

大阪市監査委員	森	伊 吹
同	森	恵 一
同	片 山	一 歩
同	明 石	直 樹

令和 3 年度監査委員監査結果報告の提出について

(内部統制の不備の是正状況のフォローアップ [税務事務システムにおけるデータ修正権限])

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 199 条の規定による監査を実施し、その結果に関する報告を次のとおり決定したので提出する。

第 1 大阪市監査委員監査基準への準拠

内部統制の不備の是正状況のフォローアップ（税務事務システムにおけるデータ修正権限）に対する当該監査は、大阪市監査委員監査基準に準拠して実施した。

第 2 監査の種類

地方自治法第 199 条第 1 項及び第 5 項の規定に基づく財務監査
地方自治法第 199 条第 2 項の規定に基づく行政監査

第 3 監査の対象

1 対象事務

内部統制の不備の是正状況のフォローアップ（税務事務システムにおけるデータ修正権限）

- ・ 令和 2 年度に大正区役所から報告された事例である「納税証明書の事務処理誤り及び記載内容誤り」をフォローアップ対象とした。
- ・ 主に直近事業年度及び進行事業年度を対象とした。

2 対象所属

24 区役所及び財政局

第4 監査の着眼点

監査の実施に当たり、重要リスク及び監査の着眼点を次のとおり設定した。

重要リスク	着眼点	監査の結果
(1) 区役所における不適切な事態の再発防止策の整備・運用が適時適切でないリスク	ア 区役所単体での原因分析は適切か。	指摘事項1 指摘事項2
	イ 区役所単体での再発防止策は、原因を踏まえた適切な内容か。また、必要に応じて区役所内で共有されているか。	指摘事項2
(2) 本市全体における不適切な事態の再発防止策の整備・運用が適時適切でないリスク	ア 本市全体としての原因分析は適切か。	—
	イ 再発防止策は、原因を踏まえた適切な内容か。	—
	ウ 他の区役所に同様の不適切な事態と再発防止策が共有されているか。	指摘事項3

(注) 監査の結果欄の「—」の項目については、今回の監査の対象範囲において試査等により検証した限り、指摘に該当する事項が検出されなかったことを示すものである。

第5 監査の主な実施内容

監査手続は試査を基本とし、質問・閲覧等の手法を組み合わせ実施した。

第6 監査の結果

第1から第5までの記載事項のとおり監査した限り、重要な点において、監査の対象となった事務が法令に適合し、正確に行われ、最少の経費で最大の効果を挙げるようにし、その組織及び運営の合理化に努めていることがおおむね認められた。

ただし、是正又は改善が必要な事項は次のとおりである。

1 区役所における税関係証明書発行時の確認・点検過程に改善を求めたもの

【大正区役所に対して】

■ 証明事務取扱要領（財政局税務部所管）では、第2章2に税関係証明書の発行における基本的な事務の流れとして以下の多段階の確認ステップを定め、証明書内容の誤り防止を図っている。

- ・ 発行内容確認：発行者が、申請者から提出された申請書の内容に基づき正しく税関係証明書が作成できているかを確認
- ・ 公印審査：電子印のない税関係証明書を発行する場合、大阪市公印規則（昭和30年規則第48号）に基づく公印審査を受けハンド印^(注)を押印
- ・ 発行内容点検：発行者以外の者で発行内容を確認
- ・ 交付前確認：申請書と税関係証明書を見比べて氏名・住所等の内容を確認の上、交付前に申請者と一緒に内容を確認

(注) ハンド印とは、税務事務システムで自動的に印字される税務用市長印（電子印）ではなく、税関係証明書を修正する等により当該システムから電子印が印字されない場合に手動で押印するための税務証明用市長印（区役所又は区役所出張所等で使用）を指す。

- 区役所税証明窓口取扱要領（財政局税務部所管）では、以下のとおり、税関係証明書の修正等が見込まれる場合は、発行するに当たって市税事務所と連携の上、その指示に従うように求めている。

「1 区役所税証明窓口で取り扱う事務 ※市税事務所と連携する場合の基本的事項」

- ・ 発行可否の判断などについて、疑義が発生した場合は、各区役所を管轄する市税事務所に確認し、その指示に基づき対応すること。

「2 税関係証明書の共通事務 (4) 証明書の訂正及び差替え」

- ・ 基本的に区役所では、証明書の訂正及び差替えを行わないこと。ただし、申し出の内容等により、訂正若しくは差替えの必要があると考えられる場合は、まず管轄する市税事務所に連絡・相談し、その指示に基づき対応すること。

