

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

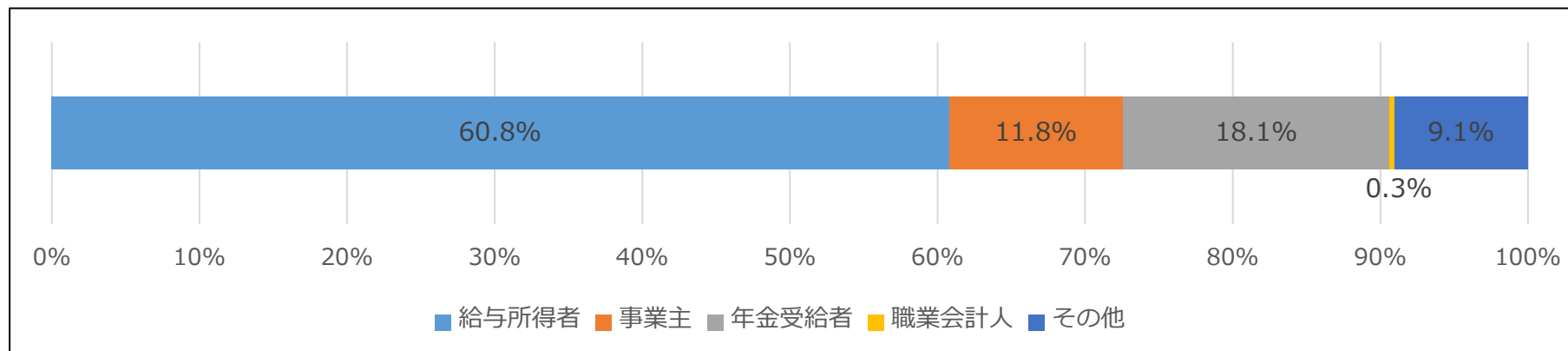
- ◆ 国税庁では、国税電子申告・納税システム（e-Tax）を皆様にとって利用しやすいシステムとするため、e-Taxホームページ及び確定申告書等作成コーナー（以下「作成コーナー」という。）において、アンケートを実施しています。
- ◆ アンケートに御協力いただきました皆様には、厚く御礼申し上げます。回答いただいたアンケートについては、今後のシステム開発や運用等の参考とさせていただきます。

I．調査概要・回答者の属性	1
II．アンケート結果	2
III．e-Taxの利便性向上に係る対応	10

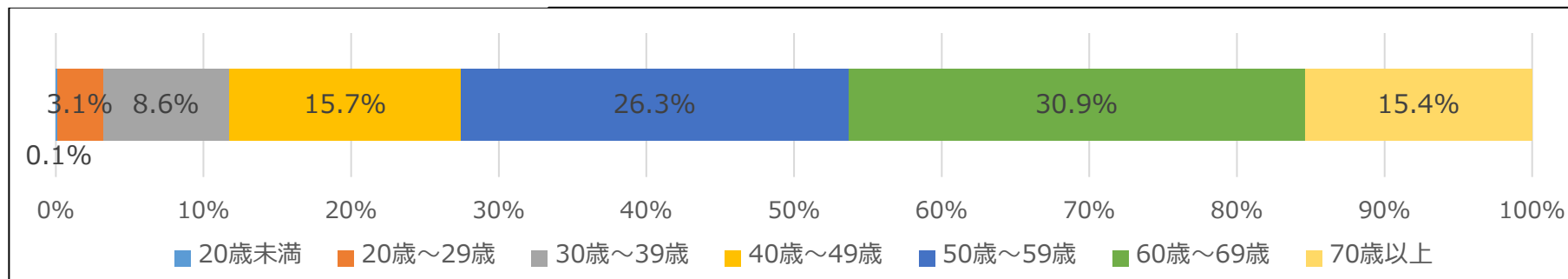
I 調査概要・回答者の属性

令和7年1月から5月にかけて、e-Tax利用者から、368,510件（e-Taxホームページの回答件数16,403件、作成コーナーの回答件数352,107件）の御回答をいただきました。

