

自動車会館窓口業務 委託仕様書

岡山県備前県民局税務部

目 次

第1章 委託業務の概要.....	1
1 委託業務名.....	1
2 委託の目的.....	1
(1) 行政サービスの質の向上	1
(2) 税務事務の効率化	1
3 業務実施に当たっての基本的な考え方.....	1
(1) 安定的な業務の運営	1
(2) 民間のノウハウを活用した効率的、効果的な運営	1
(3) 県職員との円滑な連携.....	1
(4) 個人情報保護の徹底	2
4 委託業務の基本的要件	2
(1) 委託期間と業務準備スケジュール.....	2
(2) 業務運営場所	2
(3) 運営日、運営時間	2
5 業務実施に当たっての前提条件.....	3
(1) 守秘義務、個人情報の保護及び資料等の複製の禁止	3
(2) 委託業務における指揮命令等.....	3
(3) 信用失墜行為の禁止	4
(4) 要員の服装等	4
(5) 個人情報記載帳票の適正な保管	4
(6) 危機管理.....	4
(7) 税システム用端末機等.....	4
(8) 税制改正、組織変更等に伴う業務の変更.....	4
(9) その他	4
6 委託者と受託者の主な役割分担.....	5
第2章 委託業務の詳細.....	6
1 業務準備	6
(1) 詳細設計.....	6
(2) 要員の要件	6
(3) 備品整備.....	8
(4) 光熱水費等	9
(5) 業務開始前における委託者への提出物	10
2 自動車税（環境性能割・種別割）申告に係る窓口業務（23番窓口）	11
(1) 申告書の内容点検・審査	11

(2) 税申告書の内容点検に付随する業務.....	13
(3) 税申告書の一時返却	14
(4) 税申告書の処理.....	15
(5) 課税免除申告書の受付等	15
(6) 減免申請書（身体障害者等以外）の受付等	15
(7) 減免申請書（身体障害者等）の受付等	16
(8) 県職員への引継ぎ等	17
3 自動車税（環境性能割・種別割）申告に係る車検証照合業務（22番窓口）	17
(1) 車検証との照合.....	17
(2) 税申告書（控）の交付等	17
(3) 当日納付不能の対応	18
(4) 税額誤りの連絡、不足税額の納付勧奨	18
(5) 車検証と未照合の税申告書の処理.....	18
4 自販連提出分の税申告書処理等の業務.....	18
(1) 自販連提出分の税申告書処理.....	18
(2) O S S利用の税申告審査	18
(3) 税申告書データ作成業務	19
(4) 税申告書の検算及び整理業務.....	20
(5) 税申告書の引継ぎ	20
(6) 業務実績報告書の提出.....	20
5 その他の業務.....	21
(1) 申告者対応業務.....	21
(2) 苦情、トラブルの対応業務.....	21
第3章 その他	22
1 業務の引継ぎ	22
2 成果物の納入.....	22
3 留意事項	22
(1) 岡山県施策との整合	22
(2) 業務改善.....	23
(3) 第三者賠償	23
(4) 再委託の禁止	23
(5) 雇用環境の整備.....	23
(6) 疑義.....	23

用 語

用 語	解 説
委託者	岡山県備前県民局長
県	特段の記載がない場合、岡山県備前県民局税務部課税課自動車審査班
県職員	特段の記載がない場合、岡山県備前県民局税務部課税課自動車審査班に所属する岡山県職員
県民局税務部	岡山県備前県民局（岡山市北区弓之町 6－1）、岡山県備中県民局（倉敷市羽島 1 0 8 3）及び岡山県美作県民局（津山市山下 5 3）県税担当部署
運輸支局	中国運輸局岡山運輸支局
自販連	一般社団法人日本自動車販売協会連合会岡山支部
自動車会館	中国運輸局岡山運輸支局敷地内に所在する株式会社岡山県自動車会館所有の建物
2 3 番窓口	自動車会館内の税申告書受付審査窓口
2 2 番窓口	自動車会館内の税申告書車検証照合窓口
コア業務	納税者の権利に影響を及ぼす又は県の裁量判断を伴う業務等の公権力の行使にあたる業務
税申告書	自動車税（環境性能割・種別割）申告書（報告書）
申告者	自動車税（環境性能割・種別割）申告書（報告書）を提出すべき者
商品車	地方税法第 132 条第 2 項における販売目的の取得による自動車
支店送り	自動車税種別割納税通知書を本支店関係にある使用者に送付する処理
送付先別途	自動車税種別割納税通知書を所有者及び使用者以外の者に送付する処理
要員	受託者が自動車会館窓口業務を実施するために配置する人員
税システム	岡山県税務事務トータルシステム
岡山県独自項目	税システムの処理を行うため、税申告書に設けた岡山県独自の入力項目
OCRシステム	税申告書を読み込み、管理するためのシステム
申告書データ	OCRシステムにより読み込んだ税申告書のデータ
O S S	自動車保有関係手続のワンストップサービスの略称
共同利用化システム	O S S 都道府県税共同利用化システム
審査者	O S S 申告を審査する者（事前に O S S の権限設定が必要）
判定者	O S S 申告を判定する者（事前に O S S の権限設定が必要）
身障減免申請書	身体障害者等に係る自動車税（環境性能割・種別割）減免申請書
減免申請書	身障減免申請書以外の減免申請書
課税免除申告書	自動車税（環境性能割・種別割）課税免除申告書

車検証	令和 4 年 12 月までに交付された自動車検査証又は自動車検査証記載事項 ((令和 5 年 1 月以降に交付された自動車検査証の内容全項目が記載され た書類)
津山出張登録	運輸支局が津山自動車検査場 (津山市平福 4 8 6) において行う自動車検 査登録

