

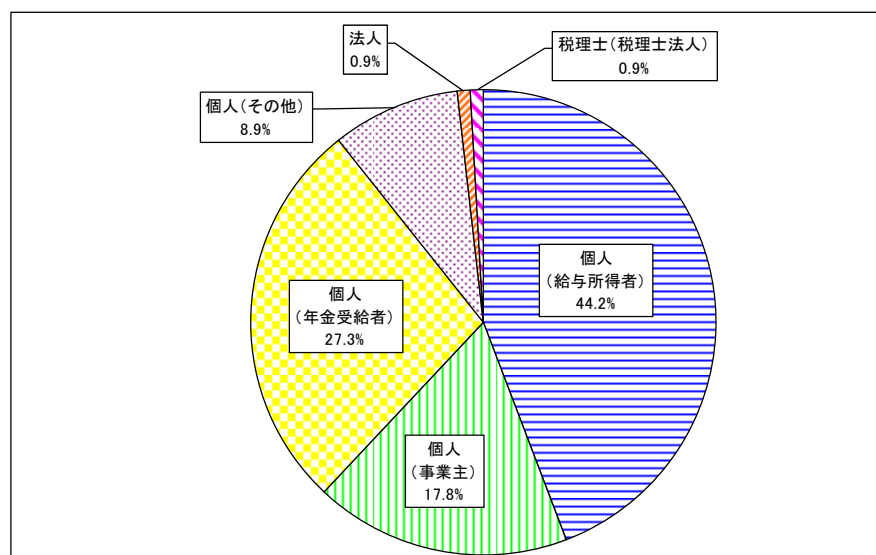
国税電子申告・納税システム（e-Tax）の利用に関するアンケートの実施結果について

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にしていきたいと考えております。そこで、今後のシステム開発や運用等の参考とさせていただくため、e-Tax ホームページ及び確定申告書等作成コーナーにおいて、アンケートを実施しているところですが、平成 25 年 2 月から 5 月にかけて 56,321 件のご回答をいただきました。

