

平成 25 年 6 月 4 日
国税庁長官官房主任税務相談官

民間競争入札実施事業 国税局電話相談センターにおける 相談業務の実施状況（平成 23 年度～平成 24 年度）

I 事業の概要

「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）に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により平成 23 年度及び平成 24 年度の事業を実施している。

1 事業内容

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）。

本受託事業は、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。）に着信した電話について、以下の業務に対応するものである（別紙 2 参照）。

- 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

2 契約期間

平成 23 年 11 月 1 日から平成 26 年 3 月 31 日まで（2 年 5 か月間）。

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 日までの延べ 15 か月間である。

3 実施内容

受託事業者は、上野合同庁舎（東京都台東区池之端 1-2-22）において、月曜日から金曜日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までの間、「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」（以下「実施要項」という。）において提示された最大 26 名（注）の範囲内において、受託事業者が対応件数等から見積もった人員を配置して業務に対応した。

（注）26 名は、総括責任者 1 名、スーパーバイザー（以下「SV」という。）2 名、オペレーター（以下「OP」という。）23 名である。

なお、午前 8 時 30 分から 40 分までの 10 分間は、総括責任者が国税庁、東京国税局及び関東信越国税局からの連絡事項を SV 及び OP に周知するための時間として使用した。

また、上記業務実施時間中、いわゆる昼休み時間帯も OP の配置人員を分散化して電話相談に応じたほか、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した。

4 委託事業者

トランスコスモス株式会社

II 業務遂行に当たり確保されるべき質の達成状況及び評価

実施要項の「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」（6）において、受託事業者が確保すべき公共サービスの質を定めている。

平成 23 年度及び 24 年度における達成状況及び評価は、次のとおりである。

1 委託業務の適正かつ確実な履行（実施要項 2(6)イ）

【実施要項】

本委託業務に関して公共サービスの質を確保するため、以下の業務処理体制、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こと。

(1) 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。

【達成状況及び評価】

① 平成23年度

平成23年度の業務開始から約2週間の間、受託事業者は、①提案書で示した人員未満の数で計画し対応していた、②提案書で示した急欠勤があった場合の補充要員の活用を図っていなかった。

国税庁は、受託事業者に対して、提案書どおりに実施するよう口頭で再三申し入れを行っていたが速やかに改善されなかったため、平成23年11月29日、同様の内容を記載した文書を交付した。

受託事業者は、平成23年12月1日から、当初計画を修正し業務を行うとともに、支援体制も整備した。しかしながら、当日急欠勤が発生した際、支援体制がうまく機能せず、SVがOP業務に対応した。

以上のとおり、平成23年度においては、対応が不十分であった。

② 平成24年度

平成23年度の実施状況を踏まえ、平成24年度の実施に向けて、国税庁と受託事業者の間で協議を行った。

この結果、平成24年度の実施期間においては、フルタイム勤務者のほかにショートタイム勤務者の配置など柔軟な人員配置をとるとともに、受託事業者が有する他の事業所からの支援体制を整備して業務を行った。

以上のとおり、平成24年度においては、平成23年度の実施状況を踏まえ、業務処理体制を改善して適切な対応がとられた。

(2) 管理体制について

【実施要項】

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SVを定めること等）
- C 品質の管理（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等）
- D トラブル時等緊急事態への対応

【達成状況及び評価】

平成23年度及び平成24年度のいずれも、受託事業者において、以下のように適切に対応した。

- ・ 秘密の保持及び情報管理については、SV及びOPに対して研修や朝のミーティングの場において、繰り返し周知して意識の徹底を図った。

- ・ OPの品質の管理に関して、随時又は定期的に、総括責任者がOPのモニタリングを実施し、電話対応に注意を要する者に対して具体的な改善点を指導した。
- ・ 使用している電話機に不具合等のトラブル（一時的に通話が途絶える、操作画面がフリーズするなど）が発生した際、迅速に国税庁に連絡をとり対応した。

(3) 研修体制について

【実施要項】

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 接遇・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SVに対する研修）

【達成状況及び評価】

平成23年度及び平成24年度のいずれも、受託事業者において、以下のように適切に対応した。

- ・ 接遇・クレーム処理研修については、ノウハウを最大限活用して、事例研修やスキルトレーニングを実施した。
- ・ 電話対応の統一性を確保するため、国税庁からの助言を元に、委託対象業務の概要及び税の仕組み・基礎知識を内容とする資料、税務相談官や税務署への転送業務を的確に行うための転送判断表などの資料を作成して、研修計画に基づいて適切に研修を実施した。

