

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）を多くの皆様に利用していただき、また、利用される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います。

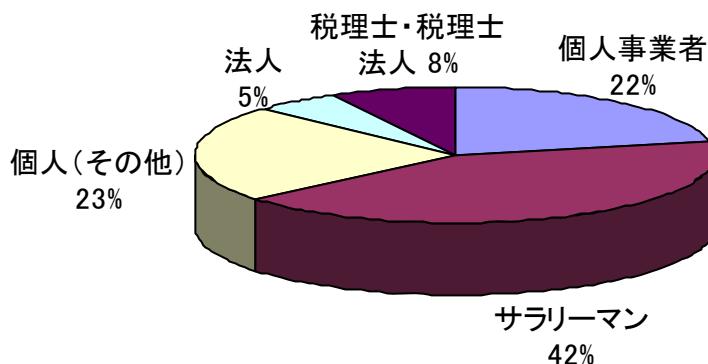
そのため、e-Tax を利用していただいた方及び今後利用を検討されている方を対象として、平成 18 年 2 月から 5 月にかけて e-Tax の利用に関するアンケートを実施し、1,052 件のご回答をいただきました。

アンケートにご協力いただきました皆様には厚くお礼申し上げます。

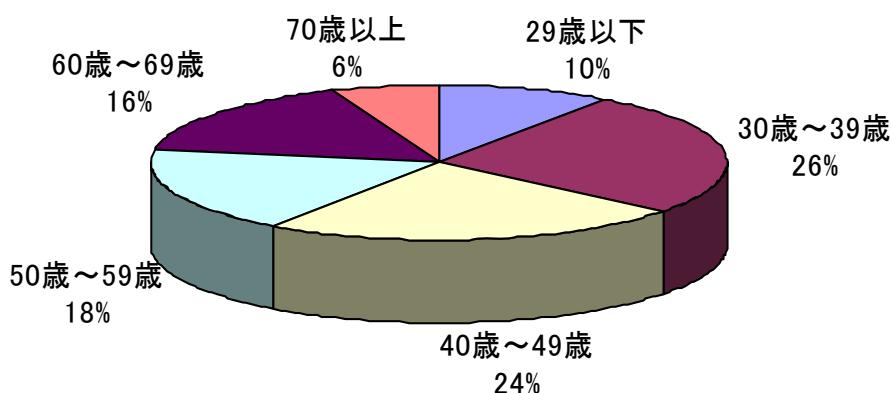
今回のアンケート結果並びにいただきました意見等につきましては、今後のシステム改善等を進めていく際の参考とさせていただきます。

アンケート結果の概要は次のとおりです。

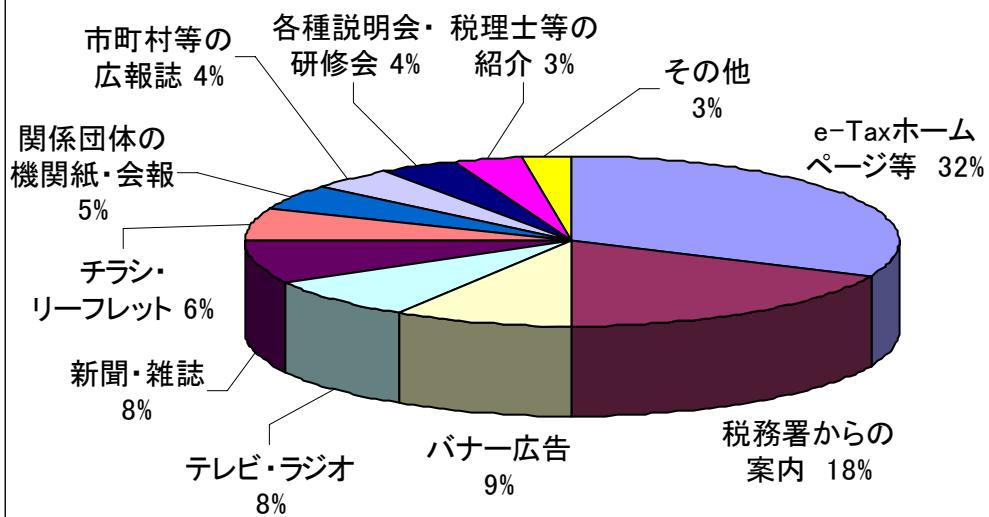
アンケート回答者の内訳



アンケート回答者(個人)の年齢構成

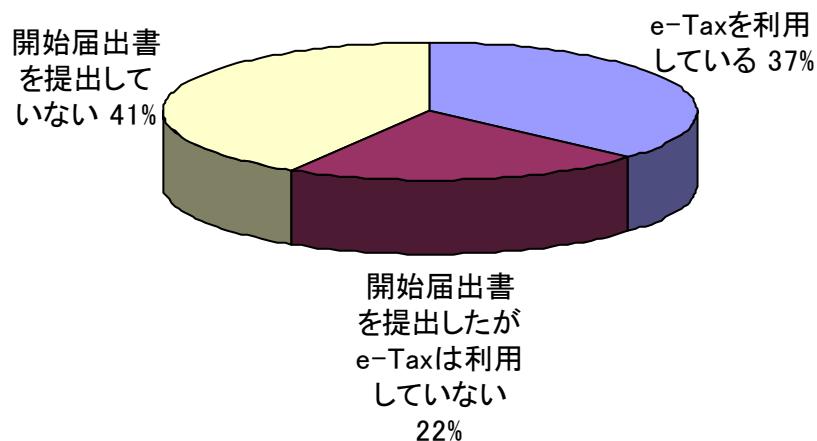


e-Taxをどのようにして知りましたか(複数回答)

