

4 顧客管理

- 34. 「全部先生にお任せしています」は注意信号
- 35. クレームの対応
- 36. お客様の秘密を守る（守秘義務）
- 37. 税務解釈・判断を迫られたとき
- 38. 不正な処理を把握したら（助言業務）
- 39. 粉飾決算に加担しない
- 40. 更正（決定）処分を受けた場合
- 41. 修正申告の勧奨に応ずる前に十分な検討を
- 42. 紛議の予防

3 4. 「全部先生にお任せしています」は注意信号

【ポイント】

税理士は、他人の求めに応じ、租税に関し、税務代理、税務書類の作成及び税務相談の事務を行うことを業とする（法2条①）。

すなわち税理士の業務は納税者との間で締結された委任等契約に基づくものであることを理解しておく必要がある。長年の顧問契約の間には、ややもすれば税理士の過信・慢心が生じ、依頼者側も全て税理士にお任せ、という状態になることがある。こうした結果、信頼関係が崩れてしまうおそれがあることに注意が必要である。

業務を委任する依頼者と受任する税理士との間では、租税に関しその有する知識、経験、能力に差があることから、税理士には善管注意義務として、指導・助言・説明・情報提供義務が課されており、税理士は日頃より、依頼者が正しく判断し、意思決定するに足りる情報を提供し、指導・助言を行うことによって、信頼関係を構築していかなければならない。

【注意点】

- ① 業務遂行にあたっては、常日頃より依頼者との間で十分な意思疎通、コミュニケーションを図り、良好な関係を築くことが重要である。
- ② 近年、税理士の専門家責任の範囲が拡大している状況を理解し、業務遂行にあたって常に税務の専門家であることを意識した行動が重要である。

【詳細はこちら】 判例・事故例集

35. クレームの対応

【ポイント】

クレームは、「言った・言わない」「税額が多すぎる」「顧問料が高い」など、いろいろな要素が重なり合い、税理士に対する不信や信頼をなくしたときに発生する。クレームへの対処はその後の状況にも大きく影響するので、優先して取り組まなければならない。クレームがあったときは、すぐに税理士本人が直接出向いて、クレームの状況・相手の要求などを十分に聞き、誠意を持って対処することが重要である。

税理士本人が出向くことにより、冷静に話ができるようになり、問題解決への近道となることが多い。クレームの相手方との協議の中で事実関係を明らかにして、その後の対応を決めることが重要である。

また、トラブルの原因が依頼者の誤解などによるものであっても、十分に説明し、理解を得るようにすることも重要である。

【注意点】

- ① クレームがあったときでも、確固たる信頼関係があればスムーズな解決につなげることができる。信頼関係構築のため、日頃からのコミュニケーションに留意されたい。
- ② 積極的な文書又はメールの活用
 - イ 契約内容（業務範囲）・報酬などを記載した契約書を取り交わす。
 - ロ 書類などを預かった場合には預かり証を交付する。
 - ハ 質問・相談に対する説明内容などを記録に残し、確認書をもらうなどして責任の明確化を図る。
- ③ 損害賠償の必要が生じた場合に備え、税理士職業賠償責任保険に加入しておくべきである。
- ④ 各税理士会には、会員の業務に関する紛議について、当事者の互譲により、条理にかないう、実情に即した円満な解決を図るため、紛議調停委員会がある。

36. お客様の秘密を守る（守秘義務）

【ポイント】

税理士が取扱う情報には、依頼者本人のみならずそこに関わる役員・従業員・家族等のプライバシーに関する個人情報、依頼者に係る会計・財務情報など、企業と個人の重要な機密情報が含まれる。依頼者は税理士を信頼して、多くの情報を開示し、これらを通じて助言を求めてくる。これらの情報が流出や漏えいすることとなれば、関与先に多大な損害を与えることとなる。このため、税理士法は「税理士は、正当な理由がなくて、税理士業務に関して知り得た秘密を他に洩らし、又は窃用してはならない。税理士でなくなつた後においても、また同様とする。」（法38条）と規定している。依頼者に係る情報を他の依頼者に洩らしたり、勝手に利用してはならず、税理士は依頼者に対して、当然に秘密保持の義務を負っている。

