

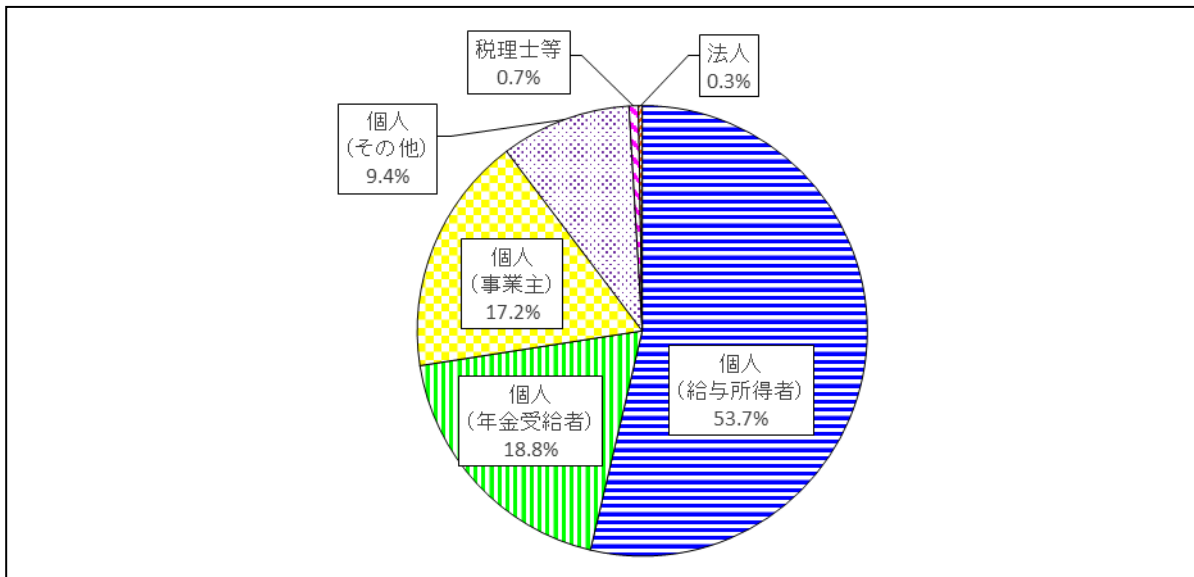
国税電子申告・納税システム（e-Tax）の利用に関するアンケートの実施結果について

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とするため、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います。その結果、令和2年2月から5月にかけて、前年を上回る171,217件の御回答をいただきました。（前年度138,933件）

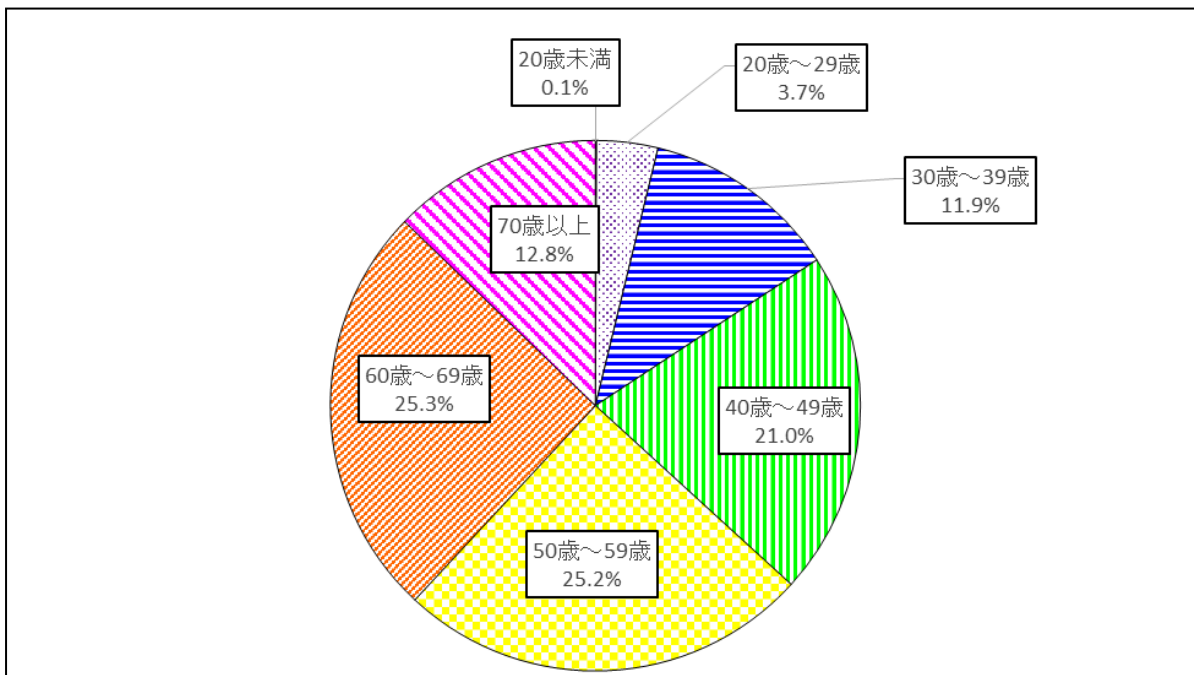
アンケートに御協力いただきました皆様には、厚くお礼申し上げます。いただいたアンケートについては、今後のシステム開発や運用等の参考とさせていただきます。