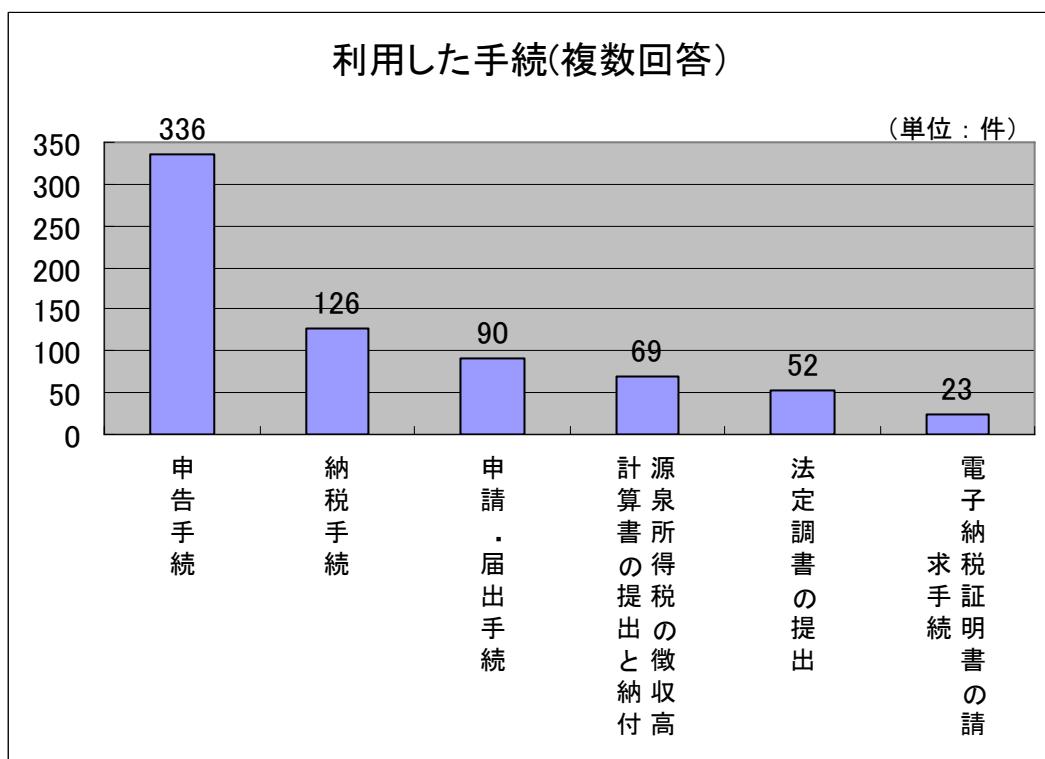
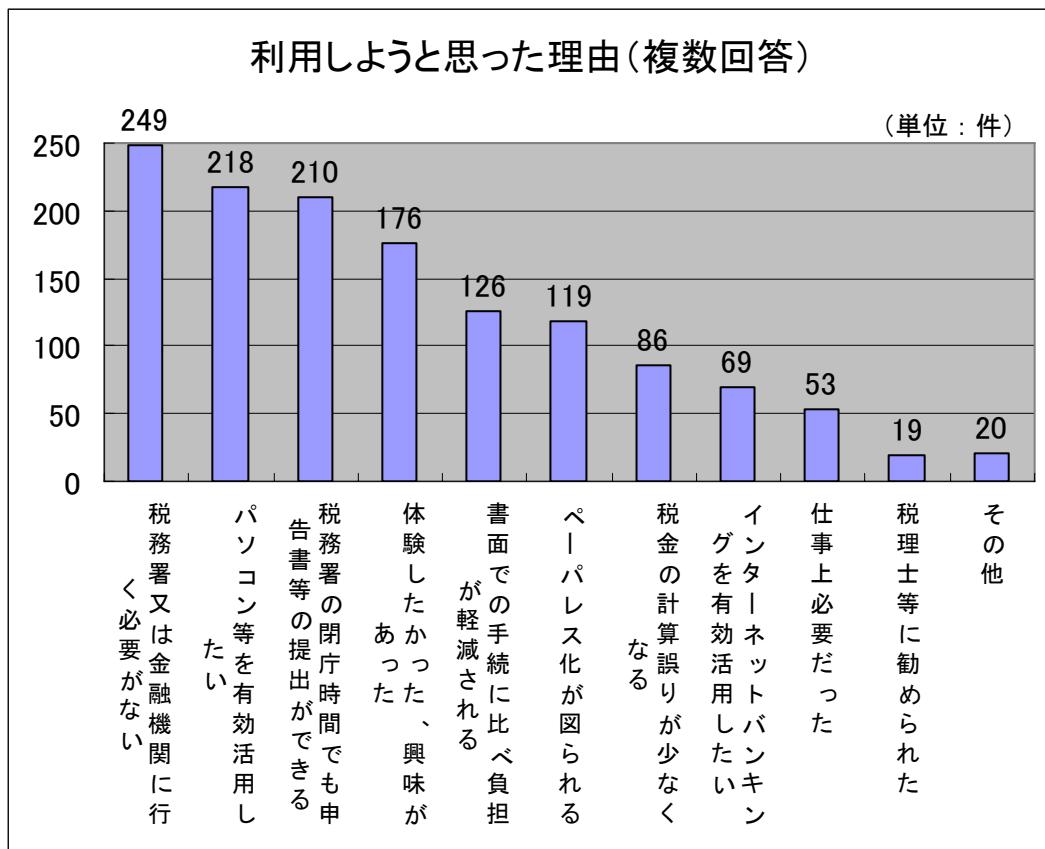


