

納税者支援調整官の利用実態を見える化する

税理士 平石共子

1. 各国税局および沖縄国税事務所の苦情等事案整理票の件数と形態

国税局および沖縄国税事務所に対して、行政文書の開示請求を行った結果、以下の苦情等事案整理票の開示を受けました。

合計の件数は増加しているものの、福岡国税局、沖縄国税事務所は3年間、提出がありません。仙台国税局は、令和2年、令和3年事務年度は提出件数がゼロだったのが、令和4事務年度は44件ありました。しかし、このうち26件は税務署内部で発生したミスの報告となっています。税務署内部で発生した処理ミスの報告は仙台のみです。また、件数が増加した理由は何なのか、苦情等の事案について詳しく見ていくことにします。

苦情が寄せられる形態としては、電話が一番多く、次にメール、面接となっていますが、電話から面接になったり、メールから面接となった事案もあります。文書とあるのは請願書の提出でした。メールは国税庁のHPに寄せられたものですが、大阪国税局で特に多く見られました。メールで受け付けて、税務署から統括官や支援調整官が電話で対応することが多く見受けられます。

令和4事務年度(令和4年7月1日～令和5年6月30日)

納税者支援調整官が作成及び署から提出を受けた苦情等事案整理票

国税局	件数			形態				
	令和2	令和3	令和4	電話	メール	投書	面接	文書
札幌国税局	1	1	4	2	2			
仙台国税局	0	0	44	15	1		6	
関東信越国税局	7	9	12	10		1	1	
東京国税局	12	3	22	18	1	1	2	
金沢国税局	2	1	1				1	
名古屋国税局	11	13	10	6	1	1	3	1
大阪国税局	57	32	32	17	11	3	3	
広島国税局	1	0	3	2			1	
高松国税局	0	0	1		1			
福岡国税局	0	0	0					
沖縄国税事務所	0	0	0					
合計	91	59	129	70	17	6	17	1

2. 苦情類型についてのまとめ

苦情等事案整理票の一番下方に、※支援調整官整理欄に、「苦情類型」と「関与形態」という記入欄があります。必ずしもすべてが記入されているわけではないのですが、苦情の内容から判断して分類しました。

職員の応接態度に対する苦情が最も多く32件、次いで職員の説明不足が24件で、全体の54%に及んでいます。

仙台国税局では事務処理誤りが一番多く、18件中半数が事務処理誤りとなっています。前述したように仙台国税局は行政文書の開示請求に対して44件の開示がありましたが、納税者からの苦情事案は18件で、残りの26件は税務署内部で発生した事務処理誤りの報告でした。なお、関与形態については、「支援官対応」「助言等」のいずれかなのですが、局によって記載がないため集計は省略しました。「助言等」の場合は、職員に対して指導を行ったことが記載されていました。

国税局	苦情類型						合計
	事務処理誤り	遅延・誤指導・誤発送	誤交付・所在不明	応接態度	職員の説明不足	その他	
札幌国税局	1			3			4
仙台国税局	9	2	2	5			18
関東信越国税局		1		7	4		12
東京国税局	2	3		8	7	2	22
金沢国税局						1	1
名古屋国税局	1			1	5	3	10
大阪国税局	6	3		7	8	8	32
広島国税局	1	1		1			3
高松国税局	1						1
合計	21	10	2	32	24	14	103

3. 税務調査に関する苦情等の事案

税務調査については、調査時の職員の応接態度や、手続きに関する事案がありました。

仙台国税局の事案は、職員の応接態度、説明不足に該当しますが、内容は深刻です。

応接記録が添付されており、その中に税理士の次のような発言がありました。

「調査当初から●●について特にこだわりを持ち問題視するような発言があった。この問題点について最後まで固執して調査するということは、個人の成績が上がることを目的に他の調査もやっているのではないか。」

