

平成 1 3 事務年度
国税庁が達成すべき目標に対する
実績の評価書

平成 1 4 年 1 0 月

財 務 省

<目 次>

「平成 13 事務年度 国税庁が達成すべき目標に対する実績の評価書」の概要	1
国税庁における実績の評価の目標	3
国税庁における実績の評価の目標と対応する指標（総括表）	4
実績目標ごとの「評価意見総括表」	7
各目標ごとの実績の評価書	15
(注)以下、()内の頁数は、上記「 実績目標ごとの『評価意見総括表』」における頁数を示します。	
実績目標 1	15 (7)
内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収	
1 納税環境の整備	20
業績目標 1 - 1 - 1	20
申告・納税に関する法令解釈や事務手続などについて、分かりやすく的確に周知・広報を行います。	
業績目標 1 - 1 - 2	24
納税者からの問い合わせや相談に対して、迅速かつ的確に対応します。	
業績目標 1 - 1 - 3	28
租税の役割や税務行政について幅広い理解や協力を得るため、関係省庁等及び国民各層からの幅広い協力や参加の確保に努めます。	
2 適正かつ公平な税務行政の推進	34
業績目標 1 - 2 - 1	34
適正・公平な課税を実現するため、関係法令を適正に適用します。	
業績目標 1 - 2 - 2	39
適正・公平な課税を実現するため、適正申告の実現に努めるとともに、申告が適正でないと思われる納税者に対しては的確な調査・指導を実施することにより誤りを確実に是正します。	
業績目標 1 - 2 - 3	46
適正・公平な課税を実現するため、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します。	
業績目標 1 - 2 - 4	49
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・迅速に対応します。	

実績目標 2	52(9)
酒類業の健全な発達の促進	
業績目標 2 - 1	52
酒類業者の経営基盤の安定を図るとともに、消費者利益の観点から、酒類の品質・安全性の確保を図り、未成年者飲酒防止等についても適切な配慮を行います。	
業績目標 2 - 2	53
環境保全の観点から、酒類容器のリサイクルなど、酒類に係る資源の有効な利用の確保に努めます。	
実績目標 3	58(10)
税理士業務の適正な運営の確保	
参考	
(参考) 平成13事務年度において実施したアンケート調査の概要	62

「平成 13 事務年度 国税庁が達成すべき目標に対する実績の評価書」の概要

〔注〕 国税庁が達成すべき目標に対する実績の評価に関する情報は、インターネットの財務省ホームページ(<http://www.mof.go.jp>)でもご覧いただけます。

14年10月10日
財 務 省

1 「平成 13 事務年度 国税庁が達成すべき目標に対する実績の評価書」の策定・公表

中央省庁等改革基本法第 16 条第 6 項第 2 号に基づく、主として政策の実施に関する機能を担う国税庁の実績の評価については、財務大臣が、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公表することとされています。今般、「平成 13 事務年度 国税庁が達成すべき目標に対する実績の評価書」(以下「評価書」という。)を策定しましたので公表致します。

2 評価書の概要

(1) 目標と指標

目標については、「内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収」、「酒類業の健全な発達の促進」、「税理士業務の適正な運営の確保」という 3 つの実績目標の下に、「申告・納税に関する法令解釈や事務手続などについて、分かりやすく的確に周知・広報を行います。」等の業績目標を 9 つ設定しております。(P3 「 国税庁における実績の評価の目標」参照)

なお、この 3 つの実績目標については、財務省の「平成 13 年度 政策評価の実施に関する計画」の中で設定した 48 の目標中の国税庁所管の 3 目標と一致します。

指標については、国税庁の実績の評価の試行の結果適切と思われるものを選定して、業績指標は「税務相談室における面接相談の満足度」等 11 を設定し、参考・モニタリング指標は「税務調査等に基づく追徴税額」、「収納済税額(会計年度単位)」等 42 を設定しております。(P4 「 国税庁における実績の評価の目標と対応する指標(総括表)」参照)

(2) 実施期間

平成 13 事務年度の評価書は、平成 13 年 7 月 1 日から平成 14 年 6 月 30 日を対象として実施しました。

(注)「事務年度」とは、7 月 1 日から翌年 6 月 30 日までを 1 単位とした年度をいいます。以下同様です。

(3) 実施要領

国税庁の実績の評価は、評価手法の観点からは「あらかじめ達成すべき目標を設定し、それに対する実績を測定しその達成度を評価することにより、その達成度合いの情報を提供する」ものであるという点で、財務省の政策評価における実績評価と実質的に異なることはありません。

このため、国税庁の実績の評価については、実施庁の実績の評価としての性格を踏まえつつ、財務省における「政策評価に関する基本計画」(平成14年3月29日公表)の定めるところに準じて実施しました。

国税庁における実績の評価の目標

実績目標 1 内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収
1 納税環境の整備 業績目標 1-1-1 申告・納税に関する法令解釈や事務手続などについて、分かりやすく的確に周知・広報を行います。 業績目標 1-1-2 納税者からの問い合わせや相談に対して、迅速かつ的確に対応します。 業績目標 1-1-3 租税の役割や税務行政について幅広い理解や協力を得るため、関係省庁等及び国民各層からの幅広い協力や参加の確保に努めます。
2 適正かつ公平な税務行政の推進 業績目標 1-2-1 適正・公平な課税を実現するため、関係法令を適正に適用します。 業績目標 1-2-2 適正・公平な課税を実現するため、適正申告の実現に努めるとともに、申告が適正でないと思われる納税者に対しては的確な調査・指導を実施することにより誤りを確実に是正します。 業績目標 1-2-3 適正・公平な課税を実現するため、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します。 業績目標 1-2-4 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・迅速に対応します。
実績目標 2 酒類業の健全な発達の促進
業績目標 2-1 酒類業者の経営基盤の安定を図るとともに、消費者利益の観点から、酒類の品質・安全性の確保を図り、未成年者飲酒防止等についても適切な配慮を行います。 業績目標 2-2 環境保全の観点から、酒類容器のリサイクルなど、酒類に係る資源の有効な利用の確保に努めます。
実績目標 3 税理士業務の適正な運営の確保

国税庁における実績の評価の目標と対応する指標（総括表）

（注１） は、業績指標を表します。

（注２）「実施基準・準則」は、国税庁の事務の実施基準及び準則に関する訓令(財務省訓令)第12号を表します。

実績目標 1 内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収

	1- 1	所得税確定申告書の提出人員
	1- 2	法人税確定申告書の提出件数
	1- 3	国税職員の定員の推移
	1- 4	収納済税額(会計年度単位)

1 納税環境の整備

1 - 1 - 1 納税環境の整備：申告・納税に関する法令解釈や事務手続などについて、分かりやすく的確に周知・広報を行います。(実施基準・準則第4条第1号イ(イ))

	1- 6	国税の広報に関する評価
	1- 7	ホームページへの法令解釈通達の掲載割合
	1- 8	ホームページへのアクセス件数
	1- 9	タックスアンサーへのアクセス件数
	1-10	タックスアンサーの各種届出書・申告書の様式等のホームページへのアクセス件数

1 - 1 - 2 納税環境の整備：納税者からの問い合わせや相談に対して、迅速かつ的確に対応します。(実施基準・準則第4条第1号イ(ロ))

	1-11	税務相談室における面接相談の満足度
	1-12	税務相談室における電話相談の満足度
	1-13	納税証明書の15分以内の発行割合
	1-14	所得税還付金の一定期間内の処理件数割合
	1-15	税務相談室の相談件数
	1-16	確定申告期の申告相談等件数

1 - 1 - 3 納税環境の整備：租税の役割や税務行政について幅広い理解や協力を得るため、関係省庁等及び国民各層からの幅広い協力や参加の確保に努めます。(実施基準・準則第4条第1号イ(ハ))

	1-17	国税の広聴活動に関する評価
	1-18	租税教育に関する評価
	1-19	各種説明会の開催回数・参加人員
	1-20	租税教育推進協議会の開催回数
	1-21	地方税務協議会等の開催回数
	1-22	税務大学校における公開講座の満足度
	1-23	租税史料館の来館者数

2 適正・公平な税務行政の推進

1 - 2 - 1 適正・公平な税務行政の推進：適正・公平な課税を実現するため、関係法令を適正に適用します。(実施基準・準則第4条第1号口(イ))

1-24	「更正の請求」の3か月以内の処理件数割合
1-25	酒類製造及び販売業免許申請の標準期間内の処理件数割合
1-26	譲渡所得の特例適用についての事前協議件数
1-27	土地の評価に係る標準地数
1-28	租税条約に基づく相互協議の処理件数

1 - 2 - 2 適正・公平な税務行政の推進：適正・公平な課税を実現するため、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・指導を実施することにより誤りを確実に是正します。(実施基準・準則第4条第1号口(ロ))

1- 5	電子申告等の着実な導入
1- 1	所得税確定申告書の提出人員(再)
1-29	所得税確定申告書の郵送提出割合
1-30	確定申告期の還付申告センター及び署外の申告会場の利用者数
1-31	確定申告期のタッチパネルの利用件数
1-32	所得税申告説明会の開催回数・参加人員
1-33	所得税青色申告承認者数
1-34	記帳指導を受けた人数
1- 2	法人税確定申告書の提出件数(再)
1-35	資料情報の収集枚数
1-36	租税条約に基づく情報交換件数
1-37	税務調査等に基づく追徴税額
1-38	査察事績

1 - 2 - 3 適正・公平な税務行政の推進：適正・公平な課税を実現するため、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します。(実施基準・準則第4条第1号口(ハ))

1- 4	収納済税額(会計年度単位)(再)
1-39	所得税の期限内収納税額割合
1-40	物納の処理件数
1-41	延納の処理件数
1-42	滞納整理中の税額
1-43	発生滞納税額の年度別徴収割合

1 - 2 - 4 適正・公平な税務行政の推進：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・迅速に対応します。(実施基準・準則第4条第1号口(ニ))

1-44	「異議申立て」の3か月以内の処理件数割合
1-45	「審査請求」の1年以内の処理件数割合

実績目標2 酒類業の健全な発達の促進

- 2 - 1 酒類業者の経営基盤の安定を図るとともに、消費者利益の観点から、酒類の品質・安全性の確保を図り、未成年者飲酒防止等についても適切な配慮を行います。(実施基準・準則第4条第2号イ)

	2- 1	酒類業組合等に対する行政施策の説明回数
	2- 2	酒類業者に対する酒類取引実態調査件数
	2- 3	酒類の品質等の確保（製造工程改善に関する指導相談件数）
	2- 4	酒類の品質等の確保（市販酒類買い上げ調査件数）

- 2 - 2 環境保全の観点から、酒類容器のリサイクルなど、酒類に係る資源の有効な利用の確保に努めます。(実施基準・準則第4条第2号ロ)

	2- 1	酒類業組合等に対する行政施策の説明回数(再)
--	------	------------------------

実績目標3 税理士業務の適正な運営の確保

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そって、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ます。(実施基準・準則第4条第3号)

	3- 1	税理士登録者数の推移
	3- 2	税理士会への説明会及び協議会の開催回数
	3- 3	法人税申告の税理士関与割合
	3- 4	税理士法第33条の2に係る書面の添付割合

実績目標ごとの「評価意見総括表」

実績目標ごとの「評価意見総括表」の作成手続の概要

- 1 「平成 13 事務年度 国税庁が達成すべき目標に対する実績の評価書」においては、平成 13 事務年度の目標として設定した 3 つの実績目標について、実績の評価を行いました。
- 2 評価に当たっては、本年 3 月に策定・公表した「政策評価に関する基本計画」に従い、以下のとおり行いました。
 - (1) 多面的な評価を行うべく、各目標ごとに次の 4 つの観点の評価基準として評価を行いました。

- 1 . 指標等に照らした目標の達成度
- 2 . 目標を達成するための事務運営のプロセス（施策・活動の手段や進め方）が適切、有効かつ効率的であったか。
- 3 . 結果の分析（特に目標未達成の場合の反省点の把握）が的確に行われているか。
- 4 . 当該政策自体の改善や、政策評価システムの運用の改善について有益かつ積極的な提言がされているか。

- (2) 上記の評価基準ごとに、外部コンサルタントの意見に基づき作成した「記載要領」(P 11) 及び「評価マニュアル」(P 12) に従い、パターン化した文言による評価を行いました。
- (3) この評価基準ごとの評価に加え、これらを総合した定性的な記述（総合した審査）を行いました。
- (4) さらに、評価の客観性を確保するとともにその質を高めるため、上記(1)～(3)のとおり行った評価について、有識者の方々からなる「財務省の政策評価の在り方に関する懇談会」(座長 西室泰三東芝取締役会長、日本経済団体連合会副会長) でご議論いただき、ご講評をいただきました。

評価意見総括表

目 標	評 価			講 評 〔財務省の政策評価の在り方に 関する懇談会〕	
	1～4の評価基準ごとの審査		1～4を総合した審査		
実績目標 1 内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収 【政策所管課等】 国税庁（総務課、人事課、会計課、企画課、厚生課、事務管理課、国際業務課、広報広聴官、首席国税庁監察官、相互協議室、税務相談官、課税総括課、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、消費税室、審理室、資産評価企画官、鑑定企画官、管理課、徴収課、調査課、査察課、税務大学校）、国税不服審判所	1 指標等に照らした目標等の達成度	ほぼ達成した。		納税者に対する申告・納税に関する法令解釈等の周知や相談の充実等について、多くの指標を掲げている。特に、「税務相談室における面接相談の満足度」等をアンケート調査により計測するなど、工夫を凝らした実績の評価が実施されている。 また、数値目標の実績について要因を分析するとともに、今後の向上策について提言を行うなど積極的な取組は評価できる。 このほか、申告書作成の簡便化と効率性の観点から、自動申告書作成機の設置台数を大幅に増加させるなど納税者のニーズに的確に対応している点、的確な調査の実施のため、特に経済取引の国際化対応のプロジェクトチームを設置している点、効率的な滞納整理を促進するため集中電話催告シス	
		業績指標	目標とした数値		実績
		国税の広報に関する評価	30%以上		28.6%
		ホームページへの法令解釈通達の掲載割合	20%		36.6%
		税務相談室における面接相談の満足度	89%		88.0%
		税務相談室における電話相談の満足度	60%		61.4%
		納税証明書の15分以内の発行割合	92%以上		92.7%
		所得税還付金の一定期間内の処理件数割合	-		87.0%
		国税の広聴活動に関する評価	65%以上		69.5%
		租税教育に関する評価	70%以上		76.3%
		「更正の請求」の3か月以内の処理件数割合	95%以上		96.8%
		酒類の製造及び販売業免許の標準期間内の処理件数割合	99.9% (前年)以上		100.0%
電子申告等の着実な導入	電子申告等のシステムの設計・開発	電子申告等のシステムの設計・開発			

