

平成28年度委託調査

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

報告書概要

平成29年6月15日

目次

1. 概要
2. 納税意識調査の結果
3. 各国の調査結果概要及び特徴的な事例
4. 総括
5. 考察

1. 調査の概要

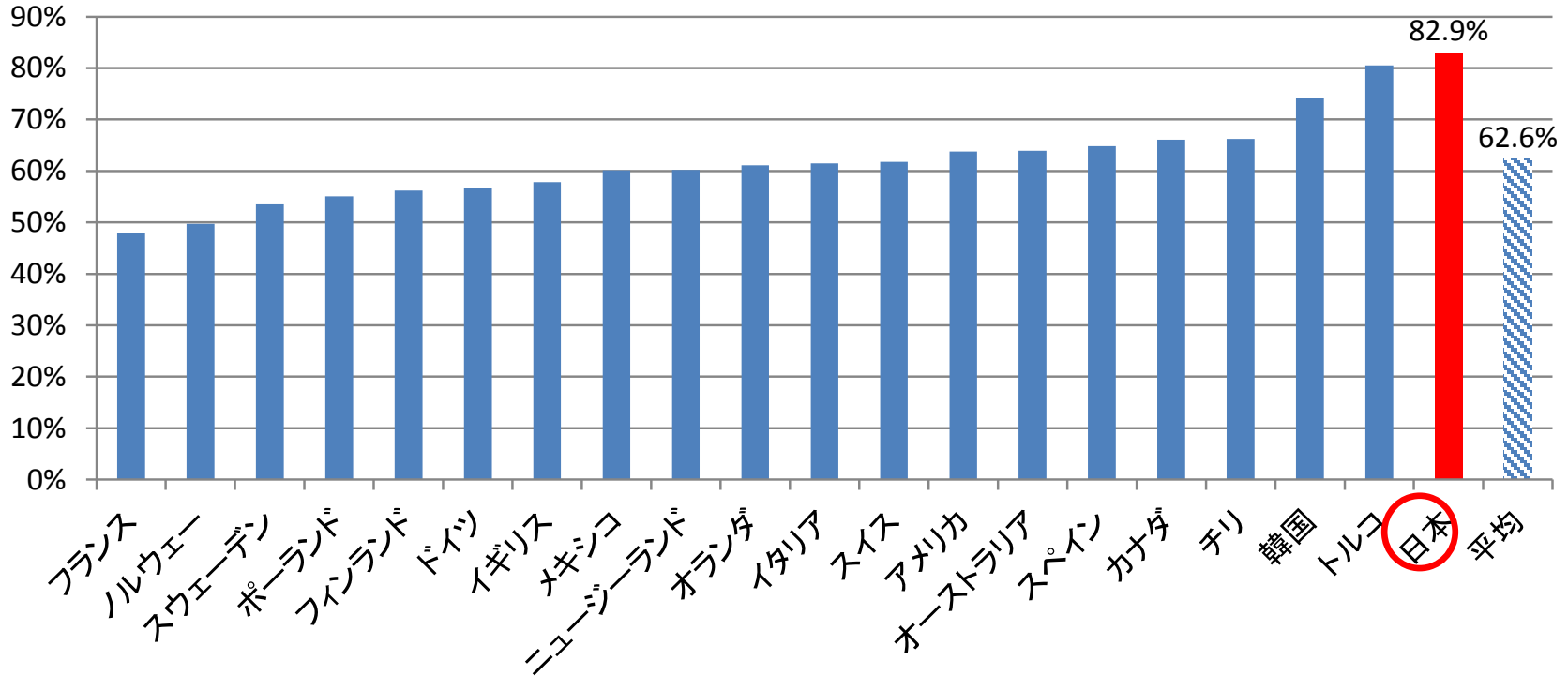
1-1. 調査の背景と目的

- 平成28年度の東京都税制調査会では、「税への理解を深める取組」を新たな検討課題とした。また、主税局においても、「世代を超えたすべての人に税を身近に感じて頂く」ことを平成28年度の重点目標とし、広報や租税教育を拡充して実施している。
- 諸外国における租税・財政教育や税務広報、税務職員の資質を向上する取組を調査し、それらが納税者の「税に対する理解」にどのようなつながっているのか分析を行い、今後の都税調の検討に活かすとともに、主税局の事業の参考とする。

1-2-1. 調査の視点① 納税者の意識

- 日本人の税に関するコンプライアンス意識はOECD諸国の中で最高水準の高さである。

図表:OECD諸国の租税意識(Tax Moral)

