

税務行政の将来像の分析に基づいたデジタル 税務行政の方向性についての検討

山 内 伸 隆

Abstract

The National Tax Agency's mission is to help taxpayers properly and smoothly fulfill their tax responsibilities. In order to realize this mission, the use of digital technology is essential to meet taxpayers' needs for digital services and to improve compliance.

The "Future Vision of Tax Administration" published by the National Tax Agency in 2017, 2018, 2019, and 2021 provides an image of how the National Tax Agency will conduct tax administration based on digitalization over the next ten years, as digitalization progresses worldwide. Since the reports also include a number of measures, they are useful materials for understanding the future direction of the National Tax Agency.

On the other hand, it is not clear how the measures listed in each report are related; for example, some measures in one report are deleted in a later report without explanation.

Therefore, in this report, we examine the similarities and dissimilarities of measures described in each report, clarify the direction the National Tax Agency is taking, and discuss several measures.

Keywords: Future Vision of Tax Administration, digital tax administration, digital transformation, service design

1. はじめに

国税庁の使命は、納税者の自発的な納税義務の履行を適正かつ円滑に実現することであり、その使命を達成するため、内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収を実現することが任務の一つとして掲げられている。

近年、世界的にデジタル化が進んでおり、スマートフォン・タブレットの普及、コミュニケーションチャネルの拡大、BI/BA ツールの進展、データ利活用の拡大など、国税庁においても、納税者サービス、コンプライアンス水準の向上の両方の観点から、デジタルツールの利活用は不可欠となっている。

この点、国税庁は、1966年より電子化を開始し、2001年にはK S K (国税総合管理システム¹)

1 全国の国税局と税務署をネットワークで結び、地域や税目を越えた情報の一元的な管理により、各種事務処理の高度化・効率化を図るために導入したコンピュータシステム (国税庁 (2021b))。

の全国展開、2002年に確定申告書等作成コーナー²、2004年に e-Tax³の導入を行い、その後も、2017年にマイナポータル⁴と e-Tax の認証連携やオンライン納付を導入するなど、デジタル化を着実に推進しているところである（国税庁（2017a））。

このようにデジタル化を進める中、国税庁は、2017年に「税務行政の将来像 ～スマート化を目指して～」として、デジタル化の進展に併せたおおむね10年後の税務行政のイメージを示した。本報告書は継続的にアップデートされており、2018年及び2019年においてその取組状況が明らかにされたほか、2021年には、2017年版をアップデートした「税務行政のデジタル・トランスフォーメーション ―税務行政の将来像2.0―」が公表されている（以下、それらを総称して「税務行政の将来像」という）（国税庁2017a, 2018, 2019a, 2021d）。

ところで、日本国政府ではデジタル化に関し、どのような取組を行っていたのだろうか。日本国政府は2000年代前半より、ICT インフラの整備、ICT の利活用推進、デジタルデータの利活用、デジタル社会の構築に向けた種々の取組を推進してきている。しかし、日本の立ち位置は、デジタルインフラの普及については世界トップレベルにある一方で、国際競争力ランキング、デジタル競争力ランキング、電子政府ランキング等によるとトップレベルにあるとは言えず、全体として、日本のデジタル化は遅れていると考えられる。なお、その原因については、ICT 投資の低迷、業務改革等を伴わない ICT 投資、ICT 人材の不足・偏在、過去の成功体験、デジタル化への不安感・抵抗感、デジタルリテラシーが十分ではないこととされている（総務省（2021、序章））。このような状況の下、日本国政府は、デジタル社会の形成に関する司令塔として、2021年9月にデジタル庁を発足させたところである。

今後、国税庁の施策も含め、デジタル庁の主導の下で種々のデジタル施策が推進されていく予定であり、税務行政の将来像もそれに応じて変更されていくことと思われるが、税務行政の所管官庁は国税庁であり、国税庁がどのような考え方でデジタル化を進めていくか検討を行うことは有用であると考えられる。

そこで、本稿では、税務行政の将来像について、各版の概要や変更点等を明らかにしつつ、特にデジタル関連施策につき、その方向性、施策の意義や課題について検討を行い、必要に応じて提案を行う。

本稿の構成は以下のとおりである。2節では、税務行政の将来像の概要について触れるとともに、施策の抽出を行う。3節では、2節で抽出した施策が版ごとにどのように変遷していったか分析した結果を示す。4節では、複数の施策について分析を行い、その課題や提案を示す。

2 国税庁ホームページ上で申告書や決算書等を作成できるシステム。

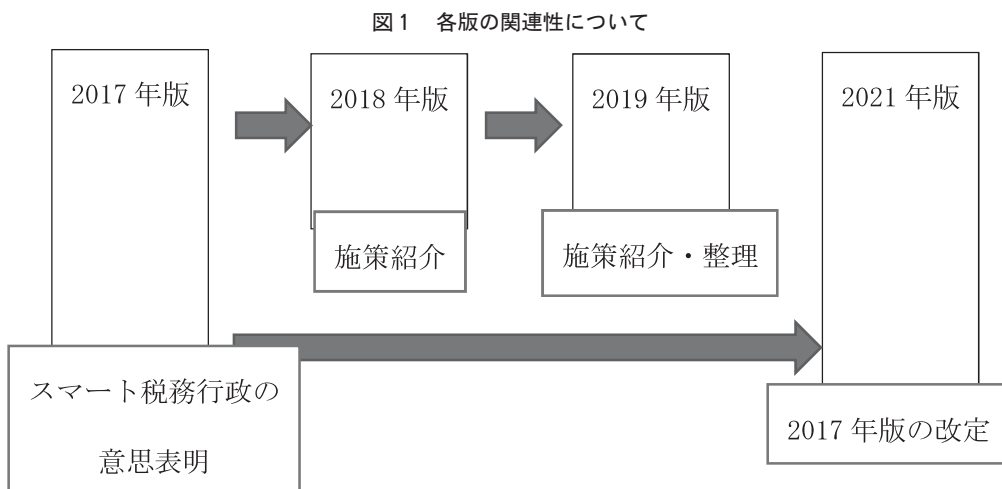
3 所得税、贈与税、法人税等の確定申告書等について、作成した申告書等を国税当局に電子的に送付することができるシステム（国税庁（n.d. b））。

4 マイナポータルは、政府が運営するオンラインサービスで、ワンストップ型のオンライン申請、行政機関からのお知らせの受領等を行えるウェブサイトである（内閣府 n.d.）。

2. 税務行政の将来像

税務行政の将来像は、1節のとおり、今までに4版が発表されている(以下、それぞれ、「2017年版」「2018年版」「2019年版」「2021年版」という)。

将来像の各版の建付けとしては、2017年版については、スマート税務行政を目指すことを明らかにしたもの、2018年版については、これまでに実現した取組、具体化した取組を公表したもの、2019年版については、これまでに実現した取組や具体化した取組に加えて今後の課題を改めて整理したもの、2021年版については、2017年版を改定したものである(図1)。



出所：国税庁（2017a, 2018, 2019a, 2021d）を基に筆者作成

本節では、それぞれの報告書の構造及び施策の概要を示しながら、3節以降の分析のため、施策の抽出を行う。なお、本稿で記載する施策については、2017年版の公表月（2017年6月）以降に公表されたものを対象とすることから、2017年版で実施済みとされている施策は取り扱わない。

2.1 税務行政の将来像～スマート化を目指して～（2017年6月）

2.1.1 概要

税務行政の将来像は、国税庁がその任務の一つである、内国税の適正かつ公平な賦課及び徴収の実現を果たしていくために、税務行政の透明性の観点から中長期的に目指すべき将来像として考えていることを明らかにし、着実に取り組んでいくために取りまとめられたものである。

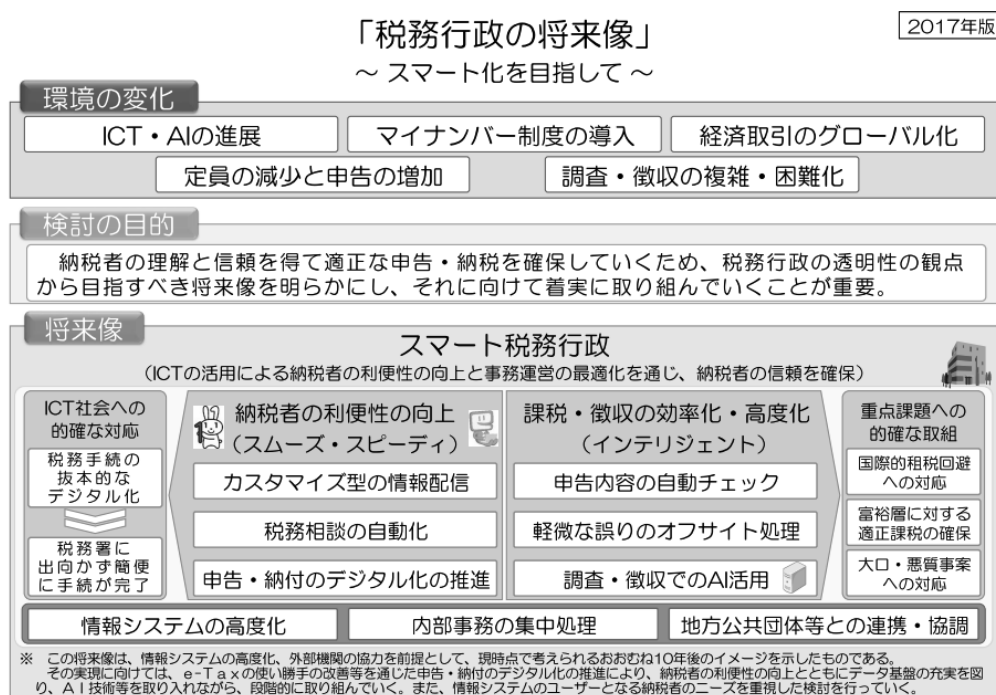
その制定の背景として、ICTやAIの進展、政府におけるマイナンバー制度やマイナポータル等のデジタル化の進展、その一方で調査・徴収の複雑・困難化、軽減税率制度等の新制度対応のための業務量増加への対応を行う必要があることが示されている。

具体的には、ICTの活用による納税者利便性の向上と事務運営の最適化を図る「スマート税務行政」を志向し、その二本の柱として、「納税者の利便性の向上(スムーズ・スピーディ)」「課税・徴収の効率化・高度化(インテリジェント)」(以下、「大分類」という⁵⁾)を立て、それぞれについて詳細化を行っている(詳細化された施策を「中分類」という)。

中分類としては、「納税者の利便性の向上(スムーズ・スピーディ)」については、「カスタマイズ型の情報配信」「税務相談の自動化」「申告・納付のデジタル化の推進」等により、税務手続の抜本的なデジタル化を行い、税務署に出向かず簡便に手続が完了する状況を目指している。また、「課税・徴収の効率化・高度化(インテリジェント)」については、「申告内容の自動チェック」「軽微な誤りのオフサイト処理」「調査・徴収でのAI活用」等により、創出された事務量を国際的租税回避への対応、富裕層に対する適正課税の確保、大口・悪質事案への対応といった重点課題に投入することを目指している。

さらに、中分類は細分化され、それらの細分化された施策(以下、「小分類」といい、小分類のことを施策と称する。)は、報告書中、「将来像」「具体化を検討中の取組等」「これまでの取組」及び「海外税務当局の取組事例」の中で整理されている。

図2 「税務行政の将来像」のイメージ図



出所：国税庁(2017b, p.1)

5 大分類は各版で異なる場合もあるが、本稿においては、「利便性向上策」「課税・徴収の効率化・高度化」「その他」に統一している。

本報告書に記載されている施策については、全ての施策が当てはまる訳ではないが、酒井（2020）が指摘するように、「OECD が示している新たな納税者サービス像に接近するもの」もあり、国税庁の取組は国際的な趨勢にも概ね合致していると言えるだろう。

以下、「将来像」及び「具体化を検討中の取組」に記載されている施策について、2.1.2及び2.1.3で示すほか、「海外税務当局の取組事例」を2.1.4で示す。

2.1.2 納税者の利便性の向上（スムーズ・スピーディ）

2.1.2.1 カスタマイズ型の情報配信

マイナポータルや e-Tax のメッセージボックスを通じて、納税者個々のニーズに即してカスタマイズした税情報をタイムリーに配信していく。（★カスタマイズ配信⁶⁾）

2.1.2.2 税務相談の自動化

- メールやチャットなどを活用して、税務当局と納税者等との相談チャネルの多様化を図る。（★相談メール・チャット活用）
- 相談内容を AI が分析することにより、システムが自動的に最適な回答を行う。（★相談 AI 回答）

2.1.2.3 申告・納付のデジタル化の促進

- 納税者がマイナポータル等を通じて電子的に入手できる情報（生命保険料データ、医療費やふるさと納税データ等）を増やす。（★電子的情報拡充）
- e-Tax において、マイナンバーカードを利用する際の ID・PW の省略。（★マイナンバーカード対応）（2019年1月予定）
また、報告書公表時においては、マイナンバーカードの読み取りにはカードリーダーが必要であったところ⁷⁾、マイナンバーカードおよびカードリーダーが普及するまでの間の暫定的な対応として、ID・PW による申告が可能となっている。（★ID・PW 申告）（2019年1月予定）
- 簡易な申告をスマートフォンやタブレットで行えるようにする。（★スマホ申告）
- 各行政機関が有するマイナンバー付きの情報をバックオフィス連携により入手する。（★個人情報バックオフィス連携）
- 国税と地方税の申告等の手続きにつき、手続きが重複するものについては、様式の統一を図った上で、どちらか片方に電子的に提出すれば関連手続きが全て終了できるようにする。（★国税・地方税ワンストップ・ワンスオンリー化⁸⁾）

6 3 節以降の分析のため、施策の名称の略称を「(★略称)」と表記している。

7 2022年3月現在、PC で e-Tax を利用する際には、マイナンバーカード読取対応のスマートフォンをカードリーダー代わりに使用することが可能となっている（国税庁（n.d. c））。

