

不適切な表記をした書類の送付事例の発生について

令和2年4月28日
財 政 部

1 概要

新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、事業者からの市税の徴収猶予に関する問い合わせを受け、徴収猶予申請書の送付を行っていましたが、一部の事業者からの求めに応じて作成し、同封した申請書記載例において、氏名欄に「滞納太郎」という不適切な表記をしたものを送付した事案が発生しました。

2 経過及び対応

4月24日(金)の17時頃、申請書類を受け取った事業者からの苦情により判明し、その後の調査で、3月25日からの相談受付開始以来、徴収猶予に係る相談件数は58件ありますが、そのうち、当該記載例を送付したのは6事業所と確認しています。

事業者に対しては、連絡がつき次第お詫び申し上げるとともに適切な記載例を改めてお渡しします。

3 原因

申請書記載例の作成にあたり、納税者の方が想起する「滞納」という言葉の持つ重い意味に配慮が至らずに記載例として用いてしまい、また、複数の職員で確認することなく送付したものです。

4 対策

今回の事案は、本来あってはならないものでありました。窓口での対応も含め、書類を受け取る方への配慮をしっかりと行い、記載例など発送する書類のチェック体制を強化するとともに、再発防止と適正な事務処理を行い、信頼回復に努めてまいります。