

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				(千円)				
	予算科目				他に記載のある 個別票の番号	予算額							
	会計	組織／勘定	項	事項		4年度 当初予算額				5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		57,361,315			58,831,117				
	一般会計	国税庁	税務業務費	税務大学校に必要な経費		1,717,219			1,718,353				
	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		51,506			49,912				
	小 計				一般会計	59,130,040			60,599,382				
					<		>	の内数	<		>	の内数	
	小 計				特別会計								
					<		>	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	
	小 計				特別会計								
					<		>	の内数	<		>	の内数	
合 計	合 計				一般会計	59,130,040			60,599,382				
					<		>	の内数	<		>	の内数	
	合 計				特別会計								
					<		>	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て平成29年6月に公表した「税務行政の将来像」を令和3年6月に改定しました。「納税者の利便性の向上」と「課税・徴収の効率化・高度化」を2本の柱に、「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」の実現に向けて、税務行政のデジタル・トランスフォーメーション（デジタルを活用した、国税に関する手続や業務の在り方の抜本的な見直し）に取り組んでまいります。

なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況を踏まえ、各種事務の実施に当たっては、納税者の方々の状況に即した柔軟な対応に努めます。

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、国際的な租税回避行為に対応するため、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価	A 相当程度進展あり
評価の理由	実績目標(大) 1 は、実績目標(小) 1－1 から 1－4 の評価を総合して評価を行いました。 全ての評価が「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。
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意して取り組みました。 また、令和 3 年 6 月に改定した「税務行政の将来像」の実現に向け、税務行政のデジタル・トランスフォーメーションについて、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28年度末	29年度末	30年度末	令和元年度末	2 年度末
国税職員の定員	55,666	55,667	55,724	55,903	55,953

(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28年分	29年分	30年分	令和元年分	2 年分
所 得 税	21,690	21,977	22,218	22,041	22,493
還付申告	12,580	12,830	13,056	13,025	13,014
土地等譲渡所得	495	514	526	525	504
株式等譲渡所得	932	1,031	1,015	996	1,125
消 費 税	1,142	1,138	1,135	1,114	1,124
贈 与 税	509	507	494	488	485

(出所) 報道発表資料（令和 3 年 6 月 課税部個人課税課、資産課税課）（https://www.nta.go.jp/information/release/kokuzeicho/2021/kakushin_jokyo/pdf/0021006-075.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、令和元年分以降については、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27年分	28年分	29年分	30年分	令和元年分
提出件数	外 30 103	外 31 106	外 32 112	外 33 116	外 33 115

(出所) 報道発表資料（令和 2 年 12 月 課税部資産課税課）（https://www.nta.go.jp/information/release/kokuzeicho/2020/sozoku_shinkoku/pdf/sozoku_shinkoku.pdf）

(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、社）

会計年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
法人税	2,861	2,896	2,929	2,949	3,010
調査課所管法人	23	23	22	23	24
連結法人（社）	1,681	1,760	1,783	1,737	1,920
消費税	1,992	2,005	2,021	2,021	
調査課所管法人	34	35	40	35	

（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。

なお、令和元年度の調査課所管法人及び連結法人の提出件数を令和元事務年度評価書から修正しました。

（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。

参考指標 5：収納済税額

（単位：億円）

会計年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
収納済税額	622,422	654,531	671,479	663,478	712,342

（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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
徴税コスト (①÷②×100)	円 1.30	円 1.24	円 1.22	円 1.28	円 1.19
参考 徴税费 ①	億円 6,846	億円 6,834	億円 6,916	億円 6,953	億円 6,981
租税及び印紙収入 (国税庁扱い) ②	億円 524,860	億円 553,029	億円 565,134	億円 544,306	億円 585,402

（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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
提案件数	9,296	9,794	9,443	8,685	9,510

（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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
実施回数	3.8	4.6	4.6	4.6	4.4

（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	財務省政策評価懇談会における意見は、実績目標（小）１－１から１－３及び各業績目標の該当欄に記載しています。
------------------	---

実績目標に係る 予算額等	区分		平成30年度	令和元年度	２年度	３年度
	予算の状況 （千円）	当初予算	123, 213, 114	120, 033, 078	127, 068, 813	58, 226, 276
		補正予算	△23, 047	△160, 168	5, 265, 081	－
		繰越等	0	0	N. A.	
		合計	123, 190, 067	119, 872, 910	N. A.	
	執行額（千円）		122, 430, 330	119, 109, 163	N. A.	

（注１）令和２年度の「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和３年11月頃に確定するため、令和３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（K S K）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

実績目標に関係する 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2021（令和３年６月国税庁）、令和２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３年６月国税庁）、令和元年分の相続税の申告状況について（令和２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３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	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。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。 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。 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。 (上記目標を達成するための施策) 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
----------------	--

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	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。 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	(必要性・有効性・効率性等) 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。 国税総合管理（K S K）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（B P R）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。 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、納税者利便の向上及び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。 (令和2年度行政事業レビューとの関係) ・ 国税総合管理（K S K）システム 令和2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、システムの機器更改に併せた拠点用サーバの廃止や、システムの業務処理委託費について、契約実績を踏まえた単価の見直しにより、コスト削減を図ることができました。 (反映額：▲1,175百万円) (事業番号0007)

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
	達成度					
測定指標 (定量的な指標)	目標値	95	95	95	95	95
	実績値	98.6	98.1	97.7	96.9	97.4
	○					
	(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、令和元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、416千件を処理しました。					
	その結果、3か月以内の処理件数割合は97.4%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。					
	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。					
測定指標 (定量的な指標)	[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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
	達成度					
	目標値	95	95	95	95	95
	実績値	95.9	95.2	95.0	96.0	98.4
	○					
	(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、令和元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98.4%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。					

測定指標 (定量的な指標)	[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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度	達成度	
	目標値	90	90	90	90	90	○	
	実績値	92.3	92.5	92.6	91.1	90.9		
	(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、納税者からの請求に対する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、令和元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)							
	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90.9％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、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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度	達成度
	製造 免許	目標値	—	—	—	100	100	○
		実績値	100	100	100	100	100	
販売業 免許	目標値	—	—	—	100	100		
	実績値	100	100	99.9	100	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、適正な事務処理水準を維持する観点から、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 1－1－1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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
処理件数	400	413	409	369	416

(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：千件)

年 分	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
提出件数	12,580	12,830	13,056	13,025	13,014

(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、令和元年分以降については、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：納税証明書の請求件数 (単位：千件)

会計年度	平成30年度	令和元年度	2年度
請求件数	1,466	1,446	2,266

(出所) 徴収部管理運営課調

参考指標 4：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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
酒類製造免許場数		3,184	3,333	3,394	3,452	3,574
酒類販売業 免許場数	卸売業	内10,306 11,808	内10,460 12,026	内10,616 12,302	内10,740 12,460	内11,064 12,994
	小売業	173,890	172,260	170,116	167,719	166,858

(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。

参考指標 5：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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
処理件数	32,890	32,899	34,033	32,636	49,859
特区法に 基づくもの	21	19	29	24	29

(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) 令和2年度の処理件数には、新型コロナウイルス感染症対策として臨時に措置した「料飲店等期限付酒類小売業免許」の申請に係る件数（27,039件）を含んでいます。

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	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。	達成度
		（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。	
	実績及び目標の達成度の判定理由	（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。 （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。	○
	[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	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。	達成度
		（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。	
	実績及び目標の達成度の判定理由	（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。 （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。 （注）令和2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	△

		故を除く。)は、197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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
開 示 請 求 件 数	3,748	3,931	3,940	3,939	4,286
開 示 決 定 等 件 数	3,657	3,959	3,961	3,960	4,320
全 部 開 示	523	671	547	649	532
部 分 開 示	2,975	3,113	3,311	3,156	3,660
不 開 示	159	175	103	155	128

(出所) 長官官房情報公開・個人情報保護室調

(注) 令和2年度は、暫定値です。

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
開 示 請 求 件 数	58,464	56,541	56,540	60,324	122,992
開 示 決 定 等 件 数	58,489	56,683	56,136	60,298	122,324
全 部 開 示	10,374	15,037	18,019	19,418	37,782
部 分 開 示	47,536	41,173	37,624	40,396	83,882
不 開 示	579	473	493	484	660

(出所) 長官官房情報公開・個人情報保護室調

(注) 令和2年度は、暫定値です。

[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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
実施回数	3.8	4.6	4.6	4.6	4.4

(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	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。 （目標の設定の根拠） 税務行政を円滑に執行するためには、税務調査への協力の確保等、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。	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	（実績） 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。 （目標の達成度の判定理由） 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。	○
施策についての評価		a 相当程度進展あり	
評価の理由	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。 一方で、職員が職務上知り得た情報を漏えいした事例（漏えいの可能性があるものを含む。）があったことから、「a 相当程度進展あり」としました。今後、こうしたことが発生しないよう、引き続き、守秘義務の遵守の周知・徹底に取り組めます。		

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
実施回数	3.8	4.6	4.6	4.6	4.4

（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	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。	達成度
		（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。	
	実績及び目標の達成度の判定理由	（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。 （目標の達成度の判定理由） 納税者の信頼と期待に応えるためには、経済取引のグローバル化・デジタル化の進展等、税務行政を取り巻く環境の変化に適切に対応し、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。 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、一部実施を見送った研修があったものの、オンラインの利用など実施方法の変更等を行いながら、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りました。更に、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。	○
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1-1-4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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
コース数	65	68	53	53	25
受講者数	9,691	9,983	10,186	10,753	9,081
延べ日数	452,386	515,571	516,589	531,689	422,905

（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）令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図るため、28コースの研修の実施を見送っています。

参考指標 2：国際化・高度情報化関連研修の実施状況

(単位：コース、人)

会 計 年 度		平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度
国 際 化 関 連 研 修	研修コース数	98	99	100	93	90
	研修受講者数	1,858	2,036	2,045	1,969	1,936
高度情報化 関 連 研 修	研修コース数	65	59	62	83	60
	研修受講者数	1,350	1,344	1,860	1,926	1,434

(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		
	目標	利用者中心の行政サービスの実現並びに行政運営の簡素化及び効率化のために、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%デジタル化のための、手続オンライン化や添付書類の省略等の取組を推進していきます。	達成度
		(目標の設定の根拠) 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。	
	実績及び目標の達成度の判定理由	(実績) デジタル・ガバメント実行計画等に基づき、業務改革(BPR)、各税務手続のオンライン化、添付書類の省略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。 (目標の達成度の判定理由) 国税庁においては、これまで、業務改革(BPR)に向けた取組と併せて、税務手続の簡素化や環境整備等による納税者利便の向上と行政事務の効率化を目指して、①各種添付書類の省略、②確定申告書の記載事項の見直し、③電子申告のデータ形式の柔軟化、④届出書類等の提出先の一元化、⑤e-Tax(用語集参照)による更正の請求に係る減額更正等の通知の実現、⑥従業員のライフイベントに伴い企業が行う社会保険・税手続のマイナポータル(用語集参照)を通じた一括手続の実現などに取り組んできました。 令和2事務年度においても、国税情報システムの高度化に当たり、データ中心の事務運営への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んだほか、次のとおり行政サービスのデジタル化の推進に取り組みました。 これまで費用対効果の観点からe-Tax上で入力フォームを提供していなかった手続について、利便性の向上を図るため、制度改正を講じた上で、e-Taxによるイメージデータ(PDF形式)での提出を可能とするサービスの提供を令和3年1月より開始しました。 法令により登記事項証明書(不動産及び商業・法人)を添付することが規定されている手続について、申請者が申請書への記載等により必要事項を税務署等に提供する場合、令和3年7月1日より登記事項証明書の添付省略を可能としました。 ワンストップサービスの推進のため、法人設立ワンストップサービス	○

