平成 29 年度

千葉市包括外部監査結果報告書

（概要版）

市税に係る事務の執行について

平成 30 年３月

千葉市包括外部監査人

大川　健哉

－目次－

第１　監査の概要 ..... － 1 －
１．外部監査の種類 ..... － 1 －
２．選定した特定の事件 ..... － 1 －
（１）　特定の事件（監査テーマ） ..... － 1 －
（２）　監査の対象期間 ..... － 1 －
３．特定の事件（監査テーマ）として選定した理由 ..... － 1 －
４．監査の対象とした機関及び監査対象税目 ..... － 1 －
（１）　監査の対象とした機関 ..... － 1 －
（２）　監査対象税目 ..... － 2 －
５．監査の視点 ..... － 2 －
（１）　全般事項 ..... － 2 －
（２）　課税事務 ..... － 2 －
（３）　収納事務 ..... － 3 －
（４）　滞納整理事務 ..... － 3 －
６．実施した監査手続の概要 ..... － 3 －
（１）　全般事項 ..... － 3 －
（２）　課税事務 ..... － 4 －
（３）　収納事務 ..... － 4 －
（４）　滞納整理事務 ..... － 4 －
７．監査の実施期間 ..... － 5 －
８．監査実施者 ..... － 5 －
９．利害関係 ..... － 5 －
第２　監査対象の概要 ..... － 6 －
１．千葉市の状況 ..... － 6 －
（１）　市の概要 ..... － 6 －
（２）　市の財政状況等 ..... － 6 －
２．市税の種類及び概要 ..... － 8 －
３．税務組織 ..... － 9 －
４．税務部事務運営基本方針 ..... － 10 －
５．市税収入額等の推移 ..... － 11 －
（１）　税目別の市税収入額の推移 ..... － 11 －
（２）　市税徴収率の推移 ..... － 13 －
６．他の政令指定都市との市税収入額等の比較 ..... － 13 －
７．徴税費の推移 ..... － 16 －

８．税務広報の取組み ..... － 16 －
９．市税事務に係る情報システムの概要 ..... － 17 －
１０．委託事務の状況..... － 18 －
１１．事務監査の実施状況..... － 18 －
１２．市における債権管理（債権管理課） ..... － 19 －
（１） 債権管理課設置の背景..... － 19 －
（２） 市税に係る債権の引継状況..... － 20 －
第３ 市税事務に係る監査の総括的所見 ..... － 21 －
１．徴収率向上のための取組み ..... － 22 －
（１） 市における徴収率等の分析..... － 22 －
（２） 納期内納付率の向上への取組み..... － 25 －
（３） 滞納整理事務 ..... － 27 －
（４） 徴収一元化への取組み..... － 31 －
２．課税事務における今後の課題 ..... － 32 －
（１） 個人市民税 ..... － 32 －
（２） 法人市民税 ..... － 33 －
（３） 固定資産税及び都市計画税..... － 33 －
（４） 軽自動車税 ..... － 35 －
（５） 事業所税 ..... － 35 －
第４ 監査の結果及び監査の結果に添えて提出する意見（総論） ..... － 36 －
１．監査の結果及び意見の一覧 ..... － 36 －
２．市税事務職員のローテーション時期について（意見）【税制課】 ..... － 39 －
３．事務監査の活用について（意見）【課税管理課、納税管理課】 ..... － 40 －
４．外部委託に係る契約事務の適正性確保への取組みについて ..... － 41 －
（１） 契約書の不備について（指摘）【市税事務所資産税課、納税管理課】..... － 42 －
（２） 契約書に記載された報告書類の入手漏れについて（指摘）【課税管理課、
市税事務所資産税課、納税管理課】..... － 43 －
（３） 仕様書に記載された報告書類の入手漏れ・不備について（指摘）【課税管理課】－ 44 －
（４） 契約書における委託料支払根拠の未記載について（指摘）【課税管理課】.. － 45 －
（５） 委託料の均等額払いについて（指摘）【納税管理課】..... － 45 －
（６） 委託業務に対するモニタリングについて（意見）【市税事務所市民税課】.. － 47 －
第５ 監査の結果及び監査の結果に添えて提出する意見（各論） ..... － 49 －
１．個人市民税 ..... － 49 －
（１） 個人市民税の概要..... － 49 －
（２） 監査の結果及び意見（指摘、意見）【課税管理課、市税事務所市民税課】.. － 49 －
２．法人市民税 ..... － 58 －

（１） 法人市民税の概要及び推移 - 58 -
（２） 監査の結果及び意見（意見）【課税管理課、市税事務所法人課】 - 58 -
３．固定資産税及び都市計画税 - 65 -
（１） 固定資産税及び都市計画税の概要及び推移 - 65 -
（２） 監査の結果及び意見（指摘、意見）【課税管理課、市税事務所資産税課、市税事務所法人課】 - 65 -
４．軽自動車税 - 73 -
（１） 軽自動車税の概要 - 73 -
（２） 監査の結果及び意見（指摘、意見）【課税管理課、市税事務所市民税課】 - 73 -
５．市たばこ税 - 79 -
（１） 市たばこ税の概要 - 79 -
（２） 監査の結果及び意見 - 79 -
６．鉱産税 - 79 -
（１） 鉱産税の概要 - 79 -
（２） 監査の結果及び意見 - 79 -
７．特別土地保有税 - 79 -
（１） 特別土地保有税の概要 - 79 -
（２） 監査の結果及び意見 - 79 -
８．入湯税 - 80 -
（１） 入湯税の概要 - 80 -
（２） 監査の結果及び意見 - 80 -
９．事業所税 - 80 -
（１） 事業所税の概要及び推移 - 80 -
（２） 監査の結果及び意見（意見）【課税管理課、市税事務所法人課】 - 80 -
１０．収納事務 - 84 -
（１） 収納事務の概要 - 84 -
（２） 監査の結果及び意見（意見）【納税管理課】 - 84 -
１１．滞納整理事務 - 87 -
（１） 滞納整理事務の概要 - 87 -
（２） 監査の結果及び意見（指摘、意見）【納税管理課、市税事務所納税各課】 - 87 -

本報告書の金額は、原則として表示単位未満を切り捨てて表示しているため、表中の金額合計は合計欄の金額と一致しない場合がある。

第１　監査の概要

１．外部監査の種類

地方自治法第 252 条の 37 第 1 項の規定に基づく包括外部監査

２．選定した特定の事件

（１） 特定の事件（監査テーマ）

市税に係る事務の執行について

（２） 監査の対象期間

主として平成 28 年度を監査対象とした。

ただし、必要に応じて平成 27 年度以前の各年度及び平成 29 年度も監査対象とした。

３．特定の事件（監査テーマ）として選定した理由

千葉市では平成 22 年度の予算編成時で多額の収支不足が見込まれる中、平成 21 年 10 月に「脱・財政危機」宣言を行い、平成 22 年度から 25 年度までの第 1 期財政健全化プランで市税等の徴収率向上や定員削減、市債発行抑制に取り組んできた。現在は、平成 26 年度からの第 2 期財政健全化プランにもとづき、建設事業債等の主要債務総額の削減を主要目標とし、引き続き財政健全化に取り組んでいるところである。千葉市の平成 28 年度における市税収入は 1,767 億円と、普通会計における歳入総額の 43.5%を占めており、この厚い税収基盤により歳入は堅調に推移し、財政健全化に大きく寄与していると考える。一方、少子高齢化等による社会保障関連の歳出増加や今後想定される人口の減少などにより、市民サービスの向上を図りつつ財源を確保していくためには、継続的に市民の税負担の公平性を確保しながら徴収率の向上を図るとともに、効率的・効果的な徴税事務を行うことが重要である。

したがって、千葉市の市税に係る事務の執行について、合規性の観点に加え、税務組織及び事務の合理化や規模の適正化も念頭に置き、経済性や効率性、有効性の観点から監査を行うことは、市民利益に有用であると判断し、本監査テーマを選定した。

４．監査の対象とした機関及び監査対象税目

（１） 監査の対象とした機関

本庁	税制課、課税管理課、納税管理課、債権管理課
市税事務所	東部市税事務所、西部市税事務所

（２） 監査対象税目

千葉市が扱う以下の税目を対象とした。

<table>
<tr><th colspan="3">課税事務</th><th>徴収事務</th></tr>
<tr><td rowspan="7">普通税</td><td rowspan="2">市民税</td><td>個人</td><td rowspan="7">➢ 収納事務
➢ 滞納整理事務</td></tr>
<tr><td>法人</td></tr>
<tr><td colspan="2">固定資産税</td></tr>
<tr><td colspan="2">軽自動車税</td></tr>
<tr><td colspan="2">市たばこ税</td></tr>
<tr><td colspan="2">鉱産税</td></tr>
<tr><td colspan="2">特別土地保有税</td></tr>
<tr><td rowspan="3">目的税</td><td colspan="2">入湯税</td></tr>
<tr><td colspan="2">事業所税</td></tr>
<tr><td colspan="2">都市計画税</td></tr>
</table>

なお、税務部債権管理課では、千葉市が保有する特定の債権（国民健康保険料等の強制徴収債権及び市営住宅使用料等の非強制徴収債権）を一定の基準で各債権所管課から引継ぎ、管理を行うこととしている。このため、本監査テーマの趣旨に則り、債権管理課に係る事務については、市税に係る引継案件の事務が適切に執行されているかという視点で監査を実施している。

５．監査の視点

（１） 全般事項

- ➢ 税務組織は、市税事務を適切かつ効率的に実施するための体制となっているか。
- ➢ 市税に係る情報システムは、市税事務を適正かつ効率的に実施するための要件を充足しており、かつ適切に運用されているか。また、情報システムの３要素である「機密性」「完全性」「可用性」が確保され、かつ正常に維持されているか。
- ➢ 税務事務に係る委託契約は適切に行われているか。

（２） 課税事務

- ➢ 課税事務は法令、条例等に基づき行われ、合規性が遵守されているか。
- ➢ 課税の公平性（賦課の網羅性、賦課金額の決定、減免の適正等）は確保されているか。
- ➢ 課税事務は正確に行われているか。
- ➢ 課税事務に係る業務プロセスは効率性・有効性を考慮し、適切に整備及び運用されているか。

（３） 収納事務

- ➢ 収納事務は法令、条例等に基づき行われ、合規性が遵守されているか。
- ➢ 収納事務の公平性は確保されているか。また、市税の納付方法について、納税者の利便性向上や収入率向上という観点からの対策がとられているか。
- ➢ 収納事務は正確に行われているか。
- ➢ 収納事務に係る業務プロセスは効率性・有効性を考慮し、適切に整備及び運用されているか。

（４） 滞納整理事務

- ➢ 滞納整理事務は法令、条例等に基づき行われ、合規性が遵守されているか。
- ➢ 滞納整理事務は正確に行われているか。
- ➢ 滞納整理事務の公平性は確保されているか。
- ➢ 滞納整理事務に係る業務プロセスは効率性・有効性を考慮し、適切に整備及び運用されているか。

６．実施した監査手続の概要

「５．監査の視点」に基づき実施した監査手続の概要は、以下のとおりである。

（１） 全般事項

監査手続の概要	主な閲覧資料等
税務事務の実施体制を組織体制、職員配置、情報システムの構築、事務マニュアルの整備、教育研修の実施状況といった観点から総括的に把握・分析する。	税務組織図 事務分掌規則 システム開発の経緯 教育研修記録
税務事務で利用されているシステム構成を把握するとともに、システムのセキュリティ管理、運用管理、変更管理の状況について確認する。また、本庁及び市税事務所の各課におけるシステムへのアクセスの管理状況について実際の運用状況を確認する。	税務システム構成図 システム仕様書 セキュリティ方針
税務事務における外部委託の状況を把握するとともに、以下の観点から委託事務の合規性、効率性、有効性について確認する。 ➢ 契約事務が法令、条例等に基づき実施されているか ➢ 委託事務の内容は事務の効率化を図る上で必要なものか ➢ 委託事務のモニタリング（検証）は適切に行われているか	契約書 仕様書 契約事務関係書類 検収報告書 成果物
特定個人情報の管理体制について情報システムの整備状況やリスク管理体制を確認する。	税務事務に係る特定個人情報保護評価書

（２） 課税事務

監査手続の概要	主な閲覧資料等
各税目の課税事務について、全体的な事務の流れを把握するため、本庁で課税管理課を中心にヒアリングを実施する。	市作成の事務フロー図、各事務マニュアル
税目毎に年間の課税事務スケジュール及び担当者の分担の決め方等についてヒアリングし、課税事務が計画的、効率的かつ有効に行われているかを確認する。	年間スケジュール 事務分担表
各市税事務所で税目毎に各課管理者及び担当者へヒアリングを実施するとともに、課税事務に係る関連帳票等を閲覧することにより、課税事務の具体的な流れを把握する。	課税台帳 申告書等の課税資料
税目毎に賦課調定に係るサンプル調査を実施し、課税事務の合規性、正確性及び効率性を確認する。	申告書等の課税資料 システム登録画面
税目毎に減免に係るサンプル調査を実施し、課税事務の合規性、公平性、正確性を確認する。	減免一覧表 減免申請書 システム登録画面
税目毎に無申告者、未申告者等に対する課税客体の調査事務の状況を確認し、課税事務の公平性を担保するための取組状況を確認する。	調査結果一覧 調査記録
税務システムより取得した課税データに基づき分析手続を行うとともに、異常値が認められる場合にはその原因調査を依頼する。	課税データ（税務システム）
税目毎に特定個人情報の取扱状況及び管理体制について確認する。	操作権限リスト 書類保管状況の視察

（３） 収納事務

監査手続の概要	主な閲覧資料等
収納事務について、全体的な事務の流れを把握するため、本庁納税管理課にヒアリングを実施する。	市作成の事務フロー図、各事務マニュアル
本庁納税管理課で収納事務に係る関連帳票等を閲覧することにより、事務の具体的な流れを把握する。	関連帳票等 システム登録画面
納税者の利便性に合わせた納付方法の検討や収入率向上の対策についての取組状況について確認する。	市作成の納付、収納関連資料

（４） 滞納整理事務

監査手続の概要	主な閲覧資料等
滞納整理事務について、全体的な事務の流れを把握するため、本庁で納税管理課を中心にヒアリングを実施する。	市作成の事務フロー図、各事務マニュアル
市の滞納整理方針を本庁納税管理課及び各市税事務所の担当課に確認し、合規性、効率性及び有効性の観点から検証する。	各年度の滞納整理方針
年間の滞納整理スケジュール及び各班（初動班・整理班・機動班）の役割分担、担当者の分担の決め方についてヒアリングし、滞納整理事務が計画的、効率的かつ有効に行われているかを確認する。	年間スケジュール 事務分担表

監査手続の概要	主な閲覧資料等
各市税事務所で滞納整理事務の各課管理者及び担当者へヒアリングを実施するとともに、滞納整理事務に係る関連帳票等を閲覧することにより、滞納整理事務の具体的な流れを把握する。	滞納整理記録 滞納整理に係る調書
滞納案件に係るサンプル調査を実施し、滞納整理事務の合規性、効率性及び有効性を確認する。	滞納整理記録 滞納整理に係る調書
滞納案件の不納欠損、執行停止及び時効消滅の状況を確認し、滞納処分の合規性、適時性を確認する。	滞納整理記録 執行停止に係る調書
特定個人情報の取扱状況及び管理体制について確認する。	操作権限リスト 書類保管状況の視察

７．監査の実施期間

平成 29 年６月 1 日から平成 30 年３月 31 日まで

８．監査実施者

区分	氏名	資格
包括外部監査人	大川　健哉	公認会計士
補助者	林　　広隆	公認会計士
〃	大川　優子	公認会計士
〃	愛葉　眞樹	公認会計士
〃	中野　有軌	公認会計士
〃	印南　耕次	公認会計士
〃	藤井　　寿	公認会計士、弁護士
〃	金谷　直子	公認会計士
〃	田中　昌夫	公認会計士

９．利害関係

監査の対象とした特定の事件につき、地方自治法第 252 条の 29 の規定により記載すべき利害関係はない。

第２　監査対象の概要

１．千葉市の状況

（１） 市の概要

千葉市（以下「市」という。）は、大正 10 年（1921 年）１月１日、千葉町から市制を施行し、その後の臨海部の開発、大規模住宅団地の建設、内陸工業団地の造成、さらには近隣町村との合併や埋立てにより市域を拡大していき、平成４年（1992 年）４月１日に全国 12 番目の指定都市（以下「政令指定都市」という。）へ移行している。

市は千葉県のほぼ中央部に位置しており、首都東京まで約 40km の地点にある。また、行政区として中央区・花見川区・稲毛区・若葉区・緑区・美浜区の６区を条例により設けており、総面積は 271.77 ㎢である。

（２） 市の財政状況等

① 平成 21 年 10 月の「脱・財政危機」宣言

市は平成４年の政令指定都市移行を契機として、大都市にふさわしい都市基盤の整備に積極的に取り組むため、税収を大きく超える予算を組み続けてきたが、そうした積極財政を行ってきた結果、市債残高や債務負担行為が急増するとともに、基金の枯渇などにより財政の硬直化を招くこととなった。財政危機を乗り越え、安定した収支バランスを確保するためには、公共事業の見直し、すべての事務事業の総点検、人件費を含めた歳出カットなど、徹底した行財政改革を行うとともに、収納率の向上などのあらゆる歳入確保に取り組んでいく必要があり、そのためには、行政内部の自助努力だけでなく、市民の理解と協力が必要であることから、平成 21 年 10 月に市長による「脱・財政危機」宣言が行われた。政令指定都市でも財政力指数は高い水準にあることから、未来を見据えた果敢な改革により、最も厳しい数年間を乗り越えるため、新たに財政健全化プランを策定した。

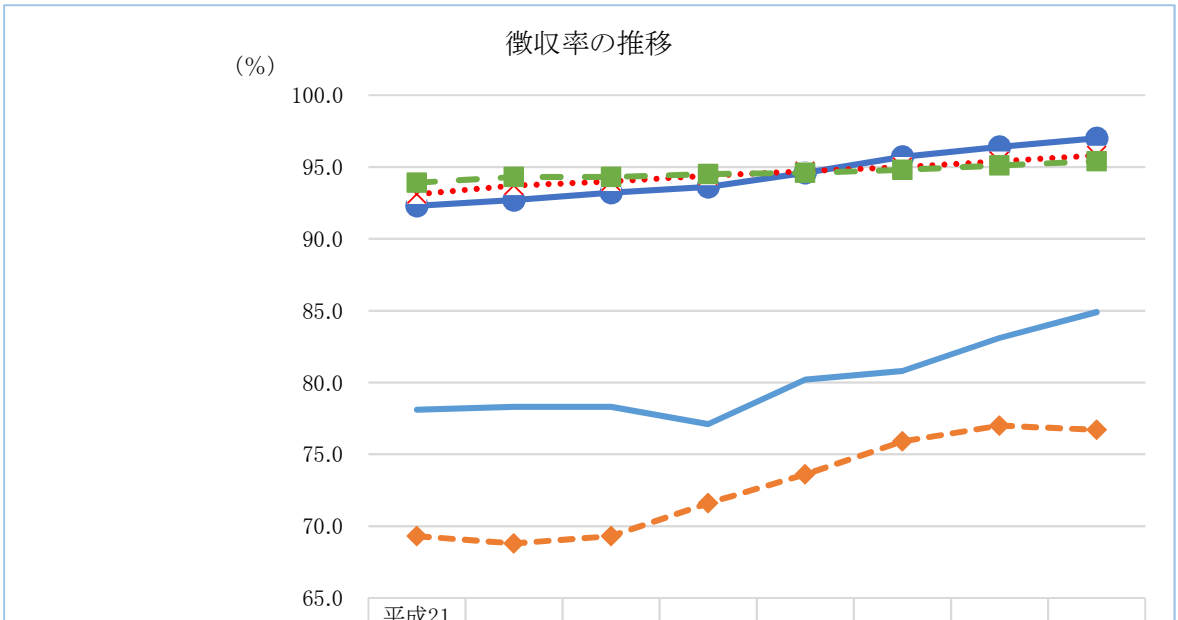
② 財政健全化プランの策定

市では上記の「脱・財政危機」宣言とあわせて、財政健全化に向けた新たな「財政健全化プラン」を策定し、財政危機の克服に向けた取組みを強化している。

財政健全化プランでは、計画期間内の取組項目や、達成すべき数値目標を設定し、その達成状況については、毎年度公表することとしている。また、財政健全化プラン策定後において見直すべき点は見直し、新たな取組みについても積極的に取り入れ、財政健全化の早期実現に努めてきた。

平成 29 年度においても、平成 26 年３月に策定された第２期財政健全化プランに対して、これまでの取組実績やプラン策定当時では見込めなかった社会経済情勢の変化を今後の取組みに反映するために中間見直しを行ったプランに基づき、財政健全化に取り組んでいるところである。

この結果、平成 28 年度決算時点において、多くの項目で目標達成に向けて順調な進捗状況にあるといえる。なお、市税や主な料金の徴収率は次のように推移している。



	平成21年度	22	23	24	25	26	27	28
市税徴収率	92.3	92.7	93.2	93.6	94.6	95.7	96.4	97.0
国民健康保険料徴収率	69.3	68.8	69.3	71.6	73.6	75.9	77.0	76.7
保育料徴収率	93.1	93.7	94.0	94.4	94.7	95.0	95.4	95.8
住宅使用料徴収率	78.1	78.3	78.3	77.1	80.2	80.8	83.1	84.9
下水道使用料徴収率	93.9	94.3	94.3	94.5	94.6	94.8	95.1	95.4

（「財政健全化プランの取組結果」及び「第2期財政健全化プランの取組結果」より作成）

③　「脱・財政危機」宣言の解除

市はこれまでの財政危機克服に向けた取組みの結果、健全化判断比率等の各種指標が、宣言発出時と比較し着実に改善してきたことなどを踏まえ、財政危機状態を脱したものと判断し、平成 29 年 9 月 1 日に平成 28 年度決算概要とあわせて「脱・財政危機」宣言の解除を発表した。

一方、財政危機は脱したものの、市の財政状況は依然として厳しいことから、今後も財政健全化の取組みは推進していくとともに、市の持続的発展につながる未来への投資については、財政健全化とのバランスをとりながら着実に推進していくものとしている。また、第 2 期財政健全化プランの計画期間終了後の平成 30 年度以降については、平成 29 年度中に策定する第 3 期財政健全化プランにより取組みを推進していくこととしている。

２．市税の種類及び概要

市税の種類及び概要は次のとおりである。なお、普通税とは、使途が特定されずに納められる税金であり、普通税に対して目的税とは、使途が特定されて納められる税金である。普通税は使途を特定する目的税と比べると、課税対象者を限定せずに広く課税される傾向にある。また、普通税には、地方税法により税目が定められている法定普通税と、各地方公共団体の自主的な判断に基づき、条例の制定等一定の手続を経た上で課税することができる法定外普通税がある。市における普通税は、いずれも法定普通税であり、市が独自で定めた法定外普通税はない。特定の税収を特定の目的のために限定する目的税は、その使途が明確である一方、予算編成の柔軟性といった側面においてはマイナスである。市税等の地方税では、普通税を原則としつつ、例外的に目的税が併用されている。

市税のあらまし

区分	税目		納税義務者等	課税標準	税率(税額)
普通税	市民税	個人	・1月1日現在、区内に住所を有する者・・・所得割と均等割 ・区内に住所を有しないが事務所又は家屋敷を有する者・・・均等割	【均等割】 定額課税	3,500 円 (県民税 1,500 円)
				【所得割】 前年の所得	6%(県民税:4%) ※分離課税が適用される所得に係る特例あり
		法人	・区内に事務所等がある法人・・・法人税割と均等割 ・区内に寮等がある法人でその区内に事務所等がない法人・・・均等割 ・区内に事務所等を有し、法人課税信託の引受けを行うことにより法人税を課される個人・・・法人税割	【均等割】 資本金等の額と従業者数の合計数により9段階に区分	5万円～300 万円
				【法人税割】 法人税額又は個別帰属法人税額	9.7%～12.1%
	固定資産税		・1月1日現在、区内に土地・家屋・償却資産を所有している者	固定資産の価格等	1.4%
	軽自動車税		・4月1日現在、原動機付自転車、軽自動車、小型特殊自動車、二輪の小型自動車の所有者	―	1,000 円～ 12,900 円
	市たばこ税		・製造たばこの製造者 ・特定販売業者 ・卸売販売業者	たばこの売渡し本数	1,000 本につき 5,262 円(旧3級品は 3,355 円)
	鉱産税		・鉱物の採掘事業を行う鉱業者	鉱物の価格	1%(又は 0.7%)
	特別土地保有税		・平成 15 年度以降課税停止	―	―
目的税	都市計画税		・1月1日現在、市街化区域内に所在する土地・家屋の所有者	固定資産の価格等	0.3%
	事業所税		・事業所等において事業を行う法人又は個人	【資産割】 事業所床面積	1㎡につき 600 円
				【従業者割】 従業者給与総額	0.25%
	入湯税		・鉱泉浴場(温泉)を利用する入湯客	―	1人1日 150 円

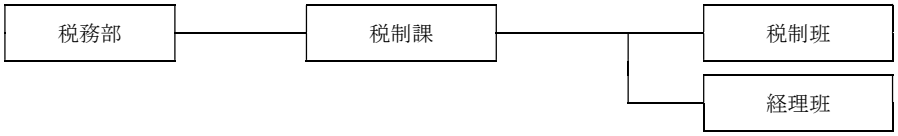
(出典：市税のしおり (平成 29 年度))

３．税務組織

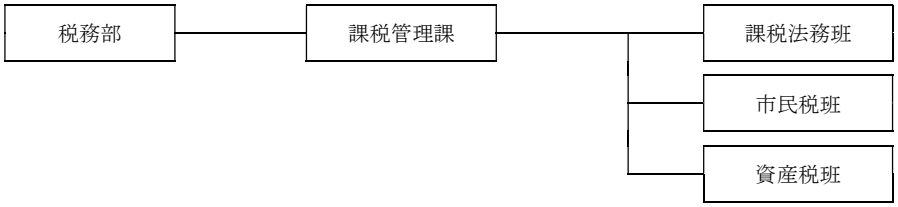
市組織では、平成 26 年度より係制から班制に移行している。これにより、各係に配置していた係長を廃止するとともに、各課内に班編成の裁量を持たせることにより、事業環境等に即した柔軟な組織体制を可能にしている。

平成 27 年度より債権管理課が税務部に編入されているが、市税に係る債権管理（滞納整理）については、一部の債権を除き、引き続き本庁納税管理課及び各市税事務所の納税第一課、第二課で行っている。

