

## 税務相談事務に係る基本的な対応について

事務運営指針 平 20. 9. 24 大局総総(調) 第 80 号  
ほか15課共同  
局長一各部長、各署長  
改正 平 26. 5. 28 大局総総(一) 第 67 号  
ほか15課共同

標題のことについて、別添1「税務相談事務実施要領」及び別添2「税務相談事務に係る具体的な対応要領」を定めたから、平成20年11月4日以降、これらにより適切に実施されたい。

なお、今後は、平19.10.4付大局総総(調)第87号ほか15課共同「税務相談事務に係る基本的な対応について(指示)」によらないこととしたので了知されたい。

### (趣旨)

署に寄せられる相談のうち、一般的な相談は「電話相談センター」(大阪国税局税務相談室、以下「センター」という。)において対応し、申告又は納税に直結している個別的な照会は、署において面接により対応するほか、税理士等からの一般的な相談に対しては、原則として自己解決を求めるなど、税務相談事務の基本的な対応を定めるものである。

別添 1

# 税務相談事務実施要領

平成 26 年 5 月

大阪国税局

# 目 次

I	共通事項	1
1	基本的な考え方	1
2	税務相談への原則的な対応	1
(1)	一般相談	1
(2)	個別照会	1
(3)	個別情報に関する問合せ	2
(4)	申告書の作成指導等	2
(5)	特定項目に関する相談	2
(6)	その他の相談	2
3	税理士等からの一般相談への対応	2
II	センターにおける対応	2
1	一般相談への対応等	3
2	納税者が自ら解決できる方法の案内	3
3	個別照会への対応等	3
(1)	所轄署での相談を希望した場合	3
(2)	所轄署での相談を希望しなかった場合	3
4	個別情報に関する問合せへの対応等	4
5	税理士等からの一般相談への対応	4
III	署における対応	4
1	一般相談への対応等	4
2	納税者が自ら解決できる方法の案内	4
3	個別照会への対応等	5
(1)	相談体制	5
(2)	個別照会の処理要領	5
4	申告書の作成指導等への対応	6
5	個別情報に関する問合せへの対応	6
6	税理士等からの一般相談への対応	7
IV	連絡体制	7
別紙1	税務相談受理体制の概要	8
(別紙1の参考)	IVR(音声自動応答装置)の音声ガイダンス	9
別紙2	署における相談事務の範囲(イメージ図)	12
別紙3	特定項目等対応窓口	13
別紙4	受付票(表面)	14
別紙4	受付票(裏面)	15
別紙5	個別照会予約整理表	16
別紙6	予約事項整理表兼相談票	17

## I 共通事項

### 1 基本的な考え方

国税当局が行う税務相談については、申告納税制度の下で、納税者の自発的な納税義務の履行を実現するための納税環境整備の一環として行っているところである。

申告件数が増加傾向にある中で、納税者サービスを適切に提供するとともに、事務の効率化を図るため、申告・納税等に際して真に手助けが必要な者を中心に対応していくことを基本として、対応すべき税務相談の範囲を整理し、相談体制を明確化する。

### 2 税務相談への原則的な対応

#### (1) 一般相談

署に寄せられる相談のうち、制度や法令等の解釈・適用についての情報提供及び手続案内などの技術的助言にとどまるもの（以下「一般相談」という。）については、センターにおいて集中的に電話により対応する。

なお、署の代表電話番号に架けられた電話は、いったんセンターの音声自動応答装置（以下「IVR」という。）で受信して、納税者等の選択により、センターで対応すべきものと署で対応すべきものとに振り分けられる。（別紙1「税務相談受理体制の概要」を参照。）

また、来署による相談内容が一般相談であった場合及びIVRにより署に振り分けられた電話が一般相談であった場合には、ワンストップサービスを推進する観点から、次の区分に応じて、署において対応する。（別紙2「署における相談事務の範囲（イメージ図）」を参照）

#### イ 一般的な税務相談

各税の制度や手続に関して、国税庁ホームページの「税務手続の案内」や窓口で備付けの各種手引等により説明できるもの（以下「一般的な税務相談」という。）については、管理運営部門において対応する。

#### ロ 専門的知識を要する相談

法令適用等に関する判断に各税目の専門的な知識を要するもの（以下「専門的知識を要する相談」という。）については、各事務系統の内部事務担当部門において対応する。

#### (2) 個別照会

相談内容が申告又は納税に直結しており、複雑で具体的書類や事実関係を確認する必要があるなど、電話での対応が困難なもので、権限ある当局が責任をもって回答すべきもの（以下「個別照会」という。）については、原則として電話での相談は行わず、所轄署において、事前の予約を受けた上で面接により対応し、その相談事績（指導内容）を確実に整理・保存しておく。

（注）調査部所管法人からの個別照会（法人税又は消費税に係る照会に限るものとし、再建支援及び組織再編成に係るものを除く。）については、原則として調査部の所掌部門において対応する。

### (3) 個別情報に関する問合せ

署からの発送文書、調査・異議申立事案、具体的な還付金の振込時期や充当内容、具体的な滞納事案の納付相談に関する問合せなど、納税者情報を参照して回答するもの（以下「個別情報に関する問合せ」という。）については、署において対応する。

### (4) 申告書の作成指導等

相談内容が申告又は納税に直結しているが、申告書等の記載方法に関する技術的な質問など、内容が簡易なもので電話での対応やワンポイントアドバイス等により対応が可能なものについては、センター又は署において対応する。

### (5) 特定項目に関する相談

国税庁長官が認定する認定NPO法人制度（以下「旧認定NPO法人制度」という。）に係る質疑等、特定医療法人制度、調査部所管法人に係る連結納税制度や移転価格税制に関する事前確認の申出、事前相談などの個別照会等、事務運営指針等によって特定の部署において処理する旨が定められているもの（以下「特定項目」という。）については、局の担当部署において対応する。

（注） 特定項目に関する相談の対応窓口は、別紙3「特定項目等対応窓口」を参照。

### (6) その他の相談

相談内容がタックスプランニング等に関わるコンサルタント的な対応を求められるもの又は国税以外の他の分野にわたるものについては、センター及び局署のいずれにおいても対応しない。

## 3 税理士等からの一般相談への対応

税務相談については、申告・納税等に際して真に手助けが必要な者を中心に対応していくことが基本であること、また、税務の専門家である税理士及び税理士事務所職員（以下「税理士等」という。）については、国税庁ホームページ等で公表されている法令解釈通達や多くの質疑応答事例等を閲覧することにより、課税の判断を行うことは、一部の例外的な事例を除き可能であると考えられることから、税理士等から一般相談があった場合には、自己解決を要請するほか、近畿税理士会（以下「税理士会」という。）に設置された会員向けの「業務相談室」の活用を説明する。

なお、個別照会及び個別情報に関する問合せについては、署において対応する。

（注） 確定申告期における電話相談体制については、別途指示する。

## II センターにおける対応

センターにおいては、受理した相談事案に関する課税判断を行う部署ではなく、納税者自身が課税判断を行うための情報を提供する一般相談の一元的な窓口であることを念頭において相談事務を行う。

なお、センターにおいては、面接による相談を行わない。

## 1 一般相談への対応等

センターにおいては、原則として税目別の相談体制により相談事務を行うこととし、できる限り処理完結に努める。

税務相談官（以下「相談官」という。）は、電話を受信した場合には所属氏名を告知した上で、迅速・的確かつ親切丁寧な対応に努める。

なお、納税者からの相談内容が複雑である等、回答に時間を要する場合には、納税者に対しその旨を説明し、折り返し回答を希望する者に対しては、氏名及び電話番号等を聴き取った上で、速やかに回答を行う。

## 2 納税者が自ら解決できる方法の案内

相談内容が、国税庁ホームページ等に公開された情報により、納税者自らが解決可能な相談であると認められる場合又は相談上参考になる事項が国税庁ホームページ等に公開されているような場合については、いったん回答した上で、今後、納税者が自ら疑問点を解決できるよう積極的に国税庁ホームページ等を案内する。

## 3 個別照会への対応等

相談内容が個別照会（関与先の代理人として税理士から個別照会があった場合を含む。以下同じ。）であった場合には、センターでは回答できないことを説明した上で、所轄署での相談を希望するか否かを確認する。

なお、聴取した内容を前提にするなど一定の条件を付した上で一般的な回答が可能なものについては、一般相談としてセンターで対応する。

### (1) 所轄署での相談を希望した場合

所轄署での相談を希望した場合には、納税者に対し、事前に所轄署に住所・氏名等を明らかにし、面接日時等について予約を取った上で、納税者本人又は委任した税理士が参考となる書類を持参して出向くよう案内する。

その際、予約のために所轄署へ電話転送を希望した場合には、所轄署の内部事務担当部門へ転送する。

なお、所轄署への電話転送に当たっては、所轄署の電話交換手等に内部事務担当部門への取次ぎを依頼し、相談官が直接、担当者に対して、問合せの内容等の概要を確実に伝えた上で引き継ぐこととし、納税者に「たらい回し」の印象を与えないよう十分に留意する。

また、所轄署へ電話転送した際に電話回線がふさがっている場合には、納税者にその旨を説明の上、所轄署への架け直しを依頼するとともに、架け直した際には、IVR初期音声メッセージにおいて「2」番を選択するよう説明する。

