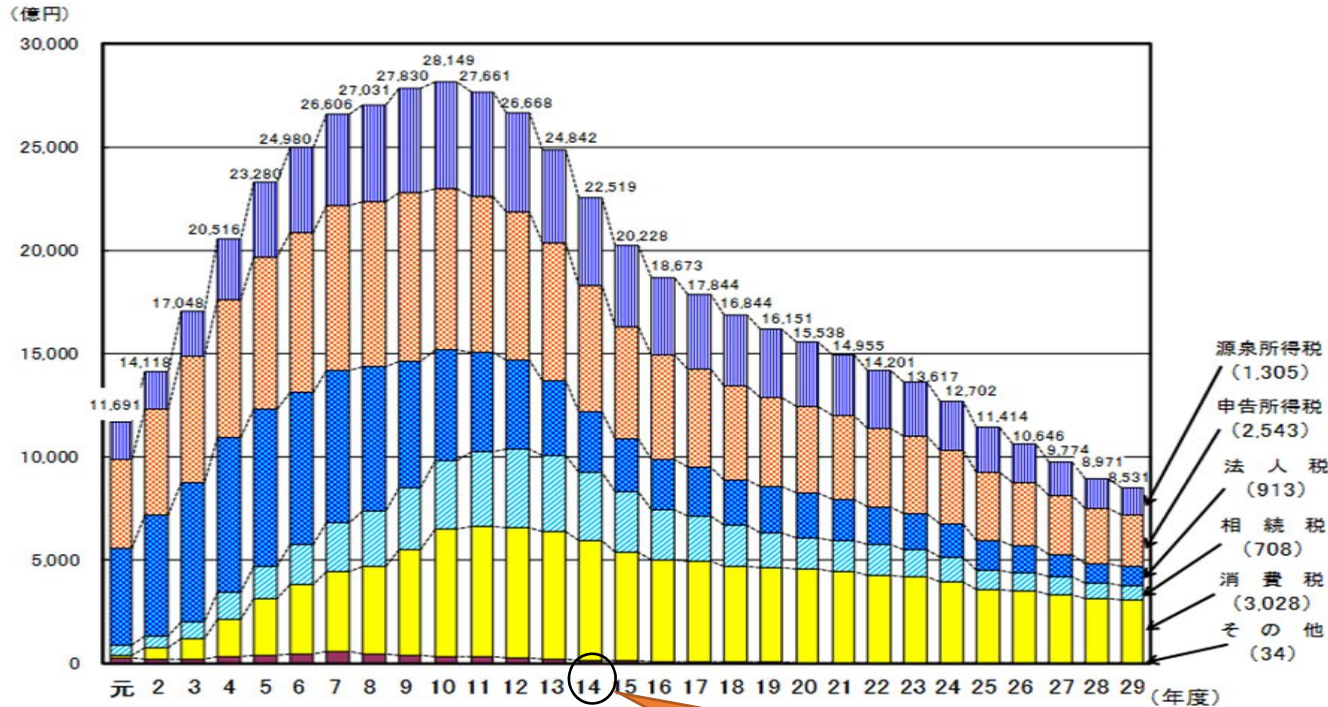


# 1. 租税滞納状況の推移

国税庁においては、適正かつ公平な徴収を実現するため、期限内収納の確保に努めるとともに、滞納となったものについては、納税者個々の実情を踏まえながら、法令等に基づき、滞納処分を実施するなどして確実な徴収に努めている。

