

### 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。

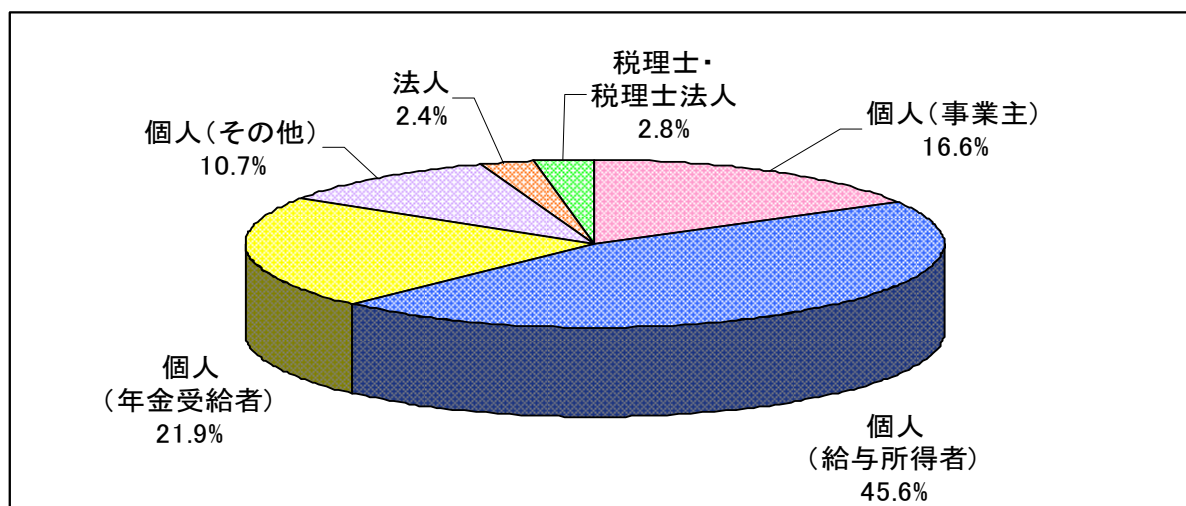
そのため、e-Tax を利用していただいた方及び今後利用を検討されている方を対象として、平成 21 年 2 月から 5 月にかけて、e-Tax の利用に関するアンケートを実施したところ、8,678 件(前年度は 10,837 件)のご回答をいただきました。

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。

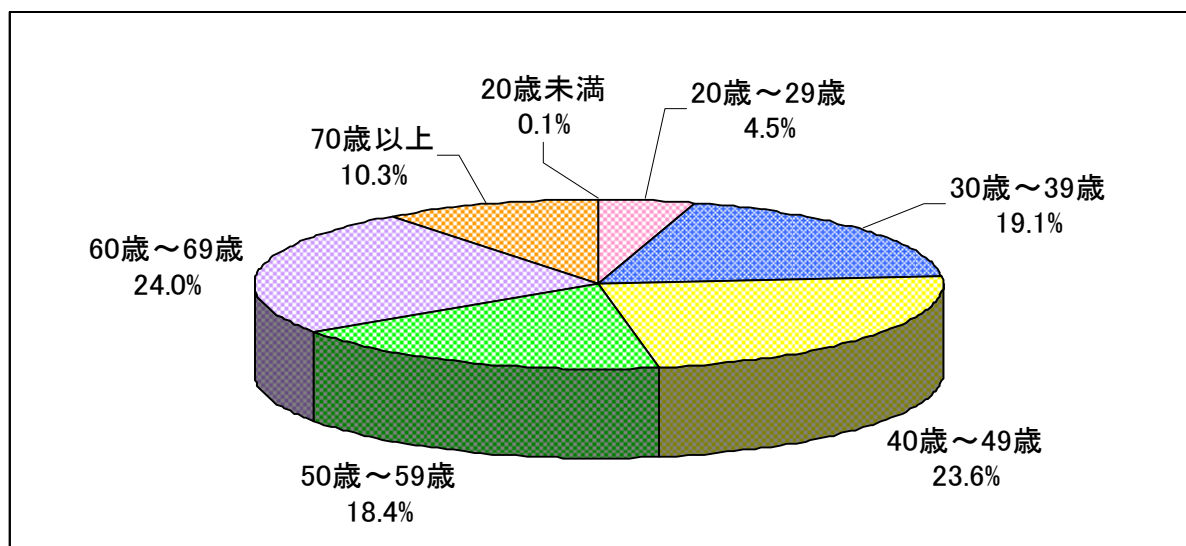
今回のアンケート結果並びにいただきましたご意見ご要望につきましては、今後のシステムや運用等の改善を進めていく際の参考とさせていただきます。

