

## 2. 現状（As-Is）分析

### 2.4 フォーカス分析：納税通知書

# Contents

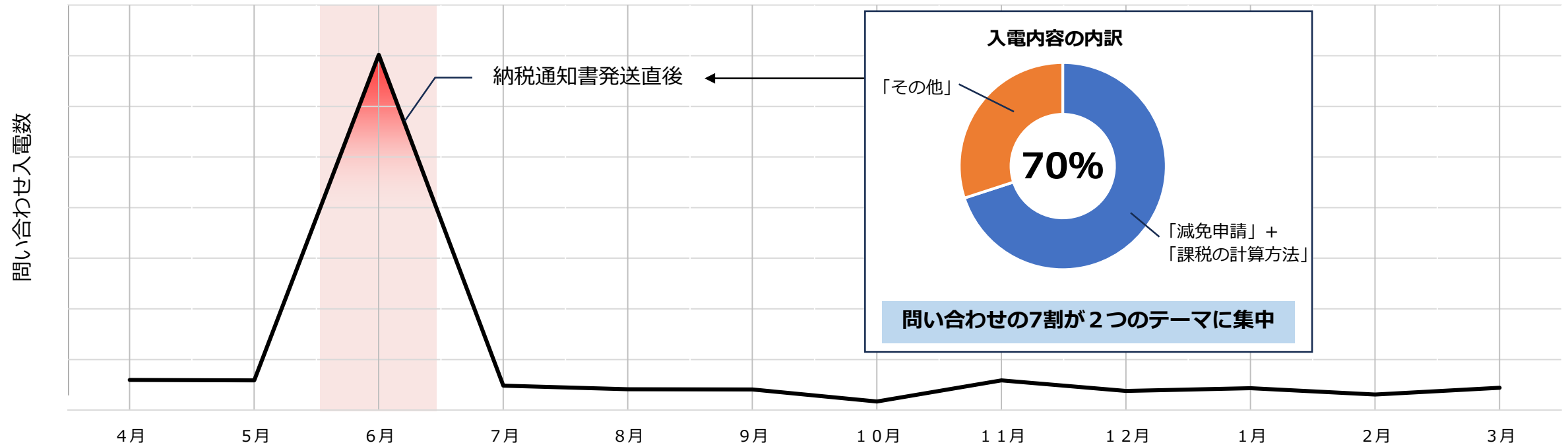
---

<b>2.4</b>	<b>フォーカス分析：納税通知書（概要）</b>	P3
2.4.1	入電数・Webアクセス数の推移と問い合わせ内容	P7
2.4.2	納税通知書発送に関する市民の行動	P11
2.4.3	現状の問題点と改善案	P23

## 2.4 フォーカス分析：納税通知書（概要）

# 分析結果サマリ①\_納税通知書の発送

- 納税通知書の発送が、問い合わせ対応のピークを生み出している



- 納税通知書の発送をトリガーに、市民からの入電数が急増。この予測可能な業務ピークが、職員のリソースを圧迫している。
- 同時期に、納税通知書チラシのQRコード経由でのWebサイトアクセスも増加。これは、市民がまず自己解決を試みている証拠だが、多くが最終的に電話での問い合わせに至っていることを示唆している

# 分析結果サマリ②\_入電削減に向けた改善案

- 市民の「わからない」を「わかる」に変える3つの打ち手

## ①減免申請

### 現状の問題点

- ・ 減免対象か知りたいニーズが高いが、Web情報が複雑で分かりにくい。
- ・ 必要書類や対象条件の説明が不足している。

### 改善案

- ✓ 対象条件や判定フローを図解で分かりやすく提示
- ✓ 必要書類と確認方法を明記
- ✓ (例：源泉徴収票で確認)
- ✓ ケース別の申請方法を具体的に解説(例：前年から収入が半分になった)

## ②税額の計算方法

### 現状の問題点

- ・ 「住民税額シミュレーション」ツールへのアクセスはあるが、認知度や説明が不足しており、多くのユーザーが活用できずに離脱・入電に至っている

### 改善案

- ✓ 納税通知書に同封するチラシに、計算ツールへ直接アクセスできるQRコードを掲載
- ✓ FAQトップでツールの存在を案内し、使い方を分かりやすく説明するコンテンツを整備

## ③口座振替申し込み

### 現状の問題点

- ・ 申込手順の説明不足、外部サイト遷移への不安、分かりにくいUI（「お問い合わせ先」ボタンの存在等）で、Web申込で、40%のユーザーが途中で離脱

### 改善案

- ✓ 申込手順を番号付き図解で提示
- ✓ UI/UX改善：スマホにパンくずリスト導入、補足説明はモーダル表示で自己解決促進

# 課題一覧

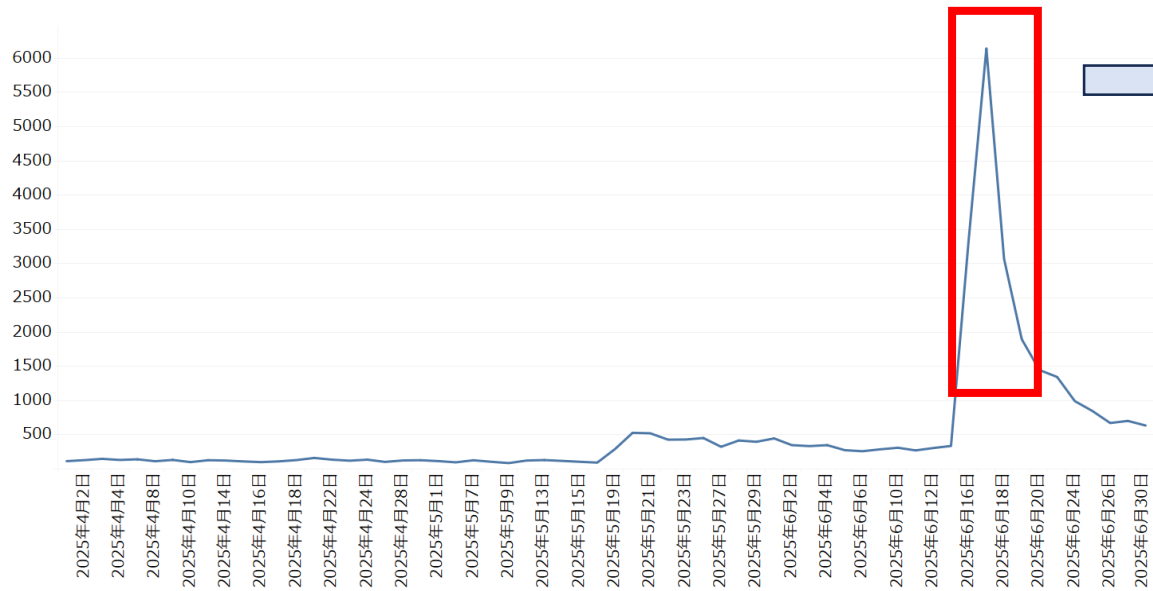
課題	解決策
QRコードからFAQトップへのアクセスが多く、FAQトップへ到達後は「納税方法・通知書の見方」を閲覧するユーザーが多い →「特にお問い合わせの多い質問」内の表示も検討したい	「特にお問い合わせの多い質問」を常に表示状態にすると共に、 「納税方法・通知書の見方」のようにニーズの多い質問についてのFAQコンテンツ整備とリスト表示などが必要
「納税通知書の送付先変更」に関するコールが多く、改善の検討が必要	お問い合わせフォームでの選択項目に追加することも検討したい
「自分が減免対象かを知りたい」という問い合わせが多いが、対象ページ内においては、その情報が足りない	<ul style="list-style-type: none"><li>・フロー図などで条件に当てはまるかどうか分かるようにする、</li><li>・合計所得金額の計算方法などを図解で分かりやすく説明する</li></ul>
「減免申請と申請方法」ページを起点とし、「半分以上に減少する方」や「所得・所得控除」のページを行き来する行動が見られる	簡潔で分かりやすい情報提供や、対象者一人ひとりにパーソナライズされた情報提供などが必要であると考えられる
「減免の対象となる方」ページにおいて、 「所得が前年の半分以上に減少する方」の利用が多いことから、ページの改善を優先すべき	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 架電を直接的に抑制するためのお願い文を記載</li><li>・ 対象者別にタブ切り替えにすることで必要な情報のみが見られる図解などで分かりやすく説明するとも重要</li><li>・ 今年度の予定所得を確認するための必要書類を明示し、ご自身で算出してもらう</li></ul>
「インターネットでの口座振替の申込み」ページにおいて、 口座振替のネット申し込みサイトまで到達しても、諦めて入電する人が多い	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 「お問い合わせ先」ボタンを外し、まずは自己解決を促す。</li><li>・ 神戸市Web口座振替受付サービスについての概要を説明すると共に、その後の流れを簡潔に説明するフロー図を追加する。</li></ul>
口座振替のために「インターネットでの口座振替の申込み」を訪問したユーザーを離脱させないため、改善を検討したい	<ul style="list-style-type: none"><li>・ スマホ表示時のパンくずリスト表示 ホーム &gt; 税金 &gt; 納税 &gt; 納付方法 &gt; 市税の口座振替（自動払込） &gt; インターネットでの口座振替の申込み</li><li>・ 「お問い合わせ先」ボタンを外すことで、まずは自己解決を促す。</li><li>・ 神戸市Web口座振替受付サービスの概要を説明すると共に、その後の流れを簡潔に説明するフロー図を追加。</li></ul>
「市税の口座振替（自動払込）」ページにおいて、 一部ユーザーが迷いやすい挙動があったため、改善の検討が必要	<ul style="list-style-type: none"><li>・ スマホ表示時のパンくずリスト表示 ホーム &gt; 税金 &gt; 納税 &gt; 納付方法 &gt; 市税の口座振替（自動払込）</li><li>・ モーダル表示にすることで余計な遷移を省くと共に、スライド表示を廃止することで、ユーザーの余計なフリック操作を軽減させる。</li></ul>

