

総・総・総1 井上

大 分 類	共通（法令・通達）
中 分 類	指示及び指示関係書類
保存年限等	暦 2033年12月末

副 本 配 付 基 準		
局	1 統括国税管理官	2 主任国税管理官
署	1 副署長	3 総括統括官
	2 総務課長	
各1部		

署 全
東局総 総 1 - 338 東局課一料総 1 - 159
東局総 広 1 - 205 東局課一個 1 - 501
東局総 人二 1 - 509 東局課一資 1 - 459
東局総 考 1 - 254 東局課二法 1 - 340
東局総 会 1 - 560 東局課二消 1 - 357
東局総 企 1 - 249 東局課二酒 1 - 329
東局総 厚 1 - 273 東局徵 管 1 - 290
東局総 情一 1 - 23 東局徵 徴 1 - 222
東局課一 総 1 - 767

令 和 5 年 1 2 月 1 4 日

報 告 期 限 等
—

総務部長殿
各税務署長殿

東京国税局長（官印省略）

確定申告期における事務運営に当たり特に留意すべき事項について（指示）

確定申告期は、税務の職場において最も繁忙な時期であり、その事務運営については、既に全管税務署長会議等において基本方針を指示しているところであるが、特に留意すべき事項について、別添のとおり取りまとめ、局ポータルサイトに掲載するので、必ず閲覧するよう職員に周知されたい。

確定申告期における事務運営に当たり特に留意すべき事項について

確定申告期は、税務の職場において最も繁忙な時期であり、その事務運営については、既に全管税務署長会議等において基本方針を指示しているところであるが、特に下記の点に留意の上、適切に実施されたい。

記

第1 基本的な考え方

令和5年分確定申告関係事務については、局署・拠署一体体制の基本方針の下、計画的かつ状況の変化に応じて柔軟な運営が行われるよう課税部門と管理運営部門（管理運営・徴収部門、担当を含む。以下同じ。）の緊密な連携・協調を図るとともに、必要な事務量を投下し、円滑かつ確実な事務処理に努める。

なお、東京国税局業務センター室及び分室（以下「業務センター」という。）並びに業務センター対象署（以下「対象署」という。）においては、協働処理を前提として、各グループ間及び業務センター・対象署間で十分な連携・協調を図り、職員の弾力的な配置や非常勤職員等の積極的な活用などの各種施策を実施し、確定申告関係事務を円滑かつ効率的に実施する。

また、申告書作成会場において、更なる納税者利便の向上、事務の効率化及び職員の負担軽減等に向けて、スマートフォンを活用したマイナンバー方式による申告書作成を原則としつつ、併せて、マイナポータル連携の勧奨などを主とした自宅等からのe-Taxの推進や、振替納税をはじめとしたキャッシュレス納付の推進について、より一層取り組んだ上で、各事務を円滑かつ効率的に実施する必要がある。

おって、確定申告期は多種・大量の行政文書等を処理するほか、その事務処理は長期にわたり、職員（非常勤職員を含む。）の心身の負担が増加する時期であることから、幹部職員は日頃から職員の健康状態に配意しつつ、効率的な事務処理によって超過勤務の縮減を図り、風通しの良い職場環境の醸成に努める。

第2 事務運営

令和5年分確定申告関係事務については、自宅等からのe-Taxによる申告をより一層推進し、納税者利便の向上や職員の負担軽減にも配意しながら、円滑かつ確実な事務処理に努めるとともに、適切な人員配置による事務の効率化を図る。

なお、効率化を進めるに当たっては、指導事務のみならず、収受事務や審査事務の効率化、事後処理対象件数の圧縮等にも十分配意し、これ

らに関する各種施策の実施によって、過度な人員配置を行わず、超過勤務の縮減を行った上で、確定申告関係事務の効率化を図り、下期における調査事務量等を確実に確保する。

また、期限内収納の確保及び署内領収に係る事務負担の軽減の観点から、振替納税をはじめとしたキャッシュレス納付や2次元コードを利用したコンビニ納付を勧奨するほか、確定申告期においても署内領収窓口の受付時間を原則として9時から16時までとする。ただし、署内領収窓口における受付時間の短縮の取組は、納税者の理解と協力を前提としているため、確定申告期限間際の時期については、16時以降は一律に受けないといった画一的な対応は行わず、キャッシュレス納付等の勧奨を行った上で納付を受け付けることとするなど、各署の実情に応じ柔軟に対応する。

おって、確定申告期は大量の申告書、添付書類、決算書、各種届出書等（以下「申告書等」という。）を処理することから、定められた事務処理手順を遵守して適切かつ確実に事務を実施する。

1 局署・拠署一体体制の構築

確定申告関係事務が効果的かつ効率的に実施されるよう、課税部門と管理運営部門及び業務センターと対象署の間で円滑かつ効率的な事務処理について十分に協議・連携・協調を図り、局署・拠署一体体制を構築する。

