

# **財務省行政事業レビュー**

## **(公開プロセス対象事業)**

**日時：令和5年6月7日(水)**  
**14:00 ~ 15:30**

**会場：財務省4階 第1会議室**

**財務省行政事業レビュー推進チーム事務局**

## 財務省行政事業レビュー（公開プロセス）時間割

【令和5年6月7日（水）】

予 定 時 間	事 業 名
14 : 00～15 : 30	電話相談センター運営経費

※ 時間は目安です。議論の状況等により予定の時間が短縮又は延長されることがあります。

# 一 目 次 一

ページ

## 電話相談センター運営経費

概要資料	・・・・・・・・・・・・・・・・	1
レビューシート	・・・・・・・・・・・・・・・・	10
論点	・・・・・・・・・・・・・・・・	15

# 電話相談センター運営事業の概要

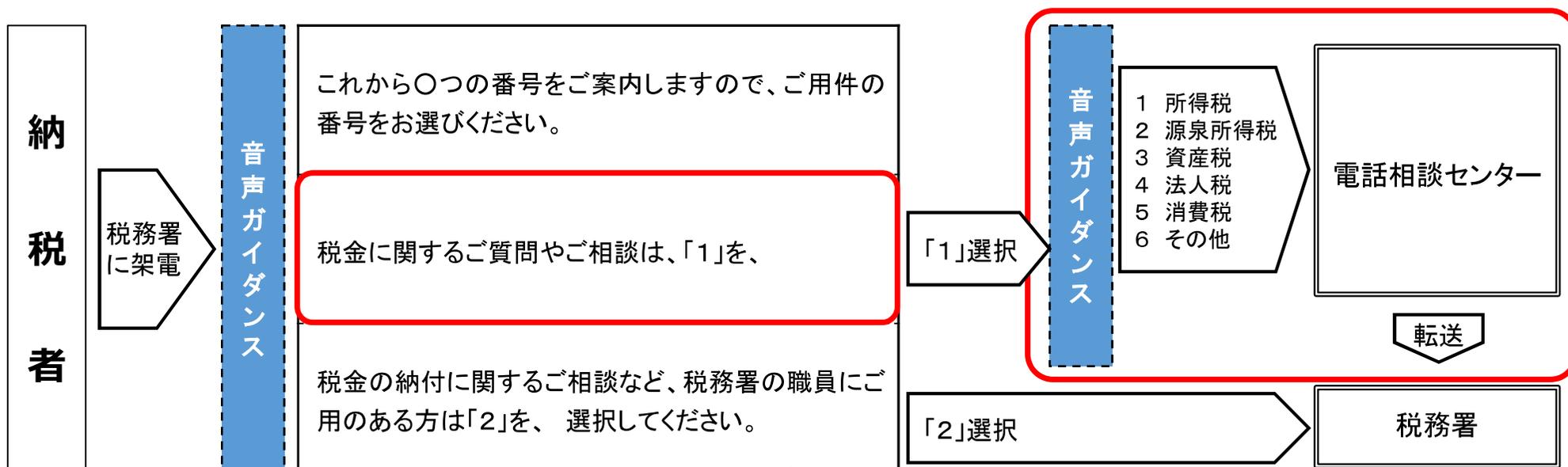
## 目的

納税者から寄せられる電話相談について、限られた人員で、より多くの相談に迅速かつ的確に対応するため、電話相談センターに配置された担当者が集中的に受け付けることにより、納税者利便の向上及び税務相談事務の効率化を図る。

## 事業概要

電話相談センターでは、効率的な相談対応のために以下のシステムを構築している。

1. 税務署にかけられた電話を、音声ガイダンスにより税目別の相談（電話相談センター）と税務署への照会とに振り分ける。
2. 担当者が税目別に対応することで相談時間の短縮を図る。
3. 相談の過程で税務署に対する照会が必要であると判明した場合には、税務署に転送する。



