

## ○ 業績目標 1-2-1 : オンラインによる税務手続の推進

ホームページで利用者目線に立った情報提供を行うとともに、申請、届出、申告、納付等の税務手続がオンラインで簡便にできる環境を整備し、「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」の実現を目指します。

実績目標の内容及び  
目標設定の考え方

納税者の負担軽減を図りつつ、計算誤り等のない正確な手続を確保するとともに、税務署等における業務の効率化を図る観点から、オンラインによる税務手続を推進します。

そのため、申告等をオンラインで受け付ける国税電子申告・納税システム（e-Tax）（用語集参照）や所得税等の申告データを作成する「確定申告書等作成コーナー」（用語集参照）などのシステムについて、利用者目線に立った不断の改善に取り組み、オンライン申告割合の向上を目指します。また、マイナンバー制度の普及・定着に向けた取組を継続します。

このほか、納税者等が相談や確認のために税務署へ行かなくても済むよう、利用者目線に立った情報提供に取り組みます。納付については、地方税当局や金融機関等とも連携しつつ、キャッシュレス化を進めます。申請・届出等についても、納税者の納税義務の履行を適正かつ円滑に実現するため、デジタル技術の活用等により、手続自体の合理化・簡素化を進めます。

普段は税になじみのない方でも、日常使い慣れたデジタルツール（スマホ、タブレット、パソコンなど）から簡単・便利に手続を行うことができる環境構築を目指すなど、これまで以上に“納税者目線”を大切に各種施策を講じ、「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」の実現を目指します。

## 上記の「業績目標」を達成するための「施策」

業1-2-1-1 : オンライン申告等の推進

業1-2-1-2 : マイナンバー制度の普及・定着に向けた取組

業1-2-1-3 : 利用者目線に立った情報提供

業1-2-1-4 : キャッシュレス納付の推進

業1-2-1-5 : 申請・届出等の合理化・デジタル化

## 関連する内閣の基本方針等

○「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和2年12月25日閣議決定）

○「規制改革実施計画」（令和3年6月18日閣議決定）

○「規制改革実施計画」（令和4年6月7日閣議決定）

○「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和6年6月21日閣議決定）

## 施策 業1-2-1-1 : オンライン申告等の推進

## 取組内容

国税庁では、平成16年6月からe-Taxの全国運用を開始し、オンライン申告の推進に取り組んできました。「確定申告書等作成コーナー」などのオンライン申告の際に利用していただくシステムについては、利用者目線に立った不断の改善に取り組み、オンライン申告割合の向上を目指します。

また、将来的には、確定申告に必要となるデータを自動で取り込むことにより、数回の操作で申告が完了する仕組み（日本版記入済み申告書（書かない確定申告））の実現を目指します。その実現に向け、当面は、マイナポータル（用語集参照）を通じて入手した給与や公的年金等の収

入に関する情報や、医療費通知情報やふるさと納税等の控除に関する情報を「確定申告書等作成コーナー」と連携させ、申告データに自動入力する仕組みについて、その普及に努めます。

さらに、電子納税証明書（PDF）の交付請求について、パソコンだけでなくスマホによるサービスを提供しており、オンラインによる交付請求の利用拡大に努めています。

このほか、「規制改革実施計画」（令和3年6月18日閣議決定）に基づき策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」（令和6年10月改定・公表）においては、令和8年度末までの目標値を掲げ、オンライン利用率の更なる向上を目指しており、引き続き e-Tax の利用勧奨に努めるとともに、e-Tax の利便性を向上させるための方策について検討を進めます。

