

我が国における納税者サービスの検討  
－米加豪との比較を通じて－

菅 哲 人

( 税 務 大 学 校 )  
( 研 究 部 教 授 )

## 目 次

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | 導 入   | 163 |
| 2 | 納税者サービスの意義と特質   | 164 |
|   | (1) 納税者サービスとは   | 164 |
|   | 納税者サービスの主体  | 165 |
|   | 納税者サービスの客体  | 165 |
|   | 納税者サービスの目的・性質   | 166 |
|   | (2) 納税者サービスの効果  | 168 |
| 3 | 米国における納税者サービス向上の背景                                    | 171 |
|   | 導 入   | 171 |
|   | Chief Financial Officers Act                          | 171 |
|   | Government Performance and Results Act                | 172 |
|   | Clinger-Cohen Act                                     |     |
|   | (Information Technology Management Reform Act)        | 174 |
|   | Internal Revenue Service Restructuring and Reform Act | 175 |
|   | 納税者の意識変化等   | 177 |
|   | 米国の動向についての評価  | 178 |
| 4 | 我が国の状況についての評価   | 178 |
|   | (1) 政府の取組み  | 179 |
|   | さわやか行政サービス運動  | 179 |
|   | 行政改革  | 180 |
|   | 行政の情報化  | 182 |
|   | (2) 納税者サービスの向上に資する最近の施策                               | 184 |
|   | インターネットホームページの開設                                      | 184 |
|   | 電子帳簿の保存   | 184 |
|   | 税法の解釈に関する通達の見直し                                       | 185 |
|   | 申告書作成機器   | 185 |

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| 電子申告の検討開始 .....                 | 185 |
| 5 日米豪加における税務当局の納税者サービスの状況 ..... | 185 |
| 米 国 .....                       | 186 |
| カナダ .....                       | 189 |
| オーストラリア .....                   | 191 |
| 日 本 .....                       | 193 |
| 各国の施策 .....                     | 193 |
| 6 結 び .....                     | 194 |



## 1 導 入

現在、多くの先進国において、行政サービスの向上が要請されている。その背景としては、行政改革の動き、具体的には、肥大化した行政の役割の見直しが行われ、これまで行政が担当していた分野のうち、民間セクターに任せべきものは、民営化又はアウトソーシングすることとし、更に、行政に残る分野についても、エージェンシー化や行政施策の指標化等を通じ民間と同等の効率性を求める動きがある<sup>(1)</sup>。更に、インターネットをはじめとする急速な情報技術の進展・普及は、民間部門のみならず公的部門のサービスの実施方法にも多大な影響を与えてきている。

税務当局が納税者等に対して提供するサービスも、こうした行政サービス向上の動きの例外ではない。近年、米、加、豪では納税者サービス、特に納税者の大部分を占める個人及び小規模事業者に対する所得税に関するサービスの向上が要請されている。しかしながら、日本を含めた各国の税務当局は、従来から、税務行政の目標をコンプライアンスの向上に置きつつ、ともすれば、その実現手段としては税務調査、徴収等、執行活動（公権力の行使）に重点をかけ、広報、相談等のサービスは補完的に実施してきたのが実情ではないだろうか。しかしながら上記の行政サービス一般についての昨今の状況に鑑みれば、今後、税務当局は納税者サービスにどのように取り組むべきか、そもそも納税者サービスがコンプライアンスの向上につながるのか、そうだととしても執行活動とのバランスはどのようにとるべきか、という点が検討されるべきである。

納税者サービスの向上に関しては、90年代の米国Internal Revenue Service (IRS)の動きが興味深い。まず、1993年のGovernment Performance and Result Actは、政府機関の行政活動についてその成果の指標化による説明を義務付け、続く1996年のInformation Technology Management Reform Act は、政府機関の情報技術の運用・活用を義務付けている。更に

---

(1) 例えば中央省庁等改革基本法 「中央省庁等改革の基本方針」参照。

職員の権限乱用や情報化投資の失敗に対する批判に端を発する1998年7月のIRS改革法を受け、IRSは機構改革等に加え、そのミッションステートメントを変更し納税者サービスを前面に掲げる組織への衣替えを目指している。具体的な施策としては、電話相談サービス、インターネットによる情報提供、電子申告等を拡充している。またカナダRevenue Canada (RC)、オーストラリアAustralian Tax Office (ATO)においても、背景に多少の違いがあるものの、同様の納税者サービス向上への取組みが行われている。

翻って我が国の状況を見ると、中央省庁改革法等が、米国と同様、指標化による施策評価や説明責任の考え方を採用しており、将来的には、税務行政の在り方にも影響を与えるものと考えられる。そこで、今後の国税庁の納税者サービスの在り方を考える上で、納税者サービスの向上が要請されている背景、実施に関する方針及び具体的な施策をこれら3か国と比較することが有益であると考えられる。

本論文の目的は次のとおりである。

まず、納税者サービスの意義及びその効果を明らかにする。次に納税者サービスの向上が求められる背景について、米国における経緯及び我が国における動向を紹介する。最後に、日米加豪の各国税務当局の納税者サービス向上のための方針及び具体的施策の比較を通じて、我が国における納税者サービスの意義及び今後の方向性について若干の考察をする。

## 2 納税者サービスの意義と特質

### (1) 納税者サービスとは

納税者へのサービスの提供は、いくつかの税務当局がその任務としてミッションステートメント（当該組織の任務や目的等を明らかにしたもの）において掲げている<sup>(2)</sup>。しかしながら各国毎にサービスの担い手、サー

---

(2) 米IRS “Provide America's taxpayers top quality service...”

英Inland Revenue “Our Job... approaching all our work in a manner that demonstrates best customer service and value for money”

ピスの対象、サービスの性質等に違いがあるため、納税者サービス (taxpayer service) の概念が意味するところは様ではない。また、最近 (client service又はcustomer service) の方が一般的になりつつある。ただしこの論文においては我が国の通例に従って「納税者サービス」の語を用い、ここでは当該サービスの担い手 (主体)、対象者 (客体) 及び性質について、類型化を試みることにより、納税者サービスの概念を明らかにする。

### 納税者サービスの主体

納税者サービスの担い手としては、税務当局に加えて、税制担当部局その他の政府部局、地方政府、関係民間団体、税理士・公認会計士等の税務専門家、民間人・学生等によるボランティアが挙げられる。中でも最も重要な役割を果たすものは税務行政当局であり、納税者に直接サービスを提供するのみならず、他の提供者と協力関係を築くことによりあるいはこれらを支援することによって、全体として効率かつ効果的なサービスが提供されるよう調整したり、間接的にサービスを提供する。本論文で納税者サービスとは、特に言及のない限り税務行政当局を主体とするものを指す。

### 納税者サービスの客体

一般的には、税法上の申告・納税義務がある自然人や法人等をサービスの対象としている。ただし、例えばカナダにおいては社会保障給付に所得基準が採用されている関係で当該給付を得る目的で低所得者が所得申告をしているため、申告・納税義務のない者もRCのサービスの対象に含まれている。また一般的には課税所得を有しないため申告・納税義務のない未成年者に対する租税教育も、納税者サービスの一環として多くの国で実施されている。

---

加RC “Our mission is to promote compliance with Canada's tax...through education, quality service, and responsible enforcement.”

最近、米豪加の税務当局がその向上に取り組んでいる納税者サービスのうち最も重視されているものは、納税者の大半を占める個人及び小規模事業者を対象とするものである。それは、個人及び小規模納税者は数の上では納税者の大部分を占めていることに加え、これらの納税者のニーズが内容的には簡易定型的なもの（例えば申告手続についての情報提供、照会に対する回答）である割合が高いため、後述する行政改革、行政の情報化等の観点からみても、その効率化の余地が大きいと考えられているからである。また、大規模法人は、一般的には税務に関する専門的知識を持った専任スタッフや税理士や会計士等の外部専門家を擁しているため、現実には当局からの納税者サービスに対するニーズが少ないためであると思われる（ただし移転価格についての事前確認や相互協議の迅速な決着等のニーズはあるかもしれない）。この論文においても、特に注記のない限り、「納税者サービス」は個人及び小規模納税者を対象としたものを論じる。

#### 納税者サービスの目的・性質

納税者サービスの目的は、納税者が自主的に税法に従った義務を果たし（いわゆるコンプライアンスの向上）、あるいは税法に従った権利を享受できるように支援をすることであるといえる。

納税者サービス<sup>(3)</sup>の法的性質については種々の見解がある。国税庁は、広報・相談・指導・調査を税務行政の中心的な施策と位置付けているが、前3者は行政法学上（助成的）行政指導に属し、後者は（権力的・き束）行政行為に属するとする見方もある<sup>(4)</sup>。そしてサービスという語を、我

---

#### (4) 行政行為と行政指導・契約

原田（原田尚彦 行政法要論 学陽書房）は、行政行為とは「行政庁が、法律の定めるところに従い、その一方的な判断に基づき、国民の権利義務その他の法的地位を具体的に決定する行為」（p. 115）であり租税の賦課はその典型である。一方で、「法律の欠如ないし不備を補って行政需要に適切に対応し行政責任を全うするために用いられる非権力的な行政手段」として行政指導と行政契約があるが、「行

が国において助成的なかつ法律上の規定に基づく行為でないとする我が国において一般的と思われる解釈<sup>(5)</sup>に基づけば、前3者が納税者サービスの範疇に属するものと考えることができる。また、諸外国の中には、法律に基づく税の軽減（compromise、すなわち当局と納税者の合意に基づく租税債務の減額や延納等）、課税処分のお知らせ、還付処理、執行活動（公権力の行使、enforcement）等の法律に基づく行政的な行為を含めて納税者サービスにとらえる、あるいはサービスの考え方が及ぶと考える国があることに留意すべきである。また、法律の読みやすさ自体がサービスと観念されている。また助成的な行為についても、当局が基準を公表することにより提供の方法・期間等を明確化・ルール化している。

ところで米・英等においては顧客サービスという用語が使用されている。行政サービスの性質を、民間サービスと同様あるいは近づけるべきと認識し、納税者を顧客として認識すべく、組織文化や職員意識の改革を意図するものである。

政指導とは、行政庁が行政目的を達成するために、助言・指導といった非権力的手段で国民に働きかけてその協力を求め、国民を誘導して、行政庁の欲する行為をなさせようとする作用」であり、「税務相談などは、文字どおり国民へのサービスとして行われる助成的行政指導である。」と述べている。（p168-9）なお、英米法では行政行為と私法行為を区別する考え方はない。

- (5) 我が国ではサービスという語は無料の助成的行為を意味することが多いが、service には、helpful act という意味の他、work done or duties performed for a government, a system or arrangement that meets public needs（例えば、一部の国においては、申告書の写し等の提供等一定のサービスについて、一定の手数料を課している。）という意味もあり、サービスという用語を税務行政において使用することには特段の意味はないのかもしれない。