【注意点】

- ① 守秘義務については税理士本人だけではなく、使用人その他の従業者にも同様の規定がある（法54条）。
- ② 守秘義務違反に関しては、懲戒処分（法46条）・罰則規定（法59条①三）があり、使用人等にも罰則規定（法59条①三）が適用される。
- ③ 税理士業務に関して知り得た秘密とは、税理士業務を行うにあたって、依頼者の陳述又は自己の判断によって知り得た事実で、一般に知られていない事項及び当該事実の関係者が他言を禁じた事項をいう（基通38-2）。
- ④ 他に洩らすとは、積極的な意味だけではなく、結果として漏れることも含まれる。メール、ファクシミリ等の誤送信も含まれる。
- ⑤ 情報の管理が極めて重要な意味を持ち、不要となった情報の適切な廃棄も重要である。文書の廃棄の際は、溶解処理業者に依頼するなどし、漏えいに対する注意が必要である。

また、電磁的方法により保管されている情報についても、セキュリティ対策を行うなど情報漏えいに十分な対策が必要である。コンピュータの入替えの際にもデータの流出がないよう信頼できる業者等の利用が必要である。

- ⑥ ミスコピー等による裏紙の再利用には、細心の注意を要する。シュレッダーの活用で情報漏えいに対処すべきである。

【詳細はこちら】 [税理士・税理士法人に対する懲戒処分等の考え方（財務省告示第49号）「税理士事務所等の内部規律及び内部管理体制に関する指針」（日税連）](#)

【関連項目】 [No.44「税理士事務所の個人情報保護」](#)
[No.102「個人情報保護法等」](#)

37. 税務解釈・判断を迫られたとき

【ポイント】

依頼者から当期の申告について、損金にできるか、特例は使えるか、来期はどのような処理をすればいいのかなど、様々な質問を受けることも多いと思われる。普段から接している事例ならすぐに判断できても、特殊な事例のときはどうであろうか。一人の判断では、解釈間違いで損害賠償を請求される危険もある。

他の税理士の意見・判断を積極的に聞き、場合によっては会員相談室の活用や国税庁の事前照会に対する文書回答手続、国税局への事前相談及び事前確認の申し出、税務署への個別相談の利用なども良い方法である。

【注意点】

- ① 他の税理士に相談するときは、どうしても一般論としての意見・判断に陥りがちなので注意が必要であるが、いろいろな角度で意見を聞くことは大切である。
- ② 各税理士会には会員相談室があるので、事情を出来るだけ具体的に説明して相談するのも一つの方法である。
- ③ 国税庁では事前照会に対する文書回答手続に関する事務運営指針に基づき、個別事情に係る事前照会について、原則文書による回答を行っている。また、国税局では予約制で事前相談及び事前確認の窓口を設けている。これらは、文書、事績等が残るので、事後の調査でクレームがつくことはないと思われる。

【詳細はこちら】 [（公財）日本税務研究センター税務相談室利用案内](#)

[国税庁ホームページ](#)

└ [事前照会に対する文書回答手続](#)

└ [質疑応答事例集](#)

└ [文書回答事例](#)

└ [タックスアンサー](#)

38. 不正な処理を把握したら（助言業務）

【ポイント】

脱税又は脱税まがいの相談を受けた場合は、正しい指導に徹し、不正等を是正するように助言しなければならない（法 41 条の 3）。

それでも指導に従わないときには、契約を解除することが重要である。税理士法には、「税理士は、税務に関する専門家として、独立した公正な立場において、申告納税制度の理念にそつて、納税義務者の信頼にこたえ、租税に関する法令に規定された納税義務の適正な実現を図ることを使命とする。」（法 1 条）と規定されている。

