

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。

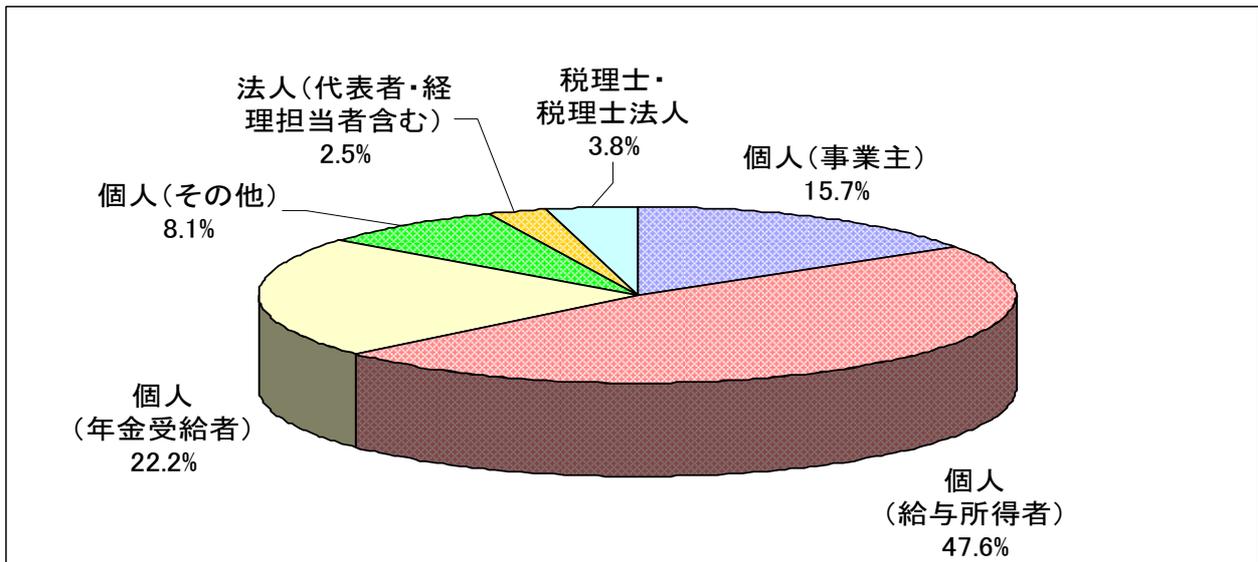
そのため、e-Tax を利用していただいた方及び今後利用を検討されている方を対象として、平成 20 年 2 月から 5 月にかけて、e-Tax の利用に関するアンケートを実施したところ、10,837 件(前年度は 1,885 件)のご回答をいただきました。

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。

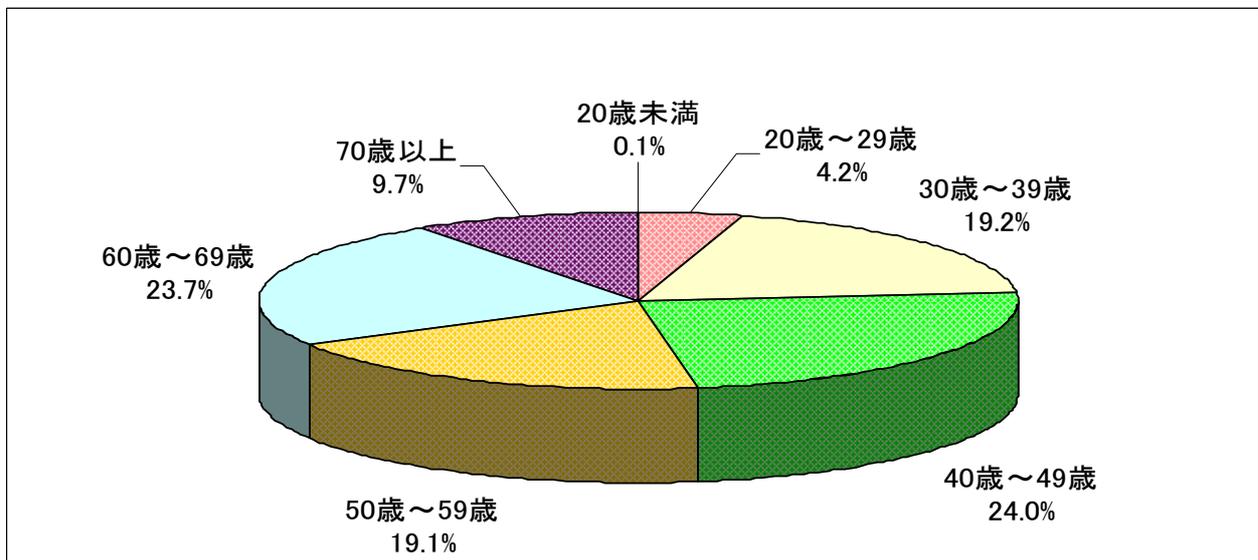
今回のアンケート結果並びにいただきましたご意見ご要望につきましては、今後のシステムや運用等の改善を進めていく際の参考とさせていただきます。

