

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

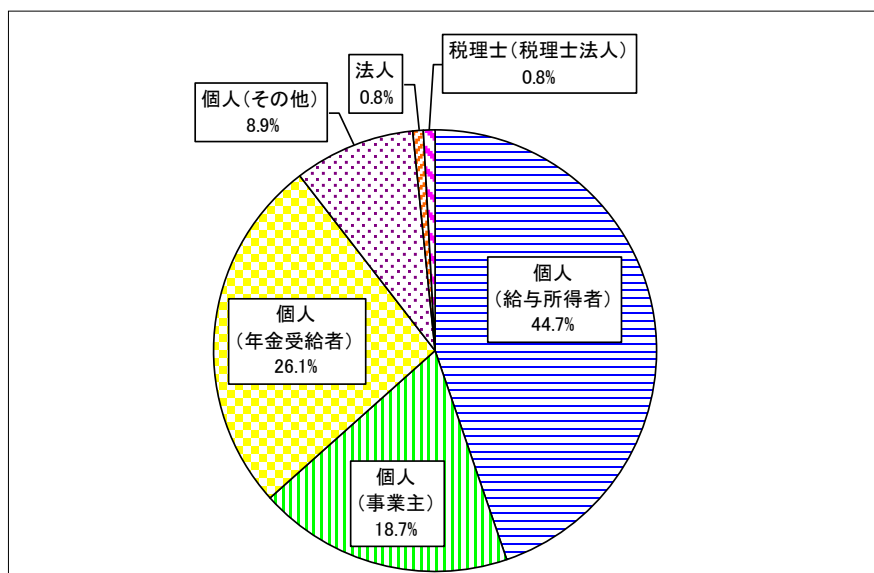
国税庁では、国税電子申告・納税システム（e-Tax）を皆様にとって利用しやすいシステムにしていきたいと考えております。

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 26 年 2 月から 5 月にかけて、54,021 件のご回答をいただきました。

