

官相 8  
官総 1 - 40  
平成13年6月29日  
平成14年一部改正  
平成15年一部改正  
平成16年一部改正  
平成17年一部改正  
平成18年一部改正  
平成19年一部改正  
平成21年一部改正  
平成22年一部改正  
平成24年一部改正  
平成25年一部改正  
平成27年一部改正  
平成28年一部改正  
平成29年一部改正  
平成30年一部改正  
令和3年一部改正  
令和4年一部改正  
令和5年一部改正

各 国 税 局 長  
殿  
沖 縄 国 税 事 務 所 長

〔 一 部 改 正 〕  
官相 1-22・官総 6-20  
令和 6 年 6 月 17 日

国 税 庁 長 官  
(官 印 省 略)

### 納税者支援調整官の事務運営について（事務運営指針）

標題のことについては、下記のとおり定めたから、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となったことに伴い、その職の事務運営の基本的事項を定めたものである。

### 記

#### 1 用語の定義

この事務運営指針において用いる次に掲げる用語は、次に定めるところによる。

##### (1) 苦情等

納税者等から寄せられた税務署（以下「署」という。）、国税局（沖縄国税事務所を含む。以下「局」という。）及び国税庁の事務その他税務一般に関する不平・不満及び困りごとをいう。

##### (2) 局納税者支援調整官

局に配置する納税者支援調整官をいう。

(3) 署派遣納税者支援調整官

署に派遣配置する納税者支援調整官をいう。

(4) 担当部門

納税者等からの苦情等に関する事務等を実施する部門又は課室をいう。

(5) 処理責任者

担当部門の第一統括官等又は課長をいう。

ただし、業務センター室（以下「センター」という。）においては、総括・監査グループの主任国税管理官をいう。

（注）コール・調査支援グループの単独設置センターにおいては、当該グループの主任国税管理官が上記総括・監査グループの主任国税管理官と同様の役割を担う。

(6) 処理管理者

担当部門のある署又は局の総務課長をいう。

## 2 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、納税者等の理解と信頼を得ることが基本である。

納税者支援調整官は、このような税務行政運営の基本的な考え方を踏まえ、苦情等について、この事務運営指針に則り、納税者等の視点に立って迅速かつ的確に対応し、もって税務行政に対する納税者等の理解と信頼を確保することを任務とする。

## 3 納税者支援調整官の定数等

(1) 納税者支援調整官の局別の定数は、別紙1に掲げるとおりとする。

(2) 局納税者支援調整官は、各局の総務部総務課に配置する。

(3) 署派遣納税者支援調整官の派遣先署は別紙2に掲げるとおりとし、それぞれ各1人を配置する。

(4) 署派遣納税者支援調整官は、地域担当運営を行う。

また、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。

署派遣納税者支援調整官が派遣先署以外に担当する署又は地域担当運営を行う局納税者支援調整官が担当する署（以下「対象署」という。）は局署の実情に応じて国税局長が定める。

(5) 当分の間、納税者支援調整官の下には職員を配置しない。

## 4 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年財務省令第1号）第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。

(1) 署派遣納税者支援調整官の職務

署派遣納税者支援調整官は、派遣先署及び対象署に係る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に関するものである場合に、当該納税者に対し、不服申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の教示を行うこと
  - ハ 納税者等からの苦情等について、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適當である場合に、その苦情等の窓口となること
  - 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
  - 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 署派遣納税者支援調整官の具体的な苦情等関係事務

- (1) 署派遣納税者支援調整官は、納税者等から派遣先署又は対象署の所掌に係る苦情等の申出を受けた場合（他から引継ぎを受けた場合を含む。）には、当該苦情等について次の要領により処理することを基本とする。
- 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、別紙3の作成等要領に従い「苦情等事案整理票」（以下「整理票」という。）を作成する。
  - ロ 納税者等から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。
- (2) 署派遣納税者支援調整官は、納税者等から苦情等の申出を受けた場合において、その内容を聴取した結果、署若しくは局の担当部門又は局納税者支援調整官で対応すべき苦情等については、整理票を作成した上で、当該整理票の原本を回付することにより、担当部門に引き継ぐ場合は当該署の総務課長又は当該局の局納税者支援調整官を経由して、迅速かつ的確に当該苦情等に係る処理責任者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、派遣先署及び対象署以外の署に引き継いだ場合には、併せてその署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ことに留意する。

- (3) 署派遣納税者支援調整官は、納税者等から苦情等の申出がなされた場合には、迅速な対応に努めることとし、当該申出を受けた日（国税庁ホームページ等へ書き込みがなされた場合には、当該書き込みが局納税者支援調整官又は局（センターを除く。）の主管課、センター若しくは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ことに留意する。

