

令和元年度

# 包括外部監査結果報告書（要約）

「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」

令和2年3月

和歌山県包括外部監査人

公認会計士 坂井俊介

# 1. 包括外部監査の概要

## 1.1 選定した特定の事件（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

## 1.2 特定の事件（テーマ）を選定した理由

和歌山県を取り巻く環境としては、23年連続で人口減少が進んでいる。若年層の県外への流出も進んでおり、歳入の減少が見込まれ、一方で少子高齢化が進むことにより歳出は増加していくものと考えられる。和歌山県では、数次にわたる行財政改革推進プランに基づき、不断の行財政改革に取り組んできており、財政状況の改善に着実な成果をあげてきているが、今後も、少子高齢化に伴い増加する社会保障関係経費や公共施設等の老朽化、さらには国の財政健全化に向けた動向による地方財政への影響などに対応していく必要がある。

「世界とつながる愛着ある元気な和歌山」の実現に向け持続可能な財政運営のためには確実な歳入の確保が必須である。

和歌山県の歳入には、県税、地方交付税、諸収入などがあり、令和元年度の当初予算は、5,531億円であり、このうち、和歌山県の県税収入は、935億円で、自主財源の41.9%、歳入全体の16.9%を占めており、重要な財源となっている。

よって、「県税の賦課徴収に係る事務の執行及び管理の状況」について、包括外部監査人の立場から検討を加えることは、歳入の確保の観点から有意義と考えた。和歌山県ではこれまで、当該特定の事件が包括外部監査の対象となったことはなく、課税の公平性に配慮した上で、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、

- ・ 県税収入を確保するための対策
- ・ 事務執行の合規性
- ・ 内部統制の規範への準拠性
- ・ 事務の効率化・合理化

の観点から検証を行うことは県民にとって重要であると判断し、特定の事件として選定する。

## 1.3 外部監査の方法

### 1.3.1 監査の視点

- 県税の徴収率を向上し、収入を確保するための対策はどのように実施されているか。
  - ✓ 県税収入確保のため、実効性のある取組が行われているか。
  - ✓ 市町村等との連携が効率的かつ効果的に行われているか。
  - ✓ 滞納整理事務が適切に行われているか（債権の認識、計上、取立、不納欠損処理等）。
- 事務執行の合規性の観点の監査要点につき、県税の賦課徴収の手続・日常の業務手順が適切に実施されているか。

- ✓ 賦課徴収事務が法令に基づく方法で実施されているか。
- 課税の公平性の観点から、県税の賦課徴収の手続・日常の業務手順が適切に実施されているか。
  - ✓ 課税の公平性が担保されているか。
  - ✓ 減免の公平性が担保されているか。
- 県税の賦課徴収に関する事務の執行状況について、条例や事務要領等の内部統制の規範への準拠性を確認する。
  - ✓ 事務の執行が内部統制制度に係る各種規定に準拠しているか。
  - ✓ 内部統制の規範に違反した場合の事務上のリスクを適切に洗い出し、対策が立てられているか。
  - ✓ 対策について日常の業務を通じたチェックが行われ、再評価されているか。
  - ✓ 人事異動や担当者の不在時の事務引継が十分に行われないことにより業務が停滞していないか。
  - ✓ 業務の実行過程において、業務の進捗状況を管理しているか。
- 賦課徴収コストの適正化の観点から、事務の効率化・合理化が進められているか。
  - ✓ 賦課徴収事務に、必要以上に過大なコストをかけていないか。
  - ✓ 組織は、組織を取り巻く ICT 環境に関して、いかなる対応を図るかについての方針及び手続を定めているか。
  - ✓ 各種システムや RPA（Robotic Process Automation の略。ロボットによる業務自動化）の導入など、当該組織における必要かつ十分な ICT（Information and Communication Technology の略。情報通信技術）の程度を検討した上で、適切な利用を図っているか。