なお、局署・拠署一体体制の構築に当たっては、次の事項に留意する。

- (1) 申告書作成会場開設までの期間における来場者への対応については、個人課税部門、資産課税部門及び管理運営部門の時期別の所要事務量に応じて、協働で対応する。
 - (2) 管理運営部門における源泉所得税・法定調書関係事務、法人の申告書入力、4月末までの還付金支払事務、総合窓口における申告書收受等の窓口事務に係る必要な事務量を確保する。
 - (3) 法人課税部門等の職員が一定期間を通じて確定申告関係事務に従事する場合には、署の実情に即して併任発令を行う。
 - (4) 局WAN用パソコンについては、課税部門及び管理運営部門の双方において電子申告の入力・審査等に必要であることから、署内調整を行い、必要な台数を確保する。
- なお、業務センターにおいて必要な局WAN用パソコンについては、業務センターと対象署間で調整を行い、必要な台数を確保する。
- (5) インボイス制度の開始に伴う相談体制について、法人課税部門を含む課税部門間で十分な連携・協調を図り、適切な人員配置を行う。

2 課税部門、管理運営部門及び業務センター間の緊密な連携・協調による計画的かつ効率的な事務処理

計画的な事務処理を行うため、局署・拠署一体体制の下で、確定申告関係事務全般に係る所要事務量を把握・分析し、必要な見直しをした上で、人員配置等の計画を策定する。

なお、計画の策定に当たっては、確定申告関係事務量全体の削減を念頭に置き、より効率的な事務処理が行えるよう配意するとともに、次の

事項に留意する。

- (1) 課税部門、管理運営部門及び業務センター間で十分協議した上で、処理計画の策定に特化した「処理計画策定ツール」を活用するなどして、確定申告期全体を通じて事務が円滑に推移するよう配意する。
なお、その実施に当たっては、「確定申告進行管理システム」等を活用し、署及び業務センター全体の進捗状況を把握するなど、計画と実績がかい離しないよう、時期に応じた的確な進行管理を行うとともに、各事務の進捗に応じて十分な調整を行う。
- (2) 内部事務については、申告書の入力事務、審査事務、還付金支払事務等の事務処理全体を的確かつ効率的に実施できるよう、職員を弾力的に配置するとともに、非常勤職員を効果的に活用し、事務の進捗に応じて適切に事務量を投下する。
- (3) 自宅等からe-Taxで提出された還付申告については、インセンティブとして措置された3週間程度での還付ができるよう計画的かつ効率的な処理に努める。
なお、その処理に当たっては、特定の職員の過重な負担とならないよう十分配意する。
- (4) 各種施策の検討や事務の実施に当たっては、確定申告PTなどの場において、職員からの建設的な意見を取り入れるなどして十分に検討するとともに、研修等を通じて全職員に施策の目的や実施方法等を周知した上で確実に理解させ、職員自らが主体的に取り組む環境を醸成する。
- (5) 確定申告期における事務については、申告指導事務の効率化及び内部事務における相互の連絡協調の観点から、次の事項を基本として個人課税部門と資産課税部門との一体的運営を実施する。
イ 申告指導に当たっては、個人課税部門職員と資産課税部門職員による一体的運営によって、申告指導のワンストップ化などに取り組み、納税者サービスの向上に努める。
ロ 申告書等の処理に当たっては、個人課税部門と資産課税部門とが同一の場所において作業するなど、可能な限り申告書等を移動させない体制を構築する。
- (6) 業務センターの事務スペースは、通常期の必要面積を基に算定されているため、確定申告期は、センター設置署の事務スペース及びサテライトオフィスを活用した事務処理体制を整備するなど、業務センターで必要な事務スペースが確保できるように、署と業務センターで十分な調整を行う。

3 自宅等からのe-Taxを利用した申告の推進

自宅等からのe-Taxを利用した申告の増加は、納税者利便の向上、確定申告関係事務の効率化のほか、申告書作成会場への来場者が減少し職員の事務負担の軽減につながることから、確定申告期を通じて重点的に推進を図る。

なお、令和6年1月以降、マイナポータル連携の自動入力対象が更に拡大することから、自宅等からのe-Taxの推進に当たり、マイナポータル連携について積極的に周知・広報を行う。

おって、局が作成したe-Tax推進用の動画CMについては、署内のディスプレイで放映するほか、街頭ビジョン、デジタルサイネージでの放映、ケーブルテレビでの放送について管内の納税者等に協力を依頼する。

4 インボイス制度への対応

(1) インボイス制度に関する相談への対応

来場者からインボイス制度に関する相談があった場合、当該来場者の申告手続終了後、適切に対応する。

なお、相談に当たっては、申告書作成会場等にインボイスコーナー（個別コーナーと併用可、以下、「インボイスコーナー等」という。）を設置するなど適正に申告が行えるような相談体制を構築し、相談の内容に応じて、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し、消費税の仕組みや区分経理等について説明するなど、丁寧に対応する。

この場合、申告書作成会場のレイアウトや繁閑状況に応じて、各コーナーにおいてインボイス制度に関する相談に応じても差し支えない。

(2) 適格請求書発行事業者の登録申請書の作成・提出を希望する者への対応

インボイスコーナー等において、作成コーナー用パソコンから登録申請書の作成・提出を行う。

(3) 申告書作成会場での消費税申告相談希望者への対応

消費税の申告相談を希望する来場者の増加が見込まれることから、入場整理券方式の実施に当たっては、オンラインでの申込枠の設定時において、税目別で設定を行うとともに、来場者の希望に応じて丁寧かつ適切に対応する。

