

# NEWSWAVE

～ 新しい時代を切り拓く実践経営情報紙 ～

発行

(株)本宮会計センター

〒969-1169

福島県本宮市本宮字小原田 2 0 0 - 2

TEL 0243-33-5535 FAX 0243-33-4467

## 審査請求が過去最少の 2030 件 納税者救済・勝訴割合は全体で 8.6%

国税庁・国税不服審判所が公表した 2014 年度における不服の申立て及び訴訟の概要によると、税務署に対する異議申立ての発生件数は、消費税を始めほとんどの税目が増加し、全体では 1951 年以降で最少だった前年度から 16.8% 増の 2755 件となった。処理件数では、「一部取消」189 件、「全部取消」67 件と納税者の主張が一部でも認められたのは 256 件となり、処理件数全体に占める割合（救済割合）は前年度を 0.7 ポイント下回る 9.3% だった。

また、税務署の処分（異議決定）を不服とする国税不服審判所への審査請求の発生件数は、消費税等が大幅に減少したことなどから、28.9% 減の 2030 件と、調査を開始した 1970 年度以降で最少となった。処理件数では、「一部取消」122 件、「全部取消」117 件で、納税者の主張が何らかの形で認められた救済割合は同 0.3 ポイント増の 8.0% となった。

一方、訴訟となった発生件数は、多くの税目で減少したことから、前年度を 18.3% 下回る 237 件だった。終結件数では、「国の一部敗訴」6 件、「同全部敗訴」13 件で、国側の敗訴（納税者勝訴）割合は同 0.5 ポイント減の 6.8% となっている。

このような納税者救済・勝訴割合は、あくまでも結果論だが、全体で見ると、2014 年度中に異議申立て・審査請求・訴訟を通して納税者の主張が一部でも認められたのは 514 件で、処理・訴訟の終結件数の合計 6005 件に占める割合は 8.6% と、前年度から横ばいで推移している。

## モスバーガー、初の顧客満足度 1 位 手作り路線への回帰が好感度増す

総計 12 万人以上の利用者からの回答をもとに実施する日本最大級の 2015 年度版「JCSI（日本版顧客満足度指数）の第一回調査として、6 業種の満足度が発表された。6 業種はコンビニ、シティホテル、飲食、カフェなど、のべ 64 企業が対象。この中で顧客満足 1 位企業の初顔にランクされたのがモスバーガー（飲食）だ。

モスの躍進の理由は、マクドナルドの食材問題や米人女性社長の経営責任の間隙を突いての、「戦国時代」の勝ち組とみなされる。しかしモスは 02 年から 08 年頃まで業績不振をなめている。今のマックのようなライバルの内部事情などに目を配る余裕はない。外食産業市場が 2000 年を境に総売上高が 30 兆円を目前に縮小に転じたことやモスの出店戦略は他店のような「駅前一等地」が少ないのも迷走の一因だった。

今回、帝国ホテルやセブンイレブンなどと並び顧客満足 1 位企業となったモス。躍進の原動力は意外にも「商いの原点に戻る」ために消費者や現場（FC 経営者、協力農家など）との対話徹底で現社長は現場大好きという評判。「モスバーガータウンミーティング」は 47 都道府県を経営首脳陣が歩き、経営方針のためのデータを探る地道な作業を毎年繰り返すという。かつてバブル経済時代、マックの店内での販売手法（マニュアル）を真似る外食産業が多かった。今、モスは手作りのアナログへ回帰しようとしているのかも。

弊社では「MCS NEWS WAVE のメール配信」を促進しております！！  
メールアドレスをご記入のうえ、0243-33-4467 までご返信ください

メールアドレス

@

FAX の印字状況により、文字が読み取りにくい時は確認の為、当社よりご連絡をする場合がございます。

ご不要の場合または、該当者がお出でにならない場合は、FAX を返信頂ければ次週より配信を停止致します。