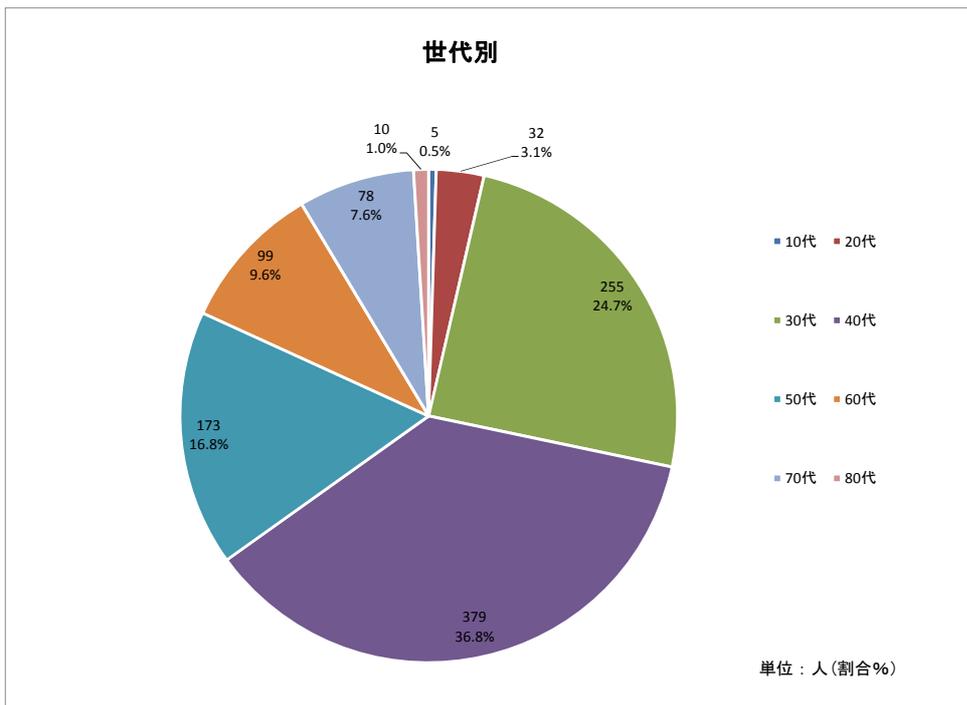
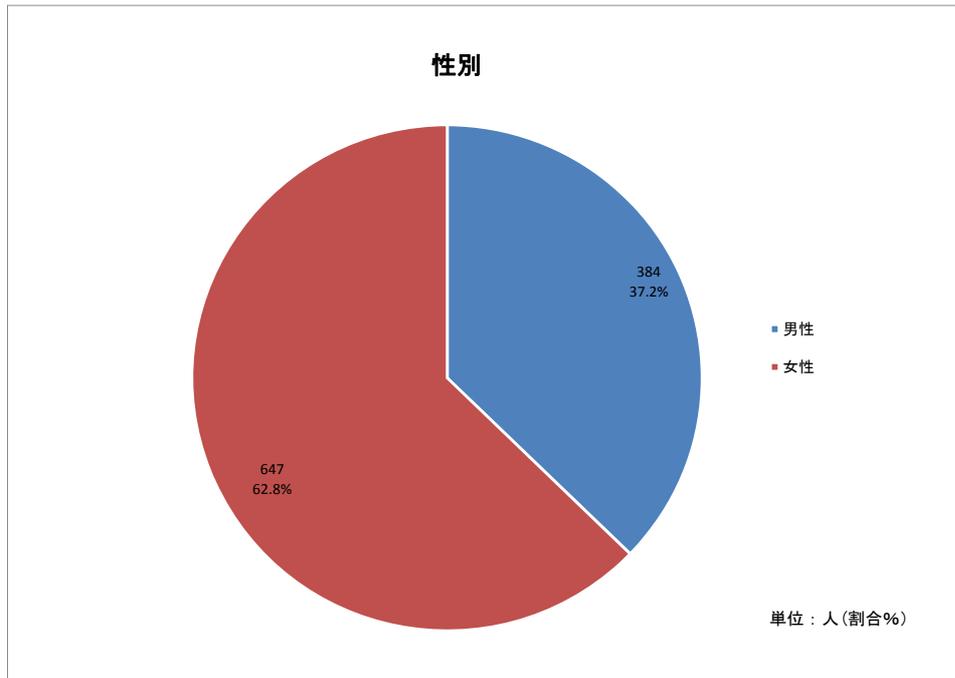


