

## 第2章

### 税関相談に関する利用者アンケート調査結果

|     |                                      |    |
|-----|--------------------------------------|----|
| 1   | 調査の概要                                | 9  |
| 1.1 | 実施方法                                 | 9  |
| 1.2 | 配布・回収状況                              | 9  |
| 1.3 | 政策評価での活用                             | 9  |
| 1.4 | 回答者属性                                | 13 |
| 2   | 調査結果の概要                              | 15 |
| 2.1 | 業績目標 2-5-3『税関相談についての利用者満足度』の評価結果について | 15 |
| 2.2 | 利用者満足度を構成する要素の評価結果について               | 15 |
| 2.3 | 「窓口相談」の評価結果について                      | 15 |
| 2.4 | 「電話相談」の評価結果について                      | 15 |
| 2.5 | 「カスタムスアンサー（電話・FAX）」の評価結果について         | 15 |
| 2.6 | 「カスタムスアンサー（税関ホームページ）」の評価結果について       | 16 |
| 3   | 調査結果                                 | 17 |
| 3.1 | 業績目標 2-5-3『税関相談についての利用者満足度』の評価結果     | 17 |
| 3.2 | 利用者満足度を構成する要素の評価結果                   | 20 |
| 3.3 | 「窓口相談」の評価結果                          | 21 |
| 3.4 | 「電話相談」の評価結果                          | 23 |
| 3.5 | 「カスタムスアンサー（電話・FAX）」の評価結果             | 25 |
| 3.6 | 「カスタムスアンサー（税関ホームページ）」の評価結果           | 27 |
| 3.7 | 【参考】通関業者による税関相談についての利用者満足度           | 32 |
| 3.8 | 【参考】相談・カスタムスアンサーの利用状況と利用内容           | 37 |

## 1 調査の概要

### 1.1 実施方法

| 対象者層  | 実施期間         | 配布方法 | 回収方法    |
|-------|--------------|------|---------|
| 窓口来訪者 | 平成 18 年 12 月 | 窓口配布 | 窓口・郵送回収 |
| 通関業者  | 平成 18 年 12 月 | 郵送配布 | 郵送回収    |
| 輸出入者  | 平成 18 年 12 月 | 郵送配布 | 郵送回収    |

### 1.2 配布・回収状況

| 対象者層      | 配布数   | 回収数   | 回収率   |
|-----------|-------|-------|-------|
| 窓口来訪者     | 400   | 228   | 57.0% |
| 通関業者      | 1,654 | 1,295 | 78.3% |
| 海上貨物通関業者用 | 1,359 | 1,066 | 78.4% |
| 航空貨物通関業者用 | 295   | 229   | 77.6% |
| 輸出入者      | 836   | 465   | 55.6% |

### 1.3 政策評価での活用

財務省の政策評価に係る政策目標・業績目標の業績指標として、税関相談に関する利用者の満足度を測定する。具体的には、上記アンケート対象者のうち、「窓口来訪者」および「輸出入者」の『税関相談についての利用者満足度』を業績指標 2-5-③とする。

なお、「通関業者（海上貨物）」および「通関業者（航空貨物）」による評価は、業務改善をする上での参考と位置づける。

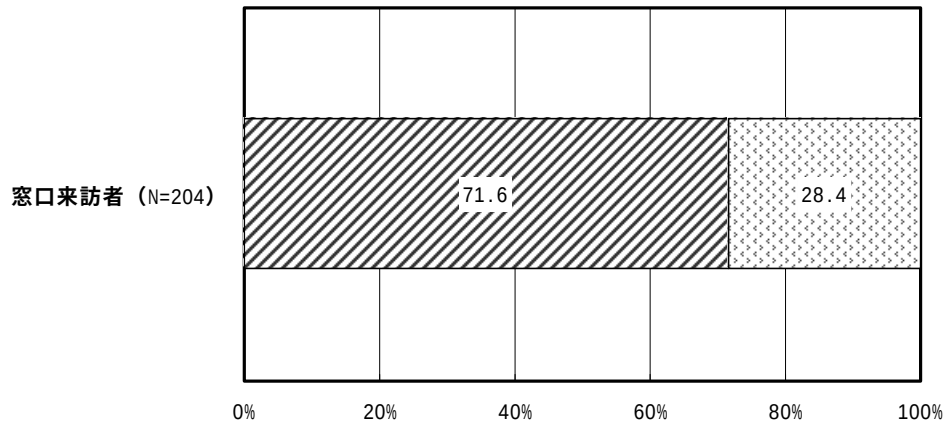
■政策目標 2-5：関税等の適正な賦課及び徴収（「政策目標 5-3 税関手続における利用者の利便性の向上」において再掲）

◎業績指標 2-5-③『税関相談についての利用者満足度』

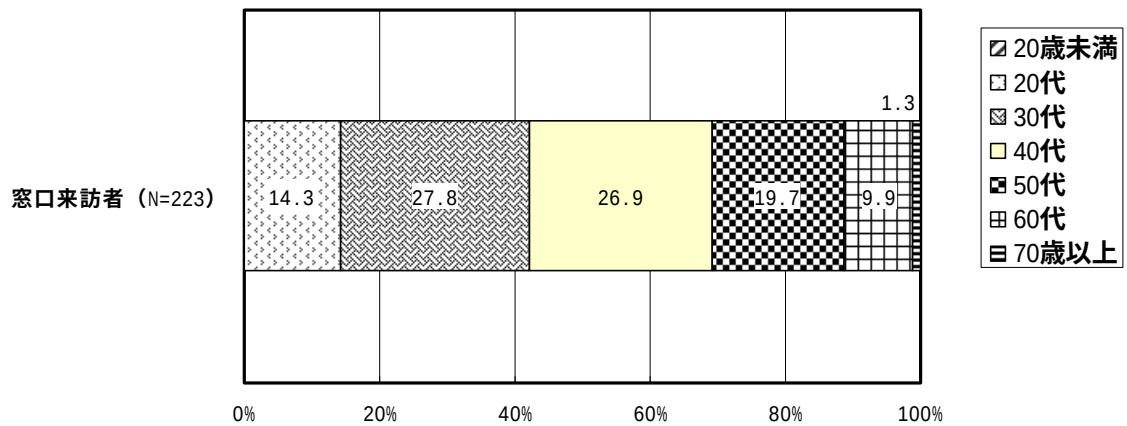
- ・窓口来訪者および輸出入者による「税関相談・カスタムスアンサー全般」の総合評価（7段階評価中、上位2層の占める割合）

