

電話相談センター運営事業の概要

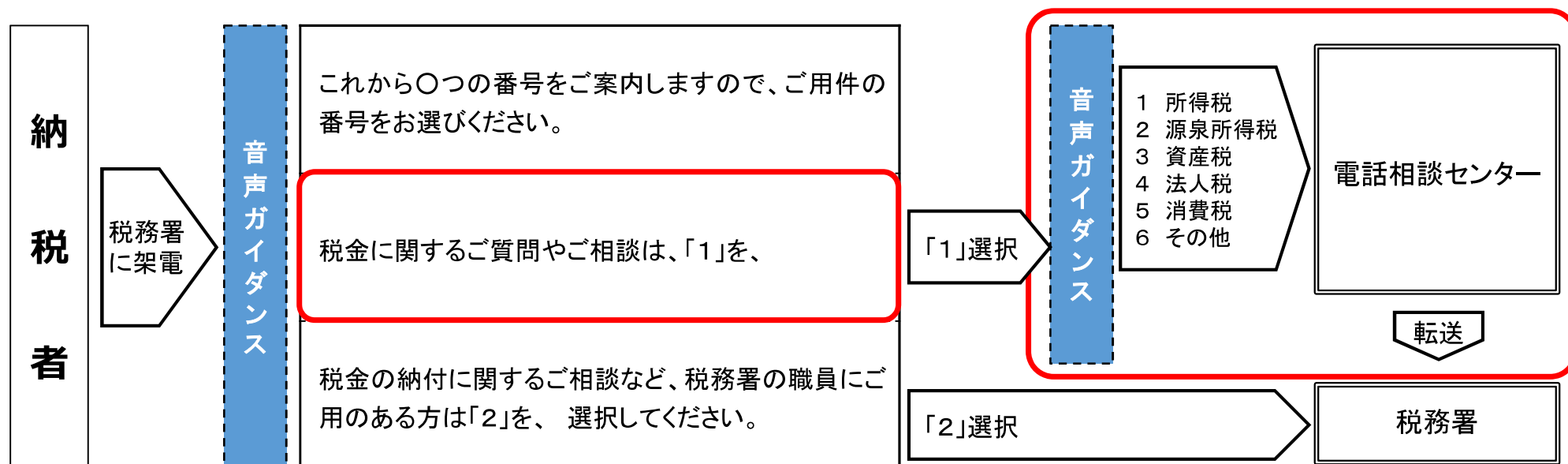
目的

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

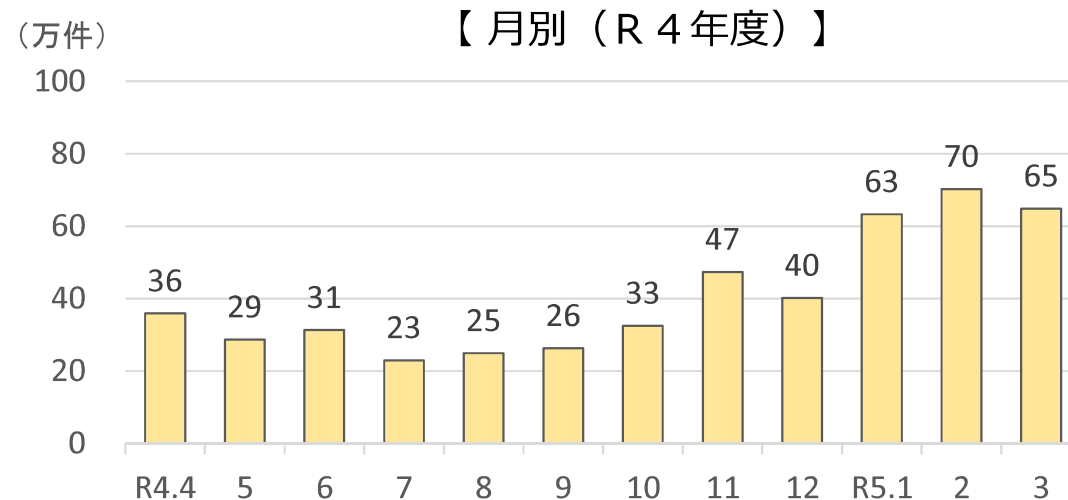
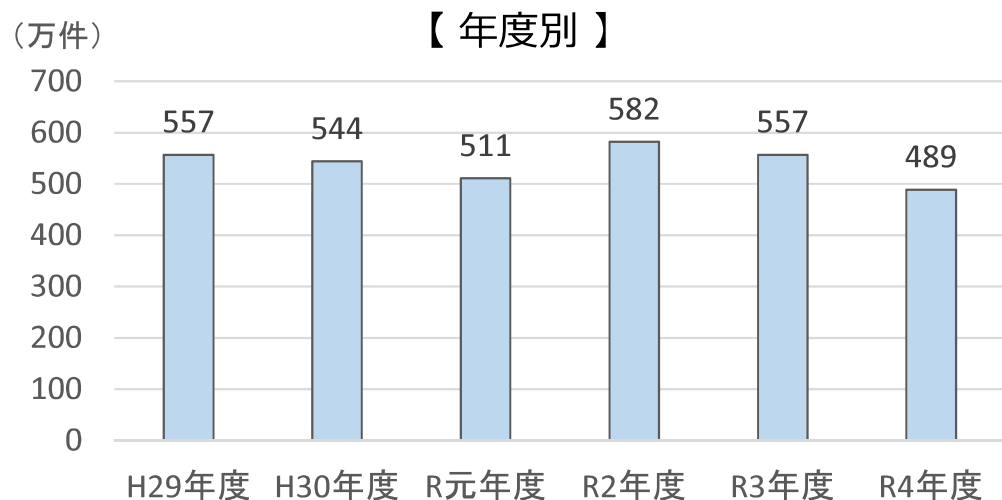
(成果目標)