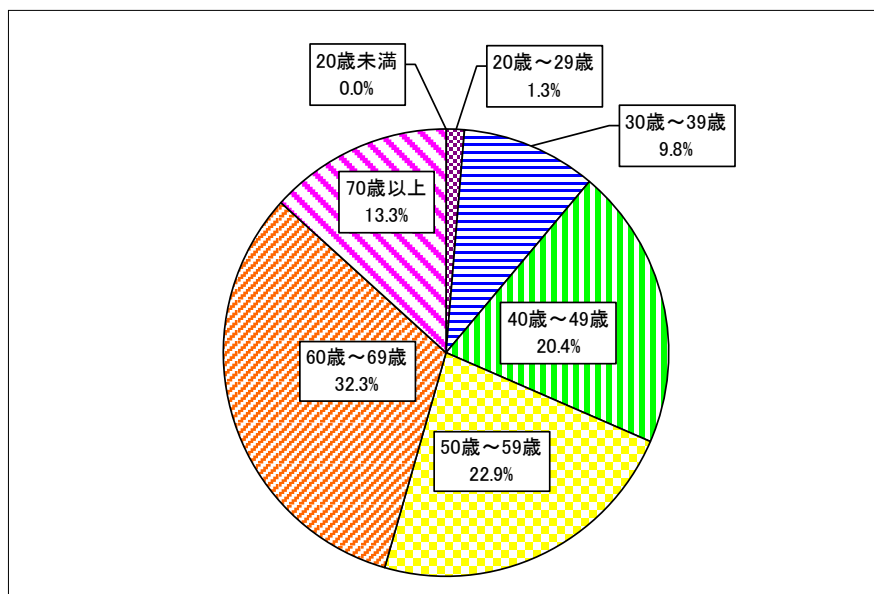
ご協力いただきました皆様には、厚くお礼申し上げます。

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

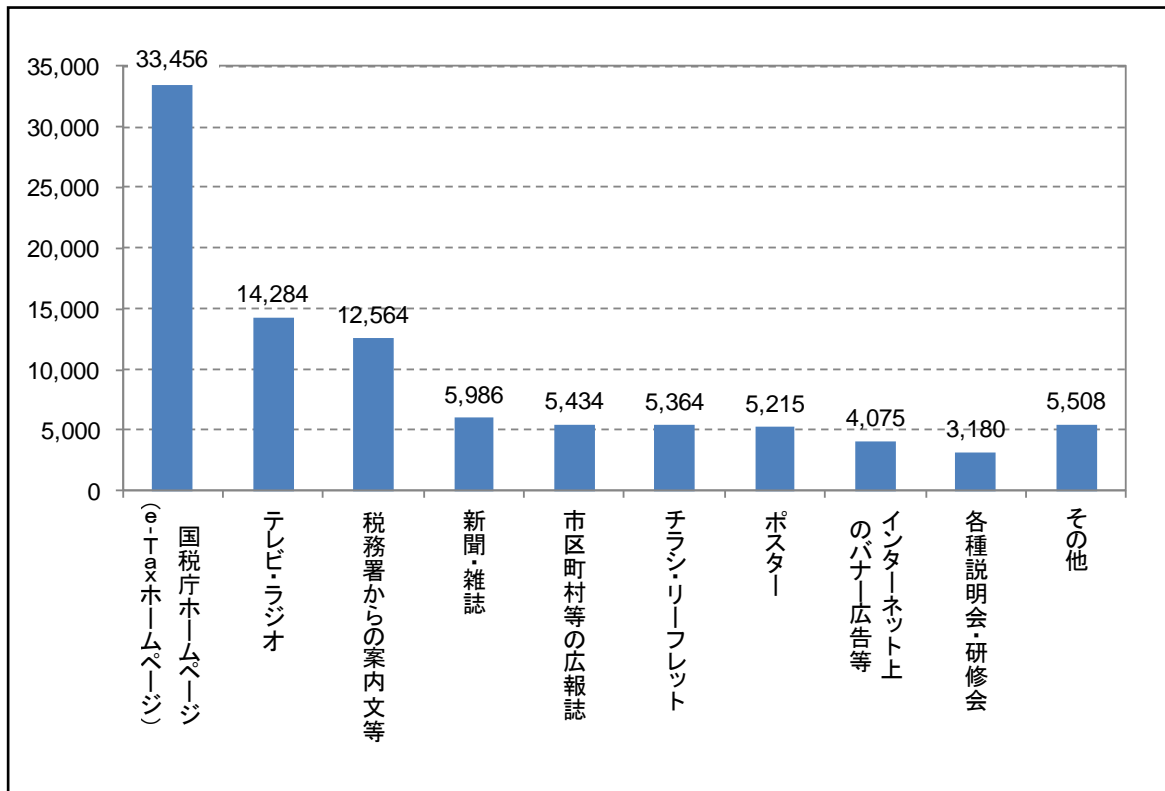


2. アンケート回答者の年齢（個人の方）



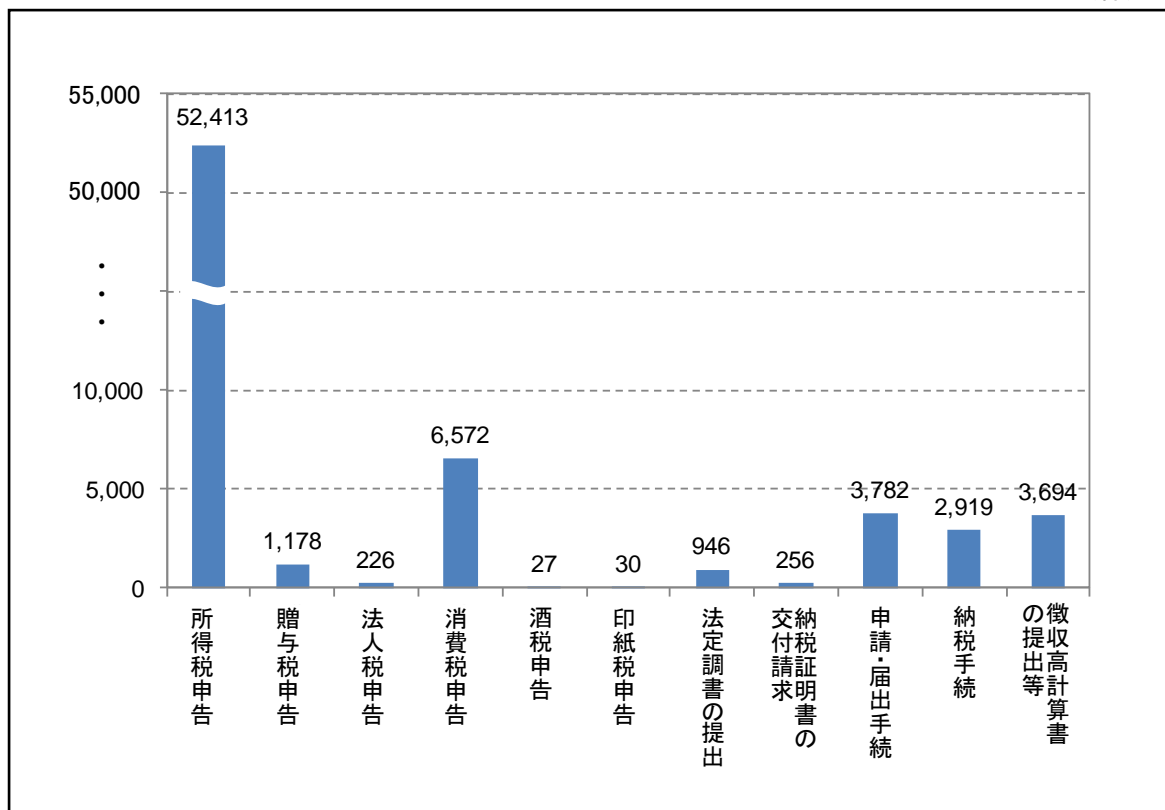
3. e-Tax や確定申告書等作成コーナーをどのようにして知りましたか<複数回答>

(件)



