



**主税局ビジョン2030**

**－ 更新版 －**

**2021年7月**

**東京都主税局**

## はじめに ～2030年における税務事務改革の具体像～

主税局では、税務行政の10年後のあるべき姿として、デジタル化を核とした「主税局ビジョン2030」を2020年1月に公表しました。

折しも、新型コロナウイルス感染症の拡大により、行政のデジタル化の遅れが浮き彫りになり、都においても「あらゆる施策をデジタルファーストの視点で見直すこと」、さらに「デジタルトランスフォーメーション(DX)の推進を梃子に都政の構造改革を進めていくこと」とされたところです。

税務行政のデジタル化を核とする「主税局ビジョン2030」は、こうしたことを背景に、その実現に向けて高い期待をもって受け止められており、不可逆的に取組を進めていかなければなりません。

そもそも税務行政のデジタル化の目的は、単に今ある業務の効率化ではなく、キャッシュレス納税の推進やバックオフィス連携によるワンスオンリーの実現など、納税者の利便性を抜本的に向上させることです。

あわせて、社会経済の加速度的な変化にあっても、主税局がその専門性を発揮し、適正・公平な賦課徴収を実現することで、都税に対する納税者の信頼を確保していくことが必要です。

そのため、システムで可能な業務はシステムに任せ、限られた人材を複雑化・困難化する税務調査や税務相談に重点配置するなど、社会構造の変化に対応した執行体制を構築していかなければなりません。

「主税局ビジョン2030 - 更新版 - 」では、「主税局ビジョン2030」で示した10年後の税務行政の姿を実現するために、業務改革のより具体的なイメージを盛り込むとともに、デジタル化による組織改革の方向性を新たに追加しました。

業務改革及び組織改革については、新システムの開発と併せて、随時、具体化の深度を深めながら本ビジョンを改定し、公表していくことを予定しています。

これらの取組を着実に実現していくことにより、より便利でより専門性の高い税務行政を構築し、都税への信頼、ひいては都税収入を確保していきます。

## 1 主税局を取り巻く環境の変化

DXを梃子に「超スマート社会」へ	4
税務事務の複雑化・困難化	5

## 2 「2030年の税務行政」のあり方

主税局ビジョン2030が描く10年後の税務行政	8
主税局のデジタルトランスフォーメーション	9

## 3 DXによる税務事務改革の具体例

納税者へのQOS向上の取組	11
税務行政の構造改革の取組	16

## 4 今後のスケジュール

2030までのスケジュール	22
---------------	----

# 1 主税局を取り巻く環境の変化

---

## DXを梃子に「超スマート社会」へ

### <行政のデジタル化>

- 都では、「シン・トセイ 都政の構造改革QOSアップグレード戦略」として、バックキャスト※1の視点に立ち、2025年度を目途に「デジタルガバメント・都庁」の基盤を構築することで、今の仕事の進め方を、職員自身を、都庁組織を大胆に変革することとしている。
- そこでは、デジタル都庁が実現し、国や自治体、民間企業等のデジタル連携により、都民の手続きがほぼ必要なくなること、新たに生じた課題に対し柔軟かつ機動的に執行体制を整えられる課題対応型の組織を目指すこととしている。
- 「主税局ビジョン2030」が描く10年後の主税局の姿は、「デジタルガバメント・都庁」の一環をなすものであり、業務フローの抜本的な見直しや税務基幹システムの再構築を進め、税務行政のデジタル化の基盤を構築していくことが必要である。

