

Hints for
English consultation
on the phone

～ 英語相談対応マニュアル ～

令和5年7月

東京国税局 税務相談室

《 目 次 》

I 英語担当の事務運営

1 英語担当者の指名及び事務等	1
2 英語相談事務	2
3 英語専用電話	3

II 英語相談対応要領

1 英語相談に対する基本的スタンス	6
2 非居住者関係	7
3 租税条約関係	8
4 その他よくある質問	8

III 各種手続き

1 納税証明	10
2 VISA 更新のための納税証明	10
3 特定技能外国人に関する施策	11
4 居住者証明書（条約相手国への提出分）	11
5 居住者証明書（特典条項に関する付表への添付分）	12
6 申告書（写）の請求	12
7 源泉徴収票の不交付	12

I 英語担当の事務運営

英語担当は、経済取引の国際化が進む中、外国人に対する納税者サービスの一環として、「電話相談センター事務運営要領（令和5年7月）」（以下「事務運営要領」という。）及び本マニュアルに基づき、英語による電話相談（以下「英語相談」という。）事務を円滑かつ的確に行う。

なお、本マニュアルで使用する略称等は、事務運営要領を準用する。

1 英語担当者の指名及び事務等

(1) 英語担当者の指名

相談室長は、相談担当の相談官等のうちから、英語能力等を勘案の上、複数人の英語担当者を指名する。

(2) 英語担当者の事務

英語担当者は、各人のスキルによる相談担当の事務に兼務して、次の事務を行う。

なお、英語担当者が対応する税目については、原則、所得税関係に関する質問とし、所得税関係以外の税目に関する質問については、英語担当者が回答できる範囲内で対応する。

また、総括主任相談官から英語担当の責任者として指名された英語担当者は、英語担当者の意見取りまとめ等の事務を行う。

イ 英語相談専用電話（以下「英語専用電話」という。）に入電した英語相談への対応（管理係から依頼を受ける、財務省や国税庁に寄せられたメール・手紙等への対応を含む。）

ロ 一般相談担当から税目間転送された英語相談への対応

ハ 英語版タックスアンサー及び英語相談対応マニュアル等の改訂事務など、相談室が所掌する事務のうち、英語担当者による確認が必要な事務

ニ 上記に掲げるもののほか、相談室長が指示する事務

(3) ログインID

英語担当者のログインIDは、総括主任相談官から別途指示がある場合を除き、一般の相談担当と同様に1つのIDが付与される。

(4) スキル設定

英語担当者については、原則として、「英語スキル」及び「内線英語スキル」は「レベル1」を、各人の一般相談における「税目別スキル」は「レベル2」を設定する。

なお、英語相談の着信率向上のため、「内線転送用スキル」（自税目を除く。）、「その他スキル」及び他税目支援スキルは設定しない。

また、所得税繁忙期など、時期や放棄率等の状況によりスキル設定を変更する場合には、総括主任相談官から事前に変更内容を指示する。

2 英語相談事務

(1) 英語相談における基本姿勢

英語相談は、一般相談と相談対応に違いがないため、「事務運営要領」に基づき、適切に対応するとともに、英語相談特有の対応については、次の事項に留意するほか、後記「Ⅱ 英語相談対応要領」、「Ⅲ 各種手続き」並びに別冊の「英語相談事務～参考資料集～」及び別冊の「電話による英語相談応答事例集」を参照の上、円滑かつ的確な相談を行う。

イ 日本語を話せる相談者が英語専用電話に電話を架けてきた場合

日本語をある程度話せる相談者が英語専用電話に電話を架けてきた場合には、英語のみ話すことができる相談者専用の電話である旨を説明の上、所轄署の代表電話への架け直しを依頼する。この場合、相談者に対して、適切な番号選択を案内することに留意する。

ロ 相談内容が個別相談の場合

相談内容が個別相談の場合には、日本語を話す人を通じて所轄署に電話し、最初の自動音声で2番を選択して税務署で相談するよう案内する。

なお、電話せずに税務署へ出向く可能性もあることから、税務署にて個別相談する場合は予約制である点もあわせて案内する。

ハ 相談内容が所得税関係以外の相談の場合

英語担当者が回答できる範囲内で回答して完結した場合は(イ)を、回答できない場合は(ロ)を案内する。

(イ) 英語専用電話は所得税の一般相談を扱っているため、所得税以外の更なる相談や次回以降の相談は、日本語を話す人を通じて所轄署に電話するよう案内する。

(ロ) 英語専用電話は所得税の一般相談を扱っているため、所得税以外の相談は、日本語を話す人を通じて所轄署に電話するよう案内する。

ニ 署で英語相談ができないかどうか問われた場合

署での英語相談が可能かどうか問われた場合には、署の窓口対応や担当者の都合などの状況もあるため、「I'm not sure.」と返答するとともに、署に直接確認するよう案内する。

