

第5章

広報に関する利用者アンケート調査結果

1	調査の概要	103
1.1	実施方法	103
1.2	配布・回収状況	103
1.3	政策評価での活用	103
1.4	回答者属性	104
2	調査結果の概要	106
2.1	業績目標 5-4-6『密輸取締り活動に関する認知度』の評価結果について	106
2.2	参考・モニタリング指標 5-4-22『密輸抑止への効果』の評価結果について	106
2.3	密輸防止にかかる規制や密輸ダイヤルの認知について	112
2.4	税関の果たしている役割・成果について	106
2.5	税関見学に対する評価結果について	107
2.6	講演会に対する評価結果について	107
3	調査結果	108
3.1	業績目標 5-4-6『密輸取締り活動に関する認知度』の評価結果	108
3.2	参考・モニタリング指標 5-4-22『密輸抑止への効果』の評価結果	111
3.3	密輸防止にかかる規制や密輸ダイヤルの認知	117
3.4	税関の果たしている役割、成果	119
3.5	税関見学に対する評価結果	122
3.6	講演会に対する評価結果	125

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
海外渡航者	平成 18 年 12 月	手渡配布 ^(1)	郵送回収
税関見学者	平成 18 年 12 月	手渡配布 ^(3)	手渡回収 ^(3)
講演会参加者	平成 18 年 12 月	手渡配布 ^(3)	手渡回収 ^(3)

(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。

(2) 各国際空港に入居している旅行代理店に配布。

(3) 各税関での見学会・講演会終了後、会場で配布・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%
輸出入者	836	465	55.6%
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%
税関見学者	457	446	97.6%
講演会参加者	419	365	87.1%

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、広報に関する利用者の評価を測定する。具体的には、上記アンケート対象者のうち、回答者全体の『密輸取締り活動に関する認知度』を業績指標 5-4- とし、回答者全体による『密輸抑止への効果（密輸防止を目的とした広報活動）』の評価を参考・モニタリング指標 5-4-② とする。

政策目標 5 - 4 社会悪物品等の密輸阻止

業績目標 5-4- 『密輸取締り活動に関する認知度』

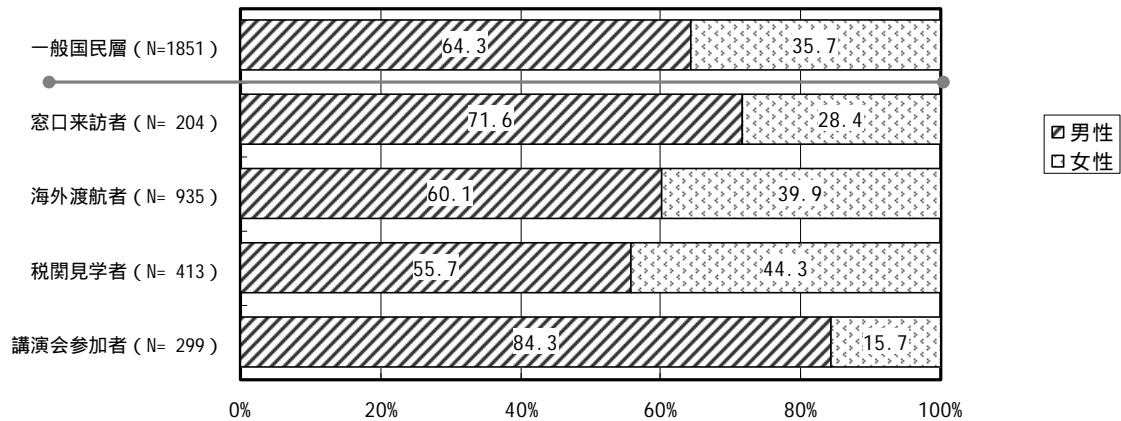
- ・回答者全体のうち、主な密輸取締り活動 9 種類中、5 種類以上知っている回答者の割合

参考・モニタリング指標 5-4-② 『密輸抑止への効果』

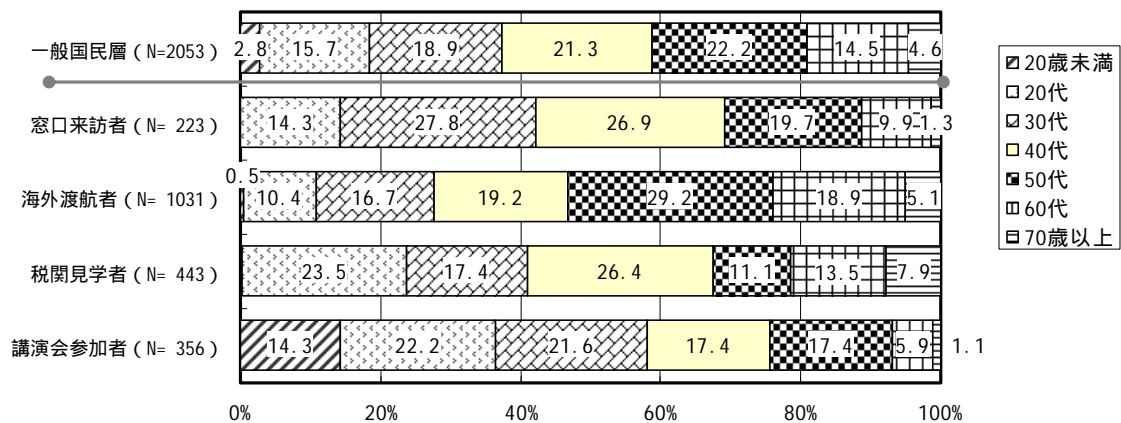
- ・回答者全体による「密輸防止を目的とした広報活動」の評価（7 段階評価中、上位 2 層の占める割合）

1.4 回答者属性

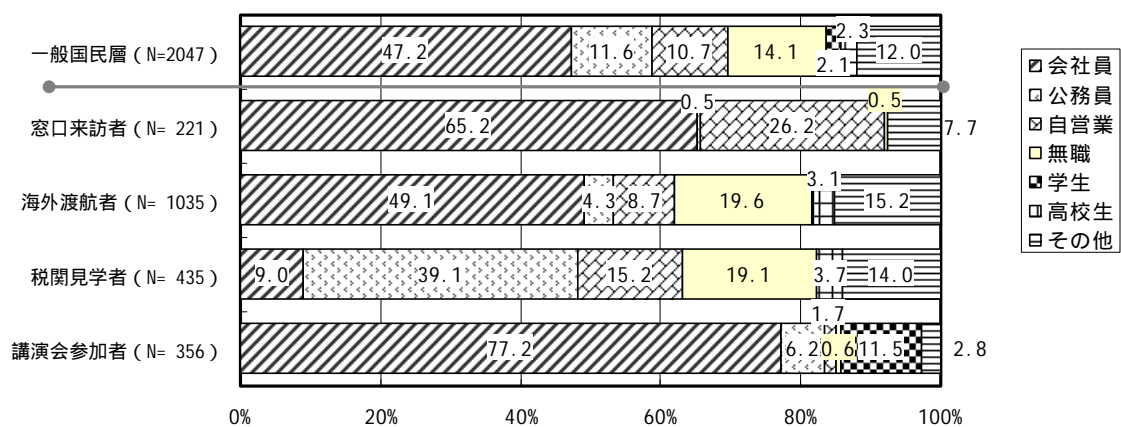
一般国民層属性（性別）



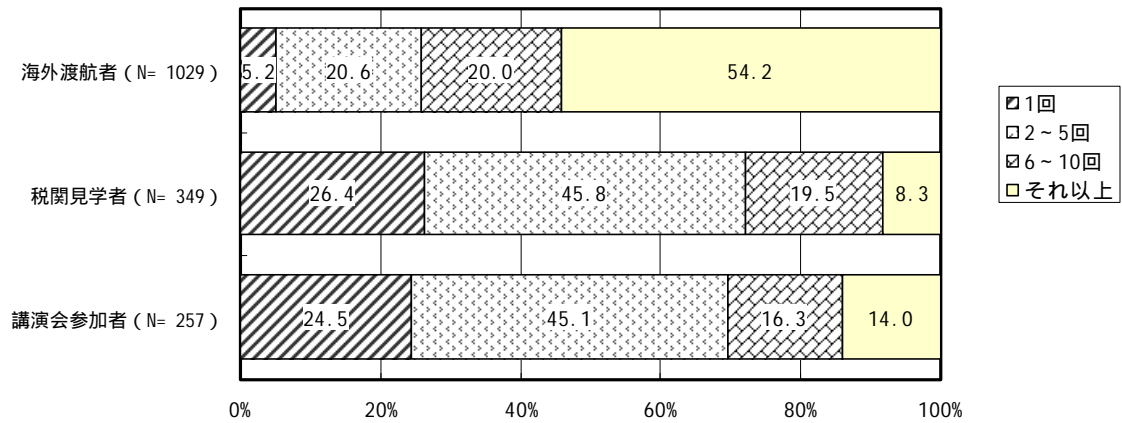
一般国民層属性（年齢）



一般国民層属性（職業）



一般国民層属性（海外渡航経験）



注）海外渡航経験については、窓口来訪者で尋ねていないため、一般国民層全体の集計値は不明

2 調査結果の概要

2.1 業績目標 5-4- 『密輸取締り活動に関する認知度』の評価結果について

- 回答者全体の『密輸取締り活動に関する認知度』は **80.0%**と、昨年度（78.4%）の実績をわずかに上回る結果となった。「個別の密輸取締り活動に関する認知度」についても、「外国郵便物の検査」を除き、全体的に認知度が昨年度から向上している。

