

日本税理士会連合会
会長 太田 直樹 殿



全国青年税理士連盟
会長 高橋 紀充
東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-21-8
代々木第10 下田ビル 7F
電話 03-3354-4162



納税者のための e-Tax 利便性向上について積極的な意見提案を求める要望書

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。日頃は当連盟の活動に深いご理解をいただき誠にありがとうございます。

さて、税務行政のDX化に向けて、令和6年分の所得税の確定申告書の提出人員2,339万人のうちe-Taxによる提出が1,732万人(74.0%)と、e-Taxの利用拡大は進んでいる状況です。

申告納税制度においては、納税者が自発的かつ適正に申告を行うことができる環境整備が重要です。その一環として、e-Taxの利用に際して不便を感じる事例とそれに対する具体的な解決案を記載致します。これらの事例を踏まえ、国税庁に対して積極的な意見提案を行っていただくよう要望申し上げます。

<<不便を感じる事例とその解決案>>

1. 確定申告書等作成コーナー

(1) 非居住者の利用ができない

① 事例

非居住者において確定申告書等作成コーナーの利用ができず、税理士以外の納税管理人が代理申告を電子申告することもできず、收受日付印の押なつがされない書面提出となる

② 事例詳細 ※別紙参照

③ 解決案

・確定申告書等作成コーナーにおける機能改善

e-Tax ソフトにおいては非居住者の確定申告が可能であるため、確定申告書等作成コーナーにおいても同様の機能を実装することで、より納税者の利便性の向上を図ることができる

(2) 入力できる文字数に制限がある

① 事例

外国法人や非居住者の名称や住所をアルファベットで入力する際、文字数制限により全て入力できず、住所を途中までの表記にするか一部を省略せざるを得ない状況がある

② 事例詳細 ※別紙参照

③ 解決案

・入力可能文字数の増加、半角カナの利用可能化、省略表記一覧の提供

入力できる文字数や種類を増やす、国名や地域名の省略表記一覧を提示することで、統一化された申告書の作成ができる。また、文字数制限の緩和により、字数の削減や省略を検討することが不要になり、入力事務の負担を軽減できる。

(3) 区分所有マンションの財産評価明細書を作成できない

① 事例

確定申告書等作成コーナーにおいて居住用の区分所有財産の評価に係る区分所有補正率の計算明細書や複雑な土地の評価明細書を作成できない

② 事例詳細 ※別紙参照

③ 解決案

・確定申告書等作成コーナーにおける機能改善

1. (1) の事例と同様、e-Tax ソフトにおいては計算明細書や評価明細書の作成が可能であるため、確定申告書等作成コーナーにおいても同様の機能を実装することで、より納税者の利便性の向上を図ることができる

2. e-Tax ソフト

(1) e-Tax ソフトの CSV 組み込みエラー

① 事例

法定調書等の作成時、推奨ブラウザ「Google Chrome」で e-Tax ソフトをダウンロードすると、CSV ファイルを正常に取り込めないことがある。また、その際のエラーナンバーを e-Tax ヘルプデスクに伝えても、対応のエラー一覧表がなく、解決が困難な場合がある。

② 事例詳細 ※別紙参照

③ 解決案

・テストパターンの網羅

IT リテラシーの高い人材の確保と必要な予算の確保により、ユーザーの操作手順、利用環境、想定される結果などのテストパターンを十分に洗い出すことで、e-Tax ソフト操作中のトラブルを最小限に抑え、トラブル発生時の対応をより分かりやすくする

3. その他

(1) 利用者識別番号の再取得により過去の申告情報が閲覧できなくなる問題

① 事例

マイナポータル等を経由して e-Tax を利用する際、納税者が既に利用者識別番号を取得しているか不明な場合に新たに利用者識別番号を取得してしまうと、当初の利用者識別番号が自動的に廃止され、その結果、過去の申告データや送信済み書類の閲覧ができなくなる