なお、実施期間中において補充したOPに対してもOJTを含めた研修を適切に実施した。

- ・ 更に、実施期間中は、電話相談対応で留意すべき事項をホワイトボードに表示するなどしてSV及びOPへの注意喚起を行った。
- ・ 電話機の操作誤り、転送誤り及び応接態度による苦情が発生した場合は、その都度又は翌朝のミーティング時に、原因及び正しい対応の仕方等について注意喚起を行った。

2 要求水準（実施要項2(6)ロ）

【実施要項】

上記1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。

【達成状況及び評価】

① 平成 23 年度

（実施状況）

平成 23 年度においては、延べ 1,664 人（OP 従事者の合計。すべてフルタイム勤務者）で、委託業務の対象となる着信電話本数 296 千件のうち 274 千件に対応した。なお、OP1 人 1 日当たりの対応件数は 164.5 件である。

委託業務の対象となる着信電話本数のうち適正に処理した割合（以下「処理割合」という。）は、実施期間合計で 92.6%であり、これを月別にみると平成 23 年 11 月から平成 24 年 3 月のいずれの月においても 95%以上を達成していない。（別添 1 参照）

なお、転送誤り（関東信越国税局の該当署につなぐべきところを東京国税局の署に転送した事例、関東信越国税局の税務相談官につなぐべきところを東京国税局の税務相談官に転送した事例、それぞれ逆の転送事例もある。）が見受けられた。

（注）上記転送誤りの件数は、総括責任者から報告があったところでは、月数件である。

このほか、総括責任者から報告はないが、本来つなぐべき税目を担当する税務相談官ではなく別の税目を担当する税務相談官に転送した事例はかなり見受けられた。このことは、東京国税局及び関東信越国税局から国税庁に対して OP による適切な転送について改善依頼が口頭で寄せられたため把握したものである。

（実施状況の評価）

平成 23 年度においては、要員不足に加え、電話の混雑度予測（曜日ごと、時間帯ごと）が十分でなく、それに対応できる配置ではなかった。

特に、昼休み時間帯前後の要員については、フルタイム勤務者の配置のみであったことから、分散化して対応したものの十分ではなかった。

また、支援体制も十分に機能しなかった。

② 平成 24 年度の実施状況等

（実施状況）

平成 24 年度においては、延べ 1,765 人（OP 従事者の合計。フルタイム勤務者 1,452 名。ショートタイム勤務者 313 人）で、委託業務の対象となる着信電話本数 288 千件のうち 275 千件に対応した。なお、OP1 人 1 日当たりの対応件数は 170.7 件（ショートタイム勤務者を 0.5 人でフルタイム勤務者に換算して求めた 1,609 名で除したもの）である。

処理割合は、実施期間合計で 95.5%であり、これを月別にみると、平成 24 年 11 月及び 12 月の各月は 95%以上を達成していないが、平成 25 年 1 月から 3 月の各月においては 95%以上を達成した。（別添 1 参照）

なお、平成 23 年度と同様の転送誤りが引き続き見受けられた。

（実施状況の評価）

- ・ ショートタイム勤務者を新たに設け、処理割合が低下する昼休み時間帯前後に従事させた。
- ・ 平成 24 年 11 月及び 12 月は、OP が欠勤した場合、要員を補充して従事させる体制で業務を行った。しかしながら、補充要員の手当てがすぐにできず、午後からの従事となり午前中は少ない人員で乗り切らなければならないことや、補充要員に対して改めて研修を行う必要があるなどロスが大きく、受託事業者の負担が大きい反面、効果が得られない状況であった。

そこで、平成 25 年 1 月からは、当初から欠勤者を見込んで配置要員を計画し、欠勤者が発生しても想定内の人数であれば、業務に支障を与えないような対応をとって業務を行った。

このように、受託事業者は、実施状況を踏まえながら、自己の創意工夫により業務を実施したところである。

③ その他

イ 本実施により、OP が処理したもののうち「OP による完結」及び「所轄税務署職員への転送」については、税務相談官による対応が不要となり、その分について、税務相談官が税法知識を必要とする相談業務に従事することが可能となった。

