

## 主税局都民の声窓口寄せられた都民の声(平成31年1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
-	45	8	-	1,154	-	-	1,207

#### ※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31年1月分)

#### ▶(都民の声) 都税事務所に確定申告の用紙と記入の説明書は置いてあるか？

(回答) 所得税(国税)等の確定申告書等については最寄りの税務署で配付しております。なお、お客様の利便性を考慮し、一部の都税事務所においては、一定数の備え付けがございます。ただし、数に限りがございますので、事前にお問合せをいただきますようお願いいたします。

#### ▶(都民の声) 納付書の再発行について教えてほしい。

(回答) 都税事務所、都税支所又は支庁で再発行いたしますので、ご連絡ください。また、自動車税については、このほかに都税総合事務センターや自動車税事務所でも再発行いたします。なお、ご連絡をいただく際は、納税通知書番号などをお知らせいただきますようご協力をお願いします。