

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 23 年 5 月 14 日)

苦情処理事案の対象：金沢国税局・納税者支援調整官 平成 20 年 7 月～平成 21 年 6 月

1. 件数

本事務年度は 41 件であり、前事務年度 (29 件) と比較すると増加している。

2. 申立人

ほとんどが本人によるものであるが (36 件、88%)、税理士によるの申立は 1 件のみであった。

3. 申立形態

電話によるもの 20 件 (49%)、面接によるもの 7 件 (17%)、メールによるもの 8 件 (20%)、投書によるもの 3 件 (7%) であった。

4. 対象税目

所得税及び資産税に関するものが 22 件 (54%) で、確定申告に関する苦情が多く見られた。また、徴収・管理に対する苦情が 11 件 (27%) あり、その主なものは滞納税金の取り立てに関する職員の対応に対しての苦情であった。なお、e-tax に関する苦情が 1 件あった。

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 24 件 (59%) 占めているが、調査時に対する苦情は 0 件であった。

6. 接触形態

電話での話し合いにより終結したものが 22 件 (54%) となっており、来署が 2 件 (5%)、訪問による接触は 10 件 (24%) となっている。他局と比較すると、訪問による対応が多いのが特徴であった。

7. 処理てん末

苦情に対して口頭により謝罪したものが 21 件 (51%) 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。また、申立人が納得しなかった事例が、3 件 (7%) あった。

なお、苦情申立により所得税還付金の遅滞が 29 件あったことが発見されるという事例があった (原因は「還付審査済入力処理」がなされていなかったため)。

担当部門	金沢署・管理部門		
No.1	受付日時 20.9.24	整理番号 20-4	形態 電話 申出人 本人
事案の概要	還付金が自分が希望した口座と違った口座に振り込まれた。		
苦情の内容	還付金が振り込まれた口座は妻が管理しており、妻が引き出してしまった。 妻とは今までも金銭トラブルがあった。		
確認調査			
処理顛末	本人経営の法人に臨場して、説明したが納得は得られなかった。		

担当部門	大野署・徴収部門		
No.2	受付日時 21.10.28	整理番号 20-7	形態 電話 申出人 本人
事案の概要	納付相談時の言葉遣いが悪い。		
苦情の内容	納付相談に行ったら、「100.000円くらい払えないのか」といわれた。 どうしようもなく、相談に行ったのに、この一言で税務署の印象が変わった。		
確認調査	事実の確認はできなかった。		
処理顛末	誠実に陳謝し、職員教育を徹底することを約束した。		

担当部門	福井・個人部門			
No.3	受付日時 H21.2.5	整理番号 20-16	形態 HP	申出人 本人
事案の概要	相談時の対応が威圧的			
苦情の内容	午前中の担当者を探そうと会場を見回していたら、「誰を探しているのか」と威圧的に聞いてきたので「名前が分からない」と言ったら「名前もわからないのか」と問い詰めてきた。午前中の部屋に入ろうとしたら「予約がないとは入れない」と怒鳴ったような対応。			
確認調査				
処理顛末	担当副署長より該当職員に十分注意・指導し対応態度・言葉遣い等について納税者の視点に立った親切・丁寧な対応をさせるよう指示した。また、全職員がえつらんでできる「確定申告情報」に掲載し周知徹底するように指示した。			

担当部門	松任・資産部門			
No.4	受付日時 H21.2.16	整理番号 20-18	形態 電話	申出人 本人
事案の概要	電話対応の悪さ			
苦情の内容	「贈与税の申告内容の確認についてのお願い」が届いたが、「一時的な確認(計算誤りの有無など)をした結果に基づき連絡を差し上げています。」とあったため、質問したところ答えてくれず、国税局に苦情を言うと言ったら、どうぞという感じであった。			
確認事項				
処理顛末	総務課長及び担当統括官に対し、担当者へ事務内容をしっかり把握し事務処理をするとともに応接マナーについての注意喚起をするよう指示した。			

担当部門	大阪富田林・個人			
No.5	受付日時 H21.2.17	整理番号 20-19	形態	申出人 本人
事案の概要	相談時の対応			
苦情の内容	「株式の譲渡の関係で相談したい」と電話したところ、外部会場を指示されたのでその会場に行った。ところが、この会場では相談はやっていない。文句を言うならこの会場を指示した担当者と言え、と高圧的に言われた。非常に気分が悪い。			
確認事項				
処理顛末	対応の悪さについて謝罪するとともに、大阪局に対し「早急に職員に対して注意喚起するよう連絡する。」旨伝えたところ、本人納得した。			