第1章 委託業務の概要

1 委託業務名

自動車会館窓口業務（以下「委託業務」という。）

2 委託の目的

委託業務は、行政サービスの質を向上し、かつ、効率的な税務行政を推進するために実施するものであり、以下の効果を目指して業務を委託する。

(1) 行政サービスの質の向上

質の高い要員の対応により、窓口受付業務の県民満足度をさらに高め、行政サービスの質の向上を図る。

(2) 税務事務の効率化

業務の一部を委託することにより、運営コストの低減を図る。また、県職員がコア業務に専念できる体制を構築する。

3 業務実施に当たっての基本的な考え方

以下の基本的な考え方に基づいて委託業務を実施すること。

(1) 安定的な業務の運営

委託業務の実施に当たっては、業務の混乱を招かないよう念入りに準備すること。契約締結から委託業務開始までの準備期間中に、要員確保や要員教育等の準備を行うとともに、県職員と十分な調整を行い、委託業務のスムーズかつ安定的な引継ぎを実現すること。

(2) 民間のノウハウを活用した効率的、効果的な運営

効率的な運営手法や顧客対応スキルなど、受託者が有するノウハウを最大限に活用し、委託業務の目的を実現すること。

(3) 県職員との円滑な連携

一般県民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応するとともにコア業務の対応が発生した場合は、速やかに県職員に引き継ぎ、円滑な連携を図ること。

また、県職員への引継ぎに際して、県職員が納税者等と同じ説明を求めることがないようにすること。

(4) 個人情報保護の徹底

委託業務の全ての段階において、個人情報の保護に万全の措置を講じること。特に、税務情報を取り扱っている岡山県税務職員には、地方公務員法に加えて、地方税法で二重に守秘義務が課されていることを踏まえ、受託者及び要員においては同様の守秘義務を果たしていくために万全の措置をとること。

4 委託業務の基本的要件

(1) 委託期間と業務準備スケジュール

ア 委託期間

契約締結の日から令和10年9月30日まで

イ 業務準備期間

契約締結の日から令和7年9月30日まで

ウ 業務準備スケジュール

次のスケジュールに従い、業務準備（要員確保及び要員教育等）を完了すること。

なお、業務準備を進める際は作業内容の詳細を定めるとともに、その状況を委託者に定期的に報告すること。

スケジュール	令和7年6月			7月			8月			9月		
全 体				●契約締結								
詳細設計				資料確認、詳細設計								
要員確保				要員確保								
要員教育				教育資料作成			要員教育					

(2) 業務運営場所

岡山市北区富吉5301-8（岡山県自動車会館内）

(3) 運営日、運営時間

ア 運営日

土曜日、日曜日、年末年始（12月29日から1月3日まで）及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く平日とする。

なお、当該運営日以外に委託業務を運営する場合は、あらかじめ県と協議を行うこと。

イ 運営時間

原則として、8時30分から17時15分までとする。窓口の受付は12時から13時までは休憩時間とするが、来場者から求めがあったときは対応を行うこととする。

なお、業務量によって業務時間の延長が予想されるときは、事前に県に報告すること。

5 業務実施に当たっての前提条件

日々の申告受付等の状況に応じた要員を配置することにより、申告者が滞留することがないように、円滑に委託業務を処理すること。委託業務を実施するに当たり、的確かつ迅速な事務処理が求められることを十分認識し、次の事項に留意すること。

また、委託業務に係る窓口での苦情、トラブルなどの責任は、受託者が負うものとする（受託者の責めに帰さない場合を除く。）。

(1) 守秘義務、個人情報の保護及び資料等の複製の禁止

- ・ 委託業務を実施する上で知り得た情報に対する守秘義務を遵守すること。この守秘義務は委託業務終了後も課されるものである。また、委託業務に従事していた要員が離職した場合は、離職後も遵守させること。
- ・ 委託者が提供する一切のデータ、資料等を委託業務以外の目的で利用、複写及び複製をしてはならない。
- ・ 受託者の社内ルールや法令遵守（コンプライアンス）の仕組みを整備するとともに、守秘義務違反に関して責任の所在及び罰則の内容を書面により明確にし、要員に対して周知徹底を図ること。
- ・ 個人情報保護法、岡山県個人情報保護条例、契約書別記「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行うこと。
- ・ 情報漏えい等の防止に向けた「セキュリティポリシー」や「セキュリティマニュアル」を整備し、委託者に提出するとともに、厳格に運用すること。
- ・ 「情報セキュリティに関する内部監査」を定期的実施し、その結果報告書を年度末までに委託者に提出すること。
- ・ 要員に対して、情報セキュリティ研修の受講を義務付け、習熟度テストなどにより理解度をチェックすること。

なお、要員は、実際の応対業務に携わる前に「岡山県情報セキュリティ基本方針」や岡山県の個人情報の保護に関する各種規定などの関連知識を事前に習得すること。

- ・ 「情報漏えい等の事故発生時の体制及び対応フロー」について、事前に委託者に提出し、承認を得ること。また、事故発生時には、直ちに県に報告し、指示を求めること。

(2) 委託業務における指揮命令等

要員への指揮命令、管理監督及び指導育成は、委託業務の範囲の一環として受託者が責任を持って実行すること。

受託者は、委託業務実施に当たっての指揮命令系統を明確にするため、「指揮命令系統組織図」を委託者に提出すること。また、その系統に変更があった場合も同様とする。

(3) 信用失墜行為の禁止

委託業務を実施するに当たり、岡山県の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(4) 要員の服装等

要員は、業務に相応しい服装とし、受託者の名称の入った名札を必ず着用させること。

また、これらに係る費用は受託者の負担とする。

(5) 個人情報記載帳票の適正な保管

未照合の税申告書等、個人情報の記載された帳票については、運営時間終了後は、鍵の管理者を定め、委託者が指定する場所に施錠して保管すること。

(6) 危機管理

様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、委託業務の実施に支障を来すことがないように十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

(7) 税システム用端末機等

税システム用端末機は、委託業務上必要な場合にのみ使用し、目的外の使用や業務スペース以外への持ち出しを禁止する。また、県が配布するセキュリティワイヤーで固定すること。

(8) 税制改正、組織変更等に伴う業務の変更

税制改正や組織変更等（運輸支局から自動車検査証記録事項の書面が交付されないこととなった場合を含む。）により、委託業務の変更が生じた場合には、委託者と受託者が協議の上、契約内容の変更を行う。

