

## 財務省行政事業レビュー（公開プロセス）会議録

日 時：令和5年6月7日（木）13:56～15:13

場 所：財務省4階第1会議室（西456）

対 象 事 業：電話相談センター運営経費

外部有識者：尾花 眞理子（弁護士：モリソン・フォースター法律事務所）

梶川 融（公認会計士：太陽有限責任監査法人代表社員会長）

河村 小百合（株式会社日本総合研究所調査部主席研究員）

持永 勇一（教授：早稲田大学大学院会計研究科）

山田 肇（特定非営利活動法人情報通信政策フォーラム理事長）

（敬称略、五十音順）

午後1時56分 開会

○金森会計課長 それでは、定刻よりちょっと早いですけれども、皆さんお集まりいただきましたようですので、開始させていただきたいと思います。

ただいまから財務省行政事業レビュー公開プロセスを開催させていただきます。皆様には御多忙のところ御出席いただきまして、誠にありがとうございます。

本日の公開プロセスの開催に当たりまして、進行役を務めさせていただきます財務省行政事業レビュー推進チーム副統括責任者の金森でございます。よろしくお願いいたします。

初めに、開催に当たりまして、秋野財務副大臣から御挨拶申し上げます。秋野財務副大臣、よろしくお願いいたします。

○秋野財務副大臣 財務省行政事業レビュー公開プロセスの開催に当たりまして、有識者の先生方に御礼を申し上げつつ、御挨拶を申し上げたいと思います。

行政事業レビューにつきましては、EBPMの手法等を用いて事業の進捗や効果等について成果目標に照らした点検を行い、事業の改善・見直しにつなげるとともに、行政事業レビューシートを予算編成過程で積極的に活用することを推進するために、過程を公開しつつ、各府省自らが自律的に実施することとされております。

本日の公開プロセスでは、先の外部有識者会合において選定されました電話相談センター運営経費につきまして御議論をいただき、外部有識者の先生方から忌憚のない御意見を頂戴できればと存じます。

本日はどうぞよろしくお願ひいたします。

○金森会計課長 ありがとうございます。

続きまして、外部有識者の皆様を順番に御紹介させていただきます。

太陽有限責任監査法人代表社員会長の梶川融様でございます。なお、梶川様には本日のとりまとめ役をお願いしてございます。

モリソン・フォースター法律事務所弁護士の尾花眞理子様でございます。

株式会社日本総合研究所調査部主席研究員の河村小百合様でございます。

早稲田大学大学院会計研究科教授の持永勇一様でございます。

特定非営利活動法人情報通信政策フォーラム理事長の山田肇様でございます。

皆様、どうぞよろしくお願ひいたします。

本日の公開プロセス対象事業は、外部有識者会合を経て決定されました電話相談センター運営経費としております。

ここで、本日の公開プロセスの流れにつきまして、簡単に御説明させていただきます。まず事業概要について国税庁から御説明いたします。次に、私から事業の論点について御説明いたします。その後、皆様での質疑、議論とさせていただきます。質疑、議論はおおむね45分程度を予定しております。議論の流れによりましては若干の延長や短縮もあり得ますので、御承知おきください。

質疑、議論の終了予定時間の10分前を目安といたしまして、私から外部有識者の皆様方にコメントシートの御入力を始めていただきますよう御案内させていただきます。外部有識者の皆様には、当該事業について「アウトカムが適切に設定されているか」等のEBPM的観点での事業の課題や問題点、適切な指標設定の方向性等につきまして、具体的に御入力いただきますようお願いいたします。コメントシートの入力方法につきましては、机上に設置しておりますパソコンにエクセル様式を格納しており、シートを開いた状態にしておりますので、そちらに御入力いただきますようお願いいたします。なお、御議論いただきながら御入力いただくということでも結構でございます。質疑、議論が終了後、コメントのとりまとめを行いますため、事務局にてコメントシートの電子媒体を回収させていただきます。コメントシートの御入力がお済みになりましたら、お席の後ろにおります事務局の者にお知らせくださいますようお願いいたします。

なお、質疑、議論の終了後、外部有識者の皆様には、お一人2分程度でコメントを発表していただきたいと存じます。その後、とりまとめ役の梶川委員から、とりまとめコメン

トの案を発表していただきます。外部有識者の皆様には、とりまとめコメントの案に対して御意見がございましたら述べていただければと思います。

以上が一連の流れでございます。

御発言をされる際には、お手数ですが、お手元のマイクにスイッチがございますので、スイッチを押していただき、赤いランプがつかましてから御発言いただきますようお願いいたします。また、御発言が終わりましたらスイッチを切っていただければと思います。

本日の会議では机上のディスプレイにスクリーンと同様の内容を説明に沿いまして事務局側で表示をさせていただいております。机上のパソコンにも同じ資料を表示しております。こちらは御自身で御自由に操作できる状態となっております。

それでは、電話相談センター運営経費について、国税庁より御説明させていただきます。説明は10分以内でお願いいたします。

○佐藤主任税務相談官 主任税務相談官を務めております佐藤でございます。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

それでは、資料をお配りしておりますので、資料の御説明をさせていただきます。資料の1ページ目を御覧いただければと思います。

電話相談センター運営事業の概要といたしまして、一番下の図から御覧いただければと思いますが、納税者の方が電話によります税務相談を希望される場合、まず最寄りの524の税務署の方に電話をしていただくこととなります。税務署へ電話をかけますと、下の図のように自動音声ガイダンスが流れます。一番右にあります電話相談センターでございますが、12の国税局に設置しております、電話相談に特化した専門職員を配置し、集中的に電話相談を受け付けているところであります。

それでは、このページの一番上の方を御覧いただければと思います。

電話相談センター運営事業の目的は記載のとおりでございます。

事業の概要でありますけれども、効率的な相談対応のためにシステムを構築しております。まず税務署の代表電話にかけられました電話を音声ガイダンスによりまして税目別に電話相談に御案内しまして、自動で電話相談センターへつなげてまいります。電話相談センターでありますけれども、電話相談に特化した専門職員が電話相談に対応することで、迅速かつ的確に電話相談サービスを提供するようにしております。相談の過程で税務署に対する照会が必要であると判明いたしました場合には、税務署に転送させていただいております。

続きまして、2ページ目を御覧いただければと思います。短期のアウトカムとして御案内申し上げております。電話相談センターでは納税者利便の向上を図る観点から、1件当たりの相談時間を一定時間以内に処理しまして、多くの相談に的確に対応していくこととしております。成果目標は記載のとおりであります。

成果指標でございますけれども、国税庁実績評価書に掲げております、電話相談センターにおける10分以内の相談割合としております。下の方でございますとおり、実績値を御案内させていただいておりますけれども、まず10分以内の相談割合の目標値として95%を設定しておりますところ、実績といたしましては大体98%前後で推移しているところでございます。

