

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	
1.1 実施方法	52
1.2 配布・回収状況	52
1.3 政策評価での活用	52
1.4 回答者属性	52
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	53
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	53
2.3 「輸出入手続」の評価結果について	53
2.4 「輸出手続」の接点評価結果について	53
2.5 「輸入手続」の接点評価結果について	54
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	55
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	58
3.3 「輸出入手続」の評価結果	70
3.4 「輸出手続」の接点評価結果	74
3.5 「輸入手続」の接点評価結果	77
3.6 【参考】現在の輸出入通関についての感想	80

1 調査の概要

1.1 実施方法

調査対象層	実施期間	配布方法	回収方法
通関業者(海上貨物)	平成20年12月	郵送配布	郵送回収
通関業者(航空貨物)	平成20年12月	郵送配布	郵送回収
輸出入者	平成20年12月	郵送配布	郵送回収

1.2 配布・回収状況

	配布数	回収数	回収率
通関業者	1,071	917	85.6
海上貨物通関業者用	872	745	85.4
航空貨物通関業者用	199	172	86.4
輸出入者	776	485	62.5

1.3 政策評価での活用

財務省の政策評価に係わる政策目標・業績目標の業績指標として、輸出入通関に関する利用者の満足度を測定する。具体的には、①「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、②「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

①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。

②業績指標 5-3-14 『輸出入通関制度の認知度』

- ・輸出入者の「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	905	89.6	1.5	8.8
海上貨物	734	91.3	1.0	7.8
航空貨物	171	82.5	4.1	13.5
輸出入者	400	88.0	3.5	8.5

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

- 通関業者全体では、満足者層（NS 層）が 34.9%を占め、昨年度実績（30.4%）を 4.5 ポイント上回った。

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

- 輸出入者は、9 種類の制度・システムの全てにおいて、6 割～8 割が制度を認知し、「執務時間外における体制の整備」が横ばいだった他、全ての制度・システムで認知度は向上している。
- 中でも認知度の高いのは、「⑨執務時間外（夜間・休日）における通関体制の整備」と「①特例輸入申告制度（旧簡易申告制度）」の二つで、8 割を超えている。

2.3 「輸出入手続」の評価結果について

- 「輸出入手続」の満足者層（NS 層）は、通関業者全体で 34.9%、輸出入者で 28.5%を占める。両者とも一昨年度から 2 年連続の低下となり、同時に不満足者層や改善度で「悪くなった」という回答は昨年度より増加し、評価は低下している。
- 「輸出手続」の満足者層は、通関業者全体で 36.0%、輸出入者で 27.3%、「輸入手続」の満足者層は、通関業者全体で 34.2%、輸出入者で 24.9%である。
- 今後改善のために重点的に取り組むべき項目として、通関業者全体では 8 割、輸出入者では 7 割が、輸入手続を挙げている。

2.4 「輸出手続」の接点評価結果について

- 通関業者全体及び輸出入者の「輸出手続」における接点評価の満足者層の割合は、「⑤貨物取り扱いの丁寧さ」を除くと、全項目で 4 割を下回る。とりわけ「④回答・判断のばらつきの無さ」に対する評価は他に比べ低い。
- 今後改善に重点的に取り組むべき項目として、この「④回答・判断のばらつきの無さ」が約半数の回答者から挙げられている。
- 「輸出手続」の総体的評価に及ぼす要素評価項目の影響力は、「④回答・判断のばらつきの無さ」、次いで「③回答・判断のわかりやすさ」が大きく、「⑤貨物取り扱いの丁寧さ」や「①質問しやすい雰囲気」の評価は総体的な評価には結びついていない。
- 「輸出手続」の改善には、回答・判断のばらつきを無くし、それをわかりやすく伝える取り組みが重要である。

2.5 「輸入手続」の接点評価結果について

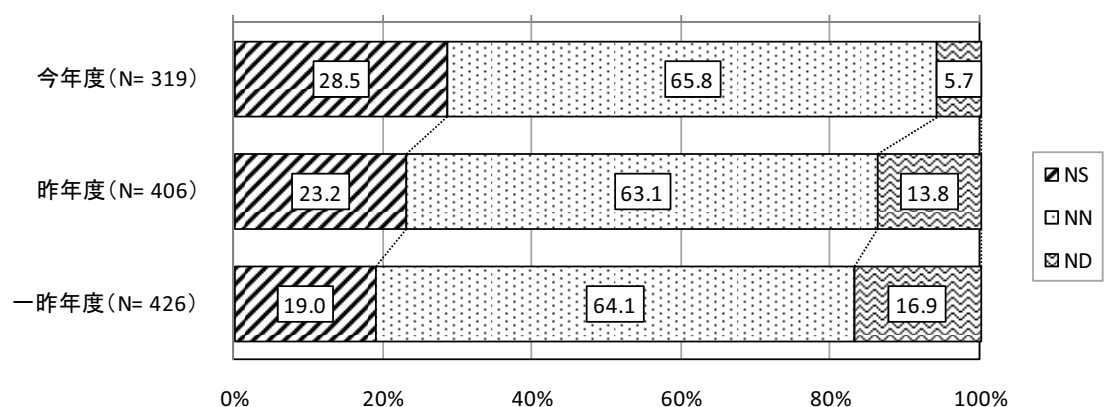
- 先述した輸出手続同様、通関業者全体及び輸出入者の「輸入手続」における接点評価の満足者層の割合は、「⑤貨物取り扱いの丁寧さ」を除くと、全項目で4割を下回る。とりわけ「④回答・判断のばらつきの無さ」に対する評価は他に比べて低い。
- 今後改善に重点的に取り組むべき項目についても、この「④回答・判断のばらつきの無さ」が約半数の回答者から挙げられている。
- 「輸入手続」の評価に及ぼす要素評価項目の影響力は、「④回答・判断のばらつきの無さ」、次いで「③回答・判断のわかりやすさ」、「②質問内容のわかりやすさ」で大きく、「⑤貨物取り扱いの丁寧さ」や「①質問しやすい雰囲気」は評価に結びついていない。
- 「輸入手続」の改善についても輸出手続と同様、回答・判断のばらつきを無くし、それをわかりやすく伝える取り組みが求められている。

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(輸出入者)

- 輸出入者について、『輸出入通関における利用者満足度』を見ると、満足者層（NS層）が28.5%を占め、昨年度実績（23.2%）を、5.3ポイント上回った。
- 同時に、不満足者層（ND層）も、昨年度実績（13.8%）から5.7%に半減した。



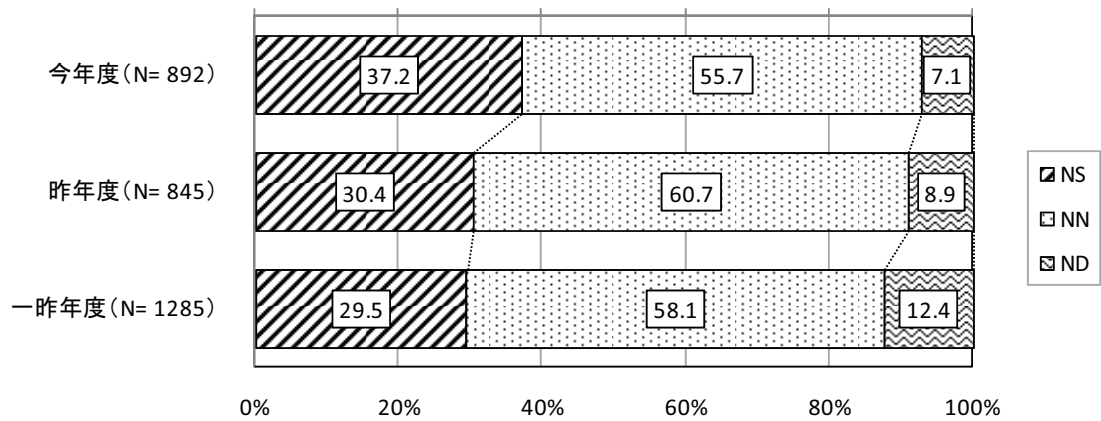
(単数回答、%)

	満足度									
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	大変不満	上位2段階	上位3段階
今年度	319	4.4	24.1	23.8	42.0	4.4	1.3	—	28.5	52.3
昨年度	406	3.2	20.0	26.8	36.2	11.8	2.0	—	23.2	50.0
一昨年度	426	1.2	17.8	29.8	34.3	12.9	3.5	0.5	19.0	48.8

※ 図中の「NS」は表中の上位2段階、「NN」は表中の中位3段階、「ND」は表中の下位2段階の合計であるが、四捨五入の関係上、表の該当する値の和とは必ずしも一致しないことがある。

■輸出入通関における利用者満足度(通関業者全体)

- 通関業者全体の今年度の『輸出入通関における利用者満足度』は、満足者層（NS 層）が 37.2%を占め、昨年度実績（30.4%）を、6.8 ポイント上回った。
- また、不満者層（ND 層）も、昨年度実績（8.9%）より 1.8 ポイント減少し、7.1%に低下している。



(単数回答、%)

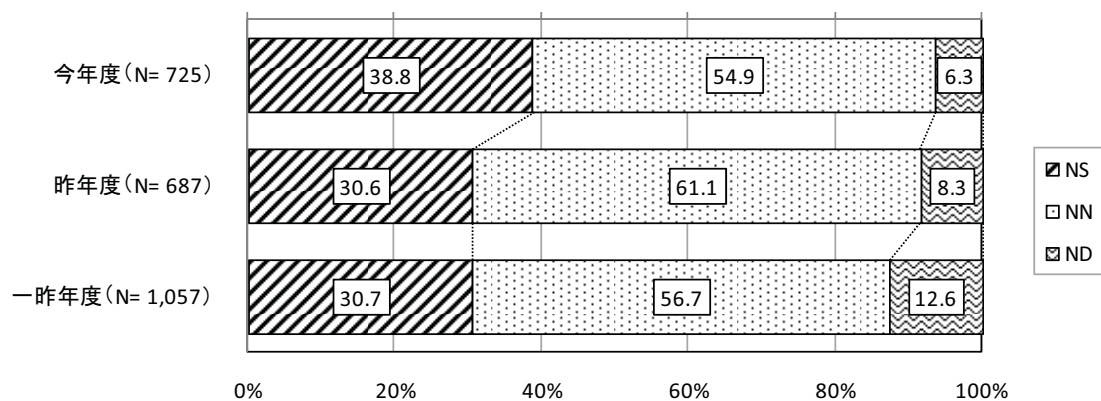
	満足度									
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	大変不満	上位2段階	上位3段階
今年度	892	5.0	32.2	32.6	23.1	5.4	1.5	0.2	37.2	69.8
昨年度	845	2.0	28.4	36.8	23.9	7.2	1.3	0.4	30.4	67.2
一昨年度	1,285	3.7	25.8	35.2	23.0	9.4	2.4	0.5	29.5	64.7

※ 図中の「NS」は表中の上位2段階、「NN」は表中の中位3段階、「ND」は表中の下位2段階の合計であるが、四捨五入の関係上、表の該当する値の和とは必ずしも一致しないことがある。

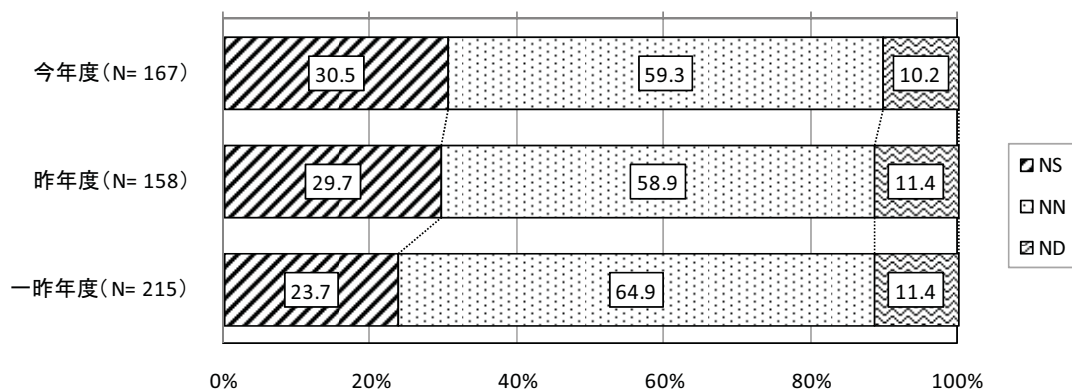
■輸出入通関における利用者満足度(海上貨物、航空貨物)

- 通関業者（海上貨物）について、『輸出入通関における利用者満足度』を見ると、満足者層（NS 層）が 38.8%を占め、昨年度実績（30.6%）を、8.2 ポイント上回った。
- 同時に不満足者層（ND 層）も、昨年度実績（8.3%）より 2.0 ポイント減少し、6.3%となった。
- 一方、通関業者（航空貨物）について、同様に『輸出入通関における利用者満足度』を見ると、満足者層（NS 層）が 30.5%を占め、昨年度実績（29.7%）をわずかに上回った。また、不満足者層（ND 層）の減少も 1.2 ポイントに留まった。

