

税務相談事務に係る基本的な対応

凡 例

この事務運営指針別添「税務相談事務に係る基本的な対応について」において使用する略称、略語等の意義は、次のとおりである。

1 通達等

略称・略語	意 義
事前照会運営指針	平成14年8月1日付課一審第9号ほか8課合同「事前照会事案に係る事務処理手続きについて」事務運営指針
事前照会文書回答指針	平成14年8月1日付課一審第8号ほか8課合同「事前照会に対する文書回答の事務処理手続等について」事務運営指針
同業者団体等照会指針	平成16年3月16日付課一審第14号ほか8課合同「同業者団体等からの照会に対する文書回答の事務処理手続等について」事務運営指針

2 機構関係

略称・略語	意 義
局	国税局
署	税務署
業務センター	業務センター室及び分室
管理運営部門	管理運営部門（管理運営・徴収部門を含む。総務課制署にあっては総務課）

3 その他

略称・略語	意 義
納税者	個人及び法人納税者（代表者・経理責任者等を含む。）
申告書等	申告書、申請書、届出書、請求書その他これらに準ずるもの
納税者等	納税者又は納税者から委任を受けた税理士
直通電話	署窓口に設置した電話相談センターへの直通電話
税理士等	税理士及び税理士事務所職員
I V R	電話相談センターに設置する音声応答装置
相談対応日時	相談対応日及び時間帯
K S Kシステム	国税総合管理システム

I 税務相談事務

1 基本的な考え方

国税当局が行う税務相談については、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実現するための納税環境整備の一環」として行っているところである。

申告件数が増加傾向にある中で、納税者サービスを適切に提供するとともに、事務の効率化を図るため、税務相談については申告・納税等に際して真に手助けが必要な者を中心に対応していくことを基本として、対応すべき税務相談の範囲を整理し、相談体制を明確化する。

2 税務相談の類型

電話又は来署での税務相談があった場合には、相談の内容を十分に聴取した上で、次の類型に区分して対応する。

(1) 一般相談

制度や法令等の解釈・適用、申告書等の記載方法等についての情報提供及び手続案内などの技術的助言にとどまるもので、次のイ又はロに該当するものをいう。

イ 一般的な相談

各税の制度や手続について、国税庁ホームページの「税務手続の案内」や窓口に備付けの各種手引等によりワンポイントアドバイスで説明できるもの

ロ 専門的知識を要する相談

法令適用等に関する判断に各税目の専門的な知識を要する相談で、「一般的な相談」以外のもの

(2) 個別照会等

次のイからハに該当するものをいう。

イ 個別照会

相談内容が申告又は納税に直結しており、複雑で具体的書類や事実関係を確認する必要があるなど、電話での対応が困難なもので、権限を有する当局が責任を持って回答すべきもの（次のロを除く。）

ロ 特定項目に関する相談

特定医療法人制度に係る個別照会など、別紙1「特定項目等対応窓口」のとおり個別に対応する窓口が定められているもの

ハ 個別情報に関する問合せ

業務センター又は署からの発送文書、調査・再調査の請求事案、具体的な還付金の振込時期や充当内容及び具体的な滞納事案の納付相談に関する問合せなど、納税者情報を参照して回答するもの

(3) その他

内容がタックスプランニング等に関わるコンサルタント的な対応を求められるもの、国税以外の他の分野にわたるもの

3 税務相談の原則的な対応部署

税務相談の原則的な対応部署は、その類型ごとに、次の表のとおりとする。

類型 対応部署	一般相談		個別照会等			その他 (注) 5
	一般的な相談	専門的知識を要する相談	個別照会	特定項目に関する相談	個別情報に関する問合せ	
電話相談センター	○ (注) 1					
業務センター					○ (注) 3	
所轄署	○ (注) 4	○ (注) 2			○ (注) 3	
特定の部署			○			

(注) 1 電話相談センターは、電話による一般相談に対応する。

なお、電話相談の受理体制は、別紙2「電話相談体制の概要」のとおり。

2 調査部所管法人からの法人税及び消費税に関する個別照会は、調査部の所管部門が対応するなど、局が所掌する事案に係るものについては、局のそれぞれの部署において対応する。

3 個別情報に関する問合せについては、以下の区分に応じて対応する。

(1) 業務センター

業務センターにおいて実施する行政指導など、事務処理や検討等を行った上で納税者等と接触し、その後の事務処理についても継続して処理することを想定しているものについては、業務センターにおいて電話により対応する。

なお、申告書等の提出確認、具体的な還付金の振込時期及び充当内容など、業務センターで実施する事務に関する問合せについても業務センターにおいて電話により対応する。

おって、次の事項については、業務センター対象署において対応する。

- ・ 対象署が対象者を抽出し、業務センターは単に送付事務のみ実施した文書に係る問合せ
- ・ 新規徴収義務者等への税額表等の発送（センターにおける発送物）や確定申告書や年末調整書類等の発送（外部委託等による一括発送）に関する問合せ
- ・ 業務センターにおいて接触していたものの、面接等による接触が必要となった場合

(2) 業務センター対象署

署からの発送文書、調査・不服申立事案及び滞納事案の納付相談に関する問合せなど、署において実施する事務に係る個別情報に関する問合せについては、業務センター対象署において対応する。

(3) 業務センター対象署以外の署

署からの発送文書、調査・不服申立事案、申告書等の提出確認、具体的な還付金の振込時期や充当内容及び滞納事案の納付相談に関する問合せなど、納税者情報を参照して回答するものについては、業務センター対象署以外の署において対応する。

4 事前予約がなく来署した納税者からの相談（インボイス制度や納付に関する相談及び申告書等の作成並びにその事前予約を除く。）については、直通電話に案内する。

5 その他の相談については、いずれの部署においても対応しない。

4 税理士等からの一般相談への対応

税理士等からの一般相談については、申告・納税等に際して真に手助けが必要な者を中心に対応していくことが基本であること、また、法令解釈通達及び多くの質疑応答事例等が国税庁ホームページ等において公表されていることを踏まえ、税務の専門家である税理士等が公開されている情報等を基に課税の判断等を行うことは、一部の例外的な事例を除き可能であると考えられることから、税理士等から一般相談があった場合には、自己解決等を要請する。ただし、一般相談であっても、先例のないものや法令適用等に関する判断が極めて難しいものなどについては、個別照会に含めて取り扱うこととする。

