

情報公開法を使った 納税者支援調整官活動の調査

TC フォーラム事務局長 平石共子

「納税者支援調整官」制度は 2001 (平成 13) 年 7 月スタート

「納税者支援調整官」は財務省組織規則により設置された制度である。

財務諸表規則（納税者支援調整官）

第 466 条の 2 総務部を通じて納税者支援調整官 73 人以内を置く。

2 納税者支援調整官は、命を受けて、税務一般に関する納税者からの苦情に関する事務のうち当該納税者が適正かつ円滑に納税義務を履行するために必要な助言及び教示並びに調整に関する事務を処理する。

「納税者支援調整官」の職務は、納税者の苦情を受け付け、その処理に必要な事務を行う苦情処理機関である。

苦情処理手続きとは、税額等の法律的な争いを解決する不服申し立て（異議申し立てや審査請求）とは異なり、納税者が国税の徴収手続や税務調査等の過程で生ずる税務署職員の対応に対する不満等の申し立てに対して、その解決策を講ずるための手続きをいう。

この制度がスタートしてからちょうど今年で 20 年を迎える。私自身何度か税務調査のやり方について、納税者支援調整官に苦情の電話をした経験があるが、現在どれくらい活用されているのか、情報公開法に基づき、東京国税局と関東信越国税局に、「苦情等事案整理票」を直近の事務年度 1 年分の行政文書開示請求

を行った。

その結果、東京国税局 14 件、関東信越国税局 11 件の写しの交付があった。長谷川博税理士の報告によれば、東京国税局の平成 19 年 7 月から平成 20 年 6 月までの 1 年間で 301 件であるが、納税者支援調整官制度がスタートした平成 13 年 7 月から各年度の件数は 300 件から 350 件くらいで推移しているとある。では、更にもう 1 年前の事務年度について行政文書開示請求を行った。その結果、東京国税局 39 件の開示があった。関東信越国税局からは請求後すぐに連絡が入り「1 年間で廃棄する文書のためすでになく開示はできない」ということだった。2 つの国税局で取り扱いが異なる点についてはさらに追及を続ける。

なお、関東信越国税局の情報公開・個人情報保護窓口の担当者に電話で質問したところ、納税者支援調整官に寄せられた苦情についての報告文書は他にはないという回答である。

納税者支援調整官の概要

「納税者支援調整官の事務運営について（事務運営指針）」

（1）署派遣納税者支援調整官の具体的な苦情等関係事務

- イ 納税者等から苦情等の内容を懇切かつ丁寧に聴取する。
- ロ 上記イの聴取内容に基づき、速やかに担当者及びその上司である管理者から事情を聴取するなど事実関係を確認する。
- ハ 上記ロにより確認した結果を当該納税者等へ迅速かつ正確に説明し、円満な解決に努める。
- ニ 上記ハによっても当該苦情等の処理が完結しない場合には、管理者等との面会の機会を措置、その他対応の調整など必要な措置を講ずる。
- ホ 上記イからニまでに掲げる事務処理に関し、局納税者支援調整官及び所轄署（苦情等申し出た納税者等を所轄する署をいう）の総務課長と綿密な調整を行うとともに、苦情等の解決のための助言・指導を行い、その処理が完結するまで常にフォローアップすることに努める。
- ヘ 派遣先及び対象署以外の署又は局の所掌に関する苦情等については、上記

イの聴取を行い、迅速かつ的確に所管署の総務課長又は局納税者支援調整官に引き継ぐとともに、その旨を当該納税者等に連絡する。

なお、所管署に引き継いだ場合には、併せてその所を担当する署派遣納税者支援調整官にその旨を連絡する。

※苦情等とは、苦情及び困りごと

- (2) 苦情等の申出がされた日の翌日から起算して、原則として3日以内（祝日、休日等を除く）に当該苦情等を処理するよう、迅速な対応に努める（3日以内の処理が困難な場合は、当面の処理方針を決定の上、当該納税者に対し速やかに連絡する。）。
- (3) 主担となって対応した苦情等についての処理の経緯及びてん末を、処理の進展の都度、苦情等事案整理票より整理するとともに、その内容を局納税者支援調整官を経由して局総務部総務課長に報告する。

