

平成18年9月

記者提供資料

平成17年度における税務相談室
及びタックスアンサーの利用状況

沖 縄 国 税 事 務 所

この資料についてのお問い合わせ先

沖縄国税事務所 国税広報広聴官（土屋）

17時30分まで TEL 867-3101

内線 508

17時30分以降 TEL 867-3102

1	税務相談室の状況	1
2	タックスアンサーの状況	1
3	税務相談室及びタックスアンサーの利用状況	1
(1)	一般税務相談	2
イ	相談方法別受理状況	2
ロ	税目別受理状況	2
ハ	相談項目別受理状況	3
ニ	四半期別受理状況	3
ホ	確定申告期の受理状況	4
(2)	タックスアンサー	4
イ	利用状況	4
ロ	時間帯別利用状況	5
ハ	税目別利用状況	5
ニ	四半期別利用状況	6
ホ	相談項目別利用状況	7
(3)	苦情の受理件数	7

1 税務相談室の状況

税務相談室は、税務全般の相談及び苦情の窓口として、昭和 47 年 5 月 15 日(沖縄が本土復帰した日)に沖縄国税事務所の創設に伴い、総務課に相談官 1 名が配置され、その後、昭和 50 年 7 月に総務課から分離して税務相談室が新設され、さらに昭和 52 年 7 月に沖縄税務署に沖縄分室が設置された。

現在、税務相談室は、局室に 4 名、沖縄分室に 2 名、計 6 名の税務相談官を配置している。

なお、沖縄分室には、電話転送システム(INS ボイスワープ)を設置し、同分室が話中の場合、局室に転送される体制になっている。

2 タックスアンサーの状況

税務相談事務の効率化及び納税者サービスの向上を目的として、簡易・定型的な質問をコンピュータが自動的に音声又はファクシミリで回答するタックスアンサー(平成 9 年 1 月からは、インターネットでの利用も可能)が局室に設置され、平成 17 年 12 月から国税庁に移管された。

なお、タックスアンサー項目は現在約 690 項目用意され、年中無休で、24 時間利用できることとなっている。

3 税務相談室及びタックスアンサーの利用状況

税務相談は相談方法により、①相談官が面接、電話によって行う「一般税務相談」と②コンピュータ(電話音声・ファクシミリ)が回答する「タックスアンサー」とに区分される。

本年度の税務相談の総受理件数は、下表のとおり約 30 千件となっており、一般税務相談については前年対比 91.4%で、タックスアンサーの利用件数については前年対比 83.8%と大幅に減少し、全体としては前年対比 90.7%となっている。

(単位 件・%)

年 度 区 分	平成 17 年度		平成 16 年度		前 年 対 比
	件 数	構成割合	件 数	構成割合	
①一般税務相談	27,261	91.1	29,811	90.4	91.4
②タックスアンサー	2,657	8.9	3,172	9.6	83.8
合 計	29,918	100.0	32,983	100.0	90.7

(注) 国税庁把握のインターネットによるタックスアンサー利用件数は、全国合計 2,965 万件(前年対比 111.4%)となっている。

(1) 一般税務相談

イ 相談方法別受理状況

受理件数を相談方法別にみると、下表のとおり電話相談が約 19 千件で全体の 70.6%(前年度 71.0%)を占めている。

(単位 件・%)

年 度 部署方法		平成 17 年度		平成 16 年度		前年 対比
		件 数	構成割合	件 数	構成割合	
局 室	電 話	15,470	56.7	18,034	60.5	85.8
	面 接	3,821	14.0	4,131	13.9	92.5
	小 計	19,291	70.7	22,165	74.4	87.0
分 室	電 話	3,783	13.9	3,137	10.5	120.6
	面 接	4,187	15.4	4,509	15.1	92.9
	小 計	7,970	29.3	7,646	25.6	104.2
計	電 話	19,253	70.6	21,171	71.0	90.9
	面 接	8,008	29.4	8,640	29.0	92.7
	計	27,261	100.0	29,811	100.0	91.4

