

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	44
1.1	実施方法	44
1.2	配布・回収状況	44
1.3	政策評価での活用	44
1.4	回答者属性	44
2	調査結果の概要	45
2.1	業績指標 5-3-10『輸出入通関における利用者満足度』の評価結果について	45
2.2	業績指標 5-3-14『輸出入通関制度の認知度』の評価結果について	45
2.3	「輸出入手続」の評価結果について	45
2.4	「輸出手続」の評価結果について	45
2.5	「輸入手続」の評価結果について	45
3	調査結果	46
3.1	業績指標 5-3-10『輸出入通関における利用者満足度』の評価結果	46
3.2	業績指標 5-3-14『輸出入通関制度の認知度』の評価結果	49
3.3	「輸出入手続」の評価結果	53
3.4	「輸出手続」の評価結果	57
3.5	「輸入手続」の評価結果	59
3.6	【参考】現在の輸出入通関についての感想	61

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 19 年 12 月	郵送配布	郵送回収
通関業者（航空貨物）	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

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）	846	691	81.7%
通関業者（航空貨物）	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、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 5-3-10 とし、「輸出入者」による『輸出入通関制度の認知度』を業績指標 5-3-14 とする。

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

業績指標 5-3-10 『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。

業績指標 5-3-14 『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	840	90.4	2.7	6.9
海上貨物通関業者用	683	92.1	1.2	6.7
航空貨物通関業者用	157	82.8	9.6	7.6
輸出入者	368	86.7	4.3	9.0

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 5-3-10『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 **30.4%**、輸出入者の満足度は **23.2%**と、それぞれ昨年度の実績をわずかに上回る結果となった。

2.2 業績指標 5-3-14『輸出入通関制度の認知度』の評価結果について

- 全 9 種類の制度・システムのうち、ほとんどの項目で**昨年度の実績を上回る**結果となった。取り分け、「簡易申告制度」及び「執務時間外における通関体制」については、それぞれの認知度が 79.0%、88.1%と多くの回答者に認知されていた。

2.3 「輸出手続」の評価結果について

- 「輸出手続」の満足者層（NS 層）について、通関業者全体では 37.8%、輸出入者では 35.3%と、昨年度の実績（38.2%、37.3%）を下回る結果となった。一方で、不満足者層（ND 層）については、通関業者全体で 5.5%、輸出入者で 2.5%と、昨年度の実績（6.4%、5.8%）より減少していた。
- 「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、満足度・改善度はほぼ同水準であるが、重点度については全体の約 4 分の 3 の回答者が「輸入手続」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、相対的に高い割合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

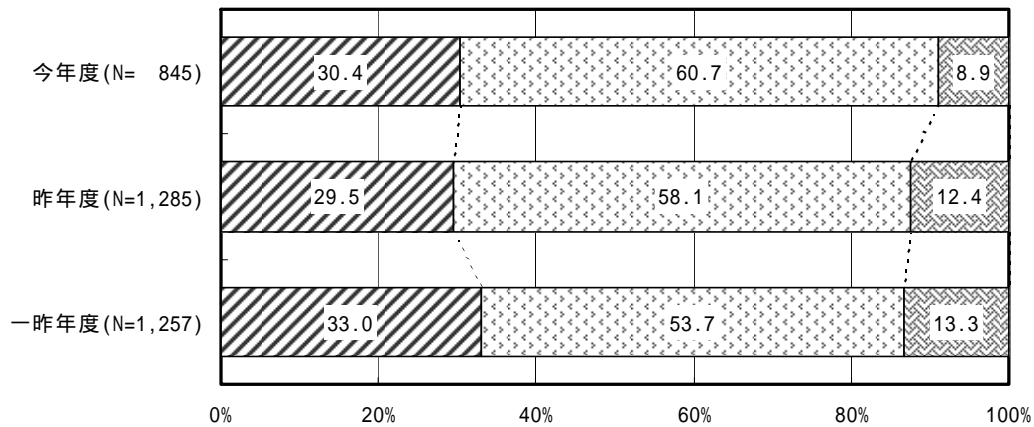
- 前述の輸出手続と同様、「回答・判断のばらつきの無さ」についての満足度・改善度が相対的に低く、かつ 5 割弱の回答者が、今後重点的に取り組むべき事項としている。また、「回答・判断のわかりやすさ」についても、通関業者全体、輸出入者ともに、相対的に高い割合の回答者が今後重点的に取り組むべき事項としている。

3 調査結果

3.1 業績指標 5-3-10 『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30.4%と、昨年度（29.5%）の実績を上回る結果となった。
- 不満足者層（ND層）も8.9%と、昨年度（12.4%）より減少している。



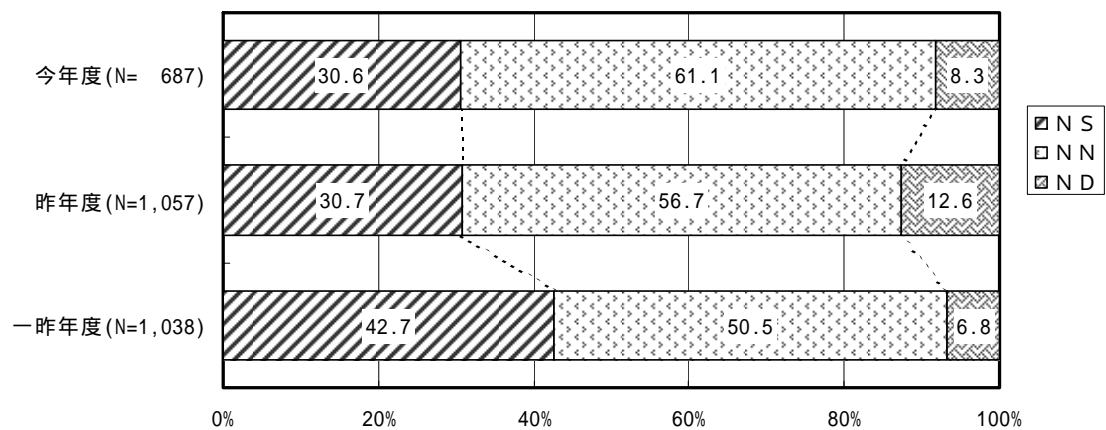
（単数回答、％）

	満足度							
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	大変不満
今年度	845	2.0	28.4	36.8	23.9	7.2	1.3	0.4
昨年度	1,285	3.7	25.8	35.2	23.0	9.4	2.4	0.5
一昨年度	1,257	3.4	29.6	32.5	21.2	10.6	2.1	0.6

