

神戸市ネットモニター調査結果

テーマ	税金の問い合わせに至る行動・ニーズ調査
調査期間	2025年8月18日（月曜）～8月31日（日曜）
設問数	全6問（分岐設問除く）
対象モニター数	9,385名
回答モニター数	5,181名（55.2%）

【調査目的】

神戸市では、市税に関する電話での問い合わせが年間約40～50万件にのぼり、「問い合わせ先が分かりづらい」「電話がつながりにくい」といった課題が指摘されています。生活スタイルが多様化する中、AIチャットボットの導入や、問い合わせ体制の最適化に向けた施策の参考とするため、本アンケートを実施しました。

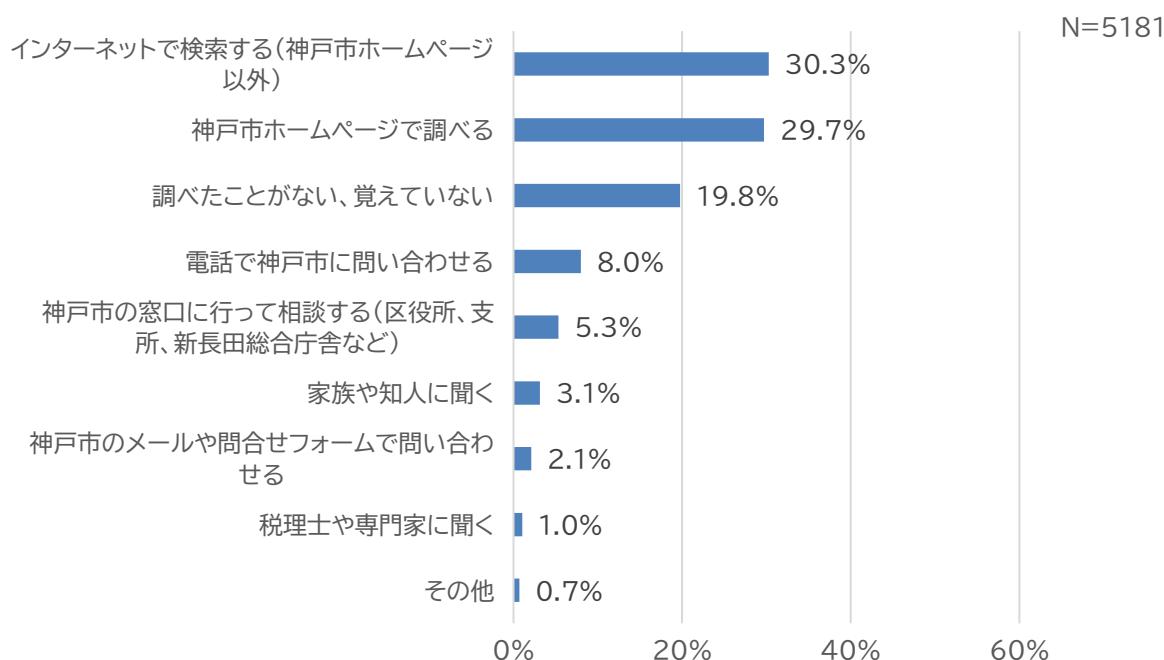
- ・約60%の市民が、まずインターネットや市のホームページで調べると回答した一方、電話・メール・窓口を利用する人は合計で13.3%にとどまりました。年代別では、特に60代以上の電話・メール・窓口利用が27.2%と他の年代より多く、年代によって手段が異なる傾向が見られました。
- ・インターネット検索を選んだ理由は「手軽に調べられるから」が最多で、電話・窓口を選んだ理由は「職員に直接確認できると安心だから」が多く挙げられました。一方で、インターネットで調べて「すぐに情報が見つかった」と感じた人は2割にとどまり、情報の探しにくさが課題となっていました。
- ・最初の方法で解決できなかった場合、2番目の方法は「電話で神戸市に問い合わせた」が30.2%と最多で、「調べるのをやめた・覚えていない」も24%ありました。
- ・最初の方法を選んだ理由は「手軽に調べられるから」「公的な情報なので、信頼できる」という回答が多かったのに対し、2番目の方法では「自分の状況に合った情報が欲しい」「職員に直接確認できると安心」という回答が多くなりました。
- ・理想的な問い合わせ方法としては、「正確な回答が得られる（47.4%）」「自分の状況に応じた回答がもらえる（45.6%）」が重視され、30代以下の若年層では「24時間対応」や「即時回答」へのニーズが高い傾向がありました。
- ・改善策としては、ホームページの分かりやすさ向上や検索機能の強化（46.2%）、必要な手続きや書類を簡単に診断できるツール（37.1%）の導入が求められていることがわかりました。年代別では、30代以下は「AIチャットボット」「LINE」などSNSでの情報提供や問い合わせ」が他の年代にくらべて多い傾向にありました。
- ・自由意見では、「税制度が複雑」「専門用語が多くて分かりにくい」との意見が非常に多く寄せられました。

今回の調査により、市税に関する情報は「分かりにくい」「探しづらい」と感じる市民が多く、特に専門用語や制度の複雑さが問い合わせの要因となっていることがわかりました。一方で、「電話がつながりにくい」「担当者によって回答が異なる」といった窓口対応への不満や、AI・SNS活用への賛否など多様な意見も寄せられました。これらの意見を踏まえ、誰もが安心して必要な情報にアクセスできるよう、ホームページや問い合わせ体制の改善を検討していきます。

