

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

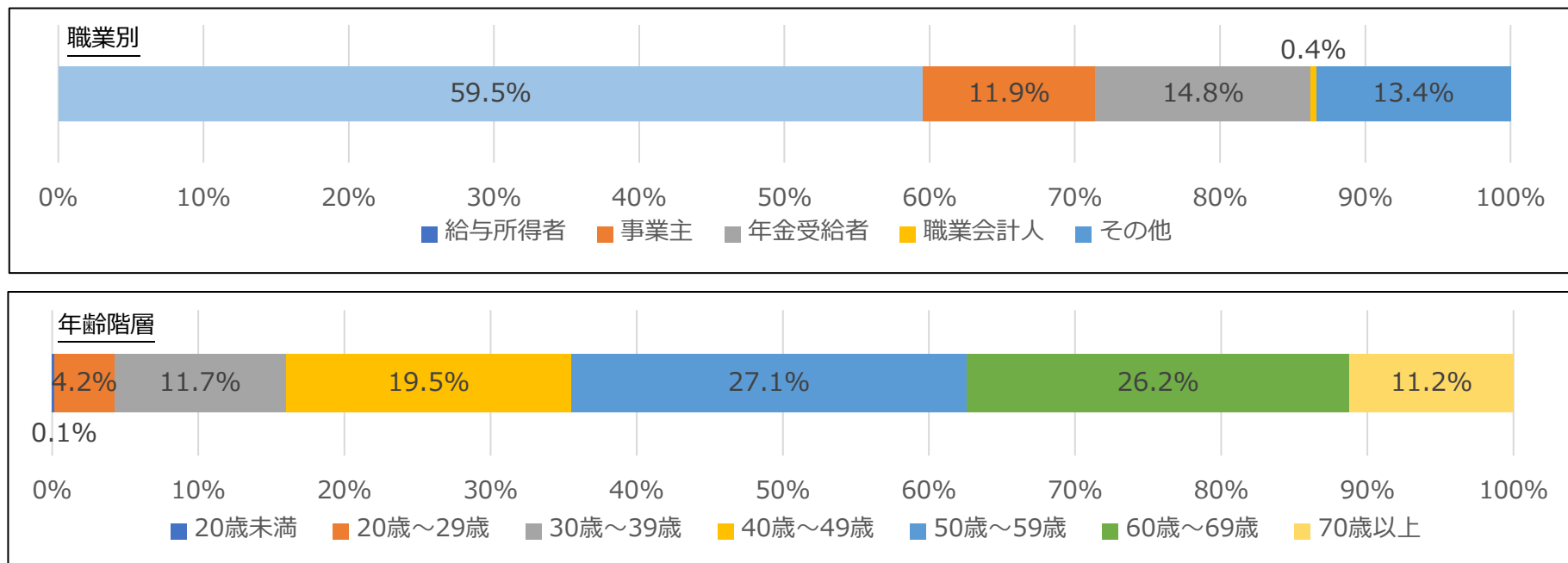
国税庁では、国税電子申告・納税システム（e-Tax）を皆様にとって利用しやすいシステムとするため、e-Tax ホームページ及び確定申告書等作成コーナー（以下「作成コーナー」という。）において、アンケートを実施しています。

アンケートに御協力いただきました皆様には、厚く御礼申し上げます。回答いただいたアンケートについては、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。

アンケート結果の概要は次のとおりです。

I. 調査概要・回答者の属性

令和6年1月から5月にかけて、e-Tax 利用者から、364,041 件（e-Tax ホームページの回答件数 12,552 件、作成コーナーの回答件数 351,489 件）の御回答をいただきました。



Ⅱ. アンケート結果

1. e-Tax 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		212,315
税務署からの案内文		49,161
テレビ・ラジオ		20,593
インターネット上の動画サイト		14,785
インターネット上のバナー広告等		10,988
市区町村等の広報誌		8,008
ポスター		4,209
新聞・雑誌		3,580
チラシ・リーフレット		3,162
各種説明会・研修会		2,973
税理士（税理士法人）の紹介		2,039
青色申告会、法人会の機関紙・会報		1,559
その他		27,802

【「その他」の主な回答】

- ・ インターネットで確定申告方法を検索した結果、e-Tax へ案内されたため
- ・ 各種国税庁 SNS（LINE、X）を見て
- ・ 知人、家族、職場に案内されたため
- ・ 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
- ・ 金融機関、証券会社の案内を見て など

