

国税関係業務の業務・システム見直し方針

2005年（平成17年）6月13日
財務省行政情報化推進委員会決定

「電子政府構築計画」（2003年（平成15年）7月17日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定。2004年（平成16年）6月14日一部改定）に基づき、以下のとおり、国税関係業務の業務・システム見直し方針を定める。

国税庁は、本見直し方針に沿って、国税関係業務の業務・システムについて検討した上でその必要な見直しを行い、最適化に取り組むものとする。

なお、国税庁においては、電子政府構築計画の一環として決定された「旧式（レガシー）システム見直しのための財務省行動計画（アクション・プログラム）」に基づき実施した「国税総合管理システムに係る刷新可能性調査」（2004年4月公表）の結果に沿って、国税総合管理（以下「KSK」という。）システムの必要な見直しを行っているところである。

第1 対象範囲

国税庁は、内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収の実現、酒類業の健全な発達及び税理士業務の適正な運営の確保を図ることを任務と定められ、税務行政という重大な責務を国民から負託されている。そこで、その責務を果たすため、次に掲げる様々な業務を業務ごとに構築されたシステムで処理している。

そこで、これらの国税関係業務の業務・システムを本見直し方針の対象とする。

【国税関係業務の業務・システム】

各税目に関する申告書・申請書等の情報の入力・管理、源泉徴収税額の納付管理、調査・指導、犯則の取締り（査察制度、間接税の犯則取締制度に基づくもの）、資料情報の収集・管理、財産の評価、国税の収納・還付、滞納国税の徴収、税務一般に関する相談及び苦情並びに問い合わせへの対応、税理士制度の運営、不服申立てに関する処理等に係る業務及びこれらの業務を処理する各システム

第2 最適化の基本理念

国税庁は、従来から税務行政の課題について検討を重ね、税目別の事務処理体制の下で、事務処理手順の簡素化・合理化、事務処理のシステム化、事務のアウトソーシングなどの取組を行い、事務の改善を図るとともに、「確定申告書等作成コーナー」などの国税庁ホームページにおける情報及びサービスの提供など、納税者の利便性の向上にも努めてきたところである。

今後も引き続き、この税務行政の課題の検討を深化させ、政府全体の取組である電子政府構築計画に基づき、情報通信技術(以下「IT」という。)を最大限に生かした更なる業務の効率化、調査・滞納整理事務などの充実及び納税者利便性の向上を図っていくものとする。

そこで、国税関係業務の業務・システムの見直し・最適化に当たっては、次の4つを基本理念として検討を進めていく。

- (1) 業務の効率化・合理化を図るため、税目別の事務処理から機能別の事務処理への見直し、また、その事務処理に適応したシステムへの移行など、業務・システムの抜本的な見直しを行い、税務行政の簡素化、業務効率の向上を徹底的に追求する。
- (2) 納税者の視点に立って、IT活用等により納税者利便性の向上を更に推進する。
- (3) IT活用による調査・滞納整理事務の高度化を図る。
- (4) システムの安定性・信頼性及びセキュリティの確保に万全を期しながら、上記(1)から(3)までの見直しを行い、経費削減を図る。

第3 国税関係業務の業務・システムの現状及び課題

1 国税関係業務の現状及び課題

税務行政を取り巻く環境は、納税者の行政に対するニーズが変化する中で、申告者数の増加、調査・滞納整理事案の複雑・困難化、等により、質量ともに厳しさが増している。

(1) 内部事務の現状

法人数及び所得税申告者数の増加等による申告・納税の事績管理等に係る事務(各税目に関する申告書、申請書等の情報の入力・管理、国税の収納・還付、資料情報の管理といったいわゆる内部事務を示す。以下「内部事務」という。)が恒常的に増加している状況に加え、消費税法の改正による課税事業者

の増加や公的年金控除の見直しによる所得税申告者数の増加が見込まれるなど量的な厳しさとともに、連結納税制度等従前と比して専門知識を要する事務の追加、相続時精算課税制度の導入による事務の多様化など質的な厳しさも増している。

また、行政に対するニーズの変化に伴い、情報公開に係る事務量や納税者への適切な対応等に要する事務量が増加している。

(2) 調査・滞納整理事務の現状

調査・滞納整理事務においても、経済社会の複雑化・広域化・国際化・高度情報化などにより、専門的な対応や広域的な対応の必要性が増しており、このための事務量が増加しているところである。

このような中で、法律に定められた納税義務を自発的に、かつ、適正に履行すること(コンプライアンス)に対する意識の高揚を図るためにも、調査・滞納整理事務の一層の充実を図っていく必要がある。

(3) 課題

これらに対して、国税庁はこれまで、納税者の行政に対するニーズに的確に対応するとともに、システム化に伴う事務の効率化・高度化やアウトソーシングの積極的な推進等に努めてきたところであるが、今後とも税務行政を取り巻く環境は厳しさを増すと考えられることから、限られた定員の下で極めて幅広くかつ多大な事務を正確かつ確実に処理することができるよう、より一層効率的で柔軟な対応が可能な事務処理体制を確立する必要性が生じている。

2 国税関係システムの現状及び課題

(1) 現状

国税関係システムは、基幹システムであるK S Kシステム、国税電子申告・納税システム(以下「e - Tax」という。)、集中電話催告システム、タックスアンサーシステム、タッチパネル方式による所得税確定申告書作成システム、国税局O Aセンタシステムなど複数のシステムから構成されている。

その中でもK S Kシステムは、国税庁事務管理センタと国税庁・国税局・税務署をネットワークで結び、全納税者を対象とした税務行政の根幹となる各種事務処理を行うシステムであり、国税債権の発生・消滅等、納税者の権利・義務に直結する個人情報を取り扱っていることから、高い安定性・信頼性及びセキュリティの確保に万全を期すことが求められている。

