

平成 23 年度における e-Tax の利用状況等について(概要)

国税庁においては、本年 5 月に「新たなオンライン利用に関する計画」に基づく「業務プロセス改革計画」(改革計画)を策定しました。

この改革計画では、「国民の利便性向上に関する指標」、「行政運営の効率化に関する指標」及び「オンライン利用率等(「オンライン利用率」及び「ICT 活用率」)」を成果指標としております。

「オンライン利用率」については、本年 4 月に「オンライン利用拡大行動計画」(旧計画)に基づく平成 23 年度における e-Tax の利用状況を公表しておりますが、改革計画に基づく「オンライン利用率等」が確定しましたので、以下のとおり公表します。

なお、平成 23 年度における改革計画の各成果指標(「オンライン利用率等」を除く。)の実績値については、次のとおりであり、「平成 24 事務年度 国税庁が達成すべき目標に対する実績の評価に関する実施計画(平成 24 年 6 月)」及び「平成 23 事務年度 国税庁が達成すべき目標に対する実績の評価書(平成 24 年 10 月)」において公表しています。

《平成 23 年度における改革計画のオンライン利用率等以外の各成果指標の実績値》

	〈実績値〉	〈前年対比〉
＜国民の利便性向上に関する指標＞		
○ e-Tax の利用満足度	68.0%	(+1.6 ポイント)
○ 国税庁 HP「確定申告書等作成コーナー」の利用満足度	80.1%	(▲0.0 ポイント)
＜行政運営の効率化に関する指標＞		
○ オンライン申請の受付 1 件当たりの費用	508 円	(▲73 円)

(注) 事務処理時間については、平成 24 年度以降に基準値及び目標値を決定する予定。

※ 改革計画については、「国税庁における『業務プロセス改革計画』の策定について」(<http://www.e-tax.nta.go.jp/topics/gyopuro.htm>)をご覧ください。

※ 旧計画に基づく e-Tax の利用状況については、「平成 23 年度における e-Tax の利用状況について」(<http://www.e-tax.nta.go.jp/topics/23pressrelease.pdf>)をご覧ください。

※ 国民の利便性向上に関する指標については、「平成 23 事務年度 国税庁が達成すべき目標に対する実績の評価書(平成 24 年 10 月)」の業績指標 1-15 (e-Tax の利用満足度) 及び 1-17 (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) において公表しています。

※ 行政運営の効率化に関する指標については、「平成 24 事務年度 国税庁が達成すべき目標に対する実績の評価に関する実施計画(平成 24 年 6 月)」の業績指標 1-19 (オンライン申請の受付 1 件当たりの費用) において公表しています。

《平成 23 年度における e-Tax の利用状況等》

1 オンライン利用率（改革計画成果指標） ※別紙 1 参照

	〈利用率〉	〈前年対比〉
○ 公的個人認証の普及割合等に左右される 3 手続 (主な手続)	44.2%	(+3.1 ポイント)
所得税申告	47.3%	(+3.2 ポイント)
消費税申告 (個人)	49.1%	(+4.3 ポイント)
○ 上記以外の 12 手続 (主な手続)	73.1%	(+3.0 ポイント)
法人税申告	59.0%	(+6.5 ポイント)
消費税申告 (法人)	58.6%	(+6.2 ポイント)
給与所得の源泉徴収票等	72.3%	(+6.6 ポイント)

2 ICT 活用率（改革計画成果指標） ※別紙 2 参照

	〈活用率〉	〈前年対比〉
○ ICT 活用率 (内訳)	61.9%	(+4.6 ポイント)
所得税申告	62.2%	(+4.6 ポイント)
消費税申告 (個人)	56.4%	(+4.8 ポイント)
[参考] ICT 活用率は、所得税申告及び消費税申告(個人)の総申告件数のうち、自宅等でインターネット環境を利用して申告書を作成した件数(書面提出分を含みます。)の割合を示します。		

3 e-Tax の利用件数 ※別紙 3 参照

	〈利用件数〉	〈前年対比〉
○ 公的個人認証の普及割合等に左右される 3 手続 (主な手続)	951 万件	(103.1%)
所得税申告	891 万件	(103.3%)
消費税申告 (個人)	59 万件	(100.5%)
○ 上記以外の 12 手続 (主な手続)	751 万件	(101.4%)
法人税申告	152 万件	(112.3%)
消費税申告 (法人)	116 万件	(109.4%)
給与所得の源泉徴収票等	153 万件	(109.8%)

○ e-Taxの利用率(改革計画成果指標)

区分		年度	平成22年度	平成23年度	前年対比
業務プロセス改革計画の重点手続	所得税申告①		% 44.1	% 47.3	ポイント +3.2
	消費税申告(個人)②		44.8	49.1	+4.3
	納税証明書交付請求③		0.7	0.7	▲0.0
	公的個人認証の普及割合等に左右される3手続(①～③の計)④		41.1	44.2	+3.1
	法人税申告⑤		52.5	59.0	+6.5
	消費税申告(法人)⑥		52.4	58.6	+6.2
	酒税申告⑦		90.1	90.6	+0.5
	印紙税申告⑧		64.2	64.3	+0.1
	給与所得の源泉徴収票等(6手続)⑨		65.7	72.3	+6.6
	利子等の支払調書⑩		12.2	10.1	▲2.1
	電子申告・納税等開始(変更等)届出書⑪		99.4	99.5	+0.1
	上記④以外の12手続(⑤～⑪の計)⑫		70.1	73.1	+3.0

