

Ⅱ. 各国の租税・財政教育及び税務広報の動向

1. 日本

〈要約〉

【税に関する国民意識】

- ・ 税に対する印象として、「国民の義務」「負担感」「強制的なもの」といった、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。
- ・ 租税に対する関心は非常に高く、「大いに関心がある」「少し関心がある」と回答した人の割合は 96.4%にのぼる。知りたい情報としては「税金の使われ方」が最も多く、官公庁からの情報発信の更なる充実が求められている。

【租税・財政教育】

- ・ 日本の租税教育の特徴の一つは、教育部門のみならず国税庁、東京都主税局といった税務部門と、税理士会や法人会等の民間部門が租税教育推進協議会という枠組みの中で連携していることである。この協議会は国、都道府県、区市町村の各段階で設けられており、それぞれの役割に応じて、租税教育の事例集の作成、副教材の作成、租税教室の開催等を行っている。
- ・ 選挙権年齢の引き下げを考慮し、国税庁・東京都では高校生への主権者教育や租税・財政教育に注力している。
- ・ 教育部門では、小中高校の社会科や公民科の中で、税の仕組みや意義、日本の財政について教えている。
- ・ 税務部門では、小中高校、専修学校等における租税教室の開催、大学における講演のほか、ホームページ等で租税教育向けの教材提供や、税に関する作文コンクールの開催等、普及啓発活動を行っている。
- ・ 民間部門としては、税理士会のほか法人会等関係民間団体が租税教育の推進に深く関わっており、租税教室への講師派遣や税の作文、絵はがきコンクール、書道展、税の標語等を行っている。

【税務広報】

- ・ 国税庁、東京都主税局いずれも、ホームページでの情報提供、パンフレットの作成、SNSでの情報発信等、様々な媒体を活用した広報活動を実施している。
- ・ 税務広報に対する評価活動として、アンケートを実施し、その結果を業務の改善に活用している。特に国税庁においては、毎年広報活動に関する測定指標が定められ、定量的・定性的な評価を実施している。

【税務職員の育成】

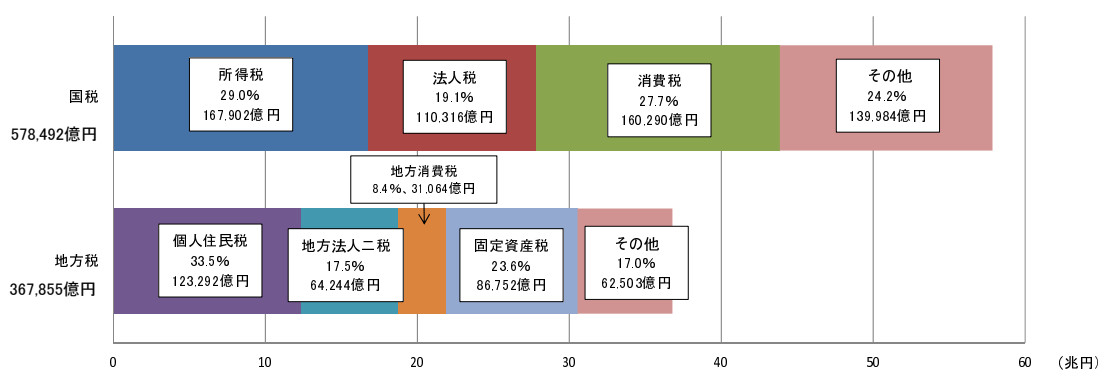
- ・ 職員の職位や専門分野に応じた研修体系が充実している。税に関する専門性を高めるための研修に加え、接遇研修についても実施している。

1-1.概要

1-1-1.税収の内訳

平成 26 年度決算額によると、国税と地方税を合わせた租税収入は約 94.6 兆円で、そのうち国税は約 57.8 兆円（租税総額の 61.1%）、地方税（道府県税及び市町村税の合計）は約 36.8 兆円（38.9%）となっている³。国税及び地方税の税収内訳は図表 8 にあるように、国税では所得税が約 16.8 兆円で最も多く、次いで消費税、法人税となっている。地方税では個人住民税が約 12.3 兆円で最も多く、続いて固定資産税、法人住民税と法人事業税を合計した地方法人二税の順となっている。

図表 8：国及び地方の税収内訳⁴



出所：総務省「国税・地方税の税収内訳（平成 26 年度決算額）」を基に日本総研作成

1-1-2.租税に関する国民意識

前章の通り、日本人は「租税を納めなければならない」というコンプライアンス意識は諸外国と比較して高い一方で、相対的に強い「痛税感」を持っていることが確認された。税に関する国民の意識について、東京都が行った調査⁵を基に改めて確認する。

まず、税に対する印象としては、国民の義務（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が強いことがこの調査でも明らかになった。

³ 総務省「平成 28 年版地方財政白書」による。

⁴ 注 1：各税目の%は、それぞれの合計を 100%とした場合の構成比である。

注 2：国税は特別会計分を含み、地方税、道府県税及び市町村税は超過課税分及び法定外税を含む。

注 3：国税は地方法人特別税を含み、地方税は地方法人特別譲与税を含まない。

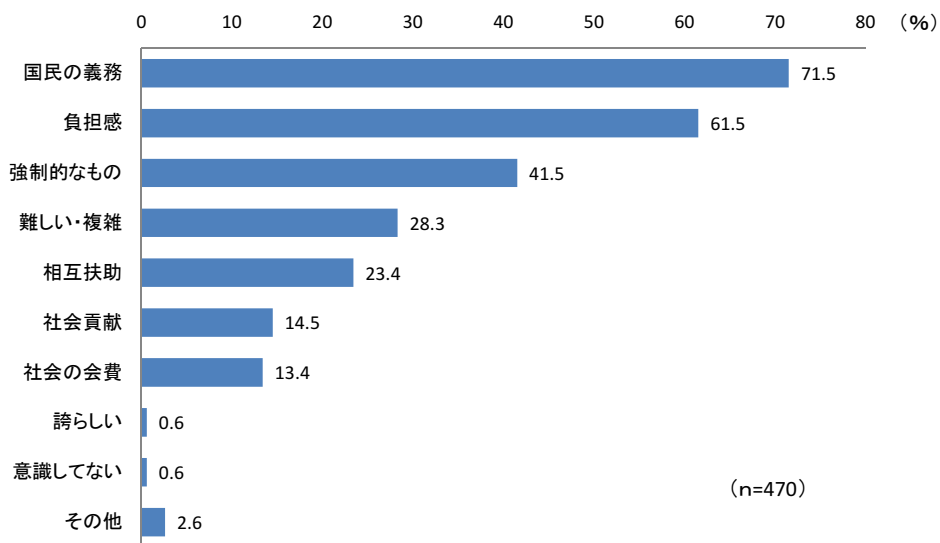
注 4：計数はそれぞれ四捨五入によっているので、計とは一致しない場合がある。

⁵ 平成 28 年度第 3 回インターネット都政モニター「税に対する都民の意識」調査結果

実施期間：平成 28 年 8 月 4～10 日

回答者：都政モニター 500 名のうち 470 名がインターネット上で回答。回答率 94.0%。

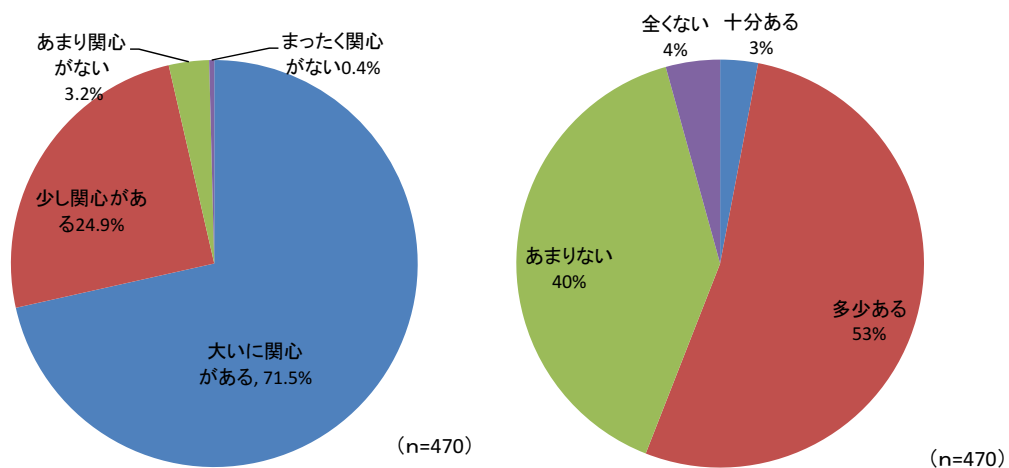
図表 9：税金に対する印象



出所：平成 28 年度第 3 回インターネット都政モニター「税に対する都民の意識」を基に日本総研作成

租税に対する関心は非常に高く、「大いに関心がある」「少し関心がある」と答えた人の割合は合計で 96.4%にのぼる。その一方で、税金に関する知識が「十分ある」「多少ある」人は 56%で、約 40%の人は「あまりない」と答えている。

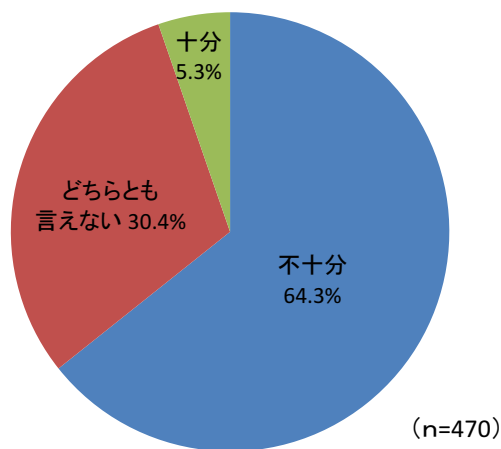
図表 10：税金への関心（左）及び税金の知識（右）の有無



出所：平成 28 年度第 3 回インターネット都政モニター「税に対する都民の意識」を基に日本総研作成

さらに、官公庁からの租税に関する情報発信については、60%以上の回答者が不十分と答えており、更なる情報発信への要望が大きいことが分かる。

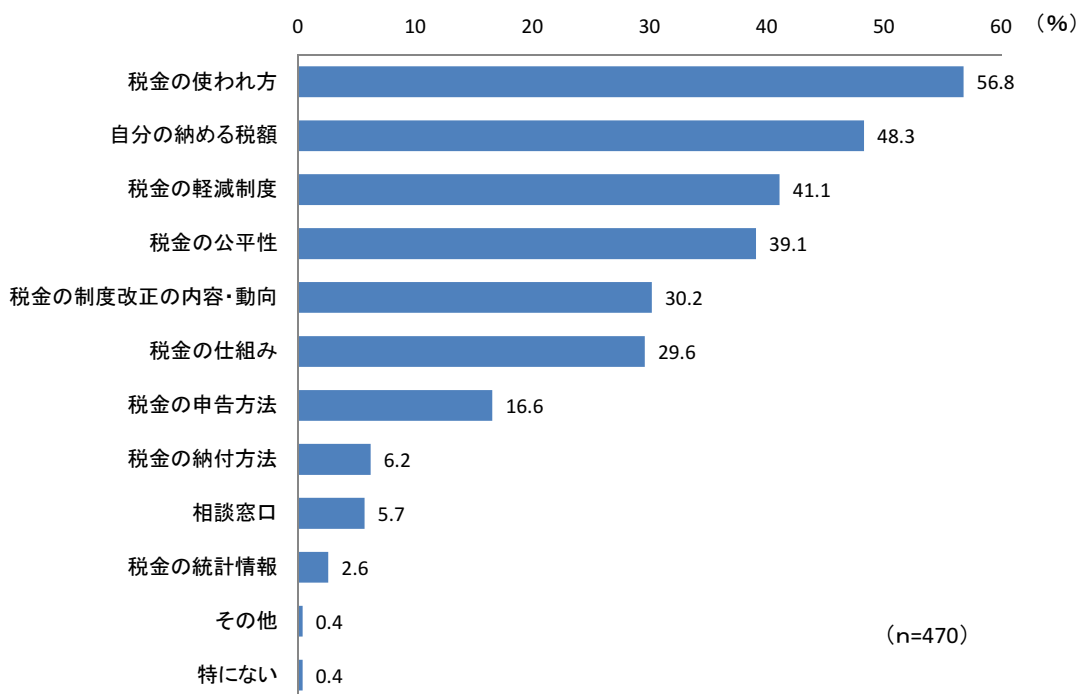
図表 11：官公庁からの税金に関する情報発信への評価



出所：平成 28 年度第 3 回インターネット都政モニター「税に対する都民の意識」を基に日本総研作成

具体的に知りたい情報としては、「税金の使われ方」が 56.8%と最も高く、次いで「自分の納める税額」48.3%、「税金の軽減制度」41.1%が続いている。

図表 12：知りたい税金の情報



出所：平成 28 年度第 3 回インターネット都政モニター「税に対する都民の意識」を基に日本総研作成

日本の場合は、申告納税制度でありながら給与所得者については源泉徴収制度と年末調整制度により、確定申告を行わずとも納税が可能な制度となっている。平成 27 年分所得税等の確定申告書を提出したのは約 2,150 万人であり⁶、成人人口の約 20%となっている。給与所得者は納税の主体であるという自覚が持ちにくい状況にあり、そのことは、租税に関して知りたい情報として約半数が「税金の使われ方」「自分の納める税額」を回答していることにも表れている。調査結果から、税及び行政サービスに関する基本的な知識と理解がない中、「義務として徴税されている」と感じている人が多いことが分かる。