### 1.3.2 主な監査手続

- 所管課である税務課へのヒアリングを実施する。
- 県税事務所において税務事務の流れについてヒアリングを実施する。
- ヒアリングの際に関連帳票を閲覧し、税務業務の流れを理解し、賦課徴収事務が上記の監査の視点に記載した観点に照らし、どのように運用されているかを確認する。

## 2. 調査の結果

監査により発見された指摘事項及び意見

(ア) 課税の公平性【意見 4 件】(抜粋)

(報償金制度について)

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。

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。

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。

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。

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。

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。

（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）

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える。

#### （イ）内部統制の規範への準拠性【指摘2件】

（不動産取得税の課税誤りについて）

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)

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。

(税務手当の支給事務について)

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 年度の特殊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。

(ウ) 事務の効率化・合理化【意見 6 件】(抜粋)

(税務手当の支給要件の見直しについて)

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、月額の手当額が規定されており、従事日数に依り、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捉えられかねない。

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。

(デジタル化の推進について)

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

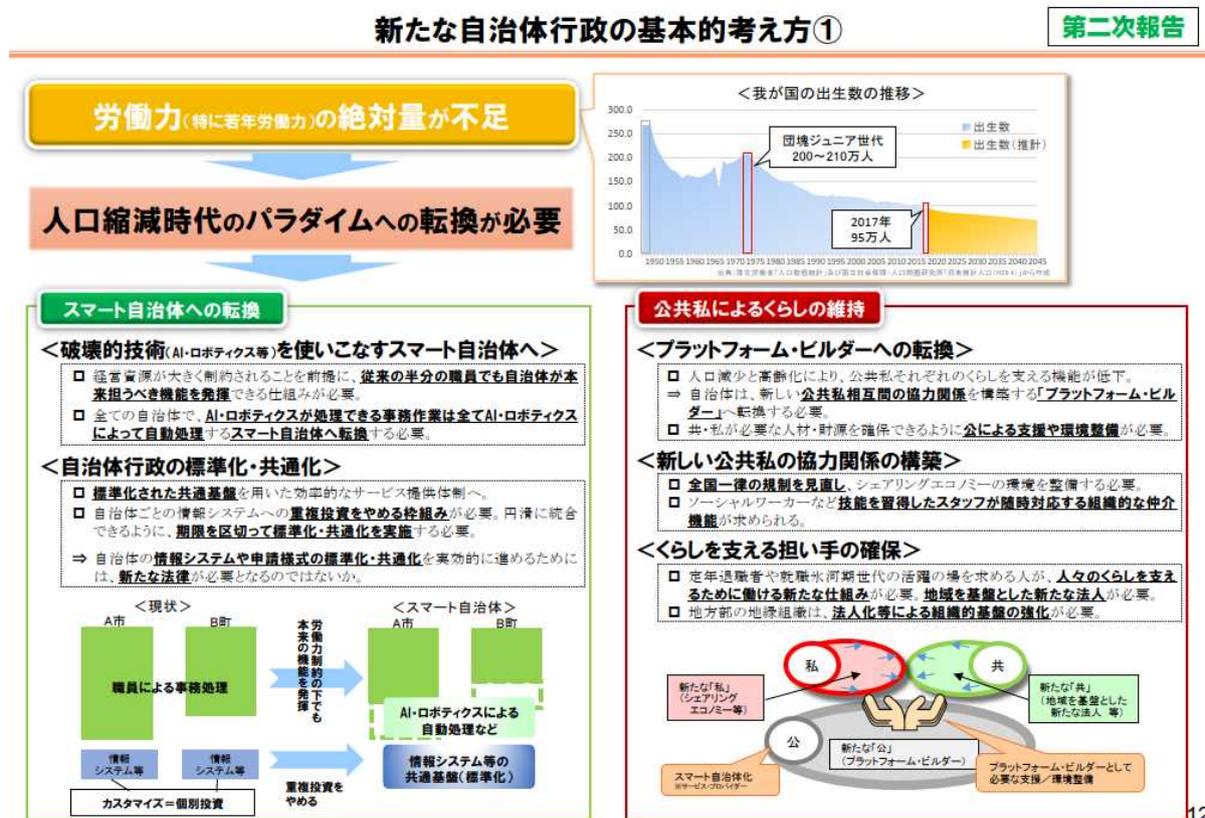
るかの全体マップを策定した上で、工数削減効果の大きい業務について難易度や阻害要因等の検討も含め、デジタル化の可否を検討していくべきものとする。和歌山県には、4つの県税事務所があり、同種反復型の業務が日常的に行われている。現場の声を聞くことは勿論大事であり、現場業務のスムーズな処理環境の確保は重要であるが、一方で従前から当然の業務と思われてきた工数のかかる業務を洗い出し、業務工数の全体マップに基づいてRPA適用の可能性を研究する活動が必要とする。