苦情処理事案整理票の記載内容

- ・ 受付日付、時間、申出人の住所・氏名
- ・ 類型
 - 苦情・その他
- ・ 形態
 - 電話・メール・投書・面接・
- ・ 苦情等の内容
- ・ 事実確認等
- ・ 処理てん末
- ・ 再発防止策等
- ・ 苦情類型
 - 事務処理誤り等・誤指導・誤発送・応接態度・所在不明・その他

25 件の苦情事案について

- ① 応接態度に対する苦情・・・10件
そのうち謝罪をした8件、助言1件
うち徴収手続に関する苦情・・・2件

- ② 誤指導、事務処理誤り等・・・5件
そのうち謝罪をした4件

- ③ 税務調査・・・3件
税務調査の長期化に対する苦情
相続税調査事案について、事前通知がされておらず無効
司法書士に対して、税理士でないからと立会を拒絶

- ④ その他
どこに聞けばよいか分からない・・・2件
面談・・・3件、投書・・・1件、他はすべて電話

まとめ

- ・納税者支援調整官制度がスタートして20年になるが、苦情処理件数は極端に減少している。
- ・現行の納税者支援調整制度を知らない納税者や納税者団体が多いのではないかと。PRが足りない。
- ・アメリカの権利擁護官制度など諸外国の苦情処理機関との比較をする中で、制度改革の必要性を訴えていく。

苦情等事案整理票のまとめ(令和1年7月～令和2年6月事務年度)

東京国税局14件

受付日	支援官 処理日	苦情類型	類型	形態	事案の概要	処理てん末、再発防止策等
1 2019/9/27	9/27	応接態度	苦情	電話	総合受付の非常勤職員及び相談担当職員から不親切かつ自分本位の対応をされて不快であった署としての改善策を示してもらいたい。	署の一連の対応で不快に感じられた部分に関して謝罪。今回対応した非常勤職員及び職員に対して注意・指導を行うとともに、職員全体に注意喚起を図り、応接態度の改善に取り組むとの報告を伝えた。
2 2019/10/11	10/15	その他	苦情	面談	相続税申告書の添付書類(遺産分割協議書)の閲覧を求めたところ古いものなので今はない。局に相談してほしいと言われた。見られないのであれば理由を説明してほしい。	保存期間(10年)満了のため廃棄済みであることが確認された。来署時の説明が不十分だったことについて謝罪。納税者の意図に即した的確な説明を行うよう、署内での周知を図る。
3 2019/11/21	11/26	その他	苦情	面談	平成29年分の確定申告に関して一時金(確定給付企業年金)の申告漏れの修正申告につき、加算税及び延滞税を賦課されることに納得できない。	審査請求書提出、裁決(加算税・棄却・延滞税・却下)信託銀行が納税者に支払調書をきちんと渡さなかったこと、確定申告時に職員に相談したがきちんとした説明が得られなかったこと、期限内に信託銀行から税務署は支払調書を受領しているながら納税者には連絡がなかったと主張するが、 <u>不満があるのであれば訴訟を検討してもらいたい旨、官としてこれ以上力になれることはない旨説明して対応を終了。</u>
4 2019/12/24	12/25	その他	苦情	電話	台風被害を受けた際の雑損控除の適用時期について、署によって説明が違う	千葉東署と市川署で説明が異なる点について事実確認し、 支援官から「申立人に説明し理解を得た。」
5 2019/12/24	12/24	その他	その他	電話	前事業年度e-Taxで申告したのに、今事業年度の申告案内が消費税だけe-Taxで来ないのはなぜか。所轄税務署の管理運営部門に聞いたが「分からない」と回答され、どこに聞けばいいのか。	設立2期目であったので、別途基準期間の課税売上高の確認が必要であったため書面で発送していた旨、 支援官が説明して、了承を得た。
6 2020/2/3	2/4	その他	苦情	電話	確定申告書の提出の際、マイナンバーカードの提示を求められたが、「本人確認書類」は免許証で足りるのではないか。	マイナンバーの記載や本人確認ができなくとも無効な申告書とは言えないので申告書は收受され、次回以降は番号確認種類の持参をうながす旨の説明を行った署の対応は適切であった。
7 2020/2/14	2/19	その他	苦情	電話	平成26年分の還付申告をするため、令和1年12月に勤務先近くの税務署に出向き申告書を作成、所轄税務署に提出したところ提出期限を過ぎているため還付できないと言われた。	勤務先近くの署では、申告書の送付先、提出期限、郵送の際の消印の有効性について説明を行っていたことを確認。令和2年1月19日付で提出されたため還付できないと説明するも、署員がうそを言っているとの申立てがあり、理解が得られなかった。

