

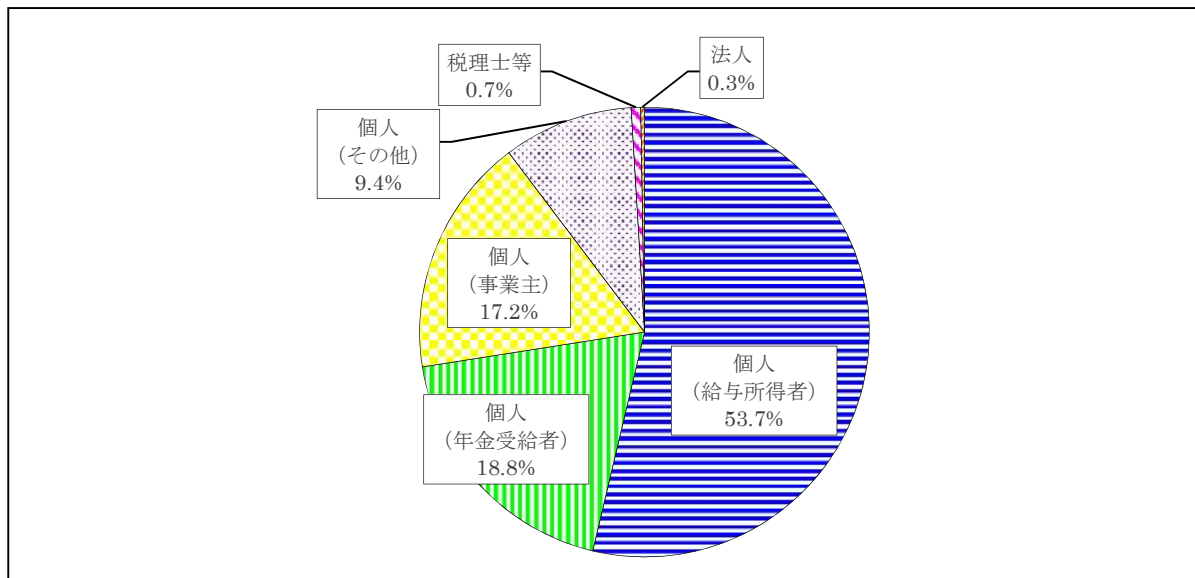
国税電子申告・納税システム（e-Tax）の利用に関するアンケートの実施結果について

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。

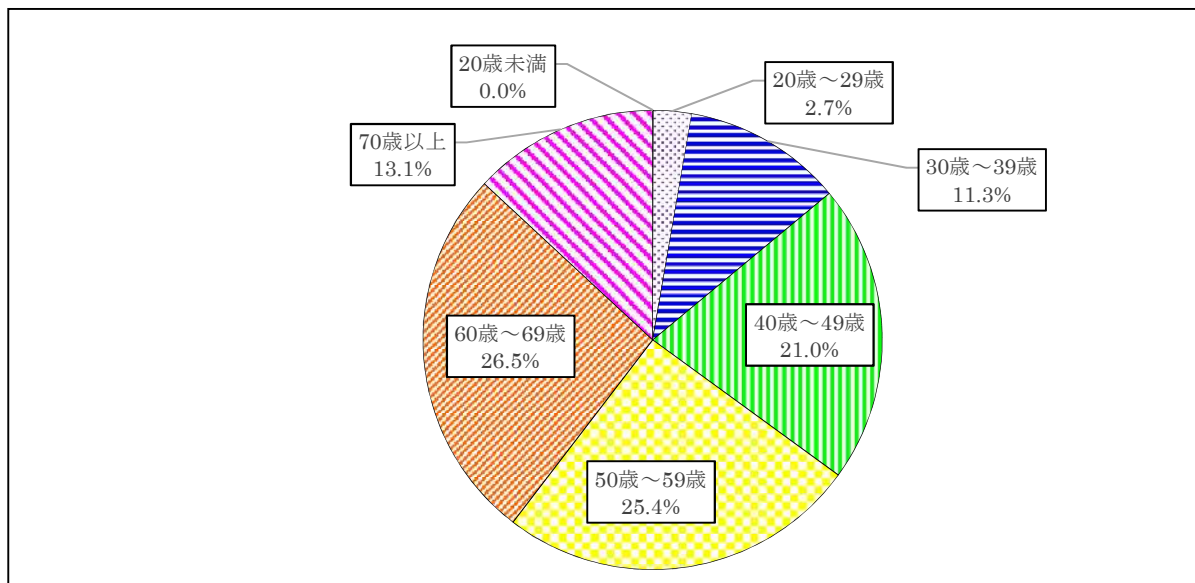
その結果、平成 31 年 2 月から 5 月にかけて、138,933 件の御回答をいただきました。
アンケートに御協力いただきました皆様には、厚くお礼申し上げます。