（海上貨物）



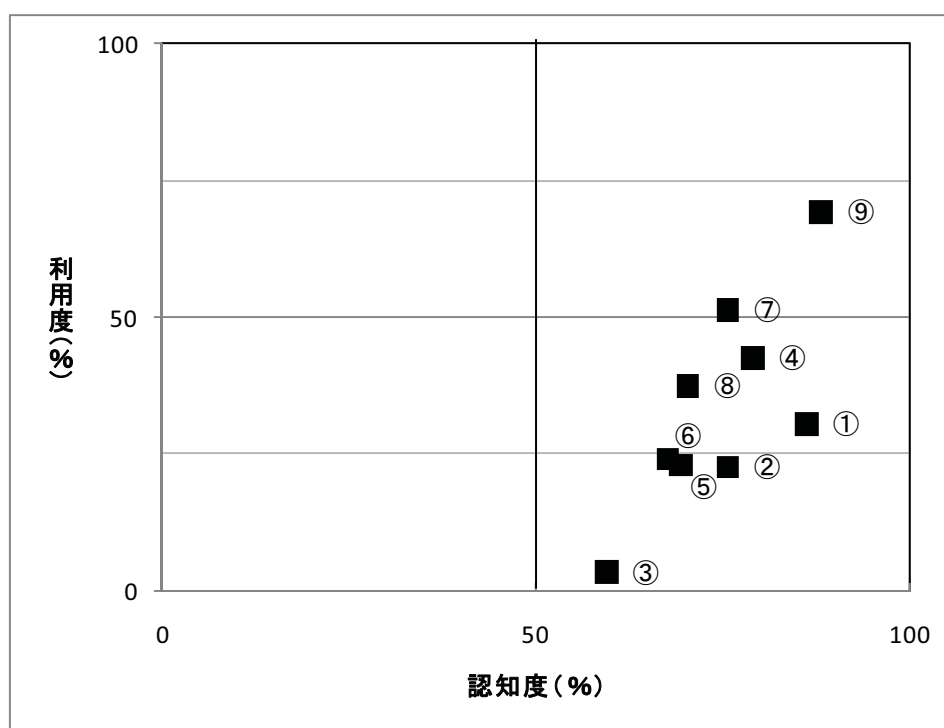
（航空貨物）



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(輸出入者)

- 輸出入者について、『輸出入通関制度の認知度』を見ると、全般的に通関業者に比較して認知度は低いものの、回答者の6割～8割が各制度・システムを認知している。
- 一方、利用率が50%を超えているのは、「⑨執務時間外(夜間・休日)における通関体制の整備」「⑦納期限延長制度」の二つのみとなっている。
- その他、輸出入者の利用度と認知度には正の相関が見られる。

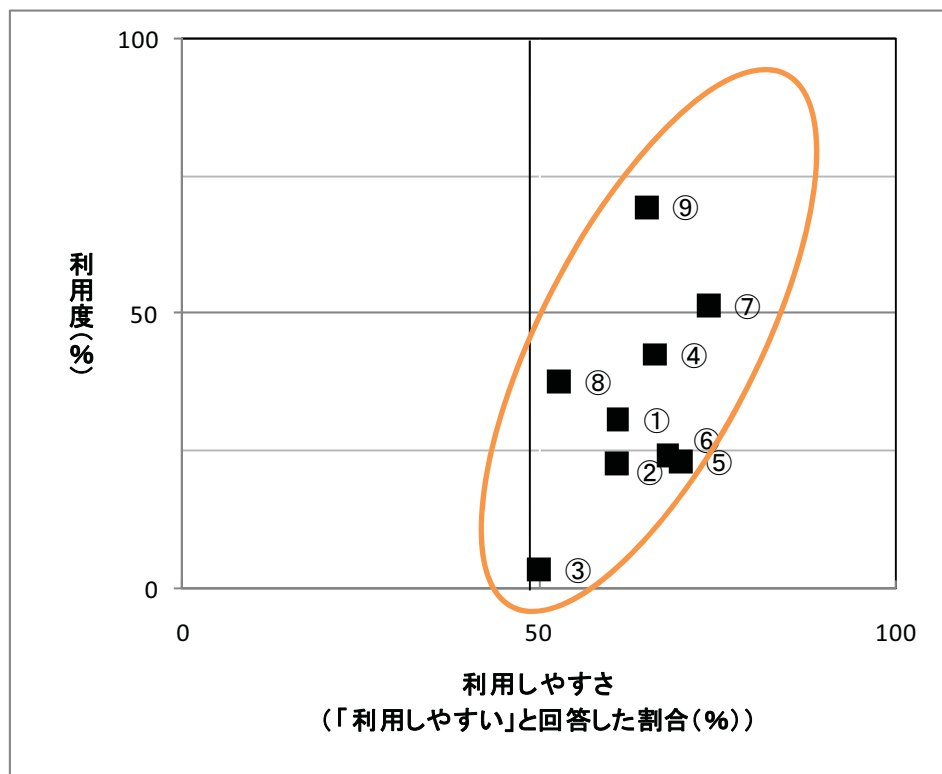


(単数回答、%)

	認知度				利用度			
	昨年度		本年度		昨年度		本年度	
		サンプル数		サンプル数		サンプル数		サンプル数
① 特例輸入申告制度(旧簡易申告制度)	79.0	404	86.3	454	31.2	404	30.6	454
② 特定輸出申告制度	68.4	402	75.8	450	10.4	402	22.7	450
③ 特定保税承認制度	49.3	400	59.5	447	4.8	400	3.4	447
④ 予備審査制度	76.6	401	79.2	451	44.4	401	42.6	451
⑤ 到着即時輸入許可制度	63.3	400	69.4	448	22.5	400	23.0	448
⑥ NACCSを利用した他法令手続 (例:動植物の検疫手続)	60.2	397	67.7	449	24.9	397	24.1	449
⑦ 納期限延長制度	73.3	404	75.8	451	51.0	404	51.4	451
⑧ 事前教示制度	69.8	405	70.4	450	41.7	405	37.6	450
⑨ 執務時間外(夜間・休日)における通関 体制の整備	88.3	404	88.3	454	71.5	404	69.4	454

■ 輸出入通関制度の利用度と使い勝手(輸出入者)

- 輸出入者についても、輸出入通関制度の利用度と使いやすさには、正の相関が見られ、利用が進まない要因の一つとして利用のしにくさが考えられる。



(単数回答、%)

	制度の利用		制度の利用しやすさ			
	サンプル数	利用度	サンプル数	し利用 やすい	いど えち なら い も	し利 に用 くい
① 特例輸入申告制度(旧簡易申告制度)	454	30.6	131	61.1	33.6	5.3
② 特定輸出申告制度	450	22.7	97	60.8	32.0	7.2
③ 特定保税承認制度	447	3.4	14	50.0	50.0	0.0
④ 予備審査制度	451	42.6	184	66.3	31.0	2.7
⑤ 到着即時輸入許可制度	448	23.0	96	69.8	27.1	3.1
⑥ NACCSを利用した他法令手続 (例: 動植物の検疫手続)	449	24.1	97	68.0	28.9	3.1
⑦ 納期限延長制度	451	51.4	225	73.8	20.0	6.2
⑧ 事前教示制度	450	37.6	161	52.8	31.7	15.5
⑨ 執務時間外(夜間・休日)における通関 体制の整備	454	69.4	295	65.1	29.5	5.4

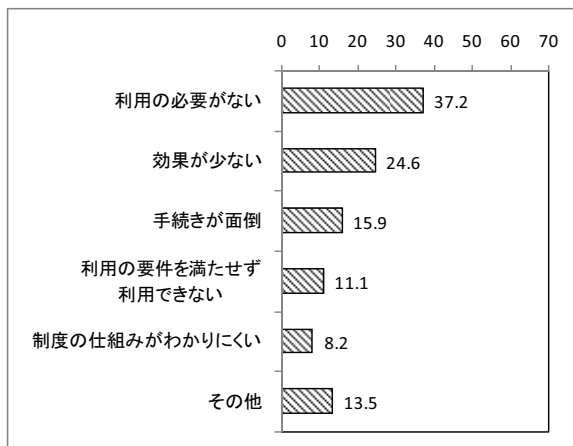
■輸出入通関制度を利用しないまたは利用しにくい理由(輸出入者)

- 輸出入者について、輸出入通関制度を利用しない、または利用しにくい理由を尋ねたところ、全制度で「利用の必要がない」という理由が最も多くなっている。
- 「効果が少ない」という理由は、「①特例輸入申告制度(旧簡易申告制度)」「⑤到着即時輸入許可制度」「④予備審査制度」「②特定輸出申告制度」「⑧事前教示制度」で1割を超えている。
- 「手続きが面倒」という理由は、「②特定輸出申告制度」「⑧事前教示制度」「⑦納期限延長制度」「⑨執務時間外(夜間・休日)における通関体制の整備」に対し、約2割前後が挙げている。
- 「制度の仕組みがわかりにくい」という理由は、「⑥NACCSを利用した他法令手続」の9.2%が最高で、全てで1割未満となっている
- 「利用の要件を満たせず利用できない」という理由は、「②特定輸出申告制度」で2割に達している。その他、「①特例輸入申告制度(旧簡易申告制度)」「③特定保税承認制度」で1割を超えている。

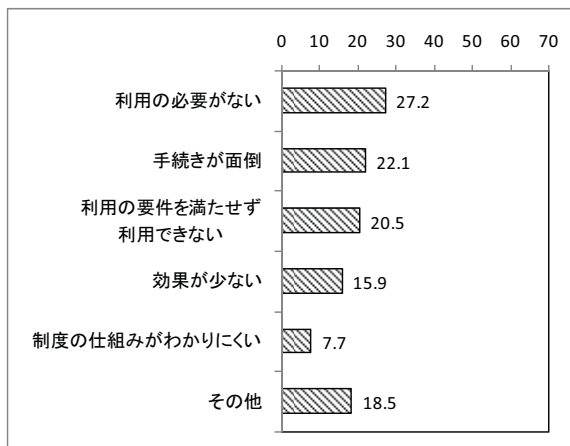
(複数回答、%)

	通関制度を利用しない、または利用しにくい理由						
	サンプル数	な利用の必要が	効果が少ない	手続きが面倒	いが制わ度かのりに組み	で満利用きたのせに利用を	その他
① 特例輸入申告制度(旧簡易申告制度)	207	37.2	24.6	15.9	8.2	11.1	13.5
② 特定輸出申告制度	195	27.2	15.9	22.1	7.7	20.5	18.5
③ 特定保税承認制度	185	53.5	8.6	13.0	5.4	13.5	11.9
④ 予備審査制度	123	57.7	16.3	11.4	6.5	5.7	9.8
⑤ 到着即時輸入許可制度	152	49.3	19.7	11.8	8.6	9.2	6.6
⑥ NACCSを利用した他法令手続 (例:動植物の検疫手続)	141	59.6	8.5	9.2	9.2	5.0	9.9
⑦ 納期限延長制度	98	46.9	9.2	20.4	7.1	5.1	14.3
⑧ 事前教示制度	123	49.6	12.2	21.1	8.1	2.4	11.4
⑨ 執務時間外(夜間・休日)における通関体制の整備	74	50.0	5.4	18.9	4.1	2.7	20.3

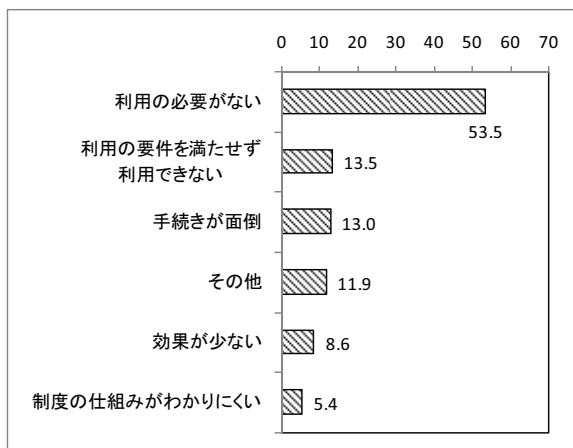
①特例輸入申告制度(旧簡易申告制度)



