

政策評価調書（個別票）

【政策ごとの予算額】

政策名	内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収			番号	⑤		
評価方式	総合(実績)事業	政策目標の達成度合い	相当程度進展あり				
	予算科目				(千円)		
	会計	組織／勘定	項	事項	他に記載のある個別票の番号	予算額	
						3年度 当初予算額	4年度 概算要求額
政策評価の対象となっているもの	一般会計	国税庁	税務業務費	内国税等の賦課及び徴収に必要な経費		58,226,276	58,888,290
	一般会計	国税庁	税務業務費	税務大学校に必要な経費		1,862,421	1,726,870
	一般会計	国税庁	国税不服審判所	審査請求の調査及び審理に必要な経費		53,107	51,506
	小 計				一般会計	60,141,804	60,666,666
					< > の内数	< > の内数	
					特別会計	< > の内数	< > の内数
					< > の内数	< > の内数	
政策評価の対象となっていないが、ある政策に属すると整理できるもの							
	小 計				一般会計	< > の内数	< > の内数
					< > の内数	< > の内数	
					特別会計	< > の内数	< > の内数
					< > の内数	< > の内数	
	合 計				一般会計	60,141,804	60,666,666
					< > の内数	< > の内数	
					特別会計	< > の内数	< > の内数
					< > の内数	< > の内数	

実績目標(大) 1 : 内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収

上記目標
の概要

国税庁は、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ことを使命としています。

このため、以下のとおり、納税環境を整備し、適正かつ公平な税務行政を推進することにより、内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収の実現を図ります。

また、これらの取組を円滑に推進していくためには、税務行政に対する国民各層・納税者の方々の理解と信頼が不可欠であることから、納税者に対して誠実に対応するとともに、国民各層・納税者の方々の信頼を損なうことがないよう、綱紀の厳正な保持に努めます。

更に、ICT（用語集参照）やAI（用語集参照）技術の進展を踏まえた情報システムの高度化等を前提とし、おおむね10年後の目指すべき税務行政をイメージした「税務行政の将来像」を平成29年6月に公表しているところ、その実現に向けて、着実に取り組んでまいります。

1. 納税環境の整備

我が国は、納税者が自ら所得金額や税額を計算し、それに基づいて申告・納税をするという申告納税制度を採用しています。

このため、国民各層・納税者の方々に租税の意義や税法の知識・手続などについて正しく理解していただけるよう、国民各層・納税者の方々の視点に立った広報・広聴活動を行うとともに、納税者からの相談等に対しては、迅速かつ的確に対応します。

また、申告・納税の際における納税者の負担の軽減を図るとともに、窓口等で納税者と接する職員からの事務改善等に係る意見を集約し、事務処理等について不断の見直しを行うなど、納税者サービスの充実に努めます。

なお、税制改正については、関係機関等とも連携を図りつつ、改正内容等の広報・周知を行うなど、適切な対応に努めます。

2. 適正・公平な税務行政の推進

税務行政の執行に当たっては、関係法令を適正に適用し、適正申告の実現に努めるとともに、申告内容が適正でないと認められる納税者や期限内に納付しない納税者に対しては、的確な調査・行政指導や滞納処分等を行います。

また、不服申立て等に適正・迅速に対応することにより、納税者の正当な権利利益の救済を図ります。

更に、経済の国際化の進展により新たな取引形態が拡大する中で、一つの所得に対して複数の国が課税する二重課税の問題や、所得が租税回避行為などによりどこの国においても課税されない「課税の空白」の問題が、各国税務当局が取り組むべき課題となっています。このため、各国税務当局と知見の共有を図り、協力関係を強めることによってこれらの問題に対応していくなど、国際化への取組を推進します。

(上記目標を達成するための実績目標(小))

実績目標(小) 1-1 : 税務行政の適正な執行

実績目標(小) 1-2 : 納税者サービスの充実

実績目標(小) 1-3 : 適正な調査・徴収等の実施及び納税者の権利救済

実績目標(小) 1-4 : 国際化への取組

実績目標(大) 1 についての評価結果

実績目標についての評定

A 相当程度進展あり

評定の理由	実績目標(大)1は、実績目標(小)1-1から1-4の評定を総合して評価を行いました。 実績目標(小)1-4の評定は「S 目標達成」でしたが、1-1、1-2及び1-3の評定は「A 相当程度進展あり」であったことから、「A 相当程度進展あり」としました。
実績の分析	(必要性・有効性・効率性等) 内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収の実現は、国税庁の3つの任務のうちの1つであり、納税環境の整備とともに、適正かつ公平な税務行政の推進を図ることは、重要で必要な取組です。 施策の実施に当たっては、目標の達成に向けて、有効性や効率性にも配慮して取り組みました。 また、「税務行政の将来像」の実現に向けて、着実に取組を進めています。

実(大)1に係る参考情報

参考指標 1：国税職員の定員の推移 (単位：人)

会計年度	平成27年度末	28年度末	29年度末	30年度末	令和元年度末
国税職員の定員	55,703	55,666	55,667	55,724	55,903

(出所) 長官官房総務課調

参考指標 2：申告書の提出件数(個人) (単位：千件)

年分	平成27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
所得税	21,515	21,690	21,977	22,218	22,041
還付申告	12,465	12,580	12,830	13,056	13,025
土地等譲渡所得	489	495	514	526	525
株式等譲渡所得	907	932	1,031	1,015	996
消費税	1,142	1,142	1,138	1,135	1,114
贈与税	539	509	507	494	488

(出所) 報道発表資料(令和2年6月 課税部個人課税課、資産課税課) (https://www.nta.go.jp/information/release/kokuzeicho/2020/kakushin_jokyo/pdf/0020006-081.pdf)

(注1) 所得税の提出件数のうち、還付申告、土地等譲渡所得及び株式等譲渡所得については、それぞれに重複しているものも含まれています。

(注2) 数値は、翌年3月末日までに提出された申告書の計数です。ただし、令和元年分については、申告期限の延長に伴い、翌年4月末日までに提出された申告書の計数を示しています。

参考指標 3：相続税申告書の提出件数 (単位：千件)

年分	平成26年分	27年分	28年分	29年分	30年分
提出件数	外 17 56	外 30 103	外 31 106	外 32 112	外 33 116

(出所) 報道発表資料(令和元年12月 課税部資産課税課) (https://www.nta.go.jp/kohyo/press/press/2019/sozoku_shinkoku/index.htm)

(注) 各年分の本書は相続税額のある申告書に係る件数、外書は相続税額のない申告書に係る件数を示しています。

参考指標 4：申告書の提出件数（法人）

（単位：千件）

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
法人税	2,825	2,861	2,896	2,929	2,949
調査課所管法人	23	23	23	22	22
連結法人（社）	1,607	1,681	1,760	1,783	1,708
消費税	1,973	1,992	2,005	2,021	
調査課所管法人	34	34	35	40	

（出所）課税部法人課税課、消費税室、調査査察部調査課調

（注1）「法人税」は、各年4月から翌年3月末までに法人税の事業年度が終了し、翌年7月末までに申告書の提出がされたものを対象としています。

（注2）「連結法人」は、連結親法人数（単位：社）を示し、調査課所管法人（用語集参照）も含まれています。

（注3）「消費税」は、当該会計年度中に終了した課税期間分の各年9月30日現在における申告及び処理の事績です。なお、調査課所管法人の提出件数については、集計結果に誤りがありましたので、平成27会計年度以降の数値を訂正しました。

参考指標 5：収納済税額

（単位：億円）

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
収納済税額	626,016	622,422	654,531	671,479	663,478

（出所）徴収部管理運営課調

（注）上記収納済税額には滞納処分費を含みません。

参考指標 6：100円当たりの徴税コスト

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
徴税コスト (①÷②×100)	円 1.30	円 1.30	円 1.24	円 1.22	円 1.28
参 考 徴税费 ①	億円 6,847	億円 6,846	億円 6,834	億円 6,916	億円 6,953
租税及び印紙収入 (国税庁扱い) ②	億円 526,185	億円 524,860	億円 553,029	億円 565,134	億円 544,306

（出所）長官官房会計課、徴収部管理運営課調

（注）「徴税费」は、人件費、旅費、物件費等税務の執行に要する一切の費用です。

参考指標 7：事務改善についての提案件数

（単位：件）

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
提案件数	5,279	9,296	9,794	9,443	8,685

（出所）長官官房総務課調

参考指標 8：非行の予防講話等の実施回数（署職員1人当たり）

（単位：回）

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
実施回数	3.8	3.8	4.6	4.6	4.6

（出所）長官官房監察官調

（注）監察官及び署長等から、監察官室発行のリーフレット等を参考に守秘義務（用語集参照）の遵守・行政文書等の適切な管理・国家公務員倫理法の遵守・綱紀の厳正な保持等、非行の未然防止に向けた講話を行っています。

財務省政策評価懇談会における意見	該当なし
------------------	------

実績目標に係る 予算額等	区分		平成29年度	30年度	令和元年度	2年度
	予算の状況 (千円)	当初予算	112,642,707	123,213,114	120,033,078	127,068,813
		補正予算	△97,752	△23,047	△160,168	—
		繰越等	0	0	N. A.	
		合計	112,544,955	123,190,067	N. A.	
執行額(千円)		111,845,640	122,430,330	N. A.		

(注1) 令和元年度の「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和2年11月頃に確定するため、令和2事務年度実績評価書に掲載予定です。

(注2) 令和元年度予算については、予備費として1,240,216千円が計上されています。

(概要)

国税庁の広報活動経費や国税総合管理(KSK)システム(用語集参照)の整備費等、内国税の賦課及び徴収に必要な経費

実績目標に関する施政方針演説等内閣の主な重要施策	該当なし
--------------------------	------

実績評価を行う過程において使用した資料その他の情報	国税庁レポート2020(令和2年6月国税庁)、令和元年分の所得税等、消費税及び贈与税の確定申告状況等について(令和2年6月国税庁)、平成30年分の相続税の申告状況について(令和元年12月国税庁)
---------------------------	---

前年度実績評価結果の実績目標(小)への反映状況	前年度実績評価結果は、実績目標(小)1-1から1-4において定めた各種施策へ反映させました。
-------------------------	--

担当部局名	長官官房(総務課、情報公開・個人情報保護室、公文書監理室、税理士監理室、広報広聴室、人事課、会計課、企画課、情報技術室、法人番号管理室、参事官付、国際業務課、相互協議室、厚生管理官、監察官、税務相談官)、課税部(課税総括課、消費税室、消費税軽減税率制度対応室、審理室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、資産評価企画官、鑑定企画官)、徴収部(管理運営課、徴収課)、調査査察部(調査課、査察課)、税務大学校、国税不服審判所	実績評価実施時期	令和2年10月
-------	--	----------	---------

実績目標(小) 1-1 : 税務行政の適正な執行

上記目標の概要	<p>申告納税制度の下において、税務行政を円滑に推進するためには、国民各層・納税者の方々の理解と信頼を得ることが基本となります。</p> <p>このため、課税・徴収事案の処理に当たっては、事実認定と法令の解釈・適用を的確に行うことにより、統一性・適法性の確保を図るとともに、経済社会の高度化、複雑化や訴訟型社会の到来等にも適切に対応していきます。</p> <p>また、納税者と調査担当者との間で見解が相違する事案などについては、納税者の主張や調査担当者の把握した事項を整理し、十分な証拠収集等に基づく事実認定と法令適用等を的確に行うなど、納税者の主張を正確に把握し、必要な証拠の十分な収集・保全及び事実関係に即した的確な事実認定を行った上で関係法令を適正に適用します。</p> <p>更に、迅速な事務処理に努めるほか、透明性の確保等を図り、守秘義務を遵守するなどにより、税務行政を適正に執行します。</p> <p>(上記目標を達成するための施策)</p> <p>実1-1-1 : 関係法令の適正な適用と迅速な処理 実1-1-2 : 税務行政の透明性の確保及び個人情報の適切な取扱い等 実1-1-3 : 守秘義務の遵守 実1-1-4 : 職員研修の充実 実1-1-5 : 行政サービスのデジタル化の推進 実1-1-6 : 社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)の定着に向けた取組</p>
----------------	---

実績目標(小) 1-1 についての評価結果

実績目標についての評定	A 相当程度進展あり
評定の理由	<p>施策「実1-1-1」、「実1-1-4」、「実1-1-5」及び「実1-1-6」の評定は「s 目標達成」でしたが、「実1-1-2」及び「実1-1-3」の評定が「a 相当程度進展あり」であったことから、「A 相当程度進展あり」としました。</p> <p>なお、各施策の評定の詳細は、後述のとおりです。</p>
実績の分析	<p>(必要性・有効性・効率性等)</p> <p>申告納税制度の下において、適正・公平な課税の実現を目指すため、税務行政を適正に執行する必要があります。</p> <p>国税総合管理(KSK)システム等の国税情報システムについては、世界最先端デジタル国家創造宣言及びデジタル・ガバメント実行計画等に基づき、運用コストの削減を図るとともに、利用者視点や業務改革(BPR)を踏まえた、より付加価値の高いものへと再構築するための取組を推進します。</p> <p>また、社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)の普及・定着は、税務行政の効率化に資することから、一層の普及・定着及び更なる利活用に向けて取り組む必要があります。</p> <p>(令和元年度行政事業レビューとの関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> 国税総合管理(KSK)システム <p>令和元年度行政事業レビューにおける推進チームの所見を踏まえ、システム統合に伴う運用支援業務の作業工数の見直しやシステムの機器更改に併せて、機器の性能を見直すこと(ダウンサイジング)により、コスト削減を図ることができました。(反映額: ▲93百万円)(事業番号0006)</p>

測定指標（定量的な指標）	施策 実1-1-1：関係法令の適正な適用と迅速な処理						
	[主要]実1-1-1-A-1：「更正の請求」の3か月以内の処理件数割合						（単位：％）
	事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値	95	95	95	95	95	○
	実績値	98.5	98.6	98.1	97.7	96.9	
	（出所）課税部消費税室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課調						
	（注）「更正の請求」がなされた場合、税務署長は、提出された納税申告書に記載された課税標準又は税額等の計算が法律の規定に従っているか調査し、更正することとされています。						
	（目標値の設定の根拠）						
	更正の請求（用語集参照）に係る処理が迅速に行われているかを測定するため、その3か月以内の処理件数割合を指標として設定しています。目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点及び過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。						
	（目標の達成度の判定理由）						
更正の請求については、納税者の権利救済手段であることから早期処理に努めるよう会議・研修等の場を通じて指示を徹底し、職員に更正の請求の早期処理についての意識付けを図るなど、「3か月以内の処理」を目安として適正・迅速な処理に取り組み、369千件を処理しました。 その結果、3か月以内の処理件数割合は96.9%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。 なお、3か月以内に処理できなかったものの多くは、添付（証拠）書類等に不備があり、その補正等の対処に時間を要したものであることから、今後も引き続き提出書類の周知等に取り組みます。							
[主要]実1-1-1-A-2：所得税還付金の6週間以内の処理件数割合						（単位：％）	
事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度	
目標値	95	95	95	95	95	○	
実績値	96.7	95.9	95.2	95.0	96.0		
（出所）課税部個人課税課、徴収部管理運営課調							
（目標値の設定の根拠）							
所得税の還付金処理が迅速に行われているかを測定するため、その6週間以内の処理件数割合を指標として設定しています。目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点及び過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。							
（目標の達成度の判定理由）							
所得税還付金の支払に当たっては、不正な還付を未然に防止するため、申告内容や添付書類の審査を確実に実施するとともに、各種会議等を通じて事務処理手順の遵守と管理者による確実な監査の実施を徹底して正確性の確保を図りました。							
納税者に対しては、必要な添付書類や還付金支払先の記載に当たっての留意点について、申告の手引や国税庁ホームページ等を活用して周知を図りました。							
これらの取組に加えて、適切な進捗管理と関係部門間の緊密な連携・協調を確保することにより、的確かつ迅速な還付金の支払に努めました。							
こうした取組の結果、6週間以内の処理件数割合は96.0%となり、実績値が目標値に達したことから、達成度は「○」としました。							

[主要]実1-1-1-A-3：納税証明書の15分以内の発行割合

(単位：%)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	90	90	90	90	90	○
実績値	92.1	92.3	92.5	92.6	91.1	

(出所) 徴収部管理運営課調

(目標値の設定の根拠)

納税証明書(用語集参照)の発行に係る処理が迅速に行われているかを測定するため、その15分以内の発行割合を指標として設定しています。目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点及び過去の実績値を踏まえ、平成30会計年度の目標値を引き続き設定しました。

(目標の達成度の判定理由)

納税証明書の発行に当たっては、正確性を確保した上で迅速な処理に努めた結果、15分以内の発行割合は91.1%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。

なお、15分を超えたものの多くは、申告書提出の有無や納付の確認を行う必要があったもの、複数の種類の納税証明書の請求を同時に受けたことなどを理由とするもの^(注)であり、いずれも正確性を確保するために処理時間を要したものです。

(注) 発行に時間を要するものは、受付時において、その旨を説明しています。

[主要]実1-1-1-A-4：酒類の製造及び販売業免許の標準処理期間内の処理件数割合

(単位：%)

形態	会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
製造 免許	目標値	—	—	—	—	100	○
	実績値	100	100	100	100	100	
販売業 免許	目標値	—	—	—	—	100	
	実績値	100	100	100	99.9	100	

(出所) 課税部酒税課調

(注1) 標準処理期間は、免許の種類及び申請等の内容により異なりますが、税務署長限りで処理するものについては、原則として、申請書類が提出された日の翌日から起算して2か月以内です。

(注2) 実績値は、申請者の都合によって標準処理期間内に処理を行わなかったものを除いて算出しています。

(目標値の設定の根拠)

酒類の製造免許の申請が増加傾向にあるなど免許事務が増大する中、適正な免許処理を行う観点から、酒類の製造及び販売業免許に係る処理が迅速に行われているかを測定するため、標準処理期間内の処理割合を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、100%に設定しました。

(目標の達成度の判定理由)

酒類の製造及び販売業免許の処理は、免許の申請者等に対して、申請者等の実情に配慮した親切かつ丁寧な説明を行うとともに、酒税法及び法令解釈通達に規定されている要件について適正かつ厳格な審査を行い、迅速な処理に努めました。

その結果、製造免許申請及び販売業免許申請の全てについて、標準処理期間内で処理したことから、達成度は「○」としました。

施策についての評価

s 目標達成

評定の理由

全ての測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。

実1-1-1に係る参考情報

参考指標 1：「更正の請求」の処理件数 (単位：千件)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
処理件数	378	400	413	409	369

(出所) 課税部消費税室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課調

参考指標 2：所得税還付申告書提出件数 (単位：千人)

年分	平成27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
提出件数	12,465	12,580	12,830	13,056	13,025

(出所) 課税部個人課税課調

(注) 数値は、翌年3月末日までに提出された申告書の計数です。ただし、令和元年分については、申告期限の延長に伴い、翌年4月末日までに提出された申告書の計数を示しています。

参考指標 3：酒類の製造及び販売業免許場数の推移 (単位：場)

会計年度		平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
酒類製造免許場数		3,150	3,184	3,333	3,394	3,452
酒類販売業 免許場数	卸売業	内10,203 11,652	内10,306 11,808	内10,460 12,026	内10,616 12,302	内10,740 12,460
	小売業	174,261	173,890	172,260	170,116	167,719

(出所) 課税部酒税課調

(注1) 各会計年度末現在の状況です。

(注2) 一製造場で複数の酒類の免許を有しているものは、1場として集計しています。

(注3) 「酒類卸売業免許場数」の内書は、卸売業と小売業の兼業場です。

(注4) 「酒類小売業免許場数」は、販売できる酒類の範囲の条件が全酒類であるものです。

(注5) 平成27年度は、「国税庁統計年報書」(長官官房企画課調)。

参考指標 4：酒類の製造及び販売業免許の処理件数 (単位：件、%)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
処理件数	32,352	32,890	32,899	34,033	32,636
特区法に基づくもの	21	21	19	29	24

(出所) 課税部酒税課調

(注1) 「特区法に基づくもの」は、構造改革特別区域法(総合特別区域法によるみなし適用を含む。)(用語集参照)に基づく酒類製造免許の処理件数を示します。

(注2) 平成30年度の処理件数は、平成30事務年度実績評価書から訂正を行いました。

施策	実1-1-2：税務行政の透明性の確保及び個人情報の適切な取扱い等		
測定指標 (定性的な指標)	[主要]実1-1-2-B-1：情報公開法に基づく開示請求等への適切な対応		
	目標	<p>情報公開法に基づく開示請求等に対して適切に対応します。</p> <p>(目標の設定の根拠) 情報公開法に基づく開示請求等に適切に対応することが、税務行政の透明性を確保するために重要であることから、目標として設定しています。</p>	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績) 開示請求に対し、法令に基づき適切に開示決定等することにより、税務行政の透明性の確保に努めました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由) 上記実績のとおり、開示請求に対し、法令に基づき適切に開示決定等することにより、税務行政の透明性の確保に努めたことから、達成度は「○」としました。</p>	○
	[主要]実1-1-2-B-2：行政機関個人情報保護法及び番号法に基づく個人情報（マイナンバー（個人番号）を含む。）の適切な管理及び開示請求等への適切な対応		
	目標	<p>行政機関個人情報保護法及び番号法に基づき個人情報（マイナンバー（個人番号）を含む。）を適切に管理します。 また、開示請求等に対して適切に対応します。</p> <p>(目標の設定の根拠) 行政機関個人情報保護法及び番号法に基づき、個人情報（マイナンバー（個人番号）を含む。）を適切に管理すること及び行政機関個人情報保護法に基づき開示請求等に適切に対応することが、同法が目的とする個人の権利利益の保護のために重要であることから、目標として設定しています。</p>	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績) 個人情報の取扱いに係る不適切事案の発生を防止するため、全職員を対象とする研修や、各種会議等で周知するなどにより、職員の意識向上を図るとともに、不適切事案が発生した場合には、原因を究明し、再発防止策を講じました。 また、開示請求に対し迅速かつ適切に対応することにより、税務行政の透明性の確保に努めました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由) 上記実績のとおり、個人情報の取扱いに係る不適切事案の発生を防止するため、全職員を対象とする研修や、各種会議等で周知するなどにより、職員の意識の向上を図るとともに、不適切事案が発生した場合には、原因を究明し、再発防止策を講じました。 また、開示請求に対しては、迅速かつ適切に対応することにより、税務行政の透明性の確保に努めました。 しかしながら、個人情報の厳正な管理が求められる中であって、所定の場所に文書が保存されておらず所在不明となった事案など、個人情報の取扱いに係る不適切事案が発生^(注)したことから、達成度は「△」としました。</p> <p>(注) 令和元年度における個人情報の取扱いに係る不適切事案(郵便局による配送事</p>	△

	故を除く。)は、178件です。
施策についての評定	a 相当程度進展あり
評定の理由	測定指標1-1-2-B-1の達成度は「○」であったものの、測定指標1-1-2-B-2の達成度を「△」としたことから、「a 相当程度進展あり」としました。

実1-1-2に係る参考情報

参考指標 1：情報公開法に基づく開示請求件数等 (単位：件)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
開示請求件数	3,790	3,748	3,931	3,940	3,939
開示決定等件数	3,840	3,657	3,959	3,961	3,960
全部開示	569	523	671	547	649
部分開示	3,100	2,975	3,113	3,311	3,156
不開示	171	159	175	103	155

(出所) 長官官房情報公開・個人情報保護室調

参考指標 2：行政機関個人情報保護法に基づく開示請求件数等 (単位：件)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
開示請求件数	56,914	58,464	56,541	56,540	60,324
開示決定等件数	55,978	58,489	56,683	56,136	60,298
全部開示	9,962	10,374	15,037	18,019	19,418
部分開示	45,387	47,536	41,173	37,624	40,396
不開示	629	579	473	493	484

(出所) 長官官房情報公開・個人情報保護室調

[再掲：実(大)1：内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収(参考指標8)]

参考指標 3：非行の予防講話等の実施回数(署職員1人当たり) (単位：回)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
実施回数	3.8	3.8	4.6	4.6	4.6

(出所) 長官官房監察官調

(注) 監察官及び署長等から、監察官室発行のリーフレット等を参考に守秘義務の遵守・行政文書等の適切な管理・国家公務員倫理法の遵守・綱紀の厳正な保持等、非行の未然防止に向けた講話を行っています。

施策	実1-1-3：守秘義務の遵守		
測定指標（定性的な指標）	[主要]実1-1-3-B-1：守秘義務遵守の周知徹底		
	目標	<p>税務行政の執行に当たり、職務上知り得た納税者の秘密を漏らすことのないよう、会議や研修等を通じて職員への周知徹底を図ります。</p> <p>（目標の設定の根拠）</p> <p>税務調査への協力の確保等、税務行政を円滑に執行するためには、納税者の理解と信頼が不可欠であり、守秘義務の遵守がその基本となります。会議や研修等を通じて職員への周知徹底及び意識の醸成を図ることが、守秘義務の遵守のために重要であることから、目標として設定しています。</p>	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>（実績）</p> <p>税務行政の執行に当たり、職務上知り得た納税者の秘密を漏らすことのないよう、会議等で周知するとともに、定期的に職員に対する研修を行うことにより、職員への周知徹底に取り組みました。</p> <p>（目標の達成度の判定理由）</p> <p>上記実績のとおり、税務行政に対する納税者の理解と信頼が得られるよう、守秘義務の遵守について周知徹底に取り組んだことから、達成度は「○」としました。</p>	○
施策についての評定	a 相当程度進展あり		
評定の理由	<p>守秘義務の遵守については、監察官及び署長等から非行の予防講話を実施したほか、会議や研修等を通じて、機会あるごとに職員への周知を図ったことから、測定指標の達成度は「○」と判定しました。</p> <p>一方で、職員が職務上知り得た情報を漏えいした事例があったことから、「a 相当程度進展あり」としました。</p>		

実1-1-3に係る参考情報

[再掲：実（大）1：内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収（参考指標8）]

参考指標 1：非行の予防講話等の実施回数（署職員1人当たり）

（単位：回）

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
実施回数	3.8	3.8	4.6	4.6	4.6

（出所）長官官房監察官調

（注）監察官及び署長等から、監察官室発行のリーフレット等を参考に守秘義務の遵守・行政文書等の適切な管理・国家公務員倫理法の遵守・綱紀の厳正な保持等、非行の未然防止に向けた講話を行っています。

施策	実1-1-4：職員研修の充実		
測定指標 (定性的な指標)	[主要]実1-1-4-B-1：アンケート調査による受講者の意見の把握等		
	目標	<p>職員研修の充実を図るため、職場の研修ニーズに加えて、アンケート調査により受講者の意見等を把握し、研修内容等の見直しを行います。</p> <p>(目標の設定の根拠) 職場の研修ニーズや受講者に対するアンケート調査により意見・要望等を把握し、必要に応じて研修内容等に反映させるなど、的確な見直しを行っていくことが職員研修の充実を図るために重要であることから、目標として設定しています。</p>	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績) 研修ニーズやアンケート結果を踏まえ、カリキュラムの見直しや講義方法の改善を行うなど、職員研修の充実を図りました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由) 経済取引の国際化やICT化の進展等、税務行政を取り巻く環境の変化に適切に対応し、納税者の信頼と期待に応えるためには、職員が高度な専門的知識を習得するなど職務遂行能力の向上を図る必要があります。 このため、研修を通じて職務遂行に必要な専門的知識や技能を習得させることで、職員の能力・資質の一層の向上を図るとともに、職場の研修ニーズに加えて、研修ごとのアンケート調査等を実施し、その結果を踏まえ、研修実施状況の評価・検証を行い、翌年度の研修内容等に反映させる等の見直しを行ったことから、達成度は「○」としました。</p>	○
施策についての評定	s 目標達成		
評定の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。		

