

第4章

旅具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	83
1.1 実施方法	83
1.2 配布・回収状況	83
1.3 政策評価での活用	83
1.4 回答者属性	83
2 調査結果の概要	86
2.1 参考・モーリング 指標 5-3-12『旅具通關に対する利用者の評価』の評価結果について	86
2.2 利用者の評価を構成する要素の評価結果について	86
2.3 「税關検査前の案内」の評価結果について	86
2.4 「税關カウンターでの手荷物検査」の評価結果について	86
2.5 「申告手続（税金納付・別送品等）」の評価結果について	87
2.6 税關検査の必要性について	87
2.7 我が国の税關検査と外国の税關検査との比較について	87
3 調査結果	88
3.1 参考・モーリング 指標 5-3-12『旅具通關に対する利用者の評価』の評価結果	88
3.2 利用者の評価を構成する要素の評価結果	90
3.3 「税關検査前の案内」の評価結果	91
3.4 「税關カウンターでの手荷物検査」の評価結果	93
3.5 「申告手続（税金納付・別送品等）」の評価結果	96
3.6 【参考】税關検査の必要性について	99
3.7 【参考】我が国の税關検査と海外の税關検査との比較について	100

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
海外渡航者（日本人）	平成18年12月	手渡配布 ⁽¹⁾	郵送回収
海外渡航者（外国人）	平成18年12月	手渡配布 ⁽¹⁾	郵送回収

(1) 各国際空港（成田、中部、関西、福岡）の入国時、旅具検査場で配布。

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
海外渡航者（日本人）	3,700	955	25.8%
海外渡航者（外国人）	800	93	11.6%

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、旅具通関手続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、「海外渡航者（日本人・外国人）」による『旅具通関に対する利用者の評価』を参考・モニタリング指標5-3-とする。

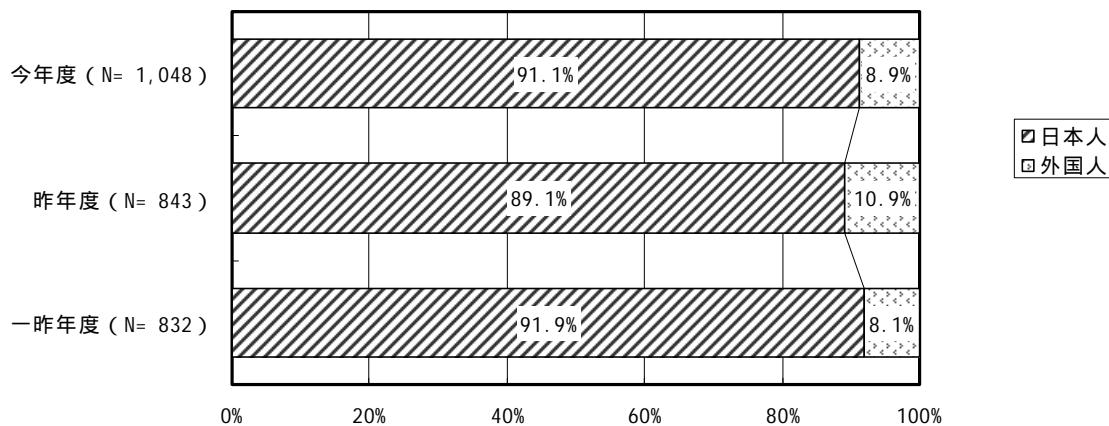
政策目標5-3 税関手続における利用者の利便性の向上

参考・モニタリング指標5-3- 『旅具通関に対する利用者の評価』

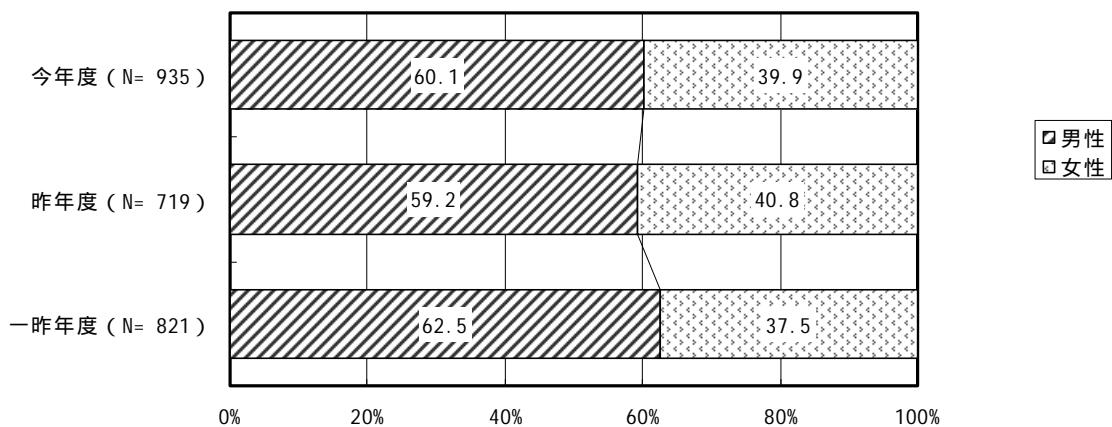
- ・海外渡航者（日本人・外国人）による「入国の際の検査を中心とした税関検査」の評価（7段階評価中、上位2層の占める割合）

