

令和6年12月5日開催
業務センター室主任国税管理官及び
全管管理運営・個人課税・資産課税部門
統括国税（徴収・調査）官等会議

取扱注意

合同資料1

大分類	共通（会議・事務計画等）
中分類	会議、検討会及び発表会関係書類
保存年限等	事 2030年6月末

令和6年分確定申告期の
事務運営等について

東京国税局

総務部
課税第一部
徴収部

内部事務センター化P T
個人課税課
資産課税課
管理運営課

目 次

	(ページ)
○ 令和6年分確定申告期の運営方針（個人課税部門・資産課税部門）	3
1 自宅等e-Taxの推進による来場者の更なる削減	4
2 指導事務・審査事務・期中（事後）処理事務の効率的な実施	7
3 定額減税への適切な相談体制の構築	9
4 令和5年分確定申告から継続する施策の的確な実施	10
○ 令和6年分確定申告期の運営方針（資産課税部門）	11
○ 令和6年分確定申告期の運営方針（業務センター室）	12
○ 令和6年分確定申告期の事務運営（業務センター室）	17
○ 令和6年分確定申告期の運営方針（管理運営部門）	18
○ 署内領収窓口の受付時間短縮	26
○ 令和7事務年度センター拡大時の円滑な事務運営に向けて	27
○ 総務課からの連絡事項	28

令和6年分確定申告期の運営方針（個人課税部門・資産課税部門）

1 自宅等e-Taxの推進による来場者の更なる削減

- マイナンバーカード方式によるスマホ申告及びマイナポータル連携の推進を目的とする「スマホ申告PT」の組成
- スマホ申告を原則とした一体型スマホ会場の継続実施
- 各署が自署の立ち位置を踏まえて分析・策定した「署独自の取組」を推進
- 大口源泉徴収義務者に対するマイナポータル連携を利用した自宅等e-Taxの勧奨及び給与の源泉徴収票のe-Tax（eLTAX）提出勧奨の実施
- 税理士会を通じた給与の源泉徴収票のe-Tax（eLTAX）提出勧奨の実施

2 指導事務・審査事務・期中（事後）処理事務の効率的な実施

- 指導・審査事務について適正に人員配置を行い、効率的な事務処理を実施
- 指導・審査の効率化により創出した事務量は、確実に期中処理事務に投下

3 定額減税への適切な相談体制の構築

4 令和5年分確定申告から継続する施策の的確な実施

1 自宅等e-Taxの推進による来場者の更なる削減

スマホ申告推進を目的とする「スマホ申告PT」の組成

- スマホ送信割合の向上は、それ自体が目的ではなく、自宅等e-Taxの推進のための手段
- スマホ申告（マイナンバーカード方式）の成功体験によって、来年以降の自宅等e-Taxにつながることを意識した指導が重要
 - ・ 個人・資産課税部門のみでなく、署全体で若手職員を中心に「スマホ申告PT」を組成
 - ・ 前事務年度よりもう1歩踏み込んだマイナンバーカード方式によるスマホ申告を推進するほか、マイナポータル連携の周知広報（職員の更なる意識向上）に取り組む

①スマホ送信割合の向上

②マイナンバーカードを利用した申告指導

③マイナポータル連携の周知広報

自宅等e-Tax
の推進

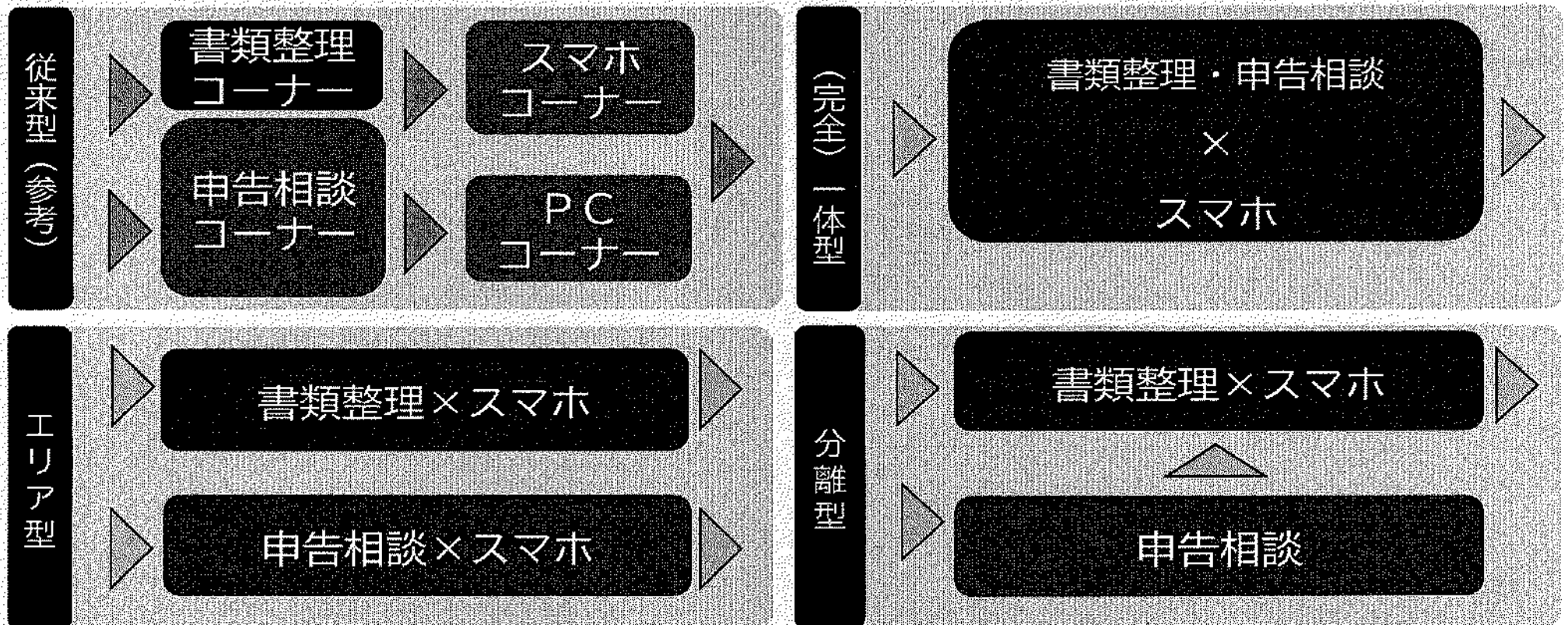
来場者の
減少

調査事務量の
確保

1 自宅等e-Taxの推進による来場者の更なる削減

スマホ申告を原則とした一体型スマホ会場の継続実施

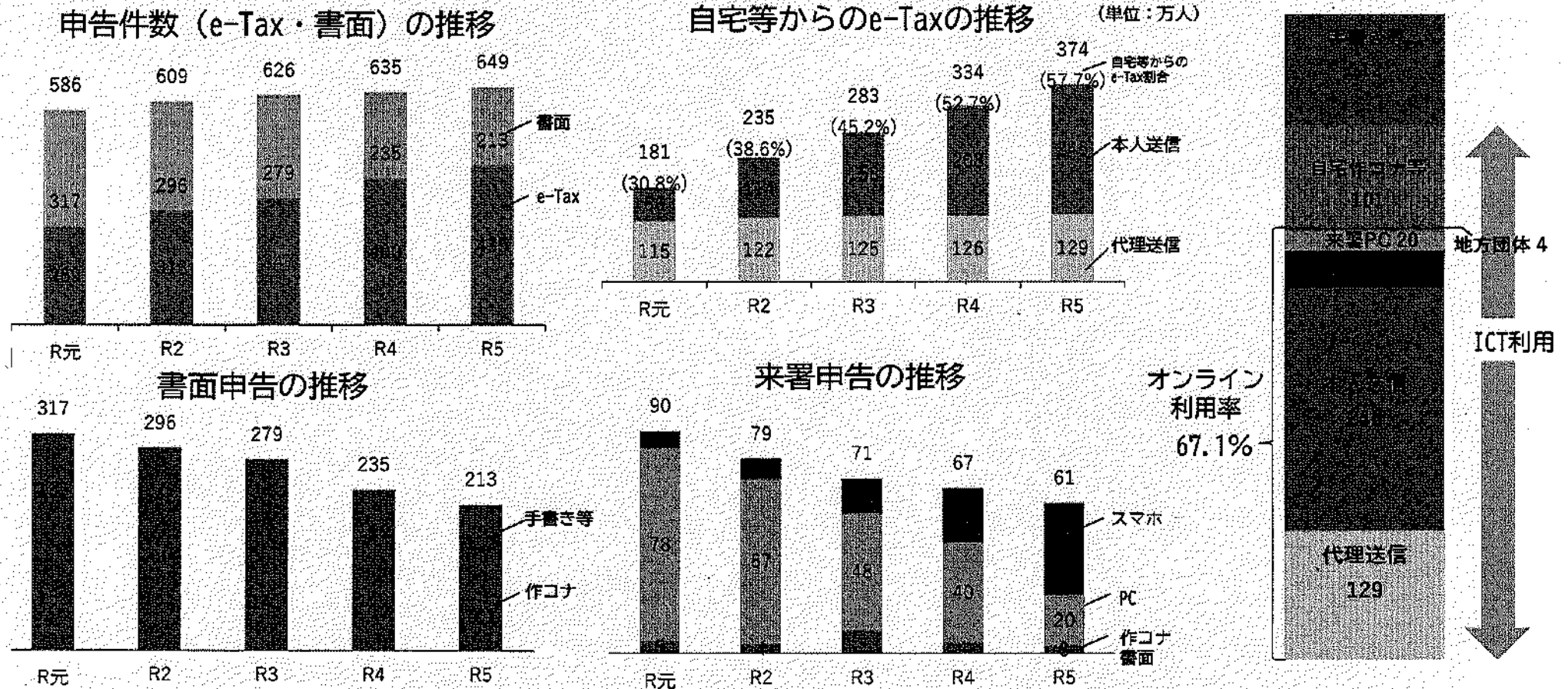
- 令和6年分確定申告においても、原則として、一体型スマホ会場を継続実施
 - 令和7年1月から確定申告書等作成コーナーの画面がマルチデバイス対応となり、所得税だけでなく贈与税もスマホで入力が可能
- ⇒ より一体的な確定申告会場となるよう、以下の3類型から、各署の実情に応じて選択



1 自宅等e-Taxの推進による来場者の更なる削減

令和5年分所得税確定申告の結果

- 全体の申告人員は増加傾向であるものの、自宅等e-Tax申告が大きく増加し、書面申告及び来場申告がそれぞれ大きく減少
- 令和6年度末のオンライン利用率目標は75%であり、令和8年度末までに80%が目標



2 指導事務・審査事務・期中（事後）処理事務の効率的な実施

指導・審査事務の効率化による調査事務量の確保

○ 指導事務

- OJTなどによる来場者対応技術の向上を図り、全会場において1対複数指導の徹底
- 一体型スマホ会場運営による適正人員の配置及び来場者状況に応じた柔軟な職員配置

【指導効率（指導100件当たりの事務量）】

	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	全期間平均
R5	8.5人日	6.9人日	4.2人日	3.8人日	5.3人日	5.8人日
R4	8.6人日	6.2人日	4.1人日	3.7人日	5.8人日	5.7人日
H30	4.3人日	4.6人日	2.2人日	2.1人日	3.3人日	3.3人日

- 令和6年分確定申告においては、指導事務効率「5.5人日」（全期間）を目標として、各種取組を実施
 - ・ マイナンバーカード方式によるスマホ申告を原則とした1対複数指導の徹底
 - ・ ワンポイント指導に留め、納税者の自発的な申告書作成の意識醸成（納税者自身が申告書を作成・スマホを操作）

2 指導事務・審査事務・期中（事後）処理事務の効率的な実施

指導・審査事務の効率化による調査事務量の確保

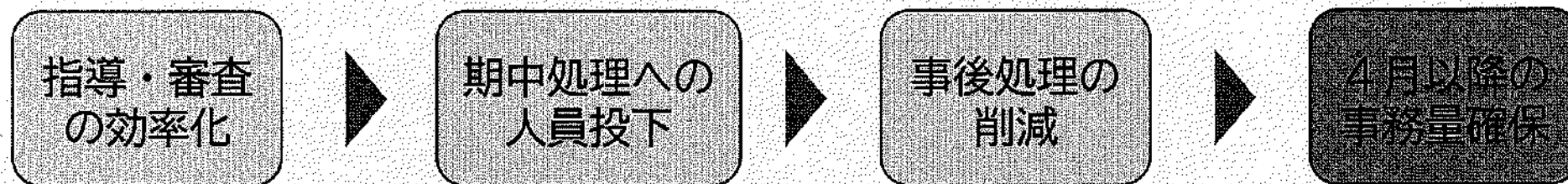
○ 審査事務

- 局作成の「審査マニュアル」を活用するなどポイントを絞った的確な審査事務の実施
- 期間別（特に期前）の審査状況に応じた最適な人員配置

【審査効率（審査1,000件当たりの事務量）】

	期前	期中	期中	期中	期中	全期間平均
R5	8.0人日	6.9人日	5.0人日	4.2人日	3.5人日	5.5人日
R4	10.5人日	8.2人日	5.9人日	4.9人日	4.0人日	6.7人日
H30	9.9人日	7.7人日	6.8人日	5.2人日	4.8人日	6.9人日

⇒ 指導・審査事務の効率化により調査事務量の確保につなげる



3 定額減税への適切な相談体制の構築

周知広報・相談体制

- 年金所得者を中心に、相談や還付申告への対応が見込まれることから、各種施策を検討・実施
 - 周知広報（確定申告期前における対応）
 - ・ 定額減税特設サイト内に確定申告に関する情報を掲載（令和6年12月公開予定）
 - ・ 定額減税専用チャットボットの活用
 - ・ 確定申告電話相談センターで庁HP掲載ツールの周知・案内
 - 相談事務の効率化（確定申告期における相談体制）
 - ・ 申告手続要否判定用フローチャート（リーフレット）等の活用
 - ・ 申告書作成会場の処理能力の最大化（最大来場者数に対応した席数へ拡充・回転率の改善）での対応
 - 還付申告の増加も見据えて、円滑な事務処理に向けて必要となる事務量を確保
 - ・ 事務処理効率化に向けたセンターとの協働処理体制の更なる見直し
 - ・ 早い段階からの署内調整による状況に応じた柔軟な対応が行える体制の構築

4 令和5年分確定申告から継続する施策の的確な実施

令和6年分においても引き続き実施する各取組

- 局署・拳署一体体制の構築
- 確定申告関係事務の縮減により事務量を創出し、調査事務へ確実に投下
- 申告書作成会場の処理能力の最大化
- インボイス制度を機に免税事業者から課税事業者へ転換した事業者が適正に申告できるよう、来場者の申告内容に応じた適切な指導
- 関係民間団体との連携
- 地方公共団体のデータ引継実施状況に応じた協力要請及び地方公共団体職員によるスマホ指導の要請
- 資産税関係納税者の削減及び平準化
- 課税部門と管理運営部門との連携による申告書作成会場におけるキャッシュレス納付の積極的な利用勧奨

令和6年分確定申告期の運営方針（資産課税部門）

自宅等e-Tax推進による来場者の削減

- 【共通】
 - ・不動産取引に関する主要団体や官公庁に対する広報依頼
 - ・大口源泉徴収義務者に対する利用勧奨
- 【譲渡】
 - ・証券会社への広報依頼
 - ・お知らせはがきの送付対象者の厳選
- 【贈与】
 - ・自宅等e-Taxへ移行が見込まれる者へのDMの送付
 - ・贈与により資金を工面する可能性が高いライフイベントに応じた広報

効率的・効果的な会場運営

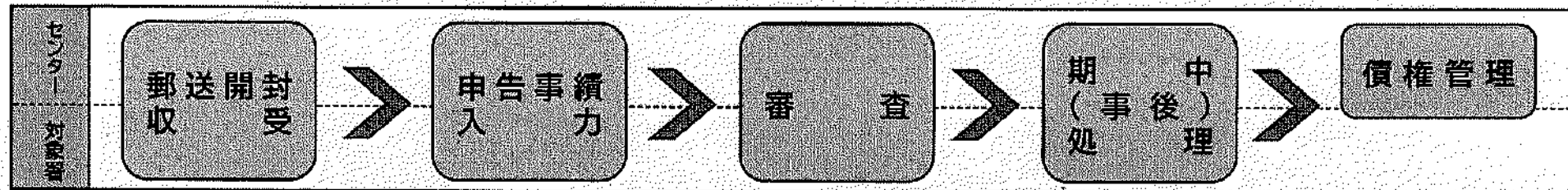
- 【共通】
 - ・申告指導効率を意識した1対複数対応の実施の徹底
 - ・来署動向等に係る分析データを活用し、効率的な会場運営を検討
 - ・資産税関係納税者のオンライン事前発行入場整理券による来場時期の平準化
 - ・1年目職員には指導効率を意識したロープレ研修を局で実施
 - ・職員（非常勤職員を含む）はスマホ申告用研修動画を活用した研修を実施
- 【譲渡】
 - ・審査、申告審理の効率化及びデータを活用した調査選定の観点から、譲渡所得の内訳書を含めたスマホ申告の指導を徹底

令和6年分確定申告期の運営方針（業務センター室）

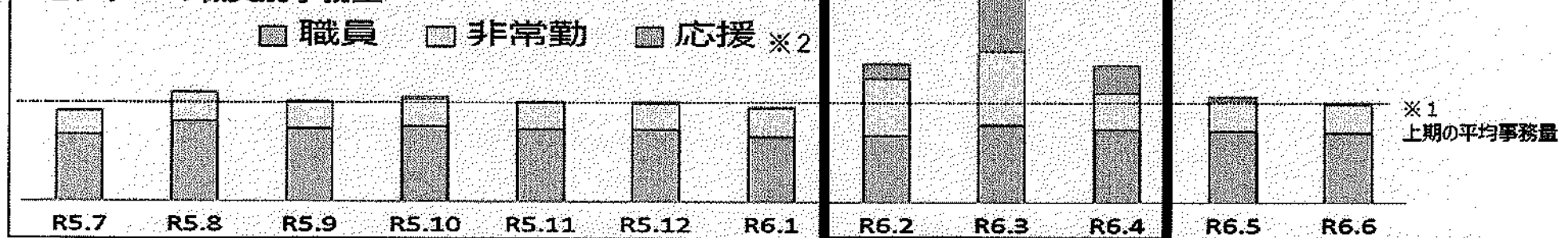
協働処理体制の構築

- 確定申告事務については、署内における「拳署一体体制」の構築のほか、業務センター室及びセンター対象署間での「局署一体体制」を構築し、全事務系統が一体となって協働処理を実施
- 業務センター室及びセンター対象署間での協働処理については、2月～4月末まで実施

<確定申告期における局署一体体制の事務処理イメージ>



<センターの職員別事務量>



※1 点線は、R5.7～R5.12の平均事務量を示す。

※2 「職員」、「非常勤」は、センター職員、「応援」は、局及び署職員(非常勤を含む。)を示す。

令和6年分確定申告期の運営方針（業務センター室）

的確な進行管理

- 確定申告期においては、確定申告進行管理システム及び申告書管理ツールの活用による的確な進行管理を実施
また、局においても、随時、進捗状況を客観的に確認し、状況に応じた対応を検討
- 確定申告期後においては、保留原符や個人転出入、更正の請求などの要処理件数が増加することから、進捗状況を適切に把握し、計画的かつ効率的に処理

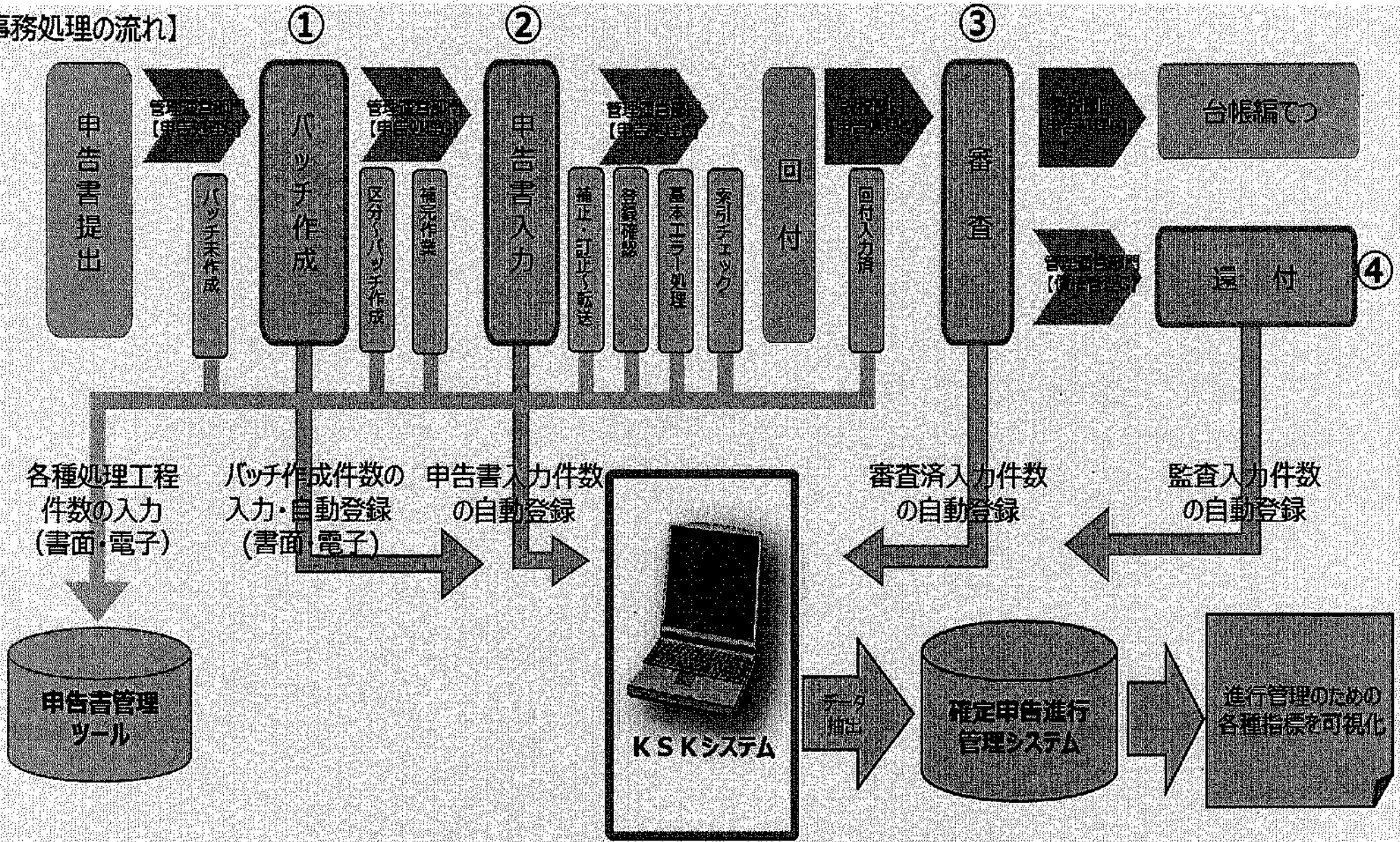
<確定申告進行管理システム及び申告書管理ツールの概要>

- 確定申告進行管理システムは、K S Kシステムへの日々の入力状況をグラフ及び計表により可視化することで、計画に基づく事務処理が適切に行われているかを確認するシステムである。

なお、申告書管理ツールは、確定申告進行管理システムを補完するツールとして、申告書のバッチ作成から申告書審査までの各処理工程の日々の進捗状況を業務センター室とセンター対象署において、共有するツールである。

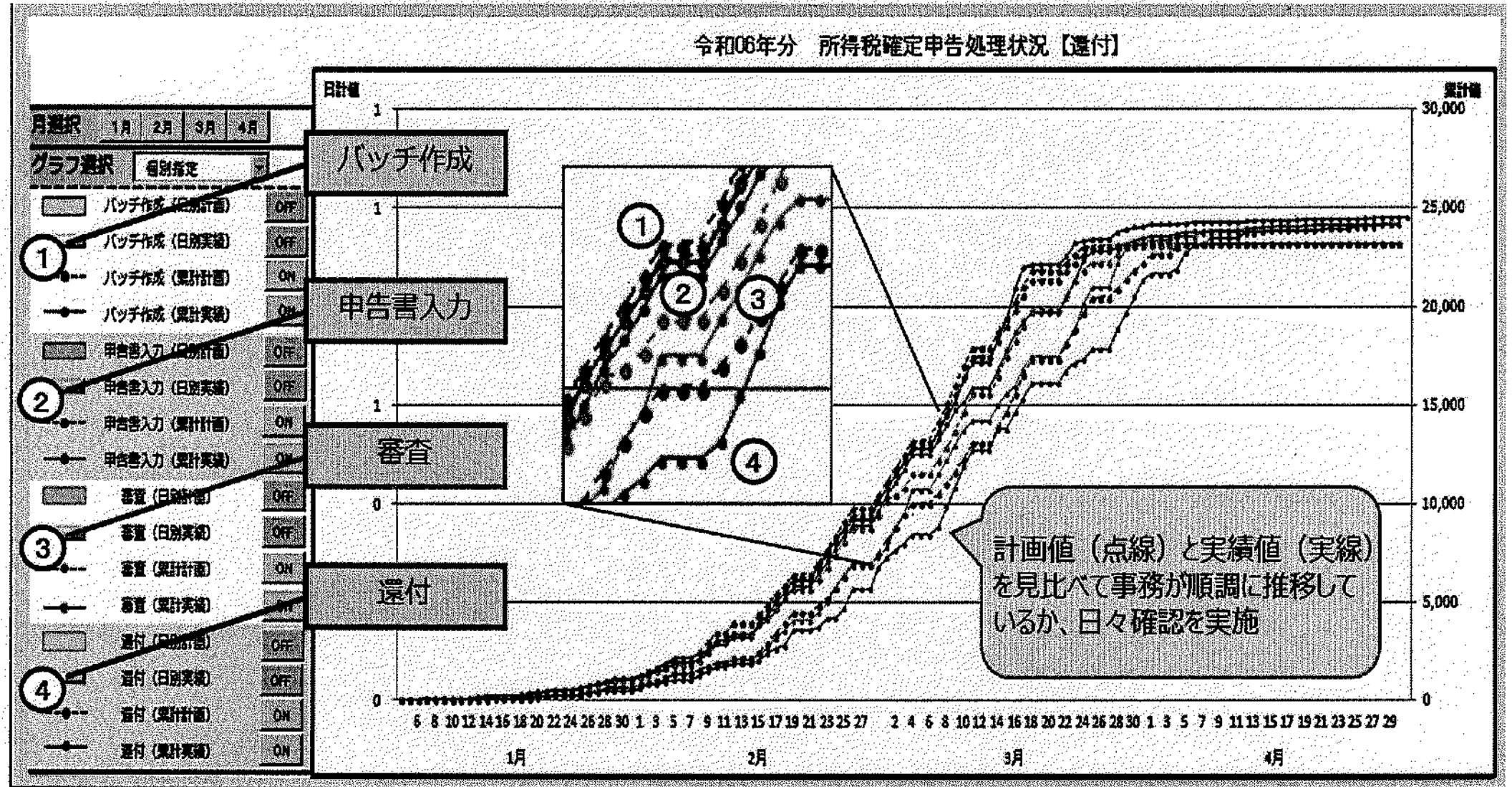
確定申告進行管理システム及び申告書管理ツールのフロー図

【事務処理の流れ】



確定申告進行管理システムの画面イメージ

➤ 計画値と実績値を対比することにより、時期に応じた進行管理を実施



申告書管理ツールの画面イメージ

- 進捗確認の利便性向上のため、ファイル作成方法を日次に作成する方法から連日管理する方法に変更
- 令和7年1月に内部事務センター化PTから業務センター室へ展開予定