第14回eモニターアンケート「安城市税コールセンターについて」

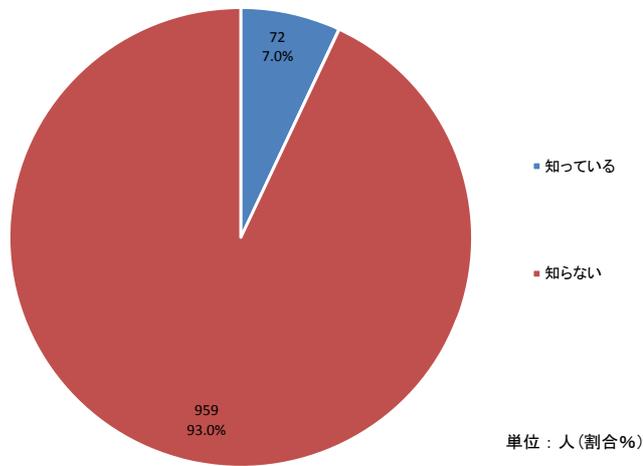
実施期間
回答数

平成31年2月5日 ~
1031 人

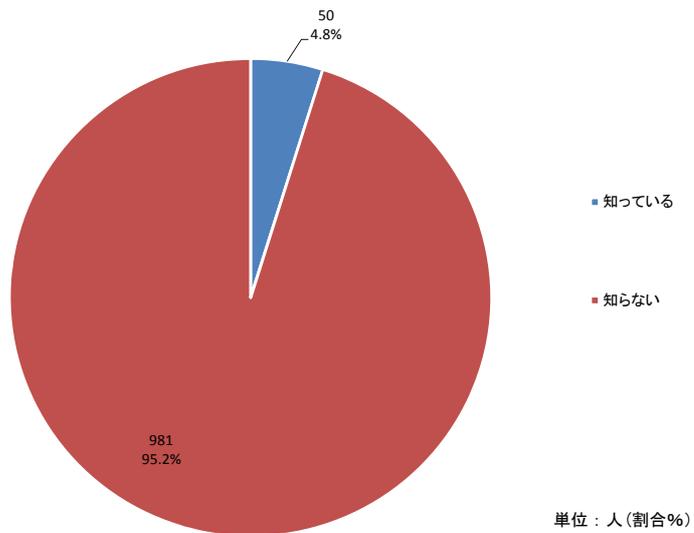
平成31年2月12日



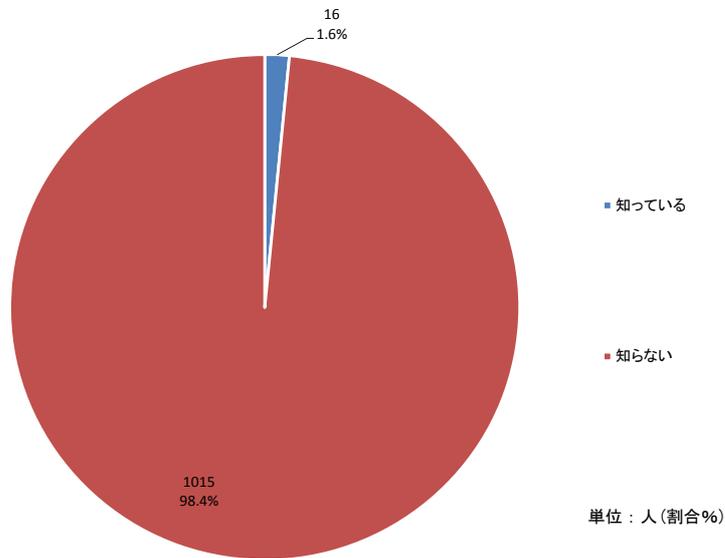
問1: コールセンターが開設されていることを知っていますか。