4. 利用した手続<複数回答>

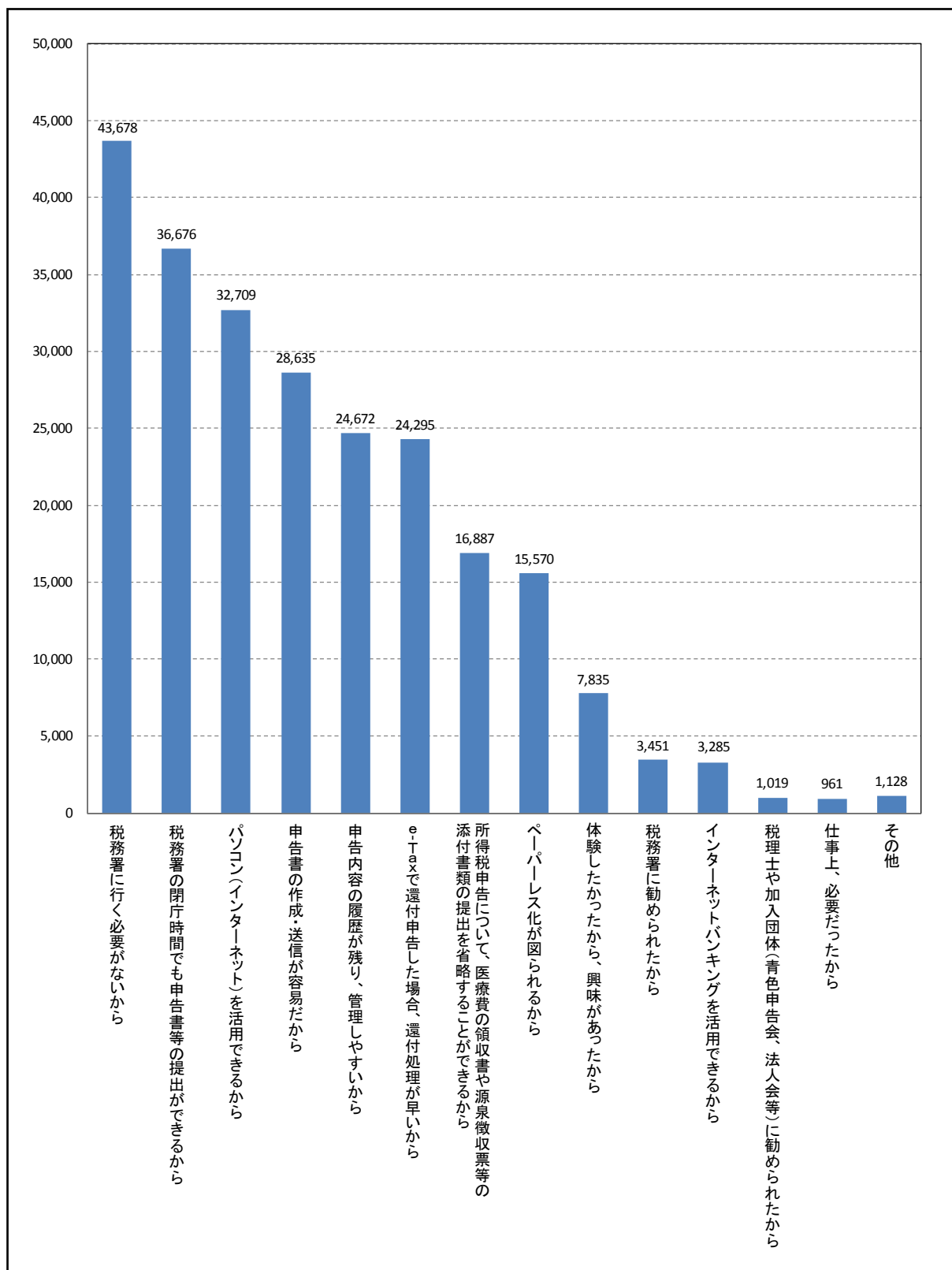
(件)



贈与税申告については、平成 24 年分から e-Tax を利用して提出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>

