

I 令和5事務年度 国税庁実績評価書の概要

1. 国税庁の実績評価制度

- (1) 財務大臣は、中央省庁等改革基本法第16条第6項第2号（P. 19）の規定に基づき、国税庁長官に権限を委任した事務（財務省設置法第20条に定める事務）の実施基準及び準則（P. 19）を定めるとともに、国税庁が達成すべき目標を設定し、その目標に対する実績を評価して、それらを公表しています。
- (2) 国税庁の実績評価は、財務省の実績評価方式による政策評価と実質的に同一であることから、「政策評価に関する基本計画」（令和5年3月財務省策定）の定めるところに準じて実施しています。
- (3) 国税庁の実績評価のスケジュールは、国税庁の事務が事務年度（7月1日から翌年6月30日）で実施されていることから、事務年度を計画期間として定めるとともに、前事務年度の6月末までに実施計画を策定し、翌事務年度の10月末を目途に評価書を作成して、公表しています。
- (4) 国税庁の実績評価に当たっては、評価の客観性を確保し、評価の質を高めるため、有識者の方々からなる「財務省政策評価懇談会」を開催して御意見を頂くとともに、国民の皆様に対して分かりやすい説明に努めています。
また、国税庁では、策定した実施計画及び評価を踏まえ、いわゆるPDCAサイクルを通じて効率的で質の高い税務行政を実施していくこととしています。

2. 「令和5事務年度国税庁実績評価書」の概要

(1) 目標

令和5事務年度の実施計画は、「令和5事務年度 国税庁実績評価実施計画」（P. 8）のとおり策定しており、目標として実績目標(大)を3、実績目標(小)を5、業績目標を7設定しています。これらの目標は、3段階で設定しており、この目標間の関係については、参考1「『国税庁の使命』と『実績目標等』の体系図」（P. 9）において示しています。

なお、目標ごとの施策や測定指標の数等については、参考2「令和5事務年度の国税庁が達成すべき目標ごとの施策及び測定指標」（P. 10）において示しています。

(2) 評価方法

イ 測定指標の達成度の判定

全ての「実績目標等」について、測定指標を設定しており、評価は、測定指標の達成度の判定を中心として、行っています。

なお、各目標に係る指標名等は、参考3「測定指標一覧表」（P. 11）において示しています。

測定指標には、数値目標を設定している定量的な測定指標と、達成すべき状態を文章で記述している定性的な測定指標があります。定量的な測定指標には目標値を達成したか否かが明確になるというメリットがありますが、他方、必ずしも数値だけでは適否の判断ができない場合やそもそも数値で表すことが難しい施策もあり、そのような場合には定性的な測定指標によることが適当と考えられます。国税庁の実績評価では、施策の内容に応じ

て、定量的な測定指標と定性的な測定指標を組み合わせ、より適切な評価がなされるよう努めています。

測定指標の実績（値）が目標（値）を達成している場合には「○」、達成していない場合には「×」としています。ただし、実績（値）が目標（値）を達成していないものの、その差が僅かである場合には「△」としています。

ロ 施策の評定

測定指標は、原則として、施策ごとに設定しており、その達成度の状況を中心としつつ、必要に応じて指標以外の要素も考慮し、施策の達成状況について、次の5段階で評定を行っています。

- 「s + 目標超過達成」
- 「s 目標達成」
- 「a 相当程度進展あり」
- 「b 進展が大きくない」
- 「c 目標に向かっていない」

ハ 「実績目標等」の評定

施策の評定を総合し、例えば、その「実績目標等」に係る施策の評定が全て「s」であれば「S」、「s」と「a」であれば「A」、「s」と「a」と「b」であれば「B」というように客観的な方法により、次の5段階で評定を行っています。

- 「S + 目標超過達成」
- 「S 目標達成」
- 「A 相当程度進展あり」
- 「B 進展が大きくない」
- 「C 目標に向かっていない」

(注) 上記ロ及びハの各評定の表現は、財務省の政策評価の評定に準じています。

なお、施策の評定については、「実績目標等」の評定と区別するため、小文字にしています。

二 上位目標の評定

「実績目標等」のうち、実績目標（大）1については、実績目標（小）1-1～1-5の評定を総合して評定を行い、同様に、実績目標（小）1-2については、業績目標1-2-1～1-2-2、実績目標（小）1-3については、業績目標1-3-1～1-3-2、実績目標（小）1-4については、業績目標1-4-1～1-4-3を総合して、それぞれ評定を行っています。いずれも、次の5段階で評定を行っています。

- 「S + 目標超過達成」
- 「S 目標達成」
- 「A 相当程度進展あり」
- 「B 進展が大きくない」
- 「C 目標に向かっていない」

3. 参考資料

実績評価における参考資料として、以下のものを添付しています。

資料1 令和5事務年度において実施したアンケート調査の概要

資料2 令和5事務年度において実施したサンプル調査の概要

(以 上)