「調査初日には二人で来ており、2回目からは●●さんが一人で調査していたが、引き続き二人で調査していれば、●●さんの行き過ぎた発言は防げたのではないか。」

これは盛岡税務署の事案で、総務課長が受理したのが令和4年7月15日、謝罪したのは11月28日、税務署長まで報告が上がっていました。

苦情等の内容	処理てん末、再発防止策等
<p>【仙台国税局】関与税理士からの申し立て。相続税の調査担当者から「●●を自己否認しなければ、●●に報告する」と脅された。調査終了後、●●に対し、調査で知りえた情報●●を報告しており守秘義務違反ではないか。【苦情類型】職員の応接態度</p>	<p>電話による申し立て。総務課長が対応。調査担当者に対しヒアリング、事実確認を行った。局●●から謝罪対応をするよう指示があり、相続人と面談し、担当者から説明及び謝罪を行った。【再発防止策】部門職員に守秘義務について説明の上、調査で知りえた情報を外部に漏らさないよう注意喚起を行った。相続税の●●要件を充たしているのに、自己否認による修正申告を促す言動があった点について、法令適用、手続き遵守するよう注意喚起を行った。</p>
苦情等の内容	処理てん末、再発防止策等
<p>【名古屋国税局】関与税理士からの申し立て。法人税調査に関し、調査期間が長期に及んだこと、納税者や税理士に対し調査の状況等の説明が長期間なかったことに対して、調査担当者の配慮が足りない等の苦情。【苦情類型】職員の説明不足</p>	<p>文書（請願書）による申し立て。事実確認を行い、申し立ての通り。謝罪及び請願内容の確認をする旨電話したところ、税務署で面談。担当統括官及び法人一統括が対応。調査が長期間に及んだこと、調査の状況を税理士等に対し説明が不足していたこと、納税者等への配慮が足りなかったことを謝罪し、理解を得た。 【再発防止策】手続きに問題はなかったが、調査が長期間に及んだこと、税理士等への状況説明の実施を図る旨、周知・徹底した。</p>

4. 職員の応接態度への苦情

職員の応接態度への苦情は、一番多く103件中32件と31%に及びます。

具体的には前項の税務調査時が1件のほかは、税務署の提出窓口、電話での対応についての苦情となっています。

苦情等の内容	処理てん末、再発防止策等
<p>【仙台国税局】源泉所得税の残存額明細書の提出に行ったところ、提出書類の不備があるとして受付てもらえなかった。提出書類の不備は納税者の確認不足が原因だと怒鳴るような威圧的な態度で説明の上、このまま提出すれば後に納税者が困ることになると脅される等、精神的苦痛を受けた。窓口で担当者が納税者に威圧的な態度をとっているのに、他の職員は仲介に入ることなく放置、組織の対応として非常に問題である旨の申し出を受けた。</p>	<p>「法定調書合計表」と「年末調整可能額還付請求書兼残存可能額明細書」の提出があり、非常勤職員が合計表を收受、源泉徴収簿は不要として返却した。「源泉所得税の明細書」についてはわからなかったので、受付担当の職員へ引継ぎ、苦情のようなことが起きた。担当者は説明が間違っていたこと、声が大きくなってしまったと反省しているとのこと。17時の間際で忙しかったこと、源泉担当者が不在で確認が取れなかったことなどを理由に挙げている。申出人先に総務課長及び窓口責任者が訪問し、事情の説明と謝罪を行った。</p> <p>【再発防止策】窓口での親切・丁寧な対応を職員に注意喚起、窓口においてトラブルが想定された際には、周りの職員が統括官等管理者へ報告、声掛け複数対応等するなど再度職員に徹底する。</p>
苦情等の内容	処理てん末、再発防止策等
<p>【大阪国税局】初めて医療費の申告をしたが還付がなく電話で問い合わせたところ、確認もせずバカにした感じで「年末調整で10万円くらい払わないと還付なんかありませんよ」と言われた。その後すぐに「やっぱりあるかも」と言われた。名前や住所も聞かれたのに、なぜ調べないのか。書類を見て還付があると分かったのなら、なぜ今まで調べなかったのか。意味不明なたとえ話をして、「ありませんよ」の一言で終わらせようとした。</p>	<p>管理運営部門が対応したことが判明。当初受電時には、対応した職員は還付状況のみを確認して終了していたが、統括官が申告内容を確認するように指示、一部記載漏れがあったため、署から電話を入れ、「還付金があるかもしれない」と説明していた。管理運営部門の統括官が電話を入れ、担当者の対応で不快にさせたことを謝罪し、職員への指導を徹底して行うことを説明して理解を得た。なお、申告書が不完全であるため、現状では還付税額が生じていないが、更正の請求を行うことで還付できることを説明。来署相談の事前予約を行った。</p> <p>【再発防止策等】納税者の立場になって、親切丁寧な対応を行うよう、また申出内容をよく聞き取って、必要な確認を行ったうえで回答するよう、部門ミーティングにおいて周知した。</p>

