

第7回 デジタルガバメントワーキング・グループ
議事概要

1. 日時：令和3年3月2日（火）14時00分～15時43分

2. 場所：オンライン会議

3. 出席者：

(委員) 小林喜光（議長）、高橋進（議長代理）、高橋滋（座長）、
岩下直行（座長代理）、佐藤主光、南雲岳彦
(専門委員) 住田智子、田中良弘、中林紀彦、濱西隆男、林達也、八剣洋一郎
(政府) 河野大臣、藤井副大臣、田和内閣府審議官、
(オブザーバー) 尾原内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室内閣参事官、
(事務局) 井上規制改革推進室長、彦谷規制改革推進室次長、
黒田規制改革推進室次長、渡部規制改革推進室次長、
山西規制改革推進室次長、大野参事官、藤山企画官
(ヒアリング出席者) freee株式会社：木村執行役員社会インフラ企画部長
財務省：木村国税庁長官官房審議官
財務省：永田国税庁長官官房企画課課長
財務省：三宅国税庁徴収部管理運営課課長
財務省：中島主税局税制第一課企画官
総務省：川窪自治税務局官房審議官（税務担当）
総務省：東自治税務局電子化推進室長

4. 議題：

(開会)

1. 電子申告・電子納付の推進に向けて
(freee 株式会社からのヒアリング)
2. 個別分野におけるオンライン利用率の大胆な引上げについて
 - ・ 国税申告手続（法人税・消費税（法人））／国税納付手続について
(財務省からのヒアリング)
 - ・ 中小法人における法人住民税・法人事業税の申告手続について
(総務省からのヒアリング)

(閉会)

5. 議事概要：

○高橋座長 定刻となりましたので、第7回「デジタルガバメントワーキング・グループ」
を開会させていただきます。

委員、専門委員の皆様方におかれましては、御多用中、御参加、御出席いただきましてありがとうございます。

今回も、オンラインで開催をしております。お手元に資料を御準備いただき、御参加をお願いします。

会議中は雑音が入らないよう、画面左下のマイクアイコンでミュートにさせていただきますようお願いいたします。御発言の際はミュートを解除して御発言いただき、御発言の後には再度ミュートにさせていただきますように御協力をお願いいたします。御発言をいただく際は「手を挙げる」ボタンを押していただきますと、順番に指名させていただきます。

なお、進行時間を厳守したく存じます。大変恐縮に存じますが、質問につきましては要点を絞ってコンパクトにお願いしたいと思います。

本日は、河野大臣、藤井副大臣、小林議長にも御出席をいただいております。ありがとうございます。

また、高橋議長代理も遅れて御出席です。

オブザーバーとして、内閣官房IT総合戦略室尾原参事官にも御同席をいただいております。お忙しいところありがとうございます。

まずは、御多用中、御出席していただきました河野大臣、一言御挨拶をお願いいたします。

○河野大臣 今日もお忙しい中、ワーキング・グループに御参加いただきまして、誠にありがとうございます。

今日は、国税、地方税の申告・納税手続の電子化などについて御議論をいただくことになっております。

納税の電子申告の利用率は、法人税で約87%と聞いております。一方で、納付手続のオンライン利用率は進んでいなくて、国税全体でまだ25%ということです。

行政手続における事業者の負担をできる限り削減して、社会全体の生産性を引き上げる取組をさらに一層進めていかなければいけないと思っております。

今日は、freee株式会社の木村様から、民間におけるシステム開発の取組のお話があると思いますが、行政機関でも民間の進んだ取組を参考にして、使いやすいシステムを構築する必要があるかと思っております。

速やかな検討と実施に向けた取組をお願いしたいと思います。

また、本年度から、大法人について電子申告が義務化されました。この電子申告の義務化の範囲拡大についても、前向きな検討をお願いしたいと思います。

また、今度のワクチンの接種記録システムをお願いした会社が、非常に若い創立8年目ぐらいのスタートアップ企業でしたが、普通に入札をすると入札資格もないようなところだと聞いております。

本当は、そういう調達の仕方がいいのか、というところも含めて議論していただかないといけないかと思っております。大きくて実績がある会社だけでも、やってみたら駄目だった

という繰り返しになってしまったのでは、行政のシステムに対する信頼も揺らいでしまいますので、能力のあるところはスタートアップだろうが何だろうがやってもらって、逆にそれをばねにして日本の産業を牽引してもらえらるぐらいでなければ駄目なのだろうと思います。そうしたことも含めて、追々議論していただきたいと思います。

どうぞ、今日はよろしく願いいたします。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

なお、河野大臣は公務のため、この後、御退室されると伺っております。

それでは、早速議事に移ります。

議事「1. 電子申告・電子納付の推進に向けて」でございます。

本日は、freee株式会社執行役員社会インフラ企画部長木村様より、事前に御提出いただいた資料を基にして御説明を頂戴したいと思います。

恐れ入りますが、10分程度で御説明を頂戴したいと思います。よろしく願いいたします。

○freee株式会社（木村部長） 承知しました。

では、私から画面を共有させていただきます。

私、御紹介にあずかりました、freee株式会社の木村と申します。よろしく願いいたします。

本日、電子申告・電子納付の話ということで、なぜ当社がというところですがけれども、弊社、e-Tax、eLTAX、e-Govなど、電子政府のシステムに連携したクラウドのサービスを提供させていただいております、主に会計ソフトとか申告ソフト、労務のソフトでAPIを活用させていただいております。

あとは、今の電子申告等の主なユーザーでいらっしゃる士業の方々とも色々パートナーシップを組ませていただいているので、そういったところでお伺いしてきたお話とかを、私が少し代弁してお伝えできればと思っております。

今日、ざっくり申し上げますと、どういうサービス開発の体制とかプロセスみたいなものがあり得るかを、飽くまで一民間企業での例ということですがけれども、何かしらか御参考になるところがあればというところでは。

あとは、先ほど申し上げた士業の方々に向けてアンケートを取ったので、そこで伺いました意見として、システムの統合的な体験みたいところが課題に挙がっておりますので、そこについての御提案と、先ほど大臣からも御指摘ありましたけれども、電子納付と電子申告は、今すごくギャップがある状態で、そこについても少し触れさせていただきたいと思っております。

最初に、開発体制です。まず前提としてeLTAXとかe-Taxとかのユーザー体験は日々変化しております、もう昔のイメージでは既になくなっていくというのは我々からも共有させていただきたいと思っております。

例えばeLTAXは、最近でいうとすごく大きくUIが変わって、こういったところもeLTAX

の事務局の皆様でアンケートも取られていると思いますけれども、直近の調査でも利便性は大きく上がったところ、評価が改善しているところも前提としてあると思っております。

一方、その調査でも操作性に関する評価で言うと、やや不満をお持ちの方などもいらっしゃるのか、あとは先ほど申しました弊社のパートナーの士業の方々にお話をお伺いすると、もう少し操作性が向上してほしいみたいなことは意見としてはお伺いしますので、改善の余地もまだあるにはあるのだろうと考えるところです。

あとは、今正に税申告のシーズン真っただ中ですので、ツイッターなど見ていただくと、結構生々しいユーザーの声が出ています。是非皆さん一度、ツイッターのリアルタイム検索で、e-TaxとかeLTAXとかで検索していただくと、すごく感覚が分かると思います。

特に、士業の方々は、毎年膨大な数の手続を繰り返しますので、どんなUI、UXでもある種慣れていくところがあるのですけれども、エンドユーザーさんというか納税者さんが直接自分で申告とか納付をする場合は、本当に年に1回、自分の分しか手続をしないので、なかなか慣れていかないところがあって、つまりくところでは必ずくところということで、UXに対してのハードルは非常に高いという現状になっていると思います。ここら辺は是非、ツイッターなど御覧いただければと思います。

ただ、個別に「こういったところが」と細かく言うのはあまり意味がないと思っております。どちらかというところと全体的に体制としてユーザー体験を向上していくための工夫みたいなものを御提案できないかなと思っております。

ここで書かせていただいているのは、当社に限らず最近のエンドユーザー向けのウェブサービスをつくり込んでいる会社で、よくある工夫を記載しているのですけれども、よく言われるアジャイルとかリーンみたいな話で、小さくリリースして継続的にユーザーフィードバックから改善していくみたいな話。そのときは、まずユーザーが言うことを聞くだけではなくて、データでどうやって動いているかを追いかけて改善していくところは基本的な発想としてはまずあると思います。発想だけではなかなか実際よくなっていかなくて、どうやってそれを組織的に担保するかというところで、一つ最近の開発文化の中で新しい職種として地位を固めつつあるのは、プロダクトマネージャーと呼ばれる存在なのですけれども、製品を開発するプロジェクトのマネージャーではなくて、そのプロダクト、サービスの提供価値に対してオーナーシップを持つプロダクトの提供価値の責任者という職種が民間企業ですと今増えてきているところで、こういった者をしっかり置いて、継続的にゴールに向けてちゃんと改善しているかを担保していく。

ユーザー体験の観点でも、しっかりユーザー体験をデザインするデザイナーというのがある。そこが思い込みにならないようにユーザーのリサーチをしたり、そのリサーチもインタビューやアンケートだけではなくて、実際に実機を操作して、どういうところでもつまづいているかを見ていくようなユーザーテストが重要で、そういったところのリサーチをするリサーチャーだとか、こういったところのユーザー体験というものを、センスとか方針みたいなところだけではなくて、色々なツールに落とし込んだり、ガイドラインとかあ