### <税務のデジタル化>

- 2020年12月に閣議決定された「デジタルガバメント実行計画」では、税務を含む17分野について、地方公共団体における業務プロセス・情報システムの標準化等を推進していくことで、2025年度までに行政手続のデジタル基盤を整備していくこととしている。
- また、2022年度までにはほとんどの住民がマイナンバーカードを保有し、マイナポータルを活用した行政手続のオンライン化が順次、実現することとされている。
- 併せて、今後、自動車検査証や登記情報の電子化、税務関係書類の押印廃止など、地方税の賦課徴収に密接にかかわる各種情報のデジタル化も予定されている。
- マイナポータルによる納税通知書等のプッシュ型サービス※2の実現や、バックオフィス連携※3によるワンスオンリー※4を国全体で実現し、その便益を広く都民、国民が共有するためには、国税や登記所、都をはじめとした自治体、金融機関など、税にかかわるすべての機関が足並みを揃えてデジタル化を推進していくことが必要であり、主税局は地方税最大の執行機関として、率先して税務分野におけるデジタル化を牽引していく必要がある。

※1 バックキャスト：未来のある時点に目標を設定し、そこから振り返って現在すべきことを考える方法  
※3 バックオフィス連携：情報を所有する各組織が相互に連携することにより情報を有効活用すること

※2 プッシュ型サービス：利用者が能動的な操作や行動を伴わず、提供する側から必要な情報を自動的に配信するサービス  
※4 ワンスオンリー：情報管理・情報共有の見直しにより一度提出した資料の再提出を不要とする仕組み

## 税務事務の複雑化・困難化

- 超高齢社会の到来に伴う相続件数の増加や、国際化の進展、取引形態の多様化などにより、税務行政を取り巻く社会経済環境はこれまでになく複雑化・困難化している。
- そのような中であっても、公平・公正な賦課徴収を維持し、税務行政に対する納税者の信頼を確保していくためには、システムで可能な業務はシステムに任せ、限られた人材を新たに対応が必要な分野や集中的な取組が必要となる分野に重点的に配置することで、地方税の執行機関としての専門性を維持・向上させていくことが必要である。

### 人口減少・超高齢社会における大相続時代の到来

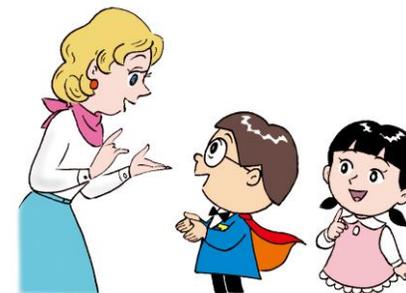
- 東京都の高齢者率は増加の一途にあり、この傾向は今後も継続する見込み
- 都内の死亡者数は高齢化の進展に伴い10年間で1.2倍に増加
- 空き家の増加に伴い、所有者の捕捉が困難な案件が増加
- 固定資産課税台帳を積極的に活用する国の方針のもと、近年、個別法に基づく新たな情報提供制度が多数新設
- 核家族化の進展等に伴い、相続放棄の件数は増加傾向にあり、都内では10年間で1.3倍に増加



## 税務事務の複雑化・困難化

### 国際化の発展に伴う外国住所の納税義務者・外国人納税義務者の増加

- 国際化の進展に伴い、都内の在住外国人数は増加しており、外国住所納税義務者数も増加
- 海外住所の納税者は納税管理人設定が必要であるが、申告がされないケースも多く、設定手続に伴う事務負担が増加
- 接触困難な外国住所の滞納者や外国人滞納者に対する滞納整理事務の重要性が増大



### 事業・取引形態・固定資産の用途等の多様化・複雑化

- 平成16年度の外形標準課税制度導入以降、度重なる税制改正により、地方自治体が独自に調査を行う必要のある外形標準課税割合や自主決定対象法人数が拡大し続けており、税務調査の重要性が増大
- 電気ガス事業の自由化に伴う小売供給契約の多様化や事業展開の国際化による調査の複雑困難化に加え、株式報酬制度やデリバティブ取引等の取引形態を用いる事例も発生
- 東京2020大会開催や都市間競争の激化に伴い建築物の高層化・複合用途化が加速、先進的な建築技術を取り入れた資材の活用等、評価額算出の困難化が顕著
- 資産移動の24時間化などによる資産流動化に伴う財産調査や差押え・換価等、滞納整理事務の困難化



