

業績目標 1-2-2：相談等への適切な対応

問合せや相談に対して迅速かつ的確に対応するとともに、納税者の満足度が向上するよう努めます。

上記目標の概要	<p>納税者からの問合せや相談に対して、迅速・的確に対応するとともに、申告前の照会について文書回答事例を公表するなど、税法の適用等についての予測可能性の向上を図ります。</p> <p>また、職員の応接態度の向上や利用しやすい税務署を目指して庁舎の環境整備を図ることなどにより、納税者の満足度の向上を図ります。</p> <p>(上記目標を達成するための施策)</p> <p>業1-2-2-1：納税者からの相談等への適切な対応 業1-2-2-2：納税者からの苦情等への迅速・適切な対応 業1-2-2-3：改正消費税法への対応 業1-2-2-4：改正相続税法への対応</p>
----------------	--

業績目標1-2-2についての評価結果

業績目標についての評定	S 目標達成
評定の理由	<p>全ての施策の評定が「S 目標達成」であったことから、「S 目標達成」としました。</p> <p>なお、各施策の評定の詳細は、後述のとおりです。</p>
実績の分析	<p>(必要性・有効性・効率性等)</p> <p>納税者からの問合せや相談に迅速・的確に対応し、税法の適用等についての予測可能性の向上を図ることは、重要で必要な取組です。</p> <p>消費税法の改正内容等について、事業者が正しく理解し、自ら適正な申告ができるよう、「電話相談センター」のほか、各税務署に設置している「改正消費税相談コーナー」において、適切かつ丁寧に対応したことは有効な取組でした。</p> <p>来署納税者の申告書等の提出や一般的な相談については、受付窓口の集中化を行うことにより、効率的に収受事務や相談事務を行いました。また、確定申告電話相談センターにおいては、問合せの内容に応じて税理士又はオペレーターが対応し、効率的に運用しました。</p> <p>(平成29年度行政事業レビューとの関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話相談センター運営経費 <ul style="list-style-type: none"> 「引き続き、電話相談事務の集中化に取り組み効率化を図るとともに、入札における更なる競争性の確保を図るなど、コストの削減に努める。」との行政事業レビュー推進チームの所見を踏まえ、庁舎移転に伴う機器等の移設について、移設作業の見直しにより、コストの削減を図りました。(▲反映額0.4百万円) (事業番号0005)

施策	業1-2-2-1：納税者からの相談等への適切な対応						
測定指標（定量的な指標）	[主要]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 (単位：%)						
	会計年度	平成25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	達成度
	目標値	95	95	95	95	95	○
	実績値	97.0	97.7	97.8	98.3	98.8	
	<p>(出所) 長官官房税務相談官調</p> <p>(目標値の設定の根拠) 税に関する一般的な相談を集中的に受け付ける電話相談センターにおける相談が迅速に行われているかを測定するための指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成28事務年度の目標値を引き続き設定しました。なお、当該目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点から95%としています。</p> <p>(目標の達成度の判定期由) 電話相談センターで受け付けた納税者からの問合せや相談に対して、迅速、的確かつ丁寧に対応するため、税法や通達、更には相談技法や具体的事例に基づく研修等を行い、税務相談官の専門知識と応接態度等の向上を図りました。 この結果、10分以内の相談割合は98.8%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。</p>						
	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 (単位：%)						
	会計年度	平成25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	達成度
	目標値	95	95	95	95	95	○
	実績値	94.7	95.0	95.0	95.1	95.3	
	<p>(出所) 長官官房税務相談官調</p> <p>(注) 数値は、電話相談に関するアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。なお、アンケート調査の概要については、P.140に記載しています。</p> <p>(目標値の設定の根拠) 税に関する一般的な相談を集中的に受け付ける電話相談センターにおける相談に対する満足度を測定するため指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成28事務年度の目標値を引き続き設定しました。なお、当該目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点から95%としています。</p> <p>(目標の達成度の判定期由) 上記A-1の取組に加え、タックスアンサーについて、これまで電話相談センターに多数寄せられた相談や社会経済情勢を反映した項目（例：「ビットコインを使用することにより利益が生じた場合の課税関係」など）を新たに追加するなど、納税者の利便性の向上に向けて内容の充実と整備を図りました。 こうした取組の結果、満足度は95.3%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。</p>						