## 2.4.1 入電数・Webアクセス数の推移と問い合わせ内容

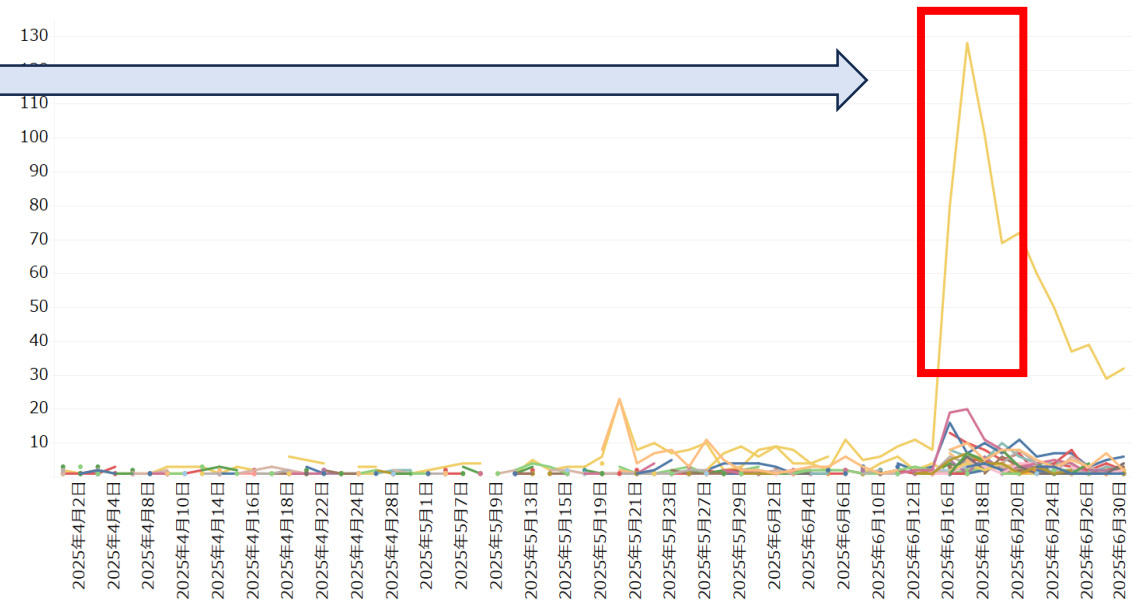
# 納税通知書の発送タイミングでの市民税課への入電数の推移

- 市民税課への入電数を見たところ、6/16(月)～6/18(水)で入電数が急激に増加している
- 上記期間の問い合わせ内容を見たところ、納税通知書に関する入電が急激に増加している

市民税課の入電数の推移



入電内容の内訳

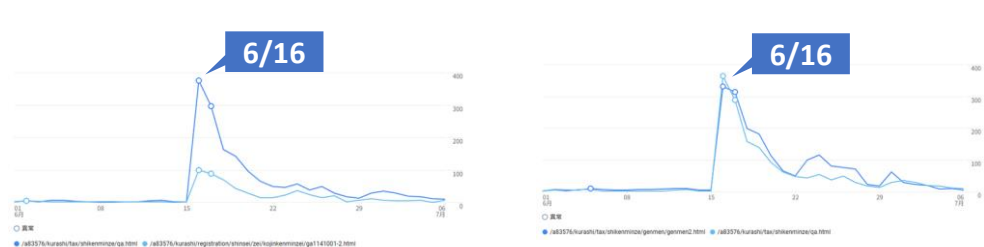


- ・納税通知書が届いた
- ・通知書の金額について知りたい
- ・通知書について聞きたい
- ・納税について相談したい
- ・減免申請書について



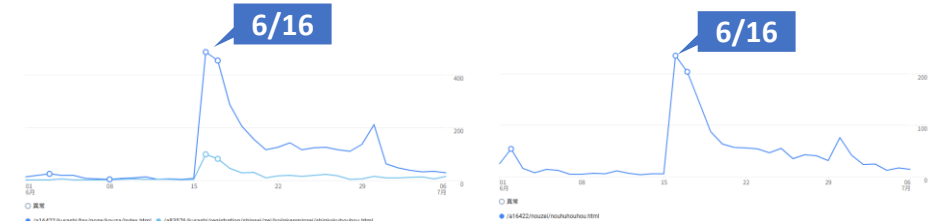
## 納税通知書の発送タイミングでのWebアクセスの推移（QRコード経由）

- チラシ記載のQRコードからWebサイトへのアクセスについても、6/16(月)～6/18(水)の期間で増加している。



[住民税(市県民税)のご質問はスマホ・パソコンから]

[Q&A よくあるご質問と回答]



[納税通知書の送付案内]


[illegible]

## Q&A よくあるご質問と回答

市民の皆様からよく寄せられるご質問を紹介します。

神戸市ホームページでは、こちらにないご質問も紹介しています。

ぜひご確認ください。



こちらから  
アクセス

---

**Q1 税に 神戸市に住んでいないのに通知が来た。間違っていないか?**

・市県民税(住民税、以下同様)と森林環境税は、1月1日に所在するの市町村で課税します。  
 ・例えば、1月2日以降に他の市町村へ転居しても、今年度の市県民税と森林環境税は、神戸市に納めていただくことになります。  
 ・現在お住まいの市町村と二重課税になることはありません。

---

**Q2 税金を払っていないのに、首をより検査がきくつたのはなぜ?**

・市県民税の税率は地方税法により10％と決まっております。税額が高くなった理由として、例えば以下の理由が考えられます。

- ① 所得の控除額が少なくなった。
- ② 配偶者や扶養親族の所得が増えたため、配偶者控除や扶養控除がなくなった  
     → 医療費控除がなくなった、少なくなった
- ③ 税額控除額が少なくなった。
- ④ 市町会税額控除(ふるさと納税など)の適用がされていない
- ⑤ 年金などの引当し額が増えた。(詳細は裏面をご参照ください)

※控除額・納付通知書と税額決定通知書の「所得控除の内訳」、「税額控除の内訳」欄を確認できます。

見方は、「令和7年度 市県民・市県民税・森林環境税(ご案内)」2.3ページに記載しています。

---

**Q3 市県民税と市県民税と市県民税に違いはあるのか?**

・市県民税は、神戸市や兵庫県市町村の行政サービスに必要と認められる住民の義務の負担能力に応じて決定したものでありますが、より多くの福祉に役を担い、たくましく、地方財政としてより所得の控除額が市県民税よりも少なくなっています。これは全国の自治体に共通します。

例) 基礎控除(合計所得が2,400万円以下)の場合の税額  
     → 市県民税・・・43万円   市県民税・・・48万円

その他、配偶者控除・扶養控除・生命保険控除など、様々な控除額があります。  
 詳しくは、通知書の裏面をご確認ください。

**Q4 収入が減少して納付が困難、なかなか振替戻りしないか**

・所得が前年に比べて半分以上減少するに對する減免制度があります。



① 前年と比べて収入が半分以上減少する方が対象です。 ※令和7年度の所得が前年度に比べて半分以上減少する方が対象です。

② 令和6年度(令和6年1月～12月)の合計所得金額が450,000円以下である方が対象です。

③ 令和7年度の合計所得金額が、令和6年度の合計所得金額の半分以上に減少しない方が対象です。

(注) 扶養家族が1人未満の世帯は令和6年度の所得が1.6倍未満に減少した場合は対象外です。

※令和7年度の市市民税と森林環境税の減免申請には、期間があります

※減免の対象となるのは、納税期限が令和7年12月31日以前に満了した12月分の手続きを完了した方です。

ただし、納税済年度が令和7年度に限り、納税期限が令和7年12月31日以前に満了した方、減免を受けられます。

納税期限が令和7年度に満了した方	1月分	2月分	3月分	4月分
対象者が令和7年7月1日の場合	令和7年3月1日 7月31日	令和7年9月1日 10月31日	令和7年10月31日 11月30日	令和7年12月31日 2月28日
対象者が令和7年7月1日の場合	-	令和7年9月30日 10月31日	令和7年10月31日 11月30日	令和7年12月31日 2月28日
対象者が令和7年7月1日の場合	-	-	令和7年12月31日 2月28日	令和7年3月31日 4月30日
対象者が令和8年1月1日の場合	-	-	-	令和8年3月31日 4月30日

[令和7年度納税に  
減免が適用される  
収入と所得額]  
に  
関係しています

**年金受給者の方からよくあるご質問**

呉市Q5 公営年金等とは、どのような年金のこと?