なお、電話せずに税務署へ出向く可能性もあることから、税務署にて個別相談する場合は予約制である点もあわせて案内する。

(2) 相談事績の処理

英語担当者は、日々一般相談に係る「電話相談日誌」並びに英語専用電話に入電した相談及び内線転送された英語相談に係る「電話相談日誌」（以下「英語相談日誌」という。）を各々作成し、執務終了時に主任相談官を通じて総括主任相談官に提出する。

なお、英語相談日誌には、表題「電話相談日誌」の下部に、「(英語)」の表示を行い、英語相談専用電話に入電した相談等がない日は英語相談日誌は作成しない。

また、①英語専用電話に入電した日本語を話せる相談者からの相談、②相談担当者が応答した直後に切断されたため、英語相談であるか否かの確認ができない相談、③税目間転送された英語相談についても、英語相談日誌に記載することに留意する。

おって、上記①及び②については、他の英語相談と区別する必要があることから、当該相談については、英語相談日誌の主相談欄に「168」と記載する。

3 英語専用電話

(1) 英語専用電話の設置

国税庁では、「英語相談専用電話」として、次のとおり全局で3回線を設置し、国税庁ホームページの英語版に電話番号等を紹介している。

東京局	03-3821-9070	(英語担当直通)
名古屋局	052-971-2059	(英語担当直通)
大阪局	06-4965-8298	(英語担当直通)

(2) 受付時間等

英語専用電話の受付時間は、平日の午前9時から午後5時までとする。

なお、英語専用電話回線が通話中等により英語担当者に繋がらない場合には、下記の英語ガイダンスが流れる。

また、一般相談担当が英語担当者に税目間転送をした時に繋がらない場合には、相談者に対し、英語専用電話へのかけ直しを依頼することになる。

イ 英語専用電話の回線が塞がっている場合

- 「こちらは税務相談室です。順番におつなぎいたしますのでこのまましばらくお待ちください。」

“This is the Tax Counsel Office.

Calls are taken in the order they are received, please hold.”

- 「こちらは税務相談室です。

申し訳ありませんが、ただ今電話がふさがっております。電話を切らずにこのままお待ちになるか、後ほどお架け直してください。

なお、国税庁ホームページでは、税に関する情報を提供しておりますのでご利用ください。アドレスは <http://www.nta.go.jp> です。繰り返します。

<http://www.nta.go.jp> です。是非ご利用ください。」

“This is the Tax Counsel Office.

Sorry, but the line is busy now, Please continue to hold or call again later.

You can also get information about national taxes on the National Tax Agency website.

Please access the website at <http://www.nta.go.jp> repeat <http://www.nta.go.jp>”

- 「こちらは税務相談室です。

申し訳ありませんが、ただ今電話が大変混み合っております。恐れ入りますが、しばらくしてからお架け直し下さい。

なお、国税庁ホームページでは、税に関する情報を提供しておりますのでご利用ください。アドレスは <http://www.nta.go.jp> です。繰り返します。 <http://www.nta.go.jp> です。是非ご利用ください。」

“This is the Tax Counsel Office.

Sorry to keep you waiting, but the line is still busy now. Please call again later.

You can also get information about national taxes on the National Tax Agency website.

Please access the website at <http://www.nta.go.jp> repeat <http://www.nta.go.jp>”

ロ 受付時間外に英語専用電話に架けた場合

- 「こちらは税務相談室です。ただ今の時間は執務を行っておりません。

恐れ入りますが、平日の午前9時から午後5時までの間にお電話をいただきますようお願いいたします。

また、国税庁ホームページでは、税に関する情報を提供しておりますのでご利用ください。アドレスは<http://www.nta.go.jp>です。繰り返します。
<http://www.nta.go.jp>です。是非ご利用ください。」

“This is the Tax Counsel Office.