るいは開発のプロセス、仕組みに落とし込んでいく。そういった仕組みをデザインする人がしっかりいるのだとか、そのチェックの中にアクセシビリティの視点がしっかり入っていくことが、今のよくあるウェブサービスの開発の工夫としてはあるのかなと思っています。

こういったものをそのまま政府の開発の仕組みに入れられるとは思いませんけれども、色々なエッセンスをうまく取り込んでいくことで、より継続的に今の電子政府サービスを改善しやすい状態がつかれるのではないかなと思っていますので、一つのヒントにいただければと思っています。

ここまで民間企業の話をし少ししましたがけれども、政府の中でも色々な取組が既にされていて、例えばe-Govにおいては、色々な属性の被験者さんに実際に実機を操作していただいて、様子を観察するといった形とか、それに合わせてユーザーのジャーニーマップみたいなものをつくっていくといった、サービス体験をつくり込むための工夫が実際に実施されていますし、経産省さんで中小企業向けの支援策を並べたポータルサイトを開発する際に、プロトタイプ段階で、何回かのユーザーの実機テストを踏まえて中身を改善してリリースすることをやっています。

このユーザーテストが何で大事かと申しますと、例えばユーザーに何が使いづらいかと聞くと、色々教えてくれるのですけれども、そもそもユーザーが自分で気づいていないがために使えていない部分というのは、ユーザーが気づいていないので指摘できないのですね。そもそもこういうカラムがあることに気づいていないとか、そういったことはやはり観察によってしか分からないところがあって、こういったところを丁寧に工数をかけていくことで、一気にユーザー体験としての品質は上がっていくのかなと思います。

e-Govの取組でもう一つ面白い取組としては、弊社も参加させていただいたのですけれども、外部連携のAPIを整備していくに当たって、APIで連携する民間のクラウドベンダーとのワークショップを行っていただいたり、そういった工夫もありました。

先ほどのユーザーテストというところは、海外でもシビックユーザーテストという形で一つのトレンドになっていまして、このシカゴの事例が有名ですけれども、実際に市民が協力してテストに加わることで電子行政サービスの質を上げていくということが行われているところがございます。

こういったところは飽くまでそのまま適用できるものではないということは承知しておりますけれども、何かしら御参考になればと思っています。

ここまでがユーザー体験をよくするために、どういった体制があり得るかということだったのですけれども、もう少し具体的にどういった課題があるかというところをひもといていきますと、このグラフに載せさせていただいているのは、eLTAXさんで直接アンケートを取られているものなのですけれども、国税のe-TaxとeLTAXを統一してほしいというのは毎回この手のアンケートを取ると挙がってくるものかと思えますし、左側に箇条書で書いておりますけれども、弊社が最初に申しあげました士業の方々にアンケートを取った

ときにも、利用者識別番号、こういったIDが分かれていることはよく課題として指摘されるものかと思っています。

では、実際にこれをシステムの的に統合することが必要かという、必ずしもそうではないと思っています。ユーザーさんの言うことが直接正解であるかどうかはまた別の話でございまして、エッセンスは統合的にアカウントが運用できるとか、ユーザー体験として分離しないということかと思っています。

特に認証を同じ連携アカウントでできるようにするという意味ですと、今、経産省のほうで「gBizID」というものが提供されているので、こういったものを活用して認証の体験をよくしていくというのが一つのキーなのではないかと我々としては思っているところでございます。

G BizIDを活用していくのであれば、G BizIDの発行のときには今は印鑑証明の郵送でかなりアナログなプロセスが残っているので、こういったものを法務省さんのシステムがAPIを連携させてくれれば、多分G BizIDの側でその情報を使ってオートメーションできる部分もあると思いますし、こういったことを課題を潰していったG BizIDをうまく普及させていくのがいいのではないかなとは思っております。

最後に、電子納付の課題というところで、先ほど申し上げた電子申告と電子納付で利用率にギャップがあるというのは、正に25.6%というこの赤字にしているところです。我々が士業の方々にお伺いしたところの結果が右側に書いてあるのですけれども、上が代理申告で真ん中が納付なのですけれども、そもそも電子申告という意味だと、皆さん会計事務所、税理士さんに委託をしていて、その上で税理士さんは電子申告している率が9割を超えています。一方、納付のほうは納税者さんが自分で納付をしているのですね。これは士業さんに聞いているので、自分の会計事務所では代理納付はしていないとおっしゃっている人が8割ぐらいいるということなのです。そういう意味だと、電子納付が進んでいないことの実質というのは、結局税理士さんが申告をするときは電子申告をしているのだけれども、納付になると顧問先の納税者の企業さんが自分で納付する。ここで紙でやってしまう。これが課題を生んでいる構造なのかなと思っております。

そういう意味だと、単に広報するというよりは、こういったところの構造が分断しているところを解決しないとなかなか利用率が上がっていかないのではないかと思います。

一方、国税と地方税の観点でいくと、これは士業の会計事務所さんが自分の事務所の税金をどう納めているのかという話を書いているのですけれども、まだ窓口がある程度あるということと、どうも国税と比べると地方税のほうはやや課題が大きそうだとこのところは見てとれるのかなと思っております。

これはちょっとまた別の話ですけれども、地方税に関しては共通収納システムが去年から走っていて、このシステム自体が非常に利便性が高いものなのですけれども、これは士業の方に聞いても認知率はまだ7割ぐらいで、恐らく一般の法人では、まだ認知されていないと思うので、こういうせつかくある便利なシステムをどうやって普及させていくかと

いうところも非常に重要なポイントかなと思います。

もう一つ的前提としては、電子納付にはやはりネットバンキングをしっかりと使っていないとなかなか難しいところがあって、一方、中小企業はそもそもネットバンキングを使っていないということが電子納付推進の手前の課題としてございますので、ここはまず一つ課題の解決のポイントなのではないかと思っています。

例えば今で言えば、色々な給付金がコロナ禍でもあり、公金を着金させるための口座を指定しようみたいな話もあると思いますけれども、ああいったところにネット口座を推奨するとか、ネット口座の利用率自体を上げていくというところをまず取り組まないと、電子納付がなかなか増えていかないというのは強く思うところでございます。

ここまで駆け足でお話ししてきましたけれども、最後にここまで申し上げてきたことをまとめているページでございます。

最初に申し上げたとおり、ユーザーリサーチをしっかりと重視して、改善を継続的に行えるプロセスが必要で、そこをユーザー体験やプロダクトのマネジメントというところを役割として組織の中に、できれば政府の組織の中にお持ちいただくというのがよいのではないかなと思っています。これが前段のところです。

後段のところですけれども、特に申告と納付の間ですごくギャップがあるわけなので、ここは単純にそれぞれ広報してもなかなか難しく、例えば納付書にPay-easyの番号が載っていないければ、それはもう納税者は気づかないので、必ずそのサービスの動線内でどうやって告知していくかがすごく大事です。そのためには、ユーザーの利用の上流から下流までのジャーニーをしっかりと描いて、どこでどういうふうにユーザーに認知してもらうかを設計していく必要があると思うので、横断的な広報とか促進の施策が必要かなと思っています。

ここら辺は、ガスとか水道とか色々なインフラで、はがきからウェブに誘導する施策とかもやられていると思うので、そういったものも参考になるのではないかなと思っています。

電子納付に関しては、そもそもネットバンキングをまず使っていきようにしようという促進なども必要だということと、国税、地方税のところのユーザー体験はできるだけ統一的にしていくために、こういったGビズIDのようなせっかくある政府の共通認証基盤を是非御活用いただくのがよいのではないかなと思っています。

駆け足でしゃべってしまいましたけれども、私からの御説明は一旦以上とさせていただきます。

○高橋座長 木村様、貴重なお話どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明につきまして御質問がございますならばお願いいたします。

なお、木村部長はこの後、ワーキングの最後まで在席されます。財務省や総務省の論点に対する回答等を踏まえて質問したほうがよいような御質問は、両省の説明の後にお願ひできればと思います。よろしくお願ひします。

それでは、林専門委員、御質問お願ひしたいと思います。

○林専門委員 林です。貴重な資料をありがとうございました。

何点かあったのですけれども、一番大きくありそうで、この後の議論にも若干絡んでしまうかもしれないのですけれども、僕も中小企業の代表でもあるので、金融機関、インターネットバンキングがやはり使われていないというところは、法人向けが非常に値段が高い。人件費とか換算したら幾らになるかをやはり計算してしまっ、結果として窓口に行くのに困っていないという話があったのです。窓口に行くので、ついでにそのときに支払ってしまうという実態があると思うのです。

これは今日の資料を拝見させていただいてもアンケートには出てきていなくて、正に私が現場の人間としてユーザーストーリーとして分かるところではあるのですけれども、この辺が反映されるようなアンケートの取り方ですとか、あと実態として払うというオペレーションがどういうふうに行われているかというところを洗い出さないといけないと強く思いました。

