

平成 23 年度 国税局電話相談センターにおける 相談業務に関する民間競争入札実施要項（案）

1 趣旨

国税局電話相談センターは、各国税局及び沖縄国税事務所に設置されており、税に関する一般的な相談を集中的に受け付けている。具体的には、税務署の代表電話番号にかけられた電話のうち、一般的な税務相談については自動音声応答装置（IVR）を経由して電話相談センターに着信し、税目別に集中配置された税務相談官がこれに対応している（別紙 1 参照）。

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号。以下「法」という。）は、公共サービスによる利益を享受する国民の立場に立って、公共サービスの全般について不断の見直しを行い、その実施について透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスの提供を実現することを目指すものである。

本民間競争入札は、公共サービス改革基本方針（平成 22 年 7 月閣議決定）において選定された国税局電話相談センターにおける相談業務（オペレーターによる対応が可能な業務）について、民間事業者の創意工夫やノウハウを活用することにより、当該業務の効率化及び質の向上を図ることを目的として、法第 14 条並びに第 15 条で準用する法第 10 条、第 11 条第 1 項、第 12 条並びに第 13 条第 1 項及び第 3 項に基づき、民間事業者に委託するために実施するものである。

2 委託業務の内容及びその実施に当たり確保されるべき公共サービスの質

(1) 委託対象の電話相談センター

東京国税局電話相談センター及び関東信越国税局電話相談センター

(2) 対象事業履行場所

上野合同庁舎（東京都台東区池之端 1-2-22）

(3) 業務実施時間等

イ 業務実施時間

月曜日から金曜日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。

ただし、午前 8 時 30 分から 40 分までの 10 分間は、総括責任者（注 1）が当庁等（国税庁、東京国税局及び関東信越国税局をいう。以下同じ。）からの連絡事項をスーパーバイザー（注 2）及びオペレーター（以下「OP」という。）に周知するための時間として使用する。

（注 1）「総括責任者」とは、受託業務の全般を総括し、業務従事者の指揮・監督を行うとともに、当庁等の職員との連絡・調整を行う責任者をいう（以下同じ。）。

（注 2）「スーパーバイザー」とは、総括責任者を補佐し、OPの指導等を行う者をいう（以下「SV」という。）。

この業務実施時間内においては、いわゆる昼休み時間帯も電話相談に応じることとする。なお、電話相談対応中に業務実施時間が終了しても対応を継続するなど、業務実施時間終了後においても、電話相談の状況に応じて柔軟に対応する。

また、一般職の職員の勤務時間、休暇等に関する法律（平成6年法律第33号）の改正その他の事由により業務実施時間の変更がある場合には、あらかじめ受託事業者へ通知するものとし、受託事業者はそれに従わなければならない。

ロ 休日

休日は、国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び一般職の職員の勤務時間、休暇等に関する法律に規定する週休日（日曜日及び土曜日）並びに12月29日から翌年の1月3日までの日（年末年始の休日）とする。

（4）委託業務の内容

東京国税局及び関東信越国税局の電話相談センターに着信した電話のうち、自動音声案内の振り分け機能により「源泉徴収」（東京国税局電話相談センターにおいて各年11月から12月に着信したものに限り）及び「その他」（1stガイダンス又は2ndガイダンスで番号が選択されなかったものを含む。）に着信した電話への相談等対応業務とする（別紙2参照）。

具体的な委託業務の内容は、別紙3「委託業務の内容」のとおりである。

なお、本委託業務は税理士資格を必要とするものではない。

（5）対象となる業務の規模及びOP等配置人員の上限

平成19年度から平成22年度における委託業務の対象となる電話の着信本数は別紙4-1のとおりであり、下記（6）に定める公共サービスの質を確保するために最適な人員を配置する。ただし、貸与する電話機台数等の関係上、総括責任者、SV及びOPの合計人数は26名以下とし、総括責任者は1名以上、SVは2名以上とする。

なお、東京国税局管内の税務署数は84、関東信越国税局管内の税務署数は63である。

（6）確保されるべき公共サービスの質

イ 委託業務の適正かつ確実な履行

本委託業務に関して公共サービスの質を確保するため、6（1）イ（イ）から（ハ）に掲げる業務処理体制、管理体制及び研修体制を整え、本実施要項及び契約に基づき遂行することとされた業務を適正かつ確実に履行する。

ロ 要求水準

上記イを行った上で、本委託業務実施に関して公共サービスの質を確保するため、受託事業者に対して以下の要求水準を設定する。ただし、本要求水準は、国税庁が要求する最低限の水準であることから、当該水準を上回る水準を確保できる場合には、そのような実施を制限するものではない。

① 各月ごとに、委託業務の対象となる着信電話本数のうち95%以上の電話を適正に処理（国税局電話相談センターの税務相談官への転送及び所轄税務署職員への転送を含む。）すること。

- ② 別紙5に定める実施方法により年に2回（各年12月及び3月）実施する利用者アンケート調査において、「対応の親切さ・丁寧さ」、「回答の早さ」及び「回答の分かりやすさ」に関するそれぞれの項目について、「良い」、「やや良い」又は「普通」の評価の合計が80%以上であること。

(7) モニタリングの方法

国税庁は、事業実施中の公共サービスの質の確保状況について、9（1）イに示す報告事項及びアンケート調査（別紙5）等により確認する。

(8) 業務の改善策の作成・提出等

受託事業者は、次の場合、速やかに業務の改善策（国税庁への改善提案を含む。）を作成し、国税庁の承認を得た上で改善策を実施するものとする。なお、受託事業者は、改善策の作成・実施に当たり、国税庁に対して必要な助言及び協力を求めることができる。

- イ 国税庁が9（1）イに示す報告及び業務の実施状況を観察することにより、業務の質が満たされないおそれがあり、業務の改善を求めた場合
- ロ 受託事業者が業務の実施状況を踏まえ、業務の質の確保・向上を図るための業務の改善が必要と判断した場合

(9) 契約の形態及び委託費の支払

- イ 契約の形態は、委託契約とする。
- ロ 国税庁は、本委託業務の実施状況を確認した上で委託費を支払う。委託費は、落札した金額に消費税率を乗じた額を加算した額を基本額とし、当該基本額を業務実施期間の総月数（15か月）で除した額（1円未満の端数は切り捨てる）を、業務実施期間の各月において支払うものとする。

3 契約期間

契約期間は契約締結日（平成23年9月上旬ごろ）から平成26年3月31日までとする。ただし、本委託業務の実施期間は、①平成23年11月1日から平成24年3月30日まで、②平成24年11月1日から平成25年3月29日まで、③平成25年11月1日から平成26年3月31日までの15か月間である。

4 入札参加資格

- (1) 法第15条において準用する法第10条各号（第11号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 予算決算及び会計令（昭和22年勅令第165号。以下「予決令」という。）第70条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別の理由がある場合に該当する。
- (3) 予決令第71条に該当しないこと。
- (4) 平成22・23・24年度財務省競争参加資格審査（全省庁統一資格）において、「役務の提供等」の「A」、「B」又は「C」の等級に格付けされ、関東・甲信越地域の競争参加

資格を有する者、又は当該競争参加資格を有していない者で入札書の受領期限までに競争参加資格審査を受け競争参加資格者名簿に登載された者であること。

- (5) 各省各庁から指名停止等を受けていない者（支出負担行為担当官が特に認める者を含む。）であること。
- (6) 経営の状況又は信用度が極度に悪化していないと認められる者であり、適正な契約の履行が確保される者であること。
- (7) 警察当局から、暴力団員が実質的に経営を支配する者又はこれに準ずるものとして、国発注業務等からの排除要請があり、当該状態が継続している者でないこと。

5 入札に参加する者の募集

(1) 入札に係るスケジュール

- イ 入札公告 平成 23 年 6 月上旬ごろ
- ロ 入札説明会 平成 23 年 6 月中旬ごろ
- ハ 現地説明会 平成 23 年 6 月下旬ごろ
- ニ 入札説明会終了後の質問期限 平成 23 年 7 月上旬ごろ
 - ※ 入札説明書の交付を受けた者は、本実施要項の内容や入札に係る事項について、入札説明会後に、国税庁に対して質問を行うことができる。質問は原則として書面により行い、質問内容及び国税庁の回答は、入札説明書の交付を受けたすべての者に公開することとする。
- ホ 入札書類提出期限 平成 23 年 7 月下旬ごろ
- ヘ 開札 平成 23 年 9 月上旬ごろ
- ト 契約 平成 23 年 9 月上旬ごろ
- チ 引継・準備期間 平成 23 年 9 月下旬ごろ～平成 23 年 10 月末
- リ 事業開始 平成 23 年 11 月

(2) 入札実施手続

- イ 入札の単位
 - 入札は国税庁が実施し、東京国税局電話相談センター分及び関東信越国税局電話相談センター分を合わせ、これを一の入札単位として実施する。
- ロ 提出書類
 - 民間競争入札に参加する者（以下「入札参加者」という。）は、入札価格を記載した書類（以下「入札書」という。）及び総合評価のための事業運営の具体的な方法、公共サービスの質の確保の方法等に関する書類（以下「企画書」という。）を提出すること。
- ハ 入札書の内容
 - 入札参加者が提出する入札書に記載する金額は、本委託業務に要する一切の諸経費の 105 分の 100 に相当する金額を記載することとする。
- ニ 企画書の内容
 - 企画書には別紙 6 の「委託業務を実施する者を決定するための評価の基準」に示し

た各要求項目に対する提案を具体的に記載すること。

ホ 企画書の添付資料の内容

企画書には次の資料を添付するものとする。

(イ) 企画書の内容の概要に関する資料

別紙7に定める様式により、提案内容を要約した「提案内容整理表」を作成すること。

(ロ) 民間事業者に関する資料

A 民間事業者の概要に関する資料

B 企画書の記載内容を証する資料

C 上記4(4)の平成22・23・24年度財務省競争参加資格審査(全省庁統一参加資格)の格付けがされている者であることを証する書類

(ハ) 法15条において準用する法第10条各号に規定する欠格事由の審査に必要な書類

ヘ 入札の無効

本実施要項に示した競争参加資格のない者、別に定める入札説明書の入札条件に違反した者又は入札参加書に求められる義務を履行しなかった者の提出した入札書類は無効とする。

