

主税局ビジョン2030

～ これまでの成果と今後の展望 ～

2025年2月
東京都主税局

主税局ビジョン2030 ～これまでの成果と今後の展望～

1	今回のとりまとめの考え方	・・・	2
2	「主税局ビジョン2030」策定後における主税局を取り巻く環境の変化	・・・	3
3	「主税局ビジョン2030」が描く税務行政の将来像	・・・	5
4	D Xによる税務事務改革の具体例 ～各取組における達成状況・今後の課題～	・・・	8
	納税者へのQ O S向上の取組	・・・	9
	① 税務に関するすべての申告・申請の電子化対応		
	② 都税事務所からの通知は、すべて電子通知が可能		
	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		
	④ 都税の納税方法の拡充		
	⑤ 都税に関する相談・問合せ対応の拡充		
	税務行政の構造改革の取組	・・・	14
	① 税務業務へのさらなるI C T技術の活用		
	② 納税者情報の一元化により、部門間の横連携を強化		
	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		
	④ 外部データの電子的取り込みの拡充		
	⑤ A I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		
5	「主税局ビジョン2030 -更新版-」策定後における弾力的な対応	・・・	19
6	持続可能な組織・執行体制の構築に向けて	・・・	21
7	おわりに ～ビジョンの実現に向けた他機関との連携・先端技術の活用について～	・・・	22

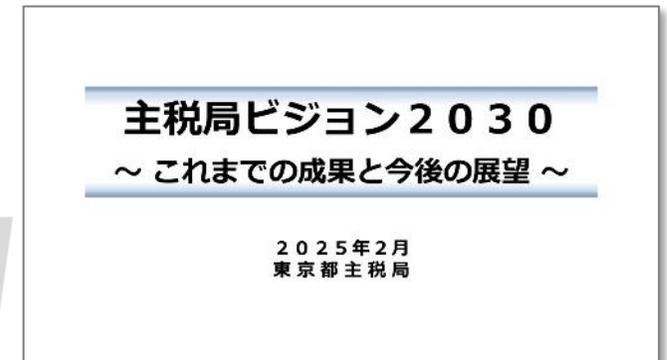
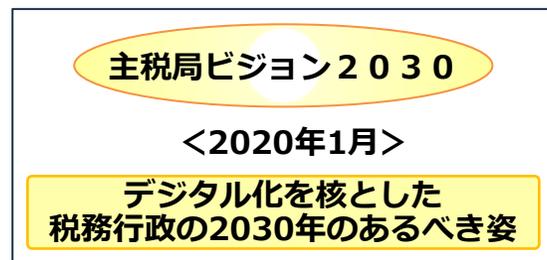
1 今回のとりまとめの考え方

主税局では、税務行政の2030年のあるべき姿として、「主税局ビジョン2030」及び業務改革のより具体的なイメージを盛り込んだ「主税局ビジョン2030 - 更新版 -」※1を策定しました。その中では、「納税者へのQOS（クオリティ・オブ・サービス）向上」及び「税務行政の構造改革」を主税局が目指す2つの柱としており、デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進が欠かせません。

その実現に大きな役割を担う**税務基幹システムの再構築**については、2026年度の稼働開始を目指し、今年度より開発フェーズに移りました。また、主税局を取り巻く環境の**変化に迅速かつ弾力的に対応**すべく、様々な取組を順次実現してきました。

今回、これらの**取組状況を総括**するとともに、加速度的な進歩を続けるAIをはじめとする**先端技術を活用する新たな取組**を加え、とりまとめました。

今後もより便利なサービス、より専門性の高い税務行政を構築し、都税への信頼を確保するとともに、都民・事業者のほか職員など誰もがDXによる「手取り時間」の増加を実感して有効に活用できるよう、これらの取組を着実に実現していきます。



- ✎ 現在までの**取組状況を総括**
- ✎ 環境変化に対応するための**取組を追加・整理**

※1：「主税局ビジョン2030 - 更新版 -」の詳細は主税局ホームページにてご確認ください。<https://www.tax.metro.tokyo.lg.jp/data/vision>

2 「主税局ビジョン2030」策定後における主税局を取り巻く環境の変化

＜行政のデジタル化＞ ～ DXの実現に向けた都の動き ～

- 都では、2020年にスタートした「**シン・トセイ**」において、DXを梃子に都政の構造改革を進めることで、主に紙やはんこが基本となっている**アナログ環境からの脱却**などに取り組み、その後、2024年1月にバージョンアップした「**シン・トセイ4**」※²では、都政のQOSを向上させるため、DXの「**D（デジタル）**」はもとより、「**X（トランスフォーメーション）**」の強化を掲げ、取組を進めています。
- さらに2025年1月に公表された「**シン・トセイX 都政の構造改革QOSアップグレード戦略2.0（案）**」※²では、これまでの取組も継承・発展させつつ、都政の構造改革を次なるステージへと進化させるため、新たな構造改革の柱を「**政策DX**」とし、**組織や分野を越えたDX**により、**課題解決のスピードアップ**や**業務の効率化**を図ることとしています。
- 「主税局ビジョン2030」において描いた主税局の姿は、こうした取組の一環をなすものであり、AIをはじめとする先端技術の活用も見据えて、業務の見直しを図るなど、職員の能力や専門性を最大限発揮できる環境を整備し、効率的かつ生産性の高い持続可能な執行体制の構築を進めていくことが必要です。

※2：各計画等の詳細は東京都ホームページにてご確認ください。

『シントセイ4』 https://shintosei.metro.tokyo.lg.jp/post_shintosei4_240126/

『シン・トセイX 都政の構造改革QOSアップグレード戦略2.0（案）』 https://shintosei.metro.tokyo.lg.jp/post_shintoseix_250131/

2 「主税局ビジョン2030」策定後における主税局を取り巻く環境の変化

＜税務のデジタル化＞ ～ 「デジタルガバメント」の実現に向けた国の動き ～

- 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**」において、税務を含む17分野について、地方自治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されています。
- 特に地方税に関しては、「**地方税における電子化の推進に関する検討会**※3」において提言された内容を踏まえ、地方税関係の申告・申請・通知・納付に関する各種手続や、国税・他機関との情報連携等、全国統一的な地方税務手続のデジタル化が検討されています。
- また、今後、「**ベース・レジストリ**※4」の整備やマイナポータルを活用した各種手続のオンライン・デジタル化の拡大など、地方税の賦課徴収に密接に関わる取組も予定されています。
- こうしたサービス向上を広く都民・国民が実感できるよう、国や都をはじめとした地方自治体など、税に関わる全ての機関が足並みを揃えてDXを推進していくことが必要です。加えて、主税局は地方税最大の執行機関として、国及び地方自治体など、他機関との連携をより一層深めながら、率先してDXを推進する必要があります。

