令和8年10月
国　税　庁

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。

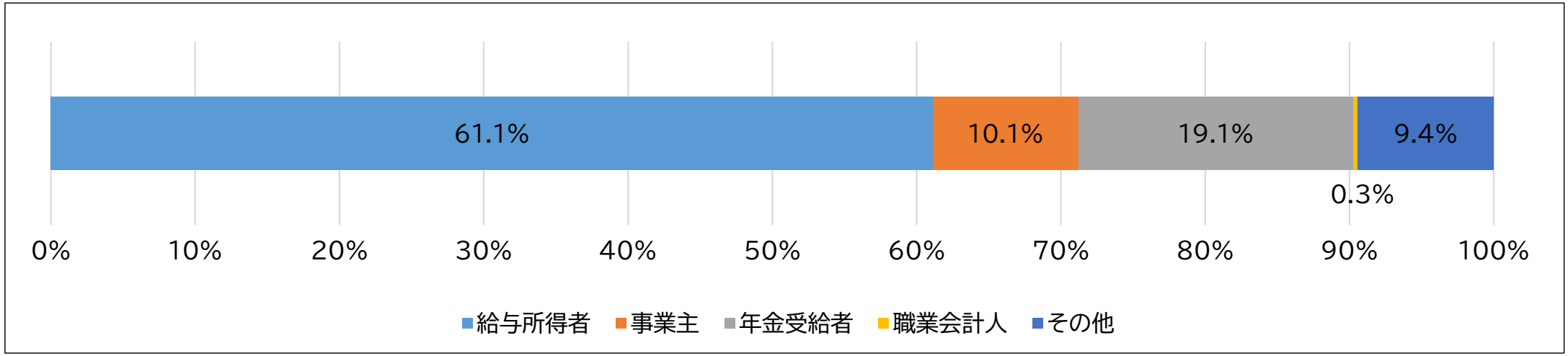
◆ アンケートに御協力いただきました皆様には、厚く御礼申し上げます。回答いただいたアンケートについては、今後のシステム開発や運用等の参考とさせていただきます。

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

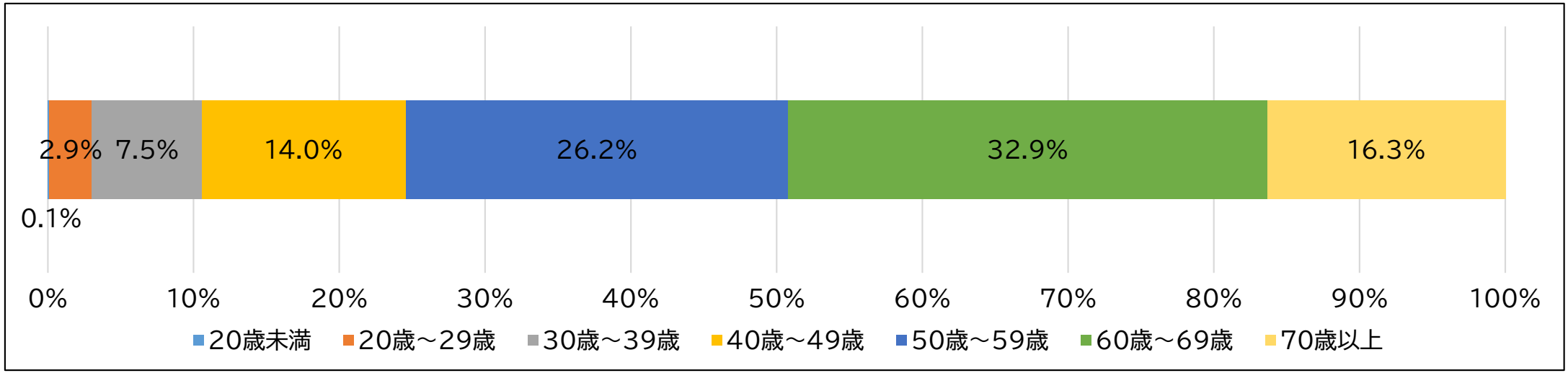
Ⅰ　調査概要・回答者の属性

令和8年1月から3月にかけて、e-Tax利用者から、395,156件（e-Taxホームページの回答件数28,990件、作成コーナーの回答件数366,166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	226,517
税務署からのダイレクトメールをはじめとする案内文等	36,526
テレビ・ラジオ	25,459
YouTubeなどの動画サイト	17,159
LINE・X（国税庁公式アカウント）	14,318
市区町村等の広報誌	10,053
インターネット上のバナー広告等	9,242
新聞・雑誌	4,261
チラシ・リーフレット	4,188
各種説明会・研修会	3,496
ポスター（デジタルサイネージを含む）	3,362
税理士（税理士法人）の紹介	2,321
青色申告会、法人会等の機関紙・会報	1,527
その他	31,386

