

全国国税局税務相談室長(副室長)・総括税務相談官会議日程

令和6年10月10日(木)開催

時 間		区分	議題及び議事内容	資料 番号	説明者
13:05～13:15	10	-	審議官訓示	-	-
13:15～13:25	10	-	主任税務相談官挨拶	-	-
13:25～13:55	30	説明	税務相談室の事務運営の現状等	1～2	木暮相談官 十見相談官
13:55～14:00	5	説明	障害・災害等が発生した場合の対応	10	電話相談運営担当チーフ
14:00～14:05	5	説明	タックスアンサー等から作成したFAQの見直し作業について	11	小林専門官
14:05～14:10	5	説明	令和8年度概算要求について	12	総括担当チーフ
14:10～14:20	10	-	(休憩)	-	-
14:20～15:30	70	意見交換	税務相談室の事務運営の現状等	3	木暮相談官 十見相談官
15:30～15:45	15	-	(休憩)	-	-
15:45～15:50	5	説明	インボイス制度の円滑な定着に向けた取組	4	高本補佐
15:50～15:55	5	説明	監督評価事務	5	田上監督評価官
15:55～16:05	10	説明	監察官室からの連絡事項	6	増村監察官
16:05～16:50	45	意見交換	納税者のオンライン手続・電話相談への誘導について	7	十見相談官
16:50～17:10	20	意見交換	職員研修等の効率化の取組について	8	木暮相談官
17:10～17:25	15	意見交換	電話相談新システムについて	9	十見相談官
17:25～17:30	5	-	質疑応答	-	-