担当部門	金沢・個人(部門)			
No.6	受付日時 21. 3. 4	整理番号 20-25	形態	電話・面接 申出人 本人
事案の概要	確定申告期の受け付け対応			
苦情の内容	確定申告会場で以下の苦情があった・個人情報(赤字申告)であることを大きな声でもらした・申告書控えの收受印を押してくれなかった・厳しい顔でまるで憂さを晴らすような態度だった			
確認調査				
処理顛末	苦情電話に対して、当局の事務処理ミス及び不適切な対応について謝罪するも、「謝罪はもういいから、個人情報の漏洩について責任を取れ。」の一点張りである。「直接お会いして謝罪することをご理解願いたい。」と伝えるも、「どのように責任を取るのか。」の繰り返しのため一旦事案を了とする。			

担当部門	福井・個人(部門)			
No.7	受付日時 21. 3. 13	整理番号 20-26	形態	HP 申出人 本人
事案の概要	人派の応接態度			
苦情の内容	「相談会場において特定の職員(人派)がずっと椅子に座ったままで、申告に来た人の対応するわけでもなく、おうしても仕事をしているようには見えなかった。とても不愉快であった。来年度以降は考慮してください。」			
確認調査				
処理顛末	福井署個人課税第一統括官に対し、人材派遣職員の応接態度の指導の徹底を指示した。			

担当部門	小松・個人(部門)			
No.8	受付日時 21. 4. 27	整理番号 20-30	形態	面接 申出人 本人
事案の概要	納税管理人に対する事務処理誤り			
苦情の内容	(事後処理における苦情)・本人が税務署に来て申告したのに、誤りがあるから税金を払えと言う文書を送りつけるとはどういうことか・事前によく検討した上で修正申告を勧奨したのか・誤指導であった旨の文書を署長名で出してほしい			
確認調査				
処理顛末	本人宅に臨戸するも本人不在、妻に本人からの連絡を依頼する。納税管理人から電話が入り、個人1統括官が、事務処理誤りにより誤指導に至った経緯を説明のうえ謝罪した結果、了承を得た。			

担当部門	法人課税課 支援調整官				
No.9	受付日時 21.6.25	整理番号 20-34	形態	電話	申出人 本人
事案の概要	納付済の者に対して督促状を発送				
苦情の内容	源泉所得税の督促状が届いたが、既に納付済である。				
処理顛末	KSKエラーメッセージを確認せずに事務処理を行ったことが原因。 電話・臨場にて、再三謝罪するも本人は納得せず。 「署長に話をしたい」の繰り返しであることから、一旦事案終了とする。				

担当部門	七尾税務署 管理徴収部門				
No.10	受付日時 21.1.21	整理番号 署2	形態	電話	申出人 税理士
事案の概要	訂正申告分を有効処理していなかった。				
苦情の内容	関与税理士より「納税証明書」と「消費税申告書控え」の税額に相違があるが、理由は何か？との質問があった。 (申出内容の確認) 19年分消費税申告書が、e-Tax送信により、20.3.16に2回送信されている。 1回目税額:140,200円、2回目税額:350,600円 課税実績、一件別徴収カードともに、1回目の140,200円で処理されている。 2回目の350,600円を有効とすべきであり、署の事務処理誤りを確認。				
処理顛末	関与税理士から説明してもらい、納得してもらえた。 翌日、本人宅に臨場し、説明・謝罪したところ納得が得られた。 税理士事務所にも臨場し、事前説明の協力等について、謝罪とお礼を伝えた。 翌々日10:00に臨場し、納税証明書の差し替えを行った。				

担当部門	高岡税務署 管理1部門				
No.11	受付日時 21.3.6	整理番号 署5	形態	電話	申出人 本人
事案の概要	所得税還付金の遅滞				
苦情の内容	2月上旬に所得税の確定申告書を提出したが、いまだに還付金の振込がない。 至急確認し連絡する旨を回答。				
処理顛末	電話にて、当方の事務処理上のミスで、還付留保としてある状況にあり、早急に還付処理を行う旨を伝え、謝罪した。 12日に銀行に支払通知を行い、13日以降に振り込まれる旨を伝え、了承を得た。 電子申告に係るKSK連絡後の還付審査は終わっていたが、還付審査済入力処理がなされておらず、還付留保状態になっていた。 なお、同様の事例は他にも28件発見された。 28件につき、電話で謝罪するとともに、管理徴収部門に連絡して、早急に還付処理を図る。 3月6日(金) 電話連絡26件 3月9日(月) 税理士事務所に出向き、謝罪予定(2件)				

