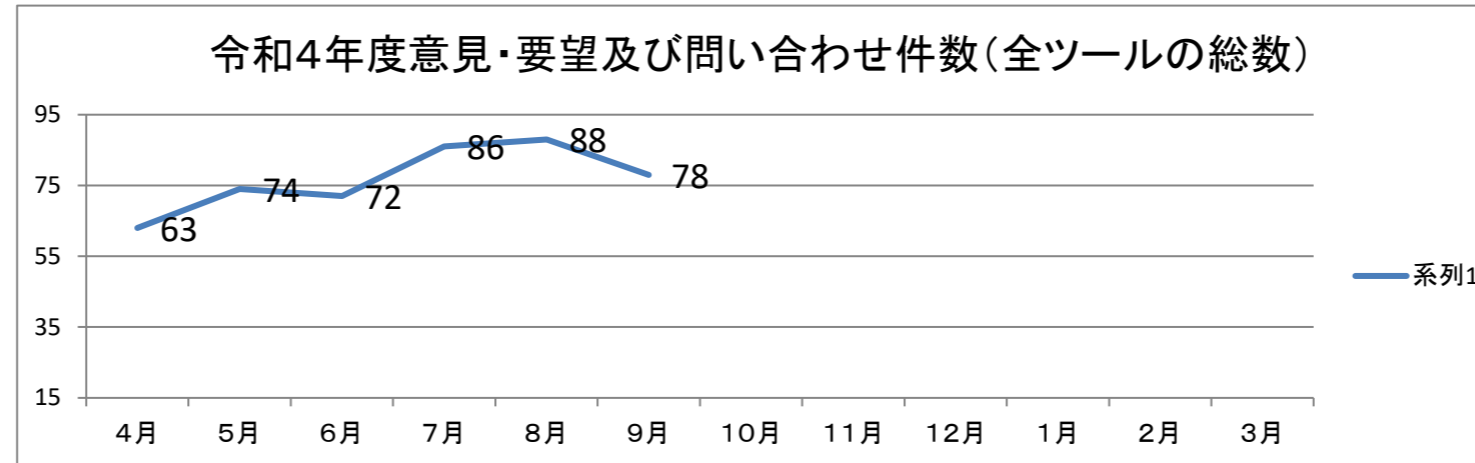


住民要望等処理内容等一覧(令和4年7~9月受付処理分)

番号	收受年月日	種類区分	ツール(媒体)	内容	回答	公表について	内容
5	2022/7/15	s02_苦情	t01_声の箱	n04_職員対応	必要	公表	職員の言い方が脅迫のようで怖く、納得いかなかった。本人が知らない内に預貯金を調べていいのか。未払い分以外の通帳を調べる必要があるか。役所では個人情報保護法はないのか。

令和4年度意見・要望及び問い合わせ件数（全ツールの総数）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	63	74	72	86	88	78							461



令和4年度7～9月（報告件数）			
7月	声の箱・投書等	4件	10件
	HP	6件	
8月	声の箱・投書等	3件	8件
	HP	5件	
9月	声の箱・投書等	1件	6件
	HP	5件	
合計	声の箱・投書等	8件	24件
	HP	16件	
対前年度比	声の箱・投書等	0件	△38件
	HP	△38件	

令和3年度7～9月（報告件数）			
7月	声の箱・投書等	2件	8件
	HP	6件	
8月	声の箱・投書等	2件	25件
	HP	23件	
9月	声の箱・投書等	4件	29件
	HP	25件	
合計	声の箱・投書等	8件	62件
	HP	54件	
対前年度比	声の箱・投書等	4件	△2件
	HP	△6件	

(別紙1)住民要望等処理状況一覧(令和4年7~9月受付処理分)

番号	受付日	意見の内容(要旨)	回答	公表について	区分	媒体	要望の種類	対応	回答内容
5	2022/7/15	国保と市民税を2か月分払っていなかったため納付書を取りに収納課へ。「払って下さい」という職員の言い方が脅迫のようで怖く、納得しなかった。本人が知らない内に連絡もなく預貯金を調べていいのか。未払い分以外の通帳を調べる必要があるか。役所では個人情報保護法はないのか。市長様は個人の通帳を調べるに当たり、本当に理由をわかって何個もの書類を書いたのか。	必要	公表	s02_苦情	t01_声の箱	n04_職員対応	収納課 総務課	<p>【取りまとめで企画から回答】 この度は、声の箱にご意見をいただき、ありがとうございます。お寄せいただいた内容につきましては、収納課にて、幾度かお客様へ事務の根拠となる法律と納付に関して、説明をさせていただいております。これまでの対応について、お客様が不快な思いをされたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。今回、お寄せいただいた内容に関し、下記のとおり、収納課の担当分野について、回答いたします。</p> <p>【収納課】 ご意見①「対応職員の言い方について、本人はどうなのか。(脅迫の様でした。)」について 回答①対応した職員に当時の対応について確認いたしましたが、脅迫の意図はなく、言葉の内容、声量、態度等、脅迫めいた対応はしていないとのことでした。 ご意見②「本人が何も知らないうちに勝手に預貯金を調べていいのか。」について 回答②預貯金の調査に関しましては、地方税法及び国税徴収法により、金融機関に対し調査することができるとなっております。なお、この調査は、本人同意が不要なものとなっております。 ご意見③「一つの通帳にお金が入っていたはずなのに他の通帳を調べる必要があるか。」について 回答③今回の調査は、一つ一つの金融機関を訪問して調査をしたのではなく、複数の金融機関へ郵送により行いました。一般的に、滞納処分の執行は、様々な要因を考慮し、総合的な判断により行うため、預貯金をはじめとした複数の財産を調査することがあります。 ご意見④「役所では個人情報保護法はないのですか。」について 回答④個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)は、個人情報を取り扱う行政機関等について遵守すべき義務等を定めたものであり、市の事務は、個人情報保護法の適用を受けています。ただし、今回の内容である、国税徴収法で認められている財産調査については、個人情報保護法の制限から除外されており、調査することが可能です。 ご意見⑤「市長は個人の通帳を調べるに当たり本当に理由をわかって何こもの書類を書いたのか。」について 回答⑤市長は、今回の預金調査の文書を具体的に作成しておりません。ただし、調査は市長が権限を有する事務の一つとして執行しており、その事務について、市長は把握しています。市の事務執行において、調査をはじめとする滞納処分に関することは収納課の事務となっております。今回、預金調査の文書を実務として作成したのは収納課です。 ご意見⑥「今、私はいつお金をだまされ引かれるのかと不安であの日の事が日々よみがえって来ます。以前、他県で役所が税金として勝手に引かれた事件もありました。役所が信じられなくいです。」について 回答⑥滞納処分の執行に当たり、だまして取り立てることはなく、国税徴収法等の法律に基づき行われています。滞納している市税等がなければ、滞納処分を受けることはありません。</p> <p>【総務課】 お寄せいただいた内容のとおり、市長宛の内容証明郵便物は総務課で受付を行い、市長までの決裁とし、収納課と情報を共有させていただいております。いただいた内容を真摯に受けとめ、今後とも、職員の育成に努めるとともに、市民の皆様視点に立った行政運営を行ってまいります。</p>