

# HOTLINE

税理士法人 ユーマス会計

株式会社 ユーマス経営

## 新 今 月 の 視 点

### 税務調査

#### 新人調査官と再任用調査官

#### コロナ以降は調査件数減だが

令和2年2月頃から感染が広がった新型コロナウイルスの影響で、令和元年分の所得税の確定申告期限の延長措置が取られ、本年においても令和3年分の期限延長が認められるなど、税務関係にも大きな影響が出ています。税務署の調査件数も令和2年度以降大きく減少しています。とはいえ、例年9月からは、調査件数が増える季節となります。

調査に当たっては、原則として、納税者に対し調査の開始日時、場所・調査対象となる税目や対象期間などの事前通知が行われます。税理士事務所では、税務職員録で担当職員の経歴などが確認できます。

#### 新人調査官、再任用調査官への対応

今回は、新人調査官と再任用調査官の調査対応について考えてみます。

新人調査官は、研修で得た知識を基に忠実に調査展開を図るあまり、臨機応変に効率的な対応ができない傾向が見受けられます。その結果として、調査の長期化にもつながる心配もあります。業種業態や経理実務に精通しているのは、納税者自身です。早期の調査終了のためにも、会社の新人社員に接するように指導、アドバイスするぐらいの心構えで臨まれるのがよいでしょう。

再任用調査官（現在、税務職員の定年退職は60歳ですが、退職後、継続して最長65歳まで勤務する職員のこと）は、ベテラン調査官としてこれまでの調査経験も豊富です。現場で納税者から聴取したことや経理、帳簿等の状況確認から判断し、柔軟な対応と効率的な調査が行われると考えていいでしょう。定年後の継続雇用社員に接するような信頼感と経営者としての自信と自覚をもって臨まれるのがよいでしょう。

#### 調査は、納税者の理解と協力の下

税務署の職員による調査は、任意調査です。調査担当者には、「調査は納税者の理解と協力の下、実施する」ことが求められています。納税者の方々もそのことを理解した上で、調査に対応することが重要です。調査に非協力的な言動等行うことは、調査を長期化させることにつながる可能性があります。仮に指摘事項があったとしても、税理士と十分に協議し、それが許容範囲であれば妥協点を見出すことによって、早期に調査を終了させることができると考えます。



協力して、よく説明するのが一番早くて楽な道となります。

## 運送事業者の働きやすい職場認証に 「二つ星」制度を導入

### 自動車運送業者の人手不足の現状

トラック運送業の有効求人倍率（令和 3 年 5 月）は 1.88 で全職業計 0.94 の 2 倍と慢性的に人手不足が深刻となっています。

バスやタクシー運転手の人手不足も深刻で、運転手が確保できないという理由でバス路線が廃止される事例も出ています。

自動車運転業務の現状は、全職業平均に比べ、労働時間は 1~2 割長く、所定外労働時間は 2~3 倍長く、賃金は 1~3 割安く、平均年齢は 3~17 歳高いとされています。

国土交通省は 2020 年 8 月に、トラック・バス・タクシー業の運転手不足の改善を目的として、「働きやすい職場認証制度」を創設しました。

### 「働きやすい職場認証制度」とは？

働きやすい職場認証制度で「一つ星」認証を受ける審査項目は、以下の 5 点です。

- ① 法令順守等
- ② 労働時間・休日
- ③ 心身の健康
- ④ 安心・安定
- ⑤ 多様な人材の確保・育成

「二つ星」認証を受けるには、これらに加え、自主的・先進的な取り組みについても評価対象となります。具体的には、腰痛・転倒災害防止への投資や社員表彰制度の導入といった労働環境向上への自主的な取り組みが追加されるようです。

「二つ星」認証については、2022 年 9 月までに審査項目の詳細が決定され、12 月から申請受付が開始される予定です。

### 「働きやすい職場認証」のメリット

「働きやすい職場認証制度」は、一般社団法人日本海事協会が国土交通省指定の認証実施機関として、受付・審査・認証を行っています。審査料は税別 5 万円（電子申請の場合、同 3 万円）、登録料は同 6 万円です。