2 目標を達成するために事務運営のプロセス（施策・活動の手段や進め方）が適切、有効かつ効率的であったか	適切、有効かつおおむね効率的であった。	<p>適切、有効かつおおむね効率的であった。</p>	<p>テムを導入している点は評価できる。</p> <p>今後とも引き続き電子申告システムの開発に重点的に取り組むほか情報技術の活用による事務運営の効率化に取り組むなど、経済社会の急激な変化に即応した施策を推進するとともに、納税者利便の一層の向上に努めていく必要がある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実績目標1に関する達成度は評価できる。今後は、外部に対するパフォーマンスよりも部内の事務の効率化の観点に着目した努力が必要ではないか。
3 結果の分析（特に目標未達成の場合の反省点の把握）が的確に行われているか	分析がおおむね的確に行われている。	<p>分析がおおむね的確に行われている。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・ 評価書の指標データを活用し、それぞれの税務署におけるサービスや質の向上施策に利用してほしい。
4 当該政策自体の改善や、政策評価システムの運用の改善について有益かつ積極的な提言がなされているか	<p>施策について有益かつ積極的な提言がなされている。</p> <p>実績の評価について積極的な提言がなされている。</p>	<p>施策について有益かつ積極的な提言がなされている。</p> <p>実績の評価について積極的な提言がなされている。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子申告については、事務の効率化の観点から着実に進めていく必要がある。 ・ 滞納税額と併せて滞納割合の情報を指標とすべきではないか。 ・ 滞納の長期化については、困難な点もあるが、さらに対応策が必要ではないか。

（注）「評価」欄の記述は、各局・庁評価担当組織と政策評価官・政策評価室による二段階の評価体制で審査し、財務省政策評価委員会が総合的観点から調整したものです。

評価意見総括表

目 標	評 価			講 評 〔財務省の政策評価の在り方に 関する懇談会〕	
	1～4の評価基準ごとの審査		1～4を総合した審査		
実績目標2 酒類業の健全な発達の促進 【政策所管課等】 国税庁(酒税課、鑑定 企画官)	1 指標等に照らした目標等の達成度	ほぼ達成した。		・ 酒類業者の経営基盤の安定のほか、未成年者の飲酒防止や環境への配慮など、社会的な面も審査の対象としたことは評価できる。中小企業が多い酒類業者が、こうした点に配慮するのは困難な面があると思うので、今後とも、適切な指導、支援が必要と思われる。 ・ 未成年者の飲酒防止等に関しては、他の関係省庁との連携も必要な部分が多いとは思いますが、達成度合を把握し、評価する努力は必要ではないか。 ・ 規制緩和への取組状況が分かる指標等を設定すべきではないか。	
		業績指標	目標とした数値		実績
		-	-		-
	2 目標を達成するために事務運営のプロセス(施策・活動の手段や進め方)が適切、有効かつ効率的であったか	適切、おおむね有効かつ効率的であった。			酒類業の経営基盤の安定、未成年者飲酒防止や酒類に係る資源の有効な利用の確保といった要請に応えるために、酒類業者等に対してあらゆる機会を通じて説明会を開催し、あるいは、酒類の品質・安全性の確保を図るために、目的を絞って技術指導等を行ったことは評価できる。 今後は、規制改革等の新しい酒類業の環境の中での、酒類業の健全な発達を推進していく観点から、所要の施策を講じていく必要がある。
3 結果の分析(特に目標未達成の場合の反省点の把握)が的確に行われているか	分析がおおむね的確に行われている。				
4 当該政策自体の改善や、政策評価システムの運用の改善について有益かつ積極的な提言がなされているか	施策について有益な提言がなされている。				

(注)「評価」欄の記述は、各局・庁評価担当組織と政策評価官・政策評価室による二段階の評価体制で審査し、財務省政策評価委員会が総合的観点から調整したものです。

評価意見総括表

目 標	評 価			講 評 〔財務省の政策評価の在り方に 関する懇談会〕	
	1～4の評価基準ごとの審査		1～4を総合した審査		
実績目標3 税理士業務の適正な 運営の確保 【政策所管課等】 国税庁(総務課)	1 指標等に照らした目標等の達成度	ほぼ達成した。		平成 13 事務年度においては昭和 55 年以来約 20 年ぶりの改正となった税理士法が早期に定着するよう広報媒体に工夫を凝らし、改正事項の周知徹底に努めたことは評価できる。 また、税理士会との間で各種説明会や協議会を積極的に開催し、正確な税法の理解と業務の適正な運営の確保に努めている。 新しい書面添付制度の推進に向け、税理士会等との間で意見交換を行うなど施策について有益な提言がなされている。 今後とも改正税理士法の定着に向け努力するとともに、税理士業務の適正な執行と綱紀の保持が図られるよう努めていく必要がある。	
		業績指標	目標とした数値		実績
		-	-		-
	2 目標を達成するために事務運営のプロセス(施策・活動の手段や進め方)が適切、有効かつ効率的であったか	適切かつおおむね有効であった。			
3 結果の分析(特に目標未達成の場合の反省点の把握)が的確に行われているか	分析がおおむね的確に行われている。				
4 当該政策自体の改善や、政策評価システムの運用の改善について有益かつ積極的な提言がなされているか	施策について有益な提言がなされている。				

(注)「評価」欄の記述は、各局・庁評価担当組織と政策評価官・政策評価室による二段階の評価体制で審査し、財務省政策評価委員会が総合的観点から調整したものです

評価意見総括表

記載要領

評価マニュアルを参照しつつ、パターン化した文言を使用して評価する。

「特に良いもの」に関しては、その旨を特記する。

政策評価官・政策評価室は、各局・庁評価担当組織と十分な議論を行って調整することとし、意見が異なる場合は、その旨を特記する。

目 標	評 価			講 評 〔財務省の政策評価の在り方に関する懇談会等〕	
	1～4の評価基準ごとの審査		1～4を総合した審査		
政策目標 - ... 。 【政策所管課等】 局 企画官・ 課	1 指標等に照らした目標等の達成度	〔パターン化した文言の例〕 ・達成した。 ・ほぼ達成した。 ・達成していないが進展はあった。 ・進展しなかった。		〔数値目標を設定したものは高く評価する。〕 〔政策目標ごとに外部の視点から、全体的な講評をする。〕	
		業績指標	目標とした数値		実績
		(指標の名称)	%		%
		2 目標を達成するために事務運営のプロセス(施策・活動の手段や進め方)が適切、有効かつ効率的であったか	〔パターン化した文言の例〕 ・適切、有効かつ効率的であった。 ・おおむね適切、有効かつ効率的であった。 ・あまり適切、有効かつ効率的ではなかった。 ・適切、有効かつ効率的でなかった。 このほか、適切、有効、効率から選択または組合せによる評価も可能		
	3 結果の分析(特に目標未達成の場合の反省点の把握)が的確に行われているか	〔パターン化した文言の例〕 ・分析が的確に行われている。 ・分析がおおむね的確に行われている。 ・分析があまり的確ではない。 ・分析されていない。			
	4 当該政策自体の改善や、政策評価システムの運用の改善について有益かつ積極的な提言がなされているか	〔パターン化した文言の例〕 ・有益かつ積極的な提言がなされている。 ・有益又は積極的な提言がなされている。 ・提言がなされている。 ・提言がなされていない。			

(注) 「評価」欄の記述は、各局・庁評価担当組織と政策評価官・政策評価室による二段階の評価体制で審査し、財務省政策評価委員会が総合的観点から調整したものです。

評価マニュアル

評価基準	評価事項	チェック・ポイント
1 指標等に照らした目標の達成度	(1)達成度	<ul style="list-style-type: none"> ・達成した ・ほぼ達成した ・達成していないが進展はあった ・進展しなかった
	(2)達成度を把握できるような指標の設定の適切性	<p>目標の性質に照らして的確な目標水準（現状維持、改善、向上、低下など）が設定されているか（実現可能性の極めて高い、あるいは極めて低い目標が設定されていないか）。</p> <p>指標の計測可能性。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・客観的で計測が可能な数値目標（業績指標）を設定 ・客観的で計測が可能な数値目標（業績指標）は設定されているが、達成度の測定において定性的な記述等による補足が必要 ・数値目標は設定されていないが、定性的な記述等により1年間の達成度の測定が可能
	(3)目標の必要性	<p>目標を設定した意図、理由についての合理的説明（法的根拠、政府としての方針、社会的な要請など）がなされているか。</p> <p>設定された目標と他の目標との間（総合目標相互間、政策目標相互間、総合目標 - 政策目標間）で整合性がとれているか。また、内容が重複していないか。</p> <p>行政関与の在り方から見て行政が担う必要があるかについて説明されているか。</p>
2 目標を達成するための事務運営のプロセス(施策・活動の手段や進め方)が適切、有効かつ効率的であったか	(1)目標を達成する手段としての各種施策の企画立案の妥当性	<p>目標と各種施策・活動との関係が、目的と手段として明確に関連付けられて説明されているか。</p> <p>施策・活動に、目標達成に向けてどのような効果が期待できるかが説明されているか。</p> <p>施策が国民や社会のニーズに照らして妥当か、また、行政関与の在り方から見て行政が担う必要があるかについて説明されているか。</p>
	(2)当該年度に特に重点的に進めた施策・活動の進め方やその結果の明確な記載	<p>当該年度に特に重点的に進める施策・活動が「基本的考え方」と「目標を巡る現状・外部要因等の動向」と明確に関係付けられて必要・妥当なものであることが合理的に説明されているか。</p> <p>施策・活動の手段や進め方、その実績について具体的に説明されているか。例えば、年間の活動スケジュールが明らかにされているか。</p>
	(3)施策・活動の効果	<p>計画していた施策が目標達成について所期の効果をあげたか。</p> <p>年度中に状況の変化があった場合にそれに対して適切、タイムリーに対応できたか。また、その対応によって成果をあげたか。</p>
	(4)施策・活動の問題点等の把握	<p>施策・活動の効果について、データ等によりの確に分析され、問題点が明確に指摘されているか。</p> <p>施策・活動が目標未達成又は予測したほどの効果がない場合の理由の分析が明確になされているか。</p>

評価基準	評価事項	チェック・ポイント
	(5) 施策・活動の効率化・簡素化への取組状況	施策・活動の効率化、簡素化に取り組んだ内容が説明されているか（例えば、ITによる事務の合理化等）。
	(6) 施策・活動の透明性向上のための対外的に効果的な説明・広報への取組状況	施策・活動の透明性の向上のために、対外的に効果的な説明・広報（例えば、対国民、対国会、対マスコミ、対関係団体等）に取り組んだ内容が説明されているか。
3 結果の分析（特に目標未達成の場合の反省点の把握）が的確に行われているか	(1) 目標に対する結果の分析的的確性	施策・活動のプロセスや成果の説明に止まることなく、目標に対する結果について、的確に分析し合理的に説明されているか。
	(2) 目標・業績目標を巡る社会経済情勢の分析的的確性	経済社会情勢の分析が明解で正確になされているか（特に年度内に顕著な変化があった場合には重要）。14年度の見通し・見込についても分析されているか。
	(3) 参考・モニタリング指標の設定の妥当性	業績指標の設定が困難な場合であっても、「2. 目標を巡る現状・外部要因等の動向」に参考・モニタリング指標が設定されているか。 指標が多数ある場合に、グループ分けをする、鍵となる指標を抜き出して強調するなど、国民にとってわかりやすくポイントが整理されているか。 アンケートによる指標など新たに指標を設定する工夫がなされているか。
	(4) 外部要因の記載の妥当性	目標の達成は行政府だけの活動だけで実現できるものではないことを踏まえ、財務省単独では統制できない外部要因が正確・理論的・網羅的に記載されているか。また、外部要因が当初の予測と異なる変化をした場合、その内容やそれが施策・活動に与えた影響について分析されているか。
	(5) 統計・データの検証可能性	統計・データの出所が明らかで、算出方法や前提条件が説明されているか。 当該年度までの統計・データとして掲載期間等が適切なものが正確に記載されているか。 評価報告の策定時点において、実績データの集計が未了の場合には、当該データの公表が見込まれる時期と公表方法が記載されているか。
4 当該政策自体の改善や、政策評価システムの運用の改善について有益かつ積極的な提言がされているか	(1) 具体的な改善策の提言	有効かつ斬新で具体的な改善策が提起されているか。
	(2) 成果の分析の組織全体の経験学習に資するものへの整理	予想以上の成果があがったこと又は成果があがらなかったことを、組織全体の経験学習に資するように具体的に分析（改善策の実施に必要な検討事項を含む。）・整理がなされているか。
	(3) 提言した改善策を今後の企画立案に反映させる取組の実施	提起した改善策が既に年度中に実施されているか又は今後の企画立案に反映させる取組が既に着手されているか。
	(4) 政策評価システムの運用の改善策の提言	政策評価システムの改善について有益かつ積極的な提言がなされているか。

各目標ごとの実績の評価書

実績目標 1:内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収

担当主管課等:国税庁(長官官房総務課、人事課、会計課、企画課、厚生課、事務管理課、国際業務課、広報広聴官、相互協議室、税務相談官、首席国税庁監察官、課税部課税総括課、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、消費税室、審理室、資産評価企画官、鑑定企画官、徴収部管理課、徴収課、調査査察部調査課、査察課、税務大学校) 国税不服審判所

(注) ここでは、実績目標 1 の概要と特に重点的に取り組む施策について掲げますが、後述のとおり、本目標については、その細目として業績目標を 7 項目(1-1-1 から 1-2-4)設定しています。

1 基本的考え方

納税者の皆様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・公平な税務行政を推進することにより、国税庁は内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収に努めます。(国税庁の事務の実施基準及び準則に関する訓令(以下「実施基準・準則」といいます。)第 3 条及び第 4 条第 1 号)

(1) 納税環境の整備(実施基準・準則第 4 条第 1 号イ)

我が国は、納税者の皆様が自ら所得金額や税額を計算し、それに基づいて申告し、納税するという申告納税制度を採用しています。この制度を円滑に運営していくため、納税者の皆様に租税の意義を正しく理解していただくとともに、申告と納税に必要な法令解釈や事務手続を容易に知ることができるよう、広報、相談等を通じて納税環境の整備に努めます。

(2) 適正かつ公平な税務行政の推進(実施基準・準則第 4 条第 1 号ロ)

申告納税制度の下において、納税者の皆様の納税道義が高まり、適正な申告と納税が確保されるためには、納税者の皆様の間で課税が適正・公平に行われているとの信頼が確保され、正しい申告と納税を行う意欲が堅持されていくことが不可欠です。このため、税務行政においては、適正・公平な課税の実現に向け、関係法令を適正に適用し、適正に申告を行わない納税者や期限内に納付しない納税者に対しては、的確な調査や滞納処分等を行います。

また、納税者の皆様の正当な権利利益の救済を図ることにより、適正かつ公平な税務行政の推進に努めます。

2 目標を巡る現状・外部要因等の動向

税務行政を取り巻く環境は、経済取引の一層の複雑化・広域化に加えて、金融・為替の自由化やインターネットの普及により、経済社会の国際化・高度情報化が急速に進展しており、所

得・資産の把握が一層困難になっています。

また、平成 13 年分の納税者数を見ると、所得税の確定申告者数が 2,066 万人、平成 13 事務年度の法人税確定申告書の提出件数が 272 万件となっており、すう勢としては増加しています。

一方、国税職員の定員は平成 10 年度以降減少となり、平成 13 年度は前年に比べ 198 名の減員となり、また、平成 14 年度からの 4 年間で 2,087 名の削減目標が立てられています。

今後とも納税者の皆様の信頼と期待に応え、いわゆる顧客満足度を高めていくため、国税庁は、税務行政を取り巻く環境の変化に的確に対応し、新たな課題に対して、創意工夫しながら税務行政の効率化、納税者利便の一層の向上及び適正・公平な課税の実現に努めることとしています。