令和5事務年度 国税庁実績評価実施計画

令和5事務年度の国税庁実績評価実施計画として、次のものを定めています。

1. 計画期間（評価の対象期間）

令和5年7月1日から令和6年6月30日までの1年間

2. 評価の方法

実績評価方式による事後評価

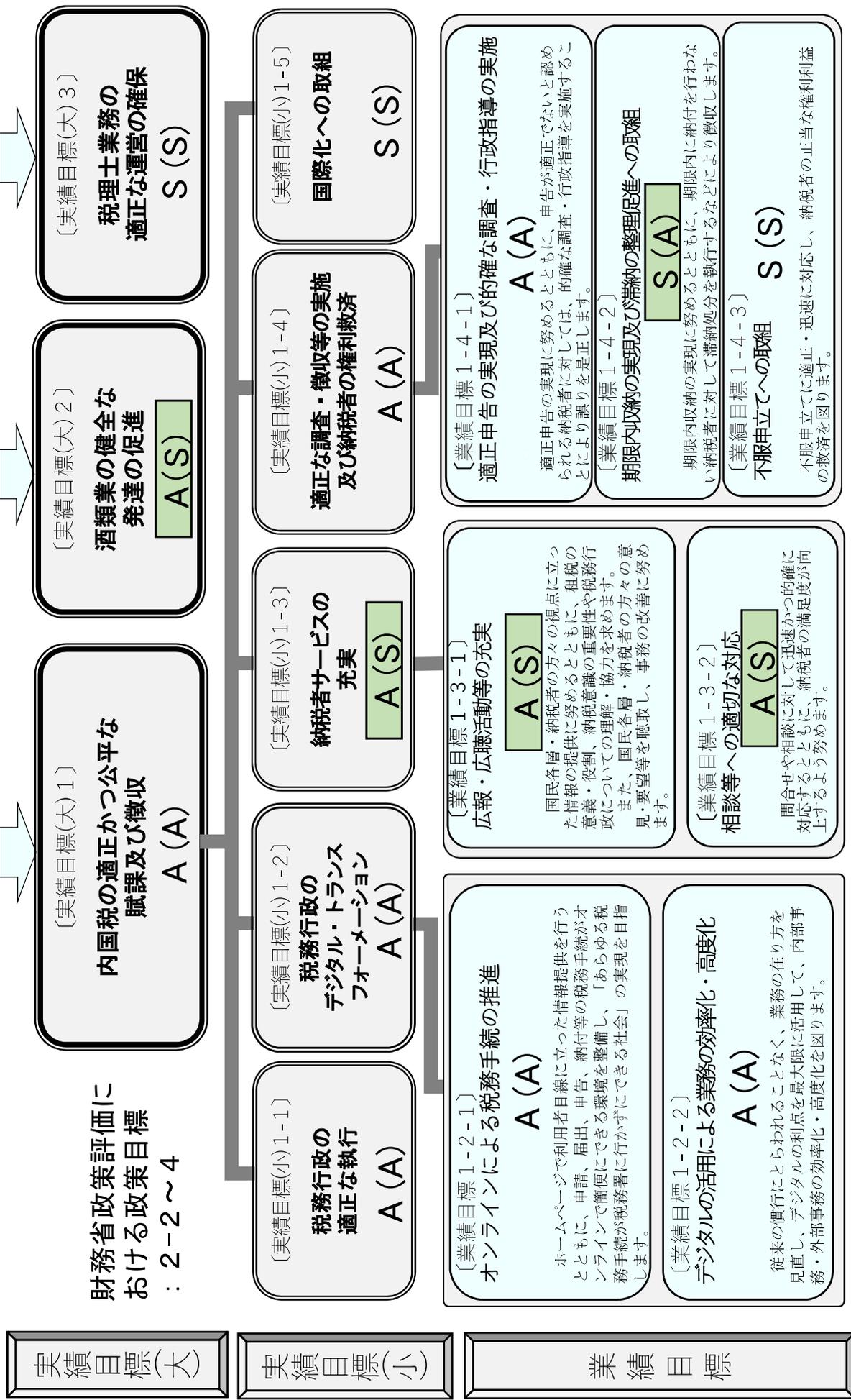
3. 計画期間内において評価の対象となる実績目標等

計画期間内において、評価の対象となる実績目標等は次のとおりです。

実績目標（大）1	内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収
実績目標（小）1-1	税務行政の適正な執行
実績目標（小）1-2	税務行政のデジタル・トランスフォーメーション
業績目標 1-2-1	オンラインによる税務手続の推進
業績目標 1-2-2	デジタルの活用による業務の効率化・高度化
実績目標（小）1-3	納税者サービスの充実
業績目標 1-3-1	広報・広聴活動等の充実
業績目標 1-3-2	相談等への適切な対応
実績目標（小）1-4	適正な調査・徴収等の実施及び納税者の権利救済
業績目標 1-4-1	適正申告の実現及び的確な調査・行政指導の実施
業績目標 1-4-2	期限内収納の実現及び滞納の整理促進への取組
業績目標 1-4-3	不服申立てへの取組
実績目標（小）1-5	国際化への取組
実績目標（大）2	酒類業の健全な発達の促進
実績目標（大）3	税理士業務の適正な運営の確保