2.2 参考・モニタリング指標 5-4-②『密輸抑止への効果』の評価結果について

- 回答者全体の『密輸防止を目的とした広報活動に関する評価』について、役立っていると評価した回答者の割合は **28.6%**と、昨年度（33.7%）の実績を下回る結果となった。
- 評価層（NS 層）と非評価層（ND 層）別にみると、評価層は個別の広報活動全てで7割以上の回答者が密輸防止に役立っていると評価しているが、非評価層（15.9%）では、「密輸ダイヤル周知 CM、政府広報」と「デパートなどでの出張展示、税関展」で密輸防止に役立っていないとする層が多い。
- 広報活動毎に見ると、役立っていると評価した回答者の割合は「税関見学」を除き全体の50%を下回っており、今後重点的に取り組むべき活動として「**密輸ダイヤル周知 CM、政府広報**」（45.2%）を挙げた回答者の割合が高い。

2.3 密輸防止にかかる規制や密輸ダイヤルの認知について

- 「輸入禁止・規制品目の認知状況」について、各項目ともほぼ9割以上の回答者が認知するなど、高い認知状況を示している。
- 「密輸ダイヤルの認知状況」について、回答者全体では **48.8%**の認知度であり、昨年度（47.2%）の実績をやや上回る結果となった。

2.4 税関の果たしている役割・成果について

- 「税関の果たしている役割、成果に対する評価」について、「税関手続における利用者の利便性向上」（61.0%）の認知度が低い。
- 税関が成果を上げているかという問いに対しては、成果を上げていると評価した回答者の割合は、いずれも50%を下回っている。
- 今後重点的に取り組むべき事項については、全体の59.5%が「社会悪物品等の密輸阻止」を挙げており、他の役割に比べて圧倒的に高い。

2.5 税関見学に対する評価結果について

- 税関見学者の「税関見学」の満足者層（NS 層）は 82.0%と、昨年度（80.3%）の実績を上回る結果となった。
- 評価項目別に見ると、「見学時間の長さ」の満足度が低い。一方で、「応対・態度」「説明のわかりやすさ」については、8割以上の回答者が満足している。

2.6 講演会に対する評価結果について

- 講演会见学者の「講演会」の満足者層（NS 層）は 52.3%と、昨年度（60.2%）の実績を下回る結果となった。
- 評価項目別に見ると、「応対・態度」の満足度は約7割と高いが、「講演内容」「説明のわかりやすさ」「資料・ビデオのわかりやすさ」「理解度向上」に対する満足度は、いずれも 5割を下回っている。

3 調査結果

3.1 業績目標 5-4- 『密輸取締り活動に関する認知度』の評価結果

密輸取締り活動に関する認知度（回答者全体・一般国民層 / 回答者全体・対象者別）

- 回答者全体の『密輸取締り活動に関する認知度』について、今年度は80.0%と、昨年度（78.4%）の実績をわずかに上回る結果となった。一般国民層で見ても68.5%と、同じく昨年度（66.1%）の実績を1%ポイント上回る結果となった。

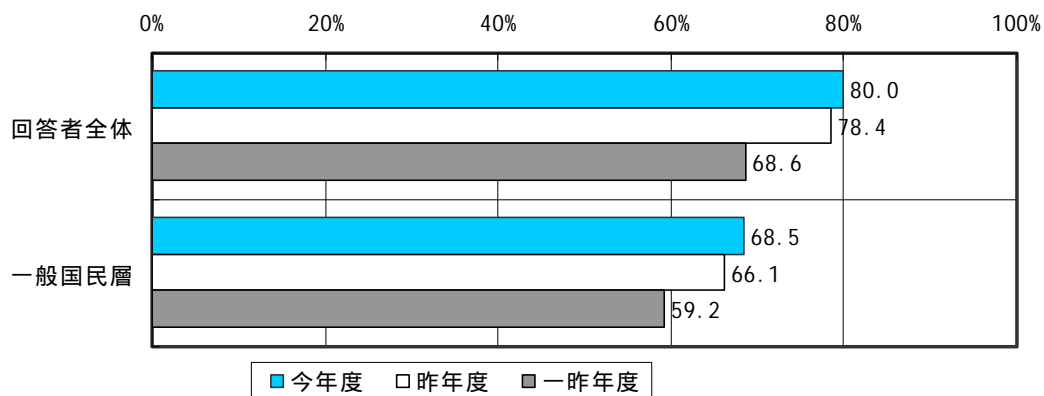
注）密輸取締り活動に関する認知度では、密輸取締り活動9種類のうち5種類以上を認知している者の割合を示している。