## 2 「2030年の税務行政」のあり方

---

# 主税局ビジョン2030が描く10年後の税務行政

## 主税局が目指す2つの柱

### 1. 納税者へのクオリティオブサービス（QOS）向上

- すべての納税者が、自宅やオフィスでスマートフォンなどを活用して、あらゆる税務手続を完結できる
- 国や他自治体等とのデータ連携により、納税者の申請等手続の手間を大幅に削減する

### 2. 税務行政の構造改革

- システムで可能な業務はシステムに任せ、限られた人材を複雑化・困難化する業務に重点配置することで、より専門性の高い組織を実現する

## 2つの柱を実現するために

### 主税局のデジタルトランスフォーメーション（DX）の推進

#### 税務事務のデジタル化

- 税務基幹システムの再構築
- 納税のキャッシュレス化やAIによる相談

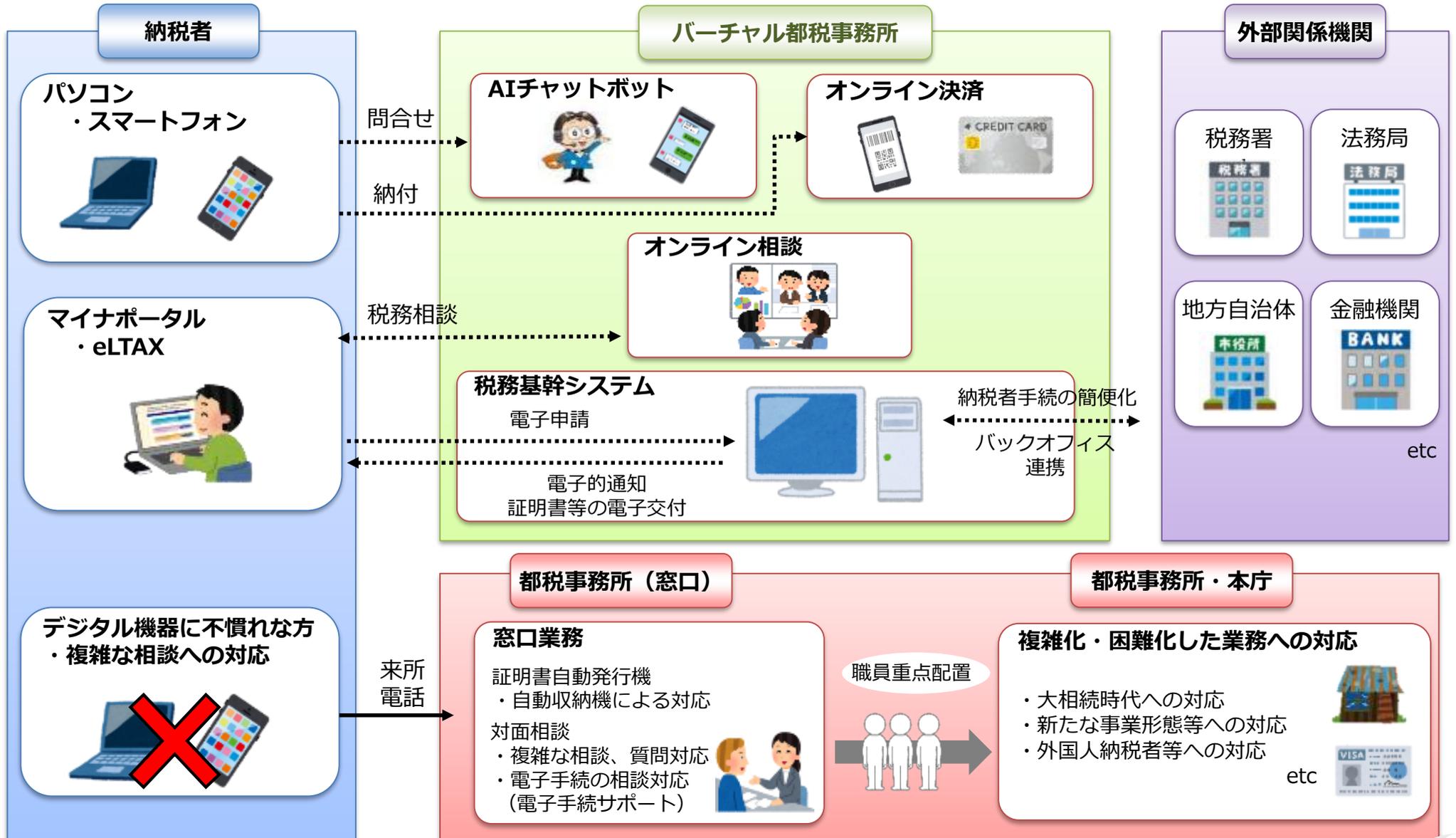
#### 主税局組織の再編

- デジタル化に伴う業務フローの見直し
- 組織の枠を越えた事務分掌の見直し

※ 本ビジョンは、情報システムの高度化、国・外部機関等の協力及び所要の法改正等を前提として、現時点で当局が目指す2030年の姿を示したものである。

# 主税局のデジタルトランスフォーメーション（DX）

- 来庁不要のサービス提供を充実させることで『バーチャル都税事務所』を実現
