

# 令和元年度第1回ヨコハマeアンケート

## 市税に関するアンケート

実施期間 平成31年4月12日（金）から4月26日（金）

事業所管課 財政局 税務課

年代別・性別のメンバー数／構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
男性	14 (0.4%)	52 (1.6%)	211 (6.5%)	425 (13.1%)	352 (10.9%)	386 (11.9%)	229 (7.1%)	2 (0.1%)	1,671 (51.6%)
女性	9 (0.3%)	96 (3.0%)	509 (15.7%)	492 (15.2%)	301 (9.3%)	117 (3.6%)	37 (1.1%)	0 (0.0%)	1,561 (48.2%)
不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	3 (0.1%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (0.2%)
計	23 (0.7%)	148 (4.6%)	720 (22.2%)	918 (28.4%)	656 (20.3%)	504 (15.6%)	266 (8.2%)	2 (0.1%)	3,237 (100.0%)

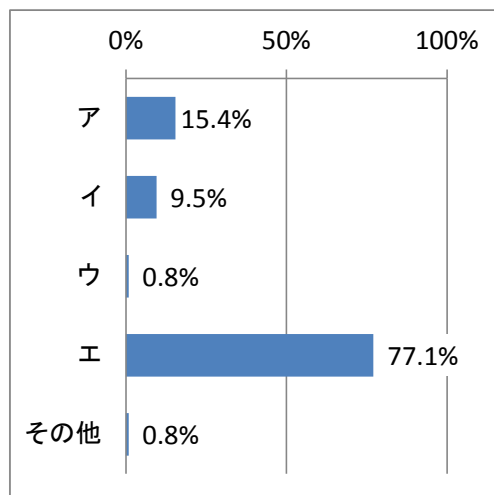
年代別・性別の回答者数／回答率

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
男性	4 (28.6%)	17 (32.7%)	75 (35.5%)	213 (50.1%)	201 (57.1%)	269 (69.7%)	168 (73.4%)	1 (50.0%)	948 (56.7%)
女性	3 (33.3%)	26 (27.1%)	190 (37.3%)	192 (39.0%)	152 (50.5%)	61 (52.1%)	22 (59.5%)	0 (0.0%)	646 (41.4%)
不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (40.0%)
計	7 (30.4%)	43 (29.1%)	265 (36.8%)	405 (44.1%)	354 (54.0%)	331 (65.7%)	190 (71.4%)	1 (50.0%)	1,596 (49.3%)

**Q1** あなたはこれまでに市税に関する問合せをしたことがありますか。問合せを行ったことがある場合、どのような方法で行いましたか。（複数選択可）

n= 1,596

ア	区役所の窓口	15.4%	246
イ	電話	9.5%	152
ウ	メール	0.8%	13
エ	問合せを行ったことはない	77.1%	1,230
その他		0.8%	13

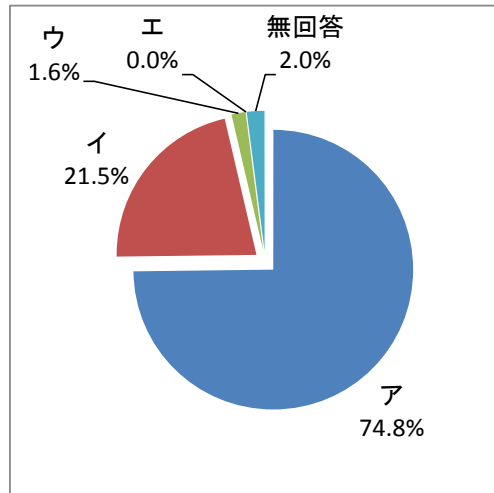


その他(抜粋)

横浜市特別徴収センター、行政サービスコーナー

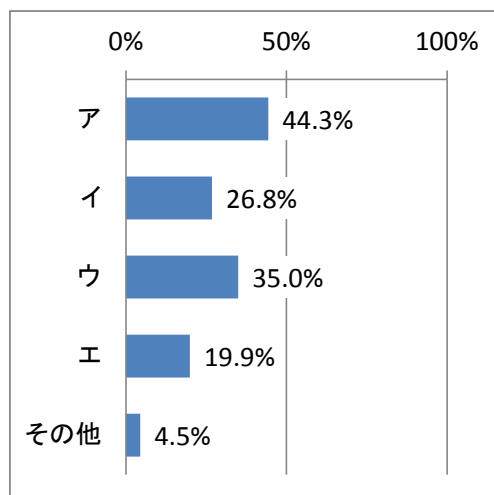
**Q2** Q1でアを回答された方にお聞きます。1年間に何回程度、区役所へ問合せをしていますか。  
(単一選択)

n= 246		
ア	1回	74.8% 184
イ	2回～3回	21.5% 53
ウ	4回～6回	1.6% 4
エ	7回以上	0.0% 0
無回答		2.0% 5
		100.0% 246