苦情事案整理票（納税者支援調整官整理用）

受付日時	20年9月24日 時間 : ~ :		担当官	整理番号 20-04				
事案の概要：還付金の振込口座誤り			主管課等	金沢・管理（部門）				
申出人	住所	[REDACTED]		形態	電話・メール・投書・面接・（ ）			
	氏名			姓	メールアドレス	@		
苦情の内容	<p>還付金が自分の希望した振込先と異なる口座に振り込まれた。 *希望した口座 : [REDACTED] 実際に振り込まれた口座 : [REDACTED] 振り込まれた口座は、妻が管理しているものであり、還付金は妻から引き出されてしまった。妻とは金銭トラブル等で今までも警察に届け出たことがある。</p>							
受理報告	局長	日時	総務部長	日時	総務部次長	日時	総務課長	日時
確認調査	確認先					確認日時	月 日 時	
確認報告	局長	日時	総務部長	日時	総務部次長	日時	総務課長	日時
処理でん末	日時	処理（回答）内容						
	20.9.24	総務課長及び管徴第三統括官が本人の経営する法人へ臨場し、十分に事情説明するとともに深く謝罪するも納得せず。						
	20.9.26	その後本人よりなんら連絡もなく、当日、十分な謝罪を行っていることから、一旦事案了とする。						
再発防止策の検討		<p>職権（減額）更正については、確実に管理連絡用の決議書の金融機関欄を確実に記載すること。 職権以外の減額更正については、賦課部門の起案担当者が個票を記載し確実に個人第一部門を通じて管理部門へ連絡すること。</p>						
処理報告	局長	日時	日時	総務部次長	日時	総務課長	日時	
特記事項						税務相談室への連絡	要・否	
						税務相談室への回付月日	月 日	

苦情事案整理票（納税者支援調整官整理用）

受付日時		21年10月28日 時間 : ~ :		担当官		整理番号 20-07		
事案の概要：納付相談時の言葉遣いの悪さ				主管課等		大野・徴収（部門）		
申出人	住所	[REDACTED]		形態	電話・メール・投書・面接・（ ）			
	氏名	匿名	TEL - -		メールアドレス	@		
苦情の内容	<p>税務署の納付相談窓口において、「100,000円ぐらいの金が払えないのか」と言われた。 こんな不景気な折であり、どうしようもなく相談に行ったのに、非常に腹が立った。 これまで何回も申告や相談で税務署に行き、その都度親切にさせていただいたのに、 この一言で税務署に対する見方が変わった。 こんな職員がいる税務署には行きたくない。転勤させてほしい。</p>							
受理報告	局長	日時	総務部長	日時	総務部次長	日時	総務課長	日時
確認調査	確認先	大野税務署・総務課長・				確認日時	10月28日11時	
	10月中に100,000円前後の納付相談者はいない。 10月16日に70,000円程度の納付相談はあったが、苦情の内容のような事実はなかった。							
確認報告	局長	日時	総務部長	日時	総務部次長	日時	総務課長	日時
処理てん末	日時	処理（回答）内容						
	21.10.28	大変腹立たしい思いをさせてしまったことに対し誠実に謝罪し、今後、 接遇研修等機会あるごとに職員に対して、マナー等の徹底を周知することを約束してようやく納得を得た。 処理完結日（10月28日）						
再発防止策の検討								
処理報告	局長	日時		日時	総務部次長	日時	総務課長	日時
特記事項						総務部次長への連絡	要・否	
						税務相談室への回付月日	月 日	