続きまして3ページ目、長期のアウトカムを御覧いただければと思います。成果目標でありますけれども、これも記載のとおりでございます。

成果指標でございますけれども、一般相談に占めるデジタル相談割合というものを設定しております。デジタル相談でございますけれども、国税庁ホームページに掲載しておりますチャットボットとタックスアンサーというものを指してございます。真ん中のほうにございます絵のところに書いてあるとおりでございます。

成果指標としておりますデジタル相談割合でございますけれども、デジタル相談件数を分子としまして、デジタル相談件数に電話相談件数を加えたものを分母として算出されます。実績評価としましては、デジタル相談割合の目標値は85%に設定しております。御覧いただいているページの真中を御覧いただければと思いますが、納税者の皆様にはまず調べたいことにつきましてデジタル相談を御活用いただきまして、それでも解決できない場合には電話相談センターが対応するという、目指す方向性を御紹介させていただいております。

4ページ目を御覧いただければと思います。電話相談センター運営事業におけますAI活用について御紹介させていただいております。電話相談センターに寄せられました質問や理解されにくい表現などにつきまして、庁のホームページのデジタル相談に分かりやすく掲載・反映することでデジタル相談サービスを改善していく必要があると考えております。このような課題に対応していくために、令和2年から国税庁ホームページ上にチャットボットの運用を始めております。左側の上を御覧いただければと思いますが、相談内容の分析といたしまして、電話相談の質問の多い項目を抽出しまして、また、チャットボットの回答状況を職員目で確認いたしまして、回答シナリオの過不足の分析をしております。

す。右側に参りまして、分析の結果、回答シナリオが不足していれば追加しまして、その内容を改善していくという取組をしております。

なお、国税庁ホームページについては、調べたい情報がより簡単に見つかるように検索性の向上に取り組んでいるところでございます。納税者目線に立った動線を再整理するなど、より抜本的な見直しに取り組んでいくこととしております。

ここから先は、参考資料の方も御説明させていただこうと思っておりますので、参考資料を御覧いただければと思います。

6 ページ目を御覧ください。一日当たりの電話相談の平均応答数について御紹介させていただいておりますが、1月から3月の繁忙期、御覧いただければと思いますが、一日当たり平均で60件前後の電話を受けております。平均いたしますと1件当たり8分前後で処理しております。このように、繁忙期にはより多くの相談へ対応していくことが求められる点、それと同時に1人1人の電話相談対応において説明すべきは説明し、丁寧な対応が求められる点を勘案いたしまして、10分以内の電話相談を1つの目安として、指標として設定しているところでございます。

7 ページ目を御覧いただければと思います。電話相談の満足度について御紹介させていただいております。国税庁では年4回、電話相談終了後に自動音声ガイダンスによりまして、電話相談の満足度に関するアンケートを実施しております。これによりまして相談担当者の接遇状況の確認を行っております。アンケートの結果につきましては記載のとおりとなっております。

8 ページ目を御覧いただければと思います。デジタル相談の評価の状況を記載してございます。先ほど申し上げましたデジタル相談はタックスアンサーとチャットボットの両方を指してございますけれども、デジタル相談では、まず回答が終了したごとに役に立った・役に立たなかったボタンによる評価というものと利用者の方にアンケートを入力していただく評価、この2つのパターンで評価を行っているところであります。このうち、役に立った・役に立たなかったボタンによる評価につきまして、円グラフで紹介させていただいております。記載のとおりでございます。

9 ページ目を御覧いただければと思います。今御紹介させていただいたタックスアンサーの役に立った・役に立たなかったボタンにつきまして、どのような質問が役に立った、どのような質問が役に立たなかったのか、項目別で多い順に並べたものとなっております。利用者によって評価が分かれているところでもございます。

こちらからの御説明は以上でございます。電話相談センターの運営に関する御意見、御提言、よろしくお願い申し上げます。

○金森会計課長 続きまして、論点を御説明いたします。資料の15ページを御覧ください。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」、以上2つの点について御議論いただければと存じます。

それでは、質疑、議論に入らせていただきます。質疑、議論はコメントシートへの記入時間と合わせまして45分程度とさせていただきます。御質問などございましたら、どなたからでも結構ですが、いかがでしょうか。

○持永委員 御説明ありがとうございました。論点に入る前に、御説明の数字等の御確認をさせていただきたいんですけども、今御説明いただいた中で3ページの一番下、長期アウトカムの計算式で、デジタル相談と一般相談の割合というので理解できるんですけども、一番下、電話相談センター等の「等」というのは何か意味がありますでしょうか。

○佐藤主任税務相談官 御質問ありがとうございます。電話相談センター等の「等」でございますけれども、確定申告の時期には、外部の方に委託しまして、確定申告専用の電話相談センターを臨時で、約3か月弱ぐらい設けております。そこでの電話の件数も、大きな件数がございますので、この件数を含めたところでデジタル相談割合を算出するような形でお示しさせていただいております。

○持永委員 この算式がデジタルで分かりやすいという半面、逆に言うと「等」でたくさん入ってきてしまいますと割合が悪化しますので、まず特定できるのかどうかということの確認でした。今の御回答ですけれども、13ページに随意契約があるんですけども、電話相談外部委託費用と今のお答えというのは同じでしょうか。それとも別なものになりますでしょうか。

○佐藤主任税務相談官 細かい説明になって本当に恐縮でございます。納税者の方の確定申告における電話相談センターの話をさせていただきましたが、その予算とこちらの予算は別でございます。こちらは1ページ目を御覧いただければと思いますけれども、右側に「音声ガイダンス」とございまして、電話相談センターでお受けする前に、所得税に関する御質問か、それとも消費税に関する御質問かという形で音声ガイダンスが流れている「1」から「5」、「6」がございまして、そこで税目につきましては電話相談センターの税務職員が対応させていただきますけれども、「その他」という項目がございま

して、こちらの方で税目以外のことについてもお尋ねしたいという方がいらっしゃいます。そういった方についてのお問い合わせは外部委託という形で、税務職員以外の方に対応していただけるのではないかとということで予算をとっております。まだ全部の「その他」の件数をお受けいただくほど大きな事業ではなくて、一部でございますけれども、その限りでございます。

○持永委員 もう1つだけ、今の御説明で、論点2に関して確認させていただきたいんですが、4ページの中で、電話相談センターの運営事業のAI活用という御説明の資料ですが、4ページの下の方、電話相談が多い税目で所得税、資産税、源泉所得税となるのですけれども、チャットボットに関しては3本立て、所得税、消費税、インボイスで、電話相談が多い資産税についてはチャットボットがなじまないのかどうなのか、その辺りはいかがでしょうか。