なお、個別照会及び個別情報に関する問合せについては、上記3の区分に応じて対応する。

5 音声応答装置による電話相談の振り分け

署の代表電話番号に寄せられた電話は、IVRによって、電話相談センターが対応するものと所轄署が対応するものとに振り分ける（別紙3「IVRによる電話相談の振り分け」参照。）。

6 通話における障害の局への連絡

納税者及び税理士等から音声異常や会話中の切断等、通話における不具合についての情報等が寄せられた場合など障害を把握したときには、速やかに局税務相談室（管理係）へ電話等によって連絡する。

II 電話相談センターにおける対応

1 基本的姿勢

電話相談センターにおいては、受理した相談事案に関する課税判断を行う部署ではなく、納税者が判断を行うための情報を提供する一般相談の一元的な窓口であることを念頭において相談事務を行う。

なお、電話相談センターの運営は税務相談室長が行い、電話相談に当たっては、税務相談への的確な対応、事務の効率化の推進及び納税者サービスの充実等の統一的な基本方針に基づき、相談事務を的確に実施する。

2 類型別の電話相談への対応

(1) 一般相談への対応等

イ 相談体制

原則として税目別の相談体制により相談事務を行うこととし、可能な限り相談時において納税者の相談事項を解決することに努める。

ロ 納税者が自ら解決できる方法の案内

相談内容が国税庁ホームページやチャットボット等の利用により、納税者自らが解決可能な相談であると認められる場合又は相談上参考になる事項が国税庁ホームページ等に公開されているような場合については、納税者が自ら疑問点を解決できるよう積極的に国税庁ホームページ等のデジタルコンテンツを案内する。

(2) 個別照会への対応等

納税者等からの相談は、相談内容を一般化した上で可能な限り解決に導くこととするが、相談内容が個別照会であると判断した場合には、電話相談センターでの処理完結が困難であることから、電話相談センターでは回答できること及び所轄署の担当部門に転送する旨を説明する。

なお、所轄署への転送に当たっては、納税者等に対して、所轄署での面接による相談は事前予約が必要である旨を説明し、署担当者に対して、納税者等の相談内容を確実に引き継ぐ。

(3) 特定項目に関する相談への対応

特定項目に関する相談があった場合には、電話相談センターでの処理完結が困難であることから、電話相談センターでは回答できることを説明した上で、別紙1「特定項目等対応窓口」に掲げる担当部署を案内する。

(4) 個別情報に関する問合せへの対応等

個別情報に関する問合せについては、上記I 3 税務相談の原則的な対応部署に従い、業務セン

ターが対応する事務については業務センターの総括・監査グループを経由して担当グループへ転送し、署が対応する事務については所轄署へ電話を転送する。

なお、転送の際には、相談担当者は納税者から聴取した事項を応答した業務センター又は署の担当者へ的確に説明して、確実に引き継ぐよう十分に留意する。

(5) その他

所轄署へ電話を転送した際に回線が塞がっている場合には、その旨を納税者に説明した上で所轄署への掛け直しを依頼するとともに、掛け直しの際には、別紙3「ＩＶＲによる電話相談の振り分け」を参照し、適切な番号を選択するよう説明する。

なお、直通電話から受電した電話を、電話相談センター職員が電話相談センターで対応できない相談内容と判断し、所轄署へ電話を転送した際に回線が塞がっている場合には、納税者に対して、「事前予約の上、相談したい」等と署の窓口担当者に申し出るよう説明を行うとともに、個別照会は事前予約が必要なことを説明して切電する。

III 署における対応

1 基本的姿勢

署においては、個々の納税者に対する課税・徴収の権限を有する当局として、個別事案の事実関係を詳細に把握し、申告納税制度の下、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ため、課税等の判断を納税者自身が行えるよう指導する部署であることを念頭において相談事務を行う。

なお、相談内容に応じた対応がより円滑に実施されるよう、税務相談の内容に応じ、各部門が対応すべき範囲について、共通認識を持って適切に対応する（別紙4「税務相談事務の担当部門（イメージ）参照」）。

また、署における面接による相談については、納税者サービスを適切に提供するとともに、署における計画的な事務運営の促進という観点から、事前予約制（別途指示等に基づき予約がなくても対応するものなど、一部の相談事項を除く。）としているため、事前予約制の円滑な実施及び定着が図られるよう、対外的な周知を積極的に行う。

さらに、職員に対し、研修等の機会を通じて、事前予約制の趣旨や実施方法等を周知し、事前予約制に関する職員の意識醸成を図るなど、制度の定着に向けて取り組む。

おって、事前予約がない納税者からの相談（インボイス制度や納付に関する相談及び申告書等の作成を除く。）については、相談内容にかかわらず、直通電話へ案内し、電話相談センター職員が、電話相談センターで対応できない相談内容と判断した場合は、改めて署担当者が事前予約等を案内する旨を説明する。

2 類型別の税務相談への対応

(1) 来署による税務相談への対応

相談担当者の決定に当たっては各事務系統において輪番制にするなどして対応することとし、特定の職員に過重な負担が掛かることがないよう留意する。

なお、予定した相談担当者が対応できない事態が生じた場合には、他の職員が交替するなどして、適切に対応する。

おって、管理運営部門の窓口担当者は、相談の内容を見極めた上で、次の類型に基づいた対応

を行う。

イ 一般相談

事前予約がない納税者からの相談（インボイス制度や納付に関する相談及び申告書等の作成を除く。）については、相談内容にかかわらず、直通電話へ案内する。

なお、直通電話による相談の結果、電話相談センター職員が面接による相談が必要と判断した場合は、署へ電話を転送し、署担当者が事前に予約を受け付けた上で相談を実施する。