別紙1

苦情事案整理票（納税者支援調整官整理用）

受付日時		21年2月5日 時間 : ~ :			担当官		整理番号 20-16		
事案の概要：相談時の態度が威圧的					主管課等		福井・個人（部門）		
申出人	住所	不明			形態	電話・HP・投書・面接・（ ）			
	氏名	不明	TEL - -			メールアドレス	@		
苦情の内容	<p>午前中の担当者を探そうと8階の会場を見回していると、「誰を探しているのか。」と威圧的に聞いてきたので、「名前は分からない」と言ったところ「名前を言わないと分からない。」と問い詰めてきた。そこで、午前中に対応してもらった部屋に入ろうとしたところ、「予約が無いとは入れない。」とまたも威圧的に怒ったような対応をしてきた。</p>								
受理報告	局長	日時	総務部長	日時	総務次長	日時	総務課	日時	
確認調査	確認先					確認日時	月 日 時		
確認報告	局長	日時	総務部長	日時	総務次長	日時	総務課	日時	
処理てん未	日時	処理（回答）内容							
	21.2.5	<p>担当副署長より該当職員に対し十分注意・指導し応接態度・言葉遣い等について納税者の視点に立った親切・丁寧な対応をさせるよう指示した。 併せて、誘導担当職員、指導担当職員にも信施地・丁寧な対応を行うよう指示するとともに全職員が閲覧できる「確定申告情報」に掲載し周知徹底するよう指示した。</p> <p>処理完結日（2月5日）</p>							
再発防止策の検討									
処理報告	局長	日時	日時	総務次長	日時	総務課	日時		
特記事項						総務相談室への送	要・否		
						税務相談室への回付月日	月 日		

苦情事案整理票（納税者支援調整官整理用）

受付日時	21年2月16日 時間 : ~ :		担当官	整理番号 20-18				
事案の概要：電話対応の悪さ			主管課等	松任・資産（部門）				
申出人	住所	[REDACTED]		形態	電話・メール・投書・面接・（ ）			
	氏名	[REDACTED]			メールアドレス	@		
苦情の内容	<p>「贈与税の申告内容の確認についてのお願い」が届いたが、その内容で「一時的な確認（計算誤りの有無など）をした結果に基づいて連絡を差し上げています。」とあったため、その誤りについて質問したところ、職員は答えてくれなかった。 また、その職員の態度も悪く私が「国税局に苦情を言う」と言ったら、「どうぞ」と言う感じであった。</p>							
受理報告	局長	日時	総務部長	日時	総務次長	日時	総務課	日時
確認調査	確認先					確認日時	月 日 時	
確認報告	局長	日時	総務部長	日時	総務次長	日時	総務課	日時
処理てん末	日時	処理（回答）内容						
	21.2.16	<p>総務課長及び担当統括官に対し、担当者へ、事務内容をしっかり把握し事務処理をするとともに応接マナーについての注意喚起をするよう指示した。</p> <p>処理完結日（2月16日）</p>						
再発防止策の検討								
処理報告	局長	日時		日時	総務次長	日時	総務課	日時
特記事項						添付書類への添	要・否	
						税務相談室への回付月日	月 日	

苦情事案整理票（納税者支援調整官整理用）

受付日時	21年2月17日 時間 : ~ :		担当官		整理番号	20-19		
事案の概要：相談時の対応				主管課等	大阪局富田林・個人（部門）			
申出人	住所	不明		形態	電話・メール・投書・面接・（ ）			
	氏名	不明	TEL : - -		メールアドレス	. @		
苦情の内容	<p>「株式の譲渡の関係で相談したい」と税務署へ電話したところ、外部会場を指示されたのでその会場へ行った。 ところが、「この会場ではその相談はやっていない。文句を言うなら、この会場を指示した担当者と言え。と、高圧的な態度で言われた。 こんな言い方はないだろう。非常に気分が悪い。</p>							
受理報告	局長	日時	総務部長	日時	総務部次長	日時	総務課長	日時
確認調査	確認先				確認日時	月 日 時		
確認報告	局長	日時	総務部長	日時	総務部次長	日時	総務課長	日時
処理てん末	日時	処理（回答）内容						
	21.2.17	<p>対応の悪さについて謝罪するとともに、大阪局に対して「早急に職員に対して注意喚起するよう連絡する。」旨伝えたところ、本人納得した。</p> <p>処理完結日（2月17日）</p>						
再発防止策の検討								
処理報告	局長	日時	日時	総務部次長	日時	総務課長	日時	
特記事項					添付書類の送付	要・否		
					税務相談室への回付月日	月 日		

