

## 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

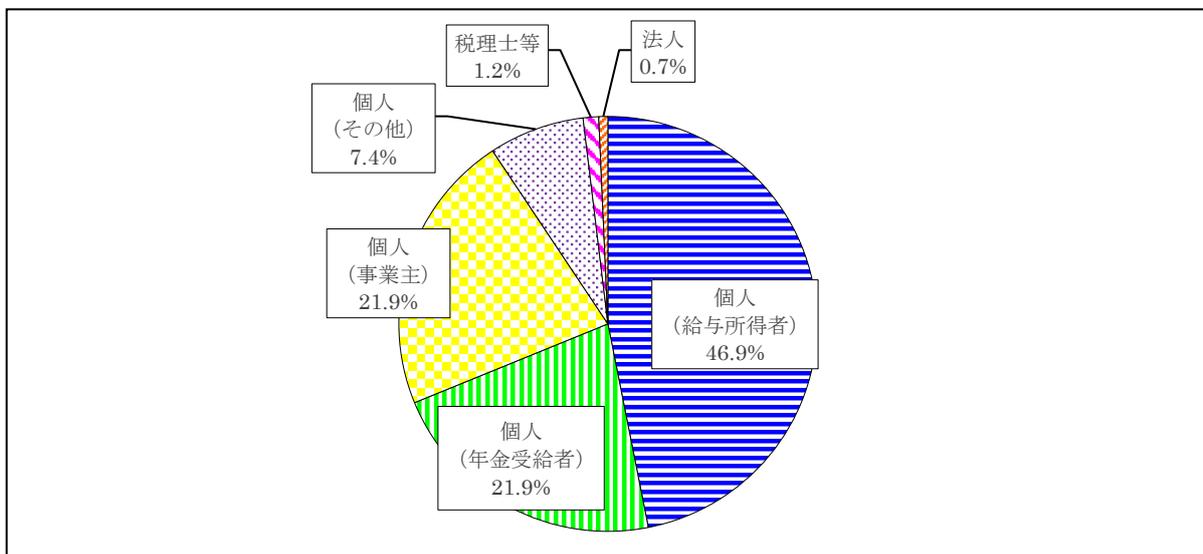
国税庁では、国税電子申告・納税システム（e-Tax）を皆様にとって利用しやすいシステムにしていきたいと考えており、今後のシステム開発や運用等の参考とさせていただくため、e-Tax ホームページ及び確定申告書等作成コーナーにおいて、アンケートを実施しております。

