

## 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：東京国税局・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 204 件である。納税者支援調整官制度がスタートした平成 13 年 7 月から平成 19 年度までの各年度の件数は 300 件から 350 件くらいで推移してきたが、本年度は 100 件くらい減少している。

### 2. 申立人

ほとんどが本人によるものであるが、本年度は税理士の申立は 17 件 (8%) 見られた。なお、前年度は税理士の申立は 25 件 (8%) であった。

### 3. 申立形態

申立の 85% (175 件) が電話によるものであり、面談によるものが 13% (26 件) である。この割合は、前年度と同様である。

### 4. 対象税目

所得税及び資産税に関するものが 54% (111 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 23% (47 件) で増加傾向が見られ、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する苦情である。なお、e-tax に関する苦情が数件出ている。

### 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 67% (137 件) を占め、その内、調査時に対するものが 15% (20 件) となっており、これは苦情全体の 10%を占めている。

### 6. 接触形態

電話での話し合いにより終結したものが 84% (171 件) となっており、来署が 11% (22 件) 、訪問は 5% (10 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 47% (96 件) ある（前年度 32%）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 16% (32 件) に及んでいる。

※ 参考になる事例 (20 件) を抜粋し、別紙のとおり添付する。

担当部門	京橋署・局納税者支援調整官				
No.1	受付日時 20.7.16	整理番号 20-005	形態	電話	申出人 税理士
事案の概要	調査担当者の言動・態度がおかしい。是正を求めて一向に改めてくれない。				
苦情の内容	京橋署法人7部門の調査を受けている法人の関与税理士。 調査官の態度が余りにも酷いので、担当者変更の「要望書」を提出した。 要望書提出後、異動後も同一人が担当となり、「こんな(要望書)は関係ない。」「納得しないなら更正する。」「取引先にも迷惑をかけるがそれでもいいか。」と、何ら態度が変わらない。				
確認・調査	記載なし				
処理顛末	以下のことを申し伝えたところ、了解を得た。 担当者の言動・態度について、双方に行き違いはあったとしても不愉快な思いをされた点があったのであれば、申し訳なかった。 京橋税務署には、今回の申し出を必ず伝えるが、双方で今一度十分な話し合いをされたら如何か。 翌日、申出内容を京橋署及び法人課税課に伝えた。				

担当部門	武蔵野署・局納税者支援調整官				
No.2	受付日時 20.7.28	整理番号 20-007	形態	電話	申出人 税理士
事案の概要	徴収部門担当者の暴言				
苦情の内容	納税者は、平成19年分所得税339,700円を滞納しているが、病気療養中。 突然不動産の差押通知書が送付されてきたので、内容確認のため電話すると、上席が応対し、滞納者は悪人のような口ぶりで、悪徳金融業者のような酷い応対をされ、本人は体調を崩して寝込んでしまった。 納税者の長男が納付相談に行くが、しかるべき責任者が応対してほしい。 また、上席の発言に対して謝罪を求めたい。				
確認・調査	記載なし				
処理顛末	以下のことを申し伝え、申出人は了承した。 応対に当たっては、納税者の事情を把握し、親切・丁寧な応接を心掛けるよう指導しているが、不愉快な思いをさせたのであればお詫び申し上げる。 武蔵野署に申出内容を伝え、適切な対応を行うよう伝える。 同日、申出内容を徴収課及び武蔵野署に伝えた。				

担当部門	他局管轄署・局納税者支援調整官					
No.3	受付日時 20.8.6	整理番号 20-010	形態	電話	申出人	本人
事案の概要	返信用封筒を紛失したのにもかかわらず、謝罪もなく平然とした職員の態度が許せない。					
苦情の内容	6月に竜ヶ崎税務署へ所得税確定申告書を返信用封筒を同封して郵送したが、控がいまだ返送されないので、問い合わせたところ、返送宛先が納税地と違うので返送できないとのこと。(返信用封筒の宛先は仮住まいの住所地) 再度電話すると、「控は納税地に返送しますから」「返信用封筒は紛失しました」との返答に唖然、謝罪の言葉もない。管理はどうなっているのか。					
確認・調査	返信用封筒がある場合、「納税地以外には返送できない」との説明は誤り。 署では、申出人の要請を受け、署の封筒で、返信用封筒を同封し、納税地宛に控を送付していた。(返送用封筒は紛失していなかったということ) 署の封筒を使い申出人が希望していない納税地宛送付したのは不適切だった。					
処理顛末	以下のことを申し伝えたところ了解が得られた。署からの連絡はいらないとのこと。 職員の応対で不愉快に思われたのであれば申し訳ない。 関信局納税者支援調整官を通じて確実に竜ヶ崎税務署に伝える。 同日、申出内容を関信局納税者支援調査官に伝えた。					

担当部門	四谷署・局納税者支援調整官				
No.4	受付日時 20.8.26 整理番号 20-015 形態 面接 申出人 本人				
事案の概要	四谷税務署個人課税部門窓口で、日本語がしゃべれない外国人ということで対応してもらえず、ショックを受けた。				
苦情の内容	<p>19年分所得税確定申告書の記載内容の確認のため、四谷税務署個人課税部門に行ったところ、日本語ができるない外国人とわかったとたん、話を聞いてもらえず、とてもショックを受けた。</p> <p>確定申告書は作成済みであり、20年1月に支払った寄付金が控除になるかの確認したかっただけなのに、聞いてもらえなかつた。</p> <p>国際都市なのに外国語がわかる職員を配置していないのはおかしい。</p> <p>国税局へ行けば適切に対応してもらえると思い、国税局へ来た。</p>				
確認・調査	税務署に来たら、外国語ができる職員がないことに憤慨したようで、職員が電話で日本人の友人を介して説明したもの、来署目的の確認ができないうちに、帰ってしまった、とのこと。				
処理顛末	<p>一連の申出内容を聴き取り、20年1月支払の寄付金は、19年分確定申告の対象にならない旨を説明し、了解を得た。</p> <p>同日、申出内容を個人課税課及び四谷署総務課長に伝えた。</p>				

担当部門	木更津署・局納税者支援調整官					
No.5	受付日時 20.11.21	整理番号 20-035	形態	電話	申出人	役員
事案の概要	法人調査の際に誤った指導があり、多大の時間的・金銭的負担をさせられた。 (申出人は代表者の妻で経理担当役員)					
苦情の内容	平成19年暮に木更津署法人税調査を受けたが、回収不能未収金(治療代)を損金にするにはどうしたらよいかとの質問に対し、調査官は、裁判所に支払を求める訴訟を提起し、勝訴判決を受けた上、それでも回収不能と確認できた場合のみ認められる旨の指導を受けた。債務者宅の写真も必要とのこと。 指導のとおり、30件もの裁判を提起し、写真を撮ったり、時間・労力・お金をかけた。先日、弁護士や税理士に聞いたところ、そこまでする必要はないと言われ、調査官にだまされことが分かった。こんな職員は即刻やめさせろ。 昨日その調査官に電話したが、誤りも認めず、謝罪もしない。					
確認・調査	担当調査官は、「営業債権の貸倒処理は裁判手続を経なければできない」との発言はしていない、とのこと。 20.6.17に申出人から営業債権の貸倒処理について木更津署に電話があり、法人4部門統括が説明し、本人も理解した記録がある。					
処理顛末	支援官が電話で、以下のことを伝えた。 納税者に対しては、事業実態を踏まえたところで適切に対応するよう心掛けているが、説明不足があった部分についてはお詫び申し上げる。 申出内容については、木更津署に連絡する。 (木更津署の対応) 電話連絡したが、脅迫めいた発言があったため、一旦電話での話を打ち切る。 11.25に事前連絡の上、3名で申出人勤務先へ臨場。調査担当者本人が、説明不足があった点を深謝したところ、申出人から、言いたいことを言ってスッキリしたこと、今回の件は本日で終了することを了解する旨の発言があった。					

担当部門	品川署・納税者支援調整官					
No.6	受付日時 20.12.8	整理番号 20-039	形態	電話	申出人	税理士
事案の概要	税務代理権限証書を連名で出してはいけないと、どこに規定されているのか。					
苦情の内容	相続税申告書に添付する税務代理権限証書について、品川署に問い合わせたところ相続人1人につき1枚の作成が必要であると言われた。 言い方が紋切り型で話にならない。 どこに書いてあるか聞くと、税理士法30条だと言っていたが、その条文のどこに書いてあるかわからない。 立法趣旨を聞くと、上部に聞かないと、と言われたので電話した。					
確認・調査	税理士法30条には、1人につき1枚作成しなければならないとは規定されていない。連名で提出してもらっても無効ではないが、仮に相続人1名が今後別の税理士に依頼したら、他の相続人3名は、改めて税務代理権限証書を提出する必要がある。税務代理は、納税者個々と税理士との委嘱契約であるので、1人につき1枚の提出をお願いしている。品川署職員もほぼ同様の説明をしている。					
処理顛末	職員の応対で不愉快に思われたら申し訳ない。 税務代理権限証書の作成については、即答しかねるので、確認してから電話する。 (支援官より電話) 連名の規定はないが、税務代理は納税者個々と税理士との委嘱契約であるので、1人につき1枚の提出をお願いしている。 申出内容については品川署に確実に伝える。 以上、申し伝えたところ了解が得られた。 翌日、申出内容を資産課税課及び品川署に伝えた。					

## 苦情事案整理票 東京局 分析表

担当 桑原

担当部門	雪谷署・局支援調整官			
No.7	受付日時21.3.23	整理番号20-081	形態 電話	申出人 本人
事案の概要	税務署の誤指導により、要らない登記費用の負担があった。			
苦情の内容	土地・建物の贈与について、税額271000円という税務職員の試算を信じて、登記したところ、申告相談のときに税額300万円と説明された。名義を今変更すれば登記費用がかかる。何とかならないか。			
確認調査	税務署には事前に相談した記録はない。税務署でも同様な苦情を受けている。税額に誤りはない。当初建物価格を計算から除外した可能性がある。			
処理顛末	持分登記を配偶者控除の範囲内に改め、登記を行うこととし、税額ゼロの贈与税申告書を提出した。			

担当部門	麻布署・局支援調整官			
No.8	受付日時21.3.6	整理番号20-093	形態 電話	申出人 税理士
事案の概要	個別相談の事前予約を申し込んだところ、委任状があっても個別相談はできないといわれた。			
苦情の内容	個別相談について、税務署に事前予約の電話をしたところ、委任状があっても、会社の人が来なければ相談できないといわれた。			
確認調査	申し出で人が個別相談をしたい法人名を明らかにしなかったため、誤解される説明をしていた。			
処理顛末	委任を受けた税理士からの個別相談については、関与先法人名を教示すれば、対応することになっている旨説明し、再度署に事前予約の連絡を取るように伝えた。			

