

資 料

【納税環境整備に関する研究会（第1回）】

令和5年10月19日

国税庁

税務行政のデジタル・トランスフォーメーション

－税務行政の将来像 2023－

令和5年6月23日

国税庁

はじめに

近年、新型コロナウイルス感染症への対応も相まって、税を含むあらゆる分野でデジタルの活用が急速に広まっています。

税務においてデジタルの活用が広まることは、税務手続の簡便化だけではなく、単純誤りの防止による正確性の向上や業務の効率化による生産性の向上等にもつながることが期待されます。また国税当局側も、事務処理コストの削減や効率化、得られたデータの活用等を通じて、更なる課税・徴収事務の効率化・高度化を進められるものと考えています。

今後、アフターコロナの時代に移る中でも、こうした意義のある税務行政のデジタル・トランスフォーメーション（DX）を更に前に進めていくため、今般、「税務行政のデジタル・トランスフォーメーション—税務行政の将来像2.0—」（令和3年6月公表）^{（※）}を改定しました。今後は以下のとおり、従前の「納税者の利便性の向上」と「課税・徴収事務の効率化・高度化等」に、新たに「事業者のデジタル化促進」を加えた3つの柱に基づいて、施策を進めていきます。

① 納税者の利便性の向上

普段は税になじみのない方でも、日常使い慣れたデジタルツール（スマートフォン、タブレット、パソコンなど）から簡単・便利に手続を行うことができる環境構築を目指すなど、これまで以上に“納税者目線”を大切に、各種施策を講じます。

② 課税・徴収事務の効率化・高度化等

業務に当たってデータを積極的に活用します。地方公共団体等、他の機関への照会等もデジタル化を進めます。

③ 事業者のデジタル化促進

事業者の業務のデジタル化を促す施策も実施します。これによって、経済取引のデジタル化につながることで、事業者が日頃行う事務処理の一貫したデジタル処理を可能とし、生産性の向上等を図ります。

今後取組を進めていく中では、特にデータの分析の場面などにおいて納税情報を含む守秘性の高いデータを取り扱うことから、納税者情報の取扱いや情報セキュリティの確保には万全を期してまいります。

また、電話相談等のデジタル手続を補完するツールについても、使い勝手の改善を図ること等を通じて、デジタルに不慣れな方を含めたあらゆる納税者に対して、効率的で使い勝手の良いサービスを提供することを目指します。

経済社会や技術環境が目まぐるしく変化する中、国税庁が「納税者の自発的な納税義務の履行を適正かつ円滑に実現する」という使命を的確に果たして国民の負託に引き続き応えていくためには、その時代時代に応じた税務行政のあるべき姿（グランドデザイン）を描き、その実現に向けて着実・迅速に取組を進めていくことが重要となります。税務行政のDXを推進することを通じて、国民にとって利便性が高く、かつ適正・公平な社会の実現に努めてまいります。また、税務行政のDXと併せて、事業者の業務のデジタル化を促進することにより、税務を起点とした社会全体のDXを推進してまいります。

国税庁は、「適正・公平な課税・徴収の実現」に加えて「社会全体のDX推進」の観点からも社会に貢献してまいります。

※ この文書では、国税庁が目指すべき姿や基本的な方向性のほか、納税者に直接影響がある施策や特に重要な施策等について例示的に示しています。

目次

I 目指す姿と取組の方向性

II 納税者の利便性の向上 < “納税者目線” の徹底 >

- ① カスタマージャーニーマップの一例（給与所得者）
- ② 申告（納付・還付）、年末調整の簡便化
- ③ 申請等の簡便化／自己情報のオンライン確認
- ④ 検索性向上／相談の高度化

III 課税・徴収事務の効率化・高度化等 < “データの活用” の徹底 >

- ① AI・データ分析の活用、オンラインツール等の活用
- ② 関係機関への照会等のデジタル化

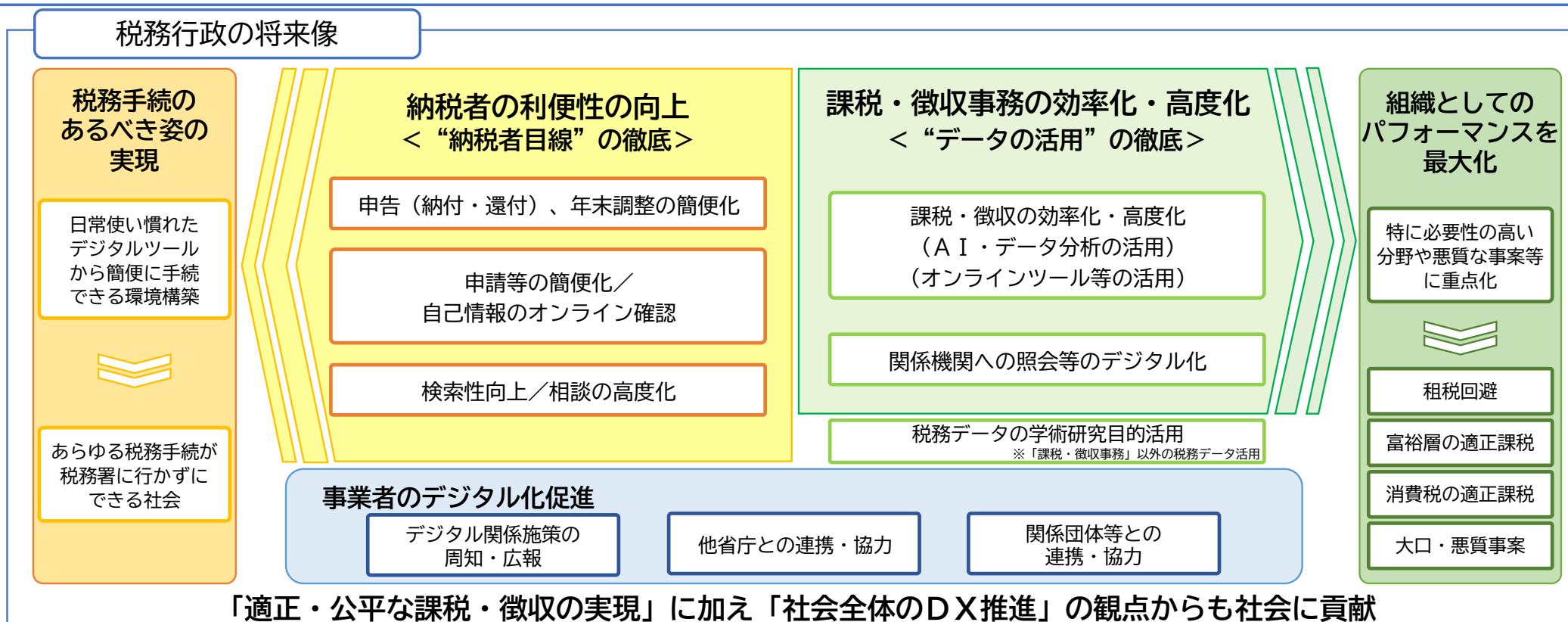
（参考）税務データの学術研究目的活用

IV 事業者のデジタル化促進

税務行政のデジタル・トランスフォーメーション – 税務行政の将来像 2023 –

I 目指す姿と取組の方向性

- ◆ 税務手続のデジタル化や業務におけるデータの活用など、税務行政のデジタル・トランスフォーメーション（デジタルを活用した、国税に関する手続や業務の在り方の抜本的な見直し）に取り組みます。
- ◆ 事業者の業務のデジタル化を促進することにより、税務を起点とした社会全体のDXを推進します。
 - ➔ 国税庁は、「適正・公平な課税・徴収の実現」に加え「社会全体のDX推進」の観点からも社会に貢献していきます。



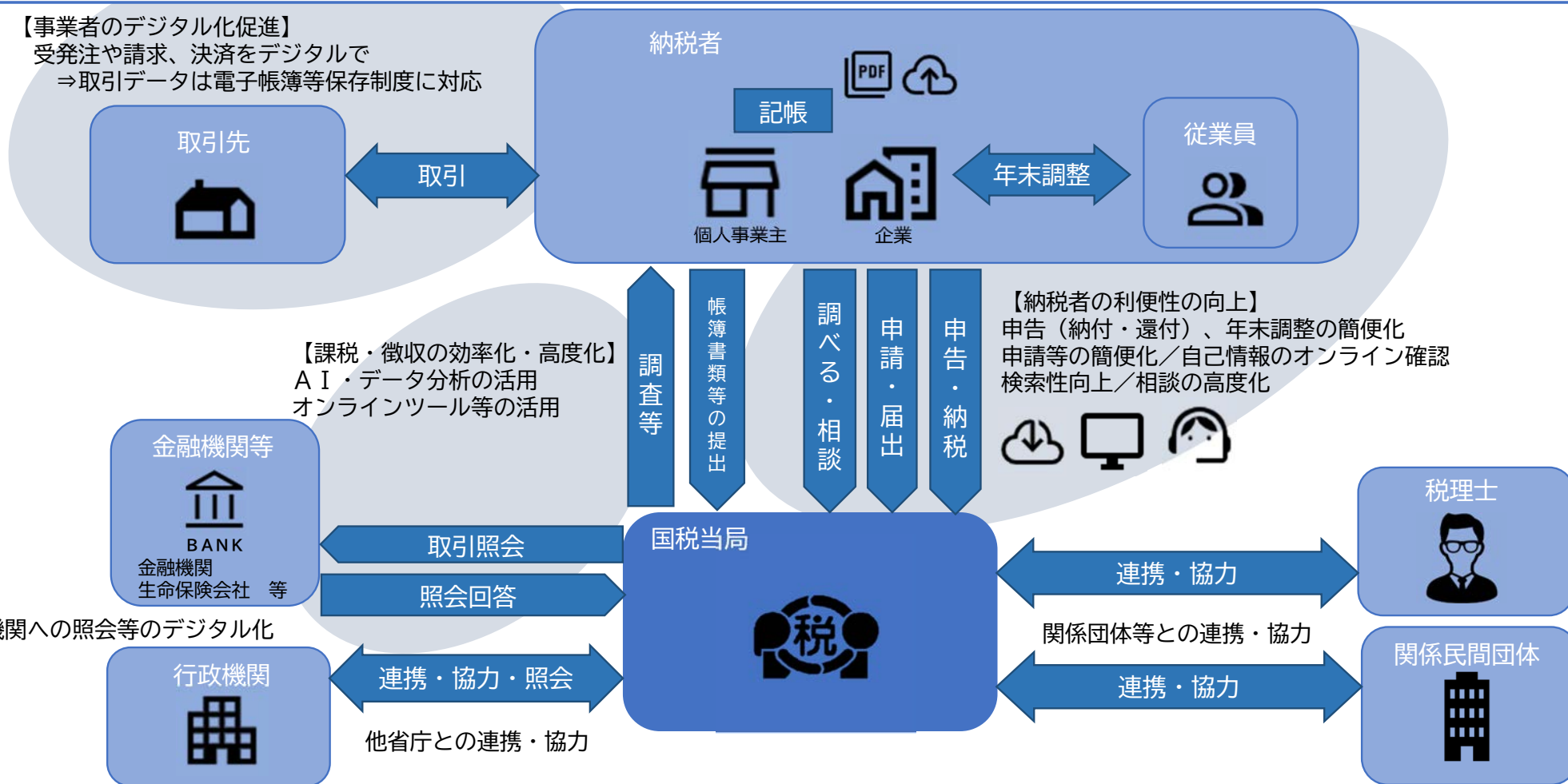
- * 納税者情報の取扱いや情報セキュリティの確保にも万全を期す。
- * デジタルに不慣れな方も含めたあらゆる納税者に対して効率的で使い勝手の良いサービスを提供することを目指す。
- * 将来像実現に向けて、「内部事務のセンター化」やシステムの高度化、人材育成等のインフラ整備にも取り組む。

税務行政に関わる各プレイヤーの役割（イメージ）

- ◆ 税務行政は、実に多様な関係者が関わることで成り立っています。
- ◆ これらの関係を踏まえた上で、一部分だけでなく、全体を俯瞰し全体最適を実現する観点からDXを推進することが重要です。

