

官総10-28 官番1-1  
官人1-23 課総2-10  
官会1-98 課個4-18  
官企1-61 課資6-24  
官参1-95 課法5-14  
官厚1-61 課酒1-40  
官際1-100 課評1-28  
官広1-67 課鑑70  
官察21 課消1-18  
官督29 課軽1-51  
官協1-35 課審1-22  
官公1-25 課輸1-24  
官税1-67 徴管1-35  
官整3 徵徵1-108  
官改1-56 査調1-46  
官活4-7 査察1-32  
官相1-14  
令和7年6月19日

各 国 税 局 長  
沖縄国税事務所長 殿  
国税不服審判所長  
税 务 大 学 校 長

国 税 庁 長 官  
(官 印 省 略)

令和7事務年度における事務運営に当たり特に留意すべき  
各事務系統に共通する事項について（指示）

標題のことについては、別紙のとおり定めたから、貴管下職員に周知徹底の上、適切な運営を図られたい。

（趣旨）

国税庁の所掌事務のうち、令和7事務年度における事務運営に当たり全職員が特に留意すべき事項を定めるものである。

## 1 基本的な考え方

国税庁の組織理念の下、「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」という使命を果たし、納税者からの信頼のもとで、国の財政を支える組織であるためには、経済社会の変化に柔軟に対応し、幅広い関係者と連携しながら、納税者の利便性の向上や課税・徴収の効率化・高度化をはじめ、様々な課題に的確に対応して事務運営を行っていく必要がある。

事務運営に当たっては、各種施策等を通じて組織理念の浸透を図りながら、ハラスマントのない明るく風通しが良い組織を作り、チームワークを大切にし、部署ごとや、庁・局・署の垣根を越えて、職員がお互いに力を合わせて課題に対応することで、高いパフォーマンスを効率的に発揮する。

また、使命感を胸に挑戦する税のプロフェッショナルとして、チャレンジ精神をもって、創意工夫を凝らして常に業務を見直し、事務を効率化・高度化するように努める。

このような認識の下、令和7事務年度における事務運営に当たり全職員が特に重点的に取り組むべき事項は、以下のとおりである。

## 2 綱紀の厳正な保持と守秘義務の遵守

職員一人一人の綱紀の保持、高いモラルの維持は、国民の理解と信頼を得て税務行政を行っていく上での前提であることを踏まえ、納税者・税理士等との癒着などの非行はもとより、職員の公正性を疑われるような行為などの服務規律違反が生じることのないよう、引き続き、公務員倫理を遵守するとともに、服務規律を厳正に保持する。

特に、税務職員がその守秘義務を遵守することは、申告納税制度を基本とする税務行政を円滑かつ公正に行うに当たり、納税者の信頼と協力を確保するために必要不可欠である。このことを、管理者をはじめとした全職員が十分認識し、徹底する。

また、管理者は、予防講話を含む定期的な研修の実施等を通じて、国家公務員倫理法、同倫理規程及び国税庁職員の綱紀の保持に係る指針に基づいて的確な運営を図る。

## 3 法令・訓令等に基づく適切な事務処理の徹底

法令・訓令等に基づく厳正・的確な事務処理を徹底することは、納税者の権利・利益の保護や税務行政に対する信頼の確保などにつながることから、職員一人一人が、その必要性・重要性を十分認識し、定められた事務処理手順を確實に理解した上で、事務を遂行する。

また、管理者は、事務処理の責任者としての自らの職責を自覚し、適切に事務が遂行されるよう的確に管理する。

特に、納税者や税務行政等に大きな影響を及ぼすおそれのある事案が発生した場合には、関係部署が一体となって報告、納税者対応、再発防止に向けた取組等を迅速・適切に行うこと留意する。

## 4 行政文書・情報の管理の徹底

国税庁は、納税者の極めて重要な情報を取り扱っていることから、行政文書・情報の厳格な管理に務め、厳正・的確な事務処理を徹底する必要がある。特に、マイナンバーを含む特定個人情報は、厳格な管理が必要であることから、特定個人情報を取り扱う際には、番号法や取扱規程に