ト 入札の延期

入札参加者が相連合し又は不穩の挙動をする等の場合であって、競争入札を公正に執行することができない状態にあると認められるときは、当該入札を延期することがある。

チ 代理人による入札

(イ) 代理人が入札する場合には、入札書に入札参加者の氏名、名称又は商号、代理人であることの表示及び当該代理人の氏名を記入して押印(外国人の署名を含む。)するとともに、入札書提出期限までに委任状を提出しなければならない。

(ロ) 入札参加者又はその代理人は、本件調達に係る入札について他の入札参加者の代理人を兼ねることができない。

6 委託業務を実施する者を決定するための評価の基準

委託業務を実施する者(この項において「落札者」という。)の決定は、総合評価方式によるものとする。なお、評価においては、外部有識者による審査も行うこととする。

(1) 評価の内容

落札者を決定するための評価は、提出された企画書の内容が、委託業務の目的に沿った実行可能なものであるか(必須項目審査)、また、効果的なものであるか(加点項目審査)について行う。

イ 必須項目審査

必須項目審査においては、入札参加者が企画書に記載した内容が、次の(イ)から(ハ)までの必須項目(最低限の要求項目)を満たしていることを確認する。すべて

満たす場合は合格として基礎点（120点）を与え、1つでも満たしていない場合は失格とする。

(イ) 業務処理体制について

電話相談対応業務に係る具体的な業務処理体制、支援体制及び人員補助体制を整えること。

なお、その一部について再委託により配置する場合はその旨及び再委託範囲等を記載すること（下記9（3）チ（ロ）参照）。

(ロ) 管理体制について

次に掲げる事項についての管理体制等を整えること。

- A コンプライアンス・セキュリティ管理（秘密の保持及び個人情報の保護に関するものを含む。）についての体制（体制、研修の実施等）
- B 業務従事者の管理（総括責任者及びS Vを定めること等）
- C 品質の管理（接客、速度、正確性、知識力等公共サービスの質を維持向上させるための措置等）
- D トラブル時等緊急事態への対応

(ハ) 研修体制について

委託業務を適正かつ確実に実施するため、次の内容を含む研修の計画を策定し、これに基づいて委託業務の開始前に業務従事者に対して研修を実施すること。委託業務の開始後に新たに従事することとなった者に対しても同様とする。

- A 委託業務遂行に必要な税知識及び税務相談体制等に関する知識を習得させるための研修
- B 接客・クレーム処理研修
- C コンプライアンス・セキュリティ研修
- D マネジメント研修（総括責任者及びS Vに対する研修）

ロ 加点項目審査（提案内容の効果期待性を審査）【加算点：最高80点】

イで合格となった企画書の内容について、さらに次の（イ）から（ハ）までの加点項目について、委託業務の目的及び内容に照らし、具体的かつ効果的な実施が期待されるかという観点から審査を行う。

具体的には、各評価者は次の採点基準により採点を行い、得点については、各評価者の付与した評価点の算術平均に重要度に応じた加重を乗じた値とする。

採点基準	評価点
非常に優れている	5点
優れている	3点
標準的・普通	1点
記載なし又は効果が期待できない	0点

(イ) 業務処理体制に関する提案

- A 適切な接遇を行うための体制や電話相談を受けるまでの待ち時間及び電話相談に対する適切な応答に要する時間の短縮などサービスの質の向上に資する対策が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
- B 電話相談対応業務についての実務経験を有する者の配置及び委託業務遂行に必要な税知識を有する者の配置が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
- C 不測の事態に備えた人員補助体制が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。

(ロ) 研修計画についての提案

次の事項に関する委託業務の開始前におけるスキルアップのための研修計画が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。

- A 委託業務遂行に必要な税知識及び税務相談体制等に関する知識を習得させるための研修
- B 接遇・クレーム処理
- C コンプライアンス・セキュリティ管理
- D マネジメント能力（対象は総括責任者及びS V）

(ハ) 自己モニタリングの実施についての提案

過誤防止、待ち時間短縮その他サービスの向上等に資する観点から、

- A 自己モニタリングの実施方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
- B 自己モニタリングに基づく業務従事者への指導方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
- C 業務従事者への指導後の検証方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。

(2) 落札者の決定等

イ 必須項目審査により得られた基礎点（120点）と加点項目審査により得られた加算点（最高80点）の合計点を入札価格（予決令第79条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であるものに限る。）で除して得た数値が最も高い者を落札者とする。

ただし、落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がされないおそれがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すおそれがある著しく不適當であると認められるときは、予定価格の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち、各評価項目の得点の合計を当該入札者の入札金額で除して得た数値の最も高い者を落札者とするところがある。

ロ 落札者となるべき者が2者以上あるときは、直ちに当該入札参加者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、入札参加者又はその代理人が直接くじを引くことができないときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き、

落札者を決定するものとする。

ハ 落札者が決定したときは、遅滞なく落札者の氏名若しくは名称、落札金額、落札者の決定理由等について公表するものとする。

ニ 入札参加者又は代理人の入札のうち、予定価格の制限に達した価格の入札がないときは、直ちに再度の入札を行うものとする。

7 従来の実施状況に関する情報の開示

(1) 委託業務に関する従来の実施に要した経費

別紙 8-1～3 のとおり。

(2) 委託業務に関する従来の実施に要した人員

別紙 8-1～3 のとおり。

(3) 委託業務に関する従来の実施に要した施設及び設備

別紙 8-1～3 のとおり。

8 受託事業者に使用させることができる施設・設備・物品

(1) 委託業務を実施するために必要な施設及び設備（上記 7（3）に掲げる施設及び設備）については、これを使用することができる。

ただし、施設等を改修又は改造して業務を行う場合には、あらかじめ当庁等の承認を得るものとし、改修等のために必要となる費用及び委託終了時の原状回復に要する費用は受託事業者の負担とする。

(2) 委託事業を実施するために必要な次に掲げる物品等については、国税庁が用意する物品等を使用する。

イ 電話回線及び電話機 26 台（ヘッドセットを含む。）

ロ 電話交換機設備

ハ 電話受信管理用パソコン 1 台

ニ プリンター 1 台

(注) その他業務処理に必要と認められる物品（机、いす等）は、受託事業者が調達する。

(3) 使用が認められた施設、設備及び物品等については善良な管理者の注意をもって使用するとともに、これを目的外に使用してはならない。

また、受託事業者の責めに帰すべき事由により、破損、故障、紛失等による損害が生じた場合においては、これを賠償するものとする。

9 受託事業者が委託業務を実施するに当たり当庁等に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他委託業務の適正かつ確実な実施確保のために契約により受託事業者が講ずべき措置に関する事項等

(1) 報告事項等

イ 報告事項

- (イ) 受託事業者は、毎日の業務終了後、当日の実施状況を記載した業務報告書を作成し、翌開庁日に当庁等に提出しなければならない。業務報告書の様式は別紙9のとおり（なお、報告すべき事項については、当庁等と受託事業者との協議により追加することができる。）。
- (ロ) 受託事業者は、毎月の実施状況を記載した事業報告書を作成し、翌月5日（当該日が休日の場合は翌開庁日）までに当庁等に提出しなければならない。事業報告書の様式は別紙10のとおり（なお、報告すべき事項については、当庁等と受託事業者との協議により追加することができる。）。
- (ハ) 受託事業者は、毎月の業務処理件数等統計表を作成し、翌月5日（当該日が休日の場合は翌開庁日）までに当庁等に提出しなければならない。統計表の様式は別紙11のとおり。
- (ニ) 受託事業者は各年度の委託業務が終了したときは、終了の日から1ヶ月以内に、委託業務に係る収支計算書及び実施に要した経費に関する報告書を国税庁に提出しなければならない。
- (ホ) 国税庁は、委託業務の適正かつ確実な実施を確保するため必要があると認めるときは、受託事業者に対し、委託業務の実施に関し必要な報告を求め、又は国税庁の職員に事務所その他の施設に立ち入り、委託業務の実施状況若しくは帳簿、書類その他の物件を検査させ、若しくは質問させることができる。
- 立入検査をする国税庁の職員は、検査等を行う際には、当該検査等の根拠を受託事業者に明示するとともに、当該検査等が法第26条第1項に基づくものである場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示する。

ロ 指示

国税庁は、上記2（6）に定める公共サービスの質が満たされない場合のほか、委託業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、受託事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

（2）秘密の保持等

イ 個人情報の取扱い等

- (イ) 受託事業者は、個人情報を適正に管理するために必要な以下に掲げる措置を講じなければならない。
- A 個人情報の適正な取扱方法を具体的に定めた実施要領を策定すること。
 - B 個人情報の適正な取扱方法についての研修の計画を策定し、これに基づいて委託業務に従事する職員に対して研修を実施すること。
- (ロ) 受託事業者は、就業規則等において、以下に掲げる事項を定めなければならない。
- A 個人情報の取扱いに係る業務に関する事項
 - B 個人情報の取扱状況の点検及び監督に関する事項
 - C 個人情報の取扱いに関する責任者及び委託業務に従事する職員の役割及び責任に関する事項

D 個人情報の取扱いに関する規定に違反した委託業務に従事する職員に対する処分に関する事項

(ハ) 上記(イ)及び(ロ)については、受託事業者が委託業務に関して知り得た法人の情報についても同様である。

(ニ) 情報セキュリティに関する事故が発生した場合は、速やかに当庁等に報告し、今後の対応方針について協議を行う。

ロ 秘密の保持

(イ) 受託事業者は、委託業務に関して当庁等が開示した情報等(公知の事実等を除く。)及び業務遂行過程で作成した提出物等に関する情報を漏洩してはならないものとし、そのための必要な措置を講ずることとする。

(ロ) 受託事業者(その者が法人である場合にあっては、その役員)若しくはその職員その他の委託業務に従事する者(以下「受託事業者等」という。)又は受託事業者等であった者は、委託業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。これらの者が秘密を漏らし又は盗用した場合には、法第54条により罰則の適用がある。

(ハ) 受託事業者等又は受託事業者等であった者は、委託業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用することとならない場合であっても、委託業務の実施に関して知り得た情報を委託業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

(3) 契約に基づき受託事業者が講ずべき措置

イ 研修及び引継ぎの実施

(イ) 研修

受託事業者は、業務に従事させようとする者の経験・能力を踏まえ、上記6(1)ロ(ロ)に係る研修計画の具体案を策定して、委託業務の開始前に行う研修(電話機操作のOJTを含む。以下この項において同じ。)については平成23年9月下旬ごろまでに、委託業務の開始後必要に応じて行う研修(委託業務開始後に業務に従事することとなった者に対して行う研修を含む。以下この項において同じ。)についてはその都度、当庁等に提出し、これに従って、委託する業務の実施に必要な研修を実施しなければならない。なお、当庁等は、研修計画の策定に当たり、受託事業者に対して必要な助言を行うものとする。