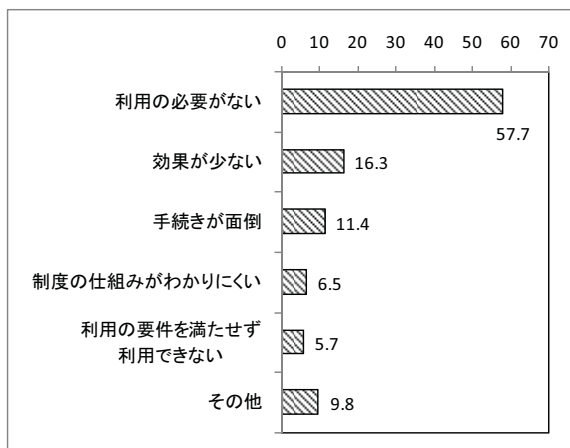
②特定輸出申告制度



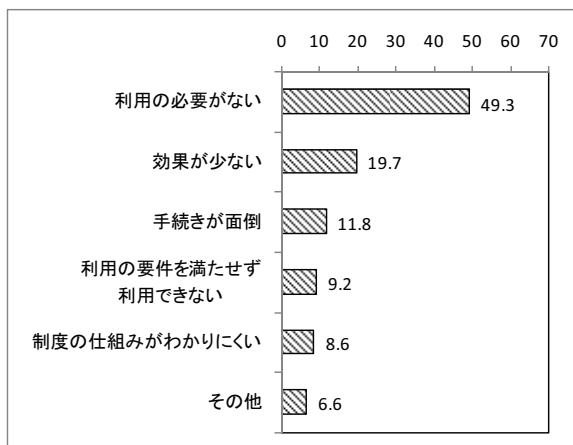
③特定保税承認制度



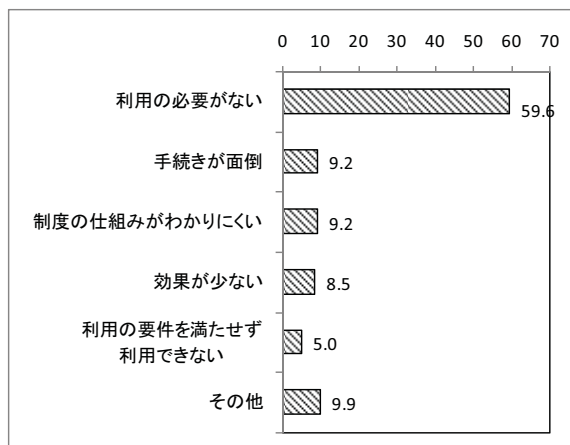
④予備審査制度



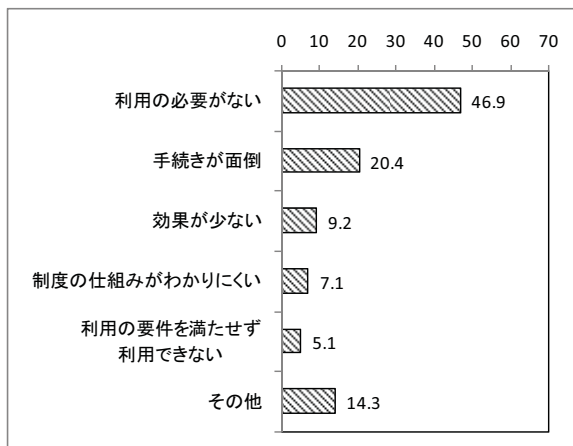
⑤到着即時輸入許可制度



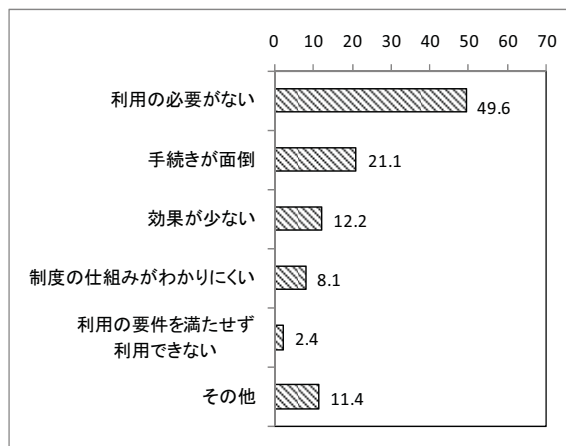
⑥NACCSを利用した他法令手続



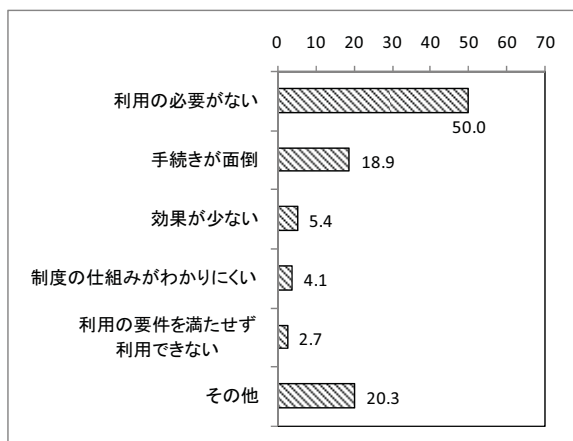
⑦納期限延長制度



⑧事前教示制度

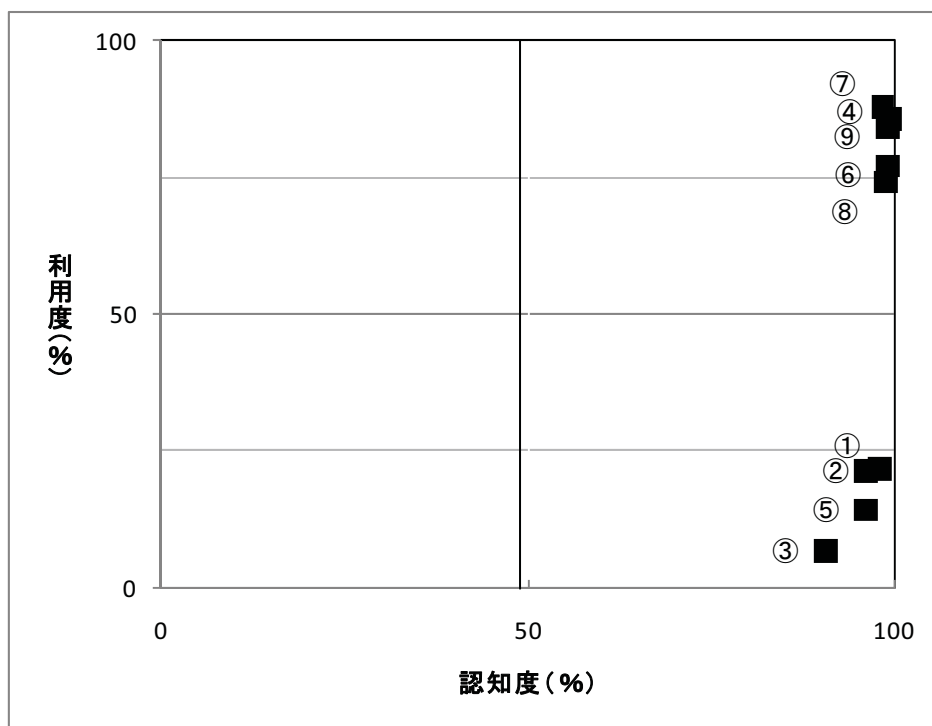


⑨執務時間外(夜間・休日)における通関体制の整備



■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』について見ると、90%を超える回答者が全ての制度・システムについて認知している。
- 同様に利用度を見ると、「⑦納期限延長制度」「④予備審査制度」「⑨執務時間外（夜間・休日）における通関体制の整備」の利用者が8割を超えて多く利用される一方、「③特定保税承認制度」は1割以下、「⑤到着即時輸入許可制度」は1割台、「①特例輸入申告制度（旧簡易申告制度）」「②特定輸出申告制度」は2割程度に留まっている。

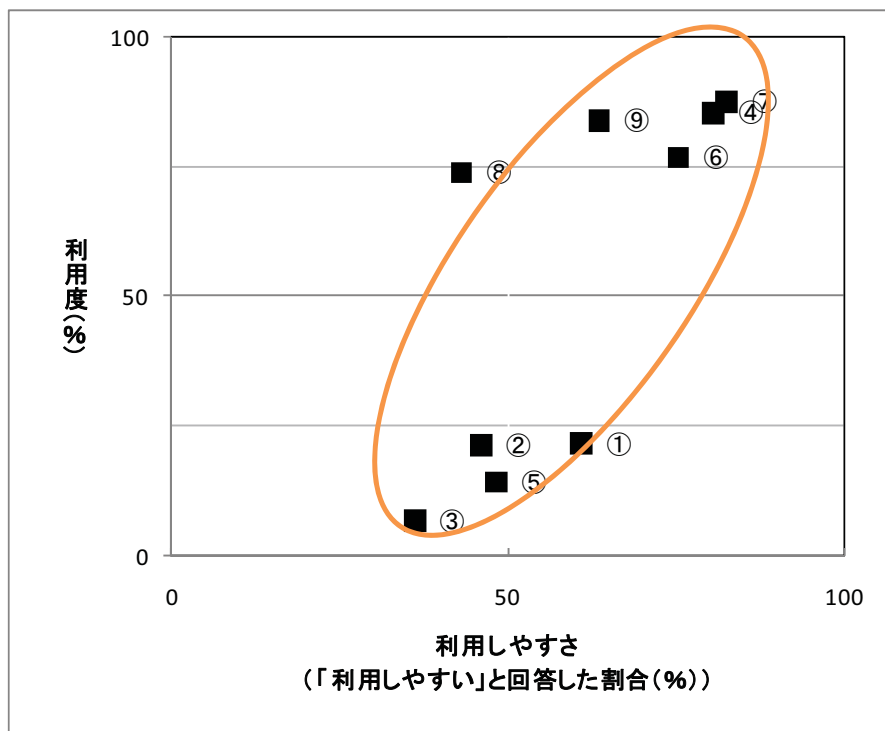


(単数回答、%)

	認知度				利用度			
	昨年度		本年度		昨年度		本年度	
		サンプル数		サンプル数		サンプル数		サンプル数
① 特例輸入申告制度(旧簡易申告制度)	97.6	838	97.9	903	23.0	838	21.7	903
② 特定輸出申告制度	95.4	837	96.0	903	7.8	837	21.5	903
③ 特定保税承認制度	80.5	830	90.6	900	1.7	830	6.8	900
④ 予備審査制度	99.8	844	99.3	910	85.3	844	85.6	910
⑤ 到着即時輸入許可制度	94.5	837	96.1	904	14.8	837	14.3	904
⑥ NACCSを利用した他法令手続 (例:動植物の検疫手続)	96.3	836	99.1	907	69.7	836	77.0	907
⑦ 納期限延長制度	98.7	841	98.3	909	88.8	841	87.8	909
⑧ 事前教示制度	99.0	842	98.7	908	78.0	842	74.1	908
⑨ 執務時間外(夜間・休日)における通関 体制の整備	99.0	843	99.0	907	84.2	843	84.0	907

■輸出入通関制度の利用度と使い勝手(通関業者全体)

- 通関業者全体について、輸出入通関制度の利用度と使いやすさとの関係を見ると、「利用しやすい」との回答率と利用度には正の相関がみられ、利用が進まない要因の一つとして利用のしにくさがあることを示している。



(単数回答、%)

	制度の利用		制度の利用しやすさ			
	サンプル数	利用度	サンプル数	し利 や用 す い	いど えち なら い と も	し利 に用 く い
① 特例輸入申告制度(旧簡易申告制度)	903	21.7	191	37.7	45.0	17.3
② 特定輸出申告制度	903	21.5	288	51.0	41.7	7.3
③ 特定保税承認制度	900	6.8	72	38.9	55.6	5.6
④ 予備審査制度	910	85.6	945	77.9	18.7	3.4
⑤ 到着即時輸入許可制度	904	14.3	126	48.4	34.9	16.7
⑥ NACCSを利用した他法令手続 (例: 動植物の検疫手続)	907	77.0	681	75.5	21.1	3.4
⑦ 納期限延長制度	909	87.8	775	82.7	15.1	2.2
⑧ 事前教示制度	908	74.1	908	1.3	24.6	74.1
⑨ 執務時間外(夜間・休日)における通関 体制の整備	907	84.0	730	63.7	29.9	6.4

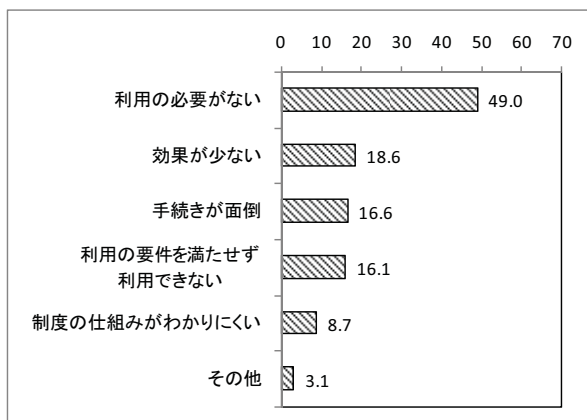
■輸出入通関制度を利用しないまたは利用しにくい理由(通関業者全体)

