

## 令和元年度包括外部監査の結果に対する措置状況

### テーマ「県税の賦課徴収に関する事務の執行及び管理の状況について」

番号	報告書 ページ	区分	担当 課室	指摘及び意見	講じた措置等	措置状況
1意見 ①	P31	意見	税務課	<b>【法人県民税】</b> <b>電子申告の利用推進について</b> 電子申告(eLTAX)の利用件数の推移は次のとおりである。 書面申告の場合は、申告書の記載内容をパンチ入力し、正確性をチェックした上で調定データに落とし込むため、電子申告利用の場合に比べ、工数とコストが多くなっている。電子申告の利用件数は75%程度にまで上がってきているが、事務負担軽減の点からも、県としてさらにその推進につき普及活動を強化すべきと考える。	(令和2年8月公表) 電子申告(eLTAX)の利用状況については、全国の利用率(約70%)より高いものの、今後、更なる利用推進の取組として、令和2年3月から電子申告未利用法人に対し、電子申告利用案内を送付することにより普及を図ることとした。 また、電子申告利用手続等を周知するため、県HP内に、電子申告・電子納税に関する専用ページを掲載することとした。	措置済み
1意見 ②	P36	意見	税務課	<b>【個人事業税】</b> <b>県税トータルシステムの有効活用について</b> 現在、和歌山県において使用している県税トータルシステムは、個人事業税の賦課業務においては、国税(所得税)の申告データとの自動連携及び税額の自動計算のみの活用にとどまっており、過去の課税実績の確認や不動産貸付業及び駐車場業における事業規模の判定等については、職員がすべて手書きの判定表を使用して実施しており、税額計算についても職員がいったん手計算にて算出し、システムの計算結果との一致を別途確認している。 定期課税の時期は、各職員が処理すべき件数も膨大であり、かつ手作業による業務負荷が大きいことから、システムの有効活用、必要に応じて機能付加等することによる業務の効率化を検討すべきであると考える。	(令和2年8月公表) 課税手続において使用する判定表について、納税者毎のデータを判定表へ自動出力できるようシステムを改修することにより、システムの有効活用・業務の効率化を図ることとした。	措置済み
1意見 ③	P36	意見	税務課	<b>【個人事業税】</b> <b>不動産貸付業及び駐車場業の事業規模の判定基準の周知について</b> 不動産貸付業及び駐車場業においては、課税対象となる事業規模が明確に定められているが、現状の県の周知方法としては、個人事業主が個人事業開始申請書を提出する際や納税通知書を発送する際に「個人事業税のあらまし」という書面を渡しているのみで、県のホームページ等での継続的な開示は実施していない。 特に不動産貸付業については、業種全体に占める割合も大きく、事業規模の判定基準が複雑であることから、適切な課税賦課の観点からも、個人事業主への判定基準の継続的な周知徹底について検討すべきであると考える。	(令和2年8月公表) 県HPに事業規模の基準を掲載するとともに、引き続き納税者への貸付不動産の内容照会や実地調査等の機会を捉えて周知を行うこととした。	措置済み
1意見 ④	P44	意見	税務課	<b>【不動産取得税】</b> <b>不動産取得税調査業務の効率化について</b> 承継取得の場合の不動産取得税の調定にかかわる基礎情報は、法務局に赴いて不動産取得税課税台帳兼調査/入力票(承継分)に記入し、その記録を県税事務所に持ち帰っている状況にあるが、現状は非常に手間のかかる実務になっている。 セキュリティ面に配慮した上で、モバイルPCやiPad等の端末機を導入し、その場で入力し、課税台帳入力システムのデータベースに吸い上げる仕組みを作れば工数削減につながるものとする。また、直接PC等に入力した結果と調査において入手した情報や公図とを照合すれば、正確性を担保できるものとする。	(令和3年5月公表) モバイル端末活用に向けたシステム改修や端末導入のための予算措置を行い、令和3年度中に導入することにより、法務局調査の効率化を図ることとした。 ----- (令和2年8月公表時の方針) 法務局調査について、業務の効率化を図るため、モバイル端末の活用を検討する。	措置済み