(1) 平成 13 年分の所得税の確定申告者数は平成 14 年 3 月 31 日現在、還付申告者数を含めて 2,066 万人で、前年分と比べて 27 万 5 千人増加しています。

【1-1 所得税確定申告書の提出人員】 (単位:千人)

年 分	平成 9 年分	10 年分	11 年分	12 年分	13 年分
所得税の 確定申告者数	20,023	19,463	20,280	20,385	20,660
上記のうち 還付申告者数	9,085	8,619	9,812	10,000	10,393

(出所) 課税部個人課税課 平成 14 年 5 月記者発表

(2) 平成 13 事務年度の法人税確定申告書の提出件数は 272 万件で、前事務年度と比べて 1 万 4 千件増加しています。

【1-2 法人税確定申告書の提出件数】 (単位:千件)

事務年度	平成 9 年度	10 年度	11 年度	12 年度	13 年度
提出件数	2,642	2,663	2,681	2,701	2,715

(出所) 課税部法人課税課調

(注) 各事務年度の提出件数は、当該事務年度中に申告期限が到来したもののうち、申告書の提出があった件数です。

(3) 全国に 12 の国税局及び国税事務所(以下「国税局(所)」といいます。)と 524 の税務署があり、平成 13 年度末現在の国税職員の定員は 56,718 人で、平成 10 年度以降減少しています。

【1-3 国税職員の定員の推移】

(単位:人)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
国税職員の定員	57,202	57,199	57,100	56,916	56,718

(出所) 長官官房総務課調

(注) 平成14年度末の国税職員の定員は、56,466人です。

(4) 平成13年度に国税庁が収納した税額は50兆9,665億円で、前年度に比べて2兆9,507億円減少しています。

【1-4 収納済税額(会計年度単位)】

(単位:億円)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
収納済税額	554,759	523,784	508,854	539,172	509,665

(出所) 徴収部管理課調

3 平成13事務年度の事務運営の報告

平成13事務年度においては、自書申告の推進・定着、電子申告等の導入に向けた取組、滞納防止策の充実と滞納整理の促進に重点的に取り組みました。

(1) 自書申告の推進・定着

所得税、贈与税の確定申告については、申告納税制度の下における納税者サービスの一層の充実を図る観点から、納税者の皆様が自分で申告書を作成することによって税の仕組み等の理解を深めていただくため、自書申告の推進・定着に取り組んでおり、次のとおり環境整備に努めました。(業績目標1-2-2参照)

納税者の皆様からの「分かりやすく見やすい申告書」というニーズに応えるため、平成14年1月から、約40年ぶりに所得税の確定申告書を新様式にしました。

平成10年分の確定申告から全国的に導入したタッチパネル方式による自動申告書作成機については、申告書作成の簡便化と効率性の観点から、新様式の確定申告書に対応し、大幅に利用対象者を拡大するとともに、設置台数も大幅に増やしました。

画面上の計算結果を見ながら申告書が簡単に作成できるタックスアンサーホームページの「計算シミュレートコーナー」については、新様式の確定申告書に対応し大幅に利用対象者を拡大しました。

還付申告センターについては、駅や街の中心部など利便性の高い場所に増設等を行いました。

(2) 電子申告等の導入に向けた取組

我が国では政府全体としては、情報通信技術（IT）による産業・社会構造の変革（いわゆる「IT革命」）に取り組み、平成15年度までの電子政府の実現に向けた施策を総合的に推進しています。国税庁においても、電子申告等の導入については、納税者利便の向上等の観点から、書面を用いて行われている申告、申請・届出等及び納税手続について、インターネットを通じて行うことができるネットワークシステムを構築し、その安定的な稼働に配慮しつつ、平成15年度からの運用開始を目指しています。このシステムは、「国税電子申告・納税システム」として申告所得税、法人税及び消費税に係る申告手続、原則としてすべての申請・届出等手続並びに全税目の納税手続についてシステム開発を一体的に行うこととしました。

平成13事務年度においては、システム設計作業を了し、開発作業に着手しており、業績指標として設定した電子申告等のシステムの設計・開発を達成しました。

また、こうした作業や検討の状況について広く情報提供し、併せて納税者の皆様からご意見ご要望をいただくため、平成14年3月に「国税電子申告・納税システム（e-Tax）ホームページ」（e-tax.nta.go.jp）を開設しました。（業績目標1-2-2参照）

(3) 滞納防止策の充実と滞納整理の促進

滞納については、賦課部門と徴収部門との連携・協調を一層密にして、消費税に重点を置きつつ、次のような滞納発生の未然防止と厳正・的確な滞納整理に努めました。

イ 滞納発生 of 未然防止については、確定申告期のみならず、申告納付期限前の納付しようや、税務調査等に際しての加算税、延滞税も含めた納付しようなどについて確実な実施に努めました。

ロ 滞納整理については、滞納事案に対する進行管理の充実を図り、国税徴収法の規定に基づき適時・的確な財産調査・捜索を行うなど、滞納者個々の実情に即しつつ、厳正・的確な実施に努めました。特に、大口・悪質な滞納事案に対しては、訴訟手段の活用も含め厳正に対処することとし、必要に応じてプロジェクトチームを編成するなど処理体制の充実を図りました。

ハ 消費税については、その預り金的な性格にかんがみ、滞納発生 of 未然防止と滞納整理の促進に優先的に取り組み、納期限の前後における徹底した納付しようの実施やポスター等を通じた広報活動の充実など滞納 of 未然防止に努めるとともに、滞納整理に当たっては、優先的な着手とともに、滞納 of 多発時期に集中整理を実施するなど、早期かつ確実な徴収に努めました。

さらに、大量に発生する少額滞納事案 of 効率的な整理を促進するため、平成14年4月から東京国税局に集中電話催告システムを導入し、一部の署を対象として督促状発付後早期に電話による納付しようを開始しました。

このように、滞納発生 of 未然防止と滞納整理 of 促進に努め、滞納圧縮に取り組んだ結果、平成13年度末における滞納整理中の税額は、全税目でみても、また、消費税のみでみても、前年度を上回る圧縮が図られました。（業績目標1-2-3参照）

4 今後の施策等に反映すべき事項

- (1) 平成 14 年分の確定申告については、自書申告の定着に向け、引き続き集合方式による申告相談を原則としつつ、個々の納税者の方々の態様に応じた無理のない相談体制の構築に努めます。タッチパネル方式による自動申告書作成機については、確定申告期の税務署における納税者サービスの中核として位置付け、所得税の確定申告書第三表（分離課税用）にも対応可能とするなど、利用対象者の拡大に努めます。この場合、納税者の皆様に対して的確な助言を行うために職員を適切に配置するほか、納税者の皆様がスムーズにタッチパネルが利用できるような案内にも工夫を講じるなど、きめ細かな環境整備にも配慮します。
- (2) 「国税電子申告・納税システム」の開発については、平成 14 事務年度において、システムの開発を着実に進めるとともに、納税者等の利用手続について具体的な検討を進めていきます。また、開発に当たっては、納税申告が納税者の権利・義務に大きな影響を与える手続であり、その内容は納税者のプライバシーそのものであることを踏まえ、最適なセキュリティ技術を利用するなど、セキュリティの確保に最大限配慮します。

また、インターネット・バンキングやATMなどを利用した電子納税については、納税を始め国庫金納付の電子化のため、国税庁における本システム開発にとどまらず、日本銀行や金融機関等の外部のシステム開発と、納付済データが電子的に国税庁に送信されるためのネットワークが必要であり、これらのインフラ整備のために関係各機関との間において検討を進めています。
- (3) 滞納整理については、引き続き賦課部門と徴収部門間との連携・協調を密にして、消費税を重点に、滞納発生の未然防止と滞納整理の促進に着実に取り組みます。

さらに、少額滞納事案については、平成 14 年 4 月に導入した集中電話催告システムの対象署を、東京局及び大阪局の全署への拡大を図り、効率的な整理に努めます。
- (4) なお、実績の評価の実施を通じて、納税者の皆様の税務行政に対する理解と信頼を得ることができるよう、平成 14 事務年度の実績の評価の実施計画においては、業績指標として「1-1 来署納税者の好感度」と「1-2 苦情の 3 日以内の処理件数割合」を新たに設定して評価に取り組むこととしています。

1 納税環境の整備

[業績目標 1-1-1] 申告・納税に関する法令解釈や事務手続などについて、分かりやすく的確に周知・広報を行います。「実施基準・準則第4条第1号イ(イ)」

担当主管課等：国税庁（長官官房総務課、広報広聴官、税務相談官）

1 基本的考え方

(1) 広報事務の充実

税務行政の運営に当たっては、申告納税制度が円滑に機能するよう国民の皆様の理解と信頼を得ることが基本となります。このため、相談や調査とともに広報広聴を重要な柱として事務運営を行います。

広報事務は、納税者の皆様のみならず広く国民各層に対して、税の意義や役割、一般的な税の仕組み等をお知らせし、税についての正しい理解を得ることによって、納税者の皆様が自ら適正な申告と納税を行う基盤を築くことをねらいとして実施します。

国税の広報に関する評価の測定

国税の広報活動の効果を測るため、税務署に来られた納税者の皆様に対してアンケート調査を行い、認知度、好感度を測定するとともに、アンケート調査の結果も踏まえて効果的な事務運営に努めます。

【1-6 国税の広報に関する評価】

(単位：%)

事務年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度目標値	13年度実績値
上位評価割合	集計実績無			29.7	30以上	28.6

(出所) 長官官房広報広聴官調

(注) 数値は、国税の広報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(5及び4)を得た割合です。なお、アンケート調査の概要についてはP62参照。

(2) 「国税庁ホームページ」及び「タックスアンサー」の充実

高度情報化の進展によりインターネットの利用者が大幅に増加していることも踏まえ、平成10年11月に「国税庁ホームページ」を開設し、身近な税の情報や国税庁の業務内容、統計情報、記者発表資料のほか、申告書等の様式や納税者の皆様の適正な申告に有用と認められる法令解釈通達や質疑応答事例などの情報を提供します。なお、国税庁では、本庁(「国税庁ホームページ」)のみならず、各国税局(所)においても、それぞれホームページが開設されています。「国税庁ホームページ」については、開設以来、順次掲載内容の充実に努めるとともに、平成11年7月にキーワード検索サービスを導入し、翌年7月にトップページを改善するなど利用者の利便性に着目した工夫を行っています。

また、簡易定型的な税金相談にコンピュータが自動的に回答する「タックスアンサー」では、国税庁のホームページ(www.nta.go.jp、www.taxanser.nta.go.jp 等)や電話音声・ファクシミリにより、税金に関する情報を24時間提供しています。なお、タックスアンサーの利用拡大を図るため、ポスターやコード表等の作成により、積極的な広報を行います。

国税庁ホームページへの法令解釈通達の掲載

国税庁では、法令解釈通達を国税庁、国税局(所)、税務署の窓口において、納税者の皆様の閲覧に供することにより公表しており、納税者の皆様が国税についての法令解釈をいつでもより容易に知ることができるよう、国税庁ホームページに法令解釈通達を掲載し、その割合の向上を目指します。

【1-7 ホームページへの法令解釈通達の掲載割合】 (単位:%)

事務年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度目標値	13年度実績値
掲載割合	集計実績無			10.3	20	36.6

(出所) 長官官房総務課調

(注) 法令解釈通達の全件数のうち、国税庁ホームページへの掲載により公表しているものの件数の割合です。

2 目標を巡る現状・外部要因等の動向

(1) 平成13年度における国税庁の本庁及び各国税局(所)のホームページへのアクセス件数は812万1千件となっています。

また、「国税庁ホームページ」に掲載している「日本における税務行政」等の英語版へのアクセス件数は約2万1千件となっています。

【1-8 ホームページへのアクセス件数】 (単位:千件)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
アクセス件数	77	477	1,679	3,619	8,121

(出所) 長官官房広報広聴官調

(注1) アクセス件数には、タックスアンサーのホームページへのアクセス件数を含みません。

(注2) アクセス件数の9年度は名古屋、大阪及び広島の各国税局のホームページへのアクセス件数を示します。

(2) 平成13年度におけるタックスアンサーへのアクセス件数は、国税庁のホームページによるもの1,227万7千件(前年比54%増)、電話音声・ファクシミリによるもの103万4千件(前年比23%減)と、多くの方々に利用されています。

【1-9 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9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
ホームページ	1,540	3,684	5,672	7,972	12,277
電話音声・ファクシミリ	1,442	1,363	1,435	1,347	1,034

(出所) 長官官房税務相談官調

- (3) 納税者利便の向上の観点から、平成10年6月から国税庁のホームページ(タックスアンサー、税務手続の案内等)に、税に関する主要な申告書様式や各種届出書様式を掲載し更新していくことを進めています(OCR様式や複写式の様式は除きます)。平成13年度のアクセス件数は534万件で、前年度の2.8倍に増加しています。

【1-10 各種届出書・申告書の様式等のホームページへのアクセス件数】 (単位:千件)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
アクセス件数	-	295	1,119	1,885	5,347

(出所) 長官官房広報広聴官、税務相談官調

3 平成13事務年度の事務運営の報告

- (1) 申告納税制度が円滑に機能するためには、納税者の皆様の適正な申告・納税に有用な情報を公表するとともに、広く国民各層に対しても各種広報媒体を活用するなどして、身近な税の情報や業務内容等をお知らせし、国民の皆様が税についての正しい理解が得られるようにすることが必要です。このため、テレビ、ラジオ、新聞等マスメディアを活用した広報や、身近な税の情報を盛り込んだパンフレットなどを通じて、税に関する知識の普及、期限等の周知等を行いました。また、インターネットの利用者が急増している状況を踏まえ、納税者利便と効率化の観点から、ホームページの活用にも努めました。

平成13年11月11日から11月17日に実施した「税を知る週間」では、特に日頃税になじみの薄い方々や児童・生徒を対象とし、財政の内容や、行政サービス、税の意義(必要性)や役割(使途)を分かりやすく理解いただくことに重点を置いて広報活動を実施しました。

また、平成14年2月から3月の確定申告期には、所得税確定申告書新様式の導入、申告書の早期提出の促進、申告・納付期限の周知、自書申告の推進・定着等に重点を置いて広報活動を実施しました。

- (2) 業績目標1-1-1に対応する業績指標として設定した「国税の広報に関する評価」は、税務署に來られた納税者の皆様に対して四半期ごとにアンケート調査を行い、「良い」から「悪い」

までの5段階で好感度を測定するものです。平成13年7月から14年6月までの特定日、4日間でアンケート調査を実施したところ、8,647名の方からご回答をいただきました。その結果、「4以上」の上位評価割合は28.6%と、目標とした「30%以上」をほぼ達成しました。

広報媒体ごとの状況をみますと、「ホームページ」及び「税務署のチラシ・パンフレット」による広報活動に対する好感度が高くなっていますが、これは、高度情報化の進展等に伴い、ホームページに対するニーズが高まる一方で、チラシ・パンフレットといった広報媒体に対するニーズも依然として高いことが要因であると考えられます。

(3) 業績指標として設定した「ホームページへの法令解釈通達の掲載割合」については、法令解釈通達が適正・公平な課税の実現において拠りどころとなるものであり、当該通達の公表は、税務行政の円滑かつ透明な執行に大きく寄与するものであることから、新たに発出する法令解釈通達については、発出時期と公表時期とのタイムラグが生じないように、可能な限り迅速に国税庁ホームページに掲載することとしています。

