

平成30事務年度
国税庁実績評価の事前分析表

平成30年8月
財務省

＜目 次＞

I	平成30事務年度 国税庁実績評価の事前分析表	2
	実績目標(大) 1 (内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収)	3
	実績目標(小) 1－1 (税務行政の適正な執行)	5
	実績目標(小) 1－2 (納税者サービスの充実)	12
	業績目標 1－2－1 (広報・広聴活動等の充実)	13
	業績目標 1－2－2 (相談等への適切な対応)	19
	業績目標 1－2－3 (電子申告等 I C T を活用した申告・納税の推進)	25
	実績目標(小) 1－3 (適正な調査・徴収等の実施及び納税者の権利救済)	30
	業績目標 1－3－1 (適正申告の実現及び的確な調査・行政指導の実施)	31
	業績目標 1－3－2 (期限内収納の実現及び滞納の整理促進への取組)	37
	業績目標 1－3－3 (不服申立てへの取組)	42
	実績目標(小) 1－4 (国際化への取組)	45
	実績目標(大) 2 (酒類業の健全な発達の促進)	50
	実績目標(大) 3 (税理士業務の適正な運営の確保)	56
II	平成30事務年度 各目標と予算との対応関係	59
III	附属資料	
	資料 1 平成30事務年度において実施するアンケート調査の概要	60
	資料 2 平成30事務年度において実施するサンプル調査の概要	63
	資料 3 用語集	64

I 平成30事務年度 国税庁実績評価の事前分析表

財務省では、「行政機関が行う政策の評価に関する法律」（平成13年法律第86号。以下「政策評価法」といいます。）及び財務省の基本計画に基づき、主要な政策分野の全てについて、あらかじめ目標を設定し、政策評価を行っています。政策評価法では政策評価を実施する場合に実施計画を定めることとされていることから、財務省では、評価対象年度の開始までに実施計画を策定しています。これと併せて、ガイドラインに基づき、政策評価の事前分析表を作成し、公表します。

ガイドラインに基づく目標管理型の政策評価においては、目標を適切に設定することが重要であり、要するコストとともに、目的、目標（指標）、それらの達成手段、各手段がいかに目標等の実現に寄与するか等に係る事前の想定を分かりやすく重要な情報に絞った形であらかじめ整理、公表し、事後に実績を踏まえて検証していくことは、各行政機関の政策体系の一層の明確化、外部検証の促進、各行政機関の長等によるマネジメントの強化等に有効とされています。

これらの趣旨を踏まえ、国税庁の実施計画においては、本省の政策評価と同様に、平成26事務年度から実施計画の一部として事前分析表を作成し、実施計画で設定した、実績目標（大）3、実績目標（小）4、業績目標6ごとに一定の分析を行っております。

具体的には、各目標に関係する測定指標・予算を目標ごとに明示し、定量的な測定指標の設定に加え、定性的な測定指標を設定しているほか、目標の設定の考え方、施策及び取組内容などを記載しております。

このように、実績評価に関する情報の公表を通じて、税務行政の透明性を確保することにより、国民の皆様に対する説明責任を果たし、信頼される税務行政を目指してまいります。

(以 上)

○ 実績目標（大） 1：内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収

実績目標の内容及び
目標設定の考え方

国税庁は、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ことを使命としています。このため、以下のとおり、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ります。

また、これらの取組を円滑に推進していくためには、税務行政に対する納税者の理解と信頼が不可欠であることから、納税者に対して誠実に対応するとともに、国民の信頼を損なうことがないよう綱紀の厳正な保持に努めます。

1. 納税環境の整備

我が国は、納税者が自ら所得金額や税額を計算し、それに基づいて申告・納税をするという申告納税制度を採用しています。このため、納税者に租税の意義や税法の知識・手続などについて正しく理解していただけるよう、納税者の視点に立った広報・広聴活動を行うとともに、納税者からの相談等に対しては、迅速かつ的確に対応します。また、申告・納税の際の納税者の負担の軽減を図るほか、窓口等で納税者と接する職員からの事務改善等に係る意見を集約し、不断に事務処理等の見直しを行うなど、納税者サービスの充実に努めます。

なお、国際観光旅客税の創設を含む税制改正については、関係機関等とも連携を図りつつ、改正内容等の広報・周知を行うなど適切な対応に努めます。

2. 適正・公平な税務行政の推進

税務行政の執行に当たっては、関係法令を適正に適用し、適正申告の実現に努めるとともに、申告内容が適正でないと認められる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・行政指導や滞納処分等を行います。

また、不服申立て等に適正・迅速に対応することにより、納税者の正当な権利利益の救済を図ります。

さらに、経済の国際化の進展により新たな取引形態が拡大する中で、一つの所得に対して複数の国が課税する二重課税の問題や、所得が租税回避行為などによりどここの国においても課税されない「課税の空白」の問題が、各国税務当局が取り組むべき課題となっています。このため、各国税務当局との情報や経験の共有を図り、協力関係を強めることによってこれらの問題に対応していくなど、国際化への取組を推進します。

上記の「実績目標（大）」を達成するための「実績目標（小）」

実績目標（小）1-1：税務行政の適正な執行

実績目標（小）1-2：納税者サービスの充実

実績目標（小）1-3：適正な調査・徴収等の実施及び納税者の権利救済

実績目標（小）1-4：国際化への取組

（注）「実績目標（大） 1」は、「実績目標（小） 1-1～1-4」の評価結果を総合して、評価を行います。

なお、実績目標（小）の内容は、目標ごとに記載しています。

関連する内閣の基本方針等

該当なし

今回廃止した測定指標とその理由

該当なし

参考指標	○参考指標 1 「国税職員の定員の推移」 ○参考指標 2 「申告書の提出件数（個人）」 ○参考指標 3 「相続税申告書の提出件数」 ○参考指標 4 「申告書の提出件数（法人）」 ○参考指標 5 「収納済税額」 ○参考指標 6 「徴税コスト」 ○参考指標 7 「事務改善についての提案件数」 ○参考指標 8 「非行の予防講話等の実施回数（署職員 1 人当たり）」
-------------	---

実績目標に係る予算額	平成27年度	28年度	29年度	30年度当初	平成30年度行政 事業レビュー番号
内国税等の賦課及 び徴収に必要な経 費	109,453,296千円	107,057,375千円	112,544,955千円	123,213,114千円	

（注 1）「実績目標に係る予算額」の表中には、実績目標(大) 1 に係る予算額を記載しています。

（注 2）斜線は対応する行政事業レビューがないことを示します。

なお、行政事業レビューの対象か否か及び対象となった場合の番号は、平成30年 6 月頃に確定するため、確定後に記載します。

担当部局名	長官官房（総務課、人事課、会計課、企画課、参事官、国際業務課、相互協議室、厚生管理官、広報広聴室、首席国税庁監察官、税務相談官）、課税部（課税総括課、消費税室、審理室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、資産評価企画官、鑑定企画官）、徴収部（管理運営課、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	実績評価実施予定時期	平成31年10月 (2019年10月)
--------------	--	-------------------	------------------------

○ 実績目標（小） 1－1：税務行政の適正な執行

実績目標の内容及び 目標設定の考え方	申告納税制度の下において、税務行政を円滑に推進するためには、国民の理解と信頼を得ることが基本となります。適正・公平な課税の実現を図るため、経済社会の高度化、複雑化に対応し、関係法令を適正に適用するとともに事務を迅速に処理するほか、守秘義務を遵守するなどにより、税務行政を適正に執行します。
上記の「実績目標（小）」を達成するための「施策」	
実1-1-1：関係法令の適正な適用と迅速な処理	実1-1-2：税務行政の透明性の確保及び個人情報の適切な取扱い等
実1-1-3：守秘義務の遵守	実1-1-4：職員研修の充実
実1-1-5：ICT化・業務改革（BPR）の推進	実1-1-6：社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の定着に向けた取組
関連する内閣の基本方針等	○ 「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画の変更について」（平成30年6月15日閣議決定） ○ 「デジタル・ガバメント推進方針」（平成29年5月30日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）
施策	実1-1-1：関係法令の適正な適用と迅速な処理
取組内容	更正の請求の適正かつ迅速な処理 税額の計算が法律の規定に従っていなかったことや、計算に誤りがあったことにより、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（用語集参照）の処理に当たっては、事実関係を確認の上、関係法令を適正に適用し、迅速に処理します。 また、更正の請求に必要な書類について、引き続き周知等を図ります。 所得税還付金の適正かつ迅速な処理 所得税還付金の支払に当たっては、平成29年度税制改正の内容（配偶者控除・配偶者特別控除の見直し等）にも留意し、還付申告書の厳正な審査や確実な監査を実施した上で、的確な進行管理を行い、迅速に処理します。 また、還付申告書への添付書類や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。 納税証明書の適正かつ迅速な処理 納税証明書（用語集参照）の発行に当たっては、円滑かつ適正な運用を図るために必要な研修を職員に対して行うとともに、納税証明書の確実な監査を実施するなど正確性を確保しつつ、迅速に処理します。 酒類の製造及び販売業免許の適正かつ迅速な処理 酒税の的確な確保を図るため、酒類の製造及び販売には免許制度が設けられており、酒類の製造及び販売業を行うためには免許を受ける必要があります。 免許の申請等については、親切かつ丁寧な説明を行うとともに、その処理に当たっては、透明性や公平性にも配慮しつつ、酒税法及び法令解釈通達に定める要件・手続に則して適正かつ迅速に処理します。 また、酒類業者の的確な実態把握を行い、長期休業場等については免許の取消処分を行うなど厳正かつ適切な免許管理を行います。 ○参考指標 1 「酒類の製造及び販売業免許場数の推移」 ○参考指標 2 「酒類の製造及び販売業免許の処理件数等」

定量的な測定指標

[主要] 実1-1-1-A-1:「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26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	95	95	95	95	95
	実績値	98.6	98.5	98.6	N. A.	

(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1) 「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。

(注2) 平成29事務年度実績値は、平成30年7月末までにデータが確定するため、平成29事務年度実績評価書に掲載予定です。

(目標値の設定の根拠)

納税者の権利利益の救済手段である更正の請求に係る処理が迅速に行われているかを測定するため、その3か月以内の処理件数割合を指標として設定しています。目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点及び過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。

○参考指標1「『更正の請求』の処理件数」

[主要] 実1-1-1-A-2: 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26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	95	95	95	95	95
	実績値	96.9	96.7	95.9	N. A.	

(出所) 課税部個人課税課、徴収部管理運営課調

(注) 平成29事務年度実績値は、平成30年7月末までにデータが確定するため、平成29事務年度実績評価書に掲載予定です。

(目標値の設定の根拠)

所得税の還付金処理が迅速に行われているかを測定するため、その6週間以内の処理件数割合を指標として設定しています。目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点及び過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。

○参考指標2「所得税還付申告書提出件数」

[主要] 実1-1-1-A-3: 納税証明書の15分以内の発行割合 (単位: %)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	90	90	90	90	90
	実績値	92.6	92.1	92.3	92.5	

(出所) 徴収部管理運営課調

(目標値の設定の根拠)

納税証明書の発行に係る処理が迅速に行われているかを測定するため、その15分以内の発行割合を指標として設定しています。目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点及び過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。

施策	実 1-1-2：税務行政の透明性の確保及び個人情報の適切な取扱い等	
取組内容	1. 情報公開法に基づく開示請求等への適切な対応	国民に開かれた透明性のある税務行政の実現に向け、行政機関の保有する情報の公開に関する法律（情報公開法）の趣旨を踏まえ、作成・取得した行政文書を適切に管理し、開示請求等に対して適切に対応します。
	2. 行政機関個人情報保護法及び番号法に基づく個人情報（マイナンバー（個人番号）を含む。）の適切な管理及び開示請求等への適切な対応	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）や行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（番号法）等の趣旨を踏まえ、個人の権利利益を保護するため、個人情報を適切に取り扱います。特に、マイナンバー（個人番号）を含む個人情報については、一層厳格な取扱いが求められていることから、全職員を対象とした研修及び管理状況の点検等を通じ、その重要性を職員に周知徹底することで意識の向上を図るとともに、納税者情報を厳正に管理します。 また、行政機関個人情報保護法に基づく開示請求等に対して適切に対応します。
定性的な測定指標		
	[主要] 実1-1-2-B-1：情報公開法に基づく開示請求等への適切な対応	
	（平成30事務年度目標） 情報公開法に基づく開示請求等に対して適切に対応します。	
	（目標設定の根拠） 情報公開法に基づく開示請求等に適切に対応することが、税務行政の透明性を確保するために重要であることから目標として設定しています。	
	○参考指標 1 「情報公開法に基づく開示請求件数等」	
	[主要] 実1-1-2-B-2：行政機関個人情報保護法及び番号法に基づく個人情報（マイナンバー（個人番号）を含む。）の適切な管理及び開示請求等への適切な対応	
	（平成30事務年度目標） 行政機関個人情報保護法及び番号法に基づき個人情報（マイナンバー（個人番号）を含む。）を適切に管理します。 また、開示請求等に対して適切に対応します。	
	（目標設定の根拠） 行政機関個人情報保護法及び番号法に基づき、個人情報（マイナンバー（個人番号）を含む。）を適切に管理すること及び行政機関個人情報保護法に基づき開示請求等に適切に対応することが、同法が目的とする個人の権利利益の保護のために重要であることから目標として設定しています。	
	○参考指標 2 「行政機関個人情報保護法に基づく開示請求件数等」	

施策	実1-1-3：守秘義務の遵守
取組内容	税金の計算においては、収入や売上げ、経費の支払など納税者のプライバシーに触れる情報が必要となります。こうした納税者のプライバシーや情報が漏れるようなことがあれば、納税者の協力は期待できなくなり、円滑な税務調査に支障が生じかねません。 このため、税務行政の執行に当たっては、職務上知り得た納税者の秘密を漏らすことのないよう、会議や研修等を通じて職員への周知徹底を図ることにより守秘義務を確実に遵守します。
定性的な測定指標	
[主要] 実1-1-3-B-1：守秘義務遵守の周知徹底 (平成30事務年度目標) 税務行政の執行に当たり、職務上知り得た納税者の秘密を漏らすことのないよう、会議や研修等を通じて職員への周知徹底を図ります。 (目標設定の根拠) 税務調査への協力の確保等、税務行政を円滑に執行するためには、納税者の理解と信頼が不可欠であり、守秘義務の遵守がその基本となります。会議や研修等を通じて職員に対する周知徹底を行い、意識の醸成を図ることが、守秘義務の遵守のために重要であることから目標として設定しています。 ○【前掲：実（大） 1：内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収】 参考指標 8「非行の予防講話等の実施回数（署職員 1 人当たり）」	

施策	実 1-1-4：職員研修の充実
取組内容	経済取引の国際化や I C T 化の進展等、税務行政を取り巻く環境の変化に適切に対応し、納税者の信頼と期待に応えるためには、職員が高度な専門的知識を習得するなど職務遂行能力の向上を図る必要があります。このため、職務遂行に必要な専門的知識や技能を付与することで、職員の能力・資質の一層の向上を図るほか、職場の研修ニーズに加えて、アンケート調査により把握した受講者の意見等も踏まえながら、研修方法や研修内容の見直しを行い、職員研修の充実を図ります。
定性的な測定指標	
[主要] 実1-1-4-B-1：アンケート調査による受講者の意見の把握等 (平成30事務年度目標) 職員研修の充実を図るため、職場の研修ニーズに加えて、アンケート調査により受講者の意見等を把握し、研修内容等の見直しを行います。 (目標設定の根拠) 職場の研修ニーズや受講者に対するアンケート調査により意見・要望等を把握し、必要に応じて研修内容等に反映させるなどの見直しを的確に行うことが職員研修の充実を図るために重要であることから目標として設定しています。 ○参考指標 1「税務大学校における研修の実施状況」 ○参考指標 2「国際化・I C T 化関連研修の実施状況」	

施策	実1-1-5：ICT化・業務改革（BPR）の推進
取組内容	税務行政を取り巻く環境は、経済取引の複雑化・広域化、経済社会の国際化・ICT化の急速な進展に伴い、業務が複雑・困難化するなど、大きく変化しています。 こうした状況の下、全ての国民がIT・データの利活用の便益を享受し、真に豊かさを実現できる社会の実現を目指す「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（平成29年5月閣議決定）が策定されました。 さらに、同月、同計画の重点分野の一つである電子行政分野について、国民・事業者の利便性向上に重点を置き、デジタル化を前提として行政を見直し、デジタル・ガバメントの実現を目指す「デジタル・ガバメント推進方針」（高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）が決定されました。 これらを踏まえ、国税関係システムの安定性・信頼性の確保や運用経費削減のためのシステム改革及び国民・事業者の目線に立ち、利用者負担の軽減や行政運営の効率化・高度化を図るための業務改革（BPR）を推進していきます。 また、国税関係システムは、大量の納税者情報を取り扱うことから、不正利用や情報漏えいを防止するための体制整備等のもとより、様々な手段を講じることで情報セキュリティの確保を図ります。 （注） 「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（平成29年5月閣議決定）は、「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（平成30年6月閣議決定）に変更されました。
定性的な測定指標	
[主要] 実1-1-5-B-1：ICT化・業務改革（BPR）の推進	
（平成30事務年度目標）	
ICT化・業務改革（BPR）を推進するため、デジタル・ガバメント推進方針等にとっとり、システム改革及び利用者負担の軽減や行政運営の効率化・高度化に向けた事務の見直しを行います。	
（目標設定の根拠）	
デジタル・ガバメント推進方針等に基づき、計画的に各種取組を実施することは、税務行政におけるICT化・業務改革（BPR）の推進のために重要であることから目標として設定しています。	

施策	実 1-1-6：社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の定着に向けた取組					
取組内容	平成25年 5 月に公布された「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（平成25年法律第27号）などに基づき、平成27年10月からマイナンバー（個人番号）及び法人番号が通知され、平成28年 1 月から順次、社会保障・税・災害対策分野で利用が開始されています。国税分野においても、平成28年 1 月から、マイナンバー（個人番号）及び法人番号が記載された税務関係書類が提出されるなど、番号の利用が開始されています。 この社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）は、より公平な社会保障制度や税制の基盤であるとともに、情報化社会のインフラとして導入されたものであり、国税庁は、①マイナンバー（個人番号）及び法人番号の利活用機関であるとともに、②法人番号の付番機関にもなっています。 マイナンバー（個人番号）及び法人番号の利活用機関としては、引き続き、税務関係書類への番号記載等の周知など、国税分野での円滑な番号制度の一層の普及・定着が図られるよう効果的な広報・周知に取り組めます。また、マイナポータル（用語集参照）を活用した納税者利便の向上策や所得把握の効率化・適正化の検討など、番号の更なる利活用に向けた取組を進めます。 さらに、法人番号の付番機関としては、法人番号の指定・通知・公表業務を的確に実施するほか、法人番号には、マイナンバー（個人番号）と異なり利用範囲に制限がないことから、社会的なインフラとして幅広い分野で利活用されるよう内閣官房等の関係機関と連携を図りつつ、利活用促進に向けた広報・周知に取り組むとともに、国税庁法人番号公表サイトの利便性向上に向けて必要な整備を進めます。					
	定性的な測定指標					
	[主要] 実1-1-6-B-1：社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の定着に向けた取組					
	（平成30事務年度目標） 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の定着に向け、効果的な広報・周知や番号の更なる利活用に向けた取組を進めます。 （目標設定の根拠） 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）において、国税庁は、法人番号の付番機関であるとともに番号の利活用機関となっています。国税庁ホームページ等を活用した効果的な広報・周知を行うとともに、番号の更なる利活用に向けた取組や公表サイトの利便性向上を進めることが、制度の一層の普及・定着を図るために重要であることから目標として設定しています。 ○参考指標 1 「国税庁ホームページ『社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）特設ページ』へのアクセス件数」 ○参考指標 2 「『国税庁法人番号公表サイト』へのWeb-APIによるアクセス件数」 [新]					
今回廃止した測定指標とその理由						
該当なし						
参考指標	参考指標は、施策ごとに係る測定指標と併せて記載しています。					
実績目標に係る予算額		平成27年度	28年度	29年度	30年度当初	平成30年度行政事業レビュー番号
税務大学校に必要な経費		2, 079, 700千円	2, 078, 407千円	2, 048, 514千円	2, 014, 299千円	