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】

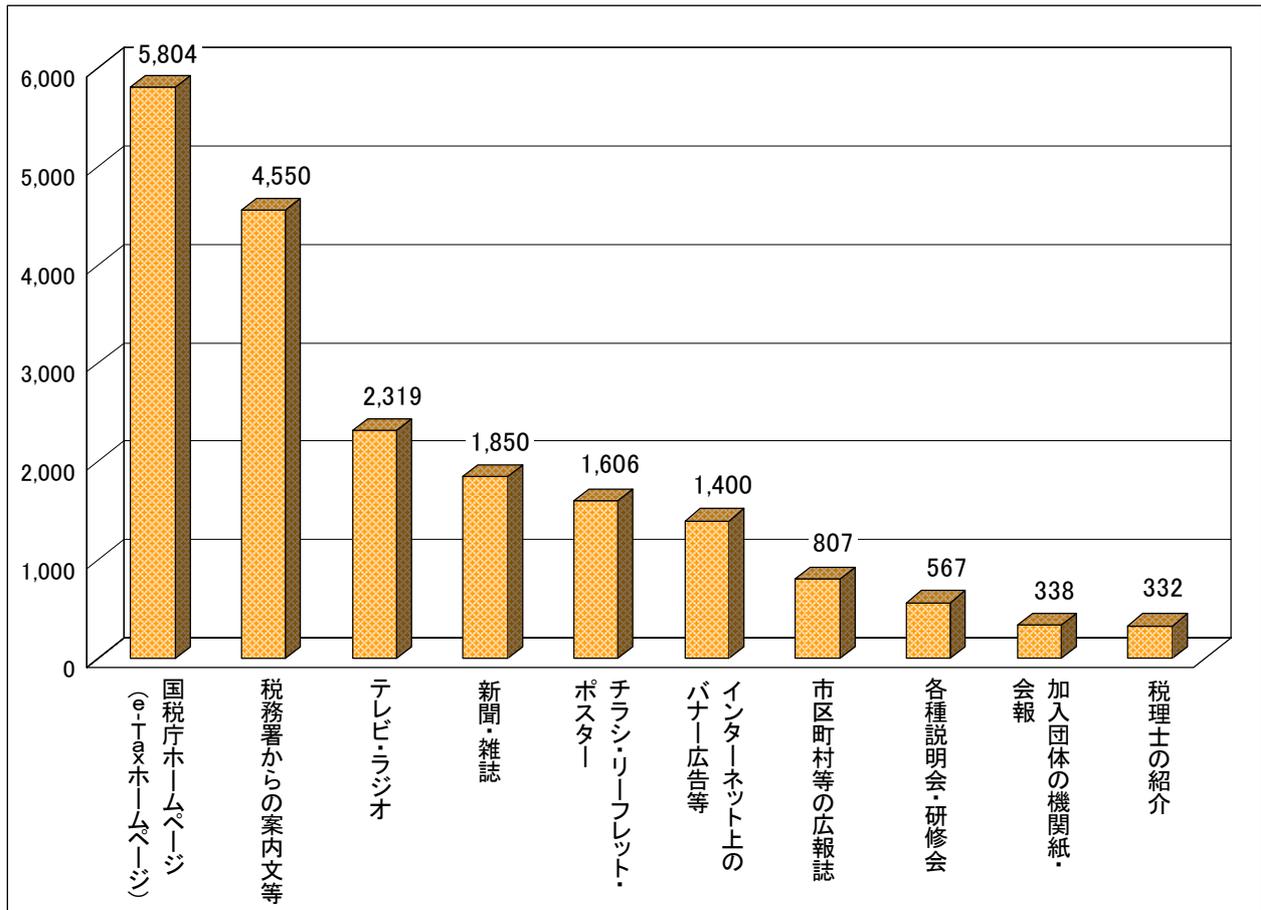


【アンケート回答者(個人、税理士)の年齢構成】



【e-Tax をどのようにして知ったか(複数回答)】

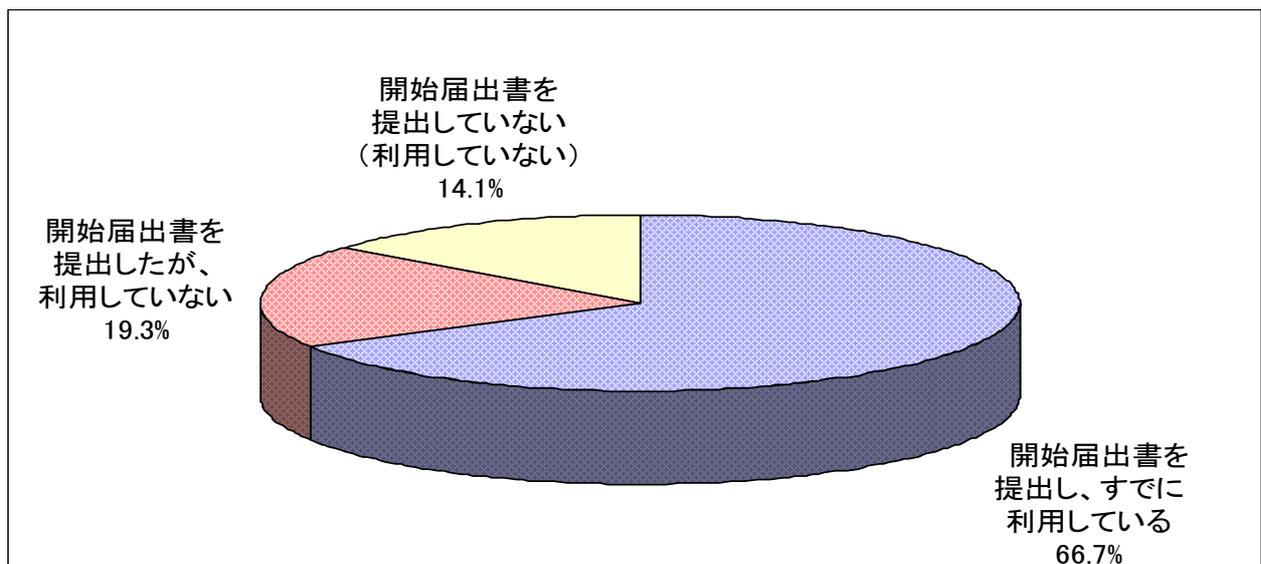
(単位: 件)