また、現在国税庁ホームページに掲載されていない過去の法令解釈通達についても順次国税庁ホームページに掲載するよう作業を行っているところです。

その結果、平成13事務年度においては、平成14年6月末現在効力を有する法令解釈通達の掲載割合は36.6%と、目標とした「20%以上」を達成しました。

4 今後の施策等に反映すべき事項

広報事務については、納税者の皆様が税の意義を正しく理解し、また、申告・納税に必要な法令解釈や事務手続などを容易に知ることができるよう、今回のアンケート結果で比較的好感度の高かった「税務署のチラシ・パンフレット」及び「ホームページ」などを中心に、その内容の一層の充実に努め、効果的な実施に努めます。

「国税の広報に関する評価」については、平成14事務年度は、比較的好感度の高かった「税務署のチラシ・パンフレット」などについて、より多くの方に活用してもらえよう配付方法の工夫や積極的なPRに努め、平成13事務年度の実績値よりも更に向上させることを目標として設定し、国税の広報の充実に努めます。

また、ホームページへの法令解釈通達の掲載については、高度情報化の進展によるインターネット加入者の大幅な増加や、平成13事務年度における国税庁ホームページへのアクセス件数の飛躍的増加の状況も踏まえ、引き続き作業の進捗を図ることとし、業績指標1-7「ホームページへの法令解釈通達の掲載割合」については、前年20%であった目標値を50%に引き上げます。

さらに、平成14事務年度国税庁が達成すべき目標に対する実施計画においては、法令解釈通達の公表の状況を測定するため、業績指標として「1-4 法令解釈通達の公表割合」を新たに設定して評価に取り組むこととしています。

[業績目標 1-1-2] 納税者からの問い合わせや相談に対して、迅速かつ的確に対応します。
「実施基準・準則第 4 条第 1 号イ(ロ)」

担当主管課等: 国税庁(長官官房総務課、税務相談官、課税部課税総括課、個人課税課、資産課税課、法人課税課、徴収部管理課)

1 基本的考え方

納税者の皆様が気軽に税に関する相談ができるような税務相談体制を整備し、納税者の皆様からの問い合わせや相談に対して、迅速、的確かつ親切に対応します。

(1) 税務相談室における面接相談と電話相談

税務相談体制については、専担の窓口として、全国 12 の国税局(所)に税務相談室を、全国の主要な税務署内に 139 の税務相談室の分室を設置して面接相談と電話相談を行います。

税務相談室に来られた納税者の皆様に対してアンケート調査を行い、面接相談と電話相談に関して、職員の応接態度や回答の分かりやすさ、回答に要する時間等についての満足度を測定し、アンケート調査の結果も踏まえた相談事務の運営に努めます。

【1-11 税務相談室における面接相談の満足度】 (単位:%)

事務年度	平成 9 年度	10 年度	11 年度	12 年度	13 年度目標値	13 年度実績値
上位評価割合	集計実績無			89.0	89	88.0

(出所) 長官官房税務相談官調

(注) 数値は、面接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(5 及び 4)を得た割合です。なお、アンケート調査の概要については P 62 参照。

【1-12 税務相談室における電話相談の満足度】 (単位:%)

事務年度	平成 9 年度	10 年度	11 年度	12 年度	13 年度目標値	13 年度実績値
上位評価割合	集計実績無			60.0	60	61.4

(出所) 長官官房税務相談官調

(注) 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(5 及び 4)を得た割合です。なお、アンケート調査の概要については P 62 参照。

(2) 所得税等の申告相談

所得税等の確定申告については、自書申告の推進・定着を進めているところですが、税務署等へ申告相談に来られる納税者の皆様に、親切なアドバイスを行い、スムーズに申告・納税していただけるよう努めます。

(3) 納税証明書の15分以内の発行及び所得税還付金の一定期間内の処理

納税証明書の発行及び所得税還付金事務について、正確性を確保しつつ、迅速な処理に努めます。それぞれの事務の実施状況を的確に測定するため、納税証明書の交付請求書を受理してから納税証明書を発行するまでの時間と、還付申告書が提出された日から還付金の支払決定日までの期間を計測します。

【1-13 納税証明書の15分以内の発行割合】 (単位:%)

事務年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度目標値	13年度実績値
発行割合	集計実績無			91.5	92以上	92.7

(出所) 課税部個人課税課、法人課税課、徴収部管理課調

(注) 平成12事務年度の実績数値は、平成12年7月から翌年3月までに国税庁が行ったサンプル調査(全国で55の税務署で実施)により把握したものです。

なお、所得税還付金の処理に係る目標値については、平成14年1月から、平成13年分以降の所得税確定申告書の様式が改訂されたことに伴い、部内の事務処理手続が大幅に変更されたため、平成13年分の事務処理手続の実施状況を踏まえて、平成14事務年度から具体的な数値を設定します。

【1-14 所得税還付金の一定期間内の処理件数割合】 (単位:%)

事務年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度実績値
処理件数割合	集計実績無				6週間以内 87.0

(出所) 課税部個人課税課、徴収部管理課調

(注) 平成13事務年度の実績数値は、平成14年2月から同年5月までの間に処理した所得税還付金について国税庁が行ったサンプル調査(全国で55の税務署で実施)により把握しています。

2 目標を巡る現状・外部要因等の動向

(1) 平成13年度に税務相談室で受け付けた電話や面接による税務相談件数は、284万6千件となっています。

【1-15 税務相談室の相談件数】 (単位:千件)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
相談件数	2,882	2,981	3,023	2,839	2,846

(出所) 長官官房税務相談官調

- (2) 平成 13 事務年度の確定申告における所得税等の申告相談等件数は、533 万件となっています。

【1-16 確定申告期の申告相談等件数】 (単位:千件)

事務年度	平成 9 年度	10 年度	11 年度	12 年度	13 年度
相談件数	集計実績無				5,330

(出所) 課税部個人課税課、資産課税課調

3 平成 13 事務年度の事務運営の報告

- (1) 申告納税制度が円滑に機能するには、納税者の皆様が気軽に税に関する相談ができるよう体制を整備し、納税者の皆様からの問い合わせや相談に対して、迅速・的確かつ親切に対応することが必要です。特に近年は、経済社会情勢を反映した高度かつ複雑な経済取引に関する法人税、消費税等の質問も数多く寄せられています。このような状況の下、全国を通して均一・均質なサービスを提供するため、税法や通達、更には具体的事例に基づく研修等を行い、税務相談官の専門能力の向上に努めました。

- (2) 平成 13 事務年度において、「税務相談室における面接相談の満足度」については 89%を目標に、また、「税務相談室における電話相談の満足度」については 60%を目標に、迅速かつ的確に対応することに努めました。これらの満足度は、応接の親切さ、回答の分かりやすさ、回答の早さ等税務相談の満足度について、「良い」から「悪い」までの 5 段階で測定するものです。納税者の皆様に対して平成 13 年 7 月から平成 14 年 6 月までの特定日、8 日間でアンケート調査を実施したところ、3,775 人の方からご回答をいただきました。その結果、「4 以上」の上位評価割合は、面接相談で 88.0%、電話相談で 61.4%となり、目標をほぼ達成しました。

このように、目標をほぼ達成できたのは、研修等を通じて税務相談官の専門能力の向上に努めた結果と考えられます。

また、簡易定型的な税金相談については、納税者利便と効率化の観点から、コンピュータが自動的に回答する「タックスアンサー」の利用拡大に努めました。

- (3) 「納税証明書の 15 分以内の発行割合」については、平成 13 事務年度は 92%以上の達成を目標に、正確性を確保しつつ、迅速な発行に努めました。その結果、15 分以内に発行されたものの割合は 92.7%となり、目標を達成しました。このように納税証明書の発行が迅速かつ的確に行われたのは、会議、研修等による事務処理手順の徹底や賦課部門と徴収部門との連携・協調が的確に図られたことが要因と考えられます。

なお、平成 14 年 5 月に、国税通則法施行規則の一部を改正する省令（平成 14 年財務省令

第 20 号)により納税証明書の書式等が改正されたことに伴い、納税証明書交付請求書の様式を改め、納付すべき税額や所得金額など複数の証明書を 1 枚の請求書で請求することができるようにするなど、手続の簡素化と納税者利便の向上を図りました。

- (4) また、「所得税還付金の一定期間内の処理件数割合」については、平成 13 事務年度において、会議、研修等による事務処理手順の徹底や賦課部門と徴収部門との連携・協調を図ることにより、正確性を確保しつつ、迅速な処理に努めました。

なお、目標値については、平成 14 年 1 月から、平成 13 年分以降の所得税確定申告書が新様式になったことに伴い、部内の事務処理手続が大幅に変更されたため、平成 13 年分の事務処理手続の実施状況を踏まえて、平成 14 事務年度から具体的な数値を設定します。

4 今後の施策等に反映すべき事項

- (1) 納税者の皆様からの相談に対する的確に対処し、十分な理解が得られるためには、「税務相談官の資質」と「応接の仕方」に大きく左右されます。このため、引き続き研修等を実施し、税務相談官の教育、指導に努める必要があります。

業績指標 1-11「税務相談室における面接相談の満足度」については、目標値である 90%の達成を、業績指標 1-12「税務相談室における電話相談の満足度」については、目標値である 60%の達成を目指します。

- (2) 納税証明書の発行については、引き続き正確性を確保しつつ迅速な処理に努める必要があります。

業績指標 1-13「納税証明書の 15 分以内の発行割合」については、目標値である 90%の達成を目指します。

- (3) 所得税還付金事務については、納税者利便の観点からは迅速な処理に努める必要がありますが、他方で、最近の不正還付申告の手口が悪質・巧妙化している状況から、未然防止のためのチェックを的確に実施するとともに、不正還付申告を把握した場合には、関係部門等との緊密な連絡に努め厳正に対処する必要も生じています。このため、引き続き正確性を確保しつつ、迅速な処理に努める必要があります。

業績指標 1-14「所得税還付金の一定期間内の処理件数割合」については、6 週間以内の処理件数割合 85%を目標値として達成を目指します。

[業績目標 1 - 1 - 3] 租税の役割や税務行政について幅広い理解や協力を得るため、関係省庁等及び国民各層からの幅広い協力や参加の確保に努めます。

「実施基準・準則第 4 条第 1 号イ(八)」

担当主管課等: 国税庁(長官官房総務課、広報広聴官、課税部課税総括課、個人課税課、資産課税課、法人課税課、消費税室、資産評価企画官、徴収部管理課、徴収課、税務大学校)

1 基本的考え方

税務行政の運営に当たっては、申告納税制度が円滑に機能するよう国民の皆様の理解と信頼を得ることが基本となります。租税の役割や税務行政について国民各層からの幅広い理解、協力や参加を得るため、広聴機能の強化、租税教育の充実、各種説明会の開催及び地方公共団体との協力体制の推進、更には、広く社会人を対象とした公開講座の実施等を行います。

(1) 広聴事務の充実

税務行政に対する納税者の皆様のニーズを的確に把握するため、広く国民各層から、国税庁、国税局(所)、税務署の各窓口やホームページ等に寄せられた意見、要望等を集約し、関係部署においてこれらの意見等を参考としながら検討を行い、納税者利便の向上や事務運営の改善に努めます。また、納税者の皆様と税務当局との双方向の情報交換の促進という観点から、国税当局の見解や回答を可能な限りホームページ等の媒体を用いて公表するなど、国民の皆様に対するフィードバックに努めます。

国税の広聴活動に関する評価の測定

国税モニターの方々に対してアンケート調査を行い、国税庁の広聴活動に対する取組についての評価を測定します。

国税モニター制度は、各税務署において幅広く国民の皆様のご意見を聴取することを目的として、教育関係者や報道関係者を含めた納税者の皆様に委嘱を行っているものです。

なお、平成 13 年度については、全国で 2,789 名の方々に委嘱を行い、税務行政に対するご意見の聴取のほか、モニターアンケートに対する回答、「税を知る週間」に行われる座談会への参加等のご協力をいただいています。

【1-17 国税の広聴活動に関する評価】

(単位:%)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度目標値	13年度実績値
上位評価割合	集計実績無			62.9	65以上	69.5

(出所) 長官官房広報広聴官調

(注) 数値は、広聴活動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(5及び4)を得た割合です。なお、アンケート調査の概要についてはP62参照。

(2) 租税教育の充実

租税に関する教育は公民教育として基本的には学校当局により学校教育の中で実施されています。学校教育において、児童・生徒に対する租税教育を体系的に推進するために、国税当局、地方税当局、教育委員会、学校当局等で組織する租税教育推進協議会を開催し、密接な連携・協調の下に租税教育の充実に努めます。

租税教育に関する評価の測定

国税モニターの方々に対してアンケート調査を行い、国税庁の租税教育に対する取組についての認知度、租税教育副教材の効果等を測定します。

【1-18 租税教育に関する評価】

(単位:%)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度目標値	13年度実績値
上位評価割合	集計実績無			68.0	70以上	76.3

(出所) 長官官房広報広聴官調

(注) 数値は、租税教育の取組状況や租税教育副教材の効果等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(5及び4)を得た割合です。なお、アンケート調査の概要についてはP62参照。

(3) 地方公共団体との協力

国と地方公共団体とは、国税、都道府県税、市町村税に関する税務行政を効率的に行い、適正な税務執行を確保するため、申告説明会の開催、税務広報、申告書用紙の送付・備付け、申告書の收受及び申告相談等について地方税務協議会等で協議の上、相互協力を図ります。

(4) 公開講座等の実施

税務大学校が保有する税に関する専門的な教育機能を利用して、納税者の皆様のみならず広く国民各層に対して、国や地方公共団体の財政を支える租税の意義や役割、一般的な税の仕組み、租税史料等をお知らせし、租税に関する知識の普及や納税者意識の高揚に寄与することをねらいとして毎年3月に税務大学校和光校舎において公開講座を実施します。

また、税務大学校本校に設置されている租税史料館においては、日本の税の歩みを知る歴史的史料を網羅した唯一の専門史料館として、貴重な史料を広く一般の方々へ公開します。

2 目標を巡る現状・外部要因等の動向

- (1) 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、改正税法の説明会、年末調整等説明会、確定申告に関する説明会等を、全国各地で開催しています。

【1-19 各種説明会の開催回数・参加人員】 (単位:回、人)

事務年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
開催回数	集計実績無				41,316
参加人員	集計実績無				2,572,841

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

- (2) 全国各地で租税教育推進協議会を開催し、その活動の充実に努めています。

【1-20 租税教育推進協議会の開催回数】 (単位:回)

事務年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
開催回数	集計実績無				1,720

(出所) 長官官房広報広聴官調

- (3) 地方税務協議会等を開催し、地方公共団体とは緊密な協力関係を保ち、効率的な事務運営に努めています。

【1-21 地方税務協議会等の開催回数】 (単位:回)

事務年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
開催回数	集計実績無				3,960

(出所) 長官官房総務課調

- (4) 税務大学校における公開講座は、平成13年度には14年3月5日から8日までの4日間開催し、参加延べ人員は、353人となっています。

アンケート調査により把握した結果、公開講座の内容については64.5%、公開講座のレベルについては54.8%の方々に満足をいただいております。

【1-22 税務大学校における公開講座の満足度】 (単位:%)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
講座の内容	集計実績無				64.5(96.3)
講座のレベル	集計実績無				54.8(96.2)