○職業別



○年齢階層



Ⅱ アンケート結果（e-Taxを利用するきっかけとなったもの）

1 .e-Taxを利用するきっかけとなったもの

国税庁ホームページ		212,017
税務署からの案内文		53,448
テレビ・ラジオ		18,440
インターネット上の動画サイト		16,667
インターネット上のバナー広告等		9,680
市区町村等の広報誌		8,573
ポスター		3,631
新聞・雑誌		3,449
チラシ・リーフレット		3,349
各種説明会・研修会		2,876
税理士（税理士法人）の紹介		2,074
青色申告会、法人会の機関紙・会報		1,375
その他		28,163

【「その他」の主な回答 】

- ・マイナンバーカードを取得したため
- ・確定申告について解説されているブログや書籍を見て
- ・税務署に行くのが大変だから
- ・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
- ・マイナンバーによる連携が便利であるため など

Ⅱ アンケート結果（e-Taxを利用しようと思った理由）

2.e-Taxを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	305,957
税務署の閉庁時間でも申告書等の提出（送信）ができる	207,080
申告書の作成・送信が容易である	192,395
パソコン（インターネット）を利用できる	144,817
申告内容の履歴が残り、管理しやすい	126,024
ペーパーレス化が図られる	134,756
マイナンバーカードを取得した	65,331
所得税申告について、添付書類の提出を省略できる	106,784
還付申告をした場合、還付処理が早い	88,077
スマートフォンやタブレットでも申告手続きができる	75,031
ID・パスワードを取得した	28,190
体験したかった、興味があった	25,326
電子納税ができる	19,502
その他	10,733

【「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
- ・ログインがスマホでできるようになったから
- ・印刷の必要がなく、切手代の節約にもなるから
- ・ICカードリーダーが不要でスマホで本人確認できるようになったから など