注）一般国民層とは、窓口来訪者、海外渡航者、税関見学者、講演会参加者の合計（昨年度までは海外旅行添乗員も含む）。

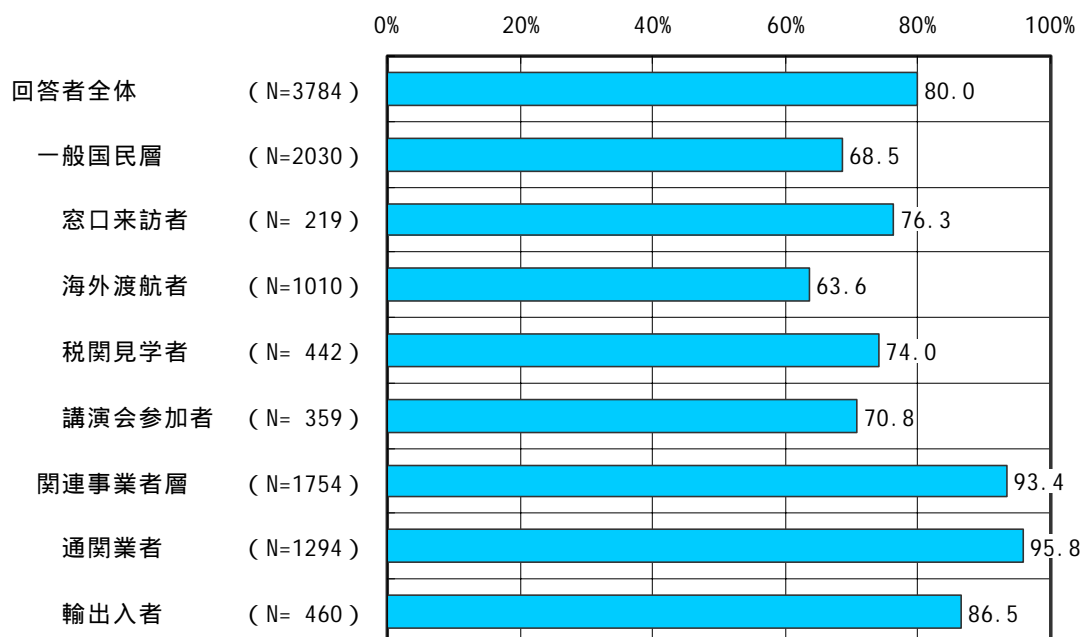
注）関連事業者層とは、通関業者、輸出入者の合計。

（回答者全体・一般国民層）

（今年度 全体 N=3,784、一般国民層 全体 N=2,030）

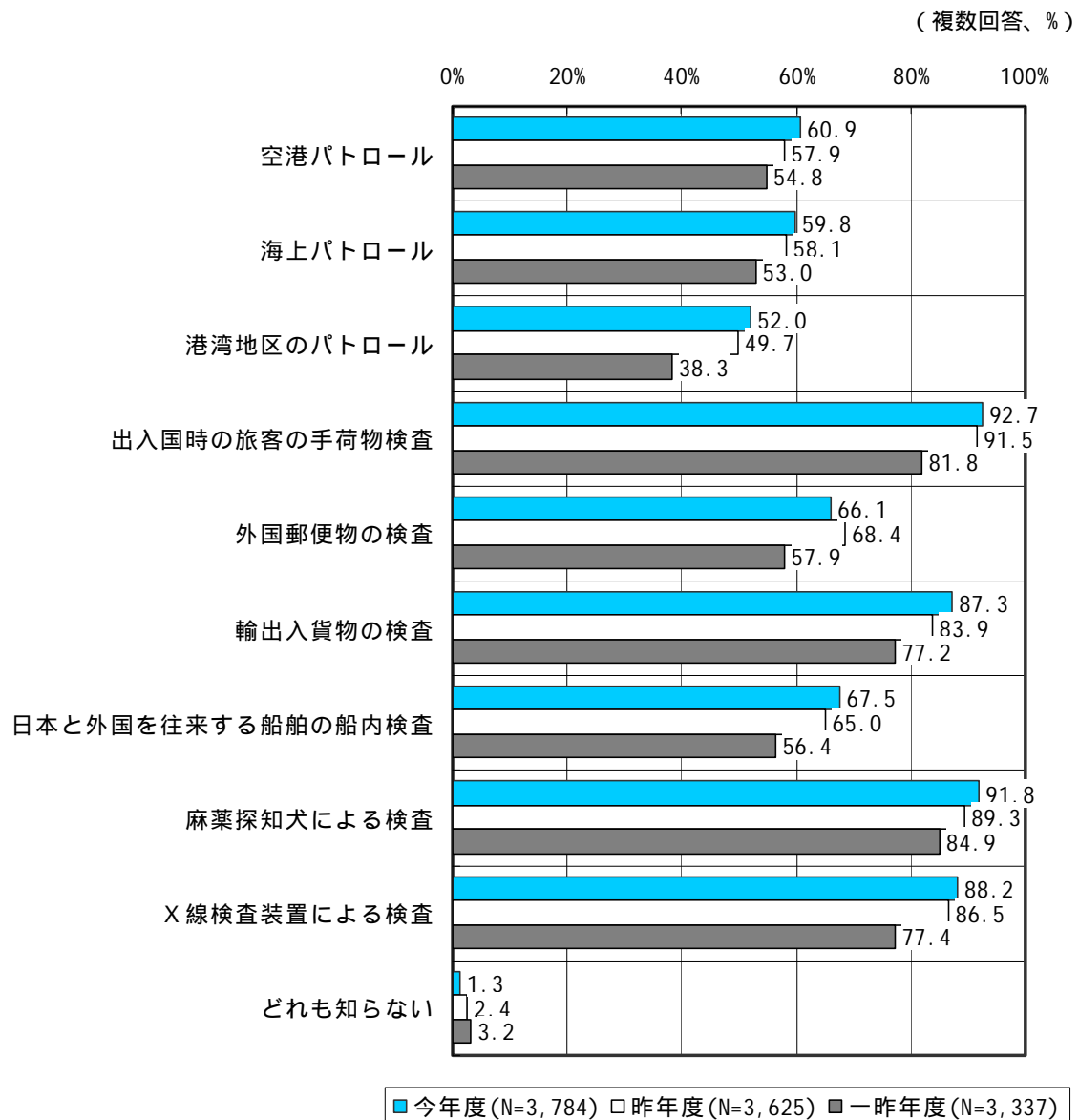


（回答者全体・対象者別）



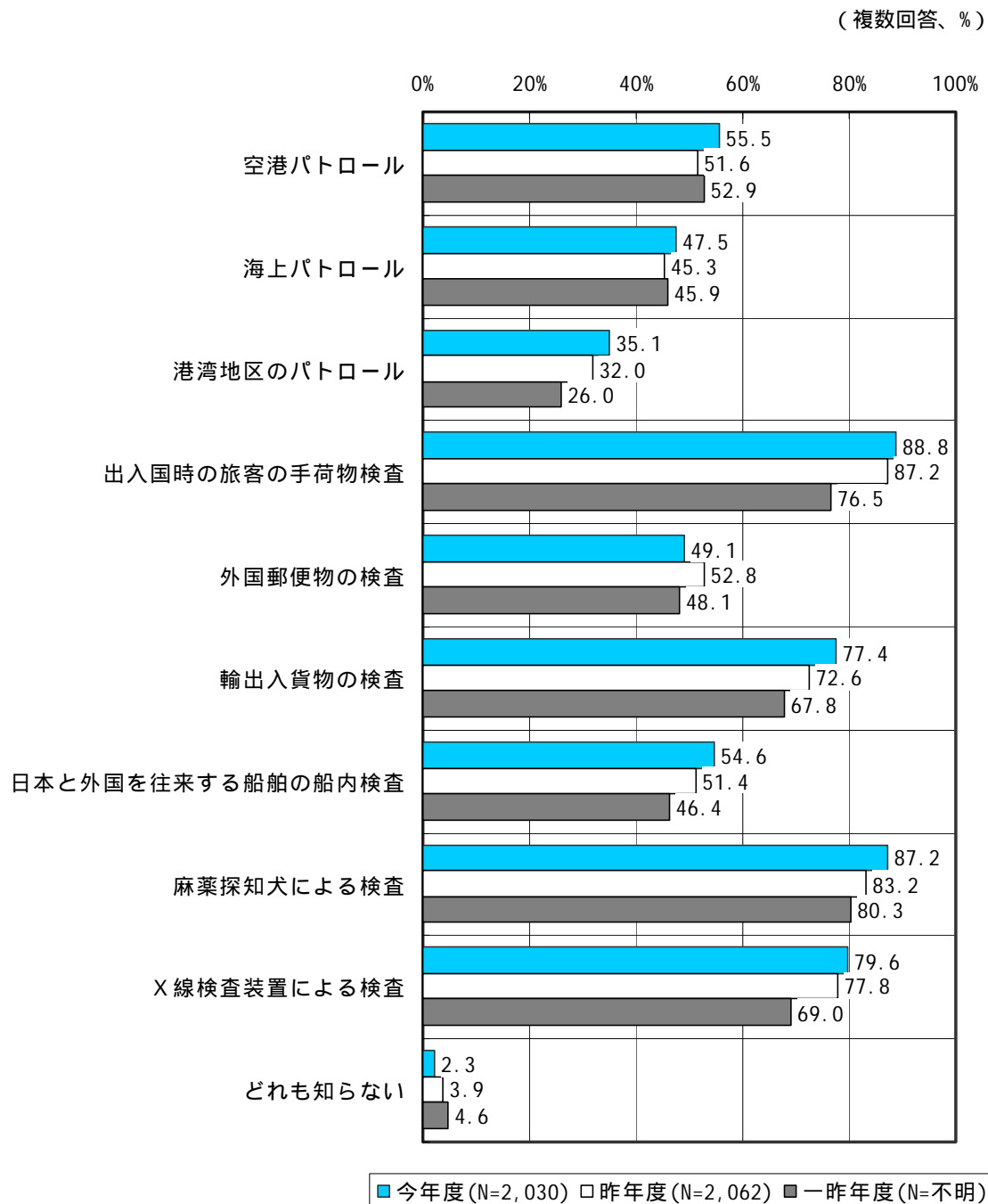
個別の密輸取締り活動に関する認知度（回答者全体）

- 個別の密輸取締り活動について、回答者全体について見た場合、昨年度、一昨年度に比べ、全ての活動について認知度が向上している。



個別の密輸取締り活動に関する認知度（一般国民層）

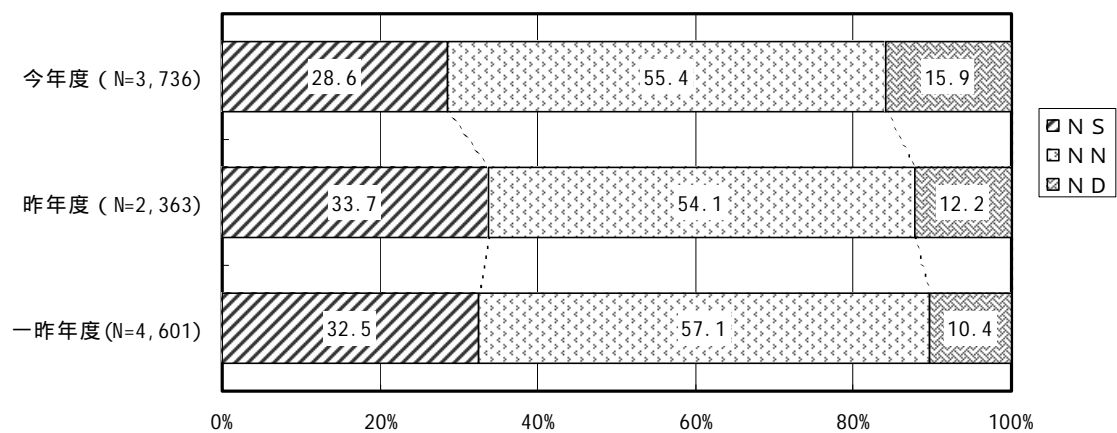
- 個別の密輸取締り活動について、一般国民層について見た場合、昨年度、一昨年度と比べると「外国郵便物の検査」が横ばいを示していることを除き、全体的に向上している。



3.2 参考・モニタリング指標 5-4-②『密輸抑止への効果』の評価結果

密輸防止を目的とした広報活動の評価（回答者全体）

- 回答者全体の『密輸防止を目的とした広報活動に関する評価』について、役立っていると評価した回答者（NS層：上位2層）の割合が、今年度は28.6%と、昨年度（33.7%）の実績を約5%ポイント下回る結果となった。
- また、役立っていないと評価した回答者（ND層：下位3層）の割合についても、今年度は15.9%と、昨年度（12.2%）一昨年度（10.4%）の実績から増加傾向にある。

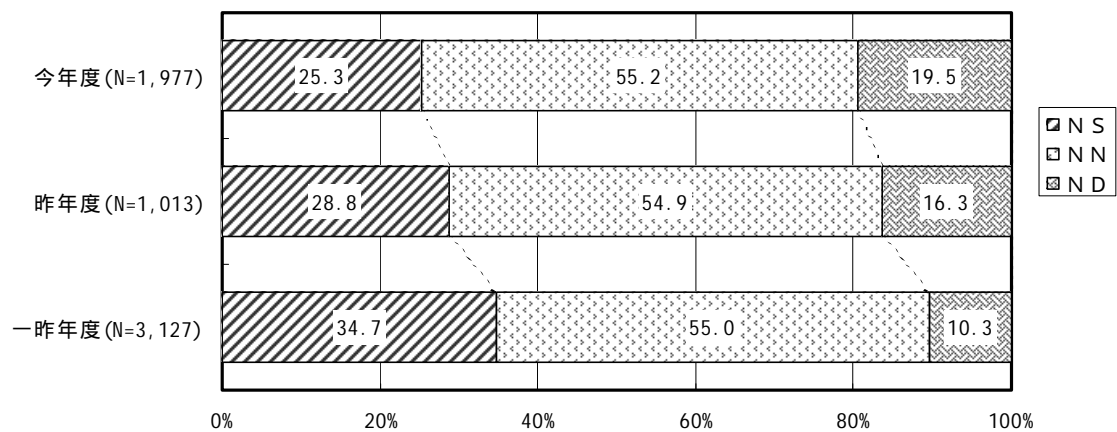


（単数回答、%）

	効果							
	サンプル数	十分役立っている	役立つ	まあ役立つ	どちらでもない	あまり役立っていない	役立っていない	全く役立っていない
今年度	3,736	4.6	24.0	35.0	20.4	11.8	3.1	1.0
昨年度	2,363	6.9	26.9	29.1	25.0	7.9	2.8	1.5
一昨年度	4,601	6.0	26.5	34.4	22.6	6.7	2.4	1.3