東京国税局14件

受付日	支援官 処理日	苦情類型	類型	形態	事案の概要	処理てん末、再発防止策等
8 2020/2/25	2/28	誤指導	苦情	電話	確定申告書の提出の際、添付書類は不要と言われ持帰ったが、昨年までは提出しており不安に思い再度来署、説明誤りで2度税務署に行くことになったため、交通費を負担しろ。	職員の誤った説明により迷惑をかけたことについて、改めて謝罪。交通費の負担はできない、申し出内容は税務署に伝え、注意喚起を図る旨伝えたが、理解を得られなかった。
9 2020/3/4	3/9	応接態度	苦情	電話	印紙税の質問をした際、職員から「分からない」、「契約文書をFAXで送れ」と偉そうにいわれるなど、不適切な対応をされた。	翌日契約予定の書面に係る印紙税額の質問だったため、書面の送信を依頼するも、丁寧さに欠ける職員の対応が原因で苦情を受けた。支援官が申立人と面談し、改めて謝罪し、おおむね納得が得られた。
10 2020/3/11	3/11	応接態度	苦情	電話	国税庁HPの「家族構成別家財評価額」にて算出した損失額を認めないのなら、明確な根拠を説明しろ。	雑損控除を適用しようとしたが、「家財損失額が多すぎる。」と指摘され受け付けてもらえなかった。事実確認はできたが、対応した職員及び相談内容は確認できず。茂原署個人課税部門に確認したところ、認めないという対応ではないとのこと。自主申告制度のもと自身で判断することになるが、再度茂原税務署に相談するよう助言した。
11 2020/3/25	3/25	その他 ※誤指導	苦情	電話	職員の説明誤りにより、必要のない登記事項証明書を取得させられたのだから、手数料を弁償してほしい。	対応した職員が申出人が手元に保有していた書類に関する十分な確認と説明ができなかったについて謝罪、弁償はできない旨を繰り返し説明するも理解得られず。
12 2020/3/26	3/26	応接態度	苦情	電話	納税証明書の発行が遅すぎるうえ、執務室からは職員の笑い声が聞こえていた。組織として改善すべきだ。	局納税者支援官として千葉東税務署幹部に申出内容を確実に伝え、事実を確認したうえで、証明書作成時の誤入力及び確認者の見落としについて並びに職員の勤務態度について、再発防止に向けた注意喚起を行い、継続して組織改善に取り組む旨伝え、おおむね理解を得られた。
13 2020/4/13	4/13	その他 ※誤指導	苦情	電話	添付書類の誤説明を受けたせいで還付が遅くなったことに納得できない。	確定申告電話相談センターの税理士に添付書類の確認をし「売買契約書又は登記事項証明書」が必要と説明を受けたが、相談会場では双方の書類が必要との指摘を受けた。結果。申告が遅れ還付が遅くなってしまった。事実確認はできなかったが。注意喚起をする旨説明。還付処理が進んでいることを説明し理解が得られた。

