

大 分 類	共通（研修関係）
中 分 類	各種手引書（正本）
保存年限等	常用

緊急対応マニュアル
【職 員 用】

令和 7 年 7 月

東京国税局

目 次

ページ

I 緊急対応体制について

- 1 緊急対応体制の整備の目的 1
- 2 基本的な連絡体制 1

II 具体的な対応

- 1 交通事故 2
 - (1) 被害に遭った場合 2
 - (2) 加害者になった場合 3
 - (3) 上司への報告項目 4
- 2 かばん等の紛失・盗難、自宅等での空き巣被害 6
 - (1) かばん等の紛失・盗難 6
 - (2) 自宅、宿舎・寮での空き巣被害 6
 - (3) 紛失・盗難被害時の連絡のポイント 7
- 3 行政文書等（電子情報を含む。）の紛失 8
- 4 災害、公務・通勤災害 9
 - (1) 災害（震災・火災・風水害等） 9
 - (2) 公務・通勤災害（公務中、通勤途上の負傷） 11
- 5 公務執行妨害（調査・面接時における納税者等からの暴行・脅迫） 13
- 6 納税者等の行為を制止する際の留意点 15
- 7 調査等における録音・撮影等 16
 - (1) 調査等において録音・撮影機器が持ち込まれた場合 16
 - (2) 調査等において盗撮行為等や監視カメラ等の設置が判明した場合 17
 - (3) 調査等の状況の画像・映像等がインターネット上に掲載された場合 18
- 8 送付文書の誤送付・誤配達 20
 - (1) 当局の事務処理誤りに起因する誤送付の場合 20
 - (2) 日本郵便㈱による誤配達 20

III 参考資料

- 1 主要公共交通機関に係る遺失物取扱所等一覧 22
- 2 カード等の紛失・盗難時の緊急連絡先 25
- 3 信用情報機関の連絡先 26

I 緊急対応体制について

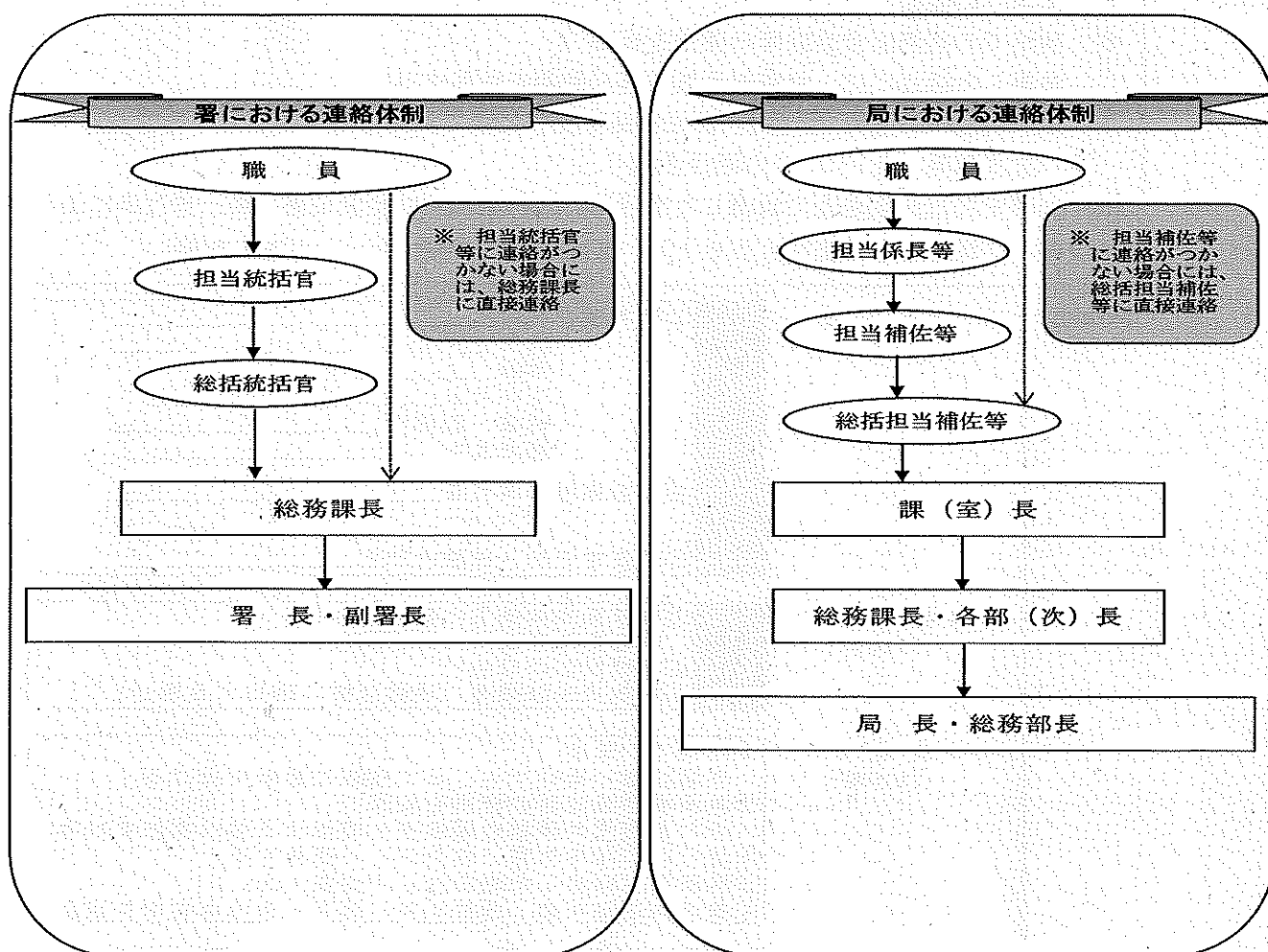
1 緊急対応体制の整備の目的

職員の生命、身体、財産及び税務行政の遂行に重大な被害、支障が生じ又は生ずるおそれがある緊急の事態の発生時に、適切な対応を行うことによって、職員の安全確保、税務行政の円滑な遂行、税務行政に対する信頼の確保等を図ることを目的とする。

2 基本的な連絡体制

緊急事態（事件・事故に限らず、かばん等の紛失やトラブルに巻き込まれるなどの場合を含む。）が発生した場合は、慌てることなく、次の連絡体制を参考に、迅速かつ確実に職場の上司に連絡し、的確な対応に努めることに留意する。

※ レスキューカードを携行し、落ち着いて連絡する。



Ⅱ 具体的な対応

1 交通事故

(1) 被害に遭った場合

【対応ポイント】

- 1 加害者の確認
免許証等によって加害者の住所、氏名、勤務先、連絡先等を確認する。
 - 2 警察への通報（事故報告）
 - (1) 軽微な事故でも必ず通報し、現場検証に立ち会う。
 - (2) 当事者同士で安易にその場で示談しない。
 - 3 事故状況の把握
 - (1) 事故の場所、人身・物損、負傷の程度等
 - (2) 目撃者の住所、氏名、目撃内容等
 - 4 家族への連絡
 - 5 上司への連絡
 - 6 病院での共済組合員証等の使用を留保
負傷した場合には、共済組合員証等の使用を留保する。
 - 7 保険会社への連絡（官用車（官用自転車及び公用で利用したレンタカーを含む。）（以下「官用車等」という。）の場合を除く。）
- ※ 公務中又は通勤途上で負傷した場合は、公務災害又は通勤災害（第三者行為による災害）に該当する可能性もあるため、災害補償の手続も行う。〔P11 参照〕