もう一つ、これは僕が言うのもちょっと僭越ではあるのですけれども、登記APIに関しては幾つか課題があると伺ってしまして、登記事項証明書の必要性が政省令で明記されていないといけないというお話ですとか、そもそもAPIが9時17時で提供されているなどあって連携が難しいという話を聞いていて、こちらはIT室さんになるのですか、この辺の連携でまだまだ改善の取組ができる余地があるのかなと思っております。

以上になります。ありがとうございます。

○高橋座長 木村様、コメントでございますでしょうか。

○freee株式会社（木村部長） ありがとうございます。

ネットバンキングの利用料のところは正にそのとおりでございまして、非常によくないサイクルに入っていると思うのです。

ネットバンキングは利用料がかかるし、正直これまで、そこまでユーザー体験に投資されてきていないサービスが特に法人向けは多いので、使う難易度が高いケースが多いというところがありまして、だからユーザーがあまり増えない。ユーザーが増えないので投資できないので、ますますユーザー体験としてはレガシーなまま残るというちょっと悪いサイクルに入っている領域なのかなと思ひまして、利用料のところも非常に大きなハードルだとは思ひます。

もう一つは、ネットバンキングは情情的に慣性の法則が物すごく強く働いている部分でもあるので、例えば通帳を記帳してくるのが習慣化してしまっているとか、ぽんと解決はなかなか難しいとは私も思っているのですけれども、さっきの利用料とか色々な課題を少しずつ変えていかないと、いつまでたっても窓口に並んで、感染リスクが高いままというのが続くと思ひますので、改善が必要だと思ひております。

登記APIの9時17時というのは、非常に悲しいところではあると思ひます。やはり、行政の中で効率を上げていくには、基本的にはバックオフィス連携というか裏で情報連携していくことによって、ユーザーから直接情報を取る頻度を減らしていかないとどう

にもならないということがあって、そのAPIの提供に色々な規則で制約がかかってしまっているのは、業務効率化の上では課題になっていくと思います。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

今の話は成長戦略や投資のワーキングとも関連しますので、事務局もよくそちらの担当とも御相談ください。

時間が過ぎておりますが、八剣委員、時間の関係で手短にお願いしたいと思います。

それで、次の議題に移りたいと思います。

○八剣専門委員 八剣です。

木村さん、どうもありがとうございました。

私からは1点で、実際にはインターフェースが非常に重要なのではないかなと思っていて、freeeさんのソフトウェアもネットバンキング等もつなぎ込みのところまで微に入り細に入り懇切丁寧にデザインされていると思うのですけれども、そうなってくるとインターフェースを向こうがつけやすく提供してくれているのかどうかということが、freeeさんにとっても、あるいは一般のソフトウェア業者にとっても非常に重要だと思うのです。その辺のインターフェースの統一化だとか接続の困難さが解決される動きにあるとか、その辺のことについてのコメントなり情報なりを頂ければと思います。

ありがとうございました。

○高橋座長 よろしく申し上げます。

○freee株式会社（木村部長） 政府システムのAPIのところは、この数年で本当に大きく環境としては変わってきていて、特にe-Govですと直近の公開で、先ほど直接我々みたいなベンダーともワークショップをした上で、色々設計して下さったという話を共有しましたがけれども、そういったこともあって、最近構築されているものに関してはかなり要望を取り入れていただいていると感じております。

ただ、数年前までは紙の仕様書を取り寄せるしかないとか、試験環境が物理的にどこかに行かないといけないとか、提供時間が先ほどあったようにすごく限られているとか、あとはライブラリの仕様分からないとか、色々な課題があって、今も全部は解決していません。改善の途中だとは思いますが、残っている課題群というのも、是非ベンダーとの対話などを通じて解消していただきたいですし、我々ベンダーとの間もそうですけれども、行政の中でAPIを活用し合うことも是非進めていただきたいです。

それさえすれば、そもそも納税者から情報を取ることも自体が必要なくなるのがすごく多いので、両面で是非御検討いただきたいと思います。

○高橋座長 行政内の連携については、御指摘ありがとうございました。

そろそろお時間が参りましたので、ここまでとさせていただきます。木村様、どうもありがとうございました。引き続き残っていただきまして、よろしくお願いいたします。

それでは、議事の「2. 個別分野におけるオンライン利用率の大胆な引上げについて」に移りたいと思います。

昨年末にオンライン利用率引上げのための基本計画を策定いただきましたが、全体的に取組の具体性が乏しい計画が多かったこともあり、前回ワーキングの議論を踏まえて、先月22日に本日の参考資料にありますとおり具体的な視点を示して、関係省庁に見直しを求めています。

本日は、そうした全般的な取組を進めていることを前提として、相当程度オンライン利用が進んでいる国税・地方税手続について、100%を見据えてどのような取組が必要かを中心に御議論いただきたいと思いますと考えております。

財務省、総務省よりあらかじめ提出した論点について御説明を頂きたいと思っております。

まず、財務省から10分程度で御説明をお願いしたいと思います。お忙しいところ、どうもありがとうございます。よろしく申し上げます。

○財務省（木村審議官） 国税庁審議官の木村でございます。

本日の説明は私から行い、後の質疑応答では必要に応じ国税庁の担当課長から、また税制度に話が及んだ場合には主税局の担当からもお答えをさせていただくこととなると思いますので、よろしくお願ひいたします。

国税庁では平成16年から国税電子申告納税システム「e-Tax」を提供し、以来、税務手続のデジタル化の推進に取り組んできております。そうした意味では、このワーキング・グループと私ども国税庁は同じ方向を目指していると言えるのではないかと存じております。実際、本日の論点にも挙がっております大法人の電子申告義務化につきましては、デジタルガバメントワーキング・グループの前身に相当する行政手続部会における御議論を契機として実現に至ったものと承知しております。

こうした点も含め、ワーキング・グループの先生方におかれましては、日頃より税務行政に多大な御理解、御協力を頂いており、この場を借りて厚くお礼を申し上げます。

さて、本題でございますけれども、私どもの基本計画は大きく分けて2つのテーマを設定してございます。

1つは、中小法人を含めた電子申告割合の向上。もう一つは、キャッシュレス納付の推進でございます。

以下、事前に提出しております論点に対する回答に沿いまして、できるだけ簡潔に御説明いたします。

まず、【論点①】でございますけれども、オンライン申請、国税で言えば電子申告がこれに当たると存じますが、窓口担当者と相談しながら入力するのではなく、御自宅や事務所で手続ができるようにすべきという御指摘、これは当然のことだろうと考えております。国税庁としましても、できるだけ税務署の窓口においでいただくことなく利用していただけるよう改善を続けてきており、現在高い水準になってきているところでございます。

次に【論点②】につきましては、現在、電子申告が義務化されていない中小法人の電子申告義務化に関して、論点を御提示いただいております。

その中でも論点【②-1】は、先行して電子申告が義務化された大法人について課題を

検証すべきとのことをございますけれども、これも当然のことだと考えております。ただ、適用が令和2年4月から始まる事業年度となっておりますので、実際の申告が行われ始めるのはいましばらく先、今年の夏前頃からということになります。

ですので、義務化の対象となる電子申告が本格化してから、対象法人や税理士の方々の御意見も聞きつつ、課題を検証し、さらなる利便性の向上を検討するなど、適切に検討してまいりたいと思います。

次に論点【②-2】、税理士が代理申告を行う場合に電子申告を義務化することも一案との御指摘をいただいております。

この点につきましては、昨年12月に取りまとめられました与党税制改正大綱におきまして、ウィズコロナ・ポストコロナの新しい社会を見据え、税理士の業務環境や納税環境の電子化といった税理士を取り巻く状況の変化に的確に対応する観点も踏まえつつ、税理士法の改正を視野に入れ、その見直しに向けて検討を進めるとされております。

与党における御議論も踏まえまして、税理士業務全体の電子化を一層推進するために何ができるか。大法人における義務化の実施状況もよく見ながら、日本税理士会連合会等とも協力しつつ検討を続けていきたいと考えています。

論点【②-3】は、電子申告の義務化の対象範囲拡大に向けたスケジュールということをございます。

義務化というのは文字どおり、義務を課すという非常に重い内容と受け止めております。その実現に当たっては、対象となる納税者のICT環境等の実態や、納税者利便への影響に十分留意する必要があると考えております。

いずれにしましても、今後始まる既に義務化されている大法人の電子申告における課題の検証状況等も踏まえながら、義務化を含めた電子申告率の向上に向けた効果的な方策の検討を行っていききたいと考えています。

続きまして、【論点③】は、主にキャッシュレス納付の推進に関するものと承知しております。

まず、論点【③-1】でございますけれども、基本計画に書かせていただいた新たな納付手段というのは、スマートフォンを使用した決済サービスによる国税納付のことをございます。この納付を可能とするための税制改正法案が国会で現在審議中ですので、その状況も踏まえまして基本計画の改定をする際に明記できればと考えております。

論点【③-2】でございますけれども、非常に重要なポイントですので、やや詳細に御説明させていただきます。

キャッシュレス納付割合を向上させるためにどうすればよいのか。そのために納税者のニーズ等を分析すべきというのは御指摘のとおりでございまして、先ほど林専門委員からも御指摘のあった点でございますけれども、【回答③-2】の2段落目にも書いてございますが、国税庁では、国税のキャッシュレス納付割合を向上させる観点から、税目別の納付方法の分析や事業者に対するアンケート調査を行っております。その納付方法の分析に

