

入札監理小委員会における審議の結果報告 国税局電話相談センターにおける相談業務

国税庁における国税局電話相談センターにおける相談業務については、公共サービス改革基本方針（別表）において、平成 23 年 11 月から平成 26 年 3 月までの 2 年 5 か月間（事業期間はうち延べ 15 カ月）を契約期間として、民間競争入札を実施することとされている。

これに基づき、当該民間競争入札の実施要項（案）を入札監理小委員会において審議を行ったので、その結果を以下のとおり報告する。

1. 公共サービスの質について

【論点】

- 利用者アンケート調査によって、公共サービスの質を把握するとしているが、電話によるアンケート協力のため、十分な回答者が得られない可能性があるが、サービスの質を適切に把握できるか。

【対応】

- アンケートは年 2 回、1 週間程度行うことを想定しているが、回答者の状況に応じて、期間延長により回答者の確保に努めることを確認した。
また、利用者アンケートの自動音声ガイダンスにおいて、オペレーターへの対応に関するアンケート調査である点について明確にした。

2. 意見募集の結果

【論点】

- 意見募集の結果を踏まえ、必要な検討がされているか。

【対応】

- 本委託業務は、税理士資格は必要とするものではないことを明記し、その上で受託事業者の責務として税務相談を行うことがないよう明確にした。
また、入札説明会において、「税務相談に該当する場合」、「委託業務遂行に必要な税知識」の内容について説明することを確認した。

以上