

2020 年 2 月 5 日

キューアンドエー株式会社

2020 年 2 月 17 日より、国税電子申告・納税システム「e-Tax」のサポートを開始 ～Windows 10 に買い替えた方にも安心のサポート～

キューアンドエー株式会社（代表取締役社長：川田哲男、本社：東京都渋谷区、以下キューアンドエー）は、国税電子申告・納税システム「e-Tax」を使用する個人のお客さま向けに、2020 年 2 月 17 日（月）より、電話やリモート（遠隔操作）でパソコンやスマートフォンなどの端末設定をおこなうサービス「e-Tax サポート」を開始いたします。

e-Tax は、国税電子申告・納税をおこなうことができる国営オンラインサービスシステムです。国税庁は e-Tax の普及を推進するため、電子申告の簡素化やスマートフォンを利用した申告の強化に取り組んでおり、2019 年 1 月からはマイナンバーカードを不要とする ID・パスワード方式の導入が開始されました。（*1）申告方式の多様化により、ICT を利用した所得税申告数は年々増加傾向にあり（*2）、2018 年度の所得税等の確定申告では、36 万 6 千人がスマートフォンをはじめとしたパソコン以外の端末で申告書を作成・提出しました。（*3）2020 年は iPhone によるマイナンバーカードの読み取りが可能になった上、Android 端末向けの「e-Tax アプリ」がバージョンアップされており、スマートフォンからの e-Tax 利用がより強化されております。（*4）

2020 年 1 月 14 日にマイクロソフトによる Windows 7 のサポートが終了したため、新たに Windows 10 で e-Tax の設定を必要とする方が多く見込まれます。また、2020 年 1 月 15 日にマイクロソフトからリリースされた新しい Web ブラウザー「Chromium 版 Edge」は e-Tax に対応しておらず Internet Explorer 11 を使用する必要があることから、Edge 利用者からの操作方法に関するお問い合わせも想定されます。（*5）

キューアンドエーは、2014 年より「e-Tax」サポートをおこなっており、毎年 e-Tax の設定に関するお問い合わせが寄せられております。設定や e-Tax 画面が正常に表示できないというトラブルが多く、そのほとんどは Web ブラウザーや Adobe Acrobat Reader DC のバージョンが古いことや、OS が対象外であることに起因していました。2020 年は、スマートフォンからの e-Tax 利用強化や Windows 10 へ買い替えたユーザーが多いことから、設定に関するお問い合わせの増加が見込まれます。



そこで、キューアンドエーがおこなう「e-Tax サポート」では、e-Tax 利用に必要なパソコンやスマートフォンの事前準備の相談や、設定時のトラブル解決などを、電話／リモート（遠隔操作）

にてサポートいたします。

また、e-Tax では確定申告のデータが端末内に保存されることから、端末の取り扱いにも注意が必要であり、e-Tax の利用前には「セキュリティ診断」の実施を推奨しています。診断の結果、万が一偽セキュリティソフトやマルウェアへの感染、セキュリティの欠陥があった場合は、必要に応じて適切なサポート内容の提案をおこない、ご要望があればその場で「偽装ソフト駆除サポート」や「個人情報流出対策サポート」などの有償サポートも可能です。

キューアンドエーは今後も、多くのお客さまが安心・安全のもと、快適なデジタルライフを過ごせるよう、高品質でより身近なサービスを提供し、ICT の発展の中で豊かな社会づくりに貢献いたします。