## 1 滞納整理中のものの額の推移



(注) 地方消費税を除いています。

集中電話催告センター室の導入

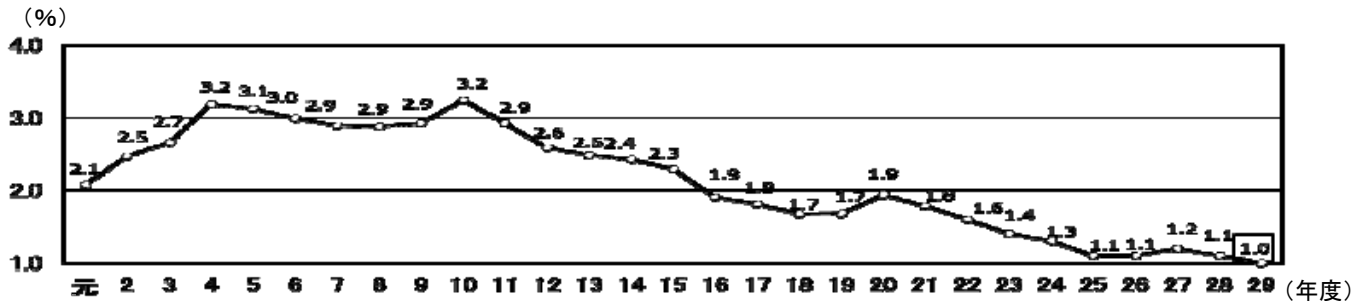
平成11年度以降、19年連続で減少し、ピーク時の30.3%

### <平成29年度の滞納整理状況>

新規発生滞納額(6,155億円)を上回る滞納整理(6,595億円)により、滞納整理中の額は、8,531億円まで圧縮

$$\begin{array}{r}
 \left[ \begin{array}{l} \text{前期繰越額} \\ 8,971 \text{億円} \end{array} \right] + \left[ \begin{array}{l} \text{新規発生滞納額} \\ 6,155 \text{億円} \end{array} \right] - \left[ \begin{array}{l} \text{整理済額} \\ 6,595 \text{億円} \end{array} \right] \\
 = \left[ \begin{array}{l} \text{滞納整理中の額} \\ 8,531 \text{億円} \end{array} \right]
 \end{array}$$