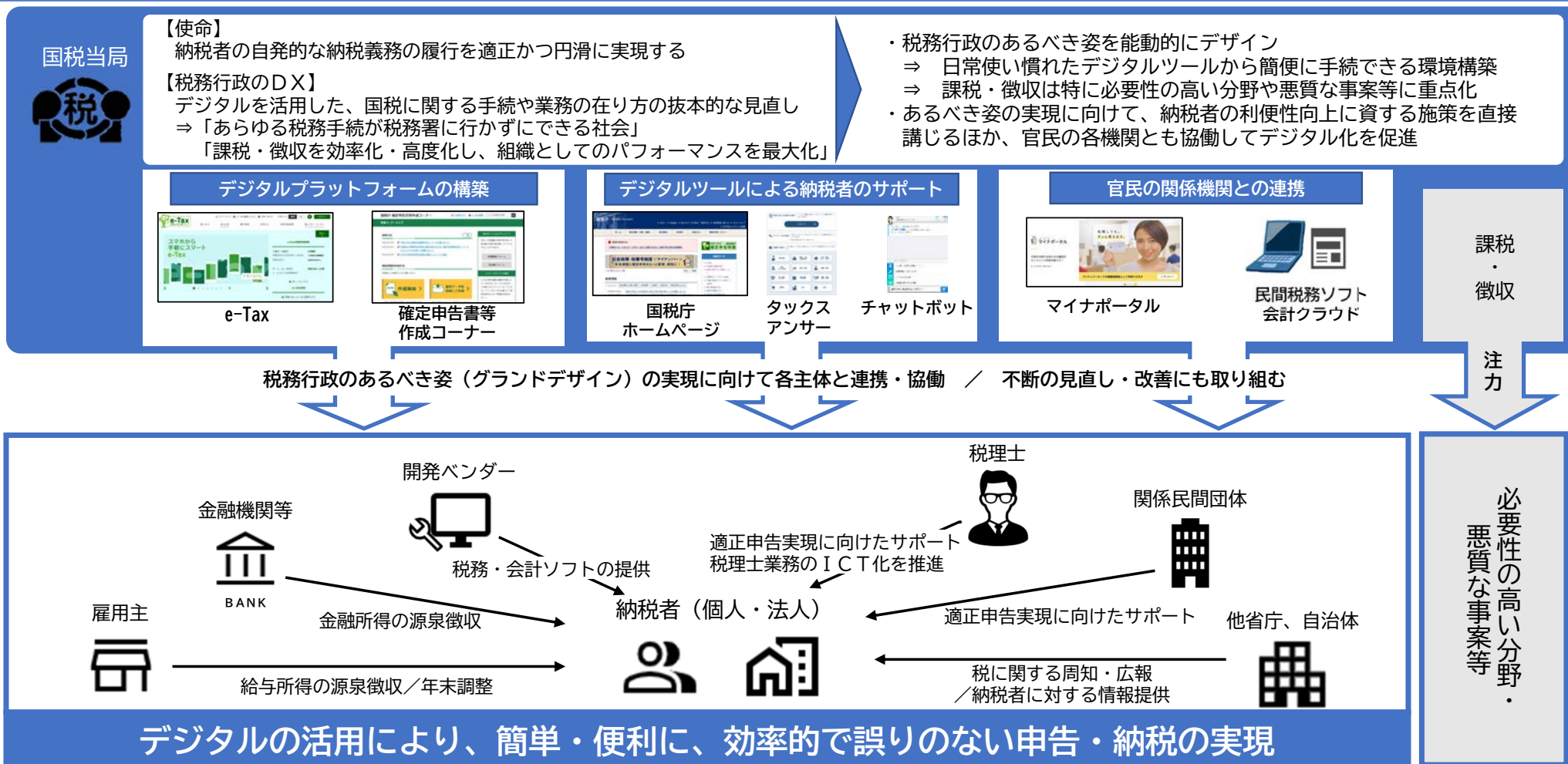
【事業者のデジタル化促進】

受発注や請求、決済をデジタルで
⇒取引データは電子帳簿等保存制度に対応



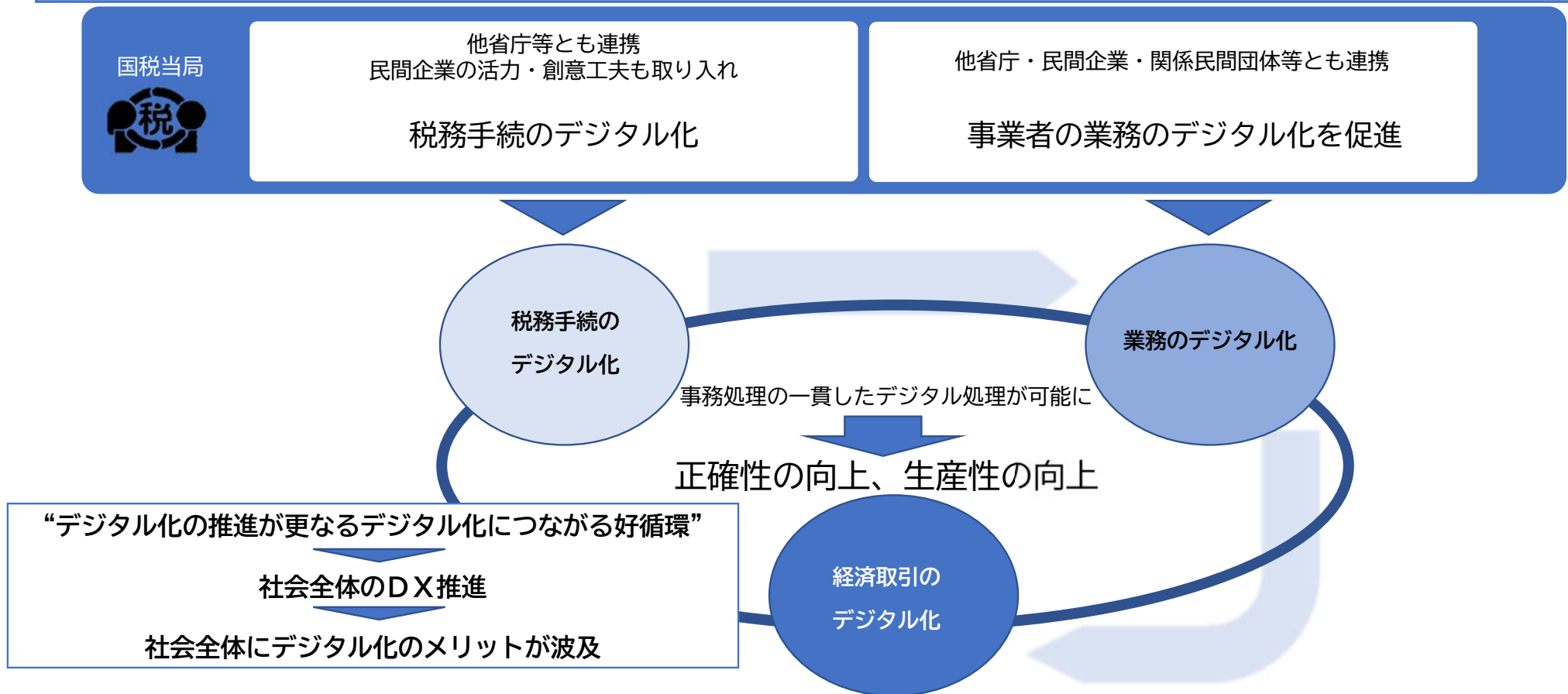
税務行政のDX推進における国税当局の役割（イメージ）

- ◆ 税務行政のあるべき姿（日常使い慣れたデジタルツールから簡便に手続できる環境構築／課税・徴収は特に必要性の高い分野や悪質な事案等に重点化）の実現に向けて、税務行政のDXを推進します。
- ◆ デジタルの活用により、簡単・便利に、効率的で誤りのない申告・納税を実現できる環境を目指します。



税務を起点とした社会全体のDXの推進（イメージ）

- ◆ 税務手続のデジタル化だけでなく、事業者の業務のデジタル化を併せて促進することにより、経済取引のデジタル化につなげていきます。これにより、事業者が日頃行う事務処理の一貫したデジタル処理が可能となり、生産性の向上等といった効果も期待されます。
- ◆ 他の事業者のデジタル化も促され、“デジタル化の推進が更なるデジタル化につながる好循環”が生み出されることを通じて、社会全体のDX推進につながり、社会全体にデジタル化のメリットが波及することが期待されます。



「税務行政の将来像」 基本的な指針

「税務行政の将来像」に基づき施策を推進するに当たっては、以下を基本的な指針として取り組みます。

1 納税者目線の徹底

普段は税になじみのない方でも、日常使い慣れたデジタルツール（スマートフォン、タブレット、パソコンなど）から簡単・便利に手続を行うことができる環境構築を目指すなど、これまで以上に“納税者目線”を大切に、各種施策を講じることで、「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」を目指します。

2 あらゆる納税者を想定した施策の推進

電話相談等のデジタル手続を補完するツールについても、使い勝手の改善を図ること等を通じて、デジタルに不慣れな方も含めたあらゆる納税者に対して、効率的で使い勝手の良いサービスを提供することを目指します。

3 データの活用の徹底

データの活用により事務の効率化・高度化を図り、組織としてのパフォーマンスを最大化することを目指します。

4 業務改革（BPR）の徹底

既存の制度や業務を前提にそのデジタル化を図るのではなく、業務の在り方そのものや職員の働き方を不断に見直すことで、デジタルの利点を最大限生かした業務改革（BPR）に取り組みます。

5 納税者情報の取扱い・情報セキュリティの確保

特にデータの分析の場面などにおいて納税情報を含む守秘性の高いデータを取り扱うことから、納税者情報の取扱いや情報セキュリティの確保には万全を期します。

納税者の利便性の向上 < “納税者目線” の徹底 > 取組概要

- ◆ **普段は税になじみのない方でも、日常使い慣れたデジタルツール（スマートフォン、タブレット、パソコンなど）から簡単・便利に手続を行うことができる環境構築**を目指すなど、これまで以上に**“納税者目線”**を大切に、各種施策を講じます。
- ◆ そのためのアプローチとして、実際に納税者が「申告要否や手続を調べ、相談し、申告・納付する」といった一連の流れ全体を俯瞰し、最適なUI/UXの改善を図っていくため、**想定される典型的な納税者像（ペルソナ）を設定し、当該ペルソナが税務手続を行う際のカスタマージャーニーを具体化することで現状の問題点を可視化し、改善策を検討していきます。**
- ◆ 具体的な施策としては、以下のとおり、「日本版記入済み申告書」（書かない確定申告）の実現に向けた自動入力項目の拡大等の**申告や申請等手続の簡便化、検索や相談のデジタルを活用した高度化等**に取り組みます。

申告（納付・還付）、年末調整の簡便化

- **給与情報等の自動入力（申告手続の簡便化）**
 - 申告に必要なデータを自動的に取り込むことで、数回のクリック・タップで申告が完了する仕組み（「日本版記入済み申告書」）の実現
- **e-TaxのUI/UX改善**
 - 各種e-Taxソフトの統合による導線の整理
- **キャッシュレス納付の推進、公金受取口座を利用した還付**
- **年末調整手続の簡便化**

申請等の簡便化／自己情報のオンライン確認

- **e-Taxの「マイページ」の充実**
- **納税証明書のオンライン取得・納税情報の添付自動化**

検索性向上／相談の高度化

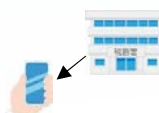


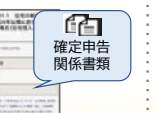

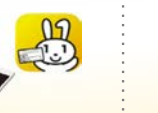


- **オンライン相談の充実**
 - チャットボットの充実、ホームページの検索性向上
- **電話相談の高度化・利便性向上**
- **SNS（国税庁公式LINE）を利用した情報の配信**

カスタマージャーニーの具体化（給与所得者の例）

実際に納税者が「申告要否や手続を調べ、相談し、申告・納付する」といった一連の流れ全体を俯瞰し、最適なUI/UXの改善を図っていくため、想定される典型的な納税者像（ペルソナ）を設定し、当該ペルソナが税務手続を行う際のカスタマージャーニーを具体化することにより、現状の問題点を可視化します。

※ 本ページは、一つの例として、給与所得者をペルソナとしたカスタマージャーニーマップを掲げています。

給与所得者（35歳会社員）の申告手続 ToBe（将来像）イメージ

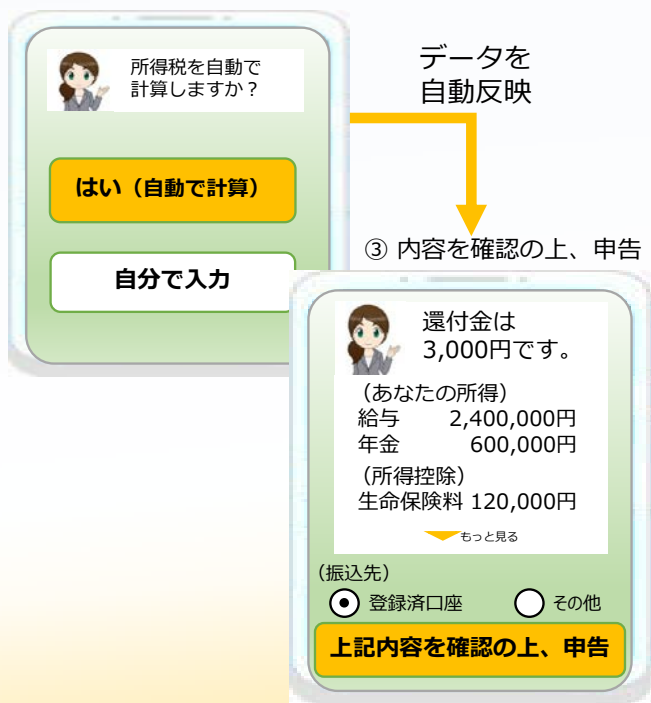
フェーズ	きっかけ		調べる		申告準備		マイナポータル連携	申告書の作成	調べる	申告書の提出									
所要時間 (合計1時間)	5分		15分		15分		10分	15分											
ツール	スマートフォン																		
コンテンツ	LINE		国税庁HP・e-TaxHP				マイナポータル	確定申告書等作成コーナー・e-Tax チャットボット											
改善策	プッシュ型の情報配信		国税庁HP等のUI/UXの改善			オンライン手続への案内		日本版記入済み申告書の実現		チャットボットのUI/UXの改善	完全e-Tax申告								
	個々の納税者の状況に応じたプッシュ型の情報配信を行う。		国税庁HP等の類似の内容のページを整理する。			国税庁HP等のUI/UXを改善する。		手続に必要な書類をイメージしやすくなるよう説明の見直しを行う。		オンラインによる手続の案内を適切に行う。		マイナポータル連携の対象を拡大する。事前設定が簡単かつ、短時間で完了するよう改善する。		作成コーナーのUI/UXを改善する。		コンテンツ間のシームレスな連携を行う。納税者の質問に正確に回答できるようチャットボットを改善する。		作成から送信までの流れの中で、必要な書類を全てデータで提出できるように改善する。	
納税者の行動																			
	国税庁から住宅ローン控除の情報を受信		知りたい情報のページへアクセス			ページを見て、必要な手続を理解		必要な書類をイメージした上で用意		案内に沿って作成コーナーへアクセス		マイナポータル連携の事前設定が完了		作成コーナーで申告書を作成		不明な点は、チャットボットに質問		申告書と必要な書類をe-Tax送信	
納税者の感情	住宅ローン控除に関する情報が届いたぞ。		知りたい情報にスムーズにアクセスできたな。			ページの内容が分かりやすいな。		必要な書類をイメージすることができるから探しやすい。		スムーズに作成コーナーへアクセスできて簡単だ。		事前設定も簡単だし、給与の情報も自動入力されて便利だ。		説明も分かりやすいし、スムーズに進められるな。		不明な点はチャットボットで解決できて便利だ。		作成から提出までスマートフォンで完結できて便利だ。	