より、国税の納付の約7割が金融機関の窓口で行われているという実態があるわけですが、その6割は従業員に支払う給料から源泉徴収して納める源泉所得税の納付ということが裏づけられております。

この源泉所得税につきましても、オンラインで納付することも可能なのですが、なぜわざわざ金融機関の窓口で行うのかということアンケートで調べてみますと、金融機関で納めることを不便とは思っていないと。なぜなら、金融機関へは必ず行くため不便に思っていない。また、金融機関の担当者が定期的に来てくれるため、不便に思っていないというような回答が約7割を占めているというのが現状でございます。

このアンケート調査自体はコロナ禍よりも前に行ったものですので、昨今では状況が少し変わってきているかもしれません。ただ、悩ましいのは、こうした銀行窓口における納付というものが各企業の業務上の慣行となっておりまして、国税庁だけの力で変えるのはなかなか難しい面があるということでございます。

このため、私たちの回答におきましては、社会全体のキャッシュレス化に向けて金融機関等と協働していくことが重要ということで、意気込みを書かせていただいております。

論点【③-3】に移りますけれども、システム開発等に当たっては民間の事例も参考にしております。例えばスマートフォンを利用した申告や納付が一例として挙げられるのではないかと考えております。

論点【③-4】、利用者目線で使い勝手を改善すべきという御指摘もごもっともでございます。私ども、ベンダーや税理士、金融機関の方々とも意見交換しつつ、改善に努めてまいりたいと考えております。

論点【③-5】、先ほども話題に上りましたGビズIDですが、GビズIDとe-Taxの連携につきましましては、昨年のワーキング・グループでも御議論いただいております。技術的な課題につきましましては、ほぼ解決していると考えておりますけれども、このGビズID全体の在り方につきましましては今後デジタル庁で検討が行われることと承知しておりますので、その状況も踏まえながら、私たちも協力しながら引き続き検討を行っていきたいと考えております。

次に【③-6】、システム間のAPI連携が重要という点でございます。

法人税や消費税の申告は、企業や税理士の方が民間ベンダーが開発した会計ソフトを利用して申告データを作成し、そのデータをe-Taxで受け付けるというのが一般的な流れとなっております。ですので、e-Taxの仕様を公開して、民間のベンダーの方々に利用してもらう仕組みを取っております。

それから、国税と地方税との連携が必要という点につきましても、論点【③-6】に続いて、【③-7】でも御指摘いただいております。

【③-7】のほうの回答を御覧いただければと存じます。国税と地方税の連携によるワンスオンリーにつきましましては、例えば所得税については税務署に申告していただいた内容を地方税当局にも共有しております。

また、法人税についても、令和2年4月から財務諸表をe-Taxで提出すれば、そのデータを地方税当局と共有するので、地方税当局に改めて提出する必要はないという仕組みを整備いたしました。こうした情報連携の拡大につきましては、事業者負担の軽減や投資対効果などの観点も踏まえながら、引き続き検討していきたいと考えております。

続いて【論点④】でございます。

先ほどの話とちょっとかぶりますけれども、金融機関等での窓口納付は金融機関にとっても負担、キャッシュレス化については地方税とも連携した取組が必要との御指摘でございますが、正に私ども同じ思いでございます。

金融機関の窓口における国税納付につきましては、源泉所得税の占める割合が高いというのは先ほども申し上げたとおりでございます。従前は同時に納める地方税、個人住民税に係る特別徴収のオンライン納付が全国的に対応していなかったという事情もございましたが、これにつきましては既に令和元年10月に解決をしております。

今後は、社会全体のキャッシュレス化の推進や金融機関における非対面化・非接触化に向けた取組が鍵を握っているのではないかと考えております。

【論点⑤】【論点⑥】につきましては、しっかりと利用者の御意見を聞きながら、取組についてチェックを受ける。また、そうした御意見も踏まえ、基本計画を随時見直していくということに尽きるかと存じます。

以上、駆け足にはなりましたが、国税庁からの説明は以上でございます。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

御質問、御意見につきましては、この後の総務省からのヒアリングの後にまとめて受け付けたいと思います。

それでは、総務省、10分程度で御説明を頂戴したいと思います。よろしく申し上げます。

○総務省（川窪審議官） 総務省自治税務局の審議官、川窪と申します。よろしく御願ひ申し上げます。

それでは、総務省から資料3として提出させていただいておりますペーパーに沿いまして、御説明させていただきたいと存じます。

論点の1つ目は、オンラインの申請手続運用について、いかに拡大していくか、窓口訪問者をいかに減少させていくかという取組に関してでございます。

【回答①】に書いてございますように、当然、総務省としてもまた地方団体といたしましても、是非オンラインの手続を増やしていきたい。できる限りオンラインで完結していただきたいという方向で努力したいと考えております。

こうした観点から、eLTAXにおきまして、自動計算などのいわゆる入力の手援機能なども提供しておりますし、またeLTAXの利用方法に関する問合せにつきましても、ホームページ上での公表のほか、FAQの充実、改善などをできる限りスピーディーに努力を続けまして、不断に改善に取り組んでいきたいと考えているところでございます。

次の【論点②】につきましては、中小法人への電子申告義務化に関する論点でございます。

そもそも基本的な考え方につきましては、国税と同様でございます。大法人につきましては義務化をさせていただいた法改正のタイミング、また施行時期のタイミングも国税と同時でございます。【回答②-1】以下に書いてございますように、令和2年4月以降に開始する事業年度から大法人の義務化がスタートしたところでございますので、まずはこの状況の検証等に努めつつ、中小法人についてどのように電子申告率100%を達成していくのかにつきまして、国税の当局の皆様方とも相談をさせていただきつつ、また総務省におきましても、日本税理士会連合会の皆様をはじめといたしまして、いわゆる士業の皆様方あるいはソフト事業者の皆様方などとも様々相談させていただいているところでございますので、こうした意見交換等を通じまして具体的な方策をどのようにまとめていくか、今後とも検討を頑張って進めていきたいと思っております。

次の【論点③】につきましては、eLTAXの利便性の向上に関する論点を幾つか御提示いただいております。

回答の5ページから御覧いただければと思いますが、【回答③-1】または【回答③-2】につきましては、eLTAXの利便性の向上に関する話でございます。

運用時間につきましては順次拡大を図ってきておりまして、いわゆる繁忙期につきましては24時間運用なども行っているところでございますけれども、年間を通じた平日を含めた全ての24時間運用ということに関しましては、利用者の御要望や費用対効果などに留意しつつ、引き続き検討させていただきたいと思っております。

この件は、国税、e-Taxにおかれましては、個人の所得税の納税者の方、あるいは相続税の納税者の方という納税者の方がたくさん御利用になられるのに対しまして、eLTAXは地方税の対象税目の特徴から、現時点では企業の経理担当者の方や税理士の皆様方がお使いになっているシステムでございますことから、現状では費用対効果などを考えてこのようにしているところでございますけれども、今後のeLTAXシステムの機能の充実等と併せまして、こうした運用時間の在り方についても検討させていただきたいと思っております。

また、記載がございますように、電子委任状につきましては令和3年3月から取扱いを開始できることとなっております。その他、eLTAXの操作性の向上につきましては、さらに努力を重ねたいと考えております。

また【回答③-2】にございますように、利用者の皆様方からのお考えをお聞かせいただくということで、アンケートに関しましては最近も令和2年9月から10月にかけて行ってきておりまして、先ほど申し上げました関係の皆様方との意見交換も含めまして、今後ともそうしたお使いいただいている皆さんの声に対応できるよう、努力してまいりたいと考えております。

次の【回答③-3】、【③-4】につきましては、UI、UXなどに関する御指摘でございます。

こちらにつきましても、申告につきましてはオンライン利用率がかなり高くなってきている状況でございますけれども、その際に、5ページの下から数行目、「例えば」のところに書いてございますが、最近では令和元年10月にいわゆるクライアントソフト、PCdeskと呼んでおりますが、こちらを全面的にリニューアルをし、UI、UXの改善を図ったところがございますけれども、これらについてさらに民間企業の皆様方の事例等も参考にしながら取り組んでまいりたいと考えられております。

次のページ、【回答③－4】以下でございます。

利用者目線で使い勝手をということに関しましては、会計ソフト等を使ってeLTAXをお使いになっている会社あるいは税理士の方々がたくさんおられるということでございますので、こうした会計ソフト等に円滑に組み込んでいただけるようにという観点から、その皆様方とも意見交換を行いつつ、改善に今後とも努めていくという方針でございます。

次の【回答③－5】は、GビズIDの件でございます。

これにつきましては、先ほどの国税と同様のお答えになりますので、同様に取り組んでまいりたいというお話にとどめさせていただきます。

続いて、【回答③－6】でございますけれども、こちらにつきましても先ほど国税のほうから御説明がございましたように、地方法人二税の申告につきまして、国税のデータを地方税のほうにも自動的にインポートして申告等に使うことができるということに取り組んできておまして、そうした使い方が既にできるようになっているところでございますけれども、さらに国税のシステムとの仕様の統一性の確保でありますとか、使い勝手の向上などにつきまして、国税当局の皆様方とも相談し、連携をしながら取り組んでいきたいと考えております。