5-1. 職員の事務処理誤り、説明不足に対する苦情

職員の事務処理誤りや説明不足は、直接納税者に損害を与えるケースも見られます。

2番目のケースは、ひとり親控除の適用がない申告がされていたために、臨時特別給付金が受けられなかったというものです。

苦情等の内容	処理てん末、再発防止策等
<p>【仙台国税局】納期限後に口座振替依頼書の提出があったため、振替利用できない旨の電話をしたところ、納期限前にe-Taxでダイレクト納付申請を行っていたにもかかわらず、延滞税の負担をすることに納得がいかない。</p>	<p>口座振替依頼書が期限後に提出された者に今回は口座振替できない旨を伝え、納付する日によっては延滞税がかかる旨を伝えたところ、相手方より「期限内にダイレクト納付の申請をしたが、連絡がなかったため、念のため口座振替依頼書を提出したが、延滞税がかかるのか」との申し出があった。●●は、相手方の申出内容を確認することなく、今回は納付書で納付するよう指導した。この電話を聞いていた●●は申し出の内容を確認するよう指示したところ、相手方の申出通り、3月6日にダイレクト納付の申請がされていることが判明した。なお、同様に期限内にダイレクト納付の申請があり、未処理の事案が5件あることが判明。それぞれ謝罪し納付の手続を行った。</p> <p>【再発防止策等】日々e-Taxの受信処理を行うとともに朝ミーティング等の場を活用し、既未済の確認、情報の共有化を一層行う。納税者からの申出については、事実を確認した上で説明及び回答を行う。</p>
苦情等の内容	処理てん末、再発防止策等
<p>【東京国税局】平成2年分の確定申告を署のPCで職員に作成してもらったが、ひとり親控除が適用されていなかった。そのため、市役所から本来受給できるはずの「住民税非課税世帯等に対する「臨時特別給付金」の通知が来ず、制度を知った時には申請期限（令和4年9月30日）を過ぎており受給できなかった。署の職員の誤りが原因で給付金を受給できなかったのだから、署に責任を取ってほしい。</p>	<p>申出人の申告時には、申告内容につき、入力準備表を作成していたことから、準備表を確認したところ、ひとり親控除欄に該当する旨の記載はなかった。更正の請求書作成のため来署した申出人から左記申出を受けた。ひとり親控除は本人からの申し出がないと署では把握し得ないこと、及びパソコンで申告書を作成する際に本人に画面で内容を確認してもらっていることを説明したうえで、給付金については市の窓口で相談するように依頼した。●申出人が市に相談したところ、税務署が申告を誤ったため、税務署が補償すべきといわれ、改めて税務署に責任を取ってほしいとの申し出がされた。（次ページに続く）</p>

