

第317回入札監理小委員会 議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第317回 入札監理小委員会議事次第

日 時：平成26年5月28日（水）17:19～18:39

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

1. 実施要項（案）の審議

- 国税局電話相談センターにおける相談業務（財務省）

2. 契約変更の審議【非公開】

- 国民年金保険料の収納事業（日本年金機構）

3. 国民年金保険料の収納事業の報告について【非公開】（日本年金機構）

4. その他

<出席者>

（委員）

尾花主査、榎谷副主査、生島専門委員、川澤専門委員

（財務省）

国税庁 長官官房 主任税務相談官 西主任税務相談官、船見政務相談官、矢田税務相談官

（日本年金機構）

国民年金部 町田部長、山口参事役、兒玉部員

（事務局）

新田参事官、金子参事官

○尾花主査 それでは、ただいまから第317回「入札監理小委員会」を開催します。

本日は、財務省の「国税局電話相談センターにおける相談業務」の実施要項（案）、日本年金機構の「国民年金保険料の収納事業における契約変更について」及び「国民年金保険料の収納事業の報告について」の審議を行います。

最初に、国税庁長官官房主任税務相談官 西主任税務相談官より、実施要項（案）について御説明をお願いしたいと思います。なお、説明は15分程度でお願いいたします。

○西主任税務相談官 国税庁長官官房主任税務相談官の西でございます。どうぞよろしく申し上げます。

本日は「平成26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）」について御審議いただくこととなっております。よろしく申し上げます。

本事業は、平成23～25年度までの各年度の11月から翌年の3月まで実施してまいったものでございまして、今回の実施要項（案）では、平成26年度及び平成27年度の各年度の11～3月までの事業実施を予定しているものでございます。

実施要項（案）の詳細な説明は後ほど担当の矢田から説明させていただきますが、私からは、2点、話をさせていただきます。

1点目は国税局電話相談センターの概要でございますが、沖縄は国税事務所と呼んでいますが、これは全国12カ所の国税局に設置されておまして、納税者の方が自ら正しい申告と納税が行えるよう、電話による税の一般的な相談について、この電話相談センターに集中配置しました税務相談官が対応しているものでございます。

資料をおめくりいただきまして、15ページをお願いいたします。この図に沿って説明させていただきます。

まず、納税者の方が税務署に電話をかけますと、自動音声案内が流れまして、右側の青い四角のハコのところに書いてあるのですけれども、まず、ガイダンスが流れます。ここで税に関する一般的な相談は、1番を選択しますと、国税局の電話相談センターに入電いたします。

例えば、千代田区の永田町ですと、麴町税務署管内でございますので、麴町税務署に電話をいたしますと、麴町税務署は東京国税局に属していますので、東京国税局の電話相談センターにつながるようになります。

一方では、2番を選択いたしますと税務署につながりまして、先ほどの例ですと麴町税務署の交換につながることになっております。

国税局の電話相談センターにつながりますと、またここで自動音声案内が流れまして、今度は納税者の方に税目を選択していただくということでありまして。例えば、所得税に対する御質問の場合は1番ということございまして、所得税の1番を選択いたしますと、今度は税務相談官が税目ごとに編成されておりますので、1番を選択しますと所得税の担当の税務相談官につながって、税務相談官がそこで御質問にお答えするという形になって

おります。

以上が、簡単ですけれども、税務相談センターの説明でございます。

続きまして、今回の実施要項の対象業務について、簡単ではございますが、説明させていただきます。

国税局電話相談センターにおける本業務は、東京国税局と関東信越国税局の電話相談センターにおける相談業務を対象にしております。

資料をおめくりいただきまして、裏面の16ページをお願いいたします。

2回目の自動音声案内で税目を選択していただくわけですが、その中で「その他」を選択いたしますと、本業務を受託した事業者のオペレーターに着信することになります。例えば、東京国税局でありますと6番、関東信越国税局でございますと5番を選択していただきますと、オペレーターにつながるということになります。

