

④ 税務窓口における市民との対応事例

■久根口昭二

1 はじめに

私たちは、パブリックリレーションズという言葉を日常使用していますが、その言葉の意味を、行政や企業の「広報活動」や「メディア対策」といったことと同義語のように理解してはいませんか。

本来は、市民・消費者とそれを取り巻く企業や行政などの環境がより良く適応し、望ましい関係づくりを行うことで、それぞれ双方向のコミュニケーションを構築することを意味しています。

これは、互いに関係しあうということ、例えば、行政が何かの事業を行うにあたって事業方針や考え方など主張する事を、市民（パブリック）に分かつてもらおうには、どのように説明するか話しかける（リレートする）のが良いかという事が重要であり、そこに、パブリックリレーションズの本質があるのです。

それは、市民の立場をも念頭に置きながら、行政の考えを市民と対話を通して理解を求めようとするところにあります。

今回は、区役所の税務事務（課税課土地係）を通して、窓口における市民からの苦情や問

い合わせなどに職員はどのように対応し問題解決を図っているか、つまり税務窓口でいかにパブリックリレーションズが活かされているかについて述べたいと思います。

2 市税のなかの固定資産税の位置

課税課土地係では、固定資産（土地・家屋・償却資産）のうち土地に対して課税しています。

では、その固定資産税は市税収入の中でどのような位置を占めているかといいますと、表1の市税収入予算額でお分かりいただけますが、固定資産税は二千九百三十八億円で四二％、都市計画税と合わせると五一・五％と半数を超えており、極めて重要な財源となっております。

3 苦情などの事例

それでは、実際に区役所の窓口で市民からの苦情、トラブルなどがどのような場合に起るのか、また、その場合職員はどのように対応しているのか、主な事例を挙げてみますので、税制度と市民感情との間にどのような違

いがあるのか、その問題点はどこにあるのか、何が課題なのかを考察してみます。

① 縦覧制度と審査申立制度

⑦ 縦覧制度では

市町村長は、毎年三月の一日から二十日までの間、固定資産税課税台帳を縦覧に供し、所有者に固定資産の評価額等その内容を知ってもらい、もし評価額など不服がある場合には、第三者機関である固定資産評価審査委員会に不服の申出（これを「審査の申出」といいます）ができる機会を保障する制度として、所有者の権利を守る重要な役割をなしているものです。

一方、行政側には、縦覧制度を活用して固定資産の評価額等の内容を明らかにして、課税誤り等を未然に防ぐとともに、適正かつ公平な課税の実現を図るためのものでもあります。ここで問題となるのは、（1）縦覧者が価格等の内容に不服がある場合に審査の申出ができる期間、（2）縦覧できる課税台帳の範囲、（3）縦覧できる関係者の範囲などがあります。

⑧ 審査申出期間では

審査の申出ができる期間は、縦覧の初日か

1 はじめに
2 市税のなかの固定資産税の位置
3 苦情などの事例
4 おわりに

表1 平成11年度市税収入予算額

	平成11年度 [単位: 億円]
市民税	2,982(42.6%)
固定資産税	2,938(42.0%)
都市計画税	663(9.5%)
その他	413(5.9%)
合計	6,996

出典：財政局「税の知識 平成11年度版」

ら縦覧終了後十日（平成十一年度は三月一日から四月二日）までの期間となっております。

毎年、縦覧の時期になると事前に「広報よこはま」や新聞紙上を通じて縦覧の案内をしています。実際縦覧期間中に何人の方が、区役所の窓口で縦覧の目的で来られているか、表12で示すように、大半の方が縦覧制度を利用していないというのが現状です。

⑦ 納税通知書発送後の問い合わせ

こうして、縦覧が終了し、課税台帳の登録事項が確定した後の四月に所有者あて納税通知書を送りますが、所有者は、その納税通知書を受け取って、課税内容や税額を知ることになり、そこで、自分の所有する資産の評価内容に疑問をもてば、区役所に問い合わせることになります。