[主要]業1-2-2-1-A-3：税務署における面接相談の満足度 （単位：％）

会計年度	平成25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	達成度
目標値	85	85	85	90	90	○
実績値	87.7	87.6	91.5	92.2	91.4	

（出所）長官官房総務課、課税部課税総括課、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、消費税室、資産評価企画官、徴収部管理運営課、徴収課調

（注）数値は、来署納税者へのアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。なお、アンケート調査の概要については、P.140に記載しています。

（目標値の設定の根拠）

税に関する相談のために来署した納税者の相談に対する満足度を測定するため指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成28事務年度の目標値を引き続き設定しました。

（目標の達成度の判定理由）

来署した納税者からの各税の制度や手続に関する一般的な相談は、納税者の利便性向上の観点から、一つの部署（管理運営部門）で対応しました。

また、相談内容が申告又は納税に直結するなど、書類や事実関係を具体的に確認する必要がある個別の相談については、納税者本人又は納税者の委任を受けた税理士から原則、事前予約を受けた上で、各税目を所掌する部署（課税部門）で適切に対応しました。

さらに、改正消費税法に関する相談は、各税務署に設置している「改正消費税相談コーナー」において、適切かつ丁寧に対応するとともに、消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保に向けた政府全体の取組についても、関係府省庁と連携して転嫁拒否等に関する相談等に対し適切に対応しました。

こうした取組の結果、面接相談の適切な対応についての上位評価割合の実績値は91.4%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。

業1-2-2-1-A-4：職員の応接態度の好感度 （単位：％）

会計年度	平成25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	達成度
目標値	85	85	85	90	90	○
実績値	84.3	84.6	90.3	90.7	90.1	

（出所）長官官房総務課調

（注）数値は、来署納税者へのアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。なお、アンケート調査の概要については、P.140に記載しています。

（目標値の設定の根拠）

来署した納税者に対する職員の応接態度の好感度を測定するため指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成28事務年度の目標値を引き続き設定しました。

（目標の達成度の判定理由）

職員に対する応接研修を実施するなど、納税者に対する職員の応接態度の向上に取り組んだ結果、上位評価割合は90.1%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。

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 (単位：%)						
会計年度	平成25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	達成度
目標値	75	75	75	85	85	○
実績値	77.7	78.1	86.6	86.9	86.2	
<p>(出所) 長官官房総務課調 (注) 数値は、来署納税者へのアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。なお、アンケート調査の概要については、P.140に記載しています。</p> <p>(目標値の設定の根拠) 税務署内における案内表示、受付・窓口の利用満足度を測定するため指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成28事務年度の目標値を引き続き設定しました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由) 納税者からのアンケートの内容等も踏まえ、より分かりやすい案内表示の設置や利用しやすい受付・窓口対応に努めました。 その結果、上位評価割合は86.2%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。</p>						
業1-2-2-1-A-6：税務署内の設備の利用満足度 (単位：%)						
会計年度	平成25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	達成度
目標値	65	65	65	75	75	○
実績値	66.9	67.2	77.0	77.1	77.5	
<p>(出所) 長官官房総務課調 (注) 数値は、来署納税者へのアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。なお、アンケート調査の概要については、P.141に記載しています。</p> <p>(目標値の設定の根拠) 税務署内における設備の利用満足度を測定するため指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成28事務年度の目標値を引き続き設定しました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由) 納税者からのアンケートの内容等も踏まえ、予算の制約等も踏まえつつ、より利用しやすい税務署を目指し庁舎の環境整備に取り組みました。 その結果、上位評価割合の実績値は77.5%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。</p>						
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 (単位：%)						
会計年度	平成25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	達成度
目標値	95	95	95	95	95	○
実績値	98.8	97.7	96.6	98.5	98.5	
<p>(出所) 課税部審理室調 (注) 審査に必要な追加資料の提出や照会文書の補正に要した期間を除きます。</p> <p>(目標値の設定の根拠) 課税関係の事前照会に対する文書回答手続が迅速に行われているかを測定するため指標として設定しています。目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点及び過去の実績値を踏まえ、平成28年度の目標値を引き続き設定しました。なお、当該目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点から95%としています。</p>						