また、申告相談に当たっては、職員配置を工夫し、特定のエリアに誘導して集中的に対応するなど適切な相談体制を構築することに留意する。

(4) 申告書作成会場における2割特例の適用の可否判定

消費税の申告相談に当たって、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申立てがあった場合は、来場者の持参した「インボイス制度に関する確定申告のお知らせ」はがきやKSKシステム等によるインボイス発行事業者の登録状況を確認の上、来場者に応じて、申告書作成の指導等を行う。

なお、2割特例の適用については、事業者の意思を踏まえた指導等を行い、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又は修正申告により、当該特例の適用について選択替えできないことを説明する。

5 申告書等の税務関係書類へのマイナンバーの記載に関する留意事項

(1) 確定申告書へのマイナンバーの記載に関する広報

令和5年分確定申告に向け、マイナンバーの記載や番号法上の本人確認書類の提示又は写しの添付が的確に実施されるよう、引き続き、地方団体、関係民間団体と連携し、各種説明会の場など、あらゆる機会を捉えて、積極的な周知・広報に努め、その一層の定着を図る。

なお、e-Taxで申告手続を行った場合には、本人確認書類の提示又は写しの提出が不要である旨を併せて周知・広報する。

(2) 申告書作成会場等における本人確認等の適切な実施

本人確認等の実施については、非常勤職員を活用するなどして、効率的に行うとともに、マイナンバーを記載（入力）することができない者に対しては、以後の記載指導を確実に行う。

(3) 安全管理措置

マイナンバーを含む個人情報は、特定個人情報として厳格な管理が必要であることから、納税者本人以外の者に特定個人情報等が漏えいしないよう、のぞき見防止の間仕切り等を設置するなど、引き続き、十分な安全管理措置を講ずるよう留意する。特に、税理士による無料申告相談、地方団体主催の申告相談におけるマイナンバーの取扱いや安全管理措置について、各団体と十分に協議し、適切に対応する。

6 マイナンバーカードの普及・利用促進に向けた取組

マイナンバーカードの普及・利用促進は、自宅等からのe-Taxの利用につながること及びマイナンバーカードへの理解を促進し、希望する全ての国民が取得できるよう、円滑にマイナンバーカードを取得するための申請環境及び交付体制の整備を更に促進することが政府全体の方針とされていることを踏まえ、より一層の普及・利用促進に向けて取り組む。

(1) マイナンバーカード申請コーナーの設置

申告書作成会場のほか、ショッピングセンターや大規模事業所など、人が集まりやすい場所におけるe-Tax利用勧奨や説明会などの会場において、地方団体から確定申告会場等にマイナンバーカードの申請コーナー（以下「申請コーナー」という。）の設置について要請があった場合は、要請した団体と適宜連携しながら、申請コーナーの設置に向けて可能な限り打診する。

(2) 関係民間団体等への協力依頼

関係民間団体等に対し、会員へのマイナンバーカードのメリットや安全性及び確定申告におけるマイナンバーカードの利活用についての周知を依頼する。

7 令和5年分から適用される税制改正への対応

地方団体、関係民間団体と連携し、あらゆる機会を捉えて、納税者が適正に申告できるよう、改正内容に係る周知・広報を積極的に行う。

8 適切な申告指導体制の構築・運営

(1) 申告書作成会場の運営

申告書作成会場の運営に当たっては、会場内のスペースや指導担当職員などを最大限に活用し、納税者ニーズに応じた最適なサービスを効率的に提供する体制を整備するとともに、添付書類不備等の事後処理の発生を未然に防止するよう努める。

なお、具体的な申告指導体制は、来場者の動向、スマートフォンによる申告を主体としたレイアウトなどの状況を踏まえ、各署の実情に応じたものとするとともに、後述イ～ルに留意の上で対応する。

おって、職員の健康管理にも十分配意し、定期的な休憩時間及び休憩場所を確実に確保した上で原則として半日交替制によって行うとともに、来場者数に応じた弾力的な人員配置により効率的に実施する。

イ 各種感染症については、感染状況を見極めつつ、必要に応じた感染対策を実施する。

- 職員及び非常勤職員を適切に配置し、1対複数（3～4人程度）の申告指導など効率的に実施する。
- ハ 申告書作成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、会場内の滞在者数を常時一定の範囲内とするため、「入場整理券方式」を実施する。
 - なお、日々の会場の混雑状況やキャンセル率を踏まえ、会場の処理能力（相談枠）を十分に活用できるよう入場整理券の発行枚数を調整する。
- ニ 令和5年分の確定申告期においては、相談受付終了時刻を一律16時とする。当日の入場整理券（オンライン発行分を含む。）の配付が終了した場合には、その時点で受付を終了する。
 - なお、相談受付の開始時刻及び終了時刻の広報については、全署で統一的な文言等を使用して実施するとともに、各種広報媒体を活用して事前に納税者に周知するなど、各署の実情に応じたきめ細かな措置を講ずる。
- ホ レイアウトや会場案内を工夫して、納税者による自主的な申告書等の作成及び各コーナーへの移動が可能となるよう十分配意し、申告書作成会場内の職員等の削減に努める。
- ヘ 申告書の作成は原則としてスマートフォンで行うこととし、スマートフォン専用画面の対象者を中心に積極的に誘導し、納税者自身がスマートフォン等を利用して自ら申告を行うよう指導することで、翌年以降の自宅等からのe-Taxを利用した申告への移行を促進する。
 - なお、令和5年分確定申告期においては、確定申告書等作成コーナーの安定稼働を維持するため、アクセスの集中が一定の上限を超えた際は、申告書等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」機能が導入される。その際は、「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。
- ト 贈与税については、申告指導事務及びその後に生ずる内部事務の効率化のため、納税者に対して「贈与税の申告書作成方法（入力例）」を配付した上で、原則として作成コーナー用パソコンを活用する。
 - なお、翌年以降の申告については自宅からe-Taxを利用するよう積極的な勧奨を行う。
- チ 出張相談や各種説明会においても、スマートフォン等を利用して自ら申告を行うよう指導する。
- リ インボイス制度の開始に伴い、免税事業者から課税事業者へ転換した事業者など、初めて消費税の申告を行う事業者に対し、課税事業者に該当する旨や2割特例の適用の可否など、事業者の意思を踏まえた申告指導を行い、期限内納付や納付手続に関する案内を確実に行う。
- ヌ 還付金の振込通知について、マイナンバーカード方式で確定申告書等を提出する場合は、e-Taxを利用した受取を案内する。
 - なお、確定申告書等作成コーナーの「還付金の振込通知の受取方法」を選択する際、初期設定が「はい」となっていることから、従来どおり書面（はがき）による振込通知を希望する納税者には、電子通知希望で「いいえ」を選択するよう案内することに留意する。
- ル 個別の対応が必要な納税者に対しては、その態様に応じて、柔軟に対応する。