今、申し上げました趣旨は7ページの【回答③－7】にも書かせていただいているところでございます。これも重複する部分がございますので、御覧いただければと存じます。

次の8ページの【論点④】でございますけれども、こちらにつきましては利用満足度アンケートを昨年後半にさせていただいておりますけれども、これもさらなる取組を引き続きやってまいりたいと、記載のとおりでございます。

また、【論点⑤】にございます経済団体からの御意見につきましては、それぞれ順次実施できるように取り組んでいきたいと考えているところでございまして、引き続き様々な御指摘、また御意見をお寄せいただければ幸いですと思っております。

以上でございます。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

ただいまの御説明につきまして、御質問、御意見がございましたらお願いしたいと思います。

それではまず、小林議長、中林専門委員、それから岩下座長代理の順番でお三方、よろしく申し上げます。

○小林議長 木村審議官、詳細を逐一説明いただきまして、どうもありがとうございました。

た。

国税庁を含めて前々からきちんと検討されているなというのが私の印象です。【論点⑤】の財務省政策評価懇談会で利用者目線での実績評価をすると書かれているのですが、この政策評価懇談会は私も委員をやっているのですけれども、そういう詳細の分かる方はどうやら出席していない場所で、司司の全体評価とか財務省の財政状況の総合評価みたいなものに時間を取られてしまっています。ここの懇談会に期待するというよりは、【回答⑤】の下段に書いてありますように、やはり国民の個々の御意見を踏まえた取組や利用満足度に係るアンケート調査など、こういったものをベースにした実績評価を別のところでやるか、もしくは政策評価懇談会でやるとしてもフォーカスしたアイテムとして委員にもう少し知らしめて準備させるとか、何かやり方を考えていただかないと実効性が上がらないのではないかなと思います。

以上です。

○高橋座長 それでは、中林専門委員、お願いします。

○中林専門委員 御説明ありがとうございました。

ほかの回でもお話ししているのですけれども、一つの論点はやはりUI、UXで、皆さんシステムはウェブ画面とかスマホ画面だけだと思われがちだと思うのですけれども、もうちょっと裏の仕組みも含めて改善していかないと、UXのところがそうなのですけれども、本格的な利用率が、利便性が上げられないと認識しております。

ですので、省庁間とか地方自治体、金融機関などシステム連携をやりようと思ったときに、データを交換する仕組みが発生してくると思うのですけれども、そういうデータの側面からの検討も是非進めていただきたい。

同じものを2度入力させるのではなくて、共通化するものはやめるという方向もありますし、あるべきデータの形、データモデルと専門的な用語で言うのですけれども、税に関するデータモデルを定義して、それを共有する。あと、データのフローを定義して、先ほどから出ているAPIとか外部との連携に活用して、標準化を図っていくことがすごく重要なかなと思っています。

紙を電子化するという考えではなくて、プロセスで必要なデータは何かみたいなどころからの視点も是非入れていただきたいというのが両者に対するお願いです。

あと、これも開発手法的な、ちょっと技術的な内容にはなってしまうのですけれども、先ほどfreeeさんのお話にもあったように、プロダクトマネージャーみたいな形で、中に技術が分かる人を置いて、その人が、今話したデータも含めてシステムを管理するところを少しずつ進めていかないと、ベンダーさんの提案にそのまま乗っかるというのがなかなか脱却できないかなと思いますので、そんなところをちょっと意識していただきたい。

あと、1回リリースしたら終わりではなくて、最近ではCI/CDと呼ばれていまして、継続的インテグレーション、継続的デリバリーということで、開発してテストしてリリース

するというサイクルが物すごく速くなってきています。皆さん、スマホのアプリとかをお使いになってよく分かると思うのですけれども、1日に1回、1週間に1回とかアップデートするアプリもどんどん出てきていますので、そういう開発手法を取り入れながら継続的な改善というのにも必要かなと思います。今、大きく2点お話ししたのですけれども、そこを意識して中期的な計画に盛り込んでいただきたいと思います。

以上です。

○高橋座長 それでは、岩下座長代理、お願いします。

○岩下座長代理 どうも御説明ありがとうございました。

最初にfreeeの木村さんがとても大事なことをおっしゃったのは、この時期、正に確定申告の時期にツイッターを見てくださいますと。eLTAXとかe-Taxというキーワードで検索してみてくださいと。

検索してみました。罵詈雑言があふれています。実際に、是非これは御覧になってください。多分、役所の方はツイッターは見られないと思うのです。誰かに見てもらって、印刷をしてもらって、みんなで共有してください。国民がどう思っているかということきちんと感じるには、何とか委員会で、経済団体の代表の方がおしゃれをしてお話することではなくて、こういうところに現れている声こそが大事だと私は思います。

その中でとりわけ私が読んでいて胸を打ったのは、「eLTAXの入力をしていると、日本の縦割り行政とDXの途方もない遅れを思い知らされる」という表現であります。正に、今回の問題は縦割り行政とDXの遅れそのものであると私は思っています。

幾つか論点を申し上げます。

まず、財務省さんのほう、キャッシュレス化を推進するということで、スマホのキャッシュレス決済をお使いになる。それは結構なのですが、スマホのキャッシュレス決済は上限額があるということを意識されているでしょうか。

実際に、スマホのキャッシュレス決済で支払える国税の金額に入るものというのはどのくらいあるのでしょうか。還付の場合は、そのキャッシュレス決済の口座に入金するのですか。その辺のところは、ちょっとあまり僕はリアリティのあるソリューションだとは思いません。やはり、銀行をうまく使っていくということが大事だと思いますけれども、この中では銀行に行くのが各企業にとって当たり前になっているからいいのだという答え方に見えますが、それは決してそうではない。企業も大変だし、銀行も大変です。

今、ブランチバンキングというのはお互いにとって非常にコストリーになっているので、どっちもやめたいのだけれども、国税を納付しなくてはいけないからやめられない、地方税を納付しなくてはいけないからやめられないというのは、国民に対して大きな負担をかけているという認識が必要です。

同じような問題は私は総務省さんのところにもすごく感じたのです。財務省さんも総務省さんも何となく人ごとなのですね。そこはそれで分からないではないです。例えば国税と地方税とのデータの連携、財務諸表を連携するようになってよかったですねと。でも、

相変わらず昔ながらの企業の申告書が国税に行って、国税から企業に行って、企業からまた自治体に行って、自治体からまた紙が企業に来てという流れは変わっていないと思いませんか。自治体ごとにばらばらの納税通知書を配付する仕事は、企業の間管理職の人はみんなやったことがあると思うのですけれども、なんてひどいことをやっているのだろうとみんな思っていると思います。これをそのまま放置しておいていいのですかというのが、この問題の根源です。

そういう意味では、やはり根本的には、先ほどの会計ベンダーさんが対応していますという総務省さんの答えがありますけれども、会計ベンダーさんはすごい苦勞してこれを行っているのです。しかも、年中仕様が変わることに對して、それにコストをかけて対応しているわけです。

多分、ステークホルダーが大勢います。銀行もそうです。インターネットバンキングがどうのという話もありますけれども、銀行も悪いでしょう、企業も悪いでしょう、総務省も悪いでしょう。でも、やはりそういうことを何とか解決できるのは、国税庁さんと、地方税を担当している総務省さんではないですか。

あるいは、それはもう無理だというのだったら、デジタル庁に投げるということしかないのかもしれませんが、その部分をきちんと関係者を集めて、みんなで知恵を集めて構造から変えていかないと、細切れになっている部分をどれだけ部分最適化したって、全体が最適化するわけないと思いませんか。

今の国税と地方税の仕組みというのは、そもそもこんな問題が起こる前にできてしまった仕組みですから仕方がないのですが、それを何とかするために、今の仕組みをそのまま維持して頑張って解決していくのだったら、その関係者がみんなで集まって、みんなで一緒にソリューションを考えるしかないと思います。それぞれが縄張りを持っていてどうするのですかという感じが私はします。

私から申し上げたいことは以上です。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまのコメントについて、先ほどのfreeeの話もそうです。そして、小林議長もおっしゃいましたが、やはりユーザーテストをちゃんと実施しろという話ですよ。そこら辺も含めて、基本計画の改定のところで対応していただけるかも含めて御回答いただければありがたいと思います。

財務省、いかがでしょうか。

○財務省（木村審議官） 国税庁の木村でございます。

3人の先生から御意見を頂きました。

まず、小林議長から政策評価懇談会の場では不十分なのではないか、よりフォーカスしたやり方が必要ではないかという御意見を頂きました。確かに政策評価懇談会の場では不十分かと思しますので、何かそれにさらに工夫できないかどうか。政策評価懇談会は国税庁だけではなく財務省と合体してやっておりますが、そちらのほうとも相談しながらどん

なことができるか、よりフォーカスした形での評価の場とできるのかどうなのか、ちょっとそこは検討させていただきたいと思います。検討した上で、基本計画に間に合うようであれば記載できるかもしれませんので、頑張りたいと思います。

それから、中林先生から、システム連携、データモデルなどについてお話しいただきまして、紙をそのままオンラインにするのではなく、プロセスをきちんとBPRするべきだという御意見があったかと思います。

そこについては、私たちも常々、ただ紙をそのまま書面にするのではなく、デジタルファーストというような形できちんと入っていきけるように日頃考えているつもりですが、さらにその点については研さんを深めてまいりたいと思います。