<p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>文書回答手続による事前照会については、納税者に対して適切な情報を提供するとともに、法令適用の統一性・透明性を確保するため、正確かつ迅速な処理を行い、3か月以内の処理を徹底した結果、3か月以内の処理件数割合は98.5%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。</p> <p>なお、納税者の予測可能性の一層の向上を図るため、国税庁ホームページにおいて、文書回答の内容を公表しています。また、口頭回答した事例のうち他の納税者の参考となるものについても、その回答事例を国税庁ホームページに「質疑応答事例」として掲載するとともに、税制改正等を踏まえた見直しを行い内容の充実を図りました。</p>	
<p>施策についての評価</p>	<p>s 目標達成</p>
<p>評価の理由</p>	<p>全ての測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。</p>

業1-2-2-1に係る参考情報

参考指標 1：電話相談センターの相談件数 (単位：千件)

会計年度	平成25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
相談件数	5,190	5,288	5,355	5,685	5,570

(出所) 長官官房税務相談官調

参考指標 2：国税庁ホームページ「タックスアンサー」へのアクセス件数 (単位：千件)

会計年度	平成25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
アクセス件数	65,275	72,899	69,944	74,940	86,662

(出所) 長官官房税務相談官調

参考指標 3：文書回答手続による事前照会の受付件数 (単位：件)

会計年度	平成25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
受付件数	160	131	126	132	133

(出所) 課税部審理室調

参考指標 4：質疑応答事例のホームページへの掲載件数等

会計年度	平成25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
掲載件数 (件)	1,784	1,785	1,812	1,821	1,928
アクセス件数 (千件)	2,211	2,068	1,753	1,716	1,731

(出所) 課税部審理室調

(注)「掲載件数」は、毎年3月31日現在のものを集計しています。

○確定申告期間における対応

(1) 確定申告会場の設置等

I C Tを利用した申告書作成の利便性を体験していただき、翌年以降、自宅等のパソコンから国税庁ホームページのe-Taxや「確定申告書等作成コーナー」を利用した申告につなげるため、確定申告会場にe-Taxを利用できるパソコンを設置するなど、納税者サービスの充実に取り組みました。

また、駅前や街の中心部など、便利な場所や公共施設で人が集まる場所等に広域申告センター（5箇所）及び外部会場（195箇所）を設置し、申告相談及び申告書の受付を行いました。

(2) 確定申告期における電話相談体制の充実

平成29年分の確定申告期には、引き続き、全署を対象として、電話相談センターにおいて確定申告に関する電話相談を集中的に受け付けました。

この実施に当たっては、専門的な質問、税務相談には職員や税理士が、税務相談以外の定型的な質問（開庁時間など）や申告書用紙等の送付依頼にはオペレーターが対応することなどにより効率的な運用及び納税者サービスの向上に努めました。

(3) 閉庁日における申告相談等の実施

平成29年分の確定申告においては、確定申告期間の休日における税務署での相談等のニーズに 대응するため、平成30年2月18日と2月25日の日曜日に、一部の税務署のほか合同会場（34箇所）、広域申告センター（3箇所）において申告相談等の業務を実施しました。