Our office is closed at this time. Please call again from 9:00a.m to 5:00p.m on weekdays.

You can also get information about national taxes on the National Tax Agency website.

Please access the website at <http://www.nta.go.jp> repeat <http://www.nta.go.jp>”

上記のガイダンスにおいて、国税庁HPのアドレスは、正しくは「<https://>」であるところ、ガイダンスが修正されていないため、旧アドレス「<http://>」で紹介している。

なお、旧アドレスでキー入力しても、現在のアドレスに自動的に切り替わるため、実務上の弊害はない。(令和5年6月1日時点)

II 英語相談対応要領

1 英語相談に対する基本的なスタンス

(1) ジャパニーズイングリッシュで大丈夫

無理してネイティブの英語に近づける必要はありません。

多少の文法や発音の間違いは聴き取ってくれるので自信を持って話しましょう。

相談者が知りたいのは税法や手続等の情報であり、英語は伝えるための手段に過ぎません。

(2) 「英語を話せるか」という問い

自信を持って「Yes!!」と言える方は問題ありません。

ネイティブのスピードにはついていけないかもという場合は、「Yes, but please speak slowly and clearly.」と言うと理解してもらえます。

(3) 私が担当者です

慣れない間は「英語のできる人に代わってくれ。」と強い口調で言われると怯みそうにもなりますが、「I'm in charge.」と粘りましょう。

(4) 思考が止まったら一旦整理しよう

難しい課税関係を日本語と英語で同時に考えようとすると思いが止まってしまふ場合があります。動揺している間は、簡単な事も考えられなくなります。

そのような時には、一度電話を保留にして、周囲の人に課税関係を確認し、整理してから英語で話しましょう。

(5) 反応がない場合には確認を

相談中に相手の反応がない場合には、「お分かりになりますか(Does it make sense?)」や「今までのところはいいですか(Is that OK so far?)」などの問いを投げかけ、説明を理解しているか確認しながら説明すると円滑に相談が進みます。「Are you OK?」や「Is it all right?」では伝わりません。

(6) 不用意な相槌は不要

相槌は相談者の話を理解したこと、同意したことを意味しますので、日本語感覚で不用意に相槌を打たないように気をつけましょう。

(7) 専門用語を使う時はわかりやすく

「年末調整」、「源泉徴収」、「減価償却」のような普段使わない単語を使う場合は、「Have you ever heard of 年末調整?」、「Are you familiar with ~?」と意味を理解しているか確認しながら説明した方が相談者の理解が深まります。

(8) 「ありがとう」の文化を理解しよう

相談者からありがとうと言われると悪い気はしません。

しかし、日本の「ありがとう」とは意味が違い、ほとんどが挨拶程度で使われていますので、恐縮する必要はありません。

(9) 「すみません」の文化は日本だけ

日本人は謝罪を人間関係の潤滑油として使用する場面が多いですが、国際的にはそのような文化はあまりないようです。

勿論、本当に悪いときには謝罪しますが、不必要に「I'm sorry.」を繰り返すと「何に対して謝っているのだろう。この人で大丈夫かな。」と不安感を与えてしまいます。

(10) 外国の法令は外国の当局に

日本での課税に関する質問と併せて、外国の法令についても相談をされることがありますが、相手国に聞くよう案内します。

2 非居住者関係

(1) 最初に居住形態の確認をする

居住形態によって課税の範囲が決まりますので、最初に居住形態を確認することがとても大切です。

(2) 居住者か非居住者か

居住形態の判定は、一般的に住居・職業・生計を一にする家族の有無・資産の所在地等の客観的事実を確認する必要がありますので、電話で判定を求められた場合には個別相談を案内します。

(3) 「居住形態等に関する確認書」を忘れないように

非永住者が所得税の確定申告書を提出する場合、確定申告書に「居住形態等に関する確認書」を添付しなければなりません（所法 120⑦）。

署では外国人が非永住者か判断できないため、確定申告書を提出する外国人には、非永住者以外の居住者であっても添付を依頼しています。

3 租税条約関係

(1) 租税条約関係の質問に対する留意点

イ 租税条約の相談の場合、聴き取った大まかな状況をまず国内法に当てはめて課税関係を整理し、次に租税条約の適用があるかを検討します。

本来、いろいろな状況をよく検討する必要がありますが、電話相談では短時間で回答せざるを得ないことが多く、後になって「こういうことを言っていたのか」「こういう条約の適用があったのではないか」と気付くことがあります。