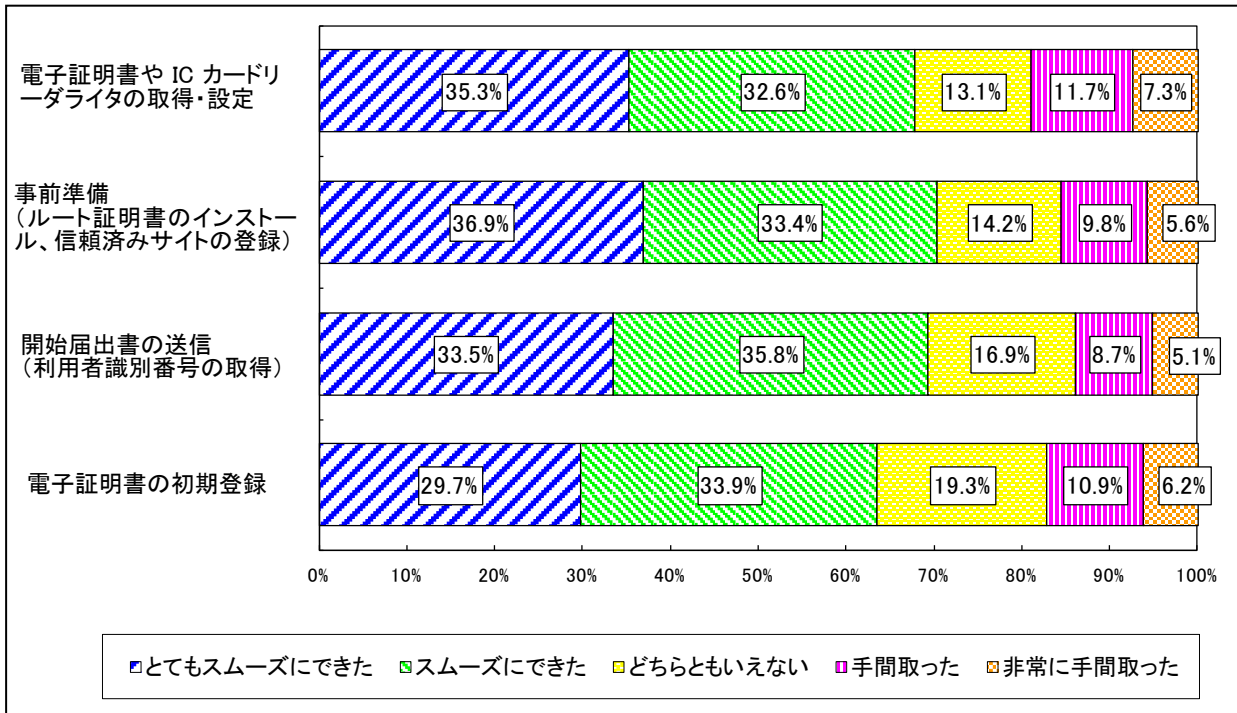
(件)