担当部門	世田谷署・局支援調整官			
No.9	受付日時21.3.25	整理番号20-103	形態 電話	申出人 本人
事案の概要	生活保護費の中から税金を納付しろといわれた。生活保護の趣旨に反する。			
苦情の内容	生活保護費の中から2万円ずつ納付しりといわれて、2万円納めたが、違法ではないか。納付した税金を返してもらいたい。			
確認調査	申し出で人は108万円余りの滞納がある。1月から生活保護費の受給があるからとして、2万円の自主納付をしたものである。			
処理顛末	徴収職員が滞納税金を納めてほしいというのは、当然のことでは違法ではない。2万円は自主的に納付されたものである。税金の返済はできないが当面税金の督促はしない。			

## 苦情事案整理票 東京局 分析表

担当 桑原

担当部門	横浜南署・局支援調整官			
No.10	受付日時21.4.13	整理番号20-113	形態 電話	申出人 本人
事案の概要	20年分の確定申告に19年分の譲渡損失を記載しなかったが、訂正できないといわれた。			
苦情の内容	株式の譲渡損失の繰越控除について、前年の繰越分を追加しようとしたが訂正できないと、説明があった。納得できないので、電話した。			
確認調査	19年分の申告では譲渡損失が記載されている。20年分の申告書の記載漏れは更正請求すれば訂正可能なはずである。			
処理顛末	応対した職員の説明誤りである。税務署に事前連絡をした上來署して更正請求の手続きをしてもらいたい。			

担当部門	大森署・局支援調整官			
No.11	受付日時21.4.13	整理番号20-114	形態 電話	申出人 妻
事案の概要	住宅借入金等控除の適用ができないことに納得できない。			
苦情の内容	夫の郷里に家族で住むため自宅を購入したが、住宅控除の適用ができないといわれた。夫がすぐに退職できず、転勤もできないため、しばらくは夫を除く家族全員で居住する予定である。当初の説明では適用になるということだったので、納得できない。			
確認調査	担当者は納税者から同居の見込みがない旨の回答を受け、「転勤等のやむをえない事情に該当しないとして」回答したものである。			
処理顛末	申出人に電話連絡し、事実確認の結果将来的に別居状態が解消された場合、同居すると認められることから、適用可能であると説明した。			

担当部門	目黒署・局支援調整官			
No.12	受付日時21.6.18	整理番号20-136	形態 電話	申出人 姪
事案の概要	税務署の誤指導なのに延滞税を支払えといふのは納得できない。			
苦情の内容	年配の叔母が申告書が自分で書けず、税務署員の指導の下に作成した。後日電話があり、「申告書が間違っているので、訂正し、本税と延滞税を支払え」といわれた。本税は仕方ないが、延滞税まで支払えとは、納得できない。			
確認調査	本人が来署し資産税職員が2名個別指導して申告書を作成している。申告書には転記誤り、配当控除の計算誤りがある。			
処理顛末	職員の誤指導により納税者が不利になれば、延滞税を免除する規定がある。誤指導の事実が確認できなかったため、延滞税がかかったが、指導不足があつたとして、延滞税は免除する。			

## 苦情事案整理票

## 東京局 分析表

担当 長谷川

担当部門	茂原署・千葉東署派遣調整官				
No.13	受付日時 H21.5.8	整理番号 20-003	形態	電話	申出人 税理士
事案の概要	ずさんな調査を行い、かつ、更正内容について合理的な説明もない。このようなやり方は申告納税制度を侵害する行為ではないか。				
苦情の内容	関与先の相続税調査で更正処分がなされた。きちんとした調査も行わず、家族名義の資産が多いという感覚で更正しており、更正内容について開示もなく合理的な説明もない。これは、申告納税制度を侵害する行為である。なお、財産の帰属については線引きをして申告している。				
確認調査	税理士には指摘事項の説明を行ったが、修正申告の意思がないとの回答。更正処分には異議申立がなされ異議審査中。				
処理顛末	調査結果及び更正内容については十分に説明をすることを指導しているが、十分な説明がなかったとすれば申し訳ない。調査等の個別内容について当方から意見等は言うことはできない。異議審理中であり、調査担当者からのコメントは控えたい。				
再発防止策	調査結果等の十分な説明の必要性について、署内研修等でさらに指導していく。				

担当部門	茂原署・千葉東署派遣調整官				
No.14	受付日時 H21.5.18	整理番号 20-006	形態	面接	申出人 税理士
事案の概要	(前記No.13関連) 納税者に対して、これまでの経緯を簡単に説明し、謝罪して欲しい。				
苦情の内容	納税者に対して一方的に更正処分をしておきながら、なぜ同額の減額更正をしたのか。謝罪理由は、①一方的な更正処分で納税者が体調を崩し入院を余儀なくされたこと。②十分な調査を行わずに最終通告なく更正処分を行ったことである。				
確認調査	署において更正内容を再検討した結果、更正額を減額する更正通知書を送付。納税者は関与税理士を経由して異議申立を取り下げている。				
処理顛末	納税者側の都合により関与税理士事務所に臨場。納税者に対し、経緯等の説明及び説明不足等について謝罪を行った結果、申出人及び納税者側も謝罪を受け入れ、穏便に終了したいという申し出があり、理解を得られた。				
再発防止策等の検討	特に更正事案及び争訟見込事案等については、証拠資料の収集に万全を期すとともに、事実認定を誤らないように局と十分に協議し、意見を参酌した上で処理に当たるよう署に意見具申した。				

担当部門	鎌子署・松戸署派遣調整官				
No.15	受付日時 H20.8.27	整理番号 20-002	形態	電話	申出人 税理士
事案の概要	税務署の調査等の対応において、関与税理士が無視されるのはおかしい。				
苦情の内容	1. 法人税調査に対し、最終の段階で関与税理士を入れないで税額を決定し調査終了するのはおかしい。2. 個人所得税の関与先にお尋ねが送られ、その後修正申告が送られてきたが、関与税理士に連絡なく署で作成した修正申告書を送るのはおかしい。				
確認調査	1. 関与税理士を無視した対応は確認できなかった。 2. 個人課税部門は適正に対応しており、事務処理に問題点は確認できなかった。				
処理顛末	1. 税務代理権限証書を提出しているのであれば、関与税理士抜きの調査は考えられないが、そのような対応があつたとすれば改善に必要がある。 2. 税務代理権限証書がない場合には、税理士が納税者から全て委任されているとは言えない整理されていることをご理解いただきたい。				

## 苦情事案整理票

## 東京局 分析表

担当 長谷川

担当部門	神田署・麹町署派遣調整官					
No.16	受付日時 H20.7.2	整理番号 20-001	形態 面接	申出人	本人	
事案の概要	平成11年の譲渡所得の修正申告は強要されたものだから取り消して欲しい					
苦情の内容	平成11年に自宅を競売で売却し横須賀税務署に申告した。同署の統括官から修正申告を強要され提出したが、この申告は誤りであるから訂正して欲しい。自分はだまされた。何度も連絡を取ろうとしたが会ってもらえなかった。申告後に神田署管内に移転した。同署徴収部門から滞納のお知らせが来るが誤りの申告によるものだから取り消して欲しい。					
確認調査	申告は更正の期限が徒過しているので、取り消すことはできないと伝えた。 申出人は、署でだめなら上級官庁に行くと主張した。					
処理顛末	申出人に次のとおり説明したが理解が示されず静観することとした。 1. 神田署で説明されたように、更正の期限が徒過しているので対応できない。 2. 神田署も国税局も何度も来られても回答は同じである。 3. 法律にもとづいて対応しているのでご不満があれば専門家に相談してはどうか。					
再発防止策						

担当部門	四谷署・新宿署派遣調整官					
No.17	受付日時 H20.11.11	整理番号 20-001	形態 電話	申出人	本人	
事案の概要	突然、公売通知書が届いた。相続税の滞納があるとのことだが督促状や催告書等通知を受け取っていない。					
苦情の内容	書留で四谷税務署から公売通知書が届いた。相続税の滞納があり自分名義の不動産を公売するという内容。四谷署に伺った時、相続税の申告内容に誤りがあり修正申告を指導したが提出がなかったので更正通知書を送付したと言われたが、それは自分ではない。自分には督促状や催促状も届いていない。					
確認調査	当人が以前に申告内容の誤りを説明した者と異なることから運転免許証で確認したが、以前の者は相続人の名を騙る偽者であることが判明した。成り済ましの者に納付指導。					
処理顛末	申立人に次の説明をし一応の了解が得られた。1. 相続関係を委任していた弟に確認してもらう。2. 更正処分の経緯については弟に相続人を代表して説明しており事務手続に誤りはない。本人確認を怠ったことは認めるが、委任を受けた弟が同席しており問題はない。4. 法律上相続が実施されており相続税が発生している。滞納処分手続に誤りはない。					
再発防止策 等の検討	調査等により納税者に重要事項を説明する場合、個人情報の保護及び公務員の守秘義務の観点から必ず本人確認を行う。電話では本人確認が不可能なので重要な内容を発言しないよう注意する。					

担当部門	鎌倉署・横浜中署派遣調整官					
No.18	受付日時 H21.1.22	整理番号 20-011	形態 電話	申出人	本人	
	同じ質問が署によって異なる回答となるのはおかしい。					
苦情の内容	会社退職後新たに勤務した所の通勤時間の問題から中古マンションを購入し通勤。2年後引越し戻った。住民票は元のままで休日は自宅に戻っている。マンション取得の借入金特別控除について鎌倉署は住民票で判断すると言い、相談センターでは違うことを言う					
確認調査	鎌倉署では住民票で判断し回答している。センターでは鎌倉署に確認し住民票の提出がなければ控除の適用はできないと回答し、その旨を申出人に回答している。					
処理顛末	藤沢署支援官と申出人宅に臨戸し、①不快な思いをかけたことに対し謝罪し、②鎌倉署としては特別控除を受けることはできない旨回答したつもりであったが、誤解が生じさせたことについて、繰り返し説明を行ったところ、申出人の理解を得ることができた。					
再発防止策	相手方の話に十分耳を傾け、正確に伝えることを徹底する。					

