

大 分 類	共通（法令・通達）
中 分 類	指示及び指示関係書類
名称(小分類)	指示文書(正本)
保 存 期 間 満 了 日	暦10年(令和15年12月末)
大 局 課 一 個	(一) 第 131 号
課 一 資 (一)	第 109 号
課 一 評 (評)	第 54 号
課 一 総 (総)	第 426 号
課 一 料 総	第 72 号
総 総 (一)	第 670 号
総 広 二 (服)	第 459 号
総 人 会 (総)	第 409 号
総 企 (一)	第 2149 号
総 企 (三)	第 579 号
総 厚 (総)	第 927 号
総 情 一 (総)	第 219 号
総 情 管 (税)	第 109 号
総 課 二 法 (一)	第 296 号
課 二 消 (総)	第 153 号
徵 徵 収 (一)	第 255 号
徵 収 (一)	第 246 号
徵 収 (一)	第 329 号
令 和 5 年 1 2 月 1 2 日	第 118 号

各税務署長殿

大阪国税局長
(官印省略)

令和5年分確定申告期における事務実施上の留意事項について（指示）

標題のことについて、次の通達に定めるところによるほか、別冊のとおり、適切に実施されたい。

1 共通

- 令5.6.16付課総2-19ほか15課共同「令和5事務年度における課税部（部門）の事務運営に当たり特に留意すべき事項について（指示）」
- 令5.10.26付課個4-90ほか2課共同「令和5年分確定申告期における閉庁日対応について（指示）」

2 個人課税事務

- 平21.6.26付課個4-35ほか11課共同「『個人課税事務提要（事務手続編）』の制定について（事務運営指針）」
- 令5.7.3付大局課一個（一）第67号ほか18課共同「令和5事務年度における個人課税事務実施要領について（指示）」

3 資産課税事務

- 平21.6.26付課資5-48ほか11課共同「『資産税事務提要』の制定について（事務運営指針）」
- 令5.7.3付大局課一資（一）第76号ほか21課共同「令和5事務年度における資産課税事務実施要領について（指示）」

別冊

令和5年分確定申告期における事務実施上の留意事項について

目 次

	ページ
第1 共通	1
1 基本的な考え方	1
2 納税者等への対応及び苦情等の未然防止	1
3 法令及び事務処理手順の遵守等	2
(1) 行政文書、パソコン等の管理	2
(2) 情報の管理の徹底	2
4 インボイス制度の早期定着及び確定申告に向けた対応	3
5 自宅等からのマイナンバーカードを利用したe-Tax申告及び キャッシュレス納付の推進等（来場者数の削減策）	3
6 内部事務の適正かつ効率的な実施	3
7 業務センター室と対象署との共同処理体制の構築等	4
8 勤務時間管理の徹底	4
9 関係民間団体等との連携・協調	4
10 職員等の健康管理	4
第2 確定申告期広報	5
1 自宅等からのマイナンバーカードを利用したe-Tax申告の推進	5
2 キャッシュレス納付の推進	6
3 振替依頼書のオンライン提出の推進	6
4 タックスアンサー・チャットボット・国税相談専用ダイヤル等の 利用推進	6
5 インボイス制度に係る広報	7
6 記帳・帳簿等保存制度	7
7 電子帳簿保存法の改正等	7
8 確定申告会場の開設期間及び相談受付時間	7
9 e-Tax等による申告書の早期提出	7
10 申告書等の入手方法	8
11 申告書へのマイナンバーの記載及び番号法上の本人確認書類の写しの 添付等	8
12 国税手続の簡素化	9
13 適正申告の推進	9
14 納税に関する情報	9
15 申告書等の控えへの收受日付印の押なつの見直し	9
16 税制上の制度等の周知	9
(1) 医療費控除の提出書類の簡略化	9
(2) 国外居住親族に係る扶養控除の改正	10
(3) 災害に係る税制上の制度	10

	ページ
(4) 復興特別所得税	10
(5) 年金所得者申告手続不要制度	10
(6) 国外財産調書の提出制度	10
(7) 財産債務調書の提出制度	10
17 確定申告期広報に係る効果測定の実施	10
 第3 確定申告説明会の開催	 10
 第4 申告相談事務	 11
1 申告相談体制の構築・運営	11
(1) 適切な申告相談体制の構築・運営	11
(2) レイアウトの策定等	12
2 適正な人員配置	12
3 職員等の弾力的な配置	12
4 相談担当者の負担軽減	13
5 非常勤職員の効果的な配置	13
6 資産課税（担当）部門との連携	13
(1) 個人課税・資産課税の一体的相談体制	13
(2) 共同事務処理体制の構築	13
7 確定申告会場の開設等	13
(1) 確定申告会場開設前の来署者への対応	13
(2) 合同会場の開設	14
(3) 合同会場等を開設する署の対応	14
8 確定申告会場の運営	14
(1) 自宅等からのe-Tax申告・キャッシュレス納付の推進	14
イ スマホコーナーの積極的な活用	14
ロ 作成コーナー用パソコンを活用した申告相談	15
ハ 翌年以降の自宅等からのe-Tax申告の推進	15
ニ キャッシュレス納付の周知	15
(2) インボイス制度への対応	15
イ 確定申告会場における周知・広報	15
ロ 消費税等の申告相談における対応	15
ハ インボイス制度に関する相談があった場合	16
ニ 登録申請書の作成希望者への対応	16
ホ 確定申告期間を通して来場者が想定以上に増加した場合	16
ヘ その他の留意事項	16
(3) 記帳・帳簿等保存制度の定着へ向けた対応	17
(4) 決算書等未送付者への対応	17
(5) マイナンバー制度への対応	18

	ページ
(6) 各コーナー等における留意事項	18
イ 案内・誘導	18
ロ 書類整理コーナー及び事前準備コーナー共通	19
ハ 書類整理コーナー	19
ニ 事前準備コーナー	19
ホ 記載コーナー	22
ヘ 個別相談コーナー	22
ト 利用者識別番号検索コーナー	22
チ パソコン待合コーナー	22
リ スマホコーナー等共通	23
ヌ スマホコーナー	24
ル パソコンコーナー	26
ヲ e-Tax コーナー	28
ワ 補完記載コーナー	28
カ 提出ボックスの活用	29
ヨ 収受コーナー	29
タ 「青色・記帳コーナー」・「振替コーナー」	31
レ インボイスコーナー	31
(7) 相談時における留意事項	31
イ 納税者を代理する理由のない者が来場した場合	31
ロ 申告書への記載漏れの防止	31
ハ 源泉所得税に係る指導を要する場合	31
ニ 印紙税の不納付等を把握した場合	31
ホ 期限内納付が困難と認められる者への対応	32
ヘ 還付金の振込不能の防止	32
ト 他署管内納税者への対応	32
(8) 利用者識別番号誤りの防止等	32
(9) 利用者識別番号誤りが発生した場合の対応	33
(10) 開庁時間内での申告相談業務終了に向けた対応	33
(11) 合同会場等設置署において誤って署に来署した者への対応	33
(12) 相続税に関する相談者への対応	33
(13) 昼休み時間帯における対応	34
イ 対応業務	34
ロ 休憩時間確保のための対策	34
ハ 休憩場所の確保	34
ニ 広報	35
(14) 相談事績の取りまとめ等	35
イ 個人課税部門	35
ロ 資産課税（担当）部門	35

	ページ
(15) その他	35
イ 看板の掲出	35
ロ プレプリント申告書持参者が新たに申告書を作成した場合	35
ハ 忘れ物の注意喚起	36
9 IC認証プリンタの活用	36
10 外部団体との協調体制	36
(1) マイナンバー制度への対応	36
イ 地方税当局	36
ロ 関係民間団体等	36
(2) 青色・記帳コーナーの設置	37
(3) 振替コーナーの設置	37
(4) 年金所得者申告手続不要制度への対応	37
(5) 地方税当局が開設する確定申告会場	37
イ 地方相談会場用QRコードの活用	37
ロ e-Taxの利用勧奨等	37
(6) 地方税当局及び税理士会支部への確定申告書等作成コーナーソフトの無償貸付け	38
(7) 地方税当局職員に対する研修	38
(8) 地方税当局職員の確定申告会場への従事	38
11 申告相談の業務委託を含む各種施策	38
(1) 地区相談会場等	38
イ 申告相談体制	39
ロ インボイス制度の定着に向けた対応	39
(2) 確定申告コールセンター	39
12 外部に依頼・委託して行う申告相談	39
(1) 来場案内対象者	40
イ 地方税当局	40
ロ 地区相談会場	40
(2) 来場案内の方法	40
イ 地方税当局	40
ロ 地区相談会場	40
(3) 相談方法等	40
イ 相談担当者等への依頼事項等	40
ロ 確定申告関係諸用紙等の配備	42
(4) 外部申告会場等において仮収受した申告書等の取扱い	42
イ 確定申告会場名の表示	42
ロ 地方税当局	42
ハ 地区相談会場	43
ニ 関係民間団体等	43

	ページ
(5) 相談事績の取りまとめ	43
(6) 署における取りまとめ	43
13 電話相談	43
14 署外会場の署内回帰等に向けた検討	44
第5 閉庁日対応	44
1 閉庁日対応の実施	44
2 週休日の振替	45
第6 確定申告書の審査等	45
1 不正還付の未然防止	45
(1) 所得税等・消費税等共通	45
(2) 所得税等	45
(3) 消費税等	46
(4) 管理運営部門との連携	47
(5) 不正還付に係る連絡体制	47
2 国外転出時課税制度を適用した申告書に係る対応	47
第7 地方税当局等との連絡・協調	47
1 地方税当局との協調体制	47
2 地方税当局の申告書等の閲覧	47
3 協議派遣方式による代理送信の利用拡大に向けた働き掛け	48
第8 研修の実施	48
1 e-Tax に係る研修	48
2 スマホ専用画面に係る研修	48
3 作成コーナー用パソコンに係る研修	49
4 インボイス制度に係る研修	49
5 申告書等の収受等に係る研修	49
6 マイナンバー制度への対応に係る研修	49
7 個人課税・資産課税の一体的相談体制の構築に向けた研修	50
8 還付申告書の審査要領に係る研修	50
9 「青色・記帳コーナー」・「振替コーナー」に係る研修	50
第9 その他の留意事項	50
1 所得税等の申告書及び控えへの收受日付印の押なつ	50
2 申告書等の送付に係る問合せへの対応	51
3 e-Tax を利用した還付申告の処理期間	51
4 申告書等閲覧サービス	51

	ページ
5 作成コーナー用パソコンのパソコン名称の設定	51
6 ネットワーク障害の未然防止	52
7 行政手続法の運用	52
8 改正消費税法等に関する相談者への対応	52
9 税務大学校普通科研修生の確定申告期実地研修の実施	52
 別添1 確定申告会場における入場整理券方式について	 53
別添2 内部事務におけるレイアウト等の留意事項	56
別添3 チラシ等に活用する広報文例	57
別添4 期前における来署者への対応等	59
別添5 令和5年分確定申告における納税者対応マニュアル	61
別添6 消費税の申告相談フロー	73
別添7 来場者の効率的な誘導に当たっての掲示例	74
別添8 作成コーナー用パソコン及び利用者識別番号検索システムの利用の 処理フロー	75
別添9 申告相談体制の広報文例	76
別添10 待合席の背面を活用した広報例	77
別添11 確定申告会場におけるスマホコーナーの留意事項について	78
別添12 パソコンコーナーにおける本人確認	80
別添13 昼休みの広報文例	82
別添14 確定申告書等作成コーナーソフトの無償貸付けについて	83
別添15 対象者の抽出方法	85
別添16 会場に常備すべき確定申告関係諸用紙等一覧	86
別添17 庁ヘルプデスクの対応範囲等	87
別添18 令和5年分確定申告期における閉庁日対応一覧	89

第1 共通

1 基本的な考え方

確定申告期は多数の納税者が来場する繁忙期であり、限られた人員で大量の事務を正確かつ迅速に処理する必要がある。

このため、令和5年分確定申告においては、局署・拠署一体体制の下、関係各課部門間で十分な連携・協調を図り、自宅等からのマイナンバーカードを利用したe-Tax申告及びキャッシュレス納付をこれまで以上に強力に推進するとともに、適切な申告相談体制の構築・運営により、相談事務・内部事務の効率化や納税者利便の向上を図る。

特に、確定申告期に行う事務については、特定の職員に過重な負担が掛からないよう、適正かつ効率的に実施する。

なお、適格請求書等保存方式（以下「インボイス制度」という。）の開始後、初めての確定申告となり、消費税及び地方消費税（以下「消費税等」という。）に係る申告相談や申告書の提出件数の増加、確定申告期前の確定申告会場の廃止などにより、期中における来場者数の増加が見込まれることから、局署・拠署一体体制の下、関係各課部門と十分な連携・協調を図る。

また、税理士会や納税協会などの関係民間団体等と連携し、消費税等の申告相談のため来場した納税者への丁寧な指導・説明を行うほか、所得税及び復興特別所得税（以下「所得税等」という。）の確定申告期後も含めて、納税者が適正に申告・納税できるような体制の構築に努める。

さらに、自宅等からのマイナンバーカードを利用したe-Tax申告及びキャッシュレス納付の推進に当たっては、スマホによるe-Tax申告の利便性（スマホによる青色申告決算書等の作成機能など）やe-Tax申告のメリット（マイナポータル連携対象データの拡大など）を訴求した広報を実施するとともに、マイナンバーカード方式によるスマホ申告を中心とした会場運営に取り組むほか、振替納税やスマホアプリ納付を中心としたキャッシュレス納付の活用により署内領収の削減につなげる。

また、確定申告会場においては、入場整理券方式（別添1「確定申告会場における入場整理券方式について」参照）を引き続き実施し、来場者数の平準化を図るなど、円滑な会場運営を行う。

おって、各種施策により得られる効率化効果や期中処理の促進による効果を的確に反映し、他部門からの応援事務量の適正化を図りつつ、超過勤務の縮減や確定申告期前及び期後における調査関係事務量の確保に確実に結び付けるほか、令和5年分確定申告期終了後においては、各種施策及び事務の実施状況を検証・評価し、令和6年分確定申告期に向けて改善すべき事項等を抽出・整理する。

2 納税者等への対応及び苦情等の未然防止

確定申告期は、極めて多数の納税者等と接触し、また、国民の税に対する関心が最も高まる時期であることから、適切かつ丁寧な対応に努めるとともに、適正な事務処理の遂行をより一層徹底し、苦情等の未然防止を図る。

なお、相談会場等において納税者から苦情等が発生した際には、必要に応じて統括官等の管理者がその対応に当たるなど、状況に応じた適切な対応に努める。

また、障害者に対しては、「国税庁における障害を理由とする差別の解消に関する対応要

領」（平成27年国税庁訓令22号）に基づき、適切に対応する。

おって、納税者から寄せられた苦情等に対しては、平15. 1. 29付大局総総（一）第53号「苦情等処理要領の制定について（事務運営指針）」に基づき、また、緊急対応事案については、平15. 1. 29付大局総総（一）第51号「緊急対応体制の整備について（事務運営指針）」に基づき、迅速かつ的確に対応するとともに、その内容を速やかに局主管課まで報告する。

3 法令及び事務処理手順の遵守等

確定申告期は、日々大量の申告書等が提出されることから、一たび、事務処理誤りや個人情報の外部流出が発生すると、税務行政に対する国民の信頼を大きく損なうことになり、組織の根幹を揺るがしかねず、また、じ後の対応にも多大な時間と労力を要することとなる。

このため、各種事務の遂行に当たっては、非常勤職員を含む全職員（以下「職員等」という。）が定められた法令及び事務処理手順を確實に遵守し、納税者情報等を含む行政文書・情報の管理の徹底を図る。

(1) 行政文書、パソコン等の管理

行政文書、パソコン等の管理については、「国税庁行政文書管理規則」（平成23年国税庁訓令第1号）、「国税庁行政文書取扱規則」（平成23年国税庁訓令第2号）、平23. 4. 1付官総7-8「国税庁行政文書管理規則細則（事務運営指針）」、平23. 4. 1付大局総総（文）第97号「『大阪国税局管下税務署行政文書管理・取扱要領』の制定について（事務運営指針）」、「大阪国税局及び管内税務署耐火書庫管理規程」（昭和37年大阪国税局訓令第1号）及び平20. 6. 27付大局総事（総）第55号ほか16課共同「大阪国税局における『情報セキュリティ管理要領』の制定について（事務運営指針）」に基づき、徹底を図る。

特に、申告書等については、所在不明や誤廃棄となることを未然に防止する観点から、申告書等の収受から台帳編てつに至るまでの動線や処理スペースなど、いつ、どの場所で所在不明等となる可能性があるかを検証した上で、所要の措置を講ずる。

なお、パソコンを移設した場合は、移設先において、セキュリティワイヤによる固定や施錠した保管庫での保管を確實に実施するとともに、現物確認を徹底する（パソコンの設置・保管場所が庁舎外である場合は、庁舎と同等のセキュリティが確保できる建物であり、かつ、施錠可能な保管スペースが確保でき、外部から容易に内部を見ることができない場所に限ることに留意する。）。

おって、パソコン等情報処理機器については、署全体として有効活用されるよう、執務環境の整備に十分配意する。

(2) 情報の管理の徹底

マイナンバーを含む特定個人情報は「国税庁の保有する個人情報の適切な管理に関する訓令」（平成17年国税庁訓令第3号）、平27. 9. 11付官公113「特定個人情報等の適切な取扱いのための措置について（事務運営指針）」に基づき、厳格な管理が必要であることから、特定個人情報を取り扱う際には、定められた取扱規則等に従い、関係各課部門間の適切な引継ぎや厳正な廃棄の処理を確實に実施するとともに十分な安全管理措置を講ずるなど、適切に対応する。

なお、多数の納税者が来場する確定申告会場については、特定個人情報の安全管理措置の徹底を図るとともに、別冊様式1「確定申告会場等における安全管理措置等確認チェック表」により、安全管理措置が確實に講じられているか確認を行う。

4 インボイス制度の早期定着及び確定申告に向けた対応

インボイス制度への対応に当たっては、局署・拠署一体体制の下、関係部門間で十分な連携・協調を図る。

特に、令和5年分確定申告においては、インボイス発行事業者への登録を契機に課税事業者となった者（以下「転換事業者」という。）が適切に申告・納税することができるよう、記帳指導や納税協会との共催による各種説明会を通じて周知・広報を実施する。

なお、各種説明会の開催に当たっては、消費税等の申告・納税方法の説明や記帳指導の案内、指導機関の紹介、国税庁が作成している動画の紹介を行うなど、事業者がインボイス制度の取扱いに不安を抱くことがないよう、事業者の立場に立った丁寧な対応を行う。

おって、確定申告会場においては、国税庁ホームページ内の各種パンフレット・リーフレットや広報動画等を案内するなど、インボイス制度に関する相談に的確かつ効率的に対応できるような会場運営に取り組む。

5 自宅等からのマイナンバーカードを利用したe-Tax申告及びキャッシュレス納付の推進等（来場者数の削減策）

自宅等からのマイナンバーカードを利用したe-Tax申告及びキャッシュレス納付については、これまでに実施した各種施策の効果を適切に評価・分析の上、自宅等からのe-Tax申告及びキャッシュレス納付が見込まれる者、大口源泉徴収義務者や官公庁等を通じた従業員及び税理士等に対する利用勧奨並びに地方税当局や関係民間団体等に対する協力要請等について、引き続き、積極的に取り組む。

特に、1月から還付申告が可能であるため、可能な限り早期（1月中旬を目安）から順次、自宅等からのマイナンバーカードを利用したe-Tax申告及びキャッシュレス納付の推進に関する広報を重点的に行う。

なお、その実施に当たっては、関係各課部門間で十分な連携・協調を図り、署全体として、事務の繁忙に応じた弾力的な運営が円滑に実施されるよう努めるとともに、特定の職員に過重な負担が掛かることがないよう配意する。

また、電話相談、申告書控えの返送時など、直接・間接を問わず納税者と接する機会についても、関係各課部門と連携・協調を図り、自宅等からのマイナンバーカードを利用したe-Tax申告及びキャッシュレス納付の勧奨を確実に行う。

おって、来場者等への利用勧奨に当たっては、自宅等からのe-Tax申告へ移行しやすい納税者層（スマホ操作できる者）を中心に、マイナンバーカード方式によるスマホ申告を積極的に案内するほか、国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」（以下「HP作成コーナー」という。）で申告書等が容易に作成できること、申告書等の作成に当たり不明な点は、国税庁ホームページ（タックスアンサー・チャットボット等）による自己解決や電話による相談が可能であることを積極的に呼び掛けることに留意する。

6 内部事務の適正かつ効率的な実施

内部事務については、令5.12.8付大局総企（三）第924号ほか3課共同「令和5年分確定申告期における内部事務の留意事項について（事務連絡）」（以下「内部事務留意事項」という。）に基づき、事務処理手順を確実に遵守するとともに、統括官等の管理者は、特定の事務が滞留し、一連の処理が遅延することがないよう、関係各課部門で十分な連携・協調を

図るなど、進捗管理を徹底するとともに、スケジュール感を持って、適正かつ効率的に実施する。

なお、還付審査事務及び期中処理事務に従事する職員の配置に当たっては、前年の還付申告件数、処理状況及び本年の事務処理内容を基に処理計画を策定し、必要な人員を確保する。

また、申告書等の行政文書の管理に当たっては、文書の移動ルートや受渡し担当者をあらかじめ定め、書類ごとに保管場所や管理責任者を指定するほか、庁舎のスペース上、可能な限り、個人課税、資産課税（担当）部門の内部事務担当者と管理運営部門の入力事務担当者が同一フロアで従事する体制を構築するなど、各署の実情に応じて工夫の上、別冊様式2「内部事務における安全管理措置等確認チェック表」及び別添2「内部事務におけるレイアウト等の留意事項」を活用して確実な事務処理と文書管理の徹底を図る。

おって、郵送により提出される申告書等の開封作業や控えの返送等に当たっては、書類の混在及びダブルチェックの形骸化による誤発送の防止に十分留意するほか、処理に遅延が生じた場合、審査事務等の後続の事務処理に影響を及ぼすことから、一連の事務処理が効率的に行えるよう郵送事務の進捗管理を徹底するとともに、関係各課部門で十分な連携・協調を図る。

7 業務センター室と対象署との共同処理体制の構築等

業務センター室（分室を含む。以下「センター」という。）における確定申告期の事務については、対象署との共同事務処理を前提としているため、センターの対象署においては、局から示された共同事務処理体制案を踏まえ、各部門の事務計画に必要な投下事務量などを反映させる。

なお、投下事務量を反映した事務計画に変更が生じる場合は、センターと対象署で協議の上、柔軟に事務計画の見直しを行う。

8 勤務時間管理の徹底

管理者は、勤務時間の管理が自らの重要な職責であることを認識し、各職員の勤務状況を常に把握した上、勤務時間を適正に管理する。

特に、休憩時間については、職員の疲労回復、勤務能率の維持といった重要な役割を果たすものであることから、確定申告期においても全職員が確実に取得できるよう、引き続き、勤務時間管理の徹底に努める。

9 関係民間団体等との連携・協調

確定申告期の各種施策を円滑に実施するためには、関係民間団体等からの税務行政に対する理解と協力が不可欠である。

特に、納税協会をはじめとした関係民間団体との連携・協調に当たっては、署全体に関わる最重要課題の一つと認識した上で、署長主導の検討・管理体制の下、平30.6.29付総総（納）第10号ほか6課共同「関係民間団体との連携・協調について（事務運営指針）」に基づき、事務系統横断的に、連携・協調策を検討・実施する。

10 職員等の健康管理

統括官等は、職員等の健康状態を常に把握し、体調の優れない職員等に対しては、速やか

に医師の診察を受けるよう積極的に指導するとともに、確定申告期前後における健康診断受診の徹底を図るほか、嘱託医の来署健康相談時には、職員等が気軽に相談できる職場環境作りに努める。

なお、感染症や風邪の予防にも効果的であることを踏まえ、手洗いや手指消毒等の手指衛生を励行するとともに、定期的な換気を行う。

また、マスクの着用については、職員等個人の判断に委ねることとするが、納税者等への対応（窓口業務、確定申告会場等）においては、納税者等の状況に即した柔軟な対応を心掛ける。

おって、統括官等は、情報機器作業に従事する職員について、人事院指針「情報機器作業従事職員に係る環境管理、作業管理及び健康管理について（通知）」に沿った管理を行うとともに、長時間従事させることのないよう十分配意するほか、各自のクライアントパソコンに「作業経過時間通知メッセージ」が表示されるため、メッセージ表示の際には、作業を中止し、小休止を取らせるよう配意する。

第2 確定申告期広報

確定申告関係事務の円滑な実施の観点から、局において取り組む統一的な広報に加え、各署においては、各種広報紙（誌）や回覧板への周知文の掲載、地方税当局、金融機関、病院、関係民間団体等の窓口など広報効果が高いと認められる場所へのポスターの掲示やリーフレットの備付け、地元企業に対する従業員への周知依頼など、地域に密着した広報に取り組む。

なお、確定申告に係る広報については、令5.12.12付大局総広第458号ほか7課共同「令和5年分確定申告期における広報等の実施について（指示）」に基づくほか、以下の事項に留意の上、取り組む。

1 自宅等からのマイナンバーカードを利用したe-Tax申告の推進

自宅等からのマイナンバーカードを利用したe-Tax申告については、納税者利便の向上、来場者数の削減及び確定申告関係事務の効率化につながることから、各種媒体を利用した広報に努めることとし、e-Tax及び府HP作成コーナーの利用について積極的な広報を実施する。

特に、「e-Tax利用の簡便化（マイナンバーカード方式及びID・パスワード方式）」、「スマートフォンを利用した申告」及び「振替納税やスマートフォンアプリ納付を中心としたキャッシュレス納付」について次に掲げる様式を活用するなどして、

① スマホによるe-Tax申告の利便性

- (例)
 - ・ スマホがICカードリーダライタの代わりになること
 - ・ スマホのカメラ機能を利用した源泉徴収票の読み取り機能
 - ・ スマホによる青色決算書等の作成機能

② e-Tax申告のメリット

- (例)
 - ・ マイナポータル連携対象データの拡大等の利便性向上措置
 - ・ 第三者作成書類の添付省略
 - ・ 還付申告書の処理期間の短縮

について訴求した広報を重点的に実施するほか、府HP作成コーナーで申告書が容易に作成できることを前面に打ち出すことにより、一層の利用推進を図る。

- ・ 別冊様式3 「自宅等からのe-Tax申告利用勧奨チラシ」
- ・ 別冊様式4 「スマホ申告利用勧奨チラシ」
- ・ 別冊様式5 「スマホ申告利用勧奨チラシ（株式・配当）」
- ・ 別冊様式6 「自宅等からのe-Tax申告利用勧奨チラシ（贈与税）」
- ・ 別冊様式7 「自宅等からのe-Tax申告利用勧奨チラシ（住宅ローン控除）」
- ・ 別冊様式8 「マイナンバーカードでマイナポータルと連携して確定申告書に自動入力」

なお、広報に際しては、納税者に「マイナンバーカード方式よりもID・パスワード方式の方が利便性が高い」といった誤解を与えないよう留意の上、

- ① ID・パスワード方式はマイナンバーカードが普及するまでの暫定的な対応であること
- ② 「メッセージボックス」に保管されている受信通知（e-Taxでの申告履歴）や税務署からのお知らせなどを確認する際はマイナンバーカード等での認証が必要であること
- ③ 早期のマイナンバーカードの取得促進を図ること
- ④ マイナンバーカードを利用して、「マイナポータル」から生命保険料・地震保険料控除証明書や医療費通知情報などの申告に必要な情報をまとめて取得でき、申告書の作成時に証明書の金額・発行元の情報などの自動入力が可能のこと
- ⑤ マイナンバーカード方式には、マイナンバーカード発行時に設定した、次のパスワードが必要であること
 - ・ 利用者証明書用電子証明書（数字4桁）
※ e-Taxにログインする際に使用
 - ・ 署名用電子証明書（英数字6文字以上16文字以下）
※ 電子署名を行う際に使用 （2回目以降不要）

を極力盛り込んだものとする。

おって、自宅等で作成した還付申告書は、確定申告会場の開設日前であってもe-Tax等により提出可能である旨、併せて周知する。

2 キャッシュレス納付の推進

振替納税やスマホアプリ納付を中心としたキャッシュレス納付について、別冊様式9「納期限・納付手段チラシ」を活用し、積極的な周知・広報を行う。

特に、スマホアプリ納付は、スマホを利用したe-Tax申告と併せて利用することで納税者利便の更なる向上につながるため、スマホ申告と併せた積極的な周知・広報を行う。

3 振替依頼書のオンライン提出の推進

スマホやパソコンを利用し、振替依頼書の記入や金融機関届出印の押印なしにe-Taxで振替依頼書を提出できることから、振替納税を希望する者に対しては、振替依頼書の交付に併せて「納期限・納付手段チラシ」（別冊様式9）を交付するなど、積極的な周知・広報を行う。