n=1,764

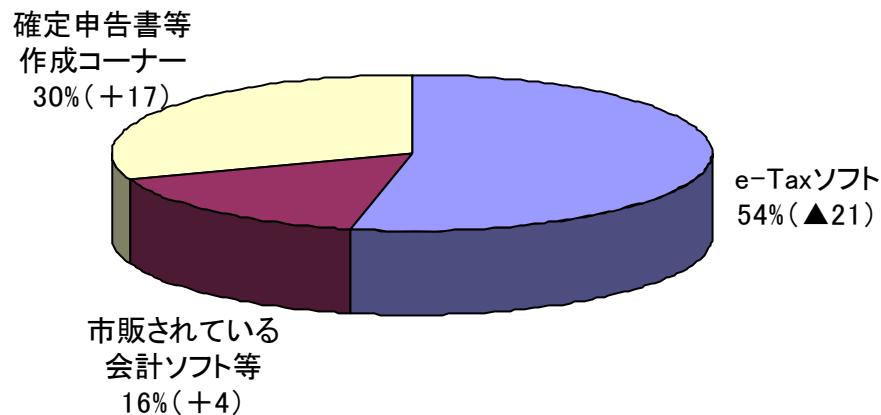
アンケート回答者の利用状況



○ e-Tax を利用している方への質問

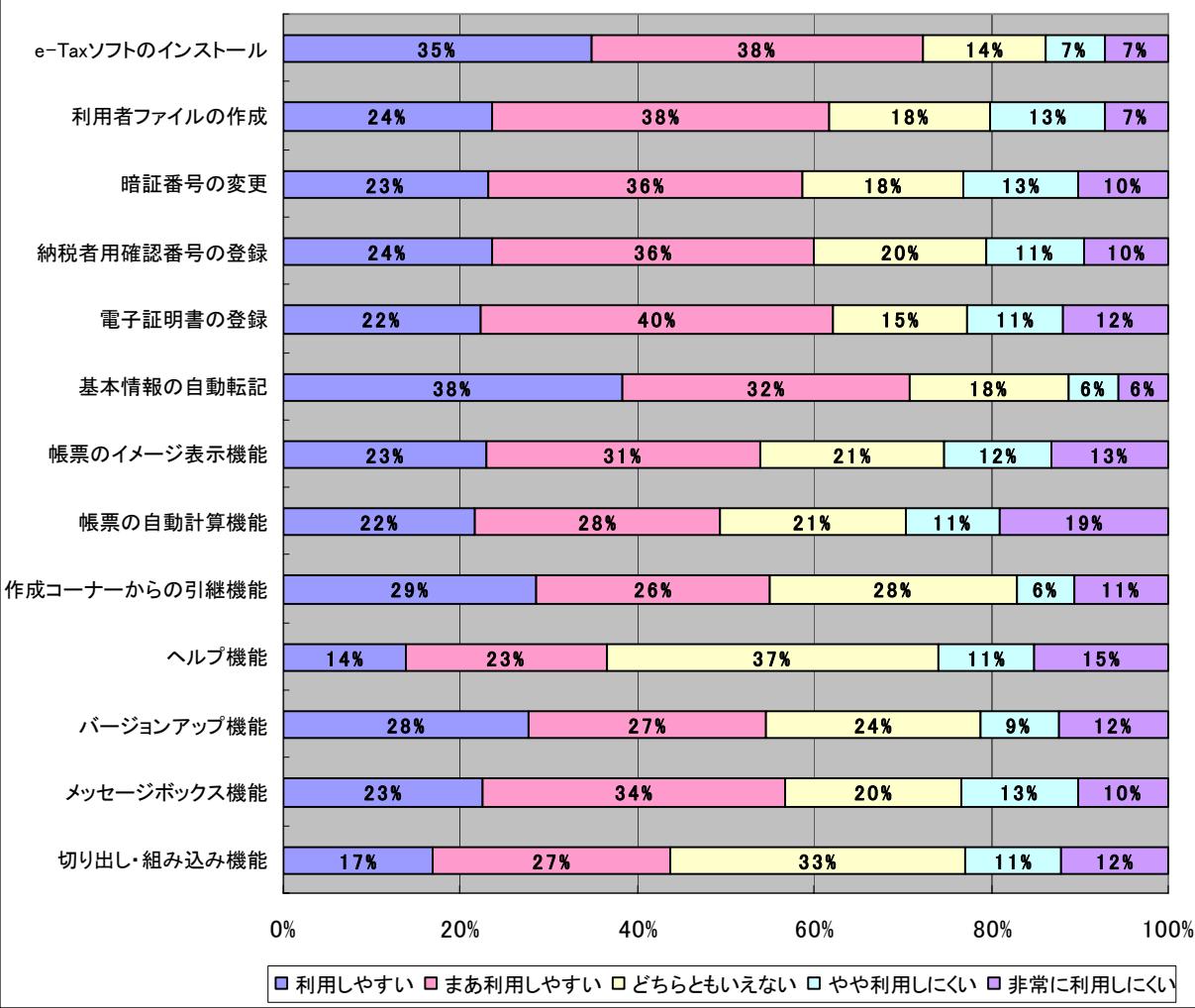


利用の際に使用したソフトウェア等

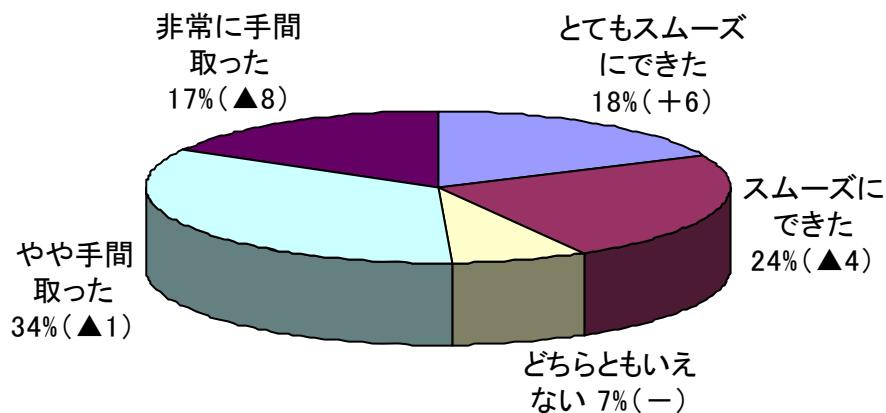