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

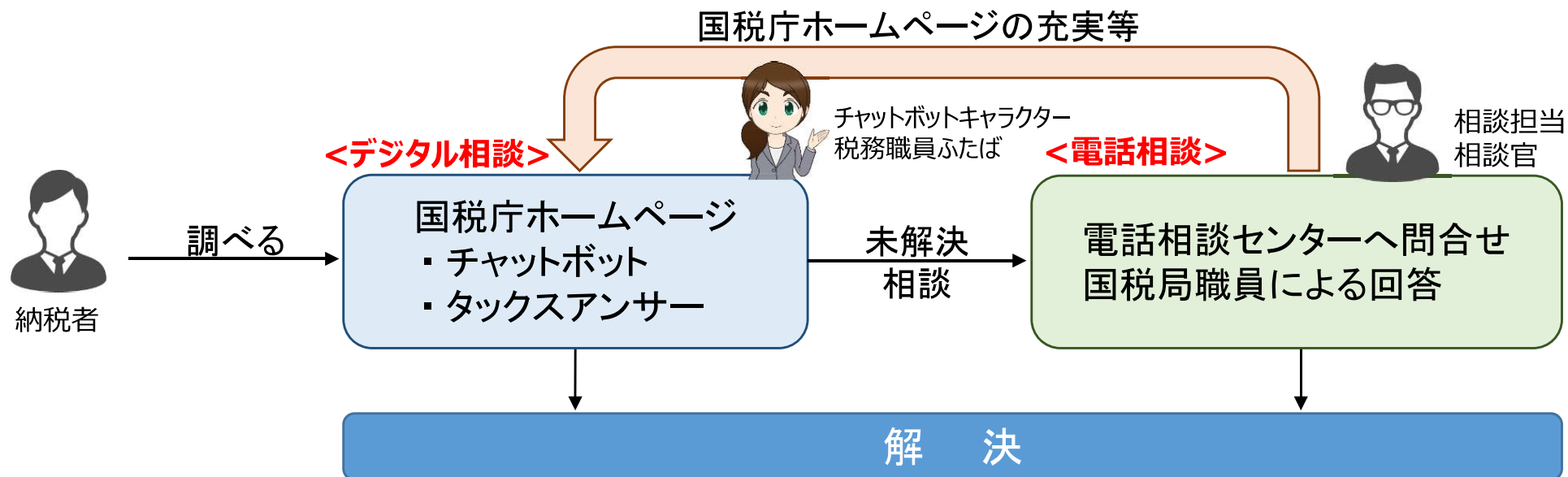
(成果目標)

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】

チャットボット、タックスアンサーの利用件数 <<デジタル相談>>
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 <<一般相談>>

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

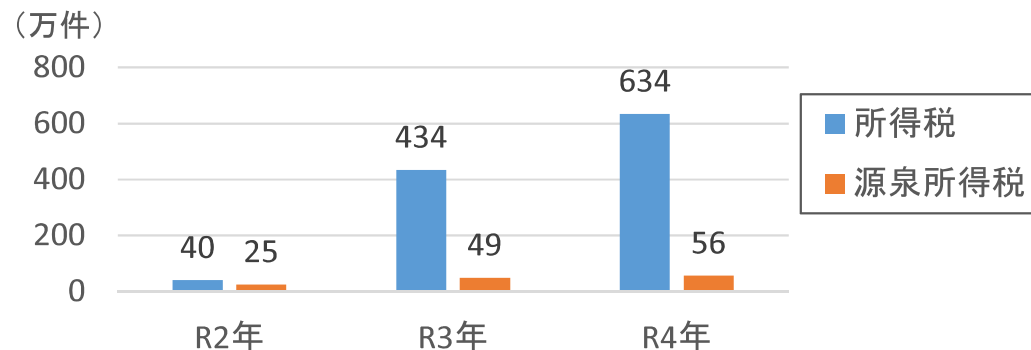
チャットボットにおける自動応答 (AI運用) に当たり、
回答シナリオ数の拡大と回答内容の改善等に有効活用



