

市税（市民税、固定資産税、その他）の賦課及び徴収事務の執行について

1.個人市民税

監査結果又は意見の概要	講じた措置の内容	担当部課
<p>(6)臨戸訪問調査について</p> <p><b>【意見】報告書 84 頁</b></p> <p>電話調査の実績報告書がない状況や臨戸訪問調査の報告書が実施件数のみの報告書であり、臨戸訪問調査の効果・成果を把握・記録しているものがないなど、調査としてはその効果等の検証可能性に乏しく、不十分である。</p> <p>更に、臨戸訪問調査報告書に添付されている「未申告カード」に訪問記録や所得の状況が記載されているが、担当者により記載内容・水準に乖離があり、担当者によっては詳細を把握することができない事案が散見された。</p> <p>臨戸訪問調査の報告書の記載様式、要求事項を工夫すべきであり、電話調査の実績報告書も作成すべきである。</p> <p>また、臨戸訪問調査の訪問件数のうち、約半数以上が留守であり、訪問時間や事前連絡などの工夫が必要である。</p> <p>未申告者に対する呼出・申告勧奨・所得調査など、相当な労力を使い事務作業が行われているが、後追い調査や管理が行われていないため、これらの事務作業が、どれだけ申告書提出に繋がったのかを検証できない状況にある。</p>	<p>臨戸訪問については、前年所得の状況により対象者を絞り、本人から過去に提出された課税資料などがあり、電話連絡が取れる場合は申告書の提出を促し、それ以外の場合は臨戸訪問を行いました。</p> <p>また、その後追い処理についても、対象者名が記載された未申告者カードに経過を記入、作成し、数日が経過しても申告がない場合は、督促日を決めて夜間の電話連絡を行いました。</p> <p>加えて、未申告者が給与支払報告書により申告してきた場合、提出された給与支払報告書を基に事業者一覧表を作成し、事業者から給与支払報告書が市に提出されているか確認しています。提出されていないことが判明した場合は、当該事業者に対し他に該当者がいないか確認を求め、給与支払報告書を提出するよう促しました。</p>	<p>総務部 市民税課</p>

## 2. 法人市民税

監査結果又は意見の概要	講じた措置の内容	担当部課
<p><b>(3)減免申請の審査（収益事業の確認）について</b></p> <p><b>【結果】報告書 101 頁</b></p> <p>法人市民税の減免申請を行っている一般社団法人又は一般財団法人が収益事業を行っていないことについて、市民税課は減免申請時に確認していない。</p> <p>市は、法人税額データと法人市民税申告書上の法人税額との照合を行う際に、税システムに登録されている法人税額を確認することになり、この時点で減免申請が認可されている法人が実際には収益事業を行っていることが判明することになる。</p> <p>しかし、この手続は、法人税額の正確性を確認するものであることから、法人市民税の減免の適否に焦点が当てられていないため、減免申請を行った一般社団法人又は一般財団法人を母集団として、それぞれの法人が実際に収益事業を行っていないかを確認することが必要である。</p>	<p>減免申請法人の申告書提出の有無を所管税務署に照会すべく、大津税務署と協議を進めています。</p>	<p>総務部 市民税課</p>
<p><b>(4)未申告法人の把握について</b></p> <p><b>【意見】報告書 103 頁</b></p> <p>未申告法人に対する対応として、前年度に法人市民税の申告書を送付した法人及び当年度に設立や異動等があった法人に対して、市は申告書を送付している。</p> <p>しかし、送付するのみであり、その後のフォローは特に実施されていない。送付したにも関わらず申告を行わない法人については、その理由を調査し、申告義務のある法人に対して督促等を実施すべきである。</p>	<p>未申告法人となっている原因を究明し、リストを整理した上で、現況確認作業を行い、申告義務があると判断した法人に対しては督促等を実施していきます。</p>	<p>総務部 市民税課</p>