(注) カッコ書きは前年との比較である。

各機能の利用しやすさ



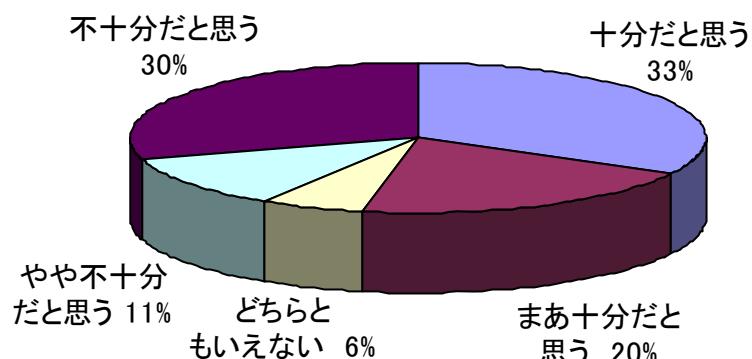
暗証番号の変更、電子証明書 の登録など事前手続について



(注) カッコ書きは前年との比較である。

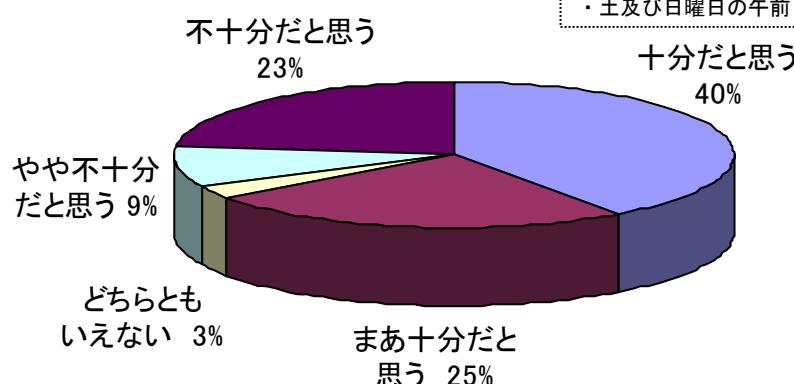
e-Taxの受付時間(通常期)