【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)

【チャットボットへの質問件数 (所得税、源泉所得税)】



【チャットボットの回答シナリオ数】

(単位:件)

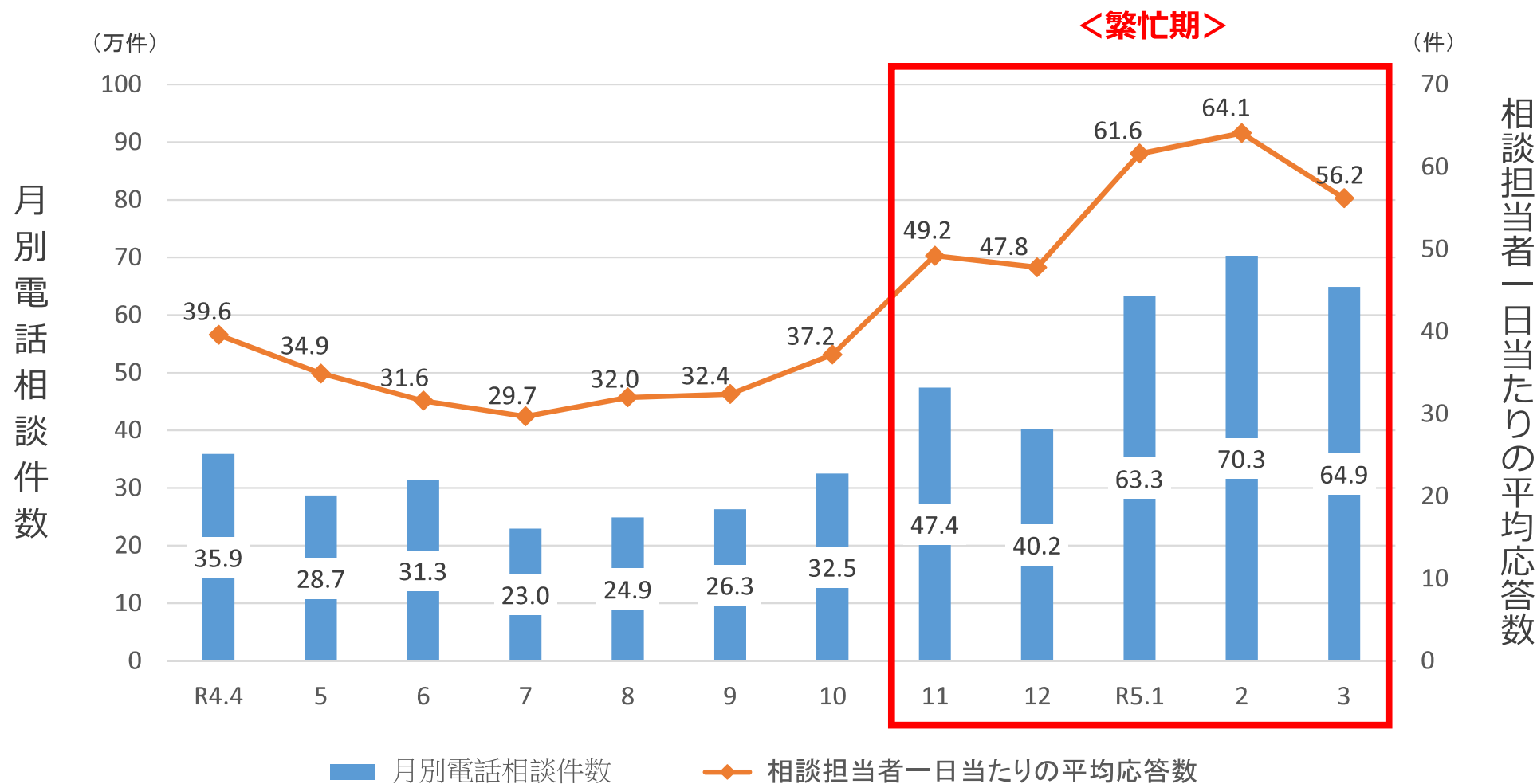
	R4.3時点	R5.3時点	追加数	修正数
所得税	809	1,235	426	369
源泉所得税	169	199	30	117
消費税	—	151	151	—
インボイス (消費税)	—	102	102	—
合計	978	1,687	709	486