別紙1

苦情事案整理票（納税者支援調整官整理用）

受付日時	21年3月4日 時間 : ~ :		担当官	整理番号 20-25				
事案の概要：確定申告期の受け付け対応			主管課等	金沢・個人（部門）				
申出人	住所	不明		形態	電話・メール・投書・面接・（ ）			
	氏名	不明	TEL - -		メールアドレス	@		
苦情の内容	<p>確定申告会場で以下の苦情が発生</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報（赤字申告）であることを大きな声でもらした。 ・申告書控えの收受印を押してくれなかった。 ・厳しい顔でまるで憂さを晴らすような態度だった。 							
受理報告	局長	日時	総務部長	日時	総務部次長	日時	総務課	日時
確認調査	確認先					確認日時	月 日 時	
確認報告	局長	日時	総務部長	日時	総務部次長	日時	総務課	日時
処理てん末	日時	処理（回答）内容						
	21.3.4 ～ 21.3.17	<p>度重なる苦情電話に対して、当局の事務処理ミス及び不適切な対応について謝罪するも、「謝罪はもういいから、個人情報の漏洩について責任を取れ。」の一点張りである。</p> <p>当局としては、「直接お会いして謝罪することでご理解願いたい。」と伝えるも、「どのように責任を取るのか。」の繰り返しであることから、発生当時より誠意を持って謝罪を行っていることより一旦事案を了とする。</p> <p>なお、21.3.31現在相手方よりのアクションはない。</p> <p>処理完結日（3月17日）</p>						
再発防止策の検討								
処理報告	局長	日時		日時	総務部次長	日時	総務課	日時
特記事項						添付書類の送付	要・否	
						税務相談室への回付月日	月 日	

別紙 1

苦情事案整理票（納税者支援調整官整理用）

受付日時	21年3月13日 時間 : ~ :		担当官		整理番号	20-26		
事案の概要：人派の応接態度				主管課等	福井・個人（部門）			
申出人	住所	不明		形態	電話・ <input checked="" type="checkbox"/> HP・投書・面接・()			
	氏名	不明			メールアドレス	@		
苦情の内容	<p>「相談会場において特定の職員（人派）がずっと椅子に座ったままで、申告に来た人の対応をするわけでもなく、どうしても仕事をしているようには見えなかった。とても不愉快であった。この確定申告の期間に不愉快と感じた方は他にもいらっしゃると思像できます。来年度以降は考慮して下さい。」</p>							
受理報告	局長	日時	総務部長	日時	総務部次長	日時	総務課長	日時
確認調査	確認先					確認日時	月 日 時	
確認報告	局長	日時	総務部長	日時	総務部次長	日時	総務課長	日時
処理てん末	日時	処理（回答）内容						
	21.3.16	<p>福井署個人課税第一統括官に対し、人材派遣職員の応接態度の指導の徹底を指示した。</p> <p>処理完結日（3月16日）</p>						
再発防止策の検討								
処理報告	局長	日時		日時	総務部次長	日時	総務課長	日時
特記事項						総務部評価室への連絡	要・否	
						税務相談室への回付月日	月 日	

苦情事案整理票（納税者支援調整官整理用）

受付日時	21年4月27日 時間 : ~ :		担当官	整理番号 20-30				
事案の概要：納税管理人に対する事務処理誤り			主管課等	小松・個人（部門）				
申出人	住所	[REDACTED]		形態	電話・メール・投書・ <u>面接</u> ・（ ）			
	氏名	[REDACTED]			メールアドレス	@		
苦情の内容	<p>〈事後処理における苦情〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人が税務署に来て申告したのに、あやまりがあるから税金を払えと言う文書を送りつけるとはどういうことか。 ・事前によく検討した上で修正申告を勧奨したのか。 ・誤指導であった旨の文書を署長名で出してほしい。来年も申告をしないといけないから、税務署から一筆受け取っておかないと我々庶民は安心して税金を納税できない。 							
受理報告	局長	日時	総務部長	日時	総務部次長	日時	総務課	日時
確認調査	確認先					確認日時	月 日 時	
確認報告	局長	日時	総務部長	日時	総務部次長	日時	総務課	日時
処理てん末	日時	処理（回答）内容						
	21.4.30	本人宅に臨戸するも本人不在、妻に本人からの連絡を依頼する。						
	21.5.1	納税管理人から電話が入り、個人1統括官が、事務処理誤りにより誤指導に至った経緯を説明のうえ謝罪した結果、了承を得た。						
		処理完結日（ 5月 1日）						
再発防止策の検討		一連の事務処理誤りについては、①税法の誤った理解によるもの、②適正な事務処理が行われなかったことによるものであり、誤りやすい事例の一つとして紹介し、再発防止の周知徹底を図る。						
処理報告	局長	日時		日時	総務部次長	日時	総務課	日時
特記事項						総務部評議室への連絡	要・否	
						税務相談室への回付月日	月 日	