（注） 一般的な相談への対応は、管理運営部門において実施するが、各税目の専門的な知識を要するなど対応が困難なものについては、各事務系統へ引き継ぐ。

各事務系統の内部事務担当部門へ引き継ぐ場合には、別紙5「相談受付票」に納税者の住所・氏名等を記載させた上、引き継ぐ。この場合、相談受付票は各事務系統の内部事務担当部門において保存する。

（イ） 予約に係る相談対応日時

事前に相談対応日時を決定する等、相談事務に計画的かつ効率的に対応する。

なお、相談対応日時の決定に当たっては、相談件数等の実績に鑑みて、各時間帯の相談可能件数を適切に見積もるとともに、国税庁ホームページ等のデジタルコンテンツの利用や電話相談センターへの案内も活用し、相談対応日までの期間が長期間（1か月超など）になることがないよう、納税者の利便性にも十分配意する。

また、確定申告期間中（1～3月）における所得税・消費税（個人事業者）・贈与税の申告に関する相談の事前予約については、確定申告の相談体制による。

おって、決定した相談対応日時については、別紙6「事前予約整理簿」等により管理し、署内で共有する。

（ロ） 事前予約の受付

一般的な相談について、予約を受け付ける場合には、管理運営部門が予約手続に対応する。

その際は、相談概要から一般相談か個別照会かの判断を的確に行うよう留意する。

なお、予約を受け付ける際は、電話相談センターへの案内や上記II 2(1)ロ「納税者が自ら解決できる方法の案内」に準じて、国税庁ホームページ等のデジタルコンテンツを案内する。

（ハ） 予約の管理

受け付けた予約状況（相談予定日等）については、「事前予約整理簿」等により管理し、署内で共有することにより、同時刻の重複受付など、相談予約枠の超過がないように留意する。

（ニ） 面接要領

来署した納税者と面接による相談を行う場合には、「相談受付票」等を配付し、住所・氏名等を記載させた上で、対応する。この場合、相談受付票は単票とするなど、個人情報の保護に関する法律等の規定を念頭に置いた対応を行う。

なお、一般的な相談を完了した相談受付票等は、管理運営部門において適切に保管する。

また、納税者と面接による相談の結果、個別照会に該当すると判断した場合は、納税者サービスの適切な提供の観点から、可能な限り当日に対応する必要があるが、その場合の対応については、事前に管理運営部門と関係各部門で協議を行い、担当部門への引継ぎ方法を決定する。

おって、その際の対応方法については、可能な限り関係各部門同士で統一的な対応となるよう努める。

口 個別照会

来署者に対し、事前予約が必要である旨を説明した上で各事務系統の内部事務担当者へ引き継ぐ。

(2) 電話による税務相談への対応

電話による税務相談のうち、電話相談センターから転送された相談については、各事務系統の内部事務担当者において対応する。

なお、納税者から署に直接寄せられた相談については、相談の内容に応じて次の対応を行う。

おって、納税者から署に対して電話による一般相談があった場合については、可能な限り電話により納税者の相談事項を解決することに努めるが、電話応対に支障があるなど電話による対応が困難であると判断した場合は、署担当者が事前予約を受け付けた上で、面接により対応する。

イ 一般的な相談及び担当部門が不明な相談

管理運営部門が対応し、各税の制度や手続に関して説明を行う。

なお、相談の内容が専門的な知識を要する相談又は個別照会であるものについては、各事務系統の内部事務担当者へ引き継ぐ。

口 専門的な知識を要する相談及び個別照会

各事務系統の内部事務担当者が対応し、個別照会については事前予約が必要である旨を説明する。

(3) 個別照会への対応等

個別照会の処理に当たっては、別紙7「予約事項整理票」を活用し、「相談希望日時」・「納税者の氏名（名称）」・「来署者」・「住所」・「連絡先」及び「相談内容」等を確認し、予約を受け付けた（別途指示等に基づき予約がなくても対応するものなど、一部の相談事項を除く）上で面接により対応する。その際、納税者等に対して相談終了時間を明示し、相談時間内に相談が終了しない場合には、改めて予約する必要があることを説明する（納税者が所轄署から遠隔地に居住する等、来署が困難な場合には、照会に係る事実を確認できる資料等の送付を受けて、担当者から電話で回答する方法や、個別の事実関係を電話で聴取し、これを基に回答可能な照会について電話で回答するなど、納税者等の状況や照会内容に応じて柔軟に対応する。）。

なお、納税者が住所・氏名等を明らかにしない場合には、所轄署における対応は困難である旨を説明し、税理士へ相談できる旨を案内する。

おって、原則として、納税者以外からの個別照会には対応しないことに留意する。

（注） 納税者等以外の者（例：納税者の親族等）から個別照会があり、納税者が来署することが困難である旨の申立てがある場合、当局が保有する納税者の個別の情報（例：所得税の予定納税額、消費税の中間申告額等の申告情報や、申請・届出の状況等）を相談時に納税者等以外の者へ開示することはできないため、納税者等以外の者に対しその旨を説明の上、必要に応じて、納税者に電話で確認する場合があることを伝え、了解を得た上で対応して差し支えない。

イ 相談体制

個別照会は、各事務系統において対応する。

なお、複雑・困難な照会事案については、各審理担当者等において適切に対応する（必要に応じて局審理課（官）に上申する。）。

口 複雑・困難な照会事案への対応

課税関係の個別照会事案のうち、法令、通達に照らしてその取扱いに疑義のあるもの、署の

統一的な見解を定めておく必要があるもの、関係部門の統括官と事前に協議しておく必要があると認められるものなど複雑又は重要な事項を含む事案については、各審理担当者等において適切に対応する。

