

平成 20 年 11 月 14 日
国 税 庁

電話相談センターにおける税務相談について

- 行政サービスの質の向上と効率性確保に資するという市場化テストの意義については十分に理解している。

そこで、電話相談センターにおける税務相談につき、市場化テストの導入に関して再検討を行ったところである。

- 電話相談センターに寄せられる電話相談の中には、税務署の開庁時間や所在地（交通手段）等、必ずしも税の専門知識を要しない「質問」の類のものも一定数見受けられ、こうした相談は、年末調整時期から確定申告期（毎年 11 月から翌年 3 月）に急増する傾向がある。

こうした「質問」の類の相談は、他の相談と区分しての受電が技術的に可能であり、いわゆる「オペレーター」による対応が出来るとともに、民間事業者からの応札も見込まれる。

そこで、電話相談センターにおける電話相談のうち、繁忙期のオペレーターによる対応が可能なものについて、市場化テスト（民間競争入札）の実施に向けた検討を開始することとしたい。

実施の内容等については、電話相談業務の集中化以降の通年での相談業務や確定申告期等の相談件数の状況、それらに基づいた予算の確保などを踏まえて確定していく方向である。

こうした方向性については、今後取りまとめる「基本方針」に記載することとし、詳細が確定次第、その改訂を行っていくこととしたい。