東京国税局14件

受付日	支援官 処理日	苦情類型	類型	形態	事案の概要	処理てん末、再発防止策等
14 2020/4/21	4/22	応接態度	苦情	電話	職員の対応及び還付金振込処理遅延への苦情	2/12確定申告、3/11訂正申告、還付時期の問い合わせをしたところ、個人課税部門の職員が「分からない、かなり先になると回答」職員の不確かな説明により迷惑をかけたことを謝罪。

関東信越国税局11件

受付日	支援官 処理日	苦情類型	類型	形態	事案の概要	処理てん末、再発防止策等
1 2019/5/9	9/17	事務処理 誤り等	苦情	電話、面 接、メー ル、投書	還付処理の事務処理遅延及び職員の対応に対する苦情	31.2/11電子申告、3/7添付書類郵送、事務処理停滞、進行管理不十分による処理遅延、5/7還付金支払い決定。事実関係を説明し、行田署及び局の不適切な対応を謝罪したところ理解を得られた。
2 2019/7/3	7/4	事務処理 誤り等	苦情	電話	振替依頼書を提出したのに督促状が届いた	印鑑相違のため再提出、6月に振替するとメモがあったが振替ならず、督促状が送られた。説明もなく「延滞税は今回はいいです」と言われた。支援官より処理誤りについて説明及び謝罪したところ理解を得られた。
3 2019/8/7	8/19	その他	苦情	電話	給与支払明細書不交付事業所に対する税務署の対応等への苦情	5/12申立人が川口税務署宛「給与支払明細書不交付の届け出」を郵送、浦和署へ移送、事業主宛しよう文を郵送。行政指導で接触、事業主宛電話するも、交付されず。
4 2019/8/9	8/16	その他	苦情	投書	司法書士による税務相談補助を求める苦情	包括的代理人である司法書士に対して、税理士でないからと高齢の本人には説明し、司法書士に対しては拒否したことについての苦情。税理士資格のない者による税務代理行為に対しては、毅然たる態度で対応し、守秘義務、税理士法に抵触するため認められない旨を丁寧に説明する。
5 2019/9/6	9/9	応接態度	苦情	電話	徴収職員の高圧的な態度等について	税理士からの申し立て。関与先法人に徴収担当職員が訪れ、取引先(滞納者)が同社に有する売掛金の差押えをする申し出があった。徴収職員は終始高圧的な態度で、かなり大きな声で「今日は差押えをする」といい、差押え後における影響、効果等について専門用語を並べ立てられ理解できなかった。一連の対応を謝罪。職員の改善指導を徹底することを説明し理解を得られた。