○佐藤主任税務相談官 部内でも、まさしくおっしゃるとおりでございますして、議論を重ねているところであります。今後は、チャットボットにつきましてはどのようなニーズが一番高いものかというものについて検討を進めさせていただきながら、経費もかかりますので、費用対効果を見て、税目を増やす必要があるという場合には増やしてまいりたいと考えております。特に資産税の場合は、かなり個々の皆様の、個別のお話といたしますか、そういったことも御相談のケースとしては多くありますので、一般的に我々がお答えさせていただく内容で必ずしも御満足いただけるかどうかという点も含めまして、様々な視点から検討を進めているところでございます。

○山田委員 最終的にオンライン相談を充実させて、オンライン相談でなるべく納税者の疑問は解消できるようにする、それによって電話相談に至る方々には丁寧に相談に乗るというのは正しい方向だと思います。ですので、長期的アウトカムをオンライン相談比率と設定するのは正しいと思います。ただ、今現在、オンライン相談に使われるタックスアンサーやチャットボットが使えるものになっているかという点については多くの疑問があります。実際に幾つかテストをしてみましたけれども、まずアクセシビリティに関してですけれども、視覚障害をお持ちの方がタックスアンサー等を利用しようと思っても、上手く入れないという問題があります。障害を持つ納税者の方々の御相談に答えるためにも、アクセシビリティの問題は直ちに改善をしていただきたいと思いますと思いますが、いかがでしょうか。

○佐藤主任税務相談官 御指摘ありがとうございます。2点あると思ひまして、1点目の方向性につきまして、御示唆いただきましてありがとうございます。国税庁におきまして

は、チャットボット、タックスアンサーを含めたデジタル相談の充実、そういったことによりまして24時間アクセスできるところに国民の皆様が調べたいときに調べていただけるように、それを充実するという方向性と、併せて、そこでの相談が納得いただけないとか、あるいは逆にちょっとアクセスがしづらい方もいらっしゃると思いますので、そういった方々に対するニーズを酌み取るために電話相談というものと、両輪で進めていきたいと思っておりますし、その旨、そういった形で検討を進めてまいりたいと思っております。これが1点目でございます。

もう1点でございます。アクセシビリティの点でございます。おっしゃったとおり、国税庁のアクセシビリティですけれども、例えば見やすいという形で申し上げますと、文字を大きくしたり、色とか、そういった背景を変えたところで分かりやすいような形で改善をするという取組はさせていただいておりますが、委員から御指摘のありました視聴覚障害者のための、例えば何らかの、不十分なところがないかとか、それについての改善につきましては、まさに問題意識として持っておりますので、見やすさと併せまして、改善につきましては検討してまいりたいと思っております。

○山田委員 もう1点はユーザビリティ、使いやすさの問題です。納税者がデジタル相談で自分が質問したい問題がすぐに見つけられるか、そこに書いてある回答が読んですぐに分かって、ああ、なるほどと思えるものなのかという点に関してです。それについて幾つかの回答を拝見したのですけれども、税法上誤りがないように全部説明してしまうために、読んでいとすごく疲れてしまったりすることが多いんですね。ですので、さっきグッドとバッドの比率の表が出ていましたけれども、同じものについてグッドとバッドの評価が分かれているのはどうしてかという、よく分かってよかったという人と、くど過ぎで読む気にならなかったという人がちょうど分かれているからだと思います。ですので、例えば概要をまず示して、より詳細にはというような分け方をすることによってユーザビリティが上がっていくので、そのようにしていただきたいと思います。

それから、国税庁の方は御存知だけれども、国民が分からない言葉があります。一番最初のページですけれども、税務署に電話すると、税金に関する質問・相談は1を押してください、1を押すと音声ガイダンスが流れて、所得税だったら1番を、源泉所得税だったら2番をと、こういうふうに分けていくのですが、国民一般が所得税というボタンを押せばいいのか、源泉所得税というボタンを押せばいいのかということがちゃんと識別できますか。僕はまずそのところから、国民目線でこういうものは全部作っていただきたい

て、税務上、税法上、細目がきちんとあることで、そちらで作っていらっしゃると思うのですけれども、そうではなくて国民目線でぜひ作っていただきたい、ユーザビリティについても改善していただきたいと思います。

以上です。

○佐藤主任税務相談官 ありがとうございます。委員の御指摘につきまして、幾つかございまして、国税庁ホームページのアクセスのログの解析を使いましてユーザビリティの改善を図る、あるいは情報の見せ方、そういった点も含めて幅広く御指摘をいただいたところであります。国税庁のホームページを最適なUI／UXへ抜本的に見直しを行っていくことで、御意見に対しまして改善を図っていく必要があると考えております。併せて、調べたい情報がより簡単に見つかるように、検索性の向上に、現在も取り組んでいるところでありますけれども、今後は納税者目線に立った動線の再整理など、抜本的な見直しが必要と考えております。御意見ありがとうございました。

○河村委員 ありがとうございます。この事業の目的ですけれども、レビューシートのところにはっきり書かれていて、納税者利便の向上、そして税務相談事務の効率化だということ、本当にそのとおりでと思うのですけれども、よくよく考えれば申告納税の制度の下で、それで税制が毎年いろいろ変わったりすることがあると思いますけれど、国民にとってはなかなか分かりにくい面があったりする中で、最終的には国民が自分でいろいろなものを読んだり、それからチャットボットを使ったり、それからタックスアンサーを使ったり、それでも分からなかったら電話相談センターにお電話してということになると思いますけれども、そういうことをやって、正確に申告できるのが一番、最終的な目標であるという気がいたします。ですので、国民の方がどれだけ使い勝手がよかったのかということで、いろいろアンケートとかもとってくださったりとかしているのは今日の参考資料でもよく分かって、これでいいと思うのですけれども、これだけでは正直言って分からないところがあるのではないのかなと。

例えば、不確かな理解だけでも、多分これでいいのだろうなと思って申告したけれども、実は出した後に税務署がいろいろ御対応くださることがあったりすると思うんですけど、結局、修正の申告をしなきゃいけなくなっちゃったりとかということがあると思うので、そちらのほうで全体として、要するに修正の申告、そこまで指摘されるかどうかの御判断基準も、もしかしたらあるのかもしれませんが、そういうところで最終的にどれぐらい国税の納税義務が正確に果たされたかということをつかえることもできるのではないのかな

と思いますけど、その点についてはどういうふうにお考えになりますでしょうか。

○佐藤主任税務相談官 御示唆いただきまして誠にありがとうございます。委員の御指摘のところをまさに、最終的に納税者サービスとして我々は税務相談を提供しておりますし、そのサービスを受領した納税者の皆様方、最終的に申告をしていただいて、その申告が最後に正確な申告であったというところまで見た上で、満足されるというところだというふうに受け止めております。アウトカムとして、どの時点のどこのところまでをアウトカムの中に目指すべきというか、織り込むべきかというところは、かなり大きな視点を今いただきましたので、先生の御示唆もいただきながら検討できるところは検討してまいりたいと思っております。答えになっているかどうか分かりませんが。

