○　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、納税者の来署目的に応じて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

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	全ての施策の評定で目標を達成したことから、「S　目標達成」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。 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収受事務を行い、事務集中化により専門の担当職員が配置されていない税務署等においてＷｅｂ相談を実施することで、職員の署間移動を要さず迅速に相談事務を行えるよう取り組みました。 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、令和８年２月から贈与税の申告に関する相談にも対応しています。 **（令和７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、電話相談に係る行政サービスのコストの総額から１件当たりの単価を算出し、その推移に着目して、コスト面にも配慮した検証を行うなど、引き続き適切な運営に努めます。（予算事業ＩＤ001360）

	・　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：15百万円）（予算事業ＩＤ001418）

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。 **⑴　通常期** 通常期は、電話相談センターにおいて、税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。 **⑵　確定申告期** 確定申告期は、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分かりやすく、かつ的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が自動で回答を表示する「チャットボット」を運用しています。個人の納税者を対象とした所得税・消費税の確定申告、年末調整及びインボイス制度に関する相談を行っており、引き続き円滑な運用に努めます。 また、利用者からの相談やアンケート結果に基づき、回答内容の充実を図ることとしています。 **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について、次回以降、来署せずに自宅等から完結できるよう、国税庁ホームページ（「チャットボット」や「タックスアンサー」など）の利用勧奨や電話相談センターへの案内により納税者の利便性の向上を図る取組を行います。 また、一般的な税に関する相談のほか、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していただいた上で、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** **⑴　確定申告会場における対応**

取組内容	確定申告会場に来場された納税者には、納税者自身のスマホ等又は会場に設置したパソコンから「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、スマホ等の操作が不慣れな方などに対して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。 **⑵　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７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：オンライン申告等の推進（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、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	令和３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
目標値	95	95	95	95	95
実績値	97.9	97.7	97.9	98.6	98.0

（出所）長官官房税務相談官調
（注）令和７事務年度におけるサンプル調査の概要は、P.190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６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」

目標の達成度	○
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・的確に対応するため、税制改正や相談事例に関する研修を行い、税務相談官の専門知識の向上を図りました。 この結果、10分以内の相談割合は98.0%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。

定量的な測定指標

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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
目標値	95	95	95	95	95
実績値	95.1	95.4	95.7	95.5	95.8

（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７事務年度におけるアンケート調査の概要は、P.188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６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」

目標の達成度	○
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95.8%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。

定量的な測定指標

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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
目標値	90	90	90	90	90
実績値	93.4	92.8	93.5	93.4	93.6

（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７事務年度におけるアンケート調査の概要は、P.188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３年５月の実施は取りやめています。
（注４）令和３年度の数値は、「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６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10「税務署における面接相談の満足度」
○参考指標11「税務署内の案内表示、受付・窓口の利用満足度」
○参考指標12「税務署内の設備の利用満足度」

目標の達成度	○
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て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93.6%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。

定量的な測定指標

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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
目標値	95	95	95	95	95
実績値	99.1	96.6	98.8	98.1	97.6

（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６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「質疑応答事例の国税庁ホームページへの掲載件数等」

目標の達成度	○
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97.6%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、これまでに掲載した回答事例について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。

定性的な測定指標	
	[主要] 業1-3-2-1-B-1：確定申告期間における適切な対応
	（令和７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。
	（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。
	○［再掲：業1-2-1-1：オンライン申告等の推進（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、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）」

目標の達成度	○
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（120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、LINEによるオンライン事前予約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７年分確定申告においては、閉庁日のうち令和８年３月１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７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。 なお、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７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となる各種情報のほか、「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、全国225署の会場（合同会場は39箇所）で申告相談（４万８千件）及び申告書収受（５万２千件）に対応しました。 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）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したほか、税務署及び確定申告電話相談センターの稼働時間外にボイスボット（音声自動応答システム）による電話相談を試行的に導入するなど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。