② 事例詳細 ※別紙参照

③ 解決案

・警告メッセージの改善と申告情報の紐付け機能の導入

利用者識別番号の取得時に表示される警告メッセージについて「既に利用者識別番号を取得されているでしょうか？新たに取得すると過去の申告情報が確認できなくなる場合があります」といった注意喚起を明確かつ視認性の高い表示で行う、キャンセルボタンを初期値とする、すでに取得済みの利用者識別番号が存在する場合、新たに識別番号を取得しても、過去の識別番号と申告情報を紐付けできる機能を導入する

(2) 税務職員のオフライン環境における e-Tax 操作（紙マニュアルでの対応）

① 事例

e-Tax ソフトの操作やエラーについて所轄税務署に問い合わせても、税務職員がメールやインターネットを利用できないため、問題解決に至らない、または時間を要する

② 事例詳細 ※別紙参照

③ 解決案

・専門窓口の設置と問合せ対応の集中管理

税務署ごとの個別対応ではなく、専門人材による全国共通のサポートセンターを設置し、e-Tax に関する問合せを集中管理する体制を構築して、問合せ事例を集約・共有し、解決策の標準化と効率化を図ることができる

申告納税制度の下で納税者が自主的かつ適正な申告を行うためには、税理士が税理士業務や無料相談を通じて、その使命を果たす中で、納税者の利便性向上に資する解決案等を積極的に意見することも必要です。国税庁において e-Tax の利便性を阻害している要因を把握し、e-Tax が利用できない申告については早急に対応するなど、さらなる環境改善に努めるよう、貴会においては一層積極的に意見提案いただくことを要望申し上げます。以上

<別紙>

1. 確定申告書等作成コーナー

(1) 非居住者の利用ができない

非居住者において確定申告書等作成コーナーの利用ができず、税理士以外の納税管理人が代理申告を電子申告することもできないため、改善を求める事例

国税庁 確定申告書等作成コーナー

令和6年分

よくある質問 お問い合わせ

ご利用ガイド

作成コーナーとは	ご利用になれない方	推奨環境	ご利用方法	入力例	困ったときには
年分を選択してください。					
<input checked="" type="radio"/> 令和6年分 <input type="radio"/> 令和5年分 <input type="radio"/> 令和4年分 <input type="radio"/> 令和3年分 <input type="radio"/> 令和2年分					
令和6年分の確定申告書等を作成される方のうち、次のいずれかに当てはまる場合には、作成コーナーを利用して確定申告書等を作成することはできません。					
• 所得税及び復興特別所得税					
③ その他					
死亡又は出国の場合の準確定申告書を作成される方					
国外輸出時課税制度の特例に係る確定申告書を作成される方					
更正の請求書又は修正申告書を作成される方					
非居住者及び令和6年中に非居住者である期間がある方					

(2) 入力できる文字数に制限がある

英語表記の社名や住所地は文字数が多く、文字数制限により全て入力することできずに途中で切れてしまい、よくある質問を見ても「先頭から入力して、できるだけ省略してください」という案内では、国名が入力できずに対応に困る事例

Q 入力内容が文字数制限を超えるときはどうしたらいいですか?

A 省略しても一般的に判断可能なもので、影響が生じないと思われる部分(マンション名など)は省略してください。

入力する項目によっては、申告書等に印刷する際の桁数の制約から限られた文字数しか入力できないものがあります。

省略方法の例としては、次のようなものがあります。

- 都道府県名は入力せず、市区町村から入力する。
- 住所のマンション名は入力しない。
- 株式会社を(株)と省略する。

省略することができない場合

印刷して提出する方は、先頭から入力できるだけ入力し、印刷後に入力できなかった文字を、手書きで補完してください。

e-Taxへ直接送信する方は、手書きで補完できないことから、できるだけ省略して入力してください。

(3) 区分所有マンションの財産評価明細書を作成することができない

確定申告書等作成コーナーでは、複雑な不動産評価明細が作成できないことを案内している事例

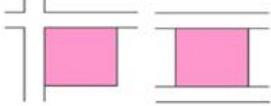
土地等の評価明細書作成コーナーで作成できる「土地及び土地の上に存する権利の評価明細書」は次の条件に該当する宅地になります。