# 電話相談センター運営事業の短期アウトカム

## 短期アウトカム

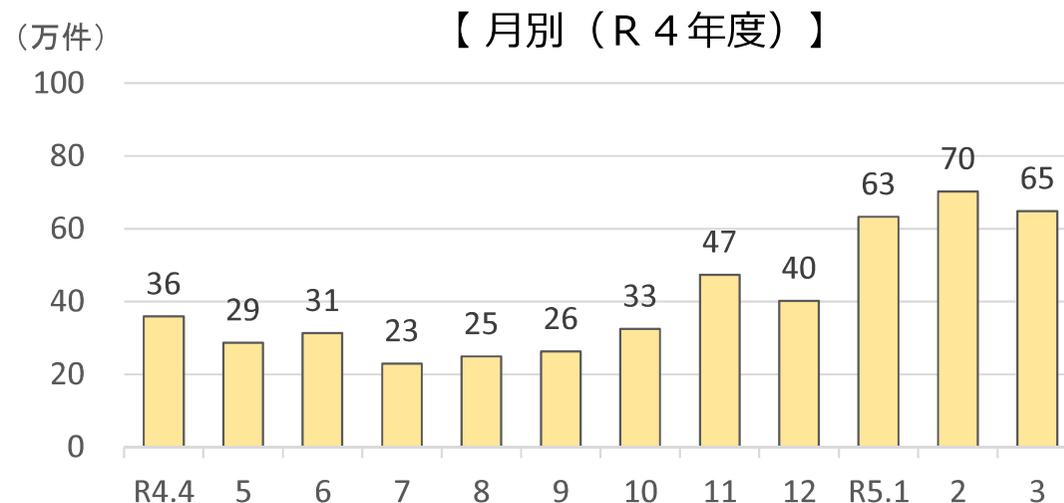
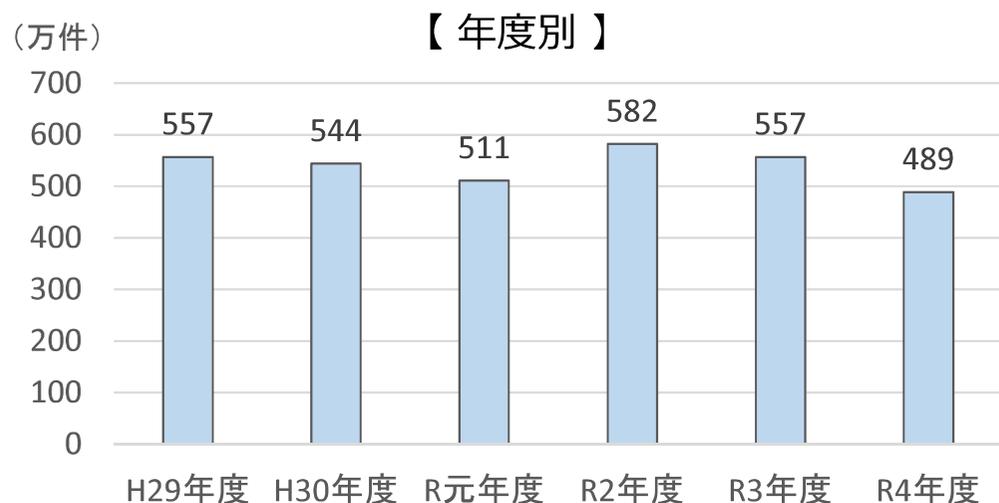
(成果目標)

納税者から寄せられる電話相談に対して迅速かつ的確に対応する。

(成果指標)

国税庁実績評価書における「電話相談センターにおける10分以内の相談割合」を指標とする。

### 【電話相談センターにおける電話相談件数】



### 【成果指標：電話相談センターにおける10分以内の相談割合】

会計年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
実績値	98.8%	98.6%	98.4%	98.1%	97.9%	97.7%