(2) 公的年金等受給者への対応

公的年金等受給者の確定申告不要制度に関する的確な周知・広報に努め、制度のより一層の定着を図る。

なお、申告書作成会場において当該制度該当者を把握した場合には、事前に地方団体と協議を行った上で受入態勢を整備し、地方団体への的確に誘導する。

(3) 復興特別所得税の対応

復興特別所得税については、引き続き、掲示物を活用するなどして、記載漏れを防止する。

(4) 申告書提出箱の効果的な活用

収受事務の軽減を図るため、庁舎入口や申告書作成会場内において「申告書提出箱」を活用する。

(5) 各種広報施策等

イ 基本的な考え方

令和5年分所得税等の確定申告の広報については、庁局署の関係部署と緊密に連携して、幅広い層に働き掛けができるよう各種広報媒体を組み合わせて実施し、これによって、国税庁ホームページの「確定申告特集ページ」に誘引し、自宅等e-Taxを利用した申告を推進するとともに、来場者数の削減を目的とする施策に合わせた広報を実施する。

なお、署税務広報広聴官は、広域ブロックにおける整合性のとれた統一的な各種施策の展開を図るために、広域ブロック各署の指導・支援を行うことから、署税務広報広聴官が担う広域ブロックの広報広聴事務が全体として効果的・効率的に実施されるよう考慮する。

おって、法定調書（給与情報）のe-Tax（eLTAX）での提出及び給与情報の自動入力について、あらゆる機会を通じて積極的に周知・広報を実施する。

ロ 申告書作成会場の開設期間等の広報施策等

申告書作成会場の開設日前の期間においては、署の実情に応じ、来場した納税者に対して、開設前であることを明確に認識できる署内掲示や「開設日前につき限られた人員で対応している」等の署内掲示により、待ち時間が長時間になっても混乱が生じないよう対応する。

なお、申告書作成会場の開設期間の広報に加え、1月から国税庁ホームページの確定申告書等作成コーナーを利用した自宅等からのe-Taxを利用した申告が可能であることについても積極的に広報するほか、税理士による無料申告相談へ誘導するなどして、来場者数の削減に努める。

ハ 入場整理券方式に関する広報

申告書作成会場への入場には入場整理券（LINEアプリで事前に入手又は当日に会場で配付）が必要であること及び入場整理券の配付状況によっては終了時刻前に受付を終了する場合があることを周知・広報する。

二 マイナポータル連携（事前準備）

確定申告書作成前の事前準備として、マイナポータル経由で、申告に必要な各種証明書等のデータを一括取得できることから、納税者に対し、確定申告書の該当項目へ自動入力が可能なマイナポータル連携の利便性の周知・指導を行い、翌年以降のスマホ申告（自宅等e-Tax）へ繋げる。

ホ その他の広報項目

- (イ) 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並びに贈与税の申告及び納期限及び振替日（所得税等：令和6年4月23日（火）、消費税等：令和6年4月30日（火））
- (ロ) 申告書作成会場（署外会場を含む。）の設置場所、設置期間及び受付時間
- (ハ) 閉庁日対応の日付及び会場
- (ニ) 納付方法（振替納税をはじめとしたキャッシュレス納付）及び還付金の受取方法
- (ホ) 申告義務のない者が行う還付申告は5年間提出することが可能であること
- (ヘ) 税務署の署内領収窓口の受付時間は9時から16時までであること

ヘ 広報施策の留意事項

署は、地方団体、関係民間団体等や地元マスメディアなどへ働き掛け、無償による広報施策を実施する。

なお、広報施策を実施する際には、ポスターのほか、インターネット番組「Web-TAX-TV」やYouTube「国税動画チャンネル」等の庁局から提供する広報素材を積極的に活用する。

おって、パブリシティは、広報効果の高い施策であることから、より多くのマスメディアから情報が発信されるよう、署税務広報広聴官と連携し、効果的・効率的な実施方法を検討の上、実施する。

