

Ⅲ. 総括

1. 各国調査結果

日本及び諸外国4か国の調査結果について、①納税者の意識、②租税・財政教育、③税務広報、④税務職員の育成の4点からまとめたい。各国の詳細内容については次項以降の一覧表を参照されたい。

まず、納税者の意識については、痛税感は必ずしも租税負担率に比例している訳ではないことが分かる。日本の場合には、5か国中租税負担率は一番低いが、痛税感についてはオーストラリアに次いで2番目の高さである。同じ傾向が各国で過去数年間に行われた税に関する意識調査の結果からも見てとれる。例えば、ドイツでは「税負担が高すぎる」と回答している人が8割を超えており、20%台前半の租税負担率であっても、痛税感は強いといえる。一方、調査結果からは、納税に対する納得感が高ければ痛税感が和らぐことが伺える。オーストラリアの場合には、約6割の人が現在の税制は比較的公平であると考えており、5割以上の人が減税よりもサービスの充実による生活水準の向上を望んでいる。

続いて、租税・財政教育について、いずれの国でも租税・財政教育が行われていたが、その取り組み方や重点的に教える内容には国によって差異があった。

日本は「官民連携型」と位置付けている通り、文部科学省、総務省、国税庁が中心となり租税教育推進協議会を設置し、税理士会等民間機関とも連携しながら租税教育を推進する体制を築いていることが特徴である。複数の省庁と民間機関が租税教育のために協議会を設置している例は日本のみであった。また、教育内容については、税の制度や納税の意義について教えることが中心となっている。日本と同様、税務部門の職員等によるアウトリーチ活動が充実しているのはドイツである。一部の州では州財務省が主導し、学校に税務職員を派遣し、出張授業を行っている。この教育事業においては、納税の義務や税の種類、税金の用途等について教えているほか、税務署職員や税務官といった税務関連の職業について紹介することも目的としていることが特徴である。こうしたドイツの取り組みは「行政主導型」といえると考えられる。

米国（ニューヨーク州）、スウェーデン、オーストラリアについては、いずれの国でも税制の概要について教えているが、制度の説明にとどまらず、数学等の科目でも税に関する内容を教え、個人が納める税額計算を授業に取り入れる等より実践的（プラクティカル）な税との関わりについても教えているということで「プラクティカル型」と分類している。

そして、広報活動については、いずれの国もウェブサイトでの情報提供や、税制の概要を示した冊子、税務部門の年次報告書等の作成は共通して行っている。日本、米国、オーストラリアは、テレビやラジオ、新聞といった各種メディアでの広報活動を実施しているが、ドイツ、スウェーデンでは原則としてそうした取組は行われていないということであった。税務部門によるアウトリーチ活動として、例えば日本では東京都主税局が住宅展示場にて固定資産税についての説明会を実施しているほか、米国やオーストラリアでは確定申告の時期にショッピングセンター内や図書館等の施設で所得税の申告支援を行う等、納税者にとって利

便性の高い場所に出向いての情報提供やサポートが行われている。また、広報活動に対する評価活動としては、いずれの国でも納税者へのアンケート調査を実施し、情報提供の分かりやすさや満足度について情報収集を行っていた。一部の国においては、事業ごとに成果指標を定めている例もあった。

税務職員の育成については、各国の実情に応じて採用活動及び職員への研修が実施されている。いずれの国においても、税の専門性を高めるための実務研修と、接遇研修等の税務以外の研修の両方が行われている。

