

平成 29 年度

包括外部監査結果報告書

要約版

市税の賦課徴収に係る財務事務の執行及び管理の状況

平成 30 年 2 月

新潟市包括外部監査人

神代 勲

第 1 . 包括外部監査の概要

1. 外部監査の種類

地方自治法第 252 条の 37 第 1 項に基づく包括外部監査

2. 選定した特定の事件

(1) 監査テーマ

市税の賦課徴収に係る財務事務の執行及び管理の状況

(2) 監査対象年度

原則として平成 28 年度を対象として、必要に応じて他の年度も対象とした。

(3) 監査対象部局

財務部税制課、資産評価課及び市税事務所

ただし、必要に応じて関連事務を行うその他の課等も対象とした。

3. 特定の事件を選定した理由

少子・高齢化社会の到来による社会保障費の増大や労働人口の減少により、今後、新潟市の財政は一層厳しくなることが予測される。このような環境のなか、新潟市が「にいがた未来ビジョン」に掲げる「安心協働都市」「環境健康都市」「創造交流都市」の 3 つの都市像の実現に向けた取組を進めるためには、安定的な財源を確保することが欠かせない。

新潟市の市税収入は、平成 28 年度当初予算で 120,607 百万円であり、一般会計の歳入総額 359,300 百万円の 33.6%を占める重要財源である。

よって、市税の賦課徴収に係る財務事務の執行及び管理が、適法かつ適切に行われているかどうかを包括外部監査人の立場から検討を加えることは、市民にとって非常に意義のあることと考え、特定の事件として選定した。

4. 監査の着眼点

以下の項目について、財務事務の執行及び管理が法令、規則及び条例等に準拠して適切に行われているか、経済性、効率性及び有効性が確保されているかを監査する。

- 市税の賦課徴収事務
- 市税の減免事務
- 滞納整理事務
- 市税に係る情報システム
- その他

5. 包括外部監査の方法

関連部署の責任者及び担当者に対してヒアリングを行うとともに、関連文書を閲覧した。また、必要に応じて運用現場の視察を行った。

6. 包括外部監査の実施期間

平成 29 年 6 月 1 日から平成 30 年 1 月 31 日まで

7. 包括外部監査人並びに補助者の氏名及び資格

包括外部監査人	神代 勲	公認会計士
補助者	安藤 武	公認会計士
補助者	岩崎 竜也	公認会計士
補助者	五十嵐 隆敏	公認会計士
補助者	猪股 嶺	公認会計士
補助者	大崎 卓哉	公認会計士
補助者	河村 美由紀	公認情報システム監査人

8. 利害関係

包括外部監査の対象とした事件につき、地方自治法第 252 条の 29 の規定により記載すべき利害関係はない。

9. その他

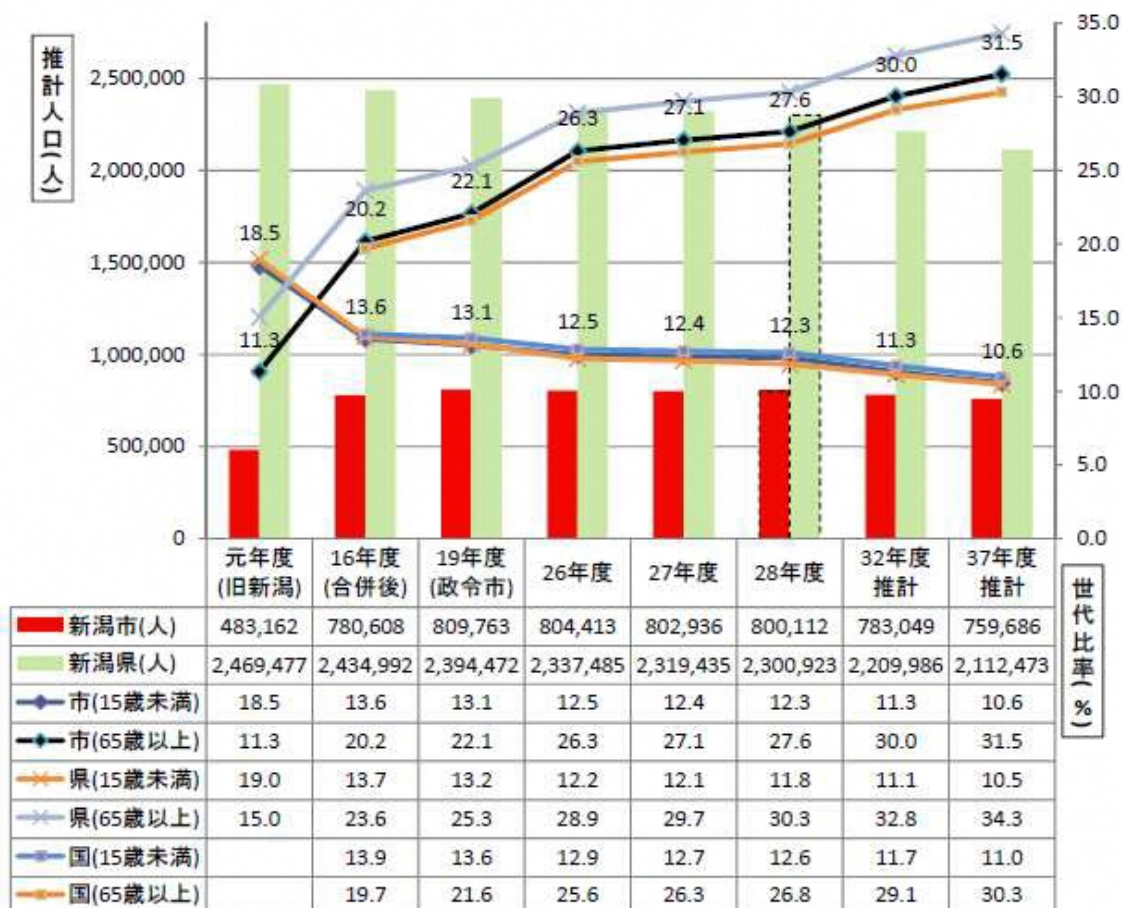
報告書中の表は、端数処理の関係で、総数と内訳の合計とが一致しない場合等がある。

第2．監査対象の概要

1. 市の財政状況

(1) 新潟市の人口推移

新潟市の人口は、平成19年度の政令指定都市移行時をピークとして減少傾向にある。また、平成28年度の老年人口（65歳以上）の比率は全国ベースを上回る27.6%、年少人口（15歳未満）の比率は全国ベースを下回る12.3%であり、この傾向は将来年度においても継続することが見込まれる。少子・高齢化社会の到来により社会保障費が増加し、労働人口が減少するなかでの財源の確保は、新潟市において重要な課題であると考えられる。