# 電話相談センター運営事業の長期アウトカム

## 長期アウトカム

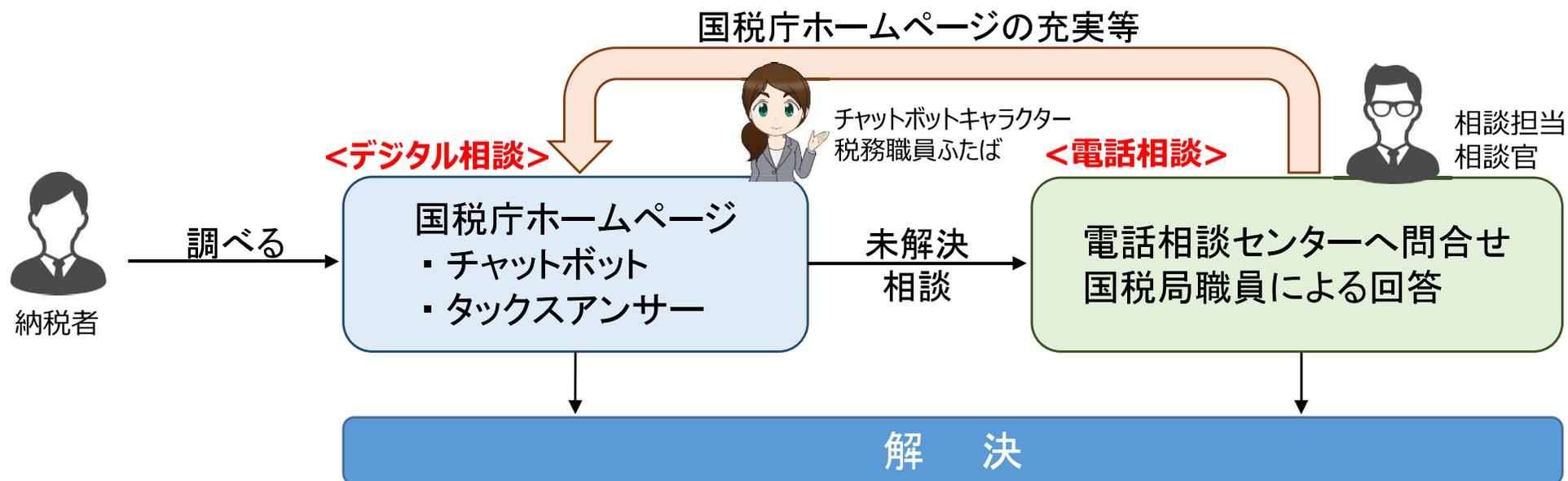
(成果目標)

納税者から寄せられる電話相談に対して迅速かつ的確に対応するとともに、国税庁ホームページの充実等により、納税者の自己解決を促進する。

電話相談の内容を分析しチャットボット等に反映させることにより、デジタル相談を使用できる納税者の利便性の向上を図るとともに、電話相談を必要とする納税者に対しては、迅速かつ的確な対応を継続し、利便性の向上を図る。

(成果指標)

国税庁実績評価書における「一般相談に占めるデジタル相談割合」を指標とする。



### 【成果指標：一般相談に占めるデジタル相談割合】

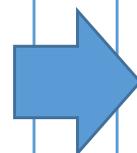
$$\frac{\text{チャットボット、タックスアンサーの利用件数} \llcorner \llcorner \text{デジタル相談} \llcorner \llcorner}{\text{チャットボット、タックスアンサーの利用件数} + \text{電話相談センター等における電話相談件数} \llcorner \llcorner \text{一般相談} \llcorner \llcorner}$$

# 電話相談センター運営事業におけるAI活用

## 相談内容の分析

(電話相談センターの相談担当相談官による)

電話相談が多い項目の抽出  
+  
チャットボットの既存の回答について  
人の目で見比べて過不足の分析

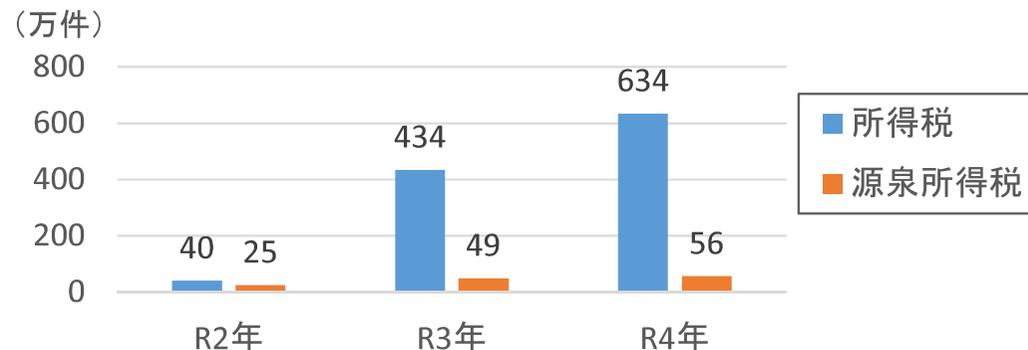


## AI運用へ有効活用

チャットボットにおける自動応答 (AI運用) に当たり、  
回答シナリオ数の拡大と回答内容の改善等に有効活用



## 【チャットボットへの質問件数 (所得税、源泉所得税)】



## 【電話相談が多い税目と主な質問事項 (令和4年度)】

- 1 所得税 (申告義務・手続、住宅ローン控除) (197万件)
- 2 資産税 (申告義務・手続、財産評価) (93万件)
- 3 源泉所得税 (年末調整) (45万件)
- 4 消費税 (インボイス制度) (34万件)
- 5 法人税 (申告義務・手続、減価償却) (20万件)

