

税務調査等に係る対応について （「照会書」事務に係る改善要望）

平成26年3月12日

創業・IT等ワーキング・グループ

日本証券業協会

楽天証券株式会社

◎「照会書」について

現在、各税務署及び国税局より国税徴収法第141条「質問検査権」、国税通則法第74条の2又は3に基づき照会される書面(郵送)(以後「照会書」という。)を受領し、当該「照会書」に記載された個人又は法人の口座開設状況及び、当該口座の取引(入出金含む)状況等を調査のうえ書面(郵送)にてご回答いたす対応を実施しております。(以後当該対応を「照会事務」という。)

本「照会事務」については、日本全国の税務署及び国税局より個別に照会をいただくものであり、その対応は全て個別に対応を実施しているものであります。

「照会事務」の処理件数は、弊社単独で年間(2013年1月から12月受領分)約1,200件弱を受領し都度対応を実施しております。

なお、他インターネット専門証券会社 5社※に対し当該「照会事務」の同期間処理件数をヒアリングした結果、弊社を含む6社合計で約7,700件弱の対応させていただいております。

※インターネット専門証券会社5社:

株式会社SBI証券、松井証券株式会社、マネックス証券株式会社、カブドットコム証券株式会社、GMOクリック証券株式会社

(東京証券取引所 株式個人委託売買代金のうち、当社を含め6社の委託売買代金合計は83.4%を占めております。(2012年4月～9月))

◎「照会事務」に係る事務負担について

各社書面にて郵送される「照会書」について、封書の開封・整理、「照会書」記載事項の精査、調査対象者の取引等調査、調査結果に基づく回答物の作成、回答物の送達対応等の一連の作業を担当部署にて一元管理しております。同「照会事務」については、全て書面による管理である為、以下の点について各社共通にて多大な事務負担を強いられております。

- ① 「照会書」の記載内容精査
- ② 「照会書」受領後の作業進捗管理
- ③ 回答物の書面による出力及び送達作業

① 「照会書」の記載内容精査

現在書面で送達される「照会書」は基本「調査対象者（個人又は法人）の口座開設の有無及び同口座における取引状況（入出金含む）であります。各「照会書」のフォーマットは完全には統一されておらず、「照会書」記載の各項目の語句は一部異なった表現が用いられている場合もございます。

照会先（証券会社）は回答の正確を期する為、同「照会書」記載事項を慎重に確認のうえ、不明な点等あれば照会元（税務署等）に都度問い合わせを実施させていただき対応しております。

① 「照会書」の記載内容精査

「照会書」の記載事項／項目等が完全には統一されていない為、都度の記載事項等の内容精査が必要となる。

要望

「照会書」の記載事項を統一化する事で一律的な対応が可能となり、照会先（証券会社等）における都度の精緻な確認作業の軽減、また照会元（税務署等）においても回答物の齟齬、照会先からの「照会書」に対する都度の問い合わせに係る事務作業の軽減を実現。

② 「照会書」受領後の作業進捗管理

現在書面で送達される「照会書」は照会先（証券会社等）で書面原本を物理的に管理のうえ、各社独自に管理表等を作成し、照会元（税務署等）からの対応進捗等の追加確認の返答対応を可能としております。

「照会事務」の作業優先順位は概ね受領日順で処理を実施しておりますが、照会内容によっては調査及び回答物の作成に多く時間を要する事案もあり、必ずしも受領日順に回答を実施しているものではございません。

業務繁忙時において同「照会事務」が多数発生した場合、照会元が希望する回答期日が乖離し、対応進捗の確認、催促等を頂戴するケースも多く発生しております。

② 「照会書」受領後の作業進捗管理

照会元（税務署等）と照会先（証券会社等）との間で「照会書」に係る作業進捗が共有しづらい状況。

要望

書面送達による「照会書」の照会手続きを廃止し、オンラインによる照会手続き、回答物の提出手続きを一元化し、照会元・照会先双方において「照会業務」を共有する事により無用な問い合わせ等の事務作業の軽減を実現。

③ 回答物の書面による出力及び送達作業

現在「照会事務」において回答させていただく際、回答物は書面でのご指定に従い、全て書面にて提出させていただいております。

照会内容によっては、その調査期間が長期に渡るもの、及び調査対象者の取引量により、**膨大(数千ページ)な回答物を提出する事も多く発生**しております。

「照会書」に同封されている「返信用封筒」の多く(9割弱)は長形3号(一般的な定型封筒)であり、同返信用封筒では当然のごとく前述のような大量な回答物を梱包する事が適わず、やむを得ず弊社備え付けの角形2号封筒等(宅急便含む)を用い対応を実施しております。

同封された「返信用封筒(長形3号)」については、**膨大(数千ページ)な回答物に限らず、概ね回答物の同封は適わない状況**である為、前述のとおり弊社側で角形2号封筒を用い、同宛先(依頼元)の記載に際しては、誤返送防止の為、同封された「返信用封筒」の宛先部分を切り取り、弊社備え付封筒に貼り付けのうえ使用させていただいております(業務負荷)。

なお、前述にある**膨大(数千ページ)な回答物の作成については多くの作業コスト(紙代、トナー代、作業人件費)が発生すると共に作業自体に多くの時間を要する為、他の「照会業務」に係る作業時間を割かなければならない状況**でございます。

また、回答物の返信作業においては、送付物は調査対象者の取引状況等である事を鑑み、個人情報保護の観点により**全て秘匿性の高い「簡易書留」郵便に弊社側で変更**し手続きを行っております。

(照会元から同封される返信用封筒は概ね普通郵便指定あり使用不可とさせていただいております。)

(同簡易書留郵便に変更した事による**追加郵便費用**は照会元への請求も可能である事は認識しておりますが、個々の照会元に対する請求処理、その後の個別の入金確認処理等の**事務作業が煩雑**であり同請求金額以上の人件費が発生する為請求自体は現在見送っております。)

③ 回答物の書面による出力及び送達作業

「照会書」に対する回答物の多くは書面による提出指示である為、同回答物の作成及び送達手続きに多大なコストが発生している。

要望

- ・ 回答物については、電子的媒体による提出を可能とする。(前述要望にある照会書オンライン化と並行)
- ・ 返信用封筒については、その調査事項の秘匿性等を鑑み書留郵便類且つ受取人払い郵便形態への変更。

③ 回答物の書面による出力及び送達作業

要望

- ・ 返信用封筒については、角形2号封筒への変更及び他形態による返信を考慮し「宛名（照会元住所）シール」の同封

上記3点により、照会元（証券会社等）の物理的費用の削減が可能、照会先（税務署等）においては、電磁的媒体による回答物の管理が可能となり、回答物の有効活用及び物理的管理コストの低減が実現。