## 定量的な測定指標

| [主要]<br>業 1-2-1-1-A-1 : e-Tax<br>の利用状況（所得税の<br>申告手続）<br>（単位：％）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 会計年度 | 令和3年度 | 4年度  | 5年度  | 6年度   | 7年度 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|------|------|-------|-----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 目標値  | 60    | 65   | 71   | 75    | 78  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 実績値  | 59.2  | 65.7 | 69.3 | N. A. |     |
| <p>（出所）長官官房デジタル化・業務改革室調</p> <p>（注1）実績値は、申告期限の延長等に伴い、令和3年度においては令和3年5月1日から令和4年5月2日まで、令和4年度においては令和4年5月3日から令和5年3月31日までの計数です。</p> <p>（注2）令和6年度の実績値（速報値）は、74.1%です。なお、確定値は、国税庁ホームページにおいて令和7年10月頃公表するとともに、令和6事務年度実績評価書に掲載予定です。</p> <p>（注3）「規制改革実施計画」（令和3年6月18日閣議決定）に基づき、令和3年10月に「オンライン利用率引上げに係る基本計画」を策定しました。その際、オンライン利用率をより精緻に算定するため算定方法を見直しており、実績値は見直し後の数値です。</p> <p>（目標値の設定の根拠）</p> <p>国税申告手続のうち、所得税申告におけるe-Tax利用状況を指標として設定しています。目標値については、実績値の現状を踏まえ、78%に設定しました。</p> <p>○参考指標 1 「オンライン利用件数（申告手続）」</p> |      |       |      |      |       |     |

## 定量的な測定指標

| [主要]<br>業 1-2-1-1-A-2 : e-Tax<br>の利用状況（法人税の<br>申告手続）<br>（単位：％）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 会計年度 | 令和3年度 | 4年度  | 5年度  | 6年度   | 7年度 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|------|------|-------|-----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 目標値  |       |      |      | 88    | 91  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 実績値  | 83.0  | 84.9 | 86.2 | N. A. |     |
| <p>（出所）長官官房デジタル化・業務改革室調</p> <p>（注1）令和6年度の実績値（速報値）は、89.1%です。なお、確定値は、国税庁ホームページにおいて令和7年10月頃公表するとともに、令和6事務年度実績評価書に掲載予定です。</p> <p>（注2）「規制改革実施計画」（令和3年6月18日閣議決定）に基づき、令和3年10月に策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」を令和6年10月に改定しました。その際、オンライン利用率をより精緻に算定するため算定方法を見直しており、実績値は見直し後の数値です。また、算定方法の見直し前に設定した令和5年度以前の目標値は記載を省略しています。</p> <p>（目標値の設定の根拠）</p> <p>国税申告手続のうち、法人税申告におけるe-Tax利用状況を指標として設定しています。目標値については、令和3年10月に策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」（令和6年10月改定・公表）及び実績値の現状を踏まえ、91%に設定しました。</p> <p>○[再掲] 参考指標 1 「オンライン利用件数（申告手続）」</p> |      |       |      |      |       |     |

### 定量的な測定指標

| [主要]<br>業1-2-1-1-A-3：e-Tax<br>の利用状況（法人税の<br>添付書類を含めた申告<br>手続）<br>(単位：%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 会計年度 | 令和3年度 | 4年度  | 5年度  | 6年度  | 7年度 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|------|------|------|-----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 目標値  | —     | —    | —    | 66   | 70  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 実績値  | 60.3  | 62.8 | 63.8 | N.A. |     |
| <p>(出所) 長官官房デジタル化・業務改革室調</p> <p>(注1) 令和6年度の実績値(速報値)は、67.7%です。なお、確定値は、国税庁ホームページにおいて令和7年10月頃公表するとともに、令和6事務年度実績評価書に掲載予定です。</p> <p>(注2) 「規制改革実施計画」(令和3年6月18日閣議決定)に基づき、令和3年10月に策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」を令和6年10月に改定しました。その際、オンライン利用率の算定の基となる分母を、法人税の申告手続と合わせるよう算定方法を見直しており、実績値は見直し後の数値です。</p> <p>(目標値の設定の根拠)</p> <p>法人税申告のうち、主要な別表に加え、財務諸表等の申告書に添付すべきものとされている書類がe-Taxで送信されたものの割合を指標として設定しています。目標値については、令和3年10月に策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」(令和6年10月改定・公表)及び実績値の現状を踏まえ、70%に設定しました。</p> |      |       |      |      |      |     |
| ○ [再掲] 参考指標1「オンライン利用件数(申告手続)」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      |       |      |      |      |     |