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。

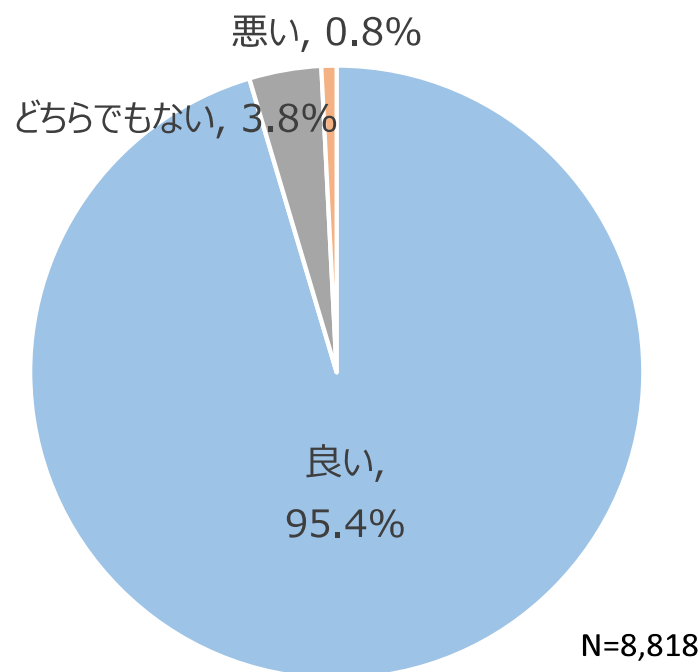
【「電話相談の満足度」の調査方法】

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）

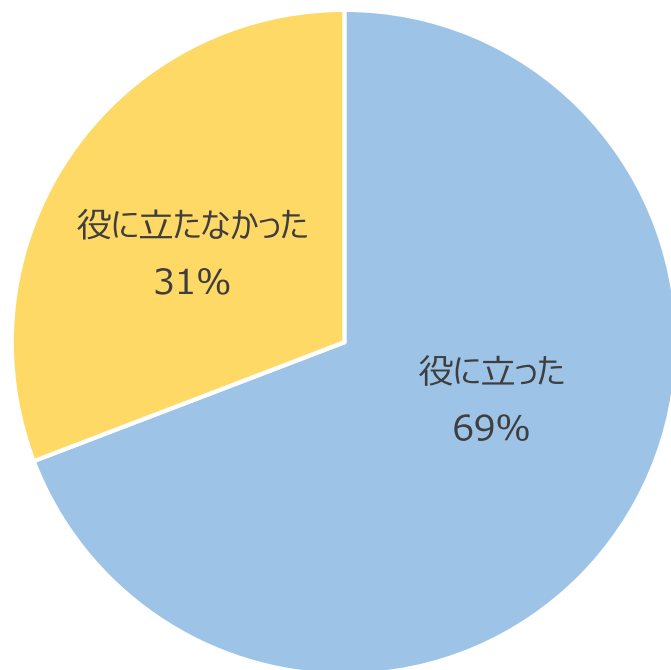
項目	良い	どちらでもない	悪い
親切、丁寧さ	95.3 %	4.0 %	0.7 %
分かりやすさ	95.2 %	4.0 %	0.8 %
回答の迅速さ	95.8 %	3.4 %	0.7 %
疑問点の解決	95.5 %	3.4 %	1.1 %

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】

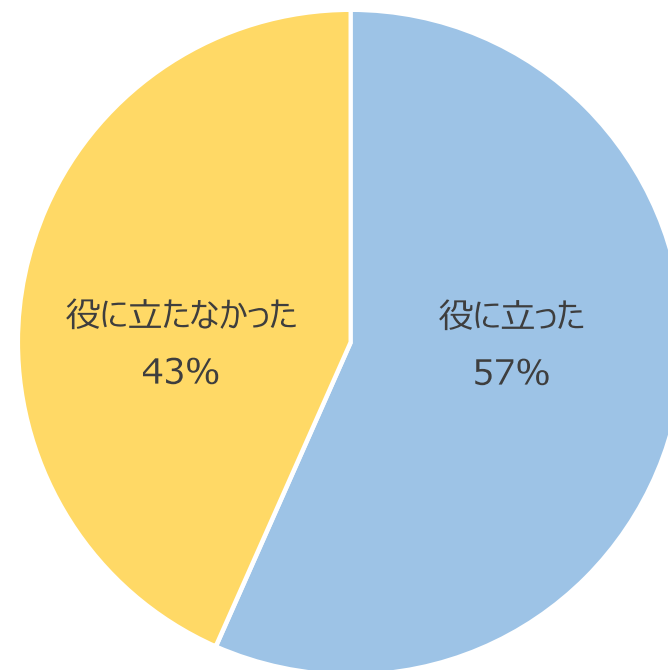
（令和4年1月～12月）



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

※ 集計期間：令和4年1月～12月