9 業務センター及び対象署の確定申告関係事務に係る留意事項

(1) センター事務に従事する対象署職員に対する併任発令等

センター事務に従事する対象署の職員に対しては、業務センターへの併任発令を行うため、併任対象者及び併任期間等については、令和5年11月28日付東局総企5-34ほか11課合同「令和5年分確定申告期における業務センター室及び分室への併任対象者に係る名簿の提出について」指示に基づき適切に対応する。

(2) 対象署における確定申告関係事務の決裁

確定申告関係事務を対象署で行う場合、当該事務に係る決裁は対象署の統括国税調査官が行う。

10 期限内収納の確保及び滞納の未然防止

期限内収納の確保は、税務行政の重要な課題であり、新規滞納発生の抑制、更には滞納残高の圧縮にもつながることから、局署・拠署一体体制の下、地方団体や関係民間団体の協力を得て、納期限・納付手段の周知及び期限内納付しようの徹底を図るほか、申告書の收受に当たっては、納付書の所持確認及び納期限の確実な周知を行うなど、納税者の期限内納付に対する意識を醸成する。

来署者数の多い確定申告期は、多様な納付手段の利用勧奨を行う上で絶好の機会であることから、各納付手段の特徴を踏まえた利用勧奨を行

うこととし、その中でも期限内収納の確保に高い効果がある振替納税やスマホアプリ納付等のキャッシュレス納付の勧奨を優先的に行う。

なお、現金による納付を希望する納税者に対しては、署内領収に係る事務負担の軽減に向けて2次元コードを利用したコンビニ納付を勧奨するとともに、納期限を確実に周知する。

また、消費税等（個人）の納税者に対しては、消費税の任意の中間申告制度について、リーフレット等を交付するなどの利用勧奨を併せて実施する。

おって、納税者等から納期限までに納付困難等の申出又は納税（換価）の猶予の申請があった場合については、早期の収納対策が図られるよう、速やかに徴収部門（管理運営・徴収部門及び徴収担当を含む。）へ案内するほか、署外会場や納税者等の都合等によって徴収部門に案内できないなど、当日中の納付相談が困難なときは、リーフレット「国税を期限内に納付できない場合には」を配付の上、早期の納付相談をしようようする。

11 勤務時間管理の徹底と超過勤務の縮減等

職員の健康管理やワークライフバランスの確保の観点から、より一層の適切な勤務時間管理のほか、①事務の優先度の判断、②計画的な事務量の投下、③職員間の事務負担の平準化、④非常勤職員の繁閑調整等によって、引き続き超過勤務の縮減に努める。特に、連日や長時間の超過勤務及び休日出勤（閉庁日対応を行う日を除く。）のいずれも生じないよう努める。

なお、やむを得ず超過勤務を命ずる場合であっても、職員の健康管理に十分に配意するとともに、実績に基づき適正に超過勤務手当を支給する。

おって、定時退庁日、リフレッシュ・フライデー及び閉庁日対応を行う日においては、確実に定時退庁を行うよう配意する。

12 昼休みの時間帯における休憩時間等の確保

昼休みの時間帯においても、各職員の勤務時間等を適切に割り振ることによって間断なく総合窓口・申告書作成会場における対応を行うとともに、勤務時間管理の徹底及び休憩場所の確保によって、職員の45分間（特例適用者は30分間）の休憩時間を確保する。

（1）勤務時間管理の徹底

休憩時間確保の観点から、職員の勤務時間等の割振りについては、署の実情を十分踏まえ、休憩時間の取得が最も効率的となる組合せを選択した上で、IDカードのストラップの色分けなど、管理者が職員の休憩時間を可視的に把握可能となるよう対策を講ずることによって、勤務時間管理を徹底する。

（2）休憩場所の確保

休憩場所については、職員の健康等にも十分に配意し、各署の実情に応じて確実に確保するほか、利用頻度を高める工夫を行うなど積極的な利用を推進する。特に、署庁舎内で申告指導を実施する署においては、来署者から遮断されたスペースを休憩場所として確保することに留意する。

(3) 来場者への周知

署の玄関、申告書作成会場及び受付窓口などにおいて、「ただいまの時間は、職員が交替で対応をしており、お待ちいただくこともある」旨の内容の周知を行う。

13 納税者等への対応における留意事項

(1) 閉庁日対応

閉庁日対応の実施日をこれまでの2日から1日へ変更することから、納税者から問合せがあった場合には、実施日を適切に説明するほか、e-Taxやチャットボット等のツールについて案内する。

(2) 感染症等への対応

申告書作成会場において、発熱や風邪の症状があるなど、明らかに体調不良と認められる来場者に対しては、感染症等の感染拡大防止の観点から当日の対応ができないことを説明した上、自宅等からのe-Tax申告を勧奨するほか、会場における申告相談を希望する場合には、後日の来場を促す。

なお、申告書の提出は、申告書提出箱等を案内する。

おって、納税については、キャッシュレス納付を勧奨する。

(3) 納税者等への庁舎案内

納税者等への庁舎案内に当たっては、分かりやすく丁寧に行うよう配意する。

(4) 心のバリアフリー

多数の納税者が来署する確定申告期においては、高齢者・障害者等に対してきめ細やかで親切な対応（心のバリアフリー）が求められることから、適切に対応する。

(5) 障害者への対応

国税庁では、「国税庁における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」（平成27年国税庁訓令第22号）を制定し、「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮」の基本的な考え方や具体例等を規定していることから、これらを踏まえ相談体制を整備した上で、適切に対応する。