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】



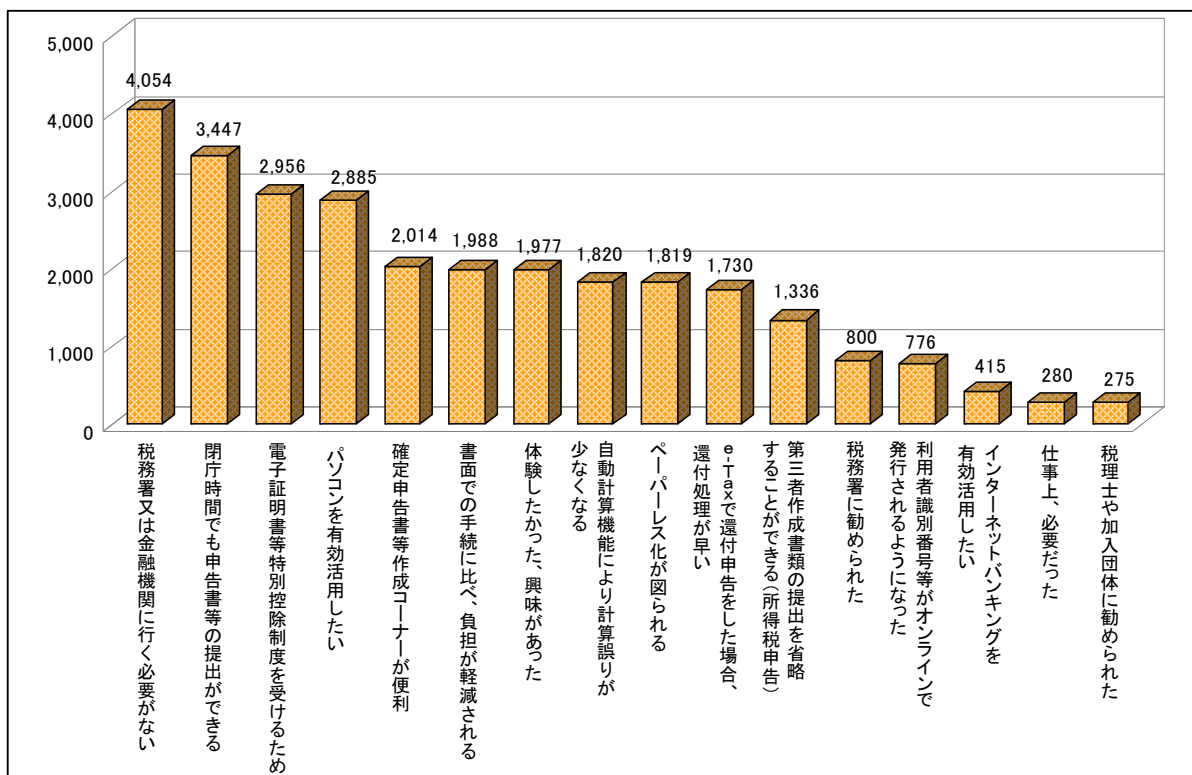
#### 【アンケート回答者(個人、税理士)の年齢構成】



## 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)

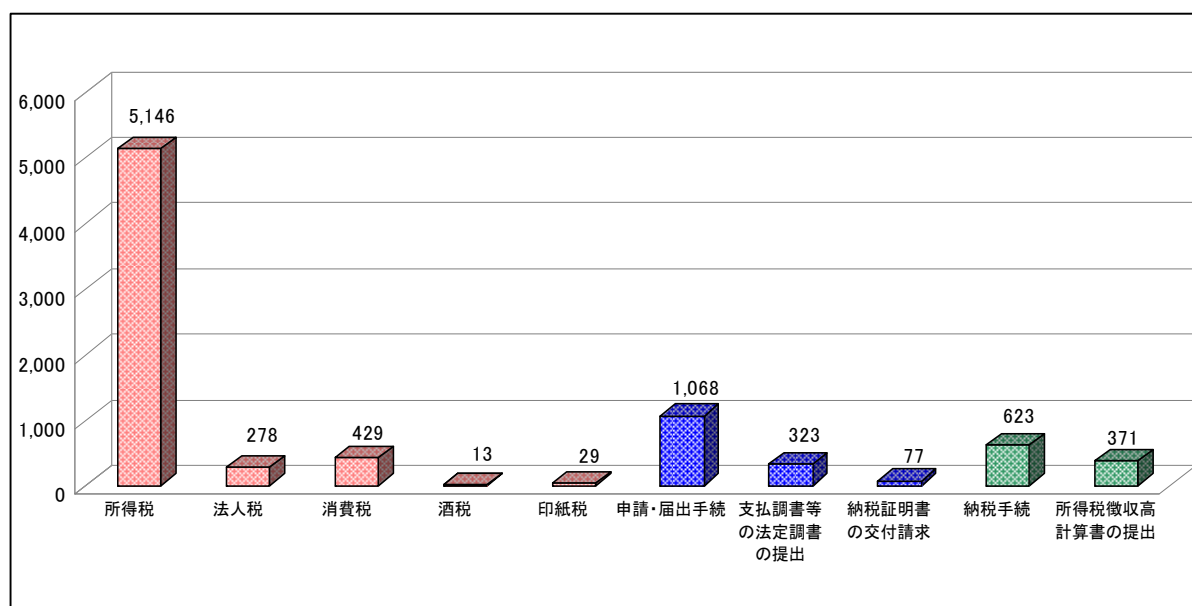


### 【その他の主な回答】

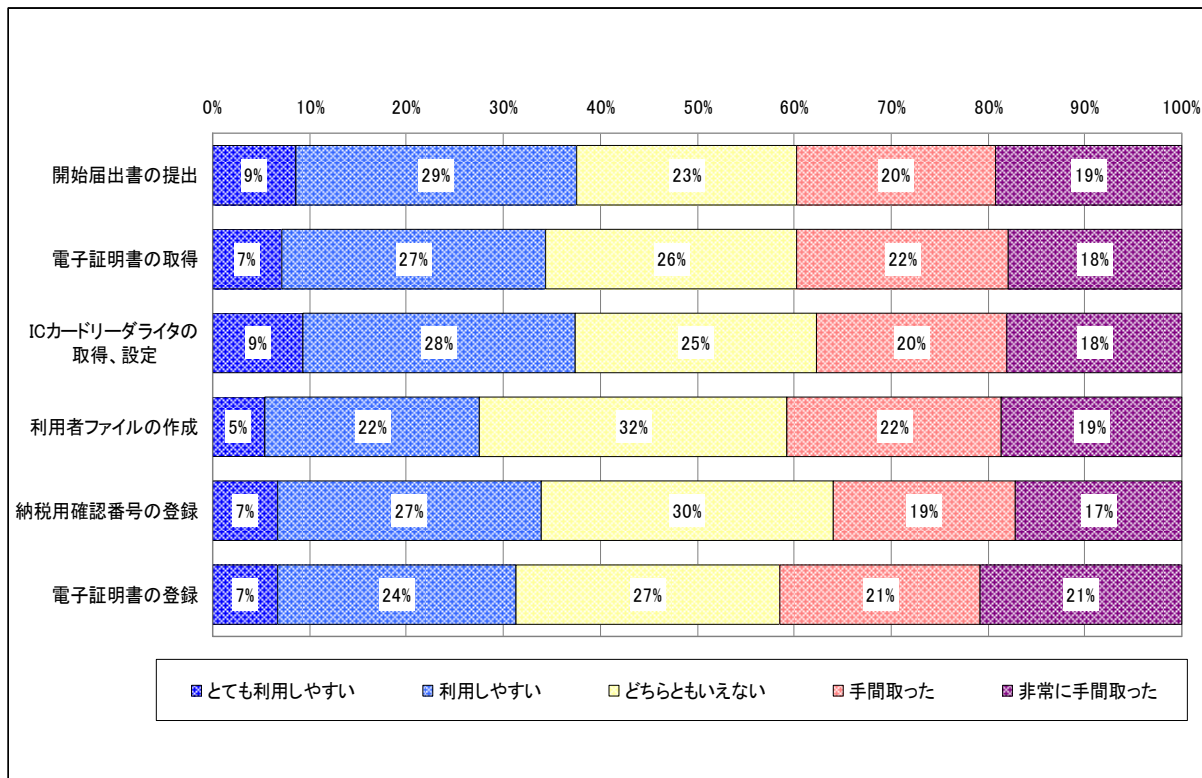
- ・友人、家族等に勧められたから
- ・職場(同僚)に勧められたから
- ・税務署等の相談会場での待ち時間がなく、時間の節約ができるため
- ・ITを活用して行政事務の効率化が図られるため