問1 市の税金（※）について、疑問やわからないことがある場合、最初にどのような方法で調べますか。

※ 市県民税（住民税）や軽自動車税・固定資産税・法人市民税等を指します。

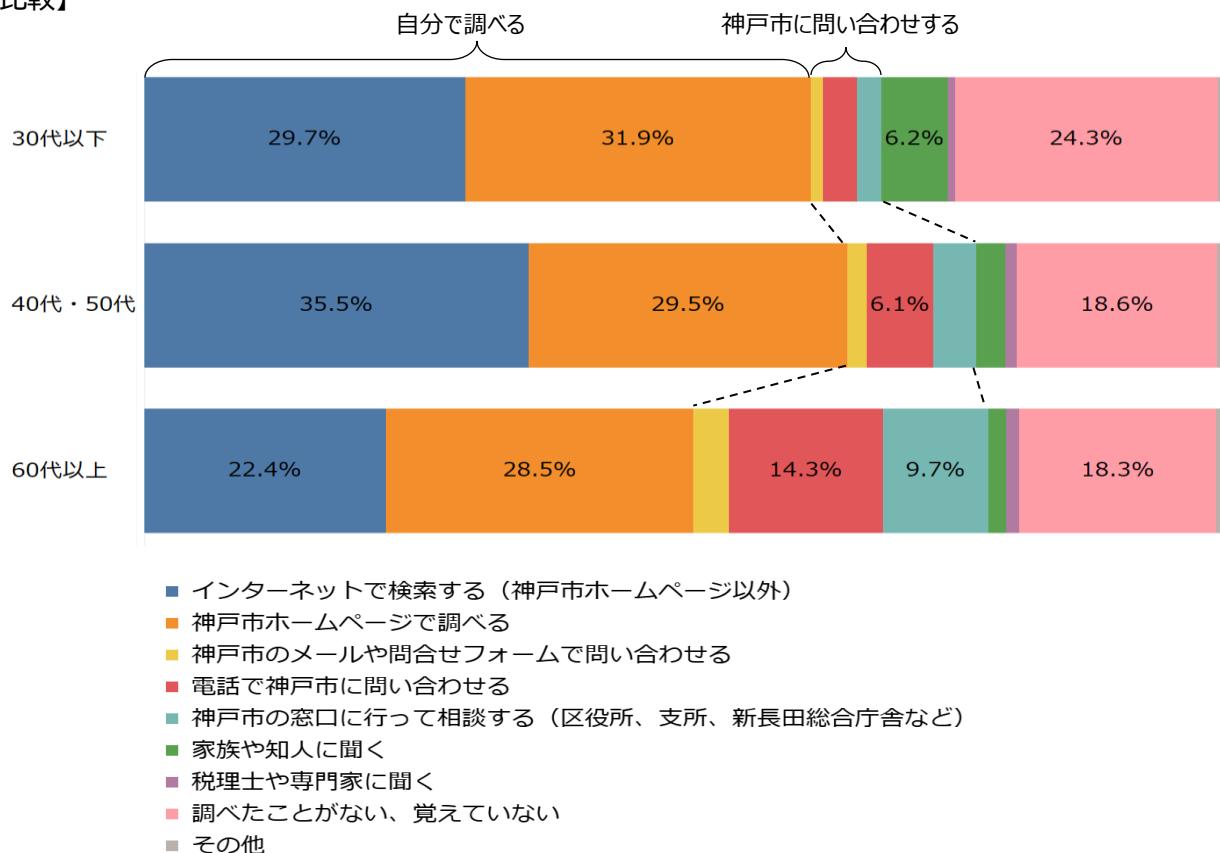
※ 複数ある場合は、一番当てはまる方法をお答えください。



その他

- ・AI(ChatGPT や Gemini など)に聞く
- ・神戸市の HP は情報が不十分で頼りにならず、他の個人サイトの方が参考になる。すぐ解決したいと思
い窓口に行くのも断念した。
- ・通知書、納付書に記載の窓口に電話する
- ・勤め先に問い合わせる