○ 資料配付のみ

-	-	-	指示・連絡事項	-	-
---	---	---	---------	---	---

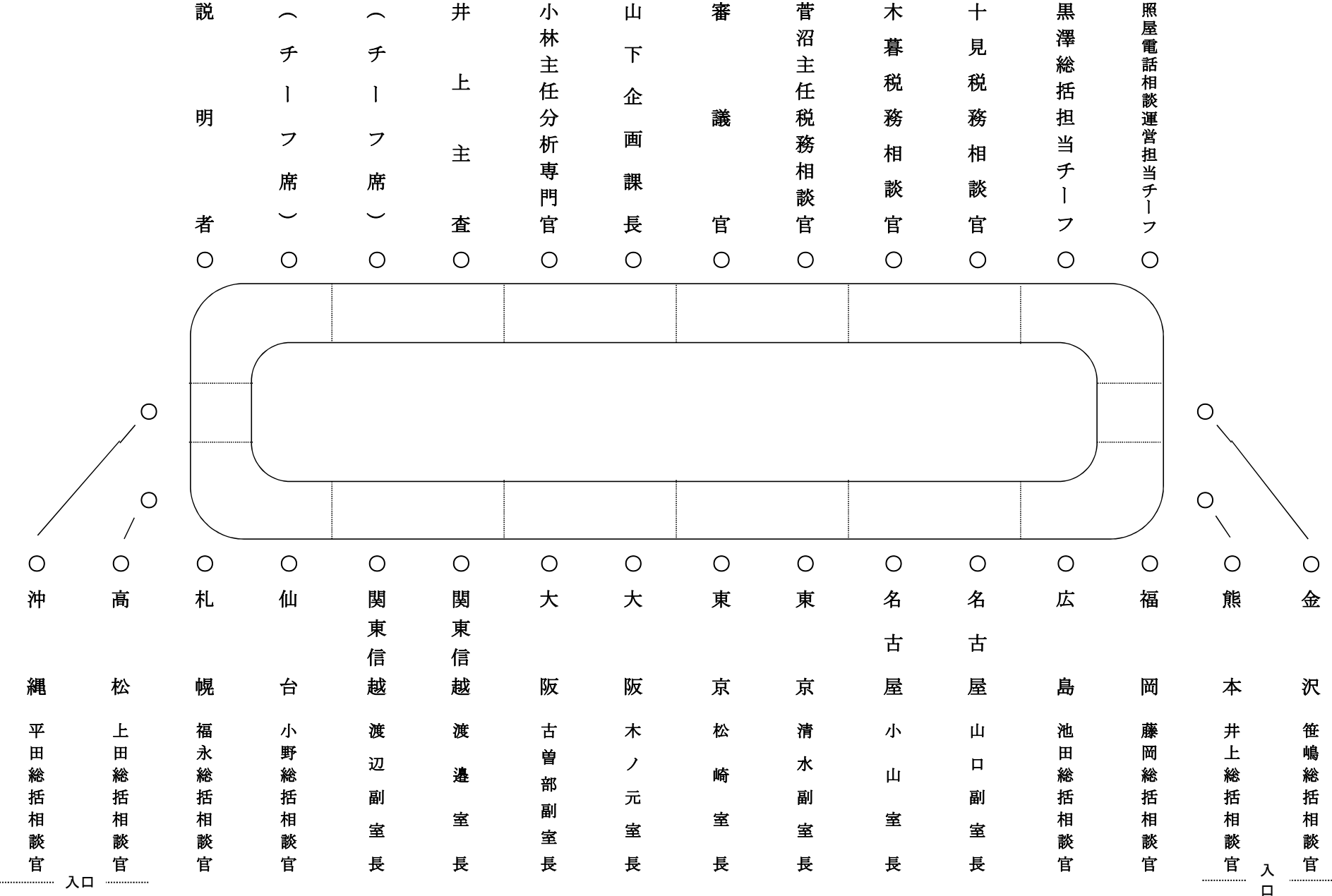
令和6年10月10日開催

全国国税局税務相談室長（副室長）・総括税務相談官会議名簿

局(所)名	職 名	氏 名	就任年月	前 官 職
札幌	総括相談官	ふくなが あきひろ 福永 明弘	6 年 7 月	札幌国税局 課税部 資料調査第一課長
仙台	総括相談官	おの ひろみつ 小野 弘光	6 年 7 月	仙台国税不服審判所 審判官
関東信越	室 長	わたなべ こういち 渡邊 孝一	6 年 7 月	関東信越派遣国税庁監察官 次席監察官
	副室長	わたなべ けいこ 渡辺 敬子	6 年 7 月	関東信越国税局 課税第一部 国税訟務官室 主任訟務官
東京	室 長	まつざき かずみ 松崎 和巳	6 年 7 月	東京国税局 総務部 会計課長
	副室長	しみず えいさく 清水 栄作	6 年 7 月	東京国税局 調査第四部 調査第51部門 統括国税調査官
金 沢	総括相談官	ささじま ゆきのり 笹嶋 幸則	6 年 7 月	金沢国税局 総務部 主任税務相談官
名古屋	室 長	こやま たろう 小山 太郎	6 年 7 月	名古屋西税務署 署長
	副室長	やまぐち ひろかず 山口 弘一	6 年 7 月	名古屋国税不服審判所 審判官
大阪	室 長	きのもと たかのり 木ノ元 隆則	6 年 7 月	預金保険機構 大阪業務部 次長
	副室長	こそべ あゆみ 古曾部 歩	6 年 7 月	長尾税務署 署長
広島	総括相談官	いけだ みよこ 池田 美代子	6 年 7 月	西条税務署 署長
高 松	総括相談官	うえだ ひろし 上田 浩司	6 年 7 月	大洲税務署 署長
福岡	総括相談官	ふじおか しげお 藤岡 茂雄	6 年 7 月	諫早税務署 署長
熊本	総括相談官	いのうえ あきら 井上 明	6 年 7 月	熊本派遣国税庁監察官 主任監察官
沖縄	総括相談官	ひらた けんじ 平田 健次	6 年 7 月	沖縄国税不服審判所 審判官

全国国税局税務相談室長（副室長）・総括税務相談官会議配席図（令和6年10月10日（木））

於：庁第一会議室



情報公開	開示・不開示・部分開示・(存否不明)
不開示理由(情報公開法第5条の該当号数)	
1.個人関係 2.法人関係(イ・ロ) 3.国の安全等関係 4.公共の安全等関係	
5.審議・検討・協議関係 6.事務・事業関係(本文・イ・ロ・ハ・ニ・ホ)	
庁文書保存年限 5年	(注)チェックシートは原義に添付