※3： 学識経験者、地方自治体、各種関係団体、総務省及び地方税共同機構で構成された検討会。
2024年度の検討内容の詳細は地方税共同機構ホームページにてご確認ください。<https://www.lta.go.jp/news/11665>

※4： 行政機関間の情報連携や民間事業者を含めたデータの利活用を推進するためのデジタルインフラ。
詳細はデジタル庁ホームページにてご確認ください。https://www.digital.go.jp/policies/base_registry

3 「主税局ビジョン2030」が描く税務行政の将来像 ～ 主税局が目指す2つの柱～

これまで進めてきた取組に加え、AIをはじめとする**先端技術を積極的に活用**することで**環境の変化にも弾力的に対応**し、更なる「**納税者へのQOS向上**」及び「**税務行政の構造改革**」を目指していきます。

納税者への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

申告・申請の
電子化

通知の
電子化

納税方法の
拡充

庁舎環境の
整備

相談・問合せ
対応の拡充

広報・広聴の
拡充

各種手続の
ワンストップ化

ICT技術の
活用

AI等
先端技術の
活用

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

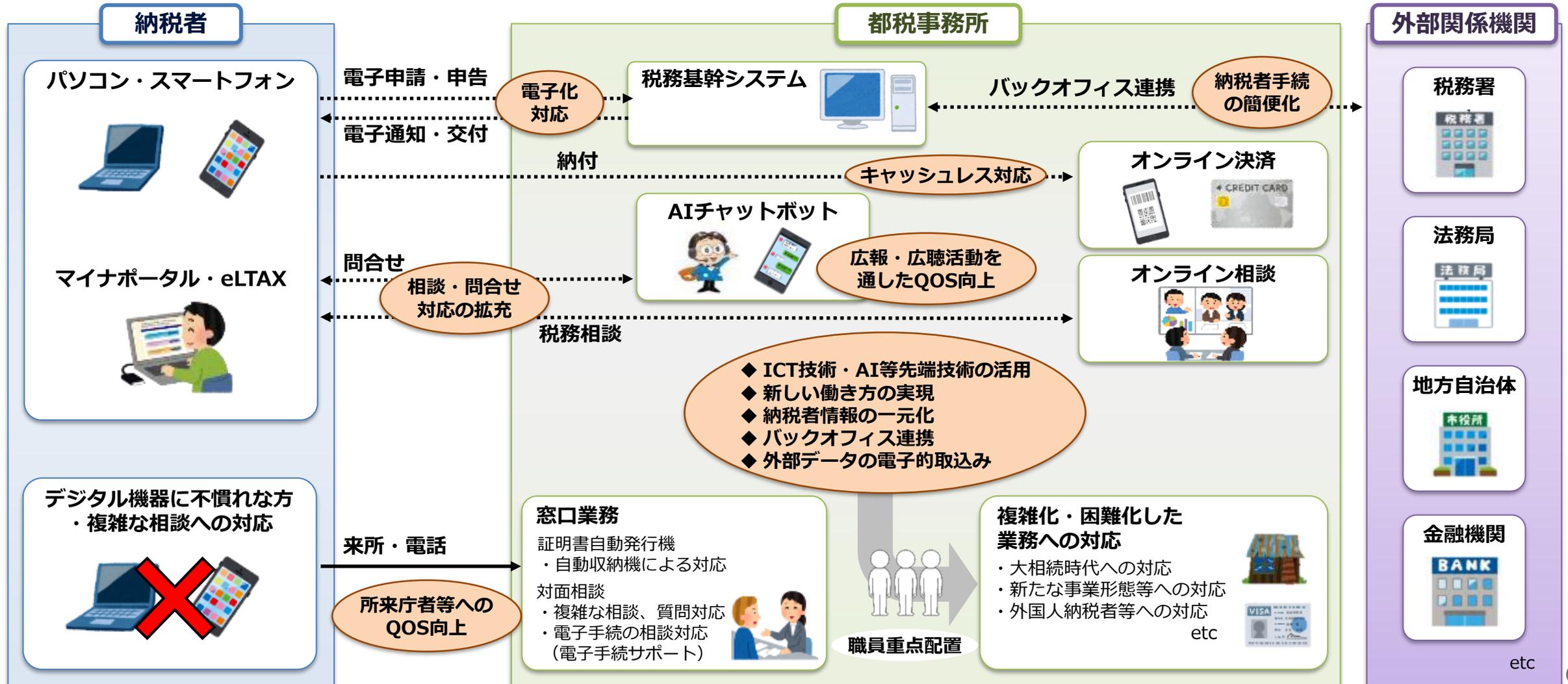
外部データの
電子的取込み

新しい
働き方の
実現

納税者情報の
一元化

3 「主税局ビジョン2030」が描く税務行政の将来像 ～ 主税局のDX ～

- 来庁不要のサービス提供を充実させ、**デジタル化対応を推進**
- 必要な窓口機能は維持し、**デジタルと対面のハイブリッドな都税事務所を実現**



3 「主税局ビジョン2030」が描く税務行政の将来像 ～ 将来像の実現に向けた現在地 ～

「主税局ビジョン2030」で描いた税務行政の将来像の実現に向けては、まだまだ解決すべき課題や検討が必要な事項が残っています。そのような状況においても、実現可能なものから順次、着実に実現してきました。