### 定量的な測定指標

| [主要]<br>業1-2-1-1-A-4：e-Tax<br>の利用状況（消費税(個人)<br>の申告手続）<br>(単位：%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 会計年度 | 令和3年度 | 4年度  | 5年度  | 6年度  | 7年度 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|------|------|------|-----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 目標値  | 70    | 72   | 75   | 76   | 78  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 実績値  | 68.4  | 69.9 | 73.5 | N.A. |     |
| <p>(出所) 長官官房デジタル化・業務改革室調</p> <p>(注1) 実績値は、申告期限の延長に伴い、令和3年度においては令和3年5月1日から令和4年5月2日まで、令和4年度においては令和4年5月3日から令和5年3月31日までの計数です。</p> <p>(注2) 令和6年度の実績値(速報値)は、75.4%です。なお、確定値は、国税庁ホームページにおいて令和7年10月頃公表するとともに、令和6事務年度実績評価書に掲載予定です。</p> <p>(注3) 「規制改革実施計画」(令和3年6月18日閣議決定)に基づき、令和3年10月に「オンライン利用率引上げに係る基本計画」を策定しました。その際、オンライン利用率をより精緻に算定するため算定方法を見直しており、実績値は見直し後の数値です。</p> <p>(目標値の設定の根拠)</p> <p>国税申告手続のうち、消費税申告(個人)におけるe-Tax利用状況を指標として設定しています。目標値については、令和3年10月に策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」(令和6年10月改定・公表)及び実績値の現状を踏まえ、78%に設定しました。</p> |      |       |      |      |      |     |
| ○ [再掲] 参考指標1「オンライン利用件数(申告手続)」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |       |      |      |      |     |

### 定量的な測定指標

| [主要]<br>業1-2-1-1-A-5：e-Tax<br>の利用状況（消費税(法人)<br>の申告手続）<br>(単位：%)                                                                                                                                                                                | 会計年度 | 令和3年度 | 4年度  | 5年度  | 6年度  | 7年度 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|------|------|------|-----|
|                                                                                                                                                                                                                                                | 目標値  |       |      |      | 90   | 91  |
|                                                                                                                                                                                                                                                | 実績値  | 83.0  | 85.8 | 88.7 | N.A. |     |
| <p>(出所) 長官官房デジタル化・業務改革室調</p> <p>(注1) 令和6年度の実績値(速報値)は、90.2%です。なお、確定値は、国税庁ホームページにおいて令和7年10月頃公表するとともに、令和6事務年度実績評価書に掲載予定です。</p> <p>(注2) 「規制改革実施計画」(令和3年6月18日閣議決定)に基づき、令和3年10月に策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」を令和6年10月に改定しました。その際、オンライン利用率をより精緻に算定するため</p> |      |       |      |      |      |     |

算定方法を見直しており、実績値は見直し後の数値です。また、算定方法の見直し前に設定した令和5年度以前の目標値は記載を省略しています。

（目標値の設定の根拠）

国税申告手続きのうち、消費税申告（法人）におけるe-Tax利用状況を指標として設定しています。目標値については、令和3年10月に策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」（令和6年10月改定・公表）及び実績値の現状を踏まえ、91%に設定しました。

○〔再掲〕参考指標1「オンライン利用件数（申告手続き）」

定量的な測定指標

| 業1-2-1-1-A-6：e-Tax<br>の利用状況（相続税の<br>申告手続き）<br>（単位：％） | 会計年度 | 令和3年度 | 4年度  | 5年度  | 6年度   | 7年度 |
|------------------------------------------------------|------|-------|------|------|-------|-----|
|                                                      | 目標値  | 30    | 35   | 40   | 48    | 63  |
|                                                      | 実績値  | 23.4  | 29.5 | 37.1 | N. A. |     |

（出所）長官官房デジタル化・業務改革室調

（注1）令和6年度の実績値（速報値）は、50.3%です。なお、確定値は、国税庁ホームページにおいて令和7年10月頃公表するとともに、令和6事務年度実績評価書に掲載予定です。