- (4) 署派遣納税者支援調整官は、主担となっ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（報告体制については別紙4「納税者支援調整官報告等体制図」参照）。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) 署派遣納税者支援調整官は、派遣先署及び対象署の苦情等の処理の状況について、必要に応じ、局納税者支援調整官又は局総務課長に報告する。

また、署派遣納税者支援調整官は、派遣先署及び対象署の苦情等の処理に関連し、当該署の税務署長に対し随時意見を具申することができる。

- (6) 署派遣納税者支援調整官は、必要に応じて、苦情の未然防止等のための職員研修を派遣先署及び対象署の職員に対して実施する。

## 6 局納税者支援調整官の具体的な苦情等関係事務

- (1) 局納税者支援調整官は、局の所掌に関する苦情等について上記5(1)から(4)までの事務処理に準じて処理することを基本とする。

また、地域担当運営を行う局納税者支援調整官は、上記5(1)から(6)に準じて事務を行う。

- (2) 局納税者支援調整官は、署派遣納税者支援調整官又は署総務課長が行う納税者等からの苦情等の処理に関して必要な調整を行う。

- (3) 局納税者支援調整官は、局の所掌に関する苦情等の処理に当たっては、局総務部総務課との連絡を密にし、その迅速かつ的確な処理に努めるほか、その処理の状況を総合的に管理し、処理が完結するまで確実にフォローアップする。

- (4) 局納税者支援調整官は、特に必要があると認めるときは、局総務部長（沖縄国税事務所にあっては次長）に意見を具申することができる。

## 7 報告

納税者支援調整官の事務運営の参考とするため、次世代システムの「事務計画・事務実績機能」を利用して、事務実績の記録をするとともに、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、別紙5を作成し、上半期分（7月から12月）については翌年1月31日、下半期分（1月から6月）については7月31日まで（土日、祝日の場合は翌稼働日まで）に、文書管理システムにより国税庁総務課調整第一係宛報告する。

別紙5のうち「納税者支援調整官 担当署一覧」については、翌事務年度における担当署を記載の上、下半期分報告時にのみ提出することに留意する。

## 8 局派遣監督評価官室への連絡等

納税者支援調整官は、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。

## 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	2	5
関東信越	9	4	5
東京	15	5	10
金沢	2	2	—
名古屋	10	3	7
大阪	10	2	8
広島	6	2	4
高松	4	2	2
福岡	3	3	—
熊本	4	2	2
沖縄	1	1	—
計	74	31	43

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、秋田南、山形、福島
関東信越	水戸、宇都宮、前橋、新潟、長野
東京	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	—
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	松山、高知
福岡	—
熊本	大分、鹿児島
沖縄	—

### 苦 情 等 事 案 整 理 票

										整理番号：			
受付日		年 月 日		時間		： ～ ：		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		メールアドレス		@				
事案の概要				受理者	氏名								
					部・署		課・部門						
苦情等の内容											担当係長（統括官等）		
回 付		/		担当部門				参考回付先		. . . . .			
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										
		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										
		処理責任者				処理完結日		/		処理日数		日	
再発防止策等													
処理報告		局長（署長）		/		総務部長（副署長）		/		総務課長		/	
総務課回付		支援官回付				派遣監督評価官連絡		否・要： /		税務相談室回付		否・要： /	

※税務相談室整理欄

※支援官整理欄

苦情類型	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・公務外に関するもの・その他（ ）	関与形態	支援官対応・助言等
------	--	------	-----------



【苦情等事案整理票 作成等要領】

この整理票は、納税者等からの苦情等の内容及び処理てん末等の記録、報告・連絡並びに処理責任者と納税者支援調整官との間の引継ぎに当たって使用する。

1 整理票の作成について

(1) 納税者支援調整官は、口頭又は文書による納税者等から苦情等の申出、苦情等の引継ぎ又は国税庁ホームページ等へ書き込みがなされた苦情等の回付を受けた場合には、当該苦情等について整理票を作成する。ただし、苦情等への対応が緊急を要する場合は、事後的に作成することとして差し支えない。