それよりもむしろ納税者を顧客にとらえ、彼らに対するサービスを「顧客」サービスと呼び、民間におけるサービスに近づけようとするところに重要な発想の転換があると思われる。例えばRCは”A Report on Plans and priorities”において、「RCのみならず全ての政府機関について、行政サービスの利用者は顧客として性格付けられ、行政は民間と同様（business-like）になっている。」との認識を述べている。

## (2) 納税者サービスの効果

税務行政の目標は、コンプライアンスの向上（我が国では「納税道義の向上」と呼ばれてきた。）にあり、その達成のためには公権力の行使たる執行活動（税務調査、滞納整理等）とサービス（広報活動、税務相談、指導等）の各施策の効果的な実施、特に執行活動の的確な実施が重要だと考えられてきた。近年納税者サービスの重視が提唱されるようになったが、はたして納税者サービスはコンプライアンス向上に有効な手段であるのか、納税者サービスと執行活動のバランスはいかに保つべきなのかという点を検討する必要がある。

納税者サービスがコンプライアンスに与える影響に関しては、納税者サービスの充実がコンプライアンス向上のための最も効果的な方法であるとする見解と、サービスの提供自体は有益であってもそれが執行活動の水準を犠牲にする場合には結果的にコンプライアンスの低下をもたらすと懸念する見解がある。

前者は、大部分のノンコンプライアンスが、納税者の租税法規についての無知や理解不足に起因していると認識している。そして納税者サービスというソフトな手段を用いてそうした原因を解消あるいは予防すれば、ノンコンプライアンスの大部分は早期の段階（upstream）で解決できると考えている。一方で、納税者サービスによっても解消されないノンコンプライアンス、すなわち故意のものに対しては依然として執行活動で対応することになるが、サービスによって納税者全体のコンプライアンスを向上させることにより、執行活動の対象となる納税者を絞り込むことができるため、最後の（downstream）手段としての執行活動が効果的かつ効率的に実施できると考えている<sup>(6)</sup>。

後者は、現状においては納税者の絶対数が多くかつ増加傾向にあるのに

---

(6) “*Reinventing Service at the IRS*” Vice President Al Gore他 1993年3月 pp. 67 - 71参照。

対して、税務職員の数は限られており、かつ、将来的にも大幅な増加は望めないならば、より多くの人員を納税者サービスに割り当てるということは、調査対象となる納税者の割合や調査件数の減少すなわち執行活動の水準低下をもたらすことになる。現状においても調査の効果を最大限に引き出すことのできるように、調査対象の選定を工夫するなどして限られた人員を最大限活用して、執行活動に求められる水準を維持してきているにもかかわらず、これ以上執行活動の水準を低下させるならば、脱税等本来執行活動によってのみ対応可能な事案に対して的確に対応することが不可能になる恐れが生じてくる。仮に、脱税等を含む故意のノンコンプライアンスを見過ごすことになれば、税務行政全体に対する信頼を確保することが難しくなり、従来から自主的に納税義務を果たしている納税者のコンプライアンスを逆に低下させる危険性も生じてくる<sup>(7)</sup>。

いずれの見解も、納税者サービスがコンプライアンス向上に果たす役割を認めると同時に、故意のノンコンプライアンスへの（最後の手段としての）対応としての執行活動の意義を認めていることからすれば、納税者サービスの効果についての見解の違いは、ノンコンプライアンスに関する事情<sup>(8)</sup>（原因、全体にしめる割合、程度等）、ひいては納税者サービスが

---

(7) サービスの充実とコンプライアンスの関係に直接触れたものではないが、The New York Times 1998年7月10日付は、IRS改革に関して「納税者の保護が拡充されたことに伴い、より多くの不正や、自主的なコンプライアンスに負うところの大きいシステムの問題を増大させるものだ。租税の問題を抱える有権者を助けようとする議員と議会の度重なる改正によって複雑化した税法を執行しようとするIRSの間には常に緊張関係がある」との見解が一部の租税専門家にあることを紹介している。

(8) 例えば、日本では給与所得者が個人についての所得税の納税者の大きな割合を占めるが、その大部分が源泉徴収制度を通じて納税義務が完了し申告書を提出する必要がないため、執行活動の必要性が事実上低く、また申告書作成にかかるサービスのニーズがそれほど高くないと思われる。一方で、アメリカのように給与所得者の大部分やカナダのように社会保障給付を受給する低所得者が申告を行う国もあり、そうした場合にノンコンプライアンスに関する事情が異なることには十分留意するべきであると考えられる。

それぞれの状況にもたらす現実の効果についての認識の違いに起因するものであろう。例えば納税者のノンコンプライアンスの大部分の原因が誤解や無理解に基づくものであれば、適切な情報を提供する等の納税者サービスが大多数の納税者のコンプライアンス向上に効果的であろう。反対に、大多数の納税者のコンプライアンスレベルが既にかなり高く、それら納税者が納税義務を自主的に果たしている状況のもとでは、残ったノンコンプライアンスについては、その原因が納税者の意図的な無視であり、よって執行活動が最も効果的な処方箋ということになるだろう。同様に大部分のノンコンプライアンスの程度が悪質であれば、ソフトなサービスというアプローチでの大幅な改善は望みがたいと考えられる。

したがって、納税者サービスの効果を検討する際には、自国の納税者のコンプライアンスの状況を的確に把握し<sup>(9)</sup>、その状況において従来の納税者サービスや執行活動が客観的にどの程度効果を挙げているかを測定する努力をする必要があるだろう。その上で両者のバランスをいかにして最適化するか、言い換えれば現状から更にサービスへシフトすべきか否かを検討することとなる。仮に現在の体制が執行に偏っていると考えられる場合<sup>(10)</sup>には、執行部門からサービス部門へ職員の配分を変える<sup>(11)</sup>とともに、職

(9) 前掲 “*Reinventing Service at the IRS*” pp. 68 - 69において、IRSが1995年に北フロリダ税務署で実施した研究試験プロジェクトが紹介されている。このプロジェクトは社会保障番号を記載して扶養者控除を申告している全ての申告書について調査し、特に二重請求（2以上の申告書で同一者が扶養者として申告される問題）の原因を検討した。その結果、正しく控除をしなかった者の原因として、社会保障番号に誤りがあった、単に法律を理解していなかった、故意に不正控除を行っていた等があったが、その3分の1は単に同じ控除申告を連年行っていたためであるということ把握した。

(10) 前掲 “*Reinventing Service at the IRS*” p. 57によれば、米国では1996年当時全職員の6割を執行部門、8%をサービス部門に配置しており、これは当時のIRSの税務行政が執行に大きく偏っていた証左であるとしている。

(11) “*At the Heart of Fairness*” Revenue Canada, 1998年11月は優先的課題及び対応の一つとして、(人的)資源を自主的なコンプライアンス向上を促進するための

員の意識、ひいては組織全体の文化をサービス重視に変化させる等<sup>(12)</sup>の対応が必要となるかもしれない。その場合には、いかにして従来の執行中心の組織文化・職員の意識を変えるか、同一の主体が執行とサービスを両立できるか、ひいてはサービスの概念は執行活動の原則ともなりうるか等の問題が発生すると考えられる。

### 3 米国における納税者サービス向上の背景

#### 導 入

米国IRSは、ミッションステートメントの改定に象徴されるように、現在納税者サービスの改善を最優先課題の一つとして取り組んでいる。ここでは90年代の連邦政府機関にかかる行政改革の諸立法が、98年のIRS改革法の成立及び米国IRSの納税者サービス向上にどのような影響を与えたかを概観する。具体的には、IRS改革法のほか、それに先立ち連邦政府機関の運営を現代化してその運営の枠組みを強化させ、行政成果についての説明責任を高めることを目的として制定された1990年のChief Financial Officers Act（以下CFO）、93年のGovernment Performance and Results Act（以下GPRA）及び96年のClinger-Cohen Act（Information Technology Management Reform Act、以下ITMRA）について、その趣旨及びそれぞれがIRSの納税者サービス向上への取組みに与えた影響について明らかにする。

#### Chief Financial Officers Act

CFOは、連邦機関がそれまでの数十年間財務管理（financial management）を怠っていたことを是正するため制定された。その趣旨は、各政府機関に主任財務官（Chief Financial Officers）を設置し、説明責任を果た

---

upstream に移動し、納税義務を果たさない少数者についてコンプライアンスを執行するためのdownstreamにいくらかの資源を残しておくことが必要であるとしている。

(12) RC前掲は職員研修をサービス能力の向上から始めることを紹介。

すために年次財務報告書を作成し、監査を義務付けることにある。

IRSについては、財務管理はその最も重要なHigh Risk Issue（浪費、不正支出、管理不十分として批判を受ける可能性が高い問題）として議会において特別に検討された。その中でGeneral Accounting Office（米会計検査院、以下GAO）は、IRSは1992年会計年度から財務諸表を作成しているものの92年度から95年度の財務諸表には信頼性に問題があるとしている。すなわち、①税込総額及び税目別の税収の会計が不適切、②有効かつ徴収可能な未納税額を正確に報告できない、③国庫会計との突合が定期的に行えない等の問題が指摘された<sup>(13)</sup>。この批判に対して、IRSは内部の会計処理及び歳入管理の双方についての行動計画を策定・実施したが、例えば歳入管理に付いては、陳腐化したデータ処理システムが主たる原因であるためソフトウェアの再開発と新規システムの開発等の長期的な取組みが必要であるなどの事情があり<sup>(14)</sup>、問題の根本的な解決には至らなかった。

#### Government Performance and Results Act

GPRAは、連邦各省庁に対し、その個々の政策と予算が国民にとって（すなわち顧客の立場において）どんな意味を持つのか（すなわちどのような成果が得られるのか）、説明すること、すなわちベンチマークを用いた政策評価<sup>(15)</sup>を義務づけることにより、その成果の向上を図ろうとするものである。

(13) *IRS BUSINESS OPERATIONS: Issues in Setting Priority and Managing for Results.* (T-AIMD/GGD-97-22), GAO 1996年11月 p. 4 及び *IRS HIGH-RISK ISSUES Modernization of Processes and Systems Necessary to Resolve Problems,* (T-GGD-97-52) GAO 1997年3月 p. 4 参照。

(14) 前掲GAO (T-GGD-97-52) pp. 4 - 5 参照。

(15) 上山信一（行政評価の時代 NTT出版 1998年3月30日）によれば、「政策評価は住民を顧客と見立てて、顧客の行政への期待成果を具体的項目にリストアップする。そしてそれぞれの項目について現状分析をしたうえで、今後目指すべき数値目標を設定する。目標の達成度を毎期ごとにチェックし、その結果を公表し、官民双方が進捗状況を監視していく。（中略）わかりやすい指標を使って行政の実態を開