### (2) 所轄署での相談を希望しなかった場合

所轄署での相談を希望しなかった場合には、税理士会等の相談窓口を案内する。

#### 4 個別情報に関する問合せへの対応等

納税者からの個別情報に関する問合せ又は署職員宛の電話が寄せられた場合には、所轄署の担当者へ転送する。

なお、所轄署へ電話転送を行う場合や、所轄署へ電話転送した際に電話回線がふさがっている場合については、上記3(1)と同様の対応を行う。

#### 5 税理士等からの一般相談への対応

税理士等からの一般相談については、国税庁ホームページ等により自己解決を要請するほか、税理士会に設置されている「業務相談室」の活用を説明する。

なお、状況に応じて、いったん回答しても差し支えないが、自己解決について理解を求めた上で、次回からは回答できない旨を伝える。

### Ⅲ 署における対応

署においては、個々の納税者に対する課税の権限ある当局として個別事案の事実関係を詳細に把握し、申告納税制度の下、納税者の自発的な納税義務の履行を実現するため、課税判断を納税者自身が行えるよう指導する部署であることを念頭において相談事務を行う。

なお、署の受付窓口においては、別紙4「受付票」を備付け、事前予約なしに来署した者（一般相談の者を含む。）に対して相談内容の簡記を求めるなどにより、概要を把握するとともに、来署者からの補足説明等から管理運営部門において対応すべき相談か、各事務系統において対応すべき相談かを判断し、各事務系統の内部事務担当部門で対応すべき場合は、「受付票」（別紙4）とともに対応すべき部門へ適切に引き継ぐ。

(注) 署で独自に「受付票」を作成・変更する場合には、単票（1人別）とするなど個人情報の保護に配慮した様式とする。

#### 1 一般相談への対応等

来署による相談内容が一般相談であった場合及びIVRにより署に振り分けられた電話が一般相談であった場合には、上記I 2(1)に基づき、管理運営部門又は各事務系統の内部事務担当部門において対応する。

なお、納税者に対しては、センターで電話により一般相談を受け付けていることを説明するとともに、次回からは、署に電話を架けた際に流れるIVR初期音声メッセージにおいて「1」番を選択するよう説明する。

#### 2 納税者が自ら解決できる方法の案内

相談内容が、国税庁ホームページ等に公開された情報により、納税者自らが解決可能な相談であると認められる場合又は相談上参考になる事項が国税庁ホームページ等に公開されているような場合については、いったん回答した上で、今後、納税者が自ら疑問点を解決できるよう積極的に国税庁ホームページ等を案内する。

### 3 個別照会への対応等

個別照会の処理に当たっては、住所・氏名等を確認し、原則として予約を受けた上で、参考となる書類等を持参させて面接により対応する。

また、納税者が住所・氏名等を明らかにした上での相談を望まない場合には、所轄署における対応は困難である旨を説明し、税理士会等の相談窓口を案内する。

#### (1) 相談体制

個別照会は、原則として各事務系統の内部事務担当部門において対応するが、そのうち複雑・困難な照会事案については、各事務系統の審理担当者において適切に対応する（必要に応じて局審理課等に上申する。）。

#### (2) 個別照会の処理要領

##### イ 事前予約の受付

個別照会に関する相談で来署又は電話による問合せがあった場合には、事前の予約が必要である旨を納税者に説明した上で、内部事務担当部門が予約手続を行う（センターから引き継がれた電話も同様に対応するが、この場合、センターから転送された電話は、センターには再転送できないことに留意する。）。

また、センターから事前の予約のために電話転送された場合には、相談官から、直接、問合せの内容等の概要を確実に聴取した上で引き継ぎを受けることとし、納税者に「たらい回し」の印象を与えないよう十分に留意する。

なお、予約をせずに来署した者に対しては、参考となる書類を持参しており、担当者が対応可能な場合には、例外的に対応することとし、その際には、次回以降の来署時には予約が必要であること及び予約を受け付けている納税者を優先することを説明する。

##### ロ 事前予約の管理等

内部事務担当部門は、別紙5「個別照会予約整理表」を作成し、内部事務担当部門職員全員が確認できるよう適宜の場所に備え置き一元管理する。

事前予約の受付に当たっては、「個別照会予約整理表」（別紙5）に所要の事項を記載するとともに、別紙6「予約事項整理表兼相談票」に納税者の氏名・住所・照会内容等を記載する。

また、その際には、相談内容を的確に聴取し、持参すべき必要書類等を確実に納税者に伝えるなど、無用なトラブルを招くことのないよう配慮する。

なお、内部事務に支障を来すことのないよう、署の実情に応じて、あらかじめ同日・同時間帯に設定可能な予約件数を定めておくとともに、予定していた面接担当者が対応できない事態が生じた場合でも、来署した納税者を待たせることのないよう他の職員が対応できるような体制をとっておくことに留意する。

##### ハ 相談に当たっての留意事項

個別照会は、個別事案の事実関係を前提とした税務上の取扱いについて回答を求めるものであることから、照会事案の内容を詳細に把握するため、必要に応じて資料等の提示を求め、事



実関係を明確にした上で対応する。

なお、個別照会の処理に当たっては、当面、平 14. 6. 28 付課審 1-15 ほか 8 課共同「事前照会事案に係る事務処理手続について（事務運営指針）」（以下「事前照会運営指針」という。）、同日付課審 1-14 ほか 8 課共同「事前照会に対する文書回答の事務処理手続等について（事務運営指針）」及び平 16. 2. 17 付課審 1-3 ほか 8 課共同「同業者団体等からの照会に対する文書回答の事務処理手続等について（事務運営指針）」のほか、局各主管課が定めた事務実施要領などを参考に対応する。

## 二 相談事績の管理等

面接担当者は、面接終了後に、事後のトラブル防止の観点から、個別照会（予約なしの場合を含む。）に対する相談事績（指導内容）について、「予約事項整理表兼相談票」（別紙 6）に相談事績等を簡記の上、速やかに各事務系統の審理担当者に回付する。

「予約事項整理表兼相談票」（別紙 6）は、審理担当者がその相談事績を日々確認した上で、誤指導等の疑いのあるものについては、速やかに各事務系統の第一部門統括国税調査（徴収）官等に報告して事後の対応策を講ずるものとする。

なお、審理担当者が確認を了した「予約事項整理表兼相談票」（別紙 6）は、「受付票」（別紙 4）と併せて内部事務担当部門において整理・保存しておく。

また、事前照会運営指針等に定める事前照会等の処理に当たっては、当該事務運営指針等に定める手続によることに留意する。

## 4 申告書の作成指導等への対応

相談内容が申告又は納税に直結しているが、申告書等の記載方法に関する技術的な質問など、内容が容易なものでワンポイントアドバイス等により対応が可能なものは、原則として、事前予約及び「予約事項整理表兼相談票」（別紙 6）の作成は要しない。

## 5 個別情報に関する問合せへの対応

納税者からの個別情報に関する問合せには、原則として内部事務担当者（調査・滞納事案等に関するものについては各担当者）が対応する。

なお、署への問合せが想定される文書等を発送する場合には、当該文書等に担当者及び内線番号を必ず明記するほか、ダイヤルイン設置署についてはダイヤルイン番号を、ダイヤルイン設置署以外については電話番号の下部に例えば「音声案内に従ってはじめに『2』を選択してください。」と記載する。

また、センターから電話転送された場合には、相談官から、直接、問合せの内容等の概要を確実に聴取した上で引継ぎを受けることとし、納税者に「たらい回し」の印象を与えないよう十分に留意する。

## 6 税理士等からの一般相談への対応

税理士等からの一般相談については、国税庁ホームページ等により自己解決を要請するほか、税理士会に設置されている「業務相談室」の活用を説明する。

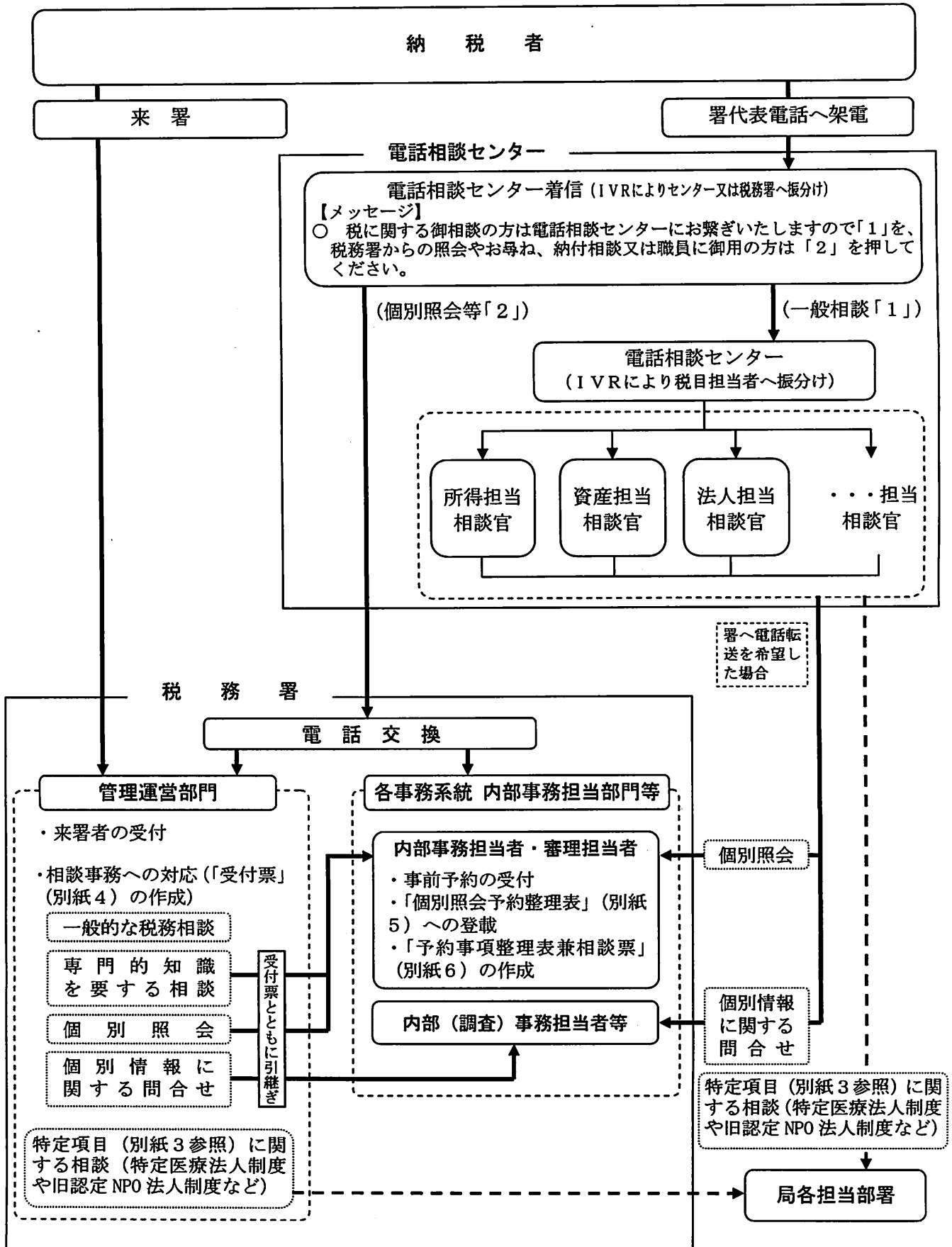
なお、状況に応じて、いったん回答しても差し支えないが、自己解決について理解を求めた上で、次回からは回答できない旨を伝える。