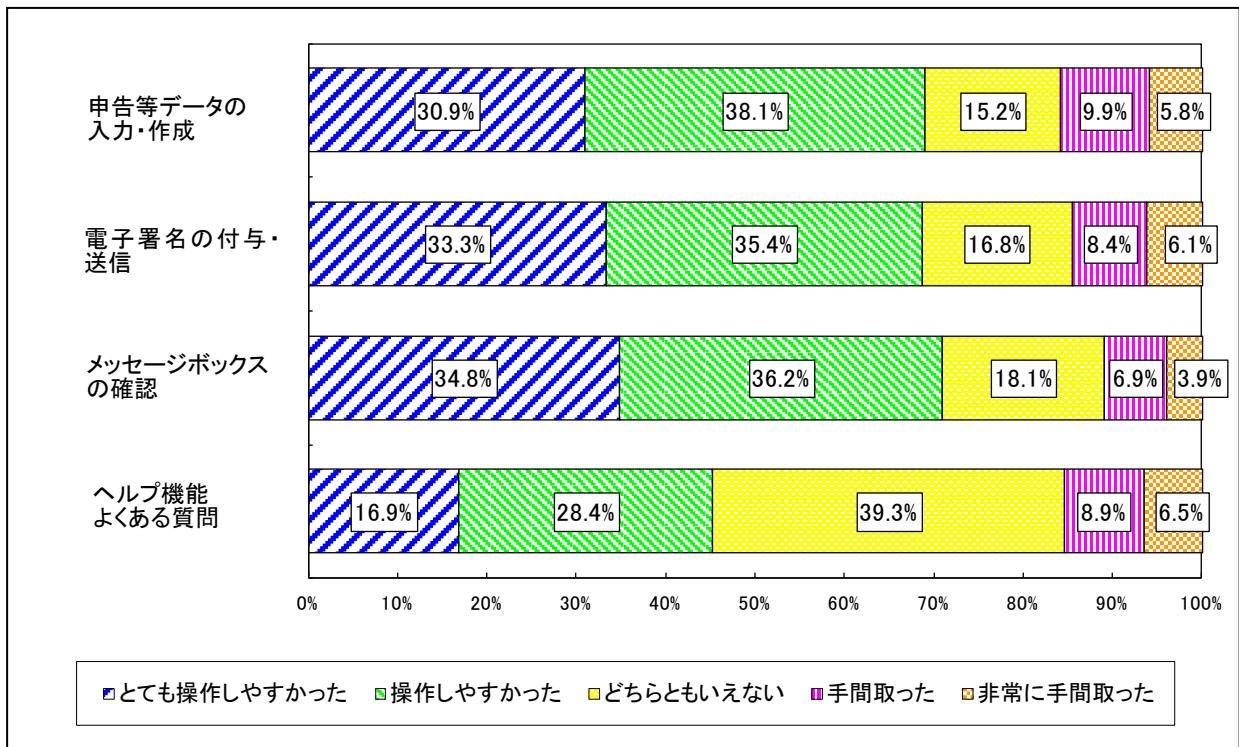
【その他の主な回答】

- ・ 申告会場の混雑を避けることができるため
- ・ 計算ミスや転記誤りなどを防止できるため

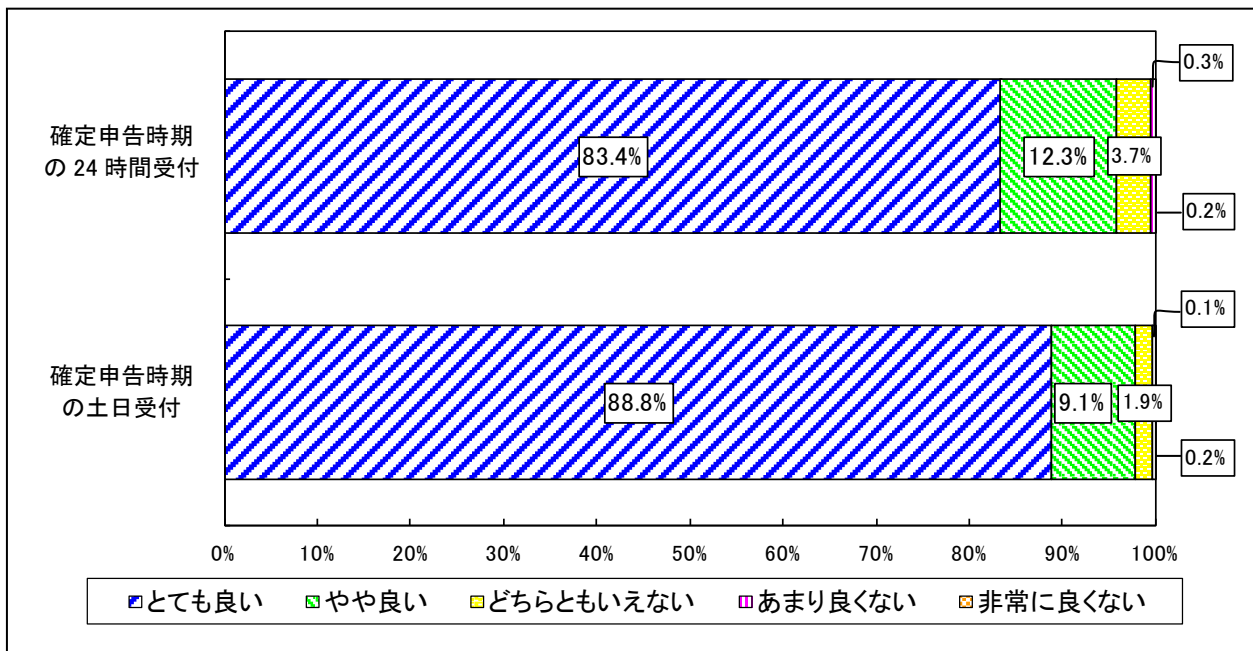
6. 事前手続について



7. 操作のしやすさについて



8. 確定申告時期における受付（送信可能）時間の延長について



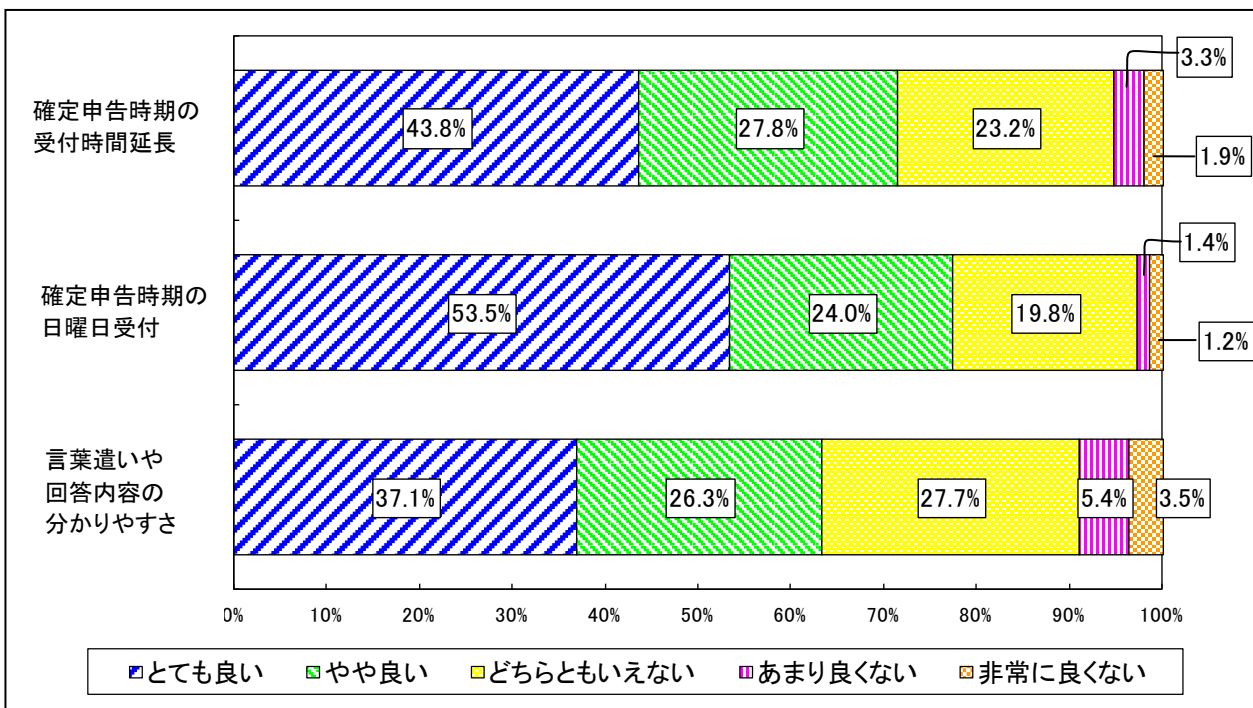
【e-Tax 受付時間】