測定指標 (定性的な指標)	実績及び目標の達成度の判定理由	の利用者に対し、マイナポータル経由で法人番号を通知することを可能としました。	
		このように、令和2事務年度においても、税務手続のオンライン化、添付書類の省略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。	
		また、令和2事務年度においては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により行政手続のデジタル化の推進の重要性が再認識されるとともに、「行政のデジタル化の強力な推進」が「経済財政運営と改革の基本方針2021」（令和3年6月18日閣議決定）に示されました。	
		こうしたことも踏まえ、国税庁では、令和3事務年度の実績評価の実施計画において、その目標体系を見直し、新たに「税務行政のデジタル・トランスフォーメーション（DX）」を実績目標に掲げるとともに、平成29年6月に公表した「税務行政の将来像」を令和3年6月に改定し、「納税者の利便性の向上」と「課税・徴収の効率化・高度化」を2本柱として「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」の実現に向けて、より一層、デジタル化の推進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。		

施策	実1-1-6：社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の普及・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）の普及・定着に向けた取組		
	目標	マイナンバー制度の普及・定着に向け、効果的な周知・広報や納税者利便の向上施策及び番号の利活用に向けた取組を進めます。 （目標の設定の根拠） 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周知・広報を行うとともに、マイナンバーカードの普及促進、納税者利便の向上施策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。	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	（実績） 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、政府全体で取り組んでいるマイナンバーカードの普及促進について、関係民間団体等とも連携して積極的に取り組みました。 また、納税者の利便性の向上施策として、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の開始や、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。 （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	○

測定指標（定性的な指標）	実績及び目標の達成度の判定理由	に関する情報提供を行ったほか、関係民間団体等と協力し、マイナンバーカード申請コーナーを設置するなど、様々な機会を通じてマイナンバーカードの普及促進に積極的に取り組みました。 番号の利活用機関としては、納税者利便の向上のため、令和2年10月から、マイナポータル連携機能により生命保険料控除証明書等のデータの各種申告書への自動一括入力を可能としました。引き続き、対象となる控除証明書等の拡大に取り組んでおります。 更に、法人番号の付番機関として、法人等の基本3情報（①商号又は名称、②本店又は主たる事務所の所在地、③法人番号）の更新を1日1回から1日2回に変更し、基本3情報をより速やかに公表するとともに、データのダウンロード機能について、全国分の全件データを一括でダウンロードできるように変更し、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。 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。	
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1-1-6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	30年度	令和元年度	2年度
アクセス件数	2,657	1,442	1,628	2,710

（出所）長官官房企画課調

参考指標 2：マイナポータル連携機能を活用した控除証明書等のデータ取得のためのリクエスト件数

（単位：千件）

事務年度	令和2年度
リクエスト件数	2,510

（出所）長官官房企画課調

参考指標 3：「国税庁法人番号公表サイト」へのアクセス件数

（単位：千件）

事務年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
アクセス件数	13,827	10,538	18,490	48,600	37,030

（出所）長官官房法人番号管理室調

参考指標 4 : Web-API機能を活用した法人の基本3情報のデータ取得のためのリクエスト件数
(単位：千件)

事務年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度
リクエスト 件数	45, 949	68, 999	87, 602	68, 659	163, 428

(出所) 長官官房法人番号管理室調

以下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、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、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、職場の研修ニーズ、アンケート調査による受講者の意見及び新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況等も踏まえながら、実施方法も含めた研修内容等の見直しを常に行い、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)

ホームページで利用者目線に立った情報提供を行うとともに、申請、届出、申告、納付等の税務手続がオンラインで簡便にできる環境を整備し、「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」の実現を目指します。

(実1-1-6：社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の普及・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、マイナンバーカードの取得促進やマイナポータルを活用した納税者の利便性の向上施策に取り組むとともに、効果的な周知・広報を行っていきます。

財務省政策評価懇談会における意見

- デジタル庁が発足し、行政のデジタル化が加速していく中、納税者目線に立って国税と地方税の手続きがバラバラにならないよう、税務行政の執行面において国税庁のリーダーシップを発揮し、関係省庁への助言や協働をしてほしい。
- 国税庁の行政事務自体を大きく見直すことにより、デジタル化の効果も大きくなるのではないか。また、利用者の利便性の観点も踏まえ、デジタル化を進めてほしい。
- マイナンバーカード利用については、e-Taxが一番の基盤になると考えている。e-Taxからスタートして、他の情報を含めデジタル処理できるものが増えていくことが、結果として、マイナンバーカードを保有することのより強いインセンティブに繋がるのではないか。

	○ マイナンバーカードの普及促進については、例えば、取得率の高い自治体の促進策を横展開すべきではないか。 ○ デジタルデータを活用し、また、デジタル庁と連携することで、税の捕捉が容易になり、ひいては格差の是正に繋がるのではないか。
--	---

実績目標に係る 予算額等	区分		平成30年度	令和元年度	2年度	3年度
	予算の状況 (千円)	当初予算	41,875,987	40,285,406	45,834,449	1,862,421
		補正予算	△14,050	△160,294	411,020	—
		繰越等	0	0	N. A.	
		合計	41,861,937	40,125,112	N. A.	
	執行額(千円)		41,294,270	38,478,098	N. A.	

(注1) 令和2年度の「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和3年11月頃に確定するため、令和3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。

(注3) 令和3年度当初予算額のうち、国税総合管理（K S K）システム及び法人番号システム等に係る経費については、内閣所管（組織）内閣官房に「（項）情報通信技術調達等適正・効率化推進費」及びデジタル庁所管（組織）デジタル庁に「（項）情報通信技術調達等適正・効率化推進費」にて一括計上されています。

(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	○ 「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」（令和2年7月17日閣議決定） ○ 「デジタル・ガバメント実行計画」（令和元年12月20日閣議決定） ○ 「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2021（令和3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	(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。 (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。 また、個人情報の適切な取扱いについて、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。 (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。 (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
------------------------------	---

前事務年度実績評価 結果の施策への反映 状況	ものとなるよう取り組みました。 （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に取り組みました。 （実1-1-6：社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の普及・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積極的に取り組みました。		
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、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3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	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・広聴活動の充実を図るとともに、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。 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の充実を図ります。 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。 (上記目標を達成するための業績目標) 業績目標1-2-1 : 広報・広聴活動等の充実 業績目標1-2-2 : 相談等への適切な対応 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
---------	--

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	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。 業績目標1-2-2の評定は「S 目標達成」でしたが、業績目標1-2-1及び1-2-3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。
実績の分析	(必要性・有効性・効率性等) 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。 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。

財務省政策評価懇談会における意見	財務省政策評価懇談会における意見は、業績目標1-2-1から1-2-3の該当欄に記載しています。
------------------	---

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	○「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」(令和2年7月17日閣議決定) ○「デジタル・ガバメント実行計画」(令和元年12月20日閣議決定)
---------------------------	--

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3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。

上記目標 の概要	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。 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。 (上記目標を達成するための施策) 業1-2-1-1： 国民各層・納税者の方々への広報活動の充実 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
---------------------	---

業績目標1-2-1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	施策「業1-2-1-3」、「業1-2-1-4」及び「業1-2-1-5」の評定は「s 目標達成」でしたが、「業1-2-1-1」及び「業1-2-1-2」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。 なお、各施策の評定の詳細については、後述のとおりです。
業績の分析	(必要性・有効性・効率性等) 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。 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。 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いました。 関係民間団体に対し、消費税の軽減税率制度の定着、e-Taxや社会保障・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。 (令和2年度行政事業レビューとの関係) ・ 国税庁の広報活動経費

	令和２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：▲７百万円）（事業番号0005）					
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					
測定指標（定量的な指標）	[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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
	目標値	80	80	80	80	80
	実績値	79.3	80.6	79.9	80.2	79.1
	△					
	（出所）長官官房広報広聴室調 （注１）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. 153に記載しています。 （注２）アンケート調査については、例年、５月、９月、１１月、２月に実施していますが、令和２年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和２年５月及び令和３年２月の実施は取りやめています。					
	（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、令和元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２事務年度の重点広報項目として「ＩＣＴを利用した申告・納付手続」及び「新型コロナウイルス感染症対応」を掲げ、国税庁ホームページなどを通じて、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、情報を適時に掲載し、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るとともに、令和２年４月30日に創設された特例猶予（用語集参照）や令和２年分の申告所得税等の確定申告に関する情報について、新聞やテレビ、インターネットによる広告のほか、様々な手段を活用して積極的に情報発信を行いました。 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）を引き続き配信したほか（「新着情報・メールマガジン」の利用登録者数は61,599人（令和３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131,759人（令和３年６月1日現在）で前年比116.2％）。 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					

測定指標（定量的な指標）	し、広く国民各層・納税者の方々にご覧いただけるよう、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79.1%となり、目標値を下回ったものの実績値と目標値の差が1%以下であることから達成度は「△」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させていただきながら、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	a 相当程度進展あり
評定の理由	測定指標の達成度が「△」であったことから、「a 相当程度進展あり」としました。

業 1－2－1－1 に係る参考情報

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度
アクセス件数	214, 646	279, 034	332, 829	334, 225	318, 269

（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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度
再生回数	991, 586	1, 494, 379	1, 527, 632	2, 065, 857	6, 312, 290

（出所）長官官房広報広聴室調

測定指標（定量的な指標）

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度	達成度
	目標値				80	85	○
	実績値				98.2	97.1	
	（出所）長官官房広報聴室調 （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.153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、令和元年度の実績値が初年度であることを踏まえ、85%に引き上げました。 （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、専門的見地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、講師派遣に努めました。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、租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、租税教室などで活用しました。 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。 また、国税庁ホームページの税の学習コーナーにおいて、児童・生徒向けの税に関するビデオ教材、教師・租税教室の講師向けの租税教育用教材や「租税教育の事例集」を提供しているところ、令和2事務年度においては、「租税教育の事例集」に高等学校向けの1事例を追加したほか、小中高校生向けの租税教育動画を新たに提供するなど、そ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、学校が一斉休校となるなど、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、アンケート結果の上位評価の割合は97.1%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。						

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	達成度
目標値	80	80	80	80	80	—
実績値	80.5	80.8	83.6	81.7	計測不能	

(出所) 税務大学校調

(注1) 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。

(注2) 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、公開講座を開催することができなかったことから、実績値は計測不能としています。

(目標値の設定の根拠)

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、令和元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、租税に関する知識の普及や納税者意識の向上に寄与することを目的として、税を考える週間に合わせ、和光校舎において公開講座を開催していましたが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により公開講座を開催することができず、実績値が計測不能であることから、達成度は「—」としました。

公開講座の代替の取組として、関係民間団体・大学生等に対してリモートにより、「税について考える」、「税務行政の変遷と今後の課題」というテーマで講演会を実施しました。また、税を考える週間に合わせ、動画共有サイト（YouTube）に税務大学校租税史料室の特別展示「暮らしの変化と税」を紹介した動画を配信したほか、こうした取組について報道機関（マスメディア）に情報提供を行ったところ、新聞に特別展示に関連したコラムが連載されました。