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。現状は人間の眼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。

### 3. 総括

国立社会保障・人口問題研究所による「日本の将来推計人口（平成 29 年推計）」によると、日本の人口は平成 27（2015）年の国勢調査による 1 億 2,709 万人を出発点として、平成 65（2053）年には 1 億人を切り平成 77 年（2065）年には 8,808 万人になると推計されている。

総務省は、1947～49 年生まれの団塊世代及び 1971～74 年生まれの団塊ジュニア世代が共に 65 歳以上の高齢者になり地方公務員の数が急減する 2040 年を見据え、新たなる自治体行政の基本的方向性と課題を明らかにすべく「自治体戦略 2040 構想研究会」を組成した。当該研究会は「人口減少下において満足度の高い人生と人間を尊重する社会をどう構築するか」という副題を付けた第二次報告（平成 30 年 7 月）のなかで、今後の自治体行政の課題の一つとして「スマート自治体への転換」を掲げている。



(自治体戦略 2040 構想研究会 第二次報告より抜粋)

スマート自治体への転換とは、年齢別地方公務員数や出生率等のデータの分析により地方公務員数が 2040 年には現在の半分程度になる可能性を示唆した上で、従来の半分の職員でも自治体が本来担うべき機能を発揮できる仕組み作りが必要であり、全ての自治体で AI やロボティクスといった破壊的技術を積極活用して事務作業の自動化、省力化を図るべきとしている。また、情報システムの標準化、共通化を図り、自治体ごとの情報システムの重複投資をやめる枠組みが必要であるとしている。労働力、特に若年労働力の絶対量が不足するなか、まさに人口減少時代に対応したパラダイム転換が求められている。

和歌山県においても人口減少は深刻な課題となっている。平成 29 年度を起点する長期総合計画のなかで、様々な社会福祉関連施策や産業及び観光の振興、災害対策や生活環境向上の諸施策等について、具体的な目標値を設けて実行し、人口減少の歯止めに繋げるべく対策を講じられているところであるが、それでも現状の人口ピラミッドの状況から全国的平均より速いスピードで人口減少が進むとみられている。

人口減少に伴い職員数の縮減も避けられないものと思慮するが、県としては他府県に先駆けてクラウド・システムを導入するなど ICT 投資を積極的に進め、RPA の導入も既に手掛けており、デジタル化の推進により業務の標準化、省力化を重点施策の一つとして推進しているところである。

本調査においては、和歌山県における県税の賦課徴収に関する事務の執行及び管理について取り上げたが、和歌山県においてもデジタル化の推進を含め様々な取組により省力化、自動化を図っているところである。例えば、

- e-TAX との情報連携による課税資料収集の正確性確保
- eLTAX や OSS（自動車保有関係手続のワンストップサービス）を利用した電子申告の普及による申告処理の自動化、省力化
- eLTAX を通じた他自治体との連携による分割基準等確認の迅速化
- キャッシュレス決済及びコンビニを利用した納税システムの採用による事務の合理化
- 個人県民税の特別徴収の徹底による徴収事務の適正化
- 市町村からの入手データのデジタル化による課税計算の迅速化・正確性確保