密輸防止を目的とした広報活動の評価（一般国民層）

- 一般国民層の『密輸防止を目的とした広報活動に関する評価』について、役立っていると評価した回答者（NS層：上位2層）の割合が、今年度は25.3%と、昨年度（28.8%）、一昨年度（34.7%）の実績から減少傾向にある。
- また、役立っていないと評価した回答者（ND層：下位3層）の割合についても、今年度は19.5%と、昨年度（16.3%）、一昨年度（10.3%）の実績から増加している。

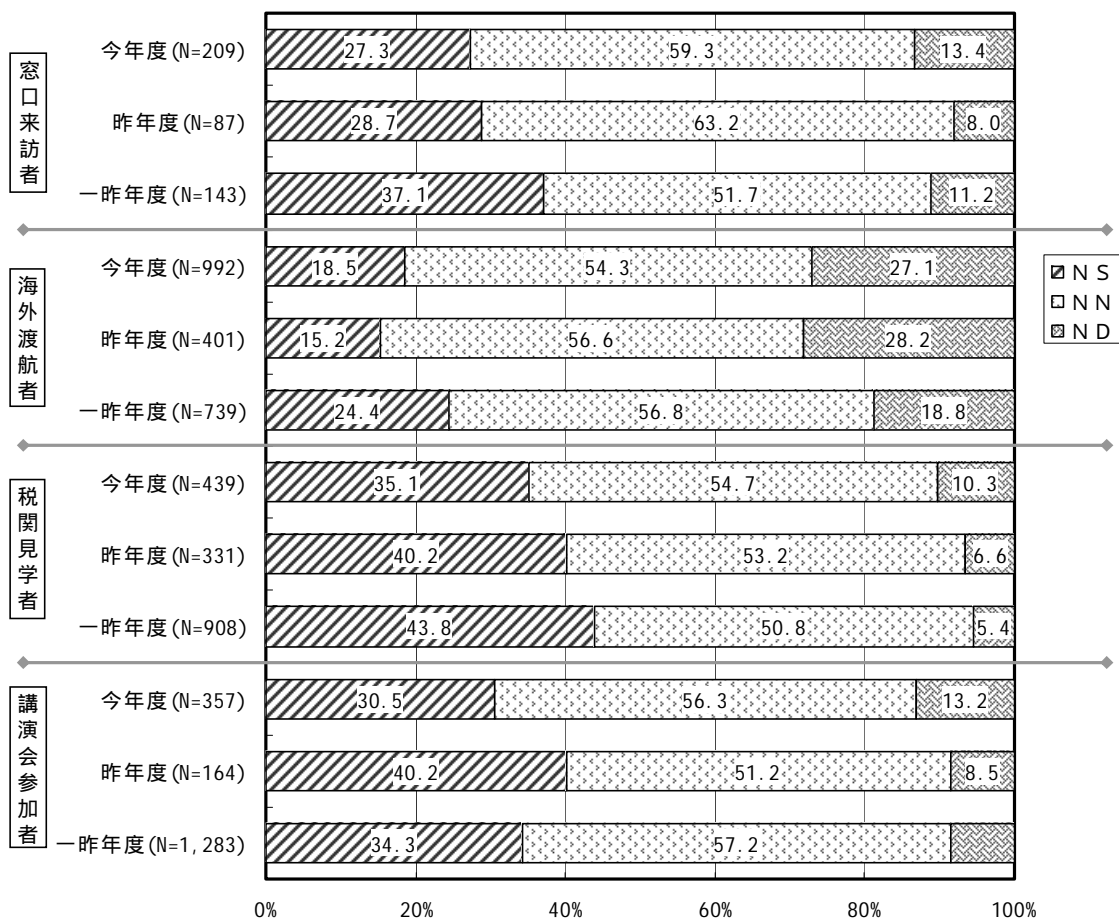


（単数回答、%）

	効果							
	サンプル数	十分役立つ	役立つ	まあ役立つ	どちらともいえない	あまり役立っていない	役立っていない	全く役立っていない
今年度	1,977	4.6	20.7	31.5	23.7	13.9	4.0	1.6
昨年度	1,013	7.1	21.7	26.0	28.9	9.8	3.8	2.7
一昨年度	3,127	7.8	26.8	30.8	24.2	6.1	2.7	1.6

密輸防止を目的とした広報活動の評価（一般国民層・対象者別）

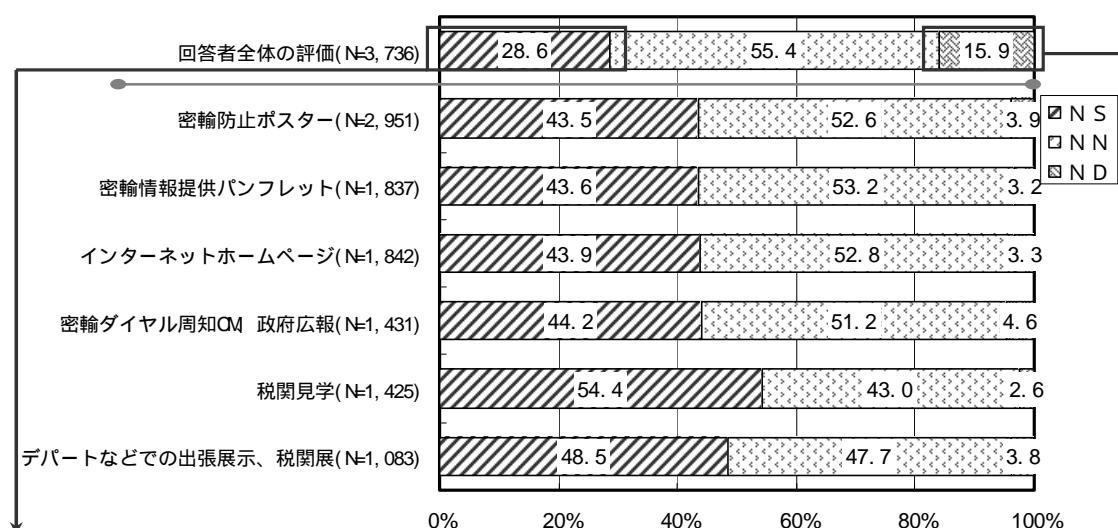
- 一般国民層の『密輸防止を目的とした広報活動に関する評価』について、対象者別に見ると、特に「税関見学者」（35.1%）、「講演会参加者」（30.5%）において、役立っていると評価した回答者（NS層：上位2層）の割合が昨年度から大きく減少している。
- 一方で「窓口来訪者」（27.3%）については、ほぼ昨年度と同水準であり、「海外渡航者」（18.5%）については、昨年度を上回る結果となった。



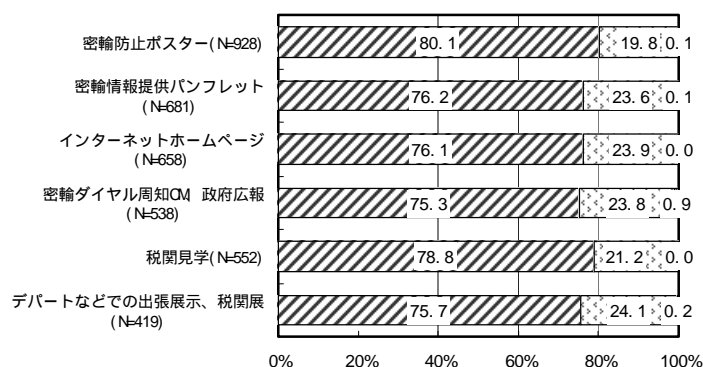
- 次に、満足者層が減少していることの要因を整理すべく、『密輸防止を目的とした広報活動の評価』において役立っていると評価した層（NS層）と役立っていないと評価した層（ND層）について、「個別の広報活動に対する評価」の観点から分析を行っている。

評価層・非評価層における個別の広報活動に関する満足度（回答者全体）

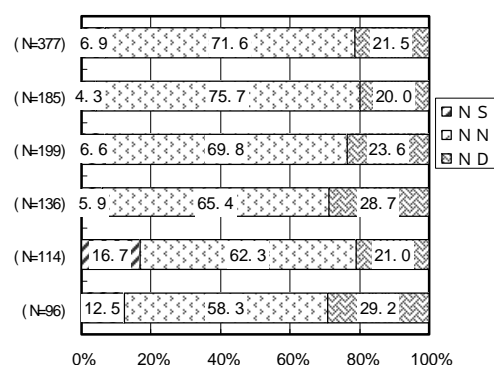
- 回答者全体における、個別の広報活動に関する評価結果を見ると、全ての要素について、回答者の4割以上が個別の広報活動が密輸防止に役立っている評価している。
- さらに、『密輸防止を目的とした広報活動に関する評価』について、役立っていると評価した【評価層】(NS層)と役立っていないと評価した【非評価層】(ND層)について、要素別の満足度を見ると、【評価層】は、全ての要素について、回答者の7割以上が密輸防止に役立っていると回答している。他方で、【非評価層】を見ると、「密輸ダイヤル周知CM 政府広報」(28.7%)、「デパートなどでの出張展示、税関展」(29.2%)で、役立っていないと評価する割合が高い傾向にある。



