

## 税金について楽しく学ぼう【上司に代わらない納税課の職員！】

納税課では、こんなシーンが多くあります。

担当者が電話や窓口で納付相談等の対応をしていると…、



お前じゃ話にならん。  
上司を出せっ！

上司には代わりません。  
私が担当なので、最後までお話しさせていただきます。



担当職員(徴税吏員)



はああ？  
お前の下の名前を教えろっ！  
こっちのフルネームを聞いておいて、そっちが教えない理由を言え！

「自分の対応が悪かったから上司に代わりたくないのかな？」と思われるでしょうか？

それとも「こんな場合は、上司に対応してもらおうべきでしょ。」と思われるでしょうか？



少しだけ、納税課の対応についてご説明します。

### ① なぜ上司と代わらないの？

→ 納税課で行っている「市税の徴収」は、全て法令に基づいて行われています。

そのため、担当の考えなどで処分の内容を変えることはできません。

当然のことながら、上司にも法令に反する判断や特別な対応をすることはできません。

→ 大分市納税課では、課の統一方針に基づいて滞納整理を行っているため、担当が代わっても、上司に代わっても、お伝えする内容や処分が変わることはありません。

担当者の話し方や態度が気になる(気に障る)と思われることがあるかもしれませんが、担当者(徴税吏員)には、他者から言われたくない内容や立ち入られたくない内容(例えば、生活や勤務の状況、借入れの状況)を質問することで状況を把握し、早期完納となるように導くという責務(役割)があります。どうぞご理解ください。

→ また、大分市では原則、組織としての判断事項をお伝えする際は、担当者が最後まで対応することを基本としています。

納税課業務に関するお話もこれに含まれます。

徴税吏員が「滞納処分」を行わないのは、職務怠慢として処分を受ける対象になるのです。



## ② なぜ、担当者のフルネームを教えないの？

→ 職員は、対応の際には、「所属名と名字」を名乗ることとしています。

下の名前をお伝えしないのは、法令に基づいて行う滞納処分の内容に対し、不当な要求(精神的な攻撃も含まれます)から職員を守るためであり、安心して職務に取り組めるようにしているためです。(課の基本的な方針としています。)

## ③ なぜ、納税相談する際に、自分のフルネームを言わないといけないの？

→ 税に関する情報は、厳格な守秘義務が課せられた個人情報ですので、最初に、本人であることを確認する必要があります。

また、徴税吏員には、地方税法により、非常に重い守秘義務が課せられています。

このようなことから、納付の確認であっても、本人確認をさせていただいております。

特に、納付相談の場合、お一人ひとりの状況による判断を必要とするため、「一般的な話」でお答えすることが出来ませんので「フルネーム」をお尋ねしています。



### 豆知識

徴税吏員には、市税の賦課徴収に関する調査を行うことに対し、質問検査権があります。

(国税徴収法第141条、地方税法第298条ほか)

納税課職員(徴税吏員)は、必要がある場合に、この権限に基づき、納税義務者や第三債務者等に対し質問・調査を行うことができます。