監査結果又は意見の概要	講じた措置の内容	担当部課
<p>(6) 申告書上の従業員数の検証について</p> <p><b>【意見】 報告書 104 頁</b></p> <p>法人市民税の均等割額は、従業員数が 50 人以下か 50 人超かでその金額が異なる。このため、法人市民税の申告書に記載された従業員数の正確性が重要となる。しかし、市では、法人市民税に記載の従業員数を所与として、その正確性の検証を行っていない。少なくとも、申告書に記載されている従業員数が 50 人弱（例えば 40 人から 50 人）となっている場合は、より詳細な調査を行うことが求められる。</p>	<p>法人市民税の申告書に記載されている従業員数が 50 人弱の法人を抽出し、当該法人の正確な従業員数を把握するべく調査を行った結果、該当する法人は数件でした。なお、検証した結果、意図的に 50 人弱としている法人は見当たりませんでした。</p>	<p>総務部 市民税課</p>

### 3. 固定資産税・都市計画税

監査結果又は意見の概要	講じた措置の内容	担当部課
<p>(1)非課税資産について</p> <p>①非課税対象資産の定期的な実態調査について</p> <p><b>【意見】 報告書 114 頁</b></p> <p>一度申請され非課税対象となったものについて、市では毎年度申請させるのではなく、その後の用途変更等により非課税対象でなくなったときに届出書を提出させる運用としているが、所有者等がその届出を失念していれば継続して非課税となってしまうリスクがあり、総務省から各市町村に通知されている「地方税法の施行に関する取扱いについて」の第3章第1節18（定期的な実地調査、必要に応じ条例による申告義務を課す等）への対応の観点から、定期的な確認ルールを整備することが求められる。</p>	<p>申請により非課税としている物件のうち、地方税法第348条第2項第6号、第8号、第11号及び第19号の規定に基づき非課税としている土地230筆については、既に実態調査を実施しました。</p> <p>なお、家屋については、現在、非課税リストを作成しており、当該リストが完成した後に実態調査を実施する予定です。</p>	<p>総務部 資産税課</p>
<p>②非課税対象資産の網羅性を具備したリストの作成について</p> <p><b>【結果】 報告書 115 頁</b></p> <p>非課税対象資産について、非課税リスト等で網羅的に把握することができない状態であることが、監査手続時に確認された。</p> <p>非課税は一步間違えれば課税の公平性を著しく害することになるため、その取扱いは慎重に行うべきであり、非課税対象資産の認定時点、認定理由などの詳細な把握及び上述の定期的な実態調査のためにも、網羅性が確保された非課税対象資産のリストが必要である。</p>	<p>非課税に認定した時期や認定理由などを網羅的に記載したリストについて、土地に係るリストは既に作成しています。</p> <p>なお、家屋に係るリストについては、現在、作成中であり、具体的には、家屋電子データの新税システムへの登録や外形図への新税システムの家屋IDの登録、また、地図システムに関連する資料を登録するなどの準備作業を行いました。</p>	<p>総務部 資産税課</p>

監査結果又は意見の概要	講じた措置の内容	担当部課
<p>(2) 固定資産税の減免について</p> <p>①減免要件消滅時の減免取消について</p> <p><b>【意見】 報告書 115 頁</b></p> <p>継続して減免する案件について、定期的な現地調査等により減免要件に変更がないかを確認する体制になっておらず、減免の要件に変更があった場合でも、本人からの申請若しくは関係各課からの連絡がなければ継続して減免が適用され、結果的に課税漏れが発生するリスクがある。</p> <p>減免要件の変更を網羅的に把握し、課税漏れを防止するために、①関係部署からの定期的な情報提供を求める、②減免要件の変更に係る情報を入手した際に、当該情報を一元管理するフォーマットを別で設けるか、システム上アラートが出るようにする、③定期的な視察をルール化し、又は、要件変更の有無について年度毎等定期的に文書で確認する等の対応を検討すべきである。</p>	<p>土地に係る減免リストを基に、大津市市税条例第 74 条第 4 号に基づき減免をしている土地 546 筆については、既に実態調査を実施しました。</p> <p>なお、家屋については、現在、減免リストを作成しており、当該リストが完成した後に実態調査を実施する予定です。</p>	<p>総務部 資産税課</p>
<p>②減免リストの作成について</p> <p><b>【結果】 報告書 116 頁</b></p> <p>減免対象資産の一覧表を求めたところ、市は平成 6 年度以前の減免に関する情報が不十分であるため、対象資産を網羅的に把握することができず、一覧表として提出することができないという回答であった。</p> <p>減免対象資産の把握、また、定期的な現地調査を効率的にすすめるためにも、網羅性が確保された減免対象資産のリストを作成、管理する必要がある。</p>	<p>土地に係る減免リストは、既に作成しています。</p> <p>なお、家屋に係る減免リストについては、現在、作成しており、具体的には、新税システムへの登録、外形図への新税システムの家屋 ID の登録、また、地図システムに関連資料を登録するなどの準備作業を行いました。</p>	<p>総務部 資産税課</p>