月～金曜日（祝日等除く）の午前9時～午後9時

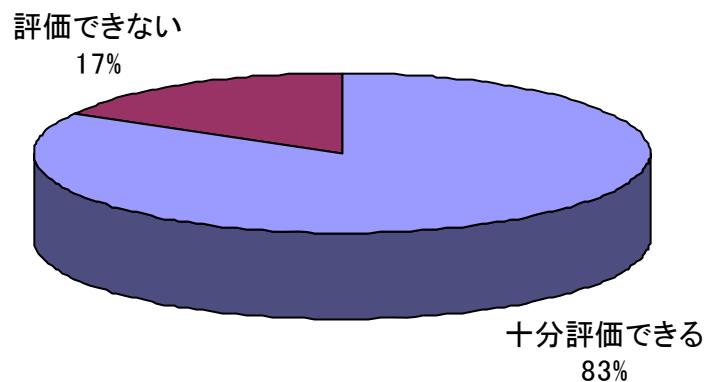


e-Taxの受付時間(確定申告期)

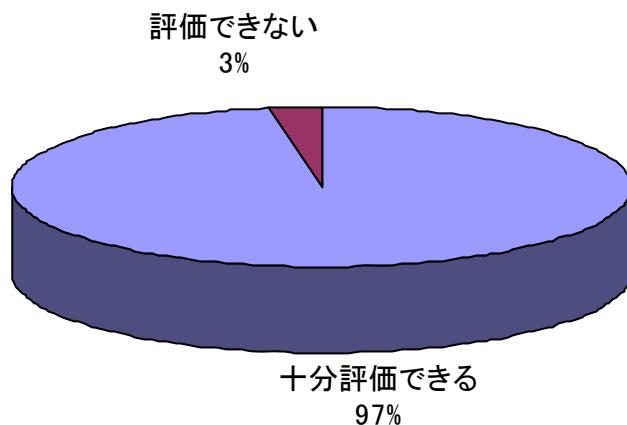
・月～金曜日の午前9時～午後11時
・土及び日曜日の午前9時～午後9時



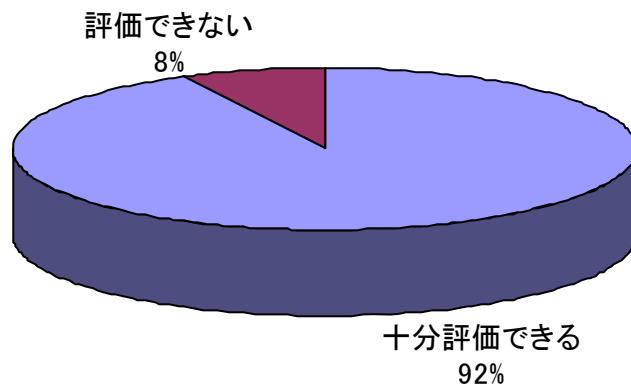
e-Taxの受付時間の拡大の評価