(注)1 業務プロセス改革計画は、平成23年度から平成25年度までを対象期間とするものですが、前年比較等の便宜上、平成22年度についても利用率を算出しています。

2 「給与所得の源泉徴収票等(6手続)⑨」とは、「給与所得の源泉徴収票(及び同合計表)」、「退職所得の源泉徴収票(及び同合計表)」、「報酬、料金、契約金及び賞金の支払調書(及び同合計表)」、「不動産の使用料等の支払調書(及び同合計表)」、「不動産等の譲受けの対価の支払調書(及び同合計表)」及び「不動産等の売買又は貸付けのあっせん手数料の支払調書(及び同合計表)」の6調書をいいます。

○ ICT活用率(改革計画成果指標)

区分 \ 年度		平成22年度	平成23年度	前年対比
所得税申告	利用件数	11,275,142 件	11,729,278 件	104.0 %
	ICT活用率	57.6 %	62.2 %	+4.6ポイント
消費税申告(個人)	利用件数	673,427 件	676,345 件	100.4 %
	ICT活用率	51.6 %	56.4 %	+4.8ポイント
合 計	利用件数	11,948,569 件	12,405,623 件	103.8 %
	ICT活用率	57.3 %	61.9 %	+4.6ポイント

- (注) 1 ICT活用率は、所得税申告及び消費税申告(個人)の総申告件数のうち、自宅等でインターネット環境を利用して申告書を作成した件数(書面提出分を含みます。)の割合を示します。
- 2 業務プロセス改革計画は、平成23年度から平成25年度までを対象期間とするものですが、前年比較等の便宜上、平成22年度についてもICT活用率を算出しています。

○ e-Taxの利用件数

区分		年度	平成22年度	平成23年度	前年対比
業務プロセス改革計画の重点手続	所得税申告①	件	8,625,820	8,907,933	103.3
	消費税申告（個人）②	件	585,080	588,084	100.5
	納税証明書等の交付請求③	件	10,609	9,901	93.3
	公的個人認証の普及割合等に左右される3手続（①～③の計）④	件	9,221,509	9,505,918	103.1
	法人税申告⑤	件	1,355,202	1,521,278	112.3
	消費税申告（法人）⑥	件	1,059,023	1,158,219	109.4
	酒税申告⑦	件	38,108	37,897	99.4
	印紙税申告⑧	件	83,288	83,687	100.5
	給与所得の源泉徴収票等（6手続）⑨	件	1,389,612	1,526,074	109.8
	利子等の支払調書⑩	件	24,144	26,577	110.1
	電子申告・納税等開始（変更等）届出書⑪	件	3,460,093	3,156,712	91.2
	上記④以外の12手続（⑤～⑪の計）⑫	件	7,409,470	7,510,444	101.4
業務プロセス改革計画の重点手続全体（④及び⑫の計）⑬		件	16,630,979	17,016,362	102.3
上記⑬以外の申請・届出等⑭		件	2,018,606	2,226,919	110.3
納付手続⑮		件	2,040,719	2,446,111	119.9
合計（⑬～⑮の計）		件	20,690,304	21,689,392	104.8

（注）1 業務プロセス改革計画は、平成23年度から平成25年度までを対象期間とするものですが、前年比較等の便宜上、平成22年度についても利用件数を算出しています。

2 「給与所得の源泉徴収票等（6手続）⑨」とは、「給与所得の源泉徴収票（及び同合計表）」、「退職所得の源泉徴収票（及び同合計表）」、「報酬、料金、契約金及び賞金の支払調書（及び同合計表）」、「不動産の使用料等の支払調書（及び同合計表）」、「不動産等の譲受けの対価の支払調書（及び同合計表）」及び「不動産等の売買又は貸付けのあっせん手数料の支払調書（及び同合計表）」の6調書をいいます。

「業務プロセス改革計画」における成果指標の概要

＜国民の利便性向上に関する指標＞

- e-Tax の利用満足度（基準値：66.4%、目標：70%）
 - アンケート調査を実施し、満足度を測定。
- 国税庁 HP「確定申告書等作成コーナー」の利用満足度（基準値：80.1%、目標：85%）
 - アンケート調査を実施し、満足度を測定。

＜行政運営の効率化に関する指標＞

- オンライン申請の受付 1 件当たりの費用（基準値：581 円、目標：対前年度比減少）
 - オンライン申請 1 件当たりの整備費用・運用経費等から算出。
- 事務処理時間（基準値及び目標は平成 24 年度以降に決定）
 - 所得税申告、法人税申告、消費税（個人・法人）申告について、サンプル調査等を実施し、基準値及び目標値を検討。

＜オンライン利用率等（国民の利便性向上と行政運営の効率化共通指標）＞

- オンライン利用率
 - ・ 公的個人認証の普及割合等に左右される所得税申告等 3 手続（基準値：41.1%、目標：50%）
 - ・ 上記以外の法人税申告等 12 手続（基準値：70.1%、目標：72%）
- ICT 活用率（基準値：57.3%、目標：65%）
 - 所得税申告・消費税（個人）申告については、ICT 活用率の目標を設定。

（注）「基準値」は平成 22 年度の実績値、「目標」は平成 25 年度までに達成すべき目標のことをいいます。