

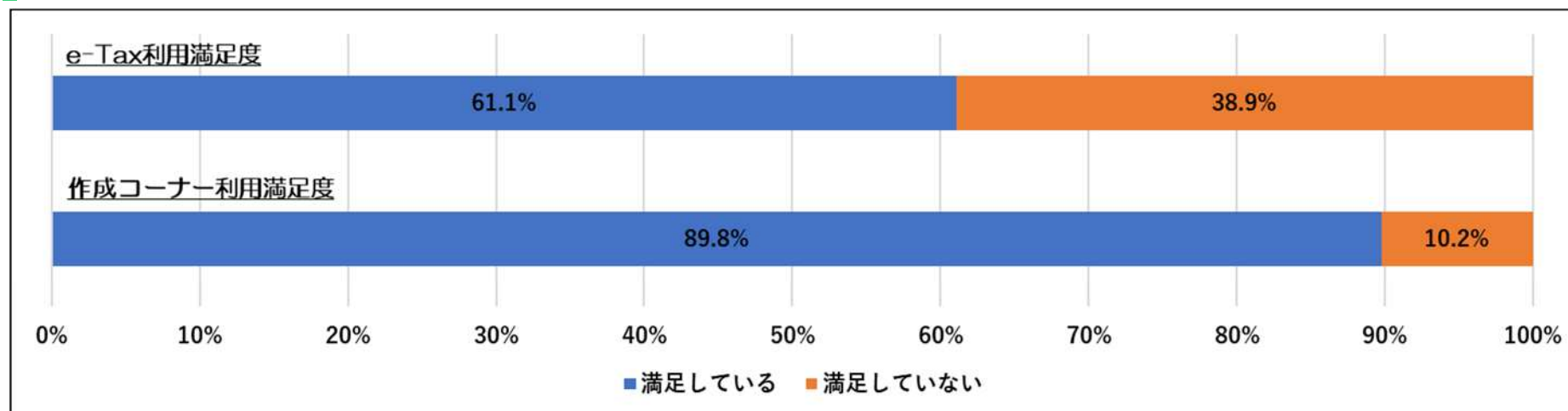
国税電子申告・納税システム（e-Tax）の利用に関するアンケートの実施結果について

国税庁では、国税電子申告・納税システム（e-Tax）を皆様にとって利用しやすいシステムとするため、e-Tax ホームページ及び確定申告書等作成コーナーにおいて、アンケートを実施しています。

アンケートに御協力いただきました皆様には、厚くお礼申し上げます。いただいたアンケート 409,818 件については、今後のシステム開発や運用等の参考とさせていただきます。

アンケートの結果の概要は次のとおりです。

e-Tax、確定申告書等作成コーナーの利用満足度



※ e-Tax の利用満足度

e-Tax ホームページにおいて、実施している利用満足度に係るアンケート調査の総回答件数のうち、上位の評価（「とても良い」及び「やや良い」の上位2段階）の回答件数が占める割合。（対象期間は令和5年2月から5月）

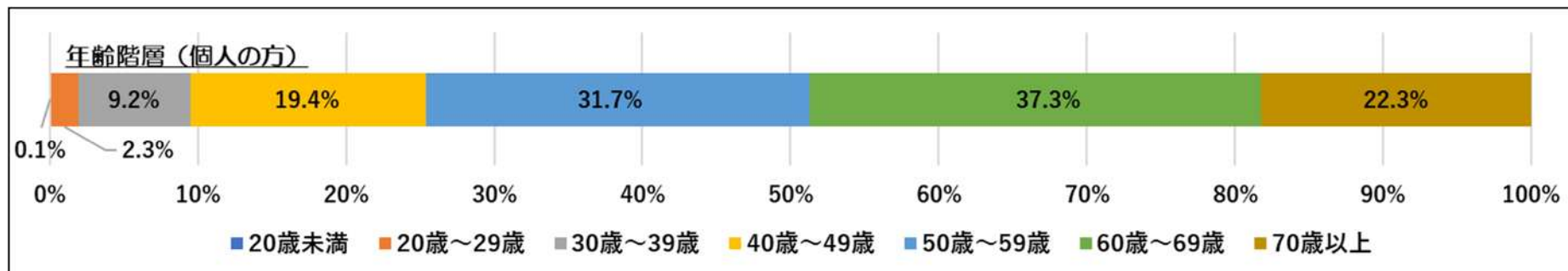
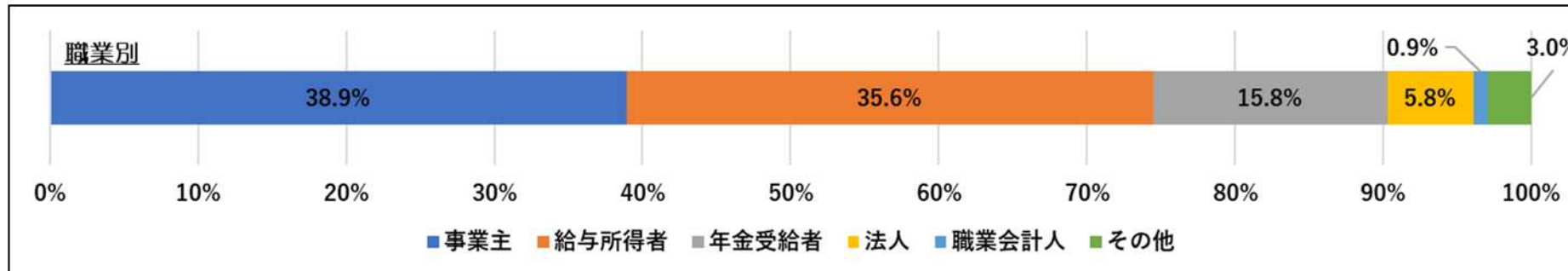
国税庁 HP「確定申告書等作成コーナー」の利用満足度