⁶ 国税庁統計情報（平成 27 年）

1-2. 租税・財政教育

1-2-1. 教育課程における租税・財政教育の位置づけ

日本の小学校、中学校、高校では、社会科や公民科の中で租税や財政について教えている。学習指導要領解説においては、図表の通り学齢に応じた税に関わる学習内容についての記述がある。小学校においては、6年生の「我が国の政治の働き」という単元で、「私たちの願いを実現する政治」という学習がおおよそ8時間程度行われている。中学校では中学3年生の公民的分野の学習の中で、「私たちと経済」という単元において、「これからの日本の財政と納税」についておおよそ3時間程度、「私たちの生活と社会保障」についておおよそ5時間程度の授業が行われている。高校においては、公民科の中の現代社会、政治経済の2科目に、租税・財政教育に関する学習内容が含まれている。高校では両科目とも2単位70時間の授業時間があり、租税・財政教育にはおおよそ2時間程度の授業が行われる。

図表 13：学習指導要領における租税・財政教育の位置づけ

対象	教科	学習指導要領解説の税に関わる記述
小学校 (6年生)	社会科	<ul style="list-style-type: none"> 政治の働きと税金の使われ方の関係を取り上げ、国や県、市によって行われている社会保障、災害復旧の取組、地域の開発等に必要な費用は租税によってまかなわれていること、それらは国民によって納められていること等を理解し、租税が大切な役割を果たしていることを考えることができるようにする。 国民は権利を行使する一方で、勤労や納税の義務等を果たす必要があること等を理解できるようにする。 国民の義務は、納税の義務を取り上げ、税金が国民生活の向上と安定に使われていることを理解できるようにする。

対象	教科	学習指導要領解説の税に関わる記述
中学校 (3年生)	社会科 (公民的分野)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国や地方公共団体に任せた方が効率的であったり、公正であったり、市場の働きだけに任せたままでは解決が難しかったりする問題について具体的に考えさせる。 ・ 統計資料等を有効に活用しながら租税の大まかな仕組みやその特徴に触れ、財政を支える租税の意義や税制度の在り方について考えさせる。 ・ 国民が納税の義務を果たすことの大切さを理解させるとともに、税の負担者として租税の使いみち等について理解と関心を深めさせる等納税者としての自覚を養う。 ・ 財政の歳入・歳出における内容を具体的に取り上げ、財政支出に対する要望は広範多岐にわたり、そのための財源の確保が必要であるが、財源は無限にあるわけではないことに気付かせ、財源の配分について、効率や公正の考え方に基づいて考えさせる。 ・ 社会保障とその財源の確保の問題をどのように解決していったらよいか、税の負担者として自分の将来とかかわらせて考えさせる。
高等学校	現代社会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市場経済の中での政府の役割は、国民生活の向上と福祉の充実のために、民間部門では十分には供給することの難しい財やサービスを提供する役割があること、また、所得再分配や経済の安定化を図る役割があることを、近年の経済の動向を踏まえて考察させるとともに、租税を中心とした公的負担の意義と必要性についての理解を深めさせる。 ・ その際、納税が国民の義務であることを理解させるとともに、税金がどのように使われどのようなサービスを受けているか等について納税者としての立場から関心をもつことが大切であることを理解させる。 ・ 持続可能な社会の形成に参画するという観点から、現代社会に対する課題について個人と社会の関係、現役世代と将来世代の関係等に注目させながら探究し、現代社会に対する理解を深めさせる。

対象	教科	学習指導要領解説の税に関わる記述
高等学校	政治・経済	<ul style="list-style-type: none"> 現代の政府は、家計や企業の経済活動にゆだねることの困難な部門を引き受けていること、資源の配分、景気変動の調整、所得や資産分配の不平等を是正する等の役割を果たしていることを理解させる。 財政（政府による経済）活動を行うには原資が必要であることに気付かせ、租税や国債等財源の調達方法やそれぞれの問題点を理解させるとともに、限られた財源をいかに配分すれば国民福祉が向上するかを考察させ、適切な財政運営が重要な課題であることに気付かせる。 税制度の基本を理解させるとともに、国民生活における租税の意義と役割、公平で適切な負担の在り方について考察させる。 その際、国民が納税の義務を果たすとともに、納税者としてその使途について関心をもつことが大切であることを理解させる。

出所：租税教育推進関係省庁等協議会「租税教育の事例集」、東京都教育庁資料等を基に日本総研作成

こうした教科学習に加えて、小学校、中学校、高校いずれの段階でも、税務部門の職員や税理士等の税の専門家による租税教室を実施する学校もある。

租税・財政に関する学習内容は、主権者として理解すべき制度の一つであり、主権者教育とも関連がある。東京都においては、平成 27 年 11 月に東京都教育施策大綱を定め、その中で重点事項の一つとして「社会的自立を促す教育の推進」を挙げている。具体的には「自立的で、自分らしい生き方を実現するキャリア教育を推進」するという方針のもと、選挙権年齢引き下げを受けた政治的教養を育む主権者教育の充実や、社会保障制度等の課題について日常生活に結び付けて課題を解決する学習の充実、将来に役立つ金融経済・税財政教育の充実等が掲げられている。

そうした方針をふまえ、平成 28 年 2 月に策定された都立高校改革推進計画新実施計画においては、キャリア教育の一環として主権者意識醸成のための取組を進めることが記されている。新実施計画は平成 28 年度から 3 カ年の計画であり、平成 28 年度は選挙権年齢引き下げを受けて、民主主義について学ぶリーフレットを作成し、配布した。この取組は特定の授業時間の枠を持たないので、ロングホームルーム等を活用して行われている。

さらに、都立高校改革の中で、キャリア教育の充実を目指した東京都独自の取組の一環として、従来の「奉仕」という科目に代わって、平成 28 年度から「人間と社会」という科目が新設された⁷。

⁷ 詳細については 23 ページを参照のこと。

1-2-2.租税・財政教育の概要

日本の租税教育の特徴は、教育部門のみならず、国税庁・東京都主税局といった税務部門と、税理士会や法人会等の民間団体が租税教育推進協議会の枠組みの中で連携していることである。以下、各部門の租税・財政教育について記すこととする。

(1)教育部門による租税・財政教育

①社会科における租税・財政教育

高校においては、公民科の中の現代社会、政治経済の2科目に、租税・財政教育に関する学習内容が含まれている。高校では両科目とも2単位70時間の授業時間があり、租税・財政教育には最大で4時間程度の授業が行われる。

例えば実教出版株式会社発行の政治・経済の教科書では、租税・財政教育に該当する内容が「2章 現代経済のしくみ」の中で4ページにわたって記載されている。「7 財政の役割と租税」という項目では、「財政と財政政策」「歳入と支出」「租税の種類」に関する説明が2ページにわたり記載されている。次の「8 日本の財政の課題」においては、「税制改革の動向」と「財政危機と財政構造改革」についての説明が1ページにまとめられている。さらに1ページの時事コラムとして国債累積問題について書かれており、租税・財政に関する授業のまとめとして、財政再建について皆で考察するというのが一般的な授業の進め方となっている。

図表 14：政治・経済の教科書目次（抜粋）

第1編 現代の政治	
第2編 現代の経済	
1章 経済社会の変容	
2章 現代経済のしくみ	
1 経済主体と市場の働き	
2 企業の役割	
3 国民所得	
4 経済成長と国民の福祉	
5 金融の役割	
6 日本銀行の役割	
7 財政の役割と租税	7 財政の役割と租税 (p92-93)
8 日本の財政の課題	8 日本の財政の課題 (p94-95)
3章 現代の日本経済と福祉の向上	
4章 現代の国際経済	
第3編 現代社会の諸課題	

- ・ 財政と財政政策
- ・ 歳入と支出
- ・ 租税の種類

- ・ 税制改革の動向
- ・ 財政危機と財政構造改革

《時事コラム》国債累積問題

出所：実教出版株式会社発行『最新政治・経済』を基に日本総研作成

また、高校卒業後就職する生徒が多い普通科の高校や商業科を持つ高校では、社会科での学習に加えて、税理士を招いて確定申告の方法等実務的な講習を行う場合もある。

②「人間と社会」における取組

都立高校改革の中で、キャリア教育の充実を目指した東京都独自の取組の一環として、従来の「奉仕」という教科に代わって、平成28年度から「人間と社会」という教科が新設された。都立高校では1単位必修となっており、主に担任や副担任が授業を行っている。「人間と社会」では、学習の視点として「これから何を大切に、どのように生き、そしてどのようにして幸せな世の中になりますか」という問いを与え、それを考えることにつながる18のテーマから4つを選び1年間かけて学習する。地域社会で起こる問題等、生徒たちが近い将来経験する可能性のある身近なテーマについて議論することで、自らが社会を構成する一人であることを理解し、租税や財政を含む社会の仕組みへの関心を育むことにつなげていくことを目指している。

図表 15：「人間と社会」の教科書目次

序章	「人間と社会～学習の視点～」を考える	P. 6
第 1 章	人間関係を築く	P. 8
第 2 章	学ぶことの意義	P. 12
第 3 章	働くことの意義	P. 16
第 4 章	役割と責任を考える	P. 20
第 5 章	マナーと社会のルールについて考える	P. 24
第 6 章	ネット時代	P. 28
第 7 章	選択し、行動する	P. 32
第 8 章	チームで活動することの意義	P. 36
第 9 章	人生とワーク・ライフ・バランス	P. 40
第 10 章	お金の意義について考える	P. 44
第 11 章	支え合う社会	P. 48
第 12 章	地域社会を築く	P. 52
第 13 章	自然と人間の関わり	P. 56
第 14 章	科学技術の先に・・・生命倫理を考える	P. 60
第 15 章	文化の多様性	P. 64
第 16 章	グローバル化が進展する社会に生きる	P. 68
第 17 章	対立から国際平和を考える	P. 72
第 18 章	主権者としての自覚	P. 76
最終章	「人間と社会～これからの生き方～」を考える	P. 80

出所：東京都教育委員会『人間としての在り方生き方に関する教科「人間と社会」』を基に日本総研作成

例えば、「第 10 章 お金の意義について考える」では、自立した消費者としてお金について十分な知識を身に付けることが大切であるとして、生徒が議論して考えることを通して、収支の管理や望ましいお金の使い方、租税や社会保障、保険等についての理解を深めている。