(6) 苦情発生の未然防止等

確定申告期は、納税者と接する機会が最も多い時期であり、例年多くの苦情が発生していることから、納税者の視点に立った親切・丁寧な応対を行うこと及び専門用語ではなく、分かりやすい用語での説明等を心掛け、苦情発生の未然防止に努める。

なお、苦情が発生した場合には、丁寧に申出の内容を聴取し、納税者の理解を得られるよう分かりやすい説明を行うとともに、苦情が発生したことを速やかに統括官等の上司へ報告し、組織として迅速かつ的確に対応する。

おって、緊急対応を要する苦情等が発生した場合には、局署の関係部署が一体となって迅速かつ的確に対応できるよう、事案発覚日の当日

中に第一報を局総務課及び主管課にダブルトラックで報告する。

(7) 公務執行妨害に対する対応

例年、確定申告期において、職員に対する暴行等が発生していることから、申告書作成会場等の連絡体制を整備するとともに、職員が暴行等を受けた場合は、速やかに統括官等へ報告し、組織として迅速かつ的確に対応する。

なお、対応に当たっては、暴行等を受けた職員の身の安全を最優先とし、統括官等は、相手に対して、その場で必ず抗議するとともに、速やかに110番通報を行う。

おって、局署の関係部署が一体となって迅速かつ的確に対応できるよう、速やかに第一報を局総務課及び主管課にダブルトラックで報告する。

14 令和6年分確定申告に向けた検討等

(1) 従事事務量の的確な把握

確定申告関係事務の実績の把握は、翌年以降の事務の効率化の検討に極めて重要であることから、職員及び非常勤職員の令和5年分確定申告に係る事務事績については、実施した事務に応じた確実な入力を行う。

(2) 申告書作成会場の署内回帰の検討

申告書作成会場の署内回帰については、予算面及び執務環境面等から、センター化による署内スペースの活用及びe-Tax推進による来場者数の削減を踏まえ検討を行う。

(3) 閉庁日対応の集約化

閉庁日対応については、スケールメリットによる事務の効率化、従事人員の削減及び行政コストの削減を図るため、同一又は隣接する行政区域を管轄する署の集約化を検討する。

(4) 申告書等の控えへの收受日付印押なつ見直しに係る周知・広報

納税者等から申告書等の提出があった場合、申告書等の控えへの收受日付印押なつ見直しにより、令和7年1月以降は、申告書等の控えに押なつを行わない旨を周知用リーフレットを活用し、周知する。

第3 事務管理

1 事務処理手順の遵守

確定申告期には膨大な申告書等の処理を行うが、事務処理誤りが発生した場合は、税務行政の運営全般に多大な影響を与えることになる。そのため、管理者は、各種のチェックや事務点検等の形骸化を防止するとともに、部下職員に対して、機会あるごとに定められた事務処理手順を遵守するよう繰り返し指示する。

特に利用者識別番号の検索及び確認事務並びに申告書入力時における整理番号の確認等事務については、的確に処理を行い、納税者情報の管理の徹底に努める。

2 行政文書等の管理の徹底

納税者から提出された申告書等は、納税者の課税に直結し、また、納税者の権利・利益に直接関わる極めて重要な個人情報等であり、流出・紛失が起きた場合には、国税当局全体の信頼を著しく損なう重大な事態に至ることを、非常勤職員を含む全ての職員に改めて周知し、行政文書等の管理の徹底に努める。

なお、行政文書の保管に当たっては、原則として耐火書庫に収蔵するとともに、署内保存の行政文書、国税局書庫に保管委託予定の行政文書及び廃棄予定の文書を混在させることなく明確に区分した上で適切に保管・管理する。

(1) 収受

確定申告期は、申告書等の収受件数が通常の時期に比べて格段に増加することから、収受文書の取扱いに当たっては、収受日付印の確実な押なつと、担当部門への迅速かつ的確な回付が行われるよう一層配意する。

なお、収受日付印の使用に当たっては、日付に誤りがないことを、使用前に複数人で確実に確認する。

また、申告書収受コーナーを設置する署においては、総合窓口で活用している収受マットを参考にするなどして、提出用・控用が混在しない収受体制を構築する。

おって、郵送開封事務に当たっては、「収受」から「開封・返信作業」まで円滑に行われるよう、関係各部門（課）と十分に協議するとともに、チェック体制を整備して、申告書等控えの誤送付の未然防止に努める。

(2) 収受後の申告書等の引継ぎ

申告書等の収受後は、管理運営部門と個人課税部門、業務センターと対象署の間で大量の申告書等の受扱いが発生することから、バッチ管理袋を利用した添付書類等の散逸防止策を講ずるなど、行政文書等の管理を徹底する。

(3) レイアウト変更に伴う留意事項

確定申告期のレイアウト変更に伴い行政文書の保管場所を変更する場合には、書類の散逸防止に努め、所定の保管場所以外に書類が紛れることのないよう、行政文書の管理を徹底する。

(4) 行政文書等の持ち出し

署外会場等に行政文書等を持ち出す際は、持ち出し手続に係る定められた手順を確実に遵守する。

(5) 誤廃棄の防止

誤廃棄を防止する観点から、職員が廃棄すべき書類の中に保存が必要な行政文書が混入していないことを確認し、所定の箱に集積する。その上で、統括官等又は統括官等に指名された職員が廃棄可能と判断した書類について裁断する。