両日の相談件数は合計19万2千件（前年比97.4%）で、申告書収受件数は合計29万3千件（同99.8%）となっています。

参考指標 5：閉庁日における相談件数（所得税）（単位：件）

年 分	平成25年分	26年分	27年分	28年分	29年分
相談件数	196,483	194,393	193,777	196,636	191,571

（出所）課税部個人課税課調

参考指標 6：確定申告期の申告相談等件数（単位：千件）

年 分	平成25年分	26年分	27年分	28年分	29年分
相談件数	4,046	3,971	3,902	3,843	3,981

（出所）課税部個人課税課、資産課税課調

参考指標 7：確定申告期におけるICTを活用した申告書の提出件数

【所得税（及び復興特別所得税）】

(単位：千人)

年 分		平成25年分	26年分	27年分	28年分	29年分
署相談 会場	e-Tax	4,584	4,511	4,430	4,277	4,191
	書面	410	447	442	443	407
地方団 体会場	e-Tax	—	—	—	145	455
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	634	621	516	557	615
	HP作成コーナー・書面	2,891	3,232	3,744	4,126	4,650
	各種ワト・e-Tax	3,120	3,281	3,474	3,810	4,023
計		11,638	12,093	12,606	13,358	14,342

【個人事業者の消費税及び地方消費税】

(単位：千件)

年 分		平成25年分	26年分	27年分	28年分	29年分
署相談 会場	e-Tax	49	54	56	54	53
	書面	6	10	8	6	6
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	38	39	38	39	41
	HP作成コーナー・書面	88	102	105	107	109
	各種ワト・e-Tax	458	480	506	550	576
計		639	684	713	756	784

【贈与税】

(単位：千人)

年 分		平成25年分	26年分	27年分	28年分	29年分
署相談 会場	e-Tax	69	68	70	60	56
	書面	7	8	8	7	7
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	9	10	9	13	13
	HP作成コーナー・書面	92	101	128	118	125
	各種ワト・e-Tax	90	108	128	168	176
計		267	295	343	366	377

(出所) 課税部個人課税課、資産課税課調

(注) 数値は、翌年3月末日までの申告書の提出人員(件数)を示します。

参考指標 8：所得税確定申告書の郵送提出割合

(単位：%)

年 分	平成25年分	26年分	27年分	28年分	29年分
郵送提出割合	13.2	13.6	14.8	14.8	16.0

(出所) 課税部個人課税課調

○説明会による情報の提供等

納税者に申告と納税に必要な法令解釈や事務手続を正しく理解していただくため、確定申告に関する各種説明会、改正税法の説明会、年末調整説明会等を開催し、情報の提供を行いました。

また、納税者が正しい記帳に基づき適正な申告ができるよう、希望する方を対象に指導担当者（税務署の職員又は各国税局が外部に委任した税理士等）による記帳指導を行うとともに、あらゆる機会をとらえて、所得税青色申告制度の説明と勧奨を行い、その普及に努めました。その結果、平成29年度では、約1万8千人の方が記帳指導を受け、そのうち、31.5%に当たる約6千人の方が自ら記帳できる能力（自計能力）を習得したと指導担当者に判定されました。

青色申告承認者数については年々増加しており、平成29年分の確定申告においては、677万人（対前年比102.7%）となっています。

参考指標 9：各種説明会の開催回数・参加人員 （単位：回、千人）

事務年度	平成25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
開催回数	25,515	27,016	26,671	23,058	25,939
参加人員	1,166	1,179	1,180	1,062	1,105

（出所）長官官房総務課、課税部課税総括課、個人課税課、資産課税課、法人課税課、消費税室、資産評価企画官、徴収部管理運営課、徴収課、調査査察部調査課調

参考指標 10：記帳指導を受けた者の自計能力を習得した割合 （単位：%）

会計年度	平成25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
習得した割合	27.1	30.3	29.3	32.7	31.5

（出所）課税部個人課税課調

参考指標 11：所得税青色申告承認者数 （単位：千人）

年 分	平成25年分	26年分	27年分	28年分	29年分
青色申告承認者数	5,855	6,038	6,210	6,593	6,770

（出所）課税部個人課税課調

（注）翌年3月15日現在の計数です。

施策	業1-2-2-2：納税者からの苦情等への迅速・適切な対応						
測定指標（定量的な指標）	[主要]業1-2-2-2-A-1：苦情の3日以内の処理件数割合						(単位：%)
	会計年度	平成25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	達成度
	目標値	90	90	90	90	90	○
	実績値	86.6	86.1	92.0	94.1	94.0	
	<p>(出所) 長官官房総務課調 (注) 平成27年度以降の実績値は、納税者の都合により3日以内に処理できなかったものを除いて算出しています。</p> <p>(目標値の設定の根拠) 納税者から寄せられた様々な苦情等への対応が迅速に行われているかを測定するため指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成28事務年度の目標値を引き続き設定しました。</p> <p>(目標の達成度の判定期由) 税務行政に対する理解と信頼を確保するため、寄せられた苦情等に対して、親切かつ誠実な態度で接することを基本として対応しました。また、申出がなされた日の翌日から起算して原則として3日以内(祝日、休日等を除く。)に処理するよう、迅速かつ適切な対応に取り組みました。 その結果、3日以内の処理件数割合は94.0%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。</p> <p>なお、処理が3日を超えたものについては、より適切な対応について検討を行うため国税局等との協議に時間を要したもののほか、申出に対して説明等を行ったものの理解を得るのに時間を要したもののや、事実確認に時間を要したことなどが主な理由となっています。事実確認に時間を要するなどの理由で、3日以内の処理が困難と認められた場合には、納税者支援調整官に意見を求めるなどして当面の処理方針を決定の上、納税者に速やかに連絡するなど、理解と信頼を得るよう努めました。</p> <p>また、寄せられた苦情等については、納税者支援調整官等が取りまとめの上、関係部署に連絡するとともに研修等で周知徹底することにより、納税者サービスの向上や事務運営の改善につなげました。</p>						
施策についての評価	s 目標達成						
評価の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから「s 目標達成」としました。						

施策	業1-2-2-3：改正消費税法への対応		
測定指標 (定性的な指標)	[主要]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		
	目標	<p>事業者からの改正消費税法に関する相談等に対しては、適切かつ丁寧に 対応します。</p> <p>(目標の設定の根拠)</p> <p>改正消費税法等の円滑な実施のためには、事業者に、軽減税率制度を含 む改正消費税法について十分理解していただく必要があり、そのため には、関係府省庁とも連携し、説明会等や事業者からの相談等に適切 に対応することが重要であることから目標として設定しています。</p>	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績)</p> <p>改正消費税法に関する相談については、「電話相談センター」のほか、 法改正にあわせて各税務署に設置している「改正消費税相談コーナー」に おいて、適切かつ丁寧に対応するとともに、全国各地で軽減税率制度の説 明会を開催するなどの取組を実施しました。</p> <p>また、消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保に向けた政府全体の取組につ いても、関係府省庁と連携して適切に対応するとともに、酒類業の業種所 管庁として、消費税転嫁対策特別措置法に違反する行為の防止・是正につ いて指導・助言するほか、必要に応じて速やかに調査を実施するなど、円 滑かつ適正な転嫁の確保に取り組みました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>改正消費税法に関する相談は、「電話相談センター」のほか、平成25事務 年度から各税務署に設置している「改正消費税相談コーナー」において、 改正消費税法等に関する事務に中心となって従事する職員が適切かつ丁 寧に対応しました。</p> <p>なお、関係府省庁と連携して、全国各地で軽減税率制度の説明会を開催 するとともに、事業者団体等が開催する研修会等に講師派遣を実施するこ とにより、事業者の制度理解の確保に努めました。</p> <p>また、消費税転嫁対策特別措置法に規定された総額表示義務の特例や転 嫁拒否等に関する相談についても、関係府省庁と連携して適切に対応する とともに、公正取引委員会及び中小企業庁が実施する転嫁拒否等に関する 書面調査に対し協力を行いました。</p> <p>さらに、酒類業の業種所管庁として、酒類業者に対して、同法に違反す る行為等の防止・是正について指導、助言を行うなど、円滑かつ適正な転 嫁の確保に取り組みました。</p> <p>このように、改正消費税法に関する相談等に適切に対応したことから、 達成度は「○」としました。</p>	○
施策についての評価	s 目標達成		
評価の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから「s 目標達成」としました。		

業1-2-2-3に係る参考情報

参考指標 1：改正消費税法等に関する相談件数

(単位：件)

会計年度	平成25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
電話相談センター	277,388	212,319	167,066	150,206	138,049
改正消費税法相談コーナー	9,772	2,339	325	174	263

(出所) 長官官房税務相談官、課税部消費税法室、課税部消費税法軽減税率制度対応室調

施策	業1-2-2-4：改正相続税法への対応	
測定指標 (定性的な指標)	[主要]業1-2-2-4-B-1：改正相続税法に関する広報の充実等	
	目標	<p>国税庁ホームページ等を活用した広報の充実を図ります。</p> <p>(目標の設定の根拠)</p> <p>納税者が相続税の仕組みやその改正内容等を十分に理解できるよう、国税庁ホームページ等を活用した広報の充実を図ることは、適正申告の実現に向け重要であるため目標として設定しています。</p>
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績)</p> <p>納税者が相続税の仕組みやその改正内容等を十分に理解できるよう、国税庁ホームページに相続税等の関連情報を集約した「相続税・贈与税特集」を開設するなど広報の充実を図りました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>納税者が相続税の仕組みやその改正内容等を十分に理解できるよう、国税庁ホームページに相続税等の関連情報を集約した「相続税・贈与税特集」を開設しています。</p> <p>具体的には、相続税の仕組みについて分かりやすく解説した「相続税のあらまし」、相続税申告書の記載の仕方を解説した「各種特例を適用した申告書の記載例」、税制改正事項の周知用パンフレットなどを掲載するとともに、遺産が基礎控除額を超えるかどうかを納税者が自ら判断するのに参考となる「相続税の申告要否判定コーナー」を公開するなど、広報の充実を図ったことから、達成度は「○」としました。</p>
施策についての評価	s 目標達成	
評価の理由	測定指標の達成度が「○」であったことから「s 目標達成」としました。	

業1-2-2-4に係る参考情報

参考指標 1：国税庁ホームページ「相続税・贈与税特集」へのアクセス件数

(単位：件)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度
アクセス件数	353,004	320,149	235,708

(出所) 課税部資産課税課調

評価結果の反映	<p>(業1-2-2-1：納税者からの相談等への適切な対応)</p> <p>納税者からの相談等に適切に対応するため、税制改正や相談事例に関する研修のほか、応接研修、相談技法の研修を継続的に実施し、職員の専門知識の一層の向上を図るとともに、応接に際しては誠実な対応に努めます。また、納税者に申告と納税に必要な法令解釈について正しく理解していただくための情報提供を適切に行いつつ、相談体制の充実と迅速かつ的確な対応に努めます。</p>
	<p>(業1-2-2-2：納税者からの苦情等への迅速・適切な対応)</p> <p>税務行政に対する納税者の理解と信頼を確保するためには、寄せられた苦情等に対して、迅速かつ適切に対応していくことが不可欠であるとの認識の下、納税者の視点に立って、誠実な態度で接することを基本とし、申出がなされた日の翌日から起算して原則として3日以内（祝日、休日等を除く。）での処理に努めます。</p>
	<p>(業1-2-2-3：改正消費税法への対応)</p> <p>事業者が軽減税率制度の延期を含む改正消費税法について十分理解できるよう、周知・広報、指導、相談等を適時適切に実施するとともに、消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保に向けた政府全体の取組についても、関係府省庁と連携して適切に対応します。また、酒類業の業種所管庁として消費税転嫁対策特別措置法に違反する行為の防止・是正に取り組みます。</p>
	<p>(業1-2-2-4：改正相続税法への対応)</p> <p>平成27年1月に改正相続税法が施行され、基礎控除額の引下げにより納税義務者が増加したことから、適正な申告が行われるよう、これまでも広報・周知に努めてきたところです。引き続き、国税庁ホームページには、「相続税のあらまし」や「相続税の申告要否判定コーナー」を掲載するなど、必要な情報の提供に努めていきますが、今後は、引下げ後の基礎控除額を前提とした広報を行うことから、当該施策は廃止します。</p>

財務省政策評価懇談会における意見	該当なし
-------------------------	------

業績目標に係る 予算額等	区 分		平成27年度	28年度	29年度	30年度
	予算の状況 (千円)	当初予算	473,221	386,566	387,738	385,604
		補正予算	0	0	0	-
		繰越等	0	0	N. A.	-
		合計	473,221	386,566	N. A.	-
執行額 (千円)		468,788	377,450	N. A.	-	

(注) 平成29年度の「繰越等」及び「執行額」は、平成30年11月頃に確定するため、平成30事務年度実績評価書に掲載予定です。

(概要)
電話相談センターの運営に必要な経費

実績目標に関連する施政方針演説等に内閣の主な重要施策	該当なし
-----------------------------------	------

実績評価を行う過程において使用した資料その他の情報	平成29年分の所得税等、消費税及び贈与税の確定申告状況等について（平成30年5月国税庁）、平成28年分の相続税の申告状況について（平成29年12月国税庁）、国税庁レポート2018（国税庁）
----------------------------------	--

前事務年度実績評価結果の施策への反映状況	<p>(業1-2-2-1：納税者からの相談等への適切な対応)</p> <p>納税者からの相談等への対応に当たっては、税制改正や相談事例に関する研修のほか、応接研修、相談技法の研修を継続的に実施し、職員の専門知識と応接態度の</p>
-----------------------------	--

一層の向上を図りました。また、納税者に申告と納税に必要な法令解釈について正しく理解していただくための情報提供を適切に行いつつ、相談体制の充実と迅速かつ的確な対応に努めました。

(業1-2-2-2：納税者からの苦情等への迅速・適切な対応)

苦情等を寄せられた納税者に対して、親切かつ誠実な態度で接することを基本とし、的確かつ誠実に対応するとともに、申出がなされた日の翌日から起算して原則として3日以内（祝日、休日等を除く。）に処理するよう、迅速・適切な対応の実施に努めました。

(業1-2-2-3：改正消費税法への対応)

事業者が消費税の仕組みやその改正内容等を十分に理解して、自ら適正な申告・納付ができるよう、周知・広報、指導、相談に適切かつ丁寧に対応するとともに、消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保に向けた政府全体の取組についても、関係府省庁と連携して適切に対応しました。また、酒類業の業種所管庁として消費税転嫁対策特別措置法に違反する行為の防止・是正に取り組みました。

(業1-2-2-4：改正相続税法への対応)

国税庁ホームページ等を活用した広報の充実を図るとともに、相談に対して、適切かつ丁寧に対応しました。

<p>担当部局名</p>	<p>長官官房（総務課、厚生管理官、税務相談官）、課税部（課税総括課、消費税室、審理室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、資産評価企画官）、徴収部（管理運営課、徴収課）、調査査察部（調査課）</p>	<p>実績評価実施時期</p>	<p>平成30年10月</p>
---------------------	--	------------------------	-----------------