### 【e-Tax で利用した手続(複数回答)】

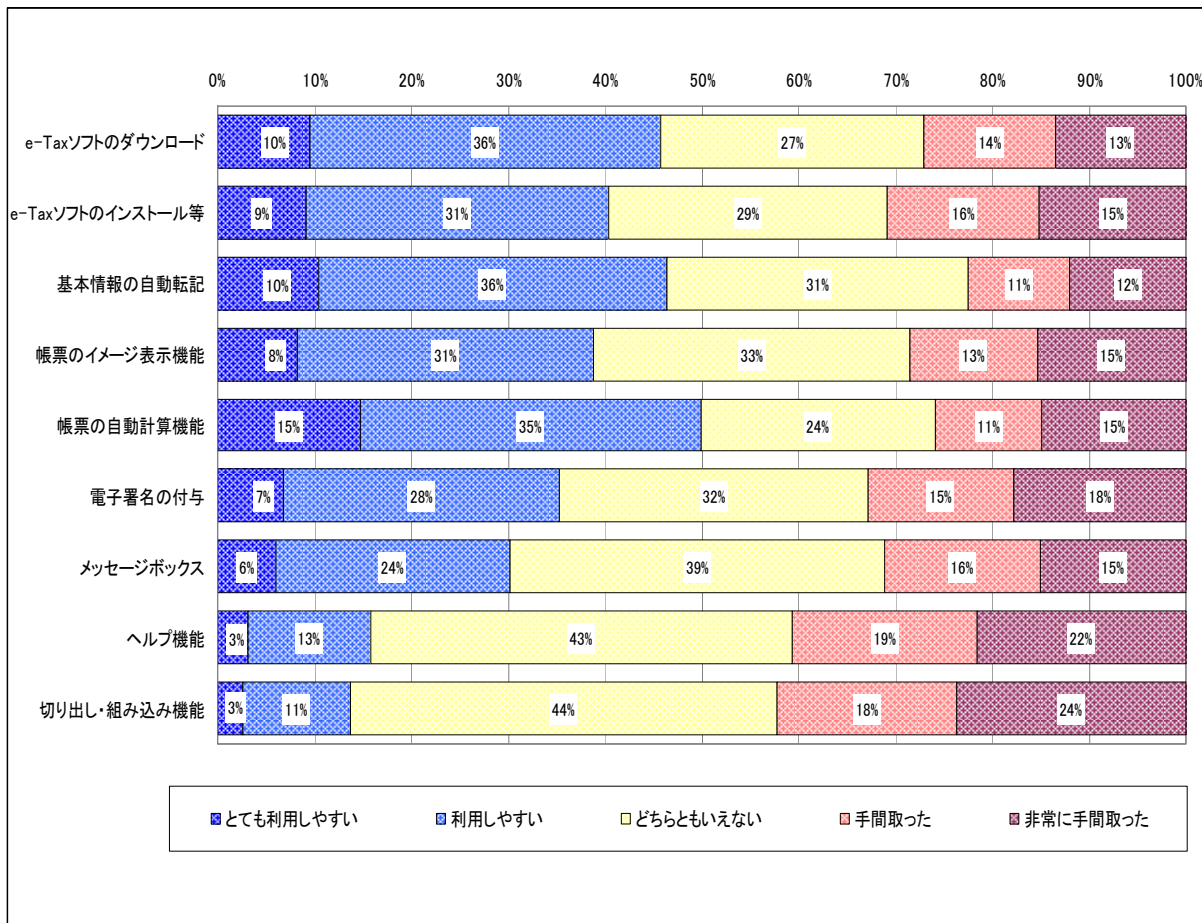
(単位: 件)



