

## 第2章

### 税関相談に関する利用者アンケート調査結果

<b>1 調査の概要</b> .....	<b>9</b>
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 .....	10
<b>2 調査結果の概要</b> .....	<b>15</b>
2.1 業績指標 5-3-17『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
<b>3 調査結果</b> .....	<b>17</b>
3.1 業績指標 5-3-17『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19年12月	窓口配布	窓口・郵送回収
通関業者	平成19年12月	郵送配布	郵送回収
輸出入者	平成19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	330	205	62.1%
通関業者	1,031	851	82.5%
海上貨物通関業者用	846	691	81.7%
航空貨物通関業者用	185	160	86.5%
輸出入者	744	428	57.5%

### 1.3 政策評価での活用

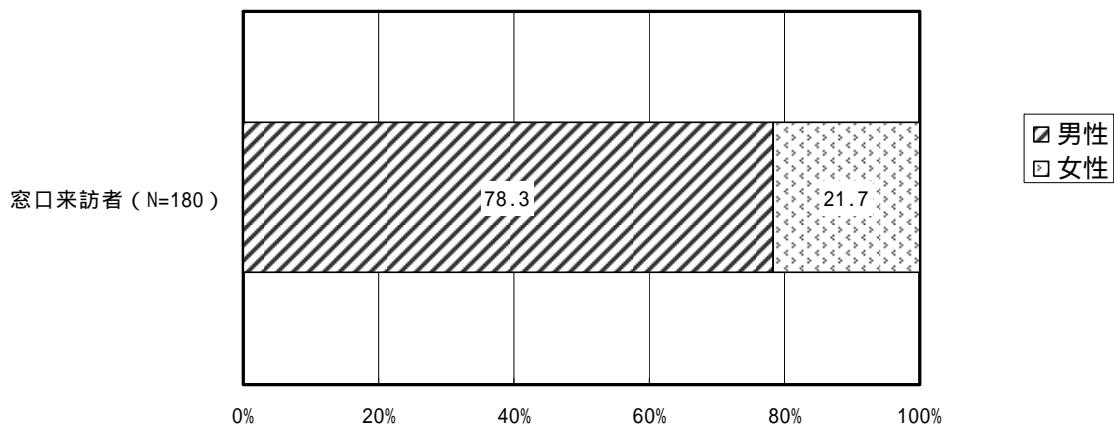
財務省の政策評価に係る政策目標・業績目標の業績指標として、税関相談に関する利用者の満足度を測定する。具体的には、上記アンケート対象者のうち、「窓口来訪者」および「輸出入者」の『税関相談についての利用者満足度』を業績指標5-3-17とする。

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。

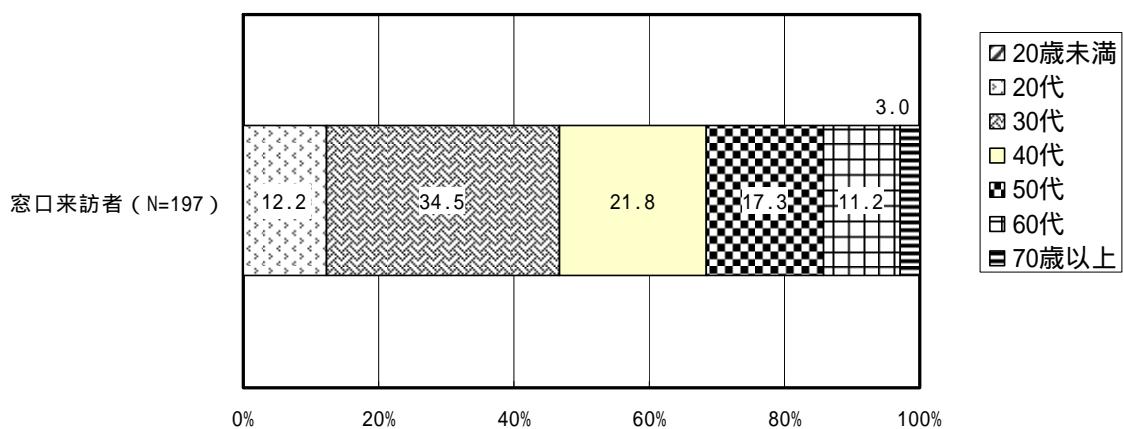
<u>政策目標 5 - 3 : 関税等の適正な賦課及び徴収、社会悪物品等の密輸阻止並びに税関手続における利用者の利便性の向上</u> <u>業績指標 5-3-17 『税関相談についての利用者満足度』</u> ・窓口来訪者および輸出入者による「税関相談・カスタムスアンサー全般」の総合評価（7段階評価中、上位2層の占める割合）
--