給与情報等の自動入力の実現（申告手続の簡便化）

- ◆ 申告納税制度のもとで、確定申告に必要なデータ（給与や年金の収入金額、医療費の支払額など）を申告データに自動で取り込むことにより、数回のクリック・タップで申告が完了する仕組み（「日本版記入済み申告書」（書かない確定申告））の実現を目指します。
- ◆ 令和6年以降順次、給与情報についても自動入力を実現します。

1 将来イメージ

- ① マイナポータルからログインして「確定申告」を選択
- ② 「自動で計算」を選択



個々の項目や還付金振込口座の入力は不要
(振替納税を利用すれば納付も自動に)

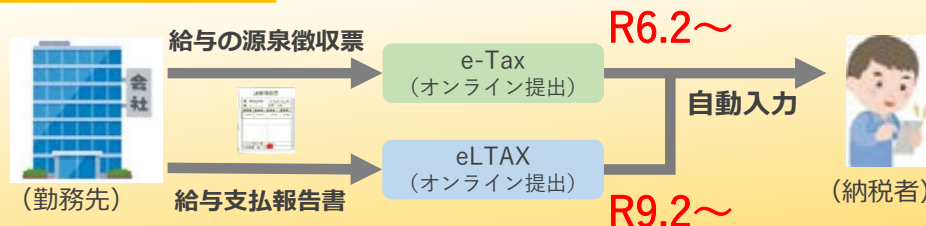
2 現状



自動入力の対象

(対応済み)	ふるさと納税	生命保険	地震保険
	株式の特定口座	住宅ローン控除関係	
(R5.1~)	医療費	国民年金保険料	
	公的年金等の源泉徴収票		
(R6.1~予定)	iDeCo	小規模企業共済等掛金	
(R6.2~予定)	給与所得の源泉徴収票		

3 給与情報の自動入力の実現



(※) 令和9年以降、地方公共団体に提出された給与支払報告書のデータが 国（国税当局）に連携される（令和5年度税制改正）

e-TaxのUI/UX改善

e-Taxに関するソフト等の増加に伴い複雑化した導線を簡素化するため、「受付システム」、「e-Taxソフト（WEB版）」及び「e-Taxソフト（SP版）」などのソフトを統合し、利用者目線に立った導線に整理するとともに、スマートフォン・タブレット、パソコンのどちらからも利用可能とするようUI/UXの改善を行います。【令和6年以降順次】

【現状】



スマートフォン・タブレット



パソコン

【見直しの方向性】



スマートフォン・タブレット・パソコン



e-Taxソフト（SP版）



受付システム



e-Taxソフト（WEB版）



e-Tax

キャッシュレス納付の推進、公金受取口座を利用した還付

- ◆ キャッシュレス納付の利用拡大に取り組んでいます。
- ◆ 令和4年分の還付申告及び更正の請求から、公金受取口座を還付金の振込先として利用可能になりました。

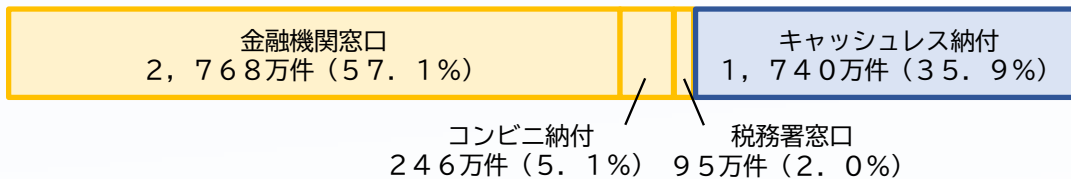
1 納付

キャッシュレス納付の推進

⇒ 目標：令和7年度までにキャッシュレス納付割合4割

※ 将来的には、申告手続のオンライン利用率と同程度の割合を目指す

国税の納付件数（手段別内訳：令和4年度速報値）



キャッシュレス納付の多様化に向けた取組

- 振替納税：昭和40年7月～
- インターネットバンキング等：平成16年6月～
- ダイレクト納付（e-Taxによる口座振替）：平成21年9月～
- クレジットカード納付：平成29年1月～
- スマホアプリ納付：令和4年12月～

ダイレクト納付が更に便利になります！

- 令和5年度税制改正により、「ダイレクト納付の利便性の向上」について措置されました。
 - 令和6年4月1日以降、e-Taxで電子申告を行う際に、納税についてダイレクト納付で行う意思表示を行うことで、改めて納付指図等を行うことなく、法定納期限^(※)に自動で口座引落としを行えるようになります。
- ※ 法定納期限当日に電子申告を行った場合はその翌日

2 還付

公金受取口座の利用により口座情報の入力が必要に

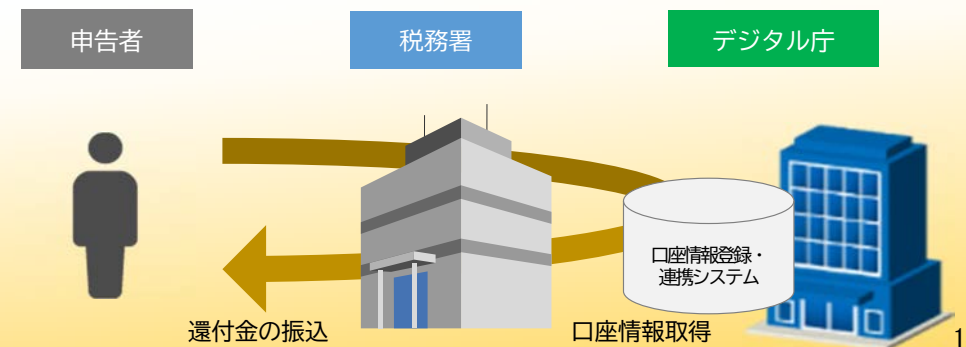
【確定申告における公金受取口座の利用イメージ】

- 「公的給付支給等口座（公金受取口座）への振込み」を選択（または「○」を記載）するだけでOK
- 預金口座情報の入力は不要

（確定申告書等作成コーナー）

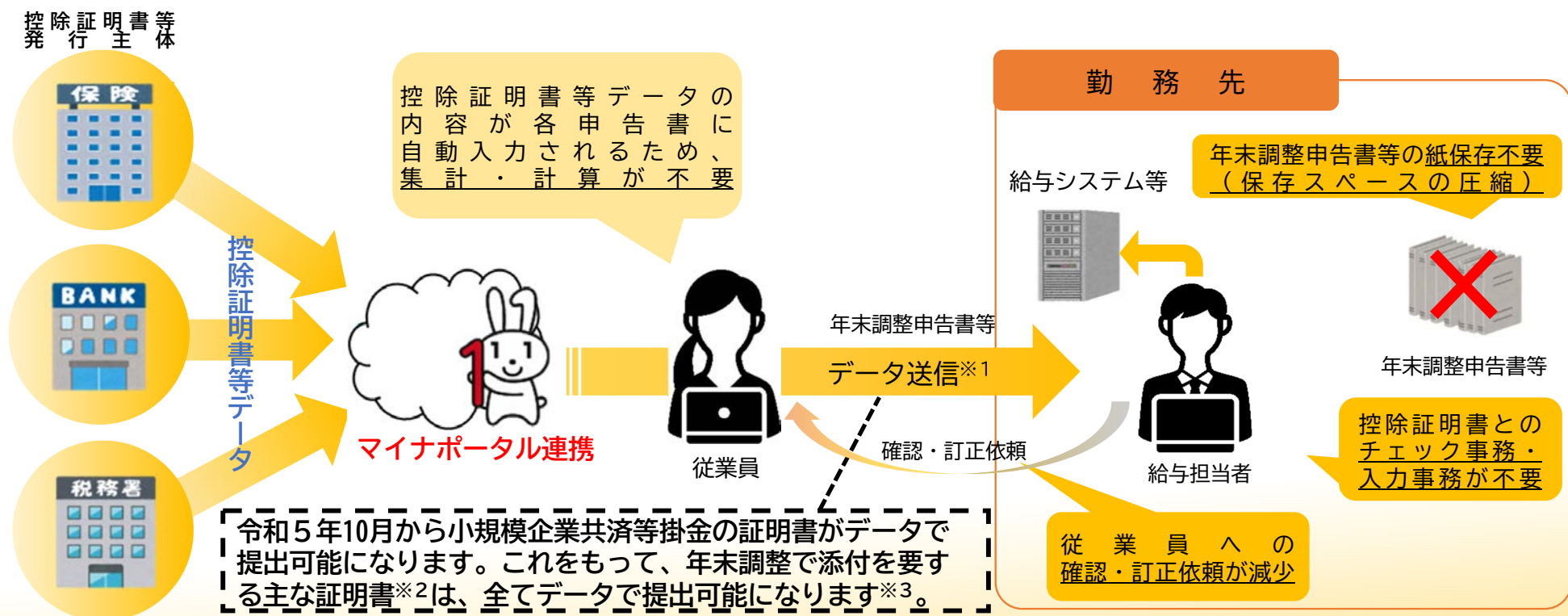
受取方法の選択 **必須**

公的給付支給等口座（公金受取口座）への振込み



年末調整手続の簡便化

- ◆ 企業・従業員双方の事務コストを軽減するため、年末調整手続のデジタル化を推進しています。
- ◆ デジタル化で、従業員の方は保険料等の控除額の計算が、企業は各控除額の確認やシステム入力が必要になります。
- ◆ また、従業員の方は、控除に関するデータをマイナポータルから一括でダウンロード・活用することが可能です。



※1 年調ソフト（国税庁が無償で提供するソフトウェア）等、マイナポータル連携に対応するソフトウェアが必要
 ※2 主な証明書：生命保険料控除証明書、地震保険料控除証明書、国民年金及び国民年金基金に係る社会保険料控除証明書、小規模企業共済等掛金控除証明書、住宅借入金等特別控除証明書、年末残高等証明書
 ※3 証明書を発行する各保険会社・機関が電子発行に対応していることが前提

e-Taxの「マイページ」の充実

- ◆ 令和5年1月から、個人の方向けに、e-Taxのアカウント画面において、ご自身の基本情報、還付金等の処理状況や各税目に関する情報（各種届出の提出状況など）の確認や、一定の申請を簡易に行うことができるページ（マイページ）の提供を開始しました。
- ◆ 令和5年9月から法人の方向けにもe-Taxのマイページを提供するとともに、表示する情報や税務代理人への利用の拡大など機能の充実を目指します。

所得税関係情報・消費税関係情報

マイページ

還付・納税関係

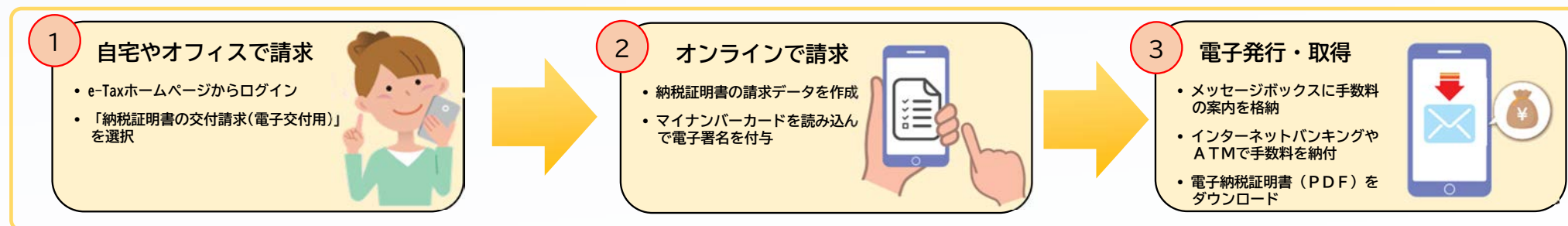
マイページでできること（例）

- 〔基本情報等の確認〕
 - ・氏名、納税地等
 - ・納税・還付口座
 - ・所得税の青色申告の承認の有無
 - ・予定納税額
 - ・消費税中間納付税額
 - ・N I S A口座の開設状況
 - 〔還付金等処理状況の確認〕
 - ・還付金の処理状況
 - ・振替納税の結果
 - 〔届出の提出状況の確認〕
 - ・電帳法に基づく承認申請
 - 〔簡易申請〕
 - ・所得税の青色申告承認申請
 - ・消費税簡易課税制度選択届出
 - ・消費税課税事業者選択届出
 - ・消費税課税期間特例選択届出
- ⇒ 引き続き機能の充実を目指す