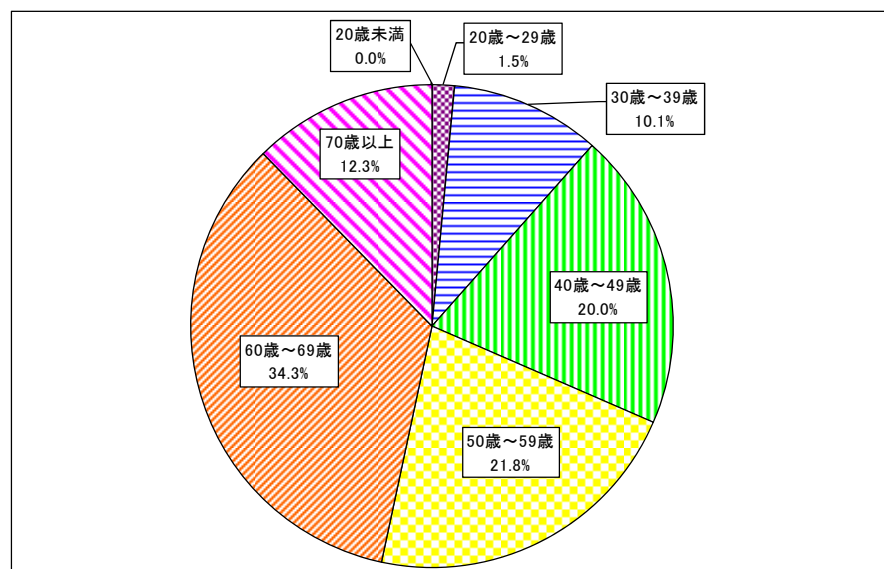
ご協力いただきました皆様には、厚くお礼申し上げます。

アンケート結果の概要は次のとおりです。

1. アンケート回答者の内訳

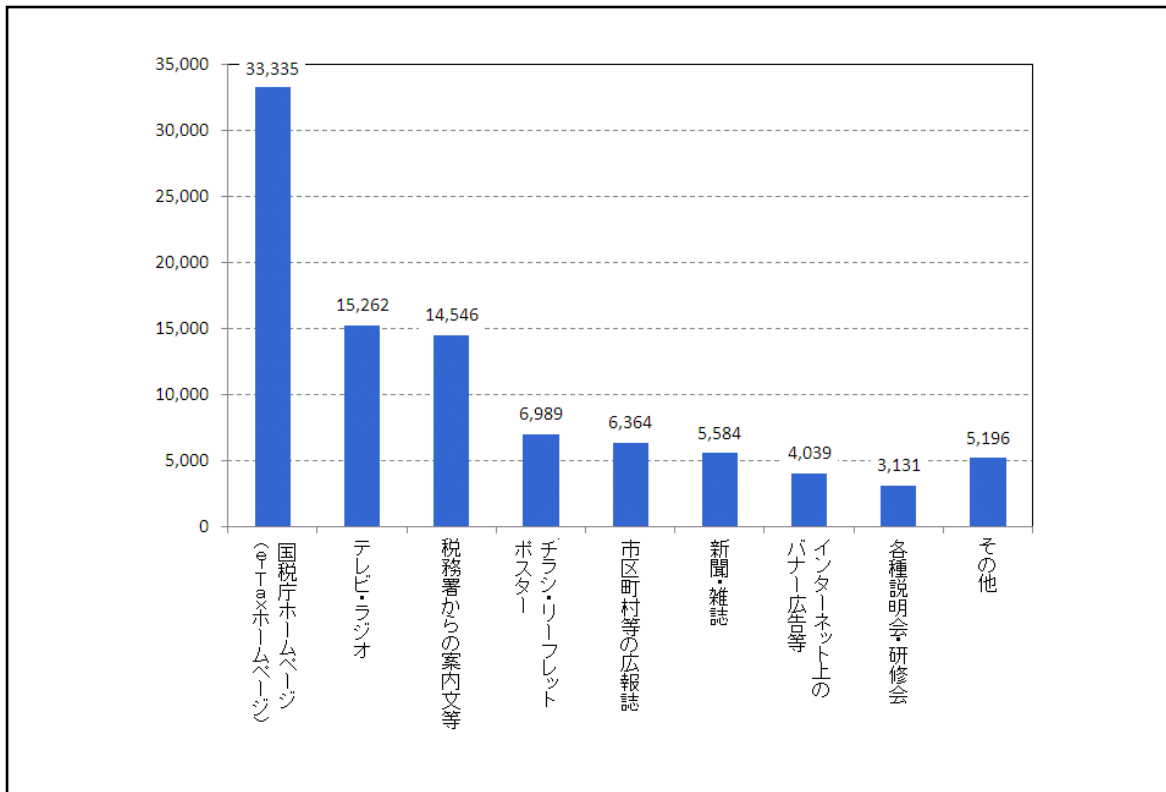


2. アンケート回答者の年齢（個人の方）



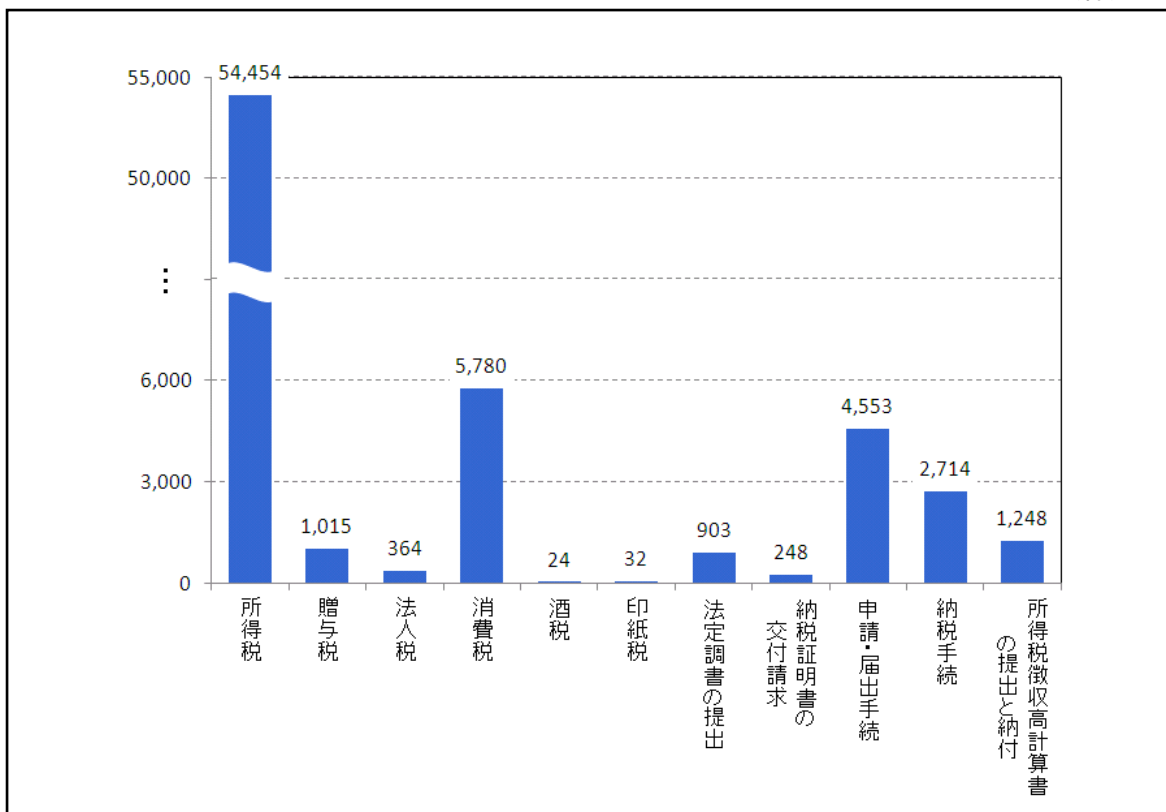
3. e-Tax や確定申告書等作成コーナーをどのようにして知りましたか<複数回答>