電話を受けましたオペレーターでございますが、真ん中の網かけのハコのところでございますが、順番が下からということになりますけれども「③ 税務署の所在地・開庁時間等の確認等」とか、要はあまり税の専門的な知識を要しない質問の場合は、オペレーターがそこで回答させていただいて、そこで完結することになります。

また、ちょっとその上に行きますと「② 税務署の職員へ転送すべき電話」であると判断した場合は、税務署に転送いたします。例えば、先ほどの例ですと、麹町税務署に電話を転送することになります。

それ以外ということで「① 下記②及び③以外」でございますが、これについては電話相談センターの税務相談官につながるということです。

例えば納税者の方が税金に対する質問をしたいのですが、その税が何税か御不明の方がたまにいらっしゃいまして、そういったケースの場合ですと、オペレーターのほうで税目を判断いたしまして、その税目の担当の相談官につなげるということです。

例えば、医療費控除についての質問をしたいという方がいらっしゃいましたら、医療費控除は所得税でございますので、そういった場合は所得税の担当の相談官につなぐということでございます。

そういったことで「その他」を選択した納税者に対しましては、このオペレーターの方が対応していただくことになっています。

なお、この委託業務の対象は、実は平成25年度までは東京国税局においては「その他」に加えて「2 源泉徴収」、このハコで言いますと2番を選択した方についても、このオペレーターのほうで対応をさせていただいたということですが、これはまた後ほど説明させていただきますが、今回はこの委託業務の対象からこの「源泉所得税」は除かせていただいております。

私からは、以上でございます。実施要項の詳細につきましては、担当の矢田から説明させていただきます。よろしく申し上げます。

○矢田税務相談官 税務相談官の矢田でございます。よろしく申し上げます。

実施要項（案）について、私のほうから御説明をさせていただきます。

実施要項（案）の1ページを、まず、ご覧いただきたいと存じます。

ページの中ほどでございますが、本事業で委託対象としております電話相談センターは、25年度までの前回の事業と同じでございますが、東京国税局の電話相談センター並びに関東信越国税局の電話相談センターでございます。

また、事業の履行場所につきましても前回と同じく、東京国税局のセンターが設置されております、上野合同庁舎内を予定してございます。

ちょっと飛んで要項（案）の17ページの別紙3をご覧いただけますでしょうか。

具体的には、委託業務の内容といたしましては、このページの中ほどから下でございますが「（1）OPの業務」として掲げてございます。

役所の閉庁時間あるいは所在地などについての各種問い合わせの対応業務、あるいは所轄税務署宛ての電話がたまに紛れ込んでまいりますので、その所轄税務署への転送の業務、あるいは10ページにもちょっとかかわっておりますが、かかってまいりました電話のうち、税務相談については、その電話相談センターの税務相談官へ転送する業務というのが、受託しました事業者のオペレーターの携わる業務となっております。

恐れ入りますが、2ページへ戻っていただきます。

本業務についての「（5）確保されるべき公共サービスの質」でございますが「ロ 要求水準」として2つの事項を定めてございます。

1つは、いわゆる処理割合と私どもは申し上げておりますが、委託業務の対象となる着信の電話本数は「その他」というガイダンスのところに着信した電話でございますが、このうち95%以上を適正に処理をしていただくということ。

もう一つは②番でございますが、利用者アンケートというものを行ってございます。この利用者アンケートの回答には「良い」「やや良い」「普通」「やや悪い」「悪い」の5つの選択肢が用意をしておりますが、「普通」以上の評価の合計が80%以上であることを要求水準として設定をしております。

この2つは、25年度までの前回までの事業においても設けていたものでございますが、次期の事業につきましても、良好な公共サービスの質を確保するため、引き続き受託事業者に対してこの水準の達成を求めていくこととしております。