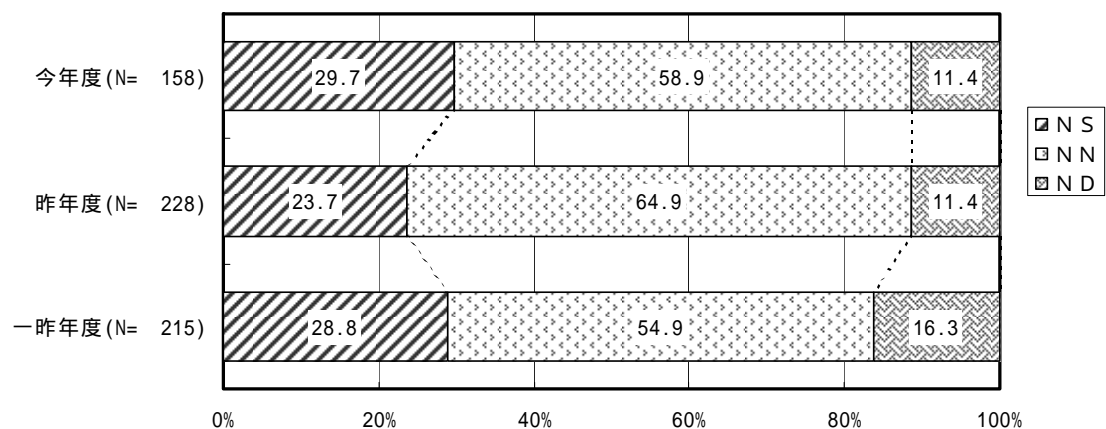
輸出入通関における利用者満足度（海上貨物・航空貨物）

- 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 30.6%と、昨年度（30.7%）の実績とほぼ同水準を維持している。不満足者層（ND 層）については、8.3%と、昨年度（12.6%）より減少している。
- 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』については、今年度は満足者層（NS 層）が 29.7%と、一昨年度（28.8%）、昨年度（23.7%）の実績を上回る結果となった。不満足者層（ND 層）も 11.4%と、一昨年度（16.3%）より減少するとともに、昨年度（11.4%）と同水準となっている。

（海上貨物）

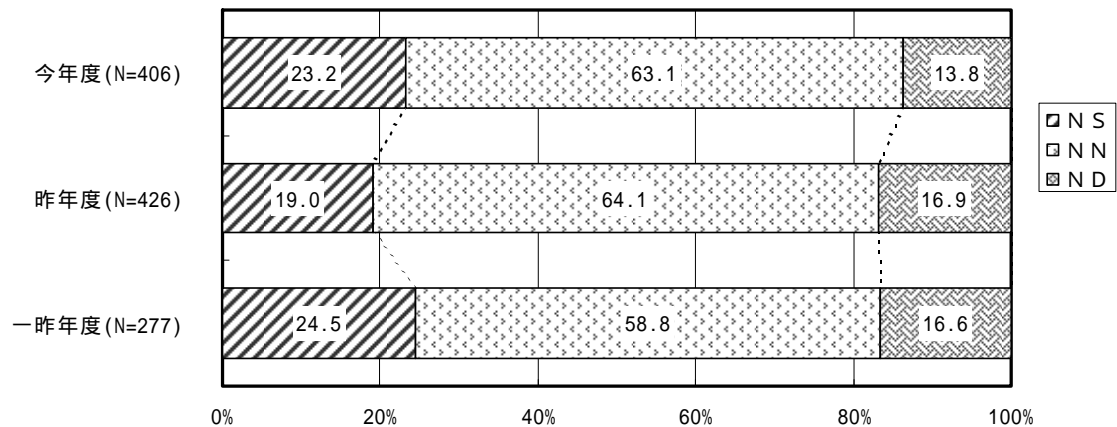


（航空貨物）



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 23.2%と、昨年度（19.0%）の実績を約 4 ポイント上回る結果となった。
- 不満足者層（ND 層）も 13.8%と、昨年度（16.9%）より約 3 ポイント減少している。



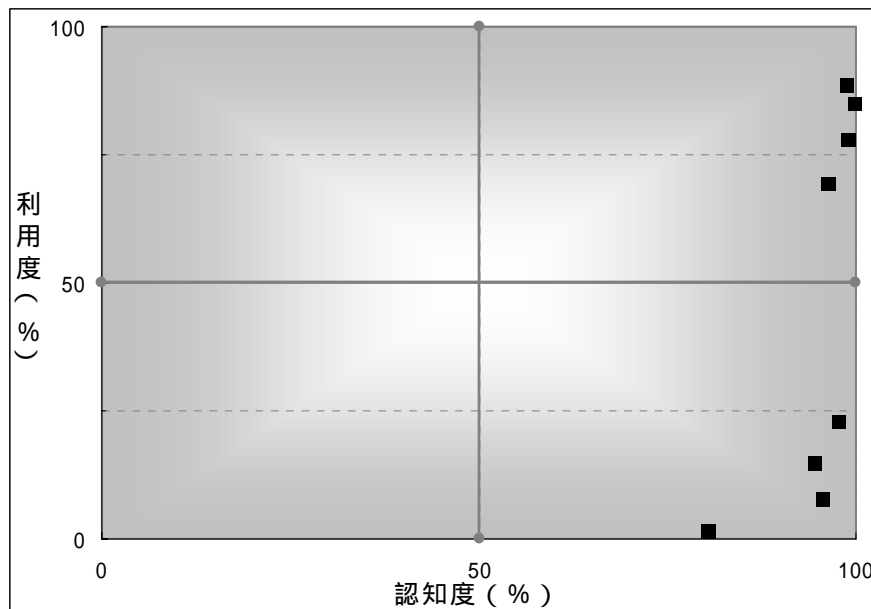
（単数回答、％）

	満足度							
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	大変不満
今年度	406	3.2	20.0	26.8	36.2	11.8	2.0	-
昨年度	426	1.2	17.8	29.8	34.3	12.9	3.5	0.5
一昨年度	277	2.5	22.0	28.5	30.3	13.0	3.2	0.4

3.2 業績指標 5-3-14 『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、「特定保税承認制度」を除く、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、昨年度と同様に「納期限延長制度」(88.8%)であり、利用度が最も低かった制度は「特定保税承認制度」(1.7%)、「特定輸出申告制度」(7.8%)であった。この「特定保税承認制度」、「特定輸出申告制度」については、それぞれ平成19年10月、平成18年3月から導入・実施されており、導入・実施後、間もないこと等から利用度が相対的に低い結果となっていると考えられる。