(9) その他

- ・ 本仕様書で規定していない付随業務（税申告手続き等の相談への対応、自動車登録関係窓口の案内等）は、委託業務に含まれるものとする。
- ・ 本仕様書に記載のない事項について疑義が生じた場合には、委託者と協議を行うこと。
- ・ 受託者が円滑に委託業務を実施できない場合は、受託者は直ちに委託者に報告するとともに、早急に改善案を作成し委託者と協議を行うものとする。
- ・ 受託者が委託者から貸与された備品について損害が生じた場合は、受託者はその損害を賠償すること。

6 委託者と受託者の主な役割分担

委託者と受託者の主な役割分担については以下のとおりとする。

なお、詳細は別紙1「自動車会館窓口業務分担表」によるものとする。

【委託者と受託者の主な役割分担】

区 分		役 割 分 担	
		委 託 者	受 託 者
業務準備	業務計画	受託者への協力	業務設計、管理、実施
	業務マニュアル	業務マニュアルの提供	業務マニュアルの内容把握
	備品	備品の貸与 必要最低限の消耗品の提供	委託者の準備するもの以外の 物品の準備
	要員の配置	要員の資格確認	要員確保、教育の実施
業務運営	窓口受付、税申告書 等審査	コア業務の実施 例外事例等への対応	左記以外の業務の実施
	税申告書等整理 税申告書データ作成		業務の実施
	業務改善	検査の実施	検査への協力、業務改善策の 提示
業務終了	次期受託者への業務引継 ぎ	次期受託者への連絡	業務引継ぎの実施

第2章 委託業務の詳細

1 業務準備

(1) 詳細設計

本仕様書、委託者が提供する業務マニュアル・資料等に基づき、委託業務内容を把握し、詳細な業務設計を行うこと。詳細設計に当たっては、要員の配置・要員教育・備品整備について、作業内容及び作業スケジュール進行状況を「業務準備状況報告書」により県に報告すること。

(2) 要員の要件

ア 要員の配置

受託者は、委託業務を実施するにあたり、別紙2「自動車会館窓口業務の運営状況」及び別紙3「要員配置数」を参考にマネージャー、サブマネージャー、担当者を適正数配置し、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。記載の数値については、過年度の実績数及び今後の推計数であり、あくまでも本仕様書に基づき必要な要員数を算定するに当たって参考に掲げたものであるので留意すること。

なお、マネージャーを必ず常駐させること（不在時にはサブマネージャーを代行者として置くこと。）。

また、交通機関の遅延及び要員の病気などの特別な事由により、突発的に要員が出勤できない場合においても、交代要員を配置するなどして、委託業務の実施に支障を来すことがないよう、適切に運営すること。

要員を入れ替える場合にあっては、委託業務が安定的に実施できるよう、適切な業務の引継ぎを行うこと。

マネージャー等の業務は、次のとおりとする。

(7) マネージャー

委託業務の総括責任者として、専任のマネージャーを配置すること。マネージャーは、組織の統括責任業務の経験を1年以上有する者とする（「マネージャーの業務経験確認書類」を委託者に提出すること。）。

マネージャーの主な業務内容は、以下のとおりとする。

- ・ 委託業務のマネジメント全般（要員管理、要員配置の繁閑調整、業務実績の把握・分析等）
- ・ 業務実績報告書の作成、県への報告
- ・ 業務改善（業務フロー等の点検、改善策の立案・県への提示）
- ・ サブマネージャー、担当者への業務連絡
- ・ 業務マニュアルの改訂
- ・ 情報セキュリティ等のリスク管理

- ・ 繁忙期等における担当者業務の実施
- ・ サブマネージャーの育成
- ・ 次期受託者への業務引継ぎ
- ・ 業務運営に係る県との協議

(イ) サブマネージャー

担当者のリーダーとして、指揮・監督を行うサブマネージャーを業務区分毎に配置すること。

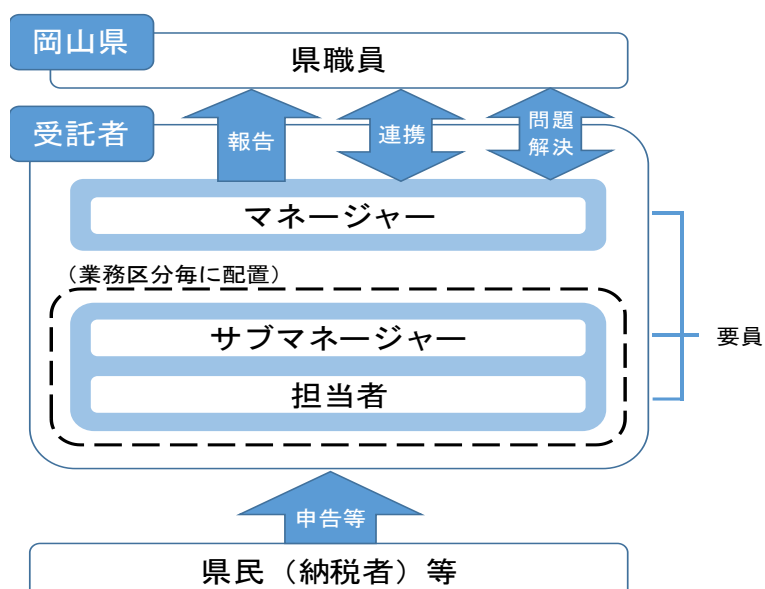
サブマネージャーは、委託業務の指揮・監督を行う資質を有する者とし、主な業務内容は以下のとおりとする。

- ・ 業務状況に合わせた担当者への指示
- ・ トラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応
- ・ 担当者の育成
- ・ 担当業務区分における業務の質、精度の維持・向上
- ・ マネージャーへの業務報告、担当者との情報共有
- ・ 担当者業務の随時実施