従い、十分な安全管理措置を講ずる。

このため、研修等を通じて職員の意識向上に努めるとともに、行政文書の作成、保存、廃棄、発送、持ち出し等の手続、共有フォルダ等の電子的な文書保存領域における行政文書の体系的管理、情報セキュリティの確保及び特定個人情報の取扱いについて、国税庁行政文書管理規則等の文書規程・情報管理規程及び事務処理手順の必要性・重要性を職員一人一人が十分認識した上でその遵守を一層徹底するほか、定期的に情報管理点検及び無予告監査を含む事務監査等を的確に行う。

管理者は、行政文書・情報の管理の責任者としての自らの職責を自覚し、手続が確実に遵守されるよう的確に管理・指導をする。

行政文書については、電子媒体により作成・取得・管理することを基本とすることから、引き続き、行政文書の電子的管理に向けた取組を推進していく。

## 5 超過勤務の縮減等

管理者は、自らを含む全ての職員の超過勤務時間を適切に管理し、定められた上限時間等の範囲内で必要最小限にとどめ、勤務間のインターバルを確保するよう努めるなど、超過勤務の適正・厳格な運用を行う。

その上で、管理者は、職員の適正配置、的確な事務計画の策定とその弾力的な運用を行うほか、職員の超過勤務の状況や原因を適切に把握することで、事務の簡素・合理化を推進し、必要に応じ事務分担を見直すなど、実効性のある超過勤務縮減策を確実に実施する。

管理者は、公務のために臨時又は緊急の必要があり、超過勤務命令を行った場合には、その内容に基づいた適切な超過勤務命令簿の作成と適正な超過勤務手当の支給を徹底する。

また、管理者は、職員が休憩時間を確実に取得できるよう、勤務時間管理を徹底するとともに、休憩場所の確保に努め、年次休暇の計画的取得の促進や連続休暇を取得しやすい職場環境づくりに努める。

## 6 税務行政を取り巻く環境の変化への対応

国税組織が、経済社会の変化に対応して国民からの信頼を維持するためには、「内国税の適正かつ公平な賦課及び徵収の実現」に向け、納税者の利便性向上等を図りつつ、内部事務の効率化により必要な外部事務量を確保するとともにデジタル技術等を活用して調査・徵収事務の高度化・効率化を図り、最適な事務運営が的確に遂行できる体制整備が必要となる。

こうした体制整備に当たっては、令和7事務年度以降に順次実施されるGSS（ガバメントソリューションサービス）環境への移行、令和8事務年度のKSK2移行に伴う基幹システムの刷新、内部事務のセンター化（以下「センター化」という。）の全署拡大といった大きな環境変化を前提に、国税組織として業務の在り方を大胆に見直すことを通じて効率化を図り、税務行政上の重点課題への対応力を目に見える形で向上させていく。

特に、速やかに重点課題に対応するため、GSS環境・KSK2への移行等を見据えて、各局（所）の実情（例：GSS環境の導入時期、センター対象署割合の差異、「専科」の2期合同研修など）を踏まえつつ、効率化策を可能なものから速やかに着手し、順次取組を進めていくほか、賦課徵収の連携や課税・調査・査察など部局間の連携の取組を徹底する。

上記の方針に沿って、具体的には以下の各項目の取組を進めていく。

## (1) 税務行政のデジタル・トランスフォーメーション

経済社会の変化に柔軟に対応しつつ、国税庁の使命を的確に果たしていくため、「税務行政のデジタル・トランスフォーメーション－税務行政の将来像 2023－」（令和5年6月公表）及び「DX・BPRの推進に関する基本方針～ビジネスモデルを変える～」（令和7年6月改定）に沿って府・局・署が一体となり、関係省庁や関係民間団体、税理士会等の協力を得ながら各種の取組を推進していく。

「納税者の利便性の向上」については、「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」の実現に向けて、マイナポータル連携を含めたe-Tax及びキャッシュレス納付の利用拡大を推進し、来署者等のデジタルコンテンツへの積極的な案内や、法人税申告についてALL e-Taxの普及・定着に取り組む。

納付件数の多い源泉所得税については、オンライン利用率に係る目標値を新たに設定・公表し、その上で、税理士や金融機関などの関係者の協力を得ながら、事務系統横断的に関係各部署が連携を一層密にし、納税者目線で効果的な取組を行うことに留意する。