（注2）「規制改革実施計画」（令和3年6月18日閣議決定）に基づき、令和3年10月に「オンライン利用率引上げに係る基本計画」を策定しました。その際、オンライン利用率をより精緻に算定するため算定方法を見直しており、実績値は見直し後の数値です。

（目標値の設定の根拠）

国税申告手続きのうち、相続税申告におけるe-Tax利用状況を指標として設定しています。目標値については、令和3年10月に策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」（令和6年10月改定・公表）及び実績値の現状を踏まえ、63%に設定しました。

○〔再掲〕参考指標1「オンライン利用件数（申告手続き）」

定量的な測定指標

| 業1-2-1-1-A-7：e-Tax<br>の利用状況（納税証明<br>書の交付請求手続き）<br>（単位：％） | 会計年度 | 令和3年度 | 4年度  | 5年度  | 6年度   | 7年度 |
|----------------------------------------------------------|------|-------|------|------|-------|-----|
|                                                          | 目標値  | 14    | 17   | 20   | 38    | 54  |
|                                                          | 実績値  | 12.9  | 19.4 | 33.0 | N. A. |     |

（出所）長官官房デジタル化・業務改革室調

（注）令和6年度の実績値（速報値）は、44.2%です。なお、確定値は、国税庁ホームページにおいて令和7年10月頃公表するとともに、令和6事務年度実績評価書に掲載予定です。

（目標値の設定の根拠）

国税関係申請・届出等手続きのうち、納税証明書（用語集参照）の交付請求におけるe-Tax利用状況を指標として設定しています。目標値については、令和3年10月に策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」（令和6年10月改定・公表）及び実績値の現状を踏まえ、54%に設定しました。

○参考指標2「オンライン利用件数（納税証明書の交付請求手続き）」

○参考指標3「納税証明書の交付請求件数」

定量的な測定指標

| 業1-2-1-1-A-8：e-Tax<br>の利用満足度<br>（単位：％） | 会計年度 | 令和3年度 | 4年度  | 5年度  | 6年度   | 7年度 |
|----------------------------------------|------|-------|------|------|-------|-----|
|                                        | 目標値  | 80    | 80   | 80   | 80    | 85  |
|                                        | 実績値  | 75.2  | 61.1 | 56.1 | N. A. |     |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>(出所) 長官官房デジタル化・業務改革室調</p> <p>(注1) 令和5年度までの数値は、e-Taxに関するアンケート調査において、「満足している」から「満足していない」までの5段階評価で上位評価（「満足している」又は「おおむね満足している」）を得た割合、令和6年度の数値は、同アンケート調査において、「とても役立つ」から「全く役に立たない」までの5段階評価で上位評価（「とても役立つ」又は「どちらかといえば役立つ」）を得た割合です。</p> <p>(注2) 令和7年度から、e-Tax利用者において①申告手続、②納付手続、③その他手続（諸申請・届出等）別にアンケート調査（「とても役立つ」から「全く役に立たない」までの5段階評価等）を実施し、それらの合算により利用満足度を測定することとしており、令和7年度の数値は、同アンケート調査において上位評価（「とても役立つ」又は「どちらかといえば役立つ」等）を得た割合とすることとしています。</p> <p>(注3) 令和6年度の実績値は、国税庁ホームページにおいて令和7年10月頃公表するとともに、令和6事務年度実績評価書に掲載予定です。</p> <p>(注4) 令和7事務年度におけるアンケート調査の概要は、P.71に記載しています。</p> <p><b>（目標値の設定の根拠）</b></p> <p>e-Taxの利用者利便の向上、利用者へのサポート体制の充実を図る観点から、利用者に対するアンケート調査によるe-Taxの利用満足度を指標として設定しています。</p> <p>なお、令和7年度の目標値については、新たな利用満足度を測定する方法及び実績値の現状を踏まえ、適正な値を新たに設定しました。</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 定量的な測定指標                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |              |            |            |            |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>〔主要〕</b><br>業1-2-1-1-A-9：国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」を利用した自宅等からのe-Tax申告状況<br>（単位：％）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>会計年度</b> | <b>令和3年度</b> | <b>4年度</b> | <b>5年度</b> | <b>6年度</b> | <b>7年度</b> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 目標値         | —            | 43         | 53         | 57         | 64         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 実績値         | 36.0         | 46.3       | 51.7       | 59.7       |            |
| <p>(出所) 課税部個人課税課、資産課税課調</p> <p>(注1) 数値は、国税庁ホームページ「確定申告書等作成コーナー」を利用して、所得税、消費税及び贈与税の申告書を提出した人員のうち、自宅等からe-Taxにより提出した人員の割合です。</p> <p>(注2) 数値は、各年分の申告において、翌年3月末日までに提出された申告書の計数です。申告期限の延長に伴い、令和3年度においては、翌年4月30日までに提出された申告書の計数です。</p> <p><b>（目標値の設定の根拠）</b></p> <p>「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」を実現するためには、自宅等からのe-Tax申告を推進していくことが重要であることから、「『確定申告書等作成コーナー』を利用した自宅等からのe-Tax申告状況」を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値等を踏まえ、64%としました。</p> <p>○参考指標4「確定申告期におけるICTを活用した申告書の提出件数（所得税、個人事業者の消費税、贈与税）」</p> |             |              |            |            |            |            |