施策についての評定	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：オンライン申告等の推進（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３年分	４年分	５年分	６年分	７年分
署相談会場	e-Tax	2,703	2,646	2,556	2,393	2,016
	書面	407	239	139	115	169
地方公共団体会場	e-Tax	1,397	1,544	1,666	1,639	1,588
自宅等	HP作成ｺｰﾅｰ・e-Tax	4,250	5,609	6,460	7,700	8,819
	HP作成ｺｰﾅｰ・書面	4,354	3,510	3,213	2,633	2,301
	各種ｿﾌﾄ・e-Tax	4,980	5,148	5,363	5,587	5,722
計		18,091	18,697	19,398	20,067	20,614

（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３年分	４年分	５年分	６年分	７年分
確定申告人員	22,855	22,951	23,243	23,389	23,535
e-Tax利用人員	13,329	14,948	16,046	17,319	18,145
自宅等からのe-Tax	9,230	10,757	11,823	13,287	14,541
納税者本人による送信	4,424	5,919	6,905	8,242	9,489
マイナンバーカード方式での送信	2,392	3,866	4,851	6,400	7,896
ID・パスワード方式での送信	1,828	1,709	1,696	1,441	1,156
その他の従来の方式での送信	205	345	358	401	437
税理士による代理送信	4,805	4,838	4,918	5,045	5,051
確定申告会場からのe-Tax 外　確定申告会場で作成・書面で提出	2,703 外 407	2,646 外 239	2,556 外 139	2,393 外 115	2,016 外 169
地方公共団体会場からのe-Tax	1,397	1,544	1,666	1,639	1,588

（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３年分	４年分	５年分	６年分	７年分
スマホ等を利用した提出人員			2,557	3,976	5,028	6,048	6,647
	自宅からe-Taxで提出		1,528	2,490	3,162	4,078	4,967
		ﾏｲﾅﾝﾊﾞｰｶｰﾄﾞ方式での送信	851	1,792	2,447	3,524	4,554
		ID・ﾊﾟｽﾜｰﾄﾞ方式での送信	677	698	715	554	413

（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３年分	４年分	５年分	６年分	７年分
署相談会場	e-Tax	37	36	72	109	94
	書面	10	3	9	5	7
自宅等	HP作成ｺｰﾅｰ・e-Tax	78	81	191	308	334
	HP作成ｺｰﾅｰ・書面	87	74	144	134	125
	各種ｿﾌﾄ・e-Tax	698	677	1,239	1,265	1,324
計		911	872	1,655	1,822	1,886

（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年分から令和６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３年分	４年分	５年分	６年分	７年分
署相談会場	e-Tax	53	49	53	37	30
	書面	8	6	5	3	3
自宅等	HP作成ｺｰﾅｰ・e-Tax	50	62	80	111	128
	HP作成ｺｰﾅｰ・書面	127	101	99	72	62
	各種ｿﾌﾄ・e-Tax	205	198	200	200	197
計		442	417	437	423	420

（出所）課税部個人課税課、資産課税課調
（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。
（注２）令和６年分以降、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。

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３年分	４年分	５年分	６年分	７年分
相談件数	113	111	68	61	48

（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。

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７年度では、約１万５千人の方が記帳指導を受け、そのうち、32.6%に当たる約４千８百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８年３月 16 日時点においては、約 860 万人（対前年比 103.1%）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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
開催回数	19,537	39,586	32,974	18,782	17,431
参加人員	441	846	708	471	470

（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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
習得した割合	33.9	35.2	31.9	28.6	32.6

（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３年分	４年分	５年分	６年分	７年分
青色申告承認者数	7,670	7,889	8,122	8,338	8,595

（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６年分については令和７年３月 17 日、令和７年分については令和８年３月 16 日現在の計数となっています。

○　路線価等の情報提供

令和８年分の路線価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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
アクセス件数	12,058	17,643	21,536	27,116	44,838

（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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
相談件数	5,574	4,885	5,375	5,809	5,254

（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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
アクセス件数	89,082	80,787	89,097	112,119	120,993

（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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
質問入力件数	6,887	7,125	11,024	12,530	9,837

（出所）長官官房税務相談官調

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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
利用満足度	94.1	92.7	93.3	93.4	94.0

（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３年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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
利用満足度	89.9	85.3	84.9	85.2	84.2

（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３年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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
利用満足度	83.5	83.2	81.7	81.9	81.4

