

業績目標 1-3-2：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、申告期限前の照会（事前照会）に対する文書回答事例を国税庁ホームページに公表するなど、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1-3-2-1：納税者からの相談等への適切な対応</p> <p>業1-3-2-2：納税者からの苦情等への迅速・適切な対応</p> <p>業1-3-2-3：改正消費税法への対応</p>
----------------	--

業績目標1-3-2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>
業績の分析	<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」（用語集参照）のほか、「軽減・インボイスコールセンター」（用語集参照）や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>来署した納税者が一般的な税に関する相談を行う場合の対応窓口を一元化し、効率的に相談事務を行ったほか、收受事務を行いました。</p> <p>また、確定申告電話相談センターにおいては、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。</p> <p>国税庁ホームページにおいては、土日や夜間でも利用できる税務相談のツールとして「チャットボット」（用語集参照）を運用しています。</p> <p>チャットボットは、既に所得税の確定申告、年末調整の相談に対応していますが、令和4年5月からインボイス制度に関する相談にも対応しました。</p> <p>（令和3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 <p>行政事業レビュー推進チームの所見を踏まえ、チャットボットの運用により納税者の利便性が向上することから、今後見込まれる受電本数を見直し、コストの削減を図りました。（反映額：▲2百万円）（事業番号0003）</p> ・ 国税庁施設費（税務署庁舎等の改修事業） <p>外部有識者及び行政事業レビュー推進チームの所見を踏まえ、庁舎等の老朽化を考慮し、改</p>

修・修繕の必要性、緊急性が高いものから早急に工事を進める等、積極的な対応を検討するとともに、工法の工夫等によるコスト削減を反映しました。（反映額：▲85百万円）（事業番号0061）

施策 業1-3-2-1：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1-3-2-1-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29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	達成度
	目標値	95	95	95	95	95	○
	実績値	98.8	98.6	98.4	98.1	97.9	

（出所）長官官房税務相談官調
（注）令和3事務年度におけるサンプル調査の概要は、P.167に記載しています。
（目標値の設定の根拠）
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、10分以内の相談割合を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、令和2事務年度計画の目標値を引き続き設定しました。
（目標の達成度の判定期理由）
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、更には相談技法について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97.9%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。

測定指標（定量的な指標）	[主要]業1-3-2-1-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29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	達成度
	目標値	95	95	95	95	95	○
	実績値	95.3	95.5	95.7	95.6	95.1	

（出所）長官官房税務相談官調
（注1）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は、P.164に記載しています。
（注2）アンケート調査については、例年、5月、9月、11月、2月に実施していますが、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年5月及び令和3年2月の実施は取りやめています。
（目標値の設定の根拠）
電話相談センターにおける相談の満足度を測定するため、電話相談に関するアンケート調査の評価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事務年度計画の目標値を引き続き設定しました。
（目標の達成度の判定期理由）
上記A-1の取組に加え、タックスアンサーに、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：「新型コロナウイルス感染症に係るPCR検査費用の取扱い」）などを追加したほか、内容を分かりやすくするなど、タックスアンサーを充実した上で、タックスアンサーを案内しながら説明するなど、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、上位評価の割合は95.1%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。

[主要]業1-3-2-1-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29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	達成度
目標値	90	90	90	90	90	○
実績値	91.4	90.9	92.2	95.1	94.1	

(出所) 長官官房総務課、課税部課税総括課、消費税室、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

(注1) 数値は、来署した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は、P.164に記載しています。

(注2) アンケート調査については、例年、5月、9月、11月、2月に実施していますが、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年5月、令和3年2月及び5月の実施は取りやめています。

(目標値の設定の根拠)

税に関する相談等のために来署した納税者の相談等に対する満足度を測定するため、来署納税者へのアンケート調査における評価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事務年度計画の目標値を引き続き設定しました。

(目標の達成度の判定期由)

来署した納税者からの各税目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、税務署の総合窓口で対応しました。

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等から原則、事前予約を受けた上で、各税目を所掌する部署（課税部門等）で適切に対応しました。

