

第5章

税を身近に感じる ための仕組み

第1節	税務相談と広報	123
第2節	納税貯蓄組合	130

第5章 税を身近に感じるための仕組み

第1節 税務相談と広報

1 広聴・広報の役割

都民の税に対する関心は、従来にも増して高くなってきており、税務行政における説明責任もますます重要となっている。

税務行政を円滑に推進するためには、都税に対する都民の理解と協力を得ることが極めて重要であり、ここに広聴・広報活動の大きな役割がある。

このため、以下の基本的視点に立ち、積極的な広聴・広報活動を展開している。

- (1) 都税のイメージアップを図り、分かりやすく親しまれる広聴・広報活動を推進する。
- (2) 要望、意見、苦情など都民の声に迅速かつ的確に対応し、税に対する理解と信頼を深める。
- (3) 広域的広報、地域的広報の両面にわたって、「伝わる広報」を念頭に、効果的な広報活動を展開し、税務知識等の普及及び啓発に努める。

2 税務相談（広聴）活動

広聴活動の中心をなす相談業務は、本庁や都税事務所等の都税相談コーナーにおいて、経験豊かな職員によって行われている。

また、相談等に的確に対応し、相談業務を都民に身近で信頼されるものとするため、研修やブロック会議、本庁及び都税事務所相互の情報交換等を通じて、幅広い知識の習得に努めている。

さらに、令和2年度から主税局ホームページでA Iチャットボットサービスを本格稼働した。税務行政において、納税者に分かりやすく便利な手続きの実現にICT技術を活用したもので、これにより、24時間365日の税務相談が可能となった。問合せデータを継続的に分析し、よくある質問と回答、いわゆるFAQの修正・追加などにより回答精度を高め、納税者の方々により使いやすいサービスとなるよう努めている。

そのほか、いつでも必要なときに都民の疑問に答えられるように、ホームページ及び自動音声のテレフォンサービスによる情報提供も行っている。

税務相談等の受付件数

(1) 種類別・受付方法別の分類

(単位：件・%)

区 分 年 度	種 類 別			受 付 方 法 別			合 計
	相 談	意見要望	苦 情	来 所	電 話	文 書	
令和2年度	46,427	869	176	23,450	23,397	625	47,472
令和3年度	25,622	277	133	7,482	18,174	376	26,032
令和4年度	18,708	243	97	859	17,973	216	19,048
構成比	98.2	1.3	0.5	4.5	94.4	1.1	100.0

※ 東京都感染拡大防止協力金に係る相談等を含むため、令和2・3年度は例年よりも件数が増加した。

(2) 相談等内容別の分類

(単位：件・%)

区 分	年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
				構 成 比	
課 税 関 係	不 動 産 取 得 税	1,116	1,105	940	4.9
	固定資産税・都市計画税	4,776	3,217	3,022	15.9
	自 動 車 税	1,175	824	564	3.0
	個 人 事 業 税	393	330	370	1.9
	法人住民税・事業税	2,839	2,385	2,084	10.9
	個人住民税・市町村民税	399	403	438	2.3
	そ の 他 の 地 方 税	737	752	536	2.8
	小 計	11,435	9,016	7,954	41.8
徴 収 関 係		2,798	2,247	2,404	12.6
国 税		540	490	537	2.8
そ の 他		32,699	14,279	8,153	42.8
合 計		47,472	26,032	19,048	100.0
	前年度比	282.1	54.8	73.2	—

※ 東京都感染拡大防止協力金に係る相談等を含むため、令和2・3年度は例年よりも件数が増加した。

3 情報公開制度

主税局では、公文書の開示受付窓口（局に局情報コーナー、所に所情報コーナー）を設置し、情報公開の総合的な推進を図っている。

令和4年度における公文書開示請求及び保有個人情報開示請求の対応件数は169件である。

4 広報活動

都民の税に対する関心が高まる中で、都税についての情報を都民に正しく知らせる広報活動は、広聴活動とともに非常に重要なものとなっている。このため、本庁及び都税事務所は協力して広範でタイムリーな広報活動を行っており、イラストやキャラクター等を活用した分かりやすく、親しみやすい広報活動に努めている。

