

## 第3章

### 輸出入通関手続に関する利用者アンケート調査結果

1	調査の概要	45
1.1	実施方法	45
1.2	配布・回収状況	45
1.3	政策評価での活用	45
1.4	回答者属性	45
2	調査結果の概要	46
2.1	業績指標 5-3-2 『輸出入通関における利用者満足度』の評価結果について	46
2.2	参考・モニタリング指標 5-3-11 『輸出入通関制度の認知度』の評価結果について	46
2.3	「輸出入手続」の評価結果について	46
2.4	「輸出手続」の評価結果について	46
2.5	「輸入手続」の評価結果について	46
3	調査結果	47
3.1	業績指標 5-3-2 『輸出入通関における利用者満足度』の評価結果	47
3.2	業績指標 5-3-2 『輸出入通関における利用者満足度』に関する分析（税関職員の対応）	50
3.3	業績指標 5-3-2 『輸出入通関における利用者満足度』に関する分析（制度の使い勝手）	54
3.4	参考・モニタリング指標 5-3-11 『輸出入通関制度の認知度』の評価結果	66
3.5	「輸出入手続」の評価結果	70
3.6	「輸出手続」の評価結果	74
3.7	「輸入手続」の評価結果	76
3.8	【参考】現在の輸出入通関についての感想	78

## 1 調査の概要

### 1.1 実施方法

アンケート対象者	実施期間	配布方法	回収方法
通関業者（海上貨物）	平成 18 年 12 月	郵送配布	郵送回収
通関業者（航空貨物）	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

アンケート対象者	配布数	回収数	回収率
通関業者（海上貨物）	1,359	1,066	78.4%
通関業者（航空貨物）	295	229	77.6%
輸出入者	836	465	55.6%

注）今年度と昨年度の配布数・回収数を比べると、通関業者（海上貨物／航空貨物）については、配布数・回収数ともに、ほぼ同数だが、輸出入者については、配布数・回収数ともに増加している。

### 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、輸出入通関手続に関する利用者の満足度・認知度を測定する。具体的には、上記アンケート対象者のうち、「通関業者（海上貨物）」「通関業者（航空貨物）」「輸出入者」による『輸出入通関における利用者満足度』を業績指標 5-3- とし、「輸出入者」による『輸出入通関制度の認知度』を参考・モニタリング指標 5-3- とする。

#### 政策目標 5-3 税関手続における利用者の利便性の向上

##### 業績指標 5-3- 『輸出入通関における利用者満足度』

- ・通関業者全体による「税関の利用者の利便性」の評価（7段階評価中、上位2層の占める割合）
- ・輸出入者 による「税関の利用者の利便性」の評価（7段階評価中、上位2層の占める割合）

通関業者全体とは、通関業者（海上貨物）と通関業者（航空貨物）の合計を意味する。

##### 参考・モニタリング指標 5-3- 『輸出入通関制度の認知度』

- ・輸出入者による「税関が行っている各種制度・システムの認知度」

### 1.4 回答者属性

	サンプル数	輸出・輸入双方	輸出のみ	輸入のみ
通関業者全体	1,269	85.7	3.9	10.5
海上貨物通関業者用	1,050	87.0	2.5	10.6
航空貨物通関業者用	219	79.5	10.5	10.0
輸出入者	375	85.1	7.5	7.5

注1）輸出入通関手続の経験（過去1年程度）。単数回答、%

注2）回答者属性のサンプル数は、回収数から無回答を除いた数。

## 2 調査結果の概要

### 2.1 業績指標 5-3- 『輸出入通関における利用者満足度』の評価結果について

- 通関業者全体の満足者層（NS層）は **29.5%**、輸出入者の満足度は **19.0%**と、それぞれ昨年度の実績を 3.5%ポイント、5.5%ポイント下回る結果となった。

### 2.2 参考・モニタリング指標 5-3- 『輸出入通関制度の認知度』の評価結果について

- 全 10 種類の制度・システムのうち、いずれも**昨年度の実績を 1~5%ポイント下回る**結果となった。取り分け、「包括事前審査制度（輸出）」の認知度は昨年度に比べて 6.1%ポイント減少している。ただし、「執務時間外における通関体制の整備」の認知度は 8 割強（88.1%）の高水準を維持している。

### 2.3 「輸出手続」の評価結果について

- 「輸出手続」「輸入手続」別に満足度・改善度・重点度を比較すると、通関業者全体・輸出入者ともに「輸入手続」の方が、「輸出手続」に比べて満足度・改善度が 1~4%ポイント低く、かつ重点度については全体の 4 分の 3 の回答者が重要であると回答した。

### 2.4 「輸出手続」の評価結果について

- 通関業者全体、輸出入者ともに、「回答・判断のばらつきの無さ」についての満足度・改善度が相対的に低く、かつ全体の 5 割弱の回答者が今後重点的に取り組むべき事項としている。他に、「回答・判断のわかりやすさ」についても、通関業者全体、輸出入者ともに、3 割弱の回答者が今後重点的に取り組むべき事項としている。

### 2.5 「輸入手続」の評価結果について

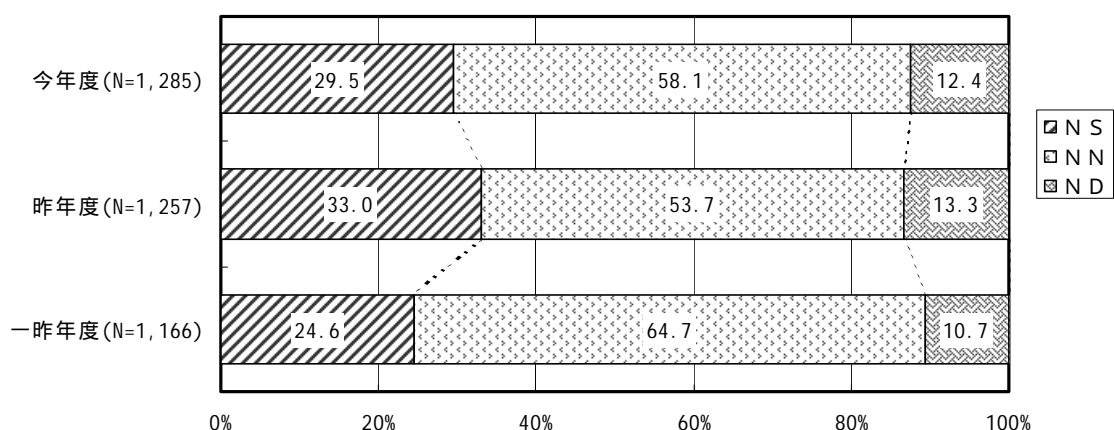
- 前述の輸出手続と同様、「回答・判断のばらつきの無さ」についての満足度・改善度が相対的に低く、かつ 5 割弱の回答者が、今後重点的に取り組むべき事項として、「回答・判断のばらつきの無さ」を挙げている。

### 3 調査結果

#### 3.1 業績指標 5-3- 『輸出入通関における利用者満足度』の評価結果

輸出入通関における利用者満足度（通関業者全体）

- 通関業者全体の『輸出入通関における利用者満足度』について、今年度は満足者層（NS層）が29.5%と、一昨年度（24.6%）の実績を上回るものの、昨年度（33.0%）の実績を下回る結果となった。
- 一方、不満足者層（ND層）は12.4%と、昨年度（13.3%）より減少している。



（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	1,285	3.7	25.8	35.2	23.0	9.4	2.4	0.5	462	29.9	67.7	2.4
昨年度	1,257	3.4	29.6	32.5	21.2	10.6	2.1	0.6	545	28.4	67.2	4.4
一昨年度	1,166	2.2	22.4	38.9	25.8	7.8	2.7	0.2				

注）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」

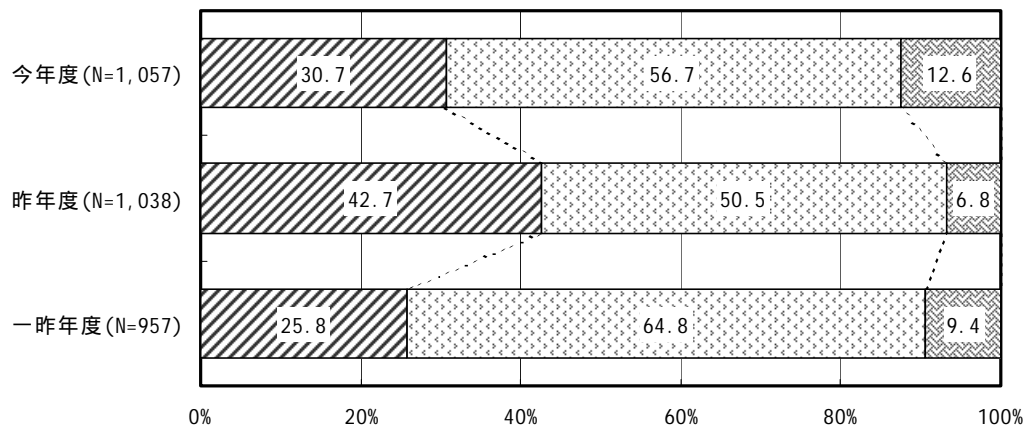
「変わらない」＝「やや良い」＋「どちらともいえない」

「悪くなった」＝「やや悪い」＋「悪い」＋「大変悪い」

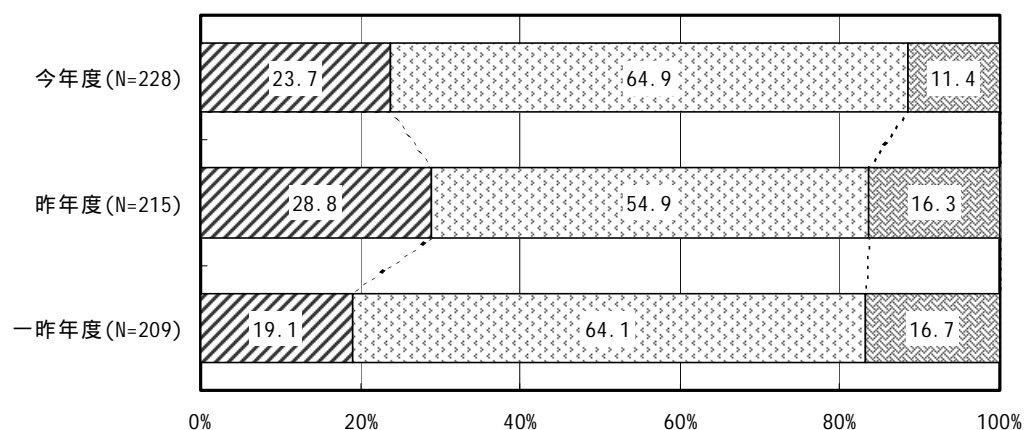
輸出入通関における利用者満足度（海上貨物・航空貨物）

- 通関業者（海上貨物）の『輸出入通関における利用者満足度』について、今年度は満足者層（NS層）が30.7%と、一昨年度（25.8%）の実績を上回るものの、昨年度（42.7%）の実績を下回る結果となった。
- また、通関業者（航空貨物）の『輸出入通関における利用者満足度』についても、今年度は満足者層（NS層）が23.7%と、一昨年度（19.1%）の実績を上回るものの、昨年度（28.8%）の実績を下回る結果となった。

（海上貨物）

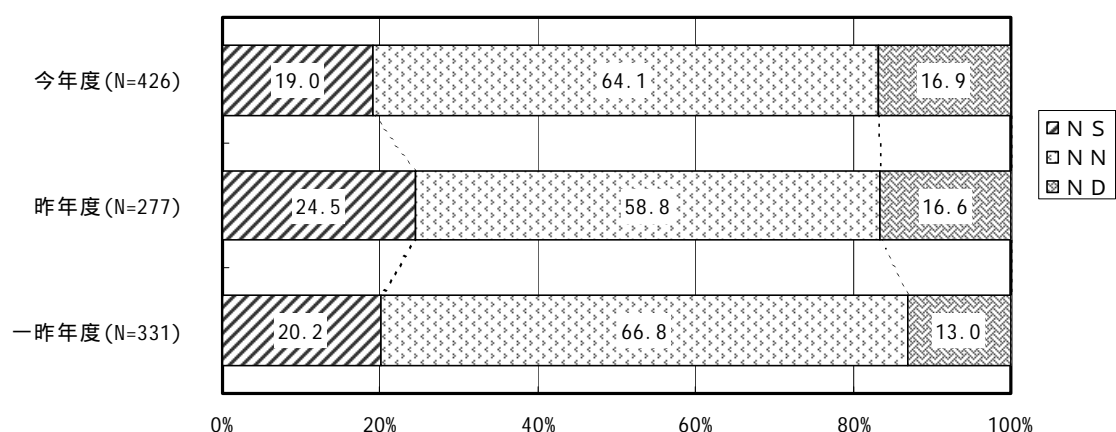


（航空貨物）



輸出入通関における利用者満足度（輸出入者）

- 輸出入者の『輸出入通関における利用者満足度』について、今年度は満足者層（NS 層）が 19.0%と、昨年度（24.5%）、一昨年度（20.2%）の実績を下回る結果となった。
- 一方、不満足者層（ND 層）も 16.9%存在しており、昨年度（16.6%）、一昨年度（13.0%）から拡大している。



（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	426	1.2	17.8	29.8	34.3	12.9	3.5	0.5	326	20.2	77.6	2.1
昨年度	277	2.5	22.0	28.5	30.3	13.0	3.2	0.4	109	21.1	77.1	1.8
一昨年度	331	1.8	18.4	35.3	31.4	10.3	2.4	0.3				

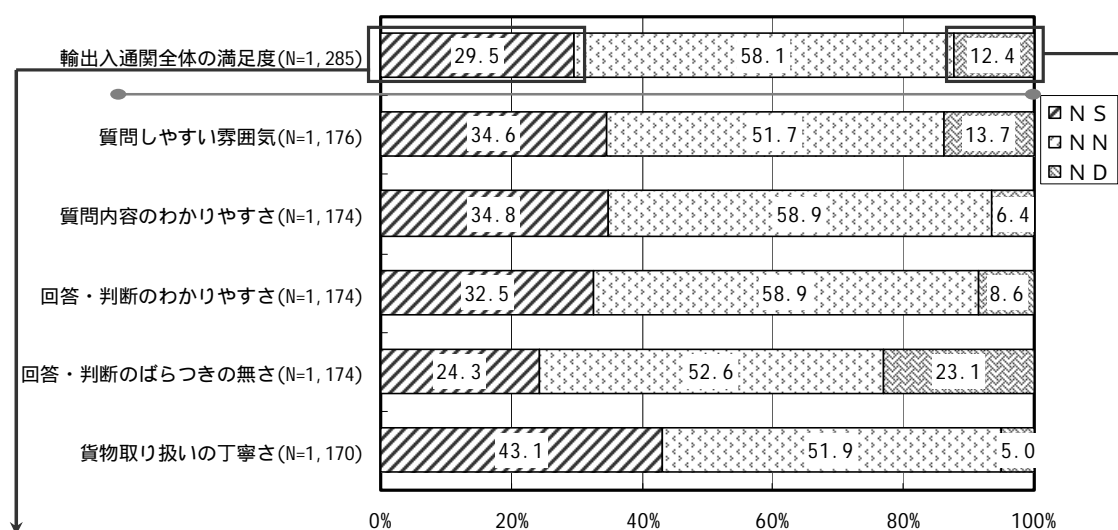
- 次節以降では、満足者層が減少していることの要因を整理すべく、『輸出入通関における利用者満足度』の満足者層（NS 層）と不満足者層（ND 層）について、「税関職員の対応（要素別評価項目）」「各種制度の使い勝手」の観点から分析を行っている。