また、当庁等は、委託業務遂行に必要な税知識及び税務相談体制等に係る知識の習得の指導、電話機の操作方法等、必要に応じて研修に協力するものとする。

受託事業者は、実施した研修の結果を、委託業務の開始前に行う研修については平成23年10月末までに、委託業務の開始後に業務に従事することとなった者に対して行う研修については研修実施後速やかに、当庁等に報告しなければならない。

受託事業者は、委託業務の終了に伴い受託事業者が変更する場合は、次期受託事業者が実施する研修に協力しなければならない。また、業務終了前に当庁等が受託事業者に対し、引継ぎに必要な資料を求めた場合は、受託事業者はこれに応じな

ればならない。

(ロ) 引継ぎ

総括責任者に対する業務処理上のノウハウの引継ぎは、総括責任者の能力・経験を踏まえた上で、当庁等が行うものとする。

また、受託事業者は、委託業務の終了に伴い受託事業者が変更する場合は、当庁等に対し必要な引継ぎをしなければならない。

ロ 委託業務の開始、中止及び終了

(イ) 受託事業者は、締結された契約に定められた業務開始日に、確実に委託業務を開始しなければならない。

(ロ) 受託事業者は、やむを得ない事情により、委託業務を中止しようとするときは、あらかじめ国税庁の承認を受けなければならない。なお、受託事業者の責めに帰すことのできない事情により委託業務を中止する場合には、当該月の委託費(毎月、委託費の額の月割りの額を支給)を日割計算にて支給するものとする。

ハ 公正な取扱い

受託事業者は、サービスの提供について、利用者を区分することなく公正に取り扱わなければならない。

ニ 利用者への勧誘等の禁止

受託事業者は、委託業務を実施するに当たって、利用者に対し、委託業務の内容を構成しない有償サービス等の利用を勧誘し、又は金品若しくは役務の提供を要求してはならない。

ホ 委託業務であることの明示

受託事業者は、必要に応じて、利用者に対し、当該業務が国税庁の委託を受けて実施されている旨を明示する。

ヘ 帳簿、書類等

受託事業者は、委託業務に係る会計に関する帳簿書類を作成し、委託業務を終了した日又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間保存しなければならない。

ト 権利の譲渡等

(イ) 受託事業者は、委託契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。

(ロ) 受託事業者は、委託業務の実施が、第三者の特許権、著作権その他の権利に抵触するときは、受託事業者の責任において、必要な措置を講じなければならない。

(ハ) 受託事業者は、委託業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ国税庁の承認を得なければならない。

チ 再委託

(イ) 受託事業者は、委託業務の全部を他の民間事業者に再委託してはならない。

(ロ) 受託事業者は、委託業務の一部について再委託をしようとする場合には、原則と

してあらかじめ企画書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託をすることの合理性及び必要性、契約金額、再委託先の履行能力並びに報告徴収その他の管理運営の方法（以下「再委託範囲等」という。）について記載するものとする。

- (ハ) 受託事業者は、委託契約締結後にやむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託範囲等を明らかにした上で、国税庁の承認を得なければならない。
- (ニ) 受託事業者は、再委託をする場合には、受託事業者が国税庁に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先に対し上記 9（2）並びに（3）ロからニまで並びにへ及びトに規定する事項その他の事項について必要な措置を講じせるとともに、再委託先から必要な報告を徴収しなければならない。
- (ホ) 再委託先は、上記 9（2）並びに（3）ロからニまで並びにへ及びトに掲げる事項については、受託事業者と同様の義務を負うものとする。

リ 委託契約の内容の変更

国税庁及び受託事業者は、委託業務の更なる質の向上を図る必要があるため、又はやむを得ない事由がある場合等により本委託契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由について、相手方の承認を得なければならない。

ヌ 委託契約の解除等

国税庁は、受託事業者が次のいずれかに該当すると認めるときは、受託事業者に対し、委託費の支払を停止し、又は委託契約を解除することができる。

なお、前記により国税庁が契約を解除したときは、受託事業者は、違約金として契約金額の 100 分の 10 に相当する金額を国税庁に納付するとともに、国税庁との協議に基づき、委託業務の処理が完了するまでの間、責任をもって当該業務の処理を行わなければならない。前記違約金の定めは、違約金額を超過する損害額についての損害賠償を妨げるものではない。

- (イ) 偽りその他の不正の行為により落札者となったこと。
- (ロ) 法第 14 条第 2 項第 3 号又は法第 15 条において準用する法第 10 条各号（第 11 号を除く。）の規定による民間競争入札に参加する者に必要な資格の要件を満たさなくなったとき。
- (ハ) 法第 20 条第 1 項の規定による契約に従って委託業務を実施できなかったとき、又はこれを実施することができないことが明らかになったとき。
- (ニ) (ハ) に掲げる場合のほか、法第 20 条第 1 項の契約において定められた事項について重大な違反があったとき。
- (ホ) 法令又は契約に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して回答せず、若しくは虚偽の回答をしたとき。
- (ヘ) 法令又は契約に基づく指示に違反したとき。
- (ト) 受託事業者等が、法令又は契約に違反して、委託業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用したとき。

(チ) 受託事業者等が、法令又は契約に違反して、委託業務の実施に関して知り得た情報を目的外に利用したとき。

(リ) 暴力団員を、業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになったとき。

(ヌ) 暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになったとき。

ル 委託契約の解釈

委託契約に関して疑義が生じた事項については、その都度、国税庁と受託事業者で協議する。

10 受託事業者が委託業務を実施するに当たり第三者又は国に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により当該受託事業者が負うべき責任に関する事項等

(1) 委託業務を実施するに当たり、受託事業者等が、故意又は過失により、第三者に損害を加えた場合における当該損害に対する賠償等については、次に定めるところによるものとする。

イ 国税庁が国家賠償法（昭和 22 年法律第 125 号）第 1 条第 1 項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、国税庁は受託事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について国税庁の責めに帰すべき理由が存する場合は、国税庁が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。

ロ 受託事業者が民法（明治 29 年法律第 89 号）第 709 条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について国税庁の責めに帰すべき理由が存するときは、当該受託事業者は国税庁に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を越える部分について求償することができる。

(2) 委託業務を実施するに当たり、受託事業者等が、故意又は過失により、国税庁に損害を与えた場合には、受託事業者は当該損害に対する賠償の責めに任ずるものとする（ただし、当該損害の発生につき、国税庁の責めに帰すべき理由が存するときは、当該国税庁の過失割合に応じた部分を除く。）。

11 委託業務に係る評価に関する事項

(1) 委託業務の実施状況に関する調査の時期

委託業務の実施状況調査については、内閣総理大臣が行う評価（平成 25 年 5 月～6 月の予定）の時期を踏まえ、平成 23 年度及び平成 24 年度の業務終了時点における状況を調査するものとする。

(2) 調査の実施方法

国税庁は、委託業務が適正かつ確実に履行されたかを定性的に評価するとともに、次の調査項目について、実施状況の調査を行い、数値的な質の維持向上が達成できたかを定量的に評価する。

- イ 業務開始日から調査日までの総相談数（すべての相談件数）及び延べ従事者数
- ロ 利用者アンケート調査結果（２（６）ロ②の利用者アンケート調査結果を用いる。）
- ハ 実施経費

（３）意見聴取

国税庁は、必要に応じ、受託事業者から意見の聴取を行うことができる。

（４）外部有識者

国税庁は、委託業務の実施状況等を内閣総理大臣へ提出するに当たり、外部有識者の意見を聞くものとする。

（５）評価に係る実施状況等の提出

国税庁は、本事業の評価に係る実施状況等について、平成 25 年 5 月を目途に内閣総理大臣及び官民競争入札等監理委員会（以下「監理委員会」という。）へ提出するものとする。

12 その他委託業務の実施に関し必要な事項

（１）委託業務実施状況等の委員会への報告及び公表

- イ 受託事業者の委託業務実施状況については、上記 9（１）イ（ロ）の報告等を踏まえ、国税庁において確認を行った上で、年度ごとに取りまとめて監理委員会に報告するとともに、公表することとする。
- ロ 受託事業者に対する会計法令に基づく監督・検査の状況について、委託業務終了後に監理委員会へ報告するとともに、法第 26 条及び第 27 条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会に報告することとする。

（２）当庁等の監督体制

- イ 本委託業務の契約に係る監督は、契約担当官等が、自ら又は補助者に命じて、立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。
- ロ 本委託業務の実施状況に係る監督は、上記 9（１）により行うこととする。
- ハ 本委託業務に関し、公共サービスを適正に実施し、又は向上させるとの観点から情報共有や課題の検討を行うため、受託事業者との間で、必要に応じた随時打合せを行うこととする。
- ニ 当庁等は、受託事業者が置いた総括責任者との連絡・調整（受託事業者からの業務処理上の質問に対する対応を含む。）を行う職員（委託元責任者）を置くものとする。

（３）受託事業者の責務等

- イ 本委託業務に従事する者は、刑法（明治 40 年法律第 45 号）その他の罰則の適用については、法第 25 条第 2 項の規定により公務に従事する職員とみなされる。
- ロ 受託事業者は、会計検査院が必要と認めるときには、会計検査院法（昭和 22 年法律第 73 号）第 25 条及び第 26 条により、会計検査院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は国税庁を通じて、資料・報告等の提出を求められたり、質問を受けたりする

ことがある。

ハ 次のいずれかに該当する者は、法第 55 条の規定により 30 万円以下の罰金に処せられる。

(イ) 法 26 条第 1 項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は法第 26 条第 1 項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して回答せず、若しくは虚偽の回答をした者

(ロ) 正当な理由なく、法第 27 条第 1 項の規定による指示に違反した者

ニ 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業員が、その法人又は人の業務に関し、上記ハの違反行為をしたときは、法第 56 条の規定により、行為者が罰せられるほか、その法人又は人に対して上記ハの刑が科されることとなる。