未済の状況を確認し、事務量を投下すべき工程を把握

○申告書管理ツール(所得税・書面)

日付	項目	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
		未処理	区分バッチ作成	補完作業	OCR入力	補正訂正	登録確認	基本エラー処理	索引簿出力バッチへ封入	索引チェック	回付入力未済	回付入力済(要対象者移送分)	審査
2月17日 (月)	折リコシ数	3.0箱	2.0箱	2.0箱	2.0箱	2.0箱	2.0箱		5.0箱	6.0箱	6.0箱		2.0箱
	案件数	975件	650件	650件	650件	650件	650件	100件	1,625件	1,950件	1,950件	250件	650件
	バッチ換算	39バッチ	26バッチ	26バッチ	26バッチ	26バッチ	26バッチ	4バッチ	65バッチ	78バッチ	78バッチ	10バッチ	26バッチ
	見込処理時間	16.3時間	10.9時間	1.3時間	21.7時間	21.7時間	10.9時間	5.0時間	27.1時間	32.5時間	32.5時間	2.1時間	
	(参考)人数換算	2.2人	1.5人	0.2人	2.8人	2.8人	1.5人	0.7人	3.5人	4.2人	4.2人	0.3人	
前日比較													
2月18日 (火)	折リコシ数	3.0箱	2.0箱	2.0箱	2.0箱	2.0箱	2.0箱		5.0箱	6.0箱	6.0箱		2.0箱
	案件数	975件	650件	650件	650件	650件	650件		1,625件	1,950件	1,950件		650件
	バッチ換算	39バッチ	26バッチ	26バッチ	26バッチ	26バッチ	26バッチ	1バッチ	65バッチ	78バッチ	78バッチ	10バッチ	26バッチ
	見込処理時間	16.3時間	10.9時間	1.3時間	21.7時間	21.7時間	10.9時間	0.0時間	27.1時間	32.5時間	32.5時間	0.0時間	
	(参考)人数換算	2.2人	1.5人	0.2人	2.8人	2.8人	1.5人	0.0人	3.5人	4.2人	4.2人	0.0人	
前日比較	0	0	0	0	0	0	▲100	0	0	0	0	0	
2月19日 (水)	折リコシ数	3.0箱	2.0箱	2.0箱	2.0箱	2.0箱	2.0箱		5.0箱	6.0箱	6.0箱		2.0箱
	案件数	975件	650件	650件	650件	650件	650件		1,625件	1,950件	1,950件		650件
	バッチ換算	39バッチ	26バッチ	26バッチ	26バッチ	26バッチ	26バッチ	1バッチ	65バッチ	78バッチ	78バッチ	10バッチ	26バッチ
	見込処理時間	16.3時間	10.9時間	1.3時間	21.7時間	21.7時間	10.9時間	0.0時間	27.1時間	32.5時間	32.5時間	0.0時間	
	(参考)人数換算	2.2人	1.5人	0.2人	2.8人	2.8人	1.5人	0.0人	3.5人	4.2人	4.2人	0.0人	
前日比較	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2月20日 (木)	折リコシ数	3.0箱	2.0箱	2.0箱	2.0箱	2.0箱	2.0箱		5.0箱	6.0箱	6.0箱		2.0箱
	案件数	975件	650件	650件	650件	650件	650件		1,625件	1,950件	1,950件		650件
	バッチ換算	39バッチ	26バッチ	26バッチ	26バッチ	26バッチ	26バッチ	1バッチ	65バッチ	78バッチ	78バッチ	10バッチ	26バッチ
	見込処理時間	16.3時間	10.9時間	1.3時間	21.7時間	21.7時間	10.9時間	0.0時間	27.1時間	32.5時間	32.5時間	0.0時間	
	(参考)人数換算	2.2人	1.5人	0.2人	2.8人	2.8人	1.5人	0.0人	3.5人	4.2人	4.2人	0.0人	
前日比較	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

センター対象者は要審査バッチがどのくらい送られてくるのか把握

令和6年分確定申告期の事務運営（業務センター室）

センター設置署の事務スペース及びサテライトオフィスの活用

- 確定申告期においては、郵送申告書等を大量に処理するため、センター設置署の事務スペースのほか、サテライトオフィスを活用した事務処理体制を整備
- 令和6年分確定申告においては、センター対象署（4署）にサテライトオフィスを設置

実施センター	サテライト実施場所	具体的な事務
江東東センター	江東西署	債権管理事務
武蔵府中センター	八王子署	電子申告処理
横浜南センター	横浜中署	
川崎南センター	川崎北署	

令和6年分確定申告期の運営方針（管理運営部門）

挙署・局署一体体制の構築

- 署全体の確定申告事務を効率的かつ円滑に行うため、自宅等e-Taxの利用推進も踏まえ、申告書提出件数を的確に見込み、挙署一体体制を含めた処理体制を構築
- 署の負担軽減の観点から、小規模署（一部門制署）の還付金事務の局集中化を継続
⇒ 銚子、佐原、荏原を対象

厳正・的確な事務処理の確保

- 確定申告期は、申告書等の行政文書の取扱件数が大幅に増加することから、臨時的に従事する職員を含めて、事務処理手順の遵守を徹底し、厳正・的確な事務処理を確保
- 総合窓口における収納など、現金を直接取り扱う管理運営部門においては、公金を取り扱う「出納官吏」として、自らが負う義務と責任について十分に認識したうえで、関係法令及び事務処理手順の遵守を徹底

令和6年分確定申告期の運営方針（管理運営部門）

確定申告進行管理システムを活用した的確な進行管理

- 時期に応じた進行管理（実績等を基とした処理計画対比による進行管理、一連の事務処理の流れを意識したバッチ作成対比による進行管理）

電子申告の事務処理体制の整備

- 電子申告件数の増加に伴い、当該事務に係る事務量が増加していることから、処理マニュアルを活用した職員育成を講じた上で非常勤職員を活用するなど、効率的な処理体制を計画的に整備

未済事案の処理

- 確定申告期後は、保留原符や各種返戻文書、個人転出入などの処理未済が増加する時期であることから、進捗状況を適切に把握し、事務年度末に向けて、部門内における協働処理により未済事案の処理を促進

キャッシュレス納付の推進

申告書作成会場・申告書提出窓口における利用勧奨


- キャッシュレス納付のうち、振替納税は、申告手続を終えることで、口座引き落としにより納税を行うことができ、翌年以降も継続して利用できることから、個人納税者にとってメリットが高い
- 申告書作成会場内において、納付手段のフローチャート（次頁）を掲載し、申告書作成・送信後、振替納税をはじめとしたキャッシュレス納付について案内
- 申告書提出窓口において、納税額がある申告書提出者に対して納付方法を確認し、現金納付を検討している納税者に対しては振替納税の利用勧奨を実施
- 申告書作成会場及び申告書提出窓口における勧奨に当たっては、総務課、個人課税部門及び資産課税部門とも連携し、署全体の取組として推進


署内領収窓口における利用勧奨

- 個人納税者に対して、振替納税を中心としたキャッシュレス納付の利用勧奨を実施
- 確定申告期においても、法人納税者へのダイレクト納付を中心としたキャッシュレス納付の利用勧奨を継続して実施


キャッシュレス納付の推進

○ 納付方法のご案内

振替納税(口座振替)はご利用いただけますか? **Yes** →  振替納税の申込みをすることで(期間のみ)、毎年の確定申告等による課税を口座引落しにより納付する方法
No ↓


本年の確定申告の際に口座引落しにより納付することが可能な振替納税はご利用いただけますか? **Yes** →  振替納税の申込みをすることで(期間のみ)、毎年の確定申告等による課税を口座引落しにより納付する方法
No ↓


【本年の振替日】
 所得税：4月23日(火)
 消費税：4月30日(火)











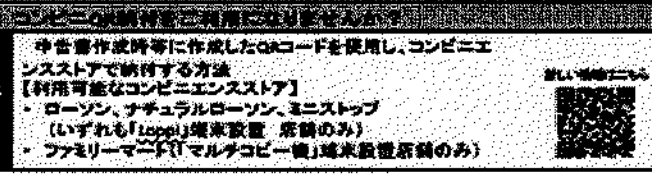
その他のキャッシュレス納付方法のご案内はこちら

令和6年版へ更新予定

インターネットバンキング等  インターネットバンキング等から納付する方法

クレジットカード納付  「国税クレジットカードお支払サイト」からお手持ちのクレジットカードを利用して納付する方法
 注 納付税額に応じた決済手数料がかかります。

スマホアプリ納付  「国税スマートフォン決済専用サイト」からご利用中のPay払いを選択して納付する方法
【利用可能なPay払い】
 PayPay  d払い  au PAY  LINE Pay
 Pay  amazon pay  R Pay
 注1 事前にアカウント登録及び店舗へのダウンロードが必要
 注2 一度の納付での利用上限金額は10万円

コンビニQR決済はご利用いただけますか? **Yes** →  コンビニQR決済はご利用いただけます
 申告書作成時等に作成したQRコードを使用し、コンビニエンスストアで納付する方法
【利用可能なコンビニエンスストア】
 ・ローソン、ナチュラルローソン、ミニストップ
 (いずれも「Topp」端末設置 常時のみ)
 ・ファミリーマート(「マルチコピー機」端末設置店舗のみ)

No ↓

窓口納付  金融機関又は所轄の税務署の窓口で、現金に納付書を添えて納付する方法

 振替手続 事前に税務署への手続が必要です。  インターネットバンキング e-Taxでの利用となります。
 ※「QRコード」は、株式会社電子納付ウェブの登録商標です。

キャッシュレス納付の推進

○ 納付方法のご案内

電子納税(口座振替)を利用していますか? **Yes** →

No ↓

口座振替を併用して、決済済みの納税口座引当金により納付するサービスを利用していますか? **Yes** →

No ↓

電子納税の申込みをすることで(初回のみ)、毎年の確定申告等に添付する納税を口座引当金により納付する方法

【今年の支払日】
所得税：4月23日(火)
消費税：4月30日(水)

○ 納税者対応

【新規利用の申込】

納税者に申請方法を確立し、次の区分に応じて必要書類を交付

- e-Taxによるオンライン提出 ⇒ 「振替依頼書オンライン提出の流れ」(別添1)を交付
- 手書き ⇒ 「振替依頼書(ハガキ)」を交付(様式は別添2参照)

【注意事項】

令和5年分までご利用される場合には、申告期限までに手続が必要であることを確実に伝える

令和6年版へ更新予定

その他のキャッシュレス納付のご案内

ダイレクト納付
ダイレクト納付の申込みをすることで、口座引当金により納付する方法

インターネットバンキング等
インターネット/バンキング等から納付する方法

クレジットカード納付
「簡便クレジットカードお支払サイト」からお手持ちのクレジットカードを利用して納付する方法
※ 納付税額に応じた登録手数料がかかります。

スマホアプリ納付
「簡便スマートフォン決済専用サイト」からご利用中のPay払いを選択して納付する方法
【利用可能なPay払い】
PayPay d払い au PAY LINE PAY Pay amazonpay R Pay

※1 事前にアカウント登録及び決済へのサインが必要
※2 一律の納付での利用上限金額は30万円

e-Tax利用開始届出書及びダイレクト納付利用届出書の提出が必要

【注意事項】

ダイレクト納付を利用される日のおおむね1か月前までに提出が必要

インターネット/バンキング等の詳細説明については、「使ってみると便利です！キャッシュレス納付！」(別添3)を交付
【事前手続】
インターネット/バンキング等の契約、e-Tax利用開始届出書の提出が必要

クレジットカード納付の詳細説明については、「使ってみると便利です！キャッシュレス納付！」(別添3)を交付
【注意事項】
納付税額に応じた決済手数料がかかることを確実に伝える

【申告方式等による対応】

申告方法を確立し、次の区分に応じてリーフレットを交付し説明

<スマホ申告>

「スマホアプリ納付利用手順」(e-Tax申告者用) (別添4)を交付し、次の区分に応じ案内

- 税目が登録済税種でその場で納付希望の方は、別添4の「Step1 スマホ申告から手続き」を案内
- ①以外の場合は、別添4の「Step1 受信通知から手続き」を案内

<PC申告>

- e-Taxにログイン可能 ⇒ 「スマホアプリ納付利用手順」(e-Tax申告者用) (別添4)を交付
- e-Taxにログイン不可 ⇒ 「スマホアプリ納付利用手順」(書面申告者用) (別添5)を交付

【注意事項】

利用にあたっては、各リーフレットの上段の「事前確認事項」を必ず確認することを確実に伝える

納付金額は50万円以下ですか?

Yes ↓

コンビニ納付
申告書作成時等に作成したQRコードを使用し、コンビニエンスストアで納付する方法
【利用可能なコンビニエンスストア】
・ ローソン、ナチュラルローソン、ミニストップ (いずれも「legal」端末設置、店舗のみ)
・ ファミリーマート(「マルチコピー」端末設置店舗のみ)

No ↓

窓口納付
金融機関又は所轄の税務署の窓口で、現金に納付書を入れて納付する方法

※1 事前に税務署への手続が必要です。e-Tax e-Taxでの利用となります。

確定申告書等申告作成コーナーの「住所・氏名等入力」画面において、「コンビニ納付」欄の「納付用QRコードを作成する」にチェックすることで、申告書と併せて別添6「コンビニ納付書(QRコード)」が作成される

※ スマホならPDF、PCなら書面が作成される

※ 申告納税額が50万円を超える場合は、「コンビニ納付」欄は表示されない

税目に応じた納付書を交付

※ 税目の記載箇所は右のとおり

キャッシュレス納付の推進

振替依頼書オンライン提出の流れ

STEP1

振替依頼書のオンライン提出 (所納税)

申請内容を入力してください。

納税者氏名 (カナ) (全角カナ) 必須
 コクセイ タロウ

納税者氏名 (全角) 必須
 田中 太郎

課税 文種
 申請内容
 振替依頼
 税目
 申告所得税及振替納付書納税
 申告区分 (1つ以上チェック必須)
 1期分、2期分
 確定申告分 (期間内申告分)

申告納付地 (全角)
 各チェックボックスをすべてチェックすると、申請内容が入力できます。

納税者ご自身の名前を入力してください。

納税者氏名 (カナ) (全角カナ) 必須
 納税者ご自身の名前にあります。

納税者氏名 (全角) 必須
 納税者ご自身の名前にあります。

課税 文種
 利用開始年月日 (年/月/日) 必須
 令和 5 年 3 月 15 日

送信

「振替依頼書のオンライン提出 (所納税)」画面で「申請内容」を入力してください。

スマートフォンから「Tax (全角) 納付」画面で「申告所得税及振替納付書」を選択してオンライン提出してください。

「申請内容」入力後、画面下にある「次へ」ボタンをタップしてください。

申告納付地は、住所と申告納付地が異なる場合 (東京都以外) に入力してください。

口座番号は、ご自身の振替口座に入力してください。

すでに利用を開始された方は、利用開始年月日に1年以内の日付を入力してください。

STEP2

「ネット口座振替実行サービス」画面が表示されますので、「ご利用になる金融機関」をタップすると「振替 (口座情報入力) 画面」が表示されます。

「口座情報入力」画面で「振替者」等を入力してください。

「口座情報確認」画面が表示されますので、お申込内容と「振替依頼書」の内容を確認し、「振替依頼書へ」ボタンをタップしてください (銀行サイトへ遷移します。)

お申込内容に誤りがある場合は、「戻る」ボタンで前の画面に戻り、訂正してください。

銀行サイト遷移後、表示される画面の表示にしたがい、手順を行ってください。

入力する情報は、選択した金融機関により異なる場合があります。

「口座情報入力」画面で「振替者」等を入力してください。

「口座情報確認」画面が表示されますので、お申込内容と「振替依頼書」の内容を確認し、「振替依頼書へ」ボタンをタップしてください (銀行サイトへ遷移します。)

お申込内容に誤りがある場合は、「戻る」ボタンで前の画面に戻り、訂正してください。

銀行サイト遷移後、表示される画面の表示にしたがい、手順を行ってください。

入力する情報は、選択した金融機関により異なる場合があります。

令和6年版へ更新予定

STEP3

振替依頼書のオンライン提出 (所納税)

振替依頼書受付内容確認

確定申告分 (確定申告分) 画面で入力してください。確認のあと、「提出」ボタンをタップしてください。修正する場合は、お手持ちの確定申告分をやり直してください。

「提出」ボタンをタップしないで手順を終了してしまうと、「提出」ボタンをタップして提出されませんので、必ずタップしてください。

申告内容
 【利用開始年月日】
 1065210502104020
 【納税者氏名 (カナ)】
 コクセイ タロウ
 【納税者氏名 (全角)】
 田中 太郎
 【申請内容】
 ●●●銀行▲▲支店
 【課税情報】
 申告所得
 【口座番号】
 2345***
 【利用開始年月日】
 令和5年3月15日

提出

© NATURAL TAX AGENCY

令和5年分の振替納付日

所得税
 4月23日(火)

消費税
 4月30日(火)

令和5年分のご納付の方は、所得税・消費税の振替納付(金)別振替・全額振替(1日1日)までご準備下さい。

キャッシュレス納付の推進

振替依頼書（ハガキ）

【表面】

納税は 振替納税で!

手続は簡単!

① 振替依頼書に納税情報を入力・印刷

② QRコードを読み取り、スマホアプリで納税の準備が完了します

③ いったん印刷して送ります。以後の納税は、お預けの口座から自動的にとなります。

利用可能なサービス

1. 株式会社東京国税局情報センター (国税庁、法人番号: 0000000000000)
2. 個人番号カードによる納税方法及び納税 (個人番号カード、個人番号: 0000000000000)
- ※ 個人番号カードは納税のみに利用できません。

納付口座振替依頼書 送付と印刷

1. 納税依頼書の印刷と送付をする
2. 印刷後、一旦印刷依頼書が完了したら、
3. 印刷依頼書の印刷と送付をする

【裏面】

QRコード 納税依頼書の裏面に貼付してご利用ください。

納税情報入力

納税情報を入力し、印刷してください。

納税情報入力

納税情報を入力し、印刷してください。

納税情報入力

納税情報を入力し、印刷してください。

スマホアプリ納付利用手順（e-Tax申告者用）



事前確認事項

- アカウント登録及び残高へのチャージはお済みでしょうか？
- 納付金額は30万円以下ですか？
- 領収書は発行されませんがよろしいですか？

* 「納付手続の完了」画面で納付内容をダウンロード可能
【利用可能なPay払い】



STEP1 スマホ申告から手続き

【申告済納税の場合のみ】

スマートフォンの画面で「e-Tax」を選択し、QRコードを読み取り、納付金額を確認して「支払」を選択します。

STEP1' 支払い通知から手続き

QRコードを読み取り、納付金額を確認して「支払」を選択します。

STEP2 支払方法の選択

支払方法を選択し、「支払」を選択します。

令和6年版へ更新予定

STEP2 支払方法の選択

支払方法を選択し、「支払」を選択します。

STEP3 納付情報の確認・納付

納付金額を確認し、「支払」を選択します。

STEP4 納付内容データの取得

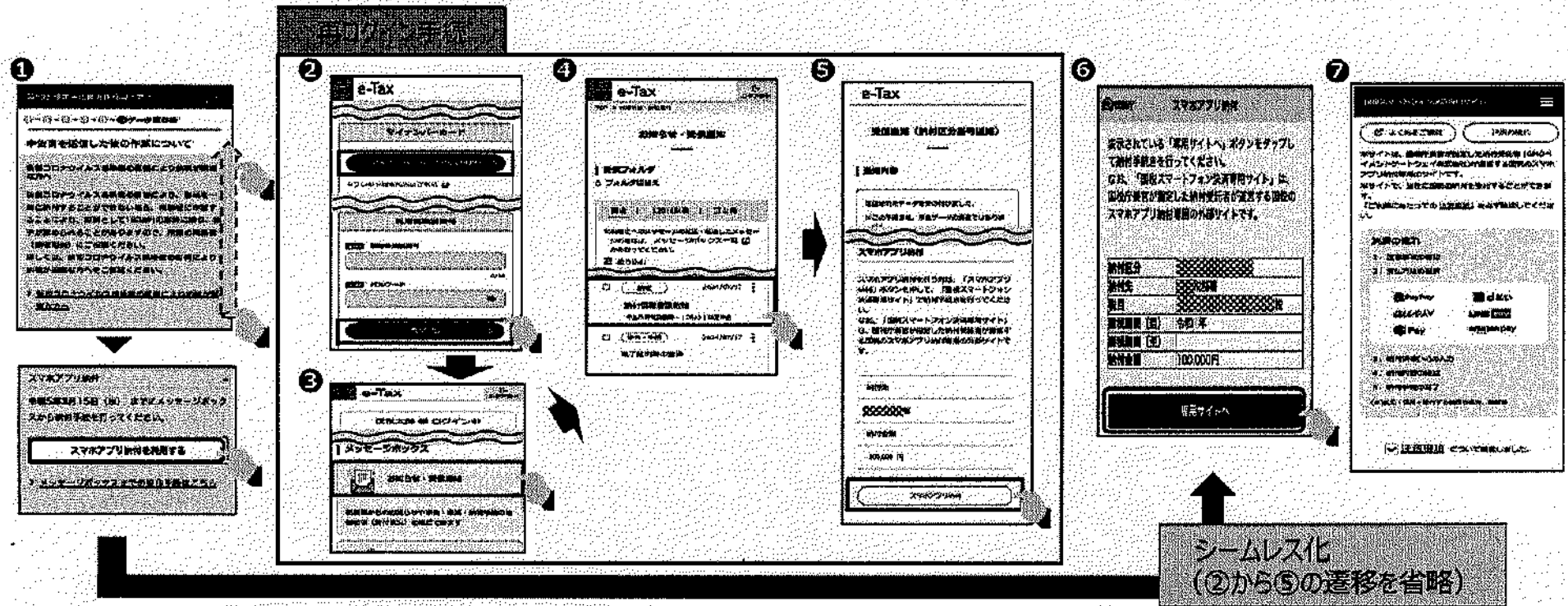
領収書（PDF）をダウンロードしてご利用ください。

※ QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。 東京国税局・税務署

キャッシュレス納付の推進

< スマホアプリ納付のシームレス化対象税目の拡大 >

【スマホアプリ納付のシームレス化の概要】



- 個人の納税者がスマホで電子申告を送信後、スマホアプリ納付を行う際に、再度e-Taxにログインしなければ納付できなかったところ、令和5年分から、再度ログインしなくとも、納付することが可能となった（シームレス化）
（①から⑥に遷移（②から⑤の遷移を省略）し、納付が可能）
- 対象税目について、令和5年分においては申告所得税のみであったところ、令和6年分からは、申告所得税に加えて、**個人消費税**及び**贈与税**へ対象税目を拡大
※ ただし、個人消費税及び贈与税は、令和5年分の申告（過年分）は、シームレス化非対応

税務署からのお知らせ

税務署窓口での納税は

9時～16時

までをお願いいたします

安全・便利・非対面

税務署や金融機関の窓口に出向かなくても納付を行うことができる

振替納税等のキャッシュレス納付が便利

ですのでこの機会にぜひご利用ください

令和7事務年度センター拡大時の円滑な事務運営に向けて

WEB打合せ会の開催

- 令和7事務年度の新規センター対象署においては、センター化移行前に計画的に事務処理を実施し、未済件数を圧縮することが重要
 - また、本事務年度末においては、引き続き署で処理するものと、センターへ移管して処理するものを明確に区分した上で、確実に事務を引き継ぐ
- ⇒ 事務引継ぎに向けた計画的な事務処理が実施できるよう、局主催の打合せ会を開催
- ⇒ 「令和7事務年度センター拡大に向け留意すべき事項について（指示）」を発遣予定

【スケジュール】

令和6年12月17日

第1回新規センター対象署及び拡大センター事務打合せ会

令和7年3月

指示文書発遣

令和7年4月17日

第2回新規センター対象署及び拡大センター事務打合せ会

【令和7事務年度拡大センター】

大手町C (+5署+芝C)、千葉西C (+3署)、東京上野C (+2署)、葛飾C (+1署)、武蔵府中C (+1署)、横浜南C (+1署)、川崎南C (+1署)、平塚C (+2署) ※芝Cは大手町Cに統合

【新規センター対象署 (16署)】

銚子・佐原・成田・麻布・王子・荒川・板橋・練馬東・練馬西・江戸川北・江戸川南・町田・戸塚・川崎西・鎌倉・小田原

総務課からの連絡事項

申告書等の控えへの收受日付印の押なつの見直し

- 1 令和7年1月以降收受分から控えへの收受日付印の押なつを取りやめる
 - 收受日付印は窓口には設置せず、バックヤードで適宜のタイミングで原本に押なつする
 - 原本のみの提出で良いこと及び控えを持参する必要がないことを説明する
 - 郵便で提出された控えへの通信日付印の押なつも取りやめる

- 2 申告書の提出事實は、納税者等が必要に応じて、自身で申告書等の控えを作成及び保有、提出年月日の記録・管理を行う
 - 提出事實の確認方法を記載したリーフレット(窓口用・郵送用・後日交付用)を交付する
 - ・ リーフレットは各署(センター)で必要枚数を印刷し、署名及び日付は印字又は手書きすることとし、ゴム印・回転印は使用しない
 - ・ 控えを持参している場合、原本と控えが同じものであるかどうかの確認は不要
 - ・ 控えを持参していない場合でも、リーフレットを交付して差し支えない
 - 所得税等の「確定申告書受付書」は令和7年1月以降廃止する

令和6年12月5日開催
業務センター室主任国税管理官及び
全管管理運営・個人課税・資産課税部門
統括国税（徴収・調査）官等会議

取扱注意

合同資料 2

大分類	共通（会議・事務計画等）
中分類	会議、検討会及び発表会関係書類
保存年限等	事 2030年6月末

下期における事務運営の留意事項

東京国税局 課税第一部 個人課税課 課税課

目 次

	(ページ)
○ 第1 課税部門共通事項	3
○ 第2 課税第一部関係	7

課税部門共通事項

調査事務の充実等

- 実地調査の実施に当たっては、調査選定ツールの活用等により、真に調査すべき事案や[]を的確に抽出し、「調査の重点化」を図る一方で、その他の納税者については、行政指導や署内調査といった簡易な接触により幅広く接触するなど、納税者のコンプライアンスリスクに応じた最適な接触方法を選択し、限られた事務量を効果的・効率的に活用
- 簡易な接触についても実地調査と並ぶ調査事務運営の重要な柱であることを踏まえ、これを両輪としてバランスよく効果的・効率的に調査等が実施されているかという観点も含め上半期の取組状況を適切に分析・評価し、下半期の取組に確実に反映