さらに、各税務署に設置している「改正消費税相談コーナー」においては、改正消費税法に関する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のための取組として、転嫁拒否等に関する相談等についても、関係省庁とも連携の上、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の割合は94.1%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1-3-2-1-A-4：職員の応接態度の好感度

(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	達成度
目標値	90	90	90	90	90	○
実績値	90.1	90.4	91.0	93.4	93.4	

(出所) 長官官房総務課調

(注1) 数値は、来署した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は、P.165に記載しています。

(注2) アンケート調査については、例年、5月、9月、11月、2月に実施していますが、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年5月、令和3年2月及び5月の実施は取りやめています。

(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、来署納税者へのアンケート調査における評価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事務年度計画の目標値を引き続き設定しました。

(目標の達成度の判定期由)

納税者支援調整官を中心に職員に対し接遇研修を実施するとともに、苦情等の未然防止に関する情報を各部署に展開するなど、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、上位評価の割合は93.4%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。

測定指標（定量的な指標）	業1-3-2-1-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29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	達成度
	目標値	85	85	85	85	85	○
	実績値	86.2	86.4	87.6	88.4	89.9	
	<p>（出所）長官官房総務課調</p> <p>（注1）数値は、来署した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。</p> <p>なお、アンケート調査の概要は、P.165に記載しています。</p> <p>（注2）アンケート調査については、例年、5月、9月、11月、2月に実施していますが、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年5月、令和3年2月及び5月の実施は取りやめています。</p> <p>（目標値の設定の根拠）</p> <p>税務署における案内表示、受付・窓口の利用満足度を測定するため、来署納税者へのアンケート調査における評価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事務年度計画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）</p> <p>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。</p> <p>その結果、上位評価の割合は89.9%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1-3-2-1-A-6：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29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	達成度
	目標値	95	95	95	95	95	○
	実績値	98.5	100	99.2	100	99.1	
	<p>（出所）課税部審査室調</p> <p>（注）処理期間の計算に当たっては、審査に必要な追加的資料の提出や照会文書の補正に要した期間を除いています。</p> <p>（目標値の設定の根拠）</p> <p>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、3か月以内の処理件数割合を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、令和2事務年度計画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）</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99.1%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。</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>						
施策についての評定		s 目標達成					

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。

業 1－3－2－1に係る参考情報

○確定申告期間における対応

(1) 確定申告会場等における対応

国税庁では、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外部会場（138箇所）を設置し、申告相談及び申告書の受付を行いました。

令和3年分確定申告においては、新型コロナウイルス感染症への対応として、確定申告期間前の来場を呼び掛け、確定申告期間中に混雑とならないよう来場者を分散させる取組を実施しました。また、社会的距離を確保したレイアウト、入場時の検温、マスク等の着用、CO2センサーを使用した換気の徹底等の基本的感染防止策を実施した上で、入場整理券（LINEを活用したオンライン事前発行も可能）を活用して会場内の混雑緩和を図るなど、いわゆる三密状態とならないよう配慮し、申告相談を必要とする方々に安心して確定申告会場をご利用いただけるような環境整備を行いました。

さらに、オミクロン株による感染の急速な拡大に伴い、確定申告期間にかけて、感染者や自宅待機者のほか、通常の業務体制が維持できないこと等により、申告が困難となる納税者が増加することが想定されたことから、新型コロナウイルス感染症の影響により申告等が困難な者については、令和4年4月15日（金）までの間、簡易な方法による申告・納付期限の延長申請を可能としました。

(2) 確定申告期における電話相談体制の充実

確定申告期には、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

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応えるため、令和3年分の確定申告においては、令和4年2月20日（日）と2月27日（日）の閉庁日（用語集参照）に、一部の税務署のほか合同会場（38箇所）において申告相談等の業務を実施しました。

なお、両日の相談件数は、合計11万3千件（前年比117.7%）、申告書収受件数は合計15万2千件（同115.0%）といずれも昨年に対比増加しました。

[再掲：業1-2-1-1：オンライン申告の推進（参考指標3）]

