

平成17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18年10月

財 務 省

## &lt;目 次&gt;

「平成17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」について .....	1
実績の評価の目標 .....	3
実績の評価の目標と対応する施策及び指標（総括表） .....	7
実績目標及び業績目標ごとの「評価意見」 .....	17
実績目標及び業績目標ごとの実績の評価書	
実績目標 1 .....	39
内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収 （納税環境の整備）	
業績目標 1 - 1 - 1 .....	48
租税の役割、納税意識の重要性や税務行政について、広く国民各層から 理解・協力を求めます。 また、国民の意見・要望等を聴取し事務の改善に努めます。	
業績目標 1 - 1 - 2 .....	56
納税者の視点に立った適切な情報の提供に努めます。また、問い合わせ や相談に対して迅速かつ的確な対応に努めます。	
業績目標 1 - 1 - 3 .....	67
申告・納税の際の納税者の負担を軽減し、納税者満足度を高めます。特 に、電子申告等ITを活用した申告・納税の推進に努めます。	
（適正かつ公平な税務行政の推進）	
業績目標 1 - 2 - 1 .....	75
税務行政の執行に当たっては、法令を適正に適用し、納税者の理解が得 られるよう努めます。	
業績目標 1 - 2 - 2 .....	81
適正申告の実現に努めるとともに、申告が適正でないと認められる納税 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是正します。	
業績目標 1 - 2 - 3 .....	87
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徴収します。	
業績目標 1 - 2 - 4 .....	92
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。	

---

業績目標 1 - 2 - 5 .....	96
各国の税務当局と協調を図るなど国際化時代に対応した税務行政に努めます。	
実績目標 2 .....	101
酒類業の健全な発達の促進	
業績目標 2 - 1 .....	101
消費者の視点に立ち、酒類製造業者及び販売業者の活性化に向けた諸施策に取り組んでいきます。	
業績目標 2 - 2 .....	108
未成年者飲酒防止等の社会的要請、酒類業界を取り巻く環境の変化に対応した行政を推進します。	
業績目標 2 - 3 .....	112
酒類の製造及び販売業免許について、酒税法その他関係法令を適正に適用し迅速な処理に努めます。	
実績目標 3 .....	115
税理士業務の適正な運営の確保	
(参考) 平成17事務年度において実施したアンケート調査の概要 .....	120

---

「平成17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」について

平成18年10月6日

財 務 省

1 「平成17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」の作成・公表

国税庁が達成すべき目標に対する実績の評価は、中央省庁等改革基本法第16条第6項第2号において「府省の長は、（中略）実施庁が達成すべき目標を設定し、その目標に対する実績を評価して公表すること。」とされていることから、財務大臣が行っています。

今般、「平成17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」といいます。）を作成しましたので公表いたします。

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、「租税の役割、納税意識の重要性や税務行政について、広く国民各層から理解・協力を求めます。また、国民の意見・要望等を聴取し事務の改善に努めます。」等の業績目標を11設定しております（3ページ「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17年度政策評価の実施に関する計画」の中で設定した42の目標等の中の国税庁所管の3目標と一致します。

指標については、業績指標として「K S Kシステムの一部オープンシステム化の開発・運用」等20の指標を、参考・モニタリング指標として「国税職員の定員の推移」等58の指標を設定しました（7ページ「実績の評価の目標と対応する施策及び指標（総括表）」参照）。

（注1）業績指標とは、客観的に測定可能な定量的・定性的な指標として、目標の達成度を測定するために設定される指標をいいます。

（注2）参考・モニタリング指標とは、事務運営の参考として、モニタリングするために設定される指標をいいます。

（2）実施期間

平成17事務年度の評価書は、平成17年7月1日から平成18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、基本的には、財務省における「政策評価に関する基本計画」（平成17年3月31日公表）の定めるところに準じて実施しました。

## 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

#### (納税環境の整備)

業績目標1-1-1 租税の役割、納税意識の重要性や税務行政について、広く国民各層から理解・協力を求めます。

また、国民の意見・要望等を聴取し事務の改善に努めます。

業績目標1-1-2 納税者の視点に立った適切な情報の提供に努めます。また、問い合わせや相談に対して迅速かつ的確な対応に努めます。

業績目標1-1-3 申告・納税の際の納税者の負担を軽減し、納税者満足度を高めます。特に、電子申告等ITを活用した申告・納税の推進に努めます。

#### (適正かつ公平な税務行政の推進)

業績目標1-2-1 税務行政の執行に当たっては、法令を適正に適用し、納税者の理解が得られるよう努めます。

業績目標1-2-2 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是正します。

業績目標1-2-3 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。

業績目標1-2-5 各国の税務当局と協調を図るなど国際化時代に対応した税務行政に努めます。

### 実績目標 2 酒類業の健全な発達の促進

業績目標2-1 消費者の視点に立ち、酒類製造業者及び販売業者の活性化に向けた諸施策に取り組んでいきます。

業績目標2-2 未成年者飲酒防止等の社会的要請、酒類業界を取り巻く環境の変化に対応した行政を推進します。

業績目標2-3 酒類の製造及び販売業免許について、酒税法その他関係法令を適正に適用し迅速な処理に努めます。

### 実績目標 3 税理士業務の適正な運営の確保

実績の評価の目標と対応する施策及び指標  
(総括表)

「 実績の評価の目標と対応する施策及び指標(総括表)」の見方

注：一部を抜粋して説明

実績目標: 国税庁が達成すべき目標

実績目標 1：内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収

(39 ページ)

(平成17事務年度において重点的に進める施策)

改正消費税への的確な対応

電子申告等 I T 系

がある指標は、業績指標(客観的に測定可能な定量的・定性的な指標として、目標の達成度を測定するために設定される指標)

1-1	K S Kシステムの一部オープンシステム化の開発・運用	44ページ
1-18	国税職員の定員の推移	44ページ
・		
・		
・		
(新) 1-21	消費税確定申告書の提出件数(個人事業者分)	41 "
・		

のない指標は、参考・モニタリング指標(事務運営の参考として、モニタリングするために設定される指標)

(新): 新設した指標

1-21 の1は、実績目標1に関連する指標  
1-21 の21は、実績目標1のうち、まず、業績指標について順に付番し、続いて、参考・モニタリング指標に付番

実績目標 2：酒類業の健全な発達の促進

(101ページ)

業績目標: 「実績目標」に細目としての目標を設定することが適切な場合は、業績目標を設定

業績目標 2 - 2：未成年者飲酒防止等の社会的要請、酒類業界を取り巻く環境の変化に対応した行政を推進します。(108ページ)

(1) 未成年者飲酒防止対策等の推進

(2) 酒類に係る資源の有効な利用の確保

2-1	酒類自動販売機(従来型機)の設置状況	109ページ
2-6	酒類業組合等に対する行政施策の説明回数	110ページ
2-7	酒類自動販売機の設置状況	109 "

## 実績目標 1：内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収

（39ページ）

（平成17事務年度において重点的に進める施策）

改正消費税法への的確な対応

電子申告等ITを活用した申告・納税の推進

国際化時代に対応した税務行政の推進

(新)	1-1	K S Kシステムの一部オープンシステム化の開発・運用	44ページ
	1-18	国税職員の定員の推移	44ページ
	1-19	所得税確定申告書の提出件数	45 "
	1-20	法人税確定申告書の提出件数	45 "
(新)	1-21	消費税確定申告書の提出件数（個人事業者分）	41 "
(新)	1-22	消費税確定申告書の提出件数（法人分）	41 "
	1-23	収納済税額（会計年度単位）	45 "
	1-24	徴税コスト	45 "
	1-25	事務改善についての提案件数	46 "
	1-26	非行の予防講話等の実施回数（1署当たり）	46 "
	1-27	税務大学校における研修の実施状況	46 "
	1-28	国際化・高度情報化関連研修の実施状況	46 "

業績目標 1 - 1 - 1：租税の役割、納税意識の重要性や税務行政について、広く国民各層から理解・協力を求めます。

また、国民の意見・要望等を聴取し事務の改善に努めます。

（48ページ）

- （1）広聴活動の充実
- （2）租税教育の充実
- （3）関係民間団体との協調関係の推進
- （4）公開講座の開設等による税知識の普及
- （5）国税庁レポートの作成
- （6）納税者の不満への迅速な対応

	1-2	国税の広聴活動に関する評価	49ページ
	1-3	租税教育に関する評価	51 "
	1-4	苦情の3日以内の処理件数割合	54 "

(新)	1-29	ホームページに寄せられた意見等の件数	49ページ
	1-30	租税教室への講師派遣等の回数	51 "
	1-31	税の作文の応募編数	51 "
	1-32	税務大学校における公開講座の満足度	52 "
	1-33	租税史料館来館者の満足度	52 "

業績目標 1 - 1 - 2 : 納税者の視点に立った適切な情報の提供に努めます。また、問い合わせや相談に対して迅速かつ的確な対応に努めます。(56ページ)

- (1) 納税者の好感度の向上
- (2) 広報の充実
- (3) 「税を考える週間」の充実
- (4) 「国税庁ホームページ」の充実
- (5) 説明会による情報の提供
- (6) 税務相談室における面接相談と電話相談の充実
- (7) 「タックスアンサー」の充実
- (8) 事前照会への的確な対応

	1-5	来署納税者の好感度	57ページ
	1-6	国税の広報に関する評価	58 "
	1-7	国税庁ホームページへのアクセス件数	59 "
	1-8	税務相談室における面接相談の満足度	61 "
	1-9	税務相談室における電話相談の満足度	62 "

(新)	1-34	バリアフリー化の状況	57ページ
	1-35	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	59 "
	1-36	各種説明会の開催回数・参加人員	60 "
	1-37	記帳指導を受けた人数	60 "
	1-38	所得税青色申告承認者数	60 "
	1-39	税務相談室の相談件数	61 "
	1-40	タックスアンサーへのアクセス件数	62 "
	1-41	質疑応答事例のホームページへのアクセス件数	63 "

業績目標 1 - 1 - 3 : 申告・納税の際の納税者の負担を軽減し、納税者満足度を高めます。  
特に、電子申告等 I T を活用した申告・納税の推進に努めます。  
( 67 ページ )

- ( 1 ) 電子申告等の普及と利用満足度の向上
- ( 2 ) 自書申告の推進
- ( 3 ) 閉庁日における申告相談等の実施
- ( 4 ) 年金課税の見直しへの対応
- ( 5 ) 確定申告期における電話相談体制の充実
- ( 6 ) 地方公共団体との協力関係の確保

(新)	1-10	e-Taxの利用満足度	68ページ
	1-11	国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」へのアクセス件数	70 "
	1-12	国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用満足度	70 "

	1-42	e-Taxの利用件数	68ページ
	1-43	確定申告期の申告相談等件数	70 "
	1-44	所得税確定申告書の郵送提出割合	70 "
	1-45	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	71 "
	1-46	確定申告期のタッチパネルの利用件数	71 "
	1-47	所得税申告説明会の開催回数・参加人員	69 "
	1-48	地方税務協議会等の開催回数	73 "

業績目標 1 - 2 - 1 : 税務行政の執行に当たっては、法令を適正に適用し、納税者の理解が得られるよう努めます。  
( 75 ページ )

- ( 1 ) 関係法令の適正な適用と迅速な処理
- ( 2 ) 路線価等評価精度の向上
- ( 3 ) 守秘義務の遵守等

(新)	1-13	「更正の請求」の3か月以内の処理件数割合	76ページ
	1-14	所得税還付金の6週間以内の処理件数割合	77 "
	1-15	納税証明書の15分以内の発行割合	78 "
	1-49	自動車重量税廃車還付申請件数	78ページ

1-50	土地の評価に係る標準地数	79ページ
------	--------------	-------

業績目標 1 - 2 - 2 : 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是正します。(81ページ)

- (1) 有効な資料情報の収集・分析
- (2) 的確な調査等の実施
- (3) 大口・悪質な脱税者に対する厳正な対応
- (4) 国際化、高度情報化への的確な対応

1-51	資料情報の収集枚数	82ページ
1-52	税務調査等の件数	84 "
1-53	税務調査等に基づく追徴税額	84 "
1-54	査察調査の件数等	85 "

業績目標 1 - 2 - 3 : 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徴収します。(87ページ)

- (1) 期限内収納の実現
- (2) 厳正・的確な滞納整理の実施
- (3) 消費税滞納の圧縮
- (4) 集中電話催告システムの活用

1-55	租税滞納の状況	90ページ
1-23	収納済税額(会計年度単位)(再)	90 "
1-56	物納の処理件数	90 "
1-57	国税の滞納発生割合	89 "
1-58	納税コールセンターにおける催告件数	89 "

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。(92ページ)

- (1) 不服申立ての適正・迅速な処理
- (2) 裁決事例の公表の拡充

1-16	「異議申立て」の3か月以内の処理件数割合	93ページ
1-17	「審査請求」の1年以内の処理件数割合	94 "

業績目標 1 - 2 - 5 : 各国の税務当局と協調を図るなど国際化時代に対応した税務行政に努めます。 (96ページ)

- (1) 租税条約に基づく情報交換
- (2) 租税条約に基づく相互協議事案の適切・迅速な処理
- (3) 税務当局間の国際会議への参加
- (4) 開発途上国に対する知的支援

1-59	租税条約に基づく情報交換件数	96ページ
1-60	租税条約に基づく相互協議事案の発生・処理・繰越件数	97 "
1-61	税務当局間の主な国際会議	98 "
1-62	開発途上国に対する知的支援	99 "

**実績目標 2 : 酒類業の健全な発達の促進** (101ページ)

業績目標 2 - 1 : 消費者の視点に立ち、酒類製造業者及び販売業者の活性化に向けた諸施策に取り組んでいきます。 (101ページ)

- (1) 酒類製造業者による安全性の高い酒類の生産・提供及び適正な経営戦略に基づく健全な企業経営の確保
- (2) 酒類販売業者の経営活性化等に対する支援
- (3) 酒類の公正な取引環境の整備
- (4) 消費者に対する情報提供等
- (5) 独立行政法人酒類総合研究所との連携

2-3	酒類製造業者の製造工程改善に関する指導相談件数	102ページ
2-4	市販酒類買い上げ調査件数	103 "
2-5	酒類業者に対する酒類の取引状況等実態調査件数	105 "

業績目標 2 - 2 : 未成年者飲酒防止等の社会的要請、酒類業界を取り巻く環境の変化に対応した行政を推進します。( 108ページ)

- ( 1 ) 未成年者飲酒防止対策等の推進
- ( 2 ) 酒類に係る資源の有効な利用の確保

2-1	酒類自動販売機（従来型機）の設置状況	109ページ
2-6	酒類業組合等に対する行政施策の説明回数	110ページ
2-7	酒類自動販売機の設置状況	109 "

業績目標 2 - 3 : 酒類の製造及び販売業免許について、酒税法その他関係法令を適正に適用し迅速な処理に努めます。( 112ページ)

- ( 1 ) 酒類の製造及び販売業免許の標準処理期間内での適正・迅速な処理
- ( 2 ) 構造改革特別区域法に基づく濁酒の製造免許申請者等への的確な対応

2-2	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	112ページ
2-8	酒類製造免許場数及び酒類販売業免許場数の推移	113ページ
2-9	構造改革特別区域法に基づく濁酒の製造免許付与件数の推移	113 "

**実績目標 3 : 税理士業務の適正な運営の確保** ( 115ページ)

- ( 1 ) 説明会や研修会への対応
- ( 2 ) 書面添付制度の推進
- ( 3 ) 税理士等に対する的確な指導監督

(新)	3-1	税理士会への説明会等の評価	116ページ
	3-2	税理士登録者数の推移	118ページ
	3-3	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	116ページ

---

3-4	法人税申告の税理士関与割合	117	〃
3-5	税理士法第33条の2に規定する書面の添付割合	117	〃
3-6	税理士に対する懲戒処分件数	118	〃
3-7	税理士法に基づく税理士に対する調査件数	118	〃

実績目標及び業績目標ごとの「評価意見」



## 実績目標及び業績目標ごとの「評価意見」の作成手続の概要

- 1 「平成17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17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、基本的には、平成17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な提言がされているか。

- (2) 基本計画においては、上記の評価基準ごとに「評価マニュアル」（35ページ）に従い、パターン化した文言による評価を行うとともに、「評価の判断理由等」欄に定性的な記述を行うこととしています。なお、「評価の判断理由等」欄における定性的な記述内容の充実を図り、目標等に係る基本的状況、当年度の運営状況、今後の課題等を記述し、パターン化した文言による各評価の判断理由を明確化しました。

- (3) 更に、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)～(2)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」で御議論いただき、御講評をいただきました。

(注) 「財務省の政策評価の在り方に関する懇談会」メンバー（敬称略：五十音順）

浅利 慶太	劇団四季代表
伊藤 元重	国立大学法人東京大学大学院経済学研究科教授
牛尾 治朗	ウシオ電機株式会社代表取締役会長
大宅 映子	評論家
北城 恪太郎	日本IBM株式会社代表取締役会長
木村 陽子	地方財政審議会委員
高木 勇三	日本公認会計士協会常務理事
田辺 国昭	国立大学法人東京大学大学院法学政治学研究科教授
中村 桂子	JT生命誌研究館館長
(座長) 西室 泰三	株式会社東京証券取引所代表取締役社長
山本 清	独立行政法人国立大学財務・経営センター研究部教授
吉野 直行	慶應義塾大学経済学部教授

---

「平成17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」における評価に当たっての基本的考え方

「平成17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」における各実績目標等の審査に当たっては、次の基本的考え方により評価することにしました。

なお、実績目標1及び2については細目が多岐にわたることから、より分かりやすいものとするため、これらの目標に属する業績目標（実績目標1に係るもの8つ、実績目標2に係るもの3つ）別に評価を行いました。

#### 1 業績指標が設定されていない実績（業績）目標

目標達成に向けて重要な意味を持つ施策について、参考・モニタリング指標などに照らし、客観的な実績（成果）を勘案するとともに、その手段や進め方といったプロセスについても加味することとしました。

#### 2 業績指標が設定されている実績（業績）目標

単に、業績指標が目標値を達成したことのみで評価するのではなく、目標全体の中の指標の位置付けを十分踏まえるとともに、指標のみでは評価できない重要な施策について1と同様に的確に評価を行い、両者を合わせた総合的な評価を行うこととしました。

#### 3 達成度の評語

達成度については、次の5段階の評語により達成度の評価を行うこととしました。

- ・ 達成した
- ・ 達成に向けて相当の進展があった
- ・ 達成に向けて進展があった
- ・ 達成に向けて一部（部分的に）進展があった
- ・ 進展しなかった

したがって、例えば業績指標のすべてが目標値を上回っていても、目標全体としては「達成に向けて一部（部分的に）進展があった」と評価するにとどまるものがある一方、業績指標は設定されていないが、有効な施策を展開し、顕著な実績が認められたものについては、「達成に向けて相当の進展があった」と評価する場合も生じることになります。

目 標	評 価 意 見							
	評価基準ごとの審査	評価の判断理由等						
<b>実績目標 -</b>  【担当主管課等】 長官官房（ 課、 課、 室）	<b>1 目標の達成度</b> パターン化した文言の例 ・達成した。 ・達成に向けて相当の進展があった。 ・達成に向けて進展があった。 ・達成に向けて一部（部分的に）進展があった。 ・進展しなかった。	（基本的状況）  （17 事務年度の運営概況）  （達成度に係る評価の理由等）  （今後の課題）						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>業績指標</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>（指標名）</td> <td>%</td> <td>%</td> </tr> </tbody> </table>	業績指標	目標値	実績値	（指標名）	%	%	
	業績指標	目標値	実績値					
	（指標名）	%	%					
<b>2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性</b> ・（おおむね）適切であった。 /（あまり）適切でなかった。 ・（おおむね）有効であった。 /（あまり）有効でなかった。 ・（おおむね）効率的であった。 /（あまり）効率的でなかった。 と3段書きにする。	（運営プロセスに係る評価の理由等）							
<b>3 結果の分析的確性</b> ・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。 ・分析がなされていない。	（結果の分析的確性に係る評価の理由等）							
<b>4 当該政策や、政策評価システムの運用の改善への提言</b> ・有益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。	（今後の提言等）							
<b>講 評</b> （財務省の政策評価の在り方に関する懇談会）	[ 実績（業績）目標ごとに外部の視点からの講評 ]							

目 標	評 価 意 見				
	評価基準ごとの審査	評価の判断理由等			
<b>実績目標 1</b> 内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収 【39～47ページ】	<b>1 目標の達成度</b> 達成に向けて進展があった。			<b>(基本的状況)</b> 納税者の自発的な納税義務の履行を適正かつ円滑に実現するため、納税環境を整備し、適正・公平な税務行政を推進する必要がある。 <b>(17事務年度の運営概況)</b> 納税者の視点に立った広報や迅速な相談等及びホームページの活用などによる申告・納税の際の負担軽減を通じて、納税環境の整備に努めるとともに、的確な調査や滞納処分等及び納税者の権利救済など、適正・公平な税務行政の推進に努めた。 なお、平成17事務年度は、改正消費税法への的確な対応、電子申告等ITを活用した申告・納税の推進、国際化時代に対応した税務行政の推進に重点的に取り組んだ。「改正消費税法への的確な対応」については、改正直後から、新たな課税事業者となる方々に改正内容の周知、書類等の保存などについて、各種媒体を活用した広報や説明会を開催した。平成17事務年度においては、申告と納税を適正に行えるよう、確定申告説明会の開催や消費税コーナーの設置による個別相談の実施、納税資金の積立や振替納税の利用奨励などの諸施策をきめ細かく実施した。これらの取組により、年金課税の見直しなどで所得税確定申告書の提出件数が前年の2,166万7千件から2,318万1千件と大幅に増加した状況の下で、消費税の申告書提出件数は前年の41万6千件から157万6千件と約4倍に増加するなど、消費税の申告状況や期限内収納は、おおむね良好な結果となった。 「電子申告等ITを活用した申告・納税の推進」については、e-Tax に関しては平成17年度に利用開始届出手続きのオンライン化、確定申告期間の受付時間の拡大などに取り組み、利用者の満足度の向上に努めた。また、平成18年3月末に決定した「オンライン利用促進のための行動計画」に基づき、利便性の広報等を行うとともに、日本税理士会連合会や関係民間団体に対して、e-Taxの利用拡大の協力要請を行うなど、利用促進に努めた。このほか、国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」に関しては、モノクロプリンタで印刷したもので提出できるよう機能改善を図り、利用促進に努めた。この結果、同コーナーで作成した所得税確定申告書の提出件数が前年の69万3千件から127万件と大幅に増加し、年金課税の見直しなどにより所得税確定申告書の提出件数が大幅に増加した状況の下で、円滑な事務処理等にも寄与した。 「国際化時代に対応した税務行政の推進」については、租税条約に基づく情報交換に関して、専担チームを設けるなど体制を整備し充実を図った。また、各種国際会議に積極的に参加し、国際取引に関する各国共通の課税ルールの整備を図るなど、適正課税を実現するため、各国との意見交換を行った。このほか、アジア諸国を中心とした開発途上国の税務職員等を研修生として積極的に受け入れ、昨年を上回る専門家の派遣などの知的支援にも積極的に取り組んだ。	
	業績目標別の業績指標				
		業績目標	目標値		実績値
	実績目標 1				
	KSKシステムの一部オープンシステム化の開発・運用	オープンシステム化のための開発を完了し、運用を開始(5業務)	オープンシステム化のための開発を完了し、運用を開始(5業務)		
	業績目標 1 - 1 - 1				
	国税の広聴活動に関する評価	70%以上	78.3%		
	租税教育に関する評価	90%	94.7%		
	苦情の3日以内の処理件数割合	90%	86.5%		
	業績目標 1 - 1 - 2				
	来署納税者の好感度(職員の応接態度)	80%	78.9%		
	来署納税者の好感度(税務署の利用しやすさ)	65%	56.3%		
	国税の広報に関する評価	50%	70.7%		
	国税庁ホームページへのアクセス件数	増加	77,760千件 前年 43,116千件		
税務相談室における面接相談の満足度	90%	91.6%			
税務相談室における電話相談の満足度	65%	67.4%			
業績目標 1 - 1 - 3					
e-Taxの利用満足度	向上	54.8% 前年 58.8%			
国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」へのアクセス件数	増加	14,593千件 前年 10,235千件			
国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用満足度	向上	82.3% 前年 84.3%			

目 標	評 価 意 見			
	評価基準ごとの審査		評価の判断理由等	
<b>【担当主管課等】</b> 長官官房（総務課、人事課、会計課、企画課、参事官、国際業務課、厚生管理官、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	業績目標1-2-1		<b>（達成度に係る評価の理由等）</b> 以上のとおり、重点施策を含めて各種施策に工夫を重ねて取り組んでいることから、「達成に向けて進展があった。」と評価した。 <b>（今後の課題）</b> 改正消費税については、引き続き、適切に取り組むこととするが、今後は、e-Taxの普及及び国際化に関してより一層重点的に取り組む必要がある。 [業績目標別の評価は、22～29ページに掲載]	
	「更正の請求」の3か月以内の処理件数割合	95%		98.0%
	所得税還付金の6週間以内の処理件数割合	90%以上		87.7%
	納税証明書の15分以内の発行割合	90%以上		92.9%
	業績目標1-2-4			
	「異議申立て」の3か月以内の処理件数割合	85%		91.1%
「審査請求」の1年以内の処理件数割合	80%	84.5%		
<b>2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性</b> 適切であった。 有効であった。 効率的であった。			各種施策については、適切かつ効率的に対処している。 特に、改正消費税の対応については、あらゆる機会を利用し広報するとともに、確定申告説明会の開催などを実施しており、有効かつ効率的であった。	
<b>3 結果の分析的確性</b> 分析が的確に行われている。			各種施策については、分析が的確に行われている。 特に、電子申告等ITを活用した申告については、利用者の満足度を含めて、的確に分析している。	
<b>4 当該政策や、政策評価システムの運用の改善への提言</b> 施策について提言がなされている。 実績の評価について提言がなされている。			各種施策については、より一層の充実を図るための提言を行っている。 なお、平成18事務年度実施計画においては、新たに業績指標や参考・モニタリング指標を設定し、指標の充実を図っている。	
<b>講 評</b> <b>（財務省の政策評価の在り方に関する懇談会）</b>	国税庁における業務改革・改善への取組は高レベルであるが、評価書としては斬新な取組がなく平板な感がある。 実施官庁としては業績指標の数に物足りなさを感じられることから、更なる改革が望まれる。 実績の評価を通じて、組織全体の評価を高めて来たことは評価できる。 重点的に進める施策については、実績目標1にまとめて記載されており見やすい。 どのような基準に基づいて評価結果を導きだしたのか、達成度の評価基準について分かりにくい面がある。 目標値について、なぜそのような目標値が設定されたのか説明が必要である。 定量的な指標設定とアンケート調査に基づき、的確な分析と評価がなされ、評価書の内容が改善されている。 アンケートについては、将来的には、地域別、年齢別等で分析していくことも望まれる。 評価結果が組織へどうフィードバックされ、来年以降どう改善されていくのかについて記述の充実が望まれる。			

目 標	評 価 意 見													
	評価基準ごとの審査	評価の判断理由等												
<p><b>(実績目標1)</b> <b>業績目標1-1-1</b></p> <p>租税の役割、納税意識の重要性や税務行政について、広く国民各層から理解・協力を求めます。また、国民の意見・要望等を聴取し事務の改善に努めます。</p> <p>【48～55ページ】</p>	<p><b>1 目標の達成度</b> 達成に向けて進展があった。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>業績指標</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>国税の広聴活動に関する評価</td> <td>70%以上</td> <td>78.3%</td> </tr> <tr> <td>租税教育に関する評価</td> <td>90%</td> <td>94.7%</td> </tr> <tr> <td>苦情の3日以内の処理件数割合</td> <td>90%</td> <td>86.5%</td> </tr> </tbody> </table>	業績指標	目標値	実績値	国税の広聴活動に関する評価	70%以上	78.3%	租税教育に関する評価	90%	94.7%	苦情の3日以内の処理件数割合	90%	86.5%	<p><b>(基本的状況)</b> 税務行政の運営に当たっては、国民の理解と信頼が基本となるため、租税の役割、納税意識の重要性や税務行政について国民各層からの幅広い理解や協力を得る必要がある。</p> <p><b>(17事務年度の運営概況)</b> 広聴活動については、広聴事務の重要性を職員に周知するとともに、国税モニターに対しては、座談会に先立ち、事前にアンケート調査を実施するなどして、活発な意見交換のための環境整備を行ったほか、モニター通信においては、寄せられた意見・要望に対して当局の見解や取組を紹介するなどして内容の充実に努めた。また、国税庁ホームページで意見・要望を聴取するコーナーを設けるなど広聴事務の充実に努めた結果、目標値を上回る評価が得られた。</p> <p>租税教育については、国税庁ホームページに前年新設した「学習コーナー（キッズコーナー）」を自分のレベルに合わせて税の学習ができるようリニューアルしたほか、租税教室への講師派遣や教育関係者に対する租税教育の啓発運動に取り組んだ結果、目標値を上回る評価が得られた。</p> <p>税務行政について広く国民各層から理解・協力を得るため、税務行政の現状及び今後の取組について説明した「国税庁レポート2006」を作成し公表したほか、地方公共団体及び関係民間団体との協調に努めた。</p> <p>納税者の不満への迅速な対応については、申出がなされた日から3日以内に処理するよう迅速・的確な対応に努め、前年より処理件数割合が高まったものの、目標値を若干下回る結果となった。</p> <p><b>(達成度に係る評価の理由等)</b> 以上のとおり、国民の理解と信頼を得るための種々の施策を積極的に実施し、結果もおおむね良好であることから、「達成に向けて進展があった。」と評価した。</p> <p><b>(今後の課題)</b> 今後とも税務行政に対する国民のニーズを的確に把握するため、広聴事務の充実に努めるとともに、特に「苦情の3日以内の処理件数割合」については、苦情等の内容分析の結果等を踏まえ、苦情処理期間の短縮に努める必要がある。</p> <p>広聴活動については、国税モニターから、座談会に先立ちアンケートにより意見を聴取するほか、モニター通信の充実など改善に努めており、有効・効率的であった。</p> <p>納税者の不満への迅速な対応については、早期処理の観点から、おおむね適切であった。</p> <p>苦情の3日以内の処理件数割合については、処理が3日を超えた場合の原因を把握し、対応策を検討していることから、分析が的確に行われている。</p> <p>意見や要望に関しては、苦情を含めて事務の改善につなげるよう提言している。</p> <p>なお、平成18事務年度実施計画においては、業績指標「国税の広聴活動に関する評価」及び「租税教育に関する評価」の目標値を引き上げ、指標の充実を図っている。</p>
業績指標	目標値	実績値												
国税の広聴活動に関する評価	70%以上	78.3%												
租税教育に関する評価	90%	94.7%												
苦情の3日以内の処理件数割合	90%	86.5%												
<p>【担当主管課等】 長官官房（総務課、企画課、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）、税務大専攻</p>	<p><b>2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性</b> おおむね適切であった。 有効であった。 効率的であった。</p> <p><b>3 結果の分析的的確性</b> 分析が的確に行われている。</p> <p><b>4 当該政策や、政策評価システムの運用の改善への提言</b> 施策について提言がなされている。 実績の評価について提言がなされている。</p>	<p>引き続き苦情の分析を行い、納税者の理解と納得が得られるよう努力することが望まれる。</p>												
<p><b>講 評</b> <b>(財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)</b></p>														