実1-1-4に係る参考情報

参考指標 1：税務大学校における研修の実施状況

(単位：コース、人、日)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
コース数	64	65	68	53	53
受講者数	9,942	9,691	9,983	10,186	10,753
延べ日数	443,925	452,386	515,571	516,589	531,689

(出所) 税務大学校調

(注1) 各年度の受講者数及び延べ日数は、新規採用職員数の変動等に伴い変動しています。

(注2) 各研修で異なっていたコース数の集計方法を平成30年度から統一しました。なお、従前の集計方法による平成30年度のコース数は69コースになります。

参考指標 2：国際化・ICT化関連研修の実施状況

(単位：コース、人)

会計年度		平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
国際化 関連研修	研修コース数	99	98	99	100	93
	研修受講者数	2,186	1,858	2,036	2,045	1,969
ICT化 関連研修	研修コース数	69	65	59	62	83
	研修受講者数	1,315	1,350	1,344	1,860	1,926

(出所) 長官官房人事課調

(注) 研修総課業時間数(1コースあたり)20時間以上の研修を集計しています。

施策	実1-1-5：行政サービスのデジタル化の推進	
測定指標(定性的な指標)	[主要]実1-1-5-B-1：行政サービスのデジタル化の推進	
	<p>目標</p> <p>国民の目線に立った利用者利便の向上や行政運営の効率化・高度化を図るために、デジタル・ガバメント実行計画等を踏まえ、行政サービスの100%デジタル化を実現するための手続オンライン化や添付書類の撤廃等の取組を推進していきます。</p> <p>(目標の設定の根拠)</p> <p>税務行政におけるデジタル化の推進に当たっては、デジタル・ガバメント実行計画等に基づき、計画的に所要の取組を実施することが重要であることから、目標として設定しています。</p>	達成度
	<p>実績及び目標の達成度の判定理由</p> <p>(実績)</p> <p>デジタル・ガバメント実行計画等に基づき、業務改革(BPR)、各税務手続きのオンライン化、添付書類の撤廃及びワンストップサービスの推進を図る取組を実施しました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>国税情報システムの高度化に当たっては、データ中心の事務運営に変更といった業務改革(BPR)の推進に向けて、システムの機能の検討等に取り組みました。</p> <p>更正の請求に係る減額更正等の通知について、納税者利便の向上及び行政事務の効率化を図るため、e-Tax(用語集参照)による通知を可能としました。</p> <p>相続時精算課税の贈与税申告手続において、住民票の添付を不要とするとともに、登記事項証明書についても、法務省との登記情報連携の開始に合わせて、添付省略を行うための検討を進める等、添付書類の撤廃に向けた取組を行いました。</p> <p>企業が行う従業員の社会保険・税手続について、従業員のライフイベント(採用・退職等)に伴う届出等を、マイナポータルを通じて一括で行うことができるよう必要な準備を進めました(フェーズ1：2020年11月頃から利用開始)。また、クラウドサービスを利用した法定調書等の提出(フェーズ2：2021年度以降実現を目指す)が可能となるよう、法制面の検討等を進めました。</p> <p>このように、業務改革(BPR)、各税務手続きのオンライン化、添付書類の撤廃及びワンストップサービスの推進を図る取組を実施したことから、達成度は「○」としました。</p>	○
施策についての評定	s 目標達成	

評定の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。
--------------	-------------------------------------

施策	実1-1-6：社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の定着に向けた取組
-----------	---

測定指標（定性的な指標）	[主要]実1-1-6-B-1：社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の定着に向けた取組	
	目標	<p>社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の定着に向け、効果的な広報・周知や番号の更なる利活用に向けた取組を進めます。</p> <p>（目標の設定の根拠） 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）において、国税庁は、法人番号の付番機関であるとともに、番号の利活用機関となっています。国税庁ホームページ等を活用した効果的な広報・周知を行うとともに、番号の更なる利活用に向けた取組や公表サイトの利便性向上を進めることが、制度の一層の普及・定着を図るために重要であることから、目標として設定しています。</p>
実績及び目標の達成度の判定理由	<p>（実績） 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の定着に向け、国税庁ホームページの特設ページ等においてマイナンバー制度に関する情報提供を行ったほか、関係民間団体等に対して説明会等を開催するなど、マイナンバー制度に関する周知・広報に積極的に取り組みました。</p> <p>また、マイナポータル（用語集参照）を活用した納税者利便の向上施策や、国税庁法人番号公表サイトの利便性の向上を図るための所要のシステム整備を行うなど、番号の更なる利活用に向けた取組を進めました。</p> <p>（目標の達成度の判定理由） 国税庁ホームページの特設ページ等を随時更新し、マイナンバー制度に関する情報提供を行ったほか、関係民間団体及び業界団体向けや納税者等向けの各種説明会を開催するなど、様々な機会を通じてマイナンバー制度に関する周知・広報に積極的に取り組みました。</p> <p>番号の利活用機関としては、納税者利便を向上させるために、令和元年9月から個人事業者向け記帳説明会等の各種説明会の開催案内等をマイナポータルのお知らせ機能に通知し、他の行政機関等からの情報と併せて閲覧を可能としました。</p> <p>また、マイナポータル連携機能（用語集参照）を活用した年末調整・確定申告手続の簡便化を進めております。</p> <p>更に、法人番号の付番機関として、法人番号の指定等の業務を的確に実施するとともに、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行令の改正に伴い、これまで法人番号を指定した法人等に対して、通知後速やかに法人番号の指定を受けた者の商号又は名称、本店又は主たる事務所の所在地及び法人番号を公表することとなっていたものを、指定後速やかに公表することとし、公表の早期化を図ることで、国税庁法人番号公表サイトの利便性の向上に努めました。</p> <p>このように、マイナンバー制度の定着に向け、効果的な周知・広報や番号の更なる利活用に向けた取組を実施したことから、達成度は「○」としました。</p>	○

施策についての評定	s 目標達成
評定の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。

実1-1-6に係る参考情報

参考指標 1：国税庁ホームページ「社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）特設ページ」へのアクセス件数

(単位：千件)

事務年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
アクセス件数	2,657	1,442	1,628

(出所) 長官官房企画課調

参考指標 2：「国税庁法人番号公表サイト」へのWeb-APIによるアクセス件数

(単位：千件)

事務年度	平成30年度	令和元年度
アクセス件数	87,602	68,659

(出所) 長官官房法人番号管理室調

以下のとおり、上記の施策を引き続き実施します。

(実1-1-1：関係法令の適正な適用と迅速な処理)

所得税還付申告書の処理等に当たっては、申告内容や添付書類の審査や確実な監査を実施することで正確性の確保を図るとともに、適切な進捗管理と関係部門間の緊密な連携等を図ることにより、効率的かつ迅速な事務処理に努めます。

(実1-1-2：税務行政の透明性の確保及び個人情報の適切な取扱い等)

情報公開法及び行政機関個人情報保護法の趣旨を踏まえ、作成・取得した行政文書及び個人情報を適切に管理し、開示請求等に適切に対応することにより、税務行政の透明性の確保を図ります。

また、行政機関個人情報保護法や番号法の趣旨を踏まえ、個人の権利利益を保護するため、個人情報を適切に取り扱います。

特に、マイナンバーを含む個人情報については、より一層厳格な取扱いが求められることから、引き続き、全職員を対象とした個人情報の保護に関する研修や管理状況の点検等を通じて、国税庁が保有する個人情報を適切に取り扱うための留意事項を周知徹底して意識向上を図るとともに、納税者に関する情報を厳正に管理します。

(実1-1-3：守秘義務の遵守)

税務行政の執行に当たっては、納税者の理解と信頼が不可欠であるとの認識の下、引き続き、職員に対し、職務上知り得た納税者の秘密を漏らすことのないよう、会議や研修等を通じて、機会あるごとに守秘義務の遵守について周知徹底を図ります。

(実1-1-4：職員研修の充実)

職員研修については、職場の研修ニーズやアンケート調査による受講者の意見等も踏まえながら、常に研修内容等の見直しを行い、税務行政を取り巻く環境の変化に応じた職員研修となるよう取り組みます。

(実1-1-5：行政サービスのデジタル化の推進)

行政サービスの100%デジタル化を実現するため、デジタル・ガバメント実行計画等に基づき、システム改革及び利用者負担の軽減や行政運営の効率化・高度化に向けた事務の見直しを行います。

(実1-1-6：社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の定着に向けた取組)

社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の一層の普及・定着に向け、国税庁ホームページ等を活用した効果的な周知・広報、政府方針であるマイナンバーカードの普及促進及び番号の更なる利活用に向けた取組を進めます。

評価結果の反映

財務省政策評価懇談会における意見

- デジタル化推進の大きな鍵となるのはマイナンバーカードの活用である。セキュリティの問題について一層の目配りをしつつ、取組を推進していただきたい。
- デジタル化のポイントは、データの蓄積によるEBPMの推進及びマイナンバーを活用したDXによる行政組織内の共通データの活用である。
- 行政サービスのデジタル化の推進は、非常に大切なことである。S評価に満足せず、より挑戦的な目標を掲げて進めていただきたい。
- 税務のデジタル化を進めるにあたり、利用者サービスを向上させると同時

	<p>に、税務行政を確実かつ公平に執行し、税務行政を効率化させるという視点で検討することが必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 税務のデジタル化においては、データの自治体等を含んだ連携、仕事自体の効率化、デジタル化が進んでどうなるのかについての見える化が大事である。 ○ 税務当局にとって、デジタルデータやA I の活用は適正な課税のため重要となってくる。一層の人材育成や人材の獲得なども大切ではないか。 ○ 行政サービスのデジタル化の推進について、現在、積極的に議論されスピード感をもって進展していく流れが出来つつあり、大いに期待している。 ○ デジタル化に関して、これまで対面で行ってきた税務調査、滞納整理、酒類の国際展開及び職員研修といった業務には、新たな手法が必要となってくるのではないか。 ○ 国税庁のデジタル化の成果について、通常業務を担当する職員数が減少し、その分、調査を担当する職員数がどの程度増加したのかといった点を評価していただきたいと思う。 ○ 蓄積された税務データは、守秘義務を守りながら分析をすれば、インフラ導入の経済効果の算定など様々な分野に活用できる。
--	--

実績目標に係る 予算額等	区分		平成29年度	30年度	令和元年度	2年度
	予算の状況 (千円)	当初予算	40,439,519	41,875,987	40,285,406	45,834,449
		補正予算	△96,687	△14,050	△160,294	—
		繰越等	0	0	N. A.	/
		合計	40,342,832	41,861,937	N. A.	
執行額 (千円)		39,587,382	41,294,270	N. A.		

(注1) 令和元年度の「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和2年11月頃に確定するため、令和2事務年度実績評価書に掲載予定です。

(注2) 令和元年度予算については、予備費として73,947千円が計上されています。

(概要)

国税総合管理 (K S K) システム及び法人番号システム等の整備費並びに税務大学校に必要な経費

実績目標に関係する 施政方針演説等内閣 の主な重要政策	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画の変更について」 (平成30年6月15日閣議決定) ○ 「デジタル・ガバメント実行計画」 (平成30年7月20日デジタル・ガバメント閣僚会議決定) ○ 「公文書管理の適正の確保のための取組について」 (平成30年7月20日行政文書の管理の在り方等に関する閣僚会議決定)
--	--

実績評価を行う過程 において使用した資料 その他の情報	国税庁レポート2020 (令和2年6月国税庁)
--	-------------------------

前事務年度実績評価 結果の施策への反映 状況	<p>(実1-1-1：関係法令の適正な適用と迅速な処理) 所得税還付申告書等の処理に当たっては、的確かつ効率的な事務処理に努めました。</p>
	<p>(実1-1-2：税務行政の透明性の確保及び個人情報の適切な取扱い等) 開示請求等に適切に対応することにより、税務行政の透明性の確保に努めました。</p> <p>また、個人情報の適切な取扱いについては、国税庁が保有する個人情報を適切に取り扱うための留意事項を職員に周知し、職員の意識向上を図るとともに、納税者に関する情報を厳正に管理しました。</p>
	<p>(実1-1-3：守秘義務の遵守) 守秘義務の遵守については、監察官及び署長等から職員に対する講話を実施したほか、会議で周知するとともに、職員研修の実施など、機会あるごとに、その周知徹底に取り組みました。</p>
	<p>(実1-1-4：職員研修の充実) 職員研修については、職場の研修ニーズやアンケート調査による受講者の意見等を踏まえ、定期的な評価・検証を実施し、税務行政を取り巻く環境の変化に応じたものとなるよう取り組みました。</p>
	<p>(実1-1-5：行政サービスのデジタル化の推進) 行政サービスの100%デジタル化を実現するため、デジタル・ガバメント実行計画等に基づき、システム改革及び利用者負担の軽減や行政運営の効率化・高度化に向けた事務の見直しを行いました。</p>
	<p>(実1-1-6：社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の定着に向けた取組) 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の定着に向け、国税庁ホームページによる情報提供や関係民間団体等に対して説明会等を開催するなど、マイナンバー制度に関する周知・広報に積極的に取り組みました。</p>

担当部局名	長官官房（総務課、情報公開・個人情報保護室、公文書監理室、人事課、企画課、法人番号管理室、参事官付、監察官）、課税部（課税総括課、消費税室、審理室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、資産評価企画官）、徴収部（管理運営課、徴収課）、調査査察部（調査課、査察課）、税務大学校	実績評価実施時期	令和2年10月
--------------	--	-----------------	---------

実績目標(小) 1-2 : 納税者サービスの充実

上記目標の概要	<p>適正申告・納税を推進するため、納税者が申告・納税を「簡単・便利・スムーズ」に行うことができるよう、広報・広聴活動を充実するとともに、国民各層・納税者の方々に向けた租税に関する啓発活動を推進します。</p> <p>また、納税者からの問合せや相談に対して迅速・的確に対応するなど、納税者の多様なニーズに的確に対応した納税者サービスを充実します。</p> <p>更に、e-Taxの一層の普及及び定着を図るなど、電子申告等 I C Tを活用した申告・納税を推進することにより、納税者の負担を軽減し、納税者の満足度を高めます。</p> <p>(上記目標を達成するための業績目標)</p> <p>業績目標1-2-1 : 広報・広聴活動等の充実</p> <p>業績目標1-2-2 : 相談等への適切な対応</p> <p>業績目標1-2-3 : 電子申告等 I C Tを活用した申告・納税の推進</p>
----------------	---

実績目標(小) 1-2 についての評価結果

実績目標についての評定	A 相当程度進展あり
評定の理由	<p>実績目標(小) 1-2 は、業績目標1-2-1から1-2-3の評定を総合して評価を行いました。</p> <p>業績目標1-2-1及び1-2-2の評定は「S 目標達成」でしたが、業績目標1-2-3の評定は「A 相当程度進展あり」であったことから、「A 相当程度進展あり」としました。</p>
実績の分析	<p>(必要性・有効性・効率性等)</p> <p>納税者が適正に申告・納税できるよう、税に関する各種の情報提供や相談等へ適切に対応するとともに、電子申告等 I C Tを活用した申告・納税を推進することにより、納税者サービスの充実を図ることは、重要で必要な取組です。</p> <p>なお、業績目標 1-2-1 から 1-2-3 には、それぞれ測定指標を定め、目標達成に向けて有効性・効率性に配慮して各種施策に取り組みました。</p>

財務省政策評価懇談会における意見	該当なし
-------------------------	------

実績目標に関係する施政方針演説等内閣の主な重要政策	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画の変更について」(平成30年6月15日閣議決定) ○ 「デジタル・ガバメント実行計画」(平成30年7月20日デジタル・ガバメント閣僚会議決定)
----------------------------------	--

実績評価を行う過程において使用した資料その他の情報	該当なし
----------------------------------	------

前年度実績評価結果への反映状況	前年度実績評価結果は、各業績目標1-2-1から1-2-3において定めた各種施策へ反映させました。具体的には、各業績目標1-2-1から1-2-3に記載しています。
------------------------	--

担当部局名	長官官房(総務課、税理士監理室、広報広聴室、会計課、企画課、情報技術室、厚生管理官、税務相談官)、課税部(課税総括課、消費税室、消費税軽減税率制度対応室、審理室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、資産評価企画官)、徴収部(管理運営課、徴収課)、調査査察部(調査課)、税務大学校	実績評価実施時期	令和2年10月
--------------	---	-----------------	---------

業績目標 1-2-1：広報・広聴活動等の充実

国民各層・納税者の方々の視点に立った情報の提供に努めるとともに、租税の役割、納税意識の重要性や税務行政についての理解・協力を求めます。
また、国民各層・納税者の方々の意見・要望等を聴取し、事務の改善に努めます。

<p>上記目標の概要</p>	<p>申告納税制度が円滑に機能するよう、国税庁ホームページ (https://www.nta.go.jp) を活用するなど、納税者の申告・納税等に役立つ情報を分かりやすく提供します。</p> <p>また、租税の役割、納税意識の重要性や税務行政について国民各層・納税者の方々からの幅広い理解や協力を得るため、広報・広聴活動を行い、租税教育の充実や公開講座の開設等による租税に関する知識の普及を図るほか、関係民間団体との協調関係の推進などにも取り組みます。</p> <p>(上記目標を達成するための施策)</p> <p>業1-2-1-1： 国民各層・納税者の方々への広報活動の充実 業1-2-1-2： 租税に関する啓発活動 業1-2-1-3： 関係民間団体との協調関係の推進 業1-2-1-4： 地方公共団体との協力関係の確保 業1-2-1-5： 国民各層・納税者の方々からの意見や要望への的確な対応等</p>
<p>業績目標1-2-1についての評価結果</p>	
<p>業績目標についての評定</p>	<p>S 目標達成</p>
<p>評定の理由</p>	<p>全ての測定指標で目標を達成したことから、「S 目標達成」としました。 なお、各施策の評定の詳細は、後述のとおりです。</p>
<p>業績の分析</p>	<p>(必要性・有効性・効率性等)</p> <p>申告納税制度が円滑に機能するよう、納税者の申告・納税等に役立つ情報を分かりやすく提供するなど広報・広聴活動等の充実を図ることは、重要で必要な取組です。</p> <p>国税庁ホームページにおける広報については、分かりやすくタイムリーな情報提供を念頭に置いた画面作りに努め、その充実を図るとともに、文字拡大・音声読み上げソフトに対応したページを作成し、高齢者や障害のある方を含め、誰もが必要な情報に容易にアクセスできるよう、利便性の向上を図ったことは、有効な取組でした。</p> <p>また、国税庁ホームページの「ご意見・ご要望」の受付ページの構成を項目ごとに分かりやすく整理するとともに、ホームページに関する要望を受け付ける旨を明記し、利用者のニーズを把握する環境を整備するなどし、窓口やホームページに寄せられたご意見のうち、参考となるものについては、関係部署において業務改善に向けた検討を行っています。</p> <p>関係民間団体に対し、消費税の軽減税率制度の実施、e-Taxの一層の普及・定着や社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)の普及・定着のための周知・広報への取組など、国税庁が推進する施策等への積極的な協力を求め、各団体の活動を通じて消費税の軽減税率制度の定着やe-Taxの推進等が図られたことは、税務行政の円滑な実施や効率化につながる取組でした。</p> <p>(令和元年度行政事業レビューとの関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国税庁の広報活動経費 <p>令和元年度行政事業レビューにおける推進チームの所見を踏まえ、より効果の高い媒体や手</p>

段の選択を行うなど、効果的・効率的な広報に努めることにより、コスト削減を図りました。
 (反映額：▲5百万円) (事業番号0004)

施策 業1-2-1-1：国民各層・納税者の方々への広報活動の充実

[主要]業1-2-1-1-A-1：国税の広報に関する評価 (単位：%)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	80	80	80	80	80	○
実績値	80.6	79.3	80.6	79.9	80.2	

(出所) 長官官房広報広聴室調

(注) 数値は、国税の広報に関するアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価(「良い」又は「やや良い」)を得た割合です。

なお、アンケート調査の概要については、P.143に記載しています。

(目標値の設定の根拠)

広報活動をより充実したものにしていくため、国税の広報に関する様々な取組についてのアンケートによる評価を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。

(目標の達成度の判定理由)

広報施策の実施に当たっては、外部の専門家の意見やインターネットアンケートなどにより把握した国民の幅広いニーズ等を踏まえ、令和元事務年度の重点広報項目として「消費税の軽減税率制度」、「ICTを利用した申告・納付手続」及び「社会保障・税番号制度」を掲げ、消費税の軽減税率制度や国税庁ホームページをはじめとするICTを利用した税務手続に関する情報のほか、国税庁の取組等、各種情報の提供を行いました。

具体的には、広報媒体の中核である国税庁ホームページに、各種情報(記者発表資料、統計情報、法令解釈通達、質疑応答事例、文書回答事例等)や国税庁の取組内容などを掲載し、情報提供の充実を図るとともに、文字拡大・音声読み上げソフトに対応したページを作成し、高齢者や障害のある方を含め、誰もが必要な情報に容易にアクセスできるよう利便性の向上を図りました。

特に、新型コロナウイルス感染症に関する国税庁の対応や取組については、国税庁ホームページに特集ページを設け、情報を適時に掲載するとともに、利用される方が必要とする情報を容易に検索できるよう、情報の集約・整理を行い、利用者の利便性向上に努めました。

また、国税庁ホームページの更新情報をお知らせする「新着情報」(毎週1回)や時節に応じた身近な税情報等を提供・案内する「メールマガジン」(毎月1回)を引き続き配信するほか(「新着情報・メールマガジン」の利用登録者数は60,588人(令和2年3月31日現在)で前年比101.7%)、SNS(Twitter)において時機に応じた情報発信に努めました(「Twitter」のフォロワー数は113,421人(令和2年6月1日現在)で前年比140.0%)。

更に、国税庁インターネット番組「Web-TAX-TV」や動画共有サイト(YouTube)において、国税庁の取組、税の仕組み及び手続等を紹介する動画を配信しました。特に、国税庁ホームページの「確定申告書等作成コーナー」(用語集参照)の利用方法などを説明した動画を配信したほか、確定申告に関する情報を集めた「確定申告特集ページ」内のそれぞれの手続に応じたページに確定申告に関する動画への入口を設け、案内機能の充実を図るなど、ICTを利用した申告・納付手続を行う方々への分かりやすい情報提供に努めました。

その他、国税庁の取組全般についてより分かりやすく説明するために国税庁レポートを作成し、広く国民各層・納税者の方々に見ていただけるよう、国税庁ホームページに掲載しています。

こうした取組を行った結果、上位評価の割合は80.2%となり、目標値を上回ったことから達成度は「○」としました。

今後も納税者の申告・納税等に役立つ情報を分かりやすく提供し、納税者サービスを充実させることはもとより、税務行政の透明性を高め、社会・経済状況に対応した調査等の取組を的確に国民

測定指標(定量的な指標)

	各層・納税者の方々に伝えることなどにより、その信頼と理解を得られるよう、従来以上に積極的な情報発信に取り組んでいくとともに、アンケートで寄せられた意見等も参考にしつつ、引き続き、より効果的・効率的な広報・広聴活動に取り組んでいくこととしています。
施策についての評定	s 目標達成
評定の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。

業1-2-1-1に係る参考情報

○新型コロナウイルス感染症に関する対応及び取組についての広報

国税庁では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図る観点から、申告所得税等の確定申告について、申告・納付期限を一括延長するなどの措置を講じたほか、新型コロナウイルス感染症の影響により納税が困難な方には、納税の猶予等の納税緩和制度を迅速かつ柔軟に適用するなどの対応及び取組を行いました。

これらの対応及び取組に加え、確定申告会場や相談業務等の執務の状況は、国税庁ホームページに特集ページを設けるとともに、報道発表、新聞やテレビ、インターネットによる広告、Twitterやメールマガジンなど様々な手段を活用して、より速やかな情報発信に努めるとともに、関係民間団体や地方公共団体を通じた広範囲の周知・広報にも努めました。

参考指標 1：国税庁ホームページへのアクセス件数 (単位：千件)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
アクセス件数	177,572	214,646	279,034	332,829	334,225

(出所) 長官官房広報広聴室調

参考指標 2：国税庁が提供する動画の再生回数 (単位：回)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
再生回数	989,976	991,586	1,494,379	1,527,632	2,065,857

(出所) 長官官房広報広聴室調

施策	業1-2-1-2：租税に関する啓発活動					
[主要]業1-2-1-2-A-1：租税教室等受講者の理解度 (単位：%)						
会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	/				80	○
実績値	/				98.2	
(出所) 長官官房広報広聴室調						
(注) 数値は、租税教育についてのアンケート調査において、「深まった(分かった)」から「深まらなかった(分かった)」の4段階評価で上位評価(「深まった(分かった)」又は「やや深まった(やや分かった)」)を得た割合です。 なお、アンケート調査の概要は、P.143に記載しています。						
(目標値の設定の根拠)						
租税教育に関する取組についての評価を測定するため、租税教育を受けた児童・生徒等に対して実施する「租税教育についてのアンケート調査」における評価を指標として設定しています。目標値は、租税教室等の講師を務めた職員からの意見を踏まえ、80%に設定しました。						
(目標の達成度の判定理由)						
租税教育は、社会全体で継続的、段階的に取り組むべきとの考え方の下、納税義務及び社会生活の基本的な仕組みである租税の意義や役割が正しく理解され、学校教育の中で租税教育の充実が図られるよう、租税教室等への講師派遣や学校教育関係者等に向けた研修会の実施など、実務的、専門的知見から環境整備や支援に努めました。						
また、租税教育推進関係省庁等協議会(用語集参照)(国税庁、総務省、文部科学省等で構成)では、租税教育の充実に向けた協議を行い、全国で行われている優れた取組事例などを基に作成した「租税教育の事例集」の改訂、国税局主催のセミナーへの講師派遣など、連携・協働して租税教育を推進する環境整備に取り組みました。						
学校等で開催される租税教室については、租税教育推進協議会(国税局・税務署、地方公共団体、教育関係者等で構成)を中心に、税理士会(用語集参照)をはじめとする関係民間団体等の協力を得て、講師を派遣するとともに、国税局・税務署の幹部が積極的に講師を務めました。また、学校教育における主権者教育の重要性の高まりを踏まえ、財務局、選挙管理委員会、年金事務所等の関係機関とも連携・協働し、合同で租税教室を実施したほか、税の意義や役割を分かりやすく説明した副教材を租税教育推進協議会の構成員と共同で作成し、租税教室等で活用しました。						
学校教育関係者等に対しては、租税教育の重要性を認識してもらい、税・財政に関する知識を深めていただくため、国税局の幹部等によるセミナーを開催しました。						
更に、児童・生徒の税に対する関心が高まるよう、「税に関する高校生の作文」及び「中学生の『税についての作文』(全国納税貯蓄組合連合会との共催)」の募集を実施しました。						
このほか、国税庁ホームページの「税の学習コーナー」においては、児童・生徒が自ら学習できるよう、税に関するビデオ等を提供し、また、教師や租税教室の講師向けに、パワーポイントによる租税教育用教材を提供するとともに、「租税教育の事例集(改訂版)」を掲載するなど、「税の学習コーナー」の充実に取り組みました。						
新型コロナウイルス感染症の影響により、租税教室の開催が多い時期において、学校が一斉休業となるなど、予定していた租税教室が開催できなかった場合もありましたが、年度を通じてみると、こうした取組の結果、上位評価の割合は98.2%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。						