・公営の老齢年金(＝国民年金)や老齢厚生年金(＝厚生年金)、共済年金のほか、いわゆる「企業年金等」(確定給付企業年金、確定拠出年金等)を含みます。なお、障害年金と遺族年金は非課税ですので、含まれません。

・個人年金は、確定給付で支払われます。公営年金等除却の適用はありませんが、払い込んだ保険料は、必要経費として認められます。

**Q6 8月または10月以降の金額が減少するのはなぜ?**

・公営年金から引当(特別徴収)されているのは、仮徴収と仮徴収によるもので、徴収します。

・仮徴収とは前年の年金所得にかかる税額(1/6)を予定徴収します。本徴収と仮徴収決定後、仮徴収額を差し引いた金額から算出し、徴収します。そのため、前年と比べ仮徴収が増減すると、仮徴収額と本徴収額に差が生じる場合があります。

例) 医療費控除などの申請により、前年より1年税額が減少して45,000円となった場合

年度	前年	仮徴収 (4,680円)	本徴収 (10,120円)
前年	60,000円	各 10,000円	
減少した年	45,000円	各 10,000円	各 5,000円
その次の年	60,000円	各 7,500円	各 12,500円

仮徴収額と本徴収額に差が生じますが、納めすぎではありません。

[illegible]

<b>公的年金から引当し(特別徴収)</b>																																			
<p>公的年金からの特別徴収制度は、年金を支払っている人への負担の均等化を図るとともに、市町村に於ける事務の効率化を目的として地方自治体ごとに実施している。ご所属の市の行政課にお問い合わせください。</p>																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>●対象となる方 次の①～③すべてにあてはまる方が対象となります             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 国民健康保険料を納付している方</li> <li>② 市民税・県民税が滞賦されている方</li> <li>③ 年額 18万円以上の老齢基礎年金、老年厚生年金、遺族年金等を受給している方</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 令和 4 月 1 日現在、神戸市の介護保険費が公的年金からの引当し対象である</p>																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>●徴収方法 公的年金等にかかる所得(以下、年金所得という)に対する前年度末の市民税・県民税と森林環境税、今年度の年金支払月(4月～6月・8月・10月～翌年2月)月に引当します。このことを特別徴収と言います。 特別徴収が開始する年度とそれ以後で徴収率が以下のとおりになり、変わります。</li> </ul>																																			
<b>&lt;特別徴収が開始する年度(初年度)&gt;</b>  6月～9月の年金所得にかかるときの徴収率の1/4ずつを納付窓口又は口座振替でお支払いいただきます。続いて10月・12月～2月の年金の支払いの際には、全年度の年金所得にかかるときの年間徴収率の1/6ずつをお支払いします。(注釈あり)																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>方 法</th><th>新年度が始まる時</th><th>8月</th><th>10月</th><th>12月</th><th>翌年2月</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年金からの引当し</td><td align="center" colspan="5"></td></tr> <tr> <td>税額の計算方法</td><td align="center" colspan="5">前年度の1/4</td></tr> <tr> <td>例)年金所得にかかった年収税が6万円の年金所得者</td><td align="center" colspan="5">年収税の1/6</td></tr> <tr> <td>税 額</td><td align="right">15,000円×2回</td><td align="right">10,000円×3回</td><td align="right"></td><td align="right"></td><td align="right"></td></tr> </tbody> </table>	方 法	新年度が始まる時	8月	10月	12月	翌年2月	年金からの引当し						税額の計算方法	前年度の1/4					例)年金所得にかかった年収税が6万円の年金所得者	年収税の1/6					税 額	15,000円×2回	10,000円×3回								
方 法	新年度が始まる時	8月	10月	12月	翌年2月																														
年金からの引当し																																			
税額の計算方法	前年度の1/4																																		
例)年金所得にかかった年収税が6万円の年金所得者	年収税の1/6																																		
税 額	15,000円×2回	10,000円×3回																																	
<b>&lt;特別徴収が継続する年度(2年度以降)&gt;</b>  当初の年金支払が4月・6月・8月・10月の場合、前年度末のかかるときの年間徴収率の1/6ずつを引当し(後掲表)。10月・12月～2月、今年度の年金所得にかかるときは前年度と同じく引当した金額(元々引当した金額)を引き続きお支払いします。																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>方 法</th><th>新年度が始まる時</th><th>(仮徴収)</th><th>8月</th><th>10月</th><th>12月</th><th>翌年2月</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年金からの引当し</td><td align="center" colspan="6"></td></tr> <tr> <td>税額の計算方法</td><td align="center" colspan="6">前年度の年金所得にかかった年収税の1/6の前年度より減額された金額</td></tr> <tr> <td>例)年金所得にかかった今年の年収税が7万2千円で前年度の年収税が6万円の年金所得者</td><td align="center" colspan="6">減額した年収税の1/3の前年度より減額された金額</td></tr> <tr> <td>税 額</td><td align="right">10,000円×3回</td><td align="right"></td><td align="right">14,000円×3回</td><td align="right"></td><td align="right"></td><td align="right"></td></tr> </tbody> </table>	方 法	新年度が始まる時	(仮徴収)	8月	10月	12月	翌年2月	年金からの引当し							税額の計算方法	前年度の年金所得にかかった年収税の1/6の前年度より減額された金額						例)年金所得にかかった今年の年収税が7万2千円で前年度の年収税が6万円の年金所得者	減額した年収税の1/3の前年度より減額された金額						税 額	10,000円×3回		14,000円×3回			
方 法	新年度が始まる時	(仮徴収)	8月	10月	12月	翌年2月																													
年金からの引当し																																			
税額の計算方法	前年度の年金所得にかかった年収税の1/6の前年度より減額された金額																																		
例)年金所得にかかった今年の年収税が7万2千円で前年度の年収税が6万円の年金所得者	減額した年収税の1/3の前年度より減額された金額																																		
税 額	10,000円×3回		14,000円×3回																																
令和7年3月18日以降に申告書を提出した場合																																			
今回のようにして市民税・県民税・森林環境税納税通知書に、市民税・県民税の申告書及び所得税の確定申告書の内容が反映されていない場合があります。この場合、順次、申告書の内容を反映した税額変更通知書をお送りします。																																			
KOBET 株式会社 〒650-0001 兵庫県神戸市中央区南長崎通一丁目1番1号																																			

# 市民税課への入電内訳

- 納税通知書の問い合わせ内容を見たところ、「減免申請」と「課税の計算方法」が約70%を占めている。

6/16(月)～6/18(水)における市民税課への入電内容



70%

事項	具体的な例
課税の計算方法	税額の計算方法を知りたい 課税の内訳を知りたい 想定した課税額と異なる
減免申請	収入が昨年と比べて減ったので課税額も下がるはずだから調べてほしい 無職なので課税されないはずなので調べてほしい

## 2.4.2 納税通知書発送に関する市民の行動

[集計期間：2025/6/16～6/29]

- QRコード経由でのアクセス数（リファラー無し（direct）かつスマホデバイスでの直進入数で推計）

※「住民税（市県民税）のよくある質問」に直進入したユーザーが閲覧するその他のページ（スマホのみ）

	ページパスとスクリーン クラス	ページ タイトル	セッション
1	/a83576/kurashi/tax/shikenminze/nouzei.html	神戸市：住民税（市県民税）の納税方法・通知書の見方	233
2	/a83576/kurashi/tax/shikenminze/genmen/genmen2	神戸市：所得が前年に比べて半分に以下に減少する方	178
3	/contact/index.html	神戸市：お問い合わせ	139
4	/a16422/nouzei/nouhuhouhou.html	神戸市：納付方法	131
5	/a83576/kurashi/registration/shinsei/zei/kojinkenmin	神戸市：住民税（市県民税）の減免申請と申請方法	96

また、QRコードからFAQトップへのアクセスも1,197件と多いが、FAQトップへ到達後は「納税方法・通知書の見方」を閲覧するユーザーが多く（233件）、チラシ内のよくある質問に記載されていないものの、情報ニーズがあったものと見られる  
→ チラシへの記載やFAQトップの「特にお問い合わせの多い質問」内の表示も検討したい



