

(案)

提 言 書

福井市税にかかる納税環境整備の推進
及び収納事務の改善について

令和4年12月
福井市納税推進懇話会

福井市納税推進懇話会は、納税環境整備の推進及び市税収納事務効率化に向けた改善に関する諸課題について次のとおり提言する。

1 納税環境整備の推進

(1) 口座振替の推進

口座振替は、納税者にとって便利なだけでなく、収納率の向上や徴税コスト削減を図る上で、行政側にとっても最も推し進めるべき納税手段である。

口座振替のさらなる加入者増加を図るため、効果的な促進策を検討する必要がある。例えば、パソコンやスマートフォンの利用状況は納税者の年代によって異なるため、申込手続を案内する際には、Web上で行う方法、キャッシュカードを用いる方法、従来の書類記入による方法を納税者のニーズに合わせて使い分けるなど、柔軟な対応が必要である。

(2) 電子納税等の周知及び収納方法多様化への対応

キャッシュレス時代に対応した幅広い納税方法を用意する行政側の取組をさらに充実させていくことが重要である。

令和5年度に予定されているエルタックスの税目拡大に伴う納税方法の拡充については、納税の利便性向上に多大な効果が期待されることから、詳細が決まり次第、効果的かつ速やかに納税者に周知していく必要がある。

2 収納事務の改善

(1) 納税組合制度のあり方

納税組合制度は、昭和26年の制度創設以来税収確保に大きく貢献してきた。

しかしながら、現在では納税を取り巻く環境は大きく変化し、納税手段が多様化していることを背景にして、納税組合数はピーク時の半分以下に、組合員数は4分の1以下にまで減少を続けており、全納税義務者の1割にも満たない状況である。

このような状況下にあっても市全体の市税収納率は上昇を続けており、納税意識の普及・啓発という納税組合制度の当初の目的は達成されているとともに、納税の不便を補完する意味での納税組合の役割も概ね終えつつあると考えられる。

また、市が行った「納税組合長アンケート」では、当事者である組合長の半数近くが制度の廃止を止むを得ないと考えているという結果が示されたことや、市と納税組合長との「納税組合制度に関する意見交換会」では、納税組合長から組合員の税金を預かることや否応なく組合員の納税額を知ってしまうことへの戸惑いの声も聞かれたほか、組合員の口座振替利用者増加により実質的な活動が殆どない組合があることも明らかとなった。

よって、納税組合制度については廃止が妥当である。ただし、以下の点に留意されたい。

- ・実質的な制度廃止までに1年間の周知期間を設け、組合員に対する丁寧な周知を図ること。
- ・高齢者や障がい者等、自身で納税に出向くことが困難な方については口座振替を勧奨するとともに、手続きの説明や補助を行うなど、制度廃止による不便が生じないよう対応策を講じること。

(2) 督促手数料の見直し

督促手数料（以下「督促料」という。）を徴収することで、納付書に使用期限を設定することが必要となるが、これに伴って使用期限後の一定期間中に納税するためには納付書の再発行を受けなければならない。これは、納税者の円滑な納税の妨げとなっているほか、督促料徴収のためのデータ管理業務なども含めた市の事務負担も大きい状況である。

また、事務経費を検証した結果、督促料を引上げる場合に比べ廃止（無料化）の場合の方が経費削減効果があると認められた。

よって、納税者の利便性向上及び収納事務効率化の観点から、督促料については廃止が妥当である。

(3) 納税コールセンター業務の費用対効果

平成24年度から導入した納税コールセンター業務は、滞納初期段階での電話による納税勧奨業務を外部委託するもので、現年課税分収納率の向上や職員の労働力を滞納処分等に集中するなどの目的を果たしてきた。

しかしながら、近年携帯電話の普及を背景に固定電話が減少しているほか、特殊詐欺への警戒感から知らない電話番号からの着信が応答拒否される傾向にあるなど、導入当初ほどの効果が見られなくなっている。

収納率の向上に伴い滞納者数が減少していることも影響していると考えられるが、導入当初9,500件超であった架電数は、令和3年度では半分以上の3,500件ほどに留まっている。令和3年度実績で300万円を超える委託料を支出しているが、必ずしも支出に見合う効果が得られているとは言えない状況である。

よって、納税コールセンター業務については廃止が妥当である。ただし、以下の点に留意されたい。

- ・納税コールセンター業務の代替策として、効率的かつ効果的な納税勧奨方法を検討すること。

(4) 外国人納税者への対応

グローバル社会の進展に伴い、市内に居住する外国人は今後さらに増加していくことが想定される。

市の統計では、令和3年10月1日現在における市内に居住する外国人は4,000人を超えており、ここ10年間の国勢調査においても市内の外国人就業者数は増加傾向を示している。

一方、外国人納税者が滞納となった場合、電話や文書による納税催告を行っても日本語の理解力が乏しく内容の理解が得られにくいため、滞納の解消が困難なケースが見受けられる。また、滞納を残したまま帰国してしまうケースについては、徴収不能となることが明らかである。

そのため、外国人に税制への理解促進を図ることや外国人労働者に対する特別徴収の徹底など、国内に在留している期間内の取組を強化する必要がある。

具体的には、各種の申請書や提出書類等に平易な日本語を用いるとともに、文化の異なる外国人にも記入しやすい様式に改めるなど、細やかな配慮が不可欠である。

また、外国人労働者を雇用する企業に対しては、これまで以上に特別徴収の徹底や納税管理人の届出について理解を求め、外国人納税者との仲介役をお願いするなど積極的な働きかけが必要である。

以上

福井市納税推進懇話会 委員一覧

- 座長 桑原 美香（福井県立大学経済学部 教授）
委員 東 利子（公益財団法人ふくい市民国際交流協会 講師）
委員 大島 友治（福井市民生委員児童委員協議会連合会 会長）
委員 栗野 正則（福井市自治会連合会 常任理事）
委員 清水 千佐（北陸税理士会福井支部業務対策部 部長）
委員 田村 洋子（福井市連合婦人会 会長）

※氏名50音順

協議項目

- 1 納税環境整備の推進
 - （1）口座振替の推進
 - （2）電子納税等の周知

- 2 収納事務の改善
 - （1）納税組合制度のあり方
 - （2）督促手数料の見直し
 - （3）納税コールセンター業務の費用対効果
 - （4）収納方法多様化への対応
 - （5）外国人納税者への対応

協議経過

- | | | |
|-----|--------------|---|
| 第1回 | 令和4年7月15日(金) | <ul style="list-style-type: none">・委嘱状交付・座長選出・福井市納税推進懇話会の概要・市民、納税組合アンケート調査の内容について・納税コールセンター業務の費用対効果 |
| 第2回 | 9月28日(水) | <ul style="list-style-type: none">・外国人納税者への対応・納税組合制度のあり方・市民アンケート調査の結果 |
| 第3回 | 10月26日(水) | <ul style="list-style-type: none">・口座振替の推進・電子納税等の周知及び収納方法の多様化への対応・督促手数料の見直し・納税組合制度 (納税組合制度に関する意見交換会の報告) |
| 第4回 | 11月18日(金) | <ul style="list-style-type: none">・提言の取りまとめ |