4 タックスアンサー・チャットボット・国税相談専用ダイヤル等の利用推進

国税庁ホームページでの自己解決の促進のほか、国税相談専用ダイヤルの円滑な実施・定着に向けた周知・広報については、令5.9.29付大局総括（一）第542号ほか3課共同「税務相談事務の効率化に向けた周知・広報について（事務連絡）」に基づき積極的に行う。

5 インボイス制度に係る広報

インボイス制度に係る広報については、インボイス制度の円滑な実施を図るため、局署・
署署一体体制となって制度の周知・広報に取り組む。

なお、広報に当たっては、別冊様式10「インボイス制度周知チラシ（令和5年10月1日イ
ンボイス制度開始）」や別冊様式11「インボイス発行事業者は消費税の確定申告が必要です
（個人事業者用）」等を活用し、「インボイス制度特設サイト」及び「インボイスコールセ
ンター」について周知・広報を行う。

6 記帳・帳簿等保存制度

記帳・帳簿等保存制度等の定着を図るため、地方税当局、関係民間団体等と連携・協調を
図り、別冊様式12「周知用リーフレット（記帳・帳簿等の保存制度）」の窓口等への備付け
のほか、回覧板や広報紙（誌）等の各種広報媒体を利用した周知・広報を行う。

7 電子帳簿保存法の改正等

令和6年1月1日以後に適用される令和5年度税制改正による電子帳簿保存制度の見直し
については、別冊様式13「周知用パンフレット（電子帳簿保存法の内容が改正されました）」
を活用し、周知・広報を行う。

なお、改正後の電子帳簿保存法の内容については、別冊様式14「周知用リーフレット（は
じめませんか、帳簿・書類のデータ保存）」、別冊様式15「周知用リーフレット（はじめませ
んか、書類のスキャナ保存）」、別冊様式16「周知用リーフレット（電子取引データは電子
データのまま保存する必要があります）」及び別冊様式17「周知用リーフレット（ご存じで
すか？電子取引データの保存方法）」を活用し、周知・広報を行う。

8 確定申告会場の開設期間及び相談受付時間

確定申告会場の開設期間及び相談受付時間（開設期間：2月16日から3月15日、相談受付
時間：16時までであるが、混雑状況により早めに相談受付を終了する場合があること）につ
いては、全署統一とすることから、開庁時間内に申告相談業務が終了できるよう、局におい
て取り組む統一的な広報に加え、署においては、各種広報紙（誌）や回覧板への周知文の掲
載、地方税当局、金融機関、病院、関係民間団体等の窓口など広報効果が高いと認められる
場所へのポスターの掲示やリーフレット（別冊様式18「確定申告会場開設日等周知リーフ
レット」など）の備付け、最寄駅から署までの動線における看板等の設置など、地域に密着
した一步踏み込んだ広報に取り組む。

なお、確定申告会場の開設当初及び確定申告期限間際は混雑が予想されることについても
併せて周知する。

おって、令和5年分確定申告期において、資産税関係相談の期日指定方式の試行に關係する
署については、令5.10.3付大局課一資（一）第93号ほか3課共同「令和5年分確定申告
期における資産税関係相談の期日指定方式による対応の試行について（指示）」に基づき適
切に実施する。

9 e-Tax等による申告書の早期提出

e-Tax等による申告書の早期提出に係る広報については、別添3「チラシ等に活用する広

報文例」を活用するなど、庁HP作成コーナー等を利用して、早期の提出が図られるよう積極的な広報を実施する。

なお、各種説明会等においては、e-Tax申告の利用勧奨を積極的に行う。

また、税理士会をはじめとする関係民間団体に対しては、引き続き、機会あるごとにe-Tax等による申告書（添付書類を含む。）の早期提出を依頼する。

おって、郵送による提出に係る広報に当たっては、別冊様式19「申告書の税務署への送付に当たって」などを活用するほか、センター対象署にあっては、別冊様式20「大阪国税局からのお知らせ（税務署の内部事務のセンター化）」を活用するなどし、管轄のセンターへ直接提出するよう周知する。

【参考】

次の郵便物は、国税通則法第22条に規定する「郵便物」に該当しないことから、税務署等へ到達した時点で提出されたとする「到達主義」により取り扱うことに注意する。

なお、「レターパック」については、「郵便物」に該当することに留意する。

- ① ゆうパック
- ② ゆうメール
- ③ ゆうパケット
- ④ クリックポスト

10 申告書等の入手方法

納税者利便の向上及び申告書送付依頼の削減を図るため、確定申告関係諸用紙は国税庁ホームページから入手できることについて、積極的に周知・広報を行うとともに、庁HP作成コーナーの利用についても併せて周知・広報を行う。

11 申告書へのマイナンバーの記載及び番号法上の本人確認書類の写しの添付等

所得税等、消費税等及び贈与税の申告書について、マイナンバーの記載及び番号法上の本人確認書類の提示又は写しの添付等が的確に実施されるよう、別冊様式21「周知用ポスター（マイナンバー制度）」の庁舎内等への掲示のほか、窓口等において納税者と接する際には、「周知用リーフレット（マイナンバー制度）」（以下「マイナンバーリーフレット」という。）を手交し、積極的な周知・広報を行う。

なお、マイナンバーが記載されていない、又は本人確認書類の持参がない者に対しては、マイナンバーリーフレットを活用し、マイナンバーの記載等は法律で定められた義務であることを説明の上、併せて、マイナンバーカードの取得促進に向け、マイナポータル連携による確定申告手続の簡便化及び健康保険証利用申込並びに公金受取口座登録などについて、積極的に周知・広報を行う。

おって、周知・広報に当たっては、地方税当局や関係民間団体等と連携し、広報紙（誌）への掲載や各種説明会の場などあらゆる機会を捉えて、積極的かつ確実に取り組むことに留意する。

【「マイナンバーリーフレット」掲載場所】

文書ライブラリ ⇒ 07_企画課文書ライブラリ【その他】 ⇒ 03_マイナンバー・法人番号
⇒ 02_リーフレット（広報用） ⇒ 01_マイナンバー

12 国税手続の簡素化

国税手続の簡素化に係る広報については、別冊様式22「平成31年4月1日以後の申告書の提出の際、源泉徴収票等の添付が不要となりました」等を活用し、確定申告書への源泉徴収票等の添付が不要になったことのほか、源泉徴収票等の内容は、住民税に関する事項を含め、確定申告書第二表等に確実に記載すること及び確定申告会場等で確定申告書を作成する場合には、源泉徴収票等を持参する必要があることについても併せて周知・広報を行う。

13 適正申告の推進

働き方が多様化する中で、副収入がある者等に対する適正申告の啓もうを図るため、別冊様式23「周知用リーフレット（新たに個人で事業をスタートされる方へ）」及び別冊様式24「周知用リーフレット（「副収入も申告が必要です」注意喚起文）」を署窓口へ備え付けるほか、地方税当局等に対して窓口等への備付けを依頼するなど、効果的な周知・広報を行う。

14 納税に関する情報

納付手続、予納制度（計画的な納税資金の積立て）、猶予制度の概要等、納税に関する情報の周知・広報については、国税庁ホームページ「納税に関する総合案内」や各種リーフレットを活用し、地方税当局、関係民間団体、税理士会等の協力を得るなどして、効果的・効率的に実施する。

特に、インボイス制度の開始に伴い、消費税等が納付となる事業者の増加が見込まれることから、期限内収納の確保につなげるため、別冊様式25「消費税の期限内納付のために、計画的な納税資金の積立てを！」を活用するなどして、納税資金の積立てに関する周知・広報を積極的に実施する。

また、インボイス発行事業者への納付手続に関する案内に当たっては、来年以降における納付手続も見据え、「預貯金口座振替依頼書」を交付した上、提出期限までに提出するよう依頼するなど、積極的に振替納税の利用勧奨を行う。

15 申告書等の控えへの收受日付印の押なつの見直し

令和7年1月からの申告書等の控えへの收受日付印の押なつの取りやめに向けて、納税者等に対して周知・広報を行う。

なお、周知・広報の実施要領等については、別途指示する。

16 税制上の制度等の周知

(1) 医療費控除の提出書類の簡略化

医療費控除の提出書類の簡略化に係る広報については、庁舎内、地方税当局、病院、薬局等の窓口など広報効果が高いと認められる場所に別冊様式26「医療費控除の提出書類簡略化周知チラシ」を備え付けるなど、積極的な周知・広報を行う。

なお、令和2年分以降は、医療費の領収書の添付又は提示によらず、医療費控除の明細書の添付が必要であるとの周知・広報を確実に行うこと留意する。

おって、医療費の領収書を5年間保存する必要があること及び税務署長からの求めに応じて領収書を提示又は提出しなければならないことについても併せて周知・広報を行う。

(2) 国外居住親族に係る扶養控除の改正

国外居住親族に係る扶養控除の改正に係る広報については、別冊様式27「令和5年1月以後に非居住者である扶養親族について扶養控除等の適用を受ける方へ」等を活用し、令和5年分以降、国外居住親族に係る扶養控除の適用範囲が限定されたこと及び一定の場合に「留学ビザ等書類」又は「38万円送金書類」の提出又は提示が必要となることの周知・広報を行う。

(3) 災害に係る税制上の制度

自然災害等による被災者に対しては、災害に係る税制上の制度周知を図るために、国税庁ホームページの「災害関連情報」を案内し、被災者に寄り添った対応を行う。

(4) 復興特別所得税

復興特別所得税については、記載漏れ防止の観点から、地方税当局、関係民間団体等と連携・協調を図り、各種広報媒体を利用した周知・広報を行う。

(5) 年金所得者申告手続不要制度

年金所得者申告手続不要制度の定着を図るために、署窓口への備付けのほか、地方税当局、公共職業安定所等の年金受給者が多く参集されることが見込まれる機関に対して、別冊様式28「周知用リーフレット（年金所得者申告手続不要制度）」の窓口等への備付けを依頼するなど、積極的な周知・広報を行う。

(6) 国外財産調書の提出制度

国外財産調書の提出制度の周知を図るために、別冊様式29「周知用リーフレット（「国外財産調書制度」のあらまし）」を確定申告会場等、当該調書の提出義務者の目に付きやすい場所に設置するほか、別冊様式30～32「国外財産調書合計表」等を備え付ける。

(7) 財産債務調書の提出制度

財産債務調書の提出制度の周知を図るために、別冊様式33「周知用リーフレット（「財産債務調書制度」のあらまし）」を確定申告会場等、当該調書の提出義務者の目に付きやすい場所に設置するほか、別冊様式34～37「財産債務調書合計表」等を備え付ける。

17 確定申告期広報に係る効果測定の実施

確定申告に係る広報については、関係部門と協力の上、各署総務課においてアンケートを実施し効果測定を行う。

なお、実施方法の詳細については、別途連絡する。

第3 確定申告説明会の開催

確定申告説明会の開催に当たっては、これまでの実施結果等を参考に、会場の選定、統廃合及び案内方法について十分に検討を行うとともに、個人課税部門と資産課税（担当）部門が共同で開催するなど効果的かつ効率的な実施に努める。

なお、説明会においては、次の事項を説明内容に確実に盛り込むほか、納税者にとって分

かりやすい説明となるよう配意する。

- ① e-Tax申告及び庁HP作成コーナーの利用勧奨
- ② 確定申告会場の開設期間及び相談受付時間
- ③ e-Tax等による申告書の早期提出
- ④ マイナンバー制度
- ⑤ 国税手続の簡素化
- ⑥ 医療費控除の提出書類の簡略化
- ⑦ 青色申告、記帳・帳簿等保存制度
- ⑧ インボイス制度に係る消費税の申告・納税方法
- ⑨ キャッシュレス納付の利用勧奨

特に、e-Taxや庁HP作成コーナーの利用勧奨を行う際には、マイナポータル連携の拡大に伴い、マイナンバーカード方式によるスマホ申告が便利であることや申告書作成に当たり不明な点は国税庁ホームページ（タックスアンサー・チャットボット等）による自己解決や電話による相談が可能であることを確実に説明するとともに、「令和5年分_確定申告書等作成コーナーの画面遷移（スマホ版）」や作成コーナー用パソコンを活用して申告書の作成方法等を説明するなど、工夫を凝らして実施する。

（注） 確定申告説明会の出席者で、申告書等の提出を希望する者に対しては、e-Taxや郵送により提出するよう指導し、それでもなお希望する者については受理する（所得税基本通達120-2）。

第4 申告相談事務

1 申告相談体制の構築・運営

(1) 適切な申告相談体制の構築・運営

確定申告会場においては、スマホや作成コーナー用パソコンを活用した申告相談体制を基本として、納税者の事情や意向等を踏まえつつ、納税者のスマホやパソコンの操作習熟度に応じた適切な操作補助を徹底するとともに、スマホコーナー及びパソコンコーナー（以下「スマホコーナー等」という。）における職員等の適正配置に努め、申告相談事務の効率化を図る。

なお、来署スマホ申告者は、自宅等からのe-Tax申告への移行率が高いことを踏まえ、自宅等からのe-Tax利用を一層促進し、翌年以降の来場者数の削減を図る観点から、自宅等からのe-Tax申告へ移行しやすい納税者層（スマホ操作できる者）を確実にスマホコーナーに誘導するとともに、マイナンバーカード方式によるスマホ申告を促す。

ただし、贈与税の申告については、スマホ申告に対応していないためスマホコーナーに誘導せず、「自宅等からのe-Tax申告勧奨チラシ（贈与税）」（別冊様式6）を来場者に配付の上、パソコンコーナーへ誘導する。

また、パソコンコーナーの利用を希望する者に対しては、スマホ申告を強要することのないよう留意する。

おって、インボイス制度の開始に伴って増加が見込まれる消費税申告相談にも柔軟かつ丁寧な対応ができるよう、関係各課部門と十分に連携を図り、適切な相談体制の構築に配意する。

(2) レイアウトの策定等

確定申告会場については、スマホコーナーの設置を前提とし、特定個人情報の安全管理措置の徹底及び前年の来場者数の状況やパソコンの設置台数など、各署の実情を踏まえた検討を十分に行い、効率的な申告相談体制を構築する。

なお、レイアウトの策定に当たっては、次の点に留意する。

- ① 高齢者、妊婦、こども連れ、身体の不自由な者など、集合指導になじまない者からの申告相談に適切に対応するため、個別相談コーナーを設置する。

なお、椅子や休憩スペースを確保するなど体調不良を訴えた来場者等に適切に対応できる体制を整備した上、必要に応じて利用を促すなど、来場者の身体的負担に配意する。

おって、通路の確保や誘導ブロック上に障害物を置かないなど、身体の不自由な者等の利用に配意するほか、案内表示を分かりやすく設置するなど、利用環境の整備に努める。

- ② 番号発券機を利用するなど、待合スペース等の混雑緩和に努める。
- ③ 特定個人情報の安全管理措置の徹底を図るとともに、「確定申告会場等における安全管理措置等確認チェック表」（別冊様式1）により、安全管理措置が確実に講じられているか確認を行う。
- ④ 確定申告会場のスペースの有効活用を図る観点から、ハイカウンターを活用する。

2 適正な人員配置

各事務への職員等の配置に当たっては、職員、非常勤職員の役割分担を明確化し、非常勤職員を最大限活用するほか、巡回指導を原則とした集合指導方式とし、納税者自身による記載・入力等を一層促進することにより、翌年以降の来場者数の削減及び申告相談事務の効率化を図り、審査事務等の内部事務に重点的に配置する。

なお、日々の来場者数、申告書の提出枚数、e-Taxによる申告件数や審査事務等の各事務の進捗状況等を踏まえ、相談担当者と内部事務担当者のバランスの取れた配置によって、確定申告関係事務全体が円滑に推移するよう努めるほか、特定の職員に過重な負担が掛からないよう配意する。

3 職員等の弾力的な配置

職員等の配置に当たっては、確定申告会場の繁閑等に応じて相談担当者を審査事務等の内部事務に従事させるなど、弾力的に対応し、申告相談事務の更なる効率化が図られるよう努めるとともに、休憩時間の確保など、職員等の健康管理にも十分配意する。

なお、弾力的な配置に当たっては、来場者が少なくなると見込まれる時間帯に、審査事務等の内部事務に従事する者をあらかじめローテーション表等に表示しておくなど、その実効性を高めるよう配意する。

おって、合同会場及び署外会場（以下「合同会場等」という。）など、相談担当者と内部事務担当者の弾力的な配置が困難な場合においては、確定申告会場の繁閑等に応じて申告書等の集計や審査事務に従事するなど、限られた事務量を効率的に活用する。

4 相談担当者の負担軽減

相談担当者については、①原則として審査事務等の内部事務との半日単位でのローテーションの実施、②小休止の確実な取得などによる身体的負担の軽減策を講ずる。

なお、個人課税部門及び資産課税（担当）部門が単独でローテーションを組むことが困難な署にあっては、個人課税部門及び資産課税（担当）部門が一体となったローテーションの従事計画を策定する。

また、合同会場等で申告相談事務と内部事務の半日交代制が困難な場合は、申告相談事務と内部事務を1日交代で従事させるなど、ローテーションを工夫して、特定の職員に過重な負担が掛からないような適切な体制の構築に配意する。

おって、統括官等の管理者は、相談担当者が確実に小休止を取得できるよう、十分に配意する。

5 非常勤職員の効果的な配置

非常勤職員については、限られた予算の中で効率的に活用するため、関係各課部門と協議の上、的確な採用計画の下で効果的に配置する。

6 資産課税（担当）部門との連携

(1) 個人課税・資産課税の一体的相談体制

個人課税・資産課税の一体的相談体制については、納税者利便の向上と申告相談事務の効率化を図る観点から、個人・資産の事務系統を区分することなく来場者の申告相談に当たる一体的相談体制を引き続き構築する。

(2) 共同事務処理体制の構築

個人課税・資産課税（担当）部門との共同事務処理は、個人課税部門における内部事務を対象とし、事務の内容・処理手順及び実施期間について個人課税部門と資産課税（担当）部門が十分協議の上、各署の実情に応じて実施する。

7 確定申告会場の開設等

(1) 確定申告会場開設前の来署者への対応

確定申告会場開設前に来署した者に対しては、自宅等からのe-Tax申告の勧奨、確定申告会場開設後の再来場依頼等を行い、それでもなお当日の相談を希望する者に対しては、通常期の相談体制の範囲内で対応する。

なお、期前においても、開庁時間内に申告相談が終了しないと見込まれる場合は、16時以前でも相談受付を終了するなど、弾力的に対応する。

また、関係各課部門と連携・協調を図り、署玄関等に相談受付が終了した旨の看板を設置するなど、適切な措置を講ずるとともに、相談受付締切り後の来署者については、自宅等からのe-Tax申告へ誘導する。

おって、納税者への対応に当たっては、別添4「期前における来署者への対応等」及び別添5「令和5年分確定申告における納税者対応マニュアル」を活用するとともに、期前における来署者に対する案内については、個人課税部門が中心となり、関係各課部門と十分協議の上、各署の実情に応じて行う。

(2) 合同会場の開設

令和5年分確定申告においては、京都市内、大阪市内及び神戸市内の3会場において、20署を対象とした合同会場を開設することから、円滑な会場運営に向けて局署が連携して体制の整備を図る。

なお、合同会場で收受する申告書等に押なつする收受日付印については、別途訓令で定める。

【合同会場】

開催場所	対象署
西陣織会館	上京、左京、中京、下京、右京
梅田スカイビル タワーウエスト	大阪福島、西、浪速、西淀川、東成、東淀川、北、大淀、東、南
神戸サンボーホール	灘、兵庫、長田、須磨、神戸

(3) 合同会場等を開設する署の対応

合同会場等を開設する署においては、納税者が誤って署に来署することのないよう、「確定申告会場を署外に開設し、署内では申告相談を行っていない」旨を記載した周知用ポスターの掲示及び周知用チラシを備え付けるほか、回覧板の活用、地方税当局の広報紙（誌）等に同様の周知文を掲載するなど、あらゆる広報媒体を活用して事前の十分な広報に努める。

なお、署外会場を開設する署においては、令和5年分確定申告における来場者の動向等を分析・検証し、事務効率及び費用対効果の観点から、令和6年分確定申告期における署外会場の必要性（署内回帰の可否）について十分に検討する。

8 確定申告会場の運営

(1) 自宅等からのe-Tax申告・キャッシュレス納付の推進

イ スマホコーナーの積極的な活用

来署スマホ申告者は、自宅等からのe-Tax申告への移行率が高いことを踏まえ、翌年以降の来場者数の削減を図る観点から、自宅等からのe-Tax申告へ移行しやすい納税者層（スマホ操作できる者）を確実にスマホコーナーに誘導するとともに、マイナンバーカード方式による申告を促す。

ただし、贈与税の申告については、スマホ申告に対応していないためスマホコーナーに誘導せず、「自宅等からのe-Tax申告勧奨チラシ（贈与税）」（別冊様式6）を来場者に配付の上、パソコンコーナーへ誘導する。

なお、パソコンコーナーの利用を希望する者に対しては、スマホ申告を強要することのないよう留意する。

また、スマホによる決算書等の作成については、減価償却費情報をはじめとした入力データを翌年に引き継げることなどのメリットを説明の上、来場者が翌年以降に自宅等からのe-Tax申告へ移行できるよう、事業所得者等についても積極的にスマホコーナーに誘導する。

おって、スマホコーナー等においては、別冊様式38「入力整理票」や別冊様式39「消費税等事前整理票」、別冊様式40「贈与税申告書作成事前整理票」を効果的に活用する。

□ 作成コーナー用パソコンを活用した申告相談

スマホコーナーへの誘導者以外の来場者に対しては、作成コーナー用パソコンを活用した申告相談を行う。

なお、作成コーナー用パソコンについては、来場者自らパソコンを操作して申告書を作成・提出する自力作成の考え方に基づき活用し、翌年以降、自宅等からのe-Tax申告へ誘導するとともに、申告相談事務の一層の効率化を図る。

おって、外部申告会場における作成コーナー用パソコンの活用については、署内のマンパワーの確保及び効率的な運用を図る観点から、職員等の従事規模、パソコンの設置・撤収等に係る準備事務量、来場見込者数、開設期間など多方面から検討を加えた上で対応する。

ハ 翌年以降の自宅等からのe-Tax申告の推進

来場者をスマホコーナー等へ誘導した際には、来場者自らがスマホ又はパソコンを操作して、申告書を作成・提出する自力作成を促進するほか、入力整理票等を持ち帰らせることにより、翌年以降の自宅等からのe-Tax申告へ誘導する。

なお、贈与税申告者に対しては、庁HP作成コーナーに設置されている土地等の評価明細書作成コーナーの周知を積極的に行う。

おって、窓口で申告書を提出した者に対しては、別冊様式41「申告書を提出された方へのお知らせ兼e-Tax申告利用勧奨チラシ」を確実に手交するほか、庁HP作成コーナーを利用して自宅で作成した書面申告書を郵送等で提出した者に対しても、申告書控えを返送する際に別冊様式42「申告書控え等の送付のお知らせ兼e-Tax申告利用勧奨チラシ」を同封するなど、翌年以降の自宅等からのe-Tax申告の推進を図る。

(注) 作成コーナー用パソコンは、土地等の評価明細書作成コーナーに対応していない。

ニ キャッシュレス納付の周知

申告相談の際、納付となった者については、「納期限・納付手段チラシ」(別冊様式9)を交付するなど、振替納税やスマホアプリ納付を中心としたキャッシュレス納付について利用勧奨を実施する。

(2) インボイス制度への対応

イ 確定申告会場における周知・広報

確定申告会場において、「インボイス制度周知チラシ(令和5年10月1日インボイス制度開始)」(別冊様式10)を活用し、①署主催のインボイス制度説明会や、②国税庁ホームページのオンライン説明会、動画チャンネル等へ誘導する。

□ 消費税等の申告相談における対応

消費税等の申告相談に当たっては、事前準備コーナー内の特定のエリアに誘導するなど、効率的な会場運営となるよう配意する。

なお、納税者への相談対応に当たっては、消費税制度にあまり馴染みのない事業者や初めての消費税申告・納税に不安を抱えている事業者の立場に立ち、柔軟かつ丁寧な対応を行うとともに、「インボイス発行事業者は消費税の確定申告が必要です(個人事業者用)」(別冊様式11)や「消費税等事前整理票」(別冊様式39)、別添6「消費税の申告相談フロー」を活用し、次のとおり、適切に対応する。

- (イ) 納税者が課税取引金額計算表を作成済みの場合
　　スマホコーナー等に誘導した上で、申告書を作成する。
- (ロ) 課税取引金額計算表は作成できていないものの、区分経理された帳簿等を持参している場合
　　事前準備コーナーにおいて課税取引金額計算表を作成の上、スマホコーナー等に誘導する。
- (ハ) 課税取引金額計算表が作成できておりらず、かつ区分経理された帳簿等も持参していない場合
　　インボイス制度及び軽減税率制度に関する説明を行った後、自宅等からのマイナンバーカードを利用したe-Tax申告を案内する。
　　なお、来場相談を希望する者に対しては、課税取引金額計算表の作成や区分経理された帳簿の持参を指導した上で、3月15日までに改めて来場するよう案内する。
　　おって、3月15日までの来場が困難な場合は、3月16日以降に設ける確定申告会場等を案内する。

ハ インボイス制度に関する相談があった場合

インボイスコーナー又は個別相談コーナー等において、「インボイス制度周知チラシ(令和5年10月1日インボイス制度開始)」（別冊様式10）を活用し、次の①から③の内容を簡潔に説明する。

- ① 登録は事業者の任意であること
- ② 国税庁ホームページ「インボイス制度特設サイト」に制度の概要や説明会の開催状況等が掲載されていること
- ③ 自宅からe-Taxで登録申請手続が可能であること

なお、課税事業者については登録申請を勧奨し、免税事業者については制度への理解を優先させる対応とし、登録申請を希望する者に対してのみ申請手続を案内する。

おって、事業者から登録申請の要否など、上記①から③以外の具体的な説明を求められた場合は、別途各署で開催するインボイス制度の説明会等を案内する。

二 登録申請書の作成希望者への対応

来場者が、確定申告会場内の登録申請書の作成を希望した場合には、パソコンコーナー、インボイスコーナー又は個別相談コーナーにおいて、作成コーナー用パソコンを活用し、登録申請書を作成・送信する。

ホ 確定申告期間を通して来場者が想定以上に増加した場合

個別対応できるインボイスコーナー等の設置・拡張等について検討する。
また、事前準備コーナーやインボイスコーナー等で対応する人員を増員するなど、举署体制で対応する。

ヘ その他の留意事項

来場者からインボイス制度を機に免税事業者から課税事業者へ転換した事業者に該当する旨や2割特例の適用を希望する旨の申立てがあった場合は、2割特例適用の可否を判定の上、2割特例適用の意思を踏まえて、申告書作成の指導等を行う。

なお、その際、当初申告において2割特例の適用を選択した場合は、その後の更正の請求や修正申告により、当該特例の適用について選択替えができないこと、また、一般課税又は簡易課税による税額の計算と比較することに留意する。

おって、申告書作成の指導等に当たって、来場者に対してインボイス発行事業者の登録状況を教示する必要がある場合において、来場者が申告名義人と異なるときは、申告名義人本人から同意を受けた親族等であることを確認する等、個人情報保護の観点から適切に対応することに留意する。

(3) 記帳・帳簿等保存制度の定着へ向けた対応

多数の納税者と接することとなる確定申告会場等においては、来場者に広く周知できるよう、翌年分の収支内訳書の交付場所など事業所得者等が認識しやすい場所に「周知用リーフレット（記帳・帳簿等の保存制度）」（別冊様式12）を備え付ける。

特に、申告相談において「新規開業者」等に収支内訳書を交付する際には「周知用リーフレット（記帳・帳簿等の保存制度）」（別冊様式12）を併せて配付し、記帳・帳簿等保存制度の定着に努める。

なお、記帳が不備な白色申告の事業所得者等を把握した場合には、別冊様式43～45「記帳練習帳」を活用するなどして、簡易な記帳の仕方等についても指導を行う。

おって、「新規開業者」や「新規青色申請者」と見込まれる者等と接触する場合は、別冊様式46「記帳指導の受講希望アンケート（兼申込書）」を配付し、記帳指導の受講希望の把握に努める。

(4) 決算書等未送付者への対応

別冊様式47「お知らせはがき」又は別冊様式48「お知らせ通知書」の送付対象者のうち、事業所得者や不動産所得者に対しては、決算書等を作成せず来場する者が一定数いると想定されることから、来場者が決算書等を作成できるスペースを可能な限り確保するなど、適切に対応する。