## 苦情事案整理票

## 東京局 分析表

担当 長谷川

担当部門	横浜中署・横浜中派遣調整官				
No.19	受付日時 H21.3.18	整理番号 20-013	形態 面接	申出人 本人	
事案の概要	昨年は還付金振替通知書の誤送付があり、今年は職員のミスによりe-Taxが送信できない。				
苦情の内容	昨年からe-Taxで所得税の申告をしているが、還付金通知書が誤送付され、管理部門と統括官が謝罪に来ている。今年もe-Taxで申告したが申告データが受理されていないと連絡を受けた。この理由は税務署側の処理誤りとのことであった。 二度まで誤るとは信用できない。税務署長名の謝罪文を要求する。				
確認調査	還付通知書の誤送付はe-Taxの送信を受けたとき誤って同姓同名の整理番号を付番したためであった。正しい整理番号に付番したがe-Taxの利用識別番号の削除をしてしまった				
処理顛末	申出人の自宅に臨戸し、事務処理誤りによってご迷惑をかけたことについて謝罪し、個人情報が漏洩することなどありえない旨何度も説明したところ本人の了解を得ることができ、署長名の謝罪文は不要との発言があった。				
再発防止策	整理番号の入力に当たってはよくチェックをし、別人に付番しないよう徹底を図る。				

担当部門	神奈川署・横浜中署派遣調整官				
No.20	受付日時 H21.6.25	整理番号 20-016	形態 電話	申出人 本人	
事案の概要	裁判所から被相続人の所得税申告事績などの開示請求に対してなぜ守秘義務をたてに拒否するのか。				
苦情の内容	1. 被相続人は年金生活者であり申告していたかどうか分からず。2. 相続に関して争いが生じ裁判所へ提訴した。双方の弁護士の話し合いで調査の必要があり、裁判所から税務署に対して確定申告の状況について照会をした。3. その結果、裁判所に回答できない旨通知があったが、なぜ申告事績を回答できないのか。				
確認調査	神奈川署は申出人に確定申告書は開示できること、準確定申告書は付表に記載された相続人からの申請であれば開示できるが記載のない者には開示できないことを回答。				
処理顛末	根拠を示すことであれば開示請求をしていただき、開示しないことについての異議申立てを行っていただければその理由を文書で教示することとなる。裁判所からの照会に回答しないということは、国家公務員法100条(守秘義務)に基づき開示できない。申出人は諦めたような発言のあと電話を切った。				
再発防止策等の検討					

苦情事案整理票(納税者支援調整官整理用)

<京橋署・局納税者支援調整官>

受付日時	平成20年07月16日	時間	17時00分～17時11分	担当官	前田	整理番号	20-005		
事案の概要: 調査担当者の言動・態度がおかしい。是正を求めて一向に改めてくれない。						主管課等	法人課税課		
申出人	住所	京橋署管内(調査法人)				形態	電話		
	氏名	税理士	税理士	TEL		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 京橋税務署法人課税第7部門の法人税調査を受けているの関与税理士であるが、調査担当者の言動・態度があまりにも酷いので、月初旬、京橋税務署長宛に、担当者を変更して頂きたい旨を記載した「要望書」を提出した。 2 自分も税理士として税務調査には立ち会っているが、自分の経験上、今回のような態度で税務調査に臨む税務職員に初めて会った。 3 会社の社長も相当の不満を持っているが、税務調査を拒否するということではなく、調査は受けるので、担当者を変更して欲しいと願い出たものである。 4 要望書を提出後、異動後も自分(調査担当者)が引き続き担当することになったと連絡があり、併せて、「こんなの(要望書)は関係ない。」「納得しないなら更正決定する。」「取引先にも迷惑を掛けるがそれでもいいのか。」と何ら以前と変わっていない。 5 上司の統括官も異動後同じ部門であると言ったが、上司から話があつてもいいのではないか。 6 調査を受けないということではないので、署としても善処して欲しい。再要望書も考えている。								
	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			
		処理てん末	日時	対応者	処理(回答)内容				
20/7/16 17:00～ 17:11			前田支援官	以下のことを申し伝えたところ、了承を得た。  1 納税者との応接に当たっては、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、調査時の応接も同様であることは言うまでもない。 2 今回の調査担当者の言動・態度について、双方の行き違いがあったとしても不愉快な思いをされた点があったのであれば、申し訳なかった。 3 今回の申出については、当方から京橋署には必ず伝えることとするが、担当者を含め、双方で今一度十分な話し合いをされたら如何か。					
20/7/17			前田支援官	申出内容を京橋署(越町署派遣支援官経由)及び法人課税課に伝えた。					
処理完結日(平成20年07月16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)

<武藏野署・局納税者支援調整官>

受付日時	平成20年07月28日	時間	11時20分～11時38分	担当官	徳竹	整理番号	20-007	
事案の概要: 徴収部門担当者の暴言に対する苦情					主管課等	徴収課		
申出人	住所				形態	電話		
	氏名	[REDACTED] (支部所属税理士)	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。)							
	1 申出人は、[REDACTED] (以下「納税者」) の関与税理士である。							
	2 紳税者は、不動産所得などによる平成19年度所得税確定申告分339,700円を滞納しているが、[REDACTED]などの病気治療中にあり、また、借金返済もあることから、現在まで納税に至っていない。							
	3 先日、突然納税者所有不動産について武藏野税務署長名で差押通知書が送付されたことから、その内容確認をするために、納税者が武藏野税務署に電話したところ、徴収部門の担当である[REDACTED]上席が応対し、その際、滞納者は悪人であるような口ぶりで、納税するのかしないのか月末までに返事をしろと暴言を言い、また、当方が事情を説明のために税務署で説明したいと言っても聞いてもらえず、悪徳金融業者のような酷い応対をされ、その結果、納税者は体調を崩し寝込んでしまった。							
	4 差押物件は、本日売買契約を行うことになっている物件であることから、本日2時に申出人と長男が税務署に出向き(納税者は外出不可)、再度事情説明とともに、今後の納付についての相談をしたいと考えている。							
	5 ついては、本日の面接に当たっては、長男が[REDACTED]上席の発言に対して非常に憤慨しており、まともな話し合いにならない可能性があることから、しかるべき責任者が応対してほしい、また、[REDACTED]上席の発言に対して謝罪を求めたい。							
受理報告	局長		税務部長		税務部次長		税務課長	
確認調査	確認先				確認日時	月日	時分	
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					
	7/28 11:20～ 11:38	徳竹支援官	以下のことを申し伝え、申出人は了承した。 1 紳税者との応対に当たっては、納税者の事情を把握し、親切・丁寧な応接に心掛けるよう指導しているところであるが、不快な思いをさせたのであればお詫び申し上げる。 2 武藏野署には、申出内容を伝え、適切な対応を行うよう伝える。  申出内容を徴収課及び武藏野署(立川署派遣支援官経由)に伝えた。					
処理完結日(平成20年07月28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)

<他局管轄署・局納税者支援調整官>

受付日時	平成20年08月06日	時間	13時04分～13時26分	担当官	田中	整理番号	20-010	
事案の概要: 返信用封筒を紛失したにもかかわらず、謝罪もなく平然とした職員の態度が許せない。					主管課等	他局等主管課		
申出人	住所				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った。)							
	1 今年6月に所得税の確定申告書を竜ヶ崎税務署へ返信用封筒を同封して郵送したが、申告書の控えが未だ返信されない。申告納税地は[ ]だが、事情があって返信用封筒には仮住まいの住所地[ ]を書いた。							
	2 遺付金は既に受領したが控えの返信がないので、税務署へ問い合わせたところ、「[ ]に住んでいるのだから、[ ]には返送できない。返送してほしければ住所変更してください。この取扱いはどこの署も同じです。」と言われた。							
	3 納得できないので税務相談室(03-3821-9080)に電話したら「署担当者の対応がおかしいと思われるの上司の方と話してみてはどうか。」とのアドバイスを受け、再度、税務署へ電話した。							
	4 電話口に[ ]さんという人がでて、事情を説明したところ、あっさりと「申告書の控えは[ ]に送りますから。」とのこと。また、返信用封筒で送ってもらえるのか尋ねたところ、「返信用封筒は紛失しました、必要であれば探して送りますが、どうしますか。」との返答に唖然とした。あまりにも管理が杜撰ではないのか。電話しなければ控えは永遠に送ってもらえないといったことか。また、苦情を申し立てるところはどこか尋ねると「何を言っているのか。」と開き直った態度にはあきれられる。職員の応対もさることながら、返信用封筒を失くしたにもかかわらず、謝罪の言葉もない。税務署での書類の管理はどうなっているのか。							
受理報告	局長		税務部長		税務部次長		税務課長	
確認先	竜ヶ崎署個人課税部門(関信局支援官経由)				確認日時	08月06日 16時00分		
確認調査	1 応対した職員は「納税地以外には返信できない」など、申出人からの申出内容と同様な説明をしていた。納税者が返信用封筒を署に送付して返信を希望する場合は、納税地以外の宛先であっても返信は可能であり、職員の説明は誤っていた。							
	2 署では申出人からの要請を受けて、直ちに申出人が送付した返信用封筒を添えて、署の封筒を用い申出人の納税地宛に控えを送付していた。							
	3 [ ]という職員は「返信用封筒は失くした」などという不適切な発言はしていないが、申出人が返信用封筒を送付し、納税地以外の住所への控えの返信を希望したにもかかわらず、署の封筒を用い、申出人が希望しない納税地宛に送付した点については不適切な対応であった。							
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					
	20.8.6 13:04～ 13:26	田中支援官	1 職員の応対で不愉快に思われたのであれば申し訳ない。 2 返信用封筒の紛失などあってはならないことであり、それが事実であれば誠に申し訳ない。納税者からの苦情については納税者支援調整官がお受けすることになっているが、竜ヶ崎税務署は関東信越国税局が管轄するので、申出内容については、関東信越国税局の納税者支援調整官を通じて確実に署に伝える。  以上、申し伝えたところ了解が得られた。なお、改めて署から連絡をさせる旨伝えたところ「署からの連絡はいらない。」との回答があった。					
田中支援官 申出内容を関信局納税者支援調整官に伝えた。								
処理完結日(平成20年08月06日)								
再発防止策の検討		担当支援官より、関信局支援官に対し「申告書の控えを納税地以外の住所へ送付することができない」との認識は誤っており、改めさせる必要があることを依頼した。後日、関信局支援官から「応対した職員への指導、署内全職員への注意喚起、申告書を2ヶ月間放置していたことについての事務の見直しを行った」との連絡を受けた。						
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)