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

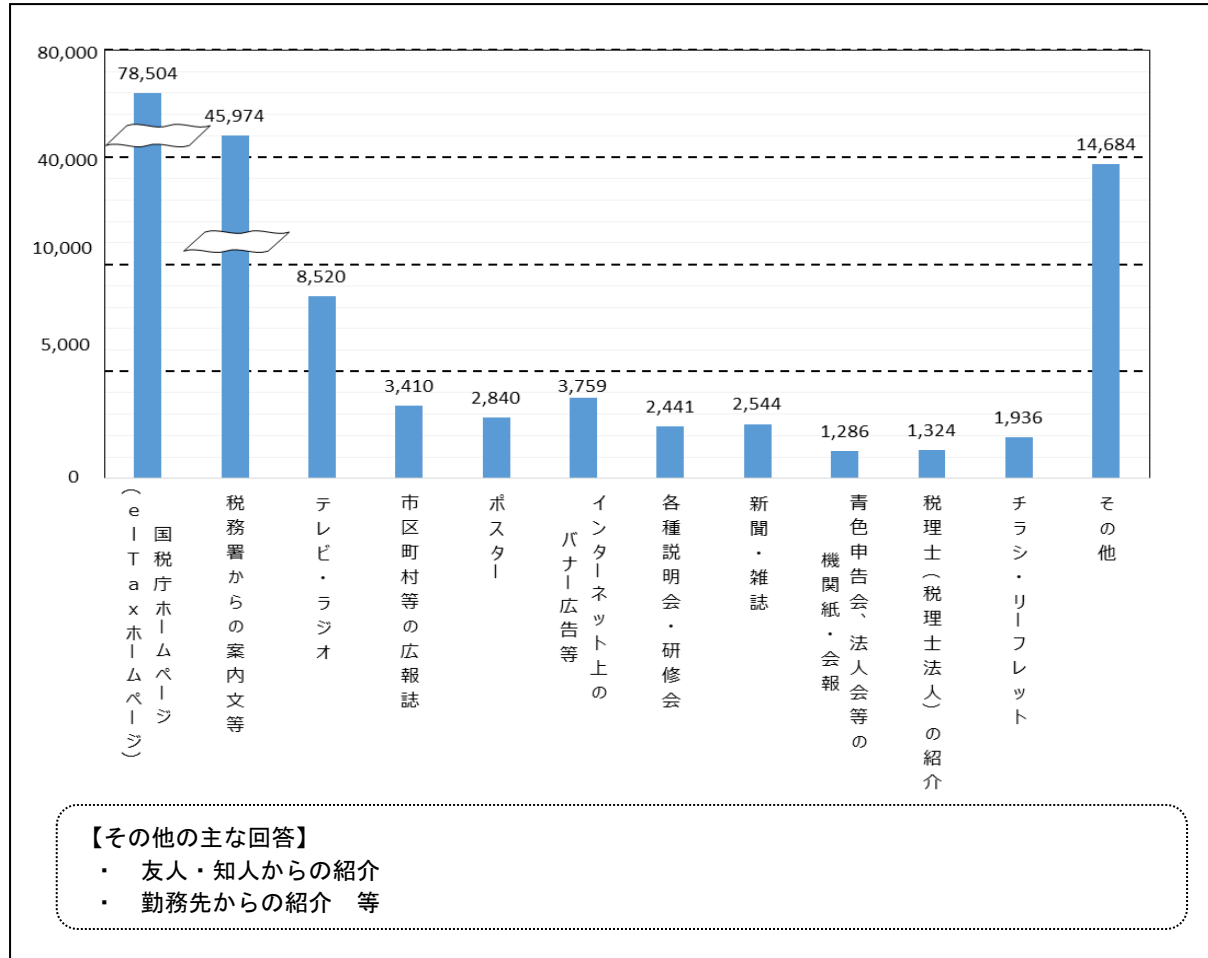