その結果、平成 30 年 2 月から 5 月にかけて、59,945 件の御回答をいただきました。

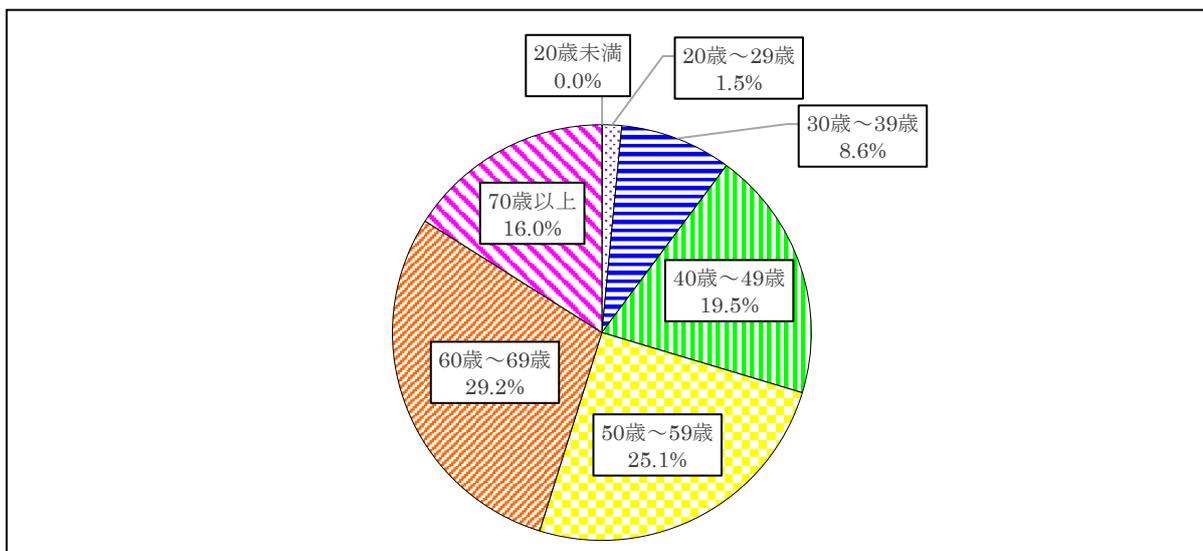
アンケートに御協力いただきました皆様には、厚くお礼申し上げます。

アンケートの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

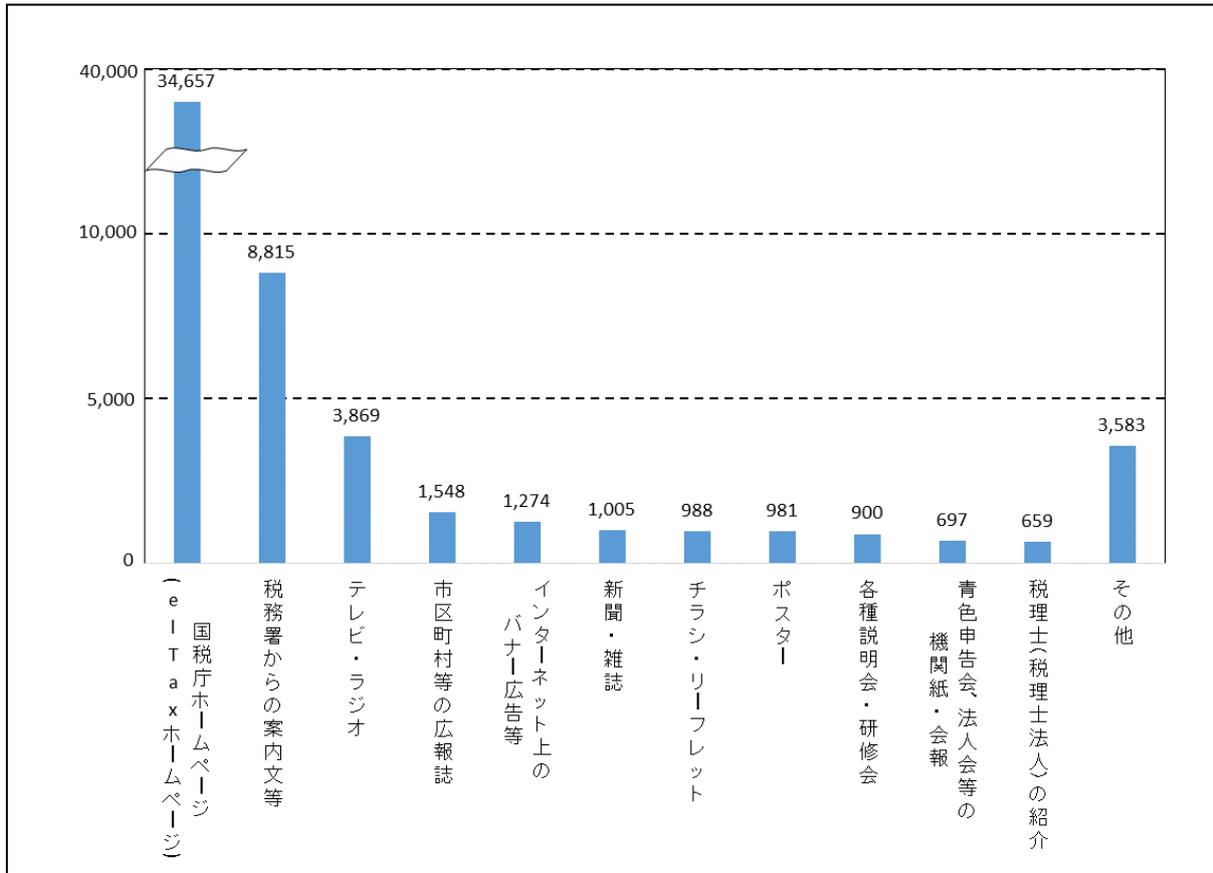


### 2. アンケート回答者の年齢（個人の方）



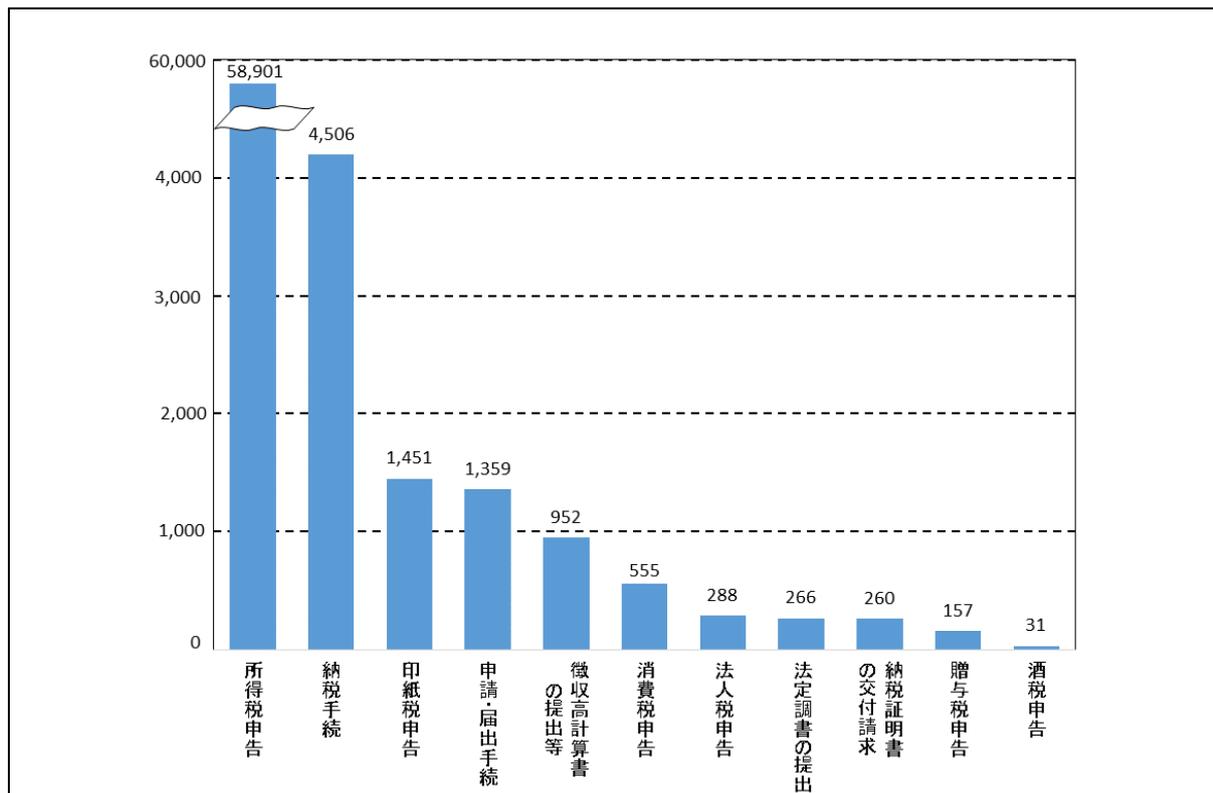
### 3. e-Tax や確定申告書等作成コーナーを利用するきっかけとなったもの

(件)



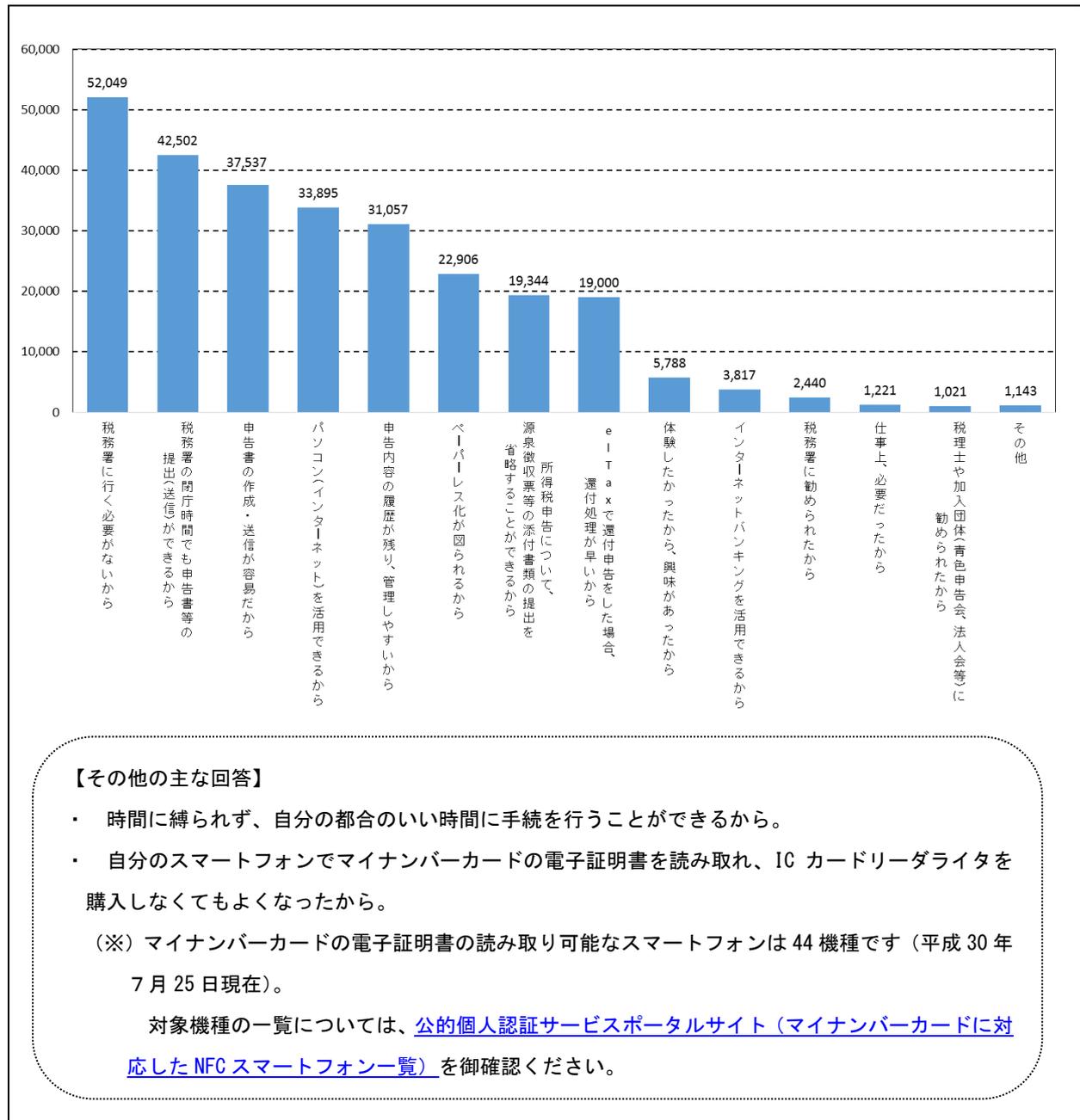
### 4. 利用した手続<複数回答>

(件)