資料	1
----	---

〔令和6年10月10日〕
主任税務相談官

税務相談室の事務運営の現状等（総論）

○ 税務相談室・総括税務相談官の事務運営の現状

税務相談室・総括税務相談官では、「税務相談室事務運営要領」において、以下の役割を担うこととなっている。

「税務行政のデジタル・トランスフォーメーションー税務行政の将来像 2023ー」の目的の一つである「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」という将来像の実現に向けて、これまで以上に「納税者目線」を重視し、「申告要否や手続を調べ、相談し、申告・納付する」といった一連の流れを俯瞰した上で、納税者に対して、効率的で利便性の高いサービスを提供していく必要がある。

そのため、税務相談室は、納税者とのデジタル・電話相談・窓口といった接点において、

- ①デジタルに不慣れな納税者からの来署・相談に対して、直通電話を活用し、署窓口の負担軽減、非対面への誘導、
 - ②デジタルコンテンツで自己解決できなかった納税者からの電話相談に対応しつつ、改めてデジタルコンテンツに誘導、
 - ③納税者ニーズを的確に把握し、自己解決を支援するデジタルコンテンツの充実を図る、
- といった役割を担うこととなる。

その上で、「税務相談室事務運営要領」に掲げる3つの基本方針（①納税者サービスの充実等、②的確な税務相談への対応、③事務の効率化の推進）に基づいた事務運営を行うこととしており、これを実現するため、①相談担当者のスキルアップ、②相談効率の最大化、③自己解決手段の充実と誘導などに積極的に取り組んでいるところである。

今事務年度においては、今後の受電本数の増加要因及び前事務年度における事務運営の状況を踏まえ、電話相談等の現状を的確に把握して課題を認識した上、今後の取組方針を適切に策定する必要がある。

情報公開	開示・不開示・部分開示・（存否不明）
報	不開示理由（情報公開法第5条の該当号数）
公	1.個人関係 2.法人関係（イ・ロ） 3.国の安全等関係 4.公共の安全等関係
開	5.審議・検討・協議関係 6.事務・事業関係（本文・イ・ロ・ハ・ニ・ホ）
庁文書保存年限	5年（注）チェックシートは原義に添付

保存期間：5年
（令和11事務年度末）

資料	2
----	---

（令和6年10月10日）
主任税務相談官

税務相談室の事務運営の現状等（各論）

○ 税務相談室・総括税務相談官の事務運営の各種課題等

各局税務相談室・総括税務相談官においては、「税務相談室事務運営要領」に掲げる3つの基本方針に基づき、事務運営を的確かつ効率的に事務を遂行していく必要があり、令和6事務年度は、議題Ⅱ「納税者のオンライン手続・電話相談への誘導について」のほか、以下の具体的な取組を行うこととしている。

各局においては、これらの取組を踏まえて、特に最繁忙期の年末調整関係の事務や確定申告関係の事務が円滑に実施されるように配意して事務運営を行う。

- ① ナビダイヤルの導入を踏まえた庁HP署案内ページの改定
- ② 国税相談ダイヤル（ナビダイヤル）の各局へのチャネル配分数の見直し（年調期・確申期）
- ③ 電話相談センターにおける外部オペレータの運用の見直し
- ④ 局間転送の実施
- ⑤ 確定申告コールセンターとの連携を含めた確定申告への対応
- ⑥ インボイスコールセンターに係る対応
- ⑦ 定額減税コールセンター運用終了後の対応

情報公開	開示・不開示・部分開示・(存否不明)
	不開示理由(情報公開法第5条の該当号数)
公開	1.個人関係 2.法人関係(イ・ロ) 3.国の安全等関係 4.公共の安全等関係 5.審議・検討・協議関係 6.事務・事業関係(本文・イ・ロ・ハ・ニ・ホ)
庁文書保存年限	5年 (注)チェックシートは原義に添付

