

## 主税局都民の声窓口に寄せられた都民の声(令和元年5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
-	64	19	-	1,206	-	-	1,289

#### ※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(令和元年5月分)

▶ (都民の声) 新築家屋の調査に来た足立都税事務所の男性職員が、高齢の私に人として優しく丁寧で気配りのある対応をしてくれました。色々と初めてのことで心配をしていたところ、納税通知書が届く前に税額の計算まで算出して教えてくれて、本当に有り難かったです。その他関係してくれた皆様にも心からありがとうございましたとお伝え下さい。

(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) 「ガイドブック都税」・「不動産と税金」今年度版はいつ発行されるか。

(回答) 令和元年度版「ガイドブック都税」・「不動産と税金」は令和元年6月に発行しました。都庁第一本庁舎の都民情報ルームや、各都税事務所等において、無料でお配りしておりますので、是非ご利用ください。