| 施策   | 業1-2-1-2：マイナンバー制度の普及・定着に向けた取組                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組内容 | <p>マイナンバー制度は、行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平・公正な社会を実現するための社会基盤です。マイナンバーカードを利用すれば、e-Taxのほか、政府が運営するオンラインサービスであるマイナポータルを通じて、様々な行政手続をオンラインで行うことができます。</p> <p>このため、国税庁においては、税務関係書類についてマイナンバーの記載が必要である旨の周知を行うことはもとより、デジタル庁や総務省が中心となって政府全体で取り組んでいるマイナンバー制度の普及促進についても積極的に貢献していきます。具体的には、マイナポータルと「確定申告書等作成コーナー」、「年末調整控除申告書作成用ソフトウェア」、「e-Tax」を連携させることにより確定申告及び年末調整の利便性を向上させるほか、これらの利便性向上施策や公金受取口座（用語集参照）制度の周知・広報等を行うなど、マイナンバー制度の普及・定着に向けた取組を推進します。</p> |

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |      |      |     |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|------|-----|
|                                                  | また、国税庁は、法人番号の付番機関として、法人番号の指定・公表・通知業務を的確に実施し、利活用促進に向けた周知・広報に取り組みます。このほか、国税庁法人番号公表サイトの安定運用に努めるとともに、その利便性向上に向けて、必要な整備を進めます。                                                                                                                                             |       |      |      |      |     |
| 定性的な測定指標                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |      |      |     |
|                                                  | [主要] 業1-2-1-2-B-1：マイナンバー制度の普及・定着に向けた取組                                                                                                                                                                                                                               |       |      |      |      |     |
|                                                  | (令和7事務年度目標)<br>マイナンバー制度の普及・定着に向け、マイナンバーカードやマイナポータルを活用した納税者の利便性の向上施策に取り組むとともに、効果的な周知・広報を行っていきます。                                                                                                                                                                      |       |      |      |      |     |
|                                                  | (目標の設定の根拠)<br>マイナンバー制度自体の周知・広報に加え、実際にマイナンバーカードやマイナポータルを利用すれば、制度のメリットを理解することにもつながると考えられることから、目標として設定しています。                                                                                                                                                            |       |      |      |      |     |
|                                                  | ○参考指標1「マイナポータル連携（用語集参照）を活用した控除証明書等のデータ取得のためのリクエスト件数」[名称変更]                                                                                                                                                                                                           |       |      |      |      |     |
|                                                  | ○参考指標2「国税庁ホームページ『社会保障・税番号制度＜マイナンバー＞について』へのアクセス件数」                                                                                                                                                                                                                    |       |      |      |      |     |
|                                                  | ○参考指標3「『国税庁法人番号公表サイト』へのアクセス件数」                                                                                                                                                                                                                                       |       |      |      |      |     |
|                                                  | ○参考指標4「Web-API機能を活用した法人の基本3情報のデータ取得のためのリクエスト件数」                                                                                                                                                                                                                      |       |      |      |      |     |
|                                                  | ○参考指標5「公金受取口座の利用件数」                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |      |      |     |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |      |      |     |
| 施策                                               | 業1-2-1-3：利用者目線に立った情報提供                                                                                                                                                                                                                                               |       |      |      |      |     |