ロ 税目別受理状況

受理件数を相談内容に応じた税目別にみると、下表のとおり所得税が約 12 千件、資産税が約 10 千件で両税目の合計が約 22 千件となっており、全体の 81.7%(前年度 82.0%)を占めている。

(単位 件・%)

年 度 税 目		平成 17 年度		平成 16 年度		前年 対比
		件 数	構成割合	件 数	構成割合	
所 得 税		11,751	43.1	12,972	43.5	90.6
法 人 税		721	2.6	1,039	3.5	69.4
資 産 税		10,527	38.6	11,455	38.5	91.9
間 接 税		1,630	6.0	1,772	5.9	92.0
通則・徴収		617	2.3	511	1.7	120.7
地 方 税		468	1.7	626	2.1	74.8
そ の 他		1,547	5.7	1,436	4.8	107.7
計		27,261	100.0	29,811	100.0	91.4

ハ 相談項目別受理状況

相談の多い項目をみると、例年どおり申告所得税関係が上位を占めている。また、上位10項目の合計件数は約11千件となっており、全体の39.9%(前年度41.8%)を占めている。

(単位 件・%)

順位	税目	相談項目	件数	構成割合	前年件数(順位)
1	所得税	申告義務・申告手続等	2,549	9.4	3,019 (1)
2	所得税	還付申告	1,199	4.4	1,204 (3)
3	資産税	土地・建物の評価	1,032	3.8	1,083 (4)
4	資産税	申告義務・申告手続等(贈与税)	994	3.6	1,022 (7)
5	所得税	所得区分・計算	948	3.5	1,478 (2)
6	資産税	土地・建物の贈与	937	3.4	1,071 (5)
7	所得税	住宅借入金(取得)等特別控除	897	3.3	858 (9)
8	その他	相談案内・署の所在地	828	3.0	493 (16)
9	資産税	申告義務・申告手続等(譲渡所得)	753	2.8	882 (8)
10	所得税	医療費控除	738	2.7	634 (13)
上位10項目の合計			10,875	39.9	—

ニ 四半期別受理状況

相談の受理状況を四半期別にみると、下表のとおり申告所得税等の確定申告期を含む第4四半期の相談件数は約13千件で年間受理件数の48.1%(前年度45.6%)を占めている。

(単位 件・%)

年度 区分	平成17年度		平成16年度		前年 対比
	件数	構成割合	件数	構成割合	
第1四半期	5,008	18.4	5,155	17.3	97.1
第2四半期	3,894	14.3	4,641	15.6	83.9
第3四半期	5,234	19.2	6,421	21.5	81.5
第4四半期	13,125	48.1	13,594	45.6	96.5
年度計	27,261	100.0	29,811	100.0	91.4

ホ 確定申告期の受理状況

第4四半期のうち、確定申告期(2.1~3.15)における相談受理件数は下表のとおり約10千件(前年度約9千件)で、年間受理件数の36.5%(前年度29.7%)を占めている。

(単位 件・%)

税目	平成17年度		平成16年度		前年 対比
	件数	構成割合	件数	構成割合	
所得税	6,549	(65.8) 24.0	5,667	(63.9) 19.0	115.6
資産税	2,000	(20.1) 7.3	2,164	(24.4) 7.2	92.4
消費税	321	(3.2) 1.2	296	(3.4) 1.0	108.4
その他	1,080	(10.9) 4.0	738	(8.3) 2.5	146.3
計	9,950	(100.0) 36.5	8,865	(100.0) 29.7	112.2
年度計	27,261	100.0	29,811	100.0	91.4

(2) タックスアンサー

イ 利用状況

タックスアンサーの利用件数は、下表のとおり約2,700件で、前年対比83.8%と減少している。

(単位 件・%)

年度 態様	平成17年度		平成16年度		前年 対比
	件数	構成比	件数	構成比	
音声	1,685	63.4	1,954	61.6	86.2
ファクシミリ	972	36.6	1,218	38.4	79.8
合計	2,657	100.0	3,172	100.0	83.8

【参考】

国税庁把握のインターネットによる利用件数は、下表のとおり2,965万件で、前年度2,662万件に比し303万件(前年対比11.4%)増加している。

(単位 万件・%)