	国税総合管理（KSK）システム	27,816,406千円	30,133,070千円	32,740,988千円	34,502,780千円	0007
	法人番号システム等	8,494,340千円	7,755,726千円	5,553,330千円	5,358,908千円	0009
	合 計	38,390,446千円	39,967,203千円	40,342,832千円	41,875,987千円	

（注）「実績目標に係る予算額」の表中には、実績目標(小) 1－1に係る予算額を記載しています。

担当部局名	長官官房（総務課、人事課、企画課、参事官、首席国税庁監察官）、課税部（課税総括課、消費税室、審理室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、資産評価企画官）、徴収部（管理運営課、徴収課）、調査査察部（調査課、査察課）、税務大学校	実績評価実施予定時期	平成31年10月 (2019年10月)
--------------	--	-------------------	------------------------

○ 実績目標（小） 1－2：納税者サービスの充実

実績目標の内容及び 目標設定の考え方	適正申告・納税を推進するため、納税者が、申告・納税を「簡単・便利・スムーズ」に行うことができるよう、広報・広聴活動を充実し、租税に関する啓発活動を推進するとともに、納税者からの問合せや相談に対して迅速・的確に対応するなど、納税者の多様なニーズに的確に対応した納税者サービスを充実します。 また、e-Tax（用語集参照）の一層の普及及び定着を図るなど、電子申告等 I C T（用語集参照）を活用した申告・納税を推進することにより、納税者の負担を軽減し、納税者の満足度を高めます。
-----------------------	--

上記の「実績目標（小）」を達成するための「業績目標」

業績目標1-2-1：広報・広聴活動等の充実

〔納税者の視点に立った情報の提供に努めるとともに、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・納税者の方々の理解・協力を求めます。また、国民各層・納税者の方々の意見・要望等を聴取し、事務の改善に努めます。〕

業績目標1-2-2：相談等への適切な対応

〔問合せや相談に対して迅速かつ的確に対応するとともに、納税者の満足度が向上するよう努めます。〕

業績目標1-2-3：電子申告等 I C Tを活用した申告・納税の推進

〔電子申告等 I C Tを活用した申告・納税の推進を図ることにより、申告・納税の際の納税者の負担を軽減し、納税者の満足度を高めます。〕

（注）「実績目標（小） 1－2」は、その細目として上記の3つの目標「業績目標1-2-1～1-2-3」を設定し、これらの評価結果を総合して評価を行います。

なお、3つの業績目標の内容は、目標ごとに記載しています。

関連する内閣の基本方針等	○ 「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画の変更について」（平成30年6月15日閣議決定） ○ 「デジタル・ガバメント推進方針」（平成29年5月30日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）
--------------	---

今回廃止した測定指標とその理由

廃止した測定指標がある場合は、業績目標ごとに、その理由を記載しています。

参考指標	参考指標は、業績目標ごとに関係する測定指標と併せて記載しています。
------	-----------------------------------

担当部局名	長官官房（総務課、企画課、厚生管理官、広報広聴室、税務相談官）、課税部（課税総括課、消費税室、審理室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、資産評価企画官）、徴収部（管理運営課、徴収課）、調査査察部（調査課）、税務大学校	実績評価実施予定時期	平成31年10月 (2019年10月)
-------	--	------------	------------------------

○ 業績目標 1-2-1：広報・広聴活動等の充実

納税者の視点に立った情報の提供に努めるとともに、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・納税者の方々の理解・協力を求めます。

また、国民各層・納税者の方々の意見・要望等を聴取し、事務の改善に努めます。

業績目標の内容及び
目標設定の考え方

申告納税制度が円滑に機能するよう、国税庁ホームページ（<https://www.nta.go.jp>）を活用するなど、納税者の申告・納税等に役立つ情報を分かりやすく提供します。

また、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・納税者の方々からの幅広い理解や協力を得るため、広報・広聴活動を行い、租税教育の充実や公開講座の開設等による租税に関する知識の普及を図るほか、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。

上記の「業績目標」を達成するための「施策」

- 業1-2-1-1：国民各層・納税者の方々への広報活動の充実
- 業1-2-1-2：租税に関する啓発活動
- 業1-2-1-3：関係民間団体との協調関係の推進
- 業1-2-1-4：地方公共団体との協力関係の確保
- 業1-2-1-5：国民各層・納税者の方々からの意見や要望への的確な対応等

関連する内閣の基本方針等

該当なし

施策

業1-2-1-1：国民各層・納税者の方々への広報活動の充実

取組内容

広く国民各層・納税者の方々に対して、租税の意義や役割、申告・納税に関する手続等に関する情報等について、①知りたい情報をいつでも必要な時に入手できること、②分かりやすい表現であること等を基本として、的確な広報を行います。

広報媒体の中核である国税庁ホームページは、①各種情報の提供（法令解釈通達、質疑応答事例、文書回答事例等）、②ICTを活用した申告・納税手続（e-Taxや確定申告書等作成コーナー（用語集参照）（<https://www.keisan.nta.go.jp>））の窓口など、様々な役割を有していることから、誰でも必要な情報に容易にアクセスできるよう、案内機能の充実を図るとともに、音声読み上げソフトに対応したページを作成するなど、高齢者や障害のある方も含めた利用者の立場にも配慮しています。更に、情報発信サービスの一環として、新着情報やメールマガジンの配信を行うほか、YouTubeやTwitterを活用するなど、引き続き、情報提供の充実及び利便性の向上を図ります。

また、国税庁の取組全般について、より分かりやすく説明するため「国税庁レポート」（日本語版・英語版）を作成し、広く国民各層・納税者の方々に見ていただけるよう、国税庁ホームページに掲載します。

平成30事務年度においても、引き続き、国民各層・納税者の方々のニーズを的確に踏まえた効果的・効率的な情報提供ができるよう、来署者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、外部の専門家の意見を参考にしながら、各種広報活動の充実を図ります。

定量的な測定指標

[主要] 業1-2-1-1-A-1：国税の 広報に関する評価 （単位：％）	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	80	80	80	80	80
	実績値	80.4	80.6	79.3	80.6	

	(出所) 長官官房広報広聴室調 (注1) 各年度の数値は、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(「良い」又は「やや良い」)を得た割合です。 (注2) 平成30事務年度におけるアンケート調査の概要は、P. 60に記載しています。 (目標値の設定の根拠) 広報活動をより充実したものにしていくため、国税の広報に関する様々な取組についてのアンケートによる評価を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。 ○参考指標1 「国税庁ホームページへのアクセス件数」 ○参考指標2 「国税庁が提供する動画の再生回数」
--	--

施策	業1-2-1-2：租税に関する啓発活動
取組内容	国民各層・納税者の方々に租税の意義や役割、税務行政に対する知識と理解を深めていただくため、国税庁ホームページを活用するなど、情報提供の充実を図るほか、若年層に対する租税教育、一般の方々を対象とした公開講座や講演会等の各種施策を通じて租税に関する啓発活動を行います。 1. 租税教育の充実 国税庁では、租税教育は基本的に学校教育の中で充実を図るとともに、社会全体で継続的、段階的に取り組むことが必要との考えの下、納税の義務及び社会生活の基本的な仕組みである租税の意義や役割を正しく理解し、健全な納税者意識を養うことができるよう、租税教育の充実に向けて、租税教室等への講師派遣や学校教育関係者等への研修会等を行うなど、実務的、専門的知見から環境整備や学校教育の支援を行います。 さらに、租税教育推進関係省庁等協議会(用語集参照)(国税庁、総務省、文部科学省等で構成)を通じて、租税教育の充実に向けて継続的に協議し、その協議内容を関係機関へ周知していきます。 (1) 学校等への講師派遣等 各都道府県に設置された租税教育推進協議会(国、地方公共団体、教育関係者等で構成)を中心に、税理士会(用語集参照)をはじめとする関係民間団体の協力を得て、学校等からの要請に基づき、租税教室等へ職員や税理士などニーズに沿った者の講師派遣を行うほか、学校教育関係者等を対象とした研修会を行います。 (2) 税の作文募集等 高校生を対象として税の作文を募集するほか、全国納税貯蓄組合連合会との共同による中学生を対象とした税の作文募集などを行います。また、国税庁ホームページの「税の学習コーナー」(https://www.nta.go.jp/taxes/kids/index.htm)では、引き続き、児童・生徒が税について自ら学習できるような情報を提供するとともに、学校教育関係者をはじめ、租税教育において講師を務める方々が活用できる教材を掲載します。 2. 「税を考える週間」の実施 国税庁では、税の啓発活動として、広報施策を効果的・効率的に行う観点から、税のキャンペーン週間(税を考える週間)を設け、適正・公平な課税と徴収の実現のための国税庁の取組や租税の意義・役割などに関する情報を国税庁ホームページに掲載するほか、幹部を講師とした講演会を行うなど、集中した広報施策を実施します。 3. 公開講座の開設等による税知識の普及 税務大学校においては、次の施策を実施します。 (1) 公開講座の開催 税務大学校の有する租税についての教育及び研究機能を活用し、租税に関する知識の普及や納税意識の向上に寄与することを目的として、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等に関する公開講座を平成30年11月に和光校舎において開催し

	ます。開催に当たっては、幅広い層の方々に聴講していただくため、多様なレベルの講座を用意し、受講希望者のニーズにより近い講座が選択できるよう、国税庁ホームページなどを通じて、講座の概要や講座のレベルを明確にした分かりやすい広報を行います。 (2) 租税史料の展示等 税務大学校租税史料室（税務情報センター）では、税に関する貴重な史料を収集・保存するとともに、年間を通じて史料を広く一般の方々に公開しています。 公開に当たっては、団体の研修や小中学生、高校生による歴史学習の場として活用しやすいものとするため、希望に応じて職員による説明を行うなど、利用者のニーズに配慮します。 また、国税庁ホームページの税務大学校のコーナーでは、租税史料室（税務情報センター）が所蔵する史料をデジタル化して展示しています。
--	---

定量的な測定指標

[主要] 業1-2-1-2-A-1：租税教育に関する評価 (単位：％)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	95	95	95	95	95
	実績値	97.3	97.9	99.1	97.6	
(出所) 長官官房広報聴室調 (注1) 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（「有益である」又は「やや有益である」）を得た割合です。 (注2) 平成30事務年度におけるアンケート調査の概要は、P. 60に記載しています。 (目標値の設定の根拠) 租税教育に関する取組についての評価を測定するため、租税教育に関するアンケート調査における評価を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。 ○参考指標1 「租税教室への講師派遣等の人員」 ○参考指標2 「税の作文の応募編数」 ○参考指標3 「講演会等の開催回数」 ○参考指標4 「国税庁ホームページ『税務大学校』へのアクセス件数」						
業1-2-1-2-A-2：税務大学校における公開講座の満足度(講座の内容) (単位：％)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	80	80	80	80	80
	実績値	80.6	82.5	80.5	80.8	
(出所) 税務大学校調 (注1) 数値は、税務大学校における公開講座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（「良かった」又は「やや良かった」）を得た割合です。 (注2) 平成30事務年度におけるアンケート調査の概要は、P. 60に記載しています。 (目標値の設定の根拠) 租税に関する知識の普及や納税意識の向上に寄与することを目的として税務大学校で開催している公開講座の内容の満足度を測定するため、公開講座に関するアンケート調査における評価を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。 ○参考指標5 「税務大学校における公開講座の受講者数」						
業1-2-1-2-A-3：税務大学校における公開講座の満足度(講座のレベル) (単位：％)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	80	80	80	80	80
	実績値	81.7	84.7	81.2	84.3	

施策	業 1-2-1-3：関係民間団体との協調関係の推進
取組内容	税理士会（用語集参照）、日本税務協会（用語集参照）、青色申告会（用語集参照）、法人会（用語集参照）、納税貯蓄組合（用語集参照）、間税会（用語集参照）、納税協会（用語集参照）などの関係民間団体は、各団体が開催する各種説明会等を通じて、適正な申告納税制度の実現や税知識の普及などに大きな役割を果たしています。 このため、これらの関係民間団体との意見交換等を通じ、連携・協調関係の推進を図るとともに、e-Tax の一層の普及及び定着に向けた取組や社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の定着のための広報・周知への取組など、幅広い広報活動への積極的な協力を求めます。
定性的な測定指標	
〔主要〕 業1-2-1-3-B-1：関係民間団体との連携・協調関係の推進及び広報活動等の協力要請 （平成30事務年度目標） 関係民間団体が行う各種説明会や広報活動等について、各団体との意見交換等を通じて、国税庁が推進する施策等への積極的な協力を求めます。 （目標設定の根拠） 関係民間団体は、適正な申告納税制度の実現や税に関する知識の普及などに大きな役割を果たしており、国税庁が推進する施策等の実施に当たっては、引き続き、協調関係の推進を図ることが重要です。 各団体との意見交換等を通じて、国税庁が推進する施策への協力を積極的に要請していくことが、協調関係の推進につながることから目標として設定しています。	

施策	業 1-2-1-4：地方公共団体との協力関係の確保
取組内容	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、市町村等における申告書の收受、申告説明会等の共同開催、税務広報資料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（用語集参照）での十分な協議を行って実施します。 また、e-Taxの一層の普及及び定着に向けた各種施策の実施や広報・周知に関する協力関係の確保を図るとともに、地方税ポータルシステム（eLTAX）（用語集参照）とのデータ連携については、その範囲の拡大に向けて検討を進めます。
定性的な測定指標	
〔主要〕 業1-2-1-4-B-1：地方公共団体との協力関係確保のための協議会等の開催 （平成30事務年度目標） 地方公共団体との協力関係を確保するため、地方税務協議会等を開催します。 （目標設定の根拠） 申告説明会等の共同開催や税務広報資料の市町村広報誌等への掲載など、納税者サービスの向上や国・地方公共団体双方の税務行政の効率化を図る上で、地方公共団体との協力関係を確保することは重要です。 地方税務協議会の開催などを通じて連携・協調を図ることが、地方公共団体との協力関係を確保につながることから目標として設定しています。 ○参考指標 1 「地方税務協議会等の開催回数」	

施策	業1-2-1-5：国民各層・納税者の方々からの意見や要望への的確な対応等
取組内容	広く国民各層・納税者の方々における税務行政に対するニーズを的確に把握するため、国税庁、国税局及び税務署の各窓口、国税庁ホームページ等を通じて寄せられた意見・要望等を集約し、関係部署において検討を行い、納税者サービスの向上や事務運営の改善に取り組みます。 また、寄せられた意見・要望等に対して、国税庁の取組の状況を公表するなど、国民各層・納税者の方々との双方向の情報交換の推進を図ります。 なお、国税局では、教育関係者や報道関係者等を含め、350名（平成30年度）の方々に国税モニター（用語集参照）を委嘱しており、この国税モニターの方々から税に関する情報の提供の在り方や国税庁の取組等について、意見を伺い、税務行政に反映させることを通じて、より信頼される税務行政が実現されるよう広聴活動を充実させます。 さらに、職員に対しては、広聴活動の重要性について、会議、研修等の場を通じて周知・徹底を図ります。

定性的な測定指標

[主要]	業1-2-1-5-B-1：国民各層・納税者の方々からの意見や要望への的確な対応
（平成30事務年度目標）	国民各層・納税者の方々から寄せられた意見・要望等について、関係部署において検討し、事務の改善等に取り組みます。
（目標設定の根拠）	税務行政に対する国民各層・納税者の方々のニーズを的確に把握するとともに、寄せられた意見・要望等を集約し、関係部署において検討を行い、納税者サービスの向上や事務運営の改善に反映させることは、申告納税制度を推進する上で重要であることから目標として設定しています。
	○参考指標1「ホームページに寄せられた意見等の件数」

今回廃止した測定指標とその理由

該当なし

参考指標	参考指標は、施策ごとに係る測定指標と併せて記載しています。
-------------	-------------------------------

業績目標に係る予算額	平成27年度	28年度	29年度	30年度当初	平成30年度行政事業レビュー番号
国税庁の広報活動経費	509,432千円	476,111千円	470,837千円	470,127千円	0005

（注）「業績目標に係る予算額」の表中には、業績目標1-2-1に係る予算額を記載しています。

担当部局名	長官官房（総務課、企画課、広報広聴室）、課税部（課税総括課、消費税室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、資産評価企画官）、徴収部（管理運営課）、税務大学校	実績評価実施予定時期	平成31年10月 (2019年10月)
--------------	--	-------------------	------------------------

○ 業績目標 1-2-2：相談等への適切な対応

〔問合せや相談に対して迅速かつ的確に対応するとともに、納税者の満足度が向上するよう努めます。〕

**業績目標の内容及び
目標設定の考え方**

納税者からの問合せや相談に対して、迅速・的確に対応するとともに、申告期限前の照会について文書回答事例を公表するなど、税法の適用等についての予測可能性の向上を図ります。また、職員の応接態度の向上や利用しやすい税務署を目指して庁舎の環境整備を図ることなどにより、納税者の満足度の向上を図ります。

上記の「業績目標」を達成するための「施策」

業1-2-2-1：納税者からの相談等への適切な対応

業1-2-2-2：納税者からの苦情等への迅速・適切な対応

業1-2-2-3：改正消費税法への対応

関連する内閣の基本方針等

該当なし

施策

業1-2-2-1：納税者からの相談等への適切な対応

取組内容

納税者からの相談等には、次のとおり適切に対応します。

1. 電話相談センターにおける相談の充実

電話相談センターにおいては、次のとおり対応します。

また、電話相談センターを利用した納税者に対して電話相談に関するアンケート調査を行い、その結果を踏まえ、相談事務の向上を図ります。

(1) 通常期

電話相談については、税に関する一般的な相談を全国の国税局に設置する電話相談センターにおいて集中的に受け付けており、税務相談官が税目別に対応することで、より質の高い迅速な回答に努めるとともに、1件当たりの相談時間の短縮を図り、納税者の利便性の向上に努めます。

このため、税制改正や相談事例に関する研修のほか、応接研修、相談技法の研修を継続的に実施し、税務相談官としての専門知識と応接態度の向上を図ります。

(2) 確定申告期

確定申告に関する電話相談に適切に対応するため、確定申告期においては、税務相談室の電話相談センターに加え、確定申告電話相談センターを設置します。

確定申告電話相談センターでは、確定申告会場の場所、開設時期といった問合せや確定申告書などの送付依頼といった税務相談以外の質問等については、オペレーターを活用して効率化を図り、また、税務相談については、税理士や職員が多岐にわたる相談にきめ細かな対応を行うことで納税者サービスの向上を図ります。