- ※ 「居住用の区分所有財産」（いわゆる分譲マンション）の評価には対応していません。
「居住用の区分所有財産」の評価の概要については、「[居住用の区分所有財産の評価](#)」（外部サイト）をご覧ください。
- ※ 農地、山林等の宅地以外の土地等の評価には対応していません。

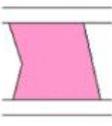
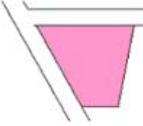
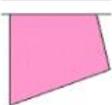
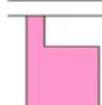
1 宅地の形状について
【作成することができるもの】
（ほぼ長方形（正方形）の土地）



※ 形状がほぼ長方形であれば、複数の道路に面している宅地についても作成することができます。



【作成できない宅地の形状の例】
左記以外の宅地



これらの形状の宅地は、原則として、その形状や面積の大小などに応じて補正することができます（土地等の評価明細書作成コーナーでは作成することができません。）。宅地等の評価について、詳しくは国税庁ホームページをご覧ください。

2. e-Tax ソフト

(1) e-Tax ソフトの CSV 組み込みエラー

法定調書を作成するにあたり、e-Tax ソフトに CSV を組み込む方法を用いる場合、事前準備として「e-Tax ソフトのダウンロードコーナー（利用環境の確認）」では、推奨ブラウザとして「Microsoft Edge」「Google Chrome」が案内されている {画面A} が、「Google Chrome」でダウンロードした場合、e-Tax ソフトに CSV を組み込めない {画面B} ことがある事例

- ・ e-Tax ソフトのインストール

<https://www.e-tax.nta.go.jp/download/e-taxSoftDownload.htm>

【画面A：e-Tax ソフトダウンロードコーナーにおける利用環境の説明】

(2) 利用環境の確認

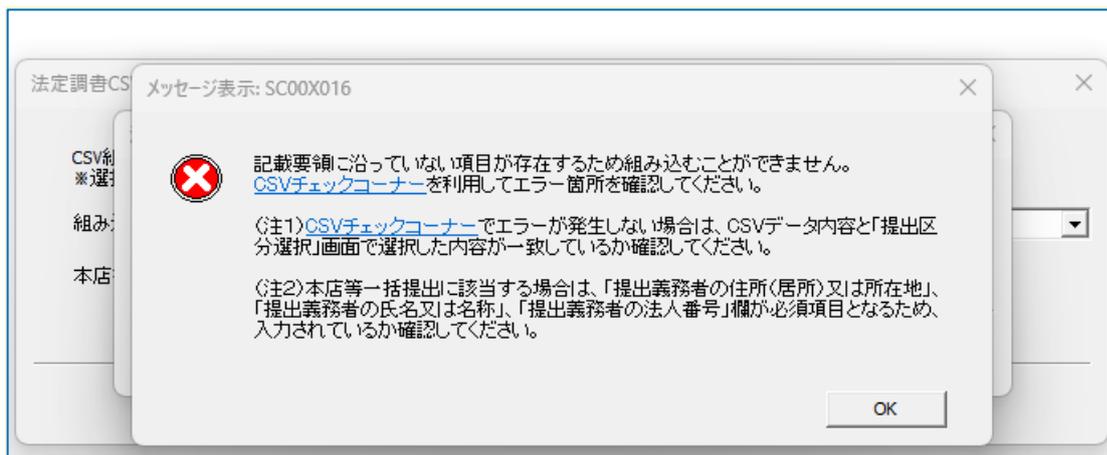
e-Taxの利用に当たり、e-Taxソフトについては、ハードウェア、オペレーティングシステム(OS)及びWWWブラウザに関して、次のような環境を推奨しています。推奨環境とは、国税庁において動作を確認した環境です。

OS	ブラウザ	PDF閲覧
Microsoft Windows 10	Microsoft Edge (Chromium) Google Chrome	Adobe Acrobat Reader DC
Microsoft Windows 11	Microsoft Edge (Chromium) Google Chrome	