- 窓口は最小限の機能を残し、人員を「複雑化・困難化した業務」へ重点配置



# 3 DXによる税務事務改革の具体例

---

## ① 税務に関するすべての申告・申請の電子化対応

- 都税に関する申請や申告は、都税事務所に来庁することなくパソコンやスマートフォンからオンラインで**手続可能**になる。
- 各種証明書の発行は、マイナポータル等を経由して、**電子的に取得が可能になり、紙の証明書が不要**になる。

Before

申請や申告をするために  
都税事務所への来庁が前提



証明書は都税事務所か郵送で受取



After

自宅のパソコンやスマートフォンで  
手軽に手続が可能



自宅やオフィスの端末上で  
電子証明書の取得が可能



2020

**2021**

2022

2023

2024

2025

**2026**

2027

2028

2029

2030

「東京共同電子申請・届出サービス」※5による電子申請受付

マイナポータル・eLTAX等と外部連携した  
申告・申請受付の実現、順次拡充

**実現**

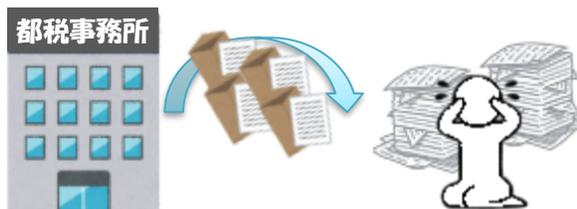
※5 東京共同電子申請・届出サービス : 東京電子自治体共同運営協議会が運営する都内区市町村向け共通サービス