## 1.4 回答者属性

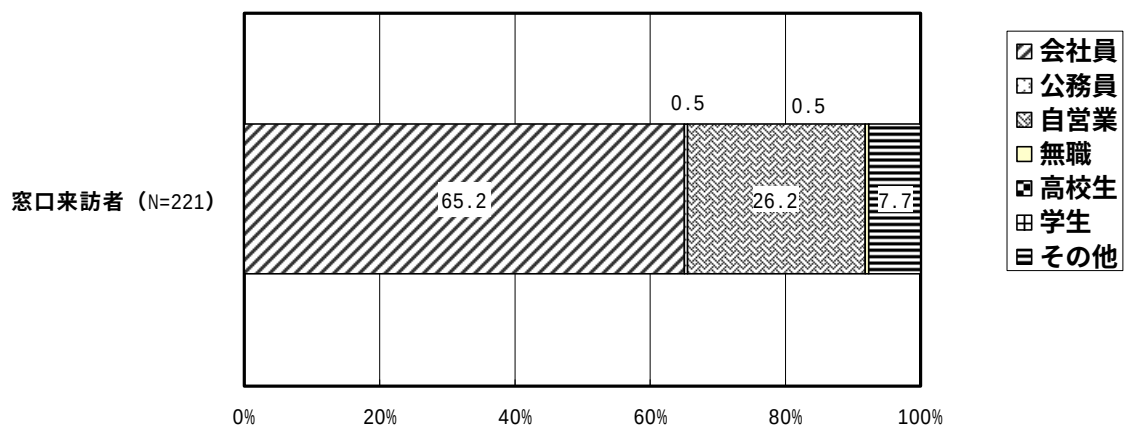
### ■ 窓口来訪者属性（性別）



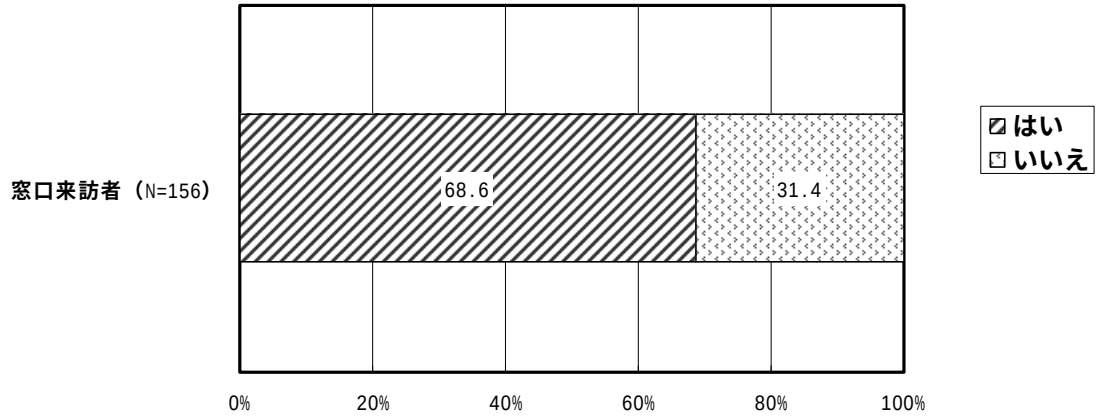
### ■ 窓口来訪者属性（年齢）



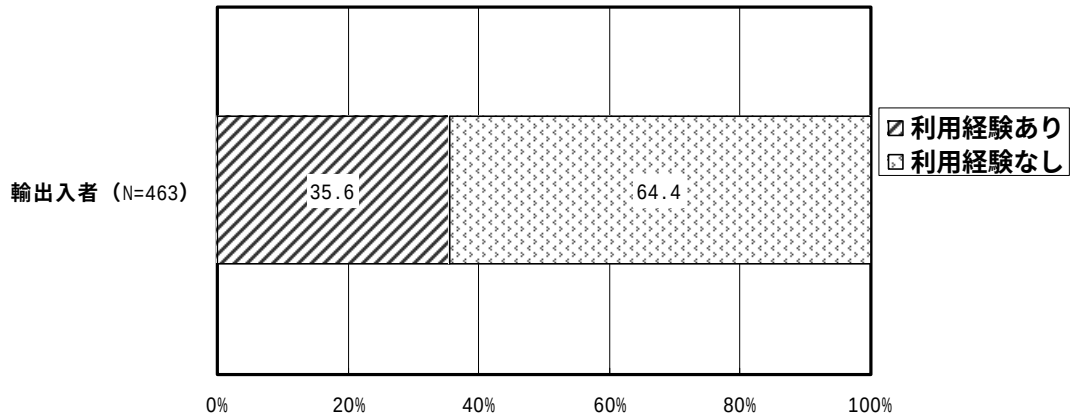
### ■ 窓口来訪者属性（職業）



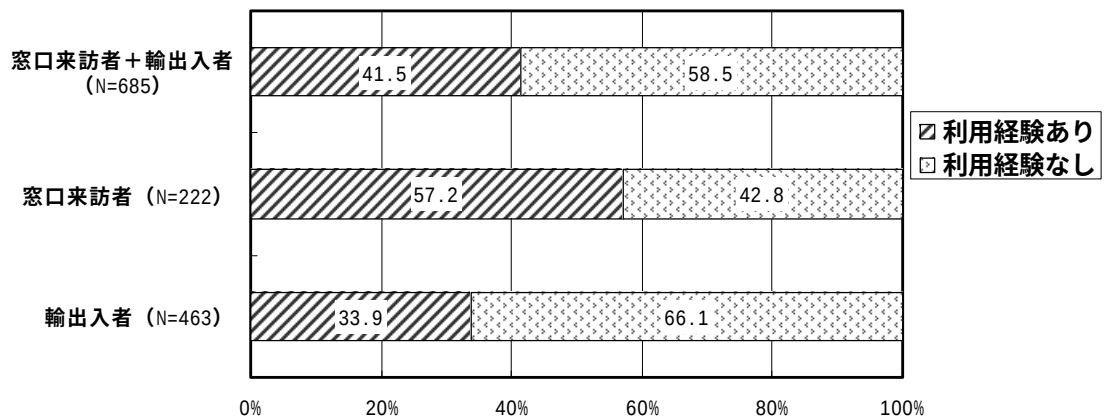
■ 窓口来訪者属性（輸出入関連業務への従事状況）



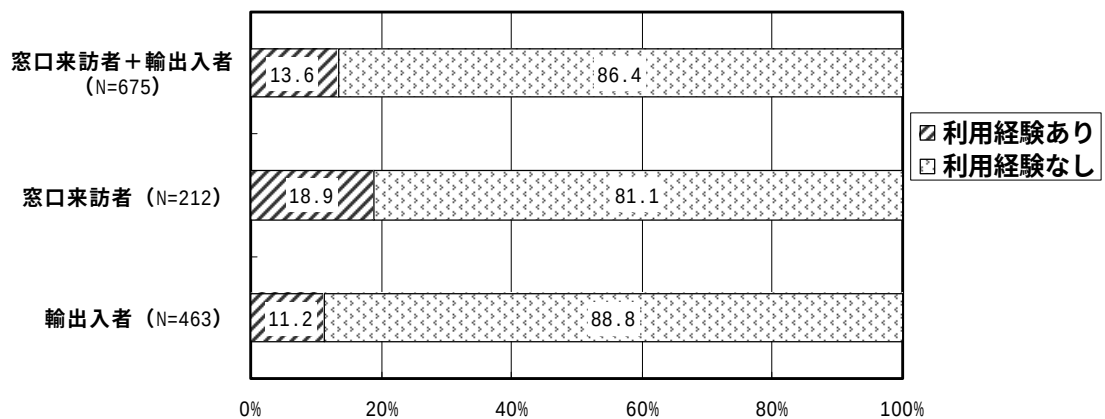
■ 窓口相談の利用経験（輸出入者）



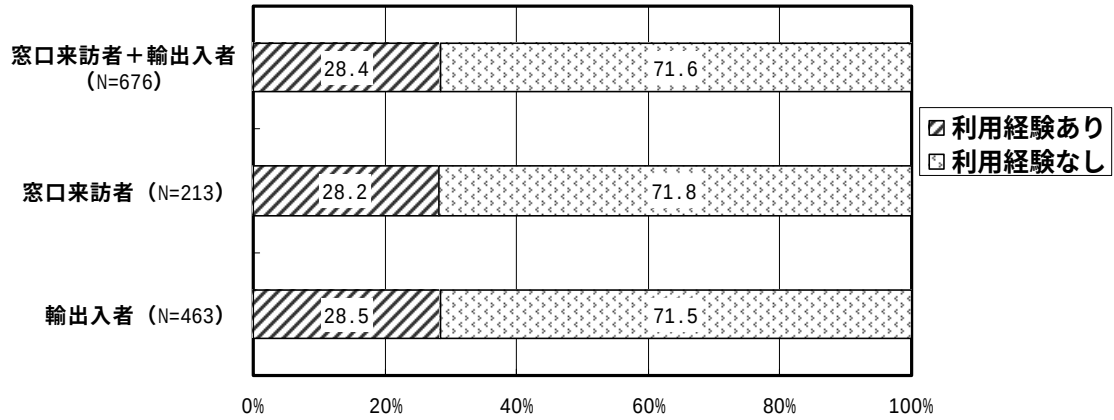
■ 電話相談の利用経験（窓口来訪者・輸出入者）



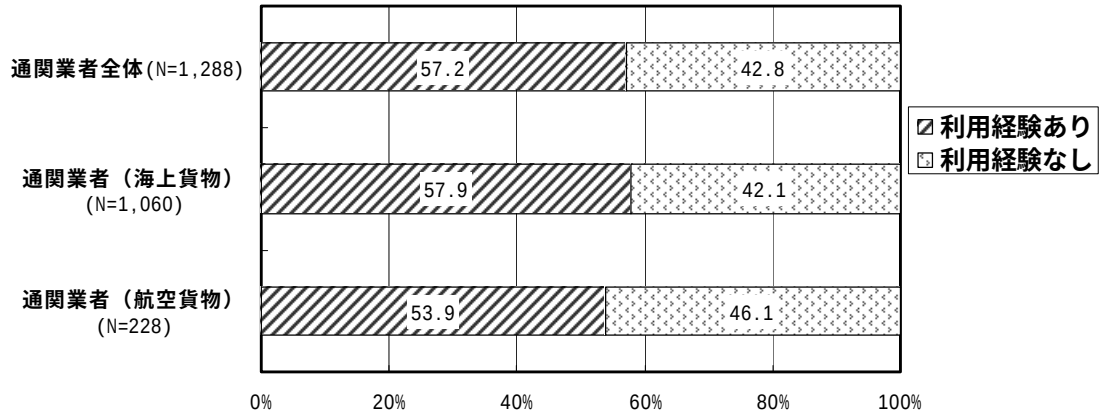
■ カスタムスアンサー（電話・FAX）の利用経験（窓口来訪者・輸出入者）



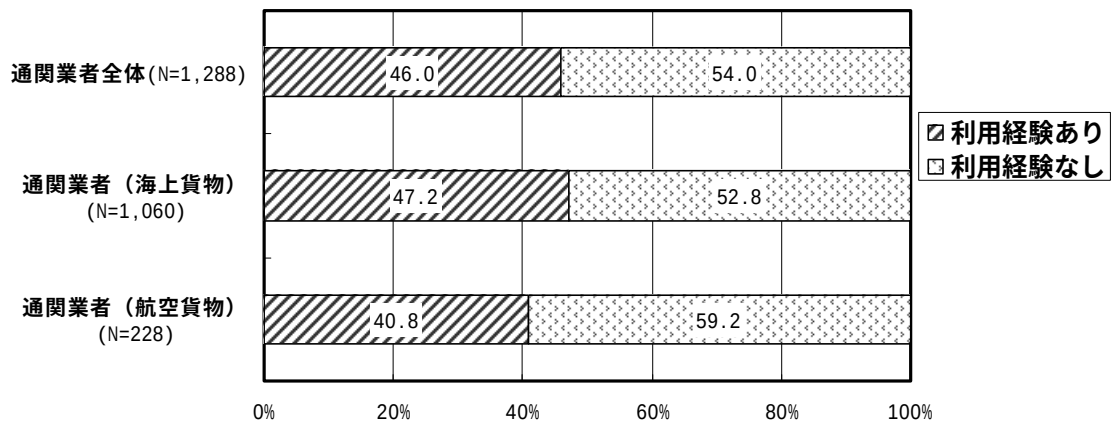
■ カスタムスアンサー（税関ホームページ）の利用経験（窓口来訪者・輸出入者）



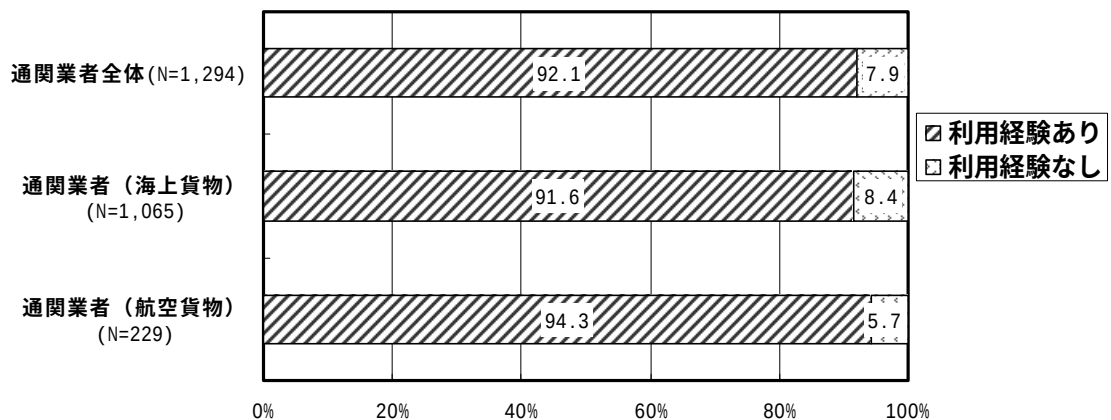
■ 窓口相談の利用経験（通関業者全体）



■ 電話相談の利用経験（通関業者全体）



■ 通関担当者への相談の利用経験（通関業者全体）



## 2 調査結果の概要

### 2.1 業績指標 2-5-③『税関相談についての利用者満足度』の評価結果について

- 窓口来訪者及び輸出入者の満足者層（NS 層）は、51.4%と、昨年度（46.1%）、一昨年度（24.8%）の実績を上回る結果となった。
- 窓口来訪者と輸出入者を個別に見た場合も、満足者層は昨年度、一昨年度の実績を上回る結果となった。

### 2.2 利用者満足度を構成する要素の評価結果について

- 「①窓口相談」「②電話相談」「③カスタムスアンサー（電話・FAX）」「④カスタムスアンサー（税関ホームページ）」別に満足度・改善度・重要度を見ると、満足度が 50%を割り込むとともに、今後重点的に取り組むべきとの回答の割合が多い要素は、「カスタムスアンサー（税関ホームページ）」であった。

### 2.3 「窓口相談」の評価結果について

- 窓口来訪者及び輸出入者の「窓口相談」の満足者層（NS 層）は、61.2%と、昨年度（70.4%）、一昨年度（72.3%）を下回る結果となった。
- 評価項目別に見ると、満足度はいずれも 50%を超過しているが、「相談員の説明のわかりやすさ」と「相談の結果（知りたい情報が得られたか）」について、今後重点的に取り組むべきとの回答が多い。

### 2.4 「電話相談」の評価結果について

- 窓口来訪者及び輸出入者の「電話相談」の満足者層（NS 層）は 52.1%と、昨年度（54.4%）とほぼ同水準を維持している。
- 評価項目別に見ると、満足度はいずれも 50%を超過しているが、「相談員の説明のわかりやすさ」と「相談の結果（知りたい情報が得られたか）」について、今後重点的に取り組むべきとの回答の割合が多い。

### 2.5 「カスタムスアンサー（電話・FAX）」の評価結果について

- 窓口来訪者及び輸出入者の「カスタムスアンサー（電話・FAX）」の満足者層（NS 層）は、27.3%と、昨年度（42.9%）の実績から約 15%ポイント低下する結果となった。
- 評価項目別に見ると、全ての項目で満足度が 50%を割り込んでおり、「得たい情報への行き着きやすさ」「利用の結果（知りたい情報が得られたか）」について、今後重点的に取り組むべきとの回答の割合が多い。



2.6 「カスタムスアンサー（税関ホームページ）」の評価結果について

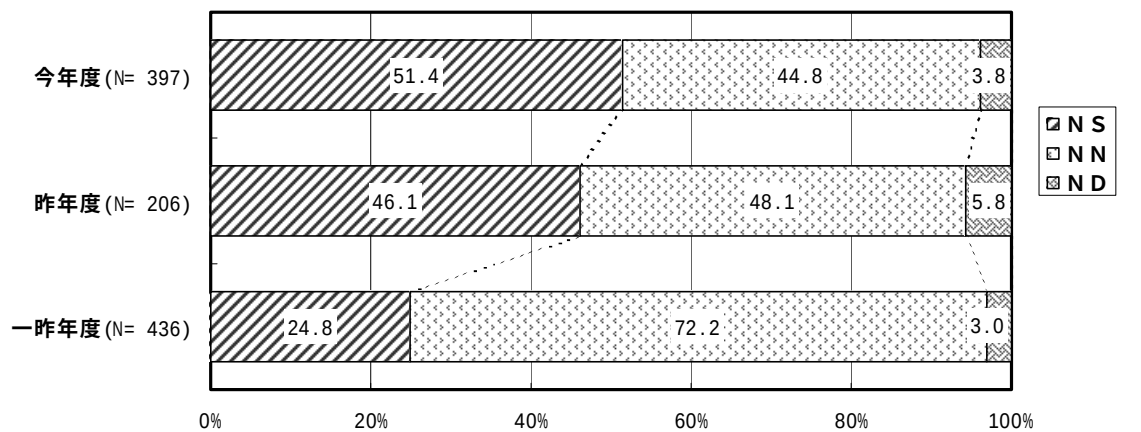
- 窓口来訪者及び輸出入者の「カスタムスアンサー（税関ホームページ）」の満足者層（NS層）は、24.7%と、昨年度（40.7%）の実績を約16%ポイント低下する結果となった。
- 評価項目別に見ると、全ての項目で満足度が50%を割り込んでおり、「得たい情報への行きつきやすさ」と「利用の結果（知りたい情報が得られたか）」について、今後重点的に取り組むべきとの回答の割合が多い。