など、多岐にわたり様々な取組を実施していることが確認できた。eLTAX や OSS の利用や特別徴収制度の適用など県民の行動変化を促している側面もあるため、県としてはデジタル化の進展を背景として、さらなる納税者サービスと複雑・多様化する経済社会情勢にも対応した適正・公平な賦課徴収を推進していかなければ県民の期待に応えられないものとする。

県として他自治体に先駆けて全庁クラウド・システムを導入や RPA の活用を行うなど、職員減少に対応した諸施策を展開しているところであり、税務課としてもその機軸に沿ったデジタル化を推進しているところであるが、納税者に対する課税額を決定するという業務の性質上、課税計算の正確性、課税の公平性の確保に万全を期することは必須要件であり、厳格なチェック体制をとる必要がある。一方で、単純作業に相当の工数を割いている部分や、県税事務所によって事務フローが異なっている面があり、標準化や省力化等において、さらなる改善課題があるものとする。

具体的には次のような点が本調査によって検出された。

#### 1. 事務作業の省力化、自動化（意見）

県税は課税対象となる所得金額や税額、固定資産評価額等の金額が国への申告データ又は市町村の課税台帳のデータと共通のものである場合が多い。県が単独で調定している税目も自動車税や軽油引取税など複数あるが、金額割合としては相対的に低い。

## (税目ごとの平成 30 年度調定額の内訳)

(単位：百万円)

税目	国及び市町村との連携状況等	調定額	百分比
個人県民税	市町村からの報告により調定する。	28,946	30.4
法人県民税	国税（法人税）データと県税申告データとを照合。国税データと合致している部分は特段調査しない。事務所等の適格性及び県またぎ分割について県が確認し、調査する。	3,538	3.7
県民税利子割	金融機関等からの申告により確定、国税が申告額の妥当性を調査し、県は調査しない。	582	0.6
県民税配当額	証券会社等からの申告により確定、国税が申告額の妥当性を調査し、県は調査しない。	1,063	1.1
県民税株式等譲渡所得割	証券会社等からの申告により確定、国税が申告額の妥当性を調査し、県は調査しない。	885	0.9
個人事業税	国税（所得税）データを基に事業分類及び事業所得の事業主控除の適用について県が確認する。	1,032	1.1
法人事業税	国税（法人税）データと県税申告データとを照合。国税データと合致している部分は特段調査しない。事務所等の要件及び県またぎ分割について県が確認し、調査する。	18,471	19.4
不動産取得税	固定資産評価額のデータを市町村ないしは法務局から入手し、県税システムに取り込み、補正の上、調定する。固定資産評価額は市町村が確定する。県は不動産の取得の事実の把握や固定資産評価額の確認、住宅の特例控除等の軽減措置要件の把握等のために法務局に赴いて固定資産評価証明や公図の確認等を行っている。	1,814	1.9
鉦区税	県が単独で調定する。	0	0.0
自動車税	県が単独で調定する。	11,193	11.8
自動車取得税	県が単独で調定する。	1,485	1.6
県たばこ税	県が単独で調定する。	1,049	1.1
ゴルフ場利用税	県が単独で調定する。	316	0.3
軽油引取税	県が単独で調定する。	6,259	6.6
狩猟税	県が単独で調定する。	16	0.0
地方消費税	国が消費税等を徴収し、各都道府県に配分する。	18,485	19.4
合 計		95,141	100.0

上記の税目のうち、法人県民税・法人事業税は、取扱件数が多く、eLTAXによる電子申告を受けていない場合は、書面申告をパンチ委託で入力したものをチェックする手間が相当程度かかっている。

不動産取得税は、承継取得と原始取得とで事務フローが異なるが、市町村や法務局から不動産取得の事実を把握し、固定資産評価額データを入力して県税システムに手作業でデータ入力するため、工数が相当程度かかっている。

自動車税、自動車取得税（令和元年 10 月から自動車税種別割及び環境性能割に改定された。）は件数が多く、納税通知の発送事務等に相当の工数がかかっている。

県の税務課は、個々の税目の事務手続に関連して、RPA 導入可能な事務について現場からの意見を吸い上げ、出来るところから順次 RPA 化を進めているところであるが、現状税務業務で相対