なお、令和5年分確定申告において作成コーナー用パソコンを利用した者のうち、事業所得者や不動産所得者に対しては、令和6年分申告用の決算書等の様式を配付するなど、翌年以降の自宅等での事前作成を促す。

【申告書等の送付状況】

令和4年分申告方法	令和5年分送付状況等	申告書等送付	お知らせはがき お知らせ通知書
e-Tax（本人送信）（マイナンバーカード方式）		×	×
e-Tax（本人送信）（ID・パスワード方式）		×	○
税理士関与		×	×
協議派遣方式		×	○（注1）
地区相談会場等		×	○
作成コーナー用パソコン		×	○
庁HP作成コーナー（画面）		×	○
手書き		△（注2）	△（注3）

（注）1 協議派遣方式による代理送信及び地区相談会場等の代理送信利用者に対する「お知らせはがき（通知書）」については、代理送信時に税理士署名欄に特定の文言を入力した者に送付

- 2 収支内訳書又は青色申告決算書の作成見込者（新規に青色申告者となった者を除く。）、公的年金等を有する者（確定申告不要制度該当者を除く。）、消費税等の課税事業者、合計所得金額2千万円超の申告書提出者、国外財産調書の提出がある申告書提出者のうち、令和4年分の所得税又は消費税等の申告書（所得税についてはプレプリント申告書）を書面で提出した者に対しては申告書等の送付を行い、それ以外の者には、お知らせはがき（通知書）を送付
- 3 利用者識別番号がなく、青白情報のみを表示している者（震災損失がある者又は財産債務調書も若しくは国外財産調書の提出が見込まれる者を除く。）は送付対象者から除き、納付書が必要な者に対しては、納付書を単独で送付

(5) マイナンバー制度への対応

マイナンバーが記載された税務関係書類を收受する際は、平28.7.8付大局課一総（調）第13号ほか10課共同「個人番号及び法人番号の取扱いに係る事務実施要領について（指示）」及び「確定申告期における番号制度に関するQ&A」に基づき、收受する都度、確実に番号法上の本人確認を行うとともに、マイナンバーの記載がない場合には、マイナンバーが分かる書類を持参しているか確認し、記載指導を徹底する。

なお、マイナンバーの記載がなく、マイナンバーが分かる書類を持参していない場合は、「マイナンバーリーフレット」を交付するとともに、次回手続の際には、マイナンバーの記載及び本人確認書類の提示又は写しの添付を行うよう指導した上で收受する。

また、通知カードは、所得税等の確定申告書等に記載されている住所と通知カードに記載されている住所が同一の場合に限り番号確認書類として取り扱うこととし、通知カードの記載事項に変更がある又は正しく変更手続が行われていないことを把握した場合には、原則として、納税者等に対し、マイナンバーカードやマイナンバーが記載された住民票の写しなど、通知カード以外の番号確認書類の提示等を求める。

身元確認手続として、被保険者証の提示又は写しの提出を受ける場合は、令2.9.29付官総10-75ほか16課共同「被保険者等記号・番号等の取扱いの変更について（指示）」に基づき、被保険者等記号・番号等の記録は行わないこととし、写しの提出を受ける際は納税者にマスキングを施すよう求める又は担当者においてマスキングを施すといった対応を行う。

おって、確定申告会場においては、番号法上の本人確認の効率的な実施及び特定個人情報の取扱いを厳格化する観点から、本人確認の実施場所をパソコンコーナー（作成コーナー用パソコンの利用者）又は収受コーナー（書面申告者）に限定することとし、別冊様式49「本人確認書類添付準備ポスター」を各コーナーに掲示するなど本人確認の円滑な実施に向けた体制を構築する。

(6) 各コーナー等における留意事項

イ 案内・誘導

各コーナーへの誘導に当たっては、案内担当者を配置せず、来場者自らが進むべきコーナーを選択できるよう、別添7「来場者の効率的な誘導に当たっての掲示例」及び別冊様式50～63「各コーナーにおける掲示ポスター」の活用や申告内容に応じてクリアファイルを色分けするなど効率的に実施する。

なお、年金所得者申告手続不要制度の判定については、確定申告会場におけるアナウ

ンス及び「周知用リーフレット（年金所得者申告手続不要制度）」（別冊様式28）の配付のほか、前年までの申告書控え等を参考にするなどして、来場してから早い段階での判定に努め、制度に該当する者を確実に地方税当局に誘導する。

口 書類整理コーナー及び事前準備コーナー共通

医療費控除適用対象者に対しては、明細書を申告書等に添付し、領収書等は自宅等に保存するよう指導する。

なお、添付書類削減の観点から、明細書をスマホ申告により作成するよう積極的に案内する。

おって、通常の医療費控除とセルフメディケーション税制（医療費控除の特例）のいずれを適用するかの判断が困難な場合には、次のいずれかの方法により、判定を行う。

- (イ) スマホコーナー等への誘導前に、別冊様式64「医療費控除の判定フローチャート」を活用するなどして、適用する控除に係る控除額を試算し、明細書を作成
- (ロ) スマホコーナー等への誘導前に、通常の医療費控除及びセルフメディケーション税制の明細書をそれぞれ記載し、スマホコーナー等において控除額を試算
- (ハ) スマホコーナー等への誘導前に、通常の医療費控除に関する医療費の合計額及びセルフメディケーション税制による医療費の合計額を算出し、スマホコーナー等において控除額を試算した上で、適用する控除の明細書をスマホコーナー等で入力し作成
- (ニ) 上記(イ)～(ハ)のほか、適用する控除に係る明細書が確実に作成されることを前提とした効率的な方法

ハ 書類整理コーナー

書類整理コーナーについては、スマホコーナー等へ直接誘導する者の添付書類の整理及び「入力整理票」（別冊様式38）の作成等を行う場所として、非常勤職員を中心に配置するほか、ルートガイダンス等の実施により会場運営の効率化を図る。

なお、各席に書類整理方法を掲示するとともに、納税者のニーズに応じたワンポイントアドバイスを基本とした巡回指導を徹底する。

おって、消費税等申告のために来場した納税者については、事前準備コーナーに誘導する。

二 事前準備コーナー

事前準備コーナーについては、申告書等の作成に当たって、所得税等のほか消費税等の相談を希望する者や決算書・収支内訳書、譲渡所得の内訳書、土地及び土地の上に存する権利の評価明細書等の作成等を行う場所として設置する。

(イ) 入力整理票等の活用

スマホコーナー等に誘導する者については、「入力整理票」（別冊様式38）、「消費税等事前整理票」（別冊様式39）又は「贈与税申告書作成事前整理票」（別冊様式40）を活用する。

なお、「入力整理票」（別冊様式38）の活用に当たっては、事務の効率化の観点から、

- ① 来場者が「お知らせはがき」（別冊様式47）又は「お知らせ通知書」（別冊様式48）を持参していることを確認した場合は「お知らせ」欄
- ② 前年の控えを持参していることを確認した場合は「前年控え」欄
- ③ 添付書類の「入力整理票」（別冊様式38）への貼付を確認した場合は「添付書類」欄
- ④ ①～③について全て確認した場合は「確認」欄

⑤ 利用者識別番号の確認の有無

⑥ マイナンバーカード方式による申告の可否

⑦ I D・パスワードの発行の有無

⑧ インボイス制度への対応の要否

にチェックするなど、表面下部の各整理欄を有効に活用することにより、確認作業の重複防止に努める。

おって、事前準備コーナーにおいて把握した事項のうち、スマホコーナー等に従事する職員等への連絡が必要な場合は、「メモ」欄を活用する。

(d) 住宅借入金等特別控除適用者等への対応

住宅借入金等特別控除適用者等に対しては、別冊様式65「住宅ローン控除チェックシート」により所要のチェック項目を確認の上、別冊様式66～69「令和5年分住宅借入金等特別控除添付書類提出用封筒」等を活用するなどして、誤りのない申告書等の作成指導を行う。

なお、不動産登記事項証明書の添付省略への対応は、次のとおりとする。

A 納税者が登記事項証明書の原本又は写しを持参していない場合

「住宅借入金等特別控除」、「住宅耐震改修特別控除」、「住宅特定改修特別税額控除」、「認定住宅等新築等特別税額控除」を計算するための各種計算明細書（以下「計算明細書」という。）の作成に当たっては登記事項証明書の内容を確認する必要があることから、原本又は写しを持参するよう指導する。

（注） 納税者から、持参してきた書類で必要事項が確認できるため登記事項証明書の持参は不要である旨の申立てがあった場合は、住宅借入金等特別控除等の適用ができない場合があることを説明した上で、納税者自身において計算明細書を作成するよう指導する。

B 納税者が登記事項証明書の原本又は写しを持参している場合

(A) 準備コーナー等において手書きにより計算明細書を作成する場合

登記事項証明書に記載されている不動産番号を計算明細書に記載させるとともに、「令和5年分住宅借入金等特別控除添付書類提出用封筒」（別冊様式66～69）の「登記確認」欄にチェックした上で、登記事項証明書の原本又は写しについては納税者へ返却する。

この場合、申告書審査において登記事項証明書の内容確認を省略して差し支えないこととしているため、納税者への返却前に、面積等の計算明細書に記載される項目が転記されているか確認するとともに、建築年月日や抵当権の設定状況等の計算明細書に記載されない項目については、適用要件を満たしているか確実に確認することに留意する。

(B) スマホコーナー等においてシステムにより計算明細書を作成する場合

原則として作成コーナーの入力画面において不動産番号を入力させるとともに、「令和5年分住宅借入金等特別控除添付書類提出用封筒」（別冊様式66～69）の「登記確認」欄にチェックした上で、登記事項証明書の原本又は写しについては納税者へ返却する。

なお、不動産番号を入力することに代えて、本人確認等の際に、登記事項証明書に記載されている不動産番号を「令和5年分住宅借入金等特別控除添付書類提出用封筒」（別冊様式66～69）の「不動産番号」欄に記載させるとともに、「登記

「確認」欄にチェックした上で、登記事項証明書の原本又は写しについては納税者へ返却することとして差し支えない。

この場合、申告書審査において登記事項証明書の内容確認を省略して差し支えないこととしているため、納税者への返却前に、面積等の計算明細書に記載される項目が入力されているか確認するとともに、建築年月日や抵当権の設定状況等の計算明細書に記載されない項目については、適用要件を満たしているか確実に確認することに留意する。

(ハ) 謾渡所得及び贈与税に係る特例適用者等への対応

謾渡所得及び贈与税に係る特例適用者等に対しては、別冊様式70～82「自宅を売却した場合の特例チェックシート」等を来場者自ら作成するよう促すとともに、来場者が作成したチェックシートは申告書等に添付して提出するよう促す。

なお、不動産登記事項証明書の添付省略への対応は、次のとおりとする。

A 納税者が登記事項証明書の原本又は写しを持参している場合

職員が事前準備コーナー等において、登記事項証明書の内容を確認した場合は、謾渡所得の内訳書の3面整理欄（贈与税の場合は、「贈与税申告書作成事前整理票」（別冊様式40）や特例チェックシートの余白）などに「登記確認済」である旨を簡記した上、登記事項証明書の原本又は写しを納税者に返却する（「謾渡所得の特例の適用を受ける場合の不動産に係る不動産番号等の明細書」（以下「謾渡所得の明細書」という。）の作成を省略することとしても差し支えない。）。

この場合、じ後に実施する申告審理において、「登記事項証明書の添付省略に係る登記情報連携システム」による内容確認を省略することから、適用要件を満たしているか確実に確認することに留意する。

（注） 作成コーナーの入力画面において不動産番号を入力した場合、謾渡所得の明細書が作成される。

B 納税者が登記事項証明書の原本又は写しを持参していない場合

登記事項証明書の添付を省略するには、申告書等に必要事項（土地の場合は地番又は不動産番号、建物の場合は地番及び家屋番号又は不動産番号をいう。以下同じ。）を記載する必要があることから、納税者に対して適切に記載するよう指導する。

（注） 確定申告会場の混雑緩和等の観点から、必要事項の記載がなく添付省略の要件を満たさない申告書等を收受しても差し支えないが、この場合には、別途「謾渡所得の明細書」又は「取得した不動産に係る不動産番号等の明細書（相続税・贈与税用）」を提出するよう指導する。

(ニ) 青色・記帳コーナーへの誘導

事業所得者等に対しては、青色・記帳コーナー誘導対象者であることが後続のコーナーで見分けられるよう、色分けしたクリアファイル又はリーフレット、くし等（以下「クリアファイル等」という。）とともに、別冊様式83「指導機関（関係民間団体等）のご案内」を配付し、申告書の提出後、青色・記帳コーナーにて翌年分の決算書等を持ち帰るよう依頼する。

(ホ) 年金所得者申告手続不要制度への対応

確定申告会場のレイアウト等により、案内・誘導の段階で年金所得者申告手続不要

制度の判定ができず、事前準備コーナーで判定を行う場合については、待合スペースにおけるアナウンス及び「周知用リーフレット（年金所得者申告手続不要制度）」（別冊様式28）の配付のほか、前年までの申告書控え等を参考にするなどして、来場してから早い段階での判定に努め、年金所得者申告手続不要制度に該当する者を確実に地方税当局に誘導する。

(ヘ) 国民年金保険料を2年前納した者への対応

国民年金保険料を2年前納した者で分割方式を選択している者については、社会保険料（国民年金保険料）控除証明書の令和5年分を切り離して「入力整理票」（別冊様式38）に添付する。

(ト) 退職所得がある場合の確定申告書への記載

退職所得のある納税者が確定申告書を提出する場合には、退職所得の金額を申告書に記載するよう指導することに留意する。

ホ 記載コーナー

記載コーナーは、スマホやパソコンによる申告書作成を希望しない者の申告書作成、決算書等の補完、作成等を行う場所として設置する。

なお、申告相談を行った者に対しては、申告書等の控え等を参考に翌年以降は自宅等で作成の上、e-Tax等で提出するよう促す。

おって、番号法上の本人確認は収受コーナーで行うことから、自書記載コーナーに従事する職員は、本人確認書類は収受コーナーにおいて提示するよう指導する。

ヘ 個別相談コーナー

個別相談コーナーは、パーテーション等により他のコーナーと区分した上、集合指導になじまないと認められる次のような者を必要に応じて誘導する。

- ① 高齢者、妊娠、こども連れ、身体が不自由であるなどやむを得ない事情のある者
- ② 相談内容が複雑・専門的な者

なお、各署の実情に応じて、インボイスコーナーと併設することとして差し支えない。

ト 利用者識別番号検索コーナー

過去に開始届出書を提出した者で利用者識別番号が不明な者については、二重取得による内部事務量の増加を防止する観点から、別冊様式84「パソコンで申告される方へ」を記載させ、これを基に非常勤職員が利用者識別番号検索用パソコンにより検索を行い、別冊様式85「利用者識別番号確認票」を本人に手交する（別添8「作成コーナー用パソコン及び利用者識別番号検索システム利用の処理フロー」参照）。

なお、利用者識別番号の検索に当たっては、操作する担当者を限定するなど、誤交付の防止に努める。

おって、「利用者識別番号確認票」（別冊様式85）の手交に当たっては、パソコンに付けた番号札立てを活用するほか、氏名・生年月日・納税地等を確実に確認するなど、誤って他人に手交することがないよう、個人情報の保護に十分留意する。

チ パソコン待合コーナー

パソコン待合コーナーにおいては、別添9「申告相談体制の広報文例」を活用し、来場者自らパソコンを操作し申告書を作成・提出する旨の掲示を行うとともに、大型モニターや別添10「待合席の背面を活用した広報例」などを活用し、スマホ・タブレット端末でも申告書が作成できることを積極的に周知することにより、自宅等からのe-Tax申

告の推進を図る。

なお、別冊様式86「パソコン操作時によくある質問」を掲出することにより、事前に来場者の疑問点等を解消するなど、パソコンコーナーの効率的な運営に努める。

リ スマホコーナー等共通

スマホコーナー等の運用に当たっては、納税者の事情や意向等を踏まえつつ、全ての納税者に一律に対応することなく、納税者のスマホやパソコンの操作習熟度に応じた適切な操作補助を徹底する。

なお、非常勤職員一人当たり複数の来場者に対応する体制を早期に構築する。

(イ) 納付となった場合の対応

納付となった者に対しては、「納期限・納付手段チラシ」(別冊様式9)を活用して、納期限又は口座振替日を周知するとともに、納付金額に応じて振替納税やスマホアプリ納付を中心としたキャッシュレス納付について利用勧奨を実施した上で、希望する納付手段に応じて次のとおり対応する。

(注) スマホアプリ納付の利用上限金額は30万円

A 振替納税

「納期限・納付手段チラシ」(別冊様式9)を交付し、金融機関届出印の押印なしにe-Taxで振替依頼書を提出できることを説明の上、納期限までに振替依頼書をオンラインで提出するよう指導する。

なお、振替依頼書の画面での提出を希望する者に対しては、振替依頼書の交付又は「納付方法の選択」画面から振替依頼書を作成・印刷するよう説明し、納付方法の選択画面において振替納税を選択しただけでは、振替手続が完了しておらず、口座引落しがされないため、印刷された振替依頼書に本人氏名の記載と指定する預貯金口座の届出印を押印した上で、必ず納期限までに提出するよう指導する。

また、過去に振替口座の登録を行っている者で振替口座等の変更がない場合には、再度振替依頼書の提出は必要ない旨を指導する。

おって、これまで所得税のみ利用していた者が、消費税の新規課税事業者となり、消費税についても振替納税を利用する場合には、消費税についての振替依頼書の提出を要することに留意する。

B スマホアプリ納付

スマホで申告データの送信後、スマホアプリ納付を利用する際、再度e-Taxにログインし、メッセージボックスから納付手続を行う必要があるが、令和6年1月以降、所得税等に限り、申告データの送信後にスマホアプリ納付専用の外部サイト(以下「専用サイト」という。)へ画面が遷移するようになるため、スマホ申告に続けて積極的にスマホアプリ納付へ誘導する。

なお、所得税等以外の税目については、スマホアプリ納付利用勧奨スタンド(以下「スマホスタンド」という。)を会場内に設置し、納税者への利用を促すとともに、①e-Taxを経由せず専用サイトへアクセス後、氏名や税額等の納付情報を直接入力すること、②メッセージボックスの「納付情報登録依頼」から専用サイトへアクセスすることによって納付が可能なことを併せて周知する。

また、書面申告した者で、スマホアプリ納付用QRコードの作成を選択した者については、専用サイトへアクセスできるQRコードが申告書等と併せて帳票出力さ

れることから、確実に手交する。

C クレジットカード納付

必要に応じて、別冊様式87「クレジットカード納付周知チラシ」を交付し、納期限までに納付するよう指導する。

(ロ) 年金所得者申告手続不要制度への対応

案内・誘導、書類整理コーナー又は事前準備コーナーにおいて、年金所得者申告手続不要制度の判定を行ってもなお、地方税当局へ誘導することができず、スマホコーナー等において計算した結果、制度に該当することが判明した者に対しては、入力した内容を送信又は書面出力することなく、「周知用リーフレット（年金所得者申告手続不要制度）」（別冊様式28）及び来場者が持参した申告関係書類を携行させた上で、地方税当局に誘導することとし、判定したコーナーによって来場者への対応に差異が生じないよう留意する。

(ハ) プレプリント申告書を送付した者への対応

プレプリント申告書を送付した者のうち、利用者識別番号を新規取得した継続申告見込者に対しては、翌年は申告書の送付に代えて、予定納税額等を記載した「お知らせはがき」（別冊様式47）又は「お知らせ通知書」（別冊様式48）を送付する旨の説明を確実に行う。

なお、マイナンバーカード方式によりe-Taxで確定申告した者については、お知らせはがき（通知書）に代えて、「確定申告等についてのお知らせ」がメッセージボックスに格納される旨の説明を行う。

(ニ) その他

会場が広いなどの理由から、操作補助に当たる非常勤職員と職員の意思疎通が図りにくい場合は、非常勤職員に色付きのカードを掲げさせるなどにより、操作方法等で不明な点があり職員のアドバイスが必要、申告書が完成したため次の来場者の案内が可能といった状況を合図させるなど、申告相談事務を効率的かつ適正に実施する。

ヌ スマホコーナー

スマホコーナーにおいては、来場者自らがスマホを操作して申告書を作成することから、操作補助者は来場者から入力方法について質問があった際に対応することとし、職員は税法に関する質問等に対応するなど、操作補助者をフォローする。

なお、申告データの送信の際には、じ後のトラブルを防止するため、来場者自らによる申告内容の確認と送信の意思確認を徹底する。

(イ) マイナンバーカード方式によるスマホ申告への誘導

別冊様式88「スマホ申告勧奨チラシ」等を活用し、自宅等からのe-Tax申告へ移行しやすい納税者層（スマホ操作できる者）を確実にスマホコーナーに誘導するとともに、マイナンバーカード方式によるスマホ申告を促す。

なお、ID・パスワード方式については、暫定的な措置であり、マイナンバーカードの読み取り回数の削減やマイナポータル連携対象データの拡大など、利便性の向上が図られていることから、次の①～③の条件を全てを満たしている者に対しては、マイナンバーカード方式による申告指導を積極的に実施する。

① マイナンバーカード及びマイナンバーカード読み取り対応のスマホを所持

② マイナンバーカードに係る次の2つの暗証番号を正確に把握している者

- ・ 利用者証明書用電子証明書（数字4桁）
※ e-Taxにログインする際に使用
- ・ 署名用電子証明書（英数字6文字以上16文字以下）
※ 電子署名を行う際に使用（2回目以降不要）

（注） 暗証番号は入力を3回（署名用電子証明書は5回）連続間違えるとロックされるため、トラブル防止の観点から、暗証番号を正確に把握していない者については実施しない。

③ 「マイナポータルアプリ」のインストールが可能である者

また、マイナポータル連携については、指導に時間を要することから実施しないこととして差し支えない。

おって、署名用電子証明書の暗証番号については、コンビニで再設定できることから、別冊様式89「マイナンバーカードの暗証番号再設定がコンビニでできます」を活用し、必要に応じて来場者に案内する。

（ロ） スマホ申告による決算書等の作成

スマホによる決算書等の作成については、減価償却費情報をはじめとした入力データを翌年に引き継ぎことなどのメリットを説明の上、来場者が翌年以降に自宅等からのe-Tax申告へ移行できるよう、事業所得者等についても積極的にスマホコーナーに誘導する。

（ハ） スマホコーナーQRコードの読み取り等

スマホコーナーにおいては、別冊様式90「スマホコーナーQRコード（来署QR）」を掲出することにより、来署スマホQRコードの読み取りを徹底する。

なお、提出書類がある者に対しては、別冊様式91「提出書類確認票の書き方（送信完了後の手順）」を活用して、別冊様式92「提出書類確認票」を確実に記載するよう案内する。

（二） 申告終了時の対応

申告終了時においては、翌年以降の自宅等からのe-Tax申告への移行を促進するため、使用した「入力整理票」（別冊様式38）のほか、別冊様式93「スマホでの申告書等作成要領」や別冊様式94「決算書等入力マニュアル」を交付し、翌年以降、自宅等からスマホ申告するよう勧奨する。

なお、じ後のトラブルを防止するため、「スマホでの申告書等作成要領」（別冊様式93）や別冊様式95「e-Taxで送信した申告書等のデータの確認方法」を活用し、申告書の控（PDFファイル）の保存先やメッセージボックスの確認方法について来場者に周知するとともに、来場者自らによる確認を徹底する。

（ホ） その他の留意事項

- ① スマホコーナーの運用に当たっては、別添11「確定申告会場におけるスマホコーナーの留意事項について」に留意する。
- ② スマホの故障・破損等トラブル防止の観点から、スマホの操作は来場者本人が行うこととし、職員等は操作しないことに留意する。
- ③ スマホコーナーにはプリンタを設置しないため、e-Taxを選択するよう周知又は

掲示等を行うとともに、スマホによる操作開始時に申告書の提出方法を「書面」とした来場者に対しては、別冊様式96「提出方法の変更について」を活用し、提出方法を「e-Tax」と訂正するよう指導する。

- ④ 来場者が利用者識別番号を入力する際には、家族等本人以外の利用者識別番号を入力することのないよう周知する。

なお、過去にe-Tax申告（来場によるe-Tax申告を含む。）をした者が、初めてマイナンバーカード方式によるe-Tax申告を行う場合においては、利用者識別番号を必ず入力するよう指導し、利用者識別番号が不明な場合は、非常勤職員が利用者識別番号検索用パソコンにより検索を行い、「利用者識別番号確認票」（別冊様式85）を本人に手交する。

- ⑤ マイナンバーカード方式により還付申告を行う場合、「還付金の振込通知書」の送付に代えてメッセージボックスへの格納（電子通知）を希望することができるようになり、「還付金の振込通知」の電子通知希望は初期設定で「はい」となっているため、従来どおり書面（はがき）による振込通知を希望する場合は、電子通知希望を「いいえ」にする必要があることを説明する。

なお、必要に応じて、別冊様式97「還付金の振込通知をe-Taxで受け取れるようになりました！」を活用して、還付金の振込通知に係るe-Taxの利用を案内する。

（注）電子通知希望で「はい」を選択した場合でも、利用者識別番号の変更などの理由により電子通知できない場合には、書面（はがき）により送付されることがあることに留意する。

ル パソコンコーナー

パソコンコーナーにおいては、来場者自らによるパソコン操作を円滑に行えるよう、操作補助者は来場者のパソコン操作習熟度に応じた適切な操作補助を行い、職員は税法に関する質問等に対応するなど、操作補助者をフォローする。

なお、生命保険料控除証明書などの第三者作成書類の添付を省略する場合は、コンプライアンス確保の観点から、職員等が入力内容確認画面において入力内容の確認を行うほか、マイナンバーの記載（入力）指導及び本人確認を実施する。

また、送信前確認に当たっては、「提出書類確認票」（別冊様式92）を活用し、提出書類とそれ以外の書類を分けた上で、提出書類を確実に提出するよう納税者に対して指導するとともに、「提出書類確認票」（別冊様式92）に受付番号を記載させる。

特に、申告データの送信の際には、じ後のトラブルを防止するため、来場者自らによる申告内容の確認と送信の意思確認を徹底する。

おって、作成コーナー用パソコンに納税者が情報記録媒体等を接続することを防止するため、作成コーナー用パソコンの空きポートにはUSBコネクタ保護キャップを装着するとともに、別冊様式98「USB接続禁止啓もう文」を掲示するなど、セキュリティ対策を行う。

① インボイス発行事業者の登録申請書の作成希望者への対応

パソコンコーナーで登録申請書を送信・作成する署については、上記第4「8(2)二登録申請書の作成希望者への対応」に基づき、対応する。

(ロ) マイナンバーの記載（入力）指導及び本人確認の実施

パソコンコーナーには、「各コーナーにおける掲示ポスター（マイナンバー入力周知用ポスター）」（別冊様式52）を掲出するなどした上で、確実にマイナンバーを入力するよう指導する。

なお、作成コーナー用パソコンを利用して所得税等の申告書等を作成した場合には、作成の過程でマイナンバーの入力画面が表示され、入力の有無により、「職員呼び出し画面」又は「注意喚起メッセージ」が表示されることから、平28.7.8付大局課一総(調)第13号ほか10課共同「個人番号及び法人番号の取扱いに係る事務実施要領について(指示)」及び「確定申告期における番号制度に関するQ&A」に基づき、本人確認を適切に実施する（別添12「パソコンコーナーにおける本人確認」参照）。

特に、本人確認を実施する際、「職員呼び出し画面」において、来場者が入力したマイナンバーを表示（「本人確認用情報」欄のチェックボックスにチェック）させ、家族間のマイナンバーの取り違え等がないか番号確認書類の名義等を確認するほか、番号確認を行う際は、マイナンバーの読み上げを行わないことに留意する。

また、本人確認は、原則として本人確認書類の提示により行うこととし、本人確認書類の写しを添付する場合は、他の添付書類と区別し、別冊様式99「添付書類台紙」に貼付する。

おって、マイナンバーの入力ができない者に対しては、次回手続の際にマイナンバーの記載（入力）及び本人確認書類の提示又は写しの添付を確実に行うよう指導する。

(ハ) その他の留意事項

- ① 操作補助者は、来場者自らパソコン操作ができない部分を補助する。
- ② 来場者に対しては、「作成コーナー用パソコン及び利用者識別番号検索システム利用の処理フロー」（別添8）を参考に、それぞれの状況に応じた対応を行う。
- ③ 操作補助者は、申告書を作成した者や申告書の作成を途中で中止した者に対して、作成データを消去するよう注意喚起を行うとともに、隨時、空席となっているパソコンの画面に注意を払い、作業中・作業後のデータが残っている場合は、初期画面に戻してデータの消去を行う。
- ④ 来場者が利用者識別番号を入力する際には、申告する者の利用者識別番号であることを操作補助者が確認し、家族等本人以外の利用者識別番号を入力することのないよう留意する。
- ⑤ クリアファイル等を保有しない事業所得者等を把握した場合は、クリアファイル等及び「指導機関（関係民間団体等）のご案内」（別冊様式83）を併せて交付するとともに、申告書の提出後、青色・記帳コーナーにて翌年分の決算書等を持ち帰るよう説明する。