- 「住民税（市県民税）のよくある質問」
  - 「特にお問い合わせの多い質問」を常に表示状態にすると共に、「納税方法・通知書の見方」や「減免申請」など、ニーズの多い質問についてのFAQコンテンツ整備とリスト表示などを検討したい

KOBE

検索

お問い合わせ

Language

メニュー

住民税（市県民税）のよくある質問

最終更新日：2025年1月14日 ページID：65438

市民税のよくある質問を検索する

探したいキーワードを入力して「探す」ボタンを押してください。

キーワード

検索

さがす

やりなおす

カテゴリごとに調べる

特に関心のある質問

所得証明書

税の用語

申告

課税内容

転出・転入

転職・退職

ふるさと納税

減免

年金受給者の方

納付

特にお問い合わせの多い質問

納税通知書が届きませんが、なぜですか。

アルバイト・パートをしています。収入がいくらなら住民税（市県民税）がかかりますか。

退職した際に住民税を一括納付したのに、6月にまた通知書が来ました。なぜですか。

納税通知書を紛失しました。再発行できますか。

減免を申請しました。その後の納付についてどうすればいいですか？

年金からの引落とし額が10月から上がっているのはなぜですか。

税額が増加している理由が分かりません。

所得・課税（非課税）証明書

税の用語

申告

課税内容

転出・転入

デフォルトでオープンの状態にする。

[集計期間：2025/6/16～6/29]

- QRコード経由でのアクセス数（リファラー無し（direct）かつスマホデバイスでの直進入数で推計）

[お問い合わせフォーム]

[illegible]

神戸市 住民税（市南民税）お問い合わせフォーム

Step 1

こちらは課税内容に関するお問い合わせフォームです。

納付に関するお問い合わせは納税案内センター（078-647-9530）までお電話でお問い合わせください。  
 （納税案内センターでは質問に関するお問い合わせはお答えできません）

**お申し込み内容に合わせたいことを選択してください**

- ☒ 住民税（市南民税）の減免に関すること
- ☐ ふるさと納税に関すること
- ☐ 課税内容に関すること
- ☐ 住民税（市南民税）の申告に関すること
- ☐ 転出・転入に関すること
- ☐ 転居・退居に関すること
- ☐ 専業主婦の住民税（市南民税）引き落としに関すること
- ☐ 所得証明書・課税（市南課税）証明書に関すること
- ☐ その他

14ページ目

戻る

進む

納税通知書の送付先変更についての項目を追加を検討

チラシからの誘導ページ	URL	スマホ	合計
QRコード（神戸市 住民税（市県民税）お問い合わせフォー	https://kobecity.form.kintoneapp.com/public/0003dd1	—	—
ト 神戸市HP：住民税（市県民税）の減免申請	/a83576/kurashi/registration/shinsei/zei/kojinkenminze	280	290
ト 神戸市HP：寄附金税額控除（ふるさと納税）	/a83576/kurashi/tax/shikenminze/syotoku/kifukinkojyo	72	89
ト 神戸市HP:住民税（市県民税）の税額の計算方法	/a83576/kurashi/tax/shikenminze/keisan/index.html	466	555
ト 神戸市HP：住民税（市県民税）に関する申告（個人）	/a83576/kurashi/tax/shikenminze/shinkoku/index.html	93	102
ト 神戸市HP：所得・課税（非課税）証明書の交付申請	/a83576/kurashi/registration/shinsei/shoumeisho/ga11	186	224
ト よくあるお問い合わせ	/a83576/kurashi/tax/shikenminze/qa.html	1197	1221

QRコード経由での「お問い合わせフォーム」到達数は計測不可だが、その後の動線（計測可能）としては、「減免申請」と「税額の計算方法について」が多い  
「減免申請」については、Q&Aチラシと同様に情報ニーズの高さが窺える、かつ実際の入電も多いリーズンのため、Webでの自己解決のための優先度は高い

また、「納税通知書の送付先変更」に関するコールが多く、その受け皿として、お問い合わせフォームでの選択項目に追加することも検討したい

## ● 「住民税（市県民税）のご質問はスマホ・パソコンから」 チラシ

### 1. 減免申請に関する問い合わせニーズのあるユーザー行動

[Webお問い合わせフォーム（計測外）]

納付に関するお問い合わせは納税案内センター（078-647-9530）までお電話でお問い合わせください。

（納税案内センターでは課税に関するお問い合わせにはお答えできません）

**必須** お問い合わせになりたいことを選択してください

☒ 住民税（市県民税）の減免に関すること

☐ ふるさと納税に関すること

☐ 課税内容に関すること

☐ 住民税（市県民税）の申告に関すること

☐ 転出・転入に関すること

☐ 転職・退職に関すること

☐ 年金からの住民税（市県民税）引き落としに関すること

☐ 所得証明書／課税（非課税）証明書に関すること

☐ その他

市県民税の減免については下記のＨＰ、よくあるお問い合わせをご確認ください

- 神戸市ＨＰ：住民税（市県民税）の減免申請
- よくあるお問い合わせ

[住民税（市県民税）の減免申請と申請方法]

KOBE

検索 お問い合わせ Language メニュー

### 住民税（市県民税）の減免申請と申請方法

ページID：3601

#### よくあるお問い合わせ

+ 減免を申請しました。その後の納付はどうすればいいですか？

+ 減免申請をする予定です。申請が認められるまでの税額について分割で納付することはできますか？

#### 市民税・県民税減免申請書

市民税・県民税減免申請書（PDF：295KB）

申請方法や、減免制度はリンク先をご確認ください。

- 所得が前年に比べて半分以下に減少する方
- 災害により被害に遭われた方
- 生活保護を受けている方

住民税（市県民税）の減免申請からの遷移先	遷移数	率
起点ページ「住民税（市県民税）の減免申請」	4,209	—
よくあるお問い合わせ（アコーディオンメニュー）		
ト 減免を申請しました。その後の納付はどうすればいいですか？	1,069	25.4%
ㇿ 減免申請をする予定です。申請が認められるまでの税額について分割で納付することはできますか？	936	22.2%
市民税・県民税減免申請書		
ト 市民税・県民税減免申請書（PDF：295KB）	1,122	26.7%
ト 所得が前年に比べて半分以下に減少する方	2,592	61.6%
ト 災害により被害に遭われた方	12	0.3%
ㇿ 生活保護を受けている方	41	1.0%
申請場所（提出先）		
新長田合同庁舎の所在地等のページ	293	7.0%
お問い合わせ先		
ト 住民税（市県民税）お問い合わせフォーム	計測不可	
よく見られているページ		
ト 所得が前年に比べて半分以下に減少する方	2,592	61.6%
ト 市税の猶予・減免制度	154	3.7%
ㇿ 市税のお問い合わせ先	293	7.0%

実際のコールとしては「**自分が減免対象かを知りたい**」という問い合わせが多いが、対象ページ内においては、その情報が足りない（減免制度対象者は神戸市の場合は3パターンであることがWebページからだと認識しづらい）

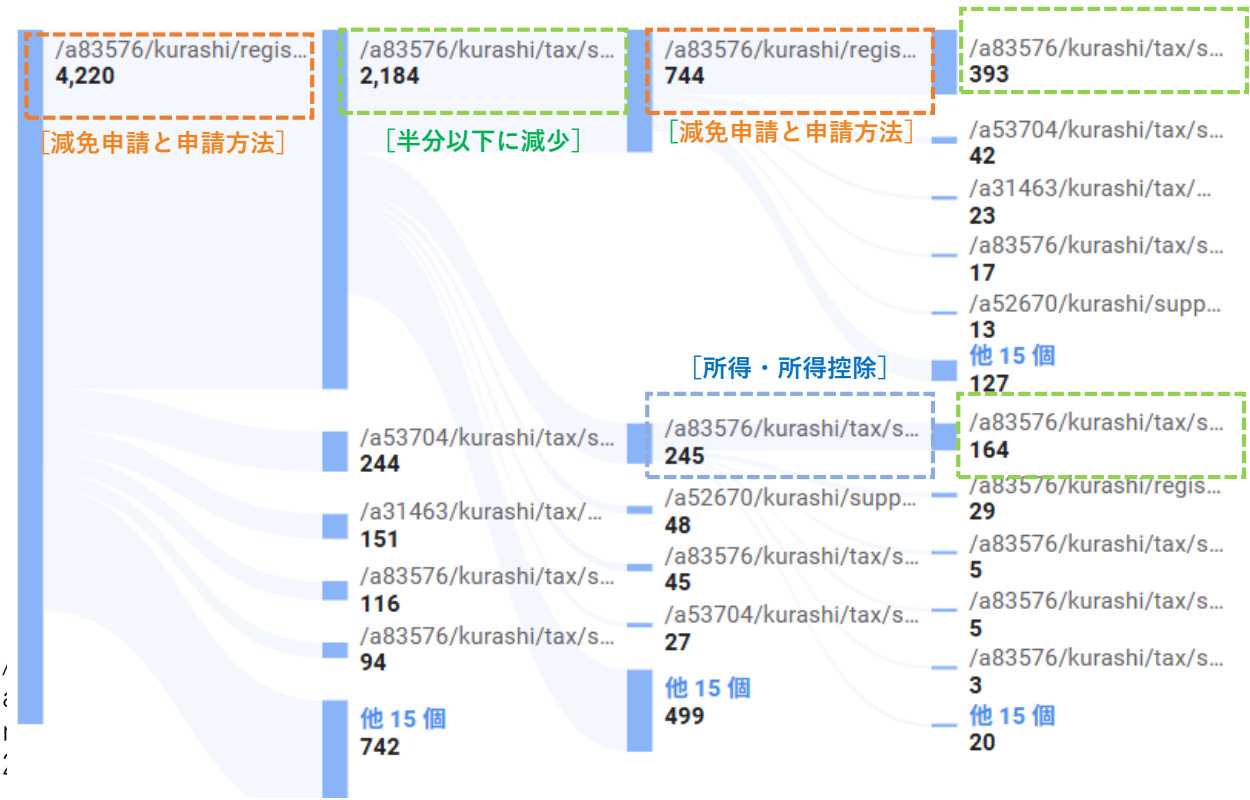
また、このページからの遷移先として「**所得が前年に比べて半分以下になる人**」が多く、この対象者をターゲットとした情報整理が必要。例えば、フロー図などで条件に当てはまるかどうかを分かるようにすることや、合計所得金額の計算方法などを図解で分かりやすく説明するなどのコンテンツを検討したい