監査結果又は意見の概要	講じた措置の内容	担当部課
<p><b>(3)家屋特定調査について</b></p> <p><b>①未評価家屋について</b></p> <p><b>【意見】報告書 117 頁</b></p> <p>平成 22 年度から平成 25 年度を一次調査として外観調査を実施し、外観調査のみで現地調査を実施していない家屋に対する二次調査として、平成 26 年度は主に倉庫等を、平成 27 年度は堅田学区を現地調査しているが、それ以降の調査に対して未評価家屋に係る明確な方針が立っていない。また、業務を全うするには時間的にも人員的にも不足があり、効果の薄い家屋の実地調査については後回しとなる傾向にある。</p> <p>課税の公平性の観点から、例えば時間を掛けて実地調査をしたとしても増える税額が少ない物件に対しては、未評価物件について市への報告を促す文書を投函するなどの処理を行うなど何らかの対処を講ずるべきである。</p>	<p>未評価家屋のリストを作成し、そのうち 259 件について調査を実施しました。引き続き、未評価家屋の調査を行い、未評価家屋の解消に向けて取り組みます。</p>	<p>総務部 資産税課</p>
<p><b>②現況調査について</b></p> <p><b>【意見】報告書 120 頁</b></p> <p>土地及び家屋について、任意の非課税対象資産及び減免対象資産について、現況調査を実施した。</p> <p>現況調査は、現地に赴き非課税ないし減免の事由となった用途等に使用されているか否かを対象の固定資産の外観を見ることにより実施し、2 件を除き外観上は事由に則った用途等に使用されていることが推測された。</p> <p>市は、非課税申告及び減免申請時には実際に職員が現地に赴いて施設内に立ち入りその非課税ないし減免事由に則った用途等に使用されているか否かを判断しているが、一旦申告又は申請が認められるとその後の立入を含めた実態調査が行われるようになっていない。</p> <p>定期的な調査を実施する上で、現地調査を外観調査で終わらせることな</p>	<p>非課税物件や減免した物件については、外観調査だけでなく、抜き打ちでの立入調査も順次実施し、実態に合わせた課税が行われるよう取り組みます。</p>	<p>総務部 資産税課</p>

監査結果又は意見の概要	講じた措置の内容	担当部課
く、抜き打ちでの立入調査を行うべきである。		

#### 4. 事業所税

監査結果又は意見の概要	講じた措置の内容	担当部課
<p>(1)他の税目とのマッチング資料について</p> <p><b>【意見】 報告書 131 頁</b></p> <p>事業所税は、家屋を課税対象とする固定資産税及び従業者数を課税標準とする法人市民税と家屋床面積及び従業者数において、類似の情報を利用して税額を算定することになる。</p> <p>いずれの税目も膨大な情報を取り扱うため、税システム等の情報システムを利用し、納税義務者ごとにマッチング資料を自動作成して検証に当たることが効果的であり、全ての作業を手作業で行った場合に比べ、格段に効率性が増すものと考えられる。</p> <p>しかし、税システムと事業所税システム間に連携はなく、自動的にマッチング資料を作成することができない。</p>	<p>法人市民税均等割従業員数が1,000人以上の法人と事業所税納税義務者をマッチングさせた結果、適正に申告されていることが確認できました。</p>	<p>総務部 市民税課</p>