図表 16 : 「第 10 章 お金の意義について考える」教科書（抜粋）

(4) 税・社会保障・人生のリスクについて考えてみよう

あなたは今こうして高校で教育を受けていますが、それは社会を支える税金のシステムが着実に機能しているからに他なりません。社会人として自立するということは、社会を豊かにするための納税者としての役割を担うことでもあるのです。あなたは将来、所得税や住民税などの税金を支払うことによって、あなたが生きていく社会を自ら築くことになります。

また、人生にはどうしても不確実さが伴い、様々なリスクもあります。そのためにあるのが保険です。保険は、事前に保険料を払っておくことによって保障されます。保険には公的な保険（社会保険）と、生命保険、損害保険などの民間保険があり、民間保険は社会保険では保障されない場合に適用されます。



「わたしたちの生活と税」
東京都租税教育推進協議会より作成

出所：東京都教育委員会『人間としての在り方生き方に関する教科「人間と社会」』

(2)税務部門による租税・財政教育

①租税教育推進協議会による租税教育

(ア) 租税教育推進協議会の概要

日本においては、国税庁と総務省、文部科学省等関係機関が連携し、国、都道府県、区市町村それぞれの段階で租税教育推進協議会（以下、租推協）を立ち上げ、租税教育を推進している。国税庁が租税教育を開始したのは昭和 25 年にさかのぼるが、その後、都道府県単位での協議会設置が進められ、平成 23 年度税制改正大綱にて「租税教育の充実」が盛り込まれたことを受け、平成 23 年に国レベルの租税教育推進関係省庁等協議会（以下、中央租推協）が発足した。

図表 17：平成 23 年度税制改正大綱における租税・財政教育に関する記述（抜粋）

（2）租税教育の充実

国民が租税の役割や申告納税制度の意義、納税者の権利・義務を正しく理解し、社会の構成員として、社会のあり方を主体的に考えることは、納税に対する納得感の醸成と民主国家の維持・発展にとって重要です。

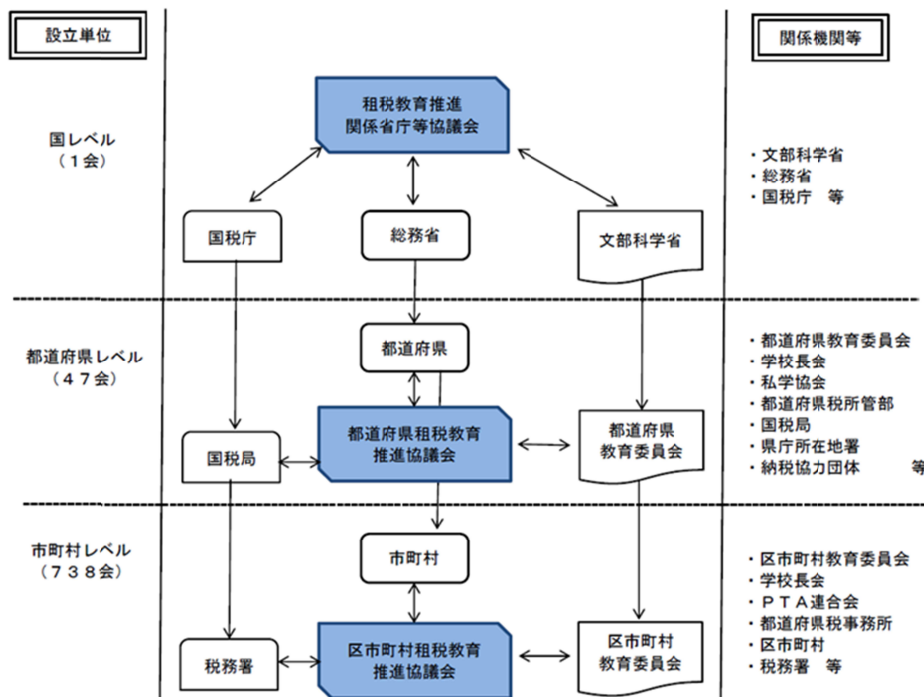
こうした健全な納税者意識を養うことを目的として、国税庁では、次代を担う児童・生徒に対し、租税教育の充実に向けた各種の支援を実施しています。また、税理士・税理士会においても、納税者又は国民への社会貢献事業の一環として、租税教育を通じて申告納税制度の維持発展に寄与するため、小中学校への講師派遣等を積極的に実施しています。

本来、租税教育は、社会全体で取り組むべきものであり、健全な納税者意識のより一層の向上に向け、今後とも官民が協力して租税教育の更なる充実を目指す必要があります。特に、小中学校段階だけでなく、社会人となる手前の高等学校や大学等の段階における租税教育の充実や、租税教育を担う教員等に対する意識啓発について検討し、関係省庁及び民間団体が連携して取り組むこととします。

出所：平成 23 年度税制改正大綱

現在は、国、都道府県、区市町村の各レベルで図表 18 のような体制で、租税教育が推進されている。中央租推協は年に 1 回開催され、その年の活動の成果や今後の方針について確認するとともに、租税教育に関するシンポジウムを開催している。さらに、国税庁では租税教育の教材作成等も行っている。東京都租税教育推進協議会（以下、東京都租推協）では、東京国税局、東京都主税局、東京都教育庁等が中心となり、租税教育用の教材作成や教員への研修のほか、税に関する作文の募集及び租税教室開催の支援、租推協ニュースの発行等を行っている。平成 28 年度からは東京税理士会が東京都租推協の正会員となっている。そして区市町村租税教育推進協議会（以下、区市町村租推協）においては、各税務署や都税事務所、税理士会、法人会等の関係民間団体や学校等が連携し、税務署・都税事務所職員や税理士等といった租税の専門家が学校を訪問し出張授業を行う「租税教室」の実施等を担っている。

図表 18：租税教育推進体制（イメージ図）



出所：財務省広報誌「ファイナンス」（2012.1）より東京都主税局作成

(イ)租推協の取り組み

(i)租税教育事例集の作成

各学校で租税教育をどのように実施したらよいか分からないという現場からの意見を受けて、平成 27 年には、中央租推協にて「租税教育の事例集～租税教育の充実に向けて～」という事例集を作成し、小中高等学校及び教員養成大学における租税教育のベストプラクティスを紹介している。例えば高等学校については、授業の実施事例の一つとして、「主権者として、納税の意義を考える」授業が紹介されている。この授業においては、市場経済における政府の役割や、公共サービスの財源をまかなう税は主権者である国民が広く公平に分かり合うことが必要であることを教えている。その上で憲法 30 条に国民は納税の義務を負うことが明記されていることを確認し、その義務を果たすことの意義を教えている。

図表 19：高校での租税教育の事例（事例集より抜粋）

○指導計画（4時間・各1時間）

時	学習活動・学習内容
1	○主権者として、納税の意義を考える ＜本時＞
2	○公平な税制を考える ・グループワークを通して、公平な税制を考える。 ・累進課税制度を理解する。
3	○財政について考える ・財政制度、財政の仕組みや機能を理解する。 ・歳入と歳出、国債発行額等のグラフを見て、財政の現状と課題を把握する。 ・財政問題の解決方法を考え、意見をワークシートにまとめる。
4	○納税者として必要な税の手続きについて学ぶ ・国税庁ホームページ「税の学習コーナー」を活用し、源泉徴収票の見方などを学び、所得税の確定申告書の作成を体験する。 ○税の専門家（税務職員や税理士）の話を聞く ・税に関する事について質問をしたり、税に関する仕事の実際について話を聞いたりする。

○本時の学習

1 本時の目標

- ・政府の役割、税の機能や意義を理解する。
- ・納税者として、納税の義務を果たすことの意義を理解する。

2 本時の展開(1/4時間)

	学習活動・学習内容
導入	<p><なぜ私たちは税金を納めなくてはならないのだろう></p> <p>1 市場経済における政府の役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ・歳出グラフを見て、政府(財政支出)の主権者である国民の要望にはどのようなものがあるのかを考える。 ・歳出全体の金額を○年前と比較し、全体として財政支出が増えていることを知る。(予算及び決算の分類参照) ・歳出のどの項目が、どのくらい増えているのかを調べ、その背景を考える。 ・財政政府の役割は、主権者である国民の要望に応える公共財や公共サービスの提供にあることを理解する。
展開	<p>2 税の機能</p> <ul style="list-style-type: none"> ・政府が役割を果たすためには、何が必要であるかを考える。(財源を集める、再分配をする、安定化を図る) ・これらの機能を税が有していることを理解する。(公共サービスの財源を調達する機能。所得税や相続税等の累進税率で集めた財源を社会保障に支出し、所得や資産を再分配する機能。減税・増税を行い、景気の安定化を図る機能。その他政策目的を実現する機能。) ・税の一番基本となる機能はどの機能であるかを考える。 <p><政府の財源は誰が、どのように負担するものなのだろう?></p> <p>3 公共サービスの特徴と税の意義</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なぜ公共サービスを市場にゆだねることが難しいのかを考え、グループで議論する。(生活道路、警察、外交や国防、法律等) ・公共サービスの対価を正確に把握し料金を徴収できるかグループで議論する。 ・公共財の性質を理解した上で、公共サービスを市場のみにゆだねた場合はどうなるか考え、グループで議論する。 <p>(＊安全・安心な社会に欠かせない外交、防衛、警察、消防、司法等は市場から提供されない可能性があることを理解)</p> <ul style="list-style-type: none"> ＊社会資本、教育、社会保障等は必ずしも必要な量や水準が確保されない恐れがあることを理解 ＊公共サービスは、民間部門の働きを補完し、社会の構成員全体の利益に合う役割を果たしていることを理解 <p>・これまでの議論を整理し、政府の財源である税は誰が負担するものなのか考える。</p> <p>(税の基本的な機能は国民の要望に応える公共サービスの財源調達にあり、税は社会を成り立たせるためになくなくてはならないもの。公共サービスの受益と負担とは直接結びつけることが出来ない。公共サービスの便益は、国民が広く享受するもの。)</p> <p>4 主権者と納税の義務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・憲法30条を調べる。 ・税のルール(税制)は、国民が選挙で選んだ代表者が国会で制定した法律によること(憲法84条租税法律主義)を理解。 ・税制は、公平な租税の基本原則の考え方に拠っていることを理解。 ・国民(納税者)が、納税の義務を果たさなかったら、どうなるかを考える。(不公平が生じるとともに、財源の裏付けがなくなり、国民の要望が叶えられず、社会や国が成り立たなくなる。) ・消費税を負担している生徒達も他者とともに社会や国を支える一員の役割を果たしていることを理解する。 ・税の使い道(予算)も国民の代表者が国会で審議・議決して決めており、国民が納めた税の使い道が、国民の政府に対する要望に応えたものとなっているか、税の使い道に関心をもつことの大切さを理解する。 ・税は、国民生活や経済社会の在り方と密接に関連するものであり、税の在り方について考えることは、社会の構成員であることを自覚し、公共サービス、社会や国の在り方を考えることにつながることを理解する。
まとめ	<p>5 学習内容の振り返り、まとめ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・税の学習を通して、税の機能や意義、納税の義務を果たすことの意義を学んだことを理解する。

出所：租税教育推進関係省庁等協議会「租税教育の事例集」を基に日本総研作成

(ii)副教材の作成

東京都租推協の取り組みとして、児童・生徒に対する租税教育の充実を図るため、学校での授業の副教材として、小学生向けには「税金のはなし」、中学校向けには「わたしたちの生活と税」という冊子を発行している。都内の小学校6年生と中学校3年生を対象に、平成27年度はそれぞれ約12万部ずつ配布している。

東京都租推協では、高校生向けの租税教育を充実させていくことを重点施策と位置付けており、平成28年度に新たに租推協内に高等学校専門部会を立ち上げ、平成29年度にアクティブラーニングを取り入れた高校生向けの副教材を作成する予定である。