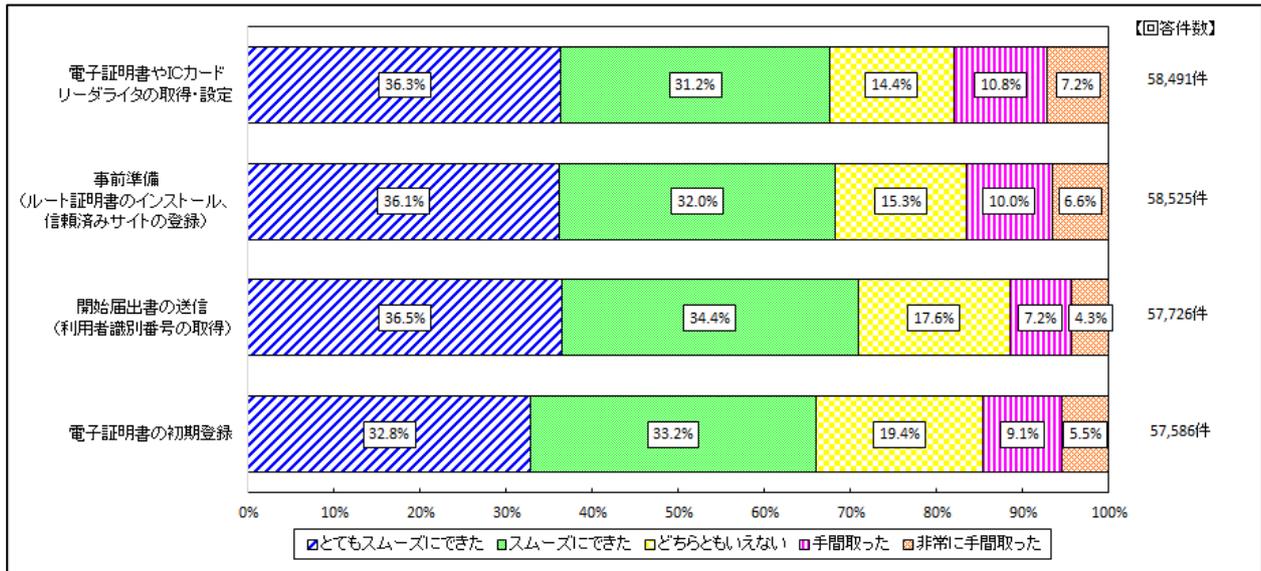


## 5. 利用しようと思った理由<複数回答>

(件)



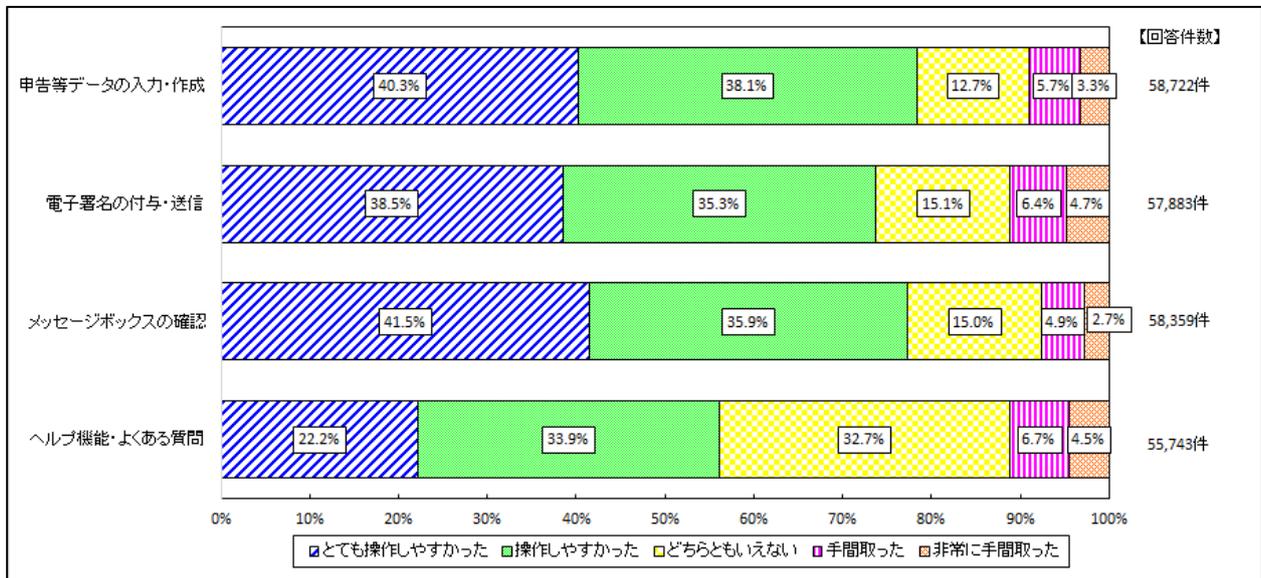
## 6. 事前手続について



### 【寄せられた改善意見】

- ・ 複数の暗証番号やパスワードを管理しなければならぬわかりにくい点、簡素化してほしい。
- ・ 電子証明書やルート証明書などの似通っている言葉が出てきて混乱した。何を意味するものなのかわかりやすく説明してほしい。

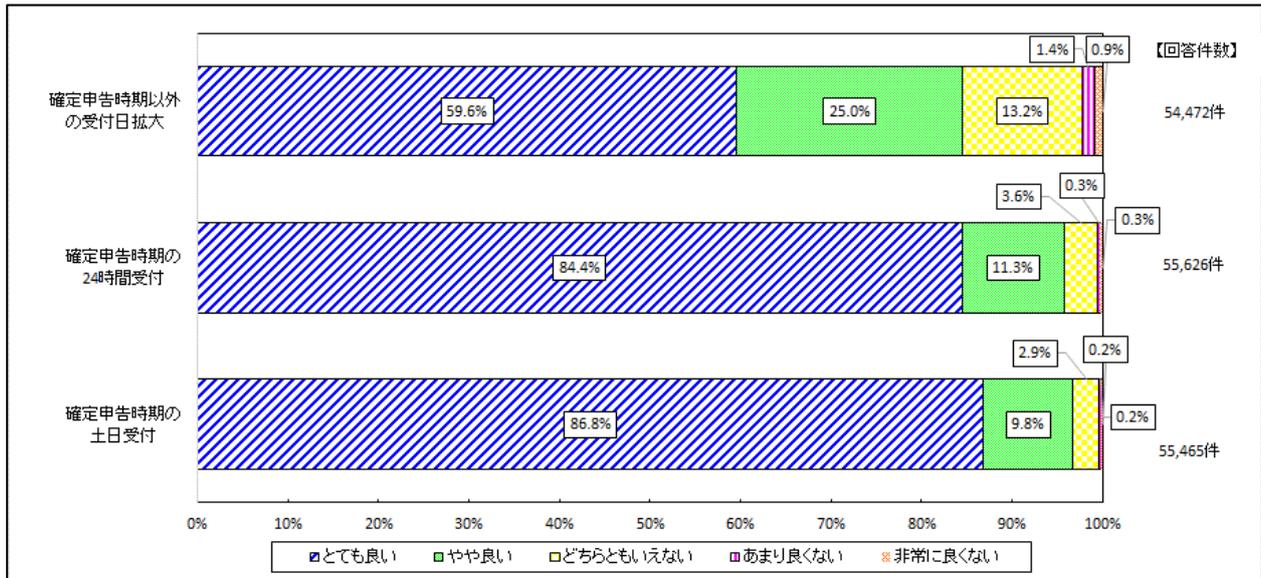
## 7. 操作のしやすさについて



### 【寄せられた改善意見】

- ・ ヘルプ機能について、知りたいことがスムーズに表示されなかったり、逆に選択肢が複数出てきてどれを参考にして良いか迷うなど、必要な情報が探しづらかった。
- ・ e-Tax が利用可能なブラウザが Internet Explorer に限定されており不便なため、他のブラウザについても対応してほしい。