確定申告時期以外の通常時期：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～24時

確定申告時期：24時間

※ 平成25年8月から、確定申告時期以外の受付終了時間を21時から24時まで延長しました。

9. ヘルプデスクについて



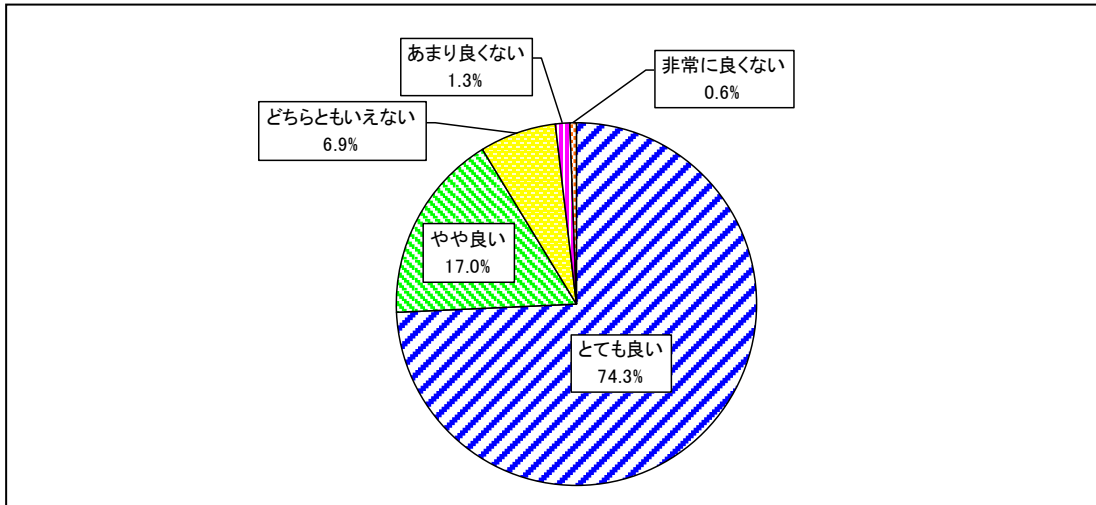
【ヘルプデスクの受付時間】

確定申告時期以外の通常時期：月曜日から金曜日（祝日等及び12月29日～1月3日を除く。）
9時～17時

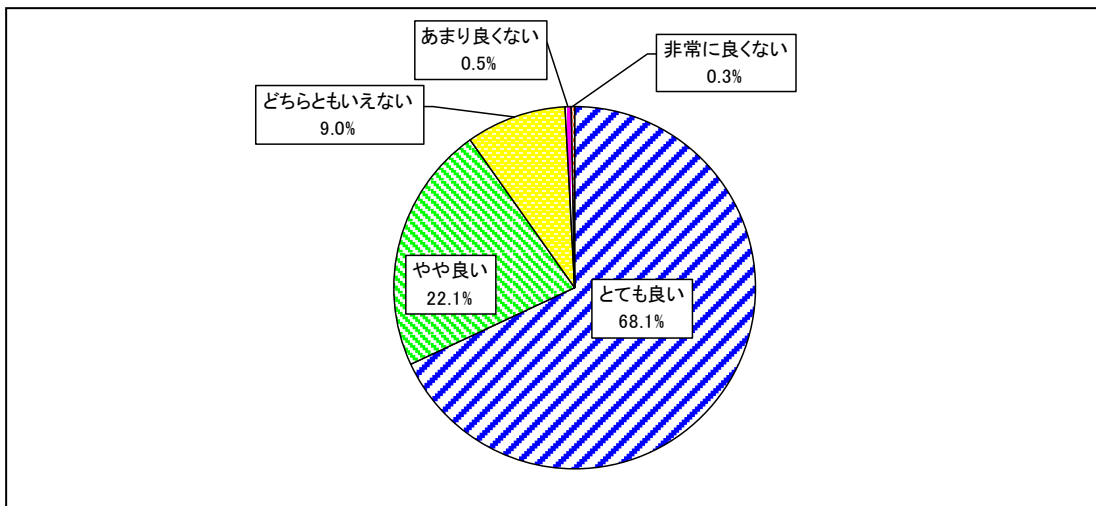
確定申告時期：月曜日から金曜日（祝日を除く。）及び日曜日 9時～20時