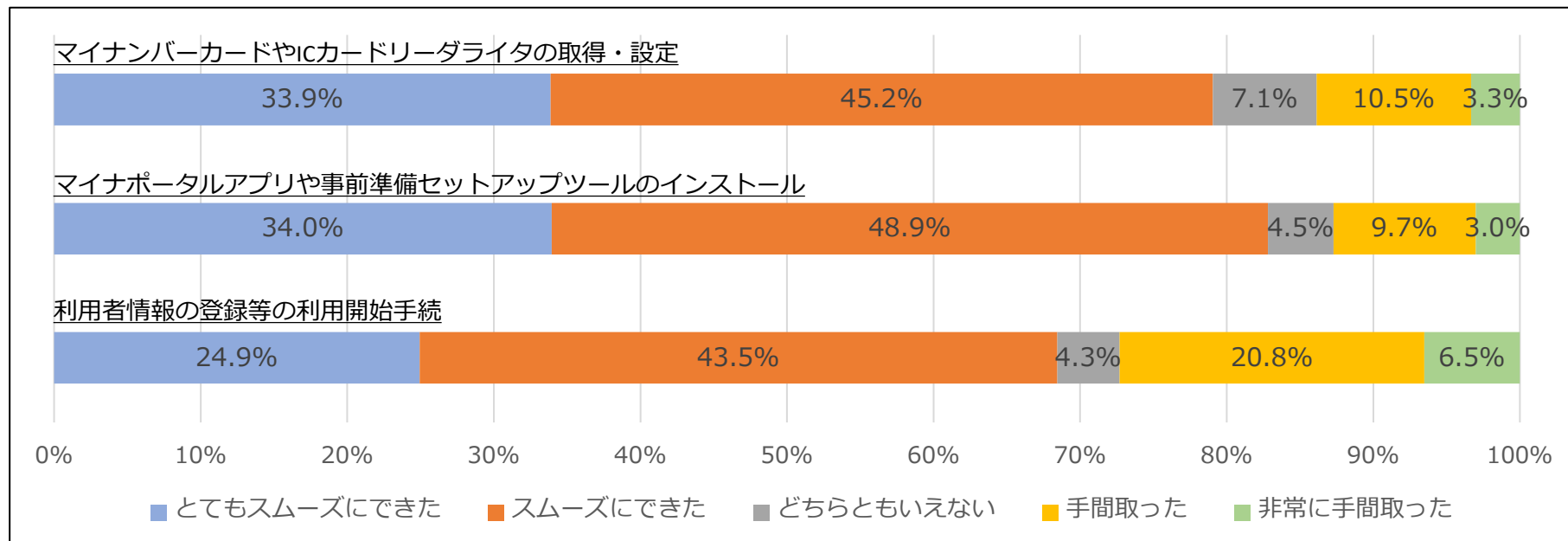
Ⅱ アンケート結果（利用した手続）

3.利用した手続＜複数回答＞

申告手続	所得税	 357,949
	消費税	 10,733
	贈与税	 3,247
	法人税	 251
	諸税（印紙税・揮発油税・石油ガス税）	 16
	相続税申告	 39
	酒税申告	 10
納付手続	ダイレクト納付	 5,268
	インターネットバンキング	 1,940
	クレジットカード納付	 709
	スマホアプリ納付	 500
その他手続	申請・届出手続	 6,873
	徴収高計算書の提出等	 1,791
	法定調書の提出	 423
	納税証明書の交付請求	 279