Before

都税事務所へ
来庁して申請・申告

各窓口でそれぞれ手続



都税事務所からの
お知らせは郵送

金融機関やコンビニで
納付書を使って現金納付

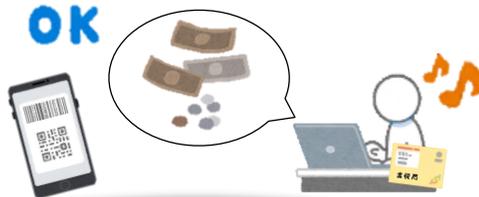
現在地

自宅やオフィスのPC・スマホから手軽に
申請・申告が可能に（対象手続は順次拡大中）



情報共有は一部の関係機関のみ
（不動産登記情報の通知など）

都税事務所からの
通知は紙のまま…



PC・スマホから
キャッシュレスで納付可能に

After（将来像）

<申請・申告><通知><納付>
がオンラインで完結

バックオフィス連携
手続のワンストップ化



AI等、先端技術を活用した
便利で専門性の高い税務行政を構築

4 DXによる税務事務改革の具体例 ～ 各取組における達成状況・今後の課題 ～

<凡例>

納税者へのQOS向上の取組

or 税務行政の構造改革の取組

主税局ビジョン2030

- 更新版 -

の記載内容

納税者へのQOS向上に係る各取組名称

or 税務行政の構造改革に係る各取組名称

実現

■ 上記目標に向けた取組のうち、2024(令和6)年度時点で既に実現したもの

実施予定

今後検討

長期課題

■ 上記目標に向けた取組のうち、2025(令和7)年度以降も継続した取組が必要なもの

<実施予定> 都における各種検討や調整、国等における検討等が具体的に進み、実施予定のもの

<今後検討> 都における各種検討や調整、国等における検討等を今後行う予定のもの

<長期課題> 将来に向けて長期的な検討等が必要なもの

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

2024(令和6)年度時点で既に実現したもの

2025(令和7)年度以降も継続した取組が必要なもののうち、2030(令和12)年度末までに実現が見込めるもの

2025(令和7)年度以降も継続した取組が必要なもののうち、2030(令和12)年度末までの実現が不透明なもの

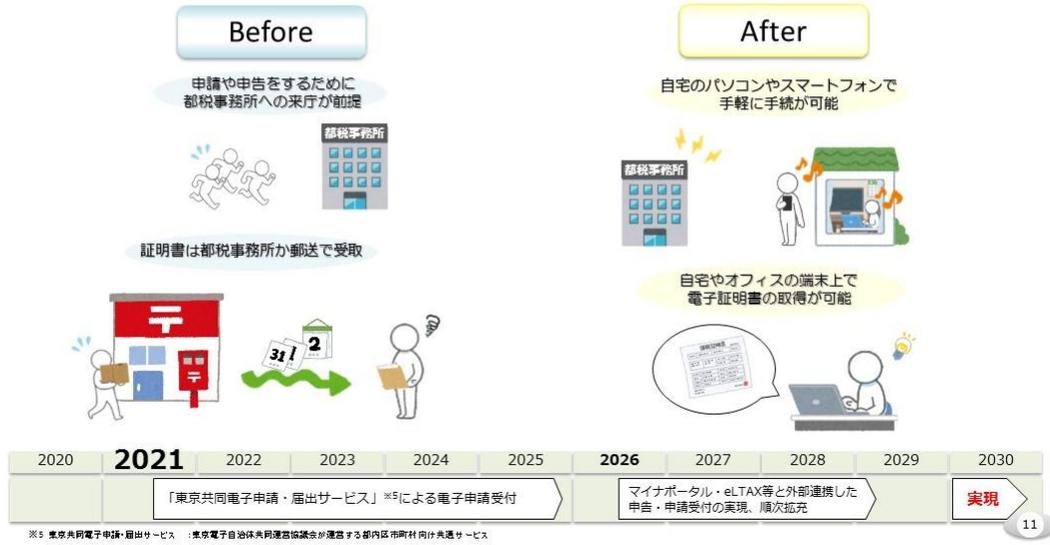
納税者へのQOS向上の取組

① 税務に関するすべての申告・申請の電子化対応

納税者へのQOS向上の取組

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。



実現

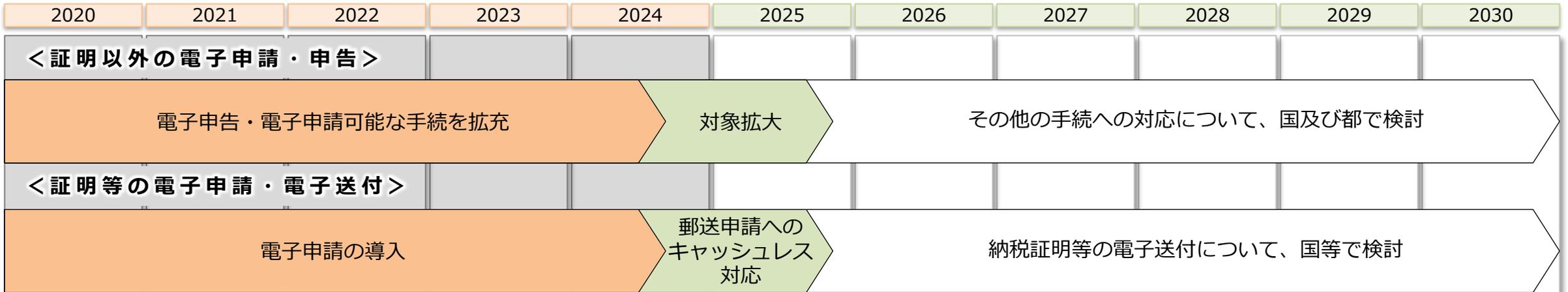
- 「地方税ポータルシステム（eLTAX）」により電子申告・電子申請可能な手続を拡充
- 「LoGoフォーム」※5等による証明等の電子申請を導入

実施予定

- 「eLTAX」における対象税目及び手続の拡大について、国等で検討中

今後検討

- 郵送申請時の証明等の手数料へのキャッシュレス対応について、都で今後検討
- その他の手続への対応について、国及び都で今後検討
- 納税証明等の電子送付について、国等で今後検討



※5：自治体職員がノーコードで電子申請などのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用のデジタル化総合プラットフォーム

