

## 「納税者支援調整官」制度の現状と課題

## —苦情処理事案の分析と国際比較を通して—

税理士・青山学院大学大学院法学研究科講師 長谷川 博

## はじめに

納税者支援調整官は、平成13年（2001年）6月29日付国税庁長官の「納税者支援調整官の事務運営について（事務運営指針）」に示されているように財務省組織規則により設置された制度である。

納税者支援調整官は、申告納税制度が円滑に機能するよう、適正かつ公平な課税の実現に努め、納税者の理解と信頼を得るといふ税務行政運営の基本的な考え方を踏まえ、納税者から寄せられた苦情及び困りごとについて、納税者の立場に立って迅速かつ的確に対応し、もって税務行政に対する納税者の理解と信頼を確保することが任務とされている。

このように納税者支援調整官の職務は、納税者の苦情を受け付け、その処理に必要な事務を行う苦情処理機関である。

苦情処理手続とは、税額等の法律的な争いを解決する不服申立て（異議申立てや審査請求）とは異なり、納税者が国税の徴収手続や税務調査等の過程で生ずる税務署職員の対応に対する不満等の申立てに対して、その解決策を講ずるための手続をいう。

納税者の税務行政に対する苦情処理（納税者保護官）制度は、諸外国では既に整備されており（後掲する別表参照）、比較的遅れて導入されたわが国の納税者支援調整官制度が、納税者の苦情処理機能又は権利救済機能を果たしているかどうかを考察することは重要であり、そのためにはこの制度の現状を分析し、諸外国の苦

情処理制度と比較する必要がある。

筆者は、従来からわが国において納税者の税務行政に対する苦情処理制度の必要性を指摘していた<sup>(1)</sup>が、平成13年に納税者支援調整官制度が導入される前の苦情処理の状況及び導入された後の実状について、数名の税理士とともに、4か所の国税局における納税者支援調整官が扱った苦情処理事案に対する情報開示請求を行い、開示された「苦情処理整理表」を分析してきた。このような分析は、おそらくわが国では初めての試みであると思われる<sup>(2)</sup>。

本稿では、わが国の納税者支援調整官制度の実態分析や筆者が行った納税者支援調整官に対する苦情申立ての経験も踏まえながら、現在の納税者支援調整官制度の問題点を指摘するとともに、韓国やその他の主要国における納税者保護官制度との比較検討を行い、わが国での納税者権利保護制度のあるべき姿について提言したい。

## I 納税者支援調整官制度

## 1 設置されている納税者支援調整官の数

納税者支援調整官は、平成13年に導入された当初は、11の国税局及び31か所の税務署に設置され、その後17か所の税務署に追加され、現在全国524の税務署中59か所（10%超）の税務署で導入されている<sup>(3)</sup>。

## 2 納税者支援調整官の任務

納税者支援調整官は、申告納税制度が円滑に機能するよう、適正かつ公平な課税の実現に努め、納税者の理解と信頼を得るといふ税務行政運営の基本的な考え方を踏まえ、納税者から寄せられた苦情及び困りごとについて、納税者の立場に立って迅速かつ的確に対応し、もって税務行政に対する納税者の理解と信頼を確保することが任務とされている。

## 3 苦情処理の事務手続

## (1) 苦情の申し出と処理手続

- ① 納税者からの苦情の内容を懇切かつ丁寧に聴取する。
- ② 聴取内容に基づき、速やかに担当者及びその上司（担当者等）から事情を確認するなど事実関係を調査する。
- ③ ②の調査結果を当該納税者へ迅速かつ正確に説明する。
- ④ ③の説明によっても当該苦情の処理が完結しない場合には、当該納税者と担当者等との面会の機会を持ち、これに立ち会い、円滑な解決に努める。
- ⑤ ④の手順によっても当該苦情の処理が完結しない場合には、税務署の幹部による対応と調整する。
- ⑥ 上記事務処理に関し、国税局の納税者支援調整官及び税務署の総務課長と綿密な調整を行う。
- ⑦ 納税者支援調整官が派遣されていない税務署の苦情処理については、①の聴取を行った上で迅速かつ的確に所管税務署の総務課長又は国税局の納税者支援調整官に引き継ぎ、その旨を当該納税者に連絡する。

## (2) 苦情の処理・解決手続

税務署の納税者支援調整官は、納税者からの苦情の申し出がなされた日から原則として3日以内に当該苦情を処理するよう努める。3日以内の処理が困難な場合には、当面の処理方針を決定し、当該納税者に対し速やかに連絡する。

その納税者支援調整官は、苦情処理の経緯及

びてん末について、処理の進展の都度整理しその内容を国税局の納税者支援調整官を経由して国税局総務部総務課長に報告する。

また、納税者支援調整官が派遣されていない税務署の総務課長は、納税者支援調整官の果たすべき役割に十分に留意して所管する苦情の適切な解決に努める。

国税局の納税者支援調整官は、特に必要があると認められるときは、国税局総務部総務課長に意見を具申することができる。

さらに、納税者支援調整官は、苦情の処理に当たり事務運営の改善等を検討する必要があると認めるときは、国税局派遣監督評価官室にその旨を連絡する。

## II 納税者支援調整官制度導入前と後の苦情処理件数の概要

東京国税局管内でみると、この制度導入前は、税務署等の税務相談室や総務課が事実上苦情の処理を扱っていたが、その状況は、東京国税局から情報開示請求で入手した「苦情事案の税目別受理及び処理状況」によれば、税務相談室の統計であるが受理合計が平成11年度で376件（10年度358件）、うち主張を認めたものは0件（10年度1件）であり、実態は、納税者の苦情がほとんど受け入れられていなかったといふことができる。

納税者支援調整官制度がスタートした平成13年7月から平成14年6月までの苦情処理件数は約310件である。また、平成14年7月から平成15年6月までの苦情処理総件数は308件で、うち謝罪をしたものは約53件（17%）である。さらに、平成16年7月から平成17年6月までの1年間の納税者支援調整官の苦情処理件数は346件で、うち謝罪をしたものは約72件（20%）である。

他局でみると、関東信越国税局の平成15年7月から平成16年6月までの1年間では、苦情処理件数（納税者支援調整官担当233件、同調整官以外81件）は合計314件で、うち謝罪をしたものは納税者支援調整官担当事案で約68件（29%）である。

