

業務センターについて！

事務運営について！

カスタマー・ハラスメントへの  
対応方針について！

職員への  
負担減を  
目指して

# 早急に適切な対策を！



発行所  
中央区築地5-3-1  
東京国税局内509号室  
東京国税労働組合  
☎03-3524-0309  
E-mail union@kokuzei-tokyo.org  
URL : https://www.tkoku.org  
発行人 川口 将史  
編集人 横山 剛士

次回  
**局長交渉**  
R7.2.6

【委員長】  
まず1点目は、配置転換に関する希望についてである。結婚・出産・育児そして介護等、種々の家庭事情や通勤事情に加え、今後において地域手当の支給率の較差が拡大していくことになれば、経済的事情による希望も増加するのではないかとと思われるため、勤務地優先の異動を希望する組合員の身上申告書については最

1 身上申告書の尊重

## 第2回 局長交渉 委員長所信

組合員の皆さん、おはようございます。国税東京は、11月27日(水)に第67期執行部として2回目の局長交渉を実施しました。今回の交渉では、業務センターの執務スペース問題、大手町庁舎の移転時期、そして、2期同時に開催される専科研修などについて議題としております。紙面で局長の回答をぜひとも読んでいただきますようお願いいたします。交渉の全文は当組合のHPに掲載しておりますので、全てを知りたい方はHPへアクセスをお願いいたします。

大限に尊重するよう要求する。また、他局への出向については、受入局側の事情も関係するため簡単に実現できるものでないことは十分承知しているが、職員の切実な要望であることから、希望の実現に向けた最大限の取組みをお願いしたい。  
2点目は、昇任・昇格に関する希望である。特に、長年にわたり組織の中核を担ってきた中高年層組合員の昇任・昇格の希望を真摯に受け止め、尊重するよう要求する。  
3点目は、仕事に関する希望で

ある。勤務先や担当業務等で様々な希望が寄せられることになるが、いずれも仕事に対し意欲を持って考えた希望であり、実現が図られなければ意欲を持って積極的に職務に当たることができないと考えているため、希望を真摯に受け止め、尊重するよう要求する。  
4点目は、身上申告書提出時期の変更によるきめ細かい配慮についてである。一般職員の身上申告書の作成基準日並びに提出時期の2か月前倒しについては、身上申告書の内容を精査し、きめ細かく配慮していくための時間を十分に確保していくためとも伺っており、従来からの国税東京の要求に沿ったものであると理解している。  
この前倒しにより、実際の定期人事異動までの期間が従来より長くなることから、子の進学や健康状態の変化などを理由として、異動希望等身上申告書記載内容の変更を行う者も少なからず出てくるかと思われることから、身上申告書提出後の変更等にも柔軟に対応していただくようお願いしたい。いずれにしても、身上申告書は、本人の希望を直接当局に対して意思表示できる唯一の機会であることから、星屋局長におかれては、今までも増して最大限に組合員の希望を尊重していただき、その希望がかなうようお願いしたい。



交渉に臨む 第67期局長交渉団



所信を述べる志岐委員長

【局長回答】

職員の身上及び希望等を的確に把握し、人事に適正に反映させるため、身上申告書は極めて重要なものであると考えている。

人事異動は、公務の要請に基づいて行うものであることから、職員全員の希望をかなえることはできないが、従来から公務の要請の許す限り、身上申告書の記載内容を尊重し、その機能が十分いかされるように最大限の配慮をしているところであり、今後もその方針に変わりはない。

なお、地域手当の支給率の違いによる職員の経済面への影響が大きいことについては、十分認識しているところであり、今後も配慮をしていきたい。

他局への出向は、受入れ局の事情もあることから、職員全員の希望をかなえるということは困難であるが、職員個々の家庭事情や緊急性のほか、心情面等にも十分配

意し、引き続き、受入れ局との協議を行っていきたい。

国民の負託に応えて、適正・公平な課税及び徴収の実現を図り、税務行政に対する国民の信頼を確保していく上で、長年にわたる中高年層職員の努力が大きく寄与してきたことについては、十分認識しているところであり、中高年層職員を含む職場全体の処遇は、組織としての活力を維持していく上で重要な課題であると認識している。

人事に当たっては、従来から申し上げている人事の基本的考え方に基づき適正に行っているところであり、署統括官をはじめとしたポストへの登用に当たっても、このような考え方の下に適正に行ってきたところである。

中高年層職員についても、当局としては、職員が意欲と希望を持って職務に精励できるように、期別等のみに捕らわれることなく、また、局署のいかにかわら

よく職責を果たした職員については的確に評価し、その労苦に報いるよう適切な人事に努めてきたところである。

繰り返しになるが、人事異動は、公務の要請に基づいて行うものであることから、職員全員の希望をかなえるということはできないが、従来から公務の要請の許す限り、身上申告書の記載内容を尊重し、その機能が十分いかされるように最大限の配慮をしているところであり、今後もその方針に変わりはない。