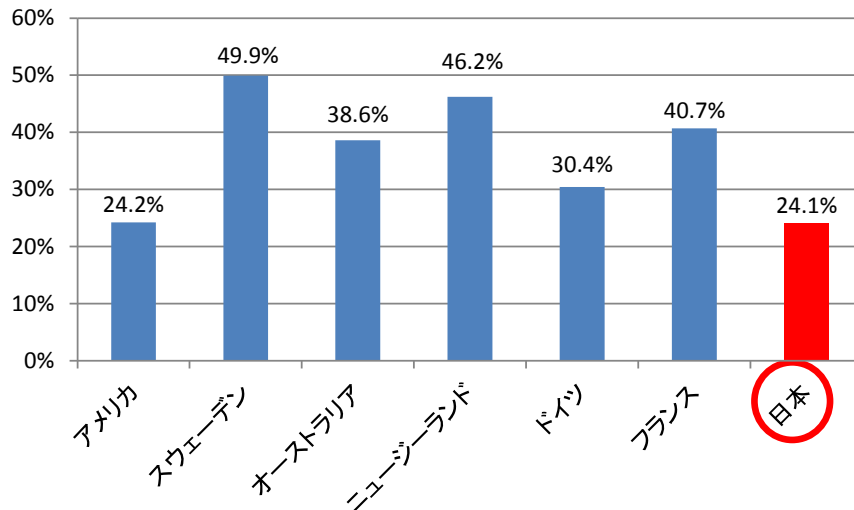


※上記はWVS(2005～2009年実施)の結果のうち、当該設問への回答データが利用できる国について集計したものである。

1-2-1. 調査の視点① 納税者の意識

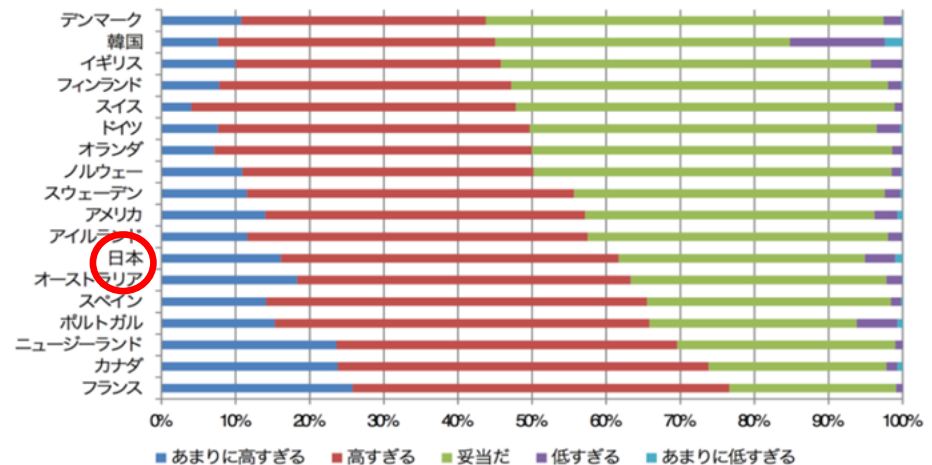
- 日本の国民所得に占める租税負担の割合は他のOECD諸国と比較して低い水準にある。
- 一方で、中間層の税負担について、日本は「あまりに高すぎる」「高すぎる」と回答した人の割合が60%を超えている。

図表：租税負担率の各国比較
(対国民所得比、2013年)