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

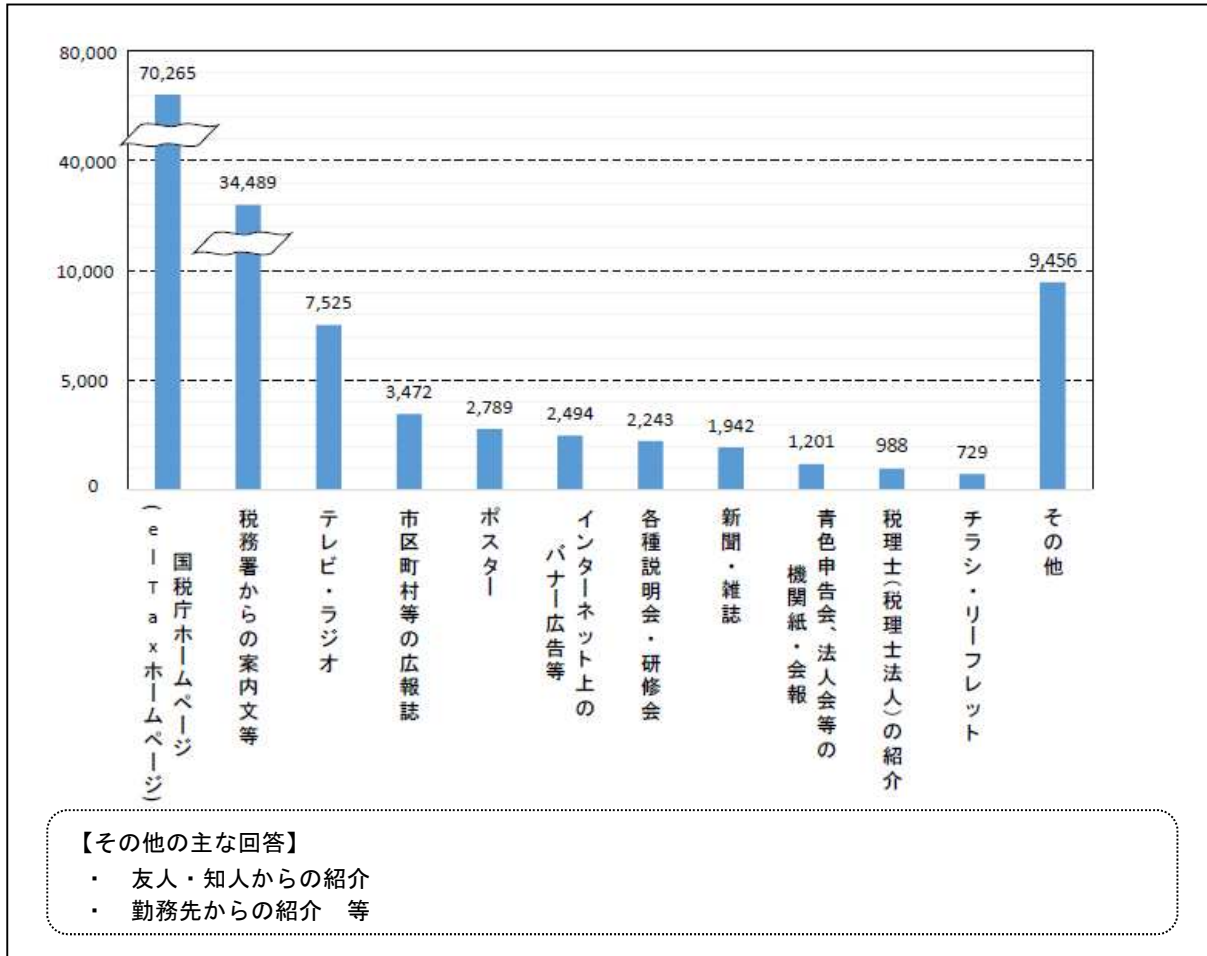