あなた	→ 加 害 者	確 認 事 項 ①加害者の住所 氏名 _____ 年齢 _____ 歳 生年月日 _____ 年 _____ 月 _____ 日 職業・勤務先 _____ 連絡先Tel _____ ②加害車両の所有者 _____ ナンバー _____ ③加害者の加入保険会社名 _____
	→ 警 察 [110番]	通 報 ①事故発生後直ちに警察に通報 ※軽微な事故でも必ず通報 ②現場検証の立会い ③事故発生証明書（通勤災害に該当する場合）
	→ 救 急 車 [119番]	①病院での受診 外傷が無い場合でも、必ず病院の診断を受ける。 ②共済組合員証等の使用を留保 やむを得ず共済組合員証等を使用する際は事前又は事後速やかに局厚生課（共済係）へ連絡する。 ③診断書（負傷した場合は必ず受領する。） ④救急搬送証明書（通勤災害に該当し救急車使用の場合）
	→ 上 司	連 絡 事 項 ①発生時刻 午前・後 _____ 時 _____ 分頃 ②事故の状況 ・事故発生場所 ・けがの程度 ・物損の程度 ・どこから連絡しているか ・どのような状態か（体調） ③加害者の住所・氏名等の確認事項 ④あなたと上司との当面の連絡方法 ⑤病院等の場合は、連絡先 ⑥所轄の警察署・担当警察官の氏名

(2) 加害者になった場合

【対応ポイント】

- 1 負傷者の手当て・救護
 - (1) 負傷者の救護（安全な場所への移動、応急手当等）
 - (2) 状況に応じて救急車を手配する。
 なお、外傷が無い場合でも、病院へ搬送し診察を受けさせる（搬送された病院の確認）。
- 2 事故の続発の防止
- 3 警察への通報（事故報告）
 - (1) 軽微な事故でも必ず通報し、現場検証に立ち会う。
 - (2) 当事者同士で安易にその場で示談しない。
- 4 事故状況の把握
 - (1) 事故の場所、人身・物損、負傷の程度等
 - (2) 被害者の住所、氏名、勤務先、連絡先等
- 5 家族への連絡
- 6 上司への連絡
- 7 保険会社への連絡（官用車等の場合を除く。）

あなた	被害者	救護 ①まず、落ち着いて、被害状況を確認 ②可能な応急手当 確認事項 被害者の住所 氏名 _____ 年齢 _____ 歳 生年月日 _____ 年 _____ 月 _____ 日 職業・勤務先 _____ 連絡先Tel _____ 家族Tel _____
	救急車 [119番]	応急手当後、直ちに、救急車を手配 ※ 外傷が無い場合でも、必ず病院へ搬送して診療の手当てをすること。 ※ 病院の名称・所在地の確認
	警察 [110番]	通報 ①事故発生後直ちに警察に通報 ・事故発生時刻 午前・後 _____ 時 _____ 分頃 ・事故発生場所 _____ ②死傷者の有無、けがの程度 ③車の損壊の程度 ④建造物などの損壊の程度 ⑤事故直後の措置
	現場	①事故の続発の防止 追突などの巻き込み事故の危険を防止するための措置を講ずる。 ②現場の状況の確認・現場検証の立会い
	上司	連絡事項 ①発生時刻 午前・後 _____ 時 _____ 分頃 ②事故の状況 ・事故発生場所 ・けがの程度 ・物損の程度 ・どこから連絡しているか ・どのような状態か（体調） ③被害者の住所・氏名等の確認事項 ④あなたと上司との当面の連絡方法 ⑤所轄の警察署・担当警察官の氏名

(3) 上司への報告項目

- 1 加害事故、被害事故の別
- 2 人身事故、物損事故の別
- 3 事故発生の日時、場所、同乗者の有無
- 4 当事者双方の被害状況
- 5 救急車出動の有無（搬送先病院）
- 6 物損の程度
- 7 事故の状況（発生原因等）
- 8 事故現場の状況（事故現場見取図、事故現場・損傷状況の写真等）
- 9 所轄の警察署（担当警察官の氏名）
- 10 相手方の住所、氏名、年齢、職業、勤務先等
- 11 当事者双方の保険加入（強制、任意）の有無及びその内容
- 12 相手方の反応（示談見込み等）
- 13 警察官の反応（出頭要請の有無、マスコミ報道の有無等）
- 14 飲酒の有無
- 15 共済組合員証等の使用の有無（診察を受けた場合）

【参考】示談交渉について

1 示談とは

示談とは、一般的には裁判外において民事上の紛争を解決することをいい、交通事故に関しては、加害者が被害者に損害賠償として一定額を支払い、あるいは支払を約束し、被害者はその金額を受領することで満足し、それ以上の損害賠償については、その後請求しない旨の当事者間の合意を意味する。

示談は、紛争当事者の双方が紛争を解決するためお互いが譲歩し円満に交渉が進むのであれば、容易で迅速な解決を得られるため、有効であると言える。

2 示談交渉を行う者

(1) 官用車等使用時の事故

局会計課（総務係）の指示に従い、総務課長が示談を行うことから、事故の当事者間のみで示談を行うことのないよう留意する。

(2) (1)以外の事故

当事者である職員が主体となってい、不明な点があれば、適宜上司に相談する。

なお、加入している保険会社を窓口として示談交渉を進めることが一般的であるが、トラブルに発展するような場合は、弁護士に相談することも検討する。

3 示談交渉の注意点

(1) 当事者の確認

- ① 死亡事故の場合は、相続人の確認（全員との示談成立が必要）
- ② 代理人が指定されている場合は、誰の代理人かを確認

(2) 双方の合意

示談は契約の一種であり、双方の合意が成立の要件

(3) 示談金額の明示

項目別に金額を特定する。

(4) 支払方法の明確化

- ① 具体的な支払方法を明記（期日、受取者、割賦の有無、送金の有無）
- ② 保険（強制、任意）の利用方法（当事者のどちらの保険を利用するか）
- ③ 既支払分（見舞金等）との関係
- ④ 割賦払の場合は違約した場合の取決め

(5) 公務・通勤災害に該当する場合

示談前に局人事第二課（服務係）に連絡する。

(6) その他

次に掲げる場合など、不明な点があれば上司に相談する。

- ① 示談金等を受領した後に、後遺症が発症した場合等の措置方法
- ② 警察官と相談しておくべき事項
- ③ 弁護士を依頼する場合の手続

4 示談書の記載事項

定型の書式はないが、次の項目は必ず記載する。

- ① 加害者、被害者の住所・氏名、代理人の住所・氏名
- ② 事故の発生年月日、場所、態様
- ③ 交通事故であれば、加害車両、被害車両のナンバー
- ④ 示談内容（上記3(3)(4)(6)に留意）
- ⑤ 権利放棄条項の記載（双方に今後別途請求するものが無いことの確認）
- ⑥ 当事者双方の署名、押印
- ⑦ 作成年月日