# 納税通知書の発送タイミングでの利用者分析

[集計期間：2025/6/16～6/29]

## ● 「住民税（市県民税）のご質問はスマホ・パソコンから」 チラシ

### 1. 減免申請に関する問い合わせニーズのあるユーザー行動



「減免申請と申請方法」ページを起点とし、「半分以下に減少する方」や「所得・所得控除」のページを行き来する行動が見られる  
これはユーザーが目的のページに辿り着けずに迷っている行動の可能性がある  
「自分が減免対象になるのかどうか？」というコールリーゼンが多いことや、市民アンケートで「自分の状況に合わせた回答が欲しい」といった声が多いことなどから、簡潔で分かりやすい情報提供や、対象者一人ひとりにパーソナライズされた情報提供などが必要であると考えられる



# 納税通知書の発送タイミングでの利用者分析

## ● 減免申請に関するコンテンツの改善案

- 「所得が前年の半分以上に減少する方」の利用が多いことから、まずはこのページの改善を優先すべき

### 減免の対象となる方

以下のいずれにも当てはまる方が減免の対象となります。（一方だけ当てはまる方は対象とはなりません。）

減免対象となるかどうかというお問い合わせが非常に増えております。  
まずはご自身でお調べ頂いた上でお問い合わせ頂こう、ご協力お願い申し上げます。

架電を直接的に抑制  
するためのお願い文  
を記載

#### 1. 2024年（1月～12月）中の合計所得金額が400万円以下

給与所得者の場合

年金所得者の場合

給与・年金以外の所得がある場合

合計所得金額については、源泉徴収票の「給与所得控除後の金額」の欄で「400万以下」かどうか確認して下さい。

平成 30 年分 給与所得の源泉徴収票

支払を受ける者 住所又は居所 東京都中央区築地5-3-1 築地マンション302号	(受給者番号) (個人番号) 123456789012												
	(役職名) 経理課長												
	氏(フリガナ) コクセイ タロウ 姓 名 国税 太郎												
種 別	支 払 金 額			給与所得控除後の金額			所得控除の額の合計額			源泉徴収税額			
給与・賞与	内	千	円	千	円	千	円	内	千	円	千	円	
	6	847	500	4	962	750	4	569	846			0	
(源泉)控除対象配偶者の有無等	配偶者(特別)控除の額			障害者等に対する税控除(配偶者を除く)			16歳未満の障害者の数(本人を除く)			障害者の数(本人を除く)			非居住者である親族の数
有 無 有 無	老 人			特 定	老 人	内 人 人 人	そ の 他	人 人 人 人	特 別	人 人 人	そ の 他	人 人 人	
○	380	000	1	1	1	4	5					2	
社会保険料等の金額				生命保険料の控除額				地震保険料の控除額				住宅借入金等特別控除の額	
内	千	円	千	円	千	円	千	円	千	円	千	円	
	909	846	120	000	50	000	19	600					
(除根)													

対象者別にタブ切り替えにすることで必要な情報のみが見られる。  
また余計なページ遷移がなく、図解などで分かりやすく説明するとも重要。

#### 2. 2025年（1月～12月）中の合計所得金額が2024年中の合計所得金額の半分以上に減少すると認められる

給与所得者の場合

年金所得者の場合

給与・年金以外の所得あり

その他

以下いずれかの書類により、合計所得金額が前年の半分以上になることをご確認ください。

雇用契約書、労働条件通知書、給与支払予定額に関する給与支払者の証明  
※退職し、その後所得がない場合は、退職年月日の記載がある源泉徴収票の提出のみで申請可能です。

所得の計算方法についての詳細を知りたい方は、[所得・所得控除について](#)をご覧ください

### 減免対象税額

下記税額のうち、[申請期限](#)を過ぎている税額

- ・ 2025年度（令和7年度）の住民税（市県民税）年税額
- ・ 2025年度（令和7年度）森林環境税の年税額

2024年度（令和6年度）以前の住民税（市県民税）については減免申請の受付を終了しています。  
ただし、2024年度（令和6年度）以前の住民税（市県民税）であっても納期限が2025年度に設定されている税額については、原則、納期限が減免申請の期限※3となります。

### 減税額の計算方法

今年度の予定所得を確認するための必要書類を明示し、ご自身で算出してもらう。

「所得・所得控除について」へのリンクについてはかなり詳細な情報なので、必要な人のみ誘導したい

- 「住民税（市県民税）のご質問はスマホ・パソコンから」 チラシ
- 2. 住民税（市県民税）の税額の計算方法に関する問い合わせニーズのあるユーザー行動

KOBE

検索問い合わせLanguageメニュー

住民税（市県民税）の税額の計算方法

最終更新日：2025年7月22日 ページID：6040

住民税（市県民税）は、所得の額に関わらず一定の額がかかる「均等割」と、前年の所得に応じてかかる「所得割」の2つがあります。  
この2つの税額を足し合わせたものが年税額（1年間で納めていただく金額の合計）となります。

税額計算の流れ

税額の試算ができます

均等割

所得割

税額計算の流れ

1.収入金額から必要経費等を引き、**所得金額**を求めます

収入金額

必要経費等

所得金額

2.所得金額から**所得控除額**を引き、課税対象となる所得金額（課税標準額）を求めます

所得金額

所得控除額

課税標準額

課税標準額に**所得割の税率10%**をかけた後、**税額控除額**を引き、**所得割額**を求めます

/a83576/kurashi/tax/shiken  
minze/keisan/index.html

住民税（市県民税）の税額の計算方法からの遷移先	遷移数	率
起点ページ：住民税（市県民税）の税額の計算方法	10,950	—
住民税額シミュレーション	2,785	25.4%
「市民税・県民税の計算方法について」（PDF：5,690KB）	551	5.0%
均等割・税額		
└ 認知症「神戸モデル」とは	307	2.8%
└ 森林環境税とは	309	2.8%
└ 県民税の県民緑税	221	2.0%
所得割・所得金額の算出方法		
└ 主な所得の計算方法のページ	608	5.6%
└ 所得・所得控除について	590	5.4%
所得割・所得控除		
└ 「所得控除の種類」	590	5.4%
所得割・税率		
└ 主な所得の計算方法（土地・建物等の譲渡所得のある方	608	5.6%
└ 税率の内訳の変更（2018年度）から（+ボタン）	122	1.1%
所得割・税率		
└ 調整控除	270	2.5%
└ 配当控除（配当所得のある方をご覧ください）	608	5.6%
└ 寄附金税額控除	78	0.7%
└ 住宅借入金等特別税額控除（+ボタン）	135	1.2%
└ 配当割額控除・株式等譲渡所得割額控除（+ボタン）	102	0.9%
└ 外国税額控除（+ボタン）	56	0.5%
└ よくある質問	73	0.7%
住民税（市県民税）お問い合わせフォーム	138	1.3%

[住民税額シミュレーション]

あなたの個人住民税がいくらになるか試算できます

主な利用方法

住民税申告書または給与所得の源泉徴収票を見ながら入力していただく  
と個人住民税の税額が試算できます。

入力した収入・所得、所得控除の情報を  
基に住民税申告書を作成し、自宅の  
プリンターからプリントできます。

メニュー

計算したい年度・生年月日を入力し、  
以下のボタンから入力ページへ進んでください。

試算したい年度

令和7年度（令和6年中1

申告される方の生年月日

年

月

日

「住民税額シミュレーション」に流れるユーザーが多く（25.4%）、その他のページへの遷移はあまりないことから、このページを訪れるユーザーの主目的としては、税額が正しいかどうかを確認したいユーザーであると推測される

