

# 業務プロセス改革計画（改定）概要

平成 24 年 5 月 28 日決定

平成 25 年 3 月 28 日改定

平成 25 年 9 月 27 日改定

財務省（国税庁）

手続分野名	国税関係手続	手続数	15 手続
主な手続	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国税申告手続（所得税、法人税、消費税等）</li> <li>・ 法定調書（給与所得の源泉徴収票（及び同合計表）等）</li> <li>・ 国税申請・届出等（納税証明書の交付請求、電子申告・納税等開始（変更等）届出）</li> </ul>	主たる利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人</li> <li>・ 法人</li> <li>・ 税理士等</li> </ul>

## ○成果指標・目標（基本様式 3 関係）

区分	成果指標	基準値（現状）	目標（達成時期等）	改定のポイント（改定理由等）
① 国民の利便性向上に関する指標	国税電子申告・納税システム（e-Tax）の利用満足度	66.4% （平成 22 事務年度）	70%（平成 25 年度までに達成）	
	国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用満足度	80.1% （平成 22 事務年度）	85%（平成 25 年度までに達成）	
② 行政運営の効率化に関する指標	オンライン申請の受付 1 件当たりの費用	581 円/件 （平成 22 年度）	対前年度比減少。	
	事務処理時間	99,729 時間 （平成 23 年度）	対前年度比増加。	
③ 国民の利便性向上と行政運営の効率化共通指標	オンライン利用率	（Ⅰ）70.1% （平成 22 年度）  （Ⅱ）41.1% （平成 22 年度）	（Ⅰ）法人税等下記（Ⅱ）以外の 12 手続：76% （平成 25 年度）  （Ⅱ）公的個人認証の普及割合等に左右される 3 手続（所得税、消費税（個人）、納税証明書の交付請求）：50% （平成 25 年度）	
	ICT 活用率（所得税及び消費税（個人））	57.3%（平成 22 年度）	65%（平成 25 年度）	
④その他	—	—	—	
取組の基本的な考え方等	<p>・ e-Tax については、納税者の利便性の向上と事務の効率化に資することから、関係部署が緊密な連携を図るとともに、税理士会、青色申告会、法人会等の関係民間団体や地方公共団体とも連携を図りつつ、一層の普及及び定着に向けて取り組む。</p>			

○目標の達成に向けた具体的な取組事項及び実施時期（基本様式4関係）

区分	取組事項及び実施時期	改定のポイント（改定理由等）
①手続の必要性の見直し	・該当なし。	
②申請に必要な書類の削減・簡素化	<b>【所得税】</b> ・医療費の領収書、給与所得の源泉徴収票等は、記載内容を入力して送信することにより、添付を省略。	
③申請システムの使い勝手の向上等	<b>【共通】</b> ・ヘルプデスクへの問い合わせ内容を踏まえ、FAQを迅速に修正することや、利用者が迷うことなく情報を得られるようにe-Taxホームページの使い勝手を向上。 <b>【所得税・消費税（個人）】</b> ・確定申告期については、24時間受付を実施。 ・ヘルプデスクの受付時間の延長。 <b>【法人税・消費税（法人）】</b> ・法人税等の申告が集中する5月末、8月末、11月末の受付時間を延長（8月末及び11月末の受付時間については、平成24年度から実施。）。 <b>【法定調書・納税証明書】</b> ・e-Taxソフトをインストールすることなく、e-Taxホームページ（Web）からの入力により作成・送信が可能（「利子等の支払調書」を除く。）。（平成24年1月から実施。）。	
④オンライン申請時における本人確認方法に係る見直し等	<b>【共通】</b> ・税理士等が納税者の依頼を受けて税務書類を作成し電子申告を行う場合、納税者本人の電子署名を省略。	
⑤バックオフィス業務の見直し	<b>【所得税・消費税（個人）・法人税・消費税（法人）】</b> ・e-Tax還付申告について、処理期間を原則、6週間程度から3週間程度に短縮。 <u>特に、個人の自宅等からのe-Tax還付申告のうち、早期提出分（1月・2月申告分）については、2～3週間程度での還付処理を行う。</u> <u>なお、個人の来署によるe-Tax還付申告のうち、3月申告分については、3～4週間程度での還付処理を行う（平成26年1月から実施予定。）。</u> <u>※ 書類不備等がある場合や別送書類の提出が遅れた場合には、上記処理期間内に還付できない場合がある。</u>	<u>e-Tax 還付申告の処理期間・処理割合等を測定し、新たなインセンティブ措置を設定した。</u>
⑥経済的インセンティブの向上等	<b>【所得税】</b> ・電子証明書等特別控除（平成24年分最高3,000円）	
⑦広報・普及啓発	<b>【共通】</b> ・各種説明会において利用勧奨を実施するとともに、関係民間団体等に対して協力依頼を実施。 ・国税局、税務署幹部による税理士等への個別勧奨を実施。 ・各種マスコミ媒体を活用して幅広く広報を実施。 <b>【所得税・消費税（個人）】</b> ・作成コーナー用パソコンを利用した者にパソコンを使った操作説明会を実施。 <b>【納税証明書】</b> ・電子納税証明書の受入れについて、地方公共団体、金融機関等への働きかけを実施。	
⑧その他	<b>【共通】</b> ・国が手続主体となる国税・地方税関係手続におけるオンライン利用について、各府省に対し、積極的にe-Taxを利用するよう要請。 <b>【所得税・消費税（個人）】</b> ・個人の所得税手続等の利用拡大に当たっては、公的個人認証の普及が不可欠であることから、総務省及び地方公共団体に対し、普及拡大に向けた取組を要請。 <b>【法人税・消費税（法人）】</b> ・地方税ポータルシステムについては、法人市町村民税及び個人住民税（給与支払報告書）が未対応の市町村に対して、対応が可能となるよう要請。	
備考		