

オンライン申請（e-Tax）利用支援講習会実施報告

2009年4月20日

老テク研究会 東京大学先端研 近藤則子

電子行政サービスの利用者支援として行った、e-Tax 支援 PC 講習会は、総利用者数 4446 名。教室での受講生の 93%（2500 名）から「受講して良かった」との高い評価を得た。

e-Tax という言葉は聞いたことはある人は多かったが、電子証明書など必要な手続きを知らない人が半数近い。

e-Tax の利便性への理解も深まり、申請数増に貢献できた。実施した PC 教室の多くは、初めての講座への指導に熱心に取り組み、行政との協働もでき「良い経験になった」と、歓迎してくれた。

地元の区役所、税務署の他、CATV やテレビ局も広報に協力してくれた。

受講後のアンケートに、3割近い利用者が、住基カードや電子証明書の取得が日数がかかるなどの理由で簡単でないと回答した。半数は、来年は自宅から申請するとしながらも、e-Tax を次回利用したくない理由の1位は「IC カードリーダーの準備や設定が面倒」。2位が「電子申告の入力方法が難しい」であった。

利用支援活動を通じてフィードバックされるユーザーの声をユーザビリティ向上に活かしたい。

★オンライン申請講習会の参加者総数 4446 人

e-Tax（国税電子申告・納税システム）を題材に、オンライン申請利用者を支援するべく、講習会を、PC 教室とネット上（slownet）で展開した。2月1日（日）から3月15日（日）までの間、全国各地で3,000人を対象に開催した。予算は590万（税込） 参考 報道資料別紙
事前に講師むけ説明会を東京で実施し、基本マニュアルを作成した。説明会に参加できない団体のために、ウェブサイトからの、情報提供、ビデオ配信、メールでの運営支援を行った。

主催：財団法人地方自治情報センター 財団法人自治体衛星通信機構 後援：総務省 国税庁

講習会が想定した受講生は、確定申告の必要があり、身近にPC操作に困った時に、相談できるくわしい人がいない中高年男性であったが、PC教室の生徒や、働く女性に人気であった。

- 例：1）昨年まで、PCで入力し、印刷して郵送申告していた人。
2）昨年、電子申告に挑戦したが、PC操作がわからず、途中であきらめていた人。
3）今年から、電子申告に挑戦したい人。

PC教室は、全国34団体（企業30、NPO法人4）が非営利価格で協力してくれた。

受講終了後に入力してもらうアンケート回答者は2587人。シニアの会員制オンラインコミュニティ「slownet」の「はじめての電子申告」記事読者からのアンケート回答者は1859人。

合計 4446人から、ウェブアンケート回答を得ることができた。

受講にさいしては、事前に住基カードと電子証明書を取得していることが条件であったが、発行まで2週間程度かかる地域では、先に受講することも可とした。

利用者アンケートの結果より

1 受講生の特長

回答者は、50歳—70歳が半数以上。教室受講生 2587名の64%が女性。44以下—49歳は585名、50—59歳は497名。60歳以上80歳以上合計は1156名。

スローネット講座利用者 1859名の86%が男性。60—80歳以上 1258名

全体の約7割がPC利用歴3年以上。地域は首都圏、関西が多い。教室は中国・九州が健闘。

詳細 別紙1 e-Tax支援講習会参加者数報告

別紙2 スローネットアンケート結果

2 京都PC講習会のようす 講師 NPO法人花パソ 会場協力 NTT西日本京都支店

テレビでは滋賀県 びわ湖放送で紹介されました。放送局の許可をえて公開中。

<http://konan-net-shiga.blogspot.com/2009/02/e-tax.html>



3 教室での受講生の評価 多忙な人、平日に税務署で納税しにくい人から感謝された。

OPC教室に参加して良かった。 93% *年齢が上がるほど高い評価

例 ★在宅で母を介護する60代男性。医療控除を自宅から申請でき、修正も簡単で良かった。

★今年、フリーで仕事を始めた50代女性。夜、初めての青色申告ができた。

4 オンライン申請に関連した質問

1) e-Taxという名前を知っていた 74%

2) 住基カードを知っていた人 76% カード取得は簡単だった 65%

3) 電子証明書を知っていた人 45% 証明書取得は簡単だった 55%

4) 講習会で学んで申告できましたか？(できそうですか?) 55%

5) 来年は自宅のPCから電子申告したいと思えますか? はい 48% いいえ 16%

6) 申告したくない理由(複数回答) 総数 605

1位 ICカードリーダーライタの準備や初期設定が面倒 293

2位 電子申告の入力方法が難しいから 240

3位 来年は5000円の控除を受けられないから *初回だけではなく毎回してほしい

7) 地域で利用しているオンライン申請は、図書の貸し出し予約利用者(378/2587)

研修などイベントの申し込み(365/2587) 施設予約、ごみ回収申し込み、水道開始など電子申請を利用している。

5 オンライン講習会

60歳からはじめての電子申告 全6回（会員登録・購読無料）

協力 田中克実税理士 花パソ 井桁章（仙台シニアネットクラブ）

<http://www.slownet.ne.jp/sns/area/zai/reading/e-tax>



eTAX講座のPV数	
2009年1月	8861
2009年2月	6167
2009年3月	5077
2009年4月	481
合計	20586

6 e-Taxに関する質問

- 1) はじめての e-Tax 講座を見ていた。 51% （今回の講座のおかげで申告できた 75名）
- 2) e-Tax という名前を知っていましたか？ はい 94%
- 3) 住基カードを知っていましたか？ はい 92%
- 4) 電子証明書を知っていましたか？ はい 72%
- 5) 住基カードの取得は簡単でしたか？ はい 83%
- 6) 電子証明書の取得は簡単でしたか？ はい 73%
- 7) 利用している電子申請は？ 図書の予約 415 研修イベント申し込み 351 施設予約 259
- 8) 今年の申告の方法は？ 電子申告 30% 窓口 46% 税理士 5%
- 9) 電子申告はどのように理解・準備しましたか？ ネットで 465 人から 123
- 10) 来年は電子申告しようと思いませんか？ はい 28% PC教室で習いたい 13%
- 11) 来年電子申告したくない理由
1位 ICカードリーダーライターが面倒 410/639
2位 来年は5000円の控除がないから 160/639
3位 セキュリティ面で不安を感じるから 135
4位 税務署、税理士に相談したい 134