課税部門共通事項

調査事務の充実等

- 各種税制や複雑な取引・契約等を利用して、現行制度では課税が困難となる状況を出している（租税回避を図っている）と想定される事案又は情報を把握した場合には、確実に「租税回避スキーム等連絡せん」等を作成し、速やかに局主管課に送付

（参考）租税回避スキーム等連絡せんの提出件数【各年10月末現在】

R3	R4	R5	R6
(1件)	(1件)	(3件)	(7件)
14件	11件	9件	16件

（注）各欄の括弧書きは、署からの提出件数を示す

課税部門共通事項

若手等職員の指導育成

- 経験年数に捉われず習熟度を確実に把握した上で、きめ細かな指導を実施するとともに、公務員としての自覚や税務職員としての規範意識が養成されるよう一人一人に寄り添った指導育成を実施
- 統括官や先輩職員による同行指導に加え、若手等職員同士の組調査や若手等職員による単独調査を積極的に経験させることで、主体性を持った調査が行えるよう配意

課税部門共通事項

資料情報事務の充実

- 資料情報本会議等あらゆる機会を通じて全職員に資料情報の重要性を認識させ、引き続き調査等において積極的な資料収集を行うよう意識を醸成
- また、資料情報本会議等においては、資料収集等の取組状況を分析・評価し、活用サイドと収集サイドの意見・要望を十分に交換した上で署の施策等の見直しや今後の取組方針を決定
- データ活用を基軸とした調査事務運営の構築に向けて、データによる資料情報の収集に積極的に取り組み、定められたルールに基づき適切に資料調査システムへ入力
- TMRシステムなど各種システムの利用を通じて収集データを積極的に活用
- 職員の意欲向上を図ることを目的として、資料情報の収集等に顕著な事績を挙げた職員等を功績者表彰事績として局へ報告するほか、資料情報本会議等の場において褒称カードを交付

課税第一部関係

個人課税部門の事務運営

1 確定申告期前の事務

- 調査事務については、仕掛事案の処理に取り組むほか、申告漏れが明らかな者など、短期間で行う着眼調査（実地）及び簡易な接触を適切に組み合わせて、確定申告期までに処理を終了
- 真に調査すべき事案 [REDACTED] については、調査を安易に終了させることなく必要な事務量を投下して深度ある調査を実施

（注1） 継続管理事案については、4月から6月までに実施する選定事務を見据えた情報収集を実施

（注2） 4月から6月までに実施する実地調査事案の選定が未済の場合は、確定申告期までに選定を実施

課税第一部関係

個人課税部門の事務運営

2 4月から6月までの事務【調査事務量の確保】

- 確定申告期間中から内部事務を計画的に実施し、期中処理の促進や、4月以降の事後処理事務等の効率的な実施により確保した事務量を、次の事務へ確実に投下

なお、センター対象署においては、確定申告期及び確定申告期後についてセンターとの協働処理を行うが、通常期の事務処理体制への移行時期を原則として5月から（4月末までを協働処理）とすることにより調査事務量を確保

（調査事務）

- 調査事務は、4月初旬から段階的に拡大していくよう計画し、特に、若手職員等経験の浅い職員については、優先的に調査事務量を確保
- 調査事案の交付は、調査担当者ごとに調査の着手時期を踏まえ、準備調査及び調査予約の実施時期を考慮した上で、計画的に実施
- 真に調査すべき事案については、定期人事異動を挟む場合であっても、調査を安易に終了させることなく、必要な事務量を投下して深度ある調査を実施
- 事案に応じ適切な進行管理を行い、終了しない事案は新体制に確実に引継を実施

課税第一部関係

個人課税部門の事務運営

(継続管理事務)

- 継続管理事案については、管理の要否を的確に見極めつつ、調査に向けた情報等の収集・蓄積を十分に行い、事業実態等の把握・分析・検討を実施
- 継続管理区分による管理が有効に機能するよう、対象者の的確な洗い替えを実施

(調査選定事務)

- 選定方針は、担当副署長（又は署長）を含めた選定検討会議を開催し策定
- 翌事務年度の調査事案の選定については、SAT、資料情報等を効果的に活用し、6月末までに事案決定会議において調査事案を決定
- 選定に当たっては、コンプライアンスリスクに応じた接触方法を念頭に置き、事案に応じた最適な接触態様を選択

(早期着手に向けた準備)

- 定期人事異動前後の調査事務量を有効に活用するため、早期着手する事案については、準備調査、調査予約を計画的に実施

課税第一部関係

資産課税部門の事務運営

1 確定申告期前の事務

- 確定申告関係事務との調整を図り、外部事務量を最大限に確保
その上で、上期に着手した相続税実地調査の仕掛事案の処理促進を図るとともに、追徴税額の最大化に向け、机上調査事案などの署内調査を実施
- 実施に当たっては、確定申告事務への円滑な移行に配慮

(注) 調査を中断する場合は、納税者に調査を中断する旨及び確定申告期後に調査を再開する旨を確実に説明

2 4月から6月までの事務

(実地調査事務)

- 事後処理専担者以外の職員は、4月上旬を目途に譲渡所得の実地調査事案に着手
- なお、譲渡所得調査の調査技法を伝承する観点から、指導育成対象者及び譲渡所得調査経験の少ない者が確実に譲渡所得の実地調査事務に従事できるように配慮

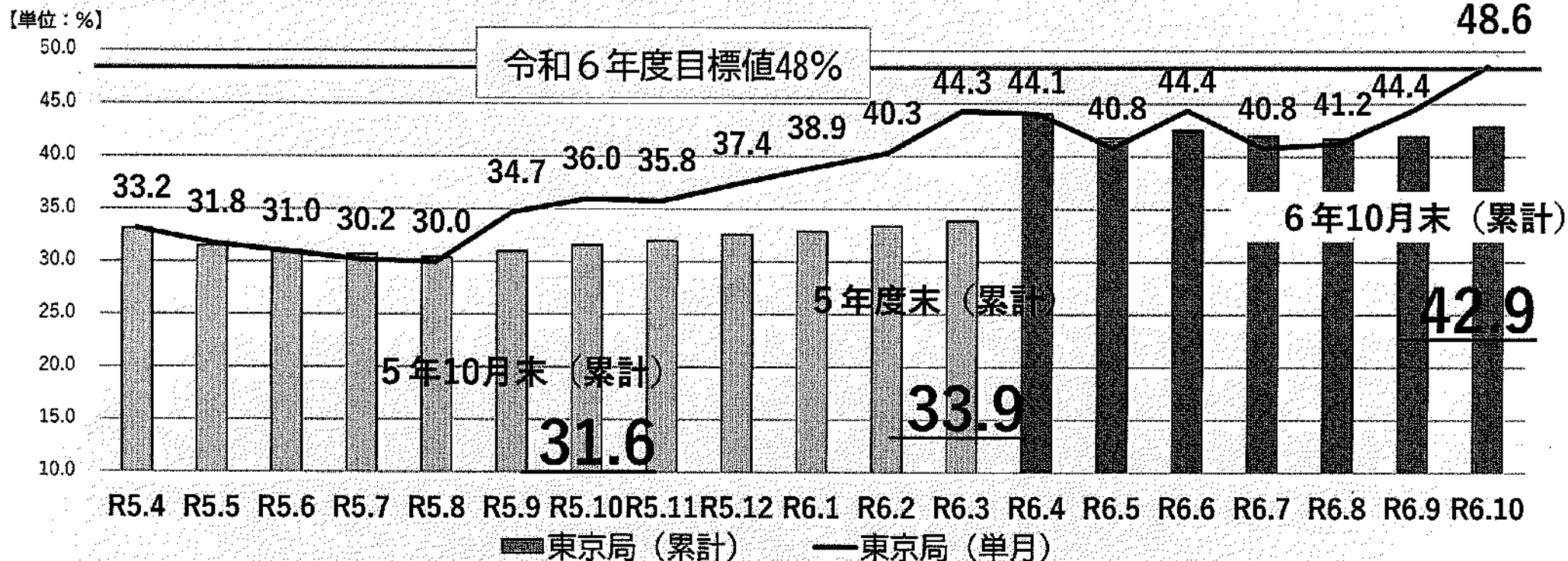
(未処理事案の処理促進（特に、令和7事務年度から新規にセンター対象となる署）)

- センターへ引き継ぐ課税内部事務の処理を促進し、未済件数の圧縮を図る

課税第一部関係

資産課税部門の事務運営

3 相続税e-Tax利用率の推移（令和6年10月末現在）



- 令和6年度は40%以上の利用率を維持し、10月単月では、令和6年度の目標値48%を超えており、これまでの取組効果が現れていると評価
- 相続税e-Taxの利用率の向上に向け、引続き署幹部によるトップセールス、個別勧奨、あらゆる機会を通じた利用勧奨やフォローアップを継続し、相続税事務の電子化を促進

課税第一部関係

資産課税部門の事務運営

○ 相続税e-Taxに関する税理士からの要望等への対応状況

添付書類	添付書類の削減	イメージデータ (PDF形式) に変換が手間	提出をお願いしている書類を60種類から20種類に削減	R5.1
	送信容量の拡大	1回当たりの送信容量 (8.0MB) に制限があり、添付書類を複数回に分けるのが手間	1回当たりの送信容量を8.0MBから14.0MBに削減	R5.5
利用者識別番号	確認方法の簡便化	利用者識別番号の有無を確認する方法として「変更等届出書」をe-Tax送信する方法があるが、利用者識別番号が「有」の場合は相続人に通知	変更届出書に「相続税申告の委任有」及び「税理士への連絡希望」と入力があれば、納税者への通知に加え、税理士に利用者識別番号の電話連絡が可能に	R5.6
		「変更等届出書」を相続人の各住所地に提出するのが手間	代表する相続人の「変更等届出書」の提出で、相続人全員の利用者識別番号の電話通知が可能に	R6.12
	確認方法の明確化	利用者識別番号の確認方法がわかりにくい	リーフレットに利用者識別番号の確認方法等を掲載	—
受信通知機能の改善		申告書データの送信後、受信通知の確認にe-Taxシステムに別途ログインする必要がある	申告書データの送信後、即時通知画面で財産取得者を選択し、受信通知の審査結果が確認可能に	R6.1

令和6年12月5日開催
業務センター室主任国税管理官及び
全管管理運営・個人課税・資産課税部門
統括国税（徴収・調査）官等会議

取扱注意

分科会資料1

大分類	共通（会議・事務計画等）
中分類	会議、検討会及び発表会関係書類
保存年限等	事 2030年6月末

令和6年分確定申告期を含めた下半期の事務運営

東京国税局 総徴収部 内部事務センター化PT
管理運営課

目 次

(ページ)

○ 令和6年分確定申告期を含めた下半期の事務運営	3
○ 令和6年分 確定申告進行管理システム	4
○ ≪事務処理変更≫申告書等の控えへの收受日付印の押なつ見直し	9
○ ≪事務処理変更≫東京都との固定資産税情報のオンライン連携	11
○ ≪事務処理変更≫領収済通知書及び徴収高計算書(イメージデータ)に係る事務処理	12
○ 確申期における個人納税者の納税地の異動等への対応	13
○ 決算書等の全件入力	14
○ 決算書等全件入力におけるスケジュール	15
○ 決算書等の全件入力の事務処理フロー(センター編)	16
○ 決算書等の全件入力の事務処理フロー(非対象署編)	17
○ RPAの活用	18
○ 電子申告開始届出書の集中処理	19
○ 申告書の的確かつ効率的な審査の実施	20
○ 事後処理(4月から6月までの事務)	23
○ 確定申告期におけるセンター事務応援者の事務事績入力	27
○ 令和6事務年度のBPRの検討状況	28
○ 厳正・的確な事務処理の確保	32
○ 事務点検及び事務監査の確実な実施	33
○ 管理運営部門の重点課題等への取組	36
別紙1 管理運営主要事務の事務効率及び事務習得の状況(レーダーチャート)	44
別紙2 地方公共団体等からの差押えに係る事務処理手順確認票	45

令和6年分確定申告期を含めた下半期の事務運営

基本的な考え方

業務センター室

【内部事務】

- 処理の既未済や処理スケジュールなどの情報共有、適切な進行管理
- 確定申告期においては、確定申告事務以外に、次のような“協働処理を行う事務”が大量に発生する最繁忙期であるため、事務量を的確に見積もり、計画的な協働処理を実施
 - ✓ 源泉所得税（納特分）徴収高計算書の入力
 - ✓ 法定調書合計表の入力
 - ✓ 12月決算法人の確定申告書の入力

署 非対象署

事務処理に当たってのポイント

- 職員の負担軽減、非常勤職員の弾力的な配置及び確定申告関係事務量全体の削減を念頭に置いた効率的な事務処理体制を、計画策定段階から整備
- 確定申告進行管理システムによる時期に応じた進行管理（業務センター室及びセンター対象署においては、申告書管理ツールも活用）
- 非常勤職員を活用した効率的な電子申告の事務処理体制の整備
 - ✓ 訂正申告の処理については、主担当者が不在となった場合でも処理を行えるよう、協働処理体制を早期に構築
- e-Taxによる還付申告の3週間程度での還付の徹底
- 保留原符の早期解明の促進
- 4月に最繁忙期を迎える債権管理事務（振替事務等）の処理に向け、計画的にOJTを実施するなど体制を整備

対象署・
非対象署

【窓口対応】

- 次の取組を積極的に実施
 - ✓ 個人納税者については振替納税、法人納税者についてはダイレクト納付をはじめとしたキャッシュレス納付の利用勧奨
 - ✓ 納税証明書オンライン請求について、総合窓口の整備や非常勤職員の効果的な活用による利用勧奨
 - ✓ スマートフォンからの手続（納税証明書、スマホ申告）への誘導
- キャッシュレス納付の利用拡大に向けて、窓口における新たな取組を実施予定（キャッシュレス推進デー）

令和6年分 確定申告進行管理システム

システムの概要

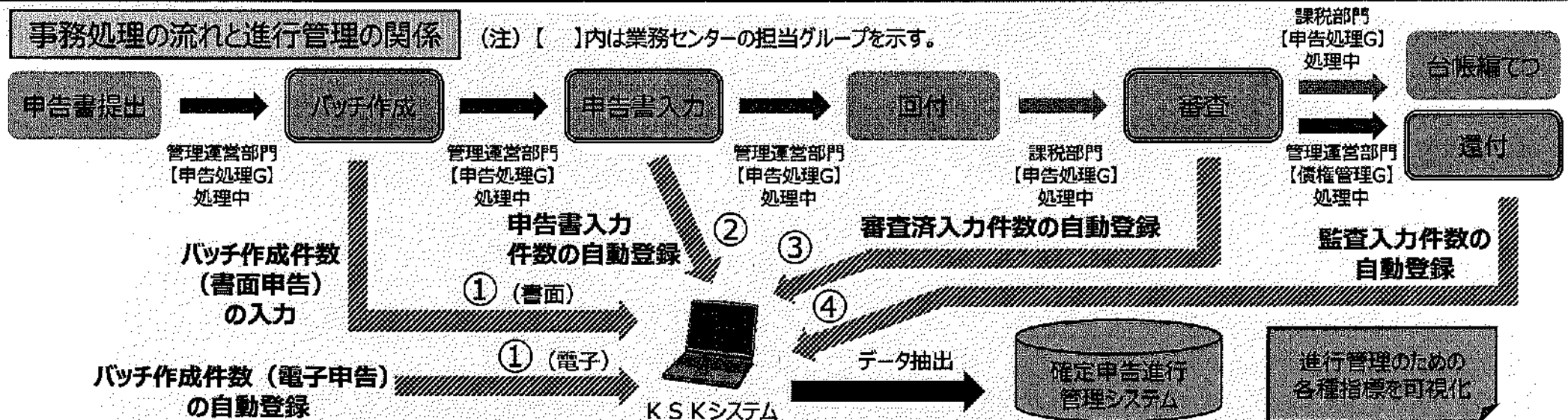
確定申告進行管理システムは、確定申告期における所得税申告書の処理について、K S Kシステムの「確定申告期進捗状況等」から抽出するデータを活用し、計画に基づく事務処理が適切に行われているかをグラフ及び計表により確認できるシステムであり、署全体（署幹部を含む）で閲覧可能である（業務センター室も同様）。

システムの機能

対象年分	令和6年分	管理期間	1月6日～ 4月30日	管理区分	「還付」・「還付以外」	申告区分	「期限内」・「期限後」・「過年分」・「正確」・ 「修正」・「訂正」
管理項目	① バッチ作成	【書面申告】「確定申告期進捗状況等・所得税」の「提出件数入力」画面に入力したバッチ作成件数を自動登録 【電子申告】e-Tax 税務署システムからK S Kシステムに連絡された申告書データの件数を自動登録					
	② 申告書入力	「所得税各種帳票編集・申告書」の「バッチ別データ件数表等出力」画面で起動を了した申告書件数を自動登録					
	③ 審査	【還付】「還付審査済入力（債権連絡処理）」画面で入力を了した件数を自動登録 【還付以外】「バッチ別進捗状況管理」の「申告書審査入力」画面で入力を了した件数を自動登録					
	④ 還付	「還付金事務」の「監査」メニューで個別監査の監査入力を了した件数を自動登録					

事務処理の流れと進行管理の関係

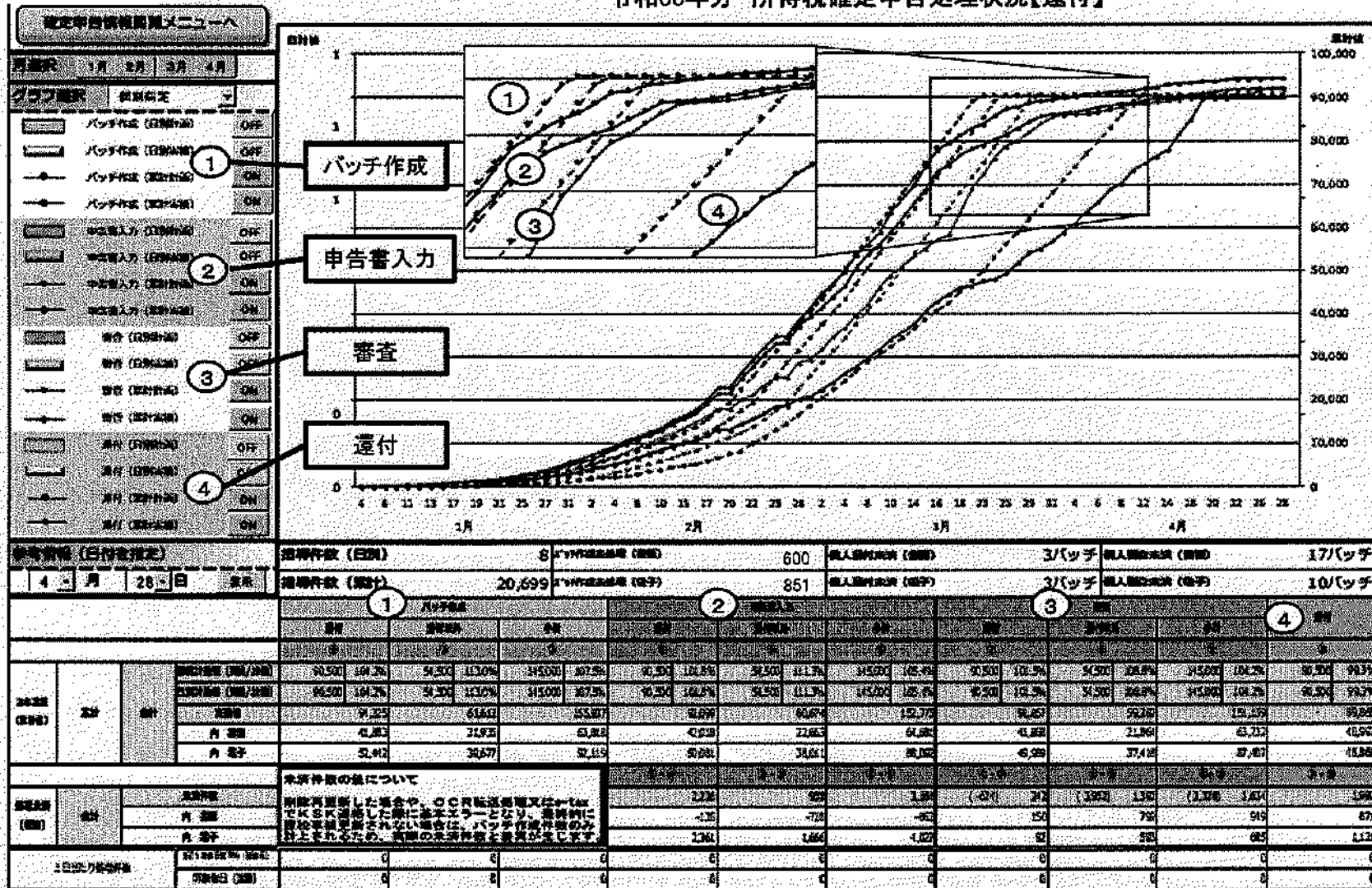
（注）【 】内は業務センターの担当グループを示す。



令和6年分 確定申告進行管理システム

システムでの表示

令和06年分 所得税確定申告処理状況【還付】



【グラフシートの表示】

- ① 管理運営部門及びセンターでバッチ作成した申告書件数 ⇒ 青色
- ② 管理運営部門及びセンターで入力した申告書件数 ⇒ 緑色
- ③ 個人課税部門及びセンターで審査した申告書件数 ⇒ 橙色
- ④ 管理運営部門及びセンターで発生確認 (監査入力) を行った還付金件数 ⇒ 赤色

令和6年分 確定申告進行管理システム

時期に応じた進行管理のポイント

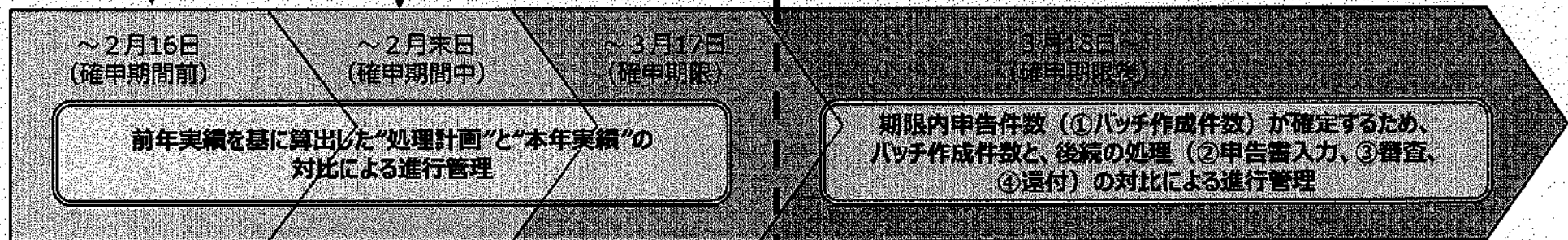
【Point!】

- > 計画対比が低調（80%未満）の場合
 - ⇒ バッチ作成前の件数（進行管理システムで把握できない件数）を把握する必要
 - ⇒ バッチ作成前の件数とバッチ作成担当の処理状況を確認し、必要に応じて人員配置を調整
 - ⇒ バッチ作成前の件数が少ない場合は、後日提出分が増加する可能性

【Point!】

- > 計画対比が低調（還付申告は90%未満、還付申告以外は80%未満）の場合
 - ⇒ ①バッチ作成→②申告書入力→（回付）→③審査→④還付 の流れのどの事務処理・業務（担当）に遅れがあるのかを確認
 - ⇒ 必要に応じて人員配置を調整

実数管理への転換



【Point!】

- > 引き続き遅延している事務処理・業務（担当）を確認
- > 郵送提出件数及び処理状況を注視し、局署・卒警一体体制の構築を検討
- > 定額減税に伴う申告件数の増加を考慮し、先を見据えた進行管理を実施

【Point!】

- > 郵送提出件数及び処理状況を注視し、局署・卒警一体体制を強化
- > 入力期限までの残日数を考慮し、日々の要処理件数と処理実績を日々具体的に確認

令和6年分 確定申告進行管理システム

進行管理のポイント① (処理状況の確認)

【Point! ①】

提出された申告書のうち、バッチ作成前の概算件数を表示しています。

《参考》

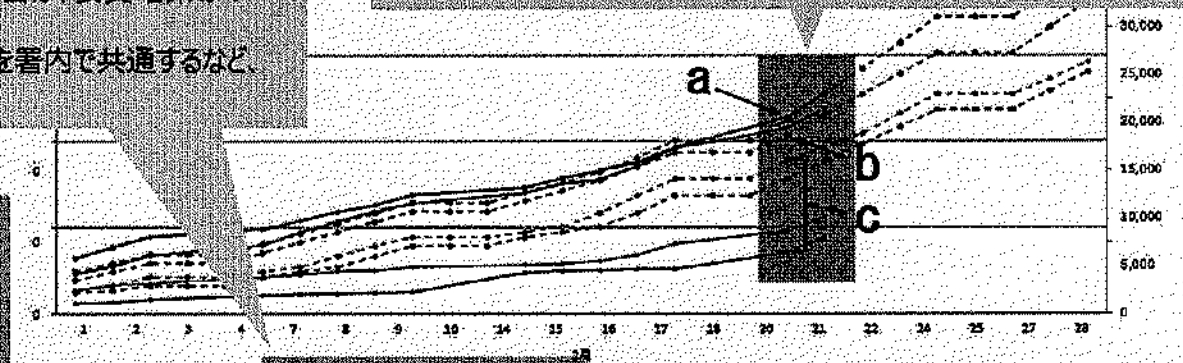
- 1 グラフに反映されない項目です。
- 2 バッチ未作成件数(要処理件数)とバッチ作成実績(処理能力)を確認し、処理能力が追い付かない可能性がある場合は、要員確保等の早期対応を行ってください。
- 3 概算件数は、あらかじめ1箱当たりの概算件数を署内で共通するなど、効率的な概算把握を行ってください。

【Point! ③】

計画値(点線)と実績値(実線)をグラフで表示しています(色の区分は表の左図参照)。

《参考》

- a・・・計画値と実績値が重なっていることから、計画どおり。
- b・・・計画値より実績値が上にあることから、計画以上に処理が進んでいる。
- c・・・計画値より実績値が(大幅に)下にあることから、計画より処理が(大幅に)遅れている。