遷移先のシミュレーションの機能やUIとしては、非常に使い勝が良く、あまり大きなUI課題は見当たらない

また、個別の税額については個人性の高いものが多く、試算ページでは解決困難な問い合わせが多く見られるため、現時点では改善優先度は低め

## 納税通知書の発送タイミングでの利用者分析

[集計期間：2025/6/16～6/29]

## ● 納税通知書の送付案内チラシ

- QRコード経由でのアクセス数（リファラー無し（direct）かつスマホデバイスでの直進入数で推計）

	URL	スマホ
<p><b>チラシからの誘導ページ</b></p> <p>検索「神戸市 申告」</p> <p>↳ 神戸市：住民税（市県民税）の申告書と申告方法（個人） /a83576/kurashi/registration/shinsei/zei/kojinkenminze</p> <p>検索「神戸市 納付方法」</p> <p>↳ 納付方法 - 神戸市 /a16422/nouzei/nouuhouhou.html</p> <p>QRコード：口座振替の申込み（左上） /a16422/kurashi/tax/noze/kouza/index.html 2317</p> <p>QRコード：地方税お支払いサイト(左下) ※外部サイト https://www.payment.eltax.lta.go.jp/pbuser</p> <p>QRコード：申告方法（右上） /a83576/kurashi/registration/shinsei/zei/kojinkenminze 298</p> <p>QRコード：納付方法に関する手続き(右中) /a16422/nouzei/nouuhouhou.html 951</p> <p>QRコード：課税内容や減免の問合せ(右下) ※外部サイト https://kobecity.form.kintoneapp.com/public/0003dd1d-...</p>		

QRコード経由で「口座振替の申込み」へのアクセスが多い

# 納税通知書の発送タイミングでの利用者分析

[集計期間：2025/6/16～6/29]

## ● 納税通知書の送付案内チラシ

- 口座振替に関するニーズがあるユーザー行動

KOBE

検索

問い合わせ

Language

メニュー

市税の口座振替（自動払込）

最終更新日：2025年8月29日 ページID：850

対象の税目

申込み方法

手続き完了までの期間

口座振替日

注意事項

お問い合わせ先

対象の税目

市県民税・森林環境税（普通徴収）

固定資産税・都市計画税（土地・家屋）

固定資産税（償却資産）

軽自動車税（種別割）

随時課税分は、口座振替できません。

随時課税分とは、修正申告や期限後の申告等により、通常の納期限（第1期～第4期）以外の納期限で課税されるものをいいます。

申込み方法（新規・口座の変更）

インターネット

申込み方法（新規・口座の変更）

インターネット

インターネットでの口座振替の申込みよりお手続きください。

インターネットで申込み可能な金融機関

普通預金（通常貯金）口座をお持ちの個人の方が対象です。

法人名義の口座はご利用できません。

郵送

金融機関の窓口

手続き完了までの期間

インターネット申込み期限までにお申込みください。

郵送約2カ月程度

金融機関窓口1か月～1か月半

KOBE

検索

問い合わせ

Language

メニュー

インターネットでの口座振替の申込み

最終更新日：2025年8月29日 ページID：40818

対象税目と申込みサイト

申込期限と振替日

申込みできる金融機関

お問い合わせ先

対象の税目と申込みサイト

注意事項をご確認のうえ、受付サイトへお進みください。

市県民税・森林環境税（普通徴収）

固定資産税・都市計画税（土地・家屋）

固定資産税（償却資産）

軽自動車税（種別割）

申込みの際は、通知番番号がわかる納税通知書・書等をご用意ください。

市税の口座振替（自動払込）からの遷移先	遷移数	率
起点ページ：市税の口座振替（自動払込）	4,632	—
申込み方法（新規・口座の変更）		
ト インターネット（accordion_open）	2,136	46.1%
ト 郵送（accordion_open）	286	6.2%
└ 金融機関の窓口（accordion_open）	411	8.9%
インターネットでの口座振替の申込み（申込み期限）	2,482	53.6%
神戸市納税案内センター（口座担当）	53	1.1%
車検用納税証明書	8	0.2%
口座振替以外の納付方法	40	0.9%
収納管理課問合せ専用ページ	23	0.5%
関連ページ・よく見られているページ		
ト インターネットでの口座振替の申込み	2,482	53.6%
ト 【eL-QR利用】クレジット・インターネットバンキング	177	3.8%
└ 納付方法	40	0.9%

QRコードからの飛び先である「市税の口座振替（自動払込）」ページからの遷移先としては、「インターネットでの口座振替の申込み」へ進む人が大半（53.6%）

QRコードを利用するスマホユーザーにとって、インターネットでの申込は最も利便性の高い方法であり、この方法を選択するユーザーが多いことは妥当であると言える



# 納税通知書の発送タイミングでの利用者分析

[集計期間：2025/6/16～6/29]

## ● 納税通知書の送付案内チラシ

- 口座振替に関するニーズがあるユーザー行動

インターネットでの口座振替の申込み

最終更新日：2025年8月29日 ページID：40818

対象税目と申込みサイト ▼ 申込期限と振替日 ▼

申込みできる金融機関 ▼ お問い合わせ先 ▼

対象の税目と申込みサイト

注意事項をご確認のうえ、受付サイトへお進みください。

- 市県民税・森林環境税（普通徴収）
- 固定資産税・都市計画税（土地・家屋）
- 固定資産税（償却資産）
- 軽自動車税（種別割）

申込みの際は、通知書番号がわかる納税通知書・書等をご用意ください。

インターネットでの口座振替の申込からの外部遷移		遷移数	率
起点ページ：インターネットでの口座振替の申込み		8,346	—
対象の税目と申込サイト			
ト	市県民税・森林環境税（普通徴収）	1,632	19.6%
ト	固定資産税・都市計画税（土地・家屋）	3,156	37.8%
ト	固定資産税（償却資産）	314	3.8%
ト	軽自動車税（種別割）	121	1.4%

お問い合わせ先

神戸市税務部（神戸市市税事務所）（0570-078-401）までご連絡ください。（平日8時45分～17時30分）

お問い合わせフォーム

[収納管理課問合せ専用ページ](#)

更に、インターネットでの申し込み手続きをしようとして遷移してきた人のうち、申込サイトへ遷移したのは約6割。つまり、ここで4割が申込フォームに進まずに離脱していることが判る

口座振替のためにここまで辿ってきたユーザーが離脱している可能性として、以下の3点が考えられる

- 1) 申込サイトに関する説明不足や外部遷移に対する躊躇
- 2) 「お問い合わせ先」ボタンをタップして安易に電話に流れてしまう
- 3) 「申込み期限」のリンクでアンカーリンク先にページ遷移することで、ユーザーが迷う

[市税の口座振替]

申込み方法（新規・口座の変更）

インターネット

- インターネットでの口座振替の申込みよりお手続きください。
- インターネットで申込み可能な金融機関
- 普通預金（通常貯金）口座をお持ちの個人の方が対象です。
- 法人名義の口座はご利用できません。

郵送

金融機関の窓口

手続き完了までの期間

- インターネット申込み期限までにお申込みください。
- 郵送約2カ月程度
- 金融機関窓口1か月～1か月半

[申込期限（アンカー部分）]

申込期限と振替日

市県民税・森林環境税（普通徴収）

期別	申込期限
第1期／一括	5月31日
第2期	7月31日
第3期	9月30日
第4期	12月31日

固定資産税・都市計画税（土地・家屋）／固定資産税（償却資産）

/a16422/Web2021/webuketsuke.html#kigen

ページ遷移先がアンカーリンクの途中になっているため、現在地が分からず迷いが生じる。  
また、突然スライド表示になることも使いづらさの一因となっている、

# 納税通知書の発送タイミングでの利用者分析

- ページ改善案：「インターネットでの口座振替の申込み」 (/a16422/web2021/webuketsuke.html)
  - 口座振替のために「インターネットでの口座振替の申込み」を訪問したユーザーを離脱させないため、以下のような改善を検討したい

[現状]

The current page layout includes a header with the KOBE logo and navigation links (検索, 問い合わせ, Language, メニュー). Below the header is the page title 'インターネットでの口座振替の申込み' and a breadcrumb trail: ホーム > 税金 > 納税 > 納付方法 > 市税の口座振替 (自動払込) > インターネットでの口座振替の申込み. The main content area has a section titled '対象の税目と申込みサイト' (Tax items and application sites) with a list of tax items: 市県民税・森林環境税 (普通徴収), 固定資産税・都市計画税 (土地・家屋), 固定資産税 (償却資産), and 軽自動車税 (種別割). Each item has a link icon. A note at the bottom states: '申込みの際は、通知書番号がわかる納税通知書・書等をご用意ください。' (When applying, please prepare a tax notification book or documents that show the notification number.)