ホ 本委託業務に従事する者は、税理士法（昭和 26 年法律第 237 号）第 2 条第 1 項第 3 号に規定する「税務相談」を行わないこと。



納税者

税のことについて聞きたい！！

△△税務署の電話番号
XX-XXXX-XXXX

最寄りの税務署に電話

『こちらは△△税務署です。』
『税に関する相談や問合せは「1」を』
『当税務署にご用の方は「2」を押しください。』

【2番】選択

△△税務署



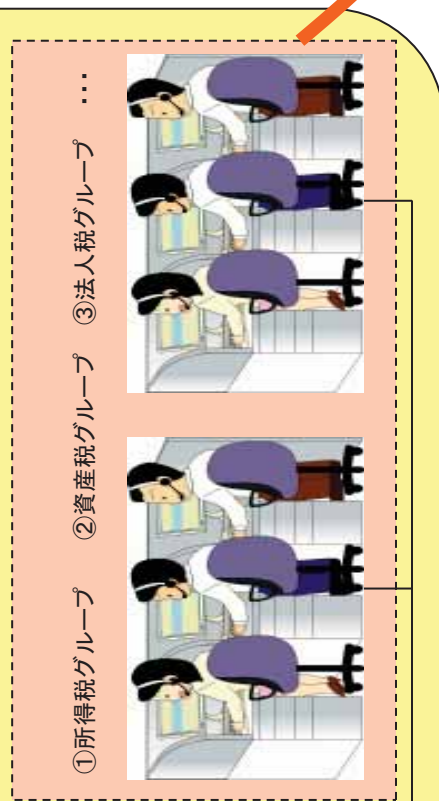
電話交換手

署で回答すべきものを
(署転送)

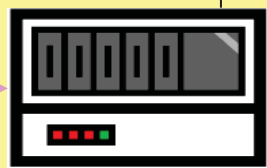
【1番】選択

国税局電話相談センター

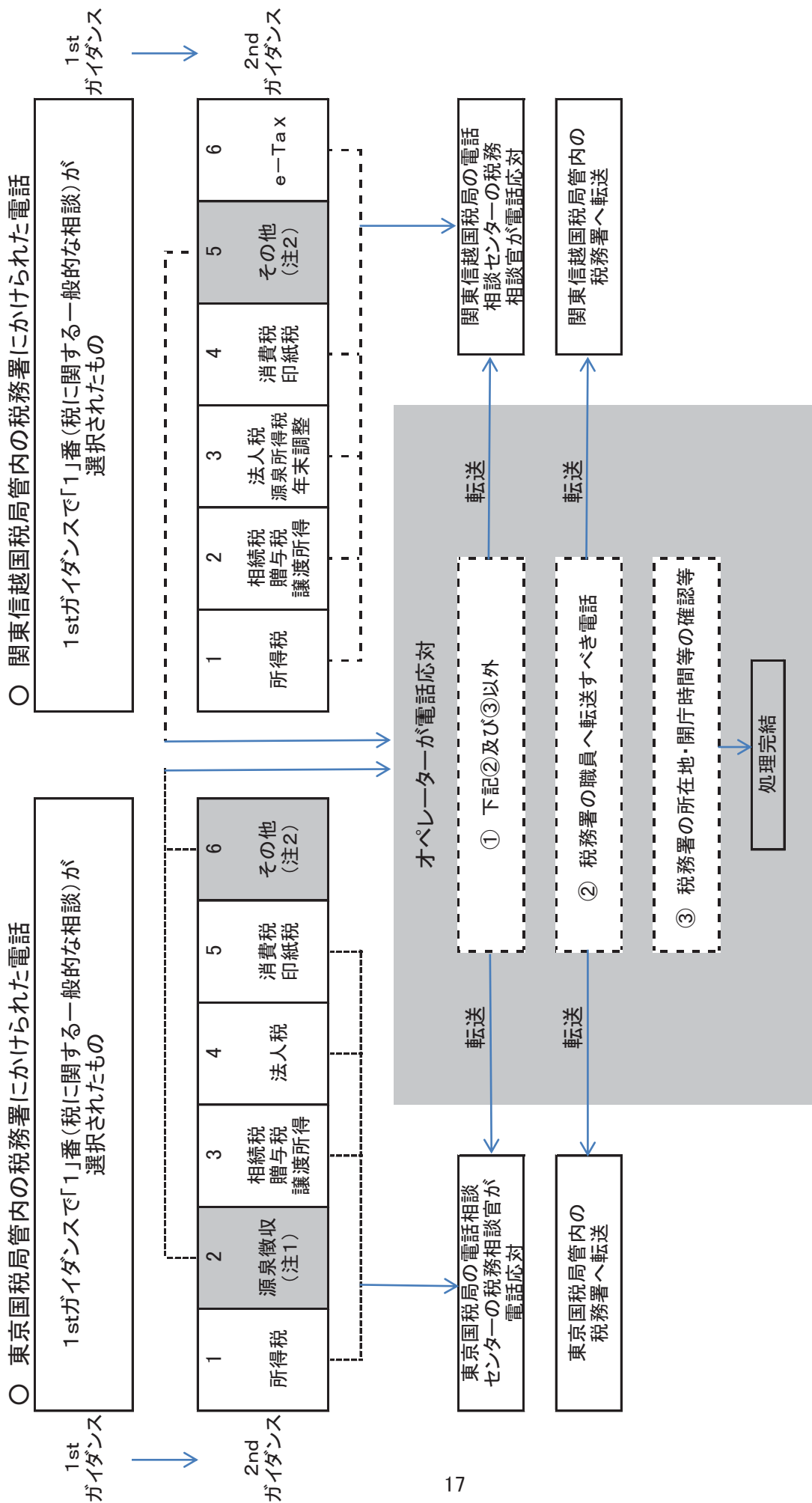
『所得税のお問合せは「1」を』
『資産税のお問合せは「2」を』
『法人税のお問合せは「3」を』
『消費税のお問合せは「4」を』
『その他のお問合せは「5」を』



一般相談



電話交換機(PBX)



(注1)11月及び12月においては、「源泉徴収」については、「源泉徴収」についてもオペレーターが電話対応する。
 (注2)1stガイダンス又は2ndガイダンスで番号が選択されなかったものを含む。

委託業務の内容

受託事業者が行う具体的事務の内容は、以下のとおりである。

1 委託業務の対象となる電話

(1) 東京国税局電話相談センター

東京国税局管内の税務署に納税者等から電話で寄せられる一般的な問い合わせ等（1 s t ガイダンスにおいて納税者等が「1」番を選択した電話）のうち、「源泉徴収」（2 n d ガイダンスにおいて納税者等が「2」番を選択したもので11月及び12月に着信したものに限る。）及び「その他」（2 n d ガイダンスにおいて納税者等が「6」番を選択したもの又は1 s t ガイダンス若しくは2 n d ガイダンスにおいて番号が選択されなかったもの）

(2) 関東信越国税局電話相談センター

関東信越国税局管内の税務署に納税者等から電話で寄せられる一般的な問い合わせ等（1 s t ガイダンスにおいて納税者等が「1」番を選択した電話）のうち、「その他」（2 n d ガイダンスにおいて納税者等が「5」番を選択した電話又は1 s t ガイダンス若しくは2 n d ガイダンスにおいて番号が選択されなかったもの）

2 委託業務の内容

本業務においては、オペレーター（以下「OP」という。）、スーパーバイザー（以下「SV」という。）及び総括責任者が次に掲げる業務を行うこととする。

(1) OPの業務

OPは、次に掲げる業務を行う。

- イ 年末調整等説明会の日程及び会場等についての問い合わせに対する回答
- ロ 年末調整の手続等に必要な書類についての問い合わせに対する回答
- ハ 法定調書の提出先及び提出期限についての問い合わせに対する回答
- ニ 税務署の所在地及び管轄区域等についての問い合わせに対する回答
- ホ 税務署の開庁日、開庁時間及び相談受付時間等についての問い合わせに対する回答
- へ 所得税及び個人事業者の消費税の確定申告並びに贈与税の申告（以下「確定申告」という。）の期間についての問い合わせに対する回答
- ト 確定申告相談会場等についての問い合わせに対する回答
- チ 確定申告に必要な書類についての問い合わせに対する回答
- リ 所轄税務署職員あての問い合わせを所轄税務署に転送する業務
- ヌ 上記イからリ以外の問い合わせを、所轄国税局の電話相談センター（税務相談官）に転送する業務

ル 問い合わせ内容を1件ごとに国税庁、東京国税局及び関東信越国税局（以下「当庁等」という。）が指定する様式（別添）に記録する業務

ヲ その他上記業務に付随する一切の業務

（２）SVの業務

SVは、上記（１）の業務のほか、次に掲げる業務を行う。

イ OPからの質問への対応

ロ 総括責任者が苦情対応時や休憩時間などの際における総括責任者の業務の代行

（３）総括責任者

総括責任者は、次に掲げる業務を行う。

イ 業務の指導・監督等

OP及びSV（以下「OP等」という。）の指導・監督、休憩時間の管理並びに苦情対応へのバックアップを行う。

また、総括責任者は必要に応じて当庁等との間で連絡・調整を行うこととし、OP等に対して当庁等からの連絡事項等を周知するとともに、OP等からの業務遂行上の疑問点等を取りまとめて、当庁等へ連絡する。

ロ 業務の管理

当庁等が貸与する電話受信管理用パソコンを使用して、OP等の電話応答の進行状況等を的確に管理する。

ハ 業務の報告

毎日の業務終了後、当日の実施状況を記載した業務報告書を作成し、翌開庁日に当庁等に提出する。業務報告書の様式は別紙9のとおり（報告すべき事項については、当庁等と受託事業者との協議により追加することができる。）。

また、上記（１）ルに掲げる様式（別添）については、総括責任者が取りまとめて管理する（管理方法等については別途協議する。）。

ニ 苦情発生時等の連絡

業務に関して納税者等からの苦情など所轄税務署に連絡する必要がある場合又は使用設備等の故障等が発生した場合には、速やかに当庁等の委託元責任者（総括責任者との連絡・調整を行う職員として当庁等が指定した職員をいう。）に連絡する。

電 話 相 談 日 誌

受電数	相談官転送数 ②	税務署転送数 ③	完結数 ④(①-②-③)
①			

日付: _____ 月 _____ 日 _____ 担当名: _____

総括責任者 担当者

ログイン番号: _____ (_____ / _____)ページ

署番号	受信税目等	コード		相 談 内 容	税務相談官	税務署	備 考
		最初	次				
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			
	源泉・その他・未1・未2			所得・源泉・資産・法人・消費・その他			

○ 委託業務の対象となる電話の着信本数(平成19年度)

単位(本、日)