<四谷署・局納税者支援調整官>

受付日時	平成20年08月26日	時間	10時30分 ~ 11時25分	担当官	徳竹	整理番号	20-015	
事案の概要: 四谷税務署個人課税部門の窓口で、日本語がしゃべれない外国人と いうことで対応してもらえず、とてもショックを受けた。					主管課等	個人課税課		
申出人	住所				形態	面接(応舎内)		
	氏名			TEL		メールアドレス		
苦情の内容	<p>(本日、面接により次の苦情等の申出があった。)</p> <p>1 本日、19年分所得税確定申告書の記載内容に関して確認のために四谷税務署個人課税部門に行ったところ、日本語がしゃべれない外国人ということが分かったとたん、職員が椅子から立ち上がり面接をしないなど、最初から敬遠されてしまい、具体的な話も聞いてもらえず、とてもショックを受けた。</p> <p>2 確定申告書は既に作成済みであり、20年1月に支払った寄付金が控除の対象になるかどうかの確認をしたかっただけなのに、日本語がしゃべれないだけで、聞いてもらえなかった。</p> <p>3 日本は国際都市であるにもかかわらず、税務署に外国語がしゃべれる職員を配置していないことはおかしい。</p> <p>4 日本人の友達に話をしたら、国税局に行けば適切に対応してくれるのではないかというアドバイスをもらったため、国税局にきた。</p>							
kite	局長		総務部長		総務部次長		総務課長	
確認調査	確認先	個人課税課総務係長			確認日時	08月26日	11時50分	
	四谷署個人課税部門に確認をしたところ、本日申出人が四谷署に来署し、本年の確定申告期に申出人が四谷署にて相談した際に、近いうちに四谷署に英語がしゃべれる職員が常駐するようになるという話を聞いていたのに、今日税務署にきたら全くしゃべれる職員がないということに憤慨したようで、担当職員が電話で日本人の友人を介して説明等をしたもの、来署目的の確認ができないうちに、申出人は帰ってしまったとのことであった。							
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 8/26 10:30~ 11:25	対応者 徳竹支援官 (資料調査 4課渡邊実 査官同席)	処理(回答)内容 一連の申出内容を聴き取り、20年1月支払いの寄付金については、19年分の確定申告の対象にならない旨を説明したところ、了承を得た。 なお、持参した確定申告書(給与所得のみ)は既に作成済みであったことから、記載内容を確認し、提出用の確定申告書は四谷税務署に直接提出又は郵送提出するよう説明した。					
	8/26	徳竹支援官	申出内容を個人課税課及び四谷署総務課長(新宿派遣支援官経由)に伝えた。					
処理完結日(平成20年08月26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)

<木更津署・局納税者支援調整官>

受付日時	平成20年11月21日	時間	08時33分 ~ 08時50分	担当官	徳竹	整理番号	整理番号 20-035	
事案の概要: 法人税調査の際に間違った指導があり、多大な時間的・金銭的負担をさせられた。					主管課等	法人課税課		
申出人	住所	(所在地)			形態	電話		
	氏名	(経理担当取締役)	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。)							
	1 自分(申出人)は、平成19年暮に木更津署法人税調査を受けたが、調査の際に、未収となっている回収できない治療代を損金とするにはどうしたらよいかとの自分(申出人)からの質問に対して、調査担当者は、損金とするには裁判所に治療代の支払いを求める訴訟を提起し、勝訴判決を受けた上、それでもなお回収できないということが確認できた場合のみ認められる旨の指導を受けた。また、回収できないことを証明するために、債務者宅の写真を撮るなどの方法も必要である旨を指導された。							
	2 自分(申出人)は、税法知識が疎いことから、調査担当者の指導を信じて、約30件の未収債権について訴訟を提起し、債務者に臨場して写真を撮ったり、時間と労力とお金をかけた。 しかしながら、先日知り合いの弁護士や税理士に聞いたところ、裁判をかけてまで対応する必要はないことを言われ、自分(申出人)は調査担当者にだまされたことが分かった。							
	3 このような間違った指導を平気で行う職員は、即刻やめさせろ。また、昨日木更津署の調査担当者に電話したが、誤りも詔めず、仕事の予定が入っているからと、会って謝罪しようとしない。お金のことはどうでもいいが、ちゃんと本人が自宅に来て謝罪することを求める。							
	4 この電話内容をちゃんと木更津署に伝え、今日中に対応しろ。木更津署でしっかり対応しなければ、法的手段をとることも考えている。							
受理報告	局長	総務部長	総務部次長	総務課長				
確認先	木更津署総務課長			確認日時	11月21日	14時40分		
確認調査	1 昨年11月に[ ]の法人税実地調査が行われたが、非違事項の指摘は行われていない。 2 昨年の調査時に、申出人のいう「営業債権の貸倒処理(損金算入)は、裁判手続を経なければできない」という発言を調査官はしていない。 3 昨年の調査時に、申出人から「調査官に風邪をうつされ業務に支障を来たした。また、調査官から書類を処分したことで悪人呼ばわれをされた。」旨の苦情があった(苦情事案整理票整理番号19-001)が、平成20年1月7日に調査官本人等から謝罪を行った結果解決している。また、調査自体もこれまでに終了している。 4 平成20年6月17日に、申出人から営業債権の貸倒処理の方法について木更津署に問合せがあり、法人課税第4部門統括官(当時)が説明し、本人も理解したことを示す記録がある。							
	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				
		20.11.21 8:33~8:50	徳竹支援官	以下を申出人に伝え、申出人との通話を終了した。 1 納税者に対しては、事業実態等を踏まえたところで適切に対応するよう心掛けているところであるが、説明不足があった部分についてはお詫び申し上げる。 2 申出内容については、木更津署に連絡する。 法人課税課及び木更津署(千葉東派遺支援官経由)に連絡した。				
		20.11.21 11:30	法人1統括	〔木更津署の対応〕 申出人に電話連絡。申出人から、裁判等に要した費用については問わないが、調査担当者本人が謝罪しなければ云々の脅迫的な発言があったため、いったん電話での話を打ち切る。				
20.11.25 11:00~ 11:25		法人1統括 法人1統括上席 法人4調査官	事前に電話連絡を行った上、3名で申出人の勤務先へ臨場。調査担当者本人が、貸倒処理について説明不足があった点を深謝したところ、申出人から、言いたいことを言つてスッキリしたこと及び今回の件については本日で終了とすることを了解した旨、発言があった。					
処理完結日(平成20年11月25日)								
再発防止策の検討		調査時においても、納税者の誤解を招くことのないように、丁寧で分かりやすい説明を行うよう、職員への接遇研修時に注意喚起を行うこととする。(千葉東派遺支援官)						
特記事項	処理報告	局長	総務部長	総務部次長	総務課長			
(木更津署の意向)		申出人は、昨年も同一の調査に係る苦情を申し出ており、調査担当者本人からの謝罪を要求する点において同じ要求を繰り返していることになる。今後も同様の苦情(要求)を行ってくることがあれば、署総務課対応とする。				派遣監督評議会への連絡	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)

<品川署・局納税者支援調整官>

受付日時	平成20年12月08日			時間	15時51分～15時55分		担当官	田中	整理番号	20-039	
事案の概要: 税務代理権限証書を連名で出してはいけないというのはどこに規定されているのか。							主管課等	資産課税課			
申出人	住所						形態	電話			
	氏名	[REDACTED]	[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	<p>1 相続税の申告書に添付する税務代理権限証書の作成に当って、品川署に問い合わせたところ、電話に出た[REDACTED]さんから、相続人1人につき1枚の作成が必要であると言わされた。</p> <p>2 相続人は4名いるが、1人につき1枚の税務代理権限証書を作成しなければならないとはどこに規定があるのか。連名で作成してもかまわないのではないか。本当に1人につき1枚作成しなければならないのか。言い方が紋切り型で話にならない。</p> <p>3 [REDACTED]さんに、どこにそのようなことが書かれているのか聞くと、税理士法30条と言っていたが、その条文のどこに1人1枚の税務代理権限証書が必要であると書いているのかわからない。連名で作成してはなぜいけないのか。</p> <p>4 さらに、立法趣旨を聞くと、それなら上部に聞くしかありませんねと言われたので、本当にそうなのか確認したいので電話した。</p>										
	受理報告	局長	[REDACTED]	総務部長	[REDACTED]	総務部次長	[REDACTED]	総務課長	[REDACTED]		
	確認先	税理士係、品川署					確認日時	12月08日 16時30分			
	確認調査	<p>1 税理士法第30条には税理士はその権限を有することを証する書面を税務官公署に提出しなければならないと規定されているが、税務代理権限証書を1人につき1枚作成しなければならないという規定はない。また、連名での税務代理権限証書を提出してもらっても無効ではないが、仮に相続人の1人が今後、別の税理士に依頼した場合には他の相続人3名は改めて税務代理権限証書を提出する必要がある。</p> <p>2 税務代理については納税者個々と税理士との委嘱契約であることから、1人につき1枚の税務代理権限証書の提出をお願いしているところである。</p> <p>3 品川署において応対した職員は「1人につき1枚の税務代理権限証書を作成することになっている。」など、申出人からの申出内容とほぼ同様な説明をしていた。</p>									
	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	対応者	処理(回答)内容								
	20.12.8 15:51～ 15:55	田中支援官	<p>1 職員の応対で不愉快に思われたのであれば申し訳ない。</p> <p>2 税務代理権限証書の作成については、即答しかねるので確認してから当方から電話する。</p>								
	20.12.8 16:57～ 17:02	田中支援官	<p>当方より申出人あて電話</p> <p>1 連名で提出してはならないという規定はないが、税務代理については納税者個々と税理士との委嘱契約があるので、1人につき1枚の税務代理権限証書の提出をお願いしているところである。</p> <p>2 申出内容については品川税務署に確實に伝える。</p> <p>以上、申し伝えたところ了解が得られた。</p>								
20.12.9	田中支援官	申出内容を資産課税課及び品川署(芝署派遣支援官経由)に伝えた。									
再発防止策の検討			税務代理については納税者個々と税理士との委嘱契約であることから、1人につき1枚の税務代理権限証書の作成をお願いしているところであり、あくまでもお願いベースであることを周知する。								
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)