また、IT活用による行政手続の簡素化・効率化を目指す電子政府構築計画の一環としてサービスを開始したe - Taxは、納税者が申告や納税などの手続をオンラインにより行えるシステムである。

(2) 課題

イ 国税関係システム全体

国税関係システムの整備については、各業務それぞれで対応してきたため、類似又は重複する機能も一部に見受けられるほか、システム間の情報の連携やデータの効率的な利用を一層図っていく余地があると考えられる。

ロ K S Kシステム

K S Kシステムについては、上記「旧式(レガシー)システム見直しのための財務省行動計画(アクション・プログラム)」に基づき、システムの安定性・信頼性及びセキュリティの確保に万全を期しながら、一層の予算の効率化を図る必要があることから、システムの見直しが要請されている。

そこで、事前に「刷新可能性調査」を外部専門家に委託して実施した結果、指摘された課題は次のとおりである。

- (イ) 必ずしもメインフレームでの運用を必要としない業務システムがある。
- (ロ) 利用率の低調な業務システムや類似のデータを持つ業務システムがある。
- (ハ) システム構成品が比較的高価であり、改善の余地がある。
- (ニ) 調達方法や調達単位に改善の余地がある。
- (ホ) 大規模災害等に対応するため、バックアップセンタを設置する必要性がある。
- (ヘ) K S Kシステム用端末機とOAシステム及びe - Tax用端末機を統合する際は、セキュリティを確保する必要性がある。

また、「刷新可能性調査」の結果に対して、各府省情報化統括責任者(CIO)補佐官等連絡会議から「システム全般の費用低減及びその方策等」、「オープンシステム化が可能な範囲及び具体的な手順、方法等」及び「マルチベンダ構成の見直し」について検討するよう助言を受けたところである。

ハ e - T a x

平成16年6月1日から全国の納税者を対象にサービスを開始したe - Taxは、将来的には国税関係システムの中核となり得るシステムであることから、

引き続き、機能・運用の改善等により納税者利便性の向上を図っていく必要がある。

第4 見直し方針

上記第3項に掲げた「国税関係業務の業務・システムの現状及び課題」を踏まえ、上記第2項に掲げた「業務・システムの見直しの基本理念」に基づき、業務・システムの最適化の実現に向けて、現状において整理した次の項目に基づいて最適化計画の策定に向けて幅広く検討していく。

1 税務行政の簡素化、業務効率の向上

(1) 内部事務の一元化及び事務の簡素化

税務署内の複数の部署において処理している事務のうち、同様な内部事務処理の統合等による事務処理の合理化(税目別処理から機能別処理への移行<内部事務の一元化>)、事務処理手順の見直しによる事務の簡素化

(2) 事務の集中化、アウトソーシングの推進

すべての税務署において同一の事務を行うことによる非効率性の解消及び複数の税務署で処理している事務のロットを集めることによるスケールメリット等を目的とした事務の集中化、更にその集中化した事務のアウトソーシングの推進による業務の効率化・合理化

(3) 税務相談事務の効率化

税務相談のあり方に関し、申告納税制度の趣旨に沿って公共的使命を有する税理士との関係を含め、対応すべき相談の範囲について見直しを行った上で、電話による税務相談事務の集中化等による業務の効率化・合理化

2 IT活用等による納税者利便性の向上

(1) e-Taxの対象税目の拡大及び機能・運用の改善等

(2) 「確定申告書等作成コーナー」の機能改善など、国税庁ホームページの内容の更なる充実

(3) 納税者窓口関係事務の一本化(ワンストップサービスの推進)による納税者利便性の向上

(4) 申請書等の様式の統一化による税務手続の簡素化、利便性の向上

3 IT活用による調査・滞納整理事務の高度化

- (1) 調査・滞納整理事務における各部署で保有している多種の法人・個人情報^のITによる相互活用・高度活用
- (2) 取引等の資料情報のITによる高度活用

4 国税関係システムの安定性・信頼性及びセキュリティの確保と経費削減

国税関係システム全体については、システムの安定性・信頼性及びセキュリティの確保に万全を期しながら、業務の見直しに伴うシステムの見直しを行うとともに、それと併せてシステムの効率性の向上と経費削減の観点から、類似又は重複するシステムの統合やデータの効率的な活用等の推進を検討する。

国税関係システムの主な見直し項目は、次のとおりである。

- (1) KSKシステムの効率性・経済性の向上に向けた取組
 - イ 段階的なオープンシステム化の推進
 - ロ 端末機及びOCR機器のソフトウェアの汎用製品化
 - ハ KSKシステム用端末機とOAシステム及びe-Tax用端末機の統合
- (2) KSKシステムの安定性・信頼性の確保に向けた取組
 - イ ホストコンピュータのリプレースの実施
 - ロ バックアップセンタの設置
- (3) セキュリティの確保に向けた取組
 - オープンシステム化に当たっては、KSKシステムと同様に外部と接続しないネットワーク構成の構築
- (4) 調達の透明性の確保に向けた取組
 - イ プロジェクトマネジメント(PM)業者の導入
 - ロ 調達単位の見直しやシステムの汎用化による一般競争入札の拡大

5 その他

上記のほか、「業務・システム最適化計画策定指針(ガイドライン)」の別添3「業務・システムの最適化に係る共通見直し指針」を踏まえ、システムの安定性・信頼性及びセキュリティの確保に万全を期しながら経費削減に向けた検討を行う。

第5 最適化計画の策定

本見直し方針を踏まえ、財務省行政情報化推進委員会の下、「業務・システム最適化策定指針(ガイドライン)」に沿って、国税庁は、2005年(平成17年)度中のできる限り早期に国税関係業務の業務・システムの最適化計画を策定する。