

平成 27 事務年度  
国税庁実績評価実施計画

—抄—

平成 27 年 6 月  
(平成 27 年 11 月改訂)

財 務 省



## 「平成27事務年度国税庁実績評価実施計画」の改訂について

「平成27事務年度国税庁実績評価実施計画」について、「オンライン手続の利便性向上に向けた改善方針」（平成26年4月各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づき策定された「財務省改善取組計画」の改定により、測定指標の廃止、新設を行ったことから、同実施計画を改訂します。

平成27年11月  
財 務 省

## （変更点）

業績目標 1 - 2 - 3 : 電子申告等 I C T を活用した申告・納税の推進

測定指標（定量的な指標）		目標値	
変更前	変更後	変更前	変更後
事務処理（削減）時間	廃止	増加	—
新設	国税申告手続の事務処理時間 （所得税、法人税及び消費税）	—	減少



## I 平成27事務年度 国税庁実績評価実施計画についての説明



## 測定指標一覧表

表2

目 標	指標の種類	指標番号	指 標 名
<b>実績目標(大) 1 内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収</b>			
<b>実績目標(小) 1-1 税務行政の適正な 執行</b>	(定量的)	実 1-1-1-A-1	「更正の請求」の3か月以内の処理件数割合
		実 1-1-1-A-2	所得税還付金の6週間以内の処理件数割合
		実 1-1-1-A-3	納税証明書の15分以内の発行割合
	(定性的)	実 1-1-2-B-1	情報公開法に基づく開示請求等への適切な対応
		実 1-1-2-B-2	行政機関個人情報保護法に基づく個人情報の適切な管理及び開示請求等への適切な対応
		実 1-1-3-B-1	守秘義務遵守の周知徹底
		実 1-1-4-B-1	アンケート調査による受講者の意見等の把握
		実 1-1-5-B-1	業務・システム最適化の推進
		実 1-1-6-B-1	社会保障・税番号制度の円滑な導入に向けた取組
<b>実績目標(小) 1-2 納税者サービスの充実</b>			
<b>業績目標 1-2-1 広報・広聴活動等 の充実</b>	(定量的)	業 1-2-1-1-A-1	国税の広報に関する評価
		業 1-2-1-2-A-1	租税教育に関する評価
		業 1-2-1-2-A-2	税務大学校における公開講座の満足度(講座の内容)
		業 1-2-1-2-A-3	税務大学校における公開講座の満足度(講座のレベル)
		業 1-2-1-2-A-4	租税史料室(税務情報センター)見学者の満足度
	(定性的)	業 1-2-1-3-B-1	関係民間団体との連携・協調関係の推進及び広報活動等の協力要請
		業 1-2-1-4-B-1	地方公共団体との協力関係の確保
		業 1-2-1-5-B-1	国民の意見や要望への的確な対応
<b>業績目標 1-2-2 相談等への適切な 対応</b>	(定量的)	業 1-2-2-1-A-1	電話相談センターにおける10分以内の相談割合
		業 1-2-2-1-A-2	電話相談センターにおける電話相談の満足度
		業 1-2-2-1-A-3	税務署における面接相談の満足度
		業 1-2-2-1-A-4	職員の応接態度の好感度
		業 1-2-2-1-A-5	税務署内の案内表示、受付・窓口の利用満足度
		業 1-2-2-1-A-6	税務署内の設備の利用満足度
		業 1-2-2-1-A-7	文書回答手続による事前照会に対する3か月以内の処理件数割合
		業 1-2-2-2-A-1	苦情の3日以内の処理件数割合
	(定性的)	業 1-2-2-3-B-1	改正消費税法に関する相談等への適切な対応
		業 1-2-2-4-B-1	改正相続税法に関する広報の充実