また、freeeさんのほうにありましたプロダクトマネージャーのような人材についても、きちんとしないとベンダーになめられてしまうのではないかという話がございます、正にデジタル人材の育成は国税庁においても最も重要な課題の一つと認識しております。

e-Taxの前にKSKシステムという巨大な基幹システムを開発しておりますけれども、それを開発したのは平成2年からでございます、もう30年も前からでございます。その後、e-Taxも入ってきているのですが、私どもかなりの数の人材を抱えてシステム専門部署をつくっておりますので、さらに研修とか様々なOJT、あるいは民間ベンダーとの議論、勉強会などを含めまして、デジタル庁もできましてデジタル人材の育成に向けた方針も検討されるものと承知しておりますけれども、これからもさらなるデジタル人材のスキルアップに向けて取り組んでいきたいと考えております。

それから、岩下先生から、キャッシュレス化についての御意見を頂きました。

最初の質問はスマホだったと思います。スマホにつきましては、確かに上限が30万円となりますので、限界があるということは認識しております。ただ、スマホを使ってコンビニで決済というのは人手を介します。コンビニのバーコード納付なども窓口納付の扱いになっておりまして、ただそれは国民に少しでも納付手段を多く提供するという観点から導入したものでございまして、それをやったから銀行のほうはいいのだということでは全くございませんで、もし私の説明が不十分で、銀行のほうはいいのだと聞こえてしまったのだとしたら、そこは訂正したいと思います。

企業のほうが銀行に行く用事があるからいいのだと思っているつもりも全くございませんで、アンケートしましたところ、例えば職員の社員の給料の支払いとか、取引先への振込とか、小切手のやり取りとか、そういったその他の取引がある企業の皆さんがついでに税金を払っているのか、税金を払っているついでにその他の取引をやっているのかということは私どももアンケートからは読み取れませんけれども、できる限り非対面化による納付が進めばいいなということは重々考えておりますので、今後は社会全体のキャッシュレス化、あるいは金融機関の非対面化、その中で国税がそちらの方向に行けるように、金融機関や金融庁などもよく勉強していきたいと考えております。

私からは、今のところ以上です。

○高橋座長 それでは、総務省お願いします。

○総務省（川窪審議官） 総務省でございます。

これから先、システムを改善したり拡充を図っていく際に、ユーザーテストのような形で、ユーザーの使い勝手を正に体感、体験しながら、幅広く意見を聞きながらということで御指摘いただいております、御指摘を踏まえましてそういう努力を本当に重ねて対応していきたいなと思っております。

それから、共通納税システムにつきまして、この令和3年度税制改正で方針を決定いたしまして、対象税目を拡大することにしてございます。今現在は、法人二税と給与からの特別徴収分を令和元年の10月から共通納税システムで納付できるようになっているのですが、そこに加えまして固定資産税、自動車税、軽自動車税ということで税目拡大をするということでございます。

こうした利便性がさらに高まっていくということも、認知度が低いという御指摘もございましたので、認知度を是非上げていきたいと思っております、そうした努力と重ね合わせまして、先ほど来の議論にございました個人住民税の天引き徴収分についての共通納税の利用拡大についても図っていききたいなと思っております。

こうした形で、電子による処理を広げていくことの効果としては、紙が電子になる、あるいは足で銀行窓口に行くのが電子になるというだけではなくて、地方での場合、特に複数の自治体に対する手続を全国統一システムで、統一フォーマットの下で処理ができる。いわゆるまとめ効果と統一化の効果というものがございまして、是非そうした効果を多くの納税者の皆様方に実感していただけるように取り組んでいきたいなと思っておりますので、今日、頂いておりますそれぞれの御指摘につきましては、それに沿いまして対応したいと考えているところでございます。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

それでは、佐藤委員、濱西専門委員、南雲委員の順番でお願いしたいと思います。

まず、佐藤委員、お願いします。

○佐藤委員 御説明ありがとうございます。

既に決定事項だと思えますけれども、地方税については是非固定資産税を含めて対象税目を広げていくことが一番大事かなと思えます。

それから、別の研究会で、納税コストと言いますけれども、納税にどれぐらいの時間をかけていますかというのを実際に企業にアンケート調査をしたことがあるのです。意外と少ないというのが分かったのです。

ところが、これは違うのではないかと。日常業務の中に結構紛れているのではないかと。先ほどまで銀行とのやり取りとかあったのではないですか。意外と、企業の中に自分たちが納税にこれくらい手間をかけているということが日常業務に交じってしまうものですから、給料の支払いと天引きであるとか、銀行に行ったついでに納税するとか、そこが交じってしまっているものだから意外と見える化していない。

他方、税理士に対する支払いは明らかにお金が出ていくので、ここは見えるのでケチろうと思う。

もし電子納税に対する需要とか認知度を喚起しようということであれば、企業の側にこういう納税に係る費用とか時間、業務コストがどれくらいかかっているかということについて、やはりある程度見える化を促していくことが必要なのかなと思いました。

先ほど、有識者懇談会の話も出てきましたけれども、この種の話というのは、先ほどの罵詈雑言のツイッターではありませんが、現場で実際にやっている人たちの声がむしろ重要であります。経営者の方は自分で納税しているわけではないので、したがってどこまで現場の声を拾えるかということがポイントになってくるかと思います。その辺りは少し工夫があってもいいのかなと思いました。

これは単なるアイデアなのですけれども、今、コロナ禍において、企業に対する支援金とか給付金とか各種助成が進められていますけれども、やはり色々な資料を用意しなければいけないということで手間がかかる。でも、ちゃんと電子納税していて情報がそこに蓄積されていれば、それをスムーズに利活用できるということがあれば、支援の迅速性にもつながりますし、ある種、電子納税をやろうというインセンティブになりますので、税制の中だけで利便性を閉じないで、色々な各種支援をつなげていく。これは本当は税調の議論なのですけれども、税と給付の一体化に関わる話でもあるのですけれども、やはり税以外の行政分野にもちゃんと利便性がつながるようにしていくというのが重要なかなとは思いました。

以上です。

○高橋座長 それでは、濱西専門委員、お願いします。

○濱西専門委員 ゲストの木村さんと、国税庁、総務省にそれぞれ1問ずつお聞きしたいと思います。

役所の場合、一般論でいうと、まだ開発側とユーザー側のマネージャーが分離されていない。開発側のマネージャーしかいないので、なかなかユーザー側の要望が反映されづらい。

あるいは、仮に両者が分離していたとしても、システム側のマネージャーのほうはシステムを熟知しているので発言力が強くて、言葉は悪いですけれども、ユーザー側のマネージャーのほうはあまりシステムを熟知していないので発言力が弱いというような形で、バランスが取れていないように私には見えます。

木村さんにお伺いしたいのは、民間では両者の発言力のバランスがうまく取れるようにどんな工夫を凝らしているのかという組織的な工夫の仕組みを御承知であれば教えていただきたいという質問です。

次に、国税庁と総務省にお伺いしたいことは、先ほど役所の一般論は話したところなのですが、それでは国税と地方税では開発側に立つマネージャーとユーザー側の視点に立つマネージャー、こういうマネジメント体制をどのように分離されておられるのか。組織的

な分離の具体的な仕組みについて、御説明をお願いします。

○高橋座長 あと南雲委員ですね。お願いします。

○南雲委員 ありがとうございます。

今、御説明をお聞きしております、特に銀行回りのところはそうなのですが、それぞれの方がプロセスを最適化されてつなぎ上げていくというやり方はもう無理だと思います。

何を言っているかということ、まず法人がいて、代理人としての士業がいて、ベンダーさんがいて、お金を流す銀行がいて、国税庁さんなり総務省さんなり、自治体も出てくるといことなので、それぞれの方程式の一個一個の式を解くのではなくて、全員で集まってプラットフォームをデザインしていくという在り方に軸を変えないと、とても前には進まないと思います。

経産省の中には、IPAの下にデジタルアーキテクチャ・デザインセンターというのが去年、立ち上がりましたがけれども、アーキテクチャーのデザインをみんなでやるという時代に入っているのだと思うのです。

ですので、プラットフォームデザインのほうに国が音頭を取って、官民連携でみんなで引っ張っていくというやり方に変えるという判断をすべきと思います。

以上です。

○高橋座長 では、以上お三方の御意見につきまして、それぞれ御回答いただきたいとします。よろしくお願いします。

まず、木村様、お願いします。

○freee株式会社（木村部長） ユーザー側と開発側のマネージャーという話でございますけれども、まず当社の話でしまいますと、当社はシステム開発は全て内製なので、分離という課題がそもそもないというところはまずございます。

外部に委託して開発するとなると、どうしてもノウハウ的には開発委託先のほうに蓄積してしまいますので、そこは仕方ない部分もあるのかなとは思いますが、ある程度、中に人材を抱えることを考えるしかないのかなと思います。

そこも、テクニカルに全てのことをこちらで分かっていないといけないということでは多分ないと思ひまして、どちらかという先ほど申し上げたプロダクトマネージャーみたいな人というのは、もちろん技術が分かるということも重要なのですが、必要な機能リストを埋めた開発をするというよりも、本当にそのシステムでどういうゴールを達成したいかということについてKPIを設計して、そこに向けてみんなを動員していくようなマネジメントをする人のことですので、テクニカルな分だけというよりは最終的なユーザーに対する提供価値に対してどうやって達成するかということはある程度継続的に、何年も一人の人が長くそれを見てマネージしていくということが多分大事なのかなと思います。

