

2017 年版

税務行政の将来像

～ スマート化を目指して ～

平成 29 年（2017 年）6 月 23 日

国 税 庁

はじめに ～検討の背景～

- 財務省設置法第 19 条には、国税庁の任務として、内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収の実現が定められており、申告納税制度の下で、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が、国税庁の使命（ミッション）とされています。

そのため、国税庁では、納税者サービスの充実に努めるとともに、適正な申告を行った納税者の皆様が不公平感を抱かないよう、適正・公平な課税・徴収に努めているところです。

- 今後とも、納税者の皆様の理解と信頼を得て、国税庁のミッションを十分に果たしていくためには、その時々における課税・徴収上の個々の課題に的確に対応していくことはもとより、税の執行上の課題を中心に税務行政の透明性の観点から、中長期的に目指すべき将来像について国税当局として考えていることを明らかにし、着実に取り組んでいくことが重要と考えています。そこで、以下のように「税務行政の将来像」として取りまとめました。

- ・ 近年、税務行政を取り巻く環境は大きく変化しています。
ICTやAIが著しく進展するとともに、新たにマイナンバー制度やマイナポータルが導入されました。
他方、経済取引がグローバル化し、資産運用が多様化する中で、国税職員の定員の減少と所得税の申告件数や法人数の増加などもあり、調査・徴収は複雑・困難化しています。また、消費税軽減税率制度やインボイス制度など新たに実施される制度への対応のために、業務量の増加も見込まれています。
- ・ そのため、国税庁としては、定員の計画的な確保を図った上で、ICTやマイナンバーなどを積極的に活用していくことにより、納税者の利便性を一層向上させ、納税者が自ら正しい申告と納税が行える環境を引き続き整備していくとともに、課税・徴収の効率化・高度化を進め、全体として効率的な資源（機構・定員・予算）配分に努めます。
- ・ 具体的には、ICTやマイナンバーなどの活用によるデジタル化を推進し、税務相談や申告・納付の手続等をスムーズかつスピーディなものにするなど、納税者の利便性の向上を進めていくことが一つの柱です。ICT社会への的確な対応という観点から、税務手続を抜本的にデジタル化することにより、納税者が税務署に出向がなくても、申告等の手続が簡便に完了する環境が構築されと考えています。これは、税務行政の効率的な運営にもつながると考えています。
また、課税・徴収事務を効率化・高度化（インテリジェント化）するとともに、税務署の内部事務や行政指導事務の集中処理などの業務改革（BPR）を推進することにより、事務運営の最適化を進めていくことがもう一つの柱です。その上で、こうした取組により創出したマンパワーも活用しつつ、国際的租税回避への対応、富裕層に対する適正課税の確保、大口・悪質事案への対応などの重点課題に的確に取り組み、適正・公平な課税・徴収の実現

を図っていく必要があると考えています。

言うなれば、税務行政のスマート化を目指すものであり、それにより、納税者の皆様の信頼の確保に努めてまいります。

- 今回取りまとめた内容は、A I 技術の進展を踏まえた情報システムの高度化、外部機関の協力を前提としたものであり、現時点で考えられるおおむね 10 年後のイメージを示したものとなっています。

実現に向けては、e-Tax の使い勝手の改善等を通じた申告・納付のデジタル化の推進により、納税者の利便性の向上とともに、データ基盤の充実を図り、A I 技術等を取り入れながら、段階的に取り組んでいきます。その際、情報システムのユーザーとなる納税者のニーズを重視した検討と I C T への対応に困難を感じる方への配慮、納税者に信頼される情報セキュリティの十分な確保が重要と考えています。

また、申告・納付のデジタル化の推進に関する地方公共団体や他省庁との連携、e-Tax の利用促進や租税教育の推進、税知識の普及などに関する税理士会や関係民間団体との連携・協調、さらに国際的租税回避への対応に当たっての外国税務当局との連携を強化していきます。

さらに、I C T や国際化等に対応した職員の育成・確保にも、引き続き取り組んでいきます。

- 納税実務等に係る制度の見直しについては、今後、政府税制調査会において、近年の環境変化を踏まえた対応という観点から議論が行われることとされており、国税庁としても執行当局としての立場から検討に積極的に貢献していきます。

なお、この「税務行政の将来像」の内容については、今後、予算の制約も踏まえて詳細な検討を行っていくとともに、環境変化に応じて見直しを行っていきます。

- 国税庁では、これまでも「国税庁レポート」や国税庁ホームページ等を通じて、税務行政における取組方針や税務手続等について、できる限り分かりやすくお知らせしてきました。

それらの取組を今後とも充実させることに加え、今回公表することとした「税務行政の将来像」を通じて、国税庁のミッション達成に向けた中長期的な方針も含めて、税務行政に対する納税者の皆様の御理解をより深めていただくことができれば幸いです。

