

平成19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20年10月
財務省

<目 次>

「平成19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
国税庁の実績の評価制度の枠組み	3
1 「国税庁の使命」と「実績の評価の目標」の概念図	4
2 実績の評価の目標	5
3 指標等の設定状況一覧表	6
4 「実績目標及び業績目標」ごとの評価意見	7
「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	9
「平成19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	10
評価意見 記載要領	11
「実績目標及び業績指標」ごとの評価結果一覧表	12
「実績目標及び業績指標」ごとの評価意見	13
評価マニュアル	28
5 「実績の評価の目標」ごとの実績の評価書	31
実績目標 1	34
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	44
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	54
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	66
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	77
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	84
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	92
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	99
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。	
業績目標 1－2－5	107
納税者の正当な権利利益の救済を図るため、不服申立て等に適正・迅速に対応します。	
実績目標 2	112
酒類業の健全な発達の促進	
業績目標 2－1	112
消費者の視点に立ち酒類の安全性の確保等を図るとともに、酒類業の体質改善に向けた諸施策に取り組んでいきます。	
業績目標 2－2	118
酒類の取引の安定や未成年者飲酒防止等の社会的要請など、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	122
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	125
税理士業務の適正な運営の確保	
6 成果重視事業の評価	133
7 実績の評価の目標と対応する施策及び指標	137
8 平成19事務年度の業績指標一覧	147
9 平成19事務年度において実施したアンケート調査の概要	149
10 用語集	152
11 「実績目標及び業績目標」ごとの担当主管課等	159
12 国税庁の事務の実施基準及び準則に関する訓令（抄）	160

「平成19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20年10月10日
財務省

1 「平成19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19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「実績の評価書」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（5ページ「2 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19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「国税の広報に関する評価」等25の指標を、参考指標として「国税職員の定員の推移」等81の指標を設定しました（6ページ「3 指標等の設定状況一覧表」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）対象期間

平成19事務年度の実績の評価書は、平成19年7月から平成20年6月を対象としています。

（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

るところはありません。

このため、国税庁の実績の評価については、実施庁の実績の評価としての性格を踏まえつつ、財務省における「政策評価に関する基本計画」（平成20年3月公表）の定めるところに準じて実施しました。

国税庁の実績の評価制度の枠組み

中央省庁等改革基本法（平成10年6月成立・施行）

国の行政組織及び事務等の基本的な理念及び方針等を定めた中央省庁等改革に関する基本法

※「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。」と規定（第16条第6項第2号）。

政策評価に関する基本計画（平成14年3月策定、17年3月改訂、19年3月一部改訂、20年3月策定）

財務省が行う政策評価に関する基本的事項

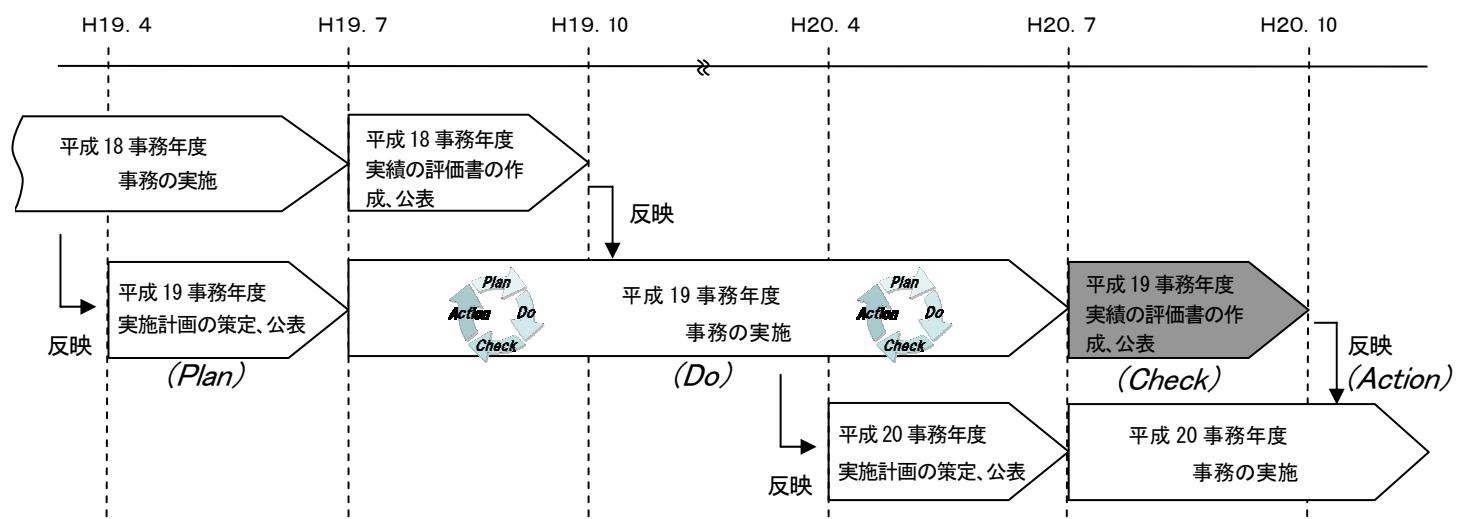
各事務年度の「実績の評価の実施計画」（前年度6月作成）

国税庁が当該事務年度に行う事務の具体的な目標やその基本的な考え方

各事務年度の「実績の評価書」（翌年度9月末目途作成）

国税庁が当該事務年度に行った事務の実施状況や評価の結果

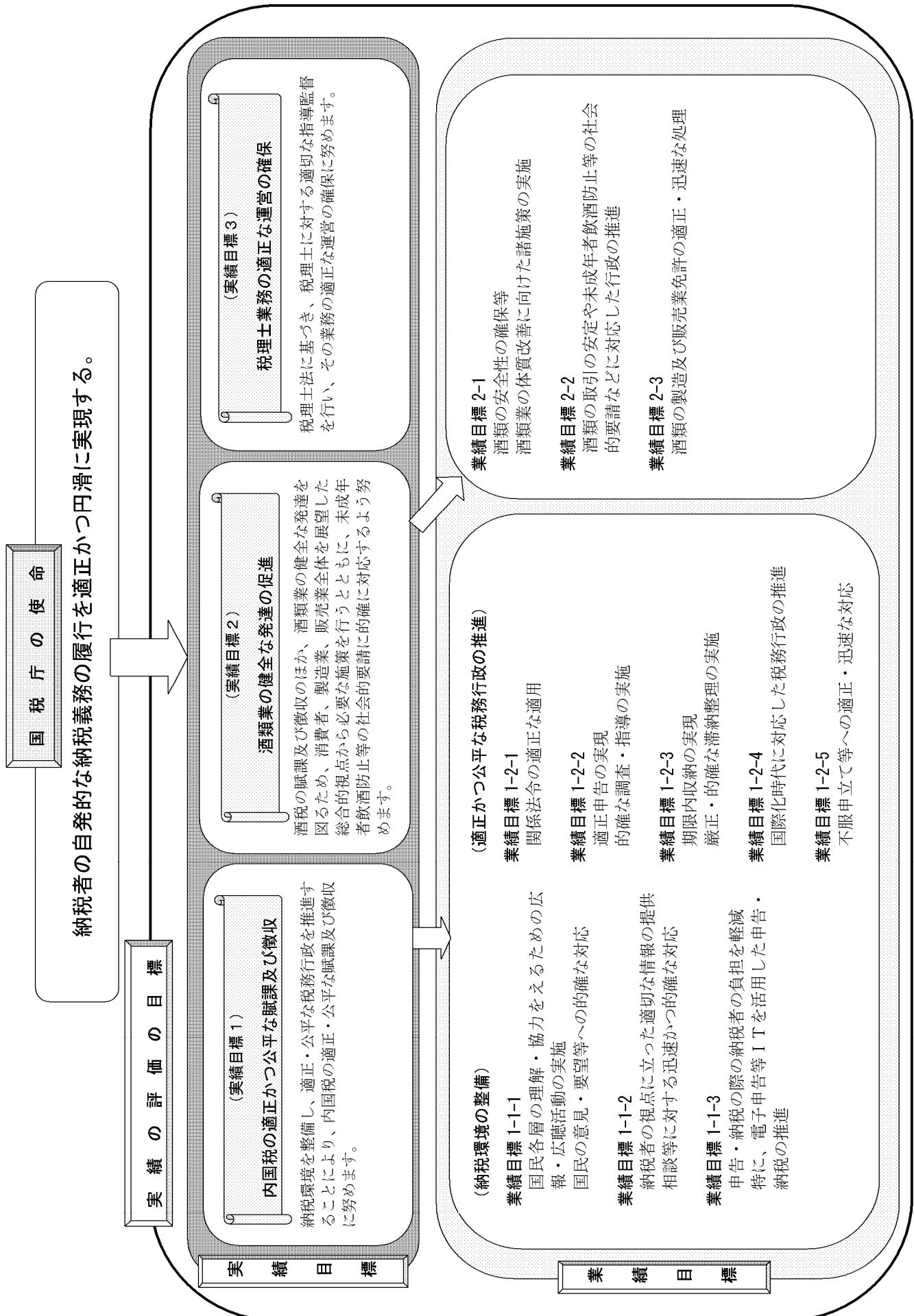
国税庁の実績の評価のスケジュール



P D C Aサイクルと実績の評価

実績の評価は、「企画立案(Plan)」、「実施(Do)」、「評価(Check)」、「企画立案への反映(Action)」を主要な要素とする事務運営のマネジメント・サイクルの中に制度化されたシステムとして明確に組み込み、その客観的かつ厳格な実施を確保し、実績の評価の結果を始めとする実績の評価に関する一連の情報を公表することにより、事務運営の不断の見直しや改善につなげるとともに、国民に対する行政の説明責任の徹底を図るものです。

1 「国税庁の使命」と「実績の評価の目標」の概念図



2 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 紳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 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 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。
- 業績目標1-2-5 紳税者の正当な権利利益の救済を図るため、不服申立て等に適正・迅速に対応します。

実績目標 2 酒類業の健全な発達の促進

- 業績目標2-1 消費者の視点に立ち酒類の安全性の確保等を図るとともに、酒類業の体质改善に向けた諸施策に取り組んでいきます。
- 業績目標2-2 酒類の取引の安定や未成年者飲酒防止等の社会的要請など、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

3 指標等の設定状況一覧表

「実 績 の 目 標」			施策	指標	
				業績指標	参考指標
実績目標1		内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収	32	22	67
(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。	6	3	6
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。	4	7	11
(重) 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。	5	4	7
(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。	3	3	4
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。	4	2	5
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。	4	1	7
(重) 業績目標	1-2-4	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。	4	0	6
業績目標	1-2-5	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。	2	2	3
実績目標2		酒類業の健全な発達の促進	9	2	8
業績目標	2-1	消費者の視点に立ち酒類の安全性の確保等を図るとともに、酒類業の体質改善に向けた諸施策に取り組んでいきます。	4	0	3
業績目標	2-2	酒類の取引の安定や未成年者飲酒防止等の社会的要請など、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。	3	1	3
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。	2	1	2
実績目標3		税理士業務の適正な運営の確保	4	1	6
上 記 合 計			45	25	81

(注)実績目標1の指標数には、実績目標1のみに係る参考指標18を含んでいます。

4 「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19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19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、平成20年3月に策定・公表した「政策評価に関する基本計画」に準じ、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つの観点を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、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. 当該施策自体の改善や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」（28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、当年度の運営概況、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、評価の客觀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 恒太郎	日本IBM株式会社最高顧問
木 村 陽 子	地方財政審議会委員
高 木 勇 三	公認会計士
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グループ取締役会長兼代表執行役
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19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19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。

- ・ 「S 達成した。」
- ・ 「A 達成に向けて相当の進展があった。」
- ・ 「B 達成に向けて進展があった。」
- ・ 「C 達成に向けて一部の進展にとどまった。」
- ・ 「D 達成に向けて進展がなかった。」

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「C 達成に向けて一部の進展にとどまったく」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、有効な施策を開拓し、顕著な実績が認められたものについては、「A 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。

評価意見 記載要領

目標	業績目標○一〇 :							
評価意見								
評価基準ごとの審査		評価の判断理由等						
1 目標の達成度 パターン化した文言 <ul style="list-style-type: none"> ・ S 達成した。 ・ A 達成に向けて相当の進展があった。 ・ B 達成に向けて進展があった。 ・ C 達成に向けて一部の進展にとどまった。 ・ D 達成に向けて進展がなかった。 		(基本的状況) (○事務年度の運営概況) (達成度に係る評価の理由等)						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #f4a460; color: white;">業績指標</th> <th style="background-color: #f4a460; color: white;">目標値</th> <th style="background-color: #f4a460; color: white;">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)	○○%	△△%	(今後の課題)
業績指標	目標値	実績値						
(指標名)	○○%	△△%						
2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性 パターン化した文言 <ul style="list-style-type: none"> ・ (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。 		(事務運営プロセスに係る評価の理由等) (適切性) (有効性) (効率性)						
3 結果の分析の的確性 パターン化した文言 <ul style="list-style-type: none"> ・ 的確に行われている。 ・ おおむね的確に行われている。 ・ あまり的確ではない。 ・ なされていない。 		(結果の分析の的確性に係る評価の理由等)						
4 当該施策や評価システムの運用の改善への提言 パターン化した文言 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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) (施策の改善) (実績の評価の改善)						
講評 (財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)	目標ごとに外部の視点から、全体的な講評をする。							

「実績目標及び業績目標」ごとの評価結果一覧表

「実績の目標」			達成度	事務運営のプロセス 適切性 有効性 効率性	結果の分析	改善策の提言 施策への提言 評価への提言
実績目標 1		内国税の適正かつ公平な賦課及び徵収	B 達成に向けて進展があつた。	適切であった。 有効であった。 効率的であった。	的確に行われている。	提言がなされている。 有益な提言がなされている。
(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。	A 達成に向けて相当の進展があつた。	適切であった。 有効であった。 効率的であった。	的確に行われている。	提言がなされている。 有益な提言がなされている。
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。	A 達成に向けて相当の進展があつた。	適切であった。 有効であった。 効率的であった。	的確に行われている。	提言がなされている。 有益な提言がなされている。
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。	B 達成に向けて進展があつた。	おおむね適切であった。 有効であった。 効率的であった。	的確に行われている。	提言がなされている。 提言がなされている。
(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。	A 達成に向けて相当の進展があつた。	適切であった。 有効であった。 効率的であった。	おおむね的確に行われている。	提言がなされている。 —
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。	B 達成に向けて進展があつた。	適切であった。 有効であった。 効率的であった。	的確に行われている。	提言がなされている。 —
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徵収します。	B 達成に向けて進展があつた。	適切であった。 有効であった。 効率的であった。	的確に行われている。	提言がなされている。 提言がなされている。
業績目標	1-2-4	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。	B 達成に向けて進展があつた。	適切であった。 有効であった。 効率的であった。	的確に行われている。	提言がなされている。 有益な提言がなされている。
業績目標	1-2-5	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。	B 達成に向けて進展があつた。	適切であった。 有効であった。 おおむね効率的であった。	的確に行われている。	提言がなされている。 有益な提言がなされている。
実績目標 2		酒類業の健全な発達の促進	B 達成に向けて進展があつた。	適切であった。 有効であった。 効率的であった。	おおむね的確に行われている。	提言がなされている。 有益な提言がなされている。
業績目標	2-1	消費者の視点に立ち酒類の安全性の確保等を図るとともに、酒類業の体质改善に向けた諸施策に取り組んでいきます。	B 達成に向けて進展があつた。	適切であった。 有効であった。 効率的であった。	おおむね的確に行われている。	提言がなされている。 有益な提言がなされている。
業績目標	2-2	酒類の取引の安定や未成年者飲酒防止等の社会的要請など、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。	B 達成に向けて進展があつた。	適切であった。 おおむね有効であった。 効率的であった。	おおむね的確に行われている。	提言がなされている。 提言がなされている。
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。	B 達成に向けて進展があつた。	適切であった。 有効であった。 効率的であった。	的確に行われている。	提言がなされている。 —
実績目標 3		税理士業務の適正な運営の確保	B 達成に向けて進展があつた。	適切であった。 有効であった。 おおむね効率的であった。	的確に行われている。	提言がなされている。 —

目標	実績目標 1：内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収				
評価基準ごとの審査			評価の意見		
評価基準ごとの審査			評価の判断理由等		
1 「目標」の達成度					
B 達成に向けて進展があった。					
業績目標 1-1-1					
業績指標	目標値	実績値			
国税の広報に関する評価	70%	72.3%			
国税の広聴活動に関する評価	80%	86.6%			
租税教育に関する評価	90%以上	96.0%			
業績目標 1-1-2					
業績指標	目標値	実績値			
国税庁ホームページへのアクセス件数	増加	109,779 千件 〔前年 107,666 千件〕			
税務相談室における面接相談の満足度	90%	90.9%			
税務相談室における電話相談の満足度	65%	69.8%			
電話相談事務の集中化	全国の国税局(対応署数 284 署)で実施	全国の国税局(対応署数 284 署)で実施			
電話相談事務の集中化による 15 分以内の相談割合	80%	99.4%			
来署納税者の好感度(職員の応接態度)	80%	79.9%			
来署納税者の好感度(税務署の利用しやすさ)	65%	62.6%			
苦情の 3 日以内の処理件数割合	90%	88.5%			
業績目標 1-1-3					
業績指標	目標値	実績値			
オンライン利用促進対象手続の利用件数	行動計画に定めた目標利用率 3 % に相当する件数以上(1,001 千件)	5,771 千件			
e-Tax の利用満足度	60%	43.5%			
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	増加	外 2,827 千件 2,050 千件 〔前年 外 1,664 千件 1,705 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	80%以上	70.4%			
業績目標 1-2-1					
業績指標	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%	99.1%			
所得税還付金の 6 週間以内の処理件数割合	90%以上	96.0%			
納税証明書の 15 分以内の発行割合	90%以上	94.5%			
(基本的状況)					
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ことにより、内国税の適正・公平な賦課及び徴収に努める。					
(平成19事務年度の運営概況)					
納税者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、国税庁ホームページを中心とした各種税情報の提供に努めた。特に、寄せられた意見・要望等で改善に取り組んだものは、その内容を国税庁ホームページで公表し納税者サービスの向上に努めた。更に、国税局及び税務大学校のホームページを国税庁ホームページに統合したほか、アクセシビリティの向上を図るなどのリニューアルを実施し、情報提供の充実に努めた。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かつ的確に対応するなど、納税環境の整備に努めた。					
適正・公平な税務行政の推進については、的確な調査等を実施するため、事務処理の IT 化等による効率的な実施を図り、調査事務量の確保に努めた。更に、申告や資料の分析・検討を行い、高額・悪質な不正事案に重点を置き、深度ある調査に努めた。また、期限内収納の確保を図るため、振替納税の利用勧奨等について、広報、周知に努めるとともに、コンビニエンスストアでの納付を開始した。納付を行わない納税者に対する滞納処分のほか、納税者の権利救済にも適正・迅速な対応に努めることにより、適正かつ公平な税務行政の推進に努めた。					
なお、平成19事務年度は、①納税者の負担軽減、電子申告等 IT を活用した申告・納税の推進及び②国際化時代に対応した税務行政の推進を重点的に取り組んだ。					
納税者の負担軽減、電子申告等 IT を活用した申告・納税の推進について、特にe-Taxに関しては、最高5,000円の税額控除の創設、第三者作成書類の添付省略、利用者識別番号のオンライン発行、申告相談会場へのe-Tax体験用パソコンの設置などの施策を実施したほか、税理士会等に対してe-Taxの普及に向けた取組を促進するよう協力要請を行うなどした結果、e-Taxの利用件数は、577万1千件と目標を達成した。国税庁ホームページの「確定申告書等作成コーナー」（以下「作成コーナー」という。）に関しては、操作内容が分かりやすくなるよう画面の改善を行うとともに、納税者のニーズに合った情報の提供や積極的な広報を行った結果、作成コーナーを利用して作成した申告書は前年の170万5千件から205万件（前年対比120.2%）と増加した。					
国際化時代に対応した税務行政の推進について、租税条約に基づく情報交換については、情報交換の重要性及び手続を職員に周知し、積極的に相手国に協力要請を行うとともに、相手国からの要請には迅速に対応した。相互協議事案については、メリハリのついた協議に努め、特に二国間事前確認は、国税庁と国税局担当部課等の間で積極的な情報を交換するなど連携強化に努めた結果、前年を上回る処理件数となった。開発途上国に対する技術協力に関しては、研修生の受け入れや専門家の派遣により、開発途上国との信頼関係の醸成や国際ルールの普及に努めた。					
(達成度に係る評価の理由等)					
各種施策について、目的を理解した上で、前向きにかつ、工夫を重ねて取組んでおり、重点施策として取り組んだ電子申告等 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の実施状況のほか、各業績目標の達成状況も考慮し、「B 達成に向けて進展があった。」と評価した。					

評価意見		
評価基準ごとの審査		評価の判断理由等
業績目標 1-2-2		(今後の課題) 引き続き、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取組んでいく必要がある。 特に、e-Taxについては、利用件数は大幅に増加したが、今後、更に増加させるためには、アンケート結果を踏まえた検討を行い、利用者満足度の向上が図れるよう、総務省や関係機関等に公的個人認証サービスなどの認証基盤の普及及び利便性の向上のための改善、市町村へのeLTAX早期導入、国が電子的に発行した証明書（電子納税証明書）の受入環境の整備などについて、強く働きかけを行っていくとともに、利用者からの要に基づいた機能等の改善やヘルプデスクの体制を充実し、使いやすさ向上に努める必要がある。
業績目標 1-2-3		
業績目標 1-2-5		
2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性 適切であった。 有効であった。 効率的であった。		
3 結果の分析の的確性 的確に行われている。		
4 当該施策や評価システムの運用の改善への提言 施策について提言がなされている。 実績の評価について有益な提言がなされている。		
講評 （財務省の政策評価の在り方にに関する懇談会） <ul style="list-style-type: none"> ○業績指標に具体的な目標値を設定し、改善の努力を続けていることを評価する。 ○業績指標のうち、高い目標値を設定し高い実績を示しているものについては、業績指標を見直してはどうか。 ○業績指標の目標値が「増加」または「減少」となっているものがあるが、具体的な数値目標を設定してほしい。 ○業績指標及び参考指標のうち、数値の変動が大きなものについては、その理由等を記載しておくほうが良いのではないか。 ○昨年度に比べて、表や解説等について更に分かりやすくなるよう工夫されていることを高く評価したい。 ○本文で説明している言葉について、一般納税者に分かりにくいものがあることから、更に分かりやすい記述に努めてほしい。 ○全体として分かりやすく、要所、要所に術語の解説があること、評価の取りまとめがあることから、全体像が見えるようになっている。 ○全般的には要約版の作成や分かりやすい表現を工夫されていて着実な進展がみられる。 ○全体的に「B達成に向けて進展があった。」の評価が多くなっているが、目標の設定を挑戦的な達成の厳しいものとしても良いのではないか。 ○どの業績目標を重点的に取組むということを書いてあるので、分かりやすい。 ○全体を見ると、前年より低下した指標が10を超えており、それについて読み手が理解できるような記述が必要である。 ○国税庁の業務量を測る尺度として、税額で見ているが、これ以外に例えば申告件数でみてはどうか。 		

目標	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。	
評価意見		
評価基準ごとの審査		評価の判断理由等
1 「目標」の達成度		<p>(基本的状況) 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られるよう、広報・広聴活動を積極的に行う。</p> <p>(平成19事務年度の運営概況) 広報活動については、外部の専門家等の意見を参考にしながら、伝えたい内容や相手を明確にし、国税庁ホームページを中心として各種税情報の提供に努めた結果、目標値を達成した。なお、「e-Taxの周知及び利用促進」を重点広報項目として定め、e-Taxの利用促進を図る観点から、利用促進につながる施策を前面に打ち出し、マスメディアに報道として、取り上げてもらえるよう、積極的に情報提供を行った。</p> <p>広聴活動については、その重要性を職員に周知するほか、国民から寄せられた意見・要望等については、改善に取り組んだものを国税庁ホームページに公表した。更に、国税モニターに対しては、情報紙を通じて国税庁の取組等の情報提供を行うなどして、双方向の情報交換を行うとともに、アンケート調査や座談会を開催し、改善意見等を広報広聴施策の展開に反映させるよう努めた。</p> <p>租税教育については、国税庁ホームページの「税の学習コーナー」に掲載した租税教育用の教材の活用を図るため、全国の教育委員会に働きかけたほか、地方税当局や関係民間団体に対する租税教室への講師派遣の協力要請や教育関係者にセミナーや研修を通じた啓発活動に取り組んだ。</p> <p>(達成度に係る評価の理由等) 国民の理解と信頼を得るために各種の施策を実施した結果、各業績目標の目標値を達成し、すべての実績値が前年の数値を上回っていることから、「A 達成に向けて相当の進展があった」と評価した。</p> <p>(今後の課題) 今後とも広報目的を明確にし、効果的な媒体を選定するなどにより広報活動の充実に努めるとともに、国民からの意見・要望等を集約し、納税者サービスの向上や事務運営の改善につなげる必要がある。</p>
2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性		<p>(事務運営プロセスに係る評価の理由等) (適切性) 広報施策については、外部専門家の意見やアンケート結果を参考にしながら、情報提供しており、適切であった。</p> <p>(有効性) e-Tax 周知及び利用促進について、インターネットを利用している個人を重点的な対象者として、国税庁ホームページへの誘引に努め、有効であった。</p> <p>(効率性) 租税教育については、地方税当局等に租税教室の講師派遣を依頼するなどの協力要請を行い、効率的であった。</p>
3 結果の分析の的確性		<p>(結果の分析の的確性に係る評価の理由等) 外部の専門家の意見やモニター、国税モニターのアンケート結果を分析し、伝えたい内容や伝えたい相手を明確にした上で、国税庁ホームページへの誘引に努めることが有効との分析が的確に行われている。</p>
4 当該施策や評価システムの運用の改善への提言		<p>(今後の提言等) (施策の改善) 国民各層から寄せられた意見・要望等を集約し、改善に取り組んだものは、国税庁ホームページで公表した上で、引き続き納税者サービスの向上や事務運営の改善につなげる旨の提言がなされている。</p> <p>(実績の評価の改善) 平成20事務年度実施計画において、業績指標の目標値について、国税の広報に関する満足度については「70%」から「70%以上」、国税の広聴活動に関する評価については「80%」から「85%」、租税教育に関する評価については「90%以上」から「95%」にそれぞれ引き上げている。</p>
講評 (財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)	<ul style="list-style-type: none"> ○租税に関する啓発、教育活動について、更なる努力・進展を期待する。 ○目標値の設定が前年の実績値より低いもので達成となっているので、より高い目標を立てるべきではないか。 ○租税教育のアンケートについては、租税教育の趣旨からアンケート対象者を国税モニターではなく、児童・生徒や学校関係者からとしたほうが良い。 	

目標	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。		
	評価基準ごとの審査		評価意見
1 「目標」の達成度			
	A 達成に向けて相当の進展があった。		
	業績指標	目標値	実績値
国税庁ホームページへのアクセス件数	増加	109,779 千件 〔前年 107,666 千件〕	(基本的状況) 申告納税制度が円滑に機能するよう、ホームページなどを活用し申告・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。 (平成19事務年度の運営概況) 国税庁ホームページについては、利用者の利便性の向上を図る観点から、国税局等のホームページを国税庁ホームページに統合するなどのリニューアルを実施し、税を考える週間や確定申告期を中心にe-Taxや確定申告書等作成コーナーの利用促進に向けて、積極的に広報活動を展開することにより、国税庁ホームページへの誘引に努めた結果、アクセス件数が前年を上回った。 税務相談室においては、迅速・的確かつ親切な対応に努めるとともに、研修により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、電話相談とも目標値を達成した。 来署納税者の好感度のうち職員の応接態度について、会議研修等において納税者の要望に真摯に対応するよう指示した結果、目標値をほぼ達成した。税務署の利用しやすさについては、目標値を達成することはできなかったが、バリアフリー化などの環境整備に努めた結果、前年(61.8%)より改善した。 納税者からの苦情等への迅速な対応については、申し出がなされた日から3日以内に処理するよう迅速・適切な対応に努めた結果、目標値をほぼ達成することができた。
税務相談室における面接相談の満足度	90%	90.9%	
税務相談室における電話相談の満足度	65%	69.8%	
電話相談事務の集中化	全国の国税局 (対応署数 284 署)で実施	全国の国税局 (対応署数 284 署)で実施	
電話相談事務の集中化による 15 分以内の相談割合	80%	99.4%	
来署納税者の好感度(職員の応接態度)	80%	79.9%	(達成度に係る評価の理由等) 7つの業績指標について、目標値を達成、若しくは、ほぼ達成しており、「税務署の利用しやすさ」については、バリアフリー化などに取り組み、満足度が徐々に上昇していることから、「A 達成に向けて相当の進展があった」と評価した。
来署納税者の好感度(税務署の利用しやすさ)	65%	62.6%	
苦情の3日以内の処理件数割合	90%	88.5%	
2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性			
	適切であった。 有効であった。 効率的であった。		
3 結果の分析の的確性			
	的確に行われている。		(事務運営プロセスに係る評価の理由等) (適切性) 国税庁ホームページについては、案内等機能の充実やアクセシビリティの向上を図るなどリニューアルしており、適切であった。 (有効性) バリアフリー化などの環境整備は有効であった。 (効率性) 税務相談官を集中的に配置した電話相談センターを設置し、集中的な処理をおこなっており、効率的であった。
4 当該施策や評価システムの運用の改善への提言			
	施策について提言がなされている。 実績の評価について有益な提言がなされている。		(結果の分析の的確性に係る評価の理由等) 利用者の利便性の向上を図るために国税庁ホームページの案内・検索機能の充実やアクセシビリティの向上が必要であるとの確に分析している。 (今後の提言等) (施策の改善) 国税庁ホームページについて、アクセシビリティの確保を主眼とした、質の高い情報の提供に努めるなどの提言がなされている。 (実績の評価の改善) 平成20事務年度実施計画において、業績指標「税務相談室における電話相談の満足度」の目標値を「65%」から「70%」、「電話相談事務の集中化による15分以内の相談割合」の目標値を「80%」から「95%」に引き上げるとともに、新たに業績指標として「電話相談センターにおける税務相談の満足度」を設定している。
講評 (財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)	<p>○業績指標のうち、目標値を達成していないものがあることから、「B 達成に向けて進展があった。」と自省的に評価した方が適切ではないか。</p> <p>○納税者が申告・納税に必要な情報の提供や負担の軽減が必要であり、今年度は業績指標 1-1-2 の評価が「A 達成に向けて相当の進展があった。」となっていることは評価できる。</p> <p>○税務相談における電話相談については、面接相談に比し満足度が低いことから、相談方法等の工夫が必要である。</p> <p>○電話相談の充実には、人的パワーが必要となるので、可能であれば、自動的な相談対応を更に充実してはどうか。</p>		

目標	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。		
評価基準ごとの審査			評価意見
			評価の判断理由等
1 「目標」の達成度 B 達成に向けて進展があった。			(基本的状況) 申告納税制度が円滑に機能するよう、e-Taxや「確定申告書等作成コーナー」(以下「作成コーナー」という。)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、納税者の負担軽減を図る。 (平成19事務年度の運営概況) e-Taxについては、最高5,000円の税額控除の創設、一定の第三者作成書類の添付省略、利用者識別番号のオンライン発行、相談会場へのe-Tax体験用パソコンの設置など各種施策を実施するとともに、積極的な広報・周知に取り組むなどにより、e-Taxの利用件数は577万1千件と目標値を達成することはできた。 作成コーナーについては、画面の改善や納税者のニーズに合った情報を提供するとともに、積極的な広報を実施した結果、作成コーナーで作成された申告書の提出件数が大幅に増加した。 来署された納税者に対して、作成コーナーの利用による申告書の作成に加えe-Taxの利便性も体験できるパソコンを設置し、積極的な活用を図るとともに、パソコン操作に不慣れな納税者にはタッチパネルを効果的に活用した。納税者の利便の向上のため、交通至便な駅前等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。 確定申告期における電話相談体制の充実については、確定申告期に電話相談の集中化を行い、納税者サービスの向上と事務の効率化を図った。地方公共団体との協力関係については、地区税務協議会等において十分な協議を行い、e-Taxの普及のため公的認証サービスの普及拡大や電子納税証明書の利用促進に向けた取組を要請するなど、協力関係の確保に努めた。 (達成度に係る評価の理由等) 業績指標のe-Tax利用件数及び作成コーナー利用の申告書提出件数については、目標値を大幅に上回ったものの、利用満足度は十分な評価が得られなかつたことから、「B 達成に向けて進展があった」と評価した。 (今後の課題) e-Taxについては、利用満足度向上のため、総務省等に公的認証サービス等の普及・改善等のための働きかけと機能等の改善やヘルプデスクの体制を充実し、使いやすさ向上に努める必要がある。
業績指標	目標値	実績値	
オンライン利用促進対象手続の利用件数	行動計画に定めた目標利用率3%に相当する件数以上(1,001千件)	5,771千件	
e-Tax の利用満足度	60%	43.5%	
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	外 2,827千件 2,050千件 増加 前年 外 1,664千件 1,705千件		
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	80%以上	70.4%	
2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性 おおむね適切であった。 有効であった。 効率的であった。			(事務運営プロセスに係る評価の理由等) (適切性) 作成コーナーについては、納税者にニーズに合った情報を提供するとともに、積極的な広報を行っており、おおむね適切であった。 (有効性) e-Tax の利用促進のため、税額控除の創設や第三者作成書類の添付省略などは、有効であった。 (効率性) 来署した納税者に対して、作成コーナーによる申告書の作成とe-Tax が体験できるパソコンの活用を図るなど効率的であった。
3 結果の分析の的確性 的確に行われている。			(結果の分析の的確性に係る評価の理由等) e-Taxについて、納税者の利便性の向上策の実施などが目標を達成できた原因との分析が行われている。
4 当該施策や評価システムの運用の改善への提言 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。			(今後の提言等) (施策の改善) e-Taxについては、引き続き総務省等に公的認証サービスなどの認証基盤の普及及び利便性の向上のための改善、市町村へのeLTAX早期導入、電子納税証明書の受入環境の整備などについて、強く働きかけを行っていくとともに、利用者からの要望に基づいた機能等の改善やヘルプデスクの体制を充実し、使いやすさの向上に努める旨の提言がなされている。 (実績の評価の改善) 平成20事務年度実施計画において、新たに参考指標「オンライン利用促進対象手続における所得税の利用件数」、「オンライン利用促進対象手続における法人税の利用件数」及び「オンライン利用促進対象手続における消費税の申告件数」を設定するとともに、行動計画に定める目標値を大幅に上回る結果となったことを踏まえ、業績指標「オンライン利用促進対象手続の利用件数」の目標値を「増加」に変更している。
講評 (財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)	○e-Tax の普及については、総務省、地方税当局との連携が必要である。 ○e-Tax の本人確認は簡素化すべきである。 ○e-Tax の認証等の課題がある中、利用件数を増やしたのは評価できるが、業績目標が納税者の利用満足度を高めるというものであることから、e-Tax の利用満足度が48.5%であることを踏まえ、「C 達成に向けて一部の進展にとどまった。」ではないか。 ○e-Tax については、eLTAXとの協働が効果的ではないか。 ○e-Tax の利用件数が目標値を大幅に上回ったことは、納税者及び国税庁にとって望ましいが、利用満足度が目標値を下回っており、今後も安全性と利便性を両立させるシステムに向けて努力してほしい。 ○税務署が狭隘な場合には、街の中心部などの便利な場所で申告相談及び申告書の受付を行なう外部会場化に取り組んでいることは適切である。 ○電子署名について、民間ではIDとパスワードでやっているので、それを見直さないと大幅な普及は難しいのではないか。 ○業績指標の利用満足度が低下している一番の理由は、公的個人認証、初期設定ということだが、この解決には、国民的な運動として進めるべきではないか。 ○e-Tax におけるインセンティブ措置の拡充と個人認証サービス取得の苦勞の軽減をお願いする。		