(件)



4. 利用した（利用予定）手続<複数回答>

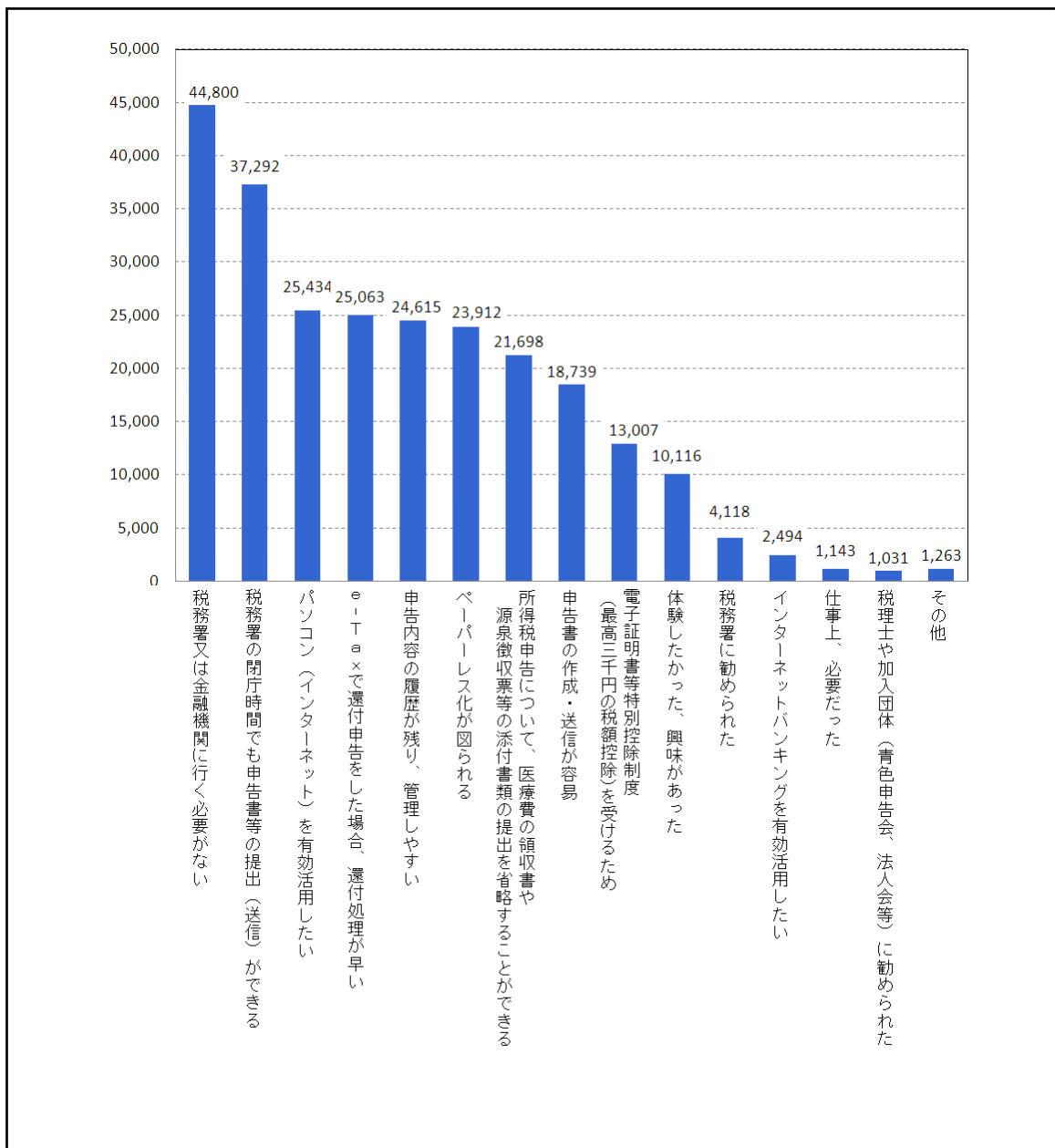
(件)