具体的には、連邦政府の各省庁は議会や関係者と協議の上、任務規定や戦略的目標の策定を要求される。さらに各省庁は年間の達成目標の設定、当該目標に対する達成度の測定及びそれがどのように実施されているかについての報告書の公表が求められている<sup>(16)</sup>。そして、2000年の予算査定から具体的な政策と予算のすべてを具体的な目標設定と指標で説明することを義務づけている。この結果、各省庁はその目的任務を明確にし、重点的な施策への資源投入、その効果的な実施を求められる。

GPRAは、IRSに対して現実的な諸目標と優先順位の策定、議会がIRSの進捗度合いの把握及び成果についての説明責任を果たすための効果測定の実施を義務付けるものであった。しかし、具体的な戦略の欠如が長期的な目標の達成や問題の解決の障害になっている、また事務運営の現代化（情報化）に不可欠とされる費用及び効果について信頼できる情報がないという問題点が指摘されていた。なかでも納税者サービス、徴収、コンプライアンスの分野での問題が顕著であった。例えば電子申告を増加させるという目標が戦略の欠如により達成できそうにないこと、新技術を用いたサービスの向上に関してどのような運営が必要であるかが特定できないため費用対効果の高い戦

示し、次の期の政策決定と予算配分に反映させていく手法を、政策評価という」。その効果としては、

- ① 行政の中身を積極的にわかりやすく情報公開する効果
- ② 政策論を客観的に議論できること
- ③ 行政に競争原理を持ち込めること

を挙げている。(p46)

なお、筆者によれば、ベンチマークに用いる指標は「アウトカム指標」といい、「この考え方の背景には「手続き主義から成果主義へ」という行政原理の大転換がある」。例えば「ボランティア活動の促進」というテーマについては、支援のための予算の増加などは「インプット (input) 指標」、講習の開催頻度やその受講者数などは「アウトプット (output) 指標」、そして当該講習後に実際にボランティアに参加した人数と割合が「アウトカム (outcome) 指標」であり、前2者を用いた評価は「偽の」行政評価であると述べる。(pp. 8 - 9)

(16) 前掲 (T-AIMD/GGD-97-22) 2 参照。

略が欠如していることが指摘されていた<sup>(17)</sup>。

#### Clinger-Cohen Act (Information Technology Management Reform Act)

連邦政府機関の情報技術の活用に関しては、情報技術の導入により高価値のサービスを実現しているか、それを合理的な（受忍可能な）費用で行っているかについての記録が不十分である、情報技術投資を管理するための適切な手続きと信頼すべきデータが欠けているとの指摘があったため<sup>(18)</sup>、ITMRAはそれに対する説明責任を果たすために制定された。すなわち、ITMRAは、CFO及びGPRAにおいて要求されている原則、すなわち目標設定、効果測定及び報告を情報技術投資の分野にも適用することを求めたものである。具体的には、情報化の決定に幹部が関与すべきこと、経営者管理チームのメンバーとしてChief Information Officersを設置すること、投資コントロール及び資本計画、（事務）過程等を見直すこと、および情報技術への支出についての説明責任を確実にするための効果測定を採用することを連邦政府機関に義務付けている<sup>(19)</sup>。

IRSの情報技術投資に対しては、予算浪費（すなわち当該機関の使命を改善する効果に疑問があるにもかかわらず政府が予定費用を大幅に上回る支出を継続している。）の代表的な悪例として認識されていた<sup>(20)</sup>。そのためIRSの情報技術投資、すなわち税務行政システムの現代化はIRSのHigh Risk IssueのひとつとしてITMRAの制定以前から議会において特別に検討されていた。すなわち、95年にGAOはIRSについて、①費用対効果を高めつつペーパー申告数を減らすための包括的な事業戦略がない、②現代化の実行に必要な運営・ソフトウェア開発、技術インフラを開発・導入できていない、③現

(17) 前掲GAO (T-AIMD/GGD-97-22) pp. 3 - 4 参照。

(18) *INFORMATION MANAGEMENT REFORM: Effective Implementation Is Essential for Improving Federal Performance*, GAO (T-AIMD-96-132) 1996年7月

(19) GAO (T-AIMD-96-13) 参照。

(20) 前掲GAO (T-AIMD-96-132) p. 2

代化のための全体的なシステムの設計思想が欠けているとの問題点を指摘している。続く1997年2月のGAO報告書<sup>(21)</sup>は、包括的な実施戦略や現代化のための詳細な事業計画が欠如していることを引き続き問題点として指摘している。そして、もしそのような戦略を策定すれば、IRSは優先順位を設定し、内部運営や業務処理を変え、必要な技術を内部で開発し、適切な技術を導入することが可能になるとしている。そして、その実施を成功させるためには、議会、財務省、IRSがその進歩を把握できるよう当該戦略に効果測定を含めるべきであるとしている。さらに他のハイリスク問題、すなわち財務管理、未収税金、不正申告の解決もシステムの現代化に関連しており、こうした問題をいかに解決していくかという視点を持つことが現代化の取り組みに不可欠であると指摘している。これらの批判に対応して、IRSはChief Information Officersの設置、情報技術投資の選定・管理・評価をおこなう投資検討委員会の設置、電子申告の最大化のための戦略策定などを行った。しかしながら、それらの対応は充分であるとの評価をえることができず<sup>(22)</sup>、結果的には98年のIRS改革法の一つの原因となる。

#### Internal Revenue Service Restructuring and Reform Act

1998年7月22日に成立したIRS改革法（Internal Revenue Service Restructuring and Reform Act）は、①IRSの組織及び運営改革、②電子申告、③納税者の保護及び権利、④IRSについての議会の説明責任等をその内容とする。このうちIRSの納税者サービス施策に大きな影響を与えたものとして、1002条（納税者のニーズに焦点を当てたIRSのミッション）、TITLE II（電子申告）及びTITL IV C（税法の複雑さ）が挙げられる。

第1002条は「IRSは公衆への奉仕及び納税者ニーズに適合することにより強調をおくように任務（mission）を見直し、あらたに声明するものとす

---

(21) *High-Risk Series IRS Management* GAO (HR-97-8) 19972月 p. 7 参照。

(22) 前掲GAO (T-GGD-97-52) 参照。

る。」としている。この規定を受けて、IRSは従来のミッションステートメントを改定した。改定の主眼は、最高レベルの納税者サービスの提供自体をIRSの任務として前面に掲げていることである。<sup>(23)</sup> なお新たに設けられたIRS監視委員会（IRS Oversight Board）の役割の一つとしてIRSの組織及び運営がその任務を実行することを確保することが挙げられている。（第1101条・第7802（c）（1））

電子申告の章（TITLE II—ELECTRONIC FILING）においては、電子的方法による申告書及び法定調書（information return）の提出について規定されている。2001条は2007年までに申告書及び法定調書すべてのうち最低80パーセントが電子的な方法で提出されるべきことをIRSの目標として掲げている。そしてその実現のための戦略計画の策定を財務長官等に義務付けている。またIRS監視委員会に対して目標の進捗状況等について議会に年次報告書を提出することを義務付けている。また電子申告に関連して電子署名の検討（2003条）及び申告書の作成をせずに納税義務を果たす方法の検討（2004条）を財務長官に義務付けている。

またIRSについての議会の説明責任（TITLE IV—CONGRESSSIONAL ACCOUNTABILITY FOR THE INTERNAL REVENUE SERVICE）の中に「税法の複雑さ」という一節（Subtitle C—Tax Law Complexity）を設けている（なお税法の簡易化は一義的な目的は納税者サービスの改善ではなく、税法の複雑さがIRSの事務処理の支障になっているという問題の解決を

(23) IRS Mission Statement

(新) “Provide America's taxpayers top quality service by helping them understand and meet their tax responsibilities and by applying the tax law with integrity and fairness to all”

(旧) “The purpose of the Internal Revenue Service is to collect the proper amount of tax revenue at the lease cost; serve the public by continually improving the quality of our products and service; and perform in a manner warranting the highest degree of public confidence in our integrityand fairness.”

意図としている<sup>(24)</sup>。4021条は、IRSは議会に税務行政についての独自の見解を提出すべきであるとともに、議会が税法の改正に当たってIRSの一線の職員からその執行可能性（administrability）について意見を聴取すべきとする議会の認識を明示している。4022条ではIRS長官が連邦租税法の執行の複雑さについて毎年分析を行い、その結果を議会に報告すべきことを定めている。当該分析に含まれる項目として、納税者からの照会の頻度、申告に際して納税者が犯す共通の誤り、納税者がIRSが提供した様式を記入するのに要する時間、各様式を利用した納税者の数等が挙げられている。また、議会は税法の立案に際しては税法の複雑さに関する分析を行うことが求められる。

### 納税者の意識変化等

なおIRS改革法の契機として、情報化投資の失敗とともにIRSの執行姿勢が強圧であるとの批判があったと報じられている。97年から始まった議会の公聴会において、違法な差押を行う、徴税に際して職権乱用を働いている、納税者の情報管理が不十分である等IRSの執行に対する批判がなされた。この公聴会についてはIRSは政治的な犠牲になったとの指摘もある<sup>(25)</sup>が、一方で納税者の意識やコンプライアンス水準と税務行政との間にギャップが存在した可能性も考えられる。すなわち、申告納税制度を導入した後長期間が経過し、大多数の納税者が申告についてのある程度の知識と経験を有する状況になれば、税務行政の役割も納税者を補助する側面に重点が移っていくことになろう。加えて、手続きや取扱いについて納税者の権利意識が高まっているにもかかわらず、税務行政が調査・徴収手続等権力的な方法を多用していたならば、納税者が求める税務行政の方法と提供されている税務行政の方

---

(24) “Senate Votes 96-2 Final Approval For Changing IRS” New York Times  
1998年7月10日付記事

(25) 例としてIRS改革に関する討議におけるリチャードソン元IRS長官の発言  
(National Tax Journal 1998年10月号)

法と間にギャップが生じていた可能性がある。

#### 米国の動向についての評価

上記の米国における動きは、IRSが納税者サービスに積極的に取組むに至った経緯を明らかにしている。すなわち当初からサービスの向上自体が主たる目的であったわけではなく、むしろ政府機関一般について行政改革、情報技術の活用等が要請される中において、IRSが抱えていた効率性や納税者への対応についての問題点がクローズアップされ、更に、IRSの本来果たすべき役割やそれを実現するための効果的及び効率的な手段が再検討された結果、納税者サービスの向上がIRSの優先課題として浮上したという事情であると理解できるのではないだろうか<sup>(26)</sup>。

#### 4 我が国の状況についての評価

本章では、行政サービスの向上のための日本政府としての取組み及び納税者サービス向上に関する施策を紹介する。行政サービスの向上を目的とする政府全体の取組みとしては、従来「さわやか行政サービス運動」が実施されてきた。さらに近年は、行政の情報化及び行政改革の観点から行政サービスの向上が要請されている。それらの動きと方向性を同じくして納税者サービ