(iii)租税教室の開催支援

租税教室実施にあたっては、区市町村の租推協による各学校への勧奨や広報誌で開催校を募る等積極的に開催を呼びかけている。

また、都内の税務広報広聴官や各税務署の職員が租税教育の担当として、税務署が管轄する地区の学校へ租税教室実施の提案を行っている。社会科の授業時間のみならず、総合学習等学校側の都合に合わせて開催できるよう、学校側と調整を行う等柔軟な対応を行っている。実施に際しては、地区単位で設置されている租推協において、税務署や都税事務所職員、税理士会のほか法人会等関係民間団体が協力して租税教室を実施している。

平成23年度の税制改正大綱で小中学生に加えて、社会に出る一歩手間の段階である高校生、専門学校生、大学生等に対する租税教育を強化していく方針が示されたことを受けて、小中学校段階に加え、現在は高校段階以降の租税教育の充実が進められている。東京都では高校での租税教室の開催割合が低い（平成27年度：6.4%）ため、東京都租推協に高等学校専門部会を設置し、開催割合の向上を目指している。

次節以降は、上述の租推協の枠組みのうち、国税庁、東京国税局による取組並びに東京都による取組について記すこととする。

②国税庁・東京国税局による租税教育

国税庁・東京国税局においては、中央租推協・東京都租推協の事務局として、租税教室開催や講師養成研修等の各施策の実施・調整事務を担っているほか、上述のとおり、租税教室の実施に際して、都内の各税務署や税務広報広聴官が税務教育の担当として税務署が管轄する地区の小中学校、中学校、高等学校、大学及び専修学校等に対し、租税教室等の実施提案や関係機関との調整を行っている。

(ア)租税教育に関する教材等の提供

国税庁ホームページに「税の学習コーナー」を設け、小学生、中学生、高校生等学齢に

応じて、児童・生徒が租税の意義や役割を学習できる教材を提供している。

図表 20：国税庁ホームページ「税の学習コーナー」



出所：国税庁ホームページ

児童生徒向け教材及び講師向けマニュアルに加えて、ゲーム・クイズ形式で税について学習するページやビデオライブラリーも設置されている。

その他にも、東京上野税務署内には租税教育用の施設「タックス☆スペース UENO」が設けられており、「税の学習」や「パソコンを使用した体験学習」、「税務署見学」を行うことができる。この施設は平成 15 年 6 月に、全国で唯一の『租税教育用常設施設』として開設し、東京国税局管内をはじめ全国から多くの児童・生徒等が訪れている。平成 23 年 9 月には来場者が 1 万人に達した。

図表 21：タックス☆スペース UENO の様子



出所：国税庁ホームページ

(イ)税の作文コンクールの開催

国税庁では高校生を対象とした「税に関する作文」の募集を行っている。中学生については、全国納税貯蓄組合連合会と国税庁の共催により同様の事業を実施している。全国の学校のうち中学校の約 70%、高校の約 30%の学校から作品の応募があり、応募編数は中学校で 60 万編、高校では約 20 万編であり、租税に関する理解を深めるための重要な施策の一つとなっている。作文コンクール開催にあたっては、東京都を含む各自治体等の関係機関とも協力している。

図表 22：税に関する作文の応募状況

(単位:(上段)校、%)
(単位:(下段)人、編、%)

	平成25年度		平成26年度		平成27年度		
	応募校数	割合	応募校数	割合	学校数	応募校数	割合
	応募編数		応募編数		生徒数	応募編数	
中学校	7,248	68.2	7,422	69.9	10,484	7,452	71.0
全国	583,142	16.5	615,230	17.5	3,465,215	616,062	17.7
高校	1,485	29.2	1,547	30.8	5,048	1,611	31.9
全国	181,500	5.4	193,393	5.7	3,481,839	199,401	5.7

(注)各年分の割合は、それぞれの「学校基本調査報告」の学校数及び生徒数を基に算出した。

出所：東京都租税教育推進協議会「第 24 回定期総会議案書」を基に日本総研作成

(ウ)租税教室及び大学講演等の実施

東京都租推協の枠組みの下、小中高等学校に対する租税教室を年間 1,200 校程度実施している。また、大学等における講演を年間 70 校程度実施している。

③東京都による租税・財政教育

(ア)租税・財政教育に関する教材等の提供

東京都主税局のホームページ上では、「君も税博士」というコーナーを設け、小学生、中学生向けの教材の提供をしている。その他、東京都主税局のイメージキャラクターである「タックス・タクちゃん」が登場するアニメーションやクイズを通して租税について学習するコーナーもある。

また、平成 29 年度予算案の発表に合わせて東京都財務局では、税金がどのように使われているのかを記した子供向けの冊子「知っているかな？みんなのくらしと東京都」を作成している。

図表 23：租税教育に関する教材（左：タックス・タクちゃんクイズ、
右：冊子「知っているかな？みんなのくらしと東京都」）



出所：東京都主税局ホームページ

出所：東京都財務局ホームページ

(イ)租税教室の実施

東京都租推協の枠組みの下、東京都主税局の職員が学校等に出向いて講義を行う「出前授業」を年間 70 回程度実施している。

また、学生を対象とした租税教室に加え、夏休み等を利用して、親子を対象とした「親子税金教室」や社会人を対象とした「社会人向け租税教室」を実施している。

図表 24：租税教室実施の様子（左：親子税金教室、右：社会人向け租税教室）



出所：東京都主税局資料

(3)民間団体による租税・財政教育

日本における租税・財政教育は、民間団体の果たす役割も大きい。

ここでは、税理士会、納税貯蓄組合、青色申告会、法人会、間税会について記載する。

①税理士会での取り組み

(ア)日本税理士会連合会の取り組み

平成 23 年度税制改正大綱において租税教育の充実が掲げられ、その実施の際には関係省庁及び民間団体が連携して取り組むこと、租税教育の担い手として税理士・税理士会が重要な役割を担っていることが示されたことで、税理士会における租税教育の取組が大きく充実することとなった。また、平成 26 年度税制改正において税理士法の改正が行われ、税理士会及び日本税理士会連合会の会則に記載しなければならない事項（絶対的記載事項）に、「租税に関する教育その他知識の普及及び啓発のための活動に関する規定」が加えられたことで、日本税理士会連合会会則（平成 26 年 10 月 15 日）において、「租税に関する教育その他知識の普及及び啓発のための活動に関し必要な施策を行うこと」を事業として定め、租税教育を一層推進している。

日本税理士会連合会（以下、日税連）は全国 15 の税理士会で構成されており、主に税理士会及びその会員に対する指導、連絡及び監督に関する事務や、税理士の登録に関する事務を行っている。租税教育に関しては、租税教育の講義用テキストの発行や、大学での寄附講座、中学生の「税についての作文」事業の後援等を行っている。

日税連による租税教育のうち、近年特に注力しているのは大学での寄附講座である。平成 7 年度から開始した寄附講座は、これまでの 30 以上の大学で実施されている。大学側から寄附講座の申し込みを受けることがあるほか、寄附講座の期間が終わった後も講師のみ派遣している事例もある。

図表 25：大学での寄附講座の実施状況

開設年度	大学
平成7年度	早稲田大学法学部*、福岡大学法学部*
平成8年度	東京大学法学部*
平成9年度	慶應義塾大学法学部*
平成10年度	学習院大学法学部
平成11年度	一橋大学法学部*
平成12年度	同志社大学商学部
平成13年度	中央大学商学部
平成14年度	神奈川大学経済学部
平成15年度	関西学院大学商学部
平成16年度	愛知大学経済学部
平成17年度	専修大学商学部
平成18年度	関西大学法学部
平成19年度	明治大学経営学部
平成20年度	立命館大学法学部
平成21年度	法政大学経営学部
平成22年度	日本大学商学部
平成23年度	山口大学経済学部
平成24年度	千葉商科大学、札幌学院大学法学部、
平成25年度	琉球大学観光産業科学部、名古屋市立大学経済学部、高崎経済大学経済学部、福島大学経済経営学類(震災復興)、愛知教育大学教育学部(教員養成)*
平成26年度	西南学院大学商学部、和歌山大学教育学部(教員養成)*
平成27年度	大分大学経済学部、滋賀大学経済学部、宮城教育大学教育学部(教員養成)*
平成28年度	横浜国立大学経営学部、東北学院大学経営学部、新潟大学経済学部

※各大学での寄附講座の開設期間は、*印がついた大学は開設年度から2年間、その他の大学は3年間である。

出所：日本税理士会連合会ホームページを基に日本総研作成

寄附講座は半年2単位（90分×15回の講義）で行っており、多くの大学で3年間実施している。授業内容は大学によって異なるが、多くの場合、租税一般の理論と制度及び税理士の役割等について教えている。教員養成課程では、税制度の基本や税に関する授業の実施方法について教えている。大学の教員が授業を担当する場合もあるが、必要に応じて税理士が講義あるいは講義の補佐を行っている。また、国税局等の職員が講義の一部を担当することもある。

近年は、教員養成課程をもつ国公立大学にて積極的に寄附講座を開講している。現在、全国各地の税理士会所属の税理士が学校を訪問し租税教室を行っているが、その数には限りがある。そこで、教員養成課程の中で租税や租税に関する授業について教えることで、学生が将来教員になった時に自ら授業を行えるようにすることを目指している。日税連では、47都道府県全ての国公立大学で講座を行うことを目標にしている。

(イ)東京税理士会の取り組み

東京税理士会は平成 28 年度から東京都租推協の正会員となり、東京国税局、東京都主税局、東京都教育庁、都内税務署や学校等と連携し租税教育を推進している。租税教育に関する教材の作成や租税教育を行う税理士への研修を行っている。

租税教室を行う際には、税理士が講師として学校へ赴くことがある。その際、原則として当該学校のある支部の税理士が講師を担当しているが、平成 27 年度からは、複数の支部に所属する税理士が合同で租税教室を行う「広域対応」にも取り組んでいる。都内各支部の税理士が同じ形式で授業を行うことから、租税教室の質の均質化にも寄与している。

東京税理士会では、「税を通して社会を考える教育」を目指しており、例えば、学級を一つの国に見立て、ある公共事業を実施するための税金の集め方を考えることを通して、公平・公正な税負担割合を考えさせるような授業を行っている。平成 27 年度には、東京税理士会にて小中高校、専門学校、大学等を対象として延べ約 2,000 回の租税教室を開催した。

また、租税教室の講師を担当する税理士への研修は全国の各税理士会で行っている。東京税理士会では租税教育担当講師の質を高めるため、講師登録の際に研修を行うだけでなく、講師としての登録を継続するには翌年以降も毎年 1 回は研修を受けなければならない制度となっている。現在、都内で約 1,000 名の税理士が講師として登録している。新規登録・登録更新のための研修に加えて、租税教室の質を更に高めるための「レベルアップ研修」を年に 2 回実施し、広域対応についての説明等各支部の代表者が集まる代表者会議を年に 2 回開催し情報の共有を図っている。

②納税貯蓄組合の取り組み

納税貯蓄組合とは、納税貯蓄組合法（昭和 26 年法律 145 号）に基づく団体で、納税資金の備蓄による各種税金の円滑な納付を目的として組織された団体である。組合には、国税、県税、市税等の納税者であれば誰でも加入でき、平成 27 年 3 月末時点で、全国約 130 万人の組合員を有する。組合員組織は、全国の市町村の商店街や町内会、同業組合、企業等の納税者で構成された「単位組合」を基礎単位としており、全国に約 2 万 7,000 の組合がある（平成 27 年 3 月時点）。

納税貯蓄組合は、「租税の期限内納付の確立」と「納税道義の高揚」を目的とした事業を行っている。

図表 26：納税貯蓄組合の事業内容

1. 租税の期限内納付の確立	(1)納税資金の計画的備蓄の推進と納期内完納の定着化
	(2)振替納税制度の普及拡大とe-Tax及びeL-Taxの普及
	(3)消費税の滞納未然防止活動
2. 納税道義の高揚	(1)租税教育の推進
	(2)税の広報活動と正しい税の理解者・協力者の拡大
	(3)中学生の「税についての作文」募集