※平成19年度以前は各年度末現在の数値。平成26年度以降は1月1日現在の数値。

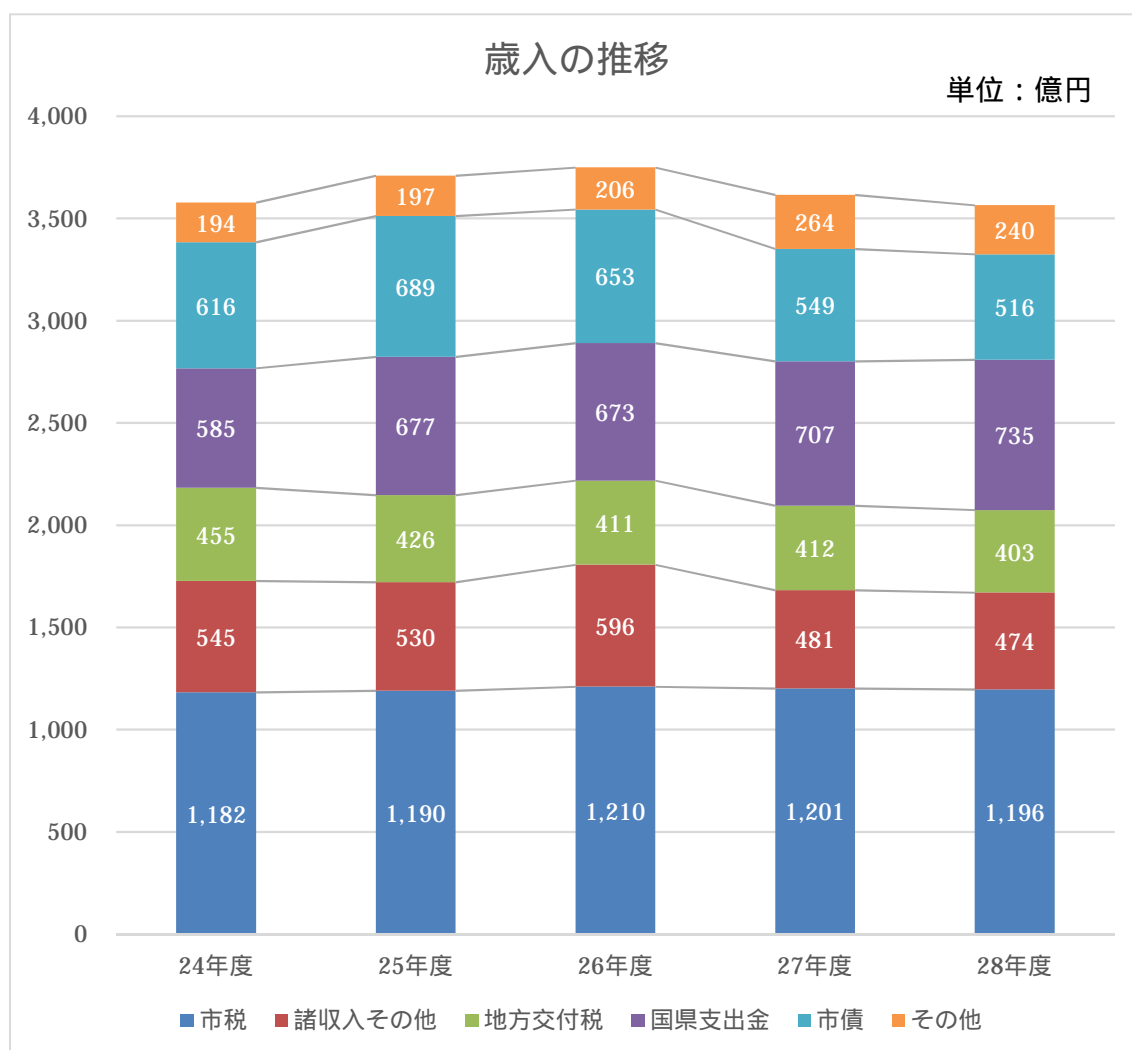
※平成32・37年度将来推計は国立社会保障・人口問題研究所推計(平成25年3月推計)

(出典：「新潟市の財務書類」)

(2) 新潟市の歳入の推移

新潟市の普通会計の歳入の推移は以下のとおりである。平成 28 年度の新潟市の歳入総額に占める税収の割合は 33.6%であり、同年度の他の政令市平均 39.5%と比較すると低いものの、重要な財源であることにはかわりはない。

新潟市が「にいがた未来ビジョン」に掲げる「安心協働都市」「環境健康都市」「創造交流都市」の3つの都市像の実現に向けた取組を進め、持続的な財政運営を行うためには、市税収入を安定的に確保することが欠かせない。



(出典：「新潟市 IR 資料」から包括外部監査人作成)

2. 市税の概要及び税目ごとの市税収入の推移

(1) 市税の概要

新潟市において賦課徴収される税目及びその概要は以下のとおりである。7 種類の普通税及び 3 種類の目的税があるが、平成 15 年度以降、特別土地保有税は新たな課税が行われていないため、現状、9 種類の税目について課税が行われている。

市より各税目の概要を聴取し、市税収入額や事務の複雑性等を勘案のうえ、鉱産税を除く以下 8 種類の税目を包括外部監査の対象とした。

種類		概要	監査対象	
普通税	市民税	個人市民税	個人の所得に対して課される税金である。	
		法人市民税	法人税額と資本金等の額及び従業者数を基礎として課される税金である。	
	固定資産税		土地、家屋、償却資産の所有者に対して課される税金である。	
	軽自動車税		原動機付自転車、軽自動車、小型特殊自動車及び二輪の小型自動車の所有者又は使用者に対して課される税金である。	
	市たばこ税		製造たばこの製造者・卸売業者などの卸売販売業者等が市内の小売販売業者に売り渡したたばこに対して課される税金である。	
	鉱産税		鉱物の掘採事業に対して課される税金である。	
	特別土地保有税		一定規模以上の土地を取得した場合、または所有する場合に課される税金である。なお、平成 15 年度以降、新たな課税は行われない。	
目的税	入湯税		環境衛生施設、鉱泉源の保護管理施設及び消防施設その他消防活動に必要な施設の整備並びに観光の振興（観光施設の整備を含む）に要する費用にあてるため、鉱泉入浴場における入浴に対し、入浴客に課される目的税である。	
	事業所税		道路、上・下水道、公園、教育文化施設などの整備にあてるため、指定都市等に事務所又は事業所を設けて事業を行う法人又は個人に課される目的税である。	

種類		概要	監査対象
	都市計画税	都市計画事業又は土地区画整理事業に要する費用に充てるため、これらの事業が行われる都市計画区域内に所在する土地又は家屋に対して課される目的税である。	

(2) 税目ごとの市税収入の推移

新潟市における税目ごとの市税収入の推移は以下のとおりである。市民税及び固定資産税で市税の8割以上を占めている。

(単位：百万円)