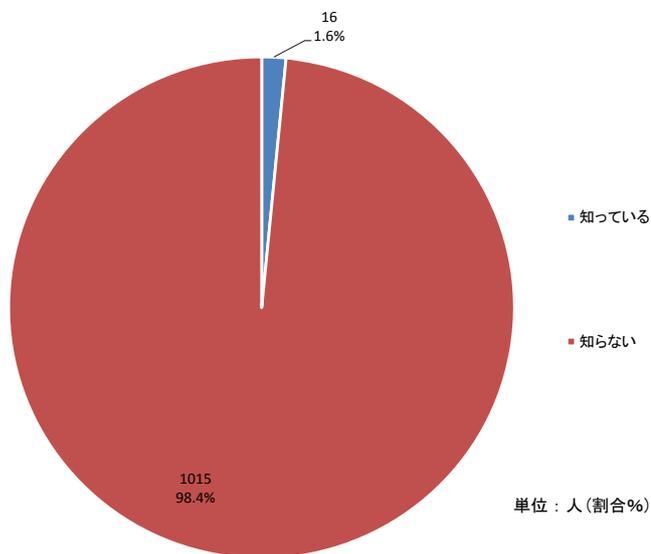
問2: コールセンターがどのような業務を行っているかを知っていますか。



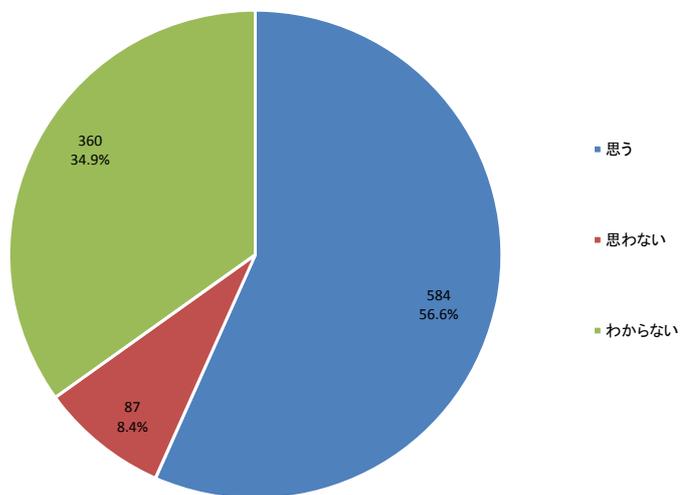
問3:コールセンターが月に2回程度、夜間営業を行っていることを知っていますか。



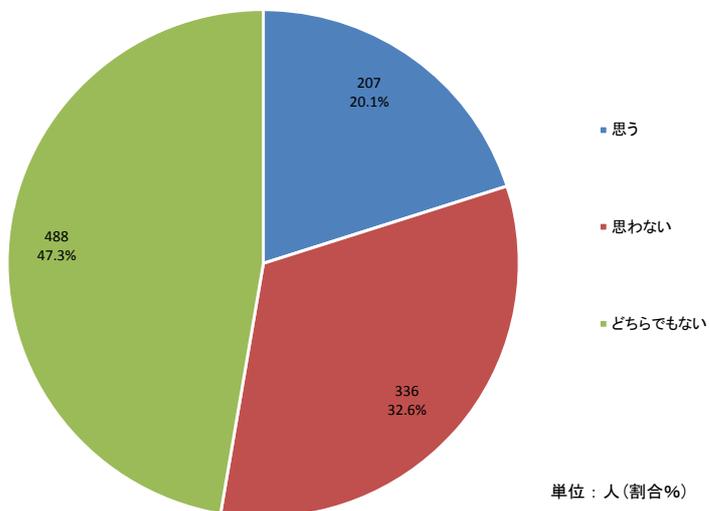
問4:コールセンターが月に2回程度、土日営業を行っていることを知っていますか。