なお、クリアファイル等を保有している事業所得者等に対しても、申告書の提出後、青色・記帳コーナーにて翌年分の決算書等を持ち帰るよう重ねて説明する。

- ⑥ 作成コーナー用パソコンを利用した者が、入力の終了をもって申告書を送信したものと誤解するおそれがあることから、送信の意思を確認した上、入力したデータを確実に送信するよう指導する。

⑦ プリンタからの出力帳票の取り違いを防止するため、別冊様式100「出力帳票の取り違い防止啓もう文」を掲示するほか、プリンタの取出し口には別冊様式101「IC認証印刷取り忘れ防止シート」を貼付する。

なお、プリンタから出力される別冊様式102「申告内容確認票」に印字される住所・氏名・生年月日等から納税者本人の申告であることを必ず確認させる。

【出力帳票一覧】

別冊様式	帳票名	得 新規番号取	ID・ パス ワード 単独 送信	電子申告			書面出力			
				所得税		消費 税				
				ID・パスワード 同時送信						
				有	無					
102	申告内容確認票			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
103	提出書類のご案内			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
104	利用者識別番号等の通知	<input type="radio"/>								
105	ID・パスワード通知		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
106	e-Tax利用の簡便化周知チラシ (作コナ出力用)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
107	<u>インボイス制度お知らせチラシ</u>					<input type="radio"/>				
108	提出書類周知チラシ		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>			
109	所得税の申告書等送信票（注）			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
110	消費税の申告書等送信票					<input type="radio"/>				
111	贈与税の申告書等送信票						<input type="radio"/>			
-	確定申告書（提出用・控用）						<input type="radio"/>			
112	提出書類等のご案内						<input type="radio"/>			

（注） 記載事項を入力した場合は、所得税の申告書等送信票は出力されないことに留意する。

⑧ 日々の作成コーナー用パソコンの起動等に当たっては、一括起動及びシャットダウン機能のほか、修正パッチの自動ダウンロード・配信機能を有効に活用し、職員の事務負担の軽減を図る。

ヲ e-Tax コーナー

e-Taxコーナーは、パソコンからマイナンバーカードを利用した電子申告を希望する者を対象に誘導する。

なお、e-Taxコーナーに設置するパソコンについては、他のパソコンと同様に作成コーナー用パソコンとして活用し、利用者が来場した場合のみ、e-Taxが利用できるよう切り換えるなど、パソコンの効率的な運用に努める。

おって、効率的な運用を図るため、パソコンの設置などレイアウトについても工夫する。

ワ 補完記載コーナー

補完記載コーナーは、収受コーナーにおいて書類等の不備があった者等が、添付書類の貼付けのほか、マイナンバーの記載、押なつ等を行う場所として、各署の実情に応じて設置する。

カ 提出ボックスの活用

提出ボックスは、収受日付印の押なつ省略などによる収受事務の効率化及び確定申告会場の混雑緩和を目的として設置する。

提出ボックスには、スマホ及び作成コーナー用パソコンを利用して申告書を作成・送信した来場者を誘導することとし、送信票や「提出書類確認票」（別冊様式92）に貼付した添付書類等を専用のクリアファイルに挿入し、控え書類と明確に区分した上で来場者に提出ボックスへ投かんさせ、送信票の控えや添付省略した第三者作成書類等を投かんすることのないよう注意喚起を行う。

なお、活用に当たっては、

- ① 「申告内容確認票」（別冊様式102）等には受付日時が印字されていることを説明した上で収受日付印の押なつを希望しない者を誘導
- ② 職員や操作補助者による的確な誘導等により提出漏れ等を防止
- ③ 提出ボックスへ投かんされた送信票等については、じ後の事務処理の効率化を図るため、時間単位などにより回収
- ④ 特定個人情報を厳格に管理するため、提出ボックスは確実に施錠することに留意する。

また、別冊様式113「提出ボックス用看板等掲示例」を活用した看板等の掲示のほか、別冊様式114「提出ボックス周知用チラシ」を活用して操作補助者が説明を行うことにより、来場者を適切に誘導する。

ヨ 収受コーナー

収受コーナーにおいては、申告書等の収受のほか、マイナンバーの記載指導及び本人確認を実施する。

なお、誤って提出用の申告書等を来場者へ返戻することのないよう、収受カウンターの上に提出用と控用を分けて置くためのデスクマットや書類トレーを設置するなどし、提出用と控用を確実に区分して収受する。

特に、控用が複数ある場合や一見して提出用と控用が明確でない場合、複数の税目や手続の書類を同時提出する場合などは、提出用と控用を確実に区分し、細心の注意を払って作業を行う。

また、レイアウト変更等により収受コーナーを移動した場合や署内スペースを臨時利用して収受作業を行う場合であっても、上記の取扱いを確実に実施する。

このほか、所得税等の申告書及び控えへの収受日付印の押なつについては、後記第9「1 所得税等の申告書及び控えへの収受日付印の押なつ」を参照するほか、令和7年1月からの申告書等の控えへの収受日付印の押なつの取りやめに向けて、納税者等に対して周知・広報を行う。

おって、申告書等の控えへの収受日付印の押なつの取りやめに係る周知・広報の実施要領等については、別途指示する。

(イ) マイナンバーの記載指導及び本人確認の実施

マイナンバーの記載指導及び本人確認の実施に当たっては、上記第4「8(5) マイナンバー制度への対応」に準じて行う。

マイナンバーの記載が必要となる申請等の収受時においては、別冊様式115「申請・届出書等収受時の確認事項チェックシート」を備え付けるなどして、個人番号の

記載漏れがないか確認するとともに、本人確認を適切に実施し、税務署整理欄に確認既未済の補完記入を行う。

(ロ) 納付となった者への対応

納付となった者に対しては、「納期限・納付手段チラシ」(別冊様式9)を活用して、納期限又は口座振替日を周知するとともに、振替納税やスマートフォンアプリ納付を中心としたキャッシュレス納付について利用勧奨を実施する。

なお、納税者が希望する納付手段に応じて、次のとおり対応する。

A 振替納税

「納期限・納付手段チラシ」(別冊様式9)チラシを交付し、納期限までに振替依頼書をオンライン又は書面で提出するよう指導する。

なお、オンラインでの提出に当たっては、指定の預貯金口座の届出印の押印及び電子証明書の添付が不要であり、便利なことも併せて説明する。

また、振替依頼書での提出を希望する者に対しては、振替依頼書に本人氏名の記載と指定する預貯金口座の届出印を押印した上で、納期限までに提出するよう指導する。

B スマホアプリ納付

「納期限・納付手段チラシ」(別冊様式9)チラシを交付し、納期限までに納付するよう指導する。

C クレジットカード納付

必要に応じて、「クレジットカード納付周知チラシ」(別冊様式87)を活用する。

D 金融機関における納付

確実に納付書を手交する。

(ハ) 医療費控除の提出書類の簡略化等への対応

医療費の領収書等を添付した申告書が提出された場合は、「医療費控除の提出書類簡略化周知チラシ」(別冊様式26)を交付するなどして、医療費の領収書等の代わりに「医療費控除の明細書」又は「セルフメディケーション税制の明細書」の添付が必要であることを説明した上で、明細書の作成を指導する。

(ニ) 記載事項不備への対応

申告書收受時においては、復興特別所得税の記載漏れの有無を確実に確認し、記載漏れが判明した場合には、当該制度の説明を行い、正しく記載するよう指導を行うほか、記載漏れを防止するため、收受担当者による確実なチェックを徹底するほか、申告書の控え手交時に一声運動を実施することにより、翌年以降の記載漏れを防止する。

なお、源泉徴収票等の添付又は提示が不要であることから、住民税に関する事項を含めた確定申告書第二表等の記載についても確実に確認するとともに、記載不備があった際は、記載するよう指導を行う。

(ホ) その他の留意事項

① 送信票や申告書等を收受する際には、送信票等に各種必要書類が添付されているかチェックを行い、振替依頼書が添付されている場合は、送信票等の最前面の左上部にホチキス留めを行う。

なお、提出書類が不足している場合は、添付するよう指導するとともに、じ後における効率的な事務処理の観点から、別冊様式116「申告書收受時の確認事項チェック

クシート」を備え付けるなどして、収受時に申告書上の審査を可能な限り行う。

- ② 申告書を収受する際、年金所得者申告手続不要制度に該当することが判明した場合は、申告書を収受することなく「周知用リーフレット（年金所得者申告手続不要制度）」（別冊様式28）及び来場者が持参した申告関係書類を携行させた上で、確実に地方税当局に誘導する。
- ③ 事業所得者等に対しては、HP作成コーナーから決算書等が作成できることを説明した上で、青色・記帳コーナーにて翌年分の決算書等を持ち帰るよう説明する。

タ 「青色・記帳コーナー」・「振替コーナー」

「青色・記帳コーナー」・「振替コーナー」（以下「青色・振替コーナー」という。）は、別途発送予定の「確定申告期における『青色・記帳コーナー』・『振替コーナー』の設置について（連絡）」（以下「青色・記帳コーナー等設置事務連絡」という。）に基づき、青色申告制度の普及、記帳慣行の定着、振替納税などのキャッシュレス納付の利用拡大を図ることを目的として、関係民間団体との共催により設置する。

特に、令和5年10月からのインボイス制度の開始に伴い、記帳の重要性が高まっていることから、転換事業者については、積極的に誘導する。

レ インボイスコーナー

インボイスコーナーにおいては、経過措置を含むインボイス制度の説明、登録申請要否の相談及び登録申請書の作成・送信を行い、上記第4「8(2) インボイス制度への対応」に基づき、対応する。

なお、各署の実情に応じて、個別相談コーナーと併設することとして差し支えない。

(7) 相談時における留意事項

イ 納税者を代理する理由のない者が来場した場合

納税者を代理する理由のない者が来場した場合には、改めて納税者本人の来場を求めるなど厳正に対処する。

ロ 申告書への記載漏れの防止

手書きで申告書を作成する者に対しては、復興特別所得税のほか、確定申告書第二表等の記載漏れがないか確実に確認を行う。

ハ 源泉所得税に係る指導を要する場合

来場者について、給与等の支払があるにもかかわらず源泉徴収を行っていないなど、源泉所得税に係る指導を要する場合には、法人課税部門（源泉所得税担当）へ確実に誘導する。

なお、合同会場等において源泉所得税に係る指導を要する者を把握した場合には、連絡先を聴取の上、改めて法人課税部門（源泉所得税担当）から確認の連絡を行う旨を説明する。

ニ 印紙税の不納付等を把握した場合

不動産売買契約書、建築請負契約書等に正当な印紙税額に見合う収入印紙が貼付されていない場合には、印紙税の納税義務について説明した上で、印紙税不納付事実申出書を提出するよう促す。

なお、領収書等に正当な印紙税額に見合う収入印紙が貼付されていない場合には、「印紙税調査支援システム」により、領収書等の作成者を活用先とする「印紙税不納付文書等連絡せん」を作成し、領収書等の写しを添付して管理運営部門に引き継ぐ。

ホ 期限内納付が困難と認められる者への対応

期限内納付が困難と認められる者については、徴収部門へ確実に誘導する。

なお、滞納整理事務の集中化対象署については、管内の納税者に対する納付相談等を中心署の徴収部門職員が行っており、集中化対象署に徴収部門職員が常駐していないことから、別冊様式117「税務署管内の納税者の皆様へ」を交付するなどし、集中化中心署徴収担当専用ダイヤルに連絡するよう案内する。

ヘ 還付金の振込不能の防止

還付金の振込先口座については、申告者（本人）名義口座を記載するよう指導とともに、還付金振込先口座が不明である者については、別冊様式118「国税還付金振込口座等連絡票」等を活用するなどして、振込不能防止に努める。

特に、申告者が外国人等である場合においては、申告者名（フリガナ）と口座名義の相違による振込不能が多いことから、申告者名に略称を記載することのないよう指導する。

ト 他署管内納税者への対応

他署管内納税者の申告書等は原則として收受せず、所轄署へ郵送等（センター対象署においては、管轄のセンターへ郵送）により提出するよう指導する。

なお、e-Tax申告で添付書類の提出が不要となる申告書等については、所轄署の收受事務を効率化するため、他署管内納税者の申告書等であっても送信する。

ただし、この場合、翌年以降は、自宅等からのe-Tax申告又は所轄署での相談へ誘導する。

(8) 利用者識別番号誤りの防止等

スマホや作成コーナー用パソコンを利用した申告書の送信時に、別の利用者識別番号を誤って入力した場合には、個人情報等の流出につながり、じ後の対応に多大な時間と労力を要することから、利用者識別番号の検索に当たっては、令5.1.24付課個4-2ほか2課共同「利用者識別番号の適切な取扱いについて（指示）」に基づき適切に対応する。

なお、職員等に対する事前の研修等においては、具体的な不適切事例を交えて説明するとともに、

- ① 利用者識別番号検索ツールにより検索した利用者識別番号を納税者に交付する際には、氏名・生年月日・納税地等に誤りがないか確認の上交付
- ② 前年の控え等を基に利用者識別番号を入力する場合においても、必ず控え等の住所・氏名・生年月日等の確認を行った上で送信するよう周知するなど、利用者識別番号誤りの未然防止に努める（別冊様式119「（掲示用）利用者識別番号誤りの防止のために」を活用）。

おって、作成コーナー用パソコンから所得税等や贈与税（消費税等を除く。）の申告データを送信する際に、入力された情報とKS Kに登録済みの情報が一致しない場合は、来場者に近くの職員を呼ぶよう促す注意喚起メッセージとともに職員確認欄が表示されることから、利用者識別番号が本人のものであるかを必ず複数人で確認した上で、職員が職員確認欄にパスワード（別途連絡）を入力し、来場者に送信させるなど適切に対応する。

(9) 利用者識別番号誤りが発生した場合の対応

利用者識別番号誤りが発生した場合（インボイス登録申請専用サイトの利用を除く。）は、速やかに管理運営部門（総務課制署にあっては総務課）に連絡し「メッセージボックス削除依頼書」の作成・提出を依頼する。

なお、依頼を受けた管理運営部門（総務課制署にあっては総務課）は、管理運営事務実施要領に定められた所要の手続きに基づき適切に対応する。

また、来場者に対しては、利用者識別番号誤りによって送信されたデータについては無効となることから、誤送信に係る帳票を回収の上、再申告の勧奨を行うとともに、還付金受取口座を公金受取口座として登録したか確認する。

確認の結果、公金受取口座の登録を行っていた場合は、①送信時の利用者識別番号、②受付番号、③納税者の氏名を個人課税課（監理第二係）へ速やかに電話連絡し、合わせて申告書の写しのデータを個人課税課監理第二係文書箱宛に送信する。

おって、ID・パスワード通知の発行に際して、暗証番号を再設定している場合、誤送信された納税者は、自身で設定したパスワードによるe-Tax送信ができない状態になっており、更に、誤送信した納税者がメッセージボックスを閲覧する可能性があることから、誤送信された納税者に連絡の上、職権による暗証番号の再発行の処理を管理運営部門（総務課制署にあっては総務課）に依頼する。

依頼を受けた管理運営部門（総務課制署にあっては総務課）は、内部事務留意事項を参照の上、適切に処理する。

（注） インボイス登録申請専用サイトの利用時において利用者識別番号誤りが発生した場合は、①送信時の利用者識別番号、②受付番号、③申請者の氏名をインボイス登録センターへ速やかに電話連絡する。

(10) 開庁時間内での申告相談業務終了に向けた対応

確定申告会場における相談受付時間は16時までとするとともに、各署においてあらかじめ見積もった入場整理券の配付数に達した場合は、16時以前でも相談受付を終了するなど、弾力的に対応する。

なお、対応に当たっては、関係各課部門と連携・協調を図り、署玄関等に相談受付が終了した旨の看板を設置するなど、適切な措置を講ずるとともに、相談受付締切後の来場者については、自宅等からのe-Tax申告へ誘導する。

(11) 合同会場等設置署において誤って署に来署した者への対応

合同会場等設置署において誤って署に来署した者に対しては、原則として、身体が不自由な者など合同会場等への誘導が困難な場合を除き、合同会場等へ誘導する。

(12) 相続税に関する相談者への対応

確定申告会場においては、相続税の相談等は行わないことから、別冊様式120「相続税の相談に関するお知らせ」を会場内に掲示するなどして、来場者に対する周知を行う。

なお、相続税に関する問合せ等を受けた場合には、原則、相談等は受け付けていない旨を十分に説明し、パンフレットや自己解決ツールの紹介等が記載されているリーフレット等を交付し自己解決を促すほか、必要に応じて、電話相談センターを利用するよう誘導する。

ただし、面接相談を強く希望する者に対しては、次のとおり対応する。

- ① 近畿税理士会各支部及び納税協会と協議の上、確定申告期間中における相続税の相談体制が整っている署においては、適切に各会に案内する。
- ② 面接相談の希望理由が、申告期限が差し迫っているなど緊急度の高いものである場合、まずは上記①によることとし、①による対応ができない場合にのみ、事前予約制度について十分に説明した上で、署総合窓口を案内し、事前予約により対応する。

(13) 昼休み時間帯における対応

令和5年分確定申告期においても、45分間（休憩時間特例職員の場合は30分間）の休憩時間を確実に確保するなど、職員の健康に配意した上で、納税者ニーズに可能な限り応えるため、昼休み時間帯における勤務時間の割振りを行う。

勤務時間の割振りに当たっては、令和4年分確定申告期の状況を踏まえ、非常勤職員を含めた適正配置に努める。

なお、勤務時間の割振りは、原則2又は3パターンの割振りの組合せにより対応する。

また、少ない職員数で対応する外部申告会場については、対応する人員数、これまでの実績及び会場の状況（市役所等で昼休み対応を行っていない場合など）を考慮し、昼休み対応を行わないこととしても差し支えない。

おって、昼休み時間帯に従事する短時間勤務の非常勤職員については、同時間帯における各コーナーの効果的な活用及び午後以降の確定申告会場の混雑緩和につながることから、積極的に採用する。

イ 対応業務

各種用紙の配付、申告相談など、他の時間帯と同様の範囲で対応する。

ロ 休憩時間確保のための対策

昼休み時間帯における対応に当たっては、特定の職員に過重な負担が掛かることのないよう配意するほか、案内担当統括官等を含めた全職員が45分間（休憩時間特例職員の場合は30分間）の休憩時間を確実に確保するため、

- ① 朝ミーティングで職員に休憩時間の確保について周知徹底を図る
 - ② IDカードのひもや腕章の色を変えることにより、休憩時間の割振りを可視化する
 - ③ 短時間で配置人員を変更しにくい外部申告会場などでは、ローテーションを組んで交代で休憩する
 - ④ 昼休みの時間帯に従事する短時間勤務の非常勤職員を採用する
- など、適切な対策を講ずる。

なお、確定申告会場においては、「交代で昼休みを取っているため、少ない職員で対応している」旨の看板の掲出やエンドレステープを活用したアナウンス等を確実に行うなど、来場者に対する周知を図る。

おって、看板の作成に当たっては、別添13「昼休みの広報文例」を参考とする。

ハ 休憩場所の確保

休憩場所については、職員等の健康に十分配意し、各署・各会場の実情に応じて確実に確保するとともに、確定申告会場に従事する職員等に対して、確実に周知する。

なお、休憩場所の確保に当たっては、納税者から遮断されたスペースを確保することに留意する。

二 広報

昼休み時間帯における納税者への対応については、広報チラシ等による積極的な広報は実施しないことに留意する。

(14) 相談事績の取りまとめ等

イ 個人課税部門

申告書、各種申請書、届出書、送信票等については、取りまとめ責任者を定め、提出・作成状況を別冊様式121「令和5年分申告相談事績表兼申告書等受理整理票」（以下「相談事績表」という。）に取りまとめる。

なお、取りまとめた申告書、各種申請書、届出書等については、「相談事績表」（別冊様式121）の写しとともに、管理運営部門（又はセンターの申告処理グループ）に確実に引き継ぐ。

おって、提出書類欄が「無」の「提出書類確認票」（別冊様式92）については、個人課税部門において管理する。

(イ) 申告書への表示

申告相談を行ったコーナーに応じて申告書の余白に次の表示を行う。

- ① 個別相談コーナー・・・相談担当者の署名等
- ② ①以外のコーナー・・・「集」のゴム印を青色で押なつ

(ロ) 事績管理

個人課税部門で取りまとめた相談事績表については、速やかに、個人課税部門総括担当に回付し、総括担当は回付を受けた相談事績表を基に、「確定申告期事務管理システム」（以下「確申システム」という。）に事績を入力する。

なお、確申システムの具体的な操作要領等については、別途連絡する。

ロ 資産課税（担当）部門

相談事績等は、確申システムに入力する。

なお、確申システムの具体的な操作要領等については、別途連絡する。

(15) その他

イ 看板の掲出

来場者に周知する看板等には、

- ① 会場への入場には入場整理券が必要であること （申告書等の提出のみの場合は不要）
- ② 入場整理券は各会場で当日配付、LINEから事前発行も可能であること
- ③ 相談受付時間は16時までであるが、入場整理券の配付状況によって早めに相談受付を締め切る場合があること
- ④ 来場者自らがスマホやパソコン操作して申告書を作成・提出する申告相談体制で対応していること（「申告相談体制の広報文例」（別添9）を活用）
などを記載の上、庁舎玄関や確定申告会場等に掲出する。

ロ プレプリント申告書持参者が新たに申告書を作成した場合

プレプリント申告書持参者が新たに申告書を作成した場合（作成コーナー用パソコン利用者を除く。）は、職員がプレプリント内容（整理番号・住所・氏名・予定納税額）を確認の上、新たに作成した申告書第一表の整理番号欄に整理番号を移記するとともに、右側余白に確認者の署名等を行い、不要となったプレプリント申告書は本人に返却する。

ハ 忘れ物の注意喚起

確定申告期においては、忘れ物・落とし物が多いことから、会場の出口にポスターを掲示した上で、各コーナーに従事する職員による声掛けを行うなど、注意喚起を実施する。

9 IC認証プリンタの活用

IC認証プリンタは、出力帳票の取違いの防止、申告相談事務の効率化、パソコンコーナーの混雑緩和等を目的として活用する。

なお、活用に当たっては、IC認証プリンタが効率的に稼働するよう、パソコン等の配置に努めるとともに、提出ボックスとセットで活用することにより、収受事務の更なる効率化を図る。

また、IC認証プリンタは、原則として確定申告会場で活用することとし、運用に当たっては予備のプリンタを確保するなど不測の事態に備える。

おって、IC認証プリンタを使用する場合においては、日報印刷機能を活用し、パソコン別の稼働状況等を把握した上で、配置人員数等の分析・検証を行うなどして、申告相談事務の効率化を図る。

10 外部団体との協調体制

(1) マイナンバー制度への対応

イ 地方税当局

地方税当局における納税者の特定個人情報の取扱いに当たっては、平29.10.13付課個1-59「平成29年分以降の確定申告期における地方公共団体に提出される所得税申告書等に係る番号法上の取扱い（指示）」及び「確定申告期における番号制度に関するQ&A」に基づき、適切に対応する。

また、令元.7.5付大局総企（二）第26号ほか11課共同「『社会保障・税番号制度』の定着に向けた周知・広報について（指示）」及び令4.8.4付大局総企（二）第15号ほか7課共同「マイナンバーカードの積極的な取得と利活用の促進に向けた周知・広報等について（指示）」に基づき、会場内への「マイナンバーカード申請コーナー」の設置について、地方税当局より要請があった場合は、設置可能か検討の上、地方税当局と適宜連携しながら、申請コーナーの設置等に取り組む。

ロ 関係民間団体等

関係民間団体等及び従事税理士による特定個人情報の取扱いに当たっては、局WANの企画課文書ライブラリに掲載している「マイナンバー制度に関する質疑応答集」に基づき、適切に対応する。

また、令元.7.5付大局総企（二）第26号ほか11課共同「『社会保障・税番号制度』の定着に向けた周知・広報について（指示）」及び令4.8.4付大局総企（二）第15号ほか7課共同「マイナンバーカードの積極的な取得と利活用の促進に向けた周知・広報等について（指示）」に基づき、関係民間団体等に対して、「マイナンバーリーフレット」を活用して、確定申告におけるマイナンバーカードの利活用の周知を行う。

【「マイナンバー制度に関する質疑応答集」掲載場所】

文書ライブラリ ⇒ 07_企画課文書ライブラリ【その他】 ⇒ 03_マイナンバー・法人番号 ⇒ 09_各種FAQ ⇒ 01_国税庁

(2) 青色・記帳コーナーの設置

青色・記帳コーナーについては、青色・記帳コーナー等設置事務連絡に基づき、青色申告制度の普及、記帳慣行の定着及び関係民間団体との連携・協調を図ることを目的として設置する。

(3) 振替コーナーの設置

振替コーナーについては、青色・記帳コーナー等設置事務連絡に基づき、振替納税などのキャッシュレス納付の利用拡大及び関係民間団体との連携・協調を図ることを目的として設置する。

(4) 年金所得者申告手続不要制度への対応

地方税当局の窓口に来所した者のうち、所得税等の申告が不要となる者については、所得税等の申告書を仮収受することなく、確実に住民税申告へ誘導するよう、地方税当局に要請する。

なお、地方税当局に誘導した者に対しては、翌年分の住民税申告書を発送するよう、地方税当局と確実に協議する。

おって、住民税申告書の送付を要請するに当たって、地方税当局から「該当者名簿」の提供等の要請があった場合には、局個人課税課（監理第二係）に連絡する。

(5) 地方税当局が開設する確定申告会場

地方税当局が開設する確定申告会場については、公的年金等受給者等に対する来場案内を実施する。

なお、案内対象者の選定に当たっては、年金所得者申告手続不要制度に十分留意した上で行う。

おって、次の事項について、地方税当局に協力を依頼する。

イ 地方相談会場用QRコードの活用

地方相談会場からのスマホ申告件数等を把握するため、別冊様式122「地方相談会場用QRコード」を交付し、地方相談会場において来場者がスマホ申告を行う場合には、「地方相談会場用QRコード」（別冊様式122）を読み取った上で申告書の作成・送信を行うよう、協力を依頼する。

なお、協力依頼に当たっては、地方団体に対して地方相談会場におけるスマホ申告を強要するものと受け止められないよう注意する。

おって、地方相談会場用QRコードの活用に当たっては以下の点を順守するよう、併せて地方団体に依頼することに留意する。

- ① 当該QRコードは地方相談会場内においてのみ活用することとし、会場内での掲示物に掲載することにより来場者に利用されること。
- ② 納税者等が当該QRコードを会場外において活用することのないよう、来場者に配付するチラシ等への掲載は厳に行わないこと。

ロ e-Taxの利用勧奨等

地方税当局から国への申告書等データの引継ぎや、府HP作成コーナー（書面）、確定申告書等作成コーナーソフトを利用した申告相談を実施できない地方税当局に対して

は、マイナンバーカードを利用したe-Tax申告による申告指導を要請するとともに、翌年の実施に向けた環境整備を行うよう働き掛ける。

なお、納税については、「納期限・納付手段チラシ」（別冊様式9）を交付するとともに、納付金額に応じてスマホアプリ納付や振替納税の利用を勧奨する（スマホアプリ納付の利用上限金額は30万円）。

(6) 地方税当局及び税理士会支部への確定申告書等作成コーナーソフトの無償貸付け

地方税当局及び税理士会支部が開設する確定申告会場における納税者利便の向上を図るため、地方税当局及び税理士会支部に対しては、要望に基づき確定申告書等作成コーナーソフトの無償貸付けを行う。

なお、確定申告書等作成コーナーソフトを利用する地方税当局には、データ引継ぎの勧奨を積極的に行う。

おって、確定申告書等作成コーナーソフトの無償貸付けは、別添14「確定申告書等作成コーナーソフトの無償貸付けについて」により実施する。

(7) 地方税当局職員に対する研修

申告相談事務に従事する地方税当局職員に対しては、誤りやすい事項を中心に研修を実施する。

なお、研修内容は、実際のスマホや作成コーナー用パソコンの操作方法を盛り込むなど実践的なものとし、地方税当局職員が適切に申告相談を行えるよう工夫する。

おって、データ引継ぎを行う地方税当局においては、確定申告会場における利用者識別番号誤りの未然防止や送信時エラーの対応方法についても研修を実施するほか、必要に応じて利用者識別番号の新規取得の方法等についても説明を行う。