(ウ) 担当者

委託業務の実務担当者として、業務マニュアル等により担当業務の内容を理解し、税申告書審査・窓口対応を適切に行い、システム操作を的確に行える資質を有する者とする。

【組織イメージ】



イ 要員教育業務

(7) 業務概要

委託業務を実施する上で必要な能力を要員に習得させるため、教育計画及び教育資料を作成し、要員教育体制を確保すること。

(4) 業務要件

- ・ 教育計画及び教育資料を作成し、教育資料を用いて要員教育を行うこと。
- ・ 「教育計画」、「教育資料」、「要員教育実施結果報告書」を委託者に提出すること。
- ・ 要員の採用時においては、次の内容を満たした教育を実施し、委託業務を実施する上で必要な能力を習得させること。特に税システムのパスワードの適切な取扱いなど情報セキュリティ対策、個人情報を取り扱う上での留意点と保護対策などを盛り込むこと。
 - － 県税の制度概要を理解し、適切に業務を実施するための十分な教育
 - － マナー、システム操作に関する教育
 - － 個人情報保護の適切な管理、守秘義務を遵守するための十分な教育
- ・ 次の点に留意の上、要員のスキルアップを目的とした教育を継続的に実施すること。
 - － 定期的に、委託業務を実施する上で必要な能力の維持向上を行うこと。
 - － 各要員の習熟度を把握するなどして、適切な教育を行うこと。
 - － 地方税法等の改正や業務内容の変更などがあった場合は、県が提供する資料に基づき適切に委託業務が実施できるよう教育を行うこと。
- ・ 要員教育を行うに当たり、県の講師派遣が必要な場合は、県に協力を依頼すること。
- ・ 受託者は定期的に人権啓発に係る研修を行うこと。

ウ 要員の管理

- ・ 受託者は、県税の制度や委託業務の基本的な考え方等を熟知した上で、要員の採用時や採用後、定期的に委託業務の進め方、情報セキュリティ対策、個人情報保護対策などについて、行動規範教育を十分に実施すること。
- ・ 要員に対して守秘義務違反に関する責任及び懲罰の内容を周知徹底すること。
- ・ 要員全員分の「守秘義務及び個人情報の保護に関する誓約書」を委託業務実施前に委託者に提出すること。
- ・ 新たな要員を配置する場合は、従事前に上記の誓約書を提出すること。

(3) 備品整備

委託者は、次の備品を受託者に貸与する。また、委託業務の実施に必要な最低限の消耗品等は委託者が無償で提供する。

ア 委託者が無償で貸与するもの。

各備品等の必要数量は、要員数に応じて委託者と協議の上、決定する。

- ・ 業務実施に必要なスペース（別紙4「業務スペース図」参照）
- ・ 税システム用端末機
- ・ インターネット用端末機及びプリンター（※）
- ・ コピー機及びファクシミリ機（※）
- ・ OCRシステム一式（※）
- ・ 受付カウンター
- ・ 受託者用の電話機
- ・ 事務机及び椅子
- ・ 収納用ロッカー、更衣用ロッカー

※印を付したものは県職員と共用

イ 受託者が準備するもの

受託者は、委託者が貸与するもののほか、業務の実施に必要な物があるときは、「備品一覧表」を整備し、県の確認を受けた上で持ち込むこと。

(4) 光熱水費等

業務場所における光熱水費及び電話料金については、委託者が負担する。

要員と自社との業務連絡等のための電話については、受託者が携帯電話機を用意すること。

要員の通勤用自動車に係る駐車場については、要員各自又は受託者が別途契約すること。

(5) 業務開始前における委託者への提出物

提出物	提出時期	記載箇所	備考
業務準備状況報告書	業務準備の進捗に応じて随時	第2章1(1)	要員確保、要員教育の実施状況の概要、その他連絡事項を記載すること
指揮命令系統組織図	令和7年8月上旬	第1章5(2)	要員の指揮命令系統を示すこと
マネージャーの業務経験 確認書類	令和7年8月上旬	第2章1(2)ア (ア)	マネージャーの職歴を記載し、受託者が証明すること
セキュリティポリシー	業務開始1月前まで	第1章5(1)	情報資産の脅威、セキュリティレベル、情報セキュリティ対策概要、セキュリティ責任者を記載すること
セキュリティマニュアル	業務開始1月前まで	第1章5(1)	情報セキュリティ対策の具体的な取扱いを記載すること
情報漏えい等の事故発生時の体制及び対応フロー	業務開始1月前まで	第1章5(1)	情報漏えい等事故発生時の緊急連絡体制及び具体的な対応フローを記載すること
教育計画	令和7年7月15日	第2章1(2)イ (イ)	教育科目、教育方法、習熟度合い評価方法等を示すこと
教育資料	令和7年7月15日	第2章1(2)イ (イ)	要員教育に用いる資料
要員教育実施結果報告書	業務開始前まで	第2章1(2)イ (イ)	実施日、受講者名、実施内容、評価を示すこと
守秘義務及び個人情報の保護に関する誓約書	業務開始前まで及び要員追加時	第2章1(2)ウ	全要員に署名をさせること
備品一覧表	業務開始前	第2章1(3)イ	委託者が貸与する備品を除く。

※業務開始後に提出物を更新した場合は、随時更新後のものを再提出すること。

2 自動車税（環境性能割・種別割）申告に係る窓口業務（23番窓口）

(1) 申告書の内容点検・審査

申告者が提出した税申告書について、記載漏れがないことを確認し、申告内容の点検・審査を行う。
また、記載事項に不備がある場合などは、申告者に追記・訂正してもらう。

なお、申告者の了解を得た上で、税申告書に追記・訂正しても差し支えない。

ア 記載事項の確認

(7) 記載不備の確認

税申告書の記載事項を確認するとともに、記載に不備がある場合は追記・訂正するよう求める。

(4) 納税義務者

所有者及び使用者の欄と照合し、納税義務者が正しく記載されているかどうかを確認する。所有者と使用者が異なる場合は、納税義務者の判定要件に影響があるため、下記の点に特に注意にすること。（別紙5「税申告書」の記載要領を参照のこと。）

- ・ 所有形態が自己所有の場合は所有者に課税するため、所有者欄に記載の者が納税義務者と一致していること。
- ・ 所有形態が所有権留保の場合は使用者を所有者とみなして使用者に課税するため、使用者欄に記載の者が納税義務者と一致していること。なお、所有権留保の場合の所有者は、古物商許可証の写し提出者一覧又は売主が所有権留保者であることを証する書類等により確認できる者であること。
- ・ 所有形態がリースの場合は所有者に課税するため、所有者欄に記載の者が納税義務者と一致していること。なお、契約上の使用者は納税義務者ではないことに留意すること。
- ・ 旧所有者と旧使用者が異なる場合は、適宜、税システム等により旧所有形態と旧納税義務者を確認すること。納税義務者に異動がある場合、自動車税環境性能割の課税対象となる場合があることに留意すること。