## 【事前手続について】

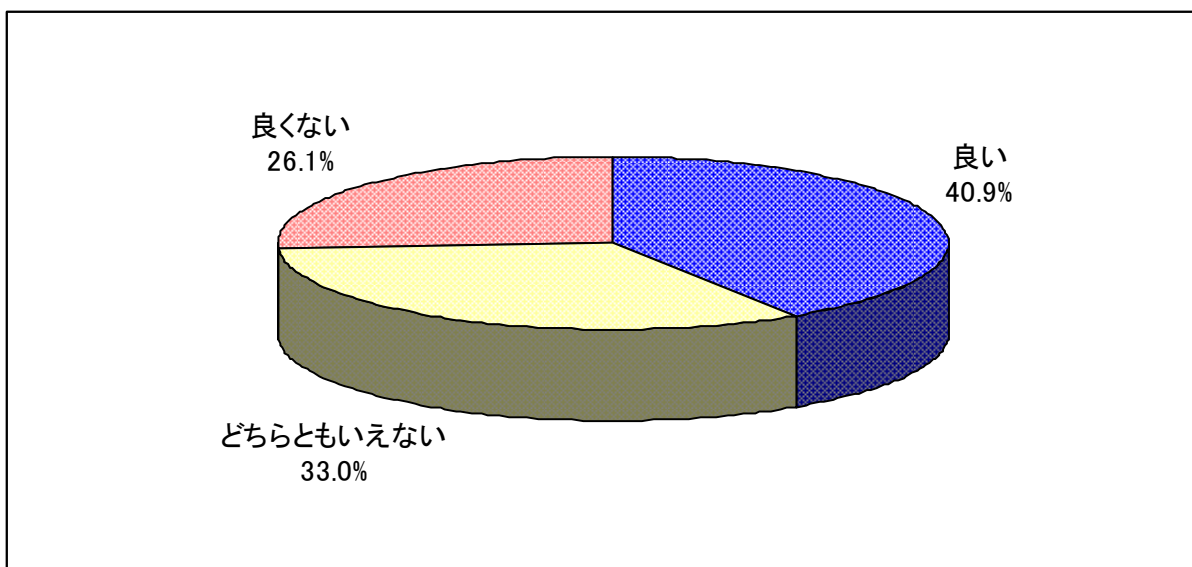


## 【各機能の利用のしやすさ】

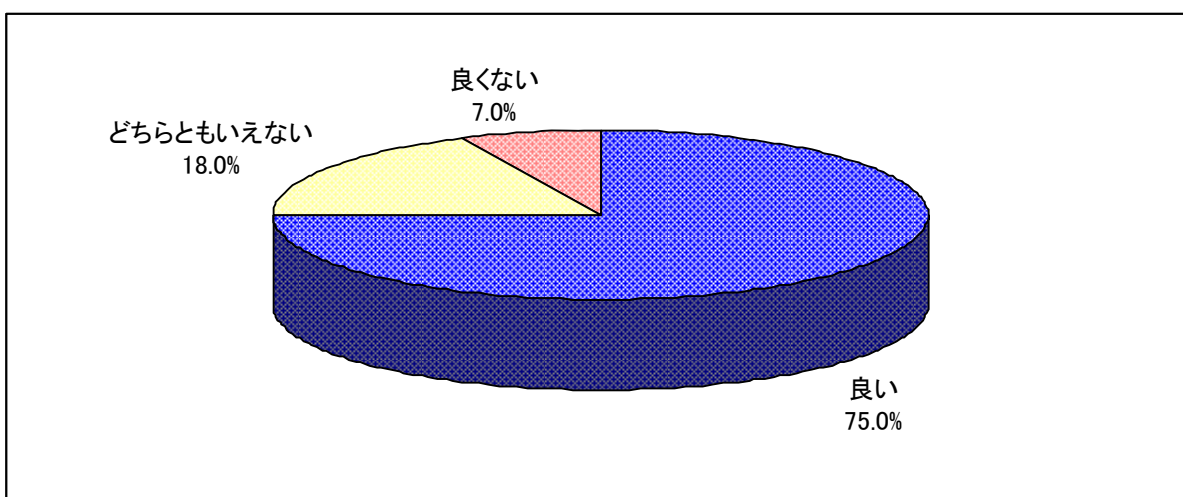


【平成 20 年度の主な取組について】

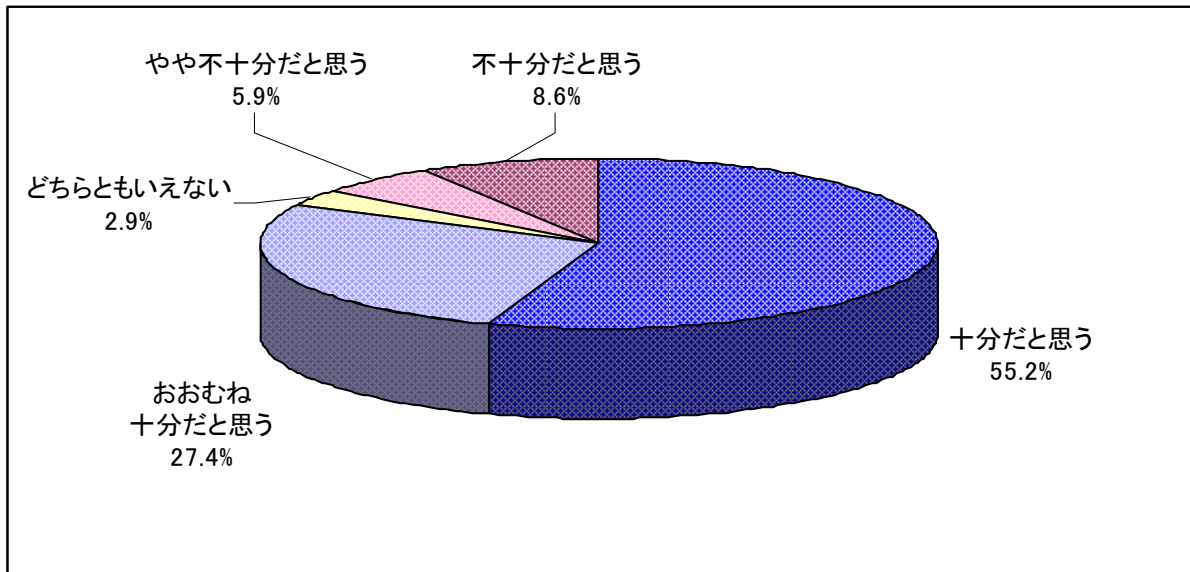
- 1 「確定申告書等作成コーナー」で作成した申告等データを e-Tax に送信する際の操作について、一連の操作(事前の手續からデータ送信まで)で行えるよう改善した点



- 2 医療費の領収書等の第三者作成書類について、記載内容を入力して送信することにより別途提出する必要がなくなった点



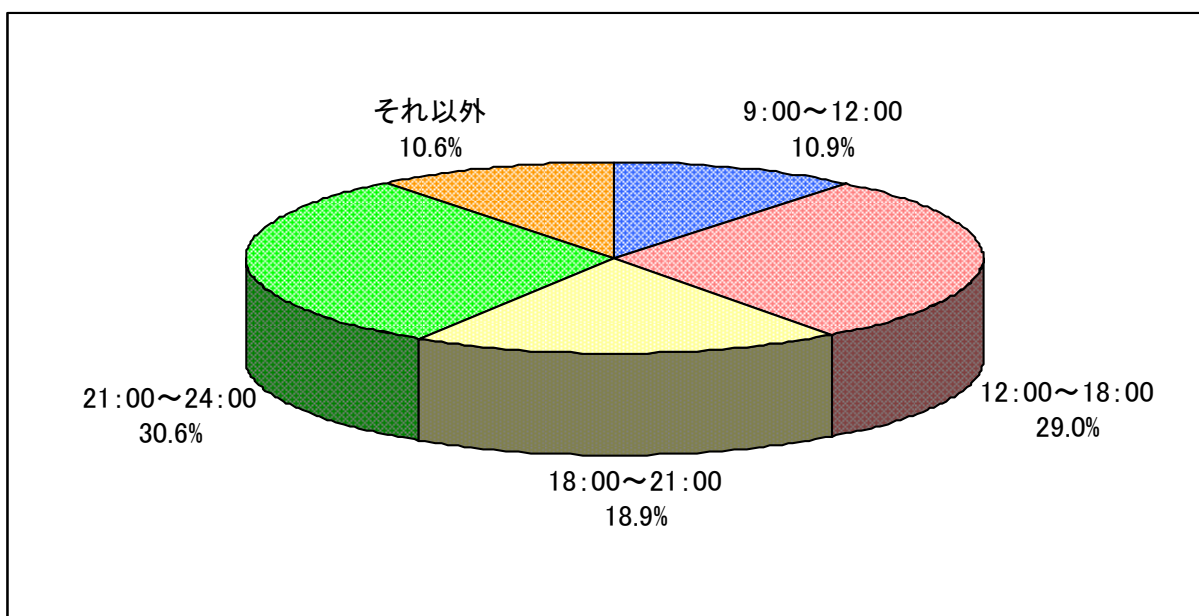
### 【e-Tax の受付時間】



### 【平成 20 年度の受付時間帯】

- ・通常期 : 月～金曜日(祝日等を除く)午前 8 時 30 分～午後 9 時
- ・確定申告期(平成 21 年 1 月 19 日～3 月 16 日) : 24 時間

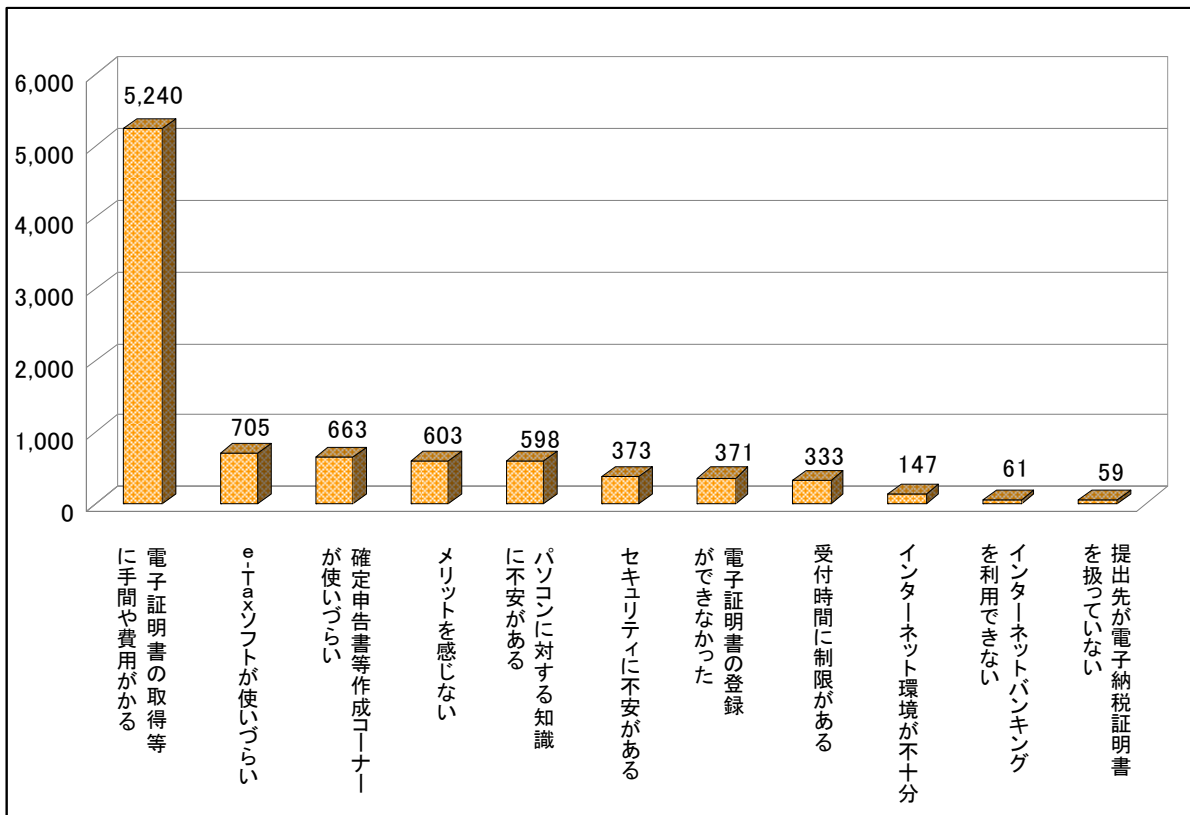
### 【e-Tax を利用した時間帯】



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)