「国税庁の使命」と「実績目標等」の体系図（令和5事務年度）

国税庁の使命 「納税者の自発的な納税義務の履行を適正かつ円滑に実現する」



参考1

※ 各目標の符号は令和5事務年度の評定。()は令和4事務年度と異なる評定となったもの。評定は、S+、S、A、B、Cの5段階。

令和5事務年度の国税庁が達成すべき目標ごとの施策及び測定指標

参考2

実績の目標	施策数 施策名	測定指標数		
		定量	定性	
実績目標(大)1 内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収		—	—	
実績目標(小)1-1 税務行政の適正な執行	(1) 関係法令の適正な適用と迅速な処理	4	3	
	(2) 税務行政の透明性の確保及び個人情報適切な取扱い等		2	
	(3) 守秘義務の遵守		1	
	(4) 職員研修の充実		1	
実績目標(小)1-2 税務行政のデジタル・トランスフォーメーション		—	—	
業績目標1-2-1 オンラインによる税務手続の推進	(1) オンライン申告等の推進	5	9	
	(2) マイナンバー制度の普及・定着に向けた取組		1	
	(3) 利用者目線に立った情報提供		1	
	(4) キャッシュレス納付の推進		1	
	(5) 申請・届出等の合理化・デジタル化		1	
業績目標1-2-2 デジタルの活用による業務の効率化・高度化	(1) 内部事務のセンター化の推進	3	1	
	(2) 照会等のオンライン化の推進		1	
	(3) データ活用等による税務執行の効率化・高度化		2	
実績目標(小)1-3 納税者サービスの充実		—	—	
業績目標1-3-1 広報・広聴活動等の充実	(1) 国民各層・納税者の方々への広報活動の充実	5	2	
	(2) 租税に関する啓発活動		3	
	(3) 関係民間団体との協調関係の推進		1	
	(4) 地方公共団体との協力関係の確保		1	
	(5) 国民各層・納税者の方々からの意見や要望への的確な対応等		1	
業績目標1-3-2 相談等への適切な対応	(1) 納税者からの相談等への適切な対応	3	4	
	(2) 納税者からの苦情等への迅速・適切な対応		1	
	(3) 改正消費税法への対応		1	
実績目標(小)1-4 適正な調査・徴収等の実施及び納税者の権利救済		—	—	
業績目標1-4-1 適正申告の実現及び的確な調査・行政指導の実施	(1) 有効な資料情報の収集	4	1	
	(2) 的確な調査事務の運営		2	
	(3) 社会・経済状況に対応した調査への取組		2	
	(4) 悪質な脱税者に対する査察調査の実施		1	
業績目標1-4-2 期限内収納の実現及び滞納の整理促進への取組	(1) 期限内収納の実現に向けた各種施策の実施	5	1	
	(2) 滞納を未然に防止するための取組		1	
	(3) 効果的・効率的な徴収事務の運営		2	
	(4) 滞納の整理促進への取組		1	
	(5) 厚生労働大臣から委任される年金保険料の徴収		1	
業績目標1-4-3 不服申立てへの取組	(1) 不服申立ての適正・迅速な処理	2	2	
	(2) 裁決事例の公表の充実		1	
実績目標(小)1-5 国際化への取組	(1) 税務当局間の要請に基づく情報交換	6	1	
	(2) 共通報告基準(CRS)に基づく金融口座情報の情報交換の的確な実施		1	
	(3) 国別報告事項(CbCR)の情報交換の的確な実施		1	
	(4) 相互協議事案の適切・迅速な処理		1	
	(5) 外国税務当局との知見の共有		1	
	(6) 開発途上国に対する技術協力		1	
実績目標(大)2 酒類業の健全な発達の促進	(1) 日本産酒類の輸出促進の取組	7	2	
	(2) 酒類の安全性の確保と品質水準の向上への対応		1	
	(3) 酒類の公正な取引環境の整備		1	
	(4) 構造・経営戦略上の問題への対応		1	
	(5) 独立行政法人酒類総合研究所との連携		1	
	(6) 20歳未満の者の飲酒防止対策等の推進		1	
	(7) 酒類に係る資源の有効な利用の確保		1	
実績目標(大)3 税理士業務の適正な運営の確保	(1) 税理士会等との連絡協調の推進	3	1	
	(2) 税理士等に対する指導監督の的確な実施		1	
	(3) 書面添付制度の普及・定着に向けた取組		1	
上記合計		47	39	40