番号	報告書 ページ	区分	担当 課室	指摘及び意見	講じた措置等	措置状況
1意見 ⑤	P47	意見	税務課	<p><b>【不動産取得税】</b>  <b>市町村からの固定資産税の評点数データの受入れについて</b>  紀南県税事務所において、原始課税における不動産取得税を算定するために市町村から家屋の評点数の通知を受けており、田辺市からは書面、その他の市町村からは書面と併せてExcelファイルとなっている。現状は、Excelファイルを手入しているものの、県の課税台帳入力システムに手作業で各項目を入力し、元のExcelファイルと照合入力チェックしている。入手したExcelデータを県の課税台帳入力システムへ直接取り込む仕組みを作れば、入力・照合という工数削減につながるものと考え。また、正確性も担保することができるものと考え。</p>	(令和2年8月公表) 家屋の評点数データをExcelファイルから課税台帳入力システムへ直接取り込み、課税台帳を自動出力できるようシステムを改修することにより、システムの有効活用・業務の効率化を図ることとした。	措置済み
1意見 ⑥	P47	意見	税務課	<p><b>【不動産取得税】</b>  <b>不動産取得に関する申告について</b>  現状は本人からの取得に関する申告はなくとも課税計算や住宅特例控除の適用が滞りなく行える体制になっている。しかしながら軽減措置の適用についてはあくまでも本人からの申告が前提となる事項である。課税実務上の配慮は理解できるが、自己申告についてさらに周知徹底をはかる必要があると考える。</p>	(令和2年8月公表) これまで、不動産関連団体を通じて、各所属会員へ啓発チラシを配付していたが、新たに市町村に対する依頼文書を発出し、固定資産税に係る家屋評価事務等の際に、不動産を取得した者に対して、申告書提出の案内を周知徹底することとした。	措置済み
1指摘 ①	P47	指摘	税務課	<p><b>【不動産取得税】</b>  <b>不動産取得税の課税誤りについて</b>  紀南県税事務所において、不動産取得税の課税誤りがあった。  概要:  ① 税目 不動産取得税(平成29年中に田辺市内で新增築された家屋に対する課税)  ② 課税時期 平成30年8月  ③ 件数 88件  ○過大であったもの・・・43件 2,312,200円(※最大の額 577,200円、最小の額 1,800円)  ○過小であったもの・・・45件 95,400円(※最大の額 7,800円、最小の額 100円)</p> <p>田辺市から送られる固定資産(家屋)のデータが補正率を掛けた後の評価額になっていたところ、さらに県において補正率を掛け合わせて補正額を計上したため2重で補正したこととなり、過誤が生じた。補正率が0.99又は1.10のため、過大徴収43件・過少徴収45件が生じたものである。  田辺市のみが他市町村と異なることは担当者として当然に理解しておくべきことである。  今後、このようなことのないよう、複数の職員によるチェックや事務処理体制の整備に特に留意の上、事務の適正な実施を徹底し、厳正な執行に努められたい。</p>	(令和2年8月公表) 今回の件を踏まえ、不動産取得税の課税に当たり、どのような点に注意を払い、どのような手順で処理を進めなければならないかなどを具体的に記載した「作業マニュアル」や、税額計算の際に必要な確認項目を記載した「チェックリスト」を作成し、各県税事務所内での「作業手順の明確化」、「見える化」を図ることとした。 併せて、「決裁時等におけるチェック機能の充実」、「適正な事務処理の再確認」、「事務処理誤りの未然防止」の取組を徹底し再発防止を図るため、各県税事務所へ通知を行った。 また、この取組の一環として、県税事務所の各課ごとに、業務の適正化推進員を設置し、各所属内でヒヤリハット事例の収集や再発防止策の検討、情報共有等を通して事務処理誤りの未然防止を図ることとした。	措置済み

番号	報告書ページ	区分	担当課	指摘及び意見	講じた措置等	措置状況