令和3年度においては、新しい生活様式やコロナ禍のような状況においても広く一般の方に公開講座を受講していただけるよう、オンライン（Web配信）により公開講座を実施することとしています。

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	達成度
目標値	80	80	80	80	80	—
実績値	81.2	84.3	84.5	86.2	計測不能	

(出所) 税務大学校調

(注1) 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。

(注2) 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、公開講座を開催することができなかったことから、実績値は計測不能としています。

(目標値の設定の根拠)

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、令和元事務年度の目標値を引き続き設定しました。

測定指標（定量的な指標）

（目標の達成度の判定理由）

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により公開講座を開催することができず、実績値が計測不能であることから、達成度は「―」としました。

なお、公開講座の代替の取組については、業1-2-1-2-A-2に記載しています。

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	達成度
目標値	95	95	95	95	95	○
実績値	96.1	97.3	97.2	99.2	95.2	

（出所）税務大学校調

（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。

なお、アンケート調査の概要は、P.153に記載しています。

（目標値の設定の根拠）

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、令和元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）

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）しました。

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、令和2年10月から令和3年9月までは「審査請求制度の変遷―明治期から国税不服審判所創設まで―」と題し、当室所蔵の租税史料の中から、関わりの深い史料を中心に展示を実施しました。

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は、新型コロナウイルス感染症の影響により見学者数は減少したものの、上位評価の割合は95.2%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	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（税を考える週間）を設けて、適正・公平な賦課及び徴収の実現に向けた国税庁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（取組紹介ページ）に分かりやすく掲載し、当該ページへ誘引する広報を実施します。	達成度
	（目標の設定の根拠） 国税庁ホームページ（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。	

測定指標 (定性的な指標)	実績及び目標の達成度の判定理由	(実績) 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。 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の広報に取り組みました。 (目標の達成度の判定理由) 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、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誘引する広報を実施しました。 また、新型コロナウイルス感染症の影響により、中止せざるを得なかった取組もある中、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、講演会資料を音声付動画により作成し、取組紹介ページに掲載したほか、関係民間団体・大学生等に対する講演会のオンラインによる開催にも取り組みました。 更に、関係民間団体と連携した税の作文等の作品展など、各種行事開催の際には、マスメディアへの積極的な情報提供や取材依頼を行い、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。 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。	○
施策についての評定		a 相当程度進展あり	
評定の理由	計測可能な測定指標の達成度は全て「○」でしたが、新型コロナウイルス感染症の影響により公開講座を実施できず、測定指標「業1-2-1-2-A-2」及び「業1-2-1-2-A-3」が計測不能となったことから、「a 相当程度進展あり」としました。		

業 1－2－1－2に係る参考情報

参考指標 1：租税教室等への講師派遣の人員

(単位：人)

会計年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度
職 員	8,428	9,075	9,203	8,762	5,359
職員以外	28,954	31,788	34,133	35,297	17,482
合 計	37,382	40,863	43,336	44,059	22,841

(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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度
高校生の応募編数	210,468	218,208	219,163	214,421	160,184
中学生の応募編数	629,534	616,072	593,795	578,204	313,725

(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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
開催回数	1,690	1,993	2,002	1,810	632

(出所) 長官官房広報広聴室調
(注) 令和元年度の開催回数は、令和元事務年度実績評価書から訂正を行いました。

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
受講者数	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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
見学者数	3,859	5,213	5,186	4,223	214

(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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
アクセス件数	13,661	19,371	7,437	8,076	10,346

(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	2年度
アクセス件数	1,472	950

(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	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。 (目標の設定の根拠) 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。 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。	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	(実績) 関係民間団体が開催する改正税法、消費税の適格請求書等保存方式（以下「インボイス制度」といいます。）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定着、e-Taxやマイナンバー制度の一層の普及・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。	○

測定指標 (定性的な指標)	実績及び目標の達成度の判定理由	(目標の達成度の判定理由) 上記実績のとおり、関係民間団体が開催する改正税法、消費税のインボイス制度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定着、e-Taxやマイナンバー制度の一層の普及・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。 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。 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。	
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	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。 (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。	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	(実績) 地方税務協議会等（用語集参照）を1,962回開催し、申告書等のデータ引継、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やマイナンバー制度の一層の普及・定着に向けた各種施策の実施や周知・広報などに関する協力関係の確保にも取り組みました。 (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。	
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1-2-1-4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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
開催回数	2,630	2,669	2,575	2,201	1,962

(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	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。 （目標の設定の根拠） 国民各層・納税者の方々の税務行政に対する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。	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	（実績） 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。 また、国税モニター（用語集参照）との意見交換会を開催し、伺った意見について、広報・広聴施策に反映させました。 （目標の達成度の判定理由。） 令和2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14,407件、税務署等の窓口経由で646件でした。 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、持続化給付金の法人税及び消費税の取扱いを国税庁ホームページに掲載するなどして周知してほしいという要望等を踏まえ、同ホームページに新たにFAQを掲載するなど、納税者サービスの向上を図りました。 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。	○

測定指標 (定性的な指標)	実績及び目標の達成度の判定理由	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、国税モニターとの意見交換会を全国で64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。 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。 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。	
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1-2-1-5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)

会計年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
今後改善予定又は改善済のもの	23	32	46	34	24
今後具体的に検討するもの	10	8	10	23	28
今後の参考とするもの 等	1,063	905	882	661	590
計	1,096	945	938	718	642

(出所) 長官官房広報広聴室調

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。 (業1-2-1-1：国民各層・納税者の方々への広報活動の充実) 国民各層・納税者の方々のニーズを踏まえた的確かつ効果的・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。 (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。 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、公開講座のオンライン（Web配信）による実施や、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収受、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

- 税の啓発活動においては、むしろオンライン実施によるメリットもあるのではないかと。コロナ前に戻るのではなく、税について気軽に視聴できる企画など、より多くの人に伝えていく啓発方法について工夫を進めてほしい。
- 租税の啓発活動に関する理解度・満足度について、高評価を得ている一方で、国税庁ホームページの税務大学校へのアクセス件数が減少傾向となっている。ホームページを改善する必要があるのではないかと。
- 大学向けの租税教育の取組を強化してはどうか。消費税が全て社会保障に使われていることを知らない学生もいるため、教材に明記する等の方法を通じて教育してはどうか。

**業績目標に係る
予算額等**

区 分		平成30年度	令和元年度	2 年度	3 年度
予算の状況 (千円)	当初予算	470,127	459,466	450,397	443,128
	補正予算	0	0	1,257,869	—
	繰越等	0	0	N. A.	
	合計	470,127	459,466	N. A.	
執行額(千円)		416,892	576,717	N. A.	

（注1） 令和2年度の「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和3年11月頃に確定するため、令和3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2021（令和3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) 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した。 (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、租税教育の充実や租税に関する知識の普及を図りました。 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した。 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した。 (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した。 (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収受、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した。 (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した。		
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3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

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。

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。

（上記目標を達成するための施策）

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

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定

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。

業
績
の
分
析

（必要性・有効性・効率性等）

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。

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・インボイスコールセンター」（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。

来署した納税者が一般的な税に関する相談を行う場合の対応窓口を一元化し、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、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。

なお、令和2年10月から、土日や夜間でも利用できる税務相談のツールとして、質問に対する回答をオンライン上で行う「チャットボット」（用語集参照）の運用を開始しています。運用開始に当たっては、令和2年1月から同年5月の試験導入期間に納税者から寄せられた意見等を踏まえて、所得税の確定申告に関する相談内容の充実を図るとともに、年末調整に関する事項、株式譲渡所得、配当所得に関する事項やe-Tax、確定申告書等作成コーナーの操作方法等にも新たに対応しました。

（令和2年度行政事業レビューとの関係）

- ・ 電話相談センター運営経費

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、作業工数を見直すことにより、コストの削減を図りました。（反映額：7百万円）（事業番号0006）

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	達成度
	目標値	95	95	95	95	95	○
	実績値	98.3	98.8	98.6	98.4	98.1	
	(出所) 長官官房税務相談官調						
	(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、的確かつ丁寧な相談対応を維持する観点や過去の実績値を踏まえ、令和元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)						
	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、更には相談技法について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98.1%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。						
測定指標（定量的な指標）	[主要]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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	達成度
	目標値	95	95	95	95	95	○
	実績値	95.1	95.3	95.5	95.7	95.6	
	(出所) 長官官房税務相談官調						
	(注1) 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.153に記載しています。						
	(注2) アンケート調査については、例年、5月、9月、11月、2月に実施していますが、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年5月及び令和3年2月の実施は取りやめています。						
	(目標値の設定の根拠)						
	電話相談センターにおける相談の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、令和元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-1の取組に加え、タックスアンサーに、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：「ふるさと納税（寄附金控除）」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。						
	こうした取組の結果、上位評価の割合は95.6%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。						

[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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	達成度
目標値	90	90	90	90	90	○
実績値	92.2	91.4	90.9	92.2	95.1	

(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1) 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.153に記載しています。

(注2) アンケート調査については、例年、5月、9月、11月、2月に実施していますが、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年5月及び令和3年2月の実施は取りやめています。

（目標値の設定の根拠）

税に関する相談等のために来署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、令和元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）

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95.1%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。

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	達成度
目標値	90	90	90	90	90	○
実績値	90.7	90.1	90.4	91.0	93.4	

(出所) 長官官房総務課調

(注1) 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.153に記載しています。

(注2) アンケート調査については、例年、5月、9月、11月、2月に実施していますが、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年5月及び令和3年2月の実施は取りやめています。

（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、来署納税者へ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、過去の実績値を踏まえ、令和元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）

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93.4%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。

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度	達成度	
目標値	85	85	85	85	85	○	
実績値	86.9	86.2	86.4	87.6	88.4		
(出所) 長官官房総務課調 (注1) 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.153に記載しています。 (注2) アンケート調査については、例年、5月、9月、11月、2月に実施していますが、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年5月及び令和3年2月の実施は取りやめています。 (目標値の設定の根拠) 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、来署納税者へ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、過去の実績値を踏まえ、令和元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) 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。 その結果、上位評価の割合は88.4%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。							
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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度	達成度	
目標値	95	95	95	95	95	○	
実績値	98.5	98.5	100	99.2	100		
(出所) 課税部審理室調 (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。 (目標値の設定の根拠) 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、令和元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) 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。 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。							
施策についての評価		s 目標達成					

業 1－2－2－1に係る参考情報

○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（142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2年分確定申告においては、新型コロナウイルス感染症への対応として、公的年金を受給されている方を主な対象として期間前から申告相談を受け付けました。また、会場レイアウトを大幅に見直してソーシャルディスタンスを確保するとともに、会場への入場には入場整理券（LINEを活用したオンライン事前発行も可能）を必要とする仕組みを全国で実施しました。その上で、マスク着用のお願いや検温、換気・消毒といった基本的な感染防止策を徹底し、申告相談を必要とする方々に安心して確定申告会場をご利用いただけるような環境整備を行いました。

更に、新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言の期間が令和2年分所得税の確定申告期間と重なることを踏まえ、十分な申告期間を確保して確定申告会場の混雑回避の徹底を図る観点から、申告・納付期限を全国一律で令和3年4月15日（木）まで延長しました。