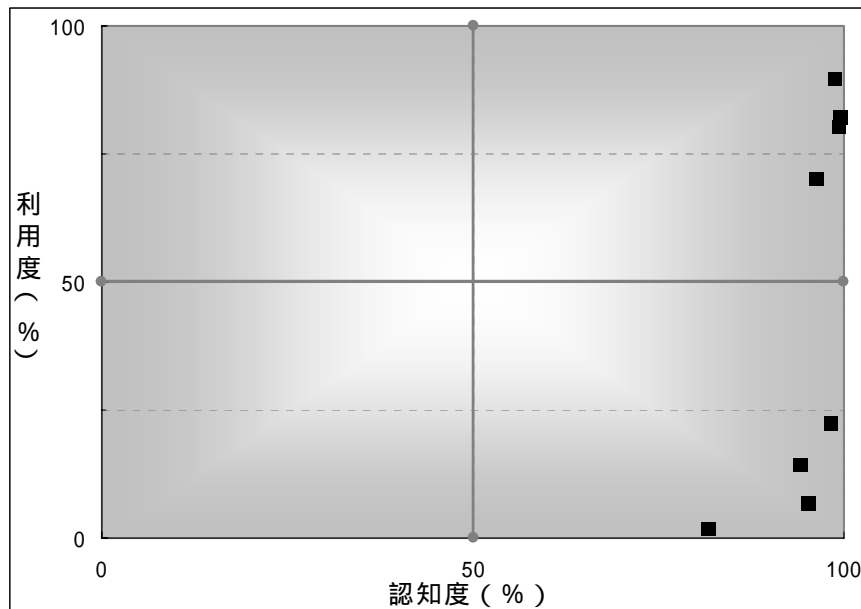


(単数回答、%)

		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
	簡易申告制度	97.1	1,269	97.6	838	23.1	1,269	23.0	838
	特定輸出申告制度			95.4	837			7.8	837
	特定保税承認制度			80.5	830			1.7	830
	予備審査制度（輸出）	97.7	1,254	99.8	844	50.0	1,254	85.3	844
	予備審査制度（輸入）	98.5	1,274			76.8	1,274		
	到着即時輸入許可制度（海上貨物）	94.4	1,046	94.5	837	13.8	1,046	14.8	837
	到着即時輸入許可制度（航空貨物）	96.4	222			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	94.8	1,267	96.3	836	63.1	1,267	69.7	836
	納期限延長制度	98.6	1,273	98.7	841	85.3	1,273	88.8	841
	事前教示制度	97.7	1,274	99.0	842	67.9	1,274	78.0	842
	執務時間外における通関体制	98.6	1,279	99.0	843	77.3	1,279	84.2	843

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、「特定保税承認制度」を除く、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、昨年度と同様、「納期限延長制度」（89.9％）であり、利用度が50%を下回っていた制度は「特定保税承認制度」（1.8％）「特定輸出申告制度」（7.2％）「到着即時輸入許可制度」（14.5％）「簡易申告制度」（22.8％）であった。

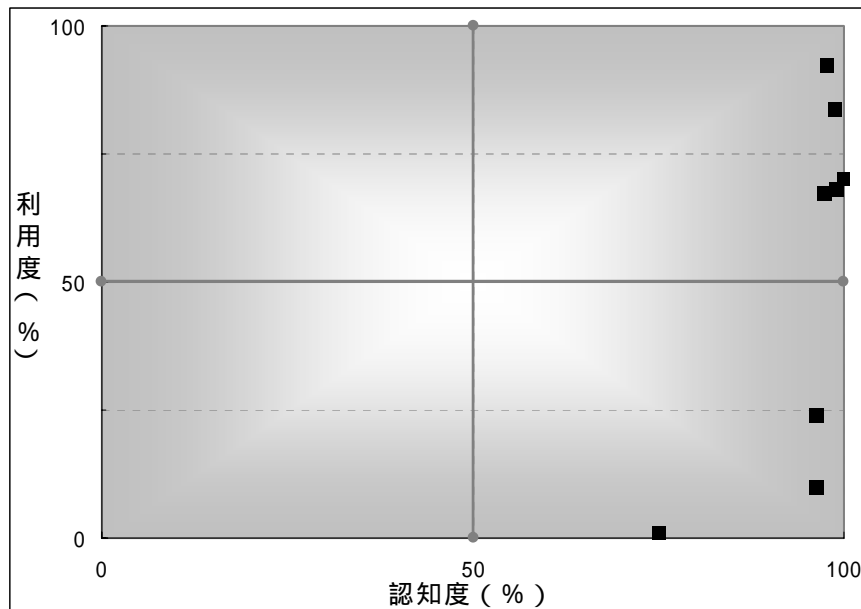


（単数回答、％）

		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
	簡易申告制度	96.9	1,045	98.0	681	21.9	1,045	22.8	681
	特定輸出申告制度			95.1	680			7.2	680
	特定保税承認制度			81.8	674			1.8	674
	予備審査制度（輸出）	98.0	1,033	99.7	686	54.0	1,033	88.8	686
	予備審査制度（輸入）	98.7	1,051			81.6	1,051		
	到着即時輸入許可制度（海上貨物）	94.4	1,046	94.1	681	13.8	1,046	14.5	681
	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	94.6	1,041	96.1	679	63.9	1,041	70.3	679
	納期限延長制度	98.6	1,050	98.7	684	86.7	1,050	89.9	684
	事前教示制度	97.7	1,048	99.2	684	70.9	1,048	80.3	684
	執務時間外における通関体制	98.6	1,052	99.4	685	74.7	1,052	82.3	685

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、「特定保税承認制度」を除く、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。特に、「予備審査制度」は、全ての回答者が認知している。
- 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体制」（92.4％）であり、利用度が50%を下回っていた制度は「特定保税承認制度」（1.3％）「特定輸出申告制度」（10.2％）「到着即時輸入許可制度」（16.0％）「簡易申告制度」（24.2％）であった。