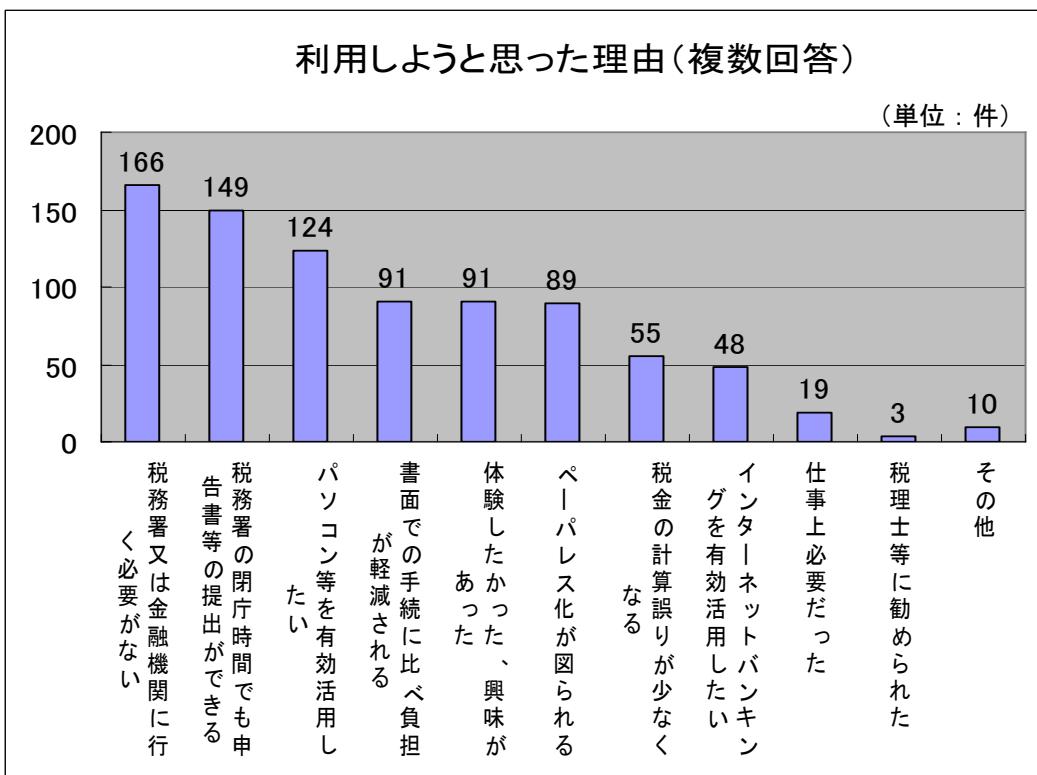
開始届出手続のオンライン化の評価



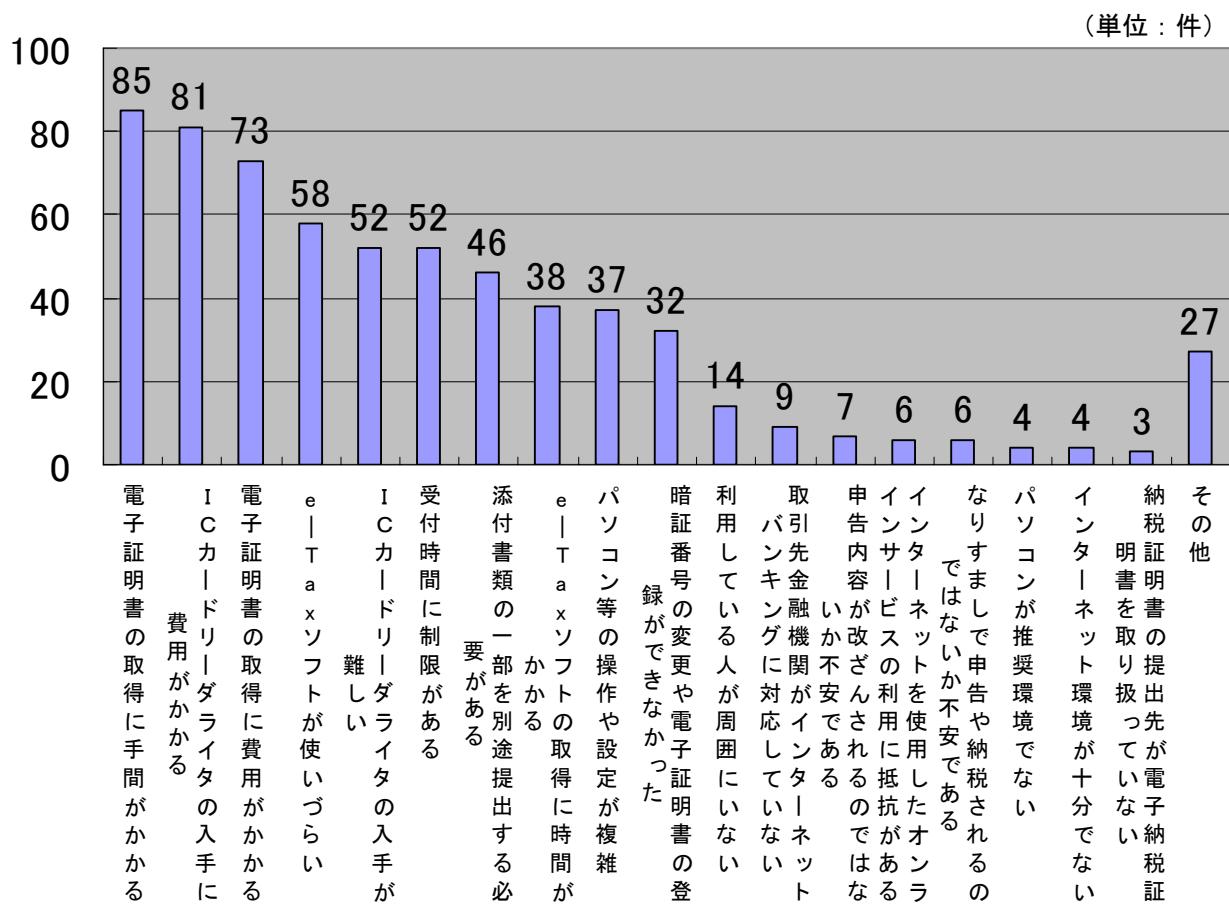
本人確認書類を不要としたことの評価



○ 開始届出書を提出したが e-Tax は利用していない方への質問

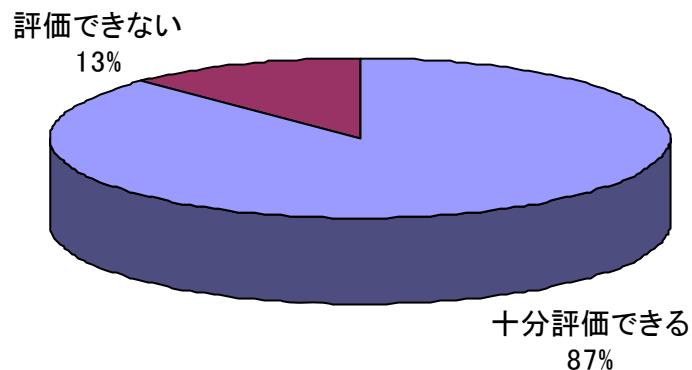


開始届出書提出後、利用していない理由(複数回答)