図表 162：税に関する意識調査の結果概要

		日本	米国(NY)	スウェーデン	ドイツ	オーストラリア
租税負担率(注1) (国民所得比、2013年)		24.1%	24.2%	49.9%	30.4%	38.6%
中間層の痛税感(注2) (中間層の税負担に関する意識調査で「あまりに高すぎる」「高すぎる」と回答した割合、2006年)		62%程度	57%程度	55%程度	50%程度	63%程度
租税意識(Tax Moral)(注3)		82.9%	63.8%	53.5%	56.6%	63.9%
税に対する意識調査の結果(注4)	コンプライアンス	・税に対する印象として、71.5%が国民の義務と回答している。	・回答者の94%が「納税は市民の義務である」に同意し、86%が「所得税をごまかす行為は許せない」と回答している。	(データなし)	・脱税行為を不正だと思う人の割合は82%であり、過去2回の調査と比べて向上している。	(データなし)
	納得感	・税に対する印象として、義務(71.5%)、負担感(61.5%)、強制的なもの(41.5%)と、義務的に徴収されるものであるという意識を強く持っている。	・回答者の53%が国の関与を減らして減税すべきとしている。	・自国の税制について好意的に考える人の割合は増加傾向にあり、2012年時点で40%となっている。	・「税負担が高すぎる」と回答した人が85%(2014年)であり、過去の調査と比較して高水準。	・回答者の60%が現在の税制は比較的公平だと考えている。 ・過半数の回答者が、減税よりもサービスの充実による生活水準の向上を望んでいる。
	行政庁への信頼	・東京都のアンケートでは、回答者の60%以上が官公庁からの情報発信が不十分であるとしており、情報提供の充実を求めている。 ・税務署での面接相談に91.5%の来署納税者が良い・やや良いと評価している。	・回答者の61%が「IRSが納税義務の理解を促進している」と回答している。 ・18から24歳の回答者の73%は「IRSが公平に税法を施行する」と信じており、65歳以上の回答者は56%にとどまる。 ・回答者の74%が電話または窓口サービスに満足している。	・59の省庁及び企業への信頼度に関する調査で、国税庁は7位であり、省庁の中ではトップクラスにランキングされている。 ・回答者の95%以上が国税庁の待遇が良いと回答。	・回答者の95%が国が税を浪費している、あるいは使途が不適當であると考えている。	・過半数が税務局を高潔で信頼できると考えている。 ・回答者の74%の納税者が税務局のサービスに満足している。
	出典	国税庁の実績評価 東京都の調査	IRS監視委員会の調査 ギャロップ社調査	スウェーデン国税庁の調査 民間調査会社TNS Sifoの調査	ドイツ納税者協会委託調査	オーストラリア税務局の調査 オーストラリア・ナショナル大学の調査 The Australia Institute調査

(注1) 財務省「国民負担率(対国民所得)の国際比較」より引用。(注2) 図表2(本文 p.6)より、結果の概数を記載。

(注3) Recep Tekeli「The Determinants of Tax Morale: the Effects of Cultural Differences and Politics」より引用。