(8) 地方税当局職員の確定申告会場への従事

地方税当局の職員及び非常勤職員が、税務署内及び確定申告会場において各種の確定申告事務に従事する場合は、令2.11.6付課個4-58ほか4課共同「確定申告期における地方団体職員等の税務署内等での従事に当たり留意すべき事項について（指示）」に基づき、「労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律」に規定する「労働者派遣」に該当することがないよう、適切に対応する。

なお、確定申告会場に地方税当局の職員がスマホコーナー等に操作補助者として従事する場合には、来場者に対して的確な操作補助ができるよう、事前にスマホによる申告書作成方法や作成コーナー用パソコンの操作方法等について研修を行う。

11 申告相談の業務委託を含む各種施策

申告相談の業務委託については、近畿税理士会が受託者となったため、該当署においては、税理士会支部と十分協議の上、次のとおり実施する。

(1) 地区相談会場等

地区相談会場等については、納税者利便の向上及び期中の署の混雑緩和を図ることを目的として開設する。

開設に当たっては、地方税当局や共催者である納税協会と事前に十分協議するとともに、

連携・協調を図り、各種広報媒体を利用した広報等により、地区相談会場等の利用割合を高めるなど、効果的かつ効率的な運用を図る。

なお、令和6年分確定申告に向けては、定員の削減など確定申告を取り巻く環境は引き続き厳しいことが予想されることから、確定申告会場及び内部事務に従事する職員のマンパワーの確保を最優先事項として、会場における職員等の従事を最小限に留め、地方税当局や税理士等が主体となった会場運営への移行（アウトソーシング化の推進）に向けた検討を行うとともに、地方税当局による相談対応の拡充、地方税当局や関係民間団体による協議派遣事業の実施に向けた協議を行う。

イ 申告相談体制

e-Taxの利用拡大を図る観点から、税理士会支部に対して税務支援用IDを利用して代理送信の実施及びe-Tax操作が可能な税理士の従事について協議を行う。

ロ インボイス制度の定着に向けた対応

インボイス制度に関する相談に適切に対応するため、前年に実施した記帳指導において、自計が困難と判断された消費税課税事業者などについて、地区相談会場へ誘導する。

なお、誘導に当たっては、後記第4「12 外部に依頼・委託して行う申告相談」に留意する。

(2) 確定申告コールセンター

確定申告コールセンターについては、前年に引き続き、署の電話相談事務量の削減を目的として開設し、確定申告期間や確定申告会場の所在地など、確定申告に係る「定型的な問合せ」を民間オペレーターで対応するとともに、税法に関する「一般的な税務相談」は税理士及び税務相談官において対応し、管内全署に寄せられる確定申告に係る電話相談を一括処理する。

なお、確定申告コールセンターの実施体制及び署における対応については、別途発遣予定の「令和5年分確定申告コールセンターの実施について（連絡）」に基づき適切に対応する。

【確定申告コールセンターの開設期間等】

	期 間	時 間
オペレーター	令和6年1月11日（木）～3月15日（金）	午前8時30分から午後5時
税理士	令和6年1月26日（金）～3月15日（金）	午前9時5分から午後5時5分
税務相談官	令和6年1月11日（木）～3月15日（金）	午前8時30分から午後5時

(注) 1 開設期間には、2月18日（日）及び2月25日（日）を含む。

なお、2月18日（日）については、税理士は従事しない。

2 1月4～10日に「0番」（確定申告に関する相談）が選択された電話については、税務相談官（電話相談センター）が対応する。

12 外部に依頼・委託して行う申告相談

地方税当局等に依頼・委託して行う申告相談については、来場案内の実施や申告相談体制について依頼・委託先と十分協議する。

(1) 来場案内対象者

イ 地方税当局

原則として、①給与所得者、公的年金等受給者等、②おおむね特前見込所得300万円以下の白色申告者とする。

なお、対象者の抽出に当たっては、管理運営部門が「納税者データ等出力システム」により出力する別冊様式123「令和5年分確定申告書発送者名簿（年金者用整理番号順）」及び別添15「対象者の抽出方法」等を活用する。

ロ 地区相談会場

税理士又は税理士法人が関与していない者で、次に掲げる者とする。

- ① 事業所得者、不動産所得者及び雑所得者（譲渡所得のある者を除く。）で、令和4年分の所得金額（専従者控除前又は青色申告特別控除前）が300万円以下の者
- ② 上記①のうち、基準期間の課税売上高が3,000万円以下の消費税課税事業者
- ③ 上記①又は②に準ずる者、給与所得者及び年金受給者（譲渡所得のある者を除く。）
なお、複雑な相談への対応に当たっては、税理士会支部と協議を行う。

(2) 来場案内の方法

来場案内は、次の区分により実施する。

なお、来場案内にはがきを使用する場合は、必ず個人情報保護のため被覆シールを貼付するとともに、被覆シールについては、送付前に、剥がす際に不具合が生じないことを確実に確認する。

イ 地方税当局

地方税当局に依頼して行う申告相談への案内については、別冊様式124「来場案内状（三税共同用）」を使用し、その作成及び送付は署が行う。

ロ 地区相談会場

地区相談会場への案内については、別冊様式125「確定申告の御相談について」を使用し、その作成及び送付は署が行う。

なお、来場案内対象者以外の事業者に対しては、別冊様式126「確定申告会場開設の御案内について」により案内を行う。

(3) 相談方法等

イ 相談担当者等への依頼事項等

相談担当者等に対しては、次の事項について確実に協力を依頼するとともに、研修等の内容に確実に盛り込むことに留意する。

(イ) 自宅等からのe-Tax申告の推進関係

- ① 「自宅等からのe-Tax申告利用勧奨チラシ」（別冊様式3）及び「スマホ申告利用勧奨チラシ」（別冊様式4）の手交並びに自宅等からのe-Tax申告の働き掛け
- ② e-Taxを利用した申告の勧奨に応じない者に対しては、本年の申告書等の控えを保存し、翌年以降は控えを参考に自分で申告書等を作成してe-Tax等で早期に提出する旨の指導

(ロ) 消費税関係

- ① インボイス制度の概要説明並びに消費税軽減税率制度に関する周知及び丁寧な指導

② インボイス発行事業者に対する消費税等の申告・納税及び記帳・原始記録の保存が必要となる旨の指導

- ③ 令和6年分において消費税新規課税事業者となる者に対する令和6年分の消費税等の申告・納税及び記帳・原始記録の保存が必要となる旨の指導（消費税課税事業者届出書の提出勧奨、簡易課税選択の意思確認及び振替納税の利用勧奨を含む。）
④ 消費税等の中間申告義務のない事業者で、上半期に売上が集中することが見込まれる来場者を把握した場合には、消費税等の任意の中間申告・納付制度についての説明及び利用勧奨

(ハ) 適正申告の推進関係等

- ① 収支内訳書や申告書等の記載内容に応じた適正な決算・申告等のアドバイスの実施
② 来場者のうち、白色申告の事業所得者等に対しては、「周知用リーフレット（記帳・帳簿等の保存制度）」（別冊様式12）の手交

(ニ) 税制上の制度関係等

- ① 源泉徴収票等の内容を確定申告書第二表等に確実に記載するよう指導するほか、納税相談時には源泉徴収票等が必要である旨の説明
② 令和2年分以降、65万円の青色申告特別控除の適用は、e-Tax又は電子帳簿保存が必要である旨の説明
③ 令和4年分以降、前々年の業務に係る雑所得の収入金額が1,000万円を超える場合には、収支内訳書の添付が必要となる旨の説明
④ 退職所得のある納税者が確定申告書を提出する場合には、退職所得の金額を申告書に記載する必要がある旨の説明
⑤ 医療費控除の適用に当たっては、医療費の領収書の添付又は提示によらず、医療費控除の明細書の添付が必要となる旨の説明
⑥ 令和5年分以降の国外居住親族に係る扶養控除等について、対象となる扶養親族の範囲及び提出又は提示する書類が改正されたため、当該控除の適用に当たっては、「令和5年1月以後に非居住者である親族について扶養控除等の適用を受ける方へ」（別冊様式27）を活用し、適切に取り扱う旨の説明

(ホ) 納税・還付関係

- ① 納付となった者に対する「納期限・納付手段チラシ」（別冊様式9）を活用した納期限又は口座振替日の周知及び振替納税やスマホアプリ納付を中心としたキャッシュレス納付の利用勧奨
② 振替納税の利用を希望する者に対する「納期限・納付手段チラシ」（別冊様式9）の交付及び納期限までに振替依頼書をオンライン又は書面で提出する旨の指導
なお、振替依頼書での提出を希望する者に対しては、振替依頼書に本人氏名の記載と指定する預貯金口座の届出印を押印した上で、納期限までの提出を指導
おって、過去に振替口座の登録を行っている者で振替口座等の変更がない場合には、再度振替依頼書の提出は必要ない旨の指導
③ スマホアプリ納付の利用を希望する者に対しては、「納期限・納付手段チラシ」（別冊様式9）を交付し、納期限までの納付を指導
④ クレジットカード納付を希望する者に対しては、必要に応じて「クレジットカード納付周知チラシ」（別冊様式87）を活用して周知

- ⑤ 金融機関における納付を希望する者に対しては、納付書の確実な手交
- ⑥ 還付となった者に対しては、「納期限・納付手段チラシ」（別冊様式9）を活用して、還付の支払いには、1か月から1か月半程度時間がかかる場合があることを周知するとともに、確定申告会場等に設置した作成コーナー用パソコンを利用してe-Taxにより提出された還付申告については、インセンティブ措置の対象外であることを指導

(ヘ) その他

- ① 令和5年分の所得税等の申告書等へマイナンバーの記載指導及び本人確認書類の写しの添付を行うよう指導するほか、本人確認書類の写しの添付がない場合は、「後日、税務署から督促を行う場合がある」旨の説明
- ② 手書きで作成された申告書の仮収受の際には、復興特別所得税のほか、確定申告書第二表等の記載漏れがないか確実な確認
- ③ 来場者のうち、年金所得者申告手続不要制度に該当する者に対しては、「周知用リーフレット（年金所得者申告手続不要制度）」（別冊様式28）及び来場者が持参した申告関係書類を携行させた上で、確実に地方税当局に誘導
- ④ 共催者である納税協会の役員及び会員が、来場者の個人情報及び特定個人情報を取り扱うことのないよう指導

□ 確定申告関係諸用紙等の配備

地区相談会場等には、確定申告関係諸用紙、各種申請に必要な用紙等を常備するとともに、共催の場合は、共催者である関係民間団体の活動内容等を紹介したパンフレット等についても備え付けるよう配意する。

なお、常備すべき確定申告関係諸用紙等については、別添16「会場に常備すべき確定申告関係諸用紙等一覧」を参照する。

(4) 外部申告会場等において仮収受した申告書等の取扱い

イ 確定申告会場名の表示

外部申告会場等において仮収受した申告書等は、申告書第二表等の有無を確認した上で、次の区分に応じ、確定申告会場名を青色で表示（例えば、「〇〇扱い」など）するほか、「指導分」又は「收受のみ」のいずれかを併せて青色で表示する。

- ① 申告書……………「還付される税金の受取場所」欄の右側余白
- ② 決算書等……………「住所・氏名」欄の左側余白
- ③ 送信票……………「住所・氏名」欄の上側余白

□ 地方税当局

地方税当局が仮収受した申告書等には、地方税当局の收受日付印は押なつしない。

なお、仮収受した申告書等の保管等について万全を期すため、地方税当局に別冊様式127「受付簿兼引渡簿」を作成するよう依頼する。

また、マイナンバーの記載があり、本人確認書類の写しの添付のない申請書等の引渡しに当たっては、署において同時に引渡しを受けた申告書に添付された生命保険料控除証明書等の第三者作成書類から身元確認を行うことから、効率的に確認が行えるよう、地方税当局における申告書等の取りまとめ方法を協議するほか、マイナンバーの取扱いに当たっては、平29.10.13付課個1-59「平成29年分以降の確定申告期における地方公

共団体に提出される所得税申告書等に係る番号法上の取扱い（指示）」に基づき適切に対応する。

おって、被保険者等記号・番号等については、令2.9.29付官総10-75ほか16課共同「被保険者等記号・番号等の取扱いの変更について（指示）」に基づき適切に対応する。

地方税当局から国への申告書等データの引継ぎを利用した申告書の処理については、平28.11.2付課個5-14「『地方団体から国への申告書等データの引継ぎに係る事務実施要領』について（通知）」に基づき、適切に処理を行う。

八 地区相談会場

署職員が常駐している会場は、当該職員が申告書等の收受を行うが、常駐していない会場については、従事税理士が仮収受を行い、業務終了時に来場する申告書等回収担当の署職員が引継ぎを受ける。

二 関係民間団体等

関係民間団体等が会員の申告書等を一括提出する際には、申告書等の保管等について万全を期すため、関係民間団体等に「受付簿兼引渡簿」（別冊様式127）を作成するよう依頼する。

(5) 相談事績の取りまとめ

外部の相談担当者が行った所得税等（譲渡所得以外）・消費税等の相談事績については、原則として、外部の相談担当者（地区相談会場分は担当税理士、地方税当局分は地方税当局職員）が相談事績表に取りまとめるよう依頼する。

なお、担当税理士が協議派遣方式による代理送信等を行った場合には、別冊様式128「協議派遣方式による代理送信等の状況票」に相談事績等を取りまとめるよう依頼する。

(6) 署における取りまとめ

申告書等回収担当者は、回収時に申告書等と「受付簿兼引渡簿」（別冊様式127）を確実に照合し、回収漏れがないことを確実に確認する。

なお、回収した申告書のうち、相談分については、申告書の相談機関別に税務署整理欄の「区分E」欄に次のとおり、該当するコードを記載する。

おって、税務署整理欄への記載要領については、内部事務留意事項を参照する。

【税務署整理欄記載コード】

相談機関	コード	相談機関	コード	相談機関	コード
署相談	1	民間団体（農協・漁協）	2	地方税当局	3
税理士会	4	地区相談、事前集合指導 (税理士従事あり)	5	出張相談、事前集合指導 (税理士従事なし)	8
納税協会・商工会・商工 會議所	A	郵送等提出	C		

13 電話相談

税務署への個別照会等により確定申告コールセンターから転送された場合や直接納税者から問合せがあった場合には、各署で対応する。

(1) 電話相談担当者については、前年の状況を踏まえ、時期別・曜日別に適切に配置する。

- (2) 電話相談担当者が複雑な内容の相談を受けた場合には、安易に回答することなく、質疑内容、相手の氏名及び電話番号を聴き取り、審理担当者等と十分検討の上、改めて回答する。
- (3) e-Taxソフト及び庁HP作成コーナーの操作等に係る相談に対しては、まずは局WANの「e-TaxNAV」に掲載されている「FAQ集」等を活用するなどして的確に回答を行う。
なお、回答できないもののうち、事前準備、送信方法、エラー解消などのシステムやソフトウェアの使い方に関する質問については、e-Tax・作成コーナーヘルプデスク（以下「庁ヘルプデスク」という。）を案内する。
おって、庁ヘルプデスクへの案内に当たっては、別添17「庁ヘルプデスクの対応範囲等」に留意する。
- (4) 納税者から申告書等の送付依頼があった場合の対応については、後記第9「2 申告書等の送付に係る問合せへの対応」を参照する。
- (5) 納税者からインボイス制度を契機に免税事業者から課税事業者へ転換した事業者に該当する旨や2割特例の適用を希望する旨の申立てがあった場合において、当該納税者に係るインボイス発行事業者の登録状況を伝える際は、KS Kシステムに登録された納税者の連絡先に折り返し電話連絡する等、個人情報の取扱いに特に配意する。

14 署外会場の署内回帰等に向けた検討

確定申告会場については、署事務スペースが狭あいや駐車場確保等の理由により、やむを得ず、署外に開設している場合があるが、今後、自宅等からのe-Tax申告の増加に伴い、来場者数の減少が見込まれることや、センター化の進展により、多くの署において署事務スペースに余剰が生じる見込みであることから、単独署外会場の署内回帰や更なる会場の合同化の検討が急がれる状況である。

したがって、確定申告会場については、令和8事務年度の全署を対象としたセンター化の実施、次世代システムの運用開始による部内業務のペーパーレス化（令和8事務年度以降）等を見据えたところで、相談事務自体が最小化されることを前提に、署外会場の署内回帰等に向けた検討を行う。

第5 閉庁日対応

1 閉庁日対応の実施

令和5年分確定申告においては、2月25日(日)に閉庁日対応を実施する。

実施署については、前年と同様、管内56署とし、納税者利便と職員負担等のバランスを考慮し、閉庁日対応を効果的・効率的に実施するため、実施署のうち41署については、合同会場を開設して対応する（別添18「令和5年分確定申告期における閉庁日対応一覧」参照）。

実施に当たっては、閉庁日対応の実施日が2日から1日へ変更となり、これまでの閉庁日対応1日当たりの来場者数より多くの来場者が申告相談に訪れる可能性があることを勘案し、平日業務への影響を最小限にとどめ、かつ、可能な限り来場者が申告相談を受けることができるよう、前年の確定申告期間中における1日当たりの来場者数の最大値を目安に職員の適正配置や非常勤職員の有効活用を行うなど、効率的な実施に努める。

なお、週休日の勤務については、署幹部が職員の個別の事情をきめ細かく把握した上で可能かどうか判断する。

おって、電話相談については、2月18日(日)及び2月25日(日)に確定申告コールセンターを開設し、局職員のほか、民間オペレーター及び税理士（税理士は2月25日(日)のみ）で対応し、署への転送は行わない。

具体的な実施要領については、別途発遣予定の「令和5年分確定申告期における閉庁日対応の実施に当たり留意すべき事項について（指示）」により指示する。

2 週休日の振替

閉庁日対応実施日の従事については、週休日の振替措置を確実に行う。

なお、週休日の振替日については、可能な限り、閉庁日対応実施日の前後1週間以内の日とし、職員の健康にも十分配意するほか、職員の意思を十分尊重して決める。

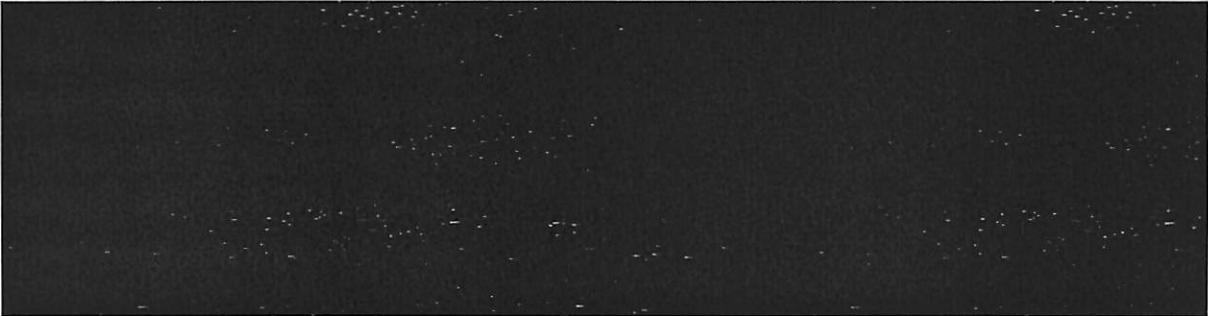
第6 確定申告書の審査等

1 不正還付の未然防止

還付審査等に当たっては、平21.6.26付課個4-35ほか11課共同「『個人課税事務提要（事務手続編）』の制定について（事務運営指針）」の第7章第6節8（所得税の還付申告書の審査等）及び第8節8（消費税等の還付申告書の処理）によるほか、次の点に留意する。

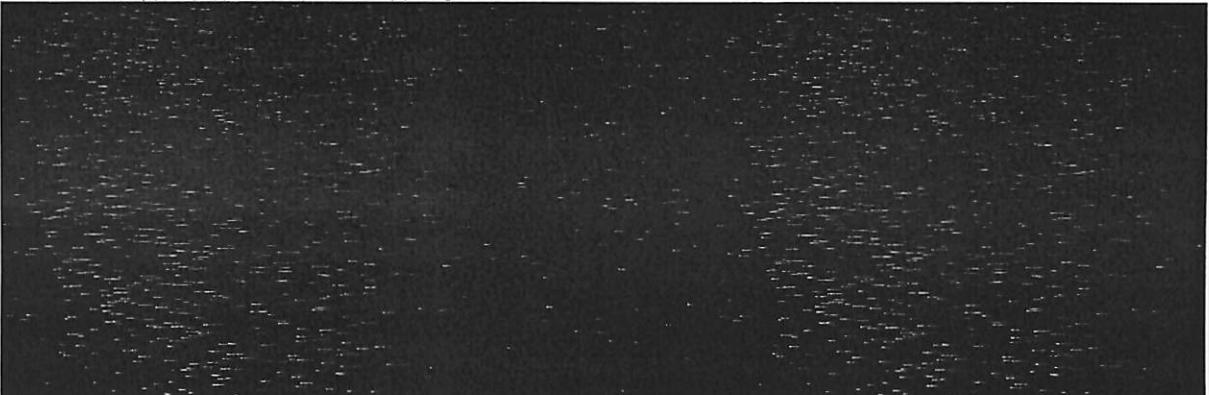
(1) 所得税等・消費税等共通

イ 責任体制の明確化を図るため、統括官1名を還付審査責任者に指名する。



(2) 所得税等

ロ 還付審査の結果、問題点を把握した場合には、確実に別冊様式129「所得税還付申告チェック票兼還付留保連絡せん・還付留保解除連絡せん」を作成し、審査結果について還付審査責任者に決裁を仰ぐ。



ニ 支払先調査を実施する場合には、支払先調査を行う専担者を指名するほか、内部事務留意事項に基づき、事務処理手順を確実に遵守するとともに、別冊様式130「所得の内訳書の提出について」、別冊様式131「給与（報酬等）の支払内容等について」及び別冊様式132「給与（報酬等）の支払内容等の回答書」を使用し、別冊様式133「支払先調査の照会整理簿」により既未済を適切に管理する。

ホ 住宅借入金等特別控除等の適用を受けている申告書の還付審査等に当たっては、「誤り連絡せん」を確認するなどして、次の事項を確実に確認する。

(イ) 次の期間において、居住用財産の譲渡所得の課税の特例等を適用する場合は、住宅借入金等特別控除等が受けられること

① 令和2年4月1日以後に譲渡した場合

その居住の用に供した年とその前2年・後3年の計6年間

② 令和2年3月31日以前に譲渡した場合

その居住の用に供した年とその前後2年ずつの計5年間

(ロ) 入居した年及びその前年に住宅取得等資金の贈与税の非課税の特例等を適用した場合は、家屋等の取得対価の計算に当たり、住宅取得等資金の贈与税の非課税の特例等を受けた金額を控除する必要があること

(3) 消費税等

イ 消費税等については、別途、還付審査専担者を指名する。

ロ 令和元年分以降、消費税申告書第二表が追加され、一般用、簡易課税用に添付すべき付表の種類が変更となっていることから、これらを確認し、税額計算に疑義が認められる場合は、適切に処理する。

ハ 還付申告書については、内部事務留意事項に基づき、適切に処理する。

なお、還付審査専担者は別冊様式135「消費税還付審査連絡せん」を原則全件作成し、

的確な審査を実施するとともに、審査結果について統括官の決裁を仰ぐ。

(4) 管理運営部門との連携

□ 既に入力された課税事績について、誤り連絡せんに基づいて訂正又は削除を行った場合は、訂正（削除）入力処理のバッチ番号を記載した誤り連絡せんにより管理運営部門への連絡を確実に行う。

(5) 不正還付に係る連絡体制

還付審査において不正の疑いのある申告書を把握した場合には、直ちに還付審査責任者が二次チェックを行う。

二次チェックにおいても不正還付の疑いが残る場合には、不正還付に対して、的確に対応するため、個人課税（第一）部門統括官を通じ、直ちに局個人課税課（監理第五係）に連絡するとともに、当該申告書及び添付書類等関係書類の写しを送付し、局署間の情報の共有化を図る。

2 国外転出時課税制度を適用した申告書に係る対応

国外転出時課税制度を適用した申告書が提出された場合には、平21.6.26付課資5-48ほか11課共同「『資産税事務提要（事務手続編）』の制定について（事務運営指針）」に基づき適切に処理する。

第7 地方税当局等との連絡・協調

1 地方税当局との協調体制

データ引継ぎへの参加のほか、e-Taxを利用できるパソコンの設置又は確定申告書等作成コーナーソフトの無償貸付によるICTを利用した申告相談の実施や公的年金等受給者への対応など、地区税務協議会等で協議した事項について、相互協力関係の下、適切に実施するとともに、引き続き、令和6年分確定申告を見据え、より一層の協調体制の拡充が図られるよう、地方税当局と協議を行う。

2 地方税当局の申告書等の閲覧

地方税当局の申告書等の閲覧は、具体的な閲覧の時期や申告書等の回付手順などについて、地方税当局と協議の上、決定する。

なお、データ連携については、前年の実施状況を踏まえ、国税及び地方税当局双方の事務負担の軽減並びに円滑な実施が図られるよう適切に対応する。

おって、具体的な事務処理については、内部事務留意事項に基づき実施する。

3 協議派遣方式による代理送信の利用拡大に向けた働き掛け

協議派遣事業の対象となる団体（以下「対象団体」という。）に対しては、前年の実施結果や問題点を十分に踏まえ、対象団体の申告相談の実施状況や申告書の提出件数等を確実に把握した上で、一層の利用拡大に向け、引き続き、積極的な働き掛けを行う。

特に、令和5年分確定申告において対象団体から協議派遣方式による代理送信の実施の確約を得ている場合は、同団体に対し開始届出書の事前提出を依頼するなど、効率的かつ円滑な実施に向けて最終調整を行う。

なお、税理士会支部に対しては、対象団体から派遣要請があった場合、e-Tax送信ができる税理士を優先的に派遣するよう働き掛けを行うほか、外部申告会場のうち、インターネット環境が整っているなど、パソコンを活用した申告相談体制の構築が可能な会場については、代理送信の実施についても積極的に要請する。

第8 研修の実施

確定申告期に向けた研修については、署集合研修により適切に実施する。

なお、実施に当たっては、関係各課部門と研修内容を十分に協議し、開催日を複数回に分けるなど対象者全員が受講できるよう配意するほか、非常勤職員に対しては、十分な日数を確保し、可能な限り実践的な研修を実施する。

また、研修内容については、インボイス制度への対応のほか、申告相談事務と内部事務の双方に対応できるよう、スマホ専用画面や作成コーナー用パソコンの操作方法、内部事務処理要領等を確実に盛り込む。

特に、インボイス制度への対応に当たっては、インボイス制度の開始後、初めての確定申告となることから、丁寧な申告相談・説明が行えるよう、必要な研修を実施する。

加えて、スマホアプリ納付の利用推進のため、スマホスタンド及び「納期限・納付手段チラシ」（別冊様式9）を活用して、スマホアプリ納付の操作方法等に関する研修を実施するほか、①専用サイトから氏名や税額等の納付情報を直接入力することで、納付可能であること、②専用サイトへのアクセスに当たっては、メッセージボックスの「納付情報登録依頼」から専用サイトへアクセスすることができることを併せて説明する。

おって、研修資料の作成に当たっては、両面・集約印刷の徹底やリソグラフの活用など用紙の使用量削減に取り組む。

1 e-Taxに係る研修

e-Taxについては、納税者等からの申告手続に係る問合せ等に適切に対応できるよう、手続の流れに沿った研修を実施する。

なお、研修の実施に当たっては、局WANの「e-TaxNAV I」に掲載されている「FAQ集」を活用するなど、納税者等に対して的確な回答及び利用勧奨を行えるよう、内容の充実を図る。

2 スマホ専用画面に係る研修

スマホ専用画面の操作研修については、局WANの個人課税課文書ライブラリに掲載している「令和5年分_確定申告書等作成コーナーの画面遷移（スマホ版）」や「スマホ申告研修資料（令和5年10月）」などを活用し、職員等に対して、適切に実施する。

なお、スマートコーナーに従事する非常勤職員については、早期に操作方法を習熟させ、スマート操作に堪能な非常勤職員が他の非常勤職員に対してアドバイスを行える体制を構築する。

