

大阪市に寄せられた要望等と対応方針【対応方針の検討が必要なもの】（令和7年10月分）

本市に寄せられた要望等について、対応方針を検討し、対応したものを掲載しています。

◆ 税

要望者区分		市民	
要望日	令和7年9月30日（火曜日）	回答日	令和7年10月29日（水曜日）
標 題	要望等記録制度での回答を強く望む1		
要望等の概要	<p>（1）あべの市税事務所市民税等グループへ電話し、対応した職員に課税番号を伝えたら電話を保留され大分待たされた。次に非課税から課税になった内容の確認を行ったら、また電話を保留され大分待たされて、扶養を1人否認したから、非課税から課税になったと言われた。</p> <p>ならば、世帯人数を伝え、その世帯人数では何万円までなら非課税なのか、確認したら、まただいぶん電話を保留されて、職員に自分の所得金額以上の金額を堂々と言われた。</p> <p>私が自分の所得はそれ以下だということ、非課税ではないのか確認すると、また長い間電話を保留されて、先ほどとは違う所得金額を言われた。さっきと説明が何故変わったのか聞いても答えなかった。システムパソコンを見ながら、市民に回答しているのだから間違える事が不思議である。嘘をつかれた。私が言わなければ、嘘をついたままだ。何も知らない市民に対して嘘の説明を行った。嘘についてすみませんと、何故謝罪できないのか。嘘ではない、誤った説明ですと言われた。</p> <p>アルバイトかと聞けば、アルバイトと違う、職員だと言っていた。職員ということは、給料を貰って責任を持って仕事をしているプロである。市民は、何も知らないのだから、市民に対してプロとして、きちんと正確な事を教えてもらわなければならない。市民が指摘したら、「誤った説明でした。」では済まされない。プロ意識を持って仕事をしてもらわないと、給料泥棒である。市民の大切な税金で仕事をして貰っているのだから。嘘についてすみませんと謝罪を要望する。</p> <p>（2）次に、均等割課税を非課税にならないかと相談したら、営業所得と不動産所得を、もっとマイナスにしたなら非課税になるかもと説明を受けた。いくらマイナスにしたなら、非課税になるのか教えて欲しいと頼むと、また長い間電話を保留されて、譲渡所得だからやっぱり非課税にならないと言われた。パソコンを見ながら説明しているのに、嘘の説明を再度された。</p> <p>さっき説明した事を深く聞けば、直ぐに違うことを言う。2回も嘘をつかれた。嘘はついていない、誤った説明だったの弁解ばかりだ。</p> <p>誤った説明と嘘の説明の違いって何なんですか。市民に嘘の説明をしたんですよね。嘘とは、本当でないことを、相手が信じるように伝えることば。事実と反することば。人を欺くことば。いつわり。そらごと。正しくないこと。誤り。間違い。ではないのか。</p> <p>（3）嘘について申し訳ございませんと何故謝罪できないのか。</p> <p>自分の非を認めて、嘘を言ったことを素直謝れば済むことだけである。</p>		

	<p>きちんと「嘘の説明をして、申し訳ございません。」と謝罪を要望する。</p> <p>(4) きちんと市民の問い合わせに市民に寄り添って、親身に何故対応できないのか。</p> <p>(5) 電話対応もできない職員を、何故電話に出すのか。わからなければベテラン職員に変われば良いだけである。市民税の問い合わせにも対応できない職員を電話等に出さないようにして欲しい。きちんと説明できるようになってから市民対応をさせる様に要望する。</p> <p>(6) その後、上司の係長に変わった。先ほど対応した職員が誤った説明をしたが、嘘は言っていないと、誤った説明をして申し訳ないと言うが、嘘は言っていないとがんとして否定した。嘘と誤った説明の違いは何か説明を求めたが回答しなかった。きちんと説明してくれる事を要望する。</p> <p>(7) また、今すぐ回答できないのなら文書での回答を求めると、頑なに文書回答を拒み、挙句の果てには、なんで文書回答しないといけないのかと反論された。何故文書回答を拒んだのか説明を要望する。</p> <p>(8) あまりにも拒むので、要望等記録制度での文書回答を求めると、そんなのは知らないのではない。挙句に市民の声ですかと言われた。何も知らないなら上司と交代する様に求めると、電話を保留して、課長代理のお詫びの文書を送ると言われた。課長代理のお詫び文書ではなく、要望等記録制度での回答を何度も要望したが、拒まれたので、ようやく課長代理に代わったが、きちんと伝達されていなかった様で、的ハズレな事ばかり言うので、要望内容を文書で至急する様に伝えたが、きちんとこちらの要望をあまり確認しなかった。要望等記録制度を受けた場合は、その場で相手の要望をきちんと確認する事になっていないのか。</p> <p>(9) あべの市税事務所では、職員への広聴事務について、どの様に周知して、理解をどれくらいしている事を確認しているのか。あべの市税事務所の職員の広聴事務を理解しているかを調査して、市民の声は知っているが要望等記録制度は知らずとか広聴事務を理解していない職員が何人いるのか調査する事を要望する。</p> <p>(10) また、広聴事務や情報公開等を知らない職員にもきちんと研修する事を要望する。</p>
<p>対応方針 の概要</p>	<p>(1) から (3)、(6) について</p> <p>この度は、誤った説明を行い、ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。お電話でお問い合わせいただいた際に、正しく適切な説明を行うことができず、お待たせする時間が長くなり、誤った説明を2回してしまったことに対して、深くお詫び申し上げます。</p> <p>今回の説明では、職員の知識不足から本來說明すべき正しい内容をお伝え出来ず、誤った説明となってしまいました。意図的に誤ったご説明をしたわけではございませんので、虚偽とは考えておりませんが、結果として、ご不快なお気持ちにさせてしまったこととなり、重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>(4)、(5) について</p> <p>常日頃から市民の方に対して、親切・丁寧な対応をするよう指導しておりますが、この度のお問い合わせに対して、正しく適切な回答をすみやかに行うことができず、申し訳ございませんでした。</p> <p>新任の職員については、研修会や業務に習熟した職員によるOJTにより指導育成を図っておりますが、適切な対応ができずに申し訳ございません。今後、一層指導を行ってまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p>

	<p>(7) について</p> <p>電話でのご質問につきましては、即時性を重視して電話での回答を基本としております。</p> <p>ただし、今回のように、電話でのご質問に対して即時に回答できない場合、文書での回答をご要望であれば、それに応じるべきであったと考えます。</p> <p>大変申し訳ございませんでした。</p> <p>(8) から (10) について</p> <p>本件につきましては、令和7年9月24日付けのご要望を受けまして、令和7年10月22日付けの回答により、(8) は「課税担当所管分(2)、(4) について」、(9) 及び(10) は「管理担当所管分(3) について」にてご回答させていただいておりますので、今回は省略させていただきます。</p>		
担当部署	財政局 あべの市税事務所 課税担当（市民税等グループ）	電話	06－4396－2953