- 通関業者全体について、輸出入通関制度を利用しない、または利用しにくい理由を尋ねたところ、「⑧事前教示制度」を除く全制度・システムで「利用の必要がない」という理由が最も多くなっている。
- 「効果が少ない」という理由は、「⑤到着即時輸入許可制度」「①特例輸入申告制度(旧簡易申告制度)」「④予備審査制度」「②特定輸出申告制度」で1割を超えている。
- 「手続きが面倒」という理由は、「⑧事前教示制度」で4割を超え、「②特定輸出申告制度」「⑦納期限延長制度」「③特定保税承認制度」も約2割前後が挙げている。
- 制度の仕組みがわかりにくい」という理由は、全ての制度について9%未満である。
- 「利用の要件を満たせず利用できない」という理由は、「③特定保税承認制度」「②特定輸出申告制度」で約3割が挙げている他、「①特例輸入申告制度(旧簡易申告制度)」「⑦納期限延長制度」「⑤到着即時輸入許可制度」⑥NACCSを利用した他法令手続」でも1割を超えている。

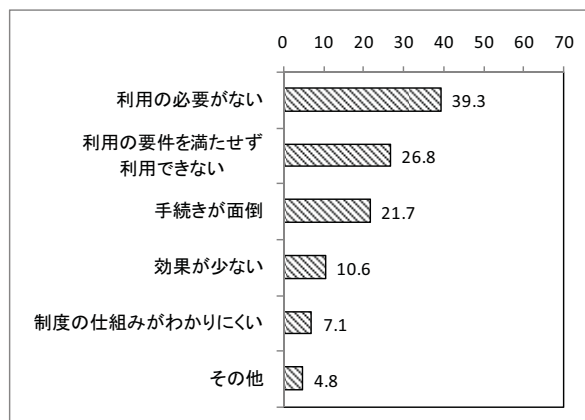
(複数回答、%)

	通関制度を利用しない、または利用しにくい理由						
	サンプル数	ない利用の必要が	効果が少ない	手続きが面倒	いが制わ度かのりに組み	で満きた用せのいず要件用を	その他
① 特例輸入申告制度(旧簡易申告制度)	608	49.0	18.6	16.6	8.7	16.1	3.1
② 特定輸出申告制度	567	39.3	10.6	21.7	7.1	26.8	4.8
③ 特定保税承認制度	616	36.2	9.4	18.2	8.0	30.5	5.2
④ 予備審査制度	130	60.8	16.2	7.7	1.5	6.9	8.5
⑤ 到着即時輸入許可制度	619	52.0	21.0	10.7	8.2	12.3	3.9
⑥ NACCSを利用した他法令手続 (例:動植物の検疫手続)	180	52.8	6.7	15.0	7.8	10.6	8.9
⑦ 納期限延長制度	89	49.4	7.9	19.1	2.2	13.5	7.9
⑧ 事前教示制度	286	29.0	4.9	45.5	3.5	6.6	14.0
⑨ 執務時間外(夜間・休日)における通関体制の整備	144	63.9	6.3	13.2	1.4	6.3	9.7

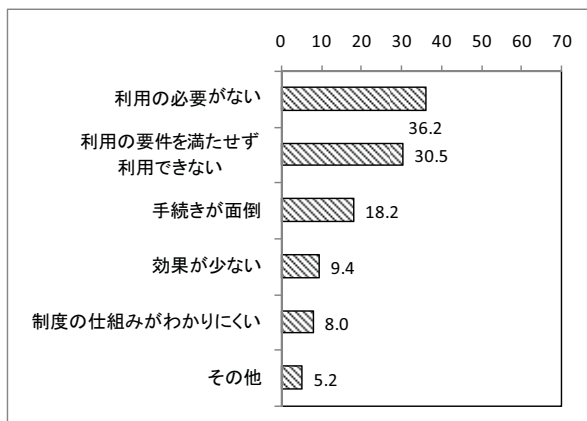
①特例輸入申告制度(旧簡易申告制度)



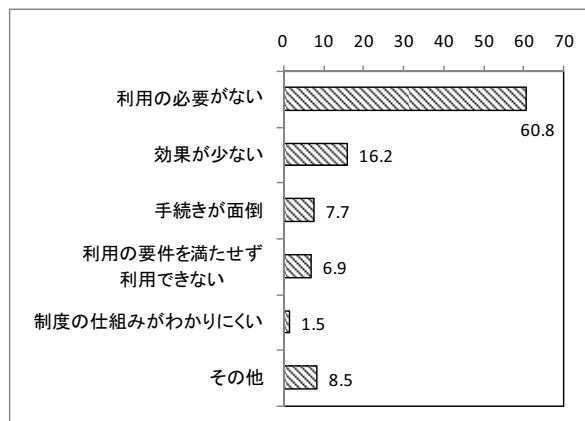
②特定輸出申告制度



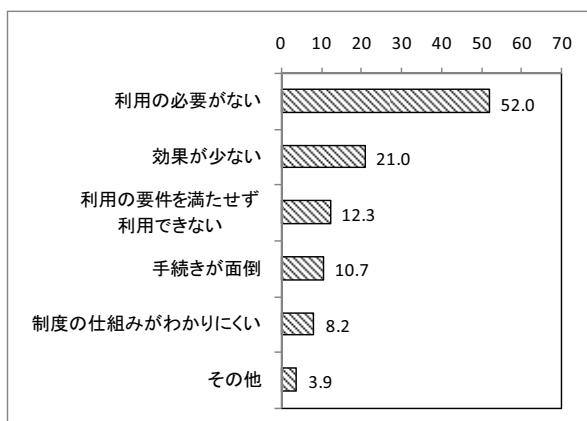
③特定保税承認制度



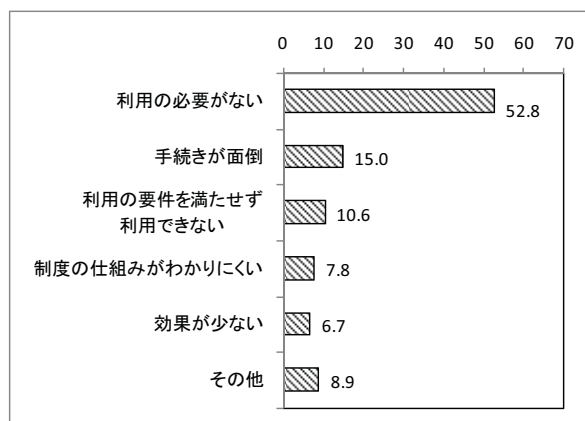
④予備審査制度



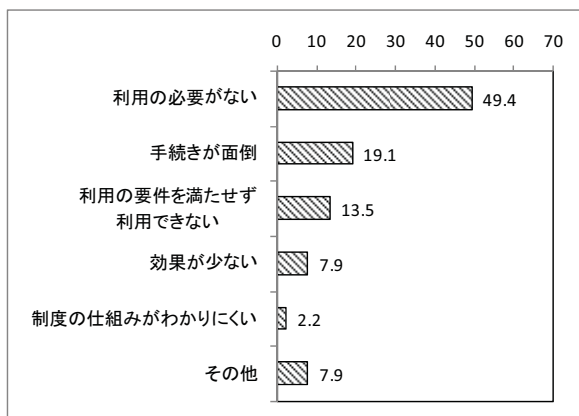
⑤到着即時輸入許可制度



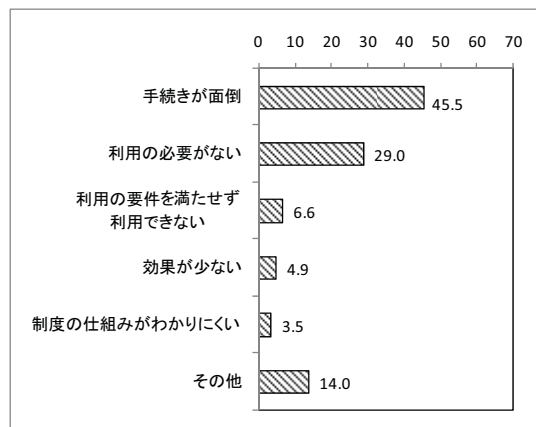
⑥NACCSを利用した他法令手続



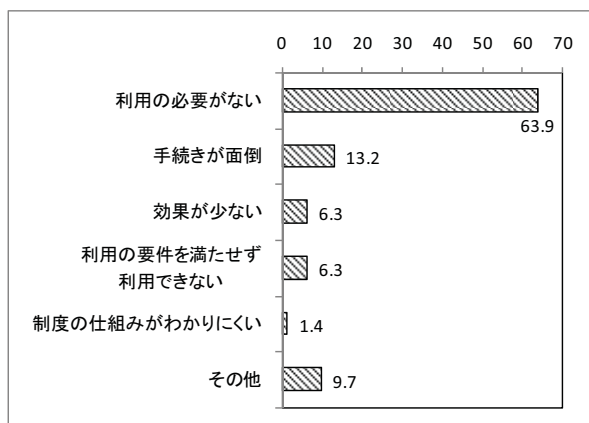
⑦納期限延長制度



⑧事前教示制度

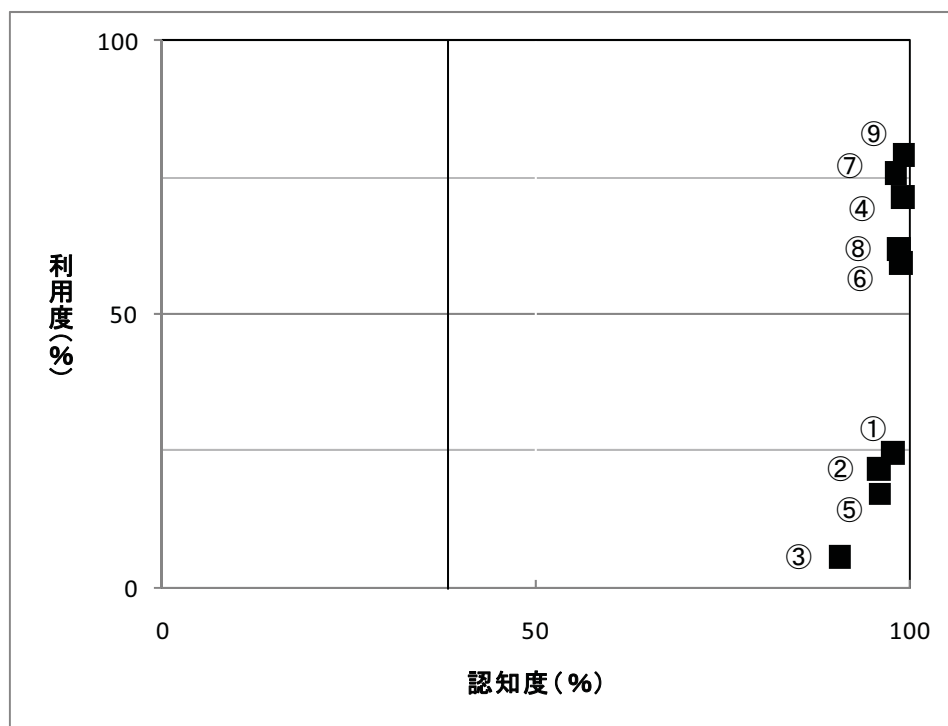


⑨執務時間外(夜間・休日)における通関体制の整備



■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）の輸出入通関制度に関する認知度は極めて高く、全ての制度・システムについて100%近い認知率となっている。
- 利用度については、通関業者全体で見た場合と同様に、制度の種類による利用の二極化が見られる。
- 利用度を昨年度と比較すると、「②特定輸出申告制度」「③特定保税承認制度」の利用が、今年度は3倍に増加し、これらの利用が浸透してきている。

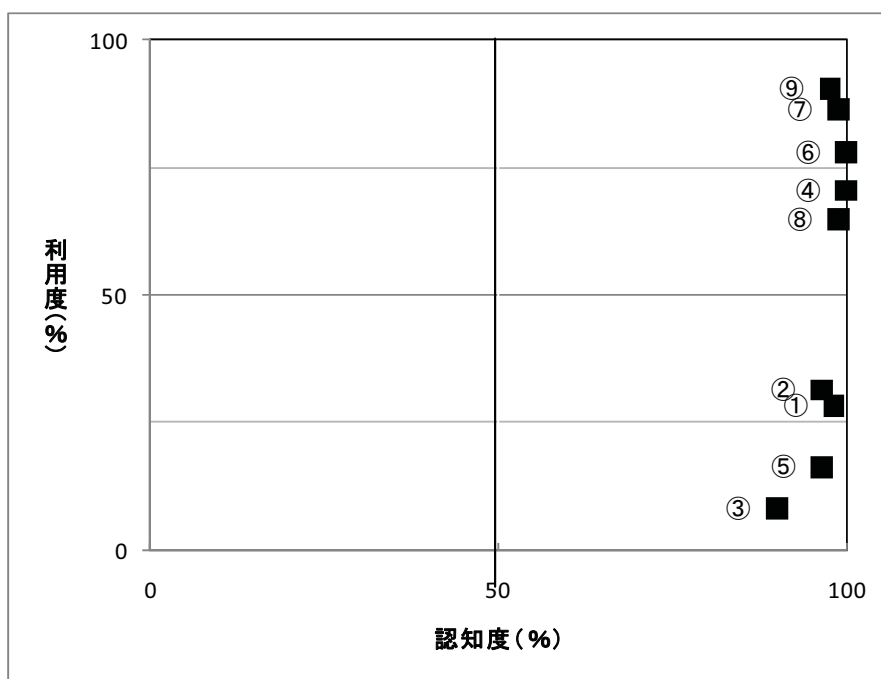


(単数回答、%)