目 標	評 価 意 見																						
	評価基準ごとの審査	評価の判断理由等																					
<p><b>(実績目標1)</b> <b>業績目標1-1-2</b></p> <p>納税者の視点に立った適切な情報の提供に努めます。また、問い合わせや相談に対して迅速かつ的確な対応に努めます。</p> <p>【56～66ページ】</p> <p>【担当主管課等】 長官官房（総務課、広報広聴官、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、酒税課、消費税室、審理室、資産評価企画官）、徴収部（管理課）、調査査察部（調査課）</p>	<p><b>1 目標の達成度</b> 達成に向けて相当の進展があった。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>業績目標</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>来署納税者の好感度（職員の応接態度）</td> <td>80%</td> <td>78.9%</td> </tr> <tr> <td>来署納税者の好感度（税務署の利用しやすさ）</td> <td>65%</td> <td>56.3%</td> </tr> <tr> <td>国税の広報に関する評価</td> <td>50%</td> <td>70.7%</td> </tr> <tr> <td>国税庁ホームページへのアクセス件数</td> <td>増加</td> <td>77,760千件 〔前年 43,116千件〕</td> </tr> <tr> <td>税務相談室における面接相談の満足度</td> <td>90%</td> <td>91.6%</td> </tr> <tr> <td>税務相談における電話相談の満足度</td> <td>65%</td> <td>67.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性</b> 適切であった。 有効であった。 効率的であった。</p> <p><b>3 結果の分析的的確性</b> 分析が的確に行われている。</p> <p><b>4 当該政策や、政策評価システムの運用の改善への提言</b> 施策について提言がなされている。 実績の評価について提言がなされている。</p>	業績目標	目標値	実績値	来署納税者の好感度（職員の応接態度）	80%	78.9%	来署納税者の好感度（税務署の利用しやすさ）	65%	56.3%	国税の広報に関する評価	50%	70.7%	国税庁ホームページへのアクセス件数	増加	77,760千件 〔前年 43,116千件〕	税務相談室における面接相談の満足度	90%	91.6%	税務相談における電話相談の満足度	65%	67.4%	<p><b>(基本的状況)</b> 申告納税制度が円滑に機能するよう、申告・納税に有用な情報や身近な税情報を分かりやすく提供するとともに、納税者からの問合せや相談に対して、迅速・的確に対応する必要がある。</p> <p><b>(17事務年度の運営概況)</b> 来署納税者の好感度のうち、職員の応接態度については、専門用語を使わず分かりやすい言葉で説明するよう指示しており、おおむね目標値を達成した。税務署の利用しやすさについては、案内表示の改善やエレベーターの設置の推進など環境整備に努めているが、前年に引き続き、目標値を達成することができなかった。 広報事務については、各広報の目的の明確化や伝えたい項目を絞り込むなどの工夫改善を行った結果、目標値を上回る評価が得られた。また、税情報の提供手段として重要性が高まっている国税庁ホームページについて、「確定申告書等作成コーナー」の機能拡充や確定申告特集ページを掲載するなど内容を充実させたほか、利用促進のための広報を効果的に実施した結果、アクセス件数が急増するなどIT活用の広報が大きな効果をあげたことは、高く評価できる。 税務相談室における満足度については、税務相談官の専門能力と応接態度等の向上に努めた結果、面接相談、電話相談のいずれも目標値を達成した。</p> <p><b>(達成度に係る評価の理由等)</b> 以上のとおり、各施策に工夫改善を加えて積極的に実施して、各業績目標値についておおむね達成していることから、「達成に向けて相当の進展があった。」と評価した。</p> <p><b>(今後の課題)</b> 納税者の好感度のうち「税務署の利用しやすさ」については、庁舎が狭い、駐車場が狭いなど設備に関する意見も多く、対応が困難な場合もあるものの、目標値を達成できなかったことについては、アンケート内容の分析結果等を踏まえ、引き続き、利用しやすい税務署を目指して努力する必要がある。</p> <p>広報については、伝えたい項目の絞り込みなど、外部専門家の意見を適切・有効に取り入れている。 ホームページについては、内容を充実させるとともに、利用しやすいようにトップページに工夫改善を行っており、有効・効率的であった。</p> <p>税務署の利用しやすさについては、案内表示や設備などの項目別に、分析的的確に行われている。</p> <p>電話相談については、集中化の導入と拡大などの有効な提言がなされている。 なお、平成18事務年度実施計画においては、新たに業績指標として「電話相談事務の集中化」及び「電話相談集中化による15分以内の相談割合」を設定したほか、業績指標「国税の広報に関する評価」の目標値を引き上げ、指標の充実を図っている。</p>
業績目標	目標値	実績値																					
来署納税者の好感度（職員の応接態度）	80%	78.9%																					
来署納税者の好感度（税務署の利用しやすさ）	65%	56.3%																					
国税の広報に関する評価	50%	70.7%																					
国税庁ホームページへのアクセス件数	増加	77,760千件 〔前年 43,116千件〕																					
税務相談室における面接相談の満足度	90%	91.6%																					
税務相談における電話相談の満足度	65%	67.4%																					
<p><b>講 評</b> <b>(財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)</b></p>	<p>消費税については、その仕組みなどについて、引き続き広く国民に対して積極的に広報し、理解を求めていく必要がある。 税務相談における電話相談の満足度を引き上げる工夫が必要である。 税務署の利用しやすさについては、設備の改善に関して早急な対応が困難な部分があることについて、納税者の理解を求めていく必要がある。</p>																						

目 標	評 価 意 見													
	評価基準ごとの審査	評価の判断理由等												
<p><b>(実績目標1)</b> <b>業績目標1-1-3</b></p> <p>申告・納税の際の納税者の負担を軽減し、納税者満足度を高めます。特に、電子申告等ITを活用した申告・納税の推進に努めます。</p> <p>【67～74ページ】</p> <p>【担当主管課等】 長官官房（総務課、企画課）、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）</p>	<p><b>1 目標の達成度</b> 達成に向けて一部進展があった。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>業績目標</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>e-Taxの利用満足度</td> <td>向上</td> <td>54.8% 〔前年 58.8%〕</td> </tr> <tr> <td>国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」へのアクセス件数</td> <td>増加</td> <td>14,593千件 〔前年 10,235千件〕</td> </tr> <tr> <td>国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用満足度</td> <td>向上</td> <td>82.3% 〔前年 84.3%〕</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性</b> おおむね適切であった。 おおむね有効であった。 効率的であった。</p> <p><b>3 結果の分析的的確性</b> 分析的的確に行われている。</p> <p><b>4 当該政策や、政策評価システムの運用の改善への提言</b> 施策について提言がなされている。 実績の評価について提言がなされている。</p>	業績目標	目標値	実績値	e-Taxの利用満足度	向上	54.8% 〔前年 58.8%〕	国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」へのアクセス件数	増加	14,593千件 〔前年 10,235千件〕	国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用満足度	向上	82.3% 〔前年 84.3%〕	<p><b>(基本的状況)</b> 「電子申告」や国税庁ホームページの「確定申告書等作成コーナー」などITを活用した申告・納税を推進することにより、申告・納税の際の納税者の負担の軽減に努める必要がある。</p> <p><b>(17事務年度の運営概況)</b> 国税電子申告・納税システム(e-Tax)については、利用が集中する確定申告期間中には、受付時間（送信可能時間）の延長や土日にも受付を行った。更に平成18年1月から利用開始届出手続のオンライン化を図った。e-Taxの利用満足度については、機能の利用のしやすさや受付時間についての上位評価は前年に比べて向上したものの、ヘルプデスクのオペレーター対応に上位評価が少なく、結果として、目標値を達成できなかった。なお、e-Taxの利用件数は、オンライン利用促進対象手続（年間申請件数10万件以上の手続）で14万5千件、全手続では23万8千件となっている。</p> <p>「確定申告書等作成コーナー」については、利用件数が大幅に増加したが、利用満足度については概ね前年並みの評価に止まった。</p> <p>自書申告については、「確定申告書等作成コーナー」の利用増加や確定申告書の郵送割合の遡増等から着実に定着してきていると認められる。また、納税者の利便性の向上のため、署外への還付申告センター等の設置や閉庁日における申告相談等を引き続き実施した。</p> <p><b>(達成度に係る評価の理由等)</b> 以上のとおり、ホームページの「確定申告書等作成コーナー」の利用増加などは、相当の進展が図られたと思われるが、e-Taxの利用満足度が目標値を達成しなかったことから、「達成に向けて一部進展があった。」と評価した。</p> <p><b>(今後の課題)</b> e-Taxについては、電子署名の一部省略などの各種施策を確実に実施するなどして、より一層の利用促進に努める必要がある。</p> <p>来署した納税者に対する「確定申告書等作成コーナー」のオフライン版の活用などについては、効率的であったが、e-Taxについては、利用促進という観点から、満足度等を含めておおむね適切・おおむね有効であった。</p> <p>自書申告の定着については、ホームページのアクセス件数及び郵送による申告書提出件数から、また、e-Taxの利用満足度については、目標値を達成できなかったことについてアンケート結果から分析的的確に行われている。</p> <p>「確定申告書等作成コーナー」の機能改善を含めた利用促進やe-Taxについての利用促進に係る提言がなされている。</p> <p>なお、平成18事務年度実施計画においては、新たに業績指標として「e-Taxの利用件数」、「国税庁ホームページ『確定申告書等作成コーナー』で作成された申告書の提出件数」を設定し、指標の充実を図っている。</p>
業績目標	目標値	実績値												
e-Taxの利用満足度	向上	54.8% 〔前年 58.8%〕												
国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」へのアクセス件数	増加	14,593千件 〔前年 10,235千件〕												
国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用満足度	向上	82.3% 〔前年 84.3%〕												
<p><b>講 評</b> <b>(財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)</b></p>	<p>e-Taxの普及のため、電子署名の簡略化、添付書類のオンライン化などに積極的に取り組んでいくことが望まれる。</p> <p>e-Taxは、納税者及び国税当局双方にどのような利点があるのか、具体的に記載することが望まれる。</p>													

目 標	評 価 意 見													
	評価基準ごとの審査	評価の判断理由等												
<p><b>(実績目標1)</b> <b>業績目標1-2-1</b></p> <p>税務行政の執行に当たっては、法令を適正に適用し、納税者の理解が得られるよう努めます。</p> <p>【75～80ページ】</p> <p>【担当主管課等】 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、資産評価企画官）、徴収部（管理課）</p>	<p><b>1 目標の達成度</b> 達成に向けて進展があった。</p> <table border="1" data-bbox="418 734 858 1317"> <thead> <tr> <th>業績目標</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>「更正の請求」の3か月以内の処理件数割合</td> <td>95%</td> <td>98.0%</td> </tr> <tr> <td>所得税還付金の6週間以内の処理件数割合</td> <td>90%以上</td> <td>87.7%</td> </tr> <tr> <td>納税証明書の15分以内の発行割合</td> <td>90%以上</td> <td>92.9%</td> </tr> </tbody> </table>	業績目標	目標値	実績値	「更正の請求」の3か月以内の処理件数割合	95%	98.0%	所得税還付金の6週間以内の処理件数割合	90%以上	87.7%	納税証明書の15分以内の発行割合	90%以上	92.9%	<p><b>(基本的状況)</b> 適正・公平な課税を実現するためには、関係法令を適正に適用し、均一・均質な行政となるよう努める必要がある。</p> <p><b>(17事務年度の運営概況)</b> 更正の請求の適正かつ迅速な処理及び納税証明書の確かつ迅速な発行については目標値を達成した。しかし、所得税還付金の適正かつ迅速な処理については、目標値を達成できなかった。その要因の一つとしては、年金課税の見直しや消費税の事業者免税点の引下げに伴う所得税及び消費税の確定申告書の提出件数が大幅に増加し、事務処理に遅延が生じたことが考えられる。</p> <p>また、平成17年1月から施行された「自動車重量税の廃車還付制度」に係る還付処理については、大量の還付申請データを国税局において集中処理し、的確かつ効率的な事務処理に努めた。</p> <p>路線価等評価については、最近の地価動向において、利便性・収益性の相違等により二極分化傾向が見られるなかで、このような複雑な地価動向を反映させるため、標準地の効果的な配置や綿密な現地踏査の実施等により、評価精度の一層の向上に努めた。</p> <p><b>(達成度に係る評価の理由等)</b> 以上のとおり、所得税還付金の6週間以内の処理割合の目標値を達成できなかったが、的確かつ迅速な事務処理に努めており、「達成に向けて進展があった。」と評価した。</p> <p><b>(今後の課題)</b> 所得税の還付金処理に当たっては、今後より一層効率的かつ的確な事務処理に努めるとともに、必要添付書類や還付金支払先の記載に当たっての留意点を効果的に周知する必要がある。</p> <p>また、電子納税証明書の活用が図られるよう、提出先となる官公庁等に働きかけを行うなど、環境整備に努めていく必要がある。</p>
	業績目標	目標値	実績値											
	「更正の請求」の3か月以内の処理件数割合	95%	98.0%											
	所得税還付金の6週間以内の処理件数割合	90%以上	87.7%											
	納税証明書の15分以内の発行割合	90%以上	92.9%											
<p><b>2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性</b> 適切であった。 有効であった。 おおむね効率的であった。</p>	<p>更正の請求及び所得税還付金の支払事務については、会議・研修等の場を通じて適正かつ迅速な事務処理に努めるよう指示するなど、適切に対応しており、有効・おおむね効率的であった。</p>													
<p><b>3 結果の分析の的確性</b> 分析が的確に行われている。</p>	<p>「所得税還付金の6週間以内の処理件数割合」の目標値が達成されなかったことについて、分析が的確に行われている。</p>													
<p><b>4 当該政策や、政策評価システムの運用の改善への提言</b> 施策について提言がなされている。</p>	<p>所得税還付金の支払い及び納税証明書の発行に当たり、納税者の方々に必要添付書類などその留意点について引き続き周知していくほか、電子納税証明書の利用拡大に向けた環境整備に努めていくとの提言がなされている。</p>													
<p><b>講 評</b> <b>(財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)</b></p>	<p>路線価の評価精度を高めるための標準地の配置や現地踏査などに関する具体的な情報の記載が望まれる。</p>													

目 標	評 価 意 見							
	評価基準ごとの審査	評価の判断理由等						
<p><b>(実績目標1)</b> <b>業績目標1-2-2</b></p> <p>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是正します。</p> <p>【81～86ページ】</p> <p>【担当主管課等】 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）、調査査察部（調査課、査察課）</p>	<p><b>1 目標の達成度</b> 達成に向けて進展があった。</p> <table border="1" data-bbox="424 1189 866 1346"> <thead> <tr> <th>業績指標</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性</b> 適切であった。 有効であった。 おおむね効率的であった。</p> <p><b>3 結果の分析的的確性</b> 分析がおおむね的確に行われている。</p> <p><b>4 当該政策や、政策評価システムの運用の改善への提言</b> 施策について提言がなされている。</p>	業績指標	目標値	実績値	-	-	-	<p><b>(基本的状況)</b> 適正申告の実現を図るため、資料情報の収集・分析に努め、申告が適正でないと思われる納税者に対して、的確な調査・指導を行う必要がある。また、経済社会の国際化、高度情報化の普及などを背景とした新たな分野にも的確に対応する必要がある。</p> <p><b>(17事務年度の運営概況)</b> 申告内容や資料情報等の分析・検討を通じて、高額・悪質な不正計算が想定されるなど調査必要度の高い納税者に重点を置いて、限られた調査事務量を有効に活用し、深度ある調査の実施に努めた。</p> <p>経済社会の広域化、複雑化等に対しては、国内外に子会社、支店等を多数有し、広域的な事業展開を図っている企業グループや連結グループの連携調査及び個人が主宰するオーナーグループに係る関係法人との複数税目同時調査など種々の調査形態により調査に効率的に取り組んだ。</p> <p>国際化、高度情報化に対しては、国際化対応プロジェクトチームや電子商取引専門調査チーム等により、先駆的に調査手法・資料源を開発するとともに、課税上問題のある認められる者については的確かつ深度ある調査を実施した。更に投資ファンドに対しては、その実態解明、資料情報の収集、調査に積極的に取り組んだ。</p> <p>申告漏れ所得が明らかな事案や無申告事案については、簡易な接触により是正するなど効率的な事務処理に努めた。</p> <p><b>(達成度に係る評価の理由等)</b> 以上のとおり、経済社会の変化に柔軟に対応し、資料情報事務及び調査・指導事務に取り組んでおり、「達成に向けて進展があった。」と評価した。</p> <p><b>(今後の課題)</b> 引き続き、調査に係る事務量を可能な限り確保するよう努めるほか、経済取引の国際化、高度情報化、複雑化、広域化等に的確に対応していく必要がある。</p> <p>国際化、高度情報化等に対応し、組織横断的な取組の下、有効な資料情報の収集や調査手法の開発に努めており、適切・有効であった。</p> <p>国際課税の裾野の広がりを背景に、個人富裕層や投資ファンドに着目して資料情報の収集や調査に積極的に取り組んでいく必要性について、分析がおおむね的確に行われている。</p> <p>事務処理の機械化、外部委託化等を推進することにより、事務の効率的な実施に努め、調査に係る事務量を可能な限り確保するよう努める旨の提言がなされている。</p>
業績指標	目標値	実績値						
-	-	-						
<p><b>講 評</b> <b>(財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)</b></p>								

目 標	評 価 意 見							
	評価基準ごとの審査	評価の判断理由等						
<p><b>(実績目標1)</b> <b>業績目標1-2-3</b></p> <p>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徴収します。</p> <p>【87～91ページ】</p> <p>【担当主管課等】 徴収部（管理課、徴収課）</p>	<p><b>1 目標の達成度</b> 達成に向けて進展があった。</p> <table border="1" data-bbox="411 1025 858 1182"> <thead> <tr> <th>業務目標</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	業務目標	目標値	実績値				<p><b>(基本的状況)</b> 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における重要な事務であることから、租税収入の円滑な確保に努めるとともに、期限内に納付しない納税者に対して、滞納処分を執行するなどにより、確実な徴収に努める必要がある。</p> <p><b>(17事務年度の運営概況)</b> 期限内収納を実現するため、振替納税の利用勧奨、納期限の前後における徹底した納付しようよう、広報・周知などの施策を実施した。 また、滞納整理については、滞納者の態様別に優先的に着手する事案を選定し、特に大口・悪質事案についてはプロジェクトチームを編成して対応するとともに、少額滞納事案については、納税コールセンターを活用して、夜間催告等も含め、早期・集中的な電話催告を実施するなど、効率的な処理に努めた結果、滞納発生割合は1.8%となり、2年連続で2%を下回り、滞納整理中の税額は1兆7,844億円と7年連続で前年度を下回った。</p> <p><b>(達成度に係る評価の理由等)</b> 以上のとおり、効率的かつ効果的な事務処理に努めた結果、滞納整理中の税額が7年連続で下回ったが依然として高水準にあることから、「達成に向けて進展があった。」と評価した。</p> <p><b>(今後の課題)</b> 引き続き、新規に発生する少額滞納事案を効率的に処理していくため納税コールセンターを有効活用するなど、より一層滞納整理の促進に努める必要がある。</p>
	業務目標	目標値	実績値					
	<p><b>2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性</b> 適切であった。 有効であった。 効率的であった。</p>	<p>消費税滞納の未然防止のため、期限内納付の広報・周知、振替納税の利用勧奨及び消費税納税資金の積立推進等の施策を実施した結果、特に振替納税については、新規課税事業者の約7割の利用があり、期限内収納の確保に適切・有効・効率的であった。</p>						
<p><b>3 結果の分析的的確性</b> 分析がおおむね的確に行われている。</p>	<p>納税コールセンターの活用に当たっては、夜間催告等も含め、応答率の高い時間帯に電話催告を実施した結果、良好な成果が得られた旨の分析がおおむね的確に行われている。</p>							
<p><b>4 当該政策や、政策評価システムの運用の改善への提言</b> 施策について有益な提言がなされている。</p>	<p>納付手段の更なる多様化の観点から、クレジットカード、コンビニエンスストアでの納付について検討するほか、効率的な公売事務の実施の観点から、インターネット公売の実施についての取組について、有益な提言がなされている。</p>							
<p><b>講 評</b> <b>(財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)</b></p>	<p>クレジットカード及びコンビニエンスストアからの納税の実現を期待する。</p>							

目 標	評 価 意 見										
	評価基準ごとの審査	評価の判断理由等									
<p><b>(実績目標1)</b> <b>業績目標1-2-4</b></p> <p>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。</p> <p>【92～95ページ】</p> <p>【担当主管課等】 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</p>	<p><b>1 目標の達成度</b> 達成に向けて相当の進展があった。</p> <table border="1" data-bbox="416 882 858 1184"> <thead> <tr> <th>業績指標</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>「異議申立て」の3か月以内の処理件数割合</td> <td>85%</td> <td>91.1%</td> </tr> <tr> <td>「審査請求」の1年以内の処理件数割合</td> <td>80%</td> <td>84.5%</td> </tr> </tbody> </table>	業績指標	目標値	実績値	「異議申立て」の3か月以内の処理件数割合	85%	91.1%	「審査請求」の1年以内の処理件数割合	80%	84.5%	<p><b>(基本的状況)</b> 国税における不服申立て制度は、簡易・迅速な手続により納税者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るから、納税者の理解と信頼を得るよう、不服申立ての適正かつ迅速な処理を目指すとともに、より利用しやすい環境の整備に努める必要がある。</p> <p><b>(17事務年度の運営概況)</b> 「異議申立て」については、研修や会議の場において、担当者に3か月以内の処理に努めるよう指示し、事案の的確な進行管理による早期処理に努めた結果、3か月以内の処理件数割合の目標値を達成した。 「審査請求」については、早期・的確な争点整理や適切な進行管理を行うなど適正かつ迅速な事件処理に努めた結果、1年以内の処理件数割合の目標値を達成した。 また、適正な申告と納税のために有用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、裁判事例集として52件の事例を公表するとともに、国税不服審判所のホームページにおいても公表した。</p> <p><b>(達成度に係る評価の理由等)</b> 以上のとおり、不服申立ての適正かつ迅速な処理に努め、目標値も達成していることから、「達成に向けて相当の進展があった。」と評価した。</p> <p><b>(今後の課題)</b> 引き続き納税者の正当な権利利益の救済を図るという制度の趣旨を担当者に周知し、公正な立場で充実した調査・審理を行い、事案の適正・迅速な処理に努める必要がある。</p>
	業績指標	目標値	実績値								
	「異議申立て」の3か月以内の処理件数割合	85%	91.1%								
	「審査請求」の1年以内の処理件数割合	80%	84.5%								
<p><b>2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性</b> 適切であった。 有効であった。 効率的であった。</p>	<p>担当者に対する研修等の実施、事案の的確な進行管理及び早期・的確な争点整理等に努めたことは、適切・効率的であった。</p>										
<p><b>3 結果の分析の的確性</b> 分析が的確に行われている。</p>	<p>事案が複雑化する中で、事案の的確な進行管理などを行った結果、発生件数を上回る処理を行った旨の分析が的確に行われている。</p>										
<p><b>4 当該政策や、政策評価システムの運用の改善への提言</b> 施策について提言がなされている。 実績の評価について提言がなされている。</p>	<p>採決事例集の早期作成やホームページへの掲載など公表の拡充に向けて提言がなされている。 なお、平成18事務年度実施計画においては、業績指標「異議申立て」の3か月以内の処理件数割合の目標値を引き上げた。また、新たに参考・モニタリング指標として「国税不服審判所ホームページへのアクセス件数」を設定し、指標の充実を図っている。</p>										
<p><b>講 評</b> <b>(財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)</b></p>											

目 標	評 価 意 見								
	評価基準ごとの審査	評価の判断理由等							
<p><b>(実績目標1)</b> <b>業績目標1-2-5</b></p> <p>各国の税務当局と協調を図るなど国際化時代に対応した税務行政に努めます。</p> <p>【96～100ページ】</p> <p>【担当主管課等】 長官官房（国際業務課、相互協議室）、税務大学校</p>	<p><b>1 目標の達成度</b> 達成に向けて進展があった。</p>	<p><b>(基本的状況)</b> 国際的な取引に関わる納税者のコンプライアンス（法令遵守）の維持・向上を図るには、各国間の課税ルールの違いによる二重課税リスクを排除するなどの対応が必要であり、このため国際取引について各国共通のルールを整備したり、各国税務当局間の協力や経験の共有を図る必要がある。</p> <p><b>(17事務年度の運営概況)</b> 租税条約に基づく情報交換については、情報交換専任チームの新設により体制を整備し、その拡充に努めた。 租税条約に基づく相互協議については、相手国との臨時協議の実施や協議前に共通理解を構築するための議論を行うなど効率的な処理に努めた結果、前年を上回る処理を行うことができた。 国際会議への参加については、国際取引に関する各国の課税ルールを整備や租税回避等課税逃れへの対応など税務執行上の諸問題についての協力や経験の共有を図るため、環太平洋税務長官会議をはじめ様々な会合に積極的に参加した。 開発途上国に対する知的支援については、数多くの研修コースを開設して開発途上国の税務職員等を研修生として受け入れるとともに、要望に基づき専門家を講師として開発途上国に派遣した。特に、専門家の派遣では、前年の倍以上（長期24人、短期2555人）の職員を派遣した。</p> <p><b>(達成度に係る評価の理由等)</b> 以上のとおり、国際化時代に対応した税務行政の推進に向けて種々の施策に取り組んでおり、「達成に向けて進展があった。」と評価した。</p>							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>業績目標</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	業績目標	目標値	実績値					
	業績目標	目標値	実績値						
<p><b>2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性</b> 適切であった。 有効であった。 効率的であった。</p>	<p>相互協議については、国別、業種別の担当者を決めて各国、各業種に特有の事情を踏まえた処理を行うなど、適切・効率的であった。</p>								
<p><b>3 結果の分析的的確性</b> 分析がおおむね的確に行われている。</p>	<p>増加しつつある二国間事前確認事案について、的確かつ効率的な協議を行うための分析がおおむね的確に行われている。</p>								
<p><b>4 当該政策や、政策評価システムの運用の改善への提言</b> 施策について提言がなされている。 実績の評価について提言がなされている。</p>	<p>開発途上国に対する知的支援について、受入研修や専門家の派遣など、積極的な取組に向けての提言がなされている。 なお、平成18事務年度実施計画においては、新たに参考・モニタリング指標として「事前確認協議の相手国数」及び「開発途上国に対する知的支援の満足度」を設定し、指標の充実を図っている。</p>								
<p><b>講 評</b> <b>(財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)</b></p>	<p>開発途上国に対する職員派遣が増加していることは評価できる。 開発途上国に対する知的支援については、相手国への支援の成果についての評価がなされることが望まれる。</p>								