(ウ) その他

商品車として税申告書が提出された場合は、古物商許可証の写し提出者一覧により中古自動車販売業者であることを確認する。

なお、所有者と使用者が異なるもの、営業用車及びレンタカー、又は新規登録に係るものは、原則として商品車に当たらないことに留意すること。

イ 課税標準額及び税額の照合・確認

自動車税環境性能割若しくは自動車税種別割又はその両方が課税対象となる場合、次のとおり税額の照合及び確認を行う。

（7）自動車税環境性能割

税申告書に記載された課税標準額が環境性能割検索システム等により検索した課税標準基準額以上であることを確認する。課税標準額の確認方法は次のとおりとする。

① 乗用車、最大積載量5トン未満の貨物自動車及び定員30人未満のバス

新車の場合は、自動車の車名、型式及び類別区分番号等により「自動車税環境性能割の課税標準基準額及び税額一覧表（その1）」と照合、確認する。

中古車の場合は、自動車の車名、型式及び類別区分番号等により「自動車税環境性能割の課税標準基準額及び税額一覧表（その2）」から当該自動車の経過年数に応じた課税標準額と照合、確認する。

② 最大積載量5トン以上の貨物自動車

新車の場合は、自動車の車名、型式、類別区分番号、積載量及び車体の形状等により、「自動車税環境性能割の課税標準基準額及び税額一覧表（その3）」と照合、確認する。

中古車の場合は、自動車の車名、型式、類別区分番号、積載量及び車体の形状等により、「自動車税環境性能割の課税標準基準額及び税額一覧表（その3）」から新車時の課税標準基準額を求め、当該自動車の経過年数により「中古車残価率表」による残価率を乗じて得た課税標準額と照合・確認する。

③ その他（外国車、大型バス等）のもの

上記①及び②以外のものについては、上記①及び②に準じて課税標準額を算定するが、算定できないものは取得のために通常要する価額により申告してもらう。

この場合、取得のために通常要する価額の認定は、売買契約書等の価額を証する書類による。

④ 取付け用品及び運送用機械装置等（付加物）

自動車に付けているエアコン、ステレオなどの取付け用品と特種用途車に装着された輸送に用いられる機械装置は、自動車に含めて課税対象とされるため、これらの申告については特に注意し、課税標準額を算定する。

⑤ その他の課税標準額の算定

上記①から④までの取扱いの外は、地方税法及び『地方税法の施行に関する取扱いについて』の通知等によること。

税申告書の税額が、課税標準額に自動車税環境性能割の税率を乗じて得た金額となっていることを確認する（課税標準額に千円未満の端数又は税額に百円未満の端数があるときは、切り捨てる。）。なお、バリアフリー特例又はASV特例に該当する場合、特例による控除後の課税標準額に税率を乗じて得た金額となっていることを確認する。その際、税申告書の岡山県使用欄の「非課税等環境性能割・種別割」欄に該当のコードを記入する。

課税標準額が自動車税環境性能割の免税点以下である場合や、国、地方公共団体などの非課税団体等に係る取得の場合は、納付すべき税額がないことに留意すること。

また、事故車、水没車に係る取得の場合は、県職員に引き継ぐこと。

(イ) 自動車税種別割

- ・ 税申告書の税額を「自動車税種別割月割税額早見表」により照合、確認する。
- ・ 初度登録年度の翌年度（軽課）又は初度登録年度から13年経過のガソリン車及び11年経過のディーゼル車（重課）はグリーン化特例の適用があるため、適用税額の確認は特に注意すること。また、電気自動車等は、初度登録年度からの経過年数にかかわらず重課対象外であることに注意すること。
- ・ 国、地方公共団体等（非課税団体）が所有する自動車の場合は、納付すべき税額がないことに留意すること。

(ウ) 申告税額

上記により確認した自動車税種別割額と自動車税環境性能割額の合計額を申告税額と照合、確認する。

ただし、減免の適用がある場合は、減免申請の審査後に申告税額の合計額について確認する。

(2) 税申告書の内容点検に付随する業務

ア 税率決定のための確認

各種バスの自動車税種別割の適用税率を決定するときは、必要に応じて現車等によりスクールバス等の用途及び乗車定員を確認する。現車等により確認できない場合は、運輸支局で登録履歴を確認する。

イ 課税標準基準額より低い額で申告があった場合の確認

新車について「自動車税環境性能割の課税標準基準額及び税額一覧表（その1）」よりも低い課税標準額で申告がなされたときは、申告者に対して自動車の取得価額を確認する。

また、必要に応じて価額資料の提出を求める。

ウ 契約変更の内容確認

所有者・使用者が同一で当初自己所有であったが所有権留保に変わる場合、及び所有権留保でローン会社等所有者のみが変わる場合は、自動車税環境性能割は課税されないが、自動車の残価額が免税点を超えるときは、変更内容を聞き取り、納税義務者に変更がないことを確認する。

エ 初度登録時課税標準額の照会

特種車両等、課税資料がないものについては、初度登録時の都道府県に電話照会を行い、初度登録時の課税標準額と中古車残価率表により課税標準額を算定する。

オ 運輸支局への登録事項等確認（営業歴等）

営業車の登録履歴、レンタカーの登録履歴がある自動車の自動車税環境性能割の課税標準額は、営業車の残価率表により算定するため、運輸支局で登録履歴の確認を行う。

カ 同一人再使用の確認

一時抹消登録後に同一人再使用に係る中古車新規登録が行われた場合、新たな取得に当たらず自動車税環境性能割が課税されないため、運輸支局で登録履歴の確認を行う。なお、同日移転一時抹消の登録が行われていた場合で、登録前後の所有者が同一人でないときには、自動車税環境性能割の課税対象となる場合があるので留意すること。

キ 相続の確認

相続による移転登録の場合、自動車税環境性能割が課税されないため、申告者に相続関係を証する書類（戸籍謄本、遺産分割協議書等）の写しの提示を求めて確認すること。

ク 法人の合併・分割・商号変更の確認

法人の合併・分割・商号変更による移転登録等の場合、自動車税環境性能割が課税されない場合があるため、申告者に法人合併等の事実を証する登記簿等の書類の写しの提出を求めること。