2. アンケート回答者の年齢（個人の方）



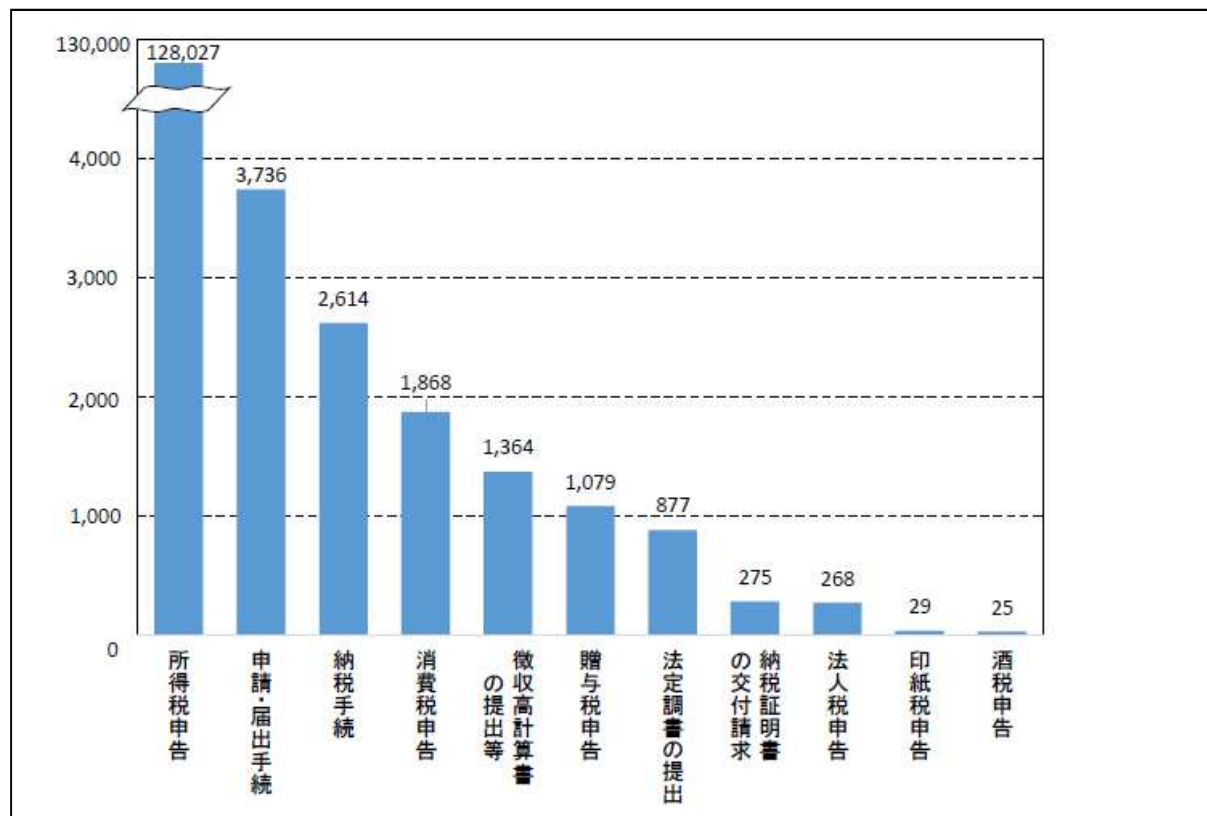
3. e-Tax や確定申告書等作成コーナーを利用するきっかけとなったもの

(件)