目 標	評 価 意 見																
	評価基準ごとの審査	評価の判断理由等															
<b>実績目標 2</b> 酒類業の健全な発達の促進 【101ページ】	<b>1 目標の達成度</b> 達成に向けて進展があった。  業績目標別の業績指標 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">業績指標</th> <th style="width: 20%;">目標値</th> <th style="width: 50%;">実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" style="background-color: #ffffcc;">業績目標 2 - 2</td> </tr> <tr> <td>酒類自動販売機（従来型機）の設置状況</td> <td>減少</td> <td>21,598台 〔前年 30,558台〕</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="background-color: #ffffcc;">業績目標 2 - 3</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	業績指標	目標値	実績値	業績目標 2 - 2			酒類自動販売機（従来型機）の設置状況	減少	21,598台 〔前年 30,558台〕	業績目標 2 - 3			酒類の製造及び販売業免許の標準処理期間内の処理件数割合	100%	100%	<b>（基本的状況）</b> 酒類産業行政は、社会経済情勢の変化に対応して、消費者、製造業、販売業全体を展望した総合的視点から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、酒類業の健全な発達と酒税の確保を図る必要がある。 <b>（17事務年度の運営概況）</b> 酒類製造業者による安全性の高い酒類の生産・提供及び健全な企業経営を確保するための施策を実施した。また酒類の公正な取引環境の整備を図るため、指針やガイドライン等をあらゆる機会を通じて周知・啓発した。 未成年者飲酒防止等に係る施策については、酒税法施行令等を改正し酒類販売免許申請書の記載事項を追加するとともに、酒類自動販売機（従来型機）については更なる減少に向けて撤去を指導し、昨年度に比して、8,960台減少した。更に、酒類容器のリサイクルについては、広く国民に対し、ポスターの掲示を通じ、資源の有効利用への意識の高揚を図った。 酒類の製造及び販売業免許の処理については、標準処理期間内に100%の処理目標を達成した。また、構造改革特別区域法に基づく濁酒の製造免許付与については、24件の免許を付与した。 <b>（達成度に係る評価の理由等）</b> 以上のとおり、社会経済情勢の変化に対応した必要な施策を実施していることから、「達成に向けて進展があった。」と評価した。 <b>（今後の課題）</b> 引き続き酒類業界の活性化に向けて取り組むとともに、未成年者飲酒防止等の社会的要請や酒類業免許の適正・迅速な処理に努めていく必要がある。
業績指標	目標値	実績値															
業績目標 2 - 2																	
酒類自動販売機（従来型機）の設置状況	減少	21,598台 〔前年 30,558台〕															
業績目標 2 - 3																	
酒類の製造及び販売業免許の標準処理期間内の処理件数割合	100%	100%															
<b>【担当主管課等】</b> 課税部（酒税課、鑑定企画官）	<b>2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性</b> 適切であった。 有効であった。 効率的であった。	社会経済情勢の変化に対応して、各種施策を確実に実施しており、適切であった。															
	<b>3 結果の分析的的確性</b> 分析がおおむね的確に行われている。	消費者の視点に立った諸施策の実施状況や未成年者飲酒防止等への取組について、分析がおおむね的確に行われている。															
	<b>4 当該政策や、政策評価システムの運用の改善への提言</b> 施策について提言がなされている。	消費者、製造業、販売業全体を展望した総合的視点から必要な各種施策について提言がなされている。 特に、緊急措置法に基づく緊急調整地域の指定が平成18年8月31日に失効したことに伴う申請の増加に対し、必要な事務量の確保及び免許システムの活用等により、適正・迅速な処理に努めるとの提言がなされている。															
<b>講 評</b> <b>（財務省の政策評価の在り方に関する懇談会）</b>																	

目 標	評 価 意 見							
	評価基準ごとの審査	評価の判断理由等						
<p><b>(実績目標2)</b> <b>業績目標2 - 1</b></p> <p>消費者の視点に立ち、酒類製造業者及び販売業者の活性化に向けた諸施策に取り組んでいきます。</p> <p>【101～107ページ】</p> <p>【担当主管課等】 課税部（酒税課、鑑定企画官）</p>	<p><b>1 目標の達成度</b> 達成に向けて進展があった。</p> <table border="1" data-bbox="411 1263 874 1406"> <thead> <tr> <th>業績目標</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	業績目標	目標値	実績値				<p><b>(基本的状況)</b> 酒類業の健全な発達を図るため、消費者の視点に立ち、酒類の安全性の確保と品質水準の向上、消費者に対する情報提供を行うとともに、酒類製造業及び酒類販売業の活性化に向けた諸施策に取り組む必要がある。</p> <p><b>(17事務年度の運営概況)</b> 酒類製造業者に対しては、中小企業を中心に製造工程改善に関する技術指導・相談を実施したほか、本年から流通段階すべてにおいて市販酒買い上げ調査を実施し、品質水準の確保・向上を図った。また、輸出環境の整備を図るため、輸出マニュアルの作成・配布や輸出業者を対象とした輸出セミナーを各地で開催した。</p> <p>酒類販売業者への支援については、活性化・経営革新の取組事例等を取りまとめた冊子の配布や研修会を開催したほか、酒類小売業者に対しては、経営改善計画の実施及び転廃業の円滑化のための支援策として、中小企業診断士等の専門家を講師とする研修会・個別相談会を開催したほか、酒ローンの利用啓発を行うとともに、情報化支援のためのIT研修会を開催した。</p> <p>酒類の公正な取引環境の整備については、指針やガイドライン等をあらゆる機会を通じて周知・啓発した。</p> <p>消費者に対する情報提供等については、酒の商品知識等に関する情報について、一部の国税局のホームページ上で消費者と双方向の情報交換を試みた。更に、地域ブランド確立支援として清酒への地理的表示制度の導入（平成17年10月）及び清酒の地理的表示の指定告示（平成17年12月）を行った。</p> <p>また、国税庁だけでは対応できない高度な技術的問題については、独立行政法人酒類総合研究所と連携して対応した。</p> <p><b>(達成度に係る評価の理由等)</b> 以上のとおり、酒類製造業及び酒類販売業の活性化に向けた諸施策に多方面から取り組んでいることから、「達成に向けて進展があった。」と評価した。</p> <p><b>(今後の課題)</b> 引き続き、生産・流通・消費のすべての段階における安全性の確保及び品質水準の向上を図っていく必要がある。</p>
	業績目標	目標値	実績値					
	<p><b>2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性</b> おおむね適切であった。 おおむね有効であった。 効率的であった。</p>	<p>酒類業者の経営改善等の支援、酒類の品質・安全性の確保について様々な取組を行い、全体としておおむね適切・おおむね有効・効率的であった。</p>						
<p><b>3 結果の分析的確性</b> 分析がおおむね的確に行われている。</p>	<p>酒類製造業者及び販売業者の活性化に向けた諸施策の実施状況を踏まえ、分析がおおむね的確に行われている。</p>							
<p><b>4 当該政策や、政策評価システムの運用の改善への提言</b> 施策について提言がなされている。</p>	<p>酒類製造業及び酒類販売業に対する様々な支援策を、今後とも引き続き積極的に実施していくことが提言されている。</p>							
<p><b>講 評</b> <b>(財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)</b></p>								

目 標	評 価 意 見							
	評価基準ごとの審査	評価の判断理由等						
<p><b>(実績目標2)</b> <b>業績目標2 - 2</b></p> <p>未成年者飲酒防止等の社会的要請、酒類業界を取り巻く環境の変化に対応した行政を推進します。</p> <p>【108～111ページ】</p> <p>【担当主管課等】 課税部（酒税課）</p>	<p><b>1 目標の達成度</b> 達成に向けて進展があった。</p> <table border="1" data-bbox="427 1120 869 1310"> <thead> <tr> <th>業 務 指 標</th> <th>目 標 値</th> <th>実 績 値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>酒類自動販売機（従来型機）の設置状況</td> <td>減少</td> <td>21,598台 (前年 30,558台)</td> </tr> </tbody> </table>	業 務 指 標	目 標 値	実 績 値	酒類自動販売機（従来型機）の設置状況	減少	21,598台 (前年 30,558台)	<p><b>(基本的状況)</b> 未成年者飲酒防止対策及び酒類容器のリサイクルの推進等社会的要請、酒類業界を取り巻く環境の変化に対応した行政を推進する必要がある。</p> <p><b>(17事務年度の運営概況)</b> 未成年者飲酒防止等に係る施策については、「酒類販売業等に関する懇談会」の取りまとめ（平成16年12月）等を踏まえ、酒税法施行令等を改正するとともに、酒類販売管理者研修についておおむね3年ごとの受講を指導することとし、新規免許業者に対しては、制度の確実な定着及び義務の確実な履行が図られるよう努めた。</p> <p>また、25,193場の酒類小売販売場に臨場し、表示基準の遵守状況等の確認、改善指導を行うとともに、酒類自動販売機（従来型機）の更なる減少に向けて引き続き撤去を指導した結果、昨年度に比して、8,960台減少した。</p> <p>酒類容器のリサイクルについては、毎年10月の「リデュース・リユース・リサイクル推進月間」にあわせ、酒類業界をはじめ広く国民に対し、ポスターの掲示を通じ、資源の有効利用への意識の高揚を図った。</p> <p><b>(達成度に係る評価の理由等)</b> 以上のとおり、社会的要請に対応した各種施策を実施していることから、「達成に向けて進展があった。」と評価した。</p> <p><b>(今後の課題)</b> 今後とも、酒類販売管理研修の実施支援及び受講指導、並びに酒類の陳列場所等における表示基準遵守の指導に取り組むとともに、酒類自動販売機（従来型機）の更なる減少に向けて撤去を指導していく必要がある。</p> <p>また、酒類容器のリサイクル等については、再商品化の義務を果たさない事業者に対する罰則の強化等の改正内容の周知とともに、関係省庁と連携を図りつつ法令遵守に関する指導等に努めていく必要がある。</p>
	業 務 指 標	目 標 値	実 績 値					
	酒類自動販売機（従来型機）の設置状況	減少	21,598台 (前年 30,558台)					
	<p><b>2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性</b> 適切であった。 有効であった。 効率的であった。</p>	<p>未成年者飲酒防止等に対する社会的要請に対し、各種施策を確実に実施している。また、資源の有効利用の周知・啓発に努めており、適切・有効・効率的であった。</p>						
<p><b>3 結果の分析の的確性</b> 分析がおおむね的確に行われている。</p>	<p>酒類の販売管理の適正化のための業界に対する積極的な啓発や酒類自動販売機（従来型機）の削減、更には、資源の有効活用確保のための分析がおおむね的確に行われている。</p>							
<p><b>4 当該政策や、政策評価システムの運用の改善への提言</b> 施策について提言がなされている。</p>	<p>未成年者飲酒防止をはじめとする酒類の適正な販売管理体制の整備を図る観点からの各種施策について提言がなされている。</p>							
<p><b>講 評</b> <b>(財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)</b></p>	<p>コンビニエンスストアなどでの酒類の販売が増加している状況の中で、「酒類自動販売機の設置状況」の指標は見直す必要があるのではないか。</p>							



目 標	評 価 意 見								
	評価基準ごとの審査		評価の判断理由等						
<b>実績目標3</b> 税理士業務の適正な運営の確保 【115～119ページ】	<b>1 目標の達成度</b> 達成に向けて一部進展があった。		<b>(基本的状況)</b> 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、税理士法に基づき、税理士に対する適切な指導監督を行い、その業務の適正な運営の確保に努める必要がある。 <b>(17事務年度の運営概況)</b> 税理士の資質向上の観点から、税法の正確な理解と業務の適正な運営の確保が図られるよう税理士等が開催する説明会等へ講師を派遣するとともに、研修テーマや説明の分かりやすさなどについてアンケート調査を実施した結果、上位評価割合が前年を下回った。 書面添付制度については、この制度を尊重し、推進していく見地から、添付書面や税理士に対する意見聴取の内容を調査事務に積極的に活用するよう努めた。また、税理士会と積極的に協議を行い、添付書面の記載内容の充実が図られるよう努めた結果、全国の税理士会において記載事例等を取りまとめたマニュアルが作成された。 税理士等に対する指導監督については、昨年を上回る2,426件の実態確認又は調査を実施し、18件の懲戒処分を行うなど、厳正に対処した。 <b>(達成度に係る評価の理由等)</b> 以上のとおり、「税理士会への説明会等の評価」が前年を下回ったが、書面添付制度の推進や税理士等に対する的確な指導監督に努めたことなどから、「達成に向けて一部進展があった。」と評価した。 <b>(今後の課題)</b> 税理士の資質向上の観点から、税理士会等との協議等を通じて、税法の正確な理解と業務の適正な運営の確保が図られるよう努めていく必要がある。						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>業績指標</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>税理士会への説明会等の評価</td> <td>向上</td> <td>57.4% (前年 59.3%)</td> </tr> </tbody> </table>			業績指標	目標値	実績値	税理士会への説明会等の評価	向上	57.4% (前年 59.3%)
	業績指標	目標値		実績値					
	税理士会への説明会等の評価	向上		57.4% (前年 59.3%)					
<b>2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性</b> 適切であった。 おおむね有効であった。 おおむね効率的であった。									
<b>3 結果の分析的的確性</b> 分析がおおむね的確に行われている。									
<b>【担当主管課等】</b> 長官官房（総務課）、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）	<b>4 当該政策や、政策評価システムの運用の改善への提言</b> 施策について有益な提言がなされている。		税理士等に対する指導監督については、税理士法に基づき実態確認又は調査を適切に実施し、違反する行為のあった税理士には、懲戒処分を行うなど厳正に対処しており、適切であった。 説明会等の評価については、目標値を達成できなかったことについて、受講者の意見・要望等からその内容の分析がおおむね的確に行われている。 e-Taxの活用について、日本税理士会連合会が設定した数値目標を達成できるよう、e-Taxに係る説明会等への講師派遣に努める旨の有益な提言がなされている。						
<b>講 評</b> <b>(財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)</b>	書面添付と無添付で、税務調査結果に有意な差が生じているかの検証が重要である。 書面添付については、添付書面の質の問題もあるが、量的な面も拡充が望まれる。								

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"> <li>・達成した</li> <li>・達成に向けて相当の進展があった</li> <li>・達成に向けて進展があった</li> <li>・達成に向けて一部（部分的に）進展があった</li> <li>・進展しなかった</li> </ul>
	(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"> <li>・客観的で計測が可能な数値目標（業績指標）を設定</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>
	(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確性	施策・活動のプロセスや成果の説明にとどまることなく、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）。17年度の見通し・見込み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。 評価報告の作成時点において、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な提言がされているか	(1) 具体的な改善策の提言	有効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な提言がなされているか。

## 実績目標及び業績目標ごとの実績の評価書

「 実績目標及び業績目標ごとの実績の評価書 」 の見方

注：一部を抜粋して説明

実績目標：国税庁が達成すべき目標

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：長官官 基本的考え方：「実績目標」を設定した意図、理由について記載

基本的考え方（平成17事務年度実施計画）

（1）納税環境の整備と適正・公平な税務行政の推進

国税庁は、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・・・・・・・・

（納税環境の整備）

業績目標：「実績目標」に細目としての目標を設定することが適切な場合は、業績目標を設定

業績目標 1 - 1 - 1：租税の役割、納税意識の重要性や税務行政について、広く国民各層から理解・協力を求めます・・・・・・・・

[ 担当主管課等：長官官房（総務課、企画課、広報広聴官）、・・・・・・・・ ]

1. 基本的考え方（平成17事務年度実施計画）

2. 平成17事務年度の事務運営の報告

（1）広聴活動の充実

イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

ロ 施策の実施状況

・・・・・・・・

のある指標は、業績指標（客観的に測定可能な定量的・定性的な指標として、目標の達成度を測定するために設定される指標）

【1-2 国税の広聴活動に関する評価】 (単位：%)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
上位評価割合	69.5	71.6	59.7	79.2	70以上	78.3

（出所）長官官房広報広聴官調

（注）数値は、国税の広聴活動に関するアンケート調査において、・・・・・・・・

のない指標は、参考・モニタリング指標（事務運営の参考として、モニタリングするために設定される指標）

【1-29 ホームページに寄せられた意見等の件数】 (単位：件)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
件数	2,599	2,981	3,371	3,825	4,040

（出所）長官官房広報広聴官調



## 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：長官官房(総務課、人事課、会計課、企画課、参事官、国際業務課、厚生管理官、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

### 1. 基本的考え方(平成17事務年度実施計画)

#### (1) 納税環境の整備と適正・公平な税務行政の推進

国税庁は、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ことを使命としています。

このため、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、内国税の適正・公平な賦課及び徴収に努めます。

#### イ 納税環境の整備

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や税務行政について正しく理解していただくよう努めます。また、納税者の皆様の視点に立った広報、相談等に努めるとともに、申告・納税の際の納税者の皆様の負担を軽減するよう努めます。

納税環境の整備に関しては、後述のとおり実績目標の細目として業績目標を3項目(1-1-1~1-1-3)設定します。

#### ロ 適正・公平な税務行政の推進

申告納税制度の下において、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・公平な税務行政の推進に努めます。

更に、各国の税務当局と協調を図るなど国際化時代に対応した税務行政に努めます。

適正・公平な税務行政の推進に関しては、後述のとおり実績目標の細目として業績目標を5項目(1-2-1~1-2-5)設定します。

## (2) 税務行政を取り巻く環境とその対応

税務行政を取り巻く環境を見ると、経済取引の一層の複雑化・広域化に加えて、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、納税者数を見ると、所得税の確定申告書提出件数が2,318万1千件(平成17年分)、法人税の確定申告書提出件数が276万7千件(平成17事務年度)となっており、増加傾向にあります。一方、国税職員の定員は5万6,185人(平成17年度)で、平成10年度以降減少しており、更に、平成18年度以降4年間に4,098人を合理化することとしています。予算(経費)についても、「歳出改革の推進」という政府の基本方針に基づき、平成15年度以降減少傾向となっています。

国税庁は、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、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、職場環境の整備にも配慮しつつ、適正・公平な課税の実現に努めます。

## 2. 平成17事務年度の事務運営の報告

### (1) 重点的に進める施策への対応

平成17事務年度においては、改正消費税法への的確な対応、電子申告等ITを活用した申告・納税の推進、国際化時代に対応した税務行政の推進に重点的に取り組みました。

#### 改正消費税法への的確な対応

##### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

平成15年度の税制改正により、事業者免税点制度の適用上限の引下げ、簡易課税制度の適用上限の引下げなどの消費税法の改正が行われ、個人事業者については平成17年分、法人については平成16年4月1日以降に開始する事業年度から適用されています。

国税庁では、制度の円滑な定着に向け、関係民間団体等との連携・協力を図りながら、消費税の改正内容や仕組みについての周知・徹底に努めます。

特に、この改正により新たに課税事業者になる納税者に対しては、制度内容及び記帳や書類の保存の必要性の周知を行うとともに、記帳方法の説明、記帳指導機関の紹介、振替納税の推進等の各種施策を的確に実施し、消費税の申告と納税が適正に行われるよう努めます。

##### ロ 施策の実施状況

消費税法の改正により、平成17年分の確定申告においては新たに課税事業者となる方が大幅に増加すると見込まれたことから、国税庁では、これへの対応を平成17事務年度の最重要課題の一つと位置付け、制度の円滑な定着に向けて広報、相談、指導といった各種施策を重層的に実施しました。

具体的には、改正直後から、新たに課税事業者となると見込まれる方を含む全ての課税事業者の方々に、まず、消費税法の改正内容を知っていただくため、リーフレットを送付するとともに、記帳や書類の保存を適正に行っていただけるよう、新聞、テレビ、ラジオ、ポスター等の各種媒体を活用した広報及び関係民間団体、地方公共団体、商工会議所・商工会等

との連絡・協調を図りながら改正消費税法等の説明会開催などを行ってきました。また、平成17事務年度においては、申告と納税を適正に行っていただけるよう、確定申告期前には確定申告説明会の開催、確定申告期には「消費税コーナー」を設置して指導が必要と認められる方について個別相談の実施、更には、納税資金の積立や振替納税の利用勧奨など、各種施策のきめ細やかな実施に努めてきました。

これらの取組により、平成17年分の確定申告期は、所得税確定申告書の提出件数が年金課税の見直しなどにより前年の2,166万7千件から2,318万1千件と大幅に増加した中、消費税確定申告書の提出件数については、前年の41万6千件から157万6千件と約4倍近くとなるなど、総じて順調に終了することができました。

また、期限内収納については、新規課税事業者の約7割の方に振替納税を利用していただくなど、その確保が図られ消費税滞納の未然防止につながりました。

なお、業績目標1-1-1(51ページ)、業績目標1-1-2(60ページ)、業績目標1-1-3(68ページ)及び業績目標1-2-3(88ページ)において関連事項を記述していません。

【1-21 消費税確定申告書の提出件数(個人事業者分)】 (単位:千件)

年 分	平成13年分	14年分	15年分	16年分	17年分
提出件数	488	464	439	416	1,576

(出所)課税部個人課税課調

【1-22 消費税確定申告書の提出件数(法人分)】 (単位:千件)

会計年度	平成12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
提出件数	1,719	1,673	1,656	1,631	1,709

(出所)課税部消費税室調

(注)各会計年度の提出件数は、当該会計年度中に終了した課税期間分の各年の9月30日現在における申告又は処理の事績です。

電子申告等ITを活用した申告・納税の推進

イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

(注)

国税庁では、国税電子申告・納税システム(e-Tax)や国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」などITを活用することにより、申告・納税の際の納税者の負担を軽減することに努めます。

平成16事務年度においては、e-Taxについて、利用できる手続を段階的に拡大したほか、「確定申告書等作成コーナー」について、消費税の確定申告書作成機能等を追加するなど、利便性の向上を図りました。

平成17事務年度においては、e-Taxの普及に努めるとともにe-Taxへのデータ引継機能を有する「確定申告書等作成コーナー」の利用促進を図るため、積極的な広報を実施するほか、更に利用しやすいシステムとなるよう、寄せられた要望等に基づいて改善を行い、引き続き

---

利用満足度の向上に努めます。

(注) e-Taxは、所得税や法人税などの申告、全税目の納税及び各種申請・届出など国税に関する手続について、インターネット等を利用して電子的に手続を行うことができるシステムです。

#### ロ 施策の実施状況

e-Taxについては、平成17事務年度に利用開始届出手続のオンライン化、確定申告期間の受付時間の拡大などに取り組み、利用者の皆様の利用満足度の向上に努めました。

また、平成18年3月末に決定した、国税関係手続の「オンライン利用促進のための行動計画」に盛り込んだ各種施策を強力に推し進めるとともに、広くe-Taxの利便性を理解していただけるよう積極的な広報・周知を行いました。

更に、日本税理士会連合会や関係民間団体に対して、e-Taxの利用拡大の協力要請を行うなど、より一層の利用促進に努めました。

確定申告書等作成コーナーについては、自宅での申告書作成の促進及び電子申告へ誘導するための主力となるものであることから、より多くの皆様にご利用いただくため、カラープリンタのほか、モノクロプリンタで印刷した申告書等でも税務署に提出できるよう機能改善を図りました。この結果、同コーナーを利用して作成した所得税確定申告書の提出件数が前年の69万3千件から127万件と大幅に増加し、年金課税の見直しなどにより所得税確定申告書の提出件数が増加した平成17年分確定申告において、円滑な事務処理等にも寄与しました。

なお、詳細は、業績目標1 - 1 - 3 (67ページ)において記述しています。

### 国際化時代に対応した税務行政の推進

#### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

国際的な取引に関わる納税者のコンプライアンス(法令遵守)の維持・向上を図るには、各国間の課税ルールの違いによる二重課税リスクを排除するなどの対応が必要であることから、国際取引について各国共通のルールの整備、各国税務当局間の協力や経験の共有を図ることが重要です。このため、租税条約に基づく情報交換、租税条約に基づく相互協議事案の適切・迅速な処理、税務当局間の国際会議への参加、及び開発途上国への知的支援に積極的に取り組みます。

#### ロ 施策の実施状況

租税条約に基づく情報交換については、情報交換専任チームの新設等、我が国からも積極的に協力要請を行っていく体制が整い、租税条約に基づく相互協議事案は、臨時協議を行う等、相互協議を積極的に行うことにより適切・迅速な処理に努め、さまざまな国際会議に積極的に参加することにより、国際取引に関する各国共通の課税ルールの整備、各国税務当局間の協力や経験の共有を図り、知的支援活動もアジア諸国を中心とした開発途上国に対して積極的に取り組みました。

なお、詳細は、業績目標1 - 2 - 5 (96ページ)において記述しています。

## (2) 透明性・効率性の確保及び個人情報の適切な取扱い

### イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

業務の遂行に当たっては、情報公開に適切に対応し、税務行政の透明性の確保に努めるとともに、個人の権利利益を保護するため、個人情報保護法の趣旨を踏まえ、個人情報の取扱いを適切に行います。

また、厳しい定員事情の中で、与えられた資源を可能な限り有効に使用するため、内部事務について、ITの活用や集約化を推進するとともに、納税相談・租税教育の税理士等への委託化、申告書入力事務の外部委託化を拡大するなど、税務行政の効率性の向上に努めます。

更に、納税者の皆様に対して誠実に対応するほか、綱紀を厳正に保持するとともに、職務の遂行に必要なとされる専門知識の習得に努めます。

### ロ 施策の実施状況

情報公開事務に当たっては、迅速かつ適切に対応し、税務行政の透明性の確保に努めました。

個人情報の保護については、国税庁における個人情報保護訓令等の規程を整備して職員に周知するとともに、全庁的に個人情報の保護に関する研修を実施し、保有する個人情報の適切な管理の徹底に努めました。

また、厳しい定員事情の中で、与えられた資源を可能な限り有効に使用するため、内部事務について、ITの活用や集約化を推進するとともに、納税相談・租税教育の税理士等への委託化、申告書入力事務の外部委託化を拡大するなど、税務行政の効率性の向上に努めました。

更に、納税者の皆様に対して誠実に対応するほか、綱紀を厳正に保持するとともに、職務の遂行に必要なとされる専門知識の習得に努めました。

## (3) 業務・システム最適化計画の策定に向けた取組

### イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

電子政府構築計画（平成15年7月17日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定。平成16年6月14日一部改定）に基づき、国税関係業務の業務・システムについて、業務の効率化・合理化・利便性の向上、安全性・信頼性の確保及び経費削減の観点から見直しを進めており、平成17年6月に策定した「国税関係業務の業務・システム見直し方針」に沿って、平成17年度末までのできる限り早期に、「国税関係業務の業務・システム最適化計画」を策定します。

また、電子政府構築計画の一環として決定された「旧式（レガシー）システム見直しのための財務省行動計画（アクションプログラム）」に基づき、平成15年度に国税総合管理システム（以下「KSKシステム」といいます。）の刷新可能性調査を実施しました。その結果を踏まえて、システムの安定性・信頼性及びセキュリティの確保に配慮しつつ効率性・経済性の向上に向けた必要な見直しを進めており、現状のメインフレームから特定のメーカーに依存しないオープンシステムへの移行を平成17年度から順次進めます。なお、KSKシステムの一部（6業務）のオープンシステム化により、それらが完了した部分については30%以上のコスト削減を図ることを目標としております。

□ 施策の実施状況

国税関係業務の業務・システムについて、業務の効率化・合理化・利便性の向上、システムの安全性・信頼性の確保及び経費削減の観点から見直しを進め、平成17年6月に策定した「国税関係業務の業務・システム見直し方針」に沿って、平成18年3月に「国税関係業務の業務・システム最適化計画」を策定・公表しました。

また、K S Kシステムの刷新可能性調査の結果を踏まえて、システムの安定性・信頼性及びセキュリティの確保に配慮しつつ効率性・経済性の向上に向けた必要な見直しを進め、メインフレームシステムからオープンシステムへの移行を平成17年度から順次取り組み、5業務についてオープンシステム化のための開発を完了し運用を開始しました。

【1-1 K S Kシステムの一部オープンシステム化の開発・運用】

会計年度	平成17年度		18年度
	目標値	実績値	
開発・運用	オープンシステム化のための開発を完了し、運用を開始（5業務）	オープンシステム化のための開発を完了し、運用を開始（5業務）	<ul style="list-style-type: none"> <li>オープンシステム化のための開発を完了し、運用を開始（1業務）</li> <li>現状のシステムを継続した場合のコストとオープンシステム化後のコストとの比較において30%以上のコスト削減</li> </ul>

（出所）長官官房参事官調

【平成16事務年度実績の評価結果の平成17事務年度施策等への反映状況】

平成17事務年度の事務運営に当たっては、平成16事務年度における実績の評価結果を的確に反映させるよう努めました。今後とも、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、効率的で適正かつ公平な税務行政の実現を目指すとともに、更なる綱紀の厳正な保持に努め、納税者の皆様の税務行政に対する満足度の向上に努めます。

3. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

（1）国税職員の定員は5万6,185人（平成17年度末）で平成10年度以降連続して減少しており、その累計は1,014人となっています。

【1-18 国税職員の定員の推移】

（単位：人）

会計年度	平成13年度末	14年度末	15年度末	16年度末	17年度末
国税職員の定員	56,718	56,466	56,315	56,239	56,185

（出所）長官官房総務課調

（注）平成18年度末の国税職員の定員は、56,159人です。

- (2) 平成17年分の所得税確定申告書の提出件数は、年金課税の見直しなどにより、平成18年3月31日現在、還付申告書を含めて2,318万1千件で、前年と比べて151万4千件と、過去に例を見ない大幅な増加となっています。

【1-19 所得税確定申告書の提出件数】 (単位：千件)

年分	平成13年分	14年分	15年分	16年分	17年分
所得税確定申告書の提出件数	20,660	20,873	21,390	21,667	23,181
上記のうち 還付申告件数	10,393	10,630	10,937	10,817	11,963

(出所) 課税部個人課税課調 (平成18年5月記者発表)

- (3) 平成17事務年度の法人税確定申告書の提出件数は、276万7千件で、前事務年度と比べて2万5千件増加しています。

【1-20 法人税確定申告書の提出件数】 (単位：千件)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
提出件数	2,715	2,723	2,727	2,742	2,767

(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。

- (4) 平成17年度に国税庁が収納した税額は53兆9,687億円で、前年度に比べて、4兆3,104億円増加しています。

【1-23 収納済税額 (会計年度単位)】 (単位：億円)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
収納済税額	509,665	475,548	469,853	496,583	539,687

(出所) 徴収部管理課調

- (5) 平成17年度の徴税コスト (国税庁取扱分の租税及び印紙収入100円当たりの徴税費) は、1.45円となっています。

【1-24 徴税コスト】

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
徴税コスト ( $\div \times 100$ )	1.54 円	1.66 円	1.67 円	1.58 円	1.45 円	
参 考	徴税費 億円	7,128 億円	7,011 億円	6,977 億円	6,999 億円	6,974 億円
	租税及び印紙収入 (国税庁扱い)	462,206	421,882	416,998	443,214	479,978

(出所) 長官官房会計課・徴収部管理課調

(注) 徴税費は、人件費、旅費、物件費等税務の執行に要する一切の費用です。

- (6) 平成17事務年度において、職員から事務の改善策についての提案制度に基づき提出された提案件数は3,227件です。この提案制度については、職員による提案の内容がより一層実効性のあるものとなるよう、平成18年6月に大幅な見直しを行いました。

【1-25 事務改善についての提案件数】 (単位: 件)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
提案件数	4,599	3,873	3,570	3,185	3,227

(出所) 長官官房総務課調

- (7) 職員の非行を未然に防止するため、服務規律に対する職員の意識を高めることを目的として、従来から、管理者及び国税庁監察官が職員に対して「非行の予防」に関する講話等を実施しています。