ケ 転入前の納税義務者の確認

県外から転入した自動車（自動車税環境性能割の課税対象となるもの）について、転入時点で所有形態の変更（所有権留保解除、リース期間の満了、使用者の変更、所有権留保からリースへ変更等）により納税義務者に異動がある場合には、自動車税環境性能割が課税される場合があるので、転入前の都道府県に納税義務者の状況を確認する。

コ 追加書類等の請求（古物商、領収書、契約書等）

商品車又は所有権留保の自動車に係る申告で、古物商許可証の写し提出者一覧に所有者の記載がない場合は、申告者に古物商許可証の写し等の書類の提出を求めること。

申告された自動車が自動車税環境性能割の課税標準基準額及び税額の一覧表にない場合は、申告者に売買契約書や領収書の写し等の書類の提出を求めること。

サ 価格資料、登録関係資料の整理

自販連、自動車販売業者、行政書士等から提供される新しい自動車の価格資料、登録関係資料の整理を行う。

(3) 税申告書の一時返却

税申告書は、記載内容確認後、申告者に一時返却する。その際、新たに交付された車検証と税申告書を車検証照合窓口（22番窓口）に再提出するよう伝える。

ただし、新たに交付を受ける車検証の内容を確認しなければ審査を完了できない場合は、23番窓口において車検証の提示を求めること。

なお、申告者が税申告書の返却を受けないまま登録申請などに向かい戻ってこない場合は、税申告

書を23番窓口で保管する。

(4) 税申告書の処理

税申告書は、車検証との照合時の要確認項目に○印を付し、確認が済んだものはその旨を表示するなど、審査から照合、データ作成までの各担当者が連携して処理を行うこと。

審査・照合後は、次のとおり処理するほか、申告者から聴取した内容や他県への照会状況などを、適宜、余白に記入する。

ア 岡山県使用欄のコード処理

電算処理コード（「自動車二税申告書OCRシステム処理要領」参照。以下同じ。）に従い、税申告書の岡山県使用欄に該当コードを記入する。また、審査の欄には審査担当者の署名を、確認の欄には照合担当者が登録内容に応じた記号を記入する。

イ 税申告書のその他のコード処理

電算処理コードに従い、税申告書に該当コードを記入する。

ウ スタンプ処理

各申告等の区分に応じて、税申告書の余白にスタンプを押印する。

(5) 課税免除申告書の受付等

ア 課税免除申告書の照合

課税免除申告書（別紙6「課税免除申告書」）の提出があった場合は、税申告書及び課税免除申告書の記載内容を車検証や添付書類により照合・確認し、条例、施行規則、通達等に定める課税免除の要件（「課税マニュアル」を参照）に該当することを確認の上、受付を行い、課税免除の手続きを行う。また、記載事項に不備がある場合などは、申告者に追記・訂正してもらう。

なお、申告者の了解を得た上で、課税免除申告書に追記・訂正しても差し支えない。

イ 申告期限

自動車の取得の日から15日以内。申告期限後は受け付けないこと。

ウ 現車確認

医療防疫車（レントゲン装置）は、現車等を確認する。

(6) 減免申請書（身体障害者等以外）の受付等

ア 減免申請書の照合

減免申請書（別紙7「減免申請書」）の提出があった場合は、税申告書及び減免申請書の記載内容を車検証や添付書類により照合・確認し、条例、施行規則、通達等に定める減免の要件（「課税マニュアル」を参照）に該当することを確認の上、受付を行い、減免の手続きを行う。また、記載事項に不備がある場合などは、申告者に追記・訂正してもらう。

なお、申告者の了解を得た上で、減免申請書に追記・訂正しても差し支えない。

イ 申請期限

減免の種類に応じた期日。申請期限後は受け付けないこと。

ウ 現車確認

福祉車両（仕様図面又は写真がない場合）は現車等を確認する。

エ 翌年度の減免申請手続きの案内等

申請期限後に減免申請書を提出した申告者には、お知らせ用リーフレット（「構造上、身体障害者等の利用に供する自動車（福祉車両）に係る自動車税等の減免のしおり」、「商品中古自動車の自動車税種別割減免のお知らせ」等）を渡して、翌年度の減免を受けようとする場合の申請先及び必要書類を説明する。

(7) 減免申請書（身体障害者等）の受付等

ア 身障減免申請書の照合

身障減免申請書（別紙8「減免申請書（身体障害者等用）」）の提出があった場合は、税申告書及び申請書の記載内容を車検証や添付書類により照合・確認し、条例、施行規則、通達等に定める減免の要件（「身体障害者等減免マニュアル」を参照）に該当することを確認の上、受付を行い、減免の手続きを行う。また、記載事項に不備がある場合などは、申請者に追記・訂正してもらう。

なお、申請者の了解を得た上で、減免申請書（身体障害者等用）に追記・訂正しても差し支えない。

イ 申請期限

自動車の取得の日から1か月以内。申請期限後は受付せず、県民局税務部において翌年度自動車税種別割減免申請を行うよう案内する。

ウ 翌年度自動車税減免申請書の受付

身障減免申請書は、翌年度自動車税種別割減免申請書を同時に受付する。

自動車税環境性能割及び現年度自動車税種別割の減免対象がない場合は、登録（変更登録等を含む。）と同時又は登録から1月以内の申請については、翌年度自動車税種別割減免申請として受付する。

エ 自動車税環境性能割及び自動車税種別割の減免額

自動車税環境性能割及び自動車税種別割の減免額には上限がある。自動車税環境性能割については、身体障害者等の運転又は利用のための特別装備であること及びその金額を証する書類の確認を行い、減免額を算定する。自動車税種別割については、グリーン化特例適用に応じた減免額を算定する。