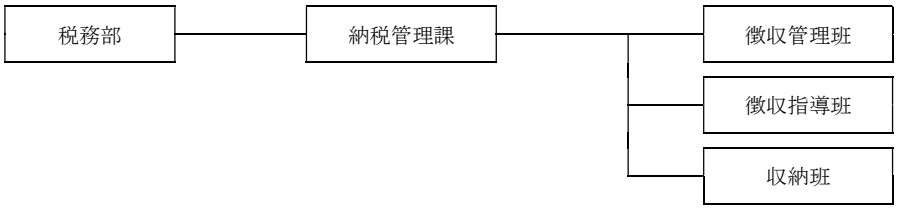
【税制課】



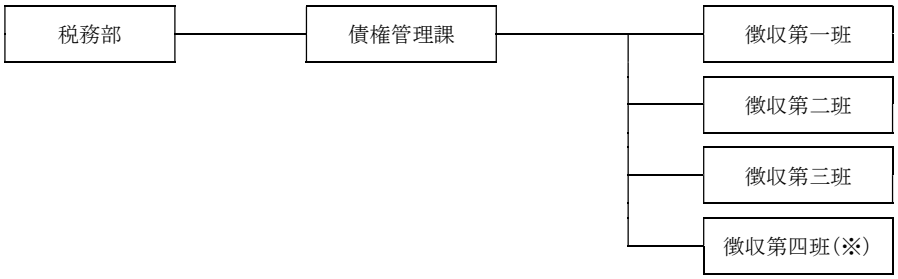
【課税管理課】



【納税管理課】

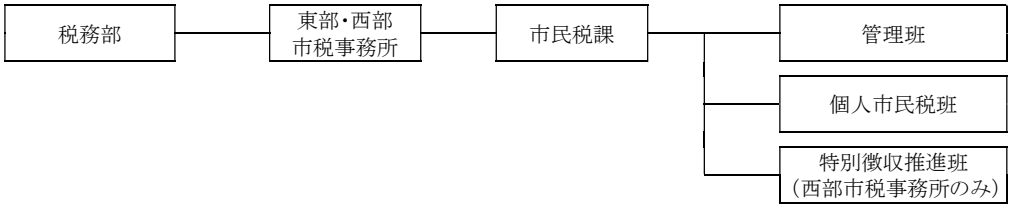


【債権管理課】

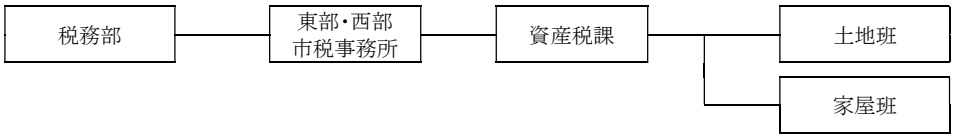


※ 平成 28 年 10 月新設

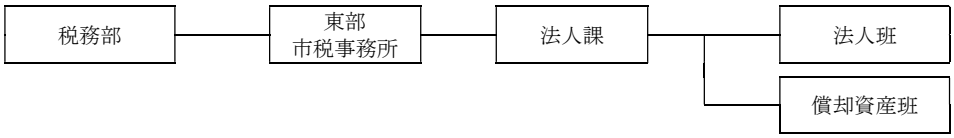
【市税事務所市民税課】



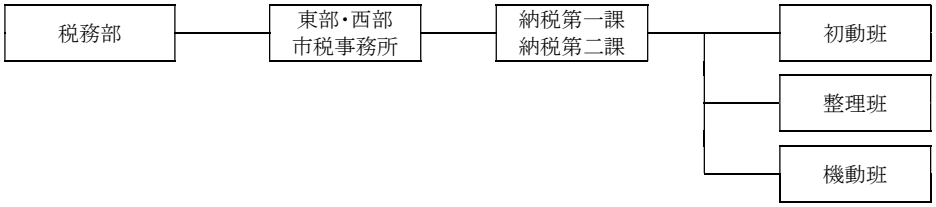
【市税事務所資産税課】



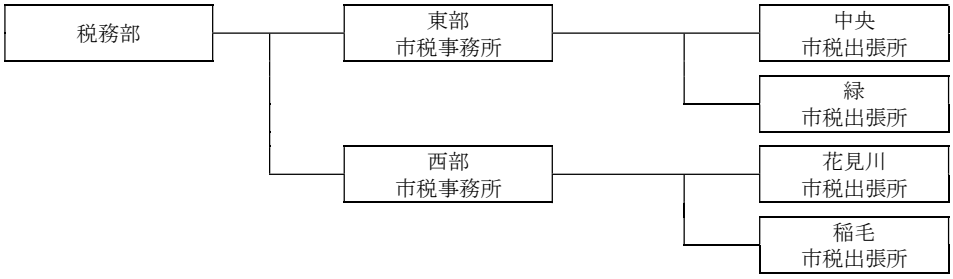
【市税事務所法人課】



【市税事務所納税第一課及び納税第二課】



【市税出張所】



４．税務部事務運営基本方針

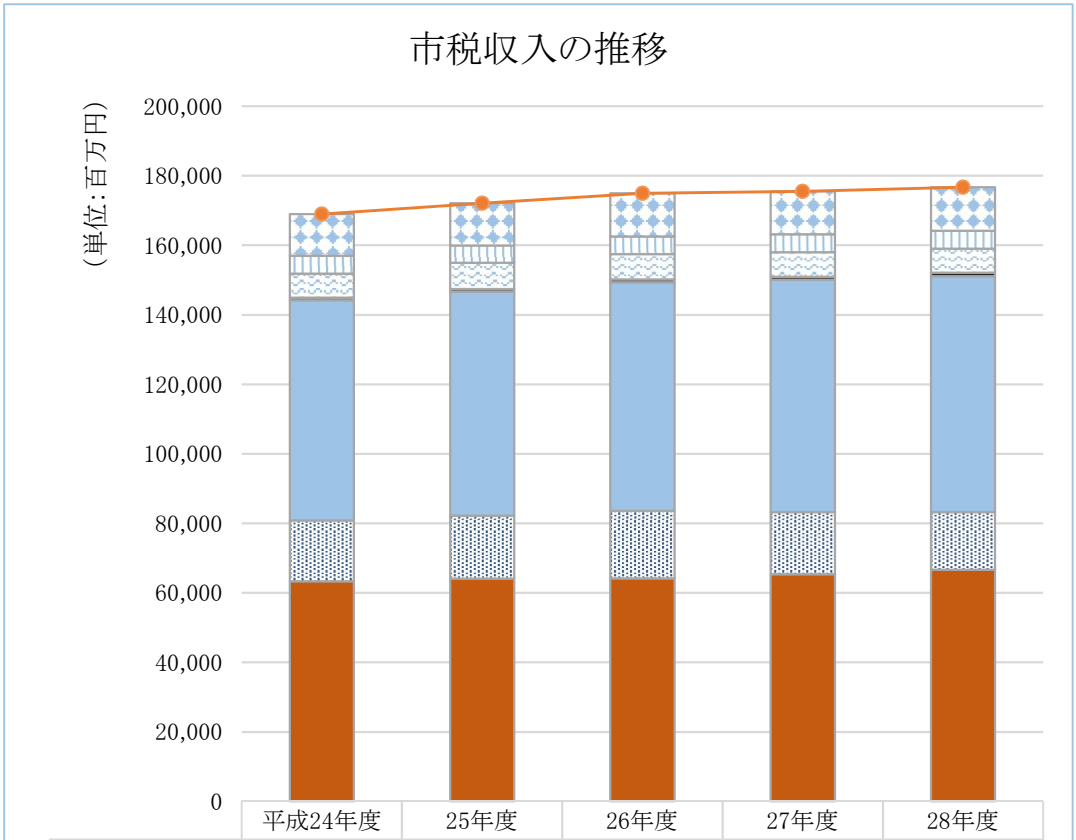
税務部では毎年４月１日付でその年度の事務運営に係る基本方針を策定し、部全体の目標、分野別の基本方針、基本施策等を定めている。平成 28 年度においても「平成 28 年度 税務部事務運営基本方針」（平成 28 年４月１日）を定め、「納税者の税負担の公平性確保」及び「歳入確保」のため、進行管理の強化及び部門間での連携強化等を図り、組織としての業務を遂行している。

平成 28 年度は当初予算徴収率 96.7％及び予算額 1,754 億円の確保を目標としてきたが、平成 28 年度決算は徴収率 97.0％、市税収入額 1,767 億円と目標を達成している。

５．市税収入額等の推移

（１） 税目別の市税収入額の推移

市における税目別市税収入額の推移は次のとおりである。



	平成24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
その他	0	14	40	7	1
都市計画税	11,992	12,166	12,419	12,374	12,532
事業所税	5,098	4,926	5,042	5,115	5,174
市たばこ税	6,938	7,589	7,288	7,118	6,905
軽自動車税	719	756	796	832	1,008
固定資産税	63,395	64,434	65,836	66,829	67,799
法人市民税	17,495	18,175	19,390	17,881	16,603
個人市民税	63,327	64,043	64,168	65,374	66,668
市税合計	168,968	172,107	174,983	175,534	176,693

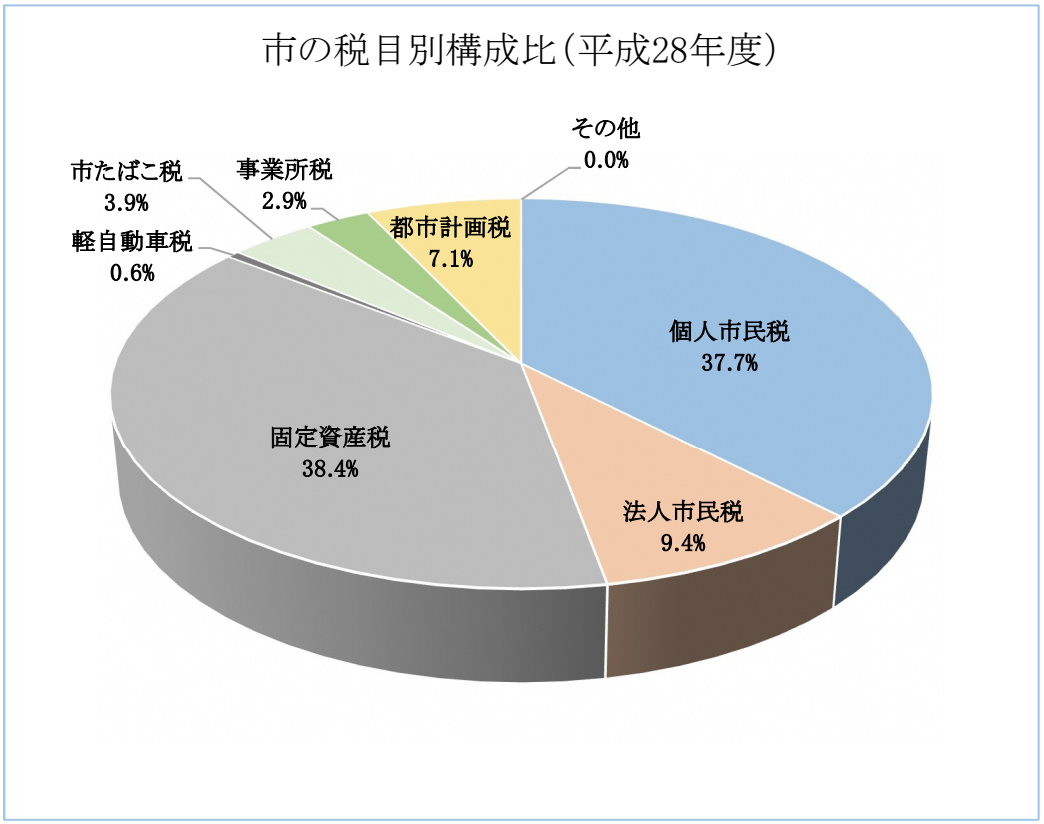
（「税務統計」より作成）

個人市民税については、平成 24 年度以降増収基調を維持しているが、特に平成 27 年度においては給与所得者数及び給与所得の増加、平成 28 年度は譲渡所得の増加により伸び率が高い水準にある。固定資産税においても家屋の新増築を主要因として増収基調にある。一方、法人市民税では平成 20 年のリーマンショックによる景気低迷

等の影響により税収が大きく落ち込んだものの、その後の企業収益の回復により平成26年度までは増収基調にあったが、地方法人税（国税）の創設に伴う法人税割の一部の交付税原資化が図られたことにより、平成27年度以降は減収となっている。

なお、税収に占める割合は低いが、軽自動車税の平成28年度収入が大きく伸びているのは、主に税制改正に伴う四輪車等の経年車（13年超）重課の導入、二輪車等の標準税率の引き上げ等によるものである。

また、平成28年度における市の税目別市税構成比は以下のとおりである。

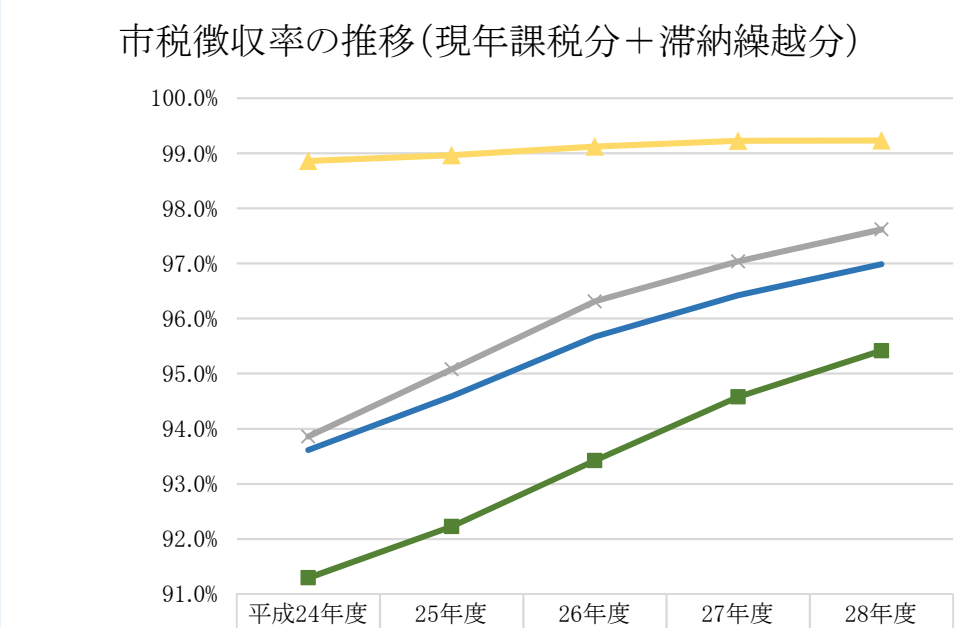


（「税務統計」より作成）

市の税目別の構成割合は、所得課税（個人市民税と法人市民税）が47.1%、資産課税（市たばこ税等を除くその他）が49.0%と両課税のバランスが取れており、かつ、固定資産税や個人市民税を中心とする税収構造のため、税収は安定しているとされている。市作成資料に基づく市を除く平成28年度の政令指定都市平均では、所得課税が44.6%、資産課税が51.2%の割合であり、他市と比較しても課税のバランスがとれているといえる。

（２） 市税徴収率の推移

現年課税分と滞納繰越分を合計した主要税目及び市税全体に係る市の徴収率は下図のとおりであるが、平成 21 年 10 月の「脱・財政危機」宣言とあわせて策定された財政健全化プランで徴収率の数値目標を設定し、改善に取り組んだ結果、市の徴収率は大きく上昇している。なお、平成 25 年度を最終計画期間とする第 1 期財政健全化プランにおける市税徴収率の目標数値は 94.5%であり目標を達成している。また、平成 29 年度を最終計画期間とする第 2 期財政健全化プランにおける目標数値は 97.3%（見直し後）であり、平成 29 年度に目標達成見込みである。

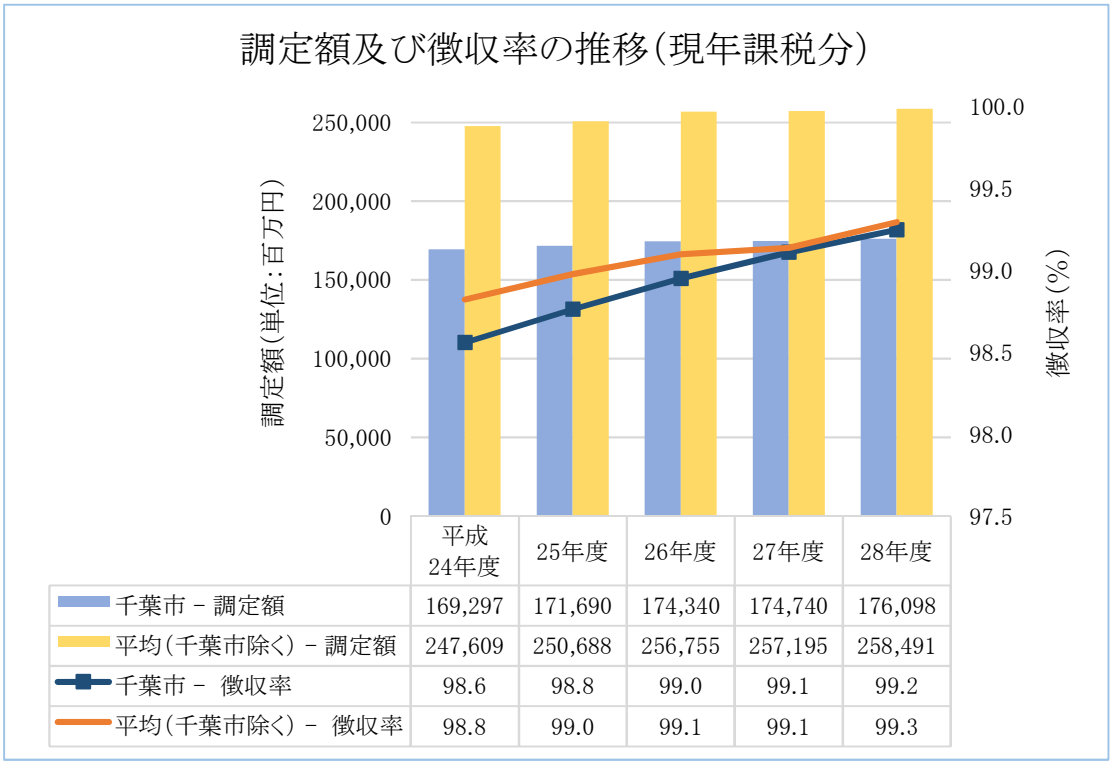


	平成24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
個人市民税	91.3%	92.2%	93.4%	94.6%	95.4%
法人市民税	98.9%	99.0%	99.1%	99.2%	99.2%
固定資産税	93.9%	95.1%	96.3%	97.0%	97.6%
市税全体	93.6%	94.6%	95.7%	96.4%	97.0%

（「税務統計」より作成）

６．他の政令指定都市との市税収入額等の比較

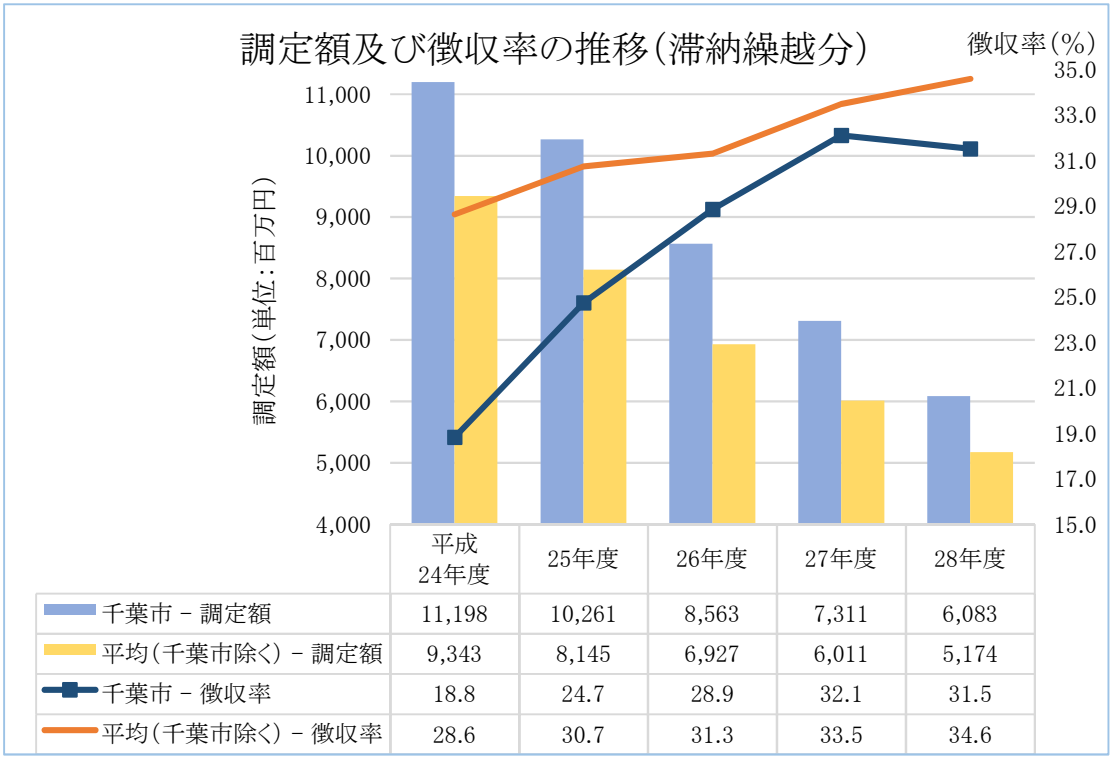
下図は市と市を除く政令指定都市平均の現年課税分に係る調定額及び徴収率の推移である。調定額自体に規模の差はあるが、各年度における調定額の推移は概ね市と政令指定都市平均で同様のトレンドを示しており、平成 28 年度の調定額は平成 24 年度比で約４％の増加で推移している。また、徴収率についても、市の徴収率は各比較年度で平均を下回っているが、全体として上昇基調にあり、トレンドとしては概ね一致している。徴収率向上のトレンドは、市を含め全国的に各税務部門で徴収率強化の取組みがなされているほか、税金の納付方法の多様化が進み、納税者の利便性が向上してきたことも要因の一つであると考える。



	平成24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
千葉市 － 調定額	169,297	171,690	174,340	174,740	176,098
平均（千葉市除く） － 調定額	247,609	250,688	256,755	257,195	258,491
千葉市 － 徴収率	98.6	98.8	99.0	99.1	99.2
平均（千葉市除く） － 徴収率	98.8	99.0	99.1	99.1	99.3

（「市町村税徴収実績調」（総務省公表）、市決算説明資料より作成）

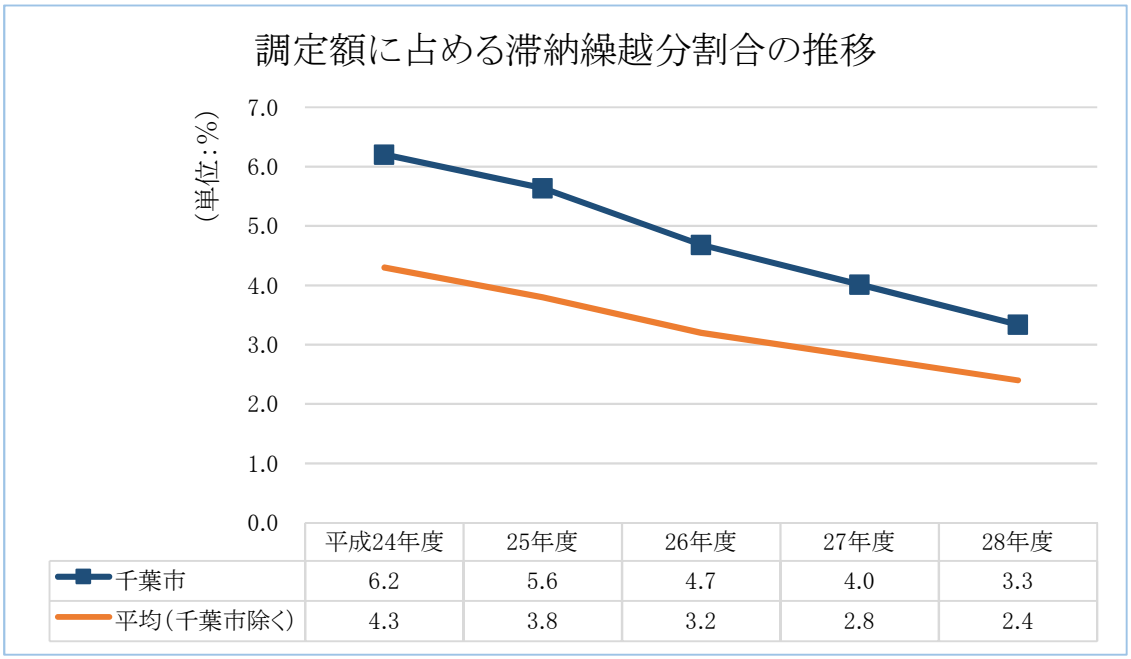
次に、滞納繰越分に係る市と市を除く政令指定都市平均の調定額及び徴収率の推移を下図に示している。



	平成24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
千葉市 － 調定額	11,198	10,261	8,563	7,311	6,083
平均（千葉市除く） － 調定額	9,343	8,145	6,927	6,011	5,174
千葉市 － 徴収率	18.8	24.7	28.9	32.1	31.5
平均（千葉市除く） － 徴収率	28.6	30.7	31.3	33.5	34.6

（「市町村税徴収実績調」（総務省公表）、市決算説明資料より作成）

政令指定都市平均では、滞納繰越分に係る調定額は減少基調にあるとともに、徴収率は上昇している。市においても平成 24 年度に 18.8%であった徴収率も平成 27 年度には 32.1%にまで改善し、政令指定都市平均に近づいている。平成 28 年度における徴収率は 31.5%と前年比で低下したものの、平成 24 年度以降、滞納繰越分に係る調定額は前年度比で約 10 億円程度減少推移にある。一方で、政令指定都市平均と比較して、滞納繰越分に係る調定額は依然として大きく、また、下図のとおり、調定額全体に占める滞納繰越分の割合についても高い水準にあるといえる。



	平成24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
千葉市	6.2	5.6	4.7	4.0	3.3
平均（千葉市除く）	4.3	3.8	3.2	2.8	2.4

（「市町村税徴収実績調」（総務省公表）、市決算説明資料より作成）

７．徴税費の推移

徴税費の内訳及び過去５年間の推移は以下のとおりである。債権管理課については、平成 27 年度に税務部に移管されているため、当該年度より支出が発生している。

徴税費の内訳及び推移　（単位:百万円）

所管課	性質別内訳	平成24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
給与課	人件費	2,202	2,088	2,167	2,285	2,281
税制課	人件費	1	0	0	1	0
	役務費	0	0	0	0	0
	委託料	49	3	4	6	5
	使用料･賃借料	56	66	67	71	16
	その他	19	24	25	25	27
小　計		126	96	98	105	49
課税管理課	人件費	7	9	8	9	9
	役務費	77	75	77	81	85
	委託料	193	304	236	285	374
	使用料･賃借料	13	13	13	14	13
	その他	27	27	39	26	32
小　計		319	430	375	417	514
納税管理課	人件費	21	18	14	13	13
	役務費	70	74	76	78	72
	委託料	63	68	80	103	72
	使用料･賃借料	7	9	9	9	9
	過年度還付金･還付加算金	776	825	640	1,026	790
	その他	20	21	21	24	23
小　計		960	1,017	842	1,256	981
債権管理課	役務費				2	3
	委託料				0	1
	使用料･賃借料				0	0
	その他				0	0
小　計					4	4
合　計		3,608	3,632	3,483	4,068	3,832
再計（過年度還付金･加算金除く）		2,832	2,807	2,843	3,042	3,041

（「歳出決算額調」より作成）

８．税務広報の取組み

市の平成 28 年度における広報活動に係る支出は 1,135 千円である。平成 29 年度を含む３期間の予算はほぼ横ばいで推移しているが、限られた予算の中で、市内の事業者等の協力を得ながら広報活動を実施している。

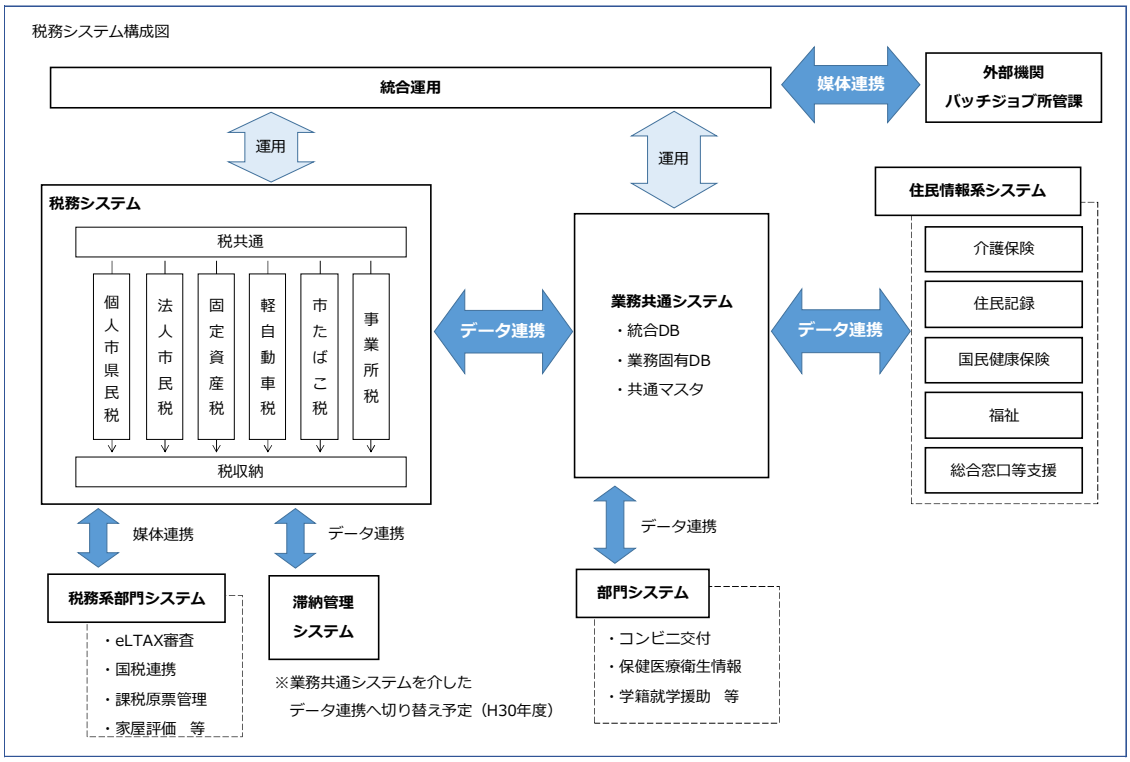
市税に関する市の取組みについては、市のウェブページでも開示されており、「市税のしおり」も電子版（PDF）で取得することができる。なお、「市税のしおり」は各市税事務所、市税出張所で配布されている。

９．市税事務に係る情報システムの概要

市では「税務システム」を市税に係る基幹システムとしており、その他、滞納管理を担う滞納管理システムの利用及び情報連携、固定資産税の課税事務における家屋評価のための情報システム等の利用により、市税事務の適正性を確保する体制をシステム面から構築している。

市税事務の基幹となる「税務システム」は、市民サービスの中核をなす住民情報系システム（介護保険、税務、福祉、住民記録、国民健康保険の基幹５業務のシステム）の一つである。

税務システム及び関連システムの構成及び連携状況の概要は下図のとおりである。



（税務部税制課説明資料より）

税務システムは住民情報系システムの一つであるが、上図ではその他住民情報系システムとのデータ連携の状況を分かりやすくするために区分して表示している。なお、住民情報系システムはインターネット接続されない環境下にあるとともに、税務システムは専用の端末で利用されている。

住民情報系システムは、再構築に当たっての開発方針に基づき、各業務システム（税、介護保険、福祉等）で異なる開発・保守事業者により構成されているが、運用の効率化とシステムの安定稼働を図るため、ジョブ運用（処理の実行管理）や保守作業等の計画策定調整、サービスデスク運用、システム監視や障害対応等の共通的な作業については、「統合運用」業務として委託した業者（統合運用事業者）で一元管理している。

統合運用事業者へは、総務局情報経営部の情報システム課で指示等が行われる一方、システムを実際に運用する部門である業務所管課（税務システムでは税務部税制課、課税管理課及び納税管理課）から問合せ等が行われる。また、現場レベルで障害等が発生した際には、システム利用課（税務組織では各市税事務所等）から業務所管課へ問合せ等が行われる流れとなる。

税務システムでは、税共通の仕組みに各税目のシステムが連動する形をとっている。なお、市たばこ税のうち手持品課税に係る事務、鉱産税、特別土地保有税及び入湯税に係る課税事務については、上図の税務システムは使用しておらず、スプレッドシート（Excel）による管理が行われている。「税共通」の仕組みには、市税共通の「宛名」を管理する機能があり、納税者はこの宛名により一元的に管理されている。宛名情報は、上図の「業務共通システム」を介して住民情報を取得し、定期的に更新される。課税事務における調定情報は、「税収納」の仕組みに受け渡され、収納管理が行われる。

個人の識別番号として市から市民に指定される 12 桁の番号である個人番号（マイナンバー）データについては、上図のうち業務共通システム等の特定のシステムで一元的に保有しているのではなく、税務システム上でも個人番号のデータを保有している。