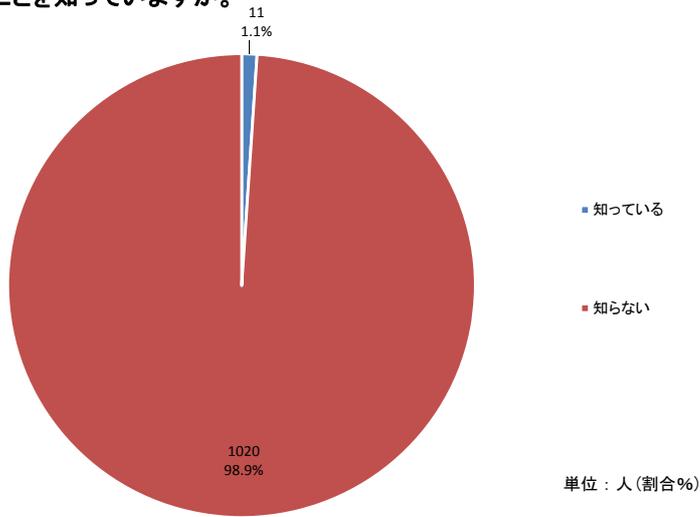
問5:コールセンターの夜間及び土日営業日は多い方が利用しやすいと思いますか。



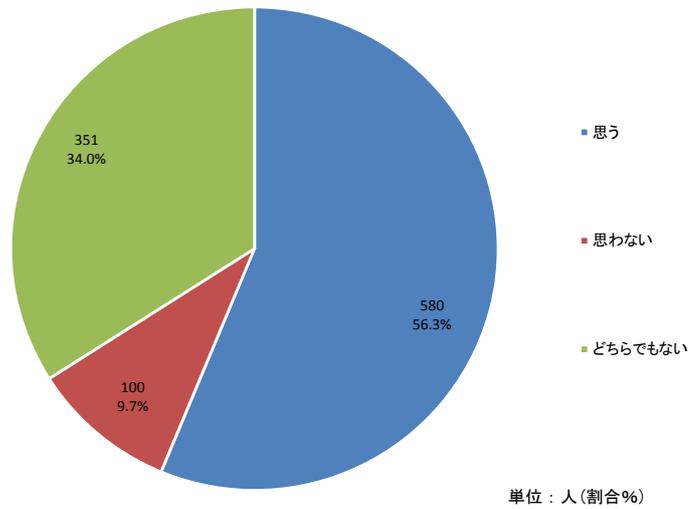
問6:コールセンターへ市税についての問い合わせをしてみたいと思いますか。



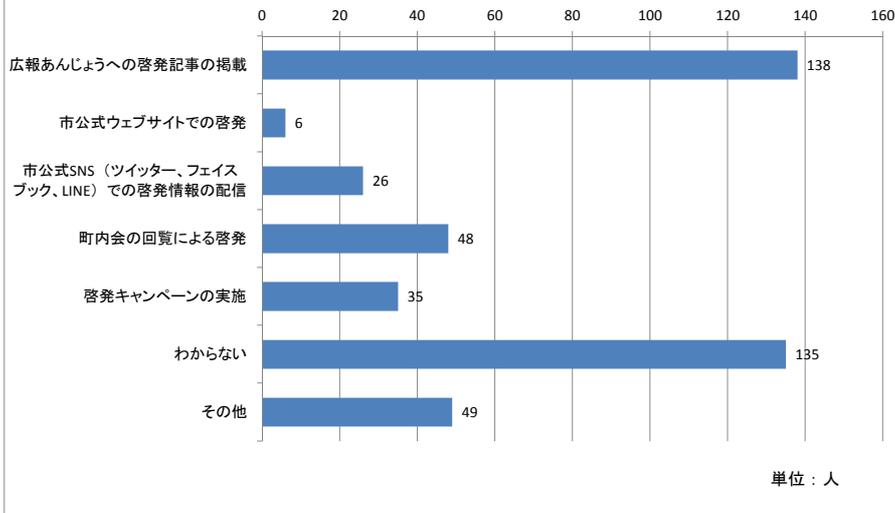
問7:コールセンターでは、携帯電話のショートメールでもお知らせしていることを知っていますか。