(出所) 税務大学校調

(注) 平成13年度の実績数値は、公開講座参加者に対して実施した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(5及び4)を得た割合です。なお、()書の数値は、5段階評価で「普通」以上(5～3)の割合を示します。

(5) 平成13年度における租税史料館の来館者数は、3,048人と減少傾向にありますが、インターネットによる税務大学校ホームページの資料検索へのアクセス件数は増加しています。

【1-23 租税史料館の来館者数】 (単位:人)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
来館者数	-	外 - 3,409	外 - 5,767	外 1,007 4,023	外 1,426 3,048

(出所) 税務大学校調

(注1) 平成10年度は、7月から翌年3月までの来館者数を示します。

(注2) 外書は、インターネットによる税務大学校ホームページの史料検索へのアクセス件数を示します。なお、税務大学校ホームページは、平成12年4月に開設されています。

3 平成13事務年度の事務運営の報告

(1) 広聴事務については、従来の「国税モニター制度」に加え、国税庁ホームページの「ご意見・ご要望」欄や「意見要望等記録書」等により、広く国民各層から寄せられた税務行政に対する意見・要望等を集約し、関係部署において納税者利便の向上や事務運営の改善に資することができるよう連絡体制を整備しました。

また、双方向の情報交換の促進という観点から、国税当局の見解を明らかにできるものについては、ホームページ等の媒体により国民の皆様にはフィードバックしています。

(2) 業績目標1-1-3に対応する業績指標として設定した「国税の広聴活動に関する評価」は、国税モニターの方々を対象としてアンケート調査を行い、広聴活動に関する評価を「良い」から「悪い」までの5段階でお尋ねするものです。平成13年11月にアンケート調査を実施したところ、国税当局に意見要望等を申し出たことがある969名の方からご回答をいただきました。その結果、「4以上」の上位評価割合は69.5%となり、目標とした65%を達成しま

した。これは、広聴事務の意義等について、職員に対し、会議等により周知・徹底を図ったことなどが要因であると考えられます。

(3) 租税教育は、我が国の次の時代を担う児童・生徒に対し、国及び地方公共団体の財政を支える租税の意義や役割を認識し、適正な申告と納税が国民の義務として重要であることを理解していただくことを目的とするもので、中長期的な納税環境の整備や納税者意識の一層の高揚に特に重要です。他方、学校教育を巡る環境は、「新しい学習指導要領」の下での完全週休2日制の実施や「総合的な学習の時間」の創設など変化しつつあります。こうした状況を踏まえ、租税教育推進協議会の場等あらゆる機会をとらえ、従来の社会科の時間を活用した租税教室の開催等のほか「総合的な学習の時間」を活用した租税教育の推進に向け、教育関係者に働きかけを行ったほか、「新しい学習指導要領」に準拠した租税教育用副教材等の作成・充実を行いました。さらに、高校生を対象とした税に関する作文の募集や学校の先生を対象とした財政経済セミナー等を開催しました。

(4) 業績指標として設定した「租税教育に関する評価」は、国税モニターの方々を対象としてアンケート調査を行い、租税教育に関する評価を「良い」から「悪い」までの5段階でお尋ねするものです。平成13年11月にアンケート調査を実施したところ、2,023名の方からご回答をいただきました。その結果、「4以上」の上位評価割合は76.3%となり、目標とした「70%以上」を達成しました。これは、租税教育推進協議会等の場を通じて、租税教育の推進に努めたことなどが要因であると考えられます。

(5) 地方公共団体との協力については、都道府県・市町村と地方税務協議会等を開催し、所得税の確定申告期における自書申告の推進や新しい所得税確定申告書に関する広報、申告書用紙の共同発送、申告相談での協力等を円滑に実施するための協議を十分に行うことにより、協力関係を緊密に保ち、事務を効率的に運営するよう努めました。

(6) 税務大学校では、平成14年3月5日から平成14年3月8日までの4日間、税務大学校和光校舎において公開講座を開催し、延べ353の方が受講しました。公開講座に参加していただいた方に、アンケート調査を行い、公開講座の内容及びレベルについて、「良い」から「悪い」までの5段階評価でお尋ねした結果、「4(やや良い)以上」の上位評価割合は、それぞれ64.5%及び54.8%となり、「3(普通)以上」の評価割合は、それぞれ96.3%及び96.2%となりました。

租税史料館につきましては、平成13事務年度において3,048の方が来館しました。また、インターネットによる税務大学校ホームページの史料検索へは、1,426件のアクセスがありました。

4 今後の施策等に反映すべき事項

- (1) 税務行政に対する納税者の皆様のニーズを的確に把握し、納税者利便の向上や事務運営の改善を図っていくため、職員に対しては会議、研修等を通じて、広聴事務の重要性を引き続き周知していくなど、国民の皆様が、より一層、意見や要望等を申出しやすい環境の整備に努めます。

業績指標 1-17「国税の広聴活動に関する評価」については、国税モニターの皆様に対する「国税庁の広聴活動に対する取組についてのアンケート調査」により測定することとし、平成14事務年度は平成13事務年度の実績値より更に向上させることを目標として設定します。

- (2) 租税教育については、我が国の次の時代を担う児童・生徒に対する租税教育の重要性にかんがみ、新しい学習指導要領に基づく新教育課程との関係に配慮しつつ、教育関係者等の方々の協力を得て、引き続きその推進に努める必要があります。

また、国税モニターの皆様に対して国税庁の租税教育に対する取組についてのアンケート調査を行い、その結果を踏まえて租税教育の充実に努める必要があります。

業績指標 1-18「租税教育に関する評価」については、平成14事務年度は平成13事務年度の実績値より更に向上させることを目標として設定し、租税教育の充実に努めます。

2 適正かつ公平な税務行政の推進

[業績目標 1-2-1] 適正・公平な課税を実現するため、関係法令を適正に適用します。

「実施基準・準則第4条第1号ロ(イ)」

担当主管課等: 国税庁(長官官房相互協議室、課税部課税総括課、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、消費税室、審理室)

1 基本的考え方

(1) 関係法令の適正な適用

申告納税制度が円滑に機能することを目指して、適正・公平な税務執行を行うためには、納税者の皆様の立場に立って、国民の皆様すべてに均一・均質の税務行政サービスが提供されていることを確認しつつ、関係法令を適正に適用します。

(2) 「更正の請求」の迅速な処理

納税額の計算が法律の規定に従っていなかった又は計算に誤りがあったために過大に申告した場合等の救済手段である「更正の請求」に対しては、関係法令を適正に適用して迅速な処理に努めます。

「更正の請求」の3か月以内の処理

納税者の皆様から提出された「更正の請求」に対して、迅速な処理に取り組んでいる状況を把握するため、「更正の請求」が提出されてから処理を了するまでの期間を測定します。なお、「更正の請求」の処理については、所得税確定申告期直後に集中して提出される場合があること、請求の内容によっては、事実関係の確認のために相当の期間が必要な場合があること等不確定な要素があります。

【1-24 「更正の請求」の3か月以内の処理件数割合】

(単位:%)

事務年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度目標値	13年度実績値
処理件数割合	集計実績無			91.8	95以上	96.8

(出所) 課税部個人課税課、資産課税課、法人課税課、消費税室、酒税課調

(3) 事前協議の推進

公共事業に係る各種の課税の特例を的確かつ円滑に運用するため、各省庁と協調し、事業施行者が用地買収に着手する前に、その用地の買い取りに対する課税の特例の適用関係について相互に確認し合う事前協議を推進します。

(4) 路線価等評価精度の向上

相続税等の土地の評価は時価によることとされています。納税者の皆様が申告に当たり、

土地の時価を的確に把握することは一般的に困難であるため、納税者の皆様の申告の便宜と課税の公平を図る観点から、各国税局(所)では相続税等の土地の評価に当たり、評定の基準となる地点(標準地)の価額を基に、毎年8月頃、路線価等を定めて公表しています。時価を的確に反映したものとするために、この路線価等の評価精度をより一層高めるように努めます。

(5) 酒類製造及び販売業免許申請の適正・迅速な処理

酒類製造及び販売業免許申請については、酒税法を適正に適用して標準処理期間内の処理に努めます。

標準処理期間は、申請書類が提出された日(公開抽選により審査順位が決められた一般酒類小売業免許申請の場合は、審査順位に従い当該申請ごとに、申請者に対して通知した審査開始日)の翌日から起算して、原則として2か月以内です。

【1-25 酒類製造及び販売業免許申請の標準期間内の処理件数割合】 (単位:%)

事務年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度 目標値	13年度 実績値
標準期間内の 処理件数割合	集計実績無			99.9	前年以上	100.0

(出所) 課税部酒税課調

(注) 処理件数割合の数値は、小数点以下2位を四捨五入しています。

(6) 租税条約に基づく相互協議の適切かつ迅速な処理

租税条約の規定に適合しない国際的二重課税等を排除するため、各国の税務当局と租税条約に基づく相互協議を実施し、事案の適切かつ迅速な処理に努めます。

2 目標を巡る現状・外部要因等の動向

(1) 譲渡所得の特例適用に関する事前協議件数は、事前協議の対象となる事業の実施状況の影響を受け、減少傾向となっています。

【1-26 譲渡所得の特例適用についての事前協議件数】 (単位:件)

事務年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
事前協議件数	40,775	38,195	34,772	31,092	27,555

(出所) 課税部資産課税課調

(2) 路線価等については、最近の複雑な地価動向に配慮し、評価の精度を高めるため標準地の

増設に努めた結果、平成 13 事務年度の標準地数は 46 万 6 千地点となっています。

【1-27 土地の評価に係る標準地数】 (単位:千地点)

事務年度 (年分)	平成 9 年度 (10 年分)	10 年度 (11 年分)	11 年度 (12 年分)	12 年度 (13 年分)	13 年度 (14 年分)
標準地数	443	448	453	460	466

(出所) 課税部資産評価企画官調

- (3) 我が国経済の国際化により、移転価格課税事案や事前確認事案を中心に相互協議の発生・処理件数が増加しています。

【1-28 租税条約に基づく相互協議の発生・処理件数】 (単位:件)

事務年度	平成 9 年度	10 年度	11 年度	12 年度	13 年度
発生件数	53	44	69	74	88
処理件数	40	32	57	65	77

(出所) 長官官房相互協議室調

3 平成 13 事務年度の事務運営の報告

- (1) 経済取引が複雑化・高度化する中で、税務行政の統一性・透明性を確保していくに当たっては、法令を適正に適用していくことが、より重要となります。こうした観点から、平成 13 事務年度においては、全税務署に審理担当者等を設置し、複雑又は重要な法令等の適用についての審理や、職員に対する指導、納税者の皆様からの相談等への対応に努めました。

また、各国税局(所)においては所管の税務署に対し、税務行政の統一性・透明性の確保の観点から事務の指導監督に努めました。さらに、税務行政の透明性・効率性の確保や納税者利便の一層の向上のほか、国民の皆様のすべてに均一・均質な税務行政サービスが提供されていることの確認の観点から、国税庁本庁が国税局(所)及びその管内の税務署を対象として多角的に事務の内部監査を行う国税局総合視閲を実施すること等により、監督機能の強化を図りました。

加えて、従前から実施していた事前照会への回答に関して、平成 13 年 9 月以降、納税者の皆様からの申告期限前の税務上の取扱いに関する照会について、その照会が同様の取引を行う他の多数の納税者の方の適正な申告に役立つと認められるなどの場合に文書により回答するとともに、その内容を公表する「事前照会に対する文書回答」の手続を明確化し、納税者利便の一層の向上に努めました。

- (2) 更正の請求については、納税額の計算が法律の規定に従っていなかった又は計算に誤りがあったために過大に申告した場合等の救済手段であることを踏まえ、関係法令を適正に適用しつつ、「3か月以内の処理」を目安として適正・迅速な処理に努めました。その結果、業績目標 1-2-1 に対応する業績指標として設定した「更正の請求の3ヶ月以内の処理件数割合」については96.8%となり、目標値（「95%以上」）を達成しました。このように迅速な処理が可能となったのは、会議、研修等により適正・迅速な処理についての徹底を図ったことが要因と考えられます。
- (3) 公共事業に係る各種の課税の特例を的確かつ円滑に運用するため、各省庁と協調するとともに、各種研修等により担当者の審理能力の向上を図り、実効ある事前協議を推進しました。
- (4) 路線価等については、時価を的確に反映したものとするため、土地の標準地数の増設に努めるとともに標準地の配置を見直すことなどにより、評価精度を一層高めました。
- (5) 同じく業績指標として設定した「酒類製造及び販売業免許申請の標準期間内の処理件数割合」については、酒税法に基づき、適正かつ迅速な処理に努めました。その結果、平成 13 事務年度における標準処理期間内に処理された割合は、100.0%となり、目標とした「前年(99.9%)以上」を達成しました。
- なお、酒類の製造及び販売業免許については、平成 13 年 6 月から、平成 13 年 1 月以降の新規免許取得者名を公表することとし、免許処理手続の透明性、統一性の向上に努めました。
- (6) 相互協議については、相手国の税務当局との直接会合を前年より多く実施し、事案の適切かつ迅速な処理に努めました。

4 今後の施策等に反映すべき事項

- (1) 経済取引が複雑化・高度化する中で、関係法令を適正に適用し税務行政の統一性・透明性を確保するとともに、納税者利便の一層の向上を図るため、平成 13 年度において全税務署に設置した審理担当者等に対し、各種研修等を実施することで審理能力の向上と審理事務の充実を図ります。さらに、平成 14 事務年度においては、一元的で効率的な審理体制を強化するため、新たに国税局に審理課又は審理官を平成 14 年 7 月に設置し、文書回答に係る事務、事前照会に係る事務及び不服申立てに係る事務等について関係課及び署との緊密な連絡・協調の下、効率的かつ効果的な処理に努めます。
- (2) 更正の請求については、引き続き関係法令を適正に適用して迅速な処理に努める必要があります。
- 業績指標 1-24 「更正の請求」の3か月以内の処理件数割合については、目標値である

95%の達成を目指します。

(3) 酒類の製造及び販売業免許等に係る事務処理については、免許付与等を行った者の氏名等を、翌月末までにホームページ上で公表し、透明性・統一性を確保するとともに、更なる利便性の向上のため、新たに税務署の窓口に関許者台帳等を備え付けて閲覧に供します。

また、業績指標 1-13「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」については、平成 14 事務年度は、平成 13 事務年度並みの水準を維持することを目指します。

[業績目標 1 - 2 - 2] 適正・公平な課税を実現するため、適正申告の実現に努めるとともに、申告が適正でないと思われる納税者に対しては的確な調査・指導を実施することにより誤りを確実に是正します。

「実施基準・準則第 4 条第 1 号ロ(ロ)」

担当主管課等: 国税庁(長官官房総務課、企画課、事務管理課、国際業務課、課税部課税総括課、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、消費税室、徴収部管理課、調査査察部調査課、査察課)

1 基本的考え方

- (1) 税務行政に当たっては、申告納税制度が円滑に機能するよう適正・公平な課税を目指し、国民の皆様の理解と信頼を得ることが基本となります。

所得税、贈与税の確定申告については、納税者の皆様の視点に立った納税者サービスの一層の充実を図る観点から、自書申告の推進・定着に向けて取り組めます。納税者の皆様がそれぞれ正しく申告し納税していただけるよう、各国税局(所)・税務署の実情に即した特色ある施策を効果的に実施するよう努めます。