2 かばん等の紛失・盗難、自宅等での空き巣被害

(1) かばん等の紛失・盗難

【対応ポイント】

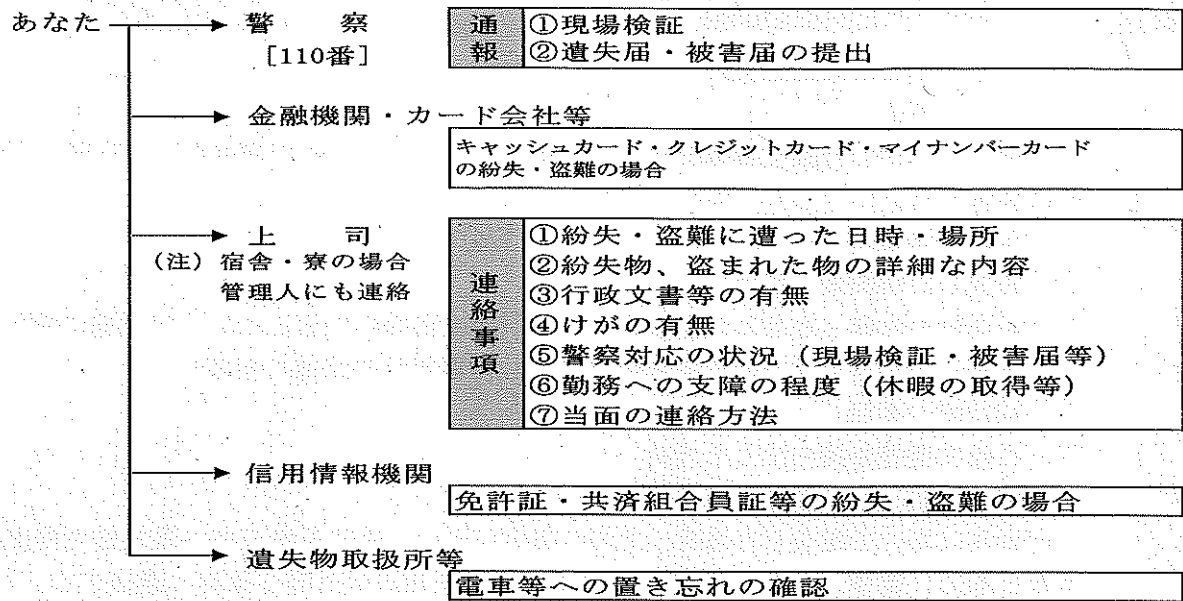
- 1 警察への提出
紛失の場合は遺失届を提出する。
盗難など事件性がある場合は、被害届を提出する。
- 2 金融機関・カード会社等への連絡
キャッシュカード・クレジットカード・マイナンバーカードの紛失・盗難に遭った場合は、銀行・発行会社等へ連絡し、取引停止手続等を取る。〔P 25 参照〕
- 3 上司への連絡
- 4 信用情報機関への連絡
免許証・共済組合員証等の紛失・盗難に遭った場合は、不正借入れやクレジットカードの不正作成を防止する観点から、信用情報機関に連絡し、所定の手続を行う。〔P 26 参照〕
- 5 公共交通機関の遺失物取扱所等への問合せ〔P 22～24 参照〕

(2) 自宅、宿舎・寮での空き巣被害

【対応ポイント】

- 1 警察への通報
- 2 被害状況の確認
- 3 金融機関・カード会社等への連絡
キャッシュカード・クレジットカード・マイナンバーカードの盗難に遭った場合は、銀行・発行会社等へ連絡し、取引停止手続等を取る。〔P 25 参照〕
- 4 上司等への連絡
宿舎・寮で被害に遭った場合は、職場の上司及び管理人等へ連絡する。
管理人等へは次の順位で連絡する。
第1順位 管理人
第2順位 管理会社（管理人が電話に応答しない場合）
第3順位 局厚生課（厚生専門官（宿舎担当）又は宿舎第2係）（管理人・管理会社が電話に応答しない場合）
※ 執務時間外は、局厚生課（宿舎担当課長補佐又は宿舎第2係長）の緊急携帯電話
- 5 信用情報機関への連絡
免許証・共済組合員証等の盗難に遭った場合は、不正借入れやクレジットカードの不正作成を防止する観点から、信用情報機関に連絡し所定の手続を行う。〔P 26 参照〕

(3) 紛失・盗難被害時の連絡のポイント



留意事項

キャッシュカード・共済組合員証等の紛失・盗難の場合は、対応が早ければ早いほど被害を最小限に抑えられることから、紛失・盗難に気が付いた時点で、速やかに所定の手続を取ることが肝要である。

【参考】署総務課・局内各課(室)総務(庶務)係への提出書類

※【 】は局内担当課(係)

- ① 証票（マイナ身分証（局職員）を含む。）の紛失・盗難
⇒ 「亡失届」、「申述書」、「意見書」【考査課（総務係）】
- ② 共済組合員証の紛失・盗難
⇒ 「亡失届」、「再交付申請書」、「申述書」【厚生課（共済係）】
- ③ 協会けんぽが発行した健康保険証の紛失・盗難
⇒ 【厚生課（共済係）】へ連絡する。
- ④ IDカード（署職員）の紛失・盗難
⇒ 「職員IDカード紛失（破損）連絡せん兼再交付申請書」【総務課（総務第1係）】

3 行政文書等（電子情報を含む。）の紛失

【対応ポイント】

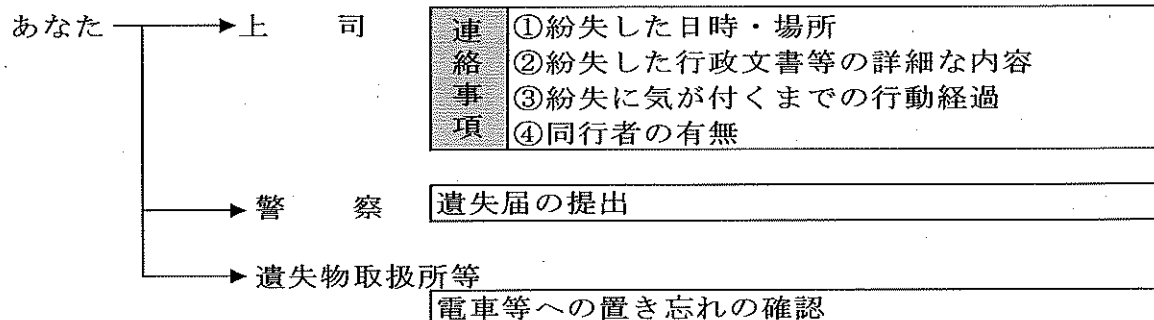
1 上司への連絡

庁舎外において行政文書等を紛失した場合には、直ちに次の事項をできる限り具体的に報告する。

- ① 現在の居場所
- ② 紛失した時間帯・場所
- ③ 紛失物の内容・かばんの特徴等（特に行政文書等の内容については詳細に報告）
- ④ 紛失に気が付くまでの行動経過（乗降した電車等の路線の特定）
- ⑤ 同行者の有無
- ⑥ 行政文書等を持ち出した理由

2 警察への届出及び遺失物取扱所等への確認

庁舎外において紛失した場合、上司の指示に従い、最寄りの交番へ遺失届を提出するとともに、電車、バス、タクシー会社等の遺失物取扱所等へ確認・連絡する。〔P 22～24 参照〕



留意事項

- 1 行政文書等を庁舎外に持ち出す場合には、平成 19 年 8 月 31 日付東局総総 7-19「行政文書等を庁舎外に持ち出す場合の管理について」事務運営指針に基づいて、必ず統括官等の許可を受ける。
- 2 調査先（銀行等を含む。）で入手した資料を署に持ち帰る場合は、事後のトラブルが発生しないよう、調査先を退出する前に必ず持ち帰る資料の枚数等を再確認する。
なお、「行政文書等持ち出し専用ファイル」の置き忘れがないか必ず確認する。
- 3 行政文書等を所持しての飲酒は、いかなる場合も禁止する。
- 4 行政文書等を紛失した場合には、「納税者情報の流出」という観点に立ち、迅速かつ適切に対応する必要があることから、直ちに上司へ報告するとともに、紛失した行政文書等の搜索を的確かつ根気よく行う必要がある。