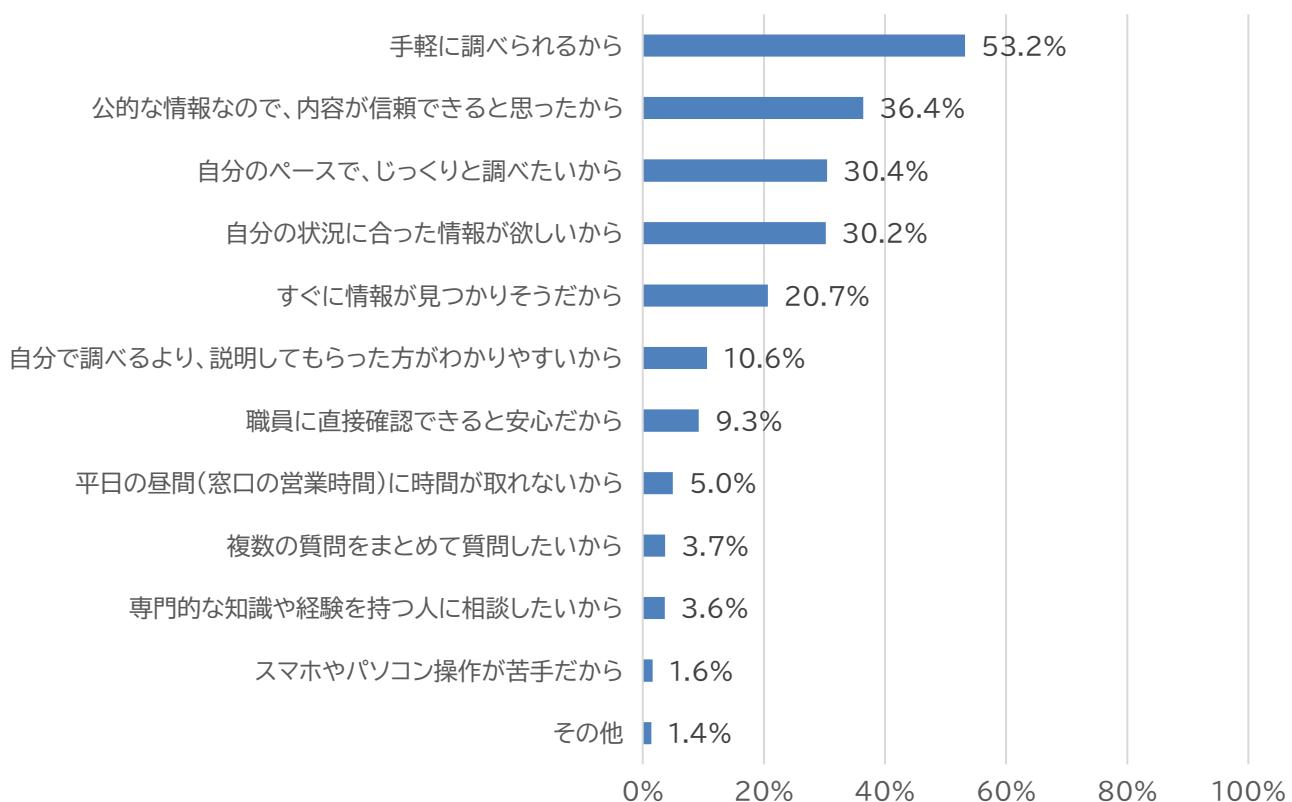
【年代別比較】



<市税について調べたことがある方>

問2-1 問1で回答した方法で調べる理由として、当てはまるものをお選びください。(該当するものすべて)

