

令和元年度包括外部監査の結果に関する措置状況報告書

監査テーマ：「佐世保市の市税（国民健康保険税を含む。）」

1 / 11

頁	指 摘 内 容	措 置 状 況	担当課
97	<p>【佐世保市による誤課税・全体を通じて】</p> <p>精査担当者およびエラーチェック担当者においては、それまでの確認の経過を安易に信頼しすぎて自身の確認をおろそかにするのではなく、確認の精度をより一層向上させるべきである。</p>	<p>市民税の課税については、適正課税率 100%の達成を目標に取り組んでいます。</p> <p>そこで、税制改正や職員の異動等、課税誤りが発生するリスクに対応するため、マニュアルの作成や職員研修の実施により業務の平準化を図るとともに可能な限りのシステム化に努めてまいりました。</p> <p>しかしながら、今回指摘のとおり誤課税が発生している状況にあり、適正な課税を行うための更なる取組が必要であると認識しましたことから、担当事務処理においては確認の精度を向上させるため、職員の再教育を行うとともに、可能な限りのシステム活用を検討し、新たなエラーチェック項目を追加するなどの対策を行いました。</p> <p>また、管理職においては、課税事務手続きが適正に行われているかという観点と多角的な視点での確認を行う等、管理職による新たな側面からのチェックにも努めてまいります。</p> <p>今後も、取り巻く環境の変化に対応し適正な課税を実施するため、現在の仕組みを随時再検証することで更なる精度の向上を図り、誤課税の防止に努めてまいります。</p>	財務部 市民税課

頁	指 摘 内 容	措 置 状 況	担当課
98	<p>【佐世保市による誤課税・個別事案】</p> <p>イ 非課税所得に対する課税 単純な確認不足であり、確認を徹底されたい。</p>	<p>非課税所得である一時所得を誤って課税対象として賦課したことにより誤課税が発生したものです。</p> <p>課税資料記載内容の確実な確認を行うよう当該職員に対し再教育を実施するとともに、他の課税担当職員にも注意を促しました。</p>	財務部 市民税課
98	<p>【佐世保市による誤課税・個別事案】</p> <p>ウ 申告年度の誤り 単純な確認不足であり、確認を徹底されたい。</p>	<p>平成29年度の所得証明（平成28年分の所得）が必要とのことで来所した納税者に対し、証明書発行に必要な平成28年分の確定申告がなされていなかったことから、税務署で当該年分の確定申告を行うよう促したところ、納税者が誤って平成29年分所得の確定申告を行い、平成29年分の確定申告書の控えを持参されました。しかしながら、その控えを受領した職員が申し伝えた平成28年分の確定申告であると思い込み、平成29年分の確定申告に基づき誤った平成29年度の所得証明（平成28年分の所得）を交付したものです。</p> <p>窓口受付時の資料の十分な確認及び市民に分かりやすい説明を行うよう当該職員に対し再教育を実施するとともに、他の課税担当職員にも注意を促しました。</p> <p>また、この件は市民の年度と年の認識違いにより発生していることから必要事項を記入した連絡票による税務署との連携を行いました。</p>	財務部 市民税課

頁	指 摘 内 容	措 置 状 況	担当課
99	<p>【佐世保市による誤課税・個別事案】</p> <p>エ 給与収入額の入力の誤り 単純な確認不足であり、確認を徹底されたい。</p>	<p>他の自治体から回送された給与支払報告書を職員が課税システムに手入力する際、給与収入額の入力を誤ったことにより誤課税が発生したものです。</p> <p>金額入力に関してのシステムチェックを構築することは困難であることから、課税資料記載内容の確実な確認と正確な入力を行うよう当該職員に対し再教育を実施するとともに、他の課税担当職員にも注意を促しました。</p>	財務部 市民税課
99	<p>【佐世保市による誤課税・個別事案】</p> <p>オ 寄附額の入力の誤り 単純な確認不足であり、確認を徹底されたい。</p>	<p>寄附金を入力する際に誤って1桁少なく入力したことにより誤課税が発生したものです。</p> <p>課税資料記載内容の確実な確認と正確な入力を行うよう当該職員に対し再教育を実施するとともに、他の課税担当職員にも注意を促しました。</p> <p>また、確定申告書の補記作業後のシステムチェック項目に「特定寄附金≦所得税寄附金控除」の項目を追加しチェック精度の向上を図りました。</p>	財務部 市民税課