2. 「タックスアンサー」の充実

国税庁ホームページの「タックスアンサー」では、定型的な税に関する情報の提供を行っています。納税者に対して税に関する情報をよりの確に提供できるよう、税制改正を踏まえた回答文の改訂を確実にを行うとともに、電話相談センターに数多く寄せられた定型的な相談の中からニーズの高いものを追加することにより、内容の整備・充実を図ります。

3. 来署納税者への適切な対応

来署した納税者が一般的な税に関する相談を行う場合には、一つの窓口で対応し、来署した納税者の利便性の向上を図ってきたところ、その取組を引き続き行います。また、相談内容が申告又は納税に直結しており、書類や事実関係を具体的に確認する必要がある個別の相談である場合には、納税者本人又は納税者の委任を受けた税理士から事前に予約をいただいた上で、納税者の事情に応じて適切に対応します。

また、来署した納税者に対して、職員の応接態度や税務署内の案内表示、設備の利用のしやすさ等の項目について、アンケート調査を行います。納税者が何を求めているのか、調査結果を分析して有効に活用することで、好感度が向上するよう取り組みます。

4. 説明会による情報の提供等

申告と納税に必要な法令解釈や事務手続を正しく理解していただくため、地方公共団体や関係民間団体との協調関係の下、確定申告に関する各種説明会、改正税法の説明会、年末調整説明会等を開催し情報を提供します。

なお、事業所得者等に記帳・帳簿等保存制度が定着するよう、引き続き地方公共団体や関係民間団体との連携・協調を図りながら、記帳説明会の実施等により制度の周知を図ります。

また、納税者が正確な記帳に基づく適正な申告を可能にするため、自ら記帳できる能力（自計能力）を習得できるよう記帳指導を行うとともに、あらゆる機会を捉えて、青色申告制度（用語集参照）の説明を行い、その普及を図ります。

○参考指標 1 「各種説明会の開催回数・参加人員」

○参考指標 2 「記帳指導を受けた者の自計能力を習得した割合」

○参考指標 3 「所得税青色申告承認者数」

5. 確定申告期における対応

(1) 確定申告会場における対応

確定申告期においては、確定申告会場に「確定申告書等作成コーナー」が利用できるパソコンを配備し、来署される納税者に、パソコン操作による計算誤りのない申告書作成及びe-Taxによる申告書の提出など、ICTを利用した申告の利便性を実感いただくとともに、翌年以降の自宅等からのICT申告への推進を図ります。

また、パソコン操作が不慣れな方などに対して、的確な助言を行うための操作補助者を適切に配置するなど円滑な申告・納税ができるよう、適切な相談体制を構築します。

○参考指標 4 「確定申告期の申告相談等件数」

○参考指標 5 「確定申告期におけるICTを活用した申告書の提出件数（所得税、個人事業者の消費税、贈与税）」

○参考指標 6 「所得税確定申告書の郵送提出割合」

(2) 閉庁日における申告相談等の実施

「申告相談が平日だけの対応では困る、閉庁日（用語集参照）にも対応してほしい。」という納税者からの声を受けて、確定申告期間中の日曜日に2回、一部の税務署で、申告相談や申告書の受付を行います。

○参考指標 7 「閉庁日における相談件数（所得税）」

6. 事前照会への的確な対応

納税者が実際に行う取引等に関して税務上の取扱いが明らかでない事項については、納税者サービスの一環として、税務署などで事前の照会に応じて回答をするとともに、参考となるものについては「質疑応答事例」として国税庁ホームページに掲載しています。

また、事前照会のうち文書による回答を求める旨の申出があった場合で一定の要件を満たすときには、文書による回答を行うとともに（文書回答手続）、その照会・回答内容を国税庁ホームページに掲載しています。

平成30事務年度においても、納税者の予測可能性の向上といった観点から、①文書回答手続について、引き続きその利用促進に向けた積極的な広報活動に取り組むとともに迅速かつ的確に対応し、②「質疑応答事例」について、税制改正や照会事案などを踏まえ、掲載事例の一層の充実を図ります。

7. 路線価等の情報提供

路線価（用語集参照）等については、納税者の相続税等の申告等の便宜を図るとともに、課税の公平を担保する観点から、毎年定め、これを国税庁ホームページに公開しています。路線価等の評定に当たっては、①標準地（用語集参照）の適正な配置、②地価情報や地価に大きな影響を与える都市計画の変更等の情報の的確な収集、③固定資産税評価に係る情報の的確な収集、④地価変動の著しい地域等への綿密な現地踏査の実施、⑤精通者等との情報交

	換等の実施による精度の高い意見価格等の収集等に取り組むことにより、地価動向を確実に把握し、これを的確に反映させます。 ○参考指標 8 「国税庁ホームページ『路線価図』へのアクセス件数」
--	--

定量的な測定指標

[主要] 業 1-2-2-1-A-1 : 電話 相談センターにおけ る10分以内の相談割 合 (単位: %)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
目標値		95	95	95	95	95
実績値		97.7	97.8	98.3	98.8	

(出所) 長官官房税務相談官調

(目標値の設定の根拠)

税に関する一般的な相談を集中的に受け付ける電話相談センターにおける相談が迅速に行われているかを測定するため指標として設定しています。目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点及び過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。

○参考指標 9 「電話相談センターの相談件数」

○参考指標10 「国税庁ホームページ『タックスアンサー』へのアクセス件数」

[主要] 業 1-2-2-1-A-2 : 電話 相談センターにおけ る電話相談の満足度 (単位: %)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
目標値		95	95	95	95	95
実績値		95.0	95.0	95.1	95.3	

(出所) 長官官房税務相談官調

(注1) 数値は、電話相談に関するアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。

(注2) 平成30事務年度におけるアンケート調査の概要は、P. 60に記載しています。

(目標値の設定の根拠)

税に関する一般的な相談を集中的に受け付ける電話相談センターにおける相談に対する満足度を測定するため指標として設定しています。目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点及び過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。

○【前掲】参考指標 9 「電話相談センターの相談件数」

○【前掲】参考指標10 「国税庁ホームページ『タックスアンサー』へのアクセス件数」

[主要] 業 1-2-2-1-A-3 : 税務 署における面接相談 の満足度 (単位: %)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
目標値		85	85	90	90	90
実績値		87.6	91.5	92.2	91.4	

(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、法人課税課、酒税課、消費税室、資産評価企画官、徴収部管理運営課、徴収課調

(注1) 数値は、来署納税者へのアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。

(注2) 平成30事務年度におけるアンケート調査の概要は、P. 60に記載しています。

(目標値の設定の根拠)

税に関する相談のために来署等した納税者の相談等に対する満足度を測定するため指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。

業1-2-2-1-A-4：職員 の応接態度の好感度 (単位：%)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	85	85	90	90	90
	実績値	84.6	90.3	90.7	90.1	
(出所) 長官官房総務課調 (注1) 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（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。 (注2) 平成30事務年度におけるアンケート調査の概要は、P. 61に記載しています。 (目標値の設定の根拠) 来署した納税者に対する職員の応接態度の好感度を測定するため指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。						
業 1-2-2-1-A-5：税務 署内の案内表示、受 付・窓口の利用満足 度 (単位：%)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	75	75	85	85	85
	実績値	78.1	86.6	86.9	86.2	
(出所) 長官官房総務課調 (注1) 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（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。 (注2) 平成30事務年度におけるアンケート調査の概要は、P. 61に記載しています。 (目標値の設定の根拠) 税務署における案内表示、受付・窓口の利用満足度を測定するため指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。						
業 1-2-2-1-A-6：税務 署内の設備の利用満 足度 (単位：%)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	65	65	75	75	75
	実績値	67.2	77.0	77.1	77.5	
(出所) 長官官房総務課調 (注1) 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（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。 (注2) 平成30事務年度におけるアンケート調査の概要は、P. 61に記載しています。 (目標値の設定の根拠) 税務署内における設備の利用満足度を測定するため指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。						
業 1-2-2-1-A-7：文書 回答手続による事前 照会に対する3か月 以内の処理件数割合 (単位：%)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	95	95	95	95	95
	実績値	97.7	96.6	98.5	98.5	
(出所) 課税部審理室調 (注) 処理期間の計算に当たっては、審査に必要な追加的資料の提出や照会文書の補正に要した期間を除いています。 (目標値の設定の根拠) 課税関係の事前照会に対する文書回答手続が迅速に行われているかを測定するため指標として設定しています。目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点及び過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。						
○参考指標11「文書回答手続による事前照会の受付件数」 ○参考指標12「質疑応答事例のホームページへの掲載件数等」						

施策	業1-2-2-2：納税者からの苦情等への迅速・適切な対応					
取組内容	税務行政に対する納税者の理解と信頼を確保するためには、寄せられた苦情等に対して、迅速かつ適切に対応していくことが不可欠であるとの認識の下、納税者の視点に立って、誠実な態度で接することを基本とし、短期間での処理（原則として3日以内処理）を図っていきます。 納税者から寄せられた様々な苦情等に対しては、納税者支援調整官が、適正かつ円滑に納税義務を履行するために必要な助言及び教示並びに調整を行うなど、適切な対応に努めていきます。 なお、寄せられた苦情等については、関係部署と協議し、納税者サービスの向上や事務運営の改善につなげます。					
定量的な測定指標						
[主要] 業1-2-2-2-A-1：苦情の 3日以内の処理件数 割合 (単位：％)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	90	90	90	90	90
	実績値	86.1	92.0	94.1	94.0	
(出所) 長官官房総務課調 (注) 平成27年度以降の実績値は、納税者の都合により3日以内に処理できなかったものを除いて算出しています。 (目標値の設定の根拠) 納税者から寄せられた様々な苦情等への対応が迅速に行われているかを測定するため指標として設定しています。目標値は、過去の実績値等を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。						

施策	業1-2-2-3：改正消費税法への対応	
取組内容	事業者が軽減税率制度を含む改正消費税法について十分理解できるよう、周知・広報、指導、相談等といった種々の施策を適切に実施します。 また、消費税転嫁対策特別措置法に盛り込まれた総額表示義務の特例や転嫁拒否等に関する相談についても、関係府省庁と連携して適切に対応するとともに、酒類業の所管官庁として、酒類業者に対して、同法の規定に違反する行為等の防止・是正について必要な指導や助言を行うほか、酒類業者が転嫁拒否等の行為又は消費税は転嫁していない旨の表示等を行っていることと認められる場合は、速やかに調査を実施し、消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保を図ります。 これらを踏まえ、事業者からの軽減税率制度を含む改正消費税法に関する相談等に対しては、適切かつ丁寧に対応します。	
定性的な測定指標		
[主要] 業1-2-2-3-B-1：改正消費税法に関する相談等への適切な対応		
(平成30事務年度目標)		
事業者からの改正消費税法に関する相談等に対して適切に対応するとともに、説明会の開催等を通じて周知・広報を行います。		
(目標設定の根拠)		
改正消費税法等の円滑な実施のためには、事業者に、軽減税率制度を含む改正消費税法について十分理解していただく必要があり、そのためには、関係府省庁とも連携し、説明会等や事業者からの相談等に適切に対応することが重要であることから目標として設定しています。		
○参考指標 1 「改正消費税法等に関する相談件数」		

今回廃止した測定指標とその理由

平成27年1月に改正相続税法が施行され、基礎控除額の引下げにより納税義務者が増加したため、適正な申告が行われるよう、これまでも広報・周知に努めてきたところです。

引き続き、「相続税のあらまし」や「相続税の申告要否判定コーナー」を国税庁ホームページに掲載するなど、納税者に必要な情報を提供していきますが、今後は、引下げ後の基礎控除額を前提とした広報を行っていくため、施策「業1-2-2-4：改正相続税法への対応」は廃止しました。

また、施策の廃止に伴い、当該施策に設定していた測定指標「業1-2-2-4-B-1：改正相続税法に関する広報の充実等」を廃止します。

参考指標

参考指標は、施策ごとに関係する測定指標と併せて記載しています。

業績目標に係る予算額	平成27年度	28年度	29年度	30年度当初	平成30年度行政 事業レビュー番号
電話相談センター運営経費	473,221千円	386,566千円	387,738千円	385,604千円	0006
国税庁施設費（税務署庁舎等の改修事業）	1,631千円	2,181千円	2,485千円	2,666千円	0061

（注）「業績目標に係る予算額」の表中には、業績目標（小）1-2-2に係る予算額を記載しています。

担当部局名	長官官房（総務課、厚生管理官、税務相談官）、課税部（課税総括課、消費税室、審理室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、資産評価企画官）、徴収部（管理運営課、徴収課）、調査査察部（調査課）	実績評価実施予定時期	平成31年10月 （2019年10月）
-------	---	------------	------------------------

○ 業績目標 1-2-3：電子申告等 I C T を活用した申告・納税の推進

〔電子申告等 I C T を活用した申告・納税の推進を図ることにより、申告・納税の際の納税者の負担を軽減し、納税者の満足度を高めます。〕

業績目標の内容及び
目標設定の考え方

e-Taxや国税庁ホームページの「確定申告書等作成コーナー」など I C T を活用した申告・納税の推進を図り、納税者の負担を軽減し、納税者の満足度を高めます。

e-Taxについては、税務署に出向いたり申告書を郵送することなく国税関係手続を行うことが可能になるなど納税者等の利便性が向上するメリットがあります。また、申告書の収受・入力事務が削減されるとともに申告書の保管・管理コストが低減するなど、税務行政の効率化にもつながるといったメリットがあります。

「確定申告書等作成コーナー」は、画面の案内に従って金額等を入力すれば、所得金額や税額が自動計算され、計算誤りのない申告書の作成ができるシステムであり、作成した申告書をe-Taxにより送信する場合には、上記のe-Taxのメリットが享受でき、また、印刷して郵送する場合においても、税務署に出向くことなく手続を行うことができます。なお、税務署等の相談会場に来られた方に対しては、設置しているパソコンを利用していただくことにより、同様の効果が得られるほか、更に翌年以降の自宅等からの I C T 申告の利用拡大につながることが期待できます。

国税庁では、電子行政推進に関する政府全体の方針に基づき、関係府省と緊密な連携を図りつつ、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・周知に取り組み、I C T を活用した申告・納税の一層の普及及び定着を図ります。

上記の「業績目標」を達成するための「施策」

業 1-2-3-1：e-Tax の普及と利用満足度の向上（成果重視事業（用語集参照））

業 1-2-3-2：国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用促進

関連する内閣の基本方針等

- 「未来投資戦略2017」（平成29年 6 月 9 日閣議決定）
- 「規制改革実施計画」（平成29年 6 月 9 日閣議決定）
- 「デジタル・ガバメント実行計画」（平成30年 1 月16日 e ガバメント閣僚会議決定）

施策

業 1-2-3-1：e-Tax の普及と利用満足度の向上（成果重視事業）

取組内容

e-Taxは、政府全体で推進する電子政府の構築に向けた取組の一環として、平成16年 6 月から全国で運用を開始しており、国税庁においては、より多くの納税者に利用していただけるよう e-Taxで提出された還付申告書の処理期間の短縮や一定の添付書類の提出省略などに取り組んできています。平成26年度からは「オンライン手続の利便性向上に向けた改善方針」（各府省情報化統括責任者（C I O）連絡会議決定）に基づき、平成26年 9 月に財務省において決定された「財務省改善取組計画」（以下「改善取組計画」といいます。）に従い、一定の添付書類のイメージデータ（P D F 形式）による提出を可能としたほか、e-Taxの受付日の拡大など更なる利便性の向上を図りました。また、納税者への積極的な広報・周知や税理士会（用語集参照）などの関係民間団体等に対する協力要請を行い、普及及び定着に向けて取り組んできました。

今後は、規制改革会議等の議論を踏まえ財務省において策定した「『行政手続コスト』削減のための基本計画」（平成29年 6 月策定、平成30年 3 月改定）の「e-Taxの使い勝手の大幅改善」に掲げられている施策などについて、システム開発等を進めるとともに、「デジタル・ガバメント実行計画」（平成30年 1 月 e ガバメント閣僚会議決定）に基づいて策定中である中長期的な計画等により、e-Taxの更なる利便性向上や広報・周知など、一層の普及及び定着に向けて取り組みます。

なお、平成30年度税制改正において措置された大法人の電子申告義務化（平成32年 4 月 1 日以後に開始する事業年度（課税期間）から適用）に併せて、法人税等に係る申告データを円滑に電子提出できるよう、利便性向上を図るための環境整備を進めることとしています。全ての電子申

	告義務化対象法人が適正に電子申告を行うことができるよう、平成30事務年度において電子申告義務化の制度とともに当該環境整備について周知を行います。 電子納税（用語集参照）については、税務署や金融機関の窓口に出向くことなく納税手続が行えることから、納付回数の多い源泉徴収義務者などを中心に積極的な働き掛けを行うなど利用拡大を図ります。また、e-Taxの利用に関するアンケート調査を実施し、寄せられた意見・要望に基づいたシステムの機能や運用の改善などを行うことにより、利用満足度の一層の向上を図ります。 e-Taxは、書面で提出された申告と比較して、申告書の收受・入力事務の削減や申告書の印刷・郵送費用の削減など直接的な効果があるほか、文書管理コストの低減など間接的な効果も期待できることから、e-Taxの一層の普及及び定着に向けて取り組み、税務行政の効率化を図ります。
--	---

定量的な測定指標

【主要】 業1-2-3-1-A-1：e-Tax の利用状況（公的個人 認証の普及割合等に 左右される国税申告 2手続）（単位：％）	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
目標値		54	56	58	増加	増加
実績値		53.0	52.5	54.0	N. A.	

（出所）長官官房企画課情報技術室調

（注1）当指標は、公的個人認証の普及割合等の外的要因に左右される国税申告手続（所得税及び消費税（個人））について算出したものです。

（注2）上記2手続に係る平成29年度の総申告件数は、平成30年7月末頃に確定するため、平成29年度の利用率は、国税庁ホームページにおいて8月頃公表するとともに、平成29事務年度実績評価書に掲載予定です。

（注3）平成30年6月に策定された「財務省デジタル・ガバメント中長期計画」においては、改善取組計画において設定された指標の全てが盛り込まれませんでした。平成30年度の定量的な目標値については引き続き検討します（定量的な目標値を設定するまでの間、暫定的な平成30年度の目標値として「増加」と記載しています。）。

（目標値の設定の根拠）

国税申告手続のうち、所得税及び消費税（個人）の2手続に係るe-Taxの利用状況については、それが公的個人認証サービスに基づく電子証明書の普及割合等の外的要因に左右されることから、これら2手続を他の手続と区分し、指標として設定しています。

○参考指標1「オンライン利用件数（国税関係改善促進手続）」

○【前掲：業1-2-2-1:納税者からの相談等への適切な対応】

参考指標5「確定申告期におけるICTを活用した申告書の提出件数（所得税、個人事業者の消費税、贈与税）」

【主要】 業1-2-3-1-A-2：e-Tax の利用状況（法人税申 告等上記以外の国税 申告4手続） （単位：％）	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
目標値		69	71	72	増加	増加
実績値		71.0	74.3	78.0	N. A.	