贈与税については、平成 24 年分の申告から e-Tax を利用して提出（送信）できるようになりました。

5. 利用しようと思った理由<複数回答>

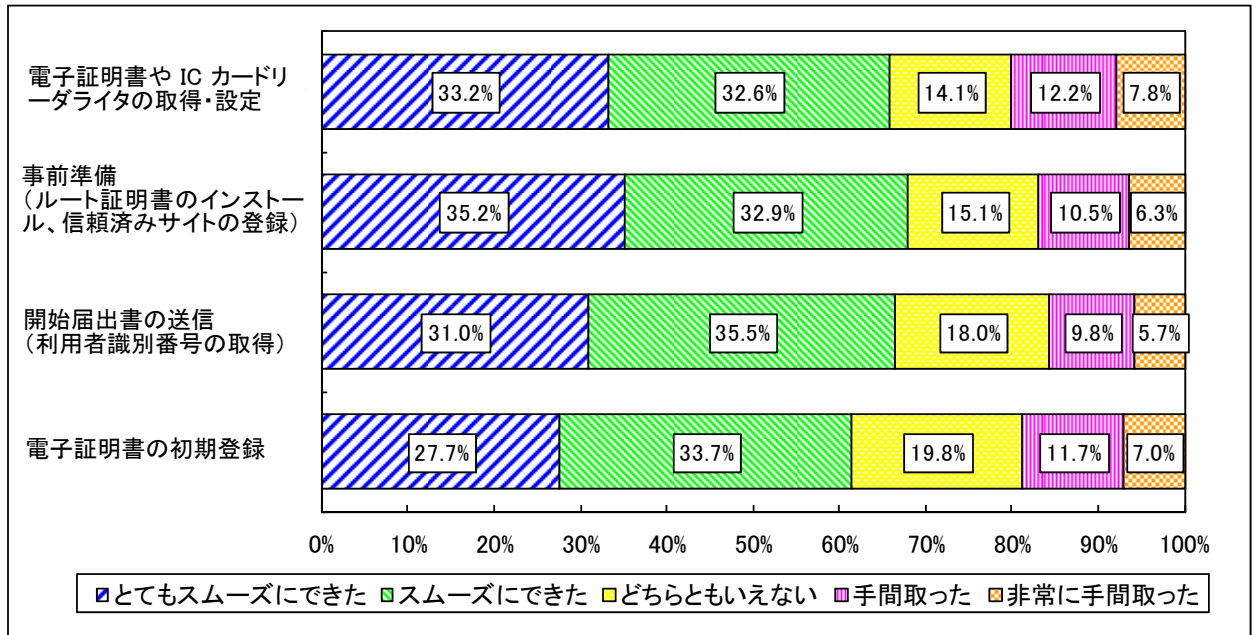
(件)



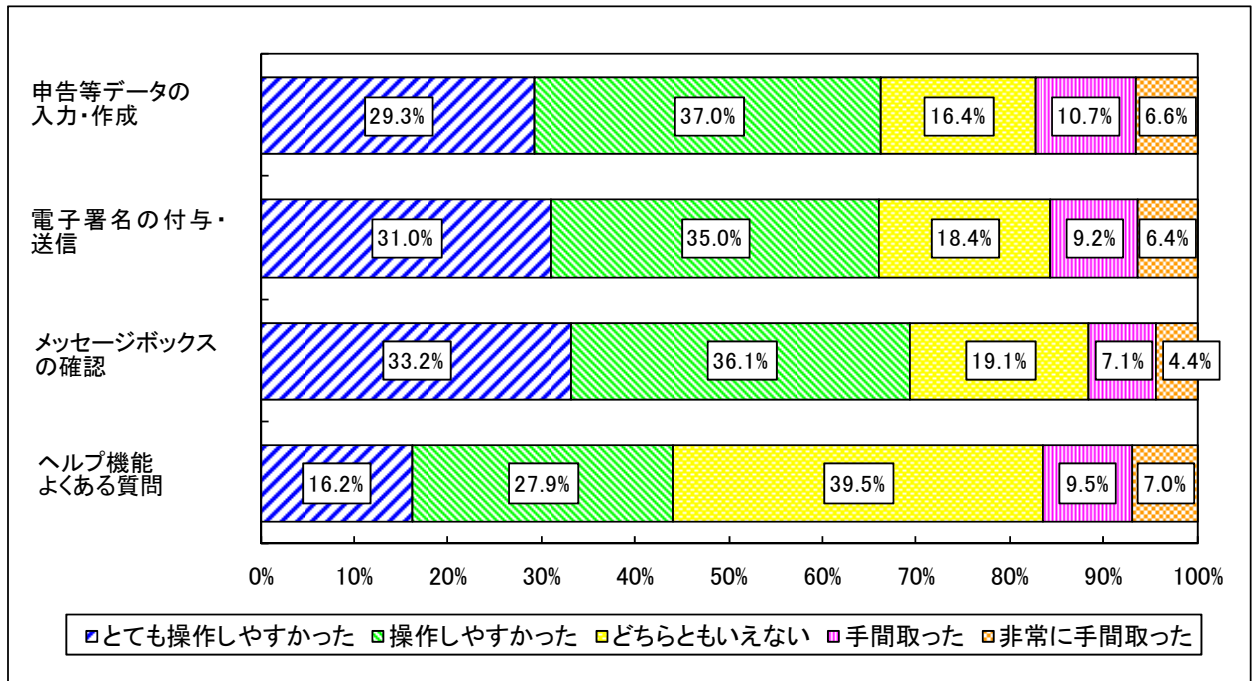
【その他の主な回答】

- ・簡単に使えるから
- ・自分の都合の良いときに申告、申請できるから
- ・知人、会社に勧められたから
- ・申告会場の混雑を避けるため
- ・行政の効率化に協力するため
- ・郵送する手間とコストを省けるから