---

(26) カナダの動向（“A Report on Plans and Priorities” RCより）

現在カナダの連邦税及び関税の賦課徴収、所得基準に基づく社会保障給付等を担当しているRCは、Canada and Revenue Agency Actに基づき、本年カナダ関税歳入庁（Canada Custom and Revenue Agency）に移行することになっている。エージェンシー化後は、現在の次官（Deputy Minister）に代えてPresidentとエージェンシーに参加する州及び領土を代表する Board of Management のメンバーが執行の責任者となり、説明責任をより明確にすることが期待されている。運営の方法についても、人事制度をはじめとして、民間的な手法が採用される。各州・地方がエージェンシーと契約すれば、連邦税と地方税、社会給付等の窓口が一本化され、行政の効率化がはかれることが期待されている。移行の成功はサービスの向上、つまり低コストかつ質の良いサービスをいかに提供できるかにかかっていると考えられる。

スに関する諸施策が導入されている。ただし、政府全体の取組みが直接納税者サービスに影響を与えるとは限らないことに留意すべきである。

## (1) 政府の取組み

### さわやか行政サービス運動

「さわやか行政サービス運動」は、政府が1988年（昭和63年）1月26日の閣議決定に基づき、公務員の行政サービスの向上に対する意識を徹底し、国民の立場に立った親切で真心のこもった行政を実現するため、全国的、持続的に展開しているものである。毎年度、各省庁の担当課長レベルで構成される「さわやか行政サービス推進協議会」において重点項目等<sup>(27)</sup>につき積極的に改善することを申合せている。

さらに、本運動の趣旨を広く国民に周知、本運動を恒常的に推進するため、毎年5月を「さわやか行政サービス推進月間」と定め、各省庁は、所管特殊法人を含め、行政サービスについての自主的な総点検等その改善に関する諸活動を集中的に実施し、その結果を総務庁に報告、総務庁が各省庁及び特殊法人における総点検結果（行政サービスの改善実績等）を取りまとめ、公表している。

---

(27) 平成10年度の重点項目は以下の通り。

- ① 職員の応接態度・言葉遣い、用語等の改善
- ② 高齢者、障害者等の安全・利便や、非喫煙者に配慮した施設・設備の改善
- ③ 昼休み、夜間等における利用の改善
- ④ 申請手続等の明確化・簡便化
- ⑤ 事務処理の迅速化
- ⑥ 案内標識、案内図等の整備
- ⑦ 混雑状況、運行状況等に関する情報提供
- ⑧ 事務処理の迅速化、手続の簡便化等
- ⑨ 待ち時間の案内・表示
- ⑩ 待合室、トイレ等の清潔・美化
- ⑪ 施設内容等に関する情報提供

しかしながら、本運動は各省庁に一定の改善の義務や計画策定を課すものではなく、あくまで改善実績の事後調査にとどまる点及び改善実績にかかる費用対効果等の報告は求めていない点でその効果にはおのずと限界があると考えられる。

## 行政改革

現在の行政改革の取組は、総合計画としての「行政改革プログラム」（1996年（平成8年）12月25日閣議決定）と中央省庁等改革基本法を基本としている。このうち、「行政改革プログラム」は、原則今世紀中を対象期間とし、①新時代に対応できる簡素で効率的な行政、②国民の主体性が生かされる行政、③国民に開かれた信頼される行政、④国民に対し質の高いサービスを提供する行政、の四つの視点を示す総合計画として位置付けられている。具体的な項目として、①について中央省庁改革、行政組織等の合理化、特殊法人等の整理合理化等、②について規制緩和の推進、地方分権の推進、公的部門と民間部門の活動領域の見直し③について行政情報公開の推進等、行政及び公務員に対する信頼回復、④について申請等に伴う国民負担の軽減<sup>(28)</sup>、行政の高度情報化の推進が挙げられ、各項目について個別的な施策の実施計画が示されている。

中央省庁等改革については、1998年（平成10年）6月「中央省庁等改革基本法」が成立した。その内容は、内閣機能の強化、国の行政機関の再編成などである。現在内閣に設置された中央省庁等改革推進本部を中心に、2001年（平成13年）1月1日に移行を開始することを目標に、関係法律の整備など新体制への移行に必要な準備を進めている。

本法の規定の中で注目すべきものとして、第16条6項2号が、国税庁を

---

(28) 申請等に伴う国民の負担軽減については、平成9年（1997年）2月10日に「申請負担軽減対策」が閣議決定され、行政事務手続の簡素化、統一化・共通化、電子化・ペーパーレス化等についての実施方針が示された。

含む実施庁に実施基準等の公表、達成すべき目標の設定及びその目標に対する実績の評価・公表を求めている<sup>(29)</sup>。これは基本方針6及び7においてそれぞれ述べられた政策評価、説明責任の概念を具体化したものと理解できる<sup>(30)</sup>。また第20条五号が「徴税における中立性及び公正性の確保を図るため、税制の簡素化を進め、通達への依存を縮減するとともに、必要な通達は国民に分かりやすい形で公表すること。」を（税制及び税務行政についての）機能及び政策の在り方として掲げている。

(29) 中央省庁等改革基本法（抜粋）

第16条6項

6 政府は、主として政策の実施に関する機能を担う庁（以下この条において「実施庁」という。）について、次に掲げる方針に従い、その業務の効率化を図るとともに自律性を高めるために必要な措置を講ずるものとする。

- 一 府省の長の権限のうち、実施庁の所掌する事務に係るもの（当該府省の企画立案に関する事務に密接に関連する権限その他当該府省の長の権限として留保する必要があるものを除く。）を、法律により、当該実施庁の長に委任すること。
- 二 前号の場合において、府省の長は、実施庁の長にその権限が委任された事務の実施基準その他当該事務の実施に必要な準則を定めて公表するとともに、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。
- 三 前二号の場合における府省の長の実施庁の業務についての監督は、前号に規定するものの範囲に限定することを基本とすること。
- 四 実施庁の長において、その内部組織をより弾力的に編成することができる仕組みとすること。

(30) 中央省庁等改革基本法（抜粋）

第4条

- 六 国民的視点に立ち、かつ、内外の社会経済情勢の変化を踏まえた客観的な政策評価機能を強化するとともに、評価の結果が政策に適切に反映されるようにすること。
- 七 行政運営の透明性の向上を図るとともに、政府の諸活動を国民に説明する責務が全うされるものとする。

## 行政の情報化

国の事務及び事業の情報化については、政府は「行政情報化推進基本計画」（1994年（平成6年）12月25日閣議決定）に基づき、平成7年度から総合的・計画的に推進してきた。さらに平成9年12月に、「行政情報化推進基本計画の改定について」を閣議決定し、10年度を初年度とする新たな5か年計画として基本計画の改定を行った。基本計画は、情報通信技術の成果を行政のあらゆる分野に活用するとともに、併せてこれまでの制度慣行も見直し、行政サービスの飛躍的な向上と行政運営の簡素化・迅速化を図ることを目的としている。

計画改定の主な内容は

- ① 申請手続等の電子化の推進、ワンストップサービスの段階的实施、インターネット等による行政情報の提供の推進
- ② 総合的文書管理システム、公文書の交換システムなどLAN、霞が関WANを高度に活用する各種システムの整備
- ③ 霞が関WANの活用による地方公共団体、特殊法人等を結ぶ総合的・広域的ネットワークの整備
- ④ 情報通信ネットワークの高度利用に不可欠な電子文書の原本性、受発信者の認証の仕組み、手数料等の納付方法などの共通課題の早期解決

であるが、これらについては、平成11年度における行政情報化の取組方針<sup>(31)</sup>等において、より具体的な対応が示されている。

(31) 平成11年度における行政情報化の取組方針（平成11年3月3日行政情報システム各省庁連絡会議了承）納税者サービス関連部分抜粋

「1 社会の情報化の進展に対応した行政情報化の推進

(1) 行政サービスの質的向上

ア 行政情報の提供等

- 1 各省庁において、日々公表される報道発表資料、国民生活に必要な各種の行政情報などについて、インターネット・ホームページを活用し、オンラインによる提供を進めるとともに、提供内容の充実、タイムリーな提供を進める。ま

上記の日本政府の一連の取組みについては、現段階ではその具体的な対応が明らかになっていない部分もあるが、政策評価の導入、情報技術の活用、行政情報の公開等の点で、米国の動きと方向性を同じくするものと評価できる（一方で評価と予算との関連付け、作成や公開が求められる情報

た、国民からの意見、要望、問い合わせの受付等にインターネットの活用を進める。

- 2 各省庁において、高齢者、障害者等に配慮したインターネット・ホームページの音声出力等、情報提供機能の高度化についての検討を行い、逐次 高度化を図る。
- 3 (略)
- 4 各省庁における行政情報の電子的な提供の一層の充実、整合性の確保を図るため、行政情報システム各省庁連絡会議（以下「連絡会議」という。）において、提供内容の充実、提供に伴う対応の在り方、提供方法等の行政情報の電子的提供の在り方に関する基本的考え方を取りまとめる。
- 5 各省庁において、白書・年次報告書等の行政運営の現況を国民に知らせることを目的とした行政情報について、インターネット、CD-ROM等の電子的な手段・媒体による提供を進める。
- 6 各省庁において、各種の統計情報等社会的利用価値の高い行政情報について、電子的な手段・媒体による提供を進める。
- 7、8、9 (略)

#### イ 申請・届出等手続の電子化

- 1 申請・届出等手続のオンライン化を推進するため、「ワンストップサービスの推進について」（平成11年3月31日行政情報システム各省庁連絡会議了承）のワンストップサービスの整備方針（以下「整備方針」という。）に基づき、連絡会議の専門部会（以下「部会」という。）において、オンライン化推進方策の検討を行う。（以下略）
- 2 申請・届出等手続の電子化に当たっては、各省庁において、自動受付等による受付時間の延長・24時間化の推進や、システムのネットワーク化等による申請地制限の緩和、アクセスポイントの拡大などの利便性の向上を図る。

#### ウ ワンストップサービスの実施

- 1 ワンストップサービスについて、整備方針に基づき、平成12年度（2000年度）内目途に総合行政サービスシステム経由による行政手続の案内・教示、申請等様式のオンライン提供の横断的・総合的サービスを開始することとし、各省庁において、インターネット・ホームページへの行政手続の案内情報、様式等必要な情報の掲載を進める。

（以下略）

の範囲については相違点もあると考えられる)。その意味でIRSの対応は国税庁の納税者サービスの方向を検討する上で示唆に富むものと思われる(ただし日米の事情の違いを十分考慮に入れるべきことは言うまでもない。考慮すべき事情の違いについては6結びで述べる)。

## (2) 納税者サービスの向上に資する最近の施策

上記の政府全体の取組みが国税庁の実施している納税者サービスに直接どのような影響を与えたかは明らかでない。そもそも国税庁は納税者に対するサービスの提供と併せて個別の納税者の秘密を守る義務を果たし、納税義務の履行を確保するため調査を実施する等、給付行政の一環としてサービスを提供する省庁等にはみられない特殊な事情の下にあり、これらの省庁と一律に扱うのは適当ではないかもしれない。しかしながら近年次に掲げるように<sup>(32)</sup> 実質的に納税者サービスの向上に資すると評価できる施策が実施されており、これらの施策は、政府全体の方向性に沿ったものであると評価できよう。