○河村委員 ちなみにですけど、修正申告が大体何件ぐらいあったかとか、そういうのは公表している統計の中にありますか。それは特に公表はなさっていないですか。

○佐藤主任税務相談官 正確な数字は手元にございませぬけれども、税目ごとにいろいろ、申告が何件ありましたとか、そのうち調査による修正申告なのか、それが自発的なものなのか、その辺りについてどういう形で、年分も含めて何件ぐらいかということについて、手持ちに資料がございませぬので、すみませぬ、御容赦ください。

○河村委員 もしそういうものがあれば、ぜひそういったところも、長期アウトカムとはもしかしたら違うかもしれませんが、1つのモニタリング指標というか、こういうような事業を通じて、いかに納税者にとって便利かということもありますけど、やっぱり国全体にとっての利益だと思しますので、そういったところも御検討いただければいいかなと思います。ですので、例えば参考資料の8ページのところにチャットボットについて、皆が見た瞬間に、どう評価したか、役に立ったか、立たないかとか、いろいろとってくださっていて、こういうのももちろん参考になると思いますし、最終的にはそれを使って、どうしても片づけ切らない、ややこしい御相談は、やっぱりお電話で聞かないと分からないものとかだっていると思うんですよね。ですから、そこはよく納税者側のニーズというものを見極めて、ですから電話相談のところ、10分以内ということでは分らんないんですけど、どちらかというところと相談を受けられる税務署の方々の仕事をいかに効率的にこなすかというところに観点が寄ってしまっているかなという気もしまして、そういうものよりは、どういった経路で国民が疑問を解決していったのかということ、さっきも指摘がありましたけど、アクセスログとかを辿っていくとともに、いかに効率的に国民が問題を解決できたか、どれぐらいの手間がかかっているのかとかということも併せていろいろ調

べたりとかしていただいて、その上で最終的に国の方、税務署の方々にとっても、そして私たち納税者の側にとっても、お互いに一番効率的な形で、かつ正確な申告納税ができるような形にお願いできればと思います。

以上、意見です。

○佐藤主任税務相談官 幾つか多岐にわたる御指摘をいただきまして誠にありがとうございます。特に10分以内で相談をとという形で指標としてお出しさせていただいているところでもありますけれども、委員の御指摘にありました、我々としましては納税者利便の向上と相談事務の効率化、両方を持った上でこの指標という形で考えておりましたが、普通の見線から見ますと、それは偏っているという御示唆だと思っておりまして、その点につきまして、それは受け止めさせていただきたいと思っております。我々も納税者の視点というのが大事だと思っておりまして、納税者の方々がいかに満足してといたしますか、納得して相談を終えていただいて、正確な申告をしていただくのか、これが一番大事なことだと思っております。既に、御覧いただいている資料の中でも少し、その中的一部分でありますけれども、電話相談センターで電話が終わった後の満足度のアンケート調査もしております。そういった点で足りないところとか、こういった点について今後していくべきかということも受け止めさせていただいておりますけれども、そういった視点も全て合わせたところで、もう少しアウトカムとして先生のおっしゃるような、国民の満足度、あるいは納得が指標の方に表せるよりよいものというものについて、御示唆のあったとおりに考えてまいりたいと思っております。

○尾花委員 3点ほど質問させてください。3ページ目のデジタル相談の成果指標の分子に含める数字というのは、アクセス数ではなくて、グッドボタンを押した人ということでカウントされていますか。それとも全体を指しておられますか。

○佐藤主任税務相談官 御示唆のとおり、グッドボタンの方だけではなくて、グッドもバッドも含めたところで、全体の数という形で分子に入れさせていただいております。

○尾花委員 そうしますと、デジタル相談で解決していない件数を分子に置くと、利便性の向上を示す指標としては、何かさらに検討すべき点があるような気がいたしますということが1点です。

それから、論点1についてですが、デジタル相談で解決できる問題と、電話相談で解決できる問題と、さらには自分の資料を示して税務署で対面相談で解決できる問題、問題の性質、深さとか詳細さとか個別性とか、異なると推測します。さらに、同じ人が全ての相

談チャンネルを利用することも推測されると思います。そうしたときに、一般相談プラスデジタル相談という異なる問題を解決するのに適したものを分母として、簡単に回答できる問題を解決するデジタル相談の件数を分子として、分子が増えたことが、そもそも解決している問題の対象が異なるという前提であれば、分子が増えたからといって利便性が上がっていると言えるのかどうかという疑問があるのですけれど、その点はどのように整理されていますでしょうか。

○佐藤主任税務相談官 幾つかいただきましたので、まず1点目のところで申し上げますと、利便性、先ほどおっしゃったグッド・バッドのボタン両方が分子の中に入っていますと、そうしますと、率直に申し上げて、バッドを押して不本意だという形でいらっしゃりながら、それが分子として入っておりますので、デジタル割合としては増えていて、よい評価につながってしまうということが果たしてよいのかという御示唆だと思いますけれども、ごもつともだと思っています。そこについては何らかの形で、考えていかなければいけないというか、問題認識を持たせていただいたところがございます。

それから2つ目の御示唆でありました、まさにおっしゃるとおり相談のカテゴリーというのは、一瞬にしてといいますか、ちょっと分からないので調べたいという方もいらっしゃれば、深く何か自分に、ライフワーク的にかなり深度あることで相談されたい方とか、まさに個別で、今自分が申告として出さなきゃいけないことについての相談と、いろいろとカテゴリーがあります。それはおっしゃるとおりでございます。私どもが当初こちらの方で考えておりましたのは、今おっしゃった深い相談、個別の相談と我々は申し上げているんですけれども、税務署のほうとかそういったところで、対面で御自身の申告書、書きかけでもいいのですけれども、それと参考の資料とか、自分が今まで出してきた申告とか、そういったものを全部つまびらかにしていただきながら税務署の職員がきちんと指導、申告指導と我々は申し上げますけれども、そういったことをやっていくというカテゴリーのものと、逆に調べるの延長線上の、一般相談と我々申し上げているんですけれども、相談というカテゴリーと、そういった意味では2つに分類してございまして、一般的な相談の方につきましては、チャンネルとしてはよく使っていただくデジタルチャンネルと、それと電話といったもの、署でのお尋ねも軽くしていただくこともありますけれども、そこは件数的にどうかと言われると、そこはすみません、拾い切れておりませんので、指標としましては大きなチャンネルであるデジタルと電話の方を見ていただきながら、一般相談、特別な言葉ですすみませんけれども、そういう御相談についての指標という形で示させていただきます。