次に、前回の事業の評価を私どもは昨年6月にこちらでさせていただいております。その対応につきましても、御説明をさせていただきたいと思っております。

昨年6月の評価の段階では、次期事業の実施に当たって検討を加えるべき事項として、3点ほど御指摘を頂戴してございます。

1点目は、事業実績のない民間事業者が提案書を提出することができるよう、繁忙期における時間帯別の必要要員数などを十分に情報開示しなさいということでございます。

これにつきましては、ちょっとページが飛びますが、35ページになります。最繁忙期における時間帯別の着信の本数、その構成比、その従事人員について開示をしております。

これが昨年度の3月10日のサンプル調査の数字になっていますが、一番忙しかったときの数字でございます。

御指摘いただきました第2点目でございますが、前事業者からの効率的な事業実施のための提案について情報開示をしてくださいとのことでした。

26ページになりますが、別紙の中ほど「5 従来の実施方法等」の中の下から2つ目のハコのところでございます。（受託事業者からの効率的な事業実施のための提案内容）ということで、2点ほど記載をさせていただいております。特に要員の手当てについてさまざまな御提案をいただいたので、それについて情報として開示をさせていただきました。

御指摘いただきました第3点目に、民間事業者が事業開始当初から適正かつ確実に事業実施できるよう、事前の研修を通して助言や支援をさらに充実させることを頂戴しております。

これにつきましては、特に本実施要項（案）では特に記載をしてございませんが、事業開始前におきましては、実は昨年まで行っておりました事業について、私どもと受託事業者の間で作成をいたしましたマニュアル等などが完備してございますので、これなどの提供をするなど、当庁側で有しているノウハウを提供するなどして、十分な助言、支援を行うことを予定してございます。

駆け足で恐縮でございますが、今回の実施要項（案）におきまして、前回の実施要項からの改正点について2点ほど御説明をさせていただきます。

最初に、委託対象業務の見直しでございます。先ほど御説明をさせていただきましたように、次期事業においては、これまで委託対象業務としておりました、東京国税局電話相談センターの「源泉徴収」、いわゆる「源泉所得税」と言われるものについての問い合わせですが、ここに着信した電話を対象から外すことを予定しております。

平成25年度におきまして、税目別「源泉所得税」あるいは「その他」の分、あるいは国税局のセンター別に相談官への転送割合の分析をいたしました。その結果、この「源泉所得税」の転送割合は、実は93.5%と非常に高いものでございまして、ほとんどが相談官へ転送されて処理をしているということ。

相談官への転送割合が高いということは、なかなかそこには受託事業者の創意工夫の余地も小さいのではなかろうか。あるいは予算の執行上の観点からも、わざわざオペレーターを間に介する必要があるのかといった指摘も予想されるところでございますので、次期事業につきましては、東京国税局の「源泉所得税」を対象業務から外したいということをお願いをしております。

もう一点、改正点がございます。委託対象業務を実施する者を決定するための評価内容の見直しでございます。実施要項でまいりますと、5～7ページの間でございます。

本事業は、一般競争入札のうちで総合評価方式によって落札者を決定することとしております。この落札者決定に当たっては、今までは必須の項目についての基礎点を120点、加算項目については最高80点、合計200点満点で評価をさせていただきました。

今回では、まず、この基礎点を100点に引き下げて、他方で加算点の最高を100点に引き上げました。これは事業実施のための重要項目であって、また創意工夫が生かされる項目について点数を引き上げることによって、より一層、公共サービスの質の向上を図るために良好な業者を選定したいということで、点数の変更をさせていただきます。

最後でございますが、本実施要項につきましては、こちらの御審議に先立ってパブリックコメントを実施させていただきます。そこで頂戴した意見と、御意見に対する考え方について御説明をさせていただきます。

頂戴しました意見は、お一方から3件を頂戴させていただきます。私どもの検討の結果では、いずれもこの実施要項（案）の修正には至らないものであると考えておりますが、1点目の御意見は、実施要項11ページの「ホ 委託業務であることの明示」で「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」という定めに対して、利用者がオペレーターを国税庁職員であると誤認して不利益をこうむることのないよう、委託業者であることを必ず表示するべきであるという御意見を頂戴させていただきます。

これにつきましては、そもそもオペレーターの行う業務は、主として税務署の所在地などに対する問い合わせであること、あるいは実施要項にもうたっておりますが、明確に税務相談を行えないことと明示をさせていただきます。