【1-26 非行の予防講話等の実施回数(1署当たり)】 (単位: 回)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
実施回数	2.9	2.9	2.8	2.7	2.9

(出所) 首席国税庁監察官調

- (8) 税務大学校においては、新規採用職員に対する研修をはじめ、職員の資質・専門的能力の向上等を図るため各種の研修を実施しています。

【1-27 税務大学校における研修の実施状況】 (単位: コース、人、日)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
コース数	198	242	273	258	249
受講者数	10,355	14,080	17,481	17,250	17,919
延べ日数	413,707	426,737	435,578	469,359	516,836

(出所) 税務大学校調

- (9) 国際化・高度情報化の進展に的確に対応するために、平成17年度においては、国際化関連研修を79コース、高度情報化関連研修を97コース実施し、合わせて5,733人が受講しています。

【1-28 国際化・高度情報化関連研修の実施状況】 (単位: コース、人)

会計年度		平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
国際化 関連研修	研修コース数	106	106	94	94	79
	研修受講者数	2,829	3,157	2,848	3,064	3,161
高度情報化 関連研修	研修コース数	113	140	132	133	97
	研修受講者数	4,074	4,252	3,853	3,669	2,572

(出所) 長官官房人事課調

---

#### 4. 今後の施策等に反映すべき事項

##### (1) 重点的に進める施策への対応

「電子申告等ITを活用した申告・納税の推進」及び「国際化時代に対応した税務行政の推進」については、今後も重点的に取り組んでいきます。

なお、「改正消費税法への的確な対応」については、引き続き、納税者の皆様が円滑に申告・納税できるよう、各種施策のきめ細やかな実施に努めます。また、消費税滞納の未然防止については、期限内納付についての広報、振替納税の利用促進及び納期限前後における一層の納付しようの実施に努めます。

##### イ 電子申告等ITを活用した申告・納税の推進

後述の業績目標 1 - 1 - 3 (73ページ)において記述しています。

##### ロ 国際化時代に対応した税務行政の推進

後述の業績目標 1 - 2 - 5 (100ページ)において記述しています。

##### (2) 透明性・効率性の確保及び個人情報の適切な取扱い

業務の遂行に当たっては、今後とも、情報公開に適切に対応し、税務行政の透明性の確保に努めます。

個人情報の取扱いについては、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（行政機関個人情報保護法）の趣旨も踏まえ、納税者に関する情報の管理の徹底に努めます。

なお、平成18事務年度実施計画においては、新たに参考・モニタリング指標として、「情報公開法に基づく開示請求書件数」及び「行政機関個人情報保護法に基づく開示請求件数」を設定しました。

##### (3) 業務・システム最適化に向けた取組

電子政府構築計画に基づき、国税関係業務の業務・システムについて、最適化計画を平成18年3月に公表したところであり、この最適化計画に沿って、業務・システムの最適化に向けた取組を進めています。

その取組の一つとして、K S Kシステムについては、システムの安定性・信頼性及びセキュリティの確保に配慮しつつ効率性・経済性の向上を図るため、K S Kシステムの一部（6業務）について、メインフレームを利用したシステムから特定のメーカーに依存しないオープンシステムへの移行（5業務についてはオープンシステム化を完了）を進めています。また、更なる事務処理の効率化を目的として、課税内部事務と債権管理事務を一体的に処理する内部事務の一元化や電話相談事務の集中化などにも取り組んでいます。

(納税環境の整備)

業績目標 1 - 1 - 1 : 租税の役割、納税意識の重要性や税務行政について、広く国民各層から理解・協力を求めます。  
また、国民の意見・要望等を聴取し事務の改善に努めます。

担当主管課等：長官官房(総務課、企画課、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(平成17事務年度実施計画)

税務行政の運営に当たっては、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、納税意識の重要性や税務行政について国民各層からの幅広い理解や協力を得るため、広聴機能を強化し、事務の改善に努めるとともに、租税教育の充実、関係民間団体との協調関係の推進などに取り組むほか、社会人を対象にした公開講座を実施します。

2. 平成17事務年度の事務運営の報告

(1) 広聴活動の充実

イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

税務行政に対する国民の皆様へ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(沖縄国税事務所を含みます。以下「国税局」といいます。)、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、関係部署において納税者サービスの向上や事務運営の改善につなげます。

なお、職員が広聴活動の重要性を認識するよう、会議、研修等の場を通じての周知を図ります。

また、寄せられた意見要望等に対する国税庁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、国民の皆様との双方向の情報交換の推進に努めます。

更に、国税局では、国民の皆様から税に関する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等も含め、2,791名(平成17年度)の方々に「国税モニター」を委嘱しています。この国税モニターの方々に対してモニターへの情報紙である「モニター通信」を通じて幅広い情報の提供を行うとともに、国税の各施策に対する意見などについてのアンケート調査を行います。

また、「税を考える週間」(平成17年11月11日～17日)の期間中などには、各税務署でモニター座談会を開催します。

なお、モニター座談会の開催に先立ち、事前に国税モニターの方々に対してアンケート調査を行い、その結果を座談会で取り上げるなど、意見交換しやすい環境を整備します。

これらのアンケート調査の結果及びモニター座談会で出された意見等を踏まえて事務の改善等を行うなど、広聴活動の充実に努めます。

#### □ 施策の実施状況

広く国民各層から、国税庁、国税局、税務署の各窓口やホームページ等に寄せられた意見、要望等については納税者サービスの向上や事務運営の改善の検討を行うなど、組織として適切に対応しています。

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17年12月にアンケート調査を実施したところ、国税モニターの1,963名からご回答をいただき、「4以上」の上位評価割合は78.3%と目標値70%以上を達成しました。

その要因は、広聴事務の重要性を認識するよう会議等を通じて職員に周知するとともに、国税モニターの方々に対する情報提供の充実及び双方向の情報交換の促進を図る観点から、国税モニターの方に提供している情報紙「モニター通信」において、寄せられたご意見やご要望に対する当局の見解・取組を紹介したり、国税モニター自らが税務行政に関して考えていただくため税を取り巻く環境とそれに対応した国税庁の取組などの情報を提供するなど、内容を充実し、意見の言いやすい雰囲気醸成に努めたことが考えられます。

また、「税を考える週間」期間中に実施するモニター座談会に先立ち、事前（平成17年9月）に国税モニターの方に座談会のテーマに関するアンケートを行うなど、活発な意見交換が行われるよう、環境整備に努めたことが評価につながったものと考えられます。

なお、意見・要望等をお寄せいただく窓口として、国税庁ホームページ(<http://www.nta.go.jp>)や国税局のホームページに「ご意見・ご要望」コーナーを設けていますが、平成17年度に国税庁ホームページ(<http://www.nta.go.jp>)に寄せられたご意見等は4,040件でした。

#### 【1-2 国税の広聴活動に関する評価】

(単位：%)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
上位評価割合	69.5	71.6	59.7	79.2	70以上	78.3

(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120ページ参照。

#### 【1-29 ホームページに寄せられた意見等の件数】

(単位：件)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
件数	2,599	2,981	3,371	3,825	4,040

(出所) 長官官房広報広聴官調

---

## (2) 租税教育の充実

### イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

租税に関する教育は公民教育として基本的には学校教育の中で実施されていますが、そのより一層の充実を図るために、国、地方公共団体及び教育関係者等で組織する租税教育推進協議会が設置されています。国税庁は、同協議会を通じて学校関係者への働きかけを継続するほか、同協議会の事業として行われる租税教室への講師派遣など、学校教育における租税教育の充実のための支援、環境整備に努めます。

また、国税モニターの方々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ます。

更に、児童・生徒の税に対する意識の向上を図るため、高校生を対象に税の作文を募集するほか、全国納税貯蓄組合連合会主催の中学生を対象とした税の作文募集の後援などを行います。

### ロ 施策の実施状況

租税教育は、我が国の次の世代を担う児童・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道義の一層の高揚を図るために特に重要な施策です。

そのため、租税教育推進協議会の活動を支援し、その一環として実施される租税教室へ延べ13,632人の職員を講師として派遣したほか、同協議会の場等あらゆる機会をとらえて、教育関係者に租税教育の充実に向けた働きかけました。また、「税に関する高校生の作文」の募集及び中学生の「税についての作文」の後援（全国納税貯蓄組合連合会主催）を行い、高校生は約14万編、中学生は約43万編の応募がありました。

このほか、学校教育関係者が租税教育の重要性を認識し、税に関する正しい知識を深めていただくため、財務省主計局、主税局及び国税局の幹部等が講師を行うセミナーのほか、様々な啓発活動も行いました。

更に、国税庁ホームページ(<http://www.nta.go.jp>)の「税の学習コーナー」(キッズページ)(<http://www.nta.go.jp/category/gakusyu/kyousitu.htm>)については、児童・生徒が自分のレベルに合わせて税の学習ができるようなコンテンツにリニューアルするなど、内容の充実を図りました。

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「有益である」から「有益でない」までの5段階でお尋ねするものです。平成17年12月にアンケート調査を実施したところ、1,963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、前年の94.2%から94.7%となり、目標値90%を達成することができました。これは、ホームページ上のコンテンツの充実や租税教育推進協議会の事業活動を通じた租税教育の推進に努めたほか、国税庁の租税教育への取組について国税モニターの方々に対する情報提供の充実を図ったことが要因であると考えられます。

## 【1-3 租税教育に関する評価】 (単位：%)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
上位評価割合	76.3	85.2	86.0	94.2	90	94.7

(出所) 長官官房広報広聴官調

(注) 数値は、租税教育に関するアンケート調査において、5段階評価のうちの上位評価(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120ページ参照。

## 【1-30 租税教室への講師派遣等の回数】 (単位：回)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
開催回数	11,833	12,002	13,182	13,550	13,632

(出所) 長官官房広報広聴官調

## 【1-31 税の作文の応募編数】 (単位：編)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
高校生の応募編数	139,042	137,456	144,569	140,438	141,512
中学生の応募編数	402,580	405,017	415,199	417,785	432,747

(出所) 長官官房広報広聴官、徴収部管理課調

(注) 中学生の「税についての作文」は、全国納税貯蓄組合連合会主催であり、国税庁が後援しているものです。

## (3) 関係民間団体との協調関係の推進

## イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

税理士会、日本税務協会、青色申告会、法人会、納税貯蓄組合、間税会、納税協会などの関係民間団体が開催する各種説明会等を通じて、正しい税知識を普及するなど、幅広い広報活動への積極的な協力を求めます。

このため、これらの関係民間団体との連絡・協調の推進に努めます。

また、改正消費税法及び電子申告等に係る各種の広報等施策の実施に関する連絡・協調に努めます。

## ロ 施策の実施状況

関係民間団体が開催する改正税法等の説明会などへの講師派遣や「税を考える週間」における各種施策の実施など幅広い広報活動への積極的な協力を求めました。

特に、平成17事務年度においては、改正消費税を広く周知するために関係民間団体の会員が取引先の事業者に対して記帳の必要性などを呼びかける「一声運動」の継続実施や消費税滞納の未然防止のための期限内納付推進のパンフレット等の配布のほか、関係民間団体の会報誌へのe-Tax利用のメリット等の掲載など、各種施策を実施してもらうよう連絡・協調の推進に努めました。

また、「税を考える週間」における各種行事の共同開催など、関係民間団体間の共同事業を推進し、各団体間の連携・協調の強化が図られるよう努めました。

#### (4) 公開講座の開設等による税知識の普及

##### イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

税務大学校が保有する税に関する専門的な教育機能等を利用して、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目的として、平成17年11月に税務大学校和光校舎において公開講座を開設します。

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展示した専門史料館として、貴重な史料を広く一般の方々へ公開します。

##### ロ 施策の実施状況

(イ) 公開講座は、「税を考える週間」の期間中の平成17年11月15日から17日までの3日間、「所得税法入門」、「世帯構成の変化と所得税」、「外国法人課税の概要」などをテーマに税務大学校和光校舎において開催し、延べ人員で624人が受講されました。

公開講座を受講いただいた方々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段階表示でお尋ねした結果、「やや良い」以上の上位評価割合は、それぞれ67.0%及び58.0%となり、前年をやや下回る結果となりました。

#### 【1-32 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13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
講座の内容	64.5	60.4	57.1	68.3	67.0
講座のレベル	54.8	45.4	51.6	64.0	58.0

(出所) 税務大学校調

(注) 数値は、公開講座受講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、アンケート調査の概要については120ページ参照。

(ロ) 租税に関する歴史的史料を展示している租税史料館では、展示史料の見学や租税史料を利用するために来館された方の満足度についてアンケート調査を実施したところ、「やや良い」以上の上位評価割合が82.4%となっており、来館者にはほぼ満足いただけたと考えられます。

#### 【1-33 租税史料館来館者の満足度】 (単位：%)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
上位評価割合	集計実績無		83.2	82.2	82.4

(出所) 税務大学校調

(注) 数値は、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120ページ参照。

(ハ) このほか、税務大学校ホームページ(<http://www.ntc.nta.go.jp>)には、同校が実施している研修の概要のほか、租税に関する歴史的な資料に関する情報、税に関する研究論文などを掲載しています。

---

## (5) 国税庁レポートの作成

### イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

税務行政が納税者である国民から負託されたものであるという基本的認識に立って、国税庁は適正・公平な課税の実現に向けて、様々な施策に取り組むとともに、今後どのような取組を行うこととしているか納税者の皆様に対し説明責任を果たす手段の一つとして「国税庁レポート」（日本語版、英語版）を作成します。

### ロ 施策の実施状況

国税庁レポートは、税務行政が納税者である国民から負託されたものであるという認識の下、税務行政の現状及び今後の取組について、納税者に対してわかりやすく説明し、説明責任を果たす手段の一つとして、2004年版から作成しています。

「国税庁レポート2006」では、このような観点から主要な取組事項である「国際化への対応」や「電子申告等ITを利用した申告・納税の推進」、「改正消費税法の定着に向けた取組」をはじめ、「将来に向けた取組」についても説明しています。

なお、国税庁レポートは、日本語版については国税モニターの方々等に、英語版については海外税務当局等に配布したほか、国税庁ホームページ（<http://www.nta.go.jp>）にも掲載しました。

## (6) 納税者の不満への迅速な対応

### イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

税務行政に対する納税者の皆様の理解と信頼を得るためには、納税者の皆様から寄せられた様々な不満に対し、納税者の皆様の視点に立って、迅速・適正に対応していくことが不可欠です。

このような認識の下、納税者の皆様からの苦情や困りごとなどについて必要な助言及び教示並びに調整を行う納税者支援調整官を各国税局及び主要な税務署に配置するなどしており、今後とも、様々な不満に対し、納税者の皆様の視点に立って、申し出がなされた日から原則として3日以内に処理するよう、迅速・適切な対応に努めます。

なお、寄せられた苦情や困りごとについては、関係部署に連絡し、納税者サービスの向上や事務運営の改善につなげます。

### ロ 施策の実施状況

税務行政に対する納税者の皆様の理解と信頼を得るため、納税者の皆様から寄せられた意見・苦情に対しては、納税者の皆様に対して親切かつ誠実な態度で接することを基本とし、寄せられた苦情についての確かつ誠実に対応するとともに、申し出がなされた日から原則として3日以内（祝日、休日等を除く。）に処理（困難な場合は、当面の処理方針を決定の上、申し出人に対し速やかに連絡）するよう、迅速・適切な対応に努めました。

業績指標として設定した「苦情の3日以内の処理件数割合」は、90%を目標として取り組み

ましたが、実績値86.5%と前年の数値と同程度に留まりました。

処理が3日を超えた事案をみると、「納税者等の不在により連絡が遅延」が処理に3日を越えている事案に占める割合の35.0%、「国税局等との協議に時間を要した」が18.6%、そのほか、「納税者の日程の都合によるもの」、「事実確認に時間を要したもの」や「納税者の理解を得るために時間を要したもの」などが主な原因となっているため、納税者との連絡及び国税局と税務署との連絡を速やかに行い、早期処理に努めるよう周知しました。

なお、寄せられた苦情や困りごとについては、関係部署に連絡し、納税者サービスの向上や苦情の未然防止などに努めました。

【1-4 苦情の3日以内の処理件数割合】

(単位：%)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
処理件数割合	87.4	88.4	87.7	85.5	90	86.5

(出所)長官官房総務課調

【平成16事務年度実績の評価結果の平成17事務年度施策等への反映状況】

- (1) 広聴事務については、会議等を通じて、改めてその重要性を職員に認識させるとともに、前述のとおり情報提供の内容や「税を考える週間」期間中に実施するモニター座談会で活発な意見交換が行われるよう事前に座談会のテーマに関するアンケートを実施するなど、意見を言いやすい雰囲気醸成に努めました。
- (2) 租税教育については、教育関係者・地方税関係者等の方々との協力が得られるよう、租税教育推進協議会等の場を通じて引き続き要請を行いました。
- (3) 苦情や困りごとへの迅速な対応については、前述のとおり、常日頃から苦情等処理の重要性を十分認識した上で、引き続き、納税者の皆様から寄せられた苦情等についての確かつ誠実な対応に努めました。

3. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

目標を巡る現状・外部要因等の動向については、「2. 平成17事務年度の事務運営の報告」において、参考・モニタリング指標と併せて記述しています。

4. 今後の施策等に反映すべき事項

(1) 広聴活動の充実

広聴事務については、広く国民各層から税務署等の窓口やホームページに寄せられた意見・要

---

望等を集約し、納税者利便の向上や事務運営の改善につなげます。また、「モニター通信」等を通じて税に関する幅広い情報の提供を行うとともに、意見等を言いやすい雰囲気醸成し、寄せられたご意見等については国税当局の見解、取組の公表に努めます。

更に、「税を考える週間」においても、期間中に行われる各種施策を通じ、国民の皆様からの意見等の把握に努めるとともに、職員に対しては、会議、研修等を通じて引き続き広聴事務の重要性について周知します。

なお、平成18事務年度実施計画においては、業績指標「国税の広聴活動に関する評価」について目標値を現行の「70%以上」から「80%」に引き上げました。

## (2) 租税教育の充実

我が国の次の世代を担う児童・生徒に対する租税教育の重要性にかんがみ、学校教育現場の今後の変化に対応しつつ、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ます。

なお、平成18事務年度実施計画においては、業績指標「租税教育に関する評価」について目標値を現行の「90%」から「90%以上」に引き上げました。

## (3) 公開講座の開設等による税知識の普及

公開講座については、今後ともその内容の充実に努めていくとともに、平成17事務年度実施の講座において「講座レベル」の満足度のポイントが低下したことを踏まえ、平成18事務年度以降は受講者が望む講座を選択できるよう、ホームページ等を通じて受講対象者及び受講レベルを明確にした広報に努めます。

なお、平成18事務年度実施計画においては、新たに参考・モニタリング指標として「税務大学校ホームページへのアクセス件数」を設定しました。

## (4) 国税庁レポートの作成

税務行政の現状及び今後の取組について、納税者に対してわかりやすく説明し、説明責任を果たす手段の一つとして、今後とも「国税庁レポート」（日本語版、英語版）を作成します。

## (5) 納税者の不満への迅速な対応

納税者の皆様から寄せられた苦情等についての確かつ誠実に対応するため、納税者の皆様からの苦情や困りごとなどについて必要な助言及び教示並びに調整を行う納税者支援調整官を各国税局及び主要な税務署に配置するなどしており、引き続き、迅速な対応に努めます。

また、苦情等の内容に応じて、より一層の適切な対応に努めます。更に、処理が3日を超えた事案について原因の分析を行い、苦情処理時間の短縮に努めます。

なお、寄せられた苦情や困りごとについては、関係部署に連絡し、引き続き、納税者サービスの向上や苦情の未然防止など事務運営の改善につなげます。

業績目標 1 - 1 - 2 : 納税者の視点に立った適切な情報の提供に努めます。また、問い合わせや相談に対して迅速かつ的確な対応に努めます。

担当主管課等：長官官房(総務課、広報広聴官、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、酒税課、消費税室、審理室、資産評価企画官)、徴収部(管理課)、調査査察部(調査課)

## 1. 基本的考え方(平成17事務年度実施計画)

申告納税制度が円滑に機能するよう、申告・納税に有用な情報や身近な税情報を分かりやすく提供します。また、納税者の皆様からの問い合わせや相談に対して、迅速・的確に対応するとともに、申告前の照会について文書回答の対象を拡大し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に努めます。

## 2. 平成17事務年度の事務運営の報告

### (1) 納税者の好感度の向上

#### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

納税者の皆様の税務署に対する好感度が向上するよう努めます。

このため、税務署に来署した納税者の皆様に対して、職員の応接態度や税務署の利用しやすさ等の項目についてアンケート調査を行い、その結果も踏まえつつ、税務署に対する好感度が向上するように努めます。

なお、今回のアンケート調査の実施に当たっては、職員の応接態度や税務署の利用しやすさについて具体的な改善が行えるよう、アンケート項目等について改善を加えることとしています。

#### ロ 施策の実施状況

業績目標として設定した「来署納税者の好感度」は、税務署に来られた方へ一年に4回実施しているアンケート調査の内、「職員の応接態度」と「税務署の利用しやすさ」の項目についての8項目・5段階の調査で好感度を測定するものです。「1.悪い」から「5.良い」までの5段階のうち「4.やや良い」以上の評価を得た割合を上位評価割合とし、その割合について目標値を設定しています。

「職員の応接態度」については、「親切さ・丁寧さ」、「説明の分かりやすさ」、「対応の速さ」などについてアンケートを実施しています。この項目に関しては、専門用語を使わず、分かりやすい言葉で説明するよう、会議・研修などを通じて職員へ指示しました。平成17事務年度においては上位評価割合の目標値80%に対し、実績値は78.9%とほぼ目標値を達成する結果となりました。

「税務署の利用しやすさ」については、「税務署内の案内表示」、「受付・窓口」、「税務署内の設備や備品」などについてアンケートを実施しています。この項目に関しては、税務署内の案内表示や受付・窓口での対応を改善するように会議等で指示したほか、バリアフリーについても、利用しやすい税務署を目指し、エレベーター設置の推進など環境整備に努めましたが、上位評価割合の実績値は、56.3%と目標値の65%を達成することはできませんでした。

アンケートの回答を見ると、「税務署内の案内表示」については、「案内表示が分かりにくい」、「受付・窓口」については、「受付に行ってもすぐ対応してもらえない」、「税務署内の設備や備品」については、「庁舎が狭い・古い」や「駐車場が狭い・遠い」などの意見が多く、これらの意見に対応していくことが、上位評価割合の向上につながると考えられます。

なお、平成17事務年度においてはアンケートの「税務署に対する印象」の項目について、来署の前後での税務署に対する印象の変化の内容及び理由を記入できるよう様式を改正しました。税務署に対する印象がよくなったとする回答については、「思っていたより良い印象であった」、「昔より親切になった」などがその理由であるとの記載が多く見られました。

#### 【1-5 来署納税者の好感度】

(単位：%)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
職員の応接態度 (上位評価割合)	79.2	80.4	79.8	79.3	80	78.9
税務署の利用しやすさ (上位評価割合)	49.7	56.6	55.7	56.2	65	56.3

(出所) 長官官房総務課調

(注) 数値は、来署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(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120ページ参照。

#### 【1-34 バリアフリー化の状況】

(単位：署)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
エレベーター	154	(35.6%) 185	(41.0%) 213	(44.7%) 232	(48.6%) 252

(出所) 長官官房厚生管理官調

(注1) 平成14年度～17年度の( )書きは設置必要署を分母とした割合を示します。

(注2) エレベーター設置必要署数はいずれの年度も519です。

## (2) 広報の充実

### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

広報は、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のほか、所得税の確定申告に関する情報等について、納税者が知りたい情報をいつでも必要な時に入手できること、税務署に行かなくても入手できること、納税者の視点に立った分かりやすい表現であること、納税者の意見を広報に反映していくこと、統一的な広報を行うこと等の基本的な考え方にに基づき実施することとしています。

また、納税者の態様に応じて的確な情報提供ができるよう、税務署に來られた納税者の皆様に対して国税の広報活動についてのアンケート調査を行い、その結果も踏まえるとともに、外部の広報の専門家の意見を参考にしながら広報の充実に努めます。

#### □ 施策の実施状況

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、広報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17年7月から18年6月までの特定日、4日間でアンケート調査を実施し、7,289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70.7%と目標値50%を達成しました。

これは引き続き外部の専門家からの意見を踏まえ、各広報の目的を明確化し、伝えたい項目を絞り込む（例えば、平成17年分の確定申告期広報においては、国税庁ホームページ（<http://www.nta.go.jp>）の利用を呼びかけることを中心に実施）とともに、その内容が的確に伝わるような媒体を選定して重点的に広報を実施したことや、国税庁ホームページ（<http://www.nta.go.jp>）上にインターネット番組（Web-TAX-TV）を開設し、24時間いつでも視聴できるよう、映像による税情報を提供したことも要因の一つとして考えられます。

#### 【1-6 国税の広報に関する評価】

（単位：％）

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
上位評価割合	28.6	29.9	27.9	63.8	50	70.7

（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121ページ参照。

### （3）「税を考える週間」の実施

#### イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

国税庁では、昭和49年以来、毎年11月11日～17日の間「税を知る週間」として納税者意識の高揚、申告納税制度の定着を図る目的で、各種広報施策を実施してきました。同週間がスタートして30年が経過した今日、税務行政を取り巻く環境も著しく変化しており、これに的確に対応するためには、税の意義、役割や税務行政の現状をわかりやすく説明し、より深く理解してもらう必要があるものと考えられます。

そのため、単に税を「知る」だけでなく、国民各層がより能動的に税の仕組みや目的を「考え」ていただき、国の基本となる税に対する理解を深めてもらうことを明確にするため、同週間を「税を考える週間」として、各種広報広聴活動に努めます。

#### □ 施策の実施状況

「税を考える週間」期間中は、「少子・高齢社会と税」をテーマとして、国民各層がより能動

的に税の仕組みや目的等を考えてもらい、国の基本となる税に対する理解を一層深めてもらうとともに、税務行政に対する理解及び納税道義の高揚を図ることを目的として、国税庁ホームページ（<http://www.nta.go.jp>）に少子・高齢化社会の現状や財政状態等の情報を掲載した特集ページを開設し、そのページにアクセスしていただくための広報や全国各地で税務署幹部による講演、座談会の開催など、各種広報広聴施策を実施しました。

#### （４）「国税庁ホームページ」の充実

##### イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

身近な税の情報や業務内容、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「国税庁ホームページ（<http://www.nta.go.jp>）」により提供します。

また、ホームページの作成に当たっては、行政情報を有効活用し、国民、企業等の社会・経済活動に有益な情報資源の充実に資する観点から、行政情報を電子的手段により積極的に提供するとともに、外部の広報の専門家の意見を参考にしながら、納税者の皆様の利便性を考え、分かりやすく充実したものにします。

##### ロ 施策の実施状況

平成17年度における国税庁ホームページ（<http://www.nta.go.jp>）へのアクセス件数は7,776万件（前年比180.4%）となっています。

その背景には、一般家庭や企業におけるパソコンの普及や、高速通信網の浸透などインターネットのインフラ整備もありますが、アクセス数を月別に見ると、1月から3月だけで年間のアクセス数の約5割を占めていることから、「確定申告書等作成コーナー」の機能拡充や確定申告を行う方が必要な情報にスムーズにアクセスできるよう、確定申告特集ページの掲載を行うなどホームページの内容の充実に努めるとともに、ホームページの利用を促進するための広報を実施したことも、大きな要因と考えられます。

また、利用者が求める情報にアクセスしやすいようトップページに訪問者別や税目別の入り口を設け、目的に応じたリンク集を掲載するなどの改善を行いました。

#### 【1-7 国税庁ホームページへのアクセス件数】

（単位：千件）

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
アクセス件数	8,119	13,408	20,042	43,116	増加	77,760

（出所）長官官房広報広聴官調

#### 【1-35 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13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
アクセス件数	5,347	5,867	12,225	25,271	27,244

（出所）長官官房広報広聴官、税務相談官調

## (5) 説明会による情報の提供等

### イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

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、関係民間団体との協調関係を推進することにより、改正消費税法を含めた改正税法の説明会、年末調整説明会、確定申告に関する説明会等の各種説明会を開催し情報の提供に努めます。

また、納税者の皆様が、記帳に基づき適正な申告ができるよう記帳指導を希望する方を対象に記帳指導を行うとともに、あらゆる機会をとらえて、青色申告制度の説明と勧奨を行い、その普及に努めます。

### ロ 施策の実施状況

納税者の皆様に申告と納税に必要な法令解釈などの理解を深めていただくため、改正消費税法を含めた改正税法の説明会、年末調整説明会及び確定申告に関する説明会等を開催し、情報の提供に努めました。

また、消費税法の改正に伴い、新たに課税事業者となる納税者をはじめ、納税者の皆様が、記帳に基づき適正な申告ができるよう記帳指導を希望する方を対象に記帳指導を行うとともに、あらゆる機会をとらえて、青色申告制度の説明と勧奨を行い、普及に努めました。その結果、平成17年度では、約6万人の方が記帳指導を受け、そのうち40%に当たる2万4千人の方が自ら記帳できる能力（自計能力）を習得され、青色申告承認者数については年々増加し、平成17年分の確定申告においては約524万1千人（前年比101.9%）となっています。

#### 【1-36 各種説明会の開催回数・参加人員】（単位：回、千人）

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
開催回数	41,316	37,779	42,364	40,455	38,910
参加人員	2,573	2,178	2,222	2,071	2,049

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

#### 【1-37 記帳指導を受けた人数】（単位：千人）

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
記帳指導を受けた人数	内22 68	内22 63	内22 61	内29 71	内24 60