頁	指 摘 内 容	措 置 状 況	担当課
99	<p>【佐世保市による誤課税・個別事案】</p> <p>カ パンチデータ作成時における入力誤り</p> <p>パンチ業者が不鮮明データを誤読してしまうと、佐世保市においては実際の申告額と異なるかどうかを発見することはできない。したがって、再発防止に当たっては、パンチ業者に対するより一層の指導の徹底が極めて重要である。</p>	<p>パンチ業者が不鮮明データを誤読し、誤った金額を入力したことにより誤課税が発生したものです。</p> <p>パンチ業者に渡すパンチ用のスキャンデータをできるだけ鮮明にするため、指摘にあったボールペンの使用を今まで以上に行うよう職員に再徹底しました。</p> <p>また、業者が不鮮明イメージのパンチ用データを入力する際はパンチャー判断で入力せず、別途不鮮明イメージに該当した箇所のリストを作成することとし、その後市職員が確認のうえ判断して処理をするよう再徹底を行いました。</p>	財務部 市民税課
99	<p>【佐世保市による誤課税・個別事案】</p> <p>キ 相続等生命保険年金に関する計算の誤り</p> <p>相続等生命保険年金であることがわかる資料を受け付けていたのにそれを見落としたという単純な確認不足である。確認を徹底されたい。</p>	<p>課税資料記載内容の確実な確認による計算方法の判断を行うよう当該職員に対し再教育を実施するとともに、他の課税担当職員にも研修を実施しました。</p>	財務部 市民税課
99	<p>【佐世保市による誤課税・個別事案】</p> <p>ク 年金所得の計算の誤り</p> <p>エラー表示がされているにもかかわらず、パンチミスを見落としたという単純な確認不足である。確認を徹底されたい。</p>	<p>確定申告書記載の年金収入額が誤って1桁少なくパンチデータとして入力され、年金収入額と年金所得が一致しないエラーが表示されていたにもかかわらず見落としたことにより誤課税が発生したものです。</p> <p>確認徹底のため、「エラー表示の役割の確認」と「正確な入力・精査」を行うよう課税担当職員に対し研修を行いました。</p>	財務部 市民税課

頁	指 摘 内 容	措 置 状 況	担当課
100	<p>【佐世保市による誤課税・個別事案】</p> <p>ケ 申告書記入時の誤り</p> <p>申告書の雑収入・その他の欄と一時収入の欄とは近接しているため、受付担当者が誤って記入してしまう可能性はあり、頻発しても不自然でないミスである。したがって、精査担当者における確認を徹底されたい。</p>	<p>申告書の「雑収入・その他」の欄と「一時収入」の欄を誤って入力したことにより誤課税が発生したものです。</p> <p>正確な入力・精査を行うよう当該職員に対し再教育を実施するとともに、他の課税担当職員にも注意を促しました。</p> <p>また、当初課税前に「総合・一時収入に入力があり、所得が未記入の者」のシステムチェックを実施することでチェック精度の向上を図りました。</p>	財務部 市民税課
100	<p>【佐世保市による誤課税・個別事案】</p> <p>コ 申告書の訂正内容の誤り</p> <p>単純な確認不足であり、確認を徹底されたい。</p>	<p>エラーチェックの際に、「雑所得」の金額が誤って「総合譲渡・一時所得」欄に記載されていることを発見し、職員が改めて空白の「雑所得」欄に金額を入力したが、その際、誤入力である「総合譲渡・一時所得」の金額を削除するのを失念していたことにより誤課税が発生したものです。</p> <p>正確な入力・精査を行うよう当該職員に対し再教育を実施するとともに、他の課税担当職員にも注意を促しました。</p>	財務部 市民税課
100	<p>【佐世保市による誤課税・個別事案】</p> <p>サ 申告書の訂正方法の誤り</p> <p>申告書の訂正方法が職員に周知されていないことが問題である。申告書の取扱いに関するマニュアル作成を検討されたい。</p>	<p>申告書の金額を訂正する際には訂正する欄に×を付けた上で、申告書1面の右下部の訂正欄に記載することとしているが、当該ルールで訂正を行わず、別の箇所の収入金額欄に訂正した金額を記載して、別の収入項目として取り込まれてしまったことにより誤課税が発生したものです。</p> <p>正確な入力・精査を行うようにマニュアルを作成して課税担当職員に対し研修を実施しました。</p>	財務部 市民税課