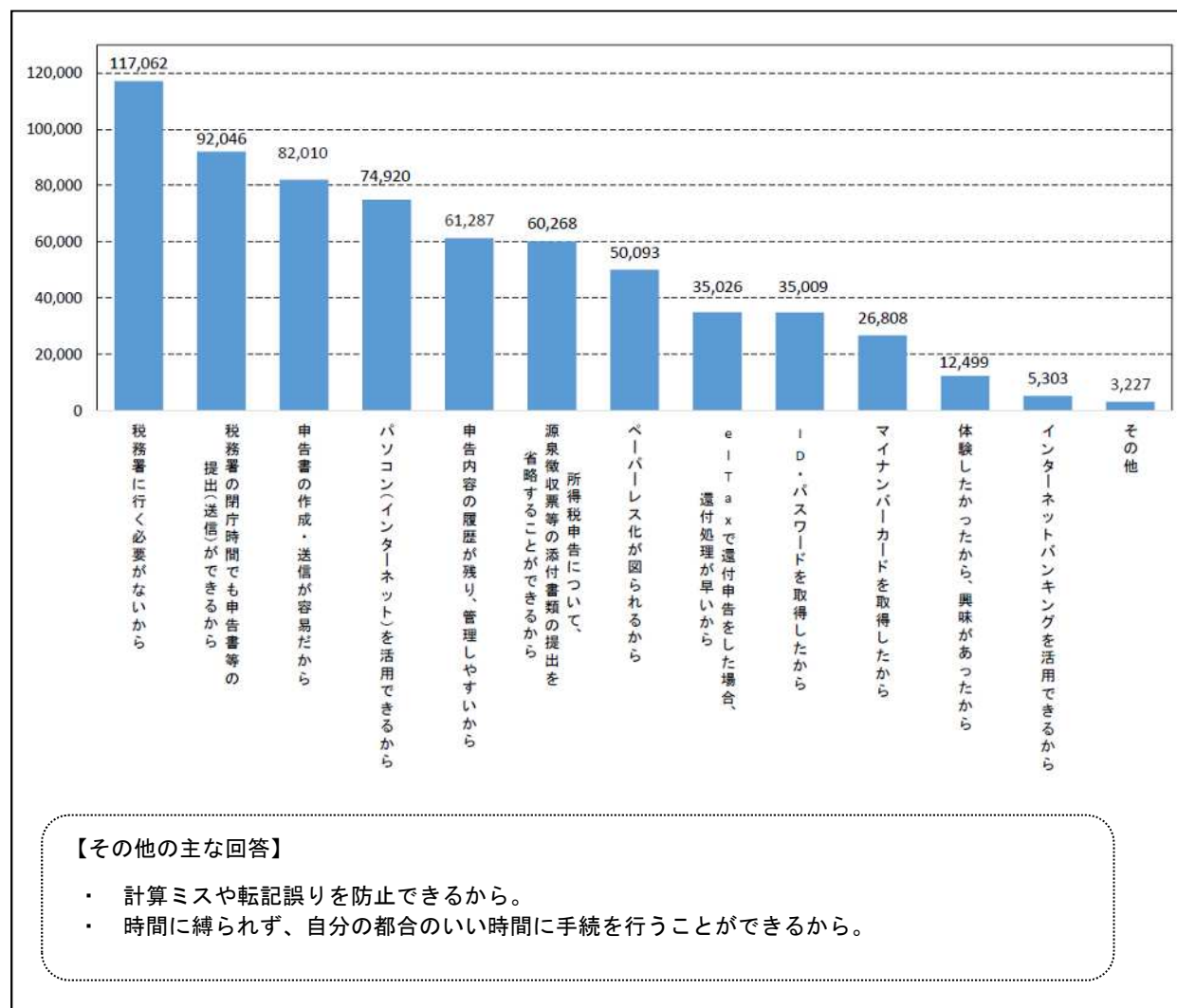
4. 利用した手続<複数回答>

(件)