平成 29 年（2017 年）6 月 23 日

国 税 庁

目 次

はじめに.....	1
I これまでの取組と今後の課題.....	4
II 税務行政の将来像（スマート税務行政）	
1 納税者の利便性の向上（スムーズ・スピーディ）	
(1) カスタマイズ型の情報配信.....	6
(2) 税務相談の自動化.....	7
(3) 申告・納付のデジタル化の推進.....	8
2 課税・徴収の効率化・高度化（インテリジェント）	
(1) 申告内容の自動チェック.....	11
(2) 軽微な誤りのオフサイト処理.....	12
(3) 調査・徴収でのA I活用.....	14
(参考1) 参考計数.....	16
(参考2) これまでの主な取組と地方公共団体・関係民間団体等との連携・協調.....	17
(参考3) 海外税務当局の取組事例.....	18

I これまでの取組と今後の課題

- 戦後、新たに申告納税制度が導入された中で、全国統一的な税務行政を推進するための専門組織として、昭和 24 年に大蔵省（現財務省）の外局として国税庁が発足しました。
それ以来、国税庁は、納税者が自ら正しい申告と納税を行える環境を整えるとともに、適正・公平な課税・徴収の実現を目指して、様々な取組を行ってきました。
- 税務行政における電子化については、事務の効率化・高度化を進めるため、昭和 41 年に東京国税局に A D P センターを開設して、コンピュータによる事務処理の第一歩を踏み出しました。
その後、昭和 59 年からは、地方の国税局管内（東京、大阪、名古屋国税局を除く 9 国税局）の 120 税務署を対象とした総合オンラインシステムの導入を開始し、昭和 62 年度に 298 署への導入を完了しました。さらに、新しい情報処理技術を活用して税務行政の効率化・高度化を進めるため、平成 7 年から K S K（国税総合管理）システムの試行的な導入を開始し、平成 13 年からは全国全ての国税局・税務署で活用しています。
- 最近では、平成 27 年にマイナンバーと法人番号が導入され、平成 28 年からは申告書や法定調書などの税務関係書類への記載が開始されており、国税庁ではこれらの番号を用いることにより、法定調書の名寄せや保有する資料情報と申告書との突合を効率的かつ正確に行うことで、より適正・公平な課税・徴収の実現を図っていくこととしています。
また、地方税当局との間で、システムにより所得税申告等データの送受信を開始するなど、事務の効率化に向けて、国税・地方税当局間の連携の強化にも取り組んでいます。
- 納税者等の利便性の向上の面においては、平成 14 年に国税庁ホームページ上で申告書や決算書等を作成できる「確定申告書等作成コーナー」を導入するとともに、平成 16 年には、申告・納税等の手続をインターネット経由で行うことができる e-Tax（国税電子申告・納税システム）を導入しています。
e-Tax については、その後、税理士等の代理送信における納税者本人の電子署名の省略（平成 19 年）や添付書類の提出方法の拡充（イメージデータ等による提出の受付）（平成 28 年）などを進めるとともに、平成 29 年からは、マイナポータルと e-Tax の一部の機能との認証連携が開始されています。
また、国税の納付手段については、e-Tax による電子納税に加え、コンビニ納付、ダイレクト納付、インターネットを利用したクレジットカード納付といった多様な納付手段を順次導入し、納税者の利便性の向上を図ってきています。
- 一方、平成 21 年 7 月からは、納税証明書の発行など税務署内の様々な部署で行っていた窓口事務を、一つの部署（管理運営

部門)でまとめて受け付けること(税務署窓口のワンストップ化)により、納税者の利便性の向上を図っていますが、併せて、税務署内の複数の部署で税目別等に行っていた各種の内部事務(申告や納税の処理、納税者の異動に伴う事務等)も管理運営部門で一体的に処理することにより、事務の効率化を図ってきています。

また、電話による税に関する一般的な質問・相談への対応、新規に発生した滞納について滞納者に対して電話で行う納付催告、源泉所得税について源泉徴収義務者に対して行う納付状況の確認と納付指導については、それぞれ集中的に処理を行うためのセンターを各国税局に設置して、事務の効率化に努めています。

- 今後とも、税務行政を取り巻く環境の変化に的確に対応して、事務の効率化・高度化及び集中処理化により調査・徴収のための事務量を創出するとともに、手続の電子化・簡素化による納税者の利便性の向上により納税者の負担感の減少を図っていくためには、帳簿や請求書等の電子化、共通化が進むことを前提として、ICTやAI技術の進展を踏まえてインフラである情報システムの高度化を図っていくとともに、システムで利用可能な電子データの拡充を進めていくことが課題と考えています。

(注) 1. ADP: Automatic data processing の略称。国税組織においては、税務の電算処理を行う集中型バッチ処理システム。

2. KSK(国税総合管理)システム: 全国の国税組織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、国税債権を一元的に管理するとともに、これらを分析して調査や徴収に活用するための基幹的な情報システム。