### インターネットホームページの開設

1997年1月からインターネットによるタックスアンサー(簡易定型的な税務相談にコンピュータが自動的に回答するシステム)情報の提供を開始した。その後国税庁ホームページを設置し、還付申告書の書き方や簡易な還付申告を行う者のための還付金額の計算機能を提供した他、通達、統計情報、プレスリリースの提供等内容の充実を図った。

### 電子帳簿の保存

電子帳簿保存法(正式名称は「電子計算機を使用して作成する国税関係

---

(32) 特に注記なき限り、国税庁ホームページ(<http://www.nta.go.jp>)または「日本における税務行政 平成10年」(国税庁)に基づく。

帳簿書類の保存方法等の特例に関する法律（平成10年法律第25号）」が、平成10年3月31日に公布され、同年7月1日から施行されている。同法により、平成11年1月1日以降帳簿書類の備付け及び保存を開始する納税者（保存義務者）について、税務署長への申請により帳簿書類の電子データによる保存等が認められることとなった。

#### 税法の解釈に関する通達の見直し

中央省庁等改革基本法を踏まえ、国税庁は、1997年以降、通達全般について検討を行ってきており、平成10年11月及び平成11年1月に見直しによる統廃合を行い、その結果国税庁の法令解釈通達は、本数にして162本、割合にして約四分の一強（26%）減少した。

#### 申告書作成機器

平成10年度分の確定申告期から、タッチパネル方式による簡易な申告書が作成できるOA機器を導入している。

#### 電子申告の検討開始

国税庁は1999年6月21日「申告手続の電子化等に関する研究会」を設置し、早ければ2003年をめどとした電子申告の導入についての協議を開始した<sup>(33)</sup>。

## 5 日米豪加における税務当局の納税者サービスの状況

本章では、日米豪加における最近の納税者サービス向上のための方針あるいは計画、個別の施策の状況を概観する。

---

(33) 読売新聞 1999年6月21日夕刊「確定申告 家から「送信」」記事参照。

## 米 国

1998年3月に公表された「Reinventing Service at the IRS」は、「IRS顧客サービスタスクフォース」によるIRS顧客サービス改善のための報告書である。「IRS顧客サービスタスクフォース」は、IRSの顧客サービス改善を検討することを目的として、1997年5月ゴア副大統領、ルービン財務長官により設置された。タスクフォースは一線のIRS職員・管理職、財務省職員、NPR（National Performance Review）メンバー60人以上で構成された。そして、納税者や申告書作成代行業者（Tax Preparer）をはじめ、他の政府機関、民間会社、コンサルタントから情報収集するとともに、いくつかの試験的プログラムを実施し、一線の職員からアイデアを収集するなどの活動を実施した。そうした研究の結果として、タスクフォースは、執行はコンプライアンス確保のための唯一の方法ではない、むしろ人々を顧客やパートナーのように取り扱うことがより良いコンプライアンスをもたらし、法に違反する者に焦点を絞って執行が可能になることを理解した。その研究結果をもとに、すべての納税者が公平かつ敬意を持って扱われること及びIRSの顧客サービスが民間企業と同レベルにすることを目標として、200以上の行動計画が具体的な期日により設定された。そして、行動計画の実施により、顧客の満足のためのあらゆるレベルにおける説明責任、電話や窓口へのより良いアクセス、わかりやすい申告フォームや通知、電子申告の拡大、技術の改善、効果的な苦情処理システムの全てが、回答を得、申告書を作成し、納税をすることをより簡単なものにすることが期待されていた。

行動計画の主要部分は以下の通り。

- ① 納税者の公平な取り扱いを阻害するような手段の禁止
  - 各税務署の成績測定のために執行活動を基準とすることや目標額を設定することを即時禁止する。
  - 顧客満足度調査に基づいた顧客サービス、職員の満足度及び職務結果に基づいたバランスのとれた人事評価カードを企画・試行するために、組合と共同で作業する。

- 長期的課題として、IRSは職員が顧客によりよくサービスを提供できるようにするために、採用、研修、人事評価、報酬、職員の支援体制を変更する。
- ② より良い電話サービスの提供
- 利用時間の拡大（1999年1月1日までに、週7日24時間体制に移行。National call-routing systemを採用）
  - 納税者の事情に応じたサービスの拡大（住宅を売却した者や退職・転職した者に対する情報提供、多言語サービス、申告書代書士に対する全国規模の電話サービス）
- ③ 回答をより簡単に得られるようにすること
- 問題解決日（Problem Solving Day）の開始
  - オフィスアワーの拡大（申告最盛期の土曜日に税務署をオープン）
  - より便利な会場の設置（申告最盛期に、銀行、図書館、商店街等に会場を設置し、出版物や申告書フォームを配布）
  - 苦情処理の追跡調査の改善（苦情が一定期間に改善されない場合には、一段上のクラスの管理者に事案を担当させる。）
  - すべてのペナルティについて公平性や効果を包括的に検討し、議会に法改正の助言を行う。）
- ④ 申告書フォームや通知の簡素合理化
- 1999年までに、最も頻繁に使用される書式を簡単な言語に書きかえる。これらの書式は会計的・法的な経験や専門知識のない納税者へのテストをしたあと、公開される。
  - 1998年末までに、不要な通知を廃止する（これは全通知の約30%に相当する）。
  - 1999年中に、租税の便益や義務についての重要な情報を必要なときに必要な場所で提供するための読みやすい冊子を作成する。
  - 2000年までに、IRSは1040の基本的な通達を書き換え、それが明確か否かを通常の納税者によってテストする。

- ⑤ 小規模事業者に対する支援の強化
  - 新規事業者に対する記帳指導及び申告手続についての指導を、他の連邦機関、金融機関、申告書作成代行業者と共同して1998年初から実施。
  - 専門的な電話サービスの提供（1998年内に電子申告、1999年申告期までに24時間電話相談を提供する）
  - 問題のある小規模事業者と協力し、彼らが税法に従い、事業を継続し、将来の租税問題を防止できるようにする。）
- ⑥ 電子的申告の拡大
  - 電話申告（1998年までに3百万人又は10%の納税者が電話申告を利用可能なようにする。また事業者の利用も拡大する。）
  - 電子申告（電子的に提出できるフォームの数を増やす。あわせて電子申告の便益を周知する。）
  - ペーパーレス申告（1999年に、郵送や署名の要件を廃止することによってペーパーレスで申告ができるようにする。）
- ⑦ 新たな支払手段の導入
  - 1999年初に、電子的申告をした納税者が銀行引き落としで納付できるようにする。加えてIRSはクレジットカードによる納付をテストするためカード会社のパートナーを探している。
- ⑧ 不要な申告の削減
  - 1998年に、約二百万人の老人や低所得者に対して、申告が不要である旨通知する。
- ⑨ 顧客サービスを改善するための技術の向上
  - 長期的に、納税者のプライバシーを保護しつつ、正確な、電氣的にアクセス可能かつ最新の情報を利用可能とすることにより顧客への支援を改善する。
- ⑩ 顧客サービス研修の改善
  - 1998申告期までに全庁的な特別研修を実施。長官を含む管理職は毎

年顧客に奉仕する時間をとる。

しかしながら、IRS改革法その他の法律に基づく特命事項が追加されたことや長官と職員の協議からの提案があったこと等により、IRSが取り組むべき行動の数がかなりの数に達した。この状況に対応するためIRSはサービス改善を担当する中央部署としてTaxpayer Service and Treatment Improvement Program (TSI) 及び改善施策の実施状況を監督するための長官を議長とするハイレベルの委員会を1998年1月にワシントンに設置した。そしてTSIと委員会は1999年1月までに改善施策の優先付けをおこない、各施策をIRSが新たに設定した戦略目標に再整理したうえで、各施策に担当者を配置し彼らに説明責任を負わせる体制にした。また改善施策の進捗状況をモニターするための中央情報データベースを設置した。しかしながら予想される費用対効果についての情報、効果測定のための情報がデータベース化されなかったため、サービスの運営戦略は改善の余地があるとGAOは指摘している<sup>(34) (35)</sup>。

## カナダ

「1999年から2000年の計画と優先課題についての報告書」(A Report on Plans and Priorities 1999-2000 Estimates)において、RCはその使命、計画、優先課題、戦略及び期待される成果を明らかにしている。すなわちRCの使命(mandate)は歳入の確保、国境及び貿易管理、所得の再分配にある。その任務(mission)は、教育、質の高いサービス、責任ある執行によりカナダの租税、貿易、国境に関する法規についてのコンプライアンスを促

---

(34) “IRS Customer Service: Management Strategy Shows Promise But Could Be Improved” GAO/GGD-99-88 May 1999参照。

(35) なお最近のIRSのサービスについては、TAX ADMINISTRATION:IRS’ 1998 Tax Filing Season GAO/GGD-99-21 (1998年12月)が電子申告、銀行を利用した納付、電話サービス、インターネットを通じた情報提供等6項目について評価している。

進し、ひいてはカナダ人の経済的・社会的改善に貢献することにある。そしてそれを実現するための戦略的目標 (strategic goals) として次の6点を掲げる。

A 質の高いサービスと租税教育 (Quality Services and Client Education)

負担可能なコスト (affordable cost) において、誰もが利用できる、応答の良いかつ信頼できる (accessible, responsive, and reliable) サービスを提供する。

B 責任ある執行及び国境管理 (Responsible Enforcement and Border Protection)

環境の変化に直接対応した方法で、公平な、責任あるかつ効果的な (fair, responsible, and effective) 執行を実施する。

C 公正な行政 (Fair Administration)

公衆の信頼を維持し自主的なコンプライアンスを維持するために、全ての施策について公平性の原則 (the principle of fairness) を可能な限りかつ一貫して適用する。

D 簡素かつ効率的なプロセス (Simple and Efficient Processes)

法規、施策や行政を簡素化することにより、行政コストや顧客に課すコンプライアンス負担を最小化する。

E 知識のある熟練した職員 (Knowledgeable and Skilled People)

模範的な成果を促進し認識する環境において職員が効果的に働けるように、RCの職員が知識、能力、サポートを持つようにさせる。

F 効果的な運営及び業務 (Effective Management and Corporate Services)

対応の良い、現代的なかつ統合された企業理念、システム、プロセスを通じて、我々の施策やイニシアティブに効果的なサポートを提供する。上記の戦略的目標の実現のために、1999年から2002年までの中期的な目標 (corporate objectives) として12の項目が設定されている。納税者サービ

スに関しては、

- カナダ人へ高品質のサービスを提供するためのアプローチの概要についての複数年度計画を立てること
- 州及び地方とパートナーシップ関係を築くことにより、より施策の統合を図ること
- 電子的サービスの提供を促進すること