参考指標 1：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：千件）

年 分		平成29年分	30年分	令和元年分	2年分	3年分
署相談 会場	e-Tax	4,191	3,919	3,552	3,232	2,703
	書面	407	360	262	214	407
地方公共 団体会場	e-Tax	455	866	1,141	1,263	1,397
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	615	1,240	1,950	3,139	4,250
	HP作成コーナー・書面	4,650	4,741	4,657	4,655	4,354
	各種ソフト・e-Tax	4,023	4,185	4,352	4,760	4,980
計		14,342	15,311	15,915	17,264	18,091

（出所）課税部個人課税課調

（注1）数値は、翌年3月末日までに提出された申告書の計数です。ただし、令和元年分以降については、申告期限の延長に伴い、翌年4月末日までに提出された申告書の計数を示しています。

（注2）地方公共団体会場からの「e-Tax」の計数は、データ引継によるものです。

（参考）所得税（及び復興特別所得税）の確定申告書のe-Taxによる送信方式別提出人員

（単位：千人）

年 分	平成29年分	30年分	令和元年分	2年分	3年分
確定申告人員	21,977	22,218	22,041	22,493	22,855
e-Tax利用人員	9,285	10,210	10,995	12,394	13,329
自宅等からのe-Tax	4,639	5,425	6,302	7,899	9,230
納税者本人による送信	515	1,149	1,858	3,207	4,424
マイナンバーカード 方式での送信	—	473	597	1,340	2,392
ID・パスワード方式で の送信	—	588	1,170	1,722	1,828
その他の従来の方 式での送信	515	88	91	144	205
税理士による代理送信	4,124	4,277	4,444	4,692	4,805
確定申告会場からのe-Tax	4,191	3,919	3,552	3,232	2,703
外 確定申告会場で作成・書面で提出	外 407	外 360	外 262	外 214	外 407
地方公共団体会場からのe-Tax	455	866	1,141	1,263	1,397

（出所）課税部個人課税課調

（注1）数値は、翌年3月末日までに提出された申告書の計数です。ただし、令和元年分以降については、申告期限の延長に伴い、翌年4月末日までに提出された申告書の計数を示しています。

（注2）地方公共団体会場からの「e-Tax」の件数は、データ引継によるものです。

(参考) スマホ等を利用した提出人員

(単位：千人)

年 分	平成30年分	令和元年分	2年分	3年分
スマホ等を利用した提出人員	366	1,075	1,693	2,557
自宅からe-Taxで提出	126	473	1,018	1,528
マイナンバーカード方式での送信	—	59	432	851
ID・パスワード方式での送信	126	414	586	677

(出所) 課税部個人課税課調

(注) 数値は、翌年3月末日までに提出された申告書の計数です。ただし、令和元年分以降については、申告期限の延長に伴い、翌年4月末日までに提出された申告書の計数を示しています。

【個人事業者の消費税及び地方消費税】

(単位：千件)

年 分	平成29年分	30年分	令和元年分	2年分	3年分	
署相談 会場	e-Tax	53	52	47	46	37
	書面	6	5	5	4	10
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	41	45	49	72	78
	HP作成コーナー・書面	109	108	106	92	87
	各種ソフト・e-Tax	576	595	618	674	698
計	784	805	825	888	911	

(出所) 課税部個人課税課調

(注) 数値は、翌年3月末日までに提出された申告書の計数です。ただし、令和元年分以降については、申告期限の延長に伴い、翌年4月末日までに提出された申告書の計数を示しています。

【贈与税】

(単位：千件)

年 分	平成29年分	30年分	令和元年	2年分	3年分	
署相談 会場	e-Tax	56	55	55	51	53
	書面	7	6	6	5	8
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	13	17	21	29	50
	HP作成コーナー・書面	125	122	123	122	127
	各種ソフト・e-Tax	176	176	182	189	205
計	377	376	387	397	442	