（出所）長官官房企画課情報技術室調

（注1）当指標は国税申告手続のうち、上記以外の法人税、消費税（法人）、酒税及び印紙税の4手続について算出したものです。

（注2）上記4手続に係る平成29年度の総申告件数は、平成30年7月末頃に確定するため、平成29年度の利用率は、国税庁ホームページにおいて8月頃公表するとともに、平成29事務年度実績評価書に掲載予定です。

（注3）平成30年6月に策定された「財務省デジタル・ガバメント中長期計画」においては、改善取組計画において設定された指標の全てが盛り込まれませんでした。平成30年度の定量的な目標値については引き続き検討します（定量的な目標値を設定するまでの間、暫定的な平成30年度の目標値として「増加」と記載しています。）。

（目標値の設定の根拠）

国税申告手続のうち、法人税、消費税（法人）、酒税及び印紙税の4手続に係るe-Taxの利用状況については、上記2手続と区分し、指標として設定しています。

○【前掲】参考指標 1「オンライン利用件数（国税関係改善促進手続）」

[主要] 業1-2-3-1-A-3：e-Tax の利用状況（申請・届 出等9手続） （単位：％）	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	58	59	62	増加	増加
	実績値	58.4	61.7	64.3	N. A.	

（出所）長官官房企画課情報技術室調

（注1）当指標は、法定調書（7手続）、納税証明書の交付請求及び電子申告・納税等開始（変更等）届出の申請・届出等9手続について算出したものです。なお、「法定調書（7手続）」とは、「給与所得の源泉徴収票（及び同合計表）」、「退職所得の源泉徴収票（及び同合計表）」、「報酬、料金、契約金及び賞金の支払調書（及び同合計表）」、「不動産の使用料等の支払調書（及び同合計表）」、「不動産等の譲受けの対価の支払調書（及び同合計表）」、「不動産等の売買又は貸付けのあっせん手数料の支払調書（及び同合計表）」及び「利子等の支払調書（及び同合計表）」です。

（注2）上記9手続に係る平成29年度の総申請等件数は、平成30年7月末頃に確定するため、平成29年度の利用率は、国税庁ホームページにおいて8月頃公表するとともに、平成29事務年度実績評価書に掲載予定です。

（注3）平成30年6月に策定された「財務省デジタル・ガバメント中長期計画」においては、改善取組計画において設定された指標の全てが盛り込まれませんでした。平成30年度の定量的な目標値については引き続き検討します（定量的な目標値を設定するまでの間、暫定的な平成30年度の目標値として「増加」と記載しています。）。

（目標値の設定の根拠）

法定調書（7手続）、納税証明書の交付請求及び電子申告・納税等開始（変更等）届出の申請・届出等9手続に係るe-Taxの利用状況については、上記の国税申告手続と区分し、指標として設定しています。

○【前掲】参考指標 1「オンライン利用件数（国税関係改善促進手続）」

○参考指標 2「オンライン利用件数（贈与税申告）」

○参考指標 3「電子納税による納付状況」

業1-2-3-1-A-4：ICT 活用率（所得税申告及 び消費税申告（個人）） （単位：％）	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	70	71	72	増加	増加
	実績値	71.8	73.7	76.8	N. A.	

（出所）長官官房企画課情報技術室、課税部個人課税課、資産課税課調

（注1）ICT活用率は、総申告件数のうち、自宅等でインターネット環境を利用して申告書を作成した件数（書面提出分を含みます。）の割合を示します。

（注2）当指標は、国税申告手続（所得税及び消費税（個人））について算出したものです。

（注3）上記2手続に係る平成29年度の総申告件数は、平成30年7月末頃に確定するため、平成29年度の実績値は、国税庁ホームページにおいて8月頃公表するとともに、平成29事務年度実績評価書に掲載予定です。

（注4）平成30年6月に策定された「財務省デジタル・ガバメント中長期計画」においては、改善取組計画において設定された指標の全てが盛り込まれませんでした。平成30年度の定量的な目標値については引き続き検討します（定量的な目標値を設定するまでの間、暫定的な平成30年度の目標値として「増加」と記載しています。）。

（目標値の設定の根拠）

インターネット環境を利用して申告書を作成（書面提出分を含む。）することは、申告書の入力事務の削減など税務行政の効率化につながることで、また、将来、自宅等からのe-Tax申告への移行が期待できることなどから、ICTの活用率を指標として設定しています。

○【前掲】参考指標 1「オンライン利用件数（国税関係改善促進手続）」

○【前掲：業1-2-2-1：納税者からの相談等への適切な対応】

- ・参考指標 5「確定申告期におけるICTを活用した申告書の提出件数（所得税、個人事業者の消費税、贈与税）」
- ・参考指標 6「所得税確定申告書の郵送提出割合」

業1-2-3-1-A-5：e-Tax の利用満足度 (単位：％)	会計年度	平成26年度		27年度		28年度		29年度		30年度目標値
	目標値	75		75		75		増加		増加
	実績値	74.8		74.6		75.3		N. A.		
		74.2		74.0		73.4		N. A.		
(出所) 長官官房企画課情報技術室調 (注1) 数値は、e-Taxに関するアンケート調査において、「とても良い」から「非常に良くない」などの5段階評価で上位評価（「とても良い」又は「やや良い」など）を得た割合です。 (注2) 平成30事務年度におけるアンケート調査の概要は、P. 61に記載しています。 (注3) 平成29年度実績値は、平成30年7月末頃にデータが確定するため、国税庁ホームページにおいて8月頃公表するとともに、平成29事務年度実績評価書に掲載予定です。 (注4) 平成30年6月に策定された「財務省デジタル・ガバメント中長期計画」においては、改善取組計画において設定された指標の全てが盛り込まれませんでした。平成30年度の定量的な目標値については引き続き検討します(定量的な目標値を設定するまでの間、暫定的な平成30年度の目標値として「増加」と記載しています。) (注5) 「実績値」の左上欄の数値は、e-Taxの利便性向上策を実施するなどして、国税庁において改善を図ることができる項目の利用満足度を集計したものです（アンケート調査項目から、外的要因となる「電子証明書やICカードリーダーライタの取得、設定」に係る項目を除いて集計しています。）。 (目標値の設定の根拠) e-Taxの利用者利便の向上、利用者へのサポート体制の充実を図る観点から、利用者に対するアンケート調査によるe-Taxの利用満足度を指標として設定しています。										
業1-2-3-1-A-6：オンラ イン申請の受付1件 当たりの費用 (単位：円)	会計年度	平成26年度		27年度		28年度		29年度		30年度目標値
	目標値	減少		減少		減少		減少		減少
	実績値	432		354		306		N. A.		
(出所) 長官官房会計課、企画課情報技術室調 (注1) 数値は、年間運用経費・その他広報等経費及び1年当たりの整備経費の合計額をオンライン申請件数で除して算出したものです。 (注2) 平成29年度実績値は、平成30年7月末頃にデータが確定するため、国税庁ホームページにおいて8月頃公表するとともに、平成29事務年度実績評価書に掲載予定です。 (目標値の設定の根拠) e-Taxによる税務行政の効率化を測定するため、オンライン申請の受付1件当たりの費用を指標として設定しています。										
業1-2-3-1-A-7：国税申 告手続の事務処理時 間(所得税、法人税及 び消費税) (単位：時間)	会計年度	平成26年度		27年度		28年度		29年度		30年度目標値
	目標値	減少		減少		減少		減少		減少
	実績値	892,000		888,000		869,000		N. A.		
(出所) 長官官房企画課情報技術室、課税部個人課税課、法人課税課、徴収部管理運営課調 (注1) 数値は、国税申告手続（所得税、法人税及び消費税）について、書面申告の事務処理時間（收受、入力、編てつ及び廃棄）を示します。 (注2) 平成29年度実績値は、平成30年7月末頃にデータが確定するため、国税庁ホームページにおいて8月頃公表するとともに、平成29事務年度実績評価書に掲載予定です。 (目標値の設定の根拠) e-Taxによる税務行政の効率化を測定するため、国税申告手続の事務処理時間を指標として設定しています。										

施策	業1-2-3-2：国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用促進					
取組内容	国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」は、画面の案内に従って金額等を入力すれば、所得金額や税額が自動計算され、計算誤りのない申告書が作成できるほか、作成した申告書のe-Taxによる送信も可能となっており、e-Taxをはじめとする自宅等からのICT申告の利用拡大につながるものです。 平成30年分の確定申告においても、引き続き「確定申告書等作成コーナー」を利用した、自宅等からのICT申告の推進を図ります。 また、利用者からの意見や外部有識者からの使いやすさに関する調査における改善意見を踏まえつつ、納税者の利便性向上に資する機能改善に取り組むことにより、利用満足度の一層の向上を図ります。					
定量的な測定指標						
[主要] 業1-2-3-2-A-1：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：％）	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	85	85	85	増加	増加
	実績値	83.6	85.1	87.9	N. A.	
（出所）課税部個人課税課調 （注1）数値は、サービス提供全般に関する評価について、「とても役立つ」から「全く役に立たない」の5段階評価で上位評価（「とても役立つ」又は「どちらかといえば役立つ」）を得た件数から、使い勝手に関する評価が低位である件数を減算して評価割合を算出しています。 （注2）平成30事務年度におけるアンケート調査の概要は、P.62に記載しています。 （注3）平成29年度実績値は、平成30年7月末頃にデータが確定するため、国税庁ホームページにおいて8月頃公表するとともに、平成29事務年度実績評価書に掲載予定です。 （注4）平成30年6月に策定された「財務省デジタル・ガバメント中長期計画」においては、改善取組計画において設定された指標の全てが盛り込まれませんでした。平成30年度の定量的な目標値については引き続き検討します（定量的な目標値を設定するまでの間、暫定的な平成30年度の目標値として「増加」と記載しています。）。 （目標値の設定の根拠） 国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」の利用者利便の向上、利用者へのサポート体制の充実を図る観点から、利用者に対するアンケート調査による同コーナーの利用満足度を指標として設定しています。 ○【前掲：業1-2-2-1：納税者からの相談等への適切な対応】 ・参考指標5「確定申告期におけるICTを活用した申告書の提出件数（所得税、個人事業者の消費税、贈与税）」 ・参考指標6「所得税確定申告書の郵送提出割合」						
今回廃止した測定指標とその理由						
該当なし						
参考指標	参考指標は、施策ごとに関係する測定指標と併せて記載しています。					
業績目標に係る予算額		平成27年度	28年度	29年度	30年度当初	平成30年度行政 事業レビュー番号
国税電子申告・納税システム		8,388,982千円	9,043,379千円	7,482,762千円	7,823,292千円	0010
（注）「業績目標に係る予算額」の表中には、業績目標1-2-3に係る予算額を記載しています。						
担当部局名	長官官房（会計課、企画課）、課税部（課税総括課、消費税室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課）、徴収部（管理運営課、徴収課）、調査査察部（調査課）			実績評価実施予定時期	平成31年10月 （2019年10月）	

○ 実績目標（小）1－3：適正な調査・徴収等の実施及び納税者の権利救済

実績目標の内容及び
目標設定の考え方

適正申告の実現及び期限内収納の実現に努めるとともに、納税者の権利利益の保護を図りつつ、的確な調査・徴収等を行います。

また、適正な税務行政の執行を担保する上で重要な役割を果たしている不服申立てについては、適正・迅速に対応することにより、納税者の正当な権利利益の救済を図ります。

上記の「実績目標（小）」を達成するための「業績目標」

業績目標1-3-1：適正申告の実現及び的確な調査・行政指導の実施

〔 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・行政指導を実施することにより誤りを是正します。 〕

業績目標1-3-2：期限内収納の実現及び滞納の整理促進への取組

〔 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1-3-3：不服申立てへの取組

〔 不服申立てに適正・迅速に対応し、納税者の正当な権利利益の救済を図ります。 〕

（注）「実績目標（小）1－3」は、その細目として上記の3つの目標「業績目標1-3-1～1-3-3」を設定し、これらの評価結果を総合して評価を行います。

なお、3つの業績目標の内容は、目標ごとに記載しています。

関連する内閣の基本方針等

該当なし

今回廃止した測定指標とその理由

廃止した測定指標がある場合は、業績目標ごとに、その理由を記載しています。

参考指標

参考指標は、業績目標ごとに関係する測定指標と併せて記載しています。

担当部局名

課税部（課税総括課、消費税室、審理室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課）、徴収部（管理運営課、徴収課）、調査査察部（調査課、査察課）、国税不服審判所

実績評価実施予定時期

平成31年10月
(2019年10月)

○ 業績目標 1-3-1：適正申告の実現及び的確な調査・行政指導の実施

〔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・行政指導を実施することにより誤りを是正します。〕

業績目標の内容及び
目標設定の考え方

適正申告の実現を図るため、有効な資料情報の収集を行うとともに、効果的・効率的な事務運営を推進し、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・行政指導を実施します。

また、社会・経済状況の変化に的確に対応するため、国際化、ICT化の進展などを背景とした新たな分野への対応を行います。

上記の「業績目標」を達成するための「施策」

業 1-3-1-1：有効な資料情報の収集

業 1-3-1-2：的確な調査事務の運営

業 1-3-1-3：社会・経済状況に対応した調査への取組

業 1-3-1-4：悪質な脱税者に対する査察調査の実施

関連する内閣の基本方針等

該当なし

施策

業 1-3-1-1：有効な資料情報の収集

取組内容

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（用語集参照））の適正な提出を確保するための方策を講じるほか、経済取引の国際化、ICT化等の進展や不正形態の変化に常に着目し、新たな取引形態などに係る有効な資料情報を積極的に収集します。

1. 法定資料の適正な提出の確保

法定資料の提出義務者に対しては、様々な機会を通じて広報活動を行い、早期提出を指導するとともに、必要に応じて法定監査を行うなど、適正な提出の確保を図ります。

2. 法定資料以外の資料情報の積極的な収集

法定資料以外の資料情報（用語集参照）は、活用効果を意識して効果的かつ効率的に収集するとともに、経済取引の国際化、ICT化等の進展や不正形態の変化に常に着目し、新たな資産運用手法や取引形態等に係る資料情報を積極的に収集します。

定性的な測定指標

〔主要〕 業 1-3-1-1-B-1：有効な資料情報の収集

（平成30事務年度目標）

法定資料の適正な提出の確保を図るとともに、新たな資産運用手法や取引形態等に係る活用効果が高いと考えられる資料情報の収集に取り組みます。

（目標設定の根拠）

法定資料の適正な提出の確保策を講じるとともに社会・経済状況の変化に対応した活用効果が高いと考えられる資料情報の収集に取り組むことは、適正申告の実現や的確な調査・行政指導を実施するために重要であることから目標として設定しています。

○参考指標 1「資料情報の収集枚数」

施策	業1-3-1-2：的確な調査事務の運営						
取組内容	税務行政を取り巻く環境がますます厳しくなる中で、国外への資産移転等により税負担を免れるような課税困難事案や大口・悪質な不正事案等に的確に対応するためには、調査関係事務量を適切に確保していく必要があります。 このような状況の下、適正・公平な課税を実現していくため、ICT化・外部委託化などの推進により、可能な限り調査事務量を確保するとともに、深度ある税務調査と書面でのお尋ねなどの簡易な接触を適切に組み合わせて実施することにより、効果的・効率的な調査事務運営を推進します。なお、効果的・効率的に調査を実施するため、次の事項に配意します。 1. 納税者の負担軽減等 所得税や法人税の調査を実施する際には、併せて消費税、源泉所得税等の他税目も同時に調査を実施するほか、できる限り迅速に進めるなど、納税者の負担軽減と調査の効率性に配意します。 2. 調査の際の指導等 調査において、納税者と調査担当者との間で見解の相違がある事案については、納税者の主張や調査担当者が把握した事項を整理し、十分な証拠収集等に基づく事実認定を行い、法令を適正に適用します。 また、調査の際には、誤りを指導してそれを是正するにとどまらず、調査を契機に納税者が税務に関する知識を深め、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、その内容を納税者に分かりやすく説明し、理解が得られるよう配意します。						
	定量的な測定指標						
	[主要] 業1-3-1-2-A-1：調査関係事務の割合 (単位：%)	事務年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
		目標値	60	60	60	60	60
実績値		62.9	63.3	63.9	N.A.		
(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1) 数値は、賦課事務（調査課分を除く。）に従事する職員の事務処理日数を事務の態様別に集計し、その合計日数のうち、調査関係事務に従事した日数の占める割合です。 (注2) 「調査関係事務」とは、①実地調査（納税者の事務所等に臨場して帳簿書類等により申告内容を確認する事務）や、実地調査以外の調査（納税者に来署を依頼し帳簿書類等の提出を求めて申告内容を確認する事務）のほか、②行政指導として行う事務（提出された申告書に計算誤り等があるのではないかと思料される場合に自発的な見直しを要請する事務や、申告内容の確認等に活用する資料情報を任意で収集する事務等）などをいいます。 (注3) 平成29事務年度実績値は、平成30年7月末までにデータが確定するため、平成29事務年度実績評価書に掲載予定です。 (目標値の設定の根拠) 的確な調査・行政指導を実施するため、必要な調査関係事務量が確保されているかを測定する指標として調査関係事務の割合を設定しています。目標値は、過去の実績値等を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。 ○参考指標1「税務調査等の件数及び追徴税額等」 ○参考指標2「所得税の1件当たりの申告漏れ所得金額」 ○参考指標3「相続税の1件当たりの申告漏れ課税価格」 ○参考指標4「法人税の1件当たりの申告漏れ所得金額」 ○参考指標5「消費税1件当たりの追徴税額」							
[主要] 業1-3-1-2-A-2：調査関係事務の割合（調査課分） (単位：%)	事務年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値	
	目標値	85	85	85	85	85	
	実績値	85.8	86.1	86.1	86.1		

	(出所) 調査査察部調査課調 (注1) 数値は、賦課事務(調査課分)に従事する職員の事務処理日数を事務の態様別に集計し、その合計日数のうち、調査関係事務に従事した日数の占める割合です。 (注2) 調査課は、調査課所管法人(用語集参照。原則、資本金1億円以上の法人等)の申告等に係る相談・指導・調査を行っています。 (注3) 目標値及び実績値について、平成29年度までは会計年度での割合を、平成30年度からは事務年度での割合を表示しています。 (目標値の設定の根拠) 的確な調査・行政指導を実施するため、必要な調査関係事務量が確保されているかを測定する指標として調査関係事務の割合を設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。
	○参考指標6「調査課所管法人に係る税務調査の件数及び追徴税額等」