(1) 多様な媒体を活用した都民へのタイムリーな情報発信

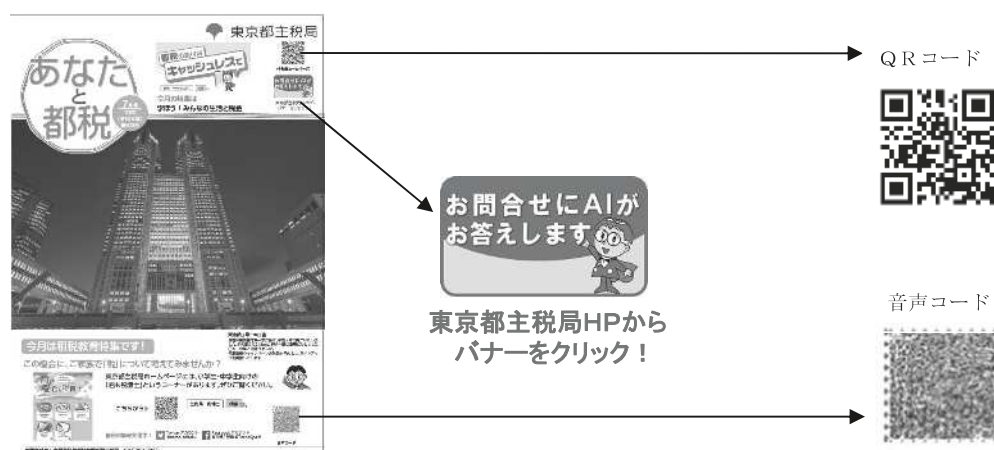
広報活動に当たっては、都税に対する都民の理解と協力を一層深めるために、多種多様な手段や機会を利用している。自主媒体による広報活動（主税局ホームページ、SNS、広報紙、都税事務所等に設置したデジタルサイネージ等）の充実に加え、ポスター、新聞広告、ウェブ広告、放送メディア等も活用しながら、積極的かつ効果的な広報活動を展開している。

(2) 都民生活と税の関わり、都税の仕組み等に関する分かりやすい広報

月刊広報紙「あなたと都税」は、平成29年5月号より、情報バリアフリーの観点から音声コードを導入、加えて、令和元年5月号より、QRコードを多数使用し主税局ホームページに繋ぐ工夫を行っている。さらに、令和2年5月号より、AIチャットボットサービスの積極的な活用を促すため、表紙にアイコンを掲載している（写真1）。

納期等周知ポスターは、納期限を大きく表示し、納付方法をアイコン化するなど、シンプルで分かりやすいデザインとしている（後頁写真2）。

主税局ホームページは、利用者にとって、見やすく、操作しやすいものとなるよう運用しており、重要なお知らせはトップページ最上部に設置する等、必要な情報を随時発信している。



(写真1) 「あなたと都税」令和5年7月号



(写真2) 納期等周知ポスター 令和5年5月



(写真3) 夏休み親子税金教室の様子

(3) 都民のライフステージに応じた租税教育の推進

児童・生徒に対する租税教育の一層の充実を図るため、東京都租税教育推進協議会において、租税教育用副教材を作成し、都内の小学校・中学校・高等学校の全校に配布している。また、例年8月に夏休み親子税金教室を実施し、親子で一緒に取り組む税金クイズなど、家族で税について話し合うきっかけづくりに努めている（令和4・5年度はオンラインで実施、写真3は令和元年度の様子）。各都税事務所においても、職員を小学校等に講師として派遣し、租税教室を随時実施している。

令和5年度は、子供の税金に関する理解の向上を図るため、租税教育用ウェブブラウザゲームとして、税金が使われているものを探す「税発見タックスタウン」やすぐろくゲーム「税のタイムトラベルすぐろく」を制作し、主税局ホームページに掲載した。