## 10. 滞納整理事務

監査結果又は意見の概要	講じた措置の概要	担当部課
<p>(1)財産調査の実施状況を確認できる一覧の出力について</p> <p><b>【意見】報告書 171 頁</b></p> <p>財産調査については、財産調査を実施した結果を滞納整理システムへ経過記録として入力しているが、同システムには、財産調査の実施状況について一覧で出力する機能がない。</p> <p>そのため、徴収担当者が財産調査を適時に実施しているかどうかを、一覧等により上位者が効率的に確認することができない。現行のシステムでは、案件毎に画面を開かないと財産調査の状況を確認することができないため、多数の滞納案件について上位者が確認することは実務上困難であり、担当者に委ねざるを得ない状況となっている。</p> <p>次期システムを導入する際には、システム要件として仕様に盛り込むことが必要である。</p>	<p>平成 25 年 10 月から、現行滞納整理システムを導入し、滞納整理業務の効率化を図っています。</p> <p>同システムにより、対象者の抽出がタイムリーに実施できるようになりましたが、滞納処分に係る財産調査の実施状況の一覧表を作成する機能がシステムの標準機能として装備されていません。本市の事務にあわせて改修するにも多額の費用が必要であり、また、システム自体が古く既に新しいバージョンが発売されていることから、現行滞納整理システムを更新する時点で財産調査の実施状況の一覧表を作成できる機能を装備した仕様を検討していきます。</p>	<p>総務部 収納課</p>
<p>(2)少額案件の管理について</p> <p><b>【意見】報告書 171 頁</b></p> <p>市では、滞納整理事務に関し、現年度課税と滞納繰越に担当者を分けており、地区ごとに担当者を決めている。現年度課税担当者の 1 人当たりの担当件数は約 2,100 件、滞納繰越担当者の 1 人当たりの担当件数は約 2,500 件であり、他市と比較しても 1 人当たりの業務量は非常に多くなっている。</p> <p>少額案件は、1 件当たりの金額は小さいものの、督促状の発送、催告、財産調査、差押等の滞納整理事務には一定の時間を要するため、決して業務量が少ないものではない。高額滞納案件に重点的に取り組む一方で、課税の公平性の観点からは、少額案件についても網羅的かつ効率的な事務を行う必要がある。しかしながら、担当者の人員不足もあり、網羅的かつ効率的な事務</p>	<p>少額案件の滞納整理事務については、4 月、10 月の年 2 回実施している現年催告のほか、担当者が個別に実施している催告に加え、現年度を含め 2 か年（調定年度が平成 28 年度及び平成 29 年度）に滞納があり、かつ、滞納本税額が 10 万円以下の滞納者を対象に平成 30 年 3 月に催告書を送付しました。</p>	<p>総務部 収納課</p>

監査結果又は意見の概要	講じた措置の概要	担当部課
<p>を十分には行えていないのが現状である。</p> <p>現年低額滞納者への電話催告、交渉内容の入力、各種文書の発送作業補助、財産調査の書類作成補助などの定型的な事務作業については、委託・派遣方式や直営・アルバイト方式を採用してコールセンターを導入している他市事例がある。これにより、導入についての事務経費を確保し、市の職員は差押等の滞納処分業務に専念することを実現している。</p> <p>市においても、他市事例等を参考に、限られた人員体制の中で課税・徴収を適正に行い、事務執行を効率化していくための取組を推進することが必要である。</p>		
<p><b>(3) 給与特別徴収に係る滞納事業者への徴収手続について</b></p> <p><b>【結果】 報告書 172 頁</b></p> <p>従業員が、金融機関等の融資や公的な申請において、納税証明書の提出が求められることがあるが、特別徴収義務者の滞納がある場合、納税証明は発行されず、従業員が不利益を被ることになる。</p> <p>給与特別徴収に係る特別徴収義務者に対しては、他の滞納者と比べ、より厳しく重点的に接する必要がある。市では、特別徴収義務者に対する徴収手続は、他の滞納者と比べ厳しい折衝を行うようにしているものの、基本的には他の滞納者と同様の扱いとしている。</p> <p>重点的に管理を行う滞納案件の選定にあたっては、金額だけではなく、質的な重要性を加味し、特別徴収義務者の滞納案件についても重点的に管理することが必要である。</p>	<p>給与特別徴収義務者については、平成 30 年 2 月に個別に催告書を発送するとともに、一部の給与特別徴収義務者については電話による催告のほか、現地訪問をするなど給与特別徴収義務者との接触を図る機会を増やし、納付相談につながりました。</p>	<p>総務部 収納課</p>