【Point! ④】

直近5稼働日の平均処理件数(上段)及び前稼働日の処理実績(下段)を表示しています。

《参考》

日々の処理実績(処理能力)を把握する際は、前稼働日の実績だけでなく、複数日単位の処理実績を踏まえて判断する必要があります。

平均稼働日(累計実績)	ON
要員(日別計画)	OFF
要員(日別実績)	OFF

件数(白領)	536	600	個人課税未済(西暦)	22/バッチ	個人課税未済(西暦)	118/バッチ
件数(累計)	8,514	8,514	個人課税未済(赤字)	27/バッチ	個人課税未済(赤字)	195/バッチ

項目	1月				2月				3月			
	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画				
平均稼働日(累計実績)	90,000	90,000	90,000	90,000	90,000	90,000	90,000	90,000				
要員(日別計画)	9,000	9,000	9,000	9,000	9,000	9,000	9,000	9,000				
要員(日別実績)	9,000	9,000	9,000	9,000	9,000	9,000	9,000	9,000				

【Point! ②】

計画に対する実績(計画対比)を表示しています。100%を大幅に下回っている場合は、原因解明及び対応策等の検討が必要です。

《参考》

- 1 グラフでも確認できます(Point! ③参照)。
- 2 計画は、「前年の実績」と「本年の署の実情」を踏まえて作成したものです。そのため、計画対比が低調であれば、早期の原因解明及び事務処理体制の見直しなどの対応が必要です。

令和6年分 確定申告進行管理システム

進行管理のポイント② (参考値の確認)

確定申告情報閲覧メニューへ

令和06年分 所得税確定申告処理状況【計画対比】

●●署

日付	種別	項目	計画値 (単位:件)	バッチ作成			申告書入力			審査			遅付											
				遅付	遅付以外	小計	遅付	遅付以外	小計	遅付	遅付以外	小計												
3月11日 (金)	累計	合計	71,318	34.3%	33,943	32.7%	35,199	43.7%	34,736	48.2%	31,930	41.1%	40,253	53.5%	34,970	48.6%	29,501	41.0%	39,701	55.0%	71,318	43,900	34.4%	
		①																						
		②																						
		③																						
		④																						
3月14日 (月)	合計	実績値	58,930																				37,064	
		計画値	30,266																				20,582	
		参考値	14,888																				9,358	
	日計	実績値	13,230																					7,114
		計画値	0																					0
		参考値	0																					0
	累計	実績値	0																					0
		計画値	0																					0
		参考値	0																					0
		遅付	0																					0
合計	実績値	86,720	31.7%	38,040	31.1%	104,782	37.8%	61,730	30.3%	34,430	41.9%	96,160	38.0%	56,800	76.6%	30,700	50.1%	47,900	67.9%	48,200	67.9%	48,200	60.2%	
	計画値	81,190		30,832		92,012		55,746		28,374		94,624		43,557		16,373		56,930		37,064				

【Point!】
 前日までの計画値（累計）と実績値（累計）から差分を算出し、入力期限までの稼働日数で割り返した計画値に加算又は減算した数値を参考値として表示しています。
 (計算式)
 参考値(④) = (① - ②) ÷ 入力期限までの稼働日数 + ③

＜参考＞
 1 参考値④が計画値③より大きい場合は、計画より処理が遅れている（今後、計画以上の処理が求められる）ことになるため、優先的に処理するなど、適切な事務量の投下が必要です。
 2 グラフシートに表示されている「1日当たりの処理件数」が「参考値」を下回っている場合は、人員配置の調整などにより、入力期限を見据えた処理体制の変更について検討が必要です。
 3 グラフシートに表示されている「1日当たりの処理件数」が「参考値」を大幅に上回っている場合は、他の事務の処理状況や超過勤務の取得状況を確認し、超過勤務の縮減や担当職員（非常勤職員を含む。）の従事事務の変更について検討が必要です。

「事務処理変更」申告書等の控えへの收受日付印の押なつ見直し

1 納税者への周知等

- (1) 国税庁から関係機関等へ周知依頼文の送付（情報）
R6.11.20付で国税庁から関係機関等に対して改めて周知依頼文を送付
➤ 各署においても関係機関等に接触する場合は、必要に応じて説明
- (2) 国税庁ホームページの更新（情報）
R6.11.22付で国税庁ホームページの周知ページを更新
➤ 納税者等から問い合わせがあった場合は、想定問答を参考に対応

2 見直しに係る基本的な考え方及び対応

- (1) 令和7年1月以降收受分から控えへの收受日付印の押なつを取りやめる
➤ 收受日付印は窓口には設置せず、バックヤードで適宜のタイミングで原本に押なつする
➤ 原本のみの提出で良いこと及び控えを持参する必要がないことを説明する（混雑時は周知用ポスターを活用）
➤ 郵便で提出された控えへの通信日付印の押なつも取りやめる
- (2) 納税者等が必要に応じて、自身で申告書等の控えを作成及び保有、提出年月日の記録・管理を行う
➤ 提出事実の確認方法を記載したリーフレットを交付する【次ページ参照】
 - ・各署等で必要枚数を印刷し、署名等及び日付は印字又は手書きすることとしゴム印・回転印は使用しない
 - ・控えを持参している場合は、原本と控えが同じものであるかどうかの確認は不要
 - ・控えを持参していない場合でも交付して差し支えない
➤ 所得税等の「確定申告書受付書」は廃止する

「事務処理変更」申告書等の控えへの收受日付印の押なつ見直し

	態様	担当	対応		リーフレット			
			方法	ツール	種類	印字箇所	日付	交付枚数
1	窓口	管運 総務	提出票と併せて原本のみ受領 → 必要に応じてリーフレット手交		窓口用	署名 日付	原本と同一日 (收受日)	※1・2・3
2	① 郵送 (郵便又は信書便)	管運 総務 センター	返信用封筒がある場合 ・切手あり → リーフレット一律送付 ・切手なし → 納税者等へ連絡(協議)		郵送用	署名 日付	通信日付と同一日 (消印日)	※1・2
			返信用封筒がない場合 ・控えあり → 原本と併せて保管 ・控えなし → 対応不要					
	② (「郵便又は信書便」以外)		返信用封筒がある場合 ・切手あり → リーフレット一律送付 ・切手なし → 納税者等へ連絡(協議)		郵送用	署名 日付	原本と同一日 (收受日)	※1・2
			返信用封筒がない場合 ・控えあり → 原本と併せて保管 ・控えなし → 対応不要					
3	時間外	総務	返信用封筒がある場合 → リーフレット送付		郵送用	署名 日付	原本と同一日 (直前の開庁日)	※1・2
4	① 確定申告会場	課税 管運	原本のみ受領 → 必要に応じてリーフレット手交	周知用ポスター	窓口用	署名 日付	原本と同一日 (收受日)	※1・2
	② (収受箱)		リーフレット交付の周知 → 交付希望者に手交	周知用ポスター	窓口用	署名 日付	原本と同一日 (收受日)	※1・2
	③ (地方仮収受)		地方に収受印押印見直しの周知を依頼 控えがある場合 → 2②に準ずる	周知用ポスター	郵送用	署名 日付	原本と同一日 (收受日)	※1・2
	④ (無料相談)		税理士に収受印押印見直しの周知を依頼	周知用ポスター				
5	① 後日交付対応 (窓口)	管運 センター	収受印押なつの取扱いを説明 → リーフレットを手交		後日用	なし	— (印字なし)	※1・2
	② (電話・郵送)		庁HP掲載のリーフレット(サンプル)を案内 → 必要に応じてリーフレットを手交(送付)	庁ホームページ (窓口用サンプル)	後日用	なし	— (印字なし)	※1・2

- ※1 納税者(相続税や準確定申告は相続人の人数分)1名につき1枚
- ※2 同一納税者から複数種類(税目・年分等)の提出があっても1枚
- ※3 税理士から納税者交付用とは別に税理士保管用を求められた場合は上記1・2に準じた枚数

《事務処理変更》東京都との固定資産税情報のオンライン連携

経緯

- 相続税法第58条の令和4年度税制改正等に伴い、①死亡届出書等情報は法務大臣から国税庁長官宛、②死亡者の固定資産税情報については市町村長から税務署長宛に通知することとなり、オンライン化を基礎とした事務処理に変更。
- 東京都特別区については、固定資産税情報の通知義務はなく、協力依頼に基づき固定資産税情報の提供を受ける必要があることから、文書照会を行い、名寄帳等の提供を受ける。
- 令和6年12月以降については、「東京都との覚書」（令和6年11月）の締結により、東京都の固定資産税情報の提供についても、オンラインでの運用を開始。

事務処理の変更

- 【変更前】東京都特別区の固定資産税情報について文書照会が必要
【変更後】東京都特別区の固定資産税情報について文書照会は不要
- 【変更前】固定資産税情報はK S Kシステムに集計・入力作業が必要
【変更後】固定資産税情報はK S Kシステムに自動登録されるため集計・入力作業は不要

《事務処理変更》領収済通知書及び徴収高計算書（イメージデータ）に係る事務処理

概要

整理番号の記載がなく納税者を特定できない等の一定の領収済通知書及び徴収高計算書については、日本銀行及びゆうちょ銀行からイメージパーが各署等に送付されていたところ、日本銀行取りまとめ分に関しては、日本銀行のシステム更改に伴い、令和6年10月10日以降納付分についてイメージデータが連絡されることとなった。

なお、ゆうちょ銀行取りまとめ分（イメージデータ請求分を含む。）については令和7年5月以降から運用開始予定。

事務処理の変更

- イメージデータ（請求分を含む。）は「イメージデータ確認サイト」において閲覧可能（閲覧可能期間は4か月）
- 日本銀行にイメージデータの請求を行う際は、FAXによる請求に代え、認証ポータル・サイトの「イメージデータ請求」から請求

変更に伴う影響

- ① 格納されたイメージデータが「バッチ番号・一連番号順」に並んでいない
- ② OCR納付書の誤読が確認されている

上記影響に伴う対応状況

- ① 令和6年11月19日付事務連絡「領収済通知書（イメージデータ）に係る自動ツールの使用について」において「バッチ番号・一連番号順」に並び替えたイメージリストを作成する自動ツールを提供
- ② OCR納付書の誤読の対応については、庁と日本銀行で対応協議中
なお、保留原符の処理に当たり、領収データの内容に疑義が生じる場合は、イメージデータ請求によりイメージデータを確認の上、確実に処理する
おって、誤読により納付先と異なる税務署に収納データが連絡された場合、滞納処分及び督促前納付指導にも影響を及ぼすおそれがあるため、速やかに正しい納付先の署又はセンターへ納付データを引き継ぐとともに、引継を受けた署又はセンターは対象署徴収部門に対して当該情報を連絡する

確申期における個人納税者の納税地の異動等への対応

概要

振替継続希望欄に「○」が記載された確定申告書の提出者に納税地異動の事実があり、かつ、転出入処理が未済である場合は、振替抽出までに転出入処理を了することで、転入元の署で保有していた振替情報が転入先の署に引き継がれることとなる。

しかしながら、最繁忙期である確定申告期に転出入処理を行うのは困難な状況であることから、転入先（業務センター室又はセンター非対象署）において振替利用情報を入力する必要がある。

令和6年分 確定申告

対象者リストを局から還元することから、当該対象者リストに基づき、転入先（業務センター室又はセンター非対象署）において、次の処理を実施する。

※ 異動等申出書の「振替納税に関する事項」欄の「振替納税を引き続き希望する。」欄に「はい」を選択している者は当該リストに含まれないため、適宜処理すること。

【処理】

- 対象者については、転入先の局署整理番号で最新名簿検索等を実施し、カナ氏名等から転出元の整理番号と同一人であるかを確認
- 上記確認後、振替利用情報を入力

【対象者リストの提供時期】

- 1回目：3月下旬予定
- 2回目：所得税入力期限翌日（令和7年4月7日（月））予定
- 3回目：消費税入力期限翌日（令和7年4月10日（木））予定

決算書等の全件入力

概要

令和8事務年度のK S K 2の導入や全署センター化を前に、今後はデータ処理を中心とした新たな事務処理・事務運営へ移行することから、令和8事務年度において過去3年間の課税事績が参照可能となるよう、令和5年分確定申告から決算書等の全件入力をセンター及び署で実施

実施要領

① 入力スケジュール

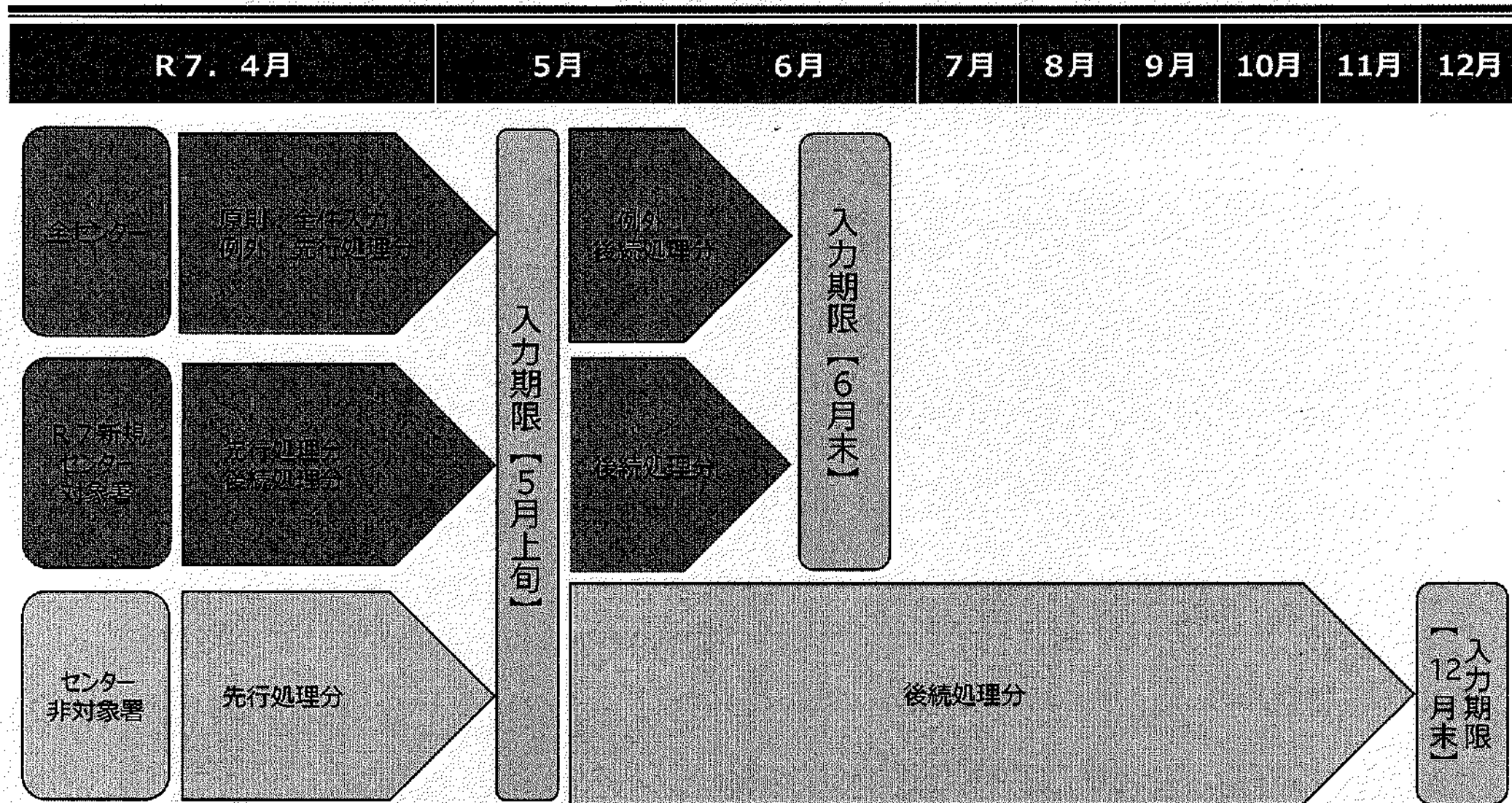
「決算書等全件入力におけるスケジュール」【次ページ参照】のとおり、センター及び署において処理期限が異なる。

② 協働処理体制期間（4月末まで）はセンター対象署の個人課税部門において、決算書等の補完記入を行う。

③ 決算書等の編てつ方法

入力したバッチ番号順に編てつする。

決算書等全件入力におけるスケジュール



※ 先行処理分（従来の要入力分決算書等＋要入力分と同時提出された農業・不動産所得の決算書等）を確実に入力期限までに処理する。

決算書等の全件入力の手務処理フロー（センター編）

令和6事務

確定申告期間

- ・ 申告書入力(消費税4月9日期限)
- ・ 地方団体による申告書等の閲覧(3月から4月)
→実際に決算書等の事務入力ができるのは、申告書入力の終了後以降(実質15稼働日程度)

協働事務処理体制(4月末まで)

【5月上旬】
入力期限

5月

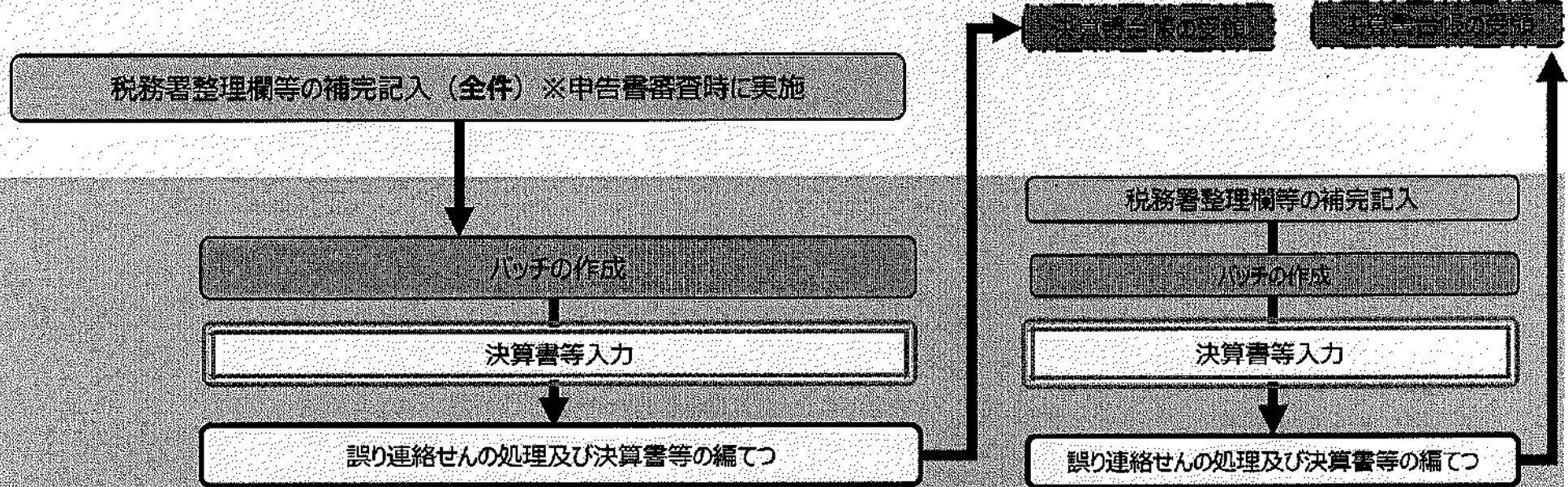
6月

- ・ 法人申告書(3月決算)入力(6月上旬処理期限)
→OCR機器の利用が制限される

【6月末】
最終入力期限

対象署
個人課税部門

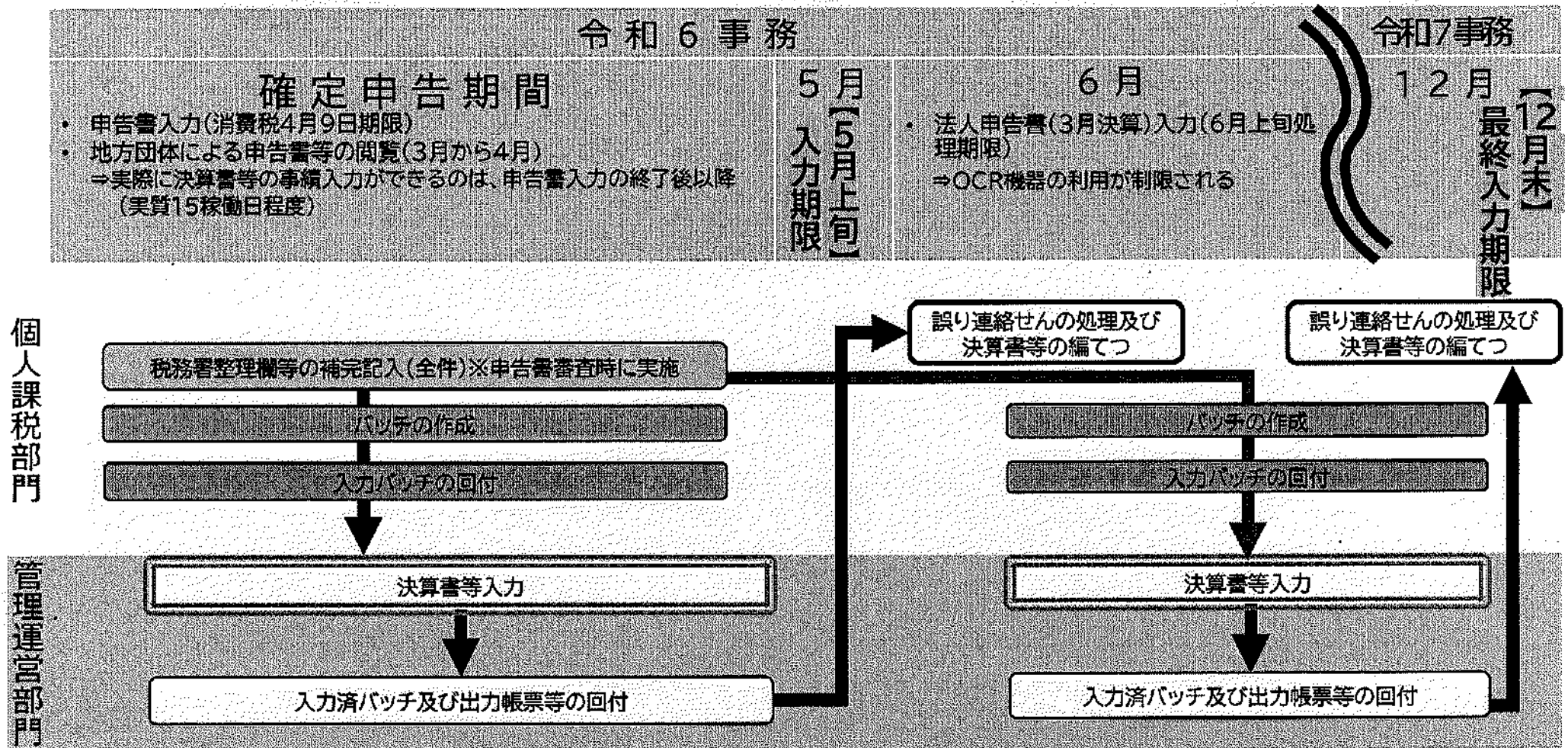
業務センター室



センターは、決算書等を5月上旬の入力期限までに全件入力を行う。

ただし、入力期限までに決算書等の入力が間に合わないと見込まれる場合は、「先行処理分」と「後続処理分」を区分し、後続処理分については令和7年6月末までにK S Kシステムへ入力する。

決算書等の全件入力の手務処理フロー（非対象署編）



非対象署では、先行処理分の決算書等を5月上旬の入力期限までに入力した後、後続処理分を、個人課税部門と協議の上、事務の繁忙に応じて令和7年12月末までにK S Kシステムへ入力する。

ただし、令和7年7月からセンター対象署となる16署（銚子、佐原、成田、麻布、王子、荒川、板橋、練馬東、練馬西、江戸川北、江戸川南、町田、戸塚、川崎西、鎌倉、小田原）については、令和7年6月末の入力期限までにK S Kシステムへ入力する必要があることから、後続処理分についても先行処理分に引き続き早期に入力する。

R P A の活用

- センター事務を効率化させていくためには、事務処理の廃止や簡素化等を推進するだけでなく、R P A（Robotic Process Automation）を活用して事務処理を自動化させることも重要
- 過渡期におけるセンター事務を効率的に実施するためには、R P Aを活用していく必要

確定申告期の利用促進

- 確定申告期においては、ロットの大きい事務が多く、R P A利用による効率化効果が最大となる
- 令和6年12月末から1月にかけて新規ロボットをリリース予定
- 新規ロボットについて、各センターにおいてデモを実施予定

主に確定申告期に使用するロボット

	ロボット名	内容
1	e-Tax重複申告確認 (新規)	選択した任意の日付において、同一年分・同一税目の申告データを2件以上送信している納税者を抽出（令和6年12月末リリース予定）
2	e-Tax連絡不可処理 (新規)	「e-Tax重複申告確認」ロボットで抽出された納税者について、KSK連絡しない申告データについてはe-Taxの整理・補完画面から申告区分等を連絡不可に更新（令和7年1月末リリース予定）
3	e-Tax訂正申告書処理に係る関係帳票の印刷事務	e-Tax当初申告に係る還付口座の訂正増・訂正減処理をするために、e-Taxで受信した訂正申告書（1表）及び当初申告書（1表）を印刷し、KSKから当初申告分の一件別還付金カードを出力し、「令和●年訂正申告チェック表（当初還付用）」を作成

※ その他のロボットについては、内部事務センター化P Tサイトに掲載

電子申告開始届出書の集中処理

1 目的

確定申告期におけるセンターの事務負担の緩和等のため、電子開始届出書の局集中処理を実施する。

2 令和6年分 局集中処理体制

集約場所	荻窪コール（個人）	内部事務センター化P T（大手町3号館 1階）
集中処理期間	令和7年1月18日（土）受信分～3月17日（月）受信分	
対象センター	武蔵府中、甲府	千葉西、大手町、横浜南、川崎南、平塚 ※赤字は、局集中処理の新規対象センターを示す。
従事職員	職員4名、非常勤職員20名	職員6名、非常勤職員80名
見込受信件数	84,875件	354,637件

（注） 大手町3号館で使用するP Cは、対象センターから集約規模に応じて付け替えを行う。

（見込受信件数の内訳）

荻窪コール（個人）	武蔵府中	甲府	計			
	64,066件	20,809件	84,875件			
内部事務センター化P T	千葉西	大手町	横浜南	川崎南	平塚	計
	115,333件	93,146件	62,484件	41,523件	42,151件	354,637件

3 その他

対象センターで処理が必要な届出

	荻窪コール（個人）	内部事務センター化P T
対象センターで処理が必要な届出	1 変更届出 2 開始届出（移送分、長期未接触分※） ※長期未接触分とは、3回接触し、1度も接触できない届出をいう。	1 変更届出 2 開始届出（移送分、電話連絡分（主に、利用者識別番号重複分のうち税理士関与のもの））
対象センターへの引継ぎ方法	長期未接触分は、「電子申告開始届書一括処理一覧」をスキャンし、共有フォルダに格納	未処理バッチを「バッチ管理表」に入力し、ポータルサイトで共有