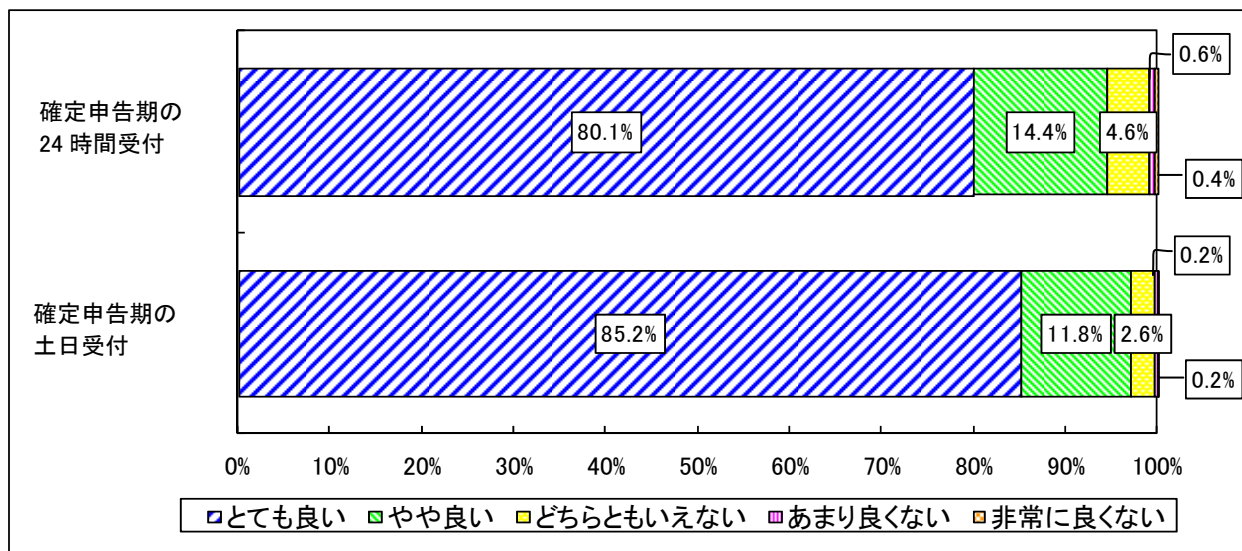
6. 事前手続について



7. 操作のしやすさについて



8. 確定申告期における受付（送信可能）時間の延長について



【e-Tax 受付時間】

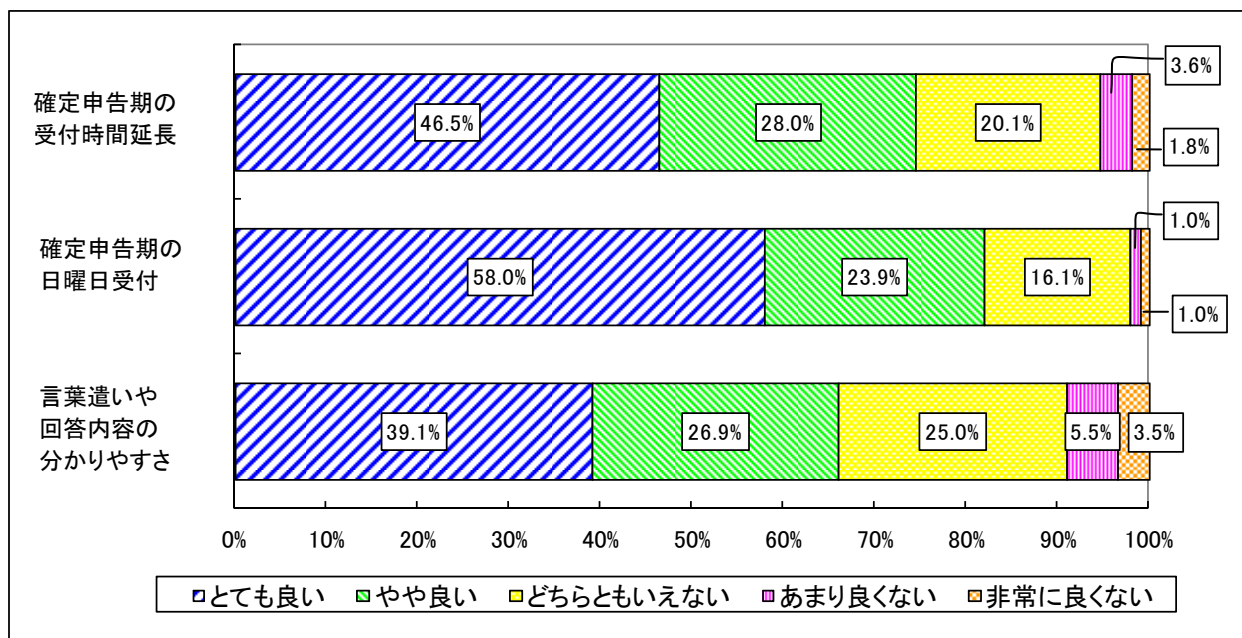
通常期：月曜日から金曜日（祝日等及び12月29日～1月3日を除く） 8時30分～21時