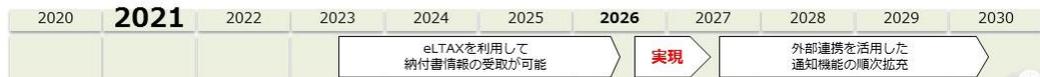
納税者へのQOS向上の取組

② 都税事務所からの通知は、すべて電子通知が可能

納税者へのQOS向上の取組

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。

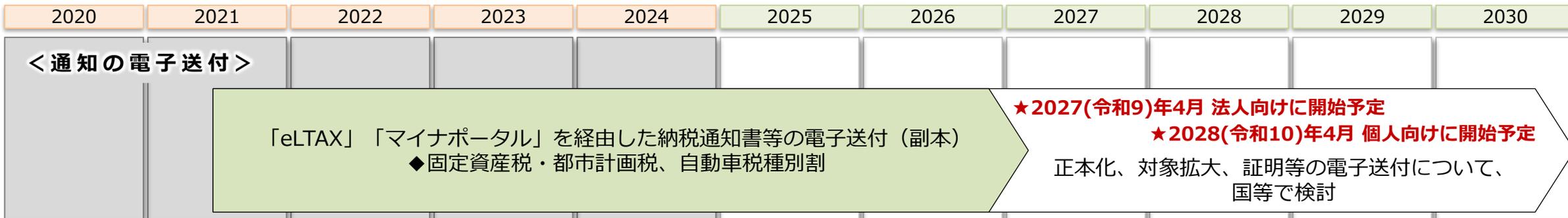


実施予定

- 「eLTAx」又は「マイナポータル」を経由した地方税関係通知の電子送付について、国等で検討中（以下のものを先行して検討中）
 - 当初に対象となる都税は固定資産税・都市計画税、自動車税種別割
 - 納税者から電子送付希望があった場合、納税通知書等※6の副本※7として送付
 - 法人あては2027（令和9）年4月から、個人あては2028（令和10）年4月から運用開始予定

今後検討

- 以下のものについては、国等で今後検討
 - 正本としての電子送付
 - 納税通知書等以外の通知への対象拡大
 - 対象税目の拡大
 - 納税証明等の電子送付【再掲】



※6：納税通知書（課税明細書、更正決定通知書及び税額変更通知書を含む。）並びにそれに付随する納付書。

※7：電子納税通知書は副本とし、正本である紙媒体の納税通知書と併存させる取扱いから開始予定。

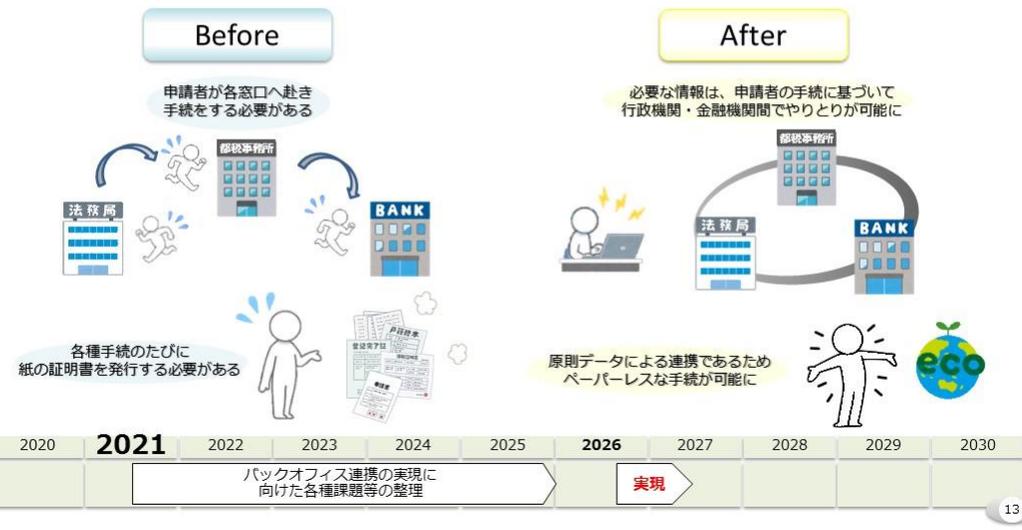
納税者へのQOS向上の取組

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

納税者へのQOS向上の取組

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。
- 都税事務所が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、申請者を經由した証明書等のやり取りを不要とする。



実現

- ＜税務署＞（国税）** ■ 「国税電子申告・納税システム（e-Tax）※8」で法人納税者の開廃業・異動届等を提出した際に、同時に「eLTAX」へ同様の届出を提出可能
- ＜法務局＞（登記）** ■ 不動産取得税及び固定資産税に係る**不動産登記情報**の通知の電子化
■ 「登記情報連携システム」により**商業登記情報**が確認可能※9
- ＜他自治体＞** ■ 「住民基本台帳ネットワークシステム」により住民基本台帳情報が確認可能
- ＜金融機関＞** ■ 一部金融機関に対する**預金照会**の電子化
- ＜その他＞** ■ 「車両継続検査実施可否判断システム」を導入し、車検の実施可否をWeb上で24時間365日確認可能※10

※8：e-Taxソフト（web版）のみ対応 ※9：法律により規定された手続に限る
※10：ディーラー等の車検手続を代行する事業者に限る

実施予定

- 「eLTAX」を經由した**国税・地方税間における連携対象情報の拡大や照会・回答業務のオンライン化**などについて、国等で検討中

長期課題

- 添付資料の省略に向けた検討（庁内も含めた関係機関との情報連携）

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
税務署（国税）		◆ e-TaxとeLTAXの申請手続の一元化			◆ 連携対象情報の拡大 ◆ 照会業務の電子化						
法務局（登記）		◆ 不動産登記情報の通知の電子化 ◆ 登記情報連携システムによる商業登記情報の確認			◆ 登記情報へのアクセス環境の整備 ◆ 登記事項確認（公用請求）の電子化				◆ 都への申請・届出時における登記事項証明書の添付省略		
他自治体		◆ 住民基本台帳情報についてのオンライン照会・一括照会			◆ 不動産評価情報・法人二税の一部通知の電子化				◆ 他自治体宛申請等における都税関係証明等の添付省略 ◆ 公用照会の電子化 ◆ 自治体間の各種通知の電子化		
金融機関		◆ 預金照会の電子化							◆ 金融機関への申込時等における都税関係証明書等の添付省略		
					車両継続検査実施可否判断システムの導入						

納税者へのQOS向上の取組

④ 都税の納税方法の拡充

納税者へのQOS向上の取組

④ 都税の納税方法の拡充

- 都税にかかるとすべての納税・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。



実現

<収納チャネルの拡大等>

- バーコードにより納付可能なスマートフォン決済アプリの拡充
- 「地方税お支払サイト」「地方税統一QRコード(eL-QR)」によるキャッシュレス納税の拡大
- キャッシュレス納税の認知度向上のため、重点的に取組を実施・戦略的広報を展開
- 「車両継続検査実施可否判断システム」を導入し、車検の実施可否をWeb上で24時間365日確認可能【再掲】