目標	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。		
	評価基準ごとの審査		評価意見
1 「目標」の達成度	A 達成に向けて相当の進展があった。		<p>(基本的状況) 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る。</p> <p>(平成19事務年度の運営概況) 更正の請求や所得税還付金の適正かつ迅速な処理及び納税証明書の的確かつ迅速な発行については、国税庁ホームページやパンフレットの活用に努めるとともに、進ちょく状況の的確な把握や状況に応じた事務処理体制の確保により、正確性を確保しつつ効率的かつ、迅速な事務処理に努めた結果、全ての業績目標の目標値を達成した。 自動車重量税廃車還付申請の処理については、大量の還付申請データの内容の確認・審査の集中処理により、的確かつ効率的に処理した。 平成20年分の路線価等の作成に当たっては、都心部における地価上昇が周辺地域へ広がりを見せ、地価の持ち直し傾向が見られる反面、相対的に利便性・収益性が劣る地域では、依然として地価の下落が続いている状況にあるという複雑な地価動向を反映させるため、精度の高い精通者意見の収集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。なお、路線価等の公開を1か月前倒して、公開日を7月1日にすることとした。</p> <p>(達成度に係る評価の理由等) 適正かつ迅速な事務処理に努め、業績指標の目標値を達成しているとともに、路線価図等の公表を1か月前倒ししたことなどから、「A 達成に向けて相当の進展があった」と評価した。</p> <p>(今後の課題) 所得税還付金の適正かつ迅速な処理については、納税者に必要添付書類や還付申告書への記載上の留意点を引き続き周知する必要がある。</p>
2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性	<p>適切であった。 有効であった。 効率的であった。</p>		<p>(事務運営プロセスに係る評価の理由等) (適切性) 更正の請求の適正かつ迅速な処理については、会議・研修等の場を通じて、職員に意識付けを徹底しており、適切であった。 (有効性) 納税者に還付申告書の必要添付書類や記載上の留意点を周知しており、有効であった。 (効率性) 所得税還付金の処理、更正の請求の処理及び納税証明書の発行に当たっては、状況に応じた事務処理体制を確保するなど、効率的であった。</p>
3 結果の分析の的確性	おおむね的確に行われている。		(結果の分析の的確性に係る評価の理由等) 更正の請求は、納税者の救済手段であることから早期処理に努める必要があることを職員に指示徹底したことが、迅速な処理につながり、所得税還付は、事務の進ちょく状況の的確な把握や状況に応じた事務処理体制の確保が効率的かつ迅速な事務処理につながったとの分析が行われている。
4 当該施策や評価システムの運用の改善への提言	施策について提言がなされている。		(今後の提言等) (施策の改善) 還付申告書の提出件数の増加が見込まれることから、事務処理の各段階における進ちょく状況の的確な把握や状況に応じた事務処理体制の確保について提言がなされている。
講評 (財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)	○標準地数が減少に転じており、評価精度の向上の趣旨からも減少している理由の説明が必要と考える。		

目標	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。	
評価意見		
評価基準ごとの審査		評価の判断理由等
1 「目標」の達成度 B 達成に向けて進展があった。		<p>(基本的状況) 適正申告の実現を図るため、有効な資料情報の収集・分析に努め、申告が適正でないと認められる納税者に対して、的確な調査・指導を実施する。なお、経済社会の国際化、高度情報化の進展などを背景とした新たな分野にも対応する。</p> <p>(平成19事務年度の運営概況) 的確な調査・指導を実施するため、各種事務の見直しを行い、その効率的な実施に努めることにより、調査に係る事務量を可能な限り確保した結果、目標値を達成した。</p> <p>調査に当たっては、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するとともに、外国為替証拠金取引（FX取引）による利益の除外や架空の輸出免税売上とそれに見合う架空の課税仕入の計上などの手口を利用した悪質な脱税者に対しては厳正に対応した。</p> <p>国際課税については、年々複雑・巧妙化している国際的租税回避スキームの把握を念頭に、タックスヘイブンとの送受金の分析など深度ある調査を実施した。更に、近年増加した対日投資ファンドの実態解明等に努めるとともに、ファンドの運営会社や投資家等に対する調査に積極的に取り組んだ。</p> <p>高度情報化の進展への対応については、「電子商取引専門調査チーム」を中心に資料情報の収集、調査手法の開発・蓄積を行い、税務署等への情報還元を実施するとともに、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んだ。</p> <p>(達成度に係る評価の理由等) 調査事務量を可能な限り確保し、組織力を最大限活用した深度ある調査を行うなど、的確な調査・指導の実施に積極的に取り組んでいることから、「B 達成に向けて進展があった。」と評価した。</p> <p>(今後の課題) 事務処理の見直しやIT化の推進等により調査に係る事務量の確保に努め、社会経済情勢の変化に的確に対応していく。また、移転価格税制の執行については、適用基準や執行方針の明確化に努め、事前確認についても、利用環境の整備等を行い、適切な対応に努める必要がある。</p>
2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性 適切であった。 有効であった。 効率的であった。		<p>(事務運営プロセスに係る評価の理由等) (適切性) 調査においては、誤りの是正にとどまらず、その内容を分かりやすく説明し、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対応するなど適切であった。</p> <p>(有効性) 紳士者の実態に応じた適切な調査体制を編成し、組織力を最大限活用した調査を行うとともに、悪質な脱税者には厳正に対応するなど有効であった。</p> <p>(効率性) 紳士者の負担軽減と事務の効率性に配意し、所得税や法人税の調査と併せて、消費税等の同時調査を実施するなど効率的であった。</p> <p>(結果の分析的確性に係る評価の理由等) 的確な調査・指導を実施するため、各種事務の見直しを行い、事務処理のIT化や外部委託化などにより、効率化を高めることにより、調査事務量の可能な限りの確保につなげた。</p>
3 結果の分析的確性 的確に行われている。		<p>(今後の提言等) (施策の改善) 事務処理のIT化、外部委託化等の推進により、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旨、また、移転価格税制の執行については、適用基準や執行方針の明確化に努め、事前確認についても、利用環境の整備等を行い、適切な対応に努める旨の提言がなされている。</p>
講評 (財務省 の政策評 価の在 方に關す る懇談 会)	○目標を達成しており、「A 達成に向けて相当の進展があった。」と評価しても良いのではないか。	

目標	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。		
評価基準ごとの審査			評価意見
1 「目標」の達成度 B 達成に向けて進展があった。			<p>(基本的状況) 期限内収納の実現と滞納整理は、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、期限内収納の実現に努めるとともに、期限内に納付しない納税者に対しては、滞納処分を執行するなどにより、確実な徴収に努める。</p> <p>(平成19事務年度の運営概況) 期限内収納の確保を図るため、納期限等の周知や振替納税の利用勧奨などの各種施策について、納税者の態様に応じた的確な実施に努めた。また、納税環境の整備を図る観点から、電子納税の利用促進に努めるとともに、平成20年1月から新たにコンビニエンスストア納付を開始した。</p> <p>滞納整理に係る事務量については、厳正・的確な滞納整理を実施するため、少額滞納事案について集中電話催告センター室を最大限活用するなどして、事務量を適切に確保し、目標値を達成した。</p> <p>また、大口・悪質な滞納事案に対してはプロジェクトチームにより徹底した搜索・差押等を行うなど厳正・的確に対処するとともに、財産の隠ぺい等により国税の徴収を免れようとする悪質な滞納者に対しては、滞納処分免脱罪による告発を行うなど厳正に対処した。</p> <p>更に、全国の公売参加希望者を広く募ることができるインターネット公売を4回実施し、効果的な公売の実施に努めた。</p> <p>集中電話催告センター室の活用については、夜間催告や閑庁日（日曜日）催告なども実施し、少額滞納事案の効率的な処理に努めた。</p> <p>消費税滞納については、優先的に着手するとともに、確定申告期後の滞納の多発時期において、一層の滞納整理の促進に取り組んだ。</p> <p>(達成度に係る評価の理由等) 各種施策を実施した結果、滞納整理中の税額は9年連続で前年を下回っているものの依然として高水準にあることから、「B 達成に向けて進展があった。」と評価した。</p> <p>(今後の課題) 滞納整理中の額は、9年連続で減少しているものの、依然として高水準にあることから、引き続き滞納整理の促進を図る必要がある。</p>
2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性 適切であった。 有効であった。 効率的であった。			<p>(事務運営プロセスに係る評価の理由等) (適切性) 滞納整理については、滞納者個々の実情に即しつつ、法令に則り、厳正・的確に実施するなど適切であった。</p> <p>(有効性) 差押財産の公売については、全国の公売参加希望者を広く募ることができるインターネット公売を実施するなど有効であった。</p> <p>(効率性) 新規発生の少額滞納事案については、集中電話催告センター室による電話催告により、効率的に処理した。</p> <p>(結果の分析の的確性に係る評価の理由等) 滞納整理については、集中電話催告センター室を最大限に活用するなど効果的・効率的な処理を行うことにより、滞納整理に係る事務量の可能な限りの確保につなげた。</p>
3 結果の分析的確性 的確に行われている。			
4 当該施策や評価システムの運用の改善への提言 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>(今後の提言等) (施策の改善) 引き続き滞納整理の促進を図るとともに、電子納税の新たな収納方式の導入に向けて、納税環境の更なる整備に努める旨提言されている。</p> <p>(実績の評価の改善) 平成20事務年度実施計画において、参考指標として『国税庁ホームページ「公売情報」の利用満足度』を新たに設定している。</p>
講評 (財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)	○コンビニエンスストアでの納付を可能にしたことは高く評価できる。		

目標	業績目標 1－2－4：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。	
	評価意見	
	評価基準ごとの審査	評価の判断理由等
1 「目標」の達成度	B 達成に向けて進展があった。	<p>(基本的状況) 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・向上のため、各国共通のルールの整備や各国税務当局間の協力や経験の共有を図る必要があり、各国税務当局にとっても重要課題となっている。このため、各国税務当局と協力して各施策に取り組む。</p> <p>(平成19事務年度の運営概況) 租税条約に基づく情報交換については、積極的に相手国に協力要請を行い情報収集に努めるとともに、相手国からの要請に迅速に対応した。 租税条約に基づく相互協議事案については、臨時協議の開催や複雑・困難事案については重点的に協議するなど、メリハリのついた協議に努めた。特に相互協議事案全体の約7割を占める二国間事前確認については、国税庁と国税局担当部課等との間で積極的な情報を交換するなど連携強化に努めた結果、前年を上回る処理件数となった。 開発途上国における税制及び税務行政の改善や課税ルールの共通認識を持つことを目指し、国際協力機構等の協力の下、研修生の受け入れや専門家の派遣により、開発途上国との信頼関係の醸成や国際的なルールの普及に努めた。</p> <p>(達成度に係る評価の理由等) 租税条約に基づく情報交換件数及び相互協議事案の処理については、各種施策に取り組んだ結果、処理件数が増加するなど一定の成果が上がっている。また、開発途上国に対する技術協力については、研修受講者から高い評価を受けていることなどから、「B 達成に向けて進展があった。」と評価した。</p> <p>(今後の課題) 企業活動の国際化が進展するにつれ、相互協議事案の内容の複雑化・多様化が進んでおり、事案や相手国の事情を十分踏まえ、メリハリのある協議を行い、処理の促進を図る必要がある。</p>
2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性	適切であった。 有効であった。 効率的であった。	<p>(事務運営プロセスに係る評価の理由等) (適切性) 租税条約に基づく情報交換について、積極的に協力要請を行うとともに、相手国からの要請に迅速に対応するなど適切であった。 (有効性) 開発途上国に対する技術協力について、研修受講生から研修内容に高い評価を得られるなど有効であった。 (効率性) 相互協議事案については、臨時的な協議の開催や複雑・困難事案等について重点的に協議するなど、効率的であった。</p>
3 結果の分析の的確性	的確に行われている。	(結果の分析の的確性に係る評価の理由等) 相互協議事案について、内容の複雑・困難化が進み、相手国についても多様化が進んでいるなどの分析が的確に行われている。
4 当該施策や評価システムの運用の改善への提言	施策について提言がなされている。 実績の評価について有益な提言がなされている。	<p>(今後の提言等) (施策の改善) 租税条約に基づく情報交換については、JITSICにおいて他の加盟国とともに国際的租税回避スキームに取り組む旨の提言がなされている。 (実績の評価の改善) 平成20事務年度実施計画において、業績指標として「開発途上国に対する技術指導の満足度」、参考指標として「相互協議を伴う事前確認に係る確認対象事業年度数」及び「関係国際会議への参加回数」を新たに設定している。</p>
講評 (財務省の政策評価の在り方にに関する懇談会)	○参考指標1-64「開発途上国に対する技術協力の満足度」の実績数値は、非常に高く評価できる状況にある。 ○重点施策になっているが、何が達成できれば「A 達成に向けて相当の進展があった。」と評価できるのか分かりにくいので、指標を次年度に検討いただきたい。	

目標	業績目標 1－2－5：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。		
評価基準ごとの審査			評価意見
1 「目標」の達成度 B 達成に向けて進展があった。			<p>(基本的状況) 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り、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。</p> <p>(平成19事務年度の運営概況) 異議申立てについては、異議申立人の意見・主張に謙虚に耳を傾け、法令を正しく適用して適正な処理に努めたが、複雑・困難な事案の増加などにより3か月以内の処理件数割合の目標値を達成することはできなかった。</p> <p>審査請求については、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意しつつ、早期・的確な争点整理や適切な進行管理を行うことにより、適正・迅速な処理に努めた。その結果、1年以内の処理件数割合は、目標値を達成した。</p> <p>裁決事例については、公表の早期化に取り組み、最短で6か月（最長でも1年）とするとともに、国税不服審判所のホームページの未掲載であった年分の裁決事例の掲載に取り組み、公表の拡充を行った。</p> <p>(達成度に係る評価の理由等) 異議申立てについては目標値を達成できなかったが、審査請求については目標値を達成するとともに、未掲載の裁決事例の公表の拡充に努めたことから、「B 達成に向けて進展があった。」と評価した。</p> <p>(今後の課題) 異議申立てについては、調査・審理に多くの困難を伴う事案が増加しているが、調査・審理能力の充実を図るとともに、事案の的確な進行管理を行い、適正かつ迅速な処理に努める必要がある。</p>
2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性 性 適切であった。 有効であった。 おおむね効率的であった。			<p>(事務運営プロセスに係る評価の理由等) (適切性) 異議申立てについては、異議申立人の意見・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・審理を行うなど、法令を正しく適用して適正な処理に努めた。</p> <p>(有効性) 審査請求については、争点整理表を活用した早期・的確な争点整理等に努めており、有効であった。</p> <p>(効率性) 裁決事例の公表の早期化に取り組み、最短で6か月（最長でも1年）で公表した。</p>
3 結果の分析の的確性 的確に行われている。			<p>(結果の分析の的確性に係る評価の理由等) 早期・的確な争点整理や適切な進行管理が、適正かつ迅速な事件処理に結びつくという分析が行われている。</p>
4 当該施策や評価システムの運用の改善への提言 施策について提言がなされている。 実績の評価について有益な提言がなされている。			<p>(今後の提言等) (施策の改善) 近年増加する高度な専門性を要する事件や複雑・困難な事件処理するための調査・審理能力の向上、きめ細かな進行管理等により、迅速さの向上に努めるよう提言がなされている。</p> <p>(実績の評価の改善) 平成20事務年度実施計画において、審査請求の1年以内の処理件数割合について業績指標の目標値を「80%以上」から「85%以上」に引き上げている。</p>
講評 (財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)	<p>○業績目標の1つが未達成で数値も前年を下回っているので、「C 達成に向けて一部の進展にとどまった。」でも良いのではないか。</p> <p>○指標の数値の取り方を変更した場合、過去の実績値も示さないと比較ができないので留意してほしい。</p>		

目標	実績目標2：酒類業の健全な発達の促進	
	評価意見	
評価基準ごとの審査		評価の判断理由等
1 「目標」の達成度	<p>B 達成に向けて進展があった。</p>	<p>(基本的状況) 酒類業の健全な発達を図るために、社会経済情勢の変化に対応し、酒税の確保及び酒類の取引の安定にも配意しつつ、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、未成年者飲酒防止や酒類容器のリサイクル等の社会的要請に的確に対応する。</p> <p>(平成19事務年度の運営概況) 酒類の安全性の確保と品質の向上を図るために、研究成果の活用や汚染物質の分析など、独立行政法人酒類総合研究所（以下「酒類総合研究所」という。）と連携して対応した。また、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た希望者を対象に実施した。</p> <p>酒類の公正な取引については、平成18年8月に公表した「酒類に関する公正な取引のための指針」（新指針）に基づき、合理的でない取引が認められた場合には、文書等により改善指導を行うとともに、必要に応じて公正取引委員会と連携して対応した。未成年者飲酒防止については、酒類販売管理研修の受講の働きかけとともに、酒類の販売管理調査、改善指導を行った。酒類容器のリサイクルについては、国税庁ホームページへ掲載するとともに、酒類業団体等を通じて、酒類業界をはじめとして広く国民に対してリサイクル等の意識の高揚に努めた。</p> <p>酒類の製造及び販売業免許処理については、免許審査を担当する部門の設置や免許処理システムの活用により、迅速な処理に努めた。</p> <p>(達成度に係る評価の理由等) 酒類の安全性の確保等のための技術指導等、酒類の販売管理調査等の取組状況や業績指標の目標値の達成状況を考慮し、「B 達成に向けて進展があった。」と評価した。</p> <p>(今後の課題) 引き続き、酒類総合研究所と連携して酒類の安全性の確保と品質水準の向上を図るほか、酒類の公正な取引環境の整備、未成年者飲酒防止や酒類容器のリサイクル等の社会的要請に対応していく必要がある。</p>
2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性	<p>適切であった。 有効であった。 効率的であった。</p>	<p>(適切性) 経営基盤強化計画の実施状況の点検・評価し、その結果をホームページで情報提供するなど、適切であった。</p> <p>(有効性) 免許を担当する部門の設置や免許処理システムの活用により迅速な処理に努めるなど有効であった。</p> <p>(効率性) 販売管理協力員を通じて情報収集を行った上で、酒類小売販売場に臨場して実態調査を行い、問題があった販売場に対して改善を指導するなど、効率的であった。</p>
3 結果の分析の的確性	<p>おおむね的確に行われている。</p>	<p>(結果の分析の的確性に係る評価の理由等) 酒類の安全性の確保等に向けた施策や未成年者飲酒防止等への取組について、業績指標等を用いた分析がおおむね的確に行われている。</p>
4 当該施策や評価システムの運用の改善への提言	<p>施策について提言がなされている。 実績の評価について有益な提言がなされている。</p>	<p>(今後の提言等) (施策の改善) 酒類の品質向上に向けた技術指導、酒類の取引状況等実態調査や販売管理状況調査などの施策をより一層充実するよう提言がなされている。</p> <p>(実績の評価の改善) 平成20事務年度実施計画において、新たに業績指標や参考指標を設定している。</p>
講評 (財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)		

目標	業績目標2－1：消費者の視点に立ち酒類の安全性の確保等を図るとともに、酒類業の体質改善に向けた諸施策に取り組んでいきます。	
		評価意見
評価基準ごとの審査		評価の判断理由等
1 「目標」の達成度	B 達成に向けて進展があった。	<p>(基本的状況) 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等を行うとともに、酒類製造業及び酒類販売業の体質改善を支援する。</p> <p>(平成19事務年度の運営概況) 良質で安全性な酒類を生産提供できるよう、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業者に対する技術指導・相談を実施した。また、市販されている酒類を買い上げて品質評価や理化学分析等を行い、その結果を国税庁ホームページに公表するとともに、技術指導・相談に活用した。 経営改善等に対する支援については、業界動向や経営状況のホームページによる情報提供、中小企業診断士等の専門家による研修の実施や経営相談の窓口を設置するなど、経営改善等に向けた自主的な取組を支援するとともに、酒類卸売業の経営基盤強化計画の実施状況について点検評価し、その結果をホームページで情報提供した。更に、海外市場や輸出実務に詳しい専門家を講師とした輸出セミナーを開催し、酒類の輸出に関する手続等を情報提供した。 また、きき酒会や情報交換会等を通じて消費者の意見を反映した事業を行えるよう支援した。 なお、国税庁だけで対応できない高度な技術的問題については、酒類総合研究所と連携して対応した。</p> <p>(達成度に係る評価の理由等) 酒類の安全性の確保及び酒類業の体質改善に向けた各種施策に取組んでいることから、「B 達成に向けて進展があった。」と評価した。</p> <p>(今後の課題) 引き続き酒類総合研究所と連携し、酒類の安全性の確保と品質水準の向上に努めるとともに、経営改善に向けた酒類業者の自主的な取組を支援していく必要がある。</p>
2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性	適切であった。 有効であった。 効率的であった。	<p>(事務運営プロセスに係る評価の理由等) (適切性) 経営基盤強化計画の実施状況を点検・評価を行い、その結果をホームページで情報提供するなど、適切であった。 (有効性) 経済連携協定（EPA）の締結交渉において、輸出酒類に対する相手国の関税の引き下げ、撤廃を求めてきた結果、日チリEPA、日タイEPAにおいて関税の引き下げ等が実現するなど、有効であった。</p> <p>(効率性) 国税庁だけで対応できない高度な技術的問題については、酒類総合研究所と連携して対応するなど、効率的であった。</p>
3 結果の分析の的確性	おおむね的確に行われている。	<p>(結果の分析の的確性に係る評価の理由等) 酒類製造業者及び酒類販売業者に対する経営改善に関する情報提供など、酒類業の体質改善に向けた諸施策について、参考指標を用いて分析がおおむね的確に行われている。</p>
4 当該施策や評価システムの運用の改善への提言	施策について提言がなされている。 実績の評価について有益な提言がなされている。	<p>(今後の提言等) (施策の改善) 酒類の輸出環境の整備に向けて、輸出に関する手続の情報提供や経済連携協定（EPA）交渉への対応等について提言がなされている。 (実績の評価の改善) 平成20事務年度実施計画においては、新たに業績指標として「酒類製造業者の醸造技術の改善に関する指導相談の満足度」を設定している。</p>
講評 (財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)	○酒類業の安全性の確保と品質水準の向上、構造・経営戦略上の問題点への対応、輸出環境の整備という施策については、中小企業庁等との連携により効率的な運営が可能と考えられる。	

目標	業績目標2－2：酒類の取引の安定や未成年者飲酒防止等の社会的要請など、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。	
評価意見		
評価基準ごとの審査		評価の判断理由等
1 「目標」の達成度 <p>B 達成に向けて進展があった。</p>		<p>(基本的状況) 致酔性・依存性を商品特質とする酒類については、近年の規制緩和の進展や人口減少社会の到来などによりその市場に大きな変化が見られるなどを踏まえ、公正な取引の確保に取り組む。また、未成年者飲酒防止等の社会的要請がますます高まりを見せており、業界の自主的な取組への支援等に努める。更に、酒類の容器や製造過程において発生する食品廃棄物に係る対策の周知・啓発等に努める。</p> <p>(平成19事務年度の運営概況) 「酒類に関する公正な取引のための指針」（新指針）を周知・啓発するとともに、市場に大きな影響を与えると認められる者に深度ある取引状況等実態調査を実施し、合理的でない場合には文書等で改善指導を行うとともに、必要に応じ公正取引委員会と連携して対応した。</p> <p>酒類の販売管理の適正化のため、酒類小売業者に対して、新たに選任した酒類販売管理者に管理研修を受講させるよう指導した。また、毎年4月の「未成年者飲酒防止強調月間」においては、関係省庁と連携した啓発活動を実施するとともに、酒類販売管理協力員を通じて情報収集を行い、酒類の販売管理調査を行い、問題がある販売場に対して改善を指導した。</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、啓発用資料を作成し、酒類業団体等を通じて、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に努めた。</p> <p>(達成度に係る評価の理由等) 業績指標の「酒類自動販売機（従来型機）の設置状況」については目標とした減少を達成するとともに、新指針に基づいた深度ある取引状況等実態調査への取り組みや酒類販売管理協力員が収集した情報の活用による酒類の販売管理調査等に取り組んでいることから、「B 達成に向けて進展があった。」と評価した。</p> <p>(今後の課題) 酒類の公正な取引環境の整備に向けた自主的な取組を支援するとともに、未成年者飲酒等の防止のため、適切な酒類の販売管理調査の実施に努める必要がある。</p>
2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性 <p>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>(事務運営プロセスに係る評価の理由等) (適切性) 取引状況等実態調査を実施し、文書による改善の指導を行うとともに、必要に応じて公正取引委員会と連携して対応するなど、適切であった。</p> <p>(有効性) 酒類小売販売場に臨場して酒類の販売管理調査を行い、問題がある販売場に対して改善を指導した。</p> <p>(効率性) 酒類販売管理協力員等を通じて情報収集を行うなど、酒類の販売管理の適正化に向けて効率的であった。</p>
3 結果の分析的確性 <p>おおむね的確に行われている。</p>		<p>(結果の分析的確性に係る評価の理由等) 新指針に基づき取引等実態調査や未成年者飲酒防止のため適切な販売管理調査を行うことが必要であることを具体的に記述している。</p>
4 当該施策や評価システムの運用の改善への提言 <p>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>(今後の提言等) (施策の改善) 酒類の公正な取引環境の整備に向けて新指針に基づき、改善指導を行うなどの提言がなされている。</p> <p>(実績の評価の改善) 平成20事務年度実施計画において、参考指標として「酒類販売管理協力員による酒類販売場の確認場数」を設定している。</p>
講評 (財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)	<p>○業績指標 2-1「酒類自動販売機（従来型機）の設置状況」について、目標値が「減少」となっているため、18年度の16,662台から19年度に12,784台に減少した実績がどれほどの成果なのか評価できないので、数值目標を設定するべきである。</p> <p>○参考指標 2-4「酒類業組合等に対する行政施策の説明回数」が減少した理由について、記載する必要があるのではないか。</p>	

目標	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。		
評価基準ごとの審査			評価意見
1 「目標」の達成度 B 達成に向けて進展があった。			<p>(基本的状況) 酒類の製造及び販売業免許の申請等に当たっては、懇切かつ丁寧な説明を行うとともに、透明・公平かつ迅速な処理に努め、申請者等への行政サービス水準の維持・向上に努める。</p> <p>また、長期休業場等については、的確な実態把握を行い免許の取消しを行うなど適切に対応する。</p> <p>(平成19事務年度の運営概況) 酒類の製造及び販売業免許の処理については、酒税法その他の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、適正・厳格な審査を行った。また、主に免許審査を担当する部門の設置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、標準処理期間内の処理100%という目標を達成した。</p> <p>構造改革特別区域法（特区法）に基づく濁酒製造免許や特産品しょうちゅう製造免許の申請に対しては、免許の要件、各種の義務及び手続等について懇切丁寧な説明に努めた。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などといった誤認による違反を防止するため、地方公共団体と協力して制度内容の周知に努めた。</p> <p>(達成度に係る評価の理由等) 酒類の製造及び販売免許について、酒税法等を適正に適用し迅速な処理に努め、業績目標の目標値を達成したが、平成19事務年度は、緊急調整地域の指定の失効に伴う免許申請の増加という影響がなくなり、免許申請件数が減少したことから、「B 達成に向けて進展があった。」と評価した。</p> <p>(今後の課題) 特区法に基づく果実酒等の製造免許の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などして、同制度の円滑な定着と酒税の保全に取組む必要がある。</p>
2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性 適切であった。 有効であった。 効率的であった。			<p>(事務運営プロセスに係る評価の理由等) (適切性) 特区内であれば濁酒を製造できるなどといった誤解に基づく違反を防止するため、地方公共団体と協力して制度内容の周知に努めるなど、適切であった。</p> <p>(有効性) 主に免許申請を担当する部門の設置や免許システムを活用して迅速に処理しており、有効であった。</p> <p>(効率性) 免許の申請に際し、免許の要件、手続等について丁寧な説明を行うなど、効率的であった。</p>
3 結果の分析の的確性 的確に行われている。			<p>(結果の分析の的確性に係る評価の理由等) 酒類小売業者の経営の改善等に関する緊急措置法に基づく緊急調整地域の指定の失効や特区法の改正に伴う免許申請件数の増減について、参考指標を用いて的確に分析している。</p>
4 当該施策や評価システムの運用の改善への提言 施策について提言がなされている。			<p>(今後の提言等) (施策の改善) 特区法の改正に伴い創設された果実酒等の製造免許の申請に対して、懇切丁寧な説明に努めるなどして、同制度の円滑な定着に取組むという提言がなされている。</p>
講評 (財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)			

目標	実績目標3：税理士業務の適正な運営の確保		
評価基準ごとの審査			評価意見
		評価の判断理由等	
1 「目標」の達成度 B 達成に向けて進展があった。			<p>(基本的状況) 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。</p> <p>(平成19事務年度の運営概況) 税理士会等との連絡協調の推進については、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、税理士会等が開催する説明会や研修会へ講師を派遣した。説明会の実施状況やアンケートの分析・検討を踏まえ、事前に税理士会等との協議を十分に行い、先方のニーズに即した適切なテーマの設定、資料の作成及び講師の派遣を行うなど、実施方法の改善、内容の充実に努めた。その結果、上位評価割合は60.7%と目標値を達成した。</p> <p>書面添付制度については、税理士会等との間で普及・定着に向けた協議を行うとともに、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、国税庁と日本税理士会連合会との間で、書面添付割合の向上及び記載内容の充実のための取組事項について合意した。</p> <p>e-Taxの普及に向けた取組については、日本税理士連合会が設定した平成22年までに税理士の50%が電子申告を行うとの目標の達成に向けて、協力要請を行った。</p> <p>税理士等に対しては、税理士法に基づく調査などを適切に実施し、必要な指導・処分を行った。</p>
2 事務運営のプロセスの適切性、有効性、効率性 適切であった。 有効であった。 おおむね効率的であった。			<p>(達成度に係る評価の理由等) 「税理士会への説明会等の評価」の目標を達成するとともに、書面添付割合向上に向けた合意がなされたこと、税理士等に対する的確な指導・監督を行っていることから、「B 達成に向けて進展があった。」と評価した。</p> <p>(今後の課題) 書面添付制度の普及に向けて、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などにより、制度の普及・定着に努める必要がある。</p>
3 結果の分析の的確性 的確に行われている。			<p>(事務運営プロセスに係る評価の理由等) (適切性) e-Taxについては、税理士会からの要望も踏まえ、一定の第三者作成書類の提出の省略を可能とするなどの利便性の向上を図っており、適切であった。</p> <p>(有効性) 書面添付制度の一層の普及に向けて、書面の添付割合の向上及び記載内容の充実のための具体的な取組事項について合意しており、有効であった。</p> <p>(効率性) e-Tax の普及に向けて、税理士会の自主的な目標の達成に向けて、実務者レベルの協議などあらゆる機会を通じて協力要請を行っており、効率的であった。</p>
4 当該施策や評価システムの運用の改善への提言 施策について提言がなされている。			<p>(結果の分析の的確性に係る評価の理由等) 税理士会への説明会等の評価が目標値を達成できたのは、説明会等について、アンケート調査の分析・検討を踏まえ、事前に税理士会等と協議を行い、内容の充実等に努めた結果であると分析されている。</p> <p>(今後の提言等) (施策の改善) 書面添付制度について、国税庁と日本税理士会連合会で合意した事項を国税局・税務署及び税理士会等に周知・広報するとともに、この制度の一層の普及・定着につながるよう、相互理解と協力の下に具体的な取組を進める旨の提言がなされている。</p>
講評 (財務省の政策評価の在り方に関する懇談会)	○法人税申告の税理士関与割合を参考指標にしているが、税理士関与の有無で申告の適正性等に差があるのであれば、それについて記載していただきたい。		

評価マニュアル

評価基準	評価事項	チェック・ポイント
1 指標等に照らした目標の達成度	(1) 達成度	<ul style="list-style-type: none"> ・ S 達成した。 ・ A 達成に向けて相当の進展があった。 ・ B 達成に向けて進展があった。 ・ C 達成に向けて一部の進展にとどまった。 ・ D 達成に向けて進展がなかった。
	(2) 達成度を把握できるような指標の設定の適切性	<p>①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>②指標の計測可能性。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・客観的で計測が可能な数値目標（業績指標）を設定 ・客観的で計測が可能な数値目標（業績指標）は設定されているが、達成度の測定において定性的な記述等による補足が必要 ・数値目標は設定されていないが、定性的な記述等により1年間の達成度の測定が可能
	(3) 目標の必要性	<p>①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>②設定された目標と他の目標との間（実績目標相互間、業績目標相互間、実績目標—業績目標間）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>③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>①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>②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>③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>①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>②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>①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>②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>①施策・活動の効果について、データ等により的確に分析され、問題点が明確に指摘されているか。</p> <p>②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 (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）。 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的確性 (2) 目標・業績目標を巡る社会経済情勢の分析の的確性 (3) 参考指標の設定の妥当性 (4) 外部要因の記載の妥当性 (5) 統計・データの検証可能性	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。 ①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）。 ②次年度の見通し・見込みについても分析されているか。 ①業績指標の設定が困難な場合であっても、「当該事務年度の事務運営の報告」又は「目標を巡る現状・外部要因等の動向」に参考指標が設定され、適切に説明されているか。 ②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。 ③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。 目標の達成は行政府だけの活動だけで実現できるものではないことを踏まえ、財務省単独では統制できない外部要因が正確・理論的・網羅的に記載されているか。また、外部要因が当初の予測と異なる変化をした場合、その内容やそれが施策・活動に与えた影響について分析されているか。 ①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。 ②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。 ③評価書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 (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 (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 (4) 政策評価システムの運用の改善策の提言	有効で具体的な改善策が提起されているか。 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。 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。 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。

5 「実績の評価の目標」ごとの実績の評価書

『5 「実績の評価の目標」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：内国税の適正かつ円滑な実施

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

平成19事務年度 実施計画(平成19年6月策定・公表)における記載と同じ内容
(斜体で表記)

1. 「実績目標」に関する基本的考え方

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。

1. 業績目標に関する基本的考え方

税務行政の運営に当たっては、国民の皆様の・・・・

2. 平成19事務年度の事務運営の報告

(1) 国民各層への広報活動の充実

[平成19事務年度実施計画]

納税者の皆様のみならず広く国民各層に対して、・・・

[施策の実施状況]

広報施策の実施に当たっては、外部の専門家の意見や・・・

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

業績指標1-1 国税の広報に関する評価

(単位：%)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
上位評価割合	27.9	63.8	70.7	71.6	70	72.3