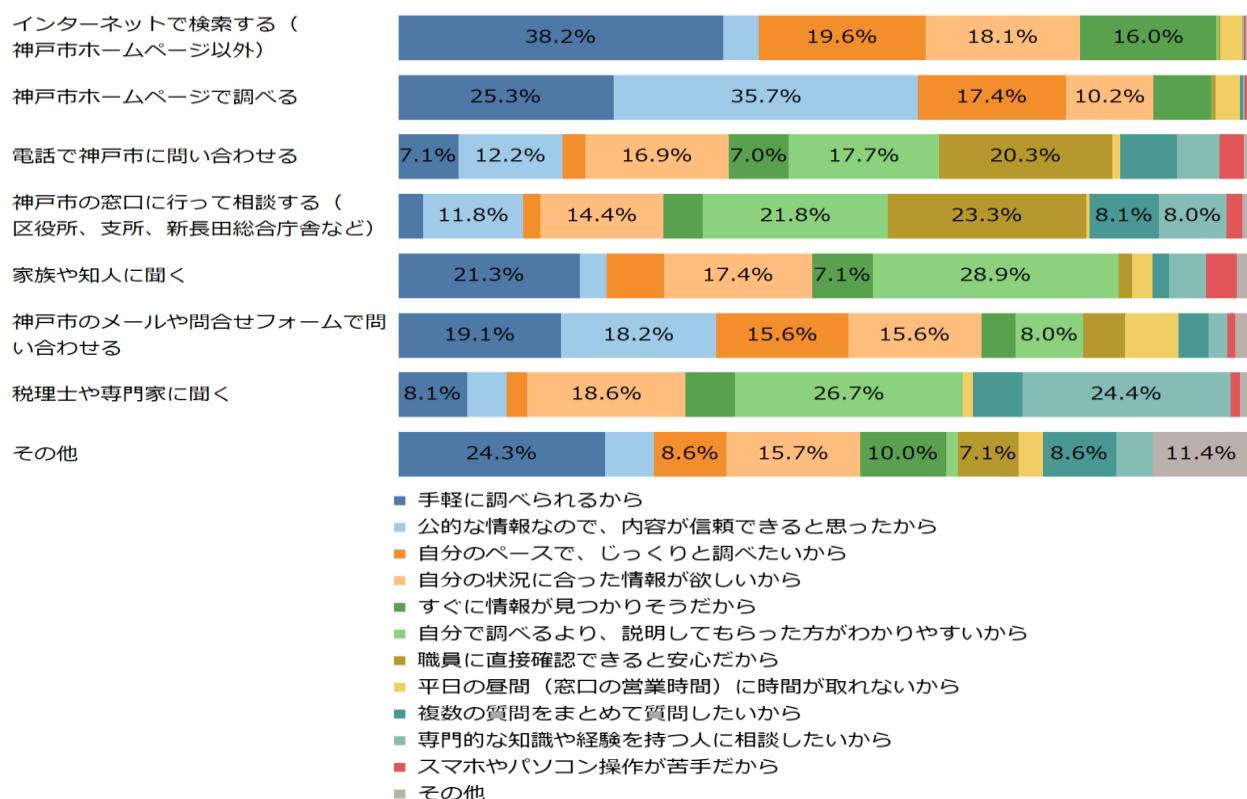
N=4157



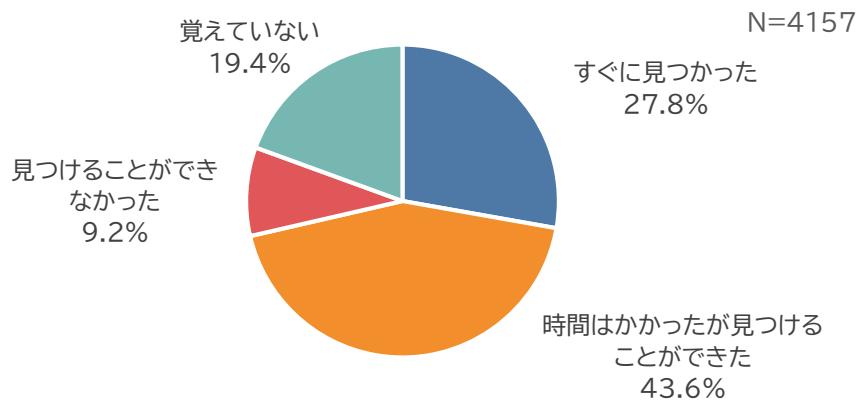
その他

- ・AI(ChatGPT や Gemini)の方が早いから
- ・電話がつながらないから
- ・神戸市の HP は分かりづらく情報が見つけづらいから

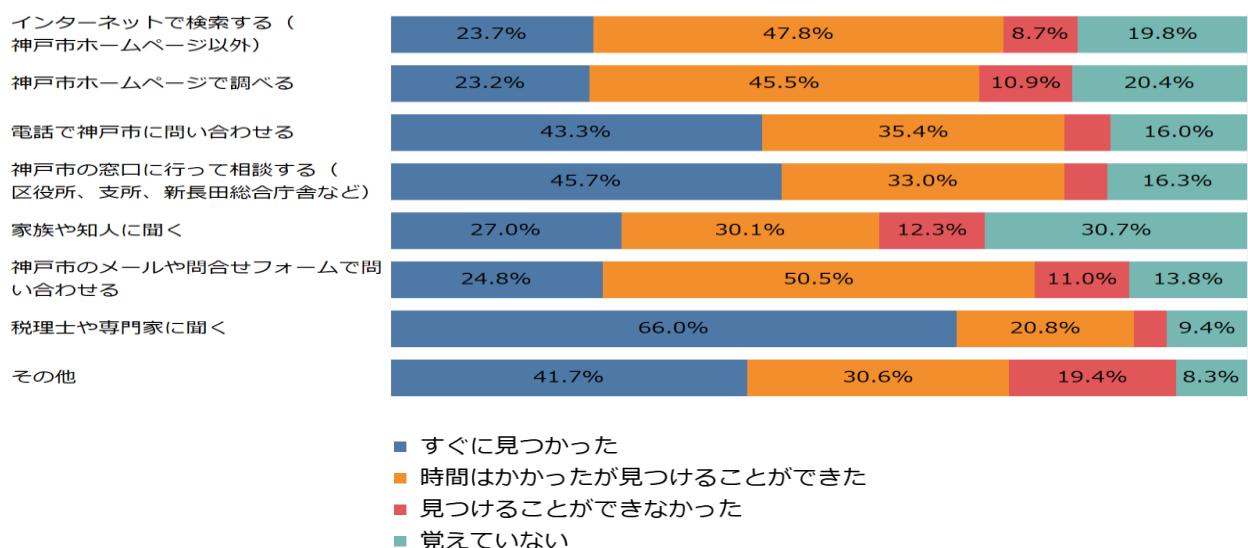
【問1で回答した方法別の理由割合】



問2-2 問1で回答した方法で調べたとき、知りたい情報は見つかりましたか。

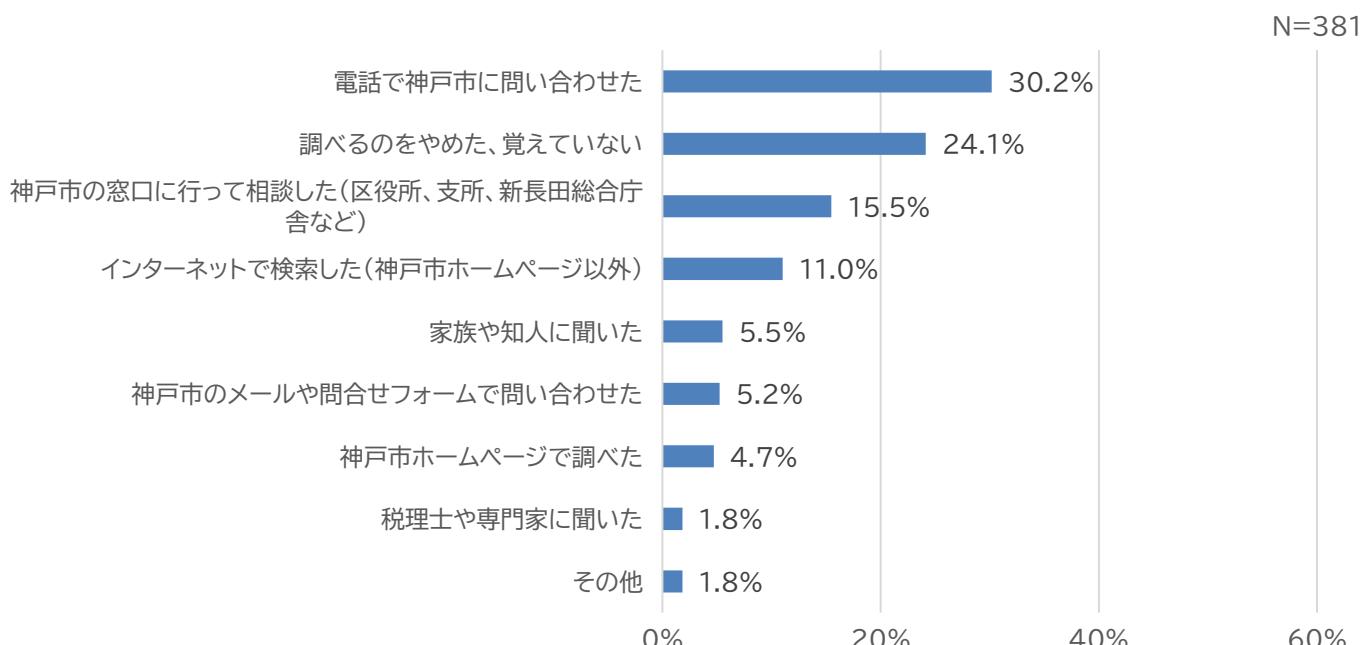


【問1で回答した方法別の解決割合】



<知りたい情報が見つけることができなかつた方>

