害、④納税者の権利の侵害などの可能性がある。						
	担当職員に対して、上記の申し出を行ったところ、一応の謝罪を受けたが、局として署の税務調査時にこのような発言をする職員がいることを把握してもらいため電話した。						
	調査継続中であるため、現時点での発言等について問題とするつもりはない。調査が終了するときまで対応は保留する。						
	必要があれば再度連絡する。						
確認調査	受理報告	局長	総務部長	総務部次長	総務課長		
	確認先				確認日時	月日	時分
処理てん末	確認報告	局長	総務部長	総務部次長	総務課長		
	日時	対応者	処理(回答)内容				
19.10.15 11:06～ 11:12	渡邊支援官	職員が不適切な発言をしたことについて謝罪した。 今後同様なことを繰り返さないためにも、署、部門、担当者名等をお尋ねし、注意喚起したい旨を伝えるも調査継続中を理由に明らかにせず。また、申出人(税理士)の氏名についても同様に尋ねたが同様の回答であった。 本件について、再度連絡があるまで静観する。 署及び担当部門等が不明であるため対応不能であるが、個人事業者に対する調査であるとのことであるので、個人課税課に対して情報提供する。					
処理完結日(平成19年10月15日)							
再発防止策の検討							
特記事項						派遣監督評価官室への連絡	否
						税務相談室への回付月日	

苦情事案整理票(納税者支援調整官整理用)

<市川署・局納税者支援調整官>

受付日時	平成20年02月18日			時間	09時35分～10時05分		担当官	前田	整理番号 19-121	
事案の概要: 昨年8月から税務調査を受けているが、担当者の言動及び態度に不満がある。							主管課等	個人課税課		
申出人	住所	市川署管内					形態	電話		
	氏名				TEL			メールアドレス		
苦情の内容	(本日、電話により次の苦情等の申出があつた。)									
	1 浦安市で医院を開業しているが、昨年の8月から半年間、市川署個人課税の[]より税務調査を受けている。									
	2 自分も医者であることから、なかなか時間が取れずに迷惑を掛けっていたので、税理士も同席の上で時間を有効に使いたいと申出たところ、担当者はそれはできないと言ってきた。よって、これまでには昼休みなどの時間を使って対応させて頂いていた。									
	3 ここまで調査においても担当者は自分の主張を繰り返しており、当方の話を聞こうともしない。									
	4 永井統括官が担当者との間に入り、税理士も同席して会うことができたが、冒頭、何故このような形で会わなければならぬのか、と[]側が不満を申し述べ途中退席したので、調査は行われなかつた。これには税理士も何を考えているのか理解に苦しむと不満を露にしていた。									
	5 調査の進展も見られず、調査方法に不満があるし、反面調査の方法についても不信感がある。担当者の変更も永井統括官には申出ており、連絡を頂けることになっているが、返事がこない。 納税者支援調整官制度があることを知人から教えてもらい苦情を言いたくて連絡した。									
受理報告	局長		総務部長		税務部次長		総務課長			
確認先						確認日時	月日	時分		
確認調査										
確認報告	局長		総務部長		税務部次長		総務課長			
処理てん末	日時	対応者	処理(回答)内容							
	20/02/18 9:35～ 10:05	前田支援官	以下のことを申し伝えて了承を得た。 1 個別の事案の中身については、支援官としてコメントは控えさせて顶くが、職員の態度等について至らない点があり、不満をお持ちであれば申し訳ない。職員へは、納税者の視点に立って、親切・丁寧な対応に心掛けるよう指導しているところであり、申出の件について市川税務署に伝えることとする。 2 調査については、効率的な調査となるよう納税者の方のご理解、ご協力も欠かせないことであるので、よろしくお願いしたい。 3 確定申告も始まり税務署も超繁忙期に入ったことから、ご連絡に時間を頂くことについては、ご理解頂きたい。							
	前田支援官	個人課税課及び市川署(松戸署派遣支援官経由)に申出の内容を伝えた。								
処理完結日(平成20年02月18日)										
再発防止策の検討										
処理報告	局長		総務部長		税務部次長		総務課長			
特記事項									派遣監督評議会室への連絡	否
									税務相談室への回付月日	

苦情事案整理票(納稅者支援調整官整理用)