**Q3** 区役所へ市税に関する問合せをした目的は何ですか。(複数選択可)

n= 246		
ア	各種証明書の取得	44.3% 109
イ	各種申告書の提出	26.8% 66
ウ	課税内容に関する質問	35.0% 86
エ	納税に関する相談	19.9% 49
その他		4.5% 11



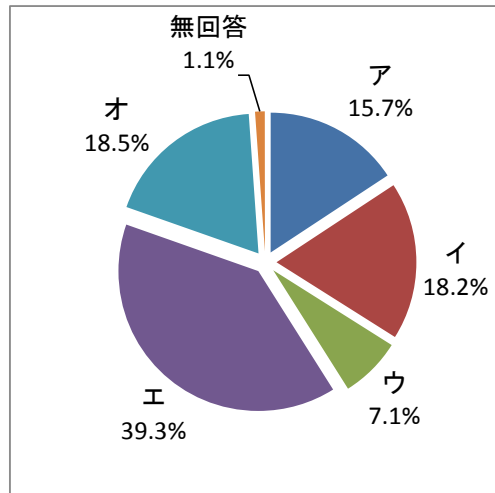
その他(抜粋)

ふるさと納税

**Q4 市税の主な納付方法は何ですか。(単一選択)**

n= 1,596

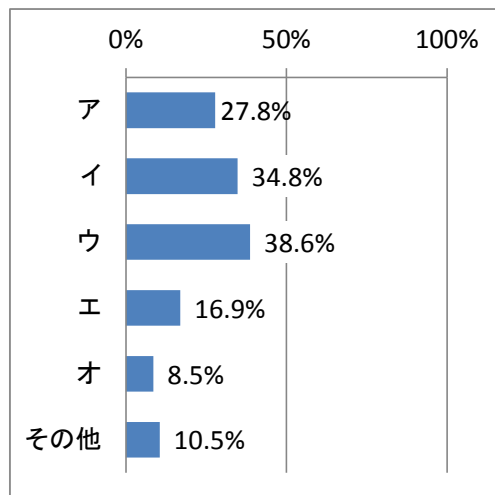
ア	金融機関・郵便局等の窓口での納付	15.7%	251
イ	コンビニエンスストアで納付	18.2%	291
ウ	Pay-easy(ATM及びインターネットバンキング)	7.1%	113
エ	口座振替(市民税・県民税及び固定資産税・都市計画税)	39.3%	628
オ	その他(特別徴収など)	18.5%	295
無回答		1.1%	18
		100.0%	1,596



**Q5 Q4でア、イ、ウのいずれかを選択された方にお聞きます。口座振替を利用していない理由は何ですか。(複数選択可)**

n= 655

ア	申込手続きに手間がかかるため	27.8%	182
イ	指定口座の残高を意識する必要があるため	34.8%	228
ウ	自動引き落としに抵抗があるため	38.6%	253
エ	領収書が発行されないため	16.9%	111
オ	知らなかった	8.5%	56
その他		10.5%	69



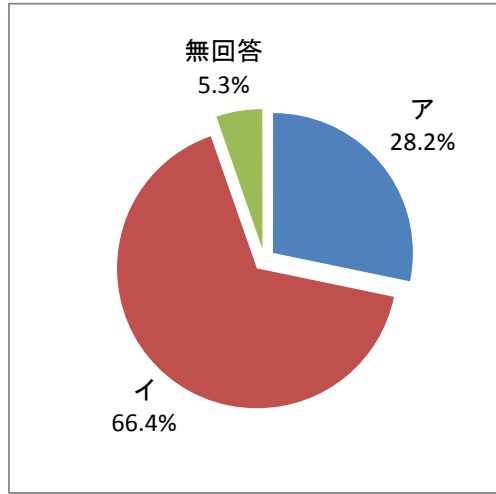
**その他(抜粋)**

自分で内容を確認してから、納得して支払いたいから。
コンビニエンスストアでの納付の方が口座振替よりも便利であると感じたため。
Pay-easyが便利のため。

**Q6** Q4でア、イ、ウのいずれかを選択された方にお聞きします。  
インターネットで口座振替の申込手続きができるようになった場合、口座振替を利用しますか。  
(単一選択)

n= 655

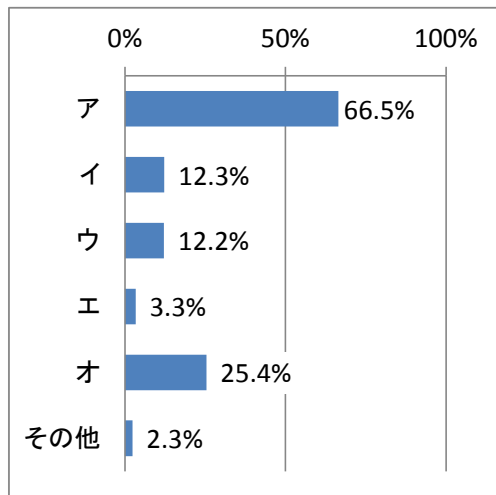
ア	利用する	28.2%	185
イ	利用しない	66.4%	435
無回答		5.3%	35
		100.0%	655