別紙 1

苦情事案整理票（納税者支援調整官整理用）

受付日時	21.6.25 時間 : ~ :		担当官					整理番号	20-34	
事案の概要：納付済みの者に対して督促状を発送					主管課等		法人課税課			
申出人	住所	[REDACTED]			形態	電話・メール・投書・面接・()				
	氏名	[REDACTED]			形態	メールアドレス	@			
苦情の内容	「源泉所得税の督促状が届いたが、既に納付済みである。」									
受理報告	局長	日時	総務部長	日時	総務部次長	日時	総務課長	日時		
確認調査	確認先					確認日時	月 日 時			
確認報告	局長	日時	総務部長	日時	総務部次長	日時	総務課長	日時		
処理てん末	日時	処理（回答）内容								
	21.6.26	<p>KSKエラーメッセージを確認せずに事務処理を行ったことが原因。電話及び臨場にて再三にわたり謝罪を行うも本人は納得しなかったが、「署長に話をしたい。」の繰り返しであることから、一旦事案了とし、今後の本人の出方を見ることとする。</p> <p>処理完結日（ 21.6.26 ）</p>								
再発防止策の検討										
処理報告	局長	日時		日時	総務部次長	日時	総務課長	日時		
特記事項						添付書類等の提出	要・否			
						税務相談室への回付月日	月 日			

① 受付日時 21年1月21日 時間 14:30~15:10		整理番号 <u>署 2</u>				
事案の概要：訂正申告分を有効処理していない。 住所 [] 氏名 [] メールアドレス []		受理者 形態	部・課 管理者	七尾 山村	課・部門 担当者	管徴 山村
※税務相談室整理票 税目 消費税		電話・メール・投書・[面接(関与税理士)]				
苦情等の内容	(発覚の経緯) 申出人の関与税理士より「納税証明書」の税額と「消費税申告書控え」の税額に相違があるが理由は何かの質問があった。 (申出内容の確認) 1 平成19年分消費税申告書が、e-Tax代理送信により、20.3.16中に2回送信されている。 2 1回目10:07分 税額：140,200円、 2回目11:29分 税額：350,600円 3 課税事績、一件別徴収カードともに、1回目：140,200円で処理されている。 4 上記内容から、2回目分：350,600円を有効とすべきであり、署の事務処理誤りを確認した。					
回付先	参考					
② 回付日時	日 時	主管課 (部門)				
受理報告	局長 (署長)	日 時	総務部長 (副署長)	日 時	総務課 (長)	
処理てん末	日 時	処理 (回答) 内容				
	1月21日	関与税理士から本人に経緯を説明してもらい、納得してもらえた。当初は署の謝罪訪問は必要ないとのことだったが、どうしても伺って謝罪したい旨伝えてもらい、了解を得た。				
	1月22日	17:30以降、本人宅に電話連絡の上、臨場し謝罪の予定。その際、納付の確認及び納税証明書の差し替えについて話す予定。 18:10 本人宅に臨場し、本人に面接した。 ・ 今回の事務処理誤りについて説明し、謝罪したところ納付が得られた ・ 差額分の納付については、領収書により全額納付が確認された。 ・ 納税証明書については、正しい証明書を作成し、持参する旨伝え、了解を得た。 18:40 []税理士宅に臨場した。 ・ 本人への事前説明に対する協力等について、謝罪とお礼を伝えた。				
	1月23日	8:45 []税理士より署長に電話あり。 納税者本人は統括官の謝罪があった後に[]税理士宅を訪れ、税務署から丁寧な対応があり恐縮しているとの話があったとのこと。 10:00 行政書士事務所に臨場した。 納税証明書の差し替えを行った。				
処理管理者	山村		処理担当者	山村 秀俊		
処理報告	局長 (署長)	日 時	総務部長 (副署長)	日 時	総務課 (長)	
③ 総務課回付	日 時	総務課	支援調整官回付	日 時	済・未済 ()	