<横須賀署・局納稅者支援調整官>

受付日時	平成20年04月22日	時間	14時18分～14時42分	担当官	前田	整理番号	19-179	
事案の概要: 主宰法人の税務調査を受けたが、調査担当者の態度があまりにも酷い。税務職員である前に社会人として如何なものか。					主管課等	法人課税課		
申出人	住所	横須賀税務署管内			形態	電話		
	氏名	[REDACTED]	TEL	[REDACTED]	メールアドレス			
苦情の内容	(本日、電話により次の苦情等の申出があった。)							
	1 昨日、本日と横須賀署の[REDACTED]さんと[REDACTED]さんから法人税の調査を受けていたが、あまりにも態度が酷いので、対応できないと申出て調査を止めて帰つてもらった。							
	2 自分としては忙しいなかでも、調査に協力しているつもりであったが、初日からいきなりタバコを吸つて、何につけても上目線でことを行つていた。							
	3 証憑類を見るのはいいが、一言あって然るべきではないか。自分が不在の時も勝手に書類を見て、調査を進めているのも如何なものかと思う。							
	4 「いい加減にして欲しい」と苦情を申出たところ、謝罪はあったが、その後の態度は、誰が見てもふて腐れてやっているのは明らかな態度であった。							
	5 「止めて帰つてくれ」と申出たが、それだけでは自分が納得していないので責任者からの謝罪を求める。署の出方によつては弁護士や知人の市議会議員にも報告するつもりである。							
	6 今回の調査についても昨日と本日で終了したと考えている。違う・継続するというのであれば説明も欲しいし、担当者を変えて欲しい。いずれにしても本日中に自分の携帯電話に連絡を頂きたい。							
受理報告	局長	[REDACTED]	総務部長	[REDACTED]	税務部次長	[REDACTED]	税務課長	[REDACTED]
確認調査	確認先				確認日時	月日	時分	
確認報告	局長	[REDACTED]	総務部長	[REDACTED]	税務部次長	[REDACTED]	税務課長	[REDACTED]
処理てん末	日時	対応者	処理(回答)内容					
	20/04/22 14:18～ 14:42	前田支援官	以下のことを申し伝えをところ了承を得た。					
			1 納稅者との応接に当たつては、納稅者の視点に立つて、親切・丁寧な応接に心掛けるよう日頃から指導しているところであり、税務調査については、納稅者の協力のもと、行われるものでなければならぬと考える。 2 今回、申出のようなことが事実であったならば、大変申し訳なかった。 3 事実関係を確認し、今回の調査継続の有無なども含めて、横須賀税務署からご連絡を差し上げる。 4 今回の件については、確実に横須賀税務署に伝え、今後同様の事がないよう注意喚起する。					
	20/04/22	前田支援官	申出の内容を横須賀署総務課長(横浜中署派遣支援官経由)及び法人課税課に伝えた。					
	処理完結日(平成20年04月22日)							
再発防止策の検討								
特記事項							派遣監督評価官室への連絡	否
							税務相談室への回付月日	

苦情事案整理票(納税者支援調整官整理用)

<青梅署・局納税者支援調整官>

受付日時	平成20年04月23日	時間	14時40分～15時01分	担当官	田中	整理番号	19-181	
事案の概要: 期限内にe-Taxで確定申告したつもりだったが、申告されていなかった。					主管課等	その他		
申出人	住所				形態	電話		
	氏名	[REDACTED] (男性)	TEL		メールアドレス			
苦情の内容	(本日、電話により次の苦情等の申出があった。) <ol style="list-style-type: none"> 今年の3月6日に自宅のパソコンからe-Taxで確定申告しようとデータを送信したところ、パソコン画面に「データは受付けました。何かありましたら署から連絡する場合もある。」というメッセージが表示されたので、できり申告手続きは完了しているものと思っていた。 振替納税を利用しているので、例年であれば、4月中旬頃の引き落としとなるのだが、今年は引き落としされていないので、青梅税務署に電話で確認したところ、「申告書のデータが届いていない。再度、データを送信してほしい。」と言われ、その日のうちに送信した。 署の担当者は「無申告加算税が賦課される。延滞税もかかる。」と、さも、あなたが悪いのだからしかたがないような言い振りであった。申告しようと努力もしないような者と一緒にしないでほしい。私は期限内に申告データを確かに送信している。その際にプリントアウトしたペーパーも持っている。 e-Taxはよい制度だと思うが、まだまだ使い勝手が悪い。普通の人ならば画面に「データは受付けました。」とメッセージが表示されれば申告書を受付したと思うのが当然ではないのか。是非、改善してほしい。また、今後e-Taxを推進していく上で、パソコンが不慣れで申告ができなかつたような者に対してまで、加算税や延滞税をかけるのはいかがなものでしょうか。期限内に申告意思があつて、操作誤りで申告ができなかつたような者については、加算税・延滞税を免除するという法律を制定した方がもっと普及すると思う。是非、検討してもらいたい。 							
	受理報告	局長	総務部長	税務部次長	税務課長	総務課長		
	確認先	青梅署(立川署派遣支援官経由)			確認日時	04月24日	11時00分	
	確認調査	1 月曜日(4月21日)に申出人から個人課税部門(応対者:個[REDACTED]調査官)に申告データの確認電話があった。その際、データが届いていないことを告げ、なぜ、届かなかつたのかについてはヘルプデスクに問い合わせるよう教示した。 2 昨日、申出人から再度[REDACTED]調査官に「これから、申告データを送信するので確認してほしい。」との電話があったので、申告データの受信を確認したことを申出人に伝えた。その際、申出人に対して、加算税及び延滞税の説明をした。 3 申出人がヘルプデスクに電話した際、住基カードが期限切れになっていることを指摘されているようだが、結局、何が原因で申告データが送信されなかつたのかは不明である。						
	確認報告	局長	総務部長	税務部次長	税務課長	総務課長		
処理てん末	日時	対応者	処理(回答)内容					
	20.4.23 14:40～ 15:01	田中支援官	1 署にデータが届いていないことであれば申告をしたということにはならず、無申告加算税が賦課される。また、振替納税もできないので、納付書で納めていただくことになるが、申告期限から納付日まで延滞税がかかることもご理解いただきたい。 2 e-Taxに関する貴重なご意見は関係課に伝える。 以上、申し伝えたところ一定の了解は得られた。					
20.4.24 田中支援官 申出内容を企画課、個人課税課、青梅署(立川署派遣支援官経由)に伝えた。								
処理完結日(平成20年04月23日)								
再発防止策の検討								
処理報告	局長	総務部長	税務部次長	税務課長	総務課長			
特記事項							派遣監督評価 官窓への連絡	否
							税務相談室 への回付月日	