【「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
- ・税務署で確定申告を行った際に職員から説明された
- ・AIに質問し、提案されたため
- ・SNSの一般の方の投稿を見たため
- ・家族、友人から聞いた
- ・ふるさと納税のサイトで知った　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＞

自宅から申告書等の作成・送信ができるから	363,215
24時間（メンテナンス時間を除く）利用可能だから	235,459
添付書類（一部を除く）の提出が不要となるから	169,920
受信通知から、いつでも手続内容を確認できるから	90,918
マイナポータル連携が魅力的だったから	85,937
書面提出に比べて還付が早いから	83,431
その他	11,323

【「その他」の主な回答】
- 「4人に3人が使っている！」や「70%以上の人が利用している」という広告を見たため
- 税務署に行く必要がないから
- AIから提案され、e-Taxのやり方が分かったため
- 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
- スマートフォンのマイナンバーカードで便利になったため
- ペーパーレスで印刷代の節約になり、環境にも優しいから
- 時代の流れ　など

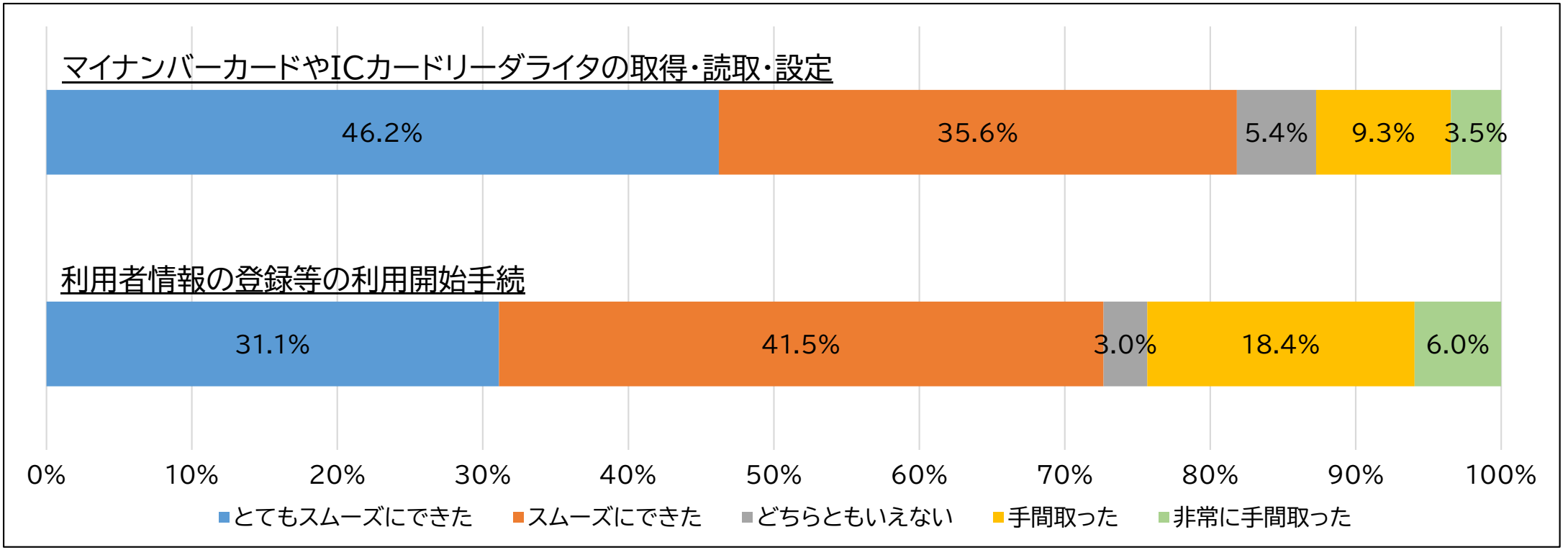
Ⅱ　アンケート結果(利用した手続)

3.利用した手続＜複数回答＞

申告手続	所得税申告	381,918
	消費税申告	4,363
	贈与税申告	3,411
	法人税申告	110
	相続税申告	35
	諸税（印紙税・揮発油税等）申告	17
	酒税申告	4
納付手続	ダイレクト納付	3,736
	インターネットバンキング	1,175
	クレジットカード納付	712
	スマホアプリ納付	535
その他手続	申請・届出手続	4,638
	徴収高計算書の提出等	678
	法定調書の提出	401
	納税証明書の交付請求	156

