

納税者支援調整官による苦情処理の現状と課題

報告：税理士 平石共子

はじめに

1970年代後半以降、欧米各国では次々と納税者権利憲章が制定され、また納税者保護法制が整備されてきた。さらに今日、こうした動きは、アジア、アフリカ諸国などを含め世界中に及ぶ。

わが国においては納税者権利憲章案が様々な団体から出され、制定を求める声は高まり運動が続けられている。納税者権利憲章をつくる会／TCフォーラムは、1993年4月に結成以来、30年余り納税者権利憲章の制定に向けて活動してきた。自由主義・市場経済を基本とする主要諸国で、納税者権利憲章の制定や納税者保護法制を整備していないのはわが国だけである。もちろん制定が急務であることは言うまでもない。

しかし、納税者権利憲章が制定されたとしても万全というわけではない。納税者の権利を護るための様々な仕組みが必要である。

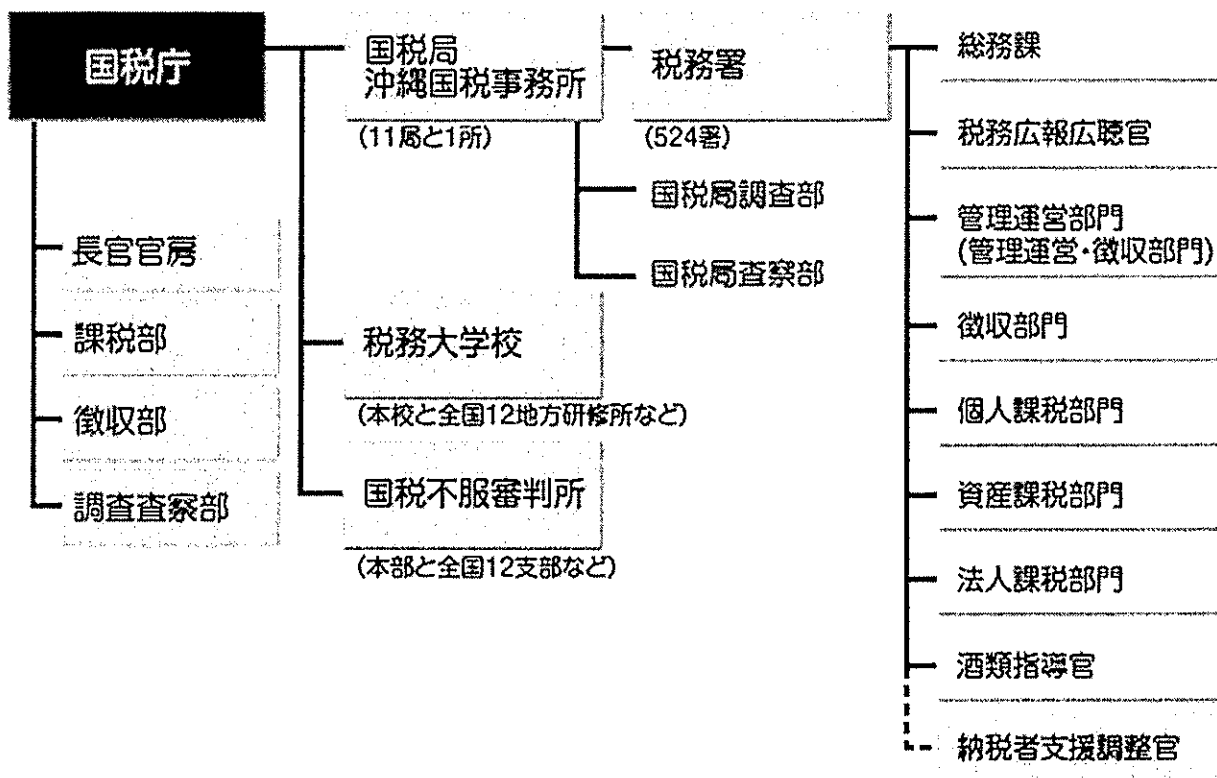
納税者支援調整官は、国税庁が2001(平成13)年7月に新たにつくった納税者の苦情申出の受け付けを専門に担当する部署である。

納税者支援調整官は税務全般について、納税者の不平・不満などの苦情を聴いて対処してくれると、国税庁のホームページで紹介している。「納税者支援調整官の事務運営について(事務運営指針)」に基づいて運営されているが、この事務運営指針、さらには苦情処理実績など公表されていない。本当に納税者の権利救済の仕組みとして機能しているのか。