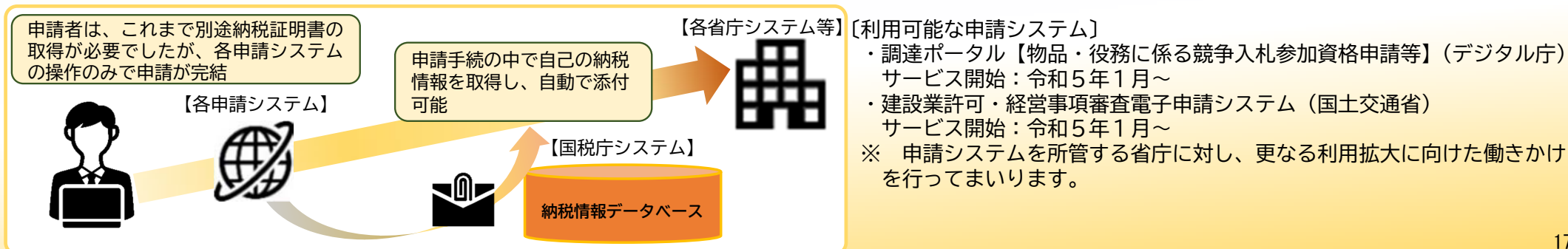
納税証明書のオンライン取得・納税情報の添付自動化

- ◆ 令和4年9月から、パソコンだけでなくスマートフォンやタブレットで、電子納税証明書（PDF）の請求から取得までできるようになりました。
- ◆ 電子納税証明書のオンラインによる請求・取得を、より一層推進していきます。
- ◆ また、納税情報の添付自動化（納税証明書の添付を要する申請手続に関して、その手続をオンラインで行う際、納税証明書に代えて、手数料不要で「納税情報」を自動で取得し、申請先に提出することができる仕組み）の活用が見込まれる省庁や関係機関に対し、参加に向けた働きかけを行っていきます。

1 電子納税証明書（PDF）はスマートフォンで完結



2 申請者が納税情報を自動で添付できる仕組みを運用開始！



オンライン相談の充実

- ◆ 24時間いつでも税に関する相談ができる「税務相談チャットボット」を国税庁ホームページに導入しており、「所得税の確定申告」、「年末調整」に加えて、令和4年5月からは「インボイス制度」、令和5年1月からは「消費税の確定申告」についても相談を開始しました。引き続き、その拡充及び精度向上にも努めていきます。
- ◆ 国税庁ホームページについては、調べたい情報がより簡単に見つかるよう検索性の向上などに取り組んでいますが、今後は導線の再整理など、より抜本的な見直しに取り組めます。

1 チャットボットによる相談



2 チャットボットへの質問件数

	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年
所得税確定申告	40万件	434万件	634万件	578万件
年末調整	25万件	49万件	56万件	-
消費税確定申告	-	-	-	8万件
インボイス制度	-	-	19万件	20万件

(注) 「令和5年」は、5月31日現在の件数を示す。
 「年末調整」の集計期間については、以下のとおり。
 (令和2年～令和3年) 10月から12月で集計 (令和4年) 10月から翌年1月で集計

3 タックスアンサー ～自分に合った条件から探す～

Q1 あなたが知りたい情報を教えてください

個人向け 個人事業主向け 企業向け

Q2 何に関する情報を知りたいですか

申告・納税・年末調整 給与・退職・年金など 医療・介護・保険・障害

土地・建物 金融資産 相続・贈与

Q3 どのような状況について知りたいですか

妊娠、出産をした

医療費を支払った

介護をしている

Q4 税目等について選んでください

所得税

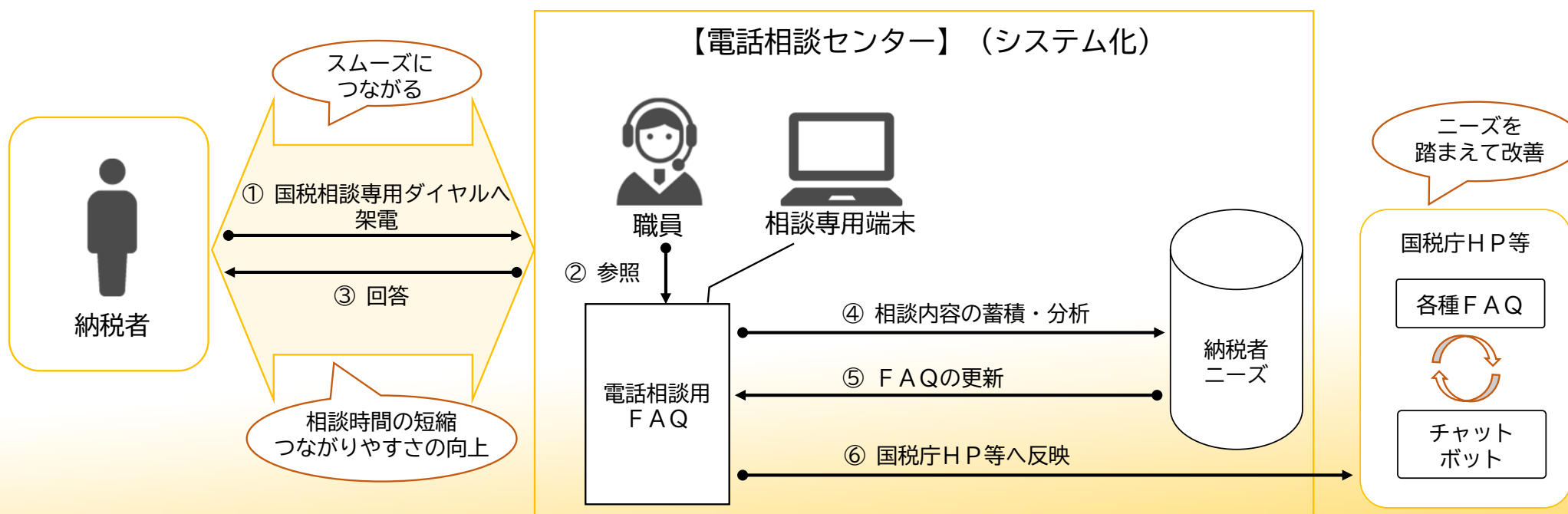
Answer 以下の情報が見つかりました。

- 1100: 所得控除のあらまし
 会社員 年金受給者 自営業者 不動産貸付業者
- 1120: 医療費を支払ったとき(医療費控除)
 会社員 年金受給者 自営業者 不動産貸付業者
- 1122: 医療費控除の対象となる医療費
 会社員 年金受給者 自営業者 不動産貸付業者
- 1126: 医療費控除の対象となる入院費用の具体例
 会社員 年金受給者 自営業者 不動産貸付業者

電話相談の高度化・利便性向上

- ◆ 「国税相談専用ダイヤル」（全国一律の電話番号）を導入し、電話相談センターへスムーズに電話がつながるように改善します。
- ◆ 電話相談センター職員が使用する相談専用端末の導入により、端末上のFAQ等の参照を通じて納税者をお待たせすることなくスムーズに回答できるように改善するとともに、電話のつながりやすさの向上にも努めます。
- ◆ 更には、システム化に伴い電話相談内容の蓄積や分析を可能とすることで、その情報を国税庁ホームページ内の各種FAQやチャットボットの充実にも活用するなど、納税者ニーズを踏まえた改善にも取り組みます。

利便性向上のイメージ

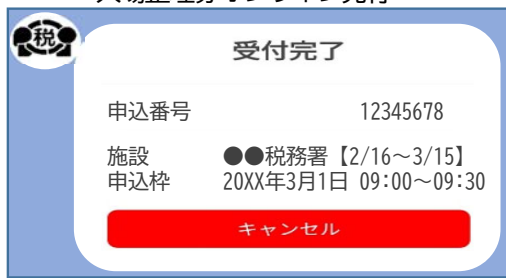


SNS（国税庁公式LINE）を利用した情報の配信

- ◆ 令和5年度中に、国税庁公式LINEアカウントのメニューを多様化し、オンライン手続のゲートウェイ（入口）として活用します。
- ◆ また、LINEのメッセージ機能を利用して、利用者のニーズに合わせた情報配信（セグメント配信）を行います。
※ 個々の納税者の状況に応じたプッシュ型の情報配信についても、今後検討を行います。

1 現状のサービス

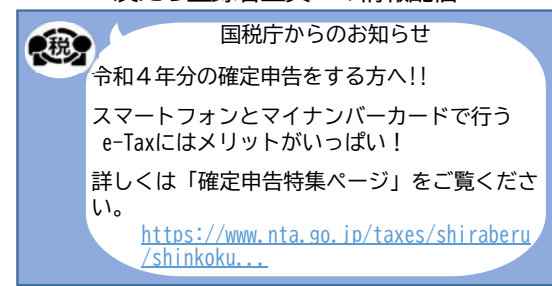
確定申告会場への
～ 入場整理券オンライン発行 ～



※ 国税庁公式LINEアカウント 友だち登録者数 約408万人（令和5年5月末時点）
～ 現状のメニュー（確定申告関係のみ）～



～ 友だち登録者全員への情報配信 ～



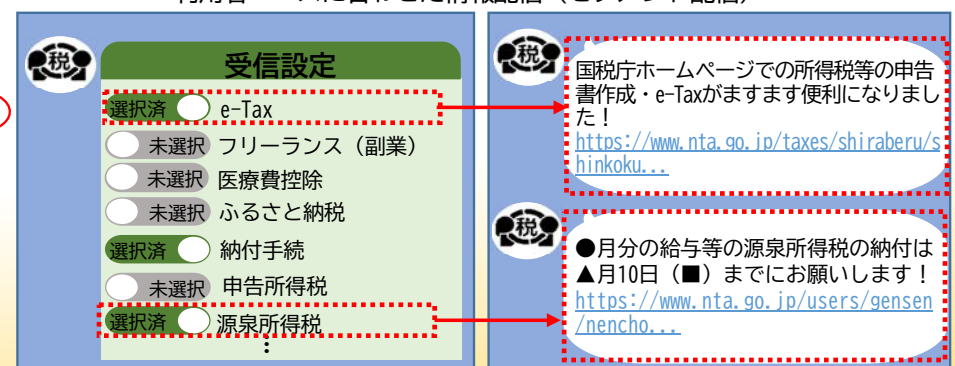
2 更なる活用策

～ メニューの多様化 ～



【イメージ】

～ 利用者ニーズに合わせた情報配信（セグメント配信）～



※ メニューをタップすると、国税庁HP等の各種画面に遷移し、スムーズにオンライン手続への移行が可能となる。

※ 国税庁公式LINEアカウントから、利用者が事前に受信設定したカテゴリの情報を適時に配信する。

- ◆ データは、智恵・価値・競争力の源泉であるとともに、課題先進国である日本の社会課題を解決する切り札と位置付けられています。税務行政においても、データを活用して（データの活用を前提として）事務を効率化・高度化しつつ、BPRにも取り組んでいくことが重要であると考えています。
- ◆ このため、課税や徴収の場面も含めて、業務に当たってはデータを積極的に活用するほか、オンラインツールについても積極的に活用します。地方公共団体や金融機関等、他の機関への照会等もデジタル化を進めることで、データによる情報のやり取りを拡大していきます。
- ◆ なお、データの活用という観点では、税務データの学術研究目的の活用についても検討を進めています。

AI・データ分析の活用

- 申告漏れの可能性が高い納税者等の判定
- 滞納者ごとに接触できる可能性の高い接触方法の予測、架電履歴等を分析した応答予測

オンラインツール等の活用

- 税務調査におけるWeb会議システムの活用（リモート調査）
- e-Taxやオンラインストレージサービスを利用した帳簿書類のデータによる受け渡し

関係機関への照会等のデジタル化

- 国・地方間のデータ連携の対象範囲拡大
- 金融機関等に対する預貯金等のオンライン照会の拡大
- 外国税務当局との情報交換により得られるデータの活用、連携・協調の拡大・強化

税務データの学術研究目的活用

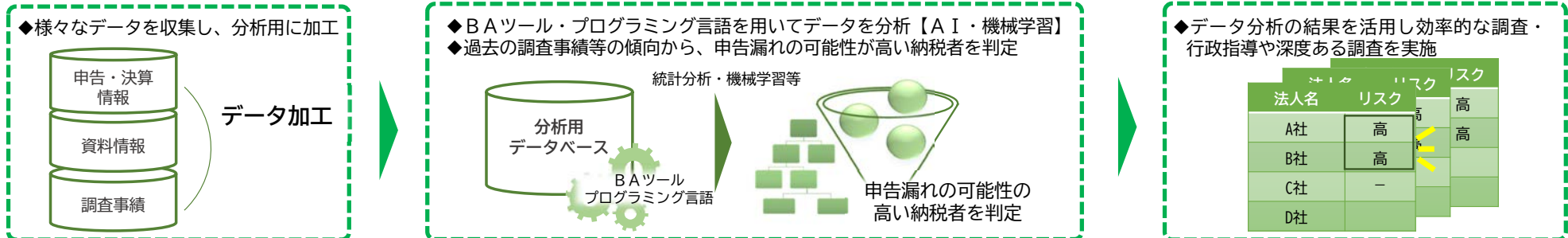
- 税務大・税大との共同研究
- 匿名データの提供
- 会社標本調査の充実

AI・データ分析の活用

AIも活用しながら幅広いデータを分析することにより、申告漏れの可能性が高い納税者等の判定や、滞納者の状況に応じた対応の判別を行うなど、課税・徴収の効率化・高度化に取り組んでいきます。