したがって、断定することなく具体的には所轄署で相談するよう案内します。

ロ 租税条約の適用に関し、相談者からの言葉、簡単な説明だけで判断しないようにしましょう。

表現の方法で見方が変わったり、重要な事実が抜けていたりする場合がありますので一般的な回答にとどめ、給与等支払者（以下「支払者」という。）に相談（申告所得税の場合は所轄署での個別相談）するよう案内します。

ハ 租税条約の権限ある当局は所轄署

租税条約は適用できないと支払者に言われて確認のために電話を架けてくる場合がありますが、当事者間に介入しないようにします。

支払者に相談し、支払者がわからない場合には、支払者から所轄署に個別に相談するよう案内します。

4 その他よくある質問

(1) 給与から 10.21%の税金が引かれているが誤りではないか

給与の源泉徴収税額の算出方法を聞いた後に、自分の税率は 10.21%で高すぎるので支払者に説明してほしいと言ってくる相談者がいます。

給与なのか報酬なのかは当事者間の関係に基づいて判断されますので、支払者に相談するよう案内します。

支払者がわからない場合には、支払者から所轄署に相談するよう案内します。

(2) 年平均の為替レートを聞かれたら

為替の換算は原則として取引日のレートを使うことになりますが、単に年平均のレートを聞かれた場合には、三菱UFJリサーチ&コンサルティングのHPに

掲載されているものと出典を明らかにして案内しています。

【参考】令和5年6月1日時点

<http://www.murc-kawasesouba.jp/fx/index.php>

(3) 国外扶養

確定申告の際の書類の偽造等による不正還付事例が把握されています。

平成28(2016)年1月1日から「日本国外に居住する親族に係る扶養控除等」については、「親族関係書類」及び「送金関係書類」の提出等が義務化されましたが、必要書類は的確に案内し、具体的には署で相談するよう案内します。

また、会社で年末調整を受ける外国人からの質問も多くなっていますが、具体的な手続については勤務先の担当者へ確認するよう説明します。

(4) 確定申告による還付金の問い合わせ

還付金が支払われる時期については、一般的な回答（申告してから1か月半等）にとどめ、既に還付金振込通知書が送付されている場合は、通知書に記載されている「手続開始年月日」から、金融機関の休日を除き、4～5日程度要することを伝えます。

それ以外の個別の問い合わせについて、日本語ができないから何とかして欲しい等言われる場合がありますが、個別の相談として、直接税務署に相談するよう案内します。

なお、電話もせずに税務署へ出向く可能性もあることから、税務署にて個別相談する場合は予約制である点もあわせて案内します。

(5) 市区町村で英語が通じないとの問合せ

一般的には、各市区町村 (Municipalities, Local government) に外国語で相談できる部署があるので（必ずあるかは不明）、相談者には各市区町村に再度問い合わせてみたらどうか(recommend)と案内します。

Ⅲ 各種手続き

1 納税証明

日本文記載の下部に対応する英訳文を記載した納税証明書様式があるので、すべての種類の納税証明書を交付することができます。

ただし、手入力により作成するため、交付するまでに通常より時間を要するので、所要時間等の詳細については、所轄署（管理運営部門）へ確認するよう案内します。

なお、英文以外の外国語併記の納税証明書については交付できません。

また、オンラインでの交付請求には対応していません（書面請求のみ）。

【参考】令和5年6月1日時点

東京局ポータルサイト>共通ライブラリ>様式>管理運営課>00 納税証明書>納税証明書様式（英文）

※ 外国語のみで記載された請求は認められていませんが、日本語の納税証明書を請求する際に通常使用している書式に外国語を併記して請求した場合には、認めて差し支えないとされています。

2 VISAの更新のための納税証明書

「VISAの更新のために、課税証明書・納税証明書が必要だがどこで入手できるのか」と聞かれます。

出入国在留管理庁のHPを見ると、住民税の課税（非課税）証明書及び住民税の納税証明書各1通となっており、所得税の納税証明書ではありませんので、市区町村で交付請求するよう案内します。

「市区町村に行ったところ、所得税の確定申告をするように言われた」と電話してくる人がいます。所得税の申告義務のある人、還付申告できる人だったので所得税の確定申告をするよう市区町村で案内したものだと思われます。必要書類を持って所轄署で相談するよう案内します。