2. e-Tax を利用しようと思った理由＜複数回答＞

(件)

税務署に行く必要がない	307,953
税務署の閉庁時間でも申告書等の提出（送信）ができる	209,264
申告書の作成・送信が容易である	188,305
パソコン（インターネット）を利用できる	140,124
申告内容の履歴が残り、管理しやすい	132,476
ペーパーレス化が図られる	131,782
マイナンバーカードを取得した	89,280
所得税申告について、添付書類の提出を省略できる	94,741
還付申告をした場合、還付処理が早い	82,427
スマートフォンでも申告手続きができる	72,900
ID・パスワードを取得した	29,369
体験したかった、興味があった	24,323
電子納税ができる	14,698
その他	8,237

【「その他」の主な回答】

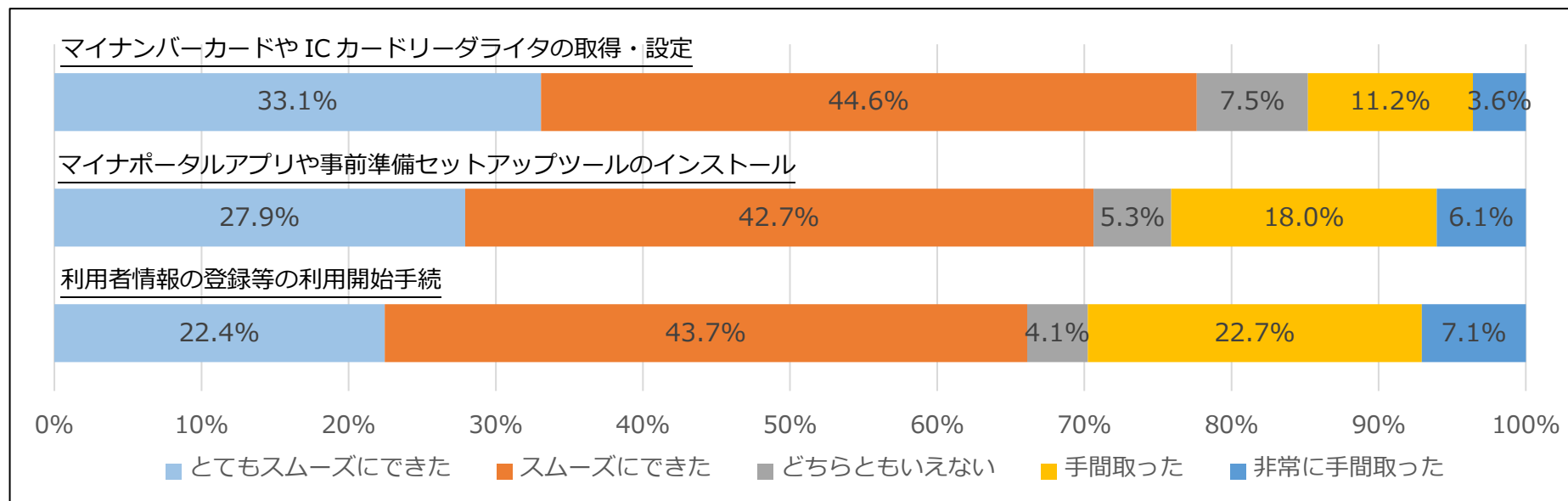
- ・ 青色申告特別控除の適用を受けるため
- ・ マイナポータル連携で、申告用データを自動取得できるから
- ・ 社会全体がデジタル化の流れにあるため
- ・ 利用している会計ソフトが e-Tax と連動しているため
- ・ カードリーダーライターを使用しなくても利用できるようになったため など

3. 利用した手続＜複数回答＞

(件)

申告手続	所得税		349,865
	消費税		9,893
	贈与税		3,794
	法人税		331
	諸税（印紙税・揮発油税・石油ガス税）		160
	相続税申告		51
	酒税申告		8
納付手続	ダイレクト納付		2,829
	インターネットバンキング		1,343
	クレジットカード納付		393
	スマホアプリ納付		315
その他手続	申請・届出手続		5,576
	徴収高計算書の提出等		1,439
	法定調書の提出		370
	納税証明書の交付請求		196