<雪谷署・局納税者支援調整官>

受付日時	平成21年02月23日 時間 12時55分 ~ 13時07分			担当官	徳竹	整理番号 20-081		
事案の概要: 雪谷署の誤指導により、要らぬ登記費用負担があった。						主管課等	資産課税課	
申出人	住所				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った。) <ol style="list-style-type: none"> <li>1 平成20年4月24日に雪谷税務署にて、不動産の贈与に関する相談を行なった(職員名不明)。 贈与の対象となった不動産は、現在の住所地の土地・建物である。</li> <li>2 雪谷署で面接した職員は、当方の事情を確認した上で、平成19年度の土地評価を基準とするため税額の増減の可能性はあるが、贈与税額は271,000円であると試算し、説明を受けた。</li> <li>3 自分(申出人)は、贈与税の試算額であれば、売却をしないほうが得であると判断して、平成20年5月に349,800円の登記費用を負担して名義変更を行なった。</li> <li>4 ところが、平成21年2月17日に贈与の申告書作成のために雪谷署に行き、資産課税部門[ ]氏に面接したところ、今回の贈与に係る税額は300万円程度になることを説明され、この税額に間違いないと説明を受けたが、昨年4月に相談した際に約27万円と言わされた金額に大きく開差があることから、その点を申し出たところ、錯誤による登記を行なえば、贈与税はかからなくなる旨の説明はあったものの、税務署の指導を信じて名義変更登記をした際の登記費用はどうにもならないと言われた。</li> <li>5 今回の贈与に関しては、家族内の借入金返済がからんでいることから、税務署の間違った指導がなければ、贈与はせず別の方策による返済を行なった旨を重ねて申出る。 知識のない者は、税務署の指導を信じるしかない訳である。税務署としての誠意ある対応を要求する。</li> </ol>							
	受理報告	局長		総務部長		総務部次長		総務課長
	確認先	雪谷税務署資産課税部門			確認日時 2月23日		16:00	
	確認調査	2月17日に申出人が雪谷署に来署し、贈与税申告に当たり上記苦情の内容と同様の申し出があつたが、贈与内容から申告税額については誤りなく、錯誤登記を行うかどうかを含めて申出人が検討を行なうとして相談を終了している。 なお、申出人が主張する平成20年4月24日の面接相談の事績はない。						
	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 2/23 12:55~13:07	対応者 徳竹支援官	処理(回答)内容 以下を説明したところ、明日(2/24)(時間指定なし)に、税務署税務課又は支援官から電話連絡がほしい旨の申し出があつた(資産課税課及び雪谷署(芝居添邊支援官経由)に連絡する。) 1 事実関係が不明があるので、沿方としては回答できかねる。 2 申出内容を雪谷署に伝え、雪谷署に当時の相談事實等を確認した上、いずれにせよ、20年分の贈与税申告の対応について説明が必要である。				
	2/24 13:30~15:00	雪谷署資産1部 門統括官	2/24午前中に申出人の携帯電話の留守電にメッセージを入れたところ、申出人が雪谷署に来署した。概要以下のとおり。 面接中、申出人は一方的に税務署の責任を申し出るのみであり、申し出た贈与税額及び申出人が建物金額について説明できないことからすると、当初土地のみを贈与対象として計算したか、建物金額不明ということでは計算した可能性が高いこと、また、今回300万円という税額も建物評価額が不明な状態で、聞き取りにより概算計算したものであることを説明するも、聞き入れなかつた。最終的に3月16日の申告期限までに建物固定資産評価証明をとった上、贈与税の申告をするか、錯誤登記をするかの結論をだすということで、面接を終了した。暫時静観する。					
	2/27	雪谷署資産1部 門統括官	申出人が雪谷署に来署し、贈与税の配偶者控除(2000万円)までの持分登記を改めて行なうこととして、贈与税申告書(税額なし)を提出した。本件対応については、終結とする。					
処理完結日(平成21年02月27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)

<麻布署・局納税者支援調整官>

受付日時	平成21年03月06日			時間	14時47分～14時54分		担当官	山内	整理番号	20-093		
事案の概要: 個別相談の事前予約の電話をしたところ、担当者から委任状を持つて来ても個別相談はできないと言われた。								主管課等	法人課税課			
申出人	住所	(関与先法人が麻布署管内)。					形態	電話				
	氏名	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 関与先法人からの個別相談で、先ほど、関与先法人の所轄署である麻布税務署へ個別相談の事前予約のための電話をした。 2 応対した法人課税部門の担当者から「会社の人といっしょに来なければ相談はできない。」と言われたので、「委任状を持参しても相談できないのか。」と聞いたところ、担当者から「委任状を持って来てもダメだ。」と断られた。 3 担当者に「法律的根拠はどこにあるのか。」と聞いたが、答えてくれなかった。 4 税務署では、委任状を持って行っても個別相談はしないのか。 5 担当者が私と話をしたくないと言うことであれば、他の税務署でも構ないので、個別相談する窓口を紹介してほしい。											
	受理報告	局長			税務部長			税務部次長		税務課長		
	確認先	麻布税務署法人課税部門								確認日時	03月06日	16時00分
	確認調査	1 納税者から委任を受けた税理士から個別照会があった場合には、納税者の住所・氏名等を確認し、原則として相談日時の予約を受け付けた上で、面接によって対応することになっている。 2 申出人は、関与先の別法人の調査の件で、担当部門の統括官と話をした後、個別相談したい事があるということで、[REDACTED]に電話を回された。 3 [REDACTED]は、申出人が個別相談したい法人名を明かさないため、当該法人の意思確認をしようとするあまり、誤解を受けるような説明を行っていた。										
	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								
	21.3.6 14:47～ 21.3.6 21.3.6 17:00～ 17:11	山内支援官 山内支援官 山内支援官	個別照会については、事前予約の上、面接により対応することとなっているので、事実関係を確認した上で、担当者から連絡する。 申出内容を麻布署へ伝えるとともに、事実関係の確認を依頼した。 以下のことを申し伝えたところ、申出人から「自分も大人げなかった。」との発言があり、申出人の了解が得られた。 なお、申出人から法人名等及び質問内容も併せて聴取した。 1 委任を受けた先生からの個別照会については、関与先法人名等を教示してもらえば対応することになっており、担当者が誤解を与えるような対応をしたことについては、大変申し訳なかった。 2 個別相談の窓口は、麻布署の[REDACTED]以外にないので、再度、担当者まで事前予約の連絡をしていただきたい。 麻布署へ法人名等及び質問内容を伝え、対応方を依頼した。									
処理完結日(平成21年03月06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)

<世田谷署・局納税者支援調整官>

受付日時	平成21年03月25日			時間	15時10分～15時25分		担当官	山内	整理番号 20-103		
事案の概要: 生活保護費を受けていたる状況の中で「納付しろ。」という指導をするのは、違法ではないか。生活保護の趣旨に反する。							主管課等	徴収課			
申出人	住所	世田谷署管内					形態	電話			
	氏名	(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。)										
	1 自分(申出人)は、現在、生活保護を受けている。										
	2 世田谷署の担当者に生活保護の証明書を見せて相談したところ、「生活保護費の中から2万円ずつ支払わないと行政処分する。」と脅されたので、実際、2万円納付した。										
	3 本日(25日)、世田谷署の担当者に電話し、法律的に生活保護費は差押禁止となっているのだから、生活保護費の中から税金を払えと指導するのは違法だと申し出たところ、いろんな担当官に回され、最後に電話を代わった徴収の[ ]だという[ ]さんにも確認したが、[ ]さんは「あくまで任意に納付してくれという指導は正当な業務である。」と言った。										
	4 生活保護を受けている状況の中で「納付しろ。」という指導をするのは、どう考えてもおかしい。国からいただいたものから、国に納めるというのは生活保護の趣旨に反する。そもそも法律的に生活保護費は差押禁止になっているのだから、違法ではないか。人道的にもおかしい。										
受理報告	局長			総務部長			総務部次長			総務課長	
確認先	世田谷署徴収部門										
確認日時	03月25日			16時00分							
確認調査	1 申出人は[ ]であり、16年確定分～17年予定分の申告所得税1,081,000円が滞納となっている。										
	2 1月18日、申出人が来署し、申出人から「借入先からの入金が行われないので納付を延期したい。」との申出と「1月末から生活保護費の受給が開始される。」との説明があった。担当者が可能な範囲で納付していただきたい旨を説明したところ、申出人は「1月30日の午前中に来署の上、3万円を納付する。」との申出があり、同日、2万円の自主納付がされた。										
	3 本日(25日)、申出人から「手持金が1,100円しかないでの、1月30日に納付した税金を返してほしい。」、「返さなければ、追奪に担当者の名前を書いて死んでやる。」などといった苦情の申出があり、納付したものは返せない旨及び滞納処分を停止する旨を説明したが、申出人は納得せず、一方的に電話を切られた。										
	4 3月26日に滞納処分の停止通知書を発送した。										
	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								
	21.3.25 15:10～ 15:30	山内支援官	事実関係の確認をした上で、どちらからも振り返し連絡をする旨を伝えた。								
	16:28～ 18:04	山内支援官 前田支援官	世田谷署の総務課長へ申出内容を伝えるとともに、事実関係の確認を依頼した。								
			申出人の携帯に電話し、振り返し以下のことを伝えたところ、申出人から「結局、泣き寝入りということですね。」との発言があり、納得はしなかったが、話は終了した。 1 確かに生活保護費は、法律上、差押することができないことになっており、生活保護費そのものを差押すれば、当然、違法な行為となる。 2 署に確認したところ、納付相談をされた際、担当者は任意に納付していただきたい旨の説明をし、1月30日に申出人が自動的に2万円納付されたと聞いている。 3 また、当面、署から督促等は行わないと聞いている。 4 徴収職員が納付してくださいとお願いするのは、通常の業務であり、何ら違法なものではない。 5 事情はお察しするが、いったん納付された税金を返すということはできないことをご理解いただきたい。								
			処理完結日(平成21年03月25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)