10. e-Tax の普及定着に向けた取組について

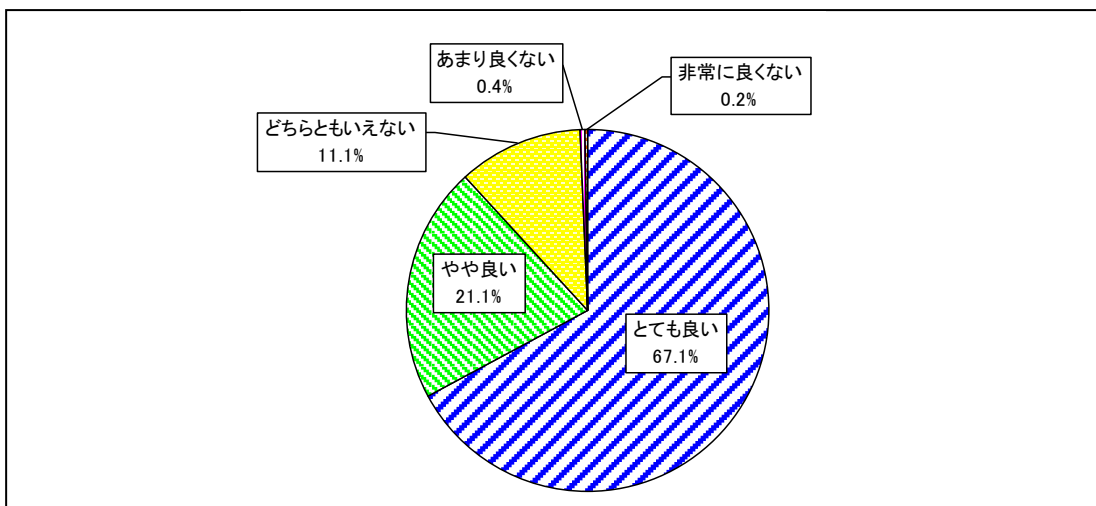
医療費の領収書や源泉徴収票等の添付書類については、記載内容を入力して送信することにより、提出を省略できます。



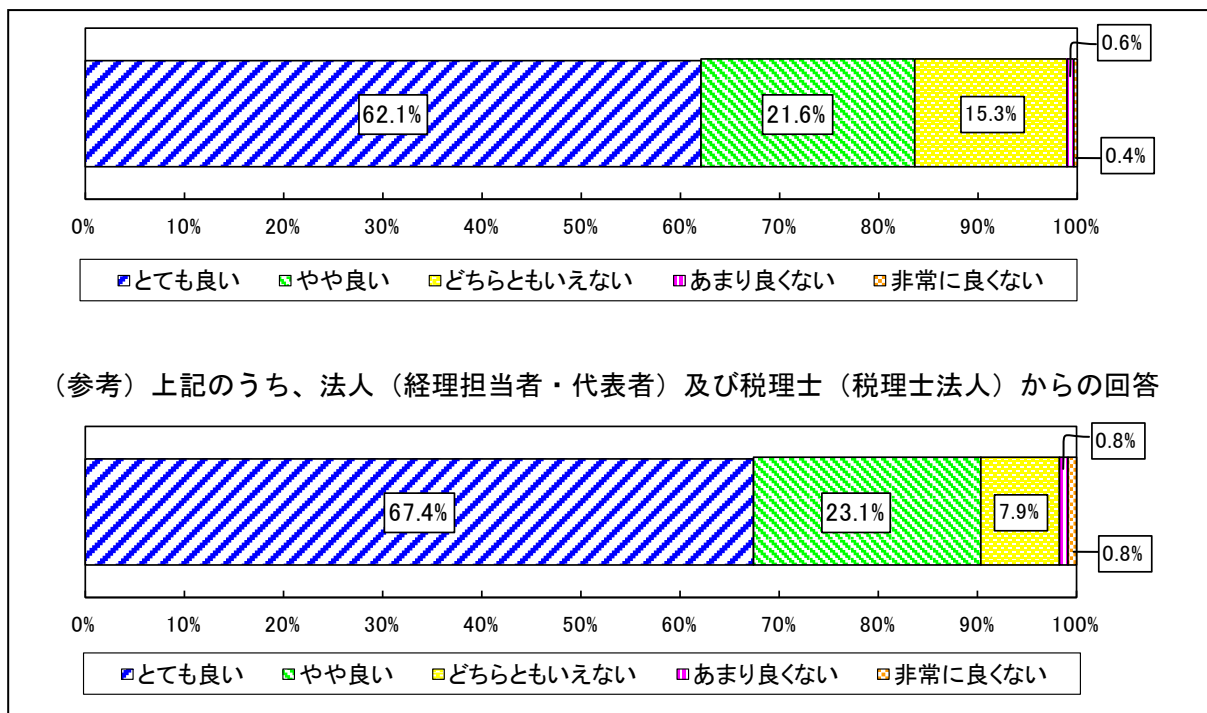
e-Tax を利用して提出した還付申告書については、処理期間を3週間程度に短縮しています。



特に、自宅や税理士事務所から e-Tax で1月・2月に申告した場合は、2～3週間程度で処理しています。(2月にご回答をいただいた件数を集計しています。)