1 申告漏れの可能性が高い納税者等の判定

収集した様々なデータを、BAツール・プログラミング言語を用いて統計分析・機械学習等の手法により分析することで、申告漏れの可能性が高い納税者等を判定し、その分析結果を活用することで、効率的な調査・行政指導を実施し、調査必要度の高い納税者には深度ある調査を行う取組を進めています。

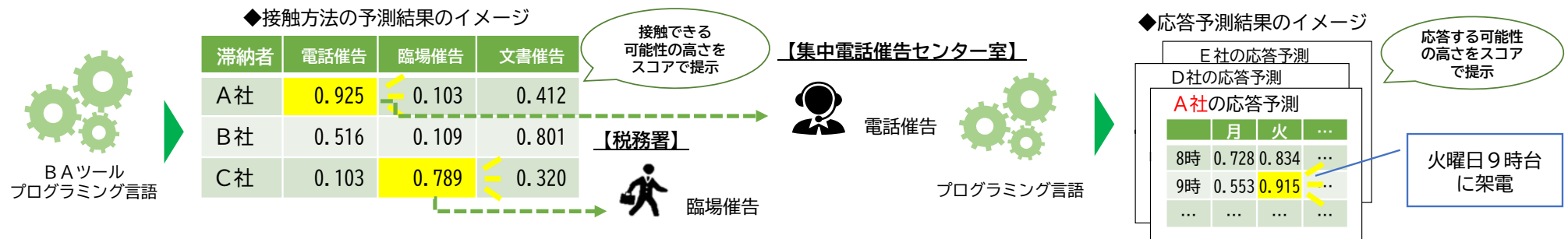


※ BA (Business Analytics) ツール…蓄積された大量データから統計分析・機械学習等の高度な分析手法を用いて、法則性を発見し、将来の予測を行うツール

2 滞納者への最適な接触方法等の予測

BAツール・プログラミング言語を用いて、滞納者の各種情報（過去の接触実績、申告書データ、業種等）を基に、滞納者ごとに接触できる可能性の高い方法（電話催告、臨場催告、文書催告）を予測し、効率的な滞納整理を実施します。

集中電話催告センター室においては、滞納者の情報（規模・業種等）や過去の架電履歴等を分析し、曜日・時間帯ごとの応答予測モデルを構築した上で、応答予測の観点を追加したコールリスト（AIコールリスト）に基づき架電する等により、応答率の向上を図ります。



オンラインツール等の活用

- ◆ 税務調査に当たっては、Web会議システムを用いたリモート調査や、e-Taxやオンラインストレージサービスを利用した帳簿書類（データ）のやり取りなど、オンラインツールを積極的に活用していきます。
- ◆ 令和4年10月から、一部の大規模法人を対象に、国税庁の機器・通信環境を利用したリモート調査を試行的に実施しています。
- ◆ また、税務調査や滞納整理の際に、調査・徴収事務担当職員から求められた書類（調査関係書類）を提出する場合、e-Taxによる提出も可能となりました（PDF：令和4年1月、CSV：令和5年1月より提出可能）。

1 リモート調査

オンラインで概況聴取（質問・回答）等のヒアリングを実施



2 データの受け渡し

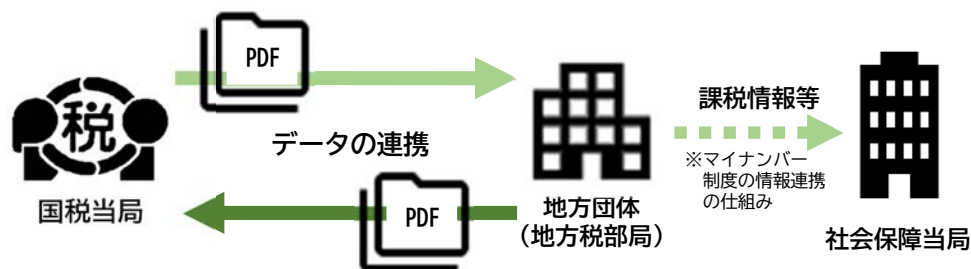
e-Taxやオンラインストレージサービスを利用してデータの受け渡し



関係機関への照会等のデジタル化

- ◆ 国税と地方団体との間で行う相互の情報提供について、データにより連携する対象範囲を拡大すべく検討を進めます。
- ◆ 税務調査や滞納整理に際して金融機関等に行う預貯金等情報の照会について、オンライン照会の対象となる金融機関等を拡大すべく、利用勧奨に取り組みます。

1 国・地方間のデータ連携の対象範囲拡大



連携対象データ (現状)

(国→地方)

- 所得税確定申告書
- 一部の法定調書
- 源泉徴収義務者情報
- 法人納税者の開廃業・異動等に係る申請・届出
- 法人税申告時に提出された財務諸表／法人税情報 (法人名簿情報・申告決議情報等)

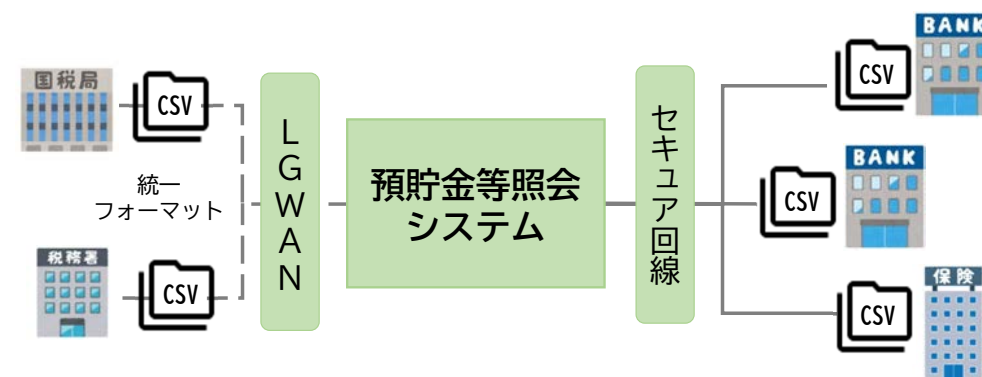
(地方→国)

- 扶養是正情報等
- 地方団体で受理した所得税確定申告書の情報

(国・地方間のデータ連携の対象範囲拡大)

データによる連携の更なる拡大や
国税・地方税当局間での個別照会・回答業務のデジタル化を目指す。

2 金融機関等に対する預貯金等照会のオンライン照会の拡大

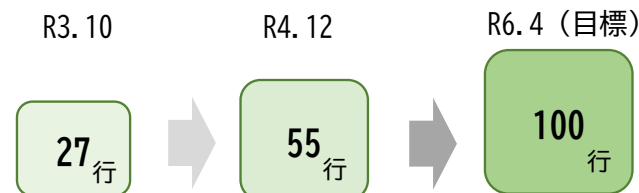


(対象の金融機関等の拡大)

金融機関等に対して、オンライン照会サービスの利用勧奨を実施。

証券会社や生命保険会社等に対しても、オンラインによる照会の枠組みを広げるべく利用を勧奨。

【対象の金融機関数】



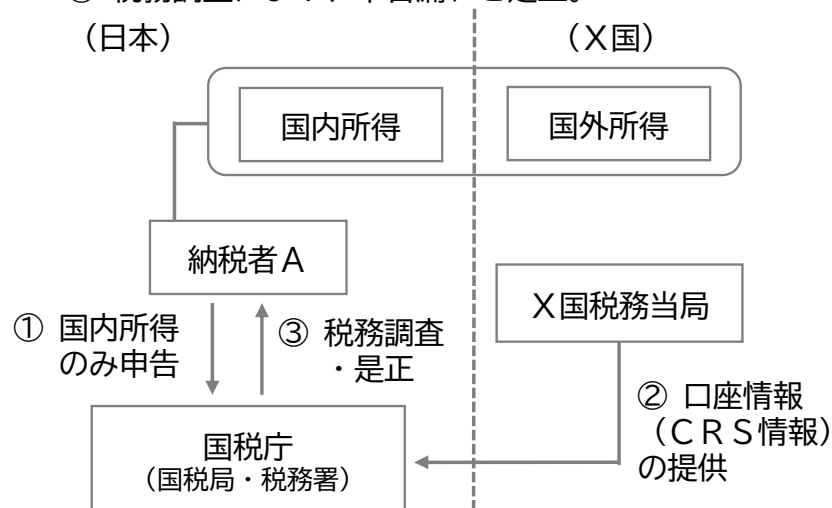
外国税務当局との情報交換により得られるデータの活用

外国税務当局との情報交換により得られるデータ（例：共通報告基準（CRS：Common Reporting Standard）に基づく非居住者の金融口座情報）の積極的な活用を図るほか、外国税務当局との連携・協調を拡大・強化することで、更なる充実を図っていきます。

（外国税務当局との連携・協調による課税・徴収の事例）

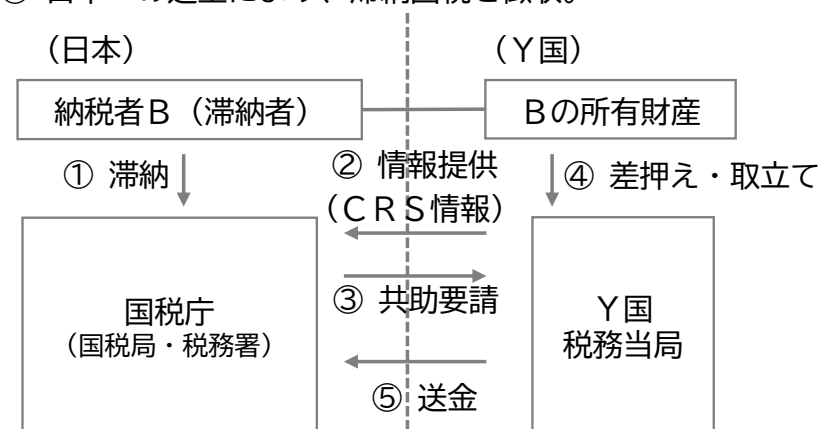
1 国外投資から生じた所得の申告漏れの把握

- ① 納税者Aは、国外への投資から生じた所得がX国にあるにもかかわらず、日本では国内所得のみ申告。
- ② X国税務当局から国税庁(日本)に納税者Aの口座情報(CRS情報)を提供。
- ③ 税務調査により、申告漏れを是正。



2 徴収共助による滞納国税の徴収

- ① 納税者Bは、国税を滞納しているが、国内には十分な財産を保有していない。
- ② 国税庁は、Y国税務当局からの情報提供(CRS情報)により、BがY国に財産を保有していることを把握。
- ③ 国税庁からY国税務当局に共助要請。
- ④ Y国税務当局はY国内の財産を差押え・取立て。
- ⑤ 日本への送金により、滞納国税を徴収。



税務データの学術研究目的活用

学術研究を通じて税財政政策等の改善・充実に資する観点等から、学術研究者等を対象とした国税庁が保有する税務データを活用した共同研究の実施や標本抽出・匿名加工したデータの提供、また、会社標本調査におけるデータの充実（決算書の勘定科目ごとの金額の提供等）に向けた検討を進めています。

税務データ

氏名等削除

標本抽出
匿名加工

統計作成

1 税務大学校との共同研究



研究用データ
個票形式

- ・ 令和4年4月より研究開始
- ・ 4件の研究プロジェクトを進行中

※公募により、税務大学校の任期付き職員（国家公務員）に任用され、国家公務員法等の守秘義務が課される。

※利用に当たっては、税務大学校の施設内に限定。

2 匿名データの提供



研究用匿名データ
個票形式

- ・ データ提供に向けて検討中

※データ提供に当たっては、一定の要件を満たすことを条件に、利用者の申出によりデータが提供可能となるように検討中。

3 会社標本調査の充実



統計データ
表形式

- ・ 勘定科目データを表章項目に追加
- ・ 従業員規模別の階級区分を追加
- ・ 一部調査項目の全数調査化

事業者のデジタル化促進 取組概要

- ◆ 事業者の取引全体のデジタル化、会計・経理全体のデジタル化等を強力に推進することは、政府全体として取り組む重要な課題の一つとされています（※）。
- ◆ 事業者が日頃行う事務処理（経済取引に関連するもの、バックオフィスで処理するもの）について、一貫してデジタルで完結することを可能とすることにより、事業者は単純誤りの防止による正確性の向上や事務の効率化による生産性の向上等といった大きなメリットを享受できることが期待されます。
- ◆ このため、税務手続のデジタル化と併せて、事業者の業務のデジタル化を促す施策にも取り組んでいきます。
- ◆ 経済取引と業務がデジタル化され、税務処理も含めて一貫して効率的にデジタル処理できる環境を整備することにより、事業者の正確性向上等を実現するとともに、結果として他の事業者のデジタル化も促され税務手続も業務も更なるデジタル化が進むという、“デジタル化の推進が更なるデジタル化につながる好循環”を生み出すことで、社会全体のDX推進につながり、社会全体にデジタル化のメリットが波及することが期待されます。
- ◆ 国税庁としては、事業者のビジネスプロセス全体をデジタル化するという視点に立ち、取組の先には社会全体のDX推進にも貢献するという社会的な意義が存することも念頭に置きながら、事業者の業務のデジタル化推進に取り組んでまいります。