1.4 回答者属性

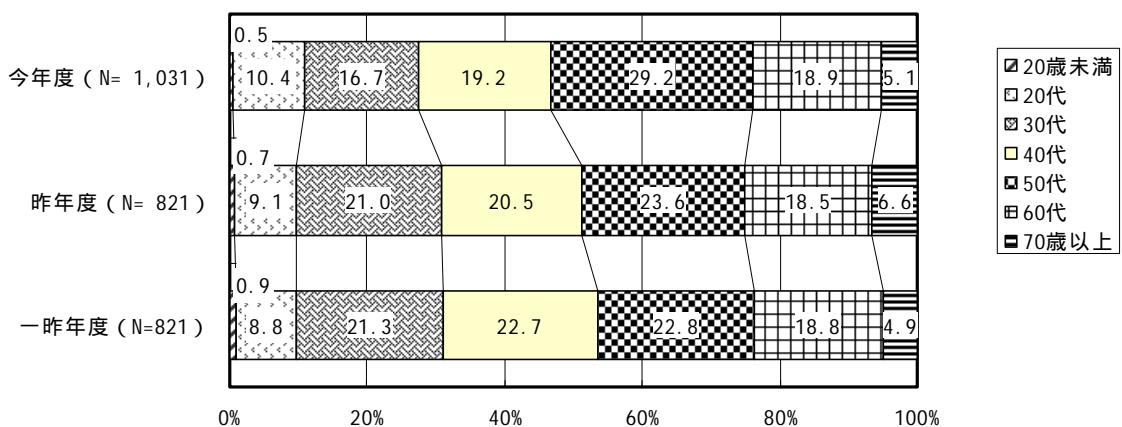
海外渡航者属性（日本人・外国人）



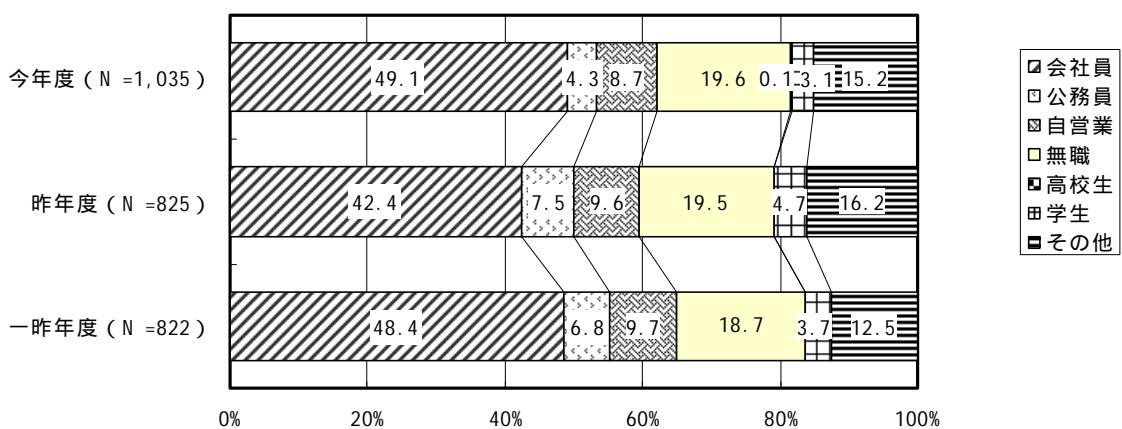
海外渡航者属性(性別)



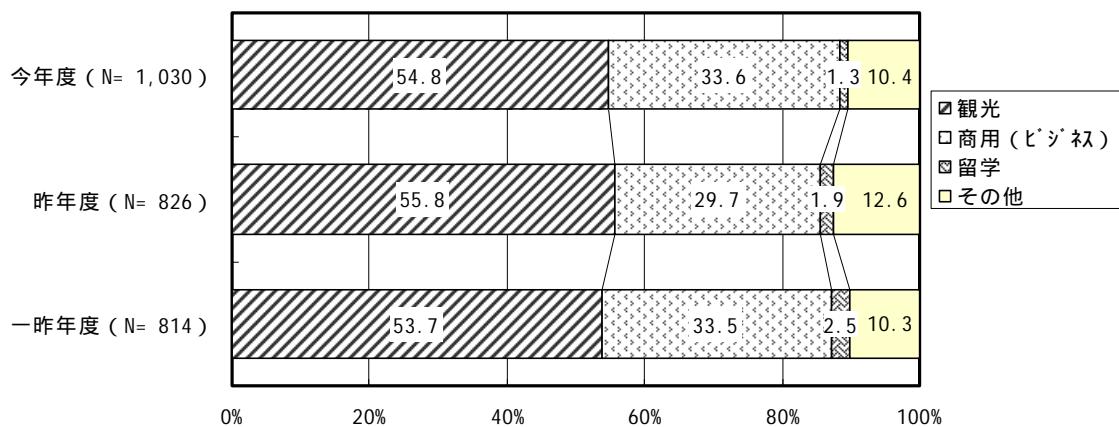
海外渡航者属性(年齢)



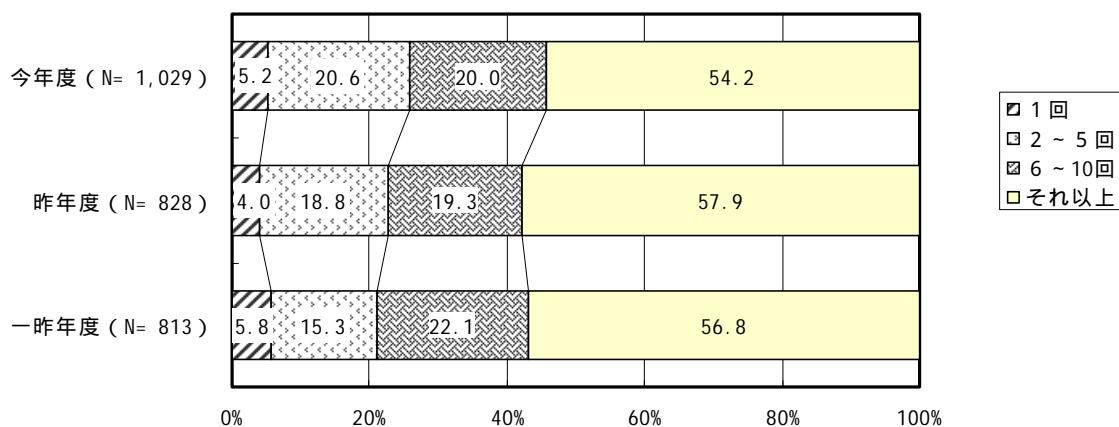
海外渡航者属性(職業)



海外渡航者属性（海外渡航目的）



海外渡航者属性（海外渡航経験）



2 調査結果の概要

2.1 参考・モニタリング指標 5-3- 『旅具通関に対する利用者の評価』の評価結果について

- ・海外渡航者全体の満足者層（NS層）は50.8%と、昨年度（45.6%）の実績を上回る結果となつた。また、不満足者層（ND層）は3.9%と、昨年度（5.9%）の実績を下回る結果となつた。
- ・一方で、改善度を見ると、全体の41.8%の回答者が以前と比べて良くなつていると評価している。

2.2 利用者の評価を構成する要素の評価結果について

- ・「税関検査前の案内」「税関カウンターでの手荷物検査」「申告手続」それぞれの満足度・改善度・重要度を見ると、すべての海外渡航者が経験・見聞することになる「税関検査前の案内」については、全体の43.5%の回答者が満足しており、かつ全体の32.4%の回答者が以前と比べて良くなつてと評価している。
- ・「手荷物検査」についても同様に、全体の55.6%の回答者が満足しており、かつ全体の36.4%の回答者が以前と比べて良くなつてと評価している。一方で、全体の46.9%の回答者が、これら3つの要素のうち、今後重点的に取り組むべき事項として「手荷物検査」をあげている。

2.3 「税関検査前の案内」の評価結果について

- ・海外渡航者全体の「税関検査前の案内」の満足者層（NS層）は43.5%と、昨年度（40.9%）・昨年度（24.9%）の実績を上回る結果となつた。
- ・評価項目別に見ると、「案内表示の見やすさ・わかりやすさ」や「税関職員による誘導・案内」について、今後重点的に取り組むべき事項とした回答者の割合が多い。

2.4 「税関カウンターでの手荷物検査」の評価結果について

- ・海外渡航者全体の56.4%が「手荷物検査」を経験したことがあり、このうち56.3%が満足しているとの回答が得られている。
- ・評価項目別に見ると、「検査を受けるまでの待ち時間」や「検査官の応対（手荷物の扱い・態度）」について、今後重点的に取り組むべき事項とした回答者の割合が多い。

2.5 「申告手続（税金納付・別送品等）」の評価結果について

- 海外渡航者全体の23.0%が「申告手続」を経験したことがあり、このうち39.9%が満足しているとの回答が得られており、昨年度（34.2%）一昨年度（27.8%）の実績を上回る結果となった。
- 評価項目別に見ると、「携帯品・別送品申告書の記入しやすさ」について、今後重点的に取り組むべき事項とした回答者の割合が多い。

2.6 税関検査の必要性について

- 税関が行っている入国の際の税関検査の必要性について、海外渡航者全体の19.9%が検査は必要とする積極的受容者であり、78.8%が検査は仕方がないとする非積極的受容者であった。昨年度と比べて積極的受容者（43.1%）の回答割合が減少し、消極的受容者（54.3%）の回答割合が増加した。