[改善案]

The proposed page layout includes the same header and breadcrumb trail as the current page. The main content area has a section titled '対象の税目と申込みサイト' (Tax items and application sites). Below this title, there is a new section titled 'インターネットでの口座振替が可能な税目は以下になります。注意事項をご確認のうえ、受付サイト（神戸市Web口座振替受付サービス）へお進みください。' (The following are the tax items for which online account transfer is possible. Please check the notes and proceed to the application site (Kobe City Web Account Transfer Service).). Below this, there is a new section titled 'お手続きの流れ（神戸市Web口座振替受付サービス）' (The process flow (Kobe City Web Account Transfer Service)). This section contains a flowchart with four steps: STEP1 基本情報入力 (Basic information input), STEP2 税・料金情報入力 (Tax/fee information input), STEP3 口座情報入力 (Account information input), and STEP4 登録完了 (Registration complete). Below the flowchart, there is a section titled '対象の税目（受付サイトへ移動します）' (Tax items (move to application site)) with a list of tax items: 市県民税・森林環境税 (普通徴収) and 固定資産税・都市計画税 (土地・家屋). Each item has a link icon.

スマホ表示時のパンくずリスト表示

ホーム > 税金 > 納税 > 納付方法 > 市税の口座振替 (自動払込) > インターネットでの口座振替の申込み

「お問い合わせ先」ボタンを外すことで、まずは自己解決を促す

神戸市Web口座振替受付サービスについての概要を説明すると共に、その後の流れを簡潔に説明するフロー図を追加。

## 2.4.3 現状の問題点と改善案

# 減免申請 現状の問題点

- 情報の記載があっても、自分は当てはまるのか、判断ができておらず入電している

- 条件が不明確

「所得が前年に比べて  
半分以上～」と記載が  
あるが、自分が当てはま  
るのか直に判断できない

- 確認方法が未記載

源泉徴収票のどこを見  
て、確認すれば良いの  
か、  
具体的な記載がない

Q4 収入が減少して納付が困難。なにか措置はないか。

・所得が前年に比べて半分以上に減少する方に対する減免制度があります。

次の両方に該当する方が対象です ※令和7年度の市県民税と森林環境税の減免申請の場合

- ・令和6年中(令和6年1月～12月)の合計所得金額が400万円以下(注)である
- ・令和7年中の合計所得金額が、令和6年中の合計所得金額の半分以上に減少見込

(注) 配偶者控除・扶養控除がある場合はその額、16歳未満の扶養親族がある場合は33万円、同居特別障害者加算がある場合は23万円を加算します。

※令和7年度の市県民税と森林環境税の減免申請には、期限があります

※減免の対象となるのは、納期限未到来分の税額です

ただし納税通知書到着後の最初の納期限に限り、納期限到来後約1ヶ月間、申請を受付します

納税通知書の到着時期	1期分 減免申請期限	2期分 減免申請期限	3期分 減免申請期限	4期分 減免申請期限
到着が令和7年6月の場合	7月31日 申請期限延長	9月1日 延長なし	10月31日 延長なし	2月2日 延長なし
到着が令和7年8月の場合	-	9月30日 申請期限延長	10月31日 延長なし	2月2日 延長なし
到着が令和7年10月の場合	-	-	12月1日 申請期限延長	2月2日 延長なし
到着が令和8年1月の場合	-	-	-	3月2日 申請期限延長

【年金特別徴収】と  
【給与特別徴収】の  
減免申請期限は  
神戸市HPに  
掲載しています

～年金受給者の方からよくあるご質問～

同封の「令和7年度 市民税・県民税・森林環境税(ご案内)」4ページに制度の概要を記載しています。まずそちらをご覧ください。

Q5 公的年金等とは、どのような年金のこと？

・老齢基礎年金(＝国民年金)や老齢厚生年金(＝厚生年金)、共済年金のほか、いわゆる「企業年金」等(確定給付企業年金、確定拠出年金等)が含まれます。なお、障害年金と遺族年金は非課税ですので、含まれません。

・個人年金は、雑所得として課税されます。公的年金等控除の適用はありませんが、払い込んだ保険料は、必要経費として認められます。

Q6 8月までと10月以降の金額が違うのはなぜ？

・公的年金からの引落し(特別徴収)については、仮徴収と本徴収により、徴収します。

・仮徴収では前年の年金所得にかかる年税額の1/6ずつを徴収します。本徴収は税額決定後、仮徴収額を差し引いた金額から算出し、徴収します。そのため、前年と比べ税額が増減すると、仮徴収額と本徴収額に差が出る場合があります。

例) 医療費控除などの申告により、前年より年税額が減少して45,000円となった場合

年度	年税額	仮徴収 (4,6,8月)	本徴収 (10,12,2月)
前年	60,000円	各10,000円	各10,000円
減少した年	45,000円	各10,000円	各5,000円
その次の年	60,000円	各7,500円	各12,500円

仮徴収額と本徴収額に差が出ますが、納めすぎにはなりません。

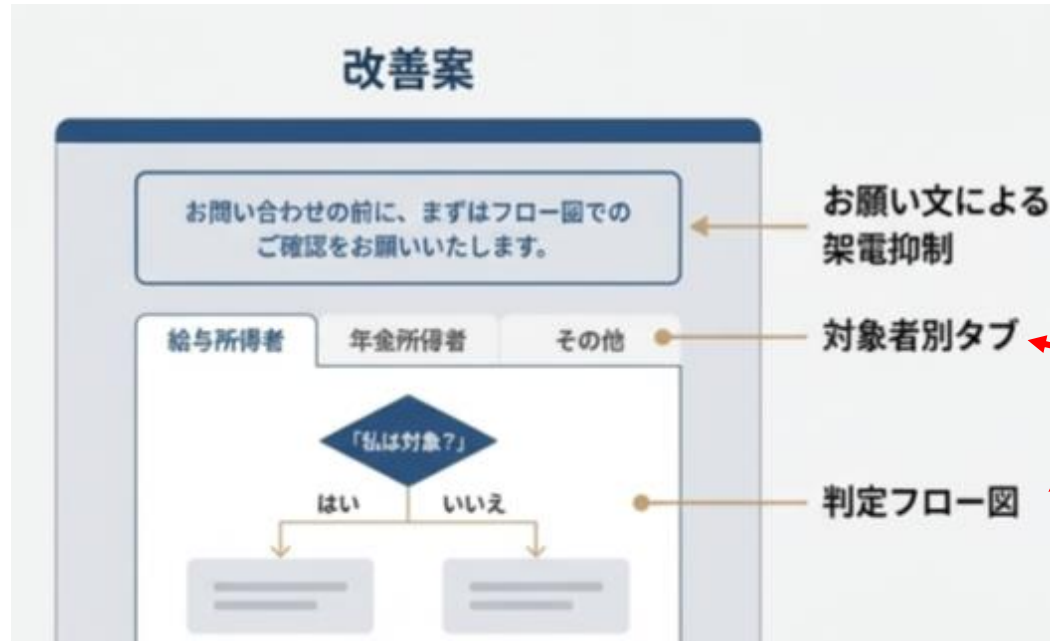
- 申請方法の具体性欠如

「退職後所得がない場合  
は～」といった、市民  
の状況に応じた具体的な  
ケース毎の案内の記載が  
なく、多くの例外ケース  
が問い合わせに繋がる



# 減免申請 解決策

- 減免申請の「自分ごと化」で、通知書送付後の問い合わせを減少



①フローチャートの導入  
お願い文を記載して、「はい/いいえ」で答えられる対話型のフローチャートに誘導し、市民はチャートを辿るだけで、自身が対象か否か即座に判断

②ケースごとの情報の記載  
「退職後、収入がない方」など、具体的なケースごとの必要な書類と申請手順を明示

③図解による説明強化  
源泉徴収のサンプル画像に印をつけ、「この金額を確認」と具体的に指示し、一目で分かるようにする

令和XX年度 固定資産税 納税通知書 市


「この金額を確認」

# 課税の計算方法 現状の問題点

- 「住民税額シミュレーション」はあるものの、税額の計算方法について入電が多い

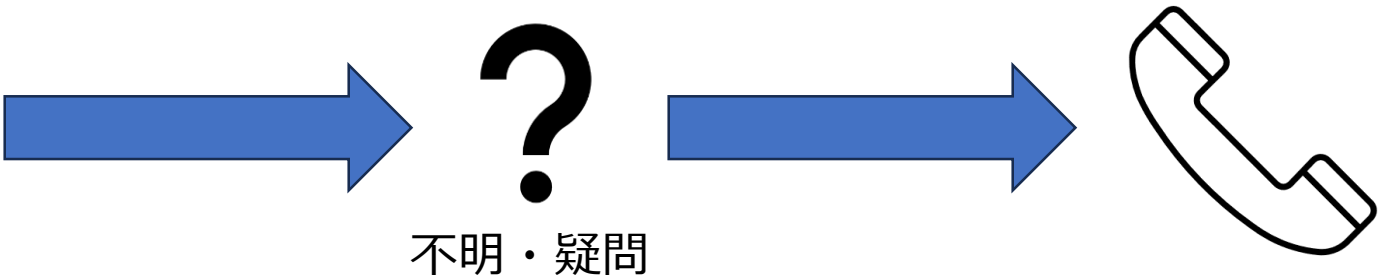


納税通知書



所得	年額	住民税	市税	合計
所得	40,000円	10,000円	10,000円	20,000円
所得	45,000円	11,000円	11,000円	22,000円
所得	50,000円	12,000円	12,000円	24,000円