出所：納税貯蓄組合ホームページを基に日本総研作成

租税の期限内納付の確立については、全国各地で「振替納税推進の街」の宣言を実施し、振替納税制度の普及拡大による期限内納付率の向上を目指しているほか、消費税完納の推進に向けた「消費税完納推進の街宣言運動」等を行っている。

さらに、税知識の普及と正しい税の理解者・協力者の拡大を目指し、機関誌や会報の発行、各種説明会や研修会の開催及び税に関する教育的な広報活動等を行っている。現在は国税庁と共催で行われている中学生の「税についての作文」募集事業も、こうした教育・広報活動の一環である。

③青色申告会の取り組み

青色申告会は、「申告納税制度の確立と小規模企業の振興への寄与」を目的として、個人事業者の青色申告者を中心に結成された団体である。全国に約 3,100 の会があり、会員数は約 81 万人である（平成 28 年 4 月）。

各青色申告会では、個人事業者への記帳指導、研修会等の開催や青色申告の普及等幅広い活動を行っており、また、所得税等の確定申告の時期には、適正申告、期限内納税等の広報活動を行っている。さらに小学生を対象に、税に関する言葉を課題とする書道作品を募集し表彰する税の書道展の開催や、租税教室への講師派遣も行っている。

④法人会の取り組み

法人会とは、昭和 22 年に申告納税制度が導入されたことを受け、納税者自らが税法を理解し自主申告できるよう税知識を普及することを目的として、企業が自発的に結成した団体である。全国の法人会は社団法人として法人格を有しており、全国各地に 441 の単位法人会、県単位の連合体として 41 都道県連が組織されている。全国で約 80 万社が加入する団体である。

主な活動としては、公平で健全な税制の実現を目指して、国・地方自治体に対して「税に関する提言」を行っている。税に関する知識の普及啓発活動にも取り組んでおり、法人会役員が小学校を訪問して租税教室を実施しているほか、小学生対象の税をテーマにした絵はがきコンクールを実施している。企業向けの取組としては、税務署の講師や税理士による税務研修会、決算法人説明会、年末調整説明会等様々な研修会を開催している。

⑤間税会の取り組み

間税会は、間接税についての知識を習得し、自主的な申告納税体制の確立を通して円滑な税務運営に協力することを目的として結成された団体である。全国に 518 団体があり、会員数は約 9 万人社である（平成 27 年 4 月）。間税会では、税制や税の執行の改善のための提言、消費税に関する税知識の普及や滞納防止のための活動を行っている。具体的には、租税教育・税の啓発活動の一環として、毎年「税の標語」を会員・非会員を問わず広く募集し、優秀作品を表彰しているほか、「世界の消費税」図柄刷込みクリアファイルを作成し、租税教室や街頭広報の場等で広く配布する等の活動を行っている。

また、「消費税完納運動」の推進や、税知識の習得等に役立てるための各種研修会・説明会の開催等も行っている。

なお、租税・財政教育と同様に税務広報についても、行政機関と納税貯蓄組合、青色申告会、法人会、間税会等関係民間団体が連携して実施している。

(4)税務部門による租税・財政教育の実施状況

小学校、中学校、高校と児童・生徒の学齢に応じた租税・財政教育を実施している。小学生に対しては社会と国民生活を支える税の意義や役割を中心に教え、中学生、高校生に対しては、それらに加えて税の仕組みや公平な負担についての考え方、税に関する仕事等についても教えている。

図表 27：小学校・中学校・高校における租税教育の体系

発達の段階		小学校(社会)※中学年	小学校(社会)※高学年	中学校(公民的分野)	高等学校(現代社会)	高等学校(政治・経済)
領域	キーワード	学習内容				
社会と国民生活を 支える 税の意識・役割 (税の必要性)	・みんなの願い ・生活の安定と向上	健康で良好、安全な生活を守る諸活動、公共施設	わたしたちの暮らしと政治(国・地方公共団体)の働き	市場の働きにゆだねることが難しい諸問題への国・地方公共団体の役割	政府の役割	国民経済における政府の役割
	・公共サービスの財源 ・社会の会費 ・税の使いみち	諸活動のために関係機関や地域の人が協力していること	政治の働きの費用は税によってまかなわれていること	公共サービスの財源をまかなう税の役割	財源調達など税の機能、税の意識と必要性	財源調達など税の機能、生活を支える税の意識・役割
		地域社会の一員としての自覚をもつこと	身近な生活と税のかかわり	社会の一員(税の負担者)としての自覚をもつこと	納税者として税の使途に関心をもつこと	納税者として税の使途に関心をもつこと
	・国民主権 ・納税の義務	きまりを守ることの大切さ	憲法に納税の義務があること	憲法に定められた権利と納税の義務、納税の義務を果たすことの大切さ	納税の義務を果たすことの意義	納税の義務を果たすことの意義
税の大切なきまりや考え方						
よりよい社会と 税	・税の公平な分担		税はみんなで分担して納めていること	税の仕組み、税の種類・分類	公共サービスの受益と負担、公平な税の考え方 (個人と社会の関係、世代間の公平など)	公平な税の考え方、税の基本的な仕組み
	・持続可能な社会			財源の課題 (財源の確保と配分、社会保障費)		税・財政の課題 (財源の調達と配分)
社会人と税	・申告納税制度 ・税に関する仕事			自ら正しい申告・納税をすること	申告納税制度、税に関する仕事	申告納税制度、税に関する仕事

出所：租税教育推進関係省庁等協議会「租税教育の事例集」を基に日本総研作成

また、東京都内の学校における出前授業による租税教室等は、平成 27 年度 1,242 回行われている。そのうち小学校が 881 校（開催割合：64.9%）と最も高く、続いて中学校 267 校（同：32.8%）、高校（同：6.4%）となっている。高校の開催割合については他の地域と比較して低い状況にあることから、今後重点的に取り組む予定である。

図表 28：東京都内の出前授業による租税教室等の開催状況

	平成25年度		平成26年度		平成27年度	
	開催校数	開催校割合	開催校数	開催校割合	開催校数	開催校割合
小学校	817	59.9%	844	62.3%	881	64.9%
中学校	235	28.5%	260	31.5%	267	32.8%
高等学校	24	5.3%	34	7.7%	28	6.4%
大学等	56		66		66	
都内合計	1,132		1,210		1,242	

出所：東京都租税教育推進協議会「第 24 回定期総会議案書」を基に日本総研作成

講師は、主に東京都租推協の構成員が担っており、特に東京税理士会からの出講が多くなっている。

なお、税理士会による租税教室の実施回数は過去十数年で大きく伸びており、平成 27 年度には全国の小学校、中学校、高校、専門学校、大学等にて合計で約 1 万回開催されている。

1-2-3.租税・財政教育に関わる人材に対する教育研修の状況

(1)中央租推協によるシンポジウムの開催

中央租推協では、「租税教育に関するシンポジウム」を年に 1 回開催している。全国各地で開催しており、平成 28 年度は東京で開催した⁸。このシンポジウムでは、教員、教育委員会職員のほか、地方自治体職員、税理士、関係民間団体等租税教育に携わる人を対象として、全国的な租税教育の推進状況の報告や、都道府県、市町村単位での租税教育の実践的取組等が紹介された。

(2)東京都租推協主催の研修

東京都租推協では、税務署の税務広報広聴官が講師となり、公立中学校・高等学校の教員を対象として、租税教育をテーマとした研修会を実施している。この研修で扱う内容は、例えば入試問題で租税に関する内容が取り上げられた事例の紹介や、租税に関するトピックスの紹介等、教員が学校で租税について教える上で役立つ情報提供を行っている。税理士や関係民間団体等による租税教室を推進する一方で、出前授業の回数には限りがあるため、教員

⁸ 平成 28 年度は、東京国税局の「財政経済セミナー」との合同開催であった。

が自ら租税教育を行えるよう支援したいと考えている。

また、講師派遣による租税教室の開催にあたり、派遣講師の養成及びスキルアップを目的とした講師養成研修も実施しており、税務関係職員や法人会、青色申告会の会員等が参加した。

図表 29：租税教室講師養成研修会等の開催状況（平成 27 年度）

地区等	実施月	研修受講者
主税局租税教室講師養成打合せ会	6月	都税事務所職員
青梅法人会講師養成研修	6月	青梅法人会会員
東村山租税教育推進協議会講師養成研修 (東村山市・小平市・清瀬市・東久留米市・西東京市合同)	10月	5市租税教育推進協議会会員
武蔵野青色申告会講師養成研修	11月	武蔵野青色申告会会員
立川法人会講師養成研修	11・12月	立川法人会会員
芝租税教室講師養成研修	4・10月	芝法人会・青色申告会会員
国立市講師養成研修	12月	国立市職員
中野法人会租税教室講師養成研修	12月	中野法人会会員

出所：東京都租税教育推進協議会「第 24 回定期総会議案書」を基に日本総研作成

1-2-4.租税・財政教育の現場の様子

租税・財政教育の現場の様子として、小学校での租税教室（写真左）と高校での租税教室（写真右）実施時の写真を紹介する。

図表 30：小学校（左）及び高校（右）での租税教室の様子



出所：東京都主税局資料

1-2-5. 租税・財政教育で用いられる教材例

東京都租推協及び国税庁が提供している副教材を紹介する。

図表 31：小学生・中学生向け副教材（東京都租推協作成）



出所：東京都租税教育推進協議会

図表 32：高校生用教材（国税庁提供）



出所：国税庁

1-2-6.租税・財政教育を進める上での工夫点

日本では社会科の授業を中心として、学齢に応じて租税・財政教育が行われている。社会を支える仕組みとしての税制度や税の種類について説明しているほか、中学・高校段階では財政問題についても扱っている。

日本の租税・財政教育の特徴としては、教育部門のみならず、国税庁・東京都主税局といった税務部門や民間団体等の官民が租推協の枠組みの中で連携していることである。税務署や自治体の税務職員、税理士といった税の専門家が学校を訪問して租税教育を実施することで、社会を支える税の仕組みや税に関する仕事についての理解を深めることができると考えられる。

授業では、知識を活用するアクティブラーニングの手法を積極的に取り入れることで、児童・生徒が税の機能や意義、納税の義務を果たすことの意義を能動的に学ぶ環境を整えている。

一方で、高校生が税制を理解するのみならず、税を自らに関わりのあることとして主体的に捉えられるようにするには、更なる工夫が必要だという声が聞かれた。選挙権年齢が引き下げられたこともふまえ、租税教育の充実に向けて、高校生向けの教材開発や、主権者教育の充実が進められている。

1-3. 税務広報

1-3-1. 税務広報の概要

日本国内で税務広報を行っている、国税庁及び東京都主税局について以下に記すこととする。

(1) 租税に関する情報提供

① 国税庁による情報提供

(ア) ホームページでの情報提供

国税庁では、納税者の申告・納税等に役立つ情報を国税庁ホームページで提供している。各種租税の概要や、問い合わせの多い事項についてまとめた「タックスアンサー」、確定申告書等作成コーナー、インターネット等を利用して国税に関する申告、納税及び申請・届出等の各手続が行える国税電子申告・納税システム（e-Tax）、国税局・税務署の案内等、税に関して網羅的な情報提供を行っている。税の仕組みや申告書の作成方法、e-Taxの利用方法については動画形式でも情報提供を行っている。平成27年度には、1億7,757万件のアクセスがあった。