目 標	指標の種類	指標番号	指 標 名
業績目標 1-2-3 電子申告等 ICT を活用した申告・納 税の推進	(定量的)	業 1-2-3-1-A-1	e-Taxの利用状況（公的個人認証の普及割合等に 左右される国税申告 2 手続）
		業 1-2-3-1-A-2	e-Taxの利用状況（法人税申告等上記以外の国税 申告 4 手続）
		業 1-2-3-1-A-3	e-Taxの利用状況（申請・届出等 9 手続）
		業 1-2-3-1-A-4	I C T活用率（所得税申告及び消費税申告（個 人））
		業 1-2-3-1-A-5	e-Taxの利用満足度
		業 1-2-3-1-A-6	オンライン申請の受付 1 件当たりの費用
		業 1-2-3-1-A-7	国税申告手続の事務処理時間（所得税、法人税 及び消費税）
		業 1-2-3-2-A-1	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
<b>実績目標(小) 1-3 適正な調査・徴収等の実施及び納税者の権利救済</b>			
業績目標 1-3-1 適正申告の実現及 び的確な調査・行政 指導の実施	(定量的)	業 1-3-1-2-A-1	調査関係事務の割合
		業 1-3-1-2-A-2	調査関係事務の割合（調査課分）
	(定性的)	業 1-3-1-1-B-1	有効な資料情報の収集
		業 1-3-1-3-B-1	大口・悪質な不正事案等への的確な対応
		業 1-3-1-3-B-2	国際化・高度情報化への的確な対応
		業 1-3-1-3-B-3	大法人に対する的確な対応
業 1-3-1-4-B-1	悪質な脱税者に対する査察調査の的確な実施		
業績目標 1-3-2 期限内収納の実現 及び滞納の整理促進 への取組	(定量的)	業 1-3-2-3-A-1	滞納整理事務の割合
		業 1-3-2-3-A-2	集中電話催告センター室における催告回数
	(定性的)	業 1-3-2-1-B-1	期限内収納を確保するための取組
		業 1-3-2-2-B-1	滞納を未然に防止するための取組
		業 1-3-2-4-B-1	滞納の整理促進への取組
業 1-3-2-5-B-1	厚生労働大臣から委任される年金保険料の徴収		
業績目標 1-3-3 不服申立てへの取組	(定量的)	業 1-3-3-1-A-1	「異議申立て」の 3 か月以内の処理件数割合
		業 1-3-3-1-A-2	「審査請求」の 1 年以内の処理件数割合
	(定性的)	業 1-3-3-2-B-1	裁決事例の公表の充実
		業 1-3-3-3-B-1	改正不服申立制度への適切な対応
実績目標(小) 1-4 国際化への取組	(定量的)	実 1-4-1-A-1	情報提供要請に対する 90 日以内の対応
		実 1-4-4-A-1	開発途上国に対する技術協力の満足度（受入研 修）
		実 1-4-4-A-2	開発途上国に対する技術協力の満足度（職員派 遣）
	(定性的)	実 1-4-2-B-1	相互協議事案の適切・迅速な処理
		実 1-4-3-B-1	外国税務当局との経験の共有



目 標	指標の種類	指標番号	指 標 名
<b>実績目標(大) 2 酒類業の健全な発達の促進</b>			
	(定量的)	実 2-1-A-1	酒類製造業者の製造工程の改善に関する相談の満足度
		実 2-2-A-1	酒類の取引状況等実態調査による指導事項の改善割合
	(定性的)	実 2-1-B-1	酒類業者のコンプライアンスの維持・向上及び酒類の安全性の確保への対応
		実 2-3-B-1	日本産酒類の輸出環境整備への積極的な対応
		実 2-4-B-1	構造・経営戦略上の問題への適切な対応
		実 2-5-B-1	独立行政法人酒類総合研究所との連携の推進
		実 2-6-B-1	未成年者飲酒防止対策等の推進
実 2-7-B-1	酒類に係る資源の有効な利用の確保への積極的な対応		
<b>実績目標(大) 3 税理士業務の適正な運営の確保</b>			
	(定量的)	実 3-1-A-1	税理士会への説明会等の評価
		実 3-2-A-1	税理士会等との綱紀監察をテーマとした協議会等の開催回数
	(定性的)	実 3-2-B-1	税理士等に対する的確な調査等の実施
		実 3-3-B-1	書面添付制度の普及・定着に向けた積極的な取組



## Ⅱ 平成27事務年度 国税庁実績評価実施計画



① 業績目標 1-2-3 : 電子申告等 I C T を活用した申告・納税の推進

電子申告等 I C T を活用した申告・納税の推進を図ることに  
より、申告・納税の際の納税者の負担を軽減し、納税者満足  
度を高めます。

## 1. 業績目標の内容

e-Tax（用語集 P76 参照）や国税庁ホームページの「確定申告書等作成コーナー」（用語集 P76 参照）など I C T（用語集 P80 参照）を活用した申告・納税の推進を図り、納税者の負担を軽減し、納税者満足度を高めます。

e-Tax については、税務署に赴くことなく国税関係手続を行うことが可能になるなど納税者の利便性が向上します。また、申告書の入力事務が削減されるとともに申告書の保管・管理が不要となるなど、税務行政の効率化にも寄与するものです。

「確定申告書等作成コーナー」については、計算誤りのない申告書の作成ができるほか、e-Tax で送信もできるため、納税者の利便性が向上するとともに、税務行政の効率化にもつながります。なお、税務署等の相談会場に来られた方に対しては、設置しているパソコンを利用していただくことにより同様の効果が得られるほか、さらに翌年度以降の自宅等からの I C T 申告の利用拡大につながるものです。

国税庁では、電子行政推進に関する政府全体の方針に基づき、利用環境の改善のため、関係府省と緊密な連携を図りつつ、各種施策を強力に推し進めるとともに、引き続き積極的な広報・周知に取り組み、I C T を活用した申告・納税の一層の普及及び定着を図ります。