測定指標(定量的な指標)

業1-2-1-2-A-2：税務大学校における公開講座の内容の満足度 （単位：％）

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	80	80	80	80	80	○
実績値	82.5	80.5	80.8	83.6	81.7	

（出所）税務大学校調

（注）数値は、税務大学校における公開講座のアンケート調査において、「良かった」から「悪かった」の5段階評価で上位評価（「良かった」又は「やや良かった」）を得た割合です。
なお、アンケート調査の概要は、P.143に記載しています。

（目標値の設定の根拠）

租税に関する知識の普及や納税意識の向上に寄与することを目的として、税務大学校で開催している公開講座の内容に対する受講者の満足度を測定するため、公開講座に関するアンケート調査における評価を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。

（目標の達成度の判定理由）

税務大学校では、税を考える週間に合わせ、令和元年11月12日から14日までの3日間、ふだんは税に接する機会のない方を含めて、多くの方々に参加いただけるよう、「国と地方の税収配分のあり方ーこれまでの税制改正を踏まえてー」、「消費税の軽減税率制度ー区分記載請求書等の記載方法等ー」、「シェアリングエコノミーー基本的な仕組みと税制上の問題等についてー」、「税務署の処分に納得がいかないときはどうすればいいの？ー不服申立ての現場からー」、「ボーダレス社会における税制・税務執行ー外国人労働者の増加や資産フライト問題などを踏まえてー」、「成人に対する租税リテラシー教育の重要性ー租税教育の新しい局面ー」といったバラエティに富んだ6テーマを設定し、和光校舎において公開講座を開催しました。

講座開設に当たっては、①近隣自治体等に直接訪問し、講座の概要やレベルを明確にした開催説明を行い、②6講座のテーマやレベルに合わせて開催する順番や組合せに配慮し、③初めての方にも興味を持って参加していただけるような講座を設定しました。

こうした取組の結果、上位評価の割合は81.7%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。

業1-2-1-2-A-3：税務大学校における公開講座のレベルの適正度 （単位：％）

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	80	80	80	80	80	○
実績値	84.7	81.2	84.3	84.5	86.2	

（出所）税務大学校調

（注）数値は、税務大学校における公開講座のアンケート調査において、「適正なレベルであった」、「難しすぎた」、「やさしすぎた」のうち、「適正なレベルであった」が選択された割合です。
なお、アンケート調査の概要は、P.143に記載しています。

（目標値の設定の根拠）

租税に関する知識の普及や納税意識の向上に寄与することを目的として、税務大学校で実施している公開講座に設定したレベル（初級・中級・上級）について、受講者から見た適正度合いを測定するため、公開講座に関するアンケート調査における評価を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。

（目標の達成度の判定理由）

上記A-2記載の取組の結果、上位評価の割合は86.2%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。

測定指標 (定量的な指標)	業1-2-1-2-A-4：租税史料室（税務情報センター）見学者の満足度 （単位：％）						
	会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値	95	95	95	95	95	○
	実績値	96.8	96.1	97.3	97.2	99.2	
<p>（出所）税務大学校調</p> <p>（注）数値は、租税史料室（税務情報センター）についてのアンケート調査において、見学・利用の満足度、案内・説明の満足度及び展示内容の満足度を「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。</p> <p style="padding-left: 20px;">なお、アンケート調査の概要は、P.143に記載しています。</p> <p>（目標値の設定の根拠）</p> <p>租税に関する知識の普及に役立てることを目的として、租税史料室（税務情報センター）見学者の満足度を測定するため、見学者に対するアンケート調査における評価を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。</p> <p>（目標の達成度の判定理由）</p> <p>租税史料室（税務情報センター）では、租税に関する知識の普及に役立てることを目的として、広く一般の方々に対し、収集した史料の一部を租税史料室（税務情報センター）2階展示室での展示（常設展示コーナー、特別展示コーナー（年1回10月に展示替え））や閲覧を通じて公開（無料）しています。</p> <p>常設展示コーナーでは、「国税の歴史」をテーマとして、江戸時代から現在までの租税史料を時代に沿って紹介しています。また、特別展示コーナーでは、毎年テーマを決めた展示を行っており、令和元年9月末までは「江戸時代の年貢とその担い手たち～検地から納入まで～」と題して、江戸時代の民衆の能力を税の側面から表す史料を展示し、令和元年10月から令和2年9月までは「暮らしの変化と税」と題して、人々の暮らしの変化と税の関係について、当室所蔵の租税史料の中から、その時代の暮らしと関わりの深い史料を中心に展示を実施しています。</p> <p>こうした取組の結果、租税史料室（税務情報センター）見学者の満足度について、上位評価の割合は99.2%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。</p>							
測定指標 (定性的な指標)	[主要]業1-2-1-2-B-1：租税に関する啓発活動の集中的な実施						
	目標	<p>税の啓発活動を効果的・効率的に行う観点から、税のキャンペーン週間（以下「税を考える週間」といいます。）を設けて、国税庁ホームページに掲載している国税庁の取組、租税の意義や役割等を紹介するページ（以下「取組紹介ページ」といいます。）において、分かりやすい情報を掲載し、当該ページへ誘引する広報を実施します。</p> <p>（目標の設定の根拠）</p> <p>取組紹介ページの内容の充実に取り組むとともに、当該ページへ誘引する広報を実施することは、広く国民各層・納税者の方々に対し、租税の意義・役割等への理解を深めていただくための効果的・効率的な情報提供手段として重要であることから、目標として設定しています。</p>				達成度	
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>（実績）</p> <p>税を考える週間に合わせて、取組紹介ページを再構築し、当該ページへ誘引する広報を実施しました。</p> <p>また、関係民間団体・大学生等に対して国税局及び税務署幹部等による講演会を積極的に実施したほか、関係民間団体と連携して税に関する作品展等を実施するなど、積極的な広報に取り組みました。</p>				○	

	<p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>上記実績のとおり、税を考える週間に合わせて、取組紹介ページを見やすいレイアウトに再構築したほか、バナーの配置を工夫するとともに、インターネット広告や地方公共団体の広報誌等による取組紹介ページへの誘引のための広報を実施しました。</p> <p>また、租税の意義・役割や税務行政の現状について、国民各層・納税者の方々の理解を深めるため、関係民間団体や大学生等に対する講演会を積極的に実施し、特に今まで講演会を実施していなかった方を対象とした講演会の開催にも取り組みました。</p> <p>更に、関係民間団体と連携して、税の作文等の作品展などの各種行事を全国で開催したほか、マスメディアに対して積極的に情報を提供し、テレビや新聞などで報道されるよう働きかけるパブリシティ等の実施にも取り組みました。</p> <p>このように税を考える週間に合わせて、集中した広報広聴施策を実施したことから、達成度は「○」としました。</p>	
施策についての評価	s 目標達成	
評価の理由	全ての測定指標の達成度が「○」であり、測定指標(業1-2-1-2-A-1)の実績値が目標値を大幅に上回りましたが、新設初年度の指標であり、今後、適切な目標値の見極めを要することから、「s 目標達成」としました。	

業1-2-1-2に係る参考情報

参考指標 1：租税教室への講師派遣等の人員

(単位：人)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
職員	8,313	8,428	9,075	9,203	8,762
職員以外	26,137	28,954	31,788	34,133	35,297
合計	34,450	37,382	40,863	43,336	44,059

(出所) 長官官房広報広聴室調

参考指標 2：税の作文の応募編数

(単位：編)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
高校生の応募編数	199,401	210,468	218,208	219,163	214,421
中学生の応募編数	616,062	629,534	616,072	593,795	578,204

(出所) 長官官房広報広聴室、徴収部管理運営課調

(注) 「中学生の『税についての作文』」は、全国納税貯蓄組合連合会との共催により募集しているものです。

参考指標 3：講演会等の開催回数

(単位：回)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
開催回数	1,458	1,690	1,993	2,002	1,806

(出所) 長官官房広報広聴室調

参考指標 4：税務大学校における公開講座の受講者数 (単位：人)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
受講者数	1,040	974	1,300	1,309	1,187

(出所) 税務大学校調

参考指標 5：租税史料室（税務情報センター）の見学者数 (単位：人)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
見学者数	3,953	3,859	5,213	5,186	4,223

(出所) 税務大学校調

参考指標 6：国税庁ホームページ「税務大学校」へのアクセス件数 (単位：千件)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
アクセス件数	19,633	13,661	19,371	7,437	8,076

(出所) 税務大学校調

参考指標 7：国税庁ホームページ「取組紹介ページ」へのアクセス件数 (単位：千件)

会計年度	令和元年度
アクセス件数	1,472

(出所) 長官官房広報広聴室調

施策	業1-2-1-3：関係民間団体との協調関係の推進	
測定指標 (定性的な指標)	[主要]業1-2-1-3-B-1：関係民間団体との連携・協調関係の推進及び広報活動等の協力要請	
	目標	<p>関係民間団体が行う各種説明会や広報活動等について、各団体との意見交換等を通じて、国税庁が推進する施策等への積極的な協力を求めます。</p> <p>(目標の設定の根拠)</p> <p>関係民間団体は、適正な申告納税制度の実現や税知識の普及などに大きな役割を果たしており、国税庁が推進する施策等の実施に当たっては、引き続き、協調関係の推進を図ることが重要です。</p> <p>各団体との意見交換等を通じて、国税庁が推進する施策への協力を積極的に要請していくことが、協調関係の推進につながることから、目標として設定しています。</p>
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績)</p> <p>関係民間団体が開催する改正税法、消費税の軽減税率制度やマイナンバー制度の説明会への講師派遣を行ったほか、消費税の軽減税率制度の実施、e-Taxの一層の普及・定着やマイナンバー制度の普及・定着のための周知・広報への取組など、国税庁が推進する施策への積極的な協力を求めました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>上記実績のとおり、関係民間団体が開催する改正税法、消費税の軽減税率制度やマイナンバー制度等の説明会への講師派遣を行ったほか、税を考える週間における広報活動、消費税の軽減税率制度の実施、e-Taxの一層の</p>

	<p>普及・定着やマイナンバー制度の普及・定着のための周知・広報への取組などを、税理士会、青色申告会（用語集参照）、法人会（用語集参照）、納税貯蓄組合（用語集参照）、間税会（用語集参照）、納税協会（用語集参照）などの関係民間団体に対して、国税庁が推進する施策等への積極的な協力を求めました。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止への対応及び取組の会員等への周知についても関係民間団体に対して積極的に協力を求めました。</p> <p>各関係民間団体が開催する各種行事については、他の関係民間団体との共同開催を推進していくことなどにより、団体間の連携・協調の強化が図られるよう積極的に取り組んだことから、達成度は「○」としました。</p>	
施策についての評価	s 目標達成	
評価の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。	

施策	業1-2-1-4：地方公共団体との協力関係の確保	
測定指標（定性的な指標）	[主要]業1-2-1-4-B-1：地方公共団体との協力関係確保のための協議会等の開催	
	目標	<p>地方公共団体との協力関係を確保するため、地方税務協議会等を開催します。</p> <p>（目標の設定の根拠） 各種説明会の共同開催や税務広報資料の市町村広報誌等への掲載など、納税者サービスの向上や国・地方公共団体双方の税務行政の効率化を図る上で、地方公共団体との協力関係を確保することは重要です。 地方税務協議会の開催などを通じて連携・協調を図ることが、地方公共団体との協力関係の確保につながることから、目標として設定しています。</p>
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>（実績） 地方税務協議会等（用語集参照）を2,201回開催し、申告書等のデータ提供、申告書用紙の共同送付、市町村等における申告書の収受、各種説明会の共同開催、申告相談における職員の相互派遣、税務広報資料の市町村広報誌等への掲載等について十分な協議を行うなどして、地方公共団体との協力関係の確保に取り組みました。 また、資料情報等の相互データ提供など、地方税ポータルシステム（eLTAX）（用語集参照）とのデータ連携の利用拡大に向けても取り組みました。 更に、e-Taxの一層の普及・定着に向けた各種施策の実施や周知・広報、マイナンバー制度の普及・定着のための周知・広報などに関する協力関係の確保にも取り組みました。</p> <p>（目標の達成度の判定理由） 上記実績のとおり、納税者サービスの向上や国・地方公共団体双方の税務行政の効率化を図るため、地方税務協議会等を開催することで、地方公共団体との協力関係を確保したことから、達成度は「○」としました。</p>

施策についての評定	s 目標達成
評定の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。

業1-2-1-4に係る参考情報

参考指標 1：地方税務協議会等の開催回数

(単位：回)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
開催回数	2,636	2,630	2,669	2,575	2,201

(出所) 長官官房総務課調

施策	業1-2-1-5：国民各層・納税者の方々からの意見や要望への的確な対応等		
測定指標 (定性的な指標)	[主要]業1-2-1-5-B-1：国民各層・納税者の方々からの意見や要望への的確な対応		
	目標	<p>国民各層・納税者の方々から寄せられた意見・要望等について、関係部署において検討し、事務の改善等に取り組みます。</p> <p>(目標の設定の根拠)</p> <p>国民各層・納税者の方々の税務行政のニーズを的確に把握するとともに、寄せられた意見・要望等を集約し、関係部署において検討を行い、納税者サービスの向上や事務運営の改善に反映させることは、申告納税制度を推進する上で重要であることから、目標として設定しています。</p>	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績)</p> <p>国税庁ホームページの「ご意見・ご要望」の受付ページの構成を項目ごとに分かりやすく整理するとともに、ホームページに関する要望を受け付ける旨を明記し、利用者のニーズを的確に把握する環境を整備しました。こうして、国民各層・納税者の方々から寄せられた意見・要望等について、内容ごとに検討し、国税庁ホームページの掲載内容について分かりやすくするなど事務の改善に取り組み、納税者サービスの向上を図りました。</p> <p>また、国税モニター（用語集参照）と座談会を開催し、伺った意見について、広報・広聴施策に反映させました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>令和元年度に国民各層・納税者の方々から寄せられた意見・要望等は、国税庁ホームページ経由で13,006件、税務署等の窓口経由で718件でした。</p> <p>寄せられた意見・要望等のうち、対応が必要なものについては、関係部署において検討し、事務の改善等に取り組みました。具体的には、国税庁ホームページのキャッシュレス・消費者還元等のポイント取引に係る税務上の取扱いに関する情報について、処理方法に関する情報を充実させてほしいという要望等を踏まえ、掲載情報を追加・充実させるなど、納税者サービスの向上を図りました。</p> <p>また、事務の改善等に取り組んだものについては、取組の内容を国税庁ホームページの「ご意見・ご要望に対する取組」のページに公表しました。</p>	○

	<p>国税モニターに対しては、国税庁の取組等を紹介するとともに、国税モニター座談会を全国で113回開催し、意見等を伺い、確定申告期に作成する広報用チラシについての検討や租税教室開催の検討など、広報・広聴施策の展開に活用しました。</p> <p>更に、広聴活動については、引き続き職員がその重要性を認識するよう、会議、研修等の場を通じて周知を図りました。</p> <p>こうした取組により、国民各層・納税者の方々から寄せられた意見・要望等に基づいて、事務の改善に取り組み、納税者サービスの向上を図るとともに、国税モニターから伺った意見等を広報・広聴施策の展開に活用したことから、達成度は「○」としました。</p>	
施策についての評定	s 目標達成	
評定の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。	

業1-2-1-5に係る参考情報

参考指標 1：ご意見・ご要望に対する取組

(単位：件)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
今後改善予定又は改善済のもの	39	23	32	46	34
今後具体的に検討するもの	12	10	8	10	23
今後の参考とするもの等	957	1,063	905	882	661
計	1,008	1,096	945	938	718

(出所) 長官官房広報広聴室調

評価結果の反映	<p>以下のとおり、上記の施策を引き続き実施します。</p> <p>(業1-2-1-1：国民各層・納税者の方々への広報活動の充実) 国民の幅広いニーズに即した効果的・効率的な情報提供ができるよう、広報媒体の中核である国税庁ホームページを積極的に活用するほか、動画共有サイト (YouTube) やSNS (Twitter) などの様々な情報発信手段を用いて申告・納税に役立つ情報を分かりやすくタイムリーに提供します。</p> <p>(業1-2-1-2：租税に関する啓発活動) 租税の役割、納税意識の重要性や税務行政について、国民各層・納税者の方々からの幅広い理解や協力を得るため、積極的に広報・広聴活動を行い、租税教育の充実や公開講座の開催等による租税に関する知識の普及を図ります。</p>
----------------	---

また、税のキャンペーン期間（税を考える週間）には、適正・公平な課税と徴収の実現のための取組や租税の意義・役割などに関する情報を国税庁ホームページに掲載するほか、幹部を講師とした講演会を行うなど、集中した広報広聴施策を実施します。

なお、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、施策の実施に当たっては、関係者と十分に連携・協調し、限られた機会等を有効に活用して内容の充実等に努めるとともに、感染拡大防止対策に配慮します。

（業1-2-1-3：関係民間団体との協調関係の推進）

適正な申告納税制度の実現や税知識の普及を図るため、e-Taxの一層の普及・定着やマイナンバー制度の普及・定着のための周知・広報への取組など、国税庁が推進する施策等への積極的な協力が得られるよう関係民間団体との協調関係の推進を図ります。

（業1-2-1-4：地方公共団体との協力関係の確保）

納税者サービスの向上や税務行政の効率化を図るため、市町村等における申告書の收受、各種説明会の共同開催及び税務広報資料の市町村広報誌への掲載等に関して、地方税務協議会等において十分な協議を行い、地方公共団体との協力関係の確保を図ります。

（業1-2-1-5：国民各層・納税者の方々からの意見や要望への的確な対応等）

国民各層・納税者の方々から寄せられた税務行政に対する意見・要望等について、関係部署において納税者サービスの向上や事務運営の改善に反映させるよう取り組みます。

財務省政策評価懇談会における意見

広報・広聴活動、相談への対応に関する評価について、Sという評価は妥当である。特に消費税率引き上げの際、軽減税率が導入されたが、国税庁の相談、広報業務が非常にうまくいったのではないかと。スムーズに実施されたことは、今後を見据えても意義深く、敬意を表したい。

業績目標に係る 予算額等	区 分		平成29年度	30年度	令和元年度	2年度
	予算の状況 (千円)	当初予算	470,837	470,127	459,466	450,397
		補正予算	0	0	0	—
		繰越等	0	0	N. A.	/
		合計	470,837	470,127	N. A.	
執行額(千円)		425,002	416,892	N. A.		

(注1) 令和元年度の「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和2年11月頃に確定するため、令和2事務年度実績評価書に掲載予定です。

(注2) 令和元年度予算については、予備費として207,977千円が計上されています。

(概要)

国税庁の広報活動に必要な経費

実績目標に関連する施政方針演説等内閣の主な重要施策

該当なし

実績評価を行う過程において使用した資料その他の情報

国税庁レポート2020（令和2年6月国税庁）

前事務年度実績評価結果の施策への反映状況

（業1-2-1-1：国民各層・納税者の方々への広報活動の充実）

広報施策の実施に当たっては、インターネットアンケートなどにより把握した国民の幅広いニーズ等を踏まえ、国税庁ホームページへ申告・納税の手続に関する情報を掲載するとともに、税の仕組みや手続をインターネット番組（動画）で紹介

	<p>介するなど、分かりやすい情報提供に取り組みました。</p> <p>(業1-2-1-2：租税に関する啓発活動) 租税教育については、関係省庁等と連携・協働を図りつつ、学校教育における租税教育の充実に向けて環境整備や支援に取り組みました。</p> <p>(業1-2-1-3：関係民間団体との協調関係の推進) 適正な申告納税制度の実現や税知識の普及を図るため、関係民間団体が開催する改正税法やマイナンバー制度等の説明会への講師派遣など、国税庁が推進する施策等への積極的な協力を求め、関係民間団体との協調関係の推進に取り組みました。</p> <p>(業1-2-1-4：地方公共団体との協力関係の確保) 納税者サービスの向上や税務行政の効率化を図るため、地方税務協議会等において、所得税申告書等のデータ提供や申告相談における職員の相互派遣等について十分な協議を行い、実施するなど、地方公共団体との協力関係の確保に取り組みました。</p> <p>(業1-2-1-5：国民各層・納税者の方々からの意見や要望への的確な対応等) 国税庁、国税局及び税務署の各窓口や国税庁ホームページ等を通じて寄せられた税務行政に対する意見・要望等を集約し、関係部署において納税者サービスの向上や事務運営の改善に反映させるよう取り組みました。</p>		
担当部局名	長官官房（総務課、税理士監理室、広報広聴室、企画課、情報技術室）、課税部（課税総括課、消費税室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、資産評価企画官）、徴収部（管理運営課）、税務大学校	実績評価実施時期	令和2年10月

業績目標 1-2-2：相談等への適切な対応

問合せや相談に対して迅速かつ的確に対応するとともに、納税者の満足度が向上するよう努めます。

上記目標の概要	<p>納税者からの問合せや相談に対して迅速・的確に対応するとともに、申告期限前の照会（事前照会）に対する文書回答事例を国税庁ホームページに公表するなど、税法の適用等についての予測可能性の向上を図ります。</p> <p>また、職員の応接態度の向上や利用しやすい税務署を目指して庁舎の環境整備を図ることなどにより、納税者の満足度の向上を図ります。</p> <p>(上記目標を達成するための施策)</p> <p>業1-2-2-1：納税者からの相談等への適切な対応 業1-2-2-2：納税者からの苦情等への迅速・適切な対応 業1-2-2-3：改正消費税法への対応</p>
----------------	--

業績目標1-2-2についての評価結果

業績目標についての評価		S 目標達成
評定の理由	全ての施策の評定が「s 目標達成」であったことから、「S 目標達成」としました。 なお、各施策の評定の詳細は、後述のとおりです。	
実績の分析	<p>(必要性・有効性・効率性等)</p> <p>納税者からの問合せや相談に迅速・的確に対応し、税法の適用等についての予測可能性の向上を図ることは、重要で必要な取組です。</p> <p>消費税法の改正内容等について、事業者が正しく理解し、自ら適正な申告ができるよう、「電話相談センター」（用語集参照）のほか、「軽減コールセンター」（用語集参照）や各税務署に設置している「改正消費税相談コーナー」において、適切かつ丁寧に対応したことは有効な取組でした。</p> <p>来署した納税者の申告書等の提出や一般的な相談については、受付窓口の集中化を行うことにより、効率的に収受事務や相談事務を行いました。また、確定申告電話相談センターにおいては、問合せの内容に応じて税理士又はオペレーターが対応し、効率的に運用しました。</p> <p>(令和元年度行政事業レビューとの関係)</p> <ul style="list-style-type: none">電話相談センター運営経費 <p>行政事業レビュー推進チームの所見を踏まえ、AI等の新たな技術を活用して、更なる納税者の利便性向上及び安定的なサービスの提供に努めるとともに、電話相談センターの機器構成を見直すことにより、コストの削減を図りました。（反映額：▲40百万円）（事業番号0005）</p>	

測定指標 (定量的な指標)	施策 業1-2-2-1：納税者からの相談等への適切な対応						
	[主要]業1-2-2-1-A-1：電話相談センターにおける10分以内の相談割合 (単位：%)						
	会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値	95	95	95	95	95	○
	実績値	97.8	98.3	98.8	98.6	98.4	
	<p>(出所) 長官官房税務相談官調</p> <p>(目標値の設定の根拠) 電話相談センターにおける相談が迅速に行われているかを測定するため、10分以内の相談割合を指標として設定しています。目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点及び過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。</p> <p>(目標の達成度の判定期理由) 電話相談センターで受け付けた納税者からの問合せや相談に対して、迅速、的確かつ丁寧に対応するため、税法や通達、更には相談技法や具体的事例に基づく研修等を行い、税務相談官の専門知識と応接態度等の向上を図りました。 この結果、10分以内の相談割合は98.4%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。</p>						
	業1-2-2-1-A-2：電話相談センターにおける電話相談の満足度 (単位：%)						
	会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値	95	95	95	95	95	○
	実績値	95.0	95.1	95.3	95.5	95.7	
	<p>(出所) 長官官房税務相談官調</p> <p>(注) 数値は、電話相談に関するアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。 なお、アンケート調査の概要は、P.144に記載しています。</p> <p>(目標値の設定の根拠) 電話相談センターにおける相談に対する満足度を測定するため、電話相談に関するアンケート調査の評価を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。</p> <p>(目標の達成度の判定期理由) 上記A-1の取組に加え、タックスアンサーについて、これまで電話相談センターに多数寄せられた相談や社会経済情勢を反映した項目（例：「災害により帳簿等を消失した場合」など）を新たに追加するなど、納税者の利便性の向上に向けて内容の充実と整備を図りました。 更に、令和2年1月から5月にかけて、「チャットボット」（用語集参照）の試験導入を行い、令和2年10月下旬からの運用開始に向けた準備を進めました。 こうした取組の結果、上位評価の割合は95.7%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。</p>						

[主要]業1-2-2-1-A-3：税務署における面接相談の満足度

(単位：%)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	85	90	90	90	90	○
実績値	91.5	92.2	91.4	90.9	92.2	

(出所) 長官官房総務課、課税部課税総括課、消費税室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、資産評価企画官、徴収部管理運営課、徴収課調

(注) 数値は、来署した納税者へのアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。

なお、アンケート調査の概要は、P.144に記載しています。

(目標値の設定の根拠)

税に関する相談のために来署等した納税者の相談等に対する満足度を測定するため、来署納税者へのアンケート調査の評価を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。

(目標の達成度の判定期由)

来署した納税者からの各税目の制度や手続に関する一般的な相談は、納税者の利便性向上の観点から、一つの部署（管理運営部門）で対応しました。

また、相談内容が申告又は納税に直結するなど、書類や事実関係を具体的に確認する必要がある個別の相談については、納税者本人又は納税者の委任を受けた税理士等から原則、事前予約を受けた上で、各税目を所掌する部署（課税部門等）で適切に対応しました。

更に、各税務署に設置している「改正消費税相談コーナー」においては、改正消費税法に関する相談に適切かつ丁寧に対応するとともに、消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保のための取組として、転嫁拒否等に関する相談等についても、関係省庁とも連携の上、適切に対応しました。

こうした取組の結果、面接相談の適切な対応についての上位評価の割合は92.2%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。

業1-2-2-1-A-4：職員の応接態度の好感度

(単位：%)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	85	90	90	90	90	○
実績値	90.3	90.7	90.1	90.4	91.0	

(出所) 長官官房総務課調

(注) 数値は、来署した納税者へのアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。

なお、アンケート調査の概要は、P.144に記載しています。

(目標値の設定の根拠)