頁	指 摘 内 容	措 置 状 況	担当課
101	<p>【佐世保市による誤課税・個別事案】</p> <p>シ 複数の給与支払報告書の処理方法の誤り 複数の給与支払報告書の処理方法が職員に周知されていないことが問題である。この点についても給報処理マニュアルに反映させることや、細かい問題点をまとめた事例集やQ&Aを作成することを検討されたい。</p>	<p>複数の給与支払報告書の処理方法を給報処理マニュアルに記載していたルールに従わず実施したことを要因として誤課税が発生したものです。</p> <p>端末操作方法の再確認と正確な入力・精査を行うよう当該職員を含む課税担当職員に対してマニュアルに沿った業務を行うよう研修を実施しました。</p>	財務部 市民税課
101	<p>【佐世保市による誤課税・個別事案】</p> <p>ス 確定申告書B第三表の見落とし 単純な確認不足であり、確認を徹底されたい。</p>	<p>税務署からeLTAx経由で送信されてきた確定申告書データを端末画面上で確認する際、第三表の存在に気付かず当該所得の計上を失念したことにより誤課税が発生したものです。</p> <p>課税資料記載内容の確実な確認と入力方法の再確認を行うよう当該職員に対し再教育を実施するとともに、他の課税担当職員にも注意を促しました。</p>	財務部 市民税課
101	<p>【佐世保市による誤課税・個別事案】</p> <p>セ 配偶者控除の適用の誤り 単純な確認不足であり、確認を徹底されたい。</p>	<p>当該対象者について、事業主から提出される給与支払報告書等において配偶者控除の適用ありとの報告がされており、これに基づき課税を行っていたところ、その後対象者本人から配偶者控除を適用しないとする確定申告がされたものです。</p> <p>当該確定申告により、配偶者控除を適用しないとする処理を行うべきところ、その処理を失念したことにより誤課税が発生したものです。</p> <p>課税資料記載内容の確実な確認を行うよう当該職員に対し再教育を実施するとともに、他の課税担当職員にも注意を促しました。</p>	財務部 市民税課

頁	指 摘 内 容	措 置 状 況	担当課
101	<p>【佐世保市による誤課税・個別事案】</p> <p>ソ 寡夫控除の適用の誤り</p> <p>法令解釈について職員が十分に理解していなかったことが問題である。事業専従者については扶養控除等の対象とはならないことから誤解が生じた可能性があるが、このような職員による法令解釈の誤りが生じることのないよう、マニュアルやQ&Aを作成することを検討されたい。</p>	<p>対象者本人から寡夫控除の申告があったものの、職員が専従者である子については寡夫控除の適用はないものと誤解し、対象者に対し寡夫控除を適用しなかったことにより誤課税が発生したものです。</p> <p>当該事実の発生前に職員が使用するマニュアルには本件について記載していたにもかかわらず発生したものであったため、マニュアルの再確認を行わせるとともに、当該職員に対し適用要件を確実に確認することや安易に前年を参考にすること無く現年の状況を確認することを再教育することで確認を徹底しました。</p>	財務部 市民税課
101	<p>【佐世保市による誤課税・個別事案】</p> <p>タ 徴収区分の誤り</p> <p>単純な確認不足であり、確認を徹底されたい。</p>	<p>給与と年金の双方から市民税を天引きしていた対象者が会社を退職した際、給与に係る市民税のみを本人が納付書等で支払うこと（普通徴収）とすべきところ、年金に係る市民税についても普通徴収としてしまったことで、年金天引き分に未納を生じ、徴収区分を誤っていることが判明したものです。</p> <p>正確な入力・精査を行うよう当該職員に対し再教育を実施するとともに、他の課税担当職員にも注意を促しました。</p>	財務部 市民税課