なお、平成27事務年度においては、本業績目標を重点的に進める目標として取り組みます。

## 2. 当該業績目標に係る施策

業 1-2-3-1 e-Tax の普及と利用満足度の向上（成果重視事業（用語集 P77 参照））

業 1-2-3-2 国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用促進

## 3. 目標達成のための取組

### (1) 業 1-2-3-1 e-Tax の普及と利用満足度の向上（成果重視事業）

#### イ 業 1-2-3-1 の内容

e-Tax については、政府全体で推進する電子政府の構築に向けた取組の一環として、平成16年6月から全国で運用を開始し、以来、より多くの納税者に利用していただけるよう、その普及及び定着に取り組んできました。

また、平成26年4月に決定された「オンライン手続の利便性向上に向けた改善方針」（各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づき、同年9月には、オンライン手続の利便性向上に向けた「財務省改善取組計画」（以下「改善取組計画」といいます。）を決定して、今後、改善取組計画に基づき、e-Tax の更なる利便性向上を図るとともに、一層の普及及び定着に向けて取り組むこととしています。

e-Taxの普及及び定着に向けては、従来から、税務署等の相談会場に来られた方に対してパソコンを使って申告書を作成していただき、e-Taxの利便性を体験していただく体制の整備や、e-Taxで提出された還付申告書の処理期間の短縮、利用頻度の高い法定調書等の手続を対象としたe-TaxソフトのWeb化などを行う一方、納税者への積極的な広報・周知といった取組を行っています。併せて、利用環境改善のため関係府省と緊密な連携を図るとともに、税理士会などの関係民間団体等に対して協力要請を行っています。

電子納税（用語集P79参照）については、税務署や金融機関の窓口に赴くことなく納税手続が行えることから、納付回数の多い源泉徴収義務者などを中心に積極的な働き掛けを行うなど利用拡大を図っています。

平成27事務年度においては、これらの取組に加え、e-Taxで申告等を行い、別途書面で提出している添付書類について、書面による提出に代えてイメージデータによる提出を可能とするとともに、法人税申告の財務諸表等をe-Taxで受付可能なデータ形式へ変換する機能を提供する予定としています。

また、e-Taxの利用に関するアンケート調査を実施し、寄せられた意見・要望に基づいたシステムの機能や運用の改善などを行い、利用満足度の一層の向上を図ります。

さらに、番号制度の導入を契機として、個人の納税者について、現在の認証方式に加えて、申告等の際に公的個人認証サービス（用語集P75参照）に基づく電子証明書を利用しない新たな認証方式を導入することとしており、この導入に向けたシステム開発を進めています。

e-Taxは、書面で提出された申告と比較して、申告書の收受・入力事務の削減や申告書の印刷・郵送費用の削減など直接的な効果があるほか、文書管理コストの低減など間接的な効果も期待できることから、e-Taxの一層の普及及び定着に向けて取り組み、税務行政の効率化を図ります。

#### □ 業1-2-3-1に係る測定指標

##### ○ [主要] ≪定量的≫測定指標 業1-2-3-1-A-1

(e-Taxの利用状況（公的個人認証の普及割合等に左右される国税申告2手続）)

(単位：%)

会計年度	平成23年度	24年度	25年度	26年度	27年度目標値
利用率	—	—	51.9	53.0	56 (28年度 58)

(出所) 長官官房企画課情報技術室調

(注) 当指標は、改善取組計画における改善促進手続のうち、公的個人認証の普及割合等の外的要因に左右される国税申告手続（所得税及び消費税（個人））について算出したものです。

## ○ [主要] ≪定量的≫測定指標 業1-2-3-1-A-2

(e-Taxの利用状況 (法人税申告等上記以外の国税申告4手続)) (単位: %)

会計年度	平成23年度	24年度	25年度	26年度	27年度目標値
利用率	—	—	66.9	71.0	71 (28年度 72)

(出所) 長官官房企画課情報技術室調

(注) 当指標は、改善取組計画における改善促進手続のうち、上記以外の国税申告手続 (法人税、消費税 (法人)、酒税及び印紙税) について算出したものです。

## ○ [主要] ≪定量的≫測定指標 業1-2-3-1-A-3

(e-Taxの利用状況 (申請・届出等9手続)) (単位: %)

会計年度	平成23年度	24年度	25年度	26年度	27年度目標値
利用率	—	—	57.7	58.4	59 (28年度 62)

(出所) 長官官房企画課情報技術室調

(注) 当指標は、改善取組計画における改善促進手続のうち、申請・届出等手続 (法定調書 (7手続)、納税証明書 (用語集P79参照) の交付請求及び電子申告・納税等開始届出) について算出したものです。