<横浜南署・局納税者支援調整官>

受付日時	平成21年04月13日			時間	12時35分～12時59分		担当官	山内		整理番号 20-113		
事案の概要: 平成20年分の確定申告書に平成19年分の株式等に係る譲渡損失の金額を記載しなかったが、正しく訂正することができないのか。							主管課等	資産課税課				
申出人	住所	横浜南署管内					形態	面接(庁舎内)				
	氏名	[REDACTED] (男性)			TEL	[REDACTED]	メールアドレス					
(本日、面接により次の苦情等の申出があった。)												
苦情の内容	1 株式等に係る譲渡損失の繰越控除の件で相談に来た。											
	2 平成20年分の確定申告書は、3月26日に横浜南税務署へ提出した。											
	3 その際、確定申告書には、平成20年分の株式等に係る譲渡損失の金額(約2,800万円)は記載したが、平成19年分の株式等に係る譲渡損失の金額(約400万円)は記載しなかった。											
	4 母親も京都で同様に株式等に係る譲渡損失の金額を申告しており、母親から平成19年分の株式等に係る譲渡損失の金額を繰り越せるこを聞いた。											
	5 4月3日に横浜南税務署へ行き、担当者に平成20年分の申告を正しく訂正した旨を伝えたところ、担当者から訂正できないとの説明があつたが、納得できないので、国税局へ来た。											
	6 平成20年分の申告を正しく訂正することができるよう、何とかしてほしい。											
	7 なお、平成19年分の確定申告書付表(上場株式等に係る譲渡損失の繰越用)には、同年分の株式等に係る譲渡損失の金額は記載している。											
受理報告	局長	[REDACTED]	総務部長	[REDACTED]	総務部次長	[REDACTED]	総務課長	[REDACTED]	税務課長	[REDACTED]	税務課次長	[REDACTED]
確認先	横浜南署資産課税部門					確認日時		04月13日 16時20分				
確認調査	1 申出人は [REDACTED] であり、平成19年分及び平成20年分とともに、申告書に株式等に係る譲渡損失の金額(19年分: 4,409,489円、20年分: 28,635,345円)を記載している。											
	2 4月3日に申出人が来署し、20年分の申告を訂正したい旨の申出があり、応対した職員は訂正できない旨の回答をしている。											
	3 20年分の申告書で19年分の株式等に係る譲渡損失の金額が記載もれとなったことについては、20年分の更正の請求に基づく更正をすることにより訂正することは可能である。											
確認報告	局長	[REDACTED]	総務部長	[REDACTED]	総務部次長	[REDACTED]	総務課長	[REDACTED]	税務課長	[REDACTED]	税務課次長	[REDACTED]
処理てん末	日時	対応者	処理(回答)内容									
	21.4.13 12:35～	山内支援官	申出内容については即答しかねる内容なので、横浜南署へ事実関係の確認をした上で、当方から本日又は明日連絡する。									
	21.4.13 13:15	山内支援官	申出内容を横浜南署(資産課税課経由)へ伝えるとともに、事実関係の確認を依頼した。									
	21.4.13 16:40～	山内支援官	以下のことを申し伝えたところ、申出人の了解が得られた。 1 事実関係の確認をしたところ、20年分の更正の請求に基づく更正をすることにより訂正することは可能なので、更正の請求書を提出いただきたい。 2 横浜南署の資産課税第1部門の統括官が窓口となるので、事前連絡の上、来署いただきたい。 3 応対した職員が誤った説明をしたことについては、大変申し訳なかった。 4 職員に対し、今後、同様の誤りがないよう注意喚起する。									
	処理完結日(平成21年04月13日)											
再発防止策の検討			職員に対し、株式等に係る譲渡損失の金額が記載もれとなった場合の取扱いを周知徹底する。									
処理報告	局長	[REDACTED]	総務部長	[REDACTED]	総務部次長	[REDACTED]	税務課長	[REDACTED]	税務課次長	[REDACTED]	税務課次長	[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)

<大森署・局納税者支援調整官>

受付日時	平成21年04月13日 時間 15時07分 ~ 15時16分			担当官	徳竹	整理番号	20-114		
事案の概要: 住宅借入金等控除の適用ができないことに納得できない。						主管課等	個人課税課		
申出人	住所				形態	電話			
	氏名	の妻	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"> <li>申出人夫の勤務先の東京の社宅廃止に伴い、将来家族全員で申出人の郷里に住む予定で、内に夫が自宅を購入したが、勤務先の都合上(辞められない、転勤できない)、しばらくの間、夫は居住ができる状態にないため、平成20年3月に夫を除く家族全員が転居し、の自宅で居住を開始した。 なお、生計は夫のみの収入で維持している。</li> <li>ローンによる自宅購入であったことから、住宅借入金等控除の還付申告をしようと、今年3月にの税務署を行った。 その際当方の事情を説明した上で控除の適用ができるということで、必要書類を整えて申告書を作成したものであるが、最終的な提出に当たっては納税者住所が東京の大森署管内であることから、大森税務署に申告書を提出するよう指導を受けた。</li> <li>ところが、本日(4/13)大森税務署から夫の会社あてに電話があり、住宅借入金等控除の適用ができない旨の連絡があった。</li> <li>夫は勤務中であったことから、詳しい話ができなかったようであるが、どうしても納得がいかなかつたことから、税務署の上部機関である国税局に電話した。 なぜ適用できないのか説明してほしい。</li> </ol>								
	受理報告	局長	総務部長	総務部次長	税務課長				
	確認先	大森署個人課税部門(局個人課税課経由)				確認日時	04月14日 08時45分		
	確認調査	1 初回、提出された申告書内容から住宅借入金等控除適用に当たり事実関係等を確認する必要があったため、お尋ね文書を送付したところ、納税者から大森署に電話があり、その際応答した個人課税部門担当者が、納税者から同居の見込みがないと思われる内容の回答を受けたことから、住宅借入金等控除の適用要件である「転勤等のやむを得ない事情により生計を一にする親族と日常の起居を共にしないこととなった」とは認められないと判断し、住宅借入金等控除の適用はできないと回答したものである。 2 事実として上記苦情の内容のとおりであれば、住宅借入金等控除の適用は可能と思われるため、再度事実関係を確認の上、対応を行うこととした。							
		確認報告	局長	総務部長	総務部次長	税務課長			
	処理てん末	日時 4/13 15:07~ 15:16	対応者 徳竹支援官	処理(回答)内容 以下を伝えたところ、本日は出掛けるため、明日(4/14)午前中に電話連絡がほしい旨の申し出があった。 1 申出内容については個別の事柄であるため、回答できない。 2 申出内容を大森署に連絡し、事実関係等を確認の上、大森署担当者から住宅借入金等控除の適用可否の判断根拠について説明する。					
4/14 10:00~ 10:18		大森署個人課税2部門上席	申出人あてに電話連絡し、事実確認を行った結果、将来的に夫の転勤等により別居状態が解消された場合、夫は家族とともにの自宅に居住することになることが認められることから、夫の住宅借入金等控除の適用は可能であることを説明し、申出人の了解が得られた。						
処理完結日(平成21年04月14日)									
再発防止策の検討									
処理報告	局長	総務部長	総務部次長	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)

<目黒署・局納税者支援調整官>

受付日時	平成21年06月18日	時間	09時48分～10時10分	担当官	田中	整理番号	20-136	
事案の概要: 税務署が誤指導したのに延滞税を払えということには納得できない。					主管課等	資産課税課		
申出人	住所	(納税者: [REDACTED])			形態	電話		
	氏名	[REDACTED] (納税者: [REDACTED] の姪)	TEL	(納税者: [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 おば [REDACTED] の確定申告のこと、税務署に話をしたが平行線である。							
	2 おばは昨年9月に不動産を譲渡したが、確定申告書の書き方がわからなかったので、今年の確定申告期に目黒税務署に行った。対面方式で職員から申告書などの書き方を教わり、申告書を書き上げ、その日の内に提出し期限内に納税も済ませた。申告書は職員に言われるままに、おばが書いた。おばは脚は不自由ではあるが頭ははつきりしている。							
	3 ところが、先日、税務署から連絡があって、申告が間違っていますという。間違っているのであれば訂正し、本来納税すべき税金を納税するのは仕方がないと思うが、延滞税まで払えというのには納得できない。							
	4 先日、おばの妹が税務署に電話で苦情を言ったところ、税務署から「当日は混み合って忙しくて対応できる状況ではなかった。誤指導があったかどうかはわからない。」と言われた。このように言うこと自体、税務署の迷いではないのか。							
	5 誤指導があったかどうか、税務署内部のことは自分たちでは確認するすべがないので、どうか力を貸してほしい。担当した職員の名前は聞いていないが、状況的に見ても、[REDACTED]のおばが譲渡所得の申告書を書けるはずもない。職員から全て教わって書いたものである。延滞税については、おばも納得していない。							
受理報告	局長	[REDACTED]	総務部長	[REDACTED]	総務部次長	[REDACTED]	総務課長	
確認先	目黒署総務課長/個人第1統括/資産第1統括				確認日時	6月18日	16:30	
確認調査	1 平成21年3月9日、本人が来署し申告書を作成・提出している。							
	2 本人は老齢で足も悪いことから、署3階確定申告会場でなく署2階の面接ブースにおいて、資産課税部門職員2名が交替で個別指導を行っている。							
	3 本人が作成した申告書は、第三表から第一表への税額転記誤り及び配当控除の計算誤りがある。							
	4 同年6月15日、本人及び末の妹が来署し修正申告書を提出。その際、延滞税の説明をしている。							
	5 同年6月17日、本人から電話があり、途中から中の妹に代わり延滞税についての説明をしている。							
確認報告	局長	[REDACTED]	総務部長	[REDACTED]	総務部次長	[REDACTED]	総務課長	
処理てん末	日時	対応者	処理(回答)内容					
	21.6.18 9:48～ 10:10	田中支援官	1 職員の誤指導により納税者の方が不利益を被る場合、延滞税を免除することはある。 2 署では誤指導の事実が確認できないとの対応だと思うが、お力になれるかどうかわからないが、納税者支援官として誤指導があったかどうか税務署に確認し検証させていただく。 3 守秘義務の関係上、連絡はおばさんご本人に、自分が署の担当者から差し上げることになることをご理解いただきたい。					
			以上、申し伝えたところ「大抵は自宅にいるが、脚が不自由なので電話に出るのに時間がかかる。おばには伝えておきます。」との申出があった。					
		田中支援官	申出内容を資産課税課及び目黒署(渋谷署派遣支援官経由)に伝えた。					
	処理完結日(平成21年06月18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	平成21年6月19日、署担当統括官より本人へ電話連絡。職員に指導・説明不足があったことを謝罪するとともに、延滞税を免除する旨伝えたところ本人の理解を得た。						派遣監督評価 官室への連絡	否
	また、修正申告に係る本税については早期に納付するとの回答を得た。						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)

<茂原署・千葉東署派遣納税者支援調整官>

受付日時	平成21年05月08日	時間	15時30分～15時50分	担当官	高梨	整理番号	20-003	
事案の概要: ずさんな調査を行い、かつ、更正内容について合理的な説明もない。このようなやり方は申告納税制度を侵害する行為ではないか。						主管課等	資産課税部門	
申出人	住所				形態	電話		
	氏名	(納税者(相続人))	の関与税理士)	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。)							
	1 関与先の相続税案件(被相続人[REDACTED]、相続人[REDACTED]及び相続人[REDACTED])で、相続人の[REDACTED]相続開始に係る相続税の申告内容について茂原税務署から調査を受けた。自分も調査に立ち会った。その結果、更正通知書が送付された。							
	2 更正は、きちんとした調査も行わず、家族主義の資産が多すぎる、という個人的な感覚で更正している。 また、更正内容について開示もなく、合理的で納得のいく説明もない。このような行為は、申告納税制度を侵害する行為である。							
	3 なお、財産については、被相続人に帰属するものか相続人に帰属するものかを当方でも検討し、線引きを行った上で申告をしている。							
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	茂原署総務課長				確認日時	05月11日 10時05分	
1 署の記録から、平成20年9月～平成21年1月間、相続税調査が行われ、最終接觸時に、担当者から[REDACTED]税理士に対して指摘事項の説明を行ったところ、[REDACTED]税理士から修正申告の意思はない旨及び署が更正するならば法的に対応する旨の回答があった。								
2 平成21年3月3日付で、署から相続人[REDACTED]に対して更正通知を出しており、これに対して代理人[REDACTED]税理士より平成21年3月16日(收受)に異議申立書が提出されている。								
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					
	21.5.8 15:30～ 15:50	高梨支援官	以下を伝え、対応について後で当方から申出人に連絡することとした。 1 職員に対しては、日頃から、調査等においては毅然とした対応をとるべきときもあるが、調査結果及び更正内容については十分に説明することも必要な対応として指導してきたところであるが、十分な説明がなかったとすれば申し訳なかった。 2 税務調査等の個別内容について担当に当方から意見等を行うことはできないことを理解いただきたい。 3 いずれにしても、事実関係を踏まえてから対応させていただきたい。 上記1及び2を繰り返し説明し、以下を伝えたところ、一定の理解を得たので対応終了とする。					
		21.5.11 12:50～ 13:10	高梨支援官	1 非違事項については、十分な説明を行った後、一般論としては修正申告をしようとするのが通常の形であると思われるが、更正という形が採られる場合は、それなりの調査を行い、根拠のあるものであると思料する。 2 現在、異議審査中でもあり、調査がずさんであったとの指摘に対する調査担当者からのコメントは控えさせていただきたい。				
処理完結日(平成21年05月11日)								
再発防止策の検討		調査案件については、調査結果等の内容を十分納税者に説明する必要があることについて、署内研修等において更に指導していくこととする。						
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)

