

主税局都民の声窓口寄せられた都民の声(平成30年8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
-	66	7	-	1,166		-	1,239

※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30年8月分)

▶ **(都民の声) 固定資産税・都市計画税、個人事業税についての住所変更等に必要な書類に関してとてもわかりやすく教えていただき、書類の記入、提出がスムーズにできました。**

(回答) この度は、当局職員に関するご意見を頂き、誠にありがとうございます。

当局では、今後も納税者サービスの更なる向上を目指し、職員の接客意識の向上や、窓口事務の改善に取り組んでまいります。

引き続き、税務行政への御理解・御協力の程よろしく願いいたします。

▶ **(都民の声) 自動車税をクレジットカードで納付したが、車検場で未納だと言われた。**

(回答) クレジットカード納付は、地方自治法第231条の2第6項及び地方自治法施行令第157条の2の規定に基づく指定代理納付者(トヨタファイナンス株)による立替払です。納付日については、納税者が支払手続きを完了した日になりますが、それは指定代理納付者(トヨタファイナンス株)が都へ立替払を行った後(支払手続きが完了してから約2週間後)に確定するものです。

お手数をおかけしますが、お急ぎの場合は他の納付方法をご利用ください。

【主税局ホームページ(都税の支払い方法について)】

http://www.tax.metro.tokyo.jp/common/tozei_nouzei.html