出所：財務省「国民負担率(対国民所得)の国際比較」
を基に日本総研作成

図表：中間層の税負担に関する意識調査の結果

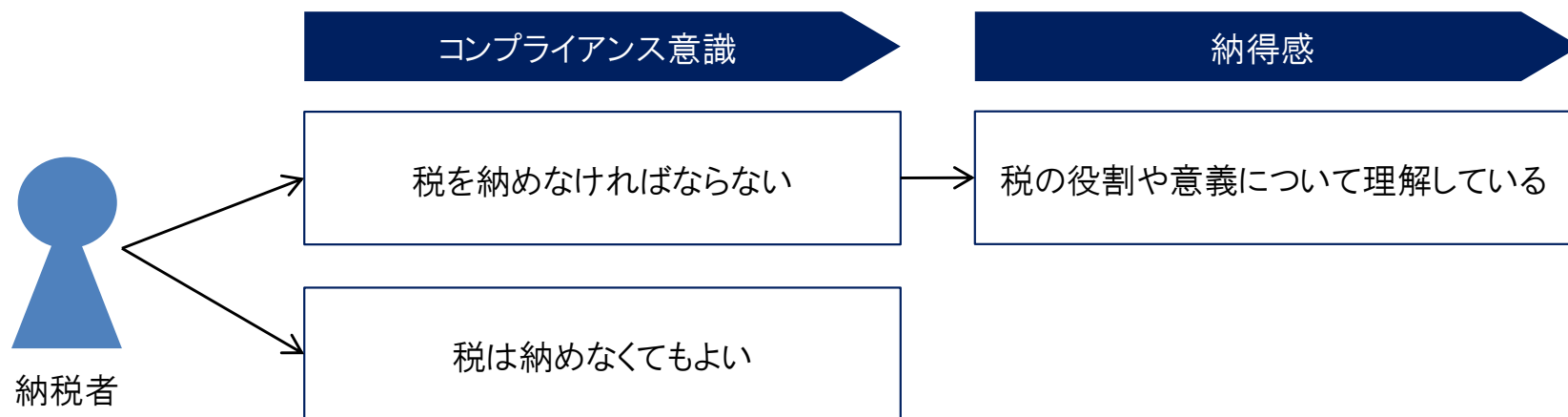


出所：平成26年度 東京都財政講演会資料
(講演者：井出英策氏)より抜粋

1-2-1. 調査の視点① 納税者の意識

- 税に対する納税者の意識は、「定められた税は納めなければならない」という段階と「納得した上で税金を納める」という段階に分けて考えることができる。
- 本調査では、制度を周知するための租税教育・広報活動にとどまらず、**納得感を高めるための取組にも焦点を当てて実施**

図表：納税者の意識段階



1-2-2. 調査の視点② 調査対象

- 税に対する理解を深めるには、子供から社会人に至るまで、段階に応じて継続的な租税教育や税情報の提供に取り組むことが重要。
- 一方、現在の租税教育は、小学生、中学生が中心。
- 本調査においては、社会人となる手前の高等学校や大学等の段階、社会人に対する取組について焦点をあてて調査。

図表：租税・財政教育および税務広報との接点

					
	小学生	中学生	高校生	大学生	社会人(成人)
租税・財政教育	主に社会科の中で基礎的な事項を学習	主に社会科の中で基礎的な事項を学習	主に公民科で専門的な事項についても学習	大学にて専門的な事項を学習	税務署等の情報提供や各種報道を通じて学習
実施主体	学校(一部主税局、税務署等)				主税局・税務署等
税務広報	生活の中で、主に成人を対象とした税務広報を通して情報を収集				納税者である成人を対象とした広報活動を通して情報を収集
実施主体	主税局・税務署等				

1-3. 調査対象国と選定の視点

- 日本及び日本にとって参考になる4カ国を選定。

図表：調査対象国選定の視点

国 名	選定の理由
アメリカ (ニューヨーク州)	・連邦単位では歳入庁(IRS)が充実した租税教育の教材を提供。 ・州単位では、一人当たりの所得税の徴収額が全州で1位のニューヨーク州が充実した広報活動を実施。
スウェーデン	高い租税負担率が受容されている国での教育、広報のあり方を調査。
ドイツ	税務広報部門が租税・財政教育を行う等、日本と似た体制で租税・財政教育を実施。
オーストラリア	オーストラリア税務局(Australian Taxation Office)が情報提供の改革を進め、充実した広報活動を実施。

1-4. 各国の調査対象先

租税・財政教育、税務広報いずれも「行政機関」と実際に納税者との接点を持つ「現場」でのヒアリングを実施。

図表：各国での調査対象先

	行政機関等		現場	関係民間団体
	国	地方		
租税・財政教育	教育省	県・州・市の教育委員会	学校	財団・協会等
税務広報	歳入庁・財務省	地方政府の主税局	税務署	

1-5. 調査内容

- 主たる調査項目は下記の通りである。

調査項目	
1. 租税・財政教育と主権者教育・市民（公民）教育について	
	租税・財政教育の目的・内容（カリキュラムの特色）、状況（開始時期、対象層）
	租税・財政教育の学校教育における位置づけ（主権者教育、市民教育との関連性）
	租税・財政教育に関わる人（教員や税務職員等）に対する教育の状況
	租税・財政教育の現場の様子（写真）
	租税・財政教育で使われる教材
2. 税務広報について	
	税務広報の取組内容（情報提供方法、納税に対する相談・サポート体制）
	市民（住民）が税の還元を受けていると感じている施策や取組
	税務広報活動に関する評価方法
	税務広報の現場の様子（写真）
3. 人材育成	
	税務職員としての資質向上に向けた教育状況（スキル面、接遇面）
	税の窓口の様子（写真）