3. マイナポータル: マイナンバー制度の導入に合わせて新たに構築された国民一人ひとりがアクセスできるポータルサイトのこと。平成29年1月より運用を開始。平成29年秋頃に本格運用開始予定。

4. マイナポータルとe-Taxの認証連携: マイナポータルへアクセスする際の認証をe-Taxの認証として利用すること。

5. コンビニ納付: 国税局・税務署で発行したバーコード付納付書を用いて、納付金額が30万円以下の国税について、コンビニエンスストアで納付できる方法。

6. ダイレクト納付: 税務署へ事前に預貯金口座の届出をすれば、インターネットバンキングを利用しなくても、e-Taxを経由して、即時又は納税者が指定した期日に口座からの振替により納付ができる電子納税の仕組み。

7. インターネットを利用したクレジットカード納付: インターネット上のクレジットカード支払の機能を利用して、納付できる方法。

Ⅱ 税務行政の将来像（スマート税務行政）

1 納税者の利便性の向上（スムーズ・スピーディ）

(1) カスタマイズ型の情報配信

（将来像）

○ マイナポータルや e-Tax のメッセージボックスを通じて、納税者個々のニーズに即してカスタマイズした税情報をタイムリーに配信していくことにより、その時々により納税者が置かれた状況に応じて、正しい申告と納税が行えるよう適切な支援を行っていくことが望ましいと考えています。

具体的には、不動産を売却した方に対する申告の案内や、災害発生時に適用可能な税の減免制度のお知らせなどを、これらの情報が必要と思われる納税者に対し、迅速に提供していくことが考えられます。

（注）e-Tax のメッセージボックス： e-Tax の利用者ごとに e-Tax を利用した事績（受信通知等）や確定申告のお知らせなどを確認するためのツールであり、e-Tax ホームページなどからログインすることができます。

（これまでの取組）

○ 一般的な税法の解釈・取扱いについて、国税庁ホームページにより情報提供を行うほか、マスメディア、税務署等に用意したパンフレット、税に関する説明会などを通じて情報提供を行っています。

また、e-Tax で申告した納税者に対しては、確定申告時期が来る前に、e-Tax のメッセージボックスへ申告のお知らせを配信しています。

— 参考計数 —

* 各種説明会の開催回数・参加人員 > 約2万7千回・約12万人（平成27事務年度）

1 納税者の利便性の向上（スムーズ・スピーディ）

(2) 税務相談の自動化

(将来像)

- 納税者の利便性向上の観点から、メールやチャットなどを活用して、税務当局と納税者等との相談チャネルの多様化を図っていくことが望ましいと考えています。
- また、相談内容をAIが分析することにより、システムが自動的に最適な回答を行うようになると考えられます。さらに、納税者からの評価を同時に受けることで、税務相談への回答内容がより適切なものになるとともに、相談時間の短縮につながるものと考えられます。

(注) AI： Artificial Intelligence（人工知能）の略称。コンピュータを使って、学習・推論・判断など人間の知能のはたきを人工的に実現するための技術。

(これまでの取組)

- 納税者が税務署に来署して行う税務相談のうち、面接が必要な個別・具体的な相談については、事前予約制を取り入れることで、待ち時間の解消に努めてきました。
また、電話による税に関する一般的な質問・相談については、電話相談センターで集中的に対応しています。

<海外税務当局の取組事例>

- AIを活用した質問応答システム（シンガポール） > 18頁参照
ホームページ上での納税者の質問に対して、データベースから最適な回答が自動的に行われる仕組みが導入されています。

— 参考計数 —

- * 電話相談センターで対応した電話相談の件数 > 約536万件（平成27年度）

1 納税者の利便性の向上（スムーズ・スピーディ）

(3) 申告・納付のデジタル化の推進

(将来像)

- 納税者がマイナポータル等を通じて電子的に入手できる情報（生命保険料データ等）が増えれば、それらを活用することにより、確定申告や年末調整の電子化が進み、手続の省力化が図られるとともに、納税者の利便性が向上すると考えています。
- また、各行政機関がマイナンバーを付して管理する情報を、国税当局がバックオフィス連携により入手することで、添付書類の削減など申告手続等の簡素化を進めることが可能になると考えています。
- 国税と地方税の申告等で手続が重複するものについては、様式の統一を図った上で、いずれかの機関へ電子的に提出すれば関連手続が全て終了することとなり、納税者の負担感の減少が図られると考えています（国と地方への電子的提出のワンストップ化の推進）。
- 国税の納付については、手続をさらに簡単・便利にするため、ダイレクト納付での複数口座登録を可能とすることなどにより、電子納税の一層の推進を図っていきます。また、来署した納税者が自ら専用端末で国税を納付し、領収証書も発行される自動現金領収システムを導入することも望ましいと考えています。