## 8. e-Tax の受付時間について



### 【e-Tax 受付時間】

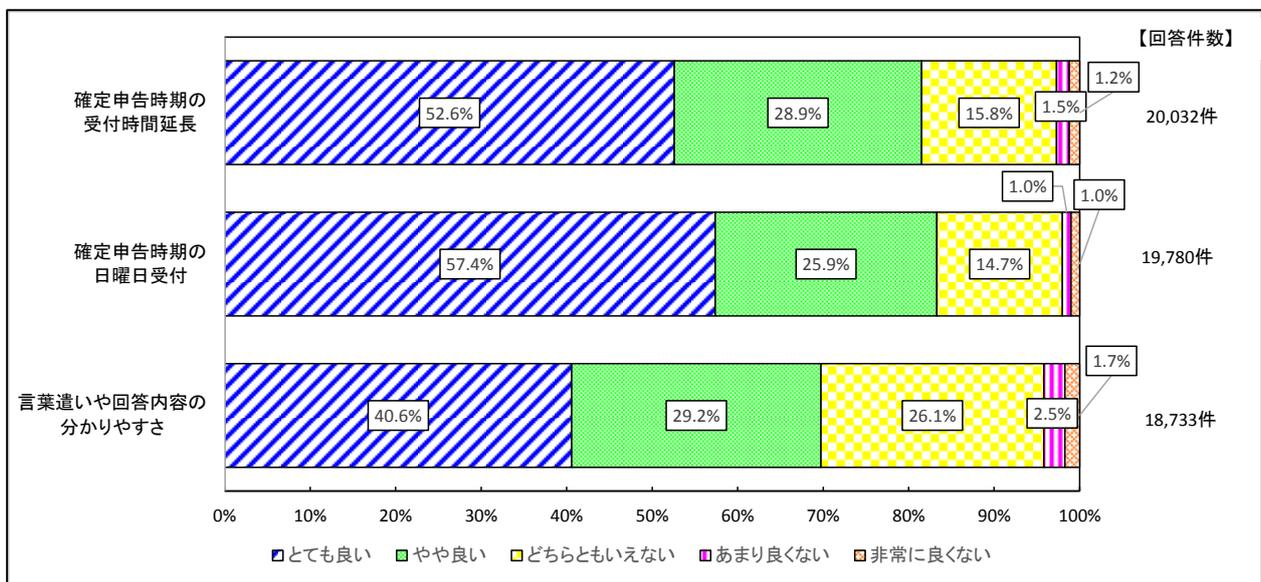
確定申告時期以外の通常時期：月曜日から金曜日（祝日等及び12月29日～1月3日を除く。）

5月、8月、11月の最終土曜日及び翌日の日曜日

8時30分～24時

確定申告時期：24時間

## 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。）

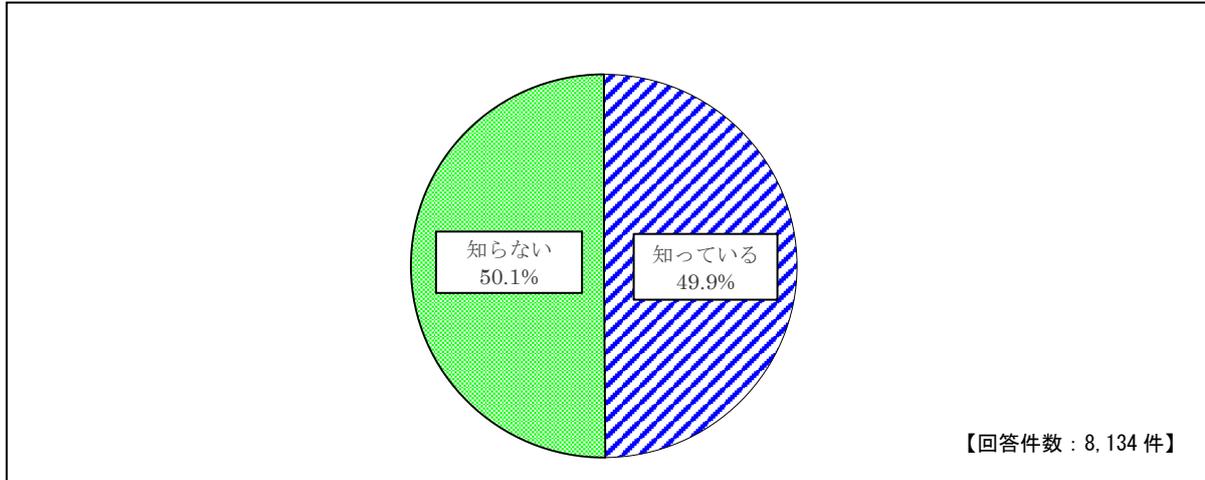
9時～17時

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

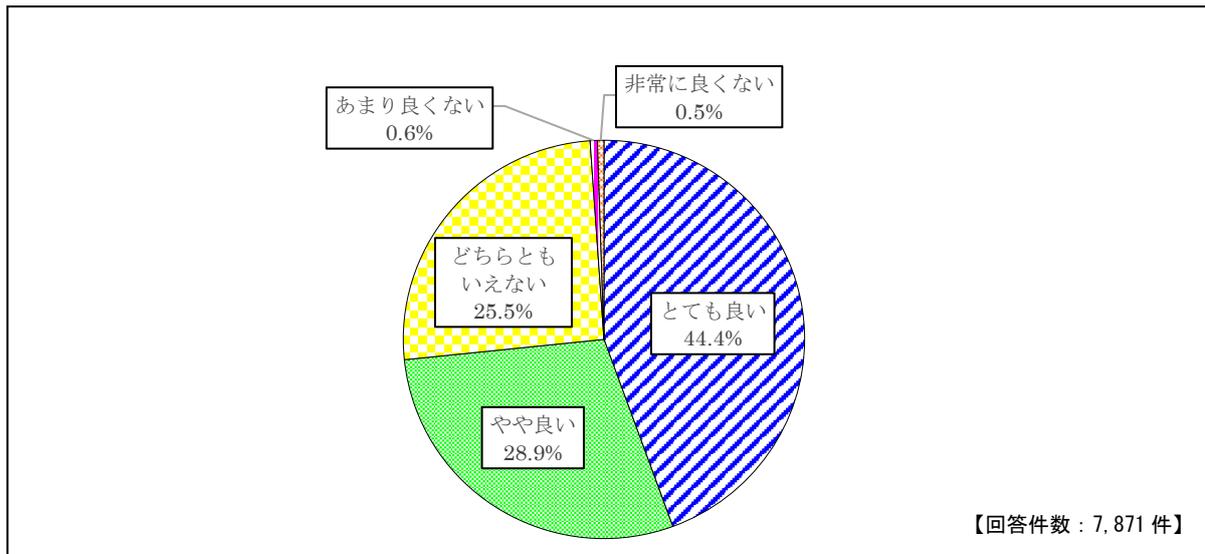
## 10. ダイレクト納付による国税の納付について

事前に登録することで、e-Tax を利用して電子申告・徴収高計算書データの送信又は納付情報登録依頼をした後に、簡単な操作で、届出をした預貯金口座からの振替により、即時又は指定した期日に納付することができます（平成 30 年 1 月からは、複数の預貯金口座の登録を可能とするサービスも開始しています）。

