

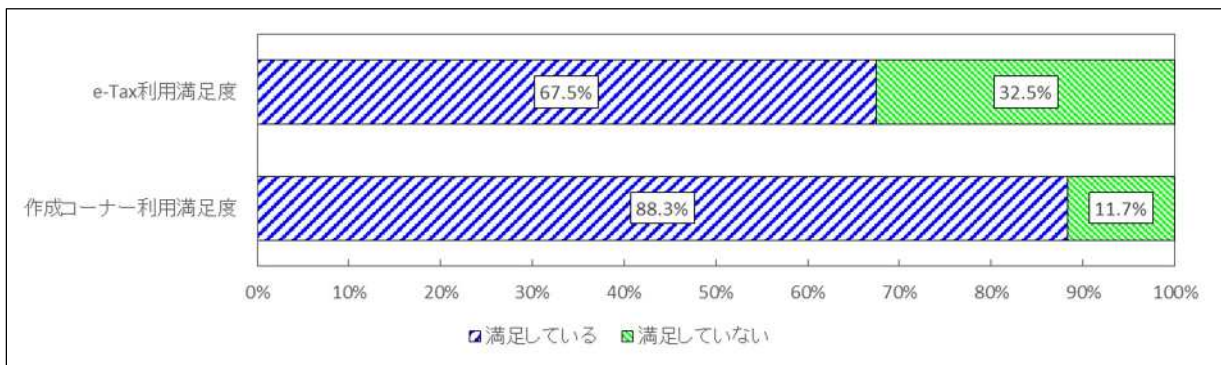
## 国税電子申告・納税システム（e-Tax）の利用に関するアンケートの実施結果について

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。

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. e-Tax、確定申告書等作成コーナーの利用満足度



#### ※ e-Tax の利用満足度

e-Tax ホームページにおいて、実施している利用満足度に係るアンケート調査の総回答件数のうち、上位の評価（「とても良い」及び「やや良い」など上位2段階）の回答件数が占める割合。（対象期間は令和3年2月から5月）

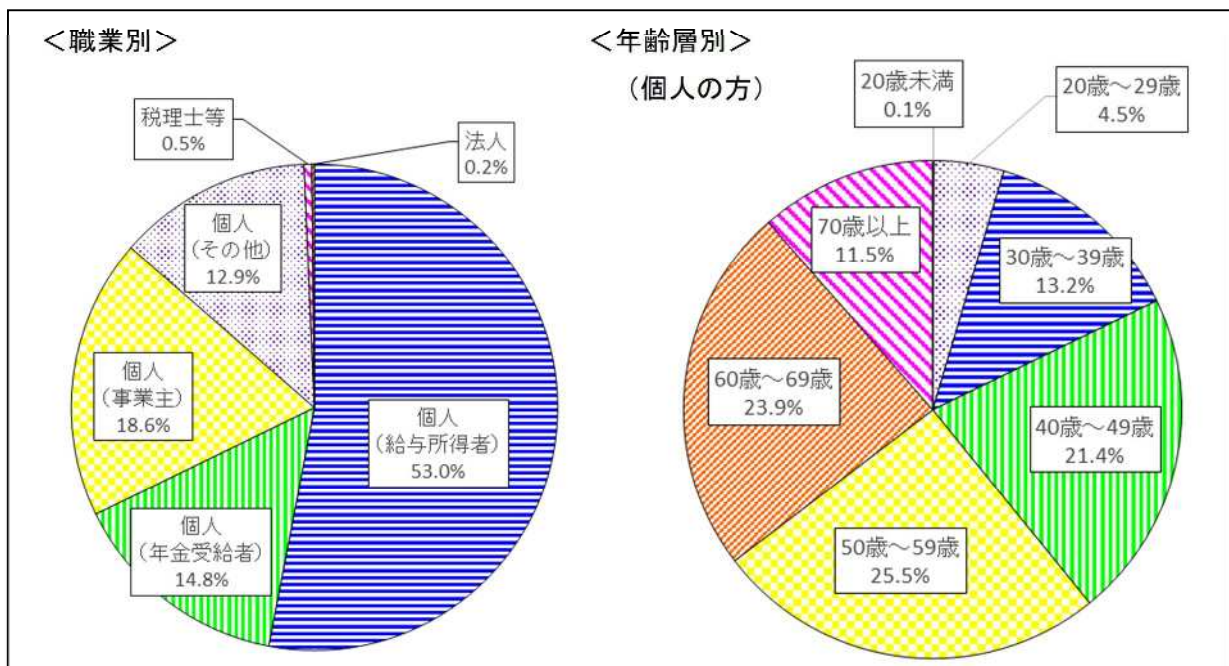
#### 国税庁 HP「確定申告書等作成コーナー」の利用満足度

確定申告書等作成コーナーにおいて、実施している利用満足度に係るアンケート調査の総回答件数のうち、上位の評価の回答件数が占める割合。（対象期間は令和3年1月から4月）