注）調査票において、『輸出入通関における利用者満足度』は、「税関職員の対応や各種制度等“利用者の利便性”という観点から、現在の税関の取組み（輸出入通関に関するもの）についての評価したもの」と説明されている。そのため、『輸出入通関における利用者満足度』を「税関職員の対応」と「各種制度」にブレイクダウンして分析を行った。

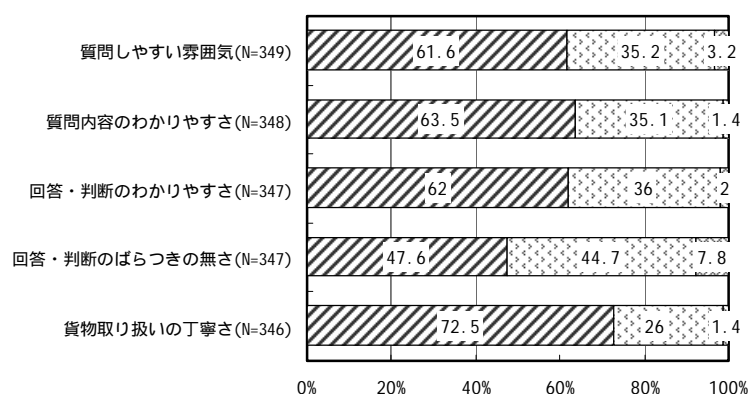
### 3.2 業績指標 5-3-2 『輸出入通関における利用者満足度』に関する分析（税関職員の対応） < 輸出通関 >

満足者層・不満足者層における税関職員の対応に関する満足度（通関業者全体）

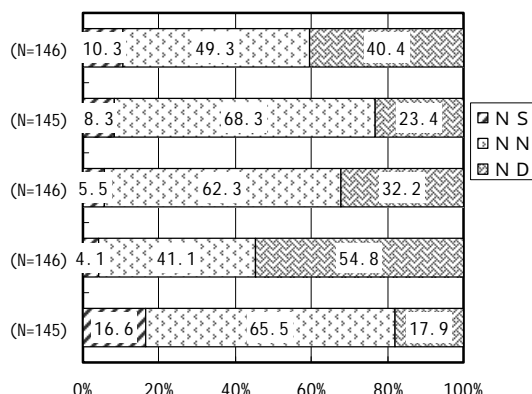
- 通関業者全体における、要素別の満足度（輸出通関における税関職員の対応に関する満足度）を見ると、特に「回答・判断のばらつきの無さ」について満足者層（24.3%）の割合が低く、不満足者層（23.1%）の割合が高いことが分かる。
- さらに、満足者層（NS層）と不満足者層（ND層）について、要素別の満足度を見ると、【満足者層】であっても、「回答・判断のばらつきの無さ」について44.7%が不満足と回答しており、更に、【不満足者層】を見ると、「回答・判断のばらつきの無さ」について、回答者の5割超が不満足と回答している。



#### 【満足者層】



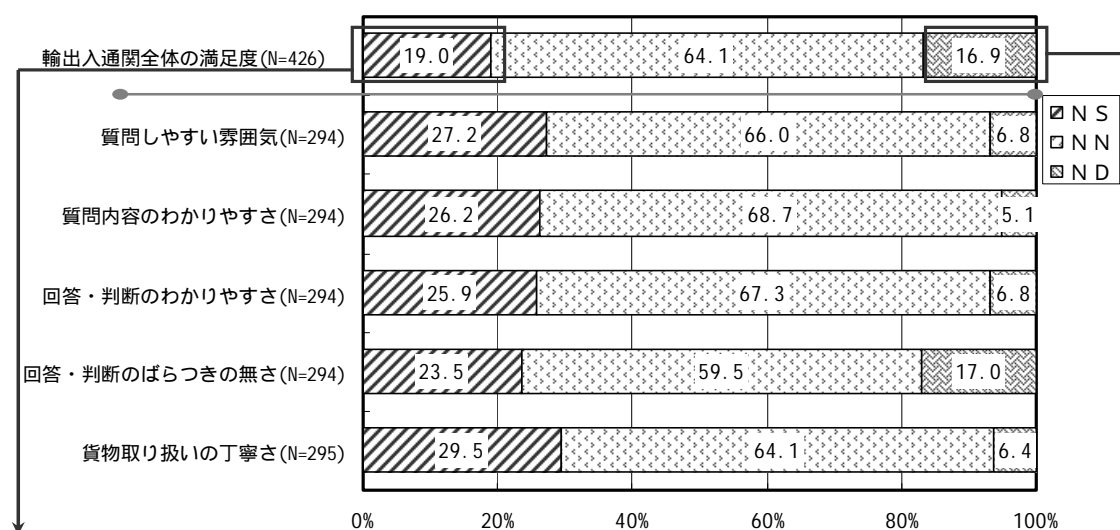
#### 【不満足者層】



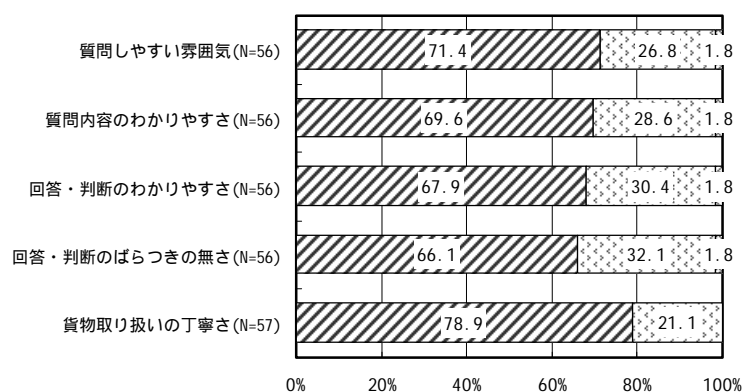
注）要素別の満足度は輸出通関に関する満足度である。次項も同様。

満足者層・不満足者層における税関職員の対応に関する満足度（輸出入者）

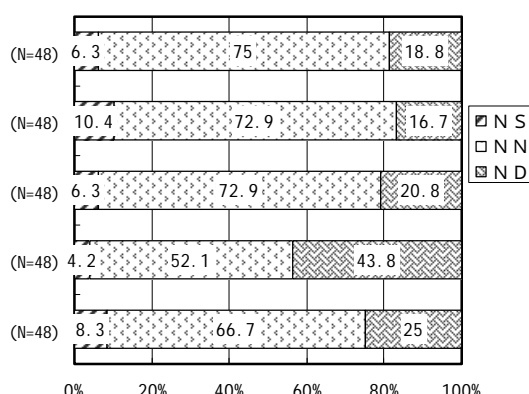
- 輸出入者における、要素別の満足度（輸出通関における税関職員の対応に関する満足度）を見ると、全ての要素について、回答者の3割弱が満足と回答しているが、「回答・判断のばらつきの無さ」については、不満足者層（17.0%）の割合が高いことが分かる。
- さらに、満足者層（NS層）と不満足者層（ND層）について、要素別の満足度を見ると、【満足者層】は、全ての要素について、回答者の6～7割が満足と回答している。他方で、【不満足者層】を見ると、「回答・判断のばらつきの無さ」（43.8%）、「貨物取り扱いの丁寧さ」（25.0%）の不満足度が高い傾向にある。



【満足者層】



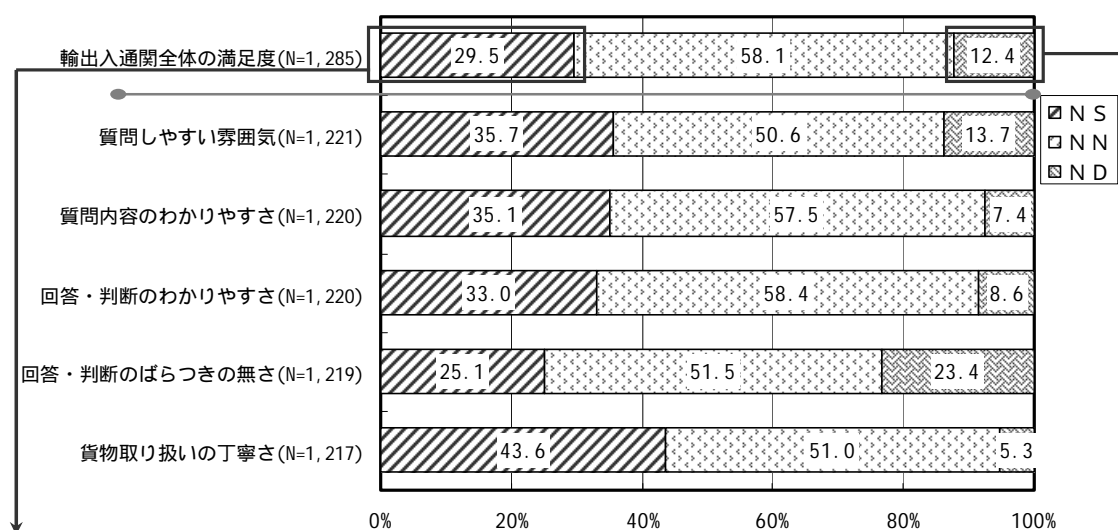
【不満足者層】



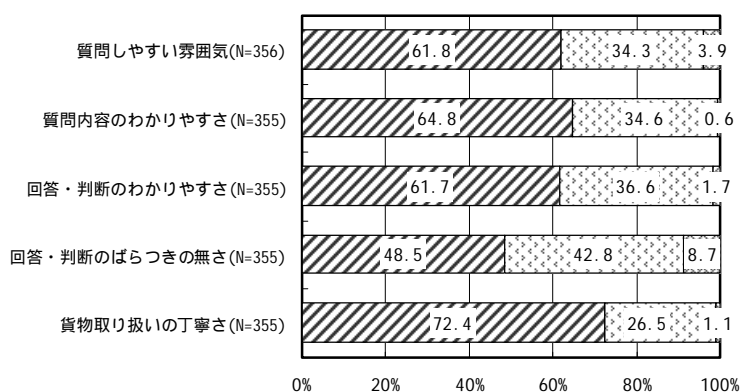
< 輸入通関 >

満足者層・不満足者層における税関職員の対応に関する満足度（通関業者全体）

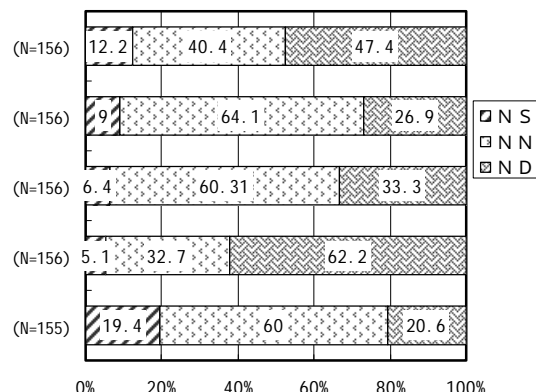
- 通関業者全体における、要素別の満足度（輸入通関における税関職員の対応に関する満足度）を見ると、輸出通関手続と同様、取り分け「回答・判断のばらつきの無さ」の満足者層（25.1％）の割合が低く、不満足者層（23.4％）の割合が高いことが分かる。
- さらに、満足者層（NS 層）と不満足者層（ND 層）について、要素別の満足度を見ると、【満足者層】は、「回答・判断のばらつきの無さ」を除く全ての要素について、回答者の6～7割が満足と回答している。他方で、【不満足者層】を見ると、「回答・判断のばらつきの無さ」について、回答者の6割強が不満足と回答している。



【満足者層】



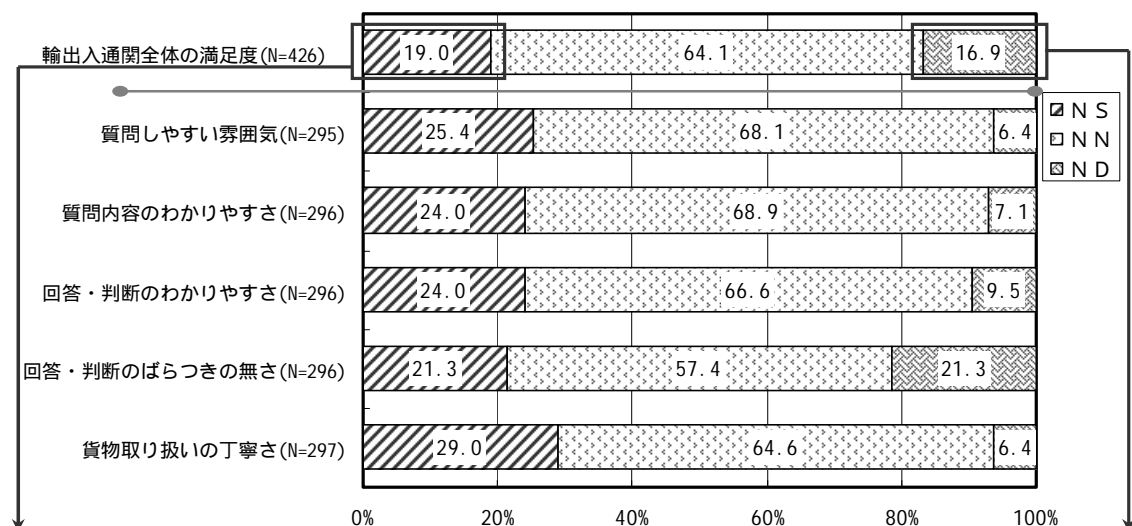
【不満足者層】



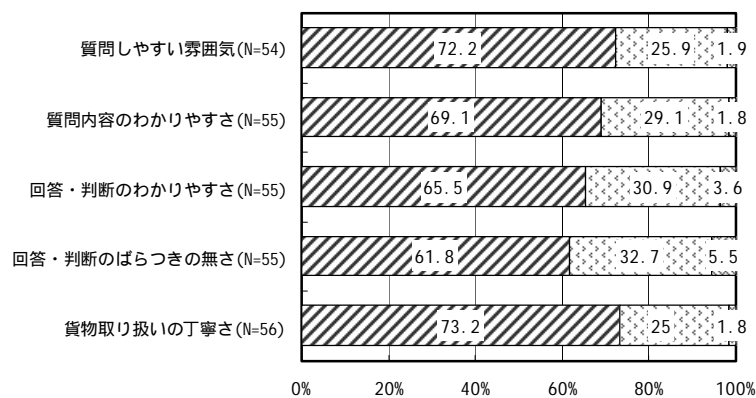
注）要素別の満足度は輸入通関に関する満足度である。次項も同様。

満足者層・不満足者層における税関職員の対応に関する満足度（輸出入者）

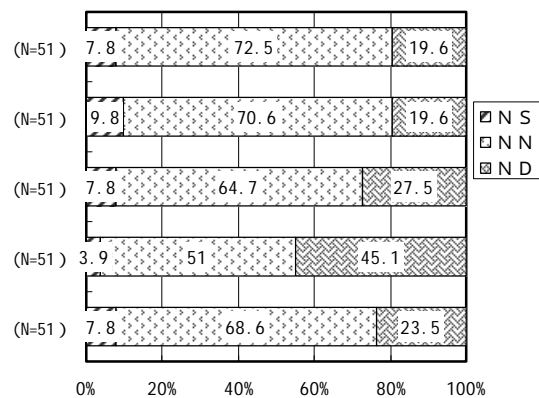
- 輸出入者における、要素別の満足度（輸入通関における税関職員の対応に関する満足度）を見ると、全ての要素について、回答者の3割弱が満足と回答しているが、「回答・判断のばらつきの無さ」については、不満足者層（21.3%）の割合が高いことが分かる。
- さらに、満足者層（NS層）と不満足者層（ND層）について、要素別の満足度を見ると、【満足者層】は、全ての要素について、回答者の6～7割が満足と回答している。他方で、【不満足者層】を見ると、「回答・判断のばらつきの無さ」について、回答者の4割強が不満足と回答している。また、「回答・判断のわかりやすさ」「貨物取り扱いの丁寧さ」についても、回答者の3割弱が不満足と回答している。



