先進的ＡＩ利活用アドバイザリーボード
第１回ワーキング・グループ実施報告

2026/1/13　　先進的ＡＩ利活用アドバイザリーボード事務局

デジタル庁
Digital Agency

第１回ワーキング・グループの実施概要

■ 国税庁にて導入を検討している「生成ＡＩを活用したＨＰ検索機能向上・チャットボット」（詳細は次頁）についてアドバイザリーボード事務局に相談をいただき、以下の内容でワーキング・グループを実施した。

【日時及び参加者】

実施日時　：２０２５年１１月２１日（金）（オンライン開催）

実施対象　：国税庁　国税庁ホームページにおける生成ＡＩを活用したチャットボット導入（詳細は次頁）

参加省庁　：国税庁、デジタル庁

参加構成員：生田目構成員、岡田構成員、柴山構成員

【相談の背景】

■ 国税庁における現行の税務相談チャネルとして、
①チャットボット等デジタルコンテンツ、②電話相談（センター・税務署）、③税務署での対面相談の３点がメインとなっている

■ **相談手段を多様化し、納税者にとって効率的な税務相談を実現することで納税者利便の向上を図ることを目的としてチャットボットを導入したが、まだ②③による相談が多い**現状がある（例えば、電話相談件数が年間約581万件あり、デジタルコンテンツへの移行に上手くアプローチできていない）

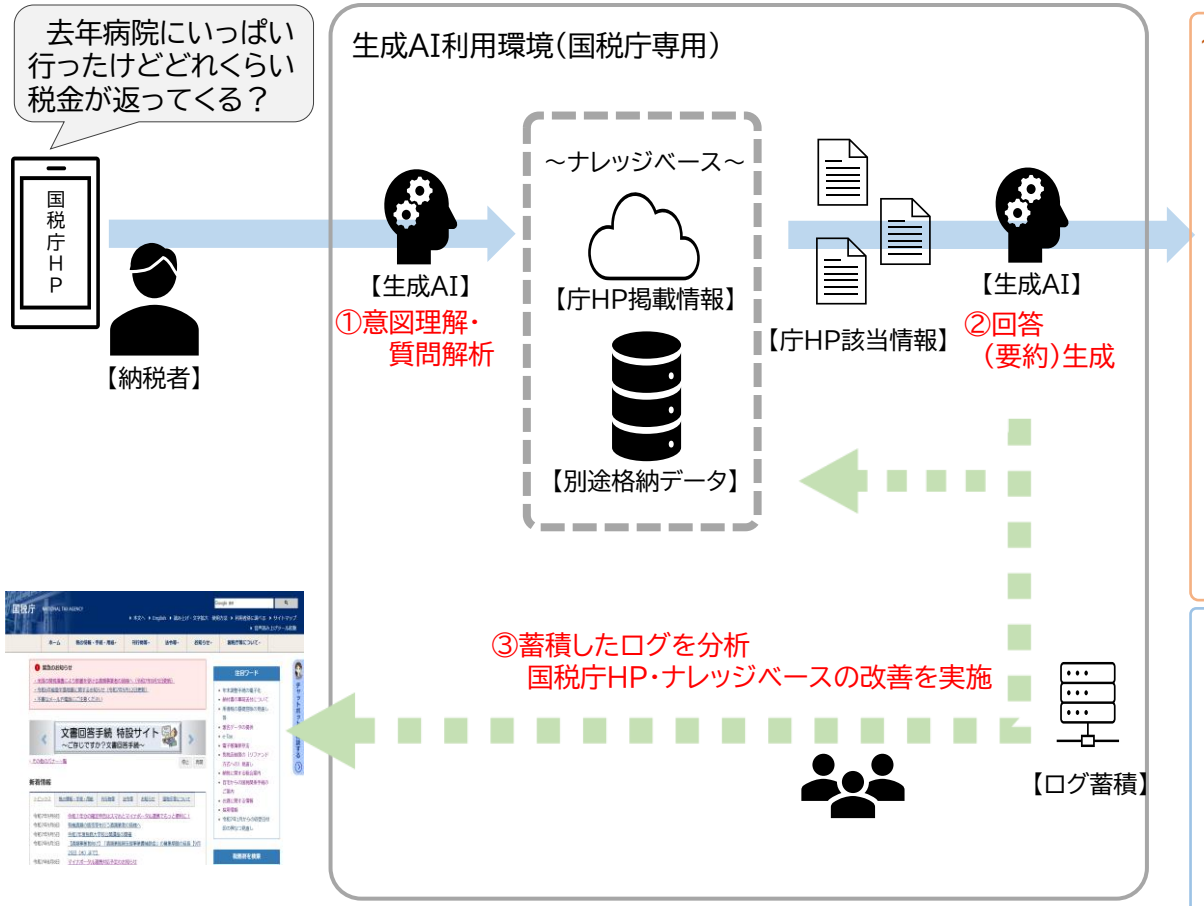
■ このため、現行のシナリオ型のチャットボットを、**生成ＡＩにより国税庁ＨＰ上の情報から該当する情報の要約とリンクを提示する形に見直し、より分かりやすい情報提供を行うことで、デジタルコンテンツでの相談者の自己解決割合を上げ、更なる納税者利便の向上を進めたい**