（出所）課税部個人課税課調

（注1）記帳指導は、税務署及び税務署が委任した税理士等が実施しています。

（注2）内書は、自計能力を習得した人数を表します。

#### 【1-38 所得税青色申告承認者数】（単位：千人）

年 分	平成13年分	14年分	15年分	16年分	17年分
青色申告承認者数	4,936	5,002	5,063	5,144	5,241

（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) 税務相談室における面接相談と電話相談の充実

## イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

税務相談については、全国の国税局に税務相談室を、主要な139の税務署内に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。

また、税務相談室に来られた納税者の皆様に対して面接相談と電話相談に関するアンケート調査を行い、その結果も踏まえ、相談事務をより一層充実させるために、税制改正研修、相談事例研修、応接研修等を継続的に実施するとともに、納税者の皆様のニーズにこたえるために、税務相談官の税法知識の習得のみならず、税務相談の進め方（相談技法）についても研修内容に取り込んで、税務相談官の専門能力と応接態度等の向上等に努めます。

## ロ 施策の実施状況

平成17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、289万5千件（前年比100.3%）でした。これら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ように努めました。また、社会経済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、消費税等の質問が数多く寄せられている状況の下、全国を通して均一・均質なサービス・情報を提供するため、税法や通達、更には具体的事例や税務相談の進め方（相談技法）に基づく研修等を行い、税務相談官の専門能力と応接態度等の向上に努めました。

更に、「税務相談室における面接相談の満足度」については90%を目標値に、また、「税務相談室における電話相談の満足度」については65%を目標値に、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、回答の早さなど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17年7月から平成18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3,746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91.6%、電話相談で67.4%となり、目標値を達成しました。

このように、目標値を達成できたのは、相談官研修、税制改正研修、相談事例研修等を通じて税務相談官の専門能力の向上に努め、また新任相談官研修、応接研修等を通じて税務相談官の説明の仕方や応接態度の向上に努めた結果と考えられます。

## 【1-39 税務相談室の相談件数】

(単位：千件)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
相談件数	2,846	2,805	2,986	2,886	2,895

(出所) 長官官房税務相談官調

## 【1-8 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13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
上位評価割合	88.0	87.9	88.8	89.4	90	91.6

(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121ページ参照。

【1-9 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13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
上位評価割合	61.4	67.6	67.1	67.8	65	67.4

(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121ページ参照。

(7) 「タックスアンサー」の充実

イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

簡易定型的な税金相談にコンピュータで回答する「タックスアンサー」については、インターネット(<http://www.taxanswer.nta.go.jp>)や電話音声・ファクシミリにより税金に関する情報を提供していますが、納税者の皆様から税務相談室に寄せられた相談の中からタックスアンサーにふさわしいものを選び、また、税制改正を踏まえた回答文の修正等により内容の整備・充実を図るとともに、タックスアンサー項目一覧表等を作成・配布し、その周知に努めます。

ロ 施策の実施状況

コンピュータで回答するタックスアンサーについては、納税者利便と効率化の観点から、タックスアンサー項目一覧表の作成・配布による積極的な広報等を行い、利用拡大に努めました。平成17年度におけるタックスアンサーの利用件数は、インターネットによるもの2,965万2千件(前年比111.4%)、電話音声・ファクシミリによるもの23万件(前年比66.1%)でした。

平成17事務年度には、「役員に対する給与」など新たに10項目を追加するなど、回答文の改訂を行いました。更に納税者の皆様からの質問が多かった20問をインターネット用のQ & Aに新たに追加し、内容の充実を図りました。

【1-40 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13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
インターネット	12,277	16,335	19,980	26,615	29,652
電話音声・ファクシミリ	1,034	697	491	347	230

(出所) 長官官房税務相談官調

(8) 事前照会への的確な対応

イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

国税庁は通達の公表や税務相談室における税務相談などを通じて、一般的な税法の解釈・取

扱いについての情報を提供しているほか、納税者の皆様が実際に行う取引等への税法の具体的な適用関係に不明な点がある場合には、税務署などで事前の照会に応じています。

また、平成13年9月に、税務上の取扱いに関する納税者の皆様からの申告期限前の照会（事前照会）について、納税者サービスの一環として、文書により回答するとともにその内容を公表する手続を導入しました。

当初は、汎用性の高いものに限って文書回答を行うことにしていましたが、平成16年3月から、文書回答の対象となる要件を緩和し、特定の納税者の個別事情に係る事前照会についても、濫用防止等の要件に該当しない限り、本手続の対象とすることとしました。加えて、同様の業種・業態の納税者の皆様に関する同業者団体等が行う照会に対しても、新たに事務運営指針を定め、別の文書回答手続を設けました。

これらの文書回答手続の円滑な運用により、納税者の皆様の税法の適用等について予測可能性の一層の向上に努めます。

また、国税庁では、平成17年1月から、納税者の皆様からの照会などに対して回答した事例のうち、他の納税者の方々の参考となるものを質疑応答事例としてホームページ上に公開しました。今後とも、税制改正等を踏まえて、その内容について見直すとともに、掲載する事例の充実を図り、納税者の皆様の利便の向上に努めます。

#### □ 施策の実施状況

課税処理の統一性・透明性の確保等を図るため、複雑化する経済取引に対する課税関係の照会等に対して、的確・迅速な処理に努めました。

また、平成16年3月より、納税者の予測可能性の一層の向上に役立てるため、個別性の強い新たな取引に関する照会、同業者団体やこれを所管する中央省庁からの照会に対しても文書回答手続の対象として拡充したことから、引き続きその定着に努めました。

更に、平成17年1月から、納税者の皆様からの照会などに対して回答した事例のうち、他の納税者の方々の参考となるものをホームページ上に質疑応答事例として公開し、その掲載事例の税制改正等を踏まえた見直し及び掲載する事例の充実を図り、納税者の皆様の利便の向上に努めました。

#### 【1-41 質疑応答事例のホームページへのアクセス件数】

（単位：千件）

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
アクセス件数				集計実績無	1,209

（出所）課税部審理室調

#### 【平成16事務年度実績の評価結果の平成17事務年度施策等への反映状況】

- （1）納税者の好感度の向上の「職員の応接態度」については、前述のとおり、「専門用語を使わず、分かりやすい言葉で説明してほしい」などの意見を踏まえ、引き続き分かりやすい説明を行うよう会議・研修などを通じて職員へ指示しました。また、「受付に行ってもすぐ対応してもらえな

---

い」などの意見を踏まえ、迅速・的確な対応を行うよう職員へ指示しました。

また、「税務署の利用しやすさ」が目標値を達成できなかったことを踏まえ、税務署内の案内表示について、各税務署の案内表示作成時の参考となるよう、分かりやすい案内表示の例を示しました。

(2) 広報事務については、昨年に引き続き専門家のアドバイスを参考にしながら、広報目的を明確にし、伝えたい項目を絞込むとともに効果的な媒体を選定するなどして広報の充実に努めました。

(3) 国税庁ホームページ (<http://www.nta.go.jp>) について、前述のとおり、「税を考える週間」及び確定申告期に特集ページを設けるなど、ホームページ利用者が必要な情報を容易に入手できるよう努めました。

また、トップページに訪問者別や税目別の入り口を設けたり、目的に応じたリンク集を掲載するなど、利便性の向上を図りました。

### 3. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

目標を巡る現状・外部要因等の動向については、「2. 平成17事務年度の事務運営の報告」において、参考モニタリング指標と併せて記述しています。

### 4. 今後の施策等に反映すべき事項

#### (1) 納税者の好感度の向上

「職員の応接態度」については、「説明に専門用語が多く分かりにくい」などの意見を踏まえ、引き続き、専門用語を使わず、分かりやすい言葉で説明するよう、会議・研修などを通じて職員へ指示を行います。

「税務署の利用しやすさ」については、受付・窓口での対応を迅速・的確に行うとともに、税務署内の案内表示を来署納税者の皆様に分かりやすく目につきやすい位置に設置することなどを会議等で指示するほか、バリアフリーについても、引き続きエレベーターの設置を推進するなど、利用しやすい税務署を目指し、環境整備に努めます。

また、税務署の好感度については、納税者の皆様が何を求めているかについて、アンケートの調査結果の深度ある分析に努めます。

#### (2) 広報の充実

広報事務については、納税者が知りたい情報をいつでも必要な時に入手できること、税務署に行かなくても入手できること、納税者の視点に立った分かりやすい表現であること、納税者の意見を広報に反映していくこと、統一的な広報を行うこと等の基本的な考え方にに基づき、専門家のアドバイスを受けながら引き続きその充実に努めます。

また、国民の皆様の態様に応じて的確な情報提供ができるよう、税務署に来られた納税者の皆様に対して国税の広報活動についてのアンケート調査を行い、その結果も踏まえて広報の充実に

努めます。

なお、平成18事務年度実施計画においては、業績指標「国税の広報に関する評価」について目標値を現行の「50%」から「60%」に引き上げました。

### (3) 「税を考える週間」の実施

「税を考える週間」については、国民の皆様により能動的に税の仕組みや目的等を考えてもらい、国の基本となる税に対する理解を一層深めてもらうとともに、税務行政に対する理解及び納税道義の高揚を図ることを目的として各種広報広聴施策を実施します。

なお、期間中に行われる各種施策を通じ、国民の皆様には税を考え、理解していただくための情報を提供するとともに、国民の皆様からの意見・要望等の把握に努めます。

### (4) 「国税庁ホームページ」の充実

国税庁ホームページ(<http://www.nta.go.jp>)については、「行政情報の電子的提供業務及び電子申請等受付業務の業務・システム最適計画」(平成17年8月24日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)や利用者の皆様の「必要な情報にスムーズにアクセスできるように」といったニーズなどを踏まえ、トップページに対象者別の入り口を設けるほか、情報分類の整理や各国税局等のホームページの情報を国税庁ホームページ(<http://www.nta.go.jp>)に集約するなど、専門家の意見を参考にしながら改善を図ります。

### (5) 税務相談室における面接相談と電話相談の充実

納税者の皆様から寄せられる多岐にわたる相談に対して、いかに迅速・的確に疑問点を解消できるかは、税務相談官の税に関する専門能力、応接態度及び説明の仕方によって大きく左右されます。したがって、相談事務をより一層充実させるために、税制改正研修、相談事例研修、応接研修等を継続的に実施し、税務相談官の専門能力と応接態度等の向上に努めます。

また、限られた職員で、多くの税務相談に適切に対応していくため、電話相談事務の集中化を図っていきます。具体的には、平成18年度において、仙台、東京及び福岡国税局で20署を対象とし、平成20年度までに全国拡大をしていく予定です。

なお、平成18事務年度実施計画においては、新たに業績指標として「電話相談事務の集中化」、「電話相談集中化による15分以内の相談割合」を設定しました。

### (6) 「タックスアンサー」の充実

タックスアンサーについては、納税者の皆様に対して税に関する情報をよりの確に提供できるよう、税制改正に伴う修正等も確実にを行うとともに、税務相談室に特に多く寄せられた定型的な相談の中から、タックスアンサーにふさわしいものを追加し、内容の充実に努めていきます。

### (7) 事前照会への的確な対応

事前照会については、文書回答手続の円滑な運営を含め、納税者の皆様の税法の適用等についての予測可能性の一層の向上に努めます。

また、質疑応答事例の国税庁ホームページ(<http://www.nta.go.jp>)上への公開については、

---

今後とも税制改正等を踏まえて見直しを行っていくとともに、新規事例も積極的に追加していくなど、内容の充実に努めていくこととしています。

なお、平成18事務年度実施計画においては、新たに参考・モニタリング指標として「事前照会に対する文書回答の3か月以内の処理件数割合」、「質疑応答事例のホームページへの掲載件数」を設定しました。

業績目標 1 - 1 - 3 : 申告・納税の際の納税者の負担を軽減し、納税者満足度を高めます。特に、電子申告等 IT を活用した申告・納税の推進に努めます。

担当主管課等：長官官房(総務課、企画課)、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)

## 1. 基本的考え方(平成17事務年度実施計画)

申告納税制度が円滑に機能するよう、「電子申告」や国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」など IT を活用した申告・納税を推進するとともに地方公共団体との協力関係の確保に取り組むことにより、申告・納税の際の納税者の皆様の負担の軽減に努めます。

## 2. 平成17事務年度の事務運営の報告

### (1) 電子申告等の普及と利用満足度の向上

#### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

国税電子申告・納税システム(e-Tax)の導入により、これまで書面により行われていた申告、納税、申請・届出等の手続を、インターネットを通じて行うことができるようになりました。

e-Taxは、個人から法人まで広範な納税者が利用するとともに、所得税の確定申告など一定の時期に利用が集中するものがあることから、利用できる手続や対象地域を段階的に拡大し、システムの安定的な稼動とセキュリティの確保に努めてきました。

平成17事務年度においては、e-Taxの普及のために積極的な広報を行うとともに、更に利用しやすいシステムとなるよう、システム利用に関するアンケート調査を実施し、寄せられた要望等に基づいて改善を行い、引き続き利用満足度の向上に努めます。

なお、第三者作成の証明書類は原本の提出が必要ですが、その取扱いについては、引き続き検討を行うこととしております。

#### ロ 施策の実施状況

e-Taxについては、納税者の皆様から要望の多かった利用開始届出手続のオンライン化について、システムの安定的な稼動とセキュリティの確保に配慮しつつ、平成18年1月から運用を開始しました。

また、受付時間については、利用が集中する所得税の確定申告期間中は、受付時間を23時まで拡大するとともに(通常期は月曜日～金曜日の9時～21時)、土・日曜日も受付を行いました(9時～21時)

更に、国税関係手続の「オンライン利用促進のための行動計画」に盛り込んだ、源泉徴収票等のオンライン送信、電子署名の一部省略などの実施に向けた検討を引き続き行うとともに、認証基盤の更なる普及拡大に向けて総務省など関係機関に働きかけを行いました。

業績指標として設定した「e-Taxの利用満足度」は、e-Taxを利用された方等に対して、「事前手続の操作性」、「各機能の利用しやすさ」、「e-Taxの受付時間」、「ヘルプデスクのオペレータの対応・回答内容」などについて5段階評価で満足度を測定するものです。平成18年2月から5月にアンケート調査を実施したところ、1,052名の方から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、54.8%となり目標値とした向上(58.8%)を達成できませんでした。平成16年度と比較すると、「事前手続の操作性」、「各機能の利用しやすさ」、「e-Taxの受付時間(確定申告期間)」については、上位評価割合が向上したものの「ヘルプデスクのオペレータの対応・回答内容」は3段階の「どちらとも言えない」が大幅に増加しました。

なお、平成17年度のe-Taxの利用件数は、オンライン利用促進対象手続(年間申請件数10万件以上の手続)で14万5千件、全手続では23万8千件となっています。

【1-10 e-Taxの利用満足度】 (単位：%)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	
			目標値	実績値
上位評価割合	53.0	58.8	向上	54.8

(出所)長官官房企画課調

(注)数値は、e-Taxに関するアンケート調査において、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121ページ参照。

【1-42 e-Taxの利用件数】 (単位：千件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度
利用件数	(3) 3	(71) 62	(238) 145

(出所)長官官房企画課・情報技術室調

(注1)利用件数は、オンライン利用促進対象手続(年間申請件数10万件以上の手続)の申告、申請・届出等手続の件数である。なお、( )書きの数値は、全手続の申告、納税、申請・届出等手続の件数である。

(注2)e-Taxの利用件数の増加には、認証基盤及びICカードリーダー・ライタの普及が前提となる。

(注3)利用件数のほか、支払調書の提出で平成16年度17千枚、平成17年度58千枚の利用がある。

(2) 自書申告の推進

イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

納税者の皆様が所得税や贈与税の申告書を自ら作成できるような環境を整備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ことが重要であることから、引き続き「自書申告」の定着に向け取り組みます。

このため、納税者の皆様がそれぞれ正しく申告・納税していただけるよう、国税局や税務署の実情に即した特色ある施策を実施するよう努めます。また、国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用促進、タッチパネル方式の自動申告書作成機(以下「タッチパネル」といいます。)の効果的な活用及び還付申告センターの設置など自書申告の定着に向けて、納税者の皆様のニーズにあった様々な施策を実施するとともに、情報を提供して、一層円滑に申告・納税ができるよう支援体制を充実します。

## (イ) 国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」

「確定申告書等作成コーナー」については、平成16事務年度においては、消費税の確定申告書作成機能や青色申告決算書等の作成機能などの拡充を図るとともに、各種媒体を活用した広報に努めたことにより、前年よりも大幅に利用者が増加しました。

なお、「確定申告書等作成コーナー」は、自宅での申告書作成の促進及び電子申告へ誘導するための主力となるものであることから、引き続き、納税者の皆様の改善要望を踏まえつつ、利用者の拡大及び利用満足度の向上に努めます。また、各種媒体を活用した広報や来署者への周知を積極的に実施し、利用促進に努めます。

## (ロ) タッチパネル

タッチパネルについては、納税者サービスの充実を図るため、引き続き効果的な活用を努めます。

この場合、納税者の皆様に対して的確に助言を行うための利用補助者を適切に配置するほか、スムーズにタッチパネルへ誘導するための措置を講じます。

## (ハ) 還付申告センター

還付申告センターについては、確定申告を行う納税者の皆様の利便性の向上を図るため、駅や街の中心部など交通が至便な場所や公共施設で人が集まる場所等に設置します。

## □ 施策の実施状況

所得税等の確定申告については、自書申告の一層の推進を図っているところであり、税務署等へ申告相談に来られる納税者の皆様に、親切に助言し、円滑に申告・納税していただけるよう努めました。

また、自書申告の推進・定着に向け、確定申告説明会を開催しており、平成17年分の確定申告においては、消費税法改正に伴う新規課税事業者や公的年金受給者に対する説明会を増やしたことから、開催回数は20,824回、参加人員は99万5千人と増加しています。

なお、申告相談等の件数は482万2千件、郵送による所得税確定申告書の提出割合は15.4%であり、今後、自書申告が一層推進されることにより、申告相談等の件数は減少し、郵送による所得税確定申告書の提出割合は増加するものと見込まれます。

【1-47 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13年分	14年分	15年分	16年分	17年分
開催回数	14,009	11,546	9,994	17,289	20,824
参加人員	906	695	504	803	995

(出所) 課税部個人課税課調

【1-43 確定申告期の申告相談等件数】 (単位：千件)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
相談件数	5,330	5,237	5,494	4,609	4,822

(出所) 課税部個人課税課、資産課税課調

【1-44 所得税確定申告書の郵送提出割合】 (単位：%)

年 分	平成13年分	14年分	15年分	16年分	17年分
郵送提出割合	12.5	13.2	14.0	15.2	15.4

(出所) 課税部個人課税課調

(注) 平成16年分までの郵送提出割合は、約300の税務署において把握した実績数値を示しています。

(イ) 国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」

平成17年分においては、より多くの皆様にご利用いただくため、カラープリンタのほか、モノクロプリンタで印刷した申告書等でも税務署に提出できるよう機能改善を図った結果、アクセス件数は1,459万3千件(前年比142.6%)と増加するとともに、同コーナーを利用して作成した所得税申告書の提出件数についても前年の69万3千件から127万件(前年比183.2%)と大幅に増加しました。

なお、税務署等に来られた方も利用できるよう、インターネット環境を必要としない同コーナーのオフライン版を搭載したパソコンを相談会場等に設置しました。

また、業績指標として設定した「国税庁ホームページ『確定申告書等作成コーナー』の利用満足度」については、概ね前年度と同程度の評価をいただきました。

今後とも、贈与税申告書の作成機能やe-Tax連動機能等を追加するなど機能改善に努めます。

【1-11 国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」へのアクセス件数】 (単位：千件)

事務年度	平成14年度	15年度	16年度	17年度	
				目標値	実績値
利用件数	3,334	5,180	10,235	増加	14,593

(出所) 課税部個人課税課調

【1-12 国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用満足度】 (単位：%)

事務年度	平成14年度	15年度	16年度	17年度	
				目標値	実績値
利用満足度	78.5	82.5	84.3	向上	82.3

(出所) 課税部個人課税課調

(注) 数値は、国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」に関するアンケート調査において、「十分」から「不十分」の5段階評価で上位評価(5及び4)を得た割合。なお、アンケート調査の概要についてはP122参照。

## (ロ) タッチパネル

平成 17 年分の確定申告期においては、タッチパネルによる申告書の作成件数は 375 万 5 千件（前年比 91.3%）でした。

なお、利用者数は、国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用が増加したことや郵送等による提出が増加したことにより減少したものと想定されます。

【1-46 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13年分	14年分	15年分	16年分	17年分
タッチパネルの利用件数	2,698	3,600	4,299	4,111	3,755
タッチパネルの設置台数	4,460	4,606	4,756	4,756	4,756

（出所）課税部個人課税課、資産課税課調

## (ハ) 還付申告センター

還付申告センター等については、確定申告を行う納税者の皆様の利便性の向上のため、駅前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、還付申告センター等を設置し、申告書用紙等の交付、申告書の作成相談や申告書の受付を行っています。

平成 17 年分の確定申告期においては、全国で 1,162 会場を設置し、262 万 6 千人の納税者の皆様が利用しました。

【1-45 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13年分	14年分	15年分	16年分	17年分
署外・申告会場数	1,330	1,233	1,590	1,425	1,162
署外・申告会場の利用者数	2,426	2,641	2,244	2,241	2,626

（出所）課税部個人課税課調

## (3) 閉庁日における申告相談等の実施

## イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

平成16年分の所得税等の確定申告においては、一部の税務署のほか、地域によっては合同会場や広域申告相談センターにおいて、2月20日と27日の日曜日に申告相談等の業務を行いました。

これは、納税者の皆様の利便性の向上という観点から、平成15年分の確定申告に引き続き実施したものです。平成17年分の確定申告における閉庁日の申告相談等においては、この実施結果等を多方面から分析した上で活用していきます。

## ロ 施策の実施状況

ITを活用した施策を推進する一方、休日における税務署での相談等のニーズにお応えするため、平成 17 年分の所得税等の確定申告においては、2月19日と26日の日曜日に、227 税務

---

署を対象として、税務署のほか、合同会場や広域センターで確定申告の相談等の業務を行いました。

なお、これらの税務署等における両日の相談件数は、合計 172 千件(前年 166 千件)でした。

#### (4) 年金課税の見直しへの対応

##### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

平成17年分確定申告期は、公的年金等控除の改正及び老年者控除の廃止に伴い、申告者が大幅に増加することが予想されることから、確定申告期前に税理士等による説明会の開催や相談の機会等の拡充を図り、適正申告と納税が行われるよう努めます。

##### ロ 施策の実施状況

平成17年分の確定申告に向けては、公的年金受給者の方々への対応として、社会保険庁、地方公共団体、税理士会など関係する機関へアプローチを行い、公的年金受給者の方を対象とした説明会等を全国で延べ4,634回実施しました。

また、説明会等の機会を通じ積極的に国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用促進を図るとともに、来署された方で高齢者など申告書の記載が困難な方には、きめ細やかな対応に配慮するなど、円滑に申告できるよう支援体制の充実に努めました。

#### (5) 確定申告期における電話相談体制の充実

##### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

確定申告期においては、多くの納税者の方から電話による相談や問い合わせがあることから、納税者サービスの向上と事務の効率化を図るため、各署の電話相談担当者を適切に配置するほか、試行的に税理士等と協調して複数の署の電話相談事務を集中化するなど体制の充実に努めます。

##### ロ 施策の実施状況

平成17年分所得税の確定申告期においては、納税者利便の向上と事務の効率化を図るために、納税者の皆様からの電話による相談や問い合わせに対して、試行的に一部の税務署で電話相談の集中化を実施しました。

#### (6) 地方公共団体との協力関係の確保

##### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

地方公共団体との協力については、納税者サービスの向上や国税、都道府県税、市町村税に関する税務行政の効率化を図る観点から、申告書用紙の共同送付、市町村等における申告書の収受、申告説明会の共同開催、税務広報文書の市町村広報誌等への掲載等に関して、地方税務協議会等での十分な協議の上、緊密な協力関係を保ちます。

また、改正消費税法及び電子申告等に係る各種の広報等施策の実施に関する協力関係の確保に努めます。

#### □ 施策の実施状況

地方公共団体との協力については、地方税務協議会等を3,582回開催し、申告書用紙の共同送付、市町村等における申告書の收受、申告説明会の共同開催、申告相談における職員の相互派遣、税務広報文書の市町村広報誌等への掲載等について十分な協議を行い、実施しました。

特に、平成17事務年度においては、改正消費税法及びe-Taxに係る各種の広報等施策として、リーフレット及びポスターの窓口備え付けや掲示等の協力を得たほか、電子納税証明書の利用促進を図るため、地方公共団体における入札参加業者の審査の際に必要な納税証明書について、納税証明データ（電子納税証明書）による提出が可能となるよう働きかけを行うなど、協力関係の確保に努めました。

#### 【1-48 地方税務協議会等の開催回数】 (単位：回)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
開催回数	3,960	3,934	3,566	3,580	3,582

(出所) 長官官房総務課調

#### 【平成16事務年度実績の評価結果の平成17事務年度施策等への反映状況】

- (1) e-Taxについては、前述のとおり、アンケート調査等で要望が多かった、利用開始届出手段のオンライン化、確定申告期間における受付時間の拡大などを実施するとともに、第三者作成の証明書類の取扱いの検討、認証基盤の普及拡大のための働きかけなどを行いました。
- (2) 平成17年分の確定申告については、前述のとおり、更なる自書申告の定着に向けて、国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の機能の充実を図るなど、納税者の皆様のニーズにあったシステムや情報を提供して、一層円滑に申告・納税ができるよう努めました。

### 3. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

目標を巡る現状・外部要因等の動向については、「2. 平成17事務年度の事務運営の報告」において、参考・モニタリング指標と併せて記述しています。

### 4. 今後の施策等に反映すべき事項

#### (1) 電子申告等の普及と利用満足度の向上

e-Taxについては、国税関係手続の「オンライン利用促進のための行動計画」に盛り込んだ、電子署名の一部省略、第三者作成の添付書類のオンライン化、確定申告期間における24時間受付などの各種施策を確実に実施するとともに、広くe-Taxの利便性が理解されるよう積極的な広報・周

---

知に努めます。

更に、認証基盤の普及について、総務省や法務省などの関係機関との連携を強化するとともに、日本税理士会連合会や関係民間団体に対して、重点的に協力要請を行い、より一層の利用促進に努めます。

また、e-Taxについてのアンケート調査を引き続き実施し、寄せられた意見や要望等に基づいて、システムの機能、運用などの改善を図るとともに、ヘルプデスクを利用される方の質問などに対して、よりの確な回答ができるようオペレータ研修の充実を図り、利用満足度の向上に努めます。

なお、平成18事務年度実施計画においては、新たに業績指標として「e-Taxの利用件数」を設定しました。

## (2) 国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用促進

平成18年分の確定申告においては、国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」について、贈与税申告書の作成機能を追加するほか、更なる機能改善を図るなど、納税者の皆様の要望に合った様々なシステムや情報を提供して、一層円滑に申告・納税できるよう支援体制を充実します。

また、作成コーナーについては、e-Taxへのデータ引継機能があること、作成コーナーを利用していただくことがe-Taxの普及につながるものであることから、利用促進に努めます。

なお、平成18事務年度実施計画においては、新たに業績指標として「国税庁ホームページ『確定申告書等作成コーナー』で作成された申告書の提出件数」を設定し、「国税庁ホームページ『確定申告書等作成コーナー』へのアクセス件数」については、参考・モニタリング指標に変更しました。

(適正かつ公平な税務行政の推進)

業績目標 1 - 2 - 1 : 税務行政の執行に当たっては、法令を適正に適用し、納税者の理解が得られるよう努めます。

〔担当主管課等：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、資産評価企画官)、徴収部(管理課)〕

## 1. 基本的考え方(平成17事務年度実施計画)

適正・公平な課税を実現するため、税務行政の執行に当たっては、関係法令を適正に適用し、均一・均質な行政となるよう努めます。また、守秘義務を遵守するなど納税者の皆様の理解が得られるよう努めます。

## 2. 平成17事務年度の事務運営の報告

### (1) 関係法令の適正な適用と迅速な処理

#### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

申告納税制度の下において、税務行政を円滑に機能させるためには、税務行政に対する国民の皆様の理解と信頼を得ることが特に重要です。

このため、適正・公平な課税の実現を目指し、関係法令を適正に適用するとともに、事務処理に当たっては、適正かつ迅速な処理に努めます。

#### (イ) 更正の請求の適正かつ迅速な処理

納税額の計算が法律の規定に従っていなかったり、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ついては、事実関係の確認に時間を要する場合など、正確性を確保するため相当な期間を要しますが、その処理に当たっては、関係法令を適正に適用し、迅速な処理に努めます。

#### (ロ) 所得税還付金の適正かつ迅速な処理

所得税還付金の支払については、納税者サービスの観点から迅速な処理に努めます。

ただし、還付金の支払を適正に行うためには、還付申告書の厳正な審査や確実な監査を実施する必要がありますので、支払に当たっては、6週間以内に90%以上の処理割合となるよう努めます。

#### (ハ) 納税証明書の的確かつ迅速な発行

納税証明書の発行については、納税者サービスの観点から迅速な発行に努めます。

ただし、納税証明書は個人・法人の納税に関する重要な情報を証明するものであることが

ら、確実な監査を実施するなど正確性を確保する必要があるので、発行に当たっては、15分以内に90%以上の発行割合となるよう努めます。

(二) 自動車重量税廃車還付申請の的確かつ効率的な処理

使用済自動車の再資源化等に関する法律(自動車リサイクル法)と併せて平成17年1月から施行された自動車重量税の廃車還付制度に係る還付申請については、国土交通省から引き継いだ還付申請データの申請内容の確認・審査を国税局において集中処理し、的確かつ効率的な処理に努めます。

□ 施策の実施状況

適正・公平な課税の実現を目指し、税務行政に対する国民の皆様の理解と信頼を得るため、関係法令を適正に適用するとともに、事務処理に当たっては、適正かつ迅速な処理に努めました。

