

第6章 税務相談

第1節 概要

申告納税制度の下では、すべての納税者が租税の意義を理解し、その義務を自覚するとともに、税法に関する正しい知識を会得して、自ら進んで適正な申告と納税を履行することが求められている。しかし、納税者の多くは税に関する知識が必ずしも十分ではないので、これらの納税者が、いつでも気軽に質問や相談ができるような納税者援助のための体制が必要である。

現在、各国税局（沖縄国税事務所を含む。以下この章において「国税局（所）」という。）に設置されている税務相談室は、このような納税者の要望にこたえるために設けられたものであり、税務相談事務は、税務行政を適正かつ円滑に運営するために重要な役割を果たしている。

このような観点から、税務相談体制の充実が図られてきており、平成11年以降の税務相談体制の拡充の概要は次のとおりである。

平成11年以降、組織、機構の上では大きな変化はないが、平成18年11月に仙台、東京、福岡の3局20署を対象として、税務相談官を集中配置した電話相談センターを各国税局に設置して税務相談の集中化を実施し、以後、平成19年11月に全局284署を対象に拡大、平成20年11月以降は全署を対象として集中化を拡大した。

また、各局電話相談センターの設置及び相談官の電話相談センターへの集中配置に伴い、全国にこれまで最高で139室設置されていた税務相談室分室は平成20年10月にすべて廃止された。

なお、税務相談官定数は、平成10年度に20名の増員が行われて以来、平成11年度から平成15年度までに83名の増員が行われ、平成21年5月現在で634名となっている。

タックスアンサーについては、簡易定型的な税の情報提供窓口として昭和62年に導入され、以来、機器の高性能化に伴い、利用時間の延長が図られてきたが、平成11年12月には24時間のサービスが可能となった。また、平成9年からインターネットによるサービスを開始しているが、平成12年7月には、インターネット接続が可能な携帯電話の普及に伴い、コンパクトな内容の携帯電話用サイトを開設するなど、時代と利用者のニーズにこたえている。

第2節 税務相談

1 税務相談の集中化

税務相談については、申告件数が増加傾向にある中で、より多くの相談に限られた人員等で対応するため、平成16年度以降、対応すべき相談の範囲の整理と相談対応体制の見直しを行ってきた。

この結果、従前は税務署や税務相談室それぞれで対応していた電話による一般相談は、平成18年度以降、各国税局（所）に設置された電話相談センターで集中的に受け付ける「税務相談の集中化」を実施している。電話相談センターにおいては、集中的に配置された税務相談官が、

原則として税目別に対応するため、より質の高い迅速な回答が可能となり、納税者利便の向上につながっている。

また、税務相談室における相談受理件数は、平成11年度以降280万件程度で推移していたが、「税務相談の集中化」を開始した平成18年度以降増加しており、平成20年度には488万件で、税務相談室が発足した昭和45年度の37倍となっている。

なお、相談受理件数を相談方法別にみると、平成17年度以降、電話による相談割合が80%を超え、平成20年度においては99%に達した。

2 タックスアンサー

電話音声及びファクシミリについては、平成13年度より52都市の電話番号を、48台の機器を設置して利用の拡大に努めていたが、インターネットの普及に伴い、その利用件数は急激に減少してきたことから、ボイスワープを利用して納税者の利便性を維持しつつ設置台数を削減して経費の節減を図っており、平成17年12月以降の機器設置台数は1台である。

また、ホームページについては、平成10年2月から続いていた「所得税の確定申告書計算シミュレートコーナー」が、平成15年1月に「確定申告書作成コーナー」として独立し、更に、平成15年4月には、国税庁ホームページとタックスアンサーホームページとの双方に掲載されていた「届出様式コーナー」及び「パンフレットコーナー」を国税庁ホームページで管理することとして、タックスアンサーからは削除した。このため、タックスアンサーホームページは、ほぼ本来の税金相談コーナーとなったことから、新たに詳細な「Q&A」を掲載するなど、内容の充実を図った。そして、平成19年7月に国税庁ホームページの再構築に伴い、同ページの1コンテンツとして納税者利便に寄与している。

なお、タックスアンサーの利用件数は、平成11年度では、711万件と全税務相談件数に占める利用割合の70%であったが、インターネット及び携帯電話の普及から飛躍的に増加し、平成20年度には、3,209万件となり、その利用割合は87%に達した。

第3節 苦情の処理

税務行政に対する納税者の理解と信頼を確保するためには、納税者から寄せられた苦情に対しても、適切に対応することが不可欠である。この認識の下に、苦情の処理に当たっては、納税者の視点に立って、迅速かつ的確な対応に努めている。

また、平成14事務年度（平成14年7月1日～平成15年6月30日）より「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「苦情の3日以内の処理割合」の目標を定め、苦情の迅速な処理に取り組んでいる。

平成13年7月に苦情の処理を専担する納税者支援調整官が設置され、平成21年7月現在で国税局のほか、主要税務署（53署）に派遣配置されている。納税者支援調整官は税務一般に関する納税者からの苦情及び困りごとに関する事務のうち、当該納税者が適正かつ円滑な納税義務を履行するために必要な助言及び教示並びに調整に関する事務を行っている。