		認知度				利用度			
		昨年度		本年度		昨年度		本年度	
		サンプル数		サンプル数		サンプル数		サンプル数	
①	特例輸入申告制度(旧簡易申告制度)	98.0	681	97.8	734	22.8	681	24.7	734
②	特定輸出申告制度	95.1	680	95.9	735	7.2	680	21.9	735
③	特定保税承認制度	81.8	674	90.7	731	1.8	674	5.6	731
④	予備審査制度	99.7	686	99.2	740	88.8	686	71.3	740
⑤	到着即時輸入許可制度	94.1	681	96.0	734	14.5	681	17.2	734
⑥	NACCSを利用した他法令手続 (例:動植物の検疫手続)	96.1	679	98.9	738	70.3	679	59.4	738
⑦	納期限延長制度	98.7	684	98.2	739	89.9	684	75.7	739
⑧	事前教示制度	99.2	684	98.6	737	80.3	684	62.0	737
⑨	執務時間外(夜間・休日)における通関 体制の整備	99.4	685	99.3	738	82.3	685	79.1	738

■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）でも、輸出入通関制度に関する認知度は極めて高く、全ての制度・システムについて9割以上が認知している。
- 利用度については、海上貨物と同様に、制度の種類による利用の二極化が見られる。
- 利用度を昨年度と比較すると、「②特定輸出申告制度」「③特定保税承認制度」の利用が、海上貨物と同様に著増し、利用が浸透してきていることを示している。



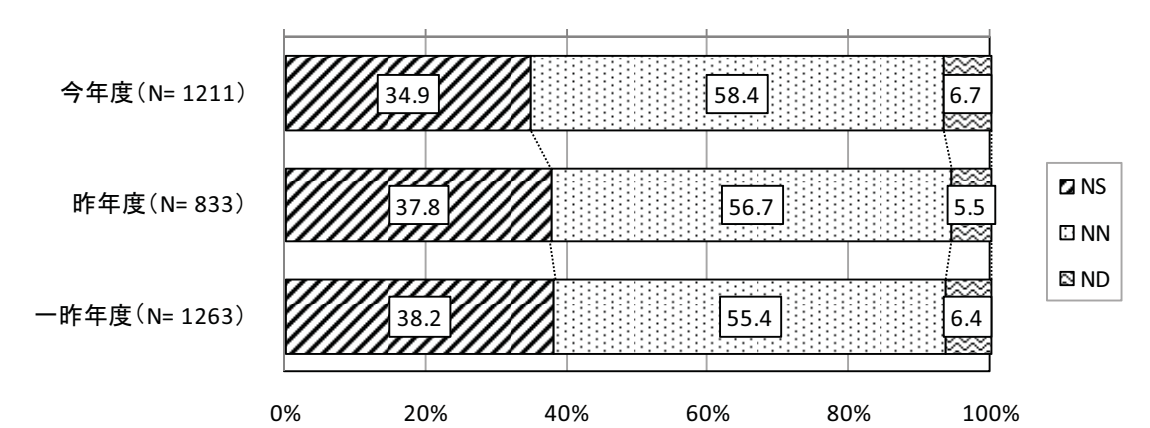
(単数回答、%)

	認知度				利用度			
	昨年度		本年度		昨年度		本年度	
		サンプル数		サンプル数		サンプル数		サンプル数
① 特例輸入申告制度(旧簡易申告制度)	96.2	157	98.2	169	24.2	157	28.4	169
② 特定輸出申告制度	96.2	157	96.4	168	10.2	157	31.5	168
③ 特定保税承認制度	75.0	156	89.9	169	1.3	156	8.3	169
④ 予備審査制度	100.0	158	100.0	170	70.3	158	70.6	170
⑤ 到着即時輸入許可制度	96.1	156	96.5	170	16.0	156	16.5	170
⑥ NACCSを利用した他法令手続 (例:動植物の検疫手続)	97.4	157	100.0	169	67.5	157	78.1	169
⑦ 納期限延長制度	98.7	157	98.8	170	84.1	157	86.5	170
⑧ 事前教示制度	98.8	158	98.8	171	68.4	158	64.9	171
⑨ 執務時間外(夜間・休日)における通関 体制の整備	97.5	158	97.6	169	92.4	158	90.5	169

3.3 「輸出入手続」の評価結果

■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』は、満足者層（NS 層）が 34.9%を占めるが、一昨年度から 2 年連続して低下している。
- また、改善度についても、「良くなった」の割合は 25.6%で、昨年度に続き低下している。
- 一方、不満足者層や改善度で「悪くなった」という回答は昨年度を上回っており、輸出入手続全般について、評価が低下している。



(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	わからない
今年度	1,211	4.9	30.1	30.3	28.1	5.1	1.4	0.2	1,200	25.6	62.7	5.9	5.8
昨年度	833	4.3	33.5	31.9	24.7	4.4	0.8	0.2	827	33.0	59.3	5.7	2.1
一昨年度	1,263	5.9	32.3	31.4	24.0	4.9	1.2	0.3	1,255	33.1	60.4	6.5	

注 1) 上記の「満足度」「改善度」は、輸入手続または輸出手続を行っている者を集計対象としている。
以下同様に「満足度」「改善度」「重要度」については当該サービス利用者を集計対象としている。

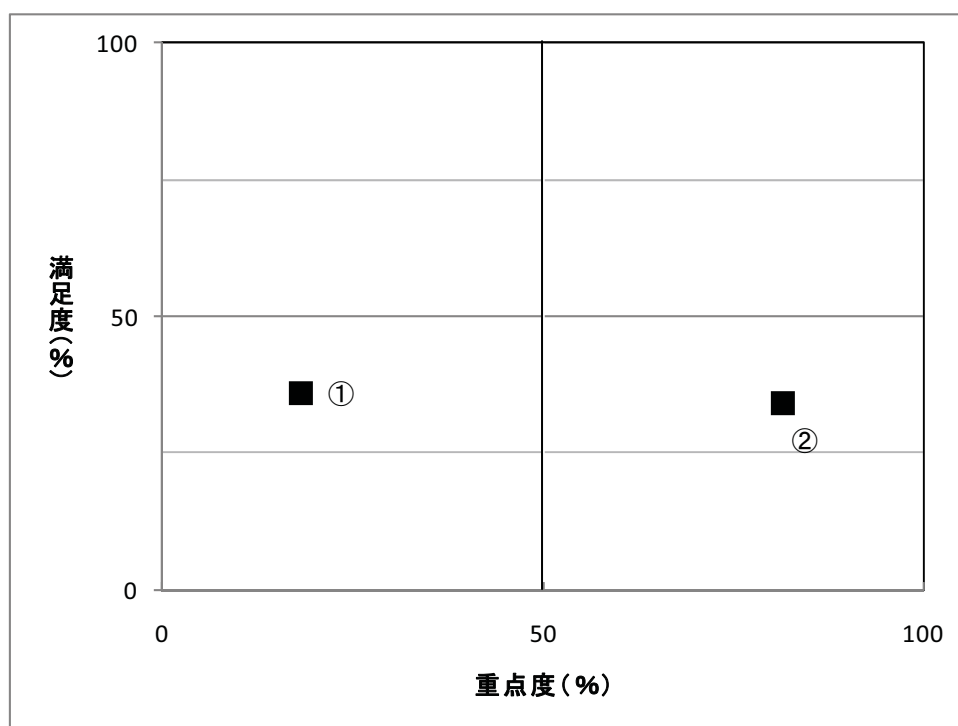
注 2) 総合評価の改善度については、昨年度及び一昨年度は7段階で把握したものを3段階に集計した数値である。
「良くなった」=「大変よい」+「良い」
「良くなった」=「やや良い」+「どちらともいえない」
「悪くなった」=「やや悪い」+「悪い」+「大変悪い」

注 3) 「改善度」については、以前と現在のサービス水準との比較のため、以前に利用経験のない場合には、比較できないこと
昨年度より選択肢に「わからない」を加えている(以下、同様)。

※ 図中の「NS」は表中の上位 2 段階、「NN」は表中の中位 3 段階、「ND」は表中の下位 2 段階の合計であるが、
四捨五入の関係上、表の該当する値の和とは必ずしも一致しないことがある。

■輸出手続・輸入手続の評価(通関業者全体)

- 通関業者全体について、「輸出手続」と「輸入手続」の満足度及び改善度を見ると、満足者層（NS 層）の割合は、「輸出手続」が 36.0%、「輸入手続」が 34.2%で、ほぼ同水準である。
- また、改善度についても、「良くなった」という割合は、それぞれ 25.2%及び 23.9%でほぼ同じとなっている。
- 一方、重要度について見ると、改善のために「輸入手続」に重点的に取り組むべきと、回答する利用者が 8 割を超え、輸入手続の方に課題が多いことが示唆されている。

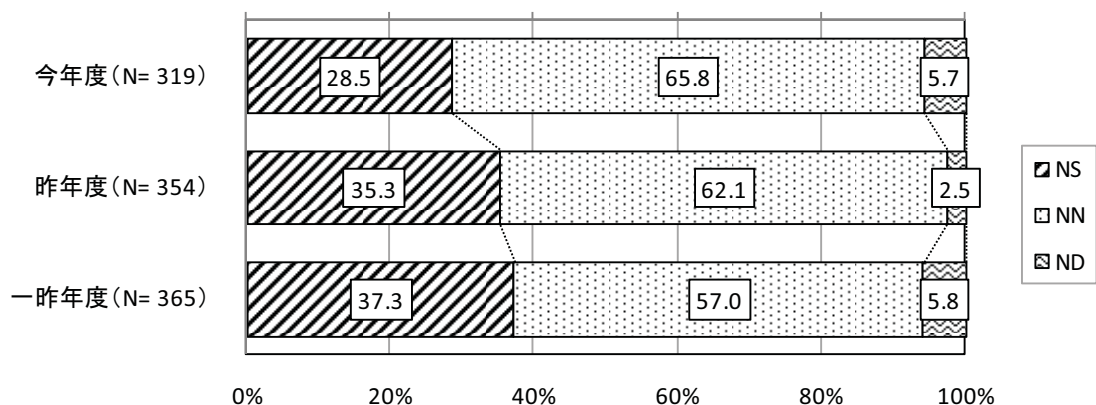


(単数回答、%)

		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	わからない	サンプル数	%
①	輸出手続	1,070	36.0	57.4	6.6	948	25.2	62.1	1.5	11.2	1,214	18.3
②	輸入手続	1,142	34.2	58.3	7.5	996	23.9	63.0	2.2	10.9		81.7

■輸出入手続全般の総合評価(輸出入者)

- 輸出入者について『輸出入手続全般の総合評価』を見ると、満足者層(NS層)が28.5%を占め、一昨年度から2年連続して低下している。
- また、改善度についても、「良くなった」の割合は19.9%で、昨年度に続き低下している。
- 一方、不満足者層や改善度で「悪くなった」という回答は昨年度を上回っており、輸出入手続全般に対し、輸出入者の評価は厳しくなっている。

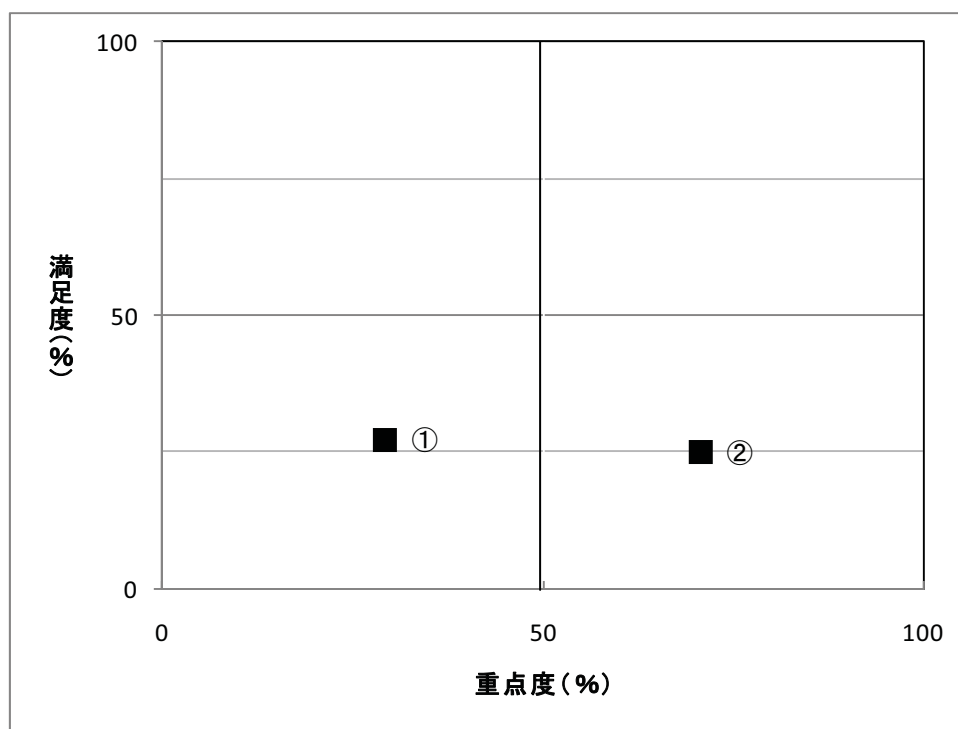


(単数回答、%)