## 【チャットボットの回答シナリオ数】

(単位:件)

	R4.3時点	R5.3時点	追加数	修正数
所得税	809	1,235	426	369
源泉所得税	169	199	30	117
消費税	—	151	151	—
インボイス (消費税)	—	102	102	—
合計	978	1,687	709	486

# 参 考 资 料

# 月別電話相談件数と相談担当者一日当たりの平均応答数について

- 例年、繁忙期（11月～3月）には多くの電話相談があり、電話相談センターにつながりづらい時間帯があることから、これを解消するため、今後も引き続き、「迅速」かつ「的確」な電話相談対応に努めていくことが必要。

月別電話相談件数と相談担当者一日当たりの平均応答数



# 電話相談センター運営事業に係る指標（電話相談の満足度）について

- 電話相談について、「迅速」かつ「的確」に対応していくため、国税庁実績評価では、「10分以内の相談件数割合」に加えて「電話相談の満足度」に係るアンケート調査を実施し、相談担当者の接遇状況の確認・見直しを図っている。

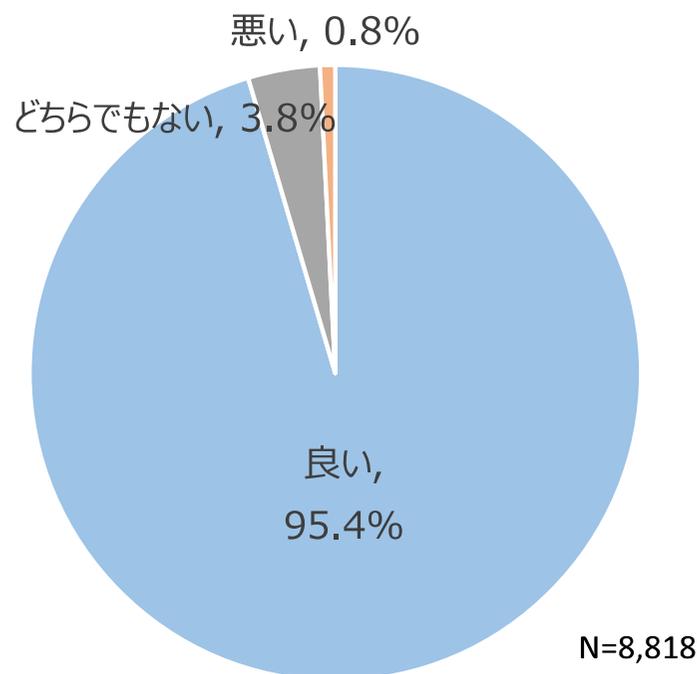
## 【「電話相談の満足度」の調査方法】

調査期間：年4回、計8日間

調査方法：電話相談終了後に、音声ガイダンスにより実施

アンケート回答者数：約9千人

## 【令和4年度 アンケート調査「電話相談の満足度」】



## （満足度の内訳）

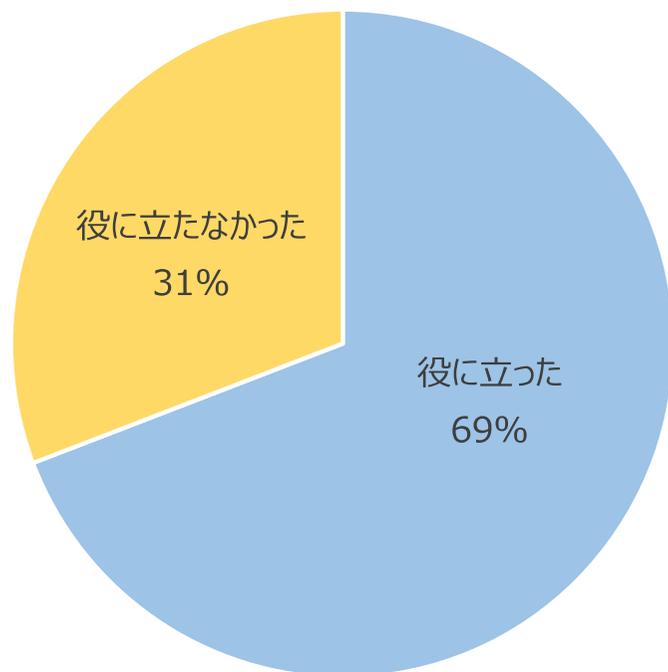
項目	良い	どちらでもない	悪い
親切、丁寧さ	95.3 %	4.0 %	0.7 %
分かりやすさ	95.2 %	4.0 %	0.8 %
回答の迅速さ	95.8 %	3.4 %	0.7 %
疑問点の解決	95.5 %	3.4 %	1.1 %