ロ 税務相談官への転送割合が高い点について、工夫の余地がある。

具体的には、「その他」でアナウンスしているガイダンス内容を変更するなどして、民間競争入札の実施効果をより高めていく必要がある。

（例）ガイダンス内容の変更例

現在のガイダンスでは、「その他の税に関するご相談」という内容になっているが、「税務署の所在地、開庁時間などの一般的な問合せ」に変更する。

【実施要項】

- (2) 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。

【達成状況及び評価】

利用者アンケート調査については、OPが電話対応し処理が完結したものについて、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、協力していただけたとの回答をいただいた方について、音声ガイダンスによるアンケートを実施した。また、国税庁と受託事業者で協議し、実施要項で提示した時期に限らず、各年12月から3月にかけて広く実施した。

平成23年度においては、「対応の親切さ・丁寧さ」は84.7%、「回答の早さ」は82.0%、「回答の分かりやすさ」は80.5%と、いずれの項目とも80%以上を達成した(別添2参照)。

平成24年度においても、「対応の親切さ・丁寧さ」は83.5%、「回答の早さ」は81.3%、「回答の分かりやすさ」は80.4%と、いずれの項目とも80%以上を達成した(別添2参照)。

以上のとおり、OPによる適切な対応が実施された。

Ⅲ 実施経費の状況及び評価

従来の実施に要した経費と民間競争入札実施後の経費(いずれも消費税抜きの金額)は、以下のとおりである。

比較に当たっては、従来の実施に要した経費と民間競争入札実施後の経費について、同じ条件(いずれも「OPによる完結」及び「所轄税務署職員への転送」に係る部分)で比較した。

なお、民間競争入札実施後の経費は、22,898千円(平成23年度及び平成24年度とも同じ。)であり、内訳は固定費相当部分(2,512千円)とそれ以外(20,386千円)である。

(単位:千円)

区 分	従来の実施に要した経費	民間競争入札実施後の経費	従来との経費との差
	21年度(改訂後)	23年度・24年度(改訂後)	
	①	②	③(②-①)
東京国税局及び関東信越国税局(人件費・常勤職員)	8,214		▲ 8,214
東京国税局(外部委託費)	4,631		▲ 4,631
受託事業者		6,181	6,181
実施経費合計	12,845	6,181	▲ 6,664

(注1) 改訂後は、次により計上した。

イ 「21年度(改訂後)」は、次のとおり。

従来の実施に要した経費のうち東京国税局(人件費・常勤職員)及び関東信越国税局(人件費・常勤職員)の合計額(45,635千円)に、次の割合(2年間の平均値)を乗じたものを計上した。

平成23年度:17.2% (OPによる完結(20,205件)+所轄税務署職員への転送(26,728件)÷OP処理件数(273,650件))

平成24年度:18.8% (OPによる完結(17,937件)+所轄税務署職員への転送(33,587件)÷OP処理件数(274,638件))

2年間の平均値:18.0% ((17.2%+18.8%)÷2)

ロ 「23年度・24年度(改訂後)」は、次のとおり。

固定費相当部分(2,512千円)と、それ以外(20,386千円)に上記の2年間の平均値(18.0%)を乗じた額(3,669千円)の合計額を計上した。

なお、固定費相当部分は、受託事業者が要した設備費(1,275千円)及び研修等の業務立上費(1,237千円)である。

(注2) 実施要項に記載した「従来の実施に要した経費」のうち平成19年度及び平成20年度については、次の理由から比較の対象から除いている。

イ 平成19年度については、一部の税務署を対象とした経費であること

ロ 平成20年度については、平成20年11月から東京国税局では84署、関東信越国税局では63署のすべての税務署を対象とした電話相談センターに移行したため、納税者の番号選択の不慣れ等により着信本数が増加したものであること

【評価】

従来の実施に要した経費のうち「OPによる完結」及び「所轄税務署職員への転送」

と、民間競争入札実施後の経費を比較すると、削減された。

また、本実施により、次のような効果もあった。

- ① 「その他」で着信する電話については、納税者がどの税目を選択してよいか分からない電話が多く、OPが用件を聴取して納税者の望む税目を担当する税務相談官に転送することで、納税者サービスの向上に貢献した。
- ② OPが処理したもののうち「OPによる完結」及び「所轄税務署職員への転送」については、税務相談官による対応が不要となり、その分について、税務相談官が税法知識を必要とする相談業務に従事することが可能となり、納税者サービスの向上に貢献した。

IV 評価まとめ

上記に記載のとおり、目標を概ね達成できたと考えているが、

ただし、改善すべき点として、①平成23年度及び平成24年度のいずれにおいても、OPからの転送誤りがあったことから、これを発生させないよう工夫する、②11月及び12月においては、東京局の「源泉所得税」と「その他」、関東信越局の「その他」という3種類の着信電話への対応であり、その電話数も多いことから、時間帯別の要員配置等を工夫する、③税務相談官への転送割合が高いことから、ガイダンス内容を工夫する、といった点が挙げられる。