### 3 調査結果

#### 3.1 業績指標 2-5-③『税関相談についての利用者満足度』の評価結果

##### ■ 税関の行う相談・カスタムスアンサー全般の満足度（窓口来訪者・輸出入者）

- 窓口来訪者及び輸出入者の『税関相談についての利用者満足度』について、今年度は満足者層（NS 層）が 51.4%と、昨年度（46.1%）、一昨年度（24.8%）の実績を上回る結果となった。
- 改善度を見ると、全体の 36.9%の回答者が以前と比べて良くなったと評価している。



(単数回答、%)

|      | 満足度   |      |      |      |           |      |     |      | 改善度   |       |       |       |
|------|-------|------|------|------|-----------|------|-----|------|-------|-------|-------|-------|
|      | サンプル数 | 大変満足 | 満足   | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満  | 大変不満 | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった |
| 今年度  | 397   | 15.6 | 35.8 | 20.7 | 24.2      | 2.8  | 0.8 | 0.3  | 352   | 36.9  | 59.9  | 3.1   |
| 昨年度  | 206   | 15.0 | 31.1 | 29.6 | 18.4      | 3.4  | 1.9 | 0.5  | 85    | 36.5  | 62.4  | 1.2   |
| 一昨年度 | 436   | 5.5  | 19.3 | 21.1 | 51.1      | 1.6  | 1.1 | 0.2  |       |       |       |       |

注 1) 満足度の集計では、輸出入者は一つでも相談業務を利用した経験のある人のみを集計対象としている（以下同様）。

注 2) 総合評価の改善度については、平成 18 年度は 7 段階で把握しているが、昨年度との比較のため、下記の通り、3 段階に集計した数値を掲載している。

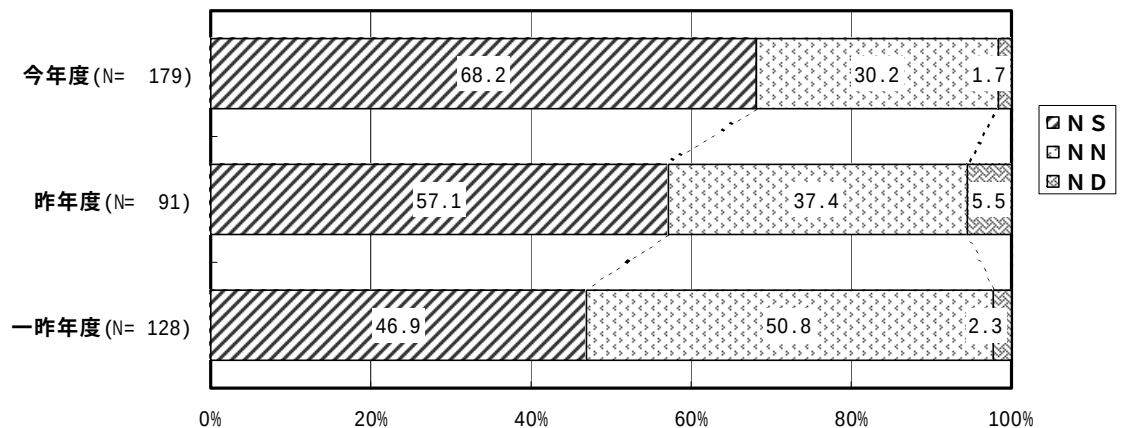
「良くなった」＝「大変良い」＋「良い」

「変わらない」＝「やや良い」＋「どちらともいえない」

「悪くなった」＝「やや悪い」＋「悪い」＋「大変悪い」

■ 税関の行う相談・カスタムスアンサー全般の満足度（窓口来訪者）

- 窓口来訪者の『税関相談についての利用者満足度』を見ると、今年度は満足者層（NS層）が68.2%と、窓口来訪者・輸出入者の合計と同じく、昨年度（57.1%）、一昨年度（46.9%）の実績を上回る結果となった。
- 改善度を見ると、全体の52.9%の回答者が以前と比べて良くなったと評価しており、昨年度（38.5%）を上回る結果となった。

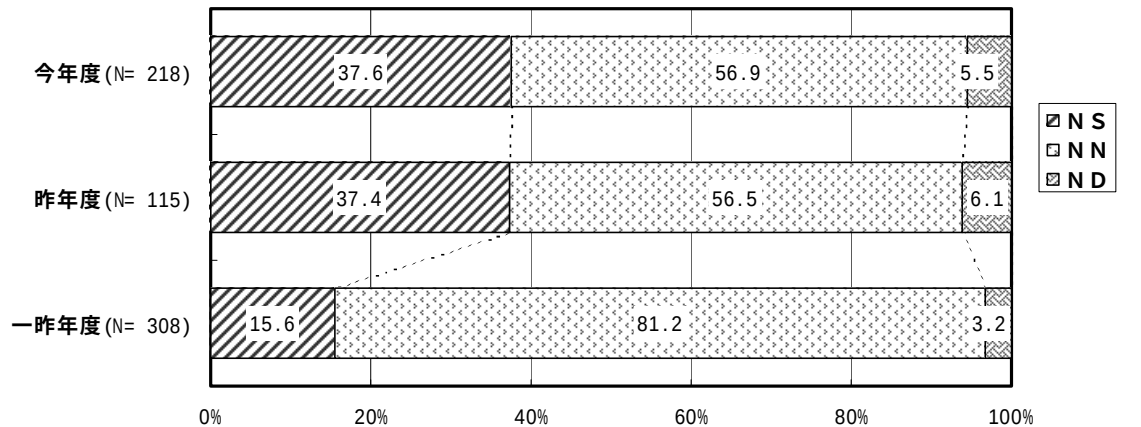


（単数回答、%）

|      | 満足度   |      |      |      |         |      |     |      | 改善度   |       |       |       |
|------|-------|------|------|------|---------|------|-----|------|-------|-------|-------|-------|
|      | サンプル数 | 大変満足 | 満足   | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満  | 大変不満 | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった |
| 今年度  | 179   | 29.6 | 38.5 | 15.1 | 15.1    | 0.6  | 0.6 | 0.6  | 136   | 52.9  | 44.1  | 2.9   |
| 昨年度  | 91    | 28.6 | 28.6 | 24.2 | 13.2    | 1.1  | 3.3 | 1.1  | 26    | 38.5  | 61.5  | -     |
| 一昨年度 | 128   | 16.4 | 30.5 | 22.7 | 28.1    | 0.8  | 0.8 | 0.8  |       |       |       |       |

■ 税関の行う相談・カスタムスアンサー全般の満足度（輸出入者）

- 輸出入者の『税関相談についての利用者満足度』を見ると、今年度は満足者層（NS 層）が 37.6%と、昨年度（37.4%）、一昨年度（15.6%）の実績を上回る結果となった。
- 改善度を見ると、全体の 26.9%の回答者が以前と比べて良くなったと評価している。



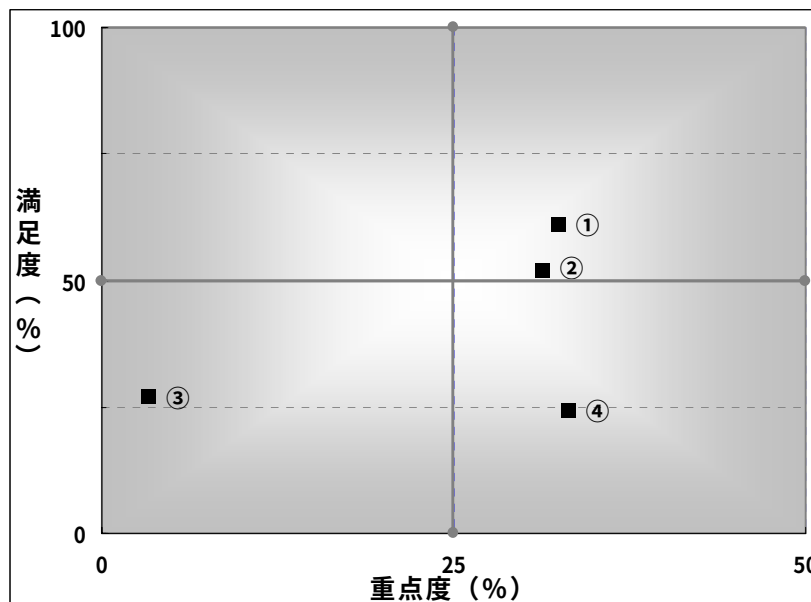
(単数回答、%)

|      | 満足度   |      |      |      |         |      |     |      | 改善度   |       |       |       |
|------|-------|------|------|------|---------|------|-----|------|-------|-------|-------|-------|
|      | サンプル数 | 大変満足 | 満足   | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満  | 大変不満 | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった |
| 今年度  | 218   | 4.1  | 33.5 | 25.2 | 31.7    | 4.6  | 0.9 | -    | 216   | 26.9  | 69.9  | 3.2   |
| 昨年度  | 115   | 4.3  | 33.0 | 33.9 | 22.6    | 5.2  | 0.9 | 4.3  | 59    | 35.6  | 62.7  | 1.7   |
| 一昨年度 | 308   | 1.0  | 14.6 | 20.5 | 60.7    | 1.9  | 1.3 | 0.0  |       |       |       |       |

### 3.2 利用者満足度を構成する要素の評価結果

#### ■ 評価項目別の総合満足度・改善度・重点度評価（窓口来訪者・輸出入者）

- 窓口来訪者及び輸出入者について、利用者満足度を構成する要素（「①窓口相談」「②電話相談」「③カスタムスアンサー（電話・FAX）」「④カスタムスアンサー（税関ホームページ）」別に満足度・改善度・重点度を見ると、満足度が50%を割り込むとともに、今後重点的に取り組むべきとの回答の割合が多い要素は、「カスタムスアンサー（税関ホームページ）」であった。
- この結果から、「カスタムスアンサー（税関ホームページ）」に注力すべきとの方向性が示されている。



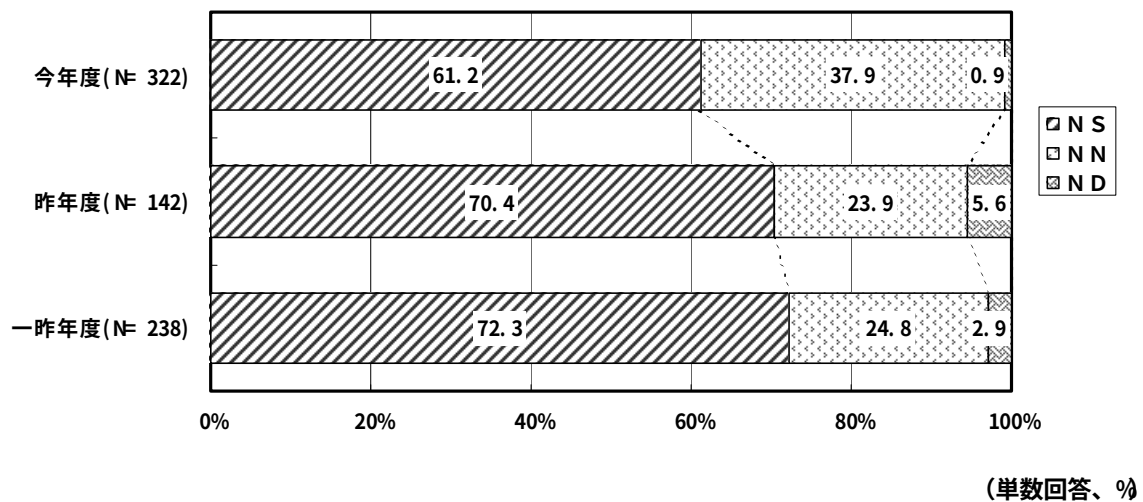
（単数回答、％）

|   |                   | 満足度   |      |      |      | 改善度   |       |       |       | 重点度   |      |
|---|-------------------|-------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
|   |                   | サンプル数 | N S  | N N  | N D  | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった | サンプル数 | %    |
| ① | 窓口相談              | 322   | 61.2 | 37.9 | 0.9  | 217   | 42.9  | 56.7  | 0.5   | 426   | 32.4 |
| ② | 電話相談              | 234   | 52.1 | 44.4 | 3.4  | 158   | 33.5  | 66.5  | -     |       | 31.2 |
| ③ | カスタムスアンサー（電話・FAX） | 66    | 27.3 | 56.1 | 16.7 | 54    | 16.7  | 83.3  | -     |       | 3.3  |
| ④ | カスタムスアンサー（HP）     | 174   | 24.7 | 59.8 | 15.5 | 119   | 26.9  | 73.1  | -     |       | 33.1 |