それから、実際の業務では、オペレーターの方は、まず、電話をとると受付担当のこれこれでございますと名前を名乗ってから応接を開始しておりますので、御意見のような誤解を招くこともないのかなと考えてさせていただきます。

2つ目の御意見は、ガイダンスについてでございます。16ページの別紙2あるいは17ページの別紙3の表示をご覧になっての御意見のようでございます。

別紙2、別紙3をご覧になっていただくとわかるように「所得税」とか「源泉徴収」であるとか、あるいは別紙3にもあります「その他」とかという形でしか表示をしませんので、これではわかりにくいではないかといった御意見であろうかと存じます。

これにつきましては、別紙そのものが大分簡略化をして記載をさせていただきます。実際のガイダンスは大変見にくいもので恐縮でございますが、38ページに別紙7-7ということでガイダンスを例示してございますが、下の方の半分をご覧いただくとわかるように、さまざまな例示をさせていただきます。

例えば、所得税であれば年金、給与、事業などの「所得税」、あるいは東京局の個人のほうを見れば、土地や株式を売却した方や云々ということで例示をしてわかりやすいように措置をさせていただきます。

また、仮に間違っただとしても、オペレーターは的確に税務相談官へ転送するようにしておるところでございますし、さらには昨年度からでございますが、関東信越国税局におきましては、ガイダンスを独立しまして、税務署の所在地や開庁時間などに特化をしているところがございますので、とりあえず御意見については、現状でも対応をさせていただ

ているかと考えております。

3つ目の御意見、実施要項の20ページの別紙4のアンケートを実施するということをございます。

このアンケートの御意見は、アンケートをオペレーターの回答が終わった後に引き続きアンケートを行う方式ではなくて、フリーダイヤルを用意するなど別の方法を考えるべきであると御意見を頂戴してございますが、利用者アンケートは電話相談の終了直後に引き続き行うのが効果的で、かつ、利用者の負担も最も少ない方法であると考えておりますので、御意見のような方法を別途用意することは今のところ予定をしてございません。

以上、駆け足で大変恐縮でございました。簡単でございますが、実施要項（案）並びにパブリックコメントに対して寄せられました御意見に対する考え方についての説明をさせていただきます。ありがとうございました。

○尾花主査 ありがとうございます。

それでは、ただいま御説明いただきました実施要項（案）について、御質問、御意見のある委員は御発言をお願いします。

○樫谷副主査 確認なのですが、実施要項の2ページの先ほど御説明いただきました95%というものは、各月ごとに95%ということですね。だから、1日1日においては、95%を超える可能性があるし、また100%のこともあると理解してよろしいですか。

○矢田税務相談官 さようでございます。月ごとの平均でございます。

○樫谷副主査 例えばここで例示されている3月10日などは、それを超えてしまってもやむを得ないという整理の仕方ですね。

○矢田税務相談官 さようでございます。

○樫谷副主査 わかりました。

それから、上野のほうの合同庁舎でこの2つの相談センターが一括して窓口があると考えていいわけですね。

○矢田税務相談官 はい。

○樫谷副主査 それぞれのところは、転送する場合にはいろいろ聞いて、関信の方は関信に回すし、東京の場合は東京に回すという理解でいいですね。

○矢田税務相談官 さようでございます。

○樫谷副主査 わかりました。

それから、フリーダイヤルというのはないのですね。フリーダイヤルにはしていないわけですね。

○矢田税務相談官 してございません。

○樫谷副主査 余り長過ぎてもいけないということで、フリーダイヤルにはしていないと。

○矢田税務相談官 はい。

○川澤専門委員 2点だけ。

質問とコメントなのですが、まず、1点目なのですが、実施要項10ページ（3）

の「(イ)研修」というものを記載いただいているかと思うのですが、今回は2回目の市場化テストということで、前回も仮に研修という項目が含まれておりましたら、前回の研修もしくは前回の事業を踏まえて、何らかのマニュアルですとか、蓄積のようなものがある場合に、そういったものを、今回、参加を検討される事業者の方に提供するとか、参考としてご覧いただくとか、そういったことは検討されていらっしゃるのでしょうか。