<手数料キャッシュレス>

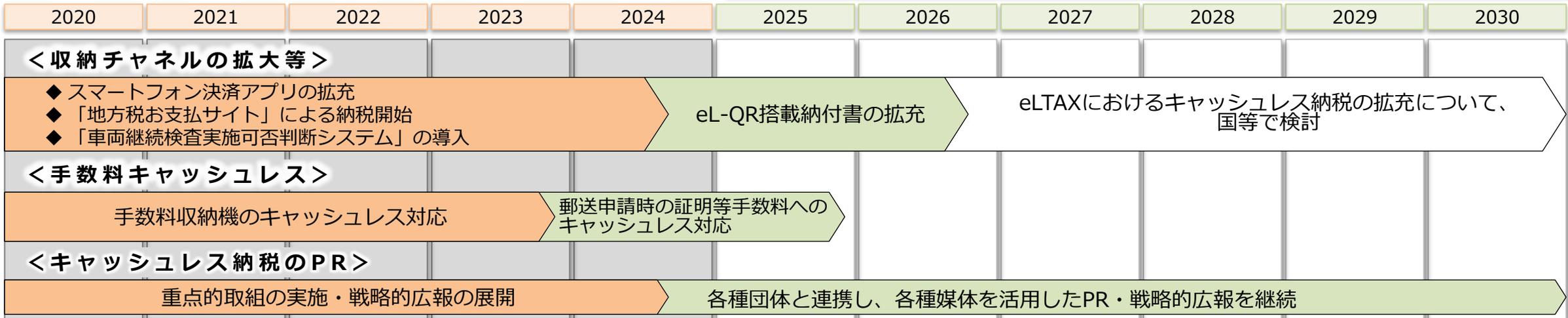
- 各種証明等の手数料の支払いにおけるキャッシュレス対応

実施予定

- eL-QR搭載納付書の拡充
- キャッシュレス納税による利便性のPRを継続

今後検討

- 郵送申請時の証明等手数料へのキャッシュレス対応【再掲】
- eLTAXにおけるダイレクト納付等の利便性のさらなる向上について、国等で今後検討



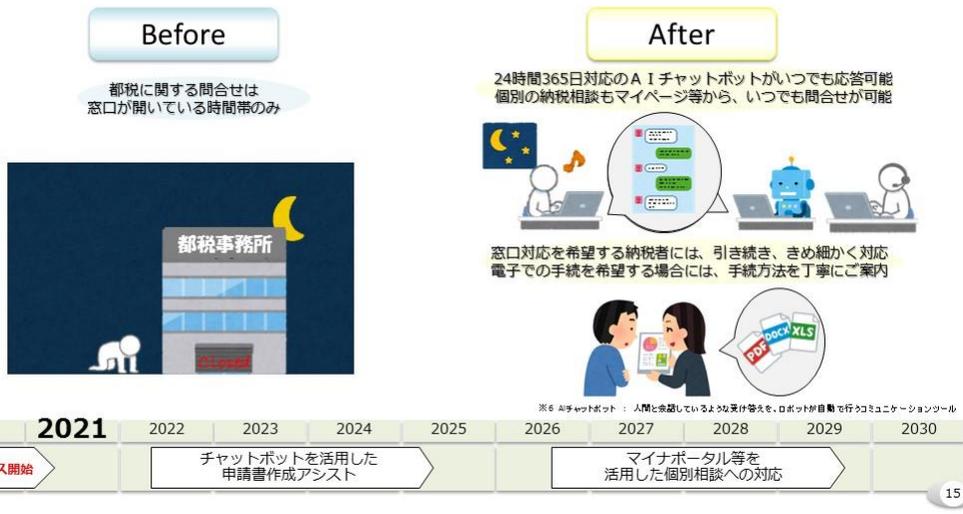
納税者へのQOS向上の取組

⑤ 都税に関する相談・問合せ対応の拡充

納税者へのQOS向上の取組

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。



実現

- AIチャットボットによる24時間365日の問合せ対応
- 「車両継続検査実施可否判断システム」を導入し、車検の実施可否をWeb上で24時間365日確認可能【再掲】

今後検討

- 自動車税環境性能割の申告に必要な情報をWeb上で24時間365日確認可能とする対策について検討予定
- 自動音声案内の導入など電話相談受付の在り方、オンライン相談の実現方法について、検討を継続

長期課題

- マイナポータル等を活用し、本人確認が必要な個別の納税相談・問合せ対応の実現に向けて、都における検討を継続

2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
AIチャットボットによる問合せ対応					自然な対話の実現・精度向上に向けた検討を継続					
			車両継続検査実施可否判断システムの導入							
					自動車税環境性能割に係る照会対応					
		◆電話相談受付の在り方 ◆オンライン相談の実現方法 についての検討				マイナポータル等を活用した個別の納税相談・問合せ対応の実現に向けた検討を継続				

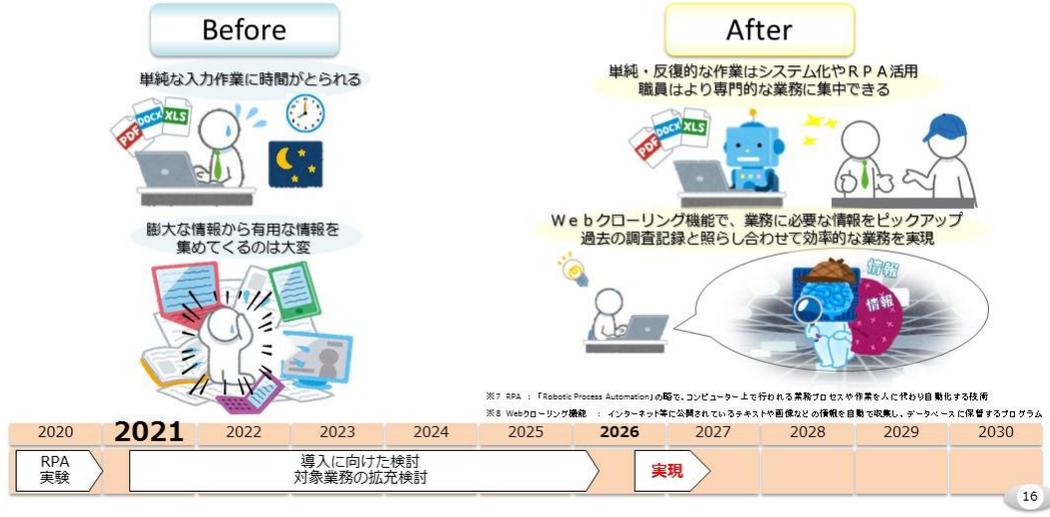
税務行政の構造改革の取組

① 税務業務へのさらなるICT技術の活用

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。



実現

<外部システムとの情報連携>

- 不動産取得税及び固定資産税に係る**不動産登記情報**の通知の電子化【再掲】
- 「**住民基本台帳ネットワークシステム**」によるオンライン照会・一括照会【再掲】
- 一部金融機関に対する**預金照会**の電子化【再掲】