来署した納税者に対する職員の応接態度の好感度を測定するため、アンケート調査の評価を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。

(目標の達成度の判定期由)

納税者支援調整官を中心に職員に対し接遇研修を実施するとともに、苦情等の未然防止に関する情報を各部署に展開するなど、納税者に対する職員の応接態度の向上に取り組んだ結果、上位評価の割合は91.0%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。

測定指標（定量的な指標）	業1-2-2-1-A-5：税務署内の案内表示、受付・窓口の利用満足度 （単位：％）						
	会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値	75	85	85	85	85	○
	実績値	86.6	86.9	86.2	86.4	87.6	
	<p>（出所）長官官房総務課調</p> <p>（注）数値は、来署した納税者へのアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。</p> <p>なお、アンケート調査の概要は、P.144に記載しています。</p> <p>（目標値の設定の根拠）</p> <p>税務署における案内表示、受付・窓口の利用満足度を測定するため、来署した納税者へのアンケート調査の評価を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。</p> <p>（目標の達成度の判定期理由）</p> <p>納税者からのアンケートの内容等も踏まえ、より分かりやすい案内表示の設置や利用しやすい受付・窓口対応に努めました。</p> <p>その結果、上位評価の割合は87.6%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。</p>						
	業1-2-2-1-A-6：文書回答手続による事前照会に対する3か月以内の処理件数割合 （単位：％）						
	会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値	95	95	95	95	95	○
	実績値	96.6	98.5	98.5	100	99.2	
	<p>（出所）課税部審理室調</p> <p>（注）処理期間の計算に当たっては、審査に必要な追加的資料の提出や照会文書の補正に要した期間を除いています。</p> <p>（目標値の設定の根拠）</p> <p>課税関係の事前照会に対する文書回答手続が迅速に行われているかを測定するため、3か月以内の処理件数割合を指標として設定しています。目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点及び過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。</p> <p>なお、当該目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点から95%としています。</p> <p>（目標の達成度の判定期理由）</p> <p>文書回答手続による事前照会については、納税者に対して適切な情報を提供するとともに、法令適用の統一性・透明性を確保するため、正確かつ迅速な処理を行い、3か月以内の処理を徹底した結果、3か月以内の処理件数割合は99.2%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。</p> <p>なお、納税者の予測可能性の一層の向上を図るため、国税庁ホームページにおいて、文書回答の内容を公表しています。また、口頭回答した事例のうち他の納税者の参考となるものについても、その回答事例を国税庁ホームページに「質疑応答事例」として掲載するとともに、税制改正等を踏まえた見直しを行い内容の充実を図りました。</p>						
施策についての評定		s 目標達成					

評定の理由

全ての測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。

業 1-2-2-1に係る参考情報

○説明会による情報の提供等

納税者に申告と納税に必要な法令解釈や事務手続を正しく理解していただくため、確定申告に関する各種説明会、改正税法の説明会、年末調整説明会等を開催し、情報の提供を行いました。特に、改正消費税については、積極的に説明会を行って軽減税率等の周知を図りました。

また、納税者が正しい記帳に基づき適正な申告ができるよう、希望する方を対象に指導担当者（税務署の職員又は各国税局が外部に委任した税理士等）による記帳指導を行うとともに、あらゆる機会をとらえて、所得税の青色申告制度（用語集参照）の説明と勧奨を行い、その普及に努めました。

その結果、令和元年度では、約2万9千人の方が記帳指導を受け、そのうち、35.5%に当たる約1万人の方が自ら記帳できる能力（自計能力）を習得したと指導担当者に判定されました。

なお、青色申告承認者数については年々増加しており、令和元年分の確定申告においては、717万人（対前年比103.0%）となっています。

参考指標 1：各種説明会の開催回数・参加人員 (単位：回、千人)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
開催回数	26,671	23,058	25,939	46,750	31,706
参加人員	1,180	1,062	1,105	1,772	1,142

(出所) 長官官房総務課、課税部課税総括課、消費税室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、資産評価企画官、徴収部管理運営課、徴収課、調査査察部調査課調

参考指標 2：記帳指導を受けた者の自計能力を習得した割合 (単位：%)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
習得した割合	29.3	32.7	31.5	32.1	35.5

(出所) 課税部個人課税課調

参考指標 3：所得税青色申告承認者数 (単位：千人)

年 分	平成27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
青色申告承認者数	6,210	6,593	6,770	6,958	7,171

(出所) 課税部個人課税課調

(注) 翌年3月15日現在の計数です。ただし、令和元年分については、申告期限が令和2年4月16日に延長されたことから、令和2年4月16日現在の計数となっています。

○確定申告期間における対応

(1) 確定申告会場等における対応

国税庁では、駅前や街の中心部など、便利な場所や公共施設で人が集まる場所等に外部会場（141箇所）を設置し、申告相談及び申告書の受付を行いました。

令和元年分確定申告においては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、申告・納付期限を令和2年4月16日（木）まで一律に延長し、感染拡大により外出を控えるなど、期限内に申告することが困難な納税者に対しては、期限を区切らずに、4月17日（金）以降であっても柔軟に確定申告書を受け付けました。

また、4月17日（金）以降の申告相談については、納税者の待機時間をできる限り短縮しスムーズに申告していただけるよう、原則、事前予約によることとしました。

(2) 確定申告期における電話相談体制の充実

確定申告期には、全署を対象として、電話相談センターにおいて確定申告に関する電話相談を集中的に受け付けました。

この実施に当たっては、専門的な質問、税務相談には職員や税理士が、税務相談以外の定型的な質問（開庁時間など）や申告書用紙等の送付依頼にはオペレーターが対応することなどにより効率的な運用及び納税者サービスの向上に努めました。

(3) 閉庁日における申告相談等の実施

確定申告期間の休日における税務署での相談等のニーズに応えるため、令和元年分の確定申告においては、令和2年2月24日（月・休日）と3月1日（日）の閉庁日（用語集参照）に、一部の税務署のほか合同会場（38箇所）において申告相談等の業務を実施しました。

なお、両日の相談件数は、合計14万7千件（前年比77.7%）、申告書収受件数は合計23万1千件（同79.4%）といずれも昨年に比べ減少しました。

参考指標 4：確定申告期におけるICTを活用した申告書の提出件数 【所得税（及び復興特別所得税）】

（単位：千人）

年 分		平成27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
署相談 会場	e-Tax	4,430	4,277	4,191	3,919	3,552
	書面	442	443	407	360	262
地方団 体会場	e-Tax	—	145	455	866	1,141
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	516	557	615	1,240	1,950
	HP作成コーナー・書面	3,744	4,126	4,650	4,741	4,657
	各種ワト・e-Tax	3,474	3,810	4,023	4,185	4,352
計		12,606	13,358	14,342	15,311	15,915

（注1）数値は、翌年3月末日までに提出された申告書の計数です。ただし、令和元年分については、申告期限の延長に伴い、翌年4月末日までに提出された申告書の計数を示しています。

（注2）地方団体会場からの「e-Tax」の計数は、データ連携によるものです。

【個人事業者の消費税及び地方消費税】

(単位：千件)

年 分		平成27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
署相談 会場	e-Tax	56	54	53	52	47
	書面	8	6	6	5	5
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	38	39	41	45	49
	HP作成コーナー・書面	105	107	109	108	106
	各種ソフト・e-Tax	506	550	576	595	618
計		713	756	784	805	825

(注) 数値は、翌年3月末日までに提出された計数です。ただし、令和元年分については、申告期限の延長に伴い、翌年4月末日までに提出された申告書の計数を示しています。

【贈与税】

(単位：千人)

年 分		平成27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
署相談 会場	e-Tax	70	60	56	55	55
	書面	8	7	7	6	6
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	9	13	13	17	21
	HP作成コーナー・書面	128	118	125	122	123
	各種ソフト・e-Tax	128	168	176	176	182
計		343	366	377	376	387

(出所) 課税部個人課税課、資産課税課調

(注) 数値は、翌年3月末日までに提出された申告書の計数です。ただし、令和元年分については、申告期限の延長に伴い、翌年4月末日までに提出された申告書の計数を示しています。

参考指標 5：所得税確定申告書の郵送提出割合

(単位：%)

年 分	平成27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
郵送提出割合	14.8	14.8	16.0	16.0	15.8

(出所) 課税部個人課税課調

参考指標 6：閉庁日における相談件数（所得税）

(単位：千件)

年 分	平成27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
相談件数	194	197	192	189	147

(出所) 課税部個人課税課調

○路線価等の情報提供

令和2年分の路線価（用語集参照）等の評定に当たっては、地価動向を確実に把握し、それを路線価等に反映させるため、次の事務に取り組みました。路線価等は7月1日に国税庁ホームページで公開しました。

- ①標準地（用語集参照）の適正な配置
- ②地価情報や地価に大きな影響を与える都市計画の変更等の情報の的確な収集
- ③固定資産税評価に係る情報の的確な収集
- ④地価変動の著しい地域等への綿密な現地踏査の実施
- ⑤精通者等との情報交換等の実施による精度の高い意見価格等の収集

参考指標 7：国税庁ホームページ「路線価図」へのアクセス件数 (単位：千件)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
アクセス件数	9,477	12,025	14,501	16,827	13,317

(出所) 課税部資産評価企画官調

参考指標 8：電話相談センターの相談件数 (単位：千件)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
相談件数	5,355	5,685	5,570	5,443	5,109

(出所) 長官官房税務相談官調

参考指標 9：国税庁ホームページ「タックスアンサー」へのアクセス件数 (単位：千件)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
アクセス件数	69,944	74,940	86,662	58,222	73,679

(出所) 長官官房税務相談官調

参考指標 10：税務署内の設備の利用満足度 (単位：%)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
利用満足度	77.0	77.1	77.5	78.5	79.2

(出所) 長官官房総務課調

(注) 数値は、来署納税者へのアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。

参考指標 11：文書回答手続による事前照会の受付件数 (単位：件)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
受付件数	126	132	133	133	115

(出所) 課税部審理室調

参考指標 12：質疑応答事例のホームページへの掲載件数等

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
掲載件数 (件)	1,812	1,821	1,928	1,953	1,968
アクセス件数 (千件)	1,753	1,716	1,731	811	907

(出所) 課税部審理室調

(注) 「掲載件数」は、毎年3月31日現在のものを集計しています。

施策	業1-2-2-2：納税者からの苦情等への迅速・適切な対応						
測定指標 (定量的な指標)	[主要]業1-2-2-2-A-1：苦情の3日以内の処理件数割合 (単位：%)						
	会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値	90	90	90	90	90	○
	実績値	92.0	94.1	94.0	93.9	93.9	
	<p>(出所) 長官官房総務課調 (注) 実績値は、納税者の都合により3日以内に処理できなかったものを除いて算出しています。</p> <p>(目標値の設定の根拠) 納税者から寄せられた様々な苦情等への対応が迅速に行われているかを測定するため、3日以内の処理件数割合を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値等を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由) 税務行政に対する理解と信頼を確保するため、納税者から寄せられた苦情等に対して、親切かつ誠実な態度で接することを基本として対応するとともに、申出がなされた日の翌日から起算して原則として3日以内(閉庁日を除く。)に処理するよう、迅速かつ適切な対応に取り組みました。その結果、3日以内の処理件数割合は93.9%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。</p> <p>また、事実確認に時間を要するなどの理由(注)で、3日以内の処理が困難と認められた場合には、納税者支援調整官に意見を求めるなどして当面の処理方針を決定の上、納税者に速やかに連絡するなど、理解と信頼を得るよう努めました。</p> <p>なお、納税者支援調整官を中心に苦情等の対応事例を取りまとめの上、関係部署に連絡するとともに、研修等で周知徹底することにより、納税者サービスの向上や事務運営の改善につなげました。</p> <p>(注) 処理が3日を超えた主な理由は、事実確認に時間を要したことのほか、より適切な対応について検討を行うため国税局等との協議に時間を要したことや、申出に対して説明等を行ったものの理解を得るのに時間を要したことなどです。</p>						
施策についての評価	s 目標達成						
評価の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから「s 目標達成」としました。						

施策	業1-2-2-3：改正消費税法への対応	
測定指標（定性的な指標）	[主要]業1-2-2-3-B-1：改正消費税法に関する相談等への適切な対応	
	目標	<p>事業者に対する説明会の開催等を通じて改正消費税法等の周知・広報を行うとともに、事業者からの改正消費税法に関する相談等に対して適切に対応します。</p> <p>（目標の設定の根拠） 改正消費税法等の円滑な実施のためには、事業者に、軽減税率制度を含む改正消費税法について十分理解していただく必要があります。そのためには、関係府省庁とも連携し、説明会等や事業者からの相談等に適切に対応することが重要であることから目標として設定しています。</p>
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>（実績） 改正消費税法に関する相談については、「電話相談センター」のほか、「軽減コールセンター」や各税務署に設置している「改正消費税相談コーナー」において、適切かつ丁寧に対応するとともに、軽減税率制度について解説したQ&Aの改訂や全国各地で説明会を開催するなどの取組を実施しました。</p> <p>また、消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保のための取組として、転嫁拒否等に関する相談についても、関係府省庁とも連携の上適切に対応するとともに、酒類業の業種所管庁として、酒類業者に対して、消費税転嫁対策特別措置法に違反する行為の防止・是正について指導・助言するほか、必要に応じて速やかに調査を実施するなど、円滑かつ適正な転嫁の確保に取り組みました。</p> <p>（目標の達成度の判定理由） 改正消費税法に関する相談は、「電話相談センター」や平成29年7月から開設している「軽減コールセンター」のほか、平成25事務年度から各税務署に設置している「改正消費税相談コーナー」において、改正消費税法等に関する事務に中心となって従事する職員が適切かつ丁寧に対応しました。</p> <p>また、「Q&A」について、事業者から寄せられた様々な質問等も踏まえ改訂を行ったほか、関係府省庁と連携して、全国各地で軽減税率制度の説明会を開催するとともに、事業者団体等が開催する研修会等に講師派遣を実施することにより、事業者の制度理解の確保に努めました。</p> <p>特に、軽減税率制度の説明会については、より多くの事業者が参加できるように、国税庁ホームページに都道府県単位の開催予定を掲載し、随時更新を行うなど、積極的な周知に努めました。</p> <p>更に、転嫁拒否等に関する相談についても、関係省庁とも連携の上、適切に対応するとともに、公正取引委員会及び中小企業庁が実施する転嫁拒否等に関する書面調査に対し協力を行いました。</p> <p>なお、酒類業の業種所管庁として、酒類業者に対して、消費税転嫁対策特別措置法に違反する行為等の防止・是正について指導、助言を行うなど、円滑かつ適正な転嫁の確保に取り組みました。</p> <p>このように、改正消費税法に関する相談等に適切に対応したことから、達成度は「○」としました。</p>
施策についての評定	s 目標達成	

評定の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから「s 目標達成」としました。
--------------	------------------------------------

業1-2-2-3に係る参考情報

参考指標 1：改正消費税法等に関する相談件数 (単位：件)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
電話相談センター	167,066	150,206	138,049	148,186	252,037
改正消費税相談コーナー	325	174	263	4,634	12,285

(出所) 長官官房税務相談官、課税部消費税室、消費税軽減税率制度対応室調

評価結果の反映	<p>以下のとおり、上記の施策を引き続き実施します。</p> <p>(業1-2-2-1：納税者からの相談等への適切な対応) 納税者からの相談等に適切に対応するため、税制改正や相談事例に関する研修のほか、応接研修、相談技法の研修を継続的に実施し、職員の専門知識の一層の向上を図るとともに、応接に際しては誠実な対応に努めます。また、納税者に申告と納税に必要な法令解釈について正しく理解していただくための情報提供を適切に行いつつ、相談体制の充実と迅速かつ的確な対応に努めます。</p> <p>(業1-2-2-2：納税者からの苦情等への迅速・適切な対応) 税務行政に対する納税者の理解と信頼を確保するためには、寄せられた苦情等に対して、迅速かつ適切に対応していくことが不可欠であるとの認識の下、納税者の視点に立って、誠実な態度で接することを基本とし、申出がなされた日の翌日から起算して原則として3日以内（閉庁日を除く。）での処理に努めます。</p> <p>(業1-2-2-3：改正消費税法への対応) 事業者が軽減税率制度を含む改正消費税法について十分理解できるよう、周知・広報、指導、相談等を適時適切に実施するとともに、消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保のための取組についても、引き続き関係省庁とも連携の上、適切に実施します。 また、酒類業の業種所管庁として消費税転嫁対策特別措置法に違反する行為の防止・是正に取り組みます。</p>
財務省政策評価懇談会における意見	<p>広報・広聴活動、相談への対応に関する評価について、Sという評価は妥当である。特に消費税率引き上げの際、軽減税率が導入されたが、国税庁の相談、広報業務が非常にうまくいったのではないかと。スムーズに実施されたことは、今後を見据えても意義深く、敬意を表したい。[再掲：1-2-1 広報・広聴活動等の充実 (P45)]</p>

業績目標に係る 予算額等	区 分		平成29年度	30年度	令和元年度	2年度
	予算の状況 (千円)	当初予算	387,738	385,604	470,822	577,893
		補正予算	0	0	0	—
		繰越等	0	0	N. A.	
		合計	387,738	385,604	N. A.	
執行額 (千円)		382,913	381,215	N. A.		

(注) 令和元年度「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和2年11月頃に確定するため、令和2事務年度実績評価書に掲載予定です。

(概要)

電話相談センターの運営に必要な経費

実績目標に関連する
施政方針演説等に
内閣の主な重要施策

該当なし

実績評価を行う過程
において使用した資
料その他の情報

令和元年分の所得税等、消費税及び贈与税の確定申告状況等について(令和2年6月国税庁)、平成30年分の相続税の申告事績の概要について(令和元年12月国税庁)、国税庁レポート2020(令和2年6月国税庁)

前事務年度実績評価
結果の施策への反映
状況

(業1-2-2-1：納税者からの相談等への適切な対応)

納税者からの相談等への対応に当たっては、税制改正や相談事例に関する研修のほか、応接研修、相談技法の研修を継続的に実施し、職員の専門知識と応接態度の一層の向上を図りました。また、納税者に申告と納税に必要な法令解釈について正しく理解していただくための情報提供を適切に行いつつ、相談体制の充実と迅速かつ的確な対応に努めました。

(業1-2-2-2：納税者からの苦情等への迅速・適切な対応)

苦情等を寄せられた納税者に対して、親切かつ誠実な態度で接することを基本とし、的確かつ誠実に対応するとともに、申出がなされた日の翌日から起算して原則として3日以内(閉庁日を除く。)に処理するよう、迅速・適切な対応の実施に努めました。

(業1-2-2-3：改正消費税法への対応)

事業者が消費税の仕組みやその改正内容等を十分に理解して、自ら適正な申告・納付ができるよう、周知・広報、指導、相談に適切かつ丁寧に対応するとともに、消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保に向けた政府全体の取組についても、関係府省庁と連携の上、適切に実施しました。

また、酒類業の業種所管庁として消費税転嫁対策特別措置法に違反する行為の防止・是正に取り組みました。

担当部局名

長官官房(総務課、厚生管理官、税務相談官)、課税部(課税総括課、消費税室、消費税軽減税率制度対応室、審理室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、資産評価企画官)、徴収部(管理運営課、徴収課)、調査査察部(調査課)

実績評価実施時期

令和2年10月

業績目標1-2-3：電子申告等ICTを活用した申告・納税の推進

〔電子申告等ICTを活用した申告・納税の推進を図ることにより、申告・納税の際の納税者の負担を軽減し、納税者の満足度を高めます。〕

上記目標の概要	<p>e-Taxや国税庁ホームページの「確定申告書等作成コーナー」などICTを活用した申告・納税の推進を図り、納税者の負担を軽減し、納税者の満足度を高めます。</p> <p>e-Taxについては、税務署に出向いたり申告書を送付することなく国税関係手続を行うことが可能になるなど納税者の利便性が向上するメリットがあります。また、申告書の收受・入力事務が削減されるとともに、申告書の保管・管理コストが低減するなど、税務行政の効率化にもつながるといったメリットがあります。</p> <p>「確定申告書等作成コーナー」については、画面の案内に従って金額等を入力すれば、所得金額や税額が自動計算され、計算誤りのない申告書が作成できるシステムであり、作成した申告書をe-Taxにより送信する場合には上記のe-Taxのメリットが享受できます。また、作成した申告書を送付する場合には、税務署に出向くことなく手続を行うことができます。</p> <p>税務署等の相談会場に来られた方に対しては、設置しているパソコンを利用していただくことによって同様の効果が得られるほか、翌年以降の自宅等からのICT申告の利用拡大につながることを期待できます。</p> <p>国税庁では、電子行政推進に関する政府全体の方針に基づき、関係府省と緊密な連携を図りつつ、各種施策を強力に推し進めるとともに、引き続き積極的な広報・周知に取り組み、ICTを活用した申告・納税の一層の普及及び定着を図ります。</p> <p>(上記目標を達成するための施策)</p> <p>業1-2-3-1：e-Taxの普及と利用満足度の向上（成果重視事業）</p> <p>業1-2-3-2：国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用促進</p>
---------	--

業績目標1-2-3についての評価結果

業績目標についての評定	A 相当程度進展あり
-------------	------------

評定の理由	<p>施策「業1-2-3-2」の評定は「s 目標達成」でしたが、「業1-2-3-1」の評定が「a 相当程度の進展あり」であったことから、「A 相当程度進展あり」としました。</p> <p>なお、各施策の評定の詳細については、後述のとおりです。</p>
	<p>(必要性・有効性・効率性等)</p> <p>e-Taxを利用した申告・納税の推進を図ることは、税務署に出向くことなく手続が行えるなど納税者の利便性が向上するとともに、税務署では申告書の收受・入力事務が削減されるなど税務行政の効率化につながるものであることから、重要な取組です。</p> <p>そのため、「確定申告書等作成コーナー」からe-Taxを利用できる「マイナンバーカード方式（用語集参照）」及び「ID・パスワード方式（用語集参照）」の積極的な広報・周知や「確定申告書等作成コーナー」においてスマートフォン専用画面の利用可能対象者の拡大をするなど取り組みました。</p> <p>これらの取組によりe-Taxの利用が拡大した結果、收受・入力事務や申告書の印刷・送付費用の削減、文書管理コストの低減など、税務行政の効率化が図られました。</p> <p>(令和元年度行政事業レビューとの関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国税電子申告・納税システム <p>令和元年度行政事業レビューにおける推進チームの所見を踏まえ、ソフトウェア等の借料につ</p>

いて、一般競争入札を実施した結果等を踏まえ、要求単価や数量を見直すことにより、運用コストの削減を図りました。（反映額：▲10百万円）（事業番号0009）

施策 業1-2-3-1：e-Taxの普及と利用満足度の向上（成果重視事業）

[主要]業1-2-3-1-A-1：e-Taxの利用状況（公的個人認証の普及割合等に左右される国税申告2手続）（単位：％）

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	56	58	増加	56	61	△
実績値	52.5	54.0	55.1	58.5	60.4	

（出所）長官官房情報技術室調

（注）令和元年度の実績値は、申告期限が令和2年4月16日に延長されたことから、会計年度末から令和2年4月30日までの実績も含んだものとなっています。

（目標値の設定の根拠）

国税申告手続のうち、所得税及び消費税（個人）の2手続に係るe-Taxの利用状況については、それが公的個人認証（用語集参照）サービスに基づく電子証明書（マイナンバーカード）の普及割合等の外的要因に左右されることから、これら2手続を他の手続と区分し、指標として設定しています。

なお、令和元年度の目標値については、中長期計画を踏まえつつ、マイナンバーカードの交付枚数の現状やこれまでの取組実績等に基づき、61%に設定しました。

（目標の達成度の判定理由）

e-Taxは、納税者利便の向上と税務行政の効率化につながるものであることから、これまで、添付書類の提出省略などの施策を実施するとともに、納税者及び税理士への個別勧奨や税理士会をはじめとする関係民間団体等に対するe-Taxの利用拡大に向けた協力要請を行い、その普及及び定着に取り組みました。

また、市区町村と連携してマイナンバーカード取得者に対するe-Tax利用の広報・周知に取り組むとともに、地方公共団体の申告書作成システムで作成された所得税申告書等について、地方公共団体から国への電子データによる引継ぎを推進しました。

更に、スマートフォン専用画面による確定申告書等作成コーナーの利用については利用できる対象を給与が複数ある納税者や公的年金などの雑所得がある納税者などに拡大するとともに、スマートフォンからのマイナンバーカード方式によるe-Tax送信もできるようにするなど利便性向上に取り組みました。

これらに取り組みましたが、実績値は60.4%となり、平成30年度から1.9%上昇したものの目標を達成していないことから、達成度は「△」としました。

今後においても、e-Taxによる申告は納税者利便の向上につながることから、よりe-Taxを利用いただけるよう利便性向上施策を実施するとともに積極的な広報・周知に取り組んでまいります。

[主要]業1-2-3-1-A-2：e-Taxの利用状況（法人税申告等上記以外の国税申告4手続）（単位：％）

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	71	72	増加	82	85	○
実績値	74.3	78.0	80.0	82.9	86.2	

（出所）長官官房情報技術室調

測定指標（定量的な指標）

(目標値の設定の根拠)

国税申告手続のうち、法人税、消費税（法人）、酒税及び印紙税の4手続に係るe-Taxの利用状況については、上記2手続と区分し、指標として設定しています。

なお、令和元年度の目標値については、中長期計画を踏まえつつ、これまでの取組実績等に基づき、85%に設定しました。

(目標の達成度の判定理由)

上記A-1記載のほか、大法人の電子申告義務化に併せて、導入した利便性向上施策を実施するとともに積極的な広報・周知を行うなど取り組んだ結果、実績値は86.2%となり、目標を達成したことから、達成度は「○」としました。

[主要]業1-2-3-1-A-3：e-Taxの利用状況（申請・届出等9手続）

（単位：％）

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	59	62	増加	68	70	○
実績値	61.7	64.3	77.4	67.9	76.2	

（出所）長官官房情報技術室調

（注1）当指標は、法定調書（7手続）、納税証明書の交付請求及び電子申告・納税等開始（変更等）届出の申請・届出等9手続について算出したものです。なお、「法定調書（7手続）」とは、「給与所得の源泉徴収票（及び同合計表）」、「退職所得の源泉徴収票（及び同合計表）」、「報酬、料金、契約金及び賞金の支払調書（及び同合計表）」、「不動産の使用料等の支払調書（及び同合計表）」、「不動産等の譲受けの対価の支払調書（及び同合計表）」、「不動産等の売買又は貸付けのあっせん手数料の支払調書（及び同合計表）」及び「利子等の支払調書（及び同合計表）」です。

（注2）平成30年度以降の実績値は、「ID・パスワード方式」を利用するために提出された電子申告・納税等変更届出書を除いて集計しています。なお、当該集計方法による平成29年度の実績値は、66.0%になります。

（注3）電子申告・納税等開始（変更等）届出書（個人納税者）に係る令和元年度の実績値は、申告期限が令和2年4月16日に延長されたことから、会計年度末から令和2年4月30日までの実績も含んだものとなっています。

(目標値の設定の根拠)