2. アンケート回答者の年齢（個人の方）



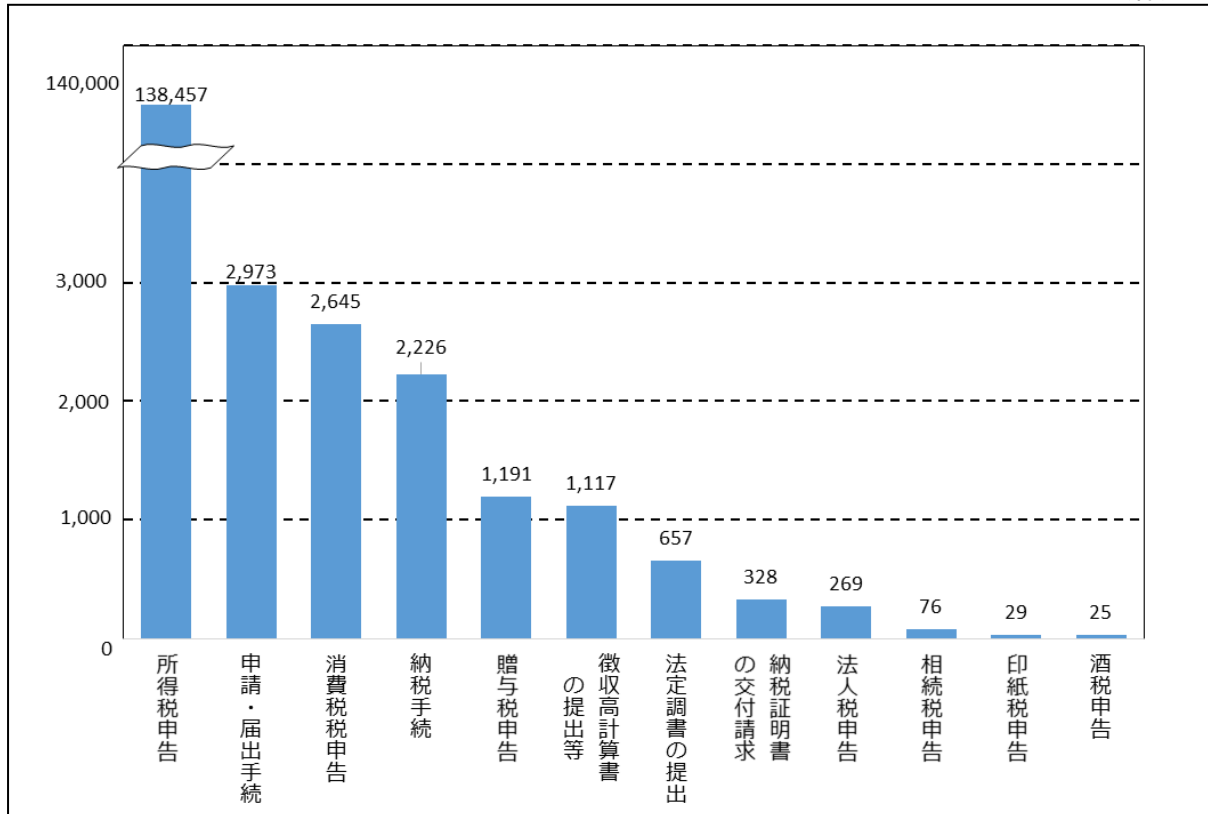
3. e-Tax や確定申告書等作成コーナーを利用するきっかけとなったもの

(件)