確定申告書等作成コーナーにおいて、実施している利用満足度に係るアンケート調査の総回答件数のうち、サービス全体の評価及び使い勝手に関する評価のいずれも上位評価である回答件数が占める割合。（対象期間は令和5年1月から3月）

e-Tax を利用された方へのアンケート

令和5年1月から5月にかけて、337,416 件の御回答をいただきました。

1. アンケート回答者の内訳



2. e-Tax や確定申告書等作成コーナーを利用するきっかけとなったもの

(件)

国税庁ホームページ(e-Taxホームページ)	174,445
税務署からの案内文等	48,363
テレビ・ラジオ	19,022
インターネット上の動画サイト	12,774
インターネット上のバナー広告等	8,843
市区町村等の広報誌	6,663
新聞・雑誌	3,662
ポスター	3,652
チラシ・リーフレット	3,537
各種説明会・研修会	2,675
税理士(税理士法人)の紹介	1,796
青色申告会、法人会等の機関紙・会報	1,329
その他	33,971

【「その他」の主な回答】

- ・ 知人などに勧められたため
- ・ 金融機関に勧められたため
- ・ 関連会社や取引先に勧められたため
- ・ 会計ソフトを利用した際に e-Tax へ案内されたため
- ・ マイナポータルを利用した際に e-Tax へ案内されたため など

3. 利用した手続〈複数回答〉

申告手続	所得税申告	325,972
	消費税申告	5,940
	贈与税申告	5,776
	法人税申告	523
	諸税(印紙税・揮発油税・石油ガス税)申告	73
	相続税申告	64
	酒税申告	27
納付手続	振替納税	1,942
	ダイレクト納付	1,669
	インターネットバンキング	1,448
	クレジットカード納付	676
	スマホアプリ納付	325
その他手続	申請・届出手続	2,295
	徴収高計算書の提出等	1,014
	法定調書の提出	565
	納税証明書の交付請求	335