(注) バックオフィス連携： 地方公共団体を含む各行政機関が保有する情報を行政機関間でやり取りすること。

- (参考) 1. 納税証明書の発行においては、申請者の要望に応じて、提出先である地方自治体や金融機関等に対して、国税当局からオンラインで直接電子データを提供する仕組みが考えられます。
2. 近年、電子帳簿保存法におけるスキャナ保存の要件が緩和されています。e-Tax の利用に加え、電子帳簿保存法の承認を受けることで、申告書の作成・提出のほか、請求書等の国税関係書類の保存についても電子的に行うことができるようになります。それにより、事務の省力化・ペーパーレス化を図ることができます。

(具体化を検討中の取組等)

- 医療費やふるさと納税の電子データを、e-Taxでの申告に活用できるようにすることで、納税者の利便性を高めることを検討しています。
- 個人の納税者がマイナンバーカードに搭載された電子証明書を用いてe-Taxを利用する場合、ID・PWの入力を省略する方式を平成31年1月に導入する予定です。
また、マイナンバーカード及びICカードリーダライタが普及するまでの暫定的な対応として、マイナンバーカード等の未取得の方を念頭に、税務署における職員との対面などにより交付を受けたID・PWを使ってe-Taxの利用を可能とする方式についても、併せて導入する予定です。
なお、簡易な内容の申告などをスマートフォンやタブレットから行えるようにすることも検討しています。

(これまでの取組)

- 申告等の手続の電子化に関しては、これまでもe-Taxの受付可能日・受付可能時間の拡大、添付書類の送信可能容量の緩和、添付書類のイメージデータ(画像)による受付、法人税申告に係る財務諸表等のデータをe-Taxで受付可能とするための変換機能(プログラム)の提供を実施するとともに、スマートフォンなどのスマートデバイスで利用可能な手続を拡大してきました。
- また、国税当局と地方税当局それぞれに提出する必要がある給与・公的年金等の源泉徴収票及び支払報告書については、平成29年1月から、eLTAX(エルタックス)を通じて電子的に一括提出することが可能となっています。
さらに、平成28年分所得税の申告からは、住宅ローン控除等の申告手続における住民票の添付を不要とし、法人設立届出に添付が必要であった登記事項証明書についても、平成29年4月から法務省とのバックオフィス連携により、添付省略を可能とするなど、手続の簡素化も進めています。
- 国税の納付については、金融機関や税務署窓口での現金・証券による納付、預貯金口座からの振替納付に加え、e-Taxによる電子納税、コンビニ納付、ダイレクト納付、インターネットを利用したクレジットカード納付の導入と、順次、多様な納付手段を導入してきています。

<海外税務当局の取組事例>

- 税務署窓口における現金納付の廃止(オーストラリア)
オーストラリアでは、2015年(平成27年7月から翌年6月)における電子的な納付方法(クレジットカード納税など)の利用割合は96.5%となっています。納税手段の多様化が図られたことを理由に、1999年(平成11年)以降、税務署窓口における現金納付は廃止されています。

— 参考計数 —

* 申告件数（主要税目）

- ・ 申告所得税 ➤ 約 2,151 万件（平成 27 年分）
 - 内 医療費控除の申告件数 約 700 万件
 - 内 寄付金控除の申告件数 約 160 万件
- ・ 消費税 ➤ 約 314 万件（平成 27 年度）
 - 内 個人消費税 約 116 万件
 - 内 法人消費税 約 197 万件
- ・ 相続税 ➤ 約 13 万件（平成 27 年分）
- ・ 法人税 ➤ 約 283 万件（平成 27 年度）

* 給与所得の源泉徴収義務者数 ➤ 約 354 万件（平成 28 年 6 月）

* 確定申告期の申告相談の件数 ➤ 約 443 万件（平成 27 年分）

* 納付手段別の納付件数等：括弧内は全体に占める割合（構成比）（平成 27 年度）

- ・ 金融機関窓口での現金等による納付 約 3,053 万件（72.6%）
- ・ 税務署窓口での現金等による納付 約 160 万件（3.8%）
- ・ 振替納税 約 595 万件（14.1%）
- ・ コンビニ納付（納付税額が 30 万円以下の場合） 約 159 万件（3.8%）
- ・ 電子納税（ネットバンキング） 約 163 万件（3.9%）
- ・ ダイレクト納付 約 78 万件（1.9%）

* 納税証明書の請求件数 ➤ 約 135 万件（平成 27 年度）

（注）計数は、端数処理のため、数値の合計が合わないものがあります。

2 課税・徴収の効率化・高度化（インテリジェント）

(1) 申告内容の自動チェック

（将来像）

- 申告内容を、マイナンバーや法人番号をキーとして、国税当局が保有する資料情報データ等とシステム上でチェックすることにより、申告漏れの所得・資産の有無や税法の適用誤りの有無等を効率的に把握することができるようになるとともに、把握された内容に応じて、納税者への適切な接触方法がシステム上に具体的に提示されるようになることが望ましいと考えています。
例えば、所得税では様々な取引等に関する情報と申告内容を、相続税等では財産所有情報等と申告内容をシステム上で自動的にマッチングさせることで、申告漏れ所得・財産をより迅速かつ効率的に把握することが可能になると考えられます。
- システムの自動チェック機能により把握された申告内容の疑問点については、マイナポータルのお知らせ機能や e-Tax のメッセージボックスを通じて、個々の納税者に自動的に照会する（申告内容についてのお尋ね）ことで、疑問点の解明を迅速かつ効率的にすることが望ましいと考えています。
- AIを活用し、インターネット上の土地データなどの各種情報の自動収集や土地利用状況の自動分析等を行うとともに、国税当局が取得・保有する各種情報に基づき、路線価・倍率・株価等を自動的に評定することにより、相続税、贈与税の財産に係る評定事務を効率的にすることが望ましいと考えています。