## ② 都税事務所からの通知は、すべて電子通知が可能

- 納税通知書などの都税事務所からの通知は、マイナポータル等から確認が可能になる。
- 電子通知であれば、重要な書類を紛失してしまう心配がない。

### Before

都税からのお知らせは基本的に郵送による

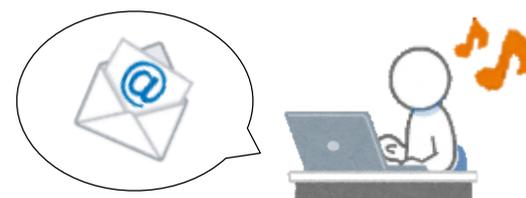


紛失した場合は再発行が必要  
再発行できない書類も多い

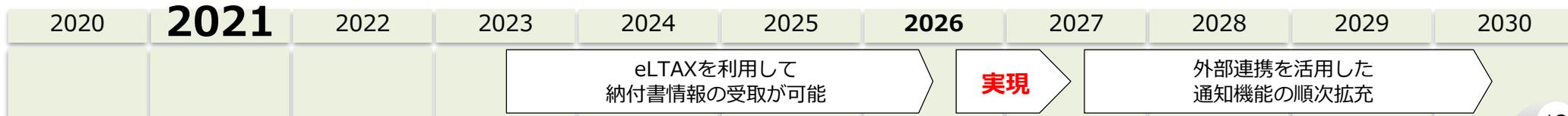


### After

お知らせはマイナポータル等のマイページで電子ファイルによる管理が可能



マイページでいつでも確認可能  
本人の申請で何度でも再作成可能

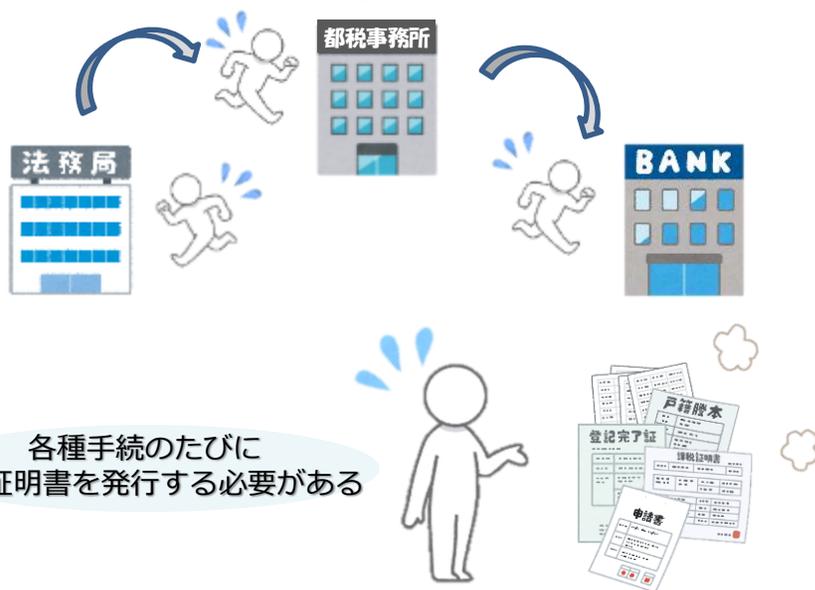


## ③ バックオフィス連携により、各種手続のワンストップ化

- 関係規定の見直しを進め、**税務署・法務局・他自治体・金融機関等とのバックオフィス連携**を実現する。
- 都税事務所で発行する各種証明書が必要な行政手続や金融機関手続について、申請者の手続に基づき、**直接証明情報等の情報連携が可能となり、申請者を経由した証明書等のやり取りを不要とする。**