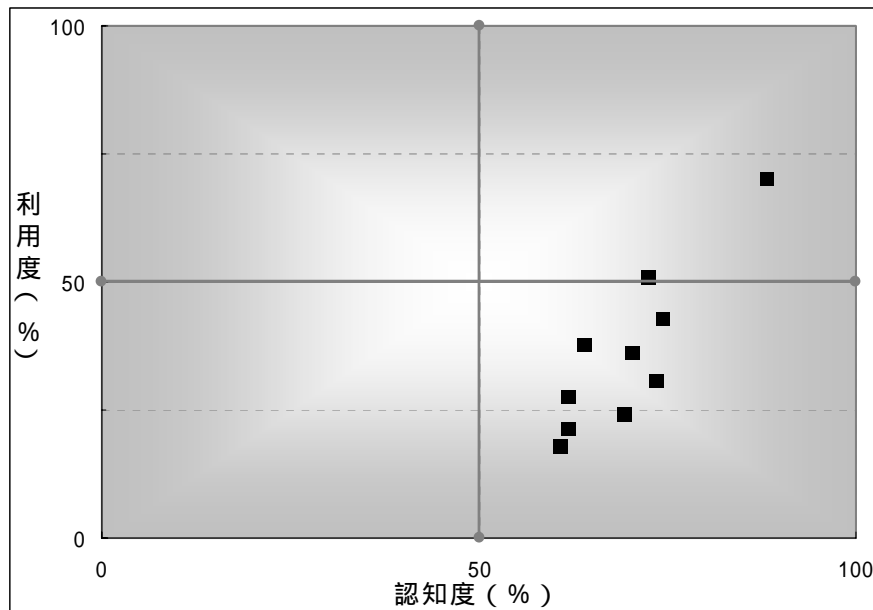


（単数回答、％）

		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
	簡易申告制度	97.8	224	96.2	157	28.6	224	24.2	157
	特定輸出申告制度			96.2	157			10.2	157
	特定保税承認制度			75.0	156			1.3	156
	予備審査制度（輸出）	95.9	221	100.0	158	31.2	221	70.3	158
	予備審査制度（輸入）	97.8	223			54.3	223		
	到着即時輸入許可制度（海上貨物）			96.1	156			16.0	156
	到着即時輸入許可制度（航空貨物）	96.4	222			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	96.0	226	97.4	157	59.7	226	67.5	157
	納期限延長制度	98.6	223	98.7	157	78.9	223	84.1	157
	事前教示制度	97.8	226	98.8	158	54.0	226	68.4	158
	執務時間外における通関体制	99.1	227	97.5	158	89.4	227	92.4	158

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、「特定保税承認制度」を除く制度において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。
- 一方で、『輸出入通関制度の利用度』について、利用率が50%を超える制度は「納期限延長制度」（51.0%）、「執務時間外における通関体制」（71.5%）のみであった。



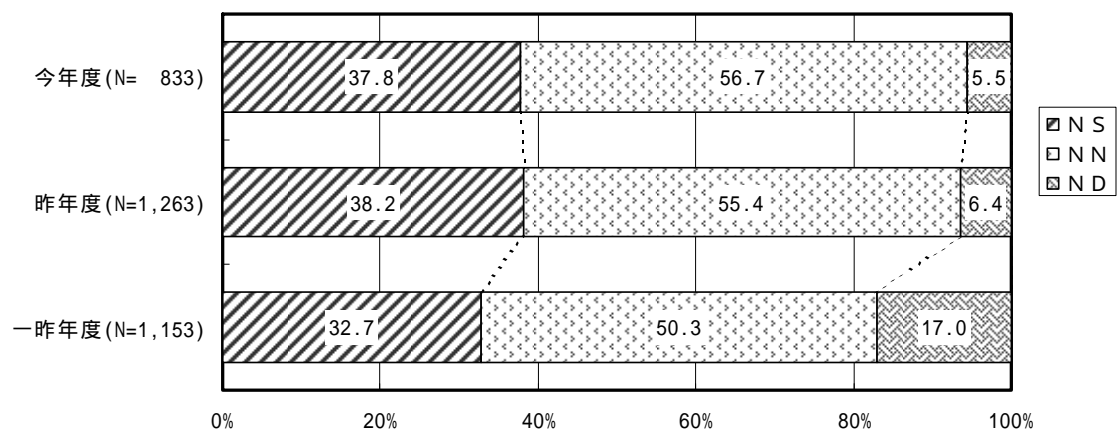
（単数回答、％）

		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
	簡易申告制度	73.4	413	79.0	404	31.0	413	31.2	404
	特定輸出申告制度			68.4	402			10.4	402
	特定保税承認制度			49.3	400			4.8	400
	予備審査制度（輸出）	69.2	406	76.6	401	24.4	406	44.4	401
	予備審査制度（輸入）	74.4	414			42.8	414		
	到着即時輸入許可制度（海上貨物）	61.9	412	63.3	400	21.4	412	22.5	400
	到着即時輸入許可制度（航空貨物）	60.7	414			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	61.7	410	60.2	397	27.8	410	24.9	397
	納期限延長制度	72.5	414	73.3	404	51.2	414	51.0	404
	事前教示制度	63.9	416	69.8	405	37.7	416	41.7	405
	執務時間外における通関体制	88.1	419	88.3	404	70.2	419	71.5	404

3.3 「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 37.8%と、一昨年度（32.7%）の実績を上回っているものの、昨年度（38.2%）の実績を下回っている。
- 一方で、不満足者層を見ると 5.5%と、一昨年度（17.0%）、昨年度（6.4%）より減少している。
- 改善度を見ると、全体の 33.0%の回答者が以前と比べて良くなったと評価している。



（単数回答、％）

	満足度								改善度				
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	大変不満	サンプル数	良くなった	変わらない	悪くなった	分からない
今年度	833	4.3	33.5	31.9	24.7	4.4	0.8	0.2	827	33.0	59.3	5.7	2.1
昨年度	1,263	5.9	32.3	31.4	24.0	4.9	1.2	0.3	1,255	33.1	60.4	6.5	
一昨年度	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、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」

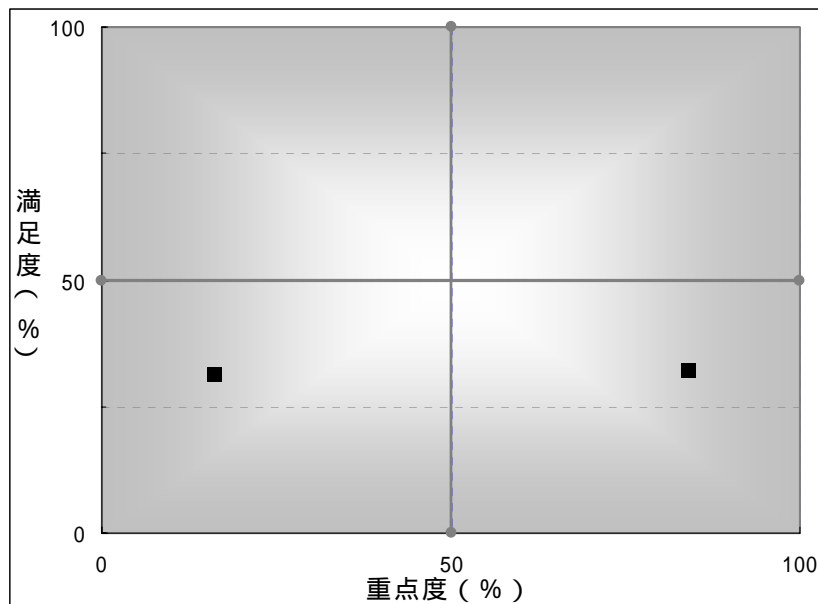
「変わらない」＝「やや良い」＋「どちらともいえない」

「悪くなった」＝「やや悪い」＋「悪い」＋「大変悪い」

注 2）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いことから、今年度は「分からない」という回答を加えている（以下、同様）。