(出所) 課税部個人課税課、資産課税課調

(注) 数値は、翌年3月末日までに提出された申告書の計数です。ただし、令和元年分以降については、申告期限の延長に伴い、翌年4月末日までに提出された申告書の計数を示しています。

参考指標 2：閉庁日における相談件数（所得税）

(単位：千件)

年 分	平成29年分	30年分	令和元年分	2年分	3年分
相談件数	192	189	147	96	113

(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、改正税法の説明会等を開催し、情報の提供を行いました。特に、改正消費税法については、積極的に説明会を行い、インボイス制度等の周知を図りました。

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、所得税の青色申告制度（用語集参照）の説明と勧奨を行い、その普及に努めました。

その結果、令和3年度では、約1万3千人の方が記帳指導を受け、そのうち、33.9%に当たる約4千5百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。

なお、青色申告承認者数については年々増加しており、令和4年3月15日時点においては、767万人（対前年比102.9%）となっています。

参考指標 3：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29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
開催回数	25,939	46,750	31,706	7,990	19,537
参加人員	1,105	1,772	1,142	224	441

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

参考指標 4：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29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
習得した割合	31.5	32.1	35.5	29.8	33.9

(出所) 課税部個人課税課調

参考指標 5：所得税青色申告承認者数 (単位：千人)

年 分	平成29年分	30年分	令和元年分	2年分	3年分
青色申告承認者数	6,770	6,958	7,171	7,451	7,670

(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。ただし、令和元年分については、申告期限が令和2年4月16日に延長されたことから、令和2年4月16日現在の計数となっており、令和2年分については、申告期限が令和3年4月15日に延長されたことから、令和3年4月15日現在の計数となっています。

○路線価等の情報提供

令和4年分の路線価（用語集参照）等の評定に当たっては、地価動向を確実に把握し、それを路線価等に反映させるため、次の事務に取り組みました。路線価等は7月1日に国税庁ホームページで公開しました。

- ①標準地（用語集参照）の適正な配置
- ②地価情報や地価に大きな影響を与える都市計画の変更等の情報の的確な収集
- ③固定資産税評価に係る情報の的確な収集
- ④地価変動の著しい地域等への綿密な現地踏査の実施
- ⑤精通者等との情報交換等の実施による精度の高い意見価格等の収集

参考指標 6：国税庁ホームページ「路線価図」へのアクセス件数 (単位：千件)

事務年度	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
アクセス件数	14,501	16,827	13,317	10,193	12,058

(出所) 課税部資産評価企画官調

参考指標 7：電話相談センターの相談件数 (単位：千件)

会計年度	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
相談件数	5,570	5,443	5,109	5,822	5,574

(出所) 長官官房税務相談官調

[再掲：業1-2-1-3：利用者目線に立った情報提供 (参考指標1)]

参考指標 8：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29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
アクセス件数	86,662	58,222	73,679	78,746	89,082

(出所) 長官官房税務相談官調

[再掲：業1-2-1-3：利用者目線に立った情報提供 (参考指標2)]

参考指標 9：チャットボットへの質問入力件数 (単位：千件)

会計年度	令和元年度	2年度	3年度
質問入力件数	314	4,053	6,354

(出所) 長官官房税務相談官調

参考指標 10：税務署内の設備の利用満足度 (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
利用満足度	77.5	78.5	79.2	82.0	83.5

(出所) 長官官房総務課調

(注1) 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。

(注2) アンケート調査については、例年、5月、9月、11月、2月に実施していますが、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年5月、令和3年2月及び5月の実施は取りやめています。

参考指標 11：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29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
受付件数	133	133	115	115	117

(出所) 課税部審理室調

参考指標 12：質疑応答事例のホームページへの掲載件数等 (単位：件、千件)

会計年度	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
掲載件数 (件)	1,928	1,953	1,968	1,985	1,991
アクセス件数 (千件)	1,731	811	907	730	808