(注4) 意識調査の結果は、それぞれの国で実施された既存の調査からの抜粋であるため、調査項目は同一ではない。

図表 163：租税・財政教育の調査結果概要

	国	日本	米国(NY)	スウェーデン	ドイツ	オーストラリア
	類型	官民連携型	プラクティカル型	プラクティカル型	行政主導型	プラクティカル型
租税教育の位置づけ		納税に対する納得感の醸成と民主国家の維持・発展にとって重要。 学習指導要領に記載あり。	金融教育の中で取扱う。 ニューヨーク州の定める学習基準に記載あり。	知識を実社会に活かすことが目的。 学習指導要領への記載なし。	納税の意義を伝える。税務署のイメージ向上も目的。 学習指導要領への記載なし。	市民教育・主催者教育及び金融教育の中で取扱う。 学習指導要領への記載あり。
取扱い科目	教科学習	社会科、公民科	経済科(一部、数学、家庭科等で扱われる事例あり)	公民科	社会科、政経科	市民科、数学科、経済科
	教科外	租税教室(出前講座)	-	-	租税教室(出前講座)	-
対象学年 (日本の学年)		・小学校6年生 ・中学3年生 ・高校生	・小学4年生 ・中学生 ・高校生	・小学4から6年生 ・高校1から3年生	・高校生	・中学生 ・高校生
教える人		・教員 ・税務署、都税事務所職員 ・税理士等民間団体	・教員	・教員	・教員 ・税務署職員	・教員
行政による租税学習用 オンライン教材の提供	生徒向け	○	○	○	○	○
	教師向け	○	○	○	○	○
関係機関との連携		租税教育推進協議会を設置 (文部科学省、総務省、国税庁)	ファイナンシャル・リテラシー財政教育委員会	特になし	個別の施策レベルで、民間団体や税務・教育部門と連携	ファイナンシャル・リテラシー理事会を設置 (政府機関：証券投資委員会、社会福祉局や企業・業界団体、NPO等が連携)
税に関する民間団体		税理士会、法人会等	経済教育協議会 ジャンプスタート連合	SO-rummet	青年・教育財団(財務省、教育・研究省、経済界、学校関係の専門家)	オーストラリアビジネス教育 (公認会計士協会の関連団体)
特徴的な取組		・税務部門職員等によるアウトリーチ型の租税教育を実施。 ・官民連携の協議会は、租税教育推進協議会のほか、都道府県、市町村レベルでも持つ。 ・「税に関する作文」事業など普及啓発活動を実施。	・経済教育分野での教師の表彰制度(主催：経済教育協議会)がある。受賞した教師の授業はユーチューブで公開。	・美容師やレストランの専門学校生用の教材等、業界団体と連携をし、ターゲットを絞ったオンライン教材を作成。	・税務部門職員等によるアウトリーチ型の租税教育を実施。	・算数や経済等、実務的な学習の中でも税を扱う(金融リテラシーを重視)。 ・福祉部門が税金滞納の相談を受けるなど、税務と福祉部門とが連携。

図表 164：税務広報の調査結果概要

国		日本	米国(NY)	スウェーデン	ドイツ	オーストラリア
1 広報						
広報手段	ウェブサイト	○	○	○	○	○
	税務部門の年次報告書	○	○	○	○	○
	メディア	○	○	×	×	○
特徴的な取組		<ul style="list-style-type: none"> ・11月11日～17日を「税を考える週間」とし、納税キャンペーン等を集中的に実施。 ・行政と民間の関係機関が連携した広報活動を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・所得等を入力すると税の使途が分かるサイトをホワイトハウスのHPで公表(2017年1月20日まで)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・確定申告書の送付を最大の広報機会ととらえ、パンフレット等を同封。 ・広告費を使ってメディア媒体から情報が提供されることはない。 ・所得を入力すると税の使途が分かるサイトを市のHPで公表。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ドイツ納税者協会が、毎年秋に「税金の浪費報告書」を発行。税の使途を監視する役割を担う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・税務サービス向上に向けた長期展望及び短期的な施策を公表。 ・myGovシステムを活用。 ・納税が遅れがちな納税者に対して、個別に納期等周知を実施。 ・領収書に「税金の使途を示すグラフ」を添付。
2 納税に関する相談・サポート体制						
特徴的な取組		<ul style="list-style-type: none"> ・国税局ごとに電話相談センターを設置。 ・都税事務所に相談コーナーを設置。 ・一般的な質問については、インターネットでの情報提供を実施。 ・全国の税務署等で確定申告に関する説明会や新設法人のための説明会を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電話やインターネットでのチャット相談をできる体制を整備(※チャット相談は連邦政府が実施)。 ・ボランティアによる確定申告に関わる情報提供と申請手続き支援を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電話やインターネットでのチャット相談をできる体制を整備。 ・電子化が進み、窓口ではパソコンの前に案内され、ホームページを見ながら説明がなされる。 ・新規個人事業主を対象としたインフォメーション会を税務署で実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・税務署に「サービスセンター」を設置し、申告書の受付、相談業務を実施。 ・納税通知書に州財務大臣の感謝の意と税金の使途を示した添え状を同封(ノルライン・ウェストファーレン州)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・確定申告時期にボランティアによる納税ヘルプサービスを実施。 ・政府が税理士に対するサポートを実施。 ・納税申告時期にショッピングセンターに臨時オフィスを設置し、相談業務を実施。 ・税控除を計算するスマートフォンアプリの開発。
3 税務広報に対する評価						
成果指標の設定		○	×	×	×	○
評価制度	ウェブアンケート	○	○	○	○	○
	窓口調査	○	—	○	—	—
	電話調査	—	—	—	—	○
	対面調査	○	○	—	—	○
評価結果の公開		○	○	○	○	○
評価制度のフィードバック		○	○	○	○	○