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、満足度及び改善度については「輸出手続」「輸入手続」それぞれ3割前後とほぼ同水準だが、重要度については「輸入手続」(83.9%)が高い割合を占めている。
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。



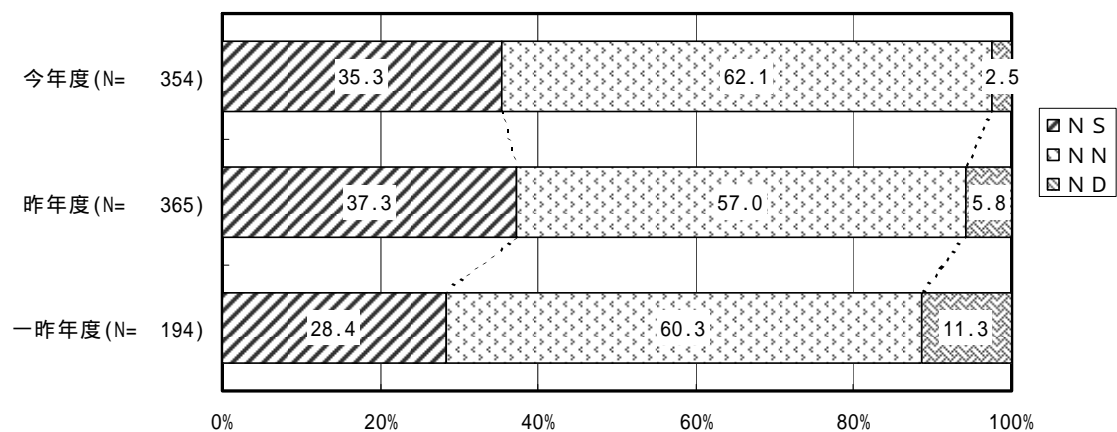
(単数回答、%)

		満足度				改善度					重要度	
		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	分からない	サンプル数	%
	輸出手続	766	31.5	61.2	7.3	711	28.7	62.3	3.0	6.0	830	16.1
	輸入手続	788	32.6	59.3	8.1	719	28.9	63.4	2.4	5.3		83.9

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

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『輸出入手続全般の総合評価』について、満足者層（NS層）が35.3%と、一昨年度（28.4%）の実績を上回るものの、昨年度（37.3%）の実績を下回る結果となった。
- 一方で、不満足者層は2.5%と、一昨年度（11.3%）昨年度（5.8%）より減少している。
- 改善度を見ると、全体の26.9%の回答者が以前と比べて良くなったと評価している。

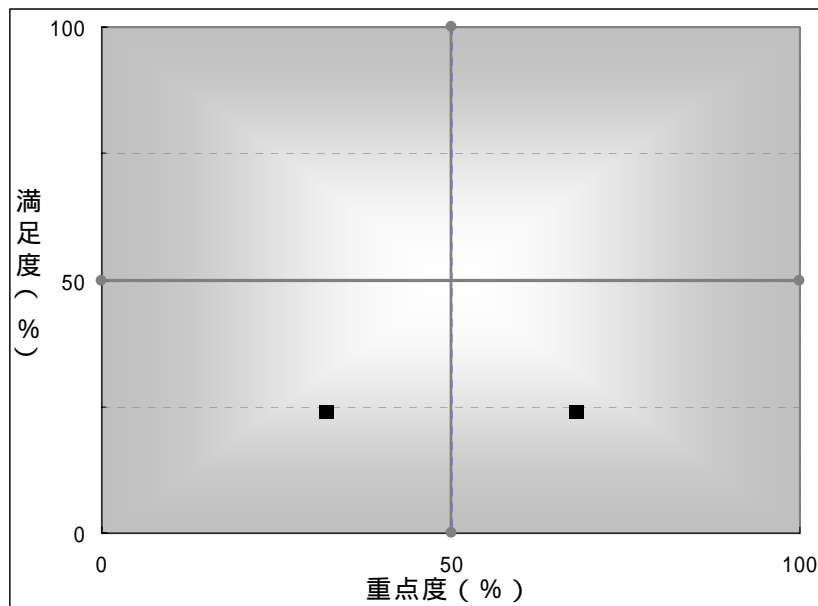


（単数回答、％）

	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	分からない
今年度	354	4.5	30.8	25.4	36.7	2.0	0.3	0.3	353	26.9	62.6	2.5	7.9
昨年度	365	3.3	34.0	18.6	38.4	4.1	1.6	-	364	28.0	67.3	4.7	
一昨年度	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、満足度及び改善度はほぼ同水準であるが、「輸入手続」の方が、重点度は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。



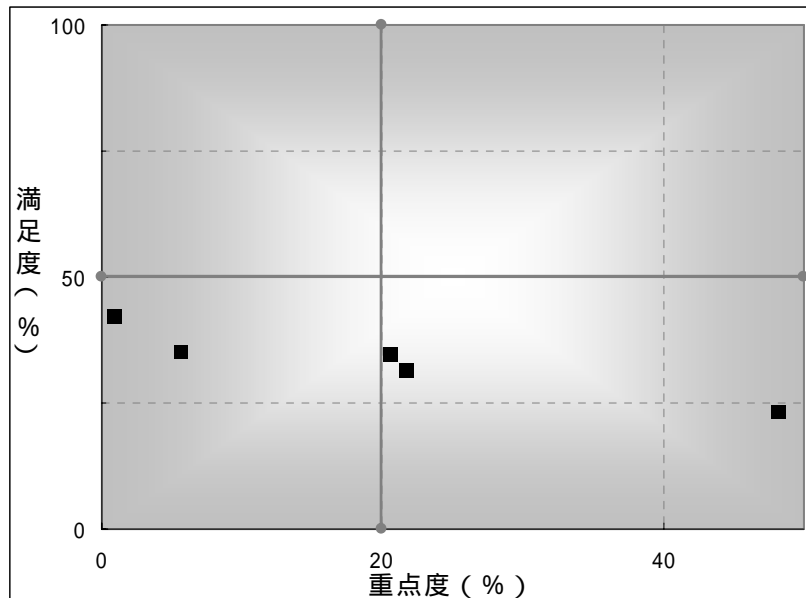
（単数回答、％）

		満足度				改善度					重要度	
		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	分からない	サンプル数	％
	輸出手続	296	24.0	72.3	3.7	266	18.4	46.6	0.8	34.2	364	32.1
	輸入手続	292	24.3	71.6	4.1	264	17.0	47.0	0.8	35.2		67.9