(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2年分の確定申告においては、令和3年2月21日（日）と2月28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9万6千件（前年比66.3%）、申告書収受件数は合計13万3千件（同57.4%）といずれも昨年に比べ減少しました。

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：千件）

年 分		平成28年分	29年分	30年分	令和元年分	2 年分
署相談 会場	e-Tax	4,277	4,191	3,919	3,552	3,232
	書面	443	407	360	262	214
地方団 体会場	e-Tax	145	455	866	1,141	1,263
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	557	615	1,240	1,950	3,139
	HP作成コーナー・書面	4,126	4,650	4,741	4,657	4,655
	各種ソフト・e-Tax	3,810	4,023	4,185	4,352	4,760
計		13,358	14,342	15,311	15,915	17,264

（出所）課税部個人課税課調

（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、令和元年分以降については、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、データ引継によるものです。

【個人事業者の消費税及び地方消費税】

（単位：千件）

年 分		平成28年分	29年分	30年分	令和元年分	2 年分
署相談 会場	e-Tax	54	53	52	47	46
	書面	6	6	5	5	4
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	39	41	45	49	72
	HP作成コーナー・書面	107	109	108	106	92
	各種ソフト・e-Tax	550	576	595	618	674
計		756	784	805	825	888

（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、令和元年分以降については、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：千件）

年 分		平成28年分	29年分	30年分	令和元年分	2 年分
署相談 会場	e-Tax	60	56	55	55	51
	書面	7	7	6	6	5
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	13	13	17	21	29
	HP作成コーナー・書面	118	125	122	123	122
	各種ソフト・e-Tax	168	176	176	182	189
計		366	377	376	387	397

（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、令和元年分以降については、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 2：閉庁日における相談件数（所得税）

（単位：千件）

年 分	平成28年分	29年分	30年分	令和元年分	2 年分
相談件数	197	192	189	147	96

（出所）課税部個人課税課調

○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、改正税法の説明会等を開催し、情報の提供を行いました。特に、改正消費税法については、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2年度では、約1万2千人の方が記帳指導を受け、そのうち、29.8%に当たる約3千5百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2年分の確定申告においては、745万人（対前年比103.9%）となっています。

参考指標 3：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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度
開催回数	23,058	25,939	46,750	31,706	7,990
参加人員	1,062	1,105	1,772	1,142	224

（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 4：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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度
習得した割合	32.7	31.5	32.1	35.5	29.8

（出所）課税部個人課税課調

参考指標 5：所得税青色申告承認者数

（単位：千人）

年 分	平成28年分	29年分	30年分	令和元年分	2 年分
青色申告承認者数	6,593	6,770	6,958	7,171	7,451

（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おり、令和2年分については、申告期限が令和3年4月15日に延長されたことから、令和3年4月15日現在の計数となっています。

○路線価等の情報提供

令和3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 6：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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
アクセス件数	12,025	14,501	16,827	13,317	10,193

(出所) 課税部資産評価企画官調

参考指標 7：電話相談センターの相談件数 (単位：千件)

会計年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
相談件数	5,685	5,570	5,443	5,109	5,822

(出所) 長官官房税務相談官調

参考指標 8：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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
アクセス件数	74,940	86,662	58,222	73,679	78,746

(出所) 長官官房税務相談官調

参考指標 9：税務署内の設備の利用満足度 (単位：%)

会計年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
利用満足度	77.1	77.5	78.5	79.2	82.0

(出所) 長官官房総務課調

(注1) 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。

(注2) アンケート調査については、例年、5月、9月、11月、2月に実施していますが、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年5月及び令和3年2月の期間は取りやめています。

参考指標 10：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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
受付件数	132	133	133	115	115

(出所) 課税部審理室調

参考指標 11：質疑応答事例のホームページへの掲載件数等 (単位：件)

会計年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
掲載件数 (件)	1,821	1,928	1,953	1,968	1,985
アクセス件数 (千件)	1,716	1,731	811	907	730

(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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	達成度
	目標値	90	90	90	90	90	○
	実績値	94.1	94.0	93.9	93.9	95.4	
	(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。						
	(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、過去の実績値を踏まえ、令和元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95.4%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。						
なお、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。							
また、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。							
(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。							
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	事業者からの改正消費税法に関する相談等に対して、適切かつ丁寧に対応します。 （目標の設定の根拠） 事業者が消費税法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、改正消費税法に関する相談について、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、関係府省庁と連携して適切に対応することは、国民の理解を得て税務行政を円滑に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。	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	（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・インボイスコールセンター」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、国税庁ホームページに掲載している、軽減税率制度及びインボイス制度について解説したQ&Aの改訂や、全国どこからでも参加できるオンライン説明会を開催するなどの取組を実施しました。 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。 （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・インボイスコールセンター」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。 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、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とともに、オンライン説明会を開催することにより、事業者の制度理解の確保に努めました。 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。 なお、酒類業の業所管庁として、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。 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。	○
施策についての評価	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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
電話相談センター	150,206	138,049	148,186	252,037	153,994
改正消費税相談コーナー	174	263	4,634	12,285	1,375

(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	以下のとおり、上記の施策を引き続き実施します。
	(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。
	(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。
	(業1-2-2-3：改正消費税法への対応) 事業者がインボイス制度をはじめとする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。

財務省政策評価懇談会における意見	○ 従来より、税務行政に対する国民の信頼はかなり高く、コロナ禍でも維持されてきたと考えている。税務行政に対する信頼が、納税に対する国民の信頼感に繋がっていくので、この信頼感を今後も維持していただければと思っている。
------------------	---

業績目標に係る 予算額等	区 分		平成30年度	令和元年度	2年度	3年度
	予算の状況 (千円)	当初予算	385,604	470,822	577,893	431,267
		補正予算	0	0	2,655	—
		繰越等	0	0	N. A.	
		合計	385,604	470,822	N. A.	
	執行額 (千円)		382,913	398,871	N. A.	

(注) 令和2年度「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和3年11月頃に確定するため、令和3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2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3年6月国税庁)、令和元年分の相続税の申告実績の概要について(令和2年12月国税庁)、国税庁レポート2021(令和3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、適切に実施しました。 また、酒類業の業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3年10月

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

「電子申告等 I C T 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	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 I C T 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。 e-Taxは、納税者が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、税務署においては、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。 「確定申告書等作成コーナー」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、作成した申告書は印刷して郵送等で税務署へ提出することもでき、税務署に出向くことなく手続を行うことができます。 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又は納税者自身のスマートフォン等から「確定申告書等作成コーナー」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 I C T 申告の利用拡大につながることが期待できます。 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、I C T を活用した申告・納税の一層の普及・定着を図ります。 (上記目標を達成するための施策) 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） 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
---------	--

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価 A 相当程度進展あり

評価の理由	施策「業1-2-3-1」の評価は「a 相当程度進展あり」でしたが、「業1-2-3-2」については、主要な測定指標の達成度が「×」であったことから、評価は「b 進展が大きくない」としました。 評価が「b 進展が大きくない」となった施策に係る測定指標は、「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」としています。しかし、この利用満足度を測定するアンケート調査結果の達成度のみが業績目標全体の評価に影響を及ぼすことは適当ではなく、納税者の利便性向上に資する機能改善等の取組も含めて評価することが適当と考えられます。 また、「利用満足度」の目標値と実績値が僅差であったことや、他の重要性の高い施策「業1-2-3-1 e-Taxの普及と利用満足度の向上」の評価が「a 相当程度進展あり」であり、全ての主要な測定指標の達成度が「○」であることを総合的に勘案し、当該業績目標の評価は「A 相当程度進展あり」としました。 なお、各施策の評価の詳細については、後述のとおりです。 (必要性・有効性・効率性等) 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。 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
-------	---

[illegible]

業1-2-3-1-A-4： e-Taxの利用状況（相続税の申告手続）（単位：％）

会計年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度	達成度
目標値					25	×
実績値					15.4	

（出所）長官官房情報技術室

（目標値の設定の根拠）

国税申告手続のうち、相続税申告におけるe-Tax利用状況を指標として設定しています。
目標値については、財務省デジタル・ガバメント中長期計画を踏まえ、25%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15.4%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による相続税申告は令和元年10月から利用が可能となっており、令和2年度において初めて目標値を設定しています。相続税のe-Tax申告については、財務省デジタル・ガバメント実行計画において令和4年度の目標値を35%に設定し、この目標の達成に向けて税理士会をはじめとする関係民間団体等と協力し、e-Taxの利用勧奨や積極的な周知・広報等を行うとともに、利用勧奨用はがきを送付した税理士等にアンケートの協力依頼を実施し、その結果を踏まえて更なる利便性の向上策を検討するなど、相続税の申告手続におけるe-Taxの利用拡大に向けた取組を実施していきます。

業1-2-3-1-A-5： e-Taxの利用状況（納税証明書の交付請求手続）（単位：％）

会計年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度	達成度
目標値					13	×
実績値	9.9	10.8	12.7	12.1	10.9	

（出所）長官官房情報技術室

（目標値の設定の根拠）

国税関係申請・届出等手続のうち、納税証明書の交付請求におけるe-Tax利用状況を指標として設定しています。
目標値については、過去の実績値等に基づき、13%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10.9%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、令和2年度の実績値が令和元年度の実績値を下回ったのは、令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策として各種給付金が措置され、その請求に当たっての添付書類として納税証明書が活用されたことにより、紙による納税証明書の交付請求が、e-Taxによる交付請求に比べて大幅に増加したことも一因と考えられます。

令和3年7月からは、e-Tax請求によりPDFデータで電子納税証明書の発行を受けることが可能となり、納税者の利便性の向上が図られることなどから、今後は、新たな電子納税証明書を中心に積極的な利用勧奨を行い、更なるオンライン請求の利用拡大に向けて取り組んでいきます。

測定指標 (定量的な指標)	業1-2-3-1-A-6：e-Taxの利用満足度						(単位：%)
	会計年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度	達成度
	目標値	75	増加	75	80	80	×
	実績値	73.4	76.0	81.5	74.2	67.5	
	(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2事務年度のアンケート調査の概要は、P.153に記載しています。						
	(注2) 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.147に記載）。						
	(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、令和元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)						
「e-Taxの利用満足度」については、「とても良い」から「非常に良くない」などの5段階評価のアンケートを実施し、測定しました。その結果、令和3年2月から令和3年5月にかけて295,080名（前年比172%）の方からの回答がありましたが、上位評価割合は67.5%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、令和2年度の実績値の低下については、新型コロナウイルス感染症の影響により、初めてe-Taxを利用した方が増加したことも要因の一つとして考えられます。アンケート結果を踏まえ、画面レイアウト等を分かりやすく変更することや、マイナポータル連携の事前設定を含めた操作方法の簡便化などのシステム改修等を検討し、引き続き利便性の向上に向けて取り組んでいきます。							
施策についての評定		a 相当程度進展あり					
評定の理由	測定指標「業1-2-3-1-A-4」、「業1-2-3-1-A-5」及び「業1-2-3-1-A-6」の達成度は「×」ですが、主要な測定指標である「業1-2-3-1-A-1」、「業1-2-3-1-A-2」及び「業1-2-3-1-A-3」の達成度が「○」であったことから、「a 相当程度進展あり」としました。						