#### 1.4 回答者属性

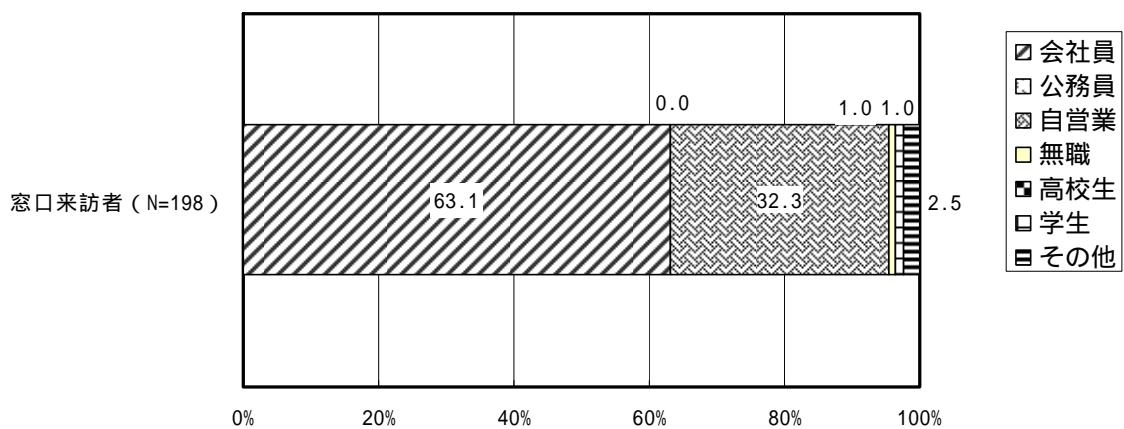
##### 窓口来訪者属性（性別）



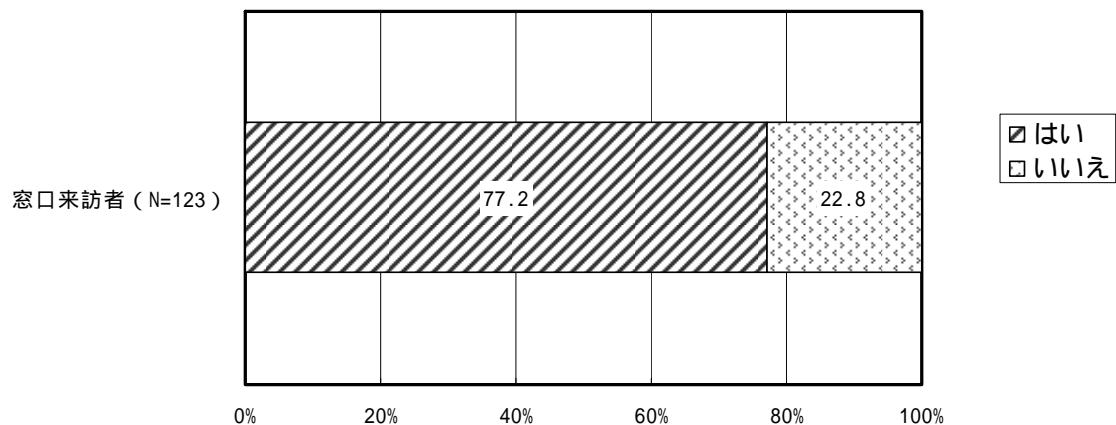
##### 窓口来訪者属性（年齢）



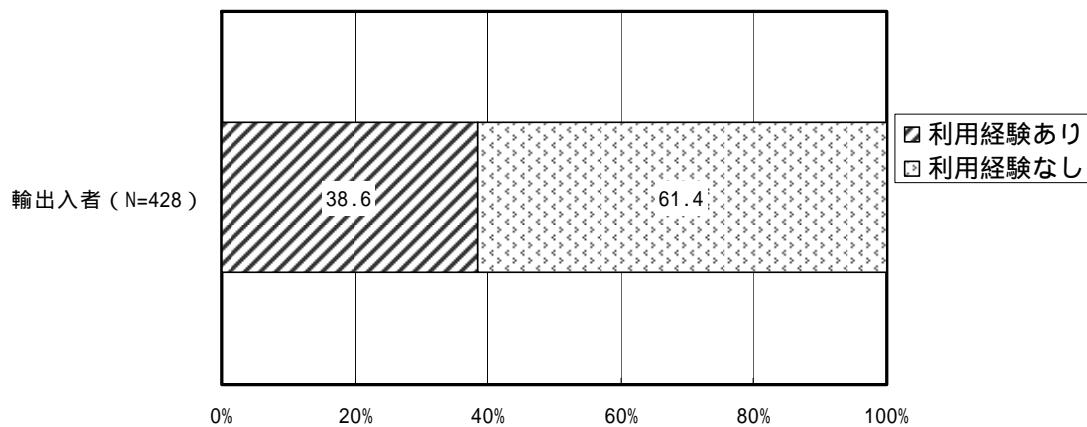
##### 窓口来訪者属性（職業）



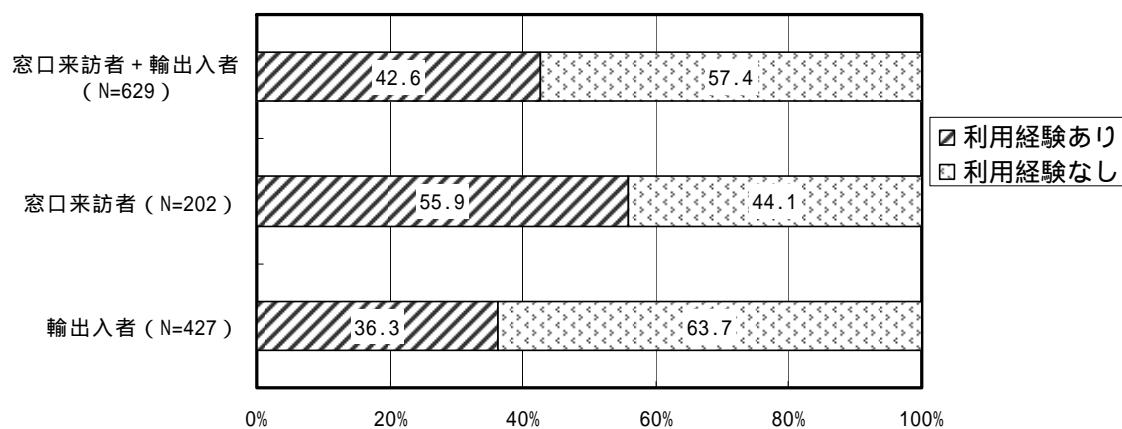
窓口来訪者属性（輸出入関連業務への従事状況）



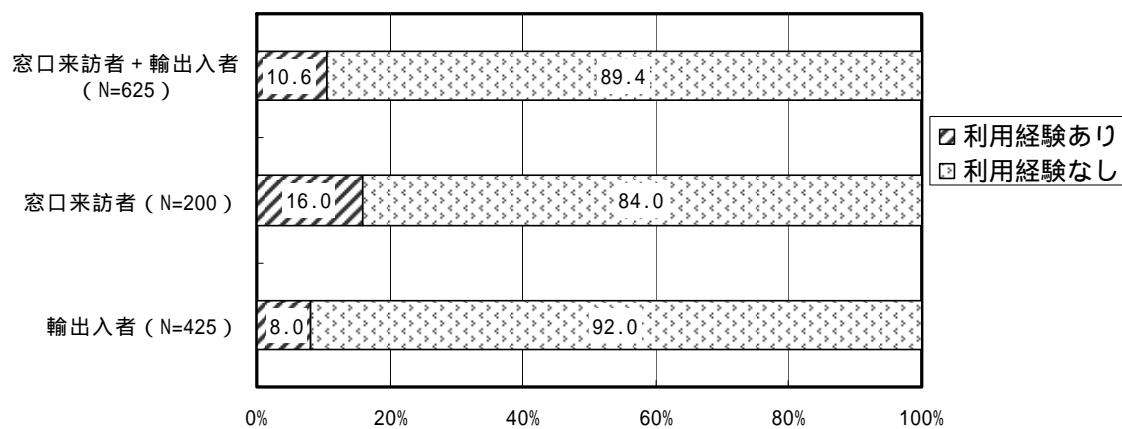
窓口相談の利用経験（輸出入者）



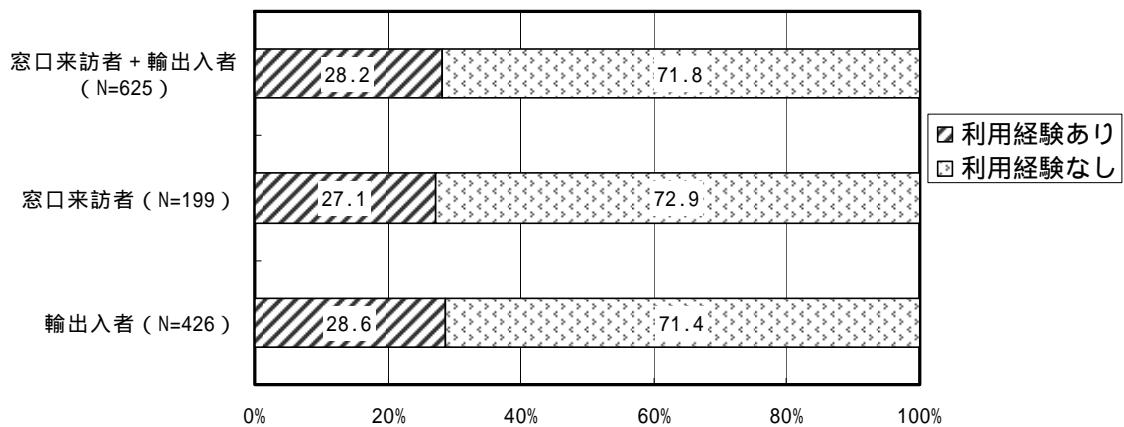
電話相談の利用経験（窓口来訪者・輸出入者）



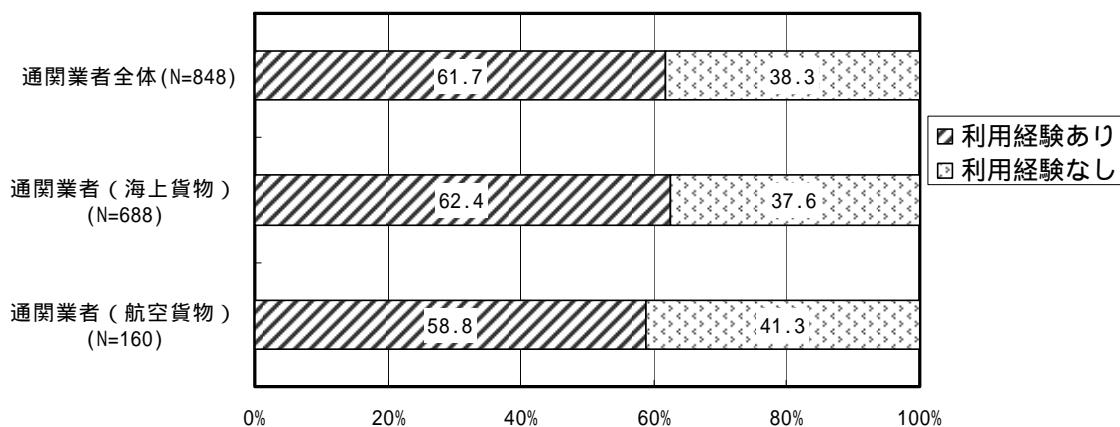
カスタムスアンサー（電話・FAX）の利用経験（窓口来訪者・輸出入者）



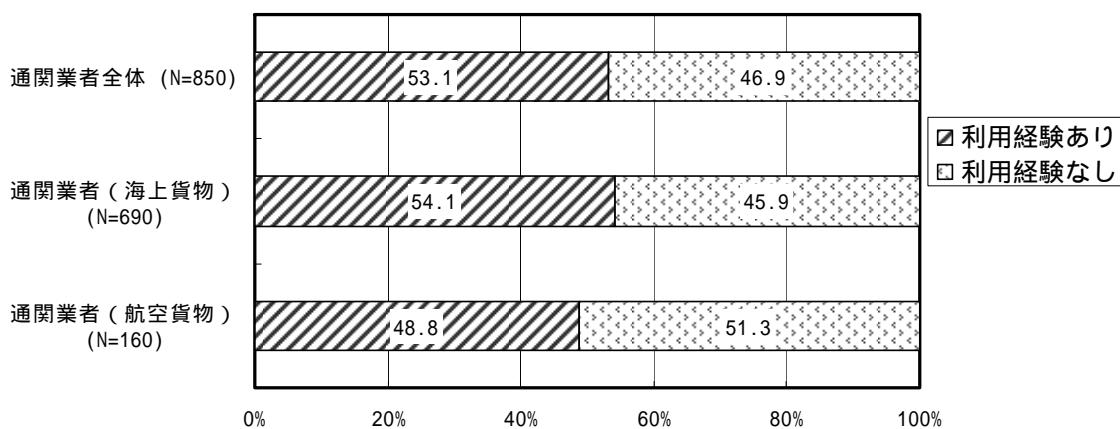
カスタムスアンサー（税関ホームページ）の利用経験（窓口来訪者・輸出入者）



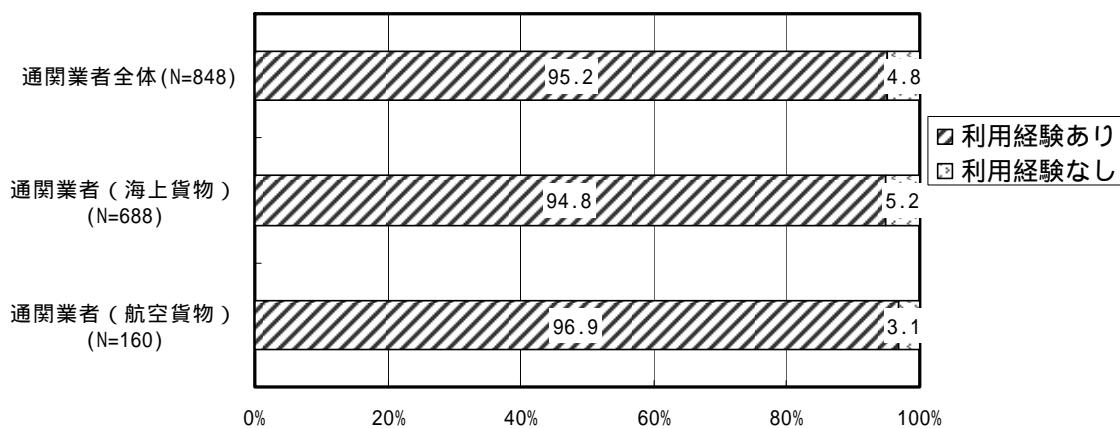
窓口相談の利用経験（通関業者全体）



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 5-3-17『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、51.3%と、昨年度（51.4%）とほぼ同水準を維持している。
- 窓口来訪者と輸出入者を個別に見た場合、窓口来訪者については、満足者層（65.9%）は昨年度の実績（68.2%）を下回る結果となり、輸出入者については、満足者層（39.9%）は一昨年度（37.4%）、昨年度（37.6%）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

- 「窓口相談」「電話相談」「カスタムスアンサー（電話・FAX）」「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、63.6%と、昨年度（61.2%）の実績を上回る結果となった。
- 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」「相談の結果」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。