問8:市税以外に、介護保険料等の料金もコールセンターが対応すれば便利だと思いますか。



問9:コールセンターの業務以外に納税意識を高めるためにはどんな手段が有効だと思いますか？(複数回答可。)



「その他」と回答した人の意見(抜粋)

- ・前納割引制度の復活
- ・勤務先への通知
- ・納税していないと使用できない施設やサービスを設定する(特に納税していない人が使いそうな施設・サービスから)
- ・税金が有効活用されているか、もっと大々的に公表すると良いかと思います。
- ・滞納時の制裁を強める。断固として収税するという意識の浸透。
- ・強制徴収
- ・啓発キャンペーンが必要。お金をかけないこと。税がいかに市民生活と密着しているか、具体的にその時その時に消化できる量で周知する。
- ・クレジットカードの利用促進(口座振替のようにする)
- ・滞納者のタイプによってどんな手段が有効かわ変わると思う。
- ・未納者への対応を厳しくする。
- ・税金の使い道が分かるような楽しいイベントをやる。
- ・使い道を丁寧に説明し、理解してもらえるようハガキを送る。
- ・納付書、納税通知、会社からの源泉徴収票にチラシを入れれば良いと思いました。
- ・皆で支えあって生きている、安城で幸せに生活できている、という意識を育てることが納税に繋がるのでは、と思います。
- ・納得して納税したいと思うような政治が行われるのが一番だと思います。税金が無駄に使われたりしなければ納税意識は高まると思います。
- ・督促状を送る。訪問する。
- ・資産差し押さえ。
- ・そもそも納税意識の低い人に生半可な方法では効果は望めない。強力で徴収を促す手立てが必要である。
- ・職員がきちんと仕事をやる。
- ・小さい頃からの教育。
- ・待ちではなく攻め(実績づくり)
- ・納税をしない人の気持ちがわからないので、有効手段もわかりません。
- ・学校など公共の場所で、寸劇を親子鑑賞させる。納税の必要性や使われ方を面白く、世間に知ってもらえるようにする。