### 【e-Tax を利用された方へのアンケート】

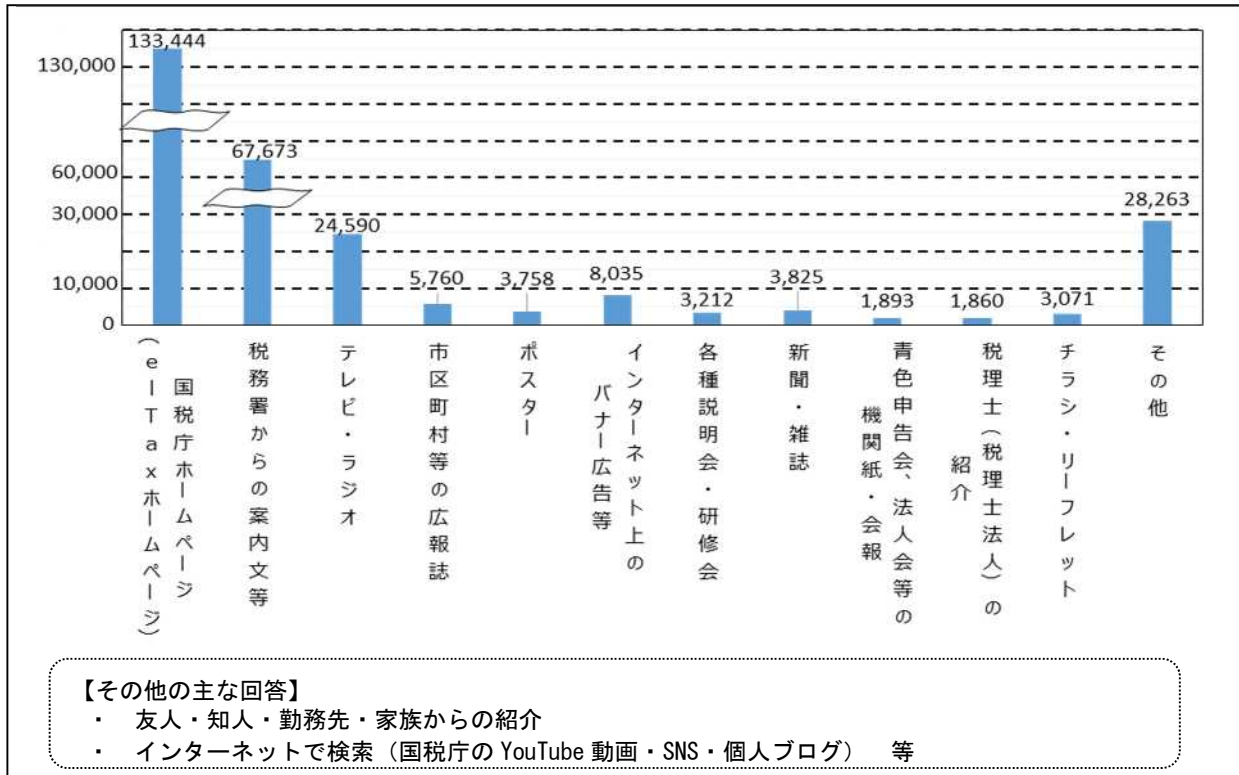
令和3年2月から5月にかけて、前年を上回る 295,080 件の御回答をいただきました。（前年度 171,217 件）

### 2. アンケート回答者の内訳



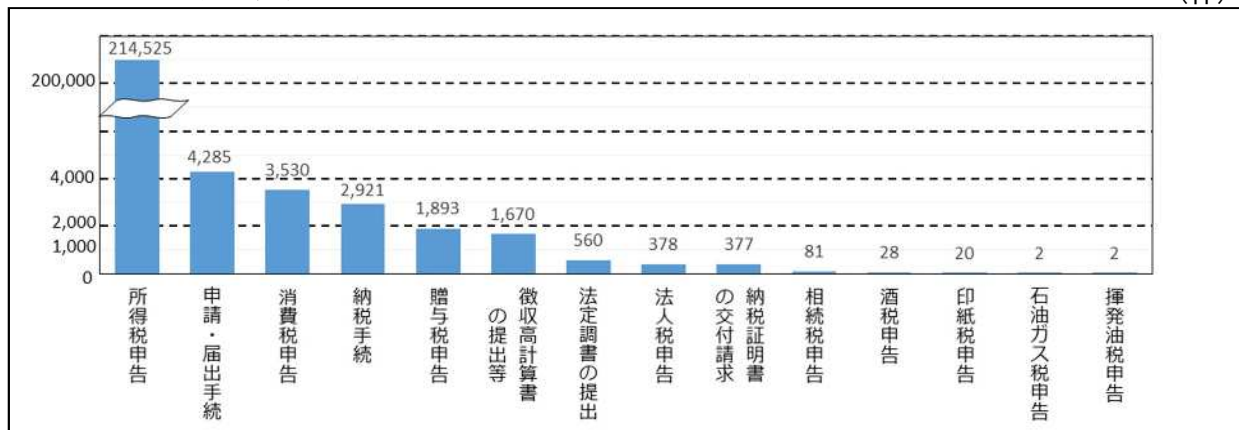
### 3. e-Tax や確定申告書等作成コーナーを利用するきっかけとなったもの