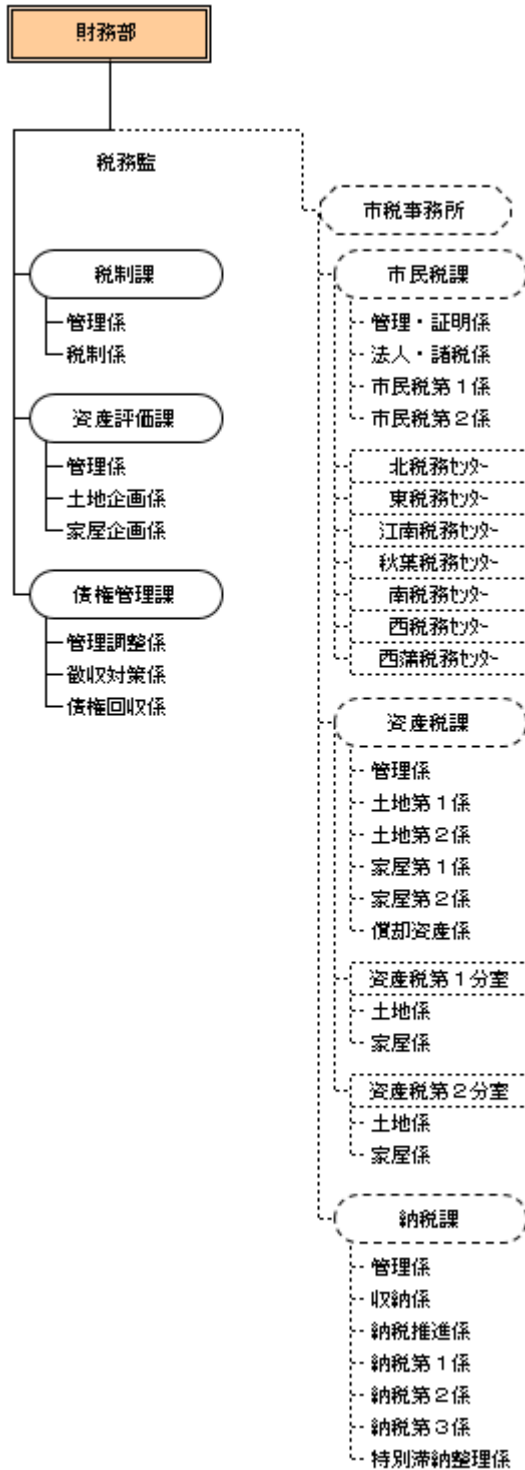
項目		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
市民税	個人	39,125	39,366	39,609	40,174	40,540
	法人	12,421	12,181	12,987	12,049	10,805
固定資産税		47,508	47,700	48,550	48,137	48,463
軽自動車税		1,394	1,444	1,504	1,543	1,769
市たばこ税		5,416	6,018	5,799	5,700	5,519
鉱産税		136	152	157	147	110
特別土地保有税		0	0	1	0	0
入湯税		20	22	24	24	24
事業所税		4,428	4,347	4,439	4,543	4,507
都市計画税		7,720	7,760	7,889	7,811	7,879
合計		118,174	118,992	120,963	120,133	119,620

(出典：新潟市「市税決算状況」)

3. 監査対象部署の概要

(1) 組織

新潟市の税務組織体制は以下のとおりである。包括外部監査においては、平成 28 年度の包括外部監査の対象となった債権管理課を除き、以下の全てを監査対象とした。



(出典：新潟市「新潟市組織機構図」抜粋)

(2) 事務分掌

新潟市の税務組織における事務分掌は以下のとおりである。

部署名	事務分掌
税制課	<ul style="list-style-type: none"> ● 税務事務の総括及び総合調整に関する事項 ● 税務事務に係る予算及び決算の総括に関する事項 ● 市税等に係る統計の総括に関する事項 ● 税務事務及び税制の企画、調査及び研究の総括に関する事項 ● 市税関係法規の立案の総括に関する事項 ● 地方譲与税、利子割交付金、自動車取得税交付金等に関する事項 ● 国有提供施設等所在市町村助成金に関する事項 ● 固定資産評価審査委員会に関する事項 ● 税務事務に係る審査請求等に関する事項（課の所管する事務に係る裁決を除く。） ● 課の庶務に関する事項
資産評価課	<ul style="list-style-type: none"> ● 固定資産税及び都市計画税の調定並びに課税台帳及び名寄帳の管理に関する事項 ● 国有資産等所在市町村交付金に関する事項 ● 固定資産（償却資産を除く。）の評価事務に係る企画、指導及び調整に関する事項 ● 固定資産税（償却資産に係るものを除く。）及び都市計画税の賦課業務に係る企画、指導及び調整に関する事項 ● 税務事務に係る審査請求等に関する事項（課の所管する事務に係る裁決を除く。）
債権管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 市税その他の市の有する金銭の給付を目的とする債権（以下この項において「市の債権」という。）の管理、滞納対策等の総括に関する事項 ● 市の債権のうち市長が必要と認める債権（以下この項において「引受債権」という。）の管理、徴収等の滞納整理に関する事項 ● 引受債権の回収に係る所管課との調整に関する事項 ● 引受債権の納付の受託に関する事項 ● 引受債権に係る強制執行等に関する事項 ● 市の債権の賦課及び収納に係る情報の調査に関する事項 ● 税務事務に係る審査請求等に関する事項（課の所管する事

部署名		事務分掌
		務に係る裁決を除く。) ● 課の庶務に関する事項
市 税 事 務 所	市民税課	<ul style="list-style-type: none"> ● 税務事務に係る市税事務所の他の課並びに北税務センター、東税務センター、江南税務センター、秋葉税務センター、南税務センター、西税務センター及び西蒲税務センター（以下「税務センター」という。）との連絡調整に関する事項 ● 個人の市民税及び県民税に係る事務の総括及び総合調整に関する事項 ● 個人の市民税及び県民税の調査、賦課及び課税台帳等の管理に関する事項 ● 個人の市民税及び県民税の調定並びに個人の県民税の徴収取扱委託金に関する事項 ● 法人の市民税の調査、賦課及び課税台帳等の管理に関する事項 ● 軽自動車税の調査、賦課、課税台帳等の管理及び総合調整に関する事項 ● 原動機付自転車及び小型特殊自動車の標識の交付等に関する事項 ● 市たばこ税、鉦産税、入湯税及び事業所税の調査、賦課及び課税台帳等の管理に関する事項 ● 市税に係る諸証明並びに土地・家屋調書及び公図副本の閲覧（以下「市税証明等」という。）に関する事項 ● 市税証明等に係る事務の企画、指導及び総括に関する事項 ● 市税証明等に係る手数料の徴収に関する事項 ● 市税等の収納に関する事項 ● 税務事務に係る審査請求等に関する事項（課及び税務センターの所管する事務に係る裁決を除く） ● 課及び税務センターの庶務に関する事項
	市民税課税務センター	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人の市民税及び県民税の調査、賦課及び課税台帳等の管理に関する事項 ● 軽自動車税の調査、賦課及び課税台帳等の管理に関する事項 ● 原動機付自転車及び小型特殊自動車の標識の交付等に関する事項