図表 165：税務職員の育成に関する調査結果概要

国名	日本		米国(NY)		スウェーデン		ドイツ		オーストラリア		
人口	12,730万人		32,100万人		1,000万人		8,100万人		2,400万人		
1 職員について											
職員数	国	国税庁	約5.6万人 (2017年度)	IRS	約8万人 (2015年度)	王立 税務局	約1万人	連邦政府 財務省	約4.5万人 (2014年)	ATO	約2.1万人 (2016年度)
	地方	東京都	約3,100人 (2016年度)	NY州	約4,300人 (2015年度)						
特徴		<ul style="list-style-type: none"> ・東京都主税局の職員は税務部門以外の部署への異動もある。 ・東京都主税局の女性職員の割合は46.9%。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新規採用職員の一括採用は行っておらず、ポストが空いた際に経験等に基づいて採用。 ・IRSの女性職員の割合は65.4%。 		<ul style="list-style-type: none"> ・基本的に地域及び職種ごとの採用のため、異動は発生しない。 		<ul style="list-style-type: none"> ・終身雇用が原則(67歳まで)。 		<ul style="list-style-type: none"> ・2014年から2015年にかけて期間の定めのない職員、約2400人(総数の11%)の削減が行われた。 	
2 人材育成について											
研修制度	実務研修	あり		あり		あり		あり		あり	
	待遇研修	あり		あり		あり		あり		あり	
概要		<ul style="list-style-type: none"> ・「税務大学校において実施する集合研修」、「オン・ザ・ジョブトレーニング」、「職場研修」の三つを柱として実施(国税庁)。 ・「人材育成基本方針」を策定し、組織一丸となった人材育成を実施(東京都主税局)。 		<ul style="list-style-type: none"> ・採用後長期間にわたって勤めることを前提とした教育・研修制度はないが、職種に応じた研修や実習を行っている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・職員個人ごとに資質向上に向けた教育プログラムが組まれている。 ・納税者アンケート調査結果を踏まえた待遇研修を実施。 		<ul style="list-style-type: none"> ・税に関する研修のほか、職員指導等190の研修が用意されている(ヘッセン州)。 ・年間800回の研修を実施。より多くの職員に受講させるため、指導者の教育も実施(ラインランド・プファルツ州)。 		<ul style="list-style-type: none"> ・大学卒業レベルの応募者に、12カ月の集中コースを提供し、専門職としての人材育成を実施。 ・税務局内の複数の部署を経験することで、納税者対応等も経験する。 	

※本報告書記載内容及び、外務省ウェブサイト、各種公開情報を基に作成。

2.考察・提言

2-1.租税・財政教育に関する考察・提言

日本及び諸外国の調査を通じて、学校（特に高校段階）における租税・財政教育は、公民科、市民科、経済科といった日本の社会科にあたる教科・科目での教育を中心としつつ、オーストラリアにおいては数学でも扱われる等、多様な観点から教育が行われていることが分かった。また、教育の実施主体については、教育部門が基盤になっているが、日本では税務職員や税理士等、ドイツでは税務署職員といった税の専門家が学校に出向いて租税・財政教育を行っている事例があった。さらに、各国の税務部門や政府系財団等の団体、NPO 等による教材提供や教員向け研修の実施の事例も数多くあり、各国の租税・財政教育は多様な主体に支えられていることが確認された。