オ 現車確認

運転免許証に記載された運転条件の車両仕様を車検証等により確認できない場合は、現車等を確認する。

(8) 県職員への引継ぎ等

上記(5)から(7)までの業務に係る課税免除申告書又は減免申請書及び添付書類は、当日中に県職員に引き継ぐ。

なお、当該業務について困難が生じた場合は、県職員の指示を受けること。

3 自動車税（環境性能割・種別割）申告に係る車検証照合業務（22番窓口）

(1) 車検証との照合

ア 税申告書と車検証の受付

申告者から提出された税申告書と車検証を受け付ける。

この際、税申告書と車検証の車台番号等が一致していることを確認すること。特に、複数台の申告を受ける場合は、取り違えのないよう注意すること。

イ 税申告書と車検証の照合

税申告書と車検証を照合し、記載事項が一致していること並びに自動車税環境性能割及び自動車税種別割の税額計算に誤りがないことを確認する。税申告書の記載誤りを発見した場合、申告者に追記・訂正してもらう。なお、申告者の了解を得た上で、税申告書に追記・訂正しても差し支えない。また、税申告書と車検証の照合は、当日中に完了すること。

なお、自動車税環境性能割及び自動車税種別割の算定根拠となる事項（型式、類別区分番号、排気量、備考欄記載の燃費基準達成度など）については、特に注意して照合を行うこと。

ウ 申告済み印の押印

審査が完了した税申告書は、複写となっている税申告書（控）に申告済み印を押印する。

(2) 税申告書（控）の交付等

ア 自動車税（環境性能割・種別割）の納付を伴わない税申告書（控）の交付等

税申告書を切り離した税申告書（控）は、申告済み印が押されていることを再確認した上で、車検証と併せて申告者に交付する。

イ 自動車税（環境性能割・種別割）の納付が必要な税申告書（控）の交付等

税申告書を切り離さずに、車検証と併せて申告者に渡し、証紙代金収納計器取扱者の窓口で納付するよう案内する。

その後、証紙代金収納計器取扱者から納付済みの税申告書が回付されたら、証紙代金収納計器による表示額と申告税額が一致していることを確認し、申告済み印の押印を再確認した上、税申告書から税申告書（控）を切り離し、それを申告者に交付する。

(3) 当日納付不能の対応

申告者から当日中に納付できない旨の申し出があった場合は、その税申告書を県職員に引き継ぐ。なお、県職員に引き継いだ税申告書の一覧表を作成し、後日申告者から納付の申し出があった際に、円滑に県職員に伝えられるよう要員間で情報共有を行うこと。

(4) 税額誤りの連絡、不足税額の納付勧奨

税申告書の受付後に税額誤りが発覚した場合、速やかに申告者に連絡し、当日中に処理する場合は税申告書を訂正してもらう。税額に不足がある場合には申告者に納付を勧奨する。

当日中に処理が完了しない場合は、県職員に引き継ぐこと。

(5) 車検証と未照合の税申告書の処理

次の未照合の税申告書は、近日中に申告者が受け取りに来る可能性がある。このため、月の前半分（1日から15日登録分）と後半分（16日から末日登録分）に分けて保管し、前半分は16日に、後半分は翌月1日に県職員に引き継ぐ。

- ・ 申告者に返却できなかった税申告書（23番窓口から回付されたもの）
- ・ 申告者が誤って運輸支局に提出した税申告書

4 自販連提出分の税申告書処理等の業務

(1) 自販連提出分の税申告書処理

自販連から提出される税申告書は、23番窓口及び22番窓口における業務に準じて処理する。ただし、多数の税申告書の処理を要するため、次のとおり処理すること。

- ・ 自販連職員が税申告書及び車検証を事務所内所定の場所に直接持ち込む。
- ・ 税申告書を審査した上で証紙代金収納計器取扱者に回付し、収納処理後は、車検証持ち込みまで保管する。
- ・ 税申告書と持ち込みがあった車検証を照合した上で、税申告書（控）及び車検証を事務所内所定の場所に保管し、自販連職員に引き渡す。
- ・ 自販連との申し合わせにより、税申告書（控）への「低燃費自動車」等のスタンプ及び申告済み印の押印は省略する。
- ・ 身障減免申請書は、自動車登録日の前日までに提出があったものについては県が審査を行う。

(2) O S S 利用の税申告審査

O S S を利用して申告した者の税申告審査を行う。岡山県におけるO S S の事務処理方法については「O S S 稼働に係る事務概要（委託事業者用）」を、共同利用化システムの操作方法については「都道府県審査担当者向け操作マニュアル」を参照すること。

ア 審査待ち一覧からの手動審査

共同利用化システムの自動審査可否判定で手動審査の対象とされた税申告、及び判定者が判定結果を差戻しとした税申告は、審査者が第2章2(1)及び(2)に準じて手動審査を行う。

イ 職員備考欄の入力・内容確認

共同利用化システムを利用した税申告は岡山県独自項目を含まない。このため、申請者備考欄に「支店送り」、「送付先別途+送付先住所」の記入がある場合は、職員備考欄に「支店送り」、「送付先別途+送付先住所」を入力する。また、納税義務者が大口コード又はリース車コード対象者の場合、職員備考欄に「大口 + 大口コード（3桁）」、「リース車 + リース車コード（3桁）」を入力する。

ウ 判定

共同利用化システムの自動審査可否判定で自動審査の対象とされた税申告及び手動審査を完了した税申告について、判定者が判定を行う。職員備考欄に記入がある場合にはその確認も行う。

判定・確認の結果、審査内容が正しい場合は承認し、誤っている場合には審査者に差し戻す。

(3) 税申告書データ作成業務

審査・照合を完了した税申告書（OSS分を除く。）をOCRシステムで読み込み、当日中に税申告書データを作成する。詳細なシステム処理方法については、「自動車二税申告書OCRシステム処理要領」を参照のこと。

ア 読み込み前の税申告書の整理

OCRシステムで読み込む前に、申告区分や課税の有無等毎に税申告書を整理する。また、記入誤り等のチェックを行う。

イ 税申告書の読み込み

税申告書をOCRシステムで読み込む。

税申告書は、OCRシステムで読取りエラーと判定された「エラー分」と、読取りを完了した「エラーなし分」に仕分けされる。「エラー分」については、OCRシステムの画面にデータが表示されるので、税申告書の記載内容を確認し、修正入力をする。