測定指標一覧表

参考3

目 標	指標の種類	指標番号	指 標 名	頁
実績目標(大) 1 内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収				
実績目標(小) 1-1 税務行政の適正な 執行	(定量的)	主 実 1-1-1-A-1	「更正の請求」の3か月以内の処理件数割合	27
		主 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	28
		主 実 1-1-1-A-3	酒類の製造及び販売業免許の標準処理期間内の処理件数割合	28
	(定性的)	主 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	30
		主 実 1-1-2-B-2	個人情報保護法及び番号法に基づく(特定)個人情報の適切な管理及び開示請求等への適切な対応	30
		主 実 1-1-3-B-1	守秘義務遵守の周知徹底	32
主 実 1-1-4-B-1	アンケート調査による受講者の意見の把握等	33		
実績目標(小) 1-2 税務行政のデジタル・トランスフォーメーション				
業績目標1-2-1 オンラインによる 税務手続の推進	(定量的)	主 業 1-2-1-1-A-1	e-Taxの利用状況(所得税の申告手続)	40
		主 業 1-2-1-1-A-2	e-Taxの利用状況(法人税の申告手続)	41
		主 業 1-2-1-1-A-3	e-Taxの利用状況(消費税(個人)の申告手続)	41
		主 業 1-2-1-1-A-4	e-Taxの利用状況(消費税(法人)の申告手続)	42
		業 1-2-1-1-A-5	e-Taxの利用状況(相続税の申告手続)	42
		業 1-2-1-1-A-6	e-Taxの利用状況(納税証明書の交付請求手続)	43
		業 1-2-1-1-A-7	e-Taxの利用満足度	43
		主 業 1-2-1-1-A-8	国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」を利用した自宅等からのe-Tax申告状況	44
		業 1-2-1-1-A-9	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	44
		主 業 1-2-1-3-A-1	一般相談に占めるデジタル相談の割合	49
	(定性的)	主 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	47
		主 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	50
		主 業 1-2-1-5-B-1	申請・届出等の合理化・簡素化の状況	52
業績目標1-2-2 デジタルの活用 による業務の効率化・高度化	(定量的)	業 1-2-2-2-A-1	オンライン照会可能な金融機関数	59
	(定性的)	主 業 1-2-2-1-B-1	内部事務のセンター化の状況	57
		主 業 1-2-2-2-B-1	照会等のオンライン化の状況	59
		主 業 1-2-2-3-B-1	データ活用による調査・徴収の効率化・高度化	60
業 1-2-2-3-B-2	モバイル端末の活用の推進	61		
実績目標(小) 1-3 納税者サービスの充実				
業績目標1-3-1 広報・広聴活動 等の充実	(定量的)	主 業 1-3-1-1-A-1	国税の広報に関する評価	67
		業 1-3-1-1-A-2	確定申告の広報に関する評価	68
		主 業 1-3-1-2-A-1	租税教室等受講者の理解度	69
		業 1-3-1-2-A-2	税務大学校における公開講座の内容の満足度	70
		業 1-3-1-2-A-3	租税史料室(税務情報センター)見学者の満足度	70
	(定性的)	主 業 1-3-1-2-B-1	租税に関する啓発活動の集中的な実施	71
		主 業 1-3-1-3-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	73
		主 業 1-3-1-4-B-1	地方公共団体との協力関係確保のための協議会等の開催	74
		主 業 1-3-1-5-B-1	国民各層・納税者の方々からの意見や要望への的確な対応	75
		業績目標1-3-2 相談等への適切 な対応	(定量的)	主 業 1-3-2-1-A-1
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			80
業 1-3-2-1-A-3	税務署の窓口・相談対応に対する評価			81
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			81
(定性的)	主 業 1-3-2-2-A-1		苦情の3日以内の処理件数割合	87
	主 業 1-3-2-1-B-1		確定申告期間における適切な対応	82
	主 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	88