その市民からの問い合わせの多くは、次のようなものです

(1) 税の具体的な内容に関するもの

ビルやマンションが建ち、日当たりが悪くなり環境条件が悪化したにもかかわらず評価額が変わらない。幹線道路沿いで騒音や振動が激しいが、それが評価に反映されているのかなど。

(2) 税制度上の内容に関するもの

高齢者で年金収入だけなので税を減額してもらえないか。税額計算するのに算出過程が複雑で解りにくい。地価が下落しているも固定資産税は増額しているのはなぜかなど。

(3) 一般的な不満

都市計画税を収めているのにその恩恵を受けていない。地価下落に伴う価格修正通知書をもたらしたが税額も下がらず意味がない、税

金の無駄遣いだなど。

これらの問い合わせは異議、不満、疑問という形で現れます。

しかし、この時点で制度的には、評価した評価額等は確定されているので、審査の申出期間を経過しているため、所有者から審査の申出があっても、受理できないということになります。

従って、所有者側からすると、審査の申出制度はあるものの、充分役割を果たしていないと感じることになります。

⑧ 関連部署との連携

本市への、税務に関する不服・苦情等については、法に基づく「不服申立」、広聴事業として「市長への手紙」、相談事業として「市民相談・区民相談」など各種制度が設けられています。

区役所は財政局と協力しあい、これらの機関と税務に対して寄せられた苦情の問題解決に向け密接な連携を図り、市民の視点から法令・制度の点検を行うとともに、積極的にその解決に向けたシステムづくりがこれからの課題ではないでしょうか。

市民からの不満や苦情は、そのひとつひとつが本市にとって貴重な情報となり、パブリックリレーションズの構築に大いに活かせることにもなります。

さて、平成十一年度の地方税法の一部改正で、平成十二年度から審査申出期間が納税通知書の交付を受けた日後二十日までとなり、

市民側の立場から見れば、この改正は有益な見直しが行われました。反対に、行政側は、今まで以上に審査申出の件数が増えることが

予想されます。

⑨ 縦覧のできる範囲

縦覧は誰でも、どの資産内容でもできるかというところではありません。その範囲は限定されています。縦覧できる者は、固定資産の所有者本人かその家族及び代理権を有する代理人等に限定されています。

また、課税台帳の縦覧できる範囲ですが、所有者が所有する固定資産の範囲に限られていて、他者の資産部分は縦覧できません。

このように、縦覧にあたってはその範囲がごく限られていることから、所有者は自分の所有する土地が、隣人の土地と比較してどのような差があるのか適正に評価されているのか関心を寄せて、隣人との比較を対比するために、隣人の土地部分についても縦覧をしたという申請があります。

しかし、これは行政側からすると、所有者の財産の秘密を他者に知らせることは、地方税法、地方公務員法で定められている守秘義務に反するという理由から、この場合縦覧はできないことを説明しお断りしています。

⑩ 縦覧の心構え

ここで、縦覧に際しては、縦覧者からさまざまな問い合わせ、質問、苦情等を受ける事になります。その対応を一步違えてしまうと、固定資産評価そのものに不信をいだかせることにもなり、ひいては評価について不服審査の申出となってしまう事にもなりかねないのです。

そのような事にならないように、縦覧者からの話は誠意をもって聞き、その方が何を言いたいのかを正確に判断し、疑問となってい

表-2 平成11年度 固定資産税台帳の縦覧者数
〔港南区〕

	縦覧者数	縦覧件数
土地関係	489人	4,373筆
家屋関係	436人	1,245棟
償却資産	11人	11件
合計	936人	5,629件

る事柄について、分りやすい説明によってその疑問を晴らし、間違いのない事を理解してもらっています。

場合によっては、縦覧者の立場にたつて評価内容の見直しを行うなど問題解決を図ることで、縦覧制度を活かし適正な課税を実現しています。

② 地価下落の問題点

⑦ 土地は資産価値として上がるもの
 今まで土地に対する価値観が土地神話とも言われたように、資産価値として値上がりするものと考えられていました。

それが、地価高騰という社会現象までに発展し、ひいては、固定資産税の評価にも少なからず影響を及ぼす結果となりました。

土地の評価は、三年に一度の評価替えで評価の見直しを行なっていますが、評価替えで、土地の評価額が上がると、その分税額も上がり、所有者にとっては税の負担増につながります。