いたというか、そういう考え方で整理させていただいているところであります。

○尾花委員 疑問に思った理由として、もう1つあるのですが、今後、超高齢化社会になって、2040年には65歳以上が4割近くになると。そういう方たちは読んで解決したくない層ですね、私などは、聞いて解決したい層です。それから外国人も増えるかもしれない。そうしたときに、読んで解決したい層がマーケットとしていないときに、デジタルが増えたからよいのであるという見方でよいのか？減っていてもよい場合もある気がしまして、違う指標も入れる必要があるのかなと感じます。その1つとしては、前も申し上げたとおり、電話相談センターの person fee、国家公務員の給与も含めた person fee、設備費及び外注費を total cost で何件ぐらいの相談をこなしていて、1件当たり幾らなんだろうかというのを、別に高くても悪い、低くても良いというわけではないけれど、違う指標も要るのかなという気がしています。ですので、その御検討をお願いしたいところと、もう1つなのですけれど、論点2のAIの運用ということで、チャットボットって今はやりのチャットGPTで、GPT3.5ベースで今後どんどん質問に応じて、質問をどんどん一往復の回答ではなく深めていって、さらに解決能力を増す方向で考えておられるのかということをお聞かせください。

○佐藤主任税務相談官 ありがとうございます。まず1点目の方からでございますけれども、利便性の向上を図る指標として、例えばこの数字だけでよろしいのか、もっと複眼的な目を見てやっていくべきではないかという御示唆だと思いますけれども、その指摘は全くおっしゃるとおりだと思っています。委員の御指摘のありました例えばコストを加味したところで見べきというところにつきましては、コスト面を含めたところでのアウトカムの設定というのが重要な視点だと認識しております。現在、電話相談センターにおける person fee 等を含むコストでありますけれども、人や物に関するコストにつきましては一定の仮定を置いたものでございますけれども、事業別フルコスト情報を算出しているところであります。もう1つ考えるべき視点ですけれども、これは電話相談センターだけありますので、多分、委員が御指摘のいろいろなコストを、チャットボットとかタックスアンサーといった形のものも含めての御示唆だと思っておりますけれども、そういったものの費用、コストといったものを含めて、そういったものについてはシステム開発とか改修費とかがかかってございますので、一時的なコストの増加等も想定されますけれども、そういった点も含めて、どのようなコストに関するアウトカムが考えられるのか、参考とさせていただきたいと思っております。

2点目のところについては、A Iの運用というところで、御質問の意図としては、いろいろな質問の仕方について、その質問を繰り返して繰り返してということをチャットボットが今現在しているところでありますけれども、その点についての御示唆かと思いますが、1つだけ御説明させていただきますと、本来チャットボットのA Iとして、チャットしていただいた方の質問の意図を正確に酌み取って、酌み取った上でそれに対する回答を導くというのが本来のA Iとして、理想的な活用としていくべきだと思っているのですけれども、今、令和2年から導入させていただいておりますチャットボットですけれども、納税者の方がこういうことを質問したいという、それも簡単な、平易な言葉で質問をするということが、A Iがなかなかそこを酌み取り切れずに、何回もこういった形の質問ですかという形で繰り返してしまうような、そういう迂遠さといいますか、そういったところがよく見かけられるというお声を伺っていますし、また実際、私も現場としてはそういう問題意識を持っております。そういった点についての御質問だと思っておりますけれども、そういった点についても改善を重ねていくべきだと思っております。

○梶川委員 今の最後の御回答とも関係するのですけれども、山田先生もおっしゃっていた、まずタックスアンサーの質問、項目別の状況というので、グッドともバッドとも役に立った、役に立たなかった、同じような項目が多くて、これは逆に言うと、項目の差異でグッドになるかバッドになるかというよりは、何か質問の種類で違いが出るのかなみたいな、この辺というのは少し分析をされて進んでおられるのかということですが、全く違う項目ですと、この手のことはタックスアンサーではやりづらいんだねと分かるんですが、これだけ同じもので評価が違くと、逆に分析していただいたほうがいいかなという気はすごくします。

それから、チャットボットの話は今と重複してしまうんですけど、役に立ったが57%ですけど、役に立たなかったが43%って、結構な数字かなという気がいたしまして、これの進化というか、今、生成A Iのあれも進化している中で、どんな目標で役に立つようにされたいのかなと。ないしは、そのために今の分析的手続を行われているのか、なかなか大変だねというところなのか、その辺を教えていただければということでございます。

○佐藤主任税務相談官 厳しい御指摘ありがとうございます。最初にタックスアンサーの質問項目の評価のところでございます。9ページのところで役に立った質問、役に立たなかった質問という形で、まさに所得税の税率、医療費を支払ったとき等々を見てみますと、同じようなタイトルにもかかわらず、役に立った・役に立たなかったという形で両方来て

おります。この辺りのからくり、私どもも正確に分析しきれているかという点、そこはあれなんですけれども、今分かる範囲で少しだけ申し上げさせていただきますと、役に立った・役に立たなかったというボタン以外に、同じ方がアンケートに記入をさせていただきまして、どういうことが役に立たなかったんだということを記入していただいている、役に立っただけではなくて記入もしていただいているという、そういうケースもございまして、そういったケースを少しずつ拾ってまいりますと、役に立った、所得税の税率について、見て詳しく全部、網羅的にきちんと分かりやすかったという点もあれば、逆に、網羅的にしているがゆえに当然長文になりますし、当然正確ですから税法に基づいた専門的な用語を使っておりますし、そういった点で分かりづらいつつ、あるいはまさに、我々業界的にあれかもしれないですが、ポンチ絵といいますか、絵できちんと説明されているべきところが説明されていないじゃないかとか、そういった分かりやすさという点から御批判をいただく、役に立たなかったぞという形のお話もいただいていると承知しています。これも合わせたところで、各委員からの御指摘もありましたけれども、極力タックスアンサーにつきまして、ニーズが様々あるというのは承知いたしましたので、そのニーズに合わせたところで分かりやすく、どのようにやっていくのかというのは今後工夫していかなければいけない問題だと認識しております。これが1点目でございます。

もう1点目のチャットボットの全体評価のところでもありますけれども、まさに役に立ったが57%ですけれども、半分ぐらいが役に立たなかったという御評価で、これはどう受け止められるのかとか、あるいはAIの分析の方に、電話相談の方につなげているつもりでありますけれども、今後どういうふうにして改善されるのかという御示唆だと思っております。まず原因でございますけれども、これも役に立った・役に立たなかったというボタンと、さらにアンケートに答えていただいている方もいらっしゃいますので、そういった方の記載を見てみますと、役に立ったというのは、すぐに一言で端的に表していただけてよかったという、そういったコメントをしていただいているところではありますが、役に立たなかったというのは、2つ大きな要因があると思っております。1つは、質問したのですけれども、その質問の意図をAIが酌み取っていない、何度も何度も繰り返し、先ほど御説明したとおりなのですけれども、質問を繰り返されてしまって、聞きたいんですけども別の質問にすり替えられてしまった上で回答のほうに導かれている、こんなに不満なことはないということが1つございました。この声ともう1つは、辿り着いたのはいいんですけれども、辿り着いた内容が分かりづらくて、もっと分かりやすくしてくださいと