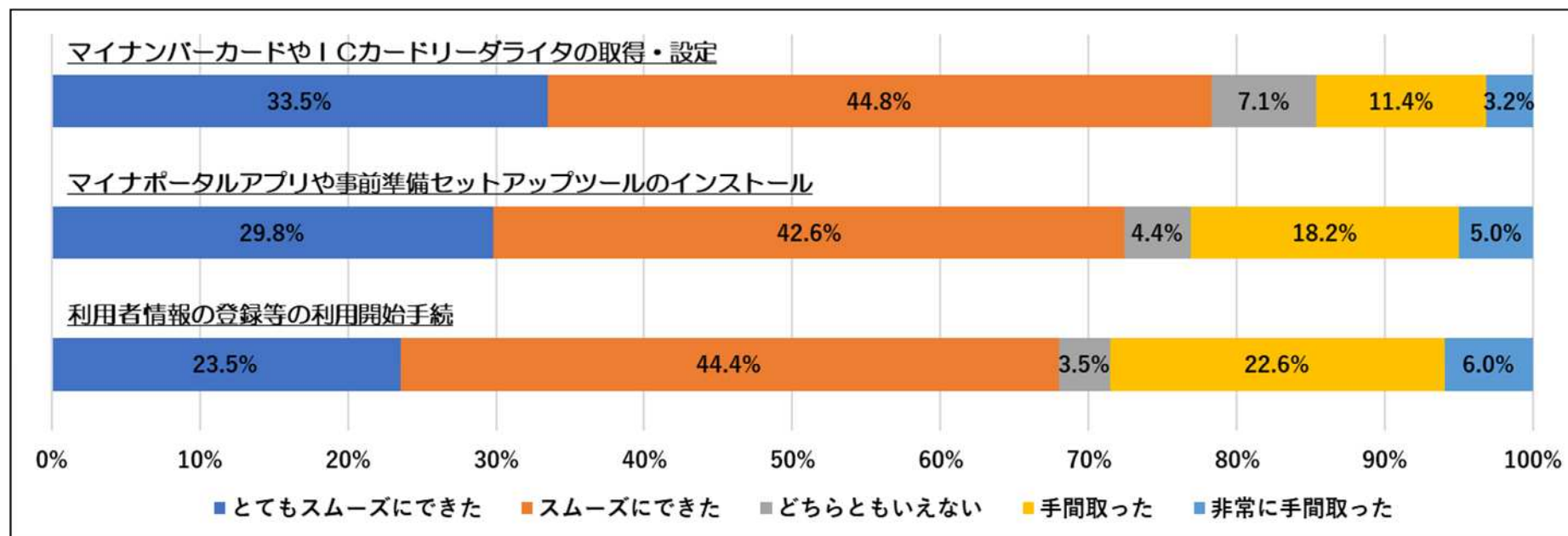
4. 利用しようと思った理由〈複数回答〉

税務署に行く必要がない	284,395
税務署の閉庁時間でも申告書等の提出(送信)ができる	196,756
申告書の作成・送信が容易である	178,123
パソコン(インターネット)を活用できる	140,260
ペーパーレス化が図られる	127,991
申告内容の履歴が残り、管理しやすい	126,294
マイナンバーカードを取得した	104,898
所得税申告について、添付書類の提出を省略できる	90,625
還付申告をした場合、還付処理が早い	79,324
スマートフォンでも申告手続きができる	73,395
ID・パスワードを取得した	35,693
体験したかった、興味があった	30,902
電子納税ができる	15,390
その他	8,861

【「その他」の主な回答】

- ・ 青色申告の特別控除の適用を受けるため
- ・ 適格請求書発行事業者の登録申請を行う必要があったため
- ・ 顧問税理士との契約を解除したことで、自身で税務手続を行うようになったため
- ・ 世間全体がデジタル化の流れにあるため
- ・ 職場等の会計システムが e-Tax と連動しているため
- ・ 提出すべき支払調書が 100 枚を超えたため
- ・ 電子交付された納税証明書は何度でも印刷できるため
- ・ カードリーダーライターを使用しなくても利用できるようになったため など