認証を受けると、ハローワークの求人票への認証マーク表示、求職者とのマッチング支援、求人サイト事業者の認証事業者特集ページへの掲載等のメリットがあります。

求人にお悩みの自動車運送業の方は、試してみる価値があるかもしれません。





## カスタマーハラスメントに対する社内体制整備のポイント⑥

### 【質問】

今年の4月1日よりハラスメントに対する社内体制の整備が義務付けられたことに伴い、セクハラとパワハラについては対応を行ったのですが、カスハラについては全くの想定外でした。今から急いで対応し棟と思うのですが、こういった点に留意すればよいのか教えてください。

### 【回答】

前は社内体制を整備する上で、カスハラのパターン化について解説を行いました。今回はその続きの内、社内向けアナウンスの在り方と、有事対応の仕方について解説します。

### 【解説】

#### ◆社内向けアナウンス

##### ・教育・研修

中小企業の場合、外部講師を呼んで社内勉強会を開催する、マニュアルを作成して従業員に配布する、実践式のトレーニングを行う等の教育・研修を実施することが難しいのが実情です。しかし、だからといって何も対策しないというのも問題があります。

カスタマーハラスメント対策で何より重要となるのは、初動対応であり、何よりも被害にあわない（被害を最小限度に食い止める）ことが重要です。その観点からすれば、例えば次のよう形式基準だけ従業員に周知し、カスタマーハラスメントへの該否、対処方針の決定等については追って行うとするだけでも、当面は対処できるかもしれません。

なお、究極的にはガイドラインに記載されているような、悪質なクレーム・カスタマーハラスメントの定義（該当行為例、正当なクレームとの相違）、カスタマーハラスメントの判断例（判断基準やその事例）、パターン別の対応方法、苦情対応の基本的な流れ、顧客等への接し方のポイント（謝罪、話の聞き方、事実確認の注意点等）、記録の作成方法、各事例における顧客対応での注意点、ケーススタディ等について教育・研修を実施することは言うまでもありません。

#### （例）

- ・30分を超えても話を続けようとする場合は、交渉を打ち切ってよい
- ・身体的接触を伴う行動に出てきた場合は、交渉を打ち切ってよい
- ・暴力団等の反社会的勢力に属することを言ってきた場合は、交渉を打ち切ってよい
- ・第三者の権威を持ち出してきた場合は、交渉を打ち切ってよい
- ・権限のない部外者が表立って行動するようになった場合は、交渉を打ち切ってよい

##### ・相談対応体制の整備

ここでいう相談対応体制の整備は2つの意味があります。

1つは、カスタマーハラスメントと疑われる事象について社内で情報共有し、組織として対策を講じることを目的とした業務報告体制の整備です。もう1つは、カスタマーハラスメントによる被害を受けた従業員に対するフォロー体制の整備です。

要は「担当する従業員を1人にしない」ことを心掛けることがポイントです。

#### ◆有事対応

初動対応で意識しておきたい事項は次の3点となります。

- ・対象となる事実、事象を明確かつ限定的に謝罪する
- ・状況を正確に把握する
- ・現場監督者（一次相談対応者）または相談窓口に共有する

その上で、「状況を正確に把握する」方法として、ガイドラインでは次のような手順を記載しています。

①時系列で、起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する。

②顧客等の求めている内容を把握する。

③顧客等の要求内容が妥当か検討する。

④顧客等の要求の手段・態様が社会通念上相当か検討する。

ただ、おそらくは①～④を一担当者が判断することはできないと思われますし、ましては初動時にこれらを的確に判断することは困難と言わざるを得ません。少なくとも初動時は①を確実に押さえつつ、可能な限り②についても押さえるといった認識で対処したほうが良いと考えられます（③④については後でじっくり判断すればよいという意味です）。



## 今月の法律情報 ② 弁理士 田中 米蔵

### 分からない書類

役所に対して何かをお願いしようとしたとき、どのような手続をすればよいのか、必要とされる書面に何を記載すればよいのか理解が難しく、或いは、どのような制度があって何をしてくれるのかさえ、分からないことがあります。

例えば、不動産を登記するとき、会社を設立するとき、健康保険を切り換えるとき、税金を払うとき等には、役所に出向いて多くの書面に記載し、記載を間違えたりすると何度も役所に行かなければならないこともあります。