# デジタル相談（タックスアンサー・チャットボット）の評価状況

- デジタル相談に係る評価のため、次の2パターンのアンケートを実施。
  - ① それぞれの回答に対する「役に立った（Good）・役に立たなかった（Bad）」ボタン
  - ② 利用者アンケート（年代・職業・利用時の感想等を入力）による回答
- 税制改正等により新たに追加したコンテンツは、低評価となる傾向にあり、その後見直しを図ることで改善傾向へ。

## 【タックスアンサーにおける全体評価】

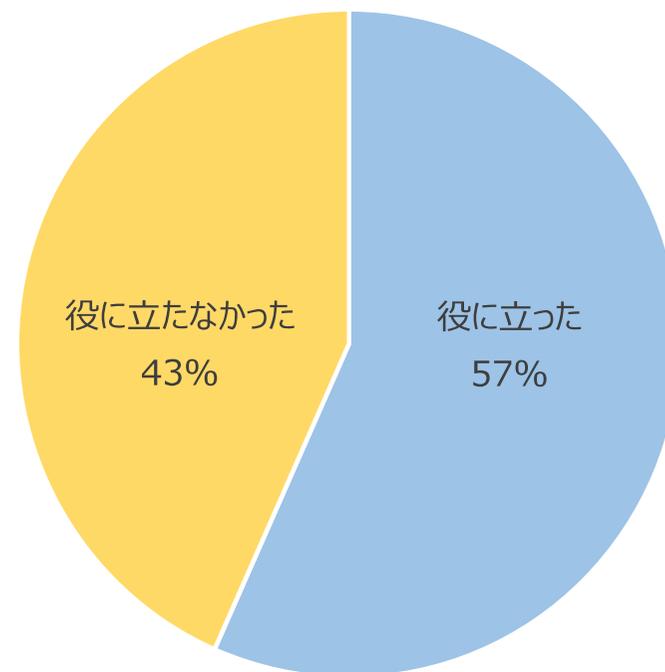
（令和4年1月～12月）



N = 152,348

## 【チャットボットにおける全体評価】

（令和4年1月～12月）



N = 146,655

# (参考) タックスアンサーの質問項目別評価の状況

## 「役に立った」質問項目

	タイトル	Good数
1	所得税の税率 (No.2260)	5,126
2	医療費を支払ったとき (No.1120)	2,657
3	中途退職で年末調整を受けていないとき (No.1910)	2,560
4	公的年金等の課税関係 (No.1600)	2,250
5	医療費控除の対象となる医療費 (No.1122)	2,125
6	贈与税の計算と税率 (暦年課税) (No.4408)	2,033
7	基礎控除 (No.1199)	2,003
8	配偶者の所得がいくらまでなら配偶者控除が受けられるか (No.1190)	1,385
9	給与所得控除 (No.1410)	1,383
10	納税者が死亡したときの確定申告 (準確定申告) (No.2022)	1,370