2.7 我が国の税関検査と外国の税関検査との比較について

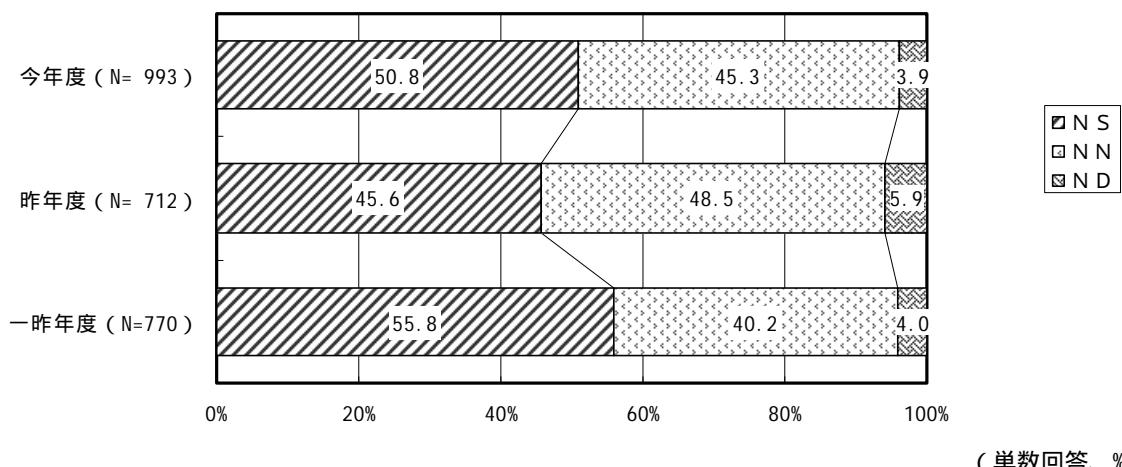
- 「検査官の対応（手荷物の扱い・態度）」（67.7%）、「日本のような対面による税関検査」（58.4%）という項目について、我が国の税関検査が優れていると評価されている。

3 調査結果

3.1 参考・モニタリング指標 5-3- 『旅具通関に対する利用者の評価』の評価結果

旅具通関に対する利用者の評価（海外渡航者全体）

- 海外渡航者全体の『旅具通関に対する利用者の評価』について、今年度は満足者層（NS層）が50.8%と、昨年度（45.6%）の実績を上回る結果となった。
- また、不満足者層（ND層）は3.9%であり、昨年度（5.9%）の実績を下回る結果となった。
- さらに、改善度を見ると、今年度は全体の41.8%の回答者が、以前と比べて良くなつたと評価しており、昨年度（37.6%）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	どちらともいえない	やや不満	不満	大変不満	サンプル数	良くなつた	変わらない	悪くなつた
今年度	993	9.8	41.0	17.9	27.4	2.2	1.2	0.5	955	41.8	55.8	2.4
昨年度	712	11.2	34.4	30.5	18.0	4.1	1.5	0.3	356	37.6	61.0	1.4
一昨年度	770	14.5	41.3	23.4	16.8	3.1	0.4	0.5				

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。

「良くなつた」 = 「大変良い」 + 「良い」

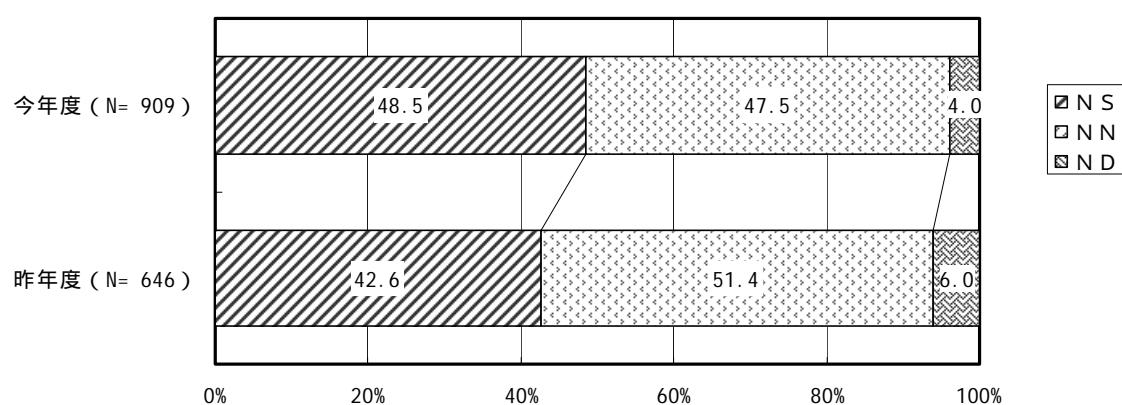
「変わらない」 = 「やや良い」 + 「どちらともいえない」

「悪くなつた」 = 「やや悪い」 + 「悪い」 + 「大変悪い」

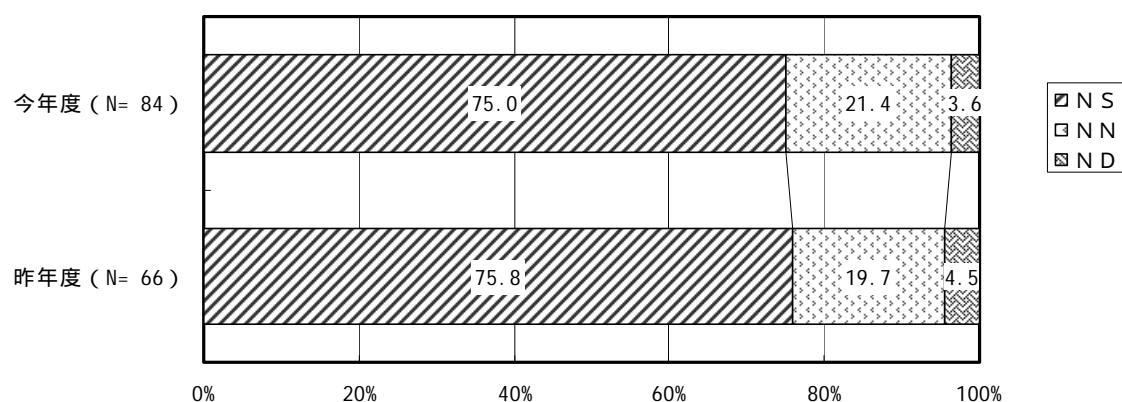
旅具通関に対する利用者の評価（日本人・外国人）

- 「日本人・外国人別」の観点から見ると、今年度の「日本人」の評価は、満足者層（NS層）が48.5%と、昨年度（42.6%）の実績を上回る結果となったが、昨年度同様、「外国人」の満足者層（NS層）が75.0%と、相対的に高い結果となっている。
- 一方で、不満足者層（ND層）については、「日本人」（4.0%）「外国人」（3.6%）ともに昨年度の実績を下回る結果となった。