日本における租税・財政教育は、小中高校の社会科における学習を中心として、教育部門、税務部門、民間部門が連携した枠組みである租税教育推進協議会によって租税教室の開催、各種教材の提供が行われている。選挙権年齢が 18 歳に引き下げられたことを受け、主権者教育の充実が目指されており、租税・財政教育についても一層の充実に向けた取組が進められている。

また近年、高校段階でのキャリア教育の重要性が認識され、企業と連携したプロジェクトの実施等、将来の就労を見据えた体験を伴う学習の機会が充実しつつある。租税・財政教育についても、税の意義や制度について知識を付与する学習に加えて、税を納める主体として将来どのような税金を支払い、それが自らの生活にどのように還元されるのかを出来るかぎり実感を伴って学習できるような工夫をすることが、税に対する納得感を高めるために必要になると考えられる。その方策として、①主権者教育との連携、②個人の経済活動に結びつけた学習という 2 つの視点を取り上げたい。

①主権者教育との連携

主権者教育の中で、民主主義の成り立ちや議会制民主主義、選挙権等の制度について教えることに加えて、税が関係する現代の具体的な政治的意思決定の事例について生徒が自ら考えることにより、税についても理解を深めることができるのではないだろうか。

例えば、米国の民間団体が提供する教材の中には、主権者教育と租税・財政教育双方の性格を併せ持ったものがある。「ある地域でスポーツ競技場の建設に PPP²²⁹の枠組みで税金が使われ、それに対し一部市民から反対の声があがった」という実際の事例について、生徒は概況を理解した上で、PPP の枠組みを使うことに賛成あるいは反対の立場からそれぞれ理由を論じたエッセイを作成する。こうした身近な事例を取り上げることで、生徒が主権者として税金の使われ方について考えられるよう工夫されている。また、こうした授業では、教員からの講義形式での情報提供に加えて、いくつかの問いについて生徒が議論する形式、あるいは生徒がロールプレイを行う形式で実施されている事例が数多くあった。

²²⁹ パブリック・プライベート・パートナーシップの略称。官民が連携して公共サービスを提供する枠組みを指す。

教材についても、そうした授業形態に合わせて、始めに学習目標を提示し、生徒の理解が深まるよう、順を追って問いを投げかけていく形式のものが用意されている。

東京都の「人間と社会」においても、複数の問いを議論することを通して、生徒が考えを深めることができる形式の教材が作成されている。今後も主体的・対話的で深い学びの実現が目指される中で、租税・財政教育についてもそうした方針の下、創意工夫を行っていくことが望ましい。

②個人の経済活動と結びつけた学習

日本での高校生を対象とした租税・財政教育を実践する中で、就労経験がない多くの高校生は租税の制度について理解することはできても、租税が自らに関わりのあることだという実感を十分に持つことが難しいという声が聞かれた。

この点に関しては、将来具体的にどのような税金を納めることになるのか疑似的に学習することで、生徒の租税に対する意識を高めることができるのではないだろうか。一般に租税・財政教育は、日本の社会科にあたる科目の中で扱われることが多いが、オーストラリアでは数学の授業の中で租税に関する内容が扱われている。具体的には、不動産投資や株式投資に関する計算の中で、手数料等と並んで税金の計算について学んでいる。テーマ設定の仕方によって、教科を横断した形で租税・財政教育を行うことができる一例であるといえる。また、アメリカでは市民科、経済科といった科目において、架空の家族を想定し、家族の構成員それぞれが日常生活の中で支出する際に、あるいは収入を受け取った際に何の税をいくら支払うのか、順を追って計算していく形式の教材提供の例がある²³⁰。

そうした個人の経済活動と結びつけた形で税について教えることで、より実感を持って税についての理解を深められると考える。

²³⁰ 米国の経済教育協議会提供の教材より。

2-2. 税務広報に関する考察・提言

調査対象各国において、税務部門を中心にウェブサイトやパンフレット、対面等、各国の状況に応じて様々な場面で税務広報の活動が行われている。納税者の納得感を高めていく上で特に重要だと考えられる視点として、①対象者を明確にした税務広報活動、②透明性の高い情報公開の実施、③ICTの活用による税務広報の最適化、④広報活動の評価・改善活動の実施の4つを取り上げる。