資料	3
----	---

〔令和6年10月10日〕
主任税務相談官

税務相談室の事務運営の現状等（意見交換）

○ 税務相談室の事務運営の現状及び各種課題等(意見交換)

税務相談室の事務運営の現状及び各種課題等を踏まえ、以下の事項について意見交換を行う。

【意見交換事項】

前事務年度に検討した令和6事務年度に向けての解決すべき課題や必要な取組み・方策などについて、新事務年度における各局の検討状況や取組み状況について意見交換を行う(新事務年度において課題として取り上げたこと及びそれに対する取組みを含む。)。

ナビダイヤル導入により電話相談センターへの入電件数が増加する中、電話相談事務の繁忙期(年調期・確申期)を迎えるに当たり、各局電話相談センターにおける応答率の維持・向上策等について意見交換を行うことで、より効果的・効率的な相談体制を構築するための取組みを各局(所)で共有する。

また、相談官が専門的な知識を習得し、能力を最大限に発揮するために、モチベーションの維持・向上にどのように取り組んでいるのか各局（所）で共有する。

情報公開	開示・不開示・部分開示・（存否不明）
報	不開示理由（情報公開法第5条の該当号数）
公	1.個人関係 2.法人関係（イ・ロ） 3.国の安全等関係 4.公共の安全等関係
開	5.審議・検討・協議関係 6.事務・事業関係（本文・イ・ロ・ハ・ニ・ホ）
庁文書保存年限 5年（注）チェックシートは原義に添付	

保存期間：5年
（令和11事務年度末）

資料	4
----	---

（令和6年10月10日）
軽減税率・インボイス制度対応室

インボイス制度の円滑な定着に向けた取組

インボイス発行事業者の登録件数は、令和6年7月末日時点で約 456 万件となっているところ、インボイス制度の円滑な定着に向けて、令和6事務年度も引き続き制度の周知を行うとともに、インボイスの登録をするか否かを検討している事業者をはじめ、個々の事業者の立場に寄り添った丁寧な相談対応等に取り組む。

情報公開	開示・不開示・部分開示・(存否不明)
	不開示理由(情報公開法第5条の該当号数)
公	1.個人関係 2.法人関係(イ・ロ) 3.国の安全等関係 4.公共の安全等関係
開	5.審議・検討・協議関係 6.事務・事業関係(本文・イ・ロ・ハ・ニ・ホ)
庁文書保存年限	5年 (注)チェックシートは原義に添付

資料	5
----	---

〔令和6年10月10日〕
監督評価官室

監督評価事務

1 監督事務

(1) 全庁的監督

全庁的監督は、長官の命により、国税庁組織全体の事務運営から特定事項をテーマとして設定し、全国統一的に実施する監督事務である。

国税庁においては、リモートワーク環境を積極的に活用し、働き方改革に取り組むこととしているほか、今後、GSSへの移行によって、リモートワーク環境の更なる進展が見込まれることから、その適正かつ効果的な運用に資するため、「リモートワークの現状と課題 ～リモートワーク環境の更なる進展を見据えて～」を令和6事務年度の全庁的監督テーマとして事務監察を実施する。

なお、事務監察に当たっては、アンケート調査に加え、令和6年10月中旬までにヒアリング調査を実施する。

(2) 局別監督

局別監督は、局長の要請により、局署の事務運営等のうち特定事項をテーマとして設定し、各局で実施する監督事務である。

なお、令和6事務年度における各局のテーマは、次のとおりである。

派遣室	テーマ名	派遣室	テーマ名
札幌	職場におけるカスタマーハラスメントの現状と組織的課題	大阪	局署間の情報共有等の現状と課題
仙台	署総務事務の現状と課題 ～センター化全署実施を見据えて～	広島	小規模署の事務運営の現状と課題
関東信越	職場環境の現状と今後の在り方 ～多様性尊重に向けて～	高松	事務系統横断的な取組の現状と今後の方向性
東京	内部事務のセンター化対象署の運営の現状と課題	福岡	納税者等からのクレーム対応の現状と課題 ～カスタマーハラスメント等対策～
金沢	小規模署の現状と今後の在り方 ～エリア運営を中心として～	熊本	署総務課事務の現状と今後の在り方 ～内部事務センター化に向けて～
名古屋	苦情等対応の現状と課題 ～カスタマーハラスメントへの対応等を中心として～	沖縄	職場環境の現状と今後の在り方 ～多様性尊重に向けて～