なお、審理担当者等は、個別照会事案が、事前照会運営指針に定める事前照会事案に該当せず、かつ、次に該当する場合には、局主管課に上申する。

① 法令、通達の適用につき疑義があり、署において解決することが困難な場合

② 照会内容について、重要な先例となると判断される場合

(注)「重要な先例となる」とは、例えば、次のようなものをいう。

- ・ 新たに創設された税制に関連した取引等に関する照会で、その取扱いが明らかにされていないもの

- ・ 新たな金融商品に関する課税関係の照会等で、多数の法律関係が絡む等のため、署における判断が困難と認められるもの

③ 照会内容が全国的に波及し、解釈や取扱いを統一する必要があると判断される場合

おって、局主管課は、署から上申された事案について、局で解決することが困難な場合や、事案が上記②又は③に該当する場合には、庁主管課に上申する。

ハ 予約に係る相談対応日時

事前に曜日や日時を指定し、事務系統ごとに相談対応日時を決定する方法等により、相談事務に計画的かつ効率的に対応することとする。

相談対応日時の決定に当たっては、各事務系統で自署の予約件数等の実績に鑑みて、各時間帯の相談可能な件数を適切に見積もるとともに、相談対応日までの期間が長期間（1か月超など）になることがないよう、納税者の利便性にも十分配意する。

なお、確定申告期間中（1～3月）における所得税・消費税（個人事業者）・贈与税の申告に関する相談の事前予約については、確定申告の相談体制による。

また、確定申告期間中の相続税に関する相談については、申告・提出等の期限が間近であるなど緊急を要する場合を除き、原則として4月以降に事前予約による相談を実施する。

おって、決定した相談対応日時については、「事前予約整理簿」等により管理し、署内で共有する。

ニ 事前予約の受付等

個別照会に関する相談で来署又は電話による問合せがあった場合には、事前の予約が必要である旨を納税者に説明した上で、原則、各事務系統の内部事務担当者が予約手続に対応する。その際、個別照会は、個別事案の事実関係を前提とした税務上の取扱いの回答を求めるものであることから、照会事案の内容を詳細に把握するため、必要に応じて事実を確認するための資料等を納税者等に対して明示し、相談当日に確実に持参するよう伝える。

なお、直通電話に案内した納税者について、直通電話による相談の結果、電話相談センター職員が面接による相談が必要と判断し、署へ電話を転送した場合も同様に対応する。

受け付けた予約の状況（相談日時等）については、「事前予約整理簿」等により管理し、署内で共有することにより、同時刻の重複受付など、相談予約枠の超過がないようにするほか、他署の職員が広域で相談対応を行っている場合には、当該職員に対して、相談日時等を確実に連絡することに留意する。ただし、申告・納付・提出等の期限が間近であるなど、納税者の権利や利益に支障があると認められる場合には、可能な限り来署当日に対応する。

ホ 面接要領

(イ) 受付票への記載

来署した納税者等に、「相談受付票」等を配付し、住所・氏名等を記載させる。この場合、「相談受付票」は単票とするなど、個人情報の保護に関する法律等の規定を念頭において対応を行う。

(ロ) 処理要領

個別照会の処理に当たっては、事前照会運営指針、事前照会文書回答指針及び同業者団体等照会指針のほか、各主管課が定めた事務提要及び事務運営指針並びに審理専門官（審理担当者）の事務運営に関する事務運営指針を参考に対応する。

なお、面接を行った結果、相談内容が一般相談であった場合には、次回から電話相談センターを利用するよう納税者へ案内する。

おって、相談内容が国税庁ホームページやチャットボット等の利用により、納税者が自ら解決可能と認められる場合には、上記Ⅱ2(1)ロ「納税者が自ら解決できる方法の案内」に準じて、国税庁ホームページ等のデジタルコンテンツを案内する。

(ハ) 相談事績の管理

事後のトラブル防止の観点から、個別照会に対する回答事績（指導内容）について、別紙5「相談受付票」及び別紙7「予約事項整理票」（以下「相談受付票等」という。）を、相談担当者の所属する部門の審理担当者又は審理専門官及び（総括）統括国税調査（徴収）官に提出し、確認を受ける。

なお、確認を了した相談受付票等については、各事務系統の内部事務担当部門等において適切に保管する。

また、相談受付票等の確認を行った結果、誤指導等の疑いがあるものについては、迅速に納税者等に連絡し、事実関係等を確認の上、改めて正しい回答を行う。

おって、職員が不特定多数の納税者と対応する相談体制において、個々の納税者に対する相談受付票等の作成が困難である場合などは、その作成を省略して差し支えない。

(4) 特定項目に関する相談への対応

特定項目に関する相談があった場合には、別紙1「特定項目等対応窓口」に掲げる担当部署を案内する。

(5) 個別情報に関する問合せへの対応等

署において対応する個別情報に関する問合せは、原則として各事務系統の内部事務担当者等（調査事案又は滞納事案に関するものについては調査担当者又は徴収担当者）が対応する。

なお、署において、納税者等から電話により個別情報に関する問合せがあった場合は、「納税者の氏名（名称）」「住所」「連絡先」等を聴取し、納税者等に署で把握している電話番号へ折り返し連絡することを説明した上で切電し、申告書等に記載された電話番号やKSKシステムに登録された電話番号へ折り返し連絡して回答する。申告書等に記載された電話番号やKSKシステムに登録された電話番号がない場合は、納税者等から聴取した連絡先に連絡することとするが、納税者等しか知り得ない情報を聴取の上、回答する（注）。