(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、・・・・

参考指標：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

参考指標1-19：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15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
件 数	3,371	3,825	4,040	3,953	4,104

(出所) 長官官房広報広聴官調

3. 平成18事務年度実績の評価結果の平成19事務年度施策等への反映状況

(1) 国民各層への広報活動の充実

広報施策の実施に当たって

「平成 18 年度 実績の評価書」(19 年 10 月公表)における「5. 今後の施策等に反映すべき事項」の内容を具体的にどのように反映したのか記載

4. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

活動をめぐる社会経済情勢の分析・見通しを記載

5. 今後の施策等に反映すべき事項

(1) 今後の方針

イ 国民各層への広報活動の充実

引き続き推進 **見直し** **廃止**

□ 国民の意見や要望への的確な対応等（広聴活動の充実）

引き続き推進 真直し 廃止

八 · · · · ·

施策に対する今後の取組方針を定型文言により表示

(2) 施策への反映に向けた提言

イ 国民各層への広報活動の充実

• • • • • • • • • • •

• • • • • • • • • •

評価結果を踏まえた今後の具体的な方向性を記載

(3) 平成21年度予算要求等への反映

・・・・・必要な経費の確保に努めます。

評価結果を踏まえた 21 年度予算要求等に関する 情報を記載

○ 実績目標 1：内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収

1. 実績目標に関する基本的考え方

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。

(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3つの業績目標（業績目標1-1-1～業績目標1-1-3）を設定します。

(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、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。

更に、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。

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5つの業績目標（業績目標1-2-1～業績目標1-2-5）を設定します。

2. 重点的に進める施策

(1) 業績目標1-1-3（納税者の負担軽減、電子申告等ITを活用した申告・納税の推進）関係

国税電子申告・納税システム（以下「e-Tax」といいます。）（<http://www.e-tax.nta.go.jp>）や国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」（以下「作成コーナー」といいます。）（<http://www.keisan.nta.go.jp>）などITを活用した申告・納税の一層の普及を図り、納税者の皆様の負担を軽減し、納税者満足度を高めることに努めます。

特に、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」（平成18年3月財務省行政情報化推進委員会決定、平成19年3月改定。以下「行動計画」といいます。）に盛り込んだ各種施策を強力に推し進めるとともに、引き続き積極的な広報・周知を実施し、一層の普及拡大に努めます。

このため、業績目標1-1-3の下、施策（1）「電子申告等ITを活用した申告・納税の推進」に重点的に取り組みます。

[施策の実施状況]

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」に基づき、個人が、所得税の確定申告に際して、e-Taxを利用して納税者本人の電子署名及び電子証明書を付して、確定申告書を提出期限内に送信した場合の最高5,000円の税額控除、医療費の領収書や給与所得の源泉徴収票など第三者作成書類の添付省略、開始届出書をオンラインで提出した場合の利用者識別番号のオンライン発行、税務署等の相談会場に来られた方が

e-Taxを体験できるパソコンの設置などの施策を実施し、e-Taxの普及拡大及び利用者の皆様の利便性の向上に努めました。

また、積極的な広報・周知に取り組むとともに、公的個人認証サービスの普及拡大に向けて、総務省や市区町村との連携強化に努め、税理士会や関係民間団体に対しても重点的な働きかけを行いました。

確定申告書等作成コーナーについては、操作が分かりやすくなるよう画面の改善を行い、税務署等の相談会場に来られた方が翌年以降、ご自宅等のパソコンを利用して申告していくだけるよう、相談会場に作成コーナーによる申告書の作成に加え、e-Taxを体験できるパソコンを設置し、多くの方が利用できるよう努めました。

なお、詳細は、業績目標1-1-3（66ページ）において詳述しています。

(2) 業績目標1-2-4（国際化時代に対応した税務行政の推進）関係

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、各國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、業績目標1-2-4の下、施策（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）「国際的な課税ルールの整備と執行上の協力」及び（4）「開発途上国に対する技術協力」に重点的に取り組みます。

[施策の実施状況]

①租税条約に基づく情報交換については、国外の情報を適切に収集すべくその拡充に努めるほか、JITSIC（国際タックスシェルター情報センター）において、租税回避スキームの解明に取り組み、②租税条約に基づく相互協議事案については、事案が増加し相手国も多様化する中、必要に応じて臨時的な協議を行うほか、複雑・困難な事案等について重点的に協議する等、メリハリのついた協議に努め、③様々な国際会議に出席して、国際取引に関する各国共通の課税ルールの整備など、各国共通の問題に関して協力や経験の共有を図り、④国際協力機構（JICA）等の協力の下、研修生の受け入れや専門家の派遣を積極的に行なうなど、開発途上国に対する技術協力に取り組みました。

なお、詳細は、業績目標1-2-4（99ページ）において詳述しています。

3. 税務行政の運営に関する共通的事項

○ 税務行政を取り巻く環境とその対応

[平成19事務年度実施計画]

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23,494千件（平成18年分）、法人税の確定申告書提出件数が2,767千件（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56,159人（平成18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、「歳出改革の強化」という政府の基本方針に基づき、人件費を除く一般経費について平成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こたえ、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意しつつ、適正・公平な課税の実現に努めます。

[施策の実施状況]

納税者の皆様の信頼と期待にこたえ、いわゆる顧客満足度を高めていくために、国税電子申告・納税システム（e-Tax）などITを利用した申告・納税の推進や国際化への対応に向けた取組を行いました。また、行政コスト削減のため、事務の簡素化・効率化を推進しました。

○ 透明性の確保及び個人情報の適切な取扱い

[平成19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、税務行政の透明性を確保するとともに、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）等の趣旨を踏まえ、個人の権利利益を保護するため、個人情報の取扱いを適切に行います。

特に、個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する研修等を引き続き全庁的に実施するなどして、国税庁が保有する個人情報の適切な管理に関する訓令等を職員に周知徹底し、納税者に関する情報の適切な管理に努めます。

また、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、職務の遂行に必要とされる専門知識の習得や職員の事務改善に関する提案制度の充実に努めます。

[施策の実施状況]

情報公開事務の遂行に当たっては、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。

個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する研修等を定期的に全職員を対象として実施するなどして、国税庁が保有する個人情報を取り扱うための留意事項を周知徹底し、納税者に関する情報の適切な管理に努めました。

また、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、職務の遂行に必要とされる専門知識の習得や職員の事務改善に関する提案制度の充実に努めました。

○ 業務・システム最適化の推進

[平成19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、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」（以下「最適化計画」といいます。）を決定し、平成19年5月に更新する最適化を図る観点から、最適化計画を一部改定しました。

この「最適化計画」は、①業務を的確に実施するための事務処理の簡素化・効率化、②IT活用による納税者利便性の向上等、③IT活用による調査・滞納整理に関するシステムの高度化、④システムの安定性・信頼性及び情報セキュリティの確保、⑤システム関係経費の削減及び調達の透明性の確保を基本理念としています。

これまで、「最適化計画」に沿って、業務の見直しとともに業務に関連する国税総合管理（KSK）システム等の各システムの見直しにも取り組んできていますが、引き続き、課税内部事務（申告書の情報の入力等）と債権管理事務（収納・還付事務等）を一體的に処理する内部事務の一元化（平成21年夏頃を目指す）や電話相談事務の集中化（平成18年度より順次拡大し、平成20年度には全国拡大）などに取り組んでいくこととしています。

[施策の実施状況]

「最適化計画」に沿って、内部事務の一元化に伴うシステム開発に着手するとともに、全国の国税局（対応署数284署）における電話相談事務の集中化や、納税者の利便性の向上の観点から、コンビニエンスストアでの納付を可能とする措置を実施しました。

また、更なる業務・システムの最適化を図る観点から、コンビニ納税に加えて、新たにインターネットバンキングを経由しない電子的な納付手続を導入するなどの新規施策を「最適化計画」に追加（平成20年5月一部改定）しました。

4. 平成18事務年度実績の評価結果の平成19事務年度施策等への反映状況

平成19事務年度の事務運営に当たっては、平成18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に、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。

5. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

（1）国税職員の定員の推移

国税職員の定員は56,185人（平成19年度末）で、平成9年度以来10年ぶりに増加に転じました。

参考指標 1-1：国税職員の定員の推移

（単位：人）

会計年度	平成15年度末	16年度末	17年度末	18年度末	19年度末
国税職員の定員	56,315	56,239	56,185	56,159	56,185

（出所）長官官房総務課調

（注）平成20年度末の国税職員の定員は、56,216人です。

（2）所得税確定申告書の提出件数

平成19年分の所得税確定申告書の提出件数は、2,361万6千件で、前年より12万2千件増加しています。そのうち、還付申告の件数は1,269万2千件と、提出件数の約54%を占めています。

参考指標 1-2：所得税確定申告書の提出件数

（単位：千件）

年 分	平成15年分	16年分	17年分	18年分	19年分
所得税確定申告書の提出件数	21,390	21,667	23,181	23,494	23,616
上記のうち 還付申告件数	10,937	10,817	11,963	12,253	12,692

（出所）課税部個人課税課調（平成20年5月記者発表）

（3）贈与税申告書の提出件数

平成19年分の贈与税申告書の提出件数は、38万2千件で、前年より1万5千件減少しています。

参考指標 1-3 : 贈与税申告書の提出件数

(単位 : 千件)

年 分	平成15年分	16年分	17年分	18年分	19年分
提出件数	431	433	432	397	382

(出所) 課税部資産課税課調 (平成20年5月記者発表)

(4) 法人税確定申告書の提出件数

平成19年度の法人税確定申告書の提出件数は、280万9千件となっています。

また、調査課所管法人分の法人税確定申告書の提出件数は、3万1千件となっています。

参考指標 1-4 : 法人税確定申告書の提出件数

(単位 : 千件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
提出件数	2,727	2,742	2,767	2,787	2,809

(出所) 課税部法人課税課調

(注1) 平成15年度から平成18年度までは、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19年度は、平成19年4月から平成20年3月末までに法人税の事業年度が終了し、平成20年7月末までに申告書の提出があったものを対象としています。

参考指標 1-5 : 法人税確定申告書の提出件数 (調査課所管法人分)

(単位 : 千件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
提出件数	37	38	36	34	31

(出所) 調査審査部調査課調

(注1) 平成15年度から平成18年度までは、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19年度は、平成19年4月から平成20年3月末までに法人税の事業年度が終了し、平成20年7月末までに申告書の提出があったものを対象としています。

(5) 消費税確定申告書の提出件数

平成19年分の個人事業者の消費税確定申告書の提出件数は、145万5千件で、前年より7万2千件減少しています。

平成18年度の法人の消費税確定申告書の提出件数は、209万9千件で、前年度より8千件減少しています。

また、平成19年度の調査課所管法人分の消費税確定申告書の提出件数は、4万1千件で、前年度より1千件減少しています。

参考指標 1-6 : 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15年分	16年分	17年分	18年分	19年分
提出件数	439	416	1,576	1,527	1,455

(出所) 課税部個人課税課調

参考指標 1-7：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14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
提出件数	1,656	1,631	1,709	2,107	2,099

(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。

参考指標 1-8：消費税確定申告書の提出件数（調査課所管法人分） (単位：千件)

会計年度	平成14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
提出件数	37	37	39	42	41

(出所) 調査査察部調査課調

(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。

(6) 収納済税額

平成19年度に国税庁が収納した税額は55兆1,209億円で、前年度に比べて、1兆2,963億円減少しています。

参考指標 1-9：収納済税額（会計年度単位） (単位：億円)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
収納済税額	469,851	496,580	539,684	564,172	551,209

(出所) 徴収部管理課調

(注) 上記収納済税額には滞納処分費を含みません。

(7) 徴税コスト

平成19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、1.49円となっています。

参考指標 1-10：徴税コスト

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
徴税コスト (①÷②×100)	円 1.67	円 1.58	円 1.45	円 1.43	円 1.49
参 考	徴税費 ①	億円 6,977	億円 6,999	億円 6,974	億円 7,026
	租税及び印紙収入 (国税庁扱い) ②	416,998	443,214	479,978	492,957

(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。

(8) 事務改善についての提案件数

平成19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2,343件です。なお、平成18年6月に、提案内容の実効性の充実など質的向上を

図るため、新たに職場の管理者による第一次審査を導入するなど、提案制度の大幅な見直しを行いました。

参考指標 1-11：事務改善についての提案件数

(単位：件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
提案件数	3,570	3,185	3,227	1,840	2,343

(出所) 長官官房総務課調

(注) 制度改正に伴い、18年度以降の件数は一次審査後の提案件数となります。

(9) 情報公開法に基づく開示請求件数及び開示決定等の件数

平成17年度までの開示請求は、主に公示に関するものでしたが、公示制度が平成18年4月に廃止されたため、平成18年度以降の開示請求件数は、大幅に減少しています。

参考指標 1-12：情報公開法に基づく開示請求件数

(単位：件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
開示請求件数	39,740	50,872	39,530	2,942	3,156

(出所) 長官官房総務課調

参考指標 1-13：開示決定等の件数及びその内訳（情報公開法）

(単位：件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
開示決定等件数	39,908	47,344	42,042	2,914	2,743
内 訳	全部開示	37,257	44,798	39,712	1,614
	部分開示	2,118	1,999	1,918	1,182
	不開示	533	547	412	118
176					

(出所) 長官官房総務課調

(10) 行政機関個人情報保護法に基づく開示請求件数及び開示決定等の件数

平成19年度における開示請求件数は68,195件で、これは全省庁に対する開示請求件数の約91.2%を占めています。その開示請求の大部分は、所得税確定申告書及びその添付書類を対象としたものです。

参考指標 1-14：行政機関個人情報保護法に基づく開示請求件数

(単位：件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
開示請求件数	—	—	60,571	70,192	68,195

(出所) 長官官房総務課調

参考指標 1-15：開示決定等の件数及びその内訳（行政機関個人情報保護法）（単位：件）

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
開示決定等件数	—	—	60,152	69,954	67,840
内 訳	全部開示	—	8,887	9,658	9,336
	部分開示	—	50,766	59,640	57,717
	不開示	—	499	656	787

(出所) 長官官房総務課調

(11) 非行の予防講話等の実施回数

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。

参考指標 1-16：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15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
実施回数	2.8	2.7	2.9	3.0	3.0

(出所) 首席国税庁監察官調

(12) 税務大学校における研修の実施状況

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。

参考指標 1-17：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15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
コース数	273	258	249	226	208
受講者数	17,481	17,250	17,919	17,646	17,661
延べ日数	435,578	469,359	516,836	447,020	525,595

(出所) 税務大学校調

(13) 国際化・高度情報化関連研修の実施状況

国際化・高度情報化の進展に的確に対応するために、平成19年度においては、国際化関連研修82コース、高度情報化関連研修を120コース実施し、合わせて5,555人が受講しています。

参考指標 1-18：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15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
国際化 関連研修	研修コース数	94	94	79	84
	研修受講者数	2,848	3,064	3,161	2,842
高度情報化 関連研修	研修コース数	132	133	97	103
	研修受講者数	3,853	3,669	2,572	2,368
(出所) 長官官房人事課調					

6. 今後の施策等に反映すべき状況

(1) 今後の方針

イ 重点的に進める施策

(イ) 業績目標 1-1-3（納税者の負担軽減、電子申告等ＩＴを活用した申告・納税の推進）

関係

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

(ロ) 業績目標 1-2-4（国際化時代に対応した税務行政の推進）関係

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

□ 税務行政を取り巻く環境とその対応

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ハ 透明性の確保及び個人情報の適切な取扱い

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ニ 業務・システム最適化の推進

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

(2) 施策への反映に向けた提言

イ 重点的に進める施策

(イ) 業績目標 1-1-3（納税者の負担軽減、電子申告等ＩＴを活用した申告・納税の推進）

関係

後述の業績目標 1-1-3（66ページ）において記述しています。

(ロ) 業績目標 1-2-4（国際化時代に対応した税務行政の推進）関係

後述の業績目標 1-2-4（99ページ）において記述しています。

□ 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は、少子・高齢化の進展や経済のグローバル化により大きく変化しています。こうした中で、「内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収の実現」という国税庁の任務を果たし、国民の皆様の負託に応えていくために、人的資源・物的資源を効果的・効率的に配分しながら、メリハリのある税務行政に努めます。

ハ 透明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、情報公開に適切に対応し、税務行政の透明性を確保するとともに、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）等の趣旨を踏まえ、個人の権利利益を保護するため、個人情報の取扱いを適切に行います。

特に、個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する研修等を定期的に全職員を対象として実施するなどして、国税庁が保有する個人情報を取り扱うための留意事項を周知徹底し、職員の意識向上と納税者に関する情報の厳正な管理に努めます。

ニ 業務・システム最適化の推進

今後も引き続き「最適化計画」に沿って、課税部門で処理している内部事務（申告書の情報の入力等）と管理徴収部門で処理している債権管理事務（収納・還付事務等）を一体的に処理する内部事務の一元化（平成21年夏頃を目途に新体制へ移行することを目指す。）や電話相談事務の集中化（平成18年度より順次拡大し、平成20年度には全署拡大）など業務の見直しを実施するとともに、業務に関連する国税総合管理（KSK）システム等の各システムの見直しに確実に取り組んでいきます。

(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。

1. 業績目標に関する基本的な考え方

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、広報・広聴活動を積極的に行い、租税教育の充実や社会人を対象にした公開講座の開設等による租税に関する知識の普及に努めるほか、関係民間団体との協調関係の推進などにも取り組みます。

2. 平成19事務年度の事務運営の報告

(1) 国民各層への広報活動の充実

[平成19事務年度実施計画]

納税者の皆様のみならず広く国民各層に対して、租税の意義や役割、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、①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、②税務署に行かなくても入手できること、③納税者の視点に立った分かりやすい表現であること、④納税者の意見を広報に反映していくこと、⑤統一的な広報を行うこと等の基本的な考え方に基づき、各種広報活動の充実に努めます。

また、国民の皆様の態様に応じてニーズを的確に踏まえた効果的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うとともに、外部の広報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]

広報施策の実施に当たっては、外部の専門家の意見、国税モニターへのアンケートやネットアンケートの調査結果などを参考にしながら、伝えたい内容や伝えたい相手を明確にするとともに、国税庁ホームページ (<http://www.nta.go.jp>) を中心とした各種税情報の提供に努めました。

具体的には、平成19年度は、「e-Taxの周知及び利用促進」を重点広報項目と定め、e-Taxの利用促進を図る観点から、マスメディアに報道で取り上げてもらえるよう、積極的な情報提供に努めました。更に、インターネットを利用している個人を重点的な対象者として、「電子証明書等特別控除」、「第三者作成書類の添付省略」などe-Taxの利用促進につながる施策を前面に打ち出した効果的な広報展開を図るため、国税庁ホームページにe-Taxに関する情報を掲載した上で、ポスター、テレビCM、新聞広告、雑誌広告のほか、インターネット広告などの各種広報媒体を活用し、国税庁ホームページへの誘引に努めました。

こうした取組については、「国税の広報に関する評価」として業績指標を設定し、平成19年4月から20年3月までの間、四半期ごとの特定日(4日間)に税務署に来られた納税者の皆様に対してアンケート調査を行い、広報活動に関する評価を「良い」から「悪い」までの5段階でお尋ねしたところ、7,332名の方からご回答をいただき、「やや良い」以上の上位評価割合は72.3%と目標値70%を達成することができました。

業績指標 1-1：国税の広報に関する評価

(単位：%)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
上位評価割合	27.9	63.8	70.7	71.6	70	72.3

(出所) 長官官房広報広聴官調

(注1) 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。なお、アンケート調査の概要についてはP149参照。

(注2) 平成18年度までの実績値は、事務年度にて集計。

(2) 国民の意見や要望への的確な対応等（広聴活動の充実）**[平成19事務年度実施計画]**

税務行政に対する国民の皆様のニーズを的確に把握するため、広く国民各層から、国税庁、国税局（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。また、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周知を図ります。

なお、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、国民の皆様から税務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、1,354名（平成19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、各施策に対する意見・要望等を聴取するため、アンケート調査やモニター座談会などを行っています。

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]

広聴活動について、職員がその重要性や事務手続を認識するよう、会議、研修等の場を通じて周知を図りました。

平成19年度に国民各層から国税庁に寄せられた意見・要望等は、国税庁ホームページを通じて4,104件、その他税務署窓口等を経由して寄せられたものは2,356件でした。

寄せられた意見・要望等については、内容ごとに関係部署において検討し、当庁が事務の改善に取り組んだものについては、平成19年度から「ご意見・ご要望に対する取組」としてその内容を月ごとに国税庁ホームページで公表しました。例えば「確定申告期に多いお問い合わせ事項Q&Aをホームページに新設」、「e-Taxの利用者識別番号等のオンライン発行（通知）」など、納税者サービスの向上を図りました。

また、国税モニターに対しては、情報紙「モニター通信」を通じて税務行政の現状や当庁の取組について情報を提供するなど双方向の情報交換に努めるとともに、主に当庁が実施している広報広聴施策に関して意見をいただくため、アンケート調査を3回実施したほか、「税を考える週間」期間中に全国で223回の座談会を開催し、改善意見等を具体的な広報広聴施策の展開に反映させるよう努めました。

具体的な例としては、モニター通信に税金のQ&Aなどの解説を増やしてほしいとの意見を踏まえ、「ぜいきんQ&A」のコーナーを毎月掲載することとしたり、国税庁レポートについて専門用語が多く分かりづらいとの意見を踏まえ、写真やグラフを見やすく工夫したほか可能な限り平易な文章で作成するなどの改善を図りました。

こうした取組については、平成19年12月に実施した国税モニターへのアンケート調査の中で、広聴活動に関する評価を「良い」から「悪い」までの5段階でお尋ねしたところ、「やや良い」以上の上位評価割合が86.6%と、目標値の80%以上を達成することができました。

業績指標 1-2:国税の広聴活動に関する評価 (単位:%)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
上位評価割合	59.7	79.2	78.3	83.7	80	86.6

(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。なお、アンケート調査の概要についてはP149参照。

参考指標 1-19 : 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15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
件 数	3,371	3,825	4,040	3,953	4,104

(出所) 長官官房広報広聴官調

(3) 租税に関する知識の普及

イ 租税教育の充実

[平成19事務年度実施計画]

次代を担う児童・生徒が、民主主義の根幹である租税の意義や役割を正しく理解し、租税を通じて社会や国の在り方を主体的に考える教育は重要であるため、学校教育の中での租税教育の充実が図られるよう、その支援、環境整備に努めます。

具体的には、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を通じて学校教育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租税教室の開催等に努めます。税理士会をはじめとする関係民間団体に対しては、租税教室の講師派遣を依頼するなど租税教育の一層の充実に向け、協力要請を行っています。

また、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。更に、国税庁ホームページの「税の学習コーナー」(キッズページ)(<http://www.nta.go.jp>)を通じて、児童・生徒が税に興味を持つきっかけとなるような情報を提供します。

これらの租税教育に対する取組については、国税モニターの方々に対してアンケート調査を行い、その結果を踏まえながら租税教育の充実に努めます。

[施策の実施状況]

児童・生徒に対する租税教育の充実に向け、租税教育推進協議会を通じて学校教育関係者に働きかけを行ったほか、同協議会の事業として実施される租税教室に職員を講師として派遣するとともに、局署幹部を講師とした大学生に対する租税教室の開催にも努めました。

更に、社会全体で租税教育を推進する観点から、地方税当局や税理士会をはじめとする関係民間団体に対して、引き続き講師派遣を依頼するなど協力要請を行うとともに、租税教室講師養成研修の実施に努めました。

これらの結果、職員の講師派遣は12,784人に減少しましたが、地方税当局や関係民間団体を含めた租税教室への講師派遣は、昨年の19,799人から21,077人に増加しました。

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）を行ったところ、高校生については、昨年に引き続き、約14万編を超える応募が、中学生については、昨年の約46万編から約48万編と応募が大幅に増加しました。

このほか、学校教育関係者に、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や、租税教育の具体的な手法に係る情報交換のための研修会など、様々な啓発活動も行いました。

更に、国税庁ホームページの「税の学習コーナー」（キッズページ）（<http://www.nta.go.jp/shiraberu/ippanjoho/gakusyu/kyousitu.htm>）においては、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情報を提供しています。また、昨年掲載した租税教育用の教材については、学校教育関係者の方々に積極的に活用してもらえるよう、全国の教育委員会を対象とした文部科学省主催の会議を通じて紹介・活用勧奨をするとともに、各教育委員会へも各国税局から働きかけを実施しました。

こうした取組については、平成19年11月に実施した国税モニターの方々を対象としたアンケート調査で、租税教育に関する評価を5段階でお尋ねしたところ、1,018名の方からご回答をいただき、「やや有益である」以上の上位評価割合が96.0%となり、目標値90%以上を達成することができました。

業績指標 1-3:租税教育に関する評価 (単位:%)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
上位評価割合	86.0	94.2	94.7	94.5	90以上	96.0

(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、「有益である」から「有益でない」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P149参照。

参考指標 1-20：租税教室への講師派遣等の回数 (単位：人)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
職 員	13,182	13,550	13,632	13,127	12,784
職員以外	2,785	3,498	4,722	6,672	8,293
合 計	15,967	17,048	18,354	19,799	21,077

(出所) 長官官房広報広聴官調

参考指標 1-21 : 税の作文の応募編数

(単位 : 編)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
高校生の応募編数	144, 569	140, 438	141, 512	141, 703	144, 814
中学生の応募編数	415, 199	417, 785	432, 747	463, 237	476, 753

(出所) 長官官房広報広聴官、徵収部管理課調

(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。

□ 公開講座の開設等による税知識の普及

[平成19事務年度実施計画]

税務大学校の有する専門的な租税教育機能を活用し、租税に関する知識の普及や納税意識の高揚に寄与することを目的として、平成19年11月に同校和光校舎において、広く一般の方々向けに、租税の意義や役割、一般的な税の仕組み、租税史等に関する公開講座を開設します。

公開講座開催に当たっては、ホームページ等を通じて、受講対象者、講座内容及び講座レベルを明確にした広報活動に努めます。

また、同校舎に設置されている税務情報センター内の租税史料室では、収集・保存している税に関する貴重な歴史的資料について、展示などの方法により広く一般の方々へ公開します。

なお、国税庁ホームページの税務大学校のコーナー (<http://www.nta.go.jp/ntc/>) には、租税史料室が所蔵する歴史的資料に関する情報や教授等が執筆した税に関する研究論文なども掲載し、情報発信に努めます。

[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19年11月13日から15日までの3日間、「最近の税制の展望」、「会社の利益処分と所得税」、「消費税法の創設と改正のあゆみ」、「e-Tax（国税電子申告・納税システム）入門」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547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段階評価でお尋ねしたところ「やや良い」以上の上位評価割合が、それぞれ57.1%及び49.4%と前年を下回る結果となりました。

公開講座の広報については、講座のレベルの度合いを星印の数で表示し、テーマに副題を付すなどの工夫をしてきましたが、講座内容を確実に受講希望者に伝えることは大変難しく、受講希望者が思い描いていた講座内容と、現実の講座内容にはギャップがあったように思われます。今後は、受講の募集期間中に講座の概要等追加情報についてもホームページ等に表示するよう改善したいと考えています。

参考指標 1-22 : 税務大学校における公開講座の満足度

(単位 : %)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
講座の内容	57.1	68.3	67.0	74.6	57.1
講座のレベル	51.6	64.0	58.0	66.8	49.4

(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。なお、アンケート調査の概要についてはP149参照。

(ロ) 租税史料室（税務情報センター）では、税に関する貴重な歴史的資料（史料）について展示などを通じて広く一般の方々に公開しています。史料の公開は、広く税の歴史を紹介する「常設展示」や毎年テーマを決めて1年間限定で行う「特別展示」のほか、展示されていない史料については個別に閲覧することができます。展示史料の見学に来室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90.9%と前年を上回る結果となりました。見学者にはほぼ満足いただけたと考えられます。

参考指標 1-23：租税史料室（税務情報センター）見学者の満足度 (単位：%)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
上位評価割合	83.2	82.2	82.4	86.0	90.9

(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。なお、アンケート調査の概要についてはP149参照。

(ハ) 国税庁ホームページの税務大学校のコーナー(<http://www.nta.go.jp/ntc/>)には、同校が実施している研修の概要のほか、租税史料に関する情報、税に関する研究論文などを掲載しています。

参考指標 1-24：税務大学校ホームページへのアクセス件数 (単位：千件)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
アクセス件数	167	460	604	1,071	3,635

(出所) 税務大学校調

(注) 平成20年4月に税務大学校ホームページは、国税庁ホームページに統合されました。それに伴い、平成20年4月以降の数値の算出方法を変更しています。

(4) 関係民間団体との協調関係の推進

[平成19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、簡税会、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・協調の推進に努めるとともに、各団体間による連携強化を図りe-Tax(<http://www.e-tax.nta.go.jp>)の普及活動など各種行事がより効果的なものとなるよう努めます。

[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19事務年度においては、会報誌へのe-Tax普及のための利用勧奨記事の掲載など、当庁が推進する施策等への積極的な協力を求めました。

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、各団体間の連絡・協調の強化が図られるよう努めました。

(5) 「税を考える週間」の実施

[平成19事務年度実施計画]

国税庁では、国民の皆様に、より能動的に租税の意義や役割などについて考えていただき、民主主義の根幹である租税に対する理解を一層深めていただくとともに、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、毎年11月11日から17日までの一週間を「税を考える週間」として、集中した広報広聴施策を実施します。

具体的には、少子・高齢社会における租税の意義や役割などについて考えていただくため、国税庁ホームページ(<http://www.nta.go.jp>) やマスメディアを活用した情報提供を行うとともに、国税局や税務署の幹部等による講演会等を実施します。

また、「税を考える週間」期間中に行う各種施策を通じ、国民の皆様からの意見等の把握に努めます。

[施策の実施状況]

「少子・高齢社会と税」をテーマとして、情報提供を行うとともに「e-Taxの周知及び利用促進」について、確定申告期を視野に入れ重点的に取り組みました。

具体的には、国税庁ホームページに少子・高齢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を積極的に実施しました。なお、この特集ページについては、「税を考える週間」以降も常設し、税に対する理解を一層深めていただくためのコーナーとして、内容の充実を図っていくこととしています。

また、全国各地で大学生や社会人を対象に国税局及び税務署の幹部による講演、座談会の開催などを積極的に実施するとともに、関係民間団体が実施する活動の団体同士の共催化の支援に努めました。

更に、インターネット環境を有している方々を対象にアンケート調査を行い、「税を考える週間」の各種広報施策について認知度などの効果測定を行うとともに、座談会などの機会を活用して、国民の皆様からの税務行政に関する意見等の聴取を行いました。

(6) 国税庁レポートの作成

[平成19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ち、適正・公平な課税の実現に向けての国税庁の取組、更に今後どのような取組を行うこととしているかについて説明した「国税庁レポート」（日本語版、英語版）を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作成します。

[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の認識の下、税務行政の現状及び取組について、納税者に分りやすく説明するために2004年版から作成しています。

「国税庁レポート2008」では、このような観点から、主要な取組事項である「電子申告などＩＴを利用した申告・納税の推進」、「国際化への対応」、「事務の簡素化・効率化の推進」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、国税庁ホームページ (<http://www.nta.go.jp/kohyo/katsudou/report/report.htm>) に掲載するほか、日本語版冊子については、公共図書館、大学、国税モ

ニター等に、英語版冊子については、海外税務当局等に配布しました。

3. 平成18事務年度実績の評価結果の平成19事務年度施策等への反映状況

(1) 国民各層への広報活動の充実

広報施策の実施に当たっては、常に、施策を企画する段階など早い時期から、外部の専門家の意見、国税モニターへのアンケート調査結果や座談会を通じていただいた意見・要望などを参考にしながら、広報目的を明確にし、伝えたい項目を絞込むとともに広報媒体の選択や具体的な広報施策の実施方法などについての改善に取り組みました。

(2) 国民の意見や要望への的確な対応等（広聴活動の充実）

寄せられた意見・要望等のうち当庁が事務の改善に取り組んだものについては、平成19年度から「ご意見・ご要望に対する取組」としてその内容を月ごとに国税庁ホームページで公表しました。

(3) 租税教育の充実

租税教育については、引き続き学校教育関係者等の方々に対し、租税教育推進協議会等の場や活動を通じて、一層の充実に向けた協力要請を行いました。また、全国の教育委員会への租税教育用教材の紹介などのように、働きかけの内容によっては、庁・局の連携を図りながら、組織的に実施しました。

(4) 公開講座の開設等による税知識の普及

公開講座の広報については、講座のレベルの度合いを表す星印をより分かりやすくし、テーマに副題を付すなどの工夫をして税に関する仕事や研究に携わる方々向けの講座なのか、一般向けの講座なのか明確になるよう努めました。

(5) 関係民間団体との協調関係の推進

「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、各団体間の連絡・協調の強化が図られるよう努めました。

(6) 「税を考える週間」の実施

「税を考える週間」については、国民の皆様に税について考え、理解していただくための情報を国税庁ホームページを通じて提供するとともに、広く大学生や社会人を対象とした講演会や座談会を積極的に開催するなど、国民各層への情報提供に努めました。

(7) 国税庁レポートの作成

税務行政の現状及び取組について、納税者に対して分りやすく説明し、説明責任を果たす手段の一つとして、「国税庁レポート2008」（日本語版、英語版）を作成しました。

4. 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19事務年度の事務運営の報告」において、参考指標と併せて記述しています。

5. 今後の施策等に反映すべき状況

(1) 今後の方針

イ 国民各層への広報活動の充実

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ロ 国民の意見や要望への的確な対応等（広聴活動の充実）

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ハ 租税教育の充実

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ニ 関係民間団体との協調関係の推進

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ホ 「税を考える週間」の実施

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ヘ 国税庁レポートの作成

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

(2) 施策への反映に向けた提言

イ 国民各層への広報活動の充実

広報活動については、外部の専門家の意見や国税モニターのアンケート調査結果などを参考にして、広報目的を明確にし、伝えたい項目を絞り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す。

また、広報媒体の中核である国税庁ホームページへの誘引に積極的に努めていきます。

なお、平成20事務年度実施計画においては、業績指標1-1「国税の広報に関する評価」について目標値を現行の「70%」から「70%以上」にしました。

ロ 国民の意見や要望への的確な対応等（広聴活動の充実）

国民各層から税務署等の窓口や国税庁ホームページに寄せられた意見・要望等を集約し、前年に引き続き、納税者サービスの向上や事務運営の改善につなげます。

また、寄せられた意見・要望等のうち当庁が事務の改善に取り組んだものについては「ご意見・ご要望に対する取組」として、その内容を月ごとに国税庁ホームページで公表します。

なお、平成20事務年度実施計画においては、業績指標1-2「国税の広聴活動に関する評価」について目標値を現行の「80%」から「85%」に引き上げました。

ハ 稟税教育の充実

我が国の次の世代を担う児童・生徒が、稟税の意義や役割を正しく理解し、健全な納稅者意識を養うことができるよう、学校教育における稟税教育充実のための環境整備や支援に引き続き努めます。