**Q7** 現在の納付方法以外に新たな方法で市税が納付できるとすれば、どのような納付方法を利用したいですか。(複数選択可)

n= 1,596

ア	クレジットカード	66.5%	1,061
イ	交通系ICカード	12.3%	196
ウ	携帯電話・スマートフォン決済(モバイルレジ・LINE Pay 等)	12.2%	194
エ	軽自動車税の口座振替	3.3%	53
オ	利用しない	25.4%	405
その他		2.3%	37



その他(抜粋)

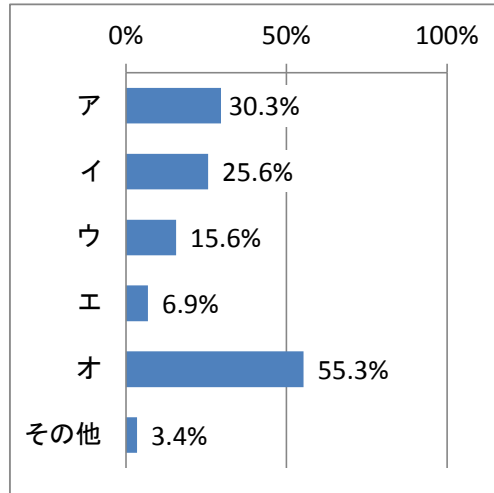
クレジットカードが好ましいが、取扱手数料がとられるのであれば使わない。

今の支払い方法よりお得な支払い方法が出てきたら他の支払い方法を利用すると思う。

**Q8 コンビニエンスストアで市税の証明書を取得できるようになった場合、利用しますか。また、取得したい市税の証明書は何ですか。(複数選択可)**

n= 1,596

ア	市民税・県民税課税(非課税)証明書	30.3%	484
イ	市民税・県民税納税証明書	25.6%	408
ウ	固定資産課税台帳登録事項証明書	15.6%	249
エ	軽自動車税納税証明書	6.9%	110
オ	利用しない	55.3%	883
その他		3.4%	55



その他(抜粋)

そもそも、取得の必要性がない。

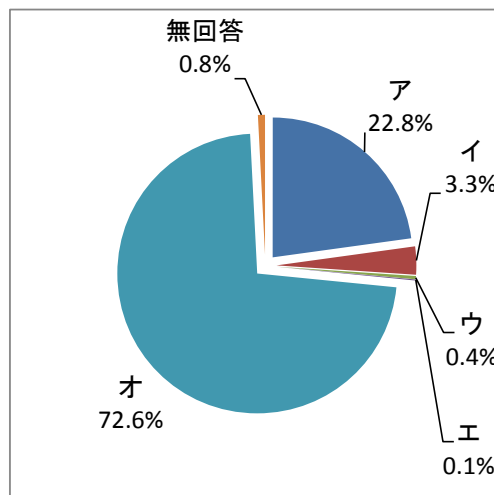
わからない。

必要があれば利用する。

**Q9 市税の証明書は、1年間に何回程度取得していますか。(単一選択)**

n= 1,596

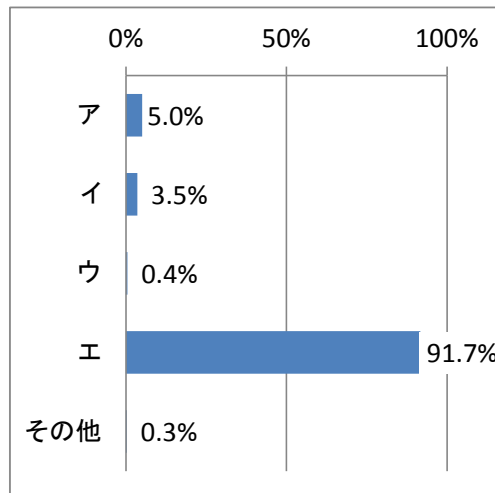
ア	1回	22.8%	364
イ	2回~3回	3.3%	52
ウ	4回~6回	0.4%	6
エ	7回以上	0.1%	2
オ	取得していない	72.6%	1,159
無回答		0.8%	13
		100.0%	1,596