なお、裁断は非常勤職員に行わせても差し支えない。

3 情報セキュリティの確保

パソコン等の使用に当たっては、情報セキュリティ関連規程に定められた事務処理手続を遵守する。

(1) 個人所有機器の接続禁止

個人所有のUSBメモリ・スマートフォン等については、ウイルス感染の危険性が高いため、局WAN用パソコン等への接続（充電目的を含む。）を禁止している。特に、確定申告期においては、多数の非常勤職員が職務に従事することから、非常勤職員を含めた全職員に対して、個人所有機器の接続禁止を徹底する。

(2) 国税情報システムの職務外利用の禁止

共通番号管理システム、課税事績検索システム、e-Tax他署照会及びイメージデータ他署照会等の国税情報システムについては、職務外で利用することのないよう周知するとともに、利用手順を遵守する。

(3) レイアウト変更時の留意事項

署内のレイアウト変更に伴うLAN配線の移設の際に、LANケーブルを不適切に接続した場合は、署全体の局WAN・KSKシステム等が使用できなくなることから、LANケーブルの接続に当たっては慎重に行う。

第4 健康管理

1 職員の健康管理

確定申告期は、心身ともに負担が増加することから、次の事項について特に留意するとともに、各職員が自己の心身両面の健康管理を十分に行い、体調が優れない場合には、直ちに特官・統括官等の管理者に相談し、機を逸すことなく早期に診察を受け、休養する。

(1) 健康診断の皆受診及び精密検査等の早期皆受診

確定申告期前までに健康診断を必ず受診し、受診した結果、精密検査又は1か月以内の再検査が必要となった場合は、早期にかつ必ず精密検査等を受診する。

なお、治療が必要となった場合には、必ず早期に治療を受ける。

おって、健康診断の結果に基づき指導区分D-1が付与された場合にも必ず治療を受ける。

(2) 確定申告期前後健康診断の皆受診

確定申告期前後に各1回実施される健康診断を必ず受診する（希望する非常勤職員を含む。）。

(3) ストレスチェックの活用

健康管理システム内の「ストレスチェック」で、いつでも「こころの健康状態」を自己チェックすることができるので、確定申告期前後に利用し、「こころの健康状態」に不安がある場合は、遠慮なく上司又はカウンセラ室などの各種相談窓口に相談する。

(4) 署嘱託医による健康相談等

確定申告期に実施される署嘱託医による健康相談を積極的に受診する（非常勤職員を含む。）。

(5) 情報機器作業における留意事項

情報機器（特にパソコン）作業については、照明、採光等の機器周辺の執務環境に配意する。また、作業中は、おおむね1時間の作業ごとに休憩時間を見るなど、健康状態にも配意する。

なお、眼などに異常を感じた場合は、速やかに専門医（眼科嘱託医等）を受診する。

(6) 各種感染症等の予防策等

確定申告期には多数の納税者が来署することから、各種感染症等について、感染予防及び感染拡大防止に万全を期する。

イ 感染予防策

身体的距離の確保、手洗い（手指消毒）、こまめな換気など感染対策を徹底する。

なお、マスクの着用に関しては、原則として、職員個人の判断に委ねるが、換気の悪い事務スペースなどでは、必要に応じてマスクを着用する。

ロ 感染症の疑いがある場合

職員本人又は同居親族等に発熱等の風邪症状がある場合には、令和5年4月27日付東局総総1-85ほか3課合同「令和5年5月8日以降の新型コロナウイルス感染症の感染防止策等について」指示に基づき適切に対応する。

(7) 確定申告期中に指導区分の期限が到来する職員

期限到来前に、必ず健康管理医（診療所長）による診察を受ける。

(8) 執務環境等の整備

庁舎内、申告書作成会場に加湿器等を配置するなど、良好な執務・相談環境の維持に努める。

(9) AED（自動体外式除細動器）の設置場所の確認

確定申告期には、多数の納税者が来署することから、傷病者が発生した場合に誰もが迅速かつ確実に対応できるよう、AEDの設置場所の確認を行う。

(10) 申告指導等での交替制の実施

申告指導、案内、収受等の事務への従事に当たっては、原則として半日交替制とし、休憩場所における椅子の配備や定期的な休憩時間を確保する。

2 閉庁日対応

閉庁日対応に当たっては、職員の健康管理を最重要課題とし、次の事項に留意する。

(1) 閉庁日対応を行う日に勤務を命じない職員

職員の健康等に配慮し、保育、介護、指導区分等の事情から閉庁日対応を行う日の勤務が困難と認められる者については、閉庁日の勤務を

命じない。

(2) 週休日の振替

閉庁日対応を行う日に勤務した職員は、週休日の振替を確実に実施する。また、週休日の振替に当たっては、職員の健康等に十分に配意し、職員に過重な負担とならないよう、原則として閉庁日対応を行う日の前後1週間以内とする。

第5 庁舎管理等

1 適切な庁舎管理

確定申告期には、多数の納税者が来署することから、特に次の事項に配意して、適切に庁舎の管理を行う。

- (1) 事務室、書庫内及び申告書作成会場の整理整頓
- (2) 庁舎内外の戸締りの徹底
- (3) 火気取締りの徹底
- (4) 庁舎設備等の巡回・点検（危険箇所の有無の確認を含む。）