【満足者層】



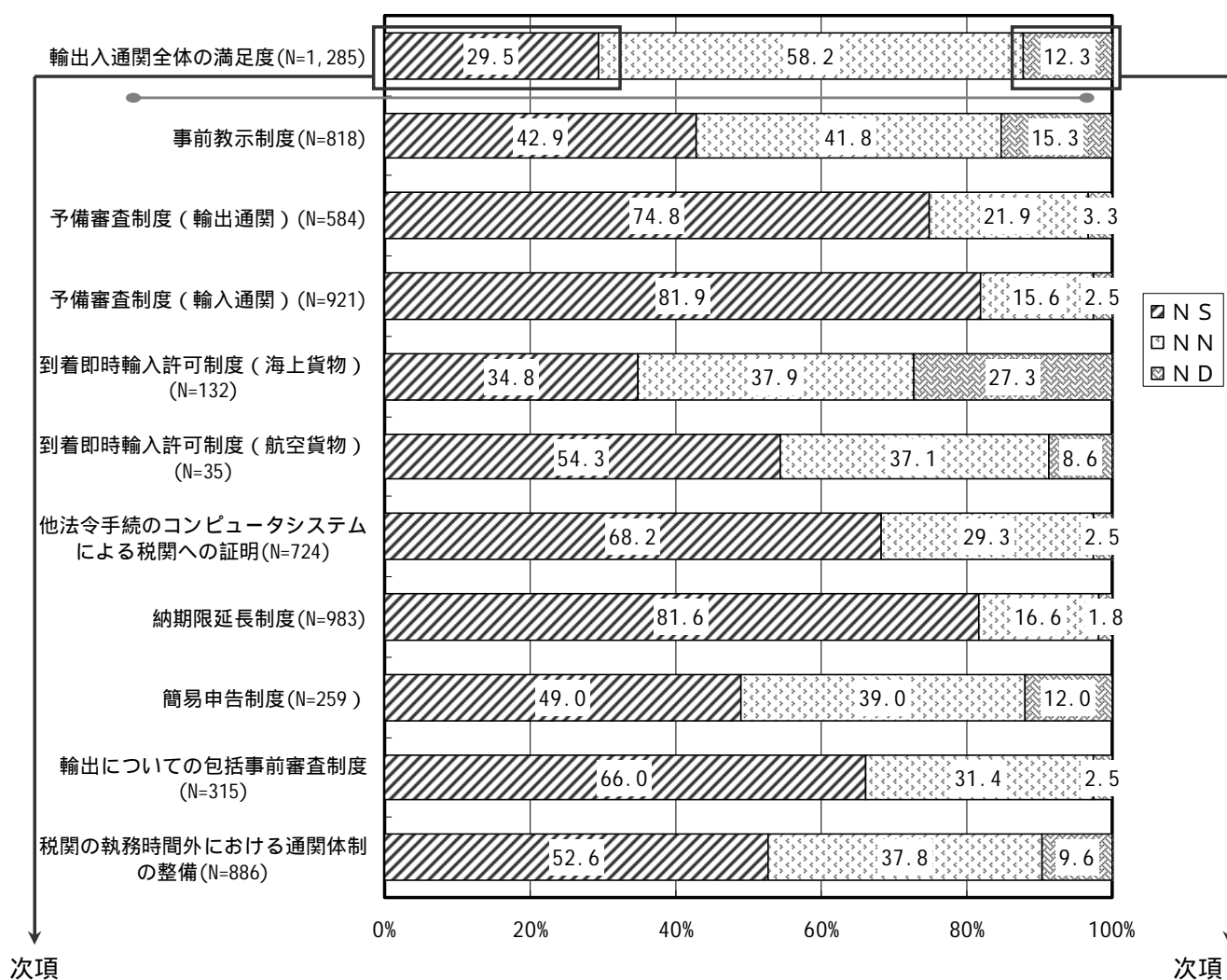
【不満足者層】



### 3.3 業績指標 5-3-2 『輸出入通関における利用者満足度』に関する分析（制度の使い勝手）

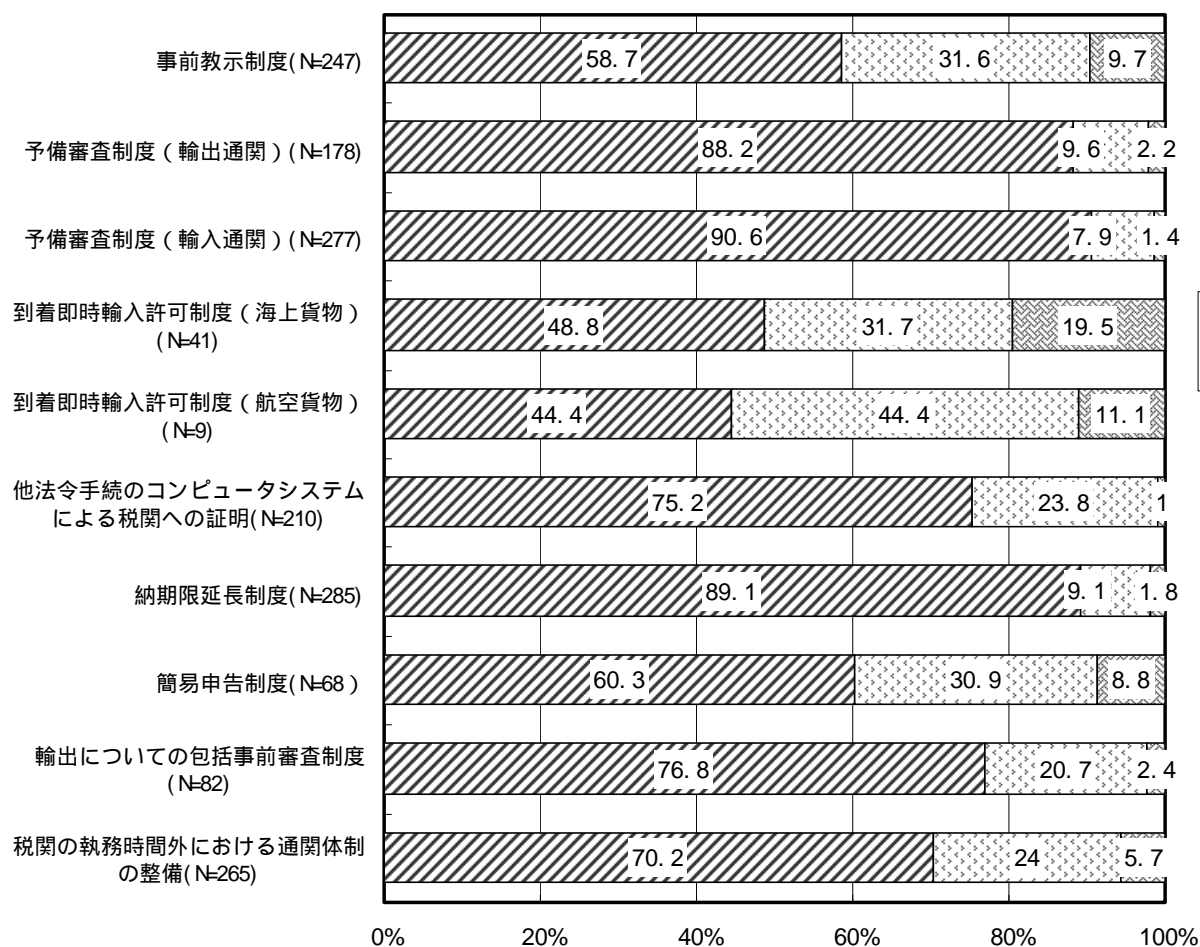
満足者層・不満足者層における制度の使い勝手（通関業者全体のうち制度利用者）

- 通関業者全体における、要素別の満足度（制度の使い勝手）を見ると、「予備審査制度（輸入通関）」（81.9％）、「納期限延長制度」（81.6％）の満足者層の割合が8割を超えている。
- 他方で、「事前教示制度」（42.9％）、「到着即時輸入許可制度（海上貨物）」（34.8％）、「簡易申告制度」（49.0％）の満足者層の割合は、半数を下回っており、不満足者層の割合も相対的に高くなっている。



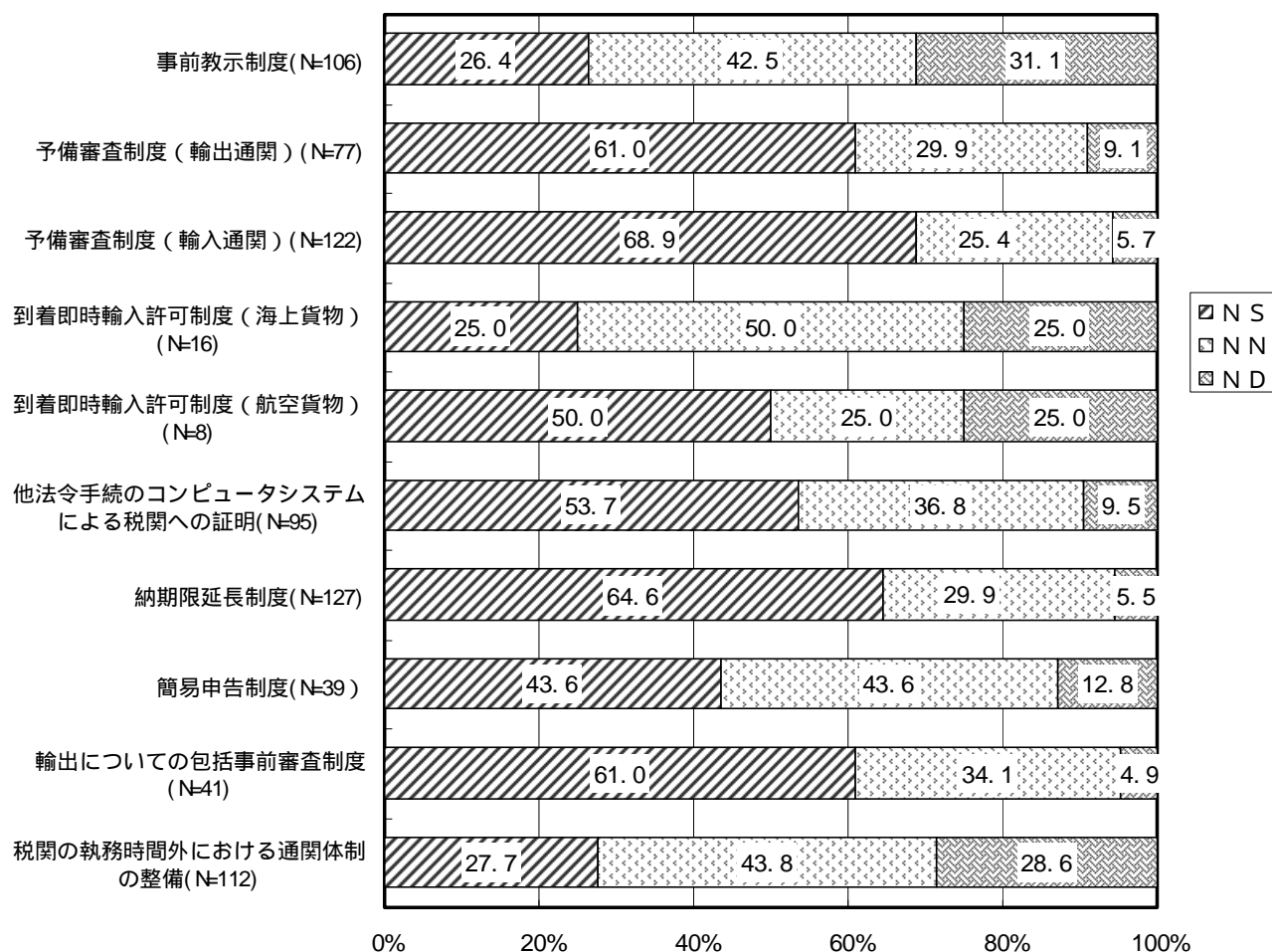
【満足者層】(満足者層のうち制度利用者)

- 『輸出入通関に対する利用者満足度』の満足者層(NS層)について、要素別の満足度(制度の使い勝手)を見ると、「予備審査制度(輸出通関)」「予備審査制度(輸入通関)」「納期限延長制度」について、回答者の8~9割が満足と回答している。
- 他方で、「到着即時輸入許可制度(海上貨物)」「到着即時輸入許可制度(航空貨物)」については、【満足者層】においても、相対的に満足度が低い傾向にある。



【不満足者層】(不満足者層のうち制度利用者)

- 『輸出入通関に対する利用者満足度』の不満足者層（ND層）について、要素別の満足度（制度の使い勝手）を見ると、「事前教示制度」「到着即時輸入許可制度（海上貨物）」「到着即時輸入許可制度（航空貨物）」「税関の執務外における通関体制の整備」について、回答者の約3割が不満足と回答している。
- 他方で、「予備審査制度（輸出通関）」「予備審査制度（輸入通関）」「納期限延長制度」については、【不満足者層】においても、満足度が6割強と、相対的に満足度が高い傾向にある。



(参考)