	平成17年度	平成16年度	前年対比
インターネット	2,965	2,662	111.4

ロ 時間帯別利用状況

利用件数を時間帯別にみると、下表のとおり、12時～17時の利用が全体の44.2%（前年度43.7%）と最も多く、また、0時～9時及び17時～24時の利用が合わせて26.1%（前年度28.5%）と、執務時間以外にも多く利用されている。

（単位：件・%）

年度 時間帯	平成17年度		平成16年度		前年対比
	件数	構成割合	件数	構成割合	
0時～9時	172	6.5	189	6.0	91.0
9時～12時	790	29.7	883	27.8	89.4
12時～17時	1,173	44.2	1,387	43.7	84.4
17時～24時	522	19.6	713	22.5	73.2
合計	2,657	100.0	3,172	100.0	83.6

ハ 税目別利用状況

利用件数を税目別にみると、下表のとおり所得税及び資産税の両税目で約1,800件となっており、全体の67.2%（前年度66.7%）を占めている。

（単位 件・%）

年度 税目	平成17年度		平成16年度		前年 対比
	件数	構成割合	件数	構成割合	
所得税	1,069	40.2	1,376	43.4	77.7
資産税	718	27.0	739	23.3	97.2
法人税	34	1.3	46	1.5	73.9
間接税	166	6.3	274	8.6	60.6
通則・徴収	3	0.1	-	-	-
地方税	-	-	-	-	-
その他	667	25.1	737	23.2	90.5
計	2,657	100.0	3,172	100.0	83.8

二 四半期別利用状況

利用件数を四半期別にみると、下表のとおり申告所得税等の確定申告期を含む第4四半期の利用件数は約1,300件で、年間利用件数の49.0%(前年度48.2%)を占めている。

(単位 件・%)

年度 区分	平成17年度		平成16年度		前年 対比
	件数	構成割合	件数	構成割合	
第1 四半期	内 206 434	内 21.2 16.3	内 243 490	内 13.2 15.4	内 84.8 88.6
第2 四半期	内 81 340	内 8.3 12.8	内 152 341	内 8.3 10.8	内 53.3 99.7
第3 四半期	内 227 584	内 23.4 22.0	内 370 811	内 20.0 25.6	内 61.4 72.0
第4 四半期	内 458 1,299	内 47.1 48.9	内 1,077 1,530	内 58.5 48.2	内 42.5 84.9
計	内 972 2,657	内 100.0 100.0	内 1,842 3,172	内 100.0 100.0	内 52.6 83.6

(注) 内書は、FAXの利用件数及び構成割合を示す。

ホ 相談項目別利用状況

利用の多い項目をみると、コード案内関係、住宅借入金等特別控除関係及び医療費控除関係など身近な税金に関するものが例年どおり上位を占めている。また、上位10項目の合計件数は約900件となっており、全体の33.4%(前年度36.9%)を占めている。

(単位 件・%)

順位	税目	利用コード	件数	構成割合	前年件数(順位)
1	その他	主要コードの案内(音声専用コード)	353	13.3	409 (1)
2	所得税	医療費を支払ったとき(医療費控除)	90	3.4	105 (4)
3	所得税	住宅借入金等特別控除を受けるための手続	87	3.3	133 (3)
4	所得税	マイホームの取得と所得税の特例 (住宅借入金等特別控除)	76	2.9	137 (2)
5	所得税	マイホームを新築や購入したとき (住宅借入金等特別控除)	71	2.7	100 (5)
6	その他	コード表の出力	60	2.2	83 (6)
7	資産税	贈与税がかかる場合	50	1.9	58 (8)
8	資産税	相続時精算課税の選択	35	1.3	17 (26)
9	所得税	医療費、マイホームの取得、雑損控除、 還付申告の案内	33	1.2	62 (7)
10	資産税	譲渡所得の計算のしかた(分離課税)	32	1.2	32 (17)
上位10項目の合計			887	33.4	—

(3) 苦情の受理状況

苦情の受理件数はない。