１０．　委託事務の状況

契約事務は本庁課税管理課、納税管理課のほか、各市税事務所で行われているが、税務部では、平成 22 年度に新たに東部及び西部の２市税事務所を組織した際に、課税事務を所管する各市税事務所の各課へ業務委託に係る契約事務を移管し、各事務所にまたがる契約案件については、本庁が所管することとしている。

市の業務委託に当たっては、予定価格が 100 万円を超える入札案件等については、希望型指名競争入札により執行することとされている。希望型指名競争入札とは、発注する案件毎に要件を設け、市の入札参加資格者名簿に登録されている業者から入札参加者を募り、要件に合致した入札を行う方式である。市税の委託事務に関しては、「希望型指名競争入札制度のてびき」（平成 26 年２月　千葉市財政局）及び「財政局業務委託希望型指名競争入札実施要項」（平成 26 年２月　千葉市財政局）に基づき契約事務が行われている。

１１．　事務監査の実施状況

市の税務組織では、課税管理課の事務分掌に「市税の賦課に係る事務監査に関すること」、納税管理課の事務分掌に「市税の徴収に係る事務監査に関すること」が定められている。当該監査は監査委員監査や包括外部監査のような法令等に基づくものではないが、市税に係る事務が法令、条例等の規定に則り適正に執行されているか否かを

部課内で監査することにより、当該事務の執行過程における課題を抽出し、当該事務のより適正な執行に資することを目的としている。当該事務監査の実施状況を確認したところ、課税管理課課税法務班にて市税の賦課に係る事務監査が平成 24 年度より原則として毎年度実施されていた。なお、納税管理課の事務分掌に掲げられている市税の徴収に係る事務監査は現状、実施されていない。

１２． 市における債権管理（債権管理課）

（１） 債権管理課設置の背景

市では債権管理を行うための全庁的な規程を整備し、また、債権管理に関する総合調整及び指導を行うとともに、一部の滞納事案を引継ぎ、集中的に整理するための組織として債権管理課を設置している。このような取組みは以下の背景に基づいている。

取組み	備考
徴収対策本部の設置（平成 17 年6月）	未納債権に対する徴収対策として、市税他4料金（国民健康保険料、保育料、市営住宅使用料、下水道使用料）について、区役所を含む全庁横断的な体制により徹底した徴収対策を実施するために、「新行政改革推進計画（平成 17 年度～21 年度）」における取組みとして設置。

（その後の状況）

- 平成 21 年度の包括外部監査において、債権管理を行うための全庁的な規程の整備が必要である旨の意見が報告される。
- 平成 22 年度決算において、市税、保育料、市営住宅使用料、下水道使用料の徴収率は向上したものの、下水道使用料を除き財政健全化プランにおける平成 22 年度の目安を上回ることができず、また、他政令指定都市と比較しても低い水準にある。

（識別された課題）

債権管理の状況についての全庁調査、他政令指定都市の課題や取組みの調査等を行った結果、以下の課題を識別する。

- 処理基準が統一されていない（全庁的な規程の整備がされていない）
- 専任職員が不十分
- 債権回収のノウハウが不十分

取組み	備考
基本方針の策定（平成 24 年1月施行）	市が保有する全ての債権の管理について、基本的な方針を示し、今後、全庁を挙げて債権の管理、回収に取り組むための手掛かりとする。適正な債権管理と効率的・効果的な債権回収対策の実施に努めることにより、財政健全化並びに市民負担の公平性の確保を目的として策定する。
債権管理条例等の制定（平成 24 年度施行）	平成 24 年3月に「千葉市債権管理条例」及び「千葉市債権管理条例施行規則」を定める。

取組み	備考
債権管理課の新設 （平成 25 年度）	債権管理に関する総合調整及び指導を行うとともに、非強制徴収債権を含めた滞納債権の効率的・効果的な徴収を推進するため、財政局資産経営部に債権管理課を新設。
債権管理課の移管 （平成 27 年度）	徴収を専門に行う部署を一つの部に集約することにより、効率的な滞納整理及び債権管理を行うため、財政局資産経営部の債権管理課を財政局税務部に移管。

（「千葉市債権管理に関する基本方針」等により作成）

（２） 市税に係る債権の引継状況

債権管理課では、各所管課から高額・困難な滞納事案の一部を引継ぎ、集中的に整理しているが、市税に関しては、滞納整理を実施する体制が構築されていることから、引き続き東西各市税事務所の納税各課で高額・困難事案の滞納整理を行うこととしている。「強制徴収債権引継事務処理要領」では、市税に係る滞納債権の引継対象事案を以下のように定めている。

> 市税に係る滞納債権のうち、債権管理課に引き継がれた他の強制徴収滞納債権のいずれかと滞納者が重複しており、かつ、各市税事務所が債権管理課に引き継ぐことに支障がないもの（既に債権管理課に引き継いでいる事案について新たに滞納が発生したものを含む。）

強制徴収債権引継事務処理要領に基づき平成 28 年度に債権管理課へ新規に引継がれた案件は 18 件であり、引継額は 7,208 千円であった。本監査のテーマは市税に係る事務の執行であることから、市税に関する滞納案件の引継状況及び引継案件に係る債権管理課での滞納整理事務を監査対象とした。その結果、本報告書に記載すべき指摘又は意見は確認されなかったため、「第５ 監査の結果及び監査の結果に添えて提出する意見（各論）」における記載を省略している。

第３　市税事務に係る監査の総括的所見

市では平成 21 年 10 月の「脱・財政危機」宣言以降、財政健全化プラン（第１期、第２期）を策定し、その中で市税等の歳入確保を図るべく計画年度の目標徴収率を定め、徴収率向上、ひいては歳入確保に努めてきた。市税事務を執行する税務部では、各年度初めに「税務部事務運営基本方針」を策定し、部全体の目標として、この財政健全化プランで定められた目標徴収率の達成を目指すとともに、納税者の税負担の公平性及び歳入確保の観点から、より一層の課税客体の的確な把握と適正な課税に努めている。

市税に係る徴収率の推移を見ると、市税全体で平成 24 年度の 93.6%から 28 年度には 97.0%に改善し、また、他の政令指定都市比較においても、その伸び率は高く、徴収率の順位もこの５年間で毎年順位を上げている。このことから、市全体の財政健全化プランに基づく方針の下、税務部としても税務部事務運営基本方針に基づき、着実に成果を上げているといえる。

また、市では「最小の経費で最大の効果を挙げること」及び「組織運営の合理化に努めること」という行政運営の基本理念に基づき定員の適正化に関する計画を策定し、職員の削減を進めるとともに、新たな行政ニーズや厳しい財政状況に対応すべく、限られた人材を真に行政が担うべき分野に再配分するなど、継続的な見直しを行っている。税務部組織における平成 24 年度からの職員数の推移によると、平成 26 年 10 月からの窓口業務の一部（定型業務）の外部委託化及び事務センターの設置、平成 28 年１月の現行税務システム稼働に伴う税務システム班の廃止等により、平成 28 年度に財政局資産経営部から引継がれた債権管理課の職員を除くと、平成 26 年度以降は税務部全体では３～４名減で推移している。

税務事務に係る基幹システムとして、住民情報系システムの再構築計画に基づき、平成 28 年１月に現行税務システムが稼働している。当該システムは、刷新計画における基本方針である「パッケージソフトウェアを最大限活用」に基づき導入されており、一部の事務では、従来システムからの入替えに伴う事務の流れ（事務フロー）が変更されている。

今回の監査テーマである市税事務の執行状況については、本庁各課へのヒアリング、各市税事務所での事務フローの確認、及びサンプル調査を実施した結果、課税の公平性や効率性、徴収率向上を目的とした税務部事務運営基本方針に基づき、事務の執行に取組んでいることを確認した。一方、税務職員数の大幅な増加が今後見込めない状況下における徴収率の向上や事務マニュアルの整備等、今後も引き続き納税者の税負担の公平性に努めるとともに、賦課徴収事務の効率化を図っていくために取り組むべき課題も認められた。

１．徴収率向上のための取組み

（１） 市における徴収率等の分析

市における市税徴収率は以下のとおり推移しており、平成 21 年度の 92.3%（現年課税分と滞納繰越分の合計）から平成 22 年度以降の財政健全化プラン（第１期及び第２期）の各計画年度において、毎年上昇基調を維持している。

区分	平成 21 年度	第1期（平成 22～25 年度）				第2期（平成 26～29 年度）			
		22	23	24	25	26	27	28	29（予算）
現年課税分	98.1%	98.2%	98.5%	98.6%	98.8%	99.0%	99.1%	99.2%	99.2%
	11	13	13	13	14	14	14	12	－
滞納繰越分	17.6%	17.4%	18.4%	18.8%	24.7%	28.9%	32.1%	31.5%	34.5%
	18	19	19	20	19	12	13	14	－
合計	92.3%	92.7%	93.2%	93.6%	94.6%	95.7%	96.4%	97.0%	97.3%
	18	19	19	19	18	17	16	15	－

（注） 調定額の下段の数値は政令指定都市の中での順位（平成 21 年度は 18 都市中、平成 22 年度～23 年度は 19 都市中、平成 24 年度以降は 20 都市中）である。

（市資料より作成）

また、「第２ 監査対象の概要 ６．他の政令指定都市との市税収入額等の比較」でも触れているとおり、他の政令指定都市においても徴収率は毎年上昇傾向にある中、市の徴収率は順位を上げており、相対的に見ても市における徴収率の上昇は高い水準にあると考えられる。

① 現年課税分に係る徴収率

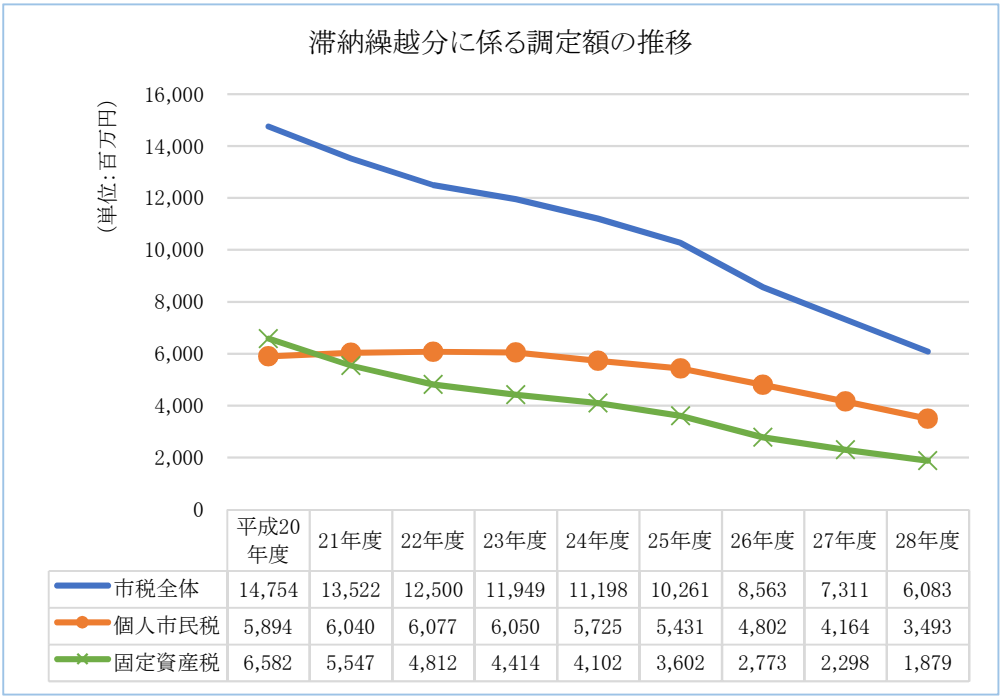
現年課税分の徴収率については、平成 21 年度以降、継続して右肩上がりで上昇しており、平成 28 年度は 99.2%で政令指定都市 20 都市中 12 位（市を除く政令指定都市平均は 99.3%）である。

現年課税分に係る徴収率については、各市において徴収率強化の取組みがなされ、また、税金の納付方法の多様化が進み利便性が向上したこともあり、全国的にみても上昇基調で推移している。滞納繰越分と異なり、現年課税分については調定額が高額（市では平成 28 年度で 176,098 百万円）であることから、わずかな徴収率の変動によっても収納額は増減する。平成 28 年度における市の現年課税分に係る繰越額は 1,386 百万円であるが、仮に徴収率が 0.1 ポイント改善した場合においても、176 百万円の収納額増が見込まれる。

市が納税者へ提供する納付方法は多岐にわたっており、平成 28 年度にはクレジット納付（納税者がインターネットからサイトにアクセスすることにより、クレジットカードによる納付を可能とするもの）を開始している。また、軽自動車税を除く口座振替の加入率は政令指定都市中２位であり、申込方法自体の多様化や広報活動の強化の効果があらわれている。

② 滞納繰越分に係る徴収率

滞納繰越分に係る徴収率も滞納繰越額の減少とともに大きく改善しており、平成21年度の17.6%から平成28年度には31.5%にまで上昇している。過去に累積した高額案件を中心とした滞納処分の推進及び滞納管理システムによる進行管理の徹底による効果が数値面に現れている。市における滞納繰越分に係る調定額は、下図のとおり推移している。



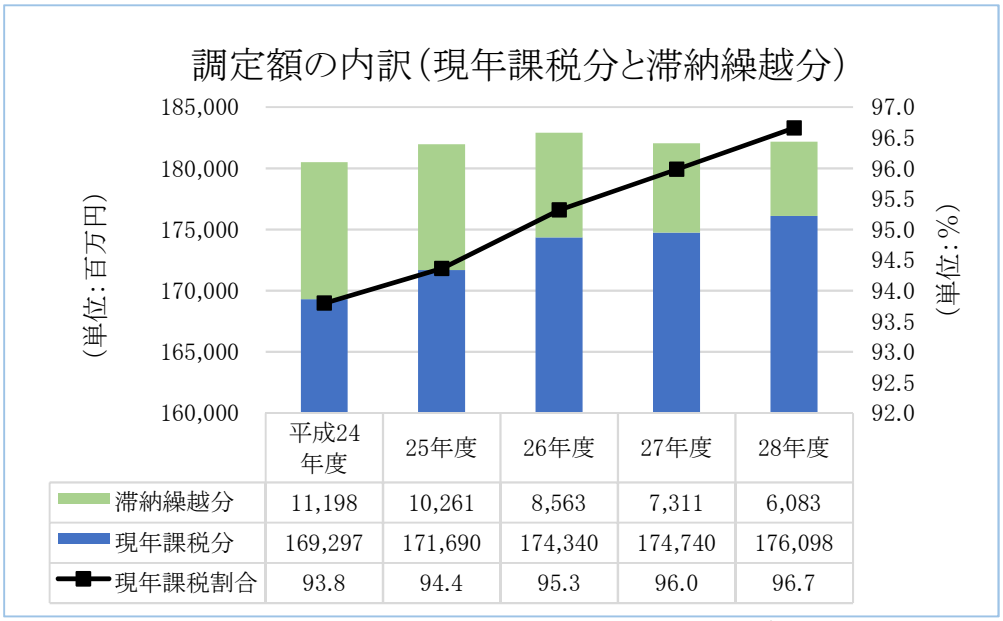
	平成20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
市税全体	14,754	13,522	12,500	11,949	11,198	10,261	8,563	7,311	6,083
個人市民税	5,894	6,040	6,077	6,050	5,725	5,431	4,802	4,164	3,493
固定資産税	6,582	5,547	4,812	4,414	4,102	3,602	2,773	2,298	1,879

（「税務統計」より作成）

平成20年度では市税全体で147億円（うち個人市民税58億円、固定資産税65億円）であったが、平成21年10月の「脱・財政危機」宣言後における第1期及び第2期財政健全化プランでの徴収率向上の取組みとあわせ、平成22年度における徴収事務を東西の各市税事務所に集約することによる徴収対策の強化、平成24年度における新たな滞納管理システムの稼働に伴い、徴収率の改善とともに滞納繰越分に係る調定額は減少し続け、平成28年度においては第1期財政健全化プラン策定時に比べ約半分の60億円にまで減少している。特に固定資産税については、高額案件の整理が進められたことにより、大幅に減少したものと考えられる。滞納繰越額の減少は、すでに発生しているものの整理が図られたほか、現年課税分の徴収率が向上したことに伴う新たな滞納繰越額が抑制された効果もあり、現年課税分と滞納繰越分の徴収率改善が共に寄与していると考えられる。

滞納案件の整理を確実に進めるとともに、同時に現年課税分の徴収率向上を図ることにより、滞納繰越額自体が減少し、調定額全体に占める現年課税分の割合は上昇していく。市における調定額に占める現年課税分の割合は、平成24年度では93.8%と

いう状況であったが、平成 28 年度には 96.7%に上昇し、５年間で 2.9 ポイントの改善が図られている。



	平成24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
滞納繰越分	11,198	10,261	8,563	7,311	6,083
現年課税分	169,297	171,690	174,340	174,740	176,098
現年課税割合	93.8	94.4	95.3	96.0	96.7

（「税務統計」より作成）

一方で平成 22 年度以降、上昇を続けてきた滞納繰越分に係る徴収率は、平成 27 年度に 32.1%まで上昇した後、28 年度には 31.5%の下落に転じている。これは単一ではなく複数の要因が影響した結果と考えられるが、一つの要因として、平成 25 年度から 27 年度までの滞納繰越分に係る徴収率の対前年度比の改善が 5.9 ポイントから 3.2 ポイントと高い水準を維持しつつ緩やかに減少に転じてきたことから、過去から引継がれてきた高額案件を含めた滞納整理案件の処分が進んだためと考えられる。平成 26 年度から 28 年度までの滞納者に対する一斉催告の推移を見ると、件数及び金額の減少とあわせて一件当たりの金額も減少している。さらに、平成 28 年度の高額滞納者（本税を 1,000 万円以上の滞納者）も人数及び金額共に前年度比で大きく減少している。

市における市税に係る調定額の特徴の一つとして、滞納繰越分の割合が他の政令指定都市と比較して高い水準にあることが挙げられる。「第２　監査対象の概要　６．他の政令指定都市との市税収入額等の比較」のとおり、他の政令指定都市と比較すると、滞納繰越分に係る調定額及び調定額全体に占める割合は依然として高い水準にあることがわかる。このことは、滞納繰越分に係る徴収率が他の政令指定都市と比較して過去より低い水準で推移していることに起因しており、現年課税分に係る徴収率が平成 28 年度では政令指定都市 20 都市中 12 番目であるのに対し、滞納繰越分も含めた全体の徴収率の順位が 15 番目であるという状況の要因となっている。

（２） 納期内納付率の向上への取組み

高い徴収率を実現し、さらにそれを維持していくためには、現年課税分の徴収を高め、滞納繰越させないという流れが重要である。現年課税分の徴収を高めるためには、納期内納付率を向上させ、また、滞納が生じた場合でも、速やかな納付を促していく必要がある。今後さらに納期内納付率を高めていくためには、納期や様々な選択肢を用意している納付方法のより一層の周知、納税者における納税意識の向上の両面から施策を進めていくことが必要と考える。

① 納期や納付方法の納税者への周知

市では納期内納付率を向上させるための手段として、口座振替をはじめとした様々な納付方法を提供し、納税者の利便性を高め、納付方法の選択肢を広げている。このような中、市における納期内納付率は、市県民税（普通徴収）、固定資産税・都市計画税（土地・家屋）、固定資産税（償却資産）、軽自動車税合計で平成 24 年度の 78.5%から 28 年度では 81.3%に上昇している。ただし、平成 28 年では市県民税（普通徴収）の納期内納付率が対前年度比で大きく上昇した一方、固定資産税・都市計画税、軽自動車税では金額ベース・件数ベース共に納期内納付率が低下している。これは、市県民税については平成 28 年度に実施された特別徴収への一斉指定等に伴う影響、軽自動車税については税制改正に伴う税率引き上げによる税負担増加の影響が考えられる。各税目の平成 28 年度における現年課税分に係る徴収率と納期内納付率は以下のとおりであり、市としては今後より一層、納期内納付率の向上に努めていく必要があると考える。

（平成 28 年度）	市県民税	固定資産税（土地･家屋）･都市計画税	固定資産税（償却資産）	軽自動車税
納期内納付率	81.4%	88.7%	92.7%	72.8%
徴収率（現年課税分）	98.8%	99.2%	99.9%	96.1%

（注 1） 市県民税の納期内納付率は普通徴収の数値である。

（注 2） 市県民税の徴収率（現年課税分）は普通徴収と特別徴収を合計した数値である。

市では、平成 28 年４月より新たにクレジットカードによる納付方法を提供している。この納付方法は、市県民税（普通徴収）、固定資産税及び軽自動車税で利用が可能である。自宅でもインターネットから納付ができるという納税者の利便性に加え、この納付方法は納期限までの利用であることから、この納付方法の利用を普及させることにより、納期内納付率の向上にも寄与するものと考える。平成 28 年度における納付書による納税に占めるクレジットカード納付の比率は税額で0.7%であることから、今後さらに普及活動を推進していくことを要望する。

納期や納付方法を納税者へ周知させていくための取組みとして、広報活動が挙げられるが、効果的に各納税者へ情報を発信していくことが重要であり、市内に居住する納税者に対しては、居住する地域や生活環境に応じて、幅広く情報提供していく取組

みが必要と考える。市では市税に係る広報活動として、市政だよりやホームページへ掲載、路線バス車内での音声放送、市内の大型商業施設での店内放送及びポスター掲示等を行っている。限られた予算の中で事業者の協力を得ながら広報活動を行っているが、他市等で行っている以下のような事例も参考にし、費用対効果を踏まえながらより効果的な取組みを検討していくことが考えられる。なお、同じ市内であっても、地域毎に現年課税分の徴収率に差異が認められるため、地域毎の特性に沿った広報活動を組合わせて実施していくことも有用と考える。

- 新聞、テレビ、ラジオ等のマスメディアを活用した広報
- 電車内や市内各駅における広報
- 市内イベントでの eLTAX を利用した電子申告等の呼びかけ広報
- 軽自動車税に係る住所や所有者の変更及び廃車手続等に関するチラシの作成
- 動画コンテンツの作成

また、納税者の目に触れる機会が多い場面としては、納税者へ送付される納税通知書の受領時が考えられる。市においても、納税通知書発送の際に案内書を同封するなどの取組みを行っているところであるが、例えば目につきやすい封筒に市ウェブページへアクセスできるＱＲコードを印字するなどの工夫も有効と考える。なお、このような取組みは、納税通知書を発送する課税部門との調整が必要であるため、課税部門と徴収部門が連携しながら徴収対策を検討していく必要がある。

② 納税意識の向上

滞納の発生原因が生活困窮や収入の減少等、納税者の個別事情による場合には、納税相談や資力調査を踏まえた滞納整理を実施する必要があるが、一方で、納期内納付率と現年課税分の徴収率が大きく乖離している税目もあることから、納税意欲の欠如を理由とした滞納も多く存在すると考えられる。市では滞納者に対する初期対応を図るため、現年度分１期のみの未納者に対して、市税等納付推進センターにて専従のオペレータが電話による納付確認及び納付勧奨を行っており、効果を得ている。このような納付勧奨により、直ちに納付を行う納税者については、純粋に納期を失念していた可能性が高いが、現年分１期のみの未納者であっても、未納が頻繁に発生している納税者も相当数存在する可能性がある。納付勧奨を行っているにも関わらず納付が行われない場合は、東西各市税事務所の納税各課で滞納整理案件として財産調査や差押え等が行われる。各市税事務所では４月～５月の出納整理期間において、現年度分の集中整理が行われているところであるが、より高い効果を得るために金額が大きな案件から優先的に行われているのが現状である。

このように納付資力があるにもかかわらず、何らかの理由により納期内納付が行われなければ、納付確認等のためのコストがかかること、また、すべての滞納案件の整理が適時に着手できず、納税による整理終了まで時間を要する場合があることから、

納期内納付を遵守する納税者との公平性という観点からも望ましくない。

納期内納付、ひいては徴収率の向上を図り、維持していくためには、最終的には納税者自身の納税意識を向上させていくことが最も重要である。納税意識を向上させるための手段として、将来の納税者に対する租税教育や広報活動が行われるが、滞納が常態化している納税者に対して個別に納付方法の変更を勧奨する、初期段階での滞納整理をより一層強化するなどの対応を推進していくことも考えられる。特に、初期段階での滞納整理を強化し、滞納に対する市の強い姿勢をより明確に打ち出すことが、納税意識の向上にもつながり、徴収率の向上及び滞納額の削減につながるものと考える。

また、市における徴収率の現状については、納税者自身にあまり周知されておらず、また関心も薄いと思われる。市における徴収率の状況、他政令指定都市等との違い、徴収率向上のための取組みを市民をはじめとする納税者により深く知ってもらい、関心を持つことにより納税意識を高めていく広報活動も一つの有効な手段と考える。

（３） 滞納整理事務

滞納繰越額については大幅な減少基調にあるものの、「第２ 監査対象の概要 ６．他の政令指定都市との市税収入額等の比較」のとおり、市では依然として金額及び比率共に高い水準にあることから、引き続き滞納繰越額の圧縮に努めていくことが重要な課題と考える。そのような中、高額滞納案件の処分が進められた結果、今後は徴収率の大幅な改善が見込みにくい状況の下、滞納の早期段階で滞納者の納付資力を的確に見定め、滞納原因に応じた滞納整理を実施していくことがより一層重要になると考える。例えば滞納原因が納税意欲の欠如であれば、滞納発生の初期段階で差押え等を含めた早期の滞納処分を実施し、一方、収入の減少等で滞納が発生しているものの、納税の意思に誠実性が認められる場合には、納税の猶予制度に基づき、滞納者の事情を考慮して分割納付等の納税の緩和を行うとともに、滞納者の資力を踏まえて納付が見込めない部分については、滞納処分の執行停止を迅速かつ的確に行っていく必要があると考える。市の滞納整理事務は、従来の長期にわたり滞納繰越されてきた高額案件を中心とした滞納処分から、滞納原因を踏まえた、より細やかな滞納整理にシフトしていく時期にあると考える。

① 滞納処分の執行停止

滞納処分の執行停止とは、財産がない場合や生活困窮状況にある滞納者等、一定の事由があると認められる場合に、滞納者からの申請を要することなく職権で強制徴収の手続を停止することができる地方税法で定める制度である。

市では納税者との分納の約束（誓約）に基づき、納税交渉の下で分割納付を認めてきたが、少額分納が継続するなど滞納整理事案が長期化する傾向にある中、平成 28 年度の滞納整理事務からは、地方税法に基づいた猶予制度（徴収猶予及び換価猶予）

の適用のない納税の猶予及び分割納付を認めないこととしている。なお、納税の猶予制度によらず、滞納理由等により滞納処分の執行停止を行うことが適切な場合もあることから、猶予制度を適用するかどうかの判断に当たり納税者の資力を見極める必要がある。また、猶予制度の下では、猶予は延長を含め最長２年以内であることから、猶予期間終了後は一括納付や差押え等の滞納処分を行った上で、納付資力がない部分に対して迅速に執行停止を実施していく必要がある。

市は他の政令指定都市と比較して、執行停止額（当年度実施額及び翌年度繰越額）については、金額及び滞納繰越分に対する執行停止の比率共に低い水準にある。臨戸や捜索といった手法をより一層活用していきながら、滞納者の生活状況や納付資力を的確に把握し、迅速な滞納処分を行っていくことが必要と考える。

②　滞納整理の組織

市では東部市税事務所、西部市税事務所にそれぞれ納税第一課、納税第二課を設置し、滞納整理を行っているが、市内の６行政区を納税各課がそれぞれ地区別に担当している。滞納整理事務を行う市税事務所各課における平成 26 年度から 28 年度までの徴収率は下表のとおりである。

（単位：％）

	平成 26 年度			27 年度			28 年度		
	現年度分	滞納繰越分	合計	現年度分	滞納繰越分	合計	現年度分	滞納繰越分	合計
東部納税第一課	98.7	24.7	94.2	99.0	28.0	95.2	98.9	28.7	94.4
東部納税第二課	97.4	31.1	90.2	97.7	38.6	92.3	98.2	35.7	93.7
西部納税第一課	99.4	26.5	97.5	99.5	26.4	97.8	99.6	28.4	98.4
西部納税第二課	98.7	35.9	95.5	99.0	39.2	96.5	99.1	36.1	96.9
合計	99.0	28.9	95.7	99.1	32.1	96.4	99.2	31.5	97.0

（市資料より作成）

市全体の徴収率の推移と同様、各課においても、現年度分及び滞納繰越分共に徴収率は改善傾向にある。一方、現年度分、滞納繰越分共に徴収率に各課で比較的大きな相違がみられるが、これは各課が担当する市内地域の特色や市外居住者に係る滞納案件数、各課の滞納整理方針が影響しているものと考える。各課では、年度毎に定められる税務部事務基本方針の下、担当する滞納案件の状況等を踏まえ、課毎の方針及び年間スケジュールを定め、課長をはじめとする管理職の下、担当する地域の状況等に応じた滞納整理を行っている。また、市では事業環境等に即した課レベルでのより柔軟な組織体制を可能とするため、平成 26 年度に係制を廃止するとともに、班制へ移行しているが、この趣旨に基づき、班レベルでの柔軟な対応を図り、高い成果を上げてきた。平成 29 年度における各市税事務所の体制は以下のとおりである。

市税事務所	課	担当地区	班体制の概要
東部	納税第一課	中央区	滞納期間、金額に応じた3班制（初動、整理、機動）
	納税第二課	若葉区、緑区	地区担当別の3班制
西部	納税第一課	花見川区、市外居住者	滞納期間、金額、エリアに応じた3班制
	納税第二課	稲毛区、美浜区	初動、整理案件については地区担当別の2班体制、その他機動案件を担当する班を設置（計3班）

（注）初動案件：現年案件及び滞納繰越後1年までの案件
整理案件：初動・機動案件以外の案件
機動案件：滞納額 100 万円以上の案件

近年、滞納繰越額の大幅な圧縮が図られ、滞納繰越分の徴収率が改善傾向にある一方、依然として滞納繰越額が高水準にある市においては、引き続き、このような地域の状況に応じた課レベルでの柔軟な対応が有効であると考える。