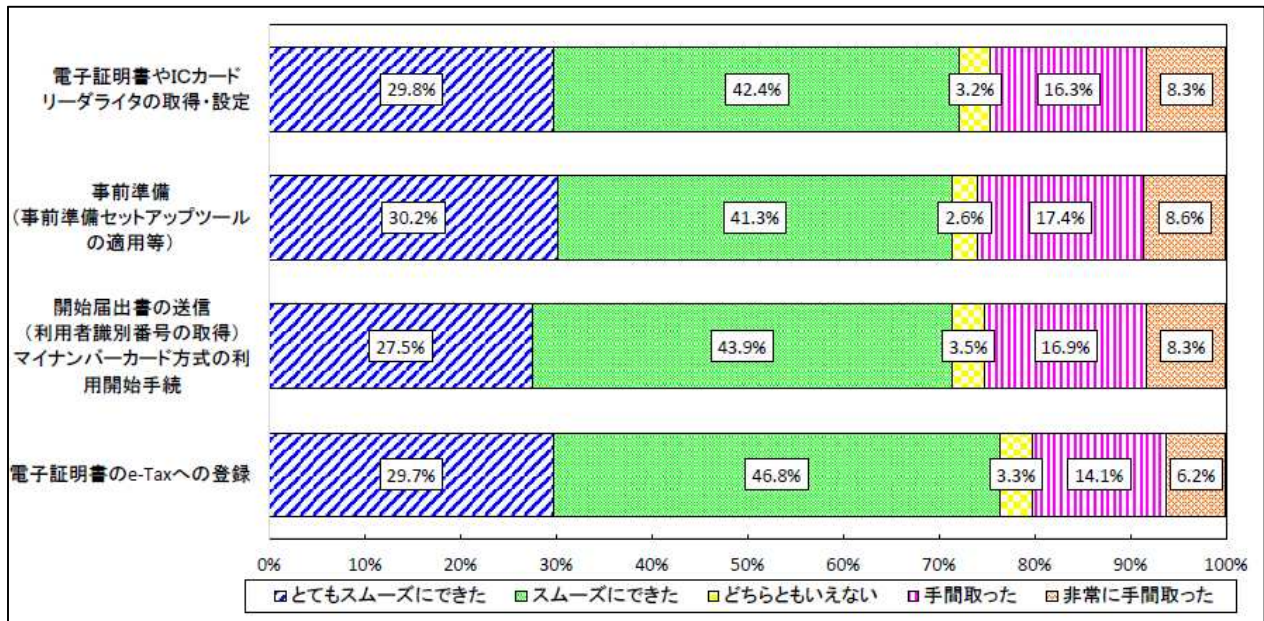


5. 利用しようと思った理由<複数回答>

(件)