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（申告手続）				(単位：千件)	
会計年度		平成29年度	30年度	令和元年度	2 年度
所得税申告		10, 430	11, 473	12, 436	14, 220
法人税申告		2, 128	2, 268	2, 369	2, 425
消費税申告	個人	745	771	805	898
	法人	1, 625	1, 655	1, 725	1, 749
相続税申告		—	—	—	21
贈与税申告		267	271	285	299

(出所) 長官官房情報技術室調

(注) 所得税申告、消費税（個人）申告及び贈与税申告については、申告期限の延長に伴い、令和元年度においては令和2年4月30日まで、令和2年度においては令和2年5月1日から令和3年4月30日までの利用件数です。

参考指標 2：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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
受付1件当たりの費用	306	273	265	250	212

(出所) 長官官房情報技術室調

参考指標 3：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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
実績値	869,000	868,000	833,000	788,000	741,000

(出所) 長官官房情報技術室調

参考指標 4：法定調書のデータ提出率

(単位：%)

会計年度	令和2年度
データ提出率	98.1

(出所) 課税部課税総括課調

参考指標 5：オンライン利用件数（納税証明書の交付請求手続）

(単位：千件)

会計年度	令和2年度
オンライン請求件数	248

(出所) 長官官房情報技術室調

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
	目標値	85	増加	90	90	90
	実績値	87.9	93.6	93.5	92.6	88.3
	達成度					
	×					
	(出所) 課税部個人課税課調					
	(注) 「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。数値は、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.153に記載しています。					
	(目標値の設定の根拠)					
	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、令和元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)					
	「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。					
	今年度においては、パソコン利用者の推奨環境を拡大し、Google Chrome及びMicrosoft Edge					

測定指標 (定量的な指標)	(Chromium) からもマイナンバーカード方式でのe-Tax送信を可能としたほか、スマートフォンにおいては、マイナポータルアプリのインストールのみで可能となるようe-Tax送信の手順を簡略化しました。 また、マイナポータルを活用して生命保険料控除証明書等のデータを一括取得し、申告書の該当項目に自動入力するマイナポータル連携機能にも新たに対応しました。 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661万件から779万件（前年比118%）と増加しました。 一方で、全体の利用満足度が対前年比約4ポイント減少（88.3%）する結果となっており、目標値（90%）を僅差で下回りました。これは初めて自宅等からのe-Taxをした利用者が大幅に増加（約790万人：前年比125.3%）したことや、マイナポータル連携機能の導入初年度ということから、初回設定の手続きが必要であり、操作に手間取ったこと等が要因の一つと考えられます。引き続き、利用者からの改善意見を踏まえ、画面レイアウト等を分かりやすく変更することや、マイナポータル連携の事前設定を含めた操作方法の簡便化などの開発に取り組むことにより、更なる利便性の向上に努めていきます。 なお、利用満足度は、88.3%と目標を達成していないことから、達成度は「×」としました。	
	施策についての評価	b 進展が大きい
	評価の理由	達成度が「×」であったことから、「b 進展が大きい」としました。

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1）]

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：千件）

年 分		平成28年分	29年分	30年分	令和元年分	2 年分
署相談 会場	e-Tax	4,277	4,191	3,919	3,552	3,232
	書面	443	407	360	262	214
地方団 体会場	e-Tax	145	455	866	1,141	1,263
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	557	615	1,240	1,950	3,139
	HP作成コーナー・書面	4,126	4,650	4,741	4,657	4,655
	各種ソフト・e-Tax	3,810	4,023	4,185	4,352	4,760
計		13,358	14,342	15,311	15,915	17,264

（出所）課税部個人課税課調

（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、令和元年分以降については、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、データ引継によるものです。

【個人事業者の消費税及び地方消費税】

(単位：千件)

年 分		平成28年分	29年分	30年分	令和元年分	2 年分
署相談 会場	e-Tax	54	53	52	47	46
	書面	6	6	5	5	4
自 宅 等	HP作成コーナー・e-Tax	39	41	45	49	72
	HP作成コーナー・書面	107	109	108	106	92
	各種ソフト・e-Tax	550	576	595	618	674
計		756	784	805	825	888

(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、令和元年分以降については、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：千件)

年 分		平成28年分	29年分	30年分	令和元年分	2 年分
署相談 会場	e-Tax	60	56	55	55	51
	書面	7	7	6	6	5
自 宅 等	HP作成コーナー・e-Tax	13	13	17	21	29
	HP作成コーナー・書面	118	125	122	123	122
	各種ソフト・e-Tax	168	176	176	182	189
計		366	377	376	387	397

(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、令和元年分以降については、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。

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たことを踏まえ、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。

（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も踏まえて操作方法の簡便化等の機能改善など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	○ 例えば、相続税のe-Tax利用など、国税のデジタル化については、どこにネックがあるのかを把握し、一つずつ地道に改善を進めていってほしい。 ○ マイナンバーカード利用については、e-Taxが一番の基盤になると考えている。e-Taxからスタートして、他の情報を含めデジタル処理できるものが増えていくことが、結果として、マイナンバーカードを保有することのより強いインセンティブに繋がるのではないかと。[再掲：実績目標（小）1-1 税務行政の適正な執行] ○ 金融経済教育の事例を参考として、都道府県別のe-Tax利用率を公表することにより、e-Tax普及促進のインセンティブとする方法もあるのではないかと。					
業績目標に係る 予算額等	区 分		平成30年度	令和元年度	2 年度	3 年度
	予算の状況 (千円)	当初予算	7, 823, 292	8, 271, 096	8, 411, 111	(注3)
		補正予算	0	0	2, 361, 944	—
		繰越等	0	0	N. A.	
		合計	7, 823, 292	8, 271, 096	N. A.	
	執行額 (千円)		7, 751, 783	8, 290, 172	N. A.	
(注1) 令和2年度「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和3年11月頃に確定するため、令和3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。 (注3) 令和3年度当初予算額については、内閣所管（組織）内閣官房に「（項）情報通信技術調達等適正・効率化推進費」及びデジタル庁所管（組織）デジタル庁に「（項）情報通信技術調達等適正・効率化推進費」にて一括計上されています。 (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	○ 「規制改革実施計画」（令和2年7月17日閣議決定） ○ 「デジタル・ガバメント実行計画」（平成30年1月eガバメント閣僚会議決定、令和元年12月20日改定閣議決定）					
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	令和2年度におけるe-Taxの利用状況等について（令和3年8月国税庁）、国税庁レポート2021（令和3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1-2-3-1：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、より多くの利用者の方に満足していただけるよう、e-Taxの利用環境整備の一環として対応ブラウザを拡大し、利便性の向上を図りました。 また、大法人の電子申告の義務化に併せて、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環境整備を進めました。 （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した。					
担当部局名	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）			実績評価実施時期	令和3年10月	

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	適正申告の実現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。 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。		
	(上記目標を達成するための業績目標)		
	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		
	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		
業績目標1-3-3： 不服申立てへの取組			
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	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。 全ての評定が「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。		
実績の分析	(必要性・有効性・効率性等) 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。 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・効率性に留意して各種施策に取り組みました。		
財務省政策評価懇談会における意見		財務省政策評価懇談会における意見は、業績目標1-3-1及び1-3-2の該当欄に記載しています。	
実績目標に関係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3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	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。 また、社会・経済状況の変化に的確に対応するため、グローバル化・デジタル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。 (上記目標を達成するための施策) 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
----------------	--

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	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。 なお、各施策の評定の詳細については、後述のとおりです。
業績の分析	(必要性・有効性・効率性等) 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。 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。 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。

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	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。	達成度
		(目標の設定の根拠) 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。	
		(実績) 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	

測定指標 (定性的な指標)	実績及び目標の達成度の判定理由	化に伴う新たな資産運用手法や取引形態等に着目し、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。 (目標の達成度の判定理由) 法定資料については、提出義務者に対して、提出期限及び提出方法等の広報活動を行うとともに、未提出者に対して、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。 法定資料以外の資料情報(用語集参照)については、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の観点から、収集先の状況に配慮した上で、新たな資産運用手法や取引形態等に関する資料情報、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。 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。 今後も、新たな資産運用手法や取引形態等に関する資料情報、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、更に充実させてまいります。	○
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、新たな資産運用手法や取引形態等の把握のため、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。		

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
法定資料	362, 693	363, 391	342, 866	369, 755	N. A.
上記以外の資料	151, 626	147, 752	164, 506	108, 752	N. A.
合計	514, 319	511, 143	507, 372	478, 507	N. A.

(出所) 課税部課税総括課調

(注) 令和2事務年度の数値は、令和3年11月頃に確定するため、令和3事務年度実績評価書に掲載予定です。

参考指標 2：法定監査の実施状況
(単位：件)

事務年度	令和 2 年度
不動産の 使用料等	906
不動産の譲受 けの対価	751
不動産等の売買 又は貸付けのあ っせん手数料	424
報酬、料金、契 約金及び賞金	1, 012
給与所得の 源泉所得票	982
計	4, 075

(出所) 課税部課税総括課調

(注) 令和 2 年度は暫定値です。

施策	業1-3-1-2：的確な調査事務の運営					
	[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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
	目標値	60	60	60	65	65
	実績値	63.9	64.4	64.6	58.1	55.9
	(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 (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。					
	(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、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止等による影響範囲が不明瞭なことから、令和元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)					
	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した。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。 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しました。また、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。 調査では、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しました。また、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確実に教示し、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、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。 一方、令和2事務年度は、令和元事務年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、申告所得税(及び復興特別所得税)、贈与税及び個人事業者の消費税(及び地方消費税)の申告期限・納付期限を延長しました。 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た上で実施しましたが、感染症の感染拡大状況に応じ、抑制的に実施したことから、調査関係事務の割合は約55.9%と目標値を下回りました。 他方で、システムを活用した申告実績や資料情報の分析等により、調査必要度の高い納税者を適切に抽出して深度ある調査を実施した結果、実地調査による調査1件当たりの申告漏れ所得金額や追徴税額は前年より増加しました。 新型コロナウイルス感染症の影響により、目標を達成することはできませんでしたが、調査を抑制していた期間においても納税者の状況に配慮しつつ、調査必要度の高い納税者に対して重点的に事務量を投下したほか、申告実績や過去の調査実績、各種資料情報等のデータを活用した納税者管理の精緻化や深度ある事案選定など、「的確な調査事務の運営」に資する事務を実施したことなどを総合的に勘案して、達成度は「○」としました。 今後も、内部事務のセンター化等の施策を実施していくことにより調査事務量を確保し、更なる効果的・効率的な調査事務運営の実施を目指します。					

測定指標（定量的な指標）	[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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	達成度
	目標値	85	85	85	85	85	○
	実績値	86.1	86.1	86.6	85.4	85.5	
	(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。						
	(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、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止等による影響範囲が不明瞭なことから、令和元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-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、新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況や感染症対策の政府方針等を踏まえ、令和2事務年度においては、納税者の理解と協力の下、臨場や対面の回数を必要な範囲で最小限とし、電話や書面により確認を行うほか、納税者のWeb会議システム等を活用するなど、納税者の状況に配慮して調査を実施しました。 こうした取組の結果、調査関係事務割合は85.5%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、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。						
測定指標（定性的な指標）	業1-3-1-2-B-1：大法人の税務コンプライアンスの維持・向上						
	目標	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。					達成度
		(目標の設定の根拠) 各業界や地域経済に及ぼす影響が大きい大法人に対して、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	(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時期を延長し、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。 (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					○