## 利用しにくい理由の主なもの（通関業者全体）

満足者層からのコメント	中間層からのコメント	不満足者層等からのコメント
<b>事前教示制度</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>回答まで時間がかかる。</li> <li>窓口が少ない。</li> <li>時間の制約上、資料やサンプルを揃えるのが難しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>回答までに時間がかかる。</li> <li>質問事項が細かい。</li> <li>記入方法が難しい。</li> <li>窓口が本関のみである。</li> <li>見本の提出を求められても荷主から見本の入手が困難である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>回答までに時間がかかる。</li> <li>多くの質問や提出書類を必要とし、時間と手間がかかる。</li> <li>相談官が不親切である。</li> <li>メール、電話での相談の際情報が不十分である。</li> </ul>
<b>予備審査制度（輸出）</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>訂正が生じた際の処理方法が複雑である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>倉庫側との情報連携がうまくいかない。</li> <li>個数、荷姿、重量、容積が確定しないので利用できない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>書類を揃えることが難しい。</li> </ul>
<b>予備審査制度（輸入）</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>本関のみしか受け付けてもらえない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>手続きが複雑である。</li> <li>予備審査後の変更等が多く、本申告の際、訂正等にかえて時間がかかり、メリットが少ない。</li> <li>制度を利用する程、急な通関がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>部門が変わると、全て最初から説明する必要が生じる。</li> </ul>
<b>到着即時輸入許可制度（海上貨物）</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ヤードの対応が未確定なため、実効性が不安定である。</li> <li>訂正があると面倒である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>船会社、ヤードの協力が必要。</li> <li>手続が煩雑である。</li> <li>船社手続の関係などで申告のタイミングがむずかしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ヤードの協力が得られにくい。</li> <li>保税NACCSの入力項目が多く手間がかかる。</li> </ul>
<b>到着即時輸入許可制度（航空貨物）</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>到着地、発着コードが一致しないことがあり、通常申告でも時間差がない。</li> </ul>
<b>他法令手続のコンピュータシステムによる税関への証明</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>インターネットでアクセスできない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>手続が煩雑である。</li> <li>保管時間が短い。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂正が面倒である。</li> </ul>
<b>納期限延長制度</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>担保を積まなくてはならない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>納付書を直接輸入者へ送ってほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>書類作成が煩雑である。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> </ul>
<b>簡易申告制度</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>手間がかかる。煩雑である。</li> <li>貨物引取申告と納税申告という2回の手続きになり、管理が難しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>貨物引取申告と納税申告という2回の手続きになり、管理が難しい。</li> <li>あまりメリットを感じない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>納税までの手続が煩雑である。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> </ul>
<b>包括事前審査制度（輸出）</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>手続が煩雑である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>手続が煩雑である。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>荷主からの要請がない。</li> </ul>
<b>執務時間外における通関</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>時間の調整が難しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の対応が良くない。</li> <li>事前の届出が必要である。</li> <li>時間の調整が難しい。</li> <li>待ち時間が長い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>土日は申告官署が変更になる。</li> <li>職員の対応が良くない。</li> </ul>

## 利用したことがない理由の主なもの（通関業者全体）

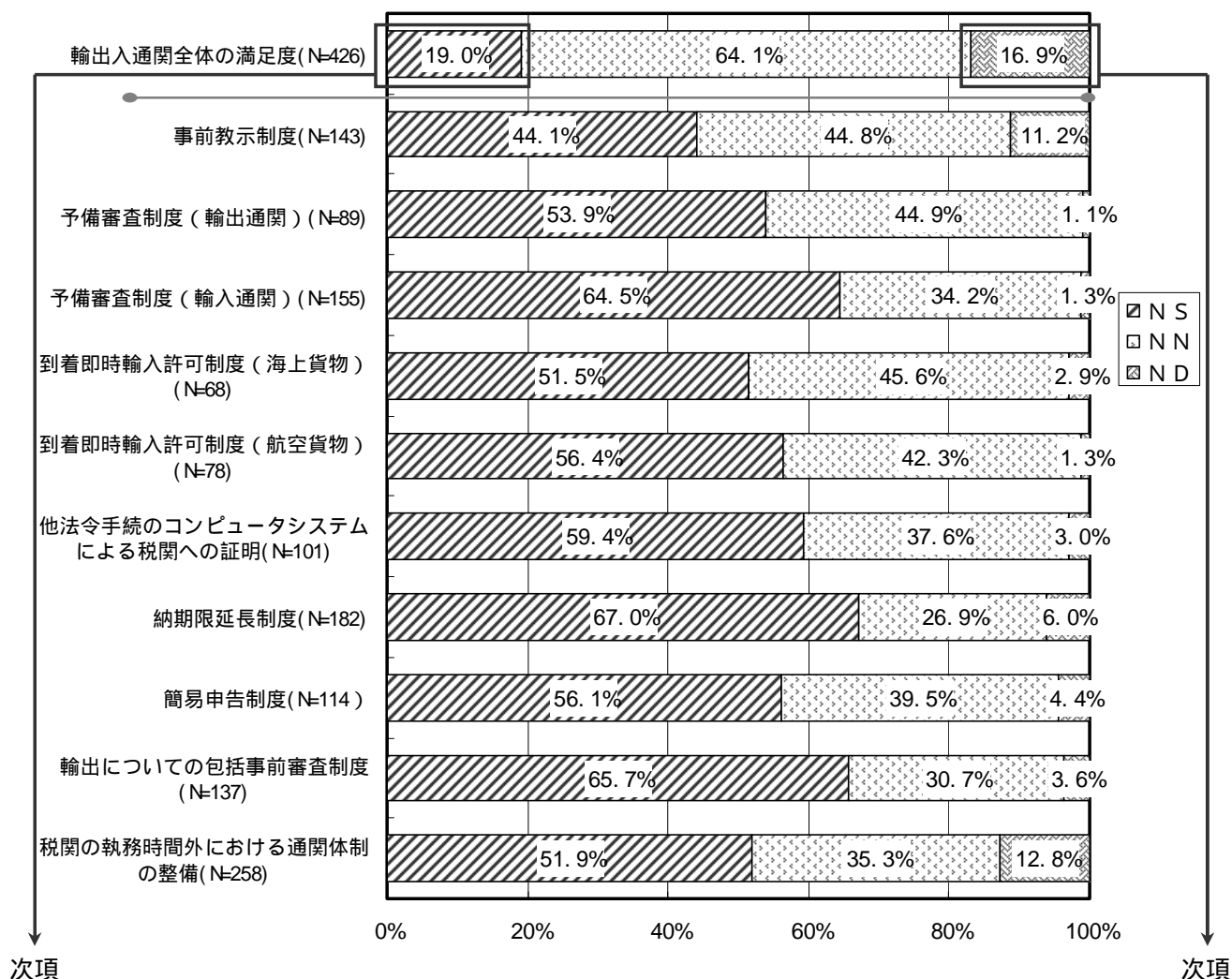
満足者層からのコメント	中間層からのコメント	不満足者層等からのコメント
<b>事前教示制度</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>手続が煩雑である。</li> <li>回答までに時間がかかる。</li> <li>利用方法を知らない。</li> <li>荷主からの要請がない。荷主が直接相談している。</li> <li>単一貨物のため通関件数が多くない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>手続が煩雑である。</li> <li>時間がかかる。</li> <li>輸入者に依頼したが、輸入者の書類サンプル等を揃えることが難しい。</li> <li>輸入者から要請がない。</li> <li>具体的な方法が分かりにくい。</li> <li>同一商品の反復輸入のため、通関が決まっている。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> <li>税関側に利用させたくない雰囲気があるように感じる。</li> <li>時間がかかる。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> </ul>
<b>予備審査制度（輸出）</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> <li>貨物搬入のタイミングにばらつきがあり利用しにくい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> <li>制度を利用する程、急ぐ通関がない。</li> <li>通常申告で対応出来ている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>倉庫側との情報連携がうまくいかない。</li> </ul>
<b>予備審査制度（輸入）</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>制度を利用する程、急ぐ通関がない。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>制度を利用する程、急ぐ通関がない。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> <li>通常の申告で対応可能である。</li> <li>登録訂正が煩雑である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> </ul>
<b>到着即時輸入許可制度（海上貨物）</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>制度を利用する程、急ぐ通関がない。</li> <li>ヤードにより対応にばらつきがあり利用しにくい。</li> <li>予備審査制度で対応できる。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>制度を利用する程、急ぐ通関がない。</li> <li>予備審査制度で対応できる。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> <li>手続が煩雑である。</li> <li>ヤードに対応してもらえない。</li> <li>具体的な手続が分からない。</li> <li>現在、通常の申告で問題がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>制度を利用する程、急ぐ通関がない。</li> <li>手続が煩雑である。</li> <li>具体的な手続が分からない。</li> </ul>
<b>到着即時輸入許可制度（航空貨物）</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>荷主からの要請がない。</li> <li>制度を利用する程、急な貨物がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> <li>荷主からの依頼がない。</li> <li>手続が煩雑である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>荷主からの依頼がない。</li> <li>必要性を感じない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> </ul>
<b>他法令手続のコンピュータシステムによる税関への証明</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>現在、通常の申告で問題がない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じられない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>手続が煩雑である。</li> <li>具体的な手続が分からない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じられない。</li> <li>制度は理解しているが利用方法を知らない。</li> </ul>
<b>納期限延長制度</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じられない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じられない。</li> </ul>

第3章 輸出入通関手続に関する利用者アンケート調査結果

<ul style="list-style-type: none"> <li>現在、通常の申告で問題がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>荷主からの要請がない。</li> <li>通関件数が多い。</li> </ul>	
<b>簡易申告制度</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> <li>制度の利用要件を満たしている輸入者の申告は予備申告で対応できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> <li>具体的な手続が分からない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じられない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>手続が煩雑である。</li> </ul>
<b>包括事前審査制度（輸出）</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> <li>手続が煩雑である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> <li>商品の種類が多く事前に個々の品目登録が難しい。</li> <li>具体的な手続が分からない。</li> <li>メリットを感じられない。</li> <li>書類を揃えることが難しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> </ul>
<b>執務時間外における通関</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>荷主からの要請がない。</li> <li>制度を利用する程、急ぐ通関がない。</li> <li>通常時間内で対応できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> <li>通常時間内で対応できる。</li> <li>コストがかかる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> <li>荷主からの要請がない。</li> </ul>

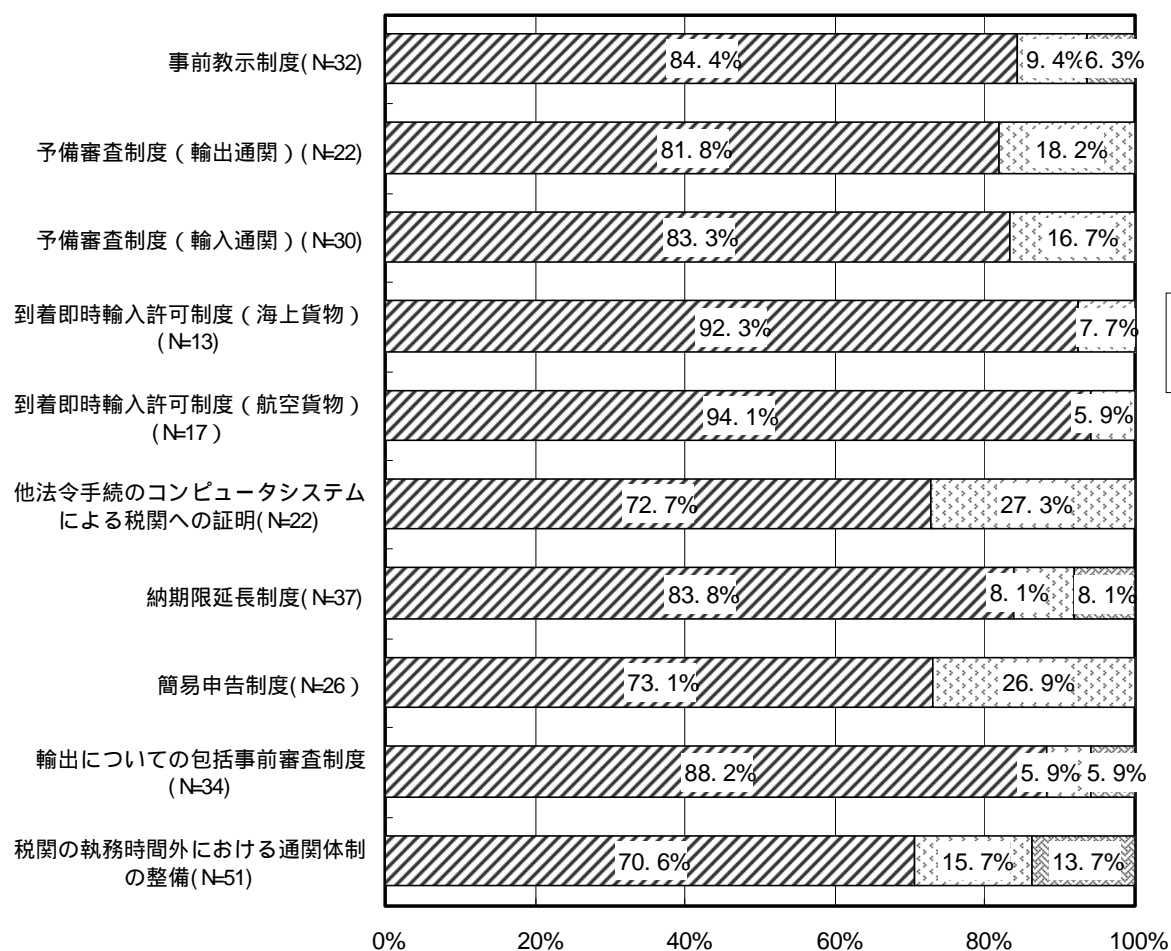
満足者層・不満足者層における制度の使い勝手（輸出入者のうち制度利用者）

- 輸出入者における、要素別の満足度（制度の使い勝手）を見ると、「予備審査制度（輸出通関）」（64.5%）、「納期限延長制度」（67.0%）、「輸出についての包括事前審査制度」（65.7%）の満足者層の割合が6割強を占めている。
- 他方で、「事前教示制度」（44.1%）の満足者層の割合は、半数を下回っており、不満足者層（11.2%）の割合も相対的に高くなっている。