### 2.4 「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57.1%と、一昨年度（54.4%）、昨年度（52.1%）を上回る結果となった。
- 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、窓口相談と同様、「相談員の説明のわかりやすさ」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、31.3%と、昨年度（27.3%）の実績を上回る結果となった。
- 評価項目別に見ると、全ての項目で満足度が30%を割り込んでおり、「得たい情報への行き着きやすさ」「説明のわかりやすさ」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

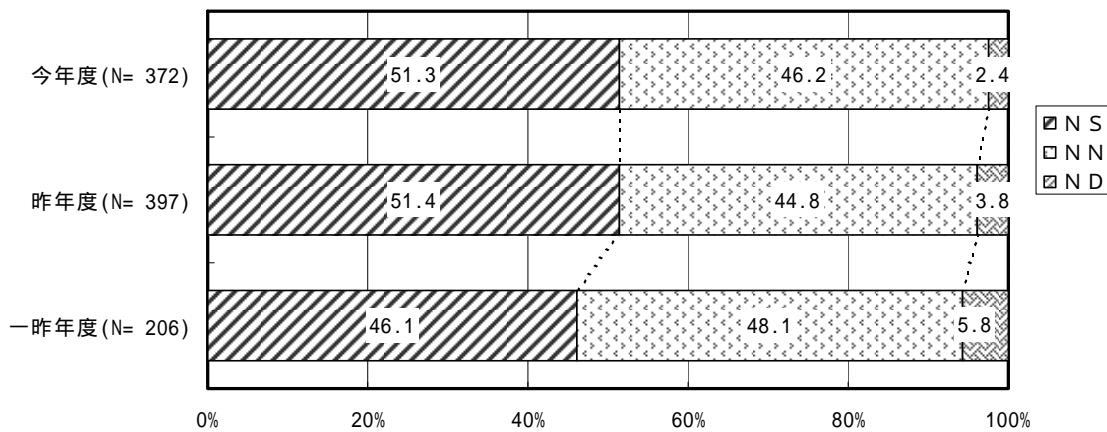
- 窓口来訪者及び輸出入者の「カスタムスアンサー（税関ホームページ）」の満足者層（NS層）は、34.5%と、昨年度（24.7%）の実績を約10ポイント上回る結果となった。
- 評価項目別に見ると、全ての項目で満足度が30%台となっており、「得たい情報への行きつきやすさ」について、今後重点的に取り組むべきとの回答の割合が多い。

### 3 調査結果

#### 3.1 業績指標 5-3-17『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51.3%と、昨年度（51.4%）とほぼ同水準を維持している。
- ・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つたと評価しており、改善度についても、昨年度（36.9%）と同水準を維持している。



（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	分からぬ
今年度	372	14.2	37.1	20.4	25.8	2.2	0.3	-	355	36.9	51.3	1.4	10.4	
昨年度	397	15.6	35.8	20.7	24.2	2.8	0.8	0.3	352	36.9	59.9	3.1		
一昨年度	206	15.0	31.1	29.6	18.4	3.4	1.9	0.5	85	36.5	62.4	1.2		

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、19 年度は 7 段階で把握しているが、一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」

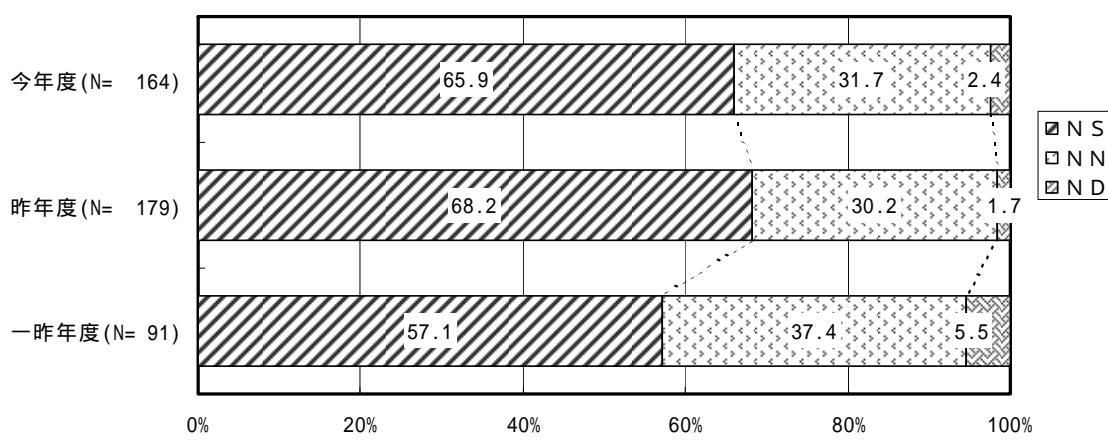
「変わらない」 = 「やや良い」 + 「どちらともいえない」

「悪くなつた」 = 「やや悪い」 + 「悪い」 + 「大変悪い」

注 3) 改善度については、回答者が利用経験の無い者の場合、以前のサービス水準と現在とを比較しにくうことから、今年度は「分からない」という回答を加えている（以下、同様）

## 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65.9%と、一昨年度（57.1%）の実績を上回るもの、昨年度（68.2%）の実績を下回る結果となった。
- 改善度を見ると、全体の45.6%の回答者が以前と比べて良くなつたと評価しており、満足度と同様、一昨年度（38.5%）の実績を上回るもの、昨年度（52.9%）の実績を下回る結果となった。

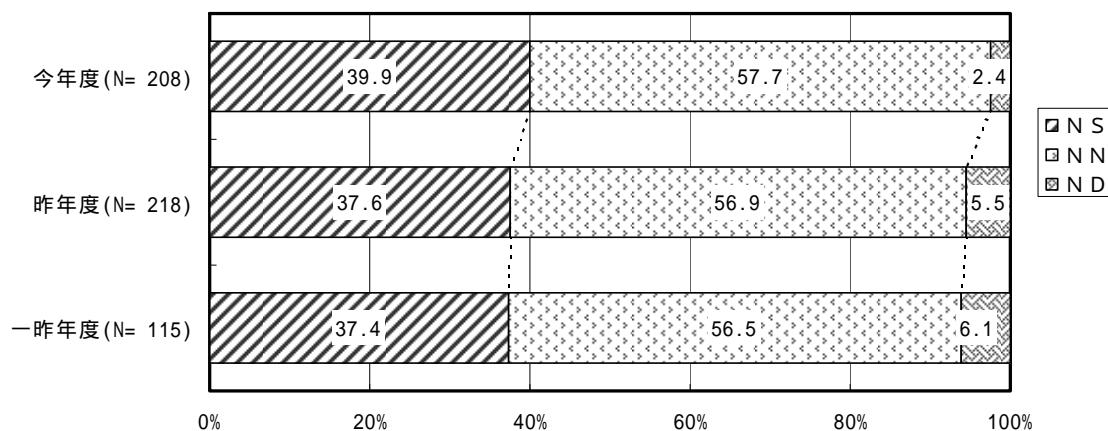


(単数回答、%)

	満足度								改善度				
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	やえないと いえないと 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	分からぬ
今年度	164	23.8	42.1	14.0	17.7	1.8	0.6	-	149	45.6	38.9	1.3	14.1
昨年度	179	29.6	38.5	15.1	15.1	0.6	0.6	0.6	136	52.9	44.1	2.9	/
一昨年度	91	28.6	28.6	24.2	13.2	1.1	3.3	1.1	26	38.5	61.5	-	/

## 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39.9%と、一昨年度（37.4%）、昨年度（37.6%）の実績を上回る結果となった。
- 改善度を見ると、全体の30.6%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、%)

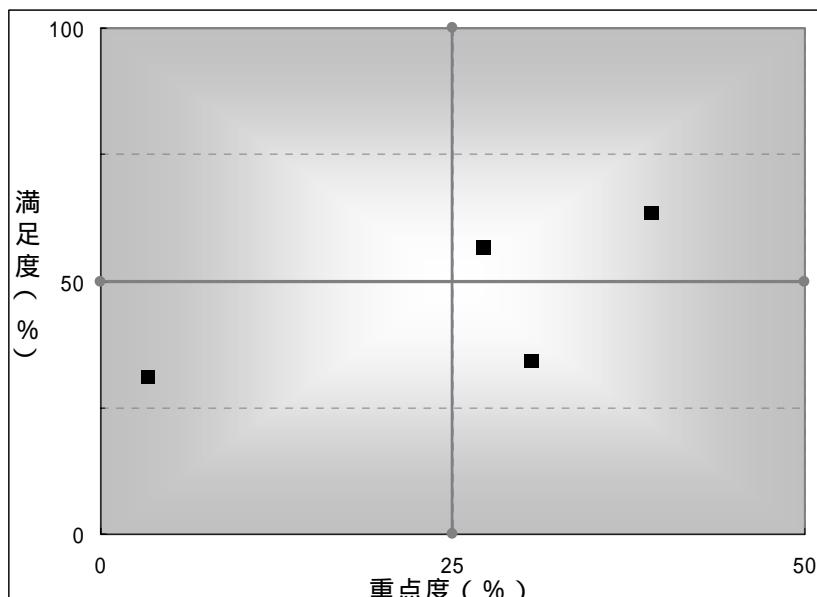
	満足度								改善度				
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	いえないと どちらとも	やや不満	不満	大変不満	サンプル数	良くなつた	変わらない	悪くなつた	分からぬ
今年度	208	6.7	33.2	25.5	32.2	2.4	-	-	206	30.6	60.2	1.5	7.8
昨年度	218	4.1	33.5	25.2	31.7	4.6	0.9	-	216	26.9	69.9	3.2	△△
一昨年度	115	4.3	33.0	33.9	22.6	5.2	0.9	4.3	59	35.6	62.7	1.7	△△

### 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（「窓口相談」「電話相談」「カスタムスアンサー（電話・FAX）」「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。また、「窓口相談」は、満足度（63.6%）、改善度（34.4%）が最も高い割合を占めている一方で、今後重点的に取り組むべきとの回答（39.1%）の割合も最も高い割合を占めていた。