また、稟税教育は、社会全体として取り組むべきものであることから、今後より一層、地方税当局や関係民間団体等に対して、稟税教室への講師派遣等の協力要請を行います。

なお、平成20事務年度実施計画においては、業績指標1-3「稟税教育に関する評価」について目標値を現行の「90%以上」から「95%」に引き上げました。

ニ 公開講座の開設等による税知識の普及

受講希望者が思い描いていた講座内容と現実の講座内容にはギャップがあると思われる面があったことから今後は、募集期間中に講座の概要等追加情報をホームページ等に表示し、更に講座の内容が明確になるように努めます。

ホ 関係民間団体との協調関係の推進

稟税の役割、納稅意識の重要性や税務行政について国民に広く理解を求めるためには、今後とも関係民間団体の積極的な協力が必要であるため、引き続き連絡・協調の推進に努めます。

ヘ 「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いただき、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稅道義の高揚を図るため、引き続き局署幹部による講演会や座談会などを積極的に開催します。

ト 国税庁レポートの作成

国税庁レポートについては、納稅者に対する説明責任を果たすため、国税モニターへのアンケート調査などを通じていただいた意見・要望などを参考にして、より分かりやすく作成するよう努めます。

(3) 平成21年度予算要求等への反映

稟税の役割、納稅意識の重要性や税務行政について、国民各層から理解と協力を求め、また、国民の意見、要望等を聴取し事務の改善を行うために必要な経費の確保に努めます。

- 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。

1. 業績目標に関する基本的な考え方

申告納税制度が円滑に機能するよう、ホームページなどを活用し申告・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19事務年度の事務運営の報告

(1) 「国税庁ホームページ」による情報提供の充実

[平成19事務年度実施計画]

「国税庁ホームページ(<http://www.nta.go.jp>)」は、身近な税情報や国税庁の業務内容、統計情報、記者発表資料のほか、申告書等の様式や納税者の皆様の適正な申告に有用と認められる手引きや質疑応答事例などの情報を提供しています。

また、当ホームページは、税に関する各種情報の提供機能に加えて、e-Tax(<http://www.e-tax.nta.go.jp>)や作成コーナー(<http://www.keisan.nta.go.jp>)といったITを活用した納税者サービスの窓口としての機能も有していることから、広報媒体の中核を担うものと位置付け、利用者の皆様が「いつでも必要な情報に容易にアクセスできる」よう、案内・検索機能の充実やアクセシビリティの確保など利便性の向上に努めています。

平成17年度からは「新着情報・メールマガジン配信サービス」を開始するなど、国民の皆様への情報発信サービスも行っており、当サービスを一層ご利用いただくよう、登録者の拡大に取り組みます。

今後も、外部の専門家の意見を参考にしながら、国税庁ホームページによる情報提供の更なる充実に努めます。

[施策の実施状況]

国税庁では、社会のインターネット利用者の増加を踏まえて、国税庁ホームページを広報媒体の中核を担うものと位置付けています。

利用者の利便性の向上を図る観点から、平成19年度に、国税局及び税務大学校ホームページを国税庁ホームページに統合したほか、案内・検索機能の充実やアクセシビリティの向上を図るなどのリニューアルを実施しました。

また、前年に引き続き「税を考える週間」や確定申告期を中心に、ポスター、新聞広告、ラジオやテレビのCM、インターネット広告を活用し、e-Taxや「確定申告書等作成コーナー」の利用促進に向けた広報活動を展開する中で、国税庁ホームページへの誘引に積極的に取り組みました。

この結果、平成19年度における国税庁ホームページへのアクセス件数は約1億1千万件(前年比102.0%)と多くの皆様に利用されています。

更に、国税庁ホームページ内の有用な情報を登録者に直接提供する「新着情報配信・メールマガジン配信サービス」については、その周知を図るとともに利用拡大に向けて取り組んだ結果、登録者数が25,590件(前年比148.4%)と大幅に増加しました。

業績指標 1-4：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15年度	平成16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
アクセス件数	20,042	43,116	77,760	107,666	増加	109,779

(出所) 長官官房広報広聴官調

(注) 平成19年7月に国税局ホームページ（12サイト）を統合しました。平成19年6月までの数値は国税庁ホームページ及び国税局ホームページのアクセス件数の合計値です。

参考指標 1-25：「新着情報・メールマガジン配信サービス」登録者数の状況 (単位：件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
登録者数	—	3,147	13,616	17,243	25,590

(出所) 長官官房広報広聴官調

(2) 納税者からの相談等への対応**イ 税務相談室における面接相談と電話相談の充実****[平成19事業年度実施計画]**

税務相談については、全国の国税局税務相談室と主要な税務署内の税務相談室分室において、納税者の皆様に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くために、面接相談と電話相談を行います。

税務相談室では、相談事務をより一層充実させるため、税制改正研修などの税法知識の習得のみならず、応接研修、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の向上に努めます。

また、税務相談室を利用さ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、その結果を踏まえ、相談事務の向上に努めます。

[施策の実施状況]

平成19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、364万6千件（前年比123.1%）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、更には具体的な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。

「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。

納税者の皆様からの問い合わせや相談に対して迅速・的確かつ親切な対応に努めた結果、上位評価割合は、面接相談で90.9%、電話相談で69.8%となり、それぞれ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

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。

参考指標 1-26：税務相談室の相談件数

(単位：千件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
相談件数	2,986	2,886	2,895	2,961	3,646

(出所) 長官官房税務相談官調

業績指標 1-5：税務相談室における面接相談の満足度

(単位：%)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
上位評価割合	88.8	89.4	91.6	91.1	90	90.9

(出所) 長官官房税務相談官調

(注1) 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。なお、アンケート調査の概要についてはP150参照。

(注2) 平成18年度までの実績値は、事務年度にて集計。

業績指標 1-6：税務相談室における電話相談の満足度

(単位：%)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
上位評価割合	67.1	67.8	67.4	72.9	65	69.8

(出所) 長官官房税務相談官調

(注1) 数値は、電話相談に関するアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価（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P150参照。

(注2) 平成18年度までの実績値は、事務年度にて集計。

□ 電話相談事務の集中化（成果重視事業）

[平成19事務年度実施計画]

税務相談室や税務署に電話で寄せられている税務相談について、電話相談センターに相談官を集中配置して、電話相談を行います。

また、同センターにおいては、税目別相談体制をとることにより、1件当たりの相談時間の短縮(回答するまでの検討時間の短縮)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]

税務相談室や税務署でそれぞれ分散的に対応してきた電話相談について、平成19年度には、平成18年度に先行した仙台、東京及び福岡の3国税局を含む全国税局の284署を対象に、税務相談官を集中配置した電話相談センターを設置し、集中的な処理を行いました。

また、「電話相談事務の集中化による15分以内の相談割合」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、更に、集中配置した税務相談官の税目別相談体制により、1件当たりの相談時間の短縮に努めた結果、目標値を達成しました。

なお、電話相談事務の集中化については、「成果重視事業」としての評価を別途135ページ

にて行っています。

業績指標 1-7：電話相談事務の集中化

会計年度	平成18年度	19年度	
		目標	実績
導入スケジュール	仙台、東京及び福岡国税局（対応署数20署）で実施	全国の国税局（対応署数284署）で実施	全国の国税局（対応署数284署）で実施

(出所) 長官官房税務相談官調

業績指標 1-8：電話相談事務の集中化による15分以内の相談割合

(単位：%)

会計年度	平成18年度	19年度	
		目標値	実績値
相談割合	99.7	80	99.4

(出所) 長官官房税務相談官調

ハ 「タックスアンサー」の充実

[平成19事務年度実施計画]

「タックスアンサー」は、インターネット (<http://www.nta.go.jp>)、電話音声及びファクシミリにより簡易で定型的な税金に関する情報の提供を行っており、税制改正を踏まえた回答文の改訂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を作成・配付し周知に努めます。

[施策の実施状況]

タックスアンサー (<http://www.nta.go.jp/taxanswer>) については、納税者利便と効率化の観点から、インターネットへの項目一覧表の掲載やタックスアンサーのしおりの作成・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19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3,337万2千件（前年比87.5%）、電話音声・ファクシミリによるもの13万1千件（前年比78.9%）でした。

平成19事務年度には、税制改正による「リース取引関係」など新たに14項目を追加するなど、内容の充実を図りました。

参考指標 1-27：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15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
インターネット	19,980	26,615	29,652	38,127	33,372
電話音声・ファクシミリ	491	347	230	166	131

(出所) 長官官房税務相談官調

二 説明会による情報の提供等

[平成19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、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。

[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、公的年金受給者を対象とした確定申告に関する各種説明会、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、納税者の皆様が、記帳に基づく適正な申告ができるよう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19年度では、3万8千人の方が記帳指導を受け、そのうち27%に当たる1万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19年分の確定申告においては534万1千人（対前年比101.5%）となっています。

参考指標 1-28：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15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
開催回数	42,364	40,455	38,910	34,031	31,104
参加人員	2,222	2,071	2,049	1,705	1,491

(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、消費税室、徴収部管理課、徴収課、調査査察部調査課調

参考指標 1-29：記帳指導を受けた人数

(単位：千人)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
記帳指導を受けた人数	内22 61	内29 71	内24 60	内14 45	内10 38

(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。

参考指標 1-30：所得税青色申告承認者数

(単位：千人)

年 分	平成15年分	16年分	17年分	18年分	19年分
青色申告承認者数	5,063	5,144	5,241	5,264	5,341

(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。

ホ 事前照会への的確な対応

[平成19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。

なお、納税者サービスの一環として、納税者の皆様から申告期限前に取引についての税法上の取扱いに係る照会（事前照会）があり、文書による回答を求める旨の申出があった場合には、これまでの法令解釈通達などにより、その取引についての税法上の取扱いが明らかにされていないなど、一定の要件の下に、文書により回答を行うとともに、他の納税者の皆様の予測可能性の向上に役立つよう、その照会及び回答の内容を公表しています。この文書回答手続については、平成18年7月から原則3か月以内に回答するよう努めることとしたところであり、引き続き円滑な運用により、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、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、他の納税者の皆様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ています。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、課税関係の事前照会等に対して、的確・迅速な処理に努めました。

また、事前照会に対して文書による回答を求める旨の申出があった場合には、一定の要件の下に文書により回答を行うとともに、他の納税者の皆様の予測可能性の向上に役立つよう、その照会及び回答の内容を公表することとしていることから、引き続きその適正な運営に努めました。

更に、平成20年4月から、平成20年度税制改正要望を踏まえ、文書回答手続の対象となる取引について、従来「実際に行われた又は確実に行われる取引」としていたものを、「実際に行われた取引又は将来行う予定の取引で個別具体的な資料の提出が可能なもの」とし、その対象範囲を拡大しました。併せて、照会者名などの照会者を特定する情報を原則非公表とするとともに、処理期間についても「原則3か月以内の極力早期」（従来は原則3か月以内）に回答するよう努めることとするなど、納税者の皆様が利用しやすいよう改正しました。

なお、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口頭で回答した事例のうち、他の納税者の皆様の参考となるものを質疑応答事例として国税庁ホームページ上 (<http://www.nta.go.jp/shiraberu/zeiho-kaishaku/shitsugi/01.htm>)に公開していることから、掲載事例の充実を図るとともに税制改正等を踏まえた見直しを行い、納税者の皆様の利便の向上に努めました。

参考指標 1-31：事前照会に対する文書回答の受付件数

(単位：件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
受付件数	57	99	113	78	60

(出所) 課税部審理室調

参考指標 1-32：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 (単位：%)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
処理割合	—	—	—	94.5	88.3

(出所) 課税部審理室調

(注1) 審査に必要な追加的資料の提出や、照会文書の補正に要した期間を除きます。

(注2) 平成18年7月1日以降受付分を集計

(注3) 平成18年度までの実績値は、事務年度の集計による。

参考指標 1-33：質疑応答事例のホームページへの掲載件数 (単位：件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
掲載件数	—	1,253	1,414	1,464	1,479

(出所) 課税部審理室調

(注) 平成18年度までの実績値は、毎年6月30日現在の掲載件数の集計による。

参考指標 1-34：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)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
アクセス件数	—	集計実績無	1,209	1,767	1,746

(出所) 課税部審理室調

(注) 平成18年度までの実績値は、事務年度の集計による。

(3) 来署納税者の好感度の向上

[平成19事務年度実施計画]

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、その結果を分析し、有効に活用することで、来署納税者の好感度が向上するように努めます。

また、アンケート調査の実施に当たっては、来署納税者の税務署への印象が的確に測れるよう、その実施方法について改善を加えることとしています。

[施策の実施状況]

「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、納税者の皆様からの要望に対し、真摯に対応するよう、会議などを通じて職員へ指示しました。平成19事務年度においては、「応接についての全体的な印象」について、上位評価割合の目標値80%に対し、実績値は79.9%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」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、利用しやすい税務署を目指し、予算の制約もありましたが、バリアフリー化などの環境整備に努めました。その結果、「利用しやすさについての全体的な印象」について、上位評価割合の実績値は62.6%と目標値の65%を達成することはできませんでしたが、前年度より0.8%改善する結果となりました。

アンケートの回答を見ると、「署内の案内表示が分かりにくい」、「バリアフリー化への対応不足」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18事務年度までは、税務署内においてのみアンケートを実施していましたが、平成19事務年度においては、税務署内だけでなく庁舎外の確定申告会場においてもアンケートを実施し、より多くの納税者の皆様の意見をお尋ねすることとしました。

業績指標 1-9：来署納税者の好感度

(単位：%)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
職員の応接態度 (上位評価割合)	79.8	79.3	78.9	80.0	80	79.9
税務署の利用しやすさ (上位評価割合)	55.7	56.2	56.3	61.8	65	62.6

(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。なお、アンケート調査の概要についてはP150参照。

参考指標 1-35：バリアフリー化の状況

(単位：署)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
エレベーター	(41.0%) 213	(44.7%) 232	(48.6%) 252	(51.6%) 268	(54.1%) 281

(出所) 長官官房厚生管理官調

(注1) ()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。

(4) 紳税者からの苦情等への迅速な対応

[平成19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、納税者の皆様から寄せられた様々な苦情等に対し、納税者の皆様の視点に立って、迅速・適切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る、今後とも、様々な苦情等に対し、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日以内に処理するとともに、処理期間の短縮に努めます。また、処理が3日を超えた事案について、詳細な原因の把握に努め、一層適切な対応を行います。

なお、寄せられた苦情等については、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。

[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に、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的確かつ誠実に対応するとともに、申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%を目標値として取り組み、実績値は88.5%となりました。処理が3日を超えた理由をみると、納税者等の不在により連絡が遅延したものが26.9%、国税局等との協議に時間を要したものが15.3%、納税者の日程の都合によるものが18.7%となっています。

また、事実確認に時間を要するなどの理由で、3日以内の処理が困難と認められた場合には、当面の処理方針を決定の上、納税者に速やかに連絡するなどして、迅速な対応に努めました。

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。

業績指標 1-10：苦情の3日以内の処理件数割合 (単位：%)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
処理件数割合	87.7	85.5	86.5	88.8	90	88.5

(出所) 長官官房総務課調

3. 平成18事務年度実績の評価結果の平成19事務年度施策等への反映状況

(1) 「国税庁ホームページ」による情報提供の充実

国税庁ホームページは、税に関する各種情報の提供に加えて、「国税電子申告・納税システム（e-Tax）」や「確定申告書等作成コーナー」といった、ITを活用した納税者サービスの窓口としての機能を有していることから、利用者利便の向上に努める必要があると考えています。

このため、①国税局及び税務大学校のホームページを国税庁ホームページに統合し掲載情報を整理、②案内・検索機能の充実などによる一層の利便性の向上、③高齢者や障害のある方のためのアクセシビリティの確保を主眼とした全面リニューアルを実施しました。

また、主要コンテンツをより一層利用していただくよう時機に応じて「バナー」を配置するなど、利便性の向上に配意しました。

(2) 納税者からの相談等への対応

イ 税務相談室における面接相談と電話相談の充実

税務相談室における面接相談と電話相談は、申告・納税に係る税に関する情報を分かりやすく提供するための窓口として、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、迅速・的確に対応することにより、利用者利便の向上に努める必要があると考えています。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、応接研修などの各種研修を実施しました。

また、納税者の皆様から寄せられる多くの税務相談に適切に対応していくため、全国税局の284署を対象として電話相談事務の集中化を図りました。

ロ 「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的確に提供できるよう、税制改正に伴う改訂等も確実に行うとともに、税務相談室に寄せられた相談の中から、よくある事例に関するQ&Aなどタックスアンサーにふさわしいものを追加し、

内容の充実に努めました。

ハ 事前照会への的確な対応

事前照会に対する文書回答手続について、納税者の皆様の予測可能性の一層の向上を図るため、平成20年4月から、平成20年度税制改正要望を踏まえ、文書回答手続の対象となる取引について、従来「実際に行われた又は確実に行われる取引」としていたものを、「実際に行われた取引又は将来行う予定の取引で個別具体的な資料の提出が可能なもの」とし、その対象範囲を拡大しました。併せて、照会者名などの照会者を特定する情報を原則非公表とするとともに、処理期間についても「原則3か月以内の極力早期」（従来は原則3か月以内）に回答するよう努めることとするなど、納税者の皆様が利用しやすいよう改正しました。

また、質疑応答事例については、新規事例を追加するとともに、税制改正等を踏まえた見直しも確実に行い、内容の充実に努めました。

(3) 来署納税者の好感度の向上

「職員の応接態度」については、引き続き、納税者の皆様に対し真摯に対応するよう、会議などを通じて職員へ指示を行いました。

「税務署の利用しやすさ」については、引き続き、利用しやすい税務署を目指し、バリアフリー化などの環境整備に努めました。

(4) 納税者からの苦情等への迅速な対応

納税者の皆様から寄せられた苦情等について的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、迅速な対応に努めました。

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の事務運営の改善につなげました。

4. 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19事務年度の事務運営の報告」において、参考指標と併せて記述しています。

5. 今後の施策等に反映すべき状況

(1) 今後の方針

イ 「国税庁ホームページ」による情報提供の充実

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ロ 納税者からの相談等への対応

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ハ 来署納税者の好感度の向上

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

二 紳税者からの苦情等への迅速な対応

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

(2) 施策への反映に向けた提言

イ 「国税庁ホームページ」による情報提供の充実

「誰もが必要な情報を容易に得ることができる」よう、引き続き掲載コンテンツの充実を図るとともに、特に、高齢者や障害のある方のためのアクセシビリティの確保を主眼とした、質の高い情報の提供に努めます。

また、「新着情報・メールマガジン配信サービス」を一層ご利用いただくよう、引き続き登録者の拡大に向けて取り組みます。

ロ 紳税者からの相談等への対応

(イ) 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、税務相談官の税目別相談体制や審理担当者の設置などにより、均一で、質の高い、迅速な回答ができるように努めます。

なお、平成20事務年度実施計画においては、業績指標1-6「税務相談室における電話相談の満足度」について目標値を現行の「65%」から「70%」に引き上げました。

(ロ) 電話相談事務の集中化

税務相談室や税務署でそれぞれ分散的に対応している電話相談について、税務相談官を税目別に集中配置した電話相談センターにおいて、集中的に処理を行うことにより、1件当たりの相談時間(回答するまでの検討時間)の短縮を図り、納税者の皆様の利便の向上に努めます。具体的には、平成20年度までに全署に拡大していく予定です。

また、平成20年度には、税務相談室分室は、電話相談センターに統合するため、税務相談室における面接相談は終了する予定であり、面接相談は各署の相談窓口で対応することとしています。

併せて、平成20事務年度実施計画において新規業績指標として「電話相談センターにおける電話相談の満足度」を設定し、より一層の納税者サービスに努めることとしています。

なお、平成20事務年度実施計画においては、業績指標1-8「電話相談事務の集中化による15分以内の相談割合」について目標値を現行の「80%」から「95%」に引き上げまし

た。

(ハ) 「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的確に提供できるよう、税務相談室に数多く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追加するとともに、税制改正に伴う改訂等も確実に行うことにより、内容の充実に努めています。

(二) 説明会による情報の提供等

納税者の皆様に税に関する手続や税制改正の内容などについて、理解を深めていただくため、説明会を開催し情報の提供に努めます。

(ホ) 事前照会への的確な対応

事前照会に対する文書回答手続については、引き続き円滑な運営に努め、できる限り速やかに回答するよう努めます。

また、質疑応答事例の国税庁ホームページ上への公開については、引き続き新規事例を積極的に追加するとともに、税制改正等を踏まえて確実に見直しを行うことにより、内容の充実に努めます。

ハ 来署納税者の好感度の向上

「職員の応接態度」については、引き続き、納税者の皆様に対し真摯に対応するよう、会議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、引き続き、利用しやすい税務署を目指し、バリアフリー化などの環境整備に努めます。

なお、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を行い、改善に努めます。

ニ 納税者からの苦情等への迅速な対応

納税者の皆様から寄せられた苦情等について的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を行うとともに苦情処理時間の短縮に努めます。

(3) 平成21年度予算要求等への反映

納税者の視点に立った適切な情報提供、相談等に対する迅速かつ的確な対応のために必要な経費の確保に努めます。

重 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。

1. 業績目標に関する基本的な考え方

申告納税制度が円滑に機能するよう、e-Tax (<http://www.e-tax.nta.go.jp>) や作成コーナー (<http://www.keisan.nta.go.jp>) 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。

また、納税者の皆様が所得税や贈与税等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、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。

2. 平成19事務年度の事務運営の報告

① (1) 電子申告等 IT を活用した申告・納税の推進

イ e-Taxの普及と利用満足度の向上（成果重視事業）

[平成19事務年度実施計画]

e-Tax (<http://www.e-tax.nta.go.jp>) については、平成16年6月の全国での運用開始以来、セキュリティの確保に配意しつつ、機能及び運用等の改善に取り組み、また、より多くの納税者の皆様に利用していただけるよう、積極的な広報・周知を実施してきました。

納税者の皆様は、e-Taxを利用することにより、税務署や金融機関の窓口に赴くことなく、自宅やオフィスからインターネットなどを通じて申告や納税などの手続を行うことができるほか、e-Taxに対応した財務会計ソフトを利用すると、会計処理や申告等データの作成から提出までの一連の作業を電子的に行えるため、事務の省力化やペーパレス化などを図ることができます。

平成19事務年度においては、所得税の電子申告における医療費の領収書、給与所得の源泉徴収票等の第三者作成書類の添付省略、電子証明書を有する個人の電子申告に係る所得税額の特別控除の創設、税務署に来署した納税者を対象に電子署名なしで電子申告を可能とする初回来署型電子申告の導入、電子申告研修会等の開催など行動計画に盛り込んだ各種施策を着実に実施し、公的個人認証サービスなど認証基盤の普及にあわせ、e-Taxの一層の普及拡大に取り組みます。

また、引き続き積極的な広報・周知を実施するとともに、e-Taxの利用に関するアンケート調査を実施し、寄せられた御意見・御要望に基づいた機能及び運用の改善などを行い、一層の利用満足度の向上に努めます。

[施策の実施状況]

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」に基づき、普及のための各種施策を強力に推し進めました。

平成20年1月から、納税者本人の電子署名及び電子証明書を付して、所得税の確定申告をe-Taxで提出期限内に行うと、最高5,000円の所得税の税額控除を受けることができるようになりました（平成19年分又は平成20年分のいずれか1回）。また、医療費の領収書や給与所得の源泉徴収票など第三者作成の添付書類については、その書類に記載されている事項を入力して確定申告書と併せて送信することにより、これらの書類の提出等を省略できることとし、納税者の利便性の向上を図りました。更に、e-Taxを利用するためには、事前に開始届出書を提出し、利用者識別番号等を取得する必要がありますが、開始届出書をオンラインで提出された方については、利用者識別番号をオンラインで発行し、手続の迅

速化・簡素化を図るとともに、税務署等の相談会場に来られた方が電子署名なしでe-Taxを体験できるパソコンを設置し、普及拡大に努めました。

これらの施策と併せて、積極的な広報・周知に取り組むとともに、公的個人認証サービスの普及拡大に向けて、総務省や市町村等との連携強化に努めました。また、税理士会や関係民間団体等に対して、重点的な働きかけを行いました。

このような取組の結果、平成19年度におけるオンライン利用促進対象手続の利用件数は5,771千件となり、業績指標として設定した「行動計画に定めた目標利用率3%に相当する件数以上」の目標（1,001千件）を達成しました。

しかしながら、e-Taxの普及を主に推進するに当たり、次のような課題が把握されています。まず最初に、e-Taxを行うに当たって原則必要な公的個人認証サービス（電子証明書付住民基本台帳カード）については、その普及率が依然として低迷していることが問題となっています。加えて、その使用に際しては、英語版のソフトのインストールが必要となることなど、事前の準備（初期設定）に相当の手間を要するほか、発行当局（市町村）による利用者へのサポート体制も整備されておらず、使い勝手の悪い状況も問題あります。次に、市町村による地方税の電子申告（eLTAX）の導入が進んでいないため、企業によっては電子申告のメリットが十分發揮できないことも問題となっています。更に、国が電子的に発行した証明書（電子納税証明書）の公的機関や金融機関での受入れが進んでいません。

他方、利用者側をみると、個人の所得税申告の場合、パソコン操作に馴染みのない納税者や申告手段としてe-Taxを選択する環境が整っていない市町村の窓口で申告を行う納税者が多いということも分かってきました。

また、業績指標の「e-Taxの利用満足度」については、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やヘルプデスクの受付時間」、「ヘルプデスクのオペレータの対応や回答内容」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20年2月から5月にアンケート調査を実施したところ、10,837名（前年度1,885名）の方から回答いただきました。その結果、「4以上」の上位評価割合は、43.5%であり、目標値60%を達成することができませんでした。

「e-Taxの利用満足度」の目標値を達成できなかった原因としては、利用件数が大幅に伸びたことに伴い、パソコン等の操作に不慣れな新規利用者が増加する中で、上述したように、公的個人認証サービスの普及率の低迷及び公的個人認証サービスの使用に当たっての事前準備（初期設定）の手間の問題に加えて、ヘルプデスクが十分でないことなどがアンケート調査の結果として寄せられています。

今後とも、より多くの納税者に満足していただけるよう、引き続き総務省や関係機関等に公的個人認証サービスなどの認証基盤の普及及び利便性の向上のための改善、市町村へのeLTAX早期導入、国が電子的に発行した証明書（電子納税証明書）の受入環境の整備などについて、強く働きかけを行っていくとともに、利用者からの要望に基づいた機能等の改善やヘルプデスクの体制を充実し、使いやすさの向上に努めていきます。

なお、e-Taxの普及と利用満足度の向上については、「成果重視事業」としての評価を別途136ページにて行っています。

業績指標 1-11：オンライン利用促進対象手続の利用件数 (単位：千件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
利用件数	3	58	127	1,057	行動計画に定めた目標利用率3%に相当する件数以上	5,771

(出所) 長官官房企画課・情報技術室調

(注1) 平成19年度の目標値及び各年の利用件数は、平成19年3月に改定した、国税関係手続の「オンライン利用促進のための行動計画」のオンライン利用促進対象手続（年間申請件数10万件以上等の手続）によります。

(注2) 利用件数の目標値を達成するためには、認証基盤及びICカードリーダ・ライタの普及が前提となります。

業績指標 1-12：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	18年度	19年度	
					目標値	実績値
上位評価割合	53.0	58.8	54.8	56.9	60	43.5

(出所) 長官官房企画課・情報技術室調

(注) 数値は、e-Taxに関するアンケート調査において、4又は5段階評価で上位評価を得た割合。なお、アンケート調査の概要についてはP150参照。

□ 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19事務年度実施計画]

作成コーナー(<http://www.keisan.nta.go.jp>)については、平成18事務年度において、公的個人認証サービスで発行される電子証明書を利用される方は、作成コーナーから直接e-Taxを通じて送信することにより申告が可能となる機能や贈与税申告書の作成機能の追加などを図るとともに、各種媒体を活用した広報に努めしたことにより、前年よりも利用者数は増加しました。

作成コーナーは、ご自宅等でいつでもご都合の良い時に申告書の作成ができ、計算誤りもなくなることから、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便性の更なる向上に努めます。

また、作成コーナーを利用していただくことがe-Taxの普及にもつながるものであることから、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。

なお、ご自宅等にパソコンがない方のため、税務署に作成コーナーが利用できるパソコンを配備しています。

[施策の実施状況]

平成19年分においては、より多くの納税者の皆様にご利用いただくため、操作が分かりやすくなるよう画面の改善を行い、具体的な入力例による作成手順の追加や「よくある質問（Q&A）」の充実など納税者の皆様のニーズに合った情報を提供するとともに、積極的な広報を実施した結果、作成コーナーを利用して作成した申告書の提出件数は前年の170万5千件から205万件（前年比120.2%）と増加しました。

また、税務署等の相談会場に来られた方が、翌年以降、相談会場に赴くことなくご自宅等のパソコンを利用して申告していただけるよう、相談会場に作成コーナーによる申告書の作成に加えe-Taxを体験できるパソコンを設置し、できるだけ多くの方に利用していただけるよう努めた結果、これをを利用して作成した申告書の提出件数は前年の166万4千件から282万7千件（前年比169.9%）と増加しました。

なお、「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、当コーナーを通じてe-Taxへの直接送信を利用された納税者の皆様から、2（1）イと同様に公的個人認証サービスの取得に手間がかかることや英語版のソフトのインストールといった初期設定手続が難しいなどの意見が寄せられており、e-Taxを利用するための事前手続で満足いただけなかったものと思われ、結果として70.4%と目標値の80%以上を達成できませんでした。

より多くの納税者に満足いただけるよう、引き続き総務省等に対する公的個人認証サービス等の普及のための働きかけを行っていくとともに、当コーナーが更に使いやすいものとなるよう、利用者からの要望に基づいた使いやすさの向上等の改善に努めていきます。

業績指標 1-13：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 (単位:千件)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
提出件数 (所得税・個人事業者の消費税・贈与税)	集計実績無	外 集計実績無 695	外 602 1,323	外 1,664 1,705	外 増加 増加	外2,827 2,050

(出所) 課税部個人課税課・資産課税課調

(注1) 外書は、確定申告期における相談会場に配備したパソコン(平成16事務年度より配備)で作成された申告書の提出件数を示す。

(注2) 平成18事務年度以後の数値には、贈与税申告書の提出件数を含む。

(注3) 平成19事務年度の数値は、「確定申告書等作成コーナー」で作成した申告書データをe-Taxにより送信した件数を含む。

業績指標 1-14：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15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
上位評価割合	82.5	84.3	82.3	83.5	80以上	70.4

(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、「十分だと思う」から「十分だと思わない」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P151参照。

参考指標 1-36：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15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
利用件数	5,180	10,235	14,593	14,946	18,502

(出所) 課税部個人課税課調

(2) 来署納税者等への適切な対応

[平成19事務年度実施計画]

税務署では、作成コーナー(<http://www.keisan.nta.go.jp>)を利用することができるパソコン及びタッチパネル方式による自動申告書作成機(以下「タッチパネル」といいます。)の効果的な活用を図るとともに、納税者の皆様の利便性の向上を図るために府舎外に還付申告センターのほか外部会場を設置するなど、来署納税者等への適切な対応に努めます。

更に、高齢者など申告書の記載が困難な方には、きめ細かな対応に配慮するなど、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。

[施策の実施状況]

所得税等の確定申告については、自書申告の定着に向けての各種施策の実施に取り組んでいるところであり、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、個々の納税者の態様等に応じた適切な相談方法を適宜にとるなど、円滑に申告納税していただけるように努めました。

イ 国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」(申告相談会場における活用)

[平成19事務年度実施計画]

作成コーナーについては、税務署でも利用できるようパソコンを設置し、実際にパソコンの操作をしていただくことで、納税者の皆様が、翌年以降、ご自宅等のパソコンを利用して簡単に申告書の作成ができるよう効果的な活用に努めます。

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します。

また、平成19事務年度より税務署のパソコンで作成コーナーを利用して申告書を作成していただく方のうち、まだe-Taxを利用していない方について、本人確認ができれば、納税者本人の電子署名なしでその場でe-Taxによる申告ができるようになります。

これにより、翌年以降、納税者本人の電子署名を付せば、ご自宅のパソコンを利用してe-Taxによる申告ができるよう適切な支援に努めます。

[施策の実施状況]

税務署等の相談会場に来られた方が、翌年以降、相談会場に赴くことなくご自宅等のパソコンを利用して申告していただけるよう、相談会場に作成コーナーによる申告書の作成に加えe-Taxの利便性も体験できるパソコンを設置するとともに、納税者の皆様に対して助言を行うための利用補助者を適切に配置し、積極的な活用を図った結果、これをを利用して作成した申告書の提出件数は前年の166万4千件から282万7千件(前年比169.9%)と増加しました。

ロ タッチパネル

[平成19事務年度実施計画]

タッチパネルについては、パソコン操作が不慣れな納税者の方を対象に、効果的な活用に努めます。

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します。

[施策の実施状況]

税務署等に配備しているタッチパネルについては、作成コーナーの利用促進を図る一方で、パソコン操作が不慣れな方を対象として効果的な活用を図りました。

ハ 還付申告センター・外部会場

[平成19事務年度実施計画]

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、駅前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。

このほか、税務署は、確定申告期間中には大変混雑することから、街の中心部などの便利な場所に広い会場や駐車場を確保して、その会場で申告相談及び申告書の受付を行う外部会場化に取り組みます。

[施策の実施状況]

還付申告センター・外部会場については、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で人が多く集まる場所等に設置し、申告用紙等の交付、申告書の作成相談や申告書の受付を行いました。

参考指標 1-37：確定申告期の申告相談等件数

(単位：千件)

年 分	平成15年分	16年分	17年分	18年分	19年分
相談件数	5,494	4,609	4,822	4,769	4,466

(出所) 課税部個人課税課、資産課税課調

参考指標 1-38：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15年分	16年分	17年分	18年分	19年分
署外・申告会場数	1,590	1,425	1,162	1,053	929
署外・申告会場の利用者数	2,244	2,241	2,626	2,692	2,660

(出所) 課税部個人課税課調

参考指標 1-39：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15年分	16年分	17年分	18年分	19年分
開催回数	9,994	17,289	20,824	15,188	11,010
参加人員	504	803	995	784	642

(出所) 課税部個人課税課調

参考指標 1-40：所得税確定申告書の郵送提出割合

(単位：%)

年 分	平成15年分	16年分	17年分	18年分	19年分
郵送提出割合	14.0	15.2	15.4	15.2	14.0

(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、全524税務署のうち約300の税務署において把握した数値です。

(3) 閉庁日における申告相談等の実施

[平成19事務年度実施計画]

平成18年分の所得税等の確定申告においては、休日における税務署での相談等を求める声におこた

えするため、一部の税務署のほか、地域によっては、合同会場や広域センターで、2月18日と25日の日曜日に申告相談等の業務を行いました。

平成19年分の確定申告における閉庁日の申告相談等については、この実施結果等を多方面から分析した上で検討していきます。

[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こなうため、平成19年分の所得税等の確定申告期においては2月24日と3月2日の日曜日に、228税務署を対象として、税務署のほか合同会場、広域センターにおいて申告相談等を実施しました。

なお、これらの税務署等における両日の相談件数は、合計18万7千件（前年17万9千件）でした。

参考指標 1-41：閉庁日における相談件数（所得税）(単位：件)