ウ チェックリストの照合及び修正入力

申告書のOCRデータプルーフ&チェックリスト（以下「チェックリスト」）を出力して、チェックリストと税申告書を照合する。誤読やコード誤り等を確認した場合は、その修正入力を行う。なお、税申告書のイメージデータを差し替える必要がある場合は、再読込処理を行う。

チェックリストには税額の計算誤りなどの警告エラーやグリーン化特例適用の初度登録年度対象車などの警告フラグが表示されるので、特に注意して照合を行うこと。

エ その他

OCRシステムにトラブルが発生した場合は、県職員に報告する。

(4) 税申告書の検算及び整理業務

ア 収入金との照合

証紙代金収納計器の正当表示額（当日の収入額）と、OCRシステムから出力した申告日計表の合計額及び件数が一致していることを確認する。一致しない場合は、読取漏れがないか確認するなど原因を解明する。

イ 税申告書の整理

OCRシステムは税申告書読み込みと同時に年間一連番号を付番しているので、税申告書を年間一連番号順に整理する。

ウ 申告書データプルーフリストの確認

OCRシステムから申告書データプルーフリスト（登録番号順）を出力し、チェックリストの修正漏れや申告誤りを再確認する。

また、希望番号予約済証を（一社）岡山県自動車整備振興会から借り受け、申告書データプルーフリスト（登録番号順）と照合し、希望番号分の申告漏れ及び申告誤りがないかを確認する。

照合できなかった登録番号は、OSS分の税申告書でないことを確認し、運輸支局で登録履歴を確認する。申告漏れを確認した場合、当該自動車の登録年月日・登録番号・車台番号を県職員に報告する。

(5) 税申告書の引継ぎ

税申告書は毎日まとめて、翌日までに県に引き継ぐ。

(6) 業務実績報告書の提出

業務実績報告書として、自動車税種別割・環境性能割日計表（旬計表、月計表）及び内訳表を県に提出する。自動車税種別割・環境性能割日計表（旬計表、月計表）及び内訳表はOCRシステムから出力し、当該期間に係る業務概要及びトラブル対応状況等の県に報告すべき事項を備考欄に記入すること。

提出書類	
自動車税種別割・環境性能割日計表（旬計表、月計表）	
内 訳 表	自動車税環境性能割・種別割申告納付日計表（旬計表、月計表）
	自動車税環境性能割報告書内訳表 日計（旬計、月計）

※日計表の備考欄には、当日の要員数を記入すること。

※日計表は毎日取りまとめて翌日までに提出すること。

※旬計表及び月計表はとりまとめ次第、提出すること。

5 その他の業務

(1) 津山出張登録に係る業務

運輸支局が行う津山出張登録（毎週1回程度）の際、別の委託先が税申告書の受付審査を行うが、当該税申告書のOCRシステムへの読み込みについても、津山出張登録受付分以外と同様に処理すること。

(2) 申告者対応業務

窓口における納税義務者又は自動車販売業者からの自動車税種別割・環境性能割に係る制度や関係の各種手続きに関する問い合わせは、受託者において、的確かつ丁寧な対応を行うこと。

なお、問合せの内容がコア業務に該当する場合は、県職員に引継ぎを行うこと。

(3) 苦情、トラブルの対応業務

委託業務に対する苦情、トラブル等の対応は、受託者の責任において、的確かつ丁寧な対応を行うこと。

なお、苦情、トラブル等の対応の結果は、必要に応じて別紙9「窓口対応等処理票」を作成し、県職員に速やかに報告すること。

第3章 その他

1 業務の引継ぎ

- ・ 受託者は委託業務が終了した場合（期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ。）は、委託業務に関し、貸与を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく、委託者に返還しなければならない。

なお、貸与されたものについて、損害が生じた場合は、受託者は、その損害を賠償するとともに、施設については受託者の負担において原状に復帰させるものとする。

- ・ 本契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。その際、委託者及び次期受託者からの資料の請求には、受託者の不利益になると委託者が認めた場合を除き全て応じること。

なお、委託者が引継未了と認めた場合は、委託期間満了後であっても無償で引継ぎを継続すること。委託者は、受託者が上記の事項に違反し損害が生じた場合には、受託者に対しその損害額の賠償を求めることができる。

2 成果物の納入

以下の成果物を委託者の指定する場所に納入すること。

また、納入物の一切の権利は納入と同時に委託者に帰属するものとする。すべての納入物について、更新した場合は随時更新後のものを納入すること。

- ・ 業務実績報告書（第2章4(6)）
- ・ 業務マニュアル一式（委託者が提供したものを基に受託者が更新したもの）

3 留意事項

(1) 岡山県施策との整合

ア 関係法令の遵守

個人情報保護関係や労働に関する法令を遵守すること。

イ 守秘義務

委託業務実施中に知り得た事項は契約終了後を含め、いかなる理由があっても第三者に漏らさないこと。

特に、税務情報は重要な個人情報を含むものであり、それを取り扱っている岡山県税務職員には、地方公務員法に加えて地方税法で二重に守秘義務が課されている。その制度の趣旨も踏まえ、同水準の義務を果たしていくために万全の措置を講じること。

(2) 業務改善

委託者は、委託業務の実施に伴う問題事象と阻害要因を洗い出し、その対策を行うことを目的に検査項目を設定した上で、必要に応じ、検査を実施する。したがって、受託者は、委託者が実施する検査に協力するとともに検査に必要なデータの提供と説明を行うこと。検査の結果により改善を求められた場合、受託者は、改善策を提示し、委託者と協議の上直ちにこれを実行し、その結果を速やかに委託者に報告すること。

(3) 第三者賠償

受託者が業務を行うに当たり第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害の賠償を行わなければならないときは、受託者がその賠償額を全額負担すること。

(4) 再委託の禁止

業務の一部又は全部を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。
ただし、委託者が許諾した場合は、この限りではない。

(5) 雇用環境の整備

受託者は、要員が安心して働ける雇用環境の整備に努めるとともに、雇用確保の観点から要員の継続就業に向けた配慮を行うことが望ましい。

(6) 疑義

本仕様書に定めのない事項は、委託者と受託者双方協議の上決定する。

本仕様書に明記されていない細部の事項及び業務中に疑義が生じた場合は、適宜、委託者と協議すること。