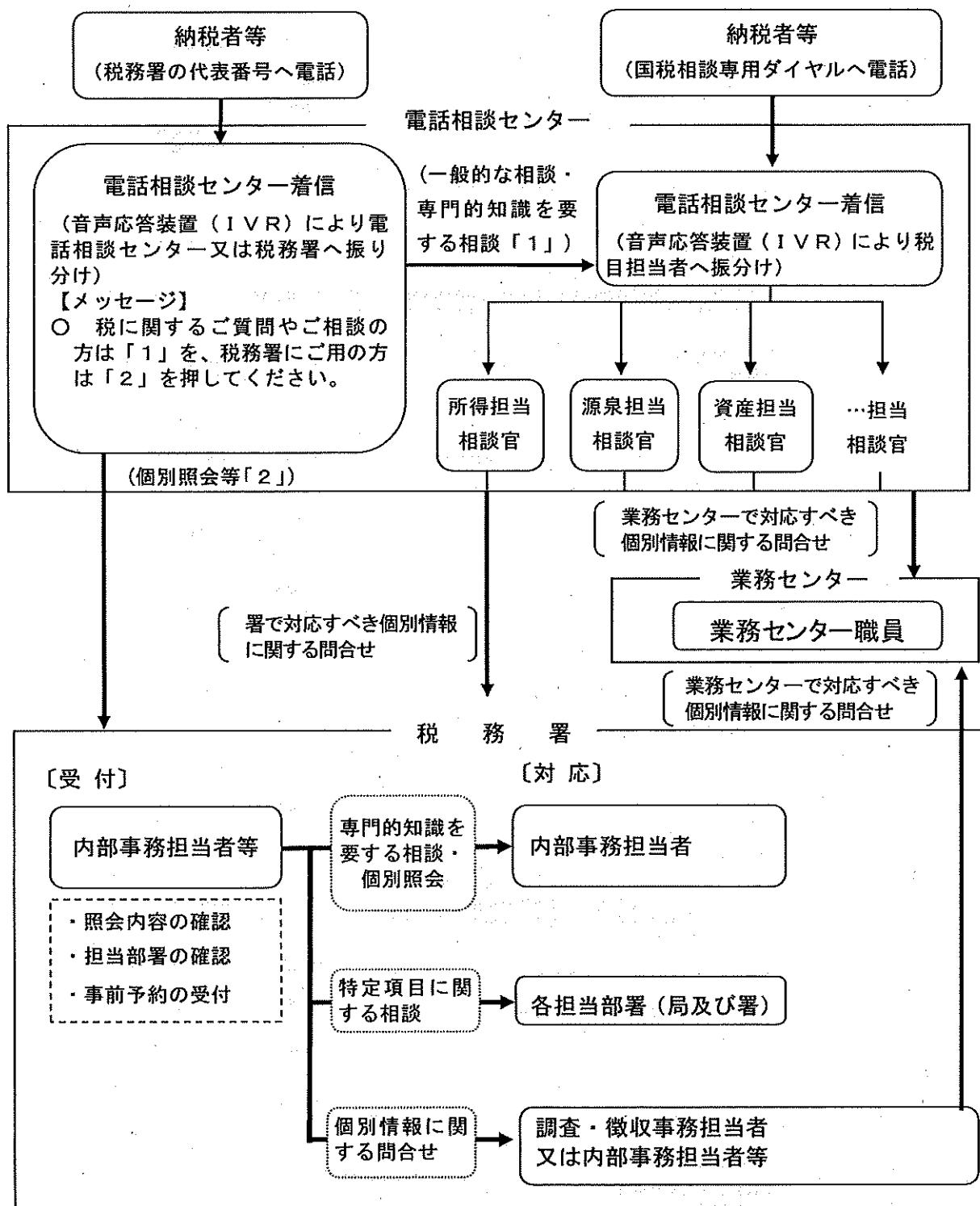
おって、業務センターにおいて対応する個別情報に関する問合せが署に寄せられた場合は、業務センターに引き継ぐ。

（注） 業務センターにおける取扱いも同様とする。

特定項目等対応窓口

税目	個別照会の内容	担当部署
法人税	「再建支援等」及び「企業再編」に係る個別の事前相談	課税第一部 審理課
	「特定調停」に係る個別の事前相談	課税第一部 審理課又は 地方裁判所の所在地を管轄する税 務署 (調査部所管)
	平成16年12月24日最高裁判決を踏まえた金銭債権の貸倒 損失の損金算入に係る個別の事前相談	調査第一部 調査審理課 (署所管) 所轄税務署
	「特定医療法人制度」に係る事前審査等に関する相談	課税第二部 法人課税課 審査指 導第2係
	調査部所管法人の移転価格税制に係る事前確認の申出前の相 談(連結法人を含む)	調査第一部 事前確認審査課
	税務署所管法人の移転価格税制に係る独立企業間価格の算定 方法及びその具体的な内容についての事前確認の申出前の相談	課税第二部 法人課税課 国際税 務専門官
	調査部所管法人の移転価格税制に係る文書化制度に関する相 談(連結法人を含む)	調査第一部 国際調査管理課
	税務署所管法人の移転価格税制に係る文書化制度に関する相 談	課税第二部 法人課税課 国際税 務専門官
	調査部所管法人の連結納税制度に関する個別照会	調査第一部 調査審理課
	調査部所管法人の「会社事業概況書」の記載要領	調査部所管部門 (調査部所管)
消費税	文書回答による事前照会(同業者団体等からの照会を除く。)	調査第一部 調査審理課 (署所管) 所轄税務署
	各対象会計年度の国際最低課税額に対する法人税等に関する 相談	(調査部所管) 調査第一部から第四部 (署所管) 所轄税務署
	相互協議の申立て	
	提出に係る手続事項の簡易な問い合わせ	所轄税務署
	上記以外の相談	庁 相互協議室
間接諸税 (印紙税以外)	国及び法人税法別表第一に掲げる公共法人(地方公共団体に あっては、都道府県に限る)からの消費税に関する個別照会	調査第一部 調査開発課
	文書回答による事前照会(同業者団体等からの照会を除く。)	(調査部所管) 調査第一部 調査審理課 (署所管) 所轄税務署
酒税	印紙税以外の間接諸税(揮発油税・地方揮発油税、石油ガス 税、航空機燃料税、石油石炭税、電源開発促進税、たばこ税、 たばこ特別税、自動車重量税(自動車重量税廃車還付制度を除 く。)又は国際観光旅客税)の取扱いに関する個別照会	課税第二部 消費税課 諸税第3 係又は所轄税務署
	文書回答による印紙税以外の間接諸税(同上)の事前照会	課税第二部 消費税課 諸税第3 係
	自動車重量税廃車還付制度に関する個別照会	課税第二部 消費税課 諸税第3 係
その他	酒類製造免許及び酒類販売業免許に関する個別具体的な相談	(広域中心署) 酒類指導官
	文書回答による事前照会	
	局所管酒類製造場等又は同業者団体等からの照会	課税第二部 酒税課
	局所管酒類製造場等以外の酒類等の製造場等又は酒類 の販売場からの照会	所轄税務署
	文書回答による事前照会のうち、同業者団体等からの照会 (酒税及び印紙税以外の間接諸税の照会を除く。)	
	国行政機関(地方支分部局を除く。)からの照会	庁 審理室
	上記以外の同業者団体等からの照会	課税第一部 審理課 (調査部所管) 調査第一部 調査開発課 (署所管) 所轄税務署
	電子帳簿保存及びスキヤナ保存制度におけるシステム等の要 件適合性	徵収部 納税管理官
	延納・物納等	(広域中心署) 資料情報部門
	法定調書に関する専門的な知識を要する相談	