(件)



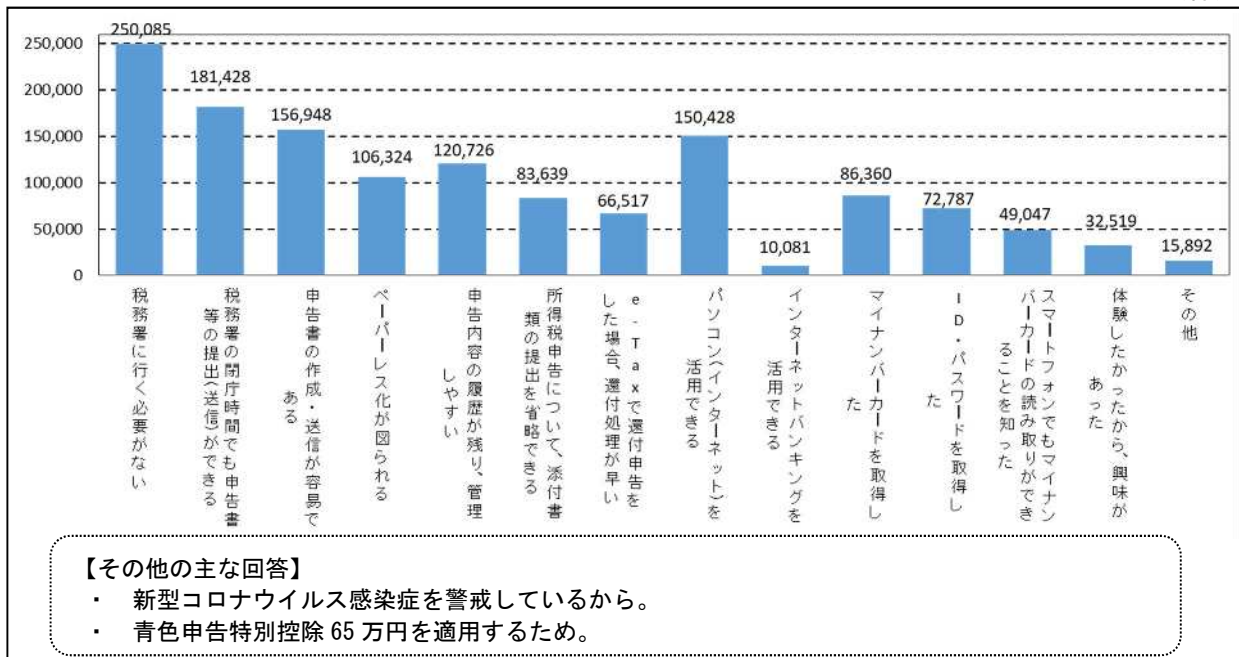
### 4. 利用した手続<複数回答>

(件)