施策	業1-3-1-3：社会・経済状況に対応した調査への取組
取組内容	社会・経済状況の変化を的確に把握した上で、適正・公平な課税の実現を図るため、次のとおり調査に取り組みます。 1. 大口・悪質な不正事案等への的確な対応 大口・悪質な不正事案等に対しては、その事案に応じた適切な調査体制を編成し、的確かつ深度ある調査を行います。 高額な所得が見込まれるにもかかわらず申告額が少なかったり、申告義務があるにもかかわらず申告書を提出していない納税者の存在は、自主的に適正な申告・納税を行っている納税者に強い不公平感をもたらすことから、申告納税制度の下、そのような事案には、積極的に実態把握・調査を実施し、的確かつ厳正な課税処理を行います。 また、消費税については、無申告や不正還付への対応を含め、その調査、還付申告の処理等を的確かつ厳正に行います。 2. 国際化・ICT化への的確な対応 国際取引や電子商取引など国税当局による把握が困難な事案に対して、国税局と税務署の関係部署が一体となって組織横断的な情報収集・実態解明等を実施し、的確かつ深度ある調査を行います。 特に、各国の税制の差異や租税条約（用語集参照）の違いを巧みに利用して租税負担を軽減する国際的な租税回避行為については、主要な国税局に設置している国際担当の統括国税実査官等を中心として、情報収集・実態解明に取り組みます。その結果、課税上の問題があると認められる場合には、租税条約等による各国税務当局との情報交換（用語集参照）制度を活用するなどして、綿密な調査を行い厳正に対処するとともに、必要に応じて、制度整備のための情報提供も行っていきます。 なお、富裕層については、多様化・国際化する資産運用から生じる運用益に対して適正に課税するとともに、将来の相続税の適正課税に向けて情報の蓄積を図る観点から、積極的に調査を実施します。 また、移転価格税制（用語集参照）については、その適用基準や執行方針の明確化を図るとともに、国外関連取引を有する法人が増加傾向にあるところ、移転価格リスクに応じた的確な納税者管理、調査必要度が高い事案に対する重点的な調査を実施するほか、事前確認（用語集参照）に係る事前相談の利用環境の整備、事務の効率化等を行い、適切に対応します。 国税庁では、国際課税に対する取組について「平成28年10月公表『国際戦略トータルプラン』」に基づく取組方針」（平成29年12月版）を公表し、引き続き、国際的租税回避などに適切に対処していくこととしています。 3. 大法人に対する的確な対応 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、それぞれの業界や地域経済に及ぼす影響も大きいことから、これら大法人の税務コンプライアンスの維持・向上を通じて、税務行政全体における適正・公平な課税の実現を図っていく必要があります。大法人の税務コンプライアンスの維持・向上には、的確な調査を行うほか、税務に関するコーポレートガバナンス（用語集参照）の充実が重要であることから、関係団体等における説明会を実施し、その充実を働き掛けるとともに、調査の機会を利用して、税務に関するコーポレートガバナンスの状況を確認した上、調査終了時に経営責任者等と意見交換を行うなど、その充実に向けた取組を推進します。 税務に関するコーポレートガバナンスの状況が良好と認められた法人については、一般に国税当局と見解の相違が生じやすい取引等の自主開示を受けその適正処理を確認するという事前の信頼関係を構築した上で、次回調査までの間隔を延長し、より調査必要度の高い法人へ調査事務量を重点的に配分することにより、納税者の負担軽減と適正・公平な課税の実現を図っていきます。また、「申告書の自主点検と税務上の自主監査」に関する確認表の活用を推進し、自発的な適正申告を支援します。

定性的な測定指標

[主要] 業1-3-1-3-B-1：大口・悪質な不正事案等への的確な対応

（平成30事務年度目標）

大口・悪質な不正事案等に対して、的確な調査等を行います。

（目標設定の根拠）

高額な所得が見込まれるにもかかわらず、申告額が少ないと認められる納税者や申告義務があるにもかかわらず申告書を提出していない納税者の存在は、自主的に適正な申告・納税を行っている納税者に強い不公平感をもたらすことになります。このような納税者に対して的確な調査等を行うことは、適正・公平な課税の実現を図るために重要であることから目標として設定しています。

[主要] 業1-3-1-3-B-2：国際化・ICT化への的確な対応

（平成30事務年度目標）

国際化・ICT化により複雑化した取引等に対して、的確な調査を行います。
また、職員の国際課税等に係る調査能力向上のための取組を実施します。

（目標設定の根拠）

国際取引や電子商取引など国税当局による把握が困難な事案に対して、国税局と税務署の関係部署が一体となって組織横断的な情報収集・実態解明等を実施し、的確かつ深度ある調査を行うことは、適正・公平な課税の実現を図るために重要であることから目標として設定しています。

○参考指標 1 「富裕層に係る申告漏れ所得金額」[新]

○参考指標 2 「海外取引を行っている者に係る申告漏れ所得金額（所得税）」

○参考指標 3 「海外資産に係る申告漏れ課税価格（相続税）」

○参考指標 4 「海外取引等に係る申告漏れ所得金額（法人税）」

業1-3-1-3-B-3：大法人に対する的確な対応

（平成30事務年度目標）

大法人の税務に関するコーポレートガバナンスの充実に向けた自発的な取組を推進するため、関係団体等における説明会を実施し、その充実に働き掛けるとともに、調査の際には、取組状況を的確に把握した上で経営責任者等と意見交換を実施するなど、各種取組を行います。

（目標設定の根拠）

大法人は各業界や地域経済に及ぼす影響が大きく、税務に関するコーポレートガバナンスの充実に向けた大法人の自発的な取組を促進することは、適正・公平な課税の実現を図るために重要であることから目標として設定しています。

○参考指標 5 「調査間隔の延長対象法人数」[新]

施策	業1-3-1-4：悪質な脱税者に対する査察調査の実施				
取組内容	適正・公平な課税を実現し、税務行政に対する納税者の理解と信頼を得るため、現下の経済社会情勢も踏まえつつ、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社会的に非難されるべき悪質な脱税者に対しては、検察当局との連携を図り、厳正な査察調査を実施し、刑事訴追を求めます。				
定性的な測定指標					
	[主要] 業1-3-1-4-B-1：悪質な脱税者に対する査察調査の的確な実施				
	(平成30事務年度目標) 社会的に非難されるべき悪質な脱税者に対しては、検察当局との連携を図り、厳正な査察調査を実施し、刑事訴追を求めます。				
	(目標設定の根拠) 悪質な脱税者に対し刑事責任を追及することは、その一罰百戒の効果を通じて、適正・公平な課税の実現を図るために重要であることから目標として設定しています。				
	○参考指標 1 「査察調査の件数等」 ○参考指標 2 「税目別告発事件の件数等」 ○参考指標 3 「税目別告発事件の1件当たりの脱税額」 [新]				
今回廃止した測定指標とその理由					
該当なし					
参考指標	参考指標は、施策ごとに関係する測定指標と併せて記載しています。				
業績目標に係る予算額	平成27年度	28年度	29年度	30年度当初	平成30年度行政事業レビュー番号
	上記の業績目標に関連する予算額はありません。				
担当部局名	課税部（課税総括課、消費税室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課）、調査査察部（調査課、査察課）		実績評価実施予定時期	平成31年10月（2019年10月）	

○ 業績目標 1-3-2：期限内収納の実現及び滞納の整理促進への取組

〔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。〕

業績目標の内容及び
目標設定の考え方

期限内収納の実現に向けた各種施策の実施や滞納整理は、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向けた積極的な広報・周知に取り組むとともに、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ことなどにより、確実な徴収を図ります。

上記の「業績目標」を達成するための「施策」

業 1-3-2-1：期限内収納の実現に向けた各種施策の実施

業 1-3-2-2：滞納を未然に防止するための取組

業 1-3-2-3：効果的・効率的な徴収事務の運営

業 1-3-2-4：滞納の整理促進への取組

業 1-3-2-5：厚生労働大臣から委任される年金保険料の徴収

関連する内閣の基本方針等

該当なし

施策

業 1-3-2-1：期限内収納の実現に向けた各種施策の実施

取組内容

申告納税制度の下においては、納税者の方に、自ら所得金額や税額を計算し、それに基づいて申告するとともに、その申告した税額を定められた納期限までに納付していただく必要があります。

このため、国税庁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、個人の新規納税者には振替納税（用語集参照）の利用を呼び掛けるなどして、期限内収納の実現を図ります。

また、納付しやすい環境整備という観点から、クレジットカード納付（用語集参照）を可能としているほか、ダイレクト納付（用語集参照）等の電子納税（用語集参照）の普及に努めます。更に、コンビニエンスストアでの納付について、税務署から交付されたバーコード付の納付書による納付のほか、平成31年1月以降、自宅や事務所等でパソコンにより作成したQRコードによる納付も可能とするなど、納付手段の多様化に努めます。

定性的な測定指標

〔主要〕 業1-3-2-1-B-1：期限内収納を確保するための取組

（平成30事務年度目標）

期限内収納を確保するため、期限内納付に関する広報・周知、振替納税の利用勧奨及び振替納付日の周知等の各種施策を実施します。

（目標設定の根拠）

国税庁ホームページなどを活用した期限内納付に関する広報・周知、個人の新規納税者を中心とした振替納税の利用勧奨及び振替日の周知等を実施することは、期限内収納を確保するために重要であることから目標として設定しています。

施策	業1-3-2-2：滞納を未然に防止するための取組	
取組内容	前回の納付の際に期限を過ぎて納付した納税者に対しては、新たに納付期限が到来する税金について、あらかじめはがき等で期限内納付を促し、また、期限までに納付しない納税者に対しては、督促状を発付する前に電話等で納付指導を行うなど、賦課部門とも連携しつつ、滞納の未然防止を図ります。	
定性的な測定指標		
	[主要] 業1-3-2-2-B-1：滞納を未然に防止するための取組	
	(平成30事務年度目標) 滞納を未然に防止するため、期限内納付の呼び掛けや督促状発付前の電話等での納付指導等の各種施策を実施します。	
	(目標設定の根拠) 前回の納付の際に期限を過ぎて納付した納税者に対して、あらかじめはがき等で期限内納付を促すことや、期限までに納付のない納税者に対して、督促状を発付する前に電話等での納付指導に取り組むことは、滞納を未然に防止するために重要であることから目標として設定しています。	
	○参考指標 1 「国税の滞納発生割合」	

施策	業1-3-2-3：効果的・効率的な徴収事務の運営					
取組内容	徴収事務の運営に当たっては、滞納の整理促進を図るため、限られた人的資源を有効に活用して滞納整理に投下する事務量を可能な限り確保するとともに、個々の滞納事案の処理に当たっては徴収システム（用語集参照）を活用して的確な期日管理を行うなど事案管理の充実を図り、効果的・効率的な事務運営を推進します。 また、新た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（用語集参照）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を行うことにより、効果的・効率的な滞納整理を行い、税務署の滞納整理に係る事務量を確保します。					
定量的な測定指標						
[主要] 業1-3-2-3-A-1：滞納整理事務の割合 （単位：％）	事務年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	75	80	80	80	80
	実績値	83.4	84.6	84.4	N. A.	
（出所）徴収部徴収課調 （注1）数値は、徴収事務に従事する職員が従事した合計日数のうち、滞納整理事務に従事した日数の占める割合です。 （注2）「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、公売等の事務をいいます。 （注3）平成29事務年度実績値は、平成30年7月末までにデータが確定するため、平成29事務年度実績評価書に掲載予定です。 （目標値の設定の根拠） 滞納の整理促進を図るため、必要な滞納整理事務量が確保されているかを測定する指標として、滞納整理事務の割合を設定しています。目標値は、適切な事務処理及び事務運営の確保に配慮しつつ、過去の実績値等を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。						
業1-3-2-3-A-2：集中電話催告センター室における催告回数 （単位：千回）	事務年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	1,850	1,850	1,950	2,000	2,000
	実績値	2,000	2,100	2,196	N. A.	
（出所）徴収部徴収課調 （注）平成29事務年度実績値は、平成30年7月末までにデータが確定するため、平成29事務年度実績評価書に掲載予定です。 （目標値の設定の根拠） 新たに発生する滞納事案等について、集中電話催告システムの機能を活用し、限られた人員の下、早期に反復的な納付催告を実施することは、滞納の整理促進を図る上で効果的・効率的であることから、催告回数を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値等を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。						
○参考指標1「集中電話催告センター室における完結件数」						

施策	業1-3-2-4：滞納の整理促進への取組
取組内容	国税の適正・公平な徴収の実現を図るため、厳正・的確な滞納処分の実行、消費税事案の確実な処理などにより、滞納の整理促進を図ります。 なお、滞納処分の実行は、納税者の権利利益に特に強い影響を及ぼすことから、滞納整理に当たっては、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。 1. 厳正・的確な滞納整理の実施 大口・悪質事案、処理困難事案については、早期かつ的確な処理方針の見極めを行い、着実な整理促進を図ります。 滞納整理に当たっては、適時の財産調査を行い、差押え、公売（用語集参照）等の滞納処分を厳正・的確に実施するとともに、必要に応じて、広域運営等により組織的に対応するほか、詐害行為取消訴訟（用語集参照）等の原告訴訟（用語集参照）の提起など、法的手段を積極的に活用します。 また、国際的な租税の徴収回避に対しては、租税条約（用語集参照）に基づく徴収共助（用語集参照）の要請などにより、適切に対応します。 2. 消費税事案への取組 消費税事案については、新規発生時の早期着手を徹底するとともに、滞納残高の圧縮に向けて、国税局及び税務署を通じて消費税を含む滞納事案の確実な処理を行います。

定性的な測定指標

	[主要] 業1-3-2-4-B-1：滞納の整理促進への取組
	（平成30事務年度目標） 滞納整理に当たっては、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、滞納の整理促進に取り組みます。
	（目標設定の根拠） 滞納の整理促進に取り組むことは、国税の適正・公平な徴収の実現のために重要であることから目標として設定しています。
	○参考指標 1 「租税滞納の状況」 ○参考指標 2 「滞納人員」 ○参考指標 3 「差押件数」 ○参考指標 4 「原告訴訟事件の処理件数」 ○参考指標 5 「公売公告物件数」

施策	業1-3-2-5：厚生労働大臣から委任される年金保険料の徴収
取組内容	厚生労働大臣から委任される年金保険料の滞納事案について、厚生労働省及び日本年金機構と緊密に連携しつつ、国税庁が有するノウハウと専門性を生かし、的確な徴収に努めます。
定性的な測定指標	
	[主要] 業1-3-2-5-B-1：厚生労働大臣から委任される年金保険料の徴収
	（平成30事務年度目標） 厚生労働大臣から委任される年金保険料の滞納事案については、国税庁が有するノウハウと専門性を生かし、的確な徴収に努めます。
	（目標設定の根拠） 厚生年金保険法等の規定に基づき厚生労働大臣から委任される年金保険料の滞納事案について、徴収実務に関する税・年金当局間の連携強化を図るとともにノウハウと専門性を活かし徴収することは、年金保険料の的確な徴収のために重要であることから目標として設定しています。

今回廃止した測定指標とその理由						
該当なし						
参考指標	参考指標は、施策ごとに関係する測定指標と併せて記載しています。					
業績目標に係る予算額		平成27年度	28年度	29年度	30年度当初	平成30年度行政 事業レビュー番号
集中電話催告システム		803,378千円	800,838千円	799,016千円	474,105千円	0008
(注)「業績目標に係る予算額」の表中には、業績目標1-3-2に係る予算額を記載しています。						
担当部局名	徴収部（管理運営課、徴収課）			実績評価実施予定時期		平成31年10月 (2019年10月)

○ 業績目標 1-3-3: 不服申立てへの取組

〔不服申立てに適正・迅速に対応し、納税者の正当な権利利益の救済を図ります。〕

業績目標の内容及び 目標設定の考え方	国税における不服申立制度は、簡易・迅速かつ公正な手続により、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、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。納税者の理解と信頼を得るよう、不服申立ての適正・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を図ります。
-------------------------------	---

上記の「業績目標」を達成するための「施策」

業 1-3-3-1：不服申立ての適正・迅速な処理

業 1-3-3-2：裁決事例の公表の充実

関連する内閣の基本方針等

該当なし

施策 業1-3-3-1：不服申立ての適正・迅速な処理

取組内容

国税の更正・決定などの課税処分や差押えなどの滞納処分等があった場合、その処分に不服のある納税者は、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税務署長等に対する「再調査の請求」と国税不服審判所長に対する「審査請求」を選択して行うことができます。

また、再調査の請求を選択した場合でも税務署長等の決定を経た後の処分になお不服があるときは、審査請求を行うことができます。

これらの不服申立てを適正・迅速に処理するために、次のとおり取り組みます。

1. 再調査の請求

再調査の請求の処理に当たっては、納税者の正当な権利利益の救済を図るため、納税者の主張に十分耳を傾け、公正な立場で調査・審理を行い、適正・迅速に処理します。

2. 審査請求

国税不服審判所は、事件処理においては、審査請求人と処分を行った税務署長等の双方から事実関係や主張を聴き、争点を明らかにした上、自ら調査を行って、公正な第三者的立場で審理し、裁決を適正・迅速に行います。このため、審査請求人に早期に審理の手続を説明し、審査請求人と処分を行った税務署長等の双方へ「争点の確認表」や「審理の状況・予定表」を交付するなどにより、審理手続の透明性の確保を図ります。

また、弁護士等の民間専門家の高度な専門知識や実務経験を生かすことによる審理の中立性・公正性を一層高めるため、引き続き、事件を担当する国税審判官の半数程度（50名程度）が民間専門家となるよう、国税審判官の外部登用を図ります。

定量的な測定指標

[主要] 業1-3-3-1-A-1：「再調査の請求」の3か月以内の処理件数割合 (単位：%)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
目標値		95	95	95	95	95
実績値		96.9	99.3	95.6	96.6	

(出所) 課税部審理室、徴収部徴収課調

(注1) 処理期間が通常3か月を超えることとなる相互協議事案、公訴関連事案及び国際課税事案に係る件数を除いて集計しています。

(注2) 平成28年3月31日までに行われた処分に係るものについては、「異議申立て」となります。

(目標値の設定の根拠)

再調査の請求に関する処理が迅速に行われているかを測定するため、3か月以内の処理件数割合を指標として設定しています。目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点及び過去の実績値を踏ま

え、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。						
○参考指標 1 「再調査の請求の状況」						
[主要] 業1-3-3-1-A-2：「審査請求」の1年以内の処理件数割合 (単位：%)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	95	95	95	95	95
	実績値	92.2	92.4	98.3	99.2	
(出所) 国税不服審判所調 (注) 平成29年度以降の処理件数割合は、相互協議事案や公訴関連事案など、審理を留保すべき事由が生じた事案の留保期間等を除いて算定しています。 (目標値の設定の根拠) 審査請求に関する処理が迅速に行われているかを測定するため、1年以内の処理件数割合を指標として設定しています。目標値は、適正な事務処理水準を維持する観点及び過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。						
○参考指標 2 「審査請求の状況」						
○参考指標 3 「訴訟の状況」						

施策 業1-3-3-2：裁決事例の公表の充実	
取組内容	国税不服審判所においては、適正な申告と納税のため有用であると考えられる事例や適正な賦課・徴収の実現に資す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も十分配慮しながら、国税不服審判所ホームページ(http://www.kfs.go.jp)に掲載・公表しています。 平成30事務年度においても、有用性のある裁決事例を国税不服審判所ホームページに掲載・公表するとともに、参考判例を付記するなど、公表事例がより有用なものとなるように取り組みます。
定性的な測定指標	
[主要] 業1-3-3-2-B-1：裁決事例の公表の充実	
(平成30事務年度目標) 裁決事例の公表の充実のため、有用性のある裁決事例を国税不服審判所ホームページに掲載・公表するとともに、参考判例の付記などに取り組みます。	
(目標設定の根拠) 裁決事例の公表の充実に取り組むことは、納税者の正当な権利利益の救済を図ること及び税務行政の適正な運営の確保のために重要であることから目標として設定しています。	
○参考指標 1 「国税不服審判所ホームページへのアクセス件数」	
今回廃止した測定指標とその理由	
平成28年4月に改正不服申立制度が施行され、これまで、その制度内容について、国税庁や国税不服審判所の各ホームページにおける広報や税理士会等の研修会等への講師派遣を行うほか、不服申立人に対してはパンフレットを用いるなどして適切かつ丁寧に説明するなど、その定着に向けて取り組んだ結果、定着が図られたと考えられることから、施策「業1-3-3-3:改正不服申立制度の定着に向けた取組」は廃止しました。 また、施策の廃止に伴い、当該施策に設定していた測定指標「業1-3-3-3-B-1：改正不服申立制度の定着に向けた取組」を廃止します。	
参考指標	参考指標は、施策ごとに関係する測定指標と併せて記載しています。