また、次に該当する場合は、報告等のために必要があると判断した場合を除き、整理票の作成を要しない。

イ 納税者支援調整官等がその場で対応したことにより、当該苦情等の申出をした納税者等が納得し、さらなる対応（折り返しの連絡など）を要しない場合

ロ 個別事案における調査・滞納処分等の内容又は手続に係る苦情等で、当該個別事案の処理の過程で対応することが予定される場合

ハ 国税庁ホームページ等へ書き込まれた苦情等で、当該書き込みをした納税者等が不明あるいは苦情等の内容が抽象的で明確でないなど対応が困難である場合

(2) 同一の事務処理に係る複数の事案について、各納税者から苦情等が寄せられた場合には、原則として、苦情等を申し出た納税者ごとに整理票を作成することに留意する。

2 苦情等の引継ぎについて

納税者支援調整官が整理票を作成した場合において、当該苦情等の処理を担当部門のある署又は局に引き継ぐこととなった場合には、当該納税者支援調整官は、作成した整理票の原本を、当該署の総務課長又は局の局納税者支援調整官を経由して処理責任者へ確実に引き継ぐ。

3 処理完結日について

処理完結日は、決定された対応方針により苦情等の申出をした納税者等に説明・謝罪等を行うなどして当該苦情等への対応を終了した後、整理票により処理管理者に処理てん末を報告した日とする（事後的に整理票を作成した場合には、口頭により報告した日として差し支えない。）。

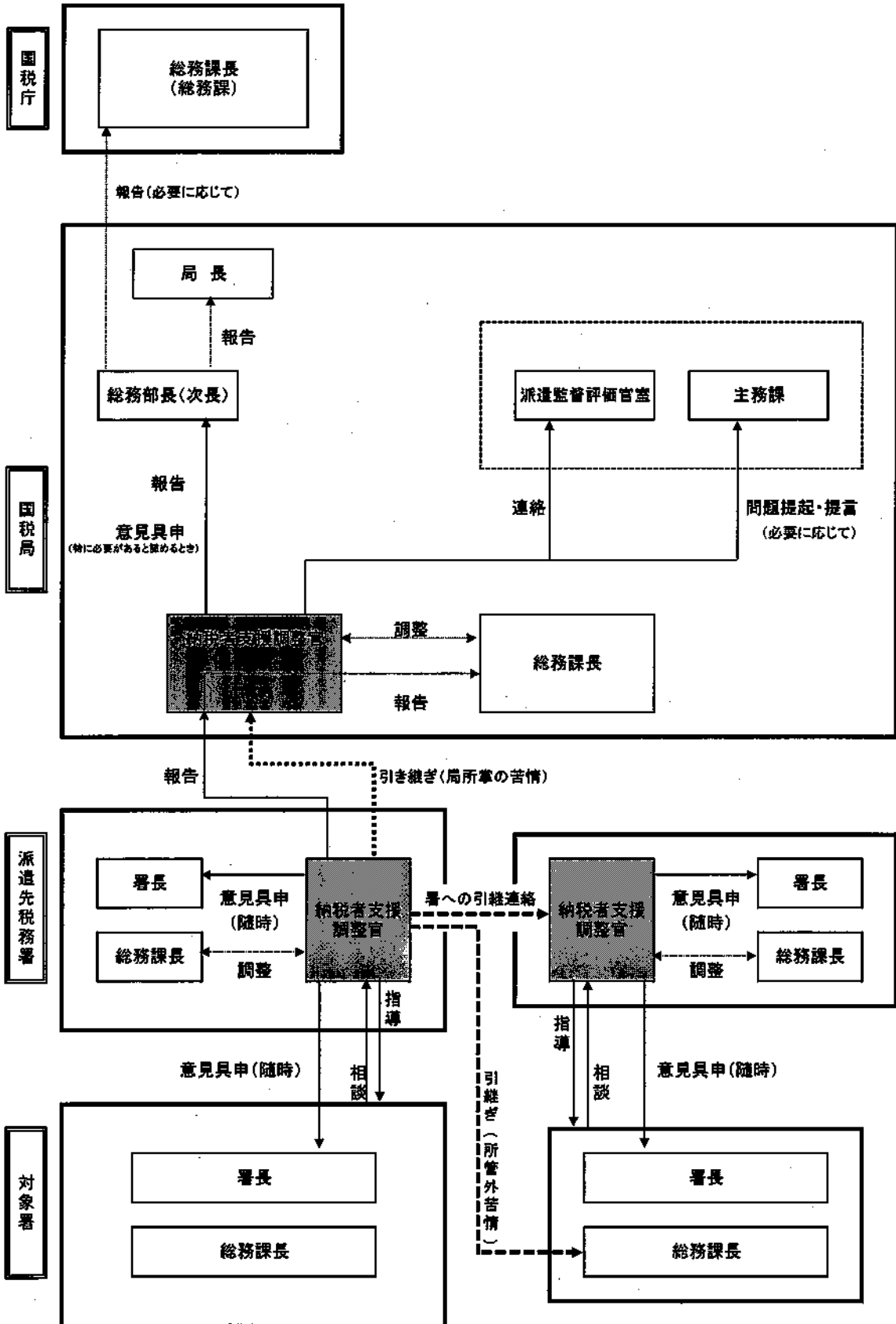
ただし、当該苦情等に係る担当部門のある署の副署長又は署長、局の総務部長又は局長まで報告した場合には、当該報告した日とする。