問3 問1で回答した方法で疑問が解決しない場合、どのようにして疑問を解決しましたか。

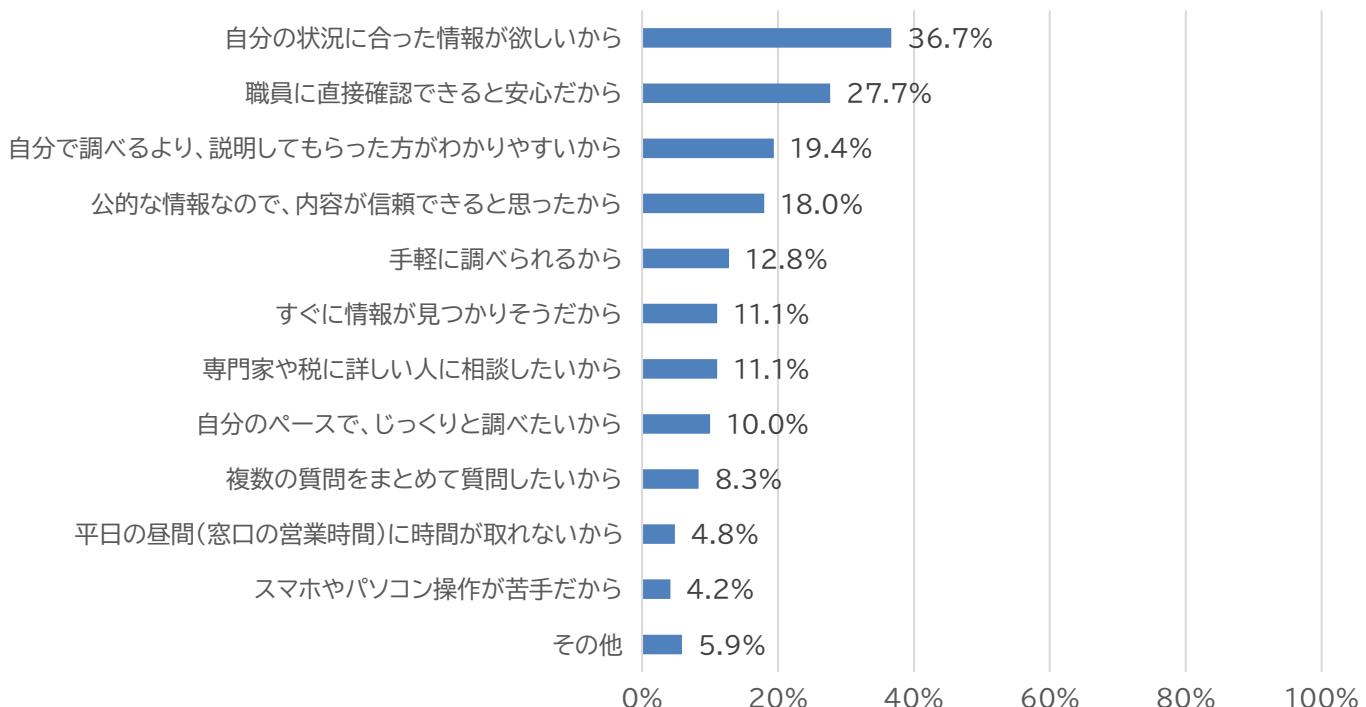


その他

- ・税務署に行くことにした
- ・調べるのを諦めた

問3-1 問3で回答した方法で疑問を解決しようとした理由を教えてください。(該当するものすべて)

N=289



その他

- ・サイトに「窓口にお問い合わせください」と記載してあったから
- ・家に届いた手紙に電話番号が記載してあったのでかけねばよいと思ったから
- ・足が悪いため、簡単に役所に行くことができないから
- ・ホームページでは知りたい情報が得られなかったから
- ・インターネットの文字だけでは理解しづらく、単語の意味も分からないから
- ・プライバシーがあるため、職員には聞きづらいから