今後も引き続き、東京国税局や教育庁、関係団体等と連携し、都民のライフステージに応じた租税教育を実施していく。

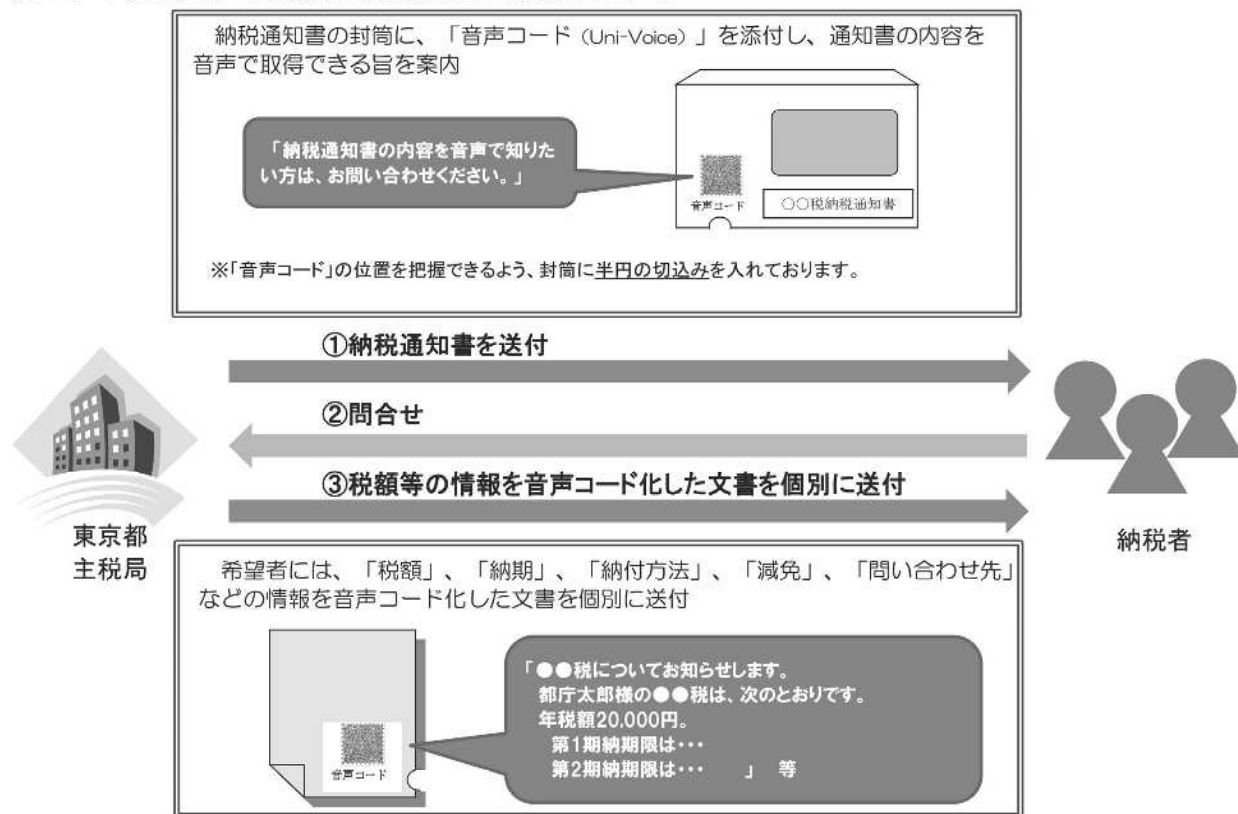
(4) 都税における情報バリアフリーの推進

障害のある人もない人も互いに尊重し、支え合う、共生社会の実現に向けて、障害者が直面する社会的障壁を可能な限り減らしていくことが非常に重要なものとなっている。

そこで、主税局では、視覚障害者に対する情報バリアフリーを推進するため、平成30年8月、個人事業税の納税通知書の封筒に音声コードの添付を行った。その後、令和元年5月から自動車税、令和元年6月から固定資産税・都市計画税（23区内）、令和2年1月から不動産取得税に取組対象を拡大し、現在では全ての納税通知書の内容を音声で取得できる旨を案内している。