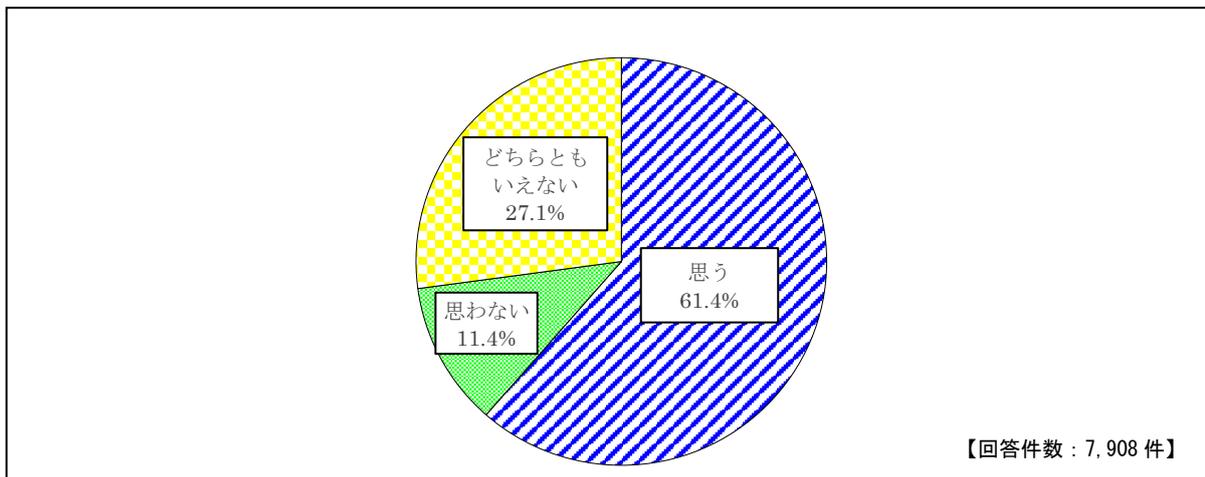
(1) この取組を御存じでしたか



(2) この取組について、どのように思いますか



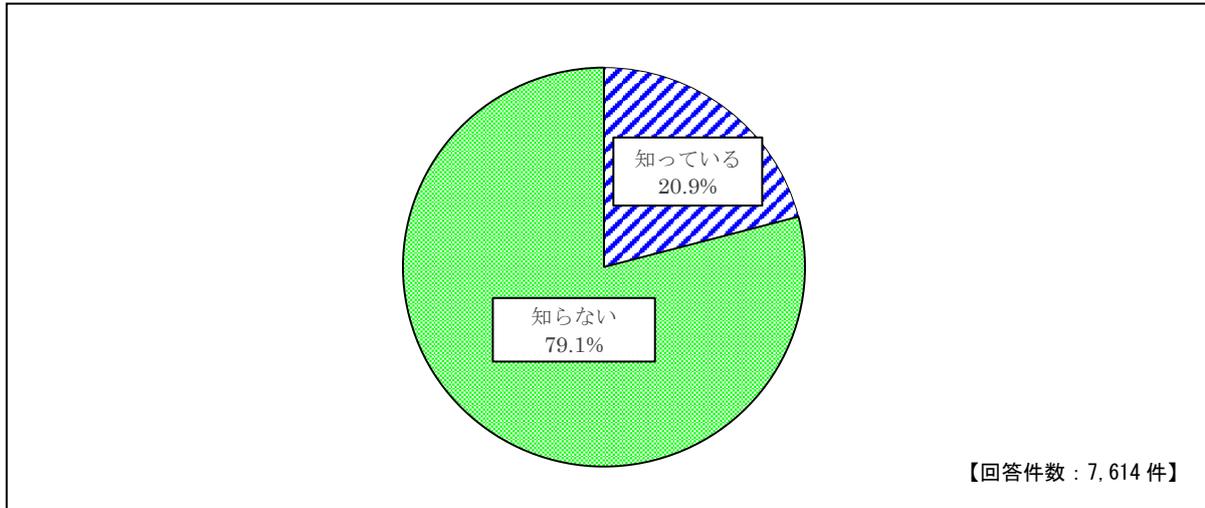
(3) e-Tax を御利用の際に、この取組によるサービスを利用したいと思いませんか



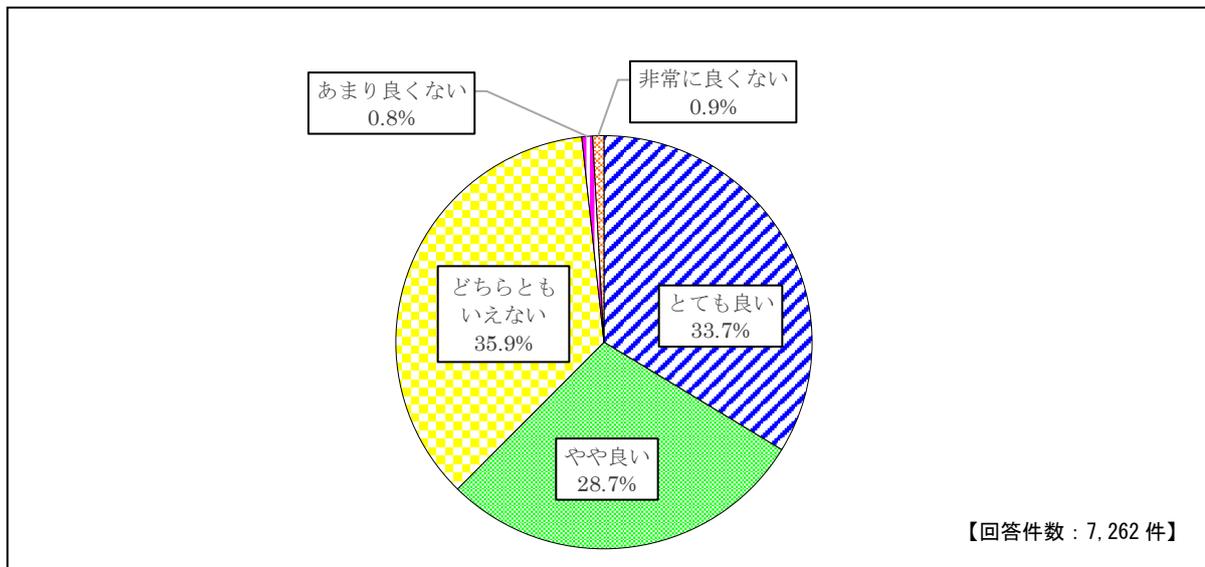
## 11. マイナポータルと e-Tax の認証連携について

平成 29 年 1 月中旬以降、マイナポータルにログインすれば、e-Tax の利用者識別番号や暗証番号を入力することなく e-Tax のメッセージボックスの閲覧や e-Tax ソフト (WEB 版) が利用できます。