定期人事異動に関する本人への異動予告が令和元年から前倒しとなったほか、内部事務のセンター化や定年引上げなど人事配置上配慮すべき事項が多様化・複雑化する中、人事配置の検討に係る事務量を確保し、今後も従前どおりに職員個々の身上等にできる限り配慮した人事を行っていくため、身上申告書の作成基準日を前倒しすることとしたところである。

従前から身上に変更があった場合は、身上申告書変更届を提出していた、だいたいしているところ、2月1日時点の身上申告書を提出した後、に生じた身上の変更は、引き続き、身上申告書変更届を提出していただきたい。

また、身上申告書提出日時点で身上が確定していない職員については、身上申告書の備考欄に「変更届提出予定」と記載していただくよう指示し、4月頃に所属長から、

変更届の提出について職員の意向を丁寧を確認していく予定である。いずれにしても、人事異動は、公務の要請に基づいて行うものであることから、職員全員の希望をかなえるということはできない



【組合】

(1) 令和7事務年度以降、業務センターが統合拡大され、業務が増加することは示されているが、今後のセンター職員の増員が具体的に示されていない。

また、センターを拡大することによる簿書の増加に伴う保管スペースについても確保することが必要である。

令和7事務年度以降のセンター定員について早期に示すとともに、簿書の保管場所の確保について検討状況を明らかにすること

が、従来から公務の要請の許す限り、身上申告書の記載内容を尊重し、その機能が十分いかされるように最大限の配慮をしているところであり、今後もその方針に変わりはない。

り、業務センターの定員数についても、こうした観点から適切に定められるものと承知している。

その上で、当局としては、業務センターごとの事務量に応じた適切な人員の配置に努めているところであり、令和7事務年度についても同様である。

一部の業務センターにおいては、執務スペースや簿書保管スペースに余裕がないことは承知している。

センター対象署の拡大に伴い、センター内に執務スペース等を確保できない場合は、対象署の余剰スペースを利用などの検討を進めており、今後とも可能な限り前広に情報提供を行ってまいります。

なお、次世代システム導入後においては、データによる事務処理が中心となり、書面申告書等は短期間で廃棄となることから、簿書保管スペース等の問題は解消していく見込みである。

【局長回答】

局別・事務系統別の定員については、国税庁において、限られた定員事情の下で、全体として事務処理が円滑に運営されるよう、各事務系統の直近の各種業務指標等を踏まえて定めているところであ

【組合】  
 (2) 大手町分室の利用終了時期について明らかにすること。

また、令和8事務年度において大手町分室は29署を対象とすることになっていく。庁舎移転後も引き続き29署を対象とするのかについても明らかにすること。

【局長回答】

大手町分室の移転については、関係省庁と協議中であり、具体的な時期、移転先、対象署数の情報については、今後とも可能な限り前広に情報提供を行っていききたい。

2 来期の専科研修への対応

【組合】  
 東京局では、専科52期、53期合計750名ほどが一斉に専科研修を受ける予定であり、この影響による人員不足に対する不安が、特に統括官を中心に広がっている。

現在も、専科研修や他の長期研修、育休等の取得者が多い署があり、特に調査部門では深刻な人手不足が続いている。

期等の経験の浅い職員への指導育成を含め、来事務年度の事務運営の方向性について伺いたい。

【局長回答】

令和7年度の専科研修については、専科52期、53期の2期を対象に実施することは承知しており、事務運営の方向性については、研修の実施時期や方法を踏まえ、検討していく。

今後、事務運営上の対応が決定次第、可能な限り早期に職員に伝えていくほか、貴組合に対しても前広に情報提供を行ってまいりたい。

若手職員の指導に当たっては、引き続き、指導担当者に限らず、広く他の職員も従事させるなど、組織全体で指導育成を行ってまいりたい。

また、令和7事務年度においても経験の浅い職員に対する指導育

成プログラムの充実が図られるよう、局署一体となって取り組むとともに、特定の者に負担が偏らないよう配慮していききたい。

【組合】

研修の詳細が公表されていないところ、該当する研修生が不安に思うのは当然ではあるが、それ以上に調査部門を担当する統括官を中心に不安の声が多かったため、組合として問題意識を持っているということとを当局は強く認識していただき、前広に情報提供をお願いしたい。