この結果から、相対的にまずは「カスタムスアンサー（税関ホームページ）」に注力し、次に「窓口相談」に注力すべきとの方向性が示されている。



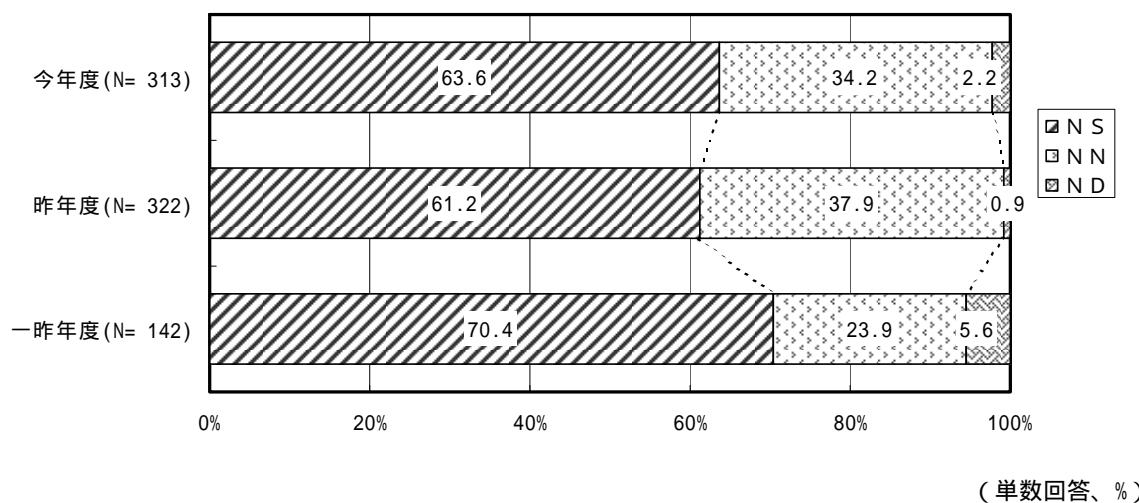
(単数回答、% )

		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	良くなつた	変わらない	悪くなつた	分からぬ	サンプル数	%
	窓口相談	313	63.6	34.2	2.2	247	34.4	43.3	0.8	21.5	412	39.1
	電話相談	226	57.1	39.8	3.1	177	31.6	45.8	-	22.6		27.2
	カスタムスアンサー（電話・FAX）	48	31.3	60.4	8.3	41	19.5	56.1	-	24.4		3.2
	カスタムスアンサー（HP）	148	34.5	58.8	6.8	117	26.5	47.0	-	26.5		30.6

### 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）

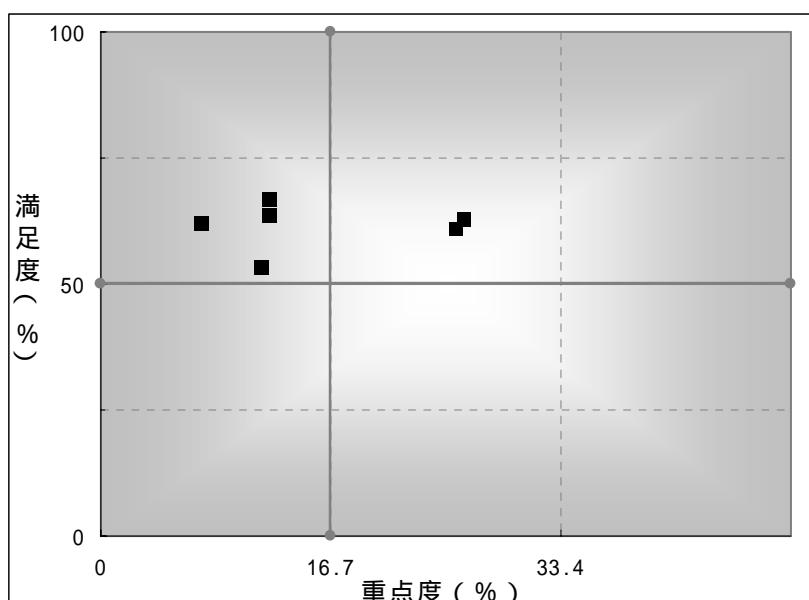
- 窓口来訪者及び輸出入者の「窓口相談」に対する評価について、今年度は満足者層（NS層）が63.6%と、昨年度（61.2%）から約2ポイント増加している。
- 改善度を見ると、全体の34.4%の回答者が以前と比べて良くなつたと評価しているが、一昨年度（39.4%）・昨年度（42.9%）の実績を下回っている。



	満足度								改善度				
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	やいえない	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	313	24.3	39.3	19.5	14.7	1.9	0.3	-	247	34.4	43.3	0.8	21.5
昨年度	322	25.5	35.7	23.6	14.3	0.6	-	0.3	217	42.9	56.7	0.5	—
一昨年度	142	32.4	38.0	13.4	10.6	4.2	0.7	0.7	66	39.4	60.6	-	—

## 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、「相談員の応対・態度（66.9%）」「相談員の相談内容に対する理解度（63.7%）」に関する満足度が相対的に高く、「相談場所の雰囲気・居心地」（53.7%）が低い結果となった。
- 重点度について見ると、「相談の結果（知りたい情報が得られたか）」（26.3%）が相対的に最も高く、ついで「相談員の説明の分かりやすさ」（25.7%）が高い結果となっている。この結果から、相対的に「相談の結果」及び「相談員の説明の分かりやすさ」に注力すべきとの方向性が示されている。



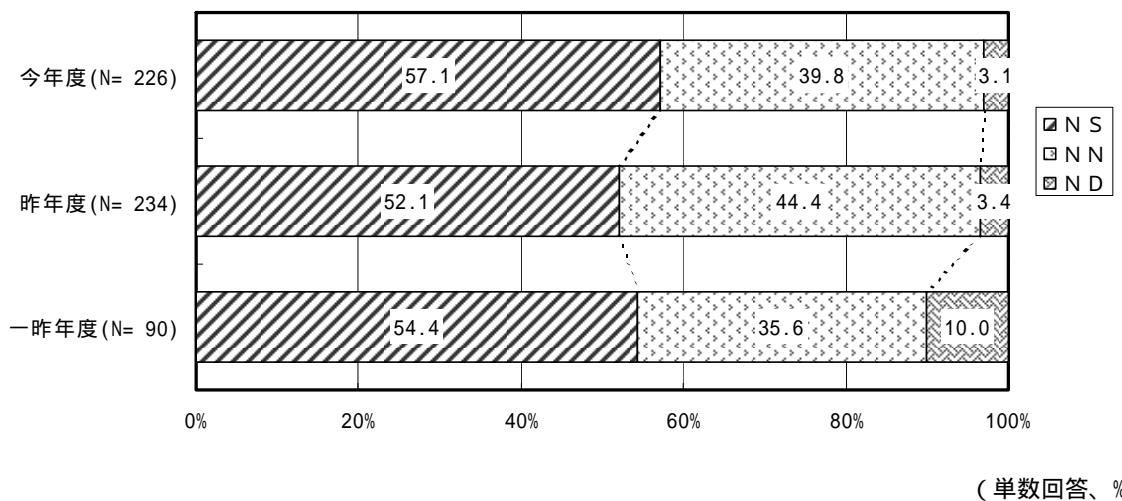
(単数回答、%)

		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	良くなつた	変わらない	悪くなつた	分からぬ	サンプル数	%
	相談までの待ち時間	325	62.2	35.4	2.5	249	32.1	45.4	0.4	22.1	335	7.2
	相談場所の雰囲気・居心地	324	53.7	42.3	4.0	247	30.0	48.6	-	21.5		11.6
	相談員の応対・態度	323	66.9	30.0	3.1	248	41.5	37.1	0.8	20.6		12.2
	相談員の相談内容に対する理解度	322	63.7	32.6	3.7	248	31.0	48.0	0.4	20.6		12.2
	相談員の説明のわかりやすさ	323	61.3	35.0	3.7	247	32.4	47.0	0.4	20.2		25.7
	相談の結果	321	62.9	33.6	3.4	245	33.9	45.7	0.4	20.0		26.3

### 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57.1%と、一昨年度（54.4%）、昨年度（52.1%）を上回る結果となった。不満足者層（ND層）についても、3.1%と、一昨年度（10.0%）、昨年度（3.4%）より減少している。
- 改善度を見ると、全体の31.6%の回答者が以前と比べて良くなつたと評価している。

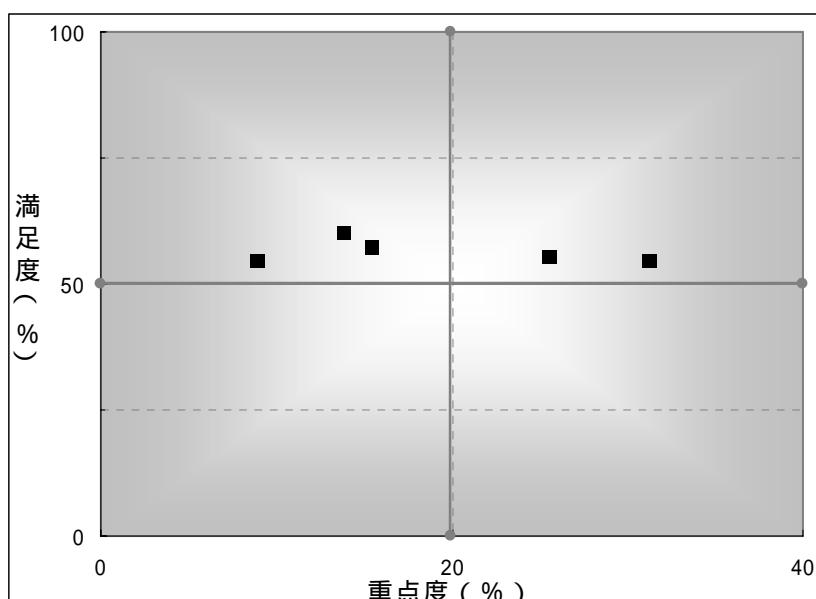


(単数回答、%)