部署名	事務分掌
	<ul style="list-style-type: none"> ● 市税証明等に関する事項 ● 市税証明等に係る手数料の徴収に関する事項 ● 市税等の収納に関する事項 ● 市税等に係る申告書、申請書、届出書その他の書類の受理等に関する事項 ● 市の収入金の収納に関する事項（北税務センター、東税務センター及び西税務センターに限る。）
資産税課	<ul style="list-style-type: none"> ● 資産税課の所管する事務に係る資産税分室との連絡調整に関する事項 ● 固定資産の調査及び評価に関する事項 ● 固定資産税及び都市計画税の賦課に関する事項 ● 固定資産税及び都市計画税の名寄帳及び公図副本の管理に関する事項 ● 公図副本及び土地・家屋調書の閲覧に関する事項 ● 特別土地保有税の調定及び賦課並びに課税台帳の管理に関する事項 ● 税務事務に係る審査請求等に関する事項（課及び資産税分室の所管する事務に係る裁決を除く。） ● 資産税分室の庶務に関する事項
資産税分室	<ul style="list-style-type: none"> ● 固定資産（償却資産を除く。）の調査及び評価に関する事項 ● 固定資産税（償却資産に係るものを除く。）及び都市計画税の賦課に関する事項 ● 固定資産税及び都市計画税の名寄帳及び公図副本の管理に関する事項 ● 公図副本及び土地・家屋調書の閲覧に関する事項 ● 公図副本及び土地・家屋調書に係る手数料の徴収に関する事項
納税課	<ul style="list-style-type: none"> ● 市税等の収納計画に関する事項 ● 市税等の納付の受託に関する事項 ● 市税等の収納管理に関する事項 ● 市税等の過誤納金の還付及び充当に関する事項 ● 市税等の督促に関する事項 ● 市税等の口座振替に関する事項 ● 市税等の滞納処分に関する事項 ● 市税等の徴収の猶予及び換価の猶予に関する事項

部署名		事務分掌
		<ul style="list-style-type: none"> ● 交付要求及び参加差押に関する事項 ● 差押財産の公売に関する事項 ● 市税等の徴収の受託に関する事項 ● 税務事務に係る審査請求等に関する事項（課の所管する事務に係る裁決を除く。）

（出典：新潟市「事務分掌」）

(3) 人員の推移

新潟市の税務組織に係る人員の推移は以下のとおりである。平成 26 年度に、債権管理課の任期付職員を 8 名採用したことによる増加を除けば、大きな増減はない。

（単位：人）

部署・役職名		平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
税務監		1	1	1	1	1
税制課		8	8	9	8	8
資産評価課		15	15	15	15	15
債権管理課		17	17	25	25	23
市 税 事 務 所	所長	1	1	(1)	(1)	(1)
	市民税課	82	82	83	82	84
	資産税課	83	83	83	83	84
	納税課	54	53	53	53	53
	計	220	219	219	218	221
合計		261	260	269	267	268

（注）平成 26 年度から市税事務所長は税務監兼務

（出典：新潟市「税務機構・職員数」）

4. 市税事務に係る課題と取組

新潟市では、各部長・区長・事務局長が、組織の運営方針を自身のマニフェストとして年度はじめに策定・公表している。

平成 28 年度の新潟市の財務部長・財産活用担当部長・市参事/税務監/市税事務所長マニフェスト（以下、「部長・区長マニフェスト」という。）では、厳しい財政状況が見込まれるなかにおいても将来世代に過度な負担を強いることのないよう、持続可能な財政運営を推進することを方針として掲げ、以下の 3 つの取組を重点的に実施するとしている。

財政予測計画をふまえた持続可能な財政運営の推進

効率的な財産経営の推進

財源を確保するための未収債権の縮減

このうち、市税事務に係るものは 未収債権の縮減であるが、詳細は以下のとおりである。

現状 (課題)	<p>「にいがた未来ビジョン」に掲げる「安心協働都市」「環境健康都市」「創造交流都市」の3つの都市像の実現に向けた取組を進めるためには、その基盤となる安定的な財源を確保することが重要である。そのために、公平・公正な賦課徴収を推進するとともに、市税をはじめとした未収債権の縮減に向け、具体的な取組を計画的に実行する必要がある。</p>				
目標	<p>平成30年度までに、年度末における未収金額(全庁)60億円を達成</p>				
課題 解決策	<p>新潟市債権管理条例に基づき債権の適正管理に努めるとともに、市税徴収のさらなる充実強化を推進し、現年分収納率の向上を図る。</p> <p>また、近年の税制改正により複雑化する税制度に対応するため、賦課徴収に必要とされる専門知識の習得や、情報の共有化を推進するなど、職務遂行能力の向上に努める。</p>				
主な 取組	<ul style="list-style-type: none"> ● 市債権の適正な管理(指標:行政改革プラン2015重点指標・行程表(市債権の適正な管理)新潟市債権管理基本方針(平成27年度から平成29年度)) ● 市税収納率の向上(指標:行政改革プラン2015行程表(市税の効果的、効率的な徴収)) ● 職員の専門性及び職務遂行能力の向上(指標:年間研修計画の進捗状況) 				
取組 結果	<p>【主な取組の指標達成状況】</p> <table border="1" data-bbox="336 1330 587 1429"> <tr> <td>指標数</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>達成数</td> <td>2</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ● 徴収中心に債権整理を進めることで、今年度は約5億円を縮減できる見込みである。 ● 現年分収納率については、目標を達成できる見込みである。滞納分収納率及び滞納繰越額については、高額困難な案件の滞納整理が進捗せず、目標を達成できない見込みである。 ● 職員の専門性及び職務遂行能力の向上のため、研修計画に基づいた研修を行ったほか、災害対応など計画には入っていない内部研修も新たに行った。 	指標数	3	達成数	2
指標数	3				
達成数	2				

今後の方針

- これまで積極的に徴収強化を行い、未収金縮減に努めてきたが、納付資力がないなどの困難案件については、適切な徴収緩和措置を適用し、債権整理に努める。
- 複雑化する税制に対応するため、個々の経験年数等に合わせて、内部研修を充実させるなど効果的な研修を通じ、専門性及び職務遂行能力の向上を図る。また、各税務署・県徴収機構などの外部機関や、税務関係及び庁内の債権所管課との定期的な会議開催等により連携を深め、情報共有及び賦課・徴収業務の進行管理に努める。特に、税務組織の様々な解決に向けて、定例課長会議や管理係長会議を引き続き定期的に開催する。

第3．包括外部監査の結果及び意見

1．結果及び意見の概要

1. 結果及び意見に関する総論

本包括外部監査では、市税の賦課徴収事務、市税の減免事務、徴収滞納整理事務及び市税に係る情報システム等について、財務事務の執行及び管理が法令、規則及び条例等に準拠しているか、また、経済性、効率性及び有効性が確保されているかという観点から監査を行った。

監査の結果、「2. 指摘及び意見の要約」に記載したとおり複数の指摘・意見が発見されたが、多くの指摘・意見は、新潟市の税務事務の遂行が個人の知識・技能に依存する部分が多いことに起因していると考えられる。

新潟市としては、部長・区長マニフェストを達成するための具体的取組として、職員の専門性及び職務遂行能力の向上を掲げ、各種研修を計画的に実施しており、個々人の知識・技能のレベルアップは図られている。一方で、組織として、業務を通じて経験したノウハウをマニュアルに反映させ、そのマニュアルに従って担当者が適切に事務を遂行しているか上席者がモニタリングを行うといった取組は十分とは言えず、担当者の能力や経験年数により、業務のレベルにばらつきが発生し、後述の指摘や意見につながっていると考えられる。