Ⅱ アンケート結果（事前手続きについて）

4.事前手続きについて

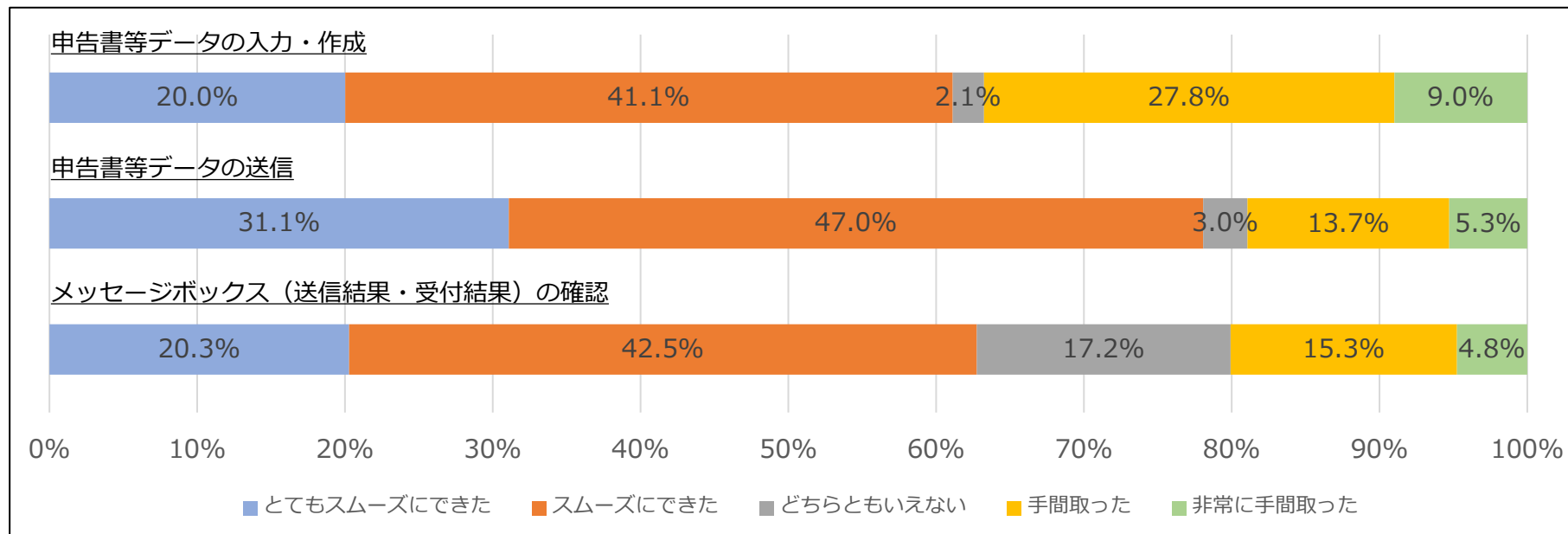


【「その他」の主な回答】

- ・対応するOSとブラウザを増やしてほしい
- ・事前準備の連携作業をなくしてほしい
- ・スマホでマイナンバーカードの読み取りができない場合があり、スムーズに進まない など

Ⅱ アンケート結果（操作のしやすさについて）

5. 操作のしやすさについて

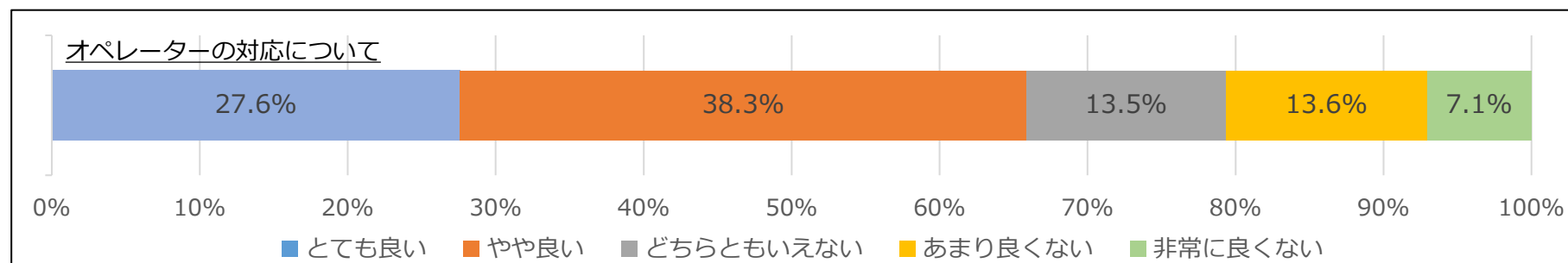


【「その他」の主な回答】

- ・添付書類にjpegも使えると便利
- ・作業途中に質問しやすく、素早く回答できるヘルプシステムが欲しい
- ・難しい専門用語が多く難解なため、わかり易い言葉での解説をお願いしたい
- ・添付書類の送信容量をもっと増やして欲しい
- ・スマホの場合、字が小さく分かりづらい など