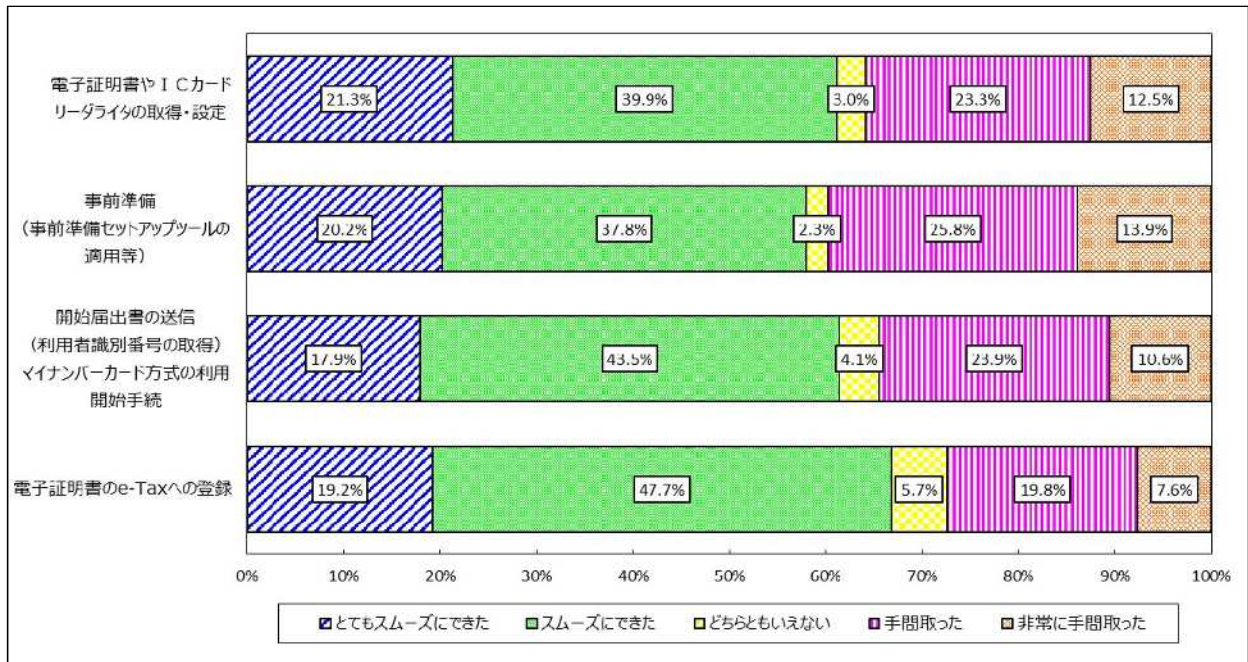


### 5. 利用しようと思った理由<複数回答>

(件)



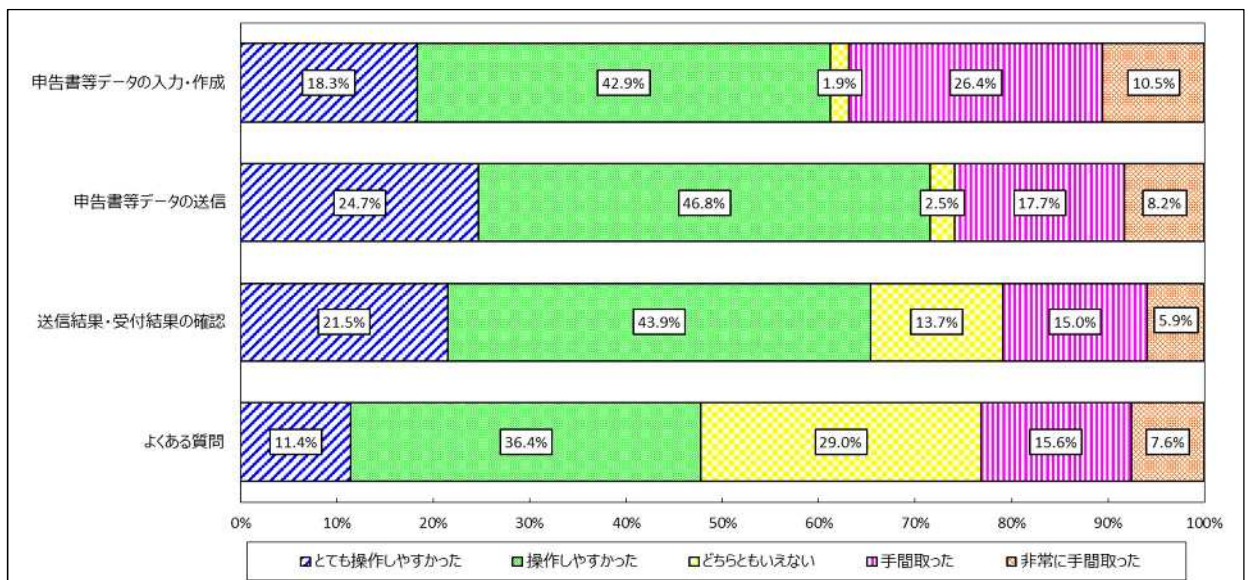
## 6. 事前手続について



### 【寄せられた改善意見】

- ・ 全体の流れが分かるように、簡単なフローチャートや動画で分かりやすく示して欲しい。
- ・ 番号やパスワードが色々あって違いが分かりにくいので、簡素にして欲しい。
- ・ 国税庁ホームページから確定申告書等作成コーナーへの入口が分かりにくい。
- ・ ホームページが国税庁、確定申告、公的個人認証サービス、マイナポータルといくつもあるため迷う。