実施予定

<税務基幹システム再構築>

- 2027(令和9)年の稼働に向け、開発中
[AI-OCR^{※11}]
- 2024(令和6)年から自動取込機能等を開発中
[RPA^{※12}]
- 2025(令和7)年から開発予定
[外部連携]
- 「eLTAX」等を用いた情報連携について、国等で検討中【再掲】

今後検討

- 納税通知書等や納税証明等の電子化への対応、ユーザビリティの向上等、税務基幹システム再構築後の継続的なBPR^{※13}の徹底・機能改善

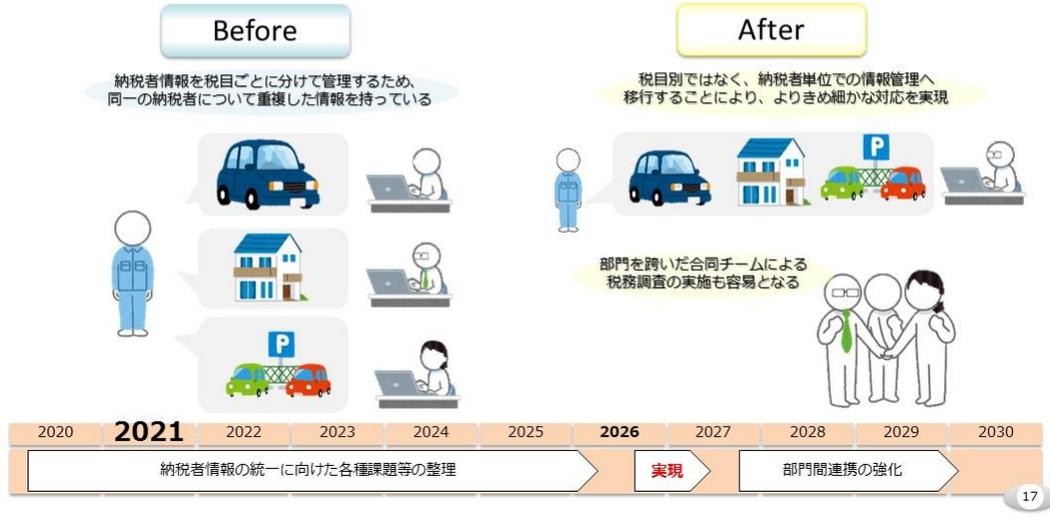


※11：紙媒体の情報を読み取るOCR（Optical Character Recognition）技術にAIを組み込み、文字の読取精度を向上させた技術
 ※12：「Robotic Process Automation」の略で、コンピューター上で行われる業務プロセスや作業を人に代わり自動化する技術
 ※13：「Business Process Re-engineering」の略で、業務の目的を達成するために、既存の業務体系やプロセスなどを根本から見直し、再構築すること

税務行政の構造改革の取組

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。

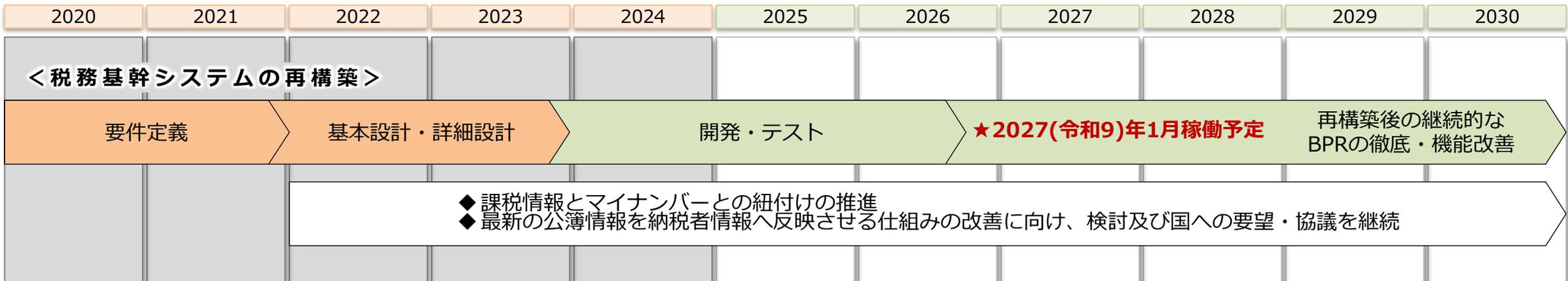


実施予定

- 税務基幹システム再構築において、以下の機能を実装予定
[情報共有支援・納税者情報集約]
 > 各部門で入力した情報を納税者単位で集約・共有
[電子書庫・文書管理]
 > 作成した文書は電子的に保管し、検索性を向上

長期課題

- 課税情報とマイナンバーとの紐付けの推進
- 最新の公簿情報を納税者情報へ反映させる仕組みの改善に向けた検討及び国への要望・協議を継続



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、都税事務所等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。



実現

- 納税者から申請等を受ける手続のうち、9割以上の手続において、はんこレスを実現

実施予定

- 税務基幹システム再構築において、以下の機能を実装予定
 - [電子決裁]
 - 税務基幹システム内で電子的に決裁が完結
 - [電子書庫・文書管理]【再掲】
 - 作成文書を電子的に保管し、検索性を向上
 - [モバイル端末]
 - 庁舎内外での納税者対応における閲覧資料・説明資料等をペーパーレス化
- 納税通知書等の電子送付について、国等で検討中【再掲】