3 カスタマー・ハラスメントへの対応方針

【組合】

我々の職場は附帯決議が可決されるほど特殊困難性が高



答弁する星屋局長

く、他の行政職よりも大きなストレスを抱えており、その結果、メンタル不調を訴える職員も少なくない。

加えて、近年の若手職員の中には、大人に叱責される、怒鳴られるといった経験が少ない者もあり、カスタマー・ハラスメント（いわゆるカスタハラ）といった著しい迷惑行為を受けることで、メンタル不調を引き起こす可能性が高く、こうした現状への対応が急務である。

本年9月30日に行われた国税労組による国税庁長官との交渉でも著しい迷惑行為への対応策について長官から回答をいただいたところである。

また、民間大手企業ではカスタハラに対する定義づけを行い、毅然とした対応を公表している事例が数多くある。

さらに、東京都は「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を令和7年4月1日に施行予定であり、官民が本格的に対策を講じてきている。パワハラやセクハラとは性質が異なるカスタハラに対し、現時点でどのような具体的対策を講じるのか、その方針を明らかにすること。

【局長回答】

不当要求への対応については、局W A Nポータルサイト上に「公務執行妨害への対応等マニュアル」及び「苦情等対応マニュアル（管理者）」を掲載しており、署の

職員に対しては、署内研修において、対応時の基本的な考え方や具体的な対応方法を説明しているところである。

また、現在、納税者等からの理不尽で過剰な要求、暴言や恫喝などの被害の実態を把握するため、署総務課及び管理運営部門の窓口対応を行う非常勤を含めた職員を対象としたアンケート調査の実施を、署派遣納税者支援調整官設置署に指示しているところであり、今後、アンケート結果を踏まえ、国税庁においてカスタマー・ハラスメントへの対応策を検討していくと聞いている。

いずれにしても、職員が安心して職務に当たれるよう組織として対応していききたい。



星屋局長へ要求書を手交する志岐委員長



**1 電話相談コーナー  
を確定申告時期  
でも使用可能と  
してもらいたい**



蒲田支部 上妻執行委員

現在、管理運営部門では、一般相談に来署した納税者に対し、電話相談センターへ電話できるコーナーを設置し、案内しております。これのおかげで、一般相談への対応がスムーズにできるといふことで、事務の効率化にも寄与し、職

員からの評価は上々であります。

しかし、確定申告時期については、当該コーナーに案内をしないように指示がでております。確定申告時期においても、申告所得税とは関係のない法人税や相続税などの他税目の一般相談目的に来署する納税者もいます。人手を確定申告時事務に割いていることもあり、担当職員がいないということが非常に多く、対応に苦慮しております。

そこで、当該コーナーからの電話については、優先回線に切替え、つながるようにはできませんでしょうか。

管理運営部門としては、人手が常に足りなくなるこの時期だからこそ、特に当該コーナーを利用したいと考えております。

回線の変更等、調整事項は色々あるかと思いますが、是非ともご検討いただきたいと思います。

**2 KSK2関連情報の理解が更に深まる資料の提供について**



局支部 吉田執行委員

昨年の第2回局長交渉において、KSK2の導入に関する所信を行ったところ、「KSK2の導入に当たっては、実務に精通した業務センター職員等が、利用者目線で、KSK2の業務を行う上で問題がないかを確認するための「テスト運用」を、令和7年10月から実施する予定であることが公表されている。また、円滑な移行に向け、令和8年4月からは全職員向けの職員研修を実施する予定であり、研修内容や実施方法については国税庁で検討しているところである。」との回答をいただき、現在はLANトレを通じてなど情報提供をしていたいただいている認識

です。

しかし、提供されている資料を読み、本当に図に書いているようなことができるのか疑問に思う職員が多数おります。

そこで、実際に実機を使った映像にするなど、もっと職員の理解が深まるような資料で情報提供をしていただけますでしょうか。職員のKSK2への理解が更に深まるものと考えています。

**3 モバイルプリンター追加配備**



蒲田支部 千田執行委員

DX・BPRの観点から、署においてもPCが順次モバイル化され、これまでできなかったことが調査・徴収事務で行えるようになりました。質問応答記録書など、これまで

当局と納税者間で、記載や押印などの行為を何往復かしていた事務も、モバイルPCとモバイルプリンターを調査先等へ持ち込むことで、その場で事務処理が完了し、事務量が大幅に削減できるようになりました。

しかし、現状、モバイルPCの確保はできているが、モバイルプリンターとなると各署1台程度しか配備されておらず、満足に確保できていないとの声があります。

また、その大きさも署によって違い、大きいものでは出張力バンに入らない大きさのものもあります。

組合調べではありますが、多く配備されている署は3台、東京上野署の規模でも1台と、現状、使いたいときに使えない状況にあります。

そのため、予算の制約もあるかと思いますが、最近では片手サイズのコンパクトなプリンターも販売されていることから、各署、複数台の配備をお願いします。