「課税・徴収事務の効率化・高度化等」については、AIも活用しながら幅広いデータを分析することにより、申告漏れの可能性が高い納税者等の判定や、滞納者の状況に応じた対応の判別を行う取組を進める。こうしたデータ活用の取組を積極的に進めるに当たっては、職員のデータリテラシーの向上が重要であり、個々の職員はデータリテラシー向上に資する研修等の受講に取り組む。

「事業者のデジタル化促進」については、令和7年度税制改正において請求書等のデジタルデータを帳簿に自動連携する場合の税制上の措置が新設されたことから、当該制度の周知・広報と併せて会計ソフトやデジタルインボイスのメリット及びIT導入補助金等の負担軽減策を訴求するなど、取引から会計・税務までのデジタル化（デジタルシームレス）の普及に向けて積極的に取り組む。

マイナポータル連携を含めたe-Tax及びキャッシュレス納付、年末調整手続の電子化及び事業者の業務のデジタル化などのDX関連施策の周知・広報に当たっては、納税者との様々な接点を活用しながら、幹部のトップセールスを含め、事務系統・税目横断的に組織全体で実施する。

また、令和7年度中にマイナンバーカードとそれに搭載されている電子証明書の有効期限が到来する場合に更新を促す周知を併せて行う。

## (2) GSS及びKS2の導入

令和7事務年度に導入されるGSSのアプリケーションを積極的に活用し、業務の効率化を図る。そのために、全職員が確実に府主催研修を受講し、GSSの概要などへの理解を深め、アプリケーションの操作方法等を習得する。

KS2が導入されるまでは、現行事務用端末とGSS端末を併用するため、機能に応じて端末を適切に利用する。

また、令和8事務年度に導入されるKS2の円滑な導入に向け、KS2とその事務処理について、事務処理手順の確認や理解促進に取り組む。

具体的には、「テスト運用」への従事のほか、全職員の確実な「KS2に関する職員研修」

の受講等について、必要な日数を事務計画に反映する。実施に当たっては、特定の職員に過重な負担が生じることがないよう、各局の実情に即した弾力的な事務運営の実施に配意する。

### (3) 部内における業務改革（B P R）

G S S が導入されること等を踏まえ、局署等の業務の在り方や職員の働き方について、全ての職員が変化に適切に対応しつつ、主体的に業務の改善や効率化に取り組む。

その上で、職員のD X・B P Rに対する意識浸透を図るため、「局署D X・B P R推進P T」で議論を行う。議論の結果提出された意見については、その内容に応じて庁・局・署において事務運営に反映させるための検討を行い、庁局署間で検討状況や対応方針を共有する。

### (4) 納税者サービスの再整理

#### イ オンライン手続等の利用勧奨

納税者目線をこれまで以上に重視し、「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、各種施策を包括的に見直すことで、書面・対面手続をオンライン手続へ促すなど、納税者サービスの再整理の取組を推進する。

具体的には、納税者利便の向上と将来的な事務量の削減を目的として、署窓口や電話相談センターにおいて、オンライン手続のメリットや操作方法を丁寧に説明し、納税者に利用体験させるなど、効果的なオンライン手続等の利用勧奨を実施する。

#### ロ 電話相談センターにおける相互対応

納税者サービスの再整理の取組により増加する電話相談に的確に対応し、電話相談センターに求められる役割を果たすことができるよう、全国の電話相談の相互対応の体制構築に向けて、令和7年11月から試行に取り組む。

#### ハ カスタマーハラスメントへの対応

税務行政における納税者サービスの低下につながりかねない不当な要求等については、担当職員の過度な負担を軽減することを目的として、担当した職員を守るために複数の職員で対応することや、管理者が担当した職員からの相談に応じることなど組織的な対応やメンタルヘルスケアを行う。

### (5) 内部事務のセンター化

センター化は、事務の効率化と正確性の確保を目指す取組であり、効率化により確保した事務量については、外部事務やデータ分析等の環境変化に適切に対応するための事務量に充てるとしている。この取組は、国税組織の事務運営をデジタル時代にふさわしいものへと転換する上で基盤となることから、全職員が業務センター室（以下「センター」という。）で実施する事務の重要性を認識し、その円滑な実施に努める。

