

1 苦情申立ての趣旨に沿った事案

令和3年度より繰り越した事案(2) 給与情報の入力誤りについて

対象 機関	財務部税務課
苦情 の 趣旨	<p>【趣旨】 確定申告において、身に覚えのない収入が申告システムに入力されていたことは、市の仕事にかかわる職員の行為として不当・不適切である。</p> <p>【理由】</p> <ul style="list-style-type: none">・市役所の申告会場で確定申告を行った際、身に覚えのない収入がないかと尋ねられ、確認した結果、市の入力誤りであることが判明し謝罪を受けた。・確定申告をする必要のない市民であったなら、誤った給与支払者でそのまま事実としてシステムに残るのではないか。・税額に係わるようなことについては、誤ってはいけないものと認識している。・二度と同じ誤りが起きないように、二重、三重のチェック体制を取って職務を遂行していただきたい。 <p>(苦情の趣旨及び理由は整理しました。)</p>
調査 の 結果	<p>(調査の経緯)</p> <p>申立人からの苦情申立書の提出を受け、オンブズパーソンは、申立て内容を精査するとともに、実態の把握と調査を行いました。</p> <p>令和4年4月11日に担当課である税務課から本案件の関連資料等の提出を受けるとともに、同月14日に税務課長、副課長から聴き取りを行いました。</p> <p>調査の結果は、以下のとおりです。</p> <p>【税務課の説明及び見解等】 (オンブズパーソンからの質問ごとに整理して記載しています。)</p> <p>(1) 2月21日の確定申告での申立人とのやり取りの経緯を示してください。</p> <ul style="list-style-type: none">・2月21日に、申立人は令和3年分の確定申告のため、木田第一庁舎の申告相談会場へ来場されました。・その際に、当課の会計年度任用職員Aが確定申告書を作成するため、申立人から提出いただいた源泉徴収票と、当課で保持している給与支払報告書のデータを1件ずつ照合したところ、給与支払額は同じであるものの、給与支払者が相違する給与情報(申立人提出の源泉徴収票の給与支払者:株式会社B、当課が保持する給与支払報告書の給与支払者:C氏、給与支払額はともに18,000円)があることが判明しました。・そのため、会計年度任用職員Aは申立人にC氏から18,000円の給与収入を受け取られていないか確認させていただいたところ、覚えがないと回答されました。