※ 対象センターの担当者との打合せ会（Web開催）を令和6年11月25日に実施済

申告書の的確かつ効率的な審査の実施

審査における留意事項

- 審査事務に当たっては、ポイントを押さえた効率的な審査を徹底し、真に是正すべき事案を期中（事後）処理事案として抽出
 - 所得税申告書等の審査に当たっては、「審査マニュアル」・「審査動画」（令和6年12月展開予定）を活用し、効率的に実施することで
 - ※ 期中（事後）処理対象とすべきかどうか判断がつかない場合は、必ず他の職員と協議・判断する
 - 消費税申告書の審査等に当たっては、「消費税入力データ誤り連絡せん」を活用し、申告内容の適否等について、「確定申告期における事務処理要領【センター及びセンター対象署版】《個人課税事務編》」に従って適切かつ効率的な審査を実施
- 審査事務に当たっての留意事項
 - 所得税申告書等のe-Taxで送信された還付申告については、早期還付処理を行うために、添付書類收受日から原則として7稼働日以内に、①「還付審査済入力」し、②債権管理グループへ「所得税連絡表（日計票）」を回付する必要があることから、的確な進行管理を実施
 - 審査時等に印紙税の不納付事実を把握した場合には、「印紙税不納付文書等連絡せん作成システム」を使用し、確実に印紙税不納付文書等連絡せんを作成
 - ・ 収集区分「7：その他」を選択し、収集区分（その他）を「確定申告」、収集年月日を「令和7年3月17日」と入力

申告書の的確かつ効率的な審査の実施

不正還付申告書への対応

- 不正還付申告の悪質・巧妙化を踏まえ、厳格な審査等により、不正還付を未然防止
- 所得税の還付審査において、XXXXXXXXXX「要支払先調査判定フロー図」に従って判定し、「要支払先調査」に該当する事案は確実に還付留保
 - 「要支払先調査判定フロー図」の改訂により、XXXXXXXXXX
- 還付留保した事案は「要支払先調査実施フロー図」に従った処理を徹底し、支払先調査を確実に実施
- 不正還付申告書を提出した者は、複数年分を同時に提出しているケースや過去にも同様の申告書を提出しているケースがあることから、他年分について同様の申告書が提出されている場合には、併せて処理(還付済みの場合も含む。)
- 消費税の還付審査に当たっては、「消費税還付審査連絡せん」を作成し、「還付審査フロー図」に基づく厳格な還付審査を実施した上で、還付原因が解明できない者については、確実に還付留保
 - XXXXXXXXXXから、「消費税還付審査連絡せん」及び「還付審査フロー図」が改訂され、① XXXXXXXXXX 及び② XXXXXXXXXX の項目が新たに追加
- 不正還付申告書を把握した場合には、確実に還付留保とした上、「不正還付連絡せん」を作成
 - 速やかに、債権管理グループに連絡するとともに、作成した「不正還付連絡せん」に申告書の写し等（マイナンバーにマスキング処置したもの）を添付した上で、内部事務センター化P T（事務処理1担当）へ報告

【参考】

- ・ 平成14年1月30日付東局徴管第11号ほか1課合同「所得税の不正還付申告に係る還付金の支払防止措置について」（事務運営指針）（最終改正：平成29年7月6日）
- ・ 令和6年12月 確定申告期における事務処理要領「個人課税事務編」

申告書の的確かつ効率的な審査の実施

不適法申告書の処理

- 通勤交通費控除など、税法上に規定のない控除等を適用し、不当に税負担を軽減させる、不適法申告書については、確実に是正処理を実施
 - 不適法申告書を把握した場合には、必ず、他年分についても確認し、同様の申告書が提出されている場合には、併せて処理（還付済みの場合も含む。）

事後処理（4月から6月までの事務）

的確な進行管理及び処理促進

- 事後処理については、原則として、事案態様別に「優先して処理すべき事案」と「それ以外の処理すべき事案」に区分し、効率的に実施
- 処理を促進するため、計算誤りが明白なものなどについては、修正申告書の提出期限等を明示した「見直し・確認文書」に修正申告書を同封し、一定期間内に提出がない場合に更正処理を実施
- 担当主任国税管理官は、事後処理既未済整理簿及び事案に関する書類の現物から、発生件数及び未済件数を週単位で確実に把握し、的確な進行管理を実施
- 把握した進捗状況については、ホワイトボードへの掲示などにより、職員へ周知し、計画的な処理に努める
- 的確な進行管理及び効率的な処理により、事務量の圧縮を確実に図る

事案態様別の処理時期

	優先して処理すべき事案		それ以外の処理すべき事案
	6月末までの対象事案	8月末までの対象事案	7月から12月末までの対象事案
事案態様	<ul style="list-style-type: none"> ・ 還付留保事案 ※ 是正額が多額であると認められる事案から優先的に処理 ・ 二重申告事案 ・ 税額が増加する事案のうち増差税額が30万円を超える事案 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住宅借入金等特別控除に関する事案 ※ 還付・納付の別にかかわらず処理 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 左記以外的事案

- ・ 7月以降は優先して処理すべき対象事案の未済事案を優先して処理し、その後、それ以外を対象事案を処理
- ・ 減額更正事案は、原則として職権で処理することとするが、局管理事案及び継続管理事案については、センター対象署との情報共有を実施する

事後処理（4月から6月までの事務）

事後処理における留意事項

- 的確な事案管理
 - 事案の処理に当たり、同一の納税者に重複して接触することのないよう、事案の内容に応じて対象者や実施時期等について、センター対象署と情報を共有
 - 事後処理等事績票には、納税者との接触状況等を処理担当者に確実に記載させるとともに、記載が不十分な場合は、補完記入を指示
 - 調査に移行することとなった場合は、事案を事後処理既未済整理簿等を活用し、センター対象署の統括官に確実に引き継ぐ
 - 申告書と突合しない外れ書類についても、事後処理登録を行った上で処理
- センター対象署との協働処理
 - センター対象署との協働処理体制は、2月から4月末までとする
 - センター対象署は、「優先して処理すべき事案」のうち3月中に提出された事案について、4月中に最低でも1回目のお尋ね文書を送付する（例：1回目… 4月4日発送・14日回答期限）
 - 業務センターへの引継時期は、4月末から5月初旬までに実施
 - ・ 6月末までに処理すべき事案のうち申告書作成会場で作成したものについては、センター対象署で対応（業務センターへの送付は行わない）
 - ・ 引継の際は既未済整理簿等を活用するなど、効率的かつ確実に情報共有
 - 更正の請求は、確定申告期に多くの提出があることから、事務の繁閑に応じ、弾力的に職員を配置するなど、確定申告期間中においても順次処理を実施

事後処理（4月から6月までの事務）

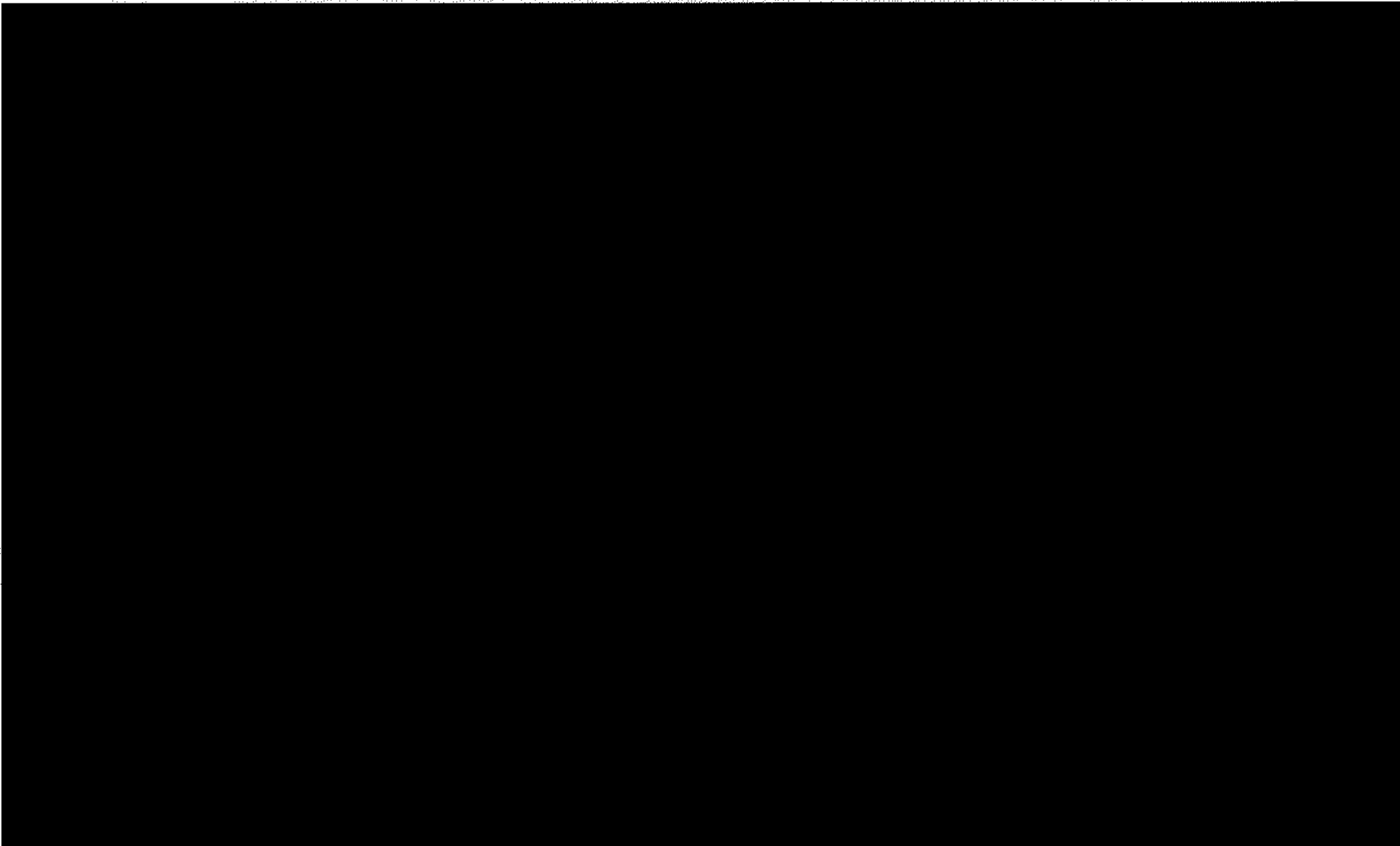
定額減税適用誤りに係る是正処理

- 定額減税適用誤りについては、新たに誤りコードを追加していることから、誤り連絡せんの内容等を確認し、効率的に処理
- 定額減税以外の誤りがあった場合には、その是正処理に係る内容も含めて是正見込み金額を計算し、6月末までに処理すべき事案と7月から12月末までに処理すべき事案に区分

【参考】

定額減税に係る是正処理の詳細については、令和6年12月発遣予定「令和6年分所得税の確定申告における定額減税に係る是正処理について」指示文書を確認

事後処理（4月から6月までの事務）



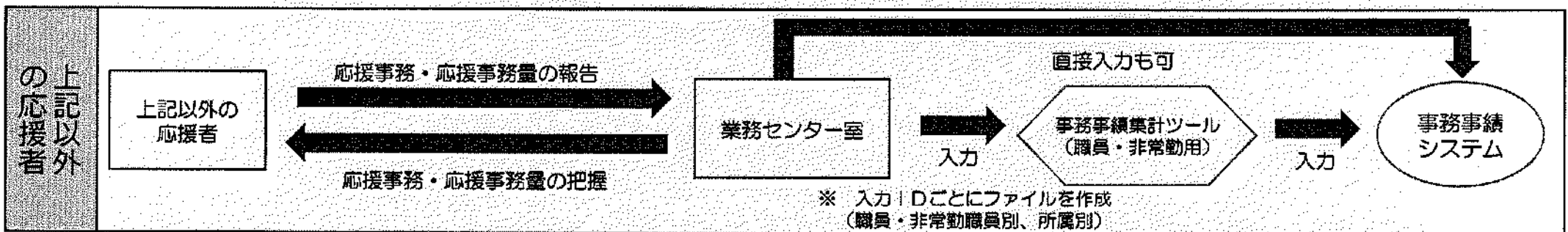
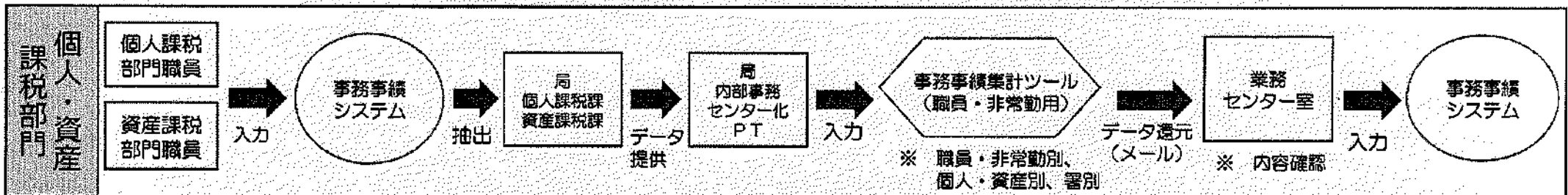
確定申告期におけるセンター事務応援者の事務事績入力

概要

- 業務センター室への応援事務量については、事務運営の改善や来事務年度以降の事務計画の策定の資とするため、センター対象署及び業務センター室の双方で把握する必要

【確定申告期（1月～4月）における対応】

センター対象署の個人・資産課税部門の応援者	【個人課税部門】翌月10日までに個人課税課所掌の事務事績システム（KSK）に入力 【資産課税部門】翌月7日までに資産課税課所掌の事務事績システム（OA）に入力 【業務センター室】局PTから還元する応援事務量を内部事務センター化PT所掌の事務事績システム（KSK）に入力
上記以外の応援者	業務センター室の連絡調整官等が、応援者からの応援事務量を聴取等行った上で、内部事務センター化PT所掌の事務事績システム（KSK）に入力（通常期と同様）



留意事項

令和7年5月以降に、センター対象署の個人課税・資産課税部門職員がセンター事務に従事する場合は、業務センター室において、内部事務センター化PT所掌の事務事績システム（KSK）へ入力（通常期と同様）

令和6事務年度のBPRの検討状況

○ 内部事務センター化P TにおけるBPRの検討状況

- 令和5事務年度下半期（令和6年1～6月）に各センターから提出された課題シート、アイデアボックス及び各センターからの意見を基にBPRの検討を実施

★・・課題シート、アイデアボックスで提案のあった事例
 ※ データ活用に係るものは、下線を付している

令和6事務年度に実施したBPR

件名	概要
✓ ★月間計画（報告）の廃止	年間計画策定後に毎月報告する月間計画について、事務の簡素化のため、「令和6事務年度における東京国税局業務センター室の事務処理要領」（以下「局指示」という。）で、月間事務計画表のP Tへの報告を廃止した。
✓ ★協働処理実施シート（報告）の廃止	協働処理を行うに当たって、これまでは協働処理実施シートを作成・報告していたが、事務の簡素化のため、局指示で、協働処理実施シートは各センターで必要に応じて作成・活用することとし、P Tへの報告を廃止した。
✓ ★対象署への引継基準の明確化	更正の請求書等の処理に当たって、センターからセンター対象署へ引き継ぐ基準が不明確であったため、局指示に、「引継判断に係る具体的な事務処理基準等」を記載し、明確化した。
✓ 源泉事務集中化支援システムの閲覧権限の追加	源泉所得税事務において、未納整理の接触状況の確認をする際、源泉事務集中化支援システムの内容確認を署に依頼していたが、各センターの主任国税管理官及び連絡調整官にアクセス権限を付与することにより、接触状況の確認に係る事務量を削減した。
✓ ★データを活用した修正・期限後申告の事績確認	荻窪コールセンター（個人）による行政指導の実施後、非常勤職員を活用し、修正・期限後申告書の提出有無を1件別に確認していたが、P Tにおいて、行政指導の対象者名簿等と申告事績データをマッチングすることで、申告書の提出有無の確認に係る事務量を削減した。
✓ 更正決定通知書の発送事務量の削減	調査等で更正決定通知書を送付する際、送付枚数が多い場合は宛名ワッペンを作成し、角2封筒を使用しているが、ワッペン作成と誤封入防止のために宛名を確認する必要があったため、窓あきの角2封筒を作成することで、更正決定通知書の送付に係る事務量を削減した。

令和6事務年度のBPRの検討状況

令和6事務年度に実施を検討しているBPR

件名	概要
✓ ★PTからセンターへ連絡する際の担当グループの明記	これまで、PTからメール連絡をする場合は、総括監査Gを経由して担当Gに展開していたが、宛先を担Gの筆頭主任管理官及び連絡調整官とし、CCで総括監査Gに共有するなど、総括監査Gのメール展開に係る事務負担を軽減する予定。
✓ ★課税コールセンターにおける総務事務の負担軽減	課税コールセンターは、非常勤職員が多く、主任管理官及びチーフ等の総務事務の負担が多大となっている。まずは、機構定員を変えずに負担を軽減できる手立てはないか、PTにおいて情報収集と検討を行う予定。
✓ ★納税管理官（納税猶予）の荻窪コール（資産）への集中化	令和5事務年度から、納税猶予事務を荻窪コール（資産）にて集約して実施しているところ、「担保関係書類」を納税管理官に紙ベースで回付しなければならず、送付事務に多大な事務量がかかっている。築地庁舎に勤務している納税管理官を荻窪に集約できないか（出張等できないか）、打合せを実施。⇒ 全部担保事案の事務処理フローを見直すことで、書類の送付事務量の大幅な削減が見込まれる。
✓ ★保留原符の解明依頼のセンター内手続の見直し	保留原符の解明事務は、センター内で各Gの確認を了した後、署に解明依頼を行い、債権Gから納税者へ照会している（債権→申処→債権→コール→債権→対象署→債権）が、センター内の各Gで確認した後、債権Gから署へ事後処理対象事案等のみ解明依頼を行うなど、事務の見直しを予定。
✓ ★登録免許税過誤納額還付請求書に係る決裁の電子化	「登録免許税過誤納額還付請求書」の処理について、センターで還付金口座等を作成後、還付請求書等を署に送付し、署長決裁をしていたが、還付請求書（紙）をスキャナで読み取り、文書管理システムによる電子決裁を行うことで送付事務量を削減する予定。
✓ ★個人の扶養是正情報等に係る事務処理の効率化	扶養是正事務については、扶養是正情報カード等を大量に出力し、1件別に審理していたが、PTにおいて、扶養是正データを活用し、増差（見込み）税額を算出、処理の優先度を設定することで、濃淡を付けた審理を実施し、審理に係る事務量を削減する予定。

令和6事務年度のBPRの検討状況

令和7事務年度以降に向けて検討するBPR	
✓ ★短期非常勤職員の応募受付業務の外部委託	✓ ★決議書作成ツールによる要更正連絡せん及び更正の請求等の処理効率化
✓ ★郵便物の郵便局への持込み業務の外部委託	✓ ★無申告加算税賦課決定チェック表を活用した非常勤職員による無申告加算税賦課決定事務の実施
✓ ★納税猶予事務に使用する進行管理ツール（①延納・物納・納税猶予事案管理簿、②一般事務整理簿、③進行管理表）の一元化	✓ ★扶養控除の見直しのお尋ね文書（案内文、記載例等）の様式の統一

庁申入れのBPR	
✓ ★事務事績入力システムの入力画面の改善	✓ ★法人税等の決議事績の更新処理を行った際の結果確認方法の見直し
✓ ★法人消費税の無申告行政指導の対象者の抽出条件の見直し	✓ ★大法人の電子申告義務化に伴う届出書等のしよようの見直し（電話から文書送付への変更）
✓ ★法人消費税の照会事務の実施部署の見直し（各センターから浅草コールセンターへの変更）	✓ ★次世代システム導入に向けた確定申告書の添付書類台紙等の見直し（糊付け不要）
✓ ★要更正連絡せん（消費税）の抽出条件の見直し	✓ ★印紙税過誤納文書への確認済スタンプの押印省略（文書返却不要分）

令和6事務年度のBPRの検討状況

実施しなかったBPRの種類

- ① K S K 2 導入に伴う影響が検討されていないもの
 - (例) ・ K S K 2 導入に伴い解消されるもの
 - ・ K S K 2 導入を見据え、事務処理手順等を大きく変えることが困難なもの
- ② 全体として効率化されていないもの
 - (例) ・ センターの事務量が減少する一方、署の事務量が増加するもの
 - ・ 一方のグループの事務量が減少するものの、もう一方のグループの事務量が増加するもの
- ③ 事実誤認等
 - (例) ・ 事務提要及び指示文書等に記載されているもの
 - ・ 処理方法等を誤認しているもの

○ 連絡事項

- 令和5事務年度下半期(令和6年1～6月)に各センターから提出された課題シートの詳細な検討状況については、後日センター通信で発信する予定です。
- 現在各センターで実施いただいている課題シートの検討に当たりましては、事務連絡にも記載しているとおり、非常勤職員が有する知見を積極的に活用するための仕組み作りをしていただきますよう、お願いします。

厳正・的確な事務処理の確保

厳正・的確な事務処理の確保

① 総合窓口における收受事務

- 総合窓口においては、マイナンバーを含む多税目の様々な文書收受を一元的に行うため、行政文書管理の一層厳格な取扱いを徹底
- 納税者等に「申告書等提出票」の記載を依頼し、收受する文書の管理を徹底

② 行政文書等の管理の徹底

- 確定申告期においては、行政文書等を短期間に大量に取り扱うことから、以下の事項に留意し、管理を徹底
 - ・ 收受文書管理責任者の指定
 - ・ 机上及び簿書庫内の整理整頓
 - ・ 申告書等の貸出しの管理の徹底
 - ・ 行政文書の廃棄時における廃棄対象文書の確実な確認
 - ・ クリアボックス等を活用した行政文書の「見える化」による適切な管理

③ 個別管理事案の適切な管理体制の構築

- 納税者からの苦情など、個別に管理が必要となる事案については、担当統括官及び主任管理官（以下「統括官等」という）が「個別事案整理簿」を作成し、適切に進捗を管理

④ 還付金事務の事務処理手順の遵守

- 還付金事務は、過去の非行事件を踏まえ不正行為の未然防止策等を実施していることから、事務処理手順の遵守を徹底
- 統括官等に限定された事務処理は、統括官等以外の者が処理することのないよう厳格な管理を徹底
- 統括官等は、市区町村から還付金等の差押えを受けた場合の事務処理手順の遵守を職員に確実に周知するとともに、的確な事務管理を徹底

⑤ 署内収入窓口における確実な事務処理の実施

- 署内領収事務は、会計法・予責法の適用を受けるなど、職員に重い責任が課されていることから、特に厳正・的確に実施
- 署内領収事務に専念できる環境及び防犯体制の整備
- 署内領収事務の状況を定期的に把握し、現金確認手順を一覧化した「現金その場限り！」を朝ミーティングや研修等で繰り返し周知徹底

事務点検及び事務監査の確実な実施

局管理運営課による監査

- 不適切な事務処理の未然防止を図るため、事務監査を全署で実施
〔主な指摘事項（令和6事務年度実施分）〕

【事務処理誤り】

- 文書管理
 - ・ 紙媒体保存の行政文書における文書管理システムへの登録未済
 - ・ 未編てつ書類の管理不十分
 - ・ 保存年限が異なる行政文書を混在して編てつ
 - ・ 担当者等の表示のない折りコンが存在
- 窓口関係
 - ・ 印紙税納付計器使用請求事績管理簿の旧様式使用及び記載誤り
- 督促事務
 - ・ 督促状等発付チェックシートの旧様式使用及びチェック漏れ
- 還付金事務
 - ・ 還付金補完記入リストにおける代行機関補助者の審査漏れ

【事務処理遅延】

- 届出書等事務
 - ・ 署内二重管理対象者リスト（個人）の処理遅延
 - ・ 電子申告開始届出書の未処理
- 督促事務
 - ・ 督促状返戻分、保留分の処理遅延

事務点検及び事務監査の確実な実施

局管理監査官による監査

➤ 全署に対し現金出納事務及び還付金事務を対象とする無予告監査を実施

〔主な指摘事項（令和6年10月現在）〕

【事務処理体制】

- K S Kシステム及びe-Taxシステムの不要なユーザーID等の休止化漏れ

【現金出納事務】

- 異動時の現金出納簿（資金・歳入金）の締切処理誤り
- 現金現在高調書（資金・歳入金）両替用現金の記載漏れ
- 物品管理簿の月末確認及び年度繰越漏れ
- 金庫引継事績簿の作成漏れ、作成誤り及び記載不備

【還付金事務】

- 返戻された送金通知書の無効表示漏れ
- 返戻された送金通知書の返戻整理簿への記載漏れ

現金出納事務自治監査

➤ 現金出納事務について、厳正・的確な事務処理を確保し、事故を未然防止するため、自治監査を実施

〔主な誤り事項（令和6年10月現在）〕

- 金庫引継簿の作成漏れ
- 現金出納簿への確認印漏れ
- 資金現金払込領収証書の確認印漏れ
- 現金領収証書原符チェック表の作成漏れ

事務点検及び事務監査の確実な実施

特別国税徴収官（管理運営担当）による監査

- ▶ 不適切な事務処理の未然防止を図り、署及びセンターが所掌する管理運営事務が適切に処理されていることを確認するため、統括官等に代わり事務点検を実施

〔主な指導・助言事項〕

【文書管理】

- 未済箱（クリアボックス及び折りコン）の整理整頓
 - ・ クリアボックスや折りコンに担当者不明の文書等が存在していないか確認し、表示を確実にを行う
 - ・ 処理済み書類は、平積み等することなく、非常勤職員等を活用して早期に編てつする

【共通事務】

- 納税証明書交付請求、閲覧申請時の本人確認、閲覧時の写真撮影状況確認
 - ・ 本人確認を確実にを行い、確認状況を税務署整理欄に記載する
 - ・ 撮影結果を確実に確認し、撮影状況等について税務署整理欄に記載する
- 署内収入整理票の記載内容不備、紙幣計数機の未使用
 - ・ 持参金額の確認を確実にを行い、金種内訳等を正確に記載する
 - ・ 紙幣を受領した場合は、1枚であっても紙幣計数機を使用して2回以上確認する
- 個人番号管理
 - ・ 個人番号が記載された書類の写しを作成する際はマスキングを徹底する

【納税者管理事務】

- 転出入事務処理遅延
 - ・ 相手署や課税部門の処理が遅延している場合は、処理状況を確認し、処理促進を図る

【債権管理事務】

- 保留原符（還付留保分0Mを含む）の長期未処理等
 - ・ 課税部門への照会を早期に実施し、回答結果に応じた処理を迅速に実施する
 - ・ 署内調査及び納税者への照会等を確実に実施し、処理促進を図る
- 公金口座利用に関する事務
 - ・ 「公金受取口座情報取得事績整理簿」を確実に記載し、「運用状況一覧」等と突合確認する