（これまでの取組）

- 国税情報システム内に蓄積された納税者の申告データや法定資料をはじめとする各種資料情報等を、システムを使って分析することにより、個々の納税者に対する調査の必要性の判定等を行っています。

<海外税務当局の取組事例>

- 申告書の集中処理と簡易な審査の自動処理（カナダ） > 18頁参照
全国5か所の「タックスセンター」で、申告書の処理とシステムによる簡易な審査が集中的に行われています。

— 参考計数 —

- * マイナンバーカードの発行枚数 > 約1,072万枚（平成29年3月現在：総務省発表）
- * 法定資料収集枚数 > 約3億3,500万枚（平成27事務年度）
- * 路線価等の標準地数 > 約39万地点（平成28年分）

2 課税・徴収の効率化・高度化（インテリジェント）

(2) 軽微な誤りのオフサイト処理

(将来像)

- システムを活用した申告内容の審理の結果、軽微な誤り事項等が把握された場合（コンプライアンスリスクが低いと考えられるケース）は、電子的な手段により、個々の納税者へ自動的に是正の依頼（行政指導）を行うことで、可能な限りオフサイトによる接触を図っていくことが望ましいと考えています。
これにより、効率的かつ幅広い接触を図ることが可能となり、税務コンプライアンスの向上につながるものと考えられます。
- 申告の是正依頼に対して、納税者から応答がない場合などは、別途、行政指導を担当するコールセンターから、オペレータが電話等により直接、是正依頼等を集中的に実施することとし、その場合、AIを活用することで応答実績を自動作成するとともに、申告の是正が必要な事項や納税者との過去の接触状況等と併せて分析して、より接触効率の高いコールリストが自動的に作成されるようになると考えています。
- 源泉所得税については、法定納期限までに納付がない場合、源泉事務集中処理センターにおいて、納付指導として納付状況の確認と納付依頼の行政指導を行っていますが、上記と同様にAIを活用することにより、電話等による接触効率の高いコールリストが自動的に作成されるようになると考えています。
- 滞納となった国税については、滞納者の態様に応じて、納税コールセンターから集中的に納付指導を行う場合のコールリストの作成において、同様にAIを活用することにより、接触効率を向上させることが可能になると考えています。

(注) 1. コンプライアンス： 法令や規則をよく守ること。法令遵守。本資料においては、適正な申告・納税を行うこと。

2. オフサイト： 現場から離れた場所の意。本資料においては、納税者等に手紙・電子メール等による接触を図ること。
(対義語：オンサイト)

3. コールセンター： 電話対応業務を専門的に行う部署。国税組織においては、納税コールセンター（集中電話催告センター）のほか、源泉事務集中処理センターなどがあります。

4. コールリスト： 電話により接触を行う対象者を示した一覧。

(これまでの取組)

- 申告内容に軽微な誤り等が把握された場合は、税務署等から文書又は電話により照会・是正指導を行っています。また、源泉所得税の納付に関しては、納付状況等の確認が必要な場合、まず、源泉事務集中処理センターからはがきによる照会を行い、回答がない場合は、内容により税務署から照会するものを除き、源泉事務集中処理センターから電話による納付指導を集中的に行っています。
- 新たに滞納事案が発生した際は、まず、納税コールセンターからオペレータが早期かつ集中的に電話による納付指導を行うことにより、滞納国税の早期納付に向けた効果的・効率的な取組を行っています。
また、納税者の過去の納付状況等を踏まえ、納期限前や納期限経過後で督促状が発付されるまでの間に納付指導（行政指導）を実施していますが、それらの一部については、納税コールセンターで集中して効率的に行っています。

— 参考計数 —

- * 事後処理等の件数 ➤ 約 61 万件（平成 27 事務年度）
 - ・ 所得税 約 56 万件
 - ・ 個人消費税 約 5 万件
- * 源泉事務集中処理センターでの照会・納付指導の件数
 ➤ 約 59 万件（平成 27 事務年度）
- * 納税コールセンターでの納付指導の件数
 ➤ 約 83 万件（平成 27 事務年度）
- * 税務署での電話による期限前納付指導の件数 ➤ 約 4 万件（平成 27 事務年度）
- * 税務署での電話による督促前納付指導の件数 ➤ 約 30 万件（平成 27 事務年度）