【「令和5年分_確定申告書等作成コーナーの画面遷移（スマート版）」掲載場所】

文書ライブラリ ⇒ 15_個人課税課文書ライブラリ【その他】 ⇒ 05_作成コーナー関係資料

⇒ 令和5年分 ⇒ 01_作成コーナー等画面遷移

【「スマート申告研修資料（令和5年10月）」掲載場所】

局署共通フォルダ ⇒ 共用フォルダ ⇒ 局署お知らせフォルダ ⇒ 【削除予定日20240930】【個人課税課】スマート研修

3 作成コーナー用パソコンに係る研修

作成コーナー用パソコンの操作研修については、パソコンを活用した実践的な研修を早期に実施する。

なお、研修の実施に当たっては、納税者のパソコン操作習熟度に応じた操作補助等を徹底する観点から、効率的な申告相談体制を構築した署の申告相談の状況を撮影した動画を活用するなど、効果的な研修内容となるよう努める。

パソコン操作補助者については、早期に操作方法を習熟させ、パソコン操作補助に堪能な非常勤職員が他の非常勤職員に対するアドバイスを行える体制を構築するほか、消費税等の申告に対応できる要員の育成にも努める。

おって、贈与税については、前年の来場者の状況等を踏まえ、操作補助が堪能な一部の非常勤職員に対して集中的に研修を実施するなどして、贈与税の申告に対応できる要員を数名程度育成する。

4 インボイス制度に係る研修

インボイス制度については、別冊様式136「適格請求書等保存方式の概要－インボイス制度の理解のために－」及び別冊様式137「消費税の仕入税額控除制度における適格請求書等保存方式に関するQ&A」を活用し、納税者等からの問合せ等に適切に対応できるよう、制度の概要や申告方法等を踏まえた研修を実施する。

5 申告書等の収受等に係る研修

申告書等の収受等については、内部事務留意事項及び別途内部事務センター化PTから発送予定の「郵送マニュアル」を参照し、研修を実施する。

なお、研修の実施に当たっては、「納期限・納付手段チラシ」（別冊様式9）を活用するなど、申告書等の収受時に併せて振替納税やスマートアプリ納付を中心としたキャッシュレス納付についての利用勧奨を行えるよう、内容の充実を図る。

6 マイナンバー制度への対応に係る研修

マイナンバー制度への対応については、厳正な情報管理が必要になるほか、確定申告会場においては、来場者に対するマイナンバーの記載指導や本人確認を適切に実施する必要があることから、十分に研修を実施する。

なお、研修の実施に当たっては、局WANの企画課文書ライブラリに掲載している「確定申告期における番号制度に関するQ&A」のほか、「確定申告会場等における安全管理措置

等確認チェック表」（別冊様式1）、「内部事務における安全管理措置等確認チェック表」（別冊様式2）を活用するなどして、職員の意識の醸成を図るとともに、マイナンバー制度への対応方法について周知・徹底を図る。

【「確定申告期における番号制度に関するQ & A」掲載場所】

文書ライブラリ ⇒ 07_企画課文書ライブラリ【その他】 ⇒ 03_マイナンバー・法人番号
⇒ 09_各種FAQ ⇒ 01_国税庁

7 個人課税・資産課税の一体的相談体制の構築に向けた研修

個人課税・資産課税の一体的相談体制の構築に向けた研修については、個人課税部門と資産課税（担当）部門が十分に協議の上、相互に研修講師の派遣を行う。

なお、研修の実施に当たっては、局作成の研修資料等を活用し、一般的な税法の講義にとどまることなく、来場者からよくある質問や誤りやすい事例を盛り込むなど、より実践的な研修内容となるよう努める。

特に、土地等譲渡所得及び贈与税については、「確定申告期に向けた他系統職員研修の実施について（連絡）」において実施した研修の録画データや研修資料を活用するなど、職員の習熟度に応じた研修を実施することにより、全ての職員が少なくとも土地等譲渡所得及び贈与税に係る基本的な知識及び相談スキルを習得することができるよう努める。

8 還付申告書の審査要領に係る研修

還付申告書の審査要領に関する研修については、不正還付に対する職員の知識や審査能力の向上を図る観点から、過去の不正還付事例に基づく具体的な手口等を周知するなど、内容の充実を図る。

なお、研修の実施に当たっては、局WANの個人課税課文書ライブラリに掲載している「審査要領」などを活用し、適切に実施する。

【「審査要領」掲載場所】

文書ライブラリ ⇒ 15_個人課税課文書ライブラリ【その他】 ⇒ 81_確申研修資料
⇒ 01_令和5事務年度 ⇒ 01_審査要領

9 「青色・記帳コーナー」・「振替コーナー」に係る研修

確定申告会場に従事する職員に対しては、青色・振替コーナー設置の趣旨、確定申告会場での運営方法及び誘導方法等を説明し、事業所得者等を確実に誘導する体制を構築する。

なお、青色・振替コーナーに関する研修については、青色・記帳コーナー等設置事務連絡に基づき適切に実施する。

おって、当研修等を通じて、関係民間団体の概要や役割等について正しく理解させるとともに、関係民間団体の役員等に対して感謝と敬意を表するよう、職員の意識醸成を図る。

第9 その他の留意事項

1 所得税等の申告書及び控えへの收受日付印の押なつ

所得税等の申告書及び控えへの收受日付印の押なつについては、令5.1.20付大局総総（文）第27号ほか8課共同「確定申告期における申告書等の收受に関する取扱いについて（指示）」に基づくほか、OCR読み取り部分にかかるないよう申告書第一表の税務署受付

印欄又は各項目の区分欄がない箇所及び同表控えのみに押なつし、申告書第二表等及び同表等控えへの押なつは、原則として行わない。

なお、収受窓口において納税者等から申告書第二表等の控えへの押なつを求める旨の申出があった場合には、申告書第二表等の控えに押なつして差し支えないが、税務署提出分の申告書第二表等には押なつしないことに留意する。

ただし、申告書第二表等が、申告書第一表と別に提出された場合には、提出年月日を明らかにする必要があるため、収受日付印を押なつする。

おって、作成コーナー用パソコンから申告書データを送信した者のうち、収受日付印の控えへの押なつを希望する者に対しては、送信票（控用）又は贈与送信票（控用）のみに押なつすることとする。

2 申告書等の送付に係る問合せへの対応

電話及び来場による申告書等の送付に関する問合せに対しては、個人課税部門、資産課税部門及び管理運営部門（又はセンター）で事前に十分協議を行った上で、連携・協調して適切に対応する。

なお、申告書等未送付者から申告書等の送付依頼があった場合は、自宅等からのe-Tax申告を勧奨した上で、確定申告関係諸用紙は国税庁ホームページから入手できることを説明する。

それでもなお、申告書等の送付を希望する者に対しては、別途発遣予定の「令和5年分所得税及び復興特別所得税、消費税及び地方消費税の確定申告書等並びに贈与税のお知らせはがきの送付について（事務連絡）」に基づき適切に対応する。

3 e-Taxを利用した還付申告の処理期間

自宅等からe-Taxを利用した還付申告については、インセンティブ措置として処理期間を原則、3週間程度に短縮することとしている。

なお、確定申告会場等に設置した作成コーナー用パソコンを利用してe-Taxにより提出された還付申告については、インセンティブ措置の対象外となることに留意し、確定申告会場には別冊様式138「早期還付の周知文等」を掲出する。

4 申告書等閲覧サービス

申告書等を提出した本人又は代理人から申告書等の閲覧申請があった場合には、平17.3.1付官総1-15ほか9課共同「申告書等閲覧サービスの実施について（事務運営指針）」に基づき、適切に対応する。

特に、本人の申告書等情報の取得申請があった場合は、令4.5.13付徵管4-9ほか3課共同「申告書等情報の取得サービスに係る事務処理要領について（指示）」に基づき、適切に対応する。

5 作成コーナー用パソコンのパソコン名称の設定

作成コーナー用パソコンについては、別途連絡するネーミングルールに基づき、個々のパソコンにパソコン名称を設定する。

なお、作成コーナー用パソコンの外部申告会場等への持ち出し及び持ち帰りの際には、その都度パソコン名称を変更する必要があることに留意する。

6 ネットワーク障害の未然防止

ネットワーク障害が発生すると、KSKシステムやe-Tax等が使用不能となり、納税者利便に多大な影響を及ぼすことから、レイアウト変更により大阪局WAN機器等を移設する場合は、「大阪局WAN機器等の移設手順」を参照し、接続誤りを防止する。

特に、現状回復時におけるLANケーブルの接続誤り防止のため、レイアウト変更前にLANケーブルのパソコン、プリンタ等の端末機側に目印となるテープ（大阪局WAN機器及びKSK用機器：白、インターネット用機器：赤）を必ず貼付する。

【「大阪局WAN機器等の移設手順」掲載場所】

文書ライブラリ ⇒ 09_情報システム課文書ライブラリ【その他】 ⇒ 07_IT化・OAシステム関係 ⇒ Q&A手順書等データ ⇒ 07_各種機器

7 アクセス増加に伴う流量制限

令和4年分確定申告期に発生した確定申告書等作成コーナーの動作遅延を受け、令和5年分確定申告期においては、システムの安定稼働を維持するため、サーバ性能の増強等の各種対策を実施しているところであるが、万が一不測の事態によりサーバ性能が劣化した際の対応として、申告書の作成途中で処理が中断されないよう、新規アクセスを遮断する「流量制限」機能を導入しており、アクセスの集中が一定の上限を超えた際には、府HP作成コーナートップページ（来署用QRコード及び地方相談会場用QRコードも含む。）へ新規アクセスした利用者に対し、別冊様式139「アクセス集中に関するお詫び」が表示されることに留意する。

8 行政手続法の運用

確定申告期及びその前後における行政指導の責任者の明示については、行政手続法に基づき、適切に実施する。

9 改正消費税法等に関する相談者への対応

改正消費税法等に関する相談者への対応に当たっては、令元.10.1付大局課二消（軽）第68号ほか13課共同「消費税法の改正等に伴う制度周知等施策の実施について（事務運営指針）」に基づき、納税者から改正消費税法等に関する相談（令和5年分の消費税等の確定申告に係る相談を除く。）や価格表示、消費税等の納付及び転嫁に関する相談があった場合には、インボイス等相談コーナーに案内し、適切に対応する。

なお、合同会場等においてこれらの相談があった場合には、税務署においてインボイス等相談コーナーを設けて相談に応じることとしている旨を説明した上で相談窓口に誘導する。

10 税務大学校普通科研修生の確定申告期実地研修の実施

税務大学校普通科第83期生については、別途発遣予定の「税務大学校大阪研修所普通科研修生の確定申告期実地研修について（指示）」に基づき、令和6年2月27日（火）から3月15日（金）までの期間の平日（14日間）において、確定申告期の申告相談事務及び内部事務に従事させる。

確定申告会場における入場整理券方式について

1 基本方針

確定申告会場への来場者が特定の日や時間に集中する事態を回避し、会場内の来場者数を常時一定の範囲内とするため、確定申告会場への入場に当たっては整理券を必要とする「入場整理券方式」を実施する。

2 入場整理券方式の概要

入場整理券は、当日に会場で配付することを基本としつつ、来場者の利便性確保及び来場者数の平準化を図る観点から「LINE」をユーザーインターフェースとしたオンラインによる事前発行（以下「オンライン発行」という。）を実施する。

なお、電話や対面による入場整理券の事前発行は行わない。

(1) 当日配付

当日配付する入場整理券については、会場入口付近等において、申告を行う者1名につき1枚配付する。

なお、相談開始時間の目安を必ず掲示して来場者に伝達の上、会場入口からの一時退避を促すこととする。

(2) オンライン発行

オンライン発行による入場整理券は、来場者が国税庁LINE公式アカウントを「友だち追加」した上で、スマホ等から希望する会場・日時を申し込むことで、事前発行を行う。

3 実施期間及び実施署

入場整理券方式の実施期間については、原則として令和6年1月4日から同年4月1日までの間とし、オンライン発行については、令和6年2月16日から実施する。

ただし、オンライン発行を開始するまでの確定申告期前においては、来署者数の状況など各署の実情を踏まえ、総合窓口等での事前予約による対応としても差し支えない。

4 会場における対応

(1) 当日配付

当日来場した者に対しては、先着順で配付することとし、時間枠に関する来場者からの希望については、当日分に限り応じて差し支えない。

配付に当たっては、掲示している相談開始時間の目安を指し示すとともに、口頭で伝達する

など、来場者に適宜の方法で確実に周知する。

なお、配付時には、入場可能時間まで来場者が会場周辺にとどまることによって混雑することを回避するため、その場で待機せずに一時退避を促すこととし、指定された入場可能時間に再来場するよう促す旨の掲示やアナウンスを実施する。

おって、入場整理券の当日配付終了後に来場した者に対しては、自宅等からの e-Tax の利用を促すとともに、オンライン発行が可能であることを説明の上、後日の来場を依頼する。

(2) 入場時の確認

会場への入場時に入場整理券（当日配付したもの又はLINE上の申込完了画面）の確認を行う。

なお、来場者から申込完了画面のスクリーンショットや当該画面の印刷物の提示があった場合についても、日時が確認できたときには入場を許可する。

また、交通渋滞や電車遅延などの事由によって入場可能時間に遅れた者については、その時点における会場内の状況に照らして入場させても会場内の滞在者数が過剰にならないと認められる場合に限り、入場を許可しても差し支えない。

おって、当日配付された入場整理券を紛失した、オンライン発行を受けたがスマホを持参し忘れた等の理由でその日時の入場整理券を取得していることが確認できない場合には、入場を拒否し、改めて入場整理券を取得するよう依頼する。

5 入場整理券の発行に当たっての具体的手順

(1) 入場整理券の発行数の決定

入場整理券の1日当たりの発行数は、当該会場における確定申告書作成用パソコンの設置台数及びスマホコーナーの席数等に基づいて適切に見積もるとともに、令和4年分の実績を踏まえ、1日当たりの処理可能数を基に決定する。

なお、会場の処理能力に変更が生じた場合には、隨時、1日当たりの発行数の見直しを行う。

(2) オンライン発行に関する細則

オンライン発行の申込は、10日先まで申込可能とし、来場日の2日前（ただし、土曜・日曜・祝日の翌日が来場日の場合、2営業日前）に締め切る。

オンライン発行枠の設定に当たっては、必要に応じ、過去の来場傾向に照らし、来場者数が多いと見込まれる時間帯についてはオンライン発行枠を少なめに設定することで当日配付分を求める来場者に対し迅速な対応を図り、来場者数が少ないと見込まれる時間帯についてはオンライン発行枠を多めに設定することで来場者数の平準化を図るといった対応を行う。

特に、相談開始直後及び昼休みの時間帯については、オンライン発行枠を少なめに設定することとするが、必ず各時間帯で予約枠を設定することに留意する。

当日配付に要する事務負担軽減や来場者数の平準化を図る観点から、できるだけ多くの来場

者をオンライン発行に誘導するため、1日当たり発行数の最低6～8割をオンライン発行の対象とすること（総数の2～4割を当日配付分として確保）を目安とする。

ただし、来場者数が増加する申告期限間際（令和6年3月11日（月）～3月15日（金））については、オンライン発行枠を2割程度にまで減らし、オンライン発行者を早期来場に誘導する。

なお、オンライン発行に係る各種設定については、令5.11.30付「オンライン事前発行システムの試用期間における対応について（事務連絡）」に基づき、オンライン発行のためのシステムにおける管理用画面から行う。

(3) 当日配付数の算定

締切日までにオンライン発行されなかった入場整理券については、当日配付の対象とし、あらかじめ当日配付分として確保していた分との合計数を各時間枠における当日配付分とした上で、会場入口付近等に掲示する相談開始時間の目安を作成する。

なお、入場整理券の1日当たりの発行数は、日々、会場の配置人員や混雑状況に応じて見直す必要があることから、当日配付分を増減させることにより見直しを行う。

(4) 入場時の混雑緩和策

入場可能時間の初期に来場者が集中することを避ける目的で、必要に応じ、各時間枠における当日配付分とオンライン発行分の入場開始時間を15分ずらすなどの対策を講じる。

6 当日配付分の配付終了に関する広報

(1) 会場入口等での掲示

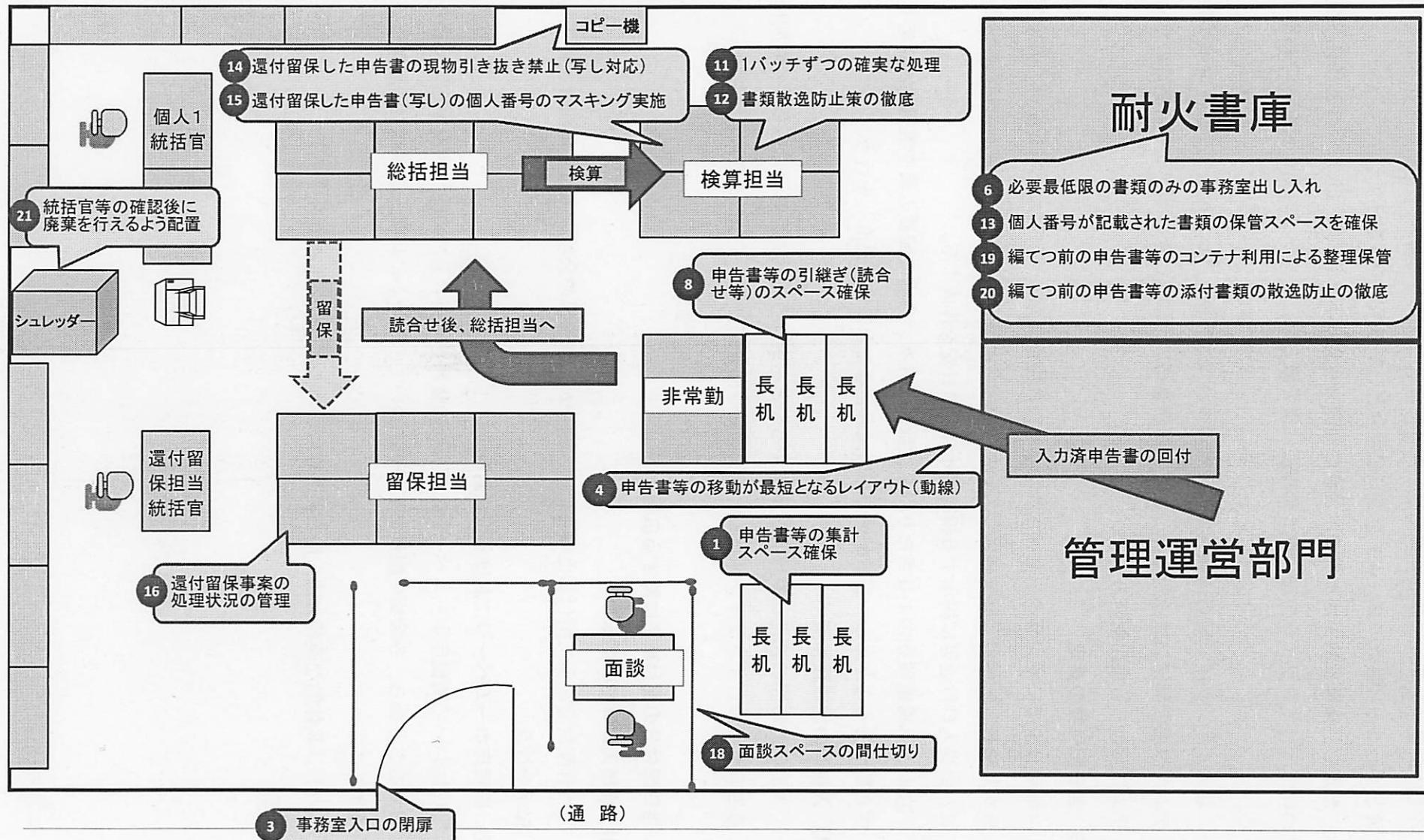
当日配付分を全て配付した場合には、速やかに駐車場や会場の入口等に配付が終了した旨の掲示を行う。

(2) 国税庁ホームページにおける情報発信

局において国税庁ホームページに会場別の整理券（当日分）の配付状況を定期的に一覧で掲載することから、各会場の配付終了時間について、速やかに局個人課税課（監理第一係）へ連絡する。

なお、具体的な連絡方法・掲載場所等については、別途連絡する。

○ 内部事務におけるレイアウト等の留意事項



※吹き出しの番号は、「内部事務における安全管理措置等確認チェック表」の番号を示す。

○ e-Tax を利用した申告の推進

確定申告会場への来場を検討されている方へ

「ご自宅から申告できる e-Tax」をご利用ください

- ✓ 申告のご相談は、ご自宅からチャットボットや電話でも可能です
- ✓ e-Tax 利用に際しての不明点についても電話でお問い合わせいただけます

チャットボットへの
ご相談はこちらから



STEP 国税庁ホームページの

1 「確定申告書等作成コーナー」へアクセス



スマートフォンやパソコンで
簡単に申告書が作成できます



税務署に行く手間がかかりません
確定申告期間中は 24 時間いつでも利用できます

確定申告



STEP

2 申告書を作成

画面の案内に沿って入力すれば、税額などが自動計算され、
簡単・便利に作成することができます

STEP

3 申告書を提出

- 国税庁ホームページから e-Tax で送信
- 印刷して郵送等で提出

e-Tax の送信方法は 2 通り！

【方法 1】マイナンバーカード方式

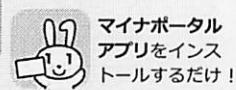
次の 2 つで e-Tax 送信できます



マイナンバーカード
読み取対応のスマホ

※電子証明書の有効期限切れや住所変更等に伴う失効にご注意ください。

パソコン・スマホ申告は
IC カードリーダライタ
が不要です。



マイナポータル
アプリをインス
トールするだけ！

【方法 2】ID・パスワード方式

【用意するもの】

- ① ID (利用者識別番号)
- ② パスワード (暗証番号)

ID・PW が目印



ID・パスワード

※ ID とパスワードは、税務署などで交付を受けた「ID・パスワード方式の届出完了通知」に記載されています。

※ ID・パスワード方式はマイナンバーカード等が普及するまでの暫定的な対応です。
マイナンバーカードの早期取得をお願いいたします。

○ 庁HP作成コーナーに関する広報

申告書等は国税庁ホームページで作成できます！



画面の案内に従って入力すれば、税額などが自動計算され、
所得税の申告書や青色申告決算書などが作成できます。

確定申告

検索

国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」には、
こんなメリットがあります。

- 1 申告書を e-Tax 等により提出することで税務署に出向く必要なし！
- 2 いつでも利用可能！
- 3 自動計算機能により、計算誤りのない申告書等を作成！
- 4 前年の保存データを利用可能！

作成した申告書等は、e-Tax 又はプリンタで印刷して郵送等により提出できます。

- 開設期間等の周知等

令和5年分確定申告に関するお知らせ

税務署で申告書の作成・相談を希望される方へ…

確定申告会場の開設期間は、
令和6年2月16日（金）から3月15日（金）までです（閉庁日を除く。）。

※ 還付申告は、開設前でもe-Tax等で提出できます。
※ 会場開設当初と申告期限間際は混雑することが予想されます。

確定申告会場の相談受付時間は、16時までです。

※ 確定申告会場への入場には、入場整理券が必要です。
※ 入場整理券の配付状況に応じて、後日の来場をお願いすることもありますので、あらかじめご了承ください。

- 開設期間の周知等

確定申告

所得税及び復興特別所得税 贈与税	3月15日（金）
個人事業者の 消費税及び地方消費税	4月1日（月）
■ 申告と納税は期限内に	■ 納税は便利な振替納税で

確定申告期限間際になると税務署は大変混雑しますので、申告書は国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」で作成し、お早めにご提出ください。

○○税務署では、土・日・祝日は閉庁しています。

- 閉庁日対応を実施する署

○○税務署では、通常土・日・祝日は閉庁しておりますが、令和6年2月25日の日曜日に限り、確定申告の相談・申告書の受付を行います。

- 電話による相談が可能であることについての広報

確定申告に関するご相談は、まずお電話で！

確定申告会場は大変混雑し、長時間お待ちいただく場合があります。
税務署では、電話応答を自動音声によりご案内しております。ご相談は「0」を選択してください。
※ 月曜日は、電話が大変混雑することが予想されます。

期前の来署者等への対応のポイント

来署者

Start 開設日が2月16日である旨を説明

※ 説明に当たっては、事前の広報(庁舎敷地内の看板、管内各所に掲示しているポスター、「お知らせはがき」等)を効果的に活用し、説明を行う。

- ① 確定申告会場の開設日は、2月16日となります。2月15日以前は、通常の相談窓口での対応となりますことをご理解ください。
- ② 確定申告会場の開設日は、税務署から発送させていただいております「お知らせはがき」等において、納税者の皆様に周知させていただいております。
また、国税庁ホームページや各種広報誌等においても、開設日を掲載しており、納税者の皆様への周知・広報に努めていますので、ご理解とご協力をお願いします。
(※ 「お知らせはがき」等のサンプルを納税者へ示し、より効果的な説明を実施)

1 自宅等からのマイナンバーカードを利用したe-Tax申告へ誘導

- ③ 国税庁ホームページには、確定申告書等を御自宅等で作成できる「確定申告書等作成コーナー」を掲載しております。
当コーナーで作成された申告書は、e-Taxで直接送信できます。
e-Taxで直接送信するには、マイナンバーカードとマイナンバー発行時に設定された2種類の暗証番号、マイナンバーカード対応のスマホ又はICカードリーダライタ若しくは、事前に税務署で手続を行って発行されたID・パスワードが必要となります。
確定申告書等を作成される際に御不明な点などがございましたら、AI(人工知能)を活用して回答するチャットボット「ふたば」で24時間お問い合わせいただくこともできますので、御自宅等で確定申告書等作成コーナーから確定申告書等を作成いただき、e-Taxで御提出いただくようお願いします。
なお、還付申告については、2月15日以前であっても提出することができます。

2 開設日以降の来署を案内

- ④ 税務署でご相談が必要な方につきましては、確定申告会場を開設する2月16日以降にお越しいただくようお願いします。
なお、相談受付時間は「16時まで」となっておりますので、なるべく早い時間帯にお越しいただくとともに、会場の開設当初(2月16日と19日)や申告期限間際(3月13日から15日)は非常に混雑することが予想されますので、ご注意ください。

3 地区相談会場等へ誘導(※該当署のみ)

- ⑤ 2月●日から2月●日までは、●●●におきまして、税理士による相談会場を開設しておりますので、ご利用ください。
なお、当会場の相談受付時間は●時から●時までとなっておりますが、多くの納税者の皆様がお越しになるので、混雑状況により、長時間お待ちいただく場合や、やむを得ず相談受付を早めに締め切らせていただく場合があることをご理解ください。

4 通常の相談窓口体制での対応

- ⑥ 通常の相談窓口で相談業務を行っておりますが、窓口の数も限られておりますので、今からであれば、●時間程度お待ちいただくことになります。
- ⑦ お待ちいただく場合は、順番にご案内しますので、番号をお取りください。
なお、お待ちの間、庁舎を離れていただいて構いませんが、遅くとも●時までには、お戻りください。
- ⑧ 窓口にセルフ用パソコンを設置している場合
納税者の皆様にご自由にお使いいただけるパソコンを設置しておりますので、パソコンを使用してご自身で確定申告書等を作成される方はご利用ください。

期中における来署者への対応

○ 16時相談受付締切の説明

相談受付時間は、税務署からお送りしている「お知らせはがき」等において、納税者の皆様に周知させていただいております。

なお、国税庁ホームページや各種広報等においても、相談受付時間を掲載しており、納税者の皆様への周知・広報に努めておりますので、ご理解とご協力をお願いします。

○ 合同会場化への説明

●●税務署では、納税者の皆様の利便性を考慮し、交通至便で十分なスペースが確保できることから、昨年と同様、近隣の税務署と合同で▲▲▲に確定申告会場を開設しております。

なお、当会場では、対象となる各税務署から職員を派遣して、納税者の皆様に適切に対応することとしておりますので、ご理解ください。

○ 閉庁日対応の合同会場化への説明

●●税務署では、税務署にお越しになる納税者の皆様により適切に対応することができるよう、納税者の皆様の利便性を考慮し、交通至便で十分なスペースが確保できる▲▲税務署において、合同で日曜日の対応を行うこととしております。

●●税務署管内の納税者の皆様には、▲▲税務署まで足を運んでいただくこととなり、ご不便をお掛けいたしますが、国税庁といたしましても、国税庁ホームページの「確定申告書等作成コーナー」や確定申告センターなど、御自宅等で確定申告書等が作成できる環境を充実させておりますので、御自宅等からのe-Tax申告を是非御検討ください。