（日本人）



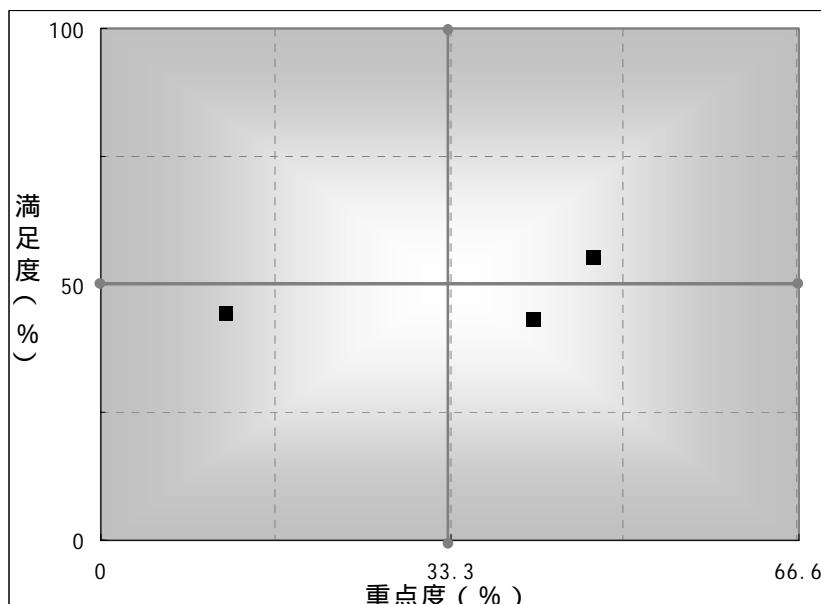
（外国人）



3.2 利用者の評価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（海外渡航者全体・接点項目）

- 海外渡航者全体について、利用者の評価を構成する要素（「税関検査前の案内」「税関カウンターでの手荷物検査」「申告手続（税金納付・別送品等）」）別に満足度・改善度・重要度を見ると、すべての海外渡航者が経験・見聞することになる「税関検査前の案内」については、全体の43.5%の回答者が満足しており、かつ全体の32.4%の回答者が以前と比べて良くなつたと評価している。
- 「手荷物検査」については、全体の55.6%の回答者が満足しており、かつ全体の36.4%の回答者が、以前と比べて良くなつたと評価している。一方で、全体の46.9%の回答者が、これら3つの要素のうち、今後重点的に取り組むべき事項として「手荷物検査」をあげている。



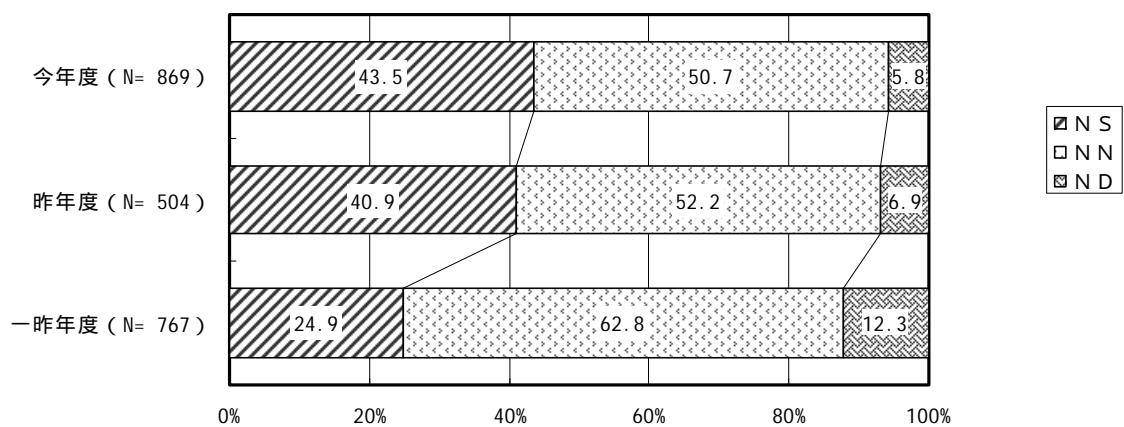
(単数回答、%)

回答者全体	サンプル数	満足度			改善度				重点度	
		N S	N N	N D	サンプル数	良くなつた	変わらない	悪くなつた	サンプル数	%
税関検査前の案内	869	43.5	50.7	5.8	701	32.4	66.6	1.0	995	41.2
税関カウンターでの手荷物検査	894	55.6	40.6	3.8	679	36.4	63.2	0.4		46.9
申告手続（税金納付・別送品等）	275	44.7	48.7	6.5	183	25.1	73.8	1.1		11.9

3.3 「税関検査前の案内」の評価結果

税関検査前の案内の評価（海外渡航者全体）

- 海外渡航者全体の「税関検査前の案内」に対する評価について、今年度は満足者層（NS層）が43.5%と、昨年度（40.9%）、一昨年度（24.9%）の実績を上回る結果となった。
- また、不満足者層（ND層）も5.8%と、昨年度（6.9%）、一昨年度（12.3%）の実績を下回る結果となった。
- 一方で、改善度を見ると、全体の32.4%の回答者が、以前と比べて良くなつたと評価しており、悪くなつたと評価している回答者は1.0%であった。



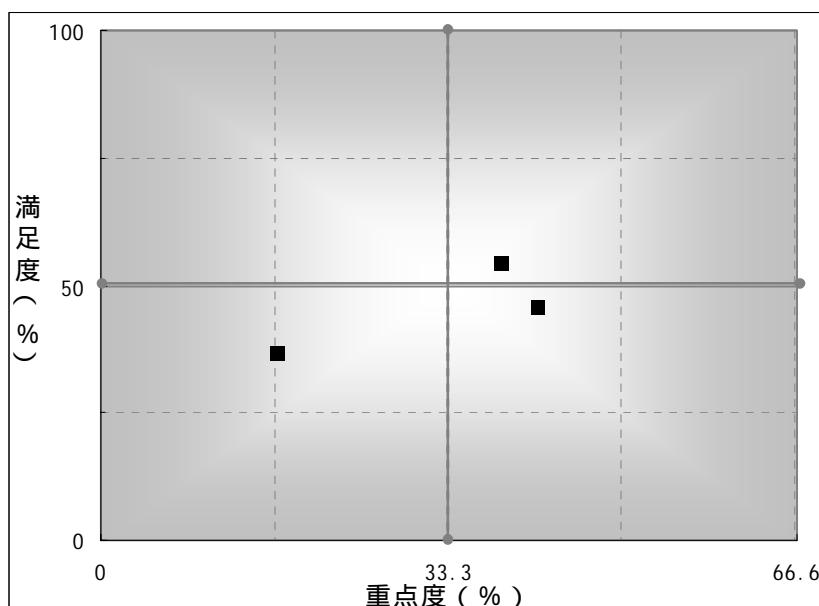
(単数回答、%)

	満足度								改善度				
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	いえない	どちらとも	やや不満	不満	大変不満	サンプル数	良くなつた	変わらない	悪くなつた
今年度	869	9.3	34.2	24.5	26.2	4.4	1.0	0.3	701	32.4	66.6	1.0	
昨年度	504	8.1	32.7	27.2	25.0	5.6	1.4	-	343	32.7	67.3	-	
一昨年度	767	3.4	21.5	35.1	27.8	5.0	4.8	2.5					

(注)一昨年度は、“税関検査のための案内のわかりやすさ”的観点から、大変わかりやすい - わかりやすい - まあわかりやすい - どちらともいえない - ややわかりづらい - わかりづらい - 大変わかりづらい、という7段階尺度を用いている。以下同じ。

税関検査前の案内の評価（海外渡航者全体・接点項目）

- 評価項目別に海外渡航者全体の評価結果を見ると、「案内表示の見やすさ・わかりやすさ」「税関職員による誘導・案内」については、5割前後の者が満足し、かつ3割超の者が、以前と比べて良くなつたと評価しているが、これらを今後重点的に取り組むべき事項とした回答者の割合も、4割前後と他の項目より高くなっている。
 - 一方、「案内放送の聞き取りやすさ」については、他の項目に比べて、満足度・改善度ともに、中間層（NN層）の割合が高くなつておらず、他の項目に比べて満足者層（NS層）割合が36.7%と低いが、今後重点的に取り組むべき事項とした回答者の割合も16.8%と、他の2つの項目に比べて低い結果となっている。
- この結果から、相対的に「案内表示の見やすさ・わかりやすさ」や「税関職員による誘導・案内」に注力すべきとの方向性が示されている。