一方で、現状は次のとおりであった。

- 税関係証明書の発行時の確認・点検が確実に実行されているかを「課税（所得）証明書（個人市民税・府民税証明書）・納税証明書交付申請書」等におけるダブルチェックの証跡から確認したところ、2名以上のチェックが徹底されていない状況が見受けられた。（例：令和2年4月1日から同年4月7日までの全300件中57件に証跡上の不備が認められた。）

具体的には、申請書の発行・確認・交付欄に対して、全て同一担当者のサインがなされているものや発行欄のみサインがあるもの、全ての欄にサインがなされていないもの等が存在した。

- 以下について、(1)は今回の監査を契機に令和3年12月に改善されるまで、(2)は今回の監査を契機に令和3年11月に改善されるまで、(3)は当該事例^(注)発生（令和2年4月）まで、証明事務取扱要領及び区役所税証明窓口取扱要領で定められた内容とは異なる運用を行っていた。

- (1) 休暇や休憩取得等で在席する税証明窓口担当職員が1名になった場合のダブルチェック体制を整備していなかった。
- (2) 税証明窓口担当職員による申請書と証明書のダブルチェックを公印審査に代える運用とし、大阪市公印規則に従った公印審査を実施していなかった。
- (3) 市税事務所と連携せずに区役所単独で税関係証明書の内容を修正して交付する事例が存在した。

(注) 当該事例とは、内部統制の不備として令和2年度に各所属より報告された不適切な事態の中から今回の監査対象に抽出したものであり、大正区役所より報告された「納税証明書の事務処理誤り及び記載内容誤り」の事例を指す。

以上は、大正区役所としての証明事務取扱要領及び区役所税証明窓口取扱要領に照らした税関係証明書の発行事務に関するモニタリングが不足し、過去からのやり方の踏襲や上席者が関与しない税証明窓口担当職員のみ判断が容認されていたことが原因である。

現状では、内容の誤りにより市民に不利益が生じ、税関係証明書の発行事務に対する市民の信頼を損ねるリスクがある。

したがって、以下のとおり指摘する。

[指摘事項1]

1. 大正区役所は、税関係証明書の発行における確認・点検手続の形骸化を抑制するために、ダブルチェック証跡の不備を招いた要因を分析して対策を講じるとともに、当該手続の適正な履行に関する説明責任を果たせる証跡を残すこと。
2. 大正区役所は、今回の監査や当該事例を契機に改善を行った手続について、組織内での確実な継承を図るために改善理由や内容を記録等に残すとともに、当該手続の適正な履行の継続に向けて上席者による日常的なモニタリングを行うこと。

2 区役所における再発防止策に改善を求めたもの

【大正区役所に対して】

「不適切な事態の報告票」(掲載番号 16) 及び「個人情報に係る事務処理誤り等報告票」(掲載番号 23) において、再発防止策として、市税事務所との連携が必要な案件については、受付した職員が抱え込まないように未処理ボックスを目につくところに設置し、処理が完了していないことを税証明窓口担当職員全員が常に把握するとともに、FAX送信書についても送受信時刻・送受信者欄を追加することにより、受付した者でなくても対応できるよう改善を行うこととしていた。

しかしながら、今回の監査において、再発防止策として実施した改善後のFAX送信書を確認したところ、送受信時刻・送受信者欄ともに記載がないなど、再発防止策を踏まえた対応が完全に行われていなかった事案が多く検出された。(例：令和3年4月1日から同年12月10日までの全89件中59件に証跡上の不備が認められた。)

大正区役所では、税関係証明書の発行に当たって、区役所税証明窓口単独での発行ではなく、市税事務所に申請書等を送付して連携を依頼する必要がある場合に、FAX送信書を用いている。大正区役所における令和2年度及び令和3年度の納税証明書の発行を例にとると、市税事務所と連携して発行した件数は図表－1のとおりであり、納税証明書全体の6%から7%程度であった。

図表－1 納税証明書の発行件数（大正区役所）

(単位：件数)