2 課税・徴収の効率化・高度化（インテリジェント）

(3) 調査・徴収でのA I活用

(将来像)

《調査関係》

- 調査の必要性が高い大口・悪質な不正計算が想定される事案を的確に選定する観点から、過去の接触事績や資料情報の体系的なチェックに加え、統計分析の手法を活用することにより、納税者ごとの調査必要度の判定を精緻化するとともに、最適な接触方法や調査が必要な項目についても、システム上に的確に提示されるようになることが望ましいと考えています。それにより、これまで以上に、大口・悪質な事案に対して重点的かつ深度ある調査を行っていきます。
- 調査等の結果、納税者に送付される更正決定通知書等についても、A Iを活用して書類を作成した上で、e-Taxのメッセージボックス等を通じて電子的に納税者へ通知することが考えられます。

《滞納整理関係》

- ビッグデータ・A Iを活用することにより、個々の納税者についての納付能力を判定するほか、過去の接触や滞納処分の状況等を加味しながら、優先着手事案の選定、最適な接触方法（電話催告、文書催告、徴収官が臨場しての滞納整理等）及び滞納整理方針がシステム上に的確に提示されるようになることが望ましいと考えています。
なお、引き続き、滞納整理に当たっては、滞納者個々の実情に即しつつ、適切に実施していきます。
- 滞納者情報と国内・国外の財産情報等を自動的にマッチングするシステム開発を行うことで差押財産等を迅速に把握し、国内の滞納整理、租税条約に基づく情報交換や徴収共助の要請に活用していきます。

《公売関係》

- 公売財産の適正な価格を算定するためには、専門的な知識と多くの事務量を要します。このため、ICTを活用して、インターネット上の取引事例や画像データ等を自動収集し、ビッグデータを活用した判定・分析をA Iで行うことにより、迅速かつ精緻な財産評価を行うことを可能にすることが望ましいと考えています。
- 公売に当たっては、ICTを活用して、インターネット上の不動産業者等の情報を自動的に収集するなど、入札勧奨を行う候補者を的確に選定するとともに、入札希望者に事前登録してもらうことにより、公売情報を入札勧奨の対象者や入札希望者に自動的に配信して入札参加者を増加させ、高価・有利に売却することが望ましいと考えています。

(具体化を検討中の取組等)

- 実地の調査においては、調査担当者が調査現場において、セキュリティ対策を十分に施したモバイル端末を活用し、調査に必要な資料情報等の各種データや法令・通達等を検索・閲覧することにより、調査を効率的・効果的に進めることが可能になると考えられ、現在、そのための試行を部分的に行っているところです。
また、将来的には、路線価等を評定するための土地の現地踏査についても、A Iを活用し、地価の変動が著しい地域や過去の現地踏査状況等を踏まえ、現地踏査すべき地域及び最適な踏査ルートを自動的に提供するとともに、モバイル端末を活用した情報収集等を通じ、より効率的な作業が可能になるものと思われま
- 徴収官が臨場して行う滞納整理においても、セキュリティに十分配慮したモバイル端末や電子地図情報を活用した事務の効率化が考えられ、現在、そのための試行を部分的に行っているところです。

<海外税務当局の取組事例>

- 資源の重点配分と情報管理・分析ツールの活用 (イギリス)
イギリスでは、上位の大企業や富裕層など税収への影響が大きい納税者には専属の担当者を配置するなど限られた人的資源を重点配分するとともに、納税者情報の管理・分析には、申告情報のほか、他省庁や民間が保有する不動産登記や銀行口座などの情報も取り入れたシステムを活用しています。
- コンプライアンスリスクに応じた接触方法の設定 (オーストラリア)
オーストラリアでは、コンプライアンスの水準に応じて納税者との接触方法を変えており、超大企業や上位富裕層など税収への影響が大きい納税者には専属のチームが対応するなど、限られた資源をより有効に活用する取組を行っています。
- 滞納者との接触方法の自動判定 (アメリカ) > 19頁参照
滞納整理方針(滞納者との接触方法(電話又は対面)又は滞納処分の執行の見合せ)を、過去の徴収実績等からシステムが自動的に判定しています。

— 参考計数 —

* 実地調査件数

- | | | | | | |
|---------|---|-----------------|-------------------------|---|-----------------|
| ・ 申告所得税 | > | 約7万件(平成27事務年度) | ・ 源泉所得税 | > | 約11万件(平成27事務年度) |
| ・ 相続税 | > | 約1万件(平成27事務年度) | ・ 法人税 | > | 約9万件(平成27事務年度) |
| ・ 消費税 | > | 約13万件(平成27事務年度) | 内 個人消費税 約4万件、法人消費税 約9万件 | | |