もちろんテクニカルな知見も大事だとは思いますが、重要なのはやはり最終的にKGIとかKPIと言われるものをどう立てて、それを仕上げるためにどういう施策を打っていくかということユーザー価値の視点で考えていく人がしっかりちゃんといるかとい

うことに尽きるのではないかと考えています。

先ほどユーザーテストが重要という話がありましたけれども、やはりアンケートとかインタビューというのはユーザーが自分の中で言語化できている課題しか出てこないのです。それはもちろんすごく大事で、業務を長くやってきているベテランの人の言うことの課題というのは、それはそれで解決する必要があるのだと思うのですけれども、ユーザーが気づかない課題を解決していくためには、実際にユーザーの振る舞いを観察するとか、それをもっとテストという形で横から観察するというのもありますし、データのログを見ながら分析していくということもいいですし、そのログを分析するにはログが取れるようになって、それは仕込んでいないといけないというのはもちろん前提としてあるのですけれども、ユーザーが言語化できていない課題を解いていくということも重要で、その両面がやはり重要なので、アンケートだけではなくて、ログとか観察というところでも是非ユーザー課題を拾っていただきたいというところは感じたところでございます。

もう一つだけ申し上げたいのですけれども、電子申請と納付の利用率のギャップのところでは。

ここは多分、銀の弾丸みたいな解決策はあまりなくて、地道に電子納税の利便性のあるシステムの認知を広げていくみたいなのは大事なのですけれども、申告があくまで上流工程で、この後に納付があるというところがすごく大事で、納付をする顧問先の個別の中小企業の担当者の方に、電子納付という手段を気づいてもらうには、一つは代理人である士業の方から簡単に、納付書を転送してとかのコミュニケーションだけではなくて、例えばその代理人の方から顧問先の企業さんに支払先のリンクを送るようなコミュニケーションが取れるようになっているとか、自然と業務とか作業の流れの中で納税者さんが電子的な手段が使えるのだということに気づく流れをどうつくるかということだと思います。

そういう流れの外で、幾らチラシとか広告を出して認知をつくろうとしても、ユーザーさんは見ても忘れてしまうので、その流れの中で自然と電子的手段に触れるかということ design するのが大事だと思います。

以上です。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

今のお話は、南雲委員のお話にもつながるところがあると思います。

それでは、国税庁、よろしくお願ひします。

○財務省（木村審議官） 国税庁でございます。

佐藤先生から納税コストが見える化されていない、電子納税にかかる費用あるいは時間が見えていないという御指摘がございました。

確かに、その他の銀行に行く業務の中での区別がつきにくいというのがあると思いますので、私たちのほうでも、本当に先ほども申し上げたことの繰り返しになりますけれども、金融機関とどんなことができるのかやっていきたいと思ひます。

ただ、納税につきましては、昔から振替納税、それから平成16年からインターネット

バンキング、平成20年にコンビニ納付、平成21年にダイレクト納付、それからQRコード、クレジットカード納付とどんどん広げてきておりまして、私ども広報が足りなかったのかという点も反省するところがあるかもしれませんが、本当に様々なニーズを持っている納税者の方々にお答えしようと思って今まで取り組んできましたので、さらに金融機関の負担も削減されればとも思いますし、また、ここを頑張っていきたいと思います。

それからもう一つ、濱西先生から開発側とユーザー側のマネジメント体制をどういうふうに組織的分離しているのかというお話がございました。

国税庁の中ではシステムを専門にやっている参事官という部署がございまして、そこがシステムをつくるほうでございまして、ユーザー側としましては確定申告作成コーナーを作成している企画課というところがございまして、そこがユーザー側となって、さらに個人課税課とか法人課税課といった関係各課がユーザー側に立って、それぞれコミュニケーションしながらやっています。ユーザー側にもシステムに詳しい人材を配置して、コミュニケーションがよく取れるようにコラボレートしながらやっているとございまして。

そのほか、確定申告については、会場を設置しておりまして、そこに納税者の方がいらっしゃいます。そこで、納税者の方から直接に不便なところとか分かりにくいところという声を吸い上げて上がってくるようにしておりますので、ある程度システム側、ユーザー側それぞれに立った形でコラボレーションはできていると考えております。

私からは以上です。

○高橋座長 総務省、いかがでしょう。

○総務省（川窪審議官） 続いて、総務省から申し上げます。

開発側とユーザー側のそれぞれのマネジメントの適切な反映をという御指摘についてでございます。

色々なeLTAXの機能を拡充したり開発したりしていくに際しまして、これまでも検討会などをつくりまして、総務省や自治体のみでなく、利用者の方々、特に地方税の場合には企業の方々がお使いになる税目が今のところ中心でございますので、経済団体の皆さんも含めまして、一緒にテーブルに着いていただいて案をつくっていくことに努めてきてはおります。

その際、さらに具体的な中身というときには、ワーキングなどをつくって、そうした関係の皆様方にお入りいただきながらということに努めてきているつもりではございますが、なおまだ恐らく不足もあるし、十分でないという御指摘なのだろうと思っております。

これにつきましては、これからも様々なシステムの拡充や開発をしていくに際しまして、それぞれ現実にお使いいただく皆様方が使いやすく、効果が本当に発揮できるようなものに仕上げていくという観点から努力していきたいと思っております。

その上で、一つだけ地方税の特性ということで申し上げますと、申告納税税目だけでなく、付加型の税目というものが地方税には結構ございます。代表選手は固定資産でございますけれども、こうした手続を考えていきますと、いわゆる納税者側の皆さんにとっての

使い勝手と同時に、税情報を発信する自治体側にとっても使い勝手がよくて誤りなく円滑に処理できるようなシステムにするということも、また一方で重要ということがあるのかなと思っております。

その両方をつなぐシステムがeLTAXでございますので、両方にクライアントシステムやクライアント端末があるということをしっかり頭に置きながら、両者の、しかも技術も担当する皆様の実感や御意見をしっかりと受け止めながらやっていく。またそれを開発する際のマネジメントにどう生かしていくのかという御指摘につきまして、何とか取り入れながら頑張っけてやっていきたいと思っております。

以上です。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

それでは、私のほうから、両省共通した御質問を2つと、財務省にさらに2つ申し上げたいと思います。

まず財務省独自のお話として、先ほど会場を設けて申告してもらっているとお話でした。多分、税務署の職員が一緒にいて申告の仕方を教えていると思うのですが、そこで詰まっている話というのはフィードバックされているのでしょうか。要するに、税務職員が手伝って申告できているのだからそれでいい、という話で終わっているのかどうか。それでは使い勝手の向上はできませんので、そういうところで一般のユーザーが詰まっているところについて、システムの改善につなげているかどうかということをお聞かせいただきたいと思っております。

それから、財務省ですが、紙の場合は鉛筆と紙だけあればいいのですけれども、電子納付だとパソコンも要るし、ワクチンソフトも要る。場合によっては会計ソフトも買わなければいけない。コストがかかっているわけですね。そういう意味では、手数料みたいなものは日本銀行が負担して見えにくいようなのですけれども、電子納付に誘導するために、例えば2～3年度は思い切って電子納付については納税額を初期投資のために減免するということをして、インセンティブをつけなければいけないと思うのですが、そこについてお考えはないのでしょうか、ということをお聞きしたいと思っております。

それから、両省にお聞きしたいのは、G Biz IDの話が出て、G Biz IDは法人単位でe-Taxの場合は事業所単位だということでした。確かに、所得控除、源泉徴収の関係で事業所単位でないといけないというのも分かるのです。しかし、この論点は検討したらすぐに分かるはずなのです。それがなぜ1年前と同じ回答になるのか私は理屈がよく分からなくて、1年前に分かっていれば、その段階で検討すべきだったのではないですか。

また、デジタル庁ができますからといって、デジタル庁の発足を待つというのはあまりにも拙速なのではないかと思うのです。その件について両省にお聞きしたいと思っております。

あと100%を目指していただくというのが今日のワーキングの一つの課題だと思います。例えば義務化の資本金額とか規模とか、最近資本金額で会社の大きさを考えるのはどうかと思うのですが、範囲を徐々に引き下げていくという努力をしていただけないでしょうか

と、というのが一つのお願いです。

もう一つは、それと並んで、当初は段階的に義務化の範囲を広げるといってもやむを得ないと思うのですが、義務化には移行期間がかかるわけですね。そういった意味ではその点を考慮して、今から例えば義務化を検討して、猶予期間を設ける。その猶予期間の中で、例えば先ほど言ったように税額控除などをしてそちらに誘導するみたいなことを今から考えていただければありがたいと思うのですが、その辺についていかがでしょうか。

財務省の独自の問題、それから両省の共通の問題にお答えいただければありがたいと思います。

まず、財務省からお願いします。

○財務省（木村審議官） 幾つか御質問を頂きましたけれども、まず、最初の会場を設けて申告している場所でのユーザーのことがフィードバックされているかということにつきましては、多くの申告者の方々の手が止まったところとか、画面についてなどはきちんとフィードバックされてうちに上がってきまして、あとはアンケートも取っておりまして、毎年毎年、作成コーナーについて改善を図っているところでございます。