本報告書に記載した指摘・意見をふまえ、新潟市が、税務事務の品質を一定以上のレベルに保つための組織的な取組を行うことを期待したい。

また、限られた時間の中で予定した調査を実施できたことは、新潟市の担当者の方々の協力があったからこそであり、これについて心より感謝を申し上げたい。

2. 指摘及び意見の要約

包括外部監査の過程で発見された個別検出事項を「指摘」と「意見」に分けて記載している。なお、「指摘」と「意見」の根拠法令と包括外部監査における監査上の判断基準は、以下のとおりである。

区分	根拠法令	監査上の判断基準
指摘	監査の結果（地方自治法第252条の37第5項）	合規性（適法性と正当性）への違反となるもの。 すなわち、違法行為及び不当行為がこれにあたる。 （違法行為及び不当行為の説明は下記に記載）
意見	監査の結果に添えて提出する意見（地方自治法第252条の38第2項）	3E（経済性、効率性、有効性）の観点から、包括外部監査人が記載することが適当と判断したもの。

< 違法行為と不当行為の補足説明 >

違法行為	不当行為
法令、条例、規則等の形式的な違反あり。	法令、条例、規則等の形式的な違反なし。
法令等の実質的な違反がある場合 裁量権の逸脱あるいは濫用 行為の程度が法令等の予定している 程度を超えている場合で、客観的にみ て社会通念上、著しく適切を欠いた場 合に限って違法とされる	法令等の実質的な違反とは言えないが、 行為の目的が、その法令等の予定する ものとは別のものである。 法令等の運用の仕方が不十分である、 あるいは不適切である。 社会通念上、適切でないもの
< 事例 > 作為に基づく法令違反（不正） 法令等の解釈・適用の誤りに基づく もの（誤謬）	< 事例 > 通常の時価よりも著しく高い価格で の物品購入 公益性はあるが必要以上に多額な支 出

（出典：「地方公共団体の外部監査に関する Q&A」
 （平成 15 年 10 月 6 日 日本公認会計士協会））

< 指摘及び意見の要約一覧表 >

項目	区分	指摘又は意見の内容
各市税		
各市税共通の個別検出事項		
「新潟市業務手順書」の定期的な見直し	指摘 1	市民税課、資産税課及び納税課においては「新潟市業務手順書」に基づいて業務が行われているが、市税に関する「新潟市業務手順書」は平成 24 年度から見直しが行われておらず、実際に行われている業務手順との不一致や、重要な業務手順の記載漏れが散見される。定期的に見直しを行い、改善していくことが必要である。
上席者によるレビューの実施	指摘 2	市税の更正や決定など、税額の確定といった事項に関しては、管理者による書類のレビュー及び決裁が行われているが、申告書の回収や調査などの重要な業務が、担当者により適切に実施されているか否かについて上席者がコントロールする運用にはなっていない。重要な業務については、担当者は業務の経過を適切に文書化し、それを上席者がレビューする体制を構築することが必要である。また、上席者によるレビューは業務手順に織り込み、ルールとして明確に定めるべきである。
過料の取扱い	意見 1	条例に定める過料の実行性を担保するために、具体的にどのような場合に過料を科すのか判断指針を作成することが望ましい。
個人市民税		
給与支払報告書未提出事業主の把握	指摘 3	給与支払報告書の未提出事業所や住所違い等の理由により用紙が返戻されてきた事業所に対しては、担当者が催告や調査を行っているものの、その経過や顛末について上席者がモニタリングを行っていない。個人市民税の課税漏れのリスクを回避するため、上席者は担当者が実施した手順が十分かどうかという観点からモニタリングすべきである。
新規事業所の把握	指摘 4	給与支払報告書の総括表の用紙の送付先は、前年度に給与支払報告書の提出実績があった事業所のみであり、新規事業所などは送付対象となっていない。法人市民税の担当部署から新規事業所に関する情報を入

項目	区分	指摘又は意見の内容
		手し、当該事業所に対して給与支払報告書の用紙を送付するなどの対応を行うべきである。
住所登録地照会に関する手続の記録	指摘 5	新潟市に住民登録は行われていないが、新潟市に生活の本拠を持つ住民に対して、住所登録地を照会し、新潟市で課税する旨の通知を送付しているが、これらの手続の経過が記録として残っておらず、上席者によるレビューも行われていない。 課税を適切に行う観点から、手続の経過を記録し、十分な手続を実施したか否かという観点から上席者がレビューすることをルール化すべきである。
「チェックリスト」の追跡調査のルールの一	指摘 6	「チェックリスト」の追跡調査に関して明確なルールがなく、市民税課の各係によって、追跡調査の結果の記録の残し方や、ダブルチェックの要否などについて様々な運用が行われている。 新潟市として業務品質を均質化するため、「チェックリスト」に関して統一したルールを定め、これに従って適切に運用することが必要である。
「チェックリスト」の追跡調査の徹底	指摘 7	「チェックリスト」の追跡調査の証跡が残されていないものが2件発見された。「チェックリスト」が適切に追跡調査されないと課税誤り等につながるリスクがあるため、「チェックリスト」の追跡調査を徹底することが必要である。
「チェックリスト」の保管状況	指摘 8	「チェックリスト」について、保管期間を3年と定めているが、一部リストについては破棄していた。定められた保管期間に従って「チェックリスト」を保管するよう、徹底することが必要である。
パンチ業者からの納品状況の確認	指摘 9	新潟市は、申告書や給与支払報告書等のパンチ入力を外部業者に委託しているが、新潟市のパンチ依頼枚数のカウントはページ数により行われている一方、パンチ業者の納品枚数のカウントは枚数により行われており、入力帳票の両面に記載がある場合には、依頼枚数と納品枚数に差異が発生する。 新潟市とパンチ業者で入力帳票のカウント方法が異なると、お互いに不便であるとともに、パンチ漏れなどが発生しても発見できないリスクもある。新潟市と

項目	区分	指摘又は意見の内容
		パンチ業者のカウント方法をページ数か枚数のいずれかに統一することが必要である。
パンチ業者によるパンチ入力ミスの集計	意見 2	新潟市では、パンチ業者の入力ミスが発見された場合においても、入力ミスの発生件数の集計や発生内容の記録は行われていない。パンチ業者の入力ミスの発生件数や発生内容の記録を行い、パンチ業者の業務品質の向上や今後の入札にあたり活用することが望まれる。
課税誤りの発生状況及び対応策の立案	意見 3	課税誤りを削減するため、どのような原因で課税誤りが発生し、どのように業務を見直せば当該誤りを防止できるかを組織として検討のうえ、今後の税務実務に反映することが望まれる。
未申告者に対する対応状況	指摘 10	担当者は、未申告者の調査の結果及び催告の経過を十分に記録し、これを上席者がレビューすることをルールとして定め、適切に運用することが必要である。
	意見 4	効果的な未申告調査を効率的に実施するため、調査の繰越や打切の基準をルールとして定めることが望まれる。
法人市民税		
新規に課税客体となる可能性がある法人の調査手続	指摘 11	新潟市は新規に課税客体となる可能性がある法人に対して調査を行っているが、調査の経過を上席者がレビューしていない。担当者は調査手続の経過を十分に記録し、それを上席者がレビューすることをルールとして定めるべきである。
新規に課税客体となる可能性がある法人の調査手続の文書化	意見 5	新規に課税客体となる可能性がある法人の調査手続において、担当者は、調査手続の経過を、印刷した新規事業所等の開設データ等の余白に記載するという方法によりまとめているが、担当者の引継や調査手法の改善などの観点からは、台帳に登録されていない事業所等を抽出し、調査の状況や顛末をまとめたリストを調査報告書として別途作成することが望まれる。
新規に課税客体となる可能性がある法人の調査手法	意見 6	新規に課税客体となる可能性がある法人の調査において、理容業、医療業、飲食業の調査に偏っている。多店舗展開を行っているような小売業の申告漏れも摘発できるよう、商業施設への入居テナントや求人情