測定指標（定性的な指標）	実績及び目標の達成度の判定理由	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。 なお、調査課では、税務に関するコーポレートガバナンスの状況を含む各種要素の分析に基づき個々の法人の税務リスクを判定し、その税務リスクに応じて調査時期や調査体制等を決定する仕組みを構築することとしており、その仕組みとの整合性を図る観点から、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について次のとおり見直しを行いました。 ・ 調査時期の延長等の発展的解消 ・ 自主開示の要請の廃止 ・ 評価結果の伝達 ・ 公表内容の充実 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。	
施策についての評価	a 相当程度進展あり		
評価の理由	上記のとおり、全ての測定指標の達成度は「○」としましたが、測定指標「業1-3-1-2-A-1」は、新型コロナウイルス感染症の影響というやむを得ない事情により目標値を下回っていることから、「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
- 令和元事務年度に引き続き、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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
調査等の件数	内229 871	内234 847	内236 832	内189 594	内69 634
非違があった件数	564	550	540	389	364
追徴税額	4,526	4,364	4,391	4,064	2,669

（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2年度は暫定値です。また、令和元年度の計数を令和元事務年度評価書から修正しました。

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
所得金額	1,372	1,452	1,481	1,829	12,533

(出所) 課税部個人課税課調

(注1) 令和2年度は暫定値です。また、令和元年度の計数を令和元事務年度評価書から修正しました。

(注2) 令和元年度以前は、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含んで算出しています。また、令和元年度における簡易な接触を除いて算出した金額は9,451千円となります。

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
課税価格	27,198	28,014	28,384	28,662	34,961

(出所) 課税部資産課税課調

(注1) 令和2年度は暫定値です。

(注2) 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て算出しています。

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
所得金額	5,071	5,540	5,451	6,202	10,667

(出所) 課税部法人課税課調

(注) 令和2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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
追徴税額	463	460	475	573	581

(出所) 課税部個人課税課、法人課税課調

(注) 令和2年度は暫定値です。また、令和元年度の計数を令和元事務年度評価書から修正しました。

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
調査件数	2,643	2,591	2,422	2,088	1,163
非違があった件数	2,113	2,070	1,954	1,751	1,026
追徴税額	645	788	804	598	626

(出所) 調査査察部調査課調

(注1) 令和2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。

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	2年度
対象法人数	97	97	90

(出所) 調査査察部調査課調

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。	達成度
		（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になります。このような納税者に対して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。	
	実績及び目標の達成度の判定理由	（実績） 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。	○
		（目標の達成度の判定理由） 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。 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。 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。 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。	
	[主要]業1-3-1-3-B-2：国際化や新分野の経済活動への的確な対応		
	目標	国際化や新分野の経済活動など、国税当局による把握が困難な事案に対して、的確な調査を行います。 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。	達成度
		（目標の設定の根拠） 国際取引や新分野の経済活動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。	
	実績及び目標の達成度の判定理由	（実績） 取引実態の把握が困難な国際取引やシェアリングエコノミー等新分野の経済活動などについて、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。 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。	○

測定指標（定性的な指標）	実績及び目標の達成度の判定理由	（目標の達成度の判定理由） 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。 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。 共通報告基準（C R S : Common Reporting Standard）（用語集参照）に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（C R S 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。 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。 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C R S 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。 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するとともに、把握した情報については、将来の相続税の適正課税に向けて、確実に蓄積しました。 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。 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。 I C T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。 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。 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、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。 I C T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。 このように、国際取引や新分野の経済活動などについて、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。 今後も、国際化及びI C T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。	○
---------------------	------------------------	---	----------

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
- 令和元事務年度に引き続き、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	2年度
所得税		237	292
相続税		897	1,321
法人税		325	363
消費税	個人	192	227
	法人	351	937

（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2年度は暫定値です。

参考指標 2：消費税還付申告法人に対する追徴税額
（単位：億円）

事務年度	2年度
追徴税額	219

（出所）課税部法人課税課

参考指標 3：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	2年度
所得金額	763	789	481

（出所）課税部個人課税課調
（注）令和2年度は暫定値です。また、令和元年度の計数を令和元事務年度評価書から修正しました。

参考指標 4：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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
所得金額	541	977	849	948	461

（出所）課税部個人課税課調
（注）令和2年度は暫定値です。また、令和元年度の計数を令和元事務年度評価書から修正しました。

参考指標 5：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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
課税価格	52	70	58	77	30

(出所) 課税部資産課税課調
(注) 令和2年度は暫定値です。

参考指標 6：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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
所得金額	2,210	3,670	6,968	2,411	1,548

(出所) 課税部法人課税課、調査査察部調査課調
(注) 令和2年度は暫定値です。

参考指標 7：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	2年度
所得金額	237	163

(出所) 課税部個人課税課調
(注) 令和2年度は暫定値です。また、令和元年度の計数を令和元事務年度評価書から修正しました。

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	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。 （目標の設定の根拠） 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。 （注）重点事案とは、消費税事案、無申告事案、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。	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	（実績） 関係各部及び検察当局等と連携し、消費税事案、無申告事案、国際事案、時流に即した事案などの社会的波及効果の高いと見込まれる事案を重点事案として積極的に取り組み、厳正な査察調査を実施しました。 （目標の達成度の判定理由） 悪質な脱税者に厳正に対処しつつ、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策を講じた上で、効果的かつ効率的な査察調査の実施に努めました。 その上で、関係各部及び検察当局等と連携し、消費税の輸出免税制度を悪用した不正受還付事案や海外法人に対して架空原価を計上した国際事案を告発したほか、いわゆる貧困ビジネスや訪日外国人旅行者に人気のリゾート地における不動産事案など、社会的波及効果の高い事案を告発したことから、達成度は「○」としました。 しかしながら、経済取引の広域化・国際化及びICT化等に伴い、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。 そのような状況に対して、各種情報に係るデータを活用した事案の発掘に積極的に取り組んだほか、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ました。引き続き、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。	
施策についての評定		a 相当程度進展あり	
評定の理由	測定指標の達成度は「○」であったものの、査察を取り巻く厳しい環境の下、経済社会情勢の変化にも的確に対応し、悪質な脱税者に対してより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

○ 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

令和元事務年度に引き続き、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：査察調査の件数等

(単位：件、億円)

会計年度		平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
処理	件数	193	163	182	165	113
	脱税額	161	135	140	120	91
告発	件数	132	113	121	116	83
	脱税額	127	100	112	93	69

(出所) 報道発表資料 (令和3年6月 調査査察部査察課)

(https://www.nta.go.jp/information/release/kokuzeicho/2021/sasatsu/r02_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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
所得税	件数	27	19	14	17	8
	割合	20	16	12	15	10
法人税	件数	79	61	55	64	55
	割合	60	54	45	55	66
相続税	件数	2	3	1	0	0
	割合	2	3	1	0	0
消費税	件数	23	27	41	32	18
	割合	17	24	34	27	22
源泉所得税	件数	1	3	10	3	2
	割合	1	3	8	3	2
合 計	件数	132	113	121	116	83
	割合	100	100	100	100	100

(出所) 報道発表資料 (令和3年6月 調査査察部査察課)

(https://www.nta.go.jp/information/release/kokuzeicho/2021/sasatsu/r02_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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
所得税	85	103	91	95	111
法人税	82	93	81	88	70
相続税	241	129	241	0	0
消費税	147	65	95	62	113
源泉所得税	46	84	130	19	92
1件当たり平均	96	89	92	80	83

(出所) 報道発表資料(令和3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/2021/sasatsu/r02_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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
消費税事案	内11 23	内12 27	内16 41	内11 32	内9 18
無申告事案	17	21	18	27	13
国際事案	21	15	20	25	27

(出所) 報道発表資料(令和3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/2021/sasatsu/r02_sasatsu.pdf)

(注) 消費税事案の内書は、消費税受還付事案の件数を表示しています。

以下のとおり、上記の施策を引き続き実施します。

(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、近年の経済取引のグローバル化・デジタル化等の進展や不正形態の変化に着目し、新たな資産運用手法や取引形態等を把握するため、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。

(業1-3-1-2：的確な調査事務の運営)

I C T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。

(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。

(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。

財務省政策評価懇談会における意見	○ 税務調査や滞納整理などの業務を、非接触型に変えてどう実施するのか、コロナ禍において経験が蓄積できたのではないかと。コロナ終息後も、このノウハウを活かせるように、記録を残していただきたい。		
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2021（令和3年6月国税庁）、令和2年度査察の概要（令和3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1-3-1-1：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した。また、法定資料以外の資料情報については、近年の経済取引のグローバル化・デジタル化等の進展や不正形態の変化に着目し、新たな資産運用手法や取引形態等を把握するため、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した。 （業1-3-1-2：的確な調査事務の運営） I C T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した。 また、「大法人の税務コンプライアンスの維持・向上」については、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取り組みました。 （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に取り組みました。 （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した。		
担当部局名	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）	実績評価実施時期	令和3年10月

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	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。 （上記目標を達成するための施策） 業1-3-2-1： 期限内収納の実現に向けた各種施策の実施 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
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価	A 相当程度進展あり
評 定 の 理 由	施策「業1-3-2-1」、「業1-3-2-2」、「業1-3-2-4」及び「業1-3-2-5」の評価は「s 目標達成」でしたが、「業1-3-2-3」の評価が「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。 なお、各施策の評価の詳細については、後述のとおりです。
業 績 の 分 析	（必要性・有効性・効率性等） 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。 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し組織的な対応を図るなど、滞納の整理促進に取り組みました。 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。 なお、令和2事務年度は、令和元事務年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、滞納整理に当たっては、納税の猶予等の納税緩和制度の適用を優先して実施したほか、集中電話催告センター室においては、その機能を切り替えて納税の猶予等の相談に親切・丁寧に対応しました。 （令和2年度行政事業レビューとの関係） 集中電話催告システム なし。 （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。

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（定量的な指標）	[主要]業1-3-2-1-A-1：キャッシュレス納付の利用状況（単位：％）						
	会計年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度	
	目標値					26	
	実績値		21.5	23.2	25.6	29.3	
	達成度						
	○						
	（出所）徴収部管理運営課調 （注1）数値は、納付件数のうち、キャッシュレス納付による件数の占める割合です。 （注2）「キャッシュレス納付」（用語集参照）とは、納付書を使用しない非対面の納付方法である①振替納税、②ダイレクト納付（用語集参照）、③インターネットバンキング等による電子納税及び④クレジットカード納付をいいます。 （目標値の設定の根拠） キャッシュレス納付の推進に向けた取組を測定するため、納付件数のうち、キャッシュレス納付による件数の占める割合を指標として設定しています。目標値については、過去の実績値及び中長期目標として令和7年度までにキャッシュレス納付比率4割程度を目指していることを考慮し設定しました。 （目標の達成度の判定理由） 日本銀行・金融機関や地方団体等の関係機関とも連携し、ダイレクト納付をはじめとするキャッシュレス納付の利用勧奨や広報・周知を強化・推進するとともに、個人の方のダイレクト納付利用届出書や振替依頼書のe-Taxでの提出を可能とする既存の納付手段の機能改善を図るなど、国税納付の更なるキャッシュレス化を推進することにより、納税者利便の向上と事務の効率化を図りました。 こうした取組の結果、キャッシュレス納付の利用状況は29.3%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。 今後、更なる納税者利便の向上を図るため、近年利用が拡大しているスマートフォンを使用した決済サービスの導入を予定しており、国税納付のキャッシュレス化の推進を図っていくこととしています。						
	[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	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。					達成度
		（目標の設定の根拠） 国税庁ホームページや地方公共団体、税理士会、関係民間団体、業界団体等の各種広報媒体や説明会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。					
実績及び目標の達成度の判定理由		（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。 また、ダイレクト納付については、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。				○	