**Q10** 現在、市税に関する申請書や依頼書等の様式の一部を、市ホームページからダウンロードできます。このサービスを利用したことがありますか。利用したことがある場合、ダウンロードした様式は何ですか。  
(複数選択可)

n= 1,596

ア	各種証明申請書のダウンロードに利用した	5.0%	80
イ	各種申告書のダウンロードに利用した	3.5%	56
ウ	口座振替依頼書のダウンロードに利用した	0.4%	7
エ	利用したことがない	91.7%	1,463
その他		0.3%	4



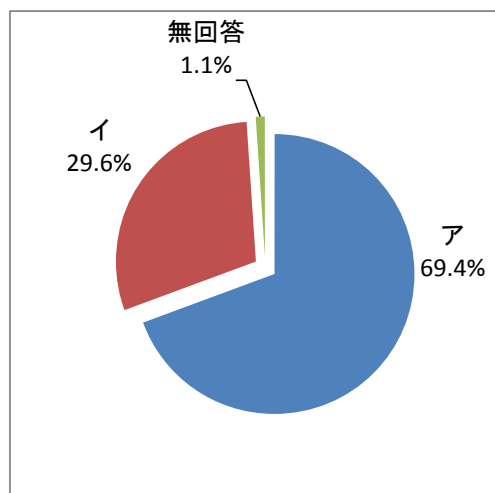
その他(抜粋)

これまで必要なかったため利用していないが、必要になれば利用する。

**Q11** 今後、証明書取得の申請や申告書の届出等の手続きがオンラインで可能となった場合、利用したいですか。  
(単一選択)

n= 1,596

ア	利用したい	69.4%	1,107
イ	利用しない	29.6%	472
無回答		1.1%	17
		100.0%	1,596



**Q12** Q11でアを回答された方にお聞きします。  
 オンラインで申請・届出を行う際に、使用したい電子媒体は何ですか。(複数選択可)

n= 1,107

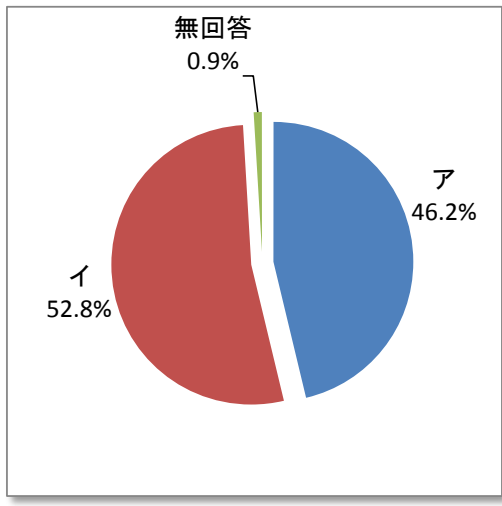
ア	パソコン	89.0%	985
イ	タブレット	19.5%	216
ウ	携帯電話	4.2%	46
エ	スマートフォン	47.8%	529
その他		0.2%	2



**Q13** 市税に関する問合せについて、チャットボット(※)による問合せができるようになった場合、利用したいと思いますか。(単一選択)

n= 1,596

ア	利用したい	46.2%	738
イ	利用しない	52.8%	843
無回答		0.9%	15
		100.0%	1,596



Q14

ライフスタイルの多様化に伴い、市税サービスに対する市民の皆様のニーズも変化していると考えています。そこで、今後の市税サービスに対して要望等がありましたら、ご自由にお書きください。(自由意見)

(抜粋)

ITなど各種テクノロジーをコスト削減のために利用してほしい。多様化することによりコストアップするのならば本末転倒だと思います。サービスが低下してもシンプルにして低コストの体質にしてほしいと考えています。
若い方にとっては、パソコンやスマートホンでの問い合わせや手続きが楽だと思いますが、高齢者にとっては直接電話や窓口が助かると思います。人材確保は大変だと思いますが、余裕をもって丁寧に対応できるようお願いしたいと思います。 また、若い方は市税の内容も理解していない方も多い(私自身がそうです。)と思うので、分かりやすくまとめたリーフレットがあるといいと思います。(すでにある場合はすみません。)
オンラインで時間を気にせず手続きできるようになるとよいと思います。
クレジットカードでの支払いを可能にしてほしい。
コンビニでとれるのは便利だろうけど、情報漏洩が心配。
ペーパーレスにして欲しい。
現状でもいいのでは。
窓口や行政サービスだと営業時間があるので時間問わず問い合わせや証明書の取得が出来るようにしてもらえたら有難いです。
土日役所を開けるか、電話対応できるようにしてほしい。
夜間の問い合わせ窓口の開設