### 3.3 「窓口相談」の評価結果

#### ■ 窓口相談の評価（窓口来訪者・輸出入者）

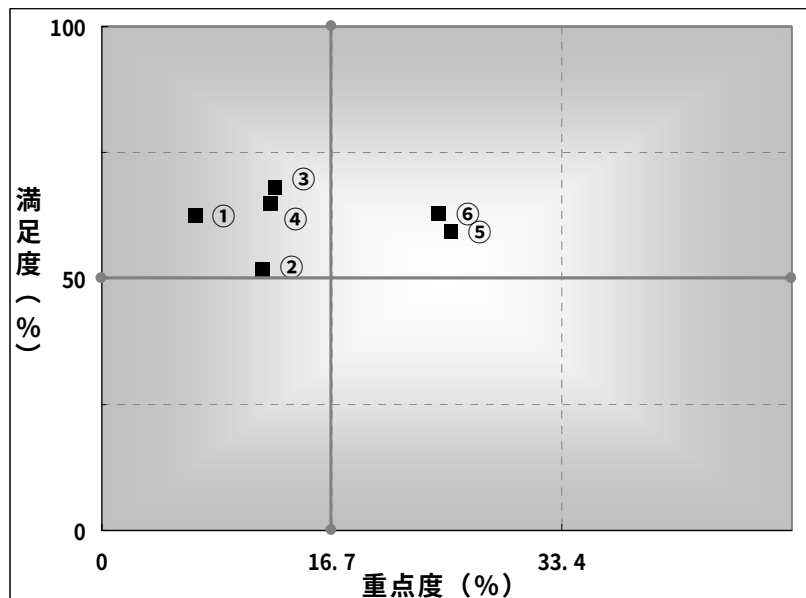
- 窓口来訪者及び輸出入者の「窓口相談」に対する評価について、今年度は満足者層（NS層）が61.2%と、昨年度（70.4%）から約10%ポイント低下している。一方で、不満足者層（ND層）は0.9%であり、昨年度（5.6%）、一昨年度（2.6%）の実績を下回っている。
- 改善度を見ると、全体の42.9%の回答者が以前と比べて良くなったと評価しており、昨年度（39.4%）の実績を上回る結果となった。



|      | 満足度   |      |      |      |         |      |     |      | 改善度   |       |       |       |
|------|-------|------|------|------|---------|------|-----|------|-------|-------|-------|-------|
|      | サンプル数 | 大変満足 | 満足   | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満  | 大変不満 | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった |
| 今年度  | 322   | 25.5 | 35.7 | 23.6 | 14.3    | 0.6  | -   | 0.3  | 217   | 42.9  | 56.7  | 0.5   |
| 昨年度  | 142   | 32.4 | 38.0 | 13.4 | 10.6    | 4.2  | 0.7 | 0.7  | 66    | 39.4  | 60.6  | -     |
| 一昨年度 | 238   | 28.2 | 44.1 | 17.6 | 7.1     | 1.7  | 0.8 | 0.4  |       |       |       |       |

### ■ 窓口相談の評価（窓口来訪者・輸出入者・接点項目）

- 評価項目別に窓口来訪者・輸出入者の評価結果を見ると、「②相談場所の雰囲気・居心地」に関する満足度（51.8%）が他の項目よりも約10%ポイント低く、「⑤相談員の説明のわかりやすさ」（59.5%）も、他の項目より相対的に低い。
- 重点度について見ると、「⑤相談員の説明のわかりやすさ」（25.2%）がもっとも高く、ついで「⑥相談の結果（知りたい情報が得られたか）」（24.3%）が高い。
- この結果から、相対的に「相談員の説明のわかりやすさ」に注力すべきとの方向性が示されている。



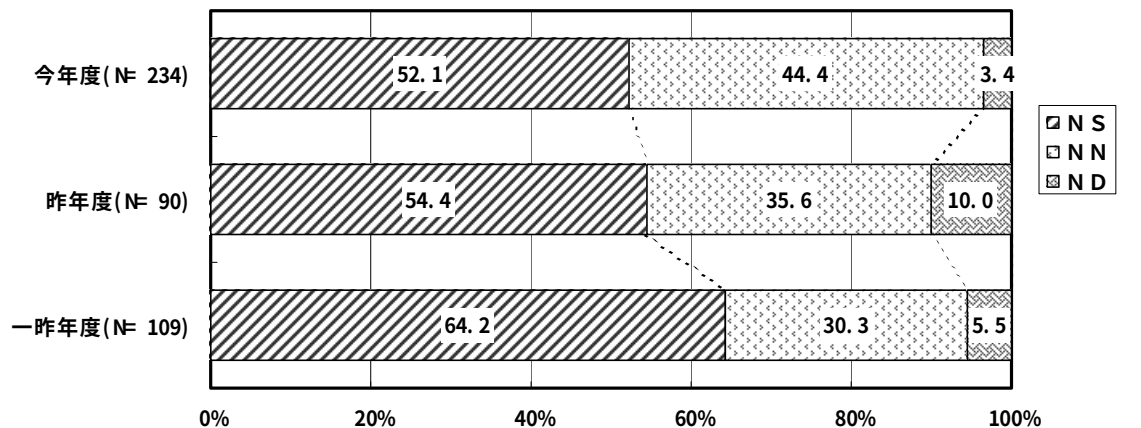
（単数回答、%）

|   |                 | 満足度   |      |      |     | 改善度   |       |       |       | 重点度   |      |
|---|-----------------|-------|------|------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|------|
|   |                 | サンプル数 | N S  | N N  | N D | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった | サンプル数 | %    |
| ① | 相談までの待ち時間       | 336   | 62.8 | 35.1 | 2.1 | 218   | 37.2  | 62.4  | 0.5   | 345   | 6.7  |
| ② | 相談場所の雰囲気・居心地    | 334   | 51.8 | 41.9 | 6.3 | 216   | 38.4  | 61.1  | 0.5   |       | 11.6 |
| ③ | 相談員の応対・態度       | 335   | 68.1 | 30.4 | 1.5 | 214   | 50.0  | 49.5  | 0.5   |       | 12.5 |
| ④ | 相談員の相談内容に対する理解度 | 336   | 65.2 | 31.8 | 3.0 | 215   | 38.1  | 61.4  | 0.5   |       | 12.2 |
| ⑤ | 相談員の説明のわかりやすさ   | 333   | 59.5 | 37.8 | 2.7 | 215   | 37.7  | 61.9  | 0.5   |       | 25.2 |
| ⑥ | 相談の結果           | 334   | 63.2 | 34.7 | 2.1 | 218   | 39.4  | 59.2  | 1.4   |       | 24.3 |

### 3.4 「電話相談」の評価結果

#### ■ 電話相談の評価（窓口来訪者・輸出入者）

- 窓口来訪者及び輸出入者の「電話相談」に対する評価について、今年度は満足者層（NS層）が52.1%と、昨年度（54.4%）とほぼ同水準を維持している。一方で、不満足者層（ND層）は3.4%であり、昨年度（10.0%、一昨年度（5.5%）より減少している。
- 一方で、改善度を見ると、全体の33.5%の回答者が以前と比べて良くなったと評価している。



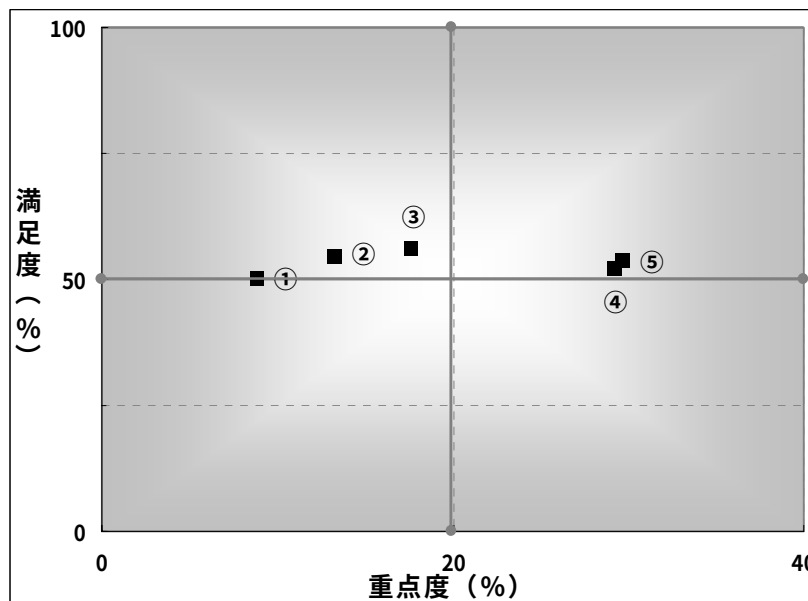
（単数回答、%）

|      | 満足度   |      |      |      |         |      |     |      | 改善度   |       |       |       |
|------|-------|------|------|------|---------|------|-----|------|-------|-------|-------|-------|
|      | サンプル数 | 大変満足 | 満足   | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満  | 大変不満 | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった |
| 今年度  | 234   | 17.5 | 34.6 | 24.8 | 19.7    | 2.6  | 0.9 | -    | 158   | 33.5  | 66.5  | -     |
| 昨年度  | 90    | 22.2 | 32.2 | 16.7 | 18.9    | 6.7  | 2.2 | 1.1  | 49    | 36.7  | 61.2  | 2.0   |
| 一昨年度 | 109   | 14.7 | 49.5 | 22.0 | 8.3     | 4.6  | 0.0 | 0.9  |       |       |       |       |



■ 電話相談の評価（窓口来訪者・輸出入者・接点項目）

- 評価項目別に窓口来訪者・輸出入者の評価結果を見ると、すべての項目で満足度が50%を超過しているものの、「④相談員の説明のわかりやすさ」に関する満足度（52.2%）が低く、今後重点的に取り組むべき事項とした回答者の割合（29.2%）も相対的に高い。
- この結果から、相対的に「相談員の説明のわかりやすさ」に注力すべきとの方向性が示されている。



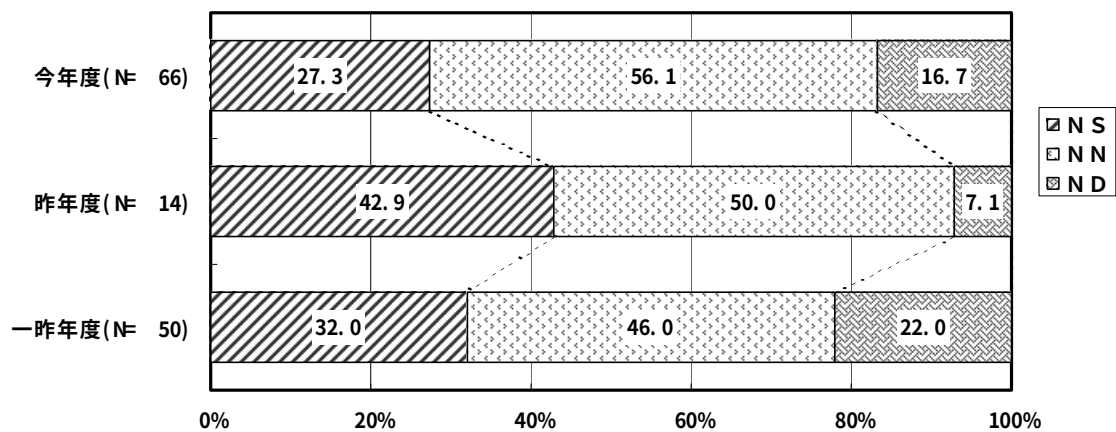
（単数回答、％）

|   |                 | 満足度   |      |      |     | 改善度   |       |       |       | 重点度   |      |
|---|-----------------|-------|------|------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|------|
|   |                 | サンプル数 | N S  | N N  | N D | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった | サンプル数 | %    |
| ① | 電話がつながるまでの時間    | 247   | 50.2 | 42.5 | 7.3 | 154   | 31.2  | 68.8  | -     | 250   | 8.8  |
| ② | 相談員の対応・態度       | 244   | 54.9 | 41.0 | 4.1 | 155   | 41.9  | 58.1  | -     |       | 13.2 |
| ③ | 相談員の相談内容に対する理解度 | 242   | 56.2 | 40.5 | 3.3 | 155   | 31.0  | 68.4  | 0.6   |       | 17.6 |
| ④ | 相談員の説明のわかりやすさ   | 245   | 52.2 | 44.1 | 3.7 | 155   | 35.5  | 64.5  | -     |       | 29.2 |
| ⑤ | 相談の結果           | 245   | 53.9 | 44.5 | 1.6 | 156   | 34.6  | 64.7  | 0.6   |       | 29.6 |