(単数回答、%)

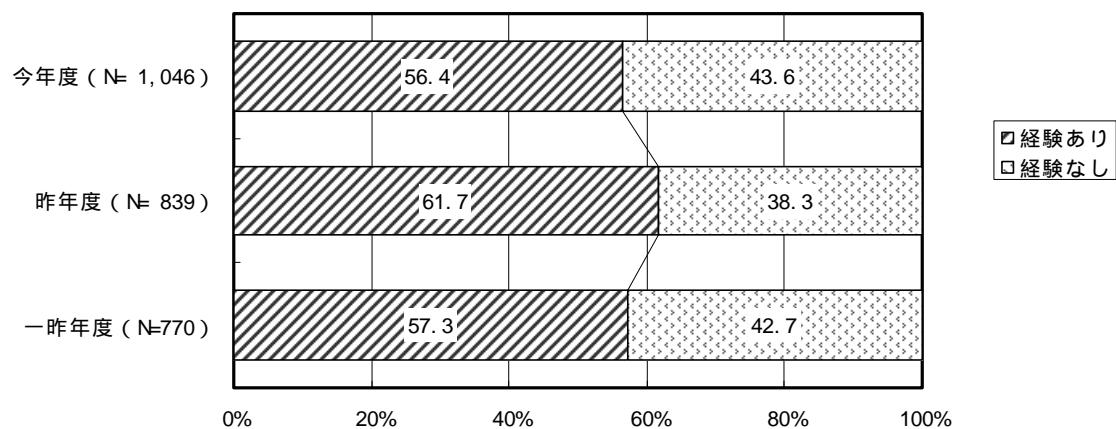
		満足度			改善度				重点度		
		サンプル数	NS	NN	ND	サンプル数	良くなつた	変わらない	悪くなつた	サンプル数	%
	案内表示の見やすさ・わかりやすさ	1001	54.7	38.8	6.5	787	34.4	65.2	0.4		38.3
	案内放送の聞き取りやすさ	992	36.7	54.1	9.2	784	25.1	74.1	0.8	1009	16.8
	税関職員による誘導・案内	986	46.0	45.7	8.2	780	37.4	61.7	0.9		41.7

3.4 「税関カウンターでの手荷物検査」の評価結果

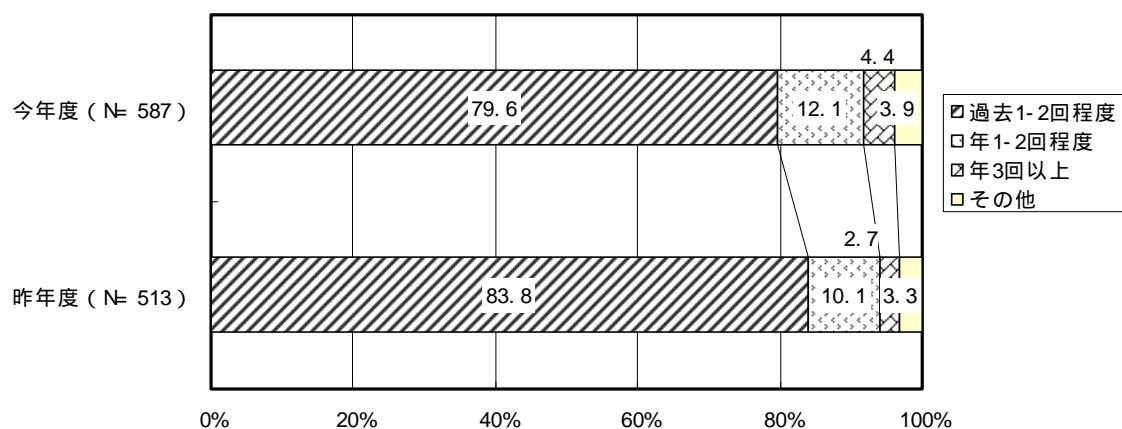
税関カウンターでの手荷物検査の経験（海外渡航者全体・手荷物手続経験者）

- 海外渡航者全体において、「税関カウンターでの手荷物検査」を経験したことのある者は、全体の 56.4% であった。これらの経験者に対して、検査を受けた頻度を聴取したところ、ほとんど (79.6%) が過去 1~2 回程度手荷物検査を経験したとしている。

(海外渡航者全体)

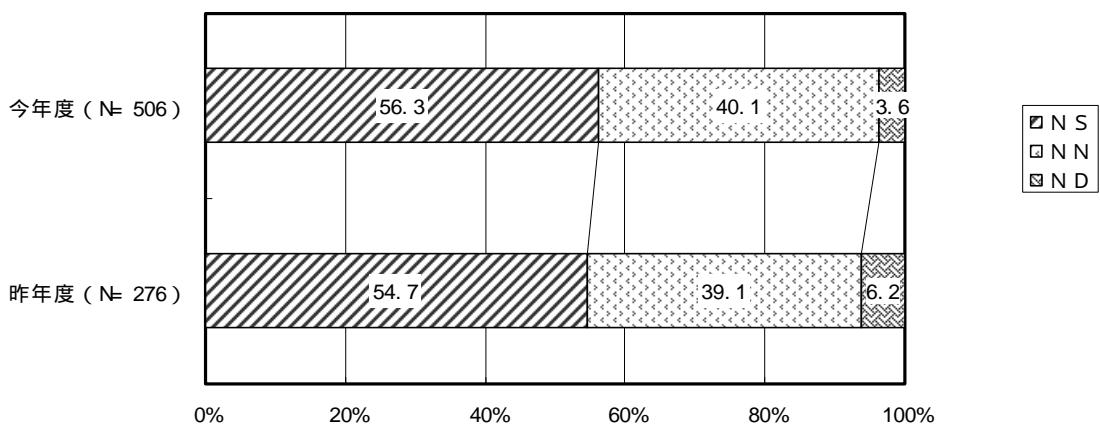


(手荷物手続経験者)



税関カウンターでの手荷物検査の評価（手荷物検査経験者）

- 手荷物検査経験者の「手荷物検査」に対する評価について、満足者層（NS層）が56.3%と昨年度（54.7%）の実績を上回っている。また、不満足者層（ND層）も3.6%と、昨年度（6.2%）の実績を下回っている。
- また、改善度を見ると、全体の36.7%の回答者が、以前と比べて良くなつたと評価している。

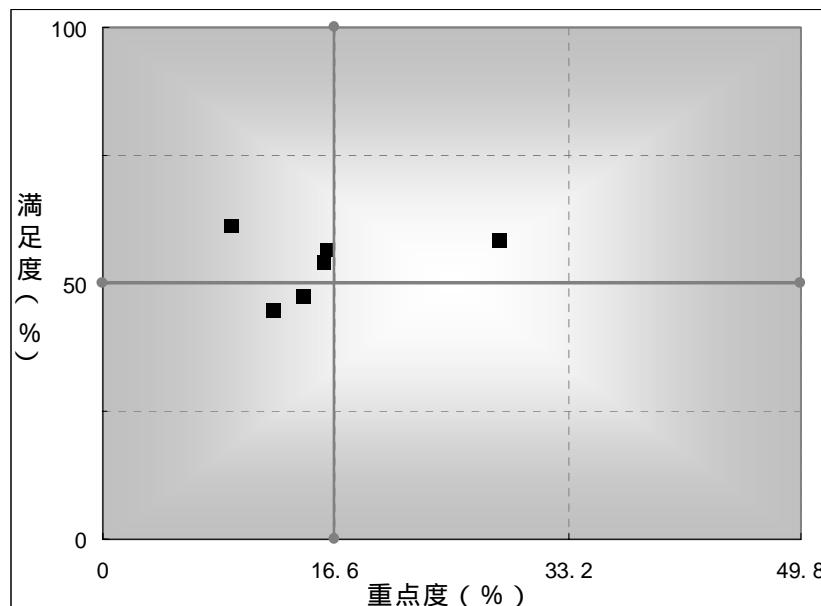


(単数回答、%)