国税局名等	年月	源泉所得税 ①	その他 (注) ②	月計 ③(①+②)	稼動日数 ④	1日平均 ③/④
東京国税局	19.11	9,293	5,155	14,448	21	688
	19.12	8,994	4,674	13,668	19	719
	20.1	—	9,814	9,814	19	517
	20.2	—	9,529	9,529	20	476
	20.3	—	8,695	8,695	20	435
関東信越 国税局	19.11	—	5,007	5,007	21	238
	19.12	—	3,988	3,988	19	210
	20.1	—	5,911	5,911	19	311
	20.2	—	9,140	9,140	20	457
	20.3	—	9,087	9,087	20	454
2局計	19.11	9,293	10,162	19,455	21	926
	19.12	8,994	8,662	17,656	19	929
	20.1	—	15,725	15,725	19	828
	20.2	—	18,669	18,669	20	933
	20.3	—	17,782	17,782	20	889
合計		18,287	71,000	89,287	99	902

(注) 1stガイドンス又は2ndガイドンスで番号が選択されなかったものを含む。

○ 委託業務の対象となる電話の着信本数(平成20年度)

単位(本、日)

国税局名等	年月	源泉所得税 ①	その他 (注) ②	月計 ③(①+②)	稼働日数 ④	1日平均 ③/④
東京国税局	20.11	53,698	33,095	86,793	18	4,822
	20.12	55,152	32,468	87,620	19	4,612
	21.1	—	38,483	38,483	19	2,025
	21.2	—	71,474	71,474	19	3,762
	21.3	—	79,634	79,634	21	3,792
関東信越 国税局	20.11	—	12,507	12,507	18	695
	20.12	—	13,300	13,300	19	700
	21.1	—	17,134	17,134	19	902
	21.2	—	26,228	26,228	19	1,380
	21.3	—	27,404	27,404	21	1,305
2局計	20.11	53,698	45,602	99,300	18	5,517
	20.12	55,152	45,768	100,920	19	5,312
	21.1	—	55,617	55,617	19	2,927
	21.2	—	97,702	97,702	19	5,142
	21.3	—	107,038	107,038	21	5,097
合計		108,850	351,727	460,577	96	4,798

(注) 1stガイドンス又は2ndガイドンスで番号が選択されなかったものを含む。

○ 委託業務の対象となる電話の着信本数(平成21年度)

単位(本、日)

国税局名等	年月	源泉所得税 ①	その他 (注) ②	月計 ③(①+②)	稼働日数 ④	1日平均 ③/④
東京国税局	21.11	34,760	35,724	70,484	19	3,710
	21.12	32,811	29,003	61,814	19	3,253
	22.1	—	23,114	23,114	19	1,217
	22.2	—	37,339	37,339	19	1,965
	22.3	—	45,342	45,342	22	2,061
関東信越 国税局	21.11	—	11,735	11,735	19	618
	21.12	—	11,874	11,874	19	625
	22.1	—	11,860	11,860	19	624
	22.2	—	15,074	15,074	19	793
	22.3	—	20,291	20,291	22	922
2局計	21.11	34,760	47,459	82,219	19	4,327
	21.12	32,811	40,877	73,688	19	3,878
	22.1	—	34,974	34,974	19	1,841
	22.2	—	52,413	52,413	19	2,759
	22.3	—	65,633	65,633	22	2,983
合計		67,571	241,356	308,927	98	3,152

(注) 1stガイドンス又は2ndガイドンスで番号が選択されなかったものを含む。

(平成23年4月27日現在)

○ 委託業務の対象となる電話の着信本数(平成22年度) 単位(本、日)

国税局名等	年月	源泉所得税	その他 (注)	月計	稼動日数 ④	1日平均
		①	②	③(①+②)		③/④
東京国税局	22.11	39,462	26,560	66,022	20	3,301
	22.12	31,021	27,732	58,753	19	3,092
	23.1	—	20,473	20,473	19	1,078
	23.2	—	31,070	31,070	19	1,635
	23.3	—	35,326	35,326	22	1,606
関東信越 国税局	22.11	—	8,871	8,871	20	444
	22.12	—	7,807	7,807	19	411
	23.1	—	9,749	9,749	19	513
	23.2	—	14,474	14,474	19	762
	23.3	—	16,889	16,889	22	768
2局計	22.11	39,462	35,431	74,893	20	3,745
	22.12	31,021	35,539	66,560	19	3,503
	23.1	—	30,222	30,222	19	1,591
	23.2	—	45,544	45,544	19	2,397
	23.3	—	52,215	52,215	22	2,373
合計		70,483	198,951	269,434	99	2,722

(注) 1stガイドンス又は2ndガイドンスで番号が選択されなかったものを含む。

○ 電話相談本数の日別データ(平成22年11月)

単位(本)

月日		東京国税局			関東信越 国税局	合計
		源泉所得税	その他(注)	小計	その他(注)	
11月1日	(月)	1,351	1,456	2,807	592	3,399
11月2日	(火)	1,339	1,273	2,612	460	3,072
11月4日	(木)	1,534	1,270	2,804	537	3,341
11月5日	(金)	1,470	1,324	2,794	389	3,183
11月8日	(月)	1,871	1,293	3,164	469	3,633
11月9日	(火)	1,949	1,393	3,342	432	3,774
11月10日	(水)	1,974	1,251	3,225	426	3,651
11月11日	(木)	1,913	1,226	3,139	386	3,525
11月12日	(金)	1,804	1,106	2,910	409	3,319
11月15日	(月)	2,296	1,474	3,770	456	4,226
11月16日	(火)	2,243	1,326	3,569	420	3,989
11月17日	(水)	2,236	1,218	3,454	420	3,874
11月18日	(木)	2,213	1,375	3,588	415	4,003
11月19日	(金)	2,176	1,246	3,422	406	3,828
11月22日	(月)	1,879	1,063	2,942	451	3,393
11月24日	(水)	2,551	1,518	4,069	434	4,503
11月25日	(木)	2,376	1,398	3,774	431	4,205
11月26日	(金)	2,282	1,143	3,425	407	3,832
11月29日	(月)	2,106	1,513	3,619	481	4,100
11月30日	(火)	1,899	1,694	3,593	450	4,043
合計		39,462	26,560	66,022	8,871	74,893

(注) 1stガイダンス又は2ndガイダンスで番号が選択されなかったものを含む。

○ 電話相談本数の日別データ(平成22年12月)

単位(本)

月日		東京国税局			関東信越 国税局	合計
		源泉所得税	その他(注)	小計	その他(注)	
12月1日	(水)	1,849	1,430	3,279	350	3,629
12月2日	(木)	1,973	1,452	3,425	420	3,845
12月3日	(金)	1,873	1,442	3,315	418	3,733
12月6日	(月)	1,589	1,761	3,350	488	3,838
12月7日	(火)	1,894	1,591	3,485	402	3,887
12月8日	(水)	1,827	1,482	3,309	400	3,709
12月9日	(木)	1,966	1,386	3,352	407	3,759
12月10日	(金)	1,712	1,459	3,171	409	3,580
12月13日	(月)	1,740	1,837	3,577	444	4,021
12月14日	(火)	1,946	1,533	3,479	431	3,910
12月15日	(水)	1,901	1,430	3,331	364	3,695
12月16日	(木)	1,910	1,373	3,283	365	3,648
12月17日	(金)	1,539	1,608	3,147	383	3,530
12月20日	(月)	1,446	1,790	3,236	454	3,690
12月21日	(火)	1,538	1,479	3,017	427	3,444
12月22日	(水)	1,419	1,441	2,860	369	3,229
12月24日	(金)	912	1,737	2,649	450	3,099
12月27日	(月)	915	834	1,749	458	2,207
12月28日	(火)	1,072	667	1,739	368	2,107
合計		31,021	27,732	58,753	7,807	66,560

(注) 1stガイダンス又は2ndガイダンスで番号が選択されなかったものを含む。

○ 電話相談本数の日別データ(平成23年1月)

単位(本)

月日		東京国税局			関東信越 国税局	合計
		源泉所得税	その他(注)	小計	その他(注)	
1月4日	(火)	—	1,081	1,081	305	1,386
1月5日	(水)	—	1,257	1,257	395	1,652
1月6日	(木)	—	1,498	1,498	441	1,939
1月7日	(金)	—	1,539	1,539	425	1,964
1月11日	(火)	—	2,154	2,154	602	2,756
1月12日	(水)	—	1,811	1,811	479	2,290
1月13日	(木)	—	1,827	1,827	489	2,316
1月14日	(金)	—	1,921	1,921	464	2,385
1月17日	(月)	—	723	723	496	1,219
1月18日	(火)	—	471	471	465	936
1月19日	(水)	—	559	559	444	1,003
1月20日	(木)	—	753	753	479	1,232
1月21日	(金)	—	628	628	507	1,135
1月24日	(月)	—	652	652	639	1,291
1月25日	(火)	—	773	773	557	1,330
1月26日	(水)	—	718	718	530	1,248
1月27日	(木)	—	676	676	592	1,268
1月28日	(金)	—	663	663	612	1,275
1月31日	(月)	—	769	769	828	1,597
合計		—	20,473	20,473	9,749	30,222

(注) 1stガイダンス又は2ndガイダンスで番号が選択されなかったものを含む。

○ 電話相談本数の日別データ(平成23年2月)

単位(本)

月日		東京国税局			関東信越 国税局	合計
		源泉所得税	その他	小計	その他	
2月1日	(火)	—	1,481	1,481	778	2,259
2月2日	(水)	—	995	995	714	1,709
2月3日	(木)	—	1,628	1,628	663	2,291
2月4日	(金)	—	1,658	1,658	677	2,335
2月7日	(月)	—	1,661	1,661	839	2,500
2月8日	(火)	—	1,634	1,634	716	2,350
2月9日	(水)	—	1,704	1,704	638	2,342
2月10日	(木)	—	1,637	1,637	606	2,243
2月14日	(月)	—	1,385	1,385	876	2,261
2月15日	(火)	—	1,682	1,682	770	2,452
2月16日	(水)	—	1,757	1,757	789	2,546
2月17日	(木)	—	1,736	1,736	809	2,545
2月18日	(金)	—	1,686	1,686	759	2,445
2月21日	(月)	—	1,510	1,510	884	2,394
2月22日	(火)	—	1,834	1,834	800	2,634
2月23日	(水)	—	1,852	1,852	770	2,622
2月24日	(木)	—	1,754	1,754	770	2,524
2月25日	(金)	—	1,868	1,868	735	2,603
2月28日	(月)	—	1,608	1,608	881	2,489
合計		—	31,070	31,070	14,474	45,544