	満足度								改善度				
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	やや不満	どちらともいえない	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	分からぬ
今年度	226	16.4	40.7	21.2	18.6	2.2	0.4	0.4	177	31.6	45.8	-	22.6
昨年度	234	17.5	34.6	24.8	19.7	2.6	0.9	-	158	33.5	66.5	-	△
一昨年度	90	22.2	32.2	16.7	18.9	6.7	2.2	1.1	49	36.7	61.2	2.0	△

## 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、「相談員の説明の分かりやすさ」に関する満足度(54.9%)が相対的に低く、今後重点的に取り組むべき事項とした回答者の割合(31.2%)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。



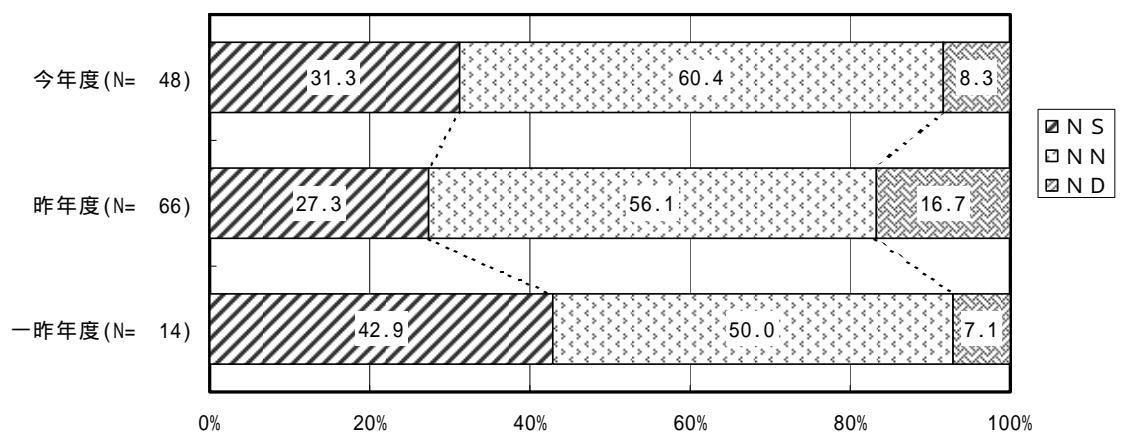
(単数回答、%)

	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	分からぬ	サンプル数	%
電話がつながるまでの時間	234	54.7	40.2	5.1	180	29.4	47.2	1.1	22.2	247	8.9
相談員の応対・態度	235	60.4	36.2	3.4	182	36.8	41.8	0.5	20.9		13.8
相談員の相談内容に対する理解度	234	57.7	39.3	3.0	180	31.7	47.2	-	21.1		15.4
相談員の説明のわかりやすさ	235	54.9	40.0	5.1	180	32.2	47.2	-	20.6		31.2
相談の結果	233	55.4	40.3	4.3	179	32.4	46.9	-	20.7		25.5

### 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31.3%と、昨年度（27.3%）の実績を上回る結果となった。また、不満足者層（ND層）は8.3%であり、昨年度（16.7%）より約8ポイント下回っている。
- 改善度を見ると、全体の19.5%の回答者が以前と比べて良くなつたと評価しており、昨年度の実績（16.7%）を上回っている。

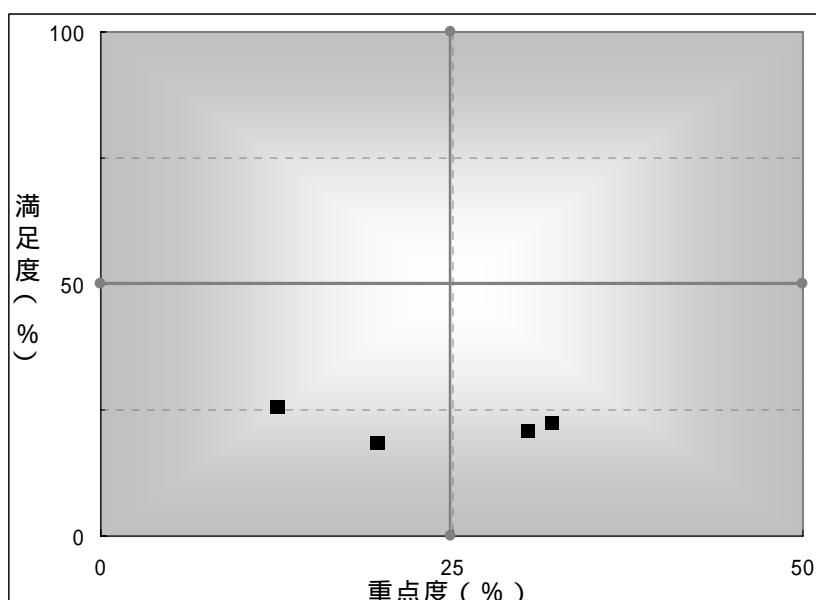


(単数回答、%)

	満足度								改善度					
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	いえなし	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	分からぬ
今年度	48	12.5	18.8	20.8	39.6	4.2	4.2	-	-	41	19.5	56.1	-	24.4
昨年度	66	6.1	21.2	16.7	39.4	4.5	10.6	1.5	-	54	16.7	83.3	-	△△
一昨年度	14	14.3	28.6	28.6	21.4	7.1	-	-	-	10	40.0	60.0	-	△△

## 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。特に、「利用の結果」(18.6%)、「説明のわかりやすさ」(20.9%)、「得たい情報への行きつきやすさ」(22.7%)の満足度が低く、「得たい情報への行きつきやすさ」(32.1%)、「説明のわかりやすさ」(30.4%)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も高い結果となった。
- この結果から、相対的に「得たい情報への行きつきやすさ」「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。



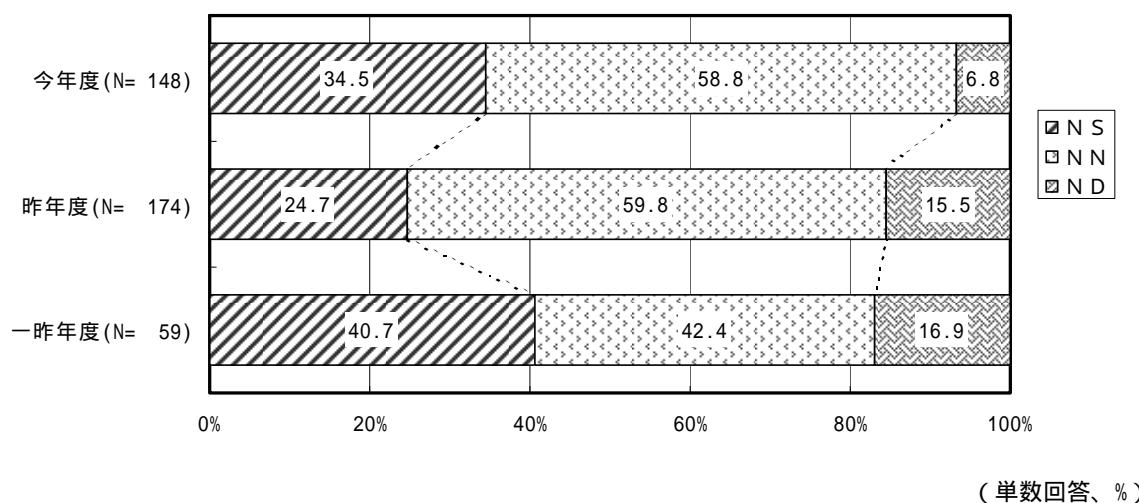
(単数回答、%)

		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	良くなつた	変わらない	悪くなつた	分からぬ	サンプル数	%
	得たい情報への行きつきやすさ	44	22.7	68.2	9.1	37	16.2	62.2	-	21.6	56	32.1
	説明の聞きとりやすさ・見やすさ	43	25.6	65.1	9.3	37	13.5	64.9	-	21.6		12.5
	説明のわかりやすさ	43	20.9	69.8	9.3	37	16.2	62.2	-	21.6		30.4
	利用の結果	43	18.6	67.4	14.0	37	16.2	62.2	-	21.6		19.6

### 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）

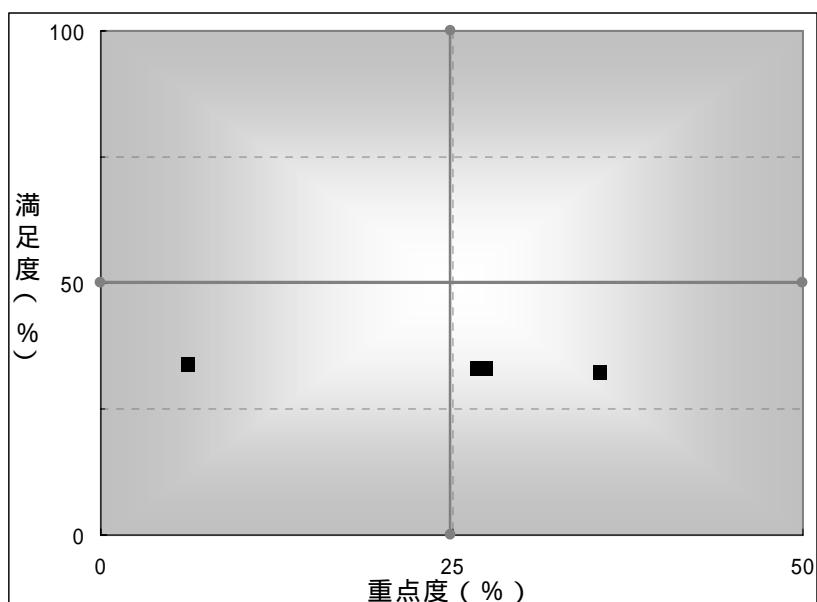
- 窓口来訪者・輸出入者の「カスタムスアンサー（税関ホームページ）」に対する評価について、今年度は満足者層（NS層）が34.5%と、昨年度（24.7%）から約10ポイント増加している。不満足者層（ND層）も6.8%であり、昨年度（15.5%）より約8ポイント減少している。
- 改善度を見ると、全体の26.5%の回答者が以前と比べて良くなつたと評価している。