【本ＷＧの論点（相談事項）】
①**国民一般に広く生成ＡＩチャットボットを利用してもらうにあたってのリスク管理、リスク低減の観点**
②**税務相談の効率化を図り、納税者利便の向上を進めるための生成ＡＩチャットボットの導入方法**

生成AIを活用したHP検索機能向上・チャットボットの検討

- 機能イメージは以下のとおり。国税庁ＨＰ内に専用の検索窓（チャットボット）を設置、自然言語で入力された問いを生成ＡＩにて最適化し、**指定したナレッジベース（国税庁ＨＰ掲載情報）内から情報を検索。検索情報から問いに対する答えを生成し、根拠となる情報源（掲載箇所のリンク）とともに利用者に提示。**

- ＲＡＧ機能の活用や、利用者同意確認の設定、システムプロンプトによる各種設定によりリスク低減を図る予定。



～回答（要約）パート～

※本回答は生成AIが国税庁HP（nta.go.jp）の情報に基づいて作成したもので、誤りが含まれる可能性があります。必ず下記の根拠URLで内容をご確認ください。

結論（現時点）

医療費控除は**所得控除**で、直接同額が返金される制度ではありません。控除額にあなたの**所得税率**と**住民税率（標準10%）**を乗じた分が軽減（還付）されます。概算には以下の3点が必要です：

1. **年間の医療費総額**、2) **保険金等で補填された額**、3) **総所得金額等**（目安可）

根拠（国税庁）

- **医療費控除の算式**（上限200万円）：
  「（実際に支払った医療費の合計額 − 保険金等で補填される金額） − 10万円
  ※総所得金額等が200万円未満は5%」
  該当箇所：タックスアンサー No.1120「医療費控除の対象となる金額」

～根拠（国税庁HPリンク）パート～

参考（国税庁 公式）

- **No.1120 医療費を支払ったとき（医療費控除）**
  - **該当箇所**：「医療費控除の対象となる金額」「セルフメディケーション税制」
  https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/taxanswer/shotoku/1120.htm
- **手順3：所得から差し引かれる金額（医療費控除の計算欄）**
  - **該当箇所**：「医療費控除（第一表）」の計算枠（D×5%→E→F→G）
  https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/shinkoku/tebiki/2024/03/order3/3-3_23.htm
- **確定申告特集：医療費控除を受ける方へ／医療費集計フォーム**
  - **該当箇所**：本文「医療費控除とは」「明細書」／フォームDLと留意事項