目 標	指標の種類	指標番号	指 標 名	頁	
実績目標(小)1-4 適正な調査・徴収等の実施及び納税者の権利救済					
業績目標1-4-1 適正申告の実現 及び的確な調査・ 行政指導の実施	(定量的)	主 業 1-4-1-2-A-1	調査関係事務の割合	94	
		主 業 1-4-1-2-A-2	調査関係事務の割合(調査課分)	95	
	(定性的)	主 業 1-4-1-1-B-1	有効な資料情報の収集	92	
		業 1-4-1-2-B-1	効果的・効率的な調査事務運営の推進	95	
		業 1-4-1-2-B-2	大法人の税務コンプライアンスの維持・向上	96	
		主 業 1-4-1-3-B-1	大口・悪質な不正事案等への的確な対応	98	
		主 業 1-4-1-3-B-2	国際化や新分野の経済活動への的確な対応	99	
		主 業 1-4-1-4-B-1	悪質な脱税者に対する査察調査の的確な実施	102	
	業績目標1-4-2 期限内収納の実 現及び滞納の整理 促進への取組	(定量的)	主 業 1-4-2-3-A-1	滞納整理事務の割合	109
			業 1-4-2-3-A-2	集中電話催告センター室における催告回数	109
(定性的)		主 業 1-4-2-1-B-1	期限内収納を確保するための取組	107	
		主 業 1-4-2-2-B-1	滞納を未然に防止するための取組	108	
		主 業 1-4-2-3-B-1	効果的・効率的な滞納整理の実施	110	
		主 業 1-4-2-4-B-1	滞納の整理促進への取組	111	
主 業 1-4-2-5-B-1	厚生労働大臣から委任される年金保険料の徴収	113			
業績目標1-4-3 不服申立てへの 取組	(定量的)	主 業 1-4-3-1-A-1	「再調査の請求」の3か月以内の処理件数割合	116	
		主 業 1-4-3-1-A-2	「審査請求」の1年以内の処理件数割合	117	
	(定性的)	主 業 1-4-3-2-B-1	裁決事例の公表の充実	119	
実績目標(小)1-5 国際化への取組	(定量的)	主 実 1-5-1-A-1	情報提供要請に対する90日以内の対応	122	
		主 実 1-5-6-A-1	開発途上国に対する技術協力の満足度	129	
	(定性的)	主 実 1-5-2-B-1	共通報告基準(CRS)に基づく金融口座情報の情報交換の的確な実施	123	
		主 実 1-5-3-B-1	国別報告事項(CbCR)の情報交換の的確な実施	125	
		主 実 1-5-4-B-1	相互協議事案の適切・迅速な処理	126	
		主 実 1-5-5-B-1	外国税務当局との知見の共有	127	
実績目標(大)2 酒類業の健全な発達の促進					
	(定量的)	主 実 2-1-A-1	日本産酒類の輸出促進のための新規販路の開拓支援	135	
		主 実 2-1-A-2	日本産酒類の輸出促進のための中長期的観点からの支援	136	
		主 実 2-2-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	139	
		主 実 2-3-A-1	酒類の取引状況等実態調査による指示・指導事項の改善割合	142	
	(定性的)	実 2-1-B-1	日本産酒類の輸出促進のための効果的・効率的な取組	137	
		実 2-2-B-1	酒類の安全性の確保への対応及び酒類業者のコンプライアンスの維持・向上	140	
		主 実 2-4-B-1	構造・経営戦略上の問題への対応	143	
		主 実 2-5-B-1	独立行政法人酒類総合研究所との連携による支援	144	
		主 実 2-6-B-1	20歳未満の者の飲酒防止対策等の推進の取組	146	
		主 実 2-7-B-1	酒類に係る資源の有効な利用の確保への対応	147	
実績目標(大)3 税理士業務の適正な運営の確保					
	(定量的)	主 実 3-1-A-1	税理士会等への研修会等の評価	153	
		主 実 3-2-A-1	税理士専門官による指導監督等事務の割合	154	
	(定性的)	主 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	155	

(注) 頁については、実績評価書の頁を記載しています。

税務行政のデジタル化に関する取組
－ 令和 5 事務年度における主な取組 －

国税庁では、経済社会の変化に柔軟に対応し、納税者の利便性の向上と課税・徴収の効率化・高度化を推進する観点から、税務行政のデジタル・トランスフォーメーションに取り組み、「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ます。令和 5 事務年度におけるデジタル化に関する主な取組の概要は、以下のとおりです。

1. 税務行政の適正な執行（実績目標(小) 1-1）

○ 職員研修の充実（施策：実 1-1-4）

経済取引のグローバル化・デジタル化の進展等、税務行政を取り巻く環境の変化に適切に対応するため、データリテラシーレベルに応じた研修を整備、実施するなど、職務遂行に必要な専門的知識や技能を習得させることで、職員の能力・資質の一層の向上を図りました。

2. 税務行政のデジタル・トランスフォーメーション（実績目標(小) 1-2）

(1) オンラインによる税務手続の推進（業績目標 1-2-1）

イ オンライン申告等の推進（施策：業 1-2-1-1）

e-TaxのWEB型ソフト（受付システム、e-Taxソフト（WEB版）、e-Taxソフト（SP版））を統合し、スマホ・タブレット、パソコンのどちらからも同じように利用可能なマルチデバイスに対応するなどの機能改善を図りました。

自宅等からのe-Taxによる申告を推進する観点から、大口源泉徴収義務者である企業を通じた従業員への働き掛け、税理士会などの関係民間団体等への働き掛け、また、納税者へのダイレクトメール送付などにより、自宅等からのe-Tax利用の勧奨に取り組みました。

また、市区町村と連携してマイナンバーカードの取得促進やマイナンバーカード取得者に対するe-Tax利用の周知・広報に取り組むとともに、地方公共団体の申告書作成システムで作成された所得税申告書等について、地方公共団体から国への電子データによる引継ぎを推進しました。

電子納税証明書（PDF形式）については、請求から受け取りまでオンラインで完結できるほか、期間内であれば何度でも印刷して使用できるメリットもあることから、その利用拡大に取り組みました。

ロ マイナンバー制度の普及・定着に向けた取組（施策：業 1-2-1-2）

マイナンバー制度の一層の普及・定着に向け、国税庁ホームページの特設ページ等において、マイナンバー制度に関する情報提供を行ったほか、マイナポータル連携について、e-Taxで提出された給与所得の源泉徴収票情報を取得可能とするなど、マイナンバーカード及びマイナポータルを活用した納税者の利便性向上施策に取り組みました。

加えて、各府省庁や関係団体に対して、本施策の普及に向けた協力依頼を行うとともに、デジタル庁等と連携しマイナポータル連携のメリットについて広告するなど、積極的な周知・広報を行いました。