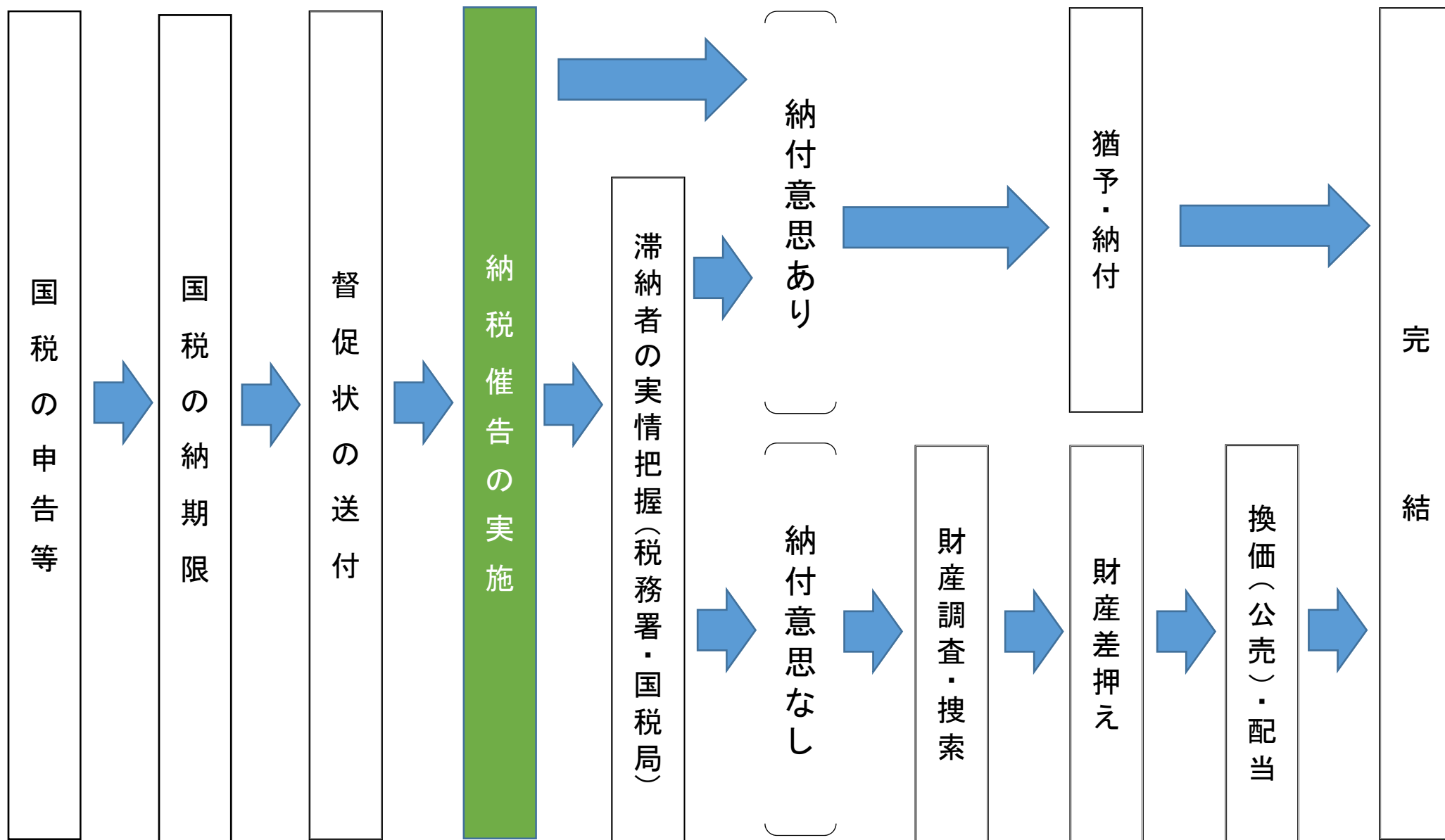
## 2 滞納発生割合の推移



(注) 滞納発生割合とは、申告などにより課税されたものの額のうち、新規発生滞納額が占める割合をいいます。

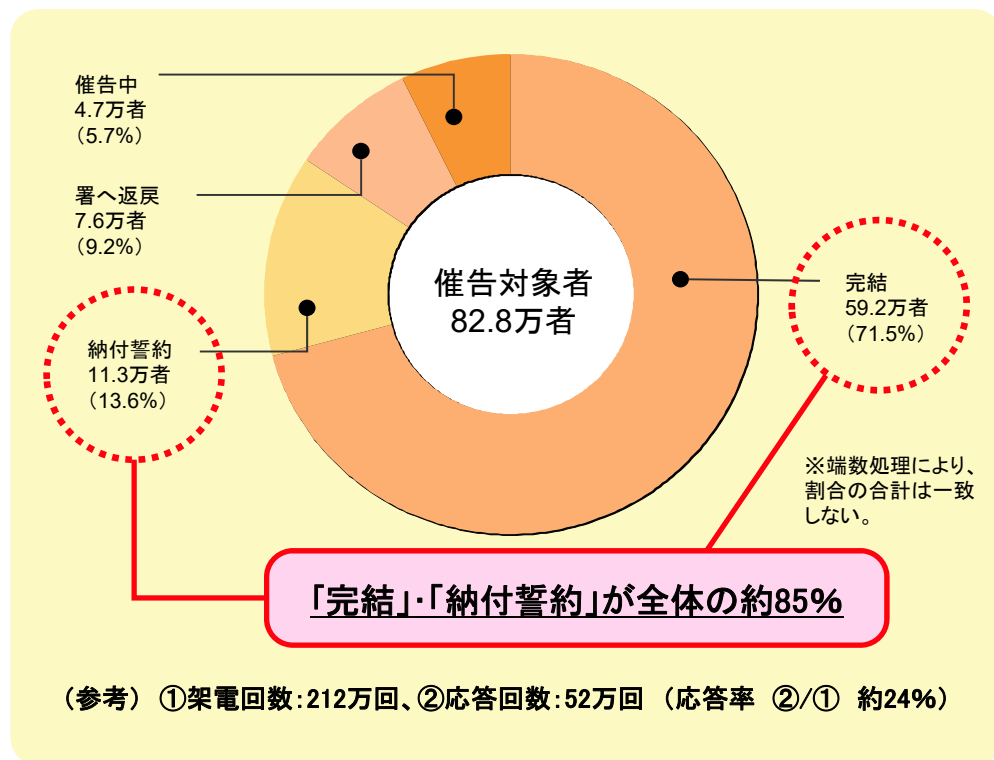
国税庁発足以来、最も低い割合(1.0%)

(参考) 国税の滞納整理の基本的な流れ



## 2. 集中電話催告センター室の滞納整理の状況

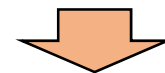
### 集中電話催告センター室の滞納整理の状況 (H29.7~H30.6)



- 国税全体における整理済額 : 7,584億円
- 集中電話催告センター室における整理済額 : 2,622億円  
(国税全体の整理済額のうち、約3割を占める)