	満足度								改善度				
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	ややない	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	148	4.7	29.7	31.1	27.7	5.4	1.4	-	117	26.5	47.0	-	26.5
昨年度	174	2.9	21.8	33.3	26.4	7.5	6.9	1.1	119	26.9	73.1	-	△△
一昨年度	59	13.6	27.1	28.8	13.6	11.9	5.1	-	29	34.5	62.1	3.4	△△

## 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30%台となっている。特に、「得たい情報への行きつきやすさ」(32.4%)について、満足度が比較的低く、かつ今後重点的に取り組むべきと回答した割合(35.4%)が最も高い結果となっている。
- この結果から、相対的に「得たい情報への行きつきやすさ」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	分からぬ	サンプル数	%
得たい情報への行きつきやすさ	145	32.4	58.6	9.0	106	25.5	50.0	0.9	23.6	164	35.4
説明の見やすさ	144	34.0	56.9	9.0	107	27.1	49.5	-	23.4		6.1
説明のわかりやすさ	144	33.3	56.9	9.7	106	25.5	50.9	-	23.6		26.8
利用の結果	144	33.3	57.6	9.0	107	25.2	51.4	-	23.4		27.4

## 税関相談へのアドバイスの主なもの（窓口来訪者）

**電話や相談までにかかる時間**

- なかなか電話が繋がらなかった。
- 相談に行った時に、先に相談者がいると長く待たされる事がある。

**相談場所の雰囲気や居心地**

- 相談しやすい場所、雰囲気の提供により堅苦しさをなくしてほしい。
- 相談員の方々と密に情報交換できる雰囲気、人間関係の構築を望みます。

**相談員の応対・態度**

- 親切な指導で大変良く理解できた。
- 相談者の立場になって対応して頂きたい。親切に対応して頂くと大変嬉しいし、市民にとり税関が身近なものになる。
- どの窓口の方もみな親切に説明していただいている。
- 自分の仕事にとらわれず、率先して他の人の仕事にも目を向けて欲しい。

**相談内容に対する理解度**

- 相談者にも色々と専門知識レベル差があると思います。やはり好感が持てる対応は、幅広く説明して下さることです。
- 相談する側としては適確な情報を知りたいので、明確に分かり易く説明して頂けると有難い。
- 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。

**相談員の説明のわかりやすさ**

- 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。
- 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。

**相談の結果**

- 丁寧に的確に答えて頂き満足している。
- 担当官によって指導内容が違うので統一して頂きたい。
- 何もわからなくて、貨物を取りにきました。最初から最後まで手伝ってくれてありがとうございます。

**回答までの時間**

- E-mail の利用など、至急の場合、問い合わせた日に回答を頂きたい。
- ホームページにおいて記載内容に専門用語が多く、必要な情報が見つけられない。

**カスタムアンサー・ホームページについて**

- 現地から日本までの輸入の流れなどがわかる仕組みの図が欲しい。
- 細かい内容まで網羅されていないので、利用しにくい。
- 「よくある質問」を増やして頂きたい。

**その他**

- 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が、もっと広報したほうがよい。
- 税に対する关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。

### 税関相談へのアドバイスの主なもの（輸出入者）

#### 電話や相談までにかかる時間

- 特に電話相談に関しては、タイムリーにアドバイスをいただけるため時間の節約になり、非常にありがたい。
- 丁寧かつ親切に応対頂いても、実施に時間を要しては、喜びも半減です。迅速実施を是非実現頂きたい。

#### 相談場所の雰囲気や居心地

- 引き続き相談し易い雰囲気作りに力を入れて頂きたい。
- 匿名性が確保されないと利用しにくい。

#### 相談員の応対・態度

- 民間企業のサービスを見習うべき。
- 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。
- 担当官異動時に前任者との引継ぎを徹底して頂きたい。

#### 相談内容に対する理解度

- 個々の問い合わせに対し、深く理解している人が応対する体制を作ってほしい。
- 税関相談員の方の業界についての知識をさらに深めてほしい。
- 日本国内だけでなく、積地事情や法規の理解を深めれば、より広い範囲から判断できるのではないか。

#### 相談員の説明のわかりやすさ

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 知りたい情報が容易に入手でき、アドバイスもいただけるので、大変助かります。

#### 相談の結果

- 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。
- 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が欲しい。
- 相談室より各担当窓口を紹介いただいており、各担当窓口では非常に良い回答を得られる。
- 担当者によって対応が異なるので標準化して頂きたい。
- 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。

#### 回答までの時間

- 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。

### カスタムアンサー・ホームページについて

- 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。
- 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いって欲しい。
- 画絵、グラフ等を工夫し分かり易い解説にして頂きたい。重要単語や専門用語の解説などに改善を期待する。
- 事例を追加して頂きたい。
- 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。

### 新しい相談チャネル

- ホームページやE-mailを介した相談・事前教示システムの拡充・強化。
- 出張所での相談窓口を増やしてほしい。
- 質問用紙による「FAX電話相談」制度を開設して欲しい。

### 組織・人員の体制について

- 相談窓口では、複数の相談官が同席して頂きたい。
- ベテランと若手の効率の良いシフト体制を構築して欲しい。
- 相談窓口を増やして頂きたい。
- 関税と内国税について窓口の一元化。

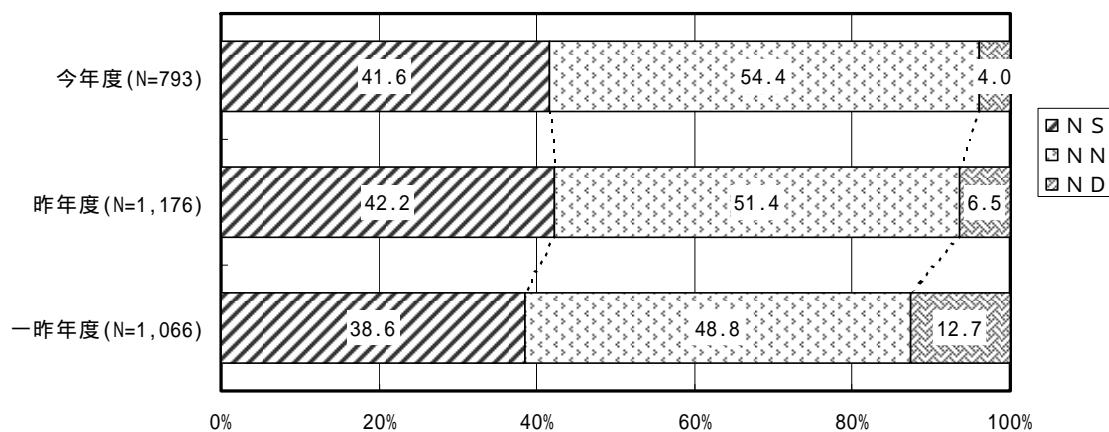
### その他

- 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。
- 税関職員の意識が変わり、気軽に相談が出来るようになった。
- 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。
- 職員の方々が様々な企業に見学に行かれる機会が必要。実際に現場を見ることは、相談を受ける上で大変役立つと思う。

### 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41.6%であり、昨年度（42.2%）の実績をわずかに下回る結果となった。
- 一方で、不満足者層（ND層）は4.0%であり、一昨年度（12.7%）、昨年度（6.5%）より減少している。
- また、改善度を見ると、全体の31.9%の回答者が以前と比べて良くなつたと評価している。

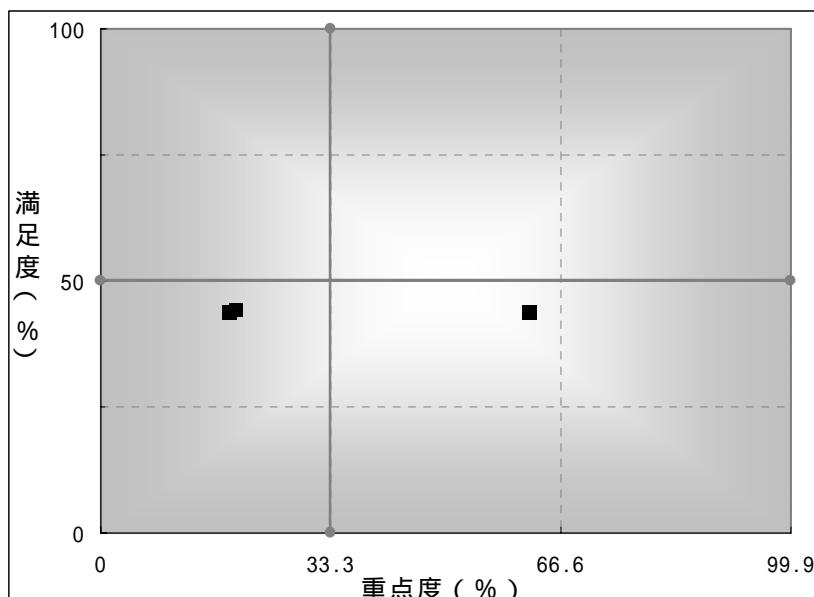


(単数回答、%)

	満足度								改善度				
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	いえるととも	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	分からぬ
今年度	793	5.3	36.3	29.0	25.3	2.8	1.1	0.1	783	31.9	60.9	4.7	2.4
昨年度	1,176	5.0	37.2	29.1	22.3	4.3	1.6	0.6	1,170	36.5	58.5	5.0	—
一昨年度	1,066	7.9	30.7	29.4	19.4	9.1	3.0	0.6	568	33.6	63.2	3.2	—

## 【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。「通関担当者相談」については、相対的に満足度（44.0%）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（62.0%）も、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。