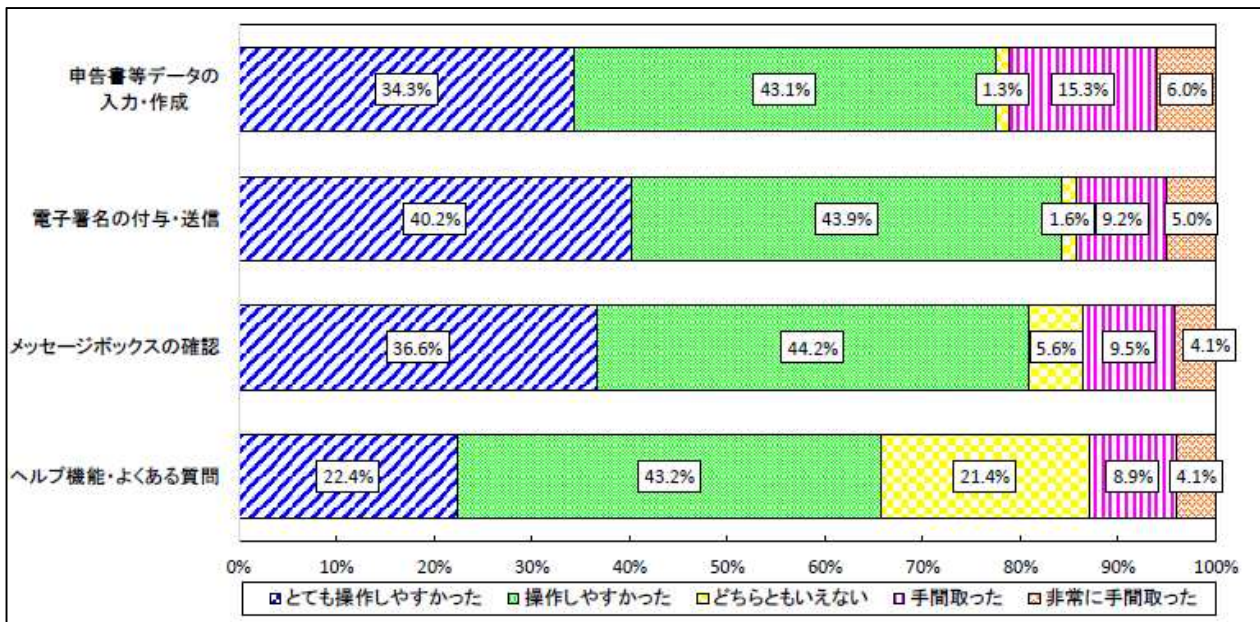
6. 事前手続について



【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ため、簡素化してほしい。
- ・ 事前準備の際に複数のソフトウェアをダウンロード・インストールしなければならず、手間がかかるため、一つにまとめてほしい。