<茂原署・千葉東署派遣納税者支援調整官>

受付日時	平成21年05月18日	時間	13時55分～14時35分	担当官	高梨	整理番号	20-006	
事案の概要: 納税者側に対して、これまでの経緯を簡単に説明し、謝罪してほしい。					主管課等	資産課税部門		
申出人	住所				形態	面接(応舎外)		
	氏名 (納税者(相続人))	関与税理士	TEL		メールアドレス			
苦情の内容	(本日、関与税理士より署担当者に次の苦情等の申出があった。)							
	関与先の相続税案件(被相続人[REDACTED]、相続人[REDACTED]及び相続人[REDACTED])で、税務調査を受けたが、税務署側から納税者側に対して、一方的に増更正しておきながら、なぜ同額を減更正したのか、今までの経緯を簡単に説明し、謝罪をお願いしたい。							
	謝罪理由は、①茂原税務署が一方的に更正処分を行ったため[REDACTED](納税者の[REDACTED])が体調を崩し、入院を余儀なくされたこと及び②[REDACTED](納税者の[REDACTED])に対して十分な調査を行わず、最終通告無く更正処分を行ったことである。							
受理報告	局長		総務部長		総務部次長		総務課長	
確認先	茂原署総務課長			確認日時	05月19日	16時30分		
確認調査	1. 署の記録から、平成20年9月～平成21年1月間、相続税調査が行われ、平成21年3月3日付で、署から相続人[REDACTED]に対して更正通知を出しており、これに対して代理人[REDACTED]税理士より平成21年3月16日(收受)に異議申立書が提出されている。 2. 署において、当初の更正内容を再検討した結果、当初更正額を減額する更正通知書を平成21年5月19日に納税者あて送付した。 3. 紳税者は、関与税理士を経由して平成21年5月19日(收受)に異議申立書を取り下げている。							
	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					
処理てん末	21.6.1 13:45～ 14:45	副署長、総務課長、大塚資産上席及び高梨支援官	納税者側の都合により、関与税理士事務所に臨場した。 納税者側に対し、税務調査及び更正通知書を送付するに至った経緯等の説明及び説明不足等について謝罪を行った結果、申出人及び納税者側も謝罪を受け入れ、穏便に終了したいとの申し出があり、理解を得られた。					
	処理完結日(平成21年06月01日)							
再発防止策の検討		特に更正事案及び争訟見込事案等については、証拠資料の収集に万全を期すとともに、事実認定を誤らないよう、局主管課と十分協議し、意見を十分斟酌した上で処理に当たるよう署に意見具申を行った。						
処理報告	局長		総務部長		総務部次長		総務課長	
特記事項							派遣監督評議会への連絡	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)

<銚子署・松戸署派遣納税者支援調整官>

受付日時	平成20年08月27日	時間	14時05分 ~ 14時30分	担当官	木村	整理番号	20-002
事案の概要: 税務署の調査等の対応において、関与税理士が無視されるのはおかしい。						主管課等	法人課税部門 個人課税部門
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	(8月27日、申出人から電話があり、次の苦情等(特に2)の申出があった。) <ol style="list-style-type: none"> <li>1 関与先(税務代理権限証書提出あり)の法人税調査について 税務署の法人税調査に対して、関与税理士として立ち会い調査に協力していたにもかかわらず、最終的な調査額を決定する際には、関与税理士を入れないで、税務署と関与先だけで調査終了してしまうなんておかしい。 調査着手は確定申告前なので理解できるが、その後の調査が長くなり、確定申告期間中でも協力した。 確定申告期間中の調査については、税理士会側と国税当局で約束ごとがあったと思うが、今回はそれでも、関与先の調査が早く終わるようにと、税務署に協力していた。</li> <li>2 関与先(税務代理権限証書提出がなく、申告書に署名・押印)の所得税の事後処理について 関与先より、「税務署からお尋ねが送られてきた。その後、税務署作成の修正申告が送付されてきたので、関与税理士として署名・押印してほしい。」旨依頼を受けたことから、税務署の個人統括官に対して、「申告書に書名・押印している関与税理士に何の連絡もなく、署で作成した申告書を納税者に送付するのはおかしい」と申し出たが、聞き入れられなかった。 個人統括官から「税理士先生に連絡する・しないは税務署側で決める。」旨の返答を受けた。</li> </ol>						
	受理報告	局長	総務部長	総務部次長	総務課長		
	確認	確認先	(総務課を通じて) 法人課税部門・個人課税部門			確認日時	08月28日 19時40分
調査	1	関与先の法人税調査について 申出に係る法人税調査について調査経過等を確認したが、申出人が主張する関与税理士を無視した対応は確認できなかった。					
	2	関与先の所得税の事後処理について 個人課税部門統括官は申出人の申出に適切な対応をしているとともに、事後処理担当の事務処理に問題点は確認できなかった。 申出人は、税理士法第30条の代理権限証書の解釈・適用等を誤解していると判断した。					
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				
	20.8.27	木村支援官	申出人に対して、次のことを説明するとともに、「申出内容については責任を持つ署幹部へ伝える」旨を説明し、理解を得た。 <ol style="list-style-type: none"> <li>1 関与先の法人税調査について 税務代理権限証書が提出されているのであれば、関与税理士抜きで調査先とだけで調査を進めることは考え難いが、事実関係を確認し、先生が言われる対応があったとすれば、改善する必要があると考える。 確定申告期間中の調査については、関与税理士の繁忙な状況を考慮するようしている。</li> <li>2 関与先の所得税の事後処理について 税務代理権限証書については平成13年の税理士法改正によって定められており、税務代理権限証書がない場合には、税理士先生が納税者からすべて委任を受けているとは言えないと整理されていることを理解していただきたい。</li> </ol>				
処理完結日(平成20年08月27日)							
再発防止策の検討		特になし。					
処理報告	局長	総務部長	総務部次長	総務課長			
特記事項	特になし。					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)

<神田署・麹町署派遣納税者支援調整官>

受付日時	平成20年07月02日	時間	13時00分～15時00分	担当官	庵原	整理番号	20-001		
事案の概要: 平成11年の譲渡所得の修正申告は強要されたものだから取り消してほしい					主管課等	資産課税部門			
申出人	住所				形態	面接(庁舎内)			
	氏名		TEL		メールアドレス				
苦情の内容	(本日、面談により次の苦情等の申出があった。) <ol style="list-style-type: none"> <li>平成11年に自宅を競売で売却したので横須賀署に申告した。</li> <li>横須賀署の当時の統括官から修正申告を強要され提出したが、この申告は誤りであるから訂正してもらいたい。</li> <li>自分はにだまされた。申告後、何度も連絡を取ろうとしたが会ってもらえなかった。</li> <li>申告後に神田署管内に移転した。神田署の徴収部門から滞納のお知らせが来るが、間違った申告によるものだから取り消してほしい。</li> </ol>								
	受理報告	局長		総務部長		総務部次長		総務課長	
	確認先	神田署小野寺特別徴収官				確認日時	07月02日	11時30分	
	確認調査	1 本日、申出人が来署し、「平成11年の修正申告は誤っているので取り消してほしい。」との申出があった。 2 「申告は更正の期限が超過しているので、取り消すことはできない」と伝えた。 3 申出人は、「署で駄目なら上級官庁の国税局へ行く。」と主張していた。							
	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 7/2 13:00～ 15:00	対応者 庵原支援官	処理(回答)内容 申出人に対して次のように説明を行なったが、申出人は理解を示さず、今度は誰かの紹介をもらって局長に説明を求めるとのことであったが、説明すべきことは伝えたので静観することとする。 1 神田署で説明を受けたと思うが、更正の期限が超過しているので、対応は出来ない。 2 神田署も国税局も何度も来られても回答は同じである。 3 当局は法律に基づいて対応しているので、ご不満があるのならば、法律や税法の専門家に相談されてはどうか。						
処理完結日(平成20年07月02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)

