

○ 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。

業績目標の内容及び  
目標設定の考え方

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。  
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。

上記の「業績目標」を達成するための「施策」

業1-3-2-1 : 納税者からの相談等への適切な対応

業1-3-2-2 : 納税者からの苦情等への迅速・適切な対応

業1-3-2-3 : 改正消費税法への対応

関連する内閣の基本方針等

該当なし

施策 業1-3-2-1 : 納税者からの相談等への適切な対応

取組内容

納税者からの相談等には、次のとおり適切に対応します。

1. 電話相談センターにおける相談の充実

電話相談センター（用語集参照）においては、次のとおり対応します。

また、電話相談センターを利用した納税者に対して電話相談に関するアンケート調査を行い、その結果を踏まえ、相談事務の質の向上を図ります。

(1) 通常期

電話相談センターにおいては、税務に関する電話相談を集中的に受け付けており、税務相談官が税目別に対応することで、迅速かつ質の高い回答に努めるとともに、1件当たりの相談時間の短縮を図り、納税者の利便性の向上に努めます。

このため、職員に対し、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、税務相談官としての専門知識と応接態度の向上を図ります。

(2) 確定申告期

確定申告期においては、通常期より増加する電話相談に適切に対応するため、電話相談センターに加え、確定申告電話相談センターを全国の国税局に開設します。

確定申告電話相談センターでは、確定申告会場に関する問合せや申告書用紙の送付依頼等、税務相談以外の質問等については、オペレーターを活用して効率的に対応するとともに、税務相談については、専門知識を有する税理士や職員が多岐にわたる相談にきめ細かな対応を行うことで納税者サービスの向上を図ります。

2. 国税庁ホームページにおける税に関する情報の充実等

国税庁ホームページの「タックスアンサー」では、税に関する情報の提供を行っています。納税者に対して税に関する情報をよりの確に提供できるよう、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相談やタックスアンサーアンケートに寄せられた意見などを参考にして、その内容の整備・充実を図ります。

このほか、国税庁ホームページでは、令和2年10月から、利用者が質問事項を入力するとAI（用語集参照）が自動で回答を表示する「チャットボット」（用語集参照）を運用しています。現在は、所得税申告や年末調整、インボイス登録申請に関する質問を中心にサービス提供しており、引き続き円滑な運用に努めるとともに、相談内容の拡充を図ります。

また、令和4事務年度中に消費税申告についての相談を開始するなど、順次、対象税目を拡大していくこととしています。[再掲]

### 3. 来署納税者への適切な対応

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、来署した納税者の利便性の向上を図る取組を引き続き行います。また、相談内容が申告又は納税に直結しており、書類や事実関係を具体的に確認する必要があるような個別の相談の場合には、納税者本人又は納税者の委任を受けた税理士から事前に予約をいただいた上で、納税者の事情に応じて適切に対応します。

さらに、来署した納税者に対して、職員の窓口・相談対応に対する評価についてアンケート調査を実施し、納税者の評価や要望を把握・分析して有効に活用することで、納税者の満足度の更なる向上に取り組みます。

### 4. 確定申告期における対応

#### (1) 確定申告会場における対応

確定申告期において、来署された納税者には、確定申告会場に設置したパソコン又は納税者自身のスマートフォン等から「確定申告書等作成コーナー」を利用していただき、システムによる計算誤りのない申告書作成、簡単な申告書の提出など、e-Taxによる申告の利便性を実感していただくことによって、翌年以降の自宅等からのe-Tax申告を促します。

また、パソコン等の操作が不慣れな方などに対する的確な助言を行うための操作補助者を適切に配置するなど、円滑な申告・納税ができるよう、適切な相談体制を構築します。

#### (2) 閉庁日における申告相談等の実施

平日に来署することが困難なため、閉庁日（用語集参照）の申告相談を希望する納税者の要望を受けて、確定申告期間中の閉庁日に2回、一部の税務署で申告相談や申告書の受付を行います。

### 5. 事前照会への的確な対応

納税者が実際に行う取引等に関して税務上の取扱いが明らかでない事項について、申告期限前の照会（事前照会）があった場合には、納税者サービスの一環として、その内容に応じ回答を行います。

このうち、文書による回答を求める旨の申出があった事前照会については、一定の要件を満たす場合、文書による回答を行い、その照会・回答内容を国税庁ホームページにおいて公表しています（文書回答手続による事前照会）。