法定調書（7手続）、納税証明書の交付請求及び電子申告・納税等開始（変更等）届出の申請・届出等9手続に係るe-Taxの利用状況については、上記の国税申告手続と区分し、指標として設定しています。

また、令和元年度の目標値については、これまでの取組実績等に基づき、70%に設定しました。

なお、目標値の設定に当たっては、「ID・パスワード方式」が、マイナンバーカード等が普及し、その環境が整うまでの間の暫定的な対応であることを踏まえ、その利用に必要な届出書を除いた取組実績等に基づき検討を行いました。

(目標の達成度の判定理由)

上記A-1記載のとおり取り組んだ結果、実績値は76.2%となり、目標値を達成したことから、達成度は「○」としました。

業1-2-3-1-A-4：ICT活用率（所得税申告及び消費税申告（個人））

（単位：％）

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	71	72	増加	81	85	×
実績値	73.7	76.8	79.8	82.7	82.7	

（出所）長官官房情報技術室、課税部個人課税課、資産課税課調

(注1) ICT活用率は、所得税申告及び消費税申告（個人）の総件数のうち、
 ① e-Tax利用件数
 ② 国税庁ホームページの「作成コーナー」を利用して作成した申告書を印刷して書面により税務署に提出した件数
 の合計件数が占める割合です。

(注2) 令和元年度の実績値は、申告期限の延長に伴い、会計年度末から令和2年4月末までの実績も含んだものとなっています。

(目標値の設定の根拠)

インターネット環境を利用して申告書を作成（書面提出分を含む。）することは、申告書の入力事務の削減など税務行政の効率化につながることで、また、将来、自宅等からのe-Tax申告への移行が期待できることなどから、ICTの活用率を指標として設定しています。

なお、令和元年度の目標値については、中長期計画を踏まえつつ、マイナンバーカードの交付枚数の現状やこれまでの取組実績等に基づき、85%に設定しました。

(目標の達成度の判定理由)

上記A-1記載のとおり取り組みましたが、実績値は82.7%となり、目標を達成していないことから、達成度は「×」としました。

業1-2-3-1-A-5：e-Taxの利用満足度 (単位：%)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	75	75	増加	75	80	×
実績値	74.6 74.0	75.3 73.4	76.8 76.0	82.0 81.5	79.4 74.2	

(出所) 長官官房情報技術室調

(注1) 数値は、e-Taxに関するアンケート調査において、「とても良い」から「非常に良くない」などの5段階評価で上位評価（「とても良い」又は「やや良い」など）を得た割合です。

なお、令和元事務年度のアンケート調査の概要は、P. 145に記載しています。

(注2) 「実績値」の左上欄の数値は、e-Taxの利便性向上策を実施するなどして、国税庁において改善を図ることができる項目の利用満足度を集計したものです（アンケート調査項目から、外的要因となる「電子証明書やICカードリーダーライタの取得、設定」に係る項目を除いて集計しています。）。

(目標値の設定の根拠)

e-Taxの利用者利便の向上、利用者へのサポート体制の充実を図る観点から、利用者に対するアンケート調査によるe-Taxの利用満足度を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値等を踏まえ、80%に引き上げました。

(目標の達成度の判定理由)

「e-Taxの利用満足度」については、①事前手続の操作性、②e-Taxの操作性、③受付（送信可能）時間、④ヘルプデスク（用語集参照）の対応及び回答の分かりやすさについて、5段階評価のアンケートを実施し、測定しました。

また、アンケートの実施に当たっては、e-Taxの利用者利便の向上、利用者へのサポート体制の充実を図る観点から、幅広いe-Tax利用者の意見を反映させる必要があるため、分かりやすい質問となるよう努めました。

その結果、令和2年2月から令和2年5月にかけて171,217名（前年度138,933名）の方からの回答がありましたが、上位評価割合は74.2%となり、目標を達成していないことから、達成度は「×」としました。

なお、e-Taxの普及と利用満足度の向上については、「成果重視事業」（用語集参照）としての評価を別途行っています（P. 137に記載）。

測定指標（定量的な指標）	業1-2-3-1-A-6：オンライン申請の受付1件当たりの費用 （単位：円）						
	会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値	減少	減少	減少	減少	減少	○
	実績値	354	306	273	265	250	
	<p>（出所）長官官房会計課、情報技術室調</p> <p>（注）実績値欄の数値は、</p> <p>① e-Taxの運用等に係る年間経費</p> <p>② システム整備に係る1年当たりの経費（※）の合計額をe-Tax利用件数で除して算出したものです。</p> <p>※ システム整備に係る経費（システム開発費など）は、税制改正などにより毎年変動するため、システム整備に要した経費の総額を支出年数で除して算出。</p> <p>（目標値の設定の根拠）</p> <p>e-Taxによる税務行政の効率化を測定するため、オンライン申請の受付1件当たりの費用を指標として設定しています。</p> <p>（目標の達成度の判定理由）</p> <p>実績値が目標を達成したことから、達成度は「○」としました。</p>						
	業1-2-3-1-A-7：国税申告手続の事務処理時間（所得税、法人税及び消費税） （単位：時間）						
	会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値	減少	減少	減少	減少	減少	○
	実績値	888,000	869,000	868,000	833,000	788,000	
	<p>（出所）長官官房情報技術室、課税部個人課税課、法人課税課、徴収部管理運営課調</p> <p>（注）実績値欄の数値は、所得税、法人税及び消費税の国税申告手続について、書面申告の場合に要する事務処理（收受、入力、編てつ及び廃棄）に係る1件当たりの処理時間（※）に書面申告件数を乗じて算出したものです。</p> <p>※ 「1件当たりの事務処理時間」は、サンプル調査に基づき推計しています。</p> <p>（目標値の設定の根拠）</p> <p>e-Taxによる税務行政の効率化を測定するため、国税申告手続の事務処理時間を指標として設定しています。</p> <p>（目標の達成度の判定理由）</p> <p>実績値が目標を達成したことから、達成度は「○」としました。</p>						
施策についての評定		a 相当程度進展あり					
評定の理由	測定指標「業1-2-3-1-A-4」及び「業1-2-3-1-A-5」の達成度が「×」であり「b 進展が大きくない」となるが、主要な測定指標である「業1-2-3-1-A-1」は「△」、「業1-2-3-1-A-2」及び「業1-2-3-1-A-3」の達成度が「○」であったため、「a 相当程度進展あり」とした。						

業1-2-3-1に係る参考情報

参考指標 1：オンライン利用件数（国税関係改善促進手続）

（単位：千件）

会計年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度
公的個人認証の普及割合等に左右される国税申告2手続	10,636	11,175	12,243	13,241
所得税申告	9,922	10,430	11,473	12,436
法人税申告等上記以外の国税申告4手続	3,729	3,873	4,046	4,218
法人税申告	2,085	2,128	2,268	2,369
消費税申告（法人）	1,524	1,625	1,655	1,725
申請・届出等9手続	5,191	9,669	9,268	8,759
計	19,556	24,717	25,557	26,218

（出所）長官官房情報技術室調

（注）所得税申告及び申請・届出等9手続のうち個人の納税者に係る令和元年度の利用件数は、所得税等の申告期限の延長に伴い、会計年度末から令和2年4月末までの利用件数も含んだものとなっています。

[再掲：業1-2-2-1：納税者からの相談等への適切な対応（参考指標4）]

参考指標 2：確定申告期におけるICTを活用した申告書の提出件数

【所得税（及び復興特別所得税）】

（単位：千人）

年 分		平成27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
署相談会場	e-Tax	4,430	4,277	4,191	3,919	3,552
	書面	442	443	407	360	262
地方団体会場	e-Tax	—	145	455	866	1,141
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	516	557	615	1,240	1,950
	HP作成コーナー・書面	3,744	4,126	4,650	4,741	4,657
	各種ワト・e-Tax	3,474	3,810	4,023	4,185	4,352
計		12,606	13,358	14,342	15,311	15,915

（注1）数値は、翌年3月末日までに提出された申告書の計数です。ただし、令和元年分については、申告期限の延長に伴い、翌年4月末日までに提出された申告書の計数を示しています。

（注2）地方団体会場からの「e-Tax」の件数は、データ連携によるものです。

【個人事業者の消費税及び地方消費税】

（単位：千件）

年 分		平成27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
署相談会場	e-Tax	56	54	53	52	47
	書面	8	6	6	5	5
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	38	39	41	45	49
	HP作成コーナー・書面	105	107	109	108	106
	各種ワト・e-Tax	506	550	576	595	618
計		713	756	784	805	825

（注）数値は、翌年3月末日までに提出された計数です。ただし、令和元年分については、申告期限の延長に伴い、翌年4月末日までに提出された申告書の計数を示しています。

【贈与税】

(単位：千人)

年 分		平成27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
署相談 会場	e-Tax	70	60	56	55	55
	書面	8	7	7	6	6
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	9	13	13	17	21
	HP作成コーナー・書面	128	118	125	122	123
	各種ソフト・e-Tax	128	168	176	176	182
計		343	366	377	376	387

(出所) 課税部個人課税課、資産課税課調

(注) 数値は、翌年3月末日までに提出された申告書の計数です。ただし、令和元年分については、申告期限の延長に伴い、翌年4月末日までに提出された申告書の計数を示しています。

参考指標 3：オンライン利用件数（贈与税申告）

(単位：千件)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
利用件数	223	260	267	271	285

(出所) 長官官房情報技術室調

(注) 令和元年度の利用件数は、贈与税の申告期限の延長に伴い、会計年度末から令和2年4月末日までの利用件数も含んだものとなっています。

参考指標 4：電子納税による納付状況

(単位：千件、億円)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
納付件数	2,411	2,897	3,301	4,025	5,007
納付金額	53,667	57,615	64,550	79,199	95,999

(出所) 徴収部管理運営課調

[再掲:業1-2-2-1:納税者からの相談等への適切な対応(参考指標5)]

参考指標 5：所得税確定申告書の郵送提出割合

(単位：%)

年 分	平成27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
郵送提出割合	14.8	14.8	16.0	16.0	15.8

(出所) 課税部個人課税課調

施策	業1-2-3-2：国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用促進						
測定指標 (定量的な指標)	[主要]業1-2-3-2-A-1：国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用満足度 (単位：%)						
	会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値	85	85	増加	90	90	○
	実績値	85.1	87.9	93.6	93.5	92.6	
(出所) 課税部個人課税課調 (注) 数値は、「確定申告書等作成コーナー」において、当該作成コーナーの利用満足度に係るアンケート調査(5段階評価)を実施しています。当該アンケートの総回答件数のうち、サービス提供全体の評価及び見やすさなどの使い勝手に関する評価のいずれにおいても上位の評価となっている回答件数が占める割合です。 なお、アンケート調査の概要は、P.145に記載しています。							

<p>(目標値の設定の根拠)</p> <p>国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用者利便の向上、利用者へのサポート体制の充実を図る観点から、利用者に対するアンケート調査による同コーナーの利用満足度を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>「確定申告書等作成コーナー」は、例年、利用者からの意見等を踏まえつつ、納税者の利便性向上に資する機能改善を行い、利用拡大に取り組んでいます。</p> <p>令和元年分においても、こうした取組の結果、「確定申告書等作成コーナー」を利用して作成された所得税及び復興特別所得税の申告書の提出件数は、前年の598万件から661万件（前年比110%）と増加しました。</p> <p>また、利用満足度は、92.6%となり、目標を達成したことから、達成度は「○」としました。</p>	
<p>施策についての評価</p>	<p>s 目標達成</p>
<p>評価の理由</p>	<p>測定指標の達成度が「○」であったことから「s 目標達成」としました。</p>

業1-2-3-2に係る参考情報

[再掲:業1-2-2-1:納税者からの相談等への適切な対応(参考指標4)]

参考指標 1:確定申告期におけるICTを活用した申告書の提出件数
【所得税(及び復興特別所得税)】

(単位:千人)

年 分		平成27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
署相談会場	e-Tax	4,430	4,277	4,191	3,919	3,552
	書面	442	443	407	360	262
地方団体会場	e-Tax	—	145	455	866	1,141
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	516	557	615	1,240	1,950
	HP作成コーナー・書面	3,744	4,126	4,650	4,741	4,657
	各種ソフト・e-Tax	3,474	3,810	4,023	4,185	4,352
計		12,606	13,358	14,342	15,311	15,915

(注1) 数値は、翌年3月末日までに提出された計数です。ただし、令和元年分については、申告期限の延長に伴い、翌年4月末日までに提出された申告書の計数を示しています。

(注2) 地方団体会場からの「e-Tax」の件数は、データ連携によるものです。

【個人事業者の消費税及び地方消費税】

(単位：千件)

年 分		平成27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
署相談 会場	e-Tax	56	54	53	52	47
	書面	8	6	6	5	5
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	38	39	41	45	49
	HP作成コーナー・書面	105	107	109	108	106
	各種ソフト・e-Tax	506	550	576	595	618
計		713	756	784	805	825

(注) 数値は、翌年3月末日までに提出された計数です。ただし、令和元年分については、申告期限の延長に伴い、翌年4月末日までに提出された申告書の計数を示しています。

【贈与税】

(単位：千人)

年 分		平成27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
署相談 会場	e-Tax	70	60	56	55	55
	書面	8	7	7	6	6
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	9	13	13	17	21
	HP作成コーナー・書面	128	118	125	122	123
	各種ソフト・e-Tax	128	168	176	176	182
計		343	366	377	376	387

(出所) 課税部個人課税課、資産課税課調

(注) 数値は、翌年3月末日までに提出された申告書の計数を示しています。ただし、令和元年分については、申告期限の延長に伴い、令和2年4月末までに提出された申告書の計数を示しています。

[再掲:業1-2-2-1:納税者からの相談等への適切な対応(参考指標5)]

参考指標 2 : 所得税確定申告書の郵送提出割合

(単位：%)

年 分	平成27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
郵送提出割合	14.8	14.8	16.0	16.0	15.8

(出所) 課税部個人課税課調

以下のとおり、上記の施策を引き続き実施します。

(業1-2-3-1：e-Taxの普及と利用満足度の向上（成果重視事業）)

e-Taxについては、税理士会などの関係民間団体等と連携した普及拡大策を推進するとともに、新たな計画に基づき、e-Taxの更なる利便性向上や広報・周知など、一層の普及及び定着に向けて取り組みます。

スマートフォン専用画面による確定申告書等作成コーナーの利用やスマートフォンからのマイナンバーカード方式によるe-Tax送信もできることなどの広報・周知に取り組みます。

また、地方公共団体の申告書作成システムで作成された所得税申告書の国への電子データによる引継ぎについては、地方公共団体の事務の削減につながり、デジタル・ガバメントの実現にも資することから、地方公共団体に対して積極的な働き掛けを行い、当該施策の推進に取り組みます。

更に、法人税及び消費税の申告については、令和2年4月1日以後に開始する事業年度（課税期間）から大法人の電子申告が義務化されることを踏まえ、法人税等に係る申告データをより一層円滑に電子提出できるよう環境整備を進めてe-Taxの利便性を向上させるとともに、その広報・周知に取り組みます。

なお、設定していた7つの定量的な測定指標については、中長期計画や大法人の電子申告義務化、また、これまでの実績の推移等を踏まえ、区分を見直し、税目単位への見直しや継続してモニタリングを行うものの参考指標化を行いました。

(業1-2-3-2：国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用促進)

「確定申告書等作成コーナー」については、利用者からの改善意見を踏まえた利便性の向上のための開発に取り組むことにより、更なる利用拡大を図ります。

財務省政策評価懇談会における意見

e-Taxの利用満足度について、元事務年度は実績値が目標を下回ったばかりでなく、前事務年度の実績値も下回った。コントロールできないところも多いと思うが、改善に取り組んでいただきたい。

業績目標に係る 予算額等	区 分		平成29年度	30年度	令和元年度	2年度
	予算の状況 (千円)	当初予算	7,482,762	7,823,292	8,271,096	8,411,111
		補正予算	0	0	0	N.A.
		繰越等	0	0	N.A.	/
		合計	7,482,762	7,823,292	N.A.	
執行額(千円)		7,200,927	7,751,783	N.A.		

(注1) 令和元年度「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和2年11月頃に確定するため、令和2事務年度実績評価書に掲載予定です。

(注2) 令和元年度予算については、予備費として60,788千円が計上されています。

(概要)

国税電子申告・納税システムの整備に必要な経費

**実績目標に関連する
施政方針演説等内閣
の主な重要施策**

該当なし

**実績評価を行う過程
において使用した
資料その他の情報**

令和元年度におけるe-Taxの利用状況等について（令和2年8月国税庁）、国税庁レポート2020（令和2年6月国税庁）

<p>前事務年度実績評価結果の施策への反映状況</p>	<p>(業1-2-3-1 : e-Taxの普及と利用満足度の向上 (成果重視事業))</p> <p>e-Taxについては、より多くの利用者の方に満足していただけるよう、個人納税者についてはスマートフォンからのマイナンバーカード方式によるe-Tax送信もできるよう、利便性の向上を図りました。</p> <p>また、大法人の電子申告義務化に併せて、法人税等に係る申告データを円滑に電子提出できるよう、利便性向上を図るための環境整備を進めました。</p> <p>(業1-2-3-2 : 国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用促進)</p> <p>「確定申告書等作成コーナー」については、スマートフォン専用画面の利用範囲を拡大するとともに、利用者からの改善意見を踏まえた利便性向上のための開発に取り組むことにより、利用拡大を図りました。</p>		
<p>担当部局名</p>	<p>長官官房（会計課、情報技術室）、課税部（課税総括課、消費税室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課）、徴収部（管理運営課、徴収課）、調査査察部（調査課）</p>	<p>実績評価実施時期</p>	<p>令和2年10月</p>

実績目標(小)1-3:適正な調査・徴収等の実施及び納税者の権利救済

上記目標の概要	<p>適正申告及び期限内収納の実現に努めるとともに、納税者の権利利益の保護を図りつつ、的確な調査・徴収等を行います。</p> <p>また、適正な税務行政の執行を担保する上で重要な役割を果たしている不服申立てについては、適正・迅速に対応することにより、納税者の正当な権利利益の救済を図ります。</p> <p>(上記目標を達成するための業績目標)</p> <p>業績目標1-3-1: 適正申告の実現及び的確な調査・行政指導の実施</p> <p>業績目標1-3-2: 期限内収納の実現及び滞納の整理促進への取組</p> <p>業績目標1-3-3: 不服申立てへの取組</p>
---------	---

実績目標(小)1-3についての評価結果

実績目標についての評定	A 相当程度進展あり
評定の理由	<p>実績目標(小)1-3は、業績目標1-3-1から1-3-3の評定を総合して評価を行いました。</p> <p>全ての評定は「A 相当程度進展あり」であったことから、「A 相当程度進展あり」としました。</p>
実績の分析	<p>(必要性・有効性・効率性等)</p> <p>適正・公平な税務行政を推進するため、納税者の権利利益の保護を図りつつ、悪質な納税者には厳正な態度で臨むなど、適正な調査・徴収等を行うことは、重要で必要な取組です。</p> <p>業績目標1-3-1から1-3-3には、それぞれ測定指標を定め、目標達成に向けて有効性・効率性に配慮して各種施策に取り組みました。</p>

財務省政策評価懇談会における意見	該当なし		
実績目標に関する施政方針演説等内閣の主な重要施策	該当なし		
実績評価を行う過程において使用した資料その他の情報	該当なし		
前年度実績評価結果への反映状況	前年度実績評価結果は、各業務目標1-3-1から1-3-3において定めた各種施策に反映させました。具体的には各業績目標1-3-1から1-3-3に記載しています。		
担当部局名	課税部(課税総括課、消費税室、審理室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課)、徴収部(管理運営課、徴収課)、調査査察部(調査課、査察課)、国税不服審判所	実績評価実施時期	令和2年10月

業績目標 1-3-1：適正申告の実現及び的確な調査・行政指導の実施

〔適正申告の実現に努めるとともに、申告が適正でないと認められる納税者に対しては、的確な調査・行政指導を実施することにより誤りを是正します。〕

上記目標の概要	<p>適正申告の実現を図るため、有効な資料情報の収集を行うとともに、効果的・効率的な事務運営を推進し、申告が適正でないと認められる納税者に対して、的確な調査・行政指導を実施します。</p> <p>また、社会・経済状況の変化に的確に対応するため、国際化、ICT化の進展などを背景とした新たな分野への対応を行います。</p> <p>(上記目標を達成するための施策)</p> <p>業1-3-1-1： 有効な資料情報の収集 業1-3-1-2： 的確な調査事務の運営 業1-3-1-3： 社会・経済状況に対応した調査への取組 業1-3-1-4： 悪質な脱税者に対する査察調査の実施</p>
---------	--

業績目標1-3-1についての評価結果

業績目標についての評定	A 相当程度進展あり
評定の理由	<p>全ての施策の評定が「a 相当程度進展あり」であったことから、「A 相当程度進展あり」としました。</p> <p>なお、各施策の評定の詳細については、後述のとおりです。</p>
業績の分析	<p>(必要性・有効性・効率性等)</p> <p>適正申告の実現を図るため、申告が適正でないと認められる納税者に対して、的確な調査・行政指導を実施することは、重要で必要な取組です。</p> <p>また、大口・悪質な納税者に対する深度ある調査と、書面等による簡易な接触を適切に組み合わせるなど、限られた人的資源等をバランスよく配分するとともに、事案に応じた適切な調査体制の編成、的確な進行管理を行うことにより、効果的・効率的な調査事務運営を推進しました。</p> <p>なお、大法人の税務コンプライアンスの維持・向上には、税務に関するコーポレートガバナンス(用語集参照)の充実が重要であることから、その充実に向けた取組を推進しました。</p>

施策	業1-3-1-1：有効な資料情報の収集		
測定指標(定性的な指標)	[主要]業1-3-1-1-B-1：有効な資料情報の収集		
	目標	<p>法定資料(用語集参照)の適正な提出の確保を図るとともに、新たな資産運用手法や取引形態等に係る活用効果が高いと考えられる資料情報の収集に取り組みます。</p> <p>(目標の設定の根拠)</p> <p>法定資料の適正な提出の確保策を講じるとともに、社会・経済状況の変化に対応した活用効果が高いと考えられる資料情報の収集に取り組むことは、適正申告の実現や的確な調査・行政指導を実施するために重要であることから、目標として設定しています。</p>	達成度

実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績)</p> <p>法定資料の適正な提出の確保に取り組むとともに、社会・経済状況の変化に伴う新たな取引形態や資産運用手法に着目し、活用効果が高いと考えられる資料情報を積極的に収集しました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>法定資料については、提出義務者に対して、期限内提出及び正しい記載についての広報活動を行うとともに、未提出者に対しては、提出義務の説明及び早期提出の指導を行ったほか、必要に応じて法定監査を実施するなど、適正な提出の確保を図りました。</p> <p>法定資料以外の資料情報（用語集参照）については、経済社会の国際化、ICT化の進展や不正形態の変化などに着目し、新たな取引形態や資産運用手法に関する資料情報、インターネットを利用した電子商取引やシェアリングエコノミー等新分野の経済活動（用語集参照）に関する資料情報などを収集するとともに、収集した資料を調査・行政指導に的確に活用しました。</p> <p>このように、法定資料の適正な提出の確保を図るとともに、社会・経済状況の変化に対応した活用効果が高いと考えられる資料情報の積極的な収集に取り組み、調査・行政指導において活用したことから、達成度は「○」としました。</p> <p>今後も、新たな取引形態や資産運用手法に関する資料情報、インターネットを利用した電子商取引やシェアリングエコノミー等新分野の経済活動に関する資料情報などの積極的な収集及び効果的・効率的な活用について、更に充実してまいります。</p>		○
	施策についての評定	a 相当程度進展あり	
評定の理由	<p>測定指標の達成度は「○」であったものの、新たな取引形態や資産運用手法の把握のため、日進月歩するシェアリングエコノミー等新分野の経済活動に関する情報などの収集に今後も積極的に取り組む必要があることから、「a 相当程度進展あり」としました。</p>		

業1-3-1-1に係る参考情報

参考指標 1：資料情報の収集枚数

(単位：千枚)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
法定資料	335,326	362,693	363,391	342,866	N. A.
上記以外の資料	130,101	151,626	147,752	164,506	N. A.
合計	465,427	514,319	511,143	507,372	N. A.