<四谷署・新宿署派遣納税者支援調整官>

受付日時	平成20年11月11日	時間	15時38分～15時54分	担当官	門間	整理番号	20-001
事案の概要: 突然、公売通知書が届いた、相続税の滞納があるとのことだが督促状や催告書等の通知を受け取っていない。					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	(本日、電話により次の苦情等の申出があった。)						
	1 先日、書留にて四谷税務署から公売通知書が届いた。この通知によると相続税の滞納があり、自分主義の不動産を公売するとの内容であるが、自分が相続したことと差押を受けていたことも全く知らないことである。また、相続税の滞納はもとより、その起因となった相続税の申告内容や申告後に更正処分を受けていたことなど全く理解できない。						
	2 平成18年10月30日に四谷税務署に伺った時、資産税の担当職員より「相続税の申告内容の誤りについて、何度か詳しい説明を行い、最後に修正申告の指導を行ったが貴方から修正申告書の提出がないことから更正通知書を送付した。」と言われたが税務署に伺ったのはその時が初めてであり、自分に成り済ました人物に対し説明を了したことで更正処分ができるのか。また、自分は、更正通知書を受け取っていない。						
	3 税金の滞納が発生した場合、督促状や催告書が郵送されると聞くが、自分にどのような書類を郵送したのか。また、公売通知の前段階で差押という滞納処分が行われるはずであるが、その通知はどうなったのか。自分は全く、通知を受け取っていない。						
	4 以上、四谷税務署は各通知書を郵送した日や方法、処分内容や理由について説明する責任がある。						
受理報告	局長	総務部長	総務部次長	総務課長			
確認先	資産課税第1部門統括官 徴収第1部門統括官			確認日時	11月11日	16時08分	
確認調査	1 相続税更正手続について(資産課税資料確認) 平成15年1月27日に相続税の申告があり、内容の誤りが把握されたことから本人と直接面接して修正内容の説明を行ったが、修正申告の提出がないため平成18年1月27日に更正処分を行った。平成18年10月30日に本人が来署、以前に申告内容の誤りについて説明した者と異なることから運転免許書を確認した結果、以前の者は相続人の名を騙る偽者であることが判明した。						
	2 滞納処分の手続について(徴収第1部門統括官に確認) 督促状等は普通郵便で発送したが返戻の事実なし。その後、成り済ましの者と面接して、納付指導を行う。平成18年11月15日、本人と面接、滞納国税がないとの理由で差押通知書の受取を拒絶される。						
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				
	11/13 14:00～ 17:35	門間支援官 北原徴収官 (上席)	<p>申立人に対して、次のとおり説明を行ったところ、一応の了解が得られた。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>申立者が何を相続したかは、提出された申告書の控えを確認すれば分かる。また、相続関係を委任していた弟さんに確認すれば理解できるはずである。</li> <li>更正処分に至る経緯については、弟さんに相続人を代表して十分に説明している。申立人に対する説明不足については、今まで話したとおりであり、事務手続に誤りはない。また、申立人の偽者の存在については、本人確認を怠ったことは認めるが、面接時に相続関係を申立人から委任された弟さんが同席しており、問題はないと考える。</li> <li>徴収部門で行った、滞納処分の手続きに誤りはない。</li> <li>申立人が相続を否定された訳ではなく、法律上相続が実施され、相続により取得された財産があることから相続税が発生している。申立人が納税の意思を明らかにしないため、国税債権の確保から差押・公売の手続を行った。</li> </ol>				
処理完結日(平成20年11月13日)							
再発防止策の検討		調査等により、納税者に対し重要な事項を説明する場合は、「個人情報の保護」及び「公務員の秘密を守る義務」の観点より必ず本人確認を行う。また、電話においては本人確認が不可能であることから重要な内容を発言しないよう注意する。					
処理報告	局長	総務部長	総務部次長	総務課長			
特記事項	平成20年11月13日付で四谷税務署で「保有個人情報開示請求書」の提出あり。 目的:相続税申告書の閲覧(写し請求)、更正通知書(控)の閲覧					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)

<鎌倉署・横浜中署派遣納税者支援調整官>

受付日時	平成21年01月22日	時間	11時10分 ~ 11時40分	担当官	藤巻	整理番号	20-011	
事案の概要: 同じ質問が署によって異なる回答となるのはおかしい					主管課等	個人課税部門		
申出人	住所				形態	電話		
	氏名		TEL		メールアドレス			
苦情の内容	(本日、苦情の電話が支援官あてにあった。) <ol style="list-style-type: none"> <li>平成18年に会社を定年退職し、新たな会社に勤めることとなったが、[ ]に有している自宅からの通勤時間の問題などから[ ]に中古のマンションをローンで購入し、マンションから会社へ通勤した([ ]の自宅は、家族が居住し、自分は休日に戻っており、住民票は移していない。)。</li> <li>平成20年には、[ ]へ引っ越し、戻った。</li> <li>平成18・19年分の住宅借入金等特別控除は適用できるかどうか鎌倉署に問い合わせたところ、住民票がマンションの場所に移っていないので適用できないとの回答であった。</li> <li>自分としても納得できなかったので、相談センターで同じ質問をしてみたところ、一概に住民票からは判断しない、鎌倉署の言っていることはおかしいので、自分から鎌倉署へ問い合わせてみるとも言ってくれた。</li> <li>その後、センターの職員から電話があり、鎌倉署へ確認したがダメであった。個別の話しへ鎌倉署に従うように言われた。</li> <li>また、横須賀署へ同じ質問をしても、やはり、一概に住民票だけから判断することはないといわれた。税金の適用というのは全国で同じはずであるのに、このように、税務署によって違うことを言ってくるのは問題ではないか。</li> </ol>							
	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	鎌倉署及び電話相談センター			確認日時	1月23日 09時20分	
		1	鎌倉署担当者に対して事実の確認を行ったところ、申出者の話を聞いたうえで、住民票の提出は必須であり、[ ]のマンションに住民票が動いていないのであれば、提出書類不足で控除の適用はできない旨回答している。					
		2	電話相談センターにおいて確認したところ、 ①住民票の添付は必須であるが、購入物件が居宅であることの証明があれば適用可能になる場合がある ②鎌倉署に対して、住民票に記載された住所であっても、特例を受けられる場合があるのでないかと確認したが、鎌倉署では適用物件に居住した住民票の提出がなければ特例は受けられないとの回答からその旨を申出者に回答している。					
	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				
1/22		派遣支援官	上記(苦情の内容)に記載された事項の申出を受け、事実確認等を行った上で回答する旨伝えた。					
1/23		派遣支援官	事実確認に少々時間をいただきたい旨回答。申出者からは翌日から2月10日まで海外旅行に行くことから、2月12日に再度連絡を入れることとした。					
	2/12	派遣支援官 (横浜中及び藤沢)	電話を入れた上で、藤沢署横田支援官とともに申出者宅へ臨戸し、①今回の件で不快な思いをおかけしたことに対し謝罪するとともに、②鎌倉署としては話を聞いた上で申出者が住宅借入金等特別控除を受けることは出来ない旨回答したつもりであったが、誤解を生じさせてしまったことについて、説明を繰返し行つたところ、申出者の理解を得ることができた。					
処理完結日(平成21年02月12日)								
再発防止策の検討		相手方の話に十分耳を傾け、正確に伝えることを徹底する。						
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)

<横浜中署・横浜中署派遺納税者支援調整官>

受付日時	平成21年03月18日	時間	10時00分 ~ 12時32分	担当官	藤巻	整理番号	20-013		
事案の概要: 昨年は還付金振込通知書の誤送付があり、今年は職員のミスによりe-Taxが送信できない					主管課等	個人課税部門			
申出人	住所				形態	面接(庁舎内)			
	氏名		TEL		メールアドレス				
苦情の内容	(本日、総括統括官より苦情発生の連絡を受けた。) <ol style="list-style-type: none"> <li>昨年からe-Taxで所得税の申告をしているが、昨年は還付金振込通知書が他人のところへ郵送されてしまい、管理部門と個人課税部門の統括官が謝罪に来ている。</li> <li>今年もe-Taxで申告を行ったが、今度は税務署の担当者から申告データが受理されていないとの連絡を受けた。</li> <li>昨年はデータ送信ができたのに今年はできないというのを考えられないであるが、この理由は税務署側の処理誤りとのことであった。</li> <li>一度ならず二度までも処理を誤るというはどういうことか。税務署のやっていることは信用できない。個人情報の管理は大丈夫なのか。</li> <li>このことについて、税務署長名の謝罪文を要求する。</li> </ol>								
	受理報告	局長		総務部長		総務部次長		総務課長	
	確認先	横浜中署内					確認日時	03月18日	13時00分
	確認調査	1 平成19年分還付金振込通知書の誤送付 申出者からe-Taxで申告データの送信を受けた際、誤って同姓同名の別の者の整理番号を付番したため、還付金振込通知書が別人宅へ郵送されてしまった。このとき、管理部門統括官及び個人課税部門統括官が誤送付された通知書を回収し、申出人に謝罪している。							
		2 署内処理 同姓同名の別人として付番した整理番号を正しい整理番号に付番しなおし訂正入力を行ったが、このとき、e-Taxの利用者識別番号の削除処理を行ってしまった。							
	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						
	3/18	個人1統括	申出者及び配偶者とともに来署してもらい、事務処理誤りによってご迷惑をかけたことについて謝罪した。しかし、2年連続で処理誤りが発生していることについて、個人情報が漏れていないことなどに関する署長名の謝罪文の提出を求めている。						
3/24	藤巻支援官 個人1統括	申出者の自宅に臨戸し、事務処理誤りによってご迷惑をかけたことについて謝罪するとともに、個人情報が漏えいするようなことはありえない旨何度も説明したところ、本人の了解を得ることができ、署長名の謝罪文は不要との発言があった。以上から完結処理とする。							
処理完結日(平成21年03月24日)									
再発防止策の検討		整理番号の入力に当っては、氏名だけではなく住所・生年月日などをもとに総合的に判断する。また、住所や電話番号についてもチェックマークを記すことによって、別人に整理番号を付番しないよう徹底を図る。							
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)

<神奈川署・横浜中署派遣納税者支援調整官>

受付日時	平成21年06月25日 時間 11時02分 ~ 11時59分			担当官	藤巻	整理番号 20-016		
事案の概要: 裁判所から被相続人の所得税申告事績などの開示請求に対してなぜ守秘義務をたてに拒否するのか						主管課等	総務課	
申出人	住所	神奈川税務署管内			形態	電話		
	氏名		TEL		メールアドレス			
苦情の内容	<p>申出人から次のとおり苦情の申出があった。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 被相続人は年金生活者であり、毎年わずかな年金で暮らしていたが、申告していたかどうかも分からぬ。</li> <li>2 相続に関して争いが生じ、裁判所へ提起した。双方の弁護士2人が話し合いを行っているが、調査する必要があるため裁判所から税務署に対して確定申告や準確定申告の状況について照会をした。</li> <li>3 その結果、税務署から裁判所に対して回答できない旨の通知があったそうだが、何故申告事績を回答できないのか。明確な根拠があるのか。</li> <li>4 税務署では署長に話しがしたいと伝えたが、署長を出さず納税者支援調整官がいるといわれた。</li> </ol>							
	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	神奈川署内			確認日時	06月25日 12時00分		
	<p>申出人から神奈川署に対して次のとおり問い合わせがあった。</p> <p>申出人から「亡くなった者の確定申告及び準確定申告の写しはもらえないのか」との問合せがあり、確定申告書については開示できること並びに準確定申告書については申告書に添付された付表に記載された相続人からの申請であれば開示できるが、記載のない者には開示できないことを回答した。</p> <p>これに対して申出人から納得がいかないので署長を出せとの申出があり、押し問答を繰り返した結果、横浜中派遣納税者支援調整官を紹介した。</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					
	6/25	藤巻支援官	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開示することができない根拠を示すということであれば、開示請求をしていただき、開示しないことについての異議申し立てを行っていただければ、その理由を文書で教示することとなる。</li> <li>・裁判所からの照会について回答しないというのは、国家公務員法第100条(守秘義務)に基づき開示できない。</li> <li>・税務署長に話しかしても、私が発言したことと変ることは思う。</li> </ul> <p>申出人は諦めたような発言のあと電話を切った。 以上から支援官としてこれ以上の対応は困難であり、完結処理とする。</p>					
処理完結日(平成21年06月25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	