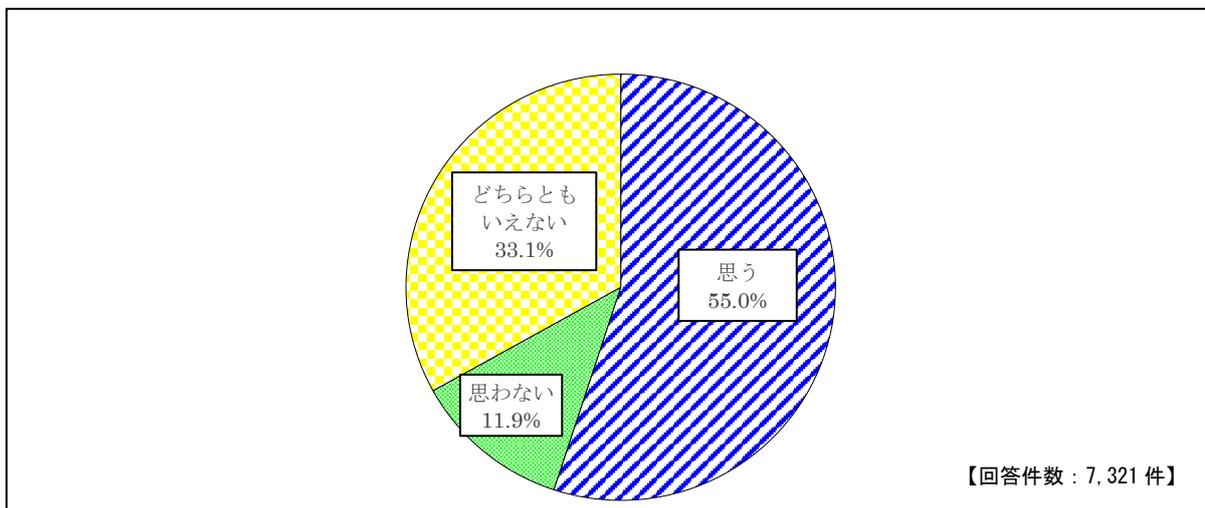
(1) この取組を御存じでしたか



(2) この取組について、どのように思いますか



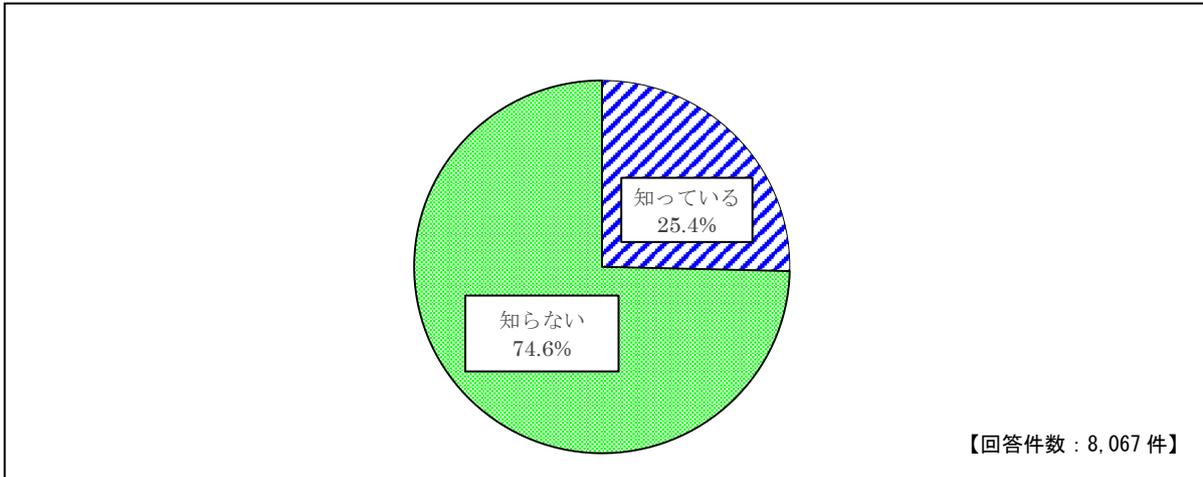
(3) 今後、マイナポータルにログインして、e-Tax の一部機能を利用したいと思いますか



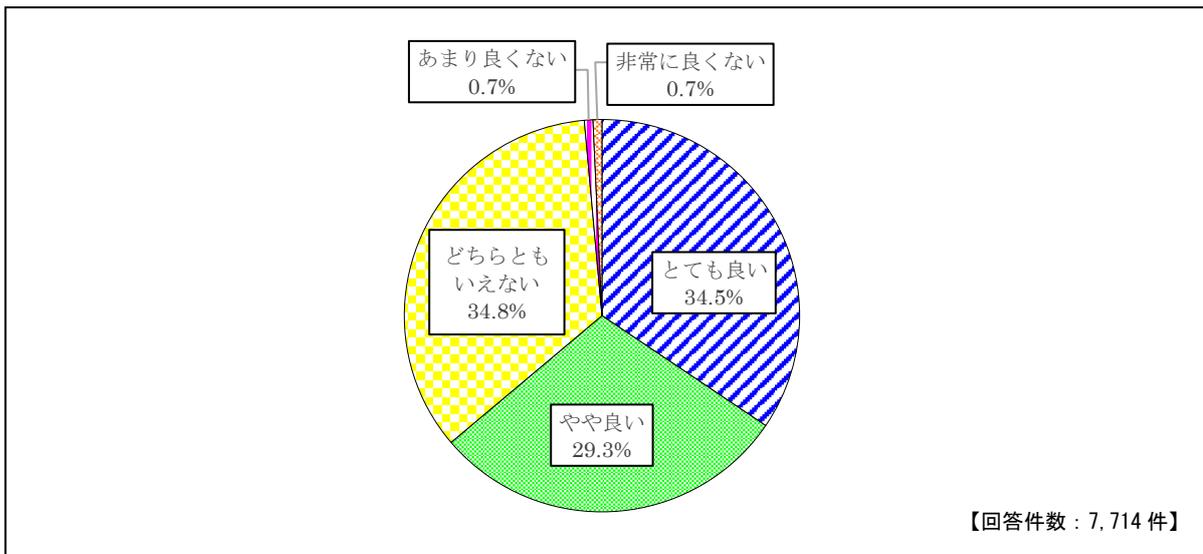
## 12. 支払報告書及び源泉徴収票の eTAX での一括作成・提出について

給与・公的年金等の支払をする事業者の方は、支払報告書を市町村に、源泉徴収票を税務署に、それぞれ提出する必要がありますが、地方税ポータルシステム（eTAX）を利用すれば支払報告書と源泉徴収票を一括して作成し、必要な提出先にそれぞれ提出することができます。

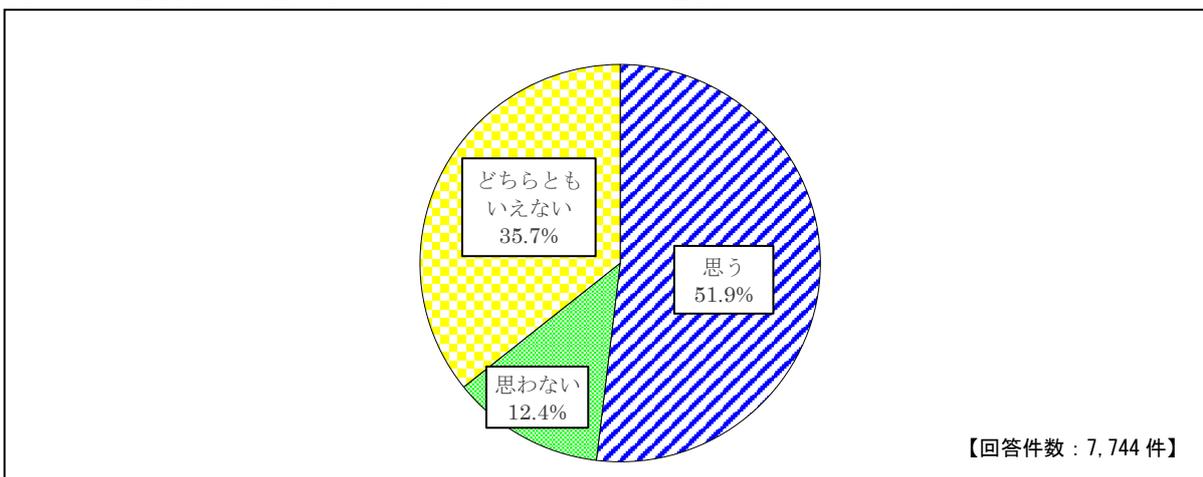
### (1) この取組を御存じでしたか



### (2) この取組について、どのように思いますか



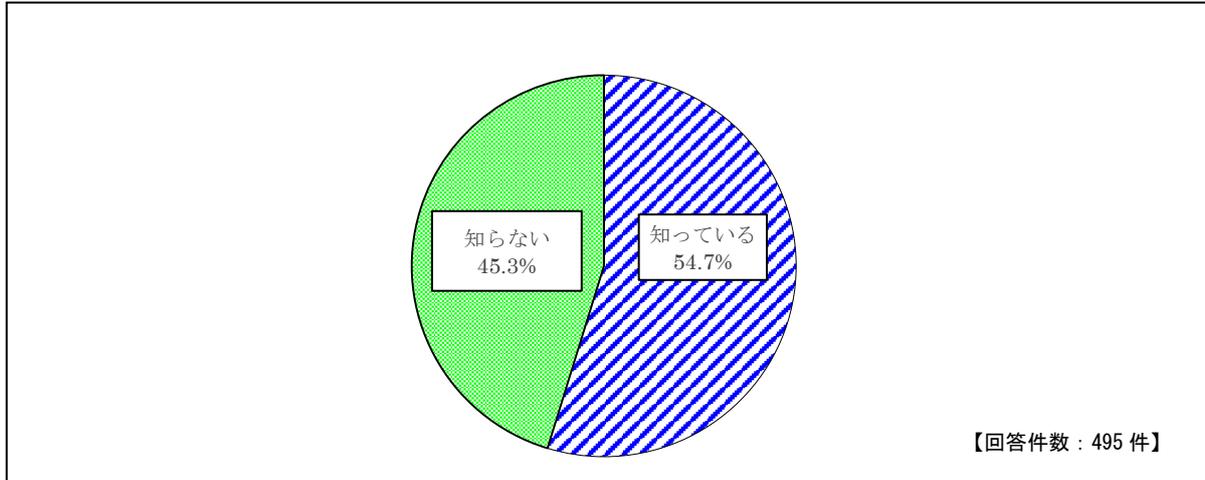
### (3) e-Tax を御利用の際に、この取組によるサービスを利用したいと思いませんか