業績目標に係る予算額	平成27年度	28年度	29年度	30年度当初	平成30年度行政 事業レビュー番号
国税不服審判所の運営に 必要な経費	4,778,315千円	4,730,963千円	4,767,969千円	4,844,610千円	
審査請求の調査及び審理 に必要な経費	137,421千円	107,455千円	88,827千円	70,254千円	
合 計	4,915,736千円	4,838,418千円	4,856,796千円	4,914,864千円	

(注) 「業績目標に係る予算額」の表中には、業績目標1-3-3に係る予算額を記載しています。

担当部局名	課税部（課税総括課、消費税室、審理室、 酒税課）、徴収部（管理運営課、徴収課）、 国税不服審判所	実績評価実施予定時期	平成31年10月 (2019年10月)
-------	--	------------	------------------------

○ 実績目標（小） 1－4：国際化への取組

実績目標の内容及び
目標設定の考え方

経済の国際化の進展により新たな取引形態が拡大する中で、一つの所得に対して複数の国が課税する二重課税の問題や、所得が租税回避行為などによりどこの国においても課税されない「課税の空白」の問題が、各国税務当局が取り組むべき課題となっています。このため、租税条約等に基づく相互協議を実施して二重課税問題の解決を図るとともに、情報交換の円滑な実施等により、国際的な税務上のコンプライアンスの維持・向上を図ります。また、各国税務当局と経験の共有を図り、協力関係を強めることにより、租税回避等の問題に対応します。

上記の「実績目標（小）」を達成するための「施策」

- 実1-4-1：税務当局間の要請に基づく情報交換
- 実1-4-2：C R S（共通報告基準）に基づく金融口座情報の情報交換の的確な実施
- 実1-4-3：C b C R（国別報告事項）の情報交換の的確な実施〔新〕
- 実1-4-4：相互協議事案の適切・迅速な処理
- 実1-4-5：外国税務当局との経験の共有
- 実1-4-6：開発途上国に対する技術協力

関連する内閣の基本方針等

該当なし

施策 実1-4-1：税務当局間の要請に基づく情報交換

取組内容

国際的な脱税及び租税回避行為に対処するため、執行面での国際的な協力の機運が一層高まっており、租税条約等に基づく外国税務当局との情報交換が注目されています。このような状況の中、「税の透明性及び情報交換に関するグローバルフォーラム」では、情報交換の効果的な実施のため、制度・執行の両面における各国の状況について審査を行っています。

国税庁としては、情報交換を積極的に実施し、外国税務当局から必要な情報を入手することにより、海外取引を把握・解明して適正な課税・徴収を行うとともに、外国税務当局からの情報提供要請に対して的確かつ迅速に対応します。

定量的な測定指標

〔主要〕 実1-4-1-A-1：情報提供 要請に対する90日以内の対応 (単位：%)	事務年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	—	100	100	100	100
	実績値	93.3	100	100	N. A.	

（出所）長官官房国際業務課調
（注1）数値は、外国税務当局からの情報提供要請の件数のうち、要請された情報の提供又は提供に向けた進捗状況の通知を90日以内に行った件数の割合です。
（注2）平成29事務年度実績値は、平成30年7月末にデータが確定するため、平成29事務年度実績評価書にて公表する予定です。

（目標値の設定の根拠）
外国税務当局からの情報提供要請への対応が的確・迅速に行われているかを測定するため、90日以内の対応割合を指標として設定しています。目標値は、「税の透明性及び情報交換に関するグローバルフォーラム」において、「外国税務当局からの情報提供要請に対して、要請を受けた日から90日以内に、要請された情報の提供又は進捗状況を通知する」とされていることを踏まえ、100%としています。

なお、90日以内に「情報の提供」が困難な場合には、「提供に向けた進捗状況の通知」を行うことで、相手国との良好なコミュニケーションが維持されることとなります。

○参考指標1「租税条約等に基づく情報交換件数」

施策	実1-4-2：C R S（共通報告基準）に基づく金融口座情報の情報交換の的確な実施	
取組内容	外国の金融機関を利用した国際的な脱税及び租税回避に対処するため、平成26年にO E C Dにおいて、非居住者の金融口座情報を税務当局間で自動的に交換するための国際基準である「C R S（Common Reporting Standard：共通報告基準）」が策定されました。 現在、約100か国・地域の税務当局がこれに基づく情報交換の実施を約束しています。 また、G20等の国際会議において、平成30年末までにこの情報交換を開始する旨の共同声明が発表されるなど、国際的に円滑な実施が求められています。 我が国では、平成27年度税制改正において租税条約等実施特例法が改正され、国内金融機関等から、非居住者が保有する口座に関して、口座保有者の氏名、口座残高、利子・配当等の年間受取総額等の情報が報告される制度が導入されました。同制度により、平成30年以降、国税庁は、毎年4月末（平成30年は5月1日）までに国内金融機関等から報告を受け、租税条約等に基づき、9月末までに外国の税務当局へ情報提供を行うとともに、諸外国からもその国の金融機関等に保有されている日本居住者の金融口座情報の提供を受けます。	
定性的な測定指標		
	[主要] 実1-4-2-B-1：C R S（共通報告基準）に基づく金融口座情報の情報交換の的確な実施	
	（平成30事務年度目標） 各国税務当局との協力関係を強め、租税回避等の問題に対応していくため、C R Sに基づく金融口座情報の情報交換を的確に実施します。	
	（目標設定の根拠） C R Sに基づく金融口座情報の情報交換は、G20等の国際会議において、平成30年末までに開始する旨の共同声明が発表されるなど、国際的に円滑な実施が求められており、この情報交換を的確に実施することは、各国税務当局との協力関係を強め、租税回避等の問題に的確に対応するために重要であることから目標として設定しています。	

施策	実1-4-3：C b C R（国別報告事項）の情報交換の的確な実施〔新〕
取組内容	多国籍企業のグローバルな活動実態を把握するため、B E P S 報告書（用語集参照）において、多国籍企業グループに対してC b C R（Country by Country Report（用語集参照）：国別報告事項）をその最終親会社等の居住地国の税務当局に提供することを義務付ける勧告が示されました。その居住地国の税務当局は、提供を受けたC b C Rを、租税条約等に基づき、多国籍企業グループの構成会社等の居住地国に提供することとされています。 この勧告を受け、我が国では、平成28年度税制改正において、その最終親会社等が日本にある総収入金額1,000億円以上の多国籍企業グループに対してC b C Rの提供を義務付ける制度が導入されました。この制度は、平成28年4月1日から施行されており、その最終親会社等が日本にある多国籍企業グループから国税庁への提供は、最終親会社等の各会計年度終了の日の翌日から1年以内に行われ、提供されたC b C Rは、最終親会社等の各会計年度終了の日の翌日から15か月以内（初年度は18か月以内）に、多国籍企業グループの構成会社等の居住地国の税務当局に提供されるとともに、諸外国からもC b C Rの提供を受けます。
定性的な測定指標	
[主要] 実1-4-3-B-1：C b C R（国別報告事項）の情報交換の的確な実施〔新〕 （平成30事務年度目標） 多国籍企業グループの国、地域ごとの活動実態を各国税務当局間で共有し、多国籍企業によるグループ内取引を通じた所得の海外移転に対して、移転価格税制を適切に運用するため、C b C Rの情報交換を的確に実施します。 （目標設定の根拠） C b C Rの情報交換は、B E P S 報告書の勧告により、国際的に円滑な実施が求められており、この情報交換を的確に実施することは、各国税務当局との協力関係を強め、また、多国籍企業グループの国、地域ごとの活動実態を各国税務当局間で共有することは、多国籍企業によるグループ内取引を通じた所得の海外移転に対する移転価格税制の適切な運用のために重要であることから目標として設定しています。	

施策	実1-4-4：相互協議事案の適切・迅速な処理
取組内容	国税庁では、移転価格課税等による国際的な二重課税について納税者の申立てを受けた場合、租税条約等の規定に基づき外国税務当局との相互協議を実施してその解決を図っています。 また、納税者の予測可能性を高め、移転価格税制の適正・円滑な執行を図る観点から、事前確認に係る相互協議を実施しています。 このような相互協議事案の適切・迅速な解決に向け、機動的かつ円滑な協議の実施に取り組みます。
定性的な測定指標	
[主要] 実1-4-4-B-1：相互協議事案の適切・迅速な処理 （平成30事務年度目標） 相互協議事案を適切・迅速に処理するため、機動的かつ円滑な協議の実施に取り組みます。 （目標設定の根拠） 外国税務当局との間で機動的かつ円滑な相互協議を実施することにより、国際的な二重課税の問題に対処することは、相互協議事案を適切・迅速に処理するために重要であることから目標として設定しています。 ○参考指標 1「相互協議事案の処理状況」 ○参考指標 2「OECD非加盟国との相互協議事案の処理状況」 ○参考指標 3「相互協議事案の平均的処理期間」	

施策	実1-4-5：外国税務当局との経験の共有
取組内容	国際的な脱税等への対応や二重課税の排除に加え、納税者サービスの向上やコンプライアンスの向上等も各国に共通する税務執行上の課題となっていることから、国際課税に関する各国共通の執行上の指針の策定に関する議論へ積極的に参画するほか、アジア税務長官会合（S G A T A R）（用語集参照）、O E C D税務長官会議（F T A）（用語集参照）をはじめとするO E C D関連会議、日韓税務長官会合等の二国間会合を有効に活用し、各国税務当局と諸問題に関する経験の共有を図ります。
定性的な測定指標	
	[主要] 実1-4-5-B-1：外国税務当局との経験の共有 （平成30事務年度目標） 各国共通の税務執行上の諸問題について、多国間会合及び二国間会合を通じて、各国税務当局との間で経験の共有を図ります。 （目標設定の根拠） 各国税務当局が共通して抱える諸問題について情報や経験の共有を図ることは、国際課税等に関する問題解決のために重要であることから目標として設定しています。 ○参考指標 1 「税務当局間の主な国際会議」

施策	実1-4-6：開発途上国に対する技術協力
取組内容	税務行政に関する技術協力（用語集参照）は、開発途上国の税務行政の改善・向上を後押しすることを目的としています。また、こうした協力により、日本の税務行政に対する理解者が育成され、両国税務当局間の協力関係の強化が図られるほか、投資環境の改善を通じ我が国経済への貢献も期待されます。 このような観点から、独立行政法人国際協力機構（J I C A）の枠組みなどの下、アジア諸国を中心に、①日本国内で実施される研修への受入れ、②研修講師等の派遣などにより、国際課税、納税者サービス、徴収など税務行政上の諸問題に関する知識・経験の移転に積極的に取り組みます。 なお、技術協力に当たっては、相手国の税務行政の改善・向上に有用なものとなるよう、B E P S など国際課税に関する国際的な取組の動向も踏まえて、開発途上国の現状やニーズを的確に把握し、受入研修と職員派遣を有機的に組み合わせるなどして、我が国の知識・経験が効果的かつ効率的に移転するよう取り組みます。
定量的な測定指標	
[主要] 実1-4-6-A-1：開発途上国に対する技術協力の満足度（受入研修） （単位：％）	会計年度
	平成26年度
	27年度
	28年度
	29年度
	30年度目標値
	目標値
	実績値
（出所）長官官房国際業務課、税務大学校調 （注1）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、研修内容の有用性について「良い」から「悪い」の5段階評価で、上位評価（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。 （注2）平成30事務年度におけるアンケート調査の概要は、P.62に記載しています。 （目標値の設定の根拠） 開発途上国に対する技術協力として実施した受入研修の満足度を測定するため、研修受講者に対するアンケート調査の結果を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。 ○参考指標 1 「開発途上国に対する技術協力」	

[主要] 実1-4-6-A-2：開発途上 国に対する技術協力の 満足度(職員派遣) (単位：%)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	90	90	90	90	90
	実績値	92.1	94.5	94.5	91.5	

(出所) 長官官房国際業務課、税務大学校調

(注1) 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、研修内容の有用性について「良い」から「悪い」の5段階評価で、上位評価(「良い」又は「やや良い」)を得た割合です。

(注2) 平成30事務年度におけるアンケート調査の概要は、P.62に記載しています。

(目標値の設定の根拠)

開発途上国に対する技術協力として派遣した講師に対する研修受講者の満足度を測定するため、アンケート調査の結果を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値等を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。

今回廃止した測定指標とその理由	
該当なし	
参考指標	参考指標は、施策ごとに関係する測定指標と併せて記載しています。

実績目標に係る予算額	平成27年度	28年度	29年度	30年度当初	平成30年度行政 事業レビュー番号
上記の実績目標に関連する予算額はありません。					

担当部局名	長官官房(国際業務課、相互協議室)、調査 査察部(調査課)、税務大学校	実績評価実施予定時期	平成31年10月 (2019年10月)
-------	--	------------	------------------------

○ 実績目標（大）2：酒類業の健全な発達の促進

実績目標の内容及び
目標設定の考え方

国税庁においては、酒類業の業種所管庁として、酒税の保全及び酒類業の健全な発達を図るため、酒類の公正な取引環境の整備に取り組むほか、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多様化などの社会経済情勢の変化に対応し、消費者、製造業及び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します。また、「日本再興戦略2016」（平成28年6月2日閣議決定）、「未来投資戦略2017」（平成29年6月9日閣議決定）、平成29年3月に改訂された「日本産酒類の輸出促進に向けた課題及び対応方針について」等を踏まえ、日本産酒類の輸出環境の整備に取り組むこととしています。

上記の「実績目標（大）」を達成するための「施策」

- 実2-1：酒類の安全性の確保と品質水準の向上への対応
- 実2-2：酒類の公正な取引環境の整備
- 実2-3：日本産酒類の輸出環境整備
- 実2-4：構造・経営戦略上の問題への対応
- 実2-5：独立行政法人酒類総合研究所との連携
- 実2-6：未成年者飲酒防止対策等の推進
- 実2-7：酒類に係る資源の有効な利用の確保

関連する内閣の基本方針等

- 「日本再興戦略2016」（平成28年6月2日閣議決定）
- 「日本産酒類の輸出促進に向けた課題及び対応方針について」（平成29年3月改定）
- 「未来投資戦略2017」（平成29年6月9日閣議決定）
- 「農林水産業の輸出力強化戦略」（平成28年5月19日農林水産業・地域の活力創造本部とりまとめ）

施策 実2-1：酒類の安全性の確保と品質水準の向上への対応

取組内容

酒類の生産から消費まで全ての段階における酒類の安全性の確保と品質水準の向上を図り、消費者に安全で良質な酒類が提供できるよう以下の取組を行います。

1. 酒類製造業者への指導・相談

(1) 市販酒類買上げ調査

消費者が購入する段階である小売販売場から市販酒類を買い上げ、添加物などの安全性に係る成分、品質及び表示事項を調査し、その結果を酒類製造業者への技術指導に活用するとともに消費者に情報提供します。

(2) 酒類製造業者の製造工程の改善に関する指導・相談

市販酒類買上げ調査の結果等を踏まえ、酒類製造業者に対し製造工程の改善や酒類の安全性に関する技術指導・相談を実施します。

なお、製造工程の改善に関する相談については、酒類製造業者から把握したニーズや技術相談についてのアンケート調査における満足度などの結果を踏まえながら内容の充実を図ります。

2. 酒類の安全性の確保及び酒類業者のコンプライアンスの維持・向上

(1) 酒類の成分の実態把握等

国内外において取り上げられている酒類の安全性に係る成分について実態把握を行うほか、福島第一原子力発電所の事故を受け、放射性物質に関する調査を実施し、その情報を

提供します。

また、食品の成分等に関する国際規格を定めているコーデックス委員会（用語集参照）において、近年、酒類の安全性に係る成分についても多岐にわたって取り上げられていることから、酒類に係る規格等の策定に参画します。

(2) 酒類業者に対する表示事項確認調査等

消費者が安心して酒類を購入できるように、酒類業者に対して、酒税の保全及び酒類業組合等に関する法律（以下「酒類業組合法」といいます。）に基づく酒類の表示義務事項及び表示基準に基づく記載事項の確認調査や市販酒類買上げ調査を実施し、適正な表示がなされていない場合には、是正指導を行います。

また、酒類業者に対して、「米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律」に基づく記帳義務や清酒等に係る原料米の産地情報伝達義務の履行状況について確認調査を実施し、適正に履行されていない場合には、是正指導を行います。

定量的な測定指標

[主要] 実2-1-A-1：酒類製造業者の製造工程の改善に関する相談の満足度 (単位：％)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	90	90	90	90	90
	実績値	91.6	93.3	91.8	93.4	
(出所) 課税部鑑定企画官調 (注1) 数値は、技術相談に関するアンケート調査において、「極めて良かった」から「極めて悪かった」までの7段階評価で上位評価（「極めて良かった」又は「良かった」）を得た割合です。 (注2) 平成30事務年度におけるアンケート調査の概要は、P.62に記載しています。						
(目標値の設定の根拠) 酒類製造業者に対して実施した製造工程の改善や酒類の安全性に関する技術相談の満足度を測定するため、相談者に対するアンケート調査の結果を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。						
○参考指標1 「市販酒類買上げ調査件数」 ○参考指標2 「酒類製造業者の製造工程改善に関する指導相談件数」						

定性的な測定指標

実2-1-B-1：酒類の安全性の確保への対応及び酒類業者のコンプライアンスの維持・向上
(平成30事務年度目標) 酒類の安全性の確保のため、酒類の安全性に関して問題を把握した場合には、その原因究明を迅速に行い再発防止に向けた適切な対応を行うとともに、酒類業者のコンプライアンスの維持・向上を図るため、酒類の表示に関する指導や講習会での周知等を行います。
(目標設定の根拠) 酒類の安全性に関して問題を把握した酒類については、その原因究明を迅速に行い再発防止に向けた適切な対応を行うことが酒類の安全性を確保するために重要であり、また、酒類の表示に関する指導や講習会での周知等を行うことが酒類業者のコンプライアンスの維持・向上を図るために重要であることから目標として設定しています。
○参考指標3 「酒類業組合法に基づき義務付けられた主な表示事項の表示がない酒類の割合」 ○参考指標4 「酒類業者に対する表示事項確認調査実施件数」