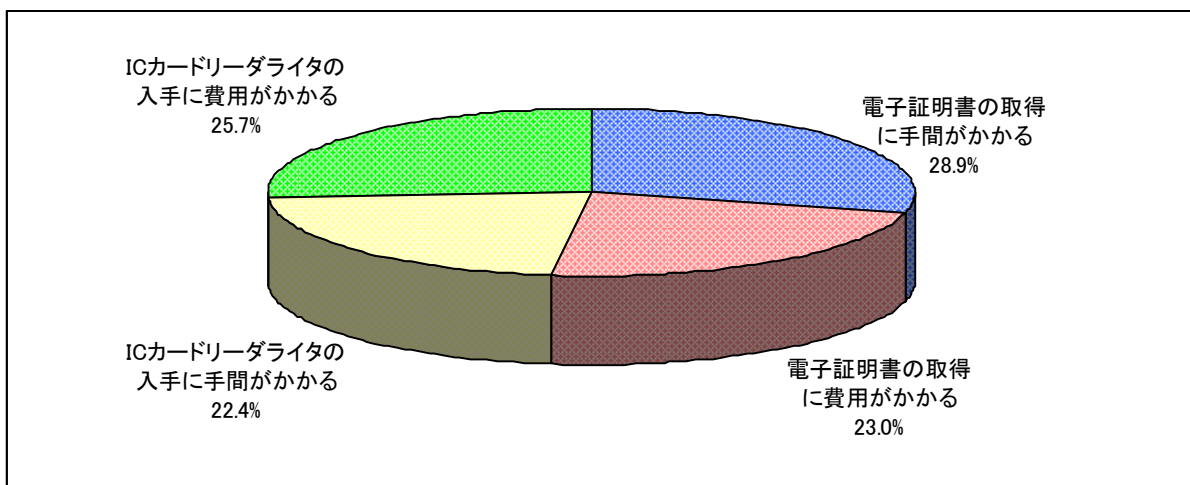


【その他の主な回答】

- ・ICカードリーダーライタの設定でエラーが発生し、解消できなかったため利用ができなかった
- ・住民基本台帳カードに反対である
- ・手続が煩雑であり、面倒である
- ・パソコンの環境が推奨環境外である

(注) 上記のほか、「今後利用する予定」との回答が 573 件ありました。

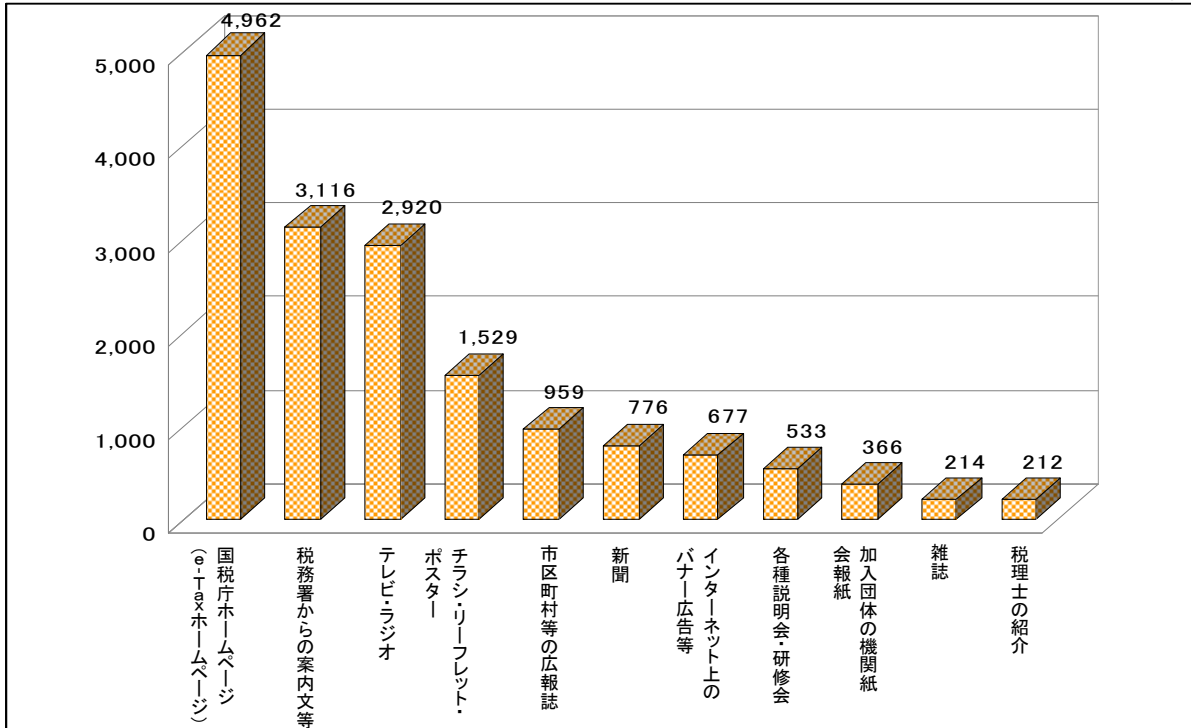
(参考)「電子証明書の取得等に手間や費用がかかる」の内訳



共通項目

【e-Tax をどのようにして知ったか(複数回答)】

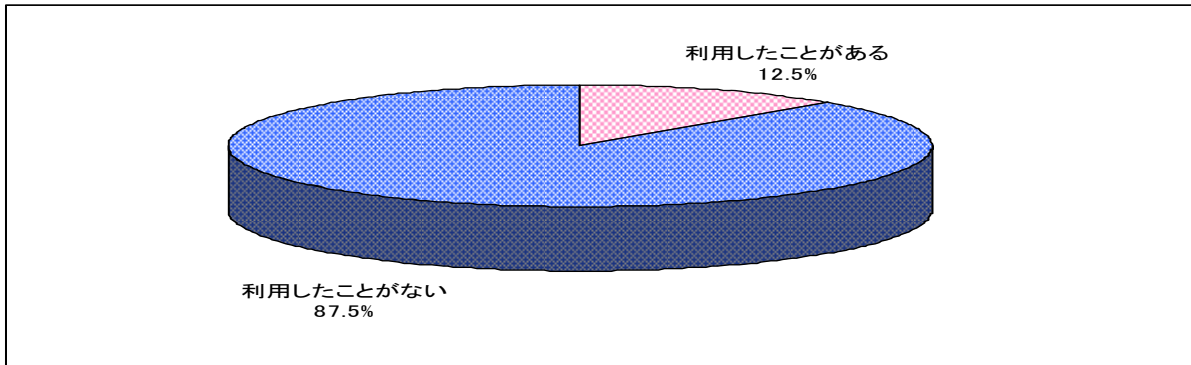
(単位:件)