測定指標 (定性的な指標)	実績及び目標の達成度の判定理由	(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。 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。 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2年度には約192万件（前年度：+38万件、前年比124.7%）の利用がありました。 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。 今後も、引き続き納付手段の多様化を検討し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の推進に取り組みます。	○
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「○」であったことから、「s 目標達成」としました。		

業1－3－2－1に係る参考情報

参考指標 1：キャッシュレスによる納付状況
(単位：万件)

会計年度		令和元年度	2年度
電子納税	インターネットバンキング等	347	464
	ダイレクト納付	154	192
振替納税		616	605
クレジットカード納付		31	43
合 計		1,148	1,304

(出所) 徴収部管理運営課調

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	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。 （目標の設定の根拠） 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。	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	（実績） 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。 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。 （目標の達成度の判定理由） 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行いました。 また、賦課部門による調査時の納付しょうようや予納制度（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。 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。 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。	○
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1-3-2-2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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
滞納発生割合	1.1	1.0	1.0	0.9	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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	達成度
	目標値	80	80	80	80	80	○
	実績値	84.4	82.8	82.5	76.4	75.6	
	(出所) 徴収部徴収課調						
	(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。						
	(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。						
	(目標値の設定の根拠)						
	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、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止等による影響範囲が不明瞭なことから、令和元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)						
	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。						
	しかし、令和2事務年度は、令和元事務年度に引き続き、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や、政府による緊急事態宣言の発令に伴う出勤抑制等により、滞納整理に投下する事務量が減少しました。						
	なお、令和2年3月以降、納税の猶予（特例猶予（用語集参照）を含みます。）などの納税緩和制度の適用に関する業務を最優先に実施する方針に転換した結果、令和2年4月から令和3年2月までに適用した特例猶予は、約32万件、約1.5兆円（注1・2）となっております。これらの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」に資するものです。						
	上記のとおり、令和2事務年度の滞納整理事務の割合は75.6%となり、目標達成には及びませんでしたが、その要因は新型コロナウイルス感染症の影響というやむを得ない事情によるものであり、また、事務量を納税緩和制度の適用に最優先に投下したことは、上位目標の実績目標(小)1-3「適正な調査・徴収等の実施及び納税者の権利救済」の趣旨に沿った対応でもあることを総合的に勘案し、達成度は「○」としました。						
	今後も、新型コロナウイルス感染症の影響を注視しつつ、滞納の整理促進を図る観点から、必要な滞納整理事務量の確保に努めます。						
	(注1) 令和3年2月1日までに納期限が到来する国税が対象。納期限までに申請（税務署長等においてやむを得ない理由があると認める場合には、その国税の納期限後にされた申請を含む。）され、令和3年3月31日までに許可したものです。						
(注2) 既存の猶予制度の適用件数・税額は含まれていません。							

測定指標
(定量的な指標)

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度	達成度	
目標値	1, 950	2, 000	2, 000	2, 000	2, 000	○	
実績値	2, 196	2, 291	2, 101	1, 431	1, 345		
(出所) 徴収部徴収課調							
(目標値の設定の根拠)							
新たに発生する滞納事案等について、限られた人員の下、早期かつ反復的に電話催告等を行うことは、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、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止等による影響範囲が不明瞭なことから、令和元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)							
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や閉庁日（日曜日）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。							
令和2事務年度は、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、集中電話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・丁寧な対応等を行いました。その結果、令和2年7月から令和3年6月までに合計133千件の納付相談を受け付けました。このほか、集中電話催告センター室では、特例猶予の期限が到来する納税者に対し、期限到来前にはがき等により連絡し、新型コロナウイルス感染症の影響等により納付が困難という場合には、既存の猶予制度を案内する、といった取組を行いました。							
(注) 令和2年4月から令和3年2月までに適用した特例猶予は、約32万件、約1.5兆円。							
こうした取組もあり、令和2事務年度の催告回数は減少し、1,345千回となりました。目標達成には及びませんでしたが、その要因は新型コロナウイルス感染症の影響というやむを得ない事情によるものであり、また、集中電話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たことは、上位目標の実績目標(小)1-3「適正な調査・徴収等の実施及び納税者の権利救済」の趣旨に沿った対応でもあることを総合的に勘案し、達成度は「○」としました。							
集中電話催告センター室においては、今後も、新型コロナウイルス感染症の影響を注視しつつ、効果的・効率的な滞納整理を行う観点から、早期かつ反復的に電話催告等に取り組みます。							

施策についての評価	a 相当程度進展あり
-----------	------------

評価の理由	上記のとおり測定指標の達成度は「○」としましたが、いずれも新型コロナウイルス感染症の影響というやむを得ない事情により目標値を下回っていることから、「a 相当程度進展あり」としました。
-------	---

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2 年度	
処理件数	599, 032	592, 007	589, 322	499, 705	576, 471	

(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	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。 （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。	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	（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。 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。 （目標の達成度の判定理由） 令和2事務年度の滞納整理に当たっては、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、納税者の状況に配慮し抑制的に対応しました。また、特例猶予について、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った場合は、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の迅速かつ柔軟な適用に努めました。 一方で、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。 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行うこととし、差押え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。 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。 こうした取組の結果、令和2年度の全税目の滞納整理中のものの額（滞納残高）は8,286億円となり、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3,245億円となりました。 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。	○
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２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8,286億円となっています。

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	２年度
新規発生滞納額 (内消費税)	6,221 (3,758)	6,155 (3,633)	6,143 (3,521)	5,528 (3,202)	5,916 (3,456)
整理済額 (内消費税)	7,024 (3,997)	6,595 (3,706)	6,555 (3,644)	6,091 (3,438)	5,184 (2,879)
滞納整理中のものの額 (内消費税)	8,971 (3,100)	8,531 (3,028)	8,118 (2,904)	7,554 (2,668)	8,286 (3,245)

(出所) 報道発表資料(令和３年８月 徴収部徴収課調) (<https://www.nta.go.jp/information/release/pdf/0021007-113.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28年度	29年度	30年度	令和元年度	２年度
滞納整理中のもののうち発生後５年超の額	4,427	4,160	3,723	3,482	3,396

(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28年度	29年度	30年度	令和元年度	２年度
滞納人員	601,875	563,771	529,103	435,575	553,658

(出所) 徴収部徴収課調

参考指標 ３：納税の猶予及び換価の猶予の処理件数

(単位：件)

事務年度		令和元年度	２年度
納税の猶予		102,044	237,210
換価の猶予	職権	17,537	34,533
	申請	34,896	46,894

(出所) 徴収部徴収課調

(注) 納税の猶予には、特例猶予の件数（令和元年度及び令和２年度に属する令和２年４月から令和３年２月までに適用した件数の合計約32万件）を含みます。

参考指標 ４：差押件数

(単位：件)

事務年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	２年度
差押件数	557,580	896,087	714,628	391,381	15,293

(出所) 徴収部徴収課調

(注) 差押件数は、令和元年度以前の計数は、差し押さえた財産の数量を集計しているため、年度によって増減があります。令和2年度からは、より適切に実績を評価するため、換価を行う単位で集計するよう、集計方法を変更しています。令和元年度の集計方法に基づく令和2年度の差押件数は491,612件になります。

参考指標 5：公売公告物件数

(単位：件)

事務年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
処理件数	7,248	6,276	5,907	5,298	2,115

(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。

参考指標 6：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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
発生件数	158	167	151	115	102
終結件数	154	178	146	130	104
終結件数のうち勝訴件数	154	178	146	129	102
繰越件数	48	37	42	27	25

(出所) 徴収部徴収課調

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	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。 （目標の設定の根拠） 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。	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	（実績） 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。 （目標の達成度の判定理由） 令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、日本年金機構において、納付の猶予等の適用を優先して実施するため、国税庁への強制徴収委任を一時停止する等の措置を講じたことから、委任を受けたものではありませんでしたが、これまでに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。	○
施策についての評価		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。 （業1-3-2-1：期限内収納の実現に向けた各種施策の実施） 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。 （業1-3-2-2：滞納を未然に防止するための取組） 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。 併せて、納税の猶予等の納税緩和制度の周知を図ります。 （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。 （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	○ 税務調査や滞納整理などの業務を、非接触型に変えてどう実施するのか、コロナ禍において経験が蓄積できたのではないかと。コロナ終息後も、このノウハウを活かせるように、記録を残していただきたい。[再掲：業1-3-1 適正申告の実現及び的確な調査・行政指導の実施] ○ コロナ対応として、納税猶予と申告期限の延長対応に尽力されたと思うが、どれくらいの納税者がその措置を受けたのか、また、国税庁では、どの程度のマンパワーが必要だったのかについての情報があればありがたい。
-------------------------	--

実績目標に係る 予算額等	区分		平成30年度	令和元年度	2 年度	3 年度
	予算の状況 (千円)	当初予算	474, 105	379, 188	—	—
		補正予算	0	0	—	—
		繰越等	0	0	—	
		合計	474, 105	379, 188	—	
	執行額 (千円)		468, 454	372, 095	—	
(注1) 令和元年度予算額については、統合に伴うシステム廃止により運用期間が短縮した結果、予算額が減少しました。 (注2) 令和2年度以降については、システム統合により、徴収システムの機能となりましたので、国税総合管理 (KSK) システム予算として計上しています。 (概要) 集中電話催告システムの整備費等に必要な経費						

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2021（令和3年6月国税庁）、令和2年度租税滞納状況について（令和3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） 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した。
	（業1-3-2-2：滞納を未然に防止するための取組） 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、滞納の未然防止に取り組みました。併せて、納税の猶予等の納税緩和制度の周知を実施しました。
	（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した。 なお、令和元事務年度に引き続き、集中電話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、新型コロナウイルス感染症の影響により納付が困難な納税者からの相談に対し親切・丁寧な対応等を行いました。
	（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、適切に対応しました。 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、滞納の整理促進を実施しました。 なお、差押えや公売等の滞納処分の執行は、納税者の権利・利益に特に強い影響を

及ぼすことから、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実施しました。 （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、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3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

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。

このため、納税者の理解と信頼を得られるよう、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。

(上記目標を達成するための施策)

業1-3-3-1： 不服申立ての適正・迅速な処理

業1-3-3-2： 裁決事例の公表の充実

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価

A 相当程度進展あり

評価の理由

施策「業1-3-3-2」の評価は「s 目標達成」でしたが、「業1-3-3-1」の評価が「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。

なお、各施策の評価の詳細については、後述のとおりです。

業績の分析

(必要性・有効性・効率性等)

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。

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。

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。

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26事例を公表し、その充実を図りました。

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	達成度
目標値	95	95	95	95	95	○
実績値	95.6	96.6	99.5	91.1	99.9	

(出所) 課税部審理室、徴収部徴収課調

(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算出しています。また、令和2年度以降は、これらに加え、災害等による調査の中断や納税者の都合によって、再調査の請求を3か月以内に処理できなかった事案に係る件数を除いて算出しています。