他方で、さらなる徴収率の向上を図り、それを高い水準で維持していくためには、滞納繰越額の圧縮とともに、現年分の徴収率を向上させていくことが重要である。平成 28 年度では、各課担当地区によっては現年分の徴収率に最大で 0.9 ポイントの差が認められるが、滞納繰越額の圧縮が進み、現年分の徴収率が過去と同様に上昇基調で推移していけば、地域による現年分の徴収率の差は縮小していくものと考えられ、また、納期内納付を行っている納税者との公平性という観点からも縮小されていくべきものである。

この点を踏まえると、市の滞納整理事務では、今後、滞納繰越額が減少し、徴収率が改善していくにつれ、初期滞納に対する早期滞納整理の必要性、重要性が一層高まるものと考える。平成 28 年度の税務部事務運営基本方針に掲げられているように、初期滞納への対応として、初動班と市税等納付推進センターの連携や納付資力があるにもかかわらず納付に応じない滞納者に対する迅速な滞納処分を実施していくことが重要である。初期滞納に対する早期滞納整理の着手及び納付資力に応じた速やかな滞納処分を進めることにより、納税意識の欠如からくる滞納が減少し、その結果、現年分の徴収率向上も期待できる。初期滞納に対する整理の重要性がさらに高まってきた段階では、初動段階で滞納整理を行う体制を組織面と人員面からも強化していくことが必要と考える。

今後も継続して徴収率を向上させ、それを維持していくために、引き続き滞納繰越額の圧縮に努めるとともに、将来の動向も見極めながら、状況に応じた柔軟な組織体制の見直しを図っていくことが望まれる。

③　債権管理課への滞納整理案件の引継ぎ

市では債権管理に関する総合調整及び指導を行うとともに、非強制徴収債権を含めた滞納債権の効率的かつ効果的な徴収を推進するため、各所管課から一定の基準により高額・困難な滞納事案を引継ぎ、集中的に整理するための組織として債権管理課を設置している。債権管理課は平成 25 年度に新設された組織であるが、平成 27 年度に資産経営部から市税に係る滞納整理を行う税務部へ移管することにより、徴収を専門に行う部署を一つの部に集約し、より効率的な滞納整理及び債権管理を行う体制を構築している。また、平成 28 年 10 月には、３班体制から新たに徴収第四班を新設し、徴収第三班と共に国民健康保険料の徴収強化に取り組んでいるところである。債権管理課には市税に係る滞納整理の経験者も配置されており、市債権の中で徴収率の高い市税に係る滞納整理マニュアル等を取り入れ、効率的な滞納整理を進めている。

市税に係る滞納整理については、すでに実施体制が構築されていることから、他の強制徴収債権とは異なり、高額・困難事案を債権管理課へ引継ぐことは行わず、債権管理課から市税事務所へ照会が行われた上で協議により、他の強制徴収債権と一元的に納税者と交渉をすることが有利と認められる案件を引継ぐこととしている。このような方針の下、平成 28 年度における市税事務所から債権管理課へ新規に引継がれた案件は 18 件という状況である。

このように、市税に係る滞納整理については、市税事務所が主体で実施しているところであるが、債権管理課においても税に係る滞納管理システムを利用することにより、税務情報に基づき、同一債務者に対する滞納整理の効率化は図られている。一方、市税においては過去より引継がれてきた高額・困難案件の整理が進み、滞納者一人当たりの滞納額が年々減少している中、各滞納者における資力を見極めた上での納税の猶予や分割納付、迅速な執行停止がより一層重要になると考える。この点からは、他の強制徴収債権とあわせて債務者に対して納税交渉を行うことが効率的な場合も多いと思われるため、今後、債権管理課へ引継がれることにより、効率的に滞納整理が進められる案件も増えてくるものと思われる。市税債権以外の各所管課から引継がれる滞納債権は一定額以上のものであり、市税と重複している債務者に対しては、債権管理課へ引継がれた段階ですでに市税事務所で進行管理案件として滞納整理に着手しているものが多い。そのような案件についても、滞納者との交渉が円滑に進み、かつ事務の効率化が図られるのであれば、債権管理課へ引継いだ上で、一元管理を行っていくことが有効と考える。そのためには、滞納事案毎の見極めが重要であり、債権管理課、納税管理課、各市税事務所がより一層連携を図っていく必要があると考える。

（４） 徴収一元化への取組み

徴収一元化組織としての債権管理課が設置されたことにより、各所管課で抱えていた高額・困難な滞納事案を徴収に係る専門組織へ引継ぐことで、集中的な滞納整理が可能になった。また、平成 25 年度の新設から一定期間が経過し、その後、平成 27 年度には税務部へ移管されたことにより、滞納処分に関する知識、経験が組織や所属する専任職員に蓄積され、また、税務部が培ってきた滞納整理に係るノウハウについても、より一層の共有が図られてきたといえる。

徴収一元化を進める効果として、徴収ノウハウの向上や事務の効率化が挙げられる。徴収ノウハウについては、債権管理課の役割の一つである所管課に対する指導・情報提供機能として、蓄積されたノウハウをマニュアル化した上で各所管課へ周知させることや、債権管理研修等を定期的に行うことにより、全庁的にも向上を図るための取組みが行われている。事務の効率化については、各所管課から高額・困難な滞納事案を引継ぐことにより、他の所管課が他の業務に集中できるという効果が得られ、また、一部の強制徴収債権の引継事案については債権管理課で滞納者の名寄せを行うとともに、市税に係る滞納者情報を利用することにより、情報の共有化が図られている。この情報の共有化を進めていくことにより、所管課との滞納者に対する納付交渉の一元化がさらに進むなど、より一層の効率的な滞納整理が期待できる。

滞納者情報の共有化を進めていくためには、滞納者の名寄せを行う必要があるが、これを効率的に行うためには、各債権に係る統一的な情報システムが構築されることが望ましい。統一的な情報システムを運用することにより、債権管理課と各所管課との連携を円滑に進めることができるほか、滞納者の滞納状況や財産情報を一元的に把握することが可能となる。

（注）市税や国民健康保険料、介護保険料等の自力執行権を有する強制徴収債権に係る滞納者情報を、自力執行権のない非強制徴収債権の徴収業務で利用するためには、条例で債務者に関する情報の共有を定める必要がある。

一方、市税を除く国民健康保険料、介護保険料等の強制徴収債権については、所管課が作成する高額・困難事案の一覧に基づき、所管課での決裁手続を経て債権管理課へ引き継がれるが、その後は債権毎にそれぞれの仕組みで滞納情報の管理が行われている。このような状況の下、今後、徴収一元化組織を設置した効果を高め、より円滑かつ効率的に業務を実施していくためには、収納や滞納者情報を一元的かつ適時に把握可能な統一的な情報システムを構築していくことが望まれる。なお、このような統一的な情報システムを構築するためには、コスト面の課題があり、また、現状すでに各所管課で運用されている情報システムの更改時期等を考慮する必要があるため、中長期的な視点での検討を要する。市税に係る滞納管理システムについては、平成 30 年度より次期システムが稼働予定であるため、短期的には新たに滞納管理に係る統一的なシステムを構築していくことは現実的ではないが、その他の強制徴収債権、例え

ば国民健康保険料や介護保険料等については、今後の情報システム構築に係る全体計画を勘案しながら、システムの統一化を検討していくことが考えられる。

債権管理課の設置により、市債権に係る事務の効率化が図られてきたところであるが、今後の債権管理課の役割も踏まえながら、市として徴収一元化のあり方や情報システムの構築を検討していくことが望まれる。

２．課税事務における今後の課題

（１） 個人市民税

個人市民税に係る賦課事務を執行する東西各市税事務所の市民税課は、税務部組織の中でも職員数が最も多く配置されているが、取扱う課税資料件数も多い。１月１日が賦課期日であり、税額通知書や納税通知書による納税額の通知が５月、６月であることから、事務処理が２月から５月（特に３月、４月）に集中する傾向にある。一方、職員の平均在籍期間は４月１日現在で平成 28 年度は 1.7 年、29 年度は 1.4 年と短い。さらに、職員一人当たりの事務処理件数が多い中、確定申告書や給与支払報告書等の併合処理（税務システムに入力された課税資料をもとに所得額、所得控除額、税額等を算出する処理）に際しては、高い専門知識や複数の課税資料を分析することが求められる場面が少なくない。このような中で、賦課額を決定するための各課税資料の併合及び更正事務に際して、担当するすべての職員が、いかに正確に事務を執行していくかが重要なポイントとなる。

このような状況の下、「第５ 監査の結果及び監査の結果に添えて提出する意見（各論）１．個人市民税」にも記載のとおり、併合及び更正事務等に係るサンプル調査の結果を踏まえ、いくつかの更正を要する事案が認められた。市全体のローテーション計画の中、どのように専門知識を有する職員を繁忙時期に確保するか、過去に生じた過誤の事例も含め、判断を伴う更正処理等に対して各職員がどのように適正かつ効率的に対応していくかが重要な課題といえる。適正かつ効率的に課税事務を執行する上では、過去の事務過誤事案、判断を伴う処理内容を体系的に整理し、ノウハウとして蓄積することが有効と思われる。そのような観点から事務マニュアルの見直しを図り、また過去の課税誤りや重要な判断を伴う事例をデータベース化して共有していくことが必要と考える。

また、九都県市で打ち出した「個人市民税の特別徴収推進に関する九都県市共同アピール」に基づき、市においても平成 28 年度に特別徴収の一斉指定を行っている。これにあわせて西部市税事務所市民税課に、一斉指定への対応のため平成 28 年度に特別徴収推進班を設置するとともに、特別徴収に応じない事業者に対する個別指導等を実施している。これにより、特別徴収義務者数は増加したが、一方で新たな特別徴収義務者による未納も発生している。特別徴収への切替えを推進していく中での特別徴収義務者の増加及び特別徴収義務者の未納への対応を図るためには、徴収部門との

連携をより一層図るとともに、特別徴収事務に特化した部署の常設を検討していくことが必要と考える。

（２） 法人市民税

東部市税事務所の法人課が法人市民税に係る課税事務を執行している。「第５ 監査の結果及び監査の結果に添えて提出する意見（各論）２．法人市民税」にも記載のとおり、現状、受付後の各申告者や届出書はすべて紙面に基づき、担当職員が税務システムへ入力しており、この事務負担は少なくない。市職員がより専門性が高い調査業務へ費やす時間を確保するためにも、eLTAX により電子申告された申告書を紙媒体によらず税務システムへ取込むなど、より一層の事務の効率化を検討していく必要がある。

（３） 固定資産税及び都市計画税

東西各市税事務所の資産税課が土地及び家屋に係る課税事務、東部市税事務所の法人課償却資産班が償却資産に係る課税事務を執行している。

土地・家屋に係る固定資産税及び都市計画税では、所有権者の調査が極めて困難な場合又は調査を尽くしても所有権者が特定できない場合などに対して、所有者が不明な土地・建物として課税を保留する措置を行っている。実務上、課税保留が止むを得ない場合も存在するが、課税が将来にわたり保留され続ける状況は望ましくない。今回のサンプル調査では、適切でない課税の保留は認められなかったが、所有者が不明な土地・建物に対して継続的に管理していくための手順が構築されていないため、案件の一覧を作成し、進行管理するための仕組みづくりが必要と考える。

固定資産税・都市計画税においては、固定資産課税台帳に所有者として登録されている者を納税義務者とするが、この課税台帳は、登記されている土地・家屋については、実際に所有権がなくとも、登記簿上の登記名義人を所有者として登録することとされている。一方、賦課期日前に登録名義人が死亡している場合、その相続人など固定資産を「現に所有する者」が納税義務者となる。しかしながら、賦課期日前に死亡した者を宛先とした納税通知書を作成し、送付することがある。これを「死亡者課税」というが、死亡者名義で課税された処分は相手のない行為として課税が成立しない。このような事案において、市税を徴収するためには、相続人等を調査した上で、納税義務者を死亡者から相続人等に改め、課税手続を行う必要がある。課税部門では納税通知書が返戻された事案の調査において、徴収部門では滞納整理中の調査過程において所有者の死亡の事実を確認する場合があることから、適正課税推進検討会を設置して両部門の情報連携等を強化することにより、死亡者課税への早期対応を図ることとしている。一方で、課税部門、徴収部門共にそれぞれの賦課徴収事務の流れの中で納税義務者の死亡の把握や不動産を現に所有する者の調査が行われるため、調査のための十分な時間が確保できていないのが現状である。今後、相続登記が行われないこと

により所有者不明の不動産が増加するともいわれている中、相続人調査等の迅速化を図るため、非常勤職員の活用や専属の正規職員の配置を検討していくことが必要と考える。

なお、国土交通省より、「所有者の所在の把握が難しい土地に関する探索・利活用のためのガイドライン」（第２版 平成 29 年３月）が公表されており、その中で以下の内容がガイドラインとして提示されている。

（URL：http://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/iten/shoyusha.guideline.html）

- 一般的な所有者情報の調査方法
- 土地の状況別の所有者情報調査の方法と土地所有者が把握できなかった場合の解決方法
- 事業別の所有者情報の調査方法と土地所有者が把握できなかった場合の解決方法
- 所有者の探索や制度活用に係る費用と相談窓口等について
- 所有者の所在の把握が難しい土地を増加させないための取組

その中で、「所有者の所在の把握が難しい土地を増加させないための取組」においては、所有者の所在の把握の難しい土地を増やさないための予防策として、以下の内容が紹介されている。税務部のみで対応できないものが大部分であるが、所有者不明の不動産への対応は、市全体として対応していく課題であり、各関連部課が連携して、対応に当たっていくことが望まれる。

相続登記と所有者届出の促進	➢ 土地を相続した際に必要な手続について理解を促すポスターの掲示や、死亡届受理時のパンフレットの配布を通じた普及啓発 ➢ 土地を相続した人の負担の軽減のため、届出窓口の一元化（総合窓口の設置） ➢ 所有者の土地への関心が高まる機会を活用して、相続登記を促進（固定資産税納税通知書等の送付時に、相続登記や各種所有者届出について普及・啓発すること（パンフレットの封入、封筒への周知文印刷）など）
情報の共有	➢ 市区町村の判断により、法令上の保存期間を超える住民票の除票等の保存とその写し等の交付を行う（所有者情報の探索の負担軽減につながるが、個人情報の長期保存となることに十分留意が必要） ➢ 農地に係る情報共有（農業委員会は、農地に関する情報について、行政機関内部での内部利用・相互提供や他の機関に対し情報提供依頼が可能） ➢ 森林に係る情報共有（都道府県及び市町村の林務担当部局は、森林所有者等に関する情報について、行政機関内部での情報の利用及び他の行政機関に対し提供の依頼が可能）
地籍調査結果の登記への反映等	➢ 国土調査法第 20 条の適切な運用 ➢ 調査の推進（実施の委託） ➢ 地籍調査以外の測量成果の活用

（４） 軽自動車税

東西各市税事務所の市民税課が軽自動車税に係る課税事務を執行している。なお、平成 26 年 10 月に税務事務センターが設置され、申告書（運輸局・軽自動車検査協会提出分）の税務システム端末への入力等の定型業務については、税務事務センターへ業務委託している。また、課税管理課では、税務事務センターの監督、検査情報の取得と税務システムへの情報連携等を行っている。

課税台帳の正確性を検証するためのサンプル調査を実施したところ、申請書の受付と税務システムへの登録事務においては課税台帳に登録すべき事項が廃車申告書に記載されていない、情報修正のための税務システムへの登録事務においては修正した税率に誤りがある事案が発見された。いずれも、受付者や入力者以外によるチェックにより防げたものであるため、確認方法のルール化やチェック体制の強化により、今後過誤等が生じることがないよう対応を図っていく必要がある。

減免申請書には個人番号（マイナンバー）を記載する欄が設けられているが、これは主に、申請者（納税義務者）である身体障害者等が所有する障害者手帳等の発行自治体が市以外である場合に、減免に当たり障害者手帳の内容を手帳発行自治体に照会（情報連携）することを目的に記載を求めているものである（なお、当該情報連携は、総務省より当面延期するとの事務連絡がなされている）。一方、郵送により減免申請書を受理する場合、個人番号による照会が必要でない事案においても、申請者が個人番号を申請書に記入するケースもあり、その場合には職員によりマスキング処理を行う運用としている。このような状況は、市における必要としない個人番号を管理する負担や申請者における申請時の負担にもつながることとなるため、減免申請者に個人番号の記載を求める際のルールを検討していくことが必要と考える。

（５） 事業所税

東部市税事務所の法人課法人班が事業所税に係る課税事務を執行している。

事業所税においては、同族会社等の特殊関係を有する者と同一家屋で事業を行っている場合、特殊関係者とのみなし共同事業として連携して事業所税の納税義務を負い、免税点の判定においても特殊関係者の事業所と合算して判定を行うこととなっている。特殊関係者の範囲等、みなし共同事業に関する規定は複雑であり、納税者が申告を誤る可能性が比較的高いと考えられる。このため、他市ではみなし共同事業に関する明細書の様式を定めている場合が多く、納税者に申告書とあわせて提出を求めることにより、みなし共同事業について納税者がどのように判断しているかを把握し易くしている。市では現状、このようなみなし共同事業に関する明細様式を定めていないため、他市を参考にしながら様式を定め、申告の手引や市ウェブサイト上で周知を図り、みなし共同事業を行う納税義務者には提出する申告書に当該明細の添付を求めていくことが必要と考える。

第４　監査の結果及び監査の結果に添えて提出する意見（総論）

１．監査の結果及び意見の一覧

ここでは、平成 29 年度の監査テーマである市税に係る事務の執行状況に対する監査の結果及び監査の結果に添えて提出する意見の一覧を記載している。なお、「指摘」及び「意見」の区分は以下のとおりである。

【指摘】：法令等の違反がある場合や法令等の運用が不十分・不適切な場合（合規性違反）に監査結果報告書に記載しなければならないもの。
【意見】：合規性違反ではないが、市税事務の執行に当たり改善の余地が大きい場合で監査結果報告書に記載ができるもの。

市税事務を執行する所管課のみでは対応が困難と考えられるものや課税と徴収の両部門に関係するものについては、「第４　監査の結果及び監査の結果に添えて提出する意見（総論）」の本項目以降で指摘及び意見を記載している。また、課税事務に係るものについては税目毎に、徴収事務に係るものについては、収納事務と滞納整理事務に分けて「第５　監査の結果及び監査の結果に添えて提出する意見（各論）」の「監査の結果及び意見」で指摘及び意見を記載している。

市税に係る事務の執行状況に対する監査の結果及び意見の一覧

項目		対象課	指摘	意見	頁
全般	2．市税事務職員のローテーション時期について	税制課		○	39
	3．事務監査の活用について	課税管理課、納税管理課		○	40
	4．外部委託に係る契約事務の適正性確保への取組みについて				41
	（1）契約書の不備について	市税事務所資産税課、納税管理課	○		42
	（2）契約書に記載された報告書類の入手漏れについて	課税管理課、市税事務所資産税課、納税管理課	○		43
	（3）仕様書に記載された報告書類の入手漏れ・不備について	課税管理課	○		44
	（4）契約書における委託料支払根拠の未記載について		○		45
	（5）委託料の均等額払いについて	納税管理課	○		45
	（6）委託業務に対するモニタリングについて	市税事務所市民税課		○	47
課税事務	**1．個人市民税**				
	①　併合チェックリストに基づく併合チェック事務及び更正事務について	課税管理課、市税事務所市民税課	○		49
	②　ふるさと納税申告特例通知書に係る事務について		○		50
	③　減免事務について			○	51
	④　事務フローにおけるリスクの定期的検証と対応について			○	52

項目		対象課	指摘	意見	頁
課税事務	⑤ 事務マニュアル等の未更新について	課税管理課、市税事務所 市民税課		○	53
	⑥ 特別徴収事務における課題について			○	53
	⑦ 個人番号の漏えい事故への対応及び課題について			○	54
	⑧ 所得調査業務について				56
	(d) 所得調査対象の範囲について			○	57
	(e) 法定調書データの活用について			○	57
	2. 法人市民税				
	① 業務の効率化について	課税管理課、市税事務所 法人課			58
	(a) 入力業務の効率化について			○	58
	(b) マニュアルの整備について			○	59
	③ 均等割の検証について			○	60
	④ 未申告法人への対応について				61
	(a) 催告はがき発送の効率化について			○	61
	(b) 未申告法人の状況把握について			○	61
	⑤ 未届・未申告法人の調査について			○	62
	⑥ 網羅的な課税客体の捕捉について			○	63
	3. 固定資産税及び都市計画税				
	② 土地・家屋の非課税、減免、特例に関する事務について	課税管理課、市税事務所 資産税課	○	○	65
	③ 所有者が不明な土地・建物に対する固定資産税の賦課状況について		○	○	67
	⑥ 償却資産に関する調査と推計課税について	課税管理課、市税事務所 法人課		○	70
	⑦ 死亡者課税について	課税管理課、市税事務所 資産税課		○	71
	4. 軽自動車税				
	① 標識返納時に係る弁償金の未徴収について	課税管理課、市税事務所 市民税課		○	73
	② 市税事務所における課税台帳への登録の正確性担保について		○		73
	③ 減免事務における添付書類の未入手について			○	74
	④ 減免事務における特定個人情報の取り扱いについて			○	75
	⑤ 課税台帳の修正手入力の検証について	課税管理課	○		76
	⑥ 事務マニュアルの未整備について	課税管理課、市税事務所 市民税課		○	77
	⑦ 課税台帳のメンテナンスについて	課税管理課		○	77
	⑧ 経年車重課の判定について			○	78
	9. 事業所税				
	② 事業所税申告書入力事務について	課税管理課、市税事務所 法人課		○	80
	③ 従業者割の調査について			○	81
	④ 特殊関係者とのみなし共同事業の明細様式の提供について			○	83

項目		対象課	指摘	意見	頁
徴収事務	**10. 収納事務**				
	① 業務委託契約時における仕様内容の検討について	納税管理課		○	84
	② 軽自動車税の納期内納付率の向上について			○	85
	③ クレジットカード納付の利用促進について			○	85
	11. 滞納整理事務				
	① サンプル調査の結果及び意見について	納税管理課、市税事務所納税各課			87
	(c) 交渉記録について			○	87
	(d) 納税猶予制度における適用期間の管理について			○	88
	(e) 納税猶予の取消しについて			○	88
	(f) 書類の管理について			○	89
	② 滞納処分の執行停止手続について				90
	(a) 臨戸及び捜索の活用について			○	91
	(b) 事務マニュアルの不備について		○		92
	(c) 執行停止の取消しについて		○		92
	(d) 少額滞納案件の対応について			○	93
	③ 外部委託及び非常勤職員の活用等について	納税管理課		○	93
			13	40	

（注）課税事務のうち、「５．市たばこ税」、「６．鉱産税」、「７．特別土地保有税」及び「８．入湯税」については、監査手続を実施した結果、本報告書に記載すべき指摘又は意見は確認されなかったため、上表には記載していない。

２．市税事務職員のローテーション時期について（意見）【税制課】

市職員のローテーション等に伴う人事異動（配置替え）は、原則として各年度初めの４月１日に実施される。市全体の人員配置計画の下で行われるものであり、その中で税務部の人事異動も行われる。これは、前会計年度中に確定した歳入の調定及び支出負担行為が会計年度である３月 31 日で締められるためである（ただし、歳入の調定及び支出負担行為に対する出納閉鎖期日は５月 31 日である）。

税務部においても、原則として４月１日時点で人事異動が行われ、新たな体制で市税事務が行われているが、市税事務においては、歳入の調定は年度末（３月 31 日）で締め切られるものの、税目によっては、次年度の賦課決定事務が年度初めの数か月間で繁忙期を迎える状況にある。平成 28 年度における税務部各課の月別時間外労働時間の状況は下表のとおりであり、３月及び４月に時間外労働が集中する課が多い傾向にある。

平成 28 年度における税務部各課の時間外労働時間の状況（各月の順位）

組織	４月	５月	６月	７月	８月	９月	10 月	11 月	12 月	１月	２月	３月
本庁												
税制課	1	10	2	9	4	8	5	2	6	7	12	10
課税管理課	1	4	5	7	11	2	6	10	12	9	8	3
納税管理課	3	1	2	7	5	4	6	8	11	12	10	8
債権管理課	1	4	9	2	3	5	7	11	7	11	9	6
市税事務所												
東部・市民税課	1	3	5	6	7	9	8	11	12	10	4	2
東部・資産税課	4	11	9	12	10	8	7	5	3	2	1	6
東部・法人課	7	10	6	11	12	7	5	4	9	3	1	2
東部・納税第一課	2	3	1	6	8	4	5	11	10	9	12	7
東部・納税第二課	1	5	3	10	6	8	7	9	11	12	4	2
西部・市民税課	1	3	5	6	10	8	7	11	11	9	4	2
西部・資産税課	2	12	5	7	11	8	9	6	4	3	1	10
西部・納税第一課	4	6	7	10	9	5	1	3	8	12	11	2
西部・納税第二課	2	5	1	8	12	9	4	7	6	11	9	3

（注）各課の各月数値は、年度内の中で時間外総労働時間が多い月の順位である。なお、各課内での時間外総労働時間が各月で同一の場合には、同じ順位を付している。

（市資料「H28 税務部時間外状況（実績）」より作成）

４月度に時間外労働時間が集中する原因として、４月１日付の人事異動に伴う影響もあるが、課税事務を所管する部門においては、賦課決定の事務作業が４月及び５月に集中することが最も大きな要因である。特に各市税事務所の個人市民税等を所管する市民税課及び本庁課税管理課における以下の各班においては、４月度の時間外労働時間が突出しており、４月度に業務が集中している状況にある。

平成 28 年４月（単月）における時間外労働時間の状況

所管課	総時間外労働時間	一人当たり平均 時間外労働時間（月）
課税管理課市民税班	399 時間	67 時間／人
東部市税事務所市民税課個人市民税班	2,535 時間	133 時間／人
西部市税事務所市民税課個人市民税班	3,483 時間	120 時間／人

（注）平成 28 年４月において、育児休暇中、再任用、育児短時間勤務により、時間外勤務を行っていない職員も「一人当たり平均時間外労働時間（月）」を算定するに当たっての母数に含まれている。

（市資料「H28 税務部時間外状況（実績）」より作成）

また、年度初月である４月度の前月となる平成 29 年３月度の所管課における時間外労働時間は、４月度に次ぐ年度内で２番目又は３番目に高い水準であり、人事異動の時期に年度内で最も繁忙の時期を迎えている状況にある。特に、個人市民税の賦課事務では、給与支払報告書や申告書等の複数の課税資料を併合し、賦課金額を決定する処理が年度初に実施される。当該処理では、各担当職員が税務システムから出力されるエラー分を個々にチェックしていく作業が行われるが、この事務を所管課に配属されて間もない職員も同様に担当することとなる。この時期には、ベテラン職員が自身の担当を持ちつつ新規に配属された職員を指導しながら事務が実施されていくが、繁忙時期における職員異動により、各職員にかなりの負荷がかかっている状況は否めない。

【意見】

税務部への職員配置は、市全体の職員配置方針の下で行われるものであるから、税務部一組織を対象とした職員配置のあり方を検討することは難しいと思われるが、市税事務では、年度当初に賦課決定等の事務で繁忙期を迎える状況にあることを踏まえ、事務の適正化を継続して担保していくような異動・配置計画について、市全体としても検討されることを要望する。

３．事務監査の活用について（意見）【課税管理課、納税管理課】

継続的な事務の適正性を図り、税の公平性を継続的に担保していくためには、OJT を含む適切な職員配置の下での充実した研修体制、税務部全体に加え、各事務単位での PDCA サイクル（Plan・Do・Check・Act）による継続的な業務の点検・改善プロセスが重要である。

税務部の事務分掌では、本庁課税管理課で「市税の賦課に係る事務監査に関すること。」、納税管理課で「市税の徴収に係る事務監査に関すること。」が所管事務として定められている。また、事務マニュアルとして、賦課に係る事務監査に対する「市税の賦課に係る事務監査の実施に関する要領」（平成 24 年度作成）、徴収に係る事務監査に対する「市税の徴収に係る事務監査実施に関する要領」（平成 26 年度作成）が作

成されている。徴収に係る事務監査は、マニュアル策定後、現在まで実施されてないとのことであるが、賦課に係る事務監査については、平成 24 年度以降は減免事務を対象とした監査が実施されている。当該監査では、計画時に策定した事務監査の着眼点に基づき、各市税事務所での減免事務が個別事案毎に検証され、監査結果は市税事務所長等へ伝達され、指摘事項等に対する是正又は改善の措置を報告する流れで進められている。また、以後の事務執行の適正化に資するために税務部内でも情報共有が図られるとともに、減免事務に係る取扱要領に適宜反映されている。

現状の事務監査は、賦課に係る事務の一部にとどまっているが、PDCA サイクルによる継続的な業務の点検・改善プロセスとして、賦課に係る事務監査では実施範囲を広げ、また、徴収に係る事務に対して新たに事務監査を実施していくことは、市税事務全体の適正性を継続的に担保していくための有効な手段と考える。

【意見】

継続的に市税事務の適正性を図り、税の公平性を担保していく取組みとして、事務分掌に基づき、課税に係る事務に対しては実施範囲を広げ、徴収に係る事務に対しては新たに、PDCA サイクルの管理手法を活用した事務監査を計画・実施していくことを要望する。

４．外部委託に係る契約事務の適正性確保への取組みについて

市税の賦課徴収の事務は、自力執行権や質問検査権をもつ地方税法第１条第１項第３号に定められる徴税吏員（※）により行われる。一方で、課税の効率性や公平性を高め、徴収率を向上させるためには、一定量の定型業務や固定資産評価等の専門性の高い業務、多様な収納手法に対応するための事務を民間委託する必要がある。また、職員定数が減少している状況の中、今後も継続的な徴収率向上を図っていくためにも、民間委託の重要性が高まっている。一方で、市税事務の一部を民間委託するに当たっては、納税者の税務情報（個人情報等）を取扱うことから、委託事業者の選定や委託した事務の管理を十分に行える体制が求められる。