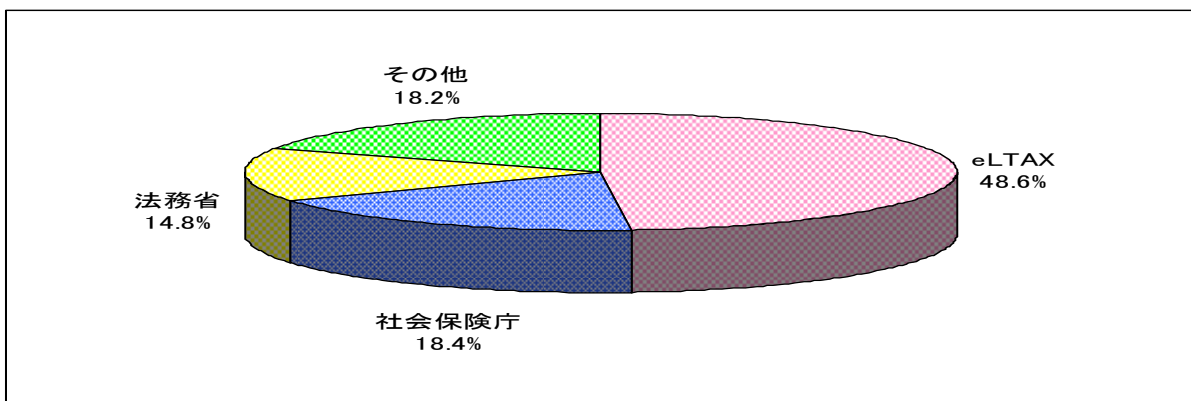
【その他の主な回答】

- ・知人、家族からの紹介
- ・会社からの紹介
- ・税務署、確定申告会場(昨年の来署時も含む)
- ・電車、バス等の交通広告

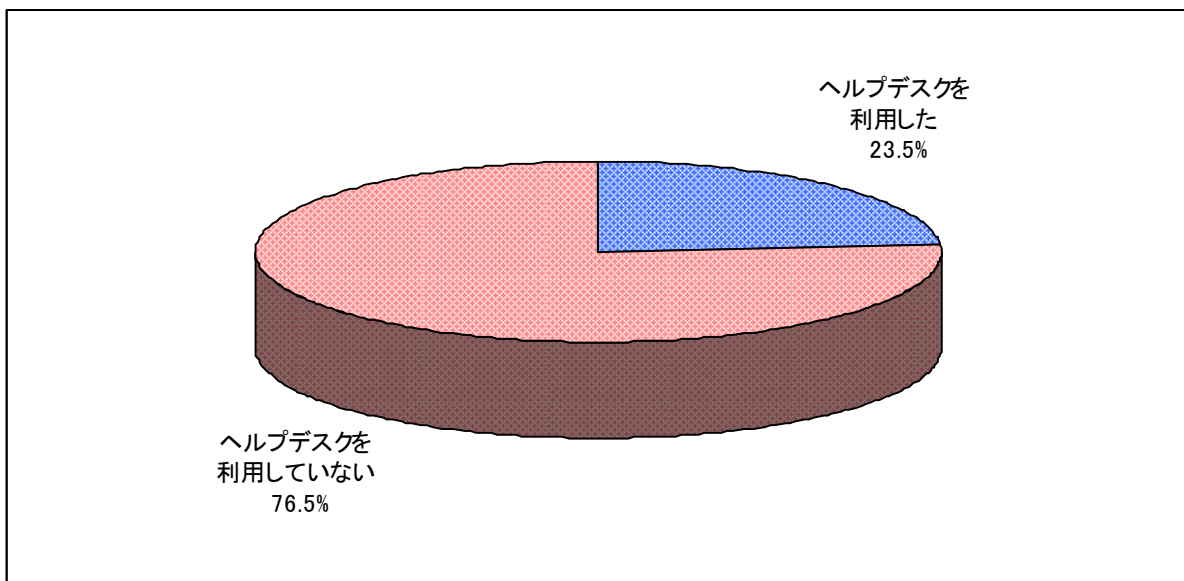
【e-Tax 以外のシステム利用について】



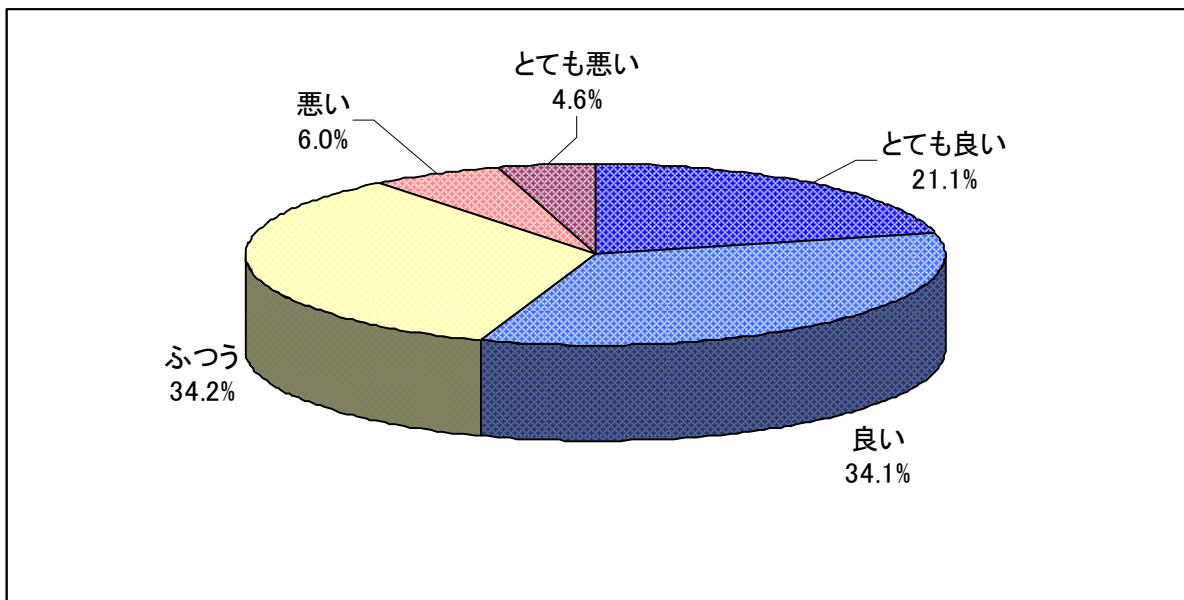
【利用したシステム】



【ヘルプデスクの利用状況】

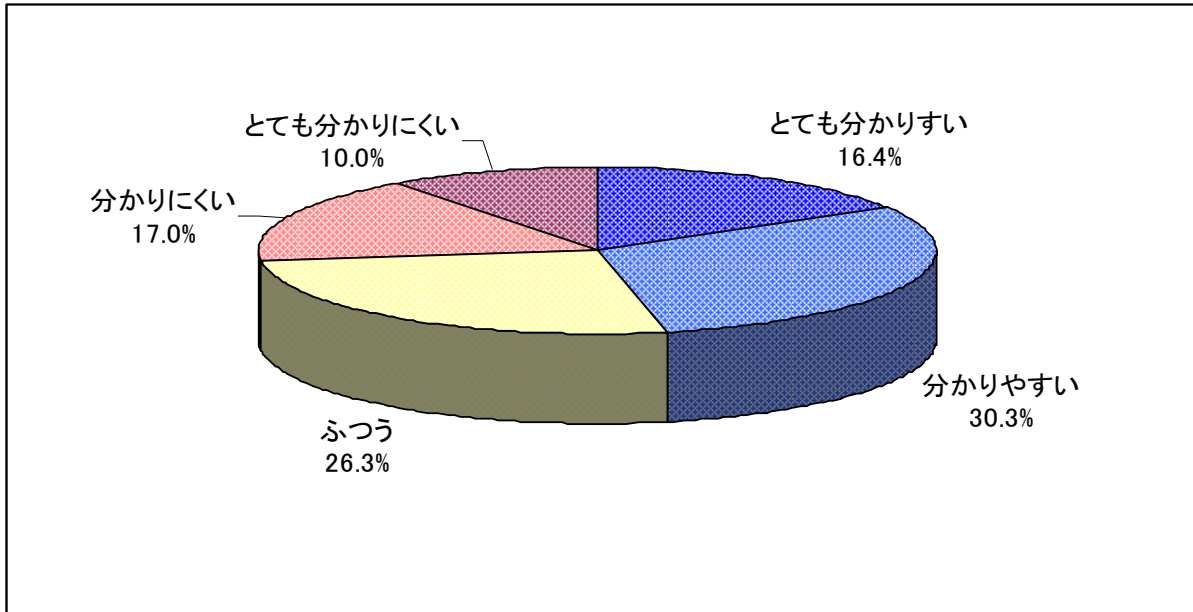


【ヘルプデスクの対応】

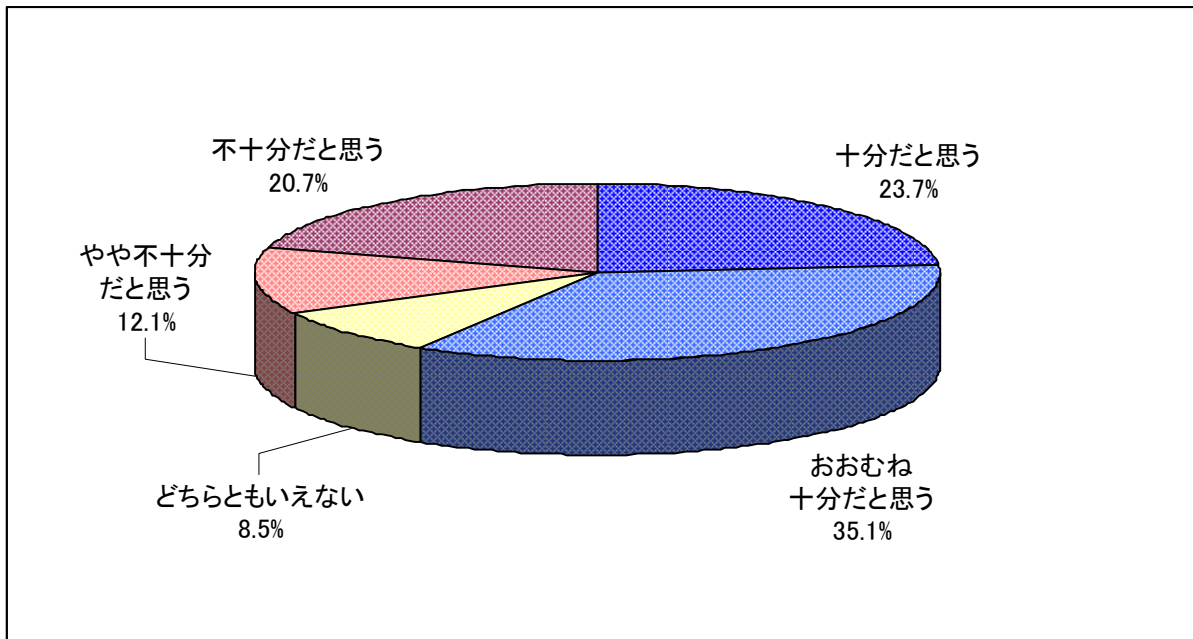




【ヘルプデスクの回答内容】

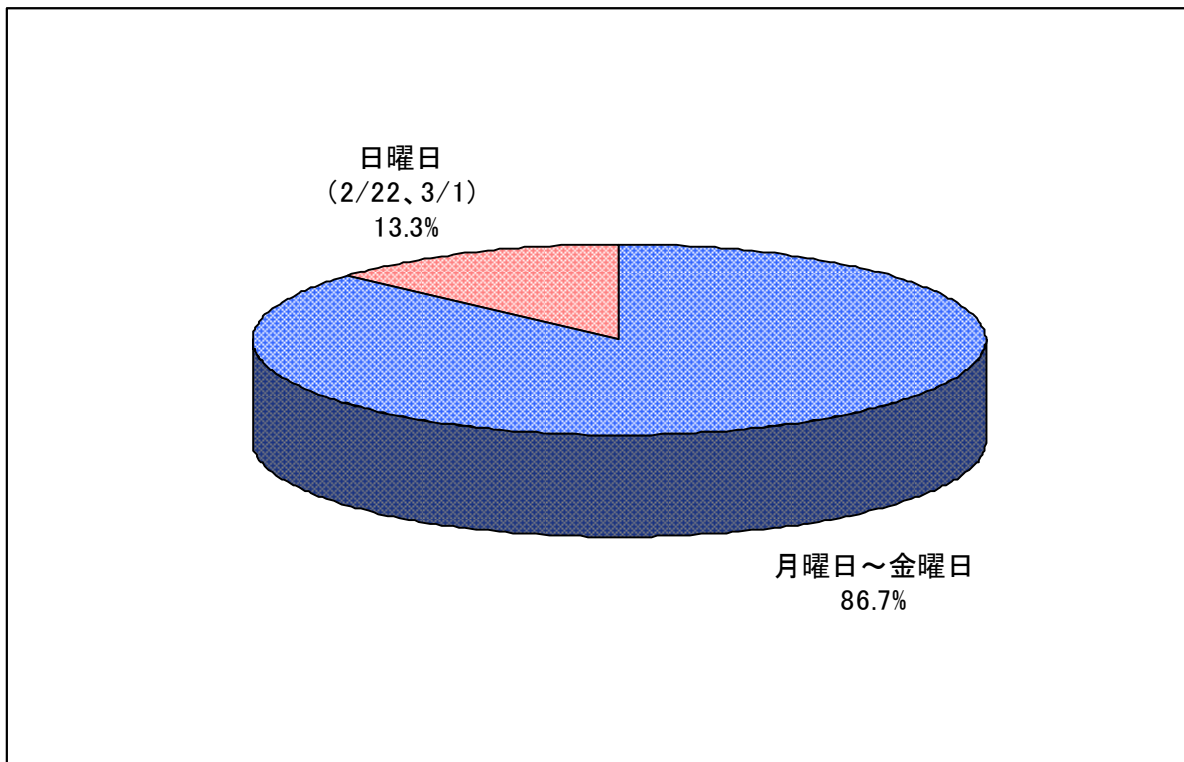


【ヘルプデスクの受付時間】

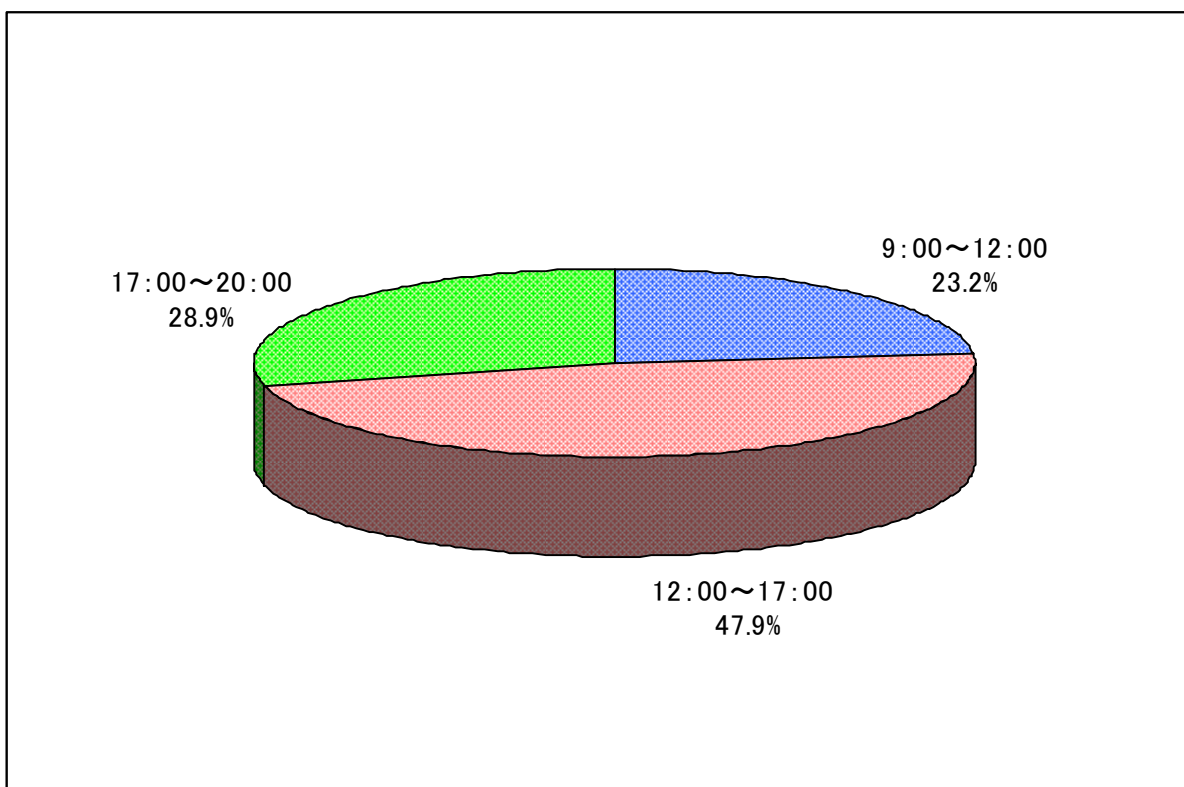


- ・通常期：月～金曜日（祝日等を除く）の午前9時～午後5時
- ・確定申告期（平成21年1月19日～3月16日）：月～金曜日（祝日等を除く）の午前9時～午後8時  