また、平成 14 年 1 月からの、平成 13 年分所得税確定申告書の新様式の円滑な導入に向けて、納税者の皆様に幅広く周知・広報を行うとともに、事務処理手順の見直し等に取り組めます。

- (2) 電子申告等の導入については、電子政府の実現という政府の方針に沿って、納税者の皆様にとって信頼性の高い電子申告等のシステムの運用開始に向け、準備を進めます。

【1-5 電子申告等の着実な導入】

事務年度	12 年度	13 年度 (目標)	13 年度 (実績)	14 年度 (目標)	15 年度 (目標)
導入スケジュール	電子申告の実験を実施	電子申告等のシステムの設計・開発	電子申告等のシステムの設計・開発	電子申告等のシステムの開発・テスト	電子申告等のシステムのテスト・運用開始

(出所) 長官官房企画課、事務管理課、徴収部管理課調

- (3) 税務調査の実施に当たっては、例えば、所得税や法人税の調査を行う際には、併せて消費税、源泉所得税等の他税目も同時処理するなど、納税者の皆様の負担の軽減と効率性等に配慮しつつ、適正な執行に努めます。

なお、調査終了の際には、誤りを指摘して是正するだけにとどまらず、その内容を納税者の皆様に分かりやすく説明し、理解が得られるよう配慮するとともに、修正申告のしょうよ

うに当たっては、修正申告に伴う法的効果を確実に教示するなど、これを契機に納税者の皆様が税務知識を深め、将来にわたって自主的に適正な申告と納税ができるよう努めます。

2 目標を巡る現状・外部要因等の動向

- (1) 平成 13 年分の所得税の確定申告者数は平成 14 年 3 月 31 日現在、還付申告者を含めて 2,066 万人で、前年分と比べて 27 万 5 千人増加しています。自書申告が定着することにより、郵送による所得税確定申告書の提出件数は増加するものと見込まれます。郵送による提出には、納税者の皆様がわざわざ税務署の窓口に出す不便さを解消するほか、税務署の混雑緩和にもつながる効果があります。なお、所得税確定申告書の郵送提出割合は、年々少しずつ増加傾向にありますが、平成 13 年分確定申告においては所得税確定申告書の新様式の導入があったことなどから、数値が若干低くなっています。

【1-1 所得税確定申告書の提出人員】(P 16 に掲載)

【1-29 所得税確定申告書の郵送提出割合】 (単位:%)

年 分	平成 9 年分	10 年分	11 年分	12 年分	13 年分
郵送提出割合	集計実績無	12.5	12.6	12.9	12.5

(出所) 課税部個人課税課調

(注) 平成 13 年分の郵送提出割合は、303 税務署での実績数値を示しています。

- (2) 確定申告を行う納税者の皆様の利便性の向上のため、駅や街の中心部など交通が至便な場所や公共施設など人が多く集まる場所等に、還付申告センターや確定申告会場を設置し、申告書用紙等の交付、申告書の作成相談と申告書の受付を行っています。

平成 13 年分の確定申告期においては、全国で 1,330 会場を設置し、242 万 6 千人の納税者の皆様が利用しました。

【1-30 確定申告期の還付申告センター及び署外の申告会場の利用者数】(単位:会場、千人)

年 分	平成 9 年分	10 年分	11 年分	12 年分	13 年分
署外・申告会場数	1,045	1,105	1,170	1,315	1,330
署外・申告会場の利用者数	実績数値無				2,426

(出所) 課税部個人課税課調

- (3) タッチパネル方式の自動申告書作成機については、所得税確定申告書の新様式の導入に伴

い、利用対象者の大幅な拡大や設置台数の増設を図り、その有効活用に努めた結果、平成 13 年分の確定申告期における利用件数は 269 万 8 千件と、前年の約 2.3 倍に増加しています。

【1-31 確定申告期のタッチパネルの利用件数】 (単位:千件、台)

年 分	平成 10 年分	11 年分	12 年分	13 年分
タッチパネルの利用件数	420	807	1,180	2,698
タッチパネルの設置台数	1,260	1,260	2,260	4,460

(出所) 課税部個人課税課、資産課税課調

(4) 自書申告の推進・定着に向け、確定申告説明会を積極的に開催しており、開催回数は年々増加しています。平成 13 年分の確定申告における開催回数は、約 1 万 4 千回となっています。

【1-32 所得税申告説明会の開催回数・参加人員】 (単位:回・千人)

年 分	平成 9 年分	10 年分	11 年分	12 年分	13 年分
開催回数	9,487	13,291	12,624	12,855	14,009
参加人員	614	848	906	816	906

(出所) 課税部個人課税課調

(5) 青色申告制度は、申告納税制度が円滑に機能するための基盤として、納税者の皆様の記帳慣習の定着、記帳水準の向上を図ることを目的として創設された制度です。青色申告承認者数は年々増加し、平成 13 年分の確定申告においては約 494 万人(青色申告承認法人数は平成 13 年 6 月末現在で約 260 万社)となっています。

【1-33 所得税青色申告承認者数】 (単位:千人)

年 分	平成 9 年分	10 年分	11 年分	12 年分	13 年分
青色申告承認者数	4,734	4,738	4,795	4,863	4,936

(出所) 課税部個人課税課調

(注) 青色申告承認者数は翌年 3 月 15 日現在の数字です。

(6) 記帳指導については、事業所得者の記帳や記録保存の慣習を育成・確立するため、原則として、新規青色申告申請者の方や、新規開業者・記帳制度適用者のうち記帳指導を希望する方等に対して実施しています。平成 13 年度では、約 7 万人の方が記帳指導を受け、そのうち、約 32%に当たる 2 万人を超える方が自ら記帳できる能力(自計能力)を習得されています。

【1-34 記帳指導を受けた人数】 (単位:千人)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
記帳指導を受けた人数	内 24 79	内 21 82	内 25 80	内 23 76	内 22 68

(出所) 課税部個人課税課調

(注1) 「記帳指導を受けた人」とは、税務署及び税務署が委託した税理士等から記帳指導を受けた人をいいます。

(注2) 内書は、自計能力を習得した人数(指導を受けたことにより自ら記帳できると認められる人数)を表します。

(注3) 「記帳制度適用者」とは、青色申告者以外の人で、前々年分あるいは前年分の事業所得、不動産所得及び山林所得の合計額が300万円を超える方々をいい、これらの方々は、帳簿を備え付けて売上などの総収入金額と仕入などの必要経費に関する事項について記帳をし、一定期間保存しなければならないこととなっています。

【1-2 法人税確定申告書の提出件数】(P16に掲載)

(7) 税務調査等に有効な各種の資料情報の収集の規模は、毎年度1億枚を超えています。

【1-35 資料情報の収集枚数】 (単位:千枚)

事務年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
収集枚数	125,196	124,840	123,663	125,236	126,193

(出所) 課税部課税総括課調

(8) 我が国経済の国際化に伴って、国際取引等の実態を把握するための租税条約締結相手国との情報交換件数は、すう勢として増加傾向にあります。

【1-36 租税条約に基づく情報交換件数】 (単位:千件)

年 分	平成9年分	10年分	11年分	12年分	13年分
情報交換件数	80	169	63	266	238

(出所) 長官官房国際業務課調

(9) 適正・公平な課税を実現するため、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・指導を実施することにより、誤りを確実に是正するように努めています。調査により申告漏れが把握された国税庁全体での追徴税額(加算税を含みます。)は、近年減少しています。

【1-37 税務調査等に基づく追徴税額】 (単位:億円)

事務年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
追徴税額	10,435	10,128	9,472	8,276	7,876

(出所) 課税部課税総括課調

(10) 検察庁への告発の可否を最終的に判断して処理した査察事案は、毎年度 200 件程度で推移しています。

【1-38 査察事績(件数及び脱税額)】 (単位:件、億円)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
処理件数	225 (363)	234 (394)	205 (316)	205 (271)	212 (309)
告発件数	166 (326)	160 (341)	148 (286)	146 (235)	151 (272)

(出所) 調査査察部査察課 平成 14 年 7 月記者発表

(注) () 書の数値は脱税額です。

3 平成 13 事務年度の事務運営の報告

納税者の皆様の視点に立った納税者サービスの一層の充実を図り、適正申告を実現するため、自書申告の定着及び電子申告等の導入に向けて取り組みました。適正に申告していただいている納税者とそうでない納税者との課税の公平を図るため、資料情報の収集・分析に努めるとともに、申告が適正でないと認められる個人や法人に対して、的確な調査・指導の実施に努めました。

(1) 自書申告の推進・定着

自書申告の推進・定着に関する施策については、本業績目標を総括する実績目標 1(内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収)において記述しています。

(2) 電子申告等の着実な導入

電子申告の導入、申請・届出等の手続の電子化については、本業績目標を総括する実績目標 1(内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収)において記述しています。

(3) 経済取引の国際化、高度情報化の進展等に対応する新たな調査手法等の開発

経済取引の広域化、国際化、高度情報化の進展、不正手口の巧妙化等に的確に対処していくためには、課税上有効な資料情報を収集するとともに、新たな調査手法の開発、効率的な

連携調査の展開、個人・法人を通じた調査の充実、情報処理技術の一層の活用等が不可欠です。

特に、経済取引の国際化に対しては、デリバティブ取引やタックス・ヘイブン等の利用や海外の関係会社との移転価格を通じた所得移転問題の増加が懸念され、その内容も一層複雑・巧妙になっていることを踏まえ、体制の整備や国際課税の専門家の育成、調査ノウハウの開発等の施策を講じ、厳正な対処に努めています。平成 13 事務年度においては、一部の国税局に国際化対応のプロジェクトチームを発足させ、海外金融資産を把握するための担当者を配置し、国際取引事案の実態把握、調査事例の集積等に積極的に取り組みました。

また、インターネット等を利用したいわゆる電子商取引の普及に対しては、国税局(所)に「電子商取引専門調査チーム」を設置し、資料情報の収集、調査手法の開発・蓄積を行うとともに、これらのノウハウの各税務署等への積極的なフィードバックに努めました。

資料情報は、適正・公平な課税を実現するために必要不可欠なものであり、経済取引の国際化、高度情報化、複雑化、広域化等の時代の動向を常に先取りしながら、新しい取引形態等に関する資料情報を積極的に収集する必要があります。平成 13 事務年度においては、不動産のみならず金融資産を含む海外資産の保有・異動に関する資料情報について積極的な収集を図りました。また、国際取引等の実態を把握するため、租税条約に基づく情報交換により、資料・情報の収集・活用にも努めました。

(4) 大口・悪質な納税者に対する厳正な対応

適正・公平な課税を実現し、税務行政に対する国民の皆様の理解と信頼を得るためには、悪質な納税者に対して厳格・適正な態度で臨む必要があります。中でも、査察制度は、大口・悪質な脱税者の刑事責任を追及し、その一罰百戒的效果を通じて申告納税制度を守る「最後の砦」としての重要な使命を担っています。こうした査察制度の使命を踏まえ、平成 13 年度においても、その社会的地位や経歴等の如何にかかわらず、一罰百戒的效果の最大限発揮を確保すべく的確な立件・告発に努めました。

4 今後の施策等に反映すべき事項

- (1) 自書申告の推進・定着に関する施策については、本業績目標を総括する実績目標 1(内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収)において記述しています。
- (2) 電子申告の導入、申請・届出等の手続の電子化については、本業績目標を総括する実績目標 1(内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収)において記述しています。
- (3) 近年の社会経済情勢の変化や企業活動の国際化の進展等を踏まえ、我が国企業の円滑な組織再編成に対応するとともに、企業経営の実態に即した適正な課税を行い、もって我が国の経済構造改革に資する観点から、連結納税制度が創設され、平成 14 年 8 月 1 日から施行され

ています。国税庁では、この制度が企業グループをあたかも一つの法人と捉えて法人税を課税する新たな制度であることを踏まえ、その内容の周知を図るとともに、適切かつ円滑な執行が図られるよう、納税者の皆様からの事前照会への対応、連結納税の承認申請書の審査等の事務処理体制の整備・構築に努めます。

- (4) 適正・公平な課税の実現を図るため、高額・悪質な不正計算が想定される納税者（法人）など調査必要度の高いものに重点を置き、深度ある調査の実施に努めます。特に、経済取引の国際化に対しては、国際取引事案の実態把握や調査事例の集積等に積極的に取り組むほか、電子商取引に対する適正な課税を図るため、電子商取引専門調査チームと関係各課の緊密な連携・協調を図るとともに、資料情報の積極的な収集、調査の際の電子商取引の有無の確実な確認などに努めます。

また、調査の実施に当たっては、調査が納税者の皆様の理解と協力を得て行う必要があることを十分に認識し、適正かつ適法に行うよう一層留意するとともに、的確な事実確認、課税処理の根拠となる資料の収集、確保に努めます。

[業績目標1-2-3] 適正・公平な課税を実現するため、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します。 「実施基準・準則第4条第1号ロ(八)」

担当主管課等: 国税庁(徴収部管理課、徴収課)

1 基本的考え方

- (1) 期限内収納の確保と滞納整理は、申告・調査による適正課税の確保と並んで税務行政を支える事務の中心であり、適正・公平な課税の実現は、これらの事務が適正に行われて初めて完結するものです。
- (2) 租税収入を円滑に確保するためには、すべての納税者の皆様が、自己の納付すべき税額を定められた期限までに完納するという態勢を確立する必要があります。このため、納期限の広報に努めるとともに、例えば、消費税の申告納付期限前の納付しようようや、税務調査等に際しての加算税、延滞税も含めた納付しようようなど、各税を通じて納税者の皆様の態様に応じた効果的な期限内収納の確保のための施策の実施に努めます。
- (3) また、滞納整理に当たっては、滞納者に速やかに接触し、深度ある財産調査を行い、早期保全を図るという基本に立ち、特に、悪質・処理困難事案について処理体制を充実して厳正な処理を行うなど、滞納者個々の実情に即しつつ、適正な手続に則って厳正・的確に取り組みます。

2 目標を巡る現状・外部要因等の動向

- (1) 申告所得税(確定申告分)の期限内収納税額の割合は94%前後となっています。

【1-4 収納済税額(会計年度単位)】(P17に掲載)

【1-39 所得税の期限内収納税額割合】 (単位:%)

年 分	平成9年分	10年分	11年分	12年分	13年分
期限内収納税額の割合	93.9	94.4	94.2	93.9	94.3

(出所) 徴収部管理課調

- (2) 相続税の物納申請は、近年減少傾向にありますが、平成13年度においては、申請件数(5,753件)を上回る6,569件の処理を行い、処理の進展が図られました。

【1-40 物納の処理件数】 (単位:件)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
処理件数	7,120	6,398	6,785	6,532	6,569

(出所) 徴収部管理課調

- (3) 相続税の延納申請は、近年減少傾向にありますが、平成13年度においては、申請件数(9,734件)を上回る10,419件の処理を行い、処理の進展が図られました。

【1-41 延納の処理件数】 (単位:件)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
処理件数	13,787	11,936	11,325	11,399	10,419

(出所) 徴収部管理課調

- (4) 平成13年度末における滞納整理中の税額は、全税目の合計では、2兆4,842億円、対前年度比6.8%減と3年連続で減少し、そのうち、消費税では、6,183億円、対前年度比1.8%減と2年連続で減少し、滞納の圧縮が図られました。