センターにおいては、事務の進捗状況や職員の事務負担などを勘案した上で、管理者の的確なマネジメントにより、事務量を柔軟に配分するとともに、事務処理のB P RやR P Aの積極的な活用に取り組むことにより、事務運営の最適化を推進する。

また、センターが実施する行政指導事務については、センター内の共同処理等も通じて必要な事務量を確保した上、自局の状況を十分に分析し、是正すべき事案に対して的確に事務量を投下するとともに、事案の性質に応じた適切な対応方法をとることにより、効果的・効率的な事務処理に努める。

確定申告事務については、局署一体の事務処理体制を構築するなど、緊密な連携を図る。

これらに加え、令和8事務年度のセンター化全署実施に向けて、全職員のセンター化への理解促進やセンター職員・非常勤職員の育成を図るほか、KSK2の機能を最大限活用した効率的で正確な事務運営や事務処理体制の実現に取り組む。

## 7 所得税の基礎控除の見直し等への対応

所得税の基礎控除の見直し等については、令和7年分の年末調整からの適用となることや、社会的に関心を集め制度改正であることから、源泉徴収義務者等が円滑かつ適切に対応できるよう、各局や関係部署が緊密に連携し、丁寧な制度周知や相談体制の整備等に取り組む。

## 8 インボイス制度の円滑な定着に向けた対応

インボイス制度については、制度開始後も新たに事業を開始した個人事業者及び新たに設立された法人を中心に一定数の登録申請がされているほか、制度開始に伴う事務負担・税負担を軽減する各種経過措置が設けられていること等を踏まえ、関係府省庁と連携しながら、引き続き、事業者の立場に立った丁寧な相談対応を行うとともに、適正な申告・納税を確保するため、制度の周知広報や滞納の未然防止など必要な各種施策を実施する。

## 9 関係民間団体との連携・協調

関係民間団体の活動は、納税者のコンプライアンスの維持・向上のために重要であることから、従来以上に関係民間団体との連携・協調を図るため、局・署においては、各団体の役割や取組等に対する職員の意識醸成を図りつつ、関係民間団体の現状やニーズ等を踏まえた施策を検討する。

施策の検討・実施に当たっては、署においては、署長主導の下で事務系統横断的な体制を整備して効果的・効率的に行うとともに、局においては、署の取組状況に応じた指導や情報提供を行うなどの的確に支援等を行う。

## 10 組織を担う人材の確保・育成

### (1) 有為な人材の確保

国家公務員、国税職員をめぐる厳しい採用環境の下、有為な人材を一人でも多く確保するため、採用活動への教育機関の協力を求めるトップセールスの実施や国税組織の魅力発信の取組等については、一過性の取組とせず、府・局・署一丸となって継続して取り組む。

### (2) 時代に応じた高度な専門性やマネジメント力の育成

経済取引の一層の複雑化・広域化や経済社会のデジタル化・国際化等の進展など、税務行政を取り巻く環境が厳しさを増す中、各職員の経験や役割に応じた効果的・効率的な研修の徹底や円滑な実務指導に配意しつつ、国際、審理、ICTなどの分野の専門性の向上に努める。

また、KSK2・GSS環境への移行により、データ中心の事務処理への変化とともに、より柔軟な業務遂行が可能となる執務環境が整備されることから、執務環境の変化に適切に対応できるマネジメント層の積極的な育成に取り組む。

加えて、将来の国税組織を担うことが強く期待されている若手職員の育成と定着については、組織を挙げて重点的に取り組む必要がある。

中でも、採用後間もない職員の育成について、納税者への対応や調査・徴収能力等の段階的

かつ着実な向上が図られるよう、署横断的に円滑かつ効果的な指導育成に取り組むための体制を整備し、その定着に努めるとともに、職員個々の育成状況に十分配意して、きめ細かな指導育成を行う。

その際、経験豊富な職員や再任用職員等の能力を活用して調査・徴収技法の伝承を行うなど、指導育成期間を通じて十分な育成が図れるよう対策を講ずる。

## 11 再任用職員等の能力の活用

再任用職員及び 60 歳以降も常勤職員として勤務する職員の有する豊富な知識・経験が發揮できる環境づくり等に配意し、これらの職員の能力等が事務運営に十分活用されるよう努める。