(イ) 更正の請求の適正かつ迅速な処理

更正の請求については、納税者の救済手段であることから早期処理を行うように、会議・研修等の場を通じて指示を徹底し、職員に更正の請求の早期処理についての意識付けを図るとともに、「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、業績指標1-13「『更正の請求』の3か月以内の処理件数割合」については98.0%となり、目標値(「95%」)を達成しました。

一方、3か月以内に処理できなかったものの大半は、添付(証拠)書類等の不備であり、その補正等に対処するために時間を要したことが理由と考えられます。今後も引き続き提出書類の周知等に努めることが必要であると考えています。

【1-13 「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13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
処理件数割合	96.8	97.8	97.9	97.8	95	98.0

(出所) 課税部個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、消費税室調

(注) 「更正の請求」がなされた場合、税務署長は、提出された納税申告書に記載された課税標準又は税額等の計算が法律の規定に従っているか調査し、更正することとされています(国税通則法第24条)。

この場合、個々の事例により事実確認を要する内容が異なるため、標準的な処理期間は設けていませんが、原則として3か月以内に処理するよう努めることとしていることから、これを指標としています。

(ロ) 所得税還付金の適正かつ迅速な処理

「所得税還付金の一定期間内の処理」については、平成17事務年度においても、会議・研修等により、還付申告書のデータとの照合や管理者による確実な監査の実施など事務処理手順の遵守を職員に指示することにより正確性の確保を図りました。また、納税者の皆様に対しては、必要な添付書類や還付申告書への還付金支払先の記載に当たっての留意点について、申告の手引きやホームページ等を活用して周知を図りました。

なお、所得税還付金の支払事務については、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、最近における不正還付申告手口の悪質・巧妙化の状況から、誤って還付することを防止するため、申告内容や添付書類のチェックを確実に行うとともに、不正還付申告を把握した場合には、関係部門等に不正還付申告に係る情報を迅速に周知するなど緊密な連絡に努めました。併せて、還付申告書のデータを賦課部門と管理・徴収部門共同で入力作業するなど両部門間の連携・協調を図ることにより、的確な還付金支払を確保しつつ、迅速な処理に努めました。

しかしながら、6週間以内に処理されたものの割合は87.7%であり、目標値90%以上を達成することができませんでした。

目標値を達成できなかった理由のひとつに、年金課税の見直しや消費税の事業者免税点引き下げに伴い、所得税及び消費税の確定申告書の提出件数が大幅に増加したために事務処理の遅延が生じたことが考えられますが、今後は一層効率的かつ的確な事務処理に努めることが必要であると考えています。

上記のほか6週間を超えた理由を見ると、源泉徴収票などの必要添付書類の不足、申告書の記載内容の誤りや納税者の指定された振込口座の名義の相違など、いずれの場合もその処理に時間を要するものであることから、引き続き還付申告書の記載に当たっての留意点の周知に努めることが必要であると考えています。

今後も所得税還付金の支払事務については、納税者利便が図られるよう正確性を確保しつつ、迅速な処理に努めます。

【1-14 所得税還付金の6週間以内の処理件数割合】 (単位：%)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
処理件数割合	87.0	94.8	96.2	95.6	90以上	87.7

(出所) 課税部個人課税課、徴収部管理課調

(ハ) 納税証明書の的確かつ迅速な発行

「納税証明書の15分以内の発行割合」については、平成17事務年度は90%程度の達成を目標に、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92.9%となり、目標値を達成しました。

なお、15分を超えた場合をみると、複数種類の納税証明書の請求を受けたことや金融機関窓口での納付直後に納税証明書の請求があったため金融機関にその納付の確認を行う必要があったことが主な理由となっており、いずれの場合も処理に時間を要するものと考えられます。このため、金融機関窓口での納付直後に納税証明書を請求する場合には、領収証書を持参していただくよう、引き続き周知に努めることが必要であると考えています。

また、e-Taxを利用した電子納税証明書については、納税証明書の提出先である地方公共団体等における利用環境の整備が必要であることから、納税者の利便性の向上を図る観点から、地方公共団体等を対象に受入勧奨を行うなど、利用拡大に向けた環境整備に努めました。

## 【1-15 納税証明書の15分以内の発行割合】

(単位：%)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
発行割合	92.7	93.7	94.0	94.3	90以上	92.9

(出所) 課税部個人課税課、法人課税課、徴収部管理課調

## (二) 自動車重量税廃車還付申請の的確かつ効率的な処理

平成17年1月から施行された自動車重量税の廃車還付制度に係る還付申請については、毎月国土交通省等から引き継いだ大量の還付申請データの内容の確認・審査を国税局において集中処理し、的確かつ効率的な処理に努めました。

## 【1-49 自動車重量税廃車還付申請件数】

(単位：件)

事務年度	平成16年度	17年度
申請件数	267,988	935,605

(出所) 課税部消費税室調

(注) 平成16年度分は、17年1月から6月までの還付申請件数である。

## (2) 路線価等評価精度の向上

## イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

相続税等の課税価格の算定に係る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、国税局では毎年8月頃、標準地(評定の基準となる地点)の価額を基に、路線価と評価倍率を定めて公表しています。

最近の地価動向は、利便性・収益性の差による地価の二極化・個別化がより進行し複雑な動きを示していることから、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努めます。

## ロ 施策の実施状況

最近の地価動向は、マンション需要の旺盛な地域、高度に商業業務施設が集積し繁華性の高い地域、都市再生の取組や商業施設の進出等に伴い利便性や集客力の高まった地域において高い上昇率を示す地点も見られる反面、中核的大規模商業施設の撤退や郊外型大規模小売店の進出の影響等により集客力の低下した地域で依然として大きく地価が下落しており、利便性・収益性の相違や個別の地点の置かれた状況により異なる傾向が見られます。

平成18年分の路線価等の作成に当たっては、このような複雑な地価動向を的確に反映させるため、標準地の効果的な配置、精度の高い精通者意見の収集及び適時、綿密な現地踏査の実施により、評価精度の一層の向上に努めました。

なお、平成18年分の路線価等は、8月1日に全国の国税局・税務署で公開し、同日に国税庁ホームページ(<http://www.nta.go.jp>)にも掲載しました。

## 【1-50 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13年度 (14年分)	14年度 (15年分)	15年度 (16年分)	16年度 (17年分)	17年度 (18年分)
標準地数	466	475	478	480	477

(出所) 課税部資産評価企画官調

## (3) 守秘義務の遵守等

## イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

税務行政の執行に当たっては、職務上知り得た納税者の皆様の秘密を漏らさないよう守秘義務を確実に遵守します。

また、調査等の実施に際しては原則として納税者の皆様に調査日時などをあらかじめ通知します。

調査の結果、申告内容に誤りが認められる場合には、その内容について分かりやすく説明するよう努めます。また、調査が終了した際には、その旨を確実に伝えるなど、調査を受ける納税者の皆様の理解が得られるよう努めます。

## ロ 施策の実施状況

税務行政の執行に当たり、職務上知り得た納税者の皆様の秘密を漏らさないよう守秘義務を確実に遵守して、税務行政に対する納税者の皆様の理解と信頼を得るよう努めました。

また、調査等の実施に際しては、原則として納税者の皆様に調査日時などをあらかじめ通知するよう努めました。

更に、調査の結果、申告内容に誤りが認められた場合には、その内容について分かりやすく説明し、調査が終了した際には、その旨を確実に伝えるなど、調査を受けた納税者の皆様の理解が得られるよう努めました。

## 【平成16事務年度実績の評価結果の平成17事務年度施策等への反映状況】

業績指標1-13「『更正の請求』の3か月以内の処理件数割合」、業績指標1-14「所得税還付金の6週間以内の処理件数割合」そして、業績指標1-15「納税証明書の15分以内の発行割合」については、前述のとおり正確性を確保しつつ、迅速な処理に努めました。

## 3. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

目標を巡る現状・外部要因等の動向については、「2. 平成17事務年度の事務運営の報告」において、参考・モニタリング指標と併せて記述しています。

---

#### 4．今後の施策等に反映すべき事項

##### (1) 関係法令の適正な適用と迅速な処理

###### イ 更正の請求の適正かつ迅速な処理

業績指標1-13「『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。

###### ロ 所得税還付金の適正かつ迅速な処理

業績指標1-14「所得税還付金の6週間以内の処理件数割合」については、目標値である90%以上の達成を目指します。

今後も、申告書の提出件数の増加が見込まれることから、申告書の入力や審査等の各段階における一層効率的かつ的確な事務処理に努めます。

また、納税者の皆様に対しては、必要添付書類や還付申告書への還付金支払先の記載に当たっての留意点について引き続き周知を図ります。

##### ハ 納税証明書の的確かつ迅速な発行

業績指標1-15「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%以上の達成を目指します。

また、納税証明書の発行については、引き続き、納税者利便の向上が図られるよう、円滑かつ適正な運用に向けた職員研修を実施するとともに、金融機関窓口での納付直後に納税証明書を請求する場合には領収証書を持参していただくよう引き続き周知に努めます。

更に、電子納税証明書については、納税者利便の向上に資する観点から、電子納税証明書の活用が図られるよう、納税証明書の提出先である官公庁や地方公共団体等において利用可能となるよう働きかけを行うなど、引き続き電子納税証明書の利用拡大に向けた環境整備に努めます。

##### (2) 守秘義務の遵守等

引き続き税務行政に対する納税者の皆様の理解と信頼が得られるように、守秘義務の確実な遵守等に努めます。

業績目標 1 - 2 - 2 : 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是正します。

担当主管課等：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)、  
調査査察部(調査課、査察課)

## 1. 基本的考え方(平成17事務年度実施計画)

適正申告の実現を図るため、資料情報の収集・分析に努め、申告が適正でない認められる納税者に対して、的確な調査・指導を実施します。なお、経済社会の国際化、高度情報化の普及などを背景とした新たな分野への対応にも努めます。

## 2. 平成17事務年度の事務運営の報告

### (1) 有効な資料情報の収集・分析

#### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

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ることから、法律で提出が義務付けられている調書(法定資料)の適正な提出を確保するための方策を講ずるほか、社会経済情勢に着目した有効な資料情報について、あらゆる機会を通じた収集に努めます。

##### (1) 法定資料

法定資料の提出義務者に対しては、適正な法定資料の期限内提出について、各種説明会等を通じた広報活動に努めるとともに、法定資料の未提出者に対しては、適宜に提出義務の説明を行うなどの的確な指導を行います。

##### (2) 法定資料以外の資料情報

法定資料以外の資料情報については、収集体制を充実させるとともに、経済取引の国際化、高度情報化、複雑化、広域化等の動向を常に先取りしながら、新しい取引形態等に着目するなど、有効な資料情報を積極的に収集し分析して活用します。

#### ロ 施策の実施状況

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ることから、法律で提出が義務付けられている法定資料の適正な提出を確保するほか、あらゆる機会を通じた収集に努めました。

##### (1) 法定資料

法定資料の提出義務者に対して、法定資料の期限内提出及び正しい記載について、各種説

明会等を通じた広報活動に努めるとともに、法定資料の未提出者に対しては、提出義務の説明及び早期の提出について指導に努めた結果、112,451千枚の法定資料の提出が行なわれました。

(ロ) 法定資料以外の資料情報

法定資料以外の資料情報については、引き続き、経済取引の国際化、高度情報化、複雑化、広域化等の動向を常に先取りしつつ、新しい取引形態や海外資産の保有・異動に関する資料情報等に着目し、組織を挙げた収集に努めた結果、53,884千枚の資料情報を収集し、調査等に活用しました。

【1-51 資料情報の収集枚数】

(単位：千枚)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
法定資料	89,259	91,996	101,944	107,397	112,451
上記以外の資料	37,118	37,574	40,302	50,423	53,884
合計	126,377	129,570	142,246	157,820	166,335

(出所) 課税部課税総括課調

(2) 的確な調査等の実施

イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

(イ) 調査事務量の確保

申告が適正でないと思われる納税者に対してより一層的確な調査・指導を実施するため、事務処理の機械化、外部委託化等を推進することにより、事務の効率的な実施に努め、調査に係る事務量を可能な限り確保するよう努めます。

(ロ) 高額・悪質重点の調査の実施

調査に当たっては、申告内容や資料情報等の分析・検討を通じて、高額・悪質な不正計算が想定される納税者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。

また、経済社会の広域化、複雑化等に対応していくため、広域的に事業展開する納税者や複数税目に関係する納税者などに対しては、実態を十分に把握した上で、税務当局の組織力を最大限に活用した調査に努めます。

(ハ) 簡易な接触

資料情報等からみて所得の申告漏れが明らかな場合や計算誤り等により是正が必要な場合は、来署依頼などを行い、幅広く接触を図ることとしており、今後とも効率的な処理に努めます。

---

(二) 調査の際の指導

調査の際には、誤りを指導してそれを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します。更に、修正申告のしよ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。

(ホ) 納税者の負担軽減等

所得税や法人税の調査を実施する際には、併せて消費税、源泉所得税等の他税目も同時に調査を実施するなど、納税者の皆様の負担の軽減と事務の効率性に配慮します。

ロ 施策の実施状況

(イ) 調査事務量の確保

的確な調査・指導を実施するため、事務処理の機械化や外部委託化などを推進することにより、その効率的な実施に努め、調査に係る事務量を可能な限り確保するよう努めました。

(ロ) 高額・悪質重点の調査の実施

調査の実施に当たっては、申告内容や資料情報等の分析・検討を通じて、高額・悪質な不正計算が想定されるものなど調査必要度の高い納税者に重点を置き、深度ある調査の実施に努めました。また、その際には、経済社会の広域化、複雑化等に適切に対応するため、組織力を最大限に活用し、広域的に事業展開する納税者や複数税目に関係する納税者などに対する調査の実施にも留意しました。

具体的には、国内外に子会社、支店等を多数有し、広域的な事業展開を図っているような企業グループや連結グループの調査の実施に当たっては、グループの全貌を把握した上で、グループ間取引を利用した不正な税務処理等の有無、また、海外に設立された子会社等については国際課税上の問題の有無などについて、十分な確認を行う必要があることから、親法人と調査必要度の高い子法人、支店等について、全国の国税局・税務署のネットワークを活用して、全国規模で連携調査を行うなど効率的な事務処理に努めました。

また、個人が主宰するオーナーグループについては、関係法人の申告内容及び関係法人との取引内容並びにオーナー等の申告内容及び資産形成などにも着目し、各種の情報などを効果的に活用して調査対象を的確に選定するとともに、資金解明を十分に行い、個人・法人を通じた課税の充実に努めました。

(ハ) 簡易な接触

申告内容や資料情報等からみて申告漏れ所得が明らかな事案や無申告事案については、電話や文書あるいは来署依頼を通じてその内容を確認するなど効率的な事務処理に努めました。

## (二) 調査の際の指導

調査の際には、誤りを指導してそれを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、修正申告のしよ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した。

## (ホ) 納税者の負担軽減等

納税者の皆様の負担の軽減と事務の効率性に配慮し、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の同時調査・同時処理に努めました。

### 【1-52 税務調査等の件数】

(単位：千件)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
調査等の件数	885	786	825	632	687
	246	249	231	419	439

(出所) 課税部個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、消費税室、調査査察部調査課調

(注) 「調査等の件数」の上段の数値は、個人課税課、資産課税課において、比較的容易に申告額等の適否の確認及び非違事項の是正ができる納税者に対して、文書・電話又は来署依頼による面接等により行った簡易な接触の件数です。

### 【1-53 税務調査等に基づく追徴税額】

(単位：億円)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
追徴税額	8,176	8,753	7,431	8,954	7,896

(出所) 課税部個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、消費税室、調査査察部調査課調

## (3) 大口・悪質な脱税者に対する厳正な対応

### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

偽りその他不正の行為により故意に税金を免れた者など特に大口・悪質な脱税者に対しては、査察調査を行って検察官に告発し、刑事訴追を求めるなど厳正に対処します。

### ロ 施策の実施状況

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、その一罰百戒効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。

平成17年度中に査察調査を終了し処理した件数は214件であり、うち検察庁に告発した件数は150件となっています。

なお、平成17年度における脱税の手口としては、売上除外、架空経費の計上が多く、また、海外取引に関連した脱税、消費税についての脱税、無申告の脱税なども見受けられました。

## 【1-54 査察調査の件数等】

(単位：件、億円)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
処理件数	212 (309)	196 (357)	202 (336)	213 (282)	214 (274)
告発件数	151 (272)	145 (332)	147 (306)	152 (247)	150 (230)

(出所) 調査査察部査察課調(平成18年6月記者発表)

(注)( )書の数値は脱税額です。

## (4) 国際化、高度情報化への的確な対応

## イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

国際化、高度情報化の進展に伴う、様々な事業者や金融手法等を駆使した国際取引や電子商取引等の拡大に対しては、効果的な情報収集を行うとともに、的確かつ深度ある調査に努めます。

## ロ 施策の実施状況

近年、国際化、高度情報化の進展に伴い、様々な事業者や金融手法を駆使した複雑な国際取引や電子商取引などが増加しています。

国税庁では、こうした状況に的確に対応するため、従来から機構・調査体制の整備、専門家の育成や調査手法の開発等に努めているところです。

各国の税制や租税条約の違いを巧みに利用して税負担を免れる国際的租税回避スキームや、課税上の取扱いを変更することを目的とする取引を定型化し、これを投資商品等として納税者に販売されているタックス・シェルターに対しては、主要な国税局に「国際化対応プロジェクトチーム」を設置する等、局課税部、調査部及び税務署等関連部署が一体となって組織横断的に資料情報を収集して取引の実態把握に努めるとともに、課税上問題がある取引については、綿密な調査を実施し、適正・公平な課税の確保に努めました。

また、海外子会社等を有する大規模法人や外資系法人の租税回避から、投資ファンドの対日投資の増加、更には、個人富裕層の資産の海外移転といったように、国際課税の裾野は広がってきています。このため、大規模法人のみならず、個人富裕層等に対する調査や資料情報の収集にも取り組み、特に投資ファンドについては、その実態解明、資料情報の収集、調査に積極的に取り組んでいるところです。

更に、すべての国税局に設置している「電子商取引専門調査チーム」等が中心となって、組織横断的な取組の下、電子商取引に係る資料情報の収集、調査手法の開発・蓄積を行い、これらの各税務署等への積極的な情報還元を行うとともに、企業の情報処理システムに係る実態把握や調査手法の開発にも取り組みました。こうした取組を通じて、課税上問題があると認められる者に対しては、的確かつ深度ある調査を実施し、適正・公平な課税の確保に努めました。

国際取引や電子商取引の実態把握等を更に進めていくことが課題となっていることから、今後とも、組織横断的な取組の下、有効な資料情報の収集や調査手法の開発等に努めます。

---

## 【平成16事務年度実績の評価結果の平成17事務年度施策等への反映状況】

- (1) 有効な資料情報の収集については、前述のとおり、法定資料の適正な提出の確保に努めたほか、経済取引の国際化、高度情報化、複雑化、広域化等の動向を常に先取りした資料情報の収集に、組織を挙げて取り組みました。
- (2) 調査の実施に当たっては、前述のとおり、内部事務を効率的に実施することにより、調査に係る事務量を可能な限り確保するよう努めました。
- また、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調査必要度の高い納税者に重点を置き、深度ある調査を実施しました。
- (3) 経済取引の国際化に対しては、前述のとおり、組織横断的な資料情報の収集や綿密な調査の実施に努めました。また、高度情報化に対しても、前述のとおり、電子商取引専門チーム等が中心となって、組織横断的な取組の下、資料情報の収集などに積極的に努めました。

### 3. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

目標を巡る現状・外部要因等の動向については、「2. 平成17事務年度の事務運営の報告」において、参考・モニタリング指標と併せて記述しています。

### 4. 今後の施策等に反映すべき事項

#### (1) 有効な資料情報の収集・分析

引き続き、社会経済情勢の変化に的確に対応するため、先端分野や新たな取引形態等に係る有効な資料情報を積極的に収集・分析して調査等に活用していくこととします。

#### (2) 的確な調査等の実施

申告が適正でないと思われる納税者に対してより一層的確な調査・指導を実施するため、事務処理の機械化、外部委託化等を推進することにより、事務の効率的な実施に努め、調査に係る事務量を可能な限り確保するよう努めます。

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調査必要度の高い納税者に重点を置き、引き続き深度ある調査の実施に努めます。

#### (3) 国際化、高度情報化への的確な対応

国際化、高度情報化の進展に伴い、各国の税制の差異や租税条約の違いを巧みに利用して税負担を免れる国際的租税回避スキームや、様々な事業者や金融手法等を駆使した複雑な国際取引や電子商取引等の拡大に対しては、組織横断的な取組の下、効果的な情報収集を行うとともに、的確かつ深度ある調査に努めます。

また、投資ファンド等に対しては、引き続き、実態解明、資料情報の収集、調査の実施に積極的に努めます。

業績目標 1 - 2 - 3 : 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徴収します。

( 担当主管課等 : 徴収部(管理課、徴収課) )

## 1. 基本的考え方(平成17事務年度実施計画)

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における重要な事務であり、適正・公平な課税の実現は、これらの事務が的確に行われて初めて完結するものです。

このため、租税収入の円滑な確保に努めるとともに、期限内に納付しない納税者に対して、滞納処分を執行するなどにより、確実な徴収に努めます。

## 2. 平成17事務年度の事務運営の報告

### (1) 期限内収納の実現

#### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

租税収入を円滑に確保するためには、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、チラシやポスター等のほかホームページなども活用した納期限の広報に努めます。また、申告納付期限前や税務調査等の際の加算税や延滞税を含めた納付しようようを実施するほか、チラシ等を活用した振替納税の利用勧奨や電子納税の推進による納税者の皆様の利便性向上などに努めます。

#### ロ 施策の実施状況

期限内収納の確保を図るため、納税者の態様に応じ、振替納税の利用勧奨、関係民間団体への協力依頼、税務調査等の際の加算税、延滞税を含めた納付しようよう、ホームページやチラシなど各種広報媒体を利用した納期限や振替納付日等の広報・周知などの施策の的確な実施に努めました。

### (2) 厳正・的確な滞納整理の実施

#### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

滞納整理に当たっては、速やかに滞納者と接触し、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、滞納者個々の実情に即しつつ、その状況に応じて財産調査・搜索や差押え等を行い、適時・適切な滞納整理を実施します。

特に、悪質・処理困難事案等優先的に着手すべき事案については、的確な選定及び進行管理

---

に努め、プロジェクトチーム等による厳正・的確な滞納整理に取り組みます。

なお、財産の差押え等の滞納処分の執行は、納税者の皆様の権利に特に強い影響を及ぼすものであることから、法令に則り適正に実施します。

また、差し押さえた動産や不動産等は公売等の方法によって、金銭に換える必要があります。これらの公売をより効率的に行えるようインターネットを活用するなど電子化に向けて取り組みます。

#### □ 施策の実施状況

滞納整理については、滞納者ごとの滞納額、滞納額の推移、発生からの経過期間・経緯等から優先的に着手する事案の選定を行い、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、その状況に応じて、適正かつ的確な滞納整理に努めました。特に、大口・悪質な滞納事案に対しては、滞納者が特定の債権者に債務を支払った行為の取消しを求める訴えを提起するなどの訴訟手段の活用や、職員数十名によるプロジェクトチームを編成し、徹底した捜索を行うなど厳正・的確な滞納整理の実施に努めました。

また、差し押さえた動産や不動産等の公売をより効率的に行うため、インターネットを利用した公売財産の検索システムを作成しました。

### (3) 消費税滞納の圧縮

#### イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

消費税滞納については、滞納発生の未然防止と滞納整理の促進に優先的に取り組みます。

特に、改正消費税法による免税点の引下げに伴う滞納発生の未然防止を図るため、消費税滞納の未然防止については、期限内納付についての広報及び納期限の前後における徹底した納付しようようの実施に努めます。

また、滞納整理については、優先的な着手とともに、滞納の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す。

#### □ 施策の実施状況

消費税滞納の未然防止のため、改正消費税法による免税点の引下げに伴い、新たに課税事業者となる納税者に対して、消費税の期限内納付の広報・周知、振替納税の利用勧奨及び消費税納税資金の積立推進等の施策を実施しました。

特に、振替納税については、その利用勧奨をチラシやホームページなどの各種広報媒体を活用して呼びかけるとともに、挙署一体、局署一体の体制の下で、新規課税事業者に対し、個々に文書や電話等で利用勧奨を重ねて行いました。

また、税理士や青色申告会などの記帳指導機関等が開催する各種説明会等を通じて納税者への積極的な働きかけを行いました。

この結果、新規課税事業者の約7割の方に振替納税を利用していただくことができました。

このような取り組みにより、期限内収納の確保が図られ、消費税滞納の未然防止につながりました。

さらに、滞納整理に当たっては、消費税滞納に優先的に着手するとともに、滞納の多発時期である4月から6月にかけて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。

#### (4) 集中電話催告システムの活用

##### イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

新規に発生する少額滞納事案については、納税コールセンターにおいて、集中電話催告システムを活用し、効率的な滞納整理に努めます。

なお、納税コールセンターで完納に至らなかった事案を含む少額滞納事案については、一定の時期に集中整理を行うなど、効率的な処理に努め、整理促進を図ります。

##### ロ 施策の実施状況

納税コールセンターの活用には、夜間催告等も含め、応答率の高い時間帯に集中して電話催告を実施するなど、効果的な運営に取り組んだ結果、平成17事務年度には、電話催告の対象となった55万件のうち、37万5千件（約68%）について滞納税額が完納され、あるいは納付の誓約が得られました。

なお、納税コールセンターから税務署への返戻事案については、処理専担者の設置や滞納の多発時期である4月から6月にかけての集中整理の実施により、早期・優先的に処理に取り組み、少額滞納整理の効率的な処理に努めました。

また、滞納発生のピーク時である5月から6月にかけて、平日に電話してもつながらない消費税滞納者約8,000人を対象として、全国12か所の納税コールセンターにおいて、土・日曜日に電話催告を行った結果、約2,700人（約34%）の応答がありました。

#### 【1-58 納税コールセンターにおける催告件数】 (単位：件)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
催告件数	-	130,242	188,266	288,231	549,888

(出所) 徴収部徴収課調

以上のとおり期限内収納の実現等の諸施策を実施した結果、平成17年度の国税の滞納発生割合は、1.8%となり、2年連続で2%を下回りました。

また、滞納整理中のものの額は、7年連続で前年度を下回り、1兆7,844億円となりました。また、消費税についても、6年連続で前年度を下回り、4,875億円となりました。

これらは、景気の動向や税制改正等様々な要因の影響を受けるものでありますが、滞納整理中のものの額が7年連続で前年度を下回ったのは、国税庁が発足して以来初めてのことです。

#### 【1-57 国税の滞納発生割合】 (単位：%)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
滞納発生割合	2.5	2.4	2.3	1.9	1.8

(出所) 徴収部徴収課調

(注) 滞納発生割合とは、当該年度に発生した滞納税額（地方消費税を除く）を当該年度の徴収決定済額（地方消費税を除く）で割ったものです。

## 【1-55 租税滞納の状況】

(単位：億円)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
新規発生滞納額 (内消費税)	12,159 (5,795)	11,046 (5,342)	10,258 (4,735)	8,995 (4,075)	9,298 (4,222)
整理済額 (内消費税)	13,985 (5,911)	13,369 (6,742)	12,549 (5,222)	10,550 (4,486)	10,128 (4,232)
滞納整理中のものの額 (内消費税)	24,842 (6,183)	22,519 (5,783)	20,228 (5,296)	18,673 (4,885)	17,844 (4,875)

(出所) 徴収部徴収課調(平成18年7月記者発表)

## 【平成16事務年度実績の評価結果の平成17事務年度施策等への反映状況】

- (1) 改正消費税法への対応については、前述のとおり、円滑な納税が可能となるよう、消費税の期限内納付の広報・周知、振替納税の利用勧奨、消費税納税資金の積立推進など、期限内納付意識の醸成に努めました。
- (2) 滞納事案の整理促進を図るため、全国の納税コールセンターにおいて、集中的に電話催告を実施するとともに、納税コールセンターから返戻された事案について、専担者を設置し、早期着手を図るなど、効率的な処理に努めました。
- また、差し押さえた動産や不動産等の公売をより効率的に行えるようインターネットを利用した公売財産の検索システムを作成しました。

## 3. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

- (1) 平成17年度に国税庁が収納した税額は53兆9,687億円で、前年度に比べて、4兆3,104億円増加しています。

## 【1-23 収納済税額(会計年度単位)】

(単位：億円)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
収納済税額	509,665	475,548	469,853	496,583	539,687

(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17年度においては、前年に比べ申請件数が大幅に減少する中、3,920件の処理を行いました。

## 【1-56 物納の処理件数】

(単位：件)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
処理件数	6,569	6,200	6,260	5,314	3,920

(出所) 徴収部管理課調

---

#### 4. 今後の施策等に反映すべき事項

##### (1) 期限内収納の実現

納税者が自己の納付すべき税額を定められた納期限までに完納するという態勢を確立できるよう、各種広報媒体を利用した納期限等の広報・周知など納税者の態様に応じた的確な施策の実施に努めます。

また、納付しやすい環境を整備するため、引き続き振替納税や電子納税の利用推進に努めるとともに、納付手段の更なる多様化という観点から、クレジットカード、コンビニエンスストアでの納付について、手数料負担の在り方等諸課題について検討し、平成18年度中に結論を得ることとしています。

##### (2) 厳正・的確な滞納整理の実施

滞納整理に当たっては、速やかに滞納者と接触し、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、滞納者個々の実情に即しつつ、その状況に応じて財産調査・搜索や差押え等を行い、適時・的確な滞納整理を実施します。

特に、大口、悪質・処理困難事案等優先的に着手すべき事案については、的確な選定及び進行管理に努め、プロジェクトチームを編成するなどして厳正・的確な滞納整理に取り組みます。