頁	指 摘 内 容	措 置 状 況	担当課
101	<p>【佐世保市による誤課税・個別事案】</p> <p>チ 期割の誤りについて</p> <p>追徴分の処理方法が職員に周知されていなかったことが問題である。マニュアルの作成を検討されたい。</p>	<p>平成29年度以前の年度分に係る市民税の追徴が平成30年3月に発覚したもので、この追徴分については平成30年4月以降の納期限となるため平成30年度の調定(平成30年度随1期)とすべきところを平成29年度の調定としてしまったものです。</p> <p>期割計算に関する入力方法の再確認を行うようにマニュアルを作成して課税担当職員に対し研修を実施しました。</p>	<p>財務部 市民税課</p>
135	<p>【評価替え(土地および家屋)におけるデータ変更および償却資産データ入力について】</p> <p>家屋の平成27年度更正についてはシステム入力時に単位を誤って入力したことに起因して1,388千円の増額更正が行われていた。納税義務者に落ち度がない更正は納税義務者にとって経済的なことはもちろんのこと、精神的にも負担となる。この誤りに対する対応策は既にとられているとのことであるが、今後このようなことがないよう十分気をつけられたい。</p>	<p>システム入力時におけるチェック機能がなかったため、想定外の数値を入力した際に警告エラーが表示されるよう、平成28年度にシステムを改修するとともに、入力内容に誤りや不備が無いか、入力者と別の担当者による確認を必ず行うようにしました。</p>	<p>財務部 資産税課</p>
136	<p>【住宅用地の特例の適用もれによる多額の還付について】</p> <p>住宅用地特例適用もれに関しては、既に平成29年度から3か年計画で対応策がとられているが、今後同様の案件が発生しないよう十分気を付けられたい。</p>	<p>平成29年度から3か年計画で調査を実施し、納税者へ説明謝罪を実施した上で、令和元年度に還付償還を行い是正済みです。</p> <p>新たな住宅用地特例適用もれを生じないよう、土地係と家屋係の連携の徹底を図りました。</p>	<p>財務部 資産税課</p>

頁	指 摘 内 容	措 置 状 況	担当課
140	<p>【送付先の確認の不十分】 マニュアルに沿って、送付先の確認を行わなければならない。</p>	<p>住民登録のない市内居住者に係る送付先の確認方法については、市内住所を確認できる書類の提出を徹底し、これによることができない場合の処理方針についてもマニュアルに定め、マニュアルに沿った対応を行うこととしました。</p>	<p>財務部 資産税課</p>
141	<p>【登録対象の特定の不十分】 長年使われていなかったなどの事情で車台番号等が不明の車両があるということであり、車台番号等がわからないケースがあることはやむをえないことと理解したが、せめて、写真等によって車両の存在を確認、特定すべきである。</p>	<p>農耕用などの小型特殊車両の登録時における車名及び車台番号が不明なケースについては、販売店への聞き取り、写真等によって車両の存在確認と特定作業を行うこととしました。</p>	<p>財務部 資産税課</p>
143	<p>【申請書への記載漏れ】 申請書の提出を受けた際、記載の漏れがないかをチェックして、漏れが見つかった場合には、申請者に修正をさせるべきである。もちろん、当該項目を担当者が記載する欄である場合には、担当者において記載漏れがないように、しっかりと確認を行うべきである。</p>	<p>申請書受付時に記載漏れがあれば、申請者に追記修正をいただくか受付担当者が確認のうえ補記し、申請内容に誤りや不備がないかについては、システム登録の際に受付担当者とは別の担当者が確認するように改めました。また、受付翌日にシステム登録内容に誤りがないか最終確認をする際、担当者記入欄に漏れがないか確認するよう徹底を図りました。</p>	<p>財務部 資産税課</p>