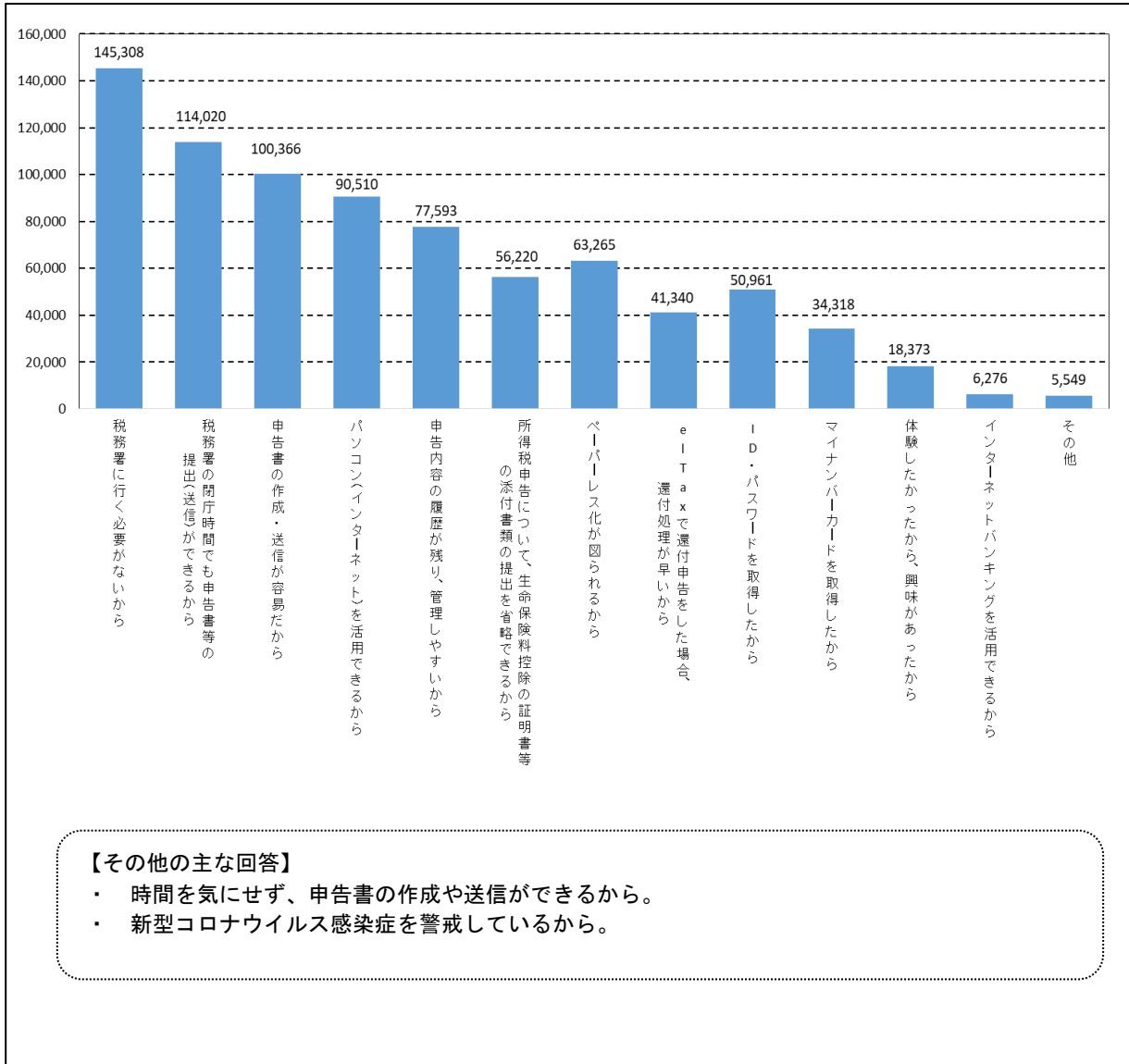
4. 利用した手続<複数回答>

(件)