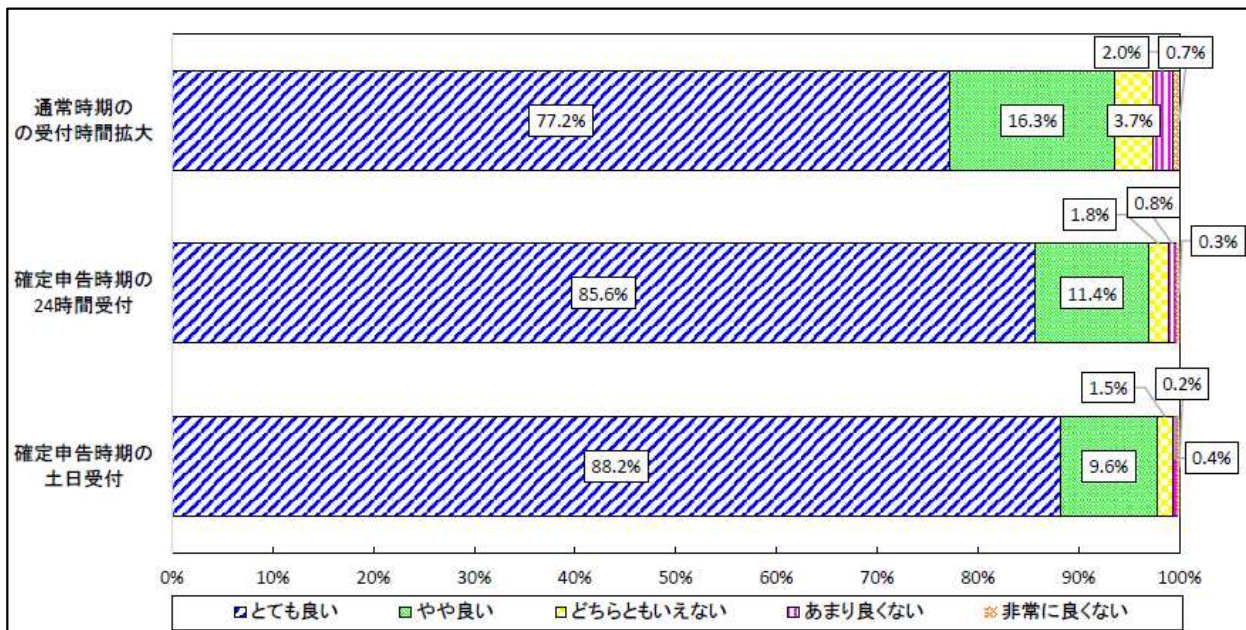
7. 操作のしやすさについて



【寄せられた改善意見】

- ・ ヘルプ機能の該当ページにたどり着くまでの画面遷移が複雑であり、必要な情報が探しづらかった。
- ・ e-Taxソフトや確定申告書等作成コーナーなど、申告書を作成する場合にどれを利用すればいいのかわかりづらかった。

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（休祝日及び12月29日～1月3日を除く。）

⇒ 24時間

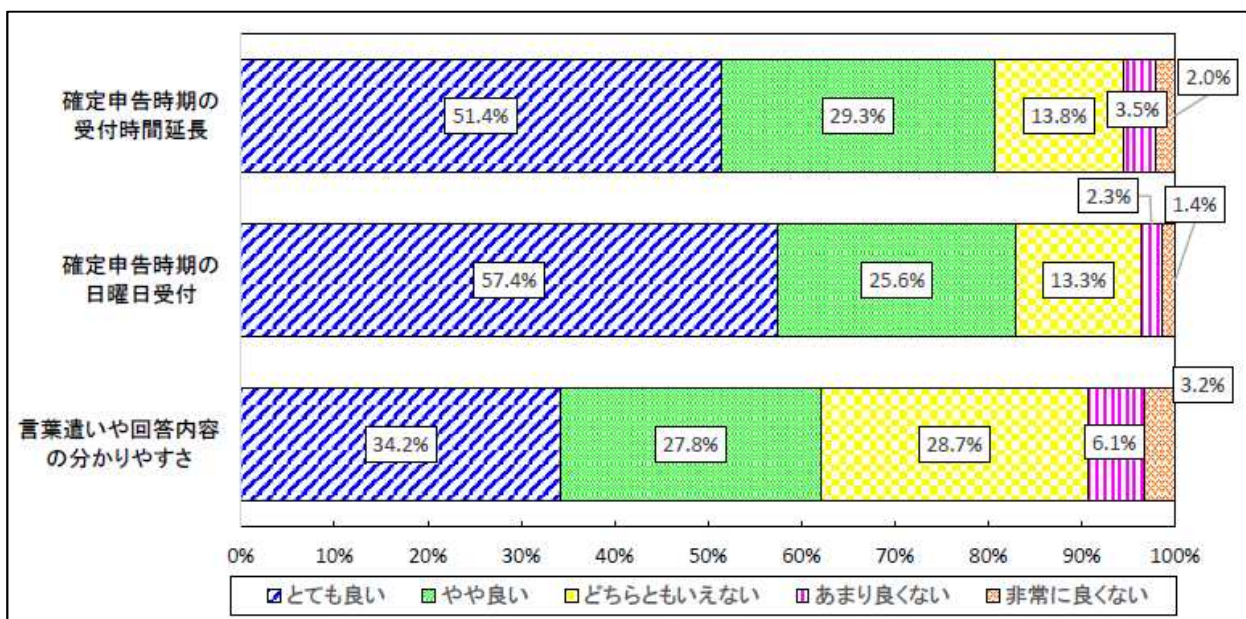
毎月の最終土曜日及び翌日の日曜日

⇒ 8時30分～24時

確定申告時期：全日

⇒ 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（休祝日等及び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