(3) 行政文書等の事務監察

行政文書等の事務監察は、国税庁の保有する行政文書等の管理及び取扱いの更なる徹底を図るため、①訓令等に従った管理・取扱いが適切に行われているか、②把握した手続誤りや発生した緊急対応事案等への対応策が適切に講じられているかといった観点から、書面監察及び実地監察を実施している。

なお、事務監察の実施に当たっては、文書管理システムに関する項目など、行政文書の適正な電子的管理に向けた取組も行っている。

これらの事務監察結果は、総括文書管理者（国税庁次長）へ報告することとしている。

2 実績評価事務

令和 6 事務年度の「実施計画」については、令和 5 事務年度の実績目標（別紙）を維持しつつ、令和 5 年 6 月に策定した「税務行政のデジタル・トランスフォーメーションー税務行政の将来像 2023ー」の新たな柱である「事業者のデジタル化促進」を業績目標として新設するとともに、これまでの取組結果や今後の取組方針等の観点から、所要の見直しを行った。

業績目標 1-2-1「オンラインによる税務手続の推進」及び業績目標 1-3-2「相談等への適切な対応」に関する各施策には、「一般相談に占めるデジタル相談の割合（目標値：85%）」、「電話相談センターにおける 10 分以内の相談割合（目標値：95%）」、「電話相

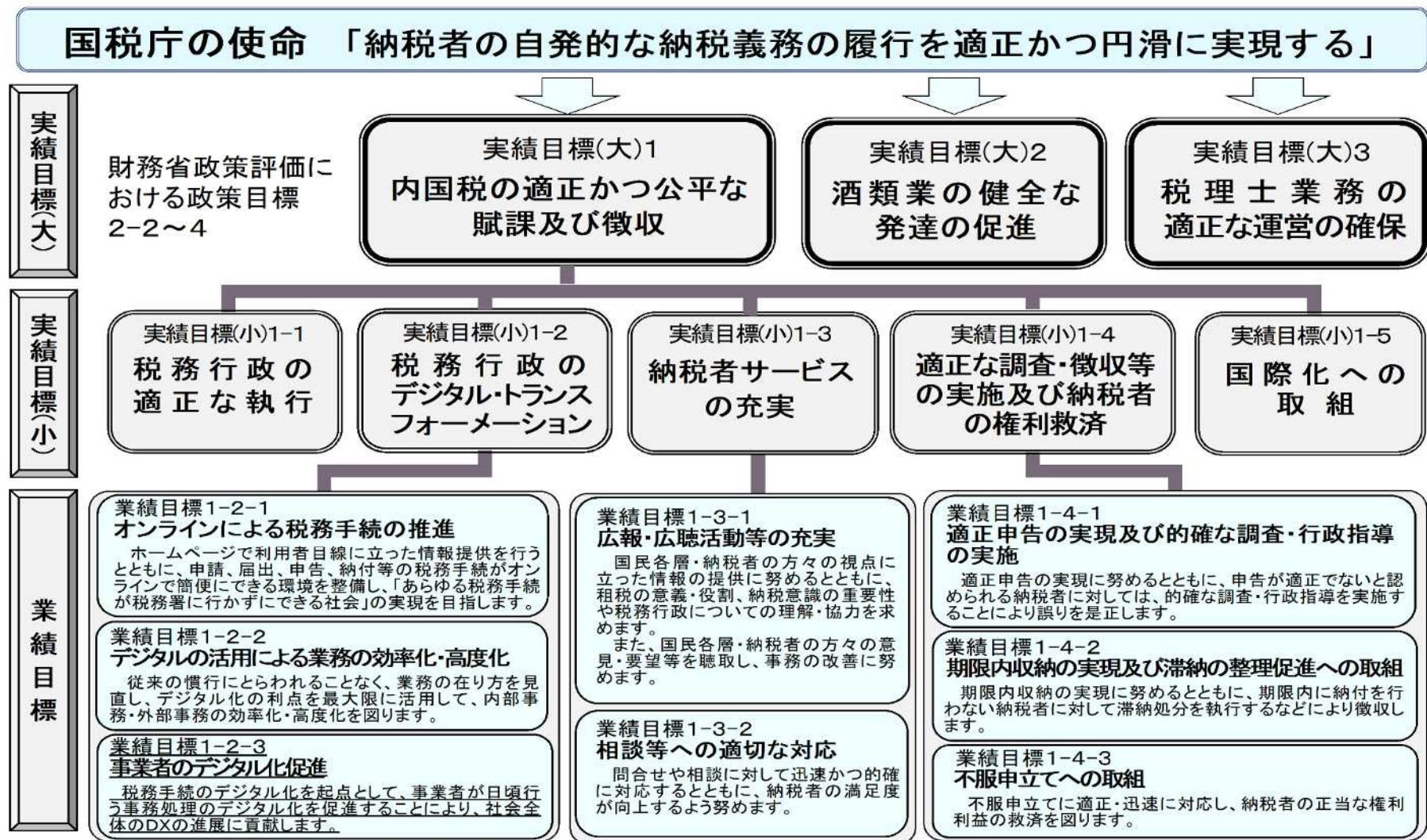
談センターにおける電話相談の満足度（目標値：95%）」などの測定指標が設けられており、目標を認識して事務に取り組む必要がある。