不正に租税の賦課、徴収を免れ、又は還付を受けることについて指示したり、相談に応じたり、その他これらに類する行為を行うこと、あるいは適切な指導を行わず不正な処理を看過することは税理士として最も恥すべきことである。また、故意に真正の事実 に反して税務代理又は税務書類の作成をすることは懲戒処分の対象となる。

【注意点】

- ① 税理士法に、不正計算に関して指示をし、相談に応じるなどの行為を行ってはならない（法 36 条）との規定があり、懲戒処分（法 45 条①）のほか罰則の規定（法 58 条）がある。
- ② 税理士法人にも同様の準用規定（法 48 条の 16）がある。
- ③ 使用人等が脱税相談を受けた場合などは、相談を受けた使用人等にも税理士にも両罰規定の適用（法 63 条）がある。
- ④ 課税標準の計算等に当たり、隠ぺい・仮装等の事実があることを知ったときには、是正するよう助言する義務（法 41 条の 3）もある。是正を助言したにもかかわらず依頼者が従わない場合に、税理士業務を継続することは、不真正な税務書類の作成禁止違反等に該当するおそれがあるため、顧問契約の解除を検討する必要がある。

【詳細はこちら】 [税理士・税理士法人に対する懲戒処分等の考え方（財務省告示第 49 号）](#)
[「税理士事務所等の内部規律及び内部管理体制に関する指針」（日税連）](#)

39. 粉飾決算に加担しない

【ポイント】

税理士は税務・会計に関する専門家として社会に認知されているが故に、税理士が作成した決算書・申告書は、そうでないものと比べ信頼性が高く、金融機関、保証人その他の第三者が依頼者に対して融資、保証等を行う際の判断に大きな影響を与えている。

それゆえ、この決算書・申告書が依頼者である会社の粉飾決算に基づく虚偽のもので、その粉飾の過程に税理士が関与していた場合には、これを信じたために損害を受けた第三者から損害賠償請求を受けることにもなりかねない。また、会社が作成する決算書に対しても、不合理なところがないか常に検討を行うなど、粉飾決算を看過しないための方策に留意するべきである。

利害関係者に損害を与え、ひいては依頼者との信頼関係も失ってしまうことにもなるので、依頼者から頼まれたとしても粉飾の相談には応じるべきではない。

【注意点】

- ① 税理士は、依頼者の信頼にこたえて、委任の本旨に従い依頼者の利益になるよう業務を遂行しなければならない（忠実義務）が、その業務の遂行に伴い、故意または過失によって他人の権利または法律上保護される利益を侵害した場合には、不法行為としての損害賠償責任を負うこととなる。
- ② 税理士の業務は、依頼者に直接影響を与えるのみならず、依頼者と接する第三者にも間接的に影響を与えることに注意する必要がある。
- ③ 税理士が作成した虚偽の法人税確定申告書を信頼して保証、担保提供した者が損害を被ったとして税理士に対する損害賠償請求が認められた事例がある（仙台地裁昭和 61 年 9 月 11 日判決）。

【詳細はこちら】 判例・事例集

[日税連保険サービス](#)

└税理士職業賠償責任保険事故例

40. 更正（決定）処分を受けた場合

【ポイント】

国税に関する法律に基づく処分にかかる不服申立制度は、原処分庁に対する「再調査の請求」と国税不服審判所に対する「審査請求」の2段階になっているが、再調査の請求を経ないで、直接国税不服審判所に審査請求をすることもできる。