【評価層】



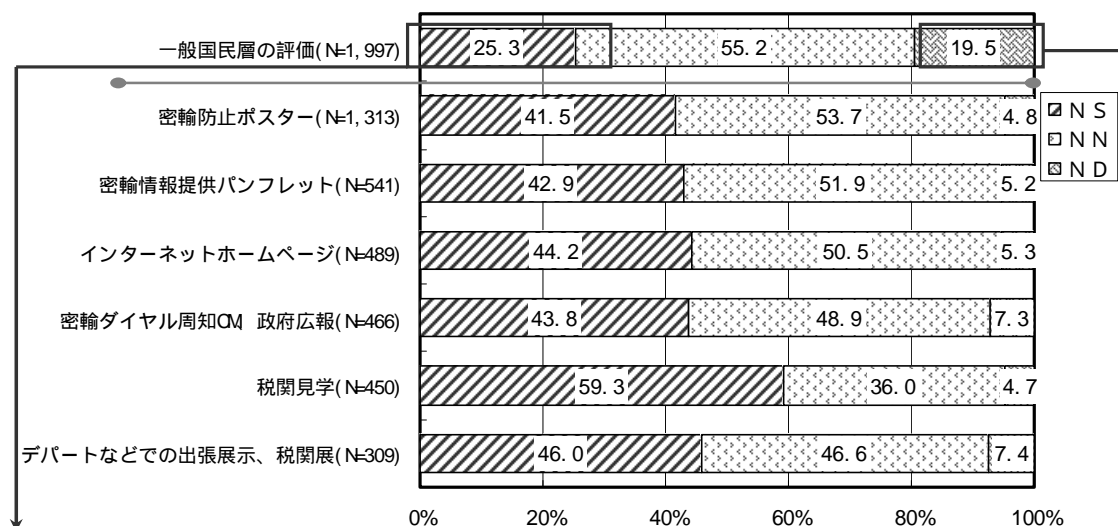
【非評価層】



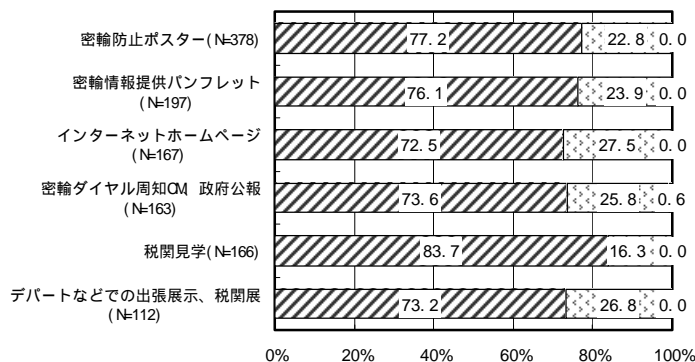
注) 個別の広報活動の評価は、当該活動を認知している回答者のみを集計している

評価層・非評価層における個別の広報活動に関する満足度（一般国民層）

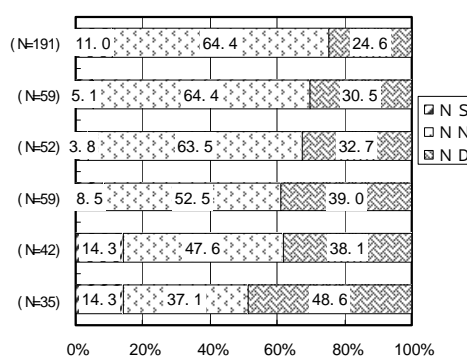
- 一般国民層における、個別の広報活動に関する評価結果を見ると、全ての要素について、回答者の4割以上は個別の広報活動が密輸防止に役立っている評価している。
- さらに、『密輸防止を目的とした広報活動に関する評価』について、役立っていると評価した【評価層】(NS層)と役立っていないと評価した【非評価層】(ND層)について、要素別の満足度を見ると、【評価層】は、全ての要素について、回答者の7割以上が役立っていると回答している。他方で、【非評価層】を見ると、「密輸ダイヤル周知 CM 政府広報」(39.0%)、「デパートなどでの出張展示、税関展」(48.6%)で役立っていないと評価する割合が高い傾向にある。しかし、「デパートなどでの出張展示、税関展」については14.3%が役立っていると回答しており、評価の2極化が進んでいる。



【評価層】



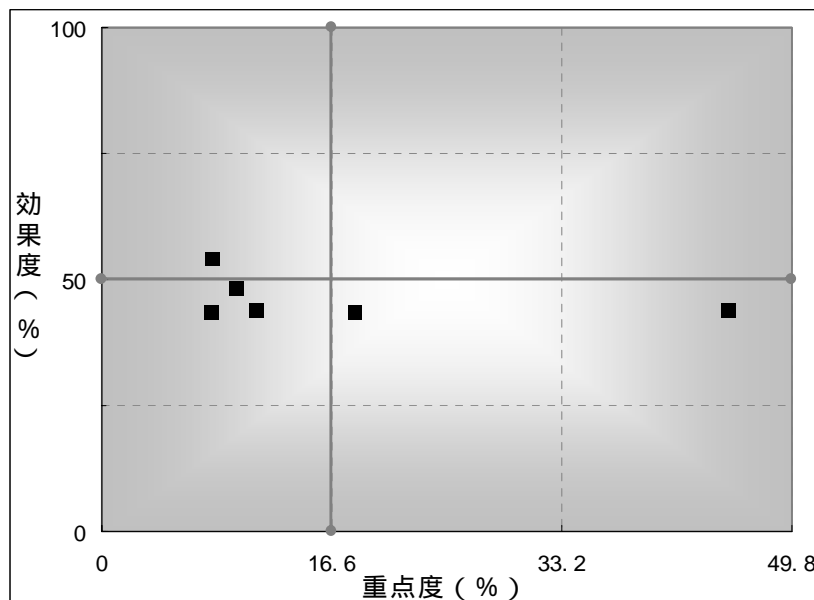
【非評価層】



注) 個別の広報活動の評価は、当該活動を認知している回答者のみを集計している

密輸防止を目的とした広報活動の評価（回答者全体・広報活動別）

- 回答者全体の『密輸防止を目的とした広報活動に関する評価』について、広報活動毎に見ると、「税関見学」を除き、役立っていると評価した回答者（NS層：上位2層）の割合は全体の50%を下回っている。
- 「密輸ダイヤル周知 CM 政府広報」については、役立っていると評価した回答者の割合が44.2%と相対的に低く、今後重点的に取り組むべき活動とした回答者の割合が全体の45.2%と群を抜いて高い。
- この結果から、相対的に「密輸ダイヤル周知 CM 政府広報」に注力すべきとの方向性が示されている。



(単数回答、%)

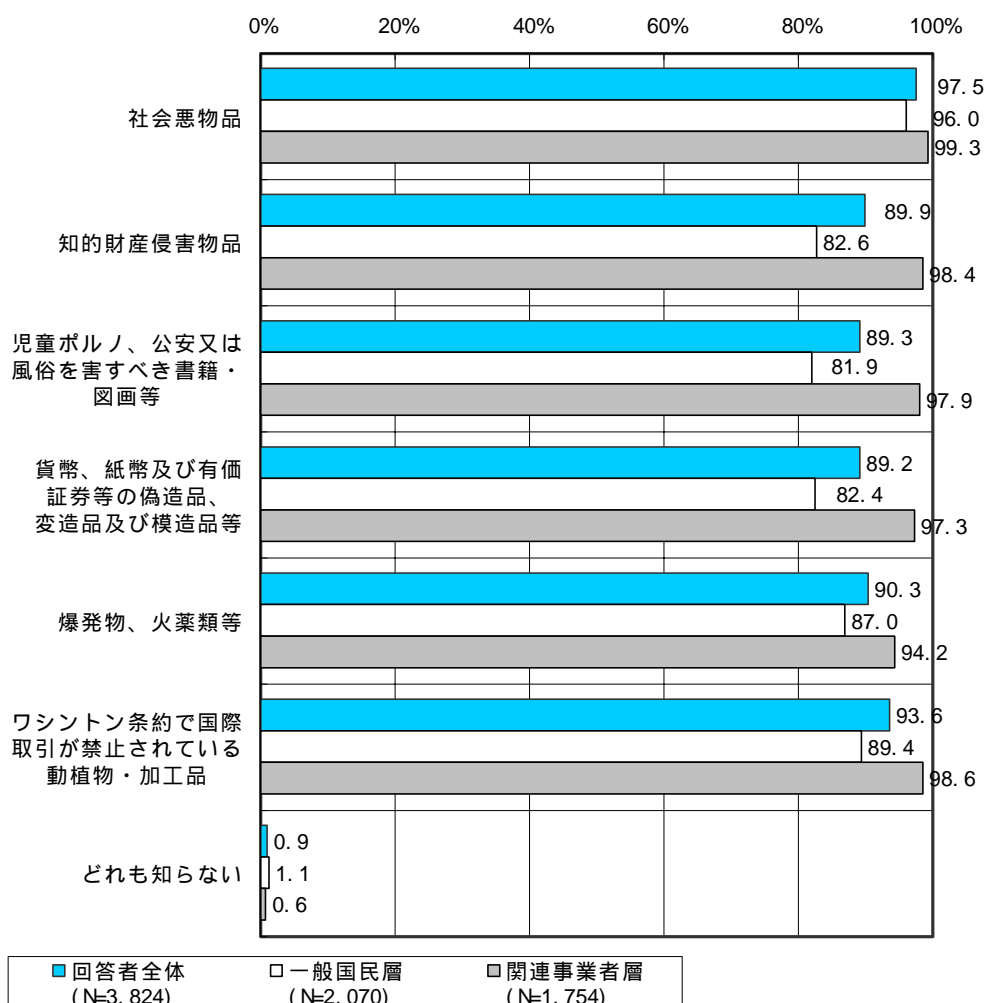
	認知度		効果					重点度	
	サンプル数	%	サンプル数	役立っている	どちらともいえない	役に立っていない	役立っている	サンプル数	%
密輸防止ポスター	3,848	77.5	2,951	43.6	52.5	3.9	3,598	3,598	18.2
密輸情報提供パンフレット		48.1	1,837	43.7	53.1	3.2			7.8
インターネットのホームページ		48.2	1,842	43.9	52.8	3.3			11.1
密輸ダイヤル周知 CM 政府広報		37.8	1,431	44.2	51.3	4.5			45.2
税関見学		37.4	1,425	54.4	43.0	2.6			8.0
デパートなどでの出張展示、税関展		28.3	1,083	48.5	47.7	3.8			9.7