年 分	平成15年分	16年分	17年分	18年分	19年分
相談件数	199,404	166,212	171,741	178,709	186,647

(出所) 課税部個人課税課調

(4) 確定申告期における電話相談体制の充実

[平成19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に、各税務署の電話相談担当者を適切に配置します。

また、複数の税務署の電話相談を集中化し、試行的にオペレーターや税理士が従事するなどの効率化を図り、体制の充実に努めます。

[施策の実施状況]

平成19年分の確定申告期においては、多くの納税者の方から電話により相談や問合せがあることから、納税者サービスの向上と事務の効率化を図るため、税務相談室が実施している通年の電話相談の集中化に併せ、全局291署を対象に確定申告期における電話相談の集中化を実施しました。

この実施に当たっては、専門的な質問、相談には税理士が、定型的な質問にはオペレーターが対応することなどにより効率的に運用できるよう努めました。

(5) 地方公共団体との協力関係の確保

[平成19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收受、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を行って実施します。

また、e-Tax (<http://www.e-tax.nta.go.jp>) については、公的個人認証サービスの普及拡大の要請や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関係については、地方税務協議会等を3,334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、各種施策を実施しました。

特に、平成19事務年度においては、前事務年度に引き続き、e-Taxの普及のため、公的個人認証サービスの普及拡大や電子納税証明書の利用促進に向けた積極的な取組の要請を行うなど、協力関係の確保に努めました。

参考指標 1-42：地方税務協議会等の開催回数

(単位：回)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
開催回数	3,566	3,580	3,582	3,258	3,334

(出所) 長官官房総務課調

3. 平成18事務年度実績の評価結果の平成19事務年度施策等への反映状況

(1) 電子申告等ITを活用した申告・納税の推進

イ e-Taxの普及と利用満足度の向上

e-Taxについては、税理士会の要望やe-Taxに関するアンケート調査の意見・要望等を踏まえ、所得税の電子申告における第三者作成書類の添付省略、利用者識別番号のオンライン発行などの改善を図るとともに、公的個人認証等の認証基盤の普及に向けて、総務省など関係機関に対して、積極的な働きかけを行いました。

ロ 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

作成コーナーについては、納税者の皆様の要望等を踏まえ、操作が分かりやすくなるよう画面の改善を図るとともに、納税者の皆様のニーズに合った情報を提供して、一層円滑に申告・納税できるように努めました。

(2) 来署納税者等への適切な対応

所得税の確定申告期において、自書申告を推進するため、税務署等へ申告相談に来られる納税者の皆様に、親切に助言するとともに、作成コーナーが利用できるパソコンやタッチパネルを適切に配備し、円滑に申告・納税していただけるよう努めました。

また、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、駅前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還付申告センターを設置しました。

このほか、確定申告期間中には大変混雑することから、街の中心部などの便利な場所に広い会場や駐車場を確保して、その会場での申告相談及び申告書の受付を行う外部会場化に取り組みました。

(3) 閉庁日における申告相談等の実施

閉庁日における申告相談等については、休日における税務署での相談を求める声におこたえするため、2月24日と3月2日の日曜日に228税務署を対象として、税務署のほか合同会場、広域センターにおいて実施しました。

(4) 確定申告期における電話相談体制の充実

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、複数の税務署の電話相談を集中化し納税者サービスの向上に努めました。

なお、実施に当たっては、専門的な質問、相談には税理士が、定型的な質問にはオペレーターが対応することなどにより効率的な運用と体制の充実に努めました。

(5) 地方公共団体との協力関係の確保

地方公共団体との協力関係については、地方税務協議会の開催等を通じて連絡・協調に努めました。

4. 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19事務年度の事務運営の報告」において、参考指標と併せて記述しています。

5. 今後の施策等に反映すべき状況

(1) 今後の方針

イ 電子申告等ＩＴを活用した申告・納税の推進

引き続き推進 見直し 廃止

ロ 来署納税者等への適切な対応

引き続き推進 見直し 廃止

ハ 閉庁日における申告相談等の実施

平成19年分の実施結果を踏まえ検討

ニ 確定申告期における電話相談体制の充実

引き続き推進 見直し 廃止

ホ 地方公共団体との協力関係の確保

引き続き推進 見直し 廃止

(2) 施策への反映に向けた提言

イ 電子申告等ＩＴを活用した申告・納税の推進

e-Taxの利用促進については、国税関係手続の「オンライン利用促進のための行動計画」に基づき、各種施策を強力に推し進めるとともに、税理士会や関係民間団体等との連携を図りつつ、より一層の普及拡大に努めます。

また、今後とも、より多くの納税者に満足していただけるよう、引き続き総務省や関係

機関等に公的個人認証サービスなどの認証基盤の普及及び利便性の向上のための改善、市町村へのeLTAX早期導入、国が電子的に発行した証明書（電子納税証明書）の受入環境の整備などについて、強く働きかけを行っていくとともに、利用者からの要望に基づいた機能等の改善やヘルプデスクの体制を充実し、使いやすさの向上に努めます。

なお、業績指標については、平成19年度において「行動計画に定めた目標利用率3%に相当する件数以上」の目標値に対して、5,771千件という利用件数を達成しており、平成20事務年度実施計画においては、「行動計画に定めた目標利用率8%に相当する件数（2,729千件）」はもとより、更なる普及拡大を図る必要があることから、「オンライン利用促進対象手続の利用件数」の目標値を現行の「行動計画に定めた目標利用率3%に相当する件数以上」から「増加」に設定するとともに、新たに参考指標として「オンライン利用促進対象手続の所得税申告の利用件数」、「オンライン利用促進対象手続の法人税申告の利用件数」及び「オンライン利用促進対象手続の消費税申告の利用件数」を設定しました。

作成コーナーについては、更に使いやすいものとなるよう、利用者からの要望に基づいた使いやすさの向上等の改善に努めます。

□ 来署納税者等への適切な対応

所得税の確定申告期において、自書申告を推進するため、平成19年分の実施状況の評価及び検討すべき課題を整理し、必要な見直し等を行い、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す。この場合、税務署では、作成コーナーが利用できるパソコンやタッチパネルを適切に配備し、納税者の皆様に的確な助言を行うための操作補助者を適切に配置した効果的な活用に努めます。

また、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、駅前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還付申告センターを設置します。

このほか、税務署は、確定申告期間中には大変混雑することから、税務署が狭あいな場合には、街の中心部などの便利な場所に広い会場や駐車場を確保して、その会場での申告相談及び申告書の受付を行う外部会場化に取り組みます。

ハ 閉庁日における申告相談体制の実施

閉庁日における申告相談等については、休日における税務署での相談を求める声におこたえするため実施しております。

平成20年分の確定申告における閉庁日の申告相談の実施については、平成19年分の実施結果を多方面から分析した上で検討していきます。

二 確定申告期における電話相談体制の充実

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、複数の税務署の電話相談を集中化し納税者サービスの向上と事務の効率化に努めております。

なお、実施に当たっては、専門的な質問、相談には税理士が、定型的な質問にはオペレ

ーターが対応することなどにより効率的な運用が図られるよう努めていきます。

木 地方公共団体との協力関係の確保

申告・納税の際の納税者の負担を軽減し、申告納税制度を円滑に機能させるためには、今後とも地方公共団体との協力関係を確保していくことが必要であるため、引き続き連絡・協調の推進に努めます。

(3) 平成21年度予算要求等への反映

電子申告等ITを活用した申告・納税の推進など、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るために必要な経費の確保に努めます。

(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。

1. 業績目標に関する基本的な考え方

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19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

[平成19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

[平成19事務年度実施計画]

税額の計算が法律の規定に従っていないなどがあったり、計算に誤りがあったりしたために、税額を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。

[施策の実施状況]

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1-15「『更正の請求』の3か月以内の処理件数割合」については、99.1%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必要があると考えています。

業績指標 1-15：「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15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
処理件数割合	97.9	97.8	98.0	98.4	95	99.1

(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。

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。

□ 所得税還付金の適正かつ迅速な処理

[平成19事務年度実施計画]

所得税還付金の支払については、還付申告書の厳正な審査や確実な監査を実施した上で、支払に当たっては、的確な進行管理を図り、納税者サービスの観点から迅速な処理に努めます。

また、必要とする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、引き続き周知に努めます。

[施策の実施状況]

「所得税還付金の6週間以内の処理件数割合」については、平成19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、申告の手引やホームページ等を活用して周知を図りました。

所得税の還付事務は、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、他方で不正還付を未然に防止する必要があるため、申告内容や添付書類のチェックを確実に行うとともに、関係部門等との連携強化に努めました。

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緊密な連携・協調を図るとともに、進ちょく状況の的確な把握や状況に応じた事務処理体制の確保により、的確な還付金支払を確保しつつ、一層効率的かつ迅速な事務処理に努めました。

その結果、6週間以内に処理されたものの割合は96.0%となり、目標値90%以上を達成しました。

6週間を超えた場合を見ると、源泉徴収票などの必要添付書類の不足や申告書の記載内容の誤りがあるため納税者の皆様による対応が必要であることなど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であると考えられます。また、納税者の指定した振込口座の名義が相違しているため、口座の確認や再支払手続のための処理に時間を要した例も見られたことから、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。

なお、平成19年度の還付金支払命令件数は1,793万件でした。

業績指標 1-16: 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15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
処理件数割合	96.2	95.6	87.7	95.3	90以上	96.0

(出所) 課税部個人課税課、徴収部管理課調

参考指標 1-43：還付金支払命令件数

(単位：千件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
支払命令件数	15,844	13,901	14,785	17,991	17,926

(出所) 徴収部管理課調

ハ 納税証明書の的確かつ迅速な発行

[平成19事務年度実施計画]

納税証明書は、個人・法人の納付に関する重要な情報を証明するものであることから、確実な監査を実施するなど正確性を確保した上で、発行に当たっては、納税者サービスの観点から迅速な発行に努めます。

また、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、領收証書を持参していただくよう、引き続き周知に努めます。

[施策の実施状況]

「納税証明書の15分以内の発行割合」については、平成19事務年度は90%以上の達成を目標に、正確性を確保しつつ、迅速な発行に努めました。また、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、領收証書を持参していただくよう、国税庁ホームページやパンフレットを活用し周知に努めました。その結果、15分以内に発行されたものの割合は94.5%となり、目標を達成しました。

なお、15分を超えた場合を見ると、複数種類の納税証明書の請求を受けたことや申告書の提出の有無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であると考えています。

業績指標 1-17：納税証明書の15分以内の発行割合

(単位：%)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
発行割合	94.0	94.3	92.9	93.6	90以上	94.5

(出所) 課税部個人課税課、法人課税課、徴収部管理課調

(注) 平成18年度までの実績値は、事務年度にて集計。

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19事務年度実施計画]

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、国土交通省等から引き継いた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]

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。

参考指標 1-44：自動車重量税廃車還付申請件数

(単位：千件)

会計年度	平成16年度	17年度	18年度	19年度
申請件数	69	857	1,033	1,074

(出所) 課税部消費税室調

(注) 平成16年度分は、17年1月から3月までの還付申請件数です。

(2) 地価動向を的確に反映した路線価等の評定

[平成19事務年度実施計画]

相続等により取得した財産の価額は、相続税法第22条の規定により時価により評価することとされていますが、納税者の皆様が申告に当たり、ご自分で時価を把握することは必ずしも容易ではありません。そこで、納税者の皆様の申告等の便宜を図るとともに、課税の公平を担保する観点から、国税局では毎年8月初めに、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開しています。

最近の地価動向は、都市再生の取組み等により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している反面、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は依然として大きく地価が下落しているという状況にあります。

路線価等の評定に当たっては、このような複雑な地価動向を的確に反映させるため、特に次の事務の確実な実施に努めます。

- ① 地価に大きな影響を与える都市計画の変更等の情報を的確に収集
- ② 地価の変動が大きい地域については、特に綿密な現地確認を実施して変動状況を適時・適切に把握
- ③ 地価の変動が小さい地域にある標準地については、必要最小限の配置とする一方、地価の変動が大きい地域に必要な標準地を移し替えるなどの標準地の見直し
- ④ 不動産鑑定士等の地価事情に精通している者との情報交換の充実を図り、より精度の高い意見価格を収集

[施策の実施状況]

平成19年における地価動向は、マンション・オフィス需要等を背景として、都心部における地価上昇が周辺地域へ広がりを見せ、地価の持ち直し傾向が見られる反面、相対的に利便性・収益性が劣る地域では、依然として地価の下落が続いているという状況にあります。

平成20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、特に次の事務を的確に実施し、評価精度の向上に努めました。

- ① 地価に大きな影響を与える都市計画の変更、再開発計画、交通基盤の整備等の情報の的確な収集
- ② 地価変動の著しい地域の綿密な現地踏査の実施
- ③ 地価動向が比較的安定している地域から価格形成要因が複雑な地域への標準地の選定替え
- ④ 精通者等との情報交換等の実施による精度の高い意見価格の収集

なお、路線価等については、平成19年分までは8月上旬に公開していたところですが、納税者の皆様の利便性等を考慮し、平成20年分から路線価等の公開を1か月前倒しして7月1日に公開することとしました。

参考指標 1-45：土地の評価に係る標準地数

(単位：千地点)

会計年度 (年 分)	平成15年度 (16年分)	16年度 (17年分)	17年度 (18年分)	18年度 (19年分)	19年度 (20年分)
標準地数	478	480	477	467	444

(出所) 課税部資産評価企画官調

参考指標 1-46：標準宅地の評価基準額の平均額の変動率

(単位：%)

会計年度 (年 分)	平成15年度 (16年分)	16年度 (17年分)	17年度 (18年分)	18年度 (19年分)	19年度 (20年分)
変動率 (全国)	▲5.0	▲3.4	0.9	8.6	10.0

(出所) 課税部資産評価企画官調

(3) 守秘義務の遵守等**[平成19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。

[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、定期的に職員に対する研修を行い、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。

3. 平成18事務年度実績の評価結果の平成19事務年度施策等への反映状況**(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1-15「『更正の請求』の3か月以内の処理件数割合」については、正確性を確保しつつ、迅速な処理に努めました。

ロ 所得税還付金の適正かつ迅速な処理

業績指標1-16「所得税還付金の6週間以内の処理件数割合」については、還付申告書の提出件数が増加する中、還付申告書のデータ入力や審査等の各段階において進ちょく状況の的確な把握や状況に応じた事務処理体制の確保により、一層効率的かつ的確な事務処理

に努めました。

ハ　納税証明書の的確かつ迅速な発行

業績指標1-17「納税証明書の15分以内の発行割合」については、円滑かつ適正な運用に向けた職員研修を実施するなど、正確性を確保しつつ、迅速な処理に努めました。

(2) 地価動向を的確に反映した路線価等の評定

新たに参考指標として「標準宅地の評価基準額の平均額の変動率」を設定しました。

(3) 守秘義務の遵守等

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守秘義務の遵守等に努めました。

4. 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19事務年度の事務運営の報告」において、参考指標と併せて記述しています。

5. 今後の施策等に反映すべき状況

(1) 今後の方針

イ　関係法令の適正な適用と迅速な処理

引き続き推進 見直し 廃止

ロ　地価動向を的確に反映した路線価等の評定

引き続き推進 見直し 廃止

ハ　守秘義務の遵守等

引き続き推進 見直し 廃止

(2) 施策への反映に向けた提言

イ　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1-15「『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1-16「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、還付申告書の提出件数の増加が見込まれることから、還付申告書のデータ入力や審査等の各段階における進ちょく状況の的確な把握や状況に応じた事務処理体制の確保により、効率的かつ的確な事務処理に努めます。

また、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

業績目標1-17「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します。

□ 地価動向を的確に反映した路線価等の評定

引き続き地価動向を的確に反映した路線価等の評定に努めます。

ハ 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。

(3) 平成21年度予算要求等への反映

法令を適正に適用し納税者の理解を得るために必要な経費の確保に努めます。

- 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。

1. 業績目標に関する基本的な考え方

適正申告の実現を図るため、有効な資料情報の収集・分析に努め、申告が適正でないと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、高度情報化の進展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19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

[平成19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。

[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調査等に活用しました。

イ 法定資料

[平成19事務年度実施計画]

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ほか、必要に応じて調査（法定監査）を行うなどの的確な指導を行います。

[施策の実施状況]

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ました。

平成19事務年度の提出枚数は135,499千枚であり、近年の投資ブームなどを反映して、投資信託、株式取引及び先物取引に関する法定資料の提出枚数が増加したことにより、昨年より10,292千枚多い結果となっております。

ロ 法定資料以外の資料情報

[平成19事務年度実施計画]

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、投資ファンドなどの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。

[施策の実施状況]

法定資料以外の資料情報については、近年の経済社会の広域化、国際化、IT化などに対応するため、新しい取引形態に関する資料情報を積極的に収集しており、海外の企業との取引、海外投資に関する情報、インターネットを利用した電子商取引などの資料情報の収集に取り組んだ結果、60,049千枚の資料情報を収集しました。

平成19事務年度は、好況業種に着目した資料情報の収集に努めたほか、国際化への対応から輸出入物品をはじめとした海外取引関係資料の収集に努めしたことにより、昨年より5,788千枚多い結果となっております。

参考指標 1-47: 資料情報の収集枚数

(単位:千枚)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
法定資料	101,944	104,011	115,470	125,207	135,499
上記以外の資料	40,302	50,424	53,884	54,261	60,049
合計	142,246	154,435	169,354	179,468	195,548

(出所) 課税部課税総括課調

(2) 的確な調査等の実施

イ 調査事務量の確保

[平成19事務年度実施計画]

申告が適正でないと認めら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、各種事務について不断の見直しを行うとともに、事務処理のIT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。

[施策の実施状況]

的確な調査・指導を実施するため、各種事務の見直しを行い、事務処理のIT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た結果、業績指標に掲げた「調査関係事務の割合」について目標値を達成しました。

業績指標 1-18: 調査関係事務の割合

(単位:%)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
割 合	54.9	54.2	55.5	56.7	50以上	55.9

(出所) 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

(注) 「調査関係事務」とは、実地調査のように臨場して納税者の申告内容を帳簿などで確認する事務や、申告内容の誤りが明らかな場合に電話等では正を求める事務のほか、調査の際に活用する資料情報の収集事務などをいいます。

業績指標 1-19: 調査関係事務の割合(調査課分)

(単位: %)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
割 合	83.5	83.9	84.4	82.4	85以上	86.5

(出所) 調査査察部調査課調

(注1) 調査課は、大法人（原則、資本金1億円以上の法人）の申告等に係る相談・指導・調査を行っている。

(注2) 平成16年度以前の実績値は、事務年度の集計による。

□ 高額・悪質重点の調査の実施

[平成19事務年度実施計画]

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する納税者などに対しては、実態を十分に把握した上で、実態に応じた適切な調査体制を編成して対応するなど税務当局の組織力を最大限に活用した調査に努めます。

[施策の実施状況]

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、広域的に事業展開する納税者や複数税目に関する納税者などに対しては、実態を十分に把握した上で、実態に応じた適切な調査体制を編成して対応するなど税務当局の組織力を最大限に活用した調査の実施に留意しました。

特に、法人グループ（連結グループを含む。）、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、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。

参考指標 1-48 : 税務調査等の件数

(単位: 千件)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
調査等の件数	外825 231	外632 419	外687 439	外658 474	外698 462

(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

(注) 「調査等の件数」の外書は、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。平成18年度までの実績値には、調査課所管法人に係る数値を含みます。

参考指標 1-49 : 税務調査等に基づく追徴税額

(単位: 億円)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
追徴税額	7,431	8,954	7,896	8,874	6,102

(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

(注) 平成18年度までの実績値には、調査課所管法人に係る数値を含みます。

ハ 簡易な接触

[平成19事務年度実施計画]

資料情報等から見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。

[施策の実施状況]

申告内容や資料情報等からみて申告漏れ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。

ニ 調査の際の指導

[平成19事務年度実施計画]

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意します。更に、修正申告のしようのように当たっては、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。

[施策の実施状況]

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意しました。

更に、修正申告のしようのように当たっては、修正申告に伴う法的効果を確実に教示し、修正申告には至らないが、今後の申告や帳簿書類の備付け、記録・保存に関して指導事項があるときには、その内容について説明を行い、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

[平成19事務年度実施計画]

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ほか、できるだけ迅速に進めるよう努めるなど、納税者の皆様の負担軽減と事務の効率性に配意します。

[施策の実施状況]

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

ヘ 大法人への的確な対応

[平成19事務年度実施計画]

国税局調査部（課）が所管する大法人は、我が国経済に占めるウェイトが大きく、また、それぞれの業界・地域をリードする法人でもあり、全納税者の納税道義に及ぼす影響が大きいことから、これら大法人に対する的確かつ深度ある調査の実施に努めます。

[施策の実施状況]

国税局調査部（課）が所管する大法人については、その法人の業況等の把握や、有効な

資料情報の収集により個別管理の充実を図り、過去の調査状況や業種・業態等の法人の実情を踏まえた的確な選定を行い、調査の早い段階からの積極的な調査審理や進行管理の徹底を図るなど、効果的・効率的な事務運営の実施に努めました。また、社会経済情勢の変化に対しても的確な対応に努めるとともに、特に、大口悪質な不正計算、意図的な多額の課税の繰延べ等が想定される事案に対しての重点的な調査や、広域的に事業展開する企業グループについては、国税局（所）及び税務署のネットワークを活用するなどした組織力を活かした調査に積極的に取り組むなど、真に調査が必要な法人に対し的確かつ深度ある調査の実施に努めました。

参考指標 1-50：調査課所管法人に係る税務調査件数及び税務調査等に基づく追徴税額

(単位：件、億円)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
調査件数	4,719	4,405	4,891	4,732	4,460
追徴税額	1,577	1,826	1,443	2,468	2,386

(出所) 調査査察部調査課調

（3）国際化、高度情報化への的確な対応

[平成19事務年度実施計画]

国際化、高度情報化の進展に伴う、様々な事業体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、国税局と税務署の関係部署が一体となって組織横断的に資料情報の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、移転価格税制に対しても、調査や事前確認等を通じて適切に対応します。

[施策の実施状況]

近年、国際化、高度情報化の進展に伴い、様々な事業体や金融手法等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。

企業や個人の国境を越えた事業・投資活動の活発化に伴い、各国の税制や租税条約の違いを巧みに利用して租税負担を軽減する国際的租税回避スキームは年々複雑・巧妙化しており、事案の潜在化が懸念されることから、不正計算や租税回避スキームの把握を念頭に、国外送受金等に係る資料や租税回避スキームの策定など租税回避行為に関与している者（タックス・プロモーター）に関する情報等の資料情報の収集を積極的に実施し、その活用を通じて事案の発掘や取引実態の解明に努めました。特に、国外送金等調書等の活用については、国税局課税部と調査査察部が共同でタックスヘイブンとの送受金を分析する等の取組を行ってきたところです。また、国際課税に係る調査については、租税条約に基づく情報交換の積極的な活用などにより深度ある調査を実施しました。

また、近年では、海外子会社等を有する大規模法人や外資系法人による租税回避のみならず、投資ファンドの対日投資の増加、個人富裕層による資産の海外移転などに関連した国際課税の問題が増加傾向にあるため、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

みました。特に投資ファンドについては、その実態解明、資料情報の収集に努めるとともに、ファンドの運営会社や投資家等に対する調査に積極的に取り組んだところです。

移転価格税制については、複雑・困難化する事案に対して深度ある調査を実施するとともに、専門に担当する部署以外においても調査を行い、事案の潜在化防止、問題意識の共有に努めました。また、事前確認については、的確・迅速な処理を行うための体制を整備するとともに、事前相談の利用環境を整備するなど納税者の利便性向上に努めました。

高度情報化の進展への対応としては、各国税局の「電子商取引専門調査チーム」を中心に、関係部署が一体となって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いました。また、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組織横断的に取り組みました。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。

(4) 大口・悪質な脱税者に対する厳正な対応

[平成19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。

[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、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责任を追及し、その一罰百戒の効果を通じ、適正・公平な課税の実現と申告納税制度を維持するという重要な使命を担っています。

平成19年度中に査察調査を終了し処理した件数は218件、脱税額は353億円であり、うち検察庁に告発した件数は158件、脱税額は309億円でした。

なお、平成19年度における脱税の手口としては、外国為替証拠金取引（FX取引）による利益の除外、架空の輸出免税売上とそれに見合う架空の課税仕入を計上したり、人材派遣業を中心に、本来課税仕入に該当しない人件費を課税仕入となる外注費に科目を仮装することなどによる消費税の脱税が大幅に増加したほか、昨年に引き続き、売上除外、架空経費の計上及び実際の収支に基づかないいい加減な所得金額による申告が見られました。

また、海外取引に関連した脱税、更には、所得を全く申告しない無申告とする脱税なども見受けられました。

参考指標 1-51：査察調査の件数等

(単位：件、億円)

会計年度		平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
処理	件 数	202	213	214	221	218
	脱税額	336	282	274	304	353
告発	件 数	147	152	150	166	158
	脱税額	306	247	230	278	309

(出所) 調査査察部査察課調（平成20年6月記者発表）

3. 平成18事務年度実績の評価結果の平成19事務年度施策等への反映状況

(1) 有効な資料情報の収集・分析

有効な資料情報の収集については、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) 的確な調査等の実施

調査の実施に当たっては、各種事務の見直しを行い、事務処理のIT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、引き続き深度ある調査の実施に努めました。

(3) 国際化、高度情報化への的確な対応

経済取引の国際化に対しては、国際的租税回避スキームや投資ファンドの実態解明等を含め、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、各国税局の電子商取引専門調査チームを中心に、関係部署が一体となって資料情報の収集や的確かつ深度ある調査に努めました。

4. 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19事務年度の事務運営の報告」において、参考指標と併せて記述しています。

5. 今後の施策等に反映すべき状況

(1) 今後の方針

イ 有効な資料情報の収集・分析

引き続き推進 見直し 廃止

ロ 的確な調査等の実施

引き続き推進 見直し 廃止

ハ 国際化、高度情報化への的確な対応

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ニ 大口・悪質な納税者に対する厳正な対応

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

(2) 施策への反映に向けた提言**イ 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。

ロ 的確な調査等の実施

申告が適正でないと認めら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IT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。

ハ 国際化、高度情報化への的確な対応

様々な事業体や金融手法等を用いた国際取引や電子商取引等の拡大に対して、引き続き国税局と税務署の関係部署が一体となって組織横断的に資料情報の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、移転価格税制の執行については、納税者の関心が高く、争訟も増加の傾向にあることから、的確な実施を図ることが必要と考えており、適用基準や執行方針の明確化に努め、納税者の予測可能性を高めるための事前確認についても、事前相談の利用環境の整備、事務の効率化等を行って、適切な対応に努めます。

(3) 平成21年度予算要求等への反映

適正申告の実現と申告が適正でないと認められる納税者に対して的確な調査・指導を実施するために必要な経費の確保に努めます。

- 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。

1. 業績目標に関する基本的な考え方

期限内収納の実現と滞納整理は、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、期限内収納の実現に努めるとともに、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19事務年度の事務運営の報告

(1) 期限内収納の実現

[平成19事務年度実施計画]

申告納税制度の下においては、納税者の皆様が自ら申告し、その申告した税額を定められた納定期限までに納付していただく必要があります。

このため、ホームページなどを活用した期限内納付に関する広報を充実するとともに、個人の皆様には振替納税の利用推進を図るなどにより、期限内収納の実現に努めます。

また、納付しやすい環境整備という観点から、引き続き電子納税の利用促進に努めるとともに、納付手段の更なる多様化として、平成20年1月からは、一定の条件を満たす国税について、コンビニエンスストアでの納付が可能となる予定です。

[施策の実施状況]

期限内収納の確保を図るため、①ホームページやチラシなど各種広報媒体を利用した納定期限や振替納付日等の広報・周知、②振替納税の利用勧奨、③振替不能の防止などの施策について、新規納税者に重点を置くなど納税者の態様に応じた的確な実施に努めました。

また、納付しやすい環境整備という観点から、引き続き電子納税の利用促進に努めるとともに、納付手段の更なる多様化として、一定の条件を満たす国税について、平成20年1月からコンビニエンスストアでの納付を開始しました。

更に、平成21年9月から、事前に金融機関と税務署に届出をしておけば、インターネットバンキングを使用せず、電子申告時に選択するだけで、指定した口座から即時に納税が完了する電子納税の新たな収納方式を導入することとしています。

(2) 厳正・的確な滞納整理の実施

イ 滞納整理事務量の確保

[平成19事務年度実施計画]

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、確実に徴収していくため、限られた人的資源を効果的・効率的に配分し、滞納整理に係る事務量を可能な限り確保するよう努めます。

また、事務の効率化・高度化を図るため、滞納整理に関する情報の把握、管理、分析に関するシステムの整備に向けて取り組みます。

[施策の実施状況]

厳正・的確な滞納整理を実施するため、滞納整理事務の事務量を確保する目的から、少

額滞納事案に関しては、集中電話催告センター室を最大限に活用するなどして、効果的・効率的な処理を行うなどにより、滞納整理に係る事務量を可能な限り確保するよう努めました。

その結果、滞納整理事務の割合は71.4%となり、目標値70%以上を達成しました。

また、滞納整理に関する情報の把握、管理、分析を行う新しいシステムを開発中であり、滞納整理事務の効率化・高度化に取り組んでいます。

業績指標 1-20: 滞納整理事務の割合

(単位: %)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
割合	74.6	73.8	73.8	76.3	70以上	71.4

(出所) 徴収部徴収課調

(注) 「滞納整理事務」とは、滞納者に対する納付折衝、財産調査、差押え、公売などの事務をいいます。

□ 厳正・的確な滞納整理の実施

[平成19事務年度実施計画]

滞納整理に当たっては、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・捜索や差押え等を行うなど、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、差し押され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果的・効率的に行うため、公売情報ホームページ(<http://www.koubai.nta.go.jp>)による広報を推進するとともに、平成19年度からのインターネット公売の実施に向けて取り組みます。

[施策の実施状況]

最近の税務行政を取り巻く環境は、大きく変貌しており、経済のグローバル化等に伴い、滞納整理については、一層複雑・困難なものになっていますが、滞納者ごとの滞納額、滞納発生からの経緯等から優先的、重点的に着手すべき滞納事案を選定し、適時・的確な財産調査・捜索を行うなど、滞納者個々の実情に即しつつ、厳正・的確な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、多数の職員によるプロジェクトチームを編成し、徹底した捜索・差押えを行うなど厳正・的確な滞納整理の実施に努めたほか、滞納者の弁済行為について詐害行為取消訴訟を提起するなどの訴訟手段の活用に努めました。

なお、財産の隠蔽等により国税の徴収を免れようとする悪質な滞納者に対して滞納処分免脱罪による告発を行うなど、厳正に対処しました。

また、動産や不動産等の差押財産の公売に当たっては、買受希望者の利便性の向上を図るとともに、全国の公売参加希望者を広く募ることができるインターネット公売（民間のインターネットオークションサイトを利用した「競り売り」）を4回（動産3回、不動産1回）実施するなど、効果的な公売の実施に努めました。

参考指標 1-56 : 差押件数

(単位 : 件)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
差押件数	279, 123	147, 940	199, 183	556, 002	316, 837

(出所) 徴収部徵収課調

(注) 平成18年度は、出資口の差押え(滞納事案1件で約30万件)、平成19年度は酒類の差押え(滞納事案1件で約15万件)があり著増となっている。

参考指標 1-57 : 公壳公告物件数

(単位 : 件)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
処理件数	14, 584	8, 356	11, 022	174, 512	180, 963

(出所) 徵収部徵収課調

(注) 平成18年度は、預託株券(滞納事案1件で約16万件)、平成19年度は、酒類(滞納事案1件で約15万件)公壳広告があり著増となっている。

(3) 消費税滞納の圧縮

[平成19事務年度実施計画]

消費税滞納については、滞納全体に占めるその割合が年々高まっていることから、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。

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、優先的に着手するとともに、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、課税事業者に対する期限内納付の広報・周知、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よう等の施策を実施しました。特に、振替納税の利用勧奨については、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、税理士会や青色申告会などの記帳指導機関を通じて納税者への積極的な働きかけを行いました。

消費税の滞納整理については、国民の皆様の関心も高いことなどから、優先的に着手するとともに、確定申告期後の滞納の多発時期における集中電話催告センター室の電話催告等により、一層の滞納整理の促進に取り組みました。

その結果、消費税滞納残高は、平成12年度以降、8年連続で減少しました。

(4) 集中電話催告システムの活用

[平成19事務年度実施計画]

税務署における悪質事案等への十分な取組を確保するため、新規に発生する滞納事案については、集中電話催告センター室において幅広く所掌し、集中電話催告システムを活用した電話催告等により、効果的・効率的な滞納整理に努めます。

なお、集中電話催告センター室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、効果的・効率的な処理に努め、整理促進を図ります。

[施策の実施状況]

集中電話催告センター室の活用に当たっては、通常の電話催告だけでなく、夜間催告や閉庁日（日曜日）催告など、応答率の高い時間帯に実施するなど、効果的・効率的な運営に取り組んだ結果、平成19事務年度には、電話催告を実施した約81万件のうち、63万件（約77.5%）について完納され、あるいは納付の誓約が得られました。

なお、集中電話催告センター室で完納に至らず、税務署へ返戻された事案については、集中的に整理を実施するなど、早期処理に取り組み、少額滞納整理の効率的な整理に努めました。

参考指標 1-58：集中電話催告センター室における催告件数 (単位：件)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
催告件数	188,266	288,231	549,888	820,046	813,823

(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19年度の国税の滞納発生割合は1.7%となり、国税庁発足以来最低となった平成18年度（1.7%）と同水準の低い割合となりました。

また、滞納整理中のものの額は、9年連続で前年度を下回り、1兆6,151億円となり、消費税についても8年連続で前年度を下回り、4,592億円となりました。

参考指標 1-55：国税の滞納発生割合 (単位：%)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
滞納発生割合	2.3	1.9	1.8	1.7	1.7

(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。

参考指標 1-52：租税滞納の状況 (単位：億円)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
新規発生滞納額 (内消費税)	10,258 (4,735)	8,995 (4,075)	9,298 (4,222)	8,998 (3,964)	8,825 (3,984)
整理済額 (内消費税)	12,549 (5,222)	10,550 (4,486)	10,128 (4,232)	9,998 (4,183)	9,517 (4,048)
滞納整理中のものの額 (内消費税)	20,228 (5,296)	18,673 (4,885)	17,844 (4,875)	16,844 (4,655)	16,151 (4,592)

(出所) 徴収部徴収課調（平成20年7月記者発表）

(注) 各々の計数において、億円未満を四捨五入しているため、差引きは一致しない。

3. 平成18事務年度実績の評価結果の平成19事務年度施策等への反映状況

(1) 期限内収納の実現

期限内収納の実現については、①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、②振替納税の利用勧奨、③振替不能の防止などの施策について、新規納税者に重点を置くなど納税者の態様に応じた的確な実施に努めました。

なお、平成20年1月から、一定の条件を満たす国税について、コンビニエンスストアでの納付を開始しました。

(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、法令に則り、厳正かつ的確な滞納整理を実施しました。特に、大口、悪質・処理困難事案等の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り徹底した捜索や差押えを実施するなど、厳正な処理に取り組みました。