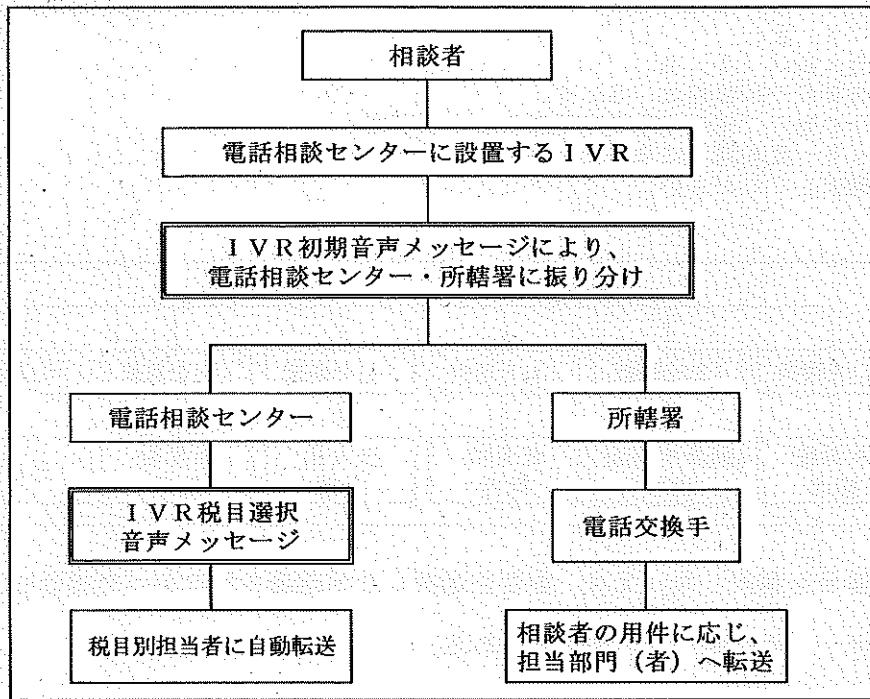
電話相談体制の概要



（注） ダイヤルイン設置署において、ダイヤルイン番号に掛けられた電話は、電話相談センターには着信せず、従来どおり担当部門に着信する。
 なお、確定申告期や諸般の事情により変更する場合がある。
 おって、電話相談センターから業務センターへ転送する際は、各業務センターの総括・監査グループを経由して担当グループへ転送する。