いう内容でございました。この2つが大きな要因であると承知いたしましたので、これも我々、電話相談センターの方で、例えば所得とか、我々言葉で使いますけれども、いわゆる儲けなんです。儲けについてはどういうことでしょうか、そういう形で問い直すと、儲けはこうなのですよという話をされますので、そういう分かりやすい言葉になるべく、税務相談の方からノウハウをそちらの方に移していく、そういったことを今後も取組として続けていかなきゃいけないと思っております。

長くなってすみません。以上でございます。

○梶川委員 もう1つだけ、さっき尾花先生もおっしゃられた、基本的には全体としてのパブリックサービスの提供コストと考えれば、当然、庁費も含む、人件費も含む、総コストということになると思うのですが、そういう意味で業務分析的なこともしないと把握するのは意外と難しいんじゃないかなとは思いますが、仮に仮定計算で総コストって出るとは思いますが、その辺、いわゆる業務の分析との連携というので容易に把握できるものなのか、稼働率みたいなものも出てまいりますよね、仮に効率化していった場合に。それは人事的なものとも少し絡んでくると思うので、総コストって意外と、把握できるのかなというのは、ぜひしていただきたいということ、若干心配なのですがという点なんですけど。

○佐藤主任税務相談官 ありがとうございます、難しい御示唆をいただきました。まさに私ども、今委員の皆様方からおっしゃっていただいているアウトカムに活かすようなコスト、どういうふうな形で総コスト、フルコストを考えていくべきなのか、そういった点についてセンターの中でも議論しておりますし、今も考え続けながら、在り方を探しているところであります。ですので、お答えというよりも考え方という形になってしまって大変恐縮であるのですが、まずコストの中で、事業として私どもは電話相談事業というものをやっておりますので、端的に申し上げますと、電話相談事業の中でコストといった形で整理というのでもできるんですが、今委員に御説明しましたとおり、相談というよりもデジタル相談も含めて、あるいは電話相談も含めて、全体のところで見ると、どう効率的にうまくやっていくんだというのに国民の皆さんの関心がある、そういったことについてコストをどういうふうにして表現できるのかという御示唆だと思いますけれども、まさにどういうふうにして表現をさせていただこうかということについて考えているところでありますし、問題意識を持って今考えているところであります。ですから、そういった意味で、御示唆は御示唆として受け止めてさせていただきますというか、そういった考え方を持っ

ております。

あと、コストについての概念も、人件費とか物件費とか、そういったもの以外に機械コストといいますか、稼働率、そういった概念、複合的なものもあるとおっしゃられたと思うんですけども、この点について、どういうふうにして加味されますか、加味すると難しい問題ですという形で御示唆を言われると、確かに難しい問題かなと私も今率直に思っております。まずはできる範囲で考えていくことかなと思っております。答えになっていなくて、すみません。

○山田委員 先ほど僕が発言して以来、3人の委員の方の御発言、かなりの部分で今の国税庁サイトの改善に関わるような質問がありました。それを総合して考えると、短期的アウトカムは国税庁がどういうふうに改善に努力をしたかということにしたほうがすっきりするのじゃないでしょうか。例えば、僕の言い方で言えば、アクセシビリティやユーザビリティをどこまで改善できたかというのを短期的なアウトカムとして評価をして、その結果として国民がどう満足度が上がったか、アンケートも結構ですし、先ほどのデジタル相談比率でもいいのですけども、様々な形で国民の側が評価することが長期的なアウトカムになるという方がすっきりする、評価指標としてすっきりするのではないかと思います、いかがでしょうか。

○佐藤主任税務相談官 ありがとうございます。いろいろと今かなり課題をいただいたと思いますか、私の頭の中で整理が、すみません、御回答という形にならないんですが、1点申し上げられるのは、まず長期と短期に分けて、それぞれの、1つの指標ではなくて、例えばコストという概念とか、例えば満足度という概念とか、そういったものを複合的な目で、両方とも見比べながら評価をしていただく、そういった方向性を持つという御示唆だと受け止めさせていただきますならば、まさにそのとおりだと思っておりますし、今後、断言はできませんけれども、考える道しるべをいろいろと先生方からいただきましたので、考えてまいりたいと思っております。

○金森会計課長 議論の途中であるのですけれども、そろそろコメントシートの御入力を、議論しながら結構ですので、進めていただければと思います。入力がお済みになりましたら席の後ろにいる事務局の者にお知らせくださいますようお願いいたします。

○持永委員 論点の1について、今、山田委員が直近にお話しされましたけれども、河村委員、尾花委員、梶川委員、皆さんいろいろ御示唆のある御発言がありましたけれども、私は論点1、短期アウトカムと長期アウトカムの中で、尾花委員の裏返しになるんですけ

れども、前提が違うのかなと感じました。何かというと7ページ、電話相談センターの疑問点の解決、要は解決して親切、丁寧、上のほうにもありますけれども、いずれも95%というのは、このような相談センターのパーセンテージとしては非常に高いと思っています。高いからこそ、相談件数が増えれば基本的には満足の人が増えるという前提だと思っていました。ただ、長期アウトカムでさっき悩んでおりましたのは、尾花委員おっしゃるようにデジタル相談件数が増える、3ページに全体像が出ているわけですがけれども、まずはホームページでチャットボットとタックスアンサー、それから電話相談センターで満足度が95.5という形で、出口にかけてはいいわけですがけれども、長期アウトカムでデジタル相談件数を増やししながら、8ページで満足度合いが高くない、これはいかなものかなという形で、やはり前提が違うのかなと。これに関しては尾花委員と同等な考え方、ですから長期アウトカムにはデジタル相談件数を増やすだけではなくて、満足度を増やすということで、御用意いただいた資料、ある程度整合的に完結するのではないかという感じで考えておりました。

それから、余計な話なのですがけれども、前職でIT関連企業をやっていたという経験から申し上げますと、タックスアンサーとチャットボットは満足度、絶対変わってくると思います。言い方は悪いんですけど、タックスアンサーであれだけ税目ごとに、いろいろなシナリオで用意されていますので、言葉は悪いんですけども誘導されます。ですから解決する方に誘導されて満足度は上がります。チャットボットは自分で適合する専門用語を入れないと、なかなかAIが酌み取ってくれないというのは当たり前で、これは今、実際に私がやっております学生相手に教育をする中でも、専門用語を言えないがために議論が果てしなく曖昧になってしまうというのが実はあって、ですからITの常として、タックスアンサーで誘導すればするほど型にはまっていますから満足度はチャットボットよりは上がる、専門用語が言えない人がチャットボットに入れてもなかなか解決にはたどり着けない、満足度は下がる、これは一般的なセオリーですので、そこは御説明差し上げておきたいと思います。

以上でございます。

○佐藤主任税務相談官 知識をいただきましてありがとうございます。私どもも努力してまいりますし、最後におっしゃったところにつきましては、委員の御示唆に甘えることなく、それでもチャットボットをきちんと運用してまいりたいと思っております。ありがとうございます。