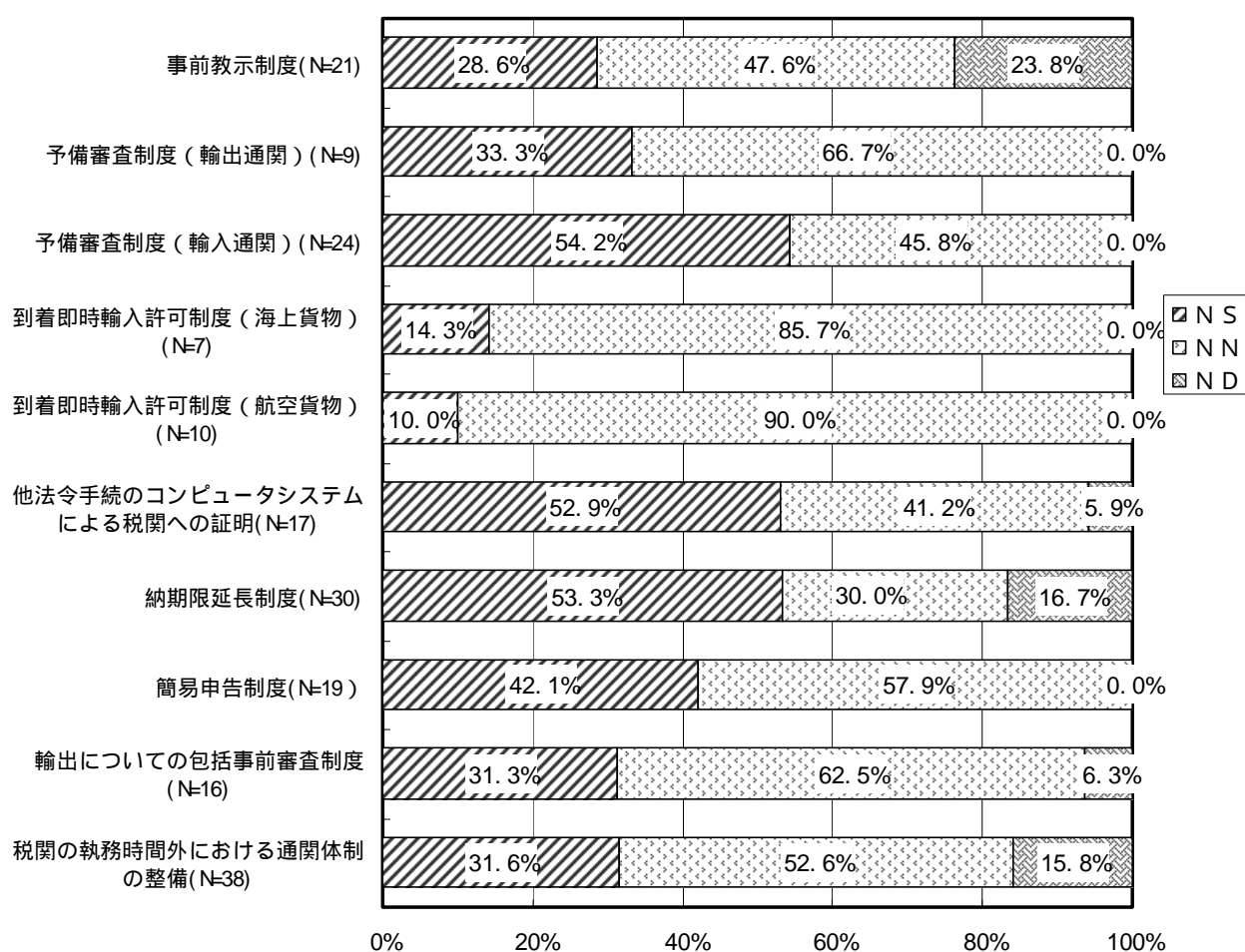
【満足者層】(満足者層のうち制度利用者)

- 『輸出入通関に対する利用者満足度』の満足者層(NS層)について、要素別の満足度(制度の使い勝手)を見ると、「到着即時輸入許可制度(海上貨物)」「到着即時輸入許可制度(航空貨物)」について、回答者の9割強が満足と回答している。
- ただし、「税関の執務時間外における通関体制の整備」については、【満足者層】においても、相対的に不満足度(13.7%)が高い傾向にある。



【不満足者層】(不満足者層のうち制度利用者)

- 『輸出入通関に対する利用者満足度』の不満足者層（ND層）について、要素別の満足度（制度の使い勝手）を見ると、「事前教示制度」「納期限延長制度」「税関の執務外における通関体制の整備」について、回答者の2割前後が不満足と回答している。
- 他方で、「予備審査制度（輸入通関）」「他法令手続のコンピュータシステムによる税関への証明」「納期限延長制度」については、【不満足者層】においても、相対的に満足度が高い傾向にある。



(参考)

## 利用しにくい理由の主なもの(輸出入者)

満足者層からのコメント	中間層からのコメント	不満足者層等からのコメント
<b>事前教示制度</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>回答までに時間が掛かる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>回答までに時間が掛かる。</li> <li>手続が煩雑である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提出書類が多い。</li> <li>回答までに時間が掛かる。</li> </ul>
<b>予備審査制度(輸出)</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>手間がかかる。</li> </ul>	
<b>予備審査制度(輸入)</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>非常に手間がかかる。</li> <li>事前情報を変更する場合の訂正が煩雑である。</li> </ul>	
<b>到着即時輸入許可制度(航空貨物)</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>あまり使用するメリットを感じない。</li> </ul>	
<b>到着即時輸入許可制度(海上貨物)</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>あまり使用するメリットを感じない。</li> </ul>	
<b>他法令手続のコンピュータシステムによる税関への証明</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>他システムとの連携が良くない。</li> </ul>	
<b>納期限延長制度</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>担保照会の際、当日の使用金額も表示されるようにしてもらいたいと思う。</li> <li>酒税と関税の納付期日が異なり、2度手間になる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>担保の仕組みが複雑である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>担保決定が必要である。</li> <li>残高がリアルタイムに web で見られるようにしてもらいたいと思う。</li> </ul>
<b>簡易申告制度</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>引取申告と納税申告の2回の申告が必要である。</li> </ul>	
<b>包括事前審査制度(輸出)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>適用貨物の品名を拡大してもらいたいと思う。</li> <li>以前利用していたが制度改正時再申請しなかった。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>輸出実績が必要になる。</li> </ul>
<b>執務時間外における通関</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>搬入先が休みである。</li> <li>緊急貨物であるから時間外申告をするにも関わらず、前日までに申請を求める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じなかった。</li> <li>事前申告が必要である。</li> <li>ヤードが開いていない場合がある。</li> <li>税関手続きはできるが、港が閉まっており、利用できない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当日の時間外開庁が出来ない。</li> </ul>

利用したことがない理由の主なもの（輸出入者）

満足者層からのコメント	中間層からのコメント	不満足者層等からのコメント
<b>事前教示制度</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じなかった。</li> <li>継続的な通関がほとんどであり、利用する機会がない。</li> <li>手続が煩雑であると思う。</li> <li>現行の輸出通関で不自由ない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じなかった。</li> <li>資料を揃えることが難しい。</li> <li>現行の輸出通関で不自由ない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> </ul>
<b>予備審査制度（輸出）</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>制度を利用する程、急な通関がない。</li> <li>包括事前審査制度を利用している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じなかった。</li> <li>手続が煩雑である。</li> <li>制度を利用する程、急な通関がない。</li> <li>包括事前審査制度を活用している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>手続が煩雑である。</li> </ul>
<b>予備審査制度（輸入）</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>簡易申告を利用している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じなかった。</li> <li>内容を詳しく知らない。</li> <li>手続が煩雑である。</li> <li>利用する程緊急、特殊な貨物がない。</li> </ul>	
<b>到着即時輸入許可制度（航空貨物）</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>予備審査、簡易申告で対応できる。</li> <li>現行の輸入通関であまり問題がない。</li> <li>制度を利用する程、急ぐ貨物がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じなかった。</li> <li>予備審査で対応できる。</li> <li>利用する程の急ぎの貨物や特殊な貨物が見当たらない。</li> <li>現行の輸入通関であまり問題がない。</li> <li>内容を詳しく知らない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じない。</li> </ul>
<b>到着即時輸入許可制度（海上貨物）</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>他制度（簡易申告制度、予備審査制度）を利用している。</li> <li>現行の輸入通関であまり問題がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じなかった。</li> <li>予備審査制度で対応できる。</li> <li>内容を詳しく知らない。</li> <li>現行の輸入通関であまり問題がない。</li> <li>制度を利用する程、急ぐ貨物がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じなかった。</li> </ul>
<b>他法令手続のコンピュータシステムによる税関への証明</b>		
-	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じなかった。</li> <li>他法令関連の商品を扱っていない。</li> <li>利用方法が分からない。</li> <li>現行の通関であまり問題がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じなかった。</li> <li>申請が面倒である。</li> </ul>
<b>納期限延長制度</b>		
-	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じなかった。</li> <li>担保管理が大変である。</li> <li>手続が煩雑である。</li> <li>現行の輸入通関であまり問題がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象となる案件がない。</li> <li>申請が面倒である。</li> </ul>
<b>簡易申告制度</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>二回の申告は面倒である。</li> <li>対象となる貨物がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性を感じなかった。</li> <li>メリットを感じない。</li> <li>二重管理に手間がかかる。</li> <li>利用方法が分からない。</li> <li>担保の負担が増える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2回の申告に手間がかかる。</li> <li>必要性を感じなかった。</li> </ul>

**包括事前審査制度（輸出）**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 現行の輸出通関であまり問題がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 必要性を感じなかった。</li> <li>• 同一貨物を継続して輸出していない。</li> <li>• 手続きが複雑である。</li> <li>• メリットを感じない。</li> <li>• 利用方法が分からない。</li> <li>• 現行の輸出通関であまり問題がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 手続が煩雑である。</li> </ul>
---	--	---

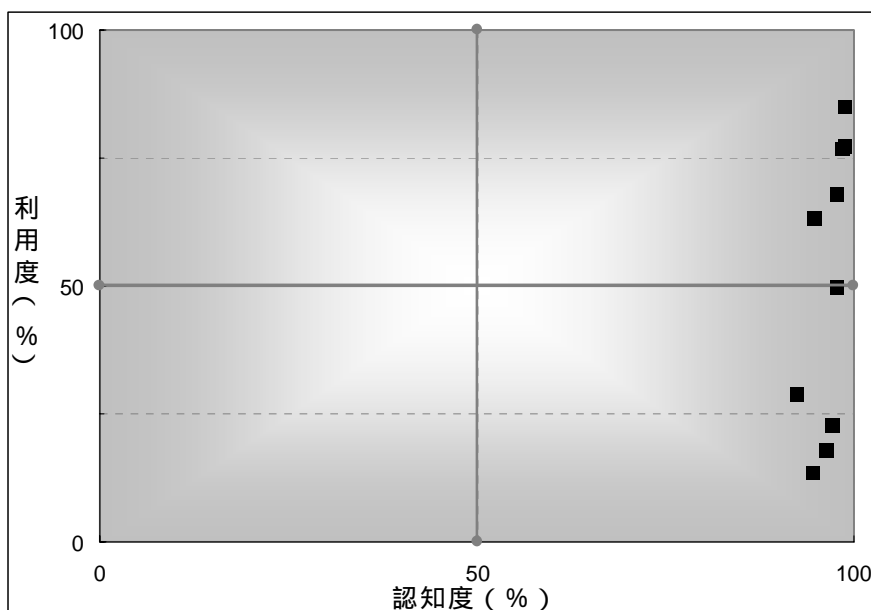
**執務時間外における通関**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 時間外料金が低い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 必要性を感じなかった。</li> <li>• 手続きが複雑である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 費用がかかる。</li> <li>• 申請が面倒である。</li> </ul>
---	---	--

### 3.4 参考・モニタリング指標 5-3-11『輸出入通関制度の認知度』の評価結果

#### 輸出入通関制度の認知度・利用度（通関業者全体）

- 通関業者全体の『輸出入通関制度の認知度』を見ると、全ての制度において9割を超える回答者が各制度を認知していると回答している。
- 一方、『輸出入通関制度の利用度』については、利用度が最も高かった制度は「納期限延長制度」(85.3%)であり、利用度が最も低かった制度は「到着即時輸入許可制度(海上貨物)」(13.8%)であった。

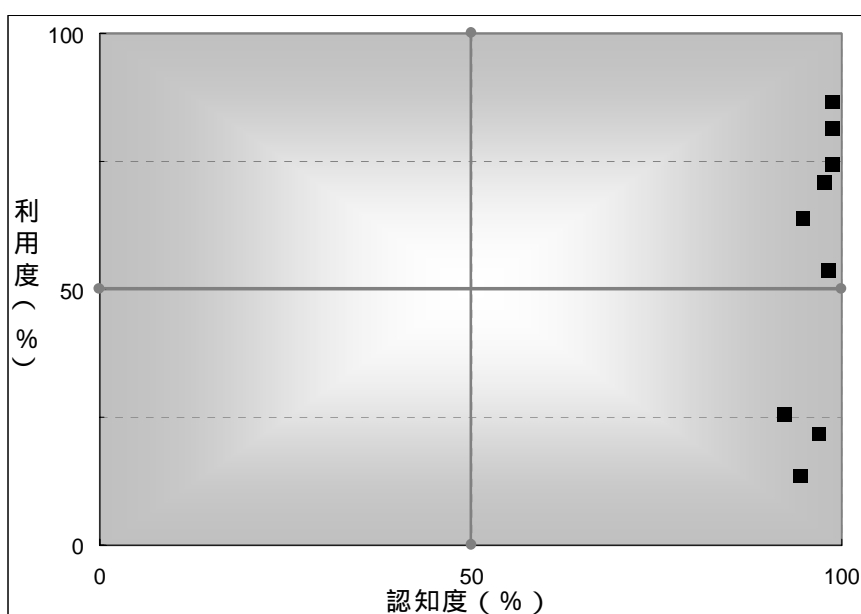


(単数回答、%)

	認知度				利用度			
	昨年度		今年度		昨年度		今年度	
		サンプル数		サンプル数		サンプル数		サンプル数
事前教示制度	97.7	1,224	97.7	1,274	65.8	1,224	67.9	1,274
予備審査制度(輸出)	96.9	1,208	97.7	1,254	45.8	1,208	50.0	1,254
予備審査制度(輸入)	98.3	1,222	98.5	1,274	75.9	1,222	76.8	1,274
到着即時輸入許可制度(海上貨物)	92.2	1,013	94.4	1,046	13.7	1,013	13.8	1,046
到着即時輸入許可制度(航空貨物)	95.6	205	96.4	222	16.1	205	18.0	222
他法令手続のコンピュータシステムによる税関への証明	94.2	1,215	94.8	1,267	56.7	1,215	63.1	1,267
納期限延長制度	97.9	1,219	98.6	1,273	83.4	1,219	85.3	1,273
簡易申告制度	95.8	1,218	97.1	1,269	22.9	1,218	23.1	1,269
包括事前審査制度(輸出)	90.9	1,210	92.3	1,256	29.0	1,210	29.0	1,256
執務時間外における通関	98.3	1,231	98.6	1,279	75.4	1,231	77.3	1,279

輸出入通関制度の認知度・利用度（海上貨物）

- 通関業者（海上貨物）の『輸出入通関制度の認知度』を見ると、全ての制度において9割を超える回答者が各制度を認知していると回答している。
- 一方、『輸出入通関制度の利用度』については、利用度が最も高かった制度は「納期限延長制度」（86.7％）であり、利用度が他の制度に比べ低い結果であった制度は「到着即時輸入許可制度（海上貨物）」（13.8％）「簡易申告制度」（21.9％）「包括事前審査制度（輸出）」（25.6％）であった。