項目	区分	指摘又は意見の内容
		報などをもとにした調査を行うなど、様々な業種が調査対象となるよう調査手法を工夫することが望まれる。
事業所税		
申告書等の送付及び回収手続	指摘 12	新潟市は、前年度に事業所税の申告実績のある納税者などに対して事業所税の申告書様式一式を送付し、納税者による申告を促している。申告書様式の送付及び回収は「申告書等送付先リスト」により管理しているが、申告書未回収先について、どのような手続を実施したのか十分な記載が行われていない。 申告書をタイムリーに回収できない事業所については、担当者が実施した手続を「申告書送付先リスト」又はその他の書類に十分に記載し、上席者は新潟市として十分な手続を実施できているかレビューすべきである。
新規に課税客体となる可能性がある法人・個人の調査	指摘 13	新潟市は、新規に事業所税の課税客体となる可能性がある法人・個人の有無を調査するため、固定資産税データより家屋の合計延床面積が 800 m ² 超であるもの、法人市民税データより均等割人数が 80 人を超えるものを「事業所税申告対象要確認法人リスト」としてリストアップし、既に事業所税の申告義務者としてシステムに登録されているかどうか、また仮に登録されていない場合は、申告義務者として登録する必要がないかどうかという観点から調査を行い、調査の経過や結果を「事業所税申告対象要確認法人リスト」の余白に記載している。 しかしながら、調査の経過や結果については、「事業所税申告対象要確認法人リスト」の余白に、担当者がわかる程度の記載しか行われていない。事業所税の課税漏れを防止するため、担当者は新規に課税客体となる可能性がある法人の調査手続の経過及び結果を十分に記録し、上席者は、十分な手続が実施されているかという観点からレビューするべきである。
固定資産税・都市計画税		
住宅用地特例の	指摘 14	固定資産税補完システムデータを基に、土地と家屋の

項目	区分	指摘又は意見の内容
適用		<p>地番をマッチングし、土地が住宅用地特例を受けており、家屋の用途が非住宅（店舗、工場、病院等）となっているイレギュラーな組み合わせ（登録されている筆のうち0.35%）からサンプルを抽出し、住宅用地特例の適用状況を検討したところ、住宅用地特例を適用すべきでないと思われる土地に対して住宅用地特例を適用しているものが発見された。</p> <p>課税の公平性の観点から、本包括外部監査で実施したような固定資産税補完システムデータを利用した土地と家屋の組み合わせによる調査手続を実施する必要がある。なお、固定資産税は大量の物件を基に課税する制度であり、現状のシステム登録状況では土地と家屋の紐付けが不完全なことから、システムで機械的に潜在的な課税誤りや登録誤りを発見・是正するような事務手続やチェック体制を早急に整備し、定期的実施することが必要である。</p>
マンション（併用住宅）における住宅用地特例	指摘 15	<p>併用住宅における住宅用地特例は、住宅部分の割合に応じて住宅用地率が決定され、特例対象となる土地面積が決定されることになるが、住宅用地率を考慮せず、住宅用地特例を適用している併用住宅（マンション）が1件検出された。これに伴い、課税額が約24万円過少となっていた。</p> <p>併用住宅全てに関して住宅用地率の確認を行うことは実務上困難とのことであるため、少なくとも所有者・用途が頻繁に変わる可能性の高いマンション等の集合住宅に関しては、定期的に住宅用地率の確認を行い、適切な課税事務に努めるべきである。</p>
用途非課税適用除外時における調査の十分性	指摘 16	<p>本来、「固定資産税非課税規定適用除外申請書」は、用途非課税の適用を受けている固定資産の所有者が用途非課税の要件を満たさなくなった時点で適時に提出するものであるが、自発的に「固定資産税非課税規定適用除外申請書」が提出されないケースについては、課税の公平性の観点から、いつから用途非課税の要件を満たしていなかったのか適切に調査を実施し、過年度に遡及して課税すべきである。</p>

項目	区分	指摘又は意見の内容
	意見 7	用途非課税の固定資産に関しては具体的な用途・目的がわかるように固定資産税補完システムに登録することが望ましい。
用途非課税に関する定期的な用途確認	意見 8	用途非課税の適用を受けている資産に関しては定期的に現地確認を行う等、継続して非課税の要件を満たしていることを確認することが望ましい。
	意見 9	現在、新潟市において未登記の家屋に関しては固定資産税補完システムに登録しておらず、用途非課税対象資産を網羅的に把握できていない状況にあるため、未登記の家屋に対しても固定資産税補完システムに登録し、用途非課税対象資産のリストを整備することが望ましい。
固定資産税補完システムへの登録	指摘 17	課税対象となる土地が固定資産税補完システムに非課税として登録されていた。当該事案は全額減免対象となることから、結果として課税漏れは生じていないが、固定資産税補完システムへの登録は現況に合わせて適切に登録すべきである。
固定資産税（償却資産）の調査	意見 10	新潟市においては、固定資産税（償却資産）の未申告事業者及び過少申告事業者を捕捉するために税務署調査を実施しているが、税務署調査の調査項目に課税標準が免税点を超える事業者に対する過少申告調査が含まれていない。 ある程度の規模が大きい事業者が意図的に過少申告を行っていたとすれば、その影響額も大きくなると考えられるため、課税標準が免税点を超える事業者に対しても過少申告調査を実施することが望ましい。 過少申告事業者の調査は実地調査によることが最も有用な調査方法と考えられるが、闇雲に実地調査を実施することは効率的ではないため、まずは税務署調査での調査項目に加えることや事業者に対し固定資産台帳の提出を求め、過少申告調査を机上で行うことが有用と考えられる。
固定資産税（償却資産）の申告書未提出事業者	意見 11	一定期間申告書の提出がない事業者に対しては実地調査を行うなど、課税漏れが生じないような対応が望まれる。