2. 納税意識調査の結果

2-1. 各国の調査結果概要 納税意識

- 租税負担率と痛税感は必ずしも比例しない(赤枠)
- 納税への納得感や行政庁への信頼が高ければ痛税感是和らぐ(青枠)

図表: 税に関する意識調査結果概要

		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		24.1%	24.2%	49.9%	30.4%	38.6%
中間層の痛税感(割合)		62%程度	57%程度	55%程度	50%程度	63%程度
税に対する意識	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。半数以上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	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。	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。	59の各省庁及び企業への信頼度に関する調査で、国税庁は7位に。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%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。

教育や広報の一層の充実や工夫が、納得感を高めることにつながる

3. 各国の調査結果概要 及び特徴的な事例

3-1. 【日本】調査結果概要

＜租税教育＞

租税教育の特徴	租税教育推進協議会の枠組みで、複数の省庁や関係団体が連携して租税教育を行っている。
取扱い科目	社会科、公民科
対象学年	小学校6年生、中学3年生、高校生
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)

＜税務広報＞

特徴的な取組	・11月中旬を「税を考える週間」とし、納税キャンペーンなどを集中的に実施。 ・行政と民間の関係機関が連携した広報活動を実施。
相談に関するサポート体制	・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、インターネットで情報提供を実施。
成果指標の設定	あり
評価制度	あり

3-2. 【日本】教育：租税教室

- 租税教育推進協議会の枠組みで、副教材の提供や、小・中・高校での租税教室を行っている。
- 納税の意義や公平な税制のあり方について、学習している。

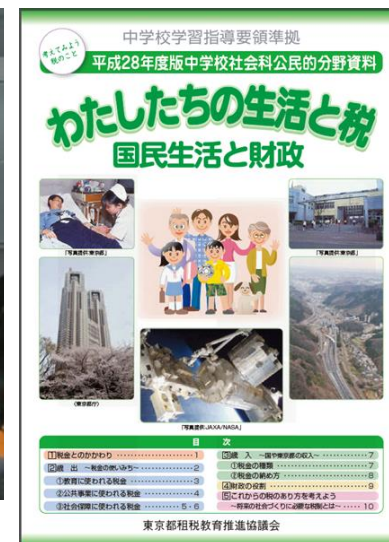
租税教室の様子(小学校)



租税教室の様子(高校)



中学生向け副教材



3-3. 【日本】広報：街頭での広報活動

- 11月「税を考える週間」に、街頭キャンペーンを行う等、納税キャンペーンなどを集中的に実施している。
- 住宅展示場において、固定資産税等に関する情報提供を行うなど、ターゲットを絞った広報活動を実施。

杉並納税街頭キャンペーンの様子



住宅展示場におけるブース相談会



3-4. 【米国】調査結果概要

<租税教育>

租税教育の特徴	市民教育において税の意義を教えるのみならず、経済や数学等の科目でも税に関する内容を教えている。
取扱い科目	経済科(一部数学、家庭科等で取扱い)
対象学年	小学4年生、高校3年生
関係機関との連携	特になし

<税務広報>

特徴的な取組	・Webサイト「NYオープンバジェット」によるきめ細かな情報提供。 ・納税情報や還付金などの処理状況がスマートフォンアプリで確認可能。(アプリはアップルストアなどから無料でダウンロードできる。)
相談に関するサポート体制	・電話やインターネットでチャット相談を出来る体制を整備 ・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
成果指標の設定	なし
評価制度	あり

3-5. 【米国】教育：授業の事例

- 身近な題材を用いて、所得税や消費税の計算を行い、税の仕組みについて理解を深める。

租税に関する授業の例(中学校)

Where Does the Money Come From? (お金はどこからくるのか?)