※ 音声コードとは、対応するスマートフォンや専用の読み取り装置などで読み取ると、音声で読み上げる二次元のバーコード

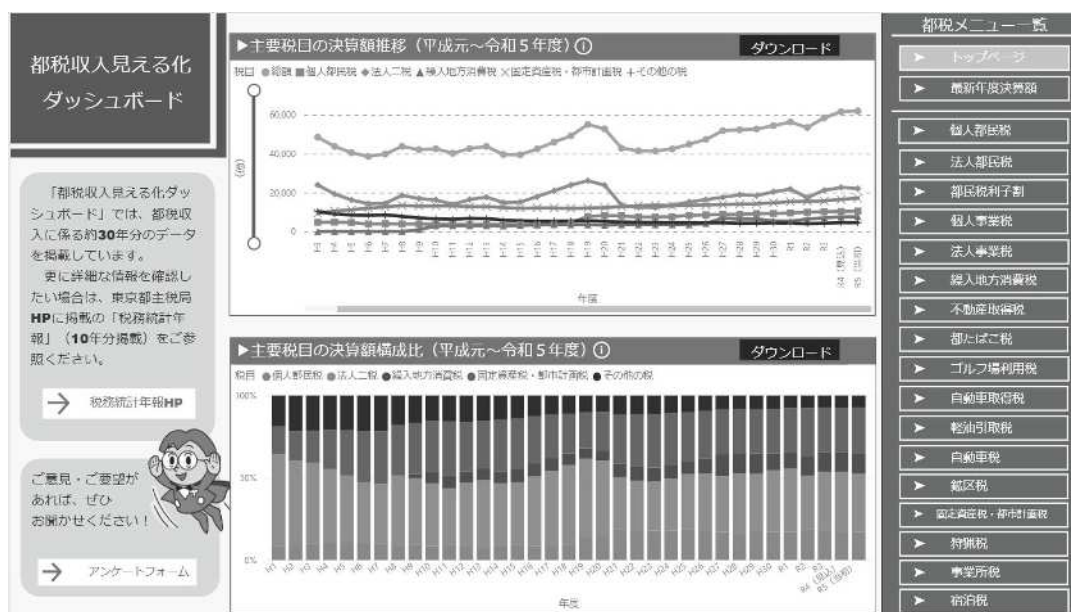
音声コードにより音声で税額などをお知らせする取組について



(5) 都税収入の見える化への取組み

都税の統計情報を分かりやすく伝えるため、都税収入の主要な統計データを可視化する「都税収入見える化ダッシュボード」を令和3年度より主税局ホームページ上で公開している。

これにより、約30年間分の都税収入の決算額だけでなく、各税目の税額、法人事業税の業種別所得金額、固定資産税（土地・家屋）の種類別評価額など、種々の統計データの経年推移がひと目で分かるほか、CSVデータとしてダウンロードが可能となっている。



※ ダッシュボードとは、複数のデータソースから必要な情報を集約して表示した画面のこと。グラフや表の形式を用いて、カテゴリーごとにデータをまとめて分析したり、一覧で確認したりすることができる。

5 都税NPS

主税局では、都税に対する信頼度を数値化し、評価・改善に活かしていくため、納税者に対し、「キャッシュレス納税」、「都税に関する証明等の共同申請による電子申請」、「都税に関する証明等のスマート申請」の都税NPS^{*}を実施している。

また、令和5年3月からシン・トセイ3におけるサービスデザイン徹底プロジェクトの一環で都税事務所等の窓口ユーザーレビュー（東京都窓口アンケート）を設置し、来庁者からの声を広く集めている。

これらは定期的集計・分析することで、業務改善指標として利用している。

※ NPS（ネット・プロモーター・スコア）

顧客満足度を数値化するための指標。対象者にサービスを友人や同僚に勧める可能性を0～10点の11段階で評価してもらい、点数毎に「推奨者（9～10点）」・「中立者（7～8点）」・「批判者（0～6点）」へ分類のうえ、推奨者の割合から批判者の割合を引いた値がNPSとなる。

6 広報等実施予定

種 類	概 要	発行(実施) 回 数	数 量 等 (1回当たり)	配布・掲示場所等
ポスター	納期等周知ポスター テーマポスター等	年9回 年3回	平均4,500部 平均4,200部	都税事務所、官公署、金融機関など、 交通機関車内吊り広告を実施する回も あり(JR、都営地下鉄、都電、バ ス)
ガイドブック都税	一般向けに都税を やさしく解説	年1回	70,600部	都税事務所、官公署、金融機関 など
ガイドブック都税 英語版 中国語版 韓国語版	外国人向けに 都税を解説	年1回	英語2,010部 中国語1,430部 韓国語1,270部	都税事務所など
不動産と税金	不動産に関する税金 をまとめて解説	年1回	68,800部	都税事務所、官公署、金融機関 など
あなたと都税	税金の解説、 都税の使い道など	年12回	33,400部	都税事務所、官公署、金融機関、 鉄道主要駅、納税協力団体など
事務所広報印刷物	各都税事務所の地域 にあった内容を広報	随 時		都税事務所の窓口など
都・区の 広報紙など	納期のお知らせ、 税制改正など	随 時	政策企画局、区市町村、 納税協力団体へ掲載依頼	広報東京都は、新聞折り込みで 配布
新聞広告	税制改正など	年1回	半3段	日刊紙掲載
ウェブ広告	納期のお知らせ、 キャッシュレス納税など	随 時		X(旧Twitter)、LINE Facebookなど
東京都提供 テレビ・ラジオ	納期のお知らせ、 税制改正など	随 時	政策企画局へ放送を依頼	都提供の放送番組 (CM放映も含む)
電光掲示板	納期のお知らせなど	随 時	財務局、都市整備局へ依頼	都庁舎の行事案内表示板、 新宿駅西口広場の情報案内板など
ステーション ビジョン	音声付映像広告で 納期のお知らせなど	年8回	各回1週間	東京メトロ丸ノ内線の6駅
ホームページ	都税ガイド全般	常 時		インターネット上
SNS	都税一般、イベント などのお知らせ	常 時		東京都行財政 X(旧Twitter) 主税局Facebook
AIチャット ボットサービス	インターネット上で 都税の質問に自動応答	常 時		主税局ホームページ上 東京都LINE公式アカウント上
テレフォン サービス	都税に関する「よくあ るご質問」を自動音声 サービスで提供	常 時		24時間自動音声サービス
局内報 「局報しゅぜい」	職員向け広報	年10回程度		主税局職員へメール配信 局及び全庁電子掲示板への掲載
都税事務所等設置の デジタルサイネージ	来庁者向けのお知らせ	常 時		都税事務所など

