

01  
国税庁の仕事

# 徴収部

国税庁 徴収部 管理運営課  
課長補佐（総括）

## 竹内 啓

平成12年入庁。財務省主計局係長、在上海  
日本国大使館勤務、財務省主税局課長補佐  
などを経て平成29年から現職。

行政も民間も同じ。  
「お客さまのために」  
が答えになる。

### ■ 徴収部の組織

#### 管理運営課

#### 税務行政の「顔」として

各種申告書や申請書などの受付、国税の制度や  
手続に関する一般的な相談への対応など、納税  
者との窓口業務を指導・監督しています。また、  
コンビニ納付やクレジットカード納付など納付  
手段の多様化による利便性の確保など、納税者  
サービスの向上に力を入れています。

#### 徴収課

#### 国の歳入を確保

徴収課では、全国の国税局や税務署が行う滞納  
整理に係る事務の指導・監督を行っています。  
最近では外国当局と徴収に係る協力を進めるな  
ど国際的な業務も行っています。



### 国税庁のお客さま

国税庁（税務署）のお客さまって誰でしょうか？

答えは、税金を負担する納税者の方々ですね。私が所属する  
管理運営課は、全国の税務署の窓口業務を統括する仕事をして  
います。窓口業務とは、納税者の方に各種の申請手続を案内し  
たり、窓口で税金の納付を受けたりする仕事です。

あなたが、もし私の立場なら、お客さまの利便性や安全性（手  
続の正確性など）を第一に考えなければなりません。一方で、税  
務署の現場は人手不足ですので、業務の効率性向上も大切です。  
それでは、例えば、税務署の窓口における現金納付を効率化する  
方法として、あなたなら、次のどの方法を考えますか？

- ①事務フローを見直す。
- ②窓口に新しい機器やシステムを導入する。
- ③窓口における現金納付の業務をやめる。
- ④その他

### 小さな効率化だけでなく、 抜本的な効率化の発想を

②は良いですね。効率化の余地はありそうです。③は効  
率化というよりは廃止です。しかし、仮に、税務署の窓口  
納付を廃止し、金融機関の窓口納付だけになったとすれば、  
利便性が低下するかもしれません。

そうすると、税務署の窓口納付より利便性が高い新たな  
納付手段を提供して、納税者がわざわざ税務署に来なくて  
良くするというという発想が良いかもしれません。

### 税金の納付手段の多様化

実は、税務署の窓口における現金納付は、全体の納付件数の  
3.6%しかありません（それでも年間約160万件）。

これまでに、電子納付、クレジットカード納付などの様々な  
納付手段を提供してきました。現在はQRコードを利用した  
コンビニ納付の実現に向けて準備しています。この「コンビニ  
QR納付」は、これまで、せっかく自宅のPCで申告書を作成し  
ても、わざわざ税務署に納付書の郵送を依頼していたような方  
が、自宅でQRコードを出力して、コンビニで納付できるように  
するものです。

### 新しいものを受け入れる感性が大切

私が国税庁に入庁した頃、先輩たちは「日本の国税庁は世  
界最強の組織を目指している」と言っていました。職員一人  
一人の正義感や税に関する専門性の高さなどを誇りにしてい  
ました。こうした価値観や組織文化は、今でも生きていて、  
これからも国税庁の根幹としてあり続けます。

しかし、それに加えて、社会の変化にも敏感にならなけれ

ばなりません。例えば、民間の決済手段は極めて多様化し  
ています。今や中国人は、ほとんど財布（現金）を持ち歩か  
ず、また、米国では、高性能レジを導入するのではなく、レ  
ジ自体を無くす店が現れました。

普遍的な価値観や文化は守りつつ、社会の変化の方向性  
を捉えて、大胆に仕事のやり方やサービスの中身を変えて  
いくことが大切です。実際に事を成すのは大変ですが、や  
れる仕事、社会のためになる仕事はたくさんあります。

顧客は全ての納税者です。そうした気概を持つ皆さまと  
お会いできる日を楽しみにしています。