## 「役に立たなかった」質問項目

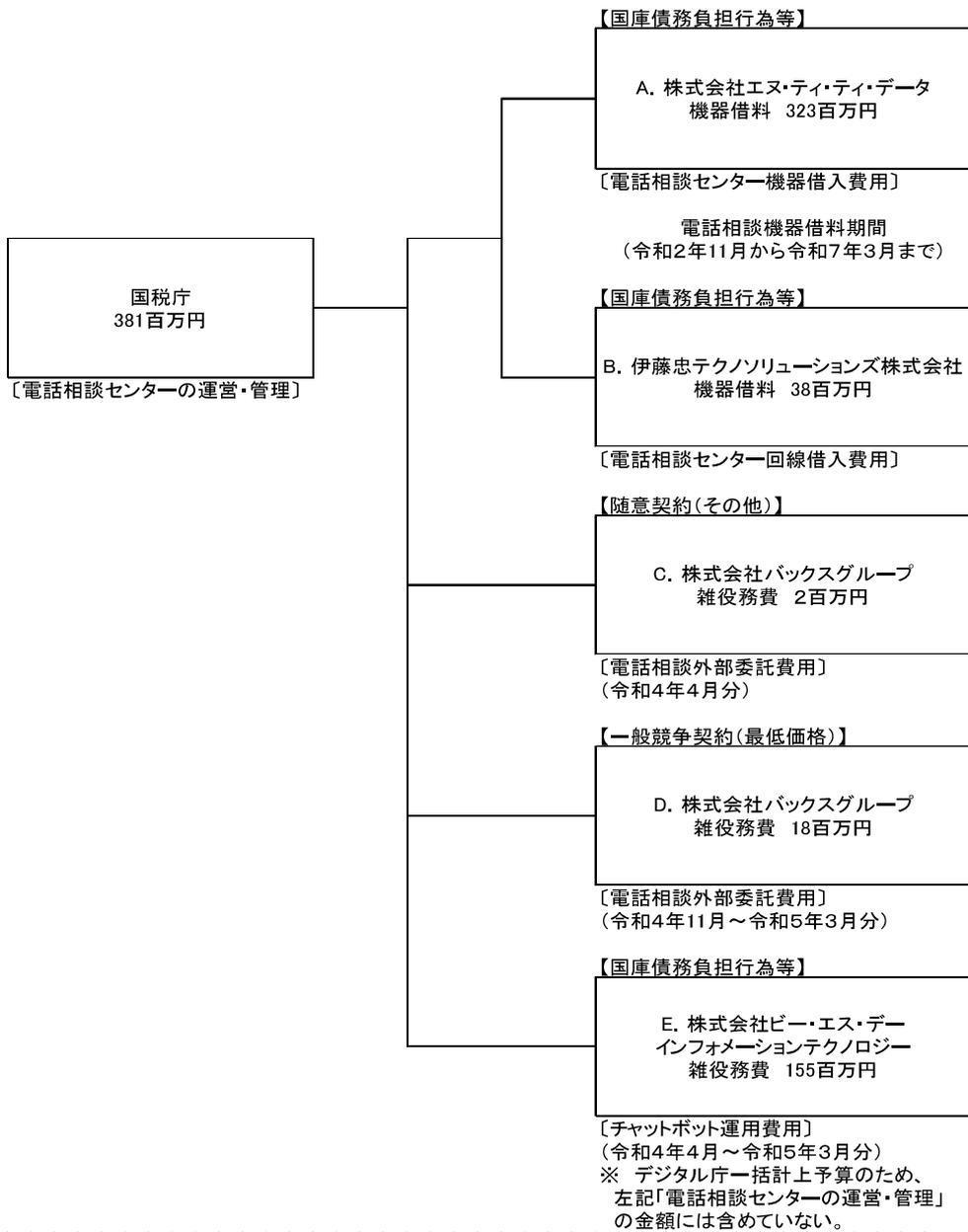
	タイトル	Bad数
1	所得税の税率 (No.2260)	1,851
2	医療費を支払ったとき (No.1120)	1,477
3	公的年金等の課税関係 (No.1600)	992
4	医療費控除の対象となる医療費 (No.1122)	987
5	雑所得 (No.1500)	716
6	確定申告 (No.2020)	682
7	給与所得者で確定申告が必要な人 (No.1900)	675
8	予定納税 (No.2040)	653
9	給与所得控除 (No.1410)	597
10	納税者が死亡したときの確定申告 (準確定申告) (No.2022)	582