(注) 1stガイダンス又は2ndガイダンスで番号が選択されなかったものを含む。

○ 電話相談本数の日別データ(平成23年3月)

単位(本)

月日		東京国税局			関東信越 国税局	合計
		源泉所得税	その他	小計	その他	
3月1日	(火)	—	1,774	1,774	842	2,616
3月2日	(水)	—	1,764	1,764	808	2,572
3月3日	(木)	—	1,896	1,896	755	2,651
3月4日	(金)	—	1,826	1,826	749	2,575
3月7日	(月)	—	1,659	1,659	956	2,615
3月8日	(火)	—	1,760	1,760	891	2,651
3月9日	(水)	—	1,759	1,759	823	2,582
3月10日	(木)	—	1,772	1,772	803	2,575
3月11日	(金)	—	1,290	1,290	610	1,900
3月14日	(月)	—	856	856	181	1,037
3月15日	(火)	—	1,641	1,641	198	1,839
3月16日	(水)	—	1,897	1,897	1,398	3,295
3月17日	(木)	—	1,580	1,580	939	2,519
3月18日	(金)	—	1,340	1,340	810	2,150
3月22日	(火)	—	1,938	1,938	1,234	3,172
3月23日	(水)	—	1,485	1,485	855	2,340
3月24日	(木)	—	1,437	1,437	660	2,097
3月25日	(金)	—	1,426	1,426	669	2,095
3月28日	(月)	—	1,782	1,782	841	2,623
3月29日	(火)	—	1,515	1,515	627	2,142
3月30日	(水)	—	1,504	1,504	634	2,138
3月31日	(木)	—	1,425	1,425	606	2,031
合計		—	35,326	35,326	16,889	52,215

(注) 1stガイドンス又は2ndガイドンスで番号が選択されなかったものを含む。

○ 電話相談本数の時間帯別割合(平成22年9月分のサンプル調査より)

(単位:%)

時間帯	東京国税局	関東信越国税局
8時～9時台	13.5	15.8
10時台	14.6	15.2
11時台	13.7	13.4
12時台	6.7	6.3
13時台	11.8	11.8
14時台	12.6	12.4
15時台	12.5	11.8
16時台	14.6	13.3
合計	100.0	100.0

各年12月及び3月において、オペレーターが電話対応し処理が完結した電話相談について、電話の相手方にアンケートに協力してもらえるかを確認し、協力していただけるとの回答をいただいた方について、以下に掲げる音声ガイダンスによるアンケートを実施する。また、アンケート結果は当庁のシステムにより集計を行う。

アンケート用音声ガイダンス（案）

オペレーターの対応についての皆様のご意見を今後の税務相談事務の参考にさせていただきますので、次のアンケートにご協力ください。該当する番号を押していただくか、ダイヤルしてください。なお、ガイダンスの途中でもご選択いただけます。

対応の親切さ、丁寧さ、はいかがでしたか。

1 良い 2 やや良い 3 普通 4 やや悪い 5 悪い

回答の早さ、はいかがでしたか。

1 良い 2 やや良い 3 普通 4 やや悪い 5 悪い

回答の分かりやすさ、はいかがでしたか。

1 良い 2 やや良い 3 普通 4 やや悪い 5 悪い

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。

委託業務を実施する者を決定するための評価の基準

実施要綱区分	業務区分	項番	基準評価項目	基準点	加算点	加重	得点	
I 必須項目審査	1 業務処理体制	1	委託業務が遂行可能な業務処理体制となっているか。また、支援体制及び人員補助体制は整っているか。	120	—	—	120	
		2	再委託をする業務がある場合、再委託範囲等は明確に示されているか。		—	—		
	2 管理体制	3	コンプライアンス・セキュリティ管理(秘密の保持及び個人情報の保護に関するものを含む。)についての体制は整っているか。		—	—		
		4	総括責任者及びSVを定める等、業務従事者の管理体制は整っているか。		—	—		
		5	電話対応に係る接遇、速度、正確性、知識力等、公共サービスの質を維持向上させるための措置が採られているか。		—	—		
		6	トラブル時や緊急時の迅速・円滑な対応への体制は整っているか。		—	—		
	3 業務従事者に対する研修体制	7	委託業務遂行に必要な税知識及び税務相談体制等に関する知識を習得させるための研修計画は策定されているか。		—	—		
		8	接遇・クレーム処理に関する研修計画は策定されているか。		—	—		
		9	コンプライアンス・セキュリティ管理に関する研修計画は策定されているか。		—	—		
		10	総括責任者及びSVに対するマネジメント研修計画は策定されているか。		—	—		
II 加点項目審査	1 業務処理体制に関する提案	11	適切な接遇を行うための体制や電話相談を受けるまでの待ち時間及び電話相談に対する適切な応答に要する時間の短縮など、サービスの質の向上に資する対策が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	2.5	12.5	
		12	電話相談対応業務についての実務経験を有する者の配置及び委託業務遂行に必要な税知識を有する者の配置が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	2	10	
		13	不測の事態に備えた人員補助体制が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	2	10	
	2 研修計画に関する提案	14	税及び税務相談体制等に関する知識を習得させるための研修計画が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	2	10	
		15	接遇・クレーム処理に関する研修計画が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	1.5	7.5	
		16	コンプライアンス・セキュリティ管理に関する研修計画が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	1.5	7.5	
		17	総括責任者及びSVに対するマネジメント研修が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	1.5	7.5	
	3 自己モニタリングの実施に関する提案	過誤防止、待ち時間短縮その他サービスの向上等に資する観点から、						
		18	自己モニタリングの実施方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	1	5	
		19	自己モニタリングに基づく業務従事者への指導方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	1	5	
		20	業務従事者への指導後の検証方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	1	5	
合計得点							200	

提案内容整理表

実施 要項 区分	委託業務を実施する者を決定するための評価の基準			提案内容の要約	企画書 該当頁
	業務区分	項番	基準評価項目		

従来の実施状況等（概要）

1 電話相談センターの設置等

従来、税務相談室分室や税務署に電話により分散的に寄せられていた一般的な相談については、全国の国税局に設置する電話相談センターにおいて集中的に受け付けることとし、この電話相談センターには税務相談官を集中配置して、原則として、税目別に対応している（別紙 1 のとおり）。

なお、この取組は、平成 18 年 11 月から順次実施してきたところであり、平成 20 年 11 月以後は、この取組の対象となる税務署を全国に拡大して実施している。

（注）平成 18 年 10 月以前の税務相談官は、各税務署に設置された税務相談室分室において、電話相談業務だけでなく面接相談業務にも従事していたが、平成 20 年 11 月以後の税務相談官は、各国税局に設置する電話相談センターにおいて電話相談業務に従事している。

また、東京国税局においては、平成 21 年 11 月 2 日～12 月 11 日の間（稼働日数：28 日間）、委託業務の対象となる電話（納税者等が 1 s t ガイダンスで「1」番を選択した電話のうち 2 n d ガイダンスで「2」番（源泉徴収）又は「6」番（その他）を選択したもの等）への処理業務について、外部委託（オペレーター等：20 人）を実施した。

2 従来の実施状況

（1）東京国税局

イ 平成 19 年 11 月～平成 20 年 10 月

上記 1 の取組の対象となる税務署は全 84 税務署のうち 9 税務署であり、国税局に設置する電話相談センターで電話相談業務に直接従事している税務相談官の人数は 29 人である。

ロ 平成 20 年 11 月以後

上記 1 の取組の対象となる税務署は全 84 税務署となり、国税局に設置する電話相談センターで電話相談業務に直接従事している税務相談官の人数は 142 人である。

ハ 平成 21 年 11 月 2 日～12 月 11 日（稼働日数：28 日間）

上記 1 に記載したとおり、委託業務の対象となる電話（納税者等が 1 s t ガイダンスで「1」番を選択した電話のうち 2 n d ガイダンスで「2」番（源泉徴収）又は「6」番（その他）を選択したもの等）への処理業務について、外部委託（オペレーター等：20 人）を実施した。

(2) 関東信越国税局

イ 平成19年11月～平成20年10月

上記1の取組の対象となる税務署は全63税務署のうち15税務署であり、国税局に設置する電話相談センターで電話相談業務に直接従事している税務相談官の人数は34人である。

ロ 平成20年11月以後

上記1の取組の対象となる税務署は全63税務署となり、国税局に設置する電話相談センターで電話相談業務に直接従事している税務相談官の人数は61人である。

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費		(単位:千円)			
		19年度	20年度	21年度	
東京国税局					
人件費	常勤職員	12,298	87,599	29,326	
	非常勤職員	0	0	0	
	物件費		0	0	0
	委託費等	委託費定額部分	0	0	4,631
		成果報酬等	0	0	0
		旅費その他	0	0	0
計(a)		12,298	87,599	33,957	
参考値	減価償却費	1,753	10,956	3,970	
	退職給付費用	1,248	8,863	3,789	
(b)	間接部門費	3,671	13,371	4,661	
(a)+(b)		18,970	120,789	46,377	
関東信越国税局					
人件費	常勤職員	7,577	23,029	16,309	
	非常勤職員	0	0	0	
物件費		0	0	0	
委託費等	委託費定額部分	0	0	0	
	成果報酬等	0	0	0	
	旅費その他	0	0	0	
計(a)		7,577	23,029	16,309	
参考値	減価償却費	1,035	2,873	2,168	
	退職給付費用	737	2,324	2,069	
(b)	間接部門費	2,209	5,493	3,916	
(a)+(b)		11,558	33,719	24,462	
(注記事項)					
1. 業務の実施期間は、各年とも11月から3月までの5ヶ月間です。					
2. 東京国税局においては、委託対象の電話相談業務を常勤職員(平成21年11月2日～12月11日の間は外部委託)が実施し、関東信越国税局においては、委託対象の電話相談業務を常勤職員が実施しております。					
3. 委託対象の電話相談の税務署数の推移は以下のとおりです(詳細は別紙8-1)。 平成19年度:東京国税局9署、関東信越国税局15署 平成20年度・21年度:東京国税局84署、関東信越国税局63署					
4. 東京国税局及び関東信越国税局の委託業務の対象となる着信本数の推移は以下のとおりです(詳細は別紙4-1)。 平成19年度:89,287本 平成20年度:460,577本 平成21年度:308,927本					
5. 各費目の内容は以下のとおりです。					
①人件費:職員基本給、職員諸手当、超過勤務手当 (注)常勤職員は、委託業務以外の電話相談業務(所得税等の税制等に関する税務相談)も行っていますが、委託業務量を基に換算した人員(2の「従来の実施に要した人員」に記載されている人員をいいます。以下、4.の①、②及び③において同じ。)に相当する人件費を記載しています。					
②物件費:業務実施に必要な事務机、いす等は減価償却資産であることから、物件費の計上はありません。					
5. 減価償却費、退職給付費用及び間接部門費は推計の要素を含む参考情報であり、各費目の算定方法は以下のとおりです。					
①減価償却費については、財務省全体の減価償却費を当該省内総職員数で除した数に委託業務量を基に換算した人員を乗ずることにより算出しています。					
②退職給付費用については、財務省全体の退職給付費用を当該省内総職員数で除した数に委託業務量を基に換算した人員を乗ずることにより算出しています。					
③間接部門費については、両国税局において当該間接業務に係る職員の人件費及び退職給付費用を、委託業務量を基に換算した人員に基づき配賦する方法により算出しています。					
6. 21年度の東京国税局の人件費は、常勤職員が従事した4ヶ月分(21年12月～22年3月)の経費を記載しています。					
7. 外部委託を実施している主な事務・事業の実施期間及び契約金額 ①外部委託をしている事務:別紙8-1の2(1)ハ参照 ②事業の実施期間及び契約金額:21年11月2日～12月11日、4,631千円					
8. 外部委託により事務・事業を実施している場合における成果報酬等の支払条件:なし					