また、法人番号の付番機関として、法人番号の指定・公表・通知業務を的確に実施するとともに、国税庁法人番号公表サイトの安定運用に努めました。

ハ 利用者目線に立った情報提供（施策：業 1-2-1-3）

国税庁ホームページにおいて税に関する情報の提供を行う「タックスアンサー」について、税制改正等に対応し、回答の充実を図りました。

また、土日や夜間でも利用できる税務相談のツールであり、質問に対する回答をオンラインで行うチャットボットについて、所得税・消費税の確定申告や年末調整、インボイス制度に関する相談内容を拡充したほか、令和6年4月から所得税の定額減税に関する相談を開始し、チャットボットの充実を図りました。

このほか、e-Taxにおいては、令和5年1月から提供を開始した個人の方向けの「マイページ」に加え、令和5年9月から法人の方向けの「マイページ」の提供を開始し、機能改善を図りました。

ニ キャッシュレス納付の推進（施策：業 1-2-1-4）

キャッシュレス納付は、納税者利便の向上と、収納事務などの税務行政について効率化が図られるとともに、現金管理等に伴う社会全体のコスト縮減に資することから、関係民間団体、金融機関、地方公共団体等の協力を得ながら、継続的に利用勧奨に取り組んできました。国税庁においては全国を対象に、複数の国税局においては、県単位又は管轄全域など広範囲な地域を対象に、官公庁、日本銀行、金融機関、関係民間団体などの関係機関と協働して、キャッシュレス納付推進宣言式を執り行うなど、社会全体のキャッシュレス納付の気運を高めつつ、利用勧奨や周知・広報に係る連携強化を図りました。

また、ダイレクト納付について、令和6年4月から、自動ダイレクトを導入し、更なる納税者利便の向上を図った上で、キャッシュレス納付の利用拡大に取り組みました。

ホ 申請・届出等の合理化・デジタル化（施策：業 1-2-1-5）

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。各種申請・届出等について、手続自体の可否や記入項目の簡素化などの検討を行い、制度当局との協議を行った結果、令和6年度税制改正において、以下の項目について制度改正が実現しました。

- ・ 税理士の登録申請書に係る一部添付書類の提出の不要化
- ・ 税務代理権限証書、申告書の作成に関する計算事項等記載書面、申告書に関する審査事項等記載書面について一部記載事項の削減
- ・ 源泉所得税の徴収高計算書、勤労者財産形成住宅（年金）貯蓄非課税制度に係る申告書、酒類業組合等の名称例外申請書等、特定障害者に対する贈与税の非課税制度に係る申告書等に係る各種様式についてA I - O C R の読み取りに適した様式に変更

(2) デジタルの活用による業務の効率化・高度化（業績目標 1-2-2）

イ 内部事務のセンター化の推進（施策：業 1-2-2-1）

従来、個々の税務署で行われていた申告書の入力や審査等の内部事務を専担部署（業務セ

ンター)で集約処理する「内部事務のセンター化」については、全署を対象としたセンター化に向け、対象署を128署から219署に拡大しました。

ロ 照会等のオンライン化の推進（施策：業1-2-2-2）

預貯金情報については、民間事業者によるサービス等を活用し、金融機関との預貯金等の照会・回答業務のオンライン化を推進し、官民の業務の効率化を図りました。

ハ データ活用等による税務執行の効率化・高度化（施策：業1-2-2-3）

(イ) データ活用による調査・徴収の効率化・高度化

課税においては、A I 等も活用しながら幅広いデータを分析することにより、申告漏れリスクの高い納税者等の抽出を行うなど、課税の効率化・高度化に取り組みました。

徴収においては、滞納者ごとに最適なアプローチを予測するための高度なデータ分析に取り組み、構築した応答予測モデルによる予測結果を使用したコールリスト（A I コールリスト）を活用し、滞納者へつながりやすい曜日・時間帯に架電することで、架電に対する応答の割合（架電応答率）を向上させ、事務の効率化を図りました。

統計学やA I を活用したデータ分析の実践と業務への活用を推進するため、データリテラシーのレベルに応じた研修体系を整備しこれらの研修を着実に実施しました。

また、ICTに関する素養を備えた人材の採用に向けて、令和5年度に国税専門官採用試験に「理工・デジタル系」の試験区分を新設し、令和6年4月に当該区分にて81名を採用しました。

(ロ) モバイル端末の活用の推進

事務用モバイルパソコンを活用した効率化策を国税庁・国税局共有ポータルサイトで共有し、調査・徴収事務の効率化及びテレワーク勤務の推進、Web会議の積極的活用などによる働き方改革に努めました。

なお、令和7事務年度中に、全職員に対し共有フォルダへのアクセスや電子メールの送受信ができるG S Sが配備される予定です。

3. 広報・広聴活動等の充実（業績目標1-3-1）

(1) 国民各層・納税者の方々への広報活動の充実（施策：業1-3-1-1）

国税庁ホームページなどを通じ、デジタルを活用した税務手続に関する情報のほか、国税庁の取組等、各種情報の提供を行いました。

具体的には、広報媒体の中核である国税庁ホームページに、各種情報（記者発表資料、統計情報、法令解釈通達、質疑応答事例、文書回答事例等）や国税庁の取組内容などを掲載し、情報の充実を図るとともに、文字拡大・音声読み上げソフトに対応したページを作成し、高齢者や障害のある方を含め、誰もが必要な情報に容易にアクセスできるよう利便性の向上を図りました。