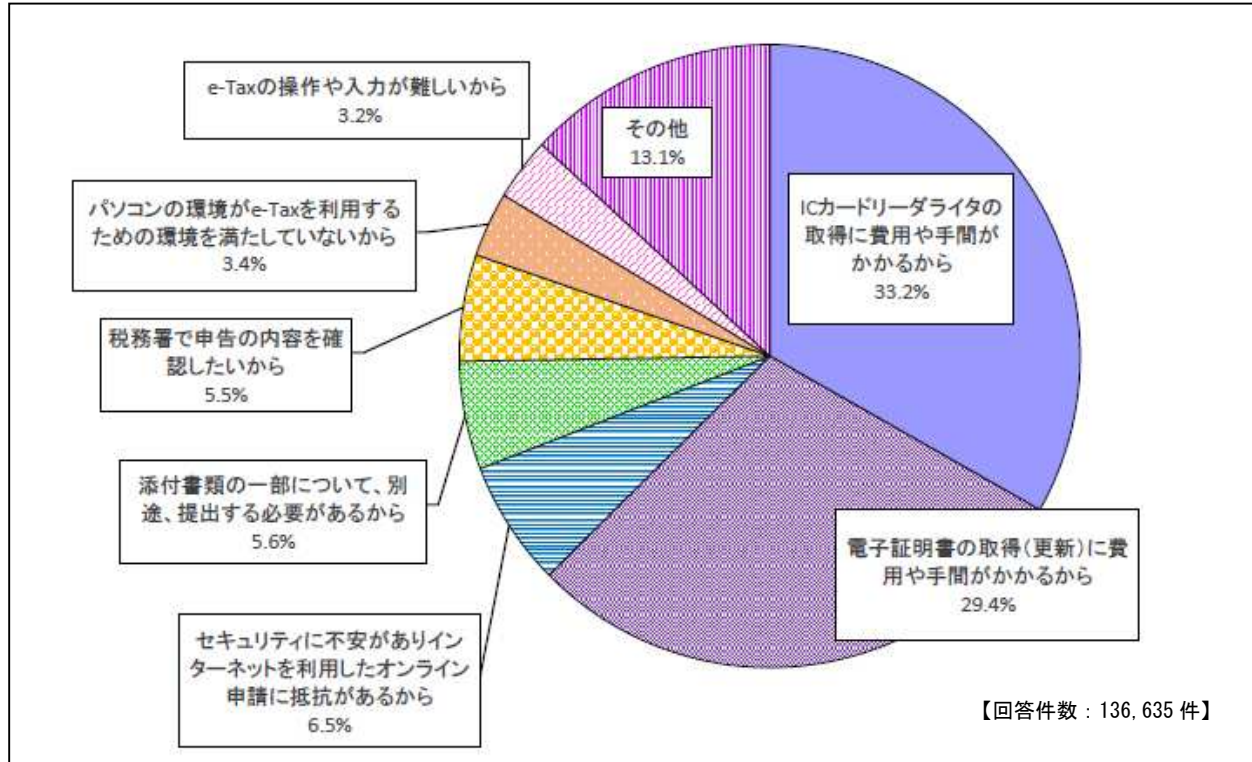
⇒ 9時～20時

【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】

＜御要望＞ ICカードリーダーライタの取得に費用や手間がかかるため、不要にしてほしい。

＜回答＞ マイナンバーカードの電子証明書の読み取り可能なスマートフォンをお持ちの方は、ICカードリーダーライタの代わりに利用することが可能です。

対象機種の一覧については、公的個人認証サービスポータルサイト（[マイナンバーカードに対応したスマートフォン一覧](#)）を御確認ください。

＜御要望＞ e-Tax を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欲しい。

＜回答＞ 令和元年5月7日(火)より、e-Tax の推奨環境に「Microsoft Edge」を追加しました。

今後も皆様のご意見等を踏まえ、e-Tax の利用環境の拡大を図っていきます。

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。