などが挙げられている。

さらに行政の効率性を図る指標として、徴税比率、個人及び法人からの照会数の傾向、情報・照会サービスに対する顧客の満足度、電子サービスについてのオプションの提供と実際の利用率、業務の独立性、公平性、時間性についての顧客の満足度が明示されている。例えば電話照会については、紹介者が最終的に照会を受けることができる率（caller accessibility）を85%にすること及び待ち時間を最長2分に押さえること、個人についてのインターネット申告については、2001 - 2002年度において三百万人以上がそれを利用することなどがそれぞれ目標として設定されている。

## オーストラリア

「社会への貢献 1998 - 2001年計画」（Supporting the Community 1998 to 2001 Plan）においてATOは、中期的にATOが達成しようとしている4つの結果（outcomes）、成功を測る指標（indicators of success）およびその結果を測定するための（measures）を明らかにしている。

ATOは、全体のコンプライアンスの維持、コンプライアンスコストの低減、社会からの信頼、効率的かつ適応性のある組織の4つを結果として挙げている。ATOの税務行政に関する指標（例1.1）及び測定方法（例1.1.1）は以下のとおり（なおATOは税務行政の他、児童支援（Child Support）及び老齢退職年金（superannuation system）を所掌している）。

- 1 全体のコンプライアンスの維持(Maintain overall tax compliance)
  - 1.1 歳入予算額の徴収 - 各項目の目標額に対する現実の歳入額等 (1.1.1)

- 1.2 キャッシュエコノミー、租税プランニング、国際問題等の改善を含むコンプライアンスの維持 - 傾向についての分析を含む目標に対する成果
  - 1.3 申告及び納付についてのコンプライアンス向上 - 期限内申告の割合 (1.3.1)、期限内納付の割合 (1.3.2) 等
  - 1.4 滞納額の整理 - 徴収可能な債権が全税収に占める割合の減少 (1.4.1)、6ヶ月を超える滞納債権の全税収に占める割合 (1.4.2)
  - 2 コンプライアンスコストの低減 (Reduced compliance costs)
    - 2.1 顧客のコンプライアンスコストの低減 - 小規模事業者のコストについて毎年調査 (2.1.1)、自分自身で申告書を作成している個人の割合 (2.1.2)
  - 3 社会からの信頼 (Community confidence)
    - 3.1 社会がATOを質の高いサービスを提供し、納税者を公平に扱い、納税者の権利を尊重し、法規に従 (った行政を行) い、租税、児童支援システムの行政に自身を持った組織であると認識 - 意識調査の実施
    - 3.2 納税者憲章に則した行動 (commitment) - サービス基準に対する実績 (3.2.1)、専門性に対する顧客の認識 (3.2.2)、技術的な助言及び意思決定の質 (3.2.3)
  - 4 効率的かつ適応性のある組織 (An efficient, adaptive organization)
    - 4.1 ATOの税務行政コスト等の削減 - 徴税比率 (4.1.1)、納税者一人当たりの徴税コスト (4.1.4)、職員一人当たりの納税者数 (4.1.5) 等
    - 4.2 ATOの適合性についての関係者の見解の改善 - 毎年調査
- オーストラリアの納税者憲章 (the Taxpayers' Charter) には、納税者サービスに関する基準が明示され、種々の取扱いについての業務処理基準日数、それに適合しない場合の取扱いなどが明示されている。<sup>(36)</sup>

---

(36) 参考資料参照。

## 日 本

国税庁については、その税務運営方針が、税務運営の基本的な目標とそれを達成するための重要な施策等を明らかにしている。当該事務運営方針は、次の三つの事項を基本的な考え方としている。

- ① 納税者が自ら進んで適正な申告と納税を行うような態勢にすること
- ② 適正な課税の実現に努力すること
- ③ 綱紀を正し、明るく、能率的な職場をつくること

この考え方のなかで、税務行政における広報、相談、指導、調査の実施について述べられている。

更に国税庁は確定申告期における自書申告の推進等の各種施策を通じて納税環境の整備を図っている。平成11年事務年度については、具体的には、租税教育の推進、的確な対象者・項目を考慮した「税を知る週間」の実施、国税モニター等を通じた意見・要望の聴取等の広報関係、地方公共団体との協力、納税者の意見等への適切な対応、国民各層等との連携、協調の推進を掲げている。

## 各国の施策

上記の方針等に基づき実施されている、あるいは検討されている納税者サービス関連の施策は参考資料2の通りである。別表は各国のサービス施策を、1. 制度（問題点の把握、サービス提供方針の策定、地方公共団体等との協調、特定のニーズへの対応、コンプライアンスコスト削減のための制度改正）、2. 申告書提出前のサービス（申告書式等の簡易化・情報提供手段の多様化・効率化、事前説明会・指導等）、3. 申告書提出時のサービス（納税相談、申告方法の多様化等）、4. 申告書收受後の処理（誤りの訂正（無申告者に対する指導を含む。）、還付処理等）という概ね時系列に従った分類項目に基づき比較を行ったものである。

各分類項目については各国とも何らかの施策を実施しているが、その具体的な施策については各国の事情や納税者のニーズを反映して違いがある。例

えば我が国において比較的ニーズの少ない英語以外の言語への対応について、米・豪・加においては各種施策がとられている。また表からは必ずしも明らかではないが、インターネットやファクシミリの普及度合いを反映して、各情報提供手段の活用の比重も異なっていると考えられる。

## 6 結 び

果たして我が国において、納税者サービスの向上への取り組みは必要であろうか。もしそうならばどのような方向でそれを実施していくべきなのだろうか。その判断は、我が国における施策の効果が納税者のニーズに合致した効果的なものか、それが効率的に実施されているかについての現状評価にかかっていると思われる。一方で、先に見たとおり、行政改革、行政の情報化、行政情報の公開等IRSがサービス向上に向かった米国連邦機関についての改革の多くは、手段の違いはあれ、我が国政府機関にも要請されているものと考えられる。他方米・豪・加と比較して我が国におけるサービスの実施方針が、（対外的に明らかになっているものを比べる限り）ごく簡潔なものにとどまっていることは否めない。従って、現行の施策の適否にかかわらず、我が国の納税者サービスを費用対効果等の点から再評価し、各種施策の優先順位を含めた中期的な実施方針を整理する必要があるのではないだろうか。

その際には、米・豪・加等の経験を参考にすることができるとと思われる。一方で、我が国とこれらの国との間には、考慮すべき種々の違いが存在する。例えば国土面積、納税者数、納税者の範囲、職員数、税務署を含む税務当局の拠点数およびその配置（すなわち税務官庁への物理的アクセスの容易）<sup>(37)</sup>等は、おそらく必然的に提供されるべき納税者サービスの選択や実施手段に影響を及ぼすだろう。また、納税者サービスのためのニーズを検討する際に

---

(37) 例えば日米を比較すると、面積はそれぞれ377千平方キロメートル・9666千平方キロメートル、人口12,576万人・26,655万人、税務署数524・33（他にサービスセンター10ヶ所）、職員数57千人・102千人等となる。

は、納税者が面接によるサービスを好むか、税務行政に対する信頼度は高いか、公用語以外のニーズは大きいか、コンピュータ、電話、ファックス等は普及しているか、時間や費用について納税者がどのようなコスト意識を持っているか等、文化的・社会的な要素が考慮されねばならない<sup>(38)</sup>。また税務当局側には、国によって人事、予算、機構等種々の制度的な制約が存在する。そのためサービスの方針策定及び実施に当たっては、このような固有の事情を十分考慮にいれ、その国の状況に則した方針を策定し、着実に施策を実施していく必要がある。

当論文においては、納税者サービスの方向を検討する材料として、米・豪・加における事実関係を明らかにすることを中心に検討をした。一方でその材料をどう利用するかという点については、限られた執筆時間の関係上十分に取組むことができなかったことを反省している次第である。そのなかで印象を受けたことは、具体的な施策もさることながら、各税務当局がその施策についての情報をインターネットを通じて積極的に提供しているため、それらの情報を居ながらにして収集できたことであった。一方で米国IRSの実情については、主としてGAO提供の情報に頼らざるを得なかったが、会計検査を目的とするGAOの性格上、IRSに対する評価が外部からのかつ主として支出の適否を中心とした観点に基づくものであることを留意いただきたい。

---

(38) 例えば、自治省は国及び地方政府機関全般について「サービス印象調査」を実施し、住民の行政に対する印象、プラス及びマイナスの印象を持っている官庁名とその理由、行政サービスの充実と負担増の関係等について調査を行っている。

## 参考資料 1

オーストラリア納税者憲章（サービス基準に関する部分の抜粋）

THE TAXPAYERS CHARTER 1998/99の下で、あなたが私たちから期待することができるサービスの基準（Service Standards）

「私たちはコミュニティとの協議によりサービスの基準を決め、私たちはその基準及び基準に対する私たちの実績を公表する。

あなたが所得税又はFRINGE BENEFITについての申告書を提出し、還付を受けようとするとき

- － 私たちは税務署での收受後14日以内に電子申告を処理するだろう。
- － 私たちは税務署での收受後最大42日以内に紙の申告を処理するだろう。  
注：ただし、あなたの申告書が不完全、不正確又はさらに審査が必要であるときにはこの基準を満たすことができないかもしれない。
- － あなたが個人か信託の受託者であり、申告書提出後30日以内に私たちがあなたの所得税申告書を処理しないならば、法に基づきいかなる還付の場合であっても利息があなたに支払われるだろう。
- － あなたが自分の申告時にすべての必要な情報を提供していないときには、私たちがすべての情報を受け取った時から30日の期間を起算するだろう。

あなたが過大納付した税の還付を請求したとき

- － 私たちはすべての必要な情報を受け取ってから28日以内に還付するだろう。
- － いくつかの状況では、過大納付に対して利息が付されるかもしれない。

あなたが査定額に対して異議あるいは更正の請求を提出するとき

- － 私たちはあなたからすべての必要な情報を受け取ってから56日以内に異

議または更正の請求に対する決定をあなたに与えるだろう。追加的な情報が必要ならば、14日以内に要求されるだろう。

- 例えば事案の複雑さなどの理由により、56日の基準を満たすことができないならば、私たちは情報を受領してから14日以内にあなたと別のアレンジメントについて議論し、回答期日に同意するだろう。

あなたが個人的なルーリングを要求するか、またはルーリングに対して異議を提出するとき

- 私たちはあなたからすべての必要な情報を受け取ってから28日以内にルーリングあるいはルーリングに対するあなたの異議に対する決定をあなたに与えるだろう。追加的な情報が必要ならば、14日以内に要求されるだろう。
- 例えば事案の複雑さなどの理由により、28日の基準を満たすことができないならば、私たちは情報を受領してから14日以内にあなたと別のアレンジメントについて議論し、回答期日に同意するだろう。