※ 徴税吏員とは道府県知事若しくはその委任を受けた道府県職員又は市町村長若しくはその委任を受けた市町村職員である。

市税に係る平成 28 年度の委託契約事務の執行状況を確認したところ、以下の状況が発見された。

項　目	概　要
(1)契約書の不備	・ 保証金免除の根拠の記載漏れ。 ・ 契約書記載内容が最新のものになっていない。
(2)契約書に記載された報告書類の入手漏れ	・「個人情報特記事項」で定める報告書類が入手されていない。
(3)仕様書に記載された報告書類の	・ 仕様書で提出を求めている作業計画書や確認書

項　目	概　要
入手漏れ・不備	を入手していない。 ・ 報告書類に記載の委託期間の日付が異なる。
(4)契約書における委託料支払根拠の未記載	・ 契約書に支払期日毎の支払額が記載されていない。
(5)委託料の均等額払い	・ 総価契約に基づく委託事務において、作業・納品が行われない月があるにもかかわらず、毎月同額が支払われており、納品量に見合った月額委託料が支払われていない。
(6)委託業務に対するモニタリング	・ 個人市民税に係る給与支払報告書の前処理業務委託において、報告書の編綴誤りが生じ、さらに別の業務委託(データパンチ業務)による委託事業者給与支払事業者への誤った個人番号の通知が行われた。

（１） 契約書の不備について（指摘）【市税事務所資産税課、納税管理課】

以下の委託契約において、保証金免除の根拠が記載されていない、契約書記載内容が最新のものになっていないという不備があった。

委託業務	所管課	内容
千葉市土地調査図異動処理及び課税資料整備業務委託	西部市税事務所資産税課	当契約では市契約規則第29条の規定により契約保証金の納付が免除されているが、契約書に免除の旨及びその根拠が記載されていない。
平成28年度市税収納データ作成業務委託	納税管理課	契約書様式を前年度のものを使用しているため、平成28年度契約分より新たに追加された「個人情報取扱特記事項　第32」に定める個人情報管理責任者及び研修等の実施計画の報告が書面で行われていない。
領収済通知書等保管業務委託	納税管理課	同上

平成28年３月31日に、市の政策法務課市政情報室長から各課（所・室）長宛にポータルサイトを通じて「個人情報を取り扱う事務の委託について（通知）」が行われ、業務委託契約における「個人情報取扱特記事項」について改正されている。当該改正は、平成28年４月１日付であったため、契約日が同日以降となるものについて対象とされている。その一部として以下の改正があった。

改正前	改正後
第３条２項　受注者は、この契約による事務に係る個人情報適切に管理させるために、個人情報管理責任者を設置し、発注者にその旨を報告しなければ	第３条２項　受注者は、この契約による事務に係る個人情報適切に管理させるために、個人情報管理責任者を設置し、その者をして、この契約による事務に係る個

改正前	改正後
ならない。	人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項、関係法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任その他事務の適切な履行のために必要な事項に関する研修等を行わせることとするとともに、発注者にその責任者及び研修等の実施契約を報告しなければならない。

上記のとおり、従来入手が求められていた「個人情報管理責任者報告書」が「個人情報管理責任者及び研修実施計画等報告書」へと変更されている。

不備の原因は、所管課の契約手続において、契約書記載事項のうち、「個人情報取扱特記事項」の変更が契約担当者による十分な確認が行われなかったことと思われるが、その後の契約手続の過程において、本来チェックが入り、修正等が行われるべき内容である。

【指摘】

契約事務の適正化を図るために、契約担当者は契約書作成時に様式や記載内容の不備に十分留意するとともに、その後の契約事務手続の過程においても、形式要件も含め、各段階で十分なチェックを行いながら事務手続を進められたい。

（２） 契約書に記載された報告書類の入手漏れについて（指摘）【課税管理課、市税事務所資産税課、納税管理課】

以下の委託契約において、契約書内の「個人情報取扱特記事項 第３　２」に定める個人情報管理責任者及び研修等の実施計画の報告が書面で行われていない。市では個人情報を取扱う業務委託に際しては、様式（第３関係）「個人情報管理責任者及び研修実施計画等報告書」により、個人情報管理責任者の職名及び氏名、契約に係る個人情報の取扱い等に関する研修等の実施計画の報告を求めている。一方で、以下の委託契約において、当該報告書が入手されていなかった。

委託業務(例示)	所管課	備考
更正連絡票データパンチ業務委託	課税管理課	課税管理課所管の契約において、その他複数業務で実施計画等に係る報告書が未入手であった。
千葉市公図異動処理及び課税資料整備業務委託	西部市税事務所資産税課	
平成 28 年度督促状作成業務委託	納税管理課	納税管理課所管の契約において、その他複数業務で実施計画等に係る報告書が未入手であった。

入手漏れの原因は、平成 28 年度契約分から使用される契約書記載事項のうち、「個人情報取扱特記事項」の変更点が十分に認識されていなかったことが考えられる。

【指摘】

契約事務を取扱う各所管課で、各年度で使用される契約書様式の内容を事前に十分確認し、必要書類の入手漏れを防止されたい。また、税務部内でも当該年度の契約事務に係る留意事項等をアナウンスするなどし、市税事務全体における契約事務の適正性を確保されたい。

（３） 仕様書に記載された報告書類の入手漏れ・不備について（指摘）【課税管理課】

以下の委託契約において、委託業務を定めた仕様書で提出が求められている作業計画書や委託業務の作業完了時に委託事業者に残留した使用データがないことを証する証明書が入手されていない。

委託業務	所管課	備考
平成28年度固定資産税･都市計画税納税通知書等作成業務委託	課税管理課	仕様書で提出を求めている作業計画書を入手していない。
平成 28 年度軽自動車税納税通知書等作成業務委託	課税管理課	仕様書で提出を求めている証明書を入手していない。

当該委託業務においては、業務完了の際に実施報告書を委託事業者から入手し、仕様書に基づく業務が完了したことを確認しているが、仕様書に基づく報告書類が委託事業者から入手されていないことから、仕様どおりに業務が適正に遂行されたかどうかが十分に検証されていない。

また、以下の委託契約においては、委託事業者から実施報告書を入手しているものの、受領した実施報告書に記載の不備があった。

委託業務	所管課	備考
市県民税変更通知書作成業務委託	課税管理課	契約期間とは異なる日付が委託事業者の提出した実施報告書に記載されている。

実施報告書上の契約期間とは異なる日付の記載は、委託事業者における記入誤りが原因であるが、報告書類の受領が形式的なものとなっており、その内容の十分な確認が行われていなかったと考える。

【指摘】

仕様書作成に当たっては、委託事務に対して求める仕様を定める際に、あわせて当該仕様に従い委託事業者が適正に業務を遂行したかどうかを適宜確認できるよう、必要な報告書類を定め、提出を求める必要がある。契約事務に当たっては、仕様書で求める報告書類受渡の目的及び必要性を常に確認し、その十分性を検討されたい。また、

必要かつ十分と認めて委託事業者に提出を求めた報告書類については、受領後その内容を十分に確認し、委託業務が適切に行われたかどうかの評価を十分に行われたい。

（４） 契約書における委託料支払根拠の未記載について（指摘）【課税管理課】

以下の委託契約は、３年に一度の固定資産（土地）評価に当たっての複数年にわたる総合支援業務に係るものである。

委託業務	所管課	備考
固定資産評価（土地）総合支援業務委託	課税管理課	随意契約 （公募型プロポーザル方式）

上記の委託事務は、業者からの企画提案に基づき仕様に沿った業務内容が決定される。契約期間は平成 28 年度から 30 年度までの３か年であり、当該期間にわたり継続して実施される技術支援及び調査内容に基づき、委託料総額が定められている。

当該契約の契約総額は 95,364 千円であり、平成 28 年４月１日付で３か年を期間とする契約が締結されている。契約に当たっては、平成 28 年度支出予定分が歳出予算として計上され、平成 29 年度及び 30 年度の支出予定分については債務負担行為により予算措置されている。

一方、当該委託契約においては、仕様書に各年度で実施される委託業務の内容は記載されているものの、契約書に支払期日毎の支払額が記載されておらず、業務内容に対する委託料支払の根拠が明確でない。

【指摘】

契約書締結に当たっては、委託事業者による業務の履行及びそれに対する市による委託料支払の条件を明らかにするために、契約書に支払期日毎の支払額を明記されたい。

（５） 委託料の均等額払いについて（指摘）【納税管理課】

「確定延滞金納付催告書作成等業務委託契約」では、委託事業者が月毎に、納税管理課から引渡される納付催告書の印字データに基づき、各月の納期限までに印刷物を納品する仕様とされている。当該業務は年間を通して毎月発生するものであるが、年度初めで担当者が大幅に入れ替わる４月、一斉催告が計画される７月及び 11 月については、各市税事務所での事務負担を考慮し発送対象月より除外されている。一方、この業務委託契約では、契約総額の 1/12 を月額委託料として設定し、毎月同額を支払う内容となっている。仕様書に記載されている月額委託料支払額は下表のとおりである。

契約年度	契約期間	契約額総額	月額委託料
平成 28 年度	平成 28 年4月 1 日～ 平成 29 年3月 31 日	2,499,012 円	208,251 円/月 （4月度のみ端数相違）

この委託事務では、指定検査員が毎月、所定の様式に各月に係る検査印を押印し、支出が行われている。仕様書上のデータ引渡し、納品及び発送予定月（４、７、11 月を除いた９か月）と月額委託料支払（毎月均等）の関連について納税管理課へ質問したところ、４月、７月及び 11 月分のデータ引渡しは各月の翌月としていることから、５月、８月及び 12 月に当月分も含め２か月分が納品され、検査及び発送を行っているとの回答を得ている。

当該契約は、年度を通じて各月分の確定延滞金納付催告書を納付する内容であることから、各月の納品物の納品量及び検査実績に応じて委託料を支払うのであれば問題ない。しかしながら、当該契約では、月額委託料の支払が納品スケジュールと整合しておらず、結果として納品及び検収前に委託料の支払が行われている。さらに、印字すべきデータ引渡件数は、各月同じではないため納品数も異なるのに対し、委託料は毎月同額であることから、支払時に検収は行われているものの、納品量に見合った委託料が支払われていない。

同じ納税管理課で所管する以下の契約については、同様の印字・印刷を伴う委託業務であるが、下表のとおり、データ引渡量と納品月に応じた月額委託料が設定されている。

契約名			契約期間		契約額総額	月額委託料
平成 28 年度 1号催告書の印刷、印字、圧着加工業務委託			平成 28 年4月 1～平成 29 年3月 31 日		2,786,400 円	下表のとおり
４月	５月	６月	７月	８月	９月	備考
151,200	151,200	576,000	0	151,200	151,200	６、10、１月は催告書はがき 20 千枚の印刷を含む。
10 月	11 月	12 月	１月	２月	３月	
576,000	0	151,200	576,000	151,200	151,200	

（委託契約書及び仕様書より作成）

なお、平成 29 年度の「確定延滞金納付催告書作成等業務委託契約」では、平成 28 年度契約における契約価格の見積や支払方法の問題が識別され、各月の納品量を見積もった上で納品物の単価も考慮した契約に変更されており、納品量に応じた委託料が設定されている。

【指摘】

市税事務においては、納品物の特徴から年度内の複数月に納品物が納品され、検査後に委託料を支払う契約形態が複数存在する。委託料の支払は、納品実績に応じてなされるべきものであり、委託契約を締結するに当たっては、納品時期、納品数量を踏まえて適切に支払時期及び支払額を定めなければならない。上記委託契約については、平成 29 年度契約分より各月の納品量に応じた支払いとする契約に変更されているが、当該契約は平成 27 年度においても同様の問題が生じていた。今後、委託契約を締結するに当たっては、同様の契約において漏れなく、仕様で定める納品時期や納品量を考慮した上で、検収及び委託料支払の時期を適切に定められたい。

（６） 委託業務に対するモニタリングについて（意見）【市税事務所市民税課】

市では平成 29 年７月に個人番号（マイナンバー）の漏えい事故を受けて、国に設置される行政委員会である個人情報保護委員会へ漏えい事案に対する報告を行っている。漏えい事案には、委託先事業者における実施業務の不備を原因としたものがあり、その概要は以下のとおりである。

委託業務	所管課	不備の概要
平成 29 年度給与支払報告書の前処理業務委託	西部市税事務所市民税課	事業者から提出される給与支払報告書（総括表、個人別明細）の整理作業に当たり、総括表を「正本」と「控え」に分け、同正本と個人別明細書を編綴し、総括表の控えはこれらと分離して保管すべきところを、誤って総括表控えを異なる事業所の総括表正本及び個人別明細書の表紙面に編綴してしまった。
平成 29 年度分給与支払報告書及び年金支払報告書のデータパンチ業務委託	西部市税事務所市民税課	上記とは別のデータパンチ業務に係る委託事業者が、誤って編綴された書類をもとに事業所異動の処理を行ってしまった。このため、当該従業員の課税データ等を記載した個人市・県民税の特別徴収税額決定通知書が、本来所属する事業所とは異なる事業所へ送付された。

上記漏えい事故が生じた一次的な原因は、委託先事業者において、給与支払報告書を簿冊に綴じた後に、総括表と個人別明細書とが誤りなく編綴されているかの確認が不足していたことが原因である。さらに、正本及び控え双方の総括表が編綴された書類をそのままデータパンチしたことも問題とされている。このことを踏まえ、市では上記委託業務について、平成 30 年度分から仕様内容を一部追加・変更する等の措置を行うとともに、市職員によるチェック体制の強化を図ることとしている。

市税事務の効率性を高めていく中で外部委託の重要性は高まっているが、市税事務の適正性を継続して担保していくためには、市職員が執行する事務に加え、個人情報の管理を含め、契約書で定める事項や仕様内容どおりに委託事務が適正に実施されなければならない。今回の個人番号の漏えい事故を受けて、上記のとおり仕様内容の見直しと納品物に対する市職員によるチェック体制の強化により、委託事務の適正化を図っていく方針としている。一方で、納品物のチェックは重要な行為であり、実施すべきものであるものの、一定時期に多量の納品物を市職員が精査に近いかたちでチェックするとなると、職員の事務負担が過度に重くなるおそれがある。そこで、あらかじめ委託事務で起こり得るリスク（例えば明細書の編綴誤り）に対して、委託先事業者がそれを防止するために取り組む内容（実施体制や事務手順）について聴取又は提出を求め、その結果、必要と認められる場合には、契約書で認められている実地検査を行うなどし、仕様内容どおりに委託事務が行われているかを納品される前の段階で評価や確認していくことも検討すべきと考える。

【意見】

市税に係る委託業務には、特定個人情報を取扱うものもあり、発注者である市は漏えい防止のために仕様内容を十分検討し、市が求める仕様どおりに業務実施していることをモニタリングしていく必要がある。契約書の「個人情報取扱特記事項 第 14」には、「発注者は、受注者がこの契約による事務を処理するに当たっての個人情報の取扱状況及びこの契約に定める事項の遵守状況について、必要があると認めるときは、受注者に対し報告を求め又は実地に検査することができるものとする。」と定めており、委託事業者に対する検査権を担保している。したがって、委託事業者に対するモニタリングの実効性を高め、納品物に対する市職員によるチェックを効果的、効率的に実施するため、発注に当たっては当該委託事務に係る事務フローの説明を求めるだけでなく、委託事務に想定されるリスクを把握した上で、リスクに対する取組み内容（実施体制や事務手順）についての説明もあわせて求めていくことを要望する。その上で、特定個人情報を取扱う業務に係る委託事業者に対する実地検査の必要性を検討されることを要望する。

なお、市では、平成 30 年度賦課に係る給与支払報告書の前処理業務委託に対して、「個人情報取扱特記事項 第 14」に基づき、個人番号漏えい事故を受けて見直した仕様書に従い、委託先事業者が業務を適正に実施しているかをモニタリングするため、最初の納品日前に実地検査を実施することを決定している。

第５　監査の結果及び監査の結果に添えて提出する意見（各論）

１．個人市民税

（１） 個人市民税の概要

個人市民税は、市内に住所や事務所・事業所等がある個人が納める税金であり、均等割額（一定の所得を有する者に定額の負担を求める税額）及び所得割額（所得金額に応じた税額）がある。

（２） 監査の結果及び意見（指摘、意見）【課税管理課、市税事務所市民税課】

① 併合チェックリストに基づく併合チェック事務及び更正事務について（指摘）【課税管理課、市税事務所市民税課】

確定申告書、給与支払報告書等の課税資料が税務システムに入力された後、税務システム内で併合処理（税務システムに入力された課税資料をもとに所得額、所得控除額、税額等を算出する処理）が行われる。市税事務所市民税課個人市民税班では、課税資料をもとにシステム上の条件に従って不整合等が生じていると判断されたものについて、税務システムから出力された「併合チェックリスト（エラー表示分）」を査閲し、税務システム上の計算が適切に行われているか確認する。さらに、その計算に誤りが発見された場合には、これを更正するため、税務システムに修正入力を行う。

なお、「併合チェックリスト（エラー表示分）」には、税務システム上、併合のエラーとした要因が「併合メッセージ」として記載されている。

この当初賦課における併合チェック事務及び更正事務については、担当職員の判断と手作業が介在する事務であり、また件数も非常に多いため、課税を誤るリスクが存在する。そこで、「併合チェックリスト（エラー表示分）」を母集団としてサンプリングを行い、調査を行った。

(a) サンプリングと調査の方法

併合結果の更正が必要と思われる併合チェックリストを 66,812 件中 110 ページ（110 件）抽出して、税務システム内で賦課決定された内容の閲覧、課税原票の閲覧、担当者への確認等を行った。

(b) 調査の結果及び問題点

サンプル調査した結果、賦課決定金額の誤りが３件認められた。いずれも課税資料の提出者（納税義務者、給与支払者）の課税資料の記載誤りまたは提出誤りに起因するものであり、一概に課税事務における過誤であるとはいえない。しかし、個人市民税の賦課を正確に行うためには、併合チェック事務において税務システムで行われた併合の誤りを発見し、更正処理を行う必要があった。また、併合チェックリスト上の併合メッセージの内容を把握し、必要に応じて課税資料の閲覧を行い、納税義務者

又は給与支払事業者等への問合せを行うことにより、更正処理は可能であったと考える。

併合チェック事務及び更正事務は、担当職員の手作業で行われ、さらに一般的な事務と比較しても多くの税務上の知識が要求されるために、その個々の職員の事務能力に大きく依存する事務であるといえる。また、短期間において大量の併合チェックリストを処理する必要があり、1人当たりの事務負担が大きいため、過誤発生の危険性が高い事務であると思われる。

このため確認漏れ等の課税誤りを極力抑え、賦課を正確に行うためには、以下のような方策が有効であると思われる。

- 税務システムにおける併合処理の仕組み、併合チェックリスト上の併合メッセージの内容やその対応方法について事前の研修を充実させる。
- 併合チェック事務における判断の均等化を図るため、併合メッセージに記載されたエラーの内容によるチェックポイントを明確にするなど、併合チェック事務のルールをマニュアル（手順書）として明示化する。
- 過去の事務過誤等の内容をデータベース化し担当職員間で情報共有する。
- 併合チェック事務及び更正事務を行う人員を拡充する。

【指摘】

併合チェック事務及び更正事務のサンプル調査の結果、発見された課税誤りについては更正処理等の適切な対応をされたい。また、併合チェック事務及び更正事務において賦課の正確性を担保するため、担当職員に対する事前の研修の充実や併合チェック事務のルールのマニュアル化など今後同様の課税誤りの再発を防止する方策を検討されたい。

② ふるさと納税申告特例通知書に係る事務について（指摘）【課税管理課、市税事務所市民税課】

平成28年度当初賦課に係る「ふるさと納税ワンストップ特例制度」に伴う申告特例通知書の税務システムへの入力事務については、担当職員の手作業が介在する事務であり、かつ新たに開始された事務であるためリスクが存在する。そこで、当該システムより出力された当該通知書の入力対象納税義務者を母集団としてサンプリングを行い、調査を行った。

(a) サンプリングと調査の方法

平成28年度当初賦課時に税務システムに入力された申告特例通知書の入力対象となる納税義務者数5,241件（申告特例通知書総枚数13,467枚）を税務システムから抽出し、納税義務者別の合計金額を算出した。

その上で、納税義務者別の寄附金支払額の合計金額を基準として、①当該金額の上

位 20 件のデータ（申告特例通知書合計枚数 79 枚）、②当該金額に 1,000 円未満の端数があるデータ 24 件（申告特例通知書合計枚数 72 枚）を抽出して、対象となった納税義務者の全ての寄附金支払額について、入力データと申告特例通知書との照合を行い、必要に応じて担当者への確認等を行った。

(b) 調査の結果及び問題点

サンプル調査したもののうち１件について申告特例通知書の入力事務に過誤が認められた。

当該事務過誤の原因は入力後の確認の漏れと考えられる。平成 28 年度のふるさと納税申告特例通知書の入力に係る事務フローによれば、入力担当者が入力後自ら画面の入力内容と申告特例通知書を照合し、さらに併合チェックリストとの照合を行うことになっているが、大量の課税資料の処理が必要な時期（３月、４月）において確認漏れが生じたものと思われる。

また、ふるさと納税ワンストップ特例制度が平成 27 年４月に創設されたため、その課税事務が平成 28 年度に新たに追加されたことにより事務フローの確認が徹底していなかったことも起因していると推測される。新しく加わった事務フローについては事務過誤の生じるリスクが比較的高いため、想定される事務過誤を洗い出し、それを事前に防止、または事後的に発見するための手続きが重要になる。

なお、これに対する改善策として、市では平成 29 年度における申告特例通知書のパンチ入力業務については外部委託することとしている。

【指摘】

申告特例通知書入力事務のサンプル調査の結果、発見された事務過誤については、更正処理等の適切な対応を行うとともに、賦課の正確性を担保するため、担当職員の手作業が介在する事務については、事後的なチェックを徹底するなどの事務過誤を防止する方策を検討されたい。

③ 減免事務について（意見）【課税管理課、市税事務所市民税課】

減免事務については、担当職員の判断と手作業が介在する事務であるためリスクが存在する。そこで、市税事務所市民税課個人市民税班で管理している減免申請の受付データを母集団としてサンプリングを行い、調査を行った。

(a) サンプリングと調査の方法

平成 28 年度における減免申請書の提出件数は東部市税事務所 288 件、西部市税事務所 272 件の合計 560 件である。東部市税事務所市民税課個人市民税班より「H28 年度減免台帳（個人市民税）」（Excel データ）、西部市税事務所市民税課個人市民税班より「H28 年の減免申請の受付簿」（Excel データ）をそれぞれ入手して、当該データより東部市税事務所 25 件、西部市税事務所 25 件の合計 50 件の減免申請を任意抽出して、減免申請書、決裁書の閲覧を行い、さらに承認決定された減免金額と税務シス

テムへの入力結果の照合、担当者への確認等を行った。

(b) 調査の結果及び問題点

減免事務について、担当者による減免制度適用の該非の判断、減免金額の決定、及び必要な決裁・承認手続きについては適切に行われていることが確認できた。

一方で、決定された減免金額の税務システムへの入力事務について、市民税と県民税の減免金額の入力誤りが発見された(但し、市民税と県民税の合計減免金額は変わらないため、納税義務者の負担額には影響はなく、また実際の県の負担額も別の計算過程により決定しているため、実質的な影響は無い。)。

当該事務過誤の原因は、減免決定金額の税務システムへの入力が定められた事務ルールに則って行われていなかったことにより、減免決定金額と税務システムへの入力金額が異なる結果になったこと、及び税務システムから出力された決議書と減免決定金額とのチェックが、十分に行われなかったことによるものと思われる。

入力担当職員の事務ルールの徹底及び入力担当職員以外の職員によって行われることが確認漏れを防止するために有効であると思われるが、現行の事務フロー上は入力担当職員自身が行うことになっている。

【意見】

賦課の正確性を担保し、また対外的に発出した減免決定通知書と税務システムへの登録内容との整合性を図るために、事務ルールを徹底することによって統一的な処理が行われることを要望する。また、手作業が介在する事務については、事後的なチェックを充実するなどの事務過誤を事前に防止する方策を要望する。

④ 事務フローにおけるリスクの定期的検証と対応について（意見）【課税管理課、市税事務所市民税課】

個人市民税の課税事務は入力業務や判断業務など人が介在する場面が多いため、潜在的に事務過誤の生じる可能性の高い業務であると思われる。

このような事務過誤に対しては、事務フローを定期的に検証し、事務過誤のリスクのある事務をあらかじめ想定し、事務過誤を防止するための対応策、又は事務過誤があった場合に早急に発見できる方法を検討することが有効であると思われる。加えて、この手法は限られた人員を効率的に課税事務に活用することにもなると思われる。

しかしながら現在、個人市民税の課税事務においては、事務フローを明示的にまとめたものは無く、また過去にあった事務過誤についても連絡メモがファイルされているのみで、事務フロー自体の定期的な検証や想定される事務過誤のリスクに対して事前に防止、または事後的に発見するための対応策の整理が十分に行われていない。

【意見】

課税事務における事務フローを明示化した上で定期的な検証を行い、事務過誤のリスクとその対応策についての整理を実施されることを要望する。

⑤ 事務マニュアル等の未更新について（意見）【課税管理課、市税事務所市民税課】

事務マニュアルは、基本的な事務フローや判断を体系的に記載したものであり、事務処理を適切に行うためのルールを明示化したものである。そのため、事務を適切に行う上での指針になるものであり、また事務処理の属人化を回避し、均等化を図る意味で有効と思われる。

個人市民税の課税事務は、課税資料が多く、また併合チェック事務などの高い専門性が要求されるにも関わらず、市税事務所の市民税課の職員の平均在籍年数は年々短くなっている。このような短いローテーションの中で業務を適正に、かつ効率的に行うためには経験の無い職員への教育と事務の円滑な引継ぎのため、事務マニュアルの活用は必要不可欠であると思われる。

しかし、現在の個人市民税の課税事務においては、旧税務システムに対応した事務マニュアル「個人市・県民税 賦課事務取扱要領」（財政局税務部税制課作成）があるものの、平成 28 年１月の新税務システムへの移行後、実際の事務フローに変更があったにも関わらず、事務マニュアルの更新が行われていない。事務マニュアルを有効に活用するために、現行の事務フローに合わせて事務マニュアルを見直すことが必要と思われる。

また、適正な課税事務を行う上で、過去の事務過誤事案、異例処理内容の説明等の課税事務に関する情報については、体系的に整理し、ノウハウとして蓄積し、活用することが有効と思われるが、現在は作成された文書が都度、ファイルに綴じられているのみであり、このような情報が体系的に整理されていない。

上記の事務マニュアルの更新の他、このような過去事例の情報もデータベース化するなど有効に活用することが望まれる。

【意見】

課税事務の適正性を担保し、かつ業務を効率的に行うために、事務マニュアルを現行の事務フローに対応させていくことを要望する。また、過去事例の情報を有効に活用することについて検討していくことを要望する。

⑥ 特別徴収事務における課題について（意見）【課税管理課、市税事務所市民税課】

(a) 特別徴収切り替え推進の効果

平成 28 年の特別徴収一斉指定、西部市税事務所市民税課特別徴収推進班の設置及び特別徴収に応じない事業者に対する個別指導等によって、平成 28 年度の特別徴収による納税者数は前年比 35.9％の増加となった。このことは「個人住民税の特別徴収推進に関する九都県市共同アピール」で打ち出された九都県市が広域で徴収率を高めるとする活動方針に市が一定の役割を果たしていると言える。

(b) 特別徴収事務における課題

特別徴収切り替え推進による効果の一方で、市で実施した特別徴収一斉指定は、法律に則った施策であるものの事業者に強制的に特別徴収に切り替えさせているという側面もあるため、特別徴収義務者数の増加とともに、特別徴収義務者による未納の発生件数を増加させている。これらの未納の特別徴収義務者に対して、市では納期の翌々月 10 日に督促状を発送しているが、その件数は平成 27 年度に比べて平成 28 年度は大きく増加している。したがって、今後は特別徴収への切り替え推進とともに、特別徴収義務者の未納への対策が重要になってくると思われる。

現在、特別徴収に関する業務は、西部市税事務所に設置された特別徴収の一斉指定の業務を行う市民税課特別徴収推進班の２名と西部市税事務所市民税課個人市民税班と兼務の４名が担当しているが、滞納した特別徴収義務者に対する督促業務については、特別徴収への切り替えが進むにつれて今後増加していくことが予想されるため、法人を対象に法人市民税の督促を行っている納税第一課、納税第二課で行うことを事務の効率化という観点から検討する必要があると考える。

さらに、一斉指定に伴う特別徴収による納税者数の増加により、今後、特別徴収事務の重要性は一層高まるため、特別徴収事務を個人市民税の賦課の追加的な業務と捉えるのではなく、特別徴収事務に特化した部署を常設し、特別徴収事務の正確性を担保するために、当該事務を専属的に行う人員を適正数配置することの検討が有用と考える。

他の政令指定都市における特別徴収事務の担当部署を参考にした場合、例えば川崎市の「特別徴収係」、横浜市の「特別徴収センター」のように特別徴収事務を行う部署を法人課税課内に設置しているケースや、また、名古屋市の「個人市民税特別徴収事務センター」のように特別徴収事務を行う部署を独立的に設けているケースが見られる。

【意見】

個人市民税の徴収率を高めるため、特別徴収への切り替えを引き続き推進するとともに、特別徴収事務の増加に対応した組織の整備を検討されることを要望する。

⑦ 個人番号の漏えい事故への対応及び課題について（意見）【課税管理課、市税事務所市民税課】

平成 29 年度分より特別徴収義務者用の税額決定通知書に従業員の個人番号（マイナンバー）が記載されることになったが、市では当該通知書の誤配等による個人番号の漏えいが発生している。

(a) 平成 29 年度税額決定通知書の送付状況

- 発送日　平成 29 年5月 15 日(月)
- 発送件数　57,981 通(約 36 万 4,000 人分)
- 発送方法　普通郵便
- 通知書の種類
  - ア）特別徴収義務者用の税額決定通知書（事業所用）
  - イ）納税義務者用の税額決定通知書（従業員用）

(b) 個人番号漏えい事案の概要

- 誤送付人数等　6 件 11 人
- 誤送付された通知書に記載の内容
  個人番号、住所、氏名、税額、宛名番号

(c) 個人番号漏えいの要因について

「(a) 平成 29 年度税額決定通知書の送付状況」で示したように賦課決定から通知書の送付までの限られたスケジュールの中で大量の件数を処理する必要があることから、個人番号漏えいが発生するリスクは高いと考えられ、これは市に限られたことではない。