## IV 連絡体制

局各主管課(室)は、広報計画に掲げられた広報媒体物、各税の改正のあらまし等(納税者向けの冊子・パンフレット・ポスターや年末調整・確定申告に関する書類など)を、署又は外部へ配(送)付する場合や国税庁ホームページに掲載する場合などには、それらの情報をセンターへタイムリーに提供する。

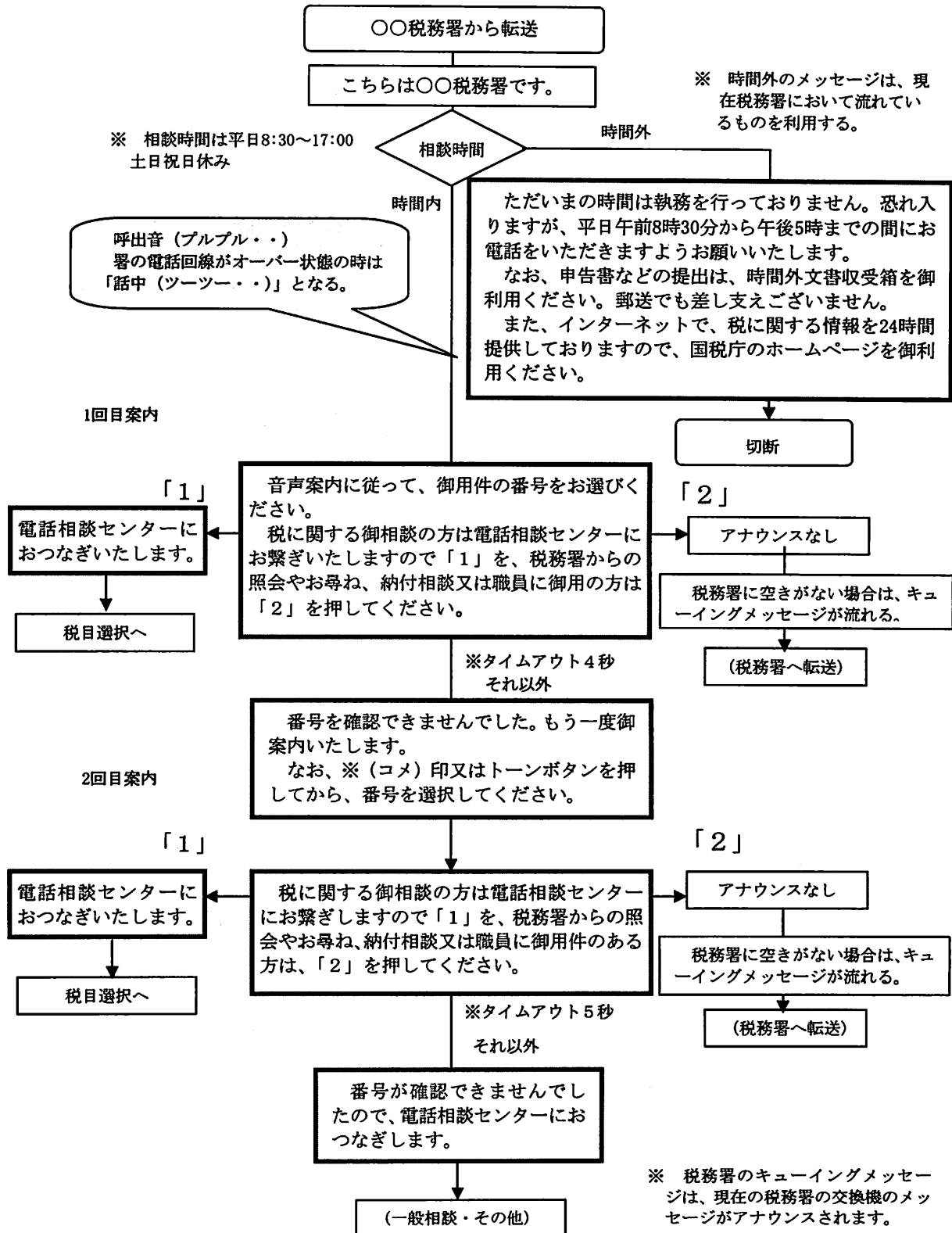
また、署においては、独自施策として納税者等に大量の文書を送付する場合や説明会等を開催する場合などには、それらの情報をセンターへタイムリーに提供する。