令和5年度行政事業レビューシート		( 財務省 )						
事業名	電話相談センター運営経費			担当部局庁	国税庁	作成責任者		
事業開始年度	平成18年度	事業終了(予定)年度	終了予定なし	担当課室	税務相談官	主任税務相談官 佐藤 哲也		
会計区分	一般会計							
根拠法令(具体的な条項も記載)				関係する計画、通知等	国税関係業務の業務・システム最適化計画			
政策	※国府令においては、中央省庁等改革基本法に基づき「実績評価」を実施しており、設置評価欄に記載すべき、「行政機関が行う政策の評価に関する法律」における「政策評価」は実施していないため、記載すべき事項がありません。			主要経費	その他の事項経費			
施策								
政策体系・評価書URL								
事業の目的(5行程度以内)	納税者から寄せられる税に関する電話相談について、限られた人員で、より多くの相談に迅速かつ的確に対応するため、電話相談センターに配置された担当者が集中的に受け付けることにより、納税者利便の向上及び税務相談事務の効率化を図る。							
現状・課題(5行程度以内)	<p>国税当局が行う税務相談は、申告納税制度の下、納税者の自発的な納税義務の履行を実現するための納税環境整備の一環として行うものであり、申告者数が増加する中、事務を効率化し適切な納税者サービスの提供を実施する必要がある。</p> <p>このため、各地方支分部局(国税局や税務署)において分散的に対応していた一般的な相談について、専門スタッフ(税務相談官)を集中配置した電話相談センターを設置することにより、相談事務の効率化を図っている。</p>							
事業概要(5行程度以内)	<p>電話相談センターでは、効率的な相談対応のために以下のシステムを構築している。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 税務署にかけられた電話を、自動音声案内により税目別の相談(電話相談センター)と税務署に対する照会とに振り分ける。</li> <li>2. 担当者が税目別に対応することで相談時間の短縮を図る。</li> <li>3. 相談の過程で税務署に対する照会が必要であると判明した場合には、税務署に転送する。</li> </ol>							
事業概要URL								
実施方法	直接実施							
補助率等								
予算額・執行額(単位:百万円)(インプット)	予算の状況	当初予算(A)	578	431	379	399		
		補正予算(B)	3	-	-	-		
		前年度から繰越し(C)	-	-	-	-	-	
		翌年度へ繰越し(D)	-	-	-	-	-	
		予備費等(E)	-	2	2	-		
		計(F) =(A)+(B)+(C)+(D)+(E)	581	433	381	399	-	
		執行額(G)	525	433	381			
執行率(%) =(G)/(F)	90%	100%	100%					
当初予算+補正予算に対する執行額の割合(%) =(G)/{(A)+(B)}	90%	100%	101%					
令和5・6年度予算内訳(単位:百万円)	歳出予算項目		令和5年度当初予算	令和6年度要求	主な増減理由(・要望額・予備費)			
	(項)	税務業務費			【令和5年度当初予算における増減理由】 ・国税相談専用ダイヤル(全国一律の電話番号)の導入による予算増			
	(目)	税務特別庁費	399					
		その他						
	計(A)	399						

活動内容① (アクティビティ)	納税者から寄せられた電話による税務相談について、電話相談センター職員が対応する。								
↓									
活動目標及び活動実績 ① (アウトプット)	活動目標	活動指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	5年度 活動見込	6年度 活動見込
	より多くの電話相談に 対応する。	電話相談センターで 対応した相談件数	活動実績	万件	582.2	557.4	488.5	-	-
			当初見込み	-	-	-	-	-	-
↓	成果目標①-1の 設定理由 (アウトプット からのつながり)	より多くの電話相談に対応するため、電話相談に対して迅速かつ的確に対応する必要がある。							
成果目標及び成果実績 ①-1 (短期アウトカム)	成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標年度 5年度	
	電話相談に対して迅速か つ的確に対応する。	「電話相談センターにおける 10分以内の相談割合」を指 標とする。 (計算式:10分以内の相談件 数/相談件数)	成果実績	%	98.1	97.9	97.7	-	
			目標値	%	95	95	95	95	
達成度			%	103.3	103.1	102.8	-		
成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績	令和4事務年度 国税庁実績評価書(予定)								
↓	成果目標①-2の 設定理由 (短期アウトカム からのつながり)	過去に受けた電話相談の内容に基づいて国税庁ホームページのチャットボットやタックスアンサーといったデジタル系チャネルを充実し、利用者目線に立った分かりやすい情報提供をするとともに、電話相談件数の削減により繋がりやすさを確保し、納税者利便の向上を図る。							
成果目標及び成果実績 ①-3 (長期アウトカム)	成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標最終年度 -年度	
	納税者から寄せられる電話相談に対して迅速かつ的確に対応するとともに、国税庁ホームページの充実等により、納税者の自己解決を促進する。電話相談の内容を分析し、チャットボット等に反映させることにより、デジタル相談を使用できる納税者の利便性の向上を図るとともに、電話相談を必要とする納税者に対しては、迅速かつ的確な対応を継続し、利便性の向上を図る。	「一般相談に占めるデジタル相談割合」を指標とする。 (計算式:チャットボット・タックスアンサーの利用件数/(電話相談センター等における電話相談件数+チャットボット・タックスアンサーの利用件数))	成果実績	%	-	-	90.7	-	
			目標値	%	-	-	85	85	
達成度			%	-	-	106.7	-		
成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績	令和4事務年度 国税庁実績評価書(予定)								
アウトカム設定について の説明	アクティビティ①について定性的なアウトカムを設定している理由								
	アクティビティ①についてアウトカムが複数設定できない理由								