2 従来の実施に要した人員

(単位:人)

	19年度	20年度	21年度
東京国税局			
常勤職員	3.15	21.13	9.11 (12~3月)
非常勤職員(外部委託)	—	—	14.74 (11~12月)
関東信越国税局			
常勤職員	1.86	5.54	3.98
非常勤職員	—	—	—

(業務従事者に求められる知識・経験等)

- ・委託業務遂行に必要な税知識及び税務相談体制に関する知識
- ・年末調整等説明会の日程等及び会場等に関する知識
- ・年末調整の手続等に必要な書類に関する知識
- ・法定調書の提出先及び提出期限に関する知識
- ・税務署の所在地及び管轄区域等に関する知識
- ・税務署の開庁日、開庁時間及び相談受付時間等に関する知識
- ・確定申告期間に関する知識
- ・確定申告相談会場等に関する知識
- ・確定申告に必要な書類に関する知識

(注記事項)

1.委託業務量を基に換算した人員(計算方法は以下のとおり。)を記載しています。ただし、東京国税局の21年11月及び12月については、外部委託による従事人数(11月は20人、12月は9.47人(20人×9日/19日))も記載しています。

【計算方法】

2.委託業務量を基に換算した各月の人員は、着信本数1本当たりの処理時間を2.5分と設定(注)し、別紙4-1の委託業務の対象となる電話の着信本数に基づき以下のとおり算定します。

(別紙4-1のそれぞれの月の委託対象電話本数)×2.5分÷60分÷7.5時間÷(別紙4-1のそれぞれの月の稼働日数)
 (注)21年11月2日~12月11日(稼働日数28日)における外部委託による従事人数(20人)での処理本数(101,144本)を基に、着信本数1本当たりの処理時間を2.5分と設定しました。計算式は次のとおりです。

28日×20人×7.5時間×60分÷101,144本=2.5分

3.各年度ごとの常勤職員の人員は、各月人員の合計値を月数で除した数値(例えば、東京国税局の19年度は、(3.82+4.00+2.87+2.65+2.42)÷5=3.15)を記載しています。

(業務の繁閑の状況とその対応)

- ・11月及び12月は年末調整等説明会に関する問合せなどが多数寄せられること、1月から3月までの期間は所得税等の確定申告に関する問合せなどが多数寄せられることから、極めて繁忙な時期です。

(月単位の人員配置状況)

(人)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
東京国税局													
19年度	(常勤職員)	—	—	—	—	—	—	—	3.82	4.00	2.87	2.65	2.42
20年度	(常勤職員)	—	—	—	—	—	—	—	26.79	25.62	11.25	20.90	21.07
21年度	(常勤職員)	—	—	—	—	—	—	—	—	7.32	6.76	10.92	11.45
	(外部委託)	—	—	—	—	—	—	—	20.00	9.47	—	—	—
関東信越国税局													
19年度	(常勤職員)	—	—	—	—	—	—	—	1.32	1.17	1.73	2.54	2.52
20年度	(常勤職員)	—	—	—	—	—	—	—	3.86	3.89	5.01	7.67	7.25
21年度	(常勤職員)	—	—	—	—	—	—	—	3.43	3.47	3.47	4.41	5.12

(注記事項)

1.委託業務量を基に換算した人員(計算方法は以下のとおり。)を記載しています。ただし、東京国税局の21年11月及び12月については、外部委託による従事人数(11月は20人、12月は9.47人(20人×9日/19日))も記載しています。

【計算方法】

2.委託業務量を基に換算した各月の人員は、着信本数1本当たりの処理時間を2.5分(注)とし、別紙4-1の委託業務の対象となる電話の着信本数に基づき以下のとおり算定します。

(別紙4-1のそれぞれの月の委託対象電話本数)×2.5分÷60分÷7.5時間÷(別紙4-1のそれぞれの月の稼働日数)
 なお、21年11月の委託対象電話本数は外部委託終了(12月11日)後の本数(26,700本)で算定しています。

(注)21年11月2日~12月11日(稼働日数28日)における外部委託による従事人数(20人)での処理本数(101,144本)を基に、着信本数1本当たりの処理時間を2.5分と設定しました。計算式は次のとおりです。

28日×20人×7.5時間×60分÷101,144本=2.5分

3 従来の実施に要した施設及び設備

東京国税局

【施設】

施設名称: 神田庁舎(7階・8階)及び上野合同庁舎(5階・6階)

使用場所: 神田庁舎 千代田区神田錦町3-3

上野合同庁舎 台東区池之端1-2-22

使用面積: 神田庁舎 969㎡

上野合同庁舎 1,248㎡

【設備】

電話機、電話回線、統計管理用パソコン、その他業務に必要と認められる設備一式

関東信越国税局

【施設】

施設名称: 関東信越国税局(20階・28階)

使用場所: さいたま市中央区新都心1-1 さいたま新都心合同庁舎1号館

使用面積: 816㎡

【設備】

電話機、電話回線、統計管理用パソコン、その他業務に必要と認められる設備一式

(注記事項)

1. 委託業務は、上野合同庁舎5階にて行います(145.7㎡)。

2. 電話機26台、電話回線、統計管理用パソコン1台及びプリンター1台は国税庁で用意した物品等を使用してもらいますが、業務実施に必要な机、いす等は、受託事業者において準備する必要があります。

4 従来の実施における目的の達成の程度

問合せや相談に対しては、納税者の方が自ら正しい申告と納税が行えるよう、迅速かつ的確な対応に努めているところです。

5 従来の実施方法等

従来の実施方法 : 別紙1のとおり。

本業務の実施方法 : 別紙2のとおり。

機構図 : 別紙8-3のとおり。

業務取扱量に関する情報 : 別紙4-1~3のとおり。

(事業の目的を達成する観点から重視している事項)