発行形態	令和2年度		令和3年度	
	発行件数	比率	発行件数	比率
市税事務所と連携が必要な発行	162	6.2%	84	7.0%
区役所税証明窓口単独での発行	2,448	93.8%	1,116	93.0%
計	2,610		1,200	

(注) 令和3年度は4月1日から9月30日までの累計値

以上は、FAX送信書の当該欄記載漏れに対する要因分析が十分行われておらず、当該事務において、上席者の関与も特段見受けられなかったことが原因である。

現状では、税関係証明書の発行について、証明書内容の誤り発生や交付の遅延が発生することにより、市民の信頼を損ねるリスクがある。

したがって、以下のとおり指摘する。

[指摘事項2]

大正区役所は、税関係証明書の発行に際して、市税事務所との連携が必要な案件については、FAX送信書の送受信時刻・送受信者欄の記載不備を招いた要因を分析して対策を講じるとともに、再発防止策としての対応を確実に行うこと。また、上席者においても、再発防止策を踏まえた対応が行われているか、定期的に確認を行うこと。

3 税関係証明書の発行に係る事項の周知について改善を求めたもの

【財政局に対して】

- 証明事務取扱要領の冒頭で、税関係証明書の発行においては守秘義務が強く求められ、場合によっては正当な権利者の権利を侵害してしまうことはもちろん、地方税法（昭和25年法律第226号）第22条違反として処罰される可能性もあることにも触れ、質の高い証明書発行事務の維持・継続を関係者に要請している。
- 証明事務取扱要領の第3章2で、区役所税証明発行窓口での対応として、金額修正等の税関係証明書の修正を行ったものについては、市税事務所との連携により発行し、ハンド印を押印して対応すると定めている。

一方で、現状は次のとおりであった。

- 市税事務所での対応を基本とする税関係証明書の内訳金額修正を区役所で行う必要がある場合について、区役所での認識が不足しており、周知が十分になされていない。
 - ・ 財政局税務部から上記の場合の事例として監査に説明がなされた転写不良、FAX機器異常時の運用について「証明事務取扱要領」及び「区役所税証明窓口取扱要領」等には記載されていない。
 - ・ 区役所側の認識を確認したところ、以下のとおりであった。
 - (1) 大正区役所を除く23区役所に対する調査では、区役所側で税関係証明書の金額修正が必要な場合について財政局から周知されたことはないとの回答を21区役所から得ており、残る2区役所からは周知があった旨の回答を得た。
 - (2) 大正区役所では、区役所側で税関係証明書の金額修正が必要な場合について、「FAX機器障害以外で区役所での修正入力が必要な場面はない。」ととらえており、転写不良の場合も区役所で修正が可能であることを認識できていなかった。
- 大正区役所で生じた個別事案^(注)に際して財政局税務部より「区役所で納税額の内訳を修正する事例もあることから、これをできないように税務事務システムを改修するのは適切でない。」という見解を大正区役所に示したところであるが、大正区役所以外に認識共有するための周知はなされていない。そのため、大正区役所を除く23区役所に対する当該システム機能の改修要否に関する調査では以下のとおりであり、区役所間で認識のバラツキが生じていた。

- ・ 「改修要」と回答：9 区役所
- ・ 「改修不要」と回答：14 区役所

なお、区役所にて改修要（金額修正ができないようにする改修が必要）と回答した主な理由は、例外的に区役所で税関係証明書の金額修正に対応することで、大正区役所で生じた個別事案と同様に事務誤りが発生する懸念があるとの見解からであった。

一方、改修不要（金額修正ができないようにする改修は不要）と回答した主な理由は、機器トラブルでFAX受信等ができない場合でも税関係証明書を交付できるように備える必要があるとの見解からであった。

（注） 大正区役所で生じた個別事案とは、「1 区役所における税関係証明書発行時の確認・点検過程に改善を求めたもの」に記載した当該事例を指す。

- 税関係証明書の内容修正をする等でハンド印を証明印とする場合は、市税事務所と連携して処理することと証明事務取扱要領に定めているが、全区役所に対する調査によれば、該当する場合においても3区役所で連携せずに処理している事例が存在した。