第2節 納税貯蓄組合

1 納税貯蓄組合とは

納税貯蓄組合は、昭和26年4月10日に制定された「納税貯蓄組合法」に基づき、戦後の混乱した納税秩序を回復し、自主納税を推進するため、納税資金の貯蓄と納税活動を目的として自主的に組織された団体である。昭和39年7月9日の納税貯蓄組合法の改正により、上部団体である連合会が法的に認められ、単位組合の指導育成、金融機関との連絡調整、全国規模で集団的な納税意識の高揚・啓発活動等を行い、現在に至っている。

2 組織

都内の納税貯蓄組合としては、個人又は法人が一定の地域、職域、勤務先等を単位として加入する「単位組合」、その上部団体として単位組合を構成員とする税務署所管地域単位の「地区連合会」、この地区連合会を会員とする都道府県単位の「総連合会」が組織されている。さらには、総連合会を国税局所管地域でまとめた「国税局管内納税貯蓄組合連合会」、その上部団体として「全国納税貯蓄組合連合会」が置かれている。

令和5年3月末現在、都内における納税貯蓄組合（単位組合）数は2,356組合であり、組合員数は153,944人である。この上部団体として、48の地区連合会が組織されている。

3 組合の活動

納税貯蓄組合は、納税貯蓄組合法が施行されて以来、納税意識の高揚、納期内納税の推進等多くの事業活動を行ってきたが、その重点活動も時代とともに変化している。

(1) 昭和26年から昭和30年の重点活動

納税貯蓄組合の普及

(2) 昭和30年から昭和35年の重点活動

「日掛け、月掛け、心掛け」をスローガンに納税貯蓄組合活動の内容の充実

(3) 昭和35年から昭和40年の重点活動

納税貯蓄組合（組合員）の拡大

(4) 昭和40年代、50年代の重点活動

口座振替納税制度の普及

(5) 現在の活動

ア 納期内納税の推進等

納期内納税の確実な推進を図るため、合理的納付手段としての口座振替納税の普及促進活動を実施している。近年は都税の納期内納税運動（納税キャンペーンの実施）及び消費税の完納を重点的に展開している。加えて、「振替納税宣言の街」「期限内納税の街」の宣言を行うなど、納税意識の高揚を図るための活動も実施している。さらに、都税の電子申告・納税（eLTAX）及び国税の電子申告・納税（e-Tax）の普及拡大にも努めている。

イ 税知識の普及拡大と納税思想の高揚

税に対する理解者及び協力者の拡大を図るため、各種行事やイベントへの参加・協力、説明会・研修会の開催、会報の発行等により、地域に密着し、各層に幅広く浸透する広報活動を日常的に実施している。

ウ 中学生の「税についての作文」募集活動

次代を担う中学生に対して、早くから税についての関心を高め、正しく税を理解してもらうため、税に関する作文募集、審査、表彰等の活動を行っている。

4 補助金の交付

納税貯蓄組合法（昭和26年法律第145号）第10条の2に規定する納税貯蓄組合の連合体である東京納税貯蓄組合総連合会（以下「総連合会」という。）及び総連合会の構成員たる納税貯蓄組合連合会が東京都の税務行政の協力団体として行う事業活動を奨励するため、事業経費の一部について補助金を交付している。