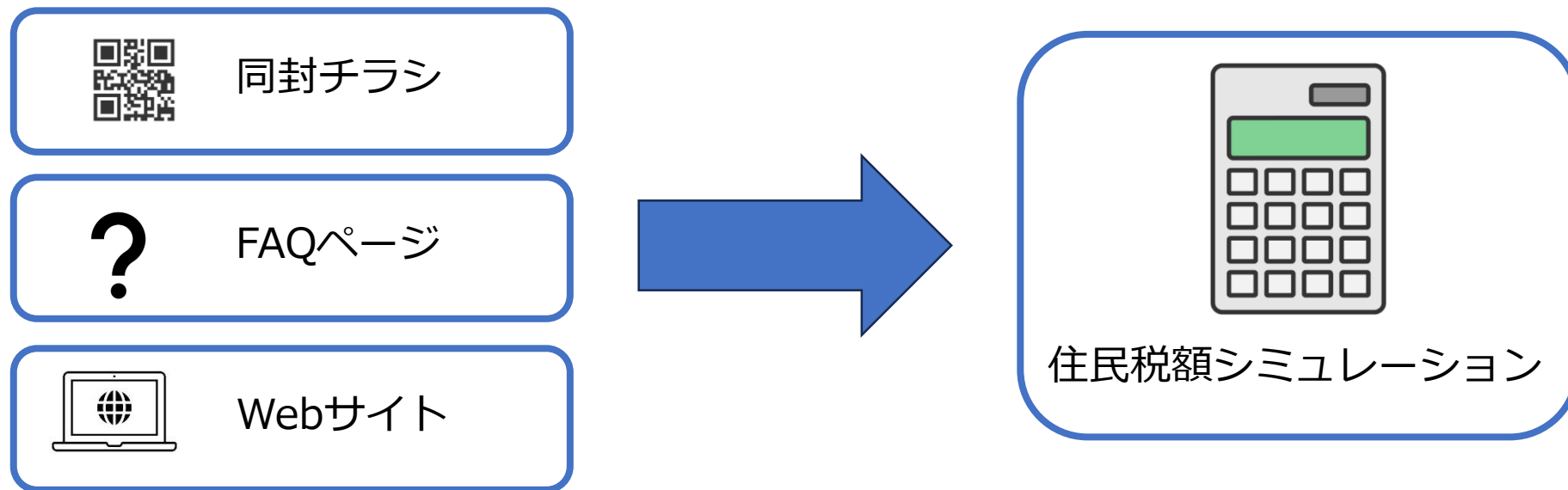
同封チラシ



- 問題点
  - 同封チラシに「住民税額シミュレーション」の案内の記載がない
  - ➡シミュレーションを話しているCRがないので、認知度が低い

# 税額の計算方法 解決策

- 「住民税額シミュレーション」を積極的に「使わせる」仕組み作り



## ①納税通知書からの直接誘導

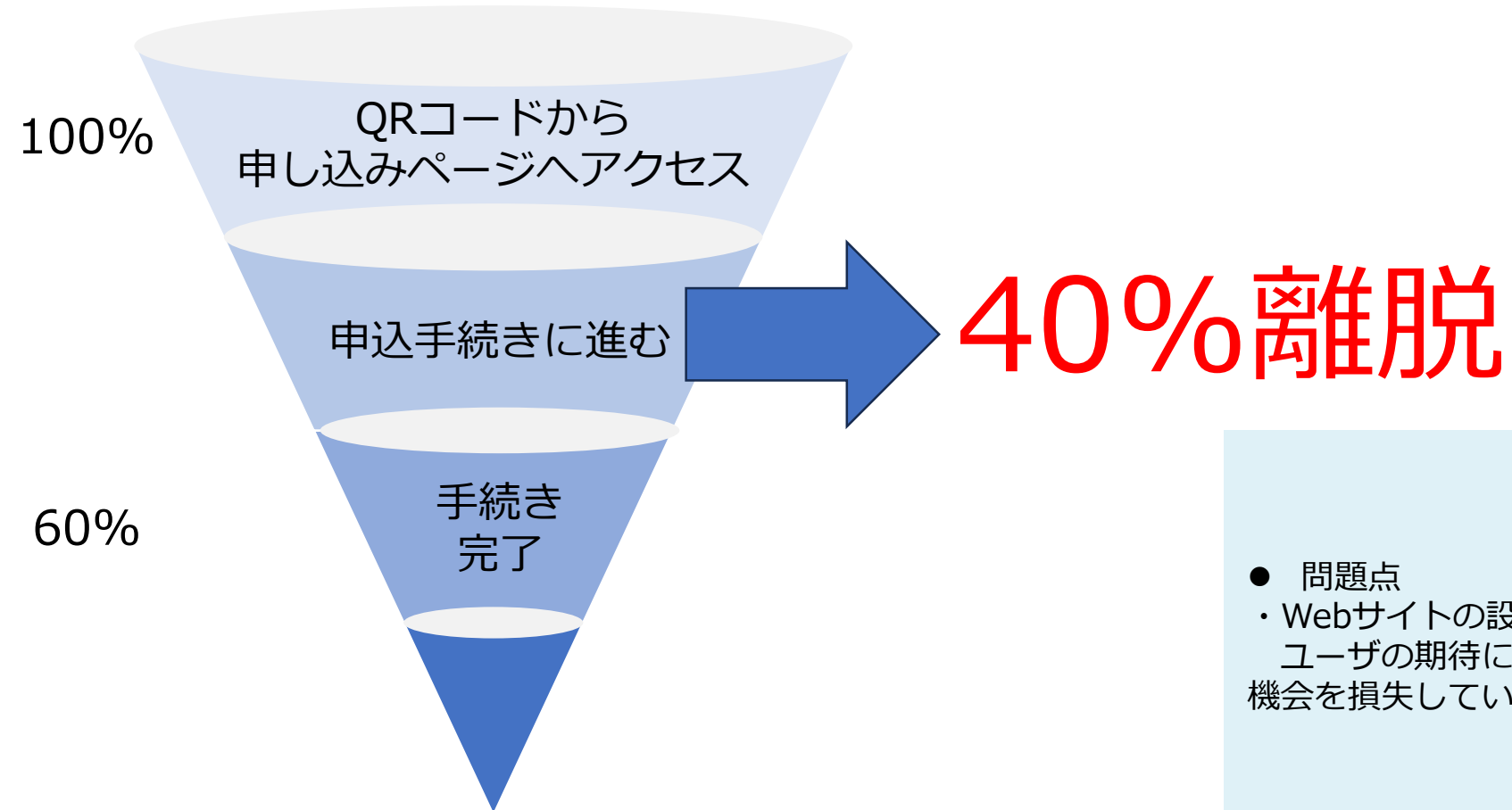
同封チラシに「ご自身の税額の計算根拠はこちらで確認できます。」という明確な行動喚起と共に直接アクセスできるQRコードを掲載する

## ②FAQからの導線強化

FAQトップに「特に問い合わせの多い質問」セクションを常設し、「税額の計算方法について」の項目を設置する。そこからツールへ直接リンクさせ、確実に誘導する

# 口座振替の依頼 現状の問題点

- Web上での口座振替依頼を希望しているが、アクセスできたユーザの40%が手続きをできず、離脱



- 問題点
  - ・ Webサイトの設計  
ユーザの期待に応えられておらず、貴重なデジタル化の  
機会を損失している

# 口座振替 解決策

- 口座振替申込の「不安」と「迷い」を徹底的に排除



## ① 申込手順の可視化

(パンくずリスト)

「入力⇒確認⇒外部サイトで認証⇒完了」といった全体の流れと現在地をページ上部に常時表示  
ユーザーに進捗の見通しを与え、ゴールまでの距離感を明確に

## ② モーダル表示による不安解消

金融機関のサイトへ遷移する直前に、「〇〇銀行のサイトへ移動し、手続きを完了して下さい」という説明をポップアップ(モーダル)で表示  
唐突な画面遷移によるユーザーの警戒心を和らげ、離脱を防ぐ

## ③ UIの最適化

手続きに関係のないリンクを精査・削除し、「次へ」進むボタンを最も目立つように配置  
ユーザーが次に取り組むべきアクションに集中できる、ノイズのない画面設計に改善する