- ※ サポートが終了しているOS等を含め、上記以外は推奨環境外となりますので、使用できないおそれがあります。
- ※ OSについては、いずれも日本語版である必要があります。
- ※ OSには、最新のサービスパック等を適用した上でご利用ください。
- ※ インストール・アンインストール・バージョンアップを行う際には、管理者権限が必要となります。
- ※ ブラウザ起動を伴う一部の動作にて、Microsoft Edge(Chromium)を使用しているものがあります。そのため、Microsoft Edge(Chromium)が搭載された端末を使用してください。

(注1) Mac OS をご利用の方は、e-Taxソフトをご利用いただけません。

【画面B：e-Tax ソフトにおけるCSV組み込みエラー画面】



【画面C：e-Tax（HP）におけるCSVファイルチェックコーナー（問題なし）】

CSVファイルチェックコーナー

チェック対象・読込方法の選択 ▶ 読込ファイルの選択

ファイル選択(法定調書)

入力情報を設定の上、「参照」ボタンを押して対象となるCSVファイルを選択し、「読込」ボタンを押してください。
なお、選択されたファイルのサイズによっては、読み込みにかかる場合があります。

※e-Taxソフト(WEB版)で作成可能な法定調書はチェックできません。詳細はe-TaxHPをご確認ください。

項目名	入力内容
調書の種類 ※必須	

ファイルの選択

参照 読込 クリア

戻る

ページ先頭へ

Copyright (C) 国税庁

チェック完了通知

チェックが完了しました。問題ありません。

OK

※CSVファイル自体には問題はなく {画面C}、e-TaxソフトにCSVファイルを取り込めない原因は、e-TaxソフトをGoogle Chrome経由でインストールしたことにある可能性が高い。Microsoft Edgeで再インストールしたところ、同じCSVファイルを正常に取り込むことができた。

※エラーメッセージ番号(SC00X016)をe-Taxヘルプデスクに伝えたところ「エラーメッセージ一覧表を持っていないため、メッセージの内容を読み上げてほしい」と案内された

<参考：CSVファイルの種類>

法定調書CSVファイル作成用 標準フォーム

https://www.e-tax.nta.go.jp/e-taxsoftweb/hoteichosho/csv.htm#tabs_2

勘定科目内訳明細書のCSV形式データの作成方法

https://www.e-tax.nta.go.jp/hojin/gimuka/csv_jyoho2.htm

3. その他

(1) 利用者識別番号の再取得により過去の申告情報が閲覧できなくなる問題

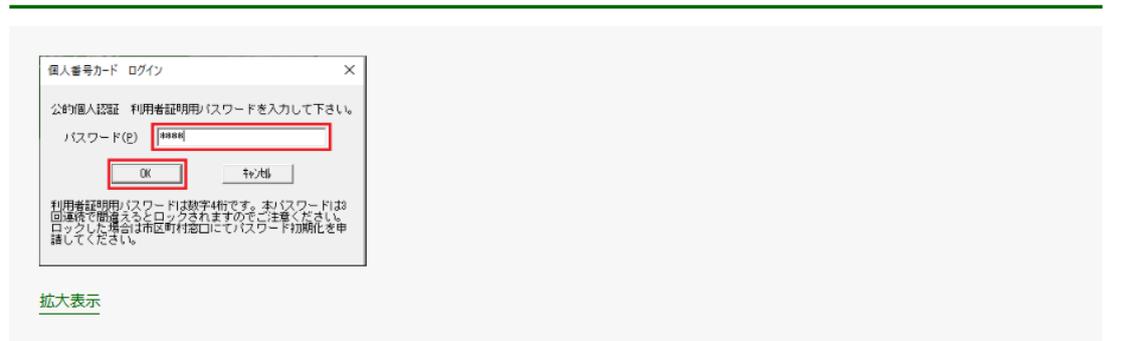
マイナポータル経由でe-Taxを利用する際（マイナンバーカード方式の利用開始手続き時）、すでにマイナポータルにログインしているにもかかわらず、利用者識別番号の取得状況は納税者の記憶に基づいて選択する仕様となっており {画面D}、そのため、過去に取得していたことを忘れて手続きを進めると、利用者識別番号が再取得され {画面E}、当初の識別番号が廃止され、その結果、過去の申告データや送信済み書類の閲覧ができなくなる事例

