

事業名 電話相談センター運営経費

評価者のコメント

- 本事業の目的は「納税者利便の向上」と「税務相談事務の効率化」であるが、事業の運営や成果指標の設定が後者にやや偏ってしまっている感がある。
- 現在の短期アウトカムの成果指標である「電話相談センターにおける 10 分以内の相談割合」は、デジタル相談経路での解決の割合が高くなればなるほど、電話による相談に持ち込まれる内容は難易度が高いものばかりになる可能性もあり、成果指標として再考する必要があるのではないかと。

また、納税者の利便性向上を測る成果指標として、「一般相談に占めるデジタル相談割合」より、むしろ「デジタル相談により疑問解決に至った割合」ないしは「そのための所要時間」等を設定する方がよいのではないかと。

- 本事業の最終的な目標は、申告納税制度の下、納税者の疑問が、納税者側と税務署側がともに最も効率的になる形で解決でき、且つ事後の修正申告等を要しない“正確な申告”が実現すること、と捉えることもできるのではないかと。アウトカムの成果指標に位置づけるまでには至らないものの、各年の各国税の修正申告の状況に関する統計を、モニタリング指標の一つに位置づけてもよいのではないかと。
- 現在の定量的なアウトカムの成果指標については、本事業の効果を測るものとして十分ではないと思われる。理由としては以下大きく二つある。
 - ① ホームページを閲覧して解決できる問題、電話相談で解決できる問題があり、解決したい問題の性質がその深さにおいて異なり、一人の納税者が同じ問題に対して、複数の相談チャンネルを利用する可能性がある。解決したい問題が異なっていたり、複数の相談チャンネルを利用する納税者がいる場合、

デジタル相談件数の増加が納税者利便の向上を意味しないように思われる。

- ②超高齢化社会の進行、外国人の増加によりホームページを閲覧して解決することが不得意な層が増加、つまり、質問したい納税者の市場の性質が変化する場合、デジタル相談件数の増加はそもそも期待できない可能性があり、その増加が納税者利便の向上を意味しないと思われる。

電話相談事業全体のフルコストから1件当たりのコストを算定し、それも成果指標に加えてはどうか。

- 納税者の税に関する理解を効果的、効率的に促進することが、事業目的でありアウトカムとなるのではないか。

そのためのコストとしては、電話相談事務に従事する職員の工数も含めた総コストを把握した上で成果指標を検討していただきたい。

- 納税者の利便性向上の実現を第一義に捉えながら、税務相談事務の効率化を図ることは合理的であり、短期アウトカム及び長期アウトカムの設定は基本的には適切であると理解する。その一方で、長期アウトカムの成果指標として用いている計算式は「量＝デジタル相談割合」の要素のみで構成されているが、「質＝相談者の満足度」の要素を加味することで、納税者の利便性向上をより強く反映したアウトカムになると期待する。
- 税務相談の有効性と効率性を高めていくことが確認できる成果指標を用いるのがよい。
- 短期アウトカムの成果指標は国税庁の努力を評価し、長期アウトカムの成果指標は相談を利用した国民の満足度を評価するものを設定できないか。
- 国税庁ホームページにはアクセシビリティとユーザビリティの課題が山積している。これらの改善度合を短期アウトカムの成果指標として設定できないか。
- 国民の税に関する疑問にオンラインでの的確に回答が得られるようになれば、デジタル相談割合は上がっていく。デジタル相談割合は国民の満足度評価の要素として利用できる。

- 過去に蓄積された相談内容などの分析結果は、A I の運用に有効活用されていると思われる。納税者の理解の程度を前提に、わかりやすい表現方法や質問の設定方法を考えていただきたい。
- 過去の相談内容に対するアンケート内容等を分析して、今後はより効果的にA I の利用に努めてほしい。
- データベースの完成に終わりが無いと言われることと同様に、タックスアンサーやチャットボットの充実・品質向上については、継続的に行われていくと理解する。過去に蓄積された相談内容はチャットボット等の改善に向けた知恵袋になると一般的には考えられるが、税目によってはその解決に向けた有効性に限界があると推察されるため、税務相談内容とデジタルツールとの適合性を踏まえた今後のさらなる有効活用が望まれる。

とりまとめコメント

税務相談事務は、相談者の不明点を的確に解消でき、正確な申告ができたかという質の面での評価が重要であり、単に電話相談の時間短縮という「税務相談事務の効率化」にのみ着目した成果目標は適当ではない。もう一つの事業目的である「納税者利便・満足度の向上」を的確に測るアウトカム指標の設定を検討すること。

タックスアンサーやチャットボットといったデジタルによる税務相談については、相談者のアンケート評価やアクセスログ解析などにより、よりきめ細かく現在のサービスの課題を分析し、相談者が容易に自己解決できるようアクセシビリティ・ユーザビリティも含めて引き続き改善を図り、ひいては税務相談事務の効率化と質の向上に資するものとなるよう努めること。

電話相談に係るフルコストから1件当たりの単価を算出し、その推移に着目するなど、コスト面にも配慮した適切な業務運営に努めること。