また、文書による回答事例のほか、他の納税者の参考となる事前照会の回答事例についても、納税者の予測可能性を向上させる観点から、「質疑応答事例」として国税庁ホームページに掲載しています。

令和4事務年度においても、事前照会について適正かつ迅速に対応しつつ、納税者の予測可能性を向上させる観点から、①文書回答手続による事前照会について、引き続き積極的な広報活動に取り組むとともに、②「質疑応答事例」について、税制改正などを踏まえた見直しを行い、掲載事例の一層の充実を図ります。

### 6. 説明会による情報の提供等

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、地方公共団体や関係民間団体との協調関係の下、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、必要な情報を提供します。

また、個人事業者に対しては、事業所得のある者等に記帳・帳簿等保存制度が定着するよう、引き続き、地方公共団体や関係民間団体との連携・協調を図りながら、記帳説明会の実施等によって制度の周知を図ります。

さらに、納税者の正確な記帳に基づく適正な所得税申告を可能にするため、自ら記帳できる能力（自計能力）を習得できるよう記帳指導を行うとともに、あらゆる機会を捉えて青色申告制度（用語集参照）の説明を行い、その普及を図ります。

### 7. 路線価等の情報提供

路線価（用語集参照）及び評価倍率（用語集参照）（以下合わせて「路線価等」といいます。）については、納税者の相続税等の申告等の便宜を図るとともに、課税の公平を担保する観点から、毎年定め、これを国税庁ホームページに公開しています。

路線価等の評定に当たっては、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等に取り組むことにより、地価動向を確実に把握し、これを的確に反映させます。

- [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、個人事業者の消費税、贈与税）」
- 参考指標2「閉庁日における相談件数（所得税）」
- 参考指標3「各種説明会の開催回数・参加人員」
- 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」
- 参考指標5「所得税青色申告承認者数」
- 参考指標6「国税庁ホームページ『路線価図・評価倍率表』へのアクセス件数」

### 定量的な測定指標

[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30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度目標値
目標値		95	95	95	95	95
実績値		98.6	98.4	98.1	97.9	

(出所) 長官官房税務相談官調

(注1) 令和4事務年度におけるサンプル調査の概要は、P.75に記載しています。

(注2) サンプル調査については、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3事務年度計画の目標値を引き続き設定しました。

- 参考指標7「電話相談センターの相談件数」
- [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」
- [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「国税庁ホームページ『チャットボット』への質問入力件数」[名称変更]

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30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度目標値
目標値		95	95	95	95	95
実績値		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。

(注2) 令和4事務年度におけるアンケート調査の概要は、P.72に記載しています。

(注3) 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に対する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3事務年度計画の目標値を引き続き設定しました。

- [再掲] 参考指標7「電話相談センターの相談件数」
- [再掲] 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」
- [再掲] 参考指標9「国税庁ホームページ『チャットボット』への質問入力件数」[名称変更]

業 1-3-2-1-A-3 : 税務署の窓口・相談対応に対する評価[変更] (単位: %)	会計年度	平成30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度目標値
	目標値	90	90	90	90	90
	実績値	90.4	91.0	93.4	93.4	
<p>(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。  (注2) 令和4事務年度におけるアンケート調査の概要は、P.72に記載しています。  (注3) 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。  (注4) 平成30年度から令和3年度までの数値は、「職員の応接態度の好感度」に対する目標値及び実績値です。</p> <p><b>(目標値の設定の根拠)</b>  税務署の窓口における対応については、納税者の来署目的に適切に対応することが重要であることから、来署した納税者に対する職員の窓口・相談対応に対する評価を測定するため、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、過去の実績値等を踏まえ、90%としました。</p> <p>○参考指標10「税務署における面接相談の満足度」[新]  ○参考指標11「税務署内の案内表示、受付・窓口の利用満足度」[新]  ○参考指標12「税務署内の設備の利用満足度」</p>						
業 1-3-2-1-A-4 : 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30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度目標値
	目標値	95	95	95	95	95
	実績値	100	99.2	100	99.1	
<p>(出所) 課税部審理室調  (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><b>(目標値の設定の根拠)</b>  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3事務年度計画の目標値を引き続き設定しました。</p> <p>○参考指標13「文書回答手続による事前照会の受付件数」  ○参考指標14「質疑応答事例のホームページへの掲載件数等」</p>						
<b>定性的な測定指標</b>						
[主要] 業1-3-2-1-B-1 : 確定申告期間における適切な対応 [新]						
<p>(令和4事務年度目標)  納税者からの確定申告に関するニーズ等を把握して、適切に対応します。</p> <p><b>(目標設定の根拠)</b>  確定申告は多くの納税者が関係する手続であり、円滑な申告・相談ができるよう適切に対応することは、施策「納税者からの相談等への適切な対応」における重要な取組であることから、定性的測定指標として新たに設定しました。</p>						
<p>[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15「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、個人事業者の消費税、贈与税)」  ○[再掲] 参考指標2「閉庁日における相談件数(所得税)」</p>						