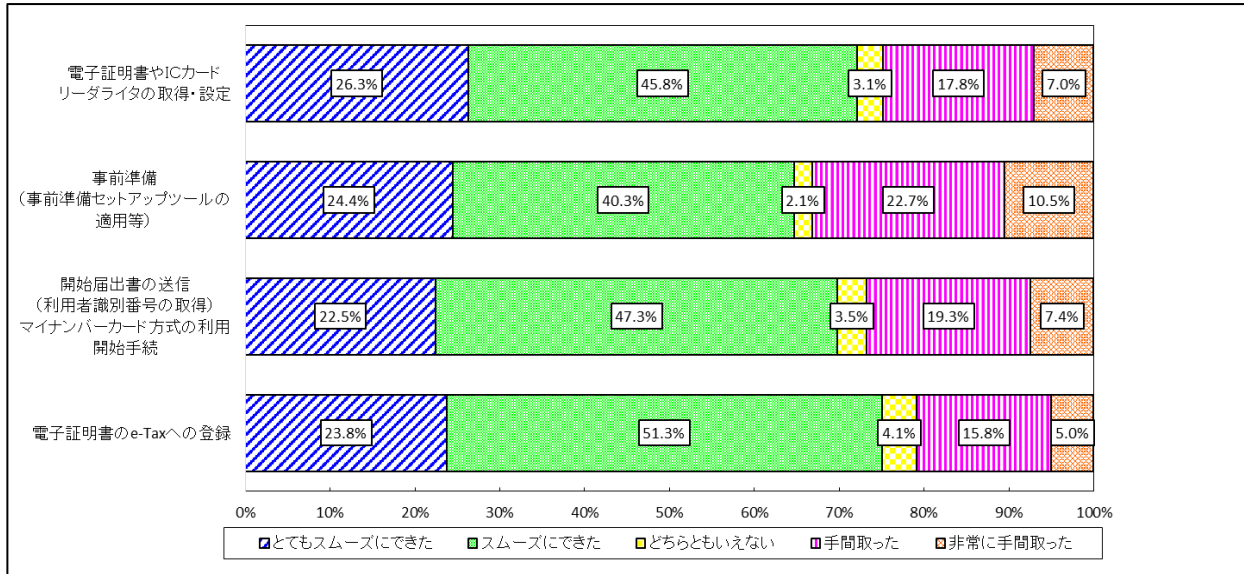


5. 利用しようと思った理由<複数回答>

(件)