的に最も人手がかかっているのは、不動産取得税の市町村連携の部分であると考え。不動産取得税については、県税の中で 1.9%の割合にすぎないが、各県税事務所の職員対応を含め相当の工数を割いている状況にある。勿論、金額的重要性を鑑みて賦課徴収事務の厳格性を疎かにすることはあり得ないが、最少の経費で効率的に徴税効率を上げるべきこともまた重要な課題である。これらの業務については、AI の活用を含め、デジタル化を進める余地は大きいものと考え。

税務業務全体の業務について、どの業務で多くの工数がかかっており、デジタル化のための阻害要因は何か、デジタル化を進めるための条件は何か等の分析を行い、現場からのボトムアップ型のアプローチだけでなく、業務全体の作業分析に基づいたトップダウン型のアプローチにより、より効果の高い AI 活用や RPA の導入を含めたデジタル化を進めるべきと考え。

また、書面申告の入力について、入力作業を外注委託し、その結果を職員が照合している状況が県民税や事業税の事務フローの中で見受けられたが、従前は外注委託している部分にも画像認識機能を持つ AI の活用や RPA の導入を検討し、職員と外注委託とを含めた全体の省力化、自動化を図るべきと考え。

## 2. 業務の標準化（意見）

総務省は第 31 次地方制度調査会の「人口減少社会に的確に対応する地方行政体制及びガバナンスのあり方に関する答申」（平成 28 年）を受けて、「地方自治法等の一部を改正する法律」（平成 29 年法律第 54 号）により内部統制制度の導入及び監査制度の充実強化を図る地方自治法の改正を行った。内部統制制度については、都道府県などの地方公共団体の長は令和 2 年度までに内部統制体制の整備、運用を行い、令和 3 年度に内部統制評価報告書を作成し、監査委員が審査し、議会に提出、住民に公表するという運用が始まる。

総務省は「地方公共団体における内部統制制度の導入・ガイドライン」（平成 31 年）のなかで、内部統制の目的として次の 4 つを示している。

- ① 業務の効率的かつ効果的な遂行
- ② 財務報告等の信頼性の確保
- ③ 業務に関わる法令等の遵守
- ④ 資産の保全

ここで業務の効率的かつ効果的な遂行を一番目の目的としている点は注目すべきであり、過度な事務負担になることを避ける一方で、不正や誤謬のリスクを効果的に洗い出し、チェックすることを意図しているものと考え。当該ガイドラインの中で、

「業務の効率的かつ効果的な遂行とは、業務の目的の達成に向け、効率的かつ効果的にその業務を遂行することをいう。

地方公共団体においては、その事務を処理するに当たっては最少の経費で最大の効果を上げるとともに、常にその組織及び運営の合理化に努める（地方自治法第 2 条第 14 項及び第 15 項）という法の趣旨を踏まえつつ、担当職員の個人的な経験や能力に過度に依存することなく、組織として一定の水準を保ちつつ滞りなく業務を遂行できるようにすることで、業務の目的達成を図ることが重要である。」

との説明がある。内部統制制度の導入は過度の事務負担になることを避けることに重点を置きつ

つも、他の3つの目的、即ち財務報告等の信頼性の確保、業務に関わる法令等の遵守、資産の保全というリスク管理を効果的に行うことが肝要と考える。

本調査において、手作業の部分が多くデジタル化による省力化、自動化できる余地が相当程度あることが認識されたが、一方で不動産取得税における入手データの読み込みプロセスなど県税事務所による事務手続の違いも認識された。また、引継事項が徹底されておらず補正率の二重乗算による事実も県のホームページで公表されているところである。

税目ごとの賦課徴収事務手続については、デジタル技術の適用を含め県税事務所ごとで個人差のないようにさらなる見える化、標準化を進めるべきと考える。それにより、不効率な手続の是正につながるとともに、内部統制制度の整備、運用が実益のあるものになると考える。

以 上