1意見 ⑦	P56	意見	税務課	<p><b>【ゴルフ場利用税及び軽油引取税】 （報償金制度について）</b></p> <p>和歌山県では、軽油引取税及びゴルフ場利用税について、特別徴収義務者に対し報償金を交付する制度を設けている。業務プロセスとしては、和歌山県は毎年4月から翌年3月までについて各納税義務者からの1年間の申告書の提出を確認した後、6月に各特別徴収義務者の報償金を算定、7月に各特別徴収義務者に交付決定通知書を送付、そして8月に報償金を交付している。</p> <p>交付金額は、軽油引取税については、算定期間中の全月分について期限までに全額納入されている場合は、申告納入期限までに納入した税額の2.5%、それ以外の場合は、1.3%の交付率を乗じて算定した金額を交付している。ゴルフ場利用税については、算定期間中の全月分について期限までに全額納入された場合のみ、申告納入期限までに納入した税額に1.5%の交付率を乗じて算定した金額を交付している。</p> <p>しかしながら、軽油引取税については、申告書の内容に誤りがあった場合や月次で申告書を提出していない場合にも、交付率は低下するものの交付（本来の申告納入期限までに納入された部分に限る。）される内容の要領となっている。</p> <p>なお、報償金の交付額は、平成29年度143,775千円、平成30年度137,463千円、令和元年度145,217千円に上る。</p> <p>報償金制度は軽油引取税・ゴルフ場利用税の特別徴収が一般的な特別徴収義務と異なる特別の事情があることに鑑み、通常必要とされる事務経費を超える経費の一部を補助する趣旨で交付するものであるとの特殊性から、その交付については理解を得られるものと考えられるが、未申告や申告内容に重大な誤りがあった場合にも交付される内容となっていることから、他府県の報償金制度の状況についても情報交換等実施したうえで、交付の対象を検討をしていくべきと考える。</p> <p>また、故意により制度を悪用した者に対しては過年度に遡り報償金の交付を差し止める旨の規定を設けることも検討されたい。</p>	<p>（令和2年8月公表）</p> <p>申告義務違反について重加算金や不申告加算金が課せられるような者に対しては、報償金交付の対象としないよう、交付要領の見直しを行うこととした。</p> <p>また、犯則（脱税）事件における処分（告発や通告処分）を受けた者に対しては、その犯則に係る期間の申告納入額について交付した報償金額の返還を求めることとする見直しを行うこととした。</p>	措置済み
1意見 ⑧	P57	意見	税務課	<p><b>【軽油引取税】 軽油引取税申告指導について</b></p> <p>軽油引取税では、軽油の流通ルートに対し元売業者、特約業者がどのように関与するかによって、納税地、納税義務者が決定されることとなる。そのため、県税事務所で軽油の流通ルート、納税地、納税義務者に間違いが無いかについて確認することが重要となる。</p> <p>和歌山県では、納税義務者から提出された申告書により、軽油の流通ルートを確認し、納税地、納税義務者が間違いがないかを確認し、申告書を受理している。</p> <p>申告書を通査したところ、流通ルートが記載されていないもの、また、特約業者等の区分が誤ったまま受理しているケースが散見された。</p> <p>軽油引取税は納税地、納税義務者の判断が特に難しいことから、誤りが発生しないように留意する必要がある。誤りを防止するという観点から、納税義務者に対し、書類の作成方法を指導し、正確に記載されたものを入手する必要がある。</p>	<p>（令和2年8月公表）</p> <p>申告書様式ごとの記載例を示した手引書を作成し、令和元年度分申告から活用できるよう県内特別徴収義務者へ配付することにより、軽油引取税の適正申告の推進を図った。</p> <p>また、申告書受付時の確認作業についても厳正に行うことを徹底するとともに、実地検査の際にも適正な申告について指導を徹底することとした。</p>	措置済み

番号	報告書ページ	区分	担当課	指摘及び意見	講じた措置等	措置状況