<b>施策</b>	業1-3-2-2：納税者からの苦情等への迅速・適切な対応					
<b>取組内容</b>	<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、短期間での処理（原則として3日以内に処理）を図っていきます。</p> <p>また、納税者から寄せられた様々な苦情等に対しては、納税者支援調整官が、適正かつ円滑に納税義務を履行するために必要な助言及び手続の説明並びに調整を行うなど、適切な対応に努めていきます。</p> <p>なお、寄せられた苦情等については、関係部署と協議し、納税者サービスの向上や事務運営の改善につなげます。</p>					
<b>定量的な測定指標</b>						
<p>[主要]</p> <p>業1-3-2-2-A-1：苦情の3日以内の処理件数割合</p> <p>(単位：%)</p>	会計年度	平成30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度目標値
目標値	90					
実績値	93.9					
<p>(出所) 長官官房総務課調</p> <p>(注) 実績値は、納税者の都合によって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)</p> <p>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3事務年度計画の目標値を引き続き設定しました。</p>						

<b>施策</b>	業1-3-2-3：改正消費税法への対応					
<b>取組内容</b>	<p>インボイス制度をはじめとする消費税法の改正については、多数の事業者に影響を及ぼすものであり、事業者が改正内容や消費税の仕組み等を十分に理解して、自ら適正な申告・納付ができるよう、広報・相談・指導に取り組みます。</p> <p>特に、令和5年10月から導入されるインボイス制度については、令和3年10月から適格請求書発行事業者の登録申請の受付が開始されています。</p> <p>これまで、国税庁ホームページにインボイス制度特設サイトを開設し、各種パンフレット、FAQ、動画を掲載するほか、業界誌への広告掲載、事業者団体の説明会への講師派遣などの周知広報の取組を実施してきました。引き続き、インボイス制度の円滑な導入に向けて、必要な取組を実施することとしています。</p> <p>また、消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保に向けた取組として、価格表示（総額表示義務）や転嫁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します。</p> <p>さらに、消費税転嫁対策特別措置法の適用期間である令和3年3月末以前に、酒類業者が、転嫁拒否等の行為又は消費税は転嫁していない旨の表示等を行っていたと認められる場合は、速やかに調査を実施します。</p> <p>これらを踏まえ、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>					
<b>定性的な測定指標</b>						
[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						
<p>(令和4事務年度目標)</p> <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>(目標設定の根拠)</p> <p>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> <p>○参考指標 1 「改正消費税法等に関する相談件数」</p> <p>○ [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）]</p> <p>参考指標 2 「各種説明会の開催回数・参加人員」</p>
--	--

**今回廃止した測定指標とその理由**

「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」の実現を目指していること、納税者の来署目的に適切に対応することが重要であることなどを踏まえ、従来の測定指標「職員の応接態度の好感度」、「税務署における面接相談の満足度」及び「税務署内の案内表示、受付・窓口の利用満足度」について整理しました。

具体的には、「職員の応接態度の好感度」については、税務署の窓口・相談対応に係るアンケート内容を見直した上で、「税務署の窓口・相談対応に対する評価」に変更し、来署者の一部のアンケート結果に基づく測定指標である「税務署における面接相談の満足度」及び「税務署内の案内表示、受付・窓口の利用満足度」については、参考指標に変更しました。

<b>参考指標</b>	参考指標は、施策ごとに関係する測定指標と併せて記載しています。
-------------	---------------------------------

業績目標に係る予算額	令和元年度	2年度	3年度	4年度当初	令和4年度行政事業レビュー番号
電話相談センター運営経費	470,822千円	580,548千円	431,267千円	378,569千円	0005
国税庁施設費（税務署庁舎等の改修事業）	1,841,302千円	2,307,277千円	2,556,000千円	2,527,427千円	0062

(注) 「業績目標に係る予算額」の表中には、業績目標(小)1-3-2に係る予算額を記載しています。

<b>担当部局名</b>	長官官房（総務課、会計課、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）	<b>実績評価実施予定時期</b>	令和5年10月
--------------	--	-------------------	---------