①対象者を明確にした税務広報活動

個人と税との関わりは、ライフステージやそれぞれの職業に応じて変化する。就職や結婚、子育て、家の購入といったライフイベントによって納める税金の種類や受けることのできる税控除が変わるほか、会社員/個人事業主、起業、退職といった就業状況・就業形態によっても必要になる税の知識は異なる。各個人の置かれた状況に合わせ、適切なタイミングできめ細かな情報提供をすることで、租税に関する情報を自らに關係することとして理解することができる。

日本においては、東京都主税局が住宅展示場にて不動産取得税に関するセミナーを実施している。諸外国においても、例えばスウェーデンでは、「美容師及び理容師」「レストランオーナー」「タクシー運転手」といった特定の職種を対象とした普及啓発活動や、新たな事業を始めた事業主を対象とした情報提供会を全国で行っている。また、米国では、確定申告の時期に図書館やショッピングセンター、銀行といった街中の様々な場所で低所得者や高齢者を対象とした所得税申告支援ボランティアによる納税の支援が行われている²³¹。

このように、情報を必要とする人に対して適切な場面で適切な説明を行うことが、税に対する納得感を高めることにつながっていくと考える。

②透明性の高い情報公開の実施

東京都においても、情報公開の推進を重要課題と位置付けており、都民が必要とする情報を取得しやすくなるよう改革が進められている。そうした方針をふまえた上で、納税者の納得感を高めるためには、情報の伝え方を工夫することが重要である。

東京都が実施した調査によると、回答者の約6割が官公庁による税に関する情報発信は不十分であると認識しており、「税の使途」について最も知りたいと回答している。例えば、オーストラリアでは、所得税の納税レシートに支払った税の使い道が記載されている。このことにより、個人が納めた税金の使途について視覚的に把握することができる。

さらに進んだ税の使途に関する情報公開の在り方としては、政府支出の内訳の公表にとどまらず、税金を使って各種事業を実施した結果、どの程度目標が達成されたのかというアウトプットの指標や、どの程度コストが削減されたのか等アウトカムの指標についても公表することが挙げられる。日本を含め各国でも事業評価を実施しているが、この段階の

²³¹ 個々人が所得税の確定申告を行う必要があるという制度上の背景がある。

情報公開が納税者の納得感を更に高めることにつながると考えられる。

③ICTの活用による広報活動の最適化

行政におけるICTの活用推進は日本政府の方針であり、国内でもe-Tax（国税電子申告・納税システム）の利用件数が伸びている。個人々人に対して必要な情報を的確に届けられることができ、利用者にとっての利便性が向上するのみならず、広報活動の効率性も高まると期待されることから、ICTの活用には大きな可能性がある。

税務広報分野でのICTの活用は、特にオーストラリアで推進されている。納税者一人ひとりの接点という観点で、オーストラリア政府は福祉・年金、医療、税金といった分野を統合したオンラインシステムmyGovを構築している。このシステムでは、各個人が一つのアカウントを持ち、納税額や受給した手当の額、受けた医療に対する税金からの支出額等を一元的に把握することができ、自らへの税の還元状況を知ることができる。さらに納税者の利便性を高めるために、納税申告時にタブレットやスマートフォンで使えるアプリケーションも作成しており、税控除を計算するツールや安全性を確保したボイスプリントシステムを提供している。納税オンラインサービスの利用やSMS等で早期に納税者に連絡することにより、納期内納税率の向上や滞納額の減少といった効果が表れており、ICTを活用した先行事例として参考になるといえる。

また、コールセンターに関して、従来は利用者に税に関する情報提供を行うことや、そこでの接遇を向上させることを目指して運用してきたが、ICTの活用を進めていくことで利用者の問合せ内容等の情報が蓄積され、ビッグデータとして解析等の利活用が可能になる。こうしたデータを解析することで、よりよい情報提供のための施策の検討や、税務職員研修の考案等に活用することが可能となる。