8 本報告書においては、ワンスオンリー化についての記載はないが、国税庁は様式の統一を行う旨を表明しており、重複データの提出を回避する方向性がみられることから、ワンスオンリー化も包含しているとみなし、ワンスオンリー化についても記載した。

- ・ダイレクト納付での複数口座登録の実現。(★ダイレクト納付拡充)
- ・対面における自動現金領収システムの導入。(★自動現金領収)

2.1.3 課税・徴収の効率化・高度化（インテリジェント）

2.1.3.1 申告内容の自動チェック

- ・マイナンバーや法人番号をキーとして、申告内容と内部保有データをマッチングすることにより、申告誤りの効率的な把握を行うほか、納税者への適切な接触方法をシステムが判断・提示する。(★申告審理データマッチング) (★納税者接触方法提示)
- ・システムの自動チェックにより把握された申告内容の疑問点につき、マイナポータルのお知らせ機能や e-Tax のメッセージボックスを通じて、個々の納税者に自動的に照会する⁹。(★自動照会)
- ・インターネット上の各種情報の自動収集、土地利用状況の自動分析、路線価・倍率・株価等の自動評定。(★スクレイピング) (★土地利用状況自動分析) (★路線価等自動評定)

2.1.3.2 軽微な誤りのオフサイト処理

- ・軽微な誤り事項等について、電子的な手段により、個々の納税者へ自動的に是正の依頼を行う。(★電子是正依頼)
- ・申告の是正依頼に対する応答がない場合などにおいて、コールセンターから集中的に架電し、是正依頼を行うこととし、その際の応答実績の自動作成、接触効率の高いコールリストの作成を行う。(★応答実績自動作成 (申告是正)) (★コールリスト自動作成 (申告是正))
- ・未納源泉所得税についての納付指導に関するコールリストの自動作成。(★コールリスト自動作成 (未納源泉))
- ・滞納となった国税についての納付指導に関するコールリストの自動作成。(★コールリスト自動作成 (納税催告))

2.1.3.3 調査・徴収での AI 活用

<調査関係>

- ・統計分析手法の活用による、納税者ごとの調査必要度の判定の精緻化、最適な接触方法や調査事項のシステムによる提示。(★調査必要度自動判定) (★最適接触方法自動提示) (★調査事項自動提示)
- ・更正決定通知書の AI による自動作成及び e-Tax のメッセージボックス等を通じた納税者への通知。(★更正決定通知書自動作成) (★更正決定通知書電子通知)。
- ・税務調査へのモバイル端末への持参を試行中であり、その具体化を検討中。(★モバイル端末活用)

9 事業内容等に関するお尋ね等の「お尋ね」について、オンラインで自動的に実施することを示していると思われる (例：<https://www.nta.go.jp/law/tsutatsu/kobetsu/kansetsu/050825/pdf/01/CC1-5014-1.pdf>、2022年1月11日現在)。

- ・路線価算定についても将来的に現地踏査すべき地域や最適踏査ルート等の自動提供が可能になることを想定。(★路線価調査支援)

<滞納整理関係>

- ・A I等の活用による個々の納税者についての納付能力判定、優先着手事案の選定、最適な接触方法(電話催告、文書催告、臨場等)及び滞納整理方針を自動的に提示する。(★納付能力自動判定)(★優先着手事案自動選定)(★最適接触方法自動提示)(★滞納整理方針自動提示)
- ・滞納者情報と財産情報等の自動マッチング。(★滞納整理データマッチング)
- ・モバイル端末や電子地図情報を活用した事務の効率化¹⁰。(★モバイル端末活用)

<公売関係>

- ・インターネット上の取引事例や画像データ等の自動収集、A Iを用いた判定・分析による迅速かつ精緻な財産評価。(★公売自動財産評価)
- ・インターネット上の不動産業者等の情報の自動収集による入札勧奨候補者の選定、事前登録者に対する公売情報の自動配信。(★公売自動情報配信)

2.1.4 海外税務当局の取組事例について

2017年版に記載されている海外税務当局の取組は以下の通りである。これらの施策については、既に諸外国において実現されていることから、日本においても種々の条件が整えば導入可能なものである。そこで、国税当局としても導入を積極的に検討している施策として記載したと思われる。なお、2017年当時、記入済み申告書がOECD加盟国及び新興国55か国中37か国で導入されていたが、記入済み申告書への言及はない(OECD(2017)Table A.93)。

- ・AIを活用した質問応答システム(シンガポール)
ホームページ上での納税者の質問について、データベースから最適な回答が自動的に行われる仕組みが導入されている。いわゆるチャットボットを指している。これは、「相談メール・チャット活用」「相談A I回答」と関連した施策であると考えられる。
- ・税務署窓口における現金納付の廃止(オーストラリア)
納付手段の多様化が図られたことから、1999年以降、税務署窓口において現金領収を行っていない。これは、「自動現金領収」と関連した施策であると考えられる。
- ・申告書の集中処理と簡易な審査の自動処理(カナダ)
全国5か所のタックスセンターで申告書の処理とシステムによる簡易な審査が集中的に行われている。
- ・資源の重点配分と情報管理・分析ツールの活用(イギリス)
税収への影響が大きい大企業や納税者等については、専属の担当者を配置するとともに、納税者情報の管理・分析には、不動産登記情報や銀行口座情報などを取り入れたシステムを活用している。これは、「申告審理データマッチング」等と関連した施策であると考えられる。

10 税務調査でもモバイル端末の活用を行う施策が提案されているため、同じ施策として整理した。

- コンプライアンスリスクに応じた接触方法の設定（オーストラリア）
納税者のコンプライアンス水準に応じて、納税者への接触方法を変えるとともに、イギリスと同様に、税収への影響が大きい大企業や納税者等については、専属の担当者を配置しているが、デジタル化については触れられていない。
- 滞納者との接触方法の自動判定（アメリカ）
過去の徴収実績等に基づき、滞納整理方針をシステムで自動判定している。これは、「滞納整理方針自動提示」等と関連した施策であると考えられる。

2.2 「税務行政の将来像」に関する最近の取組状況（2018年6月）

2.2.1 概要

2018年版の位置づけとしては、2017年版の公表から1年が経過したことを踏まえ、これまでに間に具体的に実現した取組や施策のイメージが具体化したものを紹介するものであるとされている。すなわち、本報告書に記載がない施策は、イメージが具体化されていないか検討を中止したかのいずれかであると考えられる。

2.2.2 納税者の利便性の向上（スムーズ・スピーディ）

2018年版における取組例は、2017年版の「カスタマイズ型の情報配信」「税務相談の自動化」「申告・納付のデジタル化の推進」のうち、「申告・納付のデジタル化の促進」についてのみ触れられているところ、具体的な施策は以下の通り。

2.2.2.1 申告手続のデジタル化の推進（個人向け）

- 取組例①：スマートフォン・タブレットによる電子申告（2019年1月予定）（★スマホ申告）
スマートフォンやタブレットで確定申告書等作成コーナー¹¹を利用可能とする。
- 取組例②：e-Tax 利用手続の簡便化（2019年1月予定）（★ID・PW 申告）（★マイナンバーカード対応）
マイナンバーカードによる ID・PW なしの申告や、対面による本人確認に基づき事前に発行された ID・PW による申告を可能とする。
- 取組例③：年末調整手続きの簡便化¹²（2020年1月予定）（★年調ソフト）
国税庁が開発する年末調整控除申告書作成システム（年調ソフト）により、年末調整申告

11 確定申告書等作成システムと e-Tax との違いは、確定申告書等作成システムは、あくまで確定申告書等のデータ入力及び申告等用のファイルの作成を行うことができるシステムであるのに対し、e-Tax は作成されたデータを国税庁が受け付けるシステムである。他方で、マイナンバーカードを用いた確定申告等については、確定申告書等作成システムから確定申告を行えることから（国税庁（n.d. a））、両者の機能は重複しており、納税者は、両者のシステムを区別して利用している訳ではないと思われる。

12 この施策においては、生命保険料控除証明書等の電子取込みを行うシステムを開発することから、2017年版の「電子的情報拡充」施策の関連した施策であると考えられるが、「電子的情報拡充」はオンラインにより入手可能なデータの拡充であるのに対し、当施策はそのデータを利用するための施策であることから、本稿においては、別施策として取り扱う。

書について、従業員が控除証明書等データを活用して簡便に作成し、勤務先に提出する電子データ又は書面を作成することが可能となる。この施策は初出である。

2.2.2.2 申告のデジタル化の推進（法人向け）

申告のデジタル化の推進（法人向け）の施策のうち、「国・地方財務諸表提出先一元化」及び「国・地方法人税共通入力事務重複排除」については、2017年版の「国税・地方税ワンストップ・ワンスオンリー化」が具体化したものと考えられるが、ほかの施策は初出である。

- e-Tax 送信容量の拡大（2018年1月予定）（★e-Tax 送信容量拡大）
詳細については触れられていない。この施策は初出である。
- 添付書類につき、光ディスク等による提出方法の拡充（2020年4月予定）（★添付書類提出方法拡充）
詳細については触れられていない。この施策は初出である。
- 法人税及び地方法人二税の共通入力事務の重複排除（2020年3月予定）（★国・地方法人税共通入力事務重複排除）
詳細について触れられていないが、この施策は、「国税・地方税ワンストップ・ワンスオンリー化」の一環であると考えられる。
- 取組例④：法人の申告における電子署名の簡便化（2018年4月実施済）（★法人電子署名簡便化）
法人の電子申告において、従来は代表者及び経理責任者の両方の電子署名が必要であったところ、代表者あるいは代表者から委任を受けた役員または社員の電子署名（及び委任状）のみで申告を可能とするもの。この施策は初出である。
- 取組例⑤：イメージデータで送信された添付書類の紙原本の保存不要化（2018年4月実施済）（★法人紙原本保存不要化）
この施策は初出である。
- 取組例⑥：法人税申告書別表のデータ形式の柔軟化
別表のうち、明細記載を要する部分について、従来、XML形式により提出が必要だったが、CSV形式での提出も可能とする（2019年4月予定）（★法人別表データ形式柔軟化）。また、財務諸表等についても同様の措置を講ずる。これらの施策は初出である。（2020年4月以降予定）（★法人財務諸表等データ形式柔軟化）
- 取組例⑦：国・地方における財務諸表提出先の一元化（2020年4月予定）（★国・地方財務諸表提出先一元化）
法人税及び法人事業税の申告においては、それぞれ財務諸表の提出が必要であるところ、法人税申告の際に財務諸表を提出すれば、法人事業税の申告においては、財務諸表の提出を不要とする。この施策は、「国税・地方税ワンストップ・ワンスオンリー化」の一環であると考えられる。
なお、この施策が実施されても、地方税務当局に対する法人事業税の申告行為は依然として必要であることから、大きな効果は見込めないと思われる。

2.2.2.3 納付手続のデジタル化の推進

- ・取組例⑧：ダイレクト納付における複数金融機関の口座登録（2018年1月実施済）（★ダイレクト納付複数金融機関登録）
- ・QRコードを用いたコンビニ納付（2019年1月予定）（★QR納付）
確定申告書等作成コーナー等から納付に必要な情報をQRコードとして出力またはスマートフォンに表示することで、コンビニでの納付を可能とする。この施策は初出である。

2.2.3 課税・徴収の効率化・高度化（インテリジェント）

- ・AI、分析ツール等を用いたリスク分析¹³
- ・最適な接触方法の分析（★最適接触方法分析）
- ・架電コールリストの自動作成（★コールリスト自動作成（申告是正））（★コールリスト自動作成（未納源泉））（★コールリスト自動作成（納税催告））
この施策については、2017年版では申告是正、未納源泉所得税納付指導及び納税催告に分かれて記載されていたが、2018年版では、課税・徴収の区別を行わず、一本化されている¹⁴。
- ・効率的な財産評価（★同左）
- ・各種パフォーマンス分析機能の強化（★パフォーマンス分析機能強化）
この施策は初出である。
- ・申告内容の自動チェック（★同左）
- ・軽微な誤りの自動処理（★同左）
- ・調査必要度・資力判定（★同左）
- ・モバイル端末を用いた税務調査、滞納整理の実現（★モバイル端末活用）
- ・各種資料情報の管理システムの再構築（2020年以降予定）（★資料管理システム再構築）
既存の資料情報の管理システムにつき、マイナンバーや法人番号をキーにした資料情報の横断的な活用、データによる資料情報の機動的・多角的な分析を可能とするシステムとすべく再構築を行う。この施策は初出である。
- ・自動的情報交換による海外金融口座情報等の入手・活用（★CRS¹⁵情報活用）
CRSに基づく非居住者金融口座情報の自動的情報交換により、外国税務当局への情報提供及び外国税務当局からの情報提供を受けている。なお、ここでいう「自動的」とは、システムによる自動送付を意味しているわけではない¹⁶。この施策は初出である。