管理運営部門の重点課題等への取組

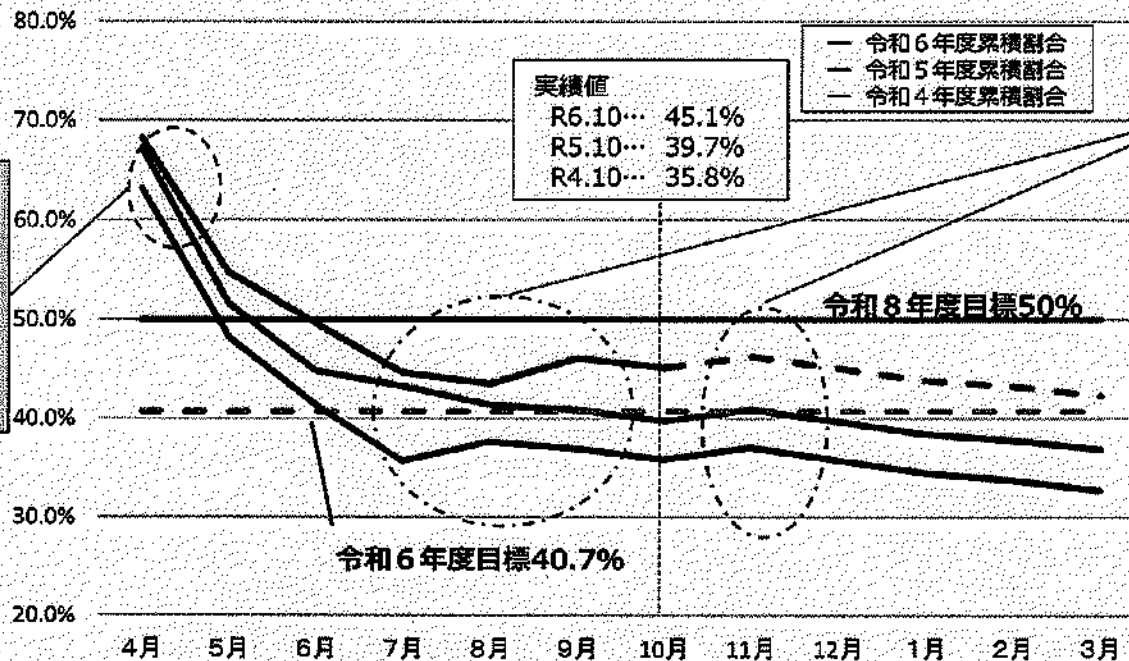
キャッシュレス納付・納税証明書オンライン請求の利用拡大

キャッシュレス納付利用割合（令和6年4月～令和6年10月）

現金	キャッシュレス	ダイレクト	ネットバンキング	振替納税	クレジットカード	スマホアプリ
(60.3%) ▲5.4ポ	(39.7%) +5.4ポ	(11.5%) +2.2ポ	(8.4%) +1.2ポ	(17.3%) +0.8ポ	(2.1%) +0.2ポ	(0.4%) +1.0ポ
54.9%	45.1%	13.7%	9.6%	18.1%	2.3%	1.4%

(注) 上段左の()は令和5年度4月～10月実績、上段右は令和5年度4月～10月との対比増減ポイントを示す。

(参考) キャッシュレス納付割合の推移（過去3年）



ポイント①

➤ 申告所得税（確申分）の振替納税による影響から、年間を通じてキャッシュレス納付割合が1番高くなる。
⇒ それまでの振替勧奨効果が発揮される時期

ポイント②

➤ 申告所得税や法人税など特定月に納付が集中する税目と比べ、源泉所得税や消費税及び地方消費税については、毎月繰り返しの納付となる。
⇒ 引き続き、源泉所得税や消費税及び地方消費税を現金で納付している法人を中心にキャッシュレス納付の利用勧奨を継続する。

管理運営部門の重点課題等への取組

納税証明書オンライン請求利用割合（令和6年4月～令和6年10月）

書面	オンライン	自宅型（署名あり） 【PDF発行】	自宅型（署名なし） 【窓口発行】	来署型 【窓口発行】					
(78.3%)	▲11.1ポ	(21.7%)	+11.1ポ	(10.2%)	+3.0ポ	(7.9%)	+5.3ポ	(3.6%)	+2.8ポ
67.2%	32.8%	13.2%	13.2%	6.4%					

（注） 上段左の（ ）は令和5年度4月～10月実績、上段右は令和5年度4月～10月との対比増減ポイントを示す。

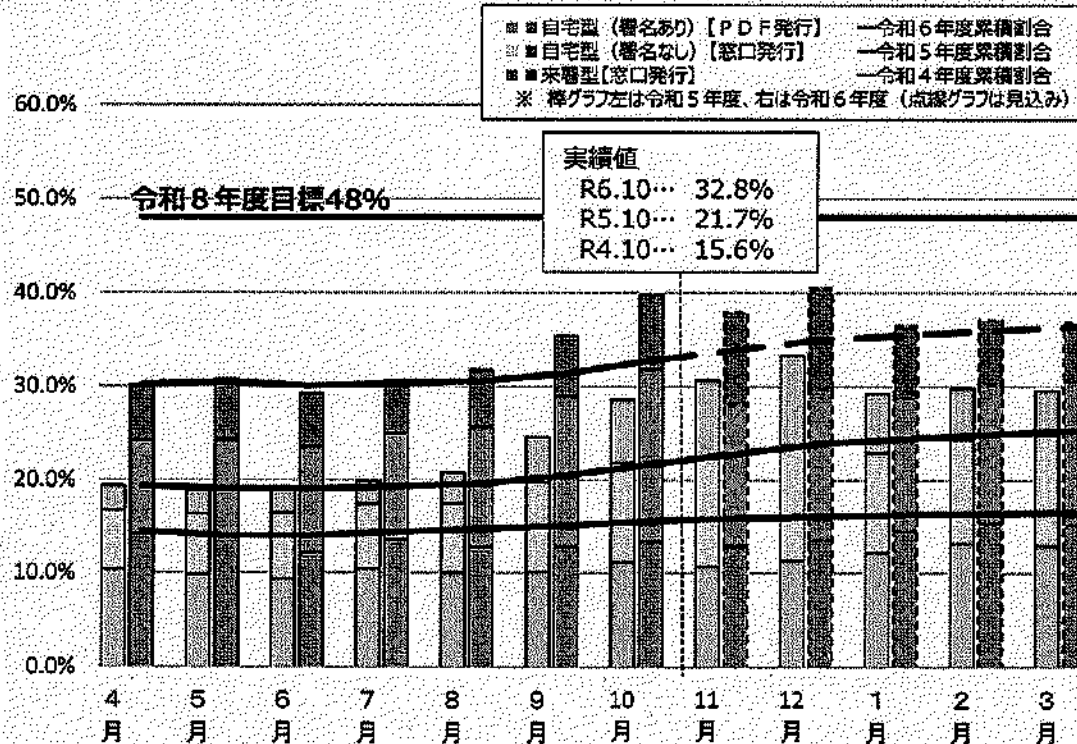
ポイント①

（参考）納税証明書オンライン請求の推移（過去2年）

➢ キャッシュレス納付と異なり、オンライン請求割合が年間を通して大きく増減する傾向にない
⇒ いまだ書面請求割合が高いため、窓口での動員状況に大きく左右される（職員育成の観点も踏まえると、日々の着実な利用動員が肝要）

ポイント②

➢ 「自宅型（署名あり）【PDF発行】」の推進に向け、「自宅型（署名なし）【窓口発行】」の操作体験を積極的に実施
➢ 特に、来署型パソコンを用いた操作体験よりも、スマホを用いた操作体験の方が「自宅型（署名あり）【PDF発行】」に繋がりがよいことから、スマホ請求の操作体験を積極的に実施



ポイント③

➢ 局全体としてのオンライン請求割合は近年に比べ、大幅に上昇しているものの、各署の上昇度合いにはバラつきあり

【オンライン請求割合が上昇している署における主な取組】

- ・ 非常勤職員への研修の充実（スマホで操作体験等）
- ・ 窓口書面請求者に対し、スマホを利用したオンライン請求の実施
- ・ 電話で納税証明の照会があった際に、オンライン申請の説明実施
- ・ 総合窓口におけるオンライン請求者専用レーン

管理運営部門の重点課題等への取組

令和6事務年度上半期における取組状況

1 利用勧奨

(1) キャッシュレス納付（キャッシュレス納付につながりやすい法人や高い波及的効果が見込まれる者に着目した利用勧奨）

- 局還元データ（次のパターンに該当する利用勧奨対象者）に基づく**文書勧奨（還元データ数：34,879件）**【署】
 - ✓ 源泉所得税（自主納付分）以外の税目のキャッシュレス利用はあるものの、源泉所得税（自主納付分）を現金納付している法人
 - ✓ 設立年数が若く（令3.4～令6.3設立）、資本金額が100万円以上のキャッシュレス未利用法人
- 過去にキャッシュレス納付の利用実績があるものの、現在キャッシュレス納付未利用法人に対する**局一括文書勧奨（1,961件）**【局署】
- 局調査部と連携した調査部所管法人に対する個別勧奨（約195社程度実施予定）【局】
- 徴収部幹部による個別利用勧奨（令和6年12月実施予定）【局】

(2) 電子納税証明書（PDF）（請求頻度の高い納税者等や高い波及的効果が見込まれる者に着目した利用勧奨）

- 局還元データ（直近1年において複数請求実績がある納税者）に基づく**文書勧奨（還元データ数：14,996件）**【署】

2 総合窓口における対応

- 納税証明書オンライン請求（PDF又は署名省略）の利用拡大に向けた**非常勤職員の育成及び総合窓口の整備（継続）**【署】

3 金融機関、地方公共団体及び関係民間団体等との連携

- 金融機関、地方公共団体及び関係民間団体等のチャンネルを活用した周知・広報【局署】
- 法人会役員や金融機関本部の専担部署に対する研修会の開催【局署】
- 日本銀行及び地方税共同機構と共同で「金融機関向け研修資料（音声入りパワポ）」を作成し金融機関へ提供【局】
- **税理士会3会の支部長会に対する税理士向けキャッシュレス納付研修会の開催**【局】
- 東京税理士会主催の「税理士情報フォーラム2024」にてキャッシュレス納付の講演を実施、また、e-Taxブースを出展
- 各種説明会を活用した周知・広報【署】

今後の取組

- 確定申告期においては、**申告書作成会場や署内収入窓口**における振替納税をはじめとした**キャッシュレス納付の利用勧奨**【署】
- 徴収高計算書の作成から納付までの操作を体験できる**デモ操作コーナー**の運用開始を予定【署】
- 署内領収窓口の受付時間の短縮について適切に対応するとともに、受付時間以外に現金領収を受け付ける場合は**キャッシュレス納付の勧奨を確実に行う**【署】
- キャッシュレス納付の利用拡大に向けて、窓口における新たな取組を実施予定（キャッシュレス推進デー）【局署】
- 各種取組の運動的な実施に向けた、**令和7事務年度への確実な引継ぎ**【局署】

管理運営部門の重点課題等への取組

<令和6事務年度上半期における各署の主な取組例>

○ キャッシュレス納付利用拡大に向けた取組

【署名（令和6年9月（単月）キャッシュレス納付割合）】

- メガバンク主要支店の行員に対して、近隣3署合同でキャッシュレス納付説明会を実施【麹町（53.4%）、日本橋（56.1%）、京橋（57.9%）】
- 予定納税の電子通知対象者で振替納税の利用がない納税者を署において個別に抽出し、利用勧奨を実施【麻布（62.6%）】
- プレプリント納付書の送付対象者の見直しにより発生した納付書送付希望者に対して、電話及び窓口で利用勧奨を実施【東京上野（51.8%）】
- 税理士に対する相続税申告のe-Tax利用勧奨と併せて、自動ダイレクトの利用勧奨を実施【世田谷（66.7%）】
- 消費税の中間申告が11回又は3回の法人を署において個別に抽出し、利用勧奨【世田谷（66.7%）】
- 管内郵便局に対し、キャッシュレス納付の広報協力依頼をするとともに、郵便局員向け研修を実施【千葉東（50.4%）、足立（53.3%）】

○ 納税証明書オンライン請求の利用拡大に向けた取組

【署名（令和6年10月（単月）オンライン請求割合）】

- 非常勤職員を活用し、書面申請書を持参した請求者も含めて、全件をオンライン申請へ案内【足立（90.2%）】
- 署におけるオンライン利用勧奨状況を日々、表に示し、非常勤職員を含めた職員の勧奨へのモチベーション向上を図る【保土ヶ谷（81.8%）】
- オンライン請求割合の高い署へ職員を派遣し、取組内容（スマホ申請への案内方法、看板の掲示等）を自署へ還元【品川（87.9%）】
- 代理申請を多く行っている住宅販売業者の営業担当向けに、オンライン申請方法の研修を実施【王子（66.4%）】
- 窓口当番業務に、「オンライン証明担当」を署独自に設け、スマホ申請の手続きのサポートを実施【豊島（51.8%）】

管理運営部門の重点課題等への取組

総務課との一体運営体制の構築

【取組内容】

- 事務年度当初、総務課及び管理運営部門の職員が、過去に従事経験のある管理運営事務及び総務事務を「事務経験状況確認表」を作成。未経験事務を早期に把握し、研修・OJT計画策定に活用
- 管理運営部門職員が主たる担当者として従事する情報公開・個人情報保護関係事務のほか、支援対象事務を以下3つのカテゴリに整理
 - ① 定期的に発生する事務（簿書整理、休暇カード・出勤簿の整理、旅費関係事務等）
 - ② 相互に一連の流れで処理する事務（文書收受、郵便物の開封仕分け作業等）
 - ③ 一時的に事務量が増加する簡易な事務（実績の評価に係るアンケートの配付・回収・取りまとめ、高校生の税に関する作文事務等）
- 「事務経験状況確認表」及び支援対象事務を基に、毎月、月間シフト表を作成。年間を通じて窓口事務及び総務事務が円滑かつ効率的に実施されるよう一体運営を推進

【分析・評価】

- 定期人事異動直後の総務課繁忙期においては、管理運営部門から総務課へ積極的に支援
- 納税表彰式の準備等で管理運営部門が繁忙期を迎える9月以降、総務課からの支援が増加
- 良好な審の取組
 - ✓ 職員の予定外の休暇の際にも、機動的に相互支援を実施
 - ✓ 未経験者に対して相互にOJTを実施し、事務の習得を図っている

【今後の方針】

- 令和8事務年度以降の体制（総務課が窓口事務等を所掌予定）を見据えて、計画的・効率的な一体運営を実施

○ 事務支援の状況

（単位：人日）

令6事務	7月	8月	9月	10月	合計
管運⇒総務	46.1	47.0	66.9	73.9	233.9
総務⇒管運	25.7	61.0	96.0	109.7	292.4

（単位：人日）

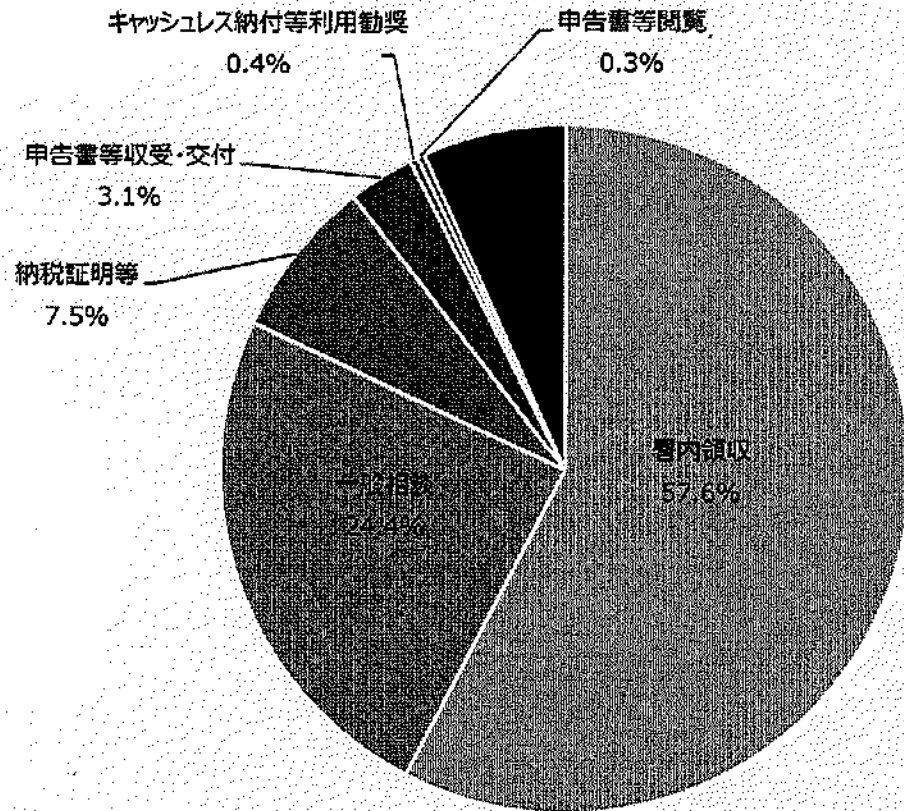
令5事務	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	合計
管運⇒総務	23.4	42.4	61.6	59.7	71.2	65.0	58.6	61.6	73.6	76.4	77.5	74.4	745.4
総務⇒管運	13.9	39.8	46.7	82.5	89.4	42.7	61.5	62.8	76.5	73.4	71.0	48.2	708.4

管理運営部門の重点課題等への取組

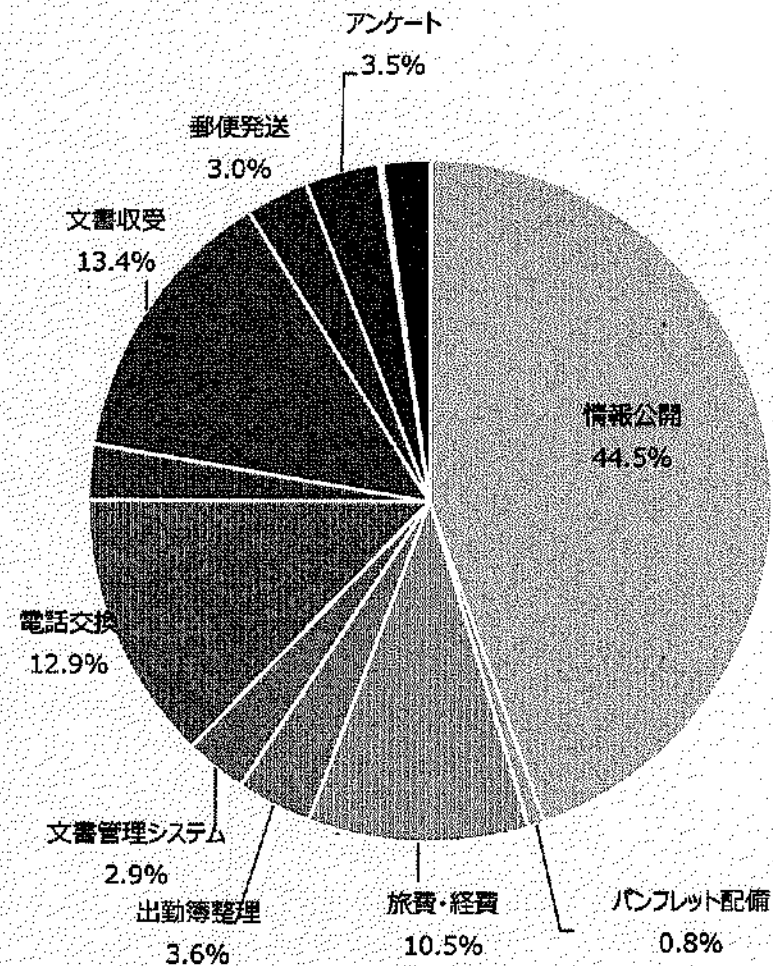
総務課との一体運営体制の構築

○ 相互支援事務の内訳（令和6年7月～10月）

【従事事務（事務⇒管運）】



【従事事務（管運⇒事務）】

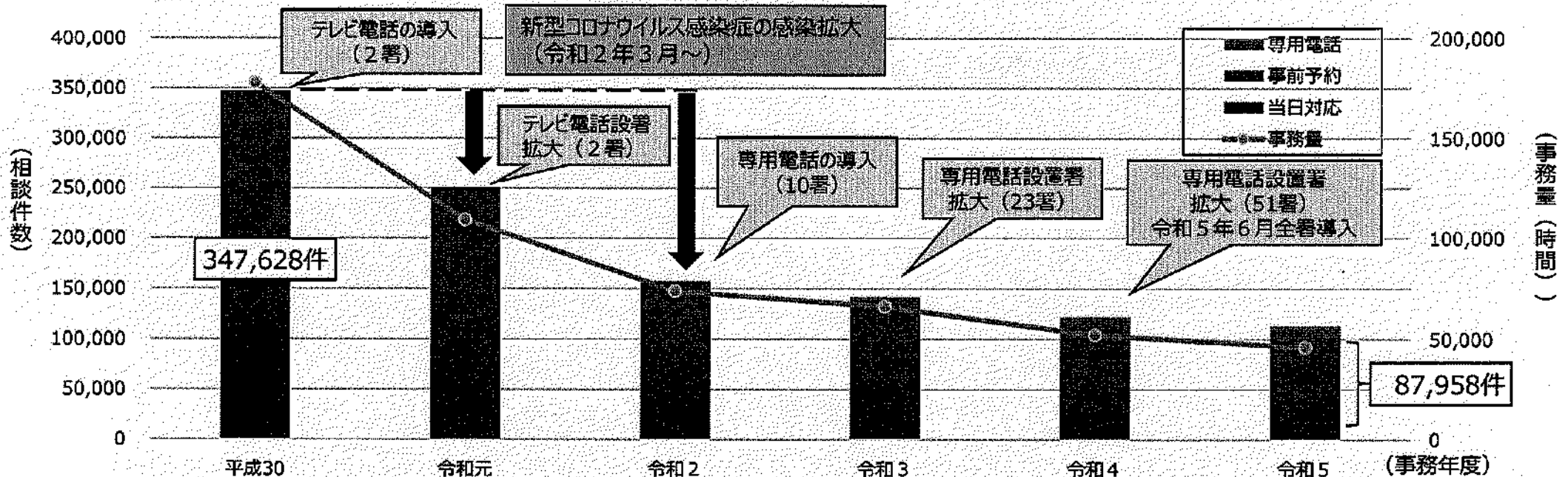


(注) センター対象署46署（館山、向島、山梨、鯉沢は除く。）

管理運営部門の重点課題等への取組

一般的な相談の電話相談・対面相談の事前予約制の普及拡大

相談件数及び事務量の推移



➤ 面接による一般的な相談の効率化を図るため、これまで以下の施策を実施

✓ テレビ電話の導入 (平成30年12月、令和元年12月)

(注) 全署拡大に向けた費用対効果の面から令和3年6月に運用を終了し、通常の専用電話に変更

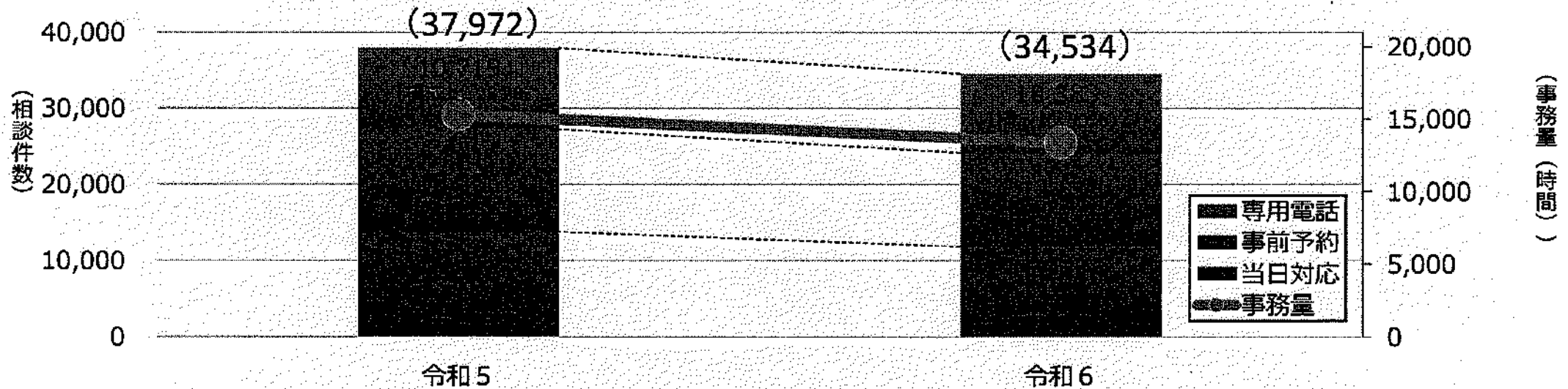
✓ 専用電話の設置及び一般的な相談の事前予約制の導入 (令和2年10月以降順次設置、令和5年6月全署導入)

✓ デジタルチャネルの充実 (チャットボットの導入 (令和3年1月)、国税庁HP「タックスアンサー」の検索方法の改善 (令和4年1月))

⇒ 新型コロナウイルス感染症の拡大による納税者の行動変容も相まって、平成30事務年度 (コロナ前) に比べ、相談件数 (当日対応+事前予約) 及び事務量が約1/3に減少

管理運営部門の重点課題等への取組

一般的な相談件数及び事務量の前年比較（7月～10月）



前事務年度の状況との比較

- ✓ 専用電話・事前予約・当日対応による相談件数は、すべて前事務年度から減少
 - ✓ 一般的な相談件数とともに、相談に係る事務量も減少しており、1件当たりの相談を前年より効率的に実施
- 取組が良好な署の多くは、非常勤職員による電話への誘導及び事前予約制への案内を徹底
 ⇒ 全署センター化後の窓口運営（総務課制）を見据え、引き続き、非常勤職員を効果的に活用し、来署者に対する税務手続のデジタルチャネルへの誘導を推進

今後の取組方針

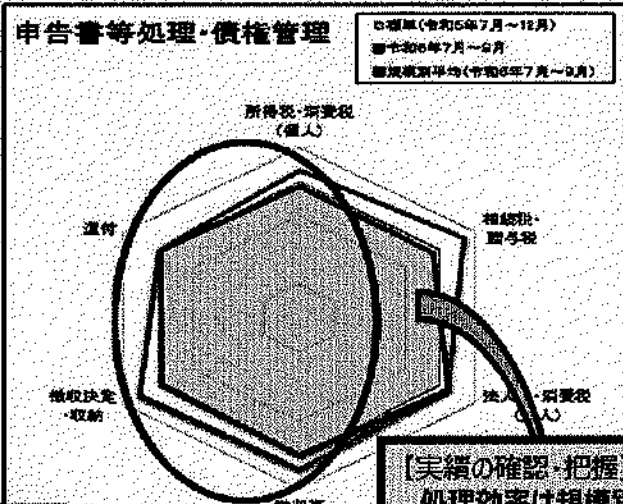
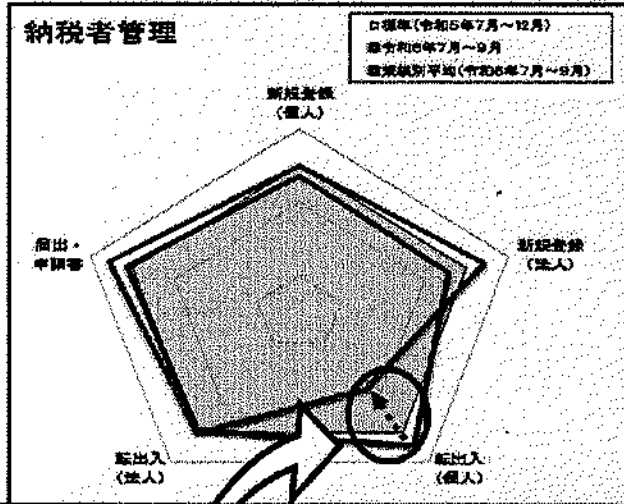
- 税務行政のDXに定める「あらゆる税務手続きが税務署に行かずにできる社会」の実現に向け、引き続き、自宅からの電話相談への誘導や対面相談を希望する納税者に対する事前予約制の普及拡大に取り組む
- なお、確定申告期間中（1月～3月）については、電話相談センターに多くの電話相談が集中することから、専用電話は使用せず、面接相談により対応