このため、次期事業においては、次の方向で検討している。

(1) 改善すべき点への対応

イ 上記①及び②については、今回の実施状況、受託事業者からの提案内容等を実施要項で情報開示し、更なる質の維持・向上、効率的な事業実施を求めていく。

ロ 上記③については、「その他」でアナウンスしているガイダンス内容を変更するなどして、民間競争入札の実施効果をより高めていく。

(2) 実施内容等

上記改善を行った上で、現行同様の内容で実施していきたい。

なお、実施に当たっては、現在の電話相談システムでは対象事業所の拡大が容易にできないこと、及び複数年契約による民間業者の創意工夫の発揮の機会等を考慮して、平成26年度から2年間契約（具体的には平成26年11月から平成28年3月までの1年5か月）（注）としたい。

（注）次期事業中の平成27年度に、現在の電話相談システムのリプレースを迎える予定であり、そのシステム構築に当たっては、次々期事業における事業所等の拡大を踏まえて検討していくことから、契約期間を2年間としている。

税のことについて聞きたい！！

納税者



△△税務署の電話番号
XX-XXXX-XXXX

最寄りの税務署に電話

【1番】選択

『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



署で回答すべきもの
(署転送)

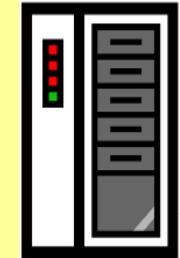
国税局電話相談センター

『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』

①所得税グループ ②資産税グループ ③法人税グループ ...