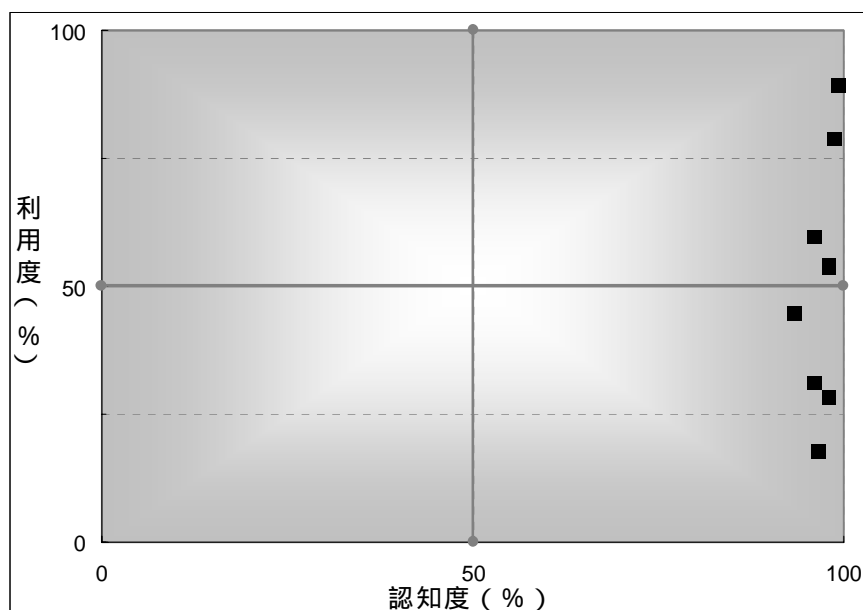


（単数回答、％）

		認知度				利用度			
		昨年度		今年度		昨年度		今年度	
			サンプル数		サンプル数		サンプル数		サンプル数
	事前教示制度	97.4	1,014	97.7	1,048	69.2	1,014	70.9	1,048
	予備審査制度（輸出）	97.0	1,004	98.0	1,033	49.3	1,004	54.0	1,033
	予備審査制度（輸入）	98.2	1,015	98.7	1,051	79.3	1,015	81.6	1,051
	到着即時輸入許可制度（海上貨物）	92.2	1,013	94.4	1,046	13.7	1,013	13.8	1,046
	到着即時輸入許可制度（航空貨物）								
	他法令手続のコンピュータシステムによる税関への証明	93.7	1,008	94.6	1,041	57.2	1,008	63.9	1,041
	納期限延長制度	97.9	1,013	98.6	1,050	84.2	1,013	86.7	1,050
	簡易申告制度	95.8	1,011	96.9	1,045	21.3	1,011	21.9	1,045
	包括事前審査制度（輸出）	90.9	1,006	92.1	1,033	25.5	1,006	25.6	1,033
	執務時間外における通関	98.3	1,018	98.6	1,052	72.8	1,018	74.7	1,052

輸出入通関制度の認知度・利用度（航空貨物）

- 通関業者（航空貨物）の『輸出入通関制度の認知度』を見ると、全ての制度において9割を超える回答者が各制度を認知していると回答している。
- 一方、『輸出入通関制度の利用度』については、利用度が最も高かった制度は「 執務時間外における通関」（89.4％）であり、利用度が他の制度に比べ低い結果であった制度は「 到着即時輸入許可制度（航空貨物）」（18.0％）「 簡易申告制度」（28.6％）であった。

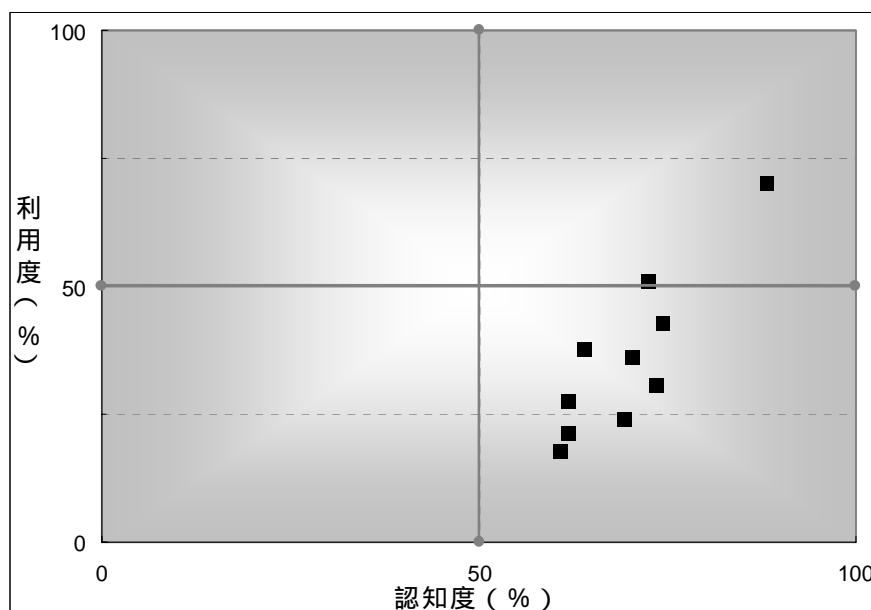


（単数回答、％）

		認知度				利用度			
		昨年度		今年度		昨年度		今年度	
			サンプル数		サンプル数		サンプル数		サンプル数
	事前教示制度	99.0	210	97.8	226	49.0	210	54.0	226
	予備審査制度（輸出）	96.5	204	95.9	221	28.4	204	31.2	221
	予備審査制度（輸入）	98.5	207	97.8	223	58.9	207	54.3	223
	到着即時輸入許可制度（海上貨物）								
	到着即時輸入許可制度（航空貨物）	95.6	205	96.4	222	16.1	205	18.0	222
	他法令手続のコンピュータシステムによる税関への証明	96.1	206	96.0	226	54.1	206	59.7	226
	納期限延長制度	98.0	207	98.6	223	79.6	207	78.9	223
	簡易申告制度	96.1	204	97.8	224	30.9	204	28.6	224
	包括事前審査制度（輸出）	90.7	213	93.2	223	46.1	213	44.8	223
	執務時間外における通関	98.1	210	99.1	227	87.8	210	89.4	227

輸出入通関制度の認知度・利用度（輸出入者）

- 輸出入者の『輸出入通関制度の認知度』について、全ての制度において6～8割の回答者が各制度を認知していると回答しているものの、いずれも昨年度の実績を下回る結果となった。
- また、『輸出入通関制度の利用度』についても、「他法令手続のコンピュータシステムによる税関への証明」を除いて、それぞれ昨年度の実績を下回る結果となった。



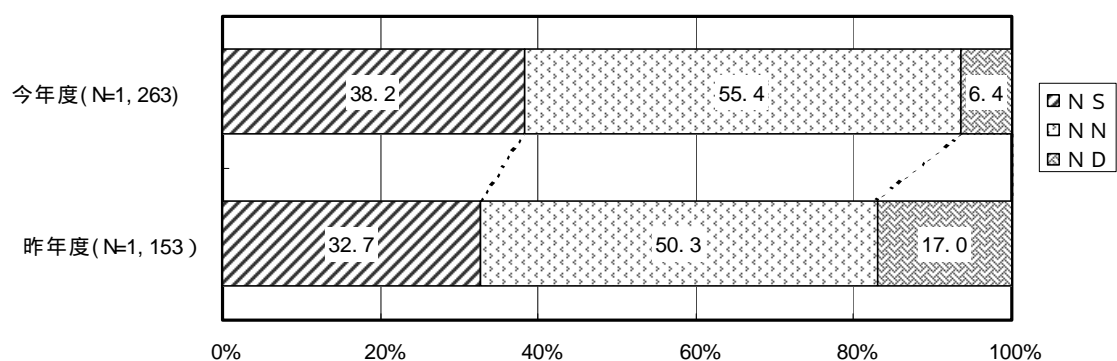
（単数回答、％）

		認知度				利用度			
		昨年度		今年度		昨年度		今年度	
			サンプル数		サンプル数		サンプル数		サンプル数
	事前教示制度	69.4	272	63.9	416	39.3	272	37.7	416
	予備審査制度（輸出）	73.6	266	69.2	406	27.4	266	24.4	406
	予備審査制度（輸入）	79.9	269	74.4	414	47.2	269	42.8	414
	到着即時輸入許可制度（海上貨物）	65.1	269	61.9	412	21.6	269	21.4	412
	到着即時輸入許可制度（航空貨物）	65.9	269	60.7	414	24.4	269	17.9	414
	他法令手続のコンピュータシステムによる税関への証明	66.7	270	61.7	410	23.0	270	27.8	410
	納期限延長制度	74.8	270	72.5	414	58.1	270	51.2	414
	簡易申告制度	78.0	272	73.4	413	29.8	272	31.0	413
	包括事前審査制度（輸出）	76.3	274	70.2	419	42.7	274	36.5	419
	執務時間外における通関	88.2	272	88.1	419	73.5	272	70.2	419

### 3.5 「輸出入手続」の評価結果

税関における輸出入手続全般の総合評価（通関業者全体）

- 通関業者全体の『輸出入手続全般の総合評価』について、満足者層（NS層）が38.2%と、昨年度（32.7%）の実績を上回っている。
- また、不満足者層も6.4%と、昨年度（17.0%）より減少している。
- 改善度を見ると、悪くなったと回答した6.5%に対して、全体の33.1%の回答者が以前と比べて良くなったと評価しており、昨年度の実績（28.4%）を上回っている。



（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	1,263	5.9	32.3	31.4	24.0	4.9	1.2	0.3	1,255	33.1	60.4	6.5
昨年度	1,153	7.7	25.0	24.5	25.8	12.1	3.9	1.0	545	28.4	67.2	4.4

注1) 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。

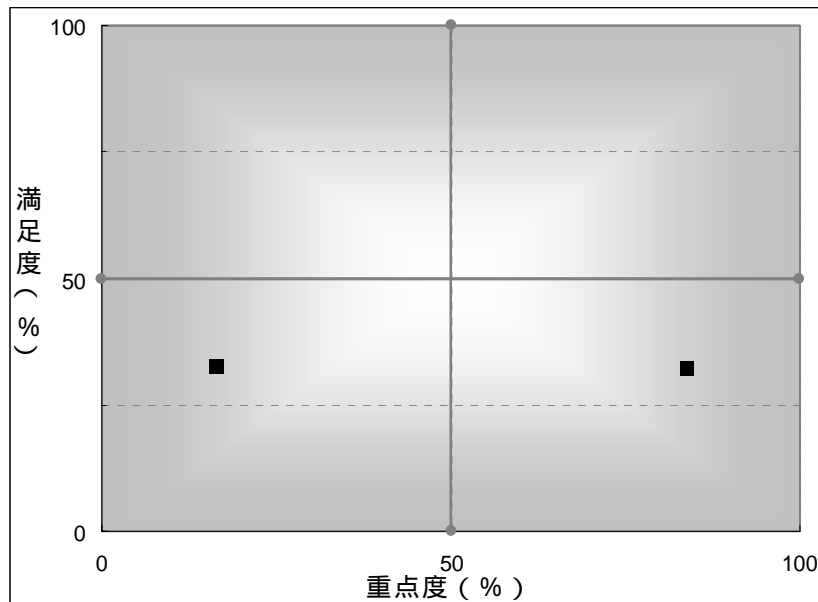
「良くなった」＝「大変良い」＋「良い」

「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」

輸出手続・輸入手続の評価（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、「輸入手続」の方が、満足度が低く、重点度が高いという結果となった。
- この結果から、相対的に「輸入手続」に注力すべきとの方向性が示されている。

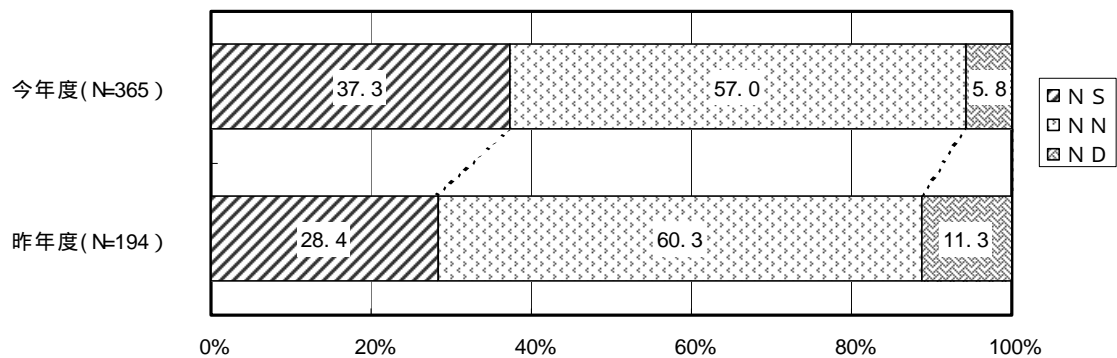


（単数回答、％）

		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	%
	輸出手続	1, 115	32. 9	58. 7	8. 3	994	28. 2	69. 3	2. 5	1, 244	16. 2
	輸入手続	1, 178	32. 5	58. 3	9. 2	1, 033	30. 1	67. 0	2. 9	1, 244	83. 8

税関における輸出入通関手続全般の総合評価（輸出入者）

- 輸出入者の『輸出手続全般の総合評価』について、満足者層（NS層）が37.3%と、昨年度（28.4%）の実績を上回る結果となった。
- また、不満足者層も5.8%と、昨年度（11.3%）より減少している。
- 改善度を見ると、悪くなったと回答した4.7%に対して、全体の28.0%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（21.1%）の実績を上回っている。

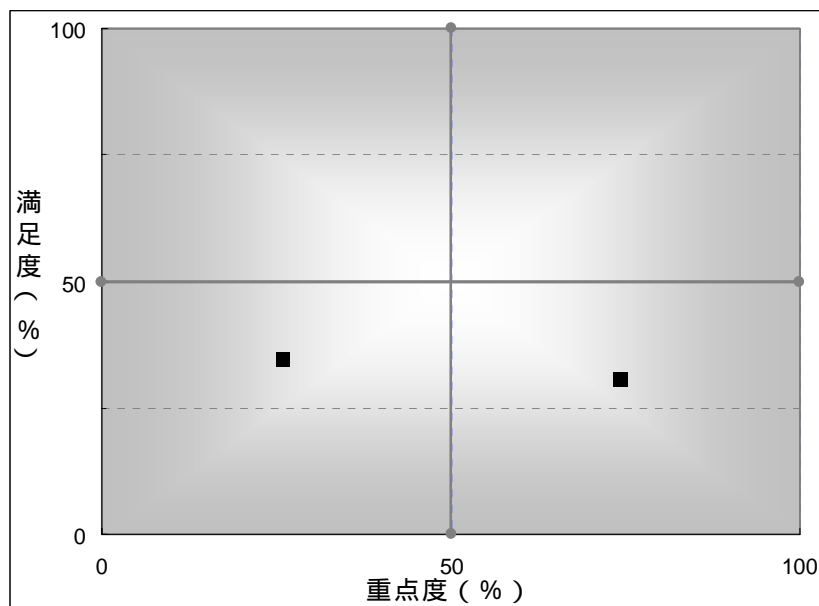


（単数回答、％）

	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	365	3.3	34.0	18.6	38.4	4.1	1.6	-	364	28.0	67.3	4.7
昨年度	194	4.1	24.2	17.0	43.3	8.8	2.6	-	109	21.1	77.1	1.8