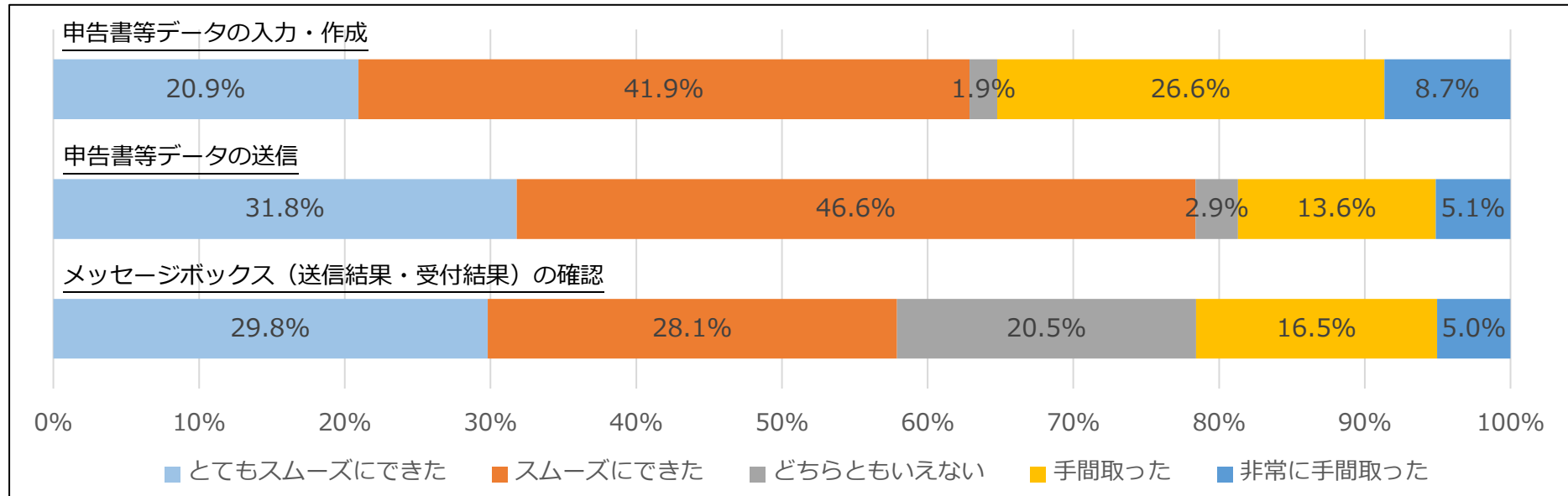
4. 事前手続きについて



【寄せられた改善要望意見より】

- ・ 対応する OS とブラウザを増やしてほしい
- ・ 番号やパスワードが色々あって違いが分かりにくいため、簡素にしてほしい
- ・ 全体の流れが分かるように、フローチャートや動画で分かりやすく示してほしい など

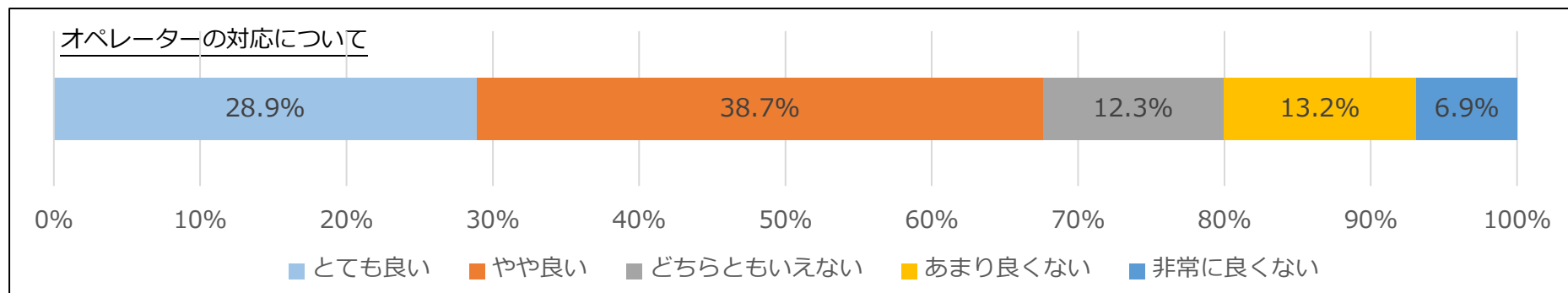
5. 操作のしやすさについて



【寄せられた改善要望意見より】

- ・ 入力画面がスマホに対応しておらず、操作しづらい
- ・ 難しい専門用語が多く、よくある質問やヘルプを参照しても解決できないため、入力例を充実させてほしい
- ・ メッセージボックス以外で送信完了を確認できる手段（メール等）が欲しい など