Ⅱ　アンケート結果（事前手続について）

4.事前手続について

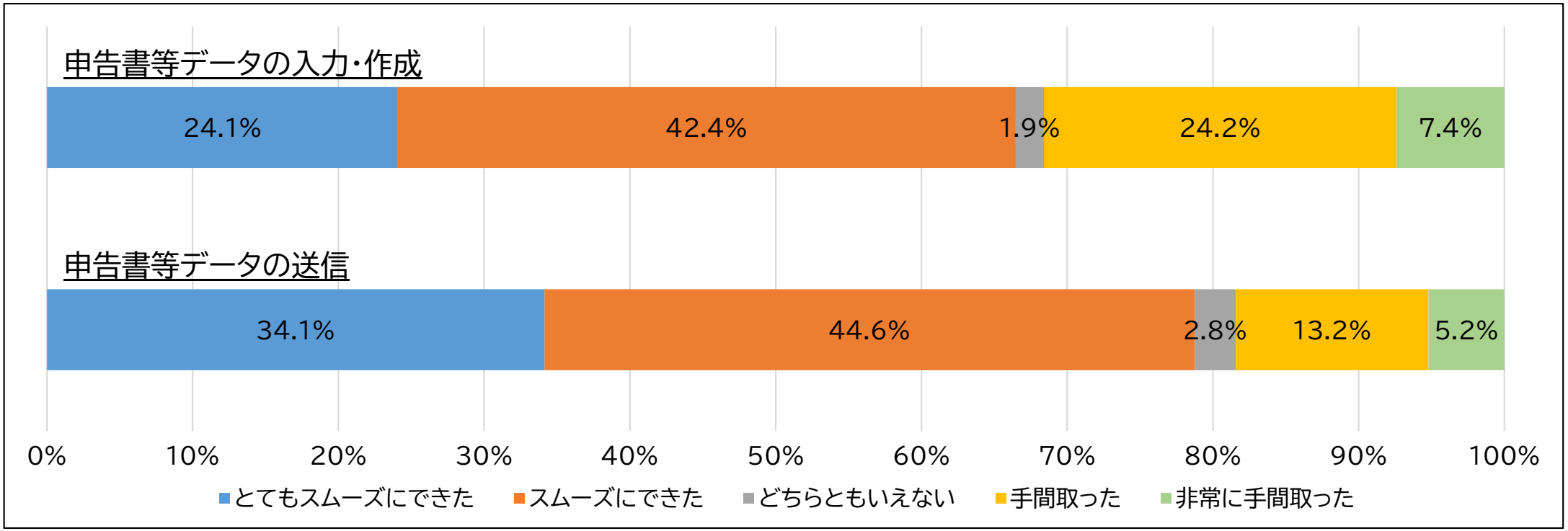


【寄せられた改善要望意見】

・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
・マイナンバーカードの読み取りが何度も必要なところ
・マイナポータル連携が難しい
・利用可能なOSやブラウザの制限が厳しい　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

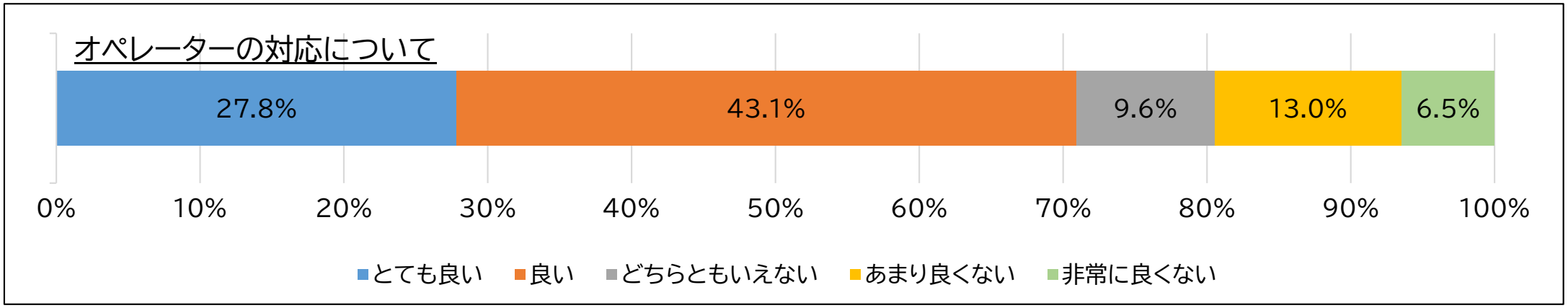


【寄せられた改善要望意見】

・難しい専門用語が多く難解なため、分かりやすい言葉での解説をお願いしたい
・スマホの場合、字が小さく分かりづらい
・スマホから送信した申告書の印刷の方法が煩雑であった
・スマホに申告書データを保存する方法が分かりにくかった
・入力した内容の確認方法が分かりにくい
・e-Taxとマイナポータルの画面に行き来するたびにパスワード入力が必要なところ
・過去分の更正の請求の方法が分かりにくく、申告書等情報取得サービスの案内も同じページにないところ　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