管理運営主要事務の事務効率及び事務習得の状況 (レーダーチャート)

レーダーチャートの活用のポイント

令和6事務年度第1四半期実績

客観的な指標を示した項目に係る1件当たりの所要時間



事務区分	項目	実績(単位:分)			標準に 対する比率 (②/①×100%)
		実績 (令和5年7月~12月)	実績 (令和6年7月~9月)	規模別平均 (令和5年7月~9月)	
納税者管理	1 新規登録(個人)	7.9	7.9	9.0	100.0
	2 新規登録(税理)				
	3 新規登録(法人)	8.6	6.8	10.5	79.1
	4 届出(個人)	26.1	45.0	20.4	172.4
	5 届出(法人)	56.1	56.1	57.8	100.0
	6 届出・申請書	10.0	7.2	9.3	72.0
	7 届出・消費税(個人)	13.4	11.1	14.4	82.8
	8 届出・消費税(法人)	74.2	49.4	81.1	66.6
	9 法人税・消費税(法人)	7.4	6.6	6.6	89.2
申告書等処理	10 届出(個人)	0.8	1.0	80.0	
	11 届出(法人)	3.5	5.0	74.5	
	12 届出・申請書	6.8	8.9	101.5	

【実績の確認・把握】
事務習得割合は規模別平均と同等であるが処理効率が低い

【要因の特定】

- ・ 周りの職員に事務に習熟した職員はいるが、担当者は未経験者
- ・ 処理手順が煩雑になっている
- ・ 非常勤職員の処理効率が低い

【改善策の検討・実施】

- ・ 精通者によるOJTを実施し、担当者の更なる事務習得割合の向上を図る必要
- ・ 処理手順の見直しに取り組む必要
- ・ 非常勤職員の効果的な活用に向け、作業方法の見直しに取り組む必要

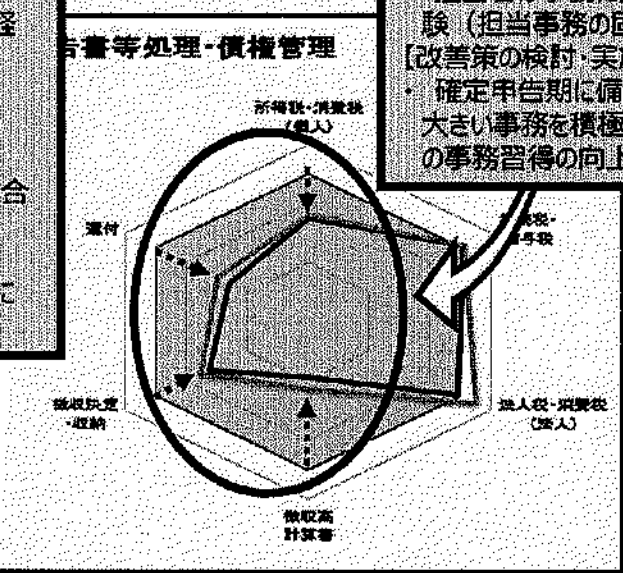
【実績の確認・把握】
処理効率は規模別平均と同等であるが事務習得割合が低い

【要因の特定】

- ・ 担当者は事務に習熟しているが、担当者以外は未経験 (担当事務の固定化)

【改善策の検討・実施】

- ・ 確定申告期に備え、協働処理体制を構築し、ロットの大きい事務を積極的に経験させるなど、グループ全体での事務習得の向上に取り組む必要



事務区分	項目	実績(単位:分)			標準に 対する比率 (②/①×100%)
		実績 (令和5年7月~9月)	実績 (令和6年7月~9月)	規模別平均 (令和5年7月~9月)	
申告書等処理	4 届出(法人)	33.3	33.8	31.2	108.3
	5 届出(個人)	23.0	24.0	33.0	72.7
	6 届出・申請書	27.0	27.0	26.3	102.7
	7 法人税・消費税(法人)	31.4	35.2	31.9	110.3
	8 届出・消費税(個人)	15.0	18.0	40.3	44.7
	9 届出・消費税(法人)	25.0	27.0	38.4	70.3
	10 届出(個人)	20.0	23.0	38.6	59.6
	11 届出(法人)	41.2	36.3	113.5	
	12 届出・申請書	36.6	31.5	116.2	
	13 届出・消費税(個人)	33.0	32.8	100.6	

【留意事項】

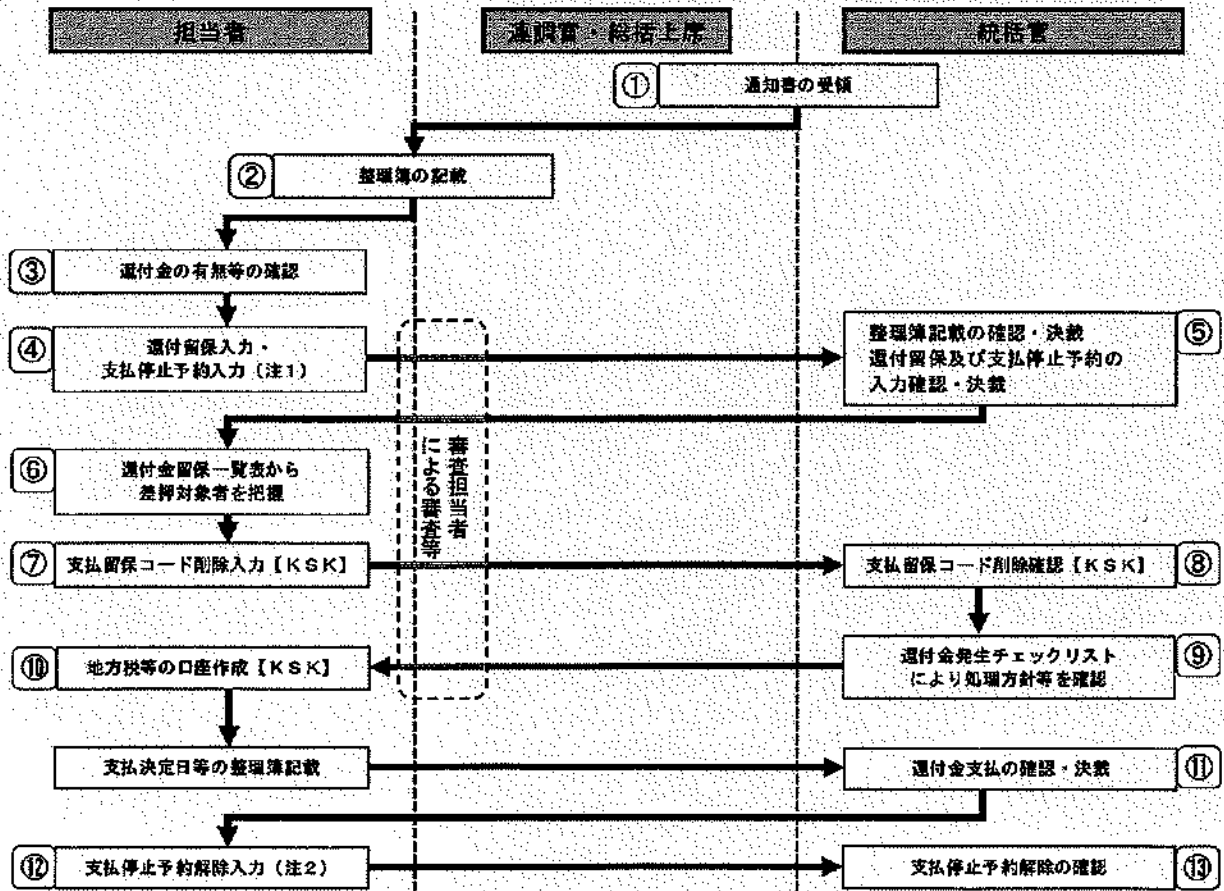
- 1 レーダーチャートは、規模別平均を基準値100とし、百分比にて表示。
- 2 1件当たりの所要時間は、比率が低い(効率的な)程、外側に表示。
- 3 事務習得割合の状況は、比率が高い(習得者が多い)程、外側に表示。

○ 地方公共団体等からの差押えに係る事務処理手順確認票（令和 事務年度）

署

No.	事務処理手順	実施者	担当者	整理簿 該当箇所
①	「債権差押通知書」（以下「通知書」という。）を受領（收受印押なつ）	統括官等		
②	通知書を基に「還付金等譲渡及び差押命令等整理簿」（以下「整理簿」という。）に登載	担当者等		1~5
③	上記②差押対象者の整理番号・支払未了の還付金の有無確認【KSK】	担当者		6~8
④	上記③還付金又は整理番号有の場合は、還付金留保及び支払停止予約の入力【KSK】	担当者		9
⑤	通知書と支払停止予約リストを基に整理簿（1~9）に漏れなく登載していることを確認した上で、支払停止予約が入力されていることを確認	統括官		1~9
⑥	還付金留保一覧表から差押対象者を把握	担当者		
⑦	支払留保コード削除入力【KSK】	担当者		
⑧	支払留保コード削除確認【KSK】	統括官		
⑨	還付金データ抽出時に出力される還付金発生チェックリストと整理簿等から処理方針等を確認	統括官		
⑩	該当還付金口座金額を減額し、相対する地方税等の口座を作成【KSK】	担当者		
⑪	上記⑩の還付金支払確認	第1統括官		11
⑫	支払停止予約解除入力【KSK】	担当者		
⑬	支払停止予約解除を確認	統括官		

（参考）還付金等について差押えを受けた場合の事務処理フロー



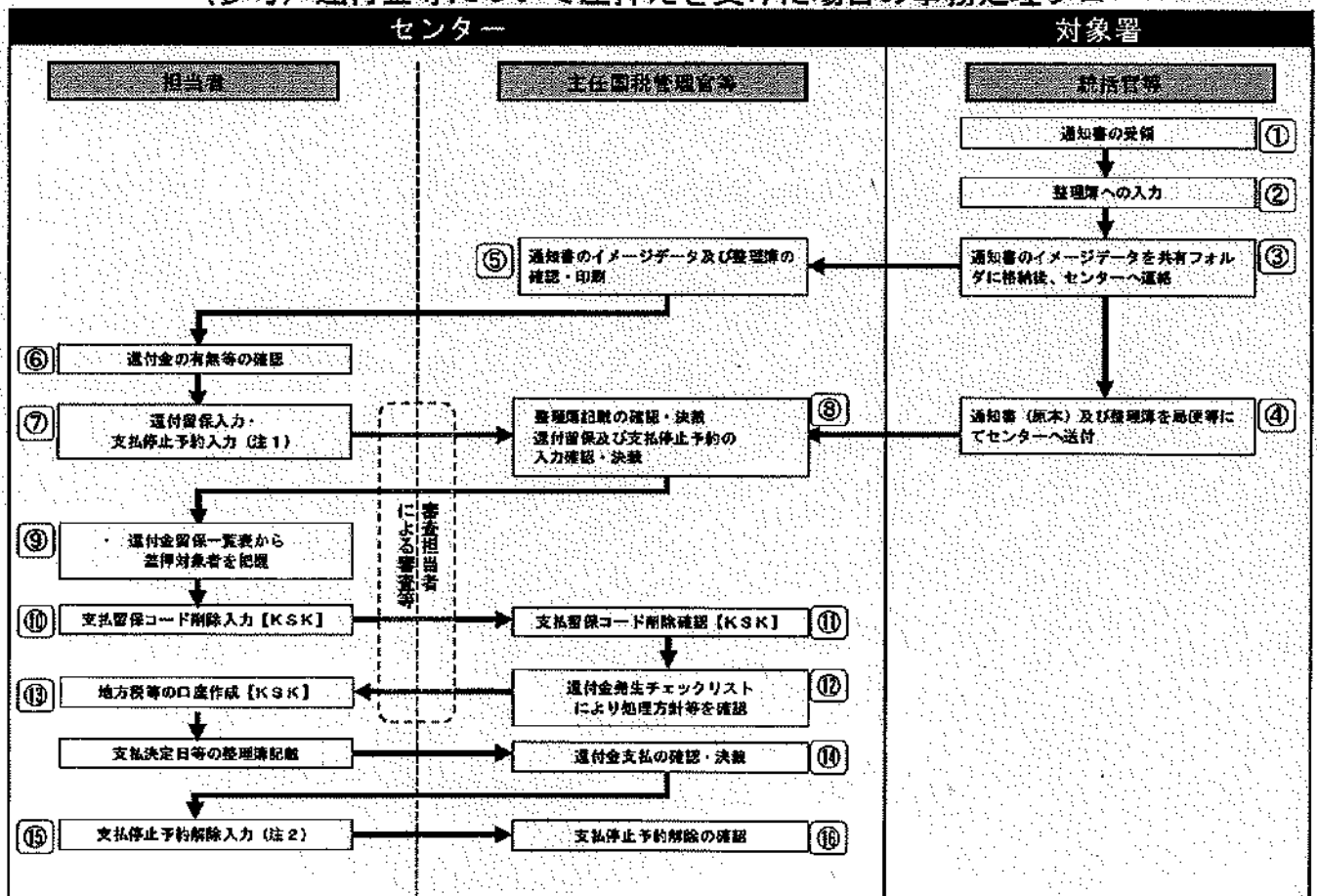
〔注〕 1 支払停止予約の入力をした場合には、差押債権者等への還付処理等を全て了するまで、支払停止予約の解除（削除入力）を行わない。
 2 支払停止予約の解除（削除入力）をする必要が生じた場合には、支払停止事由コードを削除し、出力した「還付金支払停止予約リスト」により入力結果を確認するとともに、直ちに同リストを統括官に回付して審査を受ける。
 3 フロー中の口囲みの数字は、確認票の項番と一致する。

○ 地方公共団体等からの差押えに係る事務処理手順確認票（令和 事務年度）

○○センター・●●署

No.	事務処理手順	実施者	担当者	整理簿 該当箇所
①	「債権差押通知書」（以下「通知書」という。）を受領（收受日付印押なつ）	署 統括官等		
②	「通知書」を基に共有フォルダ内に格納されている「還付金等譲渡及び差押命令等整理簿」（以下「整理簿」という。）データに收受年月日等を入力	署 統括官等		1～5
③	速やかに、「通知書」をスキャナで読み込み、共有フォルダにイメージデータを格納後、センターへ格納したことを連絡	署 統括官等		
④	「通知書」の原本と整理簿を局便等でセンターへ送付	署 統括官等		
⑤	上記③で共有フォルダ内に格納された「通知書」データ及び整理簿を確認・印刷	セ 債権G 主任管理官等		
⑥	上記⑤差押対象者の整理番号・支払未了の還付金の有無確認【KSK】	セ 担当者		6～8
⑦	上記⑥還付金又は整理番号有の場合は、還付金留保及び支払停止予約の入力【KSK】	セ 担当者		9
⑧	上記③の通知書（原本）と支払停止予約リストを基に整理簿（1～9）に漏れなく記載していることを確認した上で、支払停止予約が入力されていることを確認	セ 債権G 主任管理官等		1～9
⑨	還付金留保一覧表から差押対象者を把握	セ 担当者		
⑩	支払留保コード削除入力【KSK】	セ 担当者		
⑪	支払留保コード削除確認【KSK】	セ 債権G 主任管理官等		
⑫	還付金データ抽出時に出力される還付金発生チェックリストと整理簿等から処理方針等を確認	セ 債権G 主任管理官等		
⑬	該当還付金口座金額を減額し、相対する地方税等の口座を作成【KSK】	セ 担当者		
⑭	上記⑬の還付金支払確認	セ 債権G 主任管理官等		11
⑮	支払停止予約解除入力【KSK】	セ 担当者		
⑯	支払停止予約解除を確認	セ 債権G 主任管理官等		

（参考）還付金等について差押えを受けた場合の事務処理フロー



注1 支払停止予約の入力をした場合には、差押債権者等への還付処理等を全て了するまで、支払停止予約の解除（削除入力）を行わない。
 注2 支払停止予約の解除（削除入力）をする必要が生じた場合には、支払停止事由コードを削除し、出力した「還付金支払停止予約リスト」により入力結果を確認するとともに、直ちに同リストを債権G主任管理官等に回付して審査を受ける。
 注3 フロー中の口囲みの数字は、確認票の項番と一致する。

令和6年12月5日開催
業務センター室主任国税管理官及び
全管管理運営・個人課税・資産課税部門
統括国税（徴収・調査）官等会議

取扱注意

分科会資料2

大分類	共通（会議・事務計画等）
中分類	会議、検討会及び発表会関係書類
保存年限等	事 2030年6月末

指示及び連絡事項

東京国税局 総務部 内部事務センター化P T
徴収部 管理運営課

目 次

	(ページ)		(ページ)
1 令和6年分確定申告期を含めた下半期の事務運営の基本的な考え方【管・窓】	4	4 厳正・的確な事務処理の確保	11
2 確定申告関係事務	4	(1) 総合窓口における收受事務【管・窓】	11
(1) 事務処理体制【セ・管】	4	(2) 行政文書等の管理の徹底【共通】	12
(2) 本人確認措置【共通】	6	(3) 個別管理事案の適切な管理体制の構築【共通】	13
(3) 郵送申告書等の処理【セ・管】	6	(4) 還付金事務の事務処理手順の遵守【セ・管】	13
(4) 電子申告の事務処理体制【セ・管】	6	(5) 署内収入窓口における確実な事務処理の実施【管・窓】	14
(5) 計画的な還付金支払【セ・管】	7	(6) 自動現金領収機を使用した現金領収事務の試行の終了等【管・窓】	15
(6) 保留原符の早期解明【セ・管】	7	(7) 外部委託による集配金搬送業務（デリバリー）の縮小【管・窓】	15
(7) 公金受取口座に係る入力【セ・管】	8	5 窓口事務の効率化【管・窓】	15
(8) センター対象署から業務センターへの事後処理未済事案の引継ぎについて【セ】	8	(1) キャッシュレス納付・納税証明書オンライン請求の利用拡大	15
3 確定申告関係以外の事務	8	(2) 一般的な相談の自宅からの電話相談・事前予約制の普及拡大	16
(1) 1月納期限の徴収高計算書の処理【セ・管】	8	(3) 署内領収窓口の受付時間の短縮	16
(2) 1月末提出期限の法定調書等の処理【セ・管】	9	6 滞納の未然防止等への取組	17
(3) 法人の申告書の計画的な処理【セ・管】	9	(1) 督促前納付指導【共通】	17
(4) 転出入事務【セ・管】	9	(2) 予納制度の利用勧奨【管・窓】	17
(5) 延納・物納・納税猶予事案の確実な引継等【共通】	10	(3) 消費税の任意の中間申告制度の利用勧奨【セ・管】	17

(注) 対象部署を各項目の末尾に表示（【セ】：業務センター室、【管】：センター非対象署、【窓】：センター対象署）

	(ページ)
7 その他	18
(1) 機動課職員の派遣【管・窓]	18
(2) 支援担当職員の支援【セ]	18
(3) 局代行機関による還付金処理実施における取扱い【管]	18
(4) 不服申立て【セ]	19
(5) 債権管理精通者育成研修の新設【セ・窓]	19
(6) 普通科研修生の確定申告期実地研修【共通]	20
(7) 菟窪コールセンター（個人）の行政指導対象者と重複した場合の対応方法【セ]	21
(8) 相続税の申告審理の計画的な処理【セ]	21
(9) リスクスコアに基づく相続税の申告審理事務の試行対象署の拡大【セ]	22
(10) 菟窪コールセンター（個人・資産）からの連絡事項	22

(注) 対象部署を各項目の末尾に表示（【セ】：業務センター室、【管】：センター非対象署、【窓】：センター対象署）

1 令和6年分確定申告期を含めた下半期の事務運営の基本的な考え方【管・窓】

管理運営部門（管理運営・徴収部門を含む。総務課制署においては、総務課。以下「管理運営部門」という。）においては、納税者管理、申告書等入力、債権管理及び窓口事務など多様な事務処理を行うことから、処理の既未済状況や処理スケジュールなど日々の事務処理に必要となる情報について、職員間で確実に共有することにより、適切な事務の進行管理を行う。

特に、確定申告期は、確定申告関係事務のほか、①源泉所得税等の納期特例分の徴収高計算書、②法定調書合計表及び③12月決算法人の確定申告書の入力事務等の「協働処理を行う事務」が大量に発生する最繁忙期であることから、これらの事務量を的確に見積もるとともに、職員全員が主体的に取り組む環境や意識の醸成を図り、協働処理を計画的に実施する。

なお、令和8事務年度の内部事務センター化の全署実施に向け、窓口事務においては、納税者利便の維持・向上及び職員の事務負担軽減の両立を図るため、キャッシュレス納付・納税証明書オンライン請求の利用拡大などの効率化に向けた施策に取り組む。

おって、センター対象署においては、総務課との一体運営体制の充実及び繁閑調整を行うとともに、他の事務系統との緊密な連携の下、挙署体制の構築や非常勤職員の弾力的な運用により、職員の事務負担に十分配慮した体制について一層の充実を図る。

2 確定申告関係事務

(1) 事務処理体制【セ・管】

イ 業務センター室【セ】

確定申告期及び確定申告期後の事務については、業務センター室とセンター対象署の全事務系統が一体となった協働処理を前提としていることから、局署一体運営体制の構築を図ることが必要である。

なお、協働処理体制の期間は、2月から4月末までとする。

ロ 管理運営部門【管】

管理運営部門と個人課税部門、資産課税部門による事務処理については、計画の策定段階から職員の負担軽減、非常勤職員の弾力的な運用及び確定申告関係事務量全体の削減を念頭に置き、より効率的な事務処理が行える体制を整備する。

(イ) 計画の策定

計画の策定に当たっては、管理運営部門及び課税部門で十分協議した上で、安易に前年実績を踏襲することのないよう、処理計画の策定に特化した「処理計画策定ツール」を活用するとともに、確定申告期全体を通じて事務が円滑に推移するよう「還付」及び「還付以外」の各申告に対する適切な処理計画を策定する。

〔参考：課税部門との主な確認事項〕

- 期前・期後における相談体制（申告書作成会場運営）
- 申告書作成会場における振替納税をはじめとしたキャッシュレス納付の利用勧奨
- 事務処理方法に関する項目
 - ・ 申告書及び添付書類の効率的な回付方法
 - ・ 申告書收受時の確認事項（例：還付金の振込先口座の記入など）
 - ・ 還付留保及び留保解除の連絡方法
 - ・ 未納付の源泉徴収税額がある場合の連絡方法
 - ・ 訂正・削除入力を行った場合の連絡方法
 - ・ 不完全申告書及び外れ書類の取扱い
 - ・ 地方団体に対するデータ連携に伴う事務
- 処理日程に関する項目
 - ・ e-Taxで提出された還付申告の処理日程
 - ・ 訂正申告書の早期回付

(ロ) 計画に基づく進行管理

確定申告関係事務については、「確定申告進行管理システム」等を活用し、計画と実績が乖離しないよう、時期に応じた的確な進行管理を行うとともに、各事務の進捗に応じて必要な協議・調整を行う。

(2) 本人確認措置【共通】

マイナンバーを含む個人情報は、特定個人情報として厳格な管理が必要であることから、特定個人情報の管理について、職員の意識の向上に努めるとともに、特定個人情報の取扱いにおける事務処理手順の遵守を徹底する。

なお、管理運営部門においては、窓口混雑時に本人確認担当者と収受担当者を別に設けるなど、状況に応じた人員配置に配慮するとともに、のぞき見防止の間仕切りや総合窓口用フロアマットの設置など、十分な物理的安全管理措置を講ずる。

(3) 郵送申告書等の処理【セ・管】

郵送や時間外収受箱への投かんによって提出された申告書等については、返信用封筒の有無・申告書控えの同封の有無といった態様に応じ、申告書等の余白に返信区分を記載することとしているが、不正還付を未然に防止するため、同一の者から複数年分に係る所得税申告書が同時に提出された場合は、提出の態様に応じた返信区分の記載に併せ、申告書第一表の余白に手書きでその旨を記載する。

なお、申告書等の余白に記載する返信区分については、別途連絡する。

(4) 電子申告の事務処理体制【セ・管】

電子申告の事務処理体制については、次の点に留意する。

イ 自宅等から e-Tax で提出された還付申告（来署型 e-Tax で提出された還付申告を除く。）については、3週間程度での還付が確実に実施できるよう必要な事務量の確保及び計画的な事務処理体制を構築するとともに、的確な進行管理を行う。

ロ 受信確認等に当たっては、処理担当者を指名し、日々の事務処理を確実に実施する。

ハ e-Tax による申告に係る添付書類は、一般の郵送物等と区別し、早急に回付が受けられるよう、総務課及び課税部門と十分に協議を行う。

ニ 電子申告等を処理するための作業用パソコンについては、必要台数を確保できるよう、課税部門等と調整を行うとともに、処理ピーク時を想定して十分な作業エリアを確保する。

(5) 計画的な還付金支払【セ・管】

確定申告期は、還付金の支払事務が集中することから、次の点に留意する。

イ 支払計画

オンライン処理の対象とならない還付金の支払日の設定については、事前に日本銀行の本店・支店・代理店と十分に協議を行う。
特に、e-Taxで提出された還付申告で、オンライン処理の対象とならない還付金についても、3週間程度で還付する必要があることから、還付処理遅延が生じることがないように、必要に応じた支払日の設定についても十分に協議を行う。

ロ 送金払いの縮減

還付金の支払に当たっては、預貯金口座への振込みを利用するよう引き続き勧奨し、送金払いの縮減を図る。

(6) 保留原符の早期解明【セ・管】

確定申告期においては、収納件数が最も増える時期であるため、日々の確に収納登記を行う。

イ 業務センター室

各月の月締め処理後、債権管理グループにおいて保留原符の調査等を行った結果、解明に至らなかったものは、1件別に「保留原符調査・解明事績票」を作成し、債権管理グループにおける調査事績を記載の上、申告処理グループへ回付する。