| 取組内容                                             | 「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」を実現するためには、国税庁のホームページ等において利用者目線に立った分かりやすい情報提供を行うことが重要です。<br>国税庁ホームページの「タックスアンサー」では、税に関する情報の提供を行っています。納税者に対して税に関する情報をより分かりやすく、かつ的確に提供できるよう、税制改正を踏まえた回答文の改訂を確実に行うとともに、電話相談センター（用語集参照）に数多く寄せられた相談やタックスアンサーアンケートに寄せられた意見などを参考にして、その内容の整備・充実を図ります。 |       |      |      |      |     |
|                                                  | このほか、国税庁ホームページでは、令和2年10月から、利用者が質問したいことをメニューから選択するか自由に文字で入力するとAIを活用して自動で回答を表示する「チャットボット」を運用しています。個人の納税者を対象とした所得税・消費税の確定申告、年末調整及びインボイス制度に関する相談を行っており、引き続き円滑な運用に努めます。                                                                                                   |       |      |      |      |     |
|                                                  | また、利用者からの相談やアンケート結果に基づき、回答内容の充実を図ることとしています。                                                                                                                                                                                                                          |       |      |      |      |     |
|                                                  | なお、e-Taxに登録されている本人（法人）情報や各税目に関する情報（各種届出の提出状況等）が確認できる「マイページ」（用語集参照）について、令和7年5月から、税務代理人への利用を拡大しました。引き続き、表示する情報の拡充や機能の充実を目指すとともに、より多くの方にご利用いただけるよう利用拡大に努めます。                                                                                                            |       |      |      |      |     |
|                                                  | あわせて、国税に関するデジタル関連施策について、網羅的で分かりやすい周知・広報に取り組みます。                                                                                                                                                                                                                      |       |      |      |      |     |
| 定量的な測定指標                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |      |      |     |
| [主要]<br>業1-2-1-3-A-1：一般相談に占めるデジタル相談の割合<br>(単位：%) | 会計年度                                                                                                                                                                                                                                                                 | 令和3年度 | 4年度  | 5年度  | 6年度  | 7年度 |
|                                                  | 目標値                                                                                                                                                                                                                                                                  | —     | 85   | 85   | 85   | 90  |
|                                                  | 実績値                                                                                                                                                                                                                                                                  | —     | 90.9 | 91.4 | 93.1 |     |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>（出所）長官官房税務相談官、課税部個人課税課、軽減税率・インボイス制度対応室調</p> <p>（目標値の設定の根拠）</p> <p>「あらゆる税務手続が税務署に行かずにできる社会」を実現するためには、国税庁ホームページの「タックスアンサー」や「チャットボット」といったデジタル系チャネルを充実し、利用者目線に立った分かりやすい情報提供を行うことが重要であることから、「一般相談に占めるデジタル相談の割合」（電話相談センター、確定申告電話相談センター及びインボイスコールセンター（用語集参照）における電話相談件数と「タックスアンサー」・「チャットボット」の利用件数の合計数のうち、「タックスアンサー」・「チャットボット」の利用件数が占める割合をいいます。）を設定しています。</p> <p>目標値は、電話相談センター等における相談件数、「タックスアンサー」・「チャットボット」の最近の利用件数及び実績値の現状を踏まえ、90%に引き上げました。</p> <p>○参考指標 1 「国税庁ホームページ『タックスアンサー』へのアクセス件数」</p> <p>○参考指標 2 「国税庁ホームページ『チャットボット』への質問入力件数」</p> <p>○参考指標 3 「電話相談センター等の相談件数」</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 定性的な測定指標 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>【主要】業1-2-1-3-B-1：利用者目線に立った情報提供に向けた取組</p> <p>（令和7事務年度目標）</p> <p>「タックスアンサー」、「チャットボット」及び「マイページ」について、引き続き円滑な運用に努めるとともに、利用状況等を踏まえて内容の充実等を図ります。</p> <p>（目標の設定の根拠）</p> <p>税務手続に関する不明な点等について、税務署に来署することなく、自ら解決できるよう分かりやすく情報提供を行うことが重要であることから、「タックスアンサー」、「チャットボット」及び「マイページ」の充実に関する目標を設定しました。</p> <p>○参考指標 4 「『マイページ』へのアクセス件数」</p> <p>○〔再掲〕参考指標 1 「国税庁ホームページ『タックスアンサー』へのアクセス件数」</p> <p>○〔再掲〕参考指標 2 「国税庁ホームページ『チャットボット』への質問入力件数」</p> |