3.3 密輸防止にかかる規制や密輸ダイヤルの認知

輸入禁止・規制品目の認知状況（回答者全体、一般国民層、関連事業者層）

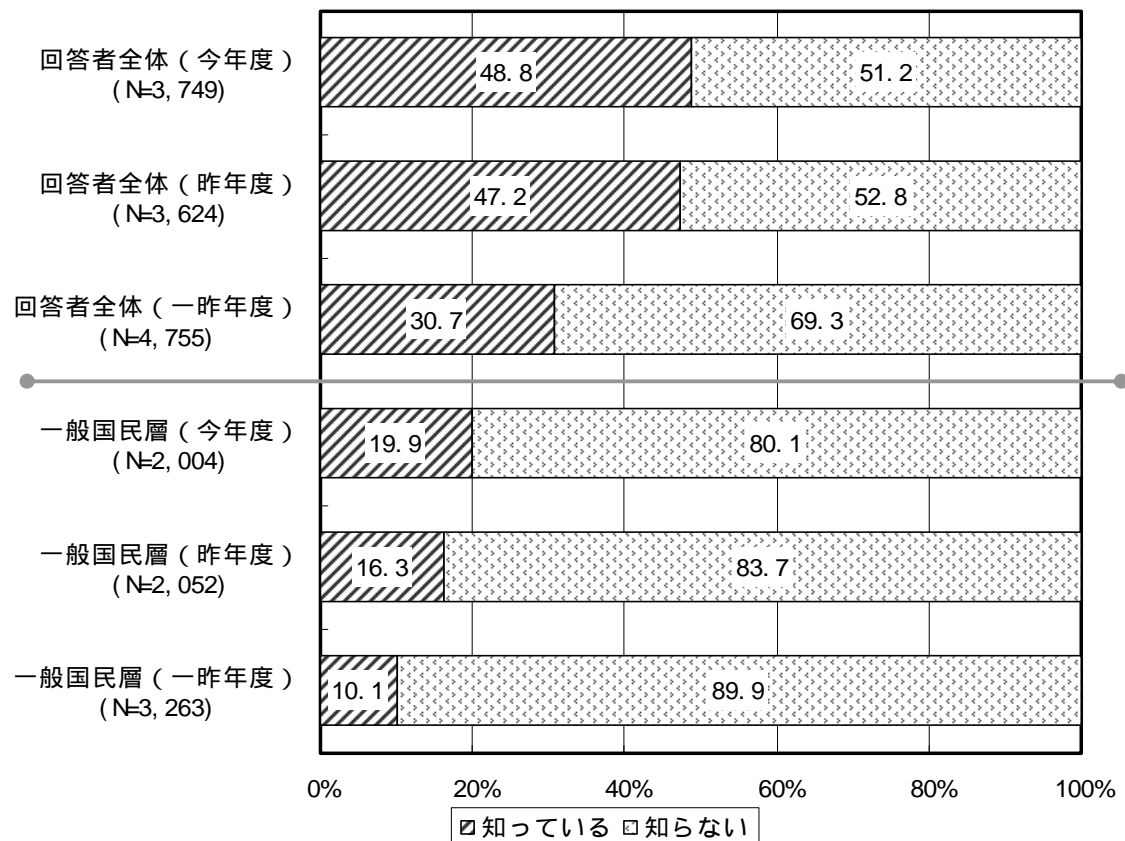
- 「輸入禁止・規制品目の認知状況」について、回答者全体では各項目ともほぼ9割以上の回答者が認知するなど、高い認知状況を示しており、特に「社会悪物品」(97.5%)、「ワシントン条約で国際取引が禁止されている動植物・加工品」(93.6%)は高い認知度となっている。
- 一般国民層・関連事業者層では、「社会悪物品」「ワシントン条約で国際取引が禁止されている動植物・加工品」について、ともに認知度が9割程度と相対的に高い。一方、「知的財産権侵害物品」「児童ポルノ、公安又は風俗を害すべき書籍・図画等」「貨幣、紙幣及び有価証券等の偽造品、変造品及び模造品等」については、関連事業者層の認知度は95%以上と高いが、一般国民層の認知度は80%前後と、関連事業者層の認知度を約15～16%ポイント下回っている。

(複数回答、%)



密輸ダイヤルの認知状況（回答者全体、一般国民層）

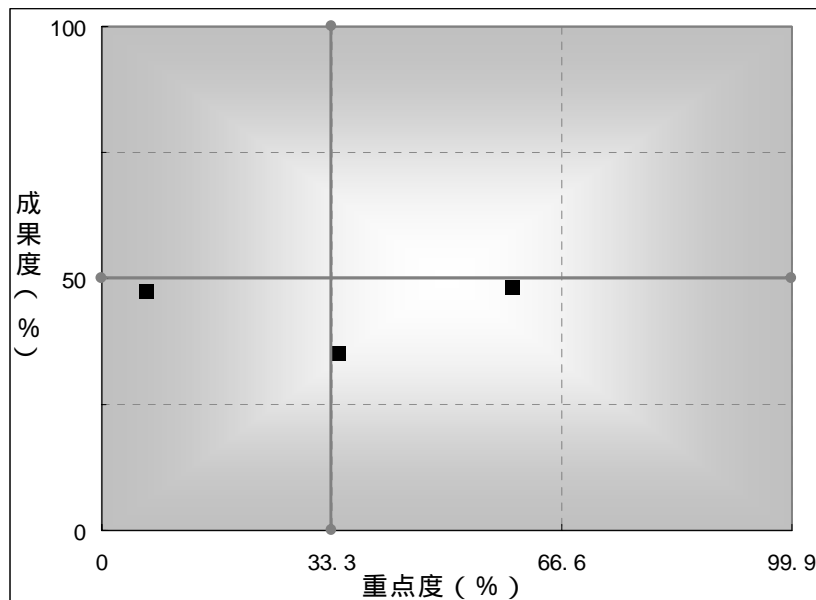
- 「密輸ダイヤルの認知状況」について、回答者全体では 48.8%の認知度であり、昨年度（47.2%）をやや上回る水準となった。
- また、一般国民層は 19.9%の認知度であり、昨年度（16.3%）、一昨年度（10.1%）の実績を上回る結果となった。



3.4 税関の果たしている役割、成果

税関の果たしている役割、成果に対する評価（回答者全体）

- 回答者全体の「税関の果たしている役割、成果に対する評価」について、それぞれの役割毎に見ると、「税関手続における利用者の利便性向上」（61.0%）の認知度が低い、その他の役割の認知度は比較的高い。
- 税関が成果を上げているかという問いに対しては、成果を上げていると評価した回答者（NS層：上位2層）の割合は、いずれの役割も50%を下回っている。
- 今後重点的に取り組むべき事項については、全体の59.5%が「社会悪物品等の密輸阻止」を挙げており、他の役割に比べて圧倒的に高い。

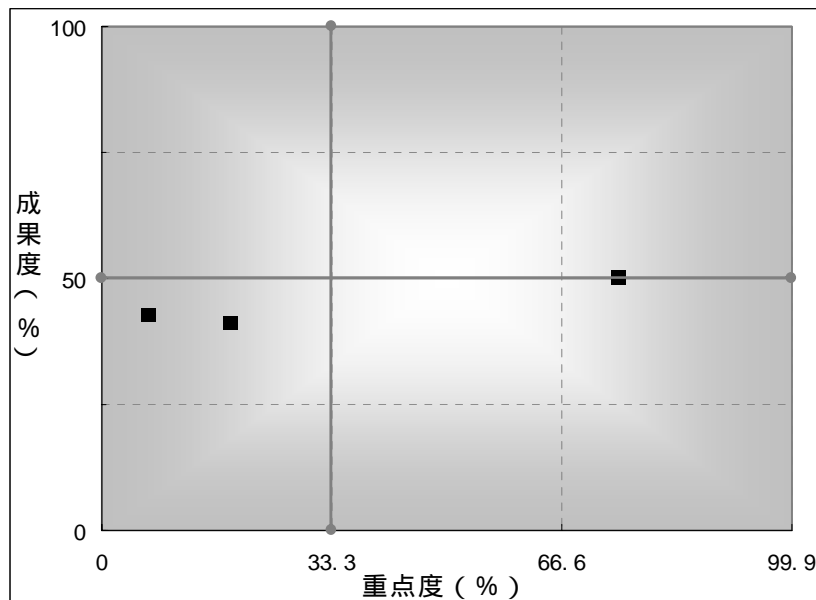


（単数回答、％）

		認知度		成果								重点度	
		サンプル数	%	サンプル数	十分成果を 上げている	成果を あげている	まあ成果を あげている	どちらとも いえない	あまり成果を あげていない	あげていない 成果を	全く成果を あげていない	サンプル数	%
	社会悪物品等の密輸阻止	3, 848	94. 1	3, 575	8. 5	40	36. 4	11	3. 3	0. 6	0. 3	3, 690	59. 5
	関税等の適正な賦課および徴収		77. 4	2, 942	10. 6	37	32. 5	16. 3	2. 3	1. 1	0. 2		6. 3
	税関手続における利用者の利便性の向上		61. 0	2, 315	6. 4	29. 1	33. 7	21. 7	6. 7	1. 7	0. 8		34. 1