また、国税庁ホームページの更新情報をお知らせする「新着情報」（毎週1回）や時節に応じた身近な税情報等を提供・案内する「メールマガジン」（毎月1回）を引き続き配信したほか（「新着情報・メールマガジン」の利用登録者数は63,954人（令和6年3月31日現在）で前年比101.0%）、X（旧Twitter）において時機に応じた情報発信に努めました（「X（旧

Twitter)」のフォロワー数は 165,953 人（令和 6 年 6 月 3 日現在）で前年同期比 105.9%）。

さらに、国税庁インターネット番組「Web-TAX-TV」や YouTube「国税庁動画チャンネル」において、国税庁の取組、税の仕組み及び手続等を紹介する動画を配信することにより、デジタルを活用して申告・納税手続等を行う方々への分かりやすい情報提供に努めました。

(2) 租税に関する啓発活動（施策：業 1-3-1-2）

税務大学校では、11月の「税を考える週間」に合わせて、オンライン配信（オンデマンド）による公開講座を開催しました。開催期間中は24時間いつでも、どの講座でも受講が可能なオンデマンドによる配信を継続するとともに、令和 4 年度に受講された方の意見・要望等を踏まえて、開催期間を前年度の 7 日間から 21 日間へ拡大しました。

国税庁ホームページの税務大学校コーナーの租税史料ライブラリーでは、租税史料室（税務情報センター）が所蔵する史料をデジタル化して展示したほか、1 年間限定の特別展示については展示開始と同時に国税庁ホームページへ掲載するとともに、同特別展示の内容を紹介する動画を制作し、国税庁インターネット番組「Web-TAX-TV」や YouTube「国税庁動画チャンネル」にて配信しました。

税を考える週間に合わせて、「国税庁の取組紹介」ページへ新規のページを追加したほか、インターネット広告や地方公共団体の広報誌等による「国税庁の取組紹介」ページへ誘引する広報を実施しました。

4. 相談等への適切な対応（業績目標 1-3-2）

(1) 納税者からの相談等への適切な対応（施策：業 1-3-2-1）《確定申告期間における適切な対応》

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りました。

確定申告会場への案内に当たっては、国税庁ホームページに各税務署における確定申告会場の開設期間及び会場所在地を掲載するとともに、本年も確定申告が必要と見込まれる方などに対しては、はがき又は e-Tax による「確定申告についてのお知らせ」メッセージにより確定申告に関する情報を提供しました。

さらに、国税庁ホームページにおいて「令和 5 年分確定申告特集」ページを掲載し、各種動画や確定申告期に多いお問合せ事項（Q&A）など申告手続に必要な各種情報のほか、「確定申告書等作成コーナー」やチャットボットといったツールへ円滑にアクセスできるような環境整備を図りました。

そのほか、関係民間団体を通じて会員や会員企業の従業員の方へ自宅からの e-Tax 利用の呼びかけを行うとともに、テレビ・ラジオ CM、新聞・インターネット広告や政府広報により、自宅からの e-Tax を利用して申告手続が可能であることを中心に周知広報を実施しました。

また、閉庁日における申告相談等については、令和 5 年分から 1 日のみ実施したところ、全国 228 署の会場（合同会場は 37 箇所）で申告相談（6 万 8 千件）及び申告書收受（9 万件）を特段の支障が生じることなく対応することができました。

さらに、確定申告期における確定申告電話相談センターでは、専門的な質問、税務相談に

対しては職員や外部委託による税理士が、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適切かつ効率的に運用するとともに納税者サービスの向上に努めました。

(2) 改正消費税法への対応（施策：業 1-3-2-3）

インボイス制度を含む改正消費税法に関する相談は、「電話相談センター」や「インボイスコールセンター」のほか、各税務署に設置している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、インボイス制度について解説したQ&Aの改訂や、インボイス制度特設サイトの更新、全国どこからでも参加できるオンライン説明会の開催などの取組を実施しました。

5. 適正申告の実現及び的確な調査・行政指導の実施（業績目標 1-4-1）

(1) 的確な調査事務の運営（施策：業 1-4-1-2）

申告実績や資料情報等の各種データや事業実態等の分析等により、大口・悪質な納税者を的確に選定した上で、調査必要度の高い納税者に対して重点的に事務量を投下し、深度ある調査を実施したほか、国税局調査部（課）においては、納税者の理解と協力の下、Web会議システムやオンラインストレージサービス等のオンラインツールを活用した調査を実施するなど、的確な調査事務運営に取り組みました。

(2) 悪質な脱税者に対する査察調査の実施（施策：業 1-4-1-4）

各種情報に係るデータを活用した事案の発掘に積極的に取り組んだほか、デジタルフォレンジック技術を活用した電磁的記録等の証拠保全及び解析や、租税条約等に基づく外国税務当局との情報交換制度の活用により不正資金の解明を行うなどの的確に対応しました。