事業に関連する KPIが定められて いる関連決定 等	名称																									
	URL																									
	該当箇所																									
<b>事業所管部局による点検・改善</b>																										
点検結果	<p>電話相談センターにおいて、電話相談を集中的に受け付け、専門的知識を有する相談官が迅速かつ的確に対応することは、国税庁の使命である「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」ことに資するものである。</p> <p>また、局間転送、ダイヤルイン番号設置署への転送及びe-Tax・作成コーナーヘルプデスクとの相互転送などの機能面を強化している。</p>																			目標年度における効果測定に関する評価（令和6年度実施）						
	改善の方向性	<p>電話相談センターへ直接繋がる全国统一の相談専用ダイヤルの導入により、税務署における窓口相談や電話相談を電話相談センターへ誘導し、通話時間の短縮による納税者利便の向上及び税務相談事務の効率化を図る。</p>																								
<b>外部有識者の所見</b>																										
(後日記載)																										
<b>行政事業レビュー推進チームの所見に至る過程及び所見</b>																										
(選択してください)	(後日記載)																									
<b>所見を踏まえた改善点/概算要求における反映状況</b>																										
(選択してください)	(後日記載)																									
過去に受けた指摘事項 と対応状況	<b>公開プロセス・秋の年次公開検証(秋のレビュー)における取りまとめ</b>																									
	<b>上記への対応状況</b>																									
	<b>その他の指摘事項</b>																									
<b>上記への対応状況</b>																										
<b>備考</b>																										
<b>関連する過去のレビューシートの事業番号</b>																										
平成23年度	41																									
平成24年度	43																									
平成25年度	7																									
平成26年度	7																									
平成27年度	6																									
平成28年度	5																									
平成29年度	5																									
平成30年度	6																									
令和元年度	財務省	-			0005																					
令和2年度	財務省	-			0006																					
令和3年度	2021	財務	20		0003																					
令和4年度	2022	財務	21		0005																					

**資金の流れ**  
 (資金の受け取り先が何を行っているかについて補足する)  
 (単位: 百万円)



**費目・用途**  
 (「資金の流れ」においてブロックごとに最大の金額が支出されている者について記載する。費目と用途の双方で実情が分かるように記載)

A.			B.		
費目	用途	金額 (百万円)	費目	用途	金額 (百万円)
機器借料	電話相談センター機器借入費用	323	機器借料	電話相談センター回線借入費用	38
計		323	計		38
C.			D.		
費目	用途	金額 (百万円)	費目	用途	金額 (百万円)
雑役務費	電話相談外部委託費用	2	雑役務費	電話相談外部委託費用	18
計		2	計		18
E.			F.		
費目	用途	金額 (百万円)	費目	用途	金額 (百万円)
雑役務費	チャットボット運用費用	155			
計		155	計		

費目・用途欄についてさらに記載が必要な場合はチェックの上【別紙2】に記載

チェック

支出先上位10者リスト

A.

	支出先	法人番号	業務概要	支出額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ	9010601021385	電話相談センター機器借入費用(2年度国庫債務負担行為)	323	国庫債務負担行為等	-	-	

B

	支出先	法人番号	業務概要	支出額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	伊藤忠テクノソリューションズ株式会社	2010001010788	電話相談センター回線借入費用(2年度国庫債務負担行為)	38	国庫債務負担行為等	-	-	

C

	支出先	法人番号	業務概要	支出額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	株式会社ボックスグループ	3011001018770	電話相談外部委託費用(令和4年4月分)	2	随意契約(その他)	-	-	

D

	支出先	法人番号	業務概要	支出額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	株式会社ボックスグループ	3011001018770	電話相談外部委託費用(令和4年11月～令和5年3月分)(4年度国庫債務負担行為)	18	一般競争契約(最低価格)	7	-	

E

	支出先	法人番号	業務概要	支出額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	株式会社ビー・エス・デーイン フォーメーションテクノロジー	4010002039073	チャットボット運用費用(3年度国庫債務負担行為)	155	国庫債務負担行為等	-	-	
支出先上位10者リスト欄についてさらに記載が必要な場合はチェックの上【別紙3】に記載							チェック	

国庫債務負担行為等による契約先上位10者リスト

	ブロック名	契約先	法人番号	業務概要	契約額 (百万円)	契約方式	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (契約額10億円以上)
1	-	-	-	-	-	-	-	-	

## 論 点

事業名： 電話相談センター運営経費

論点 1： 設定した定量的なアウトカムは本事業の効果を測るものとして適切か

論点 2： 過去に蓄積された相談内容などの分析結果について、AI の運用に有効活用されているか