6	2019/9/24	9/24	応接態度	苦情	電話	職員の応接態度について	「源泉徴収票不交付の届出書」の処理に時間がかかった点について西川口税務署に問い合わせたところ、対応した職員は「そんなものですよ」と冷たく対応、ものの言い方がまるで警察のように威圧的、こちらの話をさえぎってワーワーいうので、うまく言えず説明も不十分になってしまった。 <u>支援官より謝罪。総務課長に申出内容を伝え、職員に対し納税者の目線に立った丁寧な対応を行うよう指導するよう依頼した。</u>
7	2019/10/3	10/24	その他	苦情	電話	調査における手続き不備及び担当者の言動に対する苦情	<u>税理士の申し立て。</u> 関与先の相続税調査事案は、事前通知がされておらず無効である。また、接触時の調査担当者の言動は税理士の立場を尊重しない等納得できない。上司である統括官も事前通知について税理士事務所に落ち度があったような主張を繰り返した。支援官からは、「個別案件ですから、担当者とはよく話をするように」と話を聞いてもらえなかった。これに対し、謝罪し、日程調整をして11月27日に臨場日時が決まった。
8	2019/11/28	11/29	応接態度	苦情	電話	職員の電話対応に対する苦情	専従者給与の件で、川越税務署に電話で問い合わせたところ、対応した職員が電話を一方向的に切ったことに対する苦情。 <u>事実確認したところ、申し立て人は署に対して不定期に接触。高圧的な口調で苦情を申し立てるほか、公務員批判を展開していた。しかし、職員に対し注意、指導したことを説明、改めて謝罪し理解を得られた。</u>
9	2019/12/26	1/7	応接態度	苦情	電話	職員の応接及び調査の長期化に対する苦情	藤岡税務署調査担当者は、申立人に来署依頼をしたにもかかわらず、「税務署は5時に閉まるので」と発言したり、時計をちらちら見るなど不快な行動をとった。調査が長期化しているが、担当者は何度も同じことを繰り返し確認してくる。前橋署に苦情を申し立てたところ、何も承知していない会計士に連絡された。藤岡税務署を信用できないと前橋税務署に連絡したとのこと。 <u>申出人の意向に反し不快な思いをさせたことを謝罪。</u>
10	2020/3/2	3/3	応接態度	苦情	電話	徴収事務における違法性等の申し出	国税職員が突然留守宅をを訪問され、敷地内に勝手に入ったり、近所に国税が来たと話すことは違法ではないか。 <u>申出人が不安・不振に感じた点については、部分謝罪。また、今後の滞納処分について説明したところ、了解を得た。</u>

11	2020/4/8	4/9	その他	苦情	電話	徴収職員の配慮に欠ける対応について	<p>春日部税務署から法人宛に送付された配達証明郵便に、社内に秘匿していた記載があり、社員が開封したことで露見した。配達証明郵便を送付することを税理士へ連絡しているが、法人にはなかった。また、納税の猶予申請書の添付書類として文書提出を求められているが作成困難、既存の資料等で代用できないか。資質を確認し申出人へ電話で説明、改めて署との納付相談を行うようながした。支援官から、春日部税務署徴収1部門統括官へ電話し、申出人との応答内容を伝え、今後の対応を依頼。</p>
----	----------	-----	-----	----	----	-------------------	--

苦情等事案整理票

<平塚署・局納税者支援調整官>
整理番号： 01 - 001

受付日	令和元年 9月 27日	時間	9:08 ~ 9:23	類型	(苦情)・その他
申出人	住所			形態	電話・メール・投書・面接・()
	氏名		Tel		
事案の概要	総合受付の非常勤職員及び相談担当職員から不親切かつ自分本位の対応をされて不快であった。署としての改善策を示してもらいたい。			受理担当者	升 澄子
				部・署	総務部 課・部門 納支援調官
苦情等の内容	青色申告を取りやめるための用紙を貰いに行っただけなのに、総合受付の非常勤職員から、職員との相談を勧められた。なぜ相談を勧めたのか理解できない。長時間待たされた後、対応した職員は、面倒臭そうに「氏名等記入欄への記入をしてください。」としか言わず、青色申告制度の特典等の説明もないまま、「記入が終わったら提出してください。」と言って、奥に引っ込んでしまった。更に、職員から押印の指導をされていなかったのに、提出の際、受付の非常勤職員から「押印しないと收受できない」と断られた。一連の署の対応はあまりにも不親切で自分本位な対応であり、非常に不快であった。				

回付日時	9/27	担当部署	平塚税務署	関係課(部門)	管理運営部門
------	------	------	-------	---------	--------

受理報告	局長(署長)	総務部長(副署長)	総務課長
------	--------	-----------	------

事実確認等	日時	確認内容	
	9月26日	<p>受付の非常勤職員が、申出人から「青色申請をしたが、得ではないのでやめたい」旨の申出を受けたため、職員との相談が必要であると判断し、「すぐに職員が対応するのでお待ちいただきたい」旨を説明した。</p> <p>約5分後、非常勤職員から「記載方法の相談である」との引継ぎを受けた職員が、記載方法等の説明を始めたところ、「分かっている」旨の発言があり、最後まで説明することができなかった。</p> <p>その後、届出書の提出時に非常勤職員が押印めれを指摘したところ、申出人は印鑑を持参していなかったため、押印後の郵送での提出を説明したところ、申出人は一連の対応に対して苦情を申し立てた後、退庁した。</p>	支援官連絡 (無)・有 : 連絡先 支援官