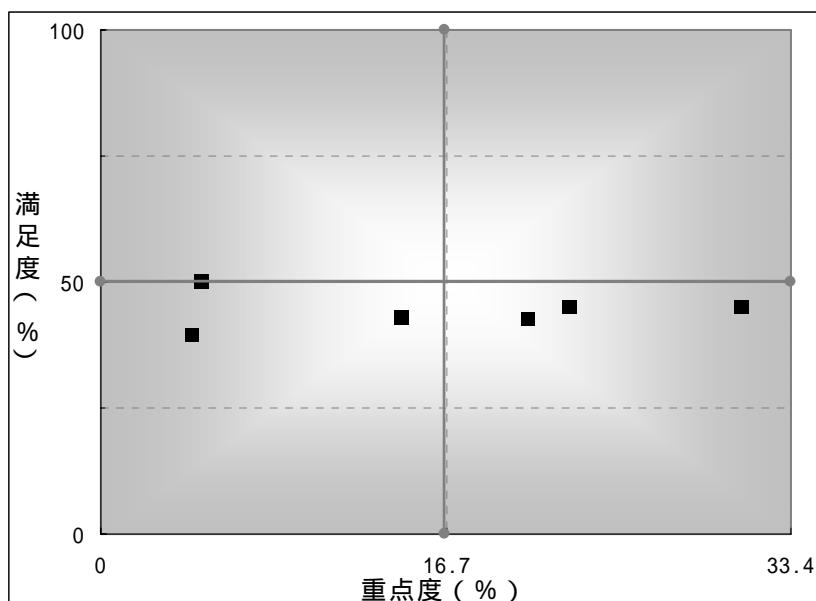


(単数回答、%)

		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	良くなつた	変わらない	悪くなつた	分からぬ	サンプル数	%
	窓口相談	471	44.2	52.2	3.6	440	34.1	56.4	1.1	8.4	827	18.6
	電話相談	415	44.3	50.1	5.5	377	30.5	59.4	0.5	9.5		19.3
	通関担当者相談	770	44.0	49.7	6.2	658	33.0	60.6	1.2	5.2		62.0

## 【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、満足度を見ると、「相談場所の雰囲気・居心地」(39.5%)の満足度が最も低く、ついで「相談員の説明のわかりやすさ」(42.9%)の満足度が低い結果となっている。
  - 重点度をみると、最も割合が高いのは「相談の結果（知りたい情報が得られたか）」(31.0%)であり、ついで「相談員の応対・態度」(22.7%)、「相談員の説明のわかりやすさ」(20.6%)となっている。
- 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。

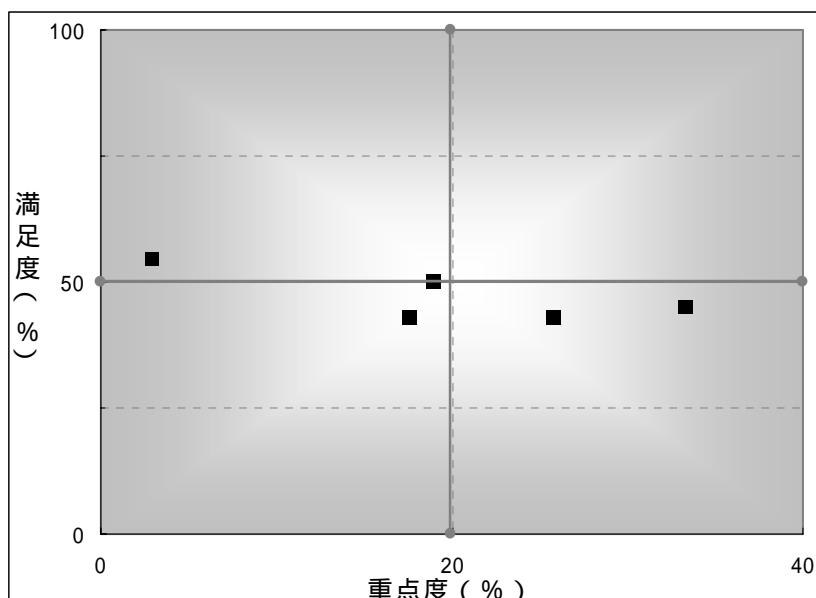


(単数回答、%)

	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	分からぬ	サンプル数	%
相談までの待ち時間	497	50.3	44.1	5.6	461	30.6	59.4	1.1	8.9	519	4.8
相談場所の雰囲気・居心地	499	39.5	53.5	7.0	460	28.3	63.7	0.9	7.2		4.4
相談員の応対・態度	499	45.3	47.9	6.8	460	40.2	51.7	1.5	6.5		22.7
相談員の相談内容に対する理解度	498	43.4	51.0	5.6	459	30.1	60.8	1.5	7.6		14.5
相談員の説明のわかりやすさ	497	42.9	52.5	4.6	459	31.4	61.0	0.4	7.2		20.6
相談の結果	498	45.4	48.2	6.4	456	34.6	57.0	1.3	7.0		31.0

## 【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、「相談員の説明のわかりやすさ」「相談員の説明内容に対する理解度」の満足度と改善度が、それぞれ約43%、約28%と、他の評価項目と比較して評価が低い結果となっている。
- 重点度を見ると、最も高いのは「相談の結果（知りたい情報が得られたか）」（33.3%）であり、ついで「相談員の説明のわかりやすさ」（25.8%）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。

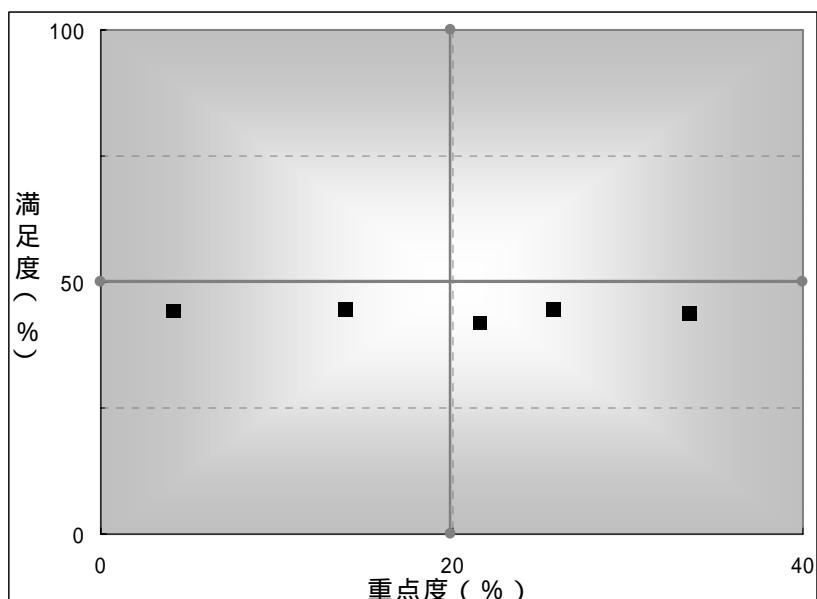


(単数回答、%)

		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	良くなつた	変わらない	悪くなつた	分からぬ	サンプル数	%
	電話がつながるまでの時間	430	54.7	41.2	4.2	382	30.4	59.7	-	9.9	445	2.9
	相談員の応対・態度	432	50.2	44.4	5.3	385	32.7	57.1	0.8	9.4		18.9
	相談員の相談内容に対する理解度	432	43.3	52.5	4.2	385	28.3	61.6	0.3	9.9		17.5
	相談員の説明のわかりやすさ	432	43.1	51.2	5.8	385	28.3	61.8	0.5	9.4		25.8
	相談の結果	430	45.1	47.4	7.4	385	30.4	59.2	1.0	9.4		33.3

## 【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、満足度が半数を下回っており、特に、「相談員の説明のわかりやすさ」(42.2%)は、相対的に低い結果となっている。
- 重点度を見ると、最も高いのは「相談の結果（知りたい情報が得られたか）」(33.5%)であり、ついで「相談員の応対・態度（25.7%）」「相談員の説明のわかりやすさ（21.5%）」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。



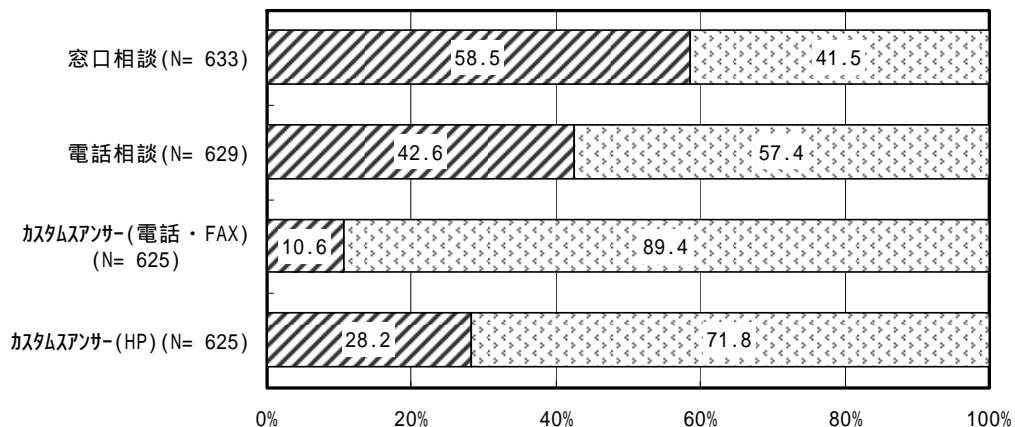
(単数回答、%)

	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	分からぬ	サンプル数	%
相談までの待ち時間	785	44.6	48.7	6.8	661	30.0	62.8	1.8	5.4	799	4.1
相談員の応対・態度	785	44.7	47.4	7.9	660	37.7	55.3	2.0	5.0		25.7
相談員の相談内容に対する理解度	785	44.7	49.0	6.2	660	29.5	63.0	2.3	5.2		13.9
相談員の説明のわかりやすさ	786	42.2	50.6	7.1	661	32.1	60.7	2.4	4.8		21.5
相談の結果	785	44.1	50.4	5.5	659	31.9	61.3	2.0	4.9		33.5