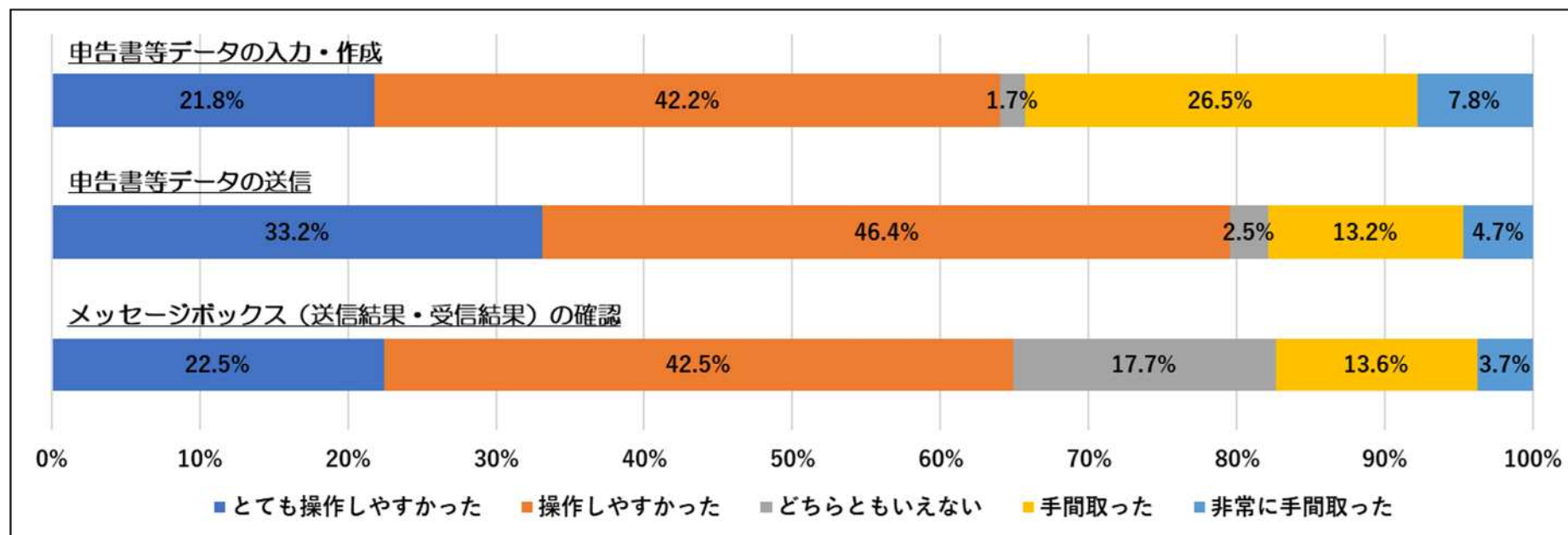
5. 事前手続について



【寄せられた改善要望意見より】

- ・ スマホを使ってのログイン手順をもっと分かりやすくして欲しい
- ・ e-Tax ソフトのダウンロード版とWEB版を統一して欲しい
- ・ 対応するOSとブラウザを増やして欲しい など

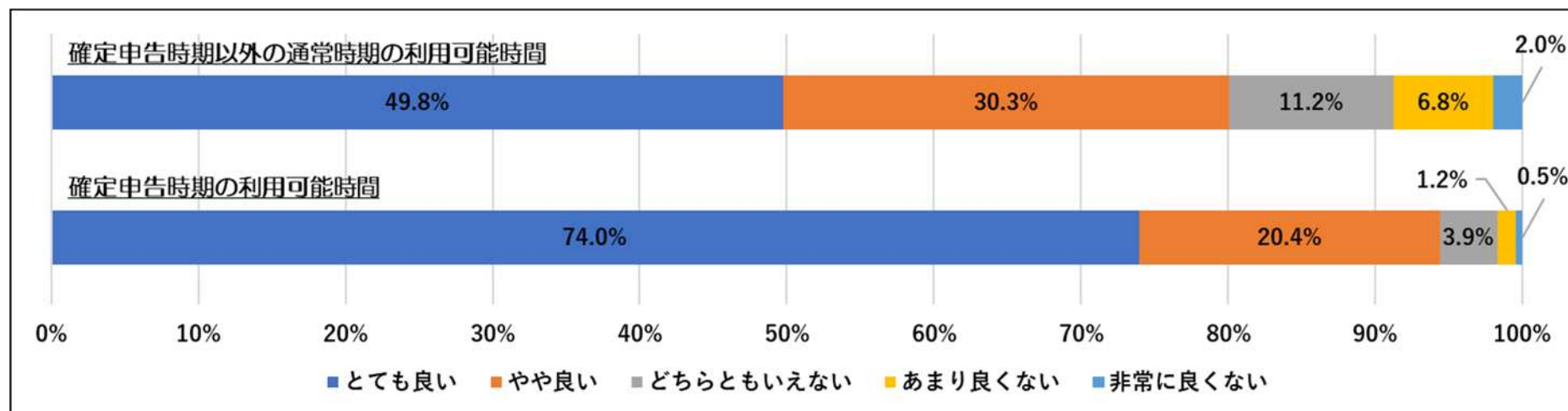
6. 操作のしやすさについて



【寄せられた改善要望意見より】

- ・ 表示される文字サイズを大きくして欲しい
- ・ 申告の内容別（ふるさと納税、医療費控除など）に項目を分けて欲しい
- ・ 専門用語が多く理解しにくいので分かりやすいマニュアルが欲しい
- ・ 操作方法の解説動画をもっと増やして欲しい
- ・ 前年度申告と画面上で比較できるようにして欲しい
- ・ 適格請求書発行事業者の登録申請をもっと分かりやすくして欲しい など