事実、個人情報保護委員会が平成 29 年 11 月 1 日に公表した報告書「平成 29 年度上半期における個人情報保護委員会の活動実績について」によると平成 29 年度上半期（4 月 1 日～9 月 30 日）における特定個人情報の漏えい事案等の報告の受付件数は 224 機関、273 件あり、うち地方公共団体等によるものが 187 機関 216 件としている。また、当該報告書によると「受け付けた漏えい事案等の報告のうち主なものは、特別徴収税額決定通知書の誤送等（152 件）によるものである」としている。

特別徴収事務に係る個人番号漏えいリスクが高くなる要因としては、①事務に手作業が介在している、②市の担当職員だけでなく特別徴収義務者や委託業者を含め多数の関係者が事務に関わっている、③データの受渡しが紙で行われることが多い、という点が考えられるため、その要因毎に対策を講じることが必要になる。

(d) 個人番号漏えいの対策について

特別徴収事務に手作業が介在することによる個人番号漏えいリスクに対しては、「⑤ 事務マニュアル等の未更新について」で記載した事務マニュアルの整備や、「④ 事務フローにおけるリスクの定期的検証と対応について」で記載した事務フローの見直しを行うことによって、確認業務の徹底、ダブルチェックの実施などの事務過誤を事前に防止する体制を整備する方法が有効と考えられる。具体的に上記「(b) の No.5、6」の事案では、特別徴収事業者の指定番号の入力処理という事務過誤が生じるリスクの高い業務に対して、別の職員による確認（ダブルチェック）が適切に行われていれば防止できた事案である。

また、多数の関係者が特別徴収事務に関わっているという個人番号漏えいリスクに対しては、担当職員に対する個人番号取扱いの教育、個人番号情報へのアクセスの制限などと同様に、個人番号に係る情報を取り扱う外部委託業者に対するその取扱い状況についての監督が必要になる。さらに、上記「(b)の No.2」の事案が外部委託業者から直接個人番号が漏えいしたものでなく、外部委託業者の事務過誤により結果的に個人番号が漏えいしたケースであることから、外部委託業者に対する監督は委託業務全般に対して行う必要があると思われる（第４ 監査の結果及び監査の結果に添えて提出する意見（総論）４．外部委託に係る契約事務の適正性確保への取組みについて（６）委託事務に対するモニタリングについて）を参照)。

(e) 特別徴収税額通知書への個人番号不記載について

現在、地方税法第 321 条の４第１項の規定、及び地方税法施行規則第３号様式により個人番号（マイナンバー）は特別徴収税額通知書の必要記載事項であり、総務省が平成 29 年３月６日に発出した「特別徴収税額通知への個人番号記載に関するＱ＆Ａ」においてもその点が確認されているため、市では特別徴収税額決定通知書に個人番号を記載しているが、平成 29 年 12 月 22 日に閣議決定された「平成 30 年度税制改正大綱」によると、平成 30 年度分以後は「書面により送付する場合には、当面、マイナンバーの記載を行わないこととする」としている。

【意見】

平成 29 年５月、６月に発覚した個人番号漏えい事案については既に再発防止策が出されているため、今後は他の要因での個人番号漏えいを防止するために、市の再発防止策に記載されたように、事務のマニュアル整備、ダブルチェック等のチェック体制の強化や、委託業者側のマニュアルや業務体制の確認等の実施を要望する。

また、平成 30 年度税制改正の動向を見据え、特別徴収税額決定通知書の個人番号不記載への制度変更について適切に対応されることを要望する。

⑧ 所得調査業務について（意見）【課税管理課、市税事務所市民税課】

(a) 概要

個人市民税の所得調査は「市税は、市民が地域社会共通の費用を公平に分かち合うものである。」という認識のもと、税負担の公平性を確保するため実施されるものである。調査は実施計画書に基づいて市税事務所の市民税課個人市民税班によって実施され、調査対象者の抽出から催告状等の送付、法定資料に基づく市民税・県民税申告書等の郵送、電話調査、及び本人の呼び出し等が行われる。

調査は毎年７月から 12 月にかけて実施され、翌年１月に調査実績は報告される。

(b) 所得調査事務の説明

記載を省略している。

(c) 所得調査実績

記載を省略している。

(d) 所得調査対象の範囲について

現在、所得調査対象の範囲について、年齢が 22 歳以下、66 歳以上の者は催告状の発送対象外としているが、この年齢基準は対象者に所得が無いという推定の下で継続的に適用されている基準である。

仮に年齢による調査対象の範囲を拡大した場合の効果については調定実績の増加と調査対象範囲の拡大によるコストとの兼ね合いになるが、所得調査本来の目的である課税の公平性の観点から、現在、年齢基準で対象外とした者からサンプルで所得調査を行って基準となる年齢の妥当性を検討するなど、調査対象範囲については、定期的に検討することが必要と思われる。

【意見】

所得調査対象抽出に係る年齢基準による範囲について、当該範囲の適切性について改めて検討されることを要望する。

(e) 法定調書データの活用について

給与支払者によって給与源泉徴収票が税務署に提出される場合、同時に給与支払報告書が市に提出されるため、国から提供される給与源泉徴収票データは税務システムに登録された給与支払報告書データと重複すると考えられる。しかし、意図的なものを含め、給与支払者による給与支払報告書の提出が無い場合、本人が申告をしない限り課税客体を把握することが困難であると思われる。

所得調査の一環でこれらの給与支払報告書不提出を発見するために、給与源泉徴収票データの活用は有効であると思われるが、現在、法定調書データを用いた所得調査は、報酬支払調書データ、配当金支払調書データに限られ、給与源泉徴収票データを用いた調査は行われていない。

【意見】

給与支払報告書の不提出による課税客体の漏れを捕捉するために、給与源泉徴収票データを活用した所得調査の効果について検討することを要望する。

２．法人市民税

（１） 法人市民税の概要及び推移

法人市民税は、市内に事務所・事業所又は寮等を有する法人に課税される税金で、法人の規模に応じて一定額を負担する均等割と、法人税額（国税）に応じて負担する法人税割がある。

（２） 監査の結果及び意見（意見）【課税管理課、市税事務所法人課】

① 業務の効率化について（意見）【課税管理課、市税事務所法人課】

法人市民税の課税事務は、東部市税事務所法人課法人班において行われている。課税事務の主な内容は、届出・申告書類等の受付、書類の税務システムへの入力、納税者からの問い合わせ対応、課税客体捕捉のための調査等である。法人市民税の課税事務のうち、申告書類等の受付及び税務システムへの登録は、主要な業務であり、法人の決算期に合わせて、毎月すべて法人班の職員が行っている。

(a) 入力業務の効率化について

受付後の各申告書や届出書はすべて紙面に基づき、法人班の職員が税務システムへの入力を行っている。現在は eLTAX による電子申告が申告全体のおよそ 55%を占めているものの、電子申告データの税務システムへの取込は行っておらず、データを紙で出力し、紙面での申告と同様、職員が入力を行っている。

市で採用している税務システムは、eLTAX 審査システムとのデータ連携が可能なパッケージシステムであるが、税務システムの稼働前テストにおいて申告データの取込を行ったところ、申告者からの eLTAX による電子申告において、政令指定都市における区毎の均等割情報が正確に入力されておらず税務システムに取込ができないケースが多発したことから、現在においてもすべての申告書を紙で出力して入力を行っている。

現在、申告書の税務システムへの入力業務は、法人の決算月に合わせて通期にわたり行われている。特に５月、６月は３月決算が多いことから、この時期の職員の業務は入力業務が大半を占めており、課税客体を捕捉する調査業務は繁忙期がすぎた７月以降から本格的に行われることとなる。法人市民税においては、納税義務者である法人が増加傾向にあり、入力する申告書件数は今後も増加することが想定されるが、人員の増員が見込めない現状において入力業務の効率化が図られない場合、調査業務にかける時間が十分に確保できなくなるおそれがある。

【意見】

限られた人員を有効に活用し、より専門性が高い調査業務へ費やす時間を増加させるため、入力事務の効率化を図ることを要望する。

特に電子申告に関しては、今後さらに導入する納税者が増加することが想定される。

電子申告データの取込が可能になれば、入力のみならずチェックについても大幅な省力化が可能となることから、取込が可能な申告データについては可能な限り取込を行うことを要望する。

また、申告者への正確な申告データ提出の呼びかけや、税務システムの改修も含め、電子申告データの税務システムへの情報連携をスムーズに行うための取組みを検討することを要望する。

(b) マニュアルの整備について

３月決算法人が多いため、５月、６月が作業量の多くなる月となっているが、市の人事異動が４月に行われることから、新規に配属された職員は、配属後１か月程度で繁忙期を迎えることとなる。また、法人課職員の平均在籍期間は短く、毎期新任が加わる状況が続いていることから、経験のない職員への教育と業務の円滑な引継ぎは課にとって重要な課題といえる。

法人課においては、課税管理課で作成した法人市民税事務取扱要領を事務処理のマニュアルとしているが、この要領の最終更新は平成 23 年４月１日となっており、現在の税務システム導入後の更新が行われていない。要領は法人市民税の制度概要と基本的な業務の流れを記しているが、業務の流れはシステムに関連付けた記載となっており、現行の税務システムの取り扱いについては、別のシステムマニュアルを参照する必要がある。しかし、特に繁忙期において複数のマニュアルを並行して参照することは効率的でなく、１つのマニュアルで業務の流れとシステムの操作を把握できる方がより効率的であると考える。

【意見】

職員の平均在籍期間も短く、入れ替わりの多い部署でもあるため、業務の均一化と引継ぎの円滑化を図るために、早急に要領を更新し運用することを要望する。

② 減免事務について

平成 28 年度に行われた減免事務について、東部市税事務所法人課で管理している減免申請管理データよりサンプリングを行い、調査を行った。

(a) サンプリングと調査の方法

平成 28 年度における減免申請書の提出件数は 294 件である。東部市税事務所法人課より「H28 年度減免受付簿」(Excel データ)、を入手し、当該データより 25 件無作為に抽出し、減免申請書及び添付資料、決裁書の閲覧を行い、決裁内容及び承認状況の確認を行った。

(b) 調査の結果

サンプル調査した 25 件について、本報告書に記載すべき指摘又は意見は確認されなかった。

③　均等割の検証について（意見）【課税管理課、市税事務所法人課】

法人市民税は、均等割と法人税割で構成されている。市では、法人税割については県税事務所より法人税額等通知書を入手し、市の課税データとのマッチングを行い、不整合が生じている場合においては調査を行った上で更正又は決定、是認処理を行っている。一方、均等割について、資本金等の増減は、法人税の申告書等にて確認するものの、従業者数の妥当性については検討を行っていない。

このような状況を踏まえ、税務システムから出力したデータで、平成 27 年度と平成 28 年度の課税データより、両年度で各行政区における従業者数が 50 名未満で変動がない法人と、平成 27 年度には 50 名超で平成 28 年度には２割以上減少し 50 名以下となった法人を抽出し、調査を行った。

従業者数変動なし

抽出対象	平成 27 年度及び平成 28 年度において、従業者数が 48 名～50 名の間で、かつ変動がない法人 抽出件数:19 件

従業者数減少

抽出対象	平成 27 年度において従業者数 50 名超であり、平成 28 年度において2割以上減少し 50 名以下となった法人 抽出件数:27 件

今回の調査結果において、４年間において同じ従業者数となっている法人が 10 件あった。業種にもよるが、業績の変動や新規採用等がある中で 50 名近い従業者が全く増減なく維持されるケースは稀であると思われ、この中には申告が誤っているものがある可能性を否定できない。また、従業者数の大幅な減少についても、減少理由が不明な法人が９件あった。従業者数の２割を超える減少は、通常の減少範囲とは考えにくく、法人の申告誤りもしくは法人において何らかの意思決定が行われた結果と考えられる。

今回の調査結果が、必ずしも申告誤りによるものかどうかは不明だが、申告者にとって、従業者数が 50 名以下の場合には税額に直接影響する項目ではないため、正確な申告を行うことに対する意識が低くなりがちな項目であると考えられる。その結果、正しい均等割金額での申告が行われないおそれがあるものの、調査等が行われていなければ申告の誤りを発見することは困難である。

【意見】

課税の公平性の観点から均等割の妥当性について、定期的に税務システムから抽出できるデータを分析し、異常な項目についてモニタリングしていくことを要望する。特に従業者数については、大きな変動がある法人や長期間にわたり変動がない法人に対し、書面や電話による問い合わせ調査を行うことが有効と考える。

④ 未申告法人への対応について（意見）【課税管理課、市税事務所法人課】

申告書を送付したにもかかわらず、申告が行われない法人、いわゆる未申告法人に対して、市は、申告催告はがきの送付、決定調査、実態調査を行っている。

➢ 申告催告はがきの発送

申告書を送付した法人で、確定申告または均等割申告が未申告である法人に対し、申告催告はがきを送付し、申告納付を促している。調査対象は、毎月申告書提出期限の税務システム入力締切日において未申告のものを対象としている。

➢ 未申告法人の決定調査

千葉県から受理した法人税額等通知書と市の税務システム上の課税台帳データとのマッチングにおいて不一致となったものについて、千葉県中央県税事務所と千葉県千葉西県税事務所において課税状況の確認を行っている。申告が必要であると判明した法人に対しては、申告納付を促す文書を送付し、なお期日までに申告がない場合には、職権による税額等の決定等を行い、その旨を法人に通知している。

➢ 未申告法人の実態調査

市の課税台帳上、一定期間未申告である法人について、税務署で転写した国税除却名簿や千葉県から入手した法人税額等通知書により法人の情報を確認し、課税台帳の整備を行っている。

(a) 催告はがき発送の効率化について

平成 28 年度においては、印刷件数 2,173 件のうち約 4 割にあたる 913 件を引き抜いており、発送件数は 1,260 件となっている。

催告はがきの印刷は、外部委託業者により行われており、印刷対象の抽出日から発送日までに 1 週間程度のタイムラグがあるため、締め後に申告があった法人や見込納付があった法人等を事後的に引き抜いて発送しているが、引き抜く催告はがきの印刷コストや引き抜きにかかる作業を考慮すると合理的ではない。

【意見】

現在の催告はがきの発送方法を見直し、印刷対象の抽出日と発送日を 1 か月程度遅らせるなど、業務の効率化を図る対応を検討することを要望する。

(b) 未申告法人の状況把握について

催告はがきの発送は平成 28 年度において 1,260 件発送を行い、このうち応答があった納税者は 137 件であり、1,084 件は応答がない状況である。また、決定調査は、法人税の申告は行っているものの法人市民税の申告がないものが対象となるが、調査により法人市民税の申告を行った件数が 41 件に対し、申告がなされず、市税事務所の職権によって課税がなされた件数が 146 件となっている。一方、未申告法人の

実態調査は、主に課税台帳の整備の目的で行っている調査であることから、調査を実施した法人に対して申告の懲戒は行っていない。

これらの調査はそれぞれ毎年行われているが、実態調査において法人登録を抹消される法人は、税務署調査による清算・倒産法人や国税において抹消された法人に限られていることから、法人登録の抹消や休業の届出がなされない限り翌年も申告書を送付することとなり、再度未申告となった場合は、催告はがきの発送と決定調査が行われることとなる。また、法人税の無所得決定がなされた法人や売上「０」申告の法人には、実質的に休業状態となっている法人も多いと考えられ、そのような法人に対し、催告はがきだけで自主的な申告や休業届の提出を行ってくるとは考えにくい。

未申告法人として申告の懲戒を行っている法人の中には、毎期これらの対応を繰り返し行っている法人が多数あることが想定されるが、現状においてこのような法人を減らす取組みは特段検討されていない。今後もこのような状態が継続する場合、未申告法人が増加し、未申告法人への対応コストが増加するおそれがある。

【意見】

継続して催告はがきを送付してもなお未申告の法人に対して、営業実態の調査により法人の状況を把握していくことを要望する。また、調査の結果、申告が必要な法人に対しては電話による催告など、より効果が期待できる催告方法を検討し、一方、実質的に営業実態が認められない法人については、申告書及び催告はがきの送付を停止する基準を設けるなど、未申告法人への対応コストを削減する方策も検討していくことを要望する。

⑤　未届・未申告法人の調査について（意見）【課税管理課、市税事務所法人課】

法人等設立（設置）届出書等が未届であり、かつ法人市民税の申告が未申告である法人、いわゆる未届・未申告法人については、毎期テーマを決めて調査を行っている。平成 28 年度においては、以下の調査が行われた。

➢ 大規模商業施設調査

市内の大規模商業施設への出店者を対象に課税台帳への登録及び申告状況の確認を行い、未届・未申告である法人に対し、届出・申告の懲戒を行っている。

平成 28 年度においては、市内の２施設に出店している店舗を対象に行われている。

➢ 営業許可情報調査

市政情報室で取得できる保健所所管の営業許可情報を活用して課税台帳への登録及び申告状況の確認を行い、未届・未申告である法人に対し、届出・申告の懲戒を行っている。

平成 28 年度においては、クリーニング所、建築物登録事業所、一部の飲食業を対象に行われている。

これらの法人を対象に、法人等設立（設置）届出書、申告書の提出状況の確認、千葉県の県税事務所への照会・閲覧、税務署への閲覧、現地調査等が行われ、未届・未申告等が判明した法人に対して、届出書の提出及び申告納付を促している。

平成 28 年度に市が行った調査に対して、調査状況を確かめるために、大規模商業施設から無作為にサンプル抽出し、調査結果を確認した。その結果、サンプル調査時点においても調査や交渉が継続中となっているものがあった。これらの対象は調査後ある程度の期間が経過しているため、長期化すると交渉や課税がより困難になり、今後の調査活動にも支障をきたすおそれがある。

【意見】

調査の結果、営業の実態を把握している客体に対して、引き続き調査及び交渉を行い、早期に解決していくことを要望する。

⑥　網羅的な課税客体の捕捉について（意見）【課税管理課、市税事務所法人課】

市では、課税客体の捕捉を効果的・効率的に行うために、法人情報が比較的入手しやすい大規模商業施設と営業許可情報を中心に調査活動を行っている。そのような中、今回の調査において、電話帳に基づき無作為に抽出した法人について、市の税務システム上において法人登録がなされているか、また、平成 28 年度において法人市民税の申告が行われているかについて確認した。

調査概要

項目	内容
母集団	NTT東日本発行のハローページ 2017. 7　企業名編　千葉市･四街道市版
抽出件数、方法	100 件 ア行 15 件　カ行 15 件　サ行 15 件　タ行 22 件　ナ行 4 件 ハ行 13 件　マ行 8 件　ヤ行 4 件　ラ行 3 件　ワ行 1 件 電話帳のページ数にて件数を按分し、無作為で抽出した。

調査の結果、調査対象中の約２割にあたる 21 件が、法人の登録もしくは法人市民税の申告が行われていない状況であった。このうち、法人の登録が行われていた７件については、申告が行われていない理由が明確となっており、現状においてこれ以上の対応は不要と考える。一方、法人登録・申告ともに行われていない法人については、届出、申告が漏れている可能性があることから、追加の調査が必要と考える。

なお、市では一部追加調査を行い、未登録理由が不明な法人６件以外については、法人登録が不要であることが判明している。

市では財政健全化に向けた取組みが重要な課題であったことから、近年においては、効果的かつ効率的に課税客体を捕捉するため、営業許可情報調査を中心として、税務署連携調査、大規模商業施設調査に取組んでいる。これらの調査は、事業所設置時期

や営業実態の把握が容易であり、効果的かつ効率的に課税客体を捕捉することが可能であるが、調査対象が特定の業種や大規模な法人に限定されることとなり、課税の公平性という観点に鑑みると、対象範囲は十分とはいえない。

【意見】

今回実施した電話帳による調査において未登録理由が不明であった法人については、引き続き調査を実施し、適切な対応を図られることを要望する。

また、今後は課税の公平性の観点から、従来実施している大規模商業施設調査や営業許可情報調査の範囲を拡大するとともに、既存調査では捕捉できない業種等については、新たな調査手法を検討していくことを要望する。

なお、今回実施した電話帳調査は、電話帳の情報が最新ではないケースも多く、調査に時間を要する場合があり、また、必ずしも課税につながるものではない。しかし、より広い範囲で未届・未申告法人の実態把握が可能であり、現在、市で行っている調査を補完していくための有効な手段であると考える。

３．固定資産税及び都市計画税

（１） 固定資産税及び都市計画税の概要及び推移

固定資産税は、賦課期日に固定資産を所有する者が、その固定資産の所在する市町村に、固定資産の評価額に応じた税額を納付する税金である。

都市計画税は、都市計画法に基づいて行う都市計画事業又は土地区画整理事業法に基づく土地区画整理事業に要する費用に充てるために、目的税として課税されるものである。都市計画税は、市街化区域内の土地・家屋の所有者が、固定資産税と合わせて納付する。

（２） 監査の結果及び意見（指摘、意見）【課税管理課、市税事務所資産税課、市税事務所法人課】

① 土地・家屋の課税台帳に関する異動処理について

平成 28 年度中に表題部または権利部に変更があった物件を課税台帳から抽出し、登記情報とつき合わせて事務処理の正確性を検証した。

(a) サンプリングと調査の方法

平成 28 年度中に表題部または権利部に変更があった物件を税務システムから出力したデータ（土地：29,355 件、家屋（新規・異動）：39,140 件、家屋（削除）：2,384 件）より任意にサンプルを抽出して、入力の基礎資料となった登記情報（法務局から入手している登記申請書、登記通知書等）と照合した。サンプル件数は以下のとおりである。

土地	25 件
家屋(新規･異動)	29 件
家屋(削除)	10 件

(b) 調査の結果

サンプルについて登記情報と課税台帳を突き合わせたところ、本報告書に記載すべき指摘又は意見は確認されなかった。

② 土地・家屋の非課税、減免、特例に関する事務について（指摘、意見）【課税管理課、市税事務所資産税課】

固定資産税が非課税又は減免が適用されている土地・家屋について、税務システムから出力した課税台帳（非課税の物件についても、課税物件と同じようにデータが保存されている）のデータから該当物件を抽出し、サンプルについて非課税又は減免の申請書等及び決裁文書を閲覧するとともに、非課税又は減免の理由を担当者に質問した。

(a) サンプリングと調査の方法

平成 28 年度の課税台帳から、非課税又は減免、課税標準の特例が適用されている

土地又は家屋を税務システムから出力したデータから任意にサンプルを抽出して、平成 28 年度から非課税となっている物件については非課税申告書並びに決裁文書と、減免となっている物件については減免申請書と決裁文書と照合した。また、平成 27 年度以前から非課税となっている物件の場合は、その原因について資産税課担当者に質問するとともに、必要に応じて登記情報や公図等を閲覧した。サンプル件数は以下のとおりである。

種類	非課税	減免	特例	合計
土地	14 件	19 件	5 件	38 件
家屋	13 件	11 件	1 件	25 件
合計	27 件	30 件	6 件	63 件

(b) 調査の結果及び問題点

調査の結果、平成 28 年から非課税となった家屋について、非課税とする旨の決裁文書が無いものが 1 件発見された。

新たに固定資産税を非課税とする際は、資産税課の課長が決裁すると規定されているが、当該家屋については決裁が行われていない。宗教法人が専らその本来の用に供する宗教法人法第三条に規定する境内建物であることを資産税課の担当者が現地調査により確認しているため、非課税とする処分自体は問題ない。

また、物件毎の非課税や減免の事由については、税務システム上の課税台帳において非課税又は減免の事由をコード化した番号を記録して管理している。しかしながら、過去から非課税又は減免が行われている物件について、現在のルールと異なるコードが記録されているものが散見された。例えば、現在は専用のコードがある宗教法人の非課税建物や防火水槽、自治会の集会場などの土地の減免について、「その他」などのコードで記録されていた。その結果、特定の事由による非課税又は減免が行われている物件を課税台帳から網羅的に抽出できない可能性があり、事後的な検証や法令等の改正に伴う課税処分の変更などにおいて、処理に漏れが生じるおそれがある。

【指摘】

固定資産税を新たに非課税とする際の課長決裁は、不正に非課税とする処理が行われないために重要な統制であるため、決裁漏れがないよう事務処理を徹底されたい。

【意見】

非課税や減免を原因別に把握することは、定期的な現状調査などの事後的な処分の検討や法改正の対応等のために課税処分を一括して変更する際などに重要な情報となる。そのため、適切な原因コードが記録されるよう、「その他」などの原因が明確でないコードで記録されている物件については、その原因を調査し、現在のルールに応じて適切なコードを振り直すよう要望する。

③ 所有者が不明な土地・建物に対する固定資産税の賦課状況について（指摘、意見）【課税管理課、市税事務所資産税課】

市では、所有者が不明な土地・建物について、課税を保留している。地方税法には課税保留を認める明文の規定はなく、その法律的な根拠は不明確な部分があるものの、所有権者の調査が極めて困難な場合又は調査を尽くしても所有権者が特定できなかった場合などは、実務上、課税保留も止むを得ないと考えられる。しかしながら、課税の公正・公平性の観点からは望ましいものではないため、課税保留の判断は慎重に行うべきである。

そのため、所有者が不明な土地・建物について課税保留とした判断が適切か検討することを目的として、賦課事務について担当者に質問するとともに、税務システムから出力された課税台帳のうち課税保留となっている物件について、サンプル調査によりその原因や課税保留とした過程を担当者に質問した。また、旧税務システム導入時に登録されなかった土地（主に道路や国有地など）についても、所有者不明土地が含まれていないか検討するため、任意に抽出したサンプルについて賦課状況等の現状を調査した。

(a) サンプリングと調査の方法

所有者が不明な場合の賦課手続について担当者から説明を受けるとともに、課税台帳から課税保留となっている物件から 7 件を任意に抽出し、資産税課の担当者に所有者の把握・調査状況について質問した。

また、旧税務システム導入時に登録されなかった土地の登記簿写からは、官有地でなく地目が田畑や宅地となっている物件を中心にサンプル 11 件を任意に抽出し、資産税課担当者に現在の課税状況及び利用状況を質問し、必要に応じて公図及び航空写真等を閲覧した。

(b) 調査の結果及び問題点

➢ 所有者が不明な土地・建物に対する賦課事務について

現在、新たに課税保留とするケースは、登記上の所有権者が死亡または消滅した場合で、相続人等が不明の場合に限られている。また、課税保留とする際は、課税管理課、納税管理課、各市税事務所の資産税課及び納税各課の各班長で構成されている「適正課税推進検討会」において、調査を尽くしているか検討されている。しかしながら、過去に課税保留となっている物件については事後的な検討を行っておらず、最近の死亡者課税によるものを除き課税保留としている物件の一覧は作成されていない。

➢ 課税台帳からのサンプル調査について

課税台帳から抽出したサンプルについて、その原因は以下のとおりであった。

原因	件数
（ア）登記上の所有者が旧土地台帳の記載のままとなっており個人の特定ができない土地 登記の表題部所有者欄に氏名だけで住所の記載が無いものや、さらに集落の住人全員と思われる多数の者が共有者として記載されているなど、旧土地台帳の記載事項のまま現在の登記に移記されており、現所有者の調査が明らかに困難なため、課税を保留している。	5 件
（イ）登記上の所有者である個人が死亡し相続人が不明の土地 登記上の土地の所有者が死亡し、相続人が不存在のため、課税が保留されている土地。	1 件
（ウ）登記上の所有者である法人が消滅している土地 当該土地の登記上の所有者となっている法人が存在せず、長期間課税が保留されている。なお、登記上の所有者は昭和十年代に合併により消滅した法人である。	1 件

上記のうち、（ア）のサンプル５件については、現在の所有者を調査することは明らかに困難であり、課税保留とした事由は明確である。（イ）の１件については「適正課税推進検討会」の検討リストに記載されており、調査を尽くしているか、課税保留とすることが止むを得ないか検討され、その結果、課税を保留することが適当と判断された。

一方、（ウ）については長年課税保留とされていたが、現在の所有者の調査結果や課税保留とした事由、課税保留とする処置が適切か事後的に検討された記録はなかった。今回の監査にあたり、合併により消滅した法人の存続会社が当該物件を所有しているか資産税課の担当者が調査したところ、存続会社は当該物件を財産として管理しておらず、さらに合併時の詳細な法関係が不明であり、課税は難しいとのことであった。

➢ 旧税務システム導入時に登録されなかった土地のサンプル調査について

抽出したサンプル 11 件について、賦課状況を調査したところ、以下のとおりであった。

賦課状況	件数
課税台帳に登録済み	2 件
所有者又は用途により非課税 （国、県、市などの所有、または公衆用道路、神社境内地など）	7 件
土地公図に対応する区画が無く、登記も閉鎖済み	1 件
所在地不明により現地確認できなかったため課税台帳に記載していない土地	1 件

所在地不明により現地確認できず課税台帳に記載されていなかった土地１件は、昭和 48 年に行われた土地改良事業による区画整理時に現地との対応関係を把握できず課税台帳に記載されなかったものである。しかしながら、今回の監査において改めて公図を確認したところ、当該土地は公図に記載されており、所在地が確認できた。

なお、官有地や道路、所在地不明などの事由により旧税務システム導入時に登録されなかった土地については、各市税事務所で土地の登記簿写を保管しているが、官有地以外はその事由について分類・整理されていない。これらは旧税務システム導入時に非課税又は所在地不明な土地であることを確認した上で登録作業から除外されたものである。

【指摘】

課税台帳からのサンプル調査の対象のうち、登記上の所有者である法人が消滅しており課税保留としていた土地１件について、調査を尽くしても現在の所有者が特定できず課税保留とせざるを得ない場合は、課税保留とした判断の根拠を適切に記録し保管されたい。また、不適切に課税を保留している物件が無いことを定期的に確認する方策を策定されたい。具体的な手続としては、税務システムから出力したデータをもとに課税保留としている物件の一覧を作成し、課税保留とした原因の分類・把握を行うことが考えられる。

旧税務システム導入時に登録されなかった土地のサンプル調査の対象のうち、所在地不明により課税台帳に記載されていなかった土地１件については、所在地が判明したため、所有者を調査し、課税台帳に登録されたい。