議論概要

論点①　国民一般に広く生成ＡＩチャットボットを利用してもらうにあたってのリスク管理、リスク低減の観点

ハルシネーションリスクに関する意見

- **コミュニケーションの問題とハルシネーションの問題は分ける**必要がある。質問生成部分と回答生成部分を分けて、内容の曖昧な質問について「こういう内容の質問でよいかどうか」を、Yes or No形式で確認し、それに対する回答フローのＲＡＧを作れば、コミュニケーションの対策も、ハルシネーションの対策も合わせて出来る。

- 人間もハルシネーションを起こすので、ハルシネーションも程度問題がある。単にコミュニケーションミスのレベルであれば良いが、明らかな誤回答が生じやすい場合には、利用者に混乱を招かないように**有人対応に誘導するようなプロトコル**を作っておくべきではないか。民事上のライアビリティについては、経済産業省が民事上の責任所在のガイドラインの検討をしているので参考にしていただきたい。

- リリース時のロボット対策も重要。攻撃や悪戯を受けた結果、トークンの従量課金が大量にかかるといったことがあり得る。ハルシネーションと合わせてロボット対策も主なポイント。

免責事項対応に関する意見

- 現行のチャットボットにおける免責事項を含む注意事項については、利用者はそれに同意した上で開始する仕組みであるため、それなりに免責効果はあると考えられる。具体的な助言ではなく、あくまで一般的な情報提供をしているので、ハルシネーションリスクを注意喚起している以上、ハルシネーションが起こったから直ちに責任を問われるということは本件に関しては無いと考える。

- 例えば、重大な不具合があるにも関わらずリリースする、精度が悪くても運用を継続する、といった重過失と捉えられかねない状況でない限り、本件に関しては大きな法的リスクは無いと考えられる。免責事項では、あくまでも一般論の回答をするという点を意識して強調しておくことが望ましい。

今後の方向性

- 税制に特有なリスクとして毎年度改正があり得る。場合によっては過年度申告の相談があるが、適用年によって取扱いが変わるため、最新内容の参照のみでは不十分な点、誤った年度分情報に基づき回答を返すリスクがある点も考慮し、引き続きリスク対策を実施していく。

議論概要

論点②　税務相談の効率化を図り、納税者利便の向上を進めるための生成ＡＩチャットボットの導入方法

効果的な生成AI設計に関する意見

- **トラブル対応についてのプロトコルをしっかり構築する**ことが利用の定着に繋がる。また、生成ＡＩは特性上、理解をした上で回答するため、良い回答を導くには質問が重要であり、プロンプトが良ければ良い回答をする。チャットボットへの質問方法の例を具体的に示すなど、**利用者が本当に知りたいことを知るための質問内容を導いていく**ことが重要。

- 根拠のリンクを明示することで、示唆とリスクマネジメントに繋げることができる。チャットボットに対する**利用者の不満としては、最初の質問が良くない時に行き場を失う点**。もしログがあるのであれば、学習させることで、関連の質問を示唆できるのではないかと思う。もう一つは、更問に答えてくれるのがＡＩの特徴。よりファインチューニングされるので、**次の質問に導くことを導線として用意**し、国民が満足できるような仕組みに設計する方が良い。使用モデルのリーズニング機能も検証・考慮されるといいかと思う。

- すでに現状生じている現行チャットボット約1,000万件や、電話約500万件のボリュームの問合せをどうマネージしていくかは合わせて考える必要がある。人的リソースは限られており、電話対応が残ると国民の行動変容は起こらない。なるべくＡＩに誘導する導線にして、**利用者が納得できない場合に有人（電話対応）に誘導するような方式**が良い。現状のサービスを置き換える観点に加え、**デジタル対応・有人対応をパッケージで検討**し、効率化効果を最大化する観点で進める方が、関係者のメリットも一層向上する。