図表 33：国税庁ホームページでの情報提供



①タックスアンサー (よくある税の質問)	・問い合わせの多い質問とそれについての一般的な回答を掲載した「よくある税の質問」への入り口
②国税局・税務署を調べる	・各国税局コーナーへの入り口
③確定申告書等作成コーナー	・画面の案内に従って金額などを入力すれば、税額などが自動的に計算され、所得税、消費税、贈与税の申告書などが作成できるシステム ・作成した申告書は印刷して郵送等で提出可能 e-Taxでも提出可能
④国税電子申告・納税システム(e-Tax)	・e-Taxを利用する際の「事前準備」、「初期登録」、「手続きの流れ」など、e-Taxを利用した申告・納税などをサポートするための情報を提供
⑤路線価図	・全国7年分の路線価情報を提供
⑥公売情報	・全国の国税局や税務署で実施している公売(差し押さえた財産を入札などにより売却すること)物件の情報や公売手続などの情報を提供
⑦動画で見る 税の情報・税の仕事	・税の仕組みや申告書の作成方法、e-Taxの利用などについて具体的に説明 ・調査・徴収をはじめとした国税庁の取組をドラマ仕立てで分かりやすく紹介
⑧税の学習コーナー	・ゲームやクイズなどで子供から大人まで楽しく税を学べるコーナー ・学校教師向けの租税教育用教材を提供
⑨文字拡大・読み上げ	・高齢者や視覚に障害がある方のためのサポート機能
⑩ご紹介します 税の役割と税務署の仕事	「税の役割と税務署の仕事」を動画やイラストで分かりやすく解説
⑪メールマガジン	「新着情報・メールマガジン配信サービス」の登録

出所：国税庁「国税庁レポート2016」

(イ)その他広告媒体での情報提供

国税庁では毎年「国税庁レポート」を発行し、納税者サービスの充実、適正・公平な課税・徴収の実現、社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)等の様々な税務行政の取組について説明をしている。また、国民の暮らしにおける身近な税に関する情報をまとめたパンフレットとして毎年度「暮らしの税情報」を発行し、各税務署窓口等での配布やダウンロードができるようホームページに掲載を行っている。

図表 34 : 「平成 28 年度版 暮らしの税情報」



- 【掲載内容】**
- ・ 税の基礎知識
 - ・ 給与所得者と税
 - ・ 高齢者や障害者と税
 - ・ 暮らしの中の税
 - ・ 不動産と税、贈与・相続と税
 - ・ 申告と納税
 - ・ その他

出所：国税庁

その他にも、チラシ、ポスター等の広報媒体の作成を行い、それぞれに多様な機会を捉えて、広報活動を行っている。国税庁はテレビ CM 等全国一律で行う広報活動を担当し、国税局は管轄する都道府県にまたがる広報活動を行い、税務署は、管轄する区市町村を主たる対象とした広報活動を行うという役割分担をしている。

特に、確定申告期には重点的に広報活動を行っている。平成28年分の確定申告期においても、国税庁ホームページ内のコンテンツとして「確定申告特集ページ」を設け、「確定申告書等作成コーナー」やe-Taxの利用拡大及び提出する書類にはマイナンバーの記載が必要となる広報を実施したほか、所得税及び復興特別所得税、贈与税、個人事業者の消費税及び地方消費税の申告・納付期限の周知等の提供も併せて行っている。

図表 35：確定申告書作成についてのチラシ

申告書は、国税庁ホームページで作成できます！

国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」のメリット

- 1 税務署に向向く必要なし！**
作成した申告書等は、e-Taxを利用して提出できます。また、印刷して郵送等により提出することもできます。
- 2 いつでも利用可能！**
確定申告期間中は、24時間いつでもご利用できます。
- 3 自動で税額を計算！**
収入金額や控除金額などを入力することで、税額を自動で計算できます。
- 4 前年データが利用可能！**
作成した申告書等のデータを保存しておけば、翌年の申告で利用できます。

申告書作成から提出までの流れ

- 1 「作成コーナー」へアクセス**
ご自宅のパソコンから、「作成コーナー」で検索。
国税庁ホームページ www.nta.go.jp
作成コーナー
- 2 申告書を作成**
画面の案内に従って金額等を入力し、申告書を作成。
タブレット端末等をご利用ください。
- 3 申告書を出す**
▶ e-Taxの場合
事前準備が必要です。詳しくは裏面をご覧ください。
▶ 書面提出の場合
印刷して郵送等で提出。

申告書をご自宅で作成される際、ご不明な点などに関するお問合せ先は裏面をご参照ください。

お問合せ先のご案内

申告書をご自宅で作成される際、ご不明な点などはお電話で問い合わせることができます。

▶ **作成コーナーの操作などに関するお問合せ**

パソコンはあまり得意じゃないだね。自宅で申告書を作成中に、操作方法が分からない場合はどうしよう？

大丈夫!!作成コーナーの操作に関するご質問は**お電話で問い合わせることができます。**

e-Tax・作成コーナーヘルプデスク **0570-01-5901** (全国一律内線料金)
作成コーナーの操作内容などに関するご質問
※深夜サービス：0120-95-0178 (1月31日～2月29日～1月3日を除きます。)
※受付時間は、時間により変更する場合があります。お電話に当たっては、最新の情報をe-Taxホームページでご確認ください。
上記の電話番号が利用できない場合は、03-6508-0178(0)に電話してください(通話料がかかります)。

マイナンバー総合フリーダイヤル **0120-95-0178** (マイナンバー)
マイナンバーカードをご利用になる場合のICカードリーダーの設置などに関するご質問
※受付時間：03-6508-0178 ※土日祝日 03-6508-0178 (0) (年末年始を除きます。)
※受付時間は、変更される場合がありますので、国税庁のホームページでご確認ください。
上記の電話番号がご利用できない場合は、03-6508-1120(0)に電話してください(通話料がかかります)。

▶ **税務相談などに関するお問合せ**

自宅で申告書を作成中に、ちよと申告内容に関して相談したいんだけど、どこに聞けばいいかな？

申告に関する質問や必要な書類の確認などは、**お電話で問い合わせることができます。**

最寄りの税務署にお電話いただけますと、自動音声によりご案内しております。相談内容に応じて該当の部署を選択してください。最寄りの税務署の電話番号は国税庁ホームページでご確認ください。

e-Taxの事前準備に関するご案内

e-Taxは、インターネットで国税に関する申告、申請、届出、納付などの手続を行うことができるシステムです。ご利用には、マイナンバーカードなどの電子証明書、ICカードリーダーの用意が必要です。

マイナンバーカードなど + ICカードリーダー

出所：国税庁

さらに、税に関する手続きや税制改正等について、納税者の理解を深めることを目的として、確定申告に関する各種説明会、年末調整説明会、改正税法に関する説明会、新設法人のための説明会等、様々な説明会を開催している。全国の税務署等での開催回数は、平成 26 事務年度において 27,016 回、延べ約 118 万人が参加している。

(ウ)「税を考える週間」における情報提供

国税庁では、租税の意義や役割、税務行政に対する知識と理解を深めてもらうため、特に毎年 11 月 11 日から 17 日を「税を考える週間」として、集中的に様々な広報広聴施策を行っている。

「税を考える週間」においては、国税庁ホームページで国税庁の取組を紹介するページを開設するほか、マスメディアを通じた広報や、大学生、社会人を対象とした講演会や説明会を開催する等、国民各層の納税意識の向上を図る様々な取組を行っている。

②東京都主税局による情報提供

(ア)多様な媒体を活用した広報活動

東京都主税局においては、都税を中心に広報活動を実施している。平成 28 年度の広報計画は図表 36 の通りであり、ポスター、冊子等の紙媒体、デジタルサイネージ等の動画媒体、

概要
日本
アメリカ
スウェーデン
ドイツ
オーストラリア
総括

加えてホームページや SNS を活用したオンラインでの広報活動等、多様な媒体を活用した広報活動を幅広く行っている。

この他にも、毎年 11 月の「税を考える週間」を中心に、街頭等で納期を周知するチラシ等を配布するキャンペーンを実施している。また、納税者の手元に直接届く納税通知書を最大の広報の機会ととらえ、税に関する情報を分かりやすくまとめたリーフレットを同封している。

図表 36：東京都主税局による平成 28 年度広報計画の概要

種類	概要	発行／実施回数	数量等 (1回あたり)	配付・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	年9回 年1回	平均 9,000 部 14,100 部	都税事務所、官公署、金融機関、 交通機関車内吊り(JR、私鉄、 都営地下鉄、都電、バス)など
ガイドブック都税 (冊子)	一般向けに都税を わかりやすく解説	年1回	87300 部	都税事務所、官公署、金融機関など
	外国人向けに都税を解説	年1回	英語 2,300 部 中国語 1,700 部 ハングル 1,500 部	都税事務所など
不動産と税金 (冊子)	不動産に関する税金を まとめて解説	年1回	100,000 部	都税事務所、官公署、金融機関など
主税局広報紙 「あなたと都税」	都税のゆくえ、 税金の解説など	年 12 回	36,900 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
東京都、区市町村、 納税協力団体等広報紙	納期のお知らせ、 税制改正など		随時	広報東京都は新聞折り込みで配付
新聞広告	税制改正・納期周知など	年1回	半3段	日刊6紙掲載
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	東京都提供の放送番組
電光掲示板 (デジタルサイネージ)	納期のお知らせなど		随時	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	年7回	各週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	主税局Twitter 主税局Facebook
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

出所：東京都主税局資料

図表 37 : 「ガイドブック都税 2016」(左) 及び主税局広報紙「あなたと都税」(右)



出所：東京都主税局資料

図表 38 : 電光掲示板 (デジタルサイネージ) (左) 及び街頭ビジョン (右) での広報



出所：東京都主税局資料

(イ)ライフステージの各場面に応じた情報発信

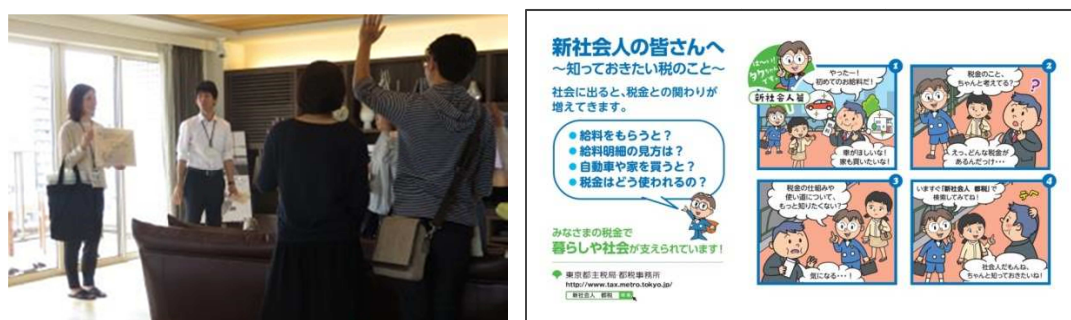
税との関わり方は年齢によって変わることから、世代別にターゲットを絞った取組を開始している。社会人を対象とした取組としては、平成 28 年度は、住宅展示場にて固定資産税

の算定の基礎となる家屋の評価額算出のポイントを解説する等、不動産に関する税のセミナーを実施した。

また、平成 28 年度は、選挙権年齢引き下げを考慮し、高校生、大学生向けに、主権者教育の一環として税を通じた社会参加を呼びかける広報媒体を作成した。都立高校に通う高校 3 年生全員にリーフレットを配布したほか、大学構内に広告を掲示した。

この他平成 29 年 3 月には、就職を控えた新社会人向けに、ホームページ上に給与明細の見方や社会に出ると発生する税金の種類、税金の使い道等への関心を促すウェブページ⁹を公開するとともに、PR 動画を作成し、インターネット広告やデジタルサイネージを活用した広報を実施した。

