

主税局都民の声窓口に寄せられた都民の声(平成29年3月分)

◆受付件数と区分

(単位:件)

提言	意見	苦情	要望	相談	問合せ	その他	合計
-	34	17	-	2,505	-	0	2,556

※上記区分の定義

提言 : 施策の未実施や不十分さ等について、新たな施策の実施や既存の施策の改善策を具体的に提示し、その実施を求めるもの。

意見 : 施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の指針や助言、またはそのために必要な情報や対話を通じて求めるもの。

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。

その他 : 都政運営とは直接関係のない事象に関する苦情・要望・提言・意見で、趣旨等不明の訴え等を含むもの。

※件数には、一般的な税務相談の件数も含まれています。

※主税局においては、「提言」「意見」「要望」の区別が困難であるため、「意見」に集約しております。同様に、「相談」「問合せ」については、「相談」に集約しております。

◆寄せられた都民の声と都の対応事例(平成29年3月分)

▶(都民の声)「都税クレジットカードお支払サイト」不正アクセスについて

クレジットカード納付を利用していたため、今回の不正アクセスの件は自分も対象となっており、大変心配している。主税局はどのような対応をしているのか。

(対応)この度は、受託事業者が運営する「都税クレジットカードお支払サイト」に対し、外部からの不正アクセスがあり、納税者様からお預かりしているクレジットカード情報及びメールアドレスが不正に取得されたことが判明いたしました。ご心配とご迷惑をおかけし、大変申し訳ございません。

今回の件についての問合せ窓口をサイト運営受託者であるGMOペイメントゲートウェイサービス(株)に設置しているほか、二次被害の防止のために納税者の方に主税局から個別にお手紙をお送りいたしました。

また、クレジットカード情報が悪用されることのないよう、指定代理納付者のトヨタファイナンスから各カード会社に不正利用防止の対応を依頼しております。

今後も主税局ホームページにて対応・状況等の情報を迅速にお知らせいたします。

二度とこのような事態が起きないよう、受託事業者等の管理の徹底に一層努めてまいります。

※平成29年4月24日(月)より、セキュリティ専門会社による調査結果を踏まえ、セキュリティ対策の強化・再発防止策を講じ、サイトの安全性を確認したうえで都税クレジットカードお支払サイトの運用を再開いたしました。これまでの経緯と発表はこちらをご確認ください。

<http://www.tax.metro.tokyo.jp/oshirase/2017/20170314.html>

▶ **(都民の声)固定資産税における縦覧帳簿の閲覧について**
平成29年度分はいつから閲覧することができるか。

(回答)(平成29年1月1日現在、23区内に土地・家屋を所有する納税者の方は、所有資産が所在する区で課税されている土地や家屋(土地のみを所有している方は土地、家屋のみを所有している方は家屋)の価格などが記載された縦覧帳簿をご覧になれます。)

平成29年度は、4月3日(月)から6月30日(金)まで(土・日・休日を除く、9時から17時まで)の期間、土地・家屋の所在する区にある都税事務所にてご覧いただけます。

なお、閲覧申請の際には、本人へのなりすましなどにより、不正な目的で公簿の閲覧及び証明の申請を行うことを防止し、納税者の皆さまの個人情報保護を図るために、縦覧時の本人確認等を厳格に行っています。詳細は都税事務所にご確認いただくか、主税局ホームページ(<http://www.tax.metro.tokyo.jp/shomei/index.html#shomei-1-1>)をご覧ください。

▶ **(都民の声)自動車税減免申請書の提出先について**
身体障害者に対する自動車税減免申請書の提出先はどこか。

(回答)(身体障害者手帳等をお持ちの方で、一定の要件を満たす場合、自動車税・自動車取得税の減免を受けられる制度があります。)

納期限の5月31日(水)まで(新たに自動車を取得した場合は登録(取得)日から1ヶ月以内)に申請が必要です。都税事務所、都税支所、支庁、自動車税事務所、都税総合事務センターのいずれかへ申請してください。

なお、申請期限間際は窓口が大変混み合います。早めの申請にご協力をお願いいたします。