	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	わからない
今年度	319	4.4	24.1	23.8	42.0	4.4	1.3	0.0	316	19.9	61.1	3.5	15.5
昨年度	354	4.5	30.8	25.4	36.7	2.0	0.3	0.3	353	26.9	62.6	2.5	7.9
一昨年度	365	3.3	34.0	18.6	38.4	4.1	1.6	0.0	364	28.0	67.3	4.7	

■輸出手続・輸入手続の評価(輸出入者)

- 輸出入者について、「輸出手続」と「輸入手続」の満足度及び改善度を見ると、満足者層（NS 層）の割合は、「輸出手続」が 27.3%、「輸入手続」が 24.9%で、ほぼ同水準である。通関業者に比べるとやや厳しい評価となっている。
- また、改善度についても、「良くなった」という割合は、それぞれ 18.4%及び 17.3%でほぼ同じである。
- 一方、重要度について見ると、改善のために「輸入手続」に重点的に取り組むべきが 7 割を超えている。



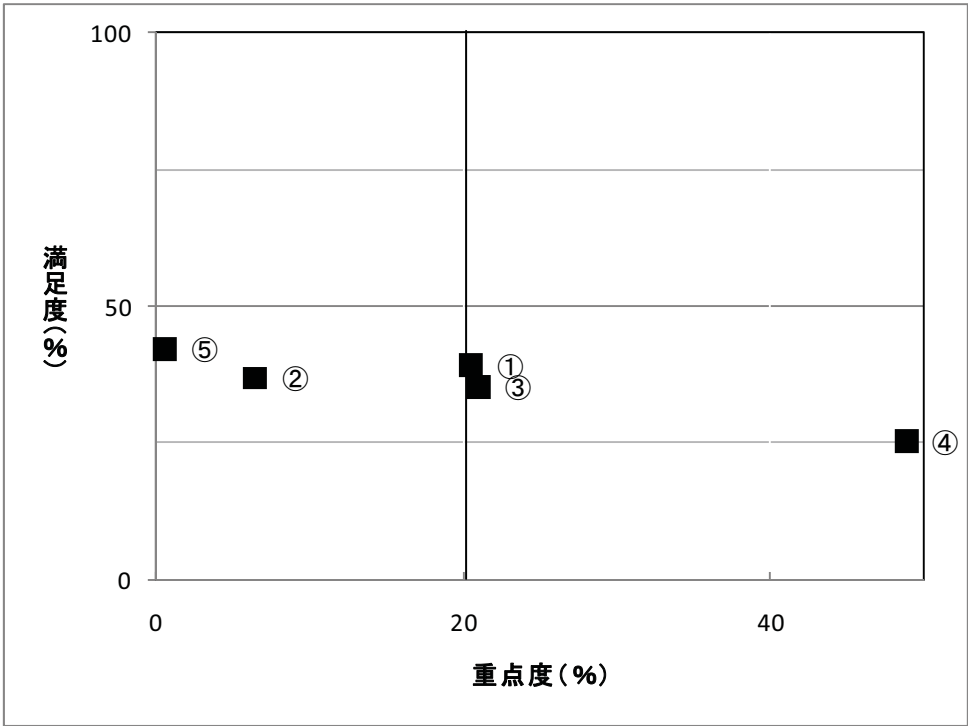
(単数回答、%)

		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	わからない	サンプル数	%
①	輸出手続	286	27.3	67.8	4.9	250	18.4	50.0	0.4	31.2	338	29.3
②	輸入手続	297	24.9	68.0	7.1	254	17.3	51.2	1.6	29.9		70.7

3.4 「輸出手続」の接点評価結果

■輸出手続の接点評価(通関業者全体)

- 通関業者全体の「輸出手続」の接点評価項目別満足度は、「⑤貨物取り扱いの丁寧さ」を除き、全ての項目で満足者層（NS 層）が 4 割以下に留まっている。とりわけ「④回答・判断のばらつきの無さ」については満足者層が 25.2%と低く、また不満足者層も 19.1%と約 2 割に達している。
- 重点的に改善すべき項目としては、「④回答・判断のばらつきの無さ」が約半数の回答者から挙げられており、改善にはこの項目に最も注力すべきことが示されている。



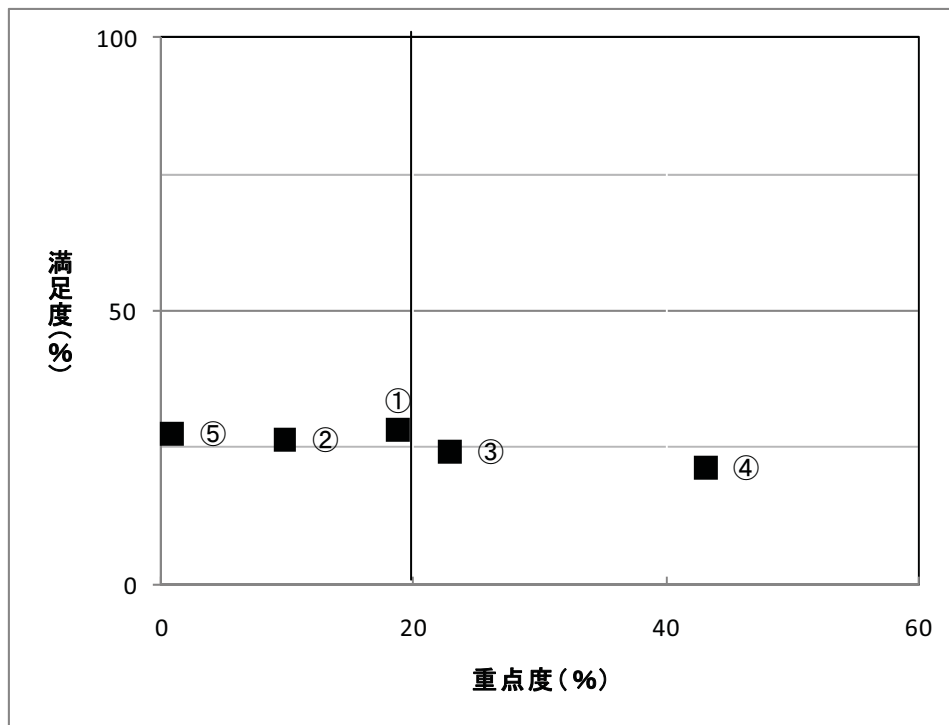
(単数回答、%)

		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	わからない	サンプル数	%
①	質問しやすい雰囲気	1,098	39.1	52.5	8.5	963	30.2	56.6	1.9	11.3	1,134	20.5
②	質問内容のわかりやすさ	1,097	36.8	57.9	5.3	963	25.0	62.4	1.7	10.9		6.5
③	回答・判断のわかりやすさ	1,097	35.2	58.1	6.7	960	23.9	63.1	2.2	10.8		21.0
④	回答・判断のばらつきの無さ	1,099	25.2	55.7	19.1	961	18.4	65.8	4.2	11.7		48.9
⑤	貨物取り扱いの丁寧さ	1,097	42.1	53.8	4.1	959	27.7	59.7	0.8	11.7		0.6

注) サンプルは通関業者全体のうち輸出手続の経験のある者のみ。

■輸出手続の接点評価(輸出入者)

- 輸出入者の「輸出手続」の接点評価項目別満足度は、全般的に通関業者よりも厳しく、全ての項目にわたって満足者層（NS層）は3割未満に留まっている。とりわけ「④回答・判断のばらつきの無さ」については満足者層が約2割と低い評価になっている。
- 重点的に改善すべき項目としては、「④回答・判断のばらつきの無さ」を4割以上の回答者から挙げており、改善にはこの項目に最も注力すべきことが示されている。



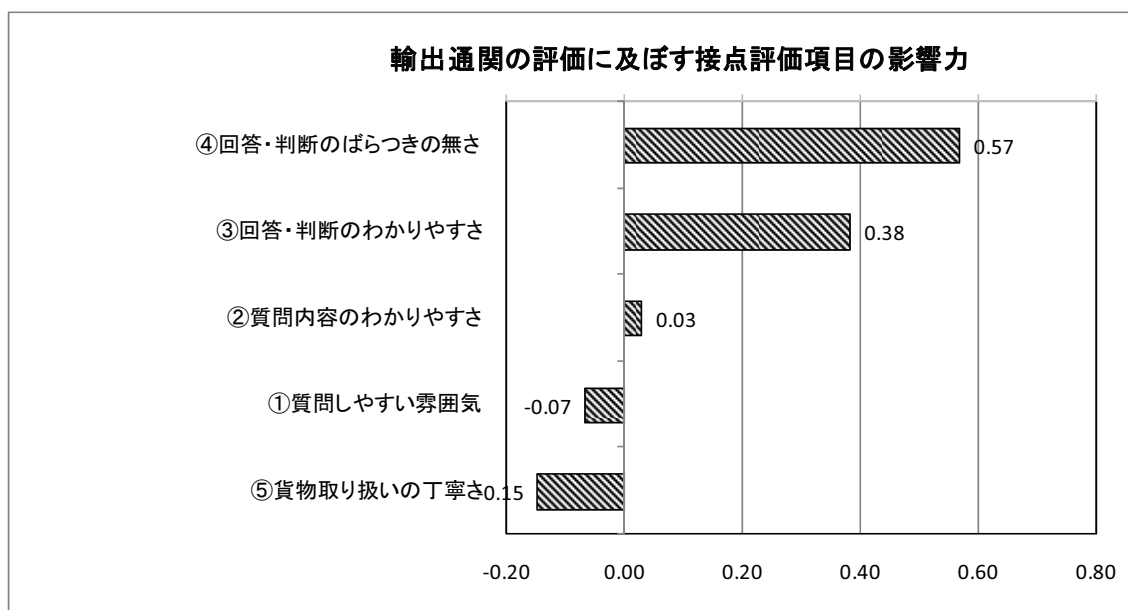
(単数回答、%)

		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	わからない	サンプル数	%
①	質問しやすい雰囲気	279	28.3	65.6	6.1	241	22.0	45.6	0.4	32.0	327	18.7
②	質問内容のわかりやすさ	279	26.5	69.5	3.9	241	18.3	50.6	0.4	30.7		9.8
③	回答・判断のわかりやすさ	280	24.3	70.0	5.7	241	17.8	51.0	0.4	30.7		22.9
④	回答・判断のばらつきの無さ	280	21.4	65.7	12.9	241	13.7	53.5	0.4	32.4		43.1
⑤	貨物取り扱いの丁寧さ	279	27.6	69.9	2.5	240	16.7	50.0	-	33.3		0.9

注) サンプルは通関業者全体のうち輸出手続の経験のある者のみ。

■輸出手続の評価に及ぼす接点評価の影響(通関業者全体、輸出入者)

- 通関業者全体及び輸出入者における「輸出手続」の評価に対する接点評価項目の影響について、ロジットモデル分析を行ったところ、最も強い影響力を持つのは、「④回答・判断のばらつきの無さ」で、次いで「③回答・判断のわかりやすさ」となった。
- また、「⑤貨物取り扱いの丁寧さ」や「①質問しやすい雰囲気」の満足度と、「輸出通関」の総体的な評価にはさほど結びついていない。
- 以上の結果は、「輸出手続」の満足度を高めるには、回答・判断のばらつきを小さくし、それをわかりやすく伝える努力が重要であることを示している。