図表 39：住宅展示場での固定資産評価体験の様子（左）及び新社会人向け広報（右）



出所：東京都主税局資料

(2)納税に関する相談・サポート体制

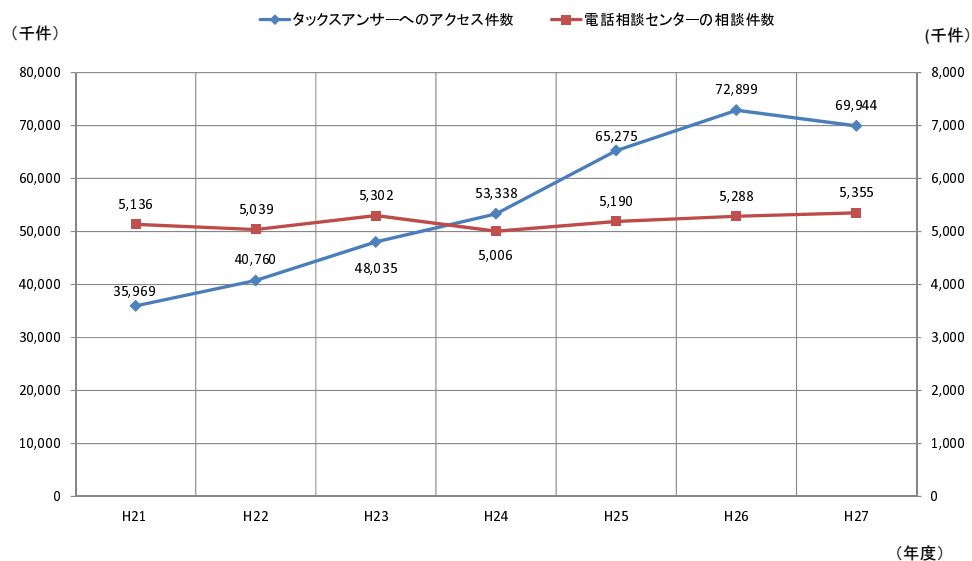
①国税庁の相談・サポート体制

国税に関する一般的な質問や相談については、国税局ごとに電話相談センターを設けて集中的に受け付けており、全国で年間 500 万件程度対応している。また、東京、名古屋、大阪の各国税局では英語での税務相談にも対応している。

また、「よくある質問」に対する一般的な回答については、国税庁ホームページ上の「タックスアンサー」に掲載しており、アクセス件数は平成 21 年度と 27 年度を比較すると約 2 倍に伸びている。具体的に書類や事実関係の確認が必要な場合等は、所轄の税務署において事前に予約することにより面接による相談も行っている。

⁹ URL: <http://www.tax.metro.tokyo.jp/newemployees/index.html> (東京都主税局ホームページ「新社会人の皆さんへ」)

図表 40：電話相談センターの相談件数及びタックスアンサーへのアクセス件数の推移



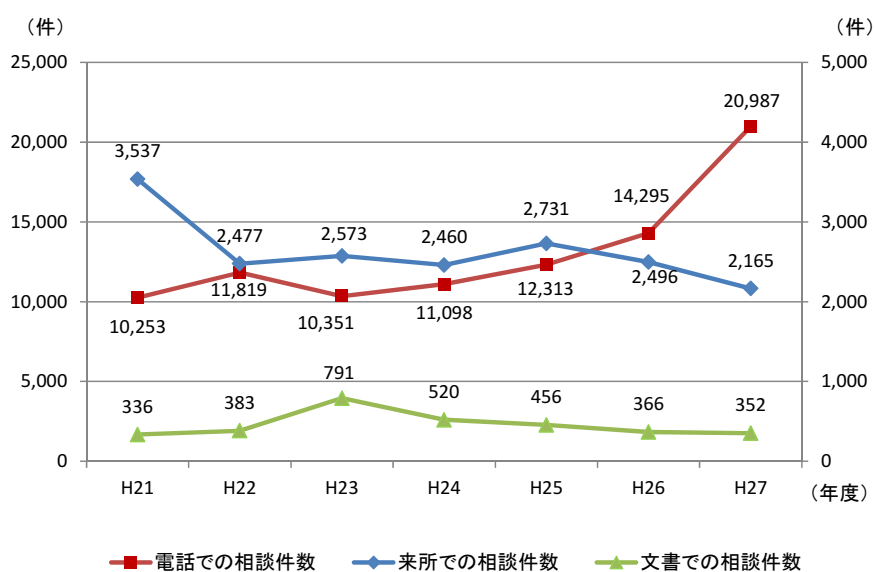
出所：国税庁「国税庁レポート2016」を基に日本総研作成

②東京都主税局の相談・サポート体制

東京都では、都庁舎や都税事務所に都税相談コーナーを設置している。平成 27 年度の来所、電話、文書での受付件数は 23,000 件を超える。都税に関する「よくあるご質問」については自動音声サービスでの情報提供も行っている。

そのほか、問い合わせの多い自動車税等については、専用のサポートセンターを設けている。

図表 41：主税局での相談件数（来所、電話、文書）の推移



出所：東京都主税局資料を基に日本総研作成

図表 42：税務相談等の受付件数（平成 27 年度、来所・電話・文書）

	課税関係	徴収関係	国税関係	その他	合計
平成27年度	15,491件	2,083件	794件	5,136件	23,504件
構成比	65.90%	8.90%	3.40%	21.90%	100%

出所：東京都主税局資料を基に日本総研作成

(3)関係機関との連携による普及啓発活動

国、都道府県、区市町村がそれぞれに多様な機会を捉えて行う広報活動の一環として、杉並区では税務署と税務に関連する団体等が連携し、「税を考える週間」に「杉並納税街頭キャンペーン」を行っている。当日は、杉並区内の学校でのセレモニー、街頭パレード、近隣の学校の児童・生徒による吹奏楽の演奏等が行われた。

なお、国、都道府県、区市町村が連携した街頭でのキャンペーンは地域単位で実施しており、ブースを設置した相談会やノベルティグッズの配布等、主催者の創意工夫のもと様々な形で行われている。

図表 43：杉並納税街頭キャンペーン



出所：公益社団法人杉並青色申告会

図表 44：関係機関との連携による普及啓発活動のその他の例

自由が丘での街頭キャンペーン（左）及び住宅展示場におけるブース相談会（右）



出所：東京都主税局資料

1-3-2. 税務広報に対する評価方法

(1) 国税庁による評価

国税庁では毎年7月から翌年6月までの1年間を実績評価の対象期間とし、業務分野ごとに評価対象となる施策を設定し、定量的・定性的な評価を実施している。このうち、納税者サービスの充実に関する評価項目は、図表 45 のとおりである。例えば「2. 相談等への適切な対応」では、「電話相談センターにおける10分以内の相談割合」「電話相談センターにおける電話相談の満足度」「税務署における面接相談の満足度」等の定量的な測定指標が定められており、それぞれの施策の達成度を確認している。

図表 45：「納税者サービスの充実」に関する評価項目

実績の目標	施策名
1. 広報・広報活動等の充実	(1) 国民各層への広報活動の充実
	(2) 租税に関する啓発活動
	(3) 関係民間団体との協調関係の推進
	(4) 地方公共団体との協力関係の確保
	(5) 国民の意見や要望への的確な対応等
2. 相談等への適切な対応	(1) 納税者からの相談などへの適切な対応
	(2) 納税者からの苦情等への迅速・適切な対応
	(3) 改正消費税法への対応
	(4) 改正相続税法への対応

出所：財務省「平成 28 事務年度 国税庁実績評価実施計画」を基に日本総研作成

図表 46：「相談等への適切な対応」に係る測定指標（抜粋）

合計年度	(単位：%)				
	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	28年度目標値
電話相談センターにおける10分以内の相談割合(注1)	(99.0)	97.0	97.7	97.8	95
電話相談センターにおける電話相談の満足度(注2)	94.5	94.7	95.0	95.0	95
税務署における面接相談の満足度(注3)	87.0	87.7	87.6	91.5	90

(注1) 平成24年度の数値は、電話相談センターにおける15分以内の相談割合を示す。

(注2) 数値は、電話相談に関するアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価(「良い」及び「やや良い」)を得た割合。

(注3) 数値は、来署納税者へのアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価(「良い」及び「やや良い」)を得た割合。

出所：財務省「平成 28 事務年度 国税庁実績評価実施計画」を基に日本総研作成

効果の測定にあたっては、図表 47 のとおり年間を通じて税務署の利用者や国税庁ホームページ利用者に対して各種アンケート調査を実施している。こうして得られたアンケート結果を参考に税務広報の改善活動を行っており、広告がより国民の目にとまるよう、トレインチャンネルやデジタルサイネージ等を活用した広報にも取り組んでいる。

図表 47：平成 28 事務年度において実施するアンケート調査の例

アンケート名	実施場所 対象者	実施時期	用紙の配布方法 回収方法	主な質問項目
国税の広報についてのアンケート	・全国55の税務署 ・特定日の来署納税者	平成28年4月～平成29年3月(各四半期の特定日、計4日間実施)	・玄関又は部門の窓口で配付 ・アンケート箱への投函依頼	無記名による5段階評価(「良い」、「やや良い」、「どちらとも言えない」、「やや悪い」、「悪い」) ①国税の広報全般についての印象 ②国税庁が実施している各種の広報施策の認知度(テレビ、ラジオ、新聞、雑誌、ポスター、ホームページ等) ③情報提供に関する要望
電話相談センターについてのアンケート	・電話相談センター ・特定日の電話相談を利用した納税者	平成28年4月～平成29年3月(各四半期の特定日、計8日間実施)	・相談後に音声ガイドによるアンケート入力方式	無記名による5段階評価(「良い」、「やや良い」、「普通」、「やや悪い」、「悪い」) ①税務相談に満足されたか ②応接の親切さ、丁寧さ ③回答の分かりやすさ ④回答の速さ ⑤疑問点の解決
税務署(相談会場)についてのアンケート	・全国524の税務署 ・特定日の来署納税者	平成28年4月～平成29年3月(各四半期の特定日、計4日間以上実施)	・玄関又は部門の窓口で配付(確定申告期において署外会場では相談等を行う場合は相談会場で配付) ・アンケート箱への投函依頼	無記名による5段階評価(「良い」、「やや良い」、「どちらとも言えない」、「やや悪い」、「悪い」) ①相談の親切さ・丁寧さ ②説明の分かりやすさ ③対応の速さ ④応接についての全体的な印象

出所：財務省「平成 28 事務年度 国税庁実績評価実施計画」を基に日本総研作成

また国税庁では、広聴活動の一環として「国税モニター」制度を設けており、平成 28 年度は全国で 374 名に委嘱している。この制度は、国税庁が実施するアンケートへの回答や、税務署との座談会、意見交換会等を通じて、租税教育や税務広報に関する意見要望等を聴き取り、広報広聴施策の改善に役立てていることを主な目的としている。

(2)東京都主税局による評価

東京都では、平成 27 年度は都内在住者を対象として「都税広報モニター」を募り、広報印刷物や租税教育といった活動に対するアンケート調査や、租税教室の参観・意見交換、モニター会議等を開催した。なお、平成 28 年度は「都税 P R 効果検証アドバイザー」と改称し、これまでの活動に加え、主税局が行っている新しい取組みについての意見を集め、検証に反映させている。

図表 48：平成 27 年度「都税広報モニター」実施概要

実施期間	平成27年5月から平成28年3月まで
応募要件	・都内在住、在勤又は在学中で満20歳以上の方 ・都税の納税者又は同一世帯に納税者がいる方 等
人数	100名
実施内容	(1) インターネットによるアンケート調査 … 3回実施 ① 広報印刷物について(ポスター、月間広報紙) ② 租税教育について ③ 広報全般について(効果的な広報媒体、ホームページ) (2) 租税教室の参観・意見交換会 … 2回実施 ① 親子税金教室 ② 社会人向け税金教室 (3) 都税広報モニター会議

出所：平成 28 年度東京都税制調査会第 1 回小委員会「税への理解を深める取組に関する資料」を基に日本総研作成

都税広報モニターから寄せられた意見を基に、税務広報等の改善を行っている。例えば、「減税等の納税者にお得な情報を積極的に知らせてほしい」という意見をふまえて、ホームページのトップページに「軽減制度」のアイコン作成や、住宅展示場でのキャンペーンを実施したほか、「分かりやすい表現による情報発信にすべき」という意見を受けて、月刊広報紙「あなたと都税」の内容見直しを行った。