一般相談

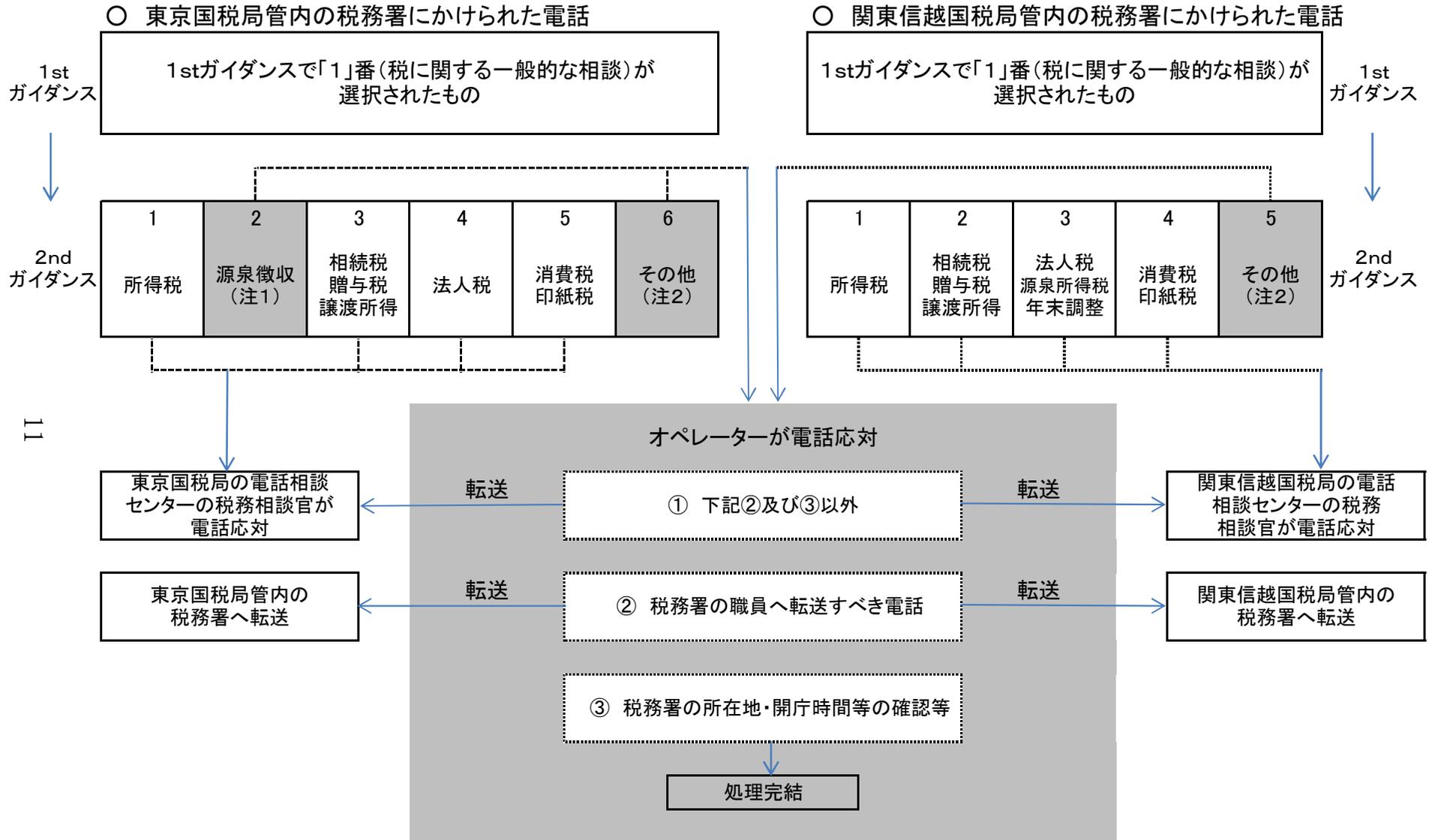


電話交換機(PBX)

10

別紙1

事務の概要



(注1) 11月及び12月においては、「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。

実施状況

平成23年度(平成23年11月から平成24年3月まで)

区分	OP従事人員 (注)	委託対象着 信件数	OP処理件数	処理割合	OP処理件数の内容			OP1人1日当 たりの処理件 数	
					OPによる完結	所轄税務署職 員への転送	税務相談官へ の転送		
					人	件	件		%
実施期間計	1,664	295,598	273,650	92.6	20,205	26,728	226,717	164.5	
月別 状況	平成23年11月	364	74,603	67,771	90.8	2,742	5,361	59,668	186.2
	平成23年12月	420	67,974	63,984	94.1	3,036	6,606	54,342	152.3
	平成24年1月	278	41,620	38,603	92.8	4,705	4,312	29,586	138.9
	平成24年2月	296	58,874	54,195	92.1	5,297	3,564	45,334	183.1
	平成24年3月	306	52,527	49,097	93.5	4,425	6,885	37,787	160.4

(注)「OP従事人員」には総括責任者及びスーパーバイザーを含めていない。なお、OPとはオペレーターの略称である。

平成24年度(平成24年11月から平成25年3月まで)

区分	OP従事人員 (注1)	委託対象着 信件数	OP処理件数	処理割合	OP処理件数の内容			OP1人1日当 たりの処理件 数(注2)	
					OPによる完結	所轄税務署職 員への転送	税務相談官へ の転送		
					人	件	件		%
実施期間計	内313 1,765	287,695	274,638	95.5	17,937	33,587	223,114	170.7	
月別 状況	平成24年11月	内85 450	72,541	67,894	93.6	3,226	6,837	57,831	166.6
	平成24年12月	内70 399	62,818	58,387	92.9	3,482	5,388	49,517	160.4
	平成25年1月	内53 294	43,731	42,298	96.7	3,361	6,831	32,106	158.1
	平成25年2月	内48 313	55,343	54,501	98.5	4,151	6,713	43,637	188.6
	平成25年3月	内57 309	53,262	51,558	96.8	3,717	7,818	40,023	183.8

(注1)「OP従事人員」には総括責任者及びスーパーバイザーを含めていない。なお、OPとはオペレーターの略称である。

また、内書は、ショートタイム勤務者である。

(注2)ショートタイム勤務者を0.5人でフルタイム勤務者に換算した数で除している。

利用者アンケート調査結果

(平成23年度)

項目	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	無回答	合計	上位割合	平均
	件	件	件	件	件	件	件	%	%
1 対応の親切さ、丁寧さ	167	18	36	2	0	38	261	84.7	82.4
2 回答の早さ	164	25	25	5	1	41	261	82.0	
3 回答の分かりやすさ	161	31	18	3	1	47	261	80.5	

(注)「上位割合」は、「良い」、「やや良い」及び「普通」の合計数を、「合計」で除して求めたものである。

(平成24年度)

項目	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	無回答	合計	上位割合	平均
	件	件	件	件	件	件	件	%	%
1 対応の親切さ、丁寧さ	162	10	15	1	0	36	224	83.5	81.7
2 回答の早さ	142	27	13	2	1	39	224	81.3	
3 回答の分かりやすさ	147	26	7	3	1	40	224	80.4	

(注)「上位割合」は、「良い」、「やや良い」及び「普通」の合計数を、「合計」で除して求めたものである。