<p>問10：コールセンター全般についてご意見等がありましたらご記入ください。（抜粋）</p> <p>コールセンターは余分な業務なのでやめた方がよい。税金を納めるのは国民（市民）の義務なので口座振込等必ず納められる方法に力を入れた方がよい。そんな業務に税金を使うなら、前納で割引した方が賢く集められる。市民にもメリットがある。以前は前納割引があったのに改悪して苦労している。悪い例ではないでしょうか？</p> <p>高齢者や1人暮らしの人にとって、とても良いシステムだと思います。</p> <p>銀行の自動引き落としをしているので必要がない。自動引き落としを推進するほうが良いのではないかと。</p> <p>意外と知らない人が多いように思いますが、税金の督促機関としては意味があるかと思えます。</p> <p>コールセンターは初めて知りました。納税をすっかり忘れてる人に電話でお知らせするのはよい取り組みだとは思いますが、近年オレオレ詐欺も多いので、なんとなく電話よりも封書の方が信用ができる気がします。問合せ窓口として土日夜間つながるのは便利だと思います。</p> <p>本当に情報が届かないので、何気なく情報が飛び込んでくるようになると意識がより高まるのではないかと思います。</p> <p>自動車税を払わなければ自動車の差し押さえ、健康保険料を払わなければ保険証を発行しない。もっと厳しくするべきだと思います。</p> <p>そもそもコールセンターを知らないの今回回答されなかったです。</p> <p>知らなかったです。すっかり忘れて方には助かりますね。</p> <p>コールセンターで伝えてもらえると便利だと思います。</p> <p>コールセンター自体、存在を知りませんでした。そもそも、現在のコールセンター利用者数はどのくらいなのでしょう？利用者が少ない場合は、存在自体を考えた方がいいのでは？</p> <p>高齢化が進むと、SNSや紙面だけでは情報が周知しないので、役所からのお知らせはありがたいと思うが、コールセンターの名前を語った犯罪の発生に注意しなければならないと思う。</p> <p>そういうサービスがあることをもっと広めるべき。サービスはあるものに限らず、幅広いものであるべき。</p> <p>市民からの問い合わせにも対応できるなら有難いと思う。</p> <p>真面目に税金を払っている人に何かしら還元するものがあるのも良いかと思う</p> <p>納税する意思がない人は電話しないと思う。</p> <p>納税を怠ったり、忘れたりということがないように、引き落としにしたり、ポイント制があったらいいと思う。ある一定の期間、継続できたらポイントがつき、たまるとゴミ袋がもらえたりなど。</p> <p>電話で催促されるなんて気分的には良いものではないような・・・書面だけでは払わない人がそれだけ多いということでしょうか。メンタルの強い人が担当しないと職員の方が精神的に参ってしまうかも。</p> <p>広報あじょう等で発信していると思いますが、自分自身広報は全部目を通す方ですが、印象(記憶)にありません。一回きりの発信ではなく、何度か回数を重ねて発信することをお願いします。</p> <p>コールセンターの開設にまた税金を使うのは無駄だと思う。ましてや土日や夜間も開けてるなんて無駄です。自動車税は未払いなら車検を通さないようにするとか。国民健康保険税を払わないならその本人の保険証番号の医療費に上乘せするとか。ずるい人の為にまた余計な税金を使わないでもらいたいです。正しく納めている人に失礼だと思う。</p> <p>税金は難しい事が多く分かりにくい。頭の良い人とかズルをする人が得するようなイメージがある。真面目な人の味方になってくれるようなコールセンターだったら嬉しいです。</p> <p>初めて知りました。</p> <p>コールセンターへはどのような問い合わせが届いているのかを知りたい。</p> <p>私はコールセンターという名前は見聞きしたことがあるが、どのようなものであるのかは知らなかった。今回のアンケートを通じて少しは知ることができたが、興味がないし利用する気もないのですぐに忘れてしまいそうである。インターネットに掲載しても私のように興味がない人はアクセスしないので、広報あじょうや町内会の回覧板のような多くの人が目にする紙媒体の記事に掲載すれば認知度は高まると思う。</p> <p>税金で相談する機会が無かったので対応部署等を調べた事が無かった。今後機会があったらコールセンターを活用したいと思います。</p> <p>単純忘れか故意かどうかは別にして、収税のために余分な経費をかけることは、真面目に払っている人の税金がさらに使われることになり納得が得られない。コールセンターは不要。</p> <p>認知度・利用率が低いのではないですか？何をしているのか、誰がどの様に利用できるのか。またメリットはなんなのか？きちんと納税している人の利用価値は？適切な市税の使い方となるよう頑張ってください。</p> <p>納税を忘れるまたは払わない理由は何なのでしょう？忘れてる方にはコールセンターの連絡を受け払う人も増えると思います。基本的には口座振込にするとかなり効果があるような気がします、難しいのですかね。電話が来ると、詐欺？って思うかもしれません。もう少し、コールセンターの認知度をあげた方がいいかなと思います。</p>