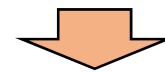
- (注) 1 国税全体に関する計数は、平成29年4月~30年5月(会計年度)における集計である。  
2 集中電話催告センター室の計数は、平成29年7月~30年6月(事務年度)における集計であり、前期の繰越分を含む。  
3 双方とも地方消費税を含む。

- 従前は、毎月新たに発生する大量の滞納事案について、税務署の徴収官が実地の滞納整理を行う傍らで電話催告を実施
- できるだけ早期かつ反復的に滞納者へ接触を図ることが速やかな納付につながり処理を促進する上で有効と史料



- 新たな滞納事案については、集中電話催告センター室で集中的に所掌
- 集中電話催告システムを活用して、非常勤職員等による早期かつ反復的な電話催告を実施

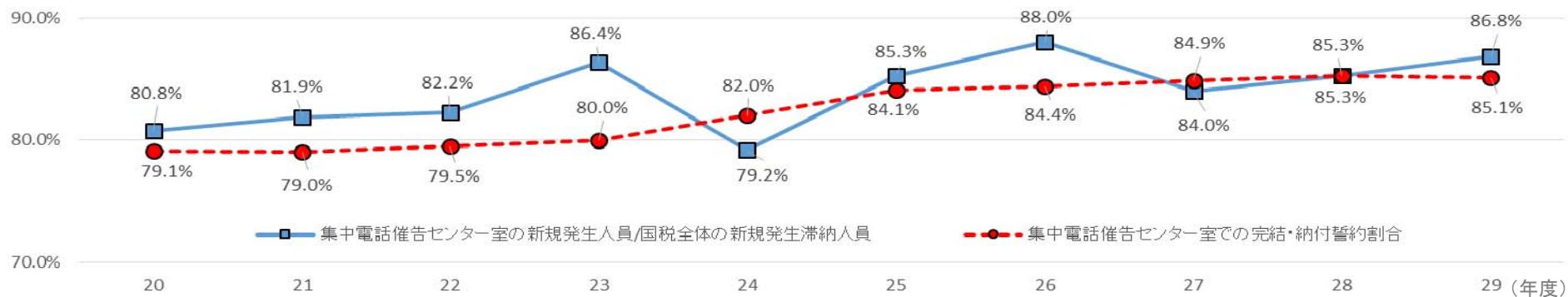
- 税務署で電話催告に要していた事務量を大口・悪質事案への深度ある対応に振り替え、厳正・的確な滞納処分を促進



- 徴収事務全体として効果的・効率的な事務運営を実現

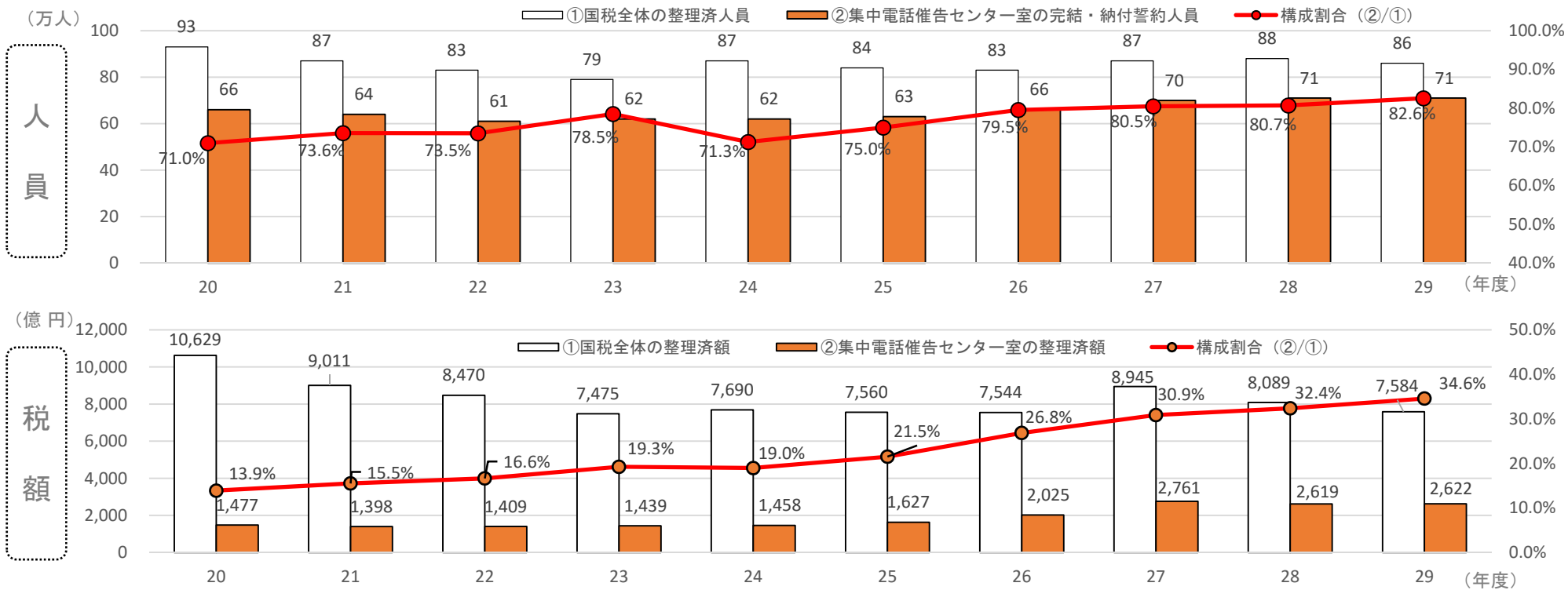
# (参考) 国税全体の滞納整理状況と集中電話催告センター室の滞納整理状況の推移