<p>調査 の 結果</p>	<p>しかし、申立人が受け取られた場合には他の給与収入と合算して申告する必要があることから、会計年度任用職員 A は念のため C 氏に連絡し確認されるよう依頼しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この依頼に沿う形で申立人は C 氏へ電話にて連絡され、C 氏から「そのような支払いをしたことはない。市役所から改めて電話をもらえれば回答する」と言われた旨を職員に伝えていただきました。これにより、C 氏の給与支払報告書は入力誤りであり、申立人の所得ではないことが判明しました。 ・その後、会計年度任用職員 A は、それまでの申立人とのやり取りを担当係長に報告し、係長から申立人に経緯の説明とお詫びをさせていただいたものです。 <p>(2) 申告システムに給与情報等を入力する場合の手順を教えてください。</p> <p>また、本事案について、誰がどのように入力し、誰がどのようにチェックしたかを示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所から送付された給与支払報告書が当課に到着後、税務課個人市民税係の主任及び主事級職員（係内の該当者全員で作業を行っているため特定は困難）が受付番号に登録されている事業者かを確認し、登録されている場合は給与支払報告書に受付番号を付番します。 ・登録されていない事業所であれば、「未登録（回送等）事業所受付台帳」に事業所の住所や名称などの必要事項を入力し、新規に登録を行い、受付番号を付番します。 ・付番が完了した給与支払報告書については、内容に誤りがないかを確認し、給与情報等のパンチ入力を行う委託業者へ送付します。 ・また、この度の事案につきましては、申立人が実際に給与の支払いを受けた株式会社 B は受付番号の登録がなかったことから新規に登録を行うため、「未登録（回送等）事業所受付台帳」のエクセルシートの新規事業所の登録部分に必要な事項の入力を行いました。しかし、該当の登録部分は見た目では空欄であったものの、以前に同じ受付番号で C 氏が登録されていたため、付番された給与支払報告書は委託業者によるパンチ作業後には正しく反映されず、給与支払者が C 氏としてデータが作成されました。この原因として、現行のシステム上では先に登録した事業所の情報が自動的に消去されず優先してデータ上に反映される仕様になっていることから、新規に登録を行った株式会社 B のデータが上書きされない状態でデータ上に反映されたものです。 ・なお、本作業については、税務課個人市民税係の職員（係内の該当者全員で作業を行っているため特定は困難）が「未登録（回送等）事業所受付台帳」への入力作業を行い、同係の別の職員（係内の該当者全員で作業を行っているため特定は困難）が給与支払報告書と入力済みの「未登録（回送等）事業所受付台帳」を照合しチェック作業をしましたが見落とししました。 <p>(3) 確定申告時において、本人に覚えがない給与情報（支払者、支払額）の確認はどのように行っているか教えてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申告者に覚えがない給与情報がある場合には、申告者と職員が相談して合算すべきか確認を行っています。
------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>調査の結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・なお、この度の申立てのように、申告者が覚えのない給与支払報告書が発生した場合は、職員から給与支払報告者へ確認すべきと考えており、今後はこの方針により事務を執行するよう徹底してまいります。 <p>(4) 申立人は、二度と同じ誤りが起きないように給与情報の入力の際は、二重、三重のチェック体制を取っていただきたいと述べていますが、チェック体制の強化や事務手順の変更等、再発防止に向けた具体的な対策があれば示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この度の事務の誤りについて、まずは再発の防止に向けて、課内でミーティングを実施し、情報共有と注意喚起を行いました。 ・また、「未登録（回送等）事業所受付台帳」に入力上の注意事項を記入するなど様式の見直しを行ったほか、今後は担当者のみならず上司（係長及び副課長）による確認を行うなど、チェック体制の強化を図ってまいります。 <p>(5) この度の申立て全般について、貴課の考えを示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この度の申立てについて、申立人にはご迷惑とご心配をおかけし、改めてお詫びいたします。 ・申立人がご指摘のとおり、税務の業務の執行にあたっては誤りがあってはならないものと考えており、再発の防止に向けて事務の手順の見直しや業務の改善を図ってまいります。 ・この度いただいた貴重なご意見を参考として、職員一同がさらに緊張感を持って職務に邁進してまいります。
<p>処理の内容</p>	<p>オンブズパーソンの見解は、以下のとおりです。</p> <p>当職は、本案件の問題点が次の二点にあると考えます。</p> <p>まず一点目は、給与支払報告書に受付番号を付番するに当たって、登録されていない事業所を新規に登録する場合のシステムの問題であります。入力画面上では空欄であっても、従来の登録者データが残っていれば、事業所情報が異なってしまうのは当然であり、担当課からの回答では、そのチェックも画面上で行ったものであるとのことで、チェック機能が働かない仕組みになっています。</p> <p>何年にもわたって該当のない受付番号を再付番することは、未登録（回送等）事業所受付台帳の整理上必要なことであると認めるものの、重複入力ができるしまうシステムになっていたことは、担当課として大いに反省すべきものと考えます。さらに、単なる画面上の入力ミスなら発見できるかもしれませんが、この度のようなケースを発見できないチェック体制についても、早急に改善する必要があります。</p> <p>なお、同様の事例がほかにないかどうか聞き取りの際に質問したところ、担当課においてもすぐに確認した結果、同様の誤りはなかったとのことであります。</p> <p>二点目の問題点は、個人情報保護の観点であります。申告納税制度は、申告者が各種収入をそろえて申告し、それを行政が確認した上で賦課するのが基本であります。この原則からすれば、収入の申告は申告者の責任としても、その申告が市で把握する給与支払報告書と異なっていた場合の確認は、市の責任で行うべきと考えます。これ</p>

<p>処理 の 内容</p>	<p>については、担当課からの回答でも、「職員から給与支払報告者へ確認すべきと考えており、今後はこの方針により執行するよう徹底してまいります」と述べています。</p> <p>本事案では、申立人にC氏の個人情報（電話番号や給与支払報告者であったことなど）が伝わってしまうという結果になり、誠に遺憾であります。</p> <p>以上の点を踏まえ、オンブズパーソンは、次のとおり市（税務課）に要望します。</p> <p>（市への要望）</p> <p>未登録事業所の登録システムを、重複登録ができないか、若しくは重複登録の場合に注意メッセージが表示されるようなシステムに早急に改善していただきたい。</p> <p>また、賦課業務における各種チェック体制について、チェック機能が働く仕組みになっているか確認し、マニュアル等を整備していただきたい。</p> <p>さらに、給与支払者が異なっていた場合の確認を市の責任で行うことはもとより、税務行政が個人情報を扱う業務であることを強く認識し、慎重に対応していただきたい。</p> <p>申立人におかれましては、市への要望も含め、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------