【その他の主な回答】

- ・インターネット上のニュース、ブログ等
- ・会社からの紹介
- ・会計ソフトメーカーからの紹介
- ・家族、知人からの紹介

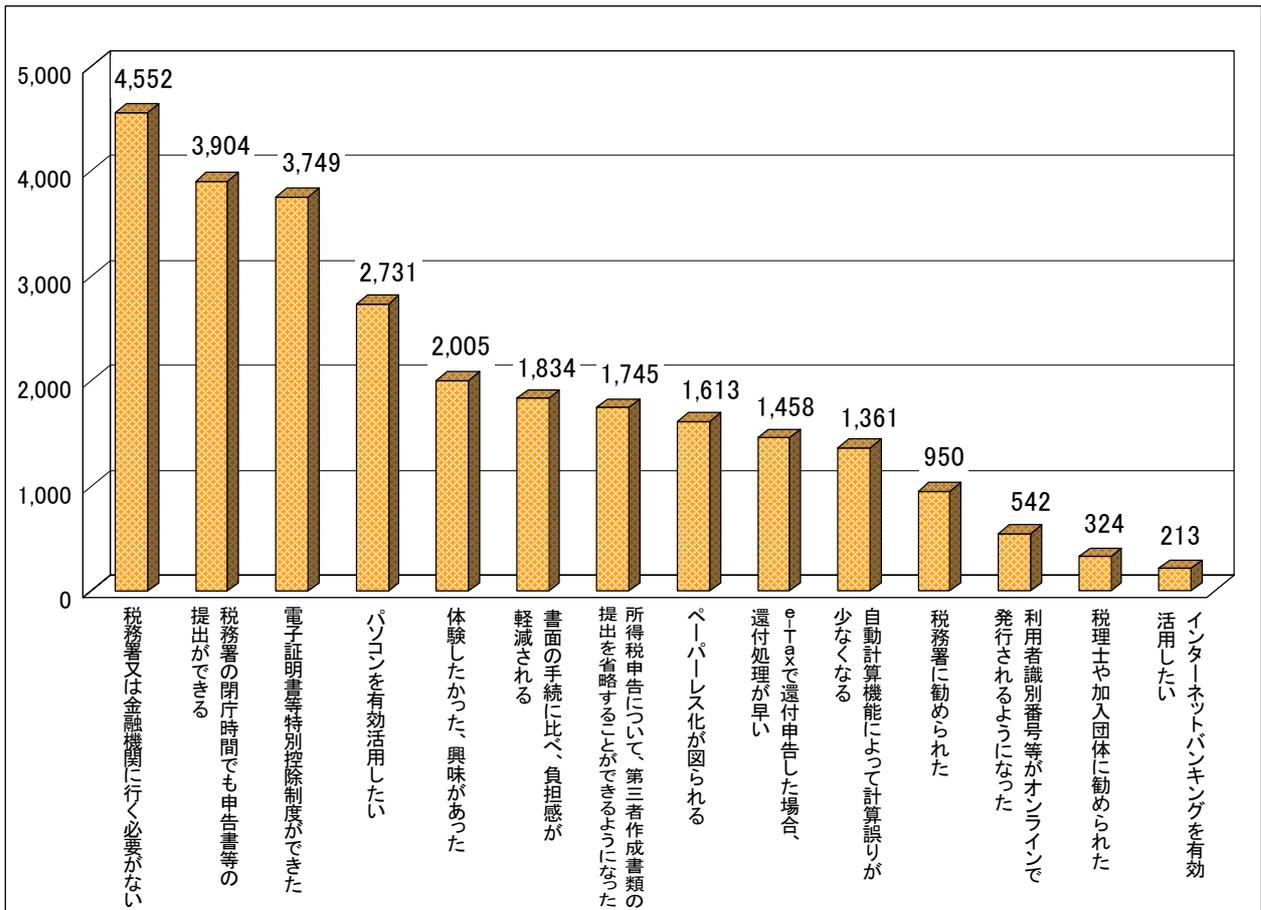
【e-Tax の利用状況】



e-Tax を利用している方への質問

【e-Tax を利用しようと思った理由(複数回答)】

(単位: 件)

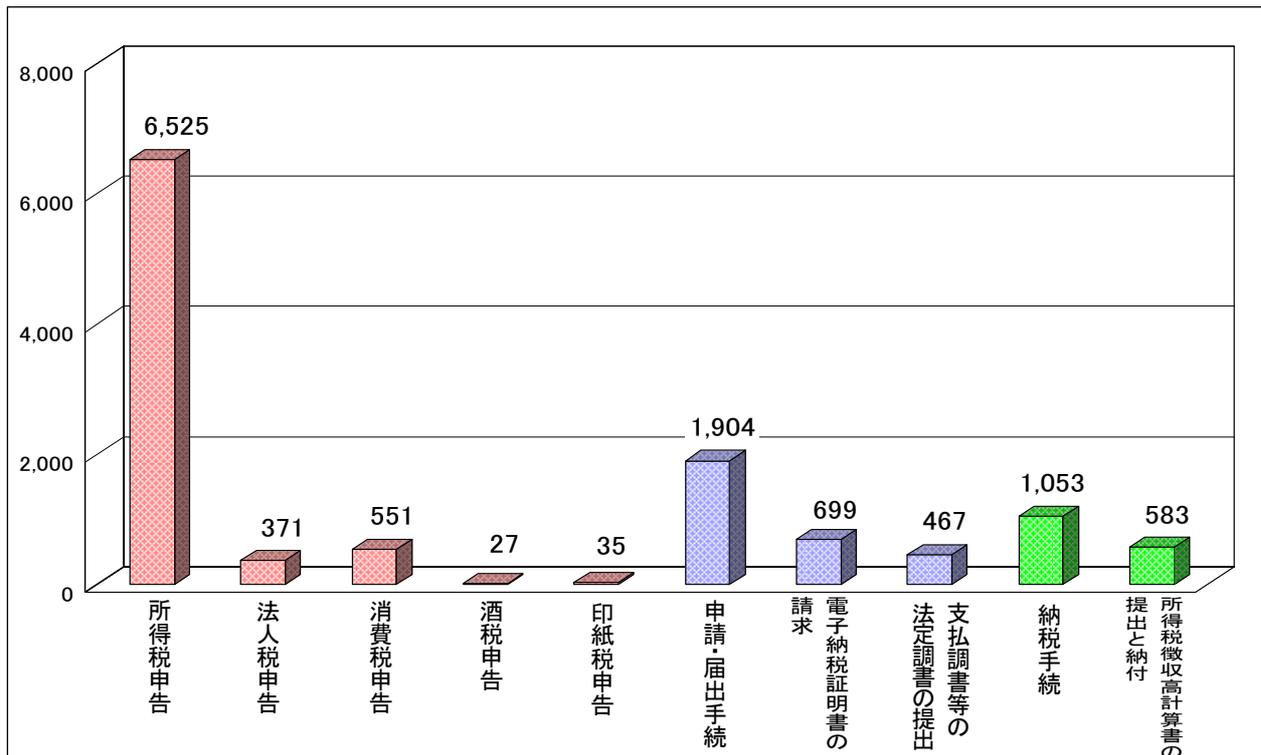


【その他の主な回答】

- ・国の政策である電子政府の推進のため
- ・IT 社会の流れにのることが必要と思ったから
- ・IT の活用により、行政の効率化などが図られるため
- ・税理士事務所の経費削減を図ることができるため