「パソコンからマイナンバーカード方式の利用を開始する方法を教えてください。」

<https://www.e-tax.nta.go.jp/toiwase/qa/kanbenka/05.htm>

【画面D:マイナポータル等のログイン】

2. マイナンバーカードの「利用者証明用パスワード（数字4桁）」を入力し、「OK」をクリックします。



3. 「初めてe-Taxをご利用される方はこちら」をクリックします。



【画面E:当初利用者識別番号に関するメッセージ】

10. 【既に利用者識別番号を取得されている方へ】のメッセージを確認し、「OK」をクリックします。



※現行は、メッセージが長く文字も小さいため読み飛ばしてしまう、うっかりOKボタンを押すと利用者識別番号が再取得され、過去の申告データや送信済み書類の閲覧ができなくなる

(2) 税務職員のオフライン環境における e-Tax 操作 (紙マニュアルでの対応)

e-Tax ソフトの利用にあたり不明点やエラーが発生して e-Tax ヘルプデスクに問い合わせると CSV の取り込みでさえも「税務相談に該当するから所轄税務署へ問い合わせしてほしい」となり〔画面 F〕、所轄税務署に連絡するも税務職員がメールを利用できないため「エラー画面キャプチャ」を共有することができず、エラー画面を印刷して、個人情報黒塗りにして FAX で送付後、電話連絡を行い、その解決に向けて税務職員から実際の e-Tax ソフトの PC 操作を教えてもらいたくても「インターネットにつながっている PC がないから手元にある紙マニュアルを読み上げる」とのことで、よくあるエラー以外は解決できない又は時間を要する事例

※結果、e-Tax (HP) のお問い合わせからメールをして、回答には 3 日から 7 日を要する

【画面 F:e-Tax ヘルプデスクが回答できない質問】

The screenshot shows the e-Tax website interface. At the top, there is a navigation bar with the e-Tax logo and links for '個人の方' (Individual), '法人の方' (Corporate), '電子納税' (Electronic Tax), 'お知らせ' (Notice), 'サイトマップ' (Site Map), and 'ログイン' (Login). Below this is a green header with navigation links: '回答できない質問について' (About questions that cannot be answered), '電話窓口について' (About the phone window), '環境情報取得ツール' (Environment information acquisition tool), and '音声ガイド' (Voice guide).

The main content area features a purple-bordered box with the following text:

国税庁では、e-Taxソフト・確定申告書等作成コーナーの事前準備、送信方法、エラー解消などの使い方に関するお問い合わせに電話で対応する専門窓口(税務相談等を除く。)として、e-Tax・作成コーナーヘルプデスクを設置しています。
ご利用の端末・環境に依存する問題が発生した場合、お問い合わせ内容によっては解決方法をご案内できないこともありますので、あらかじめご承知おきください。

Below this is a section titled '回答できない質問について' (About questions that cannot be answered).

The section contains a green-bordered box with the following text:

次の質問にはお答えできませんので、それぞれのお問い合わせ先にご確認ください。

ヘルプデスクでは、e-Tax・確定申告書等作成コーナーの事前準備、送信方法、エラー解消などの使い方以外のお問い合わせはお答えできません。以下のご質問については、各相談窓口へご確認ください。
該当項目をクリックすることで、各種相談窓口をご確認いただくことができます。

- ▼ 申告書の作成などに当たってご不明な点(入力項目の内容や計算結果等)に関するお問い合わせ
- ▼ 送信(提出)済みの申告・申請の処理状況、還付金等の処理状況に関するお問い合わせ
- ▼ マイナンバーカードに関するお問い合わせ
- ▼ JPKIクライアントソフトに関するお問い合わせ
- ▼ 法人番号に関するお問い合わせ
- ▼ 年末調整控除申告書作成用ソフト(年調ソフト)の操作方法等に関するお問い合わせ
- ▼ 国税庁が提供するe-Taxソフト等以外の会計・申告ソフトの操作等に関するお問い合わせ
- ▼ パソコンの基本操作等に関するお問い合わせ