続きまして、申告納付、GビズIDにつきましては、担当課長から御説明をさせていただきます。

三宅課長、お願いします。

○財務省（三宅課長） 国税庁管理運営課長、三宅でございます。

先ほど御質問の中で、納付の関係で色々なコストということで御質問がございましたので、その点について簡単に御説明させていただきます。

もちろん、色々なソフトのダウンロード等々といった御発言もあったのですが、納付の手続に関しましては、基本的にインターネット環境がありまして、例えばe-Taxのホームページとかネットバンキングのホームページにアクセスしていただければ、そちらのほうから納付をしていただけるようになってございます。

そして、色々な具体的な別のコストに関しましては、先ほど日銀というお話もあったのですが、基本的には日銀あるいは国税庁のほうで納付に関するシステム面のコストについては負担をしております、納付される方の負担はありません。

1点だけ例外が、クレジットカードで納付をされる場合については、納付額に応じて一定の金額の御負担をお願いすることになっております。

それと、先ほど岩下座長代理の御質問のところであったのですが、スマホの30万円、コンビニ納付の30万円ということなのですが、これは先ほど、審議官の木村からお話をしましたけれども、納付手段の多様化ということで、必ずしも法人の大規模な納付について想定した形として導入しているものではないことについて御理解いただきたく存じ上げます。

あと、スマホにつきましては、御案内かと思っておりますけれども、コンビニ等に行かずとも

御自宅等でも利用していただけたらなと思ってございます。

私からは以上でございます。

○高橋座長 そうすると、インセンティブは全く考えないということですか。

○財務省（三宅課長） 経費に関しましては、基本的には国庫金ということでまず日銀が負担をする。それは結局、銀行等で窓口納付の場合なのですけれども、それ以外について利便性を確保するために私どものほうで導入する。

具体的には、例えば間でコンビニを介するということになります。

○高橋座長 分かりました。説明は分かりました。

ただ、インセンティブは考えていただきたいというのがこちらのお願いだという話です。

納付の前提として申告もありますので、申告にはお金がかかっているんで、先ほどから申告ができないと納付も電子化しないので、その前提として会計ソフトとか申告にお金をかけているので、そこは是非お考えいただきたいということです。これはもう以上で、それで結構だと思います。どうもありがとうございました。

ほかはいかがでしょうか。財務省。

○財務省（永田課長） すみません。

続けて、国税庁のほうからもう少しお答えしてもよろしいですか。

○高橋座長 どうぞ。

○財務省（永田課長） 国税庁企画課長の永田でございます。

G Biz IDの関係がございました。大変遅れて申し訳ございません。

経産省の担当者と事務的には色々な議論をしております、例えばどういうIDとして使っていこうとか、そういう議論も進めてきたところではあるわけですが、G Biz IDが今度は経産省からデジタル庁に移管するとか、そういうような議論がございまして、大変申し訳ありませんが、議論が前に進まなかったというところが正直なところでございます。

引き続き、私どもとしてはG Biz IDを使ってやっていくというのは、実はやっていきたいテーマで、そういう形で経産省さんと議論はしてきておりますので、是非引き続き前向きに議論を続けてまいりたいと思っております。

議論が進まないとお考えいただいているとすると、大変申し訳ないと思っております。

あと、今後の100%に向けてのお話でございます。おっしゃることはよく理解できるところでございます。道筋としては色んなことを考えないといけないと思っておりますけれども、一方で大法人の状況ですとかそういったものも見ながら、あるいは中小法人の動向等も見ながら考えさせていただきたいと思っております。

御指摘は非常によく理解させていただいております。失礼いたします。

○高橋座長 国税庁の御回答はそのくらいでしょうか。木村審議官、それで御回答はよろしいでしょうか。

○財務省（木村審議官） 財務省からもう少し補足をしたいと思います。

○高橋座長 では、よろしく願いいたします。

○財務省（中島企画官） 財務省主税局の中島でございます。

先ほど御指摘いただきました2点、電子納付する際にインセンティブ措置として税の減免を講じることができないか。もう一つは、法人税の電子申告の義務化の範囲、今は資本金1億円以上ということで、それを段階的に広げることは考えられるのかという2点の御指摘を頂いています。

減免の点については、まず現状において電子納付をするに当たっての問題と申しますか、それがコスト的な点が問題になっているのかどうかといったところもよく含めた形で、具体的な対応を考えていく必要があるのだと思っています。

むしろ、利便性が感じられないとか、そういうふうな声も頂いているところですので、まずは利便性の高いものを講じていくといったものが基本的な考え方なのではないかと思っています。

もう一つは、義務化の範囲を段階的に広げていくという御示唆は非常にごもつとも考えておるところでございまして、特に法人税に関して申しますと、税理士の関与をされている状況が非常に高いという中で、まずはこういったところを切り口に何らかの電子申告を促進するようなことが考えられないかという切り口でございまして、大企業の次、中小企業の中では特にこの税理士の関与されているところにターゲットを当てて議論を進めているところと申しまして、そういった議論が昨年末、与党の税制調査会のほうでも御議論いただきまして、先ほど国税庁のほうから紹介したような検討の方向性になっておりますので、基本的にはそういうことで検討を進めていきたいと思っております。

以上でございます。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

国税庁、財務省、御回答はこれでよろしいでしょうか。

○財務省（木村審議官） はい。取りあえず、これで回答は以上です。

○高橋座長 では、総務省お願いします。

○総務省（川窪審議官） 総務省でございます。

総務省といたしましては、地方税のほうに遅れがあるとか、地方税独自に努力が必要なものにつきましては一生懸命努力してまいりたいと思っておりますし、また国税と足並みをそろえて一緒に取り組むべきものにつきましては、一緒に検討して取り組んでいきたいと考えておまして、先ほどの御指摘もGビズIDの件と、100%を目指した義務づけの件につきましては、国税の取扱いと足並みをそろえつつ一緒に検討していきたいと考えておりますので、そういう観点から一緒に努力したいと思っております。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

まだ時間がちょっとございますので、岩下座長代理、手が挙がっております。いかがでしょうか。

○岩下座長代理 以前、ベストセラーになった何とかの壁という本がありましたね。

今日は、私と南雲委員から、今の体制では検討ができないのではないかとということについてかなり強く申し上げたつもりです。

それについては、できるともできないとも回答がないのはなぜなのですか。それはタブーだとも思えますが、考えてはいけないのですか。でも、今のままやっていったら、うまくいかないのは火を見るよりも明らかでしょう。

韓国が1997年にIMF管理になって、その後で急速に電子政府化が進んだという話は割と有名な話です。これは、そういう行政改革を早急にやらなければもたなくなつたから、彼らはそれに追い込まれたわけです。結果として、世界に冠たる電子政府の国になつたわけです。

日本は、幸いにしてまだそういう事態にはまだなっていませんが、いつならないとも限りませんから、少なくともそういうことに追い込まれる前に、主体的に今の状況を改善するためにどうすればいいのかということをつまづきを乗り越えて検討していただけないですか。

それは決して無理なことをやれと言っているつもりはないのですけれども、そういう検討をするというか、今の体制だけで、自分たちの庭先だけでやっていたらうまくいかないのは明らかなので、こちらから見ていてもかわいそうに見えますよ。ですから、そこは協力をしてやらないと駄目ですよ。そこは是非協力して進めるということをお考えいただきたいのですがいかがでしょうか。特に財務省さん。

○高橋座長 それでは、御回答を頂戴したいと思います。

○財務省（木村審議官） 国税庁としましては、先ほどちょっとお答え申し上げたつもりだったのですけれど、金融機関や金融庁とも新たに勉強していく場を設けていきたいと考えております。是非協力して進めていきたいという気持ちは当然持っております。

私たちが申告は非常にオンラインで高いレベルまで来ております。この申告と納付の間の接続がうまくできていないということが非常に問題だと思っておりますので、この申告から納付に至る部分での障害を取り除き、多くの方々にオンライン納付していただけるように必要なことを検討してまいりたいと思っておりますので、金融機関、金融庁を併せて、総務省さんもこちらにいらしていますので、是非一緒にやっていきたいと思っております。

○高橋座長 岩下座長代理、いかがでしょう。

それでよろしいでしょうか。

○岩下座長代理 はい。是非お願いいたします。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

ほぼ、これでお時間となりました。ここまでとさせていただきたいと思っております。

基本計画の改定に向けて、本日の御議論、特にユーザーテストの話とか連携の話とか、是非必要な対応をお願いしたいと思います。

ただし、国税庁、最後のお話にはちょっと納得できません。100%義務化に向けて何ができるかきちんと考えていただきたいと思っております。申告はうまくいったと最後におっしゃ

いましたけれども、まだすべてには普及していません。裾野がすごく広く残っているので
すよ。そこはしっかり考えていただきたいと思いますので、是非よろしく願います。
事務局においてもフォローアップをお願いしたいと思います。

両省の皆様、本日はお忙しい中ありがとうございました。

引き続き、連携させていただきたいと思います。何とぞよろしく願います。どうも
ありがとうございました。

今後の日程につきましては、追って事務局から御案内させていただきます。

それでは、会議はこれにて終了させていただきます。退室ボタンにより御退室ください。
どうもありがとうございました。