## 12 大規模災害等の緊急事態発生時における対応

大規模災害や感染症の発生など、緊急事態発生時においては、職員の安全を確保しつつ必要な執務体制を整備した上で、申告・納付等の期限の延長をはじめ、優先すべき一連の事務処理や、納税者等への軽減・特例措置の広報等について、庁・局・署の関係部署が連携して適切に対応するなど業務継続の確保を図る。また、有事に強い組織づくりを推進するため、部署異動後の緊急連絡体制の周知徹底や、災害対応マニュアル等の確認を確実に実施する。

## 13 職場環境の整備

### (1) 職員のモチベーションの維持・向上

管理者は、職員の日々の職務に対するモチベーションを維持・向上させることは自己に与えられた重要な職責であることを認識し、職員が意欲的に職務を遂行できる職場環境づくりに努める。

特に、テレワークやサテライトオフィス勤務、フレックスタイム制や短時間勤務など、職員の働き方が多様化している中、管理者は、Web会議システムなどのコミュニケーションツールを活用するなど、職場におけるコミュニケーションの活性化に努める。

また、署の統括国税調査（徴収）官等（以下「署統括官等」という。）が担う管理業務をはじめとした各種業務については、署統括官等の職務に対するやりがいやモチベーションの向上を図るためにも、事務運営や人事管理の在り方を不斷に見直し、署統括官等の負担軽減に取り組む。

### (2) 明るく風通しのよい職場環境づくり

管理者は、職員が持てる力を遺憾なく発揮し、一人一人が誇りとやりがいを持って働くことができるよう、お互いの人格尊重や、適切なコミュニケーションに配意するとともに、職員以外の者に対しても適度な距離感を保ち適切に対応することに配意するなど、ハラスメントの防止に取り組み、ハラスメントのない、明るく風通しのよい職場環境づくりに努める。

また、部内に職員の相談窓口を設置し、適切な相談対応に努める。

### (3) 職員の健康の保持増進

管理者は、心の健康づくり及び生活習慣病対策に重点を置きながら、常に職員の心身両面の健康管理に十分配意するとともに、職員が健康で職務に専念できる職場環境づくりに努める。

また、職員自らは、常日頃から心身の健康の重要性を認識し、生活習慣を見直すなど健康の

保持増進に努める。

#### (4) ワークライフバランス等の推進のための取組

ワークライフバランス等の推進に当たっては、性別や年代、時間等制約の有無にかかわらず、全ての職員が仕事と生活の調和を確保しながらその能力を発揮できる職務環境を築き上げる観点から、引き続き、「財務省女性職員活躍とワークライフバランス推進のための取組計画」及び「国税庁特定事業主行動計画（第IV期安心子育て応援プラン）」を適切に実施し、妊娠・出産・育児・介護に関する事情（不妊治療に関する事情を含む。）を有する職員も、意欲を持って職務に従事し、最大限に能力を発揮することができるよう、妊娠・出産・育児・介護と仕事の両立を尊重する職場風土の形成や、必要な体制整備等を進める。

テレワークやサテライトオフィス勤務などのリモートワーク環境の活用については、ワークライフバランスの推進や非常時における業務継続にも資することから、令和7事務年度から順次行われるGSS環境への移行等を踏まえ、行政文書及び電子情報の適切な管理に配意しつつ、平時においても推進していく。

また、事務運営に当たっては、これらの計画を踏まえ、組織の機能を最大限発揮させる観点から、全ての職員が一層能力を発揮できるよう十分配意する。

#### (5) 障害者雇用の推進

障害者雇用促進法等を踏まえ、障害者の雇用の促進と障害者が活躍できる職場環境の整備を行う。

また、職員一人一人が、研修等を通じて障害の特性等に関する正しい知識の習得や理解を深めることにより、障害者を含めた全ての職員が働きやすい職場環境づくりに努める。

#### (6) 温室効果ガス削減対策の的確な実施

「財務省がその事務及び事業に関し温室効果ガスの排出の削減等のため実行すべき措置について定める計画（令和4年6月財務省）」に基づき、温室効果ガスの総排出量について、令和12年度までに平成25年度比50%以上削減することを目指しつつ、職員の良好な職場環境にも配意しながら各種の省エネルギー対策に取り組む。

また、用紙の使用量についても、会議資料の簡素化やペーパーレス化等、引き続き更なる削減に取り組む。