

137

2008-3-4 10:46

Re: 『ネット申請、使いやすく』

●●@栃木 様

体験談ありがとうございます。感謝です。

電子納税について、一般企業のオピニオンリーダーの方々から体験談をいただけるのは大変ありがたいことです。税理士として、自分たちの世界の中だけでああだこうだ言っているだけでも、税理士のフィルターかかっていますし、視点が違ったりします。今後とも実体験やご意見を納税者&技術者の観点からいただけますと大変参考になります。

今回の投稿は、経緯が詳細なのありがたいですね。お役所相手に一般国民が苦勞する経緯が克明にわかります。私ども税理士は常日頃から税務署と対面させていただいているので、イラつく部分が麻痺しているのかもしれませんが。平成16年2月の電子申告制度導入当初より、「なんでだ!! そんな!」見たいな思いを繰り返してきましたので、憤りは大変よくわかります。

課題としてあげていただいている点は、次の国税側との意見交換の機会があれば要望事項として、あげていきたいと思っています。今後ともどんどんネタください。少しでもいい制度にしていくためには、どんどん改善要望を出していくべきだと思います。また、この場が上がってきた、課題については何らかの形で、それぞれの担当部署にて検討していただけることを期待します。

(上記は下記体験に対する意見。)

Re: 『ネット申請、使いやすく』

初めて投稿します。ここに投稿させて頂いてよいのか自信ありませんが、最も関係ありそうなテーマ設定でしたので、ご容赦ください。

2月末に電子納税した際のトラブル報告です。まずは経緯の概要。

1) 消費税の中間納税期日が2月末なので、税理士殿に依頼して入力方式での電子納税を準備。

2) 当日、急な出張があり出先から 12 時頃に携帯電話でペイジーを入力操作。入力誤りがあるとのメッセージが出たため数回の繰り返し操作をしたが、「入力項目が規定回数を超えておりましたので、お取り扱いできません。詳しくは本サービスのお問合せ窓口にご照会下さい。[ACE1024]レスポンスコードは A006 です。」の表示が出たため操作中止。

3) 出張から帰社後 15 時前に急ぎ、操作を行うが同様のメッセージが出たため、銀行に問合せを行う。その結果、銀行側のシステム上のエラーや警告ではなく、国税庁側なのでそちらに問合せしてほしい旨の回答があった。

4) 国税庁の問合せ先を確認するため e-Tax ホームページを見たが理解できないので、e-Tax ヘルプデスクの電話した。

5) 電話が接続してから問合せした内容の回答を得るのに 13 分 23 秒を要し電話代が 310 円であった。

6) 回答内容は、規定回数を超えた誤操作のため、再操作可能となるのは翌日となるとのこと。振込期日が本日であることの対処については所管税務署に確認せよとのこと。

7) 所管税務署に確認に確認の電話を入れたが、電子納税の件でという電話をたらい回しされ、回答を得るのに 9 分 58 秒・36 円かかった。

8) 所管税務署との電話は 16 時頃であったが、概要を述べたら「まだ税務署窓口は開いているので持参せよ」とのこと。現時点で金融機関での現金引出できる金額でない旨を伝えると「週明けに延滞金を含めて支払うしかない」との回答。支払の意思があつて、機械操作上のトラブルであったもそのような対応しかできないのかを問うたところ、改めて回答するとのこと。

9) 30 分後に先程の担当者と別の方から電話があり、延滞金が千円以下で結果的に生じないので週明けに手続きして頂きたい旨の回答があった。

以上のような経緯から感じたこと。

A) システム上の課題

①操作ミスに対しては、規定回数以上の誤操作があった場合には当日の再操作が無効になる旨の警告をマニュアルや FAQ、オンライン画面等に表示すべき。

②電子納税上のエラーコード等 ([ACE1024]レスポンスコードは A006) が出た場合については、問合せ先を一本化すべき。

B) 対応上の課題

①電話のたらい回しは言語道断。(たらい回しの状況が受話器を通じて手に取るように判ったので腹立ち倍増)

②電子納税に関するトラブル時の延滞制度等を検討すべき。

ご関係部署にて参考にして頂ければと存じます。