なお、財産の差押え等の滞納処分の執行は、納税者の皆様の権利に特に強い影響を及ぼすものであることから、法令に則り適正に実施します。

また、差し押さえた動産や不動産等は、公売等の方法によって金銭に換える必要があります。これらの公売をより効率的に行えるようインターネット公売の実施に向けて取り組みます。

##### (3) 消費税滞納の圧縮

消費税滞納については、その預り金的性格にかんがみ、滞納発生未然防止と滞納整理の促進に優先的に取り組みます。

消費税滞納の未然防止については、期限内納付についての広報、振替納税の利用推進及び納期限前後における徹底した納付しようの実施に努めます。

また、滞納整理については、優先的な着手とともに、滞納の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す。

##### (4) 集中電話催告システムの活用

新規に発生する少額滞納事案については、納税コールセンターにおいて、集中的電話催告システムを活用し、効率的な滞納整理に努めます。

なお、納税コールセンターで完納に至らなかった事案を含む少額滞納事案については、一定の時期に集中整理を行うなど、効率的な処理に努め、整理促進を図ります。

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。

担当主管課等：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(平成17事務年度実施計画)

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るよう、不服申立ての適正かつ迅速な処理を目指すとともに、より利用しやすい環境の整備に努めます。

なお、不服申立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、事案の適正・迅速な処理に努めます。

## 2. 平成17事務年度の事務運営の報告

### (1) 不服申立ての適正・迅速な処理

#### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

税務署長等が行った国税の更正・決定などの課税処分、差押えなどの滞納処分等があったときに、その処分に不服のある納税者の方は、その処分の取消しや変更を求めてこれらの処分を行った行政庁(税務署長、国税局長(国税事務所長)又は国税庁長官)に対して「異議申立て」をすることができます。また、その異議申立てに対する行政庁(国税庁長官を除きます。)の決定を経た後の処分になお不服があるときは、国税不服審判所長に対して「審査請求」をすることができます。

#### (1) 異議申立て

異議申立ての処理に当たっては、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事案の適正かつ迅速な処理に努めます。

その際、異議申立て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が適正かつ迅速な処理に取り組みます。

#### (2) 審査請求

国税不服審判所は、審査請求人と処分を行った行政庁(税務署長や国税局長など)の双方から事実関係や主張を聞き、どのようなことが争点となっているのかを主な審理事項とし、必要があれば自ら調査を行って、公平な第三者的立場で審理した上で裁決を行います。

国税不服審判所では、手続の公正さや審査請求人が求める迅速さなどを総合勘案して、全処理件数のうち1年以内に処理した件数の割合をひとつの目安として事件処理の迅速さに

についても分析しています。

今後も、審査請求に当たって適正さに配慮しつつ迅速な処理に努めます。

## □ 施策の実施状況

### (イ) 異議申立て

国税に関する不服申立てのうち、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、事案によっては時間を要する場合があったり、また、経済取引の国際化、広域化、複雑化を背景として、事実関係の確認及び証拠資料の収集に時間を要するなど調査・審理に多くの困難が伴う事案が増加しています。

このため、担当者に対する研修等を実施し、調査・審理能力の充実を図る一方、研修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、事案的的確な進行管理による早期処理に努めています。

平成16事務年度から異議申立ての3か月以内の処理件数割合を業績指標とし、本事務年度においては85%を目標値として取り組みました。

平成17年度における異議申立ての発生件数は4,501件（前年4,272件）処理件数は4,549件（前年4,516件）となっており、発生件数を上回る処理を行った結果、平成17年度末の未済件数は前年度と比べ48件減少し、1,177件（前年1,225件）となりました。また、処理件数のうち3か月以内に処理したものは4,142件（前年4,053件）であり、異議申立ての3か月以内の処理件数割合は91.1%と目標値を達成することができました。

【1-16 「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13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
処理件数割合	84.7	87.8	86.1	89.7	85	91.1

（出所）課税部審理室、徴収部徴収課調

### (ロ) 審査請求

国税不服審判所における審査請求においては、審査請求人と処分を行った税務署長などの双方の主張を公平に審理しており、その処理に当たっては、適正さを担保するために慎重を期すべきことはもちろんですが、迅速に納税者の正当な権利利益の救済を図ることが行政不服審査制度の目的の一つであることから、原則1年以内に裁決するよう努めました。

なお、経済取引の国際化、広域化、複雑化を背景とする事件などは、関連する者が多数にのぼることから事実関係がふくそうしたり、審査請求の理由の追加的主張が再三にわたって提出されるなど、争点整理に長時間を要して裁決までに1年以内を超える場合があります。

このため、審査請求手続上の諸権利を尊重し審査請求人等が十分にその主張を尽くすこと

ができるように配慮しつつ、早期・的確な争点整理や適切な進行管理を行うなどにより適正かつ迅速な事件処理に努めています。

平成16年事務年度から審査請求の1年以内処理件数割合を業績指標とし、本事務年度においては80%を目標値として取り組みました。

平成17年度における審査請求の発生件数は、2,961件(前年3,083件)、処理件数は、3,165件(前年3,378件)となっており、発生件数を上回る処理を行った結果、平成17年度末の未済件数は前年度と比べ204件減少し、2,235件(前年2,439件)となりました。また、処理件数のうち1年以内に処理したものは2,673件(前年2,776件)であり、争点整理表を活用した早期・的確な争点整理等に努めた結果、審査請求の1年以内の処理件数割合は84.5%と目標値を達成することができました。

【1-17 「審査請求」の1年以内の処理件数割合】 (単位：%)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
処理件数割合	54.6	56.9	65.5	82.2	80	84.5

(出所) 国税不服審判所調

## (2) 裁決事例の公表の拡充

### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

国税不服審判所の裁決結果のうち、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)を作成し公表しています。

また、平成14年4月からは国税不服審判所のホームページ(<http://www.kfs.go.jp>)においても、平成8年分から平成16年6月分の裁決事例集の全文を公表しています。

引き続き法令の解釈・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、できるだけ早期に裁決事例集を作成するとともに、速やかにホームページに掲載するなど公表の拡充に努めます。

### ロ 施策の実施状況

平成17事務年度においては、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、平成17年9月に平成16年7月から12月の裁決事例22件を、平成18年1月に平成17年1月から6月の裁決事例30件をそれぞれ「裁決事例集」(冊子)として作成し公表しました。その結果、現在、平成8年から平成17年6月分の690件の事例を公表しています。

なお、これら690件の事例については、国税不服審判所のホームページ(<http://www.kfs.go.jp>)でも公表しています。

また、公表までの期間については、従来、裁決が出てから最長で1年6か月(最短で1年)

を要していましたが、公表の早期化に取り組んだ結果、約3か月短縮することができました。

#### 【平成16事務年度実績の評価結果の平成17事務年度施策等への反映状況】

前述のとおり、異議申立てや審査請求について、事案的確な進行管理を行うなど早期処理に努めたほか、裁決結果の公表の拡充に努めました。

### 3. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

目標を巡る現状・外部要因等の動向については、「2. 平成17事務年度の事務運営の報告」において記述しています。

### 4. 今後の施策等に反映すべき事項

#### (1) 不服申立ての適正・迅速な処理

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、公正な立場で充実した調査・審理を行い、事案の適正・迅速な処理に努めます。

#### イ 異議申立て

税務署長が行った課税処分に対する異議申立ての処理については、各国税局審理課及び審理官において署の担当者の指導・監督を行い、より適正な処理を行うとともに、事案的確な進行管理により迅速な処理に努めます。

なお、平成18事務年度実施計画においては、業績指標「『異議申立て』の3か月以内の処理件数割合」の目標値を現行の「85%」から「90%」に引き上げました。

#### ロ 審査請求

審査請求事件の処理に当たっては、社会情勢の変化等を十分念頭に置き、経済取引の国際化、広域化、複雑化を背景とした複雑・困難な事案に適切に対応し、従来にも増して適正かつ迅速な事件処理に努めます。

#### (2) 裁決事例の公表の拡充

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は、今後とも、審査請求人等の秘密保持に十分配慮しながら、できるだけ早期に裁決事例集を作成するとともに、速やかにホームページに掲載するなど公表の拡充に努めます。

なお、ホームページには、裁決事例のほか国税不服審判所の概要や不服申立制度の概要などを掲載しており、平成18事務年度実施計画においては、新たに参考・モニタリング指標として「国税不服審判所ホームページへのアクセス件数」を設定しました。

業績目標 1 - 2 - 5 : 各国の税務当局と協調を図るなど国際化時代に対応した税務行政に努めます。

〔 担当主管課等 : 長官官房(国際業務課、相互協議室)、税務大学校 〕

## 1. 基本的考え方(平成17事務年度実施計画)

国際的な取引に関わる納税者のコンプライアンス(法令遵守)の維持・向上を図るには、各国間の課税ルールの違いによる二重課税リスクを排除するなどの対応が必要であり、このため国際取引について各国共通のルールを整備したり、各国税務当局間の協力や経験の共有を図る必要があります。このようなことは我が国のみならず各国税務当局にとっても重要な課題となっており、各国税務当局と協力して以下のような施策に取り組みます。

## 2. 平成17事務年度の事務運営の報告

### (1) 租税条約に基づく情報交換

#### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

国際的な租税回避を防止し、自国の課税権を確保するために、的確な国際課税の執行に努めます。そのためには、国外の情報を適切に収集することが不可欠であり、条約相手国からの要請にも的確に対応し各国税務当局との租税条約に基づく情報交換の拡充に努めます。

#### ロ 施策の実施状況

国外の情報を適切に収集すべく、条約相手国からの要請にも的確に対応し各国税務当局との租税条約に基づく情報交換の拡充に努めました。また、そのために、本事務年度における国際業務課の情報交換専任チームの新設等により相手国からの要請に迅速に対応し、わが国からも積極的に協力要請を行っていく体制を整えました。

#### 【1-59 租税条約に基づく情報交換件数】

(単位:千件)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
情報交換件数	184	237	183	200	243

(出所)長官官房国際業務課調

### (2) 租税条約に基づく相互協議事案の適切・迅速な処理

#### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

国際取引において生じた所得がどの国に帰属するのか、その解釈が国によって異なるとき、移転価格課税や源泉所得課税等を通じて企業が二重課税を受けるリスクが高まります。

このような二重課税については、租税条約に基づいて、税務当局間で相互協議を行うことにより、その解決を図っています。

企業活動が国際化することにより、こうした国際的な二重課税のリスクが高まってきており、相互協議案件は年々増加しています。また、最近では移転価格課税について、納税者の予測可能性の確保、二重課税のリスク回避を目的とした事前確認に係る事案も増加しております。このため、これら相互協議事案の適切な解決に向け、できる限り事務を効率化し、迅速な処理に努めます。

#### □ 施策の実施状況

平成17年度においても、相互協議の発生件数は増加傾向にあります。最近では、特に、無形資産絡みの複雑な事案や大型事案のほか、相互協議の経験の少ない国との事案など、我が国の課税権確保を目的とした協議に時間を要する事案が増加しています。こうした中、国税庁は、当初予定されていた協議に加え臨時協議を行うなど、相互協議を積極的に行い、また、製造業、卸・小売業等業種ごとの管理を徹底するなどして、課税権確保と処理促進に努めた結果、平成17事務年度においても前年を上回る処理件数となりました。

増加しつつある二国間事前確認事案については、国税局の事前確認審査担当者とも随時ミーティングを行う等連携強化を図り、独立企業間価格の算定方法の的確な適用及び効率的な処理に努めています。また、これまで、二国間事前確認の経験のなかったアジア諸国との事案も増加しつつありますが、個々の事案に関する協議に先立ち、業種や算定方法に共通する事項についての議論を行い、共通理解の構築に努める等、より効率的に協議を進めるよう努めているところです。

【1-60 租税条約に基づく相互協議事案の発生・処理・繰越件数】 (単位：件)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
発生	内42 88	内47 94	内80 122	内63 90	内92 129
処理	内25 77	内47 80	内39 83	内49 92	内65 93
繰越	内88 150	内88 164	内129 203	内143 201	内170 237

(参考)

相手国数	内 11 17	内 10 15	内 14 19	内 13 18	内 16 23
------	------------	------------	------------	------------	------------

(出所) 長官官房相互協議室調

(注) 内書は、事前確認事案に係る計数を示す。

### (3) 税務当局間の国際会議への参加

#### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

国際取引が増加し、またIT化などにより新たな取引形態が拡大する中で、各国の課税

ルールが異なることなどにより生ずる二重課税リスクの問題や、租税回避スキーム等によりどこの国においても課税されないといった問題が各税務当局が取り組むべき課題となっているほか、納税者サービスの向上やコンプライアンスの向上等に関しても各国に共通する税務執行上の課題となっています。

こうしたことから国際取引に関する各国共通の課税ルールの整備や各国税務当局間に共通する諸問題についての協力や経験の共有を図るため、OECD関連の会議や、アジア税務長官会議（SGATAR）、環太平洋税務長官会議（PATA）のほか、日中・日韓税務長官会合等さまざまな会合に積極的に参加し問題解決に向け取り組みます。

#### ロ 施策の実施状況

国際取引に関する各国共通の課税ルールの整備や、国際的租税回避等課税逃れへの対応及び納税者サービスの向上やコンプライアンスの向上等、各国税務当局間に共通する諸問題についての協力や経験の共有を図るため、OECD関連の会議や環太平洋税務長官会議（PATA）、アジア税務長官会議（SGATAR）、主要国税務長官会合のほか、日韓税務長官会合等さまざまな会合に積極的に参加しました。

#### 【1-61 税務当局間の主な国際会議】

会議名	検討状況
環太平洋税務長官会議 （平成17年10月開催）	税務執行上の共通の諸問題について、各国の取組等を話し合いました。
アジア税務長官会議 （平成17年11月開催）	アジア地域における税務行政の国際的な協力の促進を図るとともに、共通の諸問題について意見交換を行いました。
主要国税務長官会合 （平成18年1月開催）	各国の相互理解を深めるとともに、税務当局を取り巻く国際的な租税回避リスクについて意見交換を行いました。
日韓税務長官会合 （平成18年5月開催）	税務行政上の諸問題について日韓相互に意見交換を行うとともに、相互理解と協力関係の推進を図りました。

（出所）長官官房国際業務課調

#### （４）開発途上国に対する知的支援

##### イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

開発途上国における税制及び税務行政が改善され、向上していくと、財政基盤も改善され、結果としてこれらの国の経済発展につながることであります。また、課税ルールについて開発途上国と我が国の税務当局が共通の認識を持つことにより、課税問題の発生が未然に防止されること、相互協議などが迅速に進展することなどが期待できます。

こうしたことから、我が国の税制・税務行政に関する専門的知識・技術の移転や、我が国の税務行政に対する理解者の育成を目的として、開発途上国への我が国国税庁職員の講師派遣、並びに、複数の開発途上国の税務職員等を日本に受け入れて行う研修の実施、及び税制・税務行政面で新たな体制整備を進めている特定の開発途上国の税務職員を日本に

受け入れて行う研修の実施など、開発途上国に対する知的支援に積極的に取り組みます。

#### □ 施策の実施状況

開発途上国における税制及び税務行政の改善、及び課税ルールについて開発途上国と我が国の税務当局が共通の認識を持つことを目指し、開発途上国の税務職員等を日本に受け入れて行う研修の実施や途上国への専門家派遣など、開発途上国に対する知的支援に積極的に取り組みました。

平成17年度は、受入研修として、国際税務行政セミナー、国別税務行政研修、国税庁実務研修等を行いました。一方、税務執行体制の改善のための助言や研修等を行う専門家として、開発途上国に常駐する長期専門家を2か国を新たに加えた計4か国に1名ずつ、さらに要望に基づき開発途上国に短期派遣する短期専門家を10か国に延べ55名派遣しました。

#### 【1-62 開発途上国に対する知的支援】

##### 受入研修

(単位：国、人)

事務年度		平成16年度	17年度
国際税務行政セミナー・一般コース	国 数	18	22
	人 数	19	22
国際税務行政セミナー・上級コース	国 数	10	11
	人 数	11	11
国別税務行政研修	国 数	3	3
	人 数	25	23
国税庁実務研修	国 数	13	12
	人 数	17	18
カウンターパート研修	国 数	3	4
	人 数	13	58

(出所) 長官官房国際業務課、税務大学校調

##### 職員派遣

(単位：国、人)

事務年度		平成16年度	17年度
短期専門家	派遣国数	8	10
	派遣人数	25	55
長期専門家	派遣国数	2	4
	派遣人数	2	4

(出所) 長官官房国際業務課、税務大学校調

#### 【平成16事務年度実績の評価結果の平成17事務年度施策等への反映状況】

(1) 情報交換においては、情報交換専担チームの新設により相手国からの要請に的確に対応

---

したほか、開発途上国に対する知的支援についても積極的に取り組みました。

- (2) 参考・モニタリング指標1-60「租税条約に基づく相互協議事案の発生・処理・繰越件数」のとおり、事前確認事案の件数を追加的に内書き表示するようにし、指標の充実に努めました。

### 3. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

目標を巡る現状・外部要因等の動向については、「2. 平成17事務年度の事務運営の報告」において、参考・モニタリング指標と併せて記述しています。

### 4. 今後の施策等に反映すべき事項

#### (1) 租税条約に基づく情報交換

適正な課税の実現のために不可欠な国外情報を適切に収集するため、引き続き、各国税務当局との租税条約に基づく情報交換の拡充に努めます。

#### (2) 租税条約に基づく相互協議事案の適切・迅速な処理

引き続き、相互協議事案の適切な解決に向け、国別、業種別の担当者を決めておくことにより、各国・各業種に特有の事情を踏まえた処理を行う等により、できる限り事務を効率化し、迅速な処理に努めます。

なお、平成18事務年度実施計画においては、新たに参考・モニタリング指標として「事前確認協議の相手国数」を設定しました。

#### (3) 税務当局間の国際会議への参加

国際取引に関する各国共通の課税ルールの整備や各国税務当局間に共通する諸問題に関する協力や経験の共有を図るため、引き続き、OECD関連の会議やアジア税務長官会議(SGATAR)、主要国税務長官会議のほか、日中・日韓長官会合等さまざまな会合に積極的に参加し問題解決に取り組みます。

#### (4) 開発途上国に対する知的支援

開発途上国における税制及び税務行政の改善のため、また、課税ルールについて開発途上国と我が国の税務当局が共通の認識を持つことを目指し、開発途上国の税務職員等を日本に受け入れて行う研修の実施や途上国への専門家派遣など、開発途上国に対する知的支援に引き続き積極的に取り組みます。

なお、平成18事務年度実施計画においては、新たに参考・モニタリング指標として「開発途上国に対する知的支援の満足度」を設定しました。

## 実績目標 2 : 酒類業の健全な発達の促進

〔 担当主管課等 : 課税部(酒税課、鑑定企画官) 〕

### 基本的考え方 (平成17事務年度実施計画)

酒類産業行政は、社会経済情勢の変化に対応して、消費者、製造業、販売業全体を展望した総合的視点から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、酒類業の健全な発達と酒税の確保を図ることを目的としています。

酒類業界は、国際化の進展、酒類の消費構造の変化、酒類小売業免許の規制緩和を含む経済社会システムの改革の進展等、生産・流通・消費のあらゆる面における大きな環境変化の中にあり、更に未成年者飲酒防止、酒類容器のリサイクル等の社会的要請の高まりに直面しています。

### 業績目標 2 - 1 : 消費者の視点に立ち、酒類製造業者及び販売業者の活性化に向けた諸施策に取り組んでいきます。

〔 担当主管課等 : 課税部(酒税課、鑑定企画官) 〕

#### 1. 基本的考え方

酒類業の健全な発達を図るためには、消費者の視点に立ち、酒類の安全性の確保と品質水準の向上、消費者に対する情報提供を行うとともに、酒類製造業及び酒類販売業の体質改善を支援する必要があります。

#### 2. 平成17事務年度の事務運営の報告

##### (1) 酒類製造業者による安全性の高い酒類の生産・提供及び適正な経営戦略に基づく健全な企業経営の確保

###### イ 施策の内容 (平成17事務年度実施計画)

酒類製造業者の大部分を占める中小企業が社会経済情勢の変化に適切に対応し、安全性の高い酒類を生産・提供するとともに、適正な経営戦略に基づいた健全な企業経営が確保できるよう積極的に支援します。

###### (イ) 安全性の確保及び品質水準の向上

人口減少等の社会環境の変化の中、酒類製造業者が「量」から「質」への転換を図り、消費者にとって良質で安全性の高い酒類を生産・提供できるよう、独立行政法人酒類総合研究所の研究成果を活用しつつ、酒類製造業者に対して技術指導・相談を行っています。

また、市販酒を買い上げて、消費者が入手する段階における表示内容及び品質・安全性のチェックを強化して、その集計結果を分かりやすい内容にまとめて広く公表するとともに酒類業界へフィードバックすることにより、生産から消費まで全ての段階における品質水準の確保・向上を図っていきます。

(ロ) 経営戦略上の問題への対応

酒類製造業者の経営状況を指標等で客観的に把握・分析してその結果を情報提供することにより、酒類製造業者が経営上の問題点を認識して、適切な経営戦略に基づいた健全な企業経営を確保できるよう支援します。

(ハ) 輸出環境の整備

清酒等については、海外の潜在的大消費地への輸出拡大を図ることが需要振興策として有効であると考えられることから、輸出環境の整備について支援を行っていきます。

ロ 施策の実施状況

品質・安全性の確保・向上に資するため、従来から実施している市販酒類買上調査に、本年度は、流通上の管理が適切であったかどうかという観点からの調査も新たに付加して実施しました。また、輸出環境の整備の面では、地域ブランドを確立するため、従来ワイン及び蒸留酒にのみ認められていた地理的表示制度を清酒にも導入しました。

(イ) 安全性の確保及び品質水準の向上

消費者にとって良質で安全性の高い酒類を生産・提供できるよう、また「量」から「質」への転換を促進するため、独立行政法人酒類総合研究所の研究成果を活用しつつ、技術講習会等を通じて製造者に対し情報周知を図るとともに、技術指導・相談を実施しました。

酒類の安全性に関する高度に技術的な事項に関しては、食品添加物や汚染物質に関する学会等に参加して情報収集に努め、酒類の安全性に影響を及ぼすおそれのある微量成分の分析を独立行政法人酒類総合研究所へ依頼する等、連携して対応しました。

製造工程改善に関する技術指導・相談は、酒類製造業者の大部分を占める技術基盤の弱い中小企業を中心として、希望者を対象に行い、酒類の安全性の確保及び品質水準の向上を図りました。

なお、平成17事務年度の全体の指導相談件数は1,833件となっています。

【2-3 酒類製造業者の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13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
指導相談件数	1,646	1,540	1,546	1,757	1,833

(出所) 課税部鑑定企画官調

市販されている酒類について品質評価や理化学分析等を行うために市販酒類買上調

査（4,988件）を実施しました。この調査の集計結果は、国税庁ホームページ（<http://www.nta.go.jp>）に公表し、調査結果などを個別の調査対象業者に通知するとともに、技術指導・相談に活用しました。

【2-4 市販酒類買い上げ調査件数】 （単位：件）

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
調査件数	1,964	2,686	3,470	4,106	4,988

（出所）課税部鑑定企画官調

また、平成17事務年度からは、流通段階における品質管理に関する調査（769場）を行い、生産から消費までのすべての段階における品質水準の確保・向上を図りました。

(ロ) 経営戦略上の問題への対応

人口減少社会の到来、生活スタイルの変化等により、多くの酒類製造業者の経営が困難となっていることに対応するため、酒類製造業者の経営状況等を指標等で客観的に把握・分析し、その結果を個別の酒類製造業者に情報提供することにより、酒類製造業者自身が経営上の問題点を把握し適切な経営戦略に基づく健全な企業経営が行えるよう支援を行いました。

(ハ) 輸出環境の整備

酒類業者が日本産酒類の輸出を円滑に実施できるよう、輸出マニュアルを作成し、配布するとともに国税庁ホームページ（<http://www.nta.go.jp>）に掲載しました。また、海外の酒類消費事情や輸出実務に詳しい専門家による、酒類業者を対象とした「輸出セミナー」を各地で開催しました。更に、これら専門家との「日本酒の輸出に関する意見交換会」を開催し、その結果は輸出を行う酒類業者の利便に資するべく、国税庁ホームページ（<http://www.nta.go.jp>）等で公表しました。

その他、シンガポール及びロンドンにおいて、大使館との共催による輸出のプロモーション会を実施するとともに民間ベースで行われるプロモーションイベントを側面的に支援しました。

(2) 酒類販売業者の経営活性化等に対する支援

イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

酒類販売業者の経営等に対する支援としては、経営指導の専門家等による研修の実施、リーディングケースやサクセスストーリーの事例提供を積極的に行っていきます。

酒類販売業者のうち卸売業については、中小企業経営革新支援法に基づく経営基盤強化事業等に取り組んでいるところであり、経営基盤の強化等に向けた自主的な取組を支援する観点から中小企業施策に関する情報提供などを行っていきます。

また、小売業者については、商品の共同仕入れや販売促進策の強化等に向けた自主的な

---

取組を支援する観点から、国民生活金融公庫の酒類小売業経営改善設備資金（酒ローン）の周知、IT研修会の実施などを行っていきます。

□ 施策の実施状況

平成17事務年度においては、酒類販売業者に対して中小企業診断士等の専門家等を講師とした中小企業新事業活動促進法（旧「中小企業経営革新支援法」）の説明、中小酒類業者の活性化・経営革新事例の紹介及び金融・税制などの中小企業施策の周知等に関する研修会の開催、地方公共団体や関係機関等から収集した情報や酒類業者の活性化・経営革新の取組事例等を取りまとめた冊子の作成・配布により、積極的な事例・情報の提供に努めました。

また、中小企業新事業活動促進法に規定する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全国酒類卸売業協同組合に対して、事業の円滑な推進に向け、計画の変更の指導・助言を行いました。

更に、酒類小売業者に対しては、酒類小売業者の経営の改善等に関する緊急措置法（以下「緊急措置法」といいます。）第7条の規定を踏まえ、経営改善計画の実施及び転廃業の円滑化のための支援策として、中小企業診断士等の専門家を講師とする研修会・個別相談会や国民生活金融公庫の酒類小売業経営改善設備資金（酒ローン）の利用啓発を行うとともに、情報化のための支援策としてIT研修会などを行いました。

（3）酒類の公正な取引環境の整備

イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

酒類業者が進めている、酒類の公正な取引環境の整備に向けた自主的な取組が推進されるよう、「公正な競争による健全な酒類産業の発展のための指針」（平成10年4月。以下「指針」といいます。）や公正取引委員会の「酒類の流通における不当廉売、差別対価等への対応について」（平成12年11月。以下「酒類ガイドライン」といいます。）を積極的に周知・啓発します。また、酒類取引の実態把握に努め、公正なルールに則しているとは言いがたい取引がある場合には改善を指導します。

□ 施策の実施状況

酒類業者が進めている、酒類の公正な取引環境の整備に向けた自主的な取組が推進されるよう、指針や酒類ガイドライン等を酒類業組合の各種会合など、あらゆる機会を通じて周知・啓発しました。

また、酒類の取引状況等実態調査を行い、指針に則していない取引が認められた場合には、合理的な価格や公正な取引条件の設定等が行われるよう改善指導しました。

## 【2-5 酒類業者に対する酒類の取引状況等実態調査件数】 (単位:件)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
実態調査件数	1,588	1,605	1,443	1,515	1,532

(出所) 課税部酒税課調

## (4) 消費者に対する情報提供等

## イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

消費者の視点に立った諸施策を推進するため、消費者アンケート調査や「消費者との意見交換会」の開催を通じて消費者の意見に積極的に耳を傾けるとともに、ホームページ等を通じて、酒類業界とも連携しつつ、お酒のおいしい飲み方など酒類に対する正しい知識や酒類の文化についての情報を消費者へ提供していきます。

更に、消費者へ正しい商品知識を提供するとともに酒類ブランドを確立して付加価値を高めるための方策として、品質基準、地理的表示(告示)の策定等に取り組んでいきます。

## ロ 施策の実施状況

各国税局におけるきき酒会などに消費者の参加を積極的に呼びかけるなど、お酒に関する知識や文化について、消費者への情報発信に努めました。また、各国税局で実施するお酒についての意見交換会に業界関係者にも参加していただき、消費者が日ごろ思っている意見を業界関係者に直接聞いてもらい経営等に役立ててもらうほか、消費者にお酒の商品知識等に関する情報を発信するとともに、その意見を聞くためのサイトを一部の国税局のホームページに立ち上げるなどにより、消費者と双方向の情報交換を試みています。

更に、地域ブランド確立支援として清酒への地理的表示制度の導入(平成17年10月)及び清酒の地理的表示(平成17年12月「白山」)の指定告示を行いました。

## (5) 独立行政法人酒類総合研究所との連携

## イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

酒類の新製品の開発に必要な新しい醸造技術や安全性に係る分析手法に関する研究・開発など、国税庁だけでは対応できない高度な技術的問題については、独立行政法人酒類総合研究所と情報交換しながら対応し、酒類業の発達や酒類の品質・安全性の確保に連携して取り組みます。

## ロ 施策の実施状況

独立行政法人酒類総合研究所は、「酒税の適正かつ公平な賦課の実現」及び「酒類業の健全な発達」を図るといった任務を担当している国税庁の所掌事務の中で、高度に技術的・科学的な部分を担っており、国税庁と密接な連携の下で効果的かつ効率的に事務の運営を行っています。

酒類の安全性に影響を及ぼすおそれのある微量成分の分析、国税庁所定分析法の改良業

---

務、国税庁等がアルコール分の分析のために保有する酒精度浮ひょうの校正など、国税庁だけでは対応できない高度な技術的問題については、独立行政法人酒類総合研究所と連携して対応しました。