- 次の家族を例として税金の種類と役割を学ぶ。
祖母は学校の先生、母は小売店経営、
フレッド(17歳)、マリア(12歳)
- 教員が、行政サービスのコストとして様々な税金のあることを説明し、以下のような事例について、税金の計算を行う。
 - 昨年、祖母は学校から給与3万ドル受け取った。連邦所得税は15%だった。それを差し引いたらいくらになるか。
 - 母が地方政府から1,500ドルの不動産税通知を受け取った。すぐにその半分会払わねばならないがいくら必要か。
 - 母のお店で働くリンダの時給は8ドル。週40時間働くと母は年間にいくらリンダに払うのか。母は、リンダに払う給与の他に、連邦政府にリンダの社会保険料(支払給与税: 給与額の7.65%)を払わねばならない。母は年間いくら払うのか。

租税に関する授業の様子(高校)



- 生徒は「働き、お金を稼ぐこと」について学ぶ。
- パーソナルファイナンスについて学習し、その問題点等について理解を深める。

3-6. 【米国】 広報：ボランティアによる支援

- 確定申告の時期に、高齢者や低所得者を対象に、ボランティアによる所得税申告支援を行っている。
- 内国歳入庁(IRS)はボランティア育成のための研修を提供している。

全米退職者協会をパートナーとした高齢者向け無料税金相談と電子申告代行の会場の様子(カリフォルニア州)



出所：カリフォルニア州モデスト市の地元新聞(2015年2月5日付け)

3-7. 【米国】広報：オープンバジェット

- ・ ニューヨーク州では、2013年1月に州の歳入・歳出、税収や部門・政策別予算割当額などが閲覧できる「NYオープンバジェット」を開設した。
- ・ 可決予算の教育費用がどの郡・市町村と学区に充当されたかの詳細や税金種類別の歳入額等を検索でき、Excelファイルで出力できる。

オープンバジェットウェブサイト

The screenshot shows the New York State Open Budget website. The main navigation bar includes links for Services, News, Government, and Local. The 'Open Budget' section has tabs for Charts, Budget & Actuals, Appropriations, Capital Appropriations, Revenue, School Aid, and Archives. The 'Revenue' section is active, displaying a 'Guide to Budget Terms' with dropdown menus for Fund Group (All Funds), FP Category (Business taxes), and Detail Receipt (Insurance taxes). Below the guide is a table of revenue data for various years, with columns for Fund Group, FP Category, Detail Receipt, and years from 2015-16 to 2008-09. The table shows data for 'All Funds' under 'Business taxes' and 'Insurance taxes'.

Revenue

Use this new lookup tool to view and download historical receipt information going back to 1992 for the General Fund and All Governmental Funds. Data can be filtered by fund type, financial plan category or detailed receipt category, and results can be exported to Microsoft Excel for further review and analysis.

Actual receipts will be updated as soon as practicable following the close of the State Fiscal Year.

Actual receipt dollars shown here are in millions.

Guide to Budget Terms

Fund Group: All Funds
FP Category: Business taxes
Detail Receipt: Insurance taxes

Submit Reset

Export to Excel

Fund Group	FP Category	Detail Receipt	2015-16 Actuals	2014-15 Actuals	2013-14 Actuals	2012-13 Actuals	2011-12 Actuals	2010-11 Actuals	2009-10 Actuals	2008-09 Actuals
All Funds	Business taxes	Insurance taxes	1,590.1	1,532.9	1,444.4	1,508.6	1,463.1	1,350.9	1,490.7	

表示したデータはExcelファイルで出力が可能

3-8. 【スウェーデン】調査結果概要

＜租税教育＞

租税教育の特徴	税の意義について学ぶとともに、実践的な内容についても学習。学習指導要領への記載なく、教師が一定の裁量を持つ。
取扱い科目	公民科
対象学年	小学4～6年生、高校1～3年生
関係機関との連携	特になし

＜税務広報＞

特徴的な取組	・確定申告書の送付を最大の広報機会と捉え、資料を同封。 ・広告費を使いメディアから情報が提供されることはない。
相談に関するサポート体制	・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実施。
成果指標の設定	なし
評価制度	あり

3-9. 【スウェーデン】教育：税金還付

- 学校教材で、確定申告に関する実践的な学習教材がある。
- アルバイトをする若者に対する冊子を発行。還付申請を受けられるようにすることを目的としており、税金還付申込書が添付されている。

2016年青少年向け税制と夏季アルバイト



3-10. 【スウェーデン】 広報：窓口の様子

- 税務署窓口には端末が設置され、利用者が情報検索等を行っている。
- 税務署の端末にて、接遇に関するアンケート調査も行っている。

税務署窓口の様子（納税者は端末上で手続きを行う）



接遇に関するアンケートを窓口の端末上に表示



3-11. 【ドイツ】調査結果概要

＜租税教育＞

租税教育の特徴	学校での教科学習に加えて、一部の州財務省が主導して、税務職員による租税・財政教育が行われている。
取扱い科目	社会科、政経科
対象学年	高校生
関係機関との連携	個別の施策レベルで、民間団体や税務・教育部門と連携