ロジットモデル分析結果

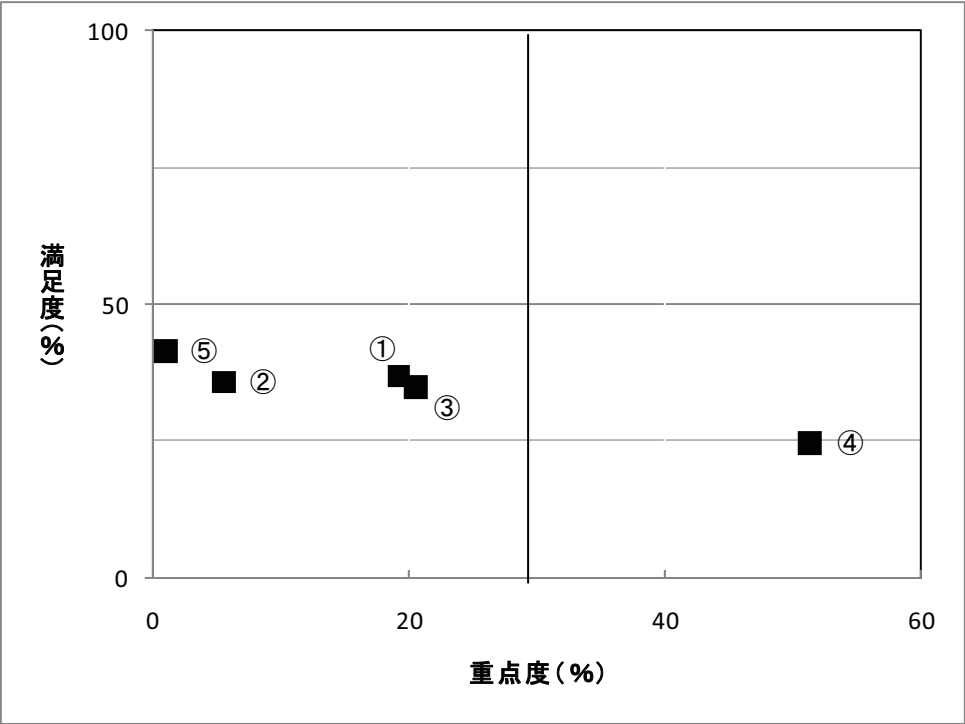
	係数	標準誤差	t値		p値
①質問しやすい雰囲気	-0.3812	0.2851	-1.3370		0.1810
②質問内容のわかりやすさ	0.1641	0.3635	0.4515		0.6520
③回答・判断のわかりやすさ	2.1556	0.3863	5.5806	***	0.0000
④回答・判断のばらつきの無さ	3.2022	0.6288	5.0928	***	0.0000
⑤貨物取り扱いの丁寧さ	-0.8344	0.2436	-3.4249	***	0.0010
標本数	913				
シュワルツ情報量基準	482.064				
R-squared (相関係数の二乗)	0.283416				
最大対数尤度	-465.022				
尤度比	251.511				

注1) P値判定: 「***」: $P < 0.01$, 「**」: $P < 0.05$, 「*」: $P < 0.10$

3.5 「輸入手続」の接点評価結果

■輸入手続の接点評価(通関業者全体)

- 通関業者全体の「輸入手続」の接点評価項目別満足度は、「⑤貨物取り扱いの丁寧さ」を除き、全ての項目で満足者層（NS 層）が 4 割以下に留まっている。とりわけ「④回答・判断のばらつきの無さ」については満足者層が 24.7%と低く、また不満足者層も 22.2%と両者は拮抗している。この結果は「輸出手続」とほぼ同じである。
- 重点的に改善すべき項目としては、半数以上の回答者が「④回答・判断のばらつきの無さ」を挙げている。



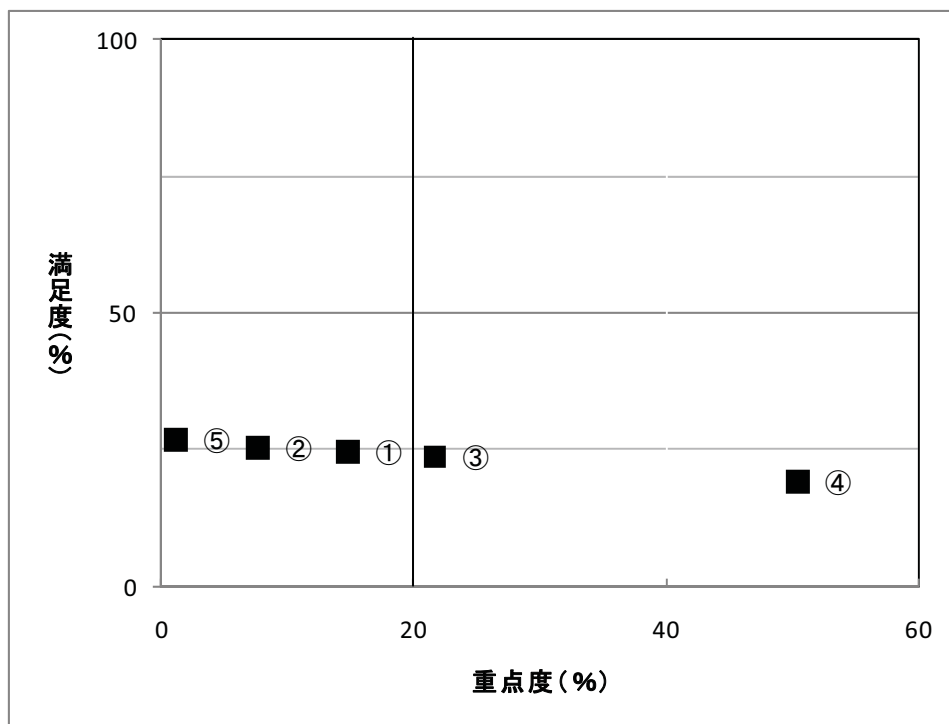
(単数回答、%)

		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	わからない	サンプル数	%
①	質問しやすい雰囲気	1,181	37.0	52.3	10.7	1,007	29.6	57.0	2.7	10.7	1,231	19.2
②	質問内容のわかりやすさ	1,180	35.9	57.1	6.9	1,007	24.4	62.6	2.2	10.8		5.5
③	回答・判断のわかりやすさ	1,179	35.0	56.1	8.9	1,006	22.5	63.8	2.8	10.9		20.5
④	回答・判断のばらつきの無さ	1,181	24.7	53.1	22.2	1,006	17.5	66.1	5.1	11.3		51.4
⑤	貨物取り扱いの丁寧さ	1,176	41.6	52.6	5.8	1,003	26.3	61.0	1.3	11.4		0.9

注) サンプルは通関業者全体のうち輸入手続の経験のある者のみ。

■輸入手続の接点評価(輸出入者)

- 輸出入者の「輸入手続」の接点評価項目別満足度は、全ての項目で満足者層（NS層）が3割以下に留まっている。とりわけ「④回答・判断のばらつきの無さ」については満足者層と不満足者層が2割弱で拮抗しており、厳しい評価となっている。
- 重点的に改善に取り組むべき項目としては、半数以上の回答者が「④回答・判断のばらつきの無さ」を挙げている。



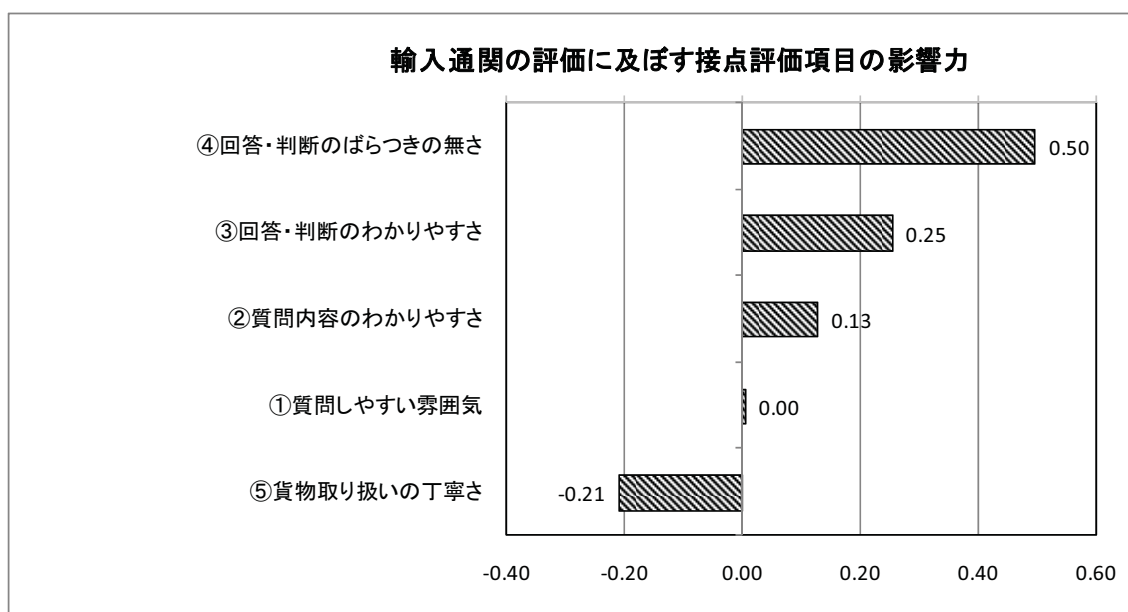
(単数回答、%)

		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	わからない	サンプル数	%
①	質問しやすい雰囲気	297	24.6	66.0	9.4	252	20.6	47.6	1.2	30.6	337	14.8
②	質問内容のわかりやすさ	296	25.3	68.6	6.1	252	17.9	50.4	1.6	30.2		7.7
③	回答・判断のわかりやすさ	297	23.6	66.7	9.8	252	16.7	51.6	1.6	30.2		21.7
④	回答・判断のばらつきの無さ	298	19.1	62.1	18.8	252	13.9	53.6	2.4	30.2		50.4
⑤	貨物取り扱いの丁寧さ	296	26.7	69.3	4.1	253	16.6	51.8	0.4	31.2		1.2

注) サンプルは通関業者全体のうち輸入手続の経験のある者のみ。

■輸入手続の評価に及ぼす接点評価の影響(通関業者全体、輸出入社)

- 通関業者全体及び輸出入者における「輸入手続」の評価に対する接点評価項目の影響について、ロジットモデル分析を行ったところ、最も強い影響力を持つのは、「④回答・判断のばらつきの無さ」で、次いで「③回答・判断のわかりやすさ」「②質問内容のわかりやすさ」の順となった。
- また、「⑤貨物取り扱いの丁寧さ」は総合的な評価にさほど寄与していない。
- 以上の結果は、「輸入手続」の満足度を高めるには、回答・判断のばらつきを小さくし、それをわかりやすく伝える努力が、「輸出手続」の場合と同様に重要であることを示している。



ロジットモデル分析結果

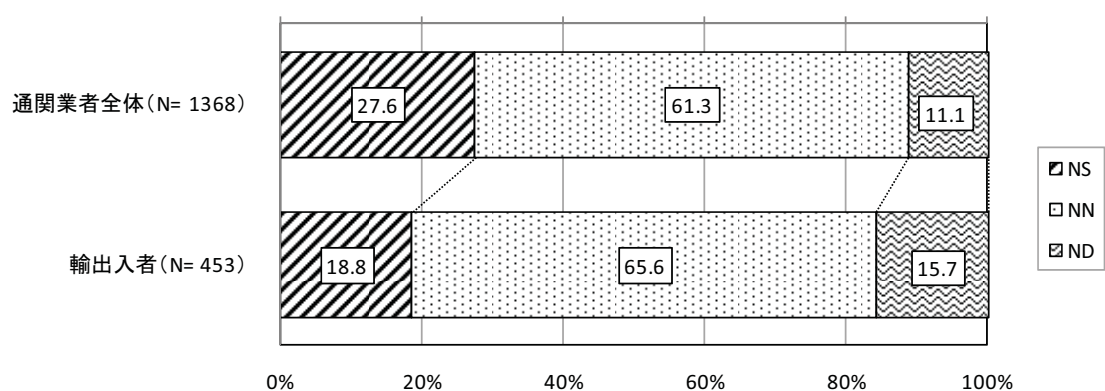
	係数	標準誤差	t値		p値
①質問しやすい雰囲気	0.0205	0.2652	0.0773		0.9380
②質問内容のわかりやすさ	0.7069	0.3313	2.1334	**	0.0330
③回答・判断のわかりやすさ	1.4135	0.3213	4.4001	***	0.0000
④回答・判断のばらつきの無さ	2.7689	0.4357	6.3550	***	0.0000
⑤貨物取り扱いの丁寧さ	-1.1749	0.2154	-5.4557	***	0.0000
標本数	1122				
シュワルツ情報量基準	598.409				
R-squared (相関係数の二乗)	0.271268				
最大対数尤度	-580.852				
尤度比	276.143				

注1)P値判定:「***」:P<0.01 ,「**」:P<0.05' ,「*」:P<0.10

3.6 【参考】現在の輸出入通関についての感想

■ 利用者の利便性という観点からみた税関の取組(通関業者全体、輸出入者)