【意見】

税務システム上に登録されていない土地については、旧税務システム導入時に非課税又は所在地不明な土地であることを確認した上で登録作業から除外されたものであるが、その後に用途の変更が生じたり、公図等の整理により所在地調査が容易になった物件が含まれている可能性がある。そのため、優先順位を定めて段階的に再調査を行い、非課税又は課税保留とした事由を把握して、税務システム上の課税台帳に非課税物件等として記録することを検討するよう、今後の作業計画を策定することを要望する。具体的には、所有者が国や地方自治体ではないものから優先して調査することが考えられる。

④　返戻調査の調査票について

固定資産税の納税通知書を発送したものの、宛先不明等で返戻された場合、各市税事務所の資産税課で所有者等の消息等を調査し、調査票を作成している。

返戻調査の方針について担当者に質問するとともに、返戻リストからサンプルを抽出し、調査票を閲覧することにより具体的な調査内容及び顛末を確認した。

(a) サンプリングと調査の方法

返戻調査の方針について資産税課担当者に質問するとともに、各市税事務所資産税課で作成している返戻リスト（平成 28 年分、合計 1,761 件）から表計算ソフトを利用して無作為に抽出した 45 件のサンプルについて、調査票の閲覧及び具体的な調査内容及び顛末について担当者への質問を行った。

(b) 調査の結果

返戻調査方針を確認するとともに、返戻調査票のサンプル調査を実施した結果、本報告書に記載すべき指摘又は意見は確認されなかった。

⑤ 償却資産に関する申告書と課税台帳のサンプル調査について

(a) サンプリングと調査の方法

平成 27 年度及び平成 28 年度に課税した固定資産税（償却資産）の課税データ（合計 51,644 件）から任意に抽出した 48 件について、申告書または配分通知書（船舶や鉄軌道など都道府県知事または総務大臣が配分する資産の場合）と課税台帳を突合した。

(b) 調査の結果

いずれも申告書等と課税台帳は整合しており、本報告書に記載すべき指摘又は意見は確認されなかった。

⑥ 償却資産に関する調査と推計課税について（意見）【課税管理課、市税事務所法人課】

法人課は、市内の税務署で法人税申告書、または所得税の申告書等を閲覧し、償却資産の申告状況とつき合わせて、未申告者や過小申告が無いか調査している。その結果、未申告の可能性が高いとされた事業者について、どのような追加調査を行っているか、またその顛末について担当者に質問するとともに、調査対象者リストを閲覧した。

その結果、法人税の申告書等の情報から市内に償却資産を保有している可能性が高い事業者の中にも、固定資産税（償却資産）の調査に協力的でなく、申告を懲懲したにもかかわらず未申告のままの事業者が見受けられた。また、過去にそのような未申告者に対して推計による課税処分や過料を課した事例は無いとのことであった。このような状況は、調査協力を拒んだ事業者が不当に固定資産税（償却資産）を免れている可能性が高く、課税の公平性から望ましいものではない。

なお、調査協力が得られなかった場合は推計課税を行う方針を明らかにしている市町村もある。調査に非協力的な事業者に対する推計課税が可能か、法人課では他市の事例等も踏まえて検討中であるとのことであった。

【意見】

現在、固定資産税（償却資産）について調査協力が得られなかった場合、市は推計による課税処分を課していないが、課税の公平性の観点からも、課税対象資産を有していると判断できる場合は推計課税を行うことを要望する。

⑦　死亡者課税について（意見）【課税管理課、市税事務所資産税課】

死亡者課税は固定資産税の賦課処分として無効である。そのため、所有者の死亡を適時に把握して課税台帳に反映し死亡者課税を防止するとともに、死亡者課税であることが判明した場合は相続人等の現在の所有者へすみやかに賦課替をする必要がある。

また、死亡者課税が発生した場合、調査を尽くしても相続人等の現在の所有者やその居所が判明せず、最終的には課税が保留されることがある。実務上止むを得ないものの課税の保留は公平性の観点から望ましいものではない。そのため、課税保留を避けるためにも死亡者課税を防止する必要がある。

市でも死亡者課税は問題と考えており、その防止、解消のための取組みを行っている。現在行われている取組みを一層進めていくことが望まれるが、以下のような課題もある。

➢ 住民基本台帳と課税台帳のデータ比較について

現在市が採用している税務システムは、市内居住者に関する宛先等の情報について住民基本台帳のデータを定期的に反映させているものの、固定資産税の納税通知書の作成にあたって所有者が賦課期日前に死亡しているかどうか自動的に判定し発送先から除外したり警告を出力する機能がない。そのため、市内居住者であっても相続登記が未了で「現に所有する者」の届出が無い場合は、死亡者宛の納税通知書が作成・発送されており、通知書の返戻や滞納があるまで死亡者課税の把握ができていない。

しかしながら、市内居住者が所有者となっている物件については、住民基本台帳と課税台帳のデータを比較することにより、課税台帳上の納税義務者が死亡していないか確認し、死亡者課税を防止又は発見することが可能と思われる。

➢ 人員配置について

現在、相続人の調査は、納税通知書の返戻があった場合は返戻調査の一環として資産税課が、滞納から死亡者課税が判明した場合は徴収部門が行っており、納税管理課の非常勤職員１名以外に相続人調査についての専任の担当者はいない。その結果、通常の課税業務や収納業務等との兼ね合いから、年間をとおして相続人調査に従事することができず、集中的に相続人調査に関する経験を積んで習熟することが難しい。また、徴収部門による調査で相続人が判明した場合、資産税課が賦課替えの処理を行う必要があるため、情報共有や引継ぎなどの手間がかかり効率的ではない面がある。

そのため、死亡者課税の解消のためには、相続人調査と賦課替えのための部署を設け専任の担当者を確保することが効率的と考えられる。また、相続人調査については徴税吏員でなくても行うことができるため、派遣スタッフや業務委託の利用も考えられる。

【意見】

市内居住者に対する死亡者課税を防止・発見するため、定期的に住民基本台帳と課税台帳のデータを比較し、市内居住者が所有者となっている物件について課税台帳上の納税義務者が死亡していないか把握する仕組みを整備することを要望する。

また、死亡者課税に関する相続人調査及び賦課替えの効率化のため、専任部署の設立や専任の担当者の設置、増員を検討することを要望する。

４．軽自動車税

（１） 軽自動車税の概要

軽自動車税は、４月１日現在の原動機付自転車、軽自動車、小型特殊自動車及び二輪の小型自動車の所有者又は使用者に対して課税される。納税義務者は市税事務所から送付される納税通知書により５月末日までに税金を納付するとされている。

（２） 監査の結果及び意見（指摘、意見）【課税管理課、市税事務所市民税課】

① 標識返納時に係る弁償金の未徴収について（意見）【課税管理課、市税事務所市民税課】

標識は市から貸与しているものであり、軽自動車税廃車申告書兼標識返納書提出時には標識の返納が求められている。標識を返納できない事由が「故意又は過失に基づくときは、１個につき弁償金として 100 円を納めなければならない」（市税条例第 33 条第 7 項）ところ、現状では弁償金の徴収をしていない。

当該事項については過去に監査委員による監査においても意見事項となっているが、「故意又は過失」の立証が困難である等現場での課題も多く、市は依然として対応を検討中である。

【意見】

弁償金の取扱いについて、条例と現状の乖離を解消し、市として適切な対応を図るよう要望する。

② 市税事務所における課税台帳への登録の正確性担保について（指摘）【課税管理課、市税事務所市民税課】

市税事務所では原動機付自転車及び小型特殊自動車の新規登録、廃車、変更の事務を実施している。提出された申請書の情報を税務システムに入力する事務フローについて、入力はプルダウン方式であり、該当する項目をクリックすることにより行われるため比較的入力ミスが発生し難い仕組みとなっている。しかし、手作業が介在するという点においては入力ミスが発生するリスクが存在する。そこで、申請書を母集団としてサンプルを無作為で抽出し、入力の正確性を検証した。

(a) サンプリングと調査の方法

申請書（新規登録、廃車、変更：合計 14,562 件）より 30 件を無作為に抽出し、申請書と課税台帳との照合を実施した。また「受付」、「入力」、「照合」の各項目について担当者がサインするために設けられた処理欄の証跡を確かめ必要に応じて担当者に質問を実施した。

(b) 調査の結果及び問題点

申請書と課税台帳を照合した結果、入力ミスによる誤りは発見されなかった。一方

で、処理欄の証跡について調査した結果、「受付」、「入力」、「照合」の全項目について同一担当者のサインが記されたサンプルが散見された。この場合、処理欄の取扱いが担当者によって区々であり、複数欄にまたがるサインやサインを省略しているものも散見された。

現状、非正規職員が受け付けた申請書は正規職員が照合を実施しているが、正規職員が受け付けた申請書については、受付から入力、照合まで 1 人の担当者が処理しており、入力日において入力担当者以外の者による照合が実施されていない。同一担当者により処理されたサンプル中、２件について申請書への記載漏れが発見された。当該記載漏れは申請者による書類記載の不備であるが、入力担当者以外の者による照合を実施していれば防止できたものと考える。

また、入力日の翌日に「異動車両一覧表」と申請書を照合する手続により入力内容と申請書の照合が実施されるが、当該照合において、概してチェックの証跡が残されておらず、各市税事務所間で統一した方法がなかった。

【指摘】

課税台帳の正確性担保のため、入力日に実施する照合は入力担当者以外の者が実施し、処理欄の取扱いにつき担当者毎に異ならないようルールを設けられたい。また、入力日の翌日に実施される照合手続の方法についても、市税事務所間での統一化を図り、運用を担保するためのルールを設けられたい。

③ 減免事務における添付書類の未入手について（意見）【課税管理課、市税事務所市民税課】

減免事務について、減免申請書を母集団としてサンプルを無作為で抽出し減免申請事務の合規性について検証した。

(a) サンプリングと調査の方法

平成 28 年度における減免台帳リスト 2,100 件より無作為に 30 件を抽出し、課税台帳との照合及び担当者への質問を実施した。

(b) 調査の結果及び問題点

減免申請書と課税台帳の内容を照合した結果、登録誤りは発見されなかった。

市では減免事務取扱要領により、前年度に減免が認められ当年度も継続して減免申請をする継続申請においては、一定の場合を除き添付書類の提出を省略することができる旨を定めている。

市では添付書類を省略できるかどうかを判断するに当たり、前年度からの変更の有無や、変更有りの場合における変更箇所確認書類を入手したかどうかについての確認を実施している。一方で、担当者への質問の結果、添付書類がない継続申請のうち、運転免許証や身体障害者手帳等に前年度から変更があるものについて添付書類を入手すべきところ、一部について入手していなかったとの回答を得ている。これ

は、運転免許証や身体障害者手帳等の有効期限に変更があるにもかかわらず、申請者が変更無しとして申請した場合に、有効期限を確認することなく申請を受理していたことが主な原因とされている。

調査対象とした継続申請用の減免申請書において、運転免許証については有効期限を記入する欄が設けられているが、変更無しとして申請した場合には記入は求められておらず、身体障害者手帳等については有効期限又は次回判定日等を記入する欄が設けられていなかった。このため、調査対象となったサンプル中、書類が添付されていなかったものについて、運転免許証や身体障害者手帳等の有効期限切れ等により添付書類を入手すべきであったかどうか当該年度の申請書からは確認できない状況であった。

【意見】

継続申請においても申請時での状況を確認することが減免判定において重要となるため、申請内容が正しいことを確認し、添付書類を省略できるケースを除き添付書類を漏れなく入手していくことを要望する。

なお、平成 29 年度以降、申請書の身体障害者手帳等の欄に「手帳の有効期限又は次回判定日」、「自立支援医療受給者証有効期限」の記載項目を新たに追加するとともに、減免台帳に「免許証有効期限」、「手帳有効期限」、「自立支援有効期限」の項目を新たに追加して情報を管理することにより、内部照会により添付書類を省略できるケースを除き、添付書類の入手漏れを防止している。

④　減免事務における特定個人情報の取り扱いについて（意見）【課税管理課、市税事務所市民税課】

減免申請書には個人番号（マイナンバー）を記載する欄が設けられている。これは、障害者手帳は都道府県知事、指定都市市長又は中核市市長が交付するものであるが、軽自動車の定置場が市内にあり居住地が市外である場合に、障害者手帳の内容について手帳発行自治体に照会する際に利用すること（以下「障害者手帳等に係る情報連携」という。）等を目的として記載を求めているものである。

但し、手帳交付自治体が市である障害者手帳の提示があれば記載の必要性はなく、現状空欄であっても申請書を受理している。また、平成 29 年 11 月に総務省から障害者手帳等に係る情報連携を当面延期するとの事務連絡がなされた。

減免申請は郵送による申請が大半を占めているが、多くの場合申請書に個人番号が記載されていても番号確認書類との照合ができない。この場合、市では納税義務者の個人番号と合致しているか不明なため、マスキング処理を行うこととしている。

上述のように情報連携が利用できるケースは、市内に障害者自身が所有する軽自動車の定置場があり、市外に居住し且つ障害者手帳の提示がない場合等に限られている。このような限られたケースの利用に資するためにそれ以外の多くの申請者にも重要

な個人情報である個人番号の記載を求める意義は乏しいと考えられる。一方、市では個人番号が記載された場合には照合を実施し、照合できなければマスキング処理をしなくてはならない。障害者手帳等に係る情報連携に利用されない多くのケースについてこれらの処理をすることは効率性を損なう。

【意見】

減免申請書において情報連携を利用する必要のない申請者に対しても個人番号の記載を求めることは、申請者にとっては負担となり、市にとっては事務の効率性を損なうこととなる。今後の情報連携の本格運用に向けて全ての申請者に対し個人番号の記載を求めることの是非について検討することを要望する。

⑤　課税台帳の修正手入力の検証について（指摘）【課税管理課】

平成 28 年度の軽自動車税課税事務において、課税管理課では三輪以上の軽自動車について地方公共団体情報システム機構から検査情報をダウンロードし、課税台帳とシステム照合を実施している。その結果作成される確認リスト「確認車両ファイル」に基づき担当者は必要があれば課税台帳を手入力で修正する（なお、課税台帳とシステムとの不一致事由の確認及び修正入力は市税事務所市民税課の事務であるが、新税務システム稼働の初年度であった平成 28 年度は、時間的制約から課税管理課で実施している。）。当該修正後の情報に基づき賦課額が自動計算により算出される。

この点、修正により情報が転換するため修正の判断を誤るリスク、正しい情報の入力を誤るリスクが存在する。一般に当該リスクに対する仕組みとして、（ⅰ）事前にリスクを防止する仕組みとしては、入力前に上長の承認を得る（正当性の担保）、（ⅱ）事後的にリスクを発見する仕組みとしては、入力担当者以外の者による確認（正確性の担保）が考えられる。しかし、現状では入力担当者自身によるセルフチェックを実施しているのみであり、事前にも事後にもリスクに対する仕組みが整備されていない。そこで、以下の調査を実施し「確認車両ファイル」を母集団として任意でサンプルを抽出し、課税台帳修正の正当性及び正確性について検証した。

(a) サンプリングと調査の方法

「確認車両ファイル」では３つの確認メッセージ毎に対象車両がリストアップされる。母集団件数及び抽出件数は以下のとおりであり（廃車車両を除く）、サンプルの課税状況を確認するとともに、修正の判断及び修正入力が正しいことを確認した。

	メッセージ1 「排気量、定格出力が未設定(ゼロ)です」	メッセージ2 「初度検査年月が未設定です」	メッセージ3 「軽課対象車両の可能性があります」
母集団件数	25	15	659
抽出件数	2	15	3

(b) 調査の結果及び問題点

メッセージ３「軽課対象車両の可能性があります」で抽出された１件について新税

率を適用すべきところ、旧税率を適用して賦課したサンプル（被牽引車）が発見された。当該車両は軽課の対象ではなかったが、初度検査が平成27年４月以降であったため新税率が適用される車両である。

これは、被牽引車は経年車重課の適用対象外であるところ、担当者が将来経年車重課の対象となることを避けるための措置として初度検査年月を書き換えたために発生した誤りであった。追加調査の結果、当初発見された１件以外に同じ内容の誤りが４件発見された。

課税誤りの金額は１件当たり１千円であるが、一度課税台帳を書き換えると次年度以降に繰り越され誤りが発見されない可能性があり、その結果将来に亘り継続的に誤った税率により課税額が算定されるおそれがある。

【指摘】

「確認車両ファイル」による修正の事務について、（ⅰ）課税台帳の修正が適切であることを担保するため、適切な承認を得る（ⅱ）入力の正確性を担保するため、課税台帳を修正した翌日に出力される「異動車両一覧表」を用いて入力者以外の担当者が確認を実施しその証跡を残す等、正当性及び正確性を担保するための仕組みを整備されたい。

⑥　事務マニュアルの未整備について（意見）【課税管理課、市税事務所市民税課】

現状、課税管理課においても、各市税事務所においても事務マニュアルは作成しておらず、担当者が事務の正確性の検証結果を独自に作成し当該検証結果を後任の者に引継いでいない例も見受けられた。

このため事務フローの中で検証すべき要点、検証結果が可視化されず担当者によって検証の精度にばらつきが発生するおそれがある。

【意見】

一定の検証精度を確保する観点、担当者不在時やローテーション時に円滑な引継ぎをする観点からも事務フローにおけるリスクと検証すべき要点を特定した上で事務マニュアルを作成し整備することを要望する。

⑦　課税台帳のメンテナンスについて（意見）【課税管理課】

⑤に記載した課税管理課で実施している検査情報と課税台帳のシステム照合において、市で管理されていないが検査情報に存在しているデータである「検査情報のみファイル」が生成される。不一致の原因としては、車検の有効期限切れにより廃車済みの可能性がある車両等に係る情報が検査情報だけに含まれることによる不可避のもの、及び車台番号の登録誤り等人為的ミスによるものが考えられる。

現状、当該ファイルは活用されていない。アンマッチが解消されない結果、課税台帳の情報が検査情報を正しく反映しないおそれがある。

【意見】

課税台帳の情報の信頼性を確保するため、「検査情報のみファイル」を活用し検査情報と課税台帳の不一致原因を把握、分類した上で課税台帳を更新し管理することを要望する。

⑧　経年車重課の判定について（意見）【課税管理課】

⑤に記載した検証（「確認車両ファイル」における修正の必要性の有無及び修正入力の正確性についての検証）で、メッセージ２「初度検査年月が未設定である」ために抽出された車両（廃車車両を除く）が 15 件確認された。

経年車重課の判定は初度検査年月が基礎となるところ、未設定である場合には判定不能となり当初課税が引き続き行われている。

課税台帳上、初度検査年月は不明であっても市での登録年月の情報は保有している。そこで、当該登録年月を基礎として重課判定をした結果、重課の対象となる蓋然性が高い車両が 15 件中 7 件あった。

これらの車両への対応状況について、課税管理課及び市税事務所市民税課管理班へ確認したところ、市税事務所市民税課管理班において経年車重課適用前の現行税務システム導入時点で上記と同様の車両を識別していた。その後、軽自動車検査協会へ照会を行ったものの、初度検査年月を把握することはできなかった。追加調査は実施していないため、現在においても当初課税の状況が継続している。

このように問題が把握されていながら、上記状況が継続していることは望ましくない。

【意見】

システムによる経年車重課の判定が不能となるケースにおいて、経年車重課の対象となる蓋然性が高い車両については、総務省への照会等により、初度検査年月が不明な場合の取扱いを確認し、問題解消へ向けての取組みを行うことを要望する。

５．市たばこ税

（１） 市たばこ税の概要

たばこ税は 1989 年の消費税導入により従来の「たばこ消費税」から「たばこ税」に名称が変更しているが、従来の名称にあるように、最終的には納税義務者ではなくたばこの消費者が税金を負担する間接税である。たばこ税は大きく国のたばこ税と地方のたばこ税に分類される。このうち地方のたばこ税は県たばこ税と市たばこ税により構成され、８割以上を市たばこ税が占めている。

市たばこ税は製造たばこの製造者（日本たばこ産業株式会社)、特定販売業者（輸入業者）又は卸売販売業者（以下これらを「卸売販売業者等」という。）が市内の小売販売業者（コンビニエンス・ストア等）に売渡したたばこの本数を課税標準とし、卸売販売業者等が納税義務を負うものである。

（２） 監査の結果及び意見

本報告書に記載すべき指摘又は意見は確認されなかった。

６．鉱産税

（１） 鉱産税の概要

鉱産税は鉱物の掘採の事業を行う鉱業者が納税義務者となり、毎月 15 日から末日までに前月分の納付額を自ら計算し、申告書とともに税額を納付することとされている（地方税法第 519 条、第 521 条、第 522 条、市税条例第 37 条の 2、第 39 条)。

鉱産税の対象となる「鉱物」とは鉱業法第３条に規定する鉱物であるところ、市では可燃性天然ガスに係る調定額が発生している。

（２） 監査の結果及び意見

本報告書に記載すべき指摘又は意見は確認されなかった。

７．特別土地保有税

（１） 特別土地保有税の概要

特別土地保有税は昭和 48 年に土地投機抑制を趣旨として創設された政策税制であり、その後数次の改正を経て平成 15 年度から課税を停止している。但し、徴収猶予中の課税義務については課税停止による影響を受けないとされている。

また、土地の早期有効利用を促進する趣旨から平成 17 年度改正により徴収猶予制度について見直しが行われた。

（２） 監査の結果及び意見

本報告書に記載すべき指摘又は意見は確認されなかった。

８．入湯税

（１） 入湯税の概要

入湯税は目的税の１つであり、その使途は環境衛生施設鉱泉源の保護管理施設及び消防施設その他消防活動に必要な施設の整備並びに観光の振興（観光施設の整備を含む。）に限られている（地方税法第 701 条）。

納税義務者は鉱泉浴場（注）における入湯客である（地方税法第 701 条、市税条例第 41 条の 4）。

（注）温泉法にいう温泉を利用する浴場（同法の温泉に類するもので鉱泉と認められるものを利用する浴場等社会通念上鉱泉浴場として認識されるものも含まれる。）

（２） 監査の結果及び意見

本報告書に記載すべき指摘又は意見は確認されなかった。

９．事業所税

（１） 事業所税の概要及び推移

① 事業所税の概要

事業所税は、大都市の都市環境の整備や改善に要する費用に充てるために設けられた税金であり、資産割（床面積に応じて負担を求める税額）及び従業者割（従業者に支払った給与の額に応じて負担を求める税額）がある。

市内に所在する事業所等において事業を行う法人又は個人が納税義務者となる（地方税法第 701 条の 32 第 1 項）。

（２） 監査の結果及び意見（意見）【課税管理課、市税事務所法人課】

① 新築家屋に関するサンプル調査について

平成 27 年中の家屋の登記情報受付リストから居宅を除いた床面積 1,000 ㎡以上の物件を母集団（17 件）とし、任意に 7 件のサンプルを抽出した。

サンプルについて、法人課担当者に当該物件について事業所税の申告に関する調査を実施しているか質問し、また、該当する事業所税申告書を閲覧した。

これらの監査手続を実施した結果、本報告書に記載すべき指摘又は意見は確認されなかった。

② 事業所税申告書入力事務について（意見）【課税管理課、市税事務所法人課】

税務システムから出力した平成 27 年度及び 28 年度の調定データを入手し、平成 28 年度の調定データの中から任意に 12 件サンプルとして抽出した。

抽出したサンプルについて、平成 28 年度の調定データと事業所税申告書を照合して税務システムへの入力の正確性を確認するとともに、法人課担当者に質問して異常値の原因等について把握しているか確認した。

その結果、ダミーデータとして入力されていた１件を除き、事業所税申告書と調定データはいずれも整合していた。

事前のヒアリングにおいて「申告書入力時に事業所床面積が大きく増加している場合は、申告者に電話確認等を行うことがある」との説明があったため、300 ㎡以上の面積増加についても確認状況を検討するためサンプルに追加した。しかしながら抽出したサンプルについては、上記のとおり事業所床面積の増加についての申告書への覚え書きなどはなく、架電等による納税者への確認を行っているか不明であった。

事業所の新規開設等については申告書に添付される事業所等明細書で把握できるが、事業所床面積の著しい増減がある場合などは記入誤りや不適切な申告の端緒であることも考えられるため、申告内容に疑義がある場合は電話確認などによる追加的な検証を行うことが望ましい。しかしながら、担当者への質問とサンプル調査の結果からは、申告書の精査や電話確認その他の検証を行う際の基準や記録の残し方について、担当者によってばらつきがあることがうかがえた。これは、事業所税の申告書の入力業務に関する事務マニュアル等が整備されておらず、電話確認等を行う条件が明確化されていないことが原因である。

電話確認その他の検証を行う際の基準や記録方法を明確にすることは、担当者によらず事業所税の申告の正確性を一定水準以上に確保することに資し、ひいては事業所税の賦課に関する正確性、効率性、公平性につながるため望ましい。

【意見】

申告書を税務システムに入力する際に電話確認等の検証が必要な条件と、その記録方法を明確にすることを要望する。また、そのような基準を設ける場合は、過去の発見事項や制度改正等を考慮して定期的に検証が必要な条件を見直すことを要望する。

③　従業者割の調査について（意見）【課税管理課、市税事務所法人課】

(a) 事業所税の調査について

東部市税事務所法人課では、平成 28 年度において次の調査を実施している。

- 催告状の発送
- 申告書等の添付書類の精査、非課税・特例・減免等事業者に対する現地確認
- 課税客体の掘り起し

これらの調査の結果、調定額で 111,135 千円の増加となっている。未申告者に対する申告慫慂は上記の「催告状の発送」、申告書の正確性や非課税等が要件を満たしているかどうかの確認は「添付書類の精査、非課税・特例・減免等事業者に対する現地確認」、資産割の申告漏れの発見は「課税客体の掘り起し」により行われている。しかしながら、従業者割の申告漏れや正確性に特に着目した調査は行われていない。

(b) 法人市民税の従業者数との比較について

税務システムから出力した平成 27 年度並びに 28 年度の事業所税並びに法人市民税均等割の調定データを入手・比較し、平成 28 年度の事業所税の従業者数が免税点（100 名）未満となっている納税者から、15 件サンプルを抽出した。なお、事業所税の従業者数と法人市民税の従業者数はその定義に違いがあり、必ずしも一致するものではない。

抽出したサンプルについて、平成 28 年度の調定データと事業所税申告書を照合して税務システムへの入力の正確性を確認するとともに、法人課担当者に質問して法人市民税と事業所税の従業者数の乖離の原因等について把握しているか確認した。

その結果、事業所税申告書と調定データはいずれも整合していた。

法人市民税と事業所税の乖離の原因等について、サンプルの中には、平成 28 年度の事業所税の従業者数は前年度と大きく変わらない免税点以下の人数で申告しているが、法人市民税均等割における従業者数が大きく増加しており、法人市民税均等割における従業者数の増加人数を平成 27 年の事業所税従業者数に加算すると免税点を超える法人が３件含まれていた。適切な申告の結果、そのような従業者数の推移となる可能性はあるものの、このように法人市民税均等割と事業所税の従業者数が大きく乖離している納税者について、法人課担当者は特にその原因を把握していなかった。

なお、従業者数が免税点（100 人）以下の人数であっても、事業所税の申告書に申告義務のある従業者数（80 人超）と従業者給与総額の両方の記載がある場合、税務システムへ従業者数を入力する方針である。一方で、前述のサンプル 15 件中１件において、事業所税申告書に申告義務があり免税点以下（80 人超 100 人以下）の従業者数が記載されており、かつ従業者給与総額が記載されていたが、税務システムに従業者数は入力されていなかった。

【意見】

現在、従業者数が免税点以下かどうかについて着目した調査は行われていない。免税点付近の従業者数の事業者について、税務システムから抽出できるデータなどの関連する他の資料と定期的に比較・分析し、異常な項目についてモニタリングしていくことを要望する。著しい差異などの疑問点がある場合には、電話や書面による問い合わせ調査を行うことが有効であると考える。

なお、データ分析の資料としては、法人市民税均等割の従業者数、給与支払報告書の受給者総人員数などが考えられる。これらの人数は必ずしも事業所税の従業者数と一致するものではないが、短時間勤務者を多用する業種か考慮した上で、著しい差異があるものや両者の推移の傾向が相反するものに着目することは有用と考えられる。

また、免税点付近の従業者数の調査に資するよう、従業者給与総額の記載が無い場合であっても、申告義務以上の従業者数については税務システムに入力していくこと

を要望する。

④　特殊関係者とのみなし共同事業の明細様式の提供について（意見）【課税管理課、市税事務所法人課】

同族会社等の特殊関係を有する者と同一家屋で事業を行っている場合、特殊関係者とのみなし共同事業として連帯して事業所税の納税義務を負い、免税点の判定においても特殊関係者の事業所と合算して判定を行うこととなっている。

しかしながら、市の事業所税の申告書様式にはみなし共同事業に該当するかどうかを記載する欄は特に設けられておらず、記載例でも備考欄に記載するような指示はない。また、みなし共同事業に該当する場合の申請様式も定められていない。

特殊関係者の範囲などのみなし共同事業に関する規定は複雑であり、納税者が申告を誤るリスクは比較的高いといえる。仮に、みなし共同事業に関する明細が申告書に添付されていれば、みなし共同事業について納税者がどのように判断しているか法人課担当者が把握することが容易になり、申告が適切か検討することの助けとなる。また、明細の作成過程で納税者が自らみなし共同事業に関する判断の誤りに気付くことも期待できる。

なお、他の地方公共団体においては、例えば東京都、船橋市、川崎市などはみなし共同事業に関する明細書の様式を定めている。市への事業所税の申告においても、自主的にみなし共同事業に関する明細を事業所税申告書に添付している納税者もいる。

【意見】

みなし共同事業に関する適正な申告を推進するため、特殊関係者とのみなし共同事業に関する明細書の様式を作成し、申告の手引や市ウェブサイト上で周知を図り、みなし共同事業を行う納税義務者には提出する申告書に当該明細の添付を求めることを要望する。