3.4 「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」の全ての項目で満足度は2～4割と半数を割っていた。
 - 特に、「回答・判断のばらつきの無さ」については、満足者層が23.4%、不満足者層が24.9%と拮抗しており、全体の48.2%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（20.5%）、改善の余地がある。
 - 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、全体の2割強（20.5%、21.6%）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。



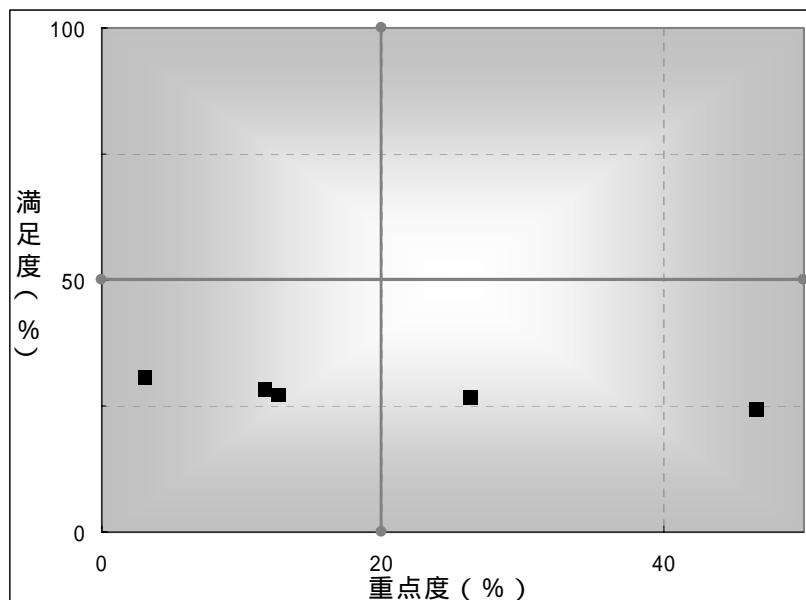
（単数回答、％）

		満足度				改善度					重要度	
		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	分からない	サンプル数	%
	質問しやすい雰囲気	761	34.8	52.8	12.4	696	32.9	59.6	3.2	4.3	756	20.5
	質問内容のわかりやすさ	762	35.3	57.7	7.0	696	29.7	63.5	2.6	4.2		5.6
	回答・判断のわかりやすさ	761	31.9	58.9	9.2	696	29.0	63.2	3.4	4.3		21.6
	回答・判断のばらつきの無さ	760	23.4	51.7	24.9	697	20.5	67.4	6.6	5.5		48.2
	貨物取り扱いの丁寧さ	760	42.4	53.7	3.9	694	31.8	61.1	2.2	4.9		0.8

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「 貨物取扱いの丁寧さ」について満足者層（NS 層）が約3割（29.8%）となっているものの、その他の項目は約20数%台となっている。
 - 特に、通関業者全体と同様に「 回答・判断のばらつきの無さ」については、満足者層が21.0%、不満足者層が11.8%であり、全体の45.7%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、全体の31.1%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、％）

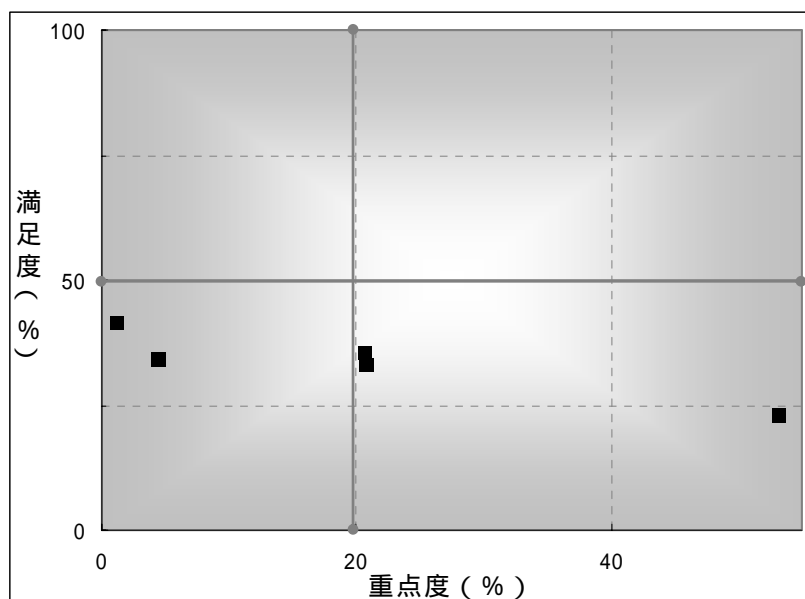
		満足度				改善度					重要度	
		サンプル数	NS	NN	ND	サンプル数	良くなった	変わらない	悪くなった	分からない	サンプル数	%
	質問しやすい雰囲気	262	27.1	6.8	6.1	236	22.0	43.6	0.8	33.5	289	14.5
	質問内容のわかりやすさ	262	26.3	69.8	3.8	236	17.8	48.7	1.3	32.2		6.2
	回答・判断のわかりやすさ	262	25.6	69.5	5.0	236	17.4	49.6	0.8	32.2		31.1
	回答・判断のばらつきの無さ	262	21.0	67.0	11.8	236	16.1	50.0	2.1	31.8		45.7
	貨物取扱いの丁寧さ	262	29.8	67.9	2.3	233	16.3	49.8	1.3	32.6		2.4

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。

3.5 「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23.2%、不満足者層が25.0%であり、全体の53.1%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（20.6%）改善の余地がある。
 - 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、全体の2割強（20.5%、20.8%）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、「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。