4 災害、公務・通勤災害

(1) 災害（震災・火災・風水害等）

【対応ポイント】

1 人命の尊重

自己及び家族等（勤務時間内の場合は来庁者を含む。）の安全確保を最優先する。

2 被害拡大の防止

災害発生後は、初期消火、避難及び負傷者の応急手当等の適切な処置を行い、被害の拡大及び二次災害の防止に努める。

3 安否情報等の報告

あらかじめ定めた連絡体制に従って、自己及び家族の安否情報等を報告する（下表「安否報告の優先順位」及び「東京国税局災害対応マニュアル」参照）。

なお、宿舍（寮）で被害に遭った場合は、職場の上司のほか管理人等（P6「(2)自宅、宿舍・寮での空き巣被害」参照）にも連絡する。

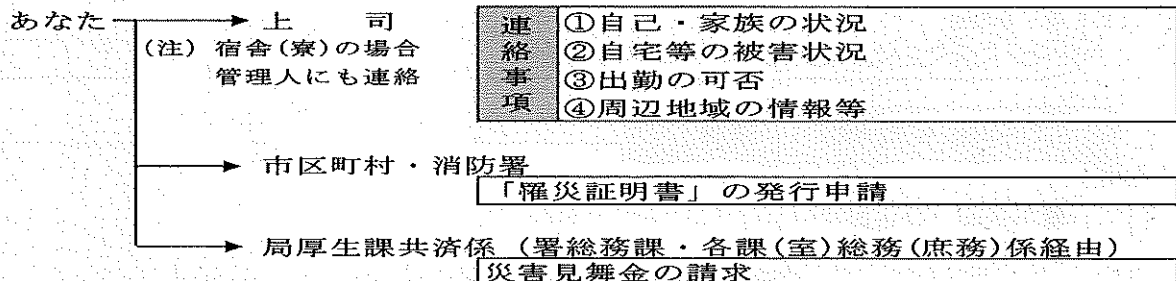
4 その他

(1) 「罹災証明書」の発行申請

罹災地を管轄する市区町村（火災の場合は消防署）に「罹災証明書」の発行を申請する。

(2) 災害見舞金の請求

災害の程度に応じ、災害見舞金の請求を行う。



安否報告の優先順位

順位	報告手段	方 法
1	安否確認システム	安否確認システムからのメール通知への回答による報告又は安否確認システムに直接アクセスすることによって、安否情報等を登録する。
2	災害用伝言板 web171	通信網の混雑等の理由によってシステムが利用できない場合及び安否確認システム未登録者については、災害用伝言板 web171 によって報告する。
3	その他（電話、メール等）の方法	上記1・2によって報告できない場合は、電話、メール等の適宜の方法によって報告する。

「安否確認システム」画面

[送信元] nta-bcp@ems3.e-ansin.com

[題名][a0426001]【安否確認】

[本文]

From: 安否確認システム

震度5強以上の地震が発生しました。

安否状況等の回答をお願いします。

(実際の災害発生時には、気象情報と連携して
地震情報が挿入されます。)

■本人の安否

あ：無事

か：負傷

■登庁の可否

さ：可能

た：不可能

■家族、家屋の状況

な：無事

は：確認中

ま：その他

※回答の修正・更新は、再回答で上書きされます。

【メール返信により回答する場合の注意】

●回答は、返信メールの冒頭から、該当する選択肢を続けて入力してください(例：あさは)。

●選択肢以外の連絡事項は、選択肢入力の後、改行の上入力してください。

Web 回答 URL (ケータイ用とスマホ用があります)。

<https://...>

「災害用伝言板 web171」画面

■お名前 (ひらがな)

■安否

☐ 無事です ☐ 被害があります ☐ 自宅にいます ☐ 避難所にいます

■伝言 (最大 100 文字)

[職員の報告例]

●月●日●時現在、人的被害B、自宅被害C、出勤可能

《登録項目》

人的被害	人的被害A	本人家族共に被害なし	人的被害D	本人被害あり、家族被害なし
	人的被害B	本人被害なし、家族安否不明	人的被害E	本人被害あり、家族安否不明
	人的被害C	本人被害なし、家族被害あり	人的被害F	本人家族共に被害あり
自宅被害	自宅被害A	自宅被害なし	自宅被害C	自宅被害あり
	自宅被害B	自宅被害不明		

《被害等の程度による報告基準》

人的被害	負傷等により勤務又は生活に支障がある場合には被害あり。
自宅被害	自宅の損壊等により生活に支障がある場合には被害あり。
出勤可否	交通事情、所在地、被災状況等により判断