図表 49：都税広報モニター会議の様子



出所：東京都主税局資料

その他、全ての都税事務所に意見箱を設置しているほか、ホームページ上からも意見、要望を受け付けている。

図表 50：記入台付きご意見箱と記入用紙（ハガキ）



お客様の声

ご来所情報
 日時： 年 月 日 時 分
 場所： 事務所・部 階 号
 目的：

	激切 5	4	普通 3	2	不適切 1
○来所の目的は達成できましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○親切な対応でしたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○説明はわかりやすかったですか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ご意見等

ご住所	〒		
お電話			
ご氏名	性別	男・女	
	氏名	姓	名

ご協力ありがとうございました

出所：東京都主税局資料

1-3-3. 税務広報を行う上での工夫

国、都道府県、区市町村のそれぞれの単位で、多様な機会を捉えた広報活動が行われている。ホームページや定期刊行物での情報提供に加えて、テレビ CM や街頭ポスター、SNS 等様々なメディアを活用している。また、毎年 11 月の「税を考える週間」を中心に、様々な広報・広聴活動を実施している。

税に関する情報公開がより一層求められる中で、国税庁、東京都主税局ともに、アンケート調査やモニター制度等を基に、その要望をふまえた改善活動を行っている。国税庁においては毎年広報活動に関する測定指標が設定され、定量的・定性的な評価を実施している。

近年、東京都主税局では納税者の視点を取り入れた情報発信に努めている。モニターアンケート結果で、「税の使い道について知りたい」という声が高かったことを受け、広報紙及びホームページで都税の使い道を紹介しているほか、広報紙のコラム欄では、社会で活躍している方を通じた税情報の発信を行っている。

1-4. 税務職員の育成

1-4-1. 資質向上に向けた取組

(1) 国税庁による職員の育成

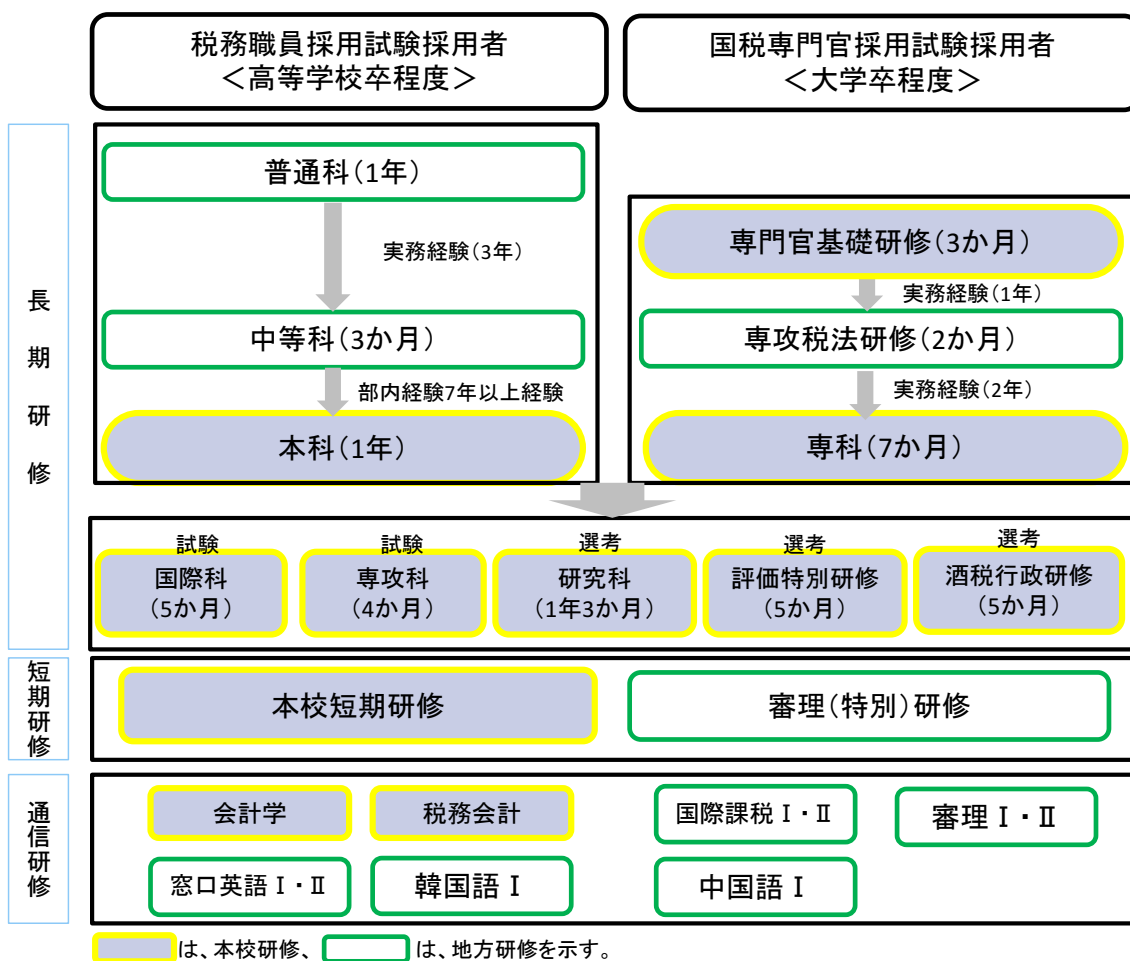
① 税務の専門知識・技術面

国税庁の職員研修体系は、「税務大学校において実施する集合研修」「管理者や指導担当者が日常の事務の遂行を通じて、個別に職員指導するという形で行われるオン・ザ・ジョブトレーニング」「職場において集団的に実施する職場研修」の3つを柱として組み立てられている。その中でも、税務大学校では数か月～1年と長期にわたる研修も行われており、研修機関として中核的な役割を果たしている。税務大学校は埼玉県和光市の本校のほか、全国12か所に地方研修所を有している。

税務大学校の研修は、「税務職員としての全般的な能力と資質の向上を目的とする長期の研修」「専門的な仕事に直接必要な知識の習得を目的とする短期の研修」「職務に関し必要な特定の科目についての知識の習得を目的とする通信研修」の3つに分かれており、採用形態や職務経験に応じた研修内容が用意されている。例えば、国税専門官として採用された職員は、税務大学校本校において約3か月間の専門官基礎研修を受講後、国内各地の税務署に配属される。それから約1年の実務経験を経た後に、地方研修所での約2か月間の専攻税法研修を受講し、さらに約2年の実務経験を経た後に、本校での約7か月間の専科を受講し、より専門性を高めていく研修体系がとられている。

なお、税務大学校では税務に関する学術的な研究等を行っているほか、国際協力の一環としてアジアを中心とした各国の税務職員に対する国際研修も実施している。

図表 51：税務大学校の研修体系



出所：国税庁ホームページを基に日本総研作成

②接遇面

税務大学校長期研修（普通科、専門官、基礎研修）にて外部講師を招いたビジネスマナーに関する研修を実施するほか、各税務署においても接遇研修を実施している。

(2)東京都主税局による職員の育成

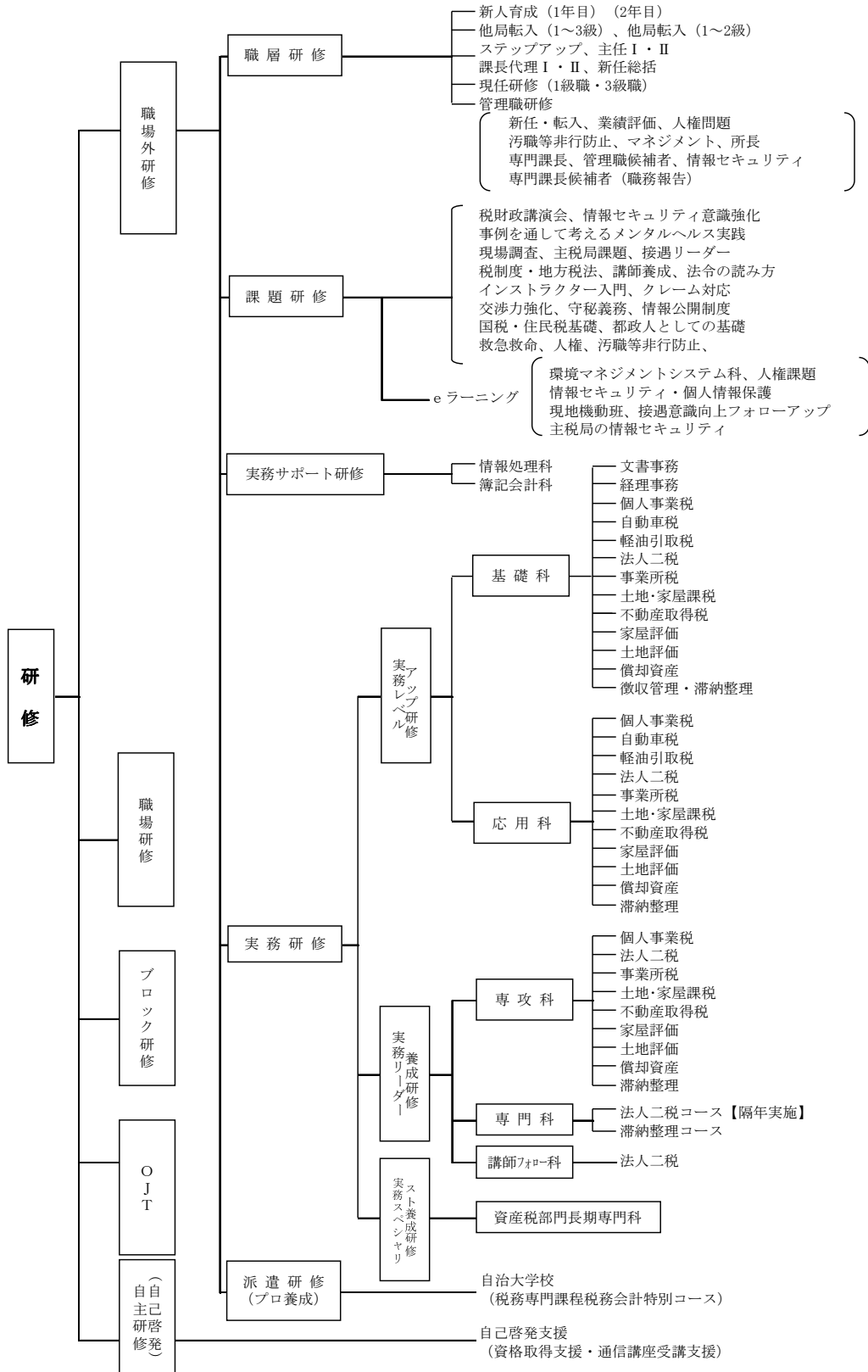
①税務の専門知識・技術面

東京都主税局では「主税局人材育成方針」に基づき、税務の専門知識及び技術を確実に継承していくとともに、職員一人ひとりの意欲と能力の向上を目指して、組織一丸となって人材育成を推進している。

職員は様々な研修への参加を通して、職務の基本となる法令を軸とした専門知識や調査技法等の習得に努めるとともに、日々の職務を通して実践的な実務能力を高めている。研修の実施にあたっては、図表 52 に示したように、「職場外研修」「職場研修」「ブロック研修」

「OJT」「自主研修（自己啓発）」の大きな柱を有機的に連携させ、多様な手段で効率的かつ総合的に人材を育成している。

図表 52：東京都主税局研修体系（平成 28 年度）



出所：東京都主税局資料

② 接遇面

東京都主税局では、各都税事務所の職場研修やブロック研修で接遇研修を実施することを基本としている。その上で平成 28 年度は、外部講師による「接遇リーダー研修」「クレーム対応研修」等を前節の職場外研修の一環として実施した。また、接遇技法やマナーを再確認し接遇意識を継続的に高めていけるよう、eラーニングによる主税局全職員を対象にした「接遇意識フォローアップ研修」も実施した。

1-4-2. 税の窓口の様子

窓口は、以下写真のように職員が訪れた住民や納税者に対面で対応する形式となっている。

図表 53：税の窓口の様子（都税事務所）



出所：東京都主税局資料