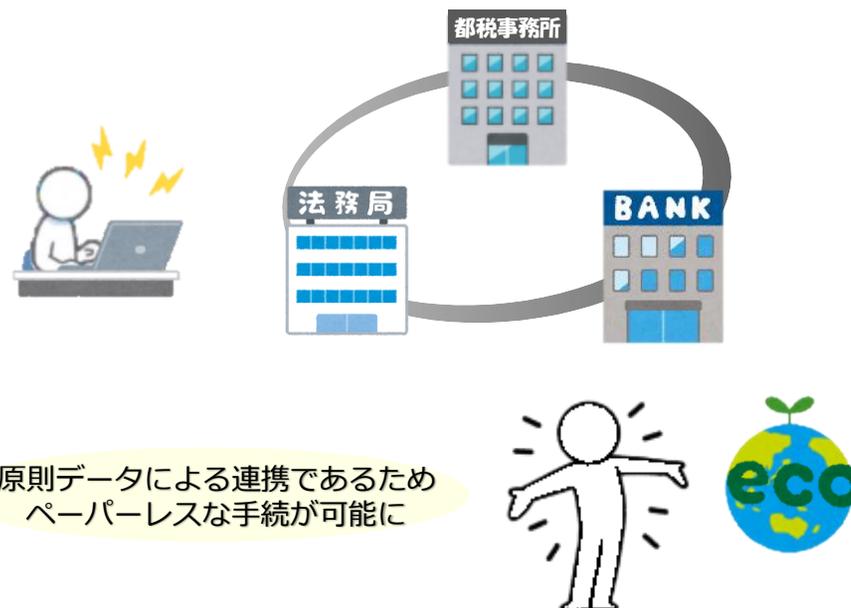
Before

申請者が各窓口へ赴き  
手続をする必要がある



After

必要な情報は、申請者の手続に基づいて  
行政機関・金融機関間でやりとりが可能に



2020    **2021**    2022    2023    2024    2025    **2026**    2027    2028    2029    2030

バックオフィス連携の実現に  
向けた各種課題等の整理

**実現**

## ④ 都税の納税方法の拡充

- 都税にかかるすべての納税・納入でキャッシュレス決済（クレジットカード、QRコード・バーコード決済等）ができる。  
対応可能な決済方法は順次拡充していく。
- 都税事務所窓口で決済端末を設置することで、各種電子マネーで納税が可能になる。

Before

都税の窓口納付は原則として現金のみ

ONLY



都税の納付は、納付書を金融機関やコンビニなどへ持ち込む必要がある

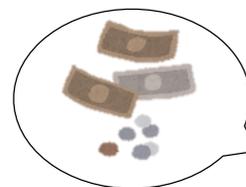


After

都税の窓口納付に各種電子マネーやQRコード・バーコード決済が可能！



自身のPCやスマートフォンからのキャッシュレス納付方法が拡充！



2020    **2021**    2022    2023    2024    2025    **2026**    2027    2028    2029    2030

収納チャネルの順次拡大

窓口キャッシュレス化

目標  
55%

収納チャネルの順次拡大

目標  
70%

## ⑤ 都税に関する相談・問合せ対応の拡充

- 納税者からの都税に関する問合せを24時間365日AIチャットボット※6で対応ができる。
- マイナポータル等を活用した納税に関する問合せが可能になる。個別の納税相談については職員が応答する。
- 都税事務所窓口では、個々の納税者の希望に応じて電子での手続方法を案内するなど、引き続き、親切・丁寧な対応を行う。

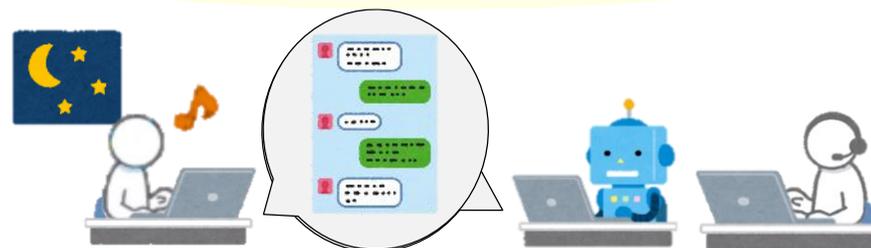
Before

都税に関する問合せは  
窓口が開いている時間帯のみ



After

24時間365日対応のAIチャットボットがいつでも応答可能  
個別の納税相談もマイページ等から、いつでも問合せが可能



窓口対応を希望する納税者には、引き続き、きめ細かく対応  
電子での手続を希望する場合には、手続方法を丁寧にご案内



※6 AIチャットボット：人間と会話しているような受け答えを、ロボットが自動で行うコミュニケーションツール



# 税務行政の構造改革の取組

## ① 税務業務へのさらなるICT技術の活用

- 入力作業などの反復作業は、税務基幹システム及びeLTAX等の外部システムとの情報連携や、RPA※7の活用により自動化し、精度と効率性を向上させ、職員はより専門的な業務や納税者対応に注力する。
- Webクローリング機能※8により有用な情報を収集するとともに、過去の膨大な税務情報をAI分析することで、税務調査先の選定などを支援し、より効果的な税務調査を実現する。