### 3.5 「カスタムスアンサー（電話・FAX）」の評価結果

#### ■ カスタムスアンサー（電話・FAX）の評価（窓口来訪者・輸出入者）

- 窓口来訪者及び輸出入者の「カスタムスアンサー（電話・FAX）」に対する評価について、今年度は満足者層（NS層）が27.3%と、昨年度（42.9%）から約15%ポイント低下している。ただし、昨年度はサンプル数が極端に少ないため、統計的な有意性が低く、今年度とほぼ同数のサンプル数であった一昨年度（32.0%）と比較すると、約5%ポイントの低下にとどまっている。さらに、不満足者層（ND）は16.7%であり、一昨年度（22.0%）より約6%ポイント減少している。
- 改善度を見ると、全体の16.7%の回答者が以前と比べて良くなったと評価しており、悪くなったと評価している回答者はいない。

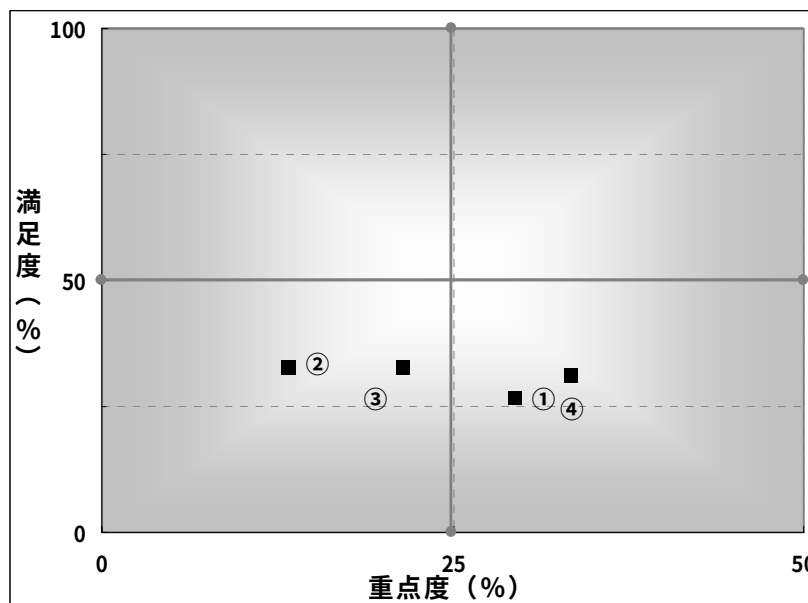


(単数回答、%)

|      | 満足度   |      |      |      |         |      |      |      | 改善度   |       |       |       |
|------|-------|------|------|------|---------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
|      | サンプル数 | 大変満足 | 満足   | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満   | 大変不満 | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった |
| 今年度  | 66    | 6.1  | 21.2 | 16.7 | 39.4    | 4.5  | 10.6 | 1.5  | 54    | 16.7  | 83.3  | -     |
| 昨年度  | 14    | 14.3 | 28.6 | 28.6 | 21.4    | 7.1  | -    | -    | 10    | 40.0  | 60.0  | -     |
| 一昨年度 | 50    | 8.0  | 24.0 | 20.0 | 26.0    | 10.0 | 6.0  | 6.0  |       |       |       |       |

■ カスタムスアンサー（電話・FAX）の評価（窓口来訪者・輸出入者・接点項目）

- 評価項目別に窓口来訪者及び輸出入者の評価結果を見ると、すべての項目で満足度が50%を下回っている。
- 中でも「①得たい情報への行きつきやすさ」に関する満足度が26.8%と最も低く、今後重点的に取り組むべき事項とした回答者の割合（29.3%）も相対的に高い。
- この結果から、相対的に「得たい情報への行きつきやすさ」に注力すべきとの方向性が示されている。



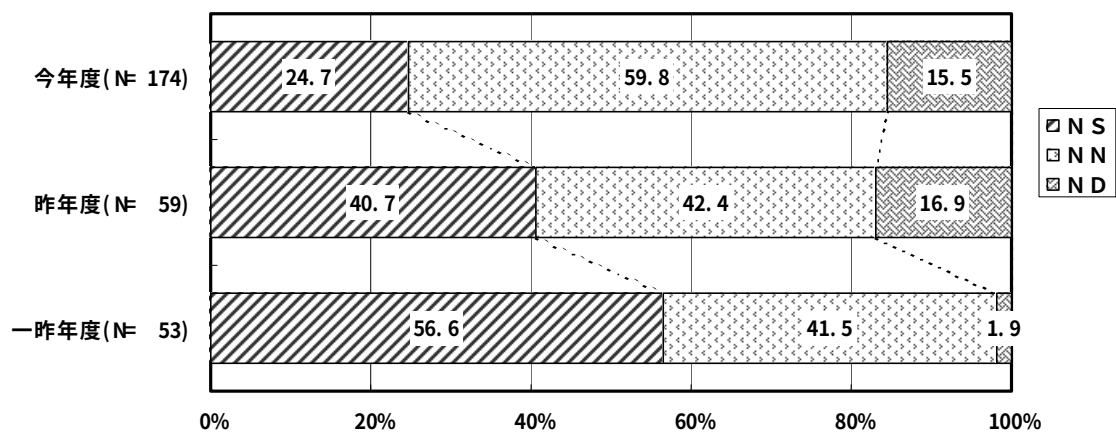
（単数回答、％）

|   |                 | 満足度   |      |      |      | 改善度   |       |       |       | 重点度   |      |
|---|-----------------|-------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
|   |                 | サンプル数 | N S  | N N  | N D  | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった | サンプル数 | %    |
| ① | 得たい情報への行きつきやすさ  | 71    | 26.8 | 57.7 | 15.5 | 47    | 12.8  | 87.2  | -     | 75    | 29.3 |
| ② | 説明の聞きとりやすさ・見やすさ | 70    | 32.9 | 50.0 | 17.1 | 47    | 14.9  | 85.1  | -     |       | 13.3 |
| ③ | 説明のわかりやすさ       | 70    | 31.4 | 52.9 | 15.7 | 47    | 14.9  | 85.1  | -     |       | 21.3 |
| ④ | 利用の結果           | 70    | 34.3 | 48.6 | 17.1 | 47    | 12.8  | 87.2  | -     |       | 33.3 |

### 3.6 「カスタムスアンサー（税関ホームページ）」の評価結果

#### ■ カスタムスアンサー（税関ホームページ）の評価（窓口来訪者・輸出入者）

- 窓口来訪者・輸出入者の「カスタムスアンサー（税関ホームページ）」に対する評価について、今年度は満足者層（NS層）が24.7%と、昨年度（40.7%）から約16%ポイント低下している。一方で、不満足者層（ND層）は15.5%であり、昨年度（16.9%）よりわずかに減少している。
- 改善度を見ると、全体の26.9%の回答者が以前と比べて良くなったと評価しており、悪くなったと評価している回答者はいない。

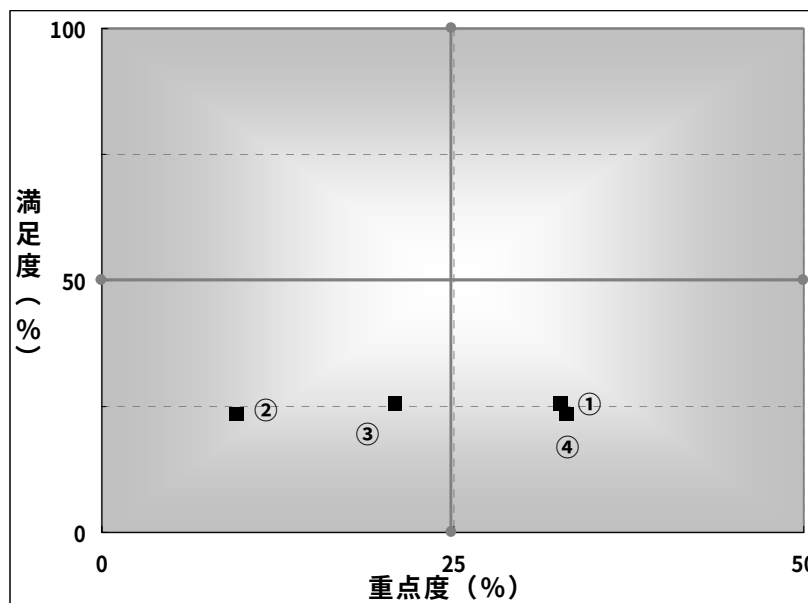


(単数回答、%)

|      | 満足度   |      |      |      |         |      |     |      | 改善度   |       |       |       |
|------|-------|------|------|------|---------|------|-----|------|-------|-------|-------|-------|
|      | サンプル数 | 大変満足 | 満足   | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満  | 大変不満 | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった |
| 今年度  | 174   | 2.9  | 21.8 | 33.3 | 26.4    | 7.5  | 6.9 | 1.1  | 119   | 26.9  | 73.1  | -     |
| 昨年度  | 59    | 13.6 | 27.1 | 28.8 | 13.6    | 11.9 | 5.1 | -    | 29    | 34.5  | 62.1  | 3.4   |
| 一昨年度 | 53    | 13.2 | 43.4 | 13.2 | 28.3    | 0.0  | 1.9 | 0.0  |       |       |       |       |

■ カスタムスアンサー（税関ホームページ）の評価（窓口来訪者・輸出入者・接点項目）

- 評価項目別に窓口来訪者・輸出入者の評価結果を見ると、すべての項目で、満足度が50%を下回っている。また、「①得たい情報への行きつきやすさ」、「④利用の結果（知りたい情報が得られたか）」については、今後重点的に取り組むべきと回答した割合が、全体の3割を超えている。
- この結果から、相対的に「得たい情報への行きつきやすさ」や「利用の結果（知りたい情報が得られたか）」に注力すべきとの方向性が示されている。



(単数回答、%)

|   |                | 満足度   |      |      |      | 改善度   |       |       |       | 重点度   |      |
|---|----------------|-------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
|   |                | サンプル数 | N S  | N N  | N D  | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった | サンプル数 | %    |
| ① | 得たい情報への行きつきやすさ | 171   | 25.7 | 51.5 | 22.8 | 110   | 27.3  | 70.9  | 1.8   | 178   | 32.6 |
| ② | 説明の見やすさ        | 171   | 24.0 | 59.1 | 17.0 | 110   | 27.3  | 72.7  | -     |       | 9.6  |
| ③ | 説明のわかりやすさ      | 171   | 25.7 | 57.9 | 16.4 | 110   | 24.5  | 75.5  | -     |       | 20.8 |
| ④ | 利用の結果          | 171   | 24.0 | 57.9 | 18.1 | 110   | 22.7  | 77.3  | -     |       | 33.1 |

(参考)