(出所) 課税部課税総括課調

(注) 令和元事務年度の数値は、令和2年11月頃に確定するため、令和2事務年度実績評価書に掲載予定です。

施策	業1-3-1-2 : 的確な調査事務の運営						
測定指標（定量的な指標）	[主要]業1-3-1-2-A-1 : 調査関係事務の割合						(単位 : %)
	事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値	60	60	60	60	65	○
	実績値	63.3	63.9	64.4	64.6	58.1	
	<p>(出所) 課税部課税総括課、消費税室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課調</p> <p>(注) 「調査関係事務」とは、①実地調査（納税者の事業所等に臨場して帳簿書類等により申告内容を確認する事務）や、実地調査以外の調査（納税者に来署を依頼し帳簿書類等の提出を求めて申告内容を確認する事務）のほか、②行政指導として行う事務（提出された申告書に計算誤り等があるのではないかと思料される場合に自発的な見直しを要請する事務や、申告内容の確認等に活用する資料情報を任意で収集する事務等）などをいいます。</p> <p>(目標値の設定の根拠)</p> <p>的確な調査・行政指導を実施するため、必要な調査関係事務量が確保されているかを測定する指標として調査関係事務の割合を設定しています。目標値は、過去の実績値等を踏まえ、65%に引き上げました。</p> <p>(目標の達成度の判理由)</p> <p>的確な調査・行政指導を実施するため、各種事務の見直しなどにより、調査関係事務量を可能な限り確保し、また、大口・悪質な納税者に対する深度ある調査と、書面等による簡易な接触を適切に組み合わせるなど、限られた人的資源等をバランスよく配分するとともに、事案に応じた適切な調査体制の編成、的確な進行管理を行うことにより、効果的・効率的な調査事務運営を推進しました。</p> <p>なお、調査等の実施に際しては、原則として納税者に調査日時等をあらかじめ通知することで納税者の負担軽減と事務の効率性に配慮するとともに、所得税や法人税の調査を実施する際には、併せて消費税、源泉所得税等の他税目との同時調査・同時処理を実施するよう取り組みました。</p> <p>また、調査においては、誤りを指導して是正するだけでなく、その内容を納税者に分かりやすく説明し、理解が得られるよう配慮するとともに、修正申告の勧奨に当たっては、修正申告に伴う法的効果を実に教示し、修正する必要がある内容を丁寧に説明しました。更に、修正申告には至らないものの、今後の申告や帳簿書類の備付け、記録・保存に関して指導事項がある場合は、その内容を説明し、これによって納税者が税務に関する知識を深め、将来にわたって自主的に適正な申告と納税ができるよう取り組みました。</p> <p>一方、令和元事務年度は、令和2年2月に確定申告が始まって間もなく、新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、申告期限が延長されたほか、延長期後においても納税者の申出によって期限延長の取扱いをすることとなりました。</p> <p>また、課税調査についても、感染症拡大防止の観点から、納税者の状況に配慮して相当抑制的に行ったことから、調査関係事務の割合は、約58%と目標値を下回りました。</p> <p>ただし、新型コロナウイルス感染症の影響を受けていない令和元年12月末まで調査関係事務割合は、70.7%と目標値を上回っており、また、調査の抑制下においても、各署において納税者管理の精緻化のための事務（実況区分の判定換えや事業者業種番号の見直し等）を行うなど、的確な調査事務の運営に資する取組を行ったことから、これらを総合的に勘案して、達成度を「○」としました。</p> <p>今後も、内部事務のセンター化等といった施策を実施していくことにより、更なる効果的・効率的な事務運営の実施を目指します。</p>						

[主要]業1-3-1-2-A-2：調査関係事務の割合（調査課分）							(単位：%)
事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度	
目標値	85	85	85	85	85	○	
実績値	86.1	86.1	86.1	86.6	85.4		
<p>(出所) 調査査察部調査課調 (注1) 調査課は、調査課所管法人の申告等に係る相談・指導・調査を行っています。 (注2) 目標値及び実績値については、平成29年度以前は、会計年度での割合を表示しています。</p> <p>(目標値の設定の根拠) 的確な調査・行政指導を実施するため、必要な調査関係事務量が確保されているかを測定する指標として調査関係事務の割合を設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由) 上記A-1記載のとおり効果的・効率的な調査事務運営を推進する一方で、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、令和2年3月以降は、納税者の状況に配慮した調査を抑制的に行ったため、調査関係事務割合は85.4%となり、前年より減少しましたが、目標値を上回ったことから、達成度を「○」としました。 今後も、税務に関するコーポレートガバナンスの充実をはじめとした協力的手法の推進と調査の重点化を通じて、更なる効果的・効率的な事務運営の実施を目指します。</p>							
施策についての評価		a 相当程度進展あり					
評価の理由	施策（業1-3-1-2）の測定指標（業1-3-1-2-A-1）は目標に達しなかったが、その要因は、やむを得ない事情（新型コロナウイルス感染症の影響に伴う外部事務等の抑制）によるものであり、また、他の測定指標で目標を達成したため、「a 相当程度進展あり」としました。						

業1-3-1-2に係る参考情報

- 新型コロナウイルス感染症による調査関係事務への影響
令和元事務年度においては、新型コロナウイルス感染症により調査関係事務に影響があり、参考指標の数値もこのような状況を踏まえた結果となっています。

参考指標 1：税務調査等の件数及び追徴税額等 (単位：千件、億円)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
調査等の件数	内188 833	内229 871	内234 847	内236 832	内189 586
非違があった件数	526	564	550	540	391
追徴税額	3,874	4,526	4,364	4,391	4,042

- (出所) 課税部消費税室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、調
(注1) 「調査等の件数」の内書きは、個人課税課、資産課税課において、比較的容易に申告額等の適否の確認及び非違事項の是正ができる納税者に対して、文書・電話又は来署依頼による面接等により行った簡易な接触を除いた件数です。
(注2) 令和元年度は暫定値です。

参考指標 2：所得税の1件当たりの申告漏れ所得金額 (単位：千円)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
所得金額	1,351	1,372	1,452	1,481	1,813

(出所) 課税部個人課税課調
(注) 令和元年度は暫定値です。

参考指標 3：相続税の1件当たりの申告漏れ課税価格 (単位：千円)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
課税価格	25,173	27,198	28,014	28,384	28,662

(出所) 課税部資産課税課調
(注) 令和元年度は暫定値です。

参考指標 4：法人税の1件当たりの申告漏れ所得金額 (単位：千円)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
所得金額	5,133	5,071	5,540	5,451	6,202

(出所) 課税部法人課税課調
(注) 令和元年度は暫定値です。

参考指標 5：消費税1件当たりの追徴税額 (単位：千円)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
追徴税額	356	463	460	475	580

(出所) 課税部個人課税課、法人課税課調
(注) 令和元年度は暫定値です。

参考指標 6：調査課所管法人に係る税務調査の件数及び追徴税額等 (単位：件、億円)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
調査件数	2,615	2,643	2,591	2,422	2,088
非違が あった件数	2,168	2,113	2,070	1,954	1,751
追徴税額	547	645	788	804	598

(出所) 調査査察部調査課調
(注1) 令和元年度は暫定値です。
(注2) 平成29年度以前は、会計年度での件数及び追徴税額を表示しています。

施策	業1-3-1-3：社会・経済状況に対応した調査への取組	
測定指標 (定性的な指標)	[主要]業1-3-1-3-B-1：大口・悪質な不正事案等への的確な対応	
	目標	大口・悪質な不正事案等に対して、的確な調査等を行います。 (目標の設定の根拠) 高額な所得が見込まれるにもかかわらず申告額が少ないと認められる納税者や、申告義務があるにもかかわらず申告書を提出していない納税者の存在は、自主的に適正な申告・納税を行っている納税者に強い不公平感をもたらすこととなります。このような納税者に対する的確な調査等を行うことは、適正・公平な課税の実現を図るために重要であることから目標として設定しています。
	達成度	

実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績)</p> <p>大口・悪質な不正事案等に対して、その事案等に応じた適切な調査体制を編成し、必要な日数を確保した上で積極的に調査を実施しました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>広域的に事業展開する納税者や複数税目に関係する納税者で課税上問題があると見込まれる者、常習的に不正を繰り返す調査困難な納税者に対しては、実態を十分に把握した上で、その実態に応じた適切な調査体制を編成し、積極的に調査を行いました。</p> <p>また、無申告事案については、有効な資料情報の収集や既存資料の活用を図ることなどにより、その把握に努めるとともに、調査の必要性が高いと認められる事案に対しては、時期を失せず積極的に調査に取り組むことで、的確かつ厳正な課税処理を実施しました。</p> <p>このように、大口・悪質な不正事案等に対して、必要な日数を確保した上で、積極的に調査に取り組んだことから、達成度は「○」としました。</p> <p>今後も、適正かつ公平な課税を実現するため、引き続き、内部事務の効率化を図り更なる調査事務量の確保に努めるとともに、積極的な調査の実施を目指します。</p>	○
[主要]業1-3-1-3-B-2：国際化・ICT化への的確な対応		
目標	<p>国際化・ICT化により複雑化した取引等に対して、的確な調査を行います。</p> <p>また、職員の国際課税等に係る調査能力向上のための取組を実施します。</p> <p>(目標の設定の根拠)</p> <p>国際取引や電子商取引など国税当局による把握が困難な事案に対して、国税局と税務署の関係部署が一体となって組織横断的な情報収集・実態解明等を実施し、的確かつ深度ある調査を行うことは、適正・公平な課税の実現を図るために重要であることから目標として設定しています。</p>	達成度
実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績)</p> <p>取引実態の把握が困難な国際取引や電子商取引などについて、組織横断的な情報収集や実態解明等を実施し、積極的に調査を実施しました。</p> <p>また、職員の国際課税等に係る調査能力の向上を図るため、研修の実施や調査指導を行いました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>国際化の進展への対応としては、資料情報の収集を組織横断的に行うとともに、調査部署において国外送金等調書や租税条約等に基づく情報交換（用語集参照）制度などを効果的に活用するなど、深度ある調査に取り組み、厳正に対処しました。その際、審理担当部局を含めた関係部署が一体となって、課税上の問題を多角的な視点から幅広く検討しました。</p> <p>特に、各国の税制や租税条約（用語集参照）の違いを巧みに利用して租税負担を軽減する国際的租税回避行為に対しては、関東信越、東京、名古屋及び大阪国税局に設置した統括国税実査官（国際担当）及び国際調査課等が中心的役割を果たし、組織横断的な情報収集、実態解明等を実施しました。</p> <p>共通報告基準（CRS：Common Reporting Standard）（用語集参照）に</p>	○

	<p>基づき諸外国の税務当局から受領した日本人居住者の金融口座情報（CRS情報）については、国外送金等調書や国外財産調書といった各種調書や既に保有している他の資料情報と併せて分析を行い、海外取引や海外資産を的確に把握しました。</p> <p>その上で、課税上問題があると見込まれる納税者を把握した場合には、積極的に調査を実施しました。</p> <p>富裕層については、関係個人・法人を一体的に捉えて管理を行い、国外財産調書等と併せてCRS情報を分析することで、資産運用から生じた運用益を的確に把握しました。</p> <p>その上で、計画的に連携調査を実施するなど組織横断的な調査体制を編成し、積極的に調査を実施しました。</p> <p>また、移転価格税制（用語集参照）については、より効率的・効果的な執行の観点から事務運営の見直しを行い、的確な執行に取り組みました。</p> <p>更に、事前確認（用語集参照）については、より円滑に処理が行われるよう審査部局と相互協議（用語集参照）部局の連携を緊密に行うなど事務の効率化等に取り組みました。</p> <p>ICT化やその進展に伴うシェアリングエコノミー等新分野の経済活動に的確に対応していくために、電子商取引専門調査チームを中心として組織横断的に国税局と税務署の関係部署が一体となり、増加するインターネット取引等をはじめとした電子商取引やその他新分野の取引に着目した資料情報の収集に取り組みました。</p> <p>その上で、課税上問題があると見込まれる納税者を的確に把握し、積極的に調査に取り組みました。</p> <p>職員の調査能力の向上を図るため、国際課税に関しては、税務大学校において国際課税に関する法規などの研修や税目ごとの国際実務研修を実施したほか、国際取引事案の件数が多い関東信越、東京、名古屋及び大阪国税局での調査にその他の国税局職員を短期的に従事させるOJT研修の実施や、税務署国際税務専門官による税務署職員への調査指導などを行いました。</p> <p>ICT化に関しては、先端領域における電子商取引の実態把握及び調査手法の開発を行い、これらの情報を積極的に提供するなどして職員全体の能力向上を図りました。</p> <p>このように、国際取引や電子商取引などについて、組織横断的な情報収集や実態解明等を実施し、積極的に調査に取り組むとともに、職員の能力向上にも努めたことから、達成度は「○」としました。</p> <p>今後も、国際化及びICT化の急速な進展に的確に対応するために、引き続き、組織横断的な情報収集や実態解明等を実施し、積極的に調査に取り組むとともに、職員の調査能力の向上を図ります。</p>	
業1-3-1-3-B-3：大法人に対する的確な対応		
<p>目標</p>	<p>大法人の税務に関するコーポレートガバナンスの充実に向けた自発的な取組を推進するため、関係団体等における説明会を実施し、その充実を働き掛けるとともに、調査の際には、取組状況を的確に把握した上で経営責任者等と意見交換を実施するなど、各種取組を行います。</p> <p>(目標の設定の根拠)</p> <p>大法人は各業界や地域経済に及ぼす影響が大きく、税務に関するコーポ</p>	<p>達成度</p>

	レートガバナンスの充実に向けた大法人の自発的な取組を促進することは、適正・公平な課税の実現を図るために重要であることから目標として設定しています。	
実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績) 大法人の調査の機会を利用して、税務に関するコーポレートガバナンスの状況を確認した上、経営責任者等と意見交換を行うなど、その充実に向けた取組を推進するとともに、税務に関するコーポレートガバナンスの状況が良好である法人の調査間隔を延長し、より調査の必要性が高い法人へ調査事務量を重点的に配分するなど適正な課税の実現に取り組みました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由) 大法人の税務コンプライアンスの維持・向上には、的確な調査を行うほか、税務に関するコーポレートガバナンスの充実が重要であることから、関係団体等における説明会を実施し、その充実を働き掛けるとともに、調査の機会を利用して、税務に関するコーポレートガバナンスの状況を確認した上、調査終了時に経営責任者等と意見交換を行うなど、その充実に向け取り組みました。 このように、大法人の税務に関するコーポレートガバナンスの充実に向けた取組を推進したことから、達成度は「○」としました。 また、本取組を一層定着させるためには、取組の内容について、適時見直しを実施していく必要があると考えており、引き続き、大法人との意見交換を通じて更なる充実を目指します。</p>	○
施策についての評価	a 相当程度進展あり	
評価の理由	測定指標の達成度は「○」であったものの、社会・経済状況の変化に対応した調査等に一層的確にに取り組む必要があることから、「a 相当程度進展あり」としました。	

業1-3-1-3に係る参考情報

- 新型コロナウイルス感染症による調査関係事務への影響
令和元事務年度においては、新型コロナウイルス感染症により調査関係事務に影響があり、参考指標の数値もこのような状況を踏まえた結果となっています。

参考指標 1：無申告事案の1件当たりの追徴税額（所得税・相続税・法人税・消費税） （単位：万円）

事務年度	令和元年度	
所得税	237	
相続税	897	
法人税	321	
消費税	個人	192
	法人	351

（出所）課税部個人課税課、資産課税課、法人課税課、消費税室調

（注）令和元年度は暫定値です。

参考指標 2：富裕層に係る申告漏れ所得金額
(単位：億円)

事務年度	平成30年度	令和元年度
所得金額	763	797

(出所) 課税部個人課税課調
(注) 令和元年度は暫定値です。

参考指標 3：海外取引を行っている者に係る申告漏れ所得金額（所得税） (単位：億円)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
所得金額	636	541	977	849	957

(出所) 課税部個人課税課調
(注) 令和元年度は暫定値です。

参考指標 4：海外資産に係る申告漏れ課税価格（相続税） (単位：億円)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
課税価格	47	52	70	58	77

(出所) 課税部資産課税課調
(注) 令和元年度は暫定値です。

参考指標 5：海外取引等に係る申告漏れ所得金額（法人税） (単位：億円)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
所得金額	2,336	2,210	3,670	6,968	4,378

(出所) 課税部法人課税課、調査査察部調査課調
(注) 令和元年度は暫定値です。

参考指標 6：インターネット取引を行っている個人に係る申告漏れ所得金額
(単位：億円)

事務年度	令和元年度
所得金額	275

(出所) 課税部個人課税課調
(注) 令和元年度は暫定値です。

参考指標 7：調査時期の延長等対象法人数
(単位：社)

事務年度	平成30年度	令和元年度
対象法人数	97	97

(出所) 調査査察部調査課調

施策	業1-3-1-4：悪質な脱税者に対する査察調査の実施		
測定指標 (定性的な指標)	[主要]業1-3-1-4-B-1：悪質な脱税者に対する査察調査の的確な実施		
	目標	<p>社会的に非難されるべき悪質な脱税者に対しては、厳正な査察調査を実施し、検察当局との連携も図りながら、刑事訴追を求めます。</p> <p>(目標の設定の根拠)</p> <p>組織力を発揮した効果的・効率的な事務運営に努めるとともに、重点事案^(注)の積極的な立件・処理に取り組むことによって、悪質な脱税者に対し刑事責任を追及することは、その一罰百戒の効果を通じて、適正・公平な課税の実現を図るために重要であることから目標として設定しています。</p> <p>(注) 重点事案とは、消費税受還付事案、無申告ほ脱事案、国際事案及びその他社会的波及効果が高いと見込まれる事案をいいます。</p>	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績)</p> <p>関係各部及び検察当局等と連携し、消費税受還付事案、無申告ほ脱事案、国際事案のほか、近年、市場が拡大する分野や時流に即した脱税事案など、社会的波及効果が高いと見込まれる事案に対して積極的に取り組み、厳正な査察調査を実施しました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>関係各部及び検察当局等と連携し、海外に不正資金を隠した国際事案で国外財産調書の不提出に係る罰則を初めて適用して立件・告発したほか、インターネット広告会社、消費税還付コンサルにより多額の利益を得た税理士など、市場が拡大する分野や近年の社会情勢をとらえ、その中で社会的に非難されるべき悪質な脱税者を立件・告発したことから、達成度は「○」としました。</p> <p>経済取引のICT化・国際化に伴い、脱税の手段・方法も複雑・巧妙化しており、告発に向けた証拠収集が困難化するなど、査察を取り巻く環境は厳しい状況にあります。</p> <p>そのような状況に対して、デジタルフォレンジック用機材を活用した電子機器等の電磁的記録の証拠保全及び解析や、租税条約等に基づく外国税務当局との情報交換制度の活用による不正資金の解明を行うなどの確に対応し、社会的非難に値する悪質な脱税者へのより一層的確な査察調査に取り組んでいく必要があると考えています。</p>	○
施策についての評定	a 相当程度進展あり		
評定の理由	測定指標の達成度が「○」であったものの、査察を取り巻く厳しい環境の下、経済取引のICT化や国際化等に対応し、一層的確な査察調査を実現する必要があることから、「a 相当程度進展あり」としました。		

業 1 - 3 - 1 - 4に係る参考情報

参考指標 1 : 査察調査の件数等

(単位 : 件、億円)

会計年度		平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
処理	件数	181	193	163	182	165
	脱税額	138	161	135	140	120
告発	件数	115	132	113	121	116
	脱税額	112	127	100	112	93

(出所) 報道発表資料 (令和 2 年 6 月 調査査察部査察課)

(https://www.nta.go.jp/information/release/kokuzeicho/2020/sasatsu/r01_sasatsu.pdf)

参考指標 2 : 税目別告発事件の件数等

(単位 : 件、%)

会計年度		平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
所得税	件数	25	27	19	14	17
	割合	22	20	16	12	15
法人税	件数	69	79	61	55	64
	割合	60	60	54	45	55
相続税	件数	5	2	3	1	0
	割合	4	2	3	1	0
消費税	件数	12	23	27	41	32
	割合	10	17	24	34	27
源泉 所得税	件数	4	1	3	10	3
	割合	4	1	3	8	3
合 計	件数	115	132	113	121	116
	割合	100	100	100	100	100

(出所) 報道発表資料 (令和 2 年 6 月 調査査察部査察課)

(https://www.nta.go.jp/information/release/kokuzeicho/2020/sasatsu/r01_sasatsu.pdf)

参考指標 3 : 税目別告発事件の 1 件当たりの脱税額

(単位 : 百万円)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
所 得 税	124	85	103	91	95
法 人 税	82	82	93	81	88
相 続 税	218	241	129	241	0
消 費 税	87	147	65	95	62
源泉所得税	72	46	84	130	19
1 件当たり平均	97	96	89	92	80

(出所) 報道発表資料 (令和 2 年 6 月 調査査察部査察課) 及び調査査察部査察課調

(https://www.nta.go.jp/information/release/kokuzeicho/2020/sasatsu/r01_sasatsu.pdf)

参考指標 4：重点事案の告発件数

(単位：件)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
消費税受還付事案	6	11	12	16	11
無申告ほ脱事案	13	17	21	18	27
国際事案	28	21	15	20	25

(出所) 報道発表資料(令和2年6月 調査査察部査察課)及び調査査察部査察課調

(https://www.nta.go.jp/information/release/kokuzeicho/2020/sasatsu/r01_sasatsu.pdf)

評価結果の反映	<p>以下のとおり、上記の施策を引き続き実施します。</p> <p>(業1-3-1-1：有効な資料情報の収集) 法定資料の適正な提出を確保するため、提出義務者に対する提出義務の周知や未提出者に対する法定監査等を実施します。また、法定資料以外の資料情報については、近年の経済取引の国際化、ICT化等の進展や不正形態の変化に着目し、新たな取引形態や資産運用手法を把握するため、シェアリングエコノミー等新分野の経済活動に関する情報などの資料情報の収集に積極的に取り組みます。</p> <p>(業1-3-1-2：的確な調査事務の運営) ICT化・外部委託化などの推進により、可能な限り調査事務量を確保するとともに、深度ある税務調査と書面でのお尋ねなどの簡易な接触を適切に組み合わせて実施することにより、効果的・効率的な事務運営の推進に取り組みます。 また、令和元事務年度まで業1-3-1-3：社会・経済状況に対応した調査の取組の一つとしていました「大法人の税務に関するコーポレートガバナンスの充実」については、当該施策の取組の一つとして整理するとともに、税務に関するコーポレートガバナンスの状況が良好である法人の調査期間を延長し、より調査の必要性が高い法人へ調査事務量を重点的に配分するなど、適正な課税の実現に向け、取り組みます。</p> <p>(業1-3-1-3：社会・経済状況に対応した調査への取組) 大口・悪質な不正事案等に対して、適切な調査体制を編成し、的確かつ深度ある調査を実施します。 また、国際取引や電子商取引など国税当局による取引の把握が困難な事案に対して、組織横断的な情報収集・実態解明等を実施し、的確かつ深度ある調査に取り組みます。</p> <p>(業1-3-1-4：悪質な脱税者に対する査察調査の実施) 現下の経済社会情勢も踏まえつつ、社会的に非難されるべき悪質な脱税者に対して、検察当局との連携を図り、厳正な査察調査の実施に努めます。</p>
---------	---

財務省政策評価懇談会における意見	該当なし
------------------	------

実績目標に関連する施政方針演説等内閣の主な重要施策	該当なし
---------------------------	------

実績評価を行う過程において使用した資料その他の情報	国税庁レポート2020(令和2年6月国税庁)、令和元年度査察の概要(令和2年6月国税庁)
---------------------------	--

<p>前事務年度実績評価結果の施策への反映状況</p>	<p>(業1-3-1-1：有効な資料情報の収集) 法定資料の適正な提出を確保するため、各種説明会等あらゆる機会を通じた広報、未提出者に対する法定監査等を実施するとともに、法定資料以外の資料情報については、近年の経済取引の国際化、ICT化等の進展や不正形態の変化に着目し、新たな取引形態や資産運用手法に関する資料情報の積極的な収集に努めました。</p> <p>(業1-3-1-2：的確な調査事務の運営) ICT化・外部委託化などの推進により、可能な限り調査事務量を確保するとともに、深度ある調査と簡易な接触を適切に組み合わせるなど、効果的・効率的な調査事務運営を推進しました。</p> <p>(業1-3-1-3：社会・経済状況に対応した調査への取組) 大口・悪質な不正事案に対して、適切な調査体制を編成し、的確かつ深度ある調査を実施しました。また、国際取引や電子商取引など国税当局による取引の把握が困難な事案に対して、組織横断的な情報収集・実態解明等を実施し、的確かつ深度ある調査を実施しました。</p> <p>なお、大法人に対しては、税務に関するコーポレートガバナンスの充実に向けた取組を推進するとともに、税務に関するコーポレートガバナンスの状況が良好である法人の調査間隔を延長し、より調査の必要性が高い法人へ調査事務量を重点的に配分するなど適正な課税の実現に取り組みました。</p> <p>(業1-3-1-4：悪質な脱税者に対する査察調査の実施) 査察制度の目的を達成し、国民の負託に応えていくため、特に、社会的波及効果の高い事案に積極的に取り組みました。</p>			
	<p>担当部局名</p>	<p>課税部（課税総括課、消費税室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課）、調査査察部（調査課、査察課）</p>	<p>実績評価実施時期</p>	<p>令和2年10月</p>

業績目標 1-3-2：期限内収納の実現及び滞納の整理促進への取組

〔期限内収納の実現に努めるとともに、期限内に納付を行わない納税者に対し〕
て滞納処分を執行するなどにより徴収します。〕

上記目標の概要	<p>期限内収納の実現に向けた各種施策の実施や滞納整理は、申告・調査による適正課税の確保と並んで税務行政における重要な事務であり、適正・公平な課税及び徴収の実現は、これらの事務が的確に行われて初めて完結するものです。このため、期限内収納の実現に向けた積極的な広報・周知に取り組むとともに、期限内に納付しない納税者に対して滞納処分を執行することなどにより、確実な徴収を図ります。</p> <p>(上記目標を達成するための施策)</p> <p>業1-3-2-1：期限内収納の実現に向けた各種施策の実施 業1-3-2-2：滞納を未然に防止するための取組 業1-3-2-3：効果的・効率的な徴収事務の運営 業1-3-2-4：滞納の整理促進への取組 業1-3-2-5：厚生労働大臣から委任される年金保険料の徴収</p>
業績目標1-3-2についての評価結果	
業績目標についての評定	A 相当程度進展あり
評定の理由	<p>施策「業1-3-2-1」、「業1-3-2-2」、「業1-3-2-4」及び「業1-3-2-5」の評定は「s 目標達成」でしたが、「業1-3-2-3」の評定が「a 相当程度進展あり」であったことから、「A 相当程度進展あり」としました。</p> <p>なお、各施策の評定の詳細については、後述のとおりです。</p>
業績の分析	<p>(必要性・有効性・効率性等)</p> <p>期限内収納の実現に努めるとともに、滞納の整理促進に取り組むことは、国税の適正・公平な徴収を実現するために重要で必要な取組です。</p> <p>大口・悪質、処理困難事案について、適時にプロジェクトチームを編成するなど組織的な対応を図ったことは、滞納の整理促進に有効な取組でした。</p> <p>集中電話催告センター室（用語集参照）においては、新規発生滞納事案へ早期に催告を実施し、必要に応じて夜間に催告を実施するなど、効果的・効率的な滞納整理を実施しました。</p> <p>(令和元年度行政事業レビューとの関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> 集中電話催告システム なし。 <p>(注) 集中電話催告システムについては、令和2年1月に徴収システム（用語集参照）に統合しました。</p>

施策	業1-3-2-1：期限内収納の実現に向けた各種施策の実施	
測定指標（定性的な指標）	[主要]業1-3-2-1-B-1：期限内収納を確保するための取組	
	目標	<p>期限内収納を確保するため、期限内納付に関する広報・周知、振替納税（用語集参照）の利用勧奨及び振替日の周知等の各種施策を実施します。</p> <p>（目標の設定の根拠） 国税庁ホームページなどを活用した期限内納付に関する広報・周知、個人の新規納税者を中心とした振替納税の利用勧奨及び振替日の周知等を実施することは、期限内収納を確保するために重要であることから目標として設定しています。</p>
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>（実績） 期限内納付の広報周知や個人の新規納税者に重点を置いた振替納税の利用勧奨などの施策を、納税者の態様に応じて的確に実施したほか、振替不能を防止するための各種施策を実施しました。</p> <p>また、ダイレクト納付（用語集参照）については、利用勧奨を積極的に行ったほか、未対応の金融機関に対して、利用可能となるよう要請を行うなど、利用促進に向けて取り組みました。</p> <p>（目標の達成度の判定理由） 上記実績のとおり、期限内収納の確保を図るため、①各種広報媒体や説明会等を通じた期限内納付に関する広報周知、②個人の新規納税者に重点を置いた振替納税の利用勧奨、③振替不能を防止するための振替日の周知などの各種施策を、納税者の態様に応じて的確に実施しました。</p> <p>また、納付しやすい環境整備という観点から、引き続き電子納税（用語集参照）の利用促進に取り組みました。</p> <p>特に、ダイレクト納付については、納税者のニーズを見極めつつ積極的に利用勧奨を行ったほか、未対応の金融機関に対応を要請するなど利用拡大に向けた取組を継続した結果、令和元年度には約154万件（前年度：+25万件）の利用がありました。</p> <p>このように、期限内収納の確保を図るため、各種施策に取り組んだことから、達成度は「○」としました。</p> <p>今後も、納付しやすい環境の整備に取り組むとともに、税務行政の効率化や現金管理等に伴う社会全体のコストを縮減する観点から、キャッシュレス納付（用語集参照）の推進に取り組みます。</p>
施策についての評定	s 目標達成	
評定の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。	