１０．　収納事務

（１） 収納事務の概要

市税における収納事務とは、賦課もしくは申告によって確定した課税額に対して、完納に至るまでの一連の事務をいう。督促や催告、滞納処分等の整理事務については後述するため、本項では督促に至るまでの収納業務を対象としている。

（２） 監査の結果及び意見（意見）【納税管理課】

①　業務委託契約時における仕様内容の検討について（意見）【納税管理課】

口座振替開始通知書等作成業務委託契約において、契約締結日の平成 28 年４月１日から間もない５月 23 日に変更契約が締結されている。

その内容は、軽自動車税の納税証明書（継続審査用）について、当初契約の 1,860 枚から作成枚数を 3,140 枚追加し、5,000 枚に増加したこと、加えて、5,000 枚全てについて、納税証明書（継続審査用）はがき表面の事前印刷を追加しているものである。

作成枚数追加の要因は、従来から口座振替により軽自動車税を納付した者（車検を要する車種に係るもののみ）に対して納税証明書を送付しているが、平成 28 年度より導入したクレジットカード払いによる納付者、平成 28 年１月に稼働した現行税務システムの導入で平成 28 年度から納税証明書が送付可能となるマルチペイメント納付者について、業務委託契約上の積算から漏れていたためである。

また、はがき表面の事前印刷追加の要因は、当初はシステムから出力したデータのみで足りる予定であったが、税務システムの仕様の認識誤りにより、予定していた内容（枠・文言・公印）が印字できない仕様であることが判明したことによるものである。

対応策として、システムの仕様変更による対応と、印刷業者による対応を比較したが、前者は 150 万程度のシステム改修費を要する上に、納期に間に合うか不明確であり、後者は契約変更を要するが納期に間に合うため、後者を採用した。これに伴い、当初の契約の金額 1,277 千円（税込）から 227 千円（税込）追加となり、変更後契約額は 1,505 千円となった。

これらの状況が発生した要因としては、予算の計上や新たなシステム導入時における仕様変更の検討が、十分に行われなかったためである。

【意見】

システムの仕様が変更される場合等、特別な要因が新たに生じる場合には、その内容及び影響を十分に評価した上で、予算の計上及び早期に委託事務の仕様内容を検討されることを要望する。

② 軽自動車税の納期内納付率の向上について（意見）【納税管理課】

軽自動車税の納期内納付率については、平成 24 年度から、毎年前年比で金額、件数とも概ね増加傾向であったが、平成 28 年度においては増税の影響により、金額にして 72.8%（前年比▲2.9%）、件数にして 72.0%（前年比▲1.7%）と大幅に悪化している。

一方で、継続検査（車検）時には納税証明書が必要となることから、滞納者も継続検査（車検）時前に納付することも多いため、平成 28 年度徴収率は現年度 96.1%（前年比▲0.4%）、滞納繰越分 20.8%（前年比▲1.6%）、両者合計 89.5%（前年比+1.4%）と納期内納付率ほどは悪化していない。

しかし、納期内納付率の悪化により、市においては、滞納後の督促状の作成、発送に掛かる手間やコストの増加、職員の事務量（滞納者からの督促状を受け取ったことによる問い合わせの対応、差押えや滞納処分の対象、延滞金の計算等）の増加等、徴税費用の増加につながることになるため、納期内納付率の向上が重要な課題となる。

納期内納付率の向上のために、納税者自身の意識を高めていくことが重要であり、例として以下の手段が考えられる。

- ➢ 軽自動車利用者の目に触れる場所（販売店等）にチラシを置く。
- ➢ 期限内納付しか受け付けないクレジットカード納付について広報の拡大を図る。
- ➢ 現年課税分の滞納者に対しても催告を含む滞納整理を強化する。

【意見】

軽自動車税の納期内納付率の悪化は、督促等のための徴税費用の増加のみならず、納期内納付を行う納税者との公平性の観点からも望ましくない。自主的に納期内納付を行うよう納税者自身の意識を高めていく必要があり、そのために、市としても納期内納付を促すポスターやチラシを納税者のより目に触れる場所で掲示・配付する、期限内納付に限定されるクレジットカード納付の利用を促進する、滞納整理を強化するといった取組みを推進していくことを要望する。

③ クレジットカード納付の利用促進について（意見）【納税管理課】

市は、トータルコストが最も低い口座振替を全面的に推奨しているが、口座振替の利用状況は、ここ５年間で利用率（件数）は 45.6%から 46.0%で推移しており、平成 28 年度においては、個人市民税の特別徴収推進の取組等により前年度の 46.0%から 45.6%へと 0.4 ポイント減少している。市政だより、ホームページ、ポスター等の広報により、市の口座振替加入率（件数）は他の政令指定都市と比較しても上位であるが、利用率はここ数年伸び悩んでいる。

その一方で、市は平成 28 年度よりクレジットカード納付を導入しているが、口座振替を全面的に推奨しているため、ポスター等の記載もクレジットカード納付については掲示が小さく、また、導入後間もないことから、市民の認知度は低いと考えられ

る。

クレジットカード納付については10千円毎に70円（税抜）のシステム利用料が必要であり、その全てが納税者負担であるため、支払う側からするとコスト面でデメリットがある。また、市が支払う手数料（納付書発行から消込まで）は口座振替（約19円～20円）と比較して、クレジット納付は約25円であり若干コストは掛かる。

しかし、５ブランドのクレジットカードが使用可能であり、遠隔地、海外からの納付、近くに金融機関、コンビニがない納税者にとっては利点も大いにある。その他、支払回数の選択も可能であり、納期内であれば好きな時期に24時間いつでも支払が行え、所定のポイントを受け取ることも出来る。平成28年度のクレジットカード納付率（件数）は全体の0.7%にとどまっており、納税者側の利便性を訴求することにより、口座振替加入率と比較して、今後の利用者数の増加は見込める。

【意見】

口座振替加入率が伸び悩む中、平成28年度より新たに導入したクレジットカード納付の利便性を納税者へ訴求することにより利用を促し、ひいては徴収率向上を図るためにも、今後はクレジットカード納付についての広報を拡大していくことを要望する。

１１．　滞納整理事務

（１） 滞納整理事務の概要

滞納整理事務とは、市税等が納期限までに納付されない場合に行われる一連の事務手続の総称をいい、具体的には、督促、催告、財産調査、納税交渉、差押えや換価等の滞納処分、納税猶予、滞納処分の執行停止、不納欠損処理などがある。

具体的な滞納整理の事務手続は、「市税滞納整理事務マニュアル」に基づいて行われている。その中で、納税猶予については「納税の猶予及び分割納付事務マニュアル」、執行停止については「市税の滞納処分の執行停止に関する取扱基準」「市税滞納処分の執行停止に関する取扱基準の運用について（通知）」を作成し、より詳細な事務マニュアルを定めている。

（２） 監査の結果及び意見（指摘、意見）【納税管理課、市税事務所納税各課】

①　サンプル調査の結果及び意見について

(a) 調査の母集団

平成 28 年４月末時点の滞納管理システムで保有する滞納者（宛名番号）別滞納金額等の情報（総件数 51,173 件）を母集団とした。

(b) サンプリングと調査の方法

上記母集団から無作為抽出、滞納金額上位等の条件により 190 件を抽出し、調査対象とした。

調査対象に対し、本庁納税管理課で滞納管理システムに記録されている滞納整理の経過記録を閲覧するとともに、さらに調査対象を絞り込み、市税事務所各課への質問及び関連書類の閲覧を実施した。その結果、以下の状況が認められた。

(c) 交渉記録について（意見）【納税管理課、市税事務所納税各課】

滞納管理システムの交渉記録欄には各担当者が自由に記載を行うことができるところ、案件によっては交渉の過程や滞納処分に至った経緯、適用条項等が詳細に記録されている一方、交渉過程の内容などがほとんど記録されていないものも見受けられた。また、財産調査の回答日が記録されていない案件も散見された。西部市税事務所においては、死亡者の日付や死亡者申告調査等について記載がなく、滞納整理事務が滞っていた案件があった。納税各課の担当者は、多くの滞納整理案件を同時に担当しているため、交渉や滞納処分の経緯を都度記録していかなければ、案件によっては班長等の上席者によるチェックを含む進行管理に遅延が生じるおそれがある。また、滞納整理案件によっては、完納までに年度をまたぎ長期化する案件もあるため、交渉等の記録が不十分な場合、担当者が交代した際に円滑な事務の引継ぎが行われず、滞納整理が滞るおそれがある。

【意見】

交渉記録により、滞納者との納税交渉や財産調査、滞納処分の経緯を時系列に沿って把握・整理することが可能となる。これにより、滞納整理に当たる担当者自身の事務の効率化に資するばかりではなく、滞納管理システムを利用した班長等の上席者による進行管理や年度をまたぐ滞納整理案件の場合においては、担当者間の案件引継ぎの円滑化にもつながる。現状、交渉記録の記載内容に担当者間でばらつきが認められるため、各担当者による交渉記録の内容を確認の上、上記目的を踏まえ滞納者との納税交渉等の状況をより明瞭に記録するよう指導していくことを要望する。

(d) 納税猶予制度における適用期間の管理について（意見）【納税管理課、市税事務所納税各課】

市外居住者に係る滞納案件の集中管理を行うための事務分掌の見直しに伴い、東部市税事務所から西部市税事務所へ引き継がれた市外居住者に係る滞納案件において、東部市税事務所で納税猶予制度を適用し、その後納税猶予の延長を行った際に、当初の猶予期間と延長期間で一部重複が生じている案件があった。また、当該案件を引き継いだ西部市税事務所では、納税猶予の延長ではなく、新たに納税猶予をしていた。このため、納税猶予制度の適用期間は延長期間を含めて２年以内とされているところ（地方税法第 15 条第４項）、再度納税猶予制度を適用すると法定の最長期間よりも納税猶予が長く適用されるおそれがあった。

【意見】

納税猶予制度の適用に際して、期間の重複が生じないよう、また、同一の滞納債権について納税猶予制度の適用期間が２年を超えることがないよう、制度の趣旨に鑑み適切に案件管理していくことを要望する。

(e) 納税猶予の取消しについて（意見）【納税管理課、市税事務所納税各課】

納税猶予は、分割納付すべき徴収金の納付がなされないなどの事由があったときは、地方団体の長はこれを取り消すことができる（地方税法第 15 条の３、第 15 条の５の３及び第 15 条の６の３）。市では、納税の猶予後における分納の不履行について、滞納管理システムでその状況を管理しており、分納の不履行が生じた場合には、滞納者の誠実な納税意思が認められないとして、納税猶予の取消しを行っている。

一方で、平成 29 年４月に東部市税事務所より西部市税事務所に移管された２案件について、納税猶予の取消が適時に行われていない、又は納税猶予取消後に滞納処分が遅延している状況が認められた。

【意見】

納税猶予の取消しは必ず行わなければならないものではないが、納税猶予制度のうち換価の猶予は、滞納者が誠実な納税意思を有することが要件とされていること（地

方税法第 15 条の５第１項柱書)、分納計画を遵守している滞納者との公平の観点から、かかる場合には納税猶予の取消しが検討されるべきであり、市でもそのような対応を行っている。このことは、担当者の交代や事務所間の移管により個別案件の取扱いが変わるものではないため、担当者間又は事務所間での引継ぎ状況等も踏まえて、納税猶予の取消又は取消後の滞納処分が遅れた原因を分析し、引継ぎの有無に関わらず、納税猶予制度への適切な対応を図っていくことを要望する。

(f) 書類の管理について（意見）【納税管理課、市税事務所納税各課】

市が作成する「市税滞納整理事務マニュアル」において、滞納整理に係る文書の分類及び保存期間が示されており、差押調書や執行停止調書等の文書毎に１年～永年（30 年）の保存期間が定められている。文書の保存期間は、千葉市公文書管理規則別表に従っている。

納税管理課及び市税事務所納税各課に対し文書の管理状況を確認したところ、東部市税事務所納税第二課を除き、初動・整理案件と機動案件で文書の管理方法に違いが見られる。これは、機動案件では高額・困難な滞納案件を取扱うため、滞納整理事務が長期にわたることが多いことから、滞納整理期間中は案件毎に文書管理を行い、その後、文書毎の台帳管理が行われているためである。なお、東部市税事務所納税第二課では、初動、整理、機動案件別の班体制は採っておらず、各職員が初動、整理、機動案件のすべてを担当していることから、滞納案件にかかわらず文書の管理方法が統一されているとのことである。

サンプル調査で滞納処分に係る文書を確認したところ、西部市税事務所における滞納処分がすでに完了した機動案件において、調査期間中に保存期間内の文書が確認できない案件が１件あった。なお、この案件については、その後の市税事務所の確認により、文書毎の台帳管理により適切に保存されていた。当初に文書の所在を確認することができなかった原因は、日々の文書の保管場所がすべての職員の間で共有されていなかったためと考えられる。このような状況においては、一時的であるにせよ文書の所在が不明な状況になるおそれがある。

【意見】

千葉市公文書管理規則第３条では、「公文書については、すべてていねい、正確かつ迅速に取り扱い、常にその取扱いの経過及び所在を明確にするようにしなければならない。」と規定していることから、日々の文書管理のルールを滞納整理に携わるすべての職員に周知させていくことを要望する。また、市税事務所納税各課で機動案件に係る日々の文書保管の方法が異なることから、各課における文書管理の方法を現状分析した上で、滞納整理事務の効率性及び日々のより適切な書類管理という観点から、各課での統一的なルールを検討していくことを要望する。

② 滞納処分の執行停止手続について

平成 28 年度の税務部事務運営基本方針において、分野別基本方針（徴収率の向上）として以下の事項が掲げられている。

> **金額目標及び行動目標の設定**
>
> 滞納繰越分の目標徴収額及び徴収額と執行停止額を組合わせた目標整理率を課毎に設定するとともに、差押えと執行停止の件数目標を班毎に設定し、各班の役割に応じた取組みを実施する。

上記方針に基づき、市の財政健全化プランに従った目標徴収率達成に向け課別に目標徴収額及び徴収率が策定され、さらに目標徴収額に執行停止額を加えた目標整理額及び整理率が設定される。また、課別に設定された目標値は、各課で班単位に振当てられ、各市税事務所の各課長が目標達成に向け整理案件の優先順位付けや年間スケジュールを策定する。

執行停止は職権で強制徴収の手続を停止するものであり、市税収入に直接貢献するものではないが、滞納整理の効率化や滞納繰越額を縮減する効果があり、執行停止を適正に実施することにより、徴収率を向上させる効果がある。この点、市では過去から累積している滞納繰越額の縮減のため、高額案件を中心とした徴収に集中して取組んできたこともあり、執行停止件数及び金額共に、他の政令指定都市として比較しても低い水準にある。執行停止は地方税法第 15 条の 7 の定める要件に合致した場合に認められる職権であり、必ず実施しなければならないものではないが、滞納者に財産がない場合や生活困窮状況にある場合等、納税資力が乏しい滞納者に対して、納税資力を見極めながら部分的に執行停止を行うことにより、滞納者の状況に応じたきめ細やかな滞納整理を実施することや少額の滞納額に関する執行停止を行うことにより、滞納整理の効率化が図られる。また、財産がなく徴収ができない滞納者等に対して執行停止が適時に行われない場合、地方税法第 18 条第 1 項に定める時効による消滅を迎えることとなる。市における平成 28 年度の不納欠損額は 599 百万円であり、そのうち 179 百万円が執行停止の手続を踏まないものであり、不納欠損額全体の 29.9%を占め、金額及び割合は減少傾向にあるものの、依然高い水準にあるといえる。

（単位：千円）

項目	平成 26 年度	27 年度	28 年度
執行停止によらない時効消滅額(A)	305,679	222,768	179,054
不納欠損額(B)	675,800	483,161	599,487
割合(A/B)	45.2%	46.1%	29.9%

（市資料より作成）

また、他の政令指定都市との比較においても、市の執行停止額（当年度中に実施した滞納処分の執行停止額及び執行停止中の翌年度繰越額）は、金額及び滞納繰越額に

占める割合共に平均を下回っている。

（単位：百万円）

	執行停止額等	平成 26 年度	27 年度	28 年度
千葉市	当年度中実施額(A)	463	295	365
	翌年度繰越額(B)	659	346	579
	滞納繰越額合計(C)	8,563	7,311	6,083
	(A＋B)/C	13.1%	8.8%	15.5%
政令指定都市平均(千葉市除く)	当年度中実施額(A)	669	884	663
	翌年度繰越額(B)	1,191	1,382	1,022
	滞納繰越額合計(C)	6,927	6,011	5,174
	(A＋B)/C	26.9%	37.7%	32.6%
政令指定都市平均との差	当年度中実施額(A)	▲205	▲588	▲297
	翌年度繰越額(B)	▲532	▲1,035	▲442
	滞納繰越額合計(C)	1,636	1,299	909
	(A＋B)/C	▲13.8%	▲28.9%	▲17.1%

（市資料より作成）

（注）政令指定都市平均は、統計データが公表されているものから算出している(すべてのデータを公表していない政令都市もある)。

税務部事務運営基本方針の分野別基本方針においても、滞納者の滞納額の納付資力を比較考量し、徴収可能な範囲を的確に見定め、一部停止を含む滞納処分の執行停止を迅速かつ的確に行うことを掲げている。迅速かつ的確な処分停止は、徴収見込みのない滞納債権に対する事務負担をなくし、徴収可能性のある滞納債権に対して滞納整理事務を集中して行うための手段であるという側面と納税者の資力を見極め、納税者の立場も踏まえたきめ細やかな滞納整理を行う手段という側面を持つ。したがって、高額の滞納案件の整理が進み、滞納者一人当たりの滞納額が年々減少している状況にある中、この執行停止の効果を最大限に活用していくことが今後の課題と考える。

(a) 臨戸及び捜索の活用について（意見）【納税管理課、市税事務所納税各課】

年度毎に作成される「税務部事務運営基本方針」の分野別基本方針（徴収率の向上）において、平成 26 年度以降は滞納処分の執行停止の迅速化のため、納付資力を把握するに当たり捜索を積極的に活用することとしている。執行停止の手続を含め、納税者に対して個別事案毎のきめ細やかな滞納整理を実施していくためには、臨戸による滞納者の実態調査や、捜索による差し押さえるべき財産の発見、換価のための見積価格の評価を実施していくことが有効である。一方、市における滞納整理の手続では、滞納繰越額を削減するため、高額滞納案件を中心とした滞納処分を実施してきたこともあり、近年、臨戸を積極的に行う方針は採っていない。また、基本方針として執行停止の判断に当たっての資力調査に捜索を積極的に活用することを掲げているものの、平成 26 年度以降、捜索の実施件数は減少基調にある。

【意見】

市では滞納繰越額の削減及び徴収率向上を図るため、高額案件の整理を中心に進めてきたが、今後は、滞納者の実態調査等を含めたよりきめ細やかな滞納整理が必要な環境に変化しつつある。その中で、滞納者の滞納額と納付資力を比較考量し、徴収可能な範囲を見定め、一部停止を含む滞納処分の執行停止を迅速かつ的確に行っていくことは、滞納整理事務の効率化のみならず、納税資力が乏しい滞納者に対するきめ細やかな対応も可能とする。執行停止を迅速かつ的確に行うために、滞納者の居住確認や生活状況等を確認するための臨戸や納付資力を把握するための捜索を積極的に活用していくことを要望する。なお、捜索は、滞納者の住居等において差押さえるべき財産を発見することが目的であるが、徴税吏員の市税徴収への強い意思が滞納者に伝わり、自主的な納付を促す効果も認められることから、執行停止のみならず、納税交渉の各局面において、より一層活用していくことを期待する。

(b) 事務マニュアルの不備について（指摘）【納税管理課、市税事務所納税各課】

市が定めた「市税滞納処分の執行停止に関する取扱基準の適用について」（平成 27 年３月 31 日 納税管理課長）において、執行停止に係る即時消滅（地方税法第 15 条の７第５項）の適用を判断するに当たっての運用として「定職がなくアルバイト、パート労働者で高額の所得が期待できないこと」が掲げられている。この点、無財産であり、かつ当該要件に該当する滞納者であっても、病気または高齢などの事情がなければ、今後高額とはいえなくとも安定した収入が得られる定職に就き、納税資力が回復する可能性があり、必ずしも即時消滅の要件である将来において資力回復が望めず徴収できないことが明らかであるとは限らない。ただし、この条項を適用して執行停止とした事案は確認されなかった。

【指摘】

滞納処分の執行停止に係る取扱いの運用指針で示した即時消滅の要件について、法令が定める要件を充足していないため見直しを図られたい。

(c) 執行停止の取消しについて（指摘）【納税管理課、市税事務所納税各課】

執行停止の後に３年間が経過して滞納債権が消滅するまでに、執行停止の要件がないことが判明したときは、執行停止は取り消される必要があるところ（地方税法 15 条の８）、滞納処分の執行停止をした後は、全体の滞納整理事務の中での所得調査等を行うにとどまっており、執行停止事由が継続しているかどうかを確認するためのルールが明確に定められていない。執行停止後に滞納者の資力が回復しているにも関わらず、その事実が適時に把握されなければ、徴収の機会を逸するおそれがある。なお、サンプル調査において、東部市税事務所で執行停止後に担当職員の交代が行われた際、納付義務が消滅する直前の資力回復調査の結果、以前は被担保債権が多額の抵当権が設定されていた所有不動産について抵当権が抹消されていたことが判

明し、執行停止の取消しが行われている案件があった。

【指摘】

執行停止には、その徴収に無駄な努力と時間が割かれないようにする目的や滞納繰越額を効率的に縮減する目的があるものの、執行停止事由が適時に把握されなければ、徴収の機会を逸するおそれがあることから、執行停止後にその要件が継続して満たされているかどうかの検証時期やその方法について、事務マニュアル等での明確化を図られたい。

(d) 少額滞納案件の対応について（意見）【納税管理課、市税事務所納税各課】

「市税滞納処分の執行停止に関する取扱基準の運用について（通知）」において、10 万円未満の者に係る執行停止の判定基準を定め、滞納額の本税と確定延滞金の合計が 10 万円未満の個人の滞納者にかかる執行停止または極めて少額の滞納者については、無財産・生活困窮・所在と財産不明といった要件該当性を庁内財産情報（滞納管理システム等）に基づき、判断できる運用を定めている。当該運用は、少額の滞納案件に係る滞納処分を進め、滞納繰越額を縮減することを目的としている。しかし一方で、この少額案件に係る執行停止の判定を行うに際して、滞納管理システム等の庁内財産情報の照会が必要となるが、当該要件に合致する滞納案件を抽出するための情報検索機能が整備されておらず、少額案件であることと相まって、各市税事務所において十分に運用されていない状況にある。

【意見】

滞納処分の執行停止を迅速に行うため、法令が定める執行停止の要件に基づき、少額滞納案件に係る執行停止の要件を定めているが、庁内財産情報から容易に要件の適合性を判断するための仕組みが整備されておらず、結果として各市税事務所で十分な運用がなされていない。執行停止による滞納処分を進め、滞納整理事務の効率化、執行停止の迅速化を図るため、効率的かつ効果的に庁内財産情報から条件に合致する滞納者を調査する仕組みを構築することを要望する。

③ 外部委託及び非常勤職員の活用等について（意見）【納税管理課】

市における定員適正化計画の下で徴収職員の大幅な増員が見込めない中、いかに徴収事務を効率的かつ効果的に実施していくかが大きな課題である。徴収率のさらなる改善を図るとともに、納税者に対する公平性を確保していくためには、情報システムの有効活用を含めた事務手順の効率化を図り、職員一人当たりの滞納整理件数や整理額を向上させていくための検討が必要であるが、その中で、費用対効果を踏まえ民間委託可能な事務について、外部の労力やノウハウを活用していくこともあわせて検討していくことが必要と考える。

滞納整理事務は、地方税法の規定により徴税吏員（市町村長若しくはその委任を受けた市町村職員）に実施主体が限定されているため、公権力の行使を包括的に民間事

業者へ委託することはできず、督促、納税相談、質問検査、差押え、捜索、換価等の滞納整理事務は、税務職員が行うべきとされている。一方で、公権力の行使に関連する以下のような徴税吏員である徴収担当職員を補助する事務については、「地方税の徴収に係る合理化・効率化の推進に関する留意事項」（平成 17 年４月１日総務省通知）及び「地方税の徴収対策の一層の推進に係る留意事項等について」（平成 19 年３月 27 日総務省通知）に基づき、市でも民間委託化が行われている。

例示	市の対応状況
滞納者に対する納税の慫慂（しょうよう）行為	
催告状・督促状等・納税通知書の印刷・作成・封入等の業務	外部委託事業者が実施
電話による自主的納付の呼びかけ業務	市税等納付推進センターで電話催告業務を委託
臨戸訪問による自主的納付の呼びかけ業務	徴収嘱託職員が実施
収納方法の多様化	
コンビニエンスストアにおける収納	外部委託事業者が実施（収納事務）
マルチペイメントネットワークによる収納	
クレジットカードを利用した納付	
差押え・公売関連業務	
インターネットオークションによる入札関係業務	外部委託事業者が実施
公売対象となる美術品等の見積価額算出のための鑑定業務	
差押動産の専門業者による移送・保管業務	
不動産公売情報の配布・広報宣伝業務	

（市資料より作成）

また、市納税管理課では上記の例示業務の他、財産調査の補助的事務、納税猶予者の分納履行管理、定型的な窓口業務についても、委託可能な業務として、市職員による全般的な業務の見直しを図り、滞納処分等事務の効率化を図る上で検討すべき事項として掲げている。市における平成 28 年度の滞納整理事務に係る非常勤職員の活用状況は以下のとおりである。

職員の種類	目的・業務	効果
財産調査等補助非常勤職員	滞納処分など職員以外がすることができない事務に徴収職員が専念できるように、金融機関や生命保険会社などに財産調査を行う際の照会文書発送業務及び照会結果の回答入力業務などの補助を行う。	非常勤職員を配置した所属課において、差押等滞納処分の取立による市税充当額が平成 27 年度の 82,739 千円から平成 28 年度には 91,719 千円へと、8,980 千円増加している。
徴収事務適正化及び整理促進に係る非常勤職員	滞納者が死亡し、相続が発生している事案など相続人の調査を要する滞納整理について、戸籍の取得や相続関係図作成、家庭裁判所への相続放棄の申述照会などを行う。	相続調査完了：202 件 調査後の結果： 収納額　5,768 千円 執行停止額　8,428 千円 合計（整理額）　14,196 千円

（市資料より作成）

財産調査等の補助については、徴収担当職員が行っていた判断を伴わない事務である。効果として記載されている金額はその他要因も含む複合的なものであり、非常勤職員の活用に伴う影響を直接反映したものではないと考えるが、職員が当該事務から解放されることにより、滞納処分等の事務へ取り組む時間が増加する効果が認められる。また、照会結果の回答入力業務などを補助することにより、滞納整理記録のより一層の精緻化が図られる効果も期待される。

滞納者死亡に伴う相続人調査については、その複雑性や案件によっては多大な労力を要することとなり、権利義務関係を明らかにするための調査事務として、課税事務も含め様々な局面における重要な調査事項として認識されている。当該事務については、各徴収職員が各々抱えている滞納案件を適正に処理していく中で、当該調査事務に集中して取り組むことの困難性や、調査結果の効果が比較的把握しやすいことから、調査を要する件数やその効果を検証の上、非常勤職員の増加や外部事業者への委託化を検討していくことは有用である。

また、市では、平成 27 年度より市外に居住する滞納者（全体の約 27%）への徴収対策として、「遠隔地における現地調査」業務を新たに設け、民間事業者へ外部委託している。仕様内容は、臨戸訪問による①居住実態の確認、②生活実態の客観的な情報の把握、③滞納者本人に接触した場合に納税担当課へ連絡するよう記載した文書を交付すること、である。外部委託先である債権回収会社は徴税吏員ではないため、督促等の徴税業務は行わず、滞納者に対する市担当者への連絡を呼びかける業務となっている。

市では、当該委託実施による効果を下表のとおり算定している。平成 27 年度に実験的に業務を実施したが、その効果が確認できたことから、平成 28 年度に委託件数を 100 件から 500 件に増やしている。委託金額に対する整理額は 23～32 倍、収納額は約 18 倍であり、臨戸の実施のみで得られた結果ではないと思われるが、高い効果があることは認められる。

（単位:件、千円、%）

		平成 27 年度	28 年度	前年比
委託件数(A)		100	500	400
委託金額(B)		524	2,257	1,733
1件当たり委託額(B/A)		5.2	4.5	▲0.7
滞納額(C)		52,483	142,303	89,820
効果	整理額(D)	16,920	51,625	34,705
	うち収納額(E)	9,557	40,212	30,655
	うち執行停止額	7,363	11,413	4,050
	整理額/委託金額(D/B)	32.3	22.9	▲9.4
	収納額/委託金額(E/B)	18.2	17.8	▲0.4
	整理率(D/C)	32.2	36.3	4.1
	差押件数	18	76	58
	執行停止件数	12	40	28

（市資料より作成）

なお、きめ細かい滞納整理を実施していく上で、納税者の実情を把握し、納税猶予制度を含めた納税交渉を行っていくことは、市内居住者、市外居住者に関わらず必要なことであり、費用対効果が高い事務であることに加え、税負担の公平性という観点からも、当該業務の推進していく必要がある。

【意見】

徴収職員数の大幅な増員が見込めない状況において、徴収職員一人当たりの滞納処分等の件数及び金額を増やすためには、業務の内容や手順等を全般的に見直していく必要がある。見直しに当たっては、現状、徴収職員が実施している定型事務を洗い出し、委託化の可否及び費用対効果を検討した上で非常勤職員や外部事業者を活用し、業務の効率化を図ることで徴収率向上に努めていくことを要望する。また、従来、徴収職員が十分に実施できなかった事務については、外部委託化等に伴う効果を踏まえることの他、納税義務者に対する公平性という観点も勘案し、非常勤職員や外部事業者の有効活用を図っていくことを要望する。平成 28 年度に実施している滞納者死亡に伴う相続人調査に係る非常勤職員の活用や市外居住者に対する遠隔地における現地調査業務の外部委託については、その効果が認められており、徴収の公平性という観点からもその範囲や規模を広げる等、費用対効果を踏まえながら今後も積極的に活用していくことを要望する。

以上