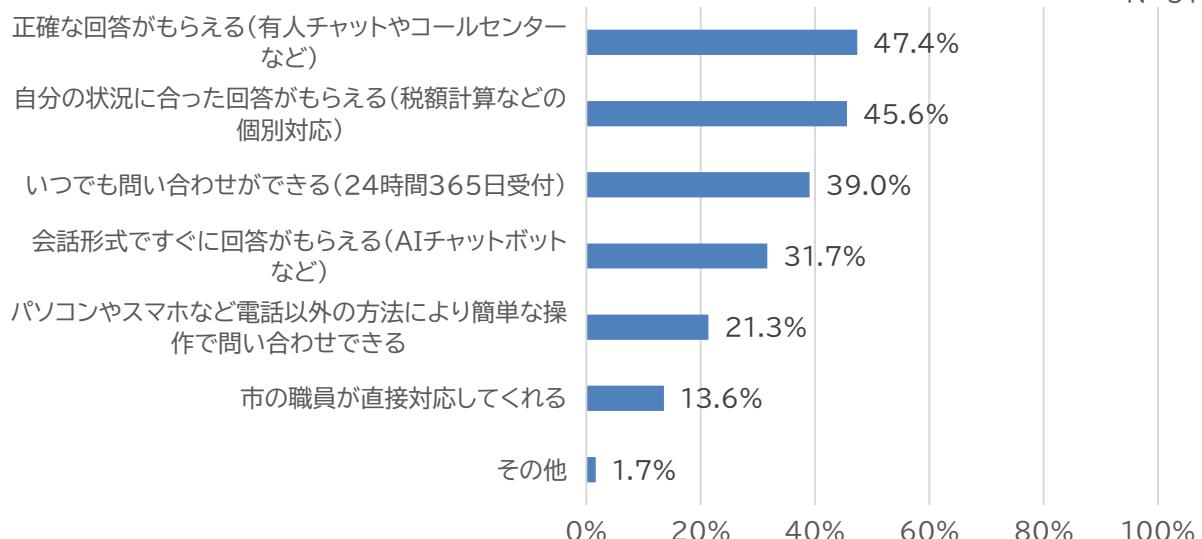
【問3で回答した方法別の理由割合】



- 自己の状況に合った情報が欲しいから
- 職員に直接確認できると安心だから
- 自由で調べるより、説明してもらった方がわかりやすいから
- 公的な情報なので、内容が信頼できると思ったから
- 手軽に調べられるから
- すぐに情報が見つかりそうだから
- 専門家や税に詳しい人に相談したいから
- 自己のペースで、じっくりと調べたいから
- 複数の質問をまとめて質問したいから
- 平日の昼間(窓口の営業時間)に時間が取れないから
- スマホやパソコン操作が苦手だから
- その他

問4 市の税金について「理想的な問合せ方法」があるとしたら、特に重視することは何ですか。(最大3つ)

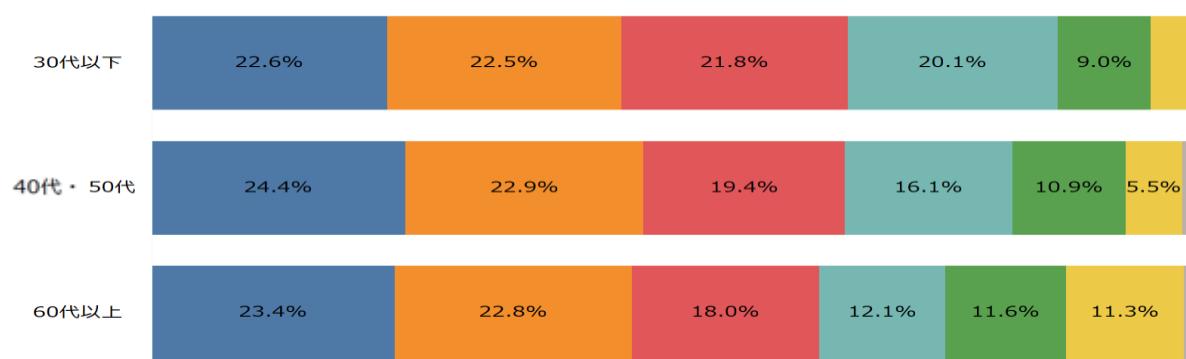
N=5181



その他

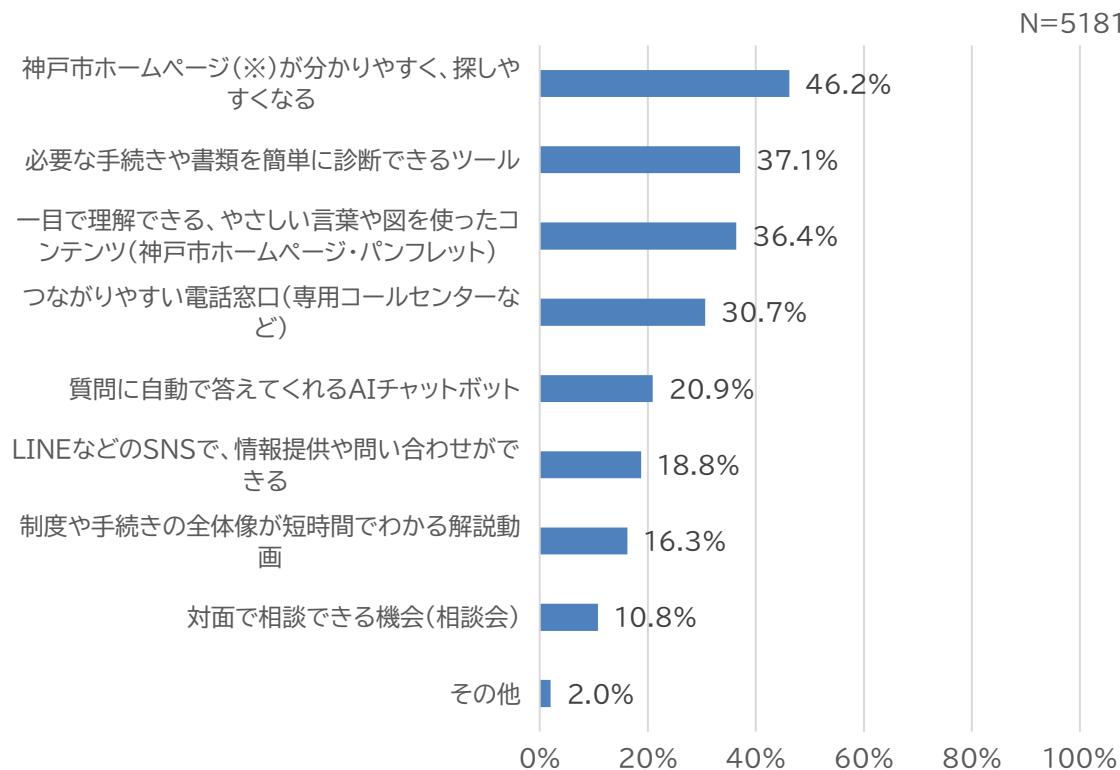
- ・メールでの問い合わせでき、回答もメールで頂ける
- ・納税者の視点でのFAQを豊富にする(特殊なケースを載せるなど)
- ・専門用語を使わない誰にでもわかりやすい案内を作成する