＜税務広報＞

特徴的な取組	・広告費を使いメディアから情報が提供されることはない。 ・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。
相談に関するサポート体制	・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。
成果指標の設定	なし
評価制度	あり

3-12. 【ドイツ】 教育：税務職員による授業

- 税務署職員が学校に出向き、税の必要性やその種類、ドイツの国家財政の状況等について教えている。
- 授業の一環として、確定申告書の作成を行うこともある。

ラインランド・プファルツ州での税務職員による授業の様子（高校）



3-13. 【ドイツ】 広報：納税通知書の工夫

- ノルトライン・ヴェストファーレン州では、納税通知書に税金がどのように使われているかを記した州財務大臣の添え状を同封し、市民に納税の理解と協力を訴えている。

州財務大臣の添え状の冒頭

Sehr geehrte Frau Mustermann,
sehr geehrter Herr Mustermann,

herzlichen Dank, dass Sie Ihren Beitrag zur Finanzierung unseres Gemeinwesens leisten.

Mit Ihrer Einkommensteuer unterstützen Sie viele sinnvolle öffentliche Leistungen wie die Betreuung und Ausbildung von Kindern und Jugendlichen, die Erhaltung des Straßennetzes und die Gewährleistung der inneren Sicherheit durch die Polizei. So kosten beispielsweise ein Kita-Platz 830 Euro im Monat, ein Kilometer Landesstraße 4,3 Millionen Euro und ein neuer Funkstreifenwagen der Polizei 35.000 Euro.

Steuern machen keinen Spaß, aber Sinn. Sie ermöglichen uns, die hohe Lebensqualität in unserem Land heute und in Zukunft zu sichern. Dazu gehört, dass alle Bürgerinnen und Bürger sich den Regeln entsprechend an der Finanzierung beteiligen. Deshalb setze ich mich seit Jahren für die konsequente Bekämpfung von Steuerhinterziehung ein. Dazu gehört auch, dass Bund, Länder und Kommunen alles



出所：ノルトライン・ヴェストファーレン州納税通知書

「納税者の皆様、納税いただき感謝しております。皆様の所得税は児童生徒の教育、公共道路の整備や警察によるの安全保持などの公共事業に有意義に使用されています。例えば保育園園児の費用に毎月830ユーロ、国道1kmに付き430万ユーロ、警察の無線装置付きパトロールカー一台3万5000ユーロなどです。納税は楽しいことではないが、意義のあることです。………」

3-14. 【オーストラリア】調査結果概要

＜租税教育＞

租税教育の特徴	税についての制度説明に加えて、数学での租税の計算を行う等、実践的な教育を行っている。金融教育にも注力している。
取扱い科目	市民科、数学科、経済科
対象学年	中学生、高校生
関係機関との連携	ファイナンシャル・リテラシー理事会を設置（政府機関、団体等が連携）