施策	実2-2：酒類の公正な取引環境の整備					
取組内容	酒税の保全及び酒類の取引の円滑な運行を図るため、平成29年3月に「酒類に関する公正な取引に関する基準（用語集参照）」（以下「取引基準」といいます。）を制定するとともに、「酒類に関する公正な取引のための指針（用語集参照）」を改定しました。酒類業者に対して、これらの周知・啓発を行い、酒類業者の自主的な取組の推進を図ります。					
	また、取引基準等に照らし問題があると疑われる場合には、取引状況等実態調査を実施し、改善を指導するほか、必要に応じて公正取引委員会とも連携しつつ、酒類の公正な取引環境の整備に取り組みます。					
	なお、取引状況等実態調査において改善を指導した酒類業者に対して、改善状況を確認する必要がある場合には、フォローアップ調査を実施し、取引の改善を促します。					
定量的な測定指標						
[主要] 実2-2-A-1：酒類の取引状況等実態調査による指示・指導事項の改善割合(単位：％)	事務年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	90	95	95	95	95
	実績値	95.8	100	99.1	N. A.	
(出所) 課税部酒税課調						
(注1) 数値は、フォローアップ調査を実施した場数のうち、改善指導を行った取引等の全て又は一部が改善された場数の割合です。						
(注2) 平成29事務年度実績値は、平成30年7月末までにデータが確定するため、平成29事務年度実績評価書に掲載予定です。						
(目標値の設定の根拠)						
酒類の取引状況等実態調査において指示や指導をした事項が改善されているかを測定するため、その改善割合を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成29事務年度の目標値を引き続き設定しました。						
○参考指標 1 「酒類業者に対する酒類の取引状況等実態調査件数」						

施策	実2-3：日本産酒類の輸出環境整備		
取組内容	平成29年6月に閣議決定された「未来投資戦略2017」、平成29年3月に改訂された「日本産酒類の輸出促進に向けた課題及び対応方針について」等において、日本産酒類の輸出環境整備に取り組むほか、日本食と日本産酒類を効果的に連携させた海外展開を推進することとされています。国税庁では、関係府省等と連携しつつ、国際交渉を通じた貿易障壁の緩和・撤廃に向けた働き掛け、各種国際会議のレセプション等への国税庁職員の派遣などによる日本産酒類の特性・魅力の発信等に取り組むほか、酒類業者に対して輸出に必要な情報提供を行うなど、日本産酒類の輸出を支援する取組を実施します。		
定性的な測定指標			
[主要] 実2-3-B-1：日本産酒類の輸出環境整備への対応			
(平成30事務年度目標)			
関係府省等と連携しながら、貿易障壁の除去に向けた働き掛け、海外への日本産酒類の情報発信等に取り組むほか、戦略的な取組となるよう酒類業者の輸出を支援する取組を実施します。			
(目標設定の根拠)			
平成29年6月に閣議決定された「未来投資戦略2017」、平成29年3月に改訂された「日本産酒類の輸出促進に向けた課題及び対応方針について」等において取り組むこととされた、日本産酒類の輸出促進に向けた総合的な輸出環境整備を関係府省等と連携して取り組むことは、日本産酒類の輸出環境の整備のために重要であることから目標として設定しています。			
○参考指標 1 「酒類の輸出金額及び伸び率」			

施策	実 2-4：構造・経営戦略上の問題への対応
取組内容	酒類業者の経営改善等については、酒類業組合等の要請に基づき、経営指導の専門家等による研修を実施するほか、活性化・経営革新の取組事例や各種中小企業支援施策に関する情報提供を行うなどにより、経営改善に向けた自主的な取組を支援します。 また、日本酒造組合中央会（用語集参照）では、清酒製造業及び単式蒸留焼酎（用語集参照）製造業の近代化に資するため、「清酒製造業等の安定に関する特別措置法」に基づき、国内外に対する清酒及び単式蒸留焼酎の正しい商品知識の普及や東日本大震災により被災した清酒製造業者に対する利子補給等の各種事業を行っています。これらの事業については、補助金の交付によりその活動を支援します。
定性的な測定指標	
〔主要〕 実2-4-B-1：構造・経営戦略上の問題への対応 （平成30事務年度目標） 酒類業者の経営改善についての支援等のため、業界動向を把握・分析した結果を情報提供するほか、経営指導の専門家等による研修を実施します。 （目標設定の根拠） 中小企業が多数を占める酒類業界において、有用な情報提供や研修を実施することは、酒類業の経営改善等を図るために重要であることから目標として設定しています。 ○参考指標 1 「経営活性化研修の開催回数・参加人数」〔新〕	

施策	実 2-5：独立行政法人酒類総合研究所との連携
取組内容	酒類は、原料・製造方法等によりその品目及び税率が定められていることから、酒税の適正課税や適正表示を確保するための分析・鑑定を実施する必要があるほか、その安全性を確保するためにも分析を実施する必要があります。これらのうち、国税局で実施できない高度な分析・鑑定について、独立行政法人酒類総合研究所（用語集参照）と連携して実施します。 また、酒類の品質水準の向上への対応及び酒類製造業者の技術力の維持強化の支援のため、国税局で実施する酒類の品質評価会や研究会等への審査員や講師の派遣を依頼するほか、その研究成果を講習会資料の作成に活用するなど、独立行政法人酒類総合研究所と連携した取組を実施します。
定性的な測定指標	
〔主要〕 実2-5-B-1：独立行政法人酒類総合研究所との連携による支援 （平成30事務年度目標） 酒類の適正課税や適正表示の確保、品質・安全性の確保並びに酒類製造者の技術力の維持強化のための支援等に独立行政法人酒類総合研究所と連携して効果的に取り組みます。 （目標設定の根拠） 独立行政法人酒類総合研究所は、酒類に関する高度な分析・鑑定や酒類及び酒類業に関する研究、調査及び情報提供等を行うことにより、酒税の適正かつ公平な賦課の実現に資するとともに、酒類業の健全な発達を図ることを目的としています。当該研究所と連携することは、高度な分析・鑑定、安全性の確保と品質水準の向上を図ること及び酒類製造業者の技術力の維持強化の支援等の実施のために重要であることから目標として設定しています。 ○参考指標 1 「国税庁から独立行政法人酒類総合研究所に対する依頼分析点数」 ○参考指標 2 「独立行政法人酒類総合研究所からの審査員・講師派遣件数」〔新〕	

施策	実2-6：未成年者飲酒防止対策等の推進	
取組内容	未成年者飲酒防止等の社会的要請に対応するため、酒類販売管理研修実施団体に対して適切な酒類販売管理研修の実施について指導するとともに、酒類の販売管理調査において酒類販売管理者（用語集参照）選任状況や未成年者の飲酒防止に関する表示基準の履行状況を確認し、問題点が認められた場合は改善指導を行うなど、酒類の適正な販売管理の確保を図ります。 さらに、関係各省庁と連携して全国的な広報啓発活動を行うほか、酒類業界が取り組んでいる未成年者飲酒防止キャンペーンや酒類自動販売機撤廃の取組等について支援するなど、国民の未成年者飲酒防止に関する意識の高揚等を図ります。 また、アルコール健康障害対策の総合的かつ計画的な推進を目的としたアルコール健康障害対策基本法において毎年11月10日から同月16日を「アルコール関連問題啓発週間」としていることを踏まえ、国民の間に広くアルコール関連問題に関する関心と理解を深めるため、関係各省庁と連携して全国的な広報啓発活動を行うほか、不適切な飲酒の誘引を防止するための酒類業界の自主的な取組が促進されるよう支援していきます。	
定性的な測定指標		
[主要] 実2-6-B-1：未成年者飲酒防止対策等の推進の取組 （平成30事務年度目標） 未成年者飲酒防止等を推進するため、酒類の適正な販売管理の確保を図るほか、広報啓発活動や酒類業界の取組の支援等の各種取組を行います。 （目標設定の根拠） 社会的要請に対応し、酒類の適正な販売管理体制の整備に取り組むとともに広報啓発活動を行うことは、未成年者飲酒防止等を推進するために重要であることから目標として設定しています。 ○参考指標 1 「酒類販売管理協力員（用語集参照）による酒類販売場の確認場数」 ○参考指標 2 「酒類販売管理調査場数」 ○参考指標 3 「酒類自動販売機の設置状況」		
施策	実2-7：酒類に係る資源の有効な利用の確保	
取組内容	酒類業者や消費者に対する酒類容器のリサイクルや酒類の製造過程において発生する食品廃棄物の発生抑制等への取組の一層の推進について、10月の「リデュース・リユース・リサイクル推進月間」等において、酒類業団体等を通じて周知・啓発を行います。	
定性的な測定指標		
[主要] 実2-7-B-1：酒類に係る資源の有効な利用の確保への対応 （平成30事務年度目標） 酒類容器のリサイクルや酒類の製造過程において発生する食品廃棄物の発生抑制等について、酒類業者の取組が促進されるよう、周知・啓発活動を行います。 （目標設定の根拠） 社会的要請に対応し、酒類容器のリサイクル等についての周知・啓発活動を行うことは、酒類に係る資源の有効な利用の確保のために重要であることから目標として設定しています。 ○参考指標 1 「酒類業組合等に対する行政施策の説明回数」		
今回廃止した測定指標とその理由		
該当なし		

参考指標	参考指標は、施策ごとに関係する測定指標と併せて記載しています。
-------------	---------------------------------

実績目標に係る予算額	平成27年度	28年度	29年度	30年度当初	平成30年度行政 事業レビュー番号
酒類業の健全な発達の促進 に必要な経費	677,867千円	743,550千円	773,269千円	784,018千円	
清酒製造業近代化事業費 等補助金	632,965千円	600,989千円	598,267千円	597,874千円	0011
独立行政法人酒類総合研究 所運営費交付金に必要な経 費	953,698千円	976,993千円	1,444,612千円	961,193千円	
独立行政法人酒類総合研 究所運営費交付金	953,698千円	976,993千円	1,444,612千円	961,193千円	0012
合 計	1,631,565千円	1,720,543千円	2,217,881千円	1,745,211千円	

(注) 「実績目標に係る予算額」の表中には、実績目標(大)2に係る予算額を記載しています。

担当部局名	課税部（酒税課、鑑定企画官）	実績評価実施予定時期	平成31年10月 (2019年10月)
--------------	----------------	-------------------	------------------------

○ 実績目標（大）3：税理士業務の適正な運営の確保

実績目標の内容及び 目標設定の考え方	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応え、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、税理士業務である①税務代理、②税務書類の作成、③税務相談は、税理士法に別段の定めがある場合を除き、たとえ無償であっても税理士又は税理士法人でない者は行ってはならないこととされています（税理士法第2条及び第52条）。 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、税理士会等との連絡協調を推進するとともに、税理士法に基づき、税理士に対する指導監督を的確に実施し、その業務の適正な運営の確保を図ります。
-------------------------------	--

上記の「実績目標（大）」を達成するための「施策」

- | |
|-------------------------|
| 実3-1：税理士会等との連絡協調の推進 |
| 実3-2：税理士等に対する指導監督の的確な実施 |
| 実3-3：書面添付制度の普及・定着に向けた取組 |

関連する内閣の基本方針等

該当なし

施策 実3-1：税理士会等との連絡協調の推進

取組内容

申告納税制度の適正かつ円滑な運営の実現を図る上で、公共的使命を担う税理士が果たすべき役割は、極めて大きなものがあるため、税理士会等との定期的な協議会や意見交換会（以下「協議会等」といいます。）の開催を通じ、幅広い課題について協議・意見交換を行うとともに、税理士会等の要望を踏まえた説明会を実施することにより、税理士会等との連絡協調を推進していきます。

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とされている（税理士法第39条の2）ことを踏まえ、税理士会等が開催する研修会や説明会（以下「研修会等」といいます。）へ講師派遣を行います。

また、講師派遣した研修会等については、アンケート調査を通じて把握した問題点について改善策を講じることなどにより、内容の充実を図ります。

定量的な測定指標

[主要] 実3-1-A-1：税理士会への研修会等の評価 (単位：%)	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
目標値		70	70	70	70	75
実績値		72.6	73.4	72.2	72.1	
(出所) 長官官房総務課調 (注1) 数値は、税理士会への研修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（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。 (注2) 平成30事務年度におけるアンケート調査の概要は、P.62に記載しています。 (目標値の設定の根拠) 税理士会等が開催する研修会等の充実を図る観点から、講師派遣した研修会等の評価を測定するため、アンケート調査による評価を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値等を踏まえ、75%に引き上げました。						
○参考指標1「税理士登録者数の推移」 ○参考指標2「税理士会への研修会等及び税理士会との協議会の開催回数」						

施策	実3-2：税理士等に対する指導監督の的確な実施					
取組内容	税理士業務の適正な運営を確保するため、税理士会等との綱紀監察をテーマとした協議会等を積極的に開催するほか、様々な機会を活用して税理士等による税理士法違反行為の未然防止に関する注意喚起を行います。 また、税理士法違反行為に関する情報収集の充実に取り組むとともに、税理士事務所等に臨場して、業務の実態確認や税理士法に基づく調査（以下、「調査等」といいます。）を的確に実施し、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、法令に基づき懲戒処分等を行います。 さらに、税理士等でないにも関わらず申告書の作成などの税理士業務を行っている者については、必要に応じて捜査当局との協議などを適切に実施します。					
定量的な測定指標						
[主要] 実3-2-A-1：税理士会等との綱紀監察をテーマとした協議会等の開催回数（単位：回）	会計年度	平成26年度	27年度	28年度	29年度	30年度目標値
	目標値	950	1,050	1,050	1,050	1,050
	実績値	1,236	1,225	1,308	1,270	
（出所）長官官房総務課調 （目標値の設定の根拠） 税理士等に対する国民の信頼を確保するため、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がなされているかを測定するため、税理士会等との綱紀監察をテーマとした協議会等の開催回数を指標として設定しています。目標値は、29事務年度の目標値を引き続き設定しました。 ○参考指標 1 「税理士等に対する懲戒処分等件数」						
定性的な測定指標						
実3-2-B-1：税理士等に対する的確な調査等の実施						
（平成30事務年度目標） 税理士法違反行為に関する情報収集の充実に努めるとともに、税理士事務所等に臨場して、業務の実態確認や税理士法に基づく調査を的確に実施します。 （目標設定の根拠） 税理士法違反行為に関する情報収集の充実に努めるとともに、税理士事務所等に臨場して、調査等を実施することは、税理士等に対する的確な指導監督を実施するために重要であることから目標として設定しています。 ○【前掲】参考指標 1 「税理士等に対する懲戒処分等件数」 ○参考指標 2 「税理士法に基づく税理士等に対する調査等件数」 ○参考指標 3 「税理士専門官による指導監督等事務の割合」[新]						

施策	実3-3：書面添付制度の普及・定着に向けた取組				
取組内容	税理士又は税理士法人は、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ます（税理士法第33条の2）。 また、税務官公署の職員は、この書面が添付されている申告書を提出した納税者にあらかじめ日時、場所を通知し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に記載された税理士に対し、添付された書面に記載された事項に関して意見を述べる機会を与えなければならないとされています（税理士法第35条第1項）。 「書面添付制度」は、税理士等が作成した申告書について、税務の専門家の立場からどのように調製されたかを明らかにすることで、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、また、添付書面の作成者である税理士の社会的信用の向上にもつながり、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す。 このようなことから、申告書に添付された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、税理士会等との協議会において積極的に意見交換を行うとともに、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などにより、その普及・定着を図ります。				
	定性的な測定指標				
	[主要] 実3-3-B-1：書面添付制度の普及・定着に向けた積極的な取組 （平成30事務年度目標） 書面添付制度の普及・定着を図るため、税理士会等との協議会において積極的に意見交換を行います。 （目標設定の根拠） 書面添付制度の普及・定着を図ることは、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、また、添付書面の作成者である税理士の社会的信用の向上にもつながり、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す。 申告書に添付された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、税理士会等との協議会等において積極的に意見交換を行うことは、当該制度の普及・定着に重要であることから目標として設定しています。 ○参考指標 1 「税理士法第33条の2に規定する書面の添付割合（所得税・相続税・法人税）」 ○参考指標 2 「税理士関与割合（所得税・相続税・法人税）」 ○参考指標 3 「書面添付制度に関する協議会の開催回数」[新]				
	今回廃止した測定指標とその理由				
該当なし					
参考指標	参考指標は、施策ごとに関係する測定指標と併せて記載しています。				
実績目標に係る予算額	平成27年度	28年度	29年度	30年度当初	平成30年度行政事業レビュー番号
	上記の実績目標に関連する予算額はありません。				
担当部局名	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）、調査査察部（調査課）		実績評価実施予定時期		平成31年10月 (2019年10月)

Ⅱ 平成30事務年度 各目標と予算との対応関係

予算書上の「項」	予算書上の「事項」		平成30年度 当初予算 (千円)	対応する目標	関係する 施策番号
	行政事業レビュー対象事業〔事業番号〕				
国税庁共通費			560,139,177	—	—
	国税庁一般行政に必要な経費		559,988,063	—	—
	審議会に必要な経費		151,114	—	—
国税庁施設費			2,797,028	—	—
	国税庁施設整備に必要な経費		2,665,919	—	—
		国税庁施設費（税務署庁舎等の改修事業） 〔0061〕	2,665,919	業績目標 1-2-2	1
税務業務費			133,834,723	—	—
	内国税等の賦課及び徴収に必要な経費		123,213,114	実績目標（大） 1	—
		国税庁の広報活動経費〔0005〕	470,127	業績目標 1-2-1	1・2・5
		電話相談センター運営経費〔0006〕	385,604	業績目標 1-2-2	1
		国税総合管理（KSK）システム〔0007〕	34,502,780	実績目標（小） 1-1	5
		集中電話催告システム〔0008〕	474,105	業績目標 1-3-2	3
		法人番号システム等〔0009〕	5,358,908	実績目標（小） 1-1	6
	税務大学校に必要な経費		2,014,299	実績目標（小） 1-1	4
	国税電子申告・納税システムの運用等に必要な経費		7,823,292	業績目標 1-2-3	—
		国税電子申告・納税システム〔0010〕	7,823,292	業績目標 1-2-3	1
	酒類業の健全な発達の促進に必要な経費		784,018	実績目標（大） 2	—
		清酒製造業近代化事業費等補助金〔0011〕	597,874	実績目標（大） 2	4
国税不服審判所			4,914,864	業績目標 1-3-3	—
	国税不服審判所の運営に必要な経費		4,844,610	業績目標 1-3-3	1・2
	審査請求の調査及び審理に必要な経費		70,254	業績目標 1-3-3	1・2
独立行政法人酒類総合研究所運営費			961,193	実績目標（大） 2	—
	独立行政法人酒類総合研究所運営費交付金に必要な経費		961,193	実績目標（大） 2	—
		独立行政法人酒類総合研究所運営費交付金 〔0012〕	961,193	実績目標（大） 2	5
合 計			702,646,985		