最近では、マイナンバーカードがあるので、住民票の発行や健康保険の切り換え等は楽になっていますが、マイナンバーカードの更新手続に関しては役所に出向く必要があり、まだ全く役所に行かなくてよい、という感じにはなっていないようです。

事業を始めると、税金、労働保険、保険年金等について、色々な役所から多くの書類が届きます。何の書類だか分からないし、分かっても次は書き方が分からない、分からないから電話で尋ねる、となるのですが、電話が繋がらなかったり、繋がっても1時間程度は時間を浪費してしまう。。。まあ、ユーマスさんに質問すれば教えてもらえるし、対応してくれるのですが（笑）。

特許や商標について特許庁に手続をする場合も、結局はこれらと同じことが起こります。特許出願や商標登録出願をしても、特許庁から多くの書類が届き、何のことだか分からない。出願人が御自身で特許庁に対して手続をしますと、ご自宅或いは職場が書類の山で埋もれてしまいます。しかしながら、対特許庁手続に関しては、手続を代わって行う代理人に依頼をしておけば、全ての書類や連絡は代理人に通知がされ、御本人には、代理人経由でのみ連絡が入ります。このため、代理人から、必要な処理の説明を受けることができ、書類の提出や保管等を全て任せてしまうことができます。それで、この特許庁に対する代理人というのが、弁理士なんです。

特許や商標の取得を代行して行い、権利取得後は権利行使のお手伝いをする…それが弁理士、と考えると複雑でややこしい業務に見えますが、役所とのやり取りを御本人に代わって行う、という視点から考えますと、税理士さんと同じような業務です。なので、特許や商標について特許庁から届く書類や連絡で分

からないことがあれば、弁理士（特許事務所）に気軽に尋ねられるとよいです。ユーマスさんと同じように親切丁寧に教えてもらえます！

特許庁に対して申請等を開始するときも分からないことが多いと思いますが、特許事務所に連絡頂ければ、分からないことはなくなります。知っている特許事務所がないようでしたら、TNK アジア国際特許事務所にお気軽にご相談ください。ユーマスさんよりも親切丁寧にご対応ができる、かもしれません（笑）



## 今月の法律情報 ③ 不動産鑑定士 住江 悠

### 相続税還付事例 ～倍率地域の土地の固定資産税評価額を見直して相続税還付～

倍率地域の宅地は「固定資産税評価額×評価倍率」で評価額を求めますが、そもそもの固定資産税評価額が適正でないことがあります。相続税評価額で500万円の減額に成功した事例を紹介します。

#### 倍率方式では固定資産税評価額をもとに評価する

S県郊外の土地を相続したH様。今回の事例の対象地は路線価の設定されていない地域にある宅地で、当初の相続税申告での評価額は約2,700万円でした。相続税の土地評価には「路線価方式」と「倍率方式」があり、路線価の設定がない地域の土地は「倍率方式」で評価します。倍率方式では、対象地の固定資産税評価額にその地域の評価倍率を乗じて評価額を算出します。当初の評価は倍率方式にしたがって適正に計算されていましたが、調査を行うと、そもそもの固定資産税評価額に“落とし穴”があったことが判明しました。

固定資産税評価額は、標準宅地と呼ばれる定点観測ポイントの単価に準じた固定資産税路線価に対し、評価対象地の奥行や間口等の土地の形状による補正と、地域的な事情や法的規制等による補正を適用して減価します。後者を「所要の補正」といい、高低差や水路等の画地条件、騒音・忌み施設等の環境条件、法律上の規制・制限等によるものが挙げられます。役所で聴取を行うと、対象地に適用されていたのは奥行価格補正のみで、その他の補正は一切行われていませんでした。さらに現地・役所調査を進めると、①セットバック、②不整形地、③都市計画道路予定地に伴う減価が織り込まれていないことが判明しました。概要は次のとおりです。