＜令和6事務年度における測定指標の目標値＞

測定指標名	目標値
・ 一般相談に占めるデジタル相談の割合	85%
・ 電話相談センターにおける 10 分以内の相談割合	95%
・ 電話相談センターにおける電話相談の満足度	95%
・ 改正消費税法に関する相談等への適切な対応	（定性目標）

（注）業績目標 1-2-1「オンラインによる税務手続の推進」、1-3-2「相談等への適切な対応」より抜粋

「国税庁の使命」と「実績目標等」の体系図(令和6事務年度)



(注)下線部は、前事務年度からの変更箇所(新設)

情報公開	開示・不開示・部分開示・（存否不明）
	不開示理由（情報公開法第5条の該当号数）
	1.個人関係 2.法人関係（イ・ロ） 3.国の安全等関係 4.公共の安全等関係
	5.審議・検討・協議関係 6.事務・事業関係（本文・イ・ロ・ハ・ニ・ホ）
庁文書保存年限 5年（注）チェックシートは原義に添付	

保存期間：5年
（令和11事務年度末）

資料	6
----	---

（令和6年10月10日）
長官官房監察官

監察官室からの連絡事項

人事院が発表した令和5年における懲戒処分の状況によると、公務員全体の懲戒処分は240人と前年の234人から6人増加しており、国税庁における懲戒処分は46人で、前年同期の32人から14人の増加となっている。

また、令和5事務年度においては、兼業禁止違反や職務専念義務違反のほか、賭博行為や虚偽の医療費控除を計上した不適正申告事案等、国家公務員としてあるまじき非行事件が発生し、マスコミにも大きく報道されるなど、国税組織の信頼は著しく低下しかねない状況にある。

これら非行事案の発生要因を見ると、根本的には職員自身の非行に対する認識の甘さ、身勝手な行動等によるものがほとんどであることから、幹部職員が職員の抱える問題、兆候等をいち早く把握してその改善、解消を図るとともに、職員に対して税務職員としての立場と職責の重要性、非行を起こしたことにより受ける処分の内容や職員のみならず国税組織が受ける深刻な影響について、十分に認識させることが未然防止に繋がるものと考えられる。