デジタル関係施策の周知・広報

- 国税に関するデジタル関係施策について網羅的に周知・広報

他省庁との連携・協力

- デジタルインボイスの普及、事業者のデジタル化を支援する施策の広報

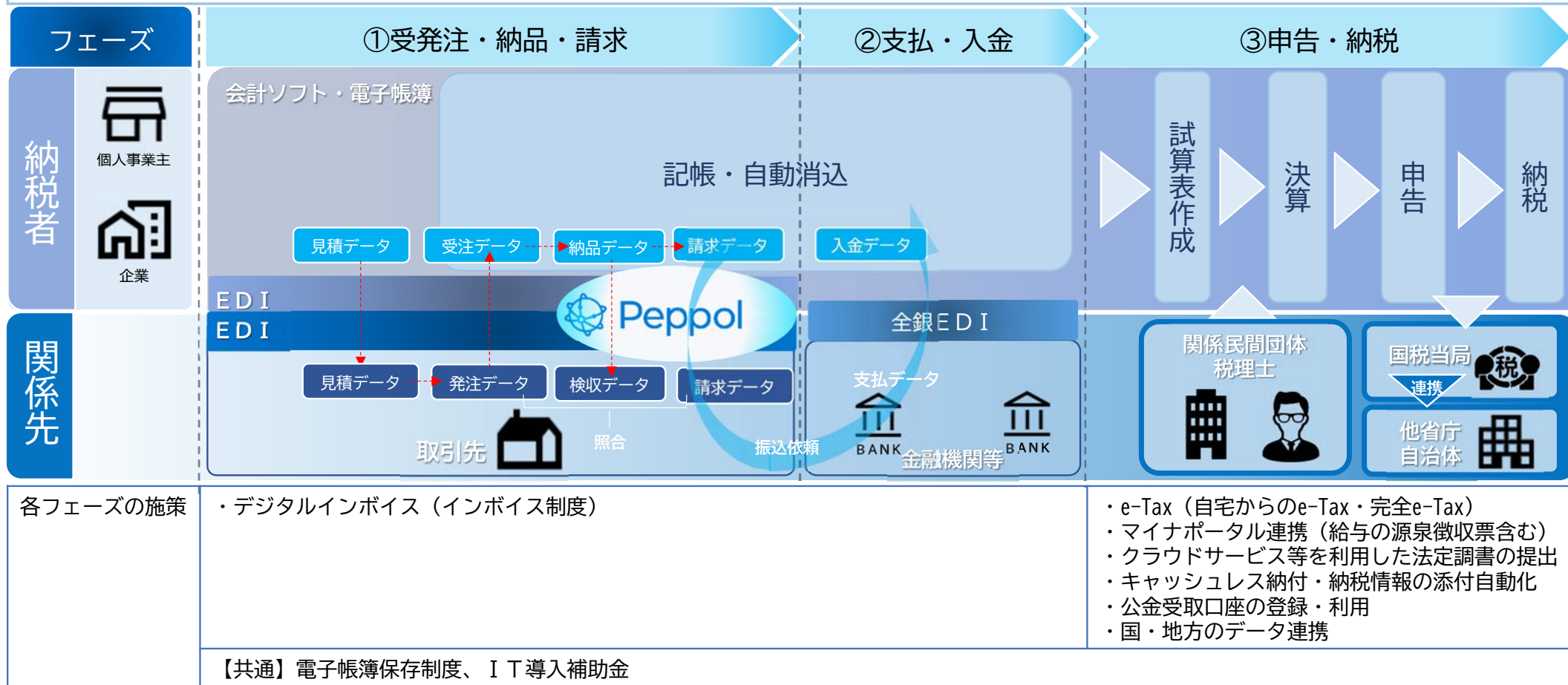
関係団体等との連携・協力

- デジタル化共同宣言やキャッシュレス納付推進宣言など事業者のデジタル化機運の醸成

※「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和5年6月9日閣議決定）（抄）第3-2 各分野における基本的な施策 4. 産業のデジタル化（3）中小企業のデジタル化の支援 「IT導入補助金を通じて、電子インボイスへの対応を含む取引全体のデジタル化、会計・経理全体のデジタル化等を強力に推進し、クラウドサービス利用やハードの調達を支援するとともに、複数社で連携した取組や、人手不足への対応も含む労働生産性の向上を目的とする業務効率化やDXに向けて行うITツールの導入を支援する。」 27

事業者の業務のデジタル化（概念図）

税務手続のデジタル化と併せて、経済取引や業務もデジタル化することにより、事業者が日頃行う事務処理の一貫したデジタル処理が可能となり、単純誤りの防止による正確性の向上や事務の効率化による生産性の向上等といったメリットを享受できるものと考えられます。



（その他事業者のデジタル化促進のための施策）

・マイページで自己情報の確認、タックスアンサー、チャットボット、年末調整の電子化、マイナンバーカード取得促進

デジタル関係施策の周知・広報

- ◆ 納税者に直接関係する、国税に関するデジタル関係施策について、網羅的で分かりやすい周知・広報に努めます。
- ◆ 「大企業」、「個人事業主」などといった納税者の属性に応じて周知・広報する施策をカスタマイズするなど、納税者が必要とする情報にアクセスしやすい環境構築等に努めることにより、事業者のデジタル化をサポートします。

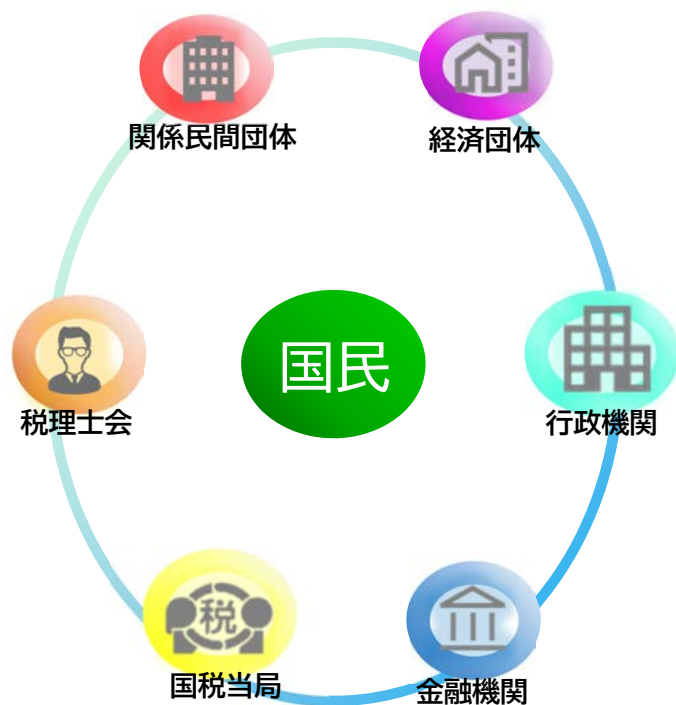
【国税庁ホームページに特設ページを開設】



各種団体等との連携・協力

- ◆ 関係民間団体や税理士会、地元の経済団体など、事業者の業務のデジタル化を支援する団体とも連携・協力しています。
- ◆ 具体的には、以下のような取組を行っています。
 - ・ 経済取引デジタル化共同宣言（税理士会、関係民間団体、経済団体、他省庁・地方自治体、金融機関、国税当局）
 - ・ キャッシュレス納付推進宣言（税理士会、関係民間団体、経済団体、金融機関、国税当局）
 - ・ デジタルインボイス共同宣言（税理士会、関係民間団体、経済団体、国税当局）

1 連携する各種団体等のイメージ



2 取組事例のご紹介



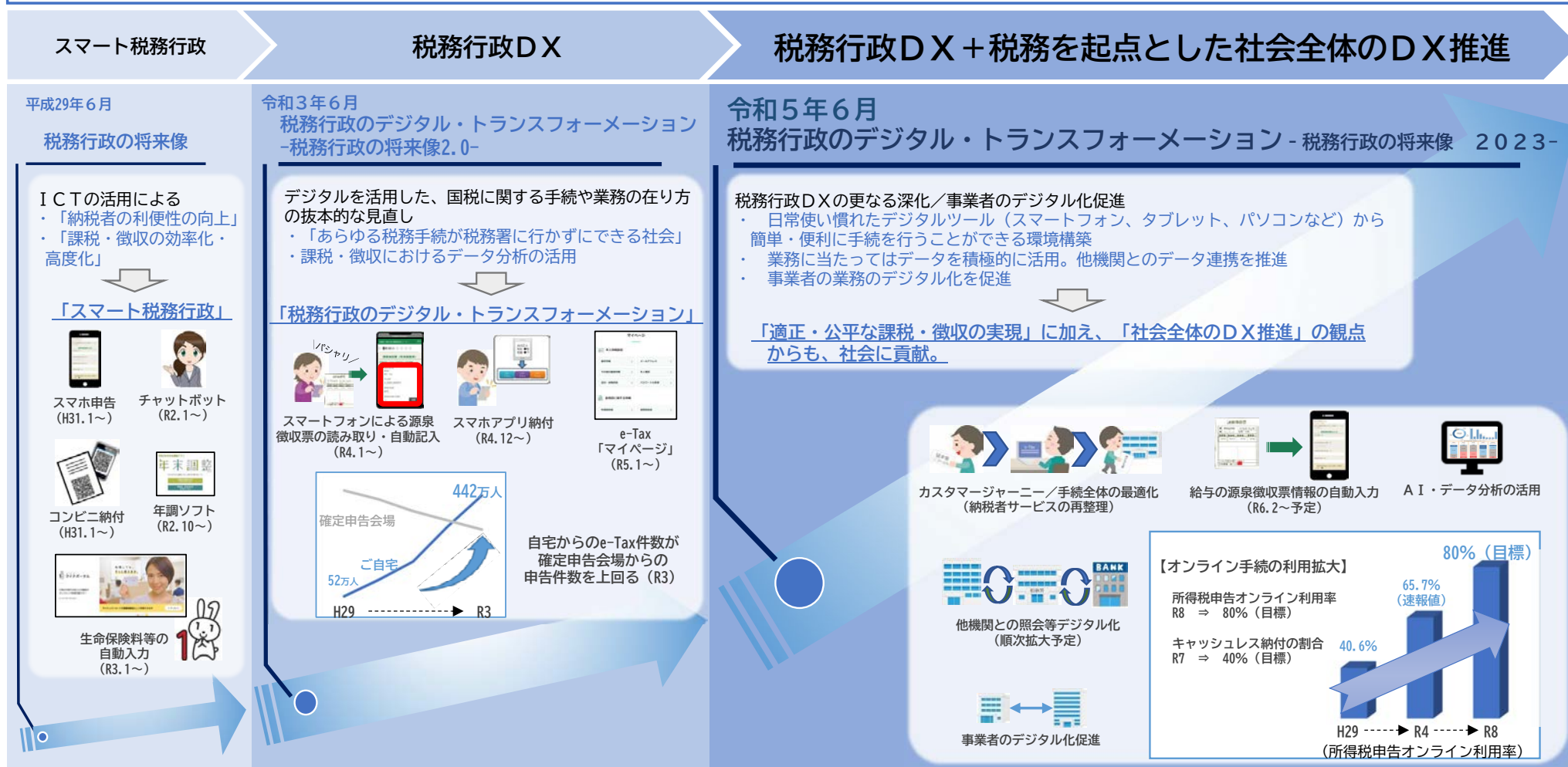
- デジタル化・キャッシュレス化共同推進宣言
令和4年4月開催（沖縄国税事務所）
県経済団体会議と県内DXの共同宣言を実施！
- キャッシュレス納付推進宣言
令和4年9月開催（熊本国税局）
県内税務署を含む30機関による共同宣言を実施！
- 税務のデジタル化推進宣言式
令和4年10月開催（福岡国税局・佐世保署）
関係6民間団体と連携！
- キャッシュレス納付推進宣言
～大阪・関西万博だっってキャッシュレス～
令和5年5月開催（大阪国税局）
大阪国税局が発起人となり、大阪・関西万博を
協力機関として、88団体と共同宣言を実施！

(参考資料)

近年の税務行政DXの取組と「税務行政の将来像」の方針

I 目指す姿と取組の方向性（参考）

- ◆ 国税庁においては、これまで、税務行政のDXに係る様々な取組を進めてきました。
- ◆ 引き続き税務行政DXの取組を更に深化させるとともに、税務を起点とした社会全体のDXを推進し、「適正・公平な課税・徴収の実現」に加え「社会全体のDX推進」の観点からも社会に貢献します。



OECD報告書「税務行政3.0」（Tax Administration 3.0、OECD（2020）） 抜粋（国税庁仮訳）

【序文より】

近年、デジタル機器や新しいコミュニケーションチャネル、内外におけるデータソースの大幅な増加により、納税者サービスの改善や、コンプライアンス確保策の重点化（better target our compliance activities）を図ることが可能となった。

これにより、税務行政の効果と効率が確実に向上してきた一方、我々OECD税務長官会合は、将来の税務行政について、能動的かつ時に負担の大きい**納税者の自発的なコンプライアンス**と、ノンコンプライアンスに対処するため**資源を集約した税務調査に依存した現在のアプローチから大きく転換**するような姿を見据えている。