税関の果たしている役割、成果に対する評価（一般国民層）

- 一般国民層の「税関の果たしている役割、成果に対する評価」について、それぞれの役割毎に見ると、認知度の最も高い役割は「社会悪物品等の密輸阻止」(90.4%)であり、最も低い役割は「税関手続における利用者の利便性の向上」(40.2%)であった。
- 税関が成果を上げているかという問いに対しては、回答者全体の回答と同様、成果を上げていると評価した回答者（NS層：上位2層）の割合は、いずれの役割も50%以下である。
- 今後重点的に取り組むべき事項については、「社会悪物品等の密輸阻止」を挙げている回答者が全体の74.8%と突出して高い。

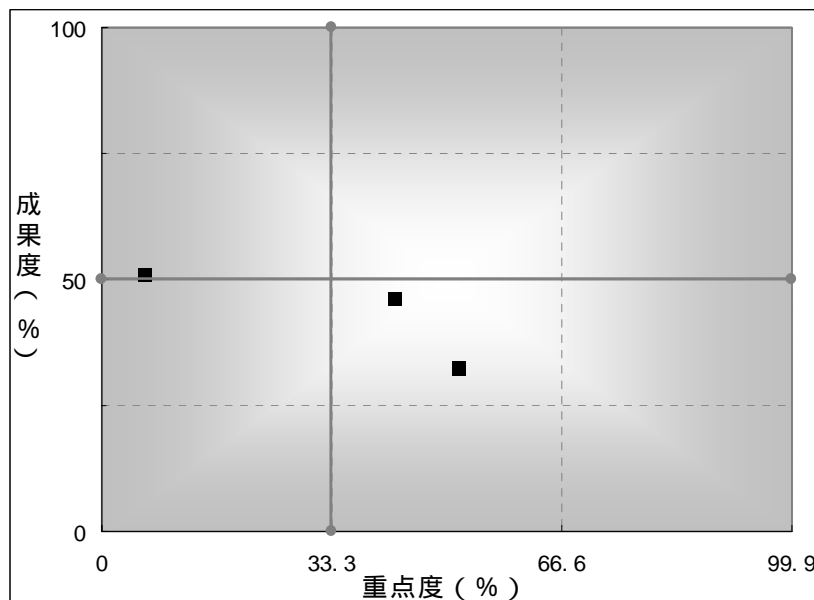


(単数回答、%)

		認知度		成果								重点度	
		サンプル数	%	サンプル数	十分成果を上げている	成果をあげている	まあ成果をあげている	どちらともいえない	あまり成果をあげていない	成果をあげていない	全く成果をあげていない	サンプル数	%
	社会悪物品等の密輸阻止	2,088	90.4	1,854	10.7	39.7	34.4	12.1	2.5	0.4	0.3	1,950	74.8
	関税等の適正な賦課および徴収		62.0	1,265	11.3	31.4	33.2	19.7	2.8	1.3	0.3		6.6
	税関手続における利用者の利便性の向上		40.2	815	9.4	31.7	30.1	21.7	5.2	1.2	0.7		18.6

税関の果たしている役割、成果に対する評価（関連事業者層）

- 関連事業者層の「税関の果たしている役割、成果に対する評価」について、それぞれの役割毎に見ると、認知度は各役割とも約9割前後と、ほとんどの回答者が認知している。
- 税関が成果を上げているかという問いに対しては、回答者全体・一般国民層の回答と異なり、「関税等の適正な賦課及び徴収」については、成果を上げていると評価した回答者（NS層：上位2層）の割合が50%を超えている。
- 今後重点的に取り組むべき事項については、全体の51.6%が「税関手続における利用者の利便性の向上」を挙げており、ついで「社会悪物品等の密輸阻止」（42.4%）を挙げる回答者が多かった。



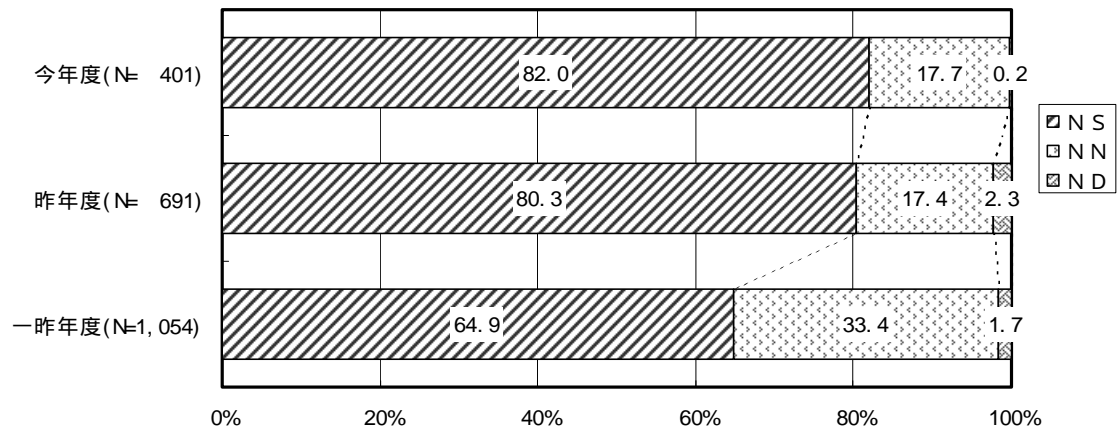
（単数回答、％）

		認知度		成果								重点度	
		サンプル数	％	サンプル数	十分成果を上げている	成果をあげている	まあ成果をあげている	どちらともいえない	あまり成果をあげていない	成果をあげていない	全く成果をあげていない	サンプル数	％
	社会悪物品等の密輸阻止	1,760	98.5	1,721	6.1	40.4	38.6	9.9	4.1	0.7	0.2	1,740	42.4
	関税等の適正な賦課および徴収		95.8	1,677	10.0	41.2	32.0	13.8	1.9	0.9	0.1		6.0
	税関手続における利用者の利便性の向上		85.8	1,500	4.8	27.7	35.6	21.7	7.5	1.9	0.8		51.6

3.5 税関見学に対する評価結果

税関見学の評価（税関見学者）

- 税関見学者の「税関見学に対する評価」について、今年度は満足者層（NS層）が82.0%と、昨年度（80.3%）の実績をやや上回る結果となった。

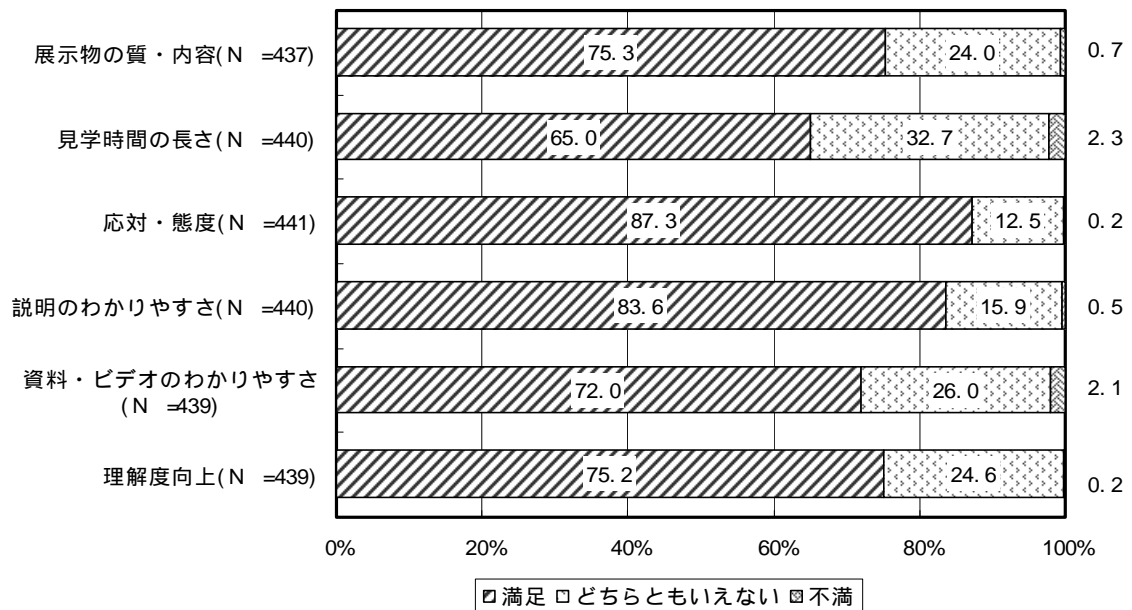


（単数回答、%）

	満足度							
	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
今年度	401	27.2	54.9	14.5	3.2	-	0.2	-
昨年度	691	39.2	41.1	13.2	4.2	1.0	0.9	0.4
一昨年度	1,054	15.0	49.9	26.4	7.0	1.0	0.7	0.0