（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。

（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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
受付件数	117	125	157	155	173

（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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
掲載件数（件）	1,991	2,005	2,035	2,060	2,059
アクセス件数（千件）	808	896	20,202	25,559	29,599

（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３年度から令和４年度までのページビュー数は、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
取組内容	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。 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。 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。

定量的な測定指標

[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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
	目標値	90	90	90	90	90
	実績値	95.7	93.5	89.7	91.2	90.4

（出所）長官官房総務課、企画課調
（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。

（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６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１「苦情処理件数の推移」［新］

目標の達成度	○
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。 この結果、３日以内の処理件数割合は90.4%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。 なお、対応方針の検討等に時間を要したことなどの理由(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に努めました。 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げます。 （注）処理が３日を超えた主な理由は、対応方針の検討等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。

業１－３－２－２に係る参考情報

参考指標１：苦情処理件数の推移　（単位：件）

会計年度	令和３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
処理件数	182	108	72	81	61

（出所）長官官房総務課、企画課調

（注）苦情等があった場合に、管理者への報告や関係部署への連絡のために作成される「苦情等事案整理票」の件数を集計しています。苦情等を申し出た納税者が、その場で職員の説明に納得した場合など、「苦情等事案整理票」を作成しなかったものは含まれておりません。

施策	業1-3-2-3：改正消費税法への対応
取組内容	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、それぞれの事業実態に応じた対応や準備を進められるよう、また、自ら適正な申告・納付ができるよう、周知・広報・相談・指導に取り組みます。 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、全国ネットでのテレビＣＭ・ラジオＣＭの実施、全国紙・業界誌への記事下広告掲載、ダイレクトメールの送付、インターネット広告や、オンライン説明会の実施、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、インボイス制度をはじめとする改正消費税法に関する相談等に適切かつ丁寧に対応します。 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。 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ついて、適切かつ丁寧に対応します。
定性的な測定指標	
	［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
	（令和７事務年度目標） インボイス制度をはじめとする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。
	（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等について、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。
	○参考指標１「改正消費税法等に関する相談件数」 ○［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」

目標の達成度	○
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リニューアル、インボイス制度に関する新たな動画の作成、令和８年度税制改正におけるインボイス制度の経過措置の見直し等を周知する特設サイトの新設・各種リーフレット等の作成、インボイス発行事業者となった個人事業者向けに消費税の期限内申告・納付を案内するダイレクトメールの送付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については、上記実績のとおり、各種電話相談センターや相談コーナーにおいて、適切かつ丁寧に対応するほか、国税庁ホームページにおける情報の更新やダイレクトメールの送付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。

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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
電話相談センター	148,961	224,112	543,102	201,472	159,857
相談コーナー	3,250	29,844	66,734	12,951	5,242

（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

［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３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
開催回数	19,537	39,586	32,974	18,782	17,431
参加人員	441	846	708	471	470

（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つつ、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外部有識者の意見	該当なし

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、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４年度**	**５年度**	**６年度**	**７年度当初**	**行政事業レビューに係る予算事業 ID**
電話相談センター運営経費（千円）	378,569	398,910	376,577	377,114	001360
国税庁施設費（千円）	2,527,427	2,541,635	3,914,473	2,720,931	001418
合　計（千円）	2,905,996	2,940,545	4,291,050	3,098,045	

（注）令和７年度「電話相談センター運営経費」及び「合計」については、誤りがあったことから、計数の修正を行いました。

業績目標に係る予算額等	**区分**		**令和５年度**	**６年度**	**７年度**	**８年度**
	予算の状況（千円）	当初予算	2,940,545	4,291,050	3,098,045	2,761,861
		補正予算	0	1,143,406	3,845,210	－
		繰越等	△194,535	△2,168,877	N.A.	
		合計	2,746,010	3,265,579	N.A.	
	執行額（千円）		3,296,574	2,171,558	N.A.	

（注）令和７年度「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和８年11月頃に確定するため、令和８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７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８年５月国税庁）、令和６年分　相続税の申告事績の概要（令和７年 12 月国税庁）、国税庁レポート 2026（令和８年６月国税庁）

前事務年度の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。

担当部局名	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８年10月