## 税務相談受理体制の概要

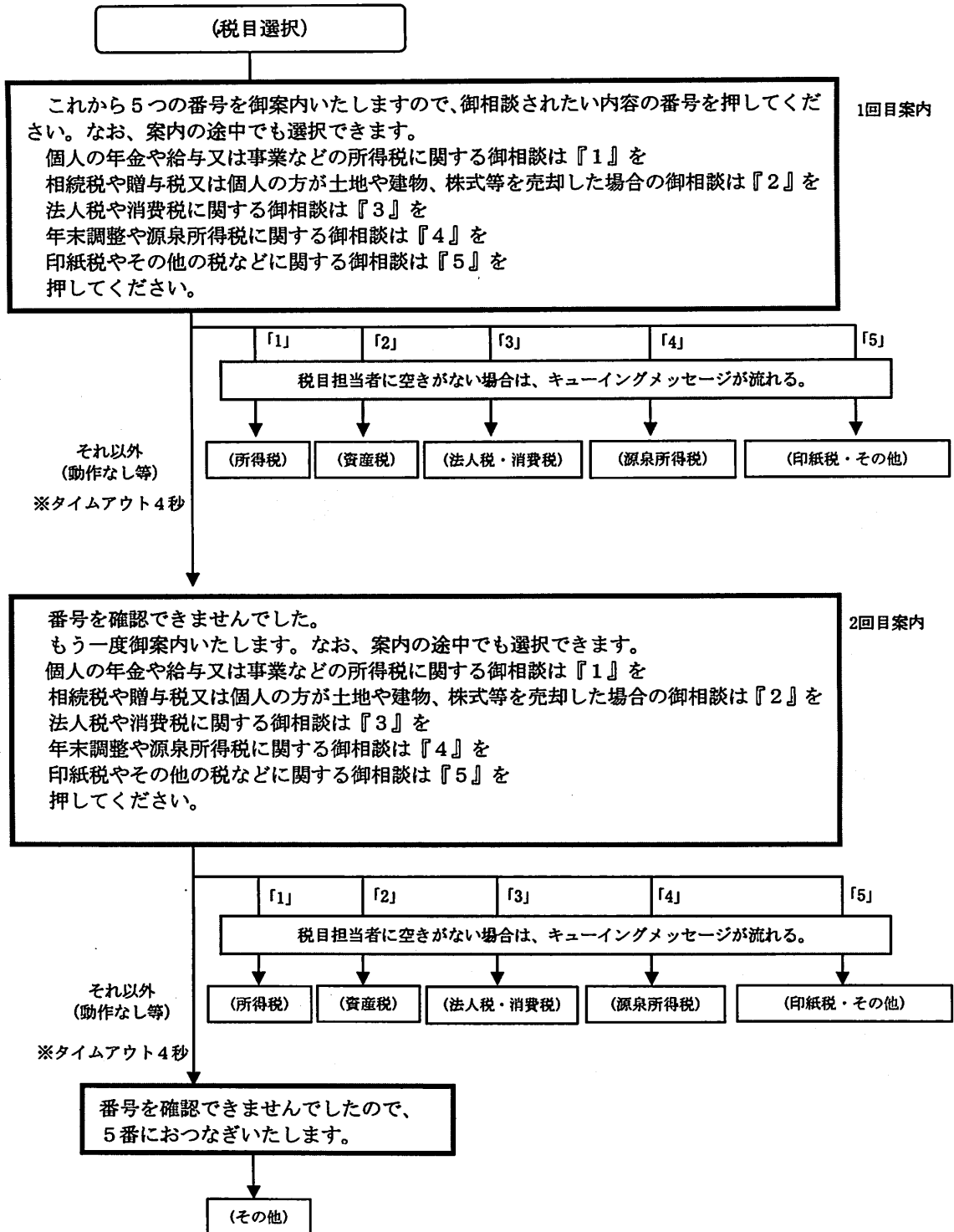


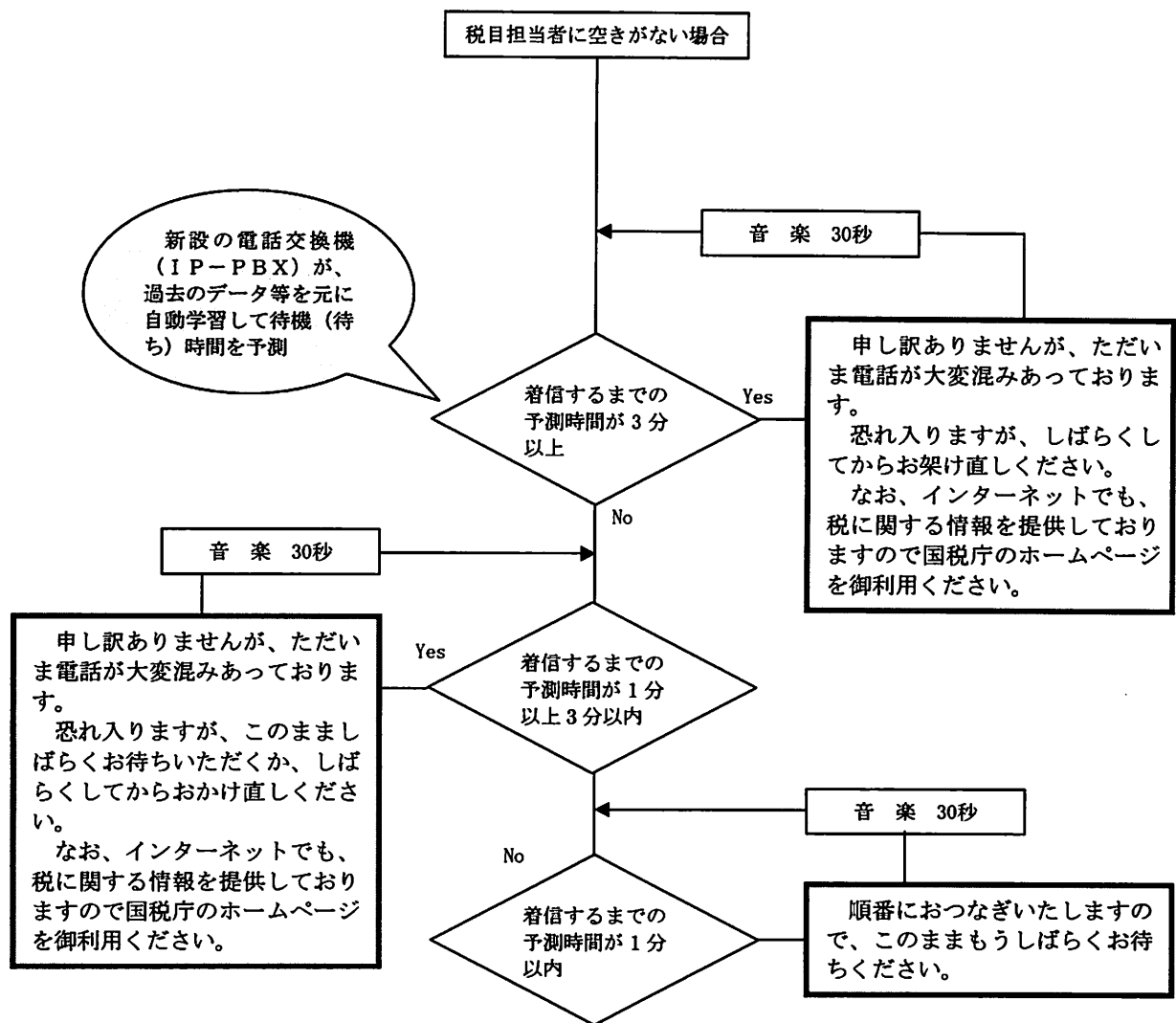
(別紙1の参考)

# IVR(音声自動応答装置)の音声ガイドンス



# 税目選択





# 署における相談事務の範囲（イメージ図）

## 一般相談

制度や法令等の解釈・適用についての情報提供及び手続案内などの技術的助言にとどまるもの



### 一般的な税務相談

各税の制度や手続に関して、国税庁ホームページの「税務手続の案内」や窓口に備付けの各種手引等により説明できるもの

### 専門的知識を要する相談

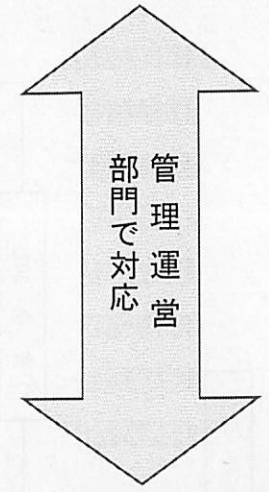
法令適用等に関する判断に各税目の専門的な知識を要するもの

### 個別照会

相談内容が申告又は納税に直結しており、複雑で具体的書類や事実関係を確認する必要があるなど、電話での対応が困難なもので、権限ある当局が責任をもって回答すべきもの

### 個別情報に関する問合せ

署からの発送文書、調査・異議申立事案、具体的な還付金の振込時期や充当内容、具体的な滞納事案の納付相談に関する問合せなど、納税者情報を参照して回答するもの



## 特定項目等対応窓口

特定項目等の内容	担当部署	備考
事前照会 再建支援等・特定調停・企業組織再編成	課税第一部 審理課 事前照会担当	実名での具体的相談 事前予約で資料持参 原則面接相談のみ
国・地方公共団体に対する寄附金に関する確認照会(災害に際しての義援金等を除く。)	課税第二部 法人課税課 審査企画係	国等に対する寄附金の 確認に関するパンフレット の交付は署法人課税 部門の窓口
特定医療法人制度に関する事前相談		
旧認定NPO法人制度に係る質疑等 ※ 認定NPO法人制度は、平成24年4月1日以後、 旧認定NPO法人制度が廃止され、都道府県の知 事又は指定都市の長が認定する新たな認定制度 が開始されている。		
印紙税以外の間接諸税(揮発油税、石油ガス 税、航空機燃料税及び自動車重量税等)に係 る照会	課税第二部 消費税課 諸税第3係	
局所管酒類製造場等からの事前照会	課税第二部 酒税課	
連結グループの親法人が調査部所管の法人 に係る連結納税制度の事前照会	調査第一部 調査審理課	
調査部所管の法人に係る移転価格税制の事 前確認の申出及び事前相談	調査第一部 国際情報第2課	
公売物件に関する相談	徴収部 特整総括第2課	
納税コールセンターからの催告に係る問合せ	徴収部 機動課 集中電話催告センター室	

## (参 考)

e-Taxヘルプデスク	(国税庁)	
確定申告書等作成コーナーヘルプデスク	(国税庁)	
審判所情報公開	大阪国税不服審判所 管理係	
指定寄附金	財務省 主税局 税制第3課 審査係	
大使館等に対し免税で課税資産の譲渡等が できる事業者の申請	外務省 大臣官房 儀典官室 外国公館支援班	
国有財産の管理・処分に関する相談	近畿財務局 普通財産調整課	
自動車リサイクル法	自動車リサイクルシステム コンタクトセンター (コールセンター)	
自動車税(大阪府)	大阪府自動車税コールセンター	
自動車税(京都府)	京都府自動車税管理事務所	
自動車税(滋賀県)	滋賀県自動車税事務所	
自動車税(奈良県)	奈良県自動車税事務所	
自動車税(兵庫県、和歌山県)	県内の各県税事務所	
公的年金等源泉徴収票の発行 国民年金保険料控除証明書	日本年金機構	



受 付 票

1 住所・氏名を御記入ください。

住所・所在地	電話番号 ( )
氏名・名称等	

2 御相談はどのような内容ですか(いずれかに○を付してください)。

<b>I 所得 税 関 係</b> 1 各種届出書・申請書の記載 2 申告書の記載 3 所得・収入・必要経費の計算 4 医療費控除・配偶者控除・扶養控除 5 住宅借入金等特別控除 6 土地・建物などの譲渡 7 株式などの譲渡 8 その他 ( )	<b>VI 法 人 税 関 係</b> 1 各種届出書・申請書の記載 2 申告書の記載 3 法人税額の計算 4 貸倒損失 5 減価償却・特別償却 6 役員報酬・賞与・退職金 7 交際費・寄附金 8 その他 ( )
<b>II 相 続 税 ・ 贈 与 税 関 係</b> 1 各種届出書の記載 2 申告書の記載 3 相続税の計算 4 贈与税の計算 5 土地や家屋等の評価 6 相続時精算課税 7 農地の納税猶予 8 その他 ( )	<b>VII 消 費 税 関 係</b> 1 各種届出書・申請書の記載 2 申告書の記載 3 課税取引・非課税取引の判定 4 仕入税額控除の計算 5 簡易課税制度による計算 6 その他 ( )
<b>III 源 泉 所 得 税 関 係</b> 1 各種届出書・申請書の記載 2 所得税徴収高計算書(納付書)の記載 3 源泉徴収税額の計算 4 年末調整の計算 5 年末調整過誤納額の還付請求 6 租税条約に関する申請・届出書 7 その他 ( )	<b>VIII 印 紙 税 関 係</b> 1 各種届出書・申請書の記載 2 申告書の記載 3 課税文書に該当するかどうかの判定・印紙税額 4 納付計器の使用請求 5 印紙税の還付申請 6 その他 ( )
<b>IV 法 定 調 書 関 係</b> 1 各種届出書・申請書の記載 2 支払調書(合計表)の記載 3 その他 ( )	<b>IX 酒 税 関 係</b> 1 各種届出書・申請書の記載 2 申告書の記載 3 酒類の販売業免許 4 その他 ( )
<b>V 納 税 関 係</b> 1 振替納税 2 延納・物納 3 その他 ( )	<b>X そ の 他 の 税 金</b> 税金の種類・相談の内容 [ ]