○矢田税務相談官 3年間にわたってやっておりましたので、毎年、前の要領は見直しております。

私どもは、民間事業者と開始前にかかなりの回数の面談を重ねてマニュアルをつくっておきまして、現場にも出してこれでオペレーターの業務をやらせていいかということも聞きながらマニュアルをつくっておりましたので、そういったマニュアルを提供して、かつ、事業者のほうでも研修を行っていただく。そこは、我々も支援をして委託をと考えております。

○川澤専門委員 では、そのあたりは入札説明会ですとかで、そういったものを提供することを補足していただいたほうがよろしいのかなと思いました。一から研修を考えるのかというところで少し誤解を受けるといけないのかなと思いました。

○矢田税務相談官 ありがとうございます。

○川澤専門委員 あと25ページ目のところで、非常に細かい話なのですが、情報開示のところの4の(2)のところアンケートの結果を記載いただいているかと思うのですが、全体を見ればわかるのですけれども、今、4段階で整理していただいている、スペースの関係で4つにされているのだと思うのです。

「その他」というのが、最初に拝見しましたときに何を意味しているのかわからなかったのですが「やや悪い」「悪い」と記載いただくか、もしくは注を記載いただいたほうがよろしいのかなと思いました。

以上です。

○矢田税務相談官 申しわけございません。ちょっとここはスペースの関係でなかなか入らなかったものですから、上位割合が指標になっていますので、まず、その内訳をお見せしようかなと考えました。

○生島専門委員 資料A-2の2ページの「ロ 要求水準」の①の95%のところについて御質問なのですが、最初に読んだときに、適正に処理しないということの具体的な意味がぱっとわかりづらかったのです。

もしかして、例えばこれはクレームとか苦情が来て、どうしようとなってしまったということが適正に処理できなかったということなのかしらと、ぱっと想像してしまったりもしたので、ちょっと先ほどお伺いしましたら、電話をとれなかったということなので、応札業者さんは大体おわかりかもしれないのですけれども、適正に処理できないということは、そういうことですよと。要は話し中で電話をとれなくて、人員が足りなかったということなのかなと思うのですけれども、その辺を少し説明があったほうが御親切かなとちょ

っと思いました。「適正に処理」だとよくわからなかったということです。

あとは、具体的に過去に適正に処理することが95%を切ったケースというのはあるのでしょうか。

○矢田税務相談官 この処理割合ですか。

○生島専門委員 はい。

○西主任税務相談官 結論から言うと、あります。

○矢田税務相談官 25ページをご覧くださいませか。

ちょうど真ん中ぐらいですが、平成23年度は各月こういう状況で、期間通年を通しましても92.6ということになっております。

○生島専門委員 これは、やはり人員がちょっと不足だという御判断になるのでしょうか。

○矢田税務相談官 昼休みの時間帯であるとか、あるいはオペレーターの方はパートの女性が多いものですから、お子様が発熱したりするとお休みになられると。そういったときの手当てができていないということでございます。

前回事業者からの提案内容を、実は次のページに昼休み時間帯の要員の手当てとか、こういう割と細かいことを書かせていただいたのは、実はそれが1番のネックで、この割合を達成できなかったと。

そういったものができたところから、24年度の1月ぐらいから、率としてはほぼ満たしているところでございます。

○生島専門委員 そうすると、人員が適切にいれば、要はオペレーターの努力というか、能力によって達成割合が変更するわけではなくて、あくまで人員がいれば、ちゃんと対応できるということですか。

○矢田税務相談官 そういうことになると思います。

○生島専門委員 ちょっとそこがわかりづらかったので。

○矢田税務相談官 適正に処理というのは、電話が入ってきたらきちんと処理してくださいというので、私どもとしてはこちらにあまり力を入れなくて、95%のほうだけを意識して書いている文章がちょっと読みにくかったでしょうかね。