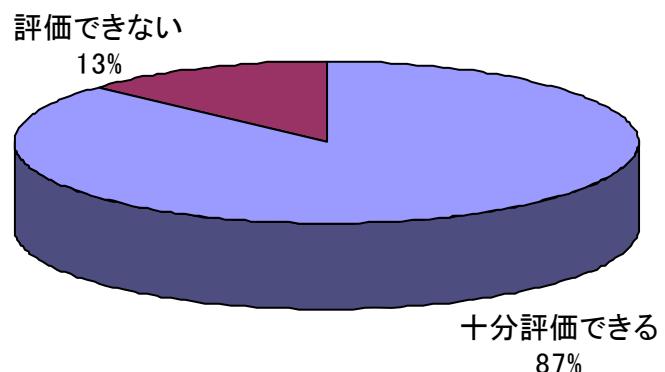


※ 上記のほかに「今後利用する予定」との回答が 74 件ありました。

開始届出手続のオンライン化の評価



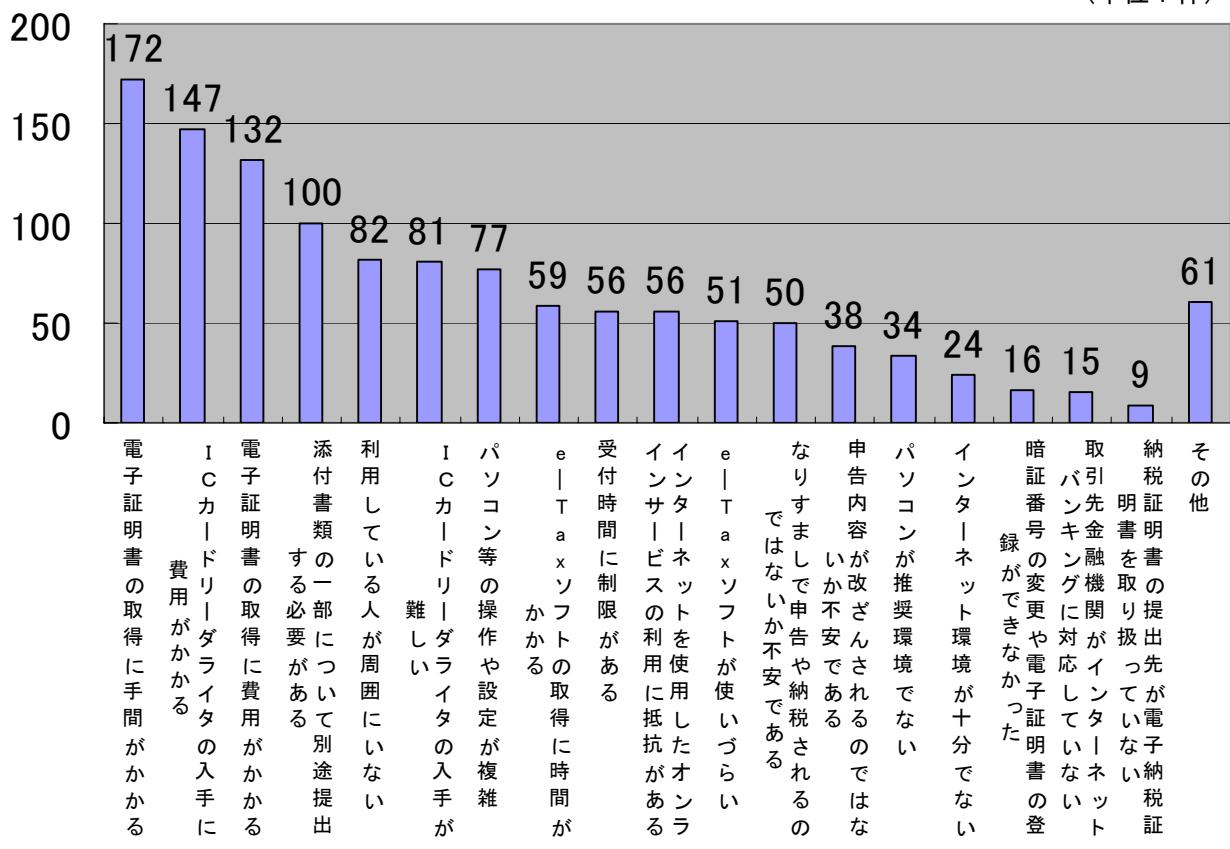
本人確認書類を不要としたことの評価



○ 開始届出書を提出していない方への質問

利用しなかった理由(複数回答)

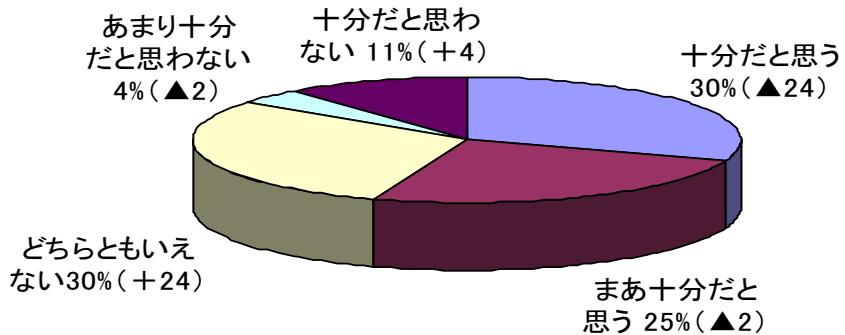
(単位 : 件)