## ○ ≪定量的≫測定指標 業1-2-3-1-A-4

(ICT活用率 (所得税申告及び消費税申告 (個人))) (単位: %)

会計年度	平成23年度	24年度	25年度	26年度	27年度目標値
ICT活用率	61.9	65.5	68.8	71.8	71 (28年度 72)

(出所) 課税部個人課税課、資産課税課調

(注1) ICT活用率は、総申告件数のうち、自宅等でインターネット環境を利用して申告書を作成した件数 (書面提出分を含みます。) の割合を示します。

(注2) 当指標は、改善取組計画における改善促進手続のうち、国税申告手続 (所得税及び消費税 (個人)) について算出したものです。

## ○ ≪定量的≫測定指標 業1-2-3-1-A-5

(e-Taxの利用満足度) (単位: %)

事務年度	平成23年度	24年度	25年度	26年度	27年度目標値
上位評価割合	68.0	70.6	73.3	74.2	75 (28年度 75)

(出所) 長官官房企画課情報技術室調

(注) 数値は、e-Taxに関するアンケート調査において、「とても良い」から「非常に良くない」などの5段階評価で上位評価 (「とても良い」及び「やや良い」など) を得た割合です。なお、アンケート調査の概要についてはP72に記載しています。

## ○ ≪定量的≫測定指標 業1-2-3-1-A-6

(オンライン申請の受付1件当たりの費用) (単位: 円)

会計年度	平成23年度	24年度	25年度	26年度	27年度目標値
受付1件当たりの費用	508	473	433	432	減少

(出所) 長官官房会計課、企画課情報技術室調

(注) 数値は、年間運用経費・その他広報等経費及び1年当たりの整備経費の合計額をオンライン申請件数で除して算出したものです。

○《定量的》測定指標 業1-2-3-1-A-7

(国税申告手続の事務処理時間(所得税、法人税及び消費税)) [新] (単位:時間)

会計年度	平成23年度	24年度	25年度	26年度	27年度目標値
時間	—	—	918,000	892,000	減少

(出所) 長官官房企画課情報技術室、課税部個人課税課、法人課税課、徴収部管理運営課調

(注) 数値は、国税申告手続(所得税、法人税及び消費税)について、書面申告の事務処理時間(收受、入力、編てつ及び廃棄)を示します。

(注) 今回廃止した測定指標

○事務処理(削減)時間

(理由)

本指標は、改善取組計画において設定された評価指標と同じですが、改善取組計画の改定により、評価指標が変更されたことから本指標を廃止し、新たに「国税申告手続の事務処理時間(所得税、法人税及び消費税)」を測定指標として設定しました。

ハ 業1-2-3-1に係る参考指標

業績目標の達成度の直接的な判断材料とはなりません、施策の実施状況を適切に把握するため、下記のとおり参考指標を設定しています。

○参考指標1「オンライン利用件数(国税関係改善促進手続)」

○参考指標2「オンライン利用件数(贈与税申告)」

○参考指標3「電子納税による納付状況」

(2) 業1-2-3-2 国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用促進

イ 業1-2-3-2の内容

国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」は、画面の案内に従って金額等を入力すれば、所得金額や税額が自動計算され、計算誤りのない申告書が作成できるものです。また、作成した申告書は、郵送等により書面で提出できるほか、e-Taxで送信もできることから、e-Taxをはじめとする自宅等からのICT申告の利用拡大につながるものです。

平成27年分の確定申告においても、引き続きe-Taxの利用拡大を推進するとともに、「確定申告書等作成コーナー」を利用した書面申告を積極的に広報するなど、自宅等からのICT申告の推進を図ります。

また、利用者からの意見や外部有識者からの使いやすさに関する調査における改善意見を踏まえつつ、納税者の利便性向上に資する機能改善に取り組むことにより、利用満足度の一層の向上を図ります。



□ 業1-2-3-2に係る測定指標

○ [主要] <<定量的>>測定指標 業1-2-3-2-A-1

(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) (単位：%)

会計年度	平成23年度	24年度	25年度	26年度	27年度目標値
上位評価割合	80.1	81.3	83.1	83.6	85

(出所) 課税部個人課税課調

(注) 数値は、サービス提供全般に関する評価について、「とても役立つ」から「全く役に立たない」の5段階評価で上位評価（「とても役立つ」及び「どちらかといえば役立つ」）を得た件数から、使い勝手に関する評価が低位である件数を減算して評価割合を算出しています。なお、アンケート調査の概要についてはP73に記載しています。



本計画に関する御意見等につきましては、財務省大臣官房文書課政策評価室  
(hyouka@mof.go.jp) にお送りください。

国税庁の実績評価に関する情報は、財務省のホームページでもご覧いただけます。

<http://www.mof.go.jp>