○尾花委員 短期アウトカムのところ、迅速かつ的確に、10分以内で対応するということを設定されているのですけれど、そのためには相談される担当者のレベルアップと、あとは、もし可能であれば相談件数の平準化がされると、ゆっくり回答ができるようになるのではないかと思われ、そのために御庁におかれてどのような試みをされているのかということが聞きたいです。例えば、どんな試みをされているのかは知りませんが、閑散期には今すいていますよと国民に周知して、今なら優しく答えますみたいなアピールをすとか、さらに自分が高齢者になるので申し上げるのですが、電話だとなかなか理解が不自由なときに、ウェブミーティングのようなものを例えば閑散期にだけはやりますよみたいな形で、自分が持っている具体的な情報を担当者の方に画面で共有して、お知らせして、より一般相談の効果を上げるみたいな試みを閑散期にさせていただくことにより納税者利便の向上を図れるのかなと思いました。電話相談センターがそれができるかどうかは分からないのですが、とにかくそのようなことを感じましたので、担当者のレベルアップとか、閑散期における何か納税者利便の向上への試みみたいなものがもしあれば教えてください。

○佐藤主任税務相談官 御意見ありがとうございます。まず担当者のレベルアップとおっしゃっていただきました。まさに我々が正確で、しかも手短に分かりやすく税務相談についてお答えするに当たりまして、専門的な知識を持つ素養といいますか、知識といいますか、スキルというのが必要であります。そのために我々、例えば着任した者に対する着任の研修とか、あるいは先ほど閑散期とおっしゃいましたけれども、少し電話の件数が少ない時期を見計らいまして、そこに研修の時間を余計にとりまして、そこである程度、電話をつなぐ人というか、電話をとる人と勉強する人、そこを分けまして、そこでトレーニングを積む、そういったことも重ねてやってございます。いろいろとスキルアップについて、研修用の資料を充実させるとか、あるいはもっと見やすい資料とするために、もう少しデジタルの機械といいますか、そういったものを使ってやっていくとか、様々な試みがあると思いますけれども、今現状できる試みを用いましてレベルアップに努めているところであります。

2点目のところの平準化でございますけれども、まさにおっしゃるとおり、私ども平準化が必要だと思っております、時期をずらすというのは、まさにそういったことをやっ  
ていかなければいけないと思っております。例えば、時期をずらすという前に1つ申し上げますと、我々1月から3月が繁忙期と申し上げましたけれども、現状の試み、繁忙期の中で平準化をいかにしてやっていくのかというのも少しやっております、繁忙期のところ

で例えば今、電話の時間が普段は17時で終わるところを17時じゃなくて、例えば外部の場合については19時までやりますとか、時間の拡大をさせていただくとか、特に月曜日の朝、10時台が非常に電話が多いですとか、夕方が電話が多いです、そういった情報について、電話が混み合っている時間についてあらかじめインフォメーションというか、ホームページ上でお知らせしまして、そういったところはつながりにくいということですについて御案内するようにはしております。ただ、それは抜本的な話ではございませんので、そのほかに、先ほどデジタル相談と申し上げましたけれども、もし電話相談だけではなくて、デジタルの方でも御利用いただければ、それで御満足いただけるということであれば、そちらの方にもきちんと御案内させていただくというのが基本だと思っています。閑散期といいますか、税務のところと言う繁忙期以外のところにどういうふうにして御興味を持っていただいて、そこで御案内するかという御示唆につきましては、委員の御示唆もありましたし、そういった点について参考にさせていただきながら、現状のところでは、すみませんが、言及できるのはこのようなことでございます。

○金森会計課長 ほか、ございますでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、続きまして、外部有識者の皆様方からコメントを順に発表していただければと思います。まず梶川委員、お願いいたします。

○梶川委員 先ほどの話と重複は当然のごとくするんですけれども、本事業の目的は、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の目的ではないかと思しますので、それに関するアウトカムということをまず考えていただければと。そのためのコストとしましては、今まで話題になったように、当該電話相談事業に従事する職員の方の工数を含めた、もちろん機械コストもあるのですけれども、合わせたフルコストを把握していただいて、その中で成果指標というものを検討していただければということでございます。

2つ目の論点に関しましては、相談内容のアンケート等の分析をさらに進めていただき、今後、より効果的にAIの利用に努めていただきたいところで、AI技術、生成AIのように急激に技術進歩の途上にあるような感じもしますので、この辺に関してどんなふうに御利用されるかという話も含めてなんですけど、ここにはそこまでは書かせていただいていませんけれども、非常に有効な手段になり得る可能性があります、信頼性とか信憑性とかという問題もあると思いますので、ぜひ御検討いただければということでございます。

○金森会計課長 ありがとうございます。続きまして尾花委員、お願いいたします。

○尾花委員 先ほど申し上げたことを多少まとめさせていただくのですが、論点1の量的なアウトカムについては、この計算式だけであると十分には反映できないのではないかと、かえって御庁の試み自体もよく評価することも難しくなるのではないかと気がいたしました。その理由としては、解決する問題の質が違うものを分母と分子に入れているという点と、もう1つは回答を欲しがっている納税者の属性というか、高齢者が増えるとか、日本語が分からない人が増えるとか、マーケットが異なっているときに必ずしもデジタル相談が増えることが利便性の向上には資さないのではないかと感じるからです。そこで、こういう指標に加えて、コストの発想から1件当たりどのぐらいで解決できているのだろうかという数字をお持ちになることも大事ではないかと考えた次第です。

2点目の論点については、過去に蓄積された相談内容の分析結果については、研修をしていただいたり、チャットボットに反映していただいたりして有効に活用されていると考えました。ただ、納税者は素人なので、納税者の理解の程度をよくお考えいただいて、表現方法や質問の設定方法を考えていただければと考えました。

以上です。ありがとうございました。

○金森会計課長 ありがとうございました。続きまして河村委員、お願いいたします。

○河村委員 本事業の目的というのは納税者の利便性の向上と、それから税務相談事務の効率化でありますけれども、この事業の運営ですとか成果指標の設定が、後者ですね、税務相談事務の効率化のほうにちょっと偏ってしまっている感があるように思います。現在、短期のアウトカム指標としては電話相談センターにおける10分以内の相談割合というのが設定されていますけれども、これはやっぱりデジタル方式での相談経路での解決できる割合が高くなればなるほど、逆に電話による相談に持ち込まれる内容というのは難易度が高いものばかりになる可能性もあるので、指標としてはやはり再考していただいた方がいいのではないかと気がいたします。また、納税者の利便性向上を図る指標として、一般相談に占めるデジタル相談割合となっておりますけれども、これよりもむしろデジタル相談によって疑問解決に至った割合をとるですとか、もしくはそのための所要時間をとるとか、そういうような形で設定いただく方がいいのではないかとこのように思います。