あなたがいかなる事柄に関しても私たちに文書で照会したとき

- あなたの手紙が文書での回答を要求していれば、私たちはあなたからすべての必要な情報を受け取ってから28日以内に回答するだろう。追加的な情報が必要ならば、14日以内に要求されるだろう。
- 例えば事案の複雑さなどの理由により、28日の基準を満たすことができないならば、私たちは情報を受領してから14日以内にあなたと別のアレンジメントについて議論し、回答期日に同意するだろう。

あなたが私たちの一般的照会サービスに電話したとき

- 私たちは2分以内にあなたの電話に回答するだろう。
- 例えば、7月から10月までの所得税を納税する個人に対してなどのように、私たちの相談サービスに対する需要が高い時期には私たちはこの基準

を達成することができないかもしれない。そのときには、これらの数カ月の間は5分以内に回答するだろう。

あなたが私たちの相談サービスを訪問したとき

- 私たちはあなたが税務署に到着してから10分以内にあなたと応接するだろう。例えば、7月から10月までの所得税を納税する個人に対してなどのように、私たちの相談サービスに対する需要が高い時期には私たちはこの基準を達成することができないかもしれない。そのときには、これらの数カ月の間は15分以内に応接するだろう。

あなたが申告提出番号を申し込む、または物品税、グループ税または前納のための登録をするとき

- 私たちはあなたからすべての必要な情報を受け取ってから28日以内に、あなたに申告提出番号を通知する、またはあなたの登録申請に対する決定をあなたに与えるだろう。

あなたが調査を受けたとき

- 私たちの決定をしてから7日以内に調査結果の通知をあなたに提供するだろう。

私たちが誤りを犯すか、またはあなたから苦情があるとき

- その誤りを私たちが認識し、かつ、あなたからすべての必要な情報を受け取ってから14日以内に、いかなる事務的あるいは行政的なミスも解決されるだろう。
- 他の状況においては、あなたが苦情を申し立ててから7日以内にあなたに返答し、あなたと共に問題を解決するだろう。
- もし私たちが不当にあなたのお金を源泉徴収したならば、私たちはあなたのお金を還付するだろう。その際、あなたは利息を受け取るかもしれない

い。

### 私たちのサービスの改善

私たちは質の高い手続きを発展させ実行しつつ、正確、一貫性、明確かつタイムリーさのために私たちの実績を測定する。また、私たちは、私たちのサービスについての総合的な満足度を測定するために納税者とそれらの代表についてサンプル調査をおこなう。私たちは、将来における私たちのサービス基準を改良するために働いている。

### サービスにおける納税者憲章

私たちは、可能な限り最高のサービスを提供しようとしており、私たちが高いサービス基準を維持するために顧客からのフィードバックを奨励する。もしあなたが改善のための提案をしたいか、または私たちがどう私たちのサービス基準に対して行動している知りたいならば、1800 199 010のClient Service Feedback Lineに電話してください。」

## 参考資料 2

## (主として個人および小規模事業者向けの) 納税者サービス 日米加豪比較

所得税の申告手続きに関して基本的に時系列的に従い各種施策を以下に分類し、4までの各国の施策を比較した。ただし施策によっては2以上の分類にわたるものがある。またこれらの施策は各税務当局による公開情報データベースにしているため、空欄は必ずしも当該施策を実施していないことを意味しないことに留意。(なお、この分類はReinvesting Service at the IRS p69を参考にした。)

- 1 制度(問題点の把握、サービス提供方針の策定、地方公共団体等との協調、特定のニーズへの対応、コンピュータインフラコスト削減のための制度改正)
- 2 申告書提出前のサービス(申告書式等の簡易化・情報提供手段の多様化・効率化、事前説明会・指導等)
- 3 申告書提出時のサービス(納税相談、申告方法の多様化等)
- 4 申告書収受後の処理(誤りの訂正(無申告者に対する指導を含む。)、還付処理等)
- 5 調査

## 1. 1 必要性・問題点の把握

| サービスのタイプ             | 日 本      | 米国(検討段階の施策を含む。)                                 | カナダ   | 豪 洲                                      |
|----------------------|----------|---|---|--|
| ニーズの把握、納税者からのフィードバック | 国税モニター制度 | 小規模事業者から、どの申告書、出版物、事務等に問題があるかをフィードバックする常設の方法を検討 | フェアネスの一環として各利益を代表する者からニーズを調査。ホームページ経由で電子メールによる意見を受付 | 納税者意欲のサーベिस基準に対する成果調査、ATOに対する顧客の意識調査等を実施 |

|               |   |  |   |  |
|---------------|---|--|---|--|
| <p>苦情処理調査</p> | <p>- 納税者からの苦情について迅速に対応<br/>- 全庁的な問題に発展する可能性がある場合には、迅速に幹部に報告の上、的確な処理を行う。</p> | <p>Taxpayer Advocate's Problem Resolution System (苦情が迅速に解決されているか追跡調査。未解決の場合には上のクラスに処理を担当させる。組織的に発生する問題については解決手続を策定。必要に応じて長官に報告。)</p> | <p>Problem Resolution Program (通常の対応で解決できない問題について、関係部署と連携しつつ優先的に対応)</p> | <p>- 納税者憲章の基準を満たしていない等ATOへの苦情については、担当者、担当者の上との間で解決できない場合に、電話で受付(Problem Resolution Service)。ただし一般的な質問は他のラインが担当。<br/>- Commonwealth Ombudsman's OfficeのSpecial Tax Adviserが独立した立場で、ATOの処分について広範に調査を実施、苦情の解決についてATOに勧告を行う権限を有する。</p> |
|---------------|---|--|---|--|

## 1. 2 サービス提供方針の策定

|   |  |                                       |   |  |
|---|--|---------------------------------------|---|--|
| <p>サービス提供についての方針の策定(基準処理日数の明示、職員の意識改革等)</p> |  | <p>Reinventing Service at the IRS</p> | <p>公平イニシアティブ(Fairness Initiative)の一環として現在サービス基準を策定・実施中。来年末までに当該基準を公開し、基準に満たないものについては規定に基づく救済を与える予定。</p> | <p>- 納税者憲章において、各種処理に要する基準日数を明示(例: 電子申告による所得税還付申告一申告後14日以内に処理)<br/>- "Supporting the Community 1998 to 2001 Plan" において、</p> |
|---|--|---------------------------------------|---|--|

|                       |  |  |  |  |                                   |
|-----------------------|--|--|--|--|-----------------------------------|
|                       |  |  |  |  | コンプライアンスの維持及びコンプライアンスコストの低減の方針を明示 |
| 国税当局内でのワンコンタクト、担当者の明示 |  |  | 事業者の担当者を明確に納税者に示し（通知に担当者等の連絡先を記載する等）、一つの窓口でその問題が解決できる仕組みを検討。 |  |                                   |

## 1. 3 地方公共団体等との協調

|                           |   |   |  |  |  |
|---------------------------|---|---|--|--|--|
| 他の行政サービスとの連携（ワンストップサービス等） | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 所得税の確定申告書を提出した者は、個人住民税及び個人事業税の申告は要しない。</li> <li>- 所得税還付申告書等の市区町村における受付力</li> <li>- 所得税の納税相談の協力</li> <li>- 行政情報化推進基本計画に基づく対応</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 州および地方税務当局とフォーラムの交付や他のサービス提供のためのワンストップサービスを検討</li> <li>- 租税と給与について報告を一本化できるように、IRS、社会保険当局、労働省、州当局と検討。</li> <li>- 国税と地方税の同時分割払い合意の利用促進</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 事業者をひとつの窓口で支援するというCanada Business Service Centreに産業界、経済開発担当省庁と共に参加。</li> <li>- 政府の情報をひとつの窓口で提供するというGovernment of Canada InfoCentres に他の連邦政府部局と共に参加</li> </ul> |  |  |
| 他団体との協力                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 税理士会、青色申告会、法人会、同税会等と協力して各種広報、相談、指導活動を実施</li> </ul>   | Trade association 出版物等を通じて小規模事業者とコミュニケーション  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 事業者をひとつの窓口で支援するというCanada Business Service Centreに産業界、経済開発担当省庁と共に参加。</li> <li>- 政府の情報をひとつの窓口で提供するというGovernment of Canada InfoCentres に他の連邦政府部局と共に参加</li> </ul> |  |  |

## 1. 4 特定のニーズへの対応、租税教育

|                             |   |   |   |  |
|-----------------------------|---|---|---|--|
| <p>少数言語等使用者（マイノリティ）への対応</p> | <p>- タックスアサンの一部、申告書記載の手引きを英語にて提供。<br/>- 市ヶ谷電話相談センター及び大阪局にて、英語での相談に対応（来年名古屋局に拡大予定）</p> | <p>小規模事業者向けの、スペイン語による各種サービス（無料）全国電話相談、面接）の提供、申告書式、出版物、通知等のスペイン語版作成を検討</p> | <p>原則としてすべてのサービスを英仏両言語で提供他の言語による相談にも一部対応。</p>   | <p>インターネット上で、アラビア、中国、韓国、インドネシア、ベトナム、ロシア等18カ国後で申告情報、電子申告フォームを提供。16カ国語について、翻訳及び通訳サービスを提供（Translating and Interpreting Service）</p> |
| <p>障害者への対応</p>              | <p>- 日本盲人会連合を通じて点字による税務相談室電話番号の案内及び「私たちの税金」点字版を配布<br/>- 難聴者に対して各局税務相談官室のFAX番号を開示</p>  | <p>- 難聴者向け租税支援サービスを実施<br/>- 一部の申告書式、冊子を点字で作成し、地域の図書館に備え付け</p>             | <p>- 視覚障害者専用の無料電話番号を設け、オーディオカセット、点字、大きい印刷、コンピュータイスク等利用可能なサービスについての情報を提供<br/>- 点字、大字体、ディスプレイでの申告書記載・提出可。障害者については例外的に申告書記載を職員が手伝う。<br/>- 難聴者に対し電話タイプライターサービスを提供。面会時に手話通訳を同席させる。</p> | <p>Royal Blind Societyを通じて、Tax Tape 99 及びTax Disk 99を無料提供。ボランテニアによる支援（Tax Help参照）</p>  |

|                         |  |   |                      |  |
|-------------------------|--|---|----------------------|--|
| 児童等に対する租税教育             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 租税教育用副教材の作成・配布</li> <li>- 租税教室の開催（学生及び社会人対象）</li> <li>- 税に関する作文の募集</li> <li>- 財政経済セミナー（教師対象）の実施</li> </ul> 等を通じた学校教育における租税教育充実のための支援・環境整備 | 「歴史における租税」（第8学年）<br>「税を理解する」（高校）<br>「あなたと税」（成人） | 教師、学生に対して租税教育教材を無料配布 |  |
| 税知識の向上等を目的とするビデオ等の作成・配布 | 各種のビデオ、スライドを製作し、税務署で無料貸し出すほか、ケーブルテレビ局などで放映。聴力障害者向けに日本語字幕入り、外国人向けに英語字幕入りを作成。  | ビデオを製作、税務署で無料貸し出し。                              |                      |  |