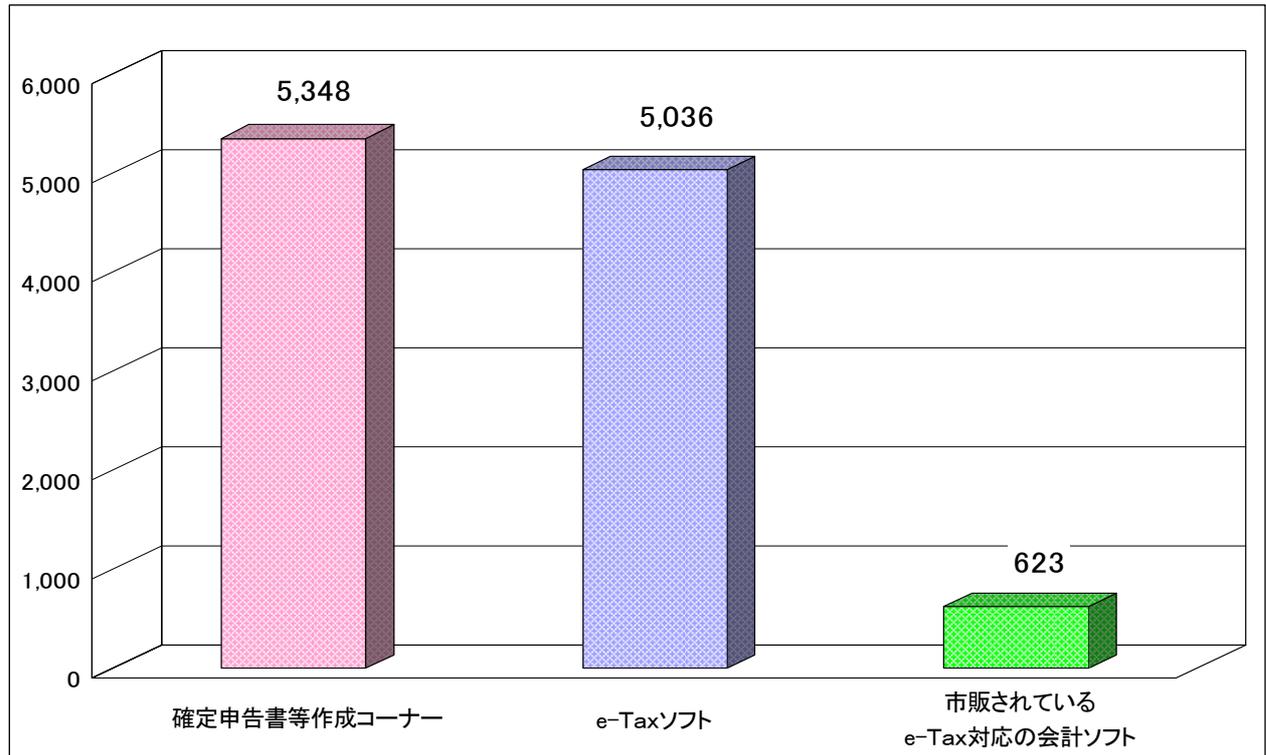
【e-Tax で利用した手続(複数回答)】

(単位: 件)



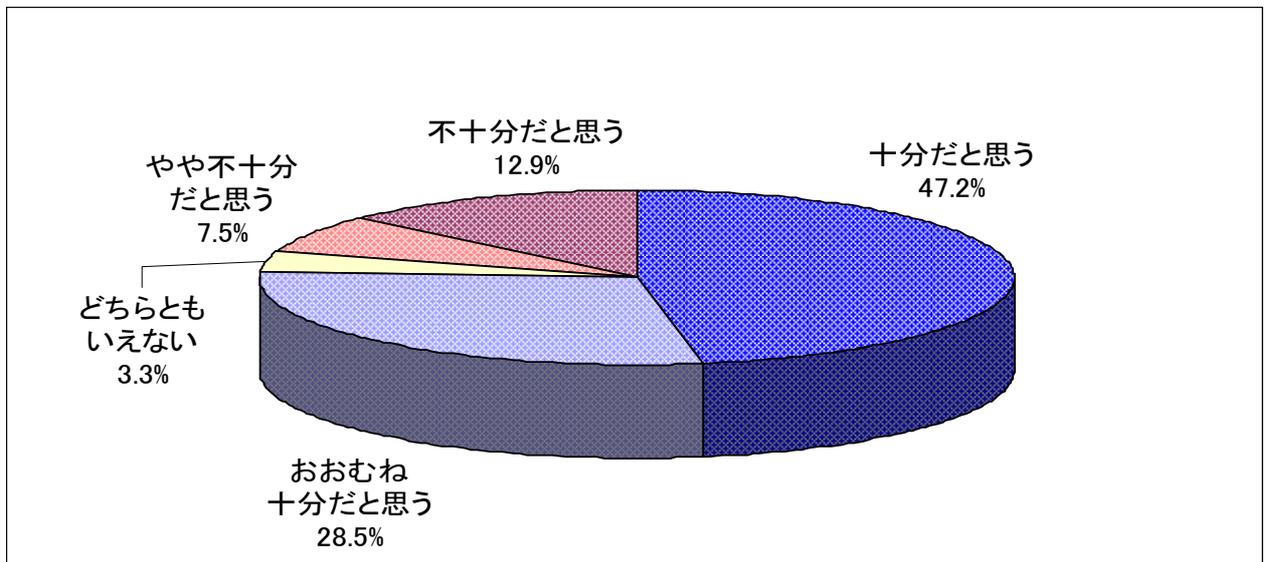
【利用の際に使用したソフトウェア等(複数回答)】

(単位:件)