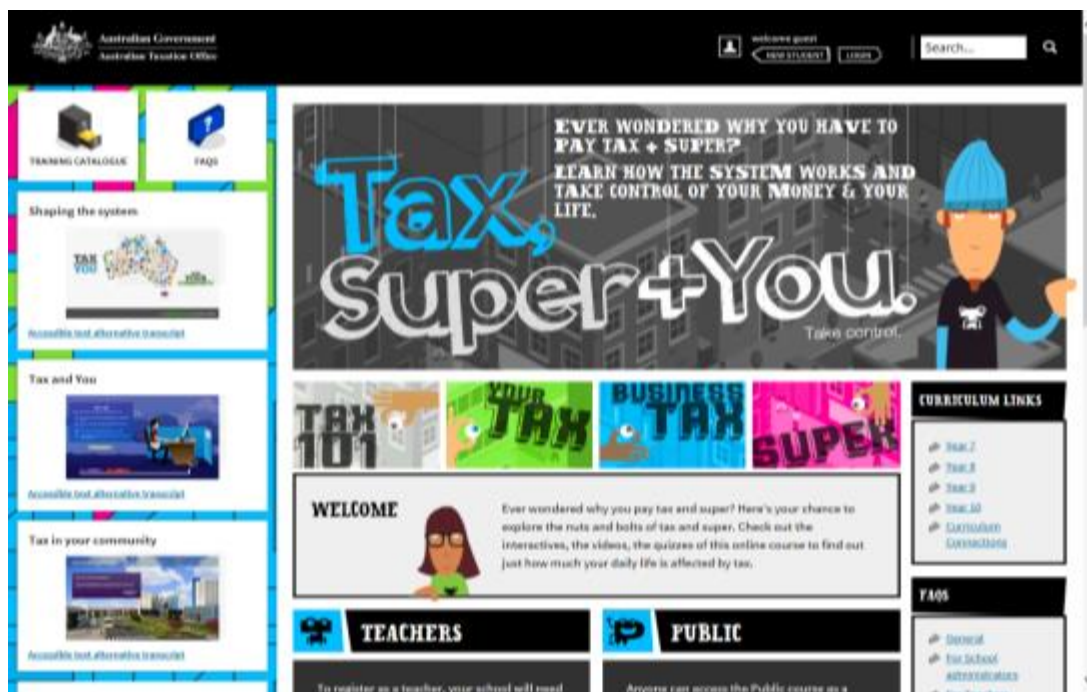
＜税務広報＞

特徴的な取組	・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「税金の用途を示すグラフ」を添付
相談に関するサポート体制	・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。 ・税控除を計算するスマートフォンアプリの開発。
成果指標の設定	あり
評価制度	あり

3-15. 【オーストラリア】 教育:税務局の教育サイト

- 政府税務局は「税金、年金とあなた(Tax, Super + You)」というインターラクティブなオンライン教材を提供している。

税金、退職金とあなた(Tax, Super + You)

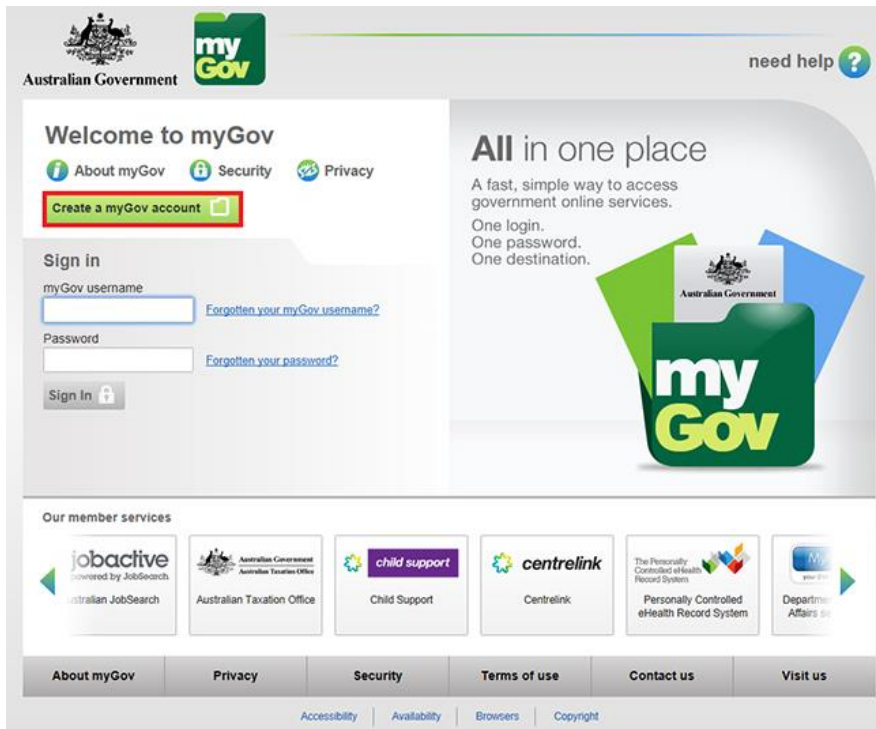


- オーストラリアの税収と支出、税の種類等について解説。
- 学年に応じて、教員が利用できる授業向け教材を提供。
- インターラクティブなプログラムやビデオ、クイズ等を通じて、税金がどのように自分の生活に影響を与えているか学習できるよう工夫されている。