(2) 公務・通勤災害（公務中、通勤途上の負傷）

イ 一般的な場合

【対応ポイント】

1 上司への連絡（発生した日時・場所、状況等）

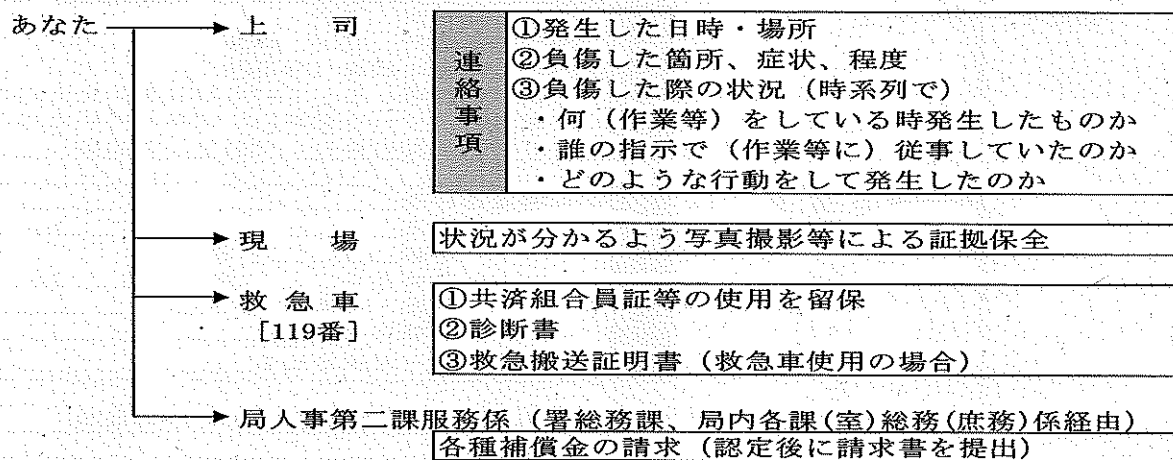
2 現場の証拠保全

3 病院での共済組合員証等の使用を留保

公務災害・通勤災害と認定された場合は、国家公務員災害補償法が適用され共済組合からの給付が対象外となるため、共済組合員証等の使用を留保する。

なお、治療費を自己負担した場合には領収書を保管する。

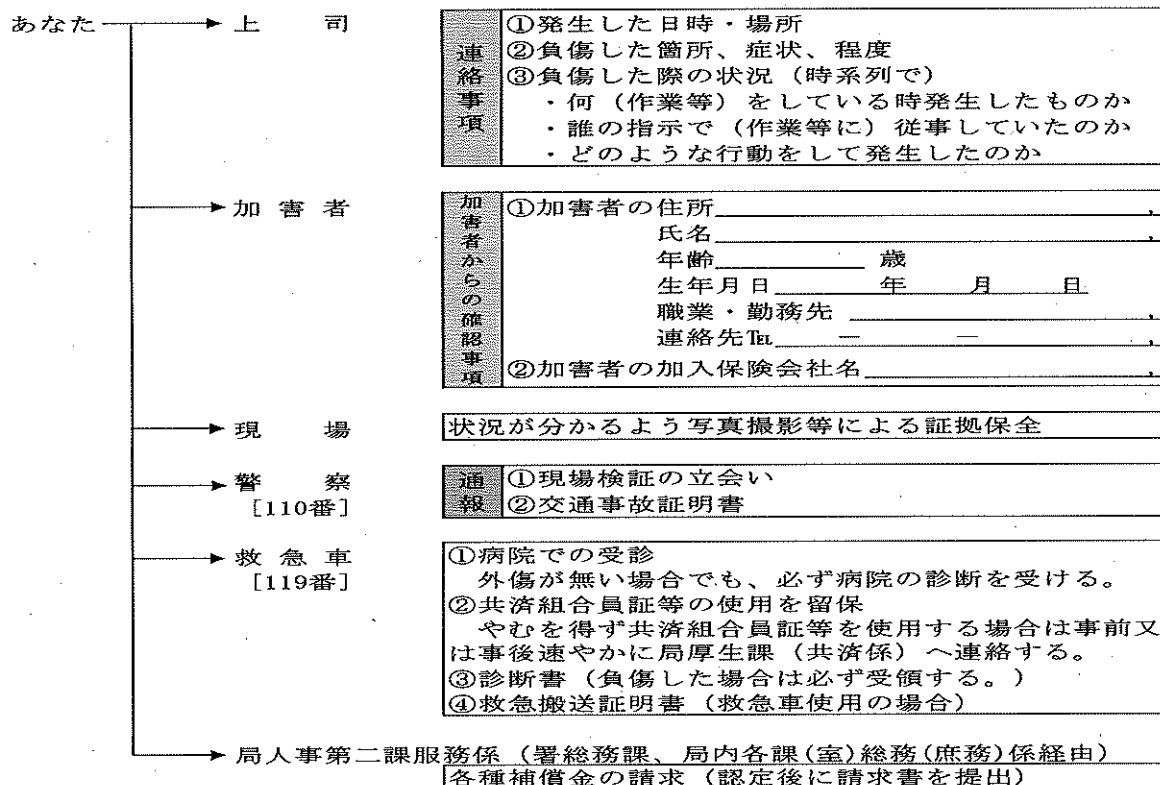
4 各種補償金の請求（公務災害・通勤災害認定後）



□ 第三者行為災害の場合

【対応ポイント】

- 1 上司への連絡（発生場所、状況等）
- 2 加害者の確認（交通事故の場合は保険会社についても確認する。）
- 3 現場の証拠保全
- 4 警察への通報、現場検証の立会い
- 5 病院での共済組合員証等の使用を留保
- 6 損害賠償請求
- 7 各種補償金の請求（公務災害・通勤災害認定後）
- 8 示談



【参考】署総務課・各課（室）総務（庶務）係への提出書類

※【 】は局内担当課（係）

- ① 「災害見舞金請求書」 ⇒ 【厚生課（共済係）】

※ 天災・その他の非常災害によって住居又は家財の総財産の1/3以上の損害を受けた場合に支給される。

- ② 「被災者申述書」 ⇒ 【人事第二課（服務係）】

- ③ 「第三者行為災害届」 ⇒ 【人事第二課（服務係）】

※ 加害者、事故調査を行った警察名、示談の内容等について記載の上、提出する。

- ④ 「療養補償請求書」等 ⇒ 【人事第二課（服務係）】

※ 公務災害又は通勤災害認定後、補償法に基づき、治療費等の各種補償を受ける際に提出する。

5 公務執行妨害（調査・面接時における納税者等からの暴行・脅迫）

【対応ポイント】— 身の安全を第一に考えて行動 —

1 相手方への抗議

相手に対し、その場で必ず抗議し、相手の行為が公務執行妨害罪に当たる旨を警告した上で、直ちに調査等を打ち切り、携行書類を確認しその場を離れる（身の安全の確保）。

《抗議及び警告の方法（例）》

「何をするのですか、あなたは今、暴力を振るいましたね（あなたは今、私を脅迫しましたね）。これは公務執行妨害罪に当たります。このような状態ではとても正常な調査（面接）はできませんのでこれで調査（面接）を打ち切ります。これから警察に通報します。」

※ 興奮した相手に対する抗議及び警告は、相手に自らの行為を認識させ、暴行等を未然に防ぐ効果がある。

※ 我慢して調査（面接）を続行、あるいは話し合い等をした場合、暴力（脅迫）の容認（相手を許した、公務を妨害するほどの行為ではなかった）と判断され、公務執行妨害罪の成立が困難となる。

2 110 番通報

安全が確保された時点で警察に 110 番通報する。

《通報方法（例）》

「〇〇税務署の〇〇と申します。たった今、職務執行中に納税者から暴行（脅迫）を受けましたので通報しました。」「暴行（脅迫）現場の住所は〇〇の〇〇宅で、加害者は〇〇です。」「なお、暴行で●●を負傷しました（脅迫の内容は「●●」です）。」

※ 負傷の程度によっては、救急車の出動要請も併せて依頼する。

※ その場で 110 番通報しなかった場合には、時間の経過や管轄警察署の相違等で、証拠等の保全ができず、公務執行妨害罪の成立が極めて困難になる。

3 証拠保全

(1) 暴行を受けた場合

暴行を受けた証拠（例：血の付いたハンカチ、破られた調査等関係書類、壊された眼鏡等）を保全する。

(2) 脅迫を受けた場合

脅迫を受けた時点で、脅迫内容をメモする（脅迫を受けていない職員においても、脅迫内容を聞いていた場合には同様にメモする。）。ただし、その場でメモすることが難しい場合には、身の安全が確保できた時点で速やかに記録する。

4 上司への連絡

調査先等の敷地外から担当統括官等へ電話連絡をして指示を仰ぐ。

警察官到着までの間、被害時刻、加害者、暴行の内容等、現場の状況をメモする。

5 警察による実況見分

警察官到着後、守秘義務に留意の上、必要な範囲内で、警察官に被害状況等を説明し、現場確認に適宜対応する。

6 病院での受診

負傷の程度に応じて、病院へ直行又は一旦帰署した後に病院へ行く。

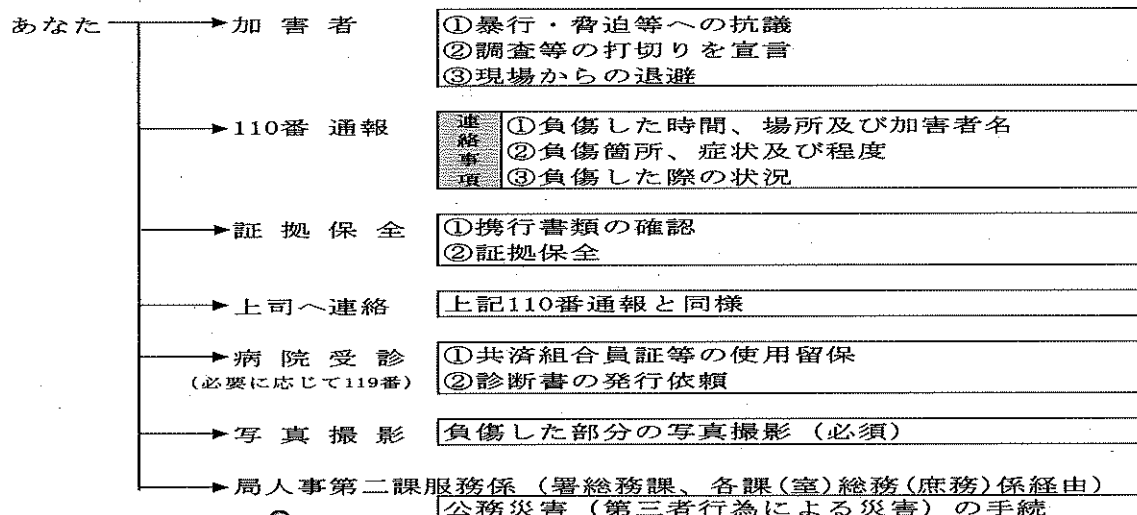
病院では、共済組合員証等の使用を留保し、診断書の発行を依頼する。

7 負傷した部分の写真撮影（必須）

8 経過記録・調査報告書等の作成（記憶が鮮明なうちに作成）

（「公務執行妨害への対応マニュアル」の掲載場所）

- ・ 共通ライブラリ＞通達・情報＞総務課＞04 指示＞令和 5 年 7 月 3 日付総総 3-10「『公務執行妨害への対応等マニュアル』の活用について」指示



【参考】法令等

【刑 法】

(公務執行妨害及び職務強要)

第95条①公務員が職務を執行するに当たり、これに対して暴行又は脅迫を加えた者は、三年以下の拘禁刑又は五十万円以下の罰金に処する。

②公務員に、ある処分をさせ、若しくはさせないため、又はその職を辞させるために、暴行又は脅迫を加えた者も、前項と同様とする。

【暴 行】

刑法第95条にいう暴行は、同法第208条(暴行罪)の暴行とは異なり、公務員に向けられた有形力の行使であるが、必ずしも直接に公務員の身体に対して加えられる必要はなく、直接には物に対して加えられた有形力であっても、それが公務員の身体に物理的に感応しうるものであれば足りる(いわゆる間接暴行)(最判昭37.1.23)。