## 1. 国税全体の新規発生滞納人員のうち集中電話催告センター室で新たに所掌した人員の割合及び完結・納付誓約割合の推移



(注)集中電話催告センター室の新規発生人員には、前期繰越人員は含まず、完結・納付誓約割合には、前期繰越人員に係るものを含む。

## 2. 国税全体の整理状況と集中電話催告センター室の整理状況の推移



(注)整理済額は、双方とも地方消費税を含む。

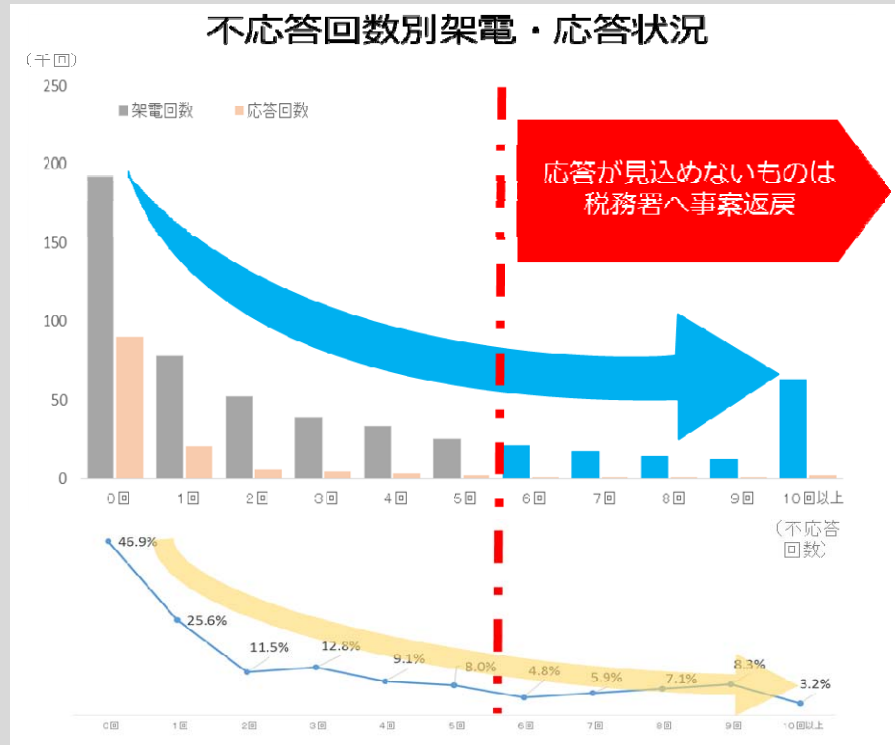
# (参考) 効果的・効率的な催告業務への取組

## ◆ 公開プロセス(H29.6)以降の催告状況の推移 ※ 計数は、比較のため、臨時で各年7月～翌年3月までを集計したものである。

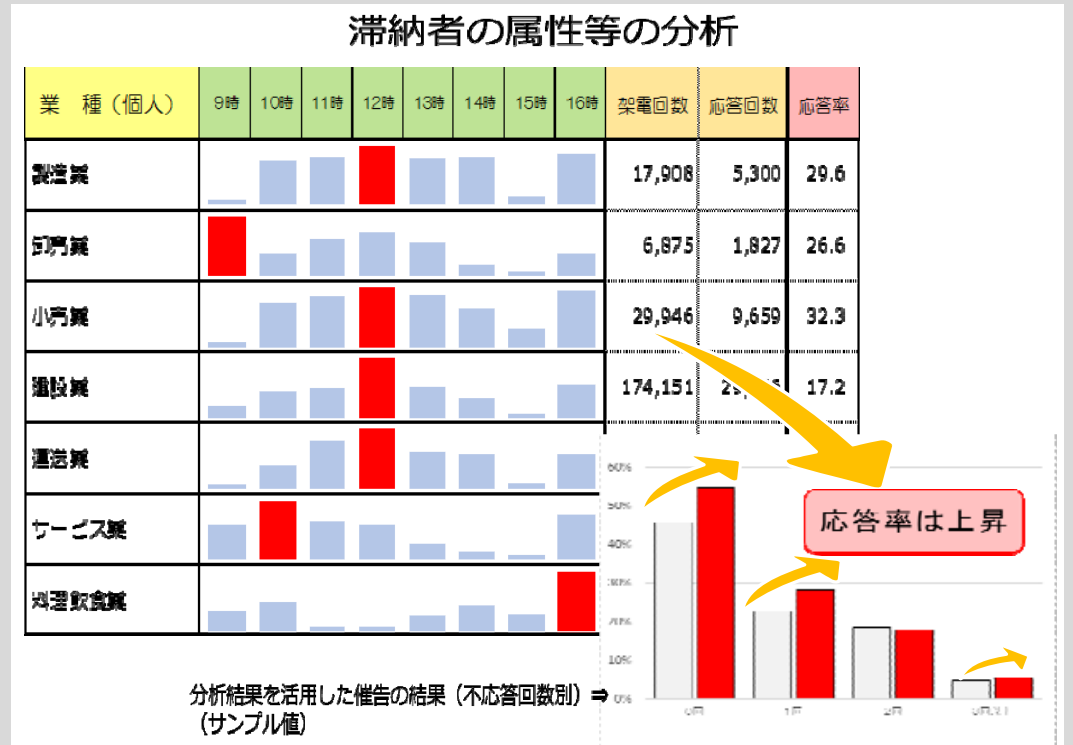
	架電回数	応答率	応答回数	完結・納付誓約	
				人員	税額
H28年度	147万回	24.8%	36万回	42万人	2,080億円
H29年度	150万回	23.9%	36万回	41万人	2,081億円
H30年度	138万回	27.0%	37万回	41万人	2,152億円