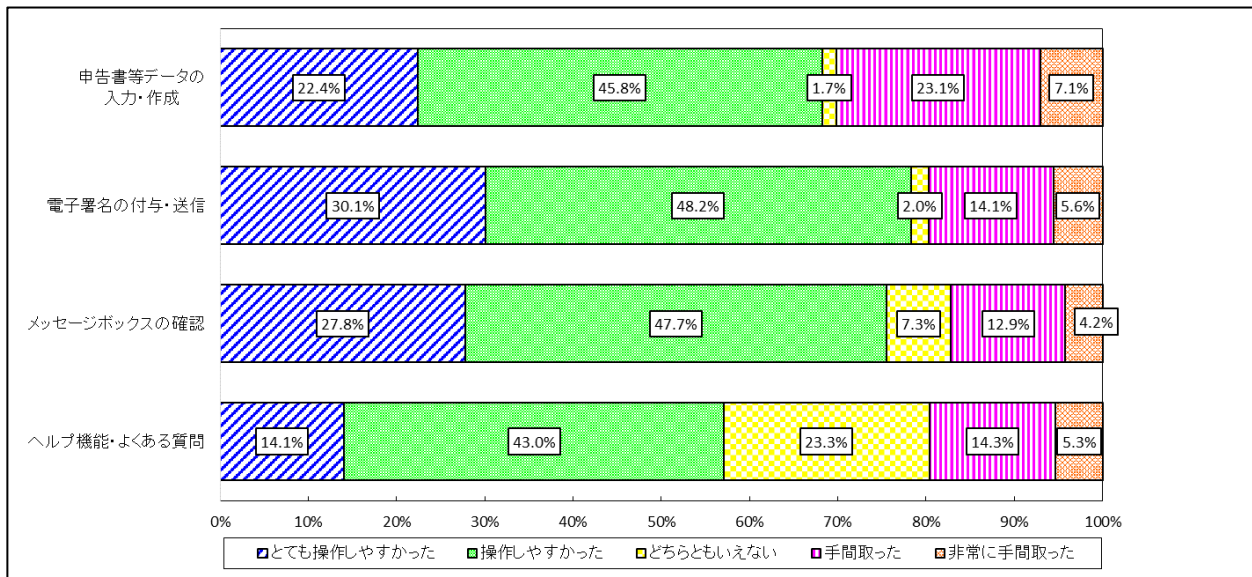
6. 事前手続について



【寄せられた改善意見】

- ・ 暗証番号やパスワードが多くわかりにくいため、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。

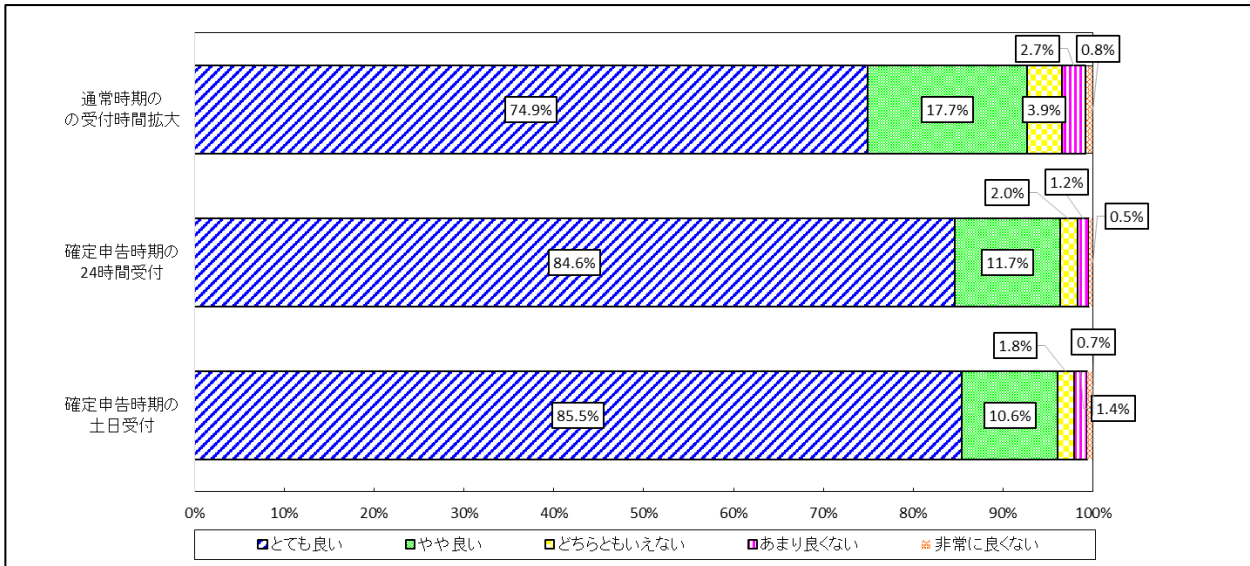
7. 操作のしやすさについて



【寄せられた改善意見】

- ・ ヘルプ機能・よくある質問だけでは解決できなかった。また、ヘルプ機能・よくある質問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