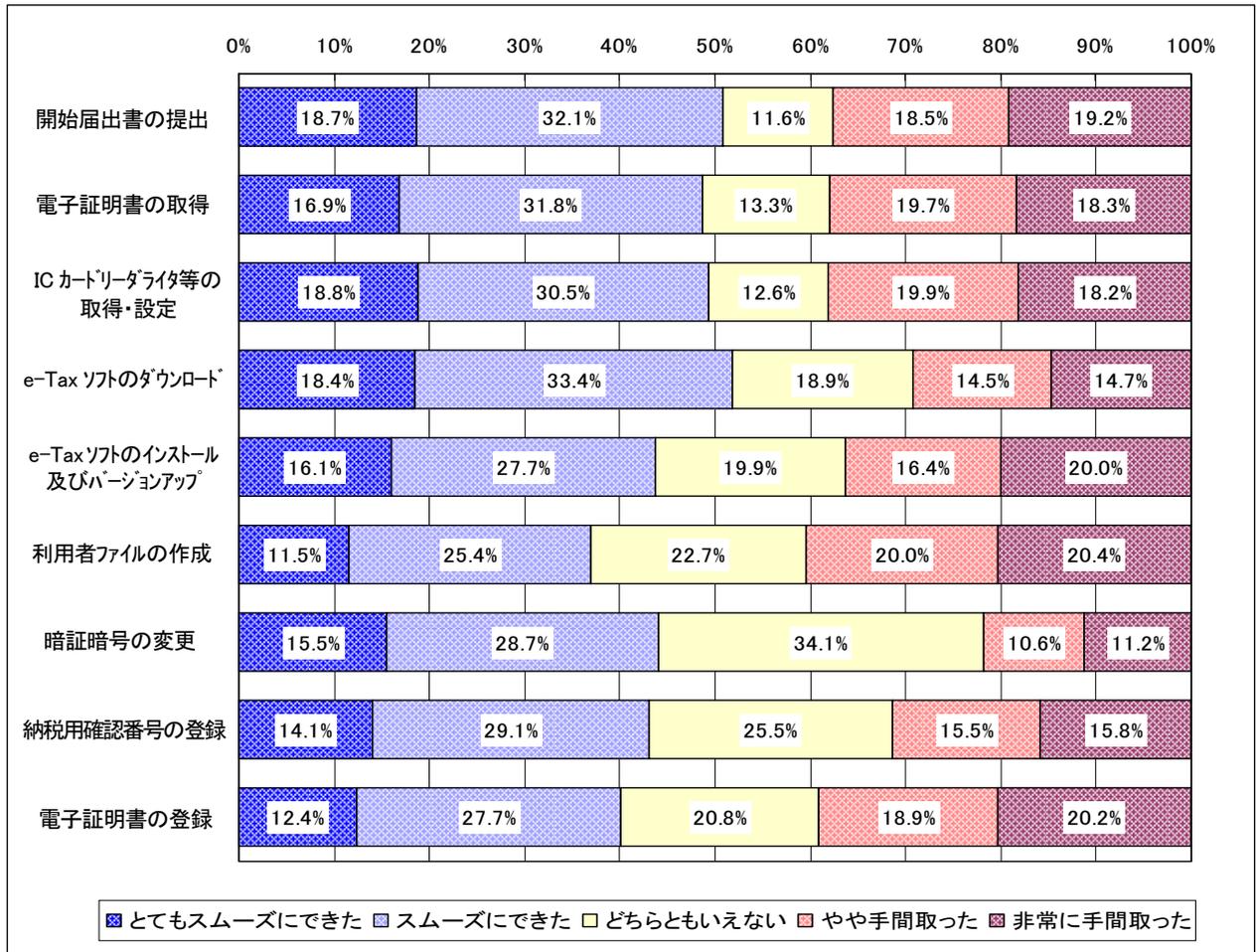
(注) 「e-Tax ソフト」を利用された方の中には、「確定申告書等作成コーナー」で作成した申告書等データの印刷等を行うため「e-Tax ソフト」を利用された方を含みます。