3 御相談の具体的な内容をお分かりの範囲で御記入ください。

この受付票に記載していただいた個人情報、税金に関する相談の受付事務のために使用し、この利用目的以外の用途には使用しません。

別紙4 (裏面)

税務署整理事項	相談日時	平成〇〇年〇〇月〇〇日(〇)〇〇:〇〇~〇〇:〇〇
	担当者	部門
相 談 内 容 等		
内 容	<input type="checkbox"/> 申告書の作成・説明 <input type="checkbox"/> 届出書の作成・説明 <input type="checkbox"/> 税法の取扱等の相談・質問 <input type="checkbox"/> 納付相談 <input type="checkbox"/> 用紙の交付 <input type="checkbox"/> その他(      )	
	持参書類 <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	
回答内容		
相談結果	<input type="checkbox"/> 完結 <input type="checkbox"/> 引継ぎ[ 引継先 : <input type="checkbox"/> 徴 <input type="checkbox"/> 個 <input type="checkbox"/> 料 <input type="checkbox"/> 産 <input type="checkbox"/> 法 <input type="checkbox"/> 源 <input type="checkbox"/> 酒 <input type="checkbox"/> 総 ] [ 引継理由 : <input type="checkbox"/> 専門的な知識を要する相談 <input type="checkbox"/> 個別照会 <input type="checkbox"/> その他 ]	
備考		

大分類	共通(その他)
中分類	軽易な事項に係る意思決定 又は確認を行うための書類
名称(小分類)	個別照会予約整理表
保存期間(満了日)	事1年(平成〇年6月末)

個別照会予約整理表

月 日	氏 名 等		予 約 の 状 況							
			9:00~	10:00~	11:00~	13:00~	14:00~	15:00~	16:00~	
/ (月)	来署者	氏名・名称等								
		連絡先								
	応対予定者									
	来署者	氏名・名称等								
連絡先										
応対予定者										
/ (火)	来署者	氏名・名称等								
		連絡先								
	応対予定者									
	来署者	氏名・名称等								
連絡先										
応対予定者										
/ (水)	来署者	氏名・名称等								
		連絡先								
	応対予定者									
	来署者	氏名・名称等								
連絡先										
応対予定者										
/ (木)	来署者	氏名・名称等								
		連絡先								
	応対予定者									
	来署者	氏名・名称等								
連絡先										
応対予定者										
/ (金)	来署者	氏名・名称等								
		連絡先								
	応対予定者									
	来署者	氏名・名称等								
連絡先										
応対予定者										

※ 署の実情に応じ、適宜、変更を加えても差し支えないものとする。

大分類	共通(報告関係)
中分類	渉外関係書類
名称(小分類)	相談関係書類
保存期間(満了日)	暦5年(平成0年12月末)

### 予 約 事 項 整 理 表 兼 相 談 票

氏名・名称等				関与税理士		
住所・所在地						
予約受付日	平成	年	月	日	予約受付者	
予 約 時	照会内容					
	持参するよう依頼した書類等					
	予約日時	月	日	( : ~ : )	応対予定者	
来 署 時	照会内容					
	回答・指導内容					
	相談時間	:	~	:	応対者	審理担当者

※ 署の実情に応じ、適宜、変更を加えても差し支えないものとする。

別添2

**税務相談事務に係る具体的な対応要領**

平成26年5月

**大阪国税局**

# 目 次

## 1 センターにおける対応

### (1) 個別照会への対応

- ① 相談内容が個別照会であることが判明した場合 . . . . . 1  
具体例 1 相談内容が申告・納税に直結しており、複雑で具体的書類の確認が必要など、  
電話での対応が困難な場合  
具体例 2 申告に必要であるため、結論を電話で回答して欲しいと繰り返すような場合
- ② 相談内容が特定医療法人制度に係る個別照会であることが判明した場合 . . . . . 2
- ③ 相談内容が認定NPO法人制度に係る個別照会であることが判明した場合 . . . . . 3
- ④ 相談内容が印紙税以外の間接諸税に係る個別照会であることが判明した場合 . . . 3
- ⑤ 相談内容が酒税に係る個別照会であることが判明した場合 . . . . . 3
- ⑥ 具体的事案について特例適用の適否などの判断を求められた場合 . . . . . 4

### (2) 個別情報に関する問合せへの対応

- ⑦ 相談内容が個別情報に関する問合せであることが判明した場合 . . . . . 5  
具体例 1 納税者情報を参照しないと回答できないような場合（例えば、還付金の充当照  
会など）  
具体例 2 署からの発送文書に関する問合せがあった場合

### (3) 署で受け付ける相談の範囲に関する質問

- ⑧ 署で電話による相談はできないのかと問われた場合 . . . . . 6  
具体例 署で面接による相談（匿名）はできないかと問われた場合

### (4) 税理士等との関係

- ⑨ 税理士等から一般相談があった場合 . . . . . 7
- ⑩ 税理士等から自己解決できない相談はできるかと問われた場合 . . . . . 8
- ⑪ 税理士等から匿名で一般相談と称して具体的な照会があった場合 . . . . . 8  
具体例 1 税理士等であると判断した場合  
具体例 2 税理士等か否かが明らかでなく、相談内容が具体的な個別事例の照会の場合
- ⑫ 税理士等から納税者の代理人として個別照会を行うことができるかと問われた  
場合 . . . . . 9

## 2 署における対応

### (1) 電話による一般相談への対応

- ⑬ 署に一般相談の電話が入った場合 . . . . . 10  
具体例 署で面接による相談はできないかと問われた場合

## (2) 個別照会への対応

- ⑭ 匿名で個別照会に応じてもらいたい旨の申し出があった場合 ..... 11  
    具体例 どうしても電話による個別照会に応じてもらいたい旨の申し出があった場合
- ⑮ 管轄区域外の納税者から個別照会があった場合 ..... 12
- ⑯ 個別事案について具体的に申告書等を作成してほしいと依頼された場合 ..... 12

## (3) 局で対応するもの（特定項目に関する相談）

- ⑰ 来署者から特定医療法人制度に係る相談があった場合 ..... 13
- ⑱ 来署者から認定NPO法人制度に係る相談があった場合 ..... 14
- ⑲ 来署者から印紙税以外の間接諸税に係る個別照会があった場合 ..... 14

## (4) 税理士等との関係

- ⑳ 税理士等から一般相談があった場合 ..... 14
- ㉑ 税理士等から自己解決できない相談はできるかと問われた場合 ..... 16
- ㉒ 税理士等から納税者の代理人として個別照会を行うことができるかと問われた  
    場合 ..... 16
- ㉓ 税理士等から簡易な内容の個別照会があった場合（納税者の氏名等を明らかに  
    した上で個別照会と称して一般相談があった場合） ..... 17
- ㉔ 税理士等から納税者の名前を伏せて個別照会があった場合 ..... 17

## 1 センターにおける対応

### (1) 個別照会への対応

#### ① 相談内容が個別照会であることが判明した場合

(対応)

相談内容が個別照会であることが判明した場合には、所轄署で予約を行った上、資料等を持参して面接により指導を受けるように案内するとともに、所轄署では、必要に応じて事実関係を確認するなどして責任ある回答をするため、相談者の住所・氏名等を確認する旨を併せて説明する。

なお、面接指導の案内に当たっては、個別照会であっても、聴取した内容を前提にするなど一定の条件等を付した上で、一般的な回答を行うなど、センターにおいて可能な限り対応した上で、案内することに留意する。

また、事前予約のために電話を転送する場合は、担当相談官は相談者から、これまでに聴取した内容等の概要を転送先の担当者に確実に伝えた上で引き継ぐ。

電話転送先署が通話中で、転送できない場合には、相談者に改めて架け直しを依頼し、その際には、署に電話を架けた際に流れる初期音声メッセージに従い、「2」番を選択するように案内する。

(注) 相談者が所轄署で住所・氏名等を明らかにして面接指導を望まない場合には、税理士会等の相談窓口を案内する。

#### [具体例1]

相談内容が申告・納税に直結しており、複雑で具体的書類の確認が必要など、電話での対応が困難な場合

#### 【対応例】

(一般相談として可能な限り説明した上で)

御質問の内容からすると、事実関係について、お手持ちの資料などで確認する必要がありますので、これ以上の相談は、電話では困難と思われます。

つきましては、税務署では、相談者の方の住所・氏名等をお聞きした上で、正しい申告が行えるように、個々の具体的事案に関する照会に対しては、事前予約の上、面接により対応しておりますので、参考となる書類等を持参して申告される税務署で面接による相談を受けられるか、原則として費用がかかりますが、税理士に相談されてはいかがでしょうか。