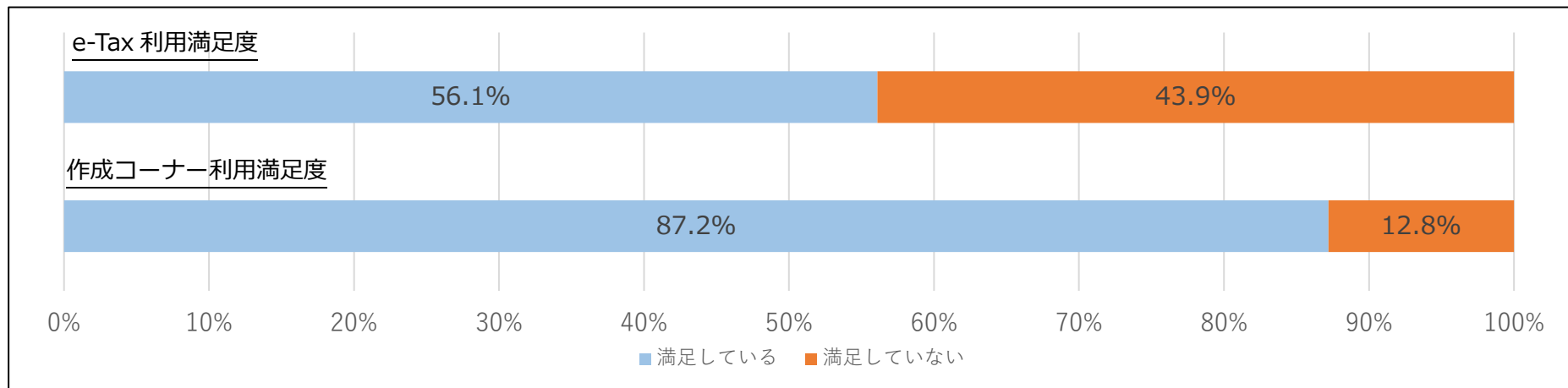
6. e-Tax・作成コーナーヘルプデスクについて



(参考) e-Tax・作成コーナーヘルプデスクの受付時間

時期	受付日	受付時間
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 (令和 5 年分)	月曜日から金曜日 (祝日を除く) 及び日曜日	9 時～20 時

7. 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（12,552 件）のうち、上位評価である回答件数が占める割合。（対象期間は令和 6 年 2 月から 5 月）

作成コーナーの利用満足度

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（412,154 件）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 6 年 1 月から 3 月）

（参考）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 60,899 件（e-Tax ホームページの回答件数 234 件、作成コーナーの回答件数 60,665 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＜複数回答＞

（件）

ICカードリーダライタの取得に費用や手間がかかるから（注）	20,924
e-Taxの操作や入力が難しいから	11,663
マイナンバーカードを取得（更新）していない、または取得（更新）に手間がかかるから	11,024
手書きの申告書を作成するのに慣れているから	10,274
セキュリティに不安があり、オンライン申請には抵抗があるから	9,508
e-Taxの画面や用語がわかりにくいから	9,455
税務署で申告の内容を確認したいから	9,252
添付書類の一部について、別途、提出する必要があるから	8,055
e-Taxをするための環境を満たしていないから	7,826
ID（利用者識別番号）やパスワードを忘れてしまったから	2,947
税理士に依頼するから	215
その他	6,596

【「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
- ・ 添付を省略した書類の保存が面倒だから
- ・ 申告書の控えを書面で残したいから
- ・ 税務署が近所にあるから など

注：令和4年1月からマイナンバーカード読取対応のスマートフォンをICカードリーダライタの代替として利用することができます。



[詳しくはこちら](#)

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5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 ソフトの種類が複数存在しており、初めて e-Tax を利用する人からすると、目的の手続をどのソフトから行うのか分かりづらい。

＜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、「e-Tax ソフト（WEB 版）」に統一しました。e-Tax ソフト（WEB 版）はスマートフォン・タブレット、パソコンのどちらからでもご利用いただけます。

＜御要望＞ e-Tax で送信した申告・申請が、正常に受信されているのか結果確認が分かりにくい。

＜対 応＞ 令和6年5月から、e-Tax の受信結果が格納されメッセージボックスについて、「お知らせ」や「申告・申請」、「納税」といったカテゴリで絞り込む機能を設け、必要な情報にアクセスしやすくなりました。



[詳しくはこちら](#)