この税負担の解消を図るために、負担軽減方法として段階的に負担してもらう「負担調整措置」という制度を取り入れました。

それが、平成六年には、土地神話の崩壊という、いわゆるバブルが弾け、地価価格の下落が進んでいたのです。

① 地価下落との遭遇

バブル崩壊前は、地価が右肩上がりで上昇しても、税負担は「負担調整措置」によって、所有者には一定の負担軽減を図ったのですが、それが、地価の上昇がストップし、逆に地価下落という逆転現象が起つてしまいました。

た。

現在でも地価下落が進んでいる中で、固定資産の評価額も下降していますが、税額については減額とならず、逆に増額となっています。

私たちは、土地税制度で初めて遭遇する「地価の下落」という状況下で、さまざまな問題点に直面しました。

所有者は、自分の所有する土地の資産価値に強い関心を示しています。職員は、この地価下落が与えている問題点や影響を正しく理解することで、所有者に固定資産税の税制度を正確につたえる必要があります。

4 おわりに

① 今後の職員に求められるもの

固定資産評価制度上、今までになかった地価下落が税務職員かつ税務職場に変化をもたらしています。

これからも、市民から求められているニーズに対して、職員が前向きに対処できるようにならなくてはなりません。そのためにも、今まで以上に職員に高い資質が求められます。

私たちも、ここ数年（平成六年以降）激変する固定資産税制度を充分熟知し、それを市民に理解してもらうために、従来からの堅実性、公平性それと適正性をもって実践する事は必要でありますが、それ以外にも、これからは柔軟性、先見性などを身につけることが必要となるのです。

② 外国の状況は

ここで、諸外国の市民（納税者）にどのような権利が保障されているのか、アメリカ内国歳入庁（IRS）の「納税者としてのあなたの権利」の一節を取り上げてみます。

これはさまざまな課税処分を行なうに当たり納税者に配布するもので、いかなる権利が納税者に保障されているかの周知を図るためのものであり、このうち、納税者と税務職員との対応については次のとおり述べています。

（丁重かつ配慮ある対応）

「あなたは、常にIRSの職員から礼儀正しく敬意を払った扱いを受ける権利があります」「IRSの職員から公正を欠いた無礼な思いやりのない扱いを受けたと感じたときには、その職員の上司に報告してください」

（納税者の権利保護）

「IRSの職員は、常に納税者としての貴方の権利について説明し、あなたの権利を保護することになっています。こうした対応を行なっていないと感じたときは、その問題についてその職員の上司と話し合ってください」

この他、個人面談による調査ができること、この面談日を納税者の都合にできる限り合わせる。問題解決のための特別相談等についても述べています。（注）

ちなみに、本市が行なっている相談事業で税務相談は、表1-3のとおりで平成九年度の相談件数は、市民相談室と区役所十八区合わせて六百十三件となっています。

③ 市民に理解される税務

当区でも、先述したとおり市民との接遇に

表—3 平成9年度税務相談件数

場 所	件 数
市民相談室（市庁舎）	224件
広報相談係（18区）	379件

〔注〕ぎょうせい「月刊税一九九八年十二月号」

際しては誠実な対応が行なわれていますが、IRSの「納税者としてのあなたの権利」のように「丁寧かつ配慮ある対応」を文書で明示するまでに至っていません。

しかし、職員はIRSの行なっている対応を尊重し、タックス・ペイヤーとしての市民

に同じ意識のもとで「丁寧かつ配慮ある対応」に心掛けています。

窓口では、接遇の一般的な心構えで対応していますが、窓口以外にも大事なことがあります。それは、窓口や電話での対応の仕方や、あるいは評価のため現地に実地調査に行った

先での対応や姿勢によって、税務行政に理解と協力を得られ信頼を獲得することです。またその反対に、市民に不信感をもたれないよう、納税意欲を低下させる結果を招くことのないようにしていかなければなりません。

〈港南区課税課土地係長〉