TCフォーラムは、納税者支援官が新設されてから20年を迎えた昨年、情報公開法を使い開示請求を行い、納税者支援調整官について調査・報告し、納税者向けのパンフレットを作成した。この経験をもとに納税者支援調整官による苦情処理の現状と課題について報告する。

1. 国税庁の組織図と納税者支援調整官の所在

●国税庁のホームページで、「国税庁の機構」として以下の図が掲載されている。



●国税庁のホームページでは、次のように紹介している

納税者支援調整官は、税務署、国税局及び国税庁の事務その他税務一般に関する不平、不満や困りごとに対し、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や手続きの説明、調整などを行っています。

●納税者支援調整官についてのご案内

(1) 納税者支援調整官の任務

税務行政の運営に当たっては、申告納税制度が円滑に機能するよう、適正かつ公平な課税の実現に努め、納税者の理解と信頼を得ることが基本です。

納税者支援調整官は、このような考えを踏まえ、税務署、国税局及び国税庁の事務その他税務一般に関する不平、不満や困りごとなどについて、納税者の視点に立って迅速かつ的確に対応し、税務行政に対する納税者の理解と信頼を確保することを任務としています。

(2) 設置している国税局・税務署

11 国税局、沖縄国税事務所及び税務署に設置しています。

2. 納税者支援調整官は、財務省組織規則で設けられている

納税者支援調整官は、国税庁のホームページで国税庁の組織図の中に位置づけられているが、点線で表示されているのは、課税庁の国税職員とは異なるという意味もとれる。

憲法は租税法律主義の原則を定め(30条、84条)、この原則のもと、税に関する重要な事項についてはすべて法律で定めなければならない。

しかし、納税者支援調整官は、法律の定めではなく行政府である財務省が定める規則により設けられている。国税局の総務部・内部組織の項目で規定している。

納税者支援調整官は、財務省組織規則により設けられ。次のように規定している。

(1) 財務省組織規則 466 条の 2 第 1 項・第 2 項

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。

(2) 財務省組織規則 536 条の 2

沖縄国税事務所に、納税者支援調整官 1 人を置く。

- 2 納税者支援調整官は、命を受けて、第 466 条の 2 第 2 項に規定する事務を処理する。

3. 納税者支援調整官の仕事は「事務運営指針」による

納税者支援調整官がどんな仕事をするかについては、国税庁長官が各国税局長及び沖縄国税事務所長あてに通達する「納税者支援調整官の事務運営について」(事務運営指針)による。

平成 13 年 6 月 29 日付で、平成 13 年 7 月 10 日以降は、これにより適切に運営されたい。

(理由)

財務省組織規則の一部を改正する省令(平成 13 年財務省令第 47 号)により、各国税局に納税者支援調整官が新設されることに伴い、その職の事務運営の基本的事項を定めたものである。

この事務運営指針により、納税者支援調整官の運営がスタートした。

なお、この事務運営指針は非公開の文書である。情報公開の開示請求をして初めてわかるものである。

その後毎年のように一部改正が行われているが、これは納税者支援調整官の局別の数の変動によることが多い。財務省組織規則では74人以内(国税局73人以内、沖縄国税事務所1人以内)とあるが、配置の調整が行われており、昨年11月の調べでは、以下の表のとおりである。署派遣納税者支援調整官は地域担当運営を行う。しかし、必要に応じて局納税者支援調整官についても地域担当運営を行うこととして差し支えないとするが、国税局によっては署派遣が配置されていない場合もあるので当然といえる。当分の間、納税者支援調整官の下には職員を配置しないとあり、新設以来変わっていない。それぞれ単独で仕事をしている。なお、納税者支援調整官が派遣配置されていない税務署の総務課長は苦情等の適切な対応に努めることになっている。

納税者支援調整官の派遣先税務署及び配置人数

	定数	国税局 配置	税務署 派遣	派遣先税務署
札幌国税局	3	3	—	—
仙台国税局	7	1	6	青森、盛岡、仙台北、秋田南、山形、福島
関東信越国税局	9	3	6	宇都宮、川越、川口、所沢、新潟、長野
東京国税局	14	4	10	千葉東、松戸、麴町、芝、新宿、東京上野、渋谷、立川、横浜中、藤沢
金沢国税局	3	1	2	富山、福井
名古屋国税局	9	2	7	岐阜北、静岡、浜松西、熱田、豊橋、小牧、津
大阪国税局	10	2	8	大津、下京、堺、豊能、枚方、東大阪、姫路、西宮
広島国税局	6	2	4	松江、岡山東、福山、下関
高松国税局	3	1	2	松山、高知
福岡国税局	3	3	—	—
熊本国税局	3	1	2	大分、鹿児島
沖縄国税事務所	1	1	—	—
計	71	24	47	