## ② 納税者情報の一元化により、部門間の横連携を強化

- 基幹システムの再構築に併せて、**税目ごとに管理されていた納税者情報を一元化**する。これにより検索性が向上し、情報共有がスムーズになることで、より迅速かつ丁寧な納税者対応を実現する。
- 一元管理された情報を元に部門間の連携を進め、**適切なチーム編成により最低限の回数で税務調査**を行う。
- 調査結果などの情報もデータ化することで、必要な部門間でリアルタイムに共有できる。

Before

納税者情報を税目ごとに分けて管理するため、同一の納税者について重複した情報を持っている



After

税目別ではなく、納税者単位での情報管理へ移行することにより、よりきめ細かな対応を実現



部門を跨いだ合同チームによる税務調査の実施も容易となる



2020    **2021**    2022    2023    2024    2025    **2026**    2027    2028    2029    2030

納税者情報の統一に向けた各種課題等の整理

**実現**

部門間連携の強化

# 税務行政の構造改革の取組

## ③ ペーパーレス・はんこレスの促進により、新しい働き方を実現

- 税務手続のデジタル化の拡大に併せて、都税事務所で扱う文書の保管を原則デジタル化する。
- 国の動向に合わせて、税務手続のはんこレスを推進する。また、意思決定も紙や押印を廃止し、原則電子上で完結する。
- これらの取組により、文書検索や意思決定を迅速化するとともに、文書の紛失リスクを解消する。また、文書保存のコストを削減し、書類による執務場所の制限をなくした新しい働き方を実現する。

Before

税務事務は紙資料が非常に多く  
管理コストと紛失リスクがある

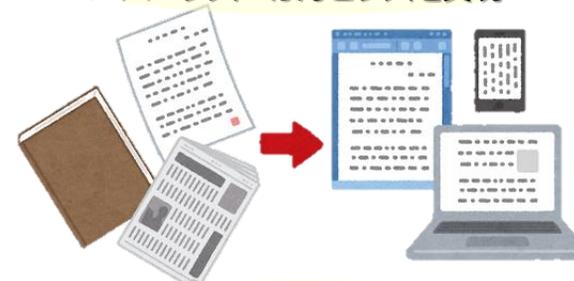
税務情報の厳格な管理が求められるため、  
テレワークの実現が困難

現地調査の事前準備と事後処理に  
労力がかかる



After

事務所で扱う文書は原則デジタル化  
ペーパーレス・はんこレスを実現



資料のデジタル化に伴い、出張先や  
サテライトオフィスからも業務が可能



2020

**2021**

2022

2023

2024

2025

**2026**

2027

2028

2029

2030

はんこレス  
順次実現

文書等の順次デジタル化

**実現**

## ④ 外部データの電子的取り込みの拡充

- 国が進める地方税務手続のデジタル化の推進に向けた取組を踏まえて、納税者からの電子申告データや他行政機関・金融機関等から受領するデータを共通化することで、**税務基幹システムへのデータ連携を容易にし、省力化・迅速化を実現する。**
- 職員の手を介する外部媒体を用いた運用をなくすことで、セキュリティリスクを低減する。

Before

外部データはさまざまな経路・形式で届くため、対応が大変



After

国の標準化指針やETLツール※9の活用により、受領データを基幹システムで使いやすい形式に自動変換



※9 ETLツール： 雑種多様な情報を整理しデータベースに格納するためのツール



## ⑤ AIを活用した効果的な職員支援で高度な専門家集団を実現

- AIを活用したツール等を業務に活用することで、情報分析や関連資料の提示などの職員支援を手厚くし、業務の効率化や高度化を実現する。

Before

限られた職員数の中で、複雑・困難化する業務への対応が困難



After

AIを活用したツール等を最大限活用し、様々な業務での職員支援を手厚くする



2020    **2021**    2022    2023    2024    2025    **2026**    2027    2028    2029    2030