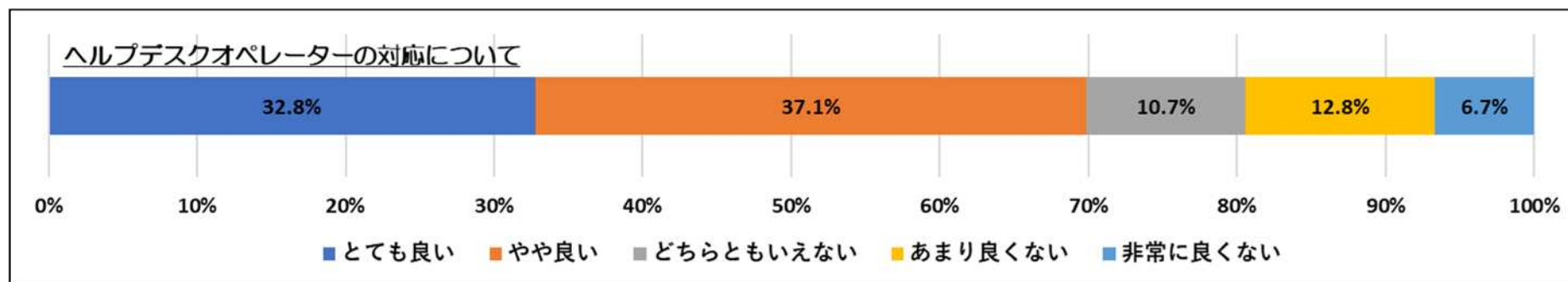
7. e-Tax の利用可能時間について



(参考) e-Tax の利用可能時間

時期	利用可能日	利用可能時間
確定申告時期以外	火曜日から金曜日 (休祝日及び 12 月 29 日～ 1 月 3 日を除く)	24 時間 (休祝日の翌稼働日は 8 時 30 分 から利用開始)
	月・土・日・休祝日 (メンテナンス日を除く)	8 時 30 分～24 時
確定申告時期	全日 (土日祝日等を含む)	24 時間 (メンテナンス時間を除く)

8. ヘルプデスクについて



(参考) ヘルプデスクの受付時間

時期	利用可能日	利用可能時間
確定申告時期以外の通常時期	月曜日から金曜日 (休祝日等及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く)	9 時～17 時
確定申告時期	月曜日から金曜日 (祝日を除く) 及び日曜日	9 時～20 時

e-Tax を利用されていない方へのアンケート

アンケートについては、e-Tax を利用されていない方からも 72,402 件の御回答をいただいております、その結果は次のとおりです。

e-Tax を利用していない（又は利用をやめた）理由

(件)

ICカードリーダーの取得に費用や手間がかかるから	27,101
マイナンバーカード(電子証明書)を取得(更新)していない、または取得(更新)に手間がかかるから	19,672
e-Taxを利用するための環境を満たしていないから	12,225
手書きの申告書を作成するのに慣れているから	12,006
e-Taxの操作や入力が難しいから	11,623
セキュリティに不安があり、インターネットを利用したオンライン申請には抵抗があるから	11,299
添付書類の一部について、別途、提出する必要があるから	10,284
e-Taxの画面や用語がわかりにくいから	9,979
税務署で申告の内容を確認したいから	9,248
e-TaxのID(利用者識別番号)やパスワードを忘れてしまったから	5,199
税理士に依頼するから	2,181
その他	10,273

【「その他」の主な回答】

- ・ 書面での提出に不便を感じていないから
- ・ 申告書等の控えを書面で残したいから
- ・ 申告を行うのが今回のみであるから
- ・ 税務署が近所にあるから
- ・ 入力が正しく行えているか不安だから
- ・ 添付を省略した書類の自宅保存が面倒だから・かさばるから など

主な御要望と対応

アンケートでいただいた御要望については、今後のシステム開発や運用等の改善を進めていく際の参考とさせていただきます。令和4年度以降における主な対応については次のとおりです。御協力ありがとうございました。

<御要望> e-Tax を利用する際、何度もマイナンバーカードを読み取る必要がある点を改善して欲しい。

<対応> 「確定申告書等作成コーナー」において、過去にマイナンバーカード方式で申告した者がマイナンバーカードを利用して申告する場合に、マイナンバーカードの読み取り回数を3回から1回に削減しました。



詳しくはこちら

<御要望> e-Tax で登録した自分の情報を確認したい。

<対応> マイページ機能を導入しました。これにより、スマートフォンやパソコンから e-Tax に登録されている「本人情報」や申告の参考となる「各税目に関する情報」について、確認できるようになりました。



詳しくはこちら

<御要望> e-Tax ソフトの種類が複数存在していて使いづらいので、ひとつにしてほしい。

<対応> 令和6年5月から、「e-Tax ソフト (WEB 版)」と「e-Tax ソフト (SP 版)」を統合し、スマートフォン・タブレット、パソコンのどちらからも利用可能になります。