・納税者等からの電話への最初の窓口であり、その対応の適否が税務行政の信頼性確保に大きな影響を及ぼすものであることから、特に次の点に留意する必要があります。

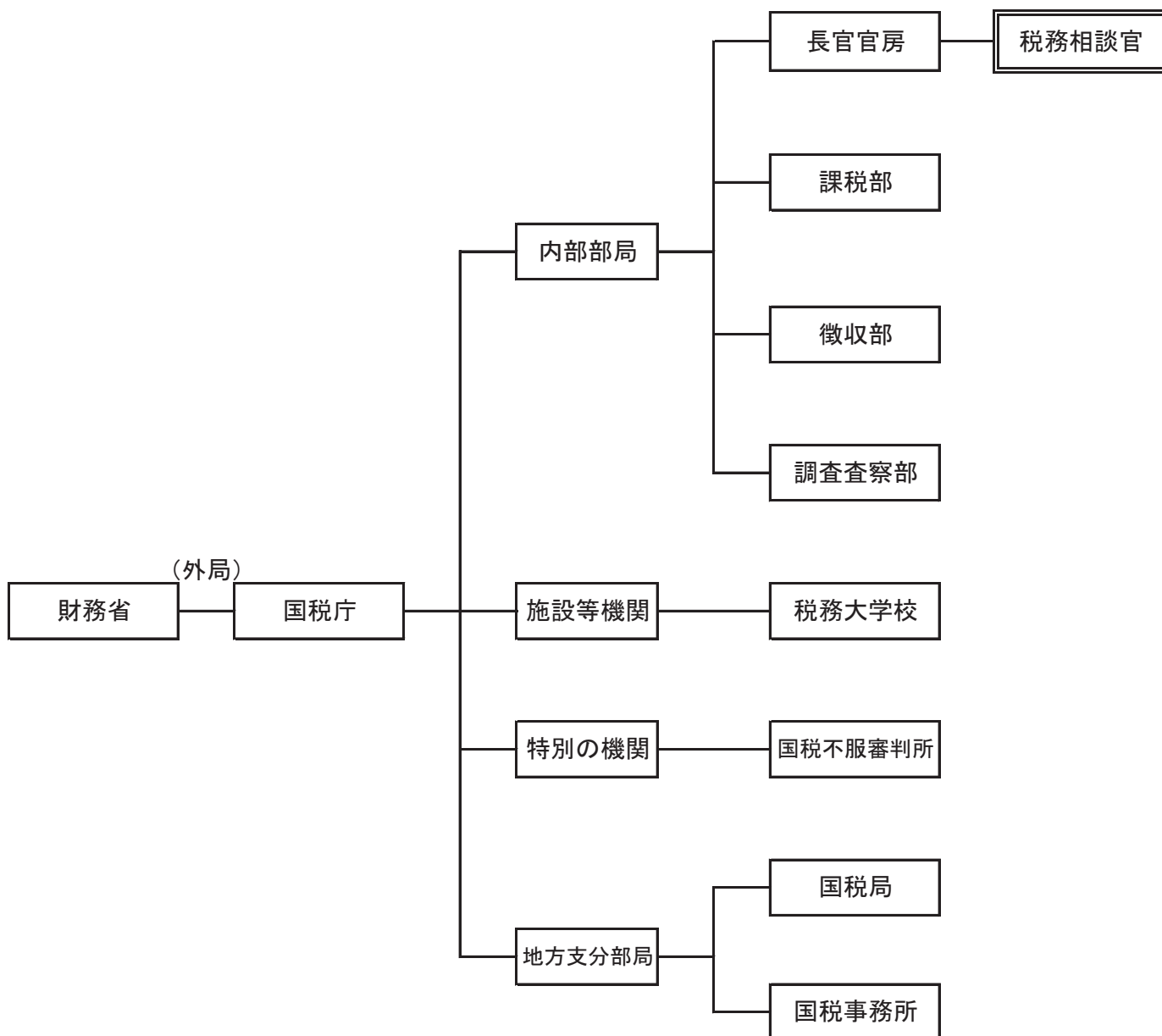
①納税者等からかかってくる電話に対して親切・丁寧に対応する。

②オペレーター自身で回答すべき内容か税務相談官や税務署に転送すべき内容かを迅速・的確に判断して対応する。

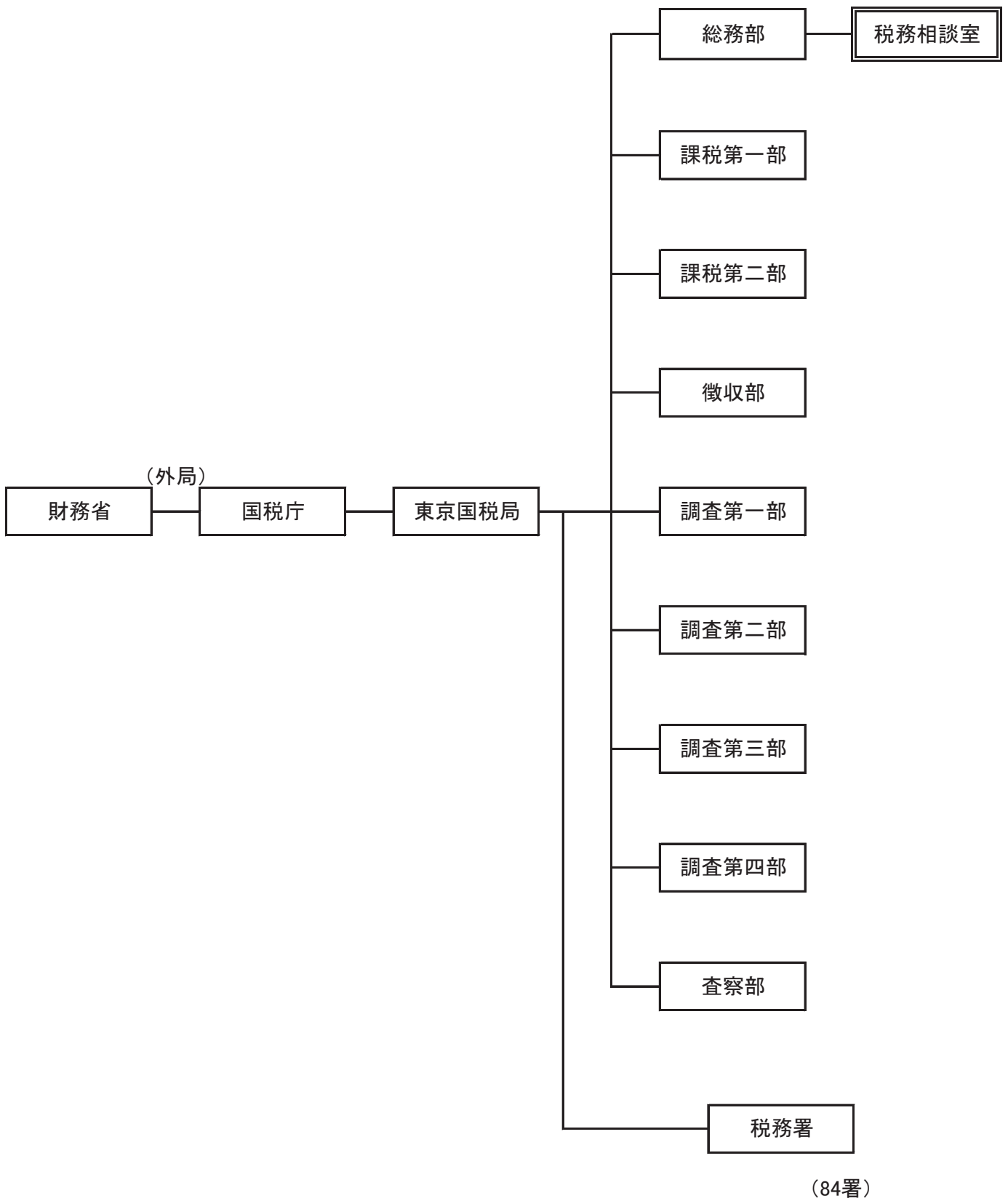
③税務相談官や税務署への転送に当たっては、たらい回しとならないよう的確に対応する。

(国税庁機構図)

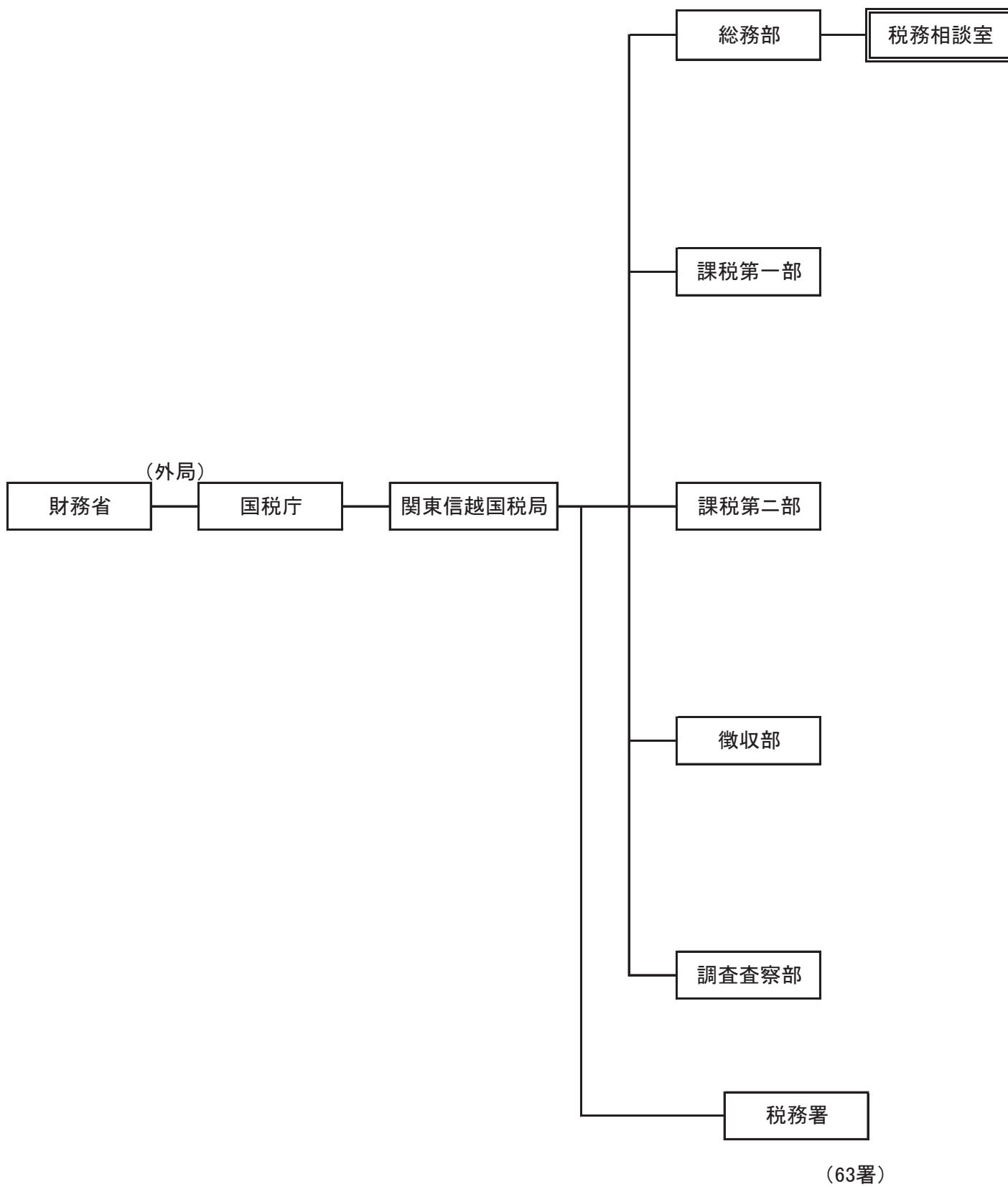
別紙8-3



(東京国税局機構図)



(関東信越国税局機構図)



国税局電話相談センター 業務報告書(日報)

〇〇社 □□□□ 印

1 日付

平成〇年〇月〇日()

2 業務処理体制

時 間	9	10	11	12	13	14	15	16	17
業務従事者数(総数)	←————— 25 —————→								
うち総括責任者及びSVの数	←————— 3 —————→								

3 業務処理件数

国税局	税務相談官へ転送した件数	税務署へ転送した件数	処理完結件数	合 計
東 京				
関東信越				
合 計				

4 特記事項

(1)オペレーターの対応等に関する苦情

有(〇件)・無	
事案の概要 及び対応結果	

(2)その他の特記事項

--

国税局電話相談センター 業務報告書(月報)

〇〇社 代表取締役△△△△ 印
報告書作成者□□□□ 印

1 業務実施期間

平成〇年〇月〇日～平成〇年〇月〇日

2 要求水準を満たしていない事項及びそれに対する業務従事者への指導等の措置

3 国税庁税務相談官、東京国税局税務相談室及び関東信越国税局税務相談室からの改善指示事項及びそれに対する業務従事者への指導等の措置

4 国税庁税務相談官、東京国税局税務相談室及び関東信越国税局税務相談室への業務改善提案等

5 その他の特記事項

国税局電話相談センター 業務処理件数等統計表(平成〇年〇月分)

〇〇社 代表取締役△△△△ 印

報告書作成者□□□□ 印

1 相談件数

国税局	税務相談官へ転送した件数	税務署へ転送した件数	処理完結件数	合 計
東 京				
関東信越				
合 計				

2 オペレーターの対応等に関する苦情件数

苦情件数