確定申告期：24時間（メンテナンス時間を除く）

5月末、8月末、11月末の月末4日間：8時30分～22時30分

※ 平成25年8月1日以降は、確定申告期以外の受付終了時間を24時まで延長します。

9. ヘルプデスクについて



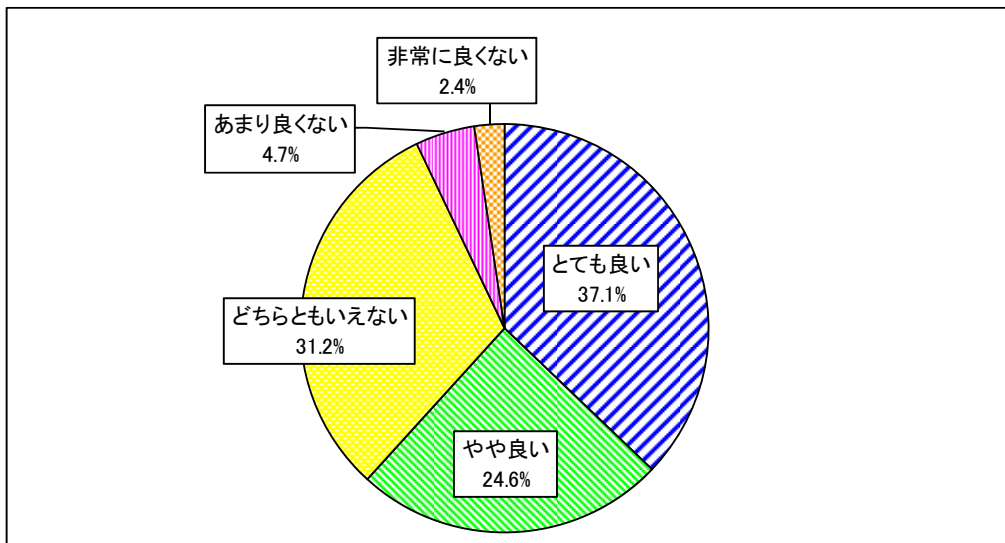
【ヘルプデスクの受付時間】

通常期：月曜日から金曜日（祝日等及び12月29日～1月3日を除く） 9時～17時

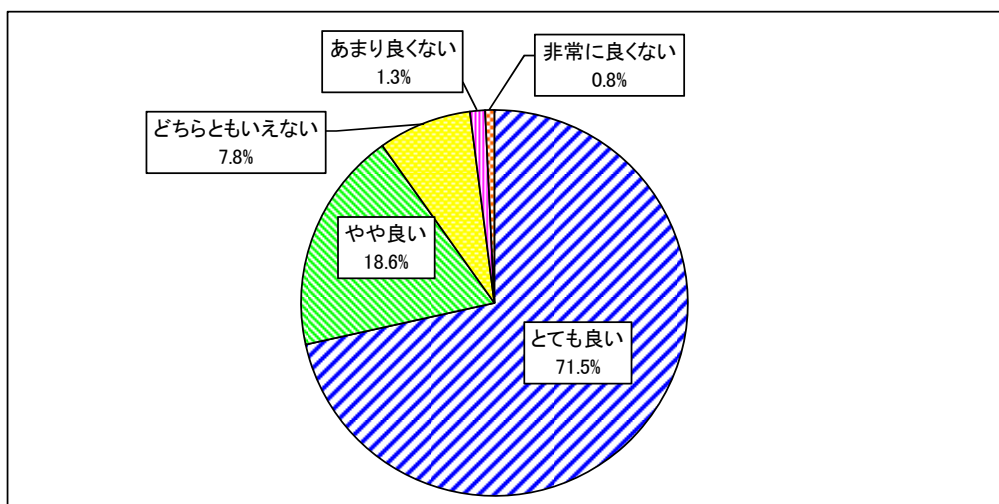
確定申告期：月曜日から金曜日（祝日を除く）及び日曜日 9時～20時

10. e-Tax の普及定着に向けた取組について

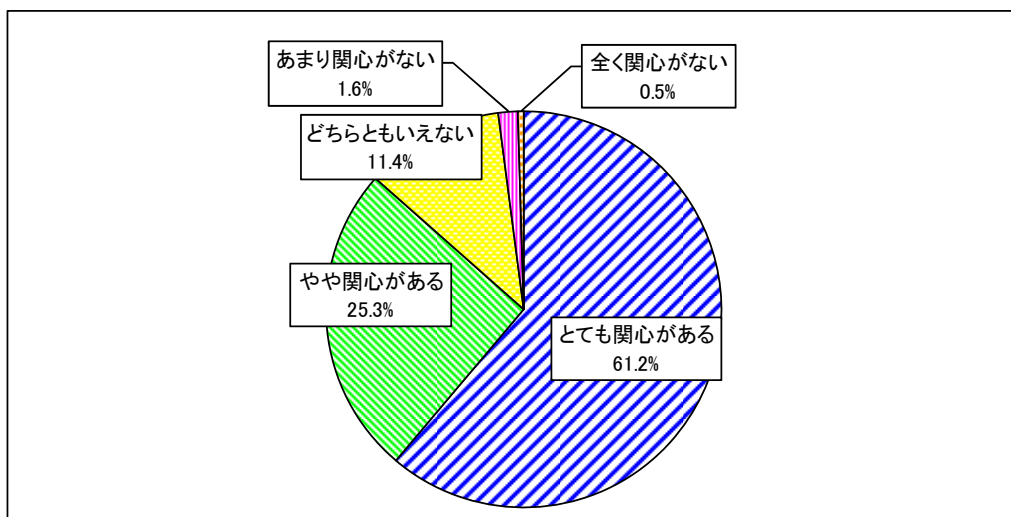
電子証明書等特別控除の適用期間が、平成 24 年分確定申告まで延長された
(平成 24 年分は最高 3,000 円)