○生島専門委員 そうですね。適正に処理できないということが一体どういうことなのかイメージができなかったです。話し中で電話がとれないとぼっと思わなくて、何かトラブルになったとかで、どこの相談官につないでいいのかみたいな感じでおろおろしてしまいましたみたいな、そういうことかしらとか、ちょっといろいろ想像しましたので、単純に話し中で電話がとれないことが多くあると、利用者の方に御迷惑がかかるのでということであれば、若干その辺の御説明があると誤解がないかなと思いました。

○矢田税務相談官 わかりました。

入札説明会等もございますので、きちんと申し上げた部分を説明しながら対応していきたいと存じます。ありがとうございます。

○生島専門委員 ありがとうございます。

○樫谷副主査 今回の95%について、これは毎日事業者の方は、現状がどれぐらいのレベルかというのはわかるようになっているわけですか。

○矢田税務相談官 はい。

○樫谷副主査 それは数日ではなくて毎日わかるということですか。

○矢田税務相談官 わかっていると思います。

○樫谷副主査 だから、それはその都度ふやすとかという対応はできるということですね。結論は1カ月終わってみないとわからないということではないということですね。

○矢田税務相談官 はい。日々、率は大体事業者側ではわかっておりますので、それによって対応していただいております。

○生島専門委員 あと1点、先ほど26ページの新たな提案ということで人員を増やすという提案がありましたということだったのですけれども、その場合は、実際に受託費というのは途中で増加するような形になっているのですか。

○矢田税務相談官 いえ、変わりません。

○生島専門委員 それはあくまで受託費の中で御自身が努力をしていただくということですか。

○矢田税務相談官 はい。過去のデータはこういう形で提供いたします。達成すべき水準もお示しします。その中でみずからオペレーターをどのぐらい配置をして、どのような原価をかけてできるかというのを積み上げた上で皆さんは入札に来るわけでございますので、その枠内でやっていただくことになっております。

○生島専門委員 ありがとうございます。

○西主任税務相談官 ちょっと補足させていただきますと、単純に人を増やすというよりも、人の張り方なのです。シフトをどううまくするかということで、これは過去の経験で時間帯ごとの電話の本数はわかっていますので、それをベースにオペレーターの数を張ることで数字が上がっていくのかなど。必ずしも全体数を増やしてしまうという話ではないと。

○生島専門委員 ありがとうございます。

○尾花主査 2点だけ御教示願いたいのですが、ノウハウ等のマニュアルを作成されているということですが、一応そのマニュアルというのは、国税局さんの財産という理解でよろしいでしょうか。

○矢田税務相談官 著作権がどこにあるかとかですか。

○尾花主査 受託者さんが提供したノウハウであって、次期受託者に使用することについて、著作権が成立するというような厳密な話ではなく、次期の方に使っても大丈夫なものでしょうかという質問です。

○矢田税務相談官 この要項の中で10ページになりますが、下から14行目で「(ロ) 引継ぎ」というものを設けておまして、前回もこれは設けております。

業務処理上のノウハウの引き継ぎはきちんとやれということでお願いをして、当庁が行

うということで、先だって3月までやっておりました、前回の事業者にもこの旨の最後の御報告をいただいたときに念を押した上で、念のため、了解は得てございます。

○尾花主査 何ら御不安はないということがわかりました。ありがとうございます。

もう一点なのですが、パブリックコメントで電話代がかかるので、正しいアンケートは得られないのではないかと、隔たりがあるのではないかと御指摘なのですが、国税局さんでは、この相談センターに関する業務のクレーム以外に、一般的に納税者から何らかのクレームを受ける窓口というのはございますでしょうか。