トライアル  
実施

導入に向けた検討  
対象業務の拡充検討

**実現**

新たなツール導入など  
支援機能等の順次拡充

# 4 今後のスケジュール

---

## 2030までのスケジュール ～ 2030年からのバックキャストイング ～

- 「主税局ビジョン2030」で描いた、2030年の将来像からバックキャストし、スケジュールを策定  
⇒ 2026年度の税務基幹システム再構築をマイルストーンとして、前後で実現できることを着実に実施

項目		2030年の姿	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	
マイルストーン	主税局ビジョン2030	2030年の税務行政にふさわしい組織体制が構築され、ビジョンの将来像が実現している	組織体制の検討、ビジョンの推進										実現	
	税務基幹システム再構築	税務行政のDXに資する新しいシステムが構築されており、安定稼働が実現している	要件定義	調達・設計・開発・テスト					稼働					
納税者へのQOS向上の取組	①申告・申請の電子化対応	都税に関するすべての申告・申請がオンライン対応している。	「東京共同電子申請・届出サービス」による電子申請受付の開始					マイナポータル・eLTAX等と外部連携した申告・申請受付の実現、順次拡充					実現	
	②都税関係通知の電子化	都税に関するすべての通知が、電子通知可能となっている。	eLTAXを利用して納付書情報の受取が可能					実現	外部連携を活用した通知機能の順次拡充					
	③バックオフィス連携の活用	バックオフィス連携が実現し、さまざまな手続が機関の垣根を越えてワンストップ対応となる。	バックオフィス連携の実現に向けた各種課題等の整理					実現						
	④納税方法の拡充	キャッシュレス納付率が70%以上であり、様々な決済方法が利用可能となっている。	収納チャネルの順次拡大			窓口キャッシュレス化		目標55%	収納チャネルの順次拡大					目標70%
	⑤都税の相談・問合せ対応拡充	一般的な問合せはAIチャットボットが回答し、個別の問合せはセキユアな環境でオンライン上の相談が可能になっている。	サービス開始	電子申請の手続サポート機能の実装					マイナポータル等を活用した個別相談への対応					

## 2030までのスケジュール ～ 2030年からのバックキャストイング ～

項目	2030年の姿	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
税務行政の構造改革の取組	①税務事務へのICT技術の活用	反復作業はシステム化されており、職員はより専門的な業務に特化・集中している。	RPA 実験				導入に向けた検討 対象業務の拡充検討		実現			
	②納税者情報の一元化	必要な部署間で納税者情報の共有が進み、部門間連携が充実している。				納税者情報の統一に向けた 各種課題等の整理			実現		部門間連携 の強化	
	③ペーパーレス・はんこレス	業務に必要な情報や手続は電子化しており、セキュリティが確保された環境でテレワークが可能になっている。	はんこレス 順次実現			文書等の 順次デジタル化				実現		
	④外部データの電子的取込	外部データの標準化が進み、税務基幹システムへのデータ連携が容易になっている。				国の地方税務手続デジタル化推進				実現		
						金融機関等との連携・拡充						
⑤AI活用による職員支援	AIを活用した職員支援が進み、業務遂行の効率化や高度化が実現している。	トライアル 実施				導入に向けた検討 対象業務の拡充検討			実現		新たなツール導入など 支援機能等の順次拡充	

## おわりに ～ ビジョンの実現に向けた他機関との連携について ～

税務行政のデジタルトランスフォーメーション（DX）の実現には、解決すべき課題が山積しています。

引き続き、最新の情報セキュリティ対策を導入するなど、極めて重要な納税者情報の取扱いに細心の注意を払うとともに、ビジョンの実現に向け、マイナンバーカードの普及率向上、関係法令の改正、自治体システムの標準化など、デジタル化のキーとなる事項について、国や他自治体と強固に連携し、誰もがデジタル化でQOS向上を実感できるよう、「主税局ビジョン2030」に描かれた税務行政の将来像を主税局一丸となって実現してまいります。