■ 税関相談へのアドバイスの主なもの（窓口来訪者）

|                                                                                                                                                                                       |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <b>電話や相談までにかかる時間</b>                                                                                                                                                                  |  |  |
| • とにかく電話が繋がらなかった。                                                                                                                                                                     |  |  |
| <b>相談場所の雰囲気や居心地</b>                                                                                                                                                                   |  |  |
| • もっと開かれた税関になる為誰もが相談に行きやすくして欲しい。                                                                                                                                                      |  |  |
| <b>相談員の対応・態度</b>                                                                                                                                                                      |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 相談員がとても親切で、分かりやすく説明してくれ良かった。</li> <li>• 前例がないという回答はしないで頂きたい。</li> <li>• どの窓口の方もみな親切に説明していただいている。</li> <li>• 税関職員の態度をよくすることが必要である。</li> </ul> |  |  |
| <b>相談内容に対する理解度</b>                                                                                                                                                                    |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 来客者用の LAN 端子や無線 LAN があれば説明がしやすい。</li> <li>• 窓口相談について（高度な）専門的知識を備えた職員の配置が望ましい。</li> </ul>                                                     |  |  |
| <b>相談員の説明のわかりやすさ</b>                                                                                                                                                                  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 対応が分かりやすく、すぐに次の行動が出来るので非常に助かる。</li> <li>• 専門用語が難しく分かりづらいので、もっと分かりやすい表現をして頂きたい。</li> </ul>                                                    |  |  |
| <b>相談の結果</b>                                                                                                                                                                          |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 丁寧に的確に答えて頂き満足している。</li> <li>• 担当官によって指導内容が違うので統一していただきたい。</li> </ul>                                                                         |  |  |
| <b>回答までの時間</b>                                                                                                                                                                        |  |  |
| • E-mail の利用など至急の場合、問い合わせた日に回答が頂きたい。                                                                                                                                                  |  |  |
| <b>カスタムスアンサー・ホームページについて</b>                                                                                                                                                           |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 現地から日本までの輸入の流れなどがわかるしくみの図が欲しい。</li> <li>• カスタムスアンサーでは細かい内容まで網羅されていないので、利用しにくい。</li> <li>• 「良くある質問」を増やして頂きたい。</li> </ul>                      |  |  |
| <b>その他</b>                                                                                                                                                                            |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 一般の人はこのような制度があること自体知らないかもしれないので、もっと広報したほうがよい。</li> <li>• 税に対する関心をもっと深めていく為に、身近に税に関する書物やパンフレットを設置して頂きたい。</li> </ul>                           |  |  |

■ 税関相談へのアドバイスの主なもの（輸出入者）

|                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <b>相談場所の雰囲気や居心地</b>                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き相談し易い雰囲気作りに力を入れて頂きたい。</li> <li>匿名性が確保されないと利用しにくい。</li> </ul>                                                                                                                                                                                      |  |  |
| <b>相談員の対応・態度</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>民間企業のサービスを見習うべき。</li> <li>税関の役割として日頃取り締まるイメージが強いが、輸出入業者のサポート（通関業者と違う）を期待している。</li> </ul>                                                                                                                                                              |  |  |
| <b>相談内容に対する理解度</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>担当官異動時に前任者との引継ぎを徹底して頂きたい。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
| <b>相談員の説明のわかりやすさ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>一般的な事例を用いた説明があれば、理解しやすく親しみやすくなる。</li> <li>素人が問い合わせしている前提に立ち、「分かり易さ」を心掛けて頂ければより利用頻度も高まる。</li> <li>基本的に法に沿っていることを確認したいので、具体例をあげて説明をして頂きたい。</li> <li>法律に書かれていることだけでなく、仕組みや手続きなどについて、図表を使うことにより、わかりやすく、詳しく説明して頂きたい。</li> </ul>                            |  |  |
| <b>相談の結果</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>懇切丁寧に、相手の満足が得られる迅速な回答を提供することが重要。</li> <li>食品の搬入のように他省と関連するものに対する総合的なアドバイスを頂きたい。</li> <li>相談結果を文書で頂きたい。</li> <li>相談室より各担当窓口で紹介をしていただいており、各担当窓口では非常に良い回答を得られる。</li> <li>担当者によって対応が異なるので標準化して頂きたい。</li> <li>実務経験者の多い相談官を配置し、相談内容に的確に回答して頂きたい。</li> </ul> |  |  |
| <b>回答までの時間</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>直接相談した場合に後日回答を頂く場合がある。出来るだけ即答願いたい。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         |  |  |

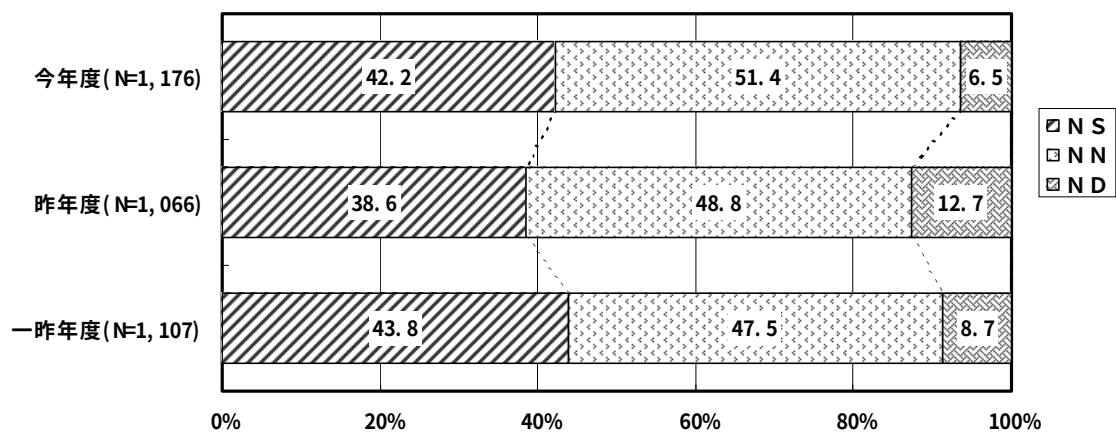
| カスタムスアンサー・ホームページについて                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 可能であれば、英語についてもタイムリーに掲載して頂きたい。</li> <li>• カスタムスアンサーは、具体例やかみ砕いた表現を用いる等、内容を分かりやすくすると利用しやすくなる。</li> <li>• カスタムスアンサーは、かなり分かりやすく勉強になる。今後ともより新しい内容にして欲しい。</li> <li>• 画絵、グラフ等を工夫し分かり易い解説に頂きたい。重要単語や専門用語の解説などに改善を期待する。</li> <li>• 事例を追加して頂きたい。</li> <li>• 法律の文章と実務（例）等をリンクした説明内容であれば理解しやすい。</li> </ul> |  |  |
| 新しい相談チャンネル                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• HP、E-mail を介した相談、教示システムの拡充、強化。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| 組織・人員の体制について                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 相談内容による明確な窓口への案内。</li> <li>• ベテランと若手の効率の良いシフト体制構築。</li> <li>• 窓口を増やして頂きたい。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| その他                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 全体的にはまだ敷居が高いと感じている人も多いのではないか。</li> <li>• 税関職員の皆様の意識が変わり、気軽に相談が出来るようになった。</li> <li>• 現状で満足している。</li> <li>• 具体的にどのようにすればそのサービスを受けることが出来るのか、どんな相談にのってもらえるのか分かりやすいパンフレット、E-mail など宣伝されれば、利用できる。</li> </ul>                                                                                        |  |  |



### 3.7 【参考】通関業者による税関相談についての利用者満足度

#### ■ 【参考】税関の行う相談・カスタムスアンサー全般の満足度（通関業者全体）

- 通関業者全体の『税関相談についての利用者満足度』について、今年度は満足者層（NS層）が42.2%であり、昨年度（38.6%）の実績を上回る結果となった。
- また、不満足者層（ND層）は6.5%であり、昨年度（12.7%）、一昨年度（8.7%）をともに下回る結果となった。
- 一方で、改善度を見ると、全体の36.5%の回答者が以前と比べて良くなったと評価している。

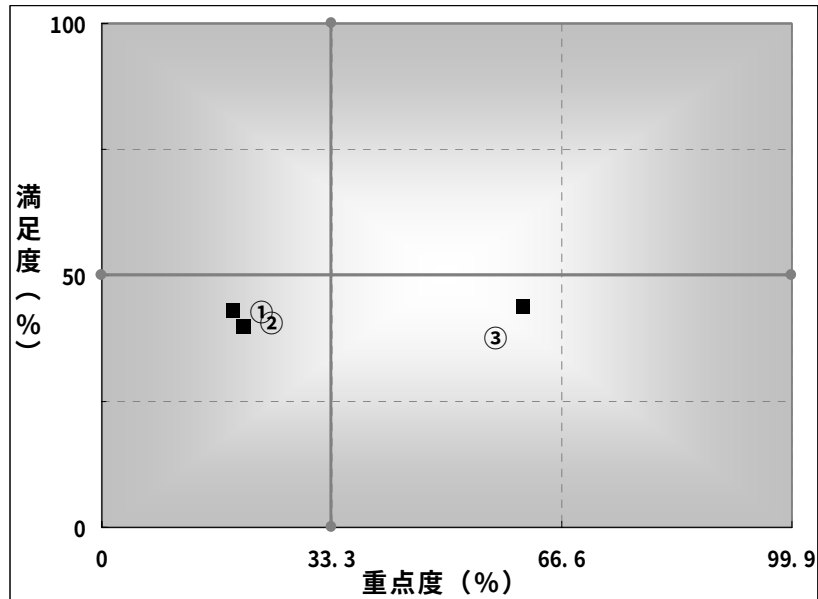


（単数回答、%）

|      | 満足度   |      |      |      |         |      |     |      | 改善度   |       |       |       |
|------|-------|------|------|------|---------|------|-----|------|-------|-------|-------|-------|
|      | サンプル数 | 大変満足 | 満足   | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満  | 大変不満 | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった |
| 今年度  | 1,176 | 5.0  | 37.2 | 29.1 | 22.3    | 4.3  | 1.6 | 0.6  | 1,170 | 36.5  | 58.5  | 5.0   |
| 昨年度  | 1,066 | 7.9  | 30.7 | 29.4 | 19.4    | 9.1  | 3.0 | 0.6  | 568   | 33.6  | 63.2  | 3.2   |
| 一昨年度 | 1,107 | 5.0  | 38.8 | 33.1 | 14.5    | 5.8  | 2.3 | 0.6  |       |       |       |       |

# ■ 【参考】評価項目別の総合満足度・改善度・重点度評価（通関業者全体）

- 評価項目別に通関業者全体の評価結果を見ると、すべての項目で満足度が50%を下回っている。また、「③通関担当者相談」については、今後重点的に取り組むべき事項とした回答者の割合が60.8%と、他の項目と比較して非常に高い値となっている。
- この結果から、相対的に「通関担当者相談」に注力すべきとの方向性が示されている。

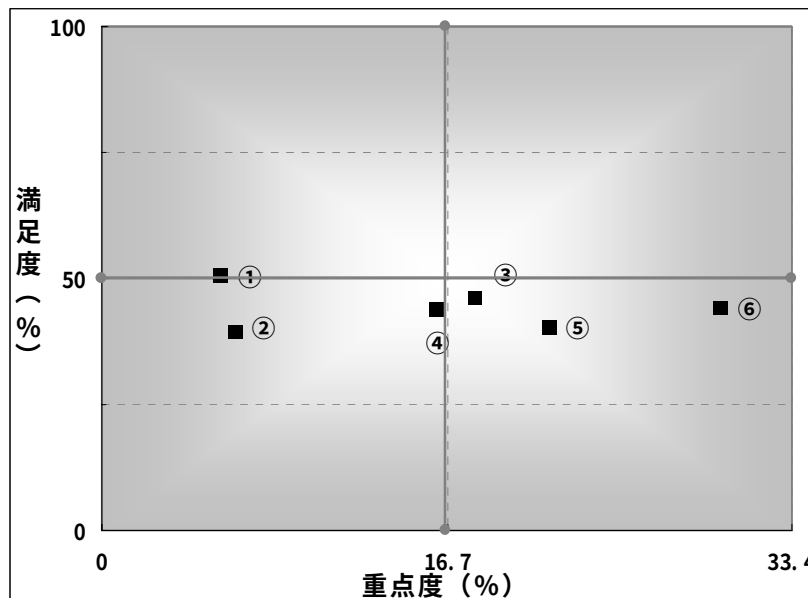


(単数回答、%)

|   |         | 満足度   |      |      |     | 改善度   |       |       |       | 重点度    |      |
|---|---------|-------|------|------|-----|-------|-------|-------|-------|--------|------|
|   |         | サンプル数 | N S  | N N  | N D | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった | サンプル数  | %    |
| ① | 窓口相談    | 678   | 43.2 | 51.6 | 5.2 | 623   | 38.0  | 60.2  | 1.8   | 1, 215 | 18.8 |
| ② | 電話相談    | 544   | 40.1 | 55.0 | 5.0 | 478   | 34.5  | 64.6  | 0.8   |        | 20.4 |
| ③ | 通関担当者相談 | 1142  | 44.2 | 48.1 | 7.7 | 963   | 36.3  | 61.4  | 2.3   |        | 60.8 |