処理てん末	日時	処理(回答)内容					
	9月27日 15:40	<p>申出人から支援官あて入電(支援官からの不在着信を確認した申出人が架電)。</p> <p>署の一連の対応で不快に感じられた部分に関して改めて謝罪。署から、今回対応した非常勤職員及び職員に対して注意・指導を行うとともに、職員全体に対する注意喚起を図り、応接態度の改善に取り組んでいくとの報告があった旨を説明したところ、申出人の理解が得られた。</p>	主管課長(総括統括官)	印	処理完結日	9/27	処理日数

再発防止策等	納税者の意図を的確に聴取するとともに、納税者の立場に立った適切な案内や説明をするように注意喚起を図る。				
--------	---	--	--	--	--

処理報告	局長(署長) / 印	総務部長(副署長) / 印	総務課長 / 印
------	------------	---------------	----------

総務課回付	支援官回付	監督評価官室連絡 (否)・要 : /	税務相談室回付 (否)・要 : /
-------	-------	--------------------	-------------------

※支援官整理欄

苦情類型	事務処理誤り等・誤指導・誤発送・(応接態度) 所在不明・その他	関与形態	(支援官対応) 助言等
------	---------------------------------	------	-------------

改正後

改正前

別紙1

別表1

納税者支援調整官の国税局別定数

納税者支援調整官の国税局別定数

国税局別	定数	内 国税局配置	内 税務署派遣
札幌	3	3	—
仙台	7	1	6
関東信越	9	3	6
東京	14	4	10
金沢	3	1	2
名古屋	9	2	7
大阪	10	2	8
広島	6	2	4
高松	4	1	3
福岡	4	2	2
熊本	4	1	3
沖縄	1	1	—
計	74	23	51

国税局別	定数
札幌	3
仙台	7
関東信越	9
東京	14
金沢	3
名古屋	9
大阪	10
広島	6
高松	4
福岡	4
熊本	4
沖縄	1
計	74

改正後

別紙2

税務署派遣納税者支援調整官の派遣先税務署

国税局別	派遣先税務署
札幌	—
仙台	青森、盛岡、仙台北、秋田南、山形、福島
関東信越	宇都宮、川越、川口、所沢、新潟、長野
東京	千葉東、松戸、麹町、芝、新宿、東京上野、渋谷、立川、横浜中、藤沢
金沢	富山、福井
名古屋	岐阜北、静岡、浜松西、熱田、豊橋、小牧、津
大阪	大津、下京、堺、豊能、枚方、東大阪、姫路、西宮
広島	松江、岡山東、福山、下関
高松	徳島、松山、高知
福岡	小倉、長崎
熊本	大分、宮崎、鹿児島
沖縄	—

改正前

別表2

税務署派遣納税者支援調整官の派遣先税務署

国税局別	派遣先税務署
札幌	—
仙台	青森、盛岡、仙台北、秋田南、山形、福島
関東信越	宇都宮、川越、川口、所沢、新潟、長野
東京	千葉東、松戸、麹町、芝、新宿、東京上野、渋谷、立川、横浜中、藤沢
金沢	富山、福井
名古屋	岐阜北、静岡、浜松西、熱田、豊橋、小牧、津
大阪	大津、下京、堺、豊能、枚方、東大阪、姫路、西宮
広島	松江、岡山東、広島東、福山、下関
高松	徳島、松山、高知
福岡	小倉、福岡、長崎
熊本	大分、宮崎、鹿児島
沖縄	—