

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

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、納税者の来署目的に適切に対応することなどにより、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

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

A 相当程度進展あり

評定の理由

施策「業1-3-2-1」及び「業1-3-2-3」の評定は「s 目標達成」でしたが、「業1-3-2-2」の評定が「a 相当程度進展あり」であったことから、「A 相当程度進展あり」としました。
なお、各施策の評定の詳細は、後述のとおりです。

業績の分析

(必要性・有効性・効率性等)

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。

令和5年11月から全国一律の電話番号で「電話相談センター」に直接つながる「国税相談専用ダイヤル」を新たに導入し、税に関する電話相談先を分かりやすくするなど、納税者サービスの向上を図りました。

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、「インボイスコールセンター」や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したことは有効な取組でした。

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、効率的に相談事務や文書の收受事務を行いました。

また、確定申告電話相談センターにおいては、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。

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」を運用しています。

チャットボットは、これまで所得税・消費税の確定申告や年末調整、インボイス制度の相談に順次対応してきていますが、更に令和6年4月から所得税の定額減税に関する相談を開始しました。

(令和5年度行政事業レビューとの関係)

- 電話相談センター運営経費

行政事業レビュー推進チームの所見を踏まえ、電話相談に係るフルコストから1件当たりの単価を算出し、コスト面からの検証ができるようにするなど、引き続き適切な運営に努めます。
(事業番号0005)

	・ 国税庁施設費（税務署庁舎等の改修事業） 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：▲94百万円）（事業番号0059）
--	---

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	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	達成度
目標値	95	95	95	95	95	○
実績値	98.4	98.1	97.9	97.7	97.9	

(出所) 長官官房税務相談官調

(注1) 令和5事務年度におけるサンプル調査の概要は、P.165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4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。

[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	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	達成度
目標値	95	95	95	95	95	○
実績値	95.7	95.6	95.1	95.4	95.7	

(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、令和5事務年度のアンケート調査の概要は、P.163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4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理由)

上記A-1の取組のとおり、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。

こうした取組の結果、上位評価の割合は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。

業1-3-2-1-A-3: 税務署の窓口・相談対応に対する評価

(単位: %)

会計年度	令和元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	達成度
目標値	90	90	90	90	90	○
実績値	91.0	93.4	93.4	92.8	93.5	

(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、令和5事務年度のアンケート調査の概要は、P.163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。

(注3) 令和元年度から令和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。

（目標値の設定の根拠）

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、令和4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理由）

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、納税者の来署目的に適切に対応することができるよう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93.5%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。

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	令和元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	達成度
目標値	95	95	95	95	95	○
実績値	99.2	100	99.1	96.6	98.8	

(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。

（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、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4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理由）

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98.8%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。

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。

[主要]業 1-3-2-1-B-1：確定申告期間における適切な対応			
測定指標（定性的な指標）	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。	達成度
		（目標の設定の根拠） 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、目標として設定しています。	
	実績及び目標の達成度の判定理由	（実績） 国税庁では、税務署の確定申告会場のほか外部会場（136箇所）を設置し、申告相談及び申告書の受付を行いました。 確定申告会場における相談等への対応に当たっては、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。 また、確定申告期間の休日における相談等のニーズに応えるため、令和5年分確定申告においては、閉庁日（用語集参照）のうち令和6年2月25日（日）に、一部の確定申告会場において申告相談等の業務を実施しました。 （目標の達成度の判定理由） 令和5年分確定申告においては、税務署の確定申告会場のほか外部会場において、申告相談及び申告書の受付を行いました。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）及び申告書収受（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。 このように、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たことから、達成度は「○」としました。	○
施策についての評価		s 目標達成	

評定の理由	測定指標の達成度が全て「○」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

[再掲：業 1-2-1-1：オンライン申告の推進（参考指標 4）]

