

☞ 電話相談センターの新設

Q : 電話で税務相談ができるようになるって聞きましたが、本当ですか？

A : 税務相談のうち一般的な質問を集中的に回答する「電話相談センター」が、来年の秋から常設されるようです。

【解説】

国税庁では、来年度の予算取りを、①納税者利便の向上、②国際化対策、③アウトソーシング・アルバイトへのシフト、④執行経費の4分野に重点をおいて折衝していく方針を打ち出しています。

電話相談センターの設置は、①に該当するもので、概要は次のようなものです。

1. 税務署や国税局の税務相談室にかかってきた電話が、まず、一般的な相談と個別相談とに振り分けられます。
2. そして、そのうち一般的な相談が電話相談センターに転送されます。
3. 転送された相談は、さらに、「個人課税」「法人課税」「資産課税」などに振り分けられ、それぞれの専担者が回答するといったことが検討されているようです。

同センターには、国税職員が常駐するほか、確定申告時など繁忙期には税理士にも派遣を要請するとのことです。

国税庁では、そのほかに電子申告や納税システム、タッチパネルの運用、更新経費や内部事務をアウトソーシングする経費、KSKシステムの運用経費、国税庁内のネットワークの運用経費、集中電話催告システムの運用経費などの予算を計上しています。