| 施策   | 業 1-2-1-4：キャッシュレス納付の推進                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組内容 | <p>申告納税制度の下においては、納税者の方々は、自ら所得金額や税額を計算し、それに基づいて申告するとともに、その申告した税額を定められた納期限までに納付する必要があります。</p> <p>近年、決済手段の多様化やキャッシュレス化が進展する中、国税の納付についても納税者利便の向上と金融機関や税務署の事務の効率化を図り、現金管理に伴うコストを削減する観点から、キャッシュレス納付（用語集参照）の推進に取り組んでいます。</p> <p>具体的には、e-Tax による口座振替であるダイレクト納付（用語集参照）をはじめとするキャッシュレス納付の利用勧奨や周知・広報を強化・推進するとともに、日本銀行、金融機関及び地方公共団体等と意見交換を行うなど、関係機関とも連携し、キャッシュレス納付の推進に向けて取り組んでいます。</p> <p>また、令和7年3月から e-Tax ホームページに、納税者が実際のキャッシュレス納付の操作に近い体験ができるツール（体験コーナー）を設置しました。納税者がキャッシュレス納付の操作や利便性を気軽に体験できる環境を整備することで、更なるキャッシュレス納付の利用勧奨を行っていきます。</p> |

| 定量的な測定指標                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |       |      |      |       |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|------|------|-------|-----|
| [主要]<br>業1-2-1-4-A-1：キャッシュレス納付の利用状況<br>(単位：%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 会計年度 | 令和3年度 | 4年度  | 5年度  | 6年度   | 7年度 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 目標値  | 32    | 35   | 37   | 42    | 50  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 実績値  | 32.2  | 35.9 | 39.0 | N. A. |     |
| <p>(出所) 徴収部管理運営課調</p> <p>(注1) 数値は、納付件数のうち、キャッシュレス納付による件数の占める割合です。</p> <p>(注2) 「キャッシュレス納付」とは、納付書を使用しない非対面の納付方法である①振替納税（用語集参照）、②ダイレクト納付、③インターネットバンキング等による電子納税、④クレジットカード納付及び⑤スマホアプリ納付をいいます。</p> <p>(注3) 令和6年度の実績値（速報値）は、45.3%です。なお、確定値は、国税庁ホームページにおいて令和7年10月頃公表するとともに、令和6事務年度実績評価書に掲載予定です。</p> <p>(目標値の設定の根拠)</p> <p>キャッシュレス納付の推進に向けた取組を測定するため、納付件数のうち、キャッシュレス納付による件数の占める割合を指標として設定しています。目標値については、令和3年10月に策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」（令和6年10月改定・公表）及び実績値の現状を踏まえ、50%に設定しました。</p> <p>○参考指標1「キャッシュレスによる納付状況」</p> <p>○参考指標2「キャッシュレス納付の利用状況（源泉所得税）」[新]</p> |      |       |      |      |       |     |