令和5年分確定申告における 納税者対応マニュアル

令和5年12月
個人課税課

〔 目 次 〕

	(ページ)
I 期前の来署者への対応	
1 基本的な対応	1
2 想定問答	3
問1 なぜ、確定申告会場を開設していないのか	3
問2 2月15日以前に確定申告会場を開設しないのは、納税者 サービスの低下ではないか	3
問3 確定申告会場が開設されるまで、相談はできないのか	3
問4 ホームページを利用できない場合はどうすればよいのか	4
問5 自分で確定申告書を作成できない場合は、どうすればよいのか (更問) 確定申告会場の開設日以降であれば、職員が確定 申告書を作成してくれるのか	4
問6 確定申告会場の開設日以降は混雑するのではないか。 いつ頃が空いているのか	5
問7 どうしても確定申告会場が開設されるまで、税務署では 相談できないのか (更問) なぜ、職員を増やして対応しないのか	5
	6
II 16時相談受付締切への対応	
問8 なぜ、16時に相談受付を終了するのか	7
(更問) 税務署は17時まで開いているのではないか	7
III 合同会場化への対応	
問9 なぜ、●●●で合同会場を開設しているのか (更問) 税務署で相談は行っていないのか	8
問10 合同会場が開設されるまで、相談はできないのか	8
IV 閉庁日対応の合同会場化への対応	
問11 ●●税務署が税務署庁舎内で日曜日の対応を行わないことは、 不公平（差別）ではないか。	9
問12 他に日曜日に相談できる場所はないのか。	9
V その他（期中の来場者への対応）	
問13 確定申告会場の開設日を2月16日にしたから、こんなに会場 が混雑しているのではないか	10
問14 知人から「2月15日以前に税務署で相談してもらった。」と聞いた が、2月15日以前は相談を受け付けないこととしたのではないか	10

I 期前の来署者への対応

1 基本的な対応

期前に確定申告書の作成に来署された納税者に対しては、次のとおり対応する。

【ステップ1】最寄駅、署までの経路、玄関・窓口等に設置する看板・ポスター等を活用

- こちらの看板（又はポスター等）で御案内させていただいておりますとおり、確定申告会場の開設日は2月16日になります。
- 国税庁ホームページには、確定申告書等を御自宅等で作成できる「確定申告書等作成コーナー」を掲載しております。

当コーナーで作成された申告書は、e-Tax で直接送信できます。

なお、e-Tax で直接送信するには、マイナンバーカードとマイナンバーカード発行時に設定された2種類の暗証番号、マイナンバーカード対応のスマホ又はICカードリーダライタ若しくは、事前に税務署で手続を行って発行されたID・パスワードが必要となります。

また、e-Tax では、給与所得や公的年金等の収入がある等、申告内容が一定の条件に該当する方は、スマホで見やすいスマホ専用画面の利用が可能です。

スマホ専用画面は、収入や適用を受ける控除などについて、いくつかの質問に「はい」「いいえ」で答えることで申告内容の選択ができる等、入力も非常に簡単なものとなっていますので、是非御利用ください。

- 確定申告書等を作成される際に御不明な点などがございましたら、AI（人工知能）を活用して回答するチャットボット「ふたば」で24時間お問い合わせいただくこともできますので、是非とも御自宅等で国税庁ホームページを利用して確定申告書等を作成していただき、e-Tax で御提出いただくようお願いします。

ただし、還付申告については、2月15日以前でも提出することが可能です。

【ステップ2】自宅等からのe-Tax申告に協力いただけない場合

- 税務署で御相談が必要な方につきましては、確定申告会場を開設する2月16日以降にお越しitadakuようお願いします。
- 確定申告会場への入場には、入場整理券が必要です。
- 入場整理券は、当日に会場で配付するほか、「LINE」を利用したオンラインによる事前発行を行っています。
- 相談受付時間は「16時まで」となっておりますが、入場整理券の配付状況によっては、早めに受付を終了する場合がありますので、なるべく早い時間帯にお越しください。

なお、会場の開設当初（2月16日と19日）や申告期限間際（3月13日から15日）は非常に混雑することが予想されますので、この時期を避けてお越しいただくようお願いします。

※ 期前に外部申告会場を開設している場合

また、2月●日から2月●日までは、●●●におきまして、税理士による無料相談会場を開設しておりますので、御利用ください。

当会場の相談受付時間は●時から●時までとなっておりますが、多くの納税者の皆様がお越しになるので、混雑状況により、長時間お待ちいただく場合や、やむを得ず相談受付を早めに締め切らせていただく場合があることを御理解ください。

【ステップ3】確定申告会場の開設後の再来場に理解を得られない場合

来署者に前年の申告の有無、作コナパソコンの利用の有無等を確認する。

- 確定申告会場の開設日等については、税務署からお送りしている「お知らせはがき」等で周知させていただいております。

なお、国税庁ホームページや各種広報誌等においても、開設日等を掲載しており、納税者の皆様への周知・広報に努めておりますので、御理解と御協力をお願いします。

〔 下線部分は、次の「事前広報一覧表」を参考に、ダイレクトメールの送付の有無など来署者に応じた内容に変更して説明 〕

【事前広報一覧表】

前年申告の有無	申告書区分	お知らせはがき	府HP	署一般広報
				ポスター、折込チラシ、地方誌、市広報誌、回覧板等
有	作コナ	○	○	○
	書面	—	○	○
無	—	—	○	○

【ステップ4】 それでもなお理解が得られない場合

- 確定申告会場を開設するまでの間は、通常の相談窓口体制で相談業務を行っており、窓口数も職員数も限られておりますので、今からであれば、御案内は●時●分～●時●分頃になります。
- 会場入口で、入場整理券をお取りください。

2 想定問答

納税者からの申立て等に対しては、次のとおり対応する。

問1 なぜ、確定申告会場を開設していないのか。

(答)

税務署におきましては、現在、確定申告会場の開設に向けた準備等を進めているところであり、開設日は2月16日となります。

確定申告会場の開設日等については、税務署からお送りしている「お知らせはがき」等で周知させていただいているところです。

なお、国税庁ホームページや各種広報誌等においても、開設日等を掲載しており、納税者の皆様への周知・広報に努めておりますので、御理解と御協力をお願いします。

〔下線部分は、上記1「基本的な対応」の「事前広報一覧表」を参考に、ダイレクトメールの送付の有無など来署者に応じた内容に変更して説明〕

問2 2月15日以前に確定申告会場を開設しないのは、納税者サービスの低下ではないか。

(答)

確定申告会場の開設日等については、税務署からお送りしている「お知らせはがき」等で周知させていただいているところです。

なお、国税庁ホームページや各種広報誌等においても、開設日等を掲載しており、納税者の皆様への周知・広報に努めています。

また、2月15日以前におきましても、国税庁ホームページの「確定申告書等作成コーナー」や確定申告コールセンターなど、御自宅等で確定申告書等を作成できる環境を充実させることにより、納税者の皆様の利便性の向上に努めています。

〔下線部分は、上記1「基本的な対応」の「事前広報一覧表」を参考に、ダイレクトメールの送付の有無など来署者に応じた内容に変更して説明〕

問3 確定申告会場が開設されるまで、相談はできないのか。

(答)

2月15日以前は通常の相談窓口体制で対応させていただいており、窓口数も職員数も限られておりますので、今からであれば、御案内は●時●分～●時●分頃になります。

問4 ホームページを利用できない場合はどうすればよいのか。

(答)

ホームページを御利用になれない場合は、税務署の窓口のほか、各市町村の窓口に備え付けております確定申告書や各種手引きなどを御利用いただき、御自宅等で確定申告書等を作成の上、郵送等により御提出いただくことができます。

なお、税務署で御相談が必要な方につきましては、確定申告会場を開設する2月16日以降にお越しいただくようお願いします。

相談受付時間は「16時まで」となっておりますが、混雑状況によっては、早めに受付を終了する場合がありますので、なるべく早い時間帯にお越しください。

また、会場の開設当初（2月16日と19日）や申告期限間際（3月13日から15日）は非常に混雑することが予想されますので、この時期を避けてお越しいただくようお願いします。

問5 自分で確定申告書を作成できない場合は、どうすればよいのか。

(答)

税務署での御相談が必要な方につきましては、確定申告会場を開設する2月16日以降にお越しいただくようお願いします。

なお、相談受付時間は「16時まで」となっておりますが、入場整理券の配付状況によっては、早めに受付を終了する場合がありますので、なるべく早い時間帯にお越しください。

また、会場の開設当初（2月16日と19日）や申告期限間際（3月13日から15日）は非常に混雑することが予想されますので、この時期を避けてお越しいただくようお願いします。

(※該当署のみ)

また、2月●日から2月●日までは、●●●におきまして、税理士による無料相談会場を開設しておりますので、御利用ください。

なお、当会場の相談受付時間は●時から●時までとなっておりますが、多くの納税者の皆様がお越しになるので、入場整理券の配付状況より、長時間お待ちいただく場合や、やむを得ず相談受付を早めに締め切らせていただく場合があることを御理解ください。

更に、「確定申告会場の開設日以降であれば、職員が確定申告書を作成してくれるのか。」と問われた場合

(答)

原則として、申告書等の作成は御自身で行っていただき、職員等は、皆様からの御質問への対応など、申告書作成のサポート等をさせていただくことになります。

問6 確定申告会場の開設日以降は混雑するのではないか。いつ頃が空いているのか。

(答)

確定申告期間中は、多くの納税者の皆様が確定申告会場にお越しになるため、空いている日時は分かりかねますが、大阪国税局ホームページの確定申告会場案内ページに、混雑予想カレンダーを掲載する予定であるほか、来場者数の多い一部の確定申告会場においては、待ち人数等を掲載させていただく予定です。

相談受付時間は「16時まで」となっておりますが、入場整理券の配付状況によっては、早めに受付を終了する場合がありますので、なるべく早い時間帯にお越しください。

なお、入場整理券は、当日に会場で配付するほか、「LINE」を利用したオンラインによる事前発行を行っています。

また、会場の開設当初（2月16日と19日）や申告期限間際（3月13日から15日）は非常に混雑することが予想されますので、この時期を避けてお越しいただくようお願いします。

問7 どうしても確定申告会場が開設されるまで、税務署では相談できないのか。

(答)

確定申告会場の開設日は2月16日となります、2月15日以前におきましても、通常の相談窓口体制で対応させていただいております。

しかしながら、窓口数も職員数も限られており、長時間お待ちいただくことがあります（今からであれば、御案内は●時●分～●時●分頃になります。）。

《窓口にセルフ用パソコンを設置している場合》

納税者の皆様に御自由にお使いいただけるパソコンを設置しておりますので、パソコンを使用して御自身で確定申告書等を作成される方は御利用ください。

[更に、「なぜ、職員を増やして対応しないのか。」と問われた場合]

(答)

2月15日以前は通常の相談窓口体制で対応させていただいております。

確定申告会場の開設日等については、税務署からお送りしている「お知らせはがき」等で周知させていただいております。

なお、国税庁ホームページや各種広報誌等においても、開設日等を掲載しており、納税者の皆様への周知・広報に努めておりますので、御理解と御協力をお願いします。

[下線部分は、上記1「基本的な対応」の「事前広報一覧表」を参考に、ダイレクトメールの送付の有無など来署者に応じた内容に変更して説明]

II 16時相談受付締切への対応

問8 なぜ、16時に相談受付を終了するのか。

(答)

- ・ 相談受付時間は、税務署からお送りしている「お知らせはがき」等で周知させていただいております。

なお、国税庁ホームページや各種広報誌等においても、相談受付時間を掲載しており、納税者の皆様への周知・広報に努めておりますので、御理解と御協力をお願いします。

- ・ また、国税庁ホームページには、確定申告書等を御自宅等で作成できる「確定申告書等作成コーナー」を掲載しております。

当コーナーで作成された申告書は、e-Taxで直接送信できるとともに、印刷して郵送等でも提出できます。

e-Taxで直接送信するには、マイナンバーカードとマイナンバー発行時に設定された2種類の暗証番号、マイナンバーカード対応のスマホ又はICカードリーダライタ若しくは、事前に税務署で手続を行って発行されたID・パスワードが必要となります。

また、e-Taxでは、給与所得や公的年金等の収入があり、申告内容が一定の条件に該当する方は、スマホで見やすいスマホ専用画面の利用が可能です。

スマホ専用画面は、収入や適用を受ける控除などについて、いくつかの質問に「はい」「いいえ」で答えることで申告内容の選択ができる等、入力も非常に簡単なものとなっていますので、是非御利用ください。

- ・ 確定申告書等を作成される際に御不明な点などがございましたら、電話でお問い合わせいただくこともできますので、是非とも御自宅等で国税庁ホームページを利用して確定申告書等を作成していただき、e-Tax又は郵送で御提出いただくようお願いします。

[下線部分は、上記I「1 基本的な対応」の「事前広報一覧表」を参考に、ダイレクトメールの送付の有無など来署者に応じた内容に変更して説明]

[更に、「税務署は17時まで開いているのではないのか。」と問われた場合]

(答)

相談受付時間は16時までとさせていただいておりますが、16時以降も業務を行っており、完成した確定申告書等の提出や用紙の交付は17時まで受け付けております。

なお、16時までに相談受付をしていただいた方については、16時以降も申告書作成のサポート等を行っております。

また、入場整理券の配付状況によっては、16時以前であっても、やむを得ず相談受付を早めに締め切らせていただく場合があることを御理解ください。

III 合同会場化への対応

問9 なぜ、●●●で合同会場を開設しているのか。

(答)

●●税務署では、納税者の皆様の利便性を考慮し、交通至便で十分なスペースが確保できることから、昨年と同様、近隣の税務署と合同で▲▲▲に確定申告会場を開設しております。

なお、当会場では、混雑緩和のため、対象となる各税務署から職員を派遣して、納税者の皆様に適切に対応することとしておりますので、御理解ください。

[更に、「税務署で相談は行っていないのか。」と問われた場合]

(答)

2月16日から3月15日までは合同会場を開設しており、税務署で相談は行っておりません。

相談を担当する職員も合同会場に従事しており、税務署内に相談を担当する職員はありませんので、相談を希望される場合は、合同会場を御利用いただきますようお願いします。

問10 合同会場が開設されるまで、相談はできないのか。

(答)

合同会場が開設されるまでは、所轄の税務署で対応させていただくことになりますが、通常の相談窓口体制で対応しております。

窓口数及び職員数が限られておりますので、長時間お待ちいただく場合があることを御理解ください。

IV 閉庁日対応の合同会場化への対応

問11 ●●税務署が税務署舎内で日曜日の対応を行わないことは、不公平（差別）ではないか。

(答)

●●税務署では、税務署にお越しになる納税者の皆様により適切に対応することができるよう、納税者の皆様の利便性を考慮し、交通至便で十分なスペースが確保できる▲▲税務署において、合同で日曜日の対応を行うこととしております。

●●税務署管内の納税者の皆様には、▲▲税務署まで足を運んでいただくこととなり、御不便をお掛けいたしますが、国税庁ホームページの「確定申告署等作成コーナー」や確定申告コールセンターなど、御自宅等で確定申告書等が作成できる環境を充実させており、御自宅からのe-Tax申告も是非御検討ください。

問12 他に日曜日に相談できる場所はないのか。

(答)

●●税務署管内の納税者の皆様の確定申告会場は▲▲税務署となっております。

御不便をお掛けいたしますが、確定申告書等を作成される際に御不明な点などがございましたら、電話でお問い合わせいただくこともできますので、御理解ください。

V その他（期中の来場者への対応）

問13 確定申告会場の開設日を2月16日にしたから、こんなに会場が混雑しているのではないか。

(答)

確定申告期間中は、多くの納税者の皆様が確定申告会場にお越しになるため、どうしても会場が混雑する場合があります。

国税庁といたしましては、国税庁ホームページの「確定申告書等作成コーナー」や確定申告コールセンターなど、御自宅等で確定申告書等が作成できる環境を充実させることにより、納税者の皆様の利便性の向上に努めておりますので、御理解と御協力をお願いします。

問14 知人から「2月15日以前に税務署で相談してもらった。」と聞いたが、2月15日以前は相談を受け付けないこととしていたのではないか。

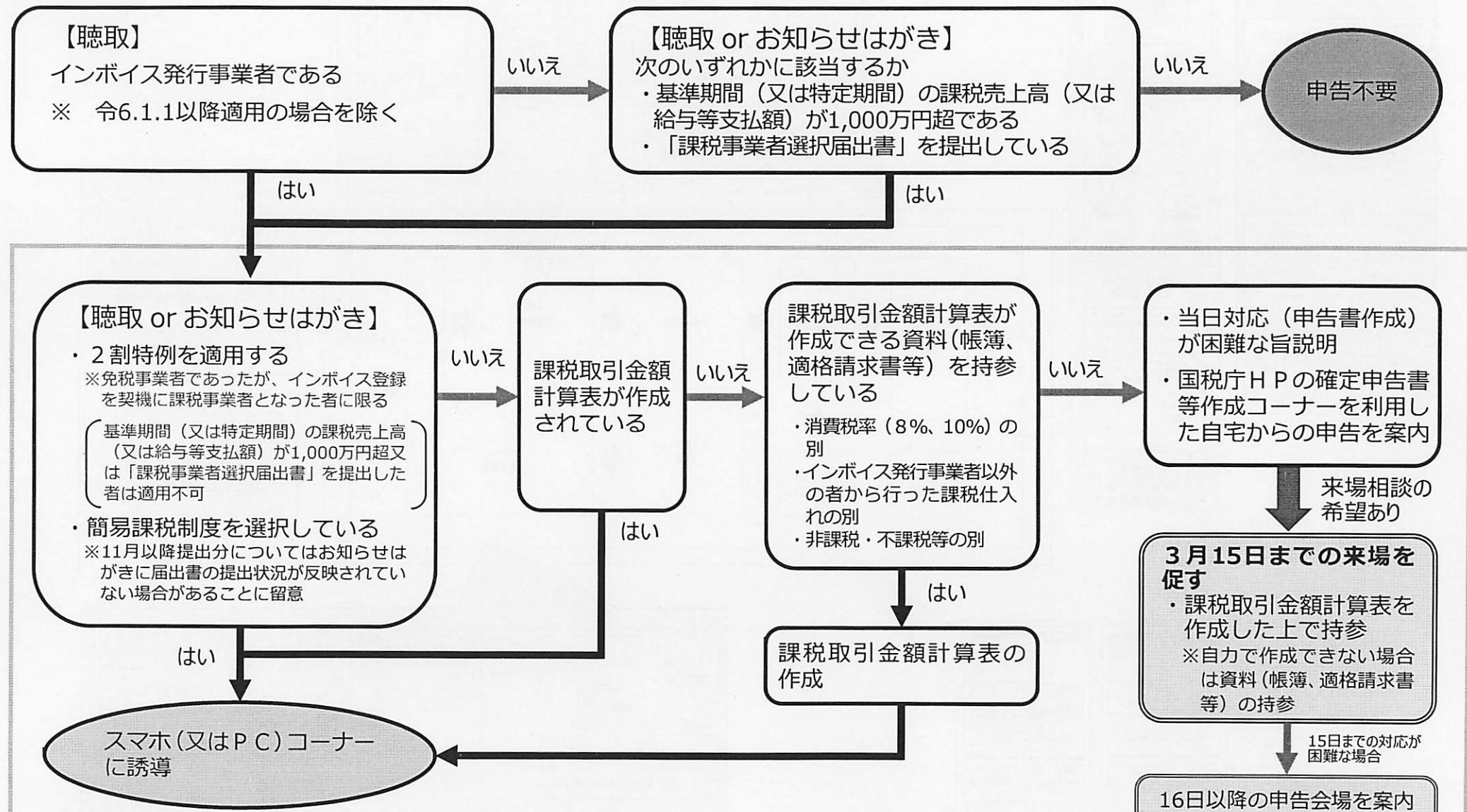
(答)

確定申告会場の開設日は2月16日になりますが、2月15日以前も通常の相談窓口体制で対応させていただいているところです。

しかしながら、限られた窓口、限られた職員数で対応させていただくことになり、長時間お待ちいただくことになるため、税務署で御相談が必要な方には、確定申告会場を開設する2月16日以降にお越しいただくよう御案内させていただいたところです。

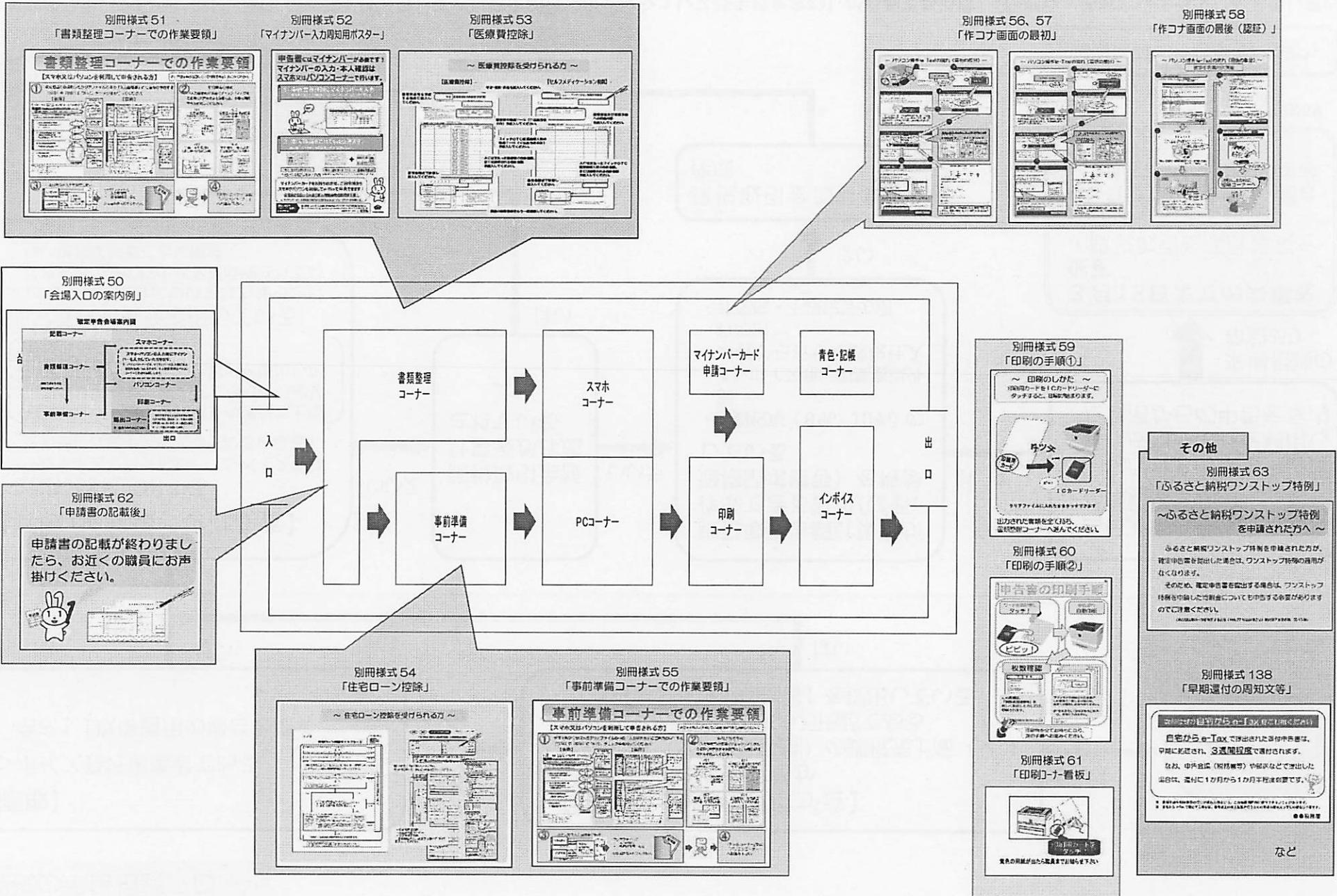
消費税の申告相談フロー

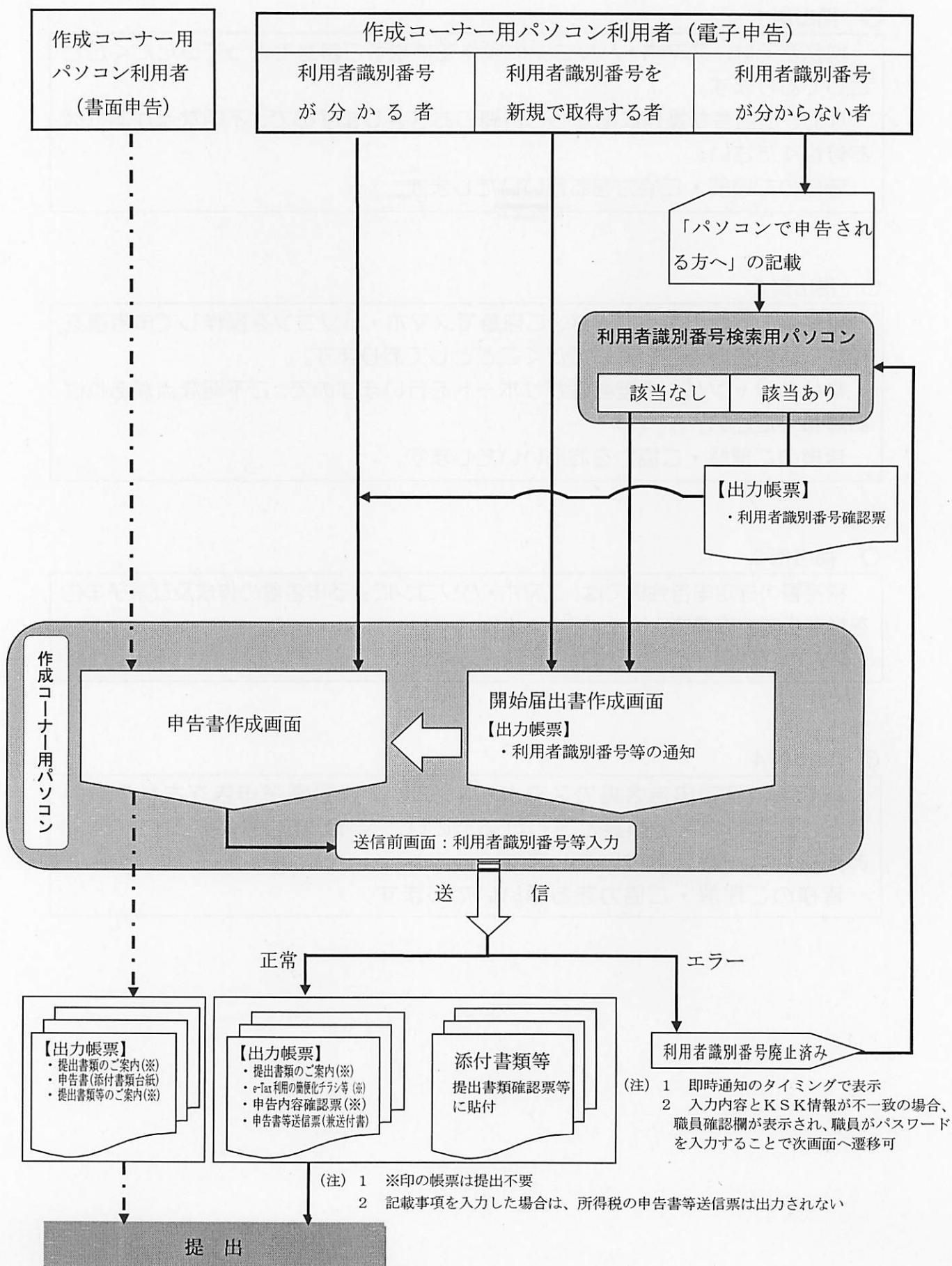
【自令5.1.1至令5.12.31課税期間分】



※お知らせはがきには、インボイス登録状況や基準期間の課税売上高の記載はないため、納税者へ聴取する必要があることに留意する。

○ 来場者の効率的な誘導に当たっての掲示例





○ 掲出例 1

税務署では、スマホ・パソコンの操作を納税者ご自身で行っていただくこととしております。

なお、担当者が操作に関するご質問にお答えしますので、不明な点があればお尋ねください。

皆様のご理解・ご協力を願いいたします。

○ 掲出例 2

税務署の確定申告会場では、ご自身でスマホ・パソコンを操作して申告書を作成し、電子申告をしていただくこととしております。

●色のジャンパーの担当者がサポートを行いますので、ご不明な点があればお尋ねください。

皆様のご理解・ご協力を願いいたします。

○ 掲出例 3

税務署の確定申告会場では、スマホ・パソコンによる申告書の作成及び電子申告を推進しております。

皆様のご理解・ご協力を願いいたします。

○ 掲出例 4

税務署の確定申告会場でスマホ・パソコンにより電子申告をされた方のうち、翌年も申告が必要と思われる方には、翌年、申告書の送付に代えてお知らせはがきを送付いたします。