(注) 納税者が所轄署において面接の予約がとれるよう、電話を署へ転送するなどの必要な措置をとる。



**〔具体例2〕**

申告に必要であるため、結論を電話で回答して欲しいと繰り返すような場合

**【対応例】**

(一般相談として可能な限り対応した上で)

申告のための判断に当たって、一般的な法令解釈や取扱い等を回答することはできませんが、最終的にどのような申告を行うかは、事実関係を最もよく知る納税者の方が御自分で判断していただく必要があります。

なお、一般的な回答で十分でないのであれば、事前予約の上、申告される税務署に参考となる書類等を持参して、面接による相談を受けられるか、原則として費用がかかりますが、税務に関する専門家であり、税務代理や税務相談を行う資格がある税理士に依頼されてはいかがでしょうか。

**② 相談内容が特定医療法人制度に係る個別照会であることが判明した場合**

**(対応)**

特定医療法人制度に係る相談については、一般相談はセンターで対応するが、特定項目に関する相談は局の担当部署（特定医療法人制度であれば大阪国税局法人課税課（審査企画係）（別添1の別紙3「特定項目等対応窓口」参照））で対応するので、その窓口を案内する。

**【対応例】**

(特定医療法人制度について、一般相談として可能な限り説明した上で)

御質問の内容からすると、特定医療法人としての承認要件等について、貴社の資料などを基に確認する必要があると思われますので、これ以上の相談は電話では困難と思われます。

特定医療法人制度については、大阪国税局法人課税課（審査企画係）が相談を受け付けておりますので、そちらで相談をお願いします（相談者が国税局担当部署へ電話する際は、センターの相談官によるアドバイスに基づく電話である旨を国税局担当者に必ず申し添えるように付け加えておく）。

③ 相談内容が認定NPO法人制度に係る個別照会であることが判明した場合

(対応)

認定NPO法人制度は、平成24年4月1日以後、国税庁長官による認定制度（以下「旧制度」という。）が廃止され、都道府県の知事又は指定都市の長（以下「所轄庁」という。）が認定する新たな認定制度（以下「新制度」という。）が開始されているので、新制度に関する相談（新制度に基づき認定の申請を行う場合など）は、該当する所轄庁へ案内する。

なお、旧制度に関する相談は、大阪国税局法人課税課（審査企画係）で対応するので、その窓口を案内する。

おって、旧制度については、国税庁ホームページに、また、新制度については、内閣府ホームページに掲載されていることから、併せて案内する。

④ 相談内容が印紙税以外の間接諸税に係る個別照会であることが判明した場合

(対応)

揮発油税・地方揮発油税（地方道路税）、石油ガス税、航空機燃料税、石油石炭税、電源開発促進税、たばこ税・たばこ特別税及び自動車重量税（以下「印紙税以外の間接諸税」という。）については、大阪国税局消費税課（諸税第3係）が対応するので、その窓口を案内する。

【対応例】

〇〇税の照会については、すべて大阪国税局消費税課（諸税第3係）において相談を受け付けておりますので、そちらで相談をお願いします（相談者が国税局担当部署へ電話する際は、センターの相談官によるアドバイスに基づく電話である旨を国税局担当者に必ず申し添えるように付け加えておく。）。

⑤ 相談内容が酒税に係る個別照会であることが判明した場合

(対応)

酒税については、一般相談はセンターで対応するが、個別照会は広域運営中心署の酒類指導官が対応する。

【対応例】

(一般相談として可能な限り説明した上で)

御質問の内容からすると、相談者の個々の情報等を確認する必要がありますので、これ以上の相談は電話では困難と思われま

(相談者の免許(予定)場所等を聞き取り、広域運営中心署を確認した上で)

酒税に係る個別照会については、〇〇税務署の酒類指導官が対応いたしますので、そちらで相談をお願いします。

(注) 納税者が署において面接の予約がとれるよう、電話を署へ転送するなど必要な措置をとる。

## ⑥ 具体的事案について特例適用の適否などの判断を求められた場合

(対応)

具体的な事例に関する特例適用の適否の判断は、最終的には、事実関係をすべて把握している相談者自身が行うものであって、センターにおいては、法令に基づく特例適用要件や法令解釈通達等に基づく解釈・取扱いについての説明のみを行う(ただし、相談者から申し出があった条件の範囲で特例適用の適否の判断ができるものについては、「お聞きした条件の範囲では、特例の適用が受けられる(受けられない。)」などのような回答を行う。)

この場合、事後のトラブル防止の観点から、相談者に対して、電話により聴取した内容から回答している旨を十分に説明する。

また、相談者から執ように最終的な判断を求められたとしても、電話相談である以上、事実関係を確認できないことから、相談者自身で判断するようその趣旨を十分説明する。

なお、所轄署を案内する場合であっても、上記①の場合のとおり、住所・氏名等を明らかにした上で、所轄署に参考となる書類等を持参の上、面接により指導を受けるように説明する。

【対応例】

〇〇の特例については、△△、□□・・・という要件があり、これらの要件をすべて満たしていれば、この特例の適用を受けることができます。

(それでも個別の事案について判断を求められた場合)

具体的な事案について、どのような申告を行うかは、事実関係を最もよく把握している相談者の方が御自身で判断していただく必要があります。御質問の件について特例適用の要件などを御説明することはできますが、申告に際して特例の適用が受けら

れるか否かの最終的な判断は御自身で行っていただく必要があります。

どうしても特例適用の適否について判断を求めるといふことであれば、その適用要件に関する事実をすべて確認する必要があり、これ以上の対応は電話では困難と思われるので、申告される税務署において、住所・氏名等をお話しいただいた上で、参考となる書類等を持参して面接による相談を受けていただくようお願いします。

なお、匿名での相談を希望されるのであれば、税務署としては責任ある回答ができませんので、原則として費用がかかりますが、税理士に相談されてはいかがでしょうか。

## (2) 個別情報に関する問合せへの対応

### ⑦ 相談内容が個別情報に関する問合せであることが判明した場合

(対応)

署からの発送文書、調査・異議申立事案、具体的な還付金の振込時期、充当内容及び具体的な滞納事案の納付相談に関する問合せなど、納税者情報を参照して回答するものについては、所轄署でしか対応できないことを説明し、所轄署へ電話を転送することを伝える。

所轄署への電話転送に当たっては、所轄署の電話交換手等に担当部門等への取次ぎを依頼し、相談官が直接、担当者に対して、事前相談である旨及び相談者の問合せ内容を確実に伝えた上で引き継ぐこととし、相談者に「たらい回し」の印象を与えないよう十分に留意する。

また、所轄署へ電話転送した際、回線がふさがっている場合は、その旨を説明の上、所轄署への架け直しをお願いするとともに、電話を架けた際に流れる初期音声メッセージに従い、「2」番を選択するよう説明する。

#### [具体例1]

納税者情報を参照しないと回答できないような場合（例えば、還付金の充当照会など）

#### 【対応例】

センターでは個々の納税者の方の情報を取り扱っておりません。御質問の件につきましては、所轄税務署に電話をおつなぎしますので、お手数ですがそちらでお問合せください（その際、相談官は署の担当者に対して直接用件を伝えるなどの必要な措置をとる。）。

**[具体例2]**

署からの発送文書に関する問合せがあった場合

**【対応例】**

税務署から納税者の方に発送した文書に関する御質問につきましては、税務署に電話をおつなぎしますので、お手数ですがそちらでお問合せください（その際、相談官は署の担当者に対して直接用件を伝えるなどの必要な措置をとる。）。

**(3) 署で受け付ける相談の範囲に関する質問**

**⑧ 署で電話による相談はできないのかと問われた場合**

**(対応)**

署では、電話による「税務相談」は原則として行わず、相談内容が申告又は納税に直結しており、複雑で具体的書類や事実関係を確認する必要があるなど、電話では対応が困難なもので、権限ある当局が責任を持って回答すべきものについて、所轄署において面接により対応する。

したがって、納税者が所轄署に個別照会を行う場合には、事前予約の上、事実関係を説明するために必要な関係書類等を持参して面接による相談を受けるように説明する。

**【対応例】**

電話による税務相談は、専門のスタッフを配置したセンターで対応しておりますので、電話での相談はセンターを御利用ください。

**[具体例]**

署で面接による相談（匿名）はできないかと問われた場合

**【対応例】**

税務署では、納税者が正しい申告を行えるように、個別の具体的事案に対する照会に対して面接による相談を行っております。この面接による相談は、個別の具体的事案の事実関係を詳細に把握した上で、正しい申告に向けて責任ある回答を行うものです。

したがって、税務署では、納税者の方の住所・氏名等をお聞きし、相談内容によっては参考となる書類等の提示を求めるともありますので、御理解をお願いします。

**(必要に応じて)**

なお、税理士は税務に関する専門家であり、税務相談を行う資格がありますので、原則として費用がかかりますが、そちらで相談することもできます。

#### (4) 税理士等との関係

##### ⑨ 税理士等から一般相談があった場合

(対応)

税理士等については、公開されている法令解釈通達等を基に課税の判断を行うことは、一部の例外的な事例を除き可能であると考えられることから、税理士等に対し、国税庁のホームページ等により自己解決を要請するほか、税理士会に設置されている「業務相談室」の活用を説明する。（「業務相談室」の利用時間、電話番号等は「近畿税理士会 会員専用ページ」で確認できる。）