※ 上記のほかに「今後利用する予定」との回答が132件ありました。

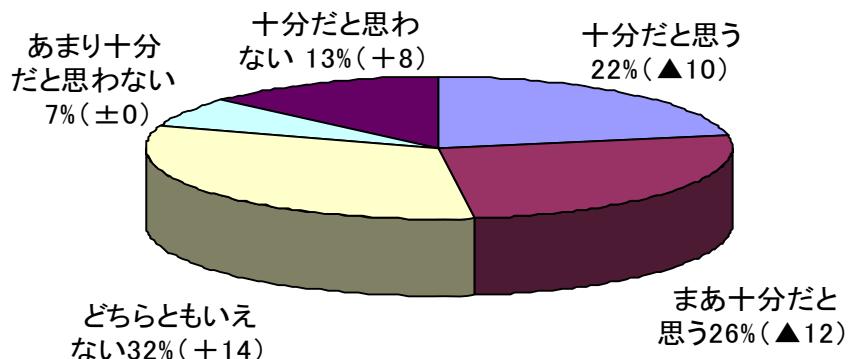
○ e-Tax ヘルプデスクについての質問

ヘルプデスクのオペレータの対応



(注) カッコ書きは前年との比較である。

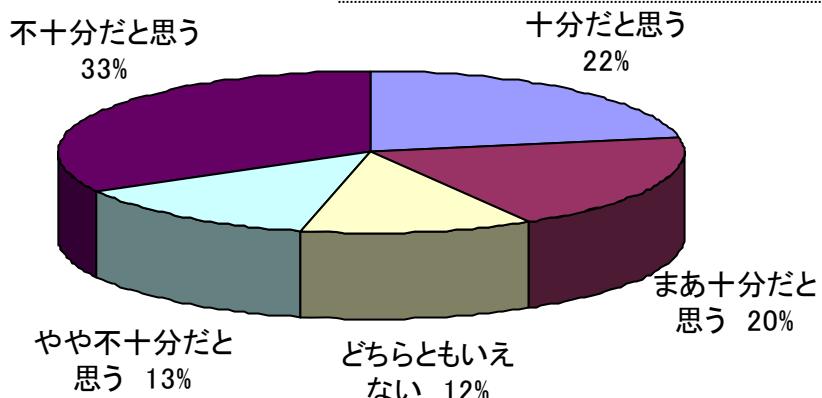
ヘルプデスクのオペレータの回答内容



(注) カッコ書きは前年との比較である。

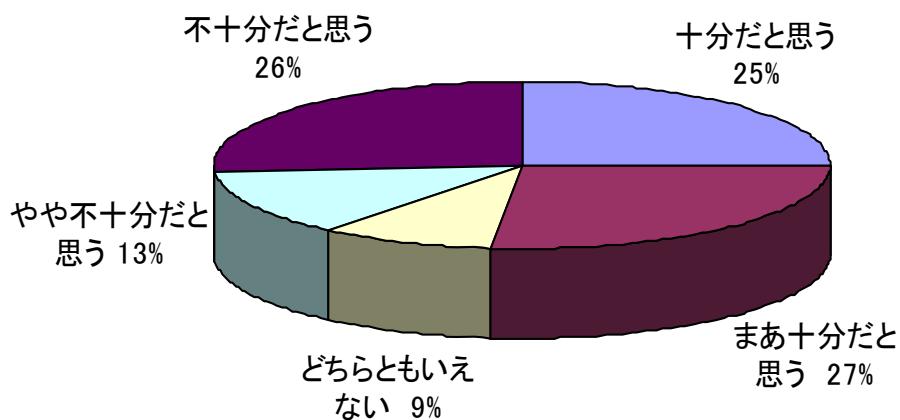
ヘルプデスクの受付時間(通常期)

月～金曜日（祝日等を除く）の午前9時～午後5時

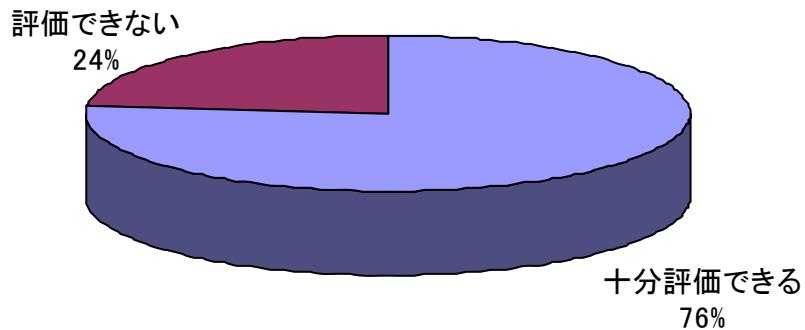


ヘルプデスクの受付時間(18年1月30日～3月15日)

・月～金曜日（祝日等を除く）の午前9時～午後8時
・2月19日及び2月26日の日曜日の午前9時～午後5時



ヘルプデスクの受付時間拡大の評価



○ e-Tax ホームページについての質問