13 本項の複数施策を包含したものと考えられることから、施策に含めなかった。

14 後述の2021年版においては、納税催告部分についてのみ実現していることから、ここでは小施策としては一本化せず、個別に表記している。

15 CRS（Common Reporting Standard）：OECDが策定した非居住者の金融口座情報を税務当局間で自動的に交換するための国際基準。

16 OECD（2018、pp.45-52）においては、税務当局間でセキュアに情報を送受信すること等は求められているが、自動的に送信を行うことは求められていない。

2.2.4 情報システムの高度化

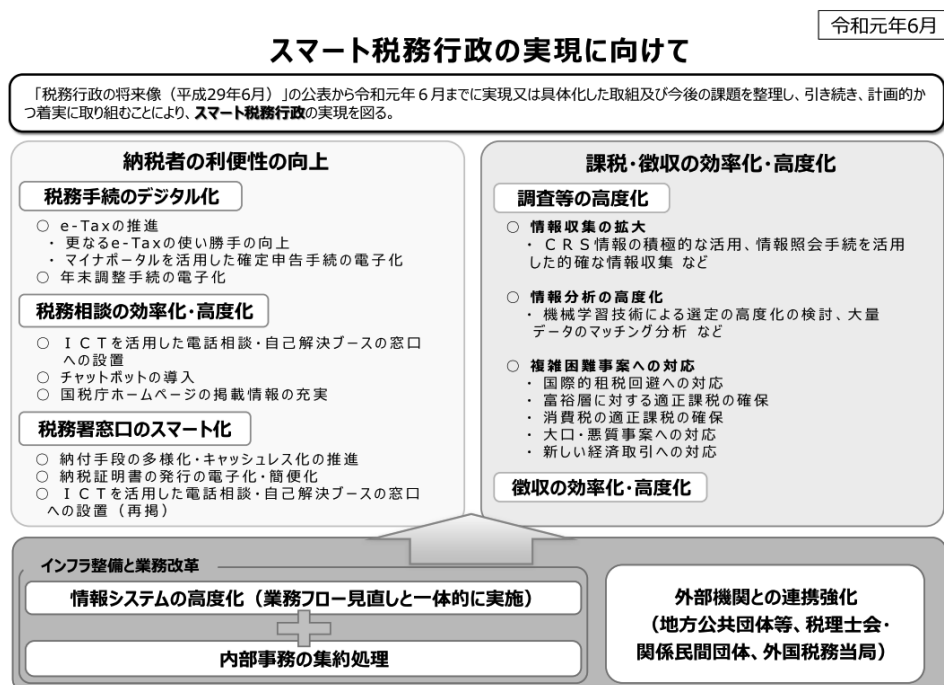
「納税者の利便性の向上」及び「課税・徴収の効率化・高度化」のためには、情報システムの高度化を行う必要があることが謳われており、2018年版においては、インフラ面について検討を行った結果が示されている。ただし、施策については、「大量反復的な業務の自動化」以外は、2.2.2及び2.2.3に記載した施策を一般化したものである。なお、「大量反復的な業務の自動化」については、具体的なことは述べられていないが、RPA¹⁷の導入を検討しているものと思われる（★RPA）。この施策は初出である。

2.3 「税務行政の将来像」に関する最近の取組状況～スマート税務行政の実現に向けて～（2019年6月）

2.3.1 概要

2019年版では、将来像の公表から約2年が経過したことを踏まえ、これまでの間に実現又は具体化した取組や今後の課題につき、「スマート税務行政の実現に向けて」というイメージ図（図3）を用いて改めて整理した上で、最近の取組状況のうち、主なものを紹介している。

図3 「スマート税務行政の実現に向けて」のイメージ図



出所：国税庁（2019a, p.4）

17 ソフトウェア上のロボットによる業務工程の自動化を指す（総務省（2019）、第2部第9節（2））。

2.3.2 スマート税務行政の実現に向けて

2.3.1において触れた、これまでの間に実現又は具体化した取組や今後の課題を改めて整理したものが記載されている。2017年版のイメージ図（図2）と比較すると、中分類が抽象化された点が特徴的である。すなわち、大分類は、「納税者の利便性の向上」「課税・徴収の効率化・高度化」のまま変わらないが、中分類において、2017年のイメージ図では、「カスタマイズ型の情報配信」「税務相談の自動化」「申告内容の自動チェック」「軽微な誤りのオフサイト処理」などの具体性がある名称が、「税務相談の効率化・高度化」「税務署窓口のスマート化」といった、抽象的な名称の中分類に置き換わっている。これは、中分類を抽象化することにより、多くの施策を当該枠組みに当てはめられるようにしたものだと思われる。

2.3.3 納税者の利便性の向上

2.3.3.1 税務手続のデジタル化（個人向け）

- ・取組例① スマートフォン・タブレットによる電子申告（2020年1月予定）（★スマホ申告）
2021年1月からは、ID・PW方式による申告に加え、マイナンバーカードを用いた申告にも対応予定。
- ・取組例② 年末調整手続の簡便化（2021年10月予定）（★年調ソフト）
企業の従業員向けに年末調整控除申告書作成用ソフトウェアを無償提供し、保険料控除証明書等が電子交付された場合、その結果を取り込むほか、その他必要なデータを入力した上で、勤務先に電子送付できるようにする。
- ・取組例③ マイナポータルを活用した確定申告の簡便化（★電子的情報拡充）
確定申告の際に必要なデータ（公的年金の源泉徴収票、医療費情報、寄付金受領証明書、住宅ローンの年末残高証明書、保険料控除証明書、シェアリングエコノミープラットフォームの取引当事者間の決済情報、支払調書）につき、マイナポータルを通じて一括入手できるようにし、当該データを確定申告書に自動入力できる仕組みを検討。
ただし、この取組例はあくまで検討段階であり、その実施に当たっては、データ連携機関等との所要の調整等が前提とされているため、徐々に実現されていくものと思われる。

2.3.3.2 税務手続のデジタル化（法人向け）

- ・取組例④ 申告データの円滑な電子提出のための環境整備
以下の7施策を実施済みまたは実施する予定である（取組例⑤を除き、2018年版に記載）。
 - 法人の電子申告の際の認証手続の簡便化（2018年4月実施済）（★法人電子署名簡便化）
 - イメージデータで送信された添付書類の紙原本の保存不要化（2018年4月実施済）（★法人紙原本保存不要化）
 - 法人税申告書別表（明細記載を要する部分）のデータ形式の柔軟化（2019年5月実施済）（★法人別表データ形式柔軟化）
 - 財務諸表についても、データ処理の円滑化の観点からデータ形式を柔軟化（2020年4

月予定) (★法人財務諸表等データ形式柔軟化)

- ▶ e-Tax の送信容量の拡大 (2019年1月実施済) (★e-Tax 送信容量拡大)
- ▶ 添付書類の提出方法の拡充 (光ディスク等による提出) (2020年4月予定) (★添付書類提出方法拡充)
- ▶ 国・地方を通じた財務諸表の提出先の一元化 (2020年4月予定) (★国・地方財務諸表提出先一元化)
- ▶ 法人税及び地方法人二税の共通入力事務の重複排除 (2020年3月予定) (★国・地方法人税共通入力事務重複排除)
- 取組例⑤ 企業が行う手続のオンライン・ワンストップ化
法人設立に係る各省庁等への申請手続及び企業が行う従業員のライフイベントに伴う社会保険・税手続のオンライン・ワンストップ化を行う (前者: ★法人設立 OSS、後者: ★社保税 OSS)。具体的には、前者については、2020年度中に設立後の手続、2021年度中に設立時の手続 (定款認証・設立登記) を対象とするとともに、後者については、2021年11月頃から順次、マイナポータルのア P I を通じてオンライン・ワンストップ化を実施する。これらの施策は初出である。

2.3.3.3 税務相談の効率化・高度化

- 税務相談の将来イメージ
納税者が税務に関する疑問点を解消するために、税務当局にアクセスする場合、そのアクセス手段を3チャンネル (国税庁ホームページ、電話、来署) に分類し、それぞれのチャンネルにおいて、納税者に対して以下の対応を行うこととしている。
 - ▶ 国税庁ホームページ
タックスアンサーによる情報提供、チャットボットの導入 (2020年度中に試験導入、2021年中に運用開始) のほか、掲載情報の充実を行う。この施策は「相談 AI 回答」の一環であると考えられる。(★チャットボット)
 - ▶ 電話
税務署からのお尋ね等に対する問合せ以外については、電話相談センターで受けることとし、税務相談官が納税者と通話を行っている際に、電話機の操作や応答内容の整理などを P C で行うほか、通話内容を基に、税務相談官が使用している P C に自動的に回答例を表示するなど、電話相談への対応を迅速化する (★相談回答例表示)。また、個別的な照会については、相談予約システムを通じて、税務署の課税部門に転送する (★相談予約システム)。前者は「相談 AI 回答」の一環であると考えられる。また、後者は初出である。
 - ▶ 来署
一義的には、税務署の窓口を設置する端末機により、国税庁ホームページにおけるサービス提供内容と同様のサービスを提供するが、個別的な照会の場合は、相談予約システムで事前予約を受け付け、納税者の所轄税務署の担当者が個別に対応する。
- 取組例⑥: チャットボットの導入 (上記のとおり)

2.3.3.4 税務署窓口のスマート化

- ・取組例⑦ 納付手段の多様化・キャッシュレス化の促進

▶QRコードを利用したコンビニ納付の導入（2019年1月実施済）（★QR納付）

確定申告書等作成コーナー等から納付に必要な情報をQRコードとして出力またはスマートフォンに表示することで、コンビニでの納付を可能とする。

▶電子納税の利用勧奨¹⁸

全地方団体が地方税共通納税システム¹⁹により、電子納税を実現可能とする予定であることから、これを踏まえ、国と地方団体が協力して利用勧奨を行う。なお、あくまで電子納税の利用勧奨を行うものであり、地方税共通納税システムで国税を納付できるようになるわけではない点に留意が必要。

なお、税の納付をワンストップ化するという意味では、例えば、地方団体と国税が地方税共通納税システムを共管することにより、納付場所の一本化を行うことも考えられるが、広範な検討が必要である。

▶納付手段のさらなる多様化によるキャッシュレス化の推進について検討

2.3.4 課税・徴収の効率化・高度化

現在、外部事務（税務調査や滞納整理）の実施に当たっては、①事務系統別（各税目及び徴収）のシステムから紙に帳票出力を行い、②それらを書面のままあるいは表計算ソフト等で分析・検討・調査選定を行い、③（表計算ソフト等による分析結果については、紙出力を行い）、当該資料を外部事務に携行している。この紙ベースの事務フローにつき、将来的には、事務系統横断的なシステムにより、AI・BI・BAツール等を用いてデータのまま分析・検討・調査選定を行い、外部事務に当たっては、当該分析結果が格納されたモバイル端末を携行することとする。また、分析対象の情報としては、他省庁やインターネット上の情報も取り入れることを目指している。

2.3.4.1 調査・徴収の効率化・高度化のイメージ

将来（案）として、AI、BI・BAツール等を利用し、データを活用して財産評価（★効率的な財産評価）、各種パフォーマンス分析（★パフォーマンス分析機能強化）、架電コールリスト作成（★コールリスト自動作成）、申告審査・資力調査（★申告内容の自動チェック）（★資力判定）、最適接触方法の分析（★最適接触方法分析）を行うとともに、外部事務（調査・徴収）においては、モバイル端末を利用し、適宜内部データを参照可能とする（★モバイル端末活用）旨が記載されている。

- ・取組例⑧ 調査・徴収の効率化・高度化に向けた取組

国税庁及び国税局にデータ活用を担当する職員を置き（★データ分析体制確立）、税務調査については、各種データを納税者別に紐づけ、リスク分析を行い、高リスク納税者の可

18 新たなシステムの導入やデータ分析を行うものではないため、本稿における施策からは除外。

19 地方税の納税を地方公共団体や金融機関の窓口に出向くことなく、自宅やオフィスでパソコンからインターネットを通じて簡単に行うことができるウェブサイト（地方税共同機構（2019））。

視化（★高リスク納税者可視化）を進めているほか、電話催告については、滞納者情報や過去の架電履歴等を分析して応答予測モデルを構築し、効率的な接触を行うといった取り組みを推進している²⁰。これらの施策は初出である。

2.3.4.2 情報収集の拡大

- 取組例⑨ CRSに基づく非居住者金口座情報（CRS）情報の自動的情報交換による情報の拡充（★CRS情報活用）

CRSの活用例として、相続税申告書とCRS情報の海外口座残高のマッチングにより、相続人の未計上の財産が発見された事例が挙げられている。

- 取組例⑩ 情報照会手続の整備（2020年1月実施済）²¹

暗号資産取引やインターネットを通じた業務請負の普及等に対応して、実務上行っている事業者等に対する任意の照会（協力要請）について法制化され、高額・悪質な無申告者等を特定するための情報について、国税当局が事業者等に報告を求める仕組みが整備された。この施策は初出である。

2.3.4.3 複雑困難事案への対応（新しい経済取引への対応等）

シェアリングエコノミー等新分野の経済活動の課税の確保を目指し、以下の活動を行う²²。

- 適正申告のための環境づくりとして、国税庁ホームページを通じた情報発信、QRコードを利用したコンビニ納付など納税者利便の向上、業界団体から仲介事業者、仲介事業者から利用者への呼びかけを行う。
- 情報収集・分析の充実として、国税局・国税事務所でプロジェクトチームを設置し、インターネット、法定調書、情報照会手続等により情報収集を行い、課税上問題のある納税者を的確に把握し、行政指導や税務調査を実施する。

2.3.5 情報システムの高度化

納税者の利便性の向上、課税・徴収の効率化・高度化を実現するため、情報システムの高度化を目指す。その際、ICT・AIの技術動向や働き方の多様化等の経済社会の変化等を踏まえ、将来像に掲げた取組について随時見直しを行う。

本報告書上、ここで新たに触れられている施策は、大量反復的な業務の自動化（★RPA）のみである²³。

20 応答予測モデルは、各滞納者が応答しやすい時間帯を確率モデルで示しているものであることから、このモデルをコールセンターにおけるコールリストの作成の際に適用する必要がある。したがって、この施策は「コールリスト自動作成」に含めることとする。

21 この施策は、協力要請先がデジタル関係の事業者であるが、国税庁のデジタル化が推進される施策ではないため、検討の対象から除外。

22 利用勧奨もしくは調査においてインターネット情報を用いるという施策であり、デジタル化施策ではないことから、検討の対象から除外。

23 添付書類削減については、国税庁（2021d, pp.28）で「国・地方のデータ連携によるワンスオンリー

2.4 税務行政のデジタル・トランスフォーメーション —税務行政の将来像2.0— (2021年6月)

2.4.1 概要

2021年版においては、2020年12月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」(閣議決定(2020b))において、行政のデジタル・トランスフォーメーションの必要性が示されている中、国税庁においても、デジタルの利点を最大限に生かし、税務行政を進めていくことが重要であるとしており、2017年版を改定の上、デジタルを活用した、国税に関する手続きや業務の在り方の抜本的な見直し(税務行政のデジタル・トランスフォーメーション)に取り組んでいく方針を明確化した。