# ■ 【参考】窓口相談の評価（通関業者全体）

- 通関業者全体の「窓口相談」に対する評価については、「①相談までの待ち時間」を除くすべての評価項目で満足度が50%を下回っている。相対的に満足度の低い「②相談場所の雰囲気・居心地」「⑤相談員の説明のわかりやすさ」について改善度を見ると、それぞれ全体の32.7% 33.9%の回答者が改善したと評価しているものの、他の項目と比較して評価は低い。
- 重点度をみると、最も割合が高いのは「⑥相談の結果（知りたい情報が得られたか）」（29.9%）であり、ついで「⑤相談員の説明のわかりやすさ」（21.6%）となっている。
- この結果から、相対的に満足度及び改善度が低く、重点度の高い「相談員の説明のわかりやすさ」に注力すべきとの方向性が示されている。

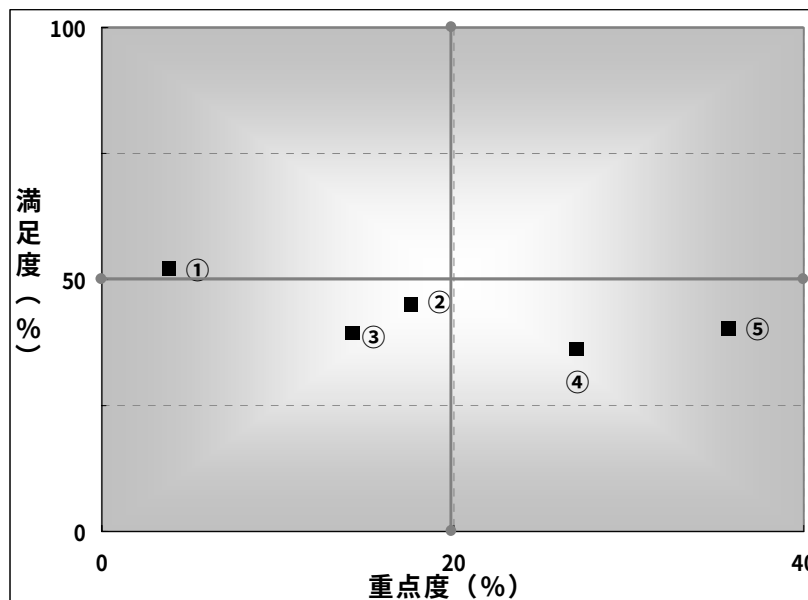


(単数回答、%)

|   |                 | 満足度   |      |      |     | 改善度   |       |       |       | 重点度   |      |
|---|-----------------|-------|------|------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|------|
|   |                 | サンプル数 | N S  | N N  | N D | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった | サンプル数 | %    |
| ① | 相談までの待ち時間       | 717   | 50.9 | 43.8 | 5.3 | 632   | 35.3  | 63.6  | 1.1   | 723   | 5.7  |
| ② | 相談場所の雰囲気・居心地    | 717   | 39.5 | 52.6 | 7.9 | 630   | 32.7  | 64.9  | 2.4   |       | 6.4  |
| ③ | 相談員の応対・態度       | 717   | 46.3 | 46.7 | 7.0 | 629   | 42.0  | 55.3  | 2.7   |       | 18.0 |
| ④ | 相談員の相談内容に対する理解度 | 715   | 43.9 | 50.2 | 5.9 | 629   | 31.8  | 66.6  | 1.6   |       | 16.2 |
| ⑤ | 相談員の説明のわかりやすさ   | 716   | 40.6 | 54.3 | 5.0 | 629   | 33.9  | 64.5  | 1.6   |       | 21.6 |
| ⑥ | 相談の結果           | 717   | 44.6 | 49.5 | 5.9 | 628   | 36.9  | 61.0  | 2.1   |       | 29.9 |

■ 【参考】電話相談の評価（通関業者全体）

- 通関業者全体の「電話相談」に対する評価については、「①電話がつながるまでの時間」を除くすべての評価項目で満足度が50%を下回っている。最も満足度の低い「④相談員の説明のわかりやすさ」について改善度を見ると、全体の32.0%の回答者が良くなったと評価しているが、他の評価項目と比較して評価は低い。
- 一方、重点度を見ると、最も高いのは「⑤相談の結果(知りたい情報が得られたか)」(35.7%)であり、ついで「④相談員の説明のわかりやすさ」(27.0%)となっている。
- この結果から、相対的に満足度及び改善度が低く、重点度の高い「相談員の説明のわかりやすさ」に注力すべきとの方向性が示されている。

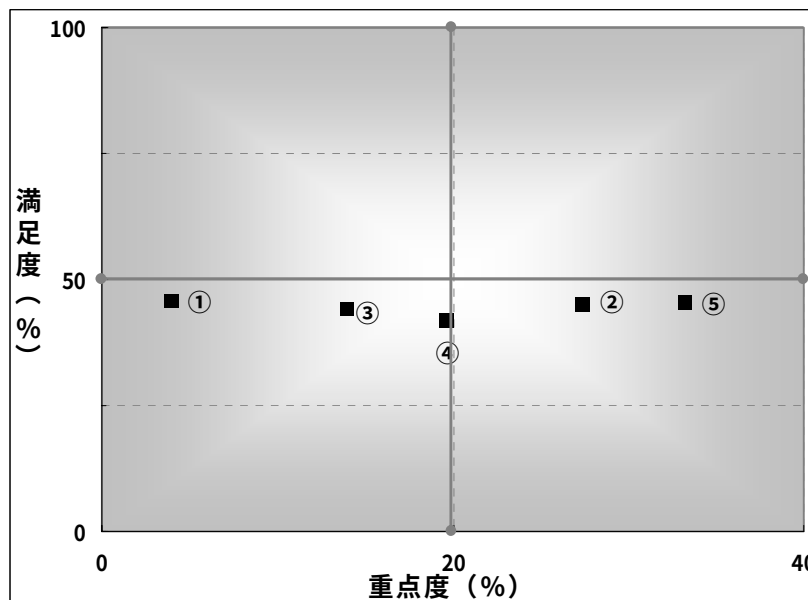


(単数回答、%)

|   |                 | 満足度   |      |      |     | 改善度   |       |       |       | 重点度   |      |
|---|-----------------|-------|------|------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|------|
|   |                 | サンプル数 | N S  | N N  | N D | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった | サンプル数 | %    |
| ① | 電話がつながるまでの時間    | 571   | 52.4 | 44.5 | 3.2 | 473   | 34.9  | 64.9  | 0.2   | 577   | 3.8  |
| ② | 相談員の応対・態度       | 572   | 45.1 | 50.9 | 4.0 | 475   | 39.4  | 58.9  | 1.7   |       | 17.5 |
| ③ | 相談員の相談内容に対する理解度 | 572   | 39.5 | 55.9 | 4.5 | 475   | 32.8  | 66.1  | 1.1   |       | 14.2 |
| ④ | 相談員の説明のわかりやすさ   | 572   | 36.5 | 59.3 | 4.2 | 475   | 32.0  | 67.2  | 0.8   |       | 27.0 |
| ⑤ | 相談の結果           | 570   | 40.4 | 54.2 | 5.4 | 473   | 34.9  | 64.5  | 0.6   |       | 35.7 |

■ 【参考】通関担当者相談の評価（通関業者全体）

- 通関業者全体の「通関担当者相談」に対する評価については、すべての評価項目で、満足度が50%を下回っており、各項目ともほぼ同程度である。また、改善度について見ると「②相談員の応対・態度」は全体の39.0%の回答者が良くなったと評価しており、他と比べて高い評価となっているが、他の項目はほぼ同程度である。
- 重点度を見ると、最も高いのは「⑤相談の結果（知りたい情報が得られたか）」（33.2%）であり、ついで「②相談員の応対・態度」（27.4%）である。
- この結果から、相対的に満足度が低く、重点度の高い「相談の結果（知りたい情報が得られたか）」に注力すべきとの方向性が示されている。



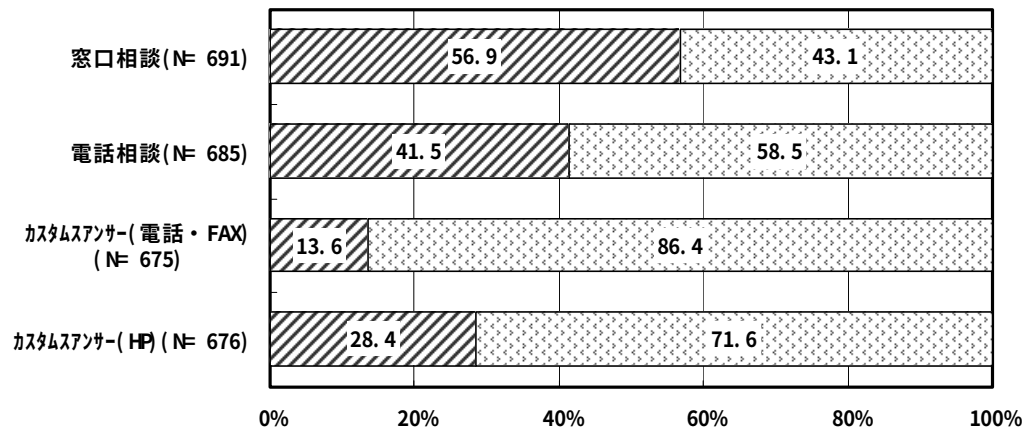
（単数回答、％）

|   |                 | 満足度    |       |       |      | 改善度   |       |       |       | 重点度    |       |
|---|-----------------|--------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
|   |                 | サンプル数  | N S   | N N   | N D  | サンプル数 | 良くなった | 変わらない | 悪くなった | サンプル数  | %     |
| ① | 相談までの待ち時間       | 1, 157 | 46. 2 | 46. 8 | 7. 1 | 948   | 32. 2 | 65. 3 | 2. 5  | 1, 170 | 3. 9  |
| ② | 相談員の応対・態度       | 1, 158 | 45. 4 | 45. 3 | 9. 3 | 947   | 39. 0 | 58. 0 | 3. 1  |        | 27. 4 |
| ③ | 相談員の相談内容に対する理解度 | 1, 155 | 44. 4 | 49. 2 | 6. 4 | 947   | 32. 5 | 65. 0 | 2. 4  |        | 13. 9 |
| ④ | 相談員の説明のわかりやすさ   | 1, 156 | 42. 0 | 51. 3 | 6. 7 | 947   | 32. 7 | 65. 7 | 1. 6  |        | 19. 6 |
| ⑤ | 相談の結果           | 1, 156 | 45. 8 | 47. 1 | 7. 1 | 948   | 35. 1 | 62. 7 | 2. 2  |        | 33. 2 |

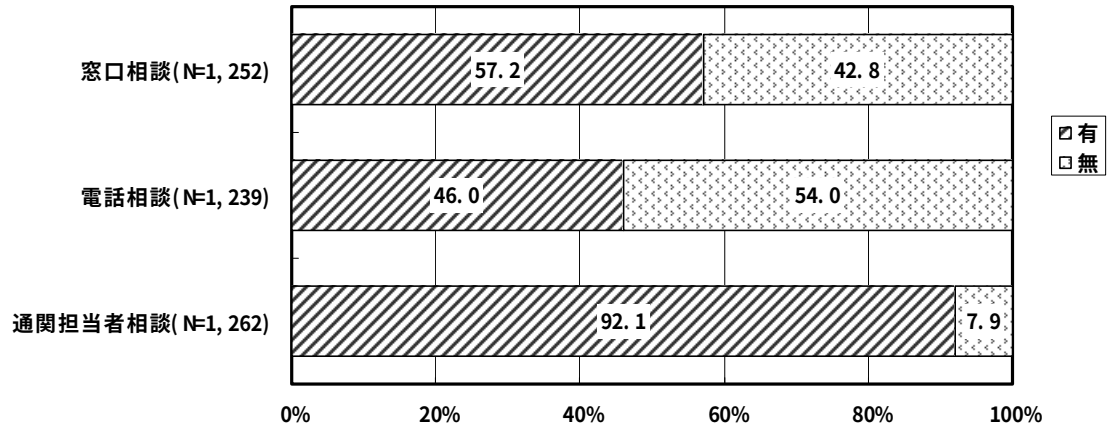
### 3.8 【参考】相談・カスタムスアンサーの利用状況と利用内容

#### ■ 【参考】相談・カスタムスアンサーの利用有無（窓口来訪者・輸出入者）

- 相談・カスタムスアンサーの利用有無を見ると、「窓口相談」「電話相談」の利用状況については、窓口来訪者・輸出入者と通関業者全体でほぼ同様の傾向を示している。
- 窓口来訪者・輸出入者による「カスタムスアンサー」の利用状況については、税関ホームページによるものの利用率が28.4% 電話・FAXによるものの利用率は13.6%と、「電話相談」「窓口相談」と比べて利用率はそれほど高くない。
- 通関業者全体による「通関担当者相談」の利用状況については、全体の92.1%が利用している。