4. 納税者支援調整官の職務

2021(令和3)年7月1日付で通達された事務運営指針をもとに、納税者支援調整官の職務及び仕事の流れのポイントを述べる。

(1) 署派遣納税者支援調整官の職務

納税者支援調整官は、財務省組織規則(平成13年財務省令1号)大466条の2第2項の規定に基づき、次に掲げる事務を処理する。

- イ 納税者等からの苦情等について、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を行うこと
- ロ 納税者等からの苦情等が国税に関する法律に基づく処分移管するものである場合は、不服申し立てその他の国税に関する法令等に定める権利救済手続きの教示を行うこと
- ハ 納税者等からの苦情について、その処理責任者が不明である場合その他処理責任者への引継ぎが困難又は不相当である場合に、その苦情等の窓口になること
- ニ 上記イからハマまでに掲げる事務に関し、必要な調整を行うこと

(2) 局納税者支援調整官の職務

局納税者支援調整官は、次に掲げる事務を処理する。

- イ 署派遣納税者支援調整官の処理する事務の総括に関すること
- ロ 局の所掌に係る納税者等からの苦情について、上記(1)イからニまでに掲げる事務を行うこと
- ハ 地域担当運営を行う場合において、対象署の所掌に係る納税者等からの苦情等について、上記(1)イからニまでに掲げる事務を行うこと

5. 苦情等に対する仕事の流れ

(1) 納税者等から苦情等の申し出を受けた場合

- 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。
この際、「苦情等事案整理票」(以下「整理票」という)を作成する。
- ロ 上記イにより聴取した苦情等の内容に基づき、速やかに当該苦情等に係る担当部門の職員又は統括官等から事情を聴取するなど事実関係を確認し、必要に応じ処理責任者及び関係部門等とも協議した上で対応方針を決定する。
- ハ 上記ロにより確認した結果を当該納税者等に迅速かつ正確に説明するとともに、

決定した対応方針を実施し、円滑な解決に努める。

ニ 上記ハによっても当該苦情等の対応が終了しない場合には、統括官等又は処理責任者との面会の機会の設定その他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を進めるに際しては、当該署の総務課長及び局納税者支援調整官と綿密な調整を行うとともに、統括官等又は処理責任者に対し当該苦情等の解決のための助言・指導等を行い、その処理が完結するまで確実にフォローアップする。

ヘ 決定した対応方針の実施等により当該苦情等への対応が終了したときは整理票に処理のてん末を記載し、処理管理者に報告する。

(3) 苦情等の申出があつてから、原則 3 日以内に処理

納税者等から苦情等の申出があつた場合には、迅速な対応に努めることとし、当該申し出があつた日(国税庁ホームページ等へ書き込みがされた場合には、当該書き込みがあつた場合には、各部署に回付された日のいずれか早い日)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)に処理する。

なお、3 日以内の処理が困難な場合は、当面の対応方針を決定の上、当該納税者等に対し速やかに連絡する。

(4) 苦情等事案整理票の作成と報告

担当して対応した苦情等について、処理の進展の都度、処理の経緯及びてん末について、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。この報告は、作成した整理票の回付により行うことを基本とする。

(5) その他の役割

①派遣先署及び対象署の苦情等の処理に関連し、その苦情等があつた税務署の署長に対して、随時意見をすることができる。

②必要に応じて、苦情の未然防止等のための職員研修を税務署の職員に対して実施する。

(6) 国税庁総務課への報告

納税者支援調整官の事務運営の参考とするため、局納税者支援調整官は、各納税者支援調整官の実績等を取りまとめの上、上半期分(7月から12月)については翌年1月31日、下半期(1月から6月)については7月31日までに、一元的な文書管理システムにより国税庁総務課調整第1係宛報告する。

(7) 局派遣監督評価官室への連絡等

納税者等からの苦情等の処理に当たり事務運営の改善等を検討する必要があると認めるときは、局派遣監督評価官室にその旨を連絡する。また、必要に応じて担当主管課へ問題提起・提言をする。

※監督評価官室とは、国税庁の事務運営を総合的視野に立って検討し、税務行政の刷新改善に資するための事務監察と、実績の評価に関する事務の実施を担当しています。国税庁の実績の評価は、国税庁の使命並びに国税庁の事務の実施基準及び準則に則して、財務大臣が作成・公表する「国税庁実績評価実施計画」に基づき実施しています。