国税不服審判所の裁決に不服がある場合には、裁判所に訴えることができる。

納税者は、審査請求を経たうえでなければ裁判所による判断を求めることができない。これを「不服申立前置」という。

【注意点】

① 再調査の請求・審査請求

税務署長が行った処分に不服がある者は、これらの処分決定などの通知を受けた日の翌日から3ヶ月以内に、不服の理由を記載した書面をもって税務署長に再調査の請求、あるいは国税不服審判所長に審査請求を申立てすることができる。なお、再調査の請求から3ヶ月以内に決定がない場合は、決定を経ないで審査請求をすることができる。また、再調査の請求を行った場合、その決定に不服のある者はその通知を受けた日の翌日から1ヶ月以内に国税不服審判所長に対し審査請求をすることができる。

② 訴訟

審査の裁決に不服がある者は、裁決があったことを知った日の翌日から6ヶ月以内に訴訟を提起することができる。また、審査請求から3ヶ月以内に裁決がない場合は、裁決を経ないで訴訟を提起することができる。

納税者は、更正・決定処分に不服があるとしても、直ちに司法機関たる裁判所に訴えることは原則として許されない。必ず再調査の請求や審査請求を経たうえでなければ裁判所による判断を求められない。これを「不服申立前置」という（通則法115条①）。

4 1. 修正申告の勧奨に応ずる前に十分な検討を

【ポイント】

税務署が行う修正申告の勧奨は、納税者の自発的な申告を促すもので、何ら強制力を持つものではない。

修正申告するか否かは、納税者が自らの責任において判断・決定すべきことであり、税務署から指摘されたからといって安易に修正申告に応じてしまうと、その後、課税処分取消訴訟を行おうとする場合には不利に働く可能性がある。

したがって、税理士は修正申告の法的効力について納税者に詳しく説明・助言し、修正申告の勧奨に応じる判断を行う前に、十分検討することが望まれる。

【注意点】

- ① 申告納税制度において修正申告は、納税者が自らの意思でもって租税債務を確定する重要な手続であるため、修正申告の勧奨を受けた場合には納税者の意思を慎重に確認しなければならない。
- ② 税務調査の現場においては、修正申告も増額更正も、追加の納税を必要とするところから同一視されるきらいがあるが、それぞれの法的効力の違いを納税者によく説明したうえで、納税者自身に判断させることが重要である。

【詳細はこちら】 判例・事例集

4 2. 紛議の予防

【ポイント】

税理士業務の複雑化、経済取引の多様化等も相まって、税理士と依頼者あるいは税理士相互間のトラブルが多発している。

税理士会では紛議調停委員会を設け、会員の業務に関して生じた紛議について、円満な解決を図るための調停を行っている。

例年、依頼者とのコミュニケーション、説明不足に起因する紛議が生じており、中には、職員任せで監督が不十分だったのではないかと疑われる紛議もある。

社会に信頼される専門家としての自覚を持ち、紛議の未然防止を図られたい。

【注意点】

- ① 平成 13 年の税理士法改正により、会員の業務に関する紛議について、会員、当事者その他関係人の請求により、税理士会が調停を行うことができる旨の規定がおかれた。
- ② 税理士と委嘱者との報酬等の金銭問題や税務処理の責任問題等について、裁判によらず簡易・迅速に解決する手段として、会員の指導・監督を行っている公正中立な立場の税理士会が当事者双方の主張を聞き、実情に即した解決（民事紛争の自主的解決方法の一つである和解）を図ろうとするものである。
- ③ 税理士会の調停により成立した和解は、民法上の和解としての効力を有する。
- ④ 税理士会の行う紛議の調停は、裁判外紛争解決手続の一種であるが、当事者に対して互譲の精神で和解の斡旋を行うもので、事案の正否を判断したり、和解を強制したりするものではない。
- ⑤ 依頼者とのコミュニケーション不足、説明が不十分で依頼者の納得を得られなかったことに起因する紛議、対応を職員任せにしていたのではないかと疑われる紛議等もあり、税理士制度の信頼性確保のためにも未然防止に努めることが求められる。

【詳細はこちら】 [税理士法](#)

【関連項目】 [No. 13 「契約書を作っていますか」](#)
[No. 15 「事務所の報酬規定はありますか」](#)