参考計数

【所得税の申告件数（各年分の申告件数）】

	平元	平27	平元との対比
申告件数（万件）	1,697	2,151	+454（約1.3倍）
うち還付（万件）	659	1,247	+588（約1.9倍）

【法人数（事務年度末時点）】

	平元	平27	平元との対比
法人数（万法人）	235	305	+70（約1.3倍）

【大規模法人数に占める連結法人割合（事務年度末時点）】

	平15	平27	平15（導入時）との対比
連結法人数（法人）	1,678	10,155	+8,477（約6.1倍）
連結法人割合（%）	4.6	32.4	+27.8Pt

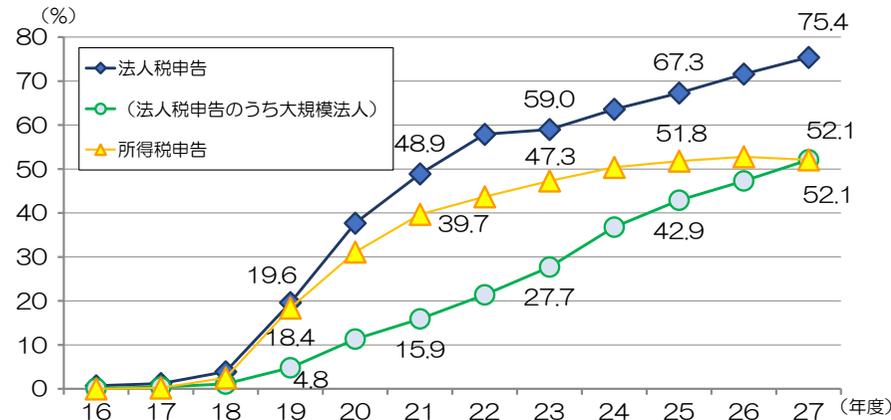
【実調率（事務年度）】

	平元	平27	平元との対比
個人実調率（%）	2.3	1.1	△1.2Pt
法人実調率（%）	8.5	3.1	△5.4Pt

- ※1 「個人実調率」は、実地調査（20年分以降は実地着目調査を含む。）の件数を、税額のある申告を行った納税者数で除したものの。
 2 「法人実調率」は、実地調査の件数を決算期が到来した法人数で除したものの。

【e-Taxの利用率の推移（会計年度）】

○ 平成16年6月から全国で運用を開始



- ※1 事務年度とは、7月から翌年の6月末までの期間をいう。
 2 本資料において、大規模法人とは、原則として資本金額が1億円以上の法人をいう。

【定員数（会計年度）】

	平9	平28	平9（ピーク時）との対比
定員数（人）	57,202	55,666	△1,536（約2.7%減）

【国外財産調書の提出件数（各年分の提出件数）】

	平25	平27	平25（導入時）との対比
国外財産調書（件）	5,539	8,893	+3,354（約1.6倍）
財産総額（億円）	25,142	31,643	+6,501（約1.3倍）

