

# daily コラム

2021年9月24日(金)

〒308-0842 茨城県筑西市一本松 624-3

税理士法人和敬会筑西事務所 TEL 0296-22-3689 FAX 0296-25-0627

Email tfc@wakei-kai.com

令和3年10月開始予定

## 今年の「税務職員ふたば」さん

### 国税庁チャットボット・10月より再開

国税庁HPでは、令和3年10月(予定)に、チャットボットの運用を再開します。このチャットボットは、「税務職員ふたば」さんというキャラクターが設定されており、試験導入時にも話題となりました。国税庁HPでは、今回の利用可能期間を次のように告知しています。

- ・年末調整に関するご相談  
令和3年10月上旬から(予定)
- ・所得税の確定申告に関するご相談  
令和4年1月上旬から(予定)

医療費控除や住宅ローン控除など問い合わせが多い一般的な質問を入力すると自動回答してくれます。土日、夜間でも、24時間利用可能です(メンテナンス時間を除く)。チャットボットとは？

チャットボットとは、「チャット(会話)」と「ロボット」を組み合わせた言葉。利用者がフリーワード(話し言葉、キーワード)のテキスト入力とシナリオで作成する回答候補からの選択入力を行うことで、AI(人工知能)が質問を理解し、用意したシナリオに導き、自動回答します。国税庁では、令和2年1月15日から5月31日までAIを活用し、「自動税務相談サービス(チャットボ

ット)」を試験導入しており、同年10月28日からは、「年末調整に関する相談業務」について、令和3年1月12日からは、「所得税の確定申告に関する相談業務」について、同サービスを導入していました。

チャットボットへの質問件数(万件)

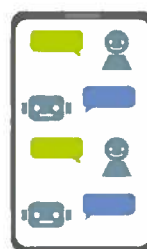
	令1申告	令2年調	令2申告
質問件数	37	25	420

### 「ふたば」さんの名前の由来

ちなみに、ふたばさんの名前は、令和2年2月の「税のしるべ」によると、「2人で話す」=双方向という意味と若葉マークのイメージから命名されたそうです。また、「趣味は食べ歩きと、フラッシュ暗算」だそうです(こういう質問はやめましょう)。

### 先行事例はシンガポールなど

AIを利用した質疑応答の先行事例としてシンガポールの“Ask Jasmine”というバーチャルアシスタント(所得税に関する自動相談機能)が2015年に試験導入されています(イギリス、オーストラリア等でも同様のサービスを提供)。



進んできましたね。  
税務行政のICT化