<p>土日や夜間など便利になれば良いかもしれないが、その一方で人件費などの経費がかかるので期間や時期を考慮してやるべきだと思う。そもそも、コールセンターがあることを知らなかったの、市民が知らないのに開設していても、相談が来るわけがなく、市役所も意識を変えなければならぬと思う。最近、いろいろな面で税金の使いすぎではないかと疑っています。</p>
<p>コールセンターについて、調べたいと思いました。</p>
<p>利用してないので実感がわかない。</p>
<p>土日メール返信対応があると便利ですね。</p>
<p>コールセンターの必要性はわからない。聞かないとわからない複雑な納税制度を何とかしてほしい。とっつきにくいイメージが納税率を下げている。</p>
<p>コールセンターの運営には市民の税金が使われているのではないですか？運営は効率的に無駄を極力抑えて行って下さい。</p>
<p>コールセンターの必要性を感じない。</p>
<p>この様なアンケートに参加して、初めて知りました。市と市民の相互の意見交換ができて有益です。</p>
<p>電話で済むような簡単な案件なら他の方法でも対処できるのでは。納税意識が高まらない原因と対策(コールセンター)の結び付きが不明で、正しい対処方法か否かの判定が出来ない。</p>
<p>ネットで確認できる内容なので、わざわざ電話で確認したい方は高齢者が多いと思います。高齢者に関係が深い部署はコールセンターが有効だと思います。</p>
<p>滞納したことないからわからなかった。</p>
<p>納税率を上げるのも大事だが、納税意識の向上も大事。税金が何に使われているかのPRが必要でしょう。</p>
<p>総合案内があるといいと思う。どこに電話をかけていいのかわからない高齢者は多い。</p>
<p>コールセンターについて、今回のアンケートで初めて知りました。税を払わない人も同じサービスを受けているのは、不公平だと思うので、お知らせ？督促？をするのは必要なことだと思います。税だけでなく、給食費の未払いなど市に対する未払いについて対応すればよいと思います。こちらからの質問に対しては、他で補えないのであれば対応すべきだと思います。窓口でもたらい回しされたりするので。</p>
<p>税金のコールセンターがあるとは知りませんでした。夫がサラリーマンなのであまり関わりがなさそうですが、必要があれば利用してみたいです。</p>
<p>正直者が馬鹿をみないように税金はしっかり徴収して欲しいと思います。</p>
<p>仕事をされてる方でも、お昼休みとかに問い合わせができると思うので、土日や夜間に人件費を使って行うのはもったいない気がします。致し方なく休業時間帯であればメール等での問い合わせでも良いのでは？大切な税金、きちんと支払っている人へのサービス提供の充実を期待します。</p>
<p>町内会の回覧板による啓発活動お願いします。</p>
<p>確定申告の時期に、電話で簡易相談が出来ると助かります。</p>
<p>市税の納付を忘れてしまう人はコールセンターのスタッフにひどい態度を取ったりしないでしょうか。心配です。</p>
<p>コールセンター自体存在を知らなかったの、コールセンターをもっと広く知ってもらってはどうかと思う。</p>
<p>まずはコールセンター自体の活動、存在を市民に知ってもらう取り組みが必要です。また、コールセンターは正しく納税している人たちにはほとんど関わりがないと思いますので、電話確認だけでなく、滞納者へ納税意識を高めるように持って行ってほしいです。</p>
<p>とてもありがたいと思います！業務内容としてはシンプルだと思いますが、一件ずつ連絡をしてコンタクトをとるのはとても大変な作業だと思います。</p>
<p>未納税者への督促業務は、それぞれの事情もあり対応・処理は何かと大変かと存じます。時間外勤務も多い様ですし、本当にご苦労さまでございます。さて、すでにご使用かもしれませんが、部分的に簡単な事項は留守番電話やFAXを活用して、少しでも業務の軽減できないかなと思いました。内情を知らない私の勝手な思い付きの私案ですが、何卒ご検討の程よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>コールセンターについての事は何も知らなかったです。もっと目立つような広告があればいいかと思っています。</p>
<p>いらぬシステムと思います。人件費と経費、運用費のムダ。この半年でどれだけ回収金があり、経費を引いてみて、プラスが出ているのか？検証してほしい、広報にも結果を掲載して下さい。</p>
<p>納税意識を高めるとの事だが、きちんと納めている方が大半ではないか。納めていない方たちの事情や状況を分析して行くことが肝要だと思う。ただ何となく納めていない方には、納税は国民の義務であると毅然とした対応も必要だと思う。</p>
<p>納税は国民の義務であると</p>
<p>わからないことは気軽に聞けると良いですね！コールセンターがあるなんて、全然知らなかったの、市民税・県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税の通知のときに大々的に印刷して載せておくと良いと思いました！</p>