上記事例について、区役所側からは市税事務所に対する報告はなされておらず、財政局税務部も当該事例を把握できていなかった。

- 財政局税務部によれば、税関係証明書を区役所と市税事務所で連携して発行する過程でFAX送受信及び転写を行う運用に関しては、以下の状況とのことである。

- （1）税関係証明書発行業務のうち区役所との連携に係る運用については、市税事務所への集約（平成19年）の際の区役所側の要望や都度寄せられる区役所の意見等も踏まえ、効率的で適正な事務の確保に向けてこれまで必要な検討を行ってきた。
- （2）本件の運用に係る検討に関しては、事務負担、操作の複雑化による事務リスク、市民の待ち時間への影響等の課題があるとの認識により改善に向けた検討を行ってきたが、令和3年12月時点では、FAXに替わる効率的な送受信が可能な手法が見当たらない等の理由により財政局税務部内の検討段階に留まっており、具体化には至っていない。なお、部内の検討段階であることから、本件検討に際して、市税事務所への集約時の区役所の要望・意見等は踏襲しているものの、改めての区役所への意見吸い上げは行っていない。
- （3）今後もFAX以外の手法の検討や現状の方法を基本とした当該事務に適した方法の継続的な検討を進めていく予定としている。

一方、全区役所に対する調査によれば、以下のとおり、FAX送受信及び転写を行う運用への課題等が挙げられている。

- （1）FAX送受信及び転写を行う運用は、FAX不調、印字不鮮明、転写時の画質不良、FAX受信に伴う不要文字の白塗り等への対応や処理ステップの多さから、非効率で迅速性に欠ける等の側面がある。（15区役所からの回答を集約）
- （2）令和2年度以降では、市税事務所からのFAX返送遅れによるクレーム発生実績があった。（5区役所から回答）

以上は、次のことが原因である。

- 大正区役所で令和2年4月に発生した納税証明書の内訳金額を誤って発行した事例以降に税関係証明書に関する内容誤りが発生していないこともあり、当該事例が教訓となった内容が要領等に記載されておらず、これらを全区役所に対して周知する働きかけが十分ではないこと。
- その結果、区役所窓口では円滑な発行を優先しがちとなっており、税関係証明書の内容誤りが発生するリスクに対する区役所側の認識にバラツキが発生していること。

現状では、市税事務所との連携による税関係証明書の発行事務手続において、税関係証明書を修正する運用は特定の場合に限るという内容・理由等に対する財政局による周知が十分になされず、それにより区役所側の理解不足や課題認識にバラツキが生じ、その結果、区役所の利便性を優先した区役所内の不適切な運用や証明事務取扱要領等に定められた手続からの逸脱により、税関係証明書の内容に不備や誤り等が発生し、市民に不利益が生じるリスクがある。したがって、以下のとおり指摘する。

[指摘事項3]

財政局は、税関係証明書を区役所と市税事務所で連携して発行する過程に関し、区役所の理解促進を図るために、以下について証明事務取扱要領及び区役所税証明窓口取扱要領への記載を行う等により、全区役所に対して周知すること。

- (1) 区役所で税関係証明書の修正が必要となる理由とその事例及び対応する税務事務システム上の機能の目的等
- (2) 個人情報の取扱いにおけるセキュリティ上の制約や内容点検等の運用上で守るべき項目及び背景となるリスク等

第7 その他

留意すべき事項 税関係証明書の発行過程について

【財政局に対して】

「第6 監査の結果」の3では、税関係証明書を区役所と市税事務所で連携して発行する過程を取り扱っている。財政局として過去の経緯から区役所の課題認識を把握しているとのことであるが、今回の監査で調査した結果からは、区役所の理解不足が見受けられること、市税事務所と連携して発行する件数が、納税証明書を例にとると、区役所全体で発行する件数の7%程度（令和2年度）と一定の事務量を有していることから、指摘事項3では、現在の運用に対する区役所のさらなる理解促進に向けた周知を行う改善を求めたものである。

財政局は、今回の監査結果を踏まえて、まずは上記の改善により運用の精度を更に高めることとした上で、中長期的には国が主導する情報システム標準化の潮流のもと、税務事務システムの次期更新時等に、セキュリティと利便性のバランスを考慮するとともに区役所現場の意見にも配慮して、市民に不利益が生じないように、税関係証明書の発行過程に関する改善を図るよう留意されたい。