このため、幹部職員は部下職員の模範となるべく自らの身を律し、より一層、事務管理の徹底を図るとともに、職員の身上を的確に把握して適切な指導・助言を行い、非行の未然防止、再発防止に努めることが肝要である。

情報公開	開示・不開示・部分開示・(存否不明)
不開示理由(情報公開法第5条の該当号数)	
1.個人関係 2.法人関係(イ・ロ) 3.国の安全等関係 4.公共の安全等関係	
5.審議・検討・協議関係 6.事務・事業関係(本文・イ・ロ・ハ・ニ・ホ)	
庁文書保存年限 5年	(注)チェックシートは原義に添付

資料	7
----	---

〔令和6年10月10日〕
主任税務相談官

納税者のオンライン手続・電話相談への誘導について

○ 納税者のオンライン手続・電話相談への誘導について

「税務行政のデジタル・トランスフォーメーションー税務行政の将来像 2023ー」の目的の一つである「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」という将来像の実現に向けて、これまで以上に「納税者目線」を重視し、「申告要否や手続を調べ、相談し、申告・納付する」といった一連の流れを俯瞰した上で、納税者に対して、効率的で利便性の高いサービスを提供していく必要がある。

そのため、税務相談室は、納税者とのデジタル・電話相談・窓口といった接点において、

- ① デジタルに不慣れな納税者からの来署・相談に対して、直通電話を活用し、署窓口の負担軽減、非対面への誘導
- ② デジタルコンテンツで自己解決できなかった納税者からの電話相談に対応しつつ、改めてデジタルコンテンツに誘導
- ③ 納税者ニーズを的確に把握し、自己解決を支援するデジタルコンテンツの充実を図る

といった役割を担うこととなる。

現状、各国税局(所)電話相談センターにおいて実施しているオンライン手続への誘導施策等について意見交換を行うことで、有効な取組みについて、情報共有を行う。

【意見交換事項】

- ① 電話相談時のオンライン手続の利用勧奨

- ② 来署者への直通電話の案内
- ③ デジタルコンテンツに係る改善意見

情報公開	開示・不開示・部分開示・（存否不明）
	不開示理由（情報公開法第5条の該当号数）
公	1.個人関係 2.法人関係（イ・ロ） 3.国の安全等関係 4.公共の安全等関係
開	5.審議・検討・協議関係 6.事務・事業関係（本文・イ・ロ・ハ・ニ・ホ）
庁文書保存年限	5年（注）チェックシートは原義に添付

保存期間：5年
（令和11事務年度末）

資料	8
----	---

（令和6年10月10日）
主任税務相談官

職員研修等の効率化の取組について

○ 職員研修等の効率化の取組について

各局（所）税務相談室における職員研修の研修内容等について情報共有を行うとともに、相談事務量確保の観点から、審理担当者の事務の見直し等を図ることができないか意見交換を行う。

【意見交換事項】

各局（所）における職員研修の資料の作成状況や研修実施の状況を共有し、見直しについて意見交換を行う。

- ① 都市局の研修資料を都市局以外の局で活用できないか。
- ② 都市局の研修を都市局以外の局の相談官等がオンラインで受講できないか。
- ③ 各局審理担当において独自作成している研修資料について、他局の研修資料を活用して、研修資料作成事務量を削減できないか。

情報公開	開示・不開示・部分開示・（存否不明）
	不開示理由（情報公開法第5条の該当号数）
	1.個人関係 2.法人関係（イ・ロ） 3.国の安全等関係 4.公共の安全等関係
	5.審議・検討・協議関係 6.事務・事業関係（本文・イ・ロ・ハ・ニ・ホ）
庁文書保存年限 5年（注）チェックシートは原義に添付	

保存期間：5年
（令和11事務年度末）

資料	9
----	---

（令和6年10月10日）
主任税務相談官

電話相談新システムについて

1 電話相談新システムについて

令和8年7月に予定している電話相談システムのリプレースについて、令和7年度予算の要求状況を説明する。
また、各局で実際に発生したカスタマーハラスメントの事例について意見交換を行う。