  ※その際の利用者の属性把握も重要。ＨＰ上でチャットボットを利用するのは若年層が多く、電話での問い合わせは高齢層が多いという可能性もあり、仮に高齢層が一定以上だと、生成ＡＩチャットボットを導入しても電話相談に係る負担軽減効果は少ないおそれもある。

今後の方向性

- 質問者の質問意図を掴む設計とし、プロンプト入力におけるユーザー誘導を検討していく。プロンプト入力が適切ではない場合にうまく誘導できるようにも検証する。
- 国税庁では、納税者をデジタルに誘導し、可能な限り自宅で手続き等を完結できるように取り組んでおり、確定申告の会場でもスマホ申告を推奨している。幅広い年齢層の方にもご利用いただけるような生成ＡＩの活用を併せて検証していく。デジタル対応への変革をこの数年単位で改善していきたいと考えている。

参考　現状の相談対応コンテンツ

① 各税務署（全国：524署）の窓口における対面相談
事前予約を前提とし、一般的ではなく個別具体的な相談を対象としたもの。
なお、所得税確定申告時における会場での相談・申告者数は239万人（令和６年分）。

② 各国税局（12局（所））の電話相談センターにおける電話相談
一般的な税に関する相談について、電話にて問合せ対応を行うもの。
相談対応は、各国税局の正規職員が対応を行っており、昨年における年間相談数は581万件であり、主な内訳は次頁のとおり。
※　各税務署においては電話による個別相談も実施しているが、件数は未把握。
　また、「納付の状況確認」や「申告書の提出状況確認」などは各国税局に設置する業務センターにおいて対応することとしているが、納税者の個人情報参照が必須であることから、今回の施策の対象外と想定している。

③ e-Taxヘルプデスクに対する電話相談
e-Taxの操作方法等について、電話にて問合せ対応を行うもの（税に関する質問は不可）。
外部委託にて対応しており、昨年における年間応答数は41万件である。

④ チャットボット
税の取扱いやe-Taxの操作方法の相談について、あらかじめ作成してある定型文の中から、ＡＩが適する回答を選択し表示するものとなっている。
詳細な内容は国税庁ＨＰの該当ページへ誘導する構成。
年間の質問件数は1,253万件（令和６年度）であり、税目別の内訳は次頁のとおり。

⑤ タックスアンサー
国税庁ＨＰに掲載しているQAコンテンツ集。
年間の閲覧件数は１億1,212万件（令和６年度）。

参考　各種データ

参考となるデータは以下のサイトに掲載

【令和６年分の所得税等、消費税及び贈与税の確定申告状況等】
https://www.nta.go.jp/topics/pdf/0025005-063.pdf

【国税庁　年報】
https://www.nta.go.jp/about/introduction/torikumi/jimunenpo/73/index.htm

■ チャットボットへの質問件数

年度	令和４	令和５	令和６
所得税確定申告	616万件	949万件	987万件
消費税確定申告	7万件	91万件	32万件
インボイス制度	34万件		
年末調整	56万件	63万件	69万件
定額減税	－	－	165万件
合計	712万件	1,102万件	1,253万件

※１　令和６(2024)年２月１日から「消費税確定申告」と「インボイス制度」を統合して運用しているため、合計の件数を示しています。
※２　端数処理のため各項目の数値の合計と合計欄が一致していないものがあります。