Ⅲ 附属資料

平成30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 [指標名]	実施等 対象者	実施時期	用紙の配付方法 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 【《定量的》測定指標業1-2-1-1-A-1：国税の広報に関する評価】 (13ページ)	・全国55の税務署 ・特定日の来署納税者	平成30年4月～平成31年3月 (各四半期の特定日、計4日間実施)	・玄関又は部門の窓口で配付 ・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国税の広報全般についての印象 ②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） ③情報提供に関する要望 ④税を考える週間の認知度 ⑤税を考える週間についての印象
2	租税教育についてのアンケート 【《定量的》測定指標業1-2-1-2-A-1：租税教育に関する評価】 (15ページ)	・国税モニター設置署 ・国税モニター	平成30年11月	・配付、回収いずれも郵送等	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」〕 租税教育に関する取組全般の効果又は有益性
3	税務大学校における公開講座についてのアンケート 【《定量的》測定指標業1-2-1-2-A-2：税務大学校における公開講座の満足度（講座の内容）】 (15ページ)	・税務大学校和光校舎 ・公開講座受講者	平成30年11月中旬（公開講座開催期間）	・受付にて講義資料と一緒に配付 ・会場内及び出口付近に回収箱を設置して回収	無記名による5段階評価 〔「良かった」、「やや良かった」、「普通」、「やや悪かった」、「悪かった」〕 講座の内容の満足度
4	税務大学校における公開講座についてのアンケート 【《定量的》測定指標業1-2-1-2-A-3：税務大学校における公開講座の満足度（講座のレベル）】 (15ページ)	・税務大学校和光校舎 ・公開講座受講者	平成30年11月中旬（公開講座開催期間）	・受付にて講義資料と一緒に配付 ・会場内及び出口付近に回収箱を設置して回収	無記名による3段階評価 〔「適正なレベルであった」、「難しすぎた」、「やさしすぎた」〕 講座のレベルの満足度
5	租税史料室についてのアンケート 【《定量的》測定指標業1-2-1-2-A-4：租税史料室（税務情報センター）見学者の満足度】 (16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	平成30年4月～平成31年3月 (見学・利用の都度)	・玄関又は説明室で配付 ・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租税史料のご理解（満足度） ②案内・説明の満足度 ③展示方法の満足度
6	電話相談センターについてのアンケート 【《定量的》測定指標業1-2-2-1-A-2：電話相談センターにおける電話相談の満足度】 (21ページ)	・電話相談センター ・特定日の電話相談を利用した納税者	平成30年4月～平成31年3月 (各四半期の特定日、計8日間実施)	・相談後に音声ガイダンスによるアンケート入力方式	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税務相談に満足されたか 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

No.	アンケート名 [指標名]	実施等 対象者	実施時期	用紙の配付方法 回収方法	主な質問項目
7	税務署（相談会場） についてのアンケート 【《定量的》測定指 標業1-2-2-1-A-3：税 務署における面接相 談の満足度】 (21ページ)	・全国524の税務 署 ・特定日の来署納 税者	平成30年4月 ～平成31年3月 (各四半期の特 定日、計8日間以 上実施)	・玄関又は部門の 窓口で配付 (確定申告期にお いて署外会場で 相談等を行う場 合は相談会場で 配付) ・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相談の親切さ・丁寧さ ②説明の分かりやすさ ③対応の速さ ④応接についての全体的な印象
8	税務署（相談会場） についてのアンケート 【《定量的》測定指 標業1-2-2-1-A-4：職 員の応接態度の好感 度】 (22ページ)	・全国524の税務 署 ・特定日の来署納 税者	平成30年4月 ～平成31年3月 (各四半期の特 定日、計8日間以 上実施)	・玄関又は部門の 窓口で配付 (確定申告期にお いて署外会場で 相談等を行う場 合は相談会場で 配付) ・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 ④応接についての全体的な印象
9	税務署（相談会場） についてのアンケート 【《定量的》測定指 標業1-2-2-1-A-5：税 務署内の案内表示、 受付・窓口の利用満 足度】 (22ページ)	・全国524の税務 署 ・特定日の来署納 税者	平成30年4月 ～平成31年3月 (各四半期の特 定日、計8日間以 上実施)	・玄関又は部門の 窓口で配付 (確定申告期にお いて署外会場で 相談等を行う場 合は相談会場で 配付) ・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案内表示、受付・窓口について の全体的な印象
10	税務署（相談会場） についてのアンケート 【《定量的》測定指 標業1-2-2-1-A-6：税 務署内の設備の利用 満足度】 (22ページ)	・全国524の税務 署 ・特定日の来署納 税者	平成30年4月 ～平成31年3月 (各四半期の特 定日、計8日間以 上実施)	・玄関又は部門の 窓口で配付 (確定申告期にお いて署外会場で 相談等を行う場 合は相談会場で 配付) ・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」〕
11	国税電子申告・納税 システム(e-Tax)に ついてのアンケート 【《定量的》測定指 標業1-2-3-1-A-5： e-Taxの利用満足度】 (27ページ)	・e-Taxの利用者等	平成31年2月 ～5月	・電子申告後に引 き続きアンケート を入力する方 式 ・e-Taxホームペー ジからの書き込 み方式	無記名による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

No.	アンケート名 [指標名]	実施等 対象者	実施時期	用紙の配付方法 回収方法	主な質問項目
12	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 【《定量的》測定指 標実1-2-3-2-A-1: 国 税 庁 ホ ム ペ ー ジ 「確定申告書等作成 コーナー」の利用満 足度】 (29ページ)	・「確定申告書等作 成コーナー」の利 用者	平成31年1月 ～3月	・「確定申告書等 作成コーナー」へ の書き込み方式	無記名による5段階評価 〔「とても役立つ」、「どちらかとい えば役立つ」、「どちらともい えない」、「あまり役に立たない」、 「全く役に立たない」〕 ①利用したメニュー ②利用の満足度
13	国際研修における講 義についてのアン ケート 【《定量的》測定指 標実1-4-6-A-1: 開発 途上国に対する技術 協力の満足度（受入 研修）】 (48ページ)	・研修会場 ・研修受講者	平成30年4月 ～平成31年3月	・研修開始時に配付 ・研修終了時に回収	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講義内容の有用性 ②全体的な満足度
14	国際研修における講 義についてのアン ケート 【《定量的》測定指 標実1-4-6-A-2: 開発 途上国に対する技術 協力の満足度（職員 派遣）】 (49ページ)	・研修会場 ・研修受講者	平成30年4月 ～平成31年3月	・研修開始時に配付 ・研修終了時に回収	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講義内容の有用性 ②全体的な満足度
15	技術相談についての アンケート 【《定量的》測定指 標実2-1-A-1: 酒類製 造業者の製造工程の 改善に関する相談の 満足度】 (51ページ)	・醸造技術の改善に 関する技術相談を 希望し、国税局鑑 定官室（沖縄国税 事務所間税課を含 む。）職員から直 接対面により技術 相談を受けた酒類 製造業者	平成30年4月 ～平成31年3月	・調査対象の酒類製 造業者にアンケー ト用紙及び返信用 封筒（受取人払い もしくは必要額の 切手を貼付したも の）を交付し、回 答の記入及び局鑑 定官室への送付を 依頼する。	無記名による7段階評価 〔「極めて良かった」、「良かった」、 「概ね良かった」、「どちらとも いえない」、「あまり良くなかつ た」、「悪かった」、「極めて悪 かった」〕 ①全体的な満足度 ②対応の親切さ・丁寧さ ③説明の分かりやすさ ④相談内容・疑問点の解決
16	税理士会への説明会 等についてのアン ケート 【《定量的》測定指 標実3-1-A-1: 税理士 会への研修会等の評 価】 (56ページ)	・税理士会 ・説明会等の出席 者	平成30年4月 ～平成31年3月	・説明会等の会場で 配付及び回収	無記名による5段階評価 〔「良い」、「やや良い」、「普通」、 「やや悪い」、「悪い」〕 ①全体的な印象 ②研修のテーマ ③説明の分かりやすさ ④内容の有用度 ⑤資料の充実度

(注) 「アンケート名」欄の【 】内は指標名を表します。

平成30事務年度において実施するサンプル調査の概要

No.	指標名	実施場所 調査対象	実施時期	調査方法
1	所得税還付金の6週間以内の処理件数割合 【《定量的》測定指標実1-1-1-A-2】 (6ページ)	・全国55の税務署 ・収受した所得税還付申告書	平成31年2月～5月	還付金支払決定日ごとに還付件数の1%（小数点以下切上げ）を無作為に抽出し、これらの申告書提出日を調査することにより所要日数を把握する。
2	納税証明書の15分以内の発行割合 【《定量的》測定指標実1-1-1-A-3】 (6ページ)	・全国524の税務署 ・窓口で申請されて発行する納税証明書	平成30年4月～平成31年3月 (各四半期の特定日、計4日実施)	調査日に発行する全ての納税証明書に係る交付請求書の受付時から交付時までの時間を測定する。
3	電話相談センターにおける10分以内の相談割合 【《定量的》測定指標業1-2-2-1-A-1】 (21ページ)	・電話相談センター ・特定日の電話相談	平成30年4月～平成31年3月 (各四半期の特定日、計20日実施)	調査日に受電した全ての電話相談について、受付時から終了時までの時間を測定する。

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。

青色申告制度

事業所得、不動産所得及び山林所得がある者が、税務署長の承認を受け、日々の取引を所定の帳簿に記帳し、その記帳に基づいて正しい申告をすることで、所得の計算などについて有利な取扱いが受けられる制度です。

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、17か国・地域の税務当局が加盟しています。正式名は、Study Group on Asian Tax Administration and Research です。

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、移転価格課税を行うための制度が昭和61年度税制改正で導入されました。主要先進国をはじめ多くの国で導入されています。

か 確定申告書等作成コーナー

国税庁がインターネット上で提供するサービスであり、納税者が自宅等のパソコンやタブレット端末を使用して、画面の案内に従って金額等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できるシステムです。

なお、作成したデータをe-Taxで送信することもでき、また、印刷して書面で税務署に提出することができます。

間税会

間接税についての知識を習得し、自主的な申告納税体制の確立を通して、円滑な税務運営に協力することを目的として結成された団体です。

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。

く クレジットカード納付

インターネット上でのクレジットカード支払の機能を利用して、国税庁長官が指定した納付受託者へ、国税の納付の立替払いを委託することにより国税を納付する手続です。

け 原告訴訟

滞納者が債務超過の状態でも国税を納付せずに所有財産を第三者に贈与等をした場合や滞納者の債務者が差押債権の取立

てに応じない場合に、滞納国税を徴収するため、国が原告となって提起する詐欺行為取消訴訟や差押債権取立訴訟などの民事訴訟をいいます。

こ 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5年以内（平成23年12月2日より前に法定申告期限が到来するものは1年以内）です。

公的個人認証

オンラインで申請や届出といった行政手続などを行う際に、他人による「なりすまし」やデータ改ざんを防ぐために用いられる本人確認の手段です。地方公共団体情報システム機構が発行する「電子証明書」と呼ばれるデータを外部から読み取られるおそれのないICカード（マイナンバーカード）に記録し、これを用いて申請書などの情報に「電子署名」を付すことにより、確かに本人が送付した情報であることを示すことができます。

公売

差し押さえ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。

コーデックス委員会

消費者の健康の保護、食品の公正な貿易の確保等を目的として、1962年に国連食糧

農業機関（FAO）及び世界保健機関（WHO）により設置された国際的な政府間機関です。国際食品規格の作成等を行っています。

国税総合管理（KSK）システム

全国の国税局と税務署をネットワークで結び、申告・納税の事績や各種の情報を入力することにより、国税債権などを一元的に管理するとともに、これらを分析して税務調査や滞納整理に活用するなど、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。

国税モニター

広聴活動の一環として、地域・職域におけるオピニオンリーダー等の経験・見識に基づき、主に当庁が実施している広報広聴施策等の取組に関する意見・要望等をお聴きするために、各国税局及び沖縄国税事務所において委嘱している方をいいます。

さ 詐欺行為取消訴訟

国が、滞納者から第三者に対する財産の贈与など、債権者（国）を害する法律行為（詐欺行為）の効力を否定して、滞納者から離脱した財産をその第三者から取り戻して差押えをするために提起する訴訟をいいます。

し 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、税務当局が事前に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、対象取引の当事者が所在する複数国の税務当局間で相互協議を行った上で、実施する事前確認です。移転価格課税の適用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。

集中電話催告センター室

国税総管理（K S K）システムから取得した情報に基づき、滞納者に対して電話により納付の催告をする「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国税局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50万円以下の罰金）よりも重い税法上の刑事罰（２年以下の懲役又は100万円以下の罰金）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、納税者の秘密を保護する必要があること、②納税者の秘密を漏らしてしまうと、税務職員と納税者との信頼関係が損なわれ、納税者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って、円滑な税務行政の運営に重大な支障を来すためです。

酒類に関する公正な取引のための指針

公正取引の確保に向けた酒類業者の自主的な取組を促進し、酒税の確保及び酒類の取引の安定を図ることを目的に、全ての酒類業者が自主的に尊重すべき酒類に関する公正な取引の在り方について国税庁

の考え方を提示するとともに、公正取引委員会との連携方法等を明らかにしたものです。

酒類の公正な取引に関する基準

酒類の販売価格は、一般的にはその販売に要する費用に利潤を加えたものが合理的であるとの考え方の下、酒税の保全及び酒類の取引の円滑な運行を図ることを目的に、酒類の公正な取引について、酒類業者が遵守すべき基準（国税庁告示）を定めたものです。

酒類販売管理協力員

国税局長の委嘱を受けて、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を行う者をいいます。

酒類販売管理者

酒類業組合法第86条の９の規定に基づき選任された者をいいます。酒類販売管理者は、酒類の販売業務に従事する使用人等に対して、関係法令の規定を遵守して酒類の販売業務を実施するために必要となる助言又は指導を行います。

世

成果重視事業

「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2005」（平成17年6月21日閣議決定）に掲げられた、成果目標（Plan）－予算の効率的執行（Do）－厳格な評価（Check）－予算への反映（Action）を実現する予算制度改革を定着させるための取組の一つであり、平成18年度予算から創設されたものです。

税源浸食と利益移転（B E P S）

多国籍企業が、各国の税制や租税条約等

を巧妙に組み合わせて、課税所得を人為的に操作し、グローバルに租税の軽減を図っている問題です。

税務に関するコーポレートガバナンス

税務について経営責任者等が自ら適正申告の確保に積極的に関与し、必要な内部統制を整備することをいいます。

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、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。

そ 相互協議

租税条約等の規定に基づき、①国際的な二重課税が移転価格課税等により生じた場合、又は生じると納税者が考える場合、あるいは②納税者が独立企業間価格の算定方法等に係る二国間の事前確認を求める場合において、国税庁が納税者の申立てを受けて租税条約等締結国・地域の税務当局との間で協議を行う手続です。

租税教育推進関係省庁等協議会

平成23年度税制改正大綱を受けて、国税庁、総務省、文部科学省及び日本税理士会連合会（賛助会員）が連携・協調して租税教育の充実に向けて取り組むために組織された協議会をいいます。

租税条約

我が国が締結した国際的二重課税の回避や脱税の防止のための条約をいい、相互協議や情報交換等に関する規定も置かれています。

租税条約等に基づく情報交換

各国の税務当局が、租税条約等に基づき、必要な情報を提供し合うことです。

た 滞納処分免脱罪

納税者が差押えなどの滞納処分の執行を免れる目的でその財産の隠蔽等を行う犯罪です。隠蔽等を行った納税者には、3年以下の懲役又は250万円以下の罰金が科されます（国税徴収法第187条）。

ダイレクト納付

事前に税務署に届出をしておけば、e-Taxを利用して電子申告等をした後に、届出をした預貯金口座から、簡単な操作で即時又は期日を指定して納付することができる電子納税の方法です。

単式蒸留焼酎

でん粉質原料（米、大麦及び芋等）などを発酵させ、これを単式蒸留機で蒸留したもので、米焼酎、麦焼酎、芋焼酎、泡盛など、原料による特色がある我が国固有の蒸留酒です。

ち 地方税ポータルシステム（eLTAX）

地方税における手続について、インターネットを利用して電子的に行うシステムです。

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。

調査課所管法人

調査査察部等の所掌事務の範囲を定める省令に基づき、国税局の調査部が所管する、原則として資本金1億円以上の大法人と外国法人のことをいいます。

徴収共助

租税を徴収するための権限は自国の領域外で行使することはできないという執行管轄権の制約がある中で、租税条約に基づき、各国の税務当局が協力して、互いの租税債権を徴収する制度です。

徴収システム

国税総管理（K S K）システムのうち、徴収事務を担っている業務システムをいいます。滞納事案の進行管理や各種分析等を的確に行うことができます。

て 電子納税

金融機関や税務署の窓口に出向くことなく、インターネット等を利用して国税を納付することができる仕組みであり、次の方法があります。

- ① ダイレクト納付による電子納税
- ② インターネットバンキング等による電子納税（登録方式・入力方式）

と 独立行政法人酒類総合研究所

酒税の適正かつ公平な賦課の実現に資するとともに、酒類業の健全な発達を図り、併せて酒類に対する国民の認識を高めることを目的とし、酒類に関する高度な分析及び鑑定、酒類及び酒類業に関する研究、調査及び情報提供等の業務を行う法人です。

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、単式蒸留焼酎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

「国民の財務に対する協力を積極旺盛にし、かつ、財務官庁に対する諸手続の遂行を援助し財務行政に関する官民の意思の疎通を図り、その円満適正な運営に資する」ことを目的として設立された団体です。

の 納税協会

「税知識の普及に努め適正な申告納税の推進と納税道義の高揚を図り企業及び地域社会の発展に貢献」す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団体です。

納税証明書

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。e-Tax又は所轄税務署の窓口で交付請求手続を行って入手することができます。

納税貯蓄組合

納税資金の備蓄による租税の円滑な納付を目的として組織された団体です。

ひ 標準地

路線価等作成の基準とするため、鑑定評価等を実施する地点をいいます。

ふ 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。

へ 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、業務を行っていません。）。

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。

法定資料

株式等の配当や不動産の賃借料など一定の金銭等を支払った者が、所得税法等の規定に基づき税務署長に提出する資料をいい、「配当等の支払調書」や「不動産の使用料等の支払調書」など、全部で60種類あります。

法定資料以外の資料情報

税務当局が収集する資料情報のうち、法定資料以外のものをいいます。

ま マイナポータル

政府が中心となり運営するオンラインサービスであり、子育てに関する行政手続のワンストップサービスや行政機関等から配信されるお知らせを受信できるサービスなど、マイナンバーに関連した行政サービスが利用できる個人ごとのポータルサイトです。

ろ 路線価

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

B BEPS報告書

税源浸食と利益移転（B E P S）の問題に対処するため、O E C Dが平成24（2012）年に立ち上げたB E P Sプロジェクトの報告書（平成27年9月公表）をいいます。本報告書では、G20財務大臣・中央銀行総裁会議の要請により策定された15項目からなる「B E P S行動計画」について、国際的に協調してB E P Sの問題に有効に対処していくための対応策が勧告されています。

C C b C R（Country by Country Report）

多国籍企業グループの国、地域ごとの収入金額、納付税額及び活動状況等に関する情報（国別報告事項）をいいます。B E P S報告書において、グループの最終親会社等がその居住地国の税務当局に提供することを求めており、二国間租税条約等に基づき、その税務当局からグループの構成会社等の居住地国に提供されます。

C R S（Common Reporting Standard）

外国の金融機関等を利用した国際的な脱税及び租税回避に対処するため、平成26（2014）年にO E C Dにおいて、非居住者の金融口座情報を税務当局間で自動的に交換するための国際基準として策定・公表されたものです。平成30（2018）年4月現在、102か国・地域の税務当局がそれに基づく情報交換の実施を約束しています。

E e-Tax

所得税及び復興特別所得税、法人税、消費税、贈与税、印紙税、酒税などの申告、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。

I ICT

情報・通信に関連する技術一般の総称であり、Information and Communication Technologyの略です。

O 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知見・経験の共有やベストプラクティスの比較・検討を行う目的で2002年に設置されたフォーラムであり、現在、OECD加盟35か国に非加盟15か国・地域を加えた50か国・地域が加盟しています。正式名は、Forum on Tax Administrationです。

本分析表に関する御意見等につきましては、財務省大臣官房文書課政策評価室
(hyouka@mof.go.jp) にお送りください。

財務省

Ministry of Finance, JAPAN