【意見交換事項】

これまで、職員が身の危険を感じたり、明らかに日常業務に支障があると感じたりした事例のほか、暴言、罵声、脅迫（脅し）、パワハラ、セクハラまがいの、いわゆるカスタマーハラスメントと思われる事例を共有いただきたい。

情報公開	開示・不開示・部分開示・(存否不明)
不開示理由(情報公開法第5条の該当号数)	
1.個人関係 2.法人関係(イ・ロ) 3.国の安全等関係 4.公共の安全等関係	
5.審議・検討・協議関係 6.事務・事業関係(本文・イ・ロ・ハ・ニ・ホ)	
庁文書保存年限 5年	(注)チェックシートは原義に添付

資料	10
----	----

(令和6年10月10日)
主任税務相談官

障害・災害が発生した場合の対応

電話相談センターにおける相談事務については、納税者を支援する非対面のツールとして、納税者サービスの重要な役割を果たしているところ、電話相談システムや電話回線の障害はもとより、停電、地震、台風のほか、集中豪雨や大雪といった突発的に発生する災害による障害や庁舎の閉庁などにより、電話相談センターや税務署における業務継続に支障が生じることがある。

障害や災害の発生時には、庁局（所）で緊密な連携を図るとともに、障害や災害の程度に応じ、全国の電話相談センターのネットワーク機能を最大限に活用するなどして、庁局（所）一体となって対応していく。

○ 障害発生時等の連絡

(1) 電話相談システムに障害が発生した場合

電話相談システムに障害が発生した場合には、令和6年6月20日付「令和6事務年度の税務相談室・総括税務相談官の事務運営に係る留意事項について」（事務連絡）の別添「令和6事務年度の税務相談官室・総括税務相談官の事務運営に係る留意事項」のⅠの7「障害等発生時の対応」及び「電話相談システムトラブル対応マニュアル（2020年9月第1.0.0版）」に基づき、保守業者のサポートセンターや局契約の回線業者へ連絡するとともに、速やかに庁納税者サービスPT（電話相談運営担当）宛に連絡する。

なお、庁は関係各課に連絡するとともに、機器契約業者及び庁契約の回線業者と連絡を図ることとしている。

(2) 法定点検又は営繕工事等により庁舎停電となる場合

法定点検又は営繕工事等により停電となる場合には、庁から庁契約の回線業者に対して停電日時を連絡する必要があることから、停電情報を把握次第、速やかに庁納税者サービス PT（電話相談運営担当）宛に連絡する。

情報公開	開示・不開示・部分開示・（存否不明）
報	不開示理由（情報公開法第5条の該当号数）
公	1.個人関係 2.法人関係（イ・ロ） 3.国の安全等関係 4.公共の安全等関係
開	5.審議・検討・協議関係 6.事務・事業関係（本文・イ・ロ・ハ・ニ・ホ）
庁文書保存年限	5年（注）チェックシートは原義に添付

保存期間：5年
（令和11事務年度末）

資料	11
----	----

（令和6年10月10日）
主任税務相談官

タックスアンサー等から作成したFAQの見直し作業について

現在、令和8年7月導入予定の電話相談システムに搭載するFAQの作成作業を進めているところ、作成しているFAQへの税制改正に伴う修正作業については、例年、各国税局（所）税務相談室へ依頼しているタックスアンサーの改訂と併せて作業依頼を予定している。

情報公開	開示・不開示・部分開示・（存否不明）
	不開示理由（情報公開法第5条の該当号数）
	1.個人関係 2.法人関係（イ・ロ） 3.国の安全等関係 4.公共の安全等関係
	5.審議・検討・協議関係 6.事務・事業関係（本文・イ・ロ・ハ・ニ・ホ）
庁文書保存年限 5年（注）チェックシートは原義に添付	

保存期間：5年
（令和11事務年度末）

資料	12
----	----

（令和6年10月10日）
主任税務相談官

令和8年度概算要求について

令和8年度の概算要求に当たっては、昨今の厳しい予算事情に鑑み、引き続き各国税局（所）において必要性を十分に精査した上で、真に必要なものを要求する。