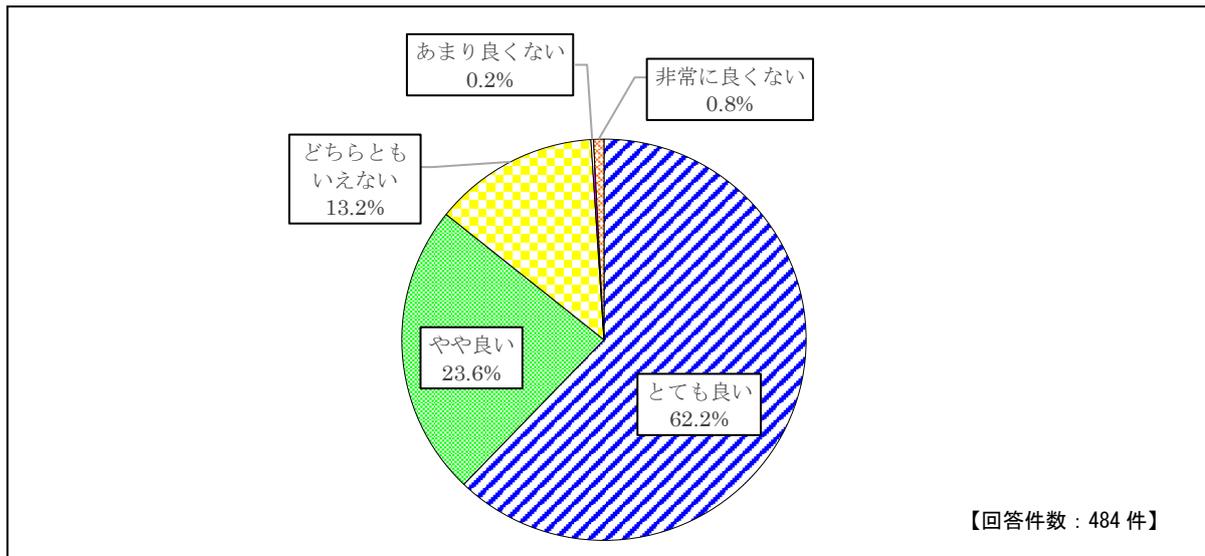
### 13. e-Tax の受付日の拡大について

平日の8時30分～24時までとなっていた確定申告時期以外の通常時期のe-Taxの受付について、平成28年5月以降は、法人税申告等の提出が多い、5月、8月、11月の最後の土曜日及び日曜日にも受付日を拡大しています。

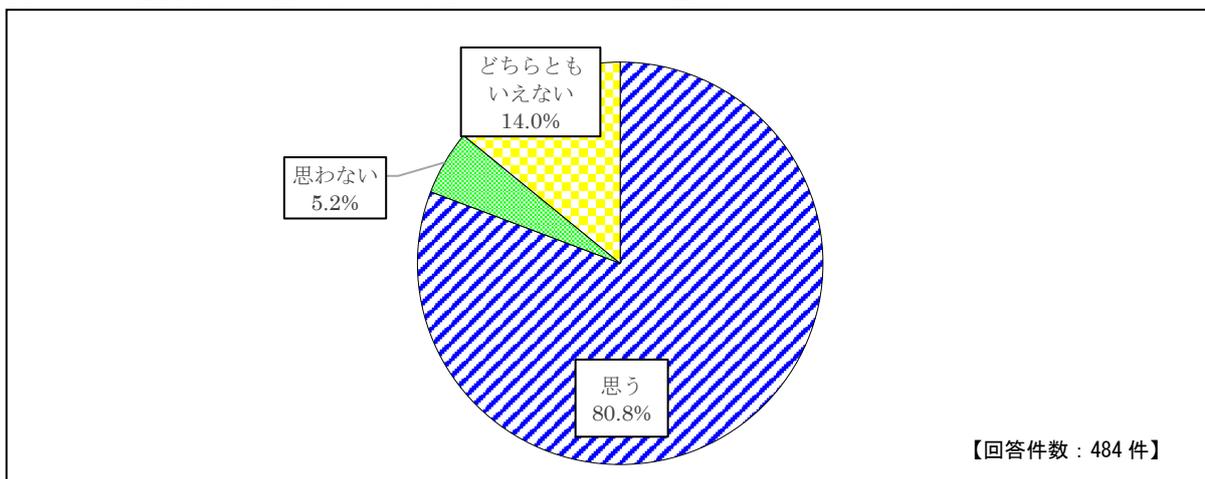
(1) この取組を御存じでしたか



(2) この取組について、どのように思いますか



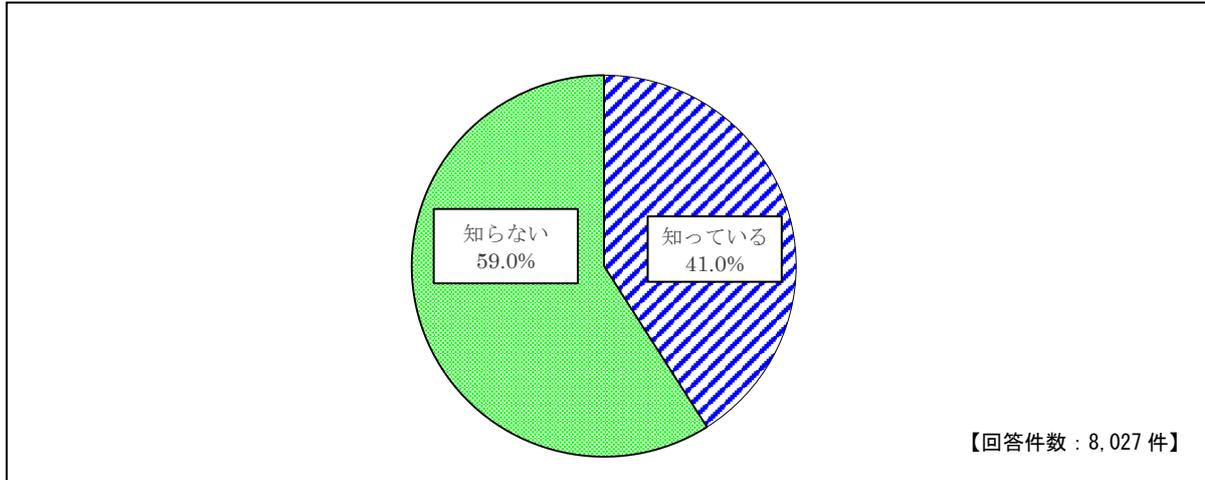
(3) e-Tax を御利用の際に、この取組によるサービスを利用したいと思いますか