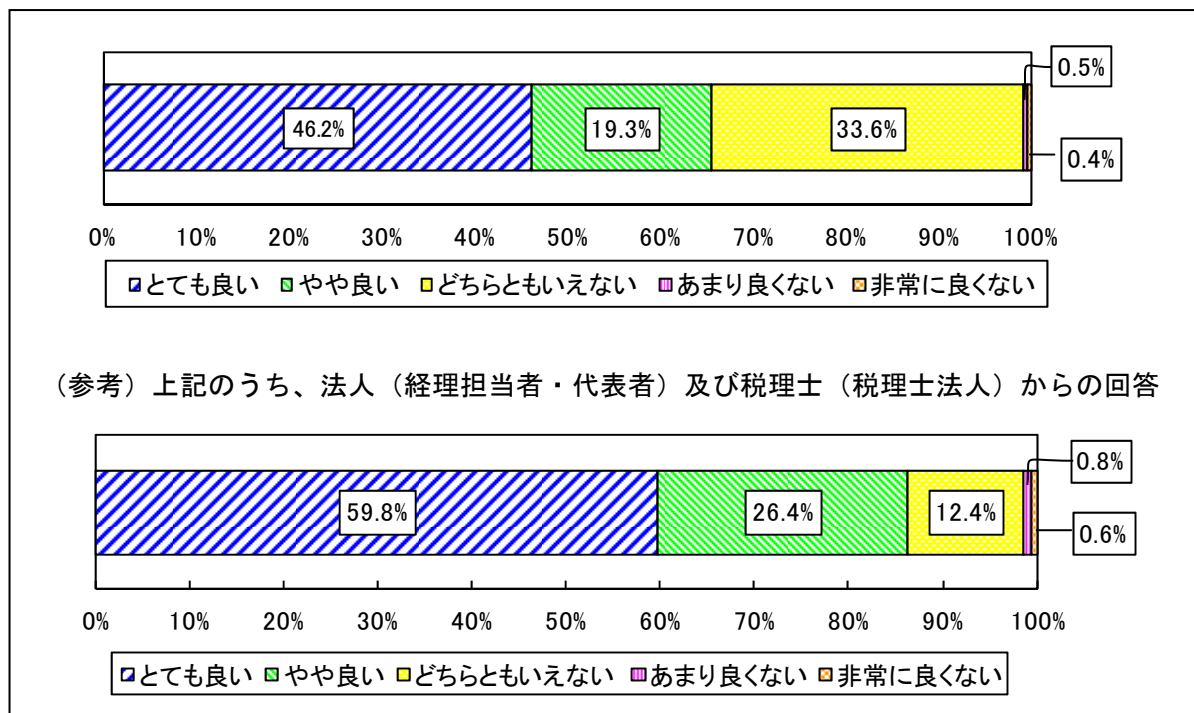
医療費の領収書や源泉徴収票等の添付書類については、提出を省略できる



e-Tax を利用した還付申告書については、処理期間を 3 週間程度に短縮している



11. 法人税等の申告が集中する5月末、8月末、11月末における受付（送信可能）時間の延長について



【e-Tax 受付時間】

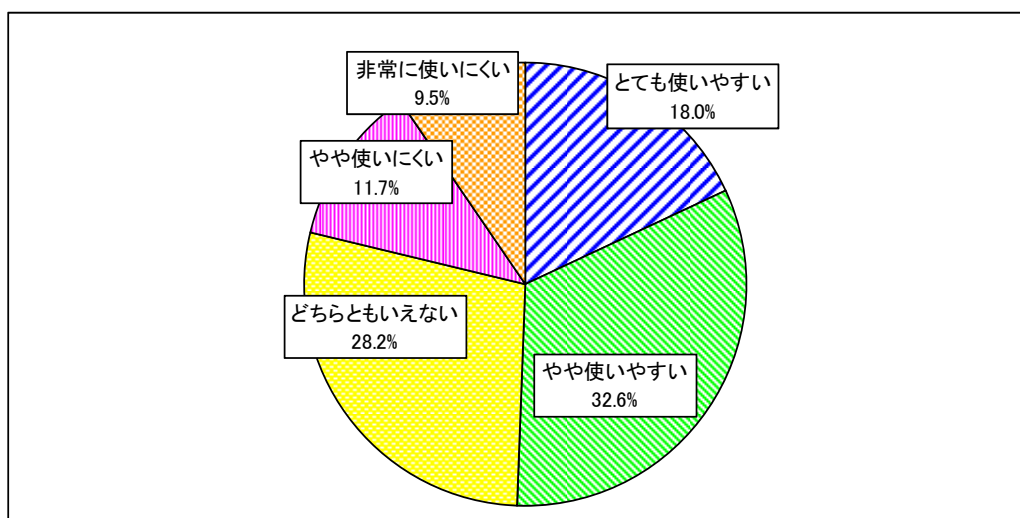
通常期：月曜日から金曜日（祝日等及び12月29日～1月3日を除く） 8時30分～21時

確定申告期：24時間（メンテナンス時間を除く）

5月末、8月末、11月末の月末4日間：8時30分～22時30分

※ 平成25年8月1日以降は、確定申告期以外の受付終了時間を24時まで延長します。

12. e-Tax ソフト（WEB版）について



「給与所得の源泉徴収票等の法定調書」・「給与等の所得税徴収高計算書」の提出、「納税証明書交付請求」及び「納付情報登録依頼」については、e-Tax ソフトをインストールすることなく、e-Tax ホームページの「e-Tax ソフト（WEB版）」で作成・送信することができます。

【主なご要望・ご意見】

1 使い勝手について

<ご要望> 事前準備（各種ソフトのダウンロードなど）が手間なので、簡素化してほしい。

<回 答> e-Tax を利用するためには、各種ソフトをダウンロードしていただくなど事前準備が必要であり、納税者の方々にはお手数をお掛けしております。

納税者の方々のご意見を受け、これまで、確定申告書等作成コーナーにおいて、必要な環境をまとめて設定することができる「事前準備セットアップ」ツールの提供や、「給与所得の源泉徴収票等の法定調書」・「給与等の所得税徴収高計算書」の提出、「納税証明書交付請求」及び「納付情報登録依頼」について、e-Tax ソフトをインストールすることなく作成・送信することができる「e-Tax ソフト（WEB 版）」の導入など、利便性の向上に努めてきました。

今後も、いただいたご意見を踏まえ、引き続き使い勝手の向上に努めていきます。

2 本人確認方法について

<ご要望> 電子証明書の取得や登録などの手続が面倒なので、簡素化してほしい。

