



地域における税務行政の将来像に
ついて (答申)

令和5年12月5日

奈良県税制調査会

林 宏昭

上村 敏之

佐藤 主光

下山 朗

竹本 亨

横山 直子

地域における税務行政の将来像について（答申）

令和 5 年 12 月 5 日
奈良県税制調査会

我々を取り巻く社会環境は、デジタル技術の活用等による新しい生活様式の普及や個人の多様な生き方・雇用形態の変化等により、これまでになく高度化・複雑化している。また、奈良県の税務行政においては、職員の減少や電子化への対応が困難な古いシステムなど、様々な課題に直面している。このような状況の中、手続きの簡略化や業務の見直しなど、納税者の利便性向上に向けた諸課題に対応するため、奈良県より当調査会に意見を求められたことから、所要の検討を行い、県に対し答申を行うものである。

<奈良県の取組>

奈良県は、県民全てがデジタル化の恩恵を受けられるよう、市町村とも連携し、行政、家庭、経済分野の「デジタル化によりできること」の実現を目指し、「奈良デジタル戦略」を策定した。その重点プロジェクトの1つとして、「情報連携基盤（奈良スーパーアプリ）による行政サービスの変革」を掲げている。

その中で税務行政においては、各種の行政手続きで求められる納税証明書について、情報連携等による手続きの簡略化が求められている。

一方、税務行政の基幹システムである次期奈良県税務総合システムにおいては、デジタル技術の積極的な活用等により、納税者の利便性向上や業務効率化による処理時間の短縮を目指している。

今年度の取組として、4月より自動車税種別割においてはスマートフォンによる地方税統一QRコードを利用した電子決済が可能となった。また、令和6年1月からは、システムで作成する全ての納付書にQRコードを記載できるようになり、家に居ながらにして簡便かつ迅速な納税が、税目にかかわらず可能となる。これにより納税窓口へ赴く必要もなくなる。こうした新たな納付手段の開始に伴い、奈良県ではキャッシュレス納税促進のため、事務所窓口における現金の取り扱いを廃止することとしている。

行政職員が現金を扱わないことはコンプライアンスの観点からも重要であり、納税者の理解を求めつつ積極的に進めていくべきである。なお、キャッシュレス納税促進においては、納税者のメリットおよび行政のコスト削減効果を併せて説明することが、納税者の理解を得る上で重要かつ効果的と考える。

<DX活用の課題・留意点>

前述の国の動きや社会情勢を踏まえ、税務行政のDXを進めるにあたっては、

以下の課題について留意すべきである。

(1) デジタルデバイド対策については、奈良県は「奈良デジタル戦略」により、情報格差の解消を重要な課題と位置付けて取り組むとしている。税務行政においても、DXを進めるにあたっては誰にでも使いやすく分かり易いコンテンツを採用するなど、利用促進に向けた工夫等が必要である。

また、納税者が自主的に電子的手続きを選択する仕組みづくりも必要である。利用の促進や定着を図るためにはメリットを開示したり、納税者側に何らかのインセンティブを与えたりすることが考えられる。例えば、オンラインでの問合せ方法の充実、質問受付時間の拡大などは有効な手段であろう。

(2) 行政側の効率性やコストも考慮すべきである。電子化した業務の中に職員の作業が介在すれば、その業務の効率性は低下し業務処理時間が増加する。それは納税者を待たせることにもなる。よって、システム連携は、あくまでもデータ連携を基本とすべきである。

(3) 税務情報は個人情報に該当することから、データ連携を行う際にはセキュリティ対策を十分に行う必要がある。個人情報保護法等に基づく運用については、自治体ごとに異なる部分も見受けられる。どの情報を誰にどこまで提供可能とするかなど、さまざまな課題を洗い出し、整理しておくことが重要である。

(4) 災害等が発生した場合、納税者の課税、納税履歴などの税情報を守り、県民生活に影響を及ぼす税業務を継続する必要がある。そのため、システム構築は、災害緊急時等の対応を考慮して進めるべきである。

(5) 行政手続においては、税関係証明書類の添付を義務付けられているものがある。中でも個人が必要とする税関連書類は、市町村発行の所得証明書などが多いため、将来的には県のみでなく市町村も含めた一元的な対応を構築していく必要がある。

(6) 奈良県の税務行政のDX化を進めるには、現行の業務量をいくら削減できたかなど、その効果を数量化し示していくことも重要である。

<地域のための税務行政の実現に向けて>

社会情勢等を鑑みれば、行政の効率化だけでなく、納税者目線に立ったDX化に向けての奈良県の取組を推進していくべきである。

ただし、前段に挙げたさまざまな課題についても、十分に検討を重ねていく必要がある。