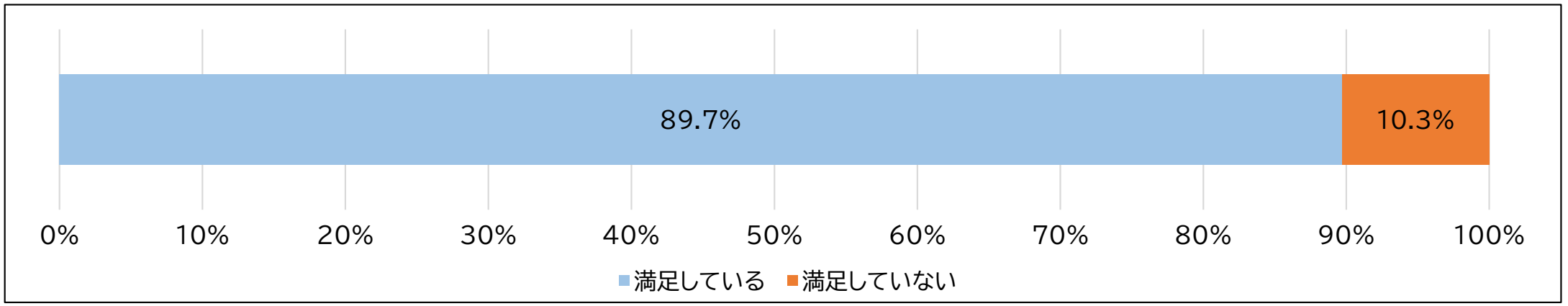


(参考)e-Tax・作成コーナーヘルプデスクの受付時間

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 (休祝日及び12月29日～1月3日を除く)	9時～17時
確定申告時期 (令和7年分)	2月2日(月)～2月13日(金)	月曜日から金曜日(休祝日を除く)	9時～18時
	2月16日(月)～3月16日(月)	月曜日から金曜日(休祝日を除く)	9時～20時
	2月23日(月)、3月1日(日)、3月8日(日)、3月15日(日)	-	9時～17時
	上記以外の期間	月曜日から金曜日(休祝日を除く)	

Ⅱ　アンケート結果(利用満足度)

7. e-Tax利用満足度



※　e-Taxの利用満足度

e-Taxホームページ及び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回答件数(e-Taxホームページ:7,371件、作成コーナー:366,166件)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8年1月から3月)

(参考)e-Taxの手続別の利用満足度

申告手続89.8%、納付手続84.8%、その他手続(諸申請・届出等)81.1%

（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44,596件（e-Taxホームページの回答件数699件、作成コーナーの回答件数43,897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のやり方が難しい（分からない）から
・マイナンバーカードの読み取りに対応したスマートフォン、ICカードリーダーを持っていない
・書面申告の方が慣れていて、安心だから
・添付書類があるから
・税務署が近所にあるから
・15歳未満で電子証明書を搭載できない
・電子送信により個人情報漏えいの危惧を感じるから
・申告が終わったか確認の仕方が分からないため
・Windows11が推奨されており、古いバージョンが使えなかったため

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7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。

○　添付書類等のイメージデータ（PDF形式）による提出【令和7年4月】
　スキャナ読取りの要件の見直しにより、これまではカラー階調（いわゆる、フルカラー）により読取り等を行う必要があったところ、白黒階調（いわゆる、グレースケール）でも提出可能としました。

○　マイページ閲覧機能の拡充【令和7年5月】
　税理士が委任関係を結んだ納税者の「マイページ」の内容を確認可能としました。

○　iPhoneのマイナンバーカード対応【令和7年9月】
　実物のマイナンバーカードを読み取ることなく、「iPhoneのマイナンバーカード」でe-Taxへのログインや電子署名などを可能としました。

○　マイナポータル連携の自動入力対象拡大【令和8年1月・2月】
　生命保険契約等の一時金・年金の支払調書、損害保険契約等の満期返戻金・年金の支払調書、ふるさと納税以外の一部の寄附金など、マイナポータル連携の自動入力対象を更に拡大しました。

※ iPhoneの商標は、アイホン株式会社のライセンスに基づき使用されています。