【1-42 滞納整理中の税額】 (単位:億円)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
全税目	27,830	28,149	27,661	26,668	24,842
うち消費税	5,112	6,146	6,323	6,299	6,183

(出所) 徴収部徴収課 平成14年7月記者発表

- (5) 滞納となった国税については、早期の徴収に努めており、平成13年度においては、当年度中に発生した滞納税額の約5割強を整理しています。なお、平成9年度に発生した滞納税額については、平成13年度末までに約9割の整理に達しています。

【1-43 滞納税額の発生年度別整理割合】 (単位:%)

滞納発生年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
整理割合	87.4	85.1	81.1	74.0	54.8

(出所) 徴収部徴収課調

(注) 「滞納発生年度」は、会計年度ベースです。

3 平成13事務年度の事務運営の報告

(1) 滞納防止策の充実と滞納整理の促進

滞納の圧縮に向けて、滞納発生の未然防止に努めるとともに、滞納に対して厳正・的確な滞納整理を実施することについては、本業績目標を総括する実績目標1(内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収)において記述しています。

(2) 電子納税の導入に向けた取組

電子納税の導入に向けた取組については、本業績目標を総括する実績目標1(内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収)の「電子申告等の導入に向けた取組」において記述しています。

(3) 物納・延納の適正・迅速な処理

相続税等の物納や延納の処理については、申請時にこれらの制度の趣旨、手続等について具体的かつ的確な説明を行うなどの初期指導の徹底を図るとともに、適正・迅速な処理に努めた結果、平成13会計年度においては、物納及び延納とも、申請件数を上回る処理を行い、処理の進展が図られました。

4 今後の施策等に反映すべき事項

(1) 滞納の圧縮に向けて、滞納発生の未然防止に努めるとともに、滞納に対して厳正・的確な滞納整理を実施することについては、本業績目標を総括する実績目標1(内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収)において記述しています。

(2) インターネットバンキングやATMなどを利用した電子納税への取組については、本業績目標を総括する実績目標1(内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収)において記述しています。

[業績目標1-2-4] 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・迅速に対応します。 「実施基準・準則第4条第1号ロ(二)」

担当主管課等: 国税庁(課税部課税総括課、酒税課、消費税室、審理室、徴収部管理課、徴収課)、国税不服審判所

1 基本的考え方

国税における不服申立制度は、簡易・迅速な手続により納税者の皆様の正当な権利利益の救済を図るとともに、行政の適正な運営を確保することを目的とするものであり、税務行政の適正な執行を担保する上で重要な役割を果たしています。納税者の皆様の理解と信頼を得よう、不服申立ての適正かつ迅速な処理を目指します。

国税に関する不服申立の手続には、異議申立てと審査請求があります。

(1) 異議申立ては、争いの対象となった処分を行った行政庁(税務署長、国税局長又は国税庁長官)に対して提起するものです。

(2) 審査請求は、異議申立てに対する行政庁の決定を経た後の処分になお不服があるときに、国税不服審判所長に対して提起するものです。

審査請求を扱う国税不服審判所は、適正かつ迅速な裁決を通じて納税者の皆様の正当な権利利益の救済を図るとともに、税務行政の適正な運営の確保に資することを旨とする第三者的機関です。

2 目標を巡る現状・外部要因等の動向

(1) 異議申立てについては、経済取引の国際化、広域化、複雑化を背景として、調査・審理に多くの困難が伴う事案が増加していますが、調査・審理能力の充実と事案の的確な進行管理により早期処理に努めた結果、3か月以内の処理件数割合は8割前後で推移しています。

【1-44 「異議申立て」の3か月以内の処理件数割合】 (単位:%)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
処理件数割合	85.6	83.1	81.0	79.6	84.7

(出所) 課税部審理室、徴収部徴収課調

- (2) 国税不服審判所に対する審査請求については、経済取引の国際化、広域化、複雑化を背景として、国際課税事案や広域にわたり発生する同類型の事案など複雑・困難な事案が増加してきていますが、事務処理の効率化や事件の的確な進行管理により早期処理に努めています。

【1-45 「審査請求」の1年以内の処理件数割合】(単位:%)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
処理件数割合	集計実績無	48.3	46.0	48.9	54.6

(出所) 国税不服審判所調

3 平成13事務年度の事務運営の報告

国税に関する不服申立ての手續には、争いの対象となった処分を行った行政庁(税務署長等)に対して提起する異議申立てと異議申立てに対する行政庁の決定を経た後の処分になお不服があるときに、国税不服審判所長に対して提起する審査請求がありますが、これらの不服申立ての適正かつ迅速な処理に努めました。

異議申立ての処理に当たっては、納税者の皆様の意見・主張に謙虚に耳を傾け、厳正・中立な立場から充実した調査・審理を行い、事実関係を正確に把握した上、法令を正しく適用して適正な処理に努めました。

なお、正確な事実関係の調査・確認のためには、異議申立人の協力が必要であり、事案の中身によっては時間を要する場合がありますが、担当者に対する研修等や会議の場において極力3か月以内の処理に努めるよう周知し、早期処理に努めました。

また、国税不服審判所の裁決結果については、適正な賦課・徴収の実現に資するとともに、納税者の皆様の適正な申告と納税のために有用であると考えられる事例について、審査請求人等の秘密保持に十分配慮しながら「裁決事例集」(冊子)として公表していますが、平成14年4月から国税不服審判所のホームページにおいても、平成8年分～13年分の「裁決事例集」全文を公表するなど裁決結果の公表の拡充に努めました。

4 今後の施策等に反映すべき事項

- (1) 異議申立てや審査請求に対しては、納税者の皆様の正当な権利利益の救済を図るという制度の趣旨について、引き続き、担当者に対する研修等や会議の場における周知に努めることにより公正な立場で充実した調査・審理を行い、事実関係を正確に把握した上、法令の適正な適用を図るとともに、事案の早期処理に努めます。

また、税務署長が行った課税処分(酒税に係るもの等を除きます。)に対する異議申立ての処理については、平成14年7月に各国税局に新たに設置された審理課及び審理官において署

の担当者の指導・監督を担当することとなったことから、従前同様、厳正・中立な立場から適正な処理を行うとともに、事案の的確な進行管理により迅速な処理に努めるよう、指導の充実を図ることとしています。

- (2) なお、国税不服審判所の裁決結果のうち、法令の解釈・適用に関し、納税者の皆様の適正な申告と納税のため有用であると考えられるものについて、公表の拡充に努めます。

実績目標 2: 酒類業の健全な発達の促進

担当主管課等: 国税庁 (課税部酒税課、鑑定企画官)

1 基本的考え方

酒類産業行政は、経済社会情勢の変化に対応して、総合的視点から酒類業界に必要な施策を行うとともに、酒類取引の安定を図ることにより、酒税の確保に資することを目的としています。(実施基準・準則第3条及び第4条第2号)

酒類業界は、国際化の進展や酒類の消費構造の変化、規制緩和を含む経済社会システムの改革の進展など生産・流通・消費のあらゆる面における大きな環境変化と未成年者飲酒防止、酒類容器のリサイクル等の社会変化に直面しています。

このような状況下において、消費者の利益にも配慮した施策を講じることによって、酒類業が健全に発達するよう努めます。

酒類の品質・安全性の確保は酒類製造業者が行うことが原則ですが、酒類製造業者の多くが中小企業であり技術基盤が弱い実態を踏まえ、必要に応じて技術指導を実施し、その際には、市場に流通している酒類の品質・安全性にかかわる成分の実態把握を行っています。

なお、酒類業の発達、改善や酒類の品質・安全性の確保に向け、必要な醸造技術等の研究・開発を独立行政法人酒類総合研究所と連携して行います。

[業績目標 2 - 1] 酒類業者の経営基盤の安定を図るとともに、消費者利益の観点から、酒類の品質・安全性の確保を図り、未成年者飲酒防止等についても適切な配慮を行います。 「実施基準・準則第4条第2号イ」

(1) 酒類業の健全な発達を図るためには、酒類業者の大部分を占める中小企業が、経済社会環境の変化に適切に対応できるよう、活性化・経営革新に向けた酒類業者の自主的な取組を啓発・支援するとともに、公正なルールに基づく酒類の取引環境を整備していくことが不可欠です。

また、致酔性・依存性を有する酒類の特性にかんがみ、より良い飲酒環境を形成する観点から、関係者が協力して、未成年者飲酒防止対策に取り組むことが必要です。

このため、酒類業組合等に対して各種行政施策の説明を行い、経営活性化、酒類の公正取引及び未成年者飲酒防止に関する取組を促します。また、酒類の取引実態調査を実施して、取引の実態を把握するとともに、公正なルールに基づく酒類の取引環境の整備に努めます。

(2) 酒類は嗜好品であり、国民の消費生活に関係の深い飲料であることから、酒類製造等の技術指導、酒類の品質・安全性の確保や醸造技術の研究・開発を行うことが必要です。

このため、技術基盤の弱い中小酒類製造業者に対して、必要に応じて製造工程の改善に関する技術指導を実施するとともに、市販酒類を小売店等から買い上げ、品質評価や理化学分析を行い、その結果を酒類製造業者に通知します。

[業績目標 2 - 2] 環境保全の観点から、酒類容器のリサイクルなど、酒類に係る資源の有効な利用の確保に努めます。 「実施基準・準則第 4 条第 2 号口」

平成 12 年 4 月から施行された「容器包装に係る分別収集及び再商品化の促進等に関する法律」や、平成 13 年 5 月から施行された「食品循環資源の再生利用等の促進に関する法律」等により、酒類容器のリサイクルや酒類の製造・販売段階において発生する食品廃棄物等の発生抑制と適切な再生利用などの対応が求められており、酒類に係る資源の有効な利用の確保に取り組むことが必要となっています。

このため、酒類業組合等を通じて、酒類業者にこれらの行政施策の周知・啓発を図るよう努めます。

2 目標を巡る現状・外部要因等の動向

(1) 平成 11 年 7 月の「中小企業経営革新支援法」の施行、平成 12 年 4 月の「容器包装に係る分別収集及び再商品化の促進等に関する法律」の全面施行、平成 12 年 8 月の「未成年者の飲酒防止等対策及び酒類販売の公正な取引環境の整備に関する施策大綱」の決定、平成 13 年 4 月の「資源の有効な利用の促進に関する法律」の改正による識別表示義務の開始、平成 13 年 5 月の「食品循環資源の再生利用等の促進に関する法律」の施行のほか、平成 13 年 12 月に「未成年者飲酒禁止法」が改正されたこと等を踏まえ、酒類業者に対する制度等の周知・啓発に努めた結果、平成 13 事務年度の酒類業組合等に対する行政施策の説明回数は、17,125 回となっています。

【2-1 酒類業組合等に対する行政施策の説明回数】 (単位:回)

事務年度	平成 9 年度	10 年度	11 年度	12 年度	13 年度
説明回数	集計実績無			17,499	17,125

(出所) 課税部酒税課調

(注 1) 説明回数は、説明会等において複数の行政施策を説明した場合には、重複して集計しています。

(注 2) 平成 13 事務年度における説明回数の主な内訳は、活性化・経営革新に関するもの 2,853 回、酒類の公正な取引環境の整備に関するもの 2,829 回、未成年者飲酒防止対策に関するもの 3,981 回、酒類容器のリサイクルなどに関するもの 2,671 回です。

(2) 公正な競争による酒類産業の健全な発展を確保するため、平成 10 年 4 月に国税庁が公表し

た「公正な競争による健全な酒類産業の発展のための指針」に示した公正なルールに沿っているとはいえない取引の改善に向けた指導を行いました。なお、平成 13 事務年度における実態調査件数は 1,558 件となっています。

【2-2 酒類業者に対する酒類取引実態調査件数】（単位:件）

事務年度	平成 9 年度	10 年度	11 年度	12 年度	13 年度
実態調査件数	249	787	985	1,393	1,558

(出所) 課税部酒税課調

- (3) 製造工程改善に関する技術指導・相談は、技術基盤の弱い酒類製造業者を中心に、希望者を対象として行いました。

一時期、地ビールや発泡酒の新規参入者に対する技術指導・相談が増加したものの、最近では、酒類の消費全体の伸び悩みから廃業する者も増加する傾向にあり、指導・相談件数はやや減少しています。

【2-3 酒類の品質等の確保(製造工程改善に関する指導相談件数)】(単位:件)

事務年度	平成 9 年度	10 年度	11 年度	12 年度	13 年度
指導相談件数	1,958	1,869	1,850	1,722	1,646

(出所) 課税部鑑定企画官調

- (4) 市販酒類の実態調査は、市販されている酒類を小売店等から買い上げ、品質評価と理化学分析を行うものです。その結果は酒類製造業者に通知され、酒類の品質・安全性の確保に役立てられます。

清酒、しょうちゅう、果実酒等の酒類が対象で、ここ数年の調査件数は 2 千件程度となっています。

【2-4 酒類の品質等の確保(市販酒類買い上げ調査件数)】(単位:件)

事務年度	平成 9 年度	10 年度	11 年度	12 年度	13 年度
調査件数	2,167	2,181	2,036	1,942	1,964

(出所) 課税部鑑定企画官調

3 平成 13 事務年度の事務運営の報告

- (1) 国際化の進展、酒類の消費構造の変化、規制緩和を含む経済社会システムの改革の進展な

ど酒類業者を取り巻く激しい環境変化の中で、酒類業の大部分を占める中小企業が健全な企業経営を行っていくためには、経営の活性化や経営革新のための支援が不可欠です。

平成 13 事務年度においては、こうした中小酒類業者の経営の活性化・新商品及び新サービスの開発などの経営革新を支援するための研修会や、平成 11 年 7 月に施行された「中小企業経営革新支援法」に盛り込まれた金融・税制などの支援措置や承認手続等に関する説明会等を全国で開催しました。

こうした結果、平成 13 会計年度の経営革新計画の承認事例としては、国税庁の承認事例は 3 件、国税局の承認事例は 1 件、国税庁が把握している都道府県知事の承認事例は 25 件となっています。

なお、国税庁の承認事例は、国税庁ホームページで公表されています。

また、同法に規定する経営基盤強化計画については、平成 12 年 12 月に清酒製造業が特定業種に指定され、平成 13 年 10 月に承認された経営基盤強化計画に基づき経営基盤強化事業に取り組んでいるとともに、酒類卸売業にあっても、平成 14 年 3 月に特定業種に指定されているところです。

- (2) また、酒類取引における公正な競争秩序を確保し、健全な酒類産業の発展に資するため、全ての酒類業者が尊重すべき酒類の取引に関する公正なルールとして、平成 10 年 4 月に発出した「公正な競争による健全な酒類産業の発展のための指針」(以下「指針」といいます。)において提示している 合理的な価格の設定、取引先等の公正な取扱い、公正な取引条件の設定、透明かつ合理的なリベート類の考え方が遵守されるよう、平成 13 事務年度においては、公正な取引の確保に向けた自主的な取組を促すため、酒類業者等に対し全国で説明会等を開催しました。

さらに、「指針」に示した公正なルールに則しているとは言い難い酒類の取引等の改善に向けて、酒類の取引状況等実態調査を実施し、個別に改善の指導を行うとともに、酒類の取引状況等実態調査の結果(平成 12 事務年度実施分)を国税庁ホームページ等に公表し、取引等の改善の啓発に努めました。