## 1. 5 コンプライアンスコスト低減のための制度改正

|                  |          |                                  |                                   |  |
|------------------|----------|----------------------------------|-----------------------------------|--|
| 事業者等の負担軽減（帳簿保存等） | 帳簿の電子的保存 | 問題解決のために電子メールを使用し、文書作成を削減することを検討 | 一定の基準に従うことを要件としてCD-ROM等の記録保存を認める。 |  |
|------------------|----------|----------------------------------|-----------------------------------|--|

|                   |   |   |   |
|-------------------|---|---|---|
| <p>通達、通知等の簡素化</p> | <p>法令解釈通達の見直し<br/>(6/28から4/6へ、1999年1月) 今後とも税制の状況等を踏まえつつ、廃止・統合等を含め通達の見直しを継続的に行っているほか、通達の内容が更新に分かり易いものとなるよう検討</p> | <p>- 最も頻繁に使用されるすべての通知を簡明な文言に書換え(1999まで)<br/>- 小規模事業者や従業員を対象に簡易か否かを調査<br/>- 不要な通知50以上のうち33を廃止。価値の少ない通知を4500万件(全通知の約3分の1)廃止(1998年末まで)<br/>- 簡素化が必要な税法規定について財務省と協議</p> | <p>- 納税者の理解度に合った申告書等の簡明化<br/>- 出版物等における平易な言語(plain language)の使用推進</p> |
|-------------------|---|---|---|

## 2. 1 申告書式等の簡易化

|                                   |  |   |  |
|-----------------------------------|--|---|--|
| <p>申告書の簡易化</p>                    | <p>大きな文字(年金所得者の申告書)や見やすい色・形式で申告書式を作成</p> | <p>最も基本的な申告書フォームである1040(6600万人の個人が使用)パッケージを簡明化(2000年まで)なお使用前に一般人を対象に簡明度をテスト</p> | <p>- 各種申告の手引き、申告書式、パンフレット等を製作・配布<br/>- 電子的文書配布システム(EDDS)により、納税者利便の向上(電子的入手、再配布・利用)</p> |
| <p>納税者の要請(内容、場所等)に即した冊子の作成・提供</p> | <p>「知っておきたい税情報」他各種パンフレットやリーフレットを作成</p>   | <p>- 「住宅取得」「開業」等に関する税についての簡明な冊子を作成<br/>- 銀行、不動産会社(住宅取得)等で冊子を提供</p>              |  |

## 2. 2 情報提供手段の多様化・効率化

|                |  |   |   |                             |
|----------------|--|---|---|-----------------------------|
| 申告書の配布         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 税務署窓口、地方税当局窓口等で無料で配布。</li> <li>- 連年申告している者に対しては、氏名・住所等を記載したプレプリント申告書を郵送。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 希望者に無料で配布</li> <li>- 申告最盛期に、銀行、図書館、商店街等に会場を設置し、出版物や申告書フォームを配布</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 希望者に無料で配布、郵送。</li> <li>- 納税者の状況に則した申告書パッケージを納税者に郵送。</li> </ul> | 最もよく利用される書式についてはインターネットで提供。 |
| テレビ・ラジオ番組      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 定時テレビ番組「ご存知ですか - 暮らしの税情報」(隔週木曜・5分間)</li> <li>- 定時衛星放送「おまかせ! 税金相談」(毎月2回30分)</li> <li>- 定時ラジオ番組(毎週土又は日・15分)</li> <li>- スポンサーCM</li> </ul> |   |   |                             |
| インターネットによる情報提供 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 通達、統計情報、報道資料、身近な税情報等を提供</li> <li>- <i>タカスツカ</i>にて、所得税確定申告書計算<i>シュミレーション</i>、様式、主な法人税の別表・付表、源泉所得税等の税額表、届出書や申請書などの様式を提供</li> </ul>        | すべての申告書式、出版物、税法規の要約、典型的な質問に対する回答等を提供。毎月更新   | 申告書式、出版物、典型的な質問に対する回答等を提供。納税者タイプ別の一般的な情報、税務署や電話センターの連絡先   | 申告書式、出版物、一般的な情報の提供(24時間週7日) |

|            |  |  |   |                                     |
|------------|--|--|---|-------------------------------------|
| 電話相談の効率化   | 一部の国税局（仙台・金沢・沖縄）において税務相談官入室から局室への転送システムを開始   | 全国規模の電話転送システムの活用して、納税者の特定の要請にあった担当者が回答（1998年中）                                 | センター内の回線整理システムにより、相談の種類等に応じて効率的な振り分けを実施                               | 相談の種類に応じた回線を提供（申告に関する照会、一般事項、特別な支援） |
| 電話相談時間の延長  |  | - 週7日、24時間対応。<br>あわせて電話数を減らすための施策（教育等）を実施<br>- 小規模事業者向け24時間電話相談の実施（1999申告期までに） | 申告期に電話相談時間を延長   |                                     |
| 自動回答電話サービス | タックスアンサー（税金相談）を自動回答（項目数約640）6時から24時まで利用可     | TeleTax（租税情報及び還付情報を自動回答（項目数140以上）無料、24時間、                                      | 自動回答サービス（T. I. P. S.）により相談者の還付の状況、GST還付申請の可否及び還付予定期日等の一般的及び個人的な情報を提供。 |                                     |
| ファクシミリサービス | タックスアンサー（質問に回答）                              | ファックス（申告書式を返送）   |   | ファックスによる情報提供サービス24時間週7日             |
| 窓口相談       | 各国税局（12）に税務相談室、主要税務署（139）に分室を設置し約600人の相談官が対応 | 税務署窓口で相談に対応。なお、問題解決日を月一日各税務署で実施  | タックスサービスオフィス等にて窓口税務相談を実施  | A T O Access カウンターサービスデザイン          |

|                           |                               |   |  |  |
|---------------------------|-------------------------------|---|--|--|
| <p>時間延長 - オフィスアワーの拡大等</p> |                               | <p>- 申告最盛期の土曜日に<br/>税務署をオープン (1998<br/>初)<br/>- 調査 (audit) の約束<br/>を、納税者の都合にあわ<br/>せ夕方や週末等へ拡大を<br/>検討</p> |  | <p>申告期及びその直前 (7<br/>月 - 10月末) に、申告書<br/>等提供の受付電話時間を<br/>延長 (平日は午後10時、<br/>週末は午後5時)</p> |
| <p>申告期直前の広報</p>           | <p>ポスターの作成、テレビ<br/>コマースヤル</p> | <p>申告期 (1月-4月) に、<br/>租税関係の番組をラジオ<br/>及びテレビで提供</p>  |  |  |

2. 3 事前説明会、指導等

|   |  |                                    |  |  |
|---|--|------------------------------------|--|--|
| <p>出張相談・指導、説明会<br/>等 (Outreach Program)</p> | <p>- 確定申告期前から申告<br/>期にかけて署職員がショ<br/>ッピングセンター、団<br/>地、金融機関等で出張相<br/>談<br/>- 法令改正等の際の法人<br/>への集合指導<br/>- 業種別または地域別の<br/>集合指導</p> | <p>学生、租税専門家、小規模事業者等に対するセミナーの開催</p> | <p>- 地下経済に対処するた<br/>めの出張 (Community<br/>Visit Program)<br/>申告期に老人、給与所得<br/>者等に対する説明会を開<br/>催<br/>- 申告期にショッピング<br/>モールや公共施設で説明<br/>会 (tax clinic) を開催</p> |  |
|---|--|------------------------------------|--|--|

|              |                                |  |   |  |
|--------------|--------------------------------|--|---|--|
| 小規模事業者に対する支援 | 新設法人に対する個別指導を実施                | 他の連邦機関、金融機関、地方当局と協力して、新規事業者に対する研修・相談を検討<br>start-up kit、小冊子を作成・配布を検討 | 納税者の権利義務、RCのサービスや支援についての無料セミナーを開催<br>新規雇用者に対する説明会 |  |
| ボランティアの利用・支援 | (確定申告期における税理士会の納税相談及び青会会の記帳指導) | IRSが訓練したボランティアが、身障者、英語を使用しない者、老人等に対して基本的な申告書の書き方を指導                  | RCが訓練したボランティアが申告期に所得税申告書の書き方を指導                   | ATOが訓練したボランティアが申告期に低所得者、高齢者、英語を話さない者、少数民族、障害者等を支援。 |

## 3. 納税相談、申告方法の多様化等

|             |               |   |  |   |
|-------------|---------------|---|--|---|
| 申告書作成支援インフラ | タッチパネル式申告書作成機 |   |  |   |
| 申告の電子化      | 検討段階          | - 電話申告 (1998年までに電話申告利用可能者を3百万人または約10%引き上げる。)<br>- 電子的に提出可能な書式の数を増加 (2005年までに全体の75%)<br>- 1999年までに一定の申告書の郵送や文書への署名要件を廃止を検討 | - 所得税電子申告 (EFILE) - GST 電子申告<br>- 電話申告 (TELEFILE)<br>- 事業者等に対して一定の要件の下で磁気媒体 (ディスク、テープ等)での申告を認める。 | TAXPACKEXPRESS Service (郵便局または登録エージェントを經由して電子申告。なおその手数料は翌年控除できる。) |

## 4. 誤りの修正、還付処理

|               |  |  |   |   |
|---------------|--|--|---|---|
| 還付処理についての電話相談 | 署で口頭回答                                       | Teletax還付情報システムを導入し電話で状況を照会可能とする（1999年中）   | 通常4 - 6週間（但し2月中旬に処理開始）EFILEの場合は約2週間   | 通常6週間（ただし資金的に困窮している場合には特別に早期処理）TAX PACKEXPRESSの場合は2週間   |
| 還付までの所要日数     | 4 - 6週間                                      | 電話申告の場合平均3週間、その他は6 - 8週間   | 原則として口座振込み  | 銀行、信用組合等の口座へ振込み (Electronic funds transfer)   |
| 還付の安全確保       | 還付受領者にはがきで通知後、口座振込みを知っている者に対しては、郵便為替類似の方法で還付 | 事業者宛てのみで推定1億ドルに上る郵便未達を解決するため、住所変更への対応を検討<br>口座振込みは増加傾向   |   |   |
| 納付手段の多様化      | 振替納税制度                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 口座振替による納付を電子的申告をした納税者に認める（1999年初）</li> <li>- 政府に料金が課せられない形でのデビットカード及びクレジットカードの使用</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>税務署等において自動支払機 (Automated Payment Machine) による支払を試験中</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>小切手、為替 (money order) の郵送、郵便局や税務署での支払、振替納税 (Electronic funds transfer)</li> </ul> |

(参照資料) 基本的に各税務当局のインターネットサイトについては “Reinventing Service at the IRS” “It’s in our name”、カナダについては “Index to Revenue Canada Services” “Plan and Priorities 1999-2000”、豪についてはTAX PACK 99を主に参照した。