なお、不審者や不審物を発見した場合は、直ちに総務課へ連絡するなど庁舎警備の徹底を図る。

2 物品の適切な取扱い及び適正な管理

確定申告期には、パソコン、ハイカウンターなど多数のリース備品等が各署に配備されることから、申告書作成会場の備品等を日々確認するなど、通常期にも増して物品の損傷、亡失の未然防止に努め、的確な管理を行う。

なお、相談等事務が効率的に行われるよう効果的な使用に努めるとともに、これらの備品だけがや事故を引き起こすことのないよう適正な取扱いに努める。特に、パーティションについては、転倒等による事故の未然防止のため、設置状況を確認し、局が定める設置方法に基づき適切な措置を講ずる。

また、パソコンの取扱いについては、クリップの挟み込み及び落下等による損傷事故の未然防止に努めるとともに、設置する際には必ずセキュリティワイヤで机等に固定する。

おって、使用しないパソコンは、紛失等を防止するため、施錠可能な場所に保管する。

3 災害時等における避難経路等の確認・周知

確定申告に伴いレイアウトを変更する署や署外会場を利用する署においては、避難経路等を確認するとともに、誘導方法などについて、従事する職員に十分周知する。

なお、来場者及び職員が安全に避難できるよう、避難経路及び避難場所を会場内に掲示するとともに、避難経路上に障害物がある場合は確実に除去する。

4 安全運転の徹底

署と無料申告相談会場・署外申告書作成会場間の申告書等の搬送など、公用車（レンタカーを含む。）を使用する機会が多くなることから、職員への使用許可時に運転免許証の所持状況の確認、運転前後の呼気検査の確実な実施、並びに、交通法規の遵守及び安全運転の徹底についての声掛けなどをして、交通違反・事故の未然防止を徹底する。

第6 その他

1 研修の的確な実施

職員研修の実施に当たっては、確定申告期における事務が円滑かつ適切に行われるよう、マイナンバーの取扱いやマイナンバーカード方式による申告方法、マイナポータル連携方法及びスマートフォン等を利用した申告方法、利用者識別番号の適切な取扱い方法を含む研修を、確定申告関係事務に従事する非常勤職員を含めた全職員を対象として実施する。

なお、各事務の具体的な事務処理手順に基づいた実践的な内容となるよう、次の事項に留意する。

(1) 申告指導等の運営方針

申告書作成会場における1対複数（3～4人程度）の指導や納税者の誘導方法などの運営方針について、その趣旨を含めた研修を実施する。

(2) 申告指導に従事する職員に対する研修の実施

税制改正事項を含む法令面について的確に研修内容に盛り込むとともに、納税者に対して適切な申告指導が行えるよう、研修資料には、納税者から質問の多い事項や誤りやすい事例について盛り込むなど、資料の内容に工夫する。

(3) 内部事務に従事する職員に対する研修の実施

事務処理が的確かつ効率的に行われるよう、事務の実施目的及び事務処理手順について事務別に実施し、研修内容を確実に理解させることで事務処理誤りを未然に防止する。

(4) 非常勤職員に対する研修の実施

非常勤職員全員に対し、以下の事項について早期かつ確実に実施する。

イ スマートフォン等の操作方法等

操作方法等について「令和5年分スマホ操作要領」、「令和5年分パソコン操作要領」等を使用した実践的なスマートフォン等の操作方法を習得させる。

ロ 守秘義務及び職務専念義務

申告書が納税者の個人情報や納税者の債権債務に直結する重要な書類であること及び雇用期間中は国家公務員に準ずるため、「守秘義務」や「職務専念義務」が課されていることを認識させる。

ハ 事務処理手順

従事する事務の重要性を周知し、事務処理手順を習得させる。

2 確定申告期における調査事務

確定申告期は、税理士が無料申告相談等に従事することが多いことから、調査事務については、次のとおり対応することに留意する。

(1) 令和6年3月1日（金）から3月15日（金）までの間

当該期間は、原則として税理士が関与している納税者に対する調査（来署依頼、照会等を含む。）は行わない。ただし、当該期間中に調査を行う必要がある場合には、納税者及び関与税理士と調査日時等について事前に十分な調整を図る。

(2) 税理士会（支部）では、独自事業又は協議派遣事業として無料申告相談等を実施する場合があるため、調査を行う場合には、関与税理士がこれらの事業に従事する予定があるかを確認した上で、調査日時等について調整を図る。

(3) 関与税理士が受託事業に従事する日

受託事業である無料申告相談及び確定申告電話相談センターにおいて相談等に従事する税理士が関与している納税者に対しては、当該税理士が従事する日においては、調査（来署依頼、照会等を含む。）を行わない。

なお、無料申告相談等及び確定申告電話相談センターの開催日程及び従事する税理士については、令和6年1月中旬以降、局ポータルサイト総務課サイト内「無料相談等の日程等」に掲載する。

3 ハラスメントの防止

明るく風通しの良い職場環境の醸成のため、ハラスメントとは何かを正しく理解した上で、ハラスメントの防止に努める。

4 飲酒に起因する事件・事故の防止

飲酒に起因する事件・事故が多いことに留意し、適正飲酒を徹底し、常に税務職員としての自覚と節度を持ち、飲酒運転、暴力行為、破廉恥行為、ハラスメントになり得る言動、電車内等公共の場所におけるトラブル等を起こさない。