具体的には、これまでと同様に「納税者の利便性の向上」と「課税・徴収の効率化・高度化」を中心に据えながらも、「税務署に出向かず簡便に手続きが完了」という表現を「あらゆる税務手続きが税務署に行かずにできる社会」に強め、その実現に向けた構想を示すとともに、課税・徴収におけるデータ分析の活用等の取組を更に進めていくこととしている。さらに、目指すべき将来像や取組の内容についても、適宜更新していく必要性が述べられている。

2.4.2 税務行政のデジタル・トランスフォーメーション

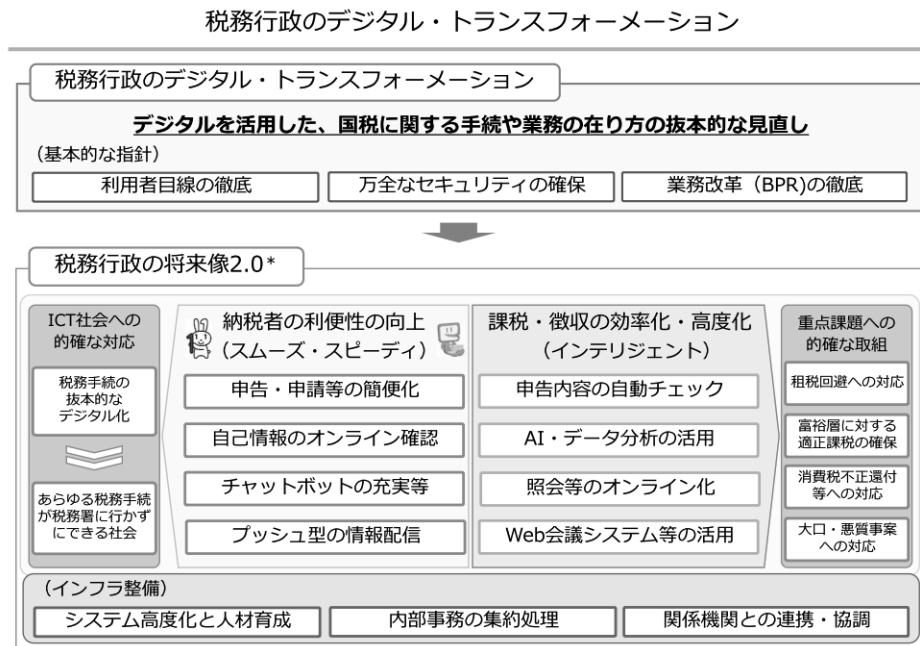
2021年版では、国税庁が「デジタルを活用した、国税に関する手続きや業務の在り方の抜本的な見直し」(税務行政のデジタル・トランスフォーメーション)に取り組んでいく方針が明確にされるとともに、2017年版の「税務行政の将来像」のイメージ図(図2)につき、経済社会の変化やデジタル技術の進展等を踏まえてアップデートされた、「税務行政の将来像2.0」が示されている(図4)。

「税務行政の将来像」と「税務行政の将来像2.0」の共通点は、「納税者の利便性の向上(スムーズ・スピーディ)」「課税・徴収の効率化・高度化(インテリジェント)」を2本の柱とし、それぞれについて、同名の施策が列挙されていることが挙げられる。また、相違点としては、「税務行政の将来像2.0」においては、重点課題への的確な取り組みとして消費税不正還付等への対応が追加されているほか、インフラ整備として、「システム高度化と人材育成」(2017年版においては「情報システムの高度化」)「内部事務の集約処理」(同「内部事務の集中処理」)、
「関係機関との連携・協調」(同「地方公共団体等との連携・協調」)が掲げられている。

なお、2019年版で示されたイメージ「スマート税務行政の実現に向けて」(図3)、2017年版の整理を試みたものとされているが、2021年版にはこの図は示されていない。

化(添付書類削減)」と記載されていることから、「国・地方財務諸表提出先一元化」「国・地方法人税共通入力事務重複排除」に該当すると整理し、施策に含めなかった。

図4 「税務行政のデジタル・トランスフォーメーション」のイメージ図



* 平成29年に公表した「税務行政の将来像」について、経済社会の変化やデジタル技術の進展等を踏まえ、アップデートしたものと。

出所：国税庁（2021d, p.5）

2.4.3 基本的な指針

- ・利用者目線の徹底
デジタル・デバイスにも配慮しつつ、「すぐ使えて」「簡単で」「便利な」行政サービスを提供し、「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。
- ・万全なセキュリティの確保
データの連携や分析において、セキュリティの確保に万全を期す。
- ・業務改革（BPR）の徹底
デジタルイゼーション²⁴ではなくデジタルライゼーション²⁵を目指すとともに、職員の働き方についても見直しを目指す。

2.4.4 あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会（将来構想）

税務署に行く理由として、確定申告、申請・届出、特例適用状況の確認、納税証明書の入手及び相談といったものが挙げられるところ、それぞれについて、申告・申請等の簡便化（構想

24 既存の紙のプロセスを自動化するなど、物質的な情報をデジタル形式に変換すること（総務省（2021））。

25 組織のビジネスモデル全体を一新し、クライアントやパートナーに対してサービスを提供するより良い方法を構築すること（総務省（2021））。

1、2)、自己情報のオンライン確認(構想3)、チャットボットの充実(構想4)やプッシュ型の情報配信(構想5)を行うことにより、税務署に行かなくても税務手続を行える仕組みを目指すことを表明している。なお、2019年版までは、納付手段の多様化やキャッシュレス納付については、本文で記載されていたところ、2021年版では参考扱いとなっている。

2.4.4.1 構想1：税務署に行かずにできる「確定申告(納付・還付)」(申告の簡便化)

確定申告に必要なデータ(給与や年金の収入金額、医療費の支払い額など)を申告データに自動で取り込み、数回のクリック・タップで申告が完了する仕組みの実現を目指すこととしている。(★スマホ申告²⁶⁾)

現状の例として、紙交付された複数の書類(源泉徴収票(給与・年金)、生命保険料控除証明書等)を税務署の申告相談会場に持参し、当該会場において、国税庁ホームページの「確定申告書等作成コーナー」で必要事項を入力し、e-Taxで送信することが挙げられている。すなわち、本来は、自宅において、パソコン、タブレット、スマートフォン等で実施可能な作業であるにもかかわらず、種々の理由により税務署に足を運ぶ納税者が存在する。これを、将来的には、マイナポータルにログインして、「確定申告」を選択の上、「自動で計算」を選択すると、自動的に確定申告の計算に必要なデータが取り込まれるようにし、納税者はその内容を確認し、申告ボタンをクリック・タップすれば、確定申告が完了するようにする。なお、情報の拡充予定時期については図5のとおり。(★年調ソフト²⁷⁾ (★電子の情報拡充)

図5 確定申告に必要なデータの自動取込等の実現時期の見通し

		データ(主な保有機関等)	実現時期(注1)			
			令和3 (2021)	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6 (2024)以降
所得	年金	年間収入金額(日本年金機構)			令和5年1月~	
	給与	年間収入金額(勤務先)				
	事業・雑	収入、経費(会計ソフト・支払調書)	※未定 ⇒ 実現方式の検討が必要(注2)			
	特定口座取引	取引金額(証券会社)	令和3年1月~(対応する証券会社を順次拡大)			
所得 控除	生命保険料	保険料支払額(生命保険会社)	令和3年1月~(対応する保険会社を順次拡大)			
	地震保険料	保険料支払額(損害保険会社)		令和4年1月~(対応する保険会社を順次拡大)		
	社会保険料	国民年金保険料負担額(日本年金機構)			令和5年1月~	
	医療費	医療費支払額(審査支払機関)		令和4年2月~		
	ふるさと納税	寄附金額(仲介業者)		令和4年1月~(対応する仲介業者を順次拡大)		
その他	住宅ローン	年末残高(金融機関)	令和3年1月~(対応する金融機関を順次拡大)			

(注) 図記載の注は省略。

出所：国税庁(2021d, p.14)

26 「タップ」という単語が含まれていることから、「スマホ申告」に含めた。

27 年末調整対象である生命保険料控除証明書の記載があり、年調ソフトと類似の機能を実現する施策であると考えられることから、ここに含めた。

2.4.4.2 構想 2：税務署に行かずにできる「申請・届出」(申請等の簡便化)

ワンスオンリーの観点から、申請や届出については、その要否を不断に見直すとともに、必要なものについても、入力事項を最小限にして、数回のクリック・タップで手続が完了する仕組みの実現を目指すこととしている。

現在は、申請や届出は、手続ごとに様式が定められおり、e-Tax で電子提出する場合においても、書面と同様の様式に記入を行わなければならない。これを、将来的には、マイナポータルや e-Tax を通じて必要な情報をバックグラウンドで連携し、連携できなかった情報についてのみ入力を求め、届出のボタンをクリック・タップすれば、申請・届出が行われるようにする。後者は初出である。(★個人情報バックオフィス連携)(★ワンスオンリー化)

具体的なスケジュールについては、件数の多い手続きから順次検討し、必要に応じて制度の見直しも検討することとしつつ、制度・予算等の観点から可能なものがあれば、随時 e-Tax の改修を検討することとしている。

2.4.4.3 構想 3：税務署に行かずにできる「特例適用状況の確認等」

特例適用(青色承認、消費税簡易課税等)や納税(未納税額がない旨等)の状況については、マイナポータルや e-Tax により確認できる仕組みの実現を目指すこととしている。

ここでは、納税証明書の入手の例を挙げている。具体的には、現在は、税務署に出向き、請求書を記載・提出の上、納税証明書(紙)を受領し、金融機関等に対して納税証明書(紙)を提出している。これを、将来的には、マイナポータルや e-Tax において、納税状況データの確認・ダウンロードを可能とする。また、特例適用状況についても同様に、確認・適用の届出を可能とする。(★自己情報のオンライン確認²⁸)

具体的なスケジュールについては、確認できる情報の範囲につき、利用者のニーズを踏まえ順次検討し、制度・予算等の観点から可能なものがあれば、随時 e-Tax の改修を検討することとしている。

この他、書面で提出した申告書等のイメージデータを e-Tax 上で確認できるようにする(2022年5月予定)ほか、オンライン交付した PDF データに QR コードを付し、この QR コードに基づいて真正性を確保する仕組みを提供する予定である²⁹(2021年7月予定)。(★イメージデータ確認)(★オンライン交付データ真正性確認)

これらの施策は初出である。

2.4.4.4 構想 4：税務署に行かずにできる「相談」①(チャットボットの充実等)

税務手続に関する不明な点は、オンラインで調べればすぐに解決できるよう、チャットボッ

28 ただし、電子納税証明書は既に実現しており、対応している金融機関も存在する(総務省(2008), p. 52)。

29 国税庁はQRコード付証明書等作成システムによりこの仕組みを実現すると考えられる。このシステムは、保険会社、金融機関等、寄附金の受領者、寄附金控除に関する特定事業者や税務署などから交付を受けた電子的控除証明書等から所得税の確定申告又は年末調整において提出するQRコード付控除証明書等を作成するシステムである(国税庁(n.d. d))。

トやタックスアンサーについて、内容充実や使い勝手の向上を図っていく。(★チャットボット)

現在、チャットボットは運用を開始しているものの対応項目が限定されている点、タックスアンサーについては、税目ごとに分類し、大項目から小項目へ順次選択していく構造となっており、知りたい情報にたどり着きにくい点が課題となっている。

将来的には、チャットボットについては対応項目を順次拡大するほか（チャットボットで対応できない質問に対しては職員が応答）、タックスアンサーについても、質問形式で自分の情報を入力していけば、回答候補が表示されるようにする。そのほか、デジタル・デバインドの観点から、電話相談も引き続き残すこととしている。この施策は初出である。(★問答型タックスアンサー)

具体的なスケジュールについては、チャットボットについては、利用者のニーズを踏まえ順次検討を行うほか、タックスアンサーについては2022年4月のリリースを予定している。

2.4.4.5 構想5：税務署に行かずにできる「相談」②（プッシュ型の情報配信）

マイナポータルやe-Taxのお知らせを通じ、申告の要否や適用できる特例等、個々の納税者の状況に応じた情報をプッシュ型で提供する仕組みの実現を目指すこととしている。(★カスタマイズ配信)

本構想については、将来のイメージのみ提示されている。具体的には、災害に遭った納税者に対する申告期限等の延長等についてのお知らせを行ったり、納税者による不動産の売却について法定調書情報を基に検知し、確定申告が必要かどうか診断するシミュレーションツールの利用を勧める旨の通知を行ったりする。

具体的なスケジュールについては、利用者のニーズも踏まえ順次検討することとしている。

2.4.4.6 参考：納付手段の多様化とキャッシュレス納付の推進

ここでは、今までに実現した施策を紹介するとともに、スマートフォンを使用した決済サービスによる納付（2022年1月予定³⁰）について新たに記載している。この施策は初出である。

(★スマホ決済)

なお、キャッシュレス化の推進にあたり、野一色（2021）は、税務手続きの主体となる納税者の負担と同時に、取引先への影響や負担等も考察する必要があるとしているところ、4.3で述べるサービスデザイン思考の実践により、関係者全員の負担の軽減を図ることができる。と考える。

2.4.5 「課税・徴収の効率化・高度化」に関する取組状況

ここでは、2.4.4のような将来構想ではなく、実際に行っている取組について触れているところ、その詳細は以下の通り。

30 この施策については、2021年6月に入札を行ったものの、落札に至らず、実現が2022年12月に延期された（国税庁（2021c））。

2.4.5.1 申告内容の自動チェック

マイナンバーや法人番号をキーとして、納税者から申告された内容と国税当局が保有する各種データをシステム上でマッチングし、効率的に誤りを把握する取組（マッチングできるデータの拡大と正確性の向上）を進めている。（★申告内容の自動チェック）