項目	区分	指摘又は意見の内容
への対応		
実地調査の未実施	指摘 18	<p>「償却資産実地調査要領」において、企業区分ごとに調査計画を立てて実地調査を行う旨を規定しているが、新潟市において調査計画は作成されておらず、実地調査は実施されていない。「償却資産実地調査要領」に従い、調査計画を作成し、実地調査を実施すべきである。</p> <p>なお、調査計画の作成に際しては人的資源に限りがあることから、機械的に調査先を選定するのは効率的ではなく、課税の公平性の観点から実地調査が必要と認められる事業者を調査対象とすることが望まれる。</p>
調査に係る体制の整備	意見 12	<p>現状、償却資産に関して十分な調査事務ができていないことから、業務フローの見直しやシステム対応、配置転換などによる人員の補充により調査事務体制を強化することが課税の公平性を担保することに繋がり、さらに高い費用対効果も期待できる。</p> <p>償却資産について充実した調査を実施することが可能となる体制を整備することが望まれる。</p>
軽自動車税		
新所有者からの標識（ナンバープレート）交付確認印の受領漏れ	指摘 19	<p>「軽自動車税申告書兼標識交付申請書」に、新所有者の交付確認印が無いものが2件発見された。新潟市は、新所有者からの交付確認をもって標識（ナンバープレート）番号の市民税オンラインシステムへの入力内容と「軽自動車税申告書兼標識交付申請書」の記載に相違が無いことを担保している。標識（ナンバープレート）番号の入力ミスを防止するため、新所有者への確認と、その証跡としての交付確認印の受領を徹底することが必要である。</p>
申告書への新潟市担当者印の押印漏れ	指摘 20	<p>「軽自動車税申告書兼標識交付申請書」への新潟市受付担当者印の押印漏れが1件発見された。責任の所在を明確にするため、申告書への押印又はサインの実施を徹底することが必要である。</p>
賦課期日直前に廃車登録を行った車両の同一納	意見 13	<p>軽自動車税の納税義務を不正に回避する方法として、賦課期日以前に廃車登録を行い、賦課期日以降に交付申請を行うことが想定される。</p>

項目	区分	指摘又は意見の内容
税義務者又は親族による再登録		このような場合には、市民税オンラインシステム上、警告が表示されるようシステム対応を行うとともに、交付申請を認めるか否かに関する合理的な理由の基準を明確にすることが望まれる。
納税通知書返戻先に対する対応方針	指摘 21	新潟市として軽自動車税の納税通知書の返戻先に対する調査方針が定められていないことから、各センターでの調査の方法が統一されていない。また、調査の経過及び結果の記載が不十分な返戻先が多数ある。 新潟市において調査方針が定められていないことから、調査基準の設定を行う必要がある。また、担当者は調査の経過及び結果を十分に記載するとともに、上席者は十分な手続が行われたかという観点からレビューを行い、調査の実効性を高める必要がある。
未申告者に対する調査方針	意見 14	軽自動車税の未申告者の調査方針が定められておらず、未申告者の調査を実施していない。原動機付自動車の販売取扱店との連携を行うなどにより所有者を把握し、システム上、未申告者を捕捉するなど、人員が不足するなかでも効率的に未申告調査を行う方法を検討することが望まれる。
農業用車両の登録促進	意見 15	農業用作業車は、未登録のまま使用し、課税漏れとなる可能性があると考えられる。新潟市としても、このようなケースによる課税漏れの可能性を把握しており、毎年開催されている「税理士会との連絡協議会」において、平成 24 年度より登録の指導を依頼している。 今後は、JA 等の販売業者との連携により、所有者の把握を行うなどさらなる対応が望まれる。
同一納税義務者に対する二重減免	指摘 22	同一納税者から、新規車両の新規減免申請と旧車両の減免を継続しない旨の申請があり、旧車両の減免を継続しない旨の申請を、誤って旧車両の減免継続申請として処理した結果、新規車両と旧車両について二重の減免を行った事例が発見された。 市民税課担当者も市民税課の減免の決裁権者も気付かなかったものであり、事務処理や決裁をより慎重に行うことが必要である。

項目	区分	指摘又は意見の内容
回収した標識 (ナンバープレート)の管理	指摘 23	廃車の申告をした場合、標識(ナンバープレート)を市民税課等で回収しているが、新潟市として管理方針が定められておらず、盗難や紛失があっても把握することができない状況である。 標識(ナンバープレート)の盗難や紛失を防止するため、新潟市として回収した標識(ナンバープレート)の管理方針を定め、適切に運用する必要がある。
入湯税		
特別徴収義務者の把握に関する調査手続	指摘 24	入湯税の担当者は、入湯税の特別徴収義務者の把握に関する調査手続を行っているものの、新潟市として調査方針が定められておらず、調査結果も文書として残っていない。どのような調査手続を実施するかルールとして定めるとともに、調査の経過及び結果を文書としてまとめ、上席者がレビューするといった体制を構築することが必要である。
収納及び滞納整理事務		
「事務の手引き」の更新	指摘 25	「事務の手引き」について、適時に更新が行われていなかった。 収納及び滞納整理事務の実施に際して指針としている資料であり、適時に更新を行うことが必要である。
滞納整理方針の明確化	意見 16	滞納繰越分の収入率が他の政令市と比較しても低い状況にある中で、収入率を上昇させるための具体的な施策を立案し、実行に移していくことが望まれる。
滞納整理事務に係る知識の体系的整理	意見 17	外部研修で得た知識やノウハウは体系的に整理し、納税課内で共有するとともに、必要に応じて「事務の手引き」へも反映させることにより、納税課全体のスキルアップに寄与する体制とすることが望まれる。
交渉経過記事への記載の網羅性の確保	指摘 26	滞納整理事務においては、滞納債権の回収が長期化し、債権の発生から消滅に至るまでに担当者の交代が複数回発生することもある。そのため、「交渉経過記事」は担当者間の円滑な引継という観点から重要な文書であり、滞納者との交渉の経過及び結果はもちろん、交渉過程における重要な意思決定及びその理由を漏れなく正確に記録すべきである。
資料の適切な保	指摘 27	ある案件の滞納処分停止決議書が、交渉経過記事への

項目	区分	指摘又は意見の内容
存		綴り誤りと推測される原因により所在不明となっていた。文書の整理を適切に行うべきである。
分割納付に際しての「納付誓約書」の入手	指摘 28	分割納付に際しては、原則として「納付誓約書」を入手する方針としているものの、抽出したほとんどの案件において「納付誓約書」の入手が行われていなかった。 分割納付に際しては、原則として「納付誓約書」を入手するという方針を再度明確にして徹底するとともに、少なくとも分割納付不履行が一度発生した滞納者に対し改めて分割納付を認める場合には、納付誓約書の入手を必須とすべきである。
分割納付額の決定方針	指摘 29	例外的に少額での分割納付を認める場合には、最長でも3か月分の納付書の送付とし、定期的に生活状況等を聴取して滞納額の減額に努めることが必要である。
分割納付の履行状況の確認	指摘 30	分割納付の不履行が発生した後、長期間に渡り催告その他の滞納整理が行われていない案件が識別された。分割納付の不履行発生時に適時・適切な対応が漏れなく実施される体制を整備することが必要である。
適時・適切な催告手続の実施	意見 18	滞納発生後、どのような場合に、どのようなタイミングで電話や臨戸による催告を行うかという方針を明確にし、当該方針に基づき各担当者が催告を行う体制を整備することが望ましい。
決算書の入手	意見 19	差押のための財産調査を実施する場合には、できるだけ早期に決算書を入手し、財産調査を含む滞納処分を効果的・効率的に進めることが望まれる。
適時・適切な範囲での財産調査手続の実施	意見 20	滞納者が個人であれば、不動産、保険契約、自動車等の財産を保有している可能性があるため、これらの財産についても適時・適切に財産調査を実施し、換価可能な財産の有無を確かめるとともに、必要に応じて差押その他の滞納処分に係る手続を進めることが望ましい。
滞納発生後の適時の差押の実施	指摘 31	財産調査の結果、差押可能な財産が識別された場合には、適時に差押を実行することが必要である。 また、差押を行うか否かの判断に際しての明確な判断指針を定め、各担当者が当該指針に基づき判断できる