【年代別比較】



- 正確な回答がもらえる(有人チャットやコールセンターなど)
- 自分の状況に合った回答がもらえる(税額計算などの個別対応)
- いつでも問い合わせができる(24時間365日受付)
- 会話形式ですぐに回答がもらえる(AIチャットボットなど)
- パソコンやスマホなど電話以外の方法により簡単な操作で問い合わせできる
- 市の職員が直接対応してくれる
- その他

問5 今後、市の税金の仕組みや手続きについて、もっと分かりやすくなるために、どのような工夫や仕組みがあると良いと思いますか。(最大3つ)



※ 市税：

<https://www.city.kobe.lg.jp/a53704/kurashi/tax/index.html>

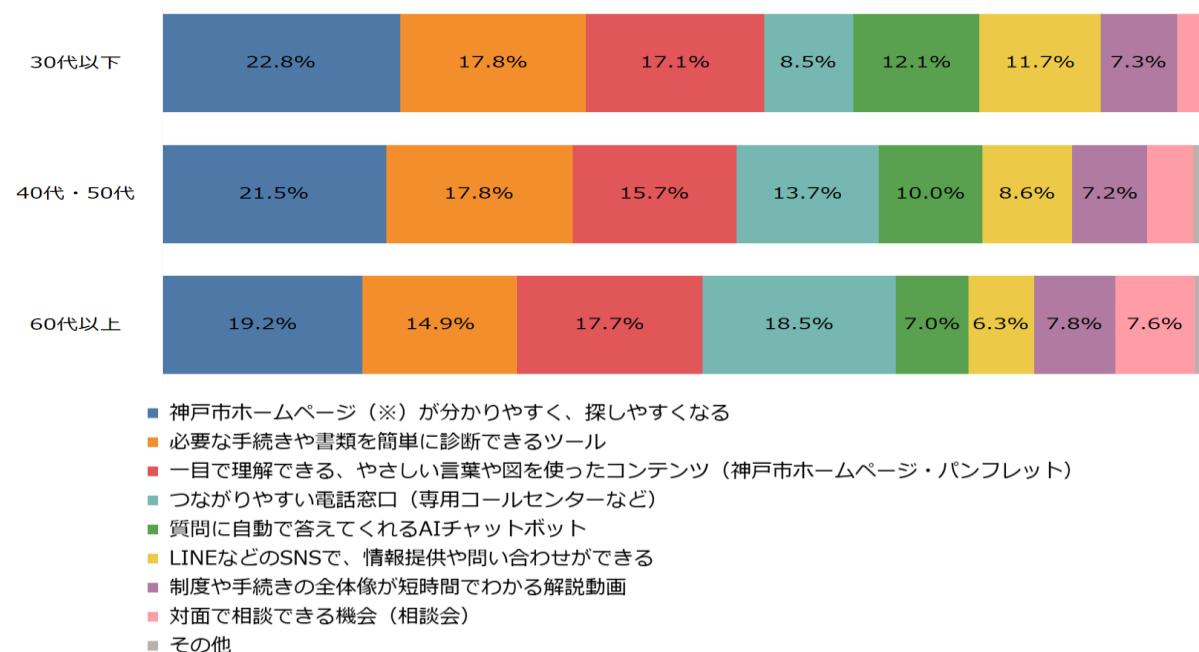
よくある質問と回答：

https://faq.city.kobe.lg.jp/?site_domain=default

その他

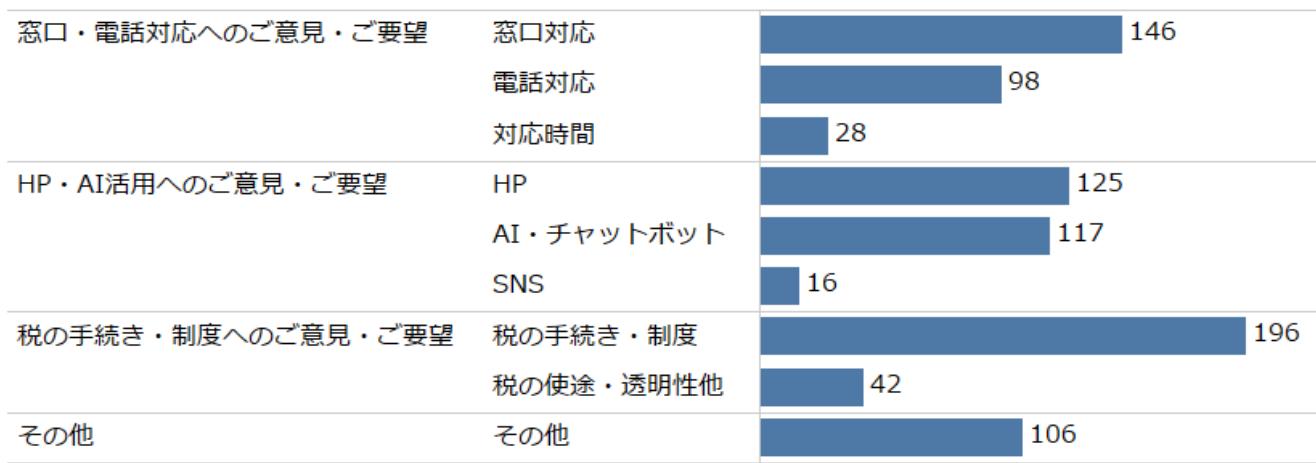
- ・市税の考え方を記したガイドブックを作成する
- ・税金の仕組みを簡略化する
- ・様々な問題に対応したFAQを作成する