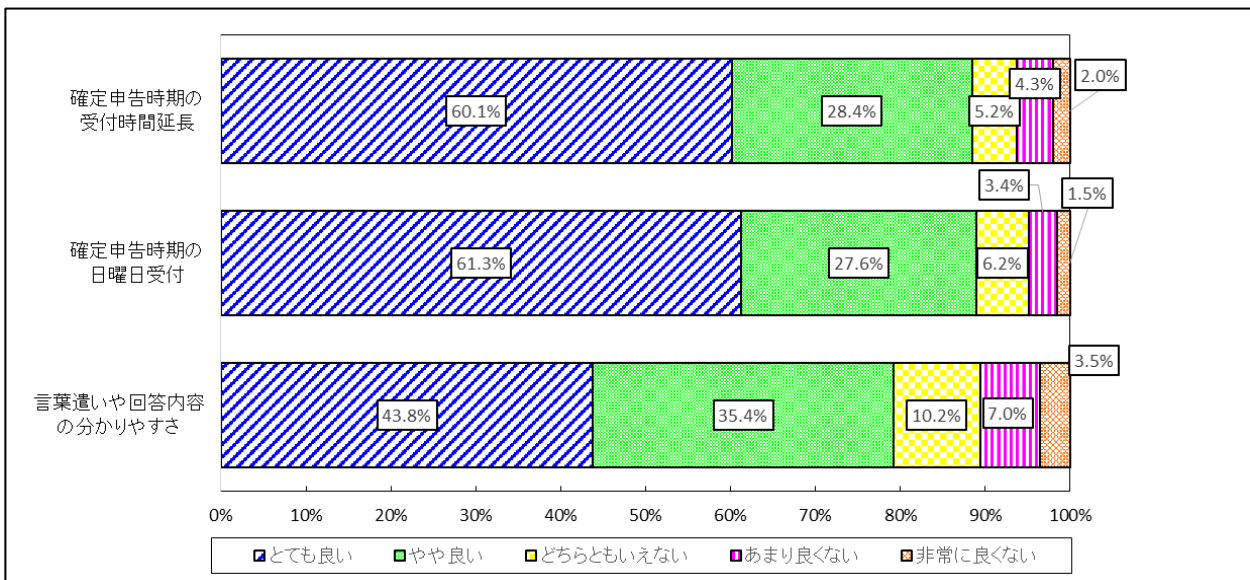
【e-Tax 受付時間】

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

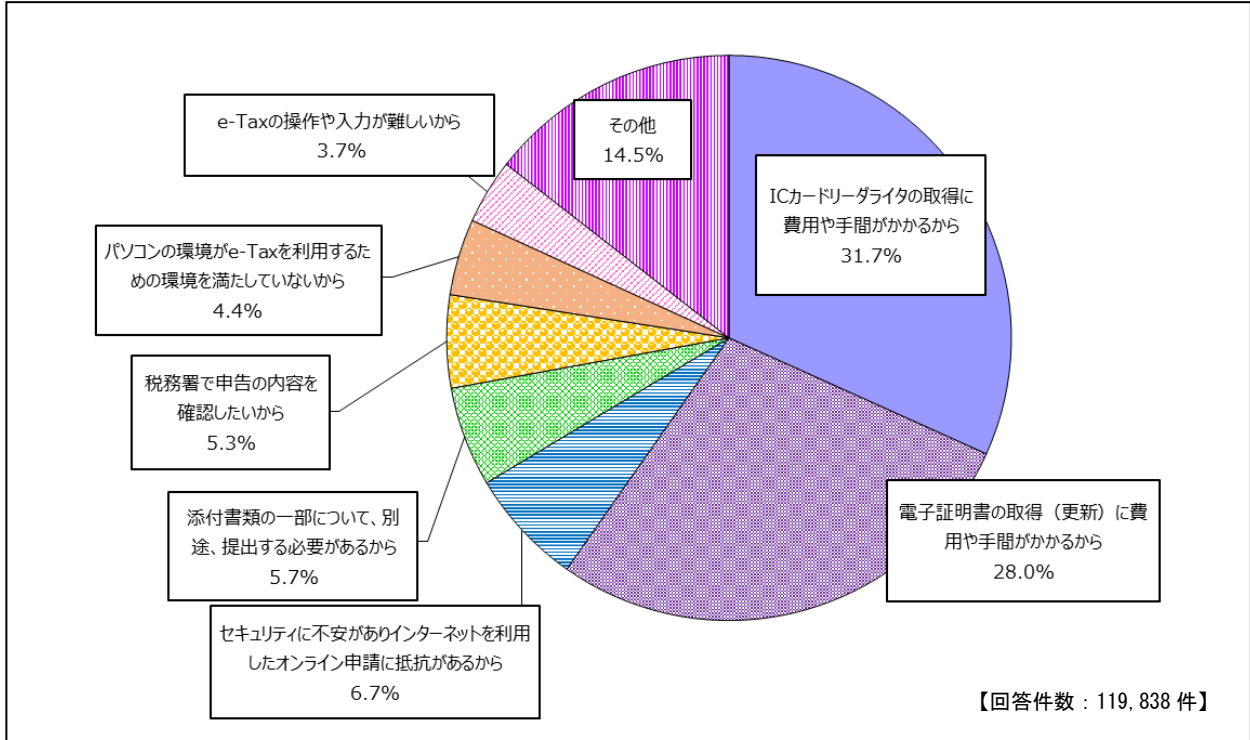
確定申告時期：月曜日から金曜日（祝日を除く。）及び日曜日
⇒ 9時～20時

【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＞ 令和2年1月から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がなくてもマイナンバーカードを使って、所得税及び復興特別所得税の申告をe-Tax送信することが可能となりました。
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を拡大して欲しい。

＜回答＞ 令和2年5月25日（月）より、「Google Chrome」及び「Microsoft Edge（Chromium）」から、「受付システム」及び「e-Taxの開始（変更等）届出書作成・提出コーナー」を利用していただけるようになりました。
今後も皆様の御意見等を踏まえ、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。