2.4.5.2 AI・データ分析の活用

将来的なAIの活用も見据え、幅広いデータの分析により、申告漏れの可能性が高い納税者の判定や、滞納者の状況に応じた対応の判別を行うなどの、課税・徴収の効率化・高度化に取り組むこととしている。（★高リスク納税者可視化）

ここでは、2019年版の「取組例⑧データ活用による事務の効率化・高度化に向けた取組」とほぼ同じ内容の図が使われているが、電話催告において、滞納者情報や過去の架電履歴等を分析して応答予測モデルを構築し、効率的な接触を行うという取組については、2019年版では検討段階であったが、2021年度版においては、2022年4月から運用を開始する予定であることが新たに記載されている。（★コールリスト自動作成（納税催告））

2.4.5.3 照会等のオンライン化

これまで書面や対面で行っていた①金融機関への預貯金照会や②税務調査における必要な資料の提出について、オンライン化を図ることとしている（①は2021年10月、②は2022年1月開始予定）。この施策は初出である。（★預貯金照会オンライン化）（★税務調査資料提出オンライン化）

ここでは、①に関し、現状の煩雑さについて触れているが、オンライン化のイメージとしては、オンライン化がなされることは記載されているが、税務署側及び金融機関側のいずれにおいても、具体的なフローには触れられていないため、その効果は不明である。

また、②については、現状では、PDF形式での送信のみが認められており、また、1送信当たりのデータサイズの上限は8MBである（国税庁（2021e））。

2.4.5.4 Web会議システム等の活用

納税者の理解を得て、税務調査の効率化を進める観点から、2020年7月より、大規模法人を対象にWeb会議システムなどを利用したリモート調査を実施し、現在は、必要な機器・環境の整備を進め、リモート調査の拡大に取り組んでいる³¹。この施策は初出である。（★リモート調査）

2.4.6 「税務行政の将来像2.0」を実現するためのインフラ整備

2.4.6.1 システム高度化と人材育成

「納税者の利便性の向上」と「課税・徴収の効率化・高度化」に向けた施策を支えるため、

31 本施策は2019年版に記載がなかったこと、2020年7月から実施している施策をあえて約1年後の2020年6月の報告書に含めたことから考えると、コロナ禍への対応という目的もあったのではないかと考えられる。

基幹システムの刷新（★次世代システム開発）や、データ分析を行うことのできる人材の育成（★システム・データ人材育成）に取り組んでいる。これらの施策は初出である。

システム高度化については、次世代システムの開発コンセプトとして、「紙からデータ」「縦割りシステムの解消」「メインフレームからの脱却」が挙げられている。また、人材育成については、統計学や AI を活用したデータ分析の実践と業務への活用を推進するため、データリテラシーのレベルに応じた研修体系を整備するなどの人材育成に取り組んでいる。具体的には、人材を5段階（エントリー、ベーシック、スタンダード、アドバンスト、エキスパート）に分け、それぞれに求められる知識と技術の例が挙げられている（例：エキスパートは、統計学や機械学習の高度な専門的知識のほか、プログラミング言語による予測モデルの構築が可能な人材）。ただし、各段階の想定人数や組織体制などに関する記載はなく、具体的な検討はこれから進むと思われる。

なお、ここでは、モバイル端末の活用にも触れられている。（★モバイル端末活用）

2.4.6.2 内部事務の集約処理（センター化）³²

複数の税務署における内部事務（申告書等の入力や審査、還付金の返還手続き、行政事務等）を国税局のセンターで集約して処理する「内部事務のセンター化」に取り組んでいる。

具体的には、センター化前は全ての税務署において、それぞれ個別に内部事務（申告書入力、行政指導、債権管理、還付手続き等）を行っており、外部事務（税務調査、滞納整理）へ投下する事務量が少なくなっていたところ、内部事務のうち共通化可能なものをセンターへ集約して効率化を図り、税務署において外部事務に投入する事務量を増やすことを目指している。

2.4.6.3 関係機関（地方税当局・関係民間団体等）との連携・協調

引き続き、他省庁と連携・協調し、ワンスオンリーやワンストップの実現に向けて取り組むとともに、税理士会をはじめとする関係民間団体と連携・協調し、適正納税の確保に向けた取組を推進することとしている。

これまでの取組の例としては、2018年版及び2019年版に挙げられていた、国・地方における財務諸表提出先の一元化（2020年導入済み）（★国・地方財務諸表提出先一元化）のほか、電子申告の推進への取組や租税教室の開催などが挙げられている。

3. 施策の変遷に関する分析

本節では、それぞれの税務行政の将来像で公表された施策につき、その傾向を分析した結果を示す。

分析の具体的な手順は以下のとおりである。まず、各施策を7要素（項番、報告書の版、大分類、中分類、小分類、実現時期等）で表現し、先行・後続の施策について紐づけを行った（表1）。

³² この施策においてはデジタル化について触れられていないため、本稿における分析対象から除外している。

表1 施策一覧

項番	年版	大分類	中分類	小分類	実現時期等	先行施策
1	2017	利便性向上	カスタマイズ型の情報配信	カスタマイズ配信	記載なし	—
2	2017	利便性向上	税務相談の自動化	相談メール・チャット活用	記載なし	—
3	2017	利便性向上	税務相談の自動化	相談A I 回答	記載なし	—
4	2017	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進	電子的情報拡充	記載なし	—
5	2017	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進	マイナンバーカード対応	2019年1月予定	—
6	2017	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進	ID・PW 申告	2019年1月予定	—
7	2017	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進	スマホ申告	記載なし	—
8	2017	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進	個人情報バックオフィス連携	記載なし	—
9	2017	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進	国税・地方税ワンストップ・ワンスオンリー化	記載なし	—
10	2017	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進	ダイレクト納付拡充	記載なし	—
11	2017	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進	自動現金領収	記載なし	—
12	2017	課税・徴収の効率化・高度化	申告内容の自動チェック	申告審理データマッチング	記載なし	—
13	2017	課税・徴収の効率化・高度化	申告内容の自動チェック	納税者接触方法提示	記載なし	—
14	2017	課税・徴収の効率化・高度化	申告内容の自動チェック	自動照会	記載なし	—
15	2017	課税・徴収の効率化・高度化	申告内容の自動チェック	スクレイピング	記載なし	—
16	2017	課税・徴収の効率化・高度化	申告内容の自動チェック	土地利用状況自動分析	記載なし	—
17	2017	課税・徴収の効率化・高度化	申告内容の自動チェック	路線価等自動評定	記載なし	—
18	2017	課税・徴収の効率化・高度化	軽微な誤りのオフサイト処理	電子是正依頼	記載なし	—
19	2017	課税・徴収の効率化・高度化	軽微な誤りのオフサイト処理	応答事績自動作成 (申告是正)	記載なし	—
20	2017	課税・徴収の効率化・高度化	軽微な誤りのオフサイト処理	コールリスト自動作成 (申告是正)	記載なし	—
21	2017	課税・徴収の効率化・高度化	軽微な誤りのオフサイト処理	コールリスト自動作成 (未納源泉)	記載なし	—
22	2017	課税・徴収の効率化・高度化	軽微な誤りのオフサイト処理	コールリスト自動作成 (納税催告)	記載なし	—
23	2017	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収でのA I活用	調査必要度自動判定	記載なし	—
24	2017	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収でのA I活用	最適接触方法自動提示	記載なし	—
25	2017	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収でのA I活用	調査事項自動提示	記載なし	—
26	2017	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収でのA I活用	更正決定通知書自動作成	記載なし	—
27	2017	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収でのA I活用	更正決定通知書電子通知	記載なし	—
28	2017	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収でのA I活用	モバイル端末活用	記載なし	—
29	2017	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収でのA I活用	路線価調査支援	記載なし	—

30	2017	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収でのA I活用	納付能力自動判定	記載なし	—
31	2017	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収でのA I活用	優先着手事案自動選定	記載なし	—
32	2017	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収でのA I活用	滞納整理方針自動提示	記載なし	—
33	2017	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収でのA I活用	滞納整理データマッチング	記載なし	—
34	2017	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収でのA I活用	公売自動財産評価	記載なし	—
35	2017	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収でのA I活用	公売自動情報配信	記載なし	—
36	2018	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進(個人向け)	スマホ申告	2019年1月予定	7
37	2018	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進(個人向け)	ID・PW 申告	2019年1月予定	6
38	2018	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進(個人向け)	マイナンバーカード対応	2019年1月予定	5
39	2018	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進(個人向け)	年調ソフト	2020年10月予定	—
40	2018	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進(法人向け)	e-Tax 送信容量拡大	2019年1月予定	—
41	2018	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進(法人向け)	添付書類提出方法拡充	2020年4月予定	—
42	2018	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進(法人向け)	国・地方法人税共通入力事務重複排除	2020年3月以降予定	9
43	2018	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進(法人向け)	法人電子署名簡便化	2018年4月予定	—
44	2018	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進(法人向け)	法人紙原本保存不要化	2018年4月予定	—
45	2018	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進(法人向け)	法人別表データ形式柔軟化	2019年4月予定	—
46	2018	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進(法人向け)	法人財務諸表等データ形式柔軟化	2020年4月以降予定	—
47	2018	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進(法人向け)	国・地方財務諸表提出先一元化	2020年4月予定	9
48	2018	利便性向上	納付手続のデジタル化の推進	ダイレクト納付複数金融機関登録	2018年1月導入済	10
49	2018	利便性向上	納付手続のデジタル化の推進	QR 納付	2019年1月予定	—
50	2018	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収での ICT・AI 等活用	最適接触方法分析	記載なし	13
51	2018	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収での ICT・AI 等活用	コールリスト自動作成(申告是正)	記載なし	20
52	2018	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収での ICT・AI 等活用	コールリスト自動作成(未納源泉)	記載なし	21
53	2018	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収での ICT・AI 等活用	コールリスト自動作成(納税催告)	記載なし	22
54	2018	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収での ICT・AI 等活用	効率的な財産評価	記載なし	15-17
55	2018	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収での ICT・AI 等活用	パフォーマンス分析機能強化	記載なし	—
56	2018	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収での ICT・AI 等活用	申告内容の自動チェック	記載なし	12
57	2018	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収での ICT・AI 等活用	軽微な誤りの自動処理	記載なし	18
58	2018	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収での ICT・AI 等活用	調査必要度・資力判定	記載なし	23
59	2018	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収での ICT・AI 等活用	モバイル端末活用	記載なし	28
60	2018	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収での ICT・AI 等活用	資料管理システム再構築	2020年以降予定	—

61	2018	課税・徴収の効率化・高度化	調査・徴収での ICT・AI 等活用	CRS 情報活用	記載なし	—
62	2018	その他	—	RPA	記載なし	—
63	2019	利便性向上	税務手続のデジタル化（個人向け）	スマホ申告	順次拡大	7,36
64	2019	利便性向上	税務手続のデジタル化（個人向け）	年調ソフト	2020年10月予定	39
65	2019	利便性向上	税務手続のデジタル化（個人向け）	電子的情報拡充	記載なし	4
66	2019	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進（法人向け）	法人電子署名簡便化	2018年4月実施済	43
67	2019	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進（法人向け）	法人紙原本保存不要化	2018年4月実施済	44
68	2019	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進（法人向け）	法人別表データ形式柔軟化	2019年5月実施済	45
69	2019	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進（法人向け）	法人財務諸表等データ形式柔軟化	2020年4月予定	46
70	2019	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進（法人向け）	e-Tax 送信容量拡大	2019年1月実施済	40
71	2019	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進（法人向け）	添付書類提出方法拡充	2020年4月予定	41
72	2019	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進（法人向け）	国・地方財務諸表提出先一元化	2020年4月予定	9,47
73	2019	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進（法人向け）	国・地方法人税共通入力事務重複排除	2020年3月予定	9,42
74	2019	利便性向上	申告・納付のデジタル化の促進（法人向け）	法人設立 OSS	2019年度より順次	—
75	2019	利便性向上	税務相談の効率化・高度化	社保税 OSS	2020年11月より順次	—
76	2019	利便性向上	税務相談の効率化・高度化	相談回答例表示	記載なし	3
77	2019	利便性向上	税務相談の効率化・高度化	相談予約システム	記載なし	—
78	2019	利便性向上	税務相談の効率化・高度化	チャットボット	2019年度中に試験導入 2020年度中に運用開始	3
79	2019	利便性向上	税務署窓口のスマート化	QR 納付	2019年1月実施済	49
80	2019	課税・徴収の効率化・高度化	—	効率的な財産評価	記載なし	15-17,54
81	2019	課税・徴収の効率化・高度化	—	パフォーマンス分析機能強化	記載なし	55
82	2019	課税・徴収の効率化・高度化	—	コアリスト自動作成	記載なし	20-22,51-53
83	2019	課税・徴収の効率化・高度化	—	申告内容の自動チェック	記載なし	12,56
84	2019	課税・徴収の効率化・高度化	—	資力判定	記載なし	23,58
85	2019	課税・徴収の効率化・高度化	—	最適接触方法分析	記載なし	13,50
86	2019	課税・徴収の効率化・高度化	—	モバイル端末活用	記載なし	28,59
87	2019	課税・徴収の効率化・高度化	—	データ分析体制確立	実施済	—
88	2019	課税・徴収の効率化・高度化	—	高リスク納税者可視化	記載なし	—
89	2019	課税・徴収の効率化・高度化	—	CRS 情報活用	2018年実施済	61
90	2019	その他	—	RPA	記載なし	62