【年代別比較】



問6 市の税金に関する情報提供やお問い合わせ方法について、ご意見・ご要望があれば自由にお聞かせください。

N=874



■窓口・電話対応へのご意見・ご要望

【窓口対応】

- ・税金は人によって状況が違うので、人による直接対応が安心で確実性がある
- ・長田の事務所は行きにくい
- ・個別相談できる、専門窓口をつくってほしい
- ・税についてのセミナーや勉強会を開催してほしい
- ・窓口で相談するのは緊張するので、親しみやすく丁寧な説明をしてほしい

【電話対応】

- ・電話がつながらないので、問い合わせることを諦めてしまっている
- ・予約制の電話相談や折り返し電話がもらえるなどの柔軟な仕組みがあると嬉しい
- ・何度も電話をたらい回しにされるのは困る
- ・市役所などの税務OBなど、経験豊富な人に対応してほしい
- ・オペレーターによって案内が違うことがあり、混乱するし、不信感につながっている

【対応時間】

- ・仕事があるので、平日17時までの窓口では間に合わない。せめて週に1回でも19時くらいまで対応してもらえると助かる
- ・平日は休めないので、土日にも相談できる窓口やサテライトがあると助かる

■HP・AI活用へのご意見・ご要望

【HP】

- ・自分が知りたい情報をどう検索すればいいのか分からないので、検索キーワードの例を載せてほしい
- ・税制改正があったらすぐに反映してほしい
- ・「申請は不要。ただし〇〇は除く」のような表現はわかりづらいので、具体的な例を載せてほしい
- ・スマホやパソコンが苦手な高齢者にも使い易くしてほしい
- ・自分で検索してもわからないときは、メールで質問できると助かる

【AI】

- ・AI チャットボットは HP に載っている情報を案内するだけで、複雑な内容には対応できないので結局電話や窓口に頼ることになる
- ・問い合わせが AI になると、細かいニュアンスが伝わらなくなり、回答に時間がかかるので有人対応をお願いしたい
- ・チャットボットで窓口をふるい分けして、複雑な内容は人に対応してほしい
- ・人によって内容が変わることがあるので、AI などの方が安心できる
- ・仕事をしていると平日の業務時間に問い合わせるのは難しい。チャットボットのように即レスがあると助かる

【SNS】

- ・予約制でもいいので、LINE 電話や Zoom で相談できると、対面よりも気軽で助かる
- ・LINE で問い合わせができると返事がもらえると手軽でいい。通話もでき便利だと思う

■税の手続き・制度へのご意見・ご要望

【税務手続き・制度運用】

- ・税金の仕組みが複雑すぎて、どこに何を聞けばいいのかも分からぬ
- ・税金の説明は文字ばかりで難しい。まずはチャート図などで全体像をつかめるようにしてほしい
- ・知らないと申請できない制度が多すぎる。もっと積極的に知らせてほしい
- ・かなり厳密な計算までできるシミュレーターがあるとわかりやすくて助かる
- ・情報が多すぎて、自分に関係ある内容がどれかわからない。条件を選んで進めるような仕組みがほしい

【税の使途・透明性他】

- ・税金の使い途がよく分かるようにしてほしい
- ・子育て世帯に有意義な情報をもっと発信してほしい。神戸市はとにかく子どもに対しての補助が少ない。もっと子どもたちに支援してほしい

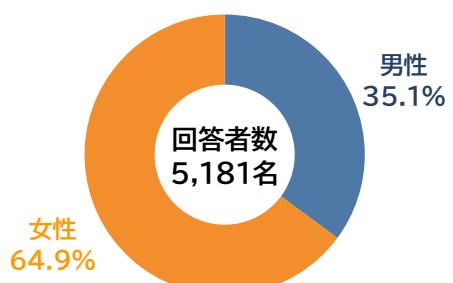
■その他

- ・市の税金に関する問合せが年間40～50万件もあると知って驚いた。なぜそこまで問い合わせが多いのか原因究明を急いだ方がいい
- ・税金の支払い方法の選択肢が増えると嬉しい（クレジットカードや PayPay など）

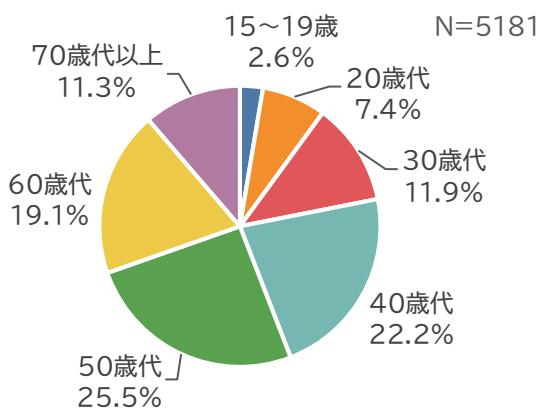
全874件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

回答者構成比

【性別】



【年代】



【区】