Ⅱ アンケート結果（e-Tax・作成コーナーヘルプデスクについて）

6. e-Tax・作成コーナーヘルプデスクについて

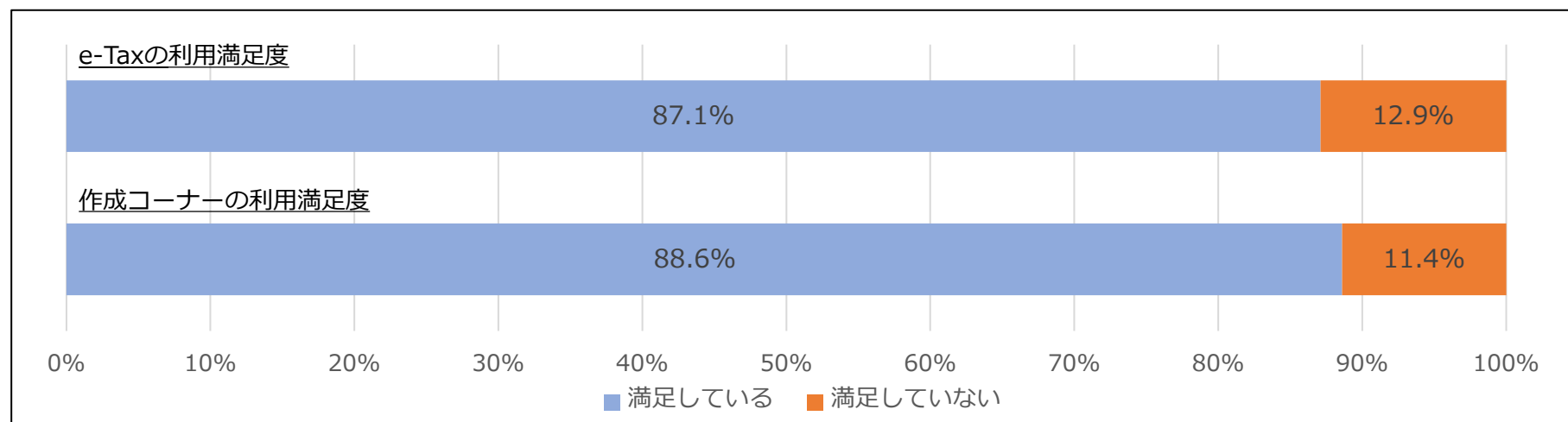


（参考）e-Tax・作成コーナーヘルプデスクの受付時間

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	9時～17時
		（休祝日等及び12月29日～1月3日を除く）	
確定申告時期 （令和6年分）	2月3日(月)～2月14日(金)	月曜日から金曜日（休祝日を除く）	9時～18時
	2月17日(月)～3月17日(月)	月曜日から金曜日（休祝日を除く）	9時～20時
	2月24日(月)、3月2日(日)、3月9日(日)、3月16日(日)	-	9時～17時
	上記以外の期間	月曜日から金曜日	

Ⅱ アンケート結果（利用満足度）

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（16,403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7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（406,761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7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59,897件（e-Taxホームページの回答件数840件、作成コーナーの回答件数59,057件）の御回答をいただきました。

e-Taxを利用していない（又は利用をやめた）理由として、いただいた主な回答は次のとおりです。

【主な回答】

- ・ e-Taxの操作や入力が難しいから
- ・ e-Taxの画面や用語がわかりにくいから
- ・ 税務署で申告の内容を確認したいから
- ・ 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
- ・ 手書きの申告書を作成するのに慣れているから
- ・ 書類が手元に残り見やすく、画面では目が疲れるから
- ・ e-Taxを使うための環境が整っていないから
- ・ セキュリティに不安があるため
- ・ 税務署が近所にあるから

Ⅲ e-Taxの利便性向上に係る対応

国税庁では、いただいた御意見等も踏まえながら、e-Taxの利便性向上に取り組んでいます。

令和6年度における主な利便性向上施策は次のとおりであり、引き続き、いただいた御意見等を参考とさせていただきながら、システム開発や運用等の改善を進めてまいります。御協力ありがとうございました。

- e-Taxソフトの各種WEBシステムの統合【令和6年5月】

これまで複数存在していたe-Taxの入口を1つに整理するとともに、スマートフォン、タブレット、パソコンのいずれからでも、見やすい画面により同一のメニューを利用できるようUI/UXの改善を行いました。

- メッセージボックスの表示機能の改善【令和6年5月】

「メッセージボックス」を「お知らせ・受信通知」と「通知書等」に区分し、「お知らせ・受信通知」については、カテゴリーで絞り込む機能を設けることで、情報にアクセスしやすくなるよう改善しました。

- スマホ用電子証明書への対応【令和7年1月】

スマホ用電子証明書をスマートフォン（Android端末）に搭載することで、マイナンバーカードをかざすことなくe-Taxへのログインや送信を可能としました。

- マイページの「各税目に関する情報」の拡充【令和7年1月】

納税者自身の登録情報が確認できるe-Taxの「マイページ」で、相続税申告書を作成する際に必要となる過去の贈与税申告事績（e-Taxで提出した申告に限る。）を確認可能としました。

※ Androidの名称はGoogle LLCの商標又は登録商標です。