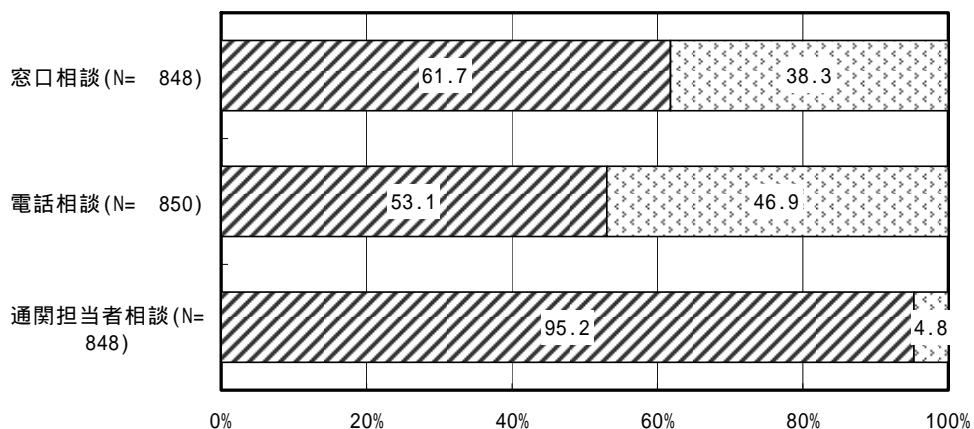
### 3.8 【参考】相談・カスタムスアンサーの利用状況と利用内容

#### 【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、通関業者全体)

- 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・輸出入者に比べ、通関業者全体の利用率が高い結果となっている。
- 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、電話・FAXによるものの利用率は10.6%、税関ホームページによるものの利用率が28.2%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95.2%が利用している。

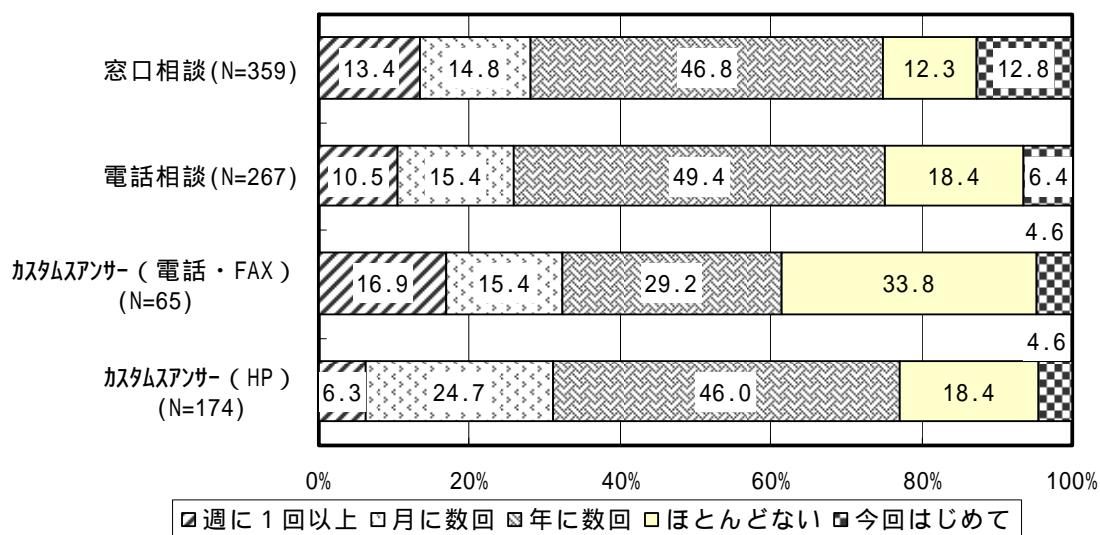


#### 【参考】相談の利用有無(通関業者全体)



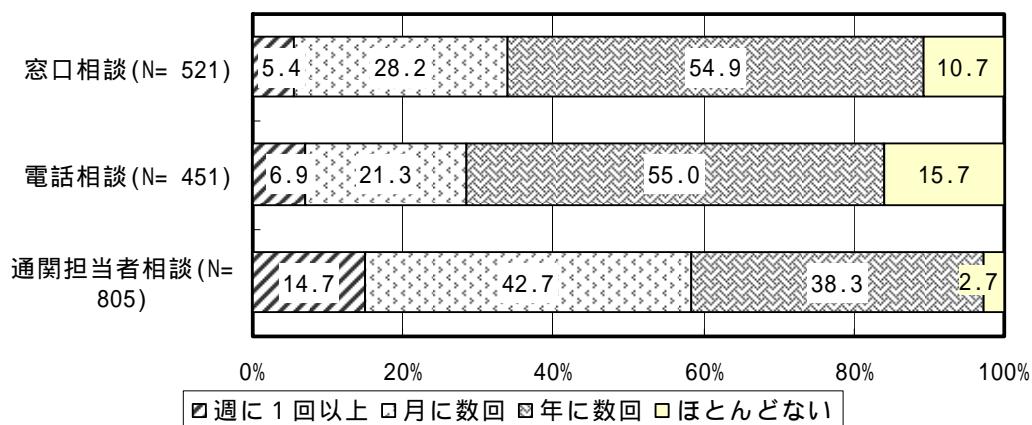
## 【参考】相談・カスタムスアンサーの利用頻度(窓口来訪者・輸出入者、通関業者全体)

- ・窓口来訪者・輸出入者、通関業者全体の利用頻度を見ると、「カスタムスアンサー(電話・FAX)」「通関担当者相談」を除くと、「年に数回」の占める割合が最も高い。
- ・「カスタムスアンサー(電話・FAX)」については「ほとんどない」「通関担当者相談」については「月に数回」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)



## 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**

- 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。
- 銀行のロビーのような番号札を配付して対応してはどうか。
- 電話での相談の場合に、通話中のことが多く、解消を図って頂きたい。

**相談場所の雰囲気や居心地**

- 何年か前に比べ税関窓口の雰囲気が大変良くなり、相談も出来やすくなりました。
- より相談しやすい雰囲気作りをお願いしたい。
- 他の来訪者の目に触れない別室等の場所があると良い。
- 税関への相談は、会社としての考え方をまとめ、社内で検討してくるように言われており、昔のように気軽に相談できない雰囲気がある。

**相談員の応対・態度**

- 通関等に対する知識の少ない人への対応を改善して頂きたい。
- 未だ指導するという意識が強い。困った時に相談しておりソフトに対応した方がより良い親密感が生まれてくると思う。
- 法規制の中で、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。
- 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。
- 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。
- 平等で公平な立場に立って対応して頂きたい。
- 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らない。
- 依頼する業務相談に快く対応してくれる現在の担当者に満足しています。

**相談内容に対する理解度**

- 常に担当部門の書類の流れ（書類時間等）を把握し、的確に応対できる人物を配置すること。
- 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。
- 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。
- 相談員の専門的知識が問われる所以、税関業務の全てを経験した人が配置されるべきである。
- 通関情報処理システム（NACCIS）で行う業務も含めて精通して欲しい。

**相談員の説明のわかりやすさ**

- わかりやすく説明する事を第一に取り組んで頂きたい。
- 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。
- 法律の規定に照らし合わせると共に、類似の案件があればその内容についても説明して頂きたい。
- 相談に必要な書類を明確に指示・指導頂きたい。
- 相談にのって戴いた回答の内容を文章で頂きたい。

**相談の結果**

- 一般論ではなく、具体論で答えて頂きたい。
- 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、指導等して頂きたい。
- 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。
- 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頂きたい。
- 通関業者は事前教示的な内容が多いため、通關担当の見解を望んでいる。今後も通關担当への相談を充実して欲しい。
- 相談官と各税關窓口担当者の見解が異なる場合がある。
- 相談官に相談があった内容と回答を公表してほしい。
- 相談をしても、どう対応すればよいのか結果を的確に教えていただけないことがある。

**回答までの時間**

- 現在わかっている条件に限定してよいから、早い回答が頂きたい。
- 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、税關側から積極的に回答を伝えるようにして頂きたい。
- 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、スムーズに的確な情報、回答が得られるよう柔軟に対応して頂きたい。
- 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。
- 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。

### カスタムアンサー・ホームページについて

- 具体的な手続（処理方法、記載要領等）についての事例の充実を図って欲しい。
- 次期 NACCS に係る業務方法のよう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。
- 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。

### 新しい相談チャネル

- E-mail での相談の強化。
- 相談の内容を公表する仕組みの構築による情報の共有。
- FAX、E-mail などの通信設備の使用を増やしていくことで時間の短縮を図ると良い。

### 人員・体制に関する内容

- 通関窓口の人員配置換えを早期にしない事を望みます。
- 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。
- 地方にある各税関支署の相談業務を強化願いたい。
- 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。
- 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など対応を工夫して頂きたい。

### その他

- 通關等についての相談については何も問題がなく、このまま今後も対応して頂きたい。
- 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。
- 税関の相談業務について、あらゆる機会で PR することが必要である。

### 税関相談へのアドバイスの主なもの（通関業者（航空貨物））

#### 相談場所の雰囲気や居心地

- 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頂きたい。
- 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。
- 資料不足という事で相談しにくい部分もありますが、そのようなケースでも相談に乗って欲しい。
- 引き続き荷主及び通関業者に対し開かれた環境づくりに努力して頂くことを要望致します。

#### 相談員の応対・態度

- 相談員の応対、態度で通関業者の話しやすさが変わるので、今後も応対の改善を求める。
- 「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ることが多いが、もう少し柔軟な対応をお願いしたい。
- 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、相談官と通関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通関業者と連携を図ることで、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。
- 民間会社の気持ちになって気持ちよく接して頂きたい。
- 以前より対応、態度がたいへん改善されている様です。
- 相談をしやすい雰囲気なので今後も今の状態を維持して頂きたいです。

#### 相談内容に対する理解度

- 定期異動による担当者の知識の差を無くすことが必要である。
- 相談業務とはいえ、その内容は多岐に及ぶため、充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。
- 相談員のより深い分類知識の修得が必要である。

#### 相談員の説明のわかりやすさ

- 相談の結論を分かりやすく示して頂きたい。

### 相談の結果

- ・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。
- ・税関見解が申告官署によって違う場合が多くあるが、なるべく統一見解として頂きたい。
- ・相談内容についての的確な回答を今後もお願いしたい。

### 新しい相談チャネル

- ・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。

### 人員・体制に関する内容

- ・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。
- ・税関窓口に分類事例集を置いて頂き、事例集を見て分類できる体制がほしい。

### その他

- ・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。