<回 答> e-Tax では、納税者の方の権利・義務に係わる重要なデータを扱うことから、情報セキュリティの確保には万全を期しており、原則として納税者本人の電子証明書の添付を求めていることから、そのための手続等が必要となります（税理士が代理送信をする場合には、納税者本人の電子証明書の添付を省略することができます。）。

今後もセキュリティを確保しつつ、利便性の向上が図れるような利用方法の改善について検討していきます。

3 受付（送信可能）時間について

<ご要望> 受付（送信可能）時間をもっと延長してほしい。

<回 答> 現在、e-Tax の利用状況を踏まえ、所得税の確定申告期については 24 時間受付とするともに、法人税等の申告が集中する 5 月末、8 月末、11 月末について受付終了時間を 22 時 30 分まで延長しています（通常期は平日 21 時まで受付をしています）。

この 25 年 8 月以降は、納税者の方々の要望に基づき、利用状況や運用コストを勘案した結果、確定申告期以外の受付終了時間を平日 24 時まで延長することとしました。

4 説明の分かりやすさについて

<ご要望> 法律用語や IT 用語などの専門用語が多く使われているので、簡単な言葉で説明してほしい。

<回 答> e-Tax を誰もが容易に利用できるよう、これまで画面上の案内や操作マニュアルなどについて改善を図ってきたところですが、いただいたご意見を踏まえ、今後もより分かりやすく簡単に理解できるものとなるよう努めていきます。

5 電子証明書等特別控除について

<ご要望> 電子証明書等特別控除を毎年適用できるようにしてほしい。

<回 答> 電子証明書等特別控除は、行政手続のオンライン利用の際に必要な電子証明書等の取得を促進する観点から、電子証明書と IC カードリーダーライタの取得等を、税制面で支援するため平成 19 年度に創設されましたが、平成 24 年分確定申告をもって適用期限が終了しました。

この制度は終了しましたが、引き続き、納税者の方々の利便性に配慮した様々な取組を実施していきますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

6 その他のご意見

○ 添付書類を PDF で送信できるようにしてほしい。

○ ヘルプデスクの電話をつながりやすくしてほしい。 など

ご要望・ご意見につきましては、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。ご協力ありがとうございました。