

## 主税局都民の声窓口寄せられた都民の声(平成29年2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
-	28	10	-	2,545	-	2	2,585

#### ※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2月分)

#### ▶(都民の声)主税局ホームページ及びFacebookの告知について

Facebook上に掲載されていたPDFファイルを見てみましたが、簡単な内容であれば、PDFファイルの掲載先を告知するだけでなく、内容のテキストもFacebook上に転載すべきではないでしょうか？

また、主税局のホームページ上に掲載されているPDFについても、視覚障がい者の方への配慮の観点等から、HTML化して掲載していただきたいと思えます。

(対応)このたびは、貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。

今回の告知につきましては、都税の申告期限に関する対応を、可能な限り速やかに告知する必要があったため、より掲載作業が短時間で済むPDF形式での掲載を行いました。また、Facebookでの告知も、より迅速に掲載できるよう、短文での説明に加え、主税局ホームページ上のPDFファイルの掲載先URLを告知致しました。

しかしながら、Facebookへの掲載については、ご指摘のとおり、全文掲載しても作業時間が大幅に増えるほどではなく、また、閲覧者の方にとっての利便性が高まることから、続報を告知した際には全文を掲載致しました。

今後も、貴重なご意見を踏まえ、ホームページ及びSNSの掲載方法については、閲覧者の方の利便性に一層配慮した対応を図って参ります。

#### ▶(都民の声)所得税確定申告書の受付について(複数)

所得税確定申告書を提出したいが、都庁では受け付けていないのか。

(回答)所得税は国税であるため、国の機関である税務署で所管しており、都税(地方税)を扱っている都庁及び都税事務所では受け付けることができません。所得税確定申告書については、納税地を所轄している税務署宛にご提出くださいますよう、お願いいたします。

#### ▶(都民の声)不動産取得税班・固定資産税班職員の対応について(投書)

不動産取得税と固定資産税の軽減手続、算出根拠の相談に都税事務所へ行った際、担当した職員の対応が大変丁寧で分かりやすく、感謝しています。ご本人と上司の方への感謝の意をお伝えください。