3-16. 【オーストラリア】 広報:ICTの活用

- オーストラリア政府は、税金、福祉・年金、医療等の政府サービスを統合し、各人が一つのアカウントを持つ「myGov」というシステムを導入している。

オーストラリア「myGov」

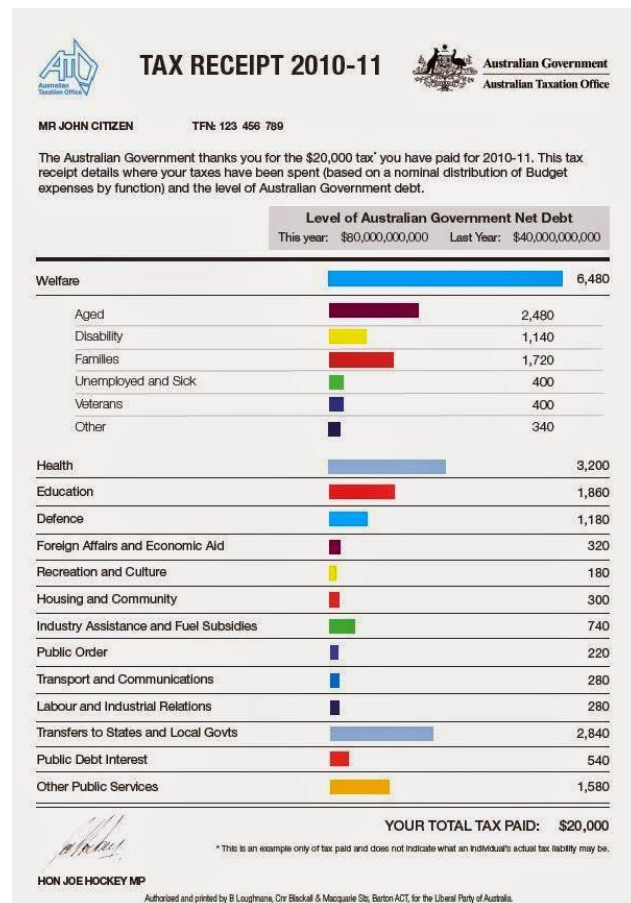


- 福祉・年金を所管するセンターリンク (Centrelink)、医療を所管するメディケア (Medicare)、税金 (myTax) などの政府サービスを統合したオンラインシステム myGov を推進。
- 各人が一つのアカウントを持ち、それを開くと自分の税金支払い額、自分が受けた福祉の手当額 (失業手当、子供手当、家賃補助その他)、年金受給額、受けた医療の税金による支出額などが一目で見られ、どれだけ自分が税金を支払い、どれだけ自分が税金の還元を受けているのかがわかる。

3-17. 【オーストラリア】 広報：タックスレシート

- 個人所得税の納付額に応じて、支出内訳毎にいくら自分の税金が使われたかを出力したタックスレシートを提供している。

タックスレシートの例



4. 総括

4-1. 租税・財政教育

図表：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の一つ。 ・学習指導要領への記載なし。	・市民教育・主権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

4-2. 税務広報

図表: 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	○	○	×	×	○
2 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		○	○	○	○	○

4-3. 税務職員の育成

図表：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		・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%		・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%		・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。		・終身雇用が原則(67歳 まで)		・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	
	接遇研修	あり		あり		あり		あり		あり	
概要		・「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)		・採用後長期間にわ たって勤めることを前 提とした研修・教育制 度はないが、職種に 応じた研修や実習を 行っている。		・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 た接遇研修を実施。		・税に関するほか、職員 指導など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。 (ラインラント・プ ファルツ州)		・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。	

5. 考察

5-1. 租税・財政教育

- 生徒が税に対する理解と納得感を高められるようにするためには、税についてできる限り実感を持って学習できるような工夫をすることが効果的。その方策として、以下の2つの視点が重要。

①主権者教育との連携

- 一税が関係する現代の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、税についての理解が深まる

②個人の経済活動に結びつけた学習

- 一将来、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、生徒の納税に対する意識を高めることができる

5-2. 税務広報

- 広報活動を通じて、納税者の納得感を高めていくための視点として、以下の4つの視点が重要。

①対象者を明確にした税務広報活動

- ライフステージやライフイベントに合わせた周知の必要性

②透明性の高い情報公開の実施

- 事業評価などによるアウトプット指標や、アウトカム指標の公表

③ICTの活用による広報活動の最適化

- 納税者向けに「パーソナライズ」された情報を適切なタイミングで提供

④広報活動の評価改善活動の実施

- 広報活動に関する納税者の要望や意見を聴取し、次の広報施策へ反映

5-3. 税務職員の育成

- 今回調査を実施した全ての国で、それぞれの国の状況に応じて、税務職員育成のための研修が行われていた。税務行政に対する満足度を高めるために以下の2つの視点が重要。
 - ①税に関する専門性を高める研修に加え、接遇等幅広い研修を提供し人材を育成
 - ②業務に対する調査結果等をふまえた、研修制度の改善の実施