91	2021	利便性向上	あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会	スマホ申告	記載なし	7,36,63
92	2021	利便性向上	あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会	年調ソフト	実施済	39,64
93	2021	利便性向上	あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会	電子的情報拡充	整備中	4,66
94	2021	利便性向上	あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会	個人情報バックオフィス連携	順次検討	8
95	2021	利便性向上	あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会	ワンスオンリー化	順次検討	—
96	2021	利便性向上	あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会	自己情報のオンライン確認	順次検討	—
97	2021	利便性向上	あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会	イメージデータ確認	2022年5月予定	—
98	2021	利便性向上	あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会	オンライン交付データ真正性確認	2021年7月予定	—
99	2021	利便性向上	あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会	チャットボット	順次検討	3,78
100	2021	利便性向上	あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会	問答型タスクスアサナー	2022年5月予定	—
101	2021	利便性向上	あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会	カスタマイズ配信	順次検討	1
102	2021	利便性向上	あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会	スマホ決済	2022年1月予定	—
103	2021	課税・徴収の効率化・高度化	—	コーリスト自動作成(納税催告)	2022年4月予定	22,53,82
104	2021	課税・徴収の効率化・高度化	—	申告内容の自動チェック	記載なし	12,56,83
105	2021	課税・徴収の効率化・高度化	—	高リスク納税者可視化	記載なし	88
106	2021	課税・徴収の効率化・高度化	—	預貯金照会オンライン化	2021年10月予定	—
107	2021	課税・徴収の効率化・高度化	—	税務調査資料提出オンライン化	2022年1月予定	—
108	2021	課税・徴収の効率化・高度化	—	リモート調査	2020年7月実施済 拡大予定	—
109	2021	その他	システム高度化と人材育成	次世代システム開発	2026年導入予定	—
110	2021	その他	システム高度化と人材育成	システム・データ人材育成	取組中	—
111	2021	その他	システム高度化と人材育成	モバイル端末活用	取組中	28,59,86
112	2021	利便性向上	—	国・地方財務諸表提出先一元化	2020年4月導入済	9,47,72

出所：国税庁(2017a, 2018, 2019a, 2021d)を基に筆者作成

表2 分析の基礎となる表

初出の版	初出の際の実現(予定)年度	大分類	初出の際の小分類	2021年版公表時における状況	2021年版における取扱い
2017	記載なし	利便性向上	カスタマイズ配信	未実現	継続
2017	記載なし	利便性向上	相談メール・チャット活用	未実現	削除
2017	記載なし	利便性向上	相談A I回答	部分的実現	継続
2017	記載なし	利便性向上	電子的情報拡充	部分的実現	継続
2017	2019	利便性向上	マイナンバーカード対応	実現	削除
2017	2019	利便性向上	ID・PW 申告	実現	削除
2017	記載なし	利便性向上	スマホ申告	部分的実現	継続
2017	記載なし	利便性向上	個人情報バックオフィス連携	部分的実現	継続
2017	記載なし	利便性向上	国税・地方税ワンストップ・ワンズオンリー化	実現	削除
2017	記載なし	利便性向上	ダイレクト納付拡充	実現	継続
2017	記載なし	利便性向上	自動現金領収	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	申告審理データマッチング	未実現	継続
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	納税者接触方法提示	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	自動照会	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	スクレイピング	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	土地利用状況自動分析	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	路線価等自動評定	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	電子是正依頼	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	応答事績自動作成(申告是正)	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	コールリスト自動作成(申告是正)	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	コールリスト自動作成(未納源泉)	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	コールリスト自動作成(納税催告)	実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	調査必要度自動判定	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	最適接触方法自動提示	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	調査事項自動提示	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	更正決定通知文書自動作成	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	更正決定通知書電子通知	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	モバイル端末未活用	部分的実現	継続
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	路線価調査支援	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	納付能力自動判定	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	優先着手事案自動選定	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	滞納整理方針自動提示	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	滞納整理データマッチング	実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	公売自動財産評価	未実現	削除
2017	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	公売自動情報配信	未実現	削除
2018	2020	利便性向上	年調ソフト	実現	削除
2018	2018	利便性向上	法人電子署名簡便化	実現	削除
2018	2018	利便性向上	法人紙原本保存不要化	実現	削除
2018	2019	利便性向上	法人別表データ形式柔軟化	実現	削除
2018	2020	利便性向上	法人財務諸表等データ形式柔軟化	実現	削除
2018	2019	利便性向上	e-Tax 送信容量拡大	実現	削除
2018	2020	利便性向上	添付書類提出方法拡充	実現	削除
2018	2019	利便性向上	QR 納付	実現	削除

2018	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	パフォーマンス分析機能強化	未実現	継続 ³³
2018	2020	課税・徴収の効率化・高度化	資料管理システム再構築	実現	削除
2018	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	CRS 情報活用	実現	削除
2018	記載なし	その他	RPA	未実現	削除
2019	2019	利便性向上	法人設立 OSS	実現	削除
2019	2020	利便性向上	社保税 OSS	実現	削除
2019	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	高リスク納税者可視化	未実現	継続
2019	記載なし	課税・徴収の効率化・高度化	データ分析体制確立	実現	削除
2019	記載なし	利便性向上	相談予約システム	未実現	削除
2021	記載なし	利便性向上	ワンスオンリー化	未実現	継続
2021	記載なし	利便性向上	自己情報のオンライン確認	未実現	継続
2021	2021	利便性向上	オンライン交付データ真正性確認	未実現	継続
2021	2022	利便性向上	イメージデータ確認	未実現	継続
2021	記載なし	利便性向上	問答型タックスアンサー	未実現	継続
2021	2022	利便性向上	スマホ決済	未実現	継続
2021	2021	課税・徴収の効率化・高度化	預貯金照会オンライン化	未実現	継続
2021	2022	課税・徴収の効率化・高度化	税務調査資料提出オンライン化	未実現	継続
2021	2020	課税・徴収の効率化・高度化	リモート調査	部分的実現	継続
2021	2026	その他	次世代システム開発	未実現	継続
2021	記載なし	その他	システム・データ人材育成	未実現	継続

出所：国税庁（2017a, 2018, 2019a, 2021d）を基に筆者作成

さらに、表1から初出の施策を抽出し、それぞれ6要素（初出の報告書の版、初出の際の実現予定年度、大分類、初出の際の小分類、2021年版公表時の状況（実現・部分的実現・未実現）、2021年版における取扱い（継続・削除））を記載した表を作成した（表2）。なお、本稿においては、以前の版に記載はあったが、次版以降で記載がなくなった施策については、国税庁が検討を中止したという前提を置いている。

表2に基づき、特定の傾向がないか分析を行ったところ、その結果は以下の通り。

3.1 施策の分類

初出の施策数は合計66個あり、これらの施策の大分類の割合は各年度でばらつきがあった。特徴的なのは、2017年版は課税・徴収の効率化・高度化策が全体の約7割を占める一方、2018年版以降は利便性向上策が過半数を超えている点である（表3）。この結果より、施策の個数ベースで考えると、2017年版は、課税・徴収の効率化・高度化策を重視していたが、2018年版以降は利便性向上策に重点を移していると言することができる。

3.2 初出の年度と実現割合の傾向

全63施策中、実現した施策と部分的に実現した上で継続中の施策（併せて「実現等施策」という）の合計は25個（全体の39.7%）であり、2017年版の公表から4年間で着実に施策を実現

33 2021年版には記載はないものの、申告漏れの可能性が高い納税者の判定（国税庁（2021b, pp.20）の際に必要であることから、継続扱いとしている。

表3 版ごとの大分類の比較

(単位：施策数)

初出の年版	利便性向上	課税・徴収の効率化・高度化	その他	合計
2017	11 (31.4%)	24 (68.6%)	0	35
2018	8 (66.7%)	3 (25.0%)	1 (8.3%)	12
2019	3 (60.0%)	2 (40.0%)	0	5
2021	6 (54.5%)	3 (27.3%)	2 (18.2%)	11
合計	28	32	3	63

出所：筆者作成

していることがわかる(表4)。他方で、各版で初出の施策が実現した割合にはばらつきがあり、2017年版は31.4% (実現等施策11個÷初出35個、以下各版で同様)、2018年版は83.3%、2019年版は60.0%であり、2017年版の割合がかなり低い。なお、2021年版も9.1%と低いが、最新の版であり、ここで初出の施策は実現に至ることは少ないのは当然だと思われる³⁴。

表4 各版における初出の施策の現状

(単位：施策数)

年版	初出	実現して削除	部分的に実現され 継続中	未実現で継続中	未実現にもかかわらず 削除
2017	35	5	6	2	22
2018	12	10	0	0	1
2019	5	3	0	1	1
2021	11	0	1	10	0
合計	63	18	7	13	24

出所：筆者作成

この傾向につき、実現可能性を度外視して施策を公開する場合は実現割合が低くなり、逆に実現可能性が高い施策を公開すれば実現割合が高くなることが想定される。そこで、初出の際、実現予定時期が明示されていないものの実現可能性は低く、実現予定時期が明示されているものの実現可能性は高いとの仮定を置き、版ごとにその割合を分析した結果は表5のとおりである。

具体的には、2017年版では、実現等施策のうち18.2%しか実現予定時期が明示されていないが、2018年版は90.0%、2019年版は66.7%、2021年版は100%であり、2018年版以降、税務行政の将来像には実現予定の施策を記載する割合が多くなっていることから、2017年版は、実現可能性を度外視して、施策を検討の俎上に載せていたが、それ以降は現実路線化したと言えるのではないだろうか。

34 この施策は「リモート調査」であり、2021年版公表前の2020年7月には既に導入されている(2.4.5.4参照)。

表5 実現等施策の初出時に実現時期が明示されていたか

(単位：施策数)

年版	明示されていた	明示されていなかった	合計
2017	2 (18.2%)	9 (81.8%)	11
2018	9 (90.0%)	1 (10.0%)	10
2019	2 (66.7%)	1 (33.3%)	3
2021	1 (100.0%)	0 (0%)	1
合計	16 (56.0%)	11 (44.0%)	25

出所：筆者作成

3.3 未実現にもかかわらず削除された施策の傾向

未実現にもかかわらず削除された施策（以下、「未実現削除策」という）は63施策中24個（38.1%）存在するところ、2017年版の施策が26個中22個を占める（表4）。これは、3.3のとおり、2017年版においては、将来的な施策として考えられるものをなるべく多く検討の俎上に載せたのが、その後、実現可能性等の理由により税務行政の将来像からは削除した施策が多かったものと思われる。

次に、未実現削除策について、何らかの類型が見られないか確認したところ、主に、データアナリティクスを要する施策やデジタルのタッチポイント³⁵の拡充策が削除されていることが判明した（表6）。

一点目のデータアナリティクスを要する施策が削除された理由として考えられるのは、例えば、①3.1のとおり、税務行政の将来像は、2018年版以降、利便性向上策を重視しているため、課税・徴収の効率化・高度化策を削除、②2021年版の「システム・データ人材育成」について具体的な推進方法が触れられていないことから、国税庁のデータアナリティクスの体制・スキルが未成熟であり、一旦検討から除外、③データ収集や分析の困難性が判明したため削除、④そもそも施策として不要となったことなどである。

いずれにせよ、データアナリティクスを要する施策が削除された結果、2021年版の公表時点で継続中の施策の中で、データアナリティクスを要するものが「高リスク納税者の可視化」のみになってしまっている³⁶。2021年版においては、「システム・データ人材育成」を推進していくことを明確化しているが、データアナリティクス関連施策が1個しかないため、エキスパートレベルの人材育成を行うのであれば、同時にデータアナリティクスを要する施策を推進する必要があると考える。

二点目のデジタルのタッチポイントを拡充する施策につき、施策として継続している「カスタマイズ情報配信」については、e-Taxやマイナポータルを活用する旨が述べられている一方

35 サービス提供者と利用者間に存在するあらゆる接点のこと。例えば、サービスを申し込む Web サイト、サービスの受付窓口、コールセンター等がある（内閣官房（2018））。

36 「申告内容の自動チェック」についてもデータアナリティクス関連施策であるとも考えられるが、2021年版においてはデータマッチングに関する記載しかないため、統計学等の高度な知識は必要ないと考えられる。

表6 未実現にも関わらず削除された施策

大分類	小分類	備考
利便性向上	相談予約システム	
利便性向上	自動現金領収	
利便性向上	相談メール・チャット活用	タッチポイント
課税・徴収の効率化・高度化	納税者接触方法提示	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	スクレイピング	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	土地利用状況自動分析	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	路線価等自動評定	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	応答事績自動作成（申告是正）	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	コールリスト自動作成（申告是正）	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	コールリスト自動作成（未納源泉）	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	調査必要度自動判定	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	最適接触方法自動提示	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	調査事項自動提示	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	更正決定通知文書自動作成	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	路線価調査支援	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	納付能力自動判定	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	優先着手事案自動選定	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	滞納整理方針自動提示	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	公売自動財産評価	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	公売自動情報配信	要データアナリティクス
課税・徴収の効率化・高度化	自動照会	タッチポイント
課税・徴収の効率化・高度化	電子是正依頼	タッチポイント
課税・徴収の効率化・高度化	更正決定通知書電子通知	タッチポイント
その他	RPA	

出所：国税庁（2017a, 2018, 2019a, 2021d）を基に筆者作成

で、双方向のやり取りが求められる「相談メール・チャット活用」については、2.4.4.4のとおり、従来通り、デジタルではなく電話や来署による対応のままであり、また、「自動照会」「電子是正依頼」「更正決定通知書電子通知」といった行政指導や行政処分に関係する行為については、電話や紙を介在する従来の形を維持する姿勢が見られる³⁷。

これを、OECDの提唱するデジタル・トランスフォーメーション成熟度モデル³⁸（OECD

37 なお、e-Taxの操作等に関する質問についてはメールで受け付けている（国税庁 n.d. e）。

38 税務当局のデジタル・トランスフォーメーションの成熟度合いを、Digital Identity, Taxpayer Touchpoints, Data Management and Standards, Tax Rule Management and Application, New Skill Sets, Governance Frameworks の6つの観点の計13項目について、それぞれ5段階で評価を行うモデル。な

(2021, p.21) の1つの評価基準³⁹に基づいて評価すると、メールやチャットを利用できないことや税務調査の進行状況等がオンラインで提供されないことから、5段階中2段階目から3段階目の間に位置づけられる。納税者の利便性の観点やデジタル・トランスフォーメーションの観点に加え、秋元(2021, p.124)が指摘するコロナウイルス拡大防止の観点からも、これらの施策についても導入を検討すべきではないかと考える。