#### 新たな減価要因を反映して500万円の減額に

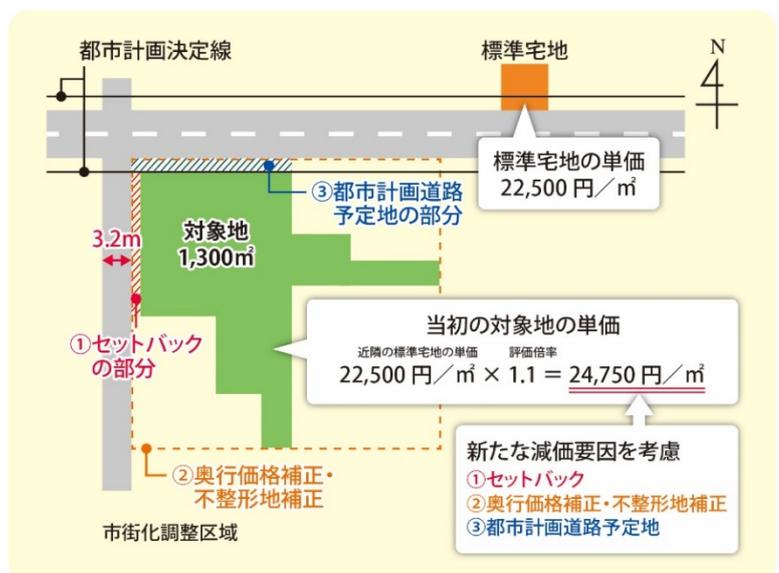
①対象地の西側道路は建築基準法上の道路で幅員3.2m。対象地は市街化調整区域内ではあるが同一用途での建替え等は許可される地域にあり、建替え時はセットバック（敷地の道路供出）が必要となる。

②対象地はいびつな形状をしており、標準宅地と比べ利用価値の劣る土地といえる。

③対象地の北側道路は将来拡張される予定であり、対象地の一部が予定地に含まれるため、一定の建築制限・利用制限を受ける。

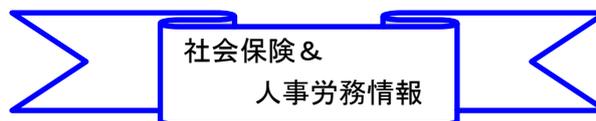
以上から、固定資産税評価額にこれらの減価要因を反映して評価するのが適正と判断しました。標準宅地の単価に評価倍率を乗じた価格を対象地の単価とした上で、「奥行

価格補正」「不整形地補正」を行い、「セットバックを必要とする宅地の評価」「都市計画道路予定地の区域内にあ



る宅地の評価」を適用しました。結果、評価額は500万円ほど下がり約2,200万円になりました。その他の土地の見直しを合わせて、H様には約200万円が還付されました。

このように、固定資産税評価額をもとに相続税評価額を算出する場合も、細かい点までチェックしなければ大きな評価差が生じることがあります。心当たりのある方は土地評価に詳しい事務所への依頼をおすすめします。



社会保険労務士 嶋田 亜紀

## 人事労務情報 ~10月より雇用保険料率が変わります。~

10月から、雇用保険料率のうち、労働者負担分の引き上げが始まります。給与計算時に、雇用保険料の料率設定の変更をお願いします。

### ○令和4年10月1日 ~ 令和5年3月31日

事業の種類	① 労働者負担 (失業等給付・ 育児休業給付の 保険料率のみ)	② 事業主負担	雇用保険二事業 の保険料率		①+② 雇用保険料率
			失業等給付・ 育児休業給付の 保険料率	雇用保険二事業 の保険料率	
一般の事業	5/1,000	8.5/1,000	5/1,000	3.5/1,000	13.5/1,000
農林水産・※ 清酒製造の事業	6/1,000	9.5/1,000	6/1,000	3.5/1,000	15.5/1,000
建設の事業	6/1,000	10.5/1,000	6/1,000	4.5/1,000	16.5/1,000

### 変更するタイミング

給与がいつ確定しているか、締日が10/1より前か後かで、旧料率か新料率かを判断します。

### 締め・支払い日のパターン

締め日・支払日	旧料率	新料率
未締・翌月15日払	9/1~9/30 (10/15 払)	10/1~10/31 (11/15 払)
15日締・当月末日払	8/16~9/15 (9/30 払)	9/16~10/15 (10/31 払)
15日締・翌月5日払	8/16~9/15 (10/5 払)	9/16~10/15 (11/5 払)
20日締・当月末日払	8/21~9/20 (9/30 払)	9/21~10/20 (10/31 払)

※最低賃金も10/1労働分より引き上げられました。大阪府は時間給1023円です。ご確認お願いいたします。

厚生労働省 HP 参照