◆サービス概要：

1.e-Tax 端末設定サポート

- ・内容：1) e-Tax 利用に必要なパソコンおよびスマートフォン利用環境の確認

※スマートフォンのリモート（遠隔操作）サポートは Android 4.1 以降、iOS 9.0 以降に対応

- 2) IC カードリーダーのドライバインストール

※マイナンバーカード方式を利用する方のみ

- 3) e-Tax 事前準備セットアップ

- 4) ブラウザー設定 など

※マイナンバーカード方式を利用する方は、必要機器（IC カードリーダー、電子証明書（IC カード））が揃っていることが前提

- ・料金（税抜）：3,000 円／30 分

2.パソコンセキュリティ対策診断／スマートフォン向けセキュリティ診断

- ・内容：パソコンやスマートフォン、タブレット端末のセキュリティ診断

- ・料金（税抜）：3,000 円／30 分

3.偽装ソフト駆除サポート

- ・内容：偽装ソフトや偽セキュリティソフトなどの発見・駆除

- ・料金（税抜）：9,000 円

4.個人情報流出対策サポート

- ・内容：フィッシング詐欺対策、ウイルス対策ソフト導入、OS・ソフト脆弱性対策、セキュリティ対策方法のレクチャー

- ・料金（税抜）：9,000 円

◆サービス提供方法：電話／リモート（遠隔操作）サポート

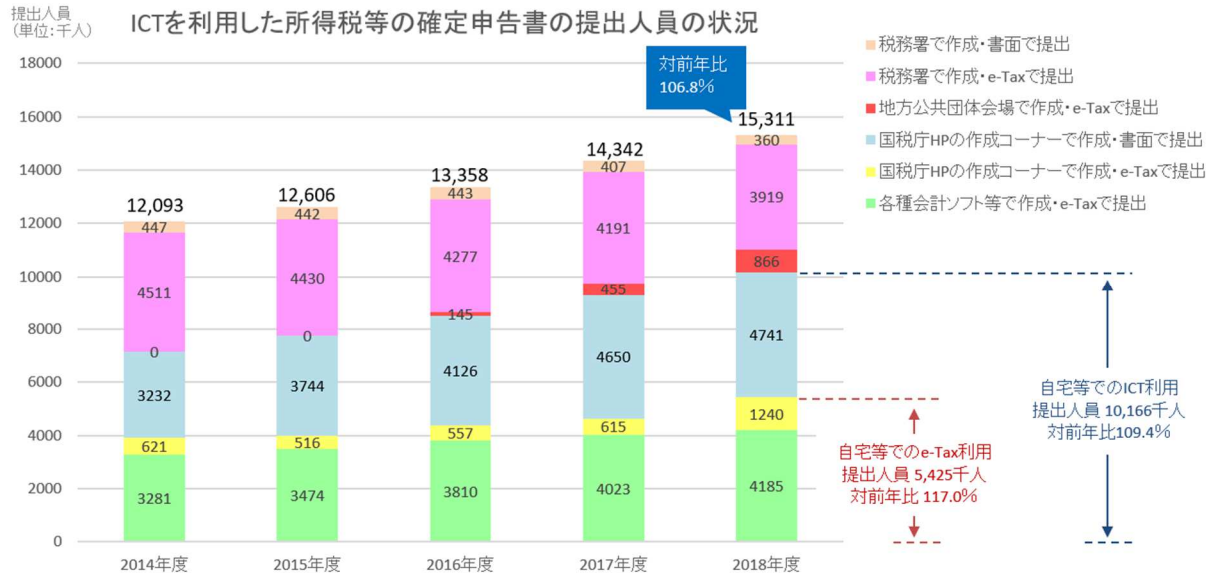
※訪問サポート（有償）もご利用可能

◆お問い合わせ・受付：0120-863-863（10:00～19:00） ※2020 年 3 月 16 日（月）まで

◆URL：https://clubqa.com/main/?page_id=8161

*1 e-Tax 利用の簡便化の概要について
<https://www.e-tax.nta.go.jp/kanbenka/index.htm>

*2 自宅等での e-Tax 利用状況＞所得税等の状況＞グラフ 7：所得税等の申告状況の推移（p.11）
https://www.nta.go.jp/information/release/kokuzeicho/2019/kakushin_jokyo/pdf/0019005-039.pdf



*3 自宅での e-Tax の利用状況等（トピックス 1）＞スマホ申告（p.2）
https://www.nta.go.jp/information/release/kokuzeicho/2019/kakushin_jokyo/pdf/0019005-039.pdf

*4 スマートフォンからより便利に e-Tax をご利用いただけるようになりました。（令和 2 年 1 月 6 日）
https://www.e-tax.nta.go.jp/topics/topics_200106_sp.htm

*5 Microsoft Edge をご利用の方へ（令和 2 年 1 月 16 日）
https://www.e-tax.nta.go.jp/topics/topics_new_edge.htm

＜キューアンドエー株式会社＞ <https://www.qac.jp/>

ICT デジタル製品（パソコン、スマートフォン、プリンター、情報家電、通信機器など）に関連して生じる故障などのトラブルや接続、操作や利活用に係る疑問などを解決する ICT サポートサービス事業を主たる業務とする。キューアンドエーが提供する ICT サポートサービスは「コンタクトセンターサービス」「オンサイト（訪問）サポートサービス」で構成されており、ICT に関するトータルサポートサービスを提供している。自社サービスとしては「機器補償サービス」や AI チャット Bot 導入と FAQ サイト整備支援サービスを展開。最近ではメールや電話・Web 会議ツールを活用した「インサイドセールス」も受託・運営。

【本リリースに関するお問い合わせ先】

キューアンドエー株式会社
<https://www.qac.jp/contact/>