6. 期限内収納の実現及び滞納の整理促進への取組（業績目標 1-4-2）

○ 効果的・効率的な徴収事務の運営（施策：業 1-4-2-3）

AIを活用し、滞納者の情報（規模・業種等）や過去の架電履歴等を分析した応答予測モデルにより作成した効果的なコールリストを活用した電話催告を実施するなど、効果的・効率的な滞納整理を実施しました。

7. 国際化への取組（実績目標(小) 1-5）

(1) 相互協議事案の適切・迅速な処理（施策：実 1-5-4）

対面協議を全面的に再開しており、各国の税務当局との連絡を密にしながら、円滑に協議を進めました。また、必要に応じて電話会議やWeb会議も行うことで、機動的かつ効率的に協議を実施しました。

(2) 外国税務当局との知見の共有（施策：実 1-5-5）

BEPS対策の実施、二つの柱からなる経済のデジタル化に伴う国際課税上の課題への対応、税の安定性の向上、開発途上国への技術支援等の各国共通の問題に関し、オンライン形式での参加を含むOECD関連会議やアジア税務長官会合（SGATAR）等の多国間会合、

SGATAR研修（国際機関と共催で国内（成田）において開催）等を通じて、知見の共有や問題解決に取り組み、各国税務当局との協力強化に努めました。

(3) 開発途上国に対する技術協力（施策：実1-5-6）

開発途上国における税務行政の改善・向上のため、開発途上国の税務職員に対して講義・視察を実施しています。

新型コロナウイルス感染症の状況が改善したことにより、対面開催を全面的に再開しました。また、相手国からの要望に基づき、オンラインも併用するなど、様々な方式の研修を実施しました。

(参考条文等)

○ 中央省庁等改革基本法（抄）

第16条

第6項

第二号（省略）府省の長は、実施庁の長にその権限が委任された事務の実施基準その他当該事務の実施に必要な準則を定めて公表するとともに、実施庁が達成すべき目標を設定し、その目標に対する実績を評価して公表すること。

○ 国税庁の事務の実施基準及び準則に関する訓令（抄）

財務省訓令第12号
国 税 庁 長 官

国税庁の事務の実施基準及び準則に関する訓令を次のように定める。

平成13年1月6日

財務大臣 宮 澤 喜 一

国税庁の事務の実施基準及び準則に関する訓令

(訓令の目的)

第1条 この訓令は、中央省庁等改革基本法（平成10年法律第103号）第16条第6項第2号の規定に基づき、国税庁の事務の実施基準及び準則を定めることを目的とする。

(国税庁の所掌事務)

第2条 国税庁は、財務省設置法（平成11年法律第95号）第20条に定める事務を所掌し、別表に掲げる法律を執行する。

(事務の実施基準)

第3条 国税庁は、その所掌する事務の実施に当たり、納税者の自発的な納税義務の履行を適正かつ円滑に実現するため、納税環境を整備し、適正かつ公平な税務行政を推進することにより、内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収の実現を図るとともに、酒類業の健全な発達及び税理士業務の適正な運営の確保を図ることを基準とする。

(準則)

第4条 国税庁は、前条の基準にのっとり、次の各号に掲げる事項を準則とし、透明性と効率性に配慮しつつ事務を行うものとする。

一 内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収の実現を図ることについては、次に掲げるところによる。

イ 納税環境の整備

(イ) 申告及び納税に関する法令解釈及び事務手続等について、納税者に分かりやすく的確に周知すること。

(ロ) 納税者からの問い合わせ及び相談に対して、迅速かつ的確に対応すること。

(ハ) 租税の役割及び税務行政について幅広い理解及び協力を得るため、関係省庁等及び国民各層からの幅広い協力及び参加の確保に努めていくこと。

ロ 適正かつ公平な税務行政の推進

(イ) 関係法令を適正に適用すること。

(ロ) 適正申告の実現に努めるとともに、申告が適正でない認められる納税者に対しては的確な調査及び指導を実施することにより誤りを確実に是正すること。

(ハ) 期限内収納の実現に努めるとともに、期限内に納付を行わない納税者に対して滞納処分を執行するなどにより確実に徴収すること。

(ニ) 納税者の正当な権利利益の救済を図るため、不服申立て等に適正かつ迅速に対応すること。

二 酒類業の健全な発達を図ることについては、次に掲げるところによる。

イ 酒類業の経営基盤の安定を図るとともに、醸造技術の研究及び開発並びに酒類の品質及び安全性の確保を図ること。

ロ 酒類に係る資源の有効な利用の確保を図ること。

三 税理士業務の適正な運営の確保を図ることについては、次に掲げるところによる。

税理士は、税務に関する専門家として、独立した公正な立場において、申告納税制度の理念に沿って、納税義務者の信頼にこたえ、租税に関する法令に規定された納税義務の適正な実現を図るという使命を負っている。これを踏まえ、税理士が申告納税制度の適正かつ円滑な運営に重要な役割を果たすよう、その業務の適正な運営の確保に努めること。

附則

この訓令は、平成13年1月6日から施行する。

別表 (略)