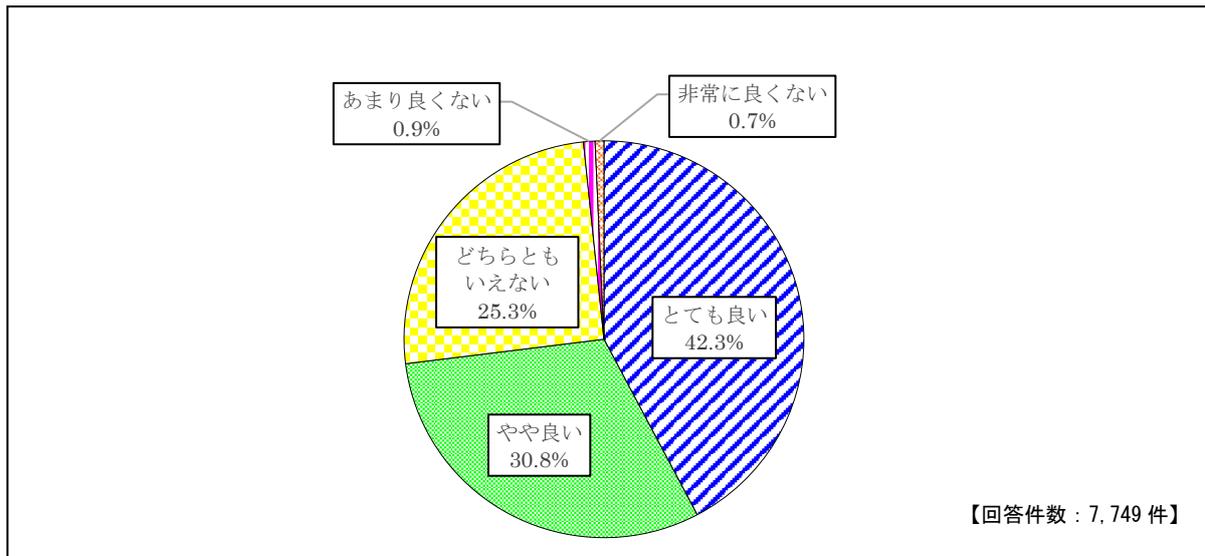
#### 14. 添付書類のイメージデータ（PDF 形式）による提出について

e-Tax で所得税や法人税などの申告・申請等を行う場合に別途書面での提出が必要な添付書類（住宅ローン控除における売買契約書の写しや登記事項証明書など）について、書面による提出に代えて、イメージデータ（PDF 形式）による提出ができます。

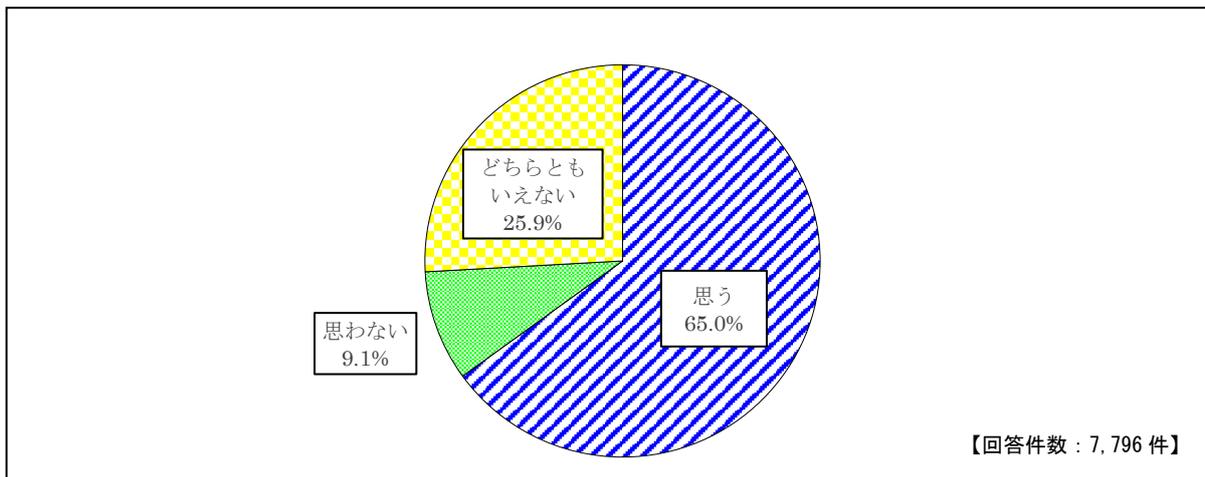
(1) この取組を御存じでしたか



(2) この取組について、どのように思いますか



(3) e-Tax を御利用の際に、この取組によるサービスを利用したいと思いますか

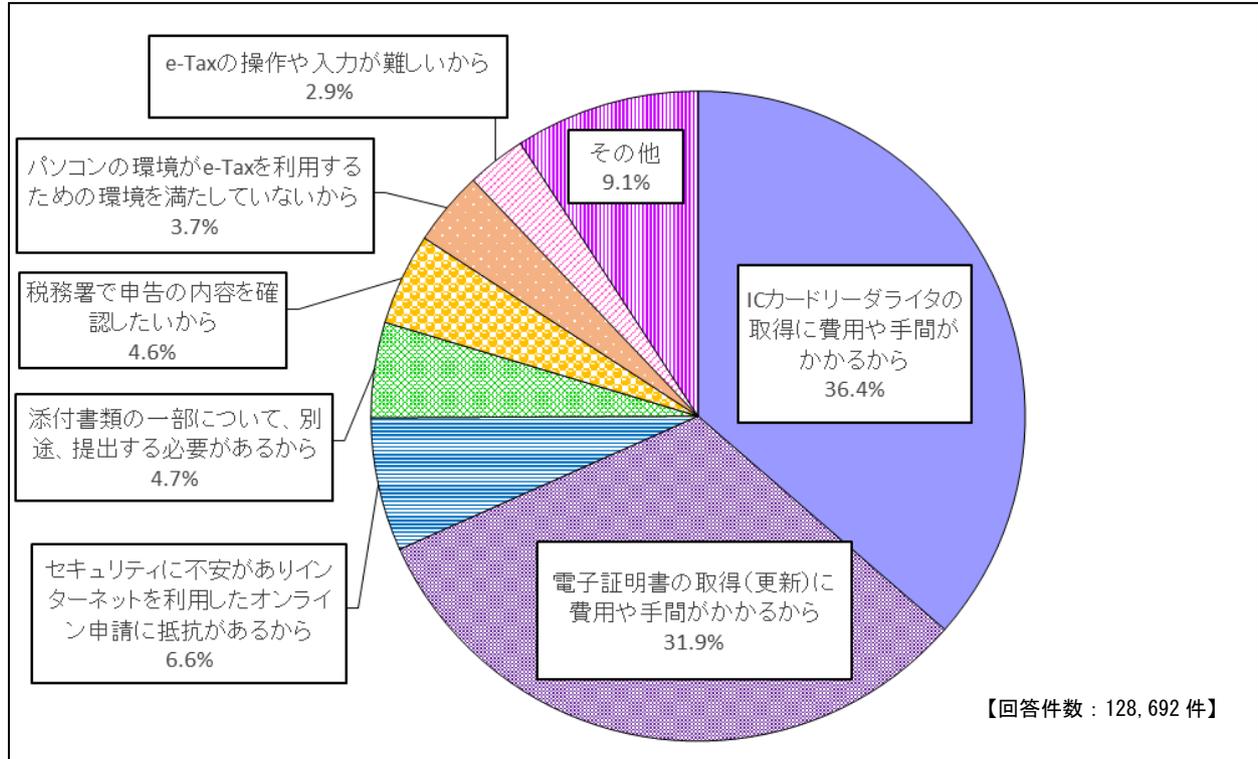


## 【e-Tax を利用されていない方へのアンケート】

アンケートについては、e-Tax を利用されていない方からも、御回答をいただいております、その結果は次のとおりです。

御協力いただいた皆様には、厚くお礼申し上げます。

### e-Tax を利用していない（又は利用をやめた）理由



## 【主なご要望】

### 1 e-tax の受付時間について

＜御要望＞ e-Tax の受付時間を拡大して欲しい。

＜回答＞ e-Tax の受付時間は、平成 31 年 1 月から、

- ・ 平日については 24 時間、
- ・ 土日については、確定申告期間は 24 時間、その他の期間は、毎月の最終土日の 8:30 から 24:00 まで

に拡大（年末年始を含むメンテナンス期間を除く。）する予定としています。

### 2 利用環境の拡大について

＜御要望＞ スマートフォンからも e-Tax ができるようにして欲しい。

＜回答＞ 免許証等の本人確認書類を持って税務署へお越しいただき、専用の ID・パスワードを受け取っていただければ、平成 31 年 1 月から、国税庁ホームページの「確定申告書等作成コーナー」を利用して、スマートフォンで e-Tax ができるようになります。

その際、年末調整済みの給与所得者で、医療費控除やふるさと納税などの寄附金控除に係る還付申告をされる方は、操作のしやすいスマートフォン専用画面をご利用いただけます。

詳しくは、[e-Tax ホームページ \(e-Tax 利用の簡便化の概要について\)](#) を御覧ください。

いただいた御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。御協力ありがとうございました。