4. 施策等に対する提案

本節においては、個別の施策のうち、記入済み申告書につながる施策及び電子的手段を活用した税務調査、並びに将来像で触れられていないサービスデザイン思考について提案を行う。

4.1 記入済み申告書

記入済み申告書とは、第三者の情報源等を利用して納税者ではなく税務当局が作成する確定申告書のことを指し、納税者の申告書作成負担を緩和し、間違いや申告漏れを防ぎコンプライアンスの向上が図れるものとされている⁴⁰⁴¹ (森信(2012))。日本においては、2020年10月にこれに類似する仕組みが導入された⁴²。

この仕組みは、ジャパン・タックス・インスティテュート(2015)が言う「日本型記入済み申告制度」に概ね類似しており、情報源たる民間事業者とマイナポータルの間に民間送達サー

お、13項目についても、さらに細分化された評価基準が設けられていることもある。

39 Taxpayer Touchpoints の評価基準の一つである Types and uses of taxpayer touchpoints に基づく。

2段階目の評価基準は、「納税者の主なタッチポイントは税務当局のウェブサイトやコールセンターである。ウェブサイトは専門的に設計されており、納税者が必要とする一般的なフォームはすべてウェブサイト上で提供されており、納税者は当該フォームをダウンロードし、電子的に提出することができる。幅広いガイダンスもウェブサイト上で提供されている。事業者のシステムからの大量の電子申告について対応できるだけのデジタル設備を有している。しかし、一般的ではないケースについては、ウェブサイト以外で税務当局とコミュニケーションを取る必要がある。」、3段階目の評価基準は「個人納税者の主要なタッチポイントは、依然として税務当局のウェブサイトだが、一方で、電子メール、SMS、納税者用ポータルサイトやウェブチャットのような個人に特化した方法も増えてきている。ほとんどの場合、事業者は、事業者側のシステムからAPI等のインターフェースを通じて、付加価値税や給与所得に係る申告を電子的に行うことが可能である。コールセンターも依然として運用されているが、納税者によるセルフサービスのチャンネルにシフトする戦略が打ち出されている。納税者は、ほとんどの申告、納税や届出をオンラインで行うことができる。」である。

40 ただし、税務当局が作成するといっても、その結果を納税者に提示し、必要に応じて納税者が修正を行い、税額を確定させることもできるため、賦課課税制度の下だけではなく、申告納税制度の下でも実現しうる制度である(OECD(2006), P4-P6)。

41 一方で、八代(2019)のように、記入済み申告書による利便性向上により、国民の税に対する意識を薄れさせる懸念を指摘する意見や、スペインの事例ではあるが、Jorge Martinez-Vazques et al.(2020)においては、記入済み申告書が導入されたとしても、納税者のモラルや確定申告に関する行動に明らかな影響はないという指摘がある。

42 2.3.3.1 取組例③参照。

ビス事業者⁴³を挟む形とはなっているものの、森信（2019）は、国税当局が申告書に直接情報を記入する本来の記入済み申告書制度とは異なるが、わが国の実情に合った対応であると評価している。

この具体的な仕組みは、確定申告の際に必要なデータの作成元、民間送達サービス、マイナポータル及び当該情報を利用するシステム（確定申告書等作成コーナーや民間事業者のソフトウェア）を電子的に接続し、マイナンバーカードを用いて、当該経路を通じて申告に必要な情報⁴⁴を得るものである。得られた情報は、適宜、所得控除等の該当欄に自動入力され、納税者は自動入力された項目が正しいか確認するとともに、不足する情報を補完し、確定申告を行う。

今後、国税庁は、図5のとおり控除のみならず収入も含め、対応する情報の拡充を行っていく旨を表明しているところ、この仕組みについて課題を3点指摘する。

一点目は、データの送付にあたり、4システム（確定申告の際に必要なデータの作成元、民間送達サービス、マイナポータル及び当該情報を利用するシステム）が直列に並んでおり、どこか1点に障害が起これば、情報の入手ができなくなってしまうことである。このうち、データの作成元、民間送達サービス及び当該情報を利用するシステムは複数存在するため、どれか1つに障害が起これば、その影響範囲は部分的であるが、マイナポータルについては、それら全てのデータが流れるため、マイナポータルに障害が発生すると、何のデータのやり取りも行えなくなってしまう（＝システム全体として、マイナポータルが単一障害点となっている）。

二点目は、支払調書については、支払者が国税庁に提出しているものであるところ、この仕組みで支払調書データに対応しようとする、国税庁が民間送達サービスを利用または自身が民間送達サービスと同じシステムを構築する必要があるが、前者については国が民間送達サービスを提供することの是非、後者は国税庁が提供する情報をマイナポータル経由で国税庁（確定申告書等作成コーナー）に連携するように、国税庁が有する情報を国税庁以外のシステムを通して国税庁に戻すという冗長なデータの流れとなる点に課題があると考えられる。

三点目は、一点目のとおり、全ての情報がマイナポータルを経由するところ、扱う情報の種類や量が増えるにつれ、マイナポータルの負担が大きくなっていく点である。負担が過度になると、確定申告のような一時大量の処理が必要となる際の処理遅延や、それに伴う障害発生リスクが高くなるほか、それを回避しようとするシステム増強に費用を要する。

したがって、現状の仕組みは導入の初期としては問題ないと思われるが、取扱うデータ量の増大により、将来的な持続可能性に懸念がある。そこで、ここでは、従業員情報の新しい提出方法（以下、「新しい提出方法」という）のスキームを利用して、マイナポータルの負担を低減する方法について提案したい。

新しい提出方法とは、クラウドサービス等を利用した仕組みで、企業が行政機関等に電子的に情報を提出する際、e-Taxのように、行政機関等に対して直接提出するのではなく、クラウドサービス等にデータをアップロードし、行政機関等が当該データを参照する権限を与えられた時点で行政機関等に提出されたものとして、行政機関等は必要な時に当該データを参照する

43 民間送達サービスとは、民間企業が提供している、インターネット上に自分専用のポストを作り、自分宛のメッセージやレターを受け取ることができるサービスを指す（内閣府（n.d.））。

44 2.4.4.1参照。

という仕組みである（内閣府（2021））。

この仕組みにおいては、内閣府がクラウドサービス等と行政機関等をつなぐセキュアなインターフェースを提供することとしているが、従来のマイナポータルのように、全ての情報がマイナポータルを通るという意味としての集中型のシステムではなく、クラウドサービス等と行政機関等が必要に応じて直接データの収受を行うという分散型のシステムである。なお、この方式においては、まずは金融機関に係る支払調書⁴⁵について導入を行うこととしている。

新しい提出方法の仕組みを日本型記入済み申告制度に応用すれば、集中型から分散型のデータ連携に転換することにより、マイナポータルが単一障害点となることは回避できるため、前述の課題を一定程度解決できると考えられる。ただし、この仕組みの利用には、少なくとも以下の二点の課題があると考えられる。

一点目は、情報の利用主体の拡大である。日本型記入済み申告制度においては、情報を利用するシステムが支払調書情報を取り込むこととなっているところ、新しい提出方法においては、情報を参照できるのは行政機関等に限定されている。これを、民間事業者も参照できるよう、新しい提出方法の建付けを変更する必要がある。

二点目は、やり取りできる情報の種類の拡大である。日本型記入済み申告制度においては、民間事業者が提供する情報を所得控除情報として利用しているところ、新しい提出方法においては、利用可能な情報は、当初は金融機関に係る支払調書に限定されていることから民間事業者が提供する情報も利用可能な情報として含める必要がある。

4.2 電子的手段を活用した税務調査

4.2.1 税務調査資料提出オンライン化⁴⁶

税務調査資料は従来紙で送付する必要があったが、2022年1月より e-Tax を通じて電子的に送付できることとなった。このことについては、利便性向上に資するものとして評価することができる⁴⁷。他方で、エクセルファイル等を PDF 化した資料であれば、現状の 8 MB という容量制限の下でも大きな問題はない⁴⁸と考えられるが、請求書等の紙ベースの資料をスキャンして送付する場合には不十分なサイズであり、現行の制約においては、企業側、あるいは企業間取引においてやり取りする文書がデジタル化されていることが前提となっていると考えられる。

また、送信形式が PDF 形式であり、国税当局が当該ファイルを受け取っても、Microsoft Excel 等に直接取り込むことはできず、データ分析のためには結局手入力が必要であることから、

45 新しい提出方法の仕様書においては、「法定調書」と記載。また、金融機関に係る法定調書の具体例は示されていない。

46 2.4.5.3②参照。

47 例えば、日本税理士会連合会も、法定外文書の電子送信を要望していた（日本税理士会連合会（2016、【早期に実現を求めるもの】3.(3)））。

48 容量試算のため、Excel を用いて、1～8桁のランダムな数字を 5 行×1 万行に配置し、各セルを罫線で区切ったファイルを Microsoft Print to PDF（Windows10以降に標準で組み込まれている PDF 化のための仮想プリンタ）で PDF 変換した際、そのデータサイズは 1.19MB であった。

国税当局においては、現状のままでは当該施策の効果は小さいものと思われる。したがって、PDF形式以外の受け入れを行うほか、送信容量の拡大を図るべきであると考え。

4.2.2 リモート調査⁴⁹

この施策については、対面調査を行わずに税務調査の実効性を確保する方策について検討しなければならない点はあるものの、調査先への移動時間が不要になるなど、税務調査の効率性の向上に加え、納税者の負担軽減に大きく資するものであると考える。

2021年版によると、リモート調査におけるWeb会議システム利用の前提が3つあるところ、その前提のうち、「調査法人の管理・支配する場所等において、相手方の使用に供する機器・接続環境を利用して、セキュリティポリシーの範囲内で活用する」点に課題がある可能性がある。

「調査法人の管理・支配する場所等」の「等」の範囲が明らかではないが、仮に、実質的に調査法人の管理・支配する場所に限定されているとした場合、管理・支配の通常の意味合いを考えると、社員の自宅は調査法人の管理・支配が及ばない領域であると考えられることから、Web会議システムを利用することはできないと考えられる。そうすると、この仕組みを導入したとしても、調査官との対面接触は避けられるものの、当該社員は、出社を強いられるしまうこととなる。

本要件については、(既の実現している可能性もあるが、)調査法人が在宅勤務を認めている業務の範囲内であれば、社員の自宅からWeb会議システムを利用可能とするなどの対応策が考えられる。

4.3 サービスデザイン思考

サービスデザイン思考とは、デジタル・ガバメント推進方針（高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議（2017））において、「サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、サービス全体を設計する考え方」と定義されている。同方針においては、サービスデザイン思考につき、デジタル・ガバメントの実現に向けた3つの柱のうち、デジタル技術を徹底活用した利用者中心の行政サービス改革を実現するために取り入れることとされている。

また、デジタル・ガバメント推進方針の方向性を実行していくための、具体的な取組等を明確にしたデジタル・ガバメント実行計画（eガバメント閣僚会議決定（2017）、以後、2020年までの間に3回改訂）において、サービスデザイン思考を具体化した「サービス設計12箇条」⁵⁰

49 2.4.5.4参照。

50 以下の12箇条が掲げられ、それぞれについて概要が示されている。

第1条 利用者のニーズから出発する、第2条 事実を詳細に把握する、第3条 エンドツーエンドで考える、第4条 全ての関係者に気を配る、第5条 サービスはシンプルにする、第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める、第7条 利用者の日常体験に溶け込む、第8条 自分で作りすぎない、第9条 オープンにサービスを作る、第10条 何度も繰り返す、第11条 一遍にやらず、一貫してやる、第12条 システムではなくサービスを作る

が示されており、標準ガイドライン群（「政府情報システムの整備及び管理に関する標準ガイドライン」（平成26年12月3日 CIO 連絡会議決定）及び関連文書）にもサービスデザイン思考の要素を組み入れることとしている。

サービスデザイン思考を用いた典型的なデザインプロセスについて、サービスデザイン実践ガイドブック（B版）（内閣官房（2018）、以下「ガイドブック」という）においては、「理想的な姿と現状の差を、制約を設けずに列挙し、そこから具体的に対策を検討する課題を、重要度、実現可能性、効果等を意識しながら絞り込んでいく。これを繰り返すことにより、解決策の精度を高め、最終的にサービスという形でまとめ上げる。」としている。また、ガイドブックにおいては、サービスデザイン思考に基づくサービス設計において、具体的な手法も複数提示している。

国税庁も、2021年版においては、「利用者目線の徹底」を挙げるなど、サービスデザイン思考について意識はしていると思われる、実際に、税務行政の将来像はこのデザインプロセスと整合的である。すなわち、3.2のとおり、各版で挙げられた施策のうち、39.7%が実現し、38.1%が未実現のまま削除されていることを踏まえると、まずは、理想的な姿について制約を設けずに列挙し、そこから検討を加え、削除するものは削除し、実現可能なものについて解決策の制度を高め、サービスを実現しているというように、外形的にはデザインプロセスと整合的であると言える⁵¹。

他方で、国税庁が具体的なデザインプロセスに基づいた取組を実践しているか否かという点については、国税庁及び関係省庁等⁵²のホームページでそのような記載が見当たらないことから、具体的取組が行われていないおそれがある⁵³。

この点、民間サービスにおいては、利用者の振り舞いやそのサービスによって得られる体験を含めて設計された便利なサービスは数多く存在しており、民間企業の成功事例にみられるように、政府においてもサービス・業務の設計に当たって、その利用者の行動や感情に着目した調査・分析をすることが必要であり（内閣官房（2018））、国税庁においても、サービスデザイン思考を具体的に取り入れ、納税者利便性の向上を図るとともに、取組を行っている旨を積極的に公表することにより、税務行政の透明性をさらに高める必要があると考える。以下、参考として、シンガポール税務当局におけるサービスデザイン思考の実践例を示す。

51 ただし、未実現で削除された施策26施策中、2018年版以降が初出のものは4施策に留まることから、2017年版～2021年版を総合的に捉えてこのように記述している。