項目	区分	指摘又は意見の内容
		ような体制を整備することが望ましい。
適時の換価手続の実施	指摘 32	差押実施後、適時に公売等の換価手続の要否について検討を行う必要がある。 また、換価手続が実施できない場合（差押財産の換価価値がないことが判明した場合等）には、滞納処分の執行停止の検討、もしくは滞納額削減のための具体的な対応策の策定が別途必要であると考えられる。
執行停止後の現況確認の実施	指摘 33	執行停止を行った後、長期に渡り滞納者の状況を把握していない案件が識別された。 執行停止後も、定期的に滞納者の状況を確認し、執行停止の取消が必要ないか検討すべきである。
「滞納処分執行停止チェック票」の利用	指摘 34	執行停止の判断は慎重に行われるべきであり、執行停止の判断に際しては「滞納処分停止チェック票」の利用を徹底すべきである。
時効成立による不納欠損処理の抑制	指摘 35	消滅時効成立による不納欠損処分が行われる過程で、必要十分な対応が行われていないと判断される案件が識別された。 消滅時効による不納欠損処理の発生を極力抑制するために、適時・適切に督促や差押といった滞納整理を実施できる体制を整備することが必要と考えられる。
延滞金減免申請に係る事務処理漏れの防止	指摘 36	担当者のミスにより、延滞金減免申請について、申請者への承認・不承認結果の連絡、「延滞金減免承認（不承認）決定通知書」の送付が適時に行われていなかった。 担当者のミスによる連絡漏れや手続の処理漏れを防止するために、チェックリストを作成・利用するといった対応を行うことが必要と考えられる。
徴収職員数の増員	意見 21	他の政令指定都市と比較して、徴収業務に直接あたる職員数が少ない状況である。滞納案件ごとに担当者が割ける時間数を一定程度確保するためには、配置転換などの方法により、徴収職員数の増員を行うことが望ましいと考えられる。
税務システム		
情報システム管理手順の整備	指摘 37	情報システムの運用保守に関するルールが定められていない。試行版として「新潟市 ICT 業務実施にかか

項目	区分	指摘又は意見の内容
		る運用保守基準書」は作成されているため、正式なルールとして定める必要がある。
個人情報の管理	意見 22	特定個人情報を取扱っていない場合であっても、住民等の個人情報を取扱っているシステムについては基幹系端末での運用が望まれる。
	指摘 38	情報系端末について、USB の利用ができないよう制限を行うことが望まれる。また、業務上 USB の利用が必要な場合は、指紋認証やパスワード設定などのセキュリティ対策が行われている USB のみ利用可能とする設定が必要である。
情報システム最適化計画のプロジェクト管理	指摘 39	「新潟市情報システム最適化計画」の市税業務に関するシステムの再構築についてプロジェクト計画書が作成されていない。プロジェクトのゴールやスケジュール、プロジェクト体制図等をプロジェクト計画書としてとりまとめる必要がある。
	意見 23	「新潟市情報システム最適化計画」に則り市税システムの再構築を検討し、継続的に市税業務効率化を推進するため、税務部門におけるシステム最適化を統括する部署等の設定が望まれる。

11. 終わりに

今回の包括外部監査は、「市税の賦課徴収に係る財務事務の執行及び管理の状況」をテーマに行ったが、この過程で感じた税務行政に関連する課題を最後に記載する。

法人税の税率引き下げや消費低迷による地方消費税交付金の減収などにより市税収入が伸び悩み、市税を中心とした自主財源は減少傾向にある。人口一人当たりの市税収入は、政令市平均 185,894 円に対して、新潟市は 149,505 円と政令市平均を大きく下回っている。他政令市とは産業構造などの要因により税収に限られるなか、持続的な財政運営という観点から、効果的な税務事務遂行により如何に課税漏れや徴収不能をなくしていくかという点が重要な課題であると考ええる。

1. 調査担当人員や徴収人員の確保

課税客体の把握などの各種調査においては、現状の担当人員数で出来る範囲での調査を行っているものの、包括外部監査の過程で、新潟市が行っている調査とは違った観点から調査を行った結果、いくつかの課税漏れや、課税漏れの可能性が高い事案が発見されていることから、調査担当職員を増員し、調査の範囲を拡大すればある程度の税収増が期待できる。

また、人口 10 万人当たりの税務職員数については政令指定都市平均と比較して遜色ない水準にあるにもかかわらず、人口 10 万人あたりの徴収職員数は、政令指定都市平均が 9.3 人であるのに対して、新潟市は 5.2 人と大幅に下回っているというデータもある。新潟市には、新潟県と連携して個人住民税の徴収にあたっている新潟県地方税徴収機構や、市税債権に限らず様々な債権の徴収にあたる債権管理課などが存在するため、必ずしも他市との単純な比較はできないものの、人口 10 万人当たりの徴収職員数が他の政令市の半分強という水準であることから、徴収職員の十分性には懸念がある。

調査事務や徴収事務は税収に直結することから、持続的な財政運営という観点からは、税務組織として最も重要な事務の一つであると考えられる。そのため、各種マニュアルの充実、税務組織の業務フローの見直しによる効率化、税務組織内の既存業務の棚卸を実施したうえでメリハリのある業務割当などを実施することにより、適正な人員配置を進めるなかで、調査事務や徴収事務にあたる人員を十分に確保することが望まれる。

2. 組織内外の連携の強化

新潟市の税務関連組織は、大きく 6 つの部署に分かれており、システム開発のような部門横断のプロジェクトを推進する際には、対応に苦慮することも想定される。税務組織内の各部門間の連携を強化するため、現状の組織や事務分掌の見直しも検討の余地があると考えられる。

また、新潟県とは、賦課徴収において一定の連携を行っていることが見受けられ、上述の

新潟県地方税徴収機構の設置などはその一例である。しかし、市民税と県民税、固定資産税と不動産取得税など、県税と市税は連携の効果が大きい分野が多々存在する。現状でも一定の連携が行われているものの、調査手法に関するベストプラクティスの共有など、より一層の連携を模索することが望ましいと考える。

3. 教育研修のさらなる充実

近年の度重なる税制改正により税制は複雑かつ高度化しており、適切な賦課徴収による税収の確保のためには、税務職員の育成・能力開発が重要である。そのため、新潟市では、税務職員研修計画を策定し、研修内容の区分では共通研修や業務別専門研修、主催主体の区分では内部研修や外部派遣・委託研修など、様々な研修を実施し、税務職員の育成・能力開発に努めている。

税務職員も新潟市の職員であり、異動による入れ替わりが必然的に発生することから、このような教育研修に関する取組は今後も引き続き継続のうえ、今まで以上に適正な課税に向けて、常に改善を重ねていくことが期待される。

以上