その際に、「いつ頃その課税証明書は発行できるのか。」と聞かれる場合がありますが、「市区町村で確認してください。」と案内します。

2009年10月から就労ビザの更新に、就労先の企業の規模を確認するため、就労先企業の法定調書合計表（税務署の受付印のあるもの）写しの提出が求められているようです。

企業の規模が大きいと（法定調書合計表により、1,000万円以上の納付が証明されている企業）しっかりした企業と判断され、提出する書類が少なくなるよう

です。

【参考～人文知識・国際業務の例～】

上場企業等	四季報の写しなど
法定調書合計表で1,000万円以上の納付が証明された企業	法定調書合計表の写し
法定調書合計表で1,000万円未満の納付が証明された企業	法定調書合計表の写し、住民税課税証明書及び住民税の納税証明書
上記のいずれにも該当しない企業	住民税課税証明書及び住民税の納税証明書

受付印のある法定調書合計表は提出した企業が保管しているものであり、就労先からもらえない、受付印がないと相談されたら、出入国在留管理庁に問い合わせるよう案内します。他の書類で代用するか別の手続があるようです。

3 特定技能外国人に関する施策

平成30年12月から新たな在留資格として「特定技能」が追加され、特定技能の在留資格により在留する外国人（以下「特定技能外国人」という。）の受入れが平成31年4月以降開始されました。

これに伴い、特定技能外国人が行う在留資格認定証明書交付申請書等の申請の際の提出書類として「納税証明書」が使用されます。原則「納税証明書その3」が使用され、未納があり、「納税証明書その3」が発行できない場合には、「納税証明書その1（未納税額のみ証明）」の請求が行われる場合があります。

出入国在留管理庁は、特定技能外国人の「納税証明書その3」等の状況から、国税の納税義務の履行状況を把握し、滞納がある場合には、税務署へ納付相談に行くように指導するという事です。今後、特定技能外国人又は特定技能外国人を雇用する事業者（特定技能所属機関）から相談が入ることが想定されます。

4 居住者証明書（条約相手国への提出分）

日本の居住者又は内国法人が条約相手国の企業等から支払を受ける際に、租税条約に基づき税の軽減・免除を受ける場合に、居住者証明書の提出が求められることがあります。

相手国に提出する様式については、相手国で定めたものがあればそれを使用し（英国のForm Japan/Individualなど）、なければ原則として国税庁様式（庁HP掲載・タックスアンサーNo.9210）を使用し、いずれの様式の場合も2部用意し、署へ提出してもらいます。

このとき居住者又は内国法人に該当するかを確認するための書類を提出してもらう場合があります。

【参考】令和5年6月1日時点

東京局ポータルサイト>共通ライブラリ>通達・情報>管理運営課>手引類>マニュアル関係>〔徴・管・監5〕主な窓口事務の基礎知識（平成21年6月）>04 居住者証明書の交付

5 居住者証明書（特典条項に関する付表への添付分）

非居住者又は外国法人が日本の企業等から支払を受ける際に、特典条項の規定がある租税条約に基づき税の軽減・免除を受ける場合には、居住者証明書を特典条項に関する付表に添付する場合があります。

相手国に所定の様式があればそれを使用し（米国の Form 6166 など）、なければ庁 HP に掲載されている英仏の様式を使用することもできます。

【参考】令和5年6月1日時点

国税庁 HP>税の情報・手続・用紙>申告手続・用紙>申告・申請・届出等、用紙>税務手続の案内>所得税関係>源泉所得税（租税条約等）関係>[手続名称]特典条項に関する付表（様式17）

6 申告書（写）の請求

本人が申告書を提出している署に、個人情報保護法の「開示請求」をすることにより写しを入手することができますが、時間がかかります。署によって異なりますが、1か月ぐらいかかると案内しています。

早急に入手したいという相談者には、申告書の控や源泉徴収票、納税証明書などで対応できないか案内します。

7 源泉徴収票の不交付

支払者に何度も発行を依頼するよう案内します。「何度依頼しても発行してもらえないのでどうしたらいいか。」と聞かれた場合には、やり取りの経緯・給与明細書の写し等を持って、支払者の所轄署または相談者の所轄署で相談するよう案内します。