【平成16事務年度実績の評価結果の平成17事務年度施策等への反映状況】

- (1) 酒類業者の経営改善等の支援については、前述のとおり、酒類業者における経営改善等の自主的な取組を支援しました。
- (2) 酒類の品質・安全性の確保については、流通段階における酒類についても調査を行い、生産から消費までのすべての段階における品質水準の確保・向上を図りました。
- (3) 独立行政法人酒類総合研究所との連携については、酒類の分析・鑑定及び品質・安全性に関する研究・開発などの技術的・科学的な事項について、研究所と密接に連携して取り組みました。

3. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

目標を巡る現状・外部要因等の動向については、「2. 平成17事務年度の事務運営の報告」において、参考・モニタリング指標と併せて記述しています。

4. 今後の施策等に反映すべき事項

- (1) 酒類製造業者による品質・安全性の高い酒類の生産・提供及び適正な経営戦略に基づく健全な企業経営の確保

酒類総合研究所の研究成果を活用しつつ、品質・安全性の維持・向上に向けた技術指導を行うとともに、流通過程にも焦点を当てた市販酒類買上調査を行い、引き続き、生産・流通・消費のすべての段階における安全性の確保及び品質水準の向上を図っていきます。

また、酒類製造業に対しては、経営状況等の分析結果の情報提供などにより、適切な企業経営、業界全体の体質改善が促進できるよう支援し、酒類販売業に対しては、中小企業診断士等の専門家等による研修を実施すると共に、中小企業施策に関する情報提供を積極的に行っていきます。

- (2) 酒類販売業者の経営活性化等に対する支援

欠損低収益状況にある酒類販売業者は多く、今後も販売業者に対する支援が求められているところです。

酒類販売業者の経営等に対する支援として、中小企業診断士等の専門家等による経営改善の成功事例等の情報提供と経営改善の具体化策等の研修を行うことにより、酒類販売業者の経営改善を支援していきます。

---

また、経営基盤強化事業に取り組んでいる酒類卸売業者の自主的な取組を支援するため、事業者の経営内容を調査・分析し、指導・助言や情報の提供等を行っていきます。

( 3 ) 酒類の公正な取引環境の整備

酒類業者が進めている、酒類の公正な取引環境の整備に向けた自主的な取組が推進されるよう、指針や酒類ガイドラインを業界に積極的に周知・啓発します。また、酒類の取引状況等実態調査等を通じて実態把握に努め、指針に即していない場合には改善指導を行うとともに、問題が認められた具体的な事例とその指導内容を公表して自主的な取組を促します。

( 4 ) 消費者に対する情報提供等

消費者の視点に立った諸施策を推進するため、消費者との意見交換会やきき酒会の開催を通じて、消費者の意見を産業行政や事業に反映できる場を設けると共に、ホームページ等を通じて消費者の意見を把握し、また、消費者への情報発信を行っていきます。

( 5 ) 独立行政法人酒類総合研究所との連携

国税庁では十分な対応ができない高度に技術的・科学的な事項については、独立行政法人酒類総合研究所に依頼するなど、同研究所との密接な連携の下で酒類業の健全な発達や酒類の品質・安全性の確保などに取り組んでいきます。

(注) 平成17年度の独立行政法人酒類総合研究所の業務実績について、財務省独立行政法人評価委員会から高い評価を受けました。また、平成18年度から、同研究所は、非公務員型の独立行政法人となり、民間・大学等とより密接な連携を図ることとしています。

業績目標 2 - 2 : 未成年者飲酒防止等の社会的要請、酒類業界を取り巻く環境の変化に対応した行政を推進します。

〔 担当主管課等：課税部(酒税課) 〕

## 1. 基本的考え方

未成年者飲酒防止をはじめとする酒類の適正な販売管理体制の整備を図る観点から、平成15年9月に導入された酒類販売管理者制度を充実するとともに、その実効を確保するための取り組みが必要です。また、リサイクルの推進については、引き続き酒類容器のリサイクルや酒類の製造において発生する食品廃棄物の発生抑制のため、酒類業組合等を通じた助言・周知・啓発が必要です。

## 2. 平成17事務年度の事務運営の報告

### (1) 未成年者飲酒防止対策等の推進

#### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

未成年者飲酒防止をはじめとする酒類の適正な販売管理体制の整備を図る観点から、酒類小売販売場における酒類販売管理者の選任、酒類販売管理研修の実施支援及び受講指導、並びに酒類の陳列場所等における表示基準遵守の指導に取り組みます。

また、未成年者飲酒防止等の酒類の販売管理に対する社会的な要請への今後の対応を検討してきた「酒類販売業等に関する懇談会」において、「未成年者飲酒防止への取組」と「適正飲酒の定着」への対応について座長による取りまとめ(平成16年12月)がなされました。この懇談会取りまとめを受けて、今後、酒類販売管理の適正化、酒類自動販売機の撤廃への取組、年齢確認の徹底等、社会的要請への対応について関係省庁とも連携し取り組んでいきます。なお、酒類自動販売機については、従来型機の更なる減少に向けて引き続き撤去を指導します。

#### ロ 施策の実施状況

酒類の販売管理の適正化のため、「酒類販売業等に関する懇談会」の取りまとめ(平成16年12月)等を踏まえ、酒類販売業免許申請書の記載事項への「酒類の販売管理に関する事項」の追加(酒税法施行令改正)、及び酒類の陳列場所への「20歳以上の年齢であることを確認できない場合には酒類を販売しない」旨の表示を義務付ける(国税庁告示改正)とともに、酒類販売管理研修のおおむね3年ごとの受講を指導することとしました。

これらについては、新規免許業者に対する免許付与時に、酒類業組合の各種会合などの機会に積極的に啓発を行うとともに、毎年4月の「未成年者飲酒防止強調月間」に關係省庁と連携した啓発活動を実施するなど、制度の確実な定着及び義務の確実な履行が図られるよう努めました。

なお、平成17事務年度において、25,193場の酒類小売販売場に臨場して表示基準の遵守状況等の確認を行い、問題が認められた販売場に対しては改善を指導しました。

酒類自動販売機については、従来型機の更なる減少に向けて引き続き撤去を指導しました。

平成18年4月1日現在においても従来型機の酒類自動販売機が21,598台残存しており、更なる減少に向けての努力が求められています。

【2-1 酒類自動販売機（従来型機）の設置状況】 (単位：台)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
従来型機	64,027	53,613	42,631	30,558	減少	21,598

(出所) 課税部酒税課調

(注1) 各事務年度4月1日現在の状況です。

(注2) 従来型機とは、未成年者のアクセスの防止が可能となるよう技術的改良がなされた酒類自動販売機以外の酒類自動販売機のことです。

【2-7 酒類自動販売機の設置状況】 (単位：台)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
設置台数	76,283	67,964	58,723	49,103	42,364

(出所) 課税部酒税課調

(注) 各事務年度4月1日現在の状況です。

(2) 酒類に係る資源の有効な利用の確保

イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

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（以下「容器包装リサイクル法」といいます。）や食品循環資源の再生利用等の促進に関する法律（以下「食品リサイクル法」といいます。）等により対応が求められている酒類容器のリサイクルや、酒類の製造において発生する食品廃棄物の発生抑制等については、酒類業者の取組が促進されるよう酒類業組合等を通じ必要な助言を行い、各種会合等を通じて積極的な周知・啓発に努めます。

ロ 施策の実施状況

容器包装リサイクル法等により対応が求められている酒類容器のリサイクルについては、毎年10月の「リデュース・リユース・リサイクル推進月間」にあわせ、酒類容器のリサイクルに関するポスターを約25万部作成し、酒類業者の店頭等における掲示を通じて酒類業界をはじめ広く国民に対してリデュース・リユース・リサイクルへの意識の高揚を図ることに努めました。

なお、容器包装リサイクル法の再商品化義務の適正な履行を図るため、同法に基づき指定法人と再商品化契約を締結してその債務を履行していない事業者に対して関係省庁の担

当課（室）長連名による指導を行ったほか、同契約を締結していない事業者に対して報告徴収等を実施しました。

また、食品リサイクル法等については、酒類業組合等を通じて資料を配付する等により周知に努めました。

#### 【平成16事務年度実績の評価結果の平成17事務年度施策等への反映状況】

- (1) 未成年者飲酒防止をはじめとする酒類の適正な販売管理体制の整備については、前述のとおり、制度の確実な定着及び義務の確実な履行が図られるよう周知・啓発に努めました。  
また、酒類販売業に関する懇談会の取りまとめを受け、前述のとおり、酒税法の政省令の改正等の措置を講じました。
- (2) 酒類に係る資源の有効な利用の確保については、前述のとおり、各種会合等、あらゆる機会を通じて周知・啓発に努めました。

#### 3. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

平成17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、15,240回で、前事務年度と比べて137回減少しています。

説明回数の主な内訳は、活性化・経営革新に関するもの2,600回、酒類の公正な取引環境の整備に関するもの1,835回、未成年者飲酒防止に関するもの2,588回、酒類容器のリサイクルなどに関するもの1,180回です。

#### 【2-6 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13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
説明回数	17,125	21,535	23,366	15,377	15,240

(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14年度は、税制改正とそれに伴う手持品課税により、また、平成15年度は、酒税法及び酒類業組合法の改正(酒類の販売管理規定の追加等)や緊急措置法の施行等により、例年に比べ、説明会が多く開催されたものと考えられます。

#### 4. 今後の施策等に反映すべき事項

##### (1) 未成年者飲酒防止対策等の推進

未成年者飲酒防止をはじめとする酒類の適正な販売管理体制の整備を図る観点から、酒類小売販売場における酒類販売管理者の選任、酒類販売管理研修の実施支援及び受講指導、並びに酒類の陳列場所等における表示基準遵守の指導に取り組みます。

なお、酒類自動販売機については、従来型機の更なる減少に向けて引き続き撤去を指導します。

( 2 ) 酒類に係る資源の有効な利用の確保

容器包装リサイクル法や食品リサイクル法等により対応が求められている酒類容器のリサイクルや酒類の製造において発生する食品廃棄物の発生抑制等については、再商品化の義務を果たさない事業者に対する罰則の強化等の容器包装リサイクル法改正(平成18年6月成立)の内容の周知とともに、酒類業者の取組が一層促進されるよう、関係省庁と連携を図りつつ法令遵守に関する指導等に努めます。

業績目標 2 - 3 : 酒類の製造及び販売業免許について、酒税法その他関係法令を適正に適用し迅速な処理に努めます。

担当主管課等：課税部(酒税課)

## 1. 基本的考え方

酒類の製造及び販売業免許の処理に当たっては、酒税法その他関係法令を適正に適用しつつ、透明性・公平性が確保されるよう適切に運用するとともに、標準処理期間内の迅速な処理に努めます。

## 2. 平成17事務年度の事務運営の報告

### (1) 酒類の製造及び販売業免許の標準処理期間内での適正・迅速な処理

#### イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

酒類の製造及び販売業免許については、酒税法その他関係法令を適正に適用しつつ、標準処理期間内の迅速な処理に努めます。

なお、免許処理に当たっては、透明性・公平性が確保されるよう適切な運用に努めます。

標準処理期間は、申請書類が提出された日（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。

平成17事務年度においても、この2か月以内の処理件数割合の目標値を100%として処理を行います。

#### ロ 施策の実施状況

酒類の製造及び販売業免許の処理については、酒税法その他関係法令の遵守状況、事業に必要な資金や設備等の保有状況、酒類の適正な販売管理体制が構築されるか否かなどの要件について厳正・的確な審査を行いました。

また、必要な事務量の優先的な確保や免許処理システムの活用などにより、迅速な処理に努めた結果、平成17事務年度における業績指標として設定した「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、目標値とした「100%」を達成しました。

### 【2-2 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】（単位：%）

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
処理件数割合	100.0	100.0	100.0	100.0	100	100.0

（出所）課税部酒税課調

（注）標準処理期間は、原則として2か月です。

## (2) 構造改革特別区域法に基づく濁酒の製造免許申請者等への的確な対応

## イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

構造改革特別区域法に基づく濁酒の製造免許申請者等に対しては、その実状に十分留意し、申請書類の作成や記帳義務・納税申告手続等について懇切丁寧な説明に努め、同制度の円滑な定着と酒税の保全の確保を図ります。

## ロ 施策の実施状況

いわゆる特区において濁酒製造事業を行いたいという者に対しては、特区に認定された地方公共団体が開催する濁酒製造事業に関する説明会等に積極的に講師として出席するとともに、「構造改革特区における濁酒製造免許の手引」や「濁酒製造免許申請書の作成マニュアル（申請書の記載例と各種様式集）」を活用し、申請書類の作成や免許者となった後における記帳義務・納税申告手続等について懇切丁寧な説明に努めました。

また、特区内であれば製造免許を受けなくても濁酒を製造できるといった誤認による違反事例の発生を防止するなどの観点から、地方公共団体と協力し、制度内容の周知に努めました。

## 【2-9 構造改革特別区域法に基づく濁酒の製造免許付与件数の推移】（単位：件）

会計年度	平成15年度	16年度	17年度
付与件数	4	26	24

（出所）課税部酒税課調

## 【平成16事務年度実績の評価結果の平成17事務年度施策等への反映状況】

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、前述のとおり、酒税法等に基づき、適正・迅速な処理に努めました。

## 3. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

近年、酒類販売業免許のうち、小売業免許場数が増加傾向にありますが、この主たる要因は、規制緩和の進展によるものです。

## 【2-8 酒類製造免許場数及び酒類販売業免許場数の推移】（単位：場）

会計年度		平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
酒類製造 免許場数		3,254	3,216	3,165	3,146	3,139
酒類販売 業 免 許 場 数	卸売業	内13,395 15,983	内13,451 15,756	内13,180 15,099	内12,597 14,417	内12,199 13,992
	小売業	151,343	154,759	165,915	171,674	170,975

- 
- (出所) 課税部酒税課調
  - (注1) 各会計年度末現在の状況です。
  - (注2) 一製造場で複数の酒類の免許を有しているものについては、1場として集計しています。
  - (注3) 酒類卸売業免許場数の内書は卸売業と小売業の兼業場です。
  - (注4) 酒類小売業免許場数は、販売できる酒類の範囲の条件が全酒類であるものです。
  - (注5) 平成17年度は暫定値です。

#### 4. 今後の施策等に反映すべき事項

##### (1) 酒類の製造及び販売業免許の標準処理期間内での適正・迅速な処理

業績指標2-2「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、目標値である「100%」の達成を目指します。

特に、酒類小売業免許については、酒類小売業者の経営の改善等に関する緊急措置法（平成15年法律第34号）及び同法の一部を改正する法律（平成17年法律第92号）による緊急調整地域の指定が平成18年8月31日に失効したため、多数の申請が見込まれますが、引き続き、免許処理に必要な事務量の確保及び免許処理システムの活用等により、適正・迅速な処理に努めます。

##### (2) 濁酒・特産品しょうちゅうの製造免許申請者等への的確な対応

構造改革特別区域法に基づく濁酒の製造免許申請者や特産品しょうちゅうの製造免許申請者等に対して、懇切丁寧な説明に努めるとともに、同制度の円滑な定着と酒税の保全に向けて取り組みます。

### 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：長官官房(総務課)、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)

#### 1. 基本的考え方(平成17事務年度実施計画)

税理士は、税務に関する専門家として、独立した公正な立場において、申告納税制度の理念に沿って、納税義務者の信頼にこたえ、租税に関する法令に規定された納税義務の適正な実現を図るという使命を負っています(税理士法第1条)。

このため、税理士の業務である 税務代理、 税務書類の作成、 税務相談(税理士法第2条)は、たとえ無償であっても税理士でない者は行ってはならない(税理士法第52条)こととされ、いわゆる無償独占業務とされています。

これらを踏まえ、国税庁は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、税理士法に基づき、税理士に対する適切な指導監督を行い、その業務の適正な運営の確保に努めます。

#### 2. 平成17事務年度の事務運営の報告

##### (1) 説明会や研修会への対応

###### イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

申告納税制度の適正かつ円滑な実現を図る上で、公共的使命を担う税理士会等が果たすべき役割は、極めて大きなものがあります。

そのため、税理士の資質の向上の観点から税理士会及び日本税理士会連合会との協議等を通じて、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。

特に、税理士は税理士会及び日本税理士会連合会が行う研修を受け、その資質の向上を図るよう努めなければならない(税理士法第39条の2)とされていることを踏まえ、税理士会及び日本税理士会連合会が開催する説明会や研修会への講師派遣に努めます。

また、講師派遣した説明会や研修会については、「研修のテーマ」や「説明の分かりやすさ」などについてのアンケート調査を行い、その結果を踏まえて説明会等の内容の充実に努めます。

###### ロ 施策の実施状況

税理士の資質向上の観点から、税法の正確な理解と業務の適正な運営の確保が図られるよう、税理士会及び税理士会支部が開催する説明会や研修会へ講師を派遣しました。

講師派遣に当たっては、昨事務年度実施したアンケート調査で受講者から寄せられた「具体的な事例や誤りやすい事例を挙げて説明してほしい。」などの意見を踏まえ、説明会等の

内容の充実に努めました。

また、平成17事務年度から、講師派遣した説明会や研修会において、「研修テーマ」や「説明の分かりやすさ」などについてアンケート調査を行い、その上位評価割合を新たに業績指標としました。

平成17事務年度では、説明会等を4,364回開催しており、アンケート調査の結果、説明会等の全体的な印象について、「良い及びやや良い」が57.4%、「普通」が37.6%、「悪い及びやや悪い」が3.6%でした。業績指標とした「良い及びやや良い」の上位評価割合は、昨事務年度の59.3%に比べ1.9ポイント低下しており、目標達成には至りませんでした。これについては、アンケート調査で寄せられた受講者の意見・要望の中には、「テーマがバラエティーに富んでおり有用である。」と評価するものもありますが、「質疑応答の時間を確保してほしい。」「時間を延長してほしい。」等の意見・要望があり、説明会等の内容に比して時間が短いと受講者が感じたことも評価が低下した要因の一つではないかと考えられます。

【3-1 税理士会への説明会等の評価】 (単位：%)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	
					目標値	実績値
上位評価割合	集計実績無			59.3	向上	57.4

(出所) 長官官房総務課調

(注) 数値は、アンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で、「良い」及び「やや良い」の上位評価を得た割合です。なお、アンケート調査の概要については122ページ参照。

【3-3 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13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
開催回数	4,352	4,131	4,471	4,447	4,364

(出所) 長官官房総務課調

(2) 書面添付制度の推進

イ 施策の内容(平成17事務年度実施計画)

平成13年5月の税理士法改正(平成14年4月1日施行)により、税理士からの意見聴取制度が拡充され、新書面添付制度(税理士法第33条の2)が導入されました。この制度は、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することができ、この書面が添付されている申告書を提出した納税者について税務調査をしようとする場合には、その通知前に、税務代理権限証書を提出している税理士に対し、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というものです。

このように、この制度は、正確な申告書の作成・提出に資するとともに、税務行政の円滑化が図られ、ひいては信頼される税理士制度の確立に結びつくものであることから、添付書面の記載内容の充実が図られるよう税理士会等と協議を行うとともに、意見聴取の機

会を積極的に活用するなど、この制度を尊重し、より一層推進することに努めます。

#### □ 施策の実施状況

この制度を尊重し、推進していく見地から、添付書面や税理士に対する意見聴取の内容を調査事務に積極的に活用するよう努めました。また、実務者を中心に税理士会と積極的に協議を行い、添付書面の記載内容の充実が図られるよう努めた結果、全国の税理士会において、具体的な記載例等を取りまとめたマニュアルが作成されました。

なお、平成17事務年度の当該書面の添付割合（税理士の関与がある法人数のうち、当該書面の添付がある割合）は4.9%、法人税申告の税理士関与割合は86.6%となっています。

#### 【3-5 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13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
書面添付割合	2.9	4.0	4.4	4.6	4.9

（出所）課税部法人課税課調

（注1）各事務年度の実績値については、各年7月から翌年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を対象としています。

（注2）平成13事務年度の実績値については、平成14年2月から4月決算の法人を対象としています。

#### 【3-4 法人税申告の税理士関与割合】（単位：％）

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
税理士関与割合	81.3	86.8	86.8	86.7	86.6

（出所）課税部法人課税課調

（注1）各事務年度の実績値については、各年7月から翌年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を対象としています。

（注2）平成13事務年度の実績値については、平成14年2月から4月決算の法人を対象としています。

### （3）税理士等に対する的確な指導監督

#### イ 施策の内容（平成17事務年度実施計画）

税理士制度に対する国民の信頼を確保するため、税理士会等との協議会を設けるなどあらゆる機会を活用して注意喚起を行い税理士の非行の未然防止に努めます。また、各種情報等の収集に努め、税理士法に基づく調査を的確に実施するなど、税理士法に違反する行為を行っている税理士等に対しては、厳正に対処します。

#### □ 施策の実施状況

税理士が出席する会議等を活用して、税理士の業務の適正な執行と綱紀の保持について注意喚起を行ったり、税理士事務所に臨場して業務の実態を確認するなどして、税理士の非行の未然防止に努めました。

また、平成13年度の税理士法の大幅な改正（平成14年4月1日施行）により、税理士の地位向上が図られたことを踏まえ、税理士法に定められた義務の適正な履行を一層確保する観点から、職員に対する税理士法の研修や事務処理要領の整備等を行い、税理士法違反

行為に関する情報収集の充実を図るとともに、税理士法に基づく調査などを適切に実施した結果、平成17事務年度に税理士に対して実態確認又は調査を実施した件数は2,426件、平成17年度の税理士懲戒処分件数は18件となっています。

【3-6 税理士に対する懲戒処分件数】 (単位:件)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
処分件数	6	14	26	22	18

(出所)長官官房総務課調

(注)平成17年度の懲戒処分件数の内訳は、禁止処分が8件、停止処分が10件です。

【3-7 税理士法に基づく税理士に対する調査件数】 (単位:件)

事務年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
調査件数	1,090	1,013	1,721	1,880	2,426

(出所)長官官房総務課調

【平成16事務年度実績の評価結果の平成17事務年度施策等への反映状況】

平成16事務年度の実績の評価書において、今後の施策等に反映すべき事項として掲げたものについては、前述のとおり実施し、税理士業務の適正な運営が図られるよう努めました。

3. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

税理士登録者数は増加傾向にあり、平成18年3月末現在の登録者数は69,243人となっています。

【3-2 税理士登録者数の推移】 (単位:人)

会計年度	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
税理士登録数	65,973	66,674	67,370	68,642	69,243

(出所)長官官房総務課調

4. 今後の施策等に反映すべき事項

(1) 説明会や研修会への対応

税理士の資質の向上の観点から税理士会及び日本税理士会連合会との協議等を通じて、税理士の業務の適正な運営の確保と正確な税法の理解が図られるよう努めます。

特に、税理士は税理士会及び日本税理士会連合会が行う研修を受け、その資質の向上を図るよう努めなければならない(税理士法第39条の2)とされていることを踏まえ、税理士会及び日本税理士会連合会が開催する説明会や研修会への講師派遣に努めます。

また、説明会等に係る平成17事務年度のアンケート調査の上位評価割合が、平成16事務年

---

度に比べ低下していたことから、その要因を分析・検討するなどして、平成18事務年度は上位評価割合が高まるよう説明会等の充実に努めます。

(2) 書面添付制度の推進

この制度は、正確な申告書の作成・提出に資するとともに、税務行政の円滑化が図られ、ひいては信頼される税理士制度の確立に結びつくものであることから、今後も継続的に税理士会との協議を行い、添付書面の質的向上が図られるよう働きかけるとともに、書面や税理士に対する意見聴取の内容を調査事務に積極的に活用するなど、この制度を尊重し、育成することに努めます。

(3) 電子申告等の利用促進

平成18年3月末に財務省において公表した「オンライン利用促進のための行動計画」に基づき、日本税理士会連合会等に対して、数値目標を設定するなどによりe-Taxの活用を更に促進するよう協力要請を行ってきたところ、平成18年6月に日本税理士会連合会として、平成22年までに税理士の50%が電子申告を行うという数値目標が設定されました。今後とも、税理士本人及び関与先の申告等手続の利用について、税理士会との協議会などあらゆる機会を通じて周知を図るとともに、税理士会及び日本税理士会連合会が開催する電子申告等に係る説明会や研修会への講師派遣に努めます。

(4) 税理士等に対する的確な指導監督

税理士制度に対する国民の信頼を確保するため、税理士会等との協議会を設けるなどあらゆる機会を活用して注意喚起を行い税理士の非行の未然防止に努めます。また、各種情報等の収集に努め、税理士法に基づく調査を的確に実施するなど、税理士法に違反する行為を行っている税理士等に対しては、厳正に対処します。

参考 平成17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	国税モニターアンケート 【1-2 国税の広聴活動に関する評価】	・国税庁 ・国税モニター 2,791人のうち 1,963名からの回答	平成17年12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」、「どちらとも言えない」、「やや悪い」、「悪い」〕 ・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
2	租税教育についてのアンケート 【1-3 租税教育に関する評価】	・国税庁 ・国税モニター 2,791人のうち 1,963名からの回答	平成17年12月	・配布、回収いずれも郵送	無記名による5段階評価 〔「有益である」、「やや有益である」、「どちらとも言えない」、「あまり有益でない」、「有益でない」〕 ・国税庁の租税教育への取組について（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、租税教育用の副教材などの作成・配布等）
3	税務大学校における公開講座についてのアンケート 【1-32 税務大学校における公開講座の満足度】	・税務大学校和光校舎 ・公開講座受講者（624名）からの回答	平成17年11月	・受付時に配布 ・受講日ごとに回収	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」〕 講座の内容 講座のレベル
4	租税史料館についてのアンケート 【1-33 租税史料館来館者の満足度】	・税務大学校租税史料館 ・租税史料館の見学者・利用者（1,225名）の方からの回答	平成17年4月～平成18年3月（見学・利用の都度）	・玄関及び閲覧コーナー等で配布 ・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」〕 見学・利用の満足度 案内・説明の満足度 展示内容の満足度
5	税務署についてのアンケート 【1-5 来署納税者の好感度】	・全国524の税務署 ・特定日の来署納税者 ・アンケート配布数 110,729 ・アンケート回収数 73,331	平成17年7月～平成18年6月（各四半期の特定日、計4日間実施） 次の期間ごとに特定の1日に実施 ・17.9.5～9 ・17.11.7～11 ・18.2.20～24 ・18.5.8～12	・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」〕 （職員の応接態度について） 応接の親切さ・丁寧さ 説明の分かりやすさ 対応の速さ （税務署の施設等について） 署内の案内表示の分かりやすさ 受付・窓口の利用しやすさ 署内の設備や備品の利用しやすさ

	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
6	国税の広報についてのアンケート 【1-6 国税の広報に関する評価】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国55の税務署</li> <li>・特定日の来署納税者</li> <li>・アンケート配布数 12,209</li> <li>・アンケート回収数 7,289</li> </ul>	平成17年7月～平成18年6月 (各四半期の特定日、計4日間実施)  次の期間ごとに特定の1日に実施 ・17.9.5～9 ・17.11.7～11 ・18.2.20～24 ・18.5.8～12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関又は部門の窓口で配布</li> <li>・アンケート箱への投函依頼</li> </ul>	無記名による5段階評価 (「良い」、「やや良い」、「どちらとも言えない」、「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) 情報提供に関する要望
7	税務相談室についてのアンケート 【1-8 税務相談室における面接相談の満足度】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・税務相談室の局室・分室</li> <li>・特定日の来室納税者</li> <li>・アンケート配布数 6,458</li> <li>・アンケート回収数 3,746</li> </ul>	平成17年7月～平成18年6月 (各四半期の特定日、計8日間実施)  次の期間ごとに特定の2日に実施 ・17.9.5～9 ・17.11.7～11 ・18.2.20～24 ・18.5.8～12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談後に返信用封筒を添えて配布</li> <li>・郵送による回答依頼</li> </ul>	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
8	税務相談室についてのアンケート 【1-9 税務相談室における電話相談の満足度】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・税務相談室の局室・分室</li> <li>・特定日の来室納税者のうち電話相談を利用した方</li> <li>・アンケート配布数 6,458</li> <li>・アンケート回収数 3,746</li> </ul>	平成17年7月～平成18年6月 (各四半期の特定日、計8日間実施)  次の期間ごとに特定の2日に実施 ・17.9.5～9 ・17.11.7～11 ・18.2.20～24 ・18.5.8～12  No.7のアンケートと同時実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談後に返信用封筒を添えて配布</li> <li>・郵送による回答依頼</li> </ul>	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
9	国税電子申告・納税システム(e-Tax)についてのアンケート 【1-10 e-Taxの利用満足度】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・e-Taxの利用者等</li> <li>・アンケート数 1,052</li> </ul>	平成18年2月～平成18年5月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・e-Taxホームページへの書き込み方式</li> </ul>	無記名による5段階評価  事前手順の操作性 各機能の利用しやすさ e-Taxの受付時間 ヘルプデスクのオペレータの対応・回答内容

	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
10	国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」についてのアンケート 【1-12 国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用満足度】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「確定申告書等作成コーナー」の利用者</li> <li>・アンケート数 23,846</li> </ul>	平成18年1月～平成18年3月	・「確定申告書等作成コーナー」への書き込み方式	無記名による5段階評価 「十分だと思う」、「まあ十分だと思う」、「どちらとも言えない」、「あまり十分と思わない」、「十分だと思わない」  利用したメニュー 利用の満足度
11	税理士会への説明会等についてのアンケート 【3-1 税理士会への説明会等の評価】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・税理士会</li> <li>・説明会等の出席者</li> <li>・アンケート数 51,757</li> </ul>	平成17年7月～平成18年6月	・説明会等の会場で配布及び回収	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」  研修のテーマ 説明の分かりやすさ 内容の有用度 資料の充実度

(注) No. 6のアンケート調査における55の指定署(全国524署の1割強)は、各国税局(所)の管内人口比により配分し、指定署の管内人口の合計が当該国税局(所)の管内人口の10%程度となるよう、地域や署の規模などのバランスに配慮して抽出している。

国税庁の実績の評価に関する情報は、財務省のホームページでもご覧いただけます。

<http://www.mof.go.jp>

MINISTRY of FINANCE

財務省