なお、申告処理グループにおいて調査した結果、保留原符となった原因が解明できないものについて、申告処理グループ以外の関連グループに対して調査・解明依頼を行う。

おって、業務センター室内で必要な調査を行った結果、依然として解明できないものについては、必要に応じて、債権管理グループから対象署課税部門の第1統括国税調査官に対し、調査・解明依頼を行う。

ロ 管理運営部門

各月の月締め処理後、管理運営部門において保留原符の調査等を行った結果、解明に至らなかったもののうち、課税部門へ調査・

解明依頼すべき事案については、1件別に「保留原符調査・解明事績票」を作成し、管理運営部門における調査事績を記載の上、課税部門へ回付する。

なお、課税部門から回答期限（回付年月日から概ね2週間後）を経過しても回答がない場合は、管理運営（第1）部門統括国税徴収官（管理運営・徴収部門統括国税徴収官を含む。総務課制署にあつては総務課長。以下「第1統括官」という。）が、課税部門の第1統括国税調査官に対して調査・解明状況の照会を行うとともに、早期の処理を要請する。

おつて、保留原符の調査・解明依頼及び回答の状況については、毎月、幹部会等において報告する。

(7) 公金受取口座に係る入力【セ・管】

公金受取口座に係る事務処理について、誤登録の発生防止のため、職員及び非常勤職員に対し事務処理手順の遵守を徹底させる。

なお、公金口座管理システムに公金口座が未登録であり、公金口座情報が取得できなかった場合において、過去の還付金支払情報から支払先口座が確認できた場合は、当該還付金支払口座への還付を可能としていることから、適切に対応する。

(8) センター対象署から業務センター室への事後処理未済事案の引継ぎについて【セ】

協働処理体制期間終了後、事後処理未済事案をセンター対象署から業務センター室へ引き継ぐ場合には、当該事案を1件別にクリアファイルに格納し、事後処理事由ごとに整理番号順にまとめた上で、業務センター室へ送付する。

併せて、既未済整理簿等を業務センター室とセンター対象署の共有フォルダに格納するなど、納税者からの問合せに常時対応可能な体制を構築することに留意する。

3 確定申告関係以外の事務

(1) 1月納期限の徴収高計算書の処理【セ・管】

1月は、源泉所得税等の納期特例分の徴収高計算書に係る事務が大量に発生することとなるが、徴収高計算書の入力及び入力後の要

解明計算書の解明事務については、その処理が遅延した場合、後続の未納整理事務に多大な影響を及ぼすことから、事務量を的確に見積もり、協働処理体制の構築、非常勤職員の優先活用などにより、計画的かつ効率的に処理する。

(2) 1月末提出期限の法定調書等の処理【セ・管】

1月末提出期限の給与所得の源泉徴収票等に係る法定調書等の処理に当たっては、経験の浅い職員へのOJTや非常勤職員の集中配置により事務処理体制を構築して効率的に処理する。

なお、具体的な実施方法等については、別途連絡する。

(3) 法人の申告書の計画的な処理【セ・管】

12月決算法人の確定申告書の入力事務については、その処理期限が確定申告のピーク時と重なることから、事務量を的確に見積もり、入力期限（通常毎月第7稼働日）を徒過することのないよう、計画的に処理する。

なお、適用額明細書、事業概況書、決算事績及び株主・役員情報の入力に当たっては、非常勤職員を集中配置するなどの処理体制を早期に検討し、効率的に処理する。

おって、6月は、3月決算法人の確定申告書の処理が大量に発生することから、特に法人中心署においては、職員に対するOJTを計画的に実施し、従事可能職員等を確保するとともに、必要に応じて署内での支援体制についても検討する。

(4) 転出入事務【セ・管】

確定申告期における個人の転出入事務については、緊急性を判断した上で、必要なものに限り処理を行うこととして差し支えないが、転入署において、①異動等申出書の「振替納税を引き続き希望する」欄に「はい」を選択している者を把握した場合は、令和6年分確定申告に係る振替情報登録を早期に行う必要があること及び②予定納税額がある還付申告書が提出された場合等は、還付処理を早期に行う必要があることから、転出入事務を先行して行うことに留意する。

なお、法人の転出入事務については、確定申告期においても計画的に実施し、処理が滞留しないよう留意する。

また、確定申告書の「振替継続希望」欄に「○」を記入した納税者については、局から対象者リストを還元することから、振替抽出日までに確実に入力する。

おって、詳細については、別途指示する。

(5) 延納・物納・納税猶予事案の確実な引継等【共通】

延納・物納・納税猶予事務については、迅速かつ確実に処理を行う必要があるところ、特に延納・物納事務は、申請から許可又は却下までの審査期間が法律により定められていることから、提出された申請書等は、收受後速やかに局納税管理官への引継ぎを行う。

なお、納税猶予事務については、令和5事務年度から全署対象として荻窪コールセンター（資産）において集中処理を行っていることから、各業務センター室の申告処理グループ又はセンター非対象署管理運営部門は、申告書入力後、速やかに業務センター室のコール・調査支援グループ又はセンター非対象署資産課税部門（以下、これらを合わせて「コール・調査支援グループ等」という。）へ申告書等の回付を行うことに留意する。

また、回付を受けたコール・調査支援グループ等は、「荻窪コールセンター送付用チェックシート」を作成し、関係書類及び「納税猶予の担保提供に関する連絡せん」とともに速やかに荻窪コールセンター（資産）へ送付する。

おって、延納・物納・納税猶予事務に係る局納税管理官への引継ぎに当たっては、以下の項目に留意する。

イ 納税猶予事務（荻窪コールセンター（資産））

確定申告期においては、所得税及び贈与税に係る納税猶予事案が増加することから、荻窪コールセンター（資産）はコール・調査支援グループ等から担保関係書類等の回付があった場合は、「延納・物納・納税猶予事案管理簿」（以下「事案管理簿」という。）に必要事項を入力の上、速やかに局納税管理官へ引継ぎを行う。

ロ 延納・物納事務（各業務センター室債権管理グループ又はセンター非対象署管理運営部門）

延納・物納申請事案は、確定申告期においても法律に定められた審査期間（申請期限から3か月）内に許可又は却下を行う必要が

あることから、「事案管理簿」に必要事項を入力の上、局納税管理官へ発生連絡を行うとともに、遅滞なく、申請事案の引継ぎを行う。

なお、条件変更申請に係る審査期間は1か月であることから、特に留意する。

ハ 特に留意すべき事項

確定申告期においては、贈与税の延納申請や所得税及び贈与税の納税猶予に係る申告書の提出が増加するため、延納申請書や担保提供関係書類が他の書類に紛れ局納税管理官等への引継ぎ漏れが生ずることのないように留意する。

4 厳正・的確な事務処理の確保

管理運営事務は、その事務処理が納税者の権利・義務に影響を及ぼすだけでなく、現金収納や還付金の支払いなどの公金の受払いに直接携わるという特性を有することから、職員一人一人が管理運営事務の重要性を認識するとともに、各事務を実施する趣旨、目的及びその内容を正確に理解した上で、関係法令及び事務処理手順を遵守して、厳正・的確な事務処理の確保に取り組み、国民の税務行政に対する信頼の維持に努める必要がある。

特に、確定申告期は、大量の申告書や、還付金・収納等のデータを一定期間内に的確かつ効率的に処理する必要があることから、事前に、①事務処理手順が遵守されていること、②文書の管理及び情報セキュリティの確保が図られていること、③特別国税徴収官（管理運営担当）及び局管理監査官による監査の指摘事項等について改善がなされていること、④朝ミーティングやクリアボックス及びホワイトボードなどを効果的に活用し、トラブル等の発生原因となる処理未済事案の進捗状況等の情報が確実に共有されていることなどを再確認するとともに、次の点について、事務管理体制を整備し、厳正・的確な事務処理を確保する。

(1) 総合窓口における收受事務【管・窓】

総合窓口においては、各種用紙の交付や税務相談などと同時に、マイナンバーを含む多税目に係る様々な文書收受を一元的に行うため、行政文書の管理の一層厳格な取扱いを行う必要があることから、引き続き、総合窓口用收受マットを活用するとともに、納税者等

に「申告書等提出票」の記載を依頼し、收受する文書の管理を徹底する。

なお、「申告書等提出票」は、確定申告期の收受コーナーなど、単一税目の收受場所を臨時に設ける場合については作成を要しない。

(2) 行政文書等の管理の徹底【共通】

イ 業務センター室

確定申告期は、日々大量の申告書等を收受し処理することから、申告書等の收受から課税台帳の編てつまでの各事務処理並びに業務センター室及びセンター対象署における申告書等の引継ぎについて、適切な進捗状況の管理及び文書管理が行える体制を整備する。

また、業務センター室からセンター対象署又はセンター対象署から業務センター室へ申告書等を移送した場合は、原則として、専用ケース等に収納し施錠した上、局便又はセンター専用便等、追跡が可能であることが担保された方法により移送するとともに、業務センター室とセンター対象署の双方で申告書バッチごとの既未済を適切に管理し紛失防止に努める。

ロ 管理運営部門

管理運営部門においては、申告事績等の入力を一元的に行っており、納税者等から提出された行政文書や電子情報データの紛失・漏えいが起きた場合には、納税者の権利・義務に多大な影響を与えることから、適切な管理を行う。

万一、特定個人情報等の漏えい等の事案が発生した場合には、税務行政に対する信頼、ひいては国の行政全体に対する信頼を著しく低下させることになりかねないことから、行政文書等を短期間に大量に取り扱う確定申告期においては、特に、次の事項に留意する。

(i) 收受文書管理責任者の指定

窓口收受から申告書等を他部門へ回付するまでの間の申告書等の紛失を防止するため、收受文書管理責任者を指定し、厳格な文書管理を徹底する。

なお、收受文書管理責任者は、原則として、管理運営部門における文書管理者である第1統括官とするが、事務管理及び危機管

理の観点から、第1統括官が指定する統括官として差し支えない。

(iv) 申告書等の貸出しの管理の徹底

他部門回付前の申告書等を貸し出す際の管理を徹底するため、他部門職員に申告書等を貸し出す場合には、「申告書等貸出簿」に必要事項を記載し、收受文書管理責任者が確認を行った上で申告書等の貸出しを行う。

なお、上記以外の管理運営部門において保有する行政文書の貸出しに当たっても同様に行う。

(v) クリアボックス等を活用した行政文書の「見える化」による適切な管理

クリアボックス等の使用に当たっては、個人管理（担当者ボックス化）せず、書類名等を表示して管理し、他の書類を混在させることのないよう整理する。

(vi) 机上及び簿書庫内の整理整頓

(vii) 行政文書の廃棄時における廃棄対象文書の確実な確認

(3) 個別管理事案の適切な管理体制の構築【共通】

納税者からの苦情や他署（部門）からの連絡等により個別に管理が必要となる事案（以下「個別管理事案」という。）については、個別管理事案を担当する統括官及び主任国税管理官（以下「統括官等」という。）が「個別事案整理簿」を作成し、適切な進捗管理を行う。

なお、個別管理事案については、1件別にクリアファイルに入れるなどして、他の事案と明確に区分した上で管理を行うことに留意する。

おって、個別管理事案に係る事務処理を担当者に実施させる場合は、指示事項等を記載した「個別事案整理票」を作成の上、処理を行わせる。

(4) 還付金事務の事務処理手順の遵守【セ・管】

還付金事務については、過去の非行事件を踏まえ、不正行為の未然防止策等を実施していることから、職員に事務処理手順の遵守を

徹底させる。

なお、統括官等に限定された事務処理については、統括官等以外の者が処理を行うことのないよう、厳格な管理を徹底させる。

おって、統括官等は、市区町村から還付金等の差押えを受けた場合の事務処理手順の遵守を職員に対して確実に周知するとともに、的確な事務管理を徹底する。

〔参考：還付金事務における留意事項〕

- 還付金データの照合の確実な実施
- 審査担当者による審査の確実な実施（誤払等の確実な防止）
- 効率的な支払計画の策定（還付留保事案を除き6週間以内の処理）
- e-Tax還付申告の的確な進行管理と早期処理（3週間程度の還付）
- 統括官等による「バッチ番号管理簿」（管理運営部門作成還付金口座）の確実な確認
- 統括官等による「送金通知書」発送実績の確実な確認
- 代行機関の補助者による「送金通知書」等の通数等の確実な確認
- 不正還付支払防止措置の確実な実施（住民記録調査及び返戻分の振込通知書等の確実な処理）
- 「管理運営部門連絡せん」に基づく還付金支払状況の確認（二重還付の防止）
- 電子申告義務対象法人が書面にて申告書を提出した場合の確実な確認

(5) 署内収入窓口における確実な事務処理の実施【管・窓】

署内領収事務については、会計法・予責法の適用を受けるなど、職員に重い責任が課されていることから、特に厳正・的確に行うべき事務処理である。

統括官は、署内収入窓口において、署内収入担当者が落ち着いて、現金の受領・釣銭の交付が行えるよう、領収事務に専念できる環境及び防犯体制の整備を図るとともに、慎重かつ正確な処理を行うよう指示する。

なお、納税者から受領した現金のうち紙幣については、「紙幣計数機計数結果確認用ツール」を活用し、紙幣の計数確認を行うとともに、現金確認手順を遵守して適切に処理を行う。

おって、現金確認手順の遵守に当たっては、署内領収事務の状況を定期的に把握し、「現金その場限り！（署内領収における「現金」

の確認方法)」に記載された内容について朝ミーティングや研修等で繰り返し周知徹底を図る。

(6) 自動現金領収機を使用した現金領収事務の試行の終了等【管・窓】

令和2年12月から芝署及び豊島署の署内収入窓口において試行を実施している自動現金領収機を使用した現金領収事務については、当該機器のリース期間である令和7年3月をもって試行を終了する。

(7) 外部委託による集配金搬送業務（デリバリー）の縮小【管・窓】

署内領収現金等の日本銀行への払込みについては、一部の署において、外部委託による集配金搬送業務（デリバリー）を利用しているところであるが、令和7年度に利用署が一部変更となる予定であり、該当署には別途連絡する。

5 窓口事務の効率化【管・窓】

(1) キャッシュレス納付・納税証明書オンライン請求の利用拡大

イ キャッシュレス納付

国税の納付については、事務の効率化と納税者利便の維持・向上を図り、現金管理等に伴う社会全体のコストを縮減する観点から、成長戦略フォローアップ（令和2年7月閣議決定）も踏まえ、財務省が公表している「オンライン利用率引上げの基本計画」において、令和8年度末までにキャッシュレス納付割合を50%とすることを目指していることから、組織的かつ継続的な利用勧奨に取り組む。

特に、現金納付の大半を占めるのが金融機関の窓口利用者であることを踏まえ、金融機関や関係民間団体と連携し、源泉所得税等（自主納付分）や消費税中間申告を現金納付している法人納税者に対し、重点的に利用勧奨を実施する。

なお、本年の確定申告期においても、申告書作成会場などにおいて、振替納税をはじめとしたキャッシュレス納付について、納税者のニーズに応じた利用勧奨を積極的に実施することとしているため、個人課税部門など関係部署と連携し、効果的な利用勧奨を実

施する。

ロ 納税証明書オンライン請求

納税証明書の交付請求については、規制改革実施計画（令和3年6月閣議決定）を受け、あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会を目指す観点から、「オンライン利用率引上げの基本計画」において、令和8年度末までにオンライン請求割合を48%とすることを目指していることから、特に重点的な利用勧奨に取り組む。

また、利用勧奨に当たっては、スマートフォンからの「オンライン請求（PDFファイル）」又は「署名省略オンライン請求」の勧奨に積極的に取り組む。

ハ QRコードを利用したコンビニ納付

キャッシュレス納付の利用勧奨を行ってもなお、現金による納付を希望する納税者に対しては、署内領収事務に関する職員負担軽減の観点から、QRコードを利用したコンビニ納付を案内する。

(2) 一般的な相談の自宅からの電話相談・事前予約制の普及拡大

確定申告期間中（1～3月）の一般的な相談の対応に当たっては、電話相談センターに多くの電話相談が集中することで電話がつながりにくい状況となることから、専用電話は使用せず、面接相談によることとする。

なお、確定申告期間中においては、各署の実情に応じて事前予約による相談を実施しないこととしても差し支えない。

(3) 署内領収窓口の受付時間の短縮

署内領収窓口における国税の納付については、受付時間を9時から16時までとしているところ、確定申告期間中においても、署内領収窓口の受付時間短縮の取組は行うこととなるが、確定申告期最終週等の納期限間際の時期については、通常期と比べ署内領収件数が大きく増加し、窓口が混雑している中、納期限当日ではないことをもって納付を受け付けないこととした場合、納期限間際で混雑している窓口への再来署に対する苦情が発生するおそれがあるほか、最終週における窓口の混雑を助長する側面もある。

そのため、確定申告期最終週等の納期限間際の時期においては、①後日の再来署を依頼せず、②次回以降のキャッシュレス納付等の利用勧奨を行った上で納付を受け付けるなど、各署の実情に応じ柔軟に対応する。

なお、令和7年4月14日以降は、歳入金を含め、9時から15時に変更することから、来署した納税者等に対して受付時間が変更することの周知・広報を確実に行う。

6 滞納の未然防止等への取組

(1) 督促前納付指導【共通】

督促前納付指導については、局機動課集中電話催告センター室及び徴収部門において実施していることから、督促前納付指導の対象から除外すべき事由が生じた納税者を把握した場合には、速やかに徴収部門に連絡する。

(2) 予納制度の利用勧奨【管・密】

課税部門においては、早期納付による滞納の抑止を図るため、調査によって課税が見込まれる納税者及び関与税理士に対し、「予納制度を利用した納税のご案内」（国税庁ホームページに掲載）を交付するなどにより、予納（国税通則法第59条による納付）について積極的に利用勧奨を行うこととしている。

管理運営部門においては、総合窓口等で予納の意思を示した納税者に対し、ダイレクト納付を利用した予納の手続を説明する。

(3) 消費税の任意の中間申告制度の利用勧奨【七・管】

消費税の任意の中間申告制度については、その制度の周知や説明のみならず、滞納の未然防止策の一つとして、実際に納税者に利用されることが重要であることから、督促状発付時に勧奨用チラシを同封することで利用勧奨を実施する。

7 その他

(1) 機動課職員の派遣【管・窓】

局管理運営課においては、局機動課と連携の上、各署の職員状況及び事務の進捗状況等を総合的に勘案し、管理運営部門の事務が適正かつ円滑に処理されるよう支援を行っている。

なお、令和7年2月から4月までの確定申告期における機動課職員の派遣については、署からの派遣要請は不要である。

(2) 支援担当職員の支援【セ】

センター化PTにおいては、各業務センター室の事務の進捗状況等を総合的に勘案し、センター事務が適正かつ円滑に処理されるよう支援を行っている。

なお、令和7年2月から3月までの期間は確定申告期における支援を実施するため、業務センター室からの支援要請書の提出は不要である。

おって、令和7年1月分以降は、必要に応じて次表の提出期限までに支援要請書を提出する。

○ 支援要請書提出期限

対象月	提出期限
令和7年 1月分	令和6年12月10日（火）
令和7年2・3月分	提出不要
令和7年 4月分	令和7年3月10日（月）

(3) 局代行機関による還付金処理実施における取扱い【管】

管理運営部門職員の投下事務量が一時的に大きく不足する署については、還付金処理の進捗状況等を勘案した上で個別に指定し、国税局職員が国税局において税務署支払命令官の代行機関（以下「局代行機関」という。）による還付金の処理を実施する。

なお、局代行機関として処理することが可能な還付金は、所得税等の確定申告において発生した還付金のうち、令和7年2月から4月までに、KSKシステムによりデータ連絡が行われたことによって作成された還付金口座である。

また、局代行機関による還付金の処理を実施する場合は、事前に局管理運営課から第1統括官に連絡する。

おって、本事務年度においても、引き続き、鮎子署、佐原署及び荏原署について、局代行機関による還付金の処理を実施することとしており、具体的な実施方法等については、別途連絡する。

(4) 不服申立て【セ】

業務センター室の処分に係る不服審査事務は、本事務年度から大手町センター基幹審理担当において集中処理し、センター化P T（審理担当）が所掌している。再調査の請求事案及び審査請求事案が発生した場合は、その重要性に鑑み、速やかにセンター化P T（審理担当）に連絡する。

なお、納税者から提出された再調査の請求書又は審査請求書が所定の様式によらないなど、その取扱いに疑義が生じた場合も、速やかにセンター化P T（審理担当）に連絡する。

【参考：不服申立ての対象となる事案の例示】

- ① 期限後申告等に対する加算税賦課決定処分
- ② 青色申告の承認の取消処分
- ③ 更正の請求に対する理由がない旨の通知処分
- ④ 諸申請に対する却下処分
- ⑤ 源泉所得税の不納付加算税賦課決定処分

(5) 債権管理精通者育成研修の新設【セ・管】

債権管理事務を担当する職員を対象に債権管理事務に関する法的根拠等の高度な専門的知識の習得を目的とした税務大学本校長期研修「債権管理精通者育成研修」を新設し、令和7年度から実施するため、職員に周知する。

○ 「債権管理精通者育成研修」の概要

実施区分	税務大学校本校長期研修
研修目的	<ul style="list-style-type: none"> ○ 債権管理事務に関する法的根拠等の高度な専門的知識の習得 ○ 債権管理事務に関する根拠法令を踏まえた基幹システムの設計に関する知識等の高度な専門的知識の習得 ○ 研究・討議等を通じた実践的な法令解釈・適用能力、審理能力及び実務的な応用能力の養成 ○ BPRを推進するため、デジタル分野の基礎知識、デジタル発想の習得及び業務改善事例などの知識・対応力の養成
受講資格	<p>国税庁、国税局（所）及び税務署の債権管理事務を担当する者のうち、次のいずれにも該当する者</p> <p>(1) 部内経験年数が8年以上、かつ、債権管理事務の経験年数が3年以上の者</p> <p>(2) 入校の年の4月1日現在において、年齢が満45歳未満の者</p>
研修人員	30名程度
選定方法	所属国税局長（所長）等が選定
研修期間	3か月間程度
実施時期	令和7年度開始（8月中旬～10月下旬を予定）
主なカリキュラム	国税通則法、会計法等、判例等研究、実務研究・実例討議、デジタル分野の基礎知識、民間・海外活用実例研究、実現プランディスカッション
実施方法	集合研修（税務大学校和光校舎）とオンライン研修を組み合わせ実施

(6) 普通科研修生の確定申告期実地研修【共通】

普通科研修生に確定申告事務を実際に経験させることにより、税務職員としての自覚を高め、普通科研修終了後の配属署における実務への円滑な移行を図るため、一部の署において実地研修を実施する。

なお、詳細については、別途指示する。

(7) 荻窪コールセンター（個人）の行政指導対象者と重複した場合の対応方法【セ】

荻窪コールセンター（個人）において、生保一時金又は先物取引の申告漏れの行政指導事務を令和7年1月、4月～6月に順次、行う予定であることから、業務センター室で処理を行う事後処理事案と重複した場合は、次のとおり対応する。

なお、更正の請求書の提出があった者についても、同様の取扱いとする。

イ 事後処理対象者が荻窪コールセンター（個人）の接触中の行政指導対象者であった場合

事後処理対象者が、既に荻窪コールセンター（個人）の事後処理対象者（部門番号が「07」）であり、かつコールシステムに対象者登録がある場合は、業務センター室から荻窪コールセンター（個人）へ速やかに連絡の上、関係書類を引き継ぐこととし、業務センター室において、コールシステムの登録内容を参考に併せて処理する。

なお、荻窪コールセンター（個人）及び業務センター室において納税者等と接触した場合は、必ず、コールシステムに応答事績内容を入力することに留意する。

ロ 事後処理対象者が荻窪コールセンター（個人）の行政指導予定対象者であった場合

荻窪コールセンター（個人）の行政指導予定対象者が、既に業務センター室又は署の事後処理対象者（選定事由は問わない）であった場合は、荻窪コールセンター（個人）から業務センター室又は署個人課税部門へ速やかに連絡の上、関係書類を引き継ぐこととし、業務センター室又は署個人課税部門において併せて処理する。

(8) 相続税の申告審理の計画的な処理【セ】

資産課税部門においては、令和7事務年度の実地調査に向けて、年を通じて平準化して相続税事案の調査優先度判定を実施し、令和7年6月に実地調査対象事案の選定を行うこととしている。

そのため、令和5年分相続税事案の申告審理については、令和7年3月を目途に[]の発送を了している必要が

あるが、令和7年3月発送に係る [] の格納期限は令和7年2月20日（水）であるため、コール・調査支援グループの主任国税管理官は、「令和5年分 有申告事案の相続税申告審理進捗割合」及び「相続税事案進捗状況管理表」を活用し、申告審理の進捗状況及び審理未済件数を把握した上で、計画的に申告審理事務を処理するよう必要な措置を講ずる。

なお、特に、令和6年12月及び令和7年1月は、必要な事務量を確保し、申告審理の処理促進を図ることに留意する。

(9) リスクスコアに基づく相続税の申告審理事務の試行対象署の拡大【セ】

令和6年1月から、各業務センター室及びセンター対象署において、データ活用によるリスクスコアに基づく相続税の申告審理事務の試行を実施しているところ、KSK2導入後の本格運用を見据えて、令和7年1月以降、試行対象署を各業務センター室及び各署（センター非対象署を含む。）に拡大するとともに、実地調査対象とする基準等を見直すことから、コール・調査支援グループは、後日発遣予定の実施要領に基づき、適切に申告審理を実施する。

なお、e-Taxで提出された申告書及び添付書類については、センター提要どおり、原則として書面出力は行わない（画面上で申告審理を行う。）ことに留意する。

(10) 荻窪コールセンター（個人・資産）からの連絡事項

イ 荻窪コールセンター（個人）への提出期限及び引継書類の遵守【セ】

荻窪コールセンター（個人）で実施する事務（事後審査、扶養是正、各種所得の行政指導）について、提出期限徒過や他の書類の混合などが散見されることから、処理手順に沿った作業を確実に実施する。

ロ 国外転出時課税制度に係る継続適用届出書の提出案内【セ】

荻窪コールセンター（資産）において、令和7年1月に国外転出時課税適用者に係る納税猶予の継続適用届出書の提出案内を発送することから、令和6年12月20日（金）までに、発送対象者に係る確認作業等を実施する（対象事案及び作業内容については令和6年11月27日メール連絡を参照）。

【対象事案リストの格納先】

局ポータルサイト > サイトマップ > 内部事務センター化P.T > 共有フォルダ > 15 荻窪コールセンター（資産）
> 署番号_署名 > 納税猶予 > 05_国外転出時課税制度の納税猶予適用者の適用事案整理簿等

ハ 荻窪コールセンター（資産）で発送する文書に係る確認事項の確実な実施【セ】

荻窪コールセンター（資産）において発送する各種お尋ね文書について、事務連絡等にて連絡している申告済事案の除外などの確認作業が適切に実施されていないため、多数の問い合わせが発生していることから、事務連絡等に記載の処理について、確実に実施する。