- (3) 酒類業界はまた、未成年者飲酒防止、酒類容器のリサイクル等の社会的要請の高まりにも直面しています。

未成年者飲酒防止等のための取組については、未成年者飲酒防止対策の強化に向け、酒類業者等に対し全国で説明会等を開催しました。

特に、平成 13 年 12 月に「未成年者飲酒禁止法」が改正され、酒類販売業者等において年齢の確認その他の必要な措置を講じるものとする規定が追加されたことを受け、必要な措置の具体例について、警察庁、厚生労働省と共同で、酒類小売業界に対し「未成年者飲酒防止に係る取組について」を発出するとともに、未成年者飲酒禁止法の改正内容、必要な措置の具体例についてのパンフレットを約 22 万部作成し、酒類業組合等の各種会合などで配布・説明しました。

また、こうした取組の一環として、酒類自動販売機については引き続き撤去を指導すると

ともに、やむを得ず設置する業者に対しては、年齢確認の可能な運転免許証等を挿入し未成年者の場合は購入できなくなるなど、未成年者のアクセスを防止するように改良された酒類自動販売機を設置し、適切な管理を行うよう指導を徹底しました。

なお、平成13年4月時点において、未成年者のアクセスを防止するように改良されていない酒類自動販売機は約8万台ありましたが、平成14年4月時点においては約6万4千台と減少しております。

酒類容器のリサイクルについては、毎年10月を「リサイクル推進月間」と定めていますが、平成13事務年度も酒類容器のリサイクルに関するポスターを約20万部作成し、酒類業者に配布するなどして、酒類業者等に対する周知・啓発に努めました。

こうした中で、清酒製造業界においては、昨年10月に承認された「中小企業経営革新支援法」における経営基盤強化計画に基づく事業として、「中小容量びんのリサイクル化」を盛り込み、「リサイクル用中小容量規格統一びん等の開発」の検討を開始しました。

酒類の容器包装に係る材質の識別表示及び酒類製造業における食品廃棄物の発生抑制等については、酒類業組合等を通じて酒類業者に対する周知・啓発に努めました。

その結果、酒類の容器包装に係る材質の識別表示については、平成13年8月に酒類容器等に関する協議会が、段ボールに係る識別表示マークの表示を積極的に行うための「酒類業界における「段ボールのリサイクル推進シンボル」運用ガイドライン」を定めました。

また、酒類製造業における食品廃棄物の発生抑制等については、しょうちゅうメーカーが設立した協同組合が、しょうちゅう粕の有用処理設備を設置して、しょうちゅう粕の飼料化といった再生利用の促進を開始しました。

- (4) 製造工程の改善に関する技術指導については、従来は基本的に個別対応で実施していましたが、指導希望の内容が共通するなどの理由で集約化することが可能なものは集約し、その効率化を図りました。例えば、お爛に適した酒類製造方法の技術指導・相談を希望した製造業者に対しては、従来、個々の製造業者ごとに実施していましたが、希望者を集めた研究会形式により集約化を図り、技術指導・相談に係る事務を効率化しました。また、市販酒類についての成分等の調査については、その結果を各製造業者に提供していますが、その結果に基づいて、酒類の貯蔵温度や出荷時のろ過方法を改良することで、目的とする酒質に改善した製造業者も見られました。

4 今後の施策等に反映すべき事項

- (1) 酒類業の大部分を占める中小業者が健全な企業経営を行っていくためには、今後とも、経営の活性化や経営革新のための支援を行っていくとともに、これらを効果的に実施する必要があります。このため、研修会においてアンケートを実施するなど中小酒類業者のニーズを的確に把握した上、地方公共団体や関係機関等から収集した情報や国税庁において作成した酒類業者の活性化等に関する事例・近代化情報について、引き続き酒類業組合等に対し周知・

提供するほか、中小企業診断士等の専門家や酒類行政担当職員等を講師とする研修会を開催するなど、これまで以上に積極的に取り組んでいくこととします。

- (2) 酒類業界は、規制緩和の進展、マーケットの成熟化、取引のIT化、環境への負荷が低減される循環型社会の形成、未成年者飲酒防止等の社会的要請の高まりの中で、著しい環境変化への対応が喫緊の課題となっています。

このような変化に酒類業者が的確に対応できるよう、引き続き酒類業組合等を通じて、情報化の推進、酒類の取引の公正な競争秩序の確保、未成年者飲酒防止及び酒類容器等の表示義務について、周知・啓発等を行うこととします。

- (3) 消費者の嗜好が多様化し、様々なタイプの酒類が開発・製造されている現状を踏まえ、それらの品質を確保する観点から、それら新しいタイプの酒類製造技術の指導・相談にも取り組むとともに、市販酒類の品質等調査件数を拡充します。さらに、消費者の酒類の安全性に対する信頼を高めるため、酒類中の添加物に関して、従来から実施している酸化防止剤に加え、新たに防腐剤についても調査することとします。

実績目標 3: 税理士業務の適正な運営の確保

担当主管課等: 国税庁 (長官官房総務課)

1 基本的考え方

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そって、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ことを使命(税理士法第1条)としています。

税理士制度は、このような社会公共的な使命を負っている税理士が納税義務者を援助することによって、納税義務を適正に実現し、これによって申告納税制度の円滑、適正な運営に資することを期待して設けられたものです。

また、昭和26年(1951年)に税理士法が施行され本年で50年目となりますが、税理士制度は時代の推移とともに変化する社会の要請に応えて申告納税制度の定着と発展に寄与するとともに、納税義務の適正な実現、納税者の皆様に対する税知識の普及、国家財政の確保に大きな役割を果たしてきました。

国税庁は、この趣旨を踏まえて、税理士業務の適正な運営の確保に努めます。(実施基準・準則第3条及び第4条第3項)

2 目標を巡る現状・外部要因等の動向

(1) 税理士登録者数については、増加傾向にあり、平成14年3月31日現在の登録数は65,973人となっています。

【3-1 税理士登録者数の推移】

(単位:人)

会計年度	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
税理士登録数	63,446	63,874	64,456	65,144	65,973

(出所) 長官官房総務課調

- (2) 税理士会に対する説明会や税理士会との協議会等を開催し、改正税法等についての説明や税務行政等に関する意見交換・協力要請等を行っており、平成 13 年度は、税理士法の改正や約 40 年ぶりに所得税の確定申告書が新しい様式になったことなどから、前年度を大幅に上回る開催回数となっています。

【3-2 税理士会への説明会及び税理士会との協議会の開催回数】

(単位:回)

事務年度	平成 9 年度	10 年度	11 年度	12 年度	13 年度
開催回数	集計実績無			1,674	4,352

(出所) 長官官房総務課調

- (3) 税理士は、納税義務の適正な実現を図るという社会公共的な使命を有しており、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しています。

【3-3 法人税申告の税理士関与割合】

(単位:%)

事務年度	平成 9 年度	10 年度	11 年度	12 年度	13 年度
税理士関与割合	集計実績無				81.3

(出所) 課税部法人課税課調

(注) 平成 13 事務年度の実績値については、14 年 2 月から 4 月決算の法人で平成 14 年 6 月末までに法人税の申告期限が到来し、申告書の提出があったもののうち、税理士が関与しているものの割合を示します。

- (4) 税理士法第 33 条の 2 に規定する「書面添付制度」は、税理士が、申告書の作成に関し、計算し、整理し、又は相談に応じた事項を記載した書面を申告書に添付できる制度であり、正確な申告書の作成・提出に資するものです。

また、書面添付が添付された納税者に対する調査に関して、税理士からの意見陳述の機会が拡充されるなど、税理士の立場をより尊重する等の観点から税理士法が改正されたことを踏まえ、この制度の推進を図ります。

【3-4 税理士法第 33 条の 2 に規定する書面の添付割合】

(単位:%)

事務年度	平成 9 年度	10 年度	11 年度	12 年度	13 年度
書面添付割合	集計実績無				2.9

(出所) 課税部法人課税課調

(注) 平成 13 事務年度の実績値については、14 年 2 月から 4 月決算の法人で平成 14 年 6 月末までに法人税の申告期限が到来し、申告書の提出があり、かつ、税理士が関与しているもののうち、書面が添付されているものの割合を示します。

3 平成 13 事務年度の事務運営の報告

(1) 経済取引の国際化、電子化・情報化の進展に伴い、税理士に対する納税者等の要請が複雑化・多様化してきているため、規制緩和推進 3 カ年計画の要請も踏まえつつ、納税者利便の向上に資する信頼される税理士制度の確立を目指す観点から、平成 13 年 5 月に、税理士法の改正が行われ、平成 14 年 4 月から施行されました。税理士法の改正は、昭和 55 年以来、約 20 年ぶりに行われたものであり、今回の改正の内容は、税理士法人や税理士が裁判所において補佐人となる制度の創設や税理士法第 33 条の 2 に規定する書面添付に係る意見聴取制度の拡充等多岐にわたっています。

このため、新しい税理士制度が早期に定着し機能していくことを目的に周知用パンフレット「改正税理士法のあらまし」を作成し、職員に対して配布するとともに、署の窓口へ備え置き周知に努めました。また、併せて、その内容を平成 13 年 10 月から国税庁のホームページに掲載したところ、平成 14 年 6 月までに約 18,000 件と相当数のアクセスがありました。さらに、改正事項について、改正の趣旨を踏まえ、職員に対して研修等の機会を活用して説明するとともに、税理士会の説明会等において職員が講師を努めるなどして、周知徹底を図りました。

(参考) 税理士法の主な改正事項

1 税理士法人制度の創設

税理士業務が法人形態でも行える制度が創設されました。

2 税理士試験制度の見直し

税理士試験の受験資格を緩和するほか、試験科目の免除制度の条件がよりの確なものとなされました。

3 税理士からの意見聴取制度の拡充

従来の更正前の意見聴取に加え、計算事項等を記載した書面(税理士法第 33 条の 2 に規定する書面)が添付されている申告書を提出した者について、あらかじめ日時場所を通知して帳簿書類を調査する場合には、その通知前に、税務代理権限証書(税理士法第 30 条に規定する書面)を提出している税理士又は税理士法人に対し、添付された書面に記載された事項に関し意見を述べる機会を与えなければならないこととされました。

4 税理士が裁判所において補佐人となる制度の創設

租税に関する事項について、裁判所において、補佐人として訴訟代理人とともに出頭し、陳述できることとされました。

(2) 各税理士会やその支部に対する説明会等を通じて、税理士に対して正確な税法の理解と業務の適正な運営の確保が図られることを目的に、平成 14 年度税制改正後には、改正内容の概要について、各税目別に説明したほか、確定申告期前には、所得税の確定申告書が新様式となったことから、確定申告において誤りやすい事項等について説明しました。

また、各国税局(所)と税理士会及び各税務署と税理士会支部との協議会を開催し、確定申

告期の無料税務相談等について意見交換や協力要請を行いました。

これらの説明会や協議会については、定例的に開催されるほか、本年度は、税理士法の改正に伴う説明会など、時宜を得て随時開催されており、その結果、税理士会の会報においても、税理士法の改正に関して「当局の見解を交えて極めてわかりやすく解説され、非常に有意義な研修会であった。」、所得税確定申告書の新様式に関して「設例による確定申告書Bへの記入演習は、わかりやすく極めて好評であった。」、改正税法に関して「毎年改正される税法を繁忙期に要領よく習得するにはとてもよい研修会であった。」等の評価を受けています。

4 今後の施策等に反映すべき事項

- (1) 改正税理士法において、新たに税理士自らが税理士会が実施する研修を受講し、資質の向上を図らなければならないという努力義務規定が設けられたことを踏まえ、税理士会との協議会等の開催を推進し、税理士の正確な税法の理解と業務の適正な運営の確保が図られるよう努めます。また、税理士会が開催する説明会等へ当局から積極的に講師を派遣します。
- (2) 税理士法第33条の2に規定する「書面添付制度」については、改正税理士法において、税理士の立場をより尊重し税務執行の一層の円滑化等を図るため、従来の更正前の意見陳述に加え、新たに、書面を添付している納税者に税務調査の日時・場所をあらかじめ通知するときは、その通知前に税務代理を行う税理士に意見陳述の機会を与えなければならないと規定されました。この改正の趣旨を踏まえ、税理士会等との間で意見交換を積極的に行っていくなど、この制度の推進を図ります。
- (3) 国税局は、税理士に対する指導・監督を行っており、税理士業務の適正な運営の確保を図る観点から、税理士が出席する各種会議等あらゆる機会を活用し、税理士の業務の適正な執行と綱紀の保持が図られるよう努めます。

(参考)

平成13事務年度において実施したアンケート調査の概要

	アンケート名	実施場所・対象者	実施時期	用紙の配布方法 ・回収方法	主な質問項目
1	国税の広報についてのアンケート (国税の広報に関する評価)	・全国55の税務署 ・特定日の来署納税者	平成13年7月～14年6月(各四半期の特定日、計4日間実施)	・玄関又は部門の窓口で配布 ・アンケート箱への投函依頼	無記名による5段階評価(「良い」、「やや良い」、「普通」、「やや悪い」、「悪い」) 国税庁が実施している各種の広報施策の認知度(テレビ、ラジオ、新聞・雑誌、ポスター、ホームページ等) 広報施策の分かりやすさ、好感度等
2	税務相談室についてのアンケート (税務相談室における面接相談の満足度)	・税務相談室の局室・分室 ・特定日の来室納税者	平成13年7月～14年6月(各四半期の特定日、計8日間実施)	・相談後に返信用封筒を添えて配布 ・郵送による回答依頼	無記名による5段階評価(「良い」、「やや良い」、「普通」、「やや悪い」、「悪い」) 税務相談の満足度について 応接の親切さ・丁寧さ 回答の分かりやすさ 回答の速さ 疑問点の解決
3	税務相談室についてのアンケート (税務相談室における電話相談の満足度)	・税務相談室の局室・分室 ・特定日の来室納税者	平成13年7月～14年6月(各四半期の特定日、計8日間実施)	・相談後に返信用封筒を添えて配布 ・郵送による回答依頼	無記名による5段階評価(「良い」、「やや良い」、「普通」、「やや悪い」、「悪い」) 電話相談の満足度について 応接の親切さ・丁寧さ 回答の分かりやすさ 回答の速さ 疑問点の解決

	アンケート名	実施場所・対象者	実施時期	用紙の配布方法 ・回収方法	主な質問項目
4	国税モニター アンケート (国税の広聴活動に関する評価)	・国税庁 ・国税モニター	平成13年11月	・配布、回収いずれも郵送	無記名による5段階評価(「非常によかった」、「良かった」、「普通」、「悪かった」、「非常に悪かった」) ・税務署の窓口にて、意見や要望を申し出た際の印象について 意見を言いやすい雰囲気 意見等を募る前提としての情報提供 職員の受け答え 意見等に対する取組 申し出た意見等に対する説明
5	租税教育についてのアンケート (租税教育に関する評価)	・国税庁 ・国税モニター	平成13年11月	・配布、回収いずれも郵送	無記名による5段階評価(「良い」、「やや良い」、「普通」、「やや悪い」、「悪い」) 国税庁の租税教育への取組についての認知度(租税教室への講師派遣、税務署見学など体験学習の受入れ、税の作文等) 租税教育用の副教材についての認知度(租税教育用冊子、ビデオ等) 租税教育を行う上で必要な内容