	満足度								改善度			
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	いえなさい	どちらともいえぬ	やや不満	不満	大変不満	サンプル数	良くなつた	変わらない
今年度	506	15.4	40.9	22.3	17.8	2.0	1.2	0.4	390	36.7	63.1	0.3
昨年度	276	14.9	39.9	19.6	19.6	5.1	1.1	-	177	44.6	54.8	0.6

税関カウンターでの手荷物検査の評価（手荷物検査経験者・接点項目）

- 評価項目別に海外渡航者（手荷物検査経験者）の評価結果を見ると、すべての項目において満足していると回答した者が5割前後を占めており、以前と比べて良くなつたと評価している者が3割～4割となっている。
 - 特に「検査を受けるまでの待ち時間」と「検査官の応対（手荷物の扱い・態度）」は、改善されているとの回答割合が高く、今後重点的に取り組むべき事項として回答している割合も、他の項目に比べて高くなっている。
- この結果から、相対的に「検査を受けるまでの待ち時間」や「検査官の応対（手荷物の扱い・態度）」に注力すべきとの方向性が示されている。



(単数回答、%)

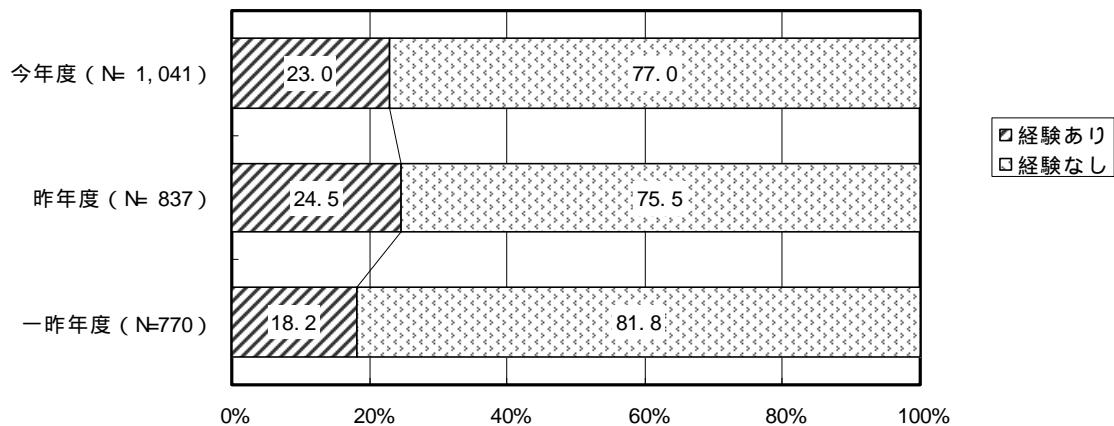
	サンプル数	満足度			改善度				重点度	
		N S	N N	N D	サンプル数	良くなつた	変わらない	悪くなつた	サンプル数	%
検査を受けるまでの待ち時間	563	58.6	36.8	4.6	413	41.9	57.6	0.5	561	28.2
自らの検査に要する時間	565	61.2	35.6	3.2	414	36.5	63.0	0.5		9.1
検査台ごとの処理速度	563	47.6	44.9	7.5	414	31.6	67.6	0.7		14.3
検査官の質問・説明のわかりやすさ	564	54.4	39.0	6.6	413	34.6	64.9	0.5		15.7
検査官の対応（手荷物の扱い・態度）	566	56.7	36.7	6.5	413	40.7	57.6	1.7		16.0
手荷物検査の際のプライバシー保護への配慮	564	44.9	47.3	7.8	414	29.5	70.0	0.5		12.1

3.5 「申告手続(税金納付・別送品等)」の評価結果

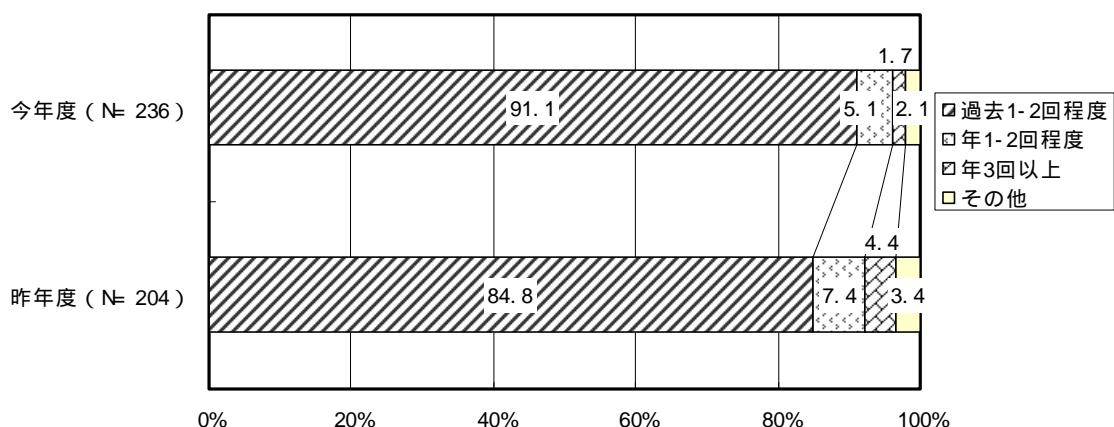
申告手続の経験(海外渡航者全体) 「申告手続の頻度」(申告手続経験者)

- 海外渡航者全体において、「申告手続(税金納付・別送品等)」を経験したことのある者は、全体の23.0%であった。これらの経験者に対して、申告手続を行った頻度を聴取したところ、ほとんど(91.1%)が過去1~2回程度申告手続を経験したとしている。

「申告手続の経験」(海外渡航者全体)

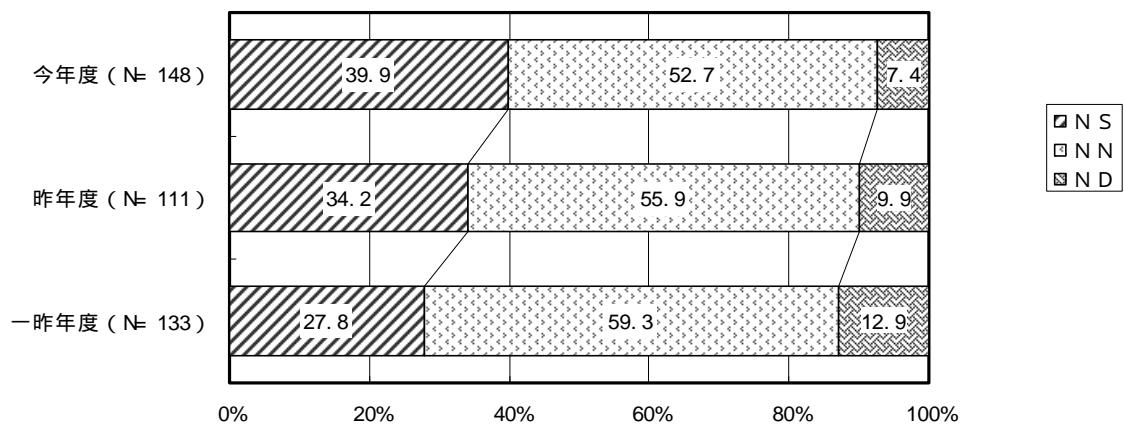


「申告手続の頻度」(申告手続経験者)