(8) 国税庁実績評価実施計画について

令和3事務年度の国税庁が達成すべき目標ごとの施策及び測定目標の、業績目標1-3-2「相談等への適切な対応」が設定されている。令和3事務年度より新たに設定されたものである。

そして、令和4事務年度においては、定量的目標に位置づけられ、主業「苦情の3日以内の処理件数割合」に変更となっている。

国税庁では、毎年6月末までに、翌事務年度の「国税庁実績評価実施計画」を策定、「国税庁実績評価事前分析表」を作成・公表し、毎年10月頃に、前事務年度の実施計画に基づく「国税庁実績評価書」を作成・公表している。

このため、令和3事務年度の評価結果についてはまだ公表されていない。

6. 国税局へ苦情等事案整理票の開示請求を実施

2021(令和3)年4月、情報公開法に基づき東京国税局及び関東信越国税局に対し、直近の事務年度(2019(令和1)年7月～2020(令和2)年6月)について、苦情

等事案整理票の開示請求を行ったところ、開示を受けた。

そこで、さらに1年前の事務年度について開示を求めたところ、東京国税局から開示があったが、関東信越国税局からは開示がなかった。理由を尋ねたところ、①保管期間1年以内に分類されている、②紙の書類はデータ保存することは決まっていない。廃棄してないため開示できないとの回答だった。

この点について、国税庁行政文書管理規則(国税庁訓令1号)があり、その15条で保存期間について規定され、別表第1「行政文書の保存期限基準」が定められている。別表第1「22」文書の管理等に関する事項で、「常用(無制限)」なし5年となっている。

各国税局で違いがあるのか疑問を持ったので、大門実紀史参議院議員(当時)のもと国税局職員との面談に同席し、次の回答を得た。

「国税庁文書管理規則」の別表1の備考欄に「五 本表が適用されない行政文書については、文書管理者は、本表の規程を参酌し、当該文書管理者が所掌する事務及び事業の性質、内容等に応じた保存期間基準を定めるものとする」と記載されており、これを受けて「国税庁標準文書管理期間基準」を定めている。

その結果、「軽易な事項に係る意思決定又は確認を行うための書類」に分類され、保存期間1年とされていたのである。

その時に、「納税者支援調整官の事務運営について(事務運営指針)」が公開されていない理由について質問したが、明確な理由はないという回答をだった。

その後、2022(令和4)年7月、全国税局11及び沖縄国税事務所に令和2事務年度及び令和3事務年度の苦情等事案整理票の開示請求を行い、次ページ表のような開示があった。

併せて、国税庁総務課が保有している全国の合計値の提供を受けた。当該件数は公表していない。苦情等事案整理票は、すべての苦情等事案について作成するわけではなく、その場で解決し引継ぎを要しないものなど作成しない場合もあるので、当該件数が、国税当局が受けた苦情等件数の全数でないとのコメントがあった。

この件数は暦年の数字であるが、それにしても各国税局、沖縄国税事務所から情報開示を受けた整理票の件数と乖離があり、その理由については調査中である。

○苦情等事案整理票の件数

国税局等	令和2事務年度	令和3事務年度	備考	
			平成30事務年度	令和1事務年度
札幌国税局	1	1		
仙台国税局	0	0		
関東信越国税局	7	9		11
東京国税局	12	3	39	14
金沢国税局	2	1		
名古屋国税局	11	13		
大阪国税局	57	32		
広島国税局	1	0		
高松国税局	0	0		
福岡国税局	0	0		
熊本国税局	0	0		
沖縄国税事務所	0	0		
合計	91	59		

※各国税局より情報公開により入手

○苦情等事案整理票の作成件数の推移

	件数
平28.4～平29.3	375件
平29.4～平30.3	423件
平30.4～平31.3	371件
平31.3～令02.3	246件
令02.4～令03.3	223件

※2021年9月29日、国税庁総務課より入手

国税庁において保有している全国の合計値を国税庁総務課より入手したが、当該件数は公表していないという。

「なお、苦情等事案整理票は、すべての苦情等事案について作成するわけではなく、その場で解決し引継ぎを要しないものなど作成しない場合があるので、当該件数が、国税当局が受けた苦情等の全数でないことを申し添えます」とのコメントあり。

○国税庁標準文書保存期間基準(抜粋)