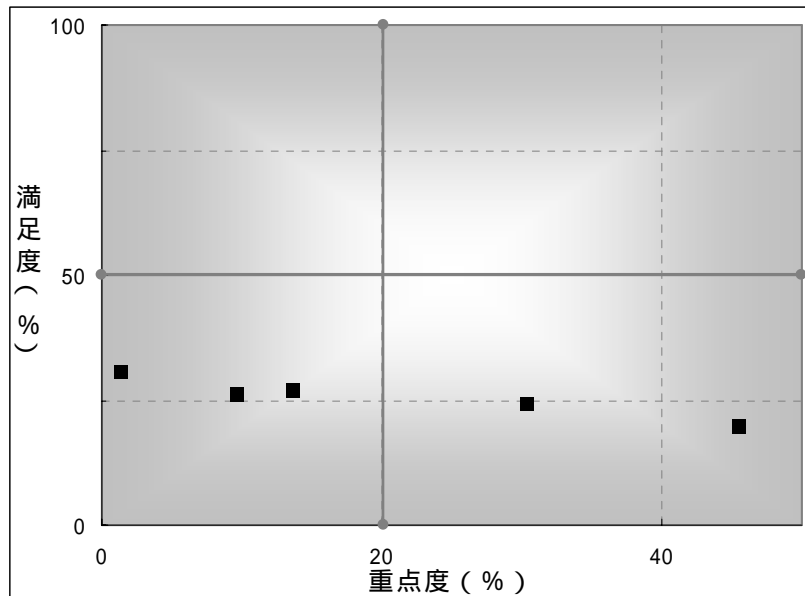
（単数回答、％）

		満足度				改善度					重要度	
		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	分からない	サンプル数	％
	質問しやすい雰囲気	799	35.5	50.3	14.1	711	34.7	58.4	3.0	3.9	789	20.5
	質問内容のわかりやすさ	799	34.4	58.6	7.0	711	30.2	63.7	2.4	3.7		4.4
	回答・判断のわかりやすさ	797	33.4	58.0	8.7	713	27.9	65.1	3.1	3.9		20.8
	回答・判断のばらつきの無さ	797	23.2	51.8	25.0	714	20.6	68.5	6.6	4.3		53.1
	貨物取り扱いの丁寧さ	796	41.8	53.1	5.0	708	33.5	60.3	2.3	4.0		1.1

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、通関業者全体と同様、「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 」、「 回答・判断のわかりやすさ 」については、満足者層がそれぞれ 20.1%、24.4%であり、全体の 45.4%、30.3%の回答者が、今後重点的に取り組むべき事項としていた。
- この結果から、相対的に「回答・判断のばらつきの無さ」、「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					重要度	
		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	分からない	サンプル数	%
	質問しやすい雰囲気	275	27.3	65.1	7.6	245	20.8	43.3	1.2	34.7	304	13.5
	質問内容のわかりやすさ	275	26.5	67.6	5.8	245	17.1	47.8	0.8	34.3		9.5
	回答・判断のわかりやすさ	275	24.4	69.8	5.8	245	18.0	46.1	1.2	34.7		30.3
	回答・判断のばらつきの無さ	274	20.1	65.7	14.2	246	12.6	50.8	2.8	33.7		45.4
	貨物取り扱いの丁寧さ	275	30.9	66.2	2.9	243	16.9	48.6	0.8	33.7		1.3

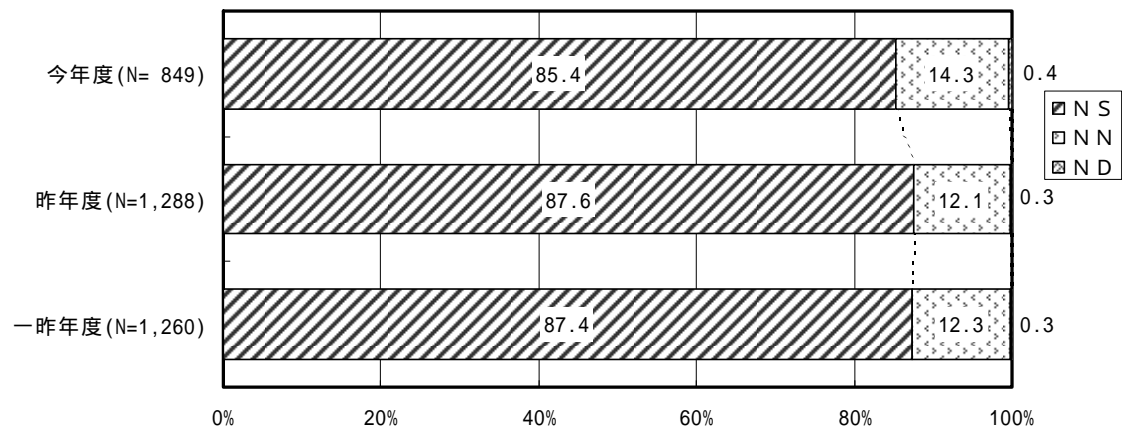
注）サンプルは、輸出入者のうち輸入手続の経験がある者のみ。

3.6【参考】現在の輸出入通関についての感想

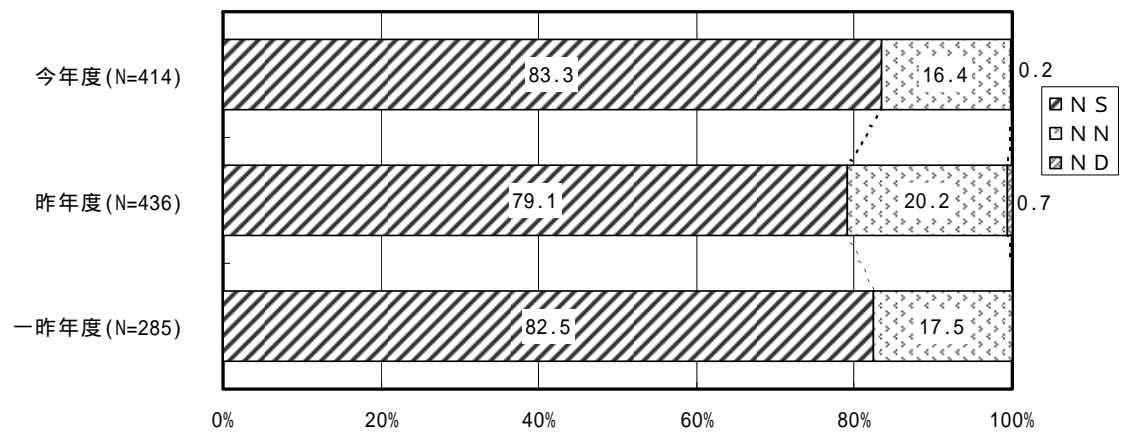
税関に対する協力（通関業者全体・輸出入者）

- 「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割を占めていた。
- 輸出入者については、昨年度（79.1%）から約3ポイント増加している。