【申告所得税の所得金額が1億円超の者数（各年分の申告人数）】

	平18	平27	10年前との対比
所得金額1億円超（人）	16,674	19,234	+2,560（約1.2倍）

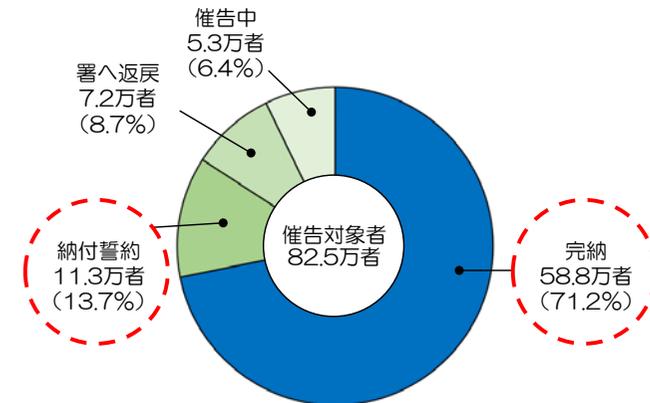
【相続税の課税価格が1億円超の者数（各年分の申告人数）】

	平18	平27	10年前との対比
課税価格1億円超（人）	35,723	42,805	+7,082（約1.2倍）

※ 上記の人数は、相続税額のある申告書に係るものである。

【納税コールセンターでの滞納整理状況（平成27年7月～平成28年6月）】

○ 納税コールセンターの集中催告により、全体の8割が完納・納付誓約



これまでの主な取組

～平成14

平成15～

平成20～

平成25～現在

納税者等の 利便性の向上

○国税庁ホームページでの「確定申告書等作成コーナー」の導入（14年～）

○国税電子申告・納税システム（e-Tax）の導入（16年～）

○インターネット公売の開始（19年～）

○コンビニ納付の導入（20年～）

○税務署窓口のワンストップ化（21年～）

○ダイレクト納付の導入（21年～）

○インターネットを利用したクレジットカード納付の導入
○マイナポータルとe-Taxの認証連携の開始（29年～）
○源泉徴収票・給与支払報告書の電子的提出の一元化

事務処理の 効率化・高度化

○OKSK（国税総合管理）システムの導入（試行開始7年～、全国導入13年～）

○マイナンバー・法人番号の導入と利活用の開始（27年～）

○地方税当局からの所得税申告等データの引受（29年～）

集中処理センター の設置等

○納税コールセンターの設置（14年～）

○電話相談センターの設置（17年～）

○内部事務処理の一元化（管理運営部門の創設）（21年～）

○源泉事務集中処理センターの設置（22年～）

○内部事務処理の集中化（試行開始27年～）

地方公共団体・関係民間団体等との連携・協調

（税理士会・関係民間団体）

- 租税教育の推進
- 書面添付制度の推進
- 税知識の普及・啓発活動
- e-Taxの利用促進
- 税務コンプライアンス向上のための自主的な取組の推進

（地方公共団体・他省庁）

- 地方税当局で作成された所得税申告等のデータ引受
- 申告情報等の地方税当局へのデータ引継
- 地方税当局からの扶養是正データ等の引受
- 他の行政機関からの法人番号付事業者データの入手

（外国税務当局）

- 租税条約等に基づく情報交換
- CRSによる金融口座情報の自動的交換（平成30年9月までに初回交換）
- 多国籍企業情報（国別報告事項）の交換（平成30年9月までに初回交換）
- 徴収共助制度を活用した租税の徴収
- 相互協議の促進

（金融機関）

- マイナンバー・法人番号付預貯金情報の照会・入手（平成30年1月から預貯金口座に付番開始）

～ 海外税務当局の取組事例 ～

AIを活用した質問応答システム（シンガポール）

- シンガポール税務当局のホームページ上では、納税者の質問に対して自動的に回答がなされるバーチャルアシスタント「Ask Jasmine」の試行版が導入されている。
- 「Ask Jasmine」はAIの自然言語を理解する機能及び質問と最も関連性の高い情報を検索する機能を活用したシステムで、納税者が入力した質問を理解し、あらかじめ用意されている回答例のデータベースから最適な回答を探し出して提示する。
- また、利用者が回答に満足したかどうかを確認するためのボタンも設けられており、利用者の反応により当該回答が適切なものであったかをシステムが自ら学習し、回答の精度が向上していく仕組みとなっている。

申告書の集中処理と簡易な審査の自動処理（カナダ）

- カナダでは、電子化の推進等により税務署での窓口サービスの重要性が低くなってきたことなどを理由に、税務署における窓口サービスを取りやめており、納税者は申告書を電子的に提出するか、または全国5か所の「タックスセンター」と呼ばれる施設に、直接送付することとされている。
- 「タックスセンター」の主な役割は、申告書の集中的な処理、及び調査に至らない簡易な審査となっている。
- 調査に至らない簡易な審査においては、具体的に以下の3つの取組を行っている。
 - ・ 単純な誤りや異常な数値がないかをシステム上で自動的に審査する。
 - ・ リスクの高い申告書をシステムで自動的に抽出し、控除等が適切であるか詳細に審査する。
 - ・ 法定調書等、第三者から提供を受けた情報と申告書の情報を自動マッチングし、申告書の誤り等を把握する。

滞納者との接触方法の自動判定（アメリカ）

- 米国では、滞納が生じた際、まずは書面により納付のしようようが行われるが、それでも滞納が解消しない場合には、①電話又は②対面（実地）により納税者と接触し、納付のしようようや分割納付のための手続等を行うか、あるいは③滞納処分の執行を見合わせるかのいずれかの方法により事案の終結を目指している。
- ①～③のいずれの方法を採るべきかについては、滞納している税額・税目・経過年数に加え、破産しているか否かといった徴収の困難性なども考慮しつつ、過去の徴収実績の結果を統計分析も活用してシステムが自動的に判定している。
- また、対面（実地）により納税者と接触することと判定された事案は、納税者の所得階級や滞納金額等、更に地理的な条件も踏まえ、各地域を担当する徴収職員のグループへ自動的に振り分けられる。

申告書処理センターにおける入力と審査の集約処理（アメリカ）

- 米国では、人口の半数に当たる約1億4,900万件に上る個人所得税の確定申告が行われているが、電子申告割合は2015会計年度で86%となっている。これは、給付付き税額控除により還付金額が高額となる中、電子申告の場合は早期還付のインセンティブがあることや、多数の申告代理業者による代理送信が普及していること、また、申告代理業者に電子申告が義務付けられていることなどの理由によるものである。
- 他方、書面による申告件数も、約2,100万件存在する（2015会計年度。日本は2015年分で1,310万件）。これらの申告書は、全米に3か所設置された「申告書処理センター」において、入力から審査、簡易な誤りの是正指導のほか、その保存までが集中的に行われており、各業務は工程ごとの完全な分業制となっている。
また、還付金の処理や債権管理事務も、同一の敷地内にある別の事務センターで集約処理されている。