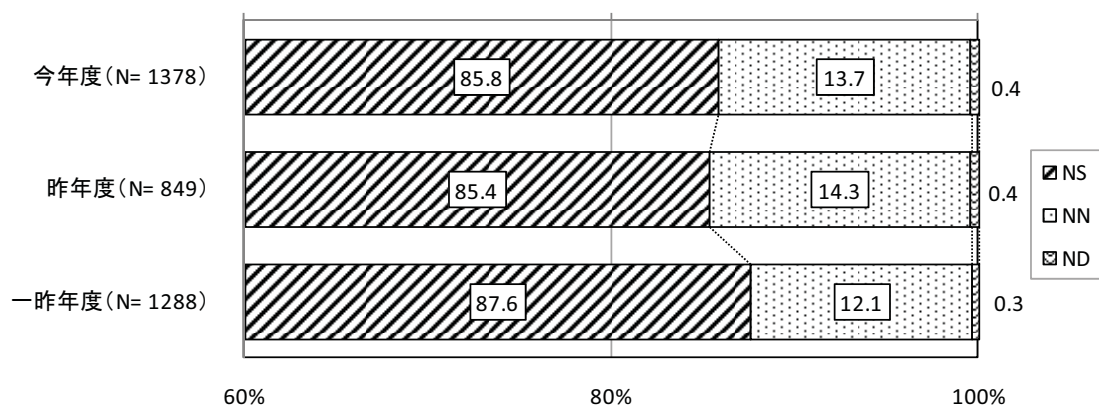
- 現在の税関の取組について、“利用者の利便性”という観点から、どのように感じるかを尋ねたところ、通関事業者全体では、満足者層が 27.6%、輸出入者では 18.8%となり、輸出入者の方がやや厳しい評価を下している。
- また、不満足者層でも、通関業者全体では 11.1%であるのに対し、輸出入者では 15.7%が不満足者となっている。



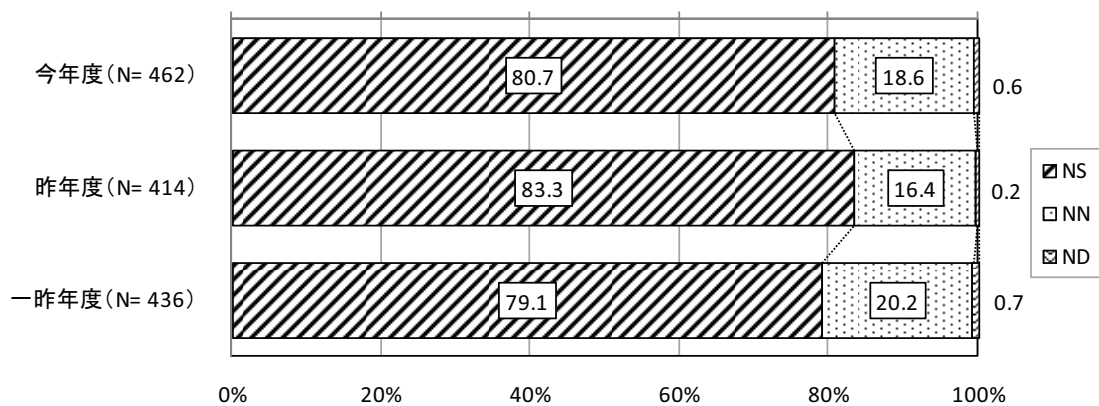
■ 税関に対する協力（通関業者全体、輸出入者）

- 不正薬物、銃器、大量破壊兵器に転用されるおそれのある貨物、知的財産侵害物品などの水際における密輸阻止のための適正な通関について、税関に対する協力の意向を尋ねたところ、昨年度及び一昨年度と同様に、通関業者及び輸出入者の8割以上が「協力したい」と回答している。

（通関業者全体）



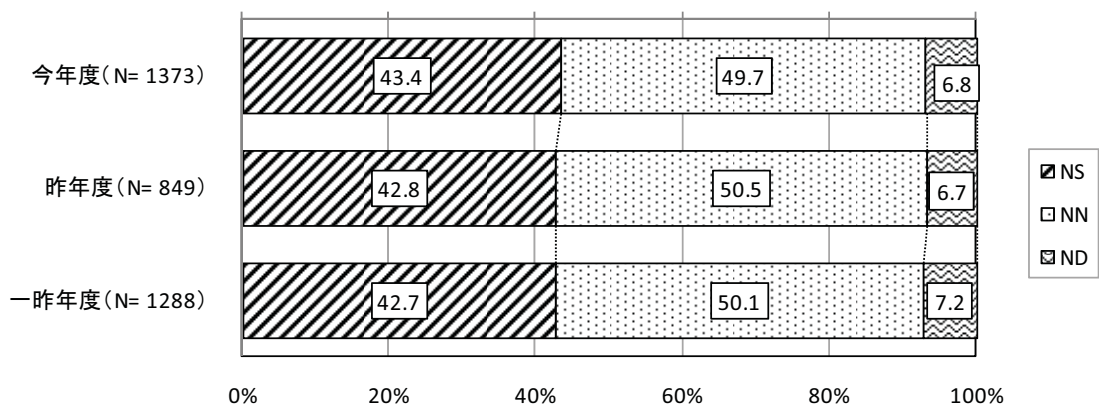
（輸出入者）



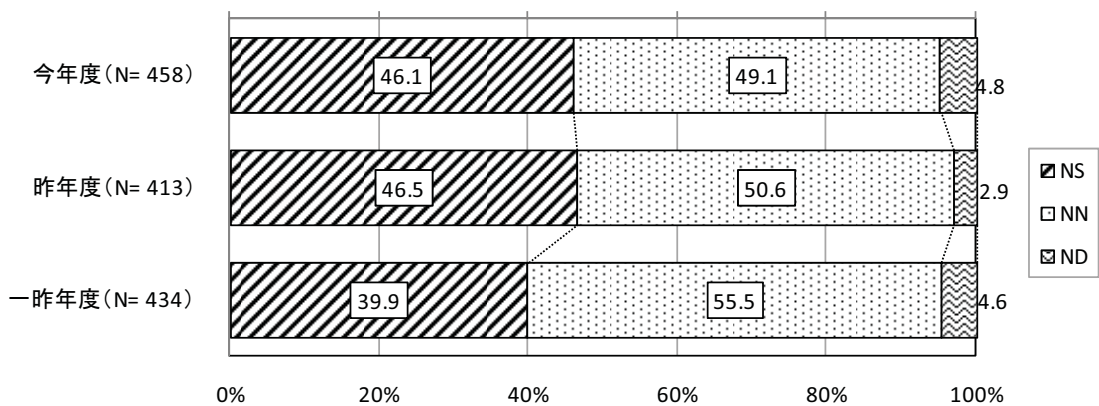
■ 利用者の利便性と貿易秩序とのバランス(通関業者全体、輸出入者)

- “利用者の利便性”と“貿易秩序の維持”のバランスに努める現在の税関の取組についての感想を尋ねたところ、通関業者全体と輸出入者の4割以上が「期待できる」と回答しており、昨年度とほぼ同じ結果となっている。

(通関業者全体)



(輸出入者)



■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・環境

- ・ 輸入通関手続について、質問しやすい雰囲気に改善して欲しい。
- ・ 質問を全て文章にせずとも、もっと気軽に口頭で色々な事を質問できる雰囲気にして欲しい。
- ・ 担当者が少なく誰もいない時間があるため、急ぐ時に待たされる場合がある。

質問内容の分かりやすさ

- ・ 質問内容について、その質問が審査に必要なか、適切かをよく判断した上で、質問の意図がはっきりとわかるように質問して欲しい。
- ・ 申告書類に関する指摘の内容が分かりづらい審査官がいる。対応に困るのもっと分かりやすくして欲しい。
- ・ 質問事項はなるべく1度にまとめてもらいたい。
- ・ 輸出統計品目表の非該当判定書の機械的な要求は、荷主の負担増に繋がるので、必要性を良く検討して欲しい。
- ・ 書類審査に対し審査担当官が変わる毎に同じ質問をされる時がある。署内のミーティング等である程度、認識を統一して欲しい。
- ・ 職員によって業務知識・商品知識や応対・判断に大きな差が感じられる。通関実務研修等を充実させ、平準化を図っていただきたい。
- ・ 通関業者にも税関職員に対して行っているようなもっと専門的な研修を実施して欲しい。

回答・判断のわかりやすさ、ばらつきの無さ

- ・ 官署、部門、職員による審査時間、質問内容、回答・判断のばらつきを少なくし、全国的に統一して極力標準化して欲しい。
- ・ 特に輸入では、回答・判断にばらつきがあると、関税・消費税などの税金が絡むので、時と場合によっては、大きな問題になる。
- ・ 職員が人事異動する時には、過去の通関実績等を正確に引継ぎ、また一から説明し直さなくてもよく、また見解も変わらないようにして欲しい。
- ・ 口頭の照会であれ、文書による事前教示であれ、分類のプロセスとポイントを分かりやすく説明してもらいたい。
- ・ 口頭による事前教示の質問への口頭による回答は、税番、税率のみに限られているが、分類の判断基準や分類理由についても教えて欲しい。
- ・ HSの分類基準について、税関内で変更があった場合は速やかに公開して欲しい。
- ・ あいまいな言葉でなく、はっきりとした言葉で指示や回答をして欲しい。
- ・ 通関金額及び評価等については、申告時に追求するのではなく、事後調査による確認を重視し、スムーズな通関を実現できるような構造を築いて欲しい。
- ・ 法律の改正や協定の締結等によって税関手続が複雑化しているので、説明会や、EPA等に関する問答集等を出して欲しい。
- ・ 輸出入ともに統計品目番号の決定に関し、難解なものについては、担当者間でのばらつきや説明不足を感じる。
- ・ 輸入者によっては輸入する度に検査になる貨物がある。検査は必要なことではあるが、できればその理由を教えて頂ければ、客に説明がしやすい。

検査時間、検査費用、その他検査に関して

- ・ HSコードに関する事前教示の今の回答スピードでは、商品納入までに間に合わないので、迅速に処理して欲しい。
- ・ 輸出入許可になるまでの時間が1～2年前に比べ遅くなっており、書類の受理から2時間の目安が崩れつつあるので、迅速に処理して欲しい。
- ・ 審査が混み合っている時は1つの部門に審査を集中させることなく、人員を増員する等して、審査時間を短縮するような工夫をしていただきたい。
- ・ 輸出入する商品について、写真や商品説明などをEメールで対応することで、通関手続をスピードアップして欲しい。
- ・ 審査書類提出してから一時間以上経過した場合は、審査状況を教えて欲しい。
- ・ 検査の際、それぞれ一人一人に貨物の明細や配送先を説明しないといけないので、部門内で情報は共有して欲しい。
- ・ 担当者の引き継ぎがされてなく、困ることがあったので、対策を考えて欲しい。
- ・ 検査場を広くとり、検査後のコンテナの移動を迅速にするなど、スムーズな実施体制を整えて欲しい。
- ・ 検査に際し、申告した時点で開被検査、X線検査が判かれればすぐにそれぞれの手続きに対応でき、時間のロスを防げる。
- ・ 冷凍食品等において、蔵置場所に運送しデバン後に全量X線検査ということがあるが、できればOLTの途上で検査して欲しい。
- ・ 担当官は目の前に現物がある場合には、まずそれをしっかり見て、図面や文章をすぐに要求するのはやめてもらいたい。
- ・ 輸出検査貨物について、何種類もの指定だとその費用が高価につき、荷主より苦情がでるなど負担が大きい。
- ・ 検査後開被検査になる場合があるが、時間的な問題や、量の関係から現検や残置を認めるなど、柔軟に対応して欲しい。
- ・ 通関実績のある荷主の簡易審査扱いをもっと増やして欲しい。
- ・ 検査班の貨物の扱いを丁寧にして欲しい。
- ・ 時間外の申告が機能するように改善して欲しい。
- ・ 他法令(食品、植物等)審査・検査との連携を図り、手続を合理化して欲しい。

その他通関手続全般について

- ・ もっと現場レベルで、例えば税関と通関士との意見交換の場を設けて頂きたい。
- ・ 官署を横断した全国統一の質問窓口(メール)を設置し、それをもとにしたQ&A事例の公開システムを確立して欲しい。
- ・ 輸出予備申告において、貨物の搬入が遅くなった場合、開庁時間外の許可を希望すると、ラインから特通部門の扱いとなり、ラインでの申告撤回後に再申告となるので、処理を自動的に移行してもらえると助かる。
- ・ 急きょ申告が出た場合にも臨機応変の対応を望みたい。

■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

- ・ カウンター窓口の前に立ったらすぐに応対して欲しい。
- ・ 通関業者が手続をする場合と荷主が手続をする場合とでは対応に差がある。誰に対しても公平に同じように対応して欲しい。
- ・ 輸出入者として、税関に赴くことがあるが、その対応は丁寧であり、わかりやすい説明で印象は良い。

質問内容の分かりやすさ

- ・ 関税率については、事前教示の際に、必要な情報をできるだけたくさん欲しい。
- ・ 商品確認のレベルアップのため、企業との交流も一案かと考える。
- ