

○ 業績目標 1-2-1 : オンラインによる税務手続の推進【新設】

ホームページで利用者目線に立った情報提供を行うとともに、申請、届出、申告、納付等の税務手続がオンラインで簡便にできる環境を整備し、「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」の実現を目指します。

業績目標の内容及び  
目標設定の考え方

納税者の負担軽減を図りつつ、計算誤り等のない正確な手続を確保するとともに、税務署等における業務の効率化を図る観点から、オンラインによる税務手続を推進します。

そのため、申告等をオンラインで受け付ける国税電子申告・納税システム (e-Tax) (用語集参照) や所得税の申告データを作成する「確定申告書等作成コーナー」 (用語集参照) などのシステムについて、利用者目線に立った不断の改善に取り組み、オンライン申告割合の向上を目指します。また、e-Taxを利用する際に必要となるマイナンバーカードの取得促進をはじめ、マイナンバー制度の普及・定着に向けた取組を継続します。

このほか、相談のために税務署を来署しないで済むよう、利用者目線に立った情報提供に取り組みます。納付については、地方税当局や金融機関等とも連携しつつ、キャッシュレス化を進めます。申請・届出等についても、ワンスオンリー (1度提出した情報は2度提出することを不要とする) 等の観点から、手続自体や記入項目の見直しを進めます。

これらの取組により、「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」を目指します。

上記の「業績目標」を達成するための「施策」

業1-2-1-1 : オンライン申告の推進 (成果重視事業) (用語集参照) 【名称変更】

業1-2-1-2 : マイナンバー制度の普及・定着に向けた取組 【名称変更】

業1-2-1-3 : 利用者目線に立った情報提供【新設】

業1-2-1-4 : キャッシュレス納付の推進【設定変更】

業1-2-1-5 : 申請・届出等の合理化・デジタル化【新設】

関連する内閣の基本方針等

- 「規制改革実施計画」 (令和2年7月17日閣議決定)
- 「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」 (令和2年12月25日閣議決定)
- 「デジタル・ガバメント実行計画」 (令和2年12月25日閣議決定)

**施策** 業 1-2-1-1：オンライン申告の推進（成果重視事業）【名称変更】

**取組内容**

国税庁では、平成 16 年 6 月から e-Tax の全国運用を開始し、オンライン申告の推進に取り組んできました。「確定申告書等作成コーナー」を含め、オンライン申告の際に利用していただくシステムについては、利用者目線に立った不断の改善に取り組み、オンライン申告割合の向上を目指します。

また、将来的には、確定申告に必要となるデータを保有する各機関と協力しつつ、それらのデータを API 連携などにより申告データに取り込むことにより、数回の操作で申告が完了する仕組みの実現を目指します。その実現に向け、当面は、マイナポータルを通じて入手した生命保険料控除や損害保険料控除の証明書等を「確定申告書等作成コーナー」と連携させ、申告データに自動転記できる仕組みの提供や、その普及に努めます。

このほか、e-Tax において、過去の申請・届出等に基づく特例適用や未納税額の状態などの情報を表示する仕組みを提供するなど、e-Tax の利便性を向上させるための方策について検討を進めます。

**定量的な測定指標**

[主要] 業 1-2-1-1-A-1：e-Tax の利用状況（所得税 の申告手続） （単位：％）	会計年度	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度目標値
目標値					62	増加
実績値		54.5	57.9	59.9	N. A.	

（出所）長官官房情報技術室調

（注 1）新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和 2 年分確定申告の期限が延長されたことから、令和 2 年度の実績値は現在集計中です。このため、令和 3 年度の目標値は、暫定的に「増加」としています。令和 3 年度の具体的な目標値は、令和 2 年度の実績値の集計結果を踏まえて設定する予定です。

（注 2）令和 2 年度の利用率は、国税庁ホームページにおいて令和 3 年 8 月頃公表するとともに、令和 2 事務年度実績評価書に掲載予定です。

（目標値の設定の根拠）

国税申告手続のうち、所得税申告におけるe-Tax利用状況を指標として設定しています。

○参考指標 1 「オンライン利用件数（申告手続）」

[主要] 業 1-2-1-1-A-2：e-Tax の利用状況（法人税 の申告手続） （単位：％）	会計年度	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度目標値
目標値					88	89
実績値		80.0	84.3	87.1	N. A.	

（出所）長官官房情報技術室調

（注）令和 2 年度の利用率は、国税庁ホームページにおいて令和 3 年 8 月頃公表するとともに、令和 2 事務年度実績評価書に掲載予定です。

（目標値の設定の根拠）

国税申告手続のうち、法人税申告におけるe-Tax利用状況を指標として設定しています。目標値については、過去の実績値等に基づき、89%に設定しました。

○ [再掲] 参考指標 1 「オンライン利用件数（申告手続）」

[主要] 業 1-2-1-1-A-3：e-Tax の利用状況（消費税 の申告手続） （単位：％）	会計年度	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度目標値
目標値	個人				72	増加
	法人				88	89
実績値	個人	66.1	68.5	70.4	N. A.	
	法人	81.6	82.6	86.8	N. A.	

(出所) 長官官房情報技術室調  
 (注1) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和2年分確定申告の期限が延長されたことから、令和2年度の実績値は現在集計中です。このため、消費税(個人)の令和3年度の目標値は、暫定的に「増加」としています。令和3年度の具体的な目標値は、令和2年度の実績値の集計結果を踏まえて設定する予定です。  
 (注2) 令和2年度の利用率は、国税庁ホームページにおいて令和3年8月頃公表するとともに、令和2事務年度実績評価書に掲載予定です。

**(目標値の設定の根拠)**

国税申告手続のうち、消費税申告におけるe-Tax利用状況を個人と法人に区分し、指標として設定しています。法人の目標値については、過去の実績値等に基づき、89%に設定しました。

○ [再掲] 参考指標1「オンライン利用件数(申告手続)」

業1-2-1-1-A-4 : e-Tax の利用状況(相続税 の申告手続) (単位: %)	会計年度	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度目標値
	目標値				25	30
	実績値				N. A.	

(出所) 長官官房情報技術室調  
 (注) e-Taxによる相続税申告は、令和元年10月1日から開始したため、令和2年度分から目標として設定しています。利用率については、国税庁ホームページにおいて令和3年8月頃公表するとともに、令和2事務年度実績評価書に掲載予定です。

**(目標値の設定の根拠)**

国税申告手続のうち、相続税申告におけるe-Tax利用状況を指標として設定しています。目標値については、財務省デジタル・ガバメント中長期計画を踏まえ、30%に設定しました。

○ [再掲] 参考指標1「オンライン利用件数(申告手続)」

業1-2-1-1-A-5 : e-Tax の利用状況(納税証 明書の交付請求手 続) (単位: %)	会計年度	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度目標値
	目標値				13	14
	実績値	10.8	12.7	12.1	N. A.	

(出所) 長官官房情報技術室調  
 (注) 令和2年度の利用率は、国税庁ホームページにおいて令和3年8月頃公表するとともに、令和2事務年度実績評価書に掲載予定です。

**(目標値の設定の根拠)**

国税関係申請・届出等手続のうち、納税証明書の交付請求におけるe-Tax利用状況を指標として設定しています。目標値については、過去の実績値等に基づき、14%に設定しました。

○ 参考指標2「オンライン利用件数(納税証明書の交付請求手続)」

業1-2-1-1-A-6 : e-Tax の利用満足度 (単位: %)	会計年度	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度目標値
	目標値	増加	75	80	80	80
	実績値	76.0	81.5	74.2	N. A.	

(出所) 長官官房情報技術室調  
 (注1) 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」又は「やや良い」など)を得た割合です。  
 (注2) 令和2年度の実績値は、国税庁ホームページにおいて令和3年8月頃公表するとともに、令和2事務年度実績評価書に掲載予定です。  
 (注3) 令和3事務年度におけるアンケート調査の概要は、P.71に記載しています。

**(目標値の設定の根拠)**

e-Taxの利用者利便の向上、利用者へのサポート体制の充実を図る観点から、利用者に対するアンケート調査によるe-Taxの利用満足度を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値等を踏まえ、令和2年度の目標値を引き続き設定しました。

[主要]	会計年度	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度目標値
業1-2-1-1-A-7：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：％）	目標値	増加	90	90	90	90
	実績値	93.6	93.5	92.6	N. A.	
<p>(出所) 課税部個人課税課調</p> <p>(注1) 「確定申告書等作成コーナー」において、当該作成コーナーの利用満足度に係るアンケート調査（5段階評価）を実施しています。数値は、当該アンケートの総回答件数のうち、サービス提供全体の評価及び見やすさなどの使い勝手に関する評価のいずれにおいても上位の評価となっている回答件数が占める割合です。</p> <p>(注2) 令和2年度の実績値は、国税庁ホームページにおいて令和3年8月頃公表するとともに、令和2事務年度実績評価書に掲載予定です。</p> <p>(注3) 令和3事務年度におけるアンケート調査の概要は、P.71に記載しています。</p> <p><b>(目標値の設定の根拠)</b></p> <p>国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用者利便の向上、利用者へのサポート体制の充実を図る観点から、利用者に対するアンケート調査による同コーナーの利用満足度を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、令和2事務年度の目標値を引き続き設定しました。</p>						
<p>○参考指標3「確定申告期におけるICT（用語集参照）を活用した申告書の提出件数（所得税、個人事業者の消費税、贈与税）」</p>						

<b>施策</b>	業 1-2-1-2 : マイナンバー制度の普及・定着に向けた取組【名称変更】
<b>取組内容</b>	<p>マイナンバー制度は、行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平・公正な社会を実現するための社会基盤です。本人の申請に基づき交付される I Cカードであるマイナンバーカードを利用すれば、e-Taxのほか、政府が運営するオンラインサービスであるマイナポータルを通じて、様々な行政手続をオンラインで行うことができます。</p> <p>このため、国税庁においては、税務関係書類についてマイナンバーの記載が必要である旨の周知を行うことはもとより、内閣官房や総務省が中心となって政府全体で取り組んでいるマイナンバーカードの普及促進についても積極的に貢献していきます。具体的には、関係民間団体等に対して、マイナンバーカードの取得に関する働きかけを行うほか、地方公共団体と協力して、確定申告会場に「マイナンバーカード申請コーナー」を設置し、その普及促進に取り組みます。また、マイナポータルについても、「確定申告書等作成コーナー」やe-Taxに連携させることにより利便性を向上させ、利用の促進を図ります。</p> <p>このほか、国税庁は法人番号の利活用機関及び付番機関となっています。法人番号の指定・公表・通知業務を的確に実施するほか、法人番号には、マイナンバーと異なり利用範囲に制限がないことから、社会的なインフラとして幅広い分野で利活用されるよう内閣官房等の関係府省と連携を図りつつ、利活用促進に向けた周知・広報に取り組むとともに、国税庁法人番号公表サイトの利便性向上に向けて必要な整備を進めます。</p> <p>(参考) 令和 3 年 5 月末現在におけるマイナンバーカード交付状況 (総務省公表)      交付枚数 : 4, 044 万枚 (人口に対する交付枚数率 : 31. 8%)</p>

<b>定性的な測定指標</b>	
	<p>[主要] 業1-2-1-2-B-1 : マイナンバー制度の普及・定着に向けた取組 [変更]</p> <p>(令和 3 事務年度目標)          マイナンバー制度の普及・定着に向け、マイナンバーカードの取得促進やマイナポータルを活用した納税者の利便性の向上施策に取り組むとともに、効果的な周知・広報を行っていきます。</p> <p>(目標設定の根拠)          マイナンバー制度自体の周知・広報に加え、実際にマイナンバーカードやマイナポータルを利用すれば、制度のメリットを理解することにもつながると考えられることから、目標として設定しています。</p> <p>○参考指標 1 「確定申告会場の申請コーナーの設置状況 (地方公共団体数、申請件数)」 [新]          ○参考指標 2 「マイナポータル連携機能 (用語集参照) を活用した控除証明書等のデータ取得のためのリクエスト件数」          ○参考指標 3 「国税庁ホームページ『社会保障・税番号制度&lt;マイナンバー&gt;について』へのアクセス件数」          ○参考指標 4 「『国税庁法人番号公表サイト』へのアクセス件数」          ○参考指標 5 「Web-API機能を活用した法人の基本 3 情報のデータ取得のためのリクエスト件数」</p>

<b>施策</b>	業 1-2-1-3：利用者目線に立った情報提供【新設】
<b>取組内容</b>	<p>「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」を実現するためには、国税庁のホームページ等において利用者目線に立った分かりやすい情報提供を行うことが重要です。</p> <p>国税庁では、ホームページの「タックスアンサー」において、定型的な税に関する情報の提供を行っています。「タックスアンサー」については、税制改正を踏まえた回答文の改訂を確実にを行うとともに、電話相談センターに数多く寄せられた定型的な相談の中からニーズの高いものを追加することにより、内容の整備・充実を図ります。また、現在、基本的には税目ごとに項目が分類されていますが、利用者にとってより使い勝手の良いものとなるよう、ページ構成の見直しを行います。</p> <p>このほか、令和2年10月からは、利用者が質問事項を入力するとA I（用語集参照）を利用して自動で回答を表示する「チャットボット」（用語集参照）の運用を開始しています。現在は、所得税の確定申告や年末調整に関する質問を中心にサービスを提供していますが、引き続き円滑な運用に努めるとともに、利用状況等を踏まえて相談内容の拡充を図ります。</p>
<b>定性的な測定指標</b>	
[主要] 業1-2-1-3-B-1：利用者目線に立った情報提供に向けた取組【新】	
<p>(令和3事務年度目標)</p> <p>「タックスアンサー」については、利用者が自らの状況等を選択することにより、関連する項目が自動的に表示されるようにするなど、ページ構成の改善を図ります。「チャットボット」については、引き続き円滑な運用に努めるとともに、利用状況等を踏まえて相談内容の充実を図ります。</p>	
<p>(目標設定の根拠)</p> <p>税務手続に関し不明な点について、税務署を往訪することなく、自ら解決できるよう分かりやすく情報提供を行うことが重要であることから、「タックスアンサー」の改善や「チャットボット」の充実に関する目標を設定しました。</p>	
<p>○参考指標1「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」</p> <p>○参考指標2「チャットボットへの質問入力件数」【新】</p>	

<b>施策</b>	業 1-2-1-4：キャッシュレス納付の推進【設定変更】
<b>取組内容</b>	<p>申告納税制度の下においては、納税者の方に、自ら所得金額や税額を計算し、それに基づいて申告するとともに、その申告した税額を定められた納期限までに納付していただく必要があります。</p> <p>近年、決済手段の多様化やキャッシュレス化が進展する中、国税の納付についても納税者利便の向上と金融機関、税務署の事務の効率化を図り、現金管理に伴うコストを削減する観点からキャッシュレス納付（用語集参照）の推進に取り組みます。</p> <p>このため、①ダイレクト納付（用語集参照）をはじめとするキャッシュレスの納付手段の利用奨励や広報・周知を強化・推進するとともに、②既存の納付手段の機能改善を図るほか、③納税者の方のニーズや技術動向等を参考としつつ、引き続き、納付手段の多様化を検討し、国税納付の更なるキャッシュレス化を推進することにより、納税者利便の向上と事務の効率化を図ります。</p> <p>また、キャッシュレス化の推進に当たっては、地方税当局や金融機関等と意見交換を行うなど、関係機関と連携しつつ、更なる納税者利便の向上に努めます。</p>

## 定量的な測定指標

[主要] 業1-2-1-4-A-1：キャッシュレス納付の利用状況 (単位：%)	会計年度	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度目標値
目標値					26	32
実績値		21.5	23.2	25.6	29.3	
<p>(出所) 徴収部管理運営課調                      (注1) 数値は、国税全体の納付件数のうち、キャッシュレス納付による件数の占める割合です。                      (注2) 「キャッシュレス納付」とは、現金を使用しない納付方法である①振替納税(用語集参照)、②ダイレクト納付、③インターネットバンキング等による納付及び④クレジットカード納付をいいます。</p> <p>(目標値の設定の根拠)                      キャッシュレス納付の推進に向けた取組を測定するため、国税全体の納付件数のうち、キャッシュレス納付による件数の占める割合を指標として設定しています。目標値については、過去の実績値及び中長期目標<sup>(注)</sup>として令和7年度までにキャッシュレス納付割合4割程度を目指していることを考慮し設定しました。                      (注) オンライン利用率引上げの基本計画(令和2年12月策定、令和3年4月改定)</p> <p>○参考指標 「キャッシュレスによる納付状況」</p>						

## 施策

業1-2-1-5：申請・届出等の合理化・デジタル化【新設】

## 取組内容

税務署に対して行う手続については、申告や納付のほか、例えば、税法上の特例の適用を受けるために必要となる申請・届出等があります。申請・届出等の中には件数が僅少なものもありますが、そうした手続についてオンライン用の入力フォームを個々に設けることは必ずしも合理的ではありません。このため、e-Tax上で入力フォームを設けていない申請・届出等についてはPDFなどのイメージデータで送信できる仕組みを提供することにより、全ての税務手続をオンラインで行うことができるようにしています。

こうした対応は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、臨時的に行ったものです。一方、デジタルの効果を最大限に活用するためには、既存の様式を前提にそのオンライン化を図るのではなく、手続や業務の在り方自体の見直しを進めていくことが重要です。具体的には、ワンスオンリー(1度提出した情報は2度提出することを不要とする)等の観点から、手続自体の要否について検討を行うとともに、必要な手続についても記入項目の簡素化を図るなどの見直しを行います。また、中期的には、e-Tax上で必要な要件を満たすことを確認の上、数回の操作で申請・届出等が完了する仕組みの実現を目指し、その検討を進めます。

## 定性的な測定指標

[主要] 業1-2-1-5-B-1：申請・届出等の合理化・簡素化の状況【新】

(令和3事務年度目標)

各種申請・届出等について、手続自体の要否や記入項目の簡素化などを検討し、必要に応じ制度当局等との協議も行いつつ、実現可能なものから順次、合理化・簡素化を図ります。

(目標設定の根拠)

各種手続のオンライン化自体が手段であることを十分に認識した上、納税者の利便性の向上及び税務署等における業務の効率化という目的を果たすことのできるよう、手続自体の合理化・簡素化を目標として設定しました。

○参考指標1 「合理化・簡素化を行った申請・届出等の件数」【新】

今回廃止した測定指標とその理由	
該当なし	
参考指標	参考指標は、業績目標ごとに関係する測定指標と併せて記載しています。

実績目標に係る予算額	平成30年度	令和元年度	2年度	3年度当初	令和3年度行政 事業レビュー番号
国税総合管理（KSK）システム	34,491,437千円	33,757,794千円	40,566,298千円	（注3）	0004
法人番号システム等	5,358,908千円	4,242,911千円	3,665,078千円	（注3）	0005
国税電子申告・納税システム	7,823,292千円	8,271,096千円	10,773,055千円	（注3）	0006
合計	47,673,637千円	46,271,801千円	55,004,431千円		

（注1）「実績目標に係る予算額」の表中には、業績目標1-2-1に係る予算額を記載しています。

（注2）令和元年度予算については、上記のほか予備費として134,735千円が計上されています。

（注3）令和3年度予算については、内閣所管（組織）内閣官房に「（項）情報通信技術調達等適正・効率化推進費」及びデジタル庁所管（組織）デジタル庁に「（項）情報通信技術調達等適正・効率化推進費」にて一括計上されています。

担当部局名	長官官房（総務課、情報公開・個人情報保護室、税理士監理室、広報広聴室、人事課、会計課、企画課、情報技術室、法人番号管理室、参事官付、税務相談官）、課税部（課税総括課、消費税室、消費税軽減税率制度対応室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課）、徴収部（管理運営課、徴収課）、調査査察部（調査課、査察課）、税務大学校	実績評価実施予定時期	令和4年10月
-------	---	------------	---------