(例示【間接暴行】)

直接人の身体に対して加えられたのではない暴行(間接暴行)でも公務執行妨害罪となる。

- ① 質問応答記録書等(当方の書類・メモ)を奪う行為及び破棄する行為
- ② 物を壁などに投げ付けて脅かす行為
- ③ 差押物件の搬出を妨害するため、入口に物を積み重ねた行為

【脅 迫】

恐怖心を起こさせる目的で、他人に害悪を通知することの全てをいい、その害悪の内容、性質、通知の方法のいかんを問わない。必ずしも明示の言動による必要はなく、自己の性行、経歴または職業上不法の威勢を利用し、これに応じないときは不当の不利益を受けることがあるというおそれを抱かせるものであればよい(広島高判昭24.7.16)。

(例示【脅迫】)

- ① 職員にペン先を向け、「刺されたいのか?」と脅かす行為
- ② 「殴らなければ分らんか。外を歩く時は、気を付けろよ。覚えておけ。」と発言
- ③ 「自分の仲間には暴力団がいるから、身の回りには気を付けた方がいい。」と発言

6 納税者等の行為を制止する際の留意点

【対応ポイント】 — 納税者等の身体に触れない —

1 制止する際の留意点

納税者等が次のような行為を行った場合であっても、口頭での制止にとどめ、腕を掴む等、身体への接触による制止は、納税者等から、「暴行を受けた」など、警察に被害を訴えられる可能性があることから、行わない。

(1) 調査・面接時において、正当な理由なくその場を離れようとした場合

(2) 「迷惑行為」（「暴行・脅迫」を除く。）と疑われる行為があった場合

※ 職員が暴行・脅迫を受けた場合は、P13 「公務執行妨害（調査・面接時における納税者等からの暴行・脅迫）」の対応マニュアルを参照する。

2 上司への連絡

担当統括官等へ連絡をして指示を仰ぐ。

7 調査等における録音・撮影等

(1) 調査等において録音・撮影機器が持ち込まれた場合

【対応ポイント】

納税者等によって税務調査又は滞納処分等（以下「調査等」という。）の際に、ＩＣレコーダー・カメラ・ビデオ（携帯電話やスマートフォンを含む。）等の録音・撮影機器が持ち込まれ、録音や撮影（以下「録音等」という。）が行われた場合は、職務上知り得た取引先等の秘密の保持に種々の懸念が生じ、調査等における職員の言動が制約される状況となり、適切かつ十分な調査等の妨げとなる。このため、守秘義務及び職務の公正性を確保する観点から、納税者等が協力的であるか否かにかかわらず、一旦調査等を中断し、録音等の中止及びデータの消去を求める。

【危機管理対応】

- 1 調査等の際に、納税者等によって調査等の状況の録音等が行われた場合には、納税者等が協力的であるか否かにかかわらず、一旦調査等を中断した上で、き然とした態度で納税者等に対し、その場で録音等の中止を求めた上、データの消去を求める。
- 2 録音等の中止の求めに応じた場合には、データの消去に係る納税者等の諾否にかかわらず、速やかに担当統括官等に状況を連絡する。
- 3 録音等の中止の求めに応じない場合には、その場での調査等を打ち切る（担当統括官等の指示の下、反面調査などへの移行を検討する。）。
なお、調査等を打ち切った場合には、録音等の状況下にある現場を離れた後、速やかに、担当統括官等に連絡する。
- 4 録音等の中止について、納税者等の諾否にかかわらず、納税者等への対応状況を調査経過記録書等に記載する。

【録音等の中止を求める場合の対応例】

「税務調査の状況を録音・録画することは、税務職員に課せられている守秘義務の観点から問題があります。また、調査を硬直させ、適切かつ十分な税務調査の妨げともなりますので、録音・録画は止めてください。」

【守秘義務上の問題点】

- 通常、調査等においては、納税者の経営内容や財務状況にとどまらず、取引先との取引状況や従業員に対する給与の支給状況など、調査等の範囲はその取引関係者にまで及ぶ。
- 税務職員は、調査等によって知り得た事項については、職務上の秘密として、国家公務員法第100条及び国税通則法第127条の規定により漏らすことを禁止されている。
- 一方、納税者等には守秘義務が課せられていないものの、調査等の内容の録音等を認めることは、すなわち、税務職員が知り得た職務上の秘密を関係者以外の者が知り得る状態に置くことを意味する。

- したがって、たとえ納税者が了解していたとしても、これによって税務職員の守秘義務は解除されないことから、調査等の際の録音等を認めることはできない。
- 既に録音等が行われた場合は、税務職員に当該録音等データを強制的に消去する権限は無いが、上記の理由によって、録音等データの消去を粘り強く要請する必要がある。

(2) 調査等において盗撮行為等や監視カメラ等の設置が判明した場合

【対応ポイント】

調査等の際に、ICレコーダー・カメラ・ビデオ（携帯電話やスマートフォンを含む。）等の録音・撮影機器が視認できない状態で設置され、録音や撮影が行われた場合（以下「盗撮行為等」という。）は、当該盗撮行為等が判明した時点で、一旦調査等を中断し、上記の「調査等において録音・撮影機器が持ち込まれた場合」に準じて対応する。

なお、調査場所に防犯上の理由等で監視カメラ等が設置されていた場合は、無用なトラブルに至らないよう留意し、守秘義務上の観点から、可能な範囲で録画等の中止を依頼する。

おつて、防犯上の理由から協力を得られない場合は、監視カメラ等の無い場所へ移動する。ただし、場所の変更が困難な場合は調査書類等の映り込みなどに十分留意し、調査等を継続して差し支えない。

（注） 調査等に当たっては、盗撮行為等が行われている可能性があることを常に想定し、言動には十分に留意する。

【危機管理対応】

《盗撮行為等が判明した場合》

- 1 調査等の際に、盗撮行為等が判明した場合には、納税者等が協力的であるか、否かにかかわらず、一旦調査等を中断した上で、き然とした態度で納税者等に対し、その場で盗撮行為等の中止及びデータの消去を求める。
- 2 盗撮行為等の中止の求めに応じた場合には、データの消去に係る納税者等の諾否にかかわらず、速やかに担当統括官等に状況を連絡する。
- 3 盗撮行為等の中止の求めに応じない場合には、その場での調査等を打ち切る（担当統括官等の指示の下、反面調査などへの移行を検討する。）。
 なお、調査等を打ち切った場合には、盗撮行為等の状況下にある現場を離れた後、速やかに担当統括官等に連絡する。
- 4 盗撮行為等の中止について、納税者等の諾否にかかわらず、納税者等への対応状況を調査経過記録書等に記載する。

《監視カメラ等が設置されている場合》

- 1 調査等の際に、調査場所に防犯上の理由から監視カメラ等が設置されていた場合（建物の入口や外周に設置された監視カメラ等で、調査等に直接影響を及ぼさない場合を除く。）には、納税者等に対して、無用なトラブルに至らないよう留意し、一旦調査等を中断した上で、守秘義務上の観点から可能な範囲で録画等の中止について協力を求める。
- 2 録画等の中止について防犯上の理由から協力を得られない場合には、原則として監視カメラ等の無い場所へ移動して調査等を継続する。
なお、場所の変更が困難な場合でも、調査等において緊急を要するなど必要と認められる場合には、担当統括官等へ状況を連絡の上、調査書類等の映り込みなどに十分留意し、調査等を継続して差し支えない。
おって、納税者等に対し、録画された映像等は、守秘義務上の理由から他の目的で利用・公表することのないよう理解を求める。
- 3 監視カメラ等が設置されていたこと及び納税者等への対応状況について、調査等の復命時に担当統括官等に報告するとともに、調査経過記録書等に記載する。

