

事例項目	催告における納税者への職員の対応について <納税者に不安・不信感を与える電話対応>
事例発生時期	平成18(2006)年7月
担当課	総務部 納税課
事例概要	発生までの経過 ①平成18(2006)年7月21日、平成13(2001)年度・平成16(2004)年度の税金が未納となっている市民に対し、納税課職員が携帯電話に税金納付の催告を行った。 ②携帯電話に直接催告があったことを、不安に思う市民から「なぜ、携帯電話の番号を知り得たのか」との質問があった。 ③職員は、「国税徴収法第141条に基づく適法な所内調査において、知りえたものである」との明確な回答をすることができなかった。 ④そのため、市民に役所内の個人情報の管理はすさんであるとの認識をいだかせた。また、役所の個人情報管理に不安を募らせることとなった。 ⑤加えて、職員の電話対応においても、その内容に不適切なものが含まれており、不信感を与えた。 ⑥7月28日、市民から相談を受けた代理人から納税課に電話による問い合わせがあり、判明した。 ⑦平成18(2006)年第3回定例会(9月)において、「市民の個人情報の取扱いはどうなっているのか」等の指摘を受けた。 【資料(1)－3－1】
	当時の対応 ①代理人を通じて、今回の対応について、本人に対する謝罪の申し込みを行ったが、面会を拒まれた。 ②税務室長(当時)・納税課長より全税務職員に対し、課税・徴収事務の取扱いについて、8月7日、口頭による注意喚起を行い、9月7日に文書による通知も行った。【資料(1)－3－2】
発生原因	①業務連絡、記録の不備により、調査等の実施状況が把握できず、運用方法にも慎重さが欠けていた。 ②業務に対する慢心が招く油断と隙が、市民の立場に立った心配りを欠き、不適切な対応となった。
再発防止対策	①徴税吏員として初心に立ち返り、納税者に対する窓口での接遇・電話対応・訪問時の対応等のあり方について、研修・指導を実施し、一斉催告や臨戸徴収実施時には、文書による注意喚起、研修資料の再確認を行うよう徹底する。 ②滞納整理支援システム稼動に伴い、同システムの交渉記録画面において、市民の電話番号をはじめ、徴収事務にあたっての調査内容を必ず記録し、職員間で情報を共有するよう徹底する。
添付資料	【資料(1)－3－1】…平成18(2006)年第3回定例会(9月)議事録(抜粋) 【資料(1)－3－2】…課税及び徴収事務について(通知文)