また、差し押された財産の公売に当たっては、買受希望者の利便性が高いインターネット公売を実施しました。

(3) 消費税滞納の圧縮

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等期限内収納確保に向けた各種施策の推進に努めました。

また、消費税滞納については、局署を通じて優先的に着手するとともに、大口滞納事案の重点的処理や、滞納の多発時期の集中整理や集中電話催告センター室の電話催告等を実施するなど、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

新規に発生する滞納事案については、集中電話催告センター室における電話催告により、効果的・効率的な滞納整理に努めました。

なお、集中電話催告センター室で完納に至らず税務署に返戻された事案については、早期に着手・継続的な処理に努めるほか、効果的・効率的な処理を行い、整理促進を図りました。

4. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

(1) 平成19年度に国税庁が収納した税額は55兆1,209億円で、前年度に比べて、1兆2,963億円減少しています。

参考指標 1-9：収納済税額（会計年度単位）（再）

(単位：億円)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
収納済税額	469,851	496,580	539,684	564,172	551,209

(出所) 徴収部管理課調

(注) 上記収納済税額には滞納処分費を含みません。

(2) 相続税の物納申請は近年大幅に減少しており、その中で、平成19年度においては、1,370件の処理を行いました。

参考指標 1-53：物納の処理件数

(単位：件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
処理件数	6,260	5,314	3,920	2,971	1,370

(出所) 徴収部管理課調

(3) 相続税の延納申請は近年減少傾向が続いており、その中で、平成19年度においては、3,901件の処理を行いました。

参考指標 1-54：延納の処理件数

(単位：件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
処理件数	9,586	8,078	6,834	5,832	3,901

(出所) 徴収部管理課調

5. 今後の施策等に反映すべき状況

(1) 今後の方針

イ 期限内収納の実現

<input checked="" type="checkbox"/> 引き続き推進	<input type="checkbox"/> 見直し	<input type="checkbox"/> 廃止
--	------------------------------	-----------------------------

ロ 厳正・的確な滞納整理の実施

<input checked="" type="checkbox"/> 引き続き推進	<input type="checkbox"/> 見直し	<input type="checkbox"/> 廃止
--	------------------------------	-----------------------------

ハ 消費税滞納の圧縮

<input checked="" type="checkbox"/> 引き続き推進	<input type="checkbox"/> 見直し	<input type="checkbox"/> 廃止
--	------------------------------	-----------------------------

ニ 集中電話催告システムの活用

<input checked="" type="checkbox"/> 引き続き推進	<input type="checkbox"/> 見直し	<input type="checkbox"/> 廃止
--	------------------------------	-----------------------------

(2) 施策への反映に向けた提言

イ 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や振替納付日等の広報・周知、振替納税の利用勧奨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、コンビニエンスストアでの納付に加え、インターネットバンキングを使用せず、

電子申告時に選択するだけで、指定した口座から即時に納税が完了する電子納税の新たな収納方式であるダイレクト方式（平成21年9月開始予定）の導入に向けて、納税環境の更なる整備に努めます。

□ 厳正・的確な滞納整理の実施

滞納残高は平成11年以降9年連続で減少してはいるものの、依然として高水準にあることから、引き続き滞納整理の促進を図ります。

滞納整理に当たっては、事実関係を正確に把握した上で、法令等に定められた手続を遵守して差押え等の滞納処分を行うとともに、納税緩和措置を講じるなど、滞納者個々の実情に即しつつ、法令等に基づき適切に対応します。特に悪質・処理困難事案については、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。

また、差し押された財産の公売をより効果的・効率的に行うため、公売情報ホームページ(<http://www.koubai.nta.go.jp>)を活用して広く全国の方々に情報提供するとともに、インターネット公売など、様々な方法による公売に取り組みます。

なお、平成20事務年度実施計画においては、新たに参考指標として「国税庁ホームページ『公売情報』の利用満足度」を設定しました。

ハ 消費税滞納の圧縮

消費税滞納については、国民の皆様の関心が高く、また、滞納全体に占めるその割合が年々高まっていることから、滞納の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、振替納税の利用促進及び納期限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。

滞納整理に当たっては、引き続き優先的に着手するとともに、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。

ニ 集中電話催告システムの活用

税務署における滞納整理に係る事務量を確保するため、新規に発生する滞納事案については、集中電話催告センター室において幅広く所掌し、集中電話催告システムを活用した電話催告等により、効果的・効率的な滞納整理に努めます。

なお、集中電話催告センター室で完納に至らず税務署に返戻された事案については、税務署において早期に着手し、継続的な処理に努めます。

（3）平成21年度予算要求等への反映

期限内収納の実現と期限内に納付を行わない納税者に対して滞納処分などにより徴収するために必要な経費の確保に努めます。

重 業績目標1－2－4：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。

1. 業績目標に関する基本的な考え方

国際的な取引に関す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等による対応が必要であり、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税務当局にとっても重要な課題となっており、各税務当局と協力して租税条約に基づく情報交換などの施策に取り組みます。

2. 平成19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

[平成19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、国内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。

[施策の実施状況]

国内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。具体的には、会議等を通じて、情報交換の重要性及び手続を職員に対して周知し、積極的に協力要請を行い情報の収集に努めるとともに、相手国からの要請に対しては、迅速に対応しました。

また、JITSIC（Joint International Tax Shelter Information Centre：国際タックスヘルター情報センター）において、他の加盟国（米・英・豪・加）とともに、国際的租税回避スキームの解明に取り組みました。

参考指標 1-59：租税条約に基づく情報交換件数

（単位：千件）

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
情報交換件数	156	222	203	267	294

（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

[平成19事務年度実施計画]

国際取引において生じた所得に対する課税の取扱いが国によって異なるときは、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。このような国際的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が、企業活動の国際化が進展するにつれ、相互協議案件は年々増加しています。

また、最近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、事前確認制度の概要については、「相互協議を伴う事前確認の状況（APAレポート）」（<http://www.nta.go.jp>）を毎年公表し、納税者への周知を図っているところです。

事前確認事案については、無形資産の取引が絡む複雑な事案が増加するなど、内容が多様化、複雑

化する一方、これまで事前確認の経験のなかった国との間での事前確認事案が発生してきており、地域的な広がりが見られるところです。このため、できる限り事務を効率化し、事案の適切・迅速な処理に努めます。

なお、我が国において移転価格課税が行われ、その対象となった納税者が相互協議を申し立てた場合に、当該納税者からの申請に基づき、一定の期間、納税を猶予する制度が新設され、平成19年4月以降に行われる申請から適用されていことから、この制度の円滑な実施に努めます。

[施策の実施状況]

平成19事務年度における相互協議については、発生件数はほぼ前年度並となる一方、内容の複雑・困難化が進み、協議に時間を要する事案が増加するとともに、相手国についても多様化が進んでいます。こうした中、可能な限り相手国当局と直接協議を行うため、国税庁は定期的な協議に加え、必要に応じて臨時協議を行うほか、複雑・困難な事案等について重点的に協議する等、メリハリのついた協議に努めました。

また、相互協議事案全体の約7割を占める二国間事前確認については、相互協議を担当する国税庁相互協議室と事前確認事案の審査を担当する国税局調査部国際情報課等との間で積極的に情報を交換するなど、一層の連携強化に努めました。

以上の結果、平成19事務年度においても前事務年度を上回る処理件数となりました。

なお、「相互協議を伴う事前確認の状況（APAレポート）」(<http://www.nta.go.jp/kohyo/press/press/2007/6240/01.htm>)を公表し、納税者に対して事前確認制度の概要について周知を図るとともに、平成19年度の税制改正において導入された、我が国移転価格事案について相互協議が申し立てられた場合の納税の猶予制度については、移転価格調査時に納税者が相互協議申立てを検討していることが把握された場合に、調査担当者がこの制度について納税者に説明するなどして、制度の円滑な執行に取り組みました。

参考指標 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 (単位：件)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
発 生	内80 122	内63 90	内92 129	内105 154	内113 153
処 理	内39 83	内49 92	内65 93	内84 115	内82 125
繰 越	内129 203	内143 201	内170 237	内191 276	内222 304

(出所) 長官官房相互協議室調

(注1) 内書は、事前確認に係る相互協議事案に係る計数を示す。

(注2) 平成19年度の数値は、平成20年8月31日現在の暫定値です。

参考指標 1-61：相互協議の相手国数及び事前確認協議の相手国数

(単位：件)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
相手国数	内14 19	内13 18	内16 23	内16 25	内18 24

(出所) 長官官房相互協議室調

(注1) 内書は、事前確認に係る相互協議事案に係る計数を示す。

(注2) 平成19年度の数値は、平成20年8月31日現在の暫定値です。

(3) 国際的な課税ルールの整備と執行上の協力

[平成19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、各国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する問題も各國に共通する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國共通の課税ルールの整備や各國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、リーズキャッスルグループ税務長官会合(LCG)、アジア税務長官会合(SGATAR)やOECD税務長官会議(FTA)のほか、日中・日韓税務長官会合等様々な会合に積極的に参加し問題解決に向け取り組みます。

[施策の実施状況]

国際取引に関する各國共通の課税ルール(OECD移転価格ガイドライン等)の整備、租税回避スキームの解明、コンプライアンスの向上や納税者サービスの改善などの各國共通の問題に関する協力や経験の共有を図るため、OECD税務長官会議(FTA)、主要国税務長官会合(LCG)、アジア税務長官会合(SGATAR)、日中・日韓税務長官会合等様々な会合に積極的に参加し、問題解決に取り組みました。

参考指標 1-62 : 税務当局間の主な国際会議

会議名	検討状況
日中税務長官会合 (平成19年10月開催)	税務行政上の諸問題について日中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。
アジア税務長官会合(SGATAR) (平成19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、共通の課題について意見交換を行いました。
主要国税務長官会合(LCG) (平成20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グローバルなコンプライアンス・リスクについて意見交換を行いました。
OECD税務長官会議(FTA) (平成20年1月開催)	税務行政の幅広い分野について、OECD加盟国及び主要な非加盟国・地域の長官クラスが参加し、意見交換を行いました。
日韓税務長官会合 (平成20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技術協力

[平成19事務年度実施計画]

税務行政に関する技術協力は、開発途上国の税制及び税務行政の改善・向上を後押しし、ひいては、これらの国々の財政基盤を強固にし、経済発展に貢献することとなります。また、こうした協力は、開発途上国に進出する日系企業に関連した国際課税問題の予防や迅速な解決にも寄与するほか、日本の税務行政に関する理解者の育成や友好関係の促進にも役立ちます。

このため、我が国の税制・税務行政に関する専門的な知識・技術の移転、職員の開発途上国への派遣、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により、開発途上国に対する技術

協力に積極的に取り組みます。特に、コンプライアンスの強化、納税者サービスの充実、人材育成、国際課税への対応等の分野について、ASEAN諸国などを対象とした技術協力を活発に行います。

また、ここ数年、開発途上国においても、経済取引の複雑化等に伴い、我が国の技術協力に対するニーズが多様化しつつあることを踏まえ、国別・地域別の事情や要請に応じた個別対応的な研修を実施し、きめ細やかな技術協力に取り組みます。特に、日本と経済関係の深いアジア諸国に対しては、国際課税をテーマとした研修を新設するなど、今後も研修の充実に努めています。

[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や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、国際協力機構(JICA)等の協力の下、引き続き研修生の受け入れや専門家の派遣を積極的に行って、開発途上国との信頼関係の醸成や国際的なルールの普及に努めました。

平成19事務年度は、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、アジア国際課税研修、国税庁実務研修等を行いました。また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3か国に1名ずつ、開発途上国に短期間派遣する短期専門家を10か国に延べ50名派遣しました。

また、研修の実施に当たっては、開発途上国の要望が多様化していることを踏まえ、事前にJICA(現地事務所)や長期専門家を通じて対象国の研修ニーズを把握し、これに沿ったカリキュラムとなるように努めました。

参考指標 1-63：開発途上国に対する技術協力

① 受入研修

(単位：国、人)

事務年度		平成16年度	17年度	18年度	19年度
国際税務行政セミナー・一般コース	国数	18	22	17	18
	人数	19	22	20	19
国際税務行政セミナー・上級コース	国数	10	11	11	10
	人数	11	11	11	10
国別税務行政研修	国数	3	3	3	3
	人数	25	23	30	32
アジア国際課税研修	国数	18年度新設	18年度新設	6	6
	人数			11	12
国税庁実務研修	国数	13	12	13	10
	人数	17	18	18	17
カウンターパート研修	国数	3	4	4	4
	人数	13	58	71	89

(出所) 長官官房国際業務課、税務大学校調

(2) 職員派遣

(単位：国、人)

事務年度		平成16年度	17年度	18年度	19年度
短期専門家	派遣国数	8	10	9	10
	派遣人数	25	55	52	50
長期専門家	派遣国数	2	4	4	3
	派遣人数	2	4	4	3

(出所) 長官官房国際業務課、税務大学校調

参考指標 1-64：開発途上国に対する技術協力の満足度

(1) 受入研修

(単位：%)

事務年度		平成18年度	19年度
国際税務行政セミナー・一般コース	全体満足度	100.0	100.0
	研修内容の有用性	90.0	100.0
国際税務行政セミナー・上級コース	全体満足度	100.0	100.0
	研修内容の有用性	90.9	100.0
国別税務行政研修	全体満足度	96.7	100.0
	研修内容の有用性	90.0	96.9
アジア国際課税研修	全体満足度	100.0	100.0
	研修内容の有用性	100.0	100.0
国税庁実務研修	全体満足度	100.0	100.0
	研修内容の有用性	94.1	100.0
カウンターパート研修	全体満足度	95.8	95.5
	研修内容の有用性	88.7	95.5

(出所) 長官官房国際業務課、税務大学校調

(注) 数値は、研修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P151参照。

(2) 職員派遣

(単位：%)

事務年度		平成18年度	19年度
短期専門家	全体満足度	89.7	90.6
	研修内容の有用性	87.6	88.8

(出所) 長官官房国際業務課、税務大学校調

(注) 数値は、研修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P151参照。

3. 平成18事務年度実績の評価結果の平成19事務年度施策等への反映状況

(1) 租税条約に基づく情報交換

国際的な租税回避を防止するためには、国外の情報を適切に収集するとともに、相手国からの要請にも的確に対応する必要があることから、会議等を通じて情報交換の重要性及び手続を職員に対して周知し、外国税務当局から入手した情報の早期活用を働きかけ、租税条約

に基づく情報交換の拡充に努めました。

(2) 租税条約に基づく相互協議事案の適切・迅速な処理

相互協議案件の増加に対応するため、相互協議案件を国別、事案の種類別等により担当するラインを増設するなど体制の整備を行うとともに、協議の実施に当っては、定期的・臨時的な協議に加え、複雑な事案に関する重点的な協議を適時に開催したほか、相手国当局との書簡の交換の活用等を積極的に行い、処理促進に努めました。

相互協議の経験が少ない国との相互協議においては、必要に応じてOECD移転価格ガイドライン等の国際基準に沿った考え方について議論するとともに、相互協議により二重課税を解消することの重要性を説明するなど、相互協議に対する相手国の理解を高めることに努めました。

また、相互協議を伴う事前確認事案については、引き続き事前審査担当者との会合を頻繁に開催するなど事前確認事案の審査を担当する国税局調査部国際情報課等との連携を密にして、事案の処理促進に努めました。

平成19年度の税制改正において導入された、我が国移転価格事案について相互協議が申し立てられた場合の納税の猶予制度については、国税局に対して事務処理手続を周知したほか、移転価格調査時に納税者が相互協議申立てを検討していることが把握された場合に、調査担当者がこの制度について納税者に説明するなどして、制度の円滑な執行に取り組みました。

(3) 国際的な課税ルールの整備と執行上の協力

国際取引に関する各国共通の課税ルールの整備、租税回避スキームの解明、コンプライアンスの向上や納税者サービスの改善等の各国共通の問題に関して協力や経験の共有を図るため、OECD税務長官会議(FTA)、主要国税務長官会合(LCG)、アジア税務長官会合(SGATAR)、日中・日韓税務長官会合等様々な会合に積極的に参加し、問題解決に取り組みました。

(4) 開発途上国に対する技術協力

開発途上国の中では、経済発展の状況に差異があることなどを反映して、地域や国によって税務行政上の課題もさまざまであり、そのため、開発途上国からの技術協力に対する要望も多様化する傾向にあります。そこで、事前に要請国のニーズを十分に把握することにより要請国の実情や要望に沿ったカリキュラムの編成に努めるとともに、講師と研修生間の双向的な講義を取り入れるなど講義内容の充実にも努めました。こうした取り組みにより、参考指標1-64「開発途上国に対する技術協力の満足度」は、平成18事務年度に引き続き、おおむね高い評価を受けることができました。

4. 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19事務年度の事務運営の報告」において、参考指標と併せて記述しています。

5. 今後の施策等に反映すべき状況

(1) 今後の方針

イ 税収条約に基づく情報交換

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ロ 税収条約に基づく相互協議事案の適切・迅速な処理

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ハ 國際的な課税ルールの整備と執行上の協力

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ニ 開発途上国に対する技術協力

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

(2) 施策への反映に向けた提言

イ 税収条約に基づく情報交換

各国税務当局は、国際的な取引を利用した脱税や租税回避に対する取組を強化しています。しかし、このような問題に一国のみで対応するにはおのずと限度があることから、税収条約に基づく情報交換の積極的な実施と、外国税務当局から入手した情報の早期活用に努めます。

また、JITSIC (Joint International Tax Shelter Information Centre:国際タックスシェルター情報センター)において、他の加盟国（米・英・豪・加）とともに、国際的租税回避スキームの解明に積極的に取り組みます。

ロ 税収条約に基づく相互協議事案の適切・迅速な処理

企業活動の国際化の進展に伴い、相互協議の内容も複雑化・多様化等が進んでおり、国税庁は、定期的な協議に加えて臨時的な協議を機動的に開催する等により、可能な限り協議を行うとともに、相手国当局との書簡の交換の活用等により、迅速な事案の処理に努めます。

最近の相互協議事案の特徴として、無形資産の取引が絡む等の複雑な移転価格課税事案や事前確認事案が増加するとともに、相互協議の経験の少ない国との間での事案も増加しているところであります。今後も、移転価格調査や事前確認審査を担当する国税局調査部国際情報課等との連携・協力を一層進める一方、それぞれの事案や相手国の事情を十分踏まえつつ、メリハリのある協議を行うことにより、事案の適切・迅速な処理に努めます。

また、納税者の理解に資するため毎年公表している「相互協議を伴う事前確認の状況(APAレポート)」について、図や表を更に活用するとともに、より分かりやすい記述に努めます。

なお、平成20事務年度実施計画においては、新たに参考指標として「相互協議を伴う事前確認に係る確認対象事業年度数」を設定しました。

ハ 国際的な課税ルールの整備と執行上の協力

様々な国際会議に積極的に参加することを通じ、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の解決に関し、各国税務当局間の協力や経験の共有を図ることができました。引き続き、OECD関連の会議や主要国税務長官会合(LCG)、アジア税務長官会議(SGATAR)のほか、日中・日韓税務長官会合等の会合に積極的に参加し、問題解決に向け取り組みます。

なお、平成20事務年度実施計画においては、新たに参考指標として「関係国際会議への参加回数」を設定しました。

二 開発途上国に対する技術協力

研修生に対するアンケートを通じて、研修の有用性を測定し、その結果を今後の技術協力活動に反映させるため、平成20事務年度の実施計画では、業績指標1-22「開発途上国に対する技術協力の満足度」を新たに設定しております。国税庁としては、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技術協力に引き続き積極的に取り組みます。

(3) 平成21年度予算要求等への反映

各国の税務当局と協調を図るなど国際化に対応した税務行政を行うために必要な経費の確保に努めます。

- 業績目標1－2－5：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。

1. 業績目標に関する基本的な考え方

国税における不服申立制度は、簡易・迅速な手続により納税者の皆様の正当な権利利益の救済を図るとともに、行政の適正な運営を確保することを目的とするものであり、税務行政の適正な執行を担保する上で重要な役割を果たしています。納税者の皆様の理解と信頼を得るよう、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19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

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」することができます。

イ 異議申立て

[平成19事務年度実施計画]

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りますが、原則として、3か月以内に処理した件数の割合をひとつの目安として、各税務局審理課等が担当者の指導・監督を行い、事案の的確な進行管理に努めます。

[施策の実施状況]

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、異議申立人の意見・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。

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、平成18事務年度においては、これまでの実績値を踏まえ90%（平成17事務年度までは85%）を目標値として取り組みました。

平成19年度における異議申立ての発生件数は4,690件（前年4,301件）、処理件数は4,956件（前年4,027件）となっており、平成19年度末の未済件数は1,185件（前年1,451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4,162件（前年3,493件）となっており、異議申立ての3か月以内の処理件数割合は84.0%となりました。

異議申立ての処理に当たっては、租税条約に基づく相互協議の申立てを伴う事案で、納税者の意向により相互協議による解決を優先するため、異議審理を中断するものがあるほか、査察事件の課税処分に関する事案で、刑事裁判における公訴維持上の要請から処理を見合わせているものや、異議申立人の都合により異議調査の進展が図られないものがある

など、その処理に多くの時間を要するものがあります。

なお、平成19年度の処理件数から通常3か月以内に処理のできない相互協議事案（協議終了後処理）、公訴関連事案（刑事裁判確定後処理）及び国際課税事案（相当期間の審理が必要）に係る件数を除くと、異議申立ての3か月以内の処理件数割合は88.6%となります。

参考指標 1-65：異議申立ての件数

(単位：件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
発生件数	5,573	4,272	4,501	4,301	4,690
処理件数	5,615	4,516	4,549	4,027	4,956
繰越件数	1,469	1,225	1,177	1,451	1,185

(出所) 課税部審理室、徴収部徴収課調

業績指標 1-21：「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15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
処理件数割合	86.1	89.7	91.1	86.7	90	84.0

(出所) 課税部審理室、徴収部徴収課調

□ 審査請求

[平成19事業年度実施計画]

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、公正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適正さに配慮しつつ迅速な処理に努めます。

さらに、経済取引の国際化・広域化・複雑化等を背景として近年増加しつつある高度な専門性を要する事件や複雑困難な事件を適正に処理するために必要となる調査・審理の充実にも十分配慮しつつ、早期・的確な争点の整理等のこれまでの取組に加え、個別の事件の実態に即した調査・審理、きめ細かな進行管理、計画的な事件処理を図ることにより、迅速さの向上に努めます。

[施策の実施状況]

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、迅速に納税者の皆様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・複雑化等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配意しつつ、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事務年度から審査請求の1年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80%以上を目標値として取り組みました。

平成19年度における審査請求の発生件数は、2,753件（前年2,504件）、処理件数は、2,404件（前年2,945件）となっており、平成19年度末の未済件数は前年度と比べ349件増加し、2,143件（前年1,794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2,140件（前年2,521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89.0%と目標値を達成することができました。

参考指標 1-66：審査請求の件数

(単位：件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
発生件数	3,435	3,083	2,961	2,504	2,753
処理件数	3,706	3,378	3,165	2,945	2,404
繰越件数	2,734	2,439	2,235	1,794	2,143

(出所) 国税不服審判所調

業績指標 1-22：「審査請求」の1年以内の処理件数割合

(単位：%)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
処理件数割合	65.5	82.2	84.5	85.6	80以上	89.0

(出所) 国税不服審判所調

(2) 裁決事例の公表の拡充

[平成19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、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「裁決事例集」（冊子）を作成し公表しています。

国税不服審判所ホームページ(<http://www.kfs.go.jp>)においても、平成8年分から平成18年6月分までの裁決事例集の全文を公表しています。引き続き、裁決事例集を作成するとともに、ホームページに掲載します。

また、平成7年以前分の裁決事例集についても順次ホームページへ掲載し公表の拡充に努めます。

[施策の実施状況]

平成19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19年12月に平成19年1月から6月までの裁決事例31件を、平成20年6月に平成19年7月から12月までの裁決事例28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。また、公表までの期間については、従来、裁決が出てから最短で1年（最長で1年6か月）を要していましたが、平成17事務年度以降、公表の早期化に取り組み、従前に比して公表までの期間を約6か月短縮

したところであり、平成19事務年度においても裁決が出てから最短で6か月（最長でも1年）で公表することができました。

なお、国税不服審判所のホームページ（<http://www.kfs.go.jp>）では未掲載であった平成7年分の裁決事例の掲載に取り組み、公表の拡充を行いました。その結果、平成7年から平成19年までの裁決事例895件を公表しています。

参考指標 1-67：国税不服審判所ホームページへのアクセス件数 （単位：千件）

会計年度	平成17年度	18年度	19年度
アクセス件数	954	1,039	1,171

（出所）国税不服審判所調

（注）国税不服審判所ホームページには、公表裁決事例のほか、国税不服審判所の概要や国税の不服申立制度について掲載しています。

3. 平成18事務年度実績の評価結果の平成19事務年度施策等への反映状況

（1）不服申立ての適正・迅速な処理

イ 異議申立て

異議申立ての処理に当たっては、異議申立人の意見・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、適正かつ迅速な処理に努めました。

ロ 審査請求

審査請求事件の処理に当たっては、長期化するおそれがある複雑・困難な事件に対しても、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ました。

（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、早期の公表に努めました。

4. 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19事務年度の事務運営の報告」において、参考指標と併せて記述しています。

5. 今後の施策等に反映すべき状況

（1）今後の方針

イ 不服申立ての適正・迅速な処理

引き続き推進 見直し 廃止

□ 裁決事例の公表の拡充

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

(2) 施策への反映に向けた提言

イ 不服申立ての適正・迅速な処理

異議申立て及び審査請求が、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いう趣旨を踏まえ、引き続き、担当者に対する研修等や会議の場において、早期処理の促進についてその周知に努めるとともに、厳正・中立な立場で充実した調査・審理を行い、事案の適正かつ迅速な処理に努めます。

(イ) 異議申立て

近年増加する複雑・困難な事案に対して、適正かつ迅速な処理を行うため、調査・審理能力の向上及び事案の的確な進行管理に努めます。

また、平成20事務年度においては、通常3か月以内に処理のできない相互協議事案（協議終了後処理）、公訴関連事案（刑事裁判確定後処理）及び国際課税事案（相当期間の審理が必要）に係る事案を除いて3か月以内の処理件数割合を評価することとします。

(ロ) 審査請求

国税不服審判所は、経済取引の国際化・広域化・複雑化等を背景として近年増加しつつある高度な専門性を要する事件や複雑・困難な事件を適正に処理するために必要となる調査・審理の充実にも十分配意しつつ、早期・的確な争点整理等のこれまでの取組に加え、個別の事件の実態に即した調査・審理、きめ細かな進行管理、計画的な事件処理を図ることにより、迅速さの向上に努めます。

なお、平成20事務年度実施計画においては、業績指標1-22「『審査請求』の1年以内の処理件数割合」の目標値を現行の「80%以上」から「85%以上」に引き上げました。

□ 裁決事例の公表の拡充

平成20事務年度においても、引き続き、裁決事例集を作成し、ホームページに掲載するとともに、平成6年以前分の裁決事例集についても順次ホームページに掲載し、公表の拡充に努めます。

(3) 平成21年度予算要求等への反映

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・迅速に対応するために必要な経費の確保に努めます。

○ 実績目標2：酒類業の健全な発達の促進

1. 実績目標に関する基本的な考え方

国税庁においては、酒税の賦課及び徴収のほか、酒類業の業種所管として、酒類業の健全な発達を図っています。

そのため、人口減少社会の到来、国民の健康・安全性志向の高まりや生活様式の変化、更には規制緩和の進展などの社会経済情勢の変化に対応し、酒税の確保及び酒類の取引の安定にも配慮しつつ、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、未成年者飲酒防止や酒類容器のリサイクル等の社会的要請に的確に対応するよう努めます。

2. 重点的に進める施策

該当なし

○ 業績目標2－1：消費者の視点に立ち酒類の安全性の確保等を図るとともに、酒類業の体質改善に向けた諸施策に取り組んでいきます。

1. 業績目標に関する基本的な考え方

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等を行うとともに、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ので、その支援に努めます。

2. 平成19事務年度の事務運営の報告

(1) 酒類の安全性の確保と品質水準の向上への対応策

[平成19事務年度実施計画]

消費者に良質で安全な酒類が提供できるよう以下の施策を行い、生産・流通・消費のすべての段階における安全性の確保と品質水準の向上を図ります。

イ 小売販売場の店頭から市販酒類を買い上げ、安全性や消費者が入手する段階における表示内容・品質を調査し、その結果に基づき酒類業界に対して情報提供及び技術指導を行います。

また、消費者に対しても国税庁ホームページ (<http://www.nta.go.jp>) を通じて情報提供を行います。

ロ 酒類業者に対して独立行政法人酒類総合研究所の研究成果の普及をはじめとした醸造技術の指導等を行い、併せて安全性に対する意識の更なる向上にも取り組みます。

[施策の実施状況]

消費者に良質で安全な酒類が提供できるよう、生産・流通・消費のすべての段階における安全性の確保と品質水準の向上を図りました。

市販されている酒類を買い上げて品質評価や理化学分析等を行い、その分析等の集計結果は、国税庁ホームページ (<http://www.nta.go.jp/shiraberu/senmonjoho/sake/shiori-gaikyo/seibun/06.htm>) に公表し、分析結果などを個別の酒類製造業者に通知するとともに、技術指導・相談に活用しました。

参考指標 2-3：市販酒類買い上げ調査件数

(単位：件)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
調査件数	3,470	4,106	4,988	5,032	3,520

(出所) 課税部鑑定企画官調

(注) 平成17事務年度及び平成18事務年度は、通常の調査に加えて、流通段階における品質管理の状況把握を目的とした調査を実施しました。

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（以下「酒類総合研究所」といいます。）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。

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、主に希望者を対象に行いました。近年、清酒、焼酎及び果実酒に加え、リキュール等に対する技術指導・相談にも積極的に取り組んでいます。

なお、平成19事務年度の全体の指導件数は1,866件となっています。

参考指標 2-1：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15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
指導相談件数	1,546	1,757	1,833	1,874	1,866

(出所) 課税部鑑定企画官調

参考指標 2-2：酒類製造業者の製造工程改善に関する指導相談の満足度

(単位：%)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
上位評価割合	—	—	—	—	97.9

(出所) 課税部鑑定企画官調

(注) 数値は、技術指導・相談についてのアンケート調査において、「良かった」から「悪かった」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P151参照。

酒類の安全性に関する技術的に高度な事項に関しては、食品添加物や汚染物質及び残留農薬の情報収集に努め、酒類の安全性に影響を及ぼすおそれのある汚染物質のうち、高度な分析が必要なものについて酒類総合研究所へ依頼する等、連携して対応しました。

(2) 構造・経営戦略上の問題への対応策**イ 経営改善等に対する支援****[平成19事務年度実施計画]**

酒類製造業の経営改善等に対しては、業界動向を客観的に把握・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企業経営を図れるよう支援します。

また、各地の酒類業団体と連携し、きき酒会等を通じて、地域ブランドの確立や酒類の品質向上を支援します。

酒類販売業の経営改善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、成功事例の提供、更には平成19年3月に終了した酒類卸売業の経営基盤強化計画の実施状況について点検・評価し、その結果を含め各種中小企業施策に関する情報提供を積極的に行います。

[施策の実施状況]

酒類製造業者の経営改善等に対しては、①酒類製造業の業界動向を客観的に把握・分析して、その結果を国税庁ホームページを活用して情報提供するとともに、②中小企業診断士等の専門家を講師とした中小企業に対する各種施策の説明や中小酒類業者における経営革新等の取組事例等を紹介する研修会を開催し、経営改善等に向けた自主的な取組を支援しました。

また、各地の酒類業団体のきき酒会等を通じた地域ブランドの確立や酒類の品質向上の取組を支援しました。

酒類販売業者の経営改善等に対しては、酒類製造業者と同様に、経営状況等に係る情報提供や研修会を実施したほか、国税庁ホームページに中小企業診断士が経営改善に関する相談に回答する窓口（相談コーナー）を設置して経営改善等に向けた自主的な取組を支援するとともに、平成19年3月に終了した酒類卸売業の経営基盤強化計画の実施状況について点検・評価しました。経営改善に関する相談コーナーに寄せられた相談のうち他の酒類業者の参考となる事例及び経営基盤強化計画の実施状況の点検・評価の結果については、国税庁ホームページを活用して情報提供しました。

□ 輸出環境の整備等

[平成19事務年度実施計画]

海外での日本食ブームに伴い、日本文化としての酒類等への評価が高まっていることから、酒類の輸出に関する必要な手続きや諸外国の規制等に係る情報の収集及び提供のほか、海外において諸団体が行う情報発信活動を支援するなど、輸出環境の整備に努めます。

我が国が推進する経済連携協定（EPA）交渉については、国内酒類産業の実情を踏まえつつ適切に対応します。

[施策の実施状況]

国税庁ホームページに「諸外国における酒類輸入関連制度」のコーナーを設け、米国及びEUにおける酒類輸入・流通に関する規制等に係る情報を広く一般に提供したほか、海外市場や輸出実務に詳しい専門家を講師とした酒類業者向けの輸出セミナーを開催し、酒類の輸出に関する手続き等の情報提供を行いました。

また、EU向け輸出ワインに添付が求められる証明書・分析報告書の発行体制を整備するため、欧州委員会当局との間で必要な調整を行いました。この結果、平成19年10月に、証明書等の発行機関として酒類総合研究所が欧州委員会に登録されました。

経済連携協定（EPA）については、相手国との協定締結交渉において、清酒等、我が国の主力輸出酒類に対する相手国の関税の引き下げ、撤廃を求めてきました。この結果、日チリEPA（平成19年9月発効）、日タイEPA（同年11月発効）において、これら酒類に係る関税の引き下げ等が実現しました。

（3）消費者に対する情報提供等

[平成19事務年度実施計画]

きき酒会等を通じて、業界が消費者の意見を反映した事業が行われるよう支援するとともに、ホー

ムページ等を通じて消費者への情報発信を行います。

[施策の実施状況]

各地の酒類業団体が、きき酒会や情報交換会等を通じて消費者の意見を反映した事業を行えるよう支援しました。

また、昨年度に引き続き、酒類総合研究所及び日本酒造組合中央会が東京において共同開催した全国新酒鑑評会公開きき酒会及び全国日本酒フェアを支援しました。

(4) 技術面における取組と独立行政法人酒類総合研究所との連携

[平成19事務年度実施計画]

酒類の製造技術の向上と安全性の確保のため、酒類業界との意見交換を活発に行い、流通管理も含めた技術面での指導・相談を積極的に行います。

また、独立行政法人酒類総合研究所とも連携し、技術的に高度な問題に対応しつつ、酒類業の発達に資するための基盤を整備します。

(注) 平成18年度から、独立行政法人酒類総合研究所は、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が図れることになりました。

[施策の実施状況]

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」を図るという任務を担当している国税庁の所掌事務の中で、技術的・科学的に高度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汚染物質の分析、新しい醸造技術に関する研究、国税庁所定分析法の改定業務、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、酒類総合研究所と連携して対応しました。

3. 平成18事務年度実績の評価結果の平成19事務年度施策等への反映状況

(1) 酒類の安全性の確保と品質水準向上への対応策

酒類製造業者による酒類の生産・提供については、酒類総合研究所の研究成果も活用しつつ技術指導等を行うとともに、市販酒類の分析等を行い、酒類の安全性の確保と品質水準の向上を図りました。