申告手続の評価（申告手続経験者）

- 申告手続経験者の「申告手続」に対する評価について、今年度は満足者層（NS層）が39.9%と、昨年度（34.2%）一昨年度（27.8%）の実績を上回る結果となった。また、不満足者層（ND層）も7.4%と、昨年度（9.9%）一昨年度（12.9%）の実績を下回る結果となった。
- 改善度を見ると、全体の20.8%の回答者が、以前と比べて良くなつたと評価している。



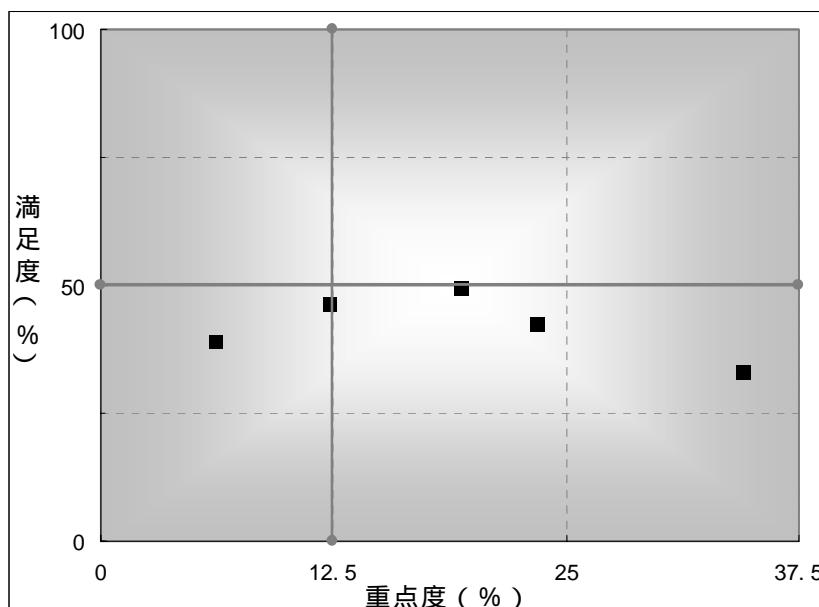
(単数回答、%)

	満足度								改善度			
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	いえない	どちらとも	やや不満	不満	大変不満	サンプル数	良くなつた	変わらない
今年度	148	10.1	29.7	25.0	27.7	5.4	1.4	0.7	106	20.8	77.4	1.9
昨年度	111	6.3	27.9	15.3	40.5	7.2	2.7	-	64	25.0	75.0	-
一昨年度	133	3.0	24.8	43.6	15.8	8.3	3.8	0.8	77	20.8	77.4	1.9

（注）一昨年度は、1携帯品または別送品の申告手続のわかりやすさの観点から、大わかりやすい - わかりやすい - まあわかりやすい - どちらともいえない - ややわかりづらい - わかりづらい - 大わかりづらい、という7段階尺度を用いている。

申告手続の評価（申告手続経験者・接点項目）

- 評価項目別に海外渡航者（申告手続経験者）の評価結果を見ると、すべての項目において満足していると回答した者が半数を割っており、改善度について変わらないとの回答割合が高くなっている。
- また、「携帯品・別送品申告書の記入しやすさ」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34.5%と、他の項目に比べて高い結果となっている。この結果から、相対的に「携帯品・別送品申告書の記入しやすさ」に注力すべきとの方向性が示されている。



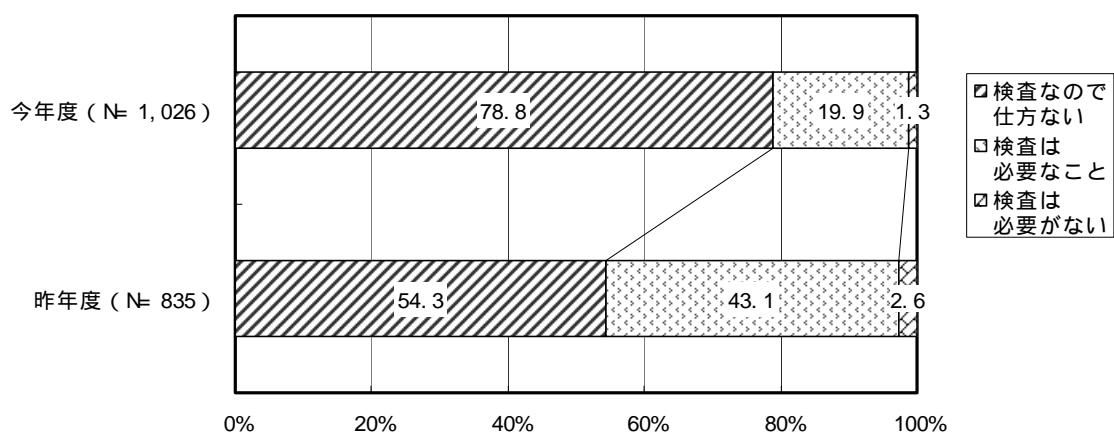
(単数回答、%)

	サンプル数	満足度			改善度				重点度	
		N S	N N	N D	サンプル数	良くなつた	変わらない	悪くなつた	サンプル数	%
申告手続の所要時間	151	42.4	52.3	5.3	109	21.1	78.0	0.9	197	23.4
申告場所のわかりやすさ	153	46.4	44.4	9.2	109	20.2	78.9	0.9		12.2
納付場所のわかりやすさ	149	38.9	55.0	6.0	108	14.8	84.3	0.9		6.1
検査官の応対（言葉遣い）や態度	155	49.7	40.6	9.7	109	27.5	70.6	1.8		19.3
携帯品・別送品申告書の記入しやすさ	154	33.1	51.3	15.6	109	15.6	82.6	1.8		34.5