○矢田税務相談官 クレームですか。

○尾花主査 例えばオペレーターの対応が悪かったみたいなことをウェブサイトからネットで発信できるとか。

○矢田税務相談官 国税庁のホームページへの書き込みもできます。今、オペレーターの話をしていますが、税務相談室の相談官もこういうものを受けることになっています。

それから、国税庁本庁に電話がかかってまいりますと、私どもの部屋で対応してございます。割と前広にお伺いをしているところでございます。

○西主任税務相談官 基本的にクレームというのはかかってきたところで受けるというのが、原則になっています。

○尾花主査 そうすると、このパブコメに対する回答なのですが、隔たりがあるから補う方法も加えるべきであるという指摘に対して、この方法がベストですという御回答なのですが、むしろ実情としては、その他にもクレームを受ける窓口はたくさん用意しておるので、既に補う方法もございまして言い切ってしまうと、説得力があるのかなと。

今のお話を聞きますと、このアンケート以外にもきちんとクレーム対応をしておりますという、非常によい対応がされているので、書いてもいいのかなと思いました。

○矢田税務相談官 ありがとうございます。

○尾花主査 補わなくても、既に一般的なクレームを受ける窓口がございまして、本件固有の方法をとらなくても大丈夫ですみたいなことをお書きになってもいいのかなと思いました。

以上です。

○矢田税務相談官 クレーム自体は、現実に電話を受けているオペレーターの方が山のようにとっておられますので、電話をされる方々の中にはいろいろな方がいらっしゃいますので、御指摘はごもっともですが、なかなかそのクレームに関してわざわざもう一回書くというのも。

○尾花主査 クレームを増やしてしまうという。

○矢田税務相談官 書いてございますのは、もう一回かけ直させろという御意見だったものですから、アンケートをとるのに、1回終わってからもう一回かけ直してくれても、これも非効率なのかなということでお答えを申し上げたところでございます。ありがとうございます。

○樫谷副主査 あっては困るのですけれども、例の今回の震災のときには特別の窓口というのでしょうか、番号で出ているわけですが、そういう場合には、といてもあしたからというわけにはいかないと思うのです。そういう場合は、あのときには相談が相当あったのかと思うのです。3月11日でしたから、それこそ直前の話ですね。そういうのはどういう対応。このときはまだ市場化テストをやっていなかったのですか。

○矢田税務相談官 やっていませんでした。

○樫谷副主査 もしそういうことになったときに、例えば東京に大震災があれば当然そこに集中すると思うのです。そのときには、それは評価をしないということでもよろしいのですね。そういう臨時的なことがあった場合が、つまり、95%を超えるというのでしょうか、下回るというのでしょうか、あり得るわけですね。そういった場合は、特別な窓口ができるまで対応しないということでもよろしいわけですね。

○矢田税務相談官 そうなっております。

○西主任税務相談官 そこはその時点でまた検討ということだと思いますから、はなからそれは対象外ですということではないのかなと。

○矢田税務相談官 恐らく、95%の比率の前に、民間事業者だけでなく、そもそも私どもの体制としてどういう体制を組むのかをみんな学者を寄せ集めてもう一回打ち合わせをしないと、業務自体が成り立たない、あるいは私どもの電話相談センター自体の業務が成り立たないと思いますので、そこはまたそのときに別途協議をしながら考えていくことになると思います。

○西主任税務相談官 実は前回の東日本のときもそれ専用の番号を設定させていただきましたが、すぐというわけにはいきませんが、万が一そういった事態が生じれば、その専用の番号をつくるのが今までやってきた対応でございます。

○尾花主査 それでは、時間となりましたので、本実施要項（案）については、これまでとさせていただきます。

事務局から何か確認すべき事項はありますか。

○事務局 特段ございません。

○尾花主査 それでは、本実施要項（案）については、本日をもって小委員会での審議はおおむね終了したものと、改めて小委員会を開催することはせず、実施要項（案）の取り扱いや監理委員会への報告資料の作成については、私に一任いただきたいと思います。委員の先生方、よろしいでしょうか。

（「異議なし」と声あり）

○尾花主査 また、委員の先生方におかれましては、本日、質問できなかった事項や確認したい事項がございましたら、事務局にお寄せください。事務局から各委員にその結果を送付させていただきます。

本日は、ありがとうございました。

（財務省（国税庁）・傍聴者退室、日本年金機構入室）