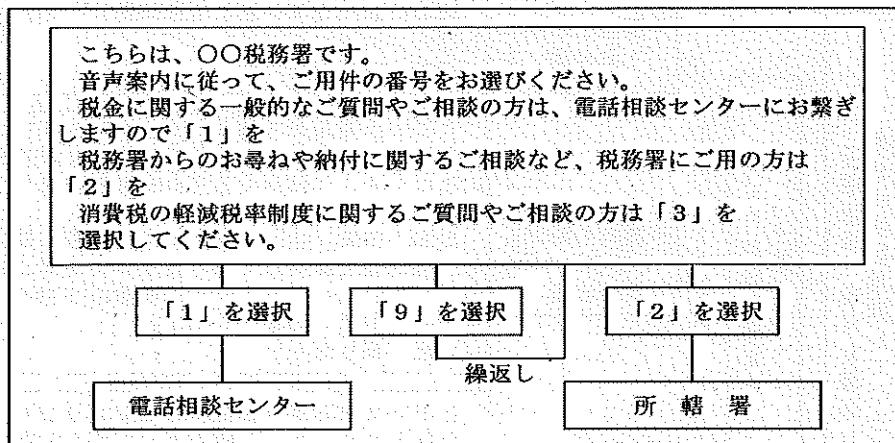
I V Rによる電話相談の振り分け

- 1 署の代表電話に寄せられた電話は、電話相談センターに設置した I V R により振り分けられる。



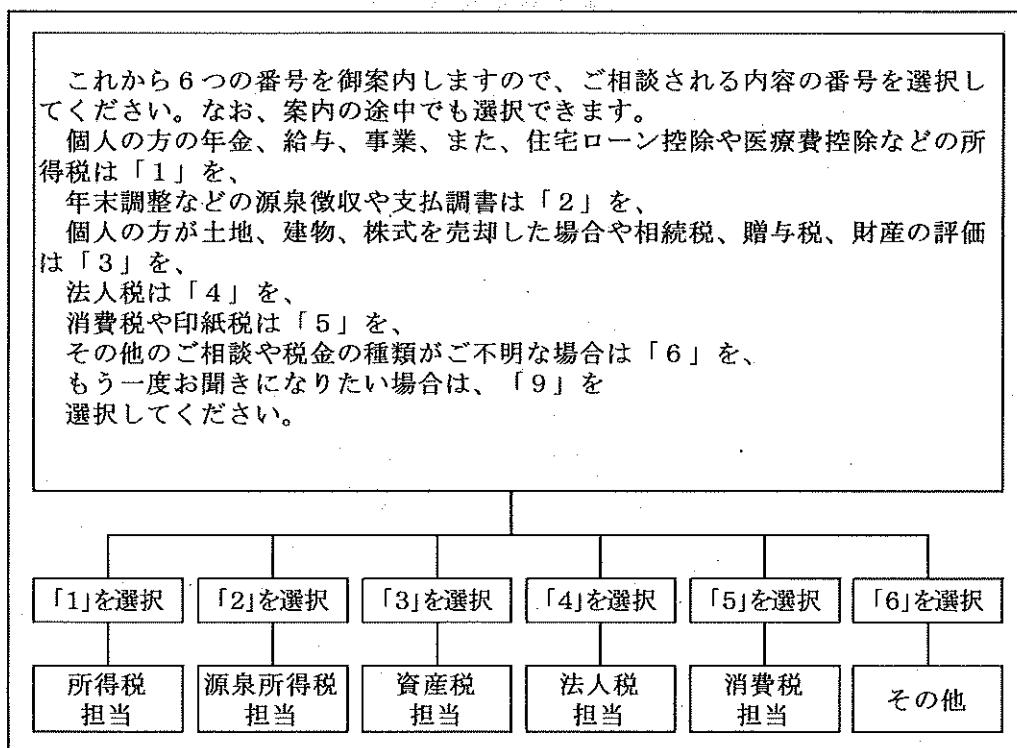
- 2 I V R のメッセージと電話相談の振り分け

(1) 初期音声メッセージ



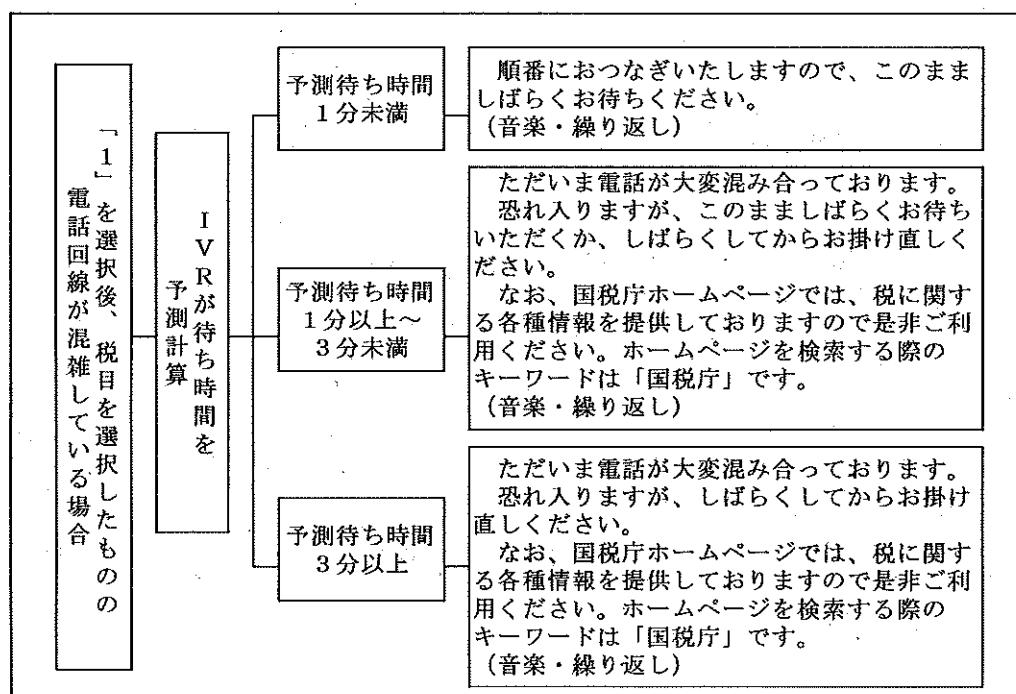
(注) 番号を選択しない又は番号を選択したが認識されなかった場合は、電話相談センターに自動転送される。

(2) 税目選択音声メッセージ



(注) 番号を選択しない又は、番号を選択したが認識されなかった場合は、電話相談センター（その他）に自動転送される。

3 相談者が税目を選択した場合に電話相談センターの電話回線が混雑している場合には、以下のメッセージが流れる。



税務相談事務の担当部門（イメージ）

相談内容等	納税者	事前予約	担当部門
インボイス制度や納付に関する相談			担当者
申告書等の作成を行う来署者及び耳が不自由な方や日本語対応が難しい外国人の方など、電話での会話が難しい方			担当者
一般的な相談 <p>【定義】 各税の制度や手続に関して、国税庁HPの「税務手続の案内」や窓口に備え付けの各種手引等によりワンポイントアドバイスで説明できるもの</p> <p>（具体的な相談内容等）</p> <ul style="list-style-type: none"> 医療費の範囲 課税所得の計算の仕組み 贈与税の計算の仕組み 相続税の基礎控除額 路線価の見方と計算の方法 年末調整のしかた 法定調査等の記載 <p>など</p> <p>【基本的な対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> 受付窓口でのワンポイントアドバイス スマホ又は作成用PCでのワンポイントアドバイス 専門的知識を要する相談及び個別照会は、税務部門に引き継ぐ (事前予約制の説明) 	<p>(1) 署への電話による相談の場合</p> <p>※ 担当部門が不明な場合は管理運営部門へ引き継ぐ。</p> <p>(2) 来署による相談の場合</p>	<p>—</p> <p>有</p> <p>無</p>	<p>署管理運営部門</p> <p>※管理運営部門において、専門的知識を要する相談や個別照会であることが判明した場合には課税部門へ引き継ぐ。</p>
専門的知識を要する相談 <p>【定義】 法令適用等に関する判断に各税目の専門的な知識を要する相談で、「一般的な相談」以外のもの</p> <p>（具体的な相談内容等）</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種申告書、決算書、更正の請求書等の作成指導 複雑な土地評価に関する相談 租税特別措置法に係る相談(圧縮記録・課税所得、相続税、贈与税等の特例等) その他各種手引等で、「詳しくは税務署にお尋ねください。」としている項目 <p>など</p>	<p>(1) 署への電話による相談の場合</p> <p>(2) 来署による相談の場合</p>	<p>—</p> <p>有</p> <p>無</p>	<p>電話相談センター</p>
個別照会 <p>【定義】 相談内容が申告又は納税に直結しており、複雑で具体的書類や事実関係を確認する必要があるなど、電話での対応が困難なもので、権限ある当局が責任を持って回答すべきもの</p> <p>（具体的な相談内容等）</p> <ul style="list-style-type: none"> 受益権を譲渡した場合の消費税の取扱い 出向負担金の役員給与の損金算入の可否 補助金等の性格を有しない一時金の取扱い 固定資産の交換の場合の課税所得の特例 収用等が行われた場合の特例 <p>など</p>	<p>(1) 署への電話による相談の場合</p> <p>(2) 来署による相談の場合</p>	<p>—</p> <p>有</p> <p>無</p>	<p>署課税部門</p> <p>電話相談センター</p> <p>署課税部門</p> <p>※ 事前予約方法を説明し、 来署当日は対応しない</p>