(注) 1 苦情等の内容及び処理てん末等の記録並びに報告・連絡に当たって使用する。
 2 苦情等を第一次的に受けた受理担当者は、その内容等を②の区分に記載の上、受理管理者(庁・局は担当係長以上の者、署は担当統括官等)を通じて主管課(主管部門)に回付する。
 3 受理管理者(庁・局は主管課長、署は第一統括官)は、当該事案の処理方針を決定し、処理担当者(庁・局は係長以上、署は担当統括官)に対応させるなど、適切に対応する。
 4 主管課(部門)は、②の区分を記載して総務課に回付する。
 5 苦情等は、原則として3日以内に処理するよう努める。

苦情等事案整理票 (局署用)

① 受付日時 21年3月6日 14時頃		整理番号 署 6				
事案の概要：還付金の口座振込みについて		受理者	部・署	高岡	課・部門	管理1
申出人	住所	[Redacted]				
	氏名	TEL	形態	電話・メール・投書・面接・()		
	メールアドレス	0	※税務相談窓口	-	税目	所得税
苦情等の内容	<p>○ 21.03.06(金) 14時頃 [Redacted] から受電(管理徴収第一部門油谷上席応答) 「2月上旬に、高岡税務署で、所得税の確定申告書を提出したが、いまだに、還付金の振り込みの連絡がないので、確認のため連絡した」旨申立。至急確認して連絡する旨回答。</p>					
回付先			参考			
② 回付日時	14時15分頃	主管課(部門)	個人課税第一部門			
受理報告	局長(署長)	6日16時	総務部長(副署長)	6日16時	総務課(長)	6日16時
処理てん末	日時	処理(回答)内容				
	6日17時	<p>○ 21.03.06(金) 17時頃 [Redacted] から受電(個人課税第一部門高瀬統括官応答) 当方の事務処理上のミスで、還付留保として処理している状況にあり、早急に還付処理を行う予定である旨伝え、併せて、当方の事務処理誤りによるもので、謝罪した。 また、今月12日に銀行に対して支払通知を行い、また、本人さん宛てに支払通知書を送付すること、さらに、銀行の手続の関係上、銀行口座に振り込まれるのが13日以降である旨伝え、了承を得た。 なお、謝罪に自宅へ伺いたい旨伝えたと、還付金を持参するのであればよいが、そうでないのであれば、自宅にくる必要はない旨回答があった。</p>				
再発防止策	別紙のとおり					
処理管理者	個1統			処理担当者	高瀬	
処理報告	局長(署長)	6日20時	総務部長(副署長)	6日20時	総務課(長)	6日20時
③ 総務課回付	日 時	総務課	支援調整官回付	日 時	済・未済()	

- (注) 1 苦情等の内容及び処理てん末等の記録並びに報告・連絡に当たって使用する。
 2 苦情等を第一次的に受けた受理担当者は、その内容等を、この区分に記載の上、受理管理者(庁・局は担当係長以上の者、署は担当統括官等)を通じて主管課(主管部門)に回付する。
 3 処理管理者(庁・局は主管課長、署は第一統括官)は、当該事案の処理方針を決定し、処理担当者(庁・局は係長以上、署は担当統括官)に対応させるなど、適切に対応する。
 4 主管課(部門)は、②の区分を記載して総務課に回付する。
 5 苦情等は、原則として3日以内に処理するよう努める。

1 原因について

電子申告に係るKSK連絡後の還付審査は終わっていたが、還付審査済入力処理がなされておらず、還付留保状態になっていた。

なお、同様の事例は他にも28件発見された。

2 電話連絡事案に係る対応について

苦情等事案整理票のとおり、電話で謝罪するとともに、管理徴収部門に連絡して早期還付処理手続を図る。

なお、他の事例については、3月6日以降、納税者に対して、電話等にて、還付処理が遅延していることについての謝罪を行うとともに、管理徴収部門に連絡して還付処理手続を行った。

- ・ 3月6日(金) 電話連絡26件(内1件、3月9日電話連絡予定)
- ・ 3月9日(月) 税理士事務所(2件)に出向き、謝罪予定

3 今後の対応について

還付審査済入力を実際に行うよう再徹底を指示するとともに、実施後に出力される還付審査済入力結果一覧表(電子)について、統括官決裁を受けることとした。

なお、表計算ソフトにより管理している還付留保者名簿とKSK上の還付留保解除既未済整理簿(個人課税及び管理徴収部門)との照合の徹底を行う。