本事業の最終的な目標は、申告納税制度の下で納税者の疑問が、納税者側と税務署側が共に最も効率的になる形で解決できて、かつ事後の修正申告とかを要しない正確な申告が実現、達成できることじゃないかなと捉えられるのではないかと思います。ですので、こうした側面は最終的なアウトカム指標に位置づけるまでには至らないとは思いますが

も、もしデータがとれるのであればモニタリング指標のような形で修正申告の状況とかをとることも一考に値するのではないかと思います。

以上です。

○金森会計課長 ありがとうございます。続きまして持永委員、お願いいたします。

○持永委員 記入しましたコメントをそのまま読み上げることにいたします。論点1ですが、納税者の利便性向上の実現を第一義に捉えながらも、税務相談事務の効率化を図るとするのは非常に合理的で、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します。その一方で、長期アウトカムを算出する計算式、これが量＝デジタル相談割合の要素のみで構成されていますけれども、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しています。

論点の2です。データベースの完成に終わりが無いと言われるのですが、これと同様に、タックスアンサーやチャットボットの充実、品質向上は継続的に行われることになると理解しています。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のですが、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しますので、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ます。

以上でございます。

○金森会計課長 ありがとうございます。それでは山田委員、お願いいたします。

○山田委員 10分以内に相談が終わるとか等々、長期アウトカムでオンライン、デジタル相談比率が上がるというような納税者側、国民の側の評価指標だけであるのが僕は問題だと思っていて、そうじゃなくて、国税庁がこういうふうに努力をしたんだ、改善をしたんだということをまずきちんと評価をして、それによって国民がどう満足度を上げたかという評価に分けたほうが良いと思います。国税庁の努力というのは、先ほどから何度も言っておりますけれども、アクセシビリティとユーザビリティに課題がありますので、その課題を解決していくということの評価をしていただきたいと思います。アクセシビリティとかユーザビリティと言うと定量評価ができないように聞こえるかもしれませんが、少なくとも半定量評価はできますので、それをきちんとできるような、人間工学という学問もありますので、そこも利用しながら半定量評価を使って短期評価をしていただきたいと思います。

それから、AIに対して過去の相談内容等を与えるという話もありましたけれども、その前に、例えば国税庁サイトのアクセス、どういうふうにとりながら答えにとり着いたかというようなアクセスログ解析等を行うことによって、相談もそうですけれども、全てユーザビリティ改善に利用できますので、論点2にあるようなことはAIだけではなくて税務相談全体の改善のために活用していただきたいと思います。

以上です。

○金森会計課長 ありがとうございます。

いただきましたコメントにつきましては、梶川委員にとりまとめをお願いしておりましたが、とりまとめ案を公表していただいてよろしいでしょうか。スクリーンにも表示させていただきます。

○梶川委員 それでは、表示されているとりまとめの案に関しまして読み上げさせていただきます。「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」。

続きまして、「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の解析などにより、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」。

続きまして、「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」。

以上、とりまとめコメント案をとりまとめてみましたけれども、委員の皆様、この内容で御意見ございませんでしょうか。よろしいですか。

それでは、委員の皆様からの異論はございませんので、この案をとりまとめコメントとして最終的に確定させていただきます。どうもありがとうございました。

○金森会計課長 どうもありがとうございました。ただいまのコメントを踏まえまして、国税庁から発言があればお願いいたします。

○佐藤主任税務相談官 本日は様々な観点から御意見いただきまして、誠にありがとうございました。納税者利便の向上を図るアウトカムの指標の設定、それからアクセスログを

利用しましたデジタル相談の改善など、納税者に対する相談サービス、アクセシビリティ・ユーザビリティについて幅広く合わせて御意見もいただきました。納税者サービスの向上の取組としましては、国税庁としては現状の国税庁ホームページを最適なUI／UXに改善していく取組を進めております。調べたい情報がより簡単に見つかるように検索性の向上に取り組んでいるところでありますが、今後、納税者目線に立った動線の再整理など、抜本的な見直しに取り組んでまいります。

また、税務相談全体のフルコストについても御議論いただきまして、そこに着目した適切な業務運営に努めるように御意見もいただきました。国民の皆様には電話相談のみならず、チャットボット、タックスアンサーなどのデジタル相談を含めた税務相談全体として少しでも分かりやすい指標となりますように、電話相談センター事業のコスト以外の事業も含めまして、御参考としてお示しできるものを検討してまいりたいと考えております。今後、相談事務にかかるコスト、それから納税者の皆さんの満足度、双方の視点を考慮したアウトカムの検討をしてまいります。ありがとうございます。

○金森会計課長 国税庁からの今の発言も踏まえまして、財務省行政事業レビュー推進チームといたしましても、しっかりと対応するようフォローしてまいりたいと思います。どうもありがとうございました。

続きまして、財務省行政事業レビュー推進チームのEBPM推進責任者であります政策立案総括審議官の渡部より一言コメント申し上げます。

○渡部政策立案総括審議官 今御紹介がありました渡部でございます。本日は国税庁の電話相談センター運営経費につきまして、EBPM的観点での事業の課題や問題点、適切な指標設定の方向性などにつきまして、多くの貴重な御意見を賜りまして本当にありがとうございました。

本年度から、この行政事業レビューを組織的なEBPMの実践の場として、政策の立案改善や予算編成プロセスといった意思決定プロセスで活用し、EBPMの基礎を築いていくということとされております。財務省といたしましても、いただいた御意見を踏まえまして、EBPMの手法などを用いまして政策の目標や課題などの財務省の認識が国民や予算プロセスの関係者などに分かりやすく表せるように、レビューシートの品質管理に引き続き努めてまいりたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。ありがとうございました。

○金森会計課長 最後に、財務省大臣官房長の青木から御挨拶申し上げます。

○青木大臣官房長 青木でございます。本日はお忙しい中、まさに専門的な見地から、また納税者というか、国民の目線に立った大変貴重な御議論を賜りましたこと、心より御礼申し上げます。

電話相談センターの運営経費につきまして、いただきました御意見を踏まえまして、事業の課題、問題点等について、様々、我々としては認識を新たにいたしましたところでございます。今後、成果目標に照らした点検をしっかりと行いまして、事業の改善、見直しにつなげ、来年度予算の概算要求にしっかりと反映させるとともに、レビューシートを予算編成過程で積極的に活用していきたいと思っております。本日は誠にありがとうございました。

○金森会計課長 本日はどうもありがとうございました。

なお、コメントシートに御入力いただきましたコメント、とりまとめコメント及び本日の議事録につきましては、後日、財務省ホームページにて公表させていただきますので、御承知おきくださいますようお願いいたします。

それでは、財務省行政事業レビュー公開プロセスはこれにて閉会とさせていただきます。皆様には御多忙のところ御出席いただきまして、誠にありがとうございました。

午後 3 時13分 閉会