今後検討

- 納税証明等の電子署名・電子送付について、国等で今後検討【再掲】

長期課題

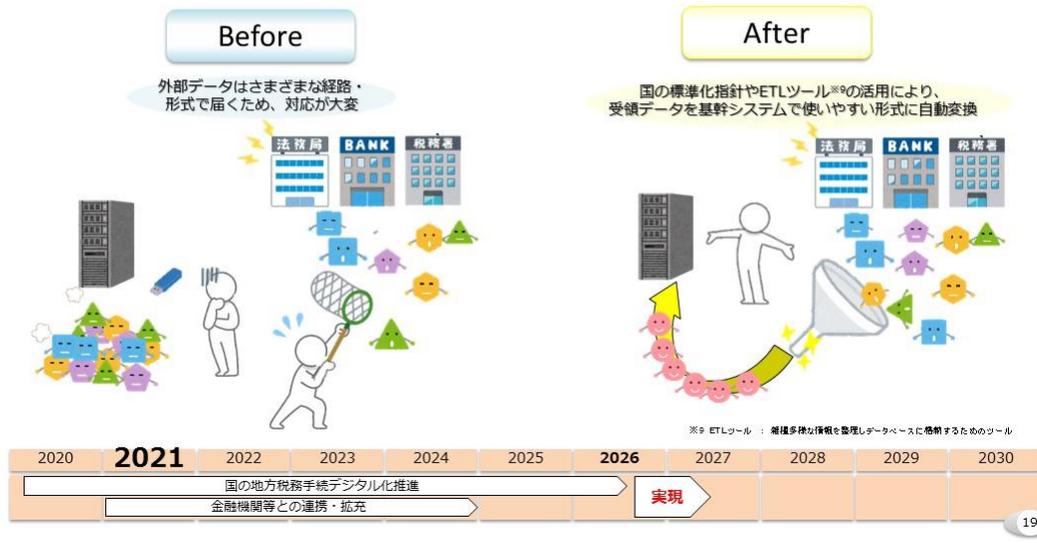
- 税務基幹システムにおける無線LANの活用について、国の動きを注視・要望を継続
- サテライトオフィスにおける業務実施について、検討を継続



税務行政の構造改革の取組

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。



実現

<外部システムとの情報連携>

- 不動産取得税及び固定資産税に係る**不動産登記情報**の通知の電子化等【再掲】
- 「住民基本台帳ネットワークシステム」によるオンライン照会・一括照会【再掲】
- 一部金融機関に対する**預金照会**の電子化【再掲】 等

実施予定

- 税務基幹システム再構築において、以下の機能を実装予定

[外部連携基盤]

- 国の標準化指針やETLツール※14の活用により、受領データを税務基幹システムで使いやすい形式に自動変換

<外部システムとの情報連携>

- 「eLTAX」等を用いた外部連携について、国等で検討中【再掲】

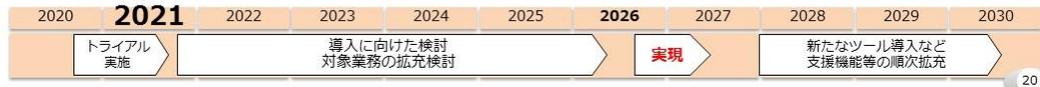
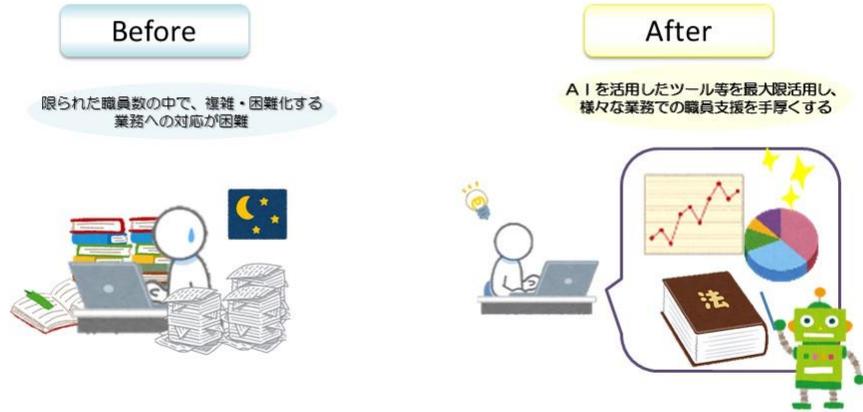
※14：異なる種類のデータを整理しデータベースに格納するためのツール

2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
<外部システムとの情報連携> ◆不動産登記情報の通知の電子化 ◆住民基本台帳情報についてのオンライン照会・一括照会 ◆預金照会の電子化 等					◆連携対象情報の拡大 ◆照会業務の電子化 ◆登記情報へのアクセス環境の整備		連携対象情報のさらなる拡大を検討			
					<税務基幹システムの再構築>					
要件定義		基本設計・詳細設計			開発・テスト		★2027(令和9)年1月稼働予定		再構築後の継続的なBPRの徹底・機能改善	

税務行政の構造改革の取組

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。



実施予定

■ 税務基幹システム再構築におけるAIの活用

[調査対象抽出支援]

- 調査対象の抽出等にAIを活用し、情報分析や関連資料の提示等により職員を支援

■ 更なるAIの活用について検討し、段階的に実施

今後検討

- 税務基幹システム再構築後の継続的なBPRの徹底・機能改善
- 各種AIツール間の連携について、今後検討予定



5 「主税局ビジョン2030 –更新版–」策定後における弾力的な対応

以上のとおり、「主税局ビジョン2030 –更新版–」を策定して以降、主税局が目指す2つの柱である「納税者へのQOS向上」及び「税務行政の構造改革」の実現に向け、「税務基幹システムの再構築」をはじめとする各種取組について、着実に検討を進め、順次実現してきました。

一方で、前述のとおり、取組を進める過程においても主税局を取り巻く環境は加速度的に変化しており、そのような社会環境や状況の変化にも迅速かつ弾力的に対応すべく、以下の取組も実現してきました。

さらに、今後も各取組を着実に推進させていくとともに、AIをはじめとする先端技術や状況変化を注視し、新たな取組についても積極的に検討していきます。

都税事務所来庁者等へのQOS向上の取組

実現

- 各種証明・閲覧手数料に係るキャッシュレス対応【再掲】



- 「窓口混雑状況配信サービス」の導入
(<https://www.tax.metro.tokyo.lg.jp/jimusho/madogutijoukyou>)

- 整理番号による受付・案内
- 混雑状況のリアルタイム配信
- ダッシュボードによる窓口混雑傾向の可視化

東京都主税局
Bureau of Taxation

都税事務所窓口の混雑状況			
事務所名	評価証明書申請窓口	待ち人数	納税証明申請窓口
千代田税事務所	評価証明書・名寄橋 (6階 固定資産税課窓口)	●人	納税証明書 (6階 徴収課窓口)
中央税事務所	評価証明書・名寄橋 (6階 固定資産税課窓口)	●人	納税証明書 (6階 徴収課窓口)
港税事務所	評価証明書・名寄橋 (1階 固定資産税課窓口)	●人	納税証明書 (1階 徴収課窓口)
新浦安税事務所	評価証明書・名寄橋 (6階 固定資産税課窓口)	●人	納税証明書 (4階 徴収課窓口)
文京税事務所	評価証明書・名寄橋 (6階 固定資産税課窓口)	●人	納税証明書 (7階 徴収課窓口)
台東税事務所	評価証明書・名寄橋 (4階 固定資産税課窓口)	●人	納税証明書 (5階 徴収課窓口)