(2) 構造・経営戦略上の問題への対応策

中小酒類業者における構造・経営戦略上の問題への対応については、情報提供や研修会の実施等により自主的な取組を支援しました。

また、輸出環境の整備については、酒類の輸出に関する手続きの情報提供等を行いました。

(3) 消費者に対する情報提供等

消費者に対する情報提供等については、各地の酒類業団体がきき酒会等を通じて消費者の意見を反映した事業を行えるよう支援しました。

(4) 技術面における取組と独立行政法人酒類総合研究所との連携

国税庁だけでは十分な対応ができない技術的・科学的に高度な事項については、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みました。

4. 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19事務年度の事務運営の報告」において、参考指標と併せて記述しています。

5. 今後の施策等に反映すべき状況

(1) 今後の方針

イ 酒類の安全性の確保と品質水準向上への対応策

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ロ 構造・経営戦略上の問題への対応策

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ハ 消費者に対する情報提供等

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ニ 技術面における取組と独立行政法人酒類総合研究所との連携

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

(2) 施策への反映に向けた提言

イ 酒類の安全性の確保と品質水準向上への対応策

酒類総合研究所と連携を図り、その研究成果を活用しつつ、酒類の品質・安全性の維持・向上に向けた技術指導を行うとともに、市販酒類の分析等を行い、酒類の安全性の確保及び品質水準の向上を図っていきます。

なお、平成20事務年度実施計画においては、平成19事務年度に参考指標であった「酒類製造業者の醸造技術の改善に関する指導相談の満足度」を新たに業績指標として設定しました。

ロ 構造・経営戦略上の問題への対応策

中小酒類業者の経営改善等については、各地の酒類業組合等からの要請に基づく中小企業診断士等の専門家を講師とした研修会の実施や中小企業施策に関する情報提供等を行うことにより酒類業者の自主的な取組を支援していきます。

また、輸出環境の整備については、酒類の輸出に関する手続きの情報提供や経済連携協定（EPA）交渉への対応等を行っていきます。

ハ 技術面における取組と独立行政法人酒類総合研究所との連携

国税庁だけでは十分な対応ができない技術的・科学的に高度な事項については、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。

(3) 平成21年度予算要求等への反映

消費者の立場に立ち酒類の安全性の確保等を図るとともに、酒類業の体質改善に向けた諸施策に必要な経費の確保に努めます。

- 業績目標2－2：酒類の取引の安定や未成年者飲酒防止等の社会的要請など、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。

1. 業績目標に関する基本的な考え方

致醉性・依存性を商品特質とする酒類については、近年の規制緩和の進展や人口減少社会の到来などによりその市場に大きな変化が見られることを踏まえ、公正な取引の確保に取り組みます。また、未成年者飲酒防止等の社会的要請がますます高まりを見せており、業界の自主的な取組への支援等に努めます。

更に、酒類の容器や製造過程において発生する食品廃棄物に係る対策が必要ですので、その周知・啓発等に努めます。

2. 平成19事務年度の事務運営の報告

(1) 酒類の公正な取引環境の整備

[平成19事務年度実施計画]

酒類の公正な取引環境の整備に向けた酒類業者の自主的な取組が推進されるよう、平成18年8月に新たに公表した「酒類に関する公正な取引のための指針」（新指針）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）を積極的に周知・啓発します。

また、酒類の取引状況等実態調査を実施し、合理的でない取引が認められた場合には改善指導を行い、公正取引委員会との連携のもと、酒類の公正な取引環境の整備に取り組みます。

[施策の実施状況]

酒類の公正な取引環境の整備に向けた酒類業者の自主的な取組が推進されるよう、新指針を周知・啓発するとともに、これに基づき、大手酒類業者など市場に大きな影響を与える取引を行っていると認められる者に対して、複数の国税局が連携するなどして、深度ある取引状況等実態調査を実施しました。

調査の結果、合理的でない取引が認められた場合には、文書等により改善指導を行うとともに、必要に応じて公正取引委員会と連携して対応しました。

参考指標 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15年度	16年度	17年度	18年度	19事務年度
実態調査件数	1,443	1,515	1,532	1,405	2,160

(出所) 課税部酒税課調

(2) 未成年者飲酒防止対策等の推進

[平成19事務年度実施計画]

未成年者飲酒及びアルコールに起因する迷惑行為等を防止するため、関係各省庁や業界等と連携して、適正な販売管理体制の整備や、業界の自主的な取組の支援を行っていきます。特に、酒類販売管理者にその社会的役割にかんがみて知識の向上を図っていただくため、酒類販売管理研修の定期的な受講を働きかけるとともに、販売管理体制に問題が認められた場合には改善指導を行います。

なお、酒類自動販売機については、関係組合とも連携して従来型機の更なる減少に向けて引き続き指導します。

また、平成18年度から委嘱した酒類販売管理協力員を活用して、酒類販売場における未成年者の飲酒防止に関する表示が適切に行われるよう努めます。

[施策の実施状況]

酒類の販売管理の適正化のため、酒類小売業者に対し、新たに選任した酒類販売管理者に酒類販売管理研修を受講させるよう指導するとともに、前回の受講後3年を経過する酒類販売管理者を対象に研修の定期的な再受講を働きかけました。

また、毎年4月の「未成年者飲酒防止強調月間」に関係省庁と連携した啓発活動を実施するなど、適正な販売管理体制の整備が図られるよう努めました。

さらに、酒類販売管理者の選任義務や「未成年者の飲酒防止に関する表示基準」に基づく表示義務の履行状況について、酒類販売管理協力員等を通じて情報収集を行い、16,466場の酒類小売販売場に臨場して酒類の販売管理調査を行い、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。

なお、酒類自動販売機については、関係組合とも連携して年齢確認ができない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。

業績指標 2-1：酒類自動販売機（従来型機）の設置状況

(単位：台)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
					目標値	実績値
従来型機	42,631	30,558	21,598	16,662	減少	12,784

(出所) 課税部酒税課調

(注1) 翌年度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。

参考指標 2-6：酒類自動販売機の設置状況

(単位：台)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
設置台数	58,723	49,103	42,364	37,839	33,763

(出所) 課税部酒税課調

(注) 翌年度4月1日現在の状況です。

(3) 酒類に係る資源の有効な利用の確保

[平成19事務年度実施計画]

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、酒類業界の取組が促進されるよう、引き続き周知・啓発に努めます。

また、食品循環資源の再生利用等の促進に関する法律（食品リサイクル法）の改正内容の周知を図り、酒類業界の適切な対応を促します。

[施策の実施状況]

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、新たに酒類容器のリサイクルに関する関係法令を分かりやすく説明した啓発用資料を作成し、国税庁ホームページ (<http://www.nta.go.jp/shiraberu/senmonjoho/sake/risaikuru/mokuji.htm>) へ掲載するとともに、酒類業団体等を通じて周知し、酒類業界を

はじめとして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。

また、食品リサイクル法の改正内容について、酒類業者向けのパンフレットを作成・配付して、定期報告などの改正事項に適切に対応できるよう周知・啓発を行いました。

3. 平成18事務年度実績の評価結果の平成19事務年度施策等への反映状況

(1) 酒類の公正な取引環境の整備

酒類の公正な取引環境の整備については、新指針を周知・啓発するとともに、これに基づき、市場に大きな影響を与える取引を行っていると認められる者に対して重点的に酒類の取引状況等実態調査を行うとともに、必要に応じて公正取引委員会と連携して適切に対応しました。

(2) 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については、酒類販売管理研修の受講指導、酒類の陳列場所等における表示基準遵守の指導等に取り組みました。

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した。

(3) 酒類に係る資源の有効な利用の確保

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、あらゆる機会を通じて周知・啓発に努めたほか、関係省庁と連携を図りつつ法令に基づく適切な処理に努めました。

4. 目標を巡る現状・外部要因等の動向

平成19事務年度は、酒類業組合等に対して行政施策の説明を12,218回実施しました。

説明回数の主な内訳は、①活性化・経営革新に関するもの1,383回、②酒類の公正な取引環境の整備に関するもの1,984回、③未成年者飲酒防止に関するもの2,612回、④酒類容器のリサイクルなどに関するもの700回です。

参考指標 2-4：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15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
説明回数	23,366	15,377	15,240	16,404	12,218

(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。

5. 今後の施策等に反映すべき状況

(1) 今後の方針

イ 酒類の公正な取引環境の整備

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ロ 未成年者飲酒防止対策等の推進

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ハ 酒類に係る資源の有効な利用の確保

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

(2) 施策への反映に向けた提言

イ 酒類の公正な取引環境の整備

酒類の公正な取引環境の整備に向けた酒類業者の自主的な取組が推進されるよう、新指針を周知するとともに、これに基づき、取引状況等実態調査を実施し、合理的でない取引が認められた場合には改善を指導するとともに、必要に応じて公正取引委員会と連携して、酒類の公正な取引環境の整備に取り組みます。

ロ 未成年者飲酒防止対策等の推進

未成年者飲酒等を防止するため、適正な販売管理体制の整備や、業界の自主的な取組への支援を行っていきます。

また、酒類販売管理者の選任義務や「未成年者の飲酒防止に関する表示基準」に基づく表示義務の履行状況について、酒類販売管理協力員等を通じて情報収集を行い、適切な酒類の販売管理調査の実施に努めます。

なお、平成20事務年度実施計画においては、新たに参考指標「販売管理協力員による酒類販売場の確認場数」を設定しました。

おって、酒類自動販売機については、関係組合とも連携して年齢確認ができない従来型機の更なる減少に向けて引き続き指導します。

ハ 酒類に係る資源の有効な利用の確保

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、酒類業界の取組が促進されるよう、引き続き周知・啓発に努めます。

(3) 平成21年度予算要求等への反映

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の推進に必要な経費の確保に努めます。

- 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。

1. 業績目標に関する基本的な考え方

酒類製造及び販売業を行うためには免許が必要です。免許の申請等に当たっては、親切かつ丁寧な説明を行うとともに、透明・公平かつ迅速な処理に努め、申請者等への行政サービス水準の維持・向上に努めます。

また、規制緩和の進展により、酒類免許場が増加しており、長期休業場等について的確な実態把握を行い免許の取消しを行うなど適切な対応に努めます。

2. 平成19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・迅速な処理等

[平成19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等に努めます。

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、原則として、申請書類が提出された日の翌日から起算して2か月以内です。平成19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。

[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適正・厳格な審査を行いました。

また、主に免許審査を担当する部門の設置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19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。

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 (単位：%)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19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) 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

[平成19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や平成18年1月から申請を受け付けている特産品しょうちゅうの製造免許申請者等に対しては、申請書類の作成や記帳義務・納税申告手続き等について懇切丁寧な説明に努めます。

[施策の実施状況]

構造改革特別区域法（以下「特区法」といいます。）に基づく濁酒製造免許や特產品しようちゅう製造免許の申請に対しては、免許の要件、各種の義務及び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。

参考指標 2-8：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	18年度	19年度
付与件数	4	26	24	31	36

(出所) 課税部酒税課調

3. 平成18事務年度実績の評価結果の平成19事務年度施策等への反映状況

（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・迅速な処理等

酒類の製造及び販売業免許の処理については、適正・迅速な処理に努めた結果、業績目標を達成しました。

（2）濁酒・特產品しようちゅうの製造免許申請者等への的確な対応

特区法に基づく濁酒の製造免許申請者や特產品しよ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た取組を行いました。

4. 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したが、この主たる要因は、規制緩和の進展によるものでした。

酒類小売業者の経営の改善等に関する緊急措置法に基づき免許付与が制限されていた緊急調整地域の指定が平成18年8月31日に失効したことから、平成18年度には小売業免許の申請件数が増加しましたが、平成19年度にはこのような要因はなくなり申請件数は減少しました。

参考指標 2-7：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15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
酒類製造 免許場数	3, 165	3, 146	3, 139	3, 141	3, 150
酒類販売業 免許 場数	卸売業	内13, 180 15, 099	内12, 597 14, 417	内12, 199 13, 992	内11, 871 13, 633
	小売業	165, 915	171, 674	170, 975	178, 124
		179, 624			

(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19年度は暫定値です。

平成20年5月に特区法が改正され、新たに果実酒等の酒類製造免許の要件の緩和が認められました。

5. 今後の施策等に反映すべき状況

(1) 今後の方針

イ 酒類の製造及び販売業免許の標準処理期間内での適正・迅速な処理等

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

ロ 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

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

(2) 施策への反映に向けた提言

イ 酒類の製造及び販売業免許の標準処理期間内での適正・迅速な処理等

特区法の改正に伴い新たに創設された特例措置に基づいた果実酒等の製造免許の申請等が見込まれるところですが、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、引き続き目標値である「100%」の達成を目指します。

ロ 特区法に基づく製造免許・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

特区法の改正に伴い新たに創設された特例措置に基づいた果実酒等の製造免許の申請等が見込まれるところですが、特区法に基づく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。

(3) 平成21年度予算要求等への反映

酒類業の製造及び販売業免許について、酒税法等を適正に適用し迅速な処理を行うために必要な経費の確保に努めます。

○ 実績目標3：税理士業務の適正な運営の確保

1. 実績目標に関する基本的考え方

税理士は、税務に関する専門家として、独立した公正な立場において、申告納税制度の理念に沿って、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①税務代理、②税務書類の作成、③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. 重点的に進める施策

該当なし

3. 平成19事務年度の事務運営の報告

(1) 税理士会等との連絡協調の推進

[平成19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等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、税理士業務の適正な運営の確保や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、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っており、その上位評価割合が高まるよう、結果を分析・検討し、説明会等の内容の充実に努めます。

[施策の実施状況]

国税局・税務署と税理士会及び税理士会支部との間で定期的に協議会を開催し、確定申告期の相談体制、e-Tax、書面添付制度の普及、租税教育の推進など、幅広い課題について協議・意見交換を行い、連携協調に努めました。

また、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、税理士会等が開催する説明会や研修会への講師派遣を積極的に行いました。

説明会等については、業績指標として設定しているアンケート調査の上位評価(「良い」及び「やや良い」)割合が連年低下してきたことから、各税局において、説明会等の実施状況及びアンケート調査に寄せられた意見・要望等についての分析・検討を踏まえ、事前に税理士会等との協議を十分に行って先方のニーズを把握し、これに即した適切なテーマの設定、資料の作成及び講師の派遣を行うなど、関係各部署が協力して説明会等の実施方法の改善、内容の充実に努めました。

その結果、平成19事務年度に実施したアンケート調査の上位評価割合は60.7%と、昨事務年度の55.0%に比べ5.7ポイント上昇しており、目標値を達成することができました。

アンケート調査の結果を調査項目別に見ると、相対的に「研修のテーマ」「内容の有用度」の評価が高くなっています。意見・要望として「e-Tax研修において、実際にパソコンを操作することでよく理解できた」、「誤りやすい事例といった実務的なテーマがよかったです」、「具体的な事例を挙げた説明がよかったです」等の評価する意見が多数寄せられたものの、「研修時間が短い」、「ゆっくり説明してほしい」等の改善意見も寄せられています。

このような状況を踏まえ、今後とも税理士会等と連絡・協調を図りつつ、説明会等の充実に努めていく必要があると考えています。

業績指標 3-1：税理士会への説明会等の評価 (単位：%)

事務年度	平成16年度	17年度	18年度	19年度	
				目標値	実績値
上位評価割合	59.3	57.4	55.0	60	60.7

(出所) 長官官房総務課調

(注) 数値は、税理士会への説明会等の評価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。なお、アンケート調査の概要についてはP151参照。

参考指標 3-2：税理士会への説明会及び税理士会との協議会の開催回数 (単位：回)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
開催回数	4,471	4,447	4,364	4,796	4,816

(出所) 長官官房総務課調

(2) 書面添付制度の育成

[平成19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実施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する意見を述べる機会を与えるべきです。

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付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、本年度においては、書面の記載状況などについて、税理士会等と協議を行い、一層の充実に努めるとともに、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、育成することに努めます。

[施策の実施状況]

書面添付制度については、国税局・税務署と税理士会等との間で、引き続きその普及・定着に向けた協議を行うとともに、この制度の趣旨を尊重し、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、平成19年4月に日本税理士会連合会から国税庁に対して「書面添付制度の普及・定着について」の要望が提出されることを受け、この制度の一層の普及に向けて国税庁と日本税理士会連合会との間で実務者レベルでの協議の場を設け、平成20年6月に、書面の添付割合の向上及び記載内容の充実のための具体的な取組事項について合意しました。

なお、平成19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5.7%、法人税申告の税理士関与割合は86.8%となっています。

参考指標 3-3：税理士法第33条の2に規定する書面の添付割合 (単位：%)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
書面添付割合	4.4	4.6	4.9	5.4	5.7

(出所) 課税部法人課税課調

(注1) 平成18年度まで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19年度の実績値については、平成19年4月から平成20年3月末までに法人税の事業年度が終了し、平成20年7月末までに申告書の提出があったものを対象としています。

参考指標 3-4：法人税申告の税理士関与割合 (単位：%)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
税理士関与割合	86.8	86.7	86.6	86.6	86.8

(出所) 課税部法人課税課調

(注1) 平成18年度まで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19年度の実績値については、平成19年4月から平成20年3月末までに法人税の事業年度が終了し、平成20年7月末までに申告書の提出があったものを対象としています。

(3) e-Taxの普及に向けた取組

[平成19事務年度実施計画]

税理士会等に対して、平成18年6月に日本税理士会連合会が設定した、平成22年までに税理士の50%が電子申告を行うとの数値目標の達成を含めe-Tax(<http://www.e-tax.nta.go.jp>)の普及に向けた取組を更に促進するよう協力要請を行っており、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e-Taxに係る説明会や研修会への講師派遣に努めます。

[施策の実施状況]

税理士会等に対しては、平成18年6月に日本税理士会連合会において、平成22年度までに税理士の50%が税理士本人及び関与先の申告・納税をe-Taxで行うという自主的な目標が設定されたことを受けて、e-Taxの普及に向けた取組を更に推進するように協力要請を行いました。

また、日本税理士会連合会とは、e-Taxの普及に向けて実務者レベルの協議を行うほか、同連合会からの要望も踏まえ、平成20年1月から、医療費の領収書や給与所得の源泉徴収票等の第三者作成書類については、e-Taxを利用して書類の記載内容を入力して送信することにより、その書類の提出等の省略を可能とするなどの利便性向上策を講じました。

各国税局においては、税理士会等との実務者レベルの協議などあらゆる機会を通じて税理士本人及び関与先のe-Tax利用について要請するほか、税理士会等が開催する説明会等への講師派遣を行いました。

(4) 税理士等に対する的確な指導監督

[平成19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、税理士法に定められた義務の適正な履行を確保する観点から、職員に対する税理士法の研修を行い、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、問題が認められた場合には、税理士法に基づく調査などを適切に実施し、その結果に基づき必要な指導・処分を行いました。

平成19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2,530件、平成19年度の税理士懲戒処分件数は19件となっています。

なお、税理士に対する懲戒処分等については、「規制改革推進のための3か年計画」（平成19年6月22日閣議決定）において、税理士を含む資格制度全般に関する事項として、「懲戒処分等の適正な実施」が掲げられたことを受け、本年3月に、懲戒処分等の基準である「税理士・税理士法人に対する懲戒処分等の考え方」（財務省告示）を取りまとめ、国税庁ホームページ(<http://www.nta.go.jp/sonota/zeirishi/zeirishiseido/shobun/index.htm>)等で公表するとともに、懲戒処分の対象となった税理士等については、官報公告に加えて国税庁ホームページにおいても公表することとしました。

参考指標 3-5：税理士に対する懲戒処分件数

(単位：件)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
処分件数	26	22	18	28	19

(出所) 長官官房総務課調

(注) 平成19年度の懲戒処分件数の内訳は、禁止処分が5件、停止処分が14件です。

参考指標 3-6：税理士法に基づく税理士に対する調査等件数

(単位：件)

事務年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
調査等件数	1,721	1,880	2,426	2,495	2,519

(出所) 長官官房総務課調

4. 平成18事務年度実績の評価結果の平成19事務年度施策等への反映状況

(1) 税理士会等との連絡協調の推進

税理士業務の適正な運営を確保するため、税理士会等との連絡・協調を推進し、特に税理士の資質向上の観点から、税理士会等が開催する説明会や研修会への講師派遣を行いました。

各国税局において、説明会等の実施状況及びその評価に関するアンケート調査の分析を踏まえて改善策を検討し、関係各部署が協力して説明会等の充実に努めました。

(2) 書面添付制度の育成

税理士会等との協議会等を通じて、添付書面の質的向上が図られるよう協議を行うとともに、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。

この制度の一層の普及・定着に向けて国税庁と日本税理士会連合会との間で協議を行い、添付書面の記載内容の充実及び添付割合の向上のための具体的取組について合意しました。

(3) e-Taxの普及に向けた取組

税理士会等に対しては、e-Taxの普及に向けた取組を更に推進するよう協力要請を行うとともに、税理士会及び税理士会支部が開催する説明会等へ講師を派遣しました。

e-Taxの一層の普及に向けて税理士会等との協議を継続し、日本税理士会連合会からの要望も踏まえ、e-Taxの利便性向上のための改善を行いました。

(4) 税理士等に対する的確な指導監督

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うなどにより税理士の非行の未然防止に努めるとともに、税理士法に基づく調査などを適切に実施し、その結果に基づき必要な指導・処分を行いました。

税理士に対する懲戒処分等については、規制改革の要請も踏まえ、処分の適正な実施及び透明性の確保のため、処分基準・処分対象者の公表等を行うこととしました。

5. 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20年3月末現在の登録者数は70,664人となっています。

参考指標 3-1：税理士登録者数の推移

(単位：人)

会計年度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
税理士登録数	67,370	68,642	69,243	70,068	70,664

(出所) 長官官房総務課調

6. 今後の施策等に反映すべき状況

(1) 今後の方針

イ 税理士会等との連絡協調の推進

引き続き推進 見直し 廃止

ロ 書面添付制度の育成

引き続き推進 見直し 廃止

ハ e-Taxの普及に向けた取組

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

二 税理士等に対する的確な指導監督

引き続き推進	見直し	廃止
--------	-----	----

(2) 施策への反映に向けた提言

イ 税理士会等との連絡協調の推進

税理士業務の適正な運営、税理士の公共的使命の発揮により納税者が適正かつ円滑に納税義務を履行できるよう、税理士会等との連絡協調に努めます。

特に、税理士は税理士会等が行う研修を受け、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、税理士会等が開催する説明会等への講師派遣を積極的に行います。

平成19事務年度においては説明会等に関するアンケート調査の上位評価割合が「60%」を超え、目標値を達成しましたが、平成20事務年度においても、引き続き、税理士会等の意見・要望等を踏まえて説明会等の内容の充実に努めます。

ロ 書面添付制度の育成

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付くものであることから、今後とも継続的に税理士会等との協議を行い、添付書面の記載内容の充実及び添付割合の向上が図られるよう取り組むとともに、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など、この制度を尊重し、一層の普及に努めます。

また、国税庁と日本税理士会連合会との間で合意した事項については、国税局・税務署及び税理士会等に周知・広報するとともに、この制度の一層の普及・定着につながるよう、相互の理解と協力の下に具体的な取組を進めていきます。

ハ e-Taxの普及に向けた取組

税理士会等に対しては、日本税理士会連合会が設定した、平成22年度までに税理士の50%が税理士本人及び関与先の申告・納税をe-Taxで行うという数値目標の達成に向けて、e-Taxの普及に向けた取組を更に推進するよう引き続き協力要請を行います。

また、平成20年1月から第三者作成書類の添付省略や確定申告期のe-Taxの24時間受付など、e-Taxのより一層の普及拡大のための措置が講じられたことも踏まえて、税理士本人及び関与先の申告等手続の利用について、税理士会等との協議会などあらゆる機会を通じて引き続き要請を行うとともに、税理士会等が開催するe-Taxに係る説明会や研修会への講師派遣に努めます。

二 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。

(3) 平成21年度予算要求等への反映

税理士業務の適正な運営の確保のために必要な経費の確保に努めます。

6 成果重視事業の評価

成果重視事業の評価書 記載要領

成果重視事業の名称	成果重視事業の名称を記載																																
関連する「政策の目標」	成果重視事業が関連する「政策の目標」を記載																																
政策所管課等	「政策の目標」に係る政策所管課等を全て記載																																
成果重視事業の概要	成果重視事業の概要を記載																																
目標期間	成果重視事業として設定する期間を記載																																
目標	達成しようとする目標を具体的に記載																																
目標設定の考え方	上記目標を設定した意図・理由を記載																																
目標達成度合の判定方法	上記目標の達成・未達成の判定方法を記載																																
目標の達成状況	上記目標の達成・未達成の別及び実績値を具体的に記載する。 (目標が未達成の場合は、原因分析についても記載する。)																																
予算額等	<p style="text-align: right;">(単位：百万円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; padding: 2px;">年 度</th> <th style="text-align: center; padding: 2px;">平成〇年度</th> <th style="text-align: center; padding: 2px;">平成〇〇年度</th> <th style="text-align: center; padding: 2px;">平成〇〇〇年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">予 算 額</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">支 出 済 額</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">翌年度繰越額</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">弾 力 化 措 置</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">繰 越 明 許 費</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">国 庫 債 務 負 担 行 為</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">目 の 大 括 り 化</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> </tr> </tbody> </table> <p>繰越明許費: 予め予算を以て国会の議決を得て、歳出予算の経費のうち、その性質上又は予算成立後の事由に基づき年度内にその支出を終わらない見込みのあるものについて、翌年度に繰り越して使用できる経費。 欄には当該年度における繰越明許費に係る予算額を記載。</p> <p>国庫債務負担行為: 予め予算を以て国会の議決を経て、複数年にわたり効力が継続する債務を負担する制度。 欄には当該年度における予算の国庫債務負担行為の限度額を記載。</p> <p>目の大括り化: 庁費、通信専用料等複数の目に分けて予算を計上する事業に関して、事業の性質に応じ、当該複数の目をまとめて、その事業に即した大括りの目を設定すること。 欄には大括り化した目の予算額を記載。</p>	年 度	平成〇年度	平成〇〇年度	平成〇〇〇年度	予 算 額				支 出 済 額				翌年度繰越額				弾 力 化 措 置				繰 越 明 許 費				国 庫 債 務 負 担 行 為				目 の 大 括 り 化			
年 度	平成〇年度	平成〇〇年度	平成〇〇〇年度																														
予 算 額																																	
支 出 済 額																																	
翌年度繰越額																																	
弾 力 化 措 置																																	
繰 越 明 許 費																																	
国 庫 債 務 負 担 行 為																																	
目 の 大 括 り 化																																	
予算執行の効率化・弾力化による効果	予算執行の効率化・弾力化による効果（利便性）が、どのように発現したかを記載する。																																
今後の方向性	評価結果を踏まえた今後の方向性を記載する。 (目標が未達成の場合は、改善方策についても記載する。)																																

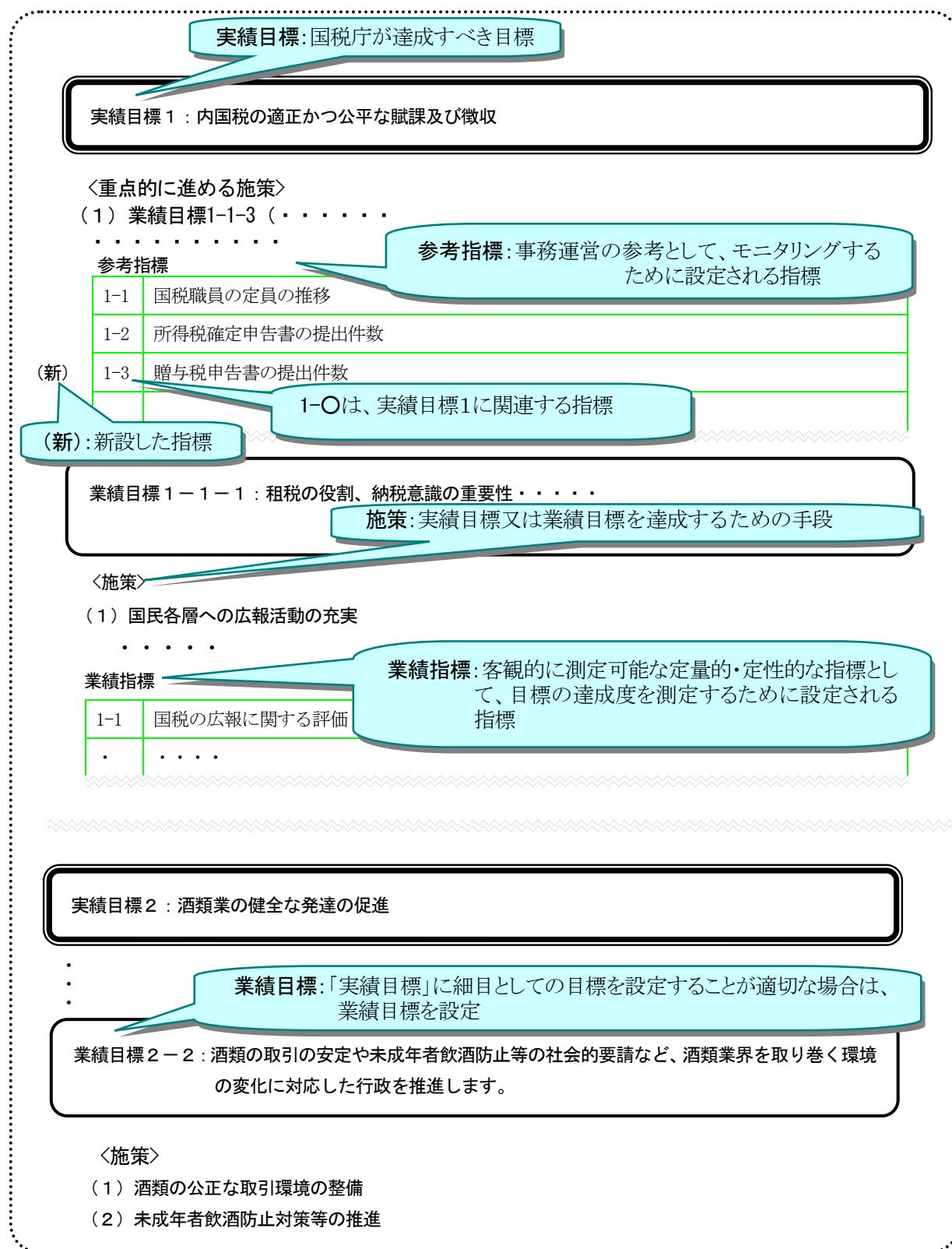
成果重視事業の名称	電話相談センターにおける税務相談の集中化事業																																			
関連する「実績目標」	実績目標 1：内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収																																			
担当所管課等	国税庁長官官房税務相談官																																			
成果重視事業の概要	税務相談室及び税務署に分散的にかかってくる電話相談について、電話相談利用者の利便性を高めるため、電話相談センターを設置し、効率的に集中処理する。																																			
目標期間	平成 18 年度～20 年度																																			
目標	納税者の視点に立った適切な情報の提供に努めるとともに、問い合わせや相談に対する迅速かつ的確な対応に努める。																																			
目標設定の考え方	税務相談室（12 局室及び 139 分室）や税務署（524 署）で分散的に対応している電話相談を電話相談センターで効率的に集中処理することにより、特に長時間となっている利用者の相談時間の短縮を図る。																																			
目標達成度合の判定方法	相談時間の短縮 15 分以内相談割合 80%以上：達成 相談時間の短縮 15 分以内相談割合 80%未満：未達成																																			
目標の達成状況	全国税局（所）の 284 署を対象として、電話相談の集中化を実施し、電話相談センターにおける相談時間の短縮（センターにおける相談時間が 15 分以内の割合を 80%以上とする。）が図られ、集中化事業は順調に推移している。																																			
予算額等	(単位：百万円)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>年 度</th> <th>平成 18 年度</th> <th>平成 19 年度</th> <th>平成 20 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予 算 額</td> <td>217</td> <td>925</td> <td>659</td> </tr> <tr> <td>支 出 済 額</td> <td>57</td> <td>793</td> <td></td> </tr> <tr> <td>翌年度繰越額</td> <td>-</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">弾 力 化 措 置</td></tr> <tr> <td>繰 越 明 許 費</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>国 庫 債 務 負 担 行 為</td><td>218</td><td>914</td><td>610</td></tr> <tr> <td>目 の 大 括 り 化</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>			年 度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	予 算 額	217	925	659	支 出 済 額	57	793		翌年度繰越額	-	-		弾 力 化 措 置				繰 越 明 許 費	-	-	-	国 庫 債 務 負 担 行 為	218	914	610	目 の 大 括 り 化	-	-	-
年 度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度																																	
予 算 額	217	925	659																																	
支 出 済 額	57	793																																		
翌年度繰越額	-	-																																		
弾 力 化 措 置																																				
繰 越 明 許 費	-	-	-																																	
国 庫 債 務 負 担 行 為	218	914	610																																	
目 の 大 括 り 化	-	-	-																																	
予算執行の効率化・弾力化による効果	集中交換機等の設置については、国庫債務負担行為の複数年契約を締結することにより、経済的效果が見込まれる。																																			
今後の方向性	電話相談の集中化については、計画どおり集中化を実施し、電話相談センターにおける相談時間が 15 分以内の割合は 80%以上となっていることから、同センターの運用は、順調に推移していると考えている。 なお、この電話相談の集中化は平成 20 年度までに全署に拡大していく予定であるが、併せて前年度の実施状況を踏まえ目標値を 95%に引き上げることとし、引き続き、相談時間の短縮に努めたい。																																			

成果重視事業の名称	国税電子申告・納税システムの利用促進及び納税者等利便向上事業																																
関連する「実績目標」	実績目標 1：内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収																																
担当所管課等	国税庁長官官房企画課・情報技術室																																
成果重視事業の概要	国税電子申告・納税システム（e-Tax）の利用促進及び納税者等の利便向上のためのシステム開発等を行う。																																
目標期間	平成 17 年度～22 年度																																
目標	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の利用者満足度（CS）評価の向上（前年度割合を上回る） 平成 19 年度に 103 万件（目安）の利用件数（認証基盤及び IC カードリーダライタの普及を前提） 																																
目標設定の考え方	利用者の利用者満足度（CS）の向上を図り、e-Tax の利用件数を増加させる。																																
目標達成度合の判定方法	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の利用者満足度（CS）評価の向上 前年度割合を上回る：達成、前年度割合を下回る：未達成 平成 19 年度に 103 万件の利用件数 103 万件以上：達成、103 万件未満：未達成 																																
目標の達成状況	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査に基づく利用満足度は 43.5% であり、前年度割合（56.9%）を下回っており、目標は未達成となっている。 平成 19 年度の e-Tax の利用件数は、オンライン利用促進対象手続で 5,771 千件となっており、目標を達成している。 																																
予算額等	<p style="text-align: right;">(単位：百万円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年 度</th> <th>平成 18 年度</th> <th>平成 19 年度</th> <th>平成 20 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予 算 額</td> <td>8,826</td> <td>9,349</td> <td>9,751</td> </tr> <tr> <td>支 出 済 額</td> <td>8,582</td> <td>8,941</td> <td></td> </tr> <tr> <td>翌年度繰越額</td> <td>-</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>彈 力 化 措 置</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>繰 越 明 許 費</td> <td>-</td> <td>1,617</td> <td>1,176</td> </tr> <tr> <td>国 庫 債 務 負 担 行 為</td> <td>10,760</td> <td>442</td> <td>11,093</td> </tr> <tr> <td>目 の 大 括 り 化</td> <td>8,826</td> <td>9,349</td> <td>9,751</td> </tr> </tbody> </table>	年 度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	予 算 額	8,826	9,349	9,751	支 出 済 額	8,582	8,941		翌年度繰越額	-	-		彈 力 化 措 置				繰 越 明 許 費	-	1,617	1,176	国 庫 債 務 負 担 行 為	10,760	442	11,093	目 の 大 括 り 化	8,826	9,349	9,751
年 度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度																														
予 算 額	8,826	9,349	9,751																														
支 出 済 額	8,582	8,941																															
翌年度繰越額	-	-																															
彈 力 化 措 置																																	
繰 越 明 許 費	-	1,617	1,176																														
国 庫 債 務 負 担 行 為	10,760	442	11,093																														
目 の 大 括 り 化	8,826	9,349	9,751																														
予算執行の効率化・弾力化による効果	予算執行の弾力化により、センター機器の増強等に柔軟に対応し、サービスの向上に寄与している。																																
今後の方向性	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査を引き続き実施し、寄せられた意見・要望等に基づいて、システムの機能や運用の改善を図り利用者満足度（CS）の向上を目指す。 国税関係手続の「オンライン利用促進のための行動計画」に基づき、各種施策を着実に実施し、平成 19 年度の利用件数（5,771 千件）を踏まえ、更なる e-Tax の普及拡大を図る。 																																