5-2. 職員の事務処理誤り、説明不足に対する苦情

苦情等の内容	処理てん末、再発防止策等
	<p>更正の請求は署で処理するが、給付金については署で力になれないことを繰り返し丁寧に説明したが、理解を得られなかった。</p> <p>【再発防止策】確定申告期にかかわらず、申告相談時には納税者の申告内容を確実に聴取することを個人課税部門全員に注意喚起した。</p>
苦情等の内容	処理てん末、再発防止策等
<p>【大阪国税局】消費税の中間申告分の納税については、納付相談の上、分割納付を認めてもらっているが、本日通帳記入をしたところ、全額が振替納付されていた。今後、月末に経費等の支払いがあり、今の口座残高のままでは引落しができなくなるため、返金してほしい。</p>	<p>8月19日に納付相談があり分割納付を容認した。口座振替利用者であるが、振替中止連絡をしていなかった。8月31日に分割納付第1回目の納付があり、未納税額を確認した。分割納付を認めていたにもかかわらず、署内の振替中止の連絡が漏れていたことにより、全額が振替納税されてしまったことを謝罪するとともに、●●●●理解を得た。 【再発防止策】</p> <p>期限前及び督促前納付相談時には、事務処理手順を遵守し、聴取事項のチェックを励行する。</p>

6. 仙台国税局の署内の事務処理誤りの報告について

前述のように仙台国税局は行政文書の開示請求に対して44件の開示がありましたが、納税者からの苦情事案は18件で、残りの26件は税務署内部で発生した事務処理誤りの報告でした。どのような事務所地誤りがあったのか、事案の概要をまとめてみました。

<p>(1) 平成22年分及び23年分住宅取得資金贈与の非課税申告書（一般分）の所在不明</p> <p>資産課税課より、住宅取得資金の非課税事案についてのIBK登録状況及び現物への背表紙の張替え状況の確認依頼があったため、現物の確認を行ったところ、平成22年分及び平成23年分住宅取得資金贈与の非課税申告書（一般分）の編綴（へんてつ）ファイル自体がないことが判明した。※所在不明の非課税申告書の保存期間は、平成29年2月2日付事務連絡と令和4年5月24日付事務連絡の2度にわたり延長措置が講じられ、事案発生日現在も保存が必要である。</p>
<p>(2) 法人申告書の所在不明</p> <p>7月14日、選定のため法人課税ファイル及び税歴表を取り出したが、課税ファイルに綴られるべき令和元年12月決算にかかる申告書等（紙提出）が所在不明であることが判明した。●編綴誤りが想定される「法人課税ファイル（永年書類含む）」のほか検索した結果、7月21日除却決議書（清算終了）の別法人の申告書とともに保管されていることが確認された。</p>
<p>(3) 実地調査の際、調査法人の総勘定元帳（1ページ）を携帯用コピー機に挟み込んだまま署に持ち帰ってしまった。</p>
<p>(4) 相続税申告書に係る「決議書、添付書類、税務代理権限証書」の一時所在不明</p> <p>9/8更正の請求書（郵送）受理、9/15佐沼署集中書庫へ移送した平成29年分の所定の保存箱に決議書等が編綴・保存されていない事実を把握。関係書類が、当年分の別の書類にまぎれていないか確認した結果、1年前の保存箱である平成28年分相続税決議書等関係書類に誤って保存されていたことを確認した。</p>
<p>(5) 令和4年9月29日の局総務課の文書監査において、平成29年分及び平成30年分の社会保険関係書類が誤って廃棄されていることが判明した。</p>
<p>(6) 福島、郡山及び相馬署において、平成27年4月1日以降に個別申請された期限延長申請書が提出された平成23年分から26年分については、提出された年度で保管すべきところを平成26会計年度の文書として保管し、平成26会計年度の文書とともに誤って廃棄したことが判明した。（誤破棄件数：福島署77件、郡山署13件、相馬署830件 合計920件） 【処理てん末】 国税広報広聴室及び個人課税課において記者発表を行い謝罪。相馬署において、誤廃棄した申告書等のうち、更正の請求が可能な8名に対し、個別に説明・謝罪を行い苦情等もなく全員から了承を得た。（福島署及び郡山署は該当なし）</p>
<p>(7) 納税証明書の誤発行（直前に修正申告書の提出があったが、未入力であったため）</p>
<p>(8) 税務調査において借用した書類に、預り証と借用書類を照合したところ、一部がないことが判明。</p>