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		令和元年分	2 年分	3 年分	4 年分	5 年分
署相談会場	e-Tax	3, 552	3, 232	2, 703	2, 646	2, 556
	書面	262	214	407	239	139
地方公共団体会場	e-Tax	1, 141	1, 263	1, 397	1, 544	1, 666
自宅等	HP作成コーナー・e-Tax	1, 950	3, 139	4, 250	5, 609	6, 460
	HP作成コーナー・書面	4, 657	4, 655	4, 354	3, 510	3, 213
	各種ソフト・e-Tax	4, 352	4, 760	4, 980	5, 148	5, 363
計		15, 915	17, 264	18, 091	18, 697	19, 398

(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、令和元年分から令和 3 年分については、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		令和元年分	2 年分	3 年分	4 年分	5 年分
確定申告人員		22, 041	22, 493	22, 855	22, 951	23, 243
e-Tax 利用人員		10, 995	12, 394	13, 329	14, 948	16, 046
自宅等からの e-Tax	納税者本人による送信	6, 302	7, 899	9, 230	10, 757	11, 823
	マイナンバーカード方式での送信	597	1, 340	2, 392	3, 866	4, 851
	ID・パスワード方式での送信	1, 170	1, 722	1, 828	1, 709	1, 696
	その他の従来の方式での送信	91	144	205	345	358
	税理士による代理送信	4, 444	4, 692	4, 805	4, 838	4, 918
	確定申告会場からの e-Tax	3, 552	3, 232	2, 703	2, 646	2, 556
外 確定申告会場で作成・書面で提出		外 262	外 214	外 407	外 239	外 139
地方公共団体会場からの e-Tax		1, 141	1, 263	1, 397	1, 544	1, 666

(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、令和元年分から令和 3 年分については、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	令和元年分	2 年分	3 年分	4 年分	5 年分
スマホ等を利用した提出人員	1,075	1,693	2,557	3,976	5,028
自宅からe-Taxで提出	473	1,018	1,528	2,490	3,162
マイナンバーカード方式での送信	59	432	851	1,792	2,447
ID・パスワード方式での送信	414	586	677	698	715

(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、令和元年分から令和3年分については、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	令和元年分	2 年分	3 年分	4 年分	5 年分
署相談会場					
e-Tax	47	46	37	36	72
書面	5	4	10	3	9
自宅等					
HP作成コーナー・e-Tax	49	72	78	81	191
HP作成コーナー・書面	106	92	87	74	144
各種ソフト・e-Tax	618	674	698	677	1,239
計	825	888	911	872	1,655

(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、令和元年分から令和3年分については、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) 令和4年分は、署相談会場を含めスマホ等により作成し書面提出したものは、「HP作成コーナー・書面」に含まれています。

【贈与税】

(単位：千件)

年 分	令和元年分	2 年分	3 年分	4 年分	5 年分
署相談会場					
e-Tax	55	51	53	49	53
書面	6	5	8	6	5
自宅等					
HP作成コーナー・e-Tax	21	29	50	62	80
HP作成コーナー・書面	123	122	127	101	99
各種ソフト・e-Tax	182	189	205	198	200
計	387	397	442	417	437

(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、令和元年から令和3年分は、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	令和元年分	2 年分	3 年分	4 年分	5 年分
相談件数	147	96	113	111	68

(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５年度では、約１万５千人の方が記帳指導を受け、そのうち、31.9%に当たる約５千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。

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６年３月１５日時点においては、約８１２万人（対前年比１０３.０%）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	令和元年度	２年度	３年度	４年度	５年度
開催回数	31,706	7,990	19,537	39,586	32,974
参加人員	1,142	224	441	846	708

（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	令和元年度	２年度	３年度	４年度	５年度
習得した割合	35.5	29.8	33.9	35.2	31.9

（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	令和元年分	２年分	３年分	４年分	５年分
青色申告承認者数	7,171	7,451	7,670	7,889	8,122

（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６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・評価倍率表」へのアクセス件数 (単位：千件)

事務年度	令和元年度	２年度	３年度	４年度	５年度
アクセス件数	13,317	10,193	12,058	17,643	21,536

（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	令和元年度	２年度	３年度	４年度	５年度
相談件数	5,109	5,822	5,574	4,885	5,375

（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	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
アクセス件数	73,679	78,746	89,082	80,787	89,097