輸出手続・輸入手続の評価（輸出入者）

- 評価項目別に輸出入者の評価結果を見ると、通関業者全体と同じく、「輸入手続」の方が満足度・改善度が低く、重点度が高いという結果となった。
- この結果から、通関業者の場合と同様に、相対的に「輸入手続」に注力すべきとの方向性が示されている。



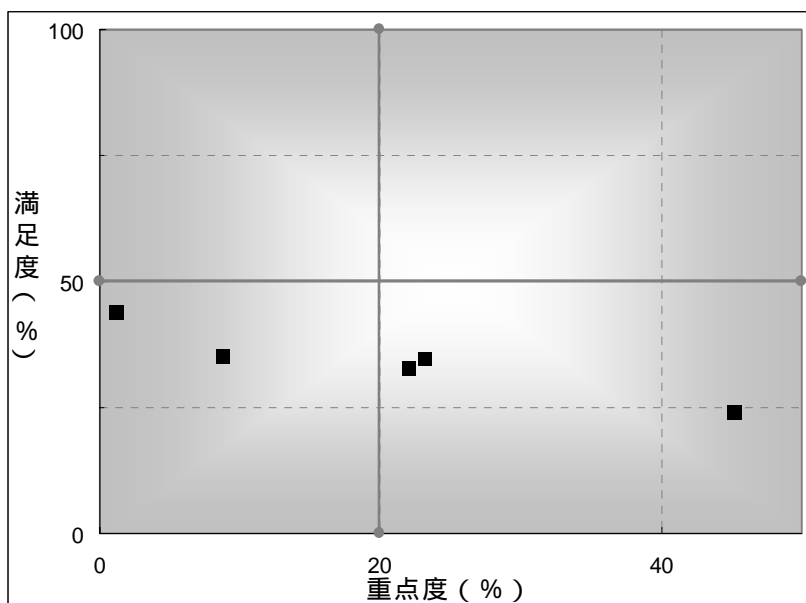
（単数回答、％）

	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	%
輸出手続	306	26.8	69.6	3.6	244	19.3	80.7	-	358	32.4
輸入手続	306	25.2	68.3	6.5	242	18.6	80.6	0.8	358	67.6

### 3.6 「輸出手続」の評価結果

#### 輸出手続の評価（通関業者全体）

- 通関業者全体について、「輸出手続」の全評価項目（～）で満足者層（NS層）が半数を割っていた。
- 特に、「回答・判断のばらつきの無さ」については、満足者層が24.4%、不満足者層が23.6%であり、全体の45.2%の回答者が今後重点的に取り組むべき事項としていた。また、改善度についても、以前と比べて良くなったと評価する回答者の割合が、他の項目に比べて低く（20.7%）なっている。
- また、「質問しやすい雰囲気」「回答・判断のわかりやすさ」についても、全体の2割強（23.1%、22.0%）の回答者が今後重点的に取り組むべき事項としている。
- この結果から、相対的にまずは「回答・判断のばらつきの無さ」に注力すべきであること、さらに「質問しやすい雰囲気」「回答・判断のわかりやすさ」にも注力すべきとの方向性が示されている。



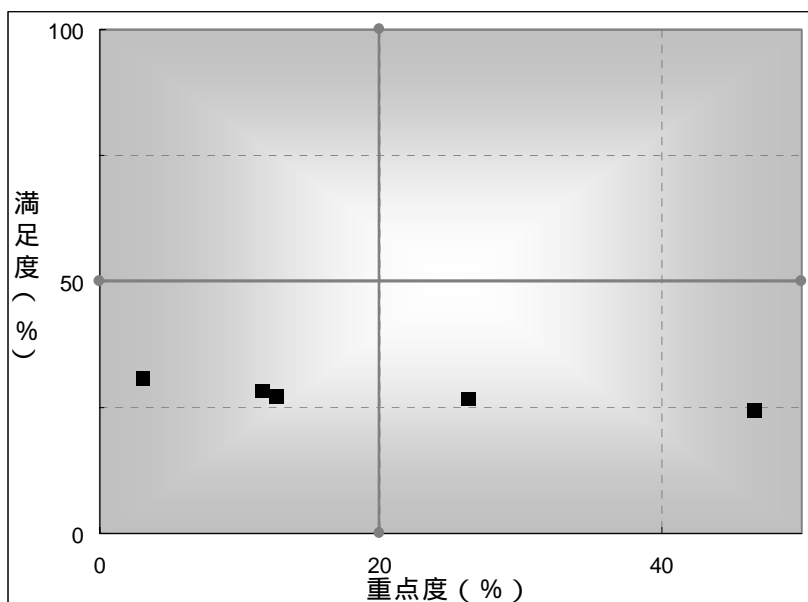
（単数回答、％）

	サンプル数	満足度			サンプル数	改善度			重点度	
		N S	N N	N D		良くなった	変わらない	悪くなった	サンプル数	%
質問しやすい雰囲気	1, 118	35. 1	51. 3	13. 7	985	35. 9	60. 1	4. 0	1, 079	23. 1
質問内容のわかりやすさ	1, 116	35. 3	58. 1	6. 6	982	28. 9	68. 3	2. 7	1, 079	8. 6
回答・判断のわかりやすさ	1, 117	32. 9	58. 2	9. 0	981	27. 7	69. 0	3. 3	1, 079	22. 0
回答・判断のばらつきの無さ	1, 117	24. 4	52. 0	23. 6	980	20. 7	73. 5	5. 8	1, 079	45. 2
貨物取り扱いの丁寧さ	1, 115	43. 9	50. 9	5. 2	978	33. 0	65. 3	1. 6	1, 079	1. 1

注）サンプルは、通関業者全体のうち輸出手続の経験がある者のみ。

輸出手続の評価（輸出入者）

- 輸出入者については、「輸出手続」の全評価項目（～）で満足者層（NS層）が半数を割っていた。
- 特に「回答・判断のばらつきの無さ」については、満足者層が24.5%、不満足者層が17.6%であり、通関業者全体と同様、全体の46.6%の回答者が今後重点的に取り組むべき事項としていた。さらに、「回答・判断のわかりやすさ」についても、全体の26.2%の回答者が今後重点的に取り組むべき事項としている。
- この結果から、相対的にまずは「回答・判断のばらつきの無さ」に注力すべきであること、さらに、「回答・判断のわかりやすさ」にも注力すべきとの方向性が示されている。



（単数回答、％）

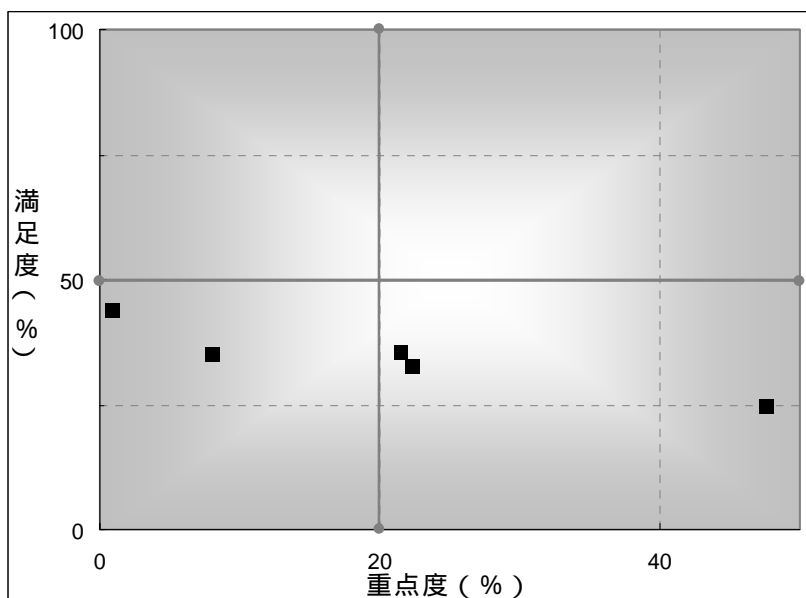
	満足度				改善度				重点度	
	サンプル数	NS	NN	ND	サンプル数	良くなった	変わらない	悪くなった	サンプル数	％
質問しやすい雰囲気	273	28.6	64.1	7.3	221	22.2	76.9	0.9	294	11.6
質問内容のわかりやすさ	273	27.5	82.8	6.8	221	20.8	78.7	0.5	294	12.6
回答・判断のわかりやすさ	273	27.1	65.6	7.3	221	20.4	79.6	0.0	294	26.2
回答・判断のばらつきの無さ	273	24.5	57.9	17.6	221	17.6	81.0	1.4	294	46.6
貨物取り扱いの丁寧さ	274	31.0	62.8	6.2	221	23.5	76.5	0.0	294	3.1

注）サンプルは、輸出入者のうち輸出手続の経験がある者のみ。

### 3.7 「輸入手続」の評価結果

#### 輸入手続の評価（通関業者全体）

- 通関業者全体について、「輸入手続」の全評価項目（～）で満足者層（NS層）が半数を割っていた。
- 特に、「回答・判断のばらつきの無さ」については、満足者層が25.0%、不満足者層が23.7%であり、全体の47.5%の回答者が今後重点的に取り組むべき事項としていた。また、改善度についても、以前と比べて良くなったと評価する回答者の割合が、他の項目に比べて低く（21.9%）なっている。
- また、「質問しやすい雰囲気」「回答・判断のわかりやすさ」についても、全体の2割強（21.4%、22.3%）の回答者が今後重点的に取り組むべき事項としている。
- この結果から、相対的にまずは「回答・判断のばらつきの無さ」に注力すべきであること、さらに「質問しやすい雰囲気」「回答・判断のわかりやすさ」にも注力すべきとの方向性が示されている。



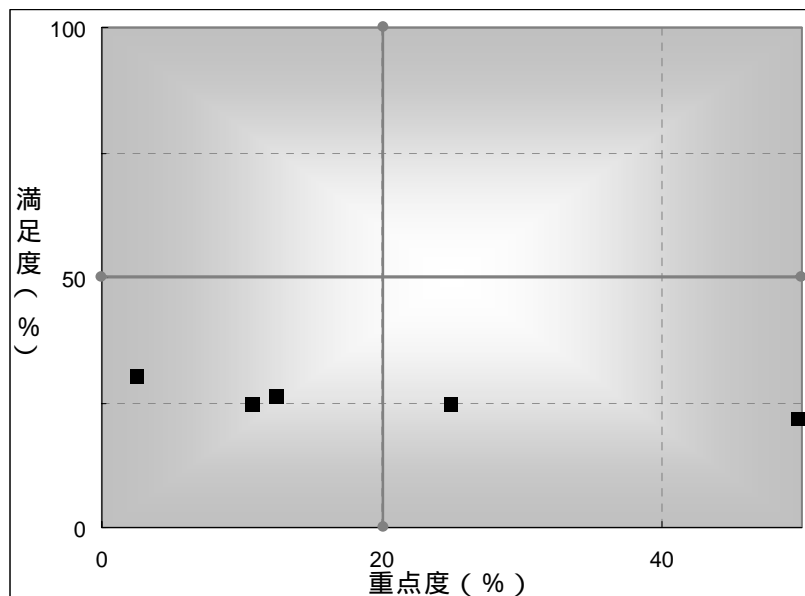
（単数回答、％）

		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	%
	質問しやすい雰囲気	1, 199	35. 8	50. 5	13. 7	1, 020	35. 8	60. 2	4. 0	1, 164	21. 4
	質問内容のわかりやすさ	1, 198	35. 1	57. 3	7. 5	1, 018	30. 6	67. 0	2. 5	1, 164	8. 0
	回答・判断のわかりやすさ	1, 198	32. 9	58. 3	8. 8	1, 019	28. 8	68. 0	3. 2	1, 164	22. 3
	回答・判断のばらつきの無さ	1, 197	25. 0	51. 3	23. 7	1, 019	21. 9	72. 7	5. 4	1, 164	47. 5
	貨物取り扱いの丁寧さ	1, 197	43. 9	50. 7	5. 4	1, 018	33. 8	64. 7	1. 5	1, 164	0. 9

注）サンプルは、通関業者全体のうち輸入手続の経験がある者のみ。

輸入手続の評価（輸出入者）

- 輸出入者については、「輸入手続」の全評価項目（～）で満足者層（NS層）が半数を割っていた。
- 特に「回答・判断のばらつきの無さ」については、満足者層が22.1%、不満足者層も22.1%であり、通関業者全体と同様、全体の49.7%の回答者が今後重点的に取り組むべき事項としていた。さらに、「回答・判断のわかりやすさ」についても、全体の24.8%の回答者が今後重点的に取り組むべき事項としている。
- この結果から、相対的にまずは「回答・判断のばらつきの無さ」に注力すべきであること、さらに、「回答・判断のわかりやすさ」にも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	%
	質問しやすい雰囲気	275	26.5	66.5	6.9	217	21.2	77.9	0.9	290	12.4
	質問内容のわかりやすさ	276	25.0	67.4	7.6	218	21.1	78.0	0.9	290	10.7
	回答・判断のわかりやすさ	276	25.0	64.9	10.1	218	18.8	80.3	0.9	290	24.8
	回答・判断のばらつきの無さ	276	22.1	55.8	22.1	218	15.6	81.2	3.2	290	49.7
	貨物取り扱いの丁寧さ	277	30.3	63.5	6.1	216	21.8	77.8	0.5	290	2.4