1指摘 ②	P68	指摘	税務課	<p><b>【滞納税金の管理】</b>  <b>税務手当の支給事務について</b>  税務手当は、職員の特殊勤務手当に関する条例第5条によると、「県税の納入又は納税の義務を負う者」と直接接する場合等に支給されることとなっている。  また、税務課長通知(平成23年8月1日付け税第327号)で、県税の納入又は納税の義務を負う者とは「納税義務者を含めた地方税法等の税務関係法令上の質問検査権の対象者」とその範囲を定めている。  平成30年度の特務勤務実績簿を抜取りにより確認したところ、質問検査権が及ぶ範囲なのか、判別しにくい事例が見受けられた。  しかし、本通知では、例えば近隣住民対象の調査等が含まれているか、といった詳細な基準は示されていない。  また、1日に納税義務者等2名以上と接しても1回の従事として記載している事例が見受けられたが、これでは滞納者と接した時間を正確に把握することはできない。  今後は、より詳細な基準を明確に示すとともに、折衝相手、折衝内容、時間等について実績簿に正確に記載することを徹底するべきであり、必要に応じて必要書類の添付を行い、手当の対象となるかどうかの確認についても厳正に行うべきである。</p>	(令和2年8月公表) 税務手当の支給基準を明確にするため、質問検査権が及ぶ者の範囲を具体的に示すとともに、特殊勤務手当実績簿への正確な記載方法について文書を発出し、税務手当の対象となるかの確認についても厳正に行うこととした。	措置済み
1意見 ⑨	P68	意見	税務課	<p><b>【滞納税金の管理】</b>  <b>税務手当の支給要件の見直しについて</b>  滞納者と接し納付の交渉を行う業務であるため、税務手当が支給されることについては理解できる。  しかし、現状の税務手当支給要件では、月額の手給額が規定されており、従事日数に応じ、月額にそれぞれの割合を乗じて得た額が支給されている。その結果、月1回限りの従事であり、かつ、30分の従事であっても4,000円の手当が支給されることとなる。例え下限の支給額といえども、現状では県民感覚からすれば非常に高額なものと思われかねない。  県民の理解を得るため、従事日数や時間を基準とした業務実績に応じた支給要件に変更することを検討されたい。</p>	(令和3年5月公表) 税務手当について、業務実績に応じた支給要件に変更するため、職員の特殊勤務手当に関する条例を改正することにより、令和3年度から日額化し、従事した1日当たり900円を支給することとした。	措置済み
1意見 ⑩	P72	意見	税務課	<p><b>【デジタル化の取組】</b>  <b>デジタル化の推進について</b>  デジタル化の推進については、業務全体の中でどの業務にどれだけの工数がかかっているかの全体マップを策定した上で、工数削減効果の大きい業務について難易度や阻害要因等の検討も含め、デジタル化の可否を検討していくべきものとする。和歌山県には、4つの県税事務所があり、同種反復型の業務が日常的に行われている。現場の声を聞くことは勿論大事であり、現場業務のスムーズな処理環境の確保は重要であるが、一方で従前から当然の業務と思われてきた工数のかかる業務を洗い出し、業務工数の全体マップに基づいてRPA適用の可能性を研究する活動が必要と考える。  次に、eLTAXによる電子申告ではなく書面により提出された申告書等については、現状は申告書等の記載内容を手入力し、入力内容を提出書面と照合するという手間をかけている。AI(人工知能)は画像など構造化されていないデータの構造化処理を得意としており、書面データの読み込みに適用できるものと考えられる。現状は人間の目で入力結果を最終チェックしている状況にあるため、AIが画像処理した結果についても容易に修正が可能と考えられるため、正確性を損なうリスクは低いものと考えられる。このような手間のかかる業務について、将来を見通したうえでAIの導入を検討されたい。さらに、RPA、AI等急速な勢いで発展しているデジタル技術の活用その他、既存の各種システムの機能向上等様々なデジタル化の取組についても検討を行い、導入を進め、従来からの効果的な賦課徴収体制の継続を確保しながら、より少ない職員で効率的に業務を行えるよう改善を図っていくべきである。</p>	(令和3年5月公表) 県税業務の所要時間・難易度調査結果を精査・分析し、業務の全体マップを作成するとともに、年間所要時間上位の事務を中心に、事務の見直し・システム化による効率化の対策を取りまとめた。 また、効率化の対策については、予算措置を伴わないものは順次導入、予算措置が必要なものは令和3年度中に導入することにより、事務処理の見直しや平準化・効率化・デジタル化を図ることとした。	措置済み