52 デジタル庁、内閣官房、内閣府、財務省、国税庁、国税庁が連携・協調の対象であるとしている関係民間団体。

53 例えば、e-Govについては、2018年度からサービスデザイン思考を導入し、利用者、ソフトウェアベンダー等との共創によって、サービス及びデザインについて段階的な見直しを行っており（閣議決定（2020a）、8.2）、さらに、具体的な実践例として、総務省がe-Govの再構築にあたり、社労士、制度所管省庁、e-Govの開発ベンダー及びe-Govの所管課をメンバーとして、サービスデザインワークショップを開催したことが公表されている（内閣官房（2021））。

(参考) シンガポール税務当局におけるサービスデザイン思考の実践例 (OECD (2020), pp. 58-69)

シンガポール税務当局 (IRAS) は、納税者が最新のデジタルによるやり取りに慣れてくる中、税務当局に対しても (民間と) 同等程度のサービスを期待するようになったことを受け、納税者及び当局職員の満足度を向上させるため、2016年に「LEA:D—Leveraging Analytics, Design and Digitalisation」と呼ばれるプロジェクトを開始したところ、当該プロジェクトにおいては、サービスデザイン思考を一つの柱と位置付けてデジタル・トランスフォーメーションを推進している。

そのうちの一つのプロジェクトとして、中小企業向けのプロジェクトについて示す。このプロジェクトは、中小企業の納税者が IRAS とやり取りをする際の体験を詳細に理解するとともに、「納税者のニーズを先読みして、納税者の特徴やライフステージに応じた、より特定の個人に特化したサービスを提供するにはどうすべきか」という問いに応えるためのもので、中小企業に関する税制に知見のある20名の職員を、税目横断的かつ機能横断的に集めてチームを編成し、当該チームとサービスデザインの専門家である外部コンサルタントとで5か月の間協同作業を行った。

IRAS のサービス設計は、「発見 (Discover)」「描写 (Describe)」「設計 (Design)」「開発 (Develop)」「リリース (Release)」の五段階で実施され、設計、開発、リリースを繰り返すというアプローチで行われたところ、それぞれの段階の詳細は以下の通りである。

- 発見

様々な産業の中小企業、ソフトウェア開発事業者、税務専門家、官公庁、税務専門家団体、IRAS 職員の計45名に対する詳細なインタビューに加え、80社以上に対し、事業が行われている「日常の環境」で税務がどう位置付けられているか確認するため、店頭や職場に出向いて飛び込みでインタビューを行った。また、詳細なインタビューに当たり、(筆者注：頭の中だけで考えるのではなく) IRAS の職員や税務代理人による現場の業務のシミュレーションも行われた。

- 描写

前工程の分析結果を基に、16通りの課題を設定した。その例としては、ウェブサイトに必要な情報を得るのが困難、中小企業が置かれている環境に対応できないほどの情報過多、電子申告した場合に訂正の余地がないと思って電子申告に自信を持ってないといった点が挙げられる。

これらの課題をさらに分析した結果、中小企業は納税義務を果たすため、自分が行った申告の結果の正確性について IRAS から保証を得たいと思っていることのほか、情報過多により中小企業が義務を果たせない場合もあることが明らかになった。

これらの解決案として、中小企業の事業開始時に、明確でカスタマイズされた情報を得られれば、納税義務を果たすのに有用であると考え、そのサービスについて設計を行うこととした。

- 設計、開発、リリース

組織内外から70名以上の参加を受け、合計2日のワークショップでブレインストーミン

グを行い、成果物として、ジャーニーマップ⁵⁴を作製した。

その後、ジャーニーマップに基づき、事業開始時から納税義務の履行を適正にできるよう、デジタルツールを開発した。このツールの開発に当たっては、5日間×2回のプリント⁵⁵を行い、プロトタイプを作成し、2018年2月に完成版のツールがリリースされることとなった。

結び

本稿は、税務行政の将来像について、施策の変遷について分析した結果を示すとともに、デジタルを活用した税務行政の方向性や施策の改善点について考察したものである。

国税庁の目指す方向性は、諸外国と概ね整合的であり、納税者の利便性向上及び税務調査における納税者の負担の軽減につながっていくものであると考えられる。他方で、その方向性で検討を進めていくにあたり、具体的な方法論が必ずしも明らかではない点、個々の施策については必ずしも納税者のニーズに応えられていない点、現状の仕組みでは将来的に懸念が生じる点等も認められるため、納税者に寄り添った税務行政を展開するためには、方向性を示すだけでなく、積極的にニーズを収集し、検討状況を常にオープンにするとともに、施策の実現の方法論についても合意形成を図っていき、継続的改善を行う必要があると考えられる。

本稿において検討が不足している事項は二点ある。一点目は、税務行政の将来像と成長戦略や規制改革実施計画等の政府計画との整合性であり、これらの政府計画と整合性がなければ、施策の具体的な推進は難しいと考えられるが、その分析を行っていない。二点目は、日本型記入済み申告書についても、納税者データをどのように紐づけるかなど、新しい提出方法の仕組みを流用するにあたり、本稿の記載内容以外の課題が複数存在する点である。これらは今後の研究課題としたい。

参考文献

秋元 秀仁 (2021)「アフターコロナにおける税務行政の在り方に関する一考察」税大ジャーナル第33号 pp.119-143 (2021年12月1日閲覧)

https://www.nta.go.jp/about/organization/ntc/kenkyu/journal/saisin/0021008-088_akimoto.pdf

e ガバメント閣僚会議決定 (2017)「デジタル・ガバメント実行計画」(2021年12月1日閲覧)

<https://cio.go.jp/digi-gov-actionplan>

閣議決定 (2020a)「デジタル・ガバメント実行計画」(2021年12月1日閲覧)

<https://cio.go.jp/digi-gov-actionplan>

閣議決定 (2020b)「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」(2021年12月1日閲覧)

<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/dgov/201225/siryoul.pdf>

54 利用者体験のエンドツーエンドを旅になぞらえて整理し資格したもので、利用者とサービス提供側との関わりをストーリーとしてまとめたもの(内閣官房(2020))。なお、IRASが作成したジャーニーマップは、OECD(2020)に掲載されている。

55 アジャイル開発の際に用いられる用語で、反復を繰り返す開発プロセスである。

- 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議（2017）「デジタル・ガバメント推進方針」（2021年12月1日閲覧）
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/decision.html>
- 国税庁（2017a）「税務行政の将来像 ～スマート化を目指して～」（2021年12月1日閲覧）
<https://www.nta.go.jp/information/release/kokuzeicho/2017/syouraizou/index.htm>
- 国税庁（2017b）「税務行政の将来像」の概要（2021年12月1日閲覧）
<https://www.nta.go.jp/information/release/kokuzeicho/2017/syouraizou/index.htm>
- 国税庁（2018）「「税務行政の将来像」に関する最近の取組状況」（2021年12月1日閲覧）
<https://www.nta.go.jp/information/release/kokuzeicho/2017/syouraizou/index.htm>
- 国税庁（2019a）「「税務行政の将来像」に関する最近の取組状況 ～スマート税務行政の実現に向けて～」（2021年12月1日閲覧）
<https://www.nta.go.jp/information/release/kokuzeicho/2017/syouraizou/index.htm>
- 国税庁（2019b）「情報照会手続の実施に当たっての基本的な考え方等について（事務運営指針）」（2022年3月1日閲覧）
<https://www.nta.go.jp/law/jimu-unei/sonota/1912/index.htm>
- 国税庁（2021a）「国税関係手続における添付書類の省略に向けた取組について」（2022年2月22日閲覧）
https://www.nta.go.jp/information/other/shorui_shoryaku/index.htm
- 国税庁（2021b）「国税庁レポート2021」（2022年3月16日閲覧）
<https://www.nta.go.jp/about/introduction/torikumi/report/report2021/index.htm>
- 国税庁（2021c）「スマートフォンを使用した決済サービスによる納付手続の導入延期について」（2022年2月22日閲覧）
<https://www.nta.go.jp/taxes/nozei/nozei-shomei/0021009-042.htm>
- 国税庁（2021d）「税務行政のデジタル・トランスフォーメーション ～税務行政の将来像2.0～」（2021年12月1日閲覧）
<https://www.nta.go.jp/about/introduction/torikumi/digitaltransformation/index.htm>
- 国税庁（2021e）「税務調査等で提出を求められた資料（調査関係書類）の e-Tax による提出」（2022年2月4日閲覧）
https://www.e-tax.nta.go.jp/topics/topics_20211216.pdf
- 国税庁（n.d. a）「e-Tax ホームページ よくある質問（Q&A）「e-Tax と「確定申告書等作成コーナー」の違いは何ですか。」」（2022年2月17日閲覧）
<https://www.e-tax.nta.go.jp/toiwase/qa/yokuaru01/11.htm>
- 国税庁（n.d. b）「e-Tax ホームページ よくある質問（Q&A）「e-Tax とはどのようなものですか。」」（2022年2月17日閲覧）
<https://www.e-tax.nta.go.jp/toiwase/qa/yokuaru01/01.htm>
- 国税庁（n.d. c）「e-Tax ホームページ よくある質問（Q&A）「スマートフォンを IC カードリーダーデバイスとして利用するためにはどうすればよいのですか。」」（2022年2月17日閲覧）
<https://www.e-tax.nta.go.jp/toiwase/qa/yokuaru02/32.htm>
- 国税庁（n.d. d）「QRコード付証明書等作成システムについて」（2022年2月17日閲覧）
<https://www.e-tax.nta.go.jp/cps/cps.htm>
- 国税庁（n.d. e）「電子メールによるお問い合わせ」（2022年3月1日閲覧）

<https://www.e-tax.nta.go.jp/toiawase/toiawase3.htm>

酒井 克彦 (2020)「税務行政におけるデジタル化と納税環境 (上)」企業研究 第36号 (2022年1月12日閲覧)

https://chuo-u.repo.nii.ac.jp/?action=repository_uri&item_id=13804&file_id=22&file_no=1

内閣府 (n.d.)「マイナポータルとは」(2022年2月18日閲覧)

<https://www.cao.go.jp/bangouseido/myna/index.html>

ジャパン・タックス・インスティテュート (2015)「社会保障・税番号 (マイナンバー) 制度の民間活用の拡充に向けて」(2022年3月10日閲覧)

<https://www.japantax.jp/teigen/file/20151116.pdf>

総務省 (2008)「オンライン利用促進ワーキンググループ報告書」(2022年3月2日閲覧)

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/denshijichi_suisin/pdf/080311_1_si2-2.pdf

総務省 (2016)「平成28年版 情報通信白書」(2022年3月12日閲覧)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/index.html>

総務省 (2019)「令和元年度版 情報通信白書」(2022年3月12日閲覧)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/index.html>

総務省 (2021)「令和3年度版 情報通信白書」(2022年3月12日閲覧)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/index.html>

地方税共同機構 (2019)「地方税共通納税システムがスタート」(2022年2月17日閲覧)

<https://www.eltax.lta.go.jp/news/00601>

デジタル庁 (2021)「e-Gov の運営組織の変更について (デジタル庁)」(2022年3月1日閲覧)

https://www.e-gov.go.jp/news/2021-09-02t1914240900_715.html

内閣官房 (2018)「サービスデザイン実践ガイドブック (β版)」(2022年3月1日閲覧)

https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/guidebook_servicedesign.pdf

内閣官房 (2021)「行政機関におけるサービスデザインの利活用と優良事例」、政府 CIO 補佐官等ディスカッションペーパー、2021年4月 (2022年3月1日閲覧)

https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/dp2021_01.pdf

内閣府 (2021)「企業保有情報の新しい提出方法に係る インターフェイスシステムの構築・評価・保守、ユースケースの調査及び導入支援仕様書 (案)」

内閣府 (n.d.)「確定申告の事前準備について」(2022年3月27日閲覧)

https://myna.go.jp/html/taxreturn_guide.html

日本税理士会連合会 (2016)「電子申告要望事項」(2022年2月22日閲覧)

https://www.nichizeiren.or.jp/nichizeiren/proposal/other/e-tax_reform/

野一色 直人 (2020)「税務手続の電子化の特色とキャッシュレス化を踏まえた今後の課題」産大法学 54 巻2号

森信 茂樹 (2012)「マイナンバーについて」、マイナンバーシンポジウム in 富山 特別講演資料 (2022年3月1日閲覧)

<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/mynumber/symposium/toyama.html>

森信 茂樹 (2019)「連載 税制之理 第142回 日本型記入済み申告制度の導入へ」、税務弘報、2019年2月

八代 司 (2019)「税務行政の電子化を巡る動向」税経新報19.0304.675号

- Jorge Martinez-Vazques, Eduardo Sanz-Arcega (2020), “Can Prepopulated Tax Returns Enhance Tax Compliance? The Effects of the Spanish Renta Web Initiative from a Sociology of Taxation Perspective”, International Center for Public Policy in Georgia State University, Working Paper 20-09, June 2020
- OECD (2006), “Using Third Party Information Reports to Assist Taxpayers Meet their Return Filing Obligations— Country Experiences With the Use of Pre-populated Personal Tax Returns”, OECD Publishing, Paris
- OECD (2017), “Tax Administration 2017: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies”, OECD Publishing, Paris
- OECD (2018), “Standard for Automatic Exchange of Financial Information in Tax Matters - Implementation Handbook - Second Edition”, OECD Publishing, Paris (2022年2月20日閲覧)
<http://www.oecd.org/tax/exchange-of-tax-information/implementation-handbook-standard-for-automatic-exchange-offinancial-account-information-in-tax-matters.htm>
- OECD (2020), “Supporting SMEs to Get Tax Right: Strategic Planning”, OECD Publishing, Paris (2022年2月15日閲覧)
<https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/supporting-smes-to-get-tax-right-strategic-planning.pdf>
- OECD (2021), “Digital Transformation Maturity Model”, OECD Publishing, Paris (2022年2月15日閲覧)
<https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/digital-transformation-maturity-model.pdf>