頁	指 摘 内 容	措 置 状 況	担 当 課
146	<p>【事後の確認不足】 死亡が判明しているのに、数年にわたって当該死亡者に対して課税していること自体が不適切である。</p>	<p>所有者死亡の場合は相続人に対して廃車や名義変更手続きを行うよう案内していますが、手続きがなされないケースについては相続人等への状況照会、軽自動車協会への問合せに加え、定置場の現地調査等により早期に車両実態を確認することとしました。ご指摘のケースは、再度実態調査のうえで職権での取り消しを行いました。</p>	<p>財務部 資産税課</p>
196	<p>【執行停止の通知について】 執行停止の通知を行わなければならないと考える。この点につき、早急に是正をなされたい。 併せて、納税課のマニュアルにおける当該箇所も誤りであるため、修正されるべきである。</p>	<p>法令に基づいて通知することとしました。また、納税課のマニュアルについて修正し、職員への周知を行いました。</p>	<p>財務部 納税課</p>
297	<p>【執行停止の通知の送付】 通知はされるべきであろうし、法律上、滞納処分の徴収を猶予されている者に対して、支払いを求めるような行為は慎むべきと考える。</p>	<p>法令に基づいて通知することとしました。また、執行停止中は制度を理解した上で本人が任意で支払われる場合を除き、納付を求めることのないよう職員へ周知を行いました。</p>	<p>保健福祉部 保険料課</p>
343	<p>【USB管理の不十分】 管理簿は、USBを現在誰が使用しているか、またきちんと返却がなされているかを確認するためのものであり、ルールどおり記載しないと、その管理ができないことになる。ルールに従った記載が必要である。</p>	<p>各課において管理簿の記載と返却時における保存データ削除の徹底を指示するとともに、保管状況及び管理簿の記載内容を逐次確認することとしました。</p>	<p>財務部 市民税課 資産税課 納税課</p>

頁	指 摘 内 容	措 置 状 況	担当課
		<p>管理簿については引き続き記載を徹底します。使用後のUSBについては、保存データを削除するよう職員への周知徹底を図りました。</p>	<p>保健福祉部 保険料課</p>
344	<p>【誤送付の発生】 誤りを防ぐために、これまでも発送の際にはダブルチェック等できる対処を行ってはいるということではあるが、今後、更なる注意を払い誤送付の発生を防止されたい。</p>	<p>対象者の事業所登録を誤ったことにより誤送付が発生したものです。 システム操作に習熟していなかったことが大きな要因と考えられることから、当該職員に対し職員教育の徹底（チームによる判断・確認の徹底、データ処理完了の確認徹底、端末操作の徹底、コンプライアンスの再徹底）を実施するとともに、他の課税担当職員にも同内容について注意を促しました。今後、再発がないように適切に運用してまいります。</p>	<p>財務部 市民税課</p>
345	<p>【誤納付の発生】 今後は納付を受ける際には、本人確認を徹底しなければならない。</p>	<p>納付はもとより、納税者と接する際は住所、氏名、生年月日等により本人確認を行うよう職員への周知徹底を図りました。</p>	<p>保健福祉部 保険料課</p>
346	<p>【パスワードの変更の未実施】 情報セキュリティガイドブックによれば、eLTAX（国税連携以外）について定期的パスワード変更を除外しているものとは認められないし、eLTAX（国税連携）についてはパスワードの変更を実施していること、またシステムには個人情報保管していることなどからすれば、同様にeLTAX（国税連携以外）でもパスワードの3か月以内の定期的変更を実施すべきである。</p>	<p>eLTAX（国税連携以外）を利用するためには、まず使用するパソコンのパスワードを入力する必要がありこれについてはパスワードの変更を行っていたことから、eLTAX（国税連携以外）のパスワード変更の必要性を認識していなかったものです。 今回の指摘を踏まえ、他のパスワードと同様に定期的な変更（市民税課は毎月、資産税課は3月以内に1回）を行うよう運用体制を変更しました。</p>	<p>財務部 市民税課 資産税課</p>