- オープンローミング※15に対応したWi-Fi環境の整備

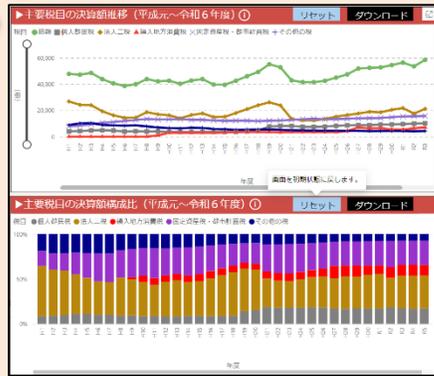


※15 : 公衆Wi-Fiサービス関連事業者の業界団体であるWireless Broadband Alliance (WBA) による国際的なWi-Fi相互接続基盤。無線通信区間の暗号化と対応アクセスポイントへの自動接続により、盗聴される危険や、なりすましのアクセスポイントに誘導されるなどの危険が防止される。

5 「主税局ビジョン2030 -更新版-」策定後における弾力的な対応

広報・広聴活動を通じたQOS向上の取組

実現



- 「都税収入見える化ダッシュボード」を公表し、都税収入の主要な統計データを可視化 (<https://www.tax.metro.tokyo.lg.jp/data/tokei>)

- 租税教育用ウェブブラウザゲームを製作し、子供の税金に関する理解向上を図るなど、各ライフステージを見据えた租税教育を実施 (<https://www.tax1.metro.tokyo.lg.jp/school/index.html>)
- こども都庁モニター※16等を活用し、コンテンツの改良にこどもの意見を反映



- ユーザーレビューを実施し、納税者・来庁者等の意見を広く募集・業務改善に活用 (https://www.tax.metro.tokyo.lg.jp/inquiry/enq_nps)



※16：こどもの意見やニーズを政策に取り入れることを目的に、小・中・高校生と未就学児の保護者を対象としたモニター。 (<https://kodomo-monitor.metro.tokyo.lg.jp/>)

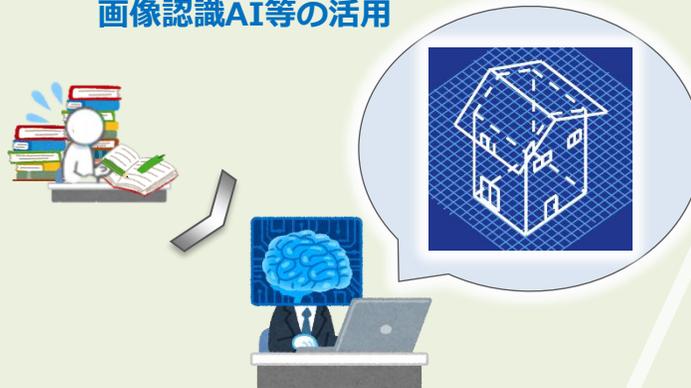
AIをはじめとする先端技術を活用した取組

今後検討

- 生成AI等を活用した横断的情報検索ツールによる職員支援



- 家屋評価業務への画像認識AI等の活用



- 電話による相談・問合せ対応における生成AI等の活用



6 持続可能な組織・執行体制の構築に向けて

「主税局ビジョン2030 – 更新版 –」において、「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**」していくという「**デジタル化による組織改革**」の必要性に触れ、税務行政の構造改革に係る検討を進めてきました。

その間も社会情勢は刻一刻と変化しており、高齢化や国際化のさらなる進展により、税務行政を取り巻く環境もより一層、複雑化・困難化が進んでいます。

このような中であっても、公平・公正な賦課徴収を維持し、都税収入の確保という主税局の使命を確実に果たすためには、職員の能力や専門性を高めることで**持続可能な組織・執行体制**を構築しなければなりません。若手職員や女性職員など、あらゆる職員が能力を最大限発揮できるよう、職場の意見も踏まえた働きやすい職場づくりも重要です。

そのため、以下の観点で組織・人材の活性化を図り、更なる組織改革を目指して取り組んでいきます。

人材の重点配置による専門性の維持・向上

- AIをはじめとする先端技術なども活用し、システムで可能な業務はシステムに任せ、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**人材を重点的に配置**し、主税局としての**専門性を維持・向上**させていきます。

職員の育成によるQOSの向上

- 税務行政に対する専門性を高めるだけでなく、国際化に対応しうる国際感覚を養うなど、税務行政に限らない**幅広い知見を有する職員を育成**し、引き続き職員が担うべき複雑・困難な相談などにおける**QOSを向上**させていきます。

7 おわりに ～ビジョンの実現に向けた他機関との連携・先端技術の活用について～

「主税局ビジョン2030」にて描いた税務行政の将来像を実現するため、様々な取組を行ってきましたが、税務行政におけるマイナンバーの活用や関係法令の改正、eLTAXやベース・レジストリをはじめとする他機関が管理するシステムとの連携対応など、解決すべき課題が依然として山積しています。

税務行政におけるDXのキーとなるこれらの課題を解決できるよう、引き続き、最新のサイバーセキュリティ対策の動向を注視し、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、国に対して強く働きかけ、他自治体とも強固に連携し、取り組んでいきます。

また、AIをはじめとする先端技術の活用について、行政分野、特に税務行政における導入事例はまだ多くはないものの、税務行政の高度化をより一層進め、持続可能な体制を構築するため、積極的に検討していきます。

先端技術の活用にあたっては、税務行政に求められる安全性・正確性・公平性を維持するため、導入に先立ち、十分に検証する必要がありますが、スタートアップ^{※17}などの民間企業が開発・提供する革新的なテクノロジーやアイデア、サービスも活用し、主税局のDXをより一層推進・加速・発展させていきます。

今後もこれらの取組を着実に実現することで、持続可能な税務行政を構築し、都民・事業者のほか職員など誰もがDXによる「手取り時間」の増加を実感して有効に活用できるよう、主税局一丸となって取り組んでいきます。

※17：新しい技術や斬新なアイデアによる革新的なビジネスモデルによって、既存市場への挑戦や、新市場の開拓を目指す組織や事業