3.6 【参考】税関検査の必要性について

税関検査の是非

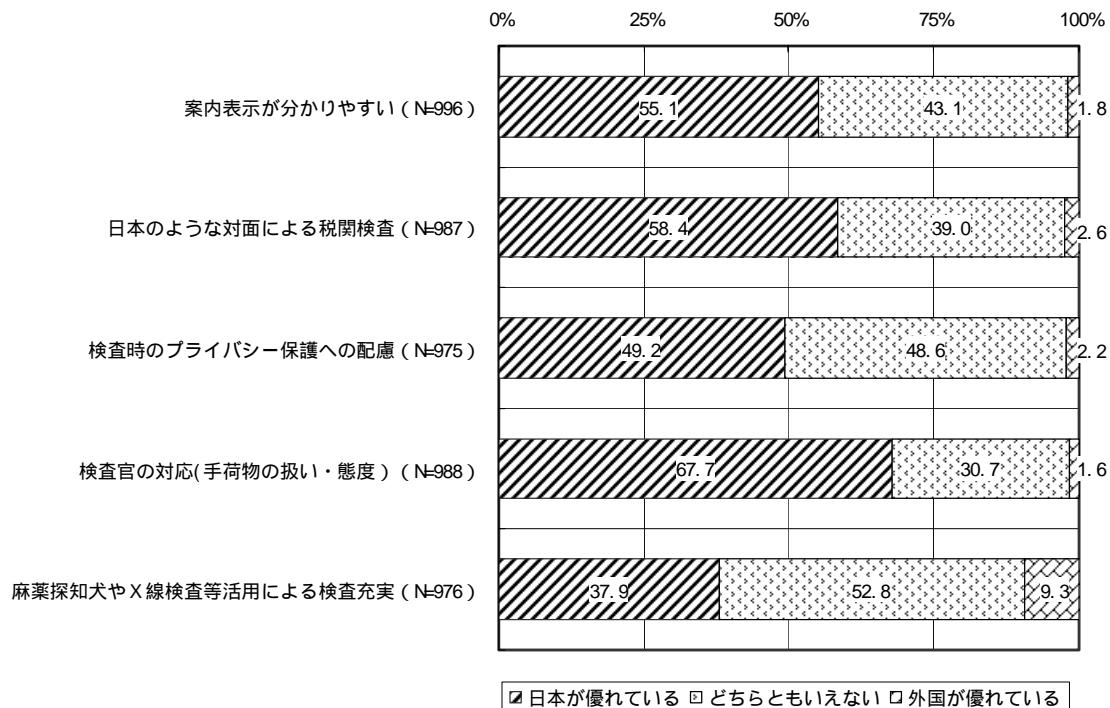
- 海外渡航者全体に対して、「税関検査の是非」について聴取したところ、検査は必要とする積極的受容者が 19.9% 仕方がないとする消極的受容者が 78.8% となっている。昨年度の積極的受容者（43.1%）、消極的受容者（54.3%）と比べ、消極的受容者の実績が上回る結果となった。



3.7 【参考】我が国の税関検査と海外の税関検査との比較について

我が国の税関検査と海外の税関検査との比較（海外渡航者全体）

- 海外渡航者全体に対して、我が国の税関検査と海外の税関検査とを比較して、どちらが優れているかを聴取したところ、「検査官の対応（手荷物の扱い、態度）」(67.7%)、「日本のような対面による税関検査」(58.4%)という項目について、我が国の税関検査が優れないと評価されている。
- 「麻薬探知犬やX線検査等活用による検査充実」については、他の項目に比べて、日本が優れないと回答した割合が37.9%と低く、外国が優れないと回答した割合が9.3%と高くなっている。



旅具通関手続へのアドバイスの主なもの（海外渡航者全体）

通関案内表示の見やすさ・わかりやすさ

- 免税、課税の検査台表示について、もう少し大きく、はっきりした色分け（赤、緑）にした方が老人、外国人にも分かりやすいと思う。また、免税、課税対象品を具体的に表示して欲しい。
- 入国時に持ち込んではいけない物について、出国審査カウンター付近に表示はあるが、見ている人は少ないようだ。
- A4サイズ1枚紙の説明文の配布や航空機内のポケットへの挿入等、何らかの形での改善が必要であると思う。
- 出国時の税関の役割と、帰国時の税関時の手続きの流れをわかりやすく書いた案内を表示して欲しい。
- 持ち込み可能な物や、持ち込み可能な量についてのパンフレットを見やすいところに配置して欲しい。
- 個々の罰則の明記やアナウンスを徹底したほうが良いと思う。

税関職員による誘導・案内

- 順番を待っている際、一人の人の検査時間が長い場合、その列は渋滞になる。隣接する列が空いていれば移動ができるが、移ることができない場合、職員が即座に誘導したり、臨時に別の検査員を配置したりする等、誘導・案内を徹底してもらいたいと思う。
- 目に付く窓口に人が集まる傾向があるため、空いている窓口を案内して欲しい。

手荷物検査の時間等

- 手荷物開放検査の頻度をもう少し高めた方が良いと思う。
- フライト別のチェックポイント（A国は麻薬のチェック等）を設定して、水際対策を徹底して欲しい。
- 特に外国人が前に並んでいる場合、処理速度が異なるように思う。例えば、日本人と外国人を分ける等も状況に応じて必要ではないでしょうか。
- 精査が必要な場合、別のカウンターで行い、後ろの人の待ち時間が長くならないようにして欲しい。
- 検査の待ち時間を少なく、公平にするために、待ち列を1列にし、空いた検査台に順番に誘導する形式を試してみてはどうかと思う。
- 海外では対面による検査は無く、何となく通過してしまうが、これでチェックできているのか疑問に思う。最近のように待ち時間が少なく、一言の確認で済むのであれば、日本のシステムの方が良いと思う。
- 観光者・商用者等で窓口が異なると良いと思う。
- 手荷物検査のコンペアの後に、整理用の机や簡易イスが置いてあれば、腰や足の悪い人の役に立つと思う。
- 検査員を増やして迅速に検査して欲しい。
- 海外訪問の長い人の中で問題のない人を、自動車免許証の様に優良表彰の形で、フリーパスとする方向性を検討して欲しい。

手荷物検査の際のプライバシー保護への配慮

- 手荷物検査の際のプライバシー保護への配慮として、検査の際は、別のラインへ移動してもらい、検査して欲しい。

麻薬等の取り締まりについて

- 麻薬探知犬による検査を目に見える形で行って欲しい。
- 麻薬等の持ち込み防止を効率化するため、外国検査機関等との情報交換、共有をより一層充実化して欲しい。
- シンガポール空港のようにガラス張りにして外から見えるようにすると、悪い事をする人に見られているプレッシャーをかけられると思う。
- これまでに一度もX線検査等を受けた事がない。X線検査の要否をどの様な観点で判断されているのか知らないが、もっと活用し、厳しく検査すべきではないかと思う。
- パスポートにゴールド印をつけて、問題のない人や回数を見分けられるようにして欲しい。

申告手続

- 税金申告をすれば安心して海外から持ち込める事を知らせて欲しい。税関で税金を支払うことが悪いことのイメージがある。
- お酒類の免税範囲などを分かりやすく知らせて欲しい。

検査官の対応

- ・多少時間がかかるても、十分な説明があれば良いと思う。
- ・旅行者は、今後も増えていくと思うが、大変でも説明のわかりやすさ、言葉遣いに注意してもらいたいと思う。
- ・たくさんの人を相手に大変だと思うが、あまりにも淡々としすぎて初めて検査を受ける人はとても不安に思う。もう少し愛想を良くして欲しい。
- ・検査官と云うと堅苦しい印象があるが、今後も今の様な柔らかい対応を続けて欲しいと思う。
- ・もっと声をかけてもらえると安心がある。
- ・聞き取りにくい事があるため、聞きやすくして欲しい。
- ・渡航はあまり多くないが、態度等は日本が一番優れていると思う。

税関検査の広報について

- ・税関検査の仕組みや内容が広く知られていないように思う。海外旅行の有無に関わらず、国民の認識が高まるように広報等努力されてもよいのではないかと思う。
- ・テレビコマーシャルの活用や啓発番組での特集等をして欲しい。
- ・全体的には良いと思うが、高齢者にもう少しわかり易い方が良いと思う。事前に全体の流れが分かる様なパンフレット等を配布するといいと思う。
- ・地域の中で、海外渡航する人は限られているため、地域(県、市単位)の広報を利用するのが効果的ではないかと思う。
- ・旅行代理店等で、帰国時の注意点を紙で渡して欲しい。また、読んでおいて下さいではなく、読み聞かせる等して重要性を訴えてはどうかと思う。