なお、状況に応じて、いったん回答しても差し支えないが、自己解決について理解を求めた上で、次回からは回答できない旨を伝える。

また、先例のないものや法令適用等に関する判断が極めて困難なものなどについては、所轄署で面接により個別相談として対応する。

<参考事項>

近畿税理士会「業務相談室」の概要

税理士からの税理士業務における疑問点など、一般的な事案について電話による相談を受け付けている。

なお、税理士の指示に基づく場合、税理士事務所職員の利用も可能となっている。

また、多角的かつ深度のある個別事案については、「業務相談室」の事前相談を経た上で、税理士会が設置している「税務・法律審査室」において対応することとされているが、相談の内容によっては、税務署の個別照会（実名・予約制、来署による税務相談）の利用を案内している場合があることに留意する。

【対応例】

(状況に応じて、一般相談に対して回答した上で)

今後、疑問点が生じた場合には、国税庁のホームページ等に掲載されている法令解釈通達、事務運営指針及び質疑応答事例等を活用していただくか、税務署には、税務関係情報が掲載されているパンフレットや質疑応答事例集を置いておりますので、これらを活用して解決していただくようお願いします。

また、税理士会に設置されている会員のための相談窓口「業務相談室」等の御利用をお願いします。「業務相談室」の利用時間や電話番号は、「近畿税理士会 会員専用ページ」で確認できます。

御理解と御協力をよろしくお願いします。

(更に、理解を求める必要がある場合には)

国税当局は、申告納税制度の下、納税者の自発的な納税義務の履行を実現するための納税環境の整備を行うこととされており、「税務相談」については、その一環として限られた人員で最大限効率的に行うことが求められております。そのような状況の下、国税当局としては、申告・納税等に際して真に手助けが必要な者を中心に対応していくことを基本とし、税務相談の大部分を占める電話による一般的な税務相談を専門スタッフを配置したセンターにおいて対応することとしております。

税理士の方(税理士事務所職員の方)からの一般的な相談につきましては、既に税理士会を通じてお願いしているところではありますが、可能な限り通達や公表されている情報などを基に解決していただくか、税理士会内部での解決をお願いしておりますので、その点御理解をお願いします。

なお、詳しいことについては、近畿税理士会又は支部に御確認ください。

#### ⑩ 税理士等から自己解決できない相談はできるかと問われた場合

(対応)

税理士等から一般相談があった場合には、原則的には、自己解決等を要請するが、先例のないものや法令適用等に関する判断が極めて困難なものなどについては、所轄署で面接により個別照会として対応する。

【対応例】

納税者から申告手続を依頼されたもので、相談内容が複雑で国税庁のホームページなどの情報や税理士会内部での解決が困難なものについては、申告される税務署において、個別の事実関係を把握した上で、申告に向けた回答をしておりますので、納税者の方の住所・氏名等をお聞きし、代理人である税理士の方又は納税者本人と面接により対応していくこととしております。

#### ⑪ 税理士等から匿名で一般相談と称して具体的な照会があった場合

(対応)

税理士等から匿名で電話相談があった場合、それが納税者か税理士等かを判断するのは、必ずしも容易ではないが、相談内容や相談者の受け答えの状況からみて明らかに税理士等であると想定された時には、相談者にその旨を確認する。

その結果、相談者が税理士等であることが判明した時には、上記⑩の「税理士等から

一般相談があった場合」に準じて対応する。

税理士等であるか否かについて、確認できない場合は、納税者からの一般相談として対応するが、相談内容が複雑で具体的な個別事例の照会（実質個別照会）と認められる場合は、回答は一般的なものとどめ、上記①の「相談内容が個別照会であることが判明した場合」に準じて対応する。

**【対応例】**

（質問の内容等から判断して）

失礼ですが税理士の方ですか（税理士事務所の職員の方でしょうか。）。

**[具体例1]**

税理士等であると判断した場合

**【対応例】**

上記⑨の「税理士等から一般相談があった場合」に準じて対応する。

**[具体例2]**

税理士等か否かが明らかでなく、相談内容が具体的な個別事例の照会の場合

**【対応例】**

御質問の内容からすると、事実関係が複雑で解釈が異なる場合も多く、課税関係について誤りのないよう判断するためには、必要な事実をすべて確認する必要があります。したがって、これ以上の相談は、電話では困難と思われるので、申告される税務署で住所・氏名等を明示し事前予約をしていただいた上で、参考となる書類等を持参して、面接により相談されるか、または、匿名を希望されるのであれば、申告される税務署では責任のある回答ができませんので、原則として費用がかかりますが、税理士に相談されてはいかがでしょうか。

**⑫ 税理士等から納税者の代理人として個別照会を行うことができるかと問われた場合**

（対応）

税理士が納税者の代理人として所轄署に個別照会することは可能である。

具体的には、個別の事実関係を詳細に把握して納税者の正しい申告に向けた指導を行うため、納税者の住所・氏名等を確認の上、その納税者の所轄署において、納税者本人又は代理人である税理士と面接の方法により対応する。

**【対応例】**

納税者から依頼を受けた具体的な事案に係る課税関係について、納税者の代理人とし



て申告される税務署で、事前予約の上、面接により個別照会していただくことは可能です。

なお、個別照会については、国税当局として責任ある回答を行う観点から、納税者の住所・氏名等をお聞きするとともに、相談内容によっては事実関係の分かる資料等の提示を求めることもありますので、御理解をお願いします。

## 2 署における対応

### (1) 電話による一般相談への対応

#### ⑬ 署に一般相談の電話が入った場合

(対応)

署に、電話機の操作誤りなどにより、一般相談が寄せられた場合には、ワンストップサービスを推進する観点から、いったん担当部署において対応することとする。

なお、その際には、電話による一般相談についてはセンターにおいて対応していることを説明するとともに、次回からセンターを利用するよう案内する。

#### 【対応例】

(相談者の質問等に回答した後)

電話による税務相談は、専門のスタッフを配置したセンターで対応しておりますので、恐れ入りますが、次回からは、税務署に電話を架けた際に流れる初期音声メッセージに従い、「1」番を選択し、センターで御相談ください。

#### [具体例]

署で面接による相談はできないかと問われた場合

#### 【対応例】

税務署では、納税者が正しい申告を行うことができるよう、個々の具体的事案に対する照会に対して面接による相談を行っております。

この面接による相談は、個別の具体的事案の事実関係を詳細に把握した上で、正しい申告に向けて責任ある回答を行うものですので、申告される税務署では、納税者の方の住所・氏名等をお聞きし、相談内容によっては事実関係の分かる資料の提示を求めることもあります。

なお、制度や法令等の解釈・適用についての一般的な相談は、可能な限りセンターを利用していただくようお願いします。この場合は、恐れ入りますが、税務署へ電話を架けた際に流れる初期音声メッセージに従い、「1」番を選択してください。

(必要に応じて)

税理士は、税務に関する専門家であり、税務相談を行う資格がありますので、原則として費用はかかりますが、そちらで相談することもできます。

## (2) 個別照会への対応

### ⑭ 匿名で個別照会に応じてもらいたい旨の申し出があった場合

(対応)

個別照会については、個別の具体的な事実関係を確認した上で、納税者の正しい申告に向けて責任ある立場で回答を行っているものであることから、匿名での個別照会には応じず、照会者を特定した上で、照会に対する回答事績を作成する。

なお、個別照会の対応に当たって、ことさら、住所・氏名等を明らかにすることを強調するものではないが、受付窓口に別紙4「受付票」を備付け、これに住所・氏名等を記載させる方法により対応する。

【対応例】

(一般相談として可能な限り対応した上で)

税務署では、納税者の方が正しい申告を行えるように、所轄税務署において責任ある回答を行うこととしておりますので、照会者（税理士等からの照会の場合、依頼のあった納税者）の方の住所・氏名等をお聞きする必要があることを御理解願います。

また、相談内容によっては、参考となる書類等を提示していただく場合もありますのでよろしくをお願いします。

(必要に応じて)

なお、匿名での相談を希望される場合については、所轄税務署として責任ある回答ができませんので、原則として費用がかかりますが、税理士に相談されてはいかがでしょうか。

[具体例]

どうしても電話による個別照会に応じてもらいたい旨の申し出があった場合

【対応例】

(一般相談として可能な限り対応した上で)

御質問の内容からすると、相談者の個々の情報等を確認する必要がありますので、これ以上の対応は、電話では困難と思われれます。

税務署では、納税者の方の住所・氏名等をお聞きした上で、正しい申告を行えるように、個々の具体的事案に対する照会に対して面接により対応しておりますので、参考となる書類等を持参して申告される税務署で面接による相談を受けられるか、原則として費用がかかりますが、税理士に相談されてはいかがでしょうか。

#### ⑮ 管轄区域外の納税者から個別照会があった場合

(対応)

個別照会について、納税者の正しい申告に向けて責任ある立場で、回答・指導等を行う必要があることから、所轄署で回答を行う。

なお、一般的な回答を求められた場合には、条件等の範囲を特定して回答を行う。

【対応例】

個別事案の照会に対して責任ある回答を行うことができるのは、その照会にかかる納税者の方の住所地（納税地）を所轄する税務署ですので、所轄税務署に電話していただき、面接の予約などを行っていただくようお願いします（必要に応じて、所轄署を案内する）。

(一般的な回答を求められた場合には、条件等の範囲を特定して回答した上で)

制度や法令等の解釈・適用についての一般的な税務相談は、センターで行っていますので、センターを御利用ください。

なお、個別照会の回答は、センターでは行っていませんので、念のために申し添えます。

(必要に応じて)

原則として、費用がかかりますが、税務に関する専門家である税理士に相談するのも一つの方法かと思われます。

#### ⑯ 個別事案について具体的に申告書等を作成してほしいと依頼された場合

(対応)