納付忘れのお知らせの業務以外に、市税全般のお手伝いなどを前面に出してアピールする方がコールセンターの認知につながるのでは？督促の電話だという印象を前面に出すのは、納付したくて問い合わせしようとする方の意欲を削ぐかもしれないと思ったりします。
市税以外の問い合わせも、土日に対応して欲しいです。
このような取り組みを歓迎します。
市民側からコールセンターを必要とすることは頻繁にあるわけではないので、名称も含めて考えた方が利用しやすくなる。例えば、市への相談コールの窓口は一本化し、内容により各部署の相談窓口につなげるなど、利用者側の利便性も検討してほしい。
人件費は高いので、もっとAIの導入やメール・LINE等での問い合わせを行う方が今の時代にあっていると思う。
あまり必要性を感じません。
納税について知りたいことがある人が、簡単に連絡できて解決できるのであれば、とても有効かと思う。連絡先が周知されなければ意味がない。税金を回収するために、税金を使うことに少し疑問に思う。納税については、公平になるよう厳しく努めていただきたい。
自動車税以外は口座引き落としにしているの、気にしていませんでした。ご苦労様です。
コールセンターの利便性が向上するのは賛成ですが、なんでもかんでもいいから仕事を増やそうとしたいアンケートに感じます。要らない仕事は増やす必要はないですし、それで発生する税金事態が無駄です。
コールセンターが市民の情報収集の手段の一つとして活用できるようにしてほしい。高齢化社会でネットを簡単に使えない方などに一番手軽で優しい手段となるように発展してください。市民は若者や子持ちばかりではありません。市民みんなにとって心地よい環境にしてください。
今のところ、市税などの問い合わせをしようと思ったことはありませんが、今後、介護保険料などの問い合わせが必要になる可能性があるの、対応していただけるとありがたいです。
電話自体が事務の負荷を重くしているため、SNS中心の案内へ完全にシフトする事が望ましいと思います。
納税をうっかり忘れないようお知らせするだけでは意味がない。故意に払わないということが通らないようにしてほしい。コールセンターの設置により納税率が上がったかを、1年たった時点で出して欲しい。変わらないのならなくてよい。
税金以外に、特に子育てや保険、福祉関係もコールセンターがあれば便利だと思います。
個人情報とか気をつけてしてほしいです。
個人情報に関することなので、委託する等は良くないと思います。市役所職員の方にしてほしいと思います。
回覧板は目を通すが、広報あんじょうは読むところが多く、あまり読んでいないのでコールセンターの存在を知らなかった。コールセンターは平日仕事の人には大変良いと思います。我が家の場合は固定資産税と軽自動車税が関係ありますが、クレジット払い(手数料無料)が出来るといいなあと思います。
夜間営業8時まででは短い。10時くらいまで営業して欲しい。
開設するのであれば、市民からの幅広い疑問に答えられるようなものにしていただきたい。事前に寄せられるであろう質問を予測されて準備していると思いますが、開設で終わりではなく、どんどん進化するセンターにしてほしい。利用状況のデジタル化、報告の徹底をお願いいたします。
フリーダイヤルならより良いと思います。
税の納付忘れのお知らせのほかに、簡易な市税への問い合わせだけのコールセンターはいらないのでは？
夜間営業はしなくてもいいのでは？