（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：国税庁ホームページ「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	4年度	5年度
質問入力件数	314	4,053	6,887	7,125	11,024

（出所）長官官房税務相談官調

（注）令和3年度の質問入力件数は、令和4事務年度評価書から訂正を行いました。

参考指標 10：税務署における面接相談の満足度（単位：%）

会計年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
利用満足度	92.2	95.1	94.1	92.7	93.3

（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。

（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：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	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
利用満足度	87.6	88.4	89.9	85.3	84.9

（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）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 12：税務署内の設備の利用満足度（単位：%）

会計年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
利用満足度	79.2	82.0	83.5	83.2	81.7

（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）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 13：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	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
受付件数	115	115	117	125	157

（出所）課税部審理室調

参考指標 14：質疑応答事例の国税庁ホームページへの掲載件数等

(単位：件、千件)

会計年度	令和元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度
掲載件数 (件)	1, 968	1, 985	1, 991	2, 005	2, 035
アクセス件数 (千件)	907	730	808	896	20, 202

(出所) 課税部審理室調

(注 1) 「掲載件数」は、毎年 3 月 31 日現在のものを集計しています。

(注 2) 令和 5 年度において、アクセス件数の集計方法を見直し、各税目の目次一覧へのアクセス件数から、国税庁ホームページに掲載されている各質疑応答事例へのアクセス件数(ページビュー数)に変更しました。

なお、令和元年度から令和 4 年度までのページビュー数は、14, 299 千件、15, 452 千件、19, 058 千件、18, 871 千件です。

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	令和元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	達成度
	目標値	90	90	90	90	90	△
	実績値	93.9	95.4	95.7	93.5	89.7	
	(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。						
	(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 4 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。						
3 日以内の処理件数割合は89.7%となり、結果的に目標値を下回ったものの、実績値と目標値との差が 1 %以下であったことから、達成度は「△」としました。							
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。							
今後も、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、関係部署に情報提供するとともに、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がります。							
(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早期に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。							
施策についての評価		a 相当程度進展あり					
評価の理由	測定指標の達成度が「△」であったことから、「a 相当程度進展あり」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	事業者からの改正消費税法に関する相談等、特にインボイス発行事業者への登録の要否を検討している事業者に対して、適切かつ丁寧に対応します。	達成度
		（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も、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。	
	実績及び目標の達成度の判定理由	（実績） インボイス制度を含む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、「インボイスコールセンター」や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、インボイス制度の特設サイトの更新、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。 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しました。 （目標の達成度の判定理由） 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。 さらに、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、適切に対応し、円滑かつ適正な転嫁の確保に取り組みました。 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。	○
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	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
電話相談センター	252,037	153,994	148,961	224,112	543,102
相談コーナー	12,285	1,290	3,250	29,844	66,734

(出所) 長官官房税務相談官、課税部消費税室、軽減税率・インボイス制度対応室調

(注) 令和2年度及び4年度の相談コーナーの相談件数は、令和4事務年度評価書から訂正を行いました。

[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	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
開催回数	31,706	7,990	19,537	39,586	32,974
参加人員	1,142	224	441	846	708

(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。
	(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、相談体制の充実と迅速かつ的確な対応に努めます。
	(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。）での処理に努めます。
	(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、引き続き関係府省庁とも連携の上、適切に実施します。

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

実績目標に係る 予算額等	区分		令和3年度	4年度	5年度	6年度
	予算の状況 (千円)	当初予算	2,987,267	2,905,996	2,940,545	3,147,644
		補正予算	0	0	0	—
		繰越等	△313,302	△808,128	N. A.	
		合計	2,673,965	2,097,868	N. A.	
	執行額(千円)		3,787,019	2,264,021	N. A.	

(注) 令和5年度「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和6年11月頃に確定するため、令和6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5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6年5月国税庁）、令和4年分 相続税の申告事績の概要（令和5年12月国税庁）、国税庁レポート2024（令和6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、引き続き関係府省庁とも連携の上、適切に実施しました。	
担当部局等	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、軽減税率・インボイス制度対応室、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6年10月