施策	業1-3-2-2：滞納を未然に防止するための取組		
測定指標（定性的な指標）	[主要]業1-3-2-2-B-1：滞納を未然に防止するための取組		
	目標	<p>滞納を未然に防止するため、期限内納付の呼び掛けや督促状発付前の電話等での納付指導等の各種施策を実施します。</p> <p>（目標の設定の根拠）</p> <p>前回の納付の際に期限を過ぎて納付した納税者に対して、あらかじめはがき等で期限内納付を促すことや、期限までの納付がない納税者に対して、督促状を発付する前に電話等での納付指導に取り組むことは、滞納を未然に防止するために重要であることから目標として設定しています。</p>	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>（実績）</p> <p>滞納の未然防止を図るため、関係民間団体等に対する期限内納付に関する広報周知依頼の実施や納期限前後における文書や電話での納付指導の実施などの各種施策に取り組みました。</p> <p>なお、新型コロナウイルス感染症の影響により、納付困難な納税者に対して、納税の猶予等の納税緩和制度の周知を納付指導に併せて行いました。</p> <p>（目標の達成度の判定理由）</p> <p>上記実績のとおり、滞納の未然防止を図るため、局署一体、挙署一体となって、納税者の態様に応じて期限内納付の呼び掛けや督促状発付前の電話等での納付指導等の取組を積極的に行いました。</p> <p>また、賦課部門による調査時の納付しようや予納制度（用語集参照）の積極的な利用勧奨を行うなど、賦課部門とも連携しつつ滞納の未然防止に取り組みました。</p> <p>こうした取組等の結果、国税の滞納発生割合は0.9%となりました。</p> <p>このように、滞納の未然防止を図るため、各種施策に取り組んだことから、達成度は「○」としました。</p>	○
施策についての評定	s 目標達成		
評定の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。		

業1-3-2-2に係る参考情報

参考指標 1：国税の滞納発生割合

(単位：%)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
滞納発生割合	1.2	1.1	1.0	1.0	0.9

(出所) 徴収部徴収課調

(注) 滞納発生割合とは、当該年度に発生した滞納税額（地方消費税額を除いています。）を当該年度の徴収決定済額（地方消費税額を除いています。）で割ったものです。

測定指標（定量的な指標）	施策 業1-3-2-3：効果的・効率的な徴収事務の運営						
	[主要]業1-3-2-3-A-1：滞納整理事務の割合						(単位：%)
	事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値	80	80	80	80	80	○
	実績値	84.6	84.4	82.8	82.5	76.4	
	<p>(出所) 徴収部徴収課調</p> <p>(注1) 数値は、徴収事務に従事する職員が従事した合計日数のうち、滞納整理事務に従事した日数の占める割合です。</p> <p>(注2) 「滞納整理事務」とは、滞納者に対する納付折衝、財産調査、差押え、公売（用語集参照）等の事務をいいます。</p> <p>(目標値の設定の根拠)</p> <p>滞納の整理促進を図るため、必要な滞納整理事務量が確保されているかを測定する指標として、滞納整理事務の割合を設定しています。目標値は、適切な事務処理及び事務運営の確保に配慮しつつ、過去の実績値等を踏まえ、平成30年度の目標値を引き続き設定しました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>滞納の整理促進を図るため、内部事務の合理化、効率化に取り組むとともに、限られた人的資源を効果的・効率的に配分し、滞納整理に係る事務量を可能な限り確保しました。また、徴収システムの各種機能を活用して、限られた事務量の最適な配分に取り組むとともに、滞納事案の進行管理の充実を図るなど、これまで以上に滞納事案の総体的及び個別的進行管理を適切に実施しました。</p> <p>しかし、令和2年3月以降は、新型コロナウイルス感染症の影響により、納付が困難となった納税者からの猶予等の相談や猶予申請への対応を最優先し、滞納整理を相当抑制したことから、滞納整理事務の割合は、約76%と目標値を下回りました。</p> <p>ただし、新型コロナウイルス感染症の影響を受けていない令和元年12月末までの滞納整理事務割合は80.5%と目標値を上回っており、また、令和2年3月以降に優先して行った猶予申請等への対応は、業績目標「期限内収納の実現及び滞納の整理促進への取組」の必要性の根拠である「国税の適正・公平な徴収の実現」に資するものであることから、これらを総合的に勘案して、達成度を「○」としました。</p>						
	業1-3-2-3-A-2：集中電話催告センター室における催告回数						(単位：千回)
	事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値	1,850	1,950	2,000	2,000	2,000	○
	実績値	2,100	2,196	2,291	2,101	1,431	
<p>(出所) 徴収部徴収課調</p> <p>(目標値の設定の根拠)</p> <p>新たに発生する滞納事案等について、集中電話催告システムの機能を活用し、限られた人員の下、早期かつ反復的に納付催告を実施することは、滞納の整理促進を図る上で効果的・効率的であることから、催告回数を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値等を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>大量・反復的に発生する新規発生滞納事案に対し、早期かつ反復的に催告を実施するとともに、必要に応じて、日中に応答のない滞納者に対して夜間に催告を実施するなど、効果的・効率的な滞納整理を実施しました。</p>							

	<p>ただし、新型コロナウイルス感染症の影響により納付困難な納税者の増加を考慮し、集中催告センター室の機能を「国税局猶予相談センター」に切り替えて運用し、個々の相談に対し親切・丁寧な対応を行ったこと等から、催告回数は1,431千回となりました。</p> <p>一方で、新型コロナウイルス感染症の影響を受けていない令和元年12月末までの催告回数は1百万2千回と目標値の50%を超えていたことから、達成度を「○」としました。</p> <p>(注) 集中電話催告センター室の催告回数は、例年、確定申告期後の第4四半期(4月～6月)に最も多くなっています。</p>
施策についての評定	a 相当程度進展あり
評定の理由	<p>施策(業1-3-2-3)の測定指標(業1-3-2-3-A-1及び業1-3-2-3-A-2)で目標に達しなかったが、その要因は、やむを得ない事情(新型コロナウイルス感染症の影響に伴う外部事務等の抑制)によるものであり、新型コロナウイルス感染症の影響を除いた実績値や、影響を受けている期間中の取組を総合的に勘案し、「a 相当程度進展あり」としました。</p>

業1-3-2-3に係る参考情報

参考指標 1 : 集中電話催告センター室における完結件数 (単位: 件)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
処理件数	587,575	599,032	592,007	589,322	499,705

(出所) 徴収部徴収課調

施策	業1-3-2-4 : 滞納の整理促進への取組	
測定指標 (定性的な指標)	[主要] 業1-3-2-4-B-1 : 滞納の整理促進への取組	
	目標	<p>滞納整理に当たっては、滞納者個々の実情に即しつつ、法令等に基づき適切に対応し、滞納の整理促進に取り組みます。</p> <p>(目標の設定の根拠) 滞納の整理促進に取り組むことは、国税の適正・公平な徴収の実現のために重要であることから目標として設定しています。</p>
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績) 滞納処分の執行は、納税者の権利・利益に強い影響を及ぼすことから、滞納整理に当たっては、滞納者個々の実情に即しつつ、法令等に基づき適切に対応しました。</p> <p>大口・悪質事案、処理困難事案に対しては、適正な納税義務の履行を確保するため、厳正かつ毅然とした対応を行うとともに、消費税滞納事案を確実に処理するなど、滞納の整理促進に取り組みました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由) 1 コロナ禍までの対応 滞納整理に当たっては、事実関係を正確に把握した上で、一括納付が困難な納税者には納税の緩和措置を講じる一方、納付の意思が認められないような滞納者には厳正な滞納処分を行うなど、滞納者個々の実情に即しつつ、法令等に基づき適切に対応しました。</p> <p>大口・悪質事案、処理困難事案については、厳正かつ毅然とした対応を</p>
		○

		<p>行うこととし、差押え、公売等の滞納処分を実施するとともに、詐害行為取消訴訟（用語集参照）の提起等の法的手段を積極的に活用するなど、着実な整理促進を図りました。また、滞納整理の過程において、財産の隠蔽等の滞納処分免脱罪（用語集参照）に該当する行為を把握した場合には、確実に告発を行うなど、特に厳正に対処しました。</p> <p>更に、国際的な租税の徴収回避に対しては、資料情報の活用などにより国外財産を把握し、租税条約の要件に該当するものについて確実に徴収共助（用語集参照）の要請を行いました。</p> <p>消費税滞納事案については、新規発生滞納事案に対する早期着手の徹底を図るなど、消費税の滞納残高の圧縮に取り組みました。</p> <p>このほか、差し押さえた財産の公売に当たっては、公売情報ホームページによる公売財産の広報に努めるとともに、インターネット公売（用語集参照）を実施するなど、効果的・効率的な実施に努めました。</p> <p>2 コロナ禍における対応</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年3月以降は、滞納整理について納税者の状況に配慮し抑制的に対応するとともに、納税の猶予等の適用を最優先に行うこととしました。</p> <p>また、令和2年4月30日には、各種イベントの中止や緊急事態宣言の発令による営業自粛により収入が大幅に減少して、納税が困難な納税者の方に向けて「納税の猶予の特例」が施行されたことから、積極的な周知・広報を行うとともに、納税者の方から相談がある場合は、納税者の置かれた状況や心情に十分配慮して、納税の猶予等の納税緩和制度を迅速かつ柔軟な適用に努めました。</p> <p>こうした取組の結果、令和元年度の全税目の滞納整理中のものの額（滞納残高）は7,554億円となり、その内消費税の滞納整理中のものの額（滞納残高）についても2,668億円となりました。</p> <p>このように、滞納の整理促進を図るため各種施策に取り組んだことから、達成度は「○」としました。</p>	
施策についての評定	s 目標達成		
評定の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。		

業1-3-2-4に係る参考情報

○ 滞納整理中のものの状況等

令和元年度の租税滞納状況は、全税目の滞納残高（滞納整理中のものの額）は7,554億円となっております。

なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図る観点から、申告所得税等の申告・納付期限を延長したことに伴い、滞納の発生が翌年度に繰り越されたものがあるほか、納税の猶予が適用され、督促状の送付が保留されたことなどの影響があります。

参考指標 1：租税滞納の状況

①滞納整理中のものの額等

(単位：億円)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
新規発生滞納額 (内消費税)	6,871 (4,396)	6,221 (3,758)	6,155 (3,633)	6,143 (3,521)	5,528 (3,202)
整理済額 (内消費税)	7,744 (4,533)	7,024 (3,997)	6,595 (3,706)	6,555 (3,644)	6,091 (3,438)
滞納整理中のものの額 (内消費税)	9,774 (3,340)	8,971 (3,100)	8,531 (3,028)	8,118 (2,904)	7,554 (2,668)

(出所) 報道発表資料(令和2年8月 徴収部徴収課調) (<https://www.nta.go.jp/information/release/pdf/0020007-131a.pdf>)

(注) 地方消費税額を除いています。また、各々の計数において、億円未満を四捨五入しているため、差引きは一致しません。

②累積・長期事案

(単位：億円)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
滞納整理中のもののうち発生後5年超の額	4,908	4,427	4,160	3,723	3,482

(出所) 徴収部徴収課調

(注) 地方消費税額を除いています。

参考指標 2：滞納人員

(単位：人)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
滞納人員	646,712	601,875	563,771	529,103	435,575

(出所) 徴収部徴収課調

参考指標 3：差押件数

(単位：件)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
差押件数	609,416	557,580	896,087	714,628	391,381

(出所) 徴収部徴収課調

(注) 差押件数は、同種の財産を一度に多数差し押さえる場合等があるため、年度によって増減があります。

参考指標 4：原告訴訟(用語集参照)事件の処理件数

(単位：件)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
発生件数	156	158	167	151	115
終結件数	148	154	178	146	130
終結件数のうち勝訴件数	145	154	178	146	129
繰越件数	44	48	37	42	27

(出所) 徴収部徴収課調

参考指標 5：公売公告物件数

(単位：件)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
処理件数	19,047	7,248	6,276	5,907	5,298

(出所) 徴収部徴収課調

(注) 公売公告物件数については、一度に多数差し押さえた同種の財産を公売する場合等があるため、年度によって増減があります。

施策	業1-3-2-5：厚生労働大臣から委任される年金保険料の徴収		
測定指標 (定性的な指標)	[主要]業1-3-2-5-B-1：厚生労働大臣から委任される年金保険料の徴収		
	目標	<p>厚生労働大臣から委任される年金保険料の滞納事案については、国税庁が有するノウハウと専門性を生かし、的確な徴収に努めます。</p> <p>(目標の設定の根拠)</p> <p>厚生年金保険法等の規定に基づき厚生労働大臣から委任される年金保険料の滞納事案について、徴収実務に関する税・年金当局間の連携強化を図るとともに、国税庁が有するノウハウと専門性を生かして徴収することは、年金保険料の的確な徴収のために重要であることから目標として設定しています。</p>	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績)</p> <p>年金保険料の徴収を担当する職員を対象に研修を実施するなど体制の整備を図り、厚生労働大臣から委任を受けた事案については、ノウハウと専門性を生かし、年金保険料の的確な徴収に取り組みました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>委任を受けた年金保険料の的確な徴収に取り組んだことから、達成度は「○」としました。</p> <p>なお、令和元年度において委任を受けた件数は、107件でした。</p>	○
施策についての評定	s 目標達成		
評定の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。		

評価結果の反映	以下のとおり、上記の施策を引き続き実施します。		
	<p>(業1-3-2-1：期限内収納の実現に向けた各種施策の実施)</p> <p>期限内収納の確保を図るため、国税庁ホームページなどを活用した期限内納付に関する広報周知、個人の新規納税者に対する振替納税の利用勧奨やダイレクト納付の利用可能金融機関の拡大等の取組を積極的に実施します。</p>		
	<p>(業1-3-2-2：滞納を未然に防止するための取組)</p> <p>前回の納付の際に期限を過ぎて納付した納税者に対しては、新たに納付期限が到来する税金について、あらかじめ文書や電話で期限内納付を促し、また、期限までに納付しない納税者に対しては、消費税を中心に督促状を発付する前の電話での納付指導を積極的に行うなど、賦課部門とも連携しつつ、滞納の未然防止を図ります。</p> <p>併せて、納税の猶予等の納税緩和制度の周知を図ります。</p>		
	<p>(業1-3-2-3：効果的・効率的な徴収事務の運営)</p> <p>徴収事務運営に当たっては、滞納整理に係る事務量を可能な限り確保するとともに、集中電話催告センター室における集中的な電話催告等を行うことにより、効果的・効率的な滞納整理を実施します。</p>		

(業1-3-2-4：滞納の整理促進への取組)

新型コロナウイルス感染症の影響により財産に損失を受けた方や納税が困難な方に対しては、法令等に基づき、納税の猶予等の納税緩和制度を迅速かつ柔軟に適用するなど、引き続き、適切に対応します。

また、適正に納税義務を履行しない大口・悪質事案等について、厳正・的確な滞納処分を執行するほか、消費税滞納事案を確実に処理するなどにより、滞納の整理促進を図ります。

なお、滞納処分の執行は、納税者の権利・利益に特に強い影響を及ぼすことから、滞納整理に当たっては、事実関係を正確に把握した上で、法令等に定められた手続を遵守して、差押え、公売等の滞納処分を行う一方、納税の猶予、換価の猶予等の納税緩和措置を講じるなど、滞納者個々の実情に即しつつ、法令等に基づき適切に対応します。

(業1-3-2-5：厚生労働大臣から委任される年金保険料の徴収)

厚生労働大臣から委任される厚生年金保険料や国民年金保険料等の徴収事務について、厚生労働省及び日本年金機構と緊密に連携し、委任を受けた事案については、引き続きノウハウと専門性を生かし、年金保険料を的確に徴収します。

財務省政策評価懇談会における意見

該当なし

実績目標に係る 予算額等	区分		平成29年度	30年度	令和元年度	2年度
	予算の状況 (千円)	当初予算	799,016	474,105	379,188	—
		補正予算	0	0	0	—
		繰越等	0	0	N. A.	/
		合計	799,016	474,105	N. A.	
執行額(千円)		793,317	468,454	N. A.		

(注) 令和元年度の「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和2年11月頃に確定するため、令和2事務年度実績評価書に掲載予定です。

(概要)

集中電話催告システムの整備費等に必要経費

**業績目標に関連する
施政方針演説等内閣
の主な重要政策**

該当なし

**実績評価を行う過程
において使用した資料
その他の情報**

国税庁レポート2020(令和2年6月国税庁)、令和元年度租税滞納状況について(令和2年8月国税庁)

**前事務年度実績評価
結果の施策への反映
状況**

(業1-3-2-1：期限内収納の実現に向けた各種施策の実施、業1-3-2-2：滞納を未然に防止するための取組)

期限内収納の実現及び滞納の未然防止に当たっては、納税者が自己の納付すべき税額を定められた納期限までに完納することができるよう、各種広報媒体を利用した広報周知に努めるとともに、賦課部門とも連携しつつ、納税者の態様に応じた的確な施策を実施しました。

また、ダイレクト納付については、金融機関と連携した利用勧奨を実施するなど、一層の利用拡大に向けて取り組みました。

更に、平成31年1月以降は、自宅等でパソコン・スマートフォン・タブレット端末を使って作成したQRコードによるコンビニエンスストアでの納付を可能にするなど、納付環境の整備に取り組みました。

(業1-3-2-3：効果的・効率的な徴収事務の運営)

徴収事務運営に当たっては、滞納整理に係る事務量を可能な限り確保するとともに、集中電話催告センター室における集中的な電話催告を行うことにより、効果的・効率的な滞納整理を実施しました。

(業1-3-2-4：滞納の整理促進への取組)

適正に納税義務を履行しない大口・悪質事案等については、財産の差押えや公売等の厳正な滞納処分を執行するほか、消費税滞納事案を確実に処理するなど、滞納の整理促進に取り組みました。特に大口・悪質事案、処理困難事案については、進行管理を徹底し、必要に応じて広域運営、適時にプロジェクトチームを編成し滞納処分を実施するといった組織的な対応や、詐害行為取消訴訟の提起などの法的手段を積極的に活用したほか、財産の隠蔽等の滞納処分免脱罪に該当する行為を把握した場合には、確実に告発を行うなど、特に厳正に対処しました。

なお、滞納処分の執行は、納税者の権利・利益に特に強い影響を及ぼすことから、滞納整理に当たっては、事実関係を正確に把握した上で、納税者個々の実情に即しつつ、法令等に基づき、適切に対応しました。

(業1-3-2-5：厚生労働大臣から委任される年金保険料の徴収)

年金保険料の徴収を担当する職員を対象に研修を実施するなど体制の整備を図り、厚生労働大臣から委任を受けた事案について、ノウハウと専門性を生かし、年金保険料の的確な徴収に取り組みました。

担当部局名	徴収部（管理運営課、徴収課）	実績評価実施時期	令和2年10月
--------------	----------------	-----------------	---------

業績目標 1-3-3：不服申立てへの取組

不服申立てに適正・迅速に対応し、納税者の正当な権利利益の救済を図ります。

上記目標の概要	<p>国税における不服申立制度は、簡易・迅速かつ公正な手続により、納税者の正当な権利利益の救済を図るとともに、行政の適正な運営を確保することを目的とするものであり、税務行政の適正な執行を担保する上で重要な役割を果たしています。</p> <p>このため、納税者の理解と信頼を得るよう、不服申立ての適正・迅速な処理を目指すとともに、より利用しやすい環境の整備を図ります。</p> <p>(上記目標を達成するための施策)</p> <p>業1-3-3-1： 不服申立ての適正・迅速な処理</p> <p>業1-3-3-2： 裁決事例の公表の充実</p>
---------	--

業績目標1-3-3についての評価結果

業績目標についての評定	A 相当程度進展あり
評定の理由	<p>施策「業1-3-3-2」の評定が「s 目標達成」でしたが、「業1-3-3-1」の評定が「a 相当程度進展あり」であったことから、「A 相当程度進展あり」としました。</p> <p>なお、各施策の評定の詳細については、後述のとおりです。</p>
業績の分析	<p>(必要性・有効性・効率性等)</p> <p>簡易迅速かつ公正な手続により納税者の正当な権利利益の救済を図ることは、税務行政の適正な執行を担保する上で重要かつ必要な取組です。</p> <p>再調査の請求については、①原処分理由等の的確な整理、②再調査の請求事務の優先的な処理及び的確な進行管理、③早期処理等についての再調査の請求人への協力依頼、④各国税局審理課等による的確な指導に取り組んだことにより、適正・迅速に処理しました。</p> <p>審査請求については、審査請求人と処分を行った税務署長等の双方から事実関係や主張を聴き、争点の確認表を作成・交付するなど、国税審判官等が審理の手続や審理状況の透明性に配慮するとともに、適切な進行管理を行ったことにより、適正・迅速に処理しました。</p> <p>裁決事例のホームページへの公表に当たっては、公表事例がより有用なものとなるよう、裁決事例ごとに過去の参考判例を付記するなどした上で新たに45事例を公表し、その充実を図りました。</p>

施策	業1-3-3-1：不服申立ての適正・迅速な処理						
測定指標(定量的な指標)	[主要]業1-3-3-1-A-1：「再調査の請求」の3か月以内の処理件数割合 (単位：%)						
	会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値	95	95	95	95	95	○
	実績値	99.3	95.6	96.6	99.5	91.1	
	<p>(出所) 課税部審理室、徴収部徴収課調</p> <p>(注1) 処理期間が通常3か月を超えることとなる相互協議事案、公訴関連事案及び国際課税事案に係る件数を除いて集計しています。</p> <p>(注2) 平成28年3月31日までに行われた処分に係るものについては、「異議申立て」となります。</p>						

(目標値の設定の根拠)

再調査の請求に関する処理が迅速に行われているかを測定するため、3か月以内の処理件数割合を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30年度の目標値を引き続き設定しました。

なお、当該目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点から95%としています。

(目標の達成度の判定期間)

再調査の請求の処理に当たっては、原処分に捕らわれることなく、納税者の主張に十分耳を傾け、的確な調査・審理を行い、公正な立場で適正・迅速な処理に取り組みました。

令和元年度においては、前年度から繰り越された491件と新たに再調査の請求のあった1,359件の合計1,850件のうち、1,513件を処理しました。また、処理に当たって、①原処分の理由等の的確な整理、②再調査の請求事務の優先的な処理及び的確な進行管理、③早期処理等についての再調査の請求人への協力依頼、④各国税局審理課等による的確な指導に取り組んだことにより、処理期間が通常3か月を超えることとなる事案（相互協議事案、公訴関連事案及び国際課税事案）に係る件数を除いた処理件数1,417件のうち、1,291件を3か月以内に処理することができました。

しかしながら、令和元年度は、納税者から新たな主張を行いたい、あるいは、新たな資料を提出したいなどの申出があった事案が、3か月経過の直前に発生し、これらの事案についても適正な調査・審理を行う必要があったことから、結果として、再調査の請求の3か月以内の処理件数割合は、91.1%と目標値を下回りました。

ただし、上記のような納税者側の事情によってやむを得ず調査・審理が長期化した事案を除けば、3か月以内の処理件数割合は96.1%と目標値を上回っていたことから、達成度は「○」としました。

再調査の請求の処理においては、今後も納税者の主張を十分に伺った上で、的確な調査・審理を行い、公正な立場で適正・迅速な処理に努めていきます。

[主要]業1-3-3-1-A-2：「審査請求」の1年以内の処理件数割合

(単位：%)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	95	95	95	95	95	○
実績値	92.4	98.3	99.2	99.5	98.0	

(出所) 国税不服審判所調

(注) 平成29年度以降の処理件数割合は、相互協議事案や公訴関連事案など、審理を留保すべき事由が生じた事案の留保期間等を除いて算定しています。

(目標値の設定の根拠)

審査請求に関する処理が迅速に行われているかを測定するため、1年以内の処理件数割合を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30年度の目標値を引き続き設定しました。

なお、当該目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点から95%としています。

(目標の達成度の判定期間)

国税不服審判所における審査請求の処理に当たっては、その適正性を担保するために、審査請求人に「審査請求よくある質問」(パンフレット)などを用いて審理の手続を説明し、審査請求人と処分を行った税務署長等の双方の主張を十分に聴いた上で争点の確認表を作成・交付するなど、審理の手続や審理状況の透明性に十分配慮しました。

また、納税者の正当な権利利益の救済を迅速に図ることも制度の目的の一つであることから、進行管理を徹底し、令和元年度においては、前年度から繰り越された2,595件と新たに審査請求のあった2,563件のうち、2,846件を処理しました。そのうち2,788件が審査請求から1年以内に処理したもので審査請求の1年以内の処理件数割合は98.0%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。

経済取引の広域化・国際化を背景とする事件などは、関連する者が多数に上ることから取引の内容や流れが複雑で、これらに係る追加的主張やその主張を根拠付ける証拠が複数回にわたって提出されるなど、争点整理や事実の確認に長時間を要して裁決までに1年を超える場合がありますが、引き続き、適時・的確な争点整理及び証拠収集や適切な進行管理を行うなどして、適正・迅速な処理に努めることとしています。

なお、国税不服審判所においては、弁護士や税理士等の民間専門家の高度な専門知識や実務経験を生かすことにより事件の中立性・公正性を一層高めるため、事件を担当する国税審判官の半数程度を特定任期付審判官として民間専門家を外部登用することとしており、令和元年度においては15名を採用し、特定任期付審判官は48名（令和2年3月31日現在）となっています。

施策についての評定

a 相当程度進展あり

評定の理由

施策（業1-3-3-1）の測定指標「業1-3-3-1-A-1」は目標に達しなかったが、その要因は、やむを得ない事情（納税者側の事情により調査・審理が長期化）によるものであり、また、他の測定指標で目標を達成したため、「a 相当程度進展あり」としました。

業1-3-3-1に係る参考情報

参考指標 1：再調査の請求の状況

(単位：件、%)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
期首繰越件数	650	641	510	598	491
請求件数	3,191	1,674	1,814	2,043	1,359
処理件数	3,200	1,805	1,726	2,150	1,513
請求認容件数	270	123	213	264	187
請求認容割合	8.4	6.8	12.3	12.3	12.4
期末繰越件数	641	510	598	491	337

(出所) 課税部審理室、徴収部徴収課調

(注1) 「請求認容件数」は、「処理件数」のうち再調査の請求人の主張が何らかの形で受け入れられたものの件数です。

(注2) 平成27年度は、全て「異議申立て」の状況です。

(注3) 平成28年度及び29年度は、「異議申立て」の状況を含みます。

(注4) 平成30年度及び令和元年度は、前年度から繰越された「異議申立て」の状況を含みます。

参考指標 2：審査請求の状況

(単位：件、%)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
期首繰越件数	1,620	1,407	1,936	2,414	2,595
請求件数	2,098	2,488	2,953	3,104	2,563
処理件数	2,311	1,959	2,475	2,923	2,846
請求認容件数	184	241	202	216	375
請求認容割合	8.0	12.3	8.2	7.4	13.2
期末繰越件数	1,407	1,936	2,414	2,595	2,312

(出所) 国税不服審判所調

(注) 「請求認容件数」は、「処理件数」のうち審査請求人の主張が何らかの形で受け入れられたものの件数です。

参考指標 3：訴訟の状況

(単位：件、%)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
期首係属件数	256	225	210	199	203
発生件数	231	230	199	181	223
終結件数	262	245	210	177	216
原告勝訴件数	22	11	21	6	21
原告勝訴割合	8.4	4.5	10.0	3.4	9.7
期末係属件数	225	210	199	203	210

(出所) 課税部審理室、徴収部徴収課、国税不服審判所調

(注) 「原告勝訴件数」は、「終結件数」のうち原告(原告訴訟の場合は被告)である納税者の主張が何らかの形で受け入れられたものの件数です。

施策	業1-3-3-2：裁決事例の公表の充実		
測定指標 (定性的な指標)	[主要]業1-3-3-2-B-1：裁決事例の公表の充実		
	目標	<p>裁決事例の公表の充実を図るため、先例となるような有用性の高い裁決事例を国税不服審判所ホームページに掲載・公表するとともに、参考判例の付記などに取り組みます。</p> <p>(目標の設定の根拠)</p> <p>裁決事例の公表の充実に取り組むことは、納税者の正当な権利利益の救済を図ること及び税務行政の適正な運営の確保のために重要であることから目標として設定しています。</p>	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績)</p> <p>新たに45事例を国税不服審判所ホームページに掲載・公表するとともに、参考判例を付記するなど公表事例の充実を図りました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>裁決事例の公表の充実を図るため、令和元事務年度は、引き続き四半期ごとに裁決事例の公表を行い、新たに45事例を国税不服審判所ホームページ (https://www.kfs.go.jp) に掲載・公表しました。</p> <p>また、参考判例がある場合は、裁決事例ごとに、これを付記した上で、国税不服審判所ホームページに掲載・公表するなど、裁決事例の公表の充実積極的に取り組んだことから、達成度は「○」としました。</p> <p>なお、国税不服審判所ホームページには、令和元事務年度末現在で、平成4年から令和元年度までにされた裁決の中から1,804事例を掲載しており、引き続き、裁決事例の公表の充実に向けてまいります。</p>	○
施策についての評価	s 目標達成		
評価の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。		

業1-3-3-2に係る参考情報

参考指標 1：国税不服審判所ホームページへのアクセス件数 (単位：千件)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
アクセス件数	1,334	1,510	1,762	1,859	1,703

(出所) 国税不服審判所調

(注) 国税不服審判所ホームページには、公表裁決事例のほか、裁決要旨(平成8年7月以降のもの)、国税不服審判所の概要や国税の不服申立制度について掲載しています。

評価結果の反映	以下のとおり、上記の施策を引き続き実施します。
	<p>(業1-3-3-1：不服申立ての適正・迅速な処理)</p> <p>再調査の請求の処理に当たっては、簡易・迅速かつ公正な手続により納税者の権利利益の救済を図るという不服申立制度の趣旨を踏まえ、納税者の主張に十分耳を傾け、的確な調査・審理を行い、公正な立場で適正かつ迅速な処理を図ります。</p> <p>また、審査請求の処理に当たっては、国税不服審判所は第三者的機関として、審理の手続や審理状況の透明性に配慮しつつ、公正かつ中立的な立場で充実した調査・審理を行うとともに、国税審判官へ民間専門家を登用し、高度な専門知識や実務経験を生かすことにより、適正な事件処理に努めます。</p> <p>処理に当たっては、個々の事件の態様に応じた進行管理の徹底を図り、審査請求人と処分を行った税務署長等の協力を得ながら、争点整理や証拠書類等の収集をできる限り早期に行うなどして、迅速な処理に努めます。</p>
	<p>(業1-3-3-2：裁決事例の公表の充実)</p> <p>裁決事例の公表に当たっては、参考判例を付記するなど、公表事例がより有用なものとなるよう、その充実を図ります。</p>

財務省政策評価懇談会における意見	該当なし
------------------	------

実績目標に係る 予算額	区分		平成29年度	30年度	令和元年度	2年度
	予算の状況 (千円)	当初予算	4,901,636	4,914,864	4,855,927	4,828,069
		補正予算	△44,840	△75,286	△91,618	—
		繰越等	0	0	N. A.	/
		合計	4,856,796	4,839,578	N. A.	
執行額(千円)		4,674,729	4,657,853	N. A.		