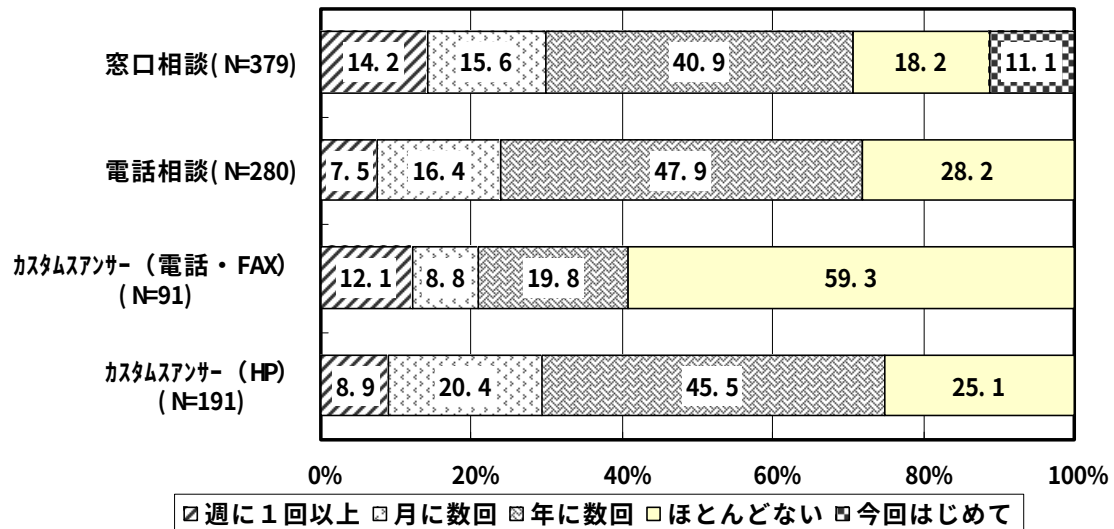


■ 【参考】相談の利用有無（通関業者全体）



■ 【参考】相談・カスタムスアンサーの利用頻度（窓口来訪者・輸出入者）

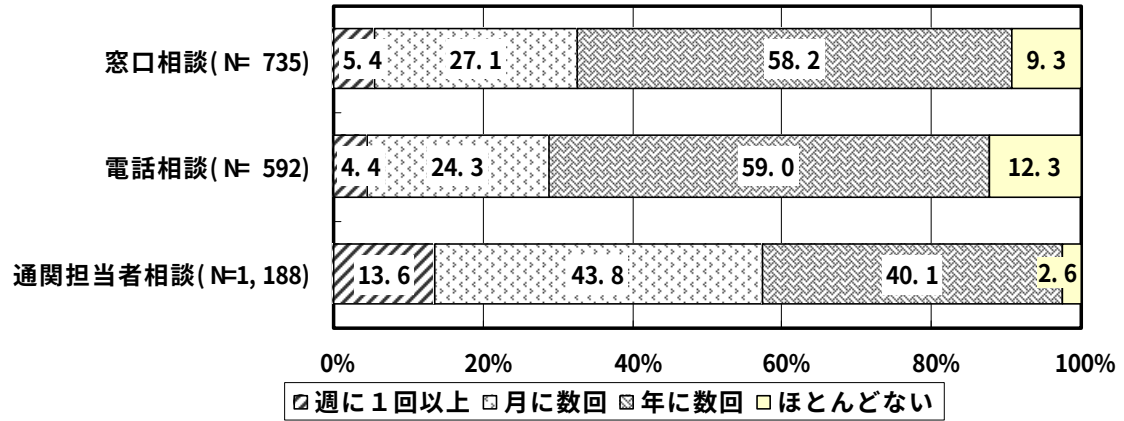
- 窓口来訪者・輸出入者の利用頻度を見ると、「カスタムスアンサー（電話・FAX）」を除くと、「年に数回」の占める割合が最も高い。
- 通関業者全体についても同様に、「年に数回」の占める割合が最も高い。



注）窓口相談以外は「今回はじめて」に該当する選択肢は用意されていない



■ 【参考】相談の利用頻度（通関業者全体）



(参考)

## ■ 税関相談へのアドバイスの主なもの（通関業者（海上貨物））

| 電話や相談までにかかる時間                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口で対応に出てくるのが非常に遅いので改善して頂きたい。</li> <li>銀行のロビーのような番号札で対応してはどうか。</li> <li>電話相談の場合であるが、税関の電話は通話中のことが多く、解消を図って頂きたい。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| 相談場所の雰囲気や居心地                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>より相談しやすい雰囲気作りをお願いしたい。</li> <li>他の来訪者の方々の目に触れない場所があると良い。</li> <li>相談内容による窓口一覧表があれば、スムーズになる。</li> <li>税関への相談は、会社としての考え方をひとつにまとめて、社内で検討してくるよう言われており、昔のように気軽に相談できない雰囲気がある。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| 相談員の対応・態度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>通関等に対する知識の薄い人への対応を改善して頂きたい。</li> <li>通関現場部門の商品知識不足と対応、態度の改善が求められる。</li> <li>法規制の枠の中で、いかに適正、迅速化が図られるか、通関士とは良きパートナーであるとの意識醸成を望む。</li> <li>到着前貨物は相談官へ、到着後の貨物は通関担当者へと、たらい回しされるのは止めて頂きたい。</li> <li>通関場所が、相談に行ったところと違う場合でも対応して頂きたい。</li> <li>回答が複数になる場合は、それを全部教えるような指導態度が望まれる。</li> <li>平等で公平な立場に立って対応して頂きたい。</li> <li>問題が複雑だから相談しているのに、結論をあいまいにするのは解決になっていない。</li> </ul>                 |  |  |
| 相談内容に対する理解度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>担当部門に専門官を配置する。常に担当部門の書類の流れ（書類時間等）を把握し、的確に対応できる人物を配置すること。</li> <li>税関相談官は、通関業者にとっては一般論が多く、実務的な具体性がなく、知りたい情報が得られることが少ない。</li> <li>引き継ぎがうまくいっていない場合があり、改善して頂きたい。</li> <li>相談員の専門的知識が問われるので、税関業務の全てを経験した人が配置されるべきである。</li> <li>電話相談する時、担当官の所にインターネットに接続されていない端末が有る為、商品説明等に時間がかかるのではないかと</li> </ul>                                                                                      |  |  |
| 相談員の説明のわかりやすさ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>わかりやすく説明する事を第一に取り組んで頂きたい。</li> <li>結論のみの回答ではなく、できる限り根拠を詳しく示して欲しい。</li> <li>法律の規定に照らし合わせると共に、同様及び類似の案件があればその内容についても説明していただきたい。</li> <li>相談に必要な書類を明確に指示、指導いただきたい。</li> <li>相談にのって戴いた回答の内容を文章でいただきたい。</li> </ul>                                                                                                                                                                       |  |  |
| 相談の結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>一般論ではなく、具体論で答えていただきたい。</li> <li>税関業務の前後の他省庁の業務や物流の流れ等把握した上で、回答、指導等していただきたい。</li> <li>税番についての質問をすることが多いが、詳細な情報を輸入者から得られない場合にパターンを例示して教示頂きたい。</li> <li>原則論のみでなく、時代の流れに対応した運用の指導をしていただきたい。</li> <li>通関業者は事前教示的な内容が多いため、通関相当の見解を望んでいる。今後も通関担当への相談を充実していただきたい。</li> <li>相談官と各税関窓口担当者の見解が異なる場合がある。</li> <li>相談官は名前を明解にいただきたい。</li> <li>相談をしても、どう対応すればよいのか結果を適確に教えていただけないことがある。</li> </ul> |  |  |
| 回答までの時間                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>現在わかっている条件に限定してよいから、早い回答がいただきたい。</li> <li>事柄によって即答できない場合には回答期限を明確に伝え、税関側から積極的に回答を伝えるようにして頂きたい。</li> <li>相談官一人では判断ができないような相談内容が寄せられた時は、なるべく別の相談官等が補佐し、スムーズに適確な情報、回答が得られるよう柔軟に対応して頂きたい。</li> <li>相談の答えがなるべく早く出るようにして頂きたい。追加の説明や資料が必要なら早くそれを指示してほしい。</li> <li>他部門とまたがる相談の場合、その場で他部門と連絡を取り、早く結論を出して頂きたい。</li> </ul>                                                                     |  |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>カスタムスアンサー・ホームページについて</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>具体的な手続（処理方法、記載要領等）についての Q&amp;A の充実。</li> <li>次期 NACCS の様に変更しなければいけない項目について、新しい情報を知らせて頂きたい。</li> <li>相談内容で公開できるものをホームページで公開して頂きたい。</li> </ul>                                                                                            |  |
| <b>新しい相談チャンネル</b>                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail での相談の強化。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                               |  |
| <b>人員・体制に関する内容</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>外出等で担当者が不在の際は、何時に戻るかを他の職員の方が把握するようにして頂きたい。</li> <li>相談官の配置について、法令、税表分類等といった専門的に人員を配置して頂きたい。</li> <li>地方にある為、各税関支署の相談業務を強化願いたい。</li> <li>各支署、出張所にも相談官及び特審官を配置した方がよい。</li> <li>担当者が忙しい場合は要件だけ伝え、後で都合の良い時間に再訪するよう指示をする等工夫して頂きたい。</li> </ul> |  |
| <b>その他</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>5、6年前と比べ著しく改善されていると思われますので、今度もこの感じで改善して頂きたい。</li> <li>税関の相談業務の在ることを、あらゆる機会に PR することが必要である。</li> </ul>                                                                                                                                    |  |

■ 税関相談へのアドバイスの主なもの（通関業者（航空貨物））

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <b>相談場所の雰囲気や居心地</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>忙しい曜日でも気軽に相談できるような雰囲気作りをしていただきたい。</li> <li>話しやすい雰囲気と協力的な態度が表に出ることで双方により納得の行く通関手続きが可能になると思う。</li> </ul>                                                                                                                                                                                       |  |  |
| <b>相談員の対応・態度</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>相談員の対応、態度で通関業者の話しやすさが変わるので、今後も対応の改善を求めたい。</li> <li>「実際に現物を見ないと分からない」と電話相談のときに言われることが多いが、もう少し柔軟な対応をお願いしたい。</li> <li>日常の通関業務の中で分類の解釈の齟齬が発生した場合、相談官と業者と税関が一体となり問題解決にあたりたい。相談を待つのではなく積極的に業者と連携を図ることで、業者の中で、税関に対する信頼感や親近感がより醸成され、相談しやすくなるのではないかな。</li> <li>いわゆる「たらい回し」のようになる事は避けて頂きたい。</li> </ul> |  |  |
| <b>相談内容に対する理解度</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>定期異動による担当者の知識の差を無くす必要がある。</li> <li>相談業務とはいえ、その内容は多岐に及ぶため、十分な力量を兼ね備えた人、柔軟な発想力を持った人の配置を希望する。</li> </ul>                                                                                                                                                                                        |  |  |
| <b>相談員の説明のわかりやすさ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>相談の結論を分かりやすく示して頂きたい。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |

|                                                                                                                                                 |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <b>相談の結果</b>                                                                                                                                    |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>曖昧な問題点を明確にして、今後の通関業務のために、はっきりとした解決を出して頂きたい。</li> <li>税関見解が申告官署によって違う場合が多々あるが、なるべく統一見解として頂きたい。</li> </ul> |  |  |
| <b>新しい相談チャネル</b>                                                                                                                                |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>一般的な相談業務であればインターネット利用でも充分可能だと思われるため、インターネットを活用した相談業務を充実して頂きたい。</li> </ul>                                |  |  |
| <b>人員・体制に関する内容</b>                                                                                                                              |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>分野別の相談窓口の設置や、分野別に交代制を設けるなどを検討して頂きたい。</li> </ul>                                                          |  |  |
| <b>その他</b>                                                                                                                                      |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>相談事自体他省庁がらみの案件が多いので、パンフレットを充実させた方が良い。</li> </ul>                                                         |  |  |