【相談の多い項目上位5位】

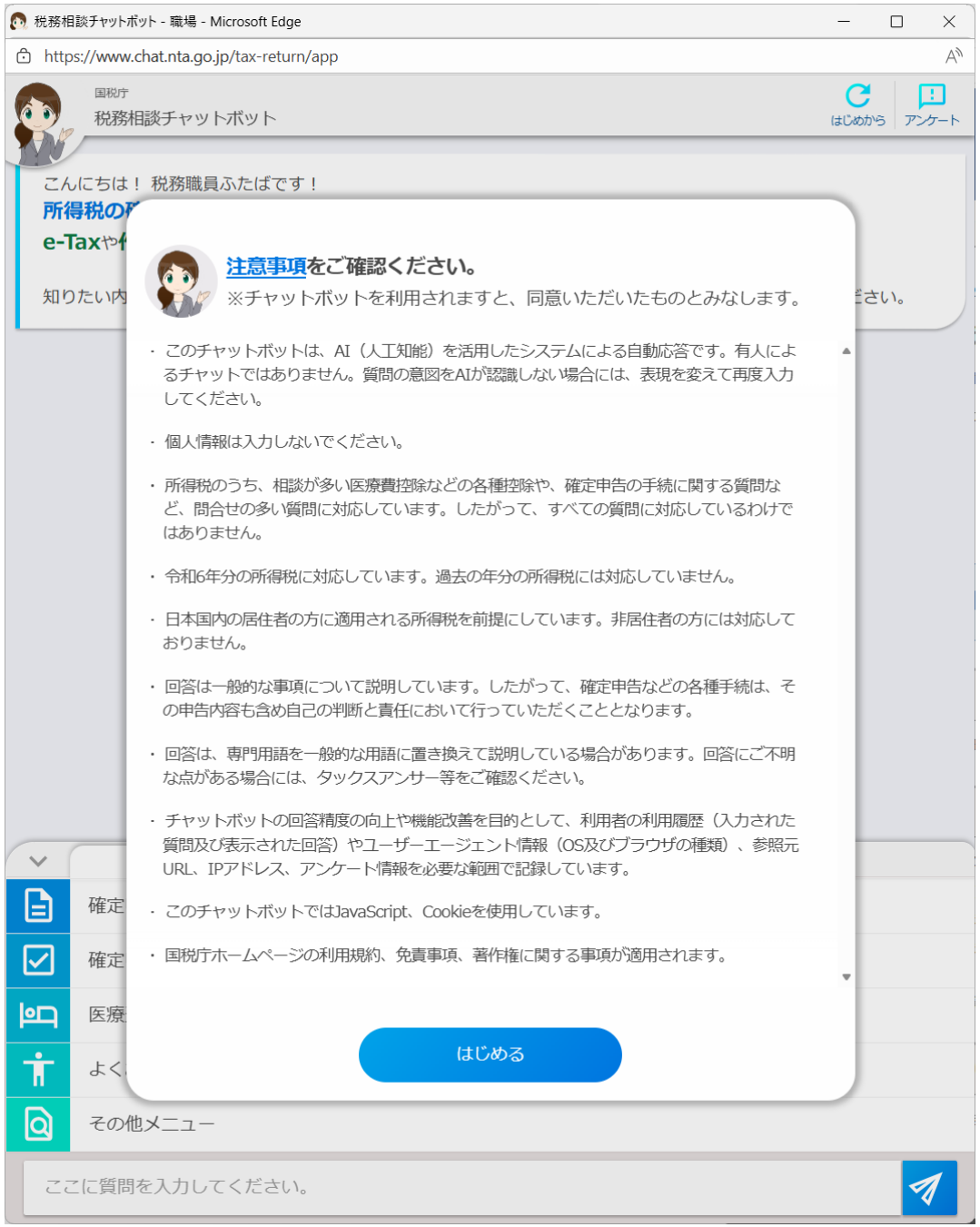
〔電話相談センター〕　(令和６(2024)年度)

順位	税目	項目	件数
			千件
1	所得税	申告義務・手続等	681
2	所得税	年末調整	281
3	所得税	住宅借入金等特別控除	223
4	所得税	医療費控除	201
5	所得税	作成コーナー操作方法等(申告書)	161

参考　現行のチャットボット

現行のチャットボットは以下のリンクから利用可能。
右記のとおり、注意事項を確認後利用可能となる

チャットボット(ふたば)に質問する｜国税庁



デジタル庁
Digital Agency