「税務行政3.0」の描く世界

税務行政は、…

- 1 納税者の日常生活・業務の延長線上に組み込まれる** Embedded within taxpayer natural systems
 - ・納税者が日頃利用する業務システムとの連携により**簡便かつ正確な納税**が可能に
 - ・その結果、**ノンコンプライアンスは、意図的かつ手間暇がかかるものに収れん**
- 2 企業やプラットフォーマーが共同して税務行政の一部の役割を担う** Part of a resilient “system of systems”
 - ・企業やプラットフォーマーなどといった信頼できる主体が、消費税や源泉徴収の仕組みに加えて税務行政の一部の役割を担う
 - ・税務当局はそのような民間の仕組みとも連携し、プロセスと結果においてコンプライアンスが確保されていることを確認する
- 3 リアルタイムに近い形で課税関係を安定させる** Real-time tax certainty provider
 - ・システム連携や源泉徴収、納税専用口座などにより、リアルタイムに近い形で正確に課税関係を確定することが可能に
- 4 透明で信頼性が向上する** Transparent and trustworthy
 - ・納税者にとって、どの情報に基づきどのような課税が行われるかの把握が容易に
- 5 税務行政が官民を合わせた政府の機能の一部となる** An integrated part of whole of government
 - ・行政当局間及び民間とのデータ連携により、様々な行政手続をシームレスに行うことが可能に
- 6 人とハイテクが融合した組織となる** A human touch and high tech adaptive organization
 - ・**納税者中心の視点が税務行政プロセスの構築と管理の上で重要**となる
 - ・重要なのは、**人のスキルとAIなどのサポートツールを融合し納税者の誤りを防ぎ、コンプライアンスを高めること**
 - ・人とテクノロジーの協調により、社会経済の変化に適切に対応

給与情報等の自動入力の実現（申告手続の簡便化）【工程表】

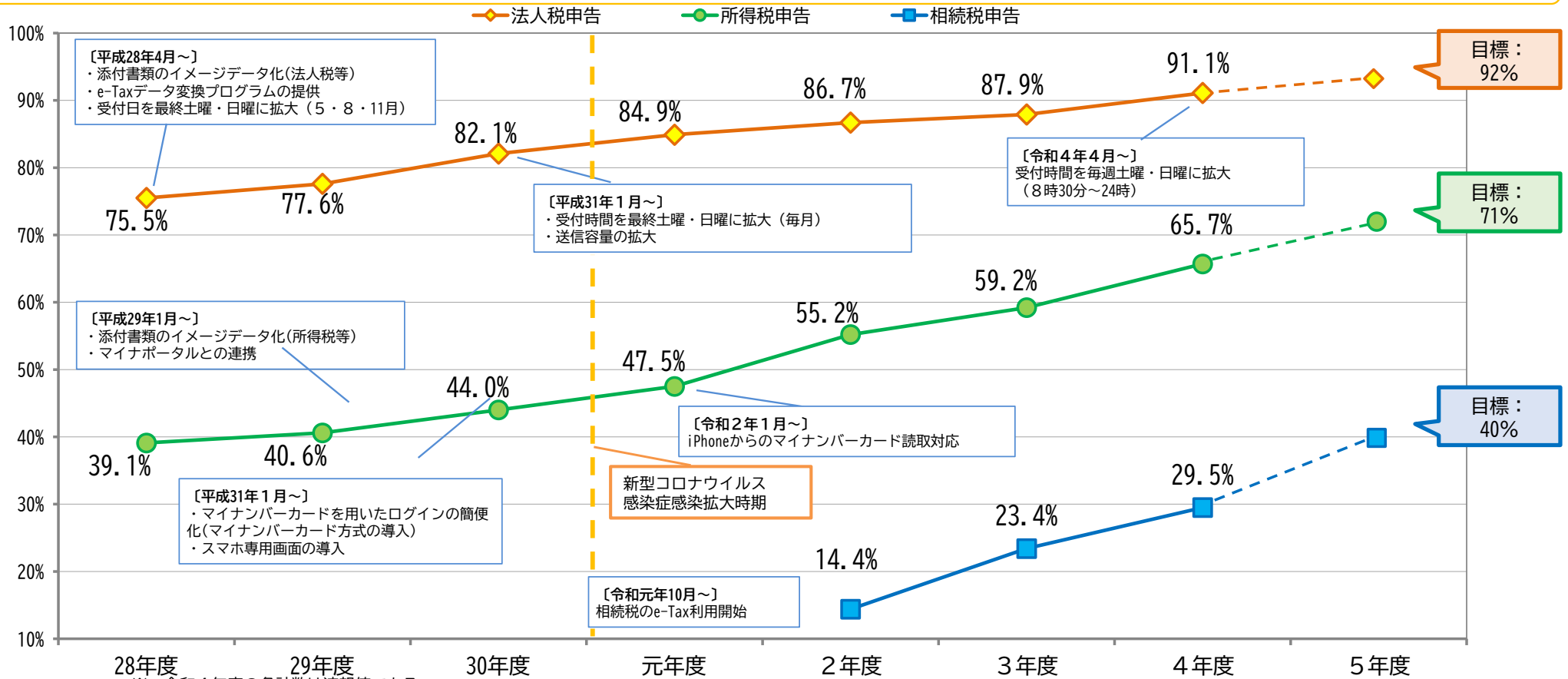
Ⅱ 納税者の利便性の向上（参考）

		データ（主な保有機関等）	実現時期			
			令和3 (2021)	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6 (2024) 以降
所得	年金	年間収入金額（日本年金機構）			令和5年1月～	
	給与	年間収入金額（勤務先）				令和6年2月～（注）
	事業・雑	収入、経費（会計ソフト・支払調書）	実施時期未定			
	特定口座取引	取引金額（証券会社）	令和3年1月～（対応する証券会社を順次拡大）			
所得 控除	生命保険料	保険料支払額（生命保険会社）	令和3年1月～（対応する保険会社を順次拡大）			
	地震保険料	保険料支払額（損害保険会社）		令和4年1月～（対応する保険会社を順次拡大）		
	社会保険料	国民年金保険料負担額（日本年金機構）			令和5年1月～	
	小規模企業 共済等掛金	小規模企業共済等の掛金支払額 （中小機構、国民年金基金連合会）				令和6年1月～
	医療費	医療費支払額（審査支払機関）		令和4年2月～		
	ふるさと納税	寄附金額（仲介業者）		令和4年1月～（対応する仲介業者を順次拡大）		
その他	住宅ローン	年末残高（金融機関）	令和3年1月～（対応する金融機関を順次拡大）			

（注） スマートフォンのカメラで源泉徴収票（紙）を読み取ることにより、金額等を自動入力できる機能(R4.1～)については、確定申告書等作成コーナーにおいて引き続き提供。

e-Tax利用率の推移

- ◆ 政府全体のデジタル社会の実現に向けて、納税者利便の向上と税務行政の効率化を図る観点から、e-Taxの利用拡大を推進しています。
- ◆ 国税に関する全ての申告や申請について、原則としてオンラインで手続きが可能です。
- ◆ e-Tax利用率は順調に増加しています。令和5年度末のオンライン利用率目標を設定し、更なる向上を目指しています。（令和8年度末 法人税申告：95%、所得税申告：80%）

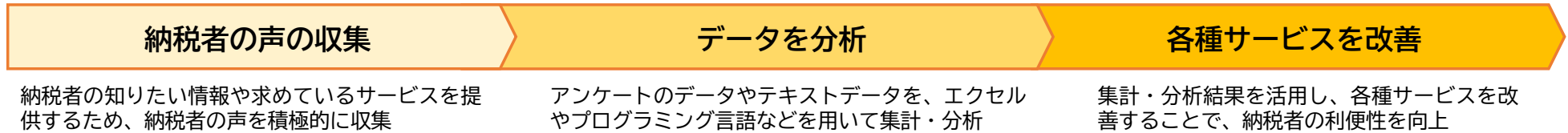


※ 令和4年度の各計数は速報値である。
※ 所得税申告は、確定申告会場で申告書を作成しe-Taxで提出した分を含む。

納税者の声を反映した各種サービスの改善

- ◆ 納税者の知りたい情報や求めているサービスを提供するため、納税者の声を積極的に収集していきます。
- ◆ 収集した声を分析し、その結果を活用することで各種サービスの改善に取り組み、納税者の利便性の向上につなげます。

1 取組のイメージ



2 現在の取組事例

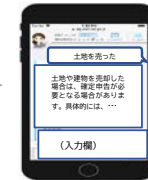
各チャンネルを通じて納税者の声を収集



サービス評価のためのGOOD・BADボタン



チャットボット



※ チャットボットの画面（イメージ）

タックスアンサー



e-Tax・確定申告書等作成コーナー



納税者の利便性の向上

外国税務当局との連携・協調の拡大・強化

- ◆ 外国税務当局との租税条約等に基づく情報交換について、セキュリティが確保された共通送受信システム（CTS：Common Transmission System）を利用し、多数の国・地域と一括・大量の情報を交換することが可能となっています。
- ◆ 上記システムを活用して、共通報告基準（CRS：Common Reporting Standard）に基づく非居住者の金融口座情報や、多国籍企業グループの国・地域ごとの活動状況に関する国別報告書等の交換を実施しています。

CRSの対象国・地域及び情報授受件数（令和4年7月～令和4年12月）

欧州・NIS諸国（45）					
アイスランド	(英) ジブラルタル	ギリシャ	チェコ	フランス	リトアニア
アイルランド	(英) ジャージー	クロアチア	デンマーク	ブルガリア	リヒテンシュタイン
アゼルバイジャン	(英) マン島	サンマリノ	(ド) グリーンランド	ベルギー	ルーマニア
アルバニア	エストニア	スイス	(ド) フェロー諸島	ポーランド	ルクセンブルク
アンドラ	オーストリア	スウェーデン	ドイツ	ポルトガル	ロシア
イタリア	オランダ	スペイン	ノルウェー	マルタ	
英国	カザフスタン	スロバキア	ハンガリー	モナコ	
(英) ガーンジー	キプロス	スロベニア	フィンランド	ラトビア	

北米・中南米
受領： 169,486 (22)
提供： 43,269 (16)

北米・中南米（30）
アルゼンチン
アンティグア・バーブーダ
ウルグアイ
(英) アンギラ
(英) 英領バーミン諸島
(英) ケイマン諸島
(英) ターコス・カイコス諸島
(英) バミューダ
(英) モンセラット
エクアドル
カナダ
グレナダ
コスタリカ
コロンビア
ジャマイカ
セントクリストファー・ネイビス
セントビンセント及びグレナディーン諸島
セントルシア
チリ
ドミニカ国
パナマ
バハマ
バルバドス
ブラジル
ペルー
ペルー
メキシコ
(蘭) アルバ
(蘭) キュラソー
(蘭) セントマーティン

欧州・NIS諸国

受領： 292,997 (42)
提供： 77,302 (39)

中東・アフリカ

受領： 280,433 (13)
提供： 7,311 (8)

中東・アフリカ（14）

アラブ首長国連邦
イスラエル
オマーン
カタール
ガーナ
クウェート
サウジアラビア
セーシェル
トルコ
ナイジェリア
バーレーン
南アフリカ共和国
モーリシャス
レバノン

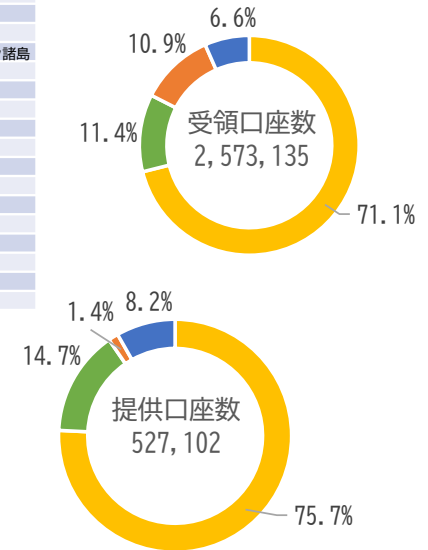
アジア・大洋州

受領： 1,830,219 (18)
提供： 399,220 (13)

アジア・大洋州（20）

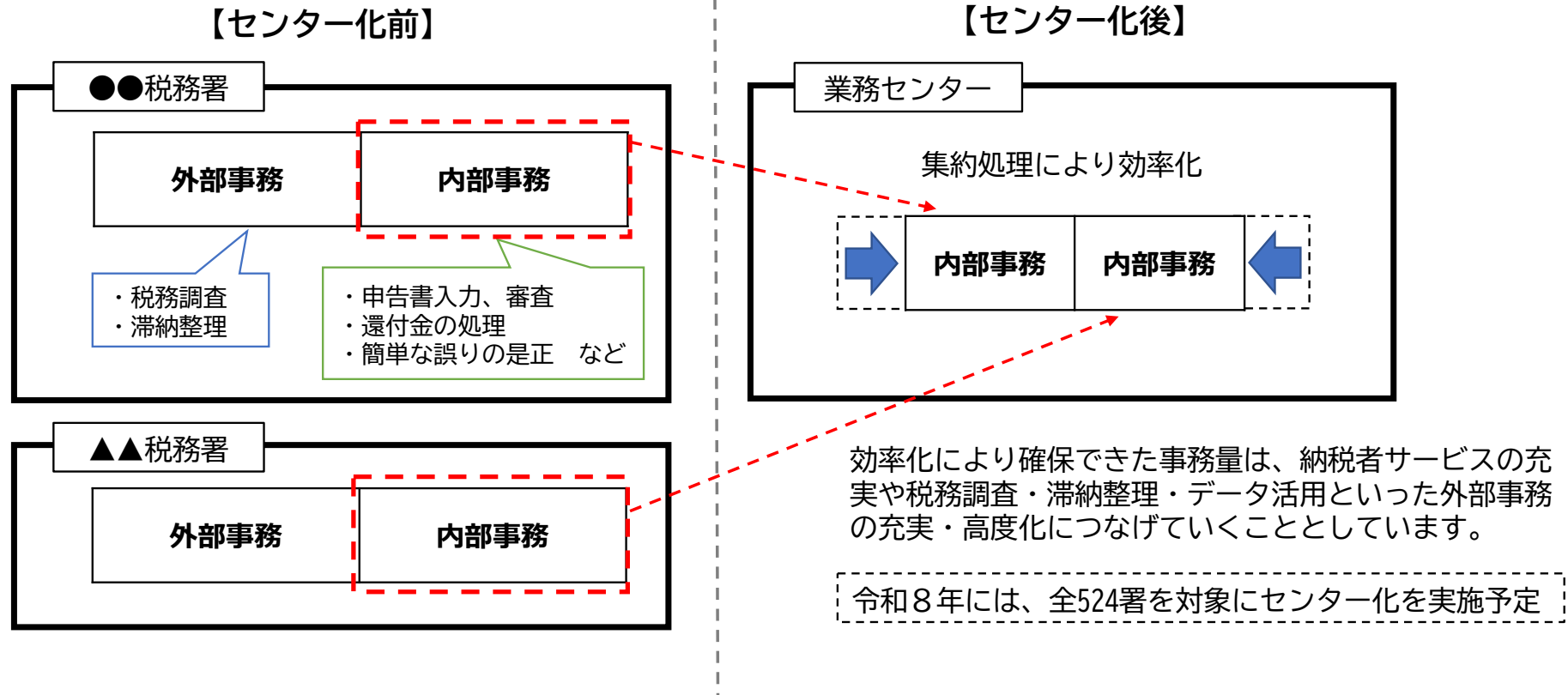
インド	サモア	中華人民共和国	ニュージーランド	ブルネイ・ダルサラーム
インドネシア	シンガポール	(中) 香港	パキスタン	マーシャル諸島
オーストラリア	大韓民国	(中) マカオ	バヌアツ	マレーシア
クック諸島	台湾	ナウル	(仏) ニューカレドニア	モルディブ