（通関業者全体）



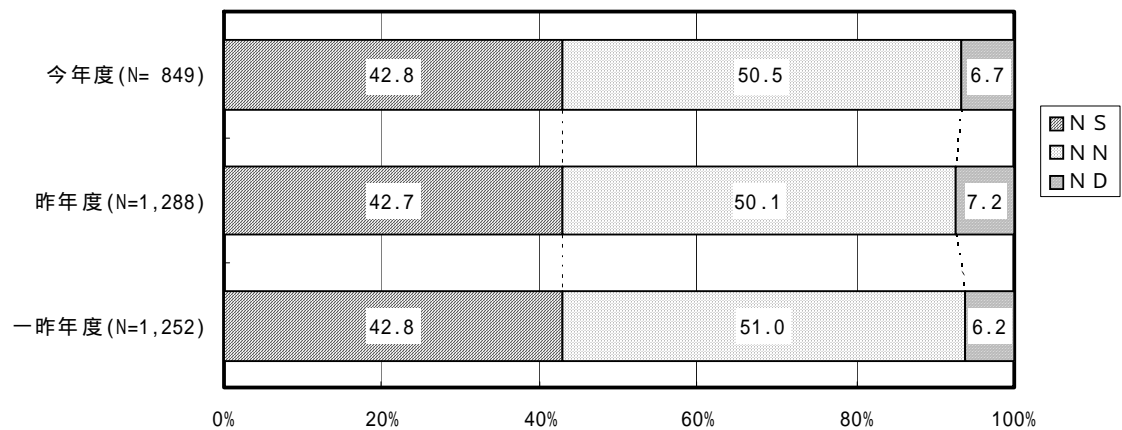
（輸出入者）



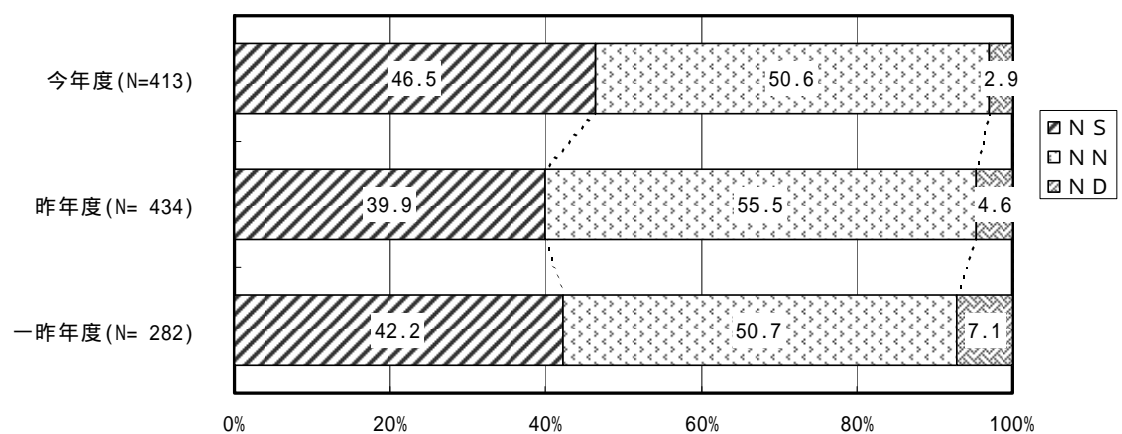
利用者の利便性と貿易秩序とのバランス（通関業者全体・輸出入者）

- 「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4割を超えている。
- 通関業者全体、輸出入者ともに、昨年度の実績（42.7%、39.9%）を上回る結果となった。

（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）

質問しやすい雰囲気

- 職員はどなたも親切だが、多忙のように見受けられるため、声をかけるタイミングが難しいように思う。
- 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。
- 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。担当官が変わっても、今後とも継続して欲しい。
- 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。
- 各種質問をQ&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&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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 今後とも質問しやすい雰囲気を継続して頂きたいと思います。
- 最近挨拶すると返ってくるので非常に変わったなと思い、少し嬉しくて会話しやすい。もっと挨拶して欲しい。
- 質問等にも丁寧に対応して頂いております。今後も同様な対応をお願い致します。
- 何でも聞きやすい行政機関となってもらいたい。業者と協力して問題解決にあたってもらいたい。

質問内容の分かりやすさ

- 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。
- 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。
- 税関職員からの質問内容の分かり難さが、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。
- 通関担当者の窓口での対応態度を良くして欲しい。また、質問に対してわかりやすく親切に答えて欲しい。
- 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。
- 重点的に深度ある検査をお願いしたい。

回答・判断の分かりやすさ、ばらつきの無さ

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 輸出入通関時、問題となっている点は何なのか、具体的にポイントを絞って指示してもらいたいと思う。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

検査時間、検査費用について

- 検査指定票を迅速に出力（検査実施の事前の連絡）してもらいたいと思う。
- 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。
- X線検査実施判断に時間を費やしすぎる（ドレージ手配に困る場合がある）。
- 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。
- 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。
- 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。
- 申告の審査状況を分かるようにしてもらいたいと思う。
- 社会悪物品の取締りはより強化をしても良いと思うが、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。
- 受理から審査までの時間短縮を希望する。
- 電子メールを利用した、カタログ等の提出を可能として欲しい。

その他通関手続全般について

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 通関状況も以前に比べ税関の担当者もやさしくなったと思います。
- 荷主への指導を強化してもらいたい。
- 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。
- 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。
- 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。
- 昔よりもよくなってきていますので、これからもこの流れを維持してほしいです。

輸出入通関手続へのアドバイスの主なもの（輸出入者）

質問しやすい雰囲気	
<ul style="list-style-type: none"> 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。 円滑なる処理に向けて確認等を行う、あるいは相談しやすい雰囲気であると助かります。 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。 	
質問内容の分かりやすさ	
<ul style="list-style-type: none"> 通関時の検査立会いの際、税関職員の方の質問内容が分り易く回答しやすかったと感じた。 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。 輸出入品に関する質問の理由も教えてもらえれば、同一品、類似品の輸出入の際事前にその情報を入手可能となります。 	
回答・判断の分かりやすさ、ばらつきの無さ	
<ul style="list-style-type: none"> 各税関で、意見の統一、調整をしてもらいたいと思う。 輸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。 同じ内容の貨物が何度も検査になる。 税関ごとの「回答や判断」の統一を期待している。 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。 	
検査時間、検査費用について	
<ul style="list-style-type: none"> 対応は非常に良くなっている。通関手続き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。 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。 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。 	
その他通関手続全般について	
<ul style="list-style-type: none"> 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。 コンプライアンス、リスク管理に関する相談窓口の充実を御願いたい。 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。 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。 海外の税関等との連携を強化してもらいたいと思う。 	