【e-Tax の受付時間】

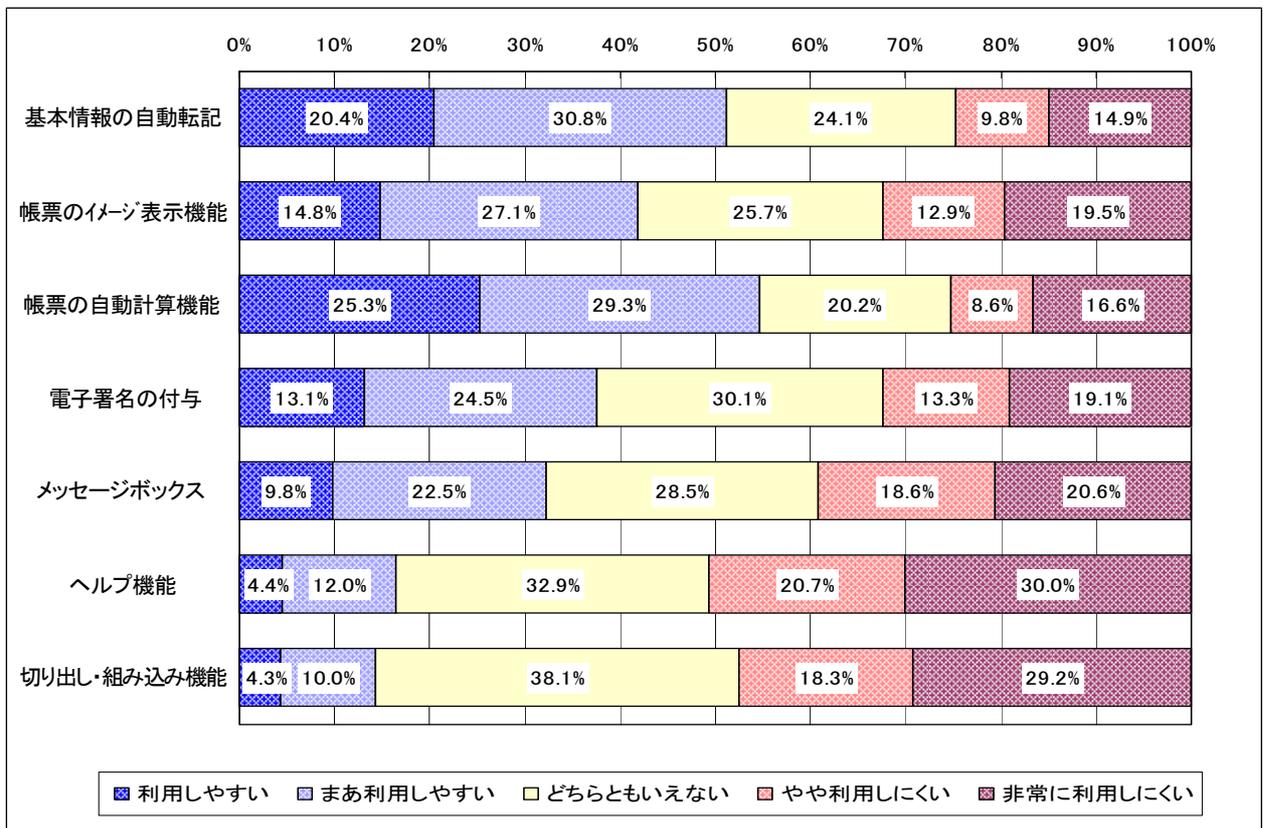


- ・通常期：月～金曜日(祝日等を除く)の午前9時～午後9時
- ・確定申告期(平成20年1月28日～3月17日)：24時間

【事前手続について】



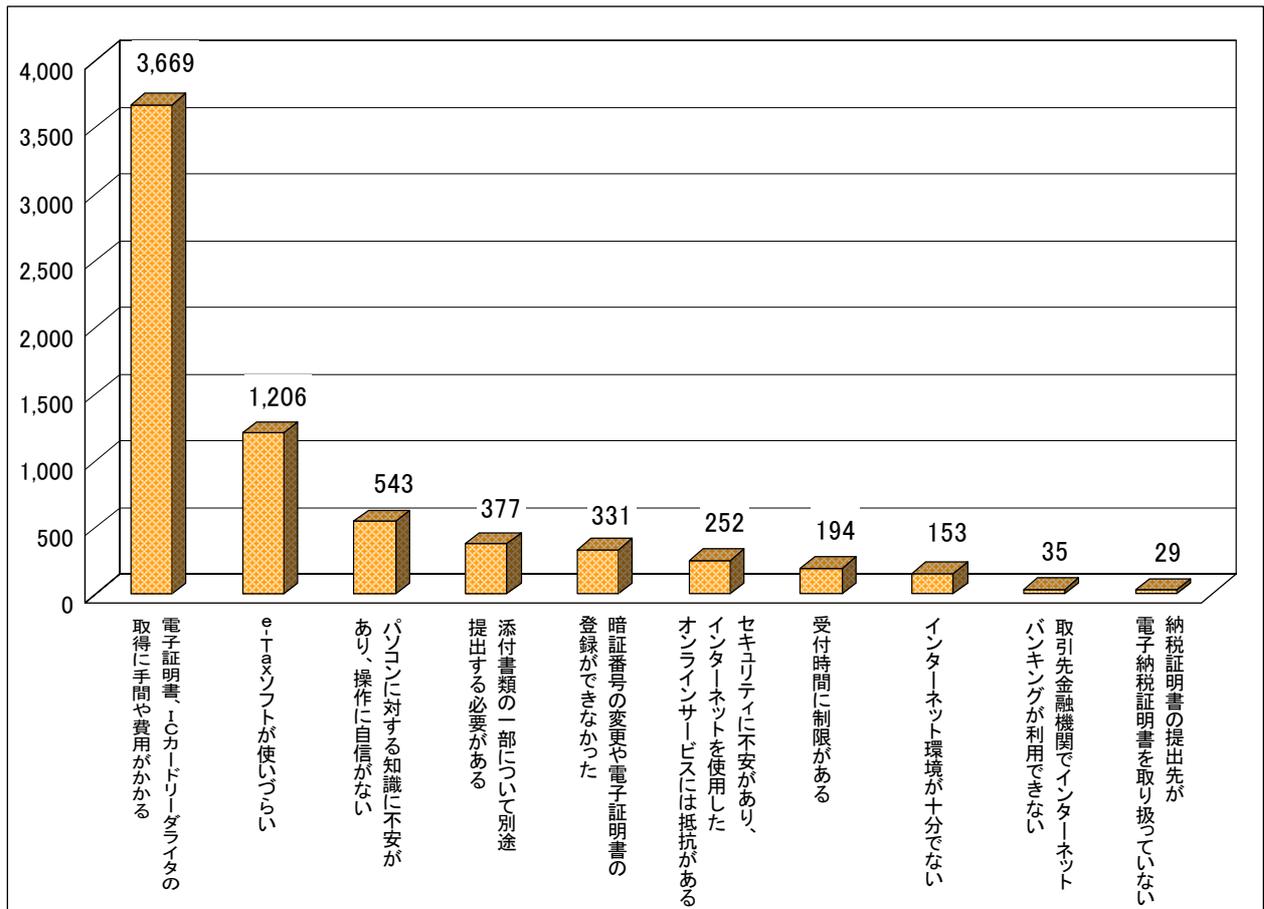
【各機能の利用しやすさ】



e-Tax を利用していない方への質問

【e-Tax を利用していない理由(複数回答)】

(単位:件)