このようにICTの活用が推進されると、税に対する納得感を高めるための広報活動の軸が、全方位的に「広く遍く」情報を提供していく手法から、一人ひとりの納税者向けに「パーソナライズ」された情報を最適なタイミングで提供していく手法に変化していくことを示唆しているといえる。

さらに、ICTを活用し、国や自治体の情報公開や行政への市民参加を推進するオープンガバメントの取組が世界各国、日本政府及び東京都でも推進されている。例えば、オーストラリア政府では、ICTを有効に活用しながら、オープンガバメントの原則としてInforming（周知）、Engagement（関与）、Participation（参画）の3つを掲げている。この原則にもとづいて、租税・財政教育や税務広報のあり方も、情報を周知することに加え、納税者がインターネットモニタリングに関与、参画したり、教育の現場でもチャット機能を活用して議論を深めたりするような取組を行っている。上述の情報公開の重要性と並行して、上記3原則は、今後の税務広報のあり方を検討していくにあたり、重要な概念になっていくと考えられる。

④ 広報活動の評価改善活動の実施

広報活動を行う際には、単に広報媒体を発行する、窓口等での情報提供を行うのみならず、その活動の成果や効果について検証し、その評価内容を次の広報施策へ反映させていくという評価・改善活動を行うことが非常に重要である。日本の国税庁においては、広報活動や接遇に関して評価項目を定め、アンケート調査等を実施し、評価活動を行っている。国税庁、東京都主税局いずれも、モニター制度を設けており、税務広報に関する意見や要望を聴取している。

諸外国においても、税務部門が電話やインターネットでアンケート調査を行い、納税システムの使いやすさや窓口での接遇に対する満足度等について情報を収集していることが確認された。例えばオーストラリアでは、納税者の満足度調査や行動調査等を行い、ウェブサイトの自動応答システムの改善やデザインの変更、検索機能の向上等に取り組んでいる。こうした取組により、納税者がより円滑に、負担なく税に関する情報に接することができるようになり、税務行政への満足度向上につながると考える。

2-3. 税務職員の育成に関する考察・提言

調査対象各国において、それぞれの国の状況に応じた税務職員育成のための研修等が行われている。税に関する専門性を高めるための研修が中心となるが、幅広い分野の研修プログラムを用意している事例も確認された。

日本では、税務職員の職位や経験に応じてきめ細かな研修プログラムが用意されている。国税庁では職場での研修やオン・ザ・ジョブトレーニングに加えて、税務大学校でも研修が行われており、数か月～1年と長期にわたる研修も行われている。東京都主税局においても、各種税制に関する実務研修や税制にとどまらず幅広いテーマを含む課題研修等が行われている。

その他にも、ドイツのヘッセン州では、職員指導、コミュニケーション、教育学、職場の健康管理等の研修が用意されており、税に関する研修と合わせ約 190 の研修が行われている。スウェーデンでは、税務広報部門が実施したアンケート調査の結果をふまえて、新たな研修を開始した事例があった。利用者の性別によって税務職員の接遇に差があるという調査結果を受けて、接遇改善のための研修プログラムが生まれ、2015年以降約4年間にわたって実施されている。税務職員の税に関する専門性を高めるとともに、広報活動への評価結果もふまえた研修や接遇向上のための研修を行うことで、税務署窓口等での納税者の満足度が高まると考える。

以上

禁 無 断 転 載

この報告書の著作権は東京都に所属します。

租税に対する国民意識と税への理解を深める取組
に関する国際比較調査・分析等委託

平成 29 年 3 月

(委託) 東京都主税局税制部税制調査課

東京都新宿区西新宿 2-8-1

(受託) 株式会社日本総合研究所 リサーチ・コンサルティング部門

東京都品川区東五反田 2-18-1