(注) 令和元年度の「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和2年11月頃に確定するため、令和2事務年度実績評価書に掲載予定です。

(概要)

国税不服審判所の運営等に必要な経費、審査請求の調査及び審理に必要な経費

業績評価に関連する施政方針演説等の内閣の主な重要政策	該当なし
----------------------------	------

実績評価を行う過程 において使用した 資料その他の情報	国税庁レポート2020（令和2年6月国税庁）、令和元年度における再調査の請求の概要（令和2年6月国税庁）、令和元年度における審査請求の概要（令和2年6月国税不服審判所）、令和元年度における訴訟の概要（令和2年6月国税庁）		
前事務年度実績評価 結果の施策への反映 状況	<p>（業1-3-3-1：不服申立ての適正・迅速な処理）</p> <p>再調査の請求の処理に当たっては、簡易・迅速かつ公正な手続により納税者の権利利益の救済を図るという不服申立制度の趣旨を踏まえ、納税者の主張に十分耳を傾け、的確な調査・審理を行い、公正な立場で適正かつ迅速に処理しました。</p> <p>また、審査請求の処理に当たっては、国税不服審判所は第三者的機関として、審理の手続や審理状況の透明性に配慮しつつ、公正かつ中立な立場で充実した調査・審理を行うとともに、進行管理の更なる徹底を図るなどして、事件処理の適正性・迅速性を一層高めるよう努めました。</p> <p>（業1-3-3-2：裁決事例の公表の充実）</p> <p>裁決事例の公表に当たっては、参考判例を付記するなどにより、公表事例がより有用なものとなるよう、引き続きその充実を図りました。</p>		
担当部局名	課税部（審理室）、徴収部（徴収課）、国税不服審判所	実績評価実施時期	令和2年10月

実績目標(小) 1-4 : 国際化への取組

上記目標の概要	<p>経済の国際化の進展により新たな取引形態が拡大する中で、一つの所得に対して複数の国が課税する二重課税の問題や、所得が租税回避行為等によりどこの国においても課税されない「課税の空白」の問題が、各国税務当局が取り組むべき課題となっています。</p> <p>このため、租税条約等に基づく相互協議を実施して二重課税問題の解決を図るとともに、情報交換の円滑な実施等により、国際的な税務上のコンプライアンスの維持・向上を図ります。</p> <p>また、各国税務当局と経験の共有を図り、協力関係を強めることにより、租税回避等の問題に対応します。</p> <p>(上記目標を達成するための施策)</p> <p>実1-4-1 : 税務当局間の要請に基づく情報交換 実1-4-2 : 共通報告基準(CRS)に基づく金融口座情報の情報交換の的確な実施 実1-4-3 : 国別報告事項(CbCR)の情報交換の的確な実施 実1-4-4 : 相互協議事案の適切・迅速な処理 実1-4-5 : 外国税務当局との知見の共有 実1-4-6 : 開発途上国に対する技術協力</p>
----------------	--

実績目標(小) 1-4 についての評価結果

実績目標についての評定	S 目標達成
評定の理由	<p>全ての施策の評定で目標を達成したことから、「S 目標達成」としました。 なお、各施策の評定の詳細については、後述のとおりです。</p>
実績の分析	<p>(必要性・有効性・効率性等)</p> <p>国際的な二重課税・租税回避行為(税源浸食と利益移転(BEPS)(用語集参照))等の問題に対応するため、租税条約等に基づく相互協議・情報交換を実施すること、また、開発途上国に対する技術協力(用語集参照)を含め、各国税務当局との経験の共有を図ることは、重要な取組です。</p> <p>令和元事務年度においては、相互協議・情報交換に適切かつ積極的に取り組んだほか、国際課税に関する各国共通の執行上の指針の整備等のため、国際会議に積極的に参画し、また、開発途上国への技術協力にも積極的に取り組みました。</p>

施策	実1-4-1：税務当局間の要請に基づく情報交換						
測定指標 (定量的な指標)	[主要]実1-4-1-A-1：情報提供要請に対する90日以内の対応 (単位：%)						
	事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値	100	100	100	100	100	○
	実績値	100	100	100	100	100	
	(出所) 長官官房国際業務課調						
<p>(目標値の設定の根拠)</p> <p>外国税務当局からの情報提供要請への対応が的確・迅速に行われているかを測定するため、90日以内の対応割合を指標として設定しています。目標値は、「税の透明性及び情報交換に関するグローバルフォーラム」において、「外国税務当局からの情報提供要請に対して、要請を受けた日から90日以内に、要請された情報の提供又は進捗状況を通知する」とされていることを踏まえ、100%としています。</p> <p>なお、90日以内に「情報の提供」が困難な場合には、「提供に向けた進捗状況の通知」を行うことで、相手国との良好なコミュニケーションが維持されることとなります。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>外国税務当局からの要請に対する迅速な対応について、会議や研修等を通じて職員への周知を図り、迅速かつ的確な情報交換の実施に取り組みました。</p> <p>その結果、各事案の困難性・複雑性により回答に要する期間は異なりますが、いずれの事案についても、外国税務当局から要請を受けた日から90日以内に要請された情報の提供又は進捗状況の通知を行ったことから、達成度は「○」としました。</p>							
施策についての評価	s 目標達成						
評価の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。						

実1-4-1に係る参考情報

参考指標 1：租税条約等に基づく情報交換件数 (単位：件)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
情報交換件数	306,665	737,943	830,582	1,026,957	1,030,353
うち個別事案について 外国に要請したもの	366	473	766	825	613
うち個別事案について 外国から要請されたもの	158	415	137	191	233

(出所) 長官官房国際業務課調

(注) 共通報告基準(CRS)に基づく金融口座情報及び国別報告事項(CbCR)(用語集参照)の情報交換件数は除いています。

施策	実1-4-2：共通報告基準（CRS）に基づく金融口座情報の情報交換の的確な実施	
測定指標（定性的な指標）	[主要]実1-4-2-B-1：共通報告基準（CRS）に基づく金融口座情報の情報交換の的確な実施	
	目標	<p>各国税務当局との協力関係を強め、租税回避等の問題に対応していくため、CRSに基づく金融口座情報の情報交換を的確に実施します。</p> <p>（目標の設定の根拠） CRSに基づく金融口座情報の情報交換を円滑かつ的確に実施することは、各国税務当局との協力関係を強め、租税回避等の問題に的確に対応するために重要であることから、目標として設定しています。</p>
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>（実績） 外国税務当局との間でCRSに基づく金融口座情報の情報交換を的確に実施しました。 実施過程において生じた課題の解決や、より効率的な情報交換の実施に向け、OECDの会議へ積極的に参加したほか、各国の税務当局と連絡を密に取りました。 また、国内金融機関等から確実にCRSに基づく金融口座情報の報告を受領するため、制度の広報や、技術的な問題に関する相談対応などを行い、円滑に報告を受領しました。</p> <p>（目標の達成度の判定理由） CRSに基づく金融口座情報の情報交換の的確な実施に向けて、制度周知等に積極的に取り組みました。 この結果、令和元事務年度には、日本の非居住者に係る金融口座情報473,699件を65か国・地域に提供した一方、日本の居住者に係る金融口座情報2,058,777件を86か国・地域から受領しました。 このように、CRSに基づく金融口座情報の情報交換の的確な実施に取り組んだことから、達成度は「○」としました。 今後も状況に応じた的確な実施に取り組んでまいります。</p>
施策についての評定	s 目標達成	
評定の理由	測定指標の達成度が「○」であったため、「s 目標達成」としました。	

実1-4-2に係る参考情報

参考指標 1：共通報告基準（CRS）に基づく金融口座情報の交換件数

（単位：国・地域、件）

事務年度		平成30年度	令和元年度
提供	国・地域数	58	65
	交換件数	90,155	473,699
受領	国・地域数	74	86
	交換件数	744,986	2,058,777

（出所）長官官房国際業務課調

施策	実1-4-3：国別報告事項（CbCR）の情報交換の的確な実施		
測定指標（定性的な指標）	[主要]実1-4-3-B-1：国別報告事項（CbCR）の情報交換の的確な実施		
	目標	<p>多国籍企業グループの国、地域ごとの活動実態に係る情報を各国税務当局間で共有し、多国籍企業によるグループ内取引を通じた所得の海外移転に対して、移転価格税制等を適切に運用するため、CbCRの情報交換を的確に実施します。</p> <p>（目標の設定の根拠） CbCRの情報交換は、BEPS報告書（用語集参照）の勧告により円滑な実施が求められており、この情報交換を的確に実施することは、各国税務当局との協力関係を強めることとなります。また、多国籍企業グループの国・地域ごとの活動実態を各国税務当局間で共有することは、多国籍企業によるグループ内取引を通じた所得の海外移転に対する移転価格税制の適切な運用のために重要であることから、目標として設定しています。</p>	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>（実績） 外国税務当局との間で、CbCRの情報交換を的確に実施しました。実施過程において生じた課題の解決や、より効率的な情報交換の実施に向け、OECDの会議へ積極的に参加したほか、各国の税務当局と連絡を密に取りました。 また、多国籍企業グループから確実にCbCRを受領するため、制度の広報や、技術的な問題に関する相談対応などを行い、円滑に報告を受領しました。</p> <p>（目標の達成度の判定理由） CbCRの情報交換の的確な実施のため、制度周知等に積極的に取り組みました。 この結果、令和元事務年度には、日本に所在する多国籍企業（最終親会社）844社分のCbCR52か国・地域に提供した一方、1,751件のCbCRを44か国・地域から受領しました。</p>	○

		<p>このように、C b C Rの情報交換の的確な実施に取り組んだことから、達成度は「○」としました。</p> <p>今後も状況に応じた的確な実施に取り組んでまいります。</p>	
施策についての評定		s 目標達成	
評定の理由	測定指標の達成度が「○」であったため、「s 目標達成」としました。		

実1-4-3に係る参考情報

参考指標 1：国別報告事項（C b C R）の情報交換件数

（単位：国・地域、件）

事務年度		平成30年度	令和元年度
提供	国・地域数	51	52
	情報交換件数	831	844
受領	国・地域数	42	44
	情報交換件数	2,100	1,751

（出所）長官官房国際業務課調

施策	実1-4-4：相互協議事案の適切・迅速な処理		
測定指標（定性的な指標）	[主要]実1-4-4-B-1：相互協議事案の適切・迅速な処理		
	目標	<p>相互協議事案を適切・迅速に処理するため、機動的かつ円滑な協議の実施に取り組みます。</p> <p>（目標の設定の根拠）</p> <p>外国税務当局との間で機動的かつ円滑な相互協議を実施することは、国際的な二重課税の問題に対処するために重要であることから、目標として設定しています。</p>	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>（実績）</p> <p>各国の税務当局との連絡を密にし、機動的かつ効率的な相互協議を実施しました。</p> <p>また、新興国に対しては、協議の機会を捉えて、国際的な課税ルールの浸透を図るとともに、建設的な議論が行われることで事案処理が促進されるよう、相互協議の手続や進め方に関する知識やベストプラクティスを共有し、協議の進捗に努めました。</p> <p>（目標の達成度の判定理由）</p> <p>相互協議の適切かつ迅速な処理に向けて積極的に取り組んだことから、達成度は「○」としました。</p>	○
施策についての評価	s 目標達成		
評価の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。		

実1-4-4に係る参考情報

参考指標 1：相互協議事案の処理状況

(単位：件)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
発生	内151 195	内131 162	内166 206	内163 219	内148 200
処理	内126 155	内143 171	内122 166	内146 187	内145 186
繰越	内355 465	内343 456	内387 496	内404 528	内407 542

(出所) 長官官房相互協議室調

(注) 内書きは、事前確認事案に係る件数を示します。

参考指標 2：OECD非加盟国との相互協議事案の処理状況

(単位：件)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
発生	内26 56	内28 41	内44 76	内45 89	内43 71
処理	内11 23	内20 28	内23 54	内23 44	内30 59
繰越	内95 165	内103 178	内124 200	内146 245	内159 257

(出所) 長官官房相互協議室調

(注) 内書きは、事前確認事案に係る件数を示します。

参考指標 3 : 相互協議事案の平均的処理期間

(単位 : 月)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
処理期間	内25.7 26.0	内28.9 29.1	内30.7 29.9	内34.5 34.1	内30.7 29.4

(出所) 長官官房相互協議室調

(注) 内書きは、事前確認事案に係る期間を示します。

施策	実1-4-5 : 外国税務当局との知見の共有	
測定指標 (定性的な指標)	[主要]実1-4-5-B-1 : 外国税務当局との知見の共有	
	目標	<p>各国共通の税務執行上の諸問題について、多国間会合及び二国間会合を通じて、各国税務当局との間で知見の共有を図ります。</p> <p>(目標の設定の根拠)</p> <p>各国税務当局が共通して抱える諸問題について知見の共有を図ることは、国際課税等に関する問題解決のために重要であることから、目標として設定しています。</p>
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績)</p> <p>OECD等の国際会議へ積極的に参画し、国際課税に関する各国共通の執行上の指針の整備に貢献したほか、各国税務当局と経験の共有を図り、税源浸食と利益移転(BEPS)対策の着実な実施や税分野における協調的な関係の強化等に取り組みました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>国際会議への参画を通じ、国際課税に関する各国共通の執行上の指針(OECD移転価格ガイドライン(用語集参照)等)の整備に引き続き貢献しました。また、BEPS対策の実施、税の安定性の向上、開発途上国への技術支援等の各国共通の問題に関し、OECD関連会議(オンライン会合への遠隔参加を含む。)やアジア税務長官会合(SGATAR)(用語集参照)等の多国間会合、インドネシア及びタイとの二国間会合等を通じて、知見の共有、問題解決に取り組み、各国税務当局との協力強化に努めました。</p> <p>このように、各国税務当局に共通する諸問題に関して知見の共有を図り、その解決に取り組んだことから、達成度は「○」としました。</p>
施策についての評価	s 目標達成	
評価の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。	

実1-4-5に係る参考情報

参考指標 1：税務当局間の主な国際会議

会議名	検討状況
アジア税務長官会合 (SGATAR) (令和元年11月開催)	アジア太平洋地域の税務当局の長官クラスが参加し、SGATAR加盟国・地域における納税環境の改善や開発途上国職員の能力向上への技術支援等について議論が行われたほか、各国地域での税務行政上の取組や課題について説明が行われました。 また、インドネシア及びタイとの間で二国間会合を行い、二国間の協力に関して意見交換を行いました。
OECD税務長官会議 (FTA) (用語集参照) 関連会議 (令和元年9月、令和2年3月及び6月開催)	令和元事務年度はFTA参加国全体による本会合は開催されませんでした。主要参加国の税務当局の長官が参加し、FTA全体の活動方針や本会合の議題等を議論するビューロ会合が3度、開催されました。9月の対面会合においては、デジタル課税、税の安定性及びCRSに関する取組について議論が行われました。また、3月及び6月のオンライン会合においては、世界的な新型コロナウイルス感染症の感染拡大に対する各国税務当局の対応策について、納税者への支援、事業継続及び復興期における課題をテーマに意見交換が行われ、また、今後のFTAの取組について議論が行われました。
日タイ長官会合 (令和2年2月開催)	日本において国税庁長官とタイ歳入局長との間で会合を実施しました。会合では、双方の人事・研修制度について説明を行ったほか、両当局における共通の課題について意見交換を行いました。

(出所) 長官官房国際業務課調

施策	実1-4-6：開発途上国に対する技術協力						
測定指標 (定量的な指標)	[主要]実1-4-6-A-1：開発途上国に対する技術協力の満足度 (受入研修) (単位：%)						
	会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値	95	95	95	95	95	○
	実績値	99.1	100	100	99.2	100	
(出所) 長官官房国際業務課、税務大学校調 (注) 数値は、研修受講者に対して実施したアンケート調査のうち、研修内容の有用性について、「良い」から「悪い」の5段階評価で、上位評価(「良い」又は「やや良い」)を得た割合です。 なお、アンケート調査の概要については、P.145に記載しています。							

(目標値の設定の根拠)

開発途上国に対する技術協力として実施した受入研修の満足度を測定するため、研修受講者に対するアンケート調査の結果を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。

(目標の達成度の判定理由)

開発途上国における税務行政の改善・向上のため、開発途上国の税務職員を研修員として日本国内に受入れ、講義・視察を実施しました。

受入研修には複数国を対象とするものと特定の1か国を対象とするものがありますが、研修員の受入に当たっては、開発途上国側のニーズを踏まえるだけでなく、その税務行政の現状や問題点も把握した上で、講義内容の決定や研修教材の作成を行いました。また、研修分野についての十分な知識・経験を有する職員を講師とするなど、技術協力がそれぞれの開発途上国の税務行政の改善に有用なものとなるよう努めました。

これらの支援を通じて、アジア諸国を中心とした税務当局との協力関係が強化されたほか、それら諸国の投資環境の改善にも貢献しました。

こうした取組の結果、受入研修についての満足度は100%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。

[主要]実1-4-6-A-2：開発途上国に対する技術協力の満足度（職員派遣）（単位：%）

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	90	90	90	90	90	○
実績値	94.5	94.5	91.5	95.0	94.5	

(出所) 長官官房国際業務課、税務大学校調

(注) 数値は、研修受講者に対して実施したアンケート調査のうち、研修内容の有用性について、「良い」から「悪い」の5段階評価で、上位評価（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。

なお、アンケート調査の概要については、P.145に記載しています。

(目標値の設定の根拠)

開発途上国に対する技術協力として派遣した講師に対する研修受講者の満足度を測定するため、アンケート調査の結果を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値等を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。

(目標の達成度の判定理由)

開発途上国における税務行政の改善・向上のため、査察、徴収、不服審査等の分野について、アジア諸国に当庁職員を講師として派遣し、講義を実施しました。

当庁職員の派遣に当たっては、開発途上国側のニーズを踏まえるだけでなく、その税務行政の現状や問題点も把握した上で、講義内容の決定や研修教材の作成を行いました。また、研修分野についての十分な知識・経験を有する職員を講師とするなど、技術協力がそれぞれの開発途上国の税務行政の改善に有用なものとなるよう努めました。

これらの支援を通じて、アジア諸国を中心とした税務当局との協力関係が強化されたほか、それら諸国の投資環境の改善にも貢献しました。

こうした取組の結果、職員派遣についての満足度は94.5%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。

施策についての評定

s 目標達成

評定の理由

全ての測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。

実1-4-6に係る参考情報

参考指標 1：開発途上国に対する技術協力

①受入研修

(単位：国、人)

会計年度		平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
国際税務行政セミナー・一般コース	国数	16	15	15	14	16
	人数	16	15	15	14	16
国際税務行政セミナー・上級コース	国数	9	8	9	9	11
	人数	9	10	9	9	11
国税庁実務研修	国数	14	9	11	11	12
	人数	18	15	15	17	15
アジア国際課税研修	国数	6	7	6	5	7
	人数	8	11	12	7	7
国別税務行政研修	国数	3	4	4	6	3
	人数	56	96	79	86	32
合計	国数	48	43	45	45	49
	人数	107	147	130	133	81

(出所) 長官官房国際業務課、税務大学校調

(注1) 「国別税務行政研修」は、カウンターパート研修(下記②職員派遣の「長期のもの(1年以上)」に該当する職員派遣国に対する研修)を含みます。

(注2) 「合計(国数・人数)」は、延べ数となります。

(注3) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図る観点から、「国別税務行政研修」の一部を延期しました。

②職員派遣

(単位：国、人)

会計年度		平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
短期のもの	派遣国数	6	5	5	5	5
	派遣人数	18	24	17	16	13
長期のもの(1年以上)	派遣国数	3	3	5	5	4
	派遣人数	3	3	5	5	4
合計	派遣国数	9	8	10	10	9
	派遣人数	21	27	22	21	17

(出所) 長官官房国際業務課、税務大学校調

(注1) 「合計(派遣国数・派遣人数)」は、延べ数となります。

(注2) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図る観点から、短期の職員派遣の一部を延期しました。

評価結果の反映	<p>以下のとおり、上記の施策を引き続き実施します。</p> <p>(実1-4-1：税務当局間の要請に基づく情報交換) 租税条約等に基づく情報交換を積極的に実施し、外国税務当局から必要な情報を入手することにより、海外取引を把握・解明して適正な課税を行うとともに、外国税務当局からの情報提供要請に対して迅速かつ的確に対応します。</p> <p>(実1-4-2：共通報告基準（CRS）に基づく金融口座情報の情報交換の的確な実施) 租税回避等の問題に対応していくため、各国税務当局との協力関係を強め、CRSに基づく金融口座情報の情報交換を的確に実施します。</p> <p>(実1-4-3：国別報告事項（CbCR）の情報交換の的確な実施) 多国籍企業グループによるグループ内取引を通じた所得の海外移転に対する移転価格税制の適切な運用のため、CbCRの情報交換を的確に実施します。</p> <p>(実1-4-4：相互協議事案の適切・迅速な処理) 協議相手国の税務当局と連絡を密にし、機動的かつ円滑な協議の実施に努めるとともに、税務当局間の会議等の機会も通じて関係の構築を図り、相互協議の適切・迅速な処理に取り組みます。</p> <p>(実1-4-5：外国税務当局との知見の共有) 国際会議への参加を通じ、国際課税に関する各国共通の執行上の指針の整備等に貢献するとともに、各国税務当局との知見の共有を図ります。</p> <p>(実1-4-6：開発途上国に対する技術協力) 各国税務当局との関係強化、また、投資環境改善のため、開発途上国に対し、税務行政上の諸問題に関する知識・経験等の技術協力を実施します。</p>
財務省政策評価懇談会における意見	<p>該当なし</p>
実績目標に関する施政方針演説等内閣の主な重要政策	<p>該当なし</p>
実績評価を行う過程において使用した資料その他の情報	<p>国税庁レポート2020（令和2年6月国税庁）</p>
前事務年度実績評価結果の施策への反映状況	<p>(実1-4-1：税務当局間の要請に基づく情報交換) 租税条約等に基づき、我が国から情報交換の要請を効果的・効率的に実施する一方で、外国税務当局からの情報提供要請については事案の進行管理の更なる徹底を図り、適切に対応しました。</p> <p>(実1-4-2：共通報告基準（CRS）に基づく金融口座情報の情報交換の的確な実施) 平成30年から開始したCRSに基づく金融口座情報の情報交換について、OECD及び各国の税務当局と連絡を密にしながら的確に実施しました。</p> <p>(実1-4-3：国別報告事項（CbCR）の情報交換の的確な実施) 平成30年から開始したCbCRの情報交換について、OECD及び各国の税務当局と連絡を密にしながら的確に実施しました。</p>

	<p>(実1-4-4 : 相互協議事案の適切・迅速な処理) 事案の進行管理を徹底しつつ、国際会議等の機会を利用して相互協議を実施するなど、機動的かつ効率的な協議の実施により事案の適切・迅速な処理に努めました。</p> <p>(実1-4-5 : 外国税務当局との知見の共有) 国際課税に関する各国共通の執務上の指針の整備等のため、国際会議に積極的に参画するなどしました。</p> <p>(実1-4-6 : 開発途上国に対する技術協力) 各国税務当局との関係強化、また、投資環境改善のため、開発途上国に対し、技術協力を積極的に実施しました。</p>		
担当部局名	長官官房（国際業務課、相互協議室）、調査査察部（調査課）、税務大蔵校	実績評価実施時期	令和2年10月