税関見学の評価（税関見学者・接点項目別）

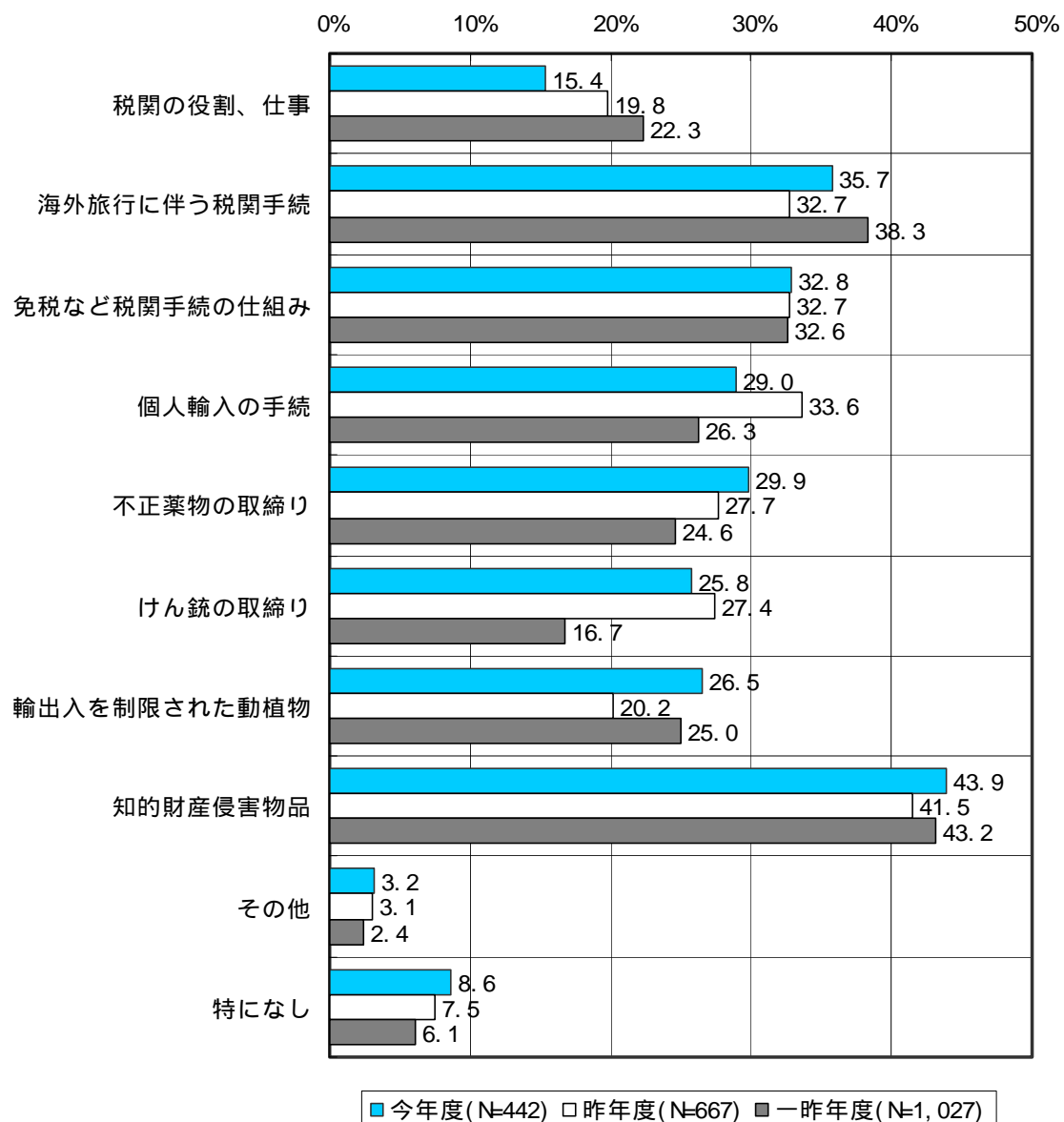
- 評価項目別に税関見学者の評価結果を見ると、「見学時間の長さ」に対する満足度が65.0%と最も低く、ついで「資料・ビデオのわかりやすさ」が72.0%となっている。
- 一方で「応対・態度」「説明のわかりやすさ」については、満足度が8割を超えている。



もっと知りたい、聞きたいと思うこと（税関見学者）

- 税関見学者が「もっと知りたい、聞きたいと思うこと」については、最も割合が高いのは「知的財産侵害物品」(43.9%)であり、「海外旅行に伴う税関手続」(35.7%)「免税など税関手続の仕組み」(32.8%)「不正薬物の取り締まり」(29.9%)「輸出入を制限された動植物」(26.5%)と同様に、昨年度から増加している。
- 一方で、「税関の役割、仕事」(15.4%)は近年減少傾向にある。

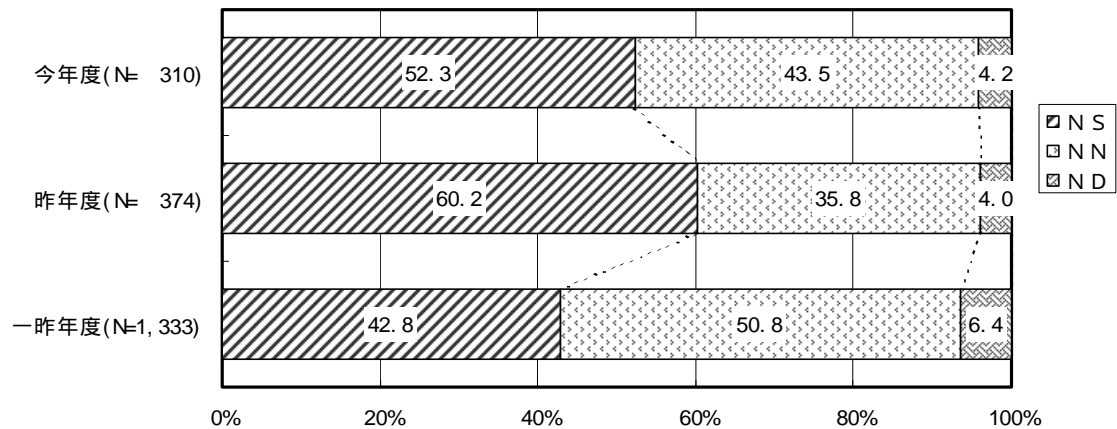
(複数回答、%)



3.6 講演会に対する評価結果

講演会の評価（講演会参加者）

- 講演会参加者による「講演会に対する評価」について、今年度は満足者層（NS層）が52.3%と、昨年度（60.2%）の実績を約8%ポイント下回る結果となった。

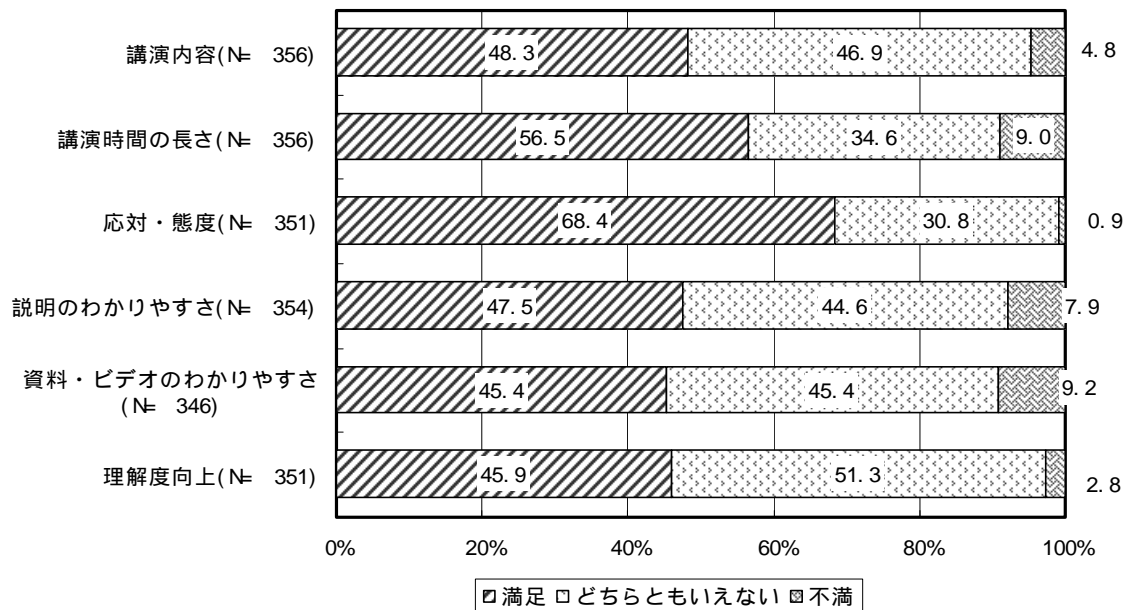


（単数回答、%）

	満足度							
	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
今年度	310	13.9	38.4	32.9	10.6	3.5	0.6	-
昨年度	374	24.9	35.3	20.1	15.8	2.9	0.3	0.8
一昨年度	1,333	13.1	29.7	27.7	23.1	3.5	1.3	1.7

講演会の評価（講演会参加者・接点項目別）

- 評価項目別に講演会参加者の評価結果を見ると、「応対・態度」に対する満足度は約7割と比較的高いが、「講演内容」「説明のわかりやすさ」「資料・ビデオのわかりやすさ」「理解度向上」に対する満足度はいずれも5割を下回っている。



もっと知りたい、聞きたいと思うこと（講演会参加者）

- 講演会参加者が「もっと知りたい、聞きたいと思うこと」については、最も割合が高いのは「免税など税関手続の仕組み」(38.5%)であり、「税関の役割、仕事」(33.0%)とともに昨年度より約15%ポイント増加している。

(複数回答、%)