索引 番号	大分 類	索引 番号	中分類	名称(小分類)<具体例>	編さん区分	保存 期間	保存期間 満了時の 措置
14	共通 (その他)	76	軽易な事項に係る 意思決定又は確 認を行うための書 類	<ul style="list-style-type: none"> ・事務連絡等(簡易) ・行政文書等持ち出し整理簿 ・行政文書等持ち出し整理票 ・厚生異動関係書類引継(引 受)書 ・資料せん【送付、引継、交 付…】書 ・<u>苦情事案整理票</u> ・海外渡航承認申請書 ・質問障害等連絡票 ・個人番号解明対象者リスト 	事務年度、 会計年度、 暦年等	1年	廃棄

7. 苦情等事案整理票の事例

苦情等事案整理票のフォーマットは13ページをご覧ください。

- | | |
|-------------------|------------------------|
| ①受付日 | ⑧処理てん末 |
| ②申出人の住所・氏名 | ⑨再発防止策等 |
| ③形態: 電話・メール・投書・面接 | ⑩苦情類型: 事務処理誤り等・誤指導・誤発送 |
| ④事業の概要 | 応接態度・所在不明・その他() |
| ⑤受理者: 氏名・部・署／課・部門 | |
| ⑥苦情等の概要 | |
| ⑦事実確認等 | |

苦情の内容と処理てん末

No. 1

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 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 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、 <u>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。</u>
③ 応接態度	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	税理士の申し立て。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、 <u>日程調整をして11月27日に臨場日時が決まった。</u>
④ 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、 <u>おおむね納得が得られた。</u>
⑤ 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、交通費を負担する。	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。

苦情の内容と処理てん末

No.2

苦情類型	類型	形態	事案の概要	処理てん末、再発防止策等
⑥ 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。
⑦ 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。
⑧ 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。
⑨ その他	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ることは違法ではないか。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。
⑩ 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が得られた。

苦情等事案整理票

						整理番号：
受付日	年 月 日 ()	時間	: ~ :	類 型	苦情・見込・その他	
申出人	住所			形態	電話・メール・投書・面接・()	
	氏名	Tel			メールアドレス	@
事案の概要				受理者	氏名	
					部署	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; width: 50px;">苦情等の内容</div> <div style="flex-grow: 1;"></div> <div style="width: 100px; text-align: right;">担当係長(統括官等)</div> </div>						
回 付	/	担当部門		参考回付先	
受 理 報 告	総務部長(副署長)	/	総 務 課 長	/		
事実確認等	日 時	確 認 内 容				
						支援官連絡 無・有： / 連絡先 支援官
処理でん末	日 時	処 理 (回 答) 内 容				
						処理責任者 処理完結日 / 処理日数 日
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; width: 50px;">再発防止策等</div> <div style="flex-grow: 1;"></div> </div>						
処理報告	局長(署長)	/	総務課長(副署長)	/	総務課長	/
総務課回付	支援官回付	監督評価官室連絡	否・要： /	役員相談室回付	否・要： /	

※役員相談室整理票

※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
------	-----------------------------------	------	-----------

8. 最後に

納税者支援調整官が処理した苦情状処理についての現状から、今後の課題について検討する。

- (1) 納税者支援調整官の位置づけが法律によるものではなく、財務相組織規則により設置されていることにより、国税局の行政内部の人事異動によって配置されている。

納税者等が苦情等を申し出た場合に、苦情等の内容を懇切かつ丁寧に聴取はされているが、第三者機関でないので、苦情等に係る担当部門の職員又は統括官等から事情を聴取するなど事実関係を確認すると手順が決まっているが、客観的事実確認ができていないかは、不確かである。

また、苦情等を申し出た納税者等に対して、納税者支援調整官が謝罪をするケースが多く見受けられるが、本来苦情等を受けた担当部門の職員や責任者が謝罪するべきではないだろうか。

- (2) 納税者支援調整官の事務運営指針は公開されていないため、具体的に何をしてくれるのか、納税者等に知られていない。
- (3) 対応した納税者支援調整官により苦情等事案整理票が作成され、局総務部総務課長に報告されることになっているが、この整理票は1年で廃棄され文書の扱いで、処理件数やどのような苦情があったかなど、整理票を作成しても生かされていない。
- (4) 納税者支援調整官は、苦情等があった税務署の署長に対して、随時意見をすることができる、必要に応じて苦情の未然防止等のための職員研修を税務署の職員に対して実施するとあるが、行われた実績等が報告されていない。

諸外国の納税者保護官制度やオンブズマン制度の制定が将来的には望まれるが、納税者支援官の透明化を図り、公開することで納税者の権利を護る仕組みとして活用できるのではないかと考える。