なお、苦情等の申出をした納税者等に十分な説明・謝罪等を行うなど、採るべき対応を尽くしたにも関わらず、当該納税者等の理解が得られない場合には、当該苦情等への対応を終了したものとす。

4 その他

処理を完結した苦情等について、その後、同一の納税者等から再度同様の苦情等の申出があった場合についても、その場で即座に当該納税者の納得が得られなかった場合には、改めて整理票を作成する（この場合、過去の苦情等の処理のてん末についても整理票に簡記することに留意する。）。

納税者支援調整官報告等体制図



※ 苦情等の引継ぎに当たっては苦情等整理票の原本についても引き継ぐ。

# 令和 事務年度分 納税者支援調整官事務実績等報告

平成13年6月29日付官相8ほか1課共同「納税者支援調整官の事務運営について」(事務運営指針)に基づき報告します。

## 【提出書類】

苦情処理状況・類型、対応回数  
納税者支援調整官の事務実績の状況報告書  
納税者支援調整官 担当署一覧

国税局(国税事務所)

1. 苦情処理状況・類型

(単位：件)

苦情の類型	苦情の類型							合計	
	苦情処理 滞り・遅延	誤指導	郵送・郵文付	所在不明	応接態度	職員の利用不足	公務外に 関するもの		その他
署対応分									0
内、3日超									0
3日超の内、納税者側 の事情に起因するもの									0
支援官対応分									0
内、3日超									0
3日超の内、納税者側 の事情に起因するもの									0
計	0	0	0	0	0	0	0	0	0
内、3日超	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3日超の内、納税者側 の事情に起因するもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2. 対応回数

(単位：回)

	対応回数				合計
	苦情	税制・税務行 政への不満等	情報提供	その他	
電話					0
対面					0
メール等					0
合計	0	0	0	0	0

### 3. 記載にあたっての留意点

#### (1) 【1. 苦情処理状況・類型】について

- ① 件数の記載に当たっては、苦情等事案整理票の件数に基づき記載する。  
なお、複数種類の類型に属する場合は、苦情の主な原因の類型に含める。
- ② 苦情の類型の具体例は以下のとおり。

「事務処理誤り・遅延」…事務処理誤りや処理遅延により苦情に発展したものの（例：口座番号入力誤りにより振替納税の引き落としができなかった場合等）

「誤指導」…誤指導により苦情に発展したものの（例：申告書の作成指導時の誤りにより修正申告が必要となった場合等）

「誤発送・誤交付」…発送（交付）文書の相手先誤りやFAXの誤送信等により苦情に発展したもの（督促状等の郵発送等）

「所在不明」…行政文書の所在不明（一時所在不明を含む）により苦情に発展したもの（例：編てつ誤りにより申告書が所在不明等）

「応接態度」…応接態度により苦情に発展したもの（例：言葉遣いや横柄な態度等）

「職員の説明不足」…職員の説明が足りなかったため苦情に発展したもの（例：調査終了時に延滞税の通知が届く旨の説明を失念等）

「公務外に関するもの」…職員の公務外での行動に起因するもの

「その他」…公務員全般に関する意見や税制への不満、納税者の誤解、思い込み、税務と関係のない申立を行う者<sup>4</sup>

#### (2) 【2. 対応回数】について

- ① 納税者支援調整官が納税者対応を行った回数を記載する（事務実績の状況報告書【19 対応回数】）。

「メール等」には、国税庁ホームページへの書き込みや、書面による苦情に対応（関係部署への回付、注意喚起等）した回数を記載する。

※ 納税者支援調整官が書き込み等の相手先に対応した場合には、「メール等」ではなく、該当の項目に含める。

- ② 対応回数のうち、「税制・税務行政への不満等」「情報提供」「その他」の具体例は以下のとおり。

「税制・税務行政への不満等」…税制や税務手続、税務署での対応など税務行政への意見・要望・不満及び行政全般への意見等（苦情を除く）

「情報提供」…課税漏れ及び徴収漏れに関する情報の提供

「その他」…税務手続についての質問、問合せその他の事項



納税者支援調整官 担当署一覧

令和 事務年度分 \_\_\_\_\_ 局 (所)

配置先	担当署数	担当署 (派遣先署を含む)
局	署	
署派遣	署	
署派遣	署	
署派遣	署	
署派遣	署	
署派遣	署	
署派遣	署	
署派遣	署	
署派遣	署	
署派遣	署	
署派遣	署	