【その他の主な回答】

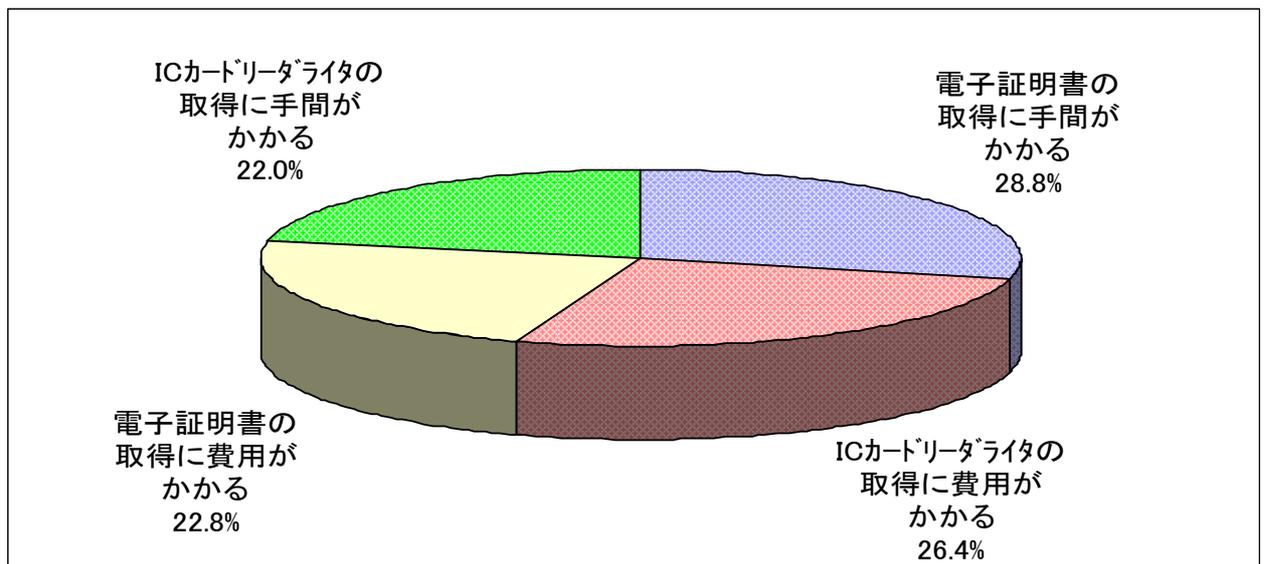
- ・公的個人認証やICカードリーダライタの初期設定が複雑でできなかった
- ・電子証明書やICカードリーダライタがe-Tax以外で利用する機会がない
- ・使用しているパソコンが推奨環境に合っていない
- ・操作途中でのエラーが解決できなかった

(注1) 上記のほか、「今後利用する予定」との回答が1,010件ありました。

(注2) 「開始届出書を提出していない方」及び「開始届出書を提出したが、e-Taxを利用していない方」の合計数となっています。

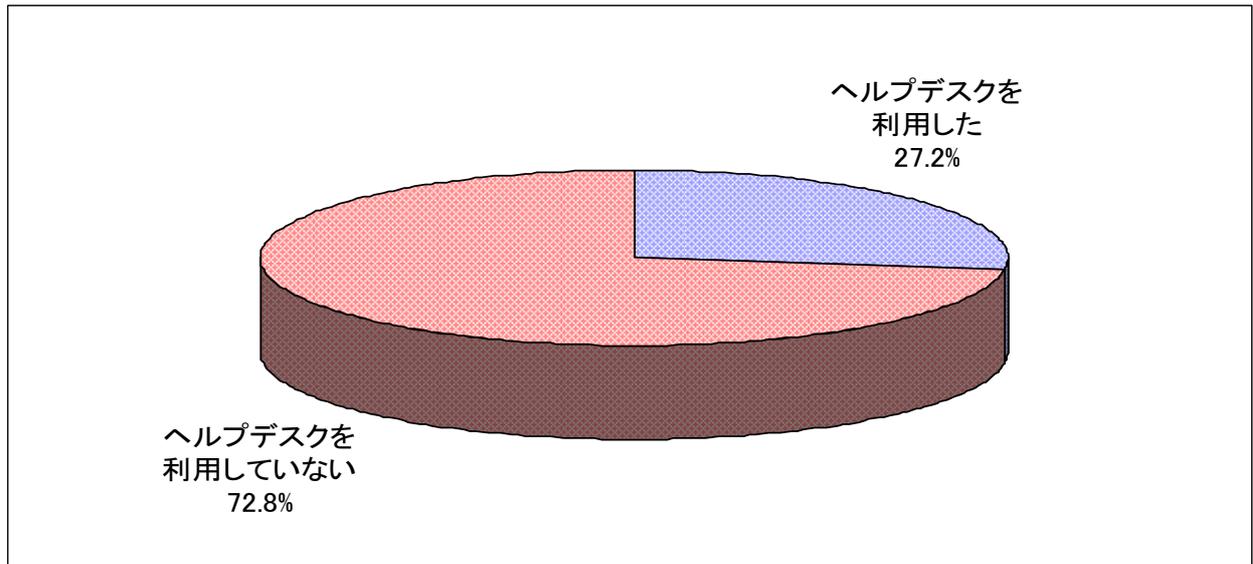
(参考)