監査結果又は意見の概要	講じた措置の概要	担当部課
<p><b>(4)不納欠損リストによる時効対象案件への対応について</b></p> <p><b>【結果】報告書 173 頁</b></p> <p>欠損該当者一覧表（不納欠損になる該当者の一覧）から任意の 5 件を抽出し、不納欠損に至るまでの滞納整理事務の適切性を検討した結果、1 件について対応に問題があると認められた。</p> <p>平成 19 年に納税義務者が死亡していることを把握してから、資産税課へ現所有者課税を依頼するまでに 5 年以上が経過している。死亡者名義での固定資産税の課税は、一部の場を除き、当該課税は無効になると解されており、固定資産税を徴収するためには、納税義務者を現所有者等に変更し、改めて課税に係る手続を行うことが必要となる。</p> <p>滞納整理を行う際に、他にも死亡者課税が発生している不納欠損対象案件がないかを定期的に確認すべきである。また、滞納整理事務を執行する過程で、死亡者課税であることが判明した場合には、課税課へ適時に連絡を行い、現所有者等への課税を依頼し、徴収事務を長期に渡って停滞させないことが必要である。</p> <p>そもそもの原因は、課税課である資産税課において、死亡者に対する課税が継続して行われていたことにある。死亡者課税には課題も多いのが実態であるが、適正公正な事務執行を行うべきであり、死亡者課税解消に向けた取組を推進することが必要である。</p>	<p>滞納状況にある納税義務者が死亡した場合は、相続関係人を調査するため戸籍を照会し、当該滞納者の本籍地を滞納整理システムに入力しています。</p> <p>相続関係人の特定には慎重な判断が要求されることから、複数の職員で調査しており、資産税課と連携の上、死亡者課税の解消に向けて取り組んでいます。</p>	<p>総務部 収納課</p>

## 11. 税システム

監査結果又は意見の概要	講じた措置の内容	担当部課
<p>(1)各種手続における網羅性を補完するための一覧出力機能について</p> <p><b>【意見】 報告書 177 頁</b></p> <p>現行のシステムでは、財産調査の状況を確認できる一覧が出力されないなど、各種手続における網羅性を補完するための一覧を出力できないものはいくつかある。そのため、担当者が自ら一覧を用いて手続漏れを発見することが困難だけでなく、上位者にとっても、1 件ずつ画面を照会して確認することは実務上困難であり、漏れなく確実に事務が執行されているかどうかを効果的かつ効率的にモニタリングするのは困難な状況となっている。</p> <p>次期システムを導入する際には、システムの要件として仕様に盛り込むことが必要である。</p>	<p>平成 25 年 10 月から、現行滞納整理システムを導入し、滞納整理業務の効率化を図っています。</p> <p>同システムにより、対象者の抽出がタイムリーに実施できるようになりましたが、滞納処分に係る財産調査の実施状況の一覧表を作成する機能がシステムの標準機能として装備されていません。本市の事務にあわせて改修するにも多額の費用が必要であり、また、システム自体が古く既に新しいバージョンが発売されていることから、現行滞納整理システムを更新する時点で財産調査の実施状況の一覧表を作成できる機能を装備した仕様を検討していきます。</p>	<p>総務部 収納課 市民税課</p>
<p>(2)パスワードの定期的な変更について</p> <p><b>【結果】 報告書 177 頁</b></p> <p>「大津市情報セキュリティポリシー 5-6 パスワード等の管理(1)パスワードの取扱③」では、パスワードを定期的に変更する旨が規定されている。</p> <p>税総合システム/滞納整理システムについては、パスワードの変更はシステム上強制される仕組となっておらず、また、ユーザ側でパスワードを変更する運用も実施されていない。</p> <p>税金に関係しない部署の職員が税総合システム/滞納整理システムを利用することはできないように制限されているが、例えば職員のパスワードが漏洩し、他の税担当課の職員がそのパスワードを知り得た場合、本来は業務上知り得ない情報へアクセスすることが可能となり、不正なアクセスが行われるおそれがある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 税総合システム パスワードの変更については、3 か月ごとに変更のメッセージが表示されるため、各自で定期的に変更しています。</li> <li>・ 滞納整理システム システム管理者（管理係長）が保守用パスワードを 3 か月ごとに変更するとともに、課員には個人用パスワードの変更を指示しています。</li> </ul>	<p>総務部 収納課 市民税課</p>