slownet の会員でこのアンケートに協力してくれた方は、PC歴5年以上が1542名。

PC操作が難しいと回答した人は74名と少ない。

記事には、ICカードリーダーライターや、プリンターを抽選で贈呈するとして、アンケート回答者へのインセンティブをつけた。

5 ユーザビリティ向上の視点からの報告

初心者が理解できる言葉の説明書、サービス利用の手引きが必要。
書店などで市販されている確定申告解説書には e-Tax の説明は少ないので
電子行政サービスの利用マニュアルが、簡単にダウンロードできると良い。
参考—今回 PC 教室で利用したテキスト「e-Tax」

公的個人認証サービスにおける課題

- 1) **住基カード、電子証明書取得が簡単ではない。**
回答者の多くは、すでにインターネットを利用しているシニア層であり、比較的高学歴、高収入な回答者が多いにもかかわらず、取得が簡単でないと回答した人が多い。その理由は、申請から2週間程度の日数がかかる場合や、1日で取得できない自治体が多く、面倒だと感じる人が多い。役所の窓口で2回、場合によっては、e-Taxに必要な電子証明書の取得のために3回、足を運ぶ必要もある。機械が壊れて、取得できなかった人もいた。
- 2) **窓口担当者に問題のある自治体もあった。**
自治体の窓口担当者から「住基カードをとっても使い道がない」、「e-Taxは難しいのでやめたほうが良い」といわれた人が少なくない。日数がかかることに苦情をいうと「来年の申告には間に合う」といわれた人もいた。
- 3) **電子証明書のパスワードを忘れる人、間違える人が多い**
トラブルが多かったのは、複数あるパスワードを忘れたことである。特に5回失敗するとロックされる電子証明書のパスワードを間違えた人が多い。2回間違った場合には、住基カードのパスワードを使って、メールなどで問い合わせができると良い。
- 4) **ICカードリーダーライタ設定が面倒 — 来年やりたくない理由のトップ**
当初「カードを認識しない、送信できない」などのトラブルが多く、講習会が開始する直前までその対策や原因究明に苦心したが、わかってしまえば、簡単に解消できる。設定が大変なのは、初年度だけであることを説明すると納得してもらえる。

パソコン操作における課題

- 5) **新しいOSが原因のトラブルも。**
新しいOSで戸惑った人も多い。Windows Vistaで「事前準備セットアップ」ボタンをクリックするとエラーがでることがある。ウェブナビゲーションが取り消され、「アドレスを再入力してください」というメッセージがでて、先にすすめなくなる。

申告データ入力における課題

- 6) **確定申告の知識が必要**
はじめて確定申告をする人には、基本データや医療控除入力方法等の言葉の説明が必要。e-Taxのサイトに、初心者むけの入力事例や、わからない時には、メールで相談できるサービスがあると良い。

オンライン申請パブリックアクセスサービスのご提案

韓国では、納税は税務署の他、役所や郵便局、銀行などからも利用できる無料のオンライン申請利用支援、あるいは体験コーナーがある。高齢者や障害者には無料のPC教室もある。日本でもこうしたサービスの設置をご提案します。

e-Tax だけではなく、さまざまな電子行政サービスの紹介や説明会を開催し、住民に体験してもらい、感想をウェブアンケート等でフィードバックしてもらい、より良い行政サービスの実現に向けて、地域住民と行政とが協働できるしくみが必要です。電子行政によって、公共サービスを身近にし、市民との信頼の絆を深めましょう。

ユーザビリティ向上にむけた利用者支援 — 電子行政PCサポーターの提案

1) 電子行政サービスのパブリックアクセスポイントの設置

e-Tax 利用可能な期間中は、税務署以外の金融機関や役所（できれば自治体の住基カード発行場所に近いところ）に、無料の e-Tax 支援コーナーを設置してはどうか。すでに実施している自治体もある。できれば、申請コーナーは、IC カードリーダーライターをつないだ PC を設置し、利用マニュアルを配布する。操作などがわからない時、困った時にフロアで支援してくれる税理士や、PC サポーターを配置。万一、電子証明書の暗証番号を忘れてロックされても、すぐに再発行してもらえるよう機器も必要。

2) 公的機関の運営するPC教室利用をオンライン申請講習会に許可してほしい

品川区が運営する中小企業支援センターのPC教室を今回、利用させてもらったが大変すばらしい設備であった。民間のパソコン教室に良い講師はいても、PC 端末が十分でない場合が多い、ぜひ公的機関のPC教室を活用してほしい。

3) 地域のNPOやパソコンボランティアの活躍の場に

シニアを中心に、非営利のパソコンボランティア活動団体は全国にある。シニアがシニアのオンライン申請に必要なPC操作を指導できる、電子行政サポーターボランティアになってもらってはどうか。地域貢献活動として、高齢者のいきがいにもなり、新しい学びの場をきっかけに生まれる新しい市民と行政の絆が新しい電子政府・電子自治体の礎になる。



京都での講習のようす