「電子証明書、ICカードリーダライタの取得に手間や費用がかかる」の内訳

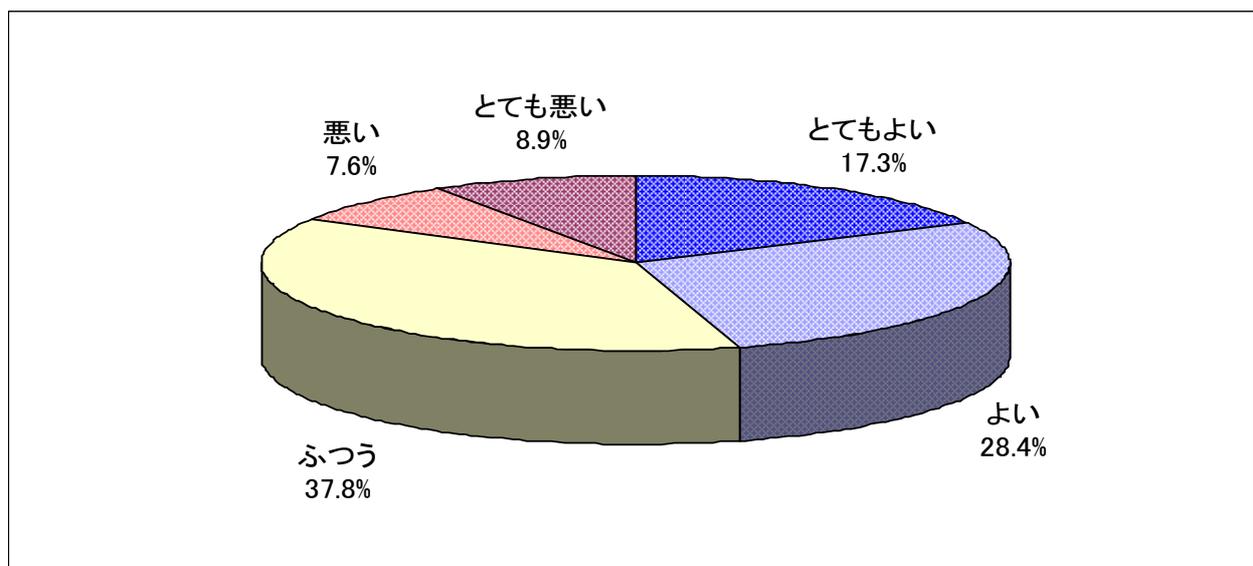


ヘルプデスクについて

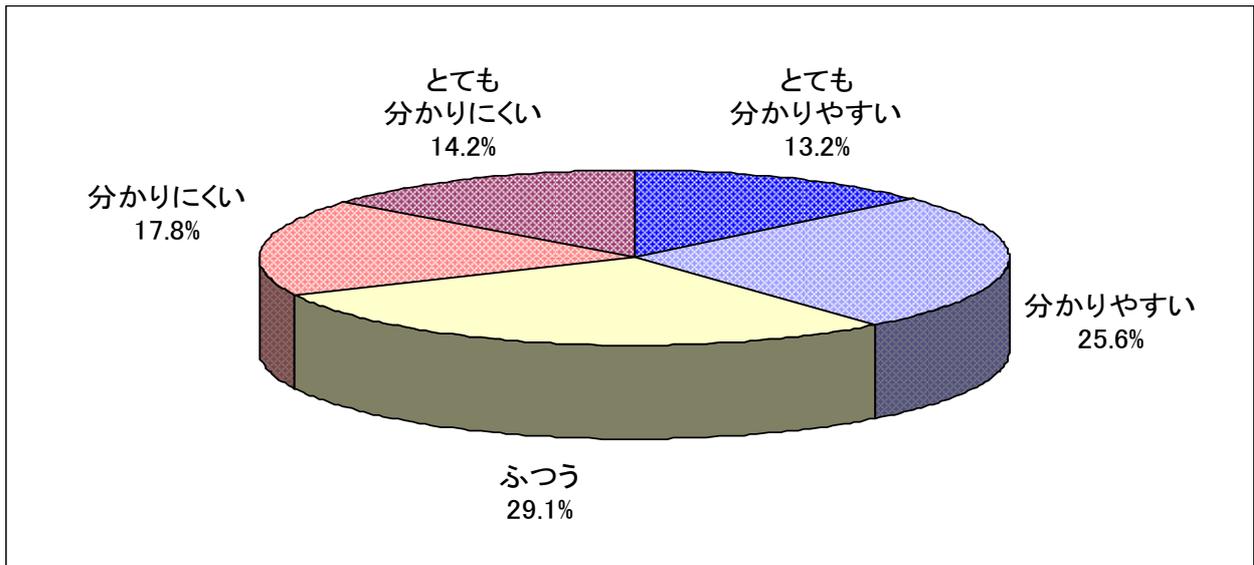
【ヘルプデスクの利用状況】



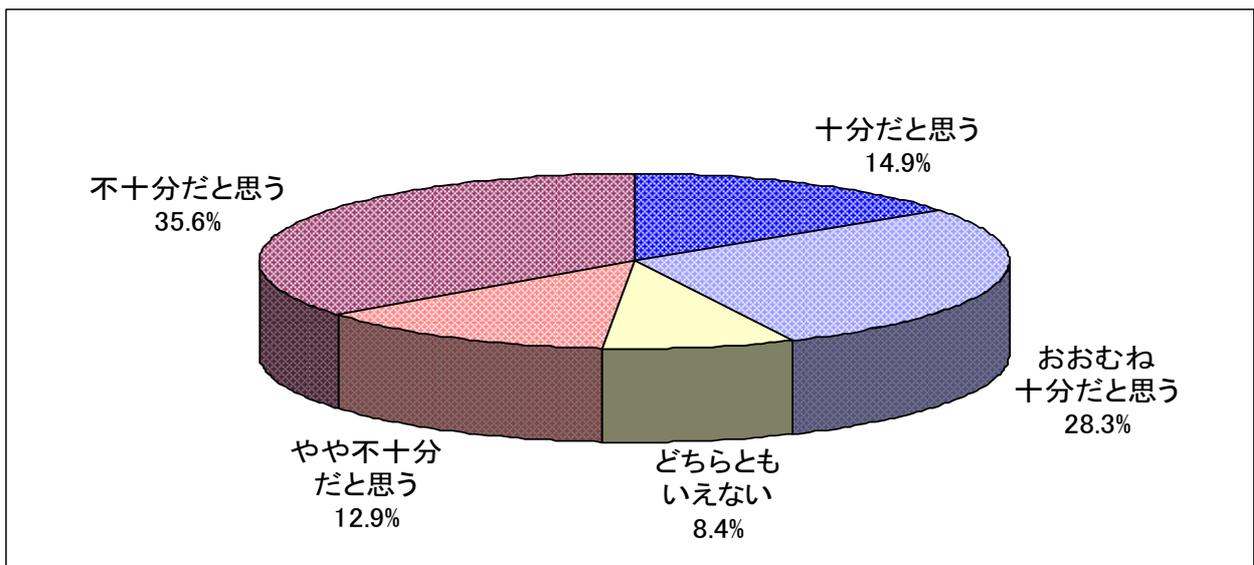
【ヘルプデスクの対応】



【ヘルプデスクの回答内容】



【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
- ・確定申告期(平成20年1月28日～3月17日)：月～金曜日(祝日等を除く)の午前9時～午後8時
日曜日(2月24日及び3月2日)の午前9時～午後5時