## ◆ 効果的・効率的な催告業務への取組状況

1 応答率が著しく下がっている事案を税務署に返戻

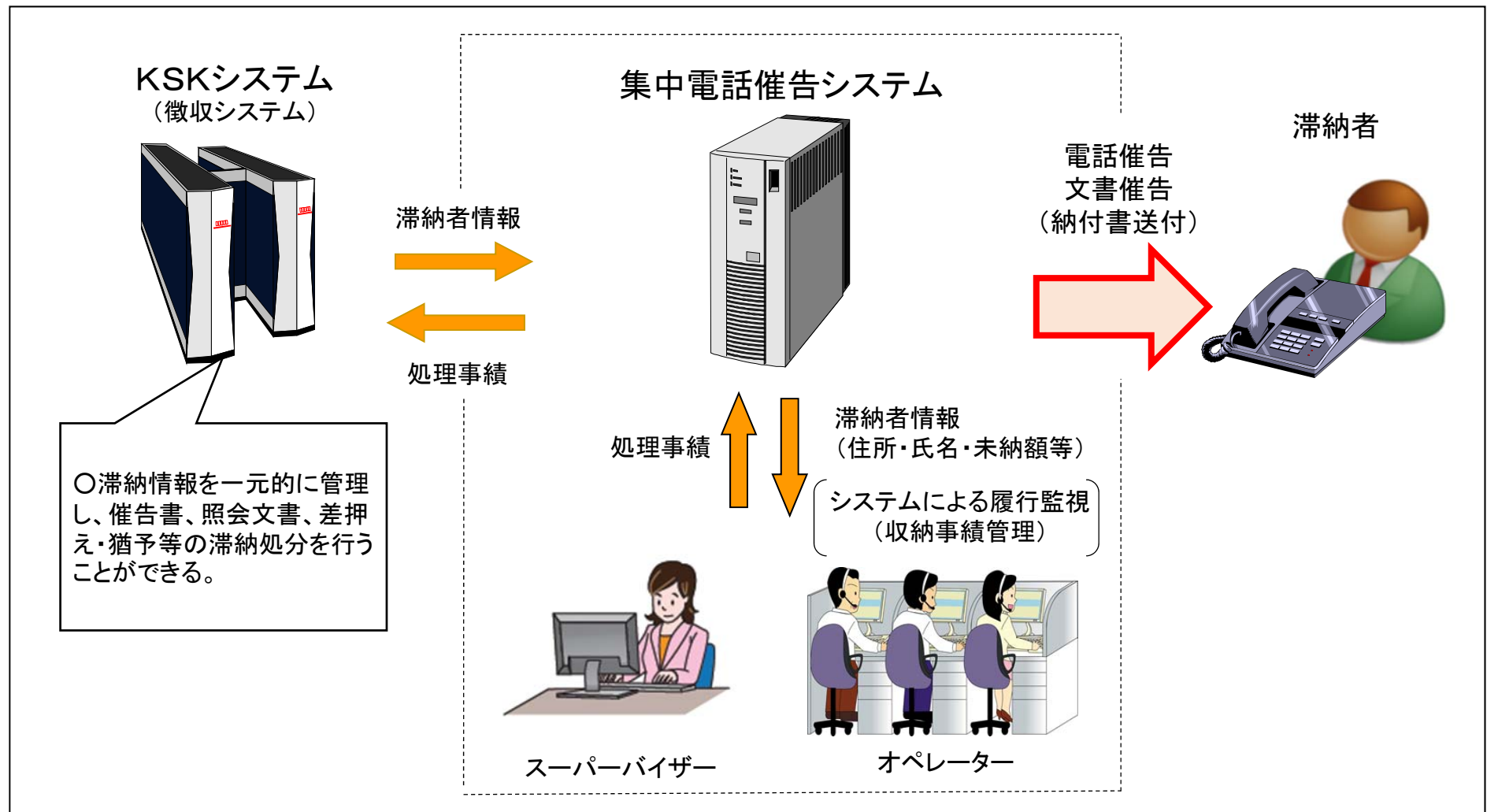


2 業種等属性に応じて架電時間を工夫



創出された事務量は、税務署の滞納整理事務の支援などに活用しており、国税の滞納整理全体に貢献

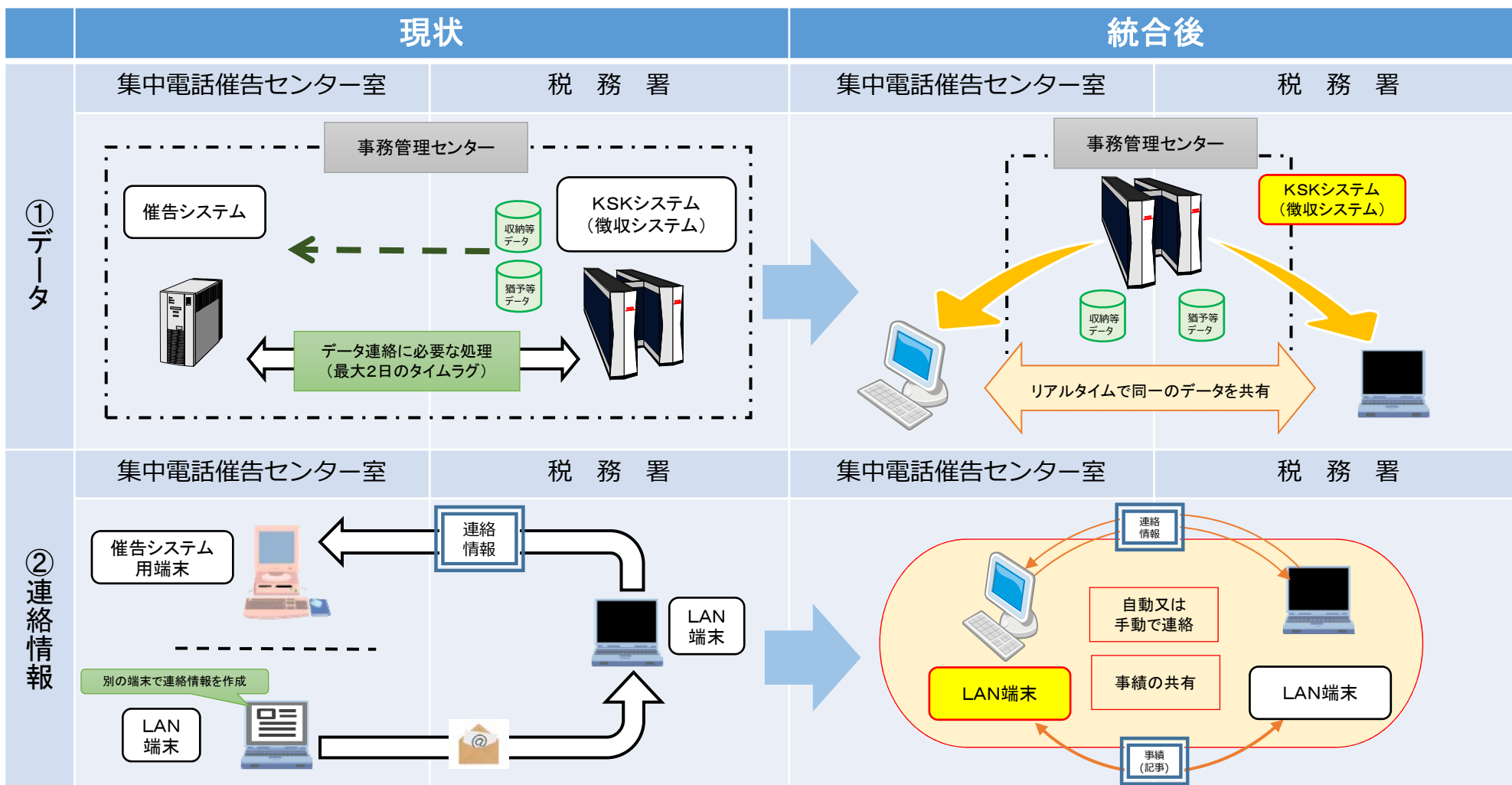
### 3. 集中電話催告システムの概要



- 集中電話催告システムは、KSKシステム(徴収システム)から受領した滞納者情報をオペレーターが順次参照しながら滞納者に対し電話催告(又は文書催告)を行うことができる。
- 滞納者から納付計画を聴取した場合は、システムに納付計画を登録することにより、納付書の送付と事後の履行監視を行うなど、滞納整理を効果的・効率的に行うことができる。

# 4. システム統合の概要と効果 ①

## 1 情報連携の方法



### 課題

- ① データ連絡にタイムラグ (最大2日)
- ② 集中電話催告センター室から税務署に連絡する場合は別の端末からメール等による連絡作業が発生

### 解決策

- ① リアルタイムで同一のデータを共有、タイムリーな情報把握
- ② 双方向で連絡情報を送受信、実績を共有

## 4. システム統合の概要と効果 ②

### 2 リプレーススケジュール

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
集中電話催告システム	現行機器(当初契約)	現行機器(延長契約)	現行機器(延長契約)	(統合廃止予定)
KSKシステム(徴収システム)	現行機器(当初契約)	現行機器(当初契約)	現行機器(延長契約)	新機器(新規契約)

### 3 システム統合による効果

- サーバ及び専用端末等の台数削減。
- サーバ台数が削減されることに伴う、運用支援業務の経費削減。
- 上記の取組みにより、年間約4.5億円の運用経費の削減が図られる見込み。
- 日次処理による夜間データ連絡が廃止され、リアルタイムな情報連携が可能となるため、税務署と集中電話催告センター室間のメール・FAXによる連絡が不要となるなど、年間約10万時間の事務量の効率化が図られる見込み。

### 4 統合効果の更なる活用

早期かつ反復的な電話催告を行う中で、一定の架電回数を維持しつつ、応答率の向上を目指すほか、税務署への滞納整理事務の支援などにより、更なる効果的・効率的な滞納整理に取り組む。