監査結果又は意見の概要	講じた措置の内容	担当部課
<p>税総合システム/滞納整理システムについても、大津市情報セキュリティポリシーに従い、パスワードの定期的な変更を行うべきである。</p>		

12. 総括意見（前段1～11の指摘事項と重複している項目は省いている。）

監査結果又は意見の概要	講じた措置の内容	担当部課
<p><b>(2)組織的な業務の実施</b>  <b>①マニュアルの整備</b>  <b>【意見】報告書 180 頁</b>            市税の賦課・徴収業務を組織的に実施するために必要なツールが業務のよりどころとなるマニュアルである。            しかし、マニュアルの内容が不十分な事例が見受けられた。例えば、個人市民税の事業所均等割課税について、前年の事業所均等割課税対象者リストと照合して課税業務を行っているが、前年の所得が少ない場合は、当該リストに記載されない仕組みとなっており、当年に課税対象とすべき所得があっても、結果として課税漏れが生じる可能性があるが、その点についてマニュアルに詳細な記載がなかった。            また、マニュアルにない例外的な対応について、いわゆるハウレンソウ（報告・連絡・相談）が不十分な事例が見受けられた。例えば、個人市民税の申告書の発送業務において、何らかの理由で本人から申告書を発送しないで欲しいという申し出があれば、担当者の判断で発送停止がされてしまっていた。            このように、業務の質を保つためにもマニュアルを整備（不十分なところは、追加補充）し、また、マニュアルにない例外的事項については、課内協議、上長による承認など、組織的な対応をとることが求められる。</p>	<p>市税の賦課・徴収業務を組織的に実施するため、よりどころとなるマニュアルを新市税業務システムの導入に伴い、現在も改正、整備しているところであります。            また、マニュアルにも記載されていない例外的な対応については、今後も内容を十分に精査し、課内協議や上長による承認を得るなどして、今後も組織的な対応を図ります。</p>	<p>総務部 市民税課</p>
<p><b>(4)担当者の専門知識の向上</b>  <b>【意見】報告書 182 頁</b>            市民税課、資産税課、収納課の税務職員には、市税に関する専門知識が求められる。また、課税課（市民税課と資産税課）と収納課との連携も重要である。            専門知識の向上は、自己研鑽と特定</p>	<p>課税課と収納課との間における人事交流については、市全体の異動の中で考慮していくこととしており、平成30年4月1日の人事異動において、収納課に資産税課経験者を、資産税課に収納課経験者をそれぞれ1名配置しました。</p>	<p>総務部 人事課</p>

監査結果又は意見の概要	講じた措置の内容	担当部課
<p>の分野における一定の実務経験の積み重ねが不可欠であるが、一方で人事異動により各自の視野を広げることも重要である。例えば、課税課と収納課の間で人事異動（交流）をして、市税に関する知見を広げるのも有効であると考えられる。</p>		