

納付催告業務における会話内容別対応方法について

別紙 2

	会話内容	対応方法	口座勧奨	エスケーション
(1)	既に納付した旨の申出があった場合	行き違いの可能性が高いことを説明し、お詫びする。また、確認できるようにであれば納付日と納付方法を聞き取る。なお、納付日と納付方法から納税者の思い違いであると判断される場合は、確認のため再度連絡する可能性があることを伝える。	×	×
(2)	(家族等対応時) 本人から連絡させる旨の申し出があった場合	電話番号及び運営時間を伝えるとともに、連絡を依頼し、受託者からも再度連絡する場合があることを伝える。運営時間外の連絡を希望する場合、所管課から開庁時間に連絡することを伝え、必要事項(※)を確認する。	×	×
(3)	未納について了承し、納付する旨の申し出があった場合	納付予定日、納付方法を確認した上で、次の3点を注意事項として伝える。 ①納付予定日を過ぎる場合、所管課へ連絡すること。 ②行き違いで催告書が発送される場合があること。 ③納付日によって延滞金が発生する可能性があること。	○	×
(4)	納付書の送付を希望している場合	督促状で納付できることを案内する。納付書の送付が必要と判断される場合、所管課から送付することを伝え、所管課に報告する。	○	○
(5)	納付相談を希望している場合	所管課へ相談するよう伝え、電話番号を案内する。	×	○
(6)	納付拒否された場合	所管課へ相談するよう伝え、電話番号を案内し、所管課への連絡を依頼する。	×	○
(7)	保険料に関する一般的事項について質問があった場合	保険料等に関する簡易な一般的事項について、質問があった場合、回答する。	○	×
(8)	具体的な賦課内容について質問があった場合	保険料等の具体的な賦課内容について、質問があった場合、回答する。	○	○
(9)	現住所等、本人の個人情報に関する訂正の申し出があった場合	所管課から連絡することを伝え、必要事項(※)を確認する。	○	○
(10)	制度に関する意見、苦情等	意見を聞き取り内容を記録する。	×	○
(11)	その他の問合せ	案件ごとに業務遂行管理者または業務責任者が所管課へ確認する。	○	○

※必要事項…住所、氏名、連絡先、住民コード及び所管課への引継事項とする。