(注) エリア表示欄の赤字は交換実施可能国・地域数、「受領」「提供」欄の括弧書は交換実施国・地域数を示す。



内部事務のセンター化

- ◆ 情報のデータ化、データの整備等といったデータ活用の基盤の整備を担うものとして、申告書の入力・審査等の内部事務を業務センターで集約処理する「内部事務のセンター化」を全国で実施します。
- ◆ 業務センターでは、申告書等のデータ化などを行っており、この取組は、国税組織の事務運営をデジタル時代にふさわしいものへと転換する上で基盤となる取組です。

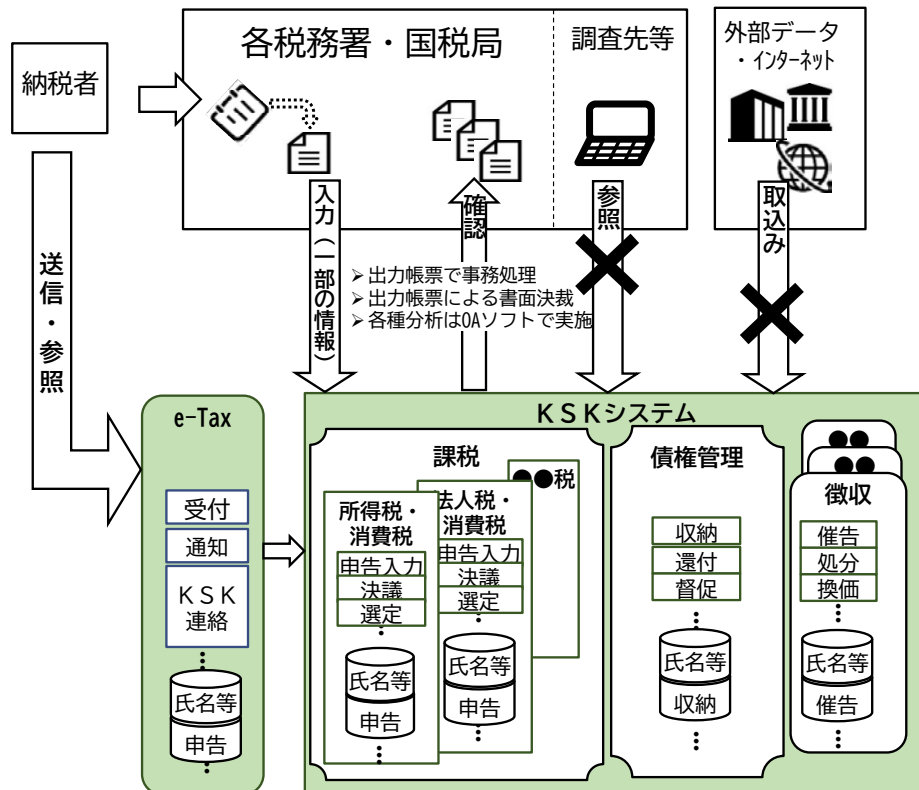


システムの高度化

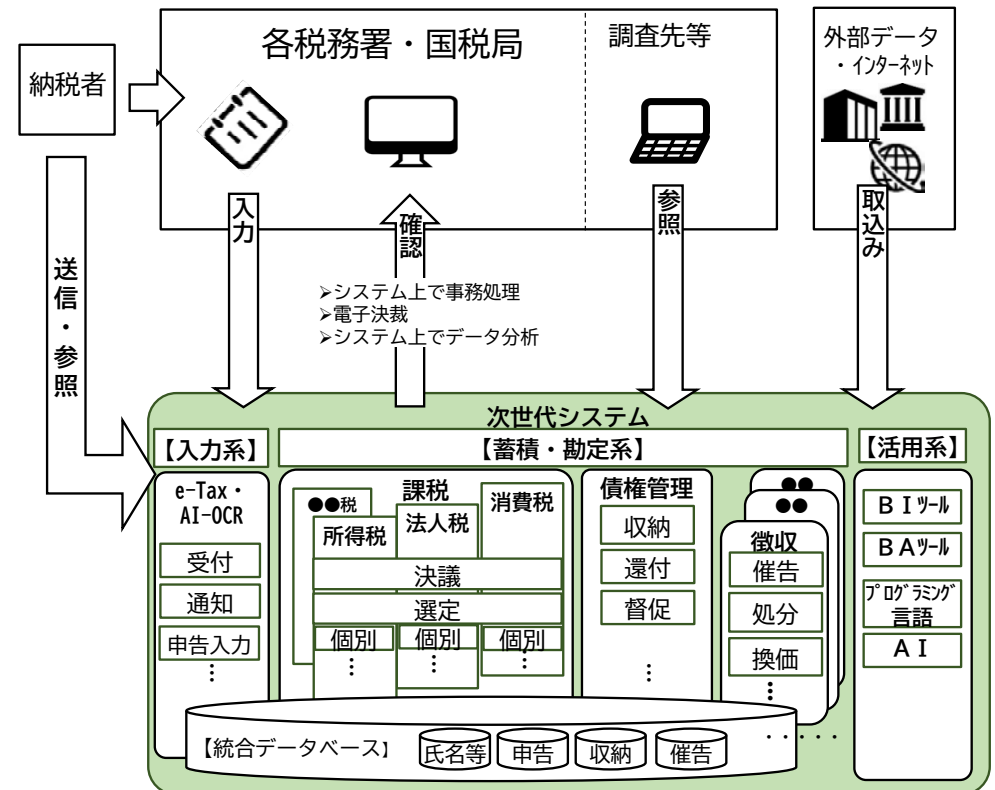
以下のコンセプトに基づき、基幹システムを刷新します。

- ⇒ 書面中心からデータ中心の事務処理（紙からデータ）
- ⇒ 税目別・事務系統別のデータベース・アプリケーションの統合（縦割りシステムの解消）
- ⇒ 独自の大型コンピュータ（メインフレーム）からオープンなシステムへの刷新（メインフレームからの脱却）

【現状】



【令和8年度】



凡例: 機能 (機能アイコン) データ (データアイコン) メインフレーム (メインフレームアイコン) オープンシステム (オープンシステムアイコン) (注)論理的なイメージであり、物理的な機能配置や構成を示すものではない。

データ活用推進のための人材確保、人材育成

国税専門官採用試験に「理工・デジタル系」の試験区分を新設しており、これを通じて採用した人材も含めて、データ活用を推進するための人材を研修等を通じて育成します。

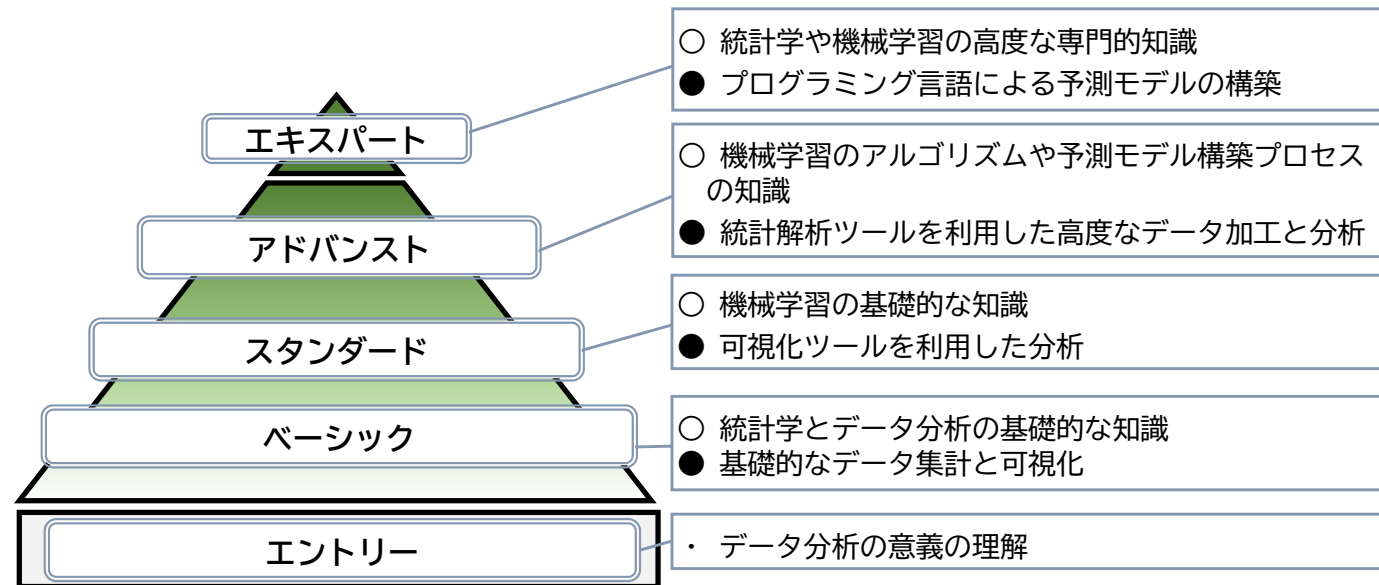
1 新試験区分の新設



2 データリテラシーレベルに応じた研修体系の整備

統計学やAIを活用したデータ分析の実践と業務への活用を推進するため、データリテラシーのレベルに応じた研修体系を整備

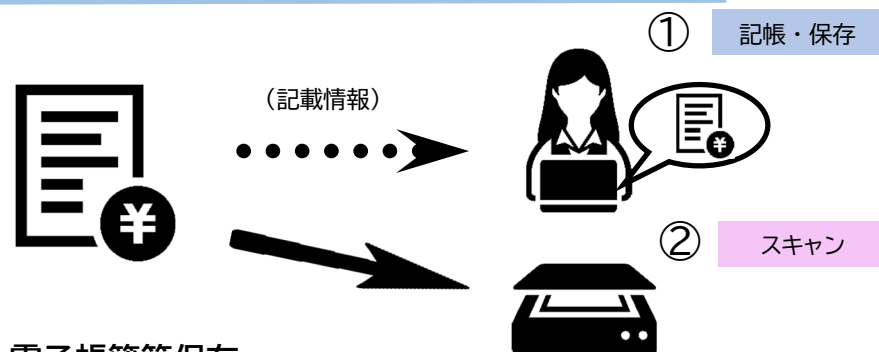
【データリテラシーレベルのイメージ】



電子帳簿等保存制度

- ◆ 電子帳簿等保存制度は、納税者の文書保存に係る負担軽減を図る観点から、帳簿や国税関係書類の電磁的記録等による保存を可能とする制度です。
- ◆ ただし、改ざんなど課税上問題となる行為を防止する観点から、保存方法等について、真実性・可視性の確保に係る一定の要件を設けています。

1 事業者のデジタル化に伴い任意で利用可能な制度



① 電子帳簿等保存

帳簿（仕訳帳等）や国税関係書類（決算関係書類等）のうち自己が最初の記録段階から一貫して電子計算機を使用して作成しているものについては、一定の要件の下、データのままで保存等ができる〔平成10年度税制改正で創設〕

② スキャナ保存

決算関係書類を除く国税関係書類（例：取引先から受領した領収書・請求書等）については、その書類を保存する代わりとして、一定の要件の下でスマートフォンやスキャナで読み取ったデータを保存することができる〔平成17年度税制改正で創設〕

2 事業者においてデジタル化の対応が必要な制度



③ 電子取引データ保存

所得税・法人税に関する帳簿書類の保存義務者は、取引情報のやりとりをデータで行った場合には、一定の要件の下、やりとりしたデータを保存することが必要〔平成10年度税制改正で創設〕

- ・ 電子帳簿等保存制度については、**経理のデジタル化を通じた生産性の向上等**につながるものであるほか、**税務手続の電子化を進める上でもその基盤を成す重要な制度**。
- ・ 正確な記録及びトレーサビリティが確保された会計帳簿の保存は、会計監査や税務調査における事後検証可能性の観点に加え、内部統制や対外的な信頼性確保の観点からも有用。
- ・ 国税庁としても、優良な電子帳簿の普及・一般化をはじめ、電子帳簿等保存制度の利用促進・定着を推進している。