(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、その件数を含めて算出しています。

（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、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、令和元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）

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2年度においては、前年度から繰り越された337件と新たに再調査の請求のあった1,000件の合計1,337件のうち、999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）及び災害等による調査の中断や納税者の都合によって、再調査の請求を3か月以内に処理できなかった事案に係る件数を除いた処理件数823件のうち、822件を3か月以内に処理することができました。

こうした取組の結果、3か月以内の処理件数割合は99.9%と目標値を上回ったことから、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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	達成度
目標値	95	95	95	95	95	○
実績値	98.3	99.2	99.5	98.0	83.5	

（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出しています。

（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、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、令和元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）

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、国税不服審判所では審査請求の1年以内の処理件数割合を測定指標とし、これまでの実績値を踏まえて95%を目標として取り組みました。

令和2年度においては、前年度から繰り越された2,312件と新たに審査請求のあった2,229件のうち、2,328件を処理しました。しかしながら、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の状況を考慮し、調査・審理に当たって、審査請求人との面談日程や意見書の提出期限について柔軟に対応した事件などがあり、これらの事件の処理期間が目標である1年を超える結果となったため、審査請求から1年以内に処理した件数は、1,944件となり、審査請求の1年以内の処理件数割合は83.5%と目標値を下回りました。

ただし、目標値を下回った理由は、新型コロナウイルス感染症の影響というやむを得ない事情に

測定指標 (定量的な指標)	よって調査・審理が長期化した事案が発生したためであり、こうした事案を除けば、1年以内の処理件数割合は96.9%と目標値を上回っていたことから、達成度は「○」としました。 裁決は不服申立手続における行政機関の最終判断であることから、国税不服審判所としては、今後の新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、引き続き、審査請求人が十分にその主張を尽くすことができるよう配意しつつ、進行管理の徹底を図り、適正・迅速な処理に努めていきます。 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2年度においては16名を採用し、特定任期付審判官は50名（令和3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	上記のとおり測定指標の達成度は「○」としましたが、測定指標「業1-3-3-1-A-2」は、新型コロナウイルス感染症の影響というやむを得ない事情で調査・審理が長期化した事案が発生し、目標値を下回っていることから、「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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
期首繰越件数	641	510	598	491	337
請求件数	1,674	1,814	2,043	1,359	1,000
処理件数	1,805	1,726	2,150	1,513	999
請求認容件数	123	213	264	187	100
請求認容割合	6.8	12.3	12.3	12.4	10.0
期末繰越件数	510	598	491	337	338

(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、その件数を含みます。

参考指標 2：審査請求の状況

(単位：件、%)

会計年度	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
期首繰越件数	1,407	1,936	2,414	2,595	2,312
請求件数	2,488	2,953	3,104	2,563	2,229
処理件数	1,959	2,475	2,923	2,846	2,328
請求認容件数	241	202	216	375	233
請求認容割合	12.3	8.2	7.4	13.2	10.0
期末繰越件数	1,936	2,414	2,595	2,312	2,213

(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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
期首係属件数	225	210	199	203	210
発生件数	230	199	181	223	165
終結件数	245	210	177	216	180
原告勝訴件数	11	21	6	21	14
原告勝訴割合	4.5	10.0	3.4	9.7	7.8
期末係属件数	210	199	203	210	195

(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	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。 (目標の設定の根拠) 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。	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	(実績) 新たに26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。 (目標の達成度の判定理由) 裁決事例の公表の充実を図るため、令和2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26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。 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に積極的に取り組んだことから、達成度は「○」としました。 なお、国税不服審判所ホームページには、令和2事務年度末現在で、平成4年から令和2年までにされた裁決の中から1,830事例を掲載しており、引き続き、裁決事例の公表の充実に努めてまいります。	○
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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
アクセス件数	1,510	1,762	1,859	1,703	1,028

(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。
	(業1-3-3-1：不服申立ての適正・迅速な処理)
	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。
	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意しつつ、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。
	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。
	(業1-3-3-2：裁決事例の公表の充実)
	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。

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30年度	令和元年度	2年度	3年度
	予算の状況 (千円)	当初予算	4,914,864	4,855,927	4,828,069	4,779,850
		補正予算	△75,286	△91,618	△126,381	—
		繰越等	0	0	N. A.	
		合計	4,839,578	4,864,309	N. A.	
	執行額(千円)		4,657,853	4,627,587	N. A.	

(注) 令和2年度の「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和3年11月頃に確定するため、令和3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2021（令和3年6月国税庁）、令和2年度における再調査の請求の概要（令和3年6月国税庁）、令和2年度における審査請求の概要（令和3年6月国税不服審判所）、令和2年度における訴訟の概要（令和3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1-3-3-1：不服申立ての適正・迅速な処理) 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。 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意しつつ、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した。 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した。 (業1-3-3-2：裁決事例の公表の充実) 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、その充実を図りました。		
	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

実績目標(小) 1-4 : 国際化への取組

上記目標
の概要

経済取引のグローバル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、各国の税制の違い等を利用して税負担を軽減する等の国際的な租税回避への対応が、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、租税条約等に基づく相互協議（用語集参照）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。

また、外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り、租税回避等の問題に対応します。

（上記目標を達成するための施策）

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

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価

A 相当程度進展あり

評
定
の
理
由

施策「実1-4-1」、「実1-4-2」、「実1-4-3」、「実1-4-4」及び「実1-4-5」の評価は「s 目標達成」でしたが、「実1-4-6」の評価が「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。

なお、各施策の評価の詳細については、後述のとおりです。

実
績
の
分
析**（必要性・有効性・効率性等）**

国際的な二重課税・租税回避行為（税源浸食と利益移転（BEP S）（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。

令和2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。

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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2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						
	(目標値の設定の根拠) 外国税務当局からの情報提供要請への対応が的確かつ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、「税の透明性と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。 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になります。						
	(目標の達成度の判定理由) 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。 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。						
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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
情報交換件数	737,943	830,582	1,026,957	1,030,353	822,243
うち個別事案について 外国に要請したもの	473	766	825	613	638
うち個別事案について 外国から要請されたもの	415	137	191	233	251

（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	外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。 （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、外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。	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	（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するとともに、実施の過程において生じた問題については、OECD会議など多国間又は二国間でのコミュニケーションを通じて解決し、より効率的な情報交換の実施に向けた協調関係を構築しました。 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。 （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2事務年度には、日本の居住者に係る金融口座情報1,906,896件を87か国・地域から受領した一方、日本の非居住者に係る金融口座情報650,558件を70か国・地域に提供しました。 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。	○
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 1－4－2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	2 年度
提供	国・地域数	58	65	70
	交換件数	90, 155	473, 699	650, 558
受領	国・地域数	74	86	87
	交換件数	744, 986	2, 058, 777	1, 906, 896

(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	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。	達成度
		（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、外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。	
	実績及び目標の達成度の判定理由	（実績） 外国税務当局との間で、CbCRの情報交換を的確に実施するとともに、実施の過程において生じた問題については、OECD会議など多国間又は二国間でのコミュニケーションを通じて解決し、より効率的な情報交換の実施に向けた協調関係を構築しました。 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。 （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2事務年度には、外国所在の多国籍企業（最終親会社）2,186件分のCbCRを53か国・地域から受領した一方、日本所在の多国籍企業（最終親会社）898件のCbCRを57か国・地域に提供しました。	○

		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。 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。	
施策についての評価		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 1－4－3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	2 年度
提供	国・地域数	51	52	57
	情報交換件数	831	844	898
受領	国・地域数	42	44	53
	情報交換件数	2, 100	1, 751	2, 186

(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	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。 （目標の設定の根拠） 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。	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	（実績） 新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、対面協議の開催が困難化した中であっても、電話会議やその他の通信手段の積極的な活用により、相手国における感染状況の影響を受けて相互協議の実施が困難であった場合を除き、多くの国との間で機動的かつ効率的な相互協議を実施しました。 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。 （目標の達成度の判定理由） 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。	○
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1-4-4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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
発生	内131 162	内166 206	内163 219	内148 200	内146 185
処理	内143 171	内122 166	内146 187	内145 186	内122 155
繰越	内343 456	内387 496	内404 528	内407 542	内431 572

(出所) 長官官房相互協議室調

(注) 内書きは、事前確認(用語集参照)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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
発 生	内28 41	内44 76	内45 89	内43 71	内34 41
処 理	内20 28	内23 54	内23 44	内30 59	内20 42
繰 越	内103 178	内124 200	内146 245	内159 257	内173 256

(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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
処理期間	内28.9 29.1	内30.7 29.9	内34.5 34.1	内30.7 29.4	内29.2 30.3

(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	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、外国税務当局との間で知見の共有を図ります。 (目標の設定の根拠) 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。	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	(実績) 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。 (目標の達成度の判定理由) 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、デジタル経済に対する課税、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)(オンラインによる実務者会合を開催。)等の多国間会合、中国との二国間会合(オンライン形式で開催)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。 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。	○
施策についての評価		s 目標達成	

（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、令和元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に対して講義・視察を実施しました。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で外国からの研修員の受入れが困難でしたが、Web会議システムを活用するなどして、できる限り研修を実施しました。

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、満足度は95.5%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。

[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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	達成度
目標値	90	90	90	90	90	△
実績値	94.5	91.5	95.0	94.5	89.2	

（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において、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.153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、令和元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、調査審理、デジタルエコノミー（消費税）、租税教育等の分野について、開発途上国の税務職員に対して講義を実施しました。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で海外への講師派遣が困難でしたが、Web会議システムを活用するなどして、できる限り研修を実施しました。

研修に当たっては、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、満足度は89.2%となり、実績値が目標値を下回ったものの、実績値と目標値との差が1%以下であったことから、達成度は「△」としました。

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「実1-4-6-A-1」の達成度は「○」であったものの、測定指標「実1-4-6-A-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1-4-6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28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
国際税務行政 (一般)	国数	15	15	14	16	－
	人数	15	15	14	16	－
国際税務行政 (上級)	国数	8	9	9	11	－
	人数	10	9	9	11	－
国税庁実務研修	国数	9	11	11	12	7
	人数	15	15	17	15	9
アジア国際課税	国数	7	6	5	7	－
	人数	11	12	7	7	－
国別研修	国数	4	4	6	3	1
	人数	96	79	86	32	15
合 計	国数	43	45	45	49	8
	人数	147	130	133	81	24

(出所) 長官官房国際業務課、税務大学校調

(注1) 「合計(国数・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、「国際税務行政(一般)」ほか一部の研修を延期しました。

②職員派遣

(単位：国、人)

会計年度		平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
短期のもの	派遣国数	5	5	5	5	2
	派遣人数	24	17	16	13	3
長期のもの (1年以上)	派遣国数	3	5	5	4	4
	派遣人数	3	5	5	4	4
合 計	派遣国数	8	10	10	9	6
	派遣人数	27	22	21	17	7

(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	以下のとおり、上記の施策を引き続き実施します。 (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。 (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。 (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。 (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。 (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。 (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。
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2021（令和3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	(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した。 (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した。 (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した。

前事務年度実績評価 結果の施策への反映 状況	(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・迅速な処理に努めました。
	(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行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。
	(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。

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）、税務大学校	実績評価実施時期	令和3年10月
-------	------------------------------------	----------	---------