皆様のご理解・ご協力を願いいたします。

①

席番号

国税庁ホームページ
 「確定申告書等作成コーナー」
 では、この会場と同じ申告書等
 作成システムを提供しています。

広報スペース

【広報スペースの文案（例）】

- ・ 国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」は、スマホ・タブレット端末からもご利用できます。コンビニ等で印刷できるプリントサービスにも対応しています。
- ・ 税務署では、スマホ・パソコンの操作をご自身で行っていただくこととしています。
 なお、担当者が操作の補助を行いますので、不明な点があればお尋ねください。
- ・ 国税庁ホームページでは、この会場と同じ申告書等作成システムを提供しております。
- ・ 国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」を利用すれば、税額などが自動計算され便利です。
- ・ 国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」で作成した申告書等は、データで送信（e-Tax）するほか、印刷して郵送等で提出することも可能です。
- ・ ご自宅等から e-Tax を利用して申告すると、次のメリットがあります（事前の準備が必要です。）。
 - ・ e-Tax を利用すると、
 - ① 添付書類の提出省略
 - ② 還付がスピーディー（注）一定の要件があります。
- ・ 紙とペンでの申告と比較して、操作が簡単なスマートフォン専用画面をご利用いただけます。

申告書の作成
 はこちらから⇒



確定申告会場におけるスマホコーナーの留意事項について

1 基本方針

利用者が自身のスマホを利用した e-Tax 申告を体験することにより、自宅等からの e-Tax 利用を一層推進し、翌年以降の来場者数の削減を目的としてスマホコーナーを設置し、来署者数や会場スペース等に応じた適切な人員配置を行う。

なお、申告書データの未送信防止を含む操作補助をさらに円滑に実施できるよう、職員・非常勤職員に対する研修を充実させる。

2 誘導対象者

スマホ又はタブレットを確定申告会場に持参している、自宅等からの e-Tax 申告へ移行しやすい納税者（スマホ操作できる者）

【参考】

項目	スマホ専用画面の対象範囲
収入	事業所得※、不動産所得※、給与所得、雑所得、一時所得、特定口座年間取引報告書（上場株式等の譲渡所得等・配当所得等）、上場株式等の譲渡損失額（前年繰越分）
所得控除	全ての所得控除
税額控除	政党等寄附金特別控除、災害減免額、外国税額控除
決算書等	青色申告決算書、収支内訳書
その他	予定納税額、本年分で差し引く繰越損失額、

3 誘導方法

- 確定申告会場におけるスマホを利用した e-Tax 申告については、原則マイナンバーカード方式による申告指導を行うこととし、マイナンバーカード方式で申告できない場合には ID・パスワード方式で対応する。対応に当たっては、事前にマイナンバーカード・暗証番号の持参又は ID・パスワードの発行の有無を確認する。

なお、マイナンバーカード・暗証番号を持参しておらず、かつ、ID・パスワードの未発行者に対しては、ID・パスワード通知発行用PCを利用して、ID・パスワードを発行する。

※ 本人以外の者（配偶者等の親族を含む。）に対しては、ID・パスワードの発行ができないことに留意する。

- スマホコーナーへの誘導に当たっては、別冊様式92「提出書類確認票」を必ず手交し、「受付結果（受信通知）の確認」画面等で表示される受付番号を提出書類確認票に記載の上、提出するよう指導する（別冊様式91「提出書類確認票の書き方（送信完了後の手順）」を活用する。）。

4 相談体制等

- ・ スマホの故障、破損等のトラブル防止の観点から、スマホの操作は本人に行わせることを徹底する。
- ・ パソコンコーナーと同様、他人から確定申告関係書類が見えないよう仕切り板等を設置することにより、個人情報の保護に配意する。
- ・ 画面の案内のほか、別冊様式 88 「スマホ申告勧奨チラシ」 や別冊様式 93 「スマホでの申告書等作成要領」を活用することで、基本的に操作補助は不要であることから、人員配置を最小限とし、ワンポイントアドバイスによる巡回指導方式とする（非常勤職員を積極的に活用）。
- ・ 会場内には、Wi-Fi 環境がないことの周知又は掲示等を行う。
- ・ プリンタを設置しないため、原則、e-Tax を選択するよう周知又は掲示等を行う。
➤ 操作開始時に申告書の提出方法を「書面」と選択した納税者に対し、提出方法を「e-Tax」と訂正するよう指導する。

※ 具体的な操作方法は、別冊様式 96 「提出方法の変更について」 を参照

○ スマホコーナーにおける「確定申告書等作成コーナー」へのアクセス方法等

スマホコーナーにおいては、同コーナーに備え付けた別冊様式 90 「スマホコーナーQRコード」 から会場専用QRコードを読み取った上で申告書を作成することにより、スマホコーナーからの申告であることを判別することとしているため、必ず会場専用QRコードからのアクセスを案内する。

➤ 国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」から、直接スマホ専用画面へアクセスした場合は、自宅等からの申告として判別されることとなる。

5 申告書の作成・送信

- ・ 主な画面での説明事項は、大阪局WANの個人課税課文書ライブラリに掲載している「令和5年分_確定申告書等作成コーナーの画面遷移（スマホ版）」のとおり。
- ・ スマホコーナー利用者については、送信前確認は実施しない。

※ 利用者については、事後審査の対象とする。

6 添付書類の処理等

- ・ スマホコーナーの対象となる場合でも、寄附金受領証明書を多数持参しているなど、入力を行うと非常に時間を要することとなる場合は、添付書類を收受して差し支えない。
- ・ 別冊様式 140 「添付省略書類保存期間周知チラシ」 を交付し、添付省略書類は納税者に持ち帰り・保管（5年間）するよう周知する。
- ・ 自宅等からの作成コーナーへのアクセス方法を、スマホ申告勧奨チラシ等により確実に周知する。

※ パソコンコーナーにおける本人確認

マイナンバーの入力画面

配偶者控除入力画面

扶養控除入力画面

住所・氏名等入力画面

それぞれの画面で、マイナンバー以外
を入力。

氏名	性別	生年月日	マイナンバー（半角数字12桁）	入力値を表示する
1. 加藤 太郎	本人	昭和14年2月12日	● ● ● ● ● ●	<input type="checkbox"/>
2. 加藤 花子	配偶者	昭和40年10月5日	● ● ● ●	<input type="checkbox"/>
3. 加藤 次郎	子	平成2年10月25日	● ● ●	<input type="checkbox"/>
4. 加藤 三郎	子（事業譲渡者）	平成7年7月18日	● ● ●	<input type="checkbox"/>

■ すでに入力された氏名・生年月日が初期表示されているので、
マイナンバーだけを、まとめて入力！

※ 消費税、贈与税は、住所・氏名等の
入力画面でマイナンバーを入力する。

■ 「次へ」ボタンで、マイナンバーのチェックデジットを検査するので、
単純な入力誤りは、その場で判明！

職員呼び出し画面

「マイナンバー入力」画面で
(納税者本人の)
マイナンバー入力あり

職員による本人確認を行います

i 入力された情報に係る本人確認を行います。
マイナンバーカードや通知カード等の本人確認書類をお手元に準備の上、お近くの職員をお呼びください。

本人確認用情報

利用者識別番号 1888-0000-1111-5551

氏名 国税 太郎

マイナンバー ****-****-****

※チェックを入力すると
数字で表示される。

生年月日 昭和41年2月3日

ID・パスワード
方式の選択 有

②遷移コードを入力し
て「次へ」ボタン。

①どちらかを選択する。

※職員入力欄
済
未済

<戻る 次へ>

- ①本人確認を実施し、確認結果（済／未済）を選択する。

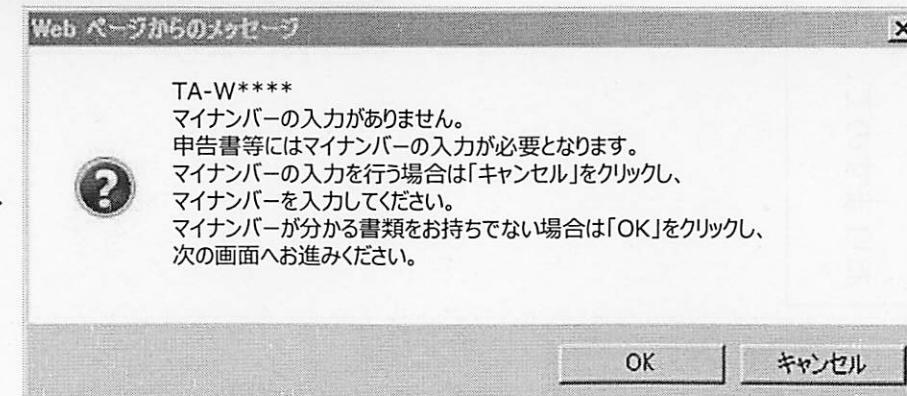
※ 番号確認について
チェックを入力するとマイナンバー入力画面で
入力した本人のマイナンバーが表示される。
夫婦間のマイナンバーの取り違え等がないか
番号確認書類の名義を確認することが重要。

- ②遷移コードを入力して、「次へ」ボタン
で、次の画面に遷移する。

※ 「次へ」ボタンをクリックしなくても、遷移コード
を入力して「Enter」を押すことで次画面へ遷移
させることもできる。

番号入力漏れの注意喚起メッセージ

「マイナンバー入力」画面で
(納税者本人の)
マイナンバー入力なし



- ・マイナンバーの入力について、メッセージ
により注意喚起を図る。
- ・マイナンバーを入力できない者への対応
に要する職員等の事務負担を極力緩和す
る観点から、マイナンバーの入力を行えない
者が自ら次画面へ遷移することを促す文
章を表示する。

昼休み時間帯は、職員が交代で昼休みをとっているため、少ない職員でご質問等にお答えしております。

お待ちいただく場合もありますが、皆様のご理解・ご協力をお願いいたします。

昼休みの時間帯は、職員が交代で従事しており、少人数の職員で応対しておりますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。

確定申告書等作成コーナーソフトの無償貸付けについて

1 無償貸付けを行うソフト

確定申告書等作成コーナーソフト

2 ソフトの貸付先

地方税当局及び税理士会支部（以下「地方税当局等」という。）

3 貸付目的

ＩＣＴを利用した申告の推進、適切な申告相談体制の構築及び納税者サービスの向上を目的として、確定申告書等作成コーナーソフト（以下「作成コーナーソフト」という。）を利用し、もって、地方税当局等が行う確定申告書等の作成指導の便に資する。

4 貸付方法等

(1) 貸付方法及び設定

国税当局が地方税当局等の用意したパソコン（申請書に記載した台数に限る。）に作成コーナーソフトをインストールし、使用できるように設定を行う。

(2) 返納方法

返納期日までに当該パソコンの作成コーナーソフトを消去することにより行う。

(3) 貸付期間

令和6年2月1日（木）～令和6年4月1日（月）までの間とし、貸付期間経過後、速やかに作成コーナーソフトの消去を行う。

なお、地方税当局等が研修を行う必要がある等の理由で貸付期間前の貸付けを希望した場合は、実情に応じて、貸付期間前に貸付けを行っても差し支えない。

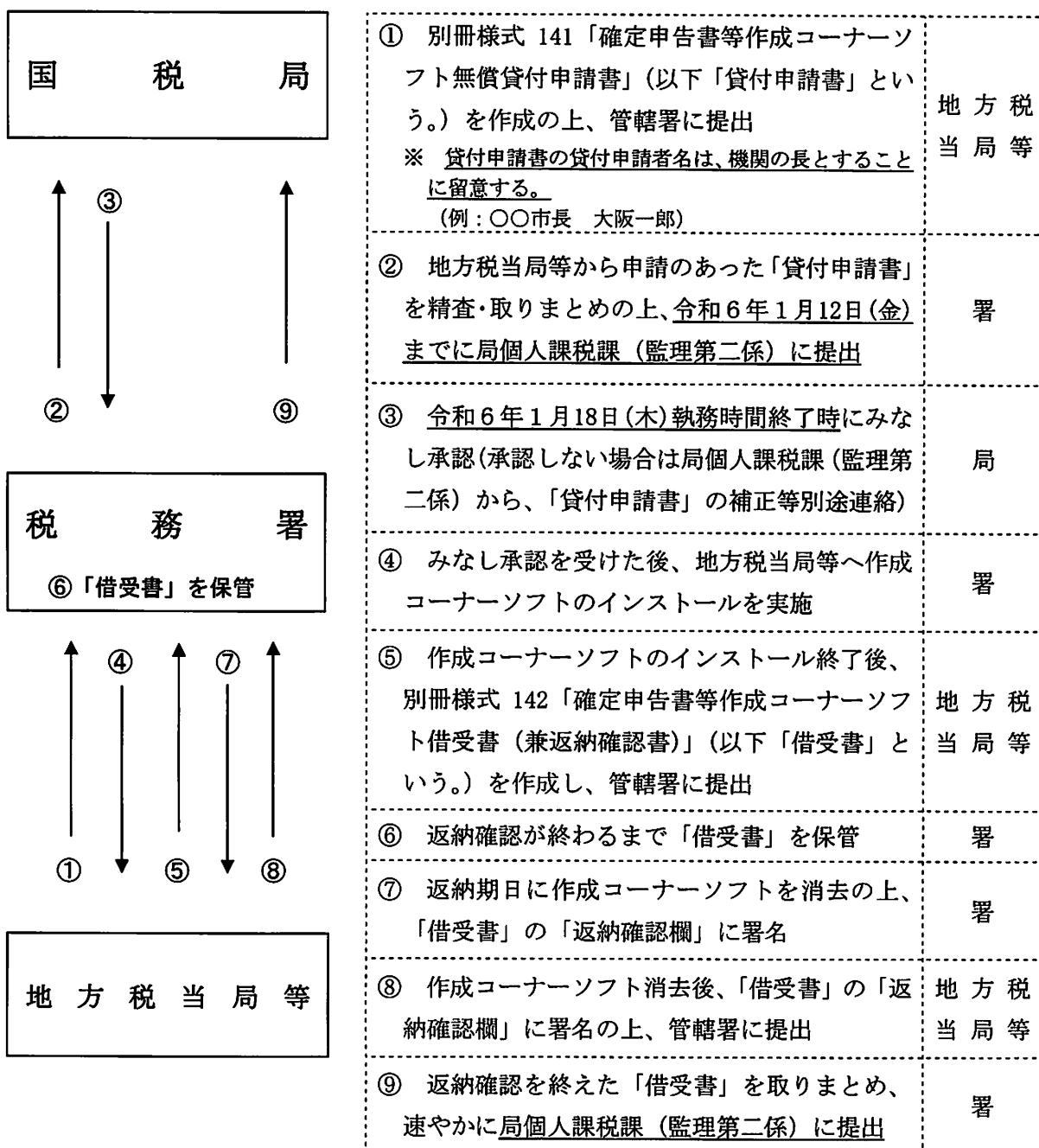
(4) 機器の手当

パソコン、プリンタ等の使用機器は、地方税当局等が用意する。

5 作成コーナーソフトの無償貸付に係る手続

作成コーナーソフトの無償貸付に係る手続は、別紙に基づき行う。

「確定申告書等作成コーナーソフト」の無償貸付に係る手続



1 前年來場した者の対象者の抽出《条件設定例》

「業種別管理システム」を活用し、各種対象者の抽出を行う。

(1) 営業等所得者

- ① (指定条件) (課税年分) (所得の種類)
[基本2] → 令和「5」年分「05」 → 営業等所得者「1」
- ② (指定条件) (登録コード番号) (年分) (条件値(自) 条件値(至))
[任意1] → 税務署整理欄「区分E」(20042) → 「5」「05」 → 「1」～「1」
- ③ 「次項目」 → 「実行」

(2) 不動産所得者

- ① (指定条件) (課税年分) (所得の種類)
[基本2] → 令和「5」年分「05」 → 不動産所得者「4」
- ② (指定条件) (登録コード番号) (年分) (条件値(自) 条件値(至))
[任意1] → 税務署整理欄「区分E」(20042) → 「5」「05」 → 「1」～「1」
- ③ 「次項目」 → 「実行」

2 確定申告説明会案内対象者の抽出《条件設定例》

「業種別管理システム」を活用し、前年・前々年に連年来場した営業等所得者の抽出を行う。

- ① (指定条件) (課税年分) (所得の種類)
[基本2] → 令和「5」年分「05」 → 営業等所得者「1」
- ② (指定条件) (登録コード番号) (年分) (条件値(自) 条件値(至)) (論理演算子)
[任意1] → 税務署整理欄「区分E」(20042) → 「5」「04」 → 「1」～「1」 → AND 「1」 → 「次項目」
- ③ (登録コード番号) (年分) (条件値(自) 条件値(至))
(20042) → 「5」「05」 → 「1」～「1」
- ④ 「次項目」 → 「実行」

(注) 次の点に留意する。

- 1 抽出件数は5,000件が限度である。
- 2 抽出した日から5日以内（土・日は除く。）に帳票編集し、3日以内に出力する。
- 3 処理日で起動するため最終事績を基に判断する。
(例えば、修正申告については修正の申告事績入力分が対象となる。)

区分	名称等				
申告書	<ul style="list-style-type: none"> ・ 所得税及び復興特別所得税確定申告書、同控（第一表、第二表）、別表（第三表、第四表） ・ 消費税及び地方消費税確定申告書（一般用、簡易課税用）並びに付表（1-1、1-2、2-1、2-2、4-1、4-2、5-1、5-2、6、7） 				
手引き・書き方等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 令和5年分所得税及び復興特別所得税の確定申告書の手引き ・ 令和5年分所得税及び復興特別所得税の確定申告書の手引き（損失申告用） ・ 医療費控除を受けられる方へ ・ 住宅借入金等特別控除を受けられる方へ ・ 寄附金控除（ふるさと納税など）を受けられる方へ ・ 令和5年分青色申告の決算の手引き（一般用、現金主義用） ・ 令和5年分青色申告決算書の書き方（一般用、不動産所得用、農業所得用） ・ 令和5年分収支内訳書の書き方（一般用、不動産所得用、農業所得用） ・ 青色申告者のための貸借対照表作成の手引き ・ 白色申告者の決算の手引き（一般用、農業用） ・ 令和5年分譲渡所得の申告のしかた（記載例） ・ 令和5年分株式等の譲渡所得等の申告のしかた（記載例） ・ 令和5年分消費税及び地方消費税の確定申告の手引き（一般用、簡易課税用、2割特例用） 				
計算書・明細書等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 所得の内訳書 ・ 医療費の明細書／セルフメディケーション税制の明細書 ・ 令和5年分所得税青色申告決算書（一般用、現金主義用、不動産所得用、農業所得用） ・ 令和5年分収支内訳書（一般用、不動産所得用、農業所得用） ・ 土地等の取得に要した借入金利子の計算明細書 ・ 譲渡所得の内訳書（確定申告書付表兼計算明細書）【土地・建物用】 ・ 株式等に係る譲り受け等の金額の計算明細書／所得税の確定申告書付表（上場株式等に係る譲り受け損失の損益通算及び繰越控除用） ・ 居住用財産の譲り受け損失の金額の明細書（確定申告書付表）（居住用財産の買換え等の場合の譲り受け損失の損益通算及び繰越控除用）／居住用財産の譲り受け損失の損益通算及び繰越控除の対象となる金額の計算書 ・ 特定居住用財産の譲り受け損失の金額の明細書（確定申告書付表）（特定居住用財産の譲り受け損失の損益通算及び繰越控除用）／特定居住用財産の譲り受け損失の損益通算及び繰越控除の対象となる金額の計算書 ・ 住宅借入金等特別控除の計算明細書 ・ 住宅ローン控除チェックシート ・ 譲渡所得の申告等についての回答 ・ 課税取引金額計算表（事業所得用、不動産所得用、農業所得用）、消費税関係各種計算表 ・ 消費税の還付申告に関する明細書 				
届出書・申請書等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 更正の請求書 ・ 個人事業の開業届出書 ・ 所得税・消費税の納税地の異動（変更）に関する申出書 ・ 所得税の青色申告承認申請書 ・ 青色事業専従者給与に関する届出・変更届出書 ・ 給与支払事務所等の開設・移転・廃止届出書 ・ 源泉所得税の納期の特例の承認に関する申請書兼納期の特例適用者に係る納期限の特例に関する届出書 ・ 消費税課税事業者届出書 ・ 消費税課税事業者選択届出書 ・ 消費税簡易課税制度選択届出書 ・ 消費税の納税義務者でなくなった旨の届出書 ・ 事業廃止届出書 ・ 消費税課税事業者選択不適用届出書 ・ 消費税簡易課税制度選択不適用届出書 				
納付書等	<table border="0"> <tr> <td>・ 納付書</td> <td>・ 納期限・納付手段チラシ</td> </tr> <tr> <td>・ 振替依頼書（預け金口座振替依頼書兼納付書送付依頼書）</td> <td>・ クレジットカード納付周知チラシ</td> </tr> </table>	・ 納付書	・ 納期限・納付手段チラシ	・ 振替依頼書（預け金口座振替依頼書兼納付書送付依頼書）	・ クレジットカード納付周知チラシ
・ 納付書	・ 納期限・納付手段チラシ				
・ 振替依頼書（預け金口座振替依頼書兼納付書送付依頼書）	・ クレジットカード納付周知チラシ				
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申告書受取時の確認事項チェックシート ・ 申請・届出書等受取時の確認事項チェックシート ・ 自宅等からのe-Tax申告利用勧奨チラシ ・ スマホ申告利用勧奨チラシ ・ e-Tax利用の簡便化周知チラシ ・ 申告書を提出された方へのお知らせ兼e-Tax利用勧奨チラシ ・ 周知用リーフレット（年金所得者申告手続不要制度） ・ 医療費控除の提出書類簡略化周知チラシ ・ 正しい決算のために ・ 周知用リーフレット（記帳・帳簿等の保存制度） ・ 記帳練習帳（事業・不動産・農業所得者用） ・ 記帳指導の受講希望アンケート ・ パンフレット「消費税の軽減税率制度に対応した経理・申告ガイド」 ・ パンフレット「適格請求書等保存方式の概要—インボイス制度の理解のために—」 ・ リーフレット「令和5年10月1日インボイス制度開始」 ・ 周知用リーフレット（「国外財産調査制度」のあらまし） ・ 国外財産調査合計表、国外財産調査書、「国外財産調査書」の記載例 ・ 周知用リーフレット（「財産債務調査制度」のあらまし） ・ 財産債務調査合計表、財産債務調査書、「財産債務調査書」の記載例 				

（注）一覧に掲げる諸用紙は、原則として確定申告会場に常備するとともに、上記以外の諸用紙についても、必要に応じて備え付ける。

庁ヘルプデスクの対応範囲等

1 庁ヘルプデスクの対応範囲

- (1) e-Tax ソフト・確定申告書等作成コーナー（以下「作成コーナー等」という。）の事前準備、送信方法、エラー解消などのシステムやソフトウェアの使い方に関する問合せ
- (2) 作成コーナー等の利用者が、源泉徴収票や各種所得控除証明書等に基づき、記載されている収入金額や証明額等を入力する方法に関する問合せ（申告要否や所得区分、控除の対象になるか否か、どちらの控除を適用するのが有利かなど、判断を要する相談を除く。）
- (3) 庁ヘルプデスクで対応可能な問合せは、以下のとおり
 - イ 事前準備セットアップに係る問合せ（スマホ・タブレットを含む。）
 - ロ 申告書等の送信・印刷に関する問合せ
 - ハ エラーに関する問合せ（事象を含む。）
 - ニ e-Tax ソフト・作成コーナーの使い方（機能の説明）や e-Tax 概要等
例：e-Tax で医療費控除の申告をしたい、スマホで申告をしたい、など
 - ホ 作成コーナーの入力方法（画面誘導）
例：医療費はどこに入力するのか、決算書はどこで作成するのか、など

※ 庁ヘルプデスクでは、納税者とともに画面を確認しながら問合せに対応しており、納税者の手元に源泉徴収票や各種所得控除証明書等を準備した上で問い合わせる必要があることに留意

2 庁ヘルプデスクへの案内に係る留意事項等

(1) 庁ヘルプデスクの案内先

e-Tax・作成コーナーヘルプデスク（庁ヘルプデスク）
【電話番号】 0570-01-5901（ナビダイヤル）
 上記ナビダイヤルがつながらない場合は、03-5638-5171 を案内する。
 ※ ナビダイヤルは、固定電話からは3分間8.5円(税込9.35円)、携帯電話からは20秒10円(税込11円)の通話料金となる。携帯電話からナビダイヤルに電話すると通話料が高い、などの話が納税者からあった場合は、上記03-5638-5171の番号を案内する。

(2) 庁ヘルプデスク案内時の留意事項

- 事前準備、送信方法、エラー解消などのシステムやソフトウェアの使い方に関する質問について、庁ヘルプデスクを案内する場合は、以下の点に留意する。
- ・ 税務相談等のその他の問合せがある場合、庁ヘルプデスクで回答ができず、他の窓口を案内することとなるため、利用者に対して、e-Tax ホームページに掲載されている内容を事前に確認の上、問合せを行うよう誘導する。

e-Tax ホームページ掲載箇所
 ホーム > お問い合わせ > e-Tax・作成コーナーヘルプデスク
<https://www.e-tax.nta.go.jp/toiawase/toiawase2.htm>

- ・ 電話による問合せが難しい利用者については、電子メールによる問合せを案内する。
なお、電話による問合せを案内する際と同様に、メールによる回答ができず、他の窓口を案内する場合があるため、e-Tax ホームページに掲載されている内容を事前に確認の上、問合せを行うよう誘導する。

e-Tax ホームページ掲載箇所

ホーム > お問い合わせ > 電子メールによるお問い合わせ

<https://www.e-tax.nta.go.jp/toiawase/toiawase3.htm>

- ・ 庁ヘルプデスクは一般利用者の専用窓口であり、利用者からの質問に対しては、大阪局 WAN の「e-TaxNAV I」に掲載されている「FAQ集」に準じて回答している。

特に、確定申告期においては利用者からの問合せが集中するため、署の職員から庁ヘルプデスクへの問合せがあった場合は、「FAQ集」を開くまでの画面遷移及び問合せに該当するFAQ番号の案内をするに留めている。このことから、確定申告期においては「FAQ集」の、より一層の活用に努める。

＜参考情報＞ 案内先を間違いやすい質問

【ハードウェア・ソフトウェアに関する質問】

- ・ P C、スマホ、タブレットの操作方法
⇒ ハードウェアのサポートセンターを案内
- ・ P D F閲覧ソフトやオフィスソフト等の民間ソフトウェアのインストール方法・操作方法
⇒ ソフトウェア販売会社のサポートセンターを案内
- ・ I Cカードリーダーのドライバソフトのインストール、マイナンバーカードの差し込み方法等
⇒ I Cカードリーダーのメーカーサポートセンターを案内
- ・ I Cカードリーダー及びスマートフォンがマイナンバーカード読み取り可能かどうか
⇒ 公的個人認証サービスのポータルサイト (<https://www.jPKI.go.jp/>) の、I Cカードリーダライタの一覧表の改訂履歴を案内

【マイナンバーに関する質問】

- ・ マイナンバーカードの申請、更新、有効期限及び、マイナポータルA Pのインストールや操作法
⇒ マイナンバー総合フリーダイヤル (0120-95-0178) を案内

【その他】

- ・ 国税クレジットカードお支払サイト (<https://kokuzei.noufu.jp/>) の操作方法
⇒ 国税庁HPのクレジットカード納付のQ&Aを案内
(Q&Aの掲載場所)
国税庁HPホーム/税の情報・手続・用紙 / 納税・納税証明書手続 / 納税証明書及び納税手続関係 / クレジットカード納付の手続 / クレジットカード納付のQ&A
https://www.nta.go.jp/taxes/tetsuzuki/shinsei/nofu-shomei/nofu/credit_nofu/credit.htm

※ 案内しても不明な場合は、委託先を案内する（トヨタファイナンスお客様相談窓口 東京 03-5617-2533 名古屋 052-239-2533）。ただし、自身の税額に関しての問合せなど、税務相談に該当するものは税務署を案内する。

令和5年分確定申告期における閉庁日対応一覧

1 自署（単独）において閉庁日対応を行う署（15署）

署名	
京都府下	宇治
大阪府下	豊能、【吹田】、枚方、茨木、八尾、【富田林】、【門真】、東大阪
兵庫県下	【姫路】、【尼崎】、明石、【伊丹】、【加古川】
和歌山县下	和歌山

(注)【 】書きの税務署は、署外会場を示す。

2 合同会場において閉庁日対応を行う署（41署）

	集約化署	開設場所
滋賀県下	大津、草津	大津税務署
京都府下	上京、左京、中京、東山、下京、右京、伏見	西陣織会館
大阪府下	堺、泉大津	堺税務署
	岸和田、泉佐野	岸和田税務署
	大阪福島、西、港、天王寺、浪速、西淀川、東成、生野、旭、城東、阿倍野、住吉、東住吉、西成、東淀川、北、大淀、東、南	梅田スカイビルタワーウエスト
兵庫県下	西宮、芦屋	西宮税務署
	灘、兵庫、長田、須磨、神戸	神戸サンボーホール
奈良県下	奈良、葛城	奈良税務署