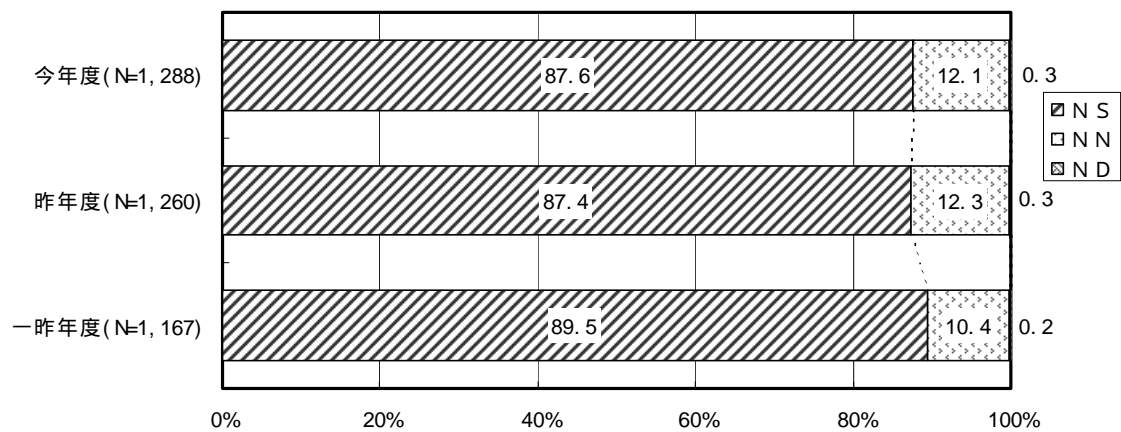
注）サンプルは、輸出入者のうち輸入手続の経験がある者のみ。

### 3.8【参考】現在の輸出入通関についての感想

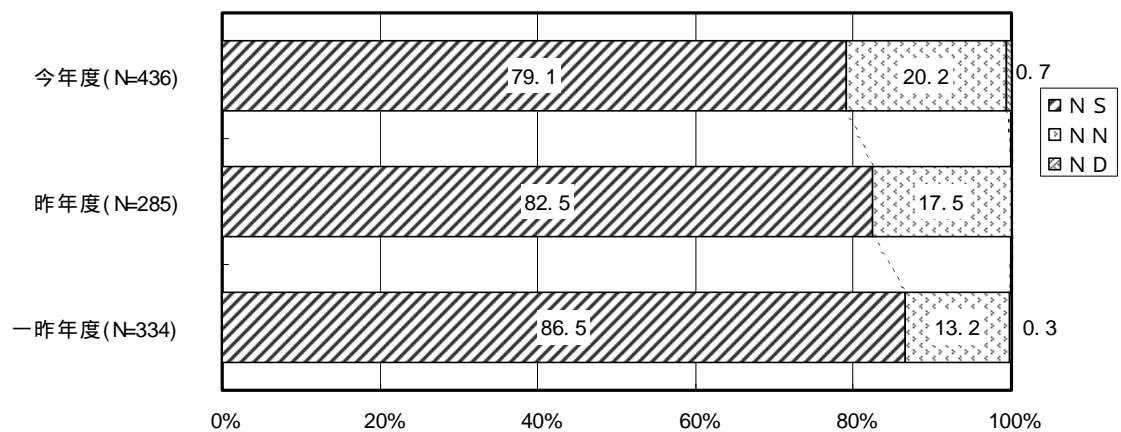
#### 税関に対する協力（通関業者全体・輸出入者）

- 「適正な通関に関する税関との協力」について、通関業者全体、輸出入者ともに、協力したいとした回答者は全体の約8割であった。
- 輸出入者については、昨年度（82.5%）、一昨年度（86.5%）から減少傾向にある。

#### （通関業者全体）



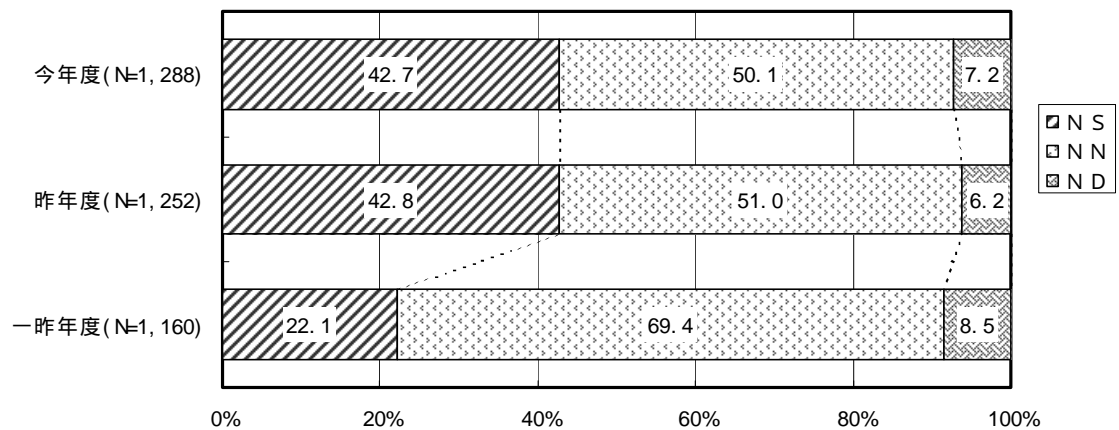
#### （輸出入者）



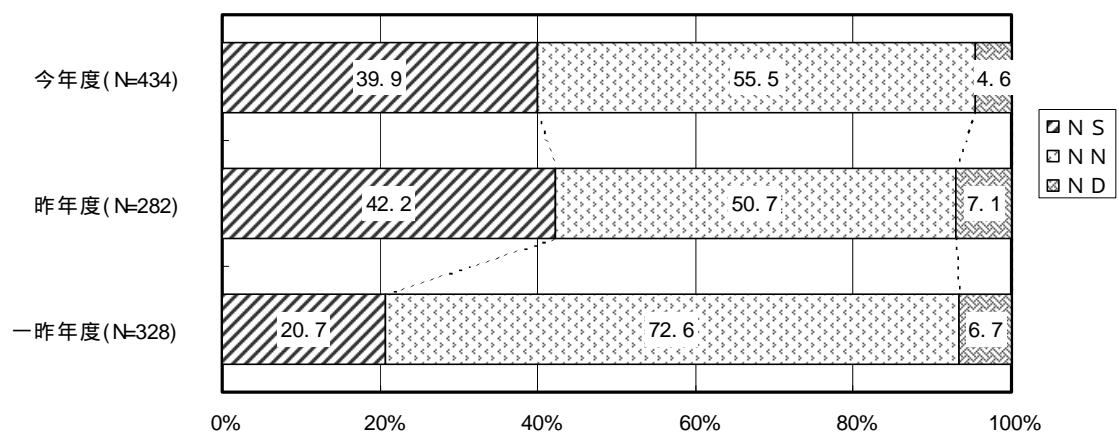
利用者の利便性と貿易秩序とのバランス（通関業者全体・輸出入者）

- 「利用者の利便性と貿易秩序の維持とのバランスに関する現在の税関の取組み」について、通関業者全体、輸出入者ともに、期待しているとした回答者は全体の約4割であった。
- 通関業者全体、輸出入者ともに、一昨年度の実績（22.1%、20.7%）は上回るものの、昨年度の実績（42.8%、42.2%）を下回る結果となった。

（通関業者全体）



（輸出入者）



(参考)

## 輸出入通関手続へのアドバイスの主なもの(通関業者全体)

満足者層からのコメント	中間層からのコメント	不満足者層からのコメント
<b>質問しやすい雰囲気</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員はどなたも親切だが、多忙なように見受けられるため、声かけるタイミングが難しいように思う。</li> <li>丁寧な回答をしてもらっていると思うが、カウンターの奥の担当者と呼ぶ時、少し躊躇するため、もう少し距離を短くしてもらいたいと思う。</li> <li>全体的に他官庁に比べて、親身になって相談に乗っていただいている。今後とも担当官が変わっても、継続して欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>カウンターで仕切られているため、声を掛けにくいように思う。</li> <li>各種質問を Q&amp;A 形式に類型化し、月毎に税関のホームページに掲載し、通関業者は先ずホームページの Q&amp;A 項目で問題解決への糸口を検討し、それでも分からない場合は、直接税関職員に質問するようにしてはどうかと思う。</li> <li>受理担当者が窓口に向かって座っていれば、質問しやすいと思う。</li> <li>気軽に相談できるような雰囲気を作ってもらいたいと思う。</li> <li>関税法のみに精通するのではなく、他省の事に関しても親身に相談に乗ってもらいたいと思う。</li> <li>税関窓口の雰囲気は良くなっている。より良い相互協力の関係が、適正な通関につながると思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>これまでは、カウンター内での 1 対 1 の質問や説明が可能であり、職員及び通関業者同士で円滑なコミュニケーションが取られていた。しかし、今はカウンター越しで質問や説明を行うため、声を張り上げ、殺伐とした雰囲気になっていると思う。</li> <li>職員が慌しく動いているため、質問しづらいように思う。質問担当者のような方を配置してもらいたいと思う。</li> <li>少数だが、態度が悪い職員や知識が足りない職員がいる。改善してほしい。</li> <li>質問した際は笑顔で対応してもらいたいと思う。</li> </ul>
<b>質問内容の分かりやすさ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>あいまいな表現で説明を受けることがあるため、明確に説明してもらいたいと思う。</li> <li>同一の税関内で、職員からの回答、判断のばらつきはほとんど無いが、他税関官署同士では、まだばらつきが見受けられる。また、税関職員からの質問内容のわかりにくさが、通関業者の知識不足に起因している面もある。そこで、税関と通関業者との勉強会を今まで以上に開催してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通関担当者の窓口での対応態度を良くして欲しい。質問に対してわかりやすく親切に答えて欲しい。</li> <li>担当者によって質問内容のレベルに差がある。ある程度は税関内部で検討し業者に問い合わせをしていただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重点的に深度ある検査をお願いしたい。</li> </ul>
<b>回答・判断の分かりやすさ、ばらつきの無さ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>税番照会についてインターネットや関税週報等の情報を利用しているが、公表されていない過去のデータ等を何らかの形で検索できるシステムにしてほしいと思う。</li> <li>実際の相談、改善事例を製本化するのではなく、ホームページで閲覧できるようにしてもらいたいと思う。</li> <li>輸入実績のある同一貨物を再三検査する明確な理由を、輸入者に説明できるように教えてもらいたい。</li> <li>接遇は良いと思うが、回答・判断の結果が署所、職員によって異なることがあるため、統一的に運用してもらいたいと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸出入通関時、問題となっている点が何なのか、具体的にポイントを絞って指示してもらいたいと思う。</li> <li>輸入について、水際対策としての検査の必要性は理解しているが、検査対象となるケースがあまりに多いように思う。貨物のどの点を確認したいから検査するかを明確にってもらいたいと思う。</li> <li>品目分類に関しては、日本に 1 度でも輸入された貨物、日本から輸出された貨物については税番等が自由閲覧できるシステムを確立してほしい。</li> <li>全国の税関で、情報の共有や解釈の統一を図ってもらいたいと思う。</li> <li>同一輸入者、同一貨物で税関検査を何度もするのは避けてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特殊な通関事例や関税分類等で、判断の根拠となる情報の公開を、今まで以上に進めて欲しい。</li> <li>税関職員からの回答にあいまいさがある。</li> <li>税関により異なる税番が存在する等、回答にばらつきがあるように思う。</li> <li>過去に承認していた事例が、解釈の変更等の理由により不承認となり、その理由に関する明確な回答を得られなかった。</li> </ul>

検査時間、検査費用について		
<ul style="list-style-type: none"> <li>検査指定票を迅速に出力(検査実施の事前連絡)してもらいたいと思う。</li> <li>予備申告の審査で問題がなければ、本申告時では許可となるようにしてもらいたいと思う。</li> <li>銀行での輸入消費税、関税の納税引落とし時間を延長してもらいたい。(24時間希望)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>X線検査実施判断に時間を費やしすぎる。お願いしているが、判断が遅く、ドレージ手配に困る場合がある。</li> <li>保税のX線検査等を行う場合には、速やかに連絡してもらい、検査を行う場合には理由を知りたい。</li> <li>新規輸入者の会社概要等を十分に調査するなどして、審査及び検査対象期間の短縮を図ってほしい。</li> <li>以前に比べ、書類審査の時間が短縮されたと思う。更なる時間の短縮を検討してもらいたい。</li> <li>申告の審査状況を分かるようにしてもらいたいと思う。</li> <li>社会悪物品の輸入等についてより強化をしても良いと思いますが、全体としてはより簡素化した通関(特に輸入)を希望します。</li> <li>輸出入において検査指定票を早期に発行してもらいたいと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受理から審査までの時間短縮を希望している。現在は、部門によって時間がまちまちである。電子メールを利用した、カタログ等の提出を導入することが想定される。</li> </ul>
その他通関手続全般について		
<ul style="list-style-type: none"> <li>通関業者と税関との定例の連絡会議(通協)は、できる限り広範囲の地域を含めて実施する方が、情報交換の場として有効だと思う。</li> <li>通関業者に質問がある場合に、早めに電話等で連絡してほしい。</li> <li>品目分類、評価等の専門知識を有する職員を配置して、業界に対し、迅速、的確な指導が行えるようにしてもらいたいと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>会社に通関士の人数が増えれば、法令遵守、適正な申告がより保たれると考えているため、通関士の設置基準を見直してもらいたいと思う。</li> <li>荷主への指導を強化してもらいたい。</li> <li>書類審査については、FAXやPDF化して電子メールで送付することを認めてもらいたいと思う。</li> <li>検査の帳票を税関カウンターに出すのではなく各代理店通関業者のNACCS端末に出力してもらいたいと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸出入通関の両方について、一人の職員が担当する審査書類が多すぎると思う。各職員の業務量を調整し、スムーズな通関の実現を期待している。</li> </ul>

輸出入通関手続へのアドバイスの主なもの（輸出入者）

満足者層からのコメント	中間層からのコメント	不満足者層からのコメント
<b>質問しやすい雰囲気</b>		
-	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定の部門（通関部門、評価部門など）が多忙で、処理の遅れや、相談しにくい環境にあるため、改善してもらいたいと思う。</li> <li>コンプライアンス、リスク管理に関する相談窓口の充実させてもらいたいと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>初めて行う手続きについて、総括に聞きに行くが、具体的には教えてもらえず苦勞した。</li> </ul>
<b>質問内容の分かりやすさ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>通関時の検査立会いの際、税関職員の方の質問内容が分かり易く回答しやすかったと感じた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>何をどうすれば良いかをより明確に話してもらいたいと思う。</li> </ul>	-
<b>回答・判断の分かりやすさ、ばらつきの無さ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>各税関で、意見の統一、調整をしてもらいたいと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸出入手続や管理を上手に行っているサンプル事例なども積極的に紹介してもらいたいと思う。</li> <li>同じ内容の貨物が何度も検査になる。</li> <li>税関ごとの「回答や判断」の統一を期待しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>品目分類の事例及び決定の方法について、初心者でもわかりやすい説明をホームページに掲載してもらいたいと思う。</li> <li>各官署の統一した回答。</li> </ul>
<b>検査時間、検査費用について</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>対応は非常に良くなっている。通関手続もスムーズに行われており、今の状況で十分満足している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2～3年前と比較して、手続がスムーズに行われているように思う。</li> <li>搬入において同じ内容の貨物が何度も検査になり、検査の目的、内容が分からないまま貨物の到着が遅れてしまうことがある。このような情報が荷主にきちんと伝わる様にしてもらいたいと思う。</li> </ul>	-
<b>その他通関手続全般について</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>今後は特に輸出通関について、更なる簡易化を目指してもらいたいと思う。</li> <li>コンプライアンス、リスク管理に関する相談窓口の充実。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンプライアンスの優れた輸出入者に対する優遇措置を推進していただきたい。</li> <li>港湾業務がボトルネックになる事が多いため、関連団体等がリーダーシップをとり、改善に努めてもらいたいと思う。</li> <li>海外の税関等との連携を強化してもらいたいと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24時間、土日休日の申告も認める体制が必要だと思う。</li> <li>食品の抜き取り検査は、現物からの抜き取りではなく、サンプル品からの抜き取りで代用する等の措置を検討頂きたい。</li> </ul>