(3) 調査等の状況の画像・映像等がインターネット上に掲載された場合

【対応ポイント】

調査等の状況が映っている画像・映像等が、YouTubeやX等に掲載されたり、不特定多数の者へメール送信されたことが判明した場合には、速やかに担当統括官等へ連絡する。

【参考】法令等

【国家公務員法】

（秘密を守る義務）

第100条① 職員は、職務上知ることのできた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後といえども同様とする。

【国税通則法】

（守秘義務）

第127条 国税に関する調査（不服申立てに係る事件の審理のための調査及び第一百三十一条第一項（質問、検査又は領置等）に規定する犯則事件の調査を含む。）若しくは外国居住者等の所得に対する相互主義による所得税等の非課税に関する法律（昭和37年法律第144号）若しくは租税条約等の実施に伴う所得税法、法人税法及び地方税法の特例等に関する法律の規定に基づいて行う情報の提供のための調査に関する事務又は国税の徴収若しくは同法の規定に基づいて行う相手国等の租税の徴収に関する事務に従事している者又は従事していた者が、これらの事務に関して知ることのできた秘密を漏らし、又は盗用したときは、二年以下の拘禁刑又は百万円以下の罰金に処する。

～判 例（税務調査における録音の可否についての判例要旨）～

納税者が税務調査を自らの目的のために録音、録画した場合に、税務職員が録音を認めなかったことについて、納税者の利益を害するものとは考えられず、税務職員の合理的な選択に委ねられているものとされた判例には次のようなものがある。

- ① 面接調査における録音については、録音が正確な記録を残すという面もあるが、他方、録音を意識してしまい自由な発言などができず却って真相が明らかにならない、意図的な発言によって証拠作りに利用されたり、さらには、編集等により特定の部分を強調するなどして、あたかも録音であるから正確なものとの印象のもと誤った内容の証拠とされる危険などもある。したがって、被調査者の利益を考慮しても、録音を許さない調査方法は社会通念上も相当性を有する。（名古屋高判平 17. 9. 14）
- ② 税務調査においては、納税者の知る取引先等の第三者の秘密等に質問検査が及ぶことは当然予想されるところ、納税者がテープレコーダーにより、その状況を録音した場合、別の機会に守秘義務を負わない一般私人にその内容を聞かせることが可能になり、守秘義務を定めた法の趣旨が実質的に損なわれる事態が生じる恐れがないとは言えない。（神戸地判平 11. 12. 13）
- ③ 税務調査における録音等は調査の趣旨目的に照らすと、特段の事情でもない限り、通常は、被調査者にその必要が認められないところで、調査に際し、被調査者にメモあるいは記録の必要があれば、通常はその際に適宜筆記すれば足り、右録音等を認めなかったからといって通常相手方の利益を害するとも考えられず、他方、税務職員に課せられた守秘義務の関係からすると、録音等は、特に被調査者の取引先等の関係で秘密保持に種々の懸念を生じ、無用に調査を硬直させ、適切かつ十分な税務調査の妨げとなるとも考えられ、これを認めることは調査の適正を期する所以でもないから、右行為を認めなかった措置は十分首肯される相当なもので、もとよりこれらの点で憲法 13 条（個人の尊重等）ないし 22 条（居住・移転・職業選択の自由等）の規定違背や調査権の濫用も認められず、担当職員のなした本件税務調査に格別の違法はないといえる。（広島高判昭 61. 12. 25）
- ④ 質問検査の範囲、程度、時期、場所等実定法上特段の定めのない実施の細目については、質問検査の必要があり、かつ、これと相手方の私的利益の衡量において社会通念上相当な程度にとどまる限り、権限ある税務職員の合理的な選択に委ねられているものと解すべきである。（最判昭 48. 7. 10）

8 送付文書の誤送付・誤配達

(1) 当局の事務処理誤りに起因する誤送付の場合

【対応ポイント】

【誤送付先から連絡があった場合】

1 誤送付先（連絡者）からの事実関係の聴取

謝意を述べるとともに、事実関係を聴取する。聴取後は、当局において事実関係を確認した上で折り返し上司から連絡する旨を伝える。

- ① 誤送付先（連絡者）の住所、氏名及び連絡先
- ② 誤送付文書の件名
- ③ 誤送付文書に記載されている者の氏名及び住所

（注） 安易に返送させるような処理は絶対に行わない。

2 担当統括官等へ連絡内容の報告

(2) 日本郵便㈱による誤配達

【対応ポイント】

【誤配達先から連絡があった場合】

1 誤配達先（連絡者）からの事実関係の聴取

謝意を述べるとともに、事実関係を聴取する。聴取後は、当局において事実関係を確認した上で、折り返し上司から連絡する旨を伝える。

- ① 誤配達先の住所、氏名及び連絡先
- ② 封筒に記載された宛先の氏名及び住所
- ③ 開封の有無
- ④ （開封済みの場合）文書の件名

（注） 安易に返送させるような処理は絶対に行わない。

2 担当統括官等へ連絡内容の報告

【日本郵便㈱（支店）から連絡があった場合】

1 事実関係の聴取（聴取内容は誤配達先から連絡があった場合と同じ。）

聴取後は、上司に報告の上、こちらから連絡する旨を伝える。

- 2 連絡者である日本郵便㈱（支店）の担当の所属・役職・氏名の聴取
- 3 回収の有無の確認
- 4 担当統括官等へ連絡内容の報告



留意事項

【当局の事務処理誤りに起因する誤送付の場合】

当局から発送する通知書等を他者へ送付する封筒に誤封入するなどして、本来送付すべき納税者以外の第三者に送付した場合には、当局の事務処理誤りに起因して「納税者情報が流出」したということを認識した上で、迅速かつ適切に対応しなければならない。

【日本郵便(株)による誤配達の場合】

正規の手続を経て発送した通知書等を、日本郵便(株)が誤って第三者に配達したために納税者情報が流出した場合には、責任は日本郵便(株)側にあることから、日本郵便(株)を前面に立てて謝罪させる必要がある。

Ⅲ 参考資料

Ⅰ 主要公共交通機関に係る遺失物取扱所等一覧

交通機関名等	遺失物取扱所、取扱駅名等	電話番号	取扱時間等
ＪＲ ※ＪＲ各駅のほか右の承り所等でも取り扱う。	ＪＲ東日本お問い合わせセンター	050-2016-1601	8:00～20:00
	東京駅お忘れ物承り所	03-3231-1880	窓口 8:30～20:00 電話 10:00～18:00
	上野駅お忘れ物承り所	03-3841-8069	窓口 10:00～20:00 電話 10:00～18:00
	大宮駅お忘れ物承り所	048-645-3670	窓口 10:00～20:00 電話 10:00～18:00
	千葉駅お忘れ物承り所	043-222-1774	窓口 9:00～17:00 電話 9:00～17:00
東京メトロ	東京メトロお客様センター	0570-033-555	9:00～17:00
	お忘れ物総合取扱所 (南北線飯田橋駅構内)	〃	9:00～20:00
都営地下鉄 都営バス 都電荒川線 日暮里・舎人ライナー	都営交通お客様センター	03-3816-5700	9:00～20:00
京王電鉄	京王線・井の頭線お忘れ物取扱所	03-3325-6644	9:00～19:00
京浜急行電鉄	京急ご案内センター	03-5789-8686 045-225-9696	9:00～17:00
東武鉄道	東武鉄道お客さまセンター	03-5962-0102	9:00～18:00
西武鉄道	西武鉄道お客さまセンター	0570-005-712	9:00～17:00
小田急電鉄	小田急お客さまセンター	044-299-8200	9:00～17:00
東京急行電鉄	東急お客さまセンター	03-3477-0109	9:00～17:00
京成電鉄	京成お客様ダイヤル	0570-081-160	平日・土曜 12:00～19:00 ※翌日以降から問合せが可能となる。
新京成電鉄	鉄道営業部お客様案内番号	047-389-1249	平日 9:00～12:00 13:00～17:30 ※翌日以降から問合せが可能となる。