11. 平成 25 年 8 月 1 日から実施している確定申告時期以外の通常時期の e-Tax の受付（送信可能）時間の延長について



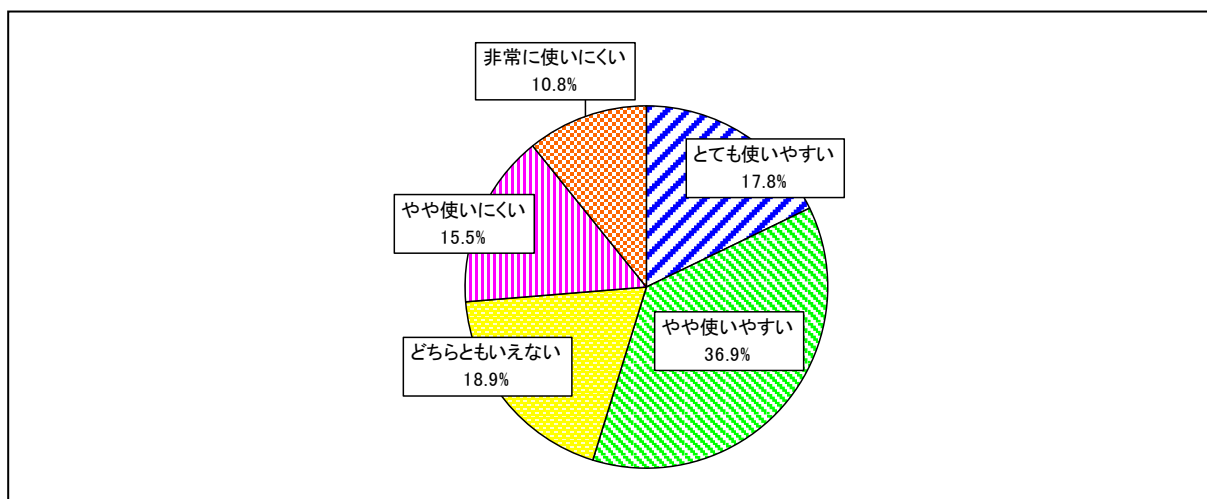
【e-Tax 受付時間】

確定申告時期以外の通常時期：月曜日から金曜日（祝日等及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く。）
8 時 30 分～24 時

確定申告時期：24 時間

※ 平成 25 年 8 月から、確定申告時期以外の受付終了時間を 21 時から 24 時まで延長しました。

12. e-Tax ソフト（WEB 版）について



（注） e-Tax ソフト（WEB 版）で、電子納税や法定調書の提出などをご利用いただいた方にご回答をいただいております。

e-Tax ホームページの「e-Tax ソフト（WEB 版）」では、画面の案内に従って必要項目を入力することにより、「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」及び「納税証明書交付請求」等の作成、送信を行うことができます。

【主なご要望】

1 利用環境について

＜ご要望＞ スマートフォンやタブレット端末で e-Tax を利用できるようにしてほしい。

＜回 答＞ スマートフォンやタブレット端末（以下「スマートフォン等」といいます。）が急速に普及し、パソコンの代替としてのアクセス手段が多様化しています。

これらスマートフォン等の普及状況や利用者の皆様のご意見を踏まえて、これまでパソコンでの利用を前提としていた e-Tax のサービスのうち、電子納税やメッセージボックスの確認など一部の事務等について、スマートフォン等でのサービスを平成 26 年 6 月から開始しました。

詳しくは、e-Tax ホームページ (<http://www.e-tax.nta.go.jp/e-taxsoftsp/e-taxsoftsp.htm>) をご覧ください。

2 ヘルプ機能について

＜ご要望＞ よくある質問などのヘルプ機能を充実してほしい。

＜回 答＞ 国税庁では、e-Tax のご利用に当たって、利用者の皆様から多く寄せられる質問を「よくある質問」として e-Tax ホームページと国税庁ホームページの「確定申告書等作成コーナー」に掲載しています。

また、平成 26 年 1 月からは、特に質問が多い事項について、説明用動画を掲載し、利用者の利便性向上を図りました。

今後も、頂いたご意見・ご要望等を踏まえ、ヘルプ機能の充実に取り組むこととしています。

3 添付書類の提出について

＜ご要望＞ e-Tax で申告した場合は、添付書類の提出を不要としてほしい。

＜回 答＞ 所得税等の確定申告書については、「給与所得の源泉徴収票」や「医療費の領収書」などの第三者作成の添付書類の提出省略制度を設けています。対象範囲等については、e-Tax ホームページ (<http://www.e-tax.nta.go.jp/toiawase/qa/kakutei/tempu01.htm>) をご覧ください。

なお、第三者作成の添付書類の提出省略制度の対象範囲となっていない添付書類について、利用者の皆様から PDF などの画像データで提出できるようにしてほしいとのご要望を頂いており、今後、課税の適正性を確保しつつ、利用者の利便性向上を図ることができる対象範囲や提出方法の検討を行うこととしています。

4 事前手続について

＜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改善してほしい。

＜回 答＞ e-Tax では、原則として、ご本人の電子証明書の添付を求めています。その取得の手間や登録の手続等について、改善を求める多くのご意見・ご要望が寄せられており、今後、セキュリティを確保しつつ、利用者の皆様の利便性の向上等が図られるよう検討を行うこととしています。

5 その他のご要望

- ヘルプデスクの電話をつながりやすくしてほしい。

ご意見・ご要望につきましては、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。