7 実績の評価の目標と対応する施策及び指標

「実績の評価の目標と対応する施策及び指標」の見方

注：一部を抜粋して説明



実績目標 1：内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収

〈重点的に進める施策〉

- (1) 業績目標1-1-3（納税者の負担軽減、電子申告等ITを活用した申告・納税の推進）関係
- (2) 業績目標1-2-4（国際化時代に対応した税務行政の推進）関係

〈税務行政の運営に関する共通的事項〉

- 税務行政を取り巻く環境とその対応
- 透明性の確保及び個人情報の適切な取扱い
- 業務・システム最適化の推進

参考指標

	1-1	国税職員の定員の推移
	1-2	所得税確定申告書の提出件数
(新)	1-3	贈与税申告書の提出件数
	1-4	法人税確定申告書の提出件数
(新)	1-5	法人税確定申告書の提出件数（調査課所管法人分）
	1-6	消費税確定申告書の提出件数（個人事業者分）
	1-7	消費税確定申告書の提出件数（法人分）
(新)	1-8	消費税確定申告書の提出件数（調査課所管法人分）
	1-9	収納済税額（会計年度単位）
	1-10	徴税コスト
	1-11	事務改善についての提案件数
	1-12	情報公開法に基づく開示請求件数
(新)	1-13	開示決定等の件数及びその内訳（情報公開法）
	1-14	行政機関個人情報保護法に基づく開示請求件数
(新)	1-15	開示決定等の件数及びその内訳（行政機関個人情報保護法）
	1-16	非行の予防講話等の実施回数（1署当たり）
	1-17	税務大学校における研修の実施状況
	1-18	国際化・高度情報化関連研修の実施状況

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。

〈施策〉

- (1) 国民各層への広報活動の充実
- (2) 国民の意見や要望への的確な対応等（広聴活動の充実）
- (3) 租税に関する知識の普及
- (4) 関係民間団体との協調関係の推進
- (5) 「税を考える週間」の実施
- (6) 国税庁レポートの作成

業績指標

1-1	国税の広報に関する評価
1-2	国税の広聴活動に関する評価
1-3	租税教育に関する評価

参考指標

1-19	ホームページに寄せられた意見等の件数
1-20	租税教室への講師派遣等の回数
1-21	税の作文の応募編数
1-22	税務大学校における公開講座の満足度
1-23	租税史料室（税務情報センター）見学者の満足度
1-24	税務大学校ホームページへのアクセス件数

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。

〈施策〉

- (1) 「国税庁ホームページ」による情報提供の充実
- (2) 納税者からの相談等への対応
- (3) 来署納税者の好感度の向上
- (4) 紳士淑女の苦情等への迅速な対応

業績指標

1-4	国税庁ホームページへのアクセス件数
1-5	税務相談室における面接相談の満足度
1-6	税務相談室における電話相談の満足度
1-7	電話相談事務の集中化
1-8	電話相談事務の集中化による15分以内の相談割合

1-9	来署納税者的好感度
1-10	苦情の3日以内の処理件数割合

参考指標

(新)	1-25 「新着情報・メールマガジン配信サービス」登録者数の状況
	1-26 税務相談室の相談件数
	1-27 タックスアンサーへのアクセス件数
	1-28 各種説明会の開催回数・参加人員
	1-29 記帳指導を受けた人数
	1-30 所得税青色申告承認者数
(新)	1-31 事前照会に対する文書回答の受付件数
	1-32 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
	1-33 質疑応答事例のホームページへの掲載件数
	1-34 質疑応答事例のホームページへのアクセス件数
	1-35 バリアフリー化の状況

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。

〈施策〉

- (1) 電子申告等ITを活用した申告・納税の推進
- (2) 来署納税者等への適切な対応
- (3) 閉庁日における申告相談等の実施
- (4) 確定申告期における電話相談体制の充実
- (5) 地方公共団体との協力関係の確保

業績指標

(新)	1-11 オンライン利用促進対象手続の利用件数
	1-12 e-Taxの利用満足度
	1-13 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
	1-14 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

参考指標

1-36	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
1-37	確定申告期の申告相談等件数

	1-38 確定申告期の還付申告センター及び署外の申告会場の利用者数
	1-39 所得税申告説明会の開催回数・参加人員
	1-40 所得税確定申告書の郵送提出割合
(新)	1-41 閉庁日における相談件数（所得税）
	1-42 地方税務協議会等の開催回数

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。

〈施策〉

- (1) 関係法令の適正な適用と迅速な処理
- (2) 地価動向を的確に反映した路線価等の評定
- (3) 守秘義務の遵守等

業績指標

1-15	「更正の請求」の3か月以内の処理件数割合
1-16	所得税還付金の6週間以内の処理件数割合
1-17	納税証明書の15分以内の発行割合

参考指標

(新)	1-43 還付金支払命令件数
	1-44 自動車重量税廃車還付申請件数
	1-45 土地の評価に係る標準地数
(新)	1-46 標準宅地の評価基準額の平均額の変動率

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。

〈施策〉

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

業績指標

(新)	1-18	調査関係事務の割合
(新)	1-19	調査関係事務の割合（調査課分）

参考指標

	1-47	資料情報の収集枚数
	1-48	税務調査等の件数
	1-49	税務調査等に基づく追徴税額
(新)	1-50	調査課所管法人に係る税務調査件数及び税務調査等に基づく追徴税額
	1-51	査察調査の件数等

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。

〈施策〉

- (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

業績指標

(新)	1-20	滞納整理事務割合
-----	------	----------

参考指標

	1-52	租税滞納の状況
	1-9	収納済税額（会計年度単位）（再）
	1-53	物納の処理件数
(新)	1-54	延納の処理件数
	1-55	国税の滞納発生割合
(新)	1-56	差押件数
(新)	1-57	公売公告物件数
	1-58	集中電話催告センター室における催告件数

業績目標 1－2－4：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。

〈施策〉

- (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) 国際的な課税ルールの整備と執行上の協力
- (4) 開発途上国に対する技術協力

参考指標

1-59	租税条約に基づく情報交換件数
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
1-61	相互協議の相手国数及び事前確認協議の相手国数
1-62	税務当局間の主な国際会議
1-63	開発途上国に対する技術協力
1-64	開発途上国に対する技術協力の満足度

業績目標 1－2－5：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。

〈施策〉

- (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

業績指標

1-21	「異議申立て」の3か月以内の処理件数割合
1-22	「審査請求」の1年以内の処理件数割合

参考指標

(新)	1-65 異議申立ての件数
(新)	1-66 審査請求の件数
	1-67 国税不服審判所ホームページへのアクセス件数

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の安全性の確保等を図るとともに、酒類業の体质改善に向けた諸施策に取り組んでいきます。

〈施策〉

- (1) 酒類の安全性の確保と品質水準の向上への対応策
- (2) 構造・経営戦略上の問題への対応策
- (3) 消費者に対する情報提供等
- (4) 技術面における取組と独立行政法人酒類総合研究所との連携

参考指標

	2-1 酒類製造業者の製造工程改善に関する指導相談件数
(新)	2-2 酒類製造業者の製造工程改善に関する指導相談の満足度
	2-3 市販酒類買い上げ調査件数

業績目標 2－2：酒類の取引の安定や未成年者飲酒防止等の社会的要請など、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。

〈施策〉

- (1) 酒類の公正な取引環境の整備
- (2) 未成年者飲酒防止対策等の推進
- (3) 酒類に係る資源の有効な利用の確保

業績指標

2-1	酒類自動販売機（従来型機）の設置状況
-----	--------------------

参考指標

2-4	酒類業組合等に対する行政施策の説明回数
2-5	酒類業者に対する酒類の取引状況等実態調査件数
2-6	酒類自動販売機の設置状況

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。

〈施策〉

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

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
-----	-----------------------------

参考指標

2-7	酒類製造免許場数及び酒類販売業免許場数の推移
2-8	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

実績目標 3：税理士業務の適正な運営の確保

〈施策〉

- (1) 税理士会等との連絡協調の推進
- (2) 書面添付制度の育成
- (3) e-Taxの普及に向けた取組
- (4) 税理士等に対する的確な指導監督

業績指標

3-1	税理士会への説明会等の評価
-----	---------------

参考指標

3-1	税理士登録者数の推移
3-2	税理士会への説明会及び税理士会との協議会の開催回数
3-3	税理士法第33条の2に規定する書面の添付割合
3-4	法人税申告の税理士関与割合
3-5	税理士に対する懲戒処分件数
3-6	税理士法に基づく税理士に対する調査等件数

8 平成 19 事務年度の業績指標一覧

掲載頁	業績指標名		前年度実績値	当年度	
				目標値	実績値
45	1-1	国税の広報に関する評価	71.6%	70%	72.3%
46	1-2	国税の広聴活動に関する評価	83.7%	80%	86.6%
47	1-3	租税教育に関する評価	94.5%	90%以上	96.0%
55	1-4	国税庁ホームページへのアクセス件数	107,666 千件	増加	109,779 千件
56	1-5	税務相談室における面接相談の満足度	91.1%	90%	90.9%
56	1-6	税務相談室における電話相談の満足度	72.9%	65%	69.8%
57	1-7	電話相談事務の集中化	仙台、東京及び福岡国税局（対応署数 20 署）で実施	全国の国税局（対応署数 284 署）で実施	全国の国税局（対応署数 284 署）で実施
57	1-8	電話相談事務の集中化による 15 分以内の相談割合	99.7%	80%	99.4%
61	1-9	来署納税者の好感度（職員の応接態度）	80.0%	80%	79.9%
		来署納税者の好感度（税務署の利用しやすさ）	61.8%	65%	62.6%
62	1-10	苦情の 3 日以内の処理件数割合	88.8%	90%	88.5%
68	1-11	オンライン利用促進対象手続の利用件数	1,057 千件	行動計画に定めた目標利用率 3 % に相当する件数以上	5,771 千件
68	1-12	e-Tax の利用満足度	56.9%	60%	43.5%
69	1-13	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	外 1,664 千件 1,705 千件	外 増加 増加	外 2,827 千件 2,050 千件
69	1-14	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	83.5%	80%以上	70.4%
77	1-15	「更正の請求」の 3 か月以内の処理件数割合	98.4%	95%	99.1%
78	1-16	所得税還付金の 6 週間以内の処理件数割合	95.3%	90%以上	96.0%
79	1-17	納税証明書の 15 分以内の発行割合	93.6%	90%以上	94.5%
85	1-18	調査関係事務の割合	56.7%	50%以上	55.9%
86	1-19	調査関係事務の割合（調査課分）	82.4%	85%以上	86.5%
93	1-20	滞納整理事務の割合	76.3%	70%以上	71.4%
108	1-21	「異議申立て」の 3 か月以内の処理件数割合	86.7%	90%	84.0%

掲載頁	業績指標名	前年度実績値	当年度	
			目標値	実績値
109	1－22 「審査請求」の1年以内の処理件数割合	85.6%	80%以上	89.0%
119	2－1 酒類自動販売機（従来型機）の設置状況	16,662台	減少	12,784台
122	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	100.0%	100.0%	100.0%
126	3－1 税理士会への説明会等の評価	55.0%	60%	60.7%

(注1) 平成19年度に目標値の設定がある業績指標のみを掲載。

(注2) 前年度及び当年度は原則として平成18事務年度及び平成19事務年度を指すが、暦年集計等一部例外がある。

9 平成19事務年度において実施するアンケート調査の概要

No.	アンケート名	実施場所 対象者	実施時期	用紙の配布方法 回収方法	主な質問項目
1	国税の広報についてのアンケート 【業績指標1-1 国税の広報に関する評価】 (45ページ)	・全国55の税務署 ・特定日の来署納税者 ・アンケート配布数 13,364 ・アンケート回収数 7,332	平成19年4月～平成20年3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 ・19.5.7～11 ・19.9.3～7 ・19.11.5～9 ・20.2.18～22	・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」、「どちらとも言えない」、「やや悪い」、「悪い」〕 ①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) ②情報提供に関する要望
2	国税モニターアンケート 【業績指標1-2 国税の広聴活動に関する評価】 (46ページ)	・国税庁 ・国税モニター 1,354人のうち 1,018名からの回答	平成19年11月	・配布、回収いずれも郵送	無記名による5段階評価 〔「良い」、「やや良い」、「どちらとも言えない」、「やや悪い」、「悪い」〕 ・税務署の窓口に、意見や要望を申し出た際の印象について ①意見等を募る前提としての情報提供 ②職員の受け答え ③意見等に対しての取組 ④申し出た意見等に対する説明
3	租税教育についてのアンケート 【業績指標1-3 租税教育に関する評価】 (47ページ)	・国税庁 ・国税モニター 1,354人のうち 1,018名からの回答	平成19年11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)
4	税務大学校における公開講座についてのアンケート 【参考指標1-22 税務大学校における公開講座の満足度】 (48ページ)	・税務大学校和光校舎 ・公開講座受講者(909名)からの回答	平成19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」〕 ①講座の内容 ②講座のレベル
5	租税史料室についてのアンケート 【参考指標1-23 租税史料室(税務情報センター)見学者の満足度】 (49ページ)	・税務大学校租税史料室 ・租税史料室の見学者・利用者(1,142名)からの回答	平成19年4月～平成20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」〕 ①見学・利用の満足度 ②案内・説明の満足度 ③展示内容の満足度

No.	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	税務相談室についてのアンケート 【業績指標1-5 税務相談室における面接相談の満足度】(56ページ)	<ul style="list-style-type: none"> 税務相談室の局室・分室 特定日の来室納税者 アンケート配布数 2,163 アンケート回収数 1,224 	平成19年7月～平成20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 <ul style="list-style-type: none"> 19.9.3～7 19.11.5～9 20.2.18～22 20.5.7～9 	<ul style="list-style-type: none"> 相談後に返信用封筒を添えて配布 郵送による回答依頼 	無記名による5段階評価 〔「良い」、「やや良い」、「普通」、「やや悪い」、「悪い」〕 ①税務相談の満足度について ②応接の親切さ・丁寧さ ③回答の分かりやすさ ④回答の速さ ⑤疑問点の解決
7	税務相談室についてのアンケート 【業績指標1-6 税務相談室における電話相談の満足度】(56ページ)	<ul style="list-style-type: none"> 税務相談室の局室・分室 特定日の来室納税者のうち電話相談を利用した方 アンケート配布数 2,163 アンケート回収数 1,224 	平成19年7月～平成20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 <ul style="list-style-type: none"> 19.9.3～7 19.11.5～9 20.2.18～22 20.5.7～9 ※No.6のアンケートと同時実施	<ul style="list-style-type: none"> 相談後に返信用封筒を添えて配布 郵送による回答依頼 	無記名による5段階評価 〔「良い」、「やや良い」、「普通」、「やや悪い」、「悪い」〕 ①電話相談の満足度について ②応接の親切さ・丁寧さ ③回答の分かりやすさ ④回答の速さ ⑤疑問点の解決
8	税務署についてのアンケート 【業績指標1-9 来署納税者の好感度】(61ページ)	<ul style="list-style-type: none"> 全国524の税務署 特定日の来署納税者 アンケート配布数 133,790 アンケート回収数 84,498 	平成19年7月～平成20年6月 (各四半期の特定日、計4日間以上実施) ※次の期間ごとに実施 <ul style="list-style-type: none"> 19.9.3～7 19.11.5～9 20.2.18～22 20.5.7～9 	<ul style="list-style-type: none"> 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) ①応接の親切さ・丁寧さ ②説明の分かりやすさ ③対応の速さ (税務署の施設等について) ①署内の案内表示の分かりやすさ ②受付・窓口の利用しやすさ ③署内の設備や備品の利用しやすさ
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 【業績指標1-12 e-Taxの利用満足度】(68ページ)	<ul style="list-style-type: none"> e-Taxの利用者等 アンケート数 10,837 	平成20年2月～5月	e-Taxホームページへの書き込み方式	無記名による4又は5段階評価 ①事前手続の操作性 ②e-Taxの操作性 ③受付(送信可能)時間 ④ヘルプデスクの対応ぶり及び回答の分かりやすさ

9 平成19事務年度において実施するアンケート調査の概要

No.	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 【業績指標1-14 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】(69ページ)	<ul style="list-style-type: none"> 「確定申告書等作成コーナー」の利用者 アンケート数 25,967 	平成20年1月～3月	<ul style="list-style-type: none"> 「確定申告書等作成コーナー」への書き込み方式 	<p>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」</p> <p>①利用したメニュー ②利用の満足度</p>
11	国際研修についてのアンケート 【参考指標1-64 開発途上国に対する技術協力の満足度】(103ページ)	<ul style="list-style-type: none"> 研修会場 研修受講者(799名)からの回答 	平成19年4月～平成20年3月 (各研修の修了直前)	<ul style="list-style-type: none"> 研修中に配布 研修修了の直前に回収 	<p>記名による5段階評価 「良い」、「やや良い」、「普通」、「やや悪い」、「悪い」</p> <p>①全体的な満足度 ②研修内容の有用性</p>
12	技術指導・相談についてのアンケート 【参考指標2-2 酒類製造業者の製造工程改善に関する指導相談の満足度】(113ページ)	<ul style="list-style-type: none"> 指導・相談を受けた方 アンケート数 1,532 	平成19年7月～平成20年6月	<ul style="list-style-type: none"> 指導・相談後に返信用封筒を添えて配布 事後に郵送で回収 	<p>記名による5段階評価 「良かった」、「概ね良かった」、「あまり良くなかった」、「悪かった」、「どちらともいえない」</p> <p>①全体的な満足度 ②指導・相談内容の分かりやすさ</p>
13	税理士会への説明会等についてのアンケート 【業績指標3-1 税理士会への説明会等の評価】(126ページ)	<ul style="list-style-type: none"> 税理士会 説明会等の出席者 アンケート数 58,137 	平成19年7月～平成20年6月	<ul style="list-style-type: none"> 説明会等の会場で配布及び回収 	<p>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」</p> <p>①研修のテーマ ②説明の分かりやすさ ③内容の有用度 ④資料の充実度</p>

(注) 「アンケート名」欄の【】内は指標名を表します。

10 用語集

あ 青色申告会

青色申告制度の普及と誠実な記帳による適正な申告の推進を目的として、個人事業者の青色申告者を中心に結成された団体です。

アクセシビリティ

高齢者や障害者などのウェブサイトの利用に何らかの制約があったり、利用に不慣れな人々を含めて、誰もがウェブサイト等で提供される情報や機能を支障なく利用できることを表します。

ウェブサイトのアクセシビリティについては、日本工業規格（JIS）より基準「JIS X8341-3」が示されています。

アジア税務長官会合（SGATAR）

アジア地域における税務行政の国際的な協力の促進、共通の諸問題についての意見交換を目的として1971年に設立された会議で、現在、13か国・地域の税務当局が加盟しています。

い 移転価格税制

国外の関連企業（国外関連者）との取引価格が第三者間の取引価格（独立企業間価格）と異なることにより、我が国の課税所得が減少している場合に、その取引が独立企業間価格で行われたとみなして所得を計算し課税する制度です。国外関連者との取引を通じた海外への所得の流出を防止、適正な国際課税の実現を図る観点から、昭和61年度税制改正で導入されました。主要先進国をはじめ40か国以上で導入されています。

インターネット公売

インターネット上の民間のオークションサイトにおいて、競り売りの買受申込みを受け付ける方法により実施する公売をいいます。

え 延納

相続税及び贈与税の納付は、納期限まで又は納付すべき日に金銭で一時に納付することが原則ですが、それが困難であり、一定の要件に該当する場合に、担保を提供することにより、許可を受けて年賦納付をすることができます。これを延納といいます。

お 欧州委員会（European Commission）

欧州連合（EU）の行政執行機関として、(1)法案の提出、(2)法令の執行、(3)権限の範囲内の事項に関する域外との交渉及び条約締結、(4)予算の執行という役割を担っている組織です。

か 間税会

間接税についての知識を習得し、申告納税制度における公平な税制の実現と適正な税務執行に寄与することを目的として結成された団体です。

還付金支払命令件数

還付請求者が、金融機関の預金口座への振込みや郵便局窓口払いを請求した場合において、国税資金支払命令官（税務署長）が当該預金口座への振込み等を行った件数です。

還付申告センター

申告書用紙や各種届出書用紙などの交付、

申告書作成のアドバイス及び申告書の受付を行っている会場です。住所地を問わず、どなたでも利用できます。

き 技術協力

開発途上国の社会・経済の開発の担い手となる人材を育成するため、日本の技術や技能、知識を開発途上国に移転し、あるいは、その国の実情にあった適切な技術などの開発や改良を支援するとともに、技術水準の向上、制度や組織の確立や整備等に寄与することです。

け 経済連携協定 (EPA)

EPAは、Economic Partnership Agreement の略称。

自由貿易協定(FTA)の要素(モノ・サービスの自由化)に加え、投資や人の移動、二国間協力を含む包括的な経済連携を図る協定をいいます。

二 更正の請求

既に行った申告について、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りしたために、税額を過大に申告した場合や還付金が少なかった場合などに行う手続きです。この手続は、誤りの内容を記載した更正の請求書などを税務署に提出することにより行います。

なお、更正の請求ができる期間は、原則として法定申告期限から1年以内です。

公的個人認証サービス

オンラインによる電子申請の際に、申請者が本人であることと、申請内容がオンラインの途中で改ざんされていないことを保証する手段である電子署名を行うための「電子証明書」を、地方公共団体が提供す

るサービスのことをいいます。「電子証明書」は住民基本台帳カードに格納の上、発行されます。

公売

差し押された財産を金銭に換えて滞納国税に充てるため、入札又は競り売りの方法で強制的に売却する処分をいいます。

国際タックスシェルター情報センター (JITSIC)

国際的租税回避スキームの解明を目的として、2004年9月にワシントン、2007年9月にロンドンに開設された情報センターです。正式名は、Joint International Tax Shelter Information Centreです。

国税総合管理(KSK) システム

KSKシステムは、地域や税目を越えた情報の一元的な管理により、税務行政の根幹となる各種事務処理の高度化・効率化を図るために導入したコンピュータシステムです。

- KS Kシステムは、
- ① 入力した申告・納税の事績等をシステム内に蓄積し、国税債権等の一元的な管理が可能となります。
 - ② 決算事績や資料情報などの蓄積した情報を基に、多角的な分析を行うことで、税務調査対象の選定や滞納整理対象者の抽出の支援等各種施策の充実が図られます。
 - ③ 納税証明書をシステムで作成することにより、発行の迅速化が図られます。また、随時の情報参照が可能となることにより、納税者からの問い合わせに対して、より的確かつ迅速に対応できるなど、税務行政の高度化・効率化や

適正・公平な課税の実現及び納税者利便の向上に大きく寄与しています。

なお、KSK システムは、政府が進めている電子政府の実現の一環である電子申告や電子納税等の税務行政の IT 化に不可欠な情報通信基盤でもあります。

国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」

インターネットを利用して、画面の案内に従って金額を入力することにより所得税、消費税、贈与税の申告書や青色申告決算書などを作成することができ、また、印刷すればそのまま税務署に提出することができるシステムです。更に、e-Tax 送信用データも作成できます。

国税電子申告・納税システム（e-Tax）

政府全体として進めている電子政府実現の一環として、所得税、法人税、消費税、酒税及び印紙税の申告、全税目の納税、国税関係法令に規定されている申請・届出等について、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。

し 自書申告

申告納税制度の本旨に則り、納税者が自ら申告書を記入、作成して税務署に提出することです。

事前確認

納税者が税務当局に申し出た独立企業間価格の算定方法等について、税務当局がその合理性を検証し確認を与えた場合には、納税者がその内容に基づき申告を行っている限り、移転価格課税は行わないという制度です。

相互協議を伴う事前確認は、独立企業間価格の算定方法等について、当該取引の当事者を所轄する税務当局間で相互協議を行い、移転価格課税についての予測可能性を確保すると同時に二重課税のリスクを回避することを目的としています。

自動車重量税の廃車還付制度

車検期間内に使用済みとなった自動車が、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）に基づき適正に解体され、道路運送車両法の解体を事由とする永久抹消登録申請又は解体届により運輸支局等により確認された場合に、車検残存期間に応じた自動車重量税相当額の還付を受けることができる制度です（租税特別措置法 90 条の 12）。

自動車重量税の還付申請書は、申請者の負担を軽減するために、永久抹消登録申請又は解体届と同時に運輸支局等に提出することとされています（租税特別措置法施行令 51 の 2）。

この制度に基づく還付金は、運輸支局等から送付された還付申請書の内容等の審査を国税局において行った後、所轄税務署から振り込まれます。

自由貿易協定（FTA）

FTAは、Free Trade Agreement の略称。関税やサービス分野の規制等を撤廃し、モノやサービスの貿易の自由化を図ることを目的とした協定をいいます。

集中電話催告センター室

コンピュータで自動的に電話を架ける「集中電話催告システム」を活用して効果的・効率的な滞納整理を行うために全国の各税務署に設置されている組織をいいます。

守秘義務

税務職員が税務調査などで知った秘密を漏らした場合には、国家公務員法上の刑事罰（1年以下の懲役又は3万円以下の罰金）よりも重い税法上の刑事罰（2年以下の懲役又は30万円以下の罰金）が課せられます。

これは、①税務職員は、調査の過程で納税者の皆様の財産上、一身上の秘密を知り得る立場にあるので、その秘密を漏らさないよう義務付けることにより、納税者の皆様の秘密を保護する必要があること、②納税者の皆様の秘密を漏らしてしまうと、税務職員と納税者の皆様との信頼関係が損なわれ、納税者の皆様の協力が得られなくなり、適正・公平な課税の実現が困難となつて、円滑な税務行政の運営に重大な支障を来すためです。

主要国税務長官会合

日、米、加、豪、英、仏、独、中、韓、印の10か国の税務長官の意見交換の場として、2006年に設立された会議です。

酒類販売管理協力員

国税局長から、酒類販売場における未成年者飲酒防止に関する表示や酒類の店頭価格の状況を確認し、税務署に連絡する業務の委嘱を受けた者をいいます。

酒類販売管理者

酒類業組合法第86条の9の規定に基づき、酒類小売業者から、酒類販売場において酒類の販売業務に従事する使用人等に対して、酒類の販売業務に関する法令の規定を遵守するために必要な助言又は指導を行うことを職務として選任された者をいいます。

初回来署型電子申告

e-Tax の普及を図る観点から、所得税の確定申告期に税務相談で来署された納税者の方のうち、ご自宅等にインターネット環境を有している方を対象に、本人確認ができれば納税者本人の電子署名なしで電子申告を行えるようにし、翌年以降は納税者本人の電子署名を付した上で、ご自宅等でe-Tax を利用していただこうというもので

情報交換

各国の税務当局が、租税条約の規定に基づき、必要な情報を提供し合うことです。

税理士会

税理士と税理士法人の義務の遵守、税理士業務の改善進歩に資するために、税理士会の支部と会員の指導、連絡や監督を行うことを目的とする税理士法に定められた団体です。

相互協議

二国間の租税条約の規定に基づき、国際的な二重課税等の条約に適合しない課税の排除を目的として、直接各国の権限ある当局間で行われる協議手続です。

検索

滞納処分のため必要がある場合に滞納者の住居など一定の場所又は物に対して行う令状を必要としない強制処分をいいます。

争点整理

審査請求人と原処分庁の課税要件（納税義務が成立するための要件）に関する主張を整理し、その相違点を明確にすることをいいます。

租税条約

国際的二重課税の排除や情報交換のため
に、国と国との間で結ばれる税についての
取決めです。わが国は45の租税条約を締結
しています。

た タックスヘイブン

法人の所得に対する税負担がゼロあるいは
極端に低い国又は地域をいいます。

タッチパネル方式による自動申告書作成機

銀行のATMのように画面上の表示に従って
パネルを触れていくことにより申告書
が作成できるシステムです。

ち 地方税務協議会等

国税当局及び地方税当局の担当者などを
もって、国税及び地方税の事務運営につき
連絡協調を図るために組織された協議会を
いいます。なお、当該協議会には、国税局
又は都道府県単位の地方税務協議会及び税
務署単位の地区税務協議会があります。

て 電子納税

パソコンや携帯電話、ATMから電子納
税対応のインターネットバンキング等を利
用して国税の納付を行う仕組みです。

なお、電子納税が可能なATMにはペイ
ジーマークが表示されています。

に 日本酒造組合中央会

酒類業組合法に基づき酒税の保全及び酒
類業界の安定を目的として、清酒、単式蒸
留しようちゅう等の製造業者により組織さ
れた全国単位の団体です。

日本税務協会

税務等に関する政府施策の浸透に協力し、
これに関する知識の普及啓発等に資するこ
とを目的とし、税務その他一般財務に関する
調査研究、広報及び図書の出版等の事業
を行う団体です。

の 納税証明書

納税証明書は、申告書を提出した場合の
納付税額、所得金額又は未納の税額がない
ことなどを証明する書類です。

金融機関から融資を受けたり、資格審査
を受けたりするときに「納税証明書」を求
められることがあります、所轄税務署で
交付請求手続を行って入手することができます。

納税協会

税知識の普及や適正な申告納税の推進と
納税意識の向上を図ることを目的として、
大阪国税局の各税務署管内に設立された團
体です。

納税貯蓄組合

納税のための貯蓄を通じて期限内完納の
継続を目指す人々が集まって組織された團
体です。

納付しようよう

納付されていない国税について、電話や
文書等により早期の納付を働きかけること
をいいます。なお、滞納処分の前提である
督促とは異なります。

は バナー

ウェブページに表示されるリンクや広告
用に作成された画像をいいます。

ひ 評価倍率

評価倍率とは、固定資産税評価額に乘ずる倍率のことをいい、固定資産税評価額に評価倍率を乗じて計算した価額が相続税や贈与税の税額を算定する際の評価額となります。

ふ 物納

相続税の納付に当たって、延納によっても金銭で納付することが困難であり、一定の要件に該当する場合には、許可を受けて相続財産により納付することができます。これを物納といいます。

振替納税

申告所得税や個人事業者の消費税について、あらかじめ納税者から税務署又は金融機関に対して依頼書を提出することにより、指定した金融機関の預貯金口座から納付税額が自動的に引き落とされ納付が完了する手続です。

ヘ 閉庁日

土曜日・日曜日・祝日等をいいます（これらの日は、通常、業務を行っておりません。）。

ほ 法人会

税知識の普及や適正な申告納税制度の確立を図ることを目的として、法人により結成された団体です。

り リーズキャッスルグループ税務長官会合(LCG)

日、米、加、豪、英、仏、独、中、韓、印の 10 か国の税務長官の意見交換の場として、2006 年に設立された会議です。

リデュース・リユース・リサイクル

循環資源（有用な廃棄物等）の利用と処分についての重要な取組を順に示したものので、廃棄物等の発生抑制（リデュース）、再使用（リユース）、再生利用（リサイクル）を意味しています。

ろ 路線価

路線価とは、路線（道路）に面する宅地の 1 平方メートル当たりの標準価額のことをいい、相続税や贈与税の税額を算定する際の基準となります。

A APA レポート（相互協議を伴う事前確認の状況）

我が国で行われている事前確認について納税者の理解を助けるため、毎年秋頃（9 月～10 月）に国税庁相互協議室より、事前確認の概要及び各事務年度（7 月 1 日から翌年 6 月 30 日までの 1 年間）の二国間（あるいは多国間）事前確認を含む相互協議の実績をまとめて発表しています。

〇 OECD 移転価格ガイドライン

移転価格課税について適切に各国の課税権を配分し、二重課税を回避することを目的として作成されたものである。具体的には、移転価格の算定方法及び移転価格課税問題の解決方法を示し、税務当局間又は税務当局と多国籍企業との間の紛争を最小化し、企業活動の円滑化に資することを意図しています。

OECD 税務長官会議(FTA)

税務行政の幅広い分野にわたって各国の経験の共有化や最適な執行の比較・検討を行う目的で、2002 年に設置された会議です。正式名は、Forum on Tax Administration

といいます。

11 「実績目標及び業績目標」ごとの担当主管課等

実績目標及び業績目標		担当主管課等
実績目標1	内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収	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1-1-1	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。	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
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。	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)
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。	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)、調査査察部(調査課)
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。	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)
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。	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)
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。	徴収部(管理課、徴収課)
業績目標1-2-4	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。	長官官房(国際業務課、相互協議室)、課税部(法人課税課)、徴収部(徴収課)、調査査察部(調査課)、税務大学校
業績目標1-2-5	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。	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
実績目標2	酒類業の健全な発達の促進	課税部(酒税課、鑑定企画官)
業績目標2-1	消費者の視点に立ち酒類の安全性の確保等を図るとともに、酒類業の体质改善に向けた諸施策に取り組んでいきます。	課税部(酒税課、鑑定企画官)
業績目標2-2	酒類の取引の安定や未成年者飲酒防止等の社会的要請など、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。	課税部(酒税課)
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。	課税部(酒税課)
実績目標3	税理士業務の適正な運営の確保	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)

12 国税庁の事務の実施基準及び準則に関する訓令（抄）

財務省訓令第12号
国 税 庁 長 官

国税庁の事務の実施基準及び準則に関する訓令を次のように定める。

平成13年1月6日

財務大臣 宮澤喜一

国税庁の事務の実施基準及び準則に関する訓令

(訓令の目的)

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

(国税庁の所掌事務)

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

(事務の実施基準)

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

(準則)

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

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

イ 納税環境の整備

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

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

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

ロ 適正かつ公平な税務行政の推進

(イ) 関係法令を適正に適用すること。

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

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

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

二 酒類業の健全な発達を図ることについては、次に掲げるところによる。

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

ロ 酒類に係る資源の有効な利用の確保を図ること。

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

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

附則

この訓令は、平成13年1月6日から施行する。

別表（略）

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>