国税当局が行う「税務相談」は、申告納税制度の下で、納税者の自発的な納税義務の履行を実現するための納税環境整備の一環として行っているところである。申告納税制度の趣旨からも、納税者が税の仕組みを理解し、自ら申告・納税することは非常に重要なことである。

また、行政サービスの独占的利用防止の観点からすると、申告書等の作成は相当の

事務量を費やさなければならぬことから、特定の納税者についてのみ、多大な事務量を投入するような対応は避けるべきであると考えます。

したがって、申告書等のすべてを作成してほしいというような要請があった場合でも、国税当局として無制限にこれに応じない。

なお、所得税、消費税（個人）及び贈与税の申告書等の作成指導を行う場合には、作成コーナー用パソコンを活用する。

#### 【対応例】

申告納税制度の下では、納税者の方が自発的に納税義務を履行していただくこととしており、可能な限り御自分で申告書等を作成していただくようお願いしております。

申告書等の用紙や書き方については、国税庁ホームページや税務署の窓口等で入手することが可能であり、また、申告書等の作成の過程で分からないことがあれば、相談や照会をしていただければ、アドバイス等をさせていただきます。

(必要に応じて)

原則として費用はかかりますが、税務の専門家である税理士に申告書等の作成について相談されるのも、一つの方法かと思われまます。

### (3) 局で対応するもの（特定項目に関する相談）

#### ⑰ 来署者から特定医療法人制度に係る相談があった場合

(対応)

特定医療法人制度に係る相談については、一般相談はセンターで対応するが、特定項目に関する相談は局の担当部署（特定医療法人制度であれば大阪国税局法人課税課（審査企画係）（別添1の別紙3「特定項目等対応窓口」参照））で対応するので、その窓口を案内する。

#### 【対応例】

(特定医療法人制度について、国税庁ホームページにある掲載箇所を基に可能な限り説明した上で)

御質問の内容からすると、特定医療法人としての承認要件等について、貴社の資料などを基に確認する必要があると思われまますので、これ以上の相談は税務署では困難と思われまます。

特定医療法人制度については、大阪国税局法人課税課（審査企画係）において相談を受け付けておりますので、そちらで相談をお願いします（相談者が国税局担当部署へ電

話す際は、税務署のアドバイスによる電話である旨を国税局担当者に必ず申し添えるように付け加えておく。)

⑱ 来署者から認定NPO法人制度に係る個別照会があった場合

(対応)

認定NPO法人制度は、平成 24 年 4 月 1 日以後、国税庁長官による認定制度（以下「旧制度」という。）が廃止され、都道府県の知事又は指定都市の長（以下「所轄庁」という。）が認定する新たな認定制度（以下「新制度」という。）が開始されているので、新制度に関する相談（新制度に基づき認定の申請を行う場合など）は、該当する所轄庁へ案内する。

なお、旧制度に関する相談は、大阪国税局法人課税課（審査企画係）で対応するので、その窓口を案内する。

おって、旧制度については、国税庁ホームページに、また、新制度については、内閣府ホームページに掲載されていることから、併せて案内する。

⑲ 来署者から印紙税以外の間接諸税に係る個別照会があった場合

(対応)

印紙税以外の間接諸税については、大阪国税局消費税課（諸税第 3 係）が対応する。

【対応例】

〇〇税の照会につきましては、すべて大阪国税局消費税課（諸税第 3 係）で相談を受け付けておりますので、そちらで相談をお願いします（相談者が国税局担当部署へ電話する際は、税務署のアドバイスによる電話である旨を国税局担当者に必ず申し添えるように付け加えておく）。

(4) 税理士等との関係

㉑ 税理士等から一般相談があった場合

(対応)

税理士等については、公開されている法令解釈通達等を基に課税の判断を行うことは、一部の例外的な事例を除き可能であると考えられることから、税理士等に対し、国税庁のホームページ等により自己解決を要請するほか、税理士会に設置されている

「業務相談室」の活用を説明する。（「業務相談室」の利用時間、電話番号等は「近畿税理士会 会員専用ページ」で確認できる。）

なお、状況に応じて、いったん、回答しても差し支えないが、自己解決について理解を求めた上で、次回からは回答できない旨を伝える。

ただし、先例のないものや法令適用等に関する判断が極めて困難なものなどについては、所轄署で面接により個別相談として対応する。

<参考事項>

近畿税理士会「業務相談室」の概要

税理士からの税理士業務における疑問点など、一般的な事案について電話による相談を受け付けている。

なお、税理士の指示に基づく場合、税理士事務所職員の利用も可能となっている。

また、多角的かつ深度のある個別事案については、「業務相談室」の事前相談を経た上で、税理士会が設置している「税務・法律審査室」において対応することとされているが、相談の内容によっては、税務署の個別照会（実名・予約制、来署による税務相談）の利用を案内している場合があることに留意する。

【対応例】

（状況に応じて、一般相談に対して回答した上で）

今後、疑問点が生じた場合には、国税庁のホームページ等に掲載されている法令解釈通達、事務運営指針及び質疑応答事例等を活用していただくか、税務署には、税務関係情報が掲載されているパンフレットや質疑応答事例集を置いておりますので、これらを活用して解決していただくようお願いします。

また、税理士会に設置されている会員のための相談窓口「業務相談室」等の御利用をお願いします。「業務相談室」の利用時間や電話番号は、「近畿税理士会 会員専用ページ」で確認できます。

御理解と御協力をよろしくお願いします。

（更に、理解を求める必要がある場合には）

国税当局は、申告納税制度の下、納税者の自発的な納税義務の履行を実現するための納税環境の整備を行うこととされており、「税務相談」についてはその一環として限られた人員で最大限効率的に行うことが求められております。そのような状況の下、国税当局としては、申告に際して真に手助けが必要な者を中心に対応していくことを基本とし、税務相談の大部分を占める電話による一般的な税務相談を専門スタッフを配置したセンターにおいて受理して対応することとしております。

税理士の方（税理士事務所職員の方）の一般的な相談につきましては、既に税理士会を通じてお願いしているところではありますが、可能な限り通達や公開されている情報などを基に解決していただくか、税理士会内部での解決をお願いしておりますので、その点御理解をお願いします。

なお、詳しいことについては、近畿税理士会又は支部に御確認ください。

## ② 税理士等から自己解決できない相談はできるかと問われた場合

（対応）

税理士等から一般相談があった場合には、原則的には自己解決等を要請するが、先例のないものや法令適用等に関する判断が極めて困難なものなどについては、所轄署で面接により個別照会として対応する。

【対応例】

納税者から申告手続を依頼されたもので、相談内容が複雑で国税庁のホームページなどの情報や税理士会内部での解決が困難なものについては、申告される税務署において、個別の事実関係を把握した上で、申告に向けた回答をしておりますので、納税者の方の住所・氏名をお聞きし、代理人である税理士の方又は納税者本人と面接により対応していくこととしております。

## ② 税理士等から納税者の代理人として個別照会を行うことができるかと問われた場合

（対応）

税理士等が納税者の代理人として所轄署に個別照会することは可能である。

具体的には、個別の事実関係を詳細に把握して納税者の正しい申告に向けた指導を行うため、納税者の住所・氏名等を確認の上、その納税者の所轄署において、納税者本人又は代理人である税理士と面接の方法により対応する。

【対応例】

納税者から依頼を受けた具体的な事案に係る課税関係について、納税者の代理人として所轄税務署で、事前予約の上、面接により個別照会していただくことは可能です。

なお、個別照会については、国税当局として責任ある回答を行う観点から、納税者の方の住所・氏名をお聞きし、内容によっては、事実関係の分かる資料等の提示を求めることもありますので御理解をお願いします。

㊸ 税理士等から簡易な内容の個別照会があった場合  
(納税者の氏名等を明らかにした上で個別照会と称して一般相談があった場合)

(対応)

すべての法令解釈通達や多く質疑応答事例が公表されている現状にあつては、一部の例外的な事例を除き、税理士等がこれらの情報を基に課税の判断を行うことは、必ずしも困難なことではない。

したがって、税理士等が納税者の住所・氏名を明らかにしたとしても、その照会内容が比較的簡易で、通達等を調べれば容易に解決できる場合には、個別照会と称して所轄署に出向くことのないよう税理士等に理解を求める。

【対応例】

(状況に応じて、一般的な回答をした上で)

照会内容からすると、税理士の方であれば、公開された情報等を基に課税に関する判断を行うことは十分可能ですから、今後、申告される税務署に個別照会を行うに当たっては、これらの法令解釈通達や質疑応答事例集等の公表された情報等を御検討していただき、これらで解決できないものについて照会いただくようお願いします。

㊹ 税理士等から納税者の名前を伏せて個別照会があった場合

(対応)

税務署は個々の納税者に対する課税の権限ある当局として、個別事案の事実関係を詳細に把握し、申告納税制度の下、納税者の自発的な納税義務の履行を適正かつ円滑に実現するため、課税に関する判断を納税者自身が行えるよう指導する部署である。

そのため、所轄署においては個別照会に係る納税者を特定し、その照会に対して責任ある回答をする必要がある。

したがって、個別照会については、納税者の住所・氏名等を明らかにしたもの（税理士等が納税者の代理として行う場合を含む。）に限り対応する。

【対応例】

所轄税務署は個別照会に関して事実関係を詳細に把握し、正しい申告に向けて責任ある回答ができるように、納税者の方の住所・氏名をお聞きして、面接により対応することとしています。

したがって、税理士の方が納税者の代理人として個別照会を行うに当たっては、その納税者の方の住所・氏名を教えてくださいようお願いします。