(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。

施策	業1-3-2-2：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1-3-2-2-A-1：苦情の3日以内の処理件数割合 (単位：%)						
	会計年度	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	達成度
	目標値	90	90	90	90	90	○
	実績値	94.0	93.9	93.9	95.4	95.7	
	<p>(出所) 長官官房総務課調 (注) 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、3日以内の処理件数割合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事務年度計画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理由) 税務行政に対する理解と信頼を確保するため、納税者から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(閉庁日を除く。)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95.7%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、事実確認に時間を要するなどの理由(注)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、納税者支援調整官を中心に苦情等の対応事例を取りまとめの上、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> <p>(注) 処理が3日を超えた主な理由は、事実確認に時間を要したことのほか、納税者からの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ことなどです。</p>						
施策についての評定	s 目標達成						
評定の理由	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1-3-2-3：改正消費税法への対応		
測定指標（定性的な指標）	[主要]業1-3-2-3-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、適切かつ丁寧に対応します。</p> <p>（目標の設定の根拠） 事業者がインボイス制度をはじめとする消費税法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、改正消費税法に関する相談について、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、関係府省庁と連携して適切に対応することは、国民の理解を得て税務行政を円滑に推進する上で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） 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、「軽減・インボイスコールセンター」や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、国税庁ホームページに掲載している、軽減税率制度及びインボイス制度について解説したQ&Aの改訂や、全国どこからでも参加できるオンライン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のための取組として、転嫁拒否等に関する相談についても、関係府省庁とも連携の上適切に対応するなど、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） 改正消費税法に関する相談は、「電話相談センター」や平成29年7月から開設している「軽減・インボイスコールセンター」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>また、「Q&A」について、事業者から寄せられた様々な質問等も踏まえ改訂を行ったほか、関係府省庁と連携して、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とともに、オンライン説明会を開催することにより、事業者の制度理解の確保に努めました。</p> <p>さらに、転嫁拒否等に関する相談についても、関係省庁とも連携の上、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>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1-3-2-3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29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
電話相談センター	138,049	148,186	252,037	153,994	148,961
改正消費税法相談コーナー	263	4,634	12,285	1,375	3,250

(出所) 長官官房税務相談官、課税部消費税室、消費税軽減税率制度対応室調

[再掲：業1-3-2-1：納税者からの相談等への適切な対応 (参考指標3)]

参考指標 2：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29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
開催回数	25,939	46,750	31,706	7,990	19,537
参加人員	1,105	1,772	1,142	224	441

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

評価結果の反映	以下のとおり、上記の施策を引き続き実施します。
	<p>(業1-3-2-1：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1-3-2-2：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(閉庁日を除く。)での処理に努めます。</p>
	<p>(業1-3-2-3：改正消費税法への対応)</p> <p>事業者がインボイス制度をはじめとする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のための取組についても、引き続き関係省庁とも連携の上、適切に実施します。</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		令和元年度	2年度	3年度	4年度
	予算の状況 (千円)	当初予算	2,312,124	2,885,170	2,987,267	2,905,996
		補正予算	0	2,655	0	—
		繰越等	△690,187	△1,135,482	N. A.	
		合計	1,621,937	1,752,343	N. A.	
執行額 (千円)		3,368,767	2,312,225	N. A.		

(注) 令和3年度「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和4年11月頃に確定するため、令和4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及び国税庁施設費（税務署庁舎等の改修事業）に必要な経費

**実績目標に関連する
施政方針演説等
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**

令和3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（令和4年6月国税庁）、令和2年分の相続税の申告事績の概要について（令和3年12月国税庁）、国税庁レポート2022（令和4年6月国税庁）

**前事務年度実績評価
結果の施策への反映
状況**

（業1-3-2-1：納税者からの相談等への適切な対応）

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、職員の専門知識と応接態度の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1-3-2-2：納税者からの苦情等への迅速・適切な対応）

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（閉庁日を除く。）での処理に努めました。

（業1-3-2-3：改正消費税法への対応）

事業者がインボイス制度をはじめとする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のための取組についても、引き続き関係省庁とも連携の上、適切に実施しました。

担当部局名

長官官房（総務課、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、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）

実績評価実施時期

令和4年10月