交通機関名等	遺失物取扱所、取扱駅名等	電話番号	取 扱 時 間 等
ゆりかもめ	お忘れ物センター 新橋駅(当日) 豊洲駅(当日)	03-3569-0391 03-3574-0821 03-3533-5911	8:00～20:00 6:00～23:00 6:00～23:00 ※お忘れ物センターは翌日以降から問合せが可能となる。
東京臨海高速鉄道	大井町駅	03-3529-6137	駅営業時間内 ※ 大井町駅には翌日 14 時以降に忘れ物が収集される。
北総鉄道	カスタマーセンター	0570-00-7000	平日 9:00～19:00 ※翌日 11:30 以降から問合せが可能となる。
埼玉高速鉄道	お忘れ物センター (浦和美園駅構内)	048-878-5184	9:00～19:00(日曜休業) ※翌日以降から問合せが可能となる。
東葉高速鉄道	東葉高速線忘れ物センター (東葉勝田台駅構内)	047-487-2013	平日 10:00～16:15 上記時間以外は 047-487-2010 が対応している。 ※翌日以降から問合せが可能となる。
横浜市営地下鉄	最寄駅又は電車の終着駅	ホームページ等で確認	駅営業時間内
横浜高速鉄道	元町・中華街駅	045-663-0974	駅営業時間内
相模鉄道	相鉄お忘れ物センター	045-391-5207	11:00～20:00 (水曜日は 11:00～18:00 まで)
タクシー	各タクシー会社(事業者)	領収書等で確認	各社(事業者)営業時間内
全日本空輸 (ANA)	成田空港(国内線) 羽田空港(国内線)	0476-33-2300 03-6428-3799	9:00～17:00
日本航空 (JAL)	成田空港(国内線) 羽田空港(国内線)	ホームページ等で確認 03-5756-3400	8:00～20:00 9:30～18:00
警視庁遺失物センター	東京都文京区後楽 1 丁目 9 番 11 号	0570-550-142	窓口 平日 8:30～16:30 電話 平日 8:30～17:15

(注) 1 紛失した当日は、最寄りの駅事務所・バス営業所等へ連絡する。
問合せの際は、忘れ物の特徴を可能な範囲で知らせる。

例：① 日時・乗車した電車（本日、〇〇時〇〇分頃、××駅で乗車、下り△△行き快速電車）

② 車両内の具体的な場所（〇両目、真ん中の扉、進行方向右側、棚の上）

③ 忘れ物の詳細（黒いショルダーバッグ、〇〇が入っている）

2 各鉄道会社の遺失物取扱所等には、おおむね翌日には集められる。

相互乗り入れしている場合は、各鉄道会社の遺失物取扱所等に確認する。

なお、深夜など、上下線の終着駅（相互乗り入れを含む。）で回収されたまま手続がされず、遺失物として処理されていない場合もあることから、同様に上下線の終着駅（相互乗り入れを含む。）の事務所にも問合せを行う。

3 遺失物が遺失物取扱所等に保管されているのは、おおむね3日程度であり、その後は各警察署等での保管となる。

2 カード等の紛失・盗難時の緊急連絡先

種 類	会 社 名	連 絡 先
金 融 機 関	銀行（ゆうちょ銀行を除く。）	一般社団法人全国銀行協会ホームページ等で確認
	ゆうちょ銀行	0120-794-889
クレジットカード	DC	0120-664-476
	JCB	0120-794-082
	JACCS	0120-996-211
	NICOS	0120-159-674
	UC	03-6688-7669
	アメリカン・エクスプレス	0120-020-120 又は 03-6625-9100
	アプラス	0570-008-789 又は 0120-222-548
	イオン	0570-079-110
	セゾン	0570-064-107 又は 0120-107-242
	オリコ	0570-080-848（携帯） 又は 0120-828-013
	三井住友カード（FS）・（OMC）	0120-202-450
	ダイナースクラブ	0120-074-024
	三井住友VISA	0120-919-456
	楽天カード	0570-06-6910 又は 092-474-9256
	ライフカード	0120-225-331
マイナンバーカード	マイナンバー総合フリーダイヤル	0120-95-0178
	個人番号カードコールセンター	0570-783-578

（注） 1 金融機関のカードにクレジット機能が付いている場合、カード会社への届出も必ず行う

2 上記連絡先は 24 時間受付

3 信用情報機関の連絡先

名称	全国銀行個人信用情報センター (JBA) https://www.zenginkyo.or.jp/pcic/	株式会社日本信用情報機構 (JICC) https://www.jicc.co.jp/	株式会社シー・アイ・シー (CIC) https://www.eic.co.jp/
加盟会員	【主に金融機関が加盟】 銀行、信用金庫、信用組合、農業協同組合、銀行系クレジット会社	【主に与信事業を営む企業が加盟】 貸金業者、クレジットカード会社、信販会社、保証会社、リース会社、百貨店、流通系クレジット会社等	【主に割賦販売クレジット事業を営む企業が加盟】 信販会社、百貨店、流通系クレジット会社、家電メーカー系クレジット会社
受付窓口 (書類送付先)	〒100-8216 千代田区丸の内1-3-1 一般社団法人全国銀行協会 全国銀行個人信用情報センター TEL 03-3214-5020 (携帯) 0120-540-558 (フリーダイヤル)	〒105-0011 港区芝公園2-4-1 芝パークビルB館4階 ㈱日本信用情報機構 本人申告コメント窓口 TEL 0570-055-955	〒160-8375 新宿区西新宿1-23-7 新宿ファーストビル15階 ㈱シー・アイ・シー 郵送開示センター TEL 0570-666-414
受付時間	月～金 (祝日・年末年始を除く。) 9:00～12:00、13:00～17:00	月～金 (祝日・年末年始を除く。) 10:00～16:00	月～金 (祝日・年末年始を除く。) 10:00～16:00
登録方法	インターネット (スマホ・PC) 又は郵送	インターネット (スマホのみ) 又は郵送	インターネット (スマホ・PC) 又は郵送
インターネット による登録	インターネットによる手続の方法及び手数料等の詳細は、各ホームページを参照する。		
郵送による登録	① 本人申告登録申請書 (HP 掲載) ② 本人確認書類 1点でよいもの (コピー) ・運転免許証 ・マイナンバーカード (写真付・表面) 2点必要なもの ・パスポート (コピー) ・各種健康保険証 (コピー) ・各種年金手帳 (コピー) ・戸籍謄本又は抄本 (原本) ・住民票 (個人番号記載なし・原本) ・印鑑登録証明書 (原本) ③ 手数料 本人開示・申告手続利用券 ※ コンビニエンスストアで購入 (店舗により金額が異なる。)	① 本人申告コメント情報登録申込書 (HP 掲載) ② 本人確認書類 (2点必要) (いずれもコピーの提出で問題ない) ・運転免許証 ・マイナンバーカード (写真付・表面) ・パスポート ・各種健康保険証 ・各種年金手帳 ・戸籍謄本又は抄本 ・住民票 (個人番号の記載のないもの) ・印鑑登録証明書 ③ 手数料 本人申告利用券 1,000 円分 ※ コンビニエンスストアで購入	① 紛失・盗難情報登録用紙 (HP 掲載) ② 本人確認書類 (いずれもコピーの提出で問題ない) 1点でよいもの ・運転免許証 ・マイナンバーカード (写真付・表面) ・パスポート 2点必要なもの ・各種健康保険証 ・各種年金手帳 ・戸籍謄本又は抄本 ・住民票 (個人番号の記載のないもの) ・印鑑登録証明書 ③ 手数料 定額小為替証書 1,000 円分
必要書類に関する 留意事項	1 本人確認資料は、日本国内で発行されたもので、有効期限内のものに限る。 2 個人番号に関する「通知カード」は本人確認書類として利用できない。		

(注) 詳しい登録手続方法・開示手続方法等については、各ホームページを参照又は電話で問い合わせる。