日曜日（2月22日及び3月1日）の午前9時～午後8時

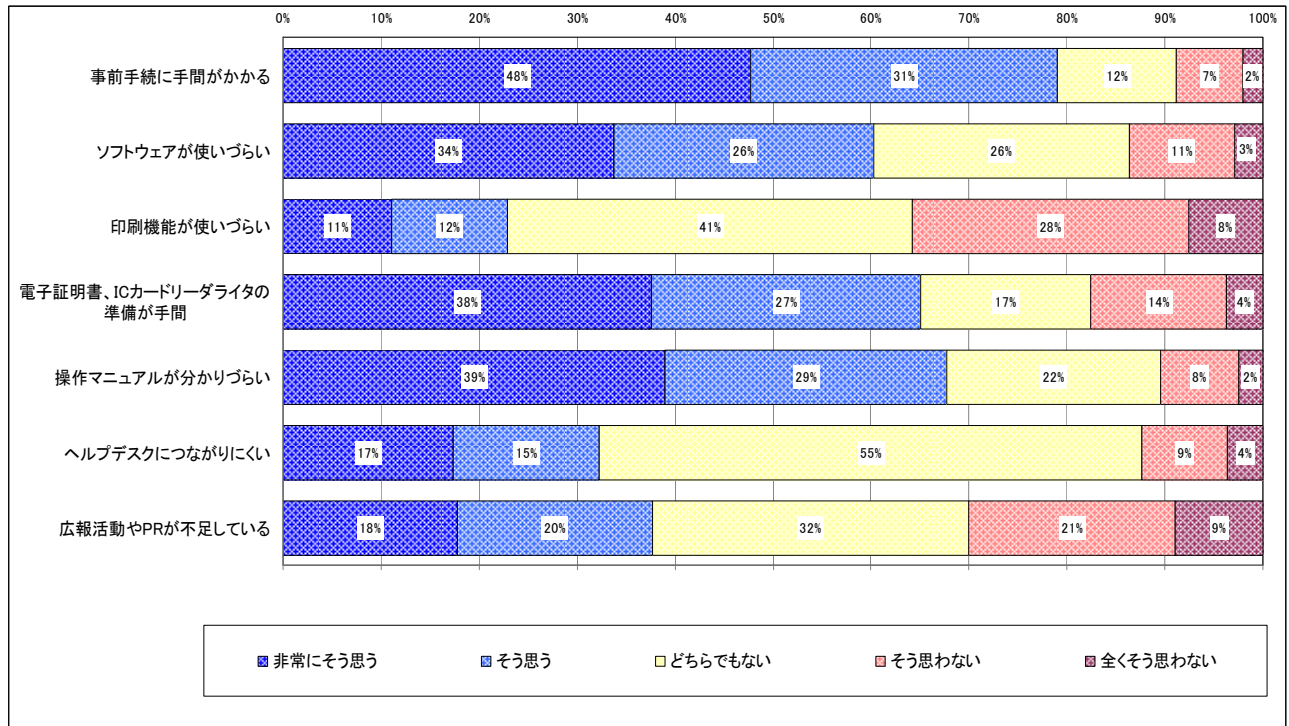
【ヘルプデスクを利用した曜日】



【ヘルプデスクを利用した時間帯】



## e-Tax の改善要望について



### 【主な改善要望及び当庁の回答】

#### 1 利用可能時間

《ご要望》 e-Tax の利用可能時間について、所得税の確定申告期以外も 24 時間対応をしてほしい。

《回答》 24 時間対応については、現在、所得税の確定申告期（平成 20 年度は平成 21 年 1 月 19 日から平成 21 年 3 月 16 日）において実施しております。

また、平成 21 年度は法人税申告の最も多い 5 月末に利用可能時間の延長を行っております。更なる延長については、費用対効果の観点から検討することとしています。

#### 2 e-Tax ホームページ

《ご要望》 e-Tax ホームページについて、個人の確定申告は国税庁ホームページの確定申告書等作成コーナーから直接送信する方法へ分かりやすく誘導してほしい。

《回答》 e-Tax ホームページについては、21 年分の所得税確定申告に向け誘導方法について改善を図る予定です。なお、併せて操作等に関する「よくある質問 (Q&A)」についても改善を図る予定です。

#### 3 電子署名（電子証明書）

《ご要望》 e-Tax は税務署に行かなくても良いので便利だが、事前準備に必要な電子証明書の取得に手間がかかるため、利用者識別番号と暗証番号だけで利用可能にすべきである。

《回答》 e-Tax では、納税者の権利・義務に係わる重要な申告等データを扱っているため、情報セキュリティの確保のために、原則として納税者本人の電子署名を求めています。

ただし、電子政府全体として現行の電子署名方式とは別の新たな仕組みについて検討しており、新たな仕組みが確立された場合は、当庁としても納税者の利便性向上を図るため導入に向け検討を行うこととしています。

#### 4 その他のご要望

- ① 「確定申告書等作成コーナー」について、入力方法が分かる機能を入力画面に追加してほしい。
- ② e-Tax の講習会があれば利用したいが、平日働いている人も利用できるよう土・日に開催してほしい。
- ③ 作成から送信までの手順について処理フローを作成する等、全体像を理解しやすくしてほしい。

いただいたご要望を踏まえ、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。