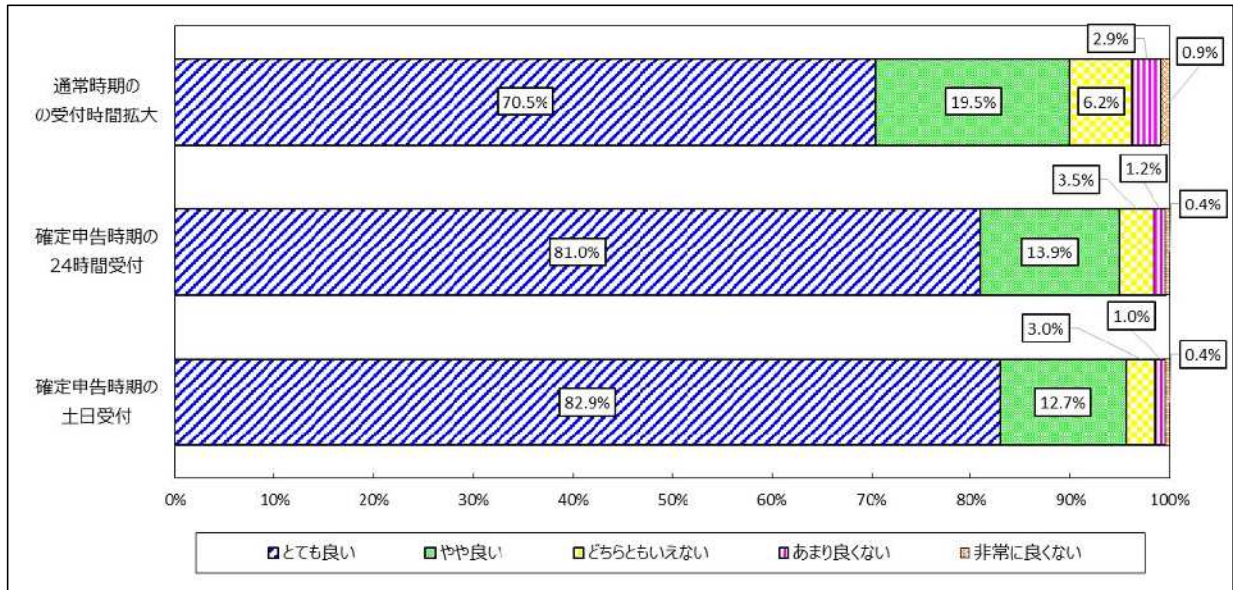
## 7. 操作のしやすさについて



### 【寄せられた改善意見】

- ・ 難しい専門用語が多く、よくある質問やヘルプ機能を参照しても解決できないので、具体的な入力例を画像付きで充実させてほしい。
- ・ マイナンバーカードの読取を何度も行うのが面倒である。また、暗証番号の種類が表示が判別し辛く、連続して暗証番号入力画面が出ると誤入力したものと勘違いしたので、明確に区別して欲しい。
- ・ マイナポータル連携を知らないまま、マイナポータル連携をさせるか選択肢が出たため戸惑った。