| 施策                                                                                                                       | 業1-2-1-5：申請・届出等の合理化・デジタル化                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組内容                                                                                                                     | <p>税務署等に対して行う手続については、申告や納付のほか、例えば、税法上の特例の適用を受けるために必要となる申請・届出等があります。これらの手続についても、納税者の納税義務の履行を適正かつ円滑に実現するために、更なるデジタル化を推進していきます。</p> <p>また、納税者目線で簡単・便利に手続を行うことができるよう更なる環境改善を目指すなど、手続全体のデジタル化とU I / U X (用語集参照)の改善に取り組んでまいります。</p> |
| 定性的な測定指標                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                               |
| [主要] 業1-2-1-5-B-1：申請・届出等の合理化・簡素化の状況                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>(令和7事務年度目標)</p> <p>各種申請・届出等について、手続自体の要否や記入項目の簡素化のほか、納税者目線に立ったU I / U Xの更なる改善により、合理化・簡素化を図ります。</p>                     |                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>(目標の設定の根拠)</p> <p>各種手続のデジタル化自体が手段であることを十分に認識した上で、納税者の利便性の向上及び税務署等における業務の効率化という目的を達成するため、手続自体の合理化・簡素化を目標として設定しました。</p> |                                                                                                                                                                                                                               |
| ○参考指標1「合理化・簡素化を行った申請・届出等の件数」                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                               |

| 今回廃止した測定指標とその理由                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>令和6事務年度の実施計画において設定していた定量的な測定指標である「業1-2-1-1-A-8：e-Taxの利用満足度」及び「業1-2-1-1-A-10：国税庁ホームページ『確定申告書等作成コーナー』の利用満足度」は、利用者利便の向上、利用者へのサポート体制の充実を図る観点から、利用者に対するアンケート調査による利用満足度を測定する指標でした。</p> <p>「e-Taxの利用満足度」については、これまで利用者に対するe-Tax全般に関するアンケート調査により測定しておりましたが、より利用の実態に即して測定するため、①申告手続、②納付手続、③その他手続（諸申請・届出等）別に満足度を調査し、それらの合算により利用満足度を測定する方法に変更します。</p> <p>また、「確定申告書等作成コーナー」を利用したe-Taxによる提出は、申告書作成からの一連の手続と</p> |

なっている現状を踏まえ、定量的測定指標「国税庁ホームページ『確定申告書等作成コーナー』の利用満足度」は、「①申告手続」の満足度として、定量的測定指標「e-Tax の利用満足度」に統合して測定します。

|             |                                 |
|-------------|---------------------------------|
| <b>参考指標</b> | 参考指標は、施策ごとに関係する測定指標と併せて記載しています。 |
|-------------|---------------------------------|

| 業績目標に係る予算額              | 令和4年度                | 5年度                  | 6年度                  | 7年度当初                | 行政事業レビューに係る予算事業ID |
|-------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|
| 国税総合管理（KSK）システム<br>（千円） | （注2）<br>(47,765,175) | （注2）<br>(72,269,937) | （注2）<br>(83,347,391) | （注2）<br>(47,330,368) |                   |
| 法人番号システム等<br>（千円）       | （注2）<br>(3,348,967)  | （注2）<br>(3,235,535)  | （注2）<br>(3,018,240)  | （注2）<br>(2,711,443)  |                   |
| 国税電子申告・納税システム<br>（千円）   | （注2）<br>(13,477,861) | （注2）<br>(12,762,673) | （注2）<br>(10,694,142) | （注2）<br>(10,285,352) |                   |
| 合 計（千円）                 | （注2）<br>(64,592,003) | （注2）<br>(88,268,145) | （注2）<br>(97,059,773) | （注2）<br>(60,327,163) |                   |

（注1）「業績目標に係る予算額」の表中には、業績目標1-2-1に係る予算額を記載しています。

（注2）令和4年度予算は内閣官房及びデジタル庁、令和5～7年度予算はデジタル庁に「（項）情報通信技術調達等適正・効率化推進費」にて一括計上されています。

|              |                                                                                                                                                                                  |                 |         |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|
| <b>担当部局名</b> | 長官官房（総務課、情報公開・個人情報保護室、税理士監理室、広報広聴室、人事課、会計課、企画課、デジタル化・業務改革室、データ活用推進室、法人番号管理室、参事官、税務相談官）、課税部（課税総括課、消費税室、軽減税率・インボイス制度対応室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課）、徴収部（管理運営課、徴収課）、調査査察部（調査課、査察課）、税務大学校 | <b>実績評価実施時期</b> | 令和8年10月 |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|