相談受付票
〔事前予約 有 無〕

*税務署整理欄		No.
受付年月日	年 月 日	
受付時間	:	
<input type="checkbox"/> 国税庁HP	<input type="checkbox"/> 電話相談センター	
<input type="checkbox"/> 事前予約	<input type="checkbox"/> リーフレット等	

○税務署での面接相談は、「事前予約制」となっております。

○国税に関する一般的な相談については、国税庁ホームページに掲載されているパンフレット・手引、タックスアンサー・チャットボットの活用や「電話相談センター」をご利用ください。

1 住所・氏名・相談の税目等を記入してください。

住所 (所在地)		相談の税目	所得税・相続税・贈与税・源泉所得税・法人税・消費税・印紙税・酒税・その他()
フリガナ 氏名 (会社名・名称)		フリガナ 来署した方のお名前	
電話番号	()	統柄	本人・家族・従業員・その他()

2 ご相談はどのような内容ですか。

(該当する箇所に○を、()には具体的な内容を記入してください。)

申告に関する相談	
【所得税】 給与、年金、自営業、不動産、中途退職、医療費控除、住宅借入等 既に提出した申告の訂正、その他()	
【譲渡所得】 不動産の譲渡(居住用・居住用以外) 株式等の譲渡(特定口座・一般口座)、他の譲渡()	
【相続税】 申告義務の有無、財産評価(不動産・動産)、小規模宅地の特例 配偶者の税額軽減、その他()	
a 【贈与税】 一般、配偶者控除、住宅取得資金の非課税制度、相続時精算課税 その他()	
【源泉所得税】 納付書の記載、年末調整、還付請求、その他()	
【法人税】 申告書の記載、その他()	
【消費税】 申告書の記載、課税範囲、その他()	
【印紙税】 課税範囲、還付請求、その他()	
〔具体的な内容(お分かりになる範囲で記入してください。)〕	
b 各種届出書・申請書・ 法定調書等の記載方法 届出書等の種類	
c 納税関係(振替納税・延納・物納・その他)	
d e-Tax関係 〔具体的な内容(お分かりになる範囲で記入してください。)〕	
e その他()	

〔総務(広報・相談)相談事案関係書類 会5年〕

※ 当該相談受付票は、来署者の相談状況の整理を目的として作成しています。

税務署整理事項

相談事績	総括統括官確認	指導者	面接者
年月日()			
～			

相談(照会)内容	課税・徴収部門への引継ぎの有無 有・無
1 資料を持参するなど具体的な数字による個別、具体的な相談 2 税(税法や手続き等)についての一般的な相談 3 その他	
【回答内容等】	
【税額の説明】 申告書作成後、納税者に説明の上、 ○をつける。 税額 有(円)・無 延滞税 有(円)・無 加算税 有(円)・無	

主な相談内容(該当があれば○印を付してください)

- | | |
|-----------------------|----------------|
| 1 課税・徴収部門・審理担当()に引継ぎ | 5 申告書の作成・収受() |
| 2 用紙の交付 | 6 届出書の収受() |
| 3 パンフレットの交付 | 7 その他 [] |
| 4 申請書の作成・収受() | |

【備考】

- 1 持参した書類等(相談予約時に依頼した書類等)

予約受付

税目	日
月	分

- 2 その他

様から申込

受付者	予約整理簿記入

納税者への
周知・案内の実施

<input type="checkbox"/> 国税庁HP	<input type="checkbox"/> 電話相談センター
<input type="checkbox"/> 事前予約	<input type="checkbox"/> 自宅等e-Tax(スマホ申告)
<input type="checkbox"/> リーフレット等	<input type="checkbox"/>

※ 署の実情に応じ、様式の変更を加えて差し支えない。

事前予約整理簿

年 月 日 ()

応対者(予定)				
時間				
10:00~	来署者名			
	電話番号			
	(実績)応対時間	: ~ :	: ~ :	: ~ :
	(実績)応対者			
11:00~	来署者名			
	電話番号			
	(実績)応対時間	: ~ :	: ~ :	: ~ :
	(実績)応対者			
13:30~	来署者名			
	電話番号			
	(実績)応対時間	: ~ :	: ~ :	: ~ :
	(実績)応対者			
14:30~	来署者名			
	電話番号			
	(実績)応対時間	: ~ :	: ~ :	: ~ :
	(実績)応対者			
15:30~	来署者名			
	電話番号			
	(実績)応対時間	: ~ :	: ~ :	: ~ :
	(実績)応対者			

[総務(広報・相談) 相談事案関係書類 会5年]

- ※1 予約時は、原則として納税者に担当者名は伝えない。
 2 予約時は、「来署者名」、「電話番号」を記載する。
 3 応対時間及び応対者は実績を記載する。
 4 個別照会等(管理運営部門における一般相談以外)は、「予約事項整理票」を作成する。
 5 署の実情に応じ、様式の変更を加えて差し支えない。

予約事項整理票

住所・所在地		予約受付日	
氏名・名称等	(TEL)	予約受付者	
相談内容			
持参を依頼した書類等			
予約日時等	年 月 日 時 分 ~ 時 分	応対予定者	予約整理簿への記入 月 日

[総務(広報・相談) 相談事案関係書類 会5年]

※ 署の実情に応じ、様式の変更を加えて差し支えない。