

主税局都民の声窓口寄せられた都民の声(平成30年9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
-	57	7	-	992	-	-	1,056

※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9月分)

▶ (都民の声) 先日、足立都税事務所に評価証明書申請で行った際、新たに導入した番号札制について、女性職員が丁寧に説明してくれました。番号で処理状況を教えてくれるのは非常にありがたいですし、職員の方の丁寧な対応に感謝しています。

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

▶ (都民の声) 災害にあった際の固定資産税・都市計画税の減免について教えてほしい。

(回答) 風水害や地震、火災などの災害にあわれたときには、「都税の減免」を受けられることがあります。この制度は、いったん課税した税金のうち、まだ納期限前の税金を、被災の程度等によって軽減または免除するというものです。固定資産税・都市計画税についても、滅失または甚大な被害を受けた土地、家屋、償却資産の被災の程度に応じて減免されます。詳細については、主税局HPをご覧ください。

減免・猶予等 Q&A

http://www.tax.metro.tokyo.jp/shitsumon/tozei/index_s.html