## 8. e-Tax の受付時間について



### 【e-Tax 受付時間（参考）】

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

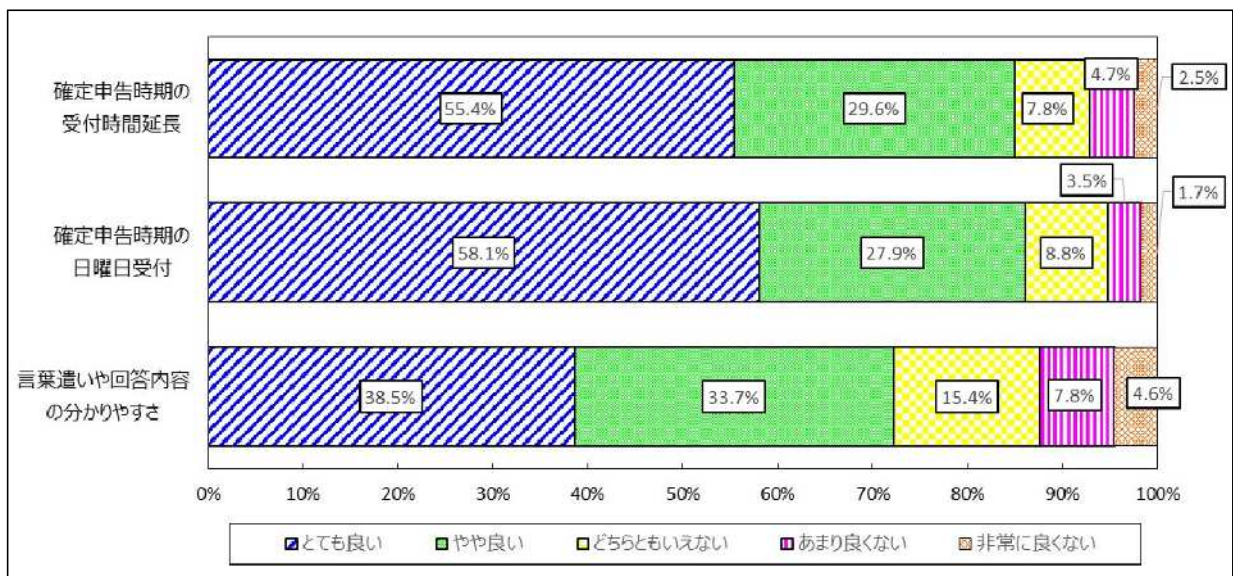
毎月の最終土曜日及び翌日の日曜日（12月29日～1月3日を除く。）

⇒ 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（参考）】

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

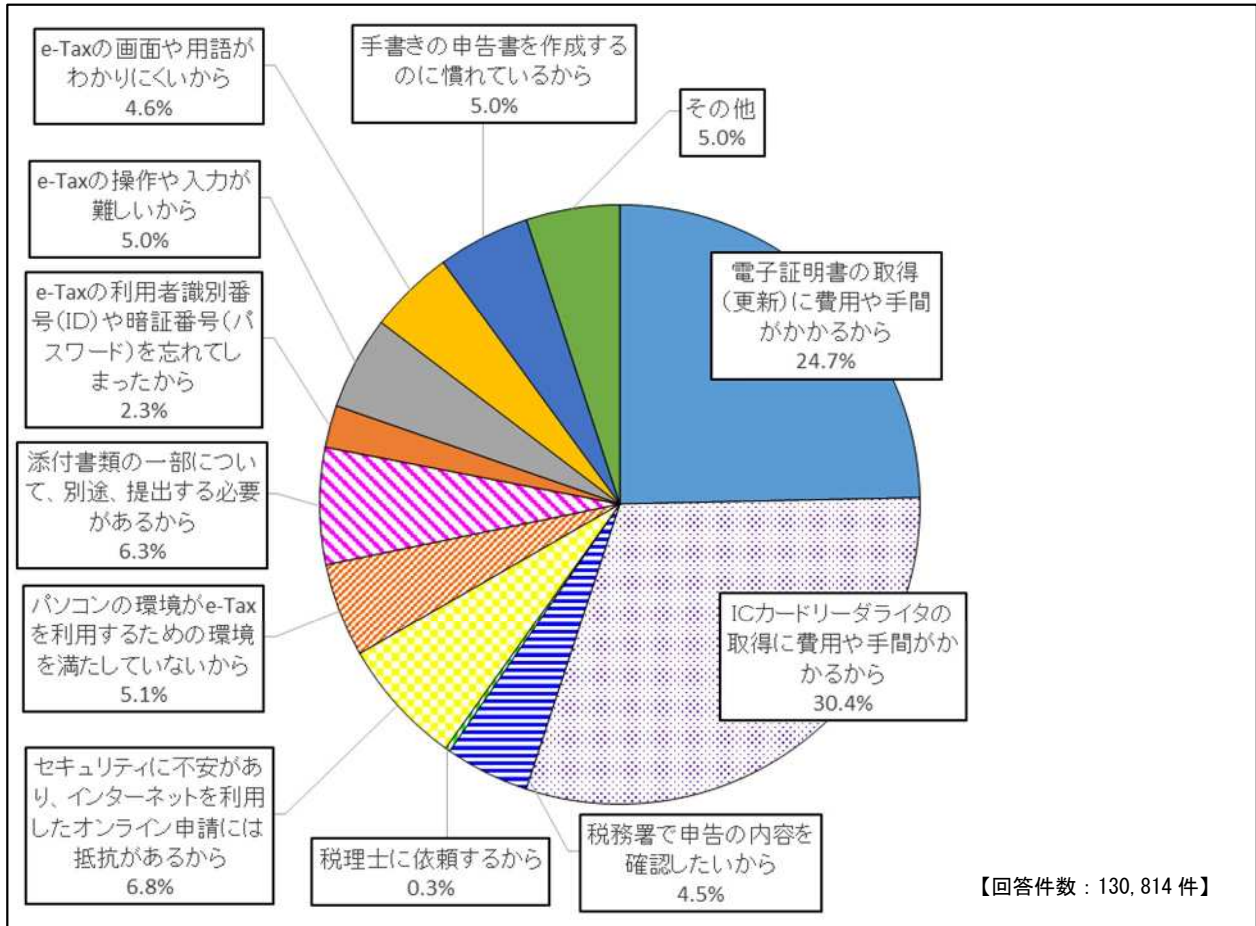
⇒ 9時～20時

**【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。

御協力を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

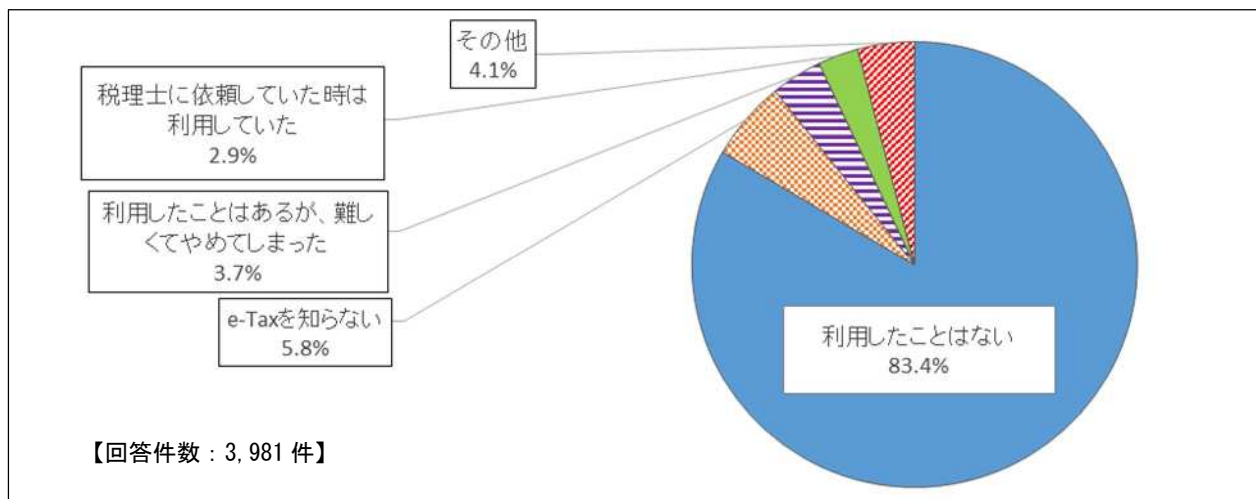


**【書面で申告書を提出された法人の方へのアンケート】**

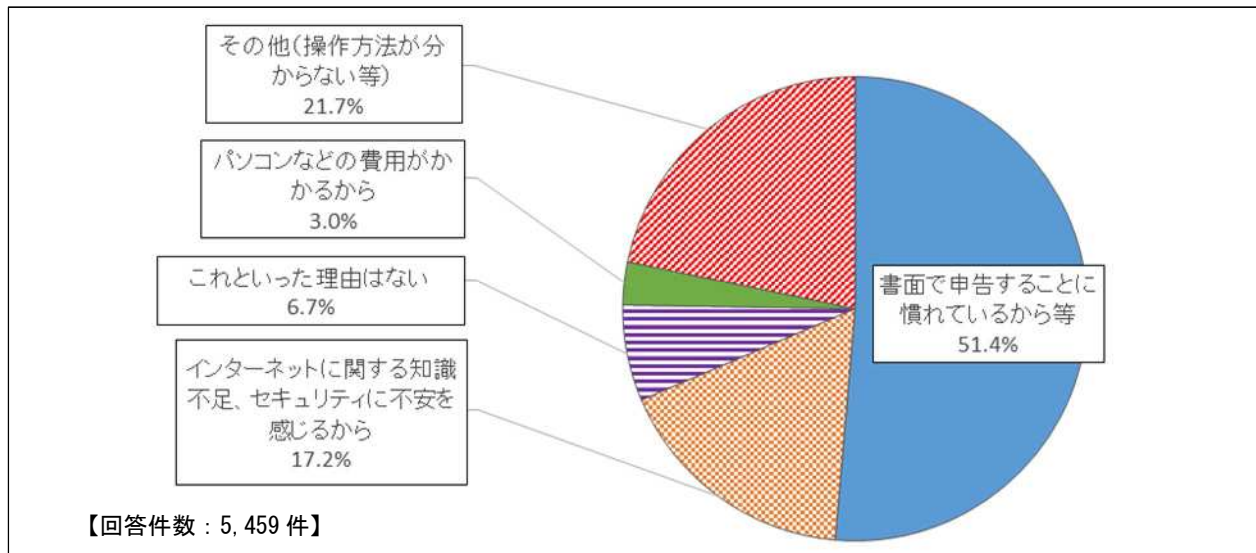
このほか、令和3年5月17日から31日の間に税務署へ来署の上、書面にて法人の確定申告書等を提出された方に対して、e-Tax や納税手続に関するアンケートを実施いたしました。

御協力をいただいた皆様には、厚くお礼申し上げます。

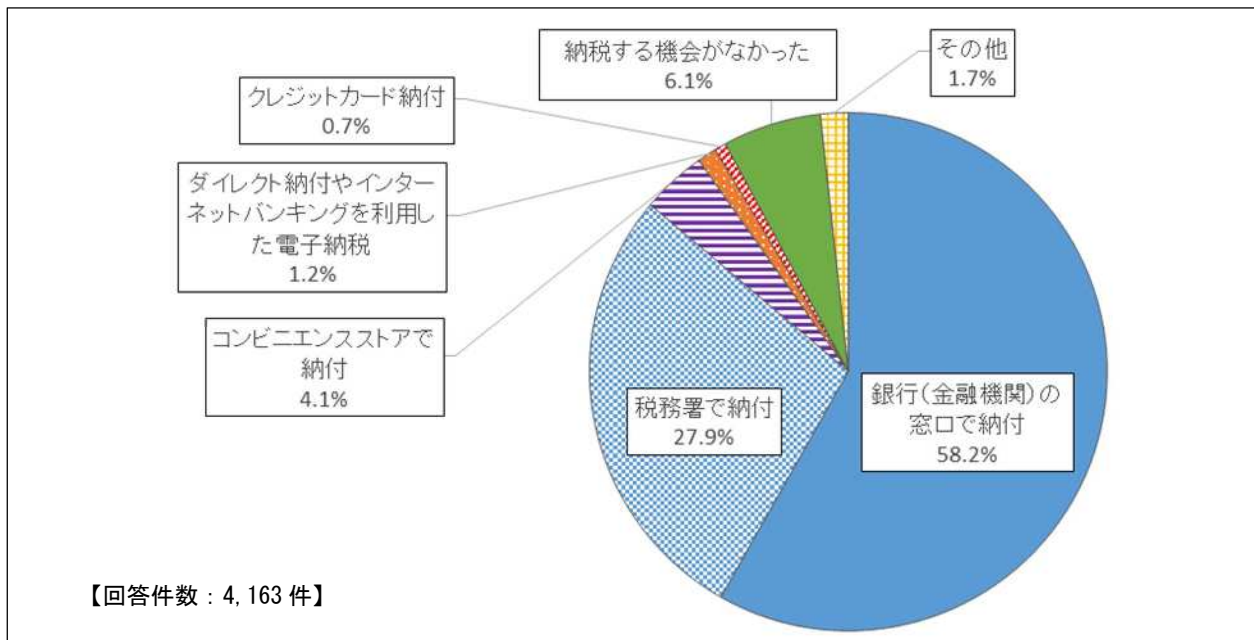
**・ e-Tax の利用について**



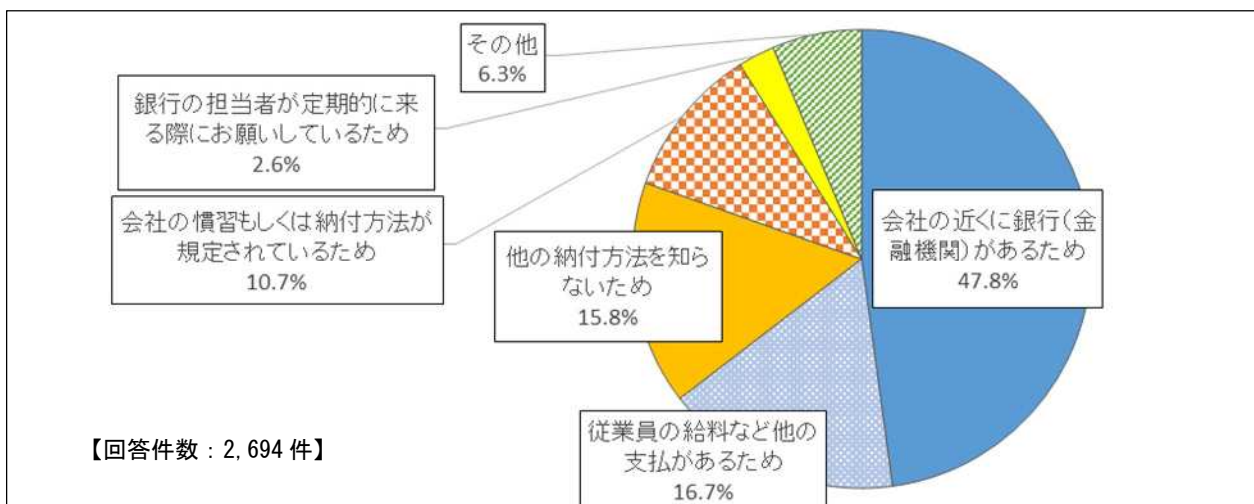
・ e-Tax を利用しない主な理由について



・ 国税の納付方法について



・ 金融機関等を利用する理由について



## 【主な御要望】

アンケートでいただいた御要望については、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。令和2年度における主な対応については次のとおりです。御協力ありがとうございました。

<御要望> 文章の説明書は分かりにくいので、手続の流れを説明する動画などを作成して欲しい。

<対 応> 国税庁の動画チャンネル（YouTube）に、主要な手続に関する利用方法を説明した動画を掲載しました。

<御要望> ICカードリーダーライタの取得や設定には手間がかかるため、不要にして欲しい。

<対 応> 確定申告書等作成コーナーでは、マイナンバーカードの読取に対応したスマートフォンをお持ちの方について、令和3年1月からタブレット端末で申告書を作成する場合に2次元バーコードを読み取ることで、ICカードリーダーライタが無くても利用できるようになりました。令和4年1月からは、パソコンで作成する場合にも対応できるようになる予定です。