

## オンライン利用率引上げに係る基本計画（令和 5 年 10 月 20 日）

府省名	財務省
対象事業名	国税納付手続等

## 1. 対象手続一覧

手続 I D	手続名	手続類型	手続主体	手続の 受け手	総手続件数 (令和元年度)	オンライン 手続件数 (令和元年度)	オンライン 利用率 (令和元年度)	オンライン 利用率目標	取組期間 (達成期限)
57633	国税納付手続	申請等	国民等、民間事業者等	国	44,844,944	11,476,233	25.6%	40%	5年(令和7年度末)
57218	納税証明書の交付請求	申請等	国民等、民間事業者等	国	1,446,701	174,356	12.1%	20%	3年(令和5年度末)

※ オンライン利用率目標・取組期間の設定は事業内の主要手続のみとする。

## 2. 対象事業の概要

納税者は、申告等により確定した税額等に基づき、各種キャッシュレス納付のほか、金融機関やコンビニエンスストア、税務署の窓口で国税を納期限までに納付する。

また、納税者は、納付税額、所得金額又は未納の税額がないことなどの証明書の交付を請求することができ、税務署長は当該請求に基づき証明書を発行し、発行手数料を受領の上、交付する。

※ 以下の手続は本事業（国税納付手続）に含まれている。

- ・ 居住者又は内国法人の報酬若しくは料金、契約金、賞金又は年金についての所得税徴収高計算書（手続 I D57639）
- ・ 居住者又は内国法人の定期積金の給付補てん金等の所得税徴収高計算書（手続 I D57640）
- ・ 居住者又は内国法人の配当等についての所得税徴収高計算書（手続 I D57641）
- ・ 非居住者又は外国法人の所得についての所得税徴収高計算書（手続 I D57642）
- ・ 居住者の給与等、退職手当等及び弁護士等の報酬若しくは料金についての所得税徴収高計算書（手続 I D57643）
- ・ 居住者又は内国法人の利子等、投資信託又は特定目的信託の収益の分配及び匿名組合契約等に基づく利益の分配についての所得税徴収高計算書（手続 I D57644）

## 3. 対象事業のオンライン化の状況（対象事業自体がオンライン化未実施の場合は、オンライン化までのスケジュールを記載）

国税納付手続、納税証明書の交付請求とも、オンラインにより完結することができる。

## 4. 手続の概要、目標値、課題、アクションプラン

&lt;4-1&gt;

手続名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国税納付手続</li> <li>・ 納税証明書の交付請求</li> </ul>
各手続の概要	<p><b>【概要】</b></p> <p>〔国税納付手続〕</p> <p>納税者は、申告等により確定した税額等に基づき、各種キャッシュレス納付のほか、金融機関やコンビニエンスストア、税務署の窓口で国税を納期限までに納付する。</p> <p>※ 「キャッシュレス納付」とは、現金（紙幣・硬貨）を使用しない非対面の納付方法を意味し、e-Tax によるダイレクト納付、インターネットバンキングからの電子納税、振替納税、クレジットカード納付を指す。</p> <p>〔納税証明書の交付請求〕</p> <p>納税者は、納付税額、所得金額又は未納の税額がないことなどの証明書の交付を請求することができ、税務署長は当該請求に基づき証明書を発行し、発行手数料を受領の上、交付する。</p> <p>請求者が、e-Tax によりオンラインで請求した場合、納税証明書の受取方法は、①オンラインでの電子データ（PDF方式及びXML方式）による受取、②郵送での書面による受取、③税務署での書面による受取の3通りある。</p> <p>なお、税務署窓口での書面による請求及び受取も可能である。</p>

	<p><b>【年間総手続件数（令和2年度）、オンライン利用率（令和2年度を含む過去5年間）】</b></p> <p>〔国税納付手続〕</p> <p>1 年間総手続件数（令和2年度）：44,580,111件（内オンライン件数 13,031,435件）</p> <p>2 オンライン利用率</p> <table border="1" data-bbox="510 432 1753 531"> <thead> <tr> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20.5%</td> <td>21.5%</td> <td>23.2%</td> <td>25.6%</td> <td>29.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>〔納税証明書の交付請求〕</p> <p>1 年間総手続件数（令和2年度）：2,266,415件（内オンライン件数 247,718件）</p> <p>2 オンライン利用率</p> <table border="1" data-bbox="510 711 1753 810"> <thead> <tr> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>9.9%</td> <td>10.8%</td> <td>12.7%</td> <td>12.1%</td> <td>10.9%</td> </tr> </tbody> </table>	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	20.5%	21.5%	23.2%	25.6%	29.3%	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	9.9%	10.8%	12.7%	12.1%	10.9%
平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度																	
20.5%	21.5%	23.2%	25.6%	29.3%																	
平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度																	
9.9%	10.8%	12.7%	12.1%	10.9%																	
<p>オンライン 利用率目標・ 取組期間と 設定の考え 方 （主要な手 続について 目標設定）※ 調査中の場 合でも想定</p>	<p><b>【目標】</b></p> <p>〔国税納付手続〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン利用率（キャッシュレス納付割合）40%</li> </ul> <p>※キャッシュレス納付割合＝（e-Taxによるダイレクト納付、インターネットバンキングからの電子納税+振替納税+クレジットカード納付件数）/全納付件数</p> <p>〔納税証明書の交付請求〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン利用率20%</li> <li>・オンライン利用率＝オンライン請求件数/全請求件数</li> </ul>																				

目標値を記載	<p><b>【取組期間（達成期限）】</b></p> <p>〔国税納付手続〕</p> <p>5年(令和7年度末)</p> <p>〔納税証明書の交付請求〕</p> <p>3年(令和5年度末)</p>	
	<p><b>【目標・期間設定の考え方】</b></p> <p>〔国税納付手続〕</p> <p>2025年6月までに、キャッシュレス決済比率を倍増し、4割程度とすることを目標とした「成長戦略フォローアップ」(令和2年7月17日閣議決定)も踏まえ、過去からのキャッシュレス納付割合の進展状況のほか、今後の利用勧奨の強化や既存の納付手段の改善等の具体的な取組も踏まえて設定。</p> <p>なお、現状、金融機関窓口での納付が64.1%(令和2年度)を占めており、多くの事業者は、従業員給与などの国税以外の支払に合わせて国税の納付を行っている。</p> <p>このため、今後、金融機関の窓口サービスが非接触のものに切り替わっていけば、国税以外の様々な支払に係るキャッシュレス化が進展すると考えられ、それに伴い、国税の納付手続においても一層のキャッシュレス割合向上が期待される。</p> <p>〔納税証明書の交付請求〕</p> <p>納税証明書の交付請求の利用率は、過去からのオンライン利用率の進展状況等及び令和3年7月にPDFデータによる納税証明書の交付が導入されたことを踏まえて設定。</p>	
オンライン利用率を引き上げる上での課題と課題解決の	課題	<p>〔国税納付手続〕</p> <p>e-Taxによるダイレクト納付を中心に利用を促進するため金融機関や関係団体と連携した取組が必要である。</p>
	中間KPI	<p><b>【目標・達成期限】</b></p> <p>令和5年度末までに、ダイレクト納付の利用届出の累計提出件数476,792件(令和2年度末累計350,936件)</p>

ためのアクションプラン①		【KPI の定義】 ダイレクト納付の利用届出の累計提出件数	
	アクションプラン a	【取組内容】 金融機関、関係団体及び税理士を通じた利用勧奨、説明会の開催や金融機関窓口等へのリーフレットの備付等による周知・広報を行う。	
		【取組期限（期間）】 令和5年度末まで	
	アクションプラン b	【取組内容】 ダイレクト納付の利用届出及び振替納税の依頼書のオンライン手続が利用可能な金融機関を拡大する。	
		【取組期限（期間）】 令和5年度末まで	
	アクションプラン c	【取組内容】 国税及び地方税のキャッシュレス納付割合を向上させるため、金融機関や総務省等と定期的に意見交換を行い、協働して対応策を検討・実施する。	
		【取組期限（期間）】 令和5年度末まで	
	オンライン利用率を引き上げるまでの課題と課題解決のためのアク	課題	納税者のニーズや技術動向を踏まえ、納税者の利便性の更なる向上が必要である。
		中間 KPI	【目標・達成期限】 令和4年12月に導入予定のスマートフォンを使用した決済サービスによる納付件数 40 万件（令和5年度末）
【KPI の定義】 スマートフォンを使用した決済サービスによる納付件数			

シヨンプラ ン②	アクション プラン a※1	【取組内容】 スマートフォンを使用した決済サービスの利用が拡大していることを踏まえ、同サービスによる国税の納付を可能とする。
		【取組期限（期間）】 令和4年12月実施（令和4年12月措置済）
	アクション プラン a	【取組内容】 スマホアプリ納付が導入されて間もない中ではあるが、納税者のニーズを把握するなど、利用者層を分析し、着実に利用勧奨を実施していく。
		【取組期限（期間）】 令和5年度末まで
オンライン 利用率を引 き上げる上 での課題と 課題解決の ためのアク シヨンプラ ン③	課題	〔納税証明書の交付請求〕 納税者のニーズや技術動向を踏まえ、納税者の利便性の更なる向上が必要である。
	中間 KPI	【目標・達成期限】 オンライン利用率を令和3年度末までに14%、令和4年度末までに17%
		【KPI の定義】 オンライン請求件数／全請求件数
	アクション プラン a	【取組内容】 納税証明書のオンライン請求の利便性の周知を含め、未利用者への利用勧奨のほか、税理士、関係団体、金融機関を通じた利用勧奨、ホームページやリーフレット等による周知・広報を行う。
【取組期限（期間）】 令和5年度末まで		

	アクション プラン b <sup>※2</sup>	【取組内容】 令和 4 年 9 月に導入予定のスマートフォンを使用した電子納税証明書の請求及び発行サービスの一連の流れを説明する動画を作成する。
		【取組期限（期間）】 令和 4 年 10 月公開予定（スマートフォンを使用した納税証明書の交付）（令和 4 年 10 月措置済）
	アクション プラン b <sup>※2</sup>	【取組内容】 申請手続を分かりやすくするために、令和 3 年 7 月に導入した P D F データによる納税証明書の交付の一連の流れを説明する動画を作成する。
		【取組期限（期間）】 令和 3 年 11 月公開予定（令和 3 年 10 月措置済）
	アクション プラン c	【取組内容】 納税者のニーズや技術動向等を踏まえ、納税者の利便性の更なる向上のためにシステムの機能改善を検討する。
		【取組期限（期間）】 令和 5 年度末まで

※1 「オンライン利用率を引き上げる上での課題と課題解決のためのアクションプラン②」の「アクションプラン a」は、令和 4 年 12 月に措置済となったため、課題解決のためのアクションプランの見直しを実施し、「アクションプラン a」を改定。

※2 「オンライン利用率を引き上げる上での課題と課題解決のためのアクションプラン③」の「アクションプラン b」は、令和 3 年 10 月に措置済となったため、課題解決のためのアクションプランの見直しを実施し、「アクションプラン b」を改定。

## 5. スコアカードの更新頻度と公表方法

例年、国税庁は、主な手続の電子申告等の利用率を 1 年単位で公表していること、また、国税の性格上、例えば所得税等個人事業者の振替納税が行われる第一四半期にキャッシュレス納付割合が大幅に上昇するなど、1 年単位でないと取組の成果が判断できないことを踏まえ、更新・公表の時期等は 1 年単位で行う。



## 6. 利用者目線での第三者チェックの方法と時期（少なくとも年に1回チェックを受け、チェックの概要等については公表する）

国税庁では、年間を通じて e-Tax の UI/UX に関する利用者のアンケートを実施した上、その結果を毎年公表している。この取組を継続するほか、民間ベンダー等との意見交換会等を活用し、チェックを受ける。

（注） 「国税庁実績評価実施計画」では「オンライン利用率引上げに係る基本計画」を踏まえてオンライン利用率の目標を設定し、「国税庁実績評価書」に上記アンケートの結果等を記載した上で、外部の有識者からなる「財務省政策評価懇談会」において、当該実施計画や評価書の御審議をいただいている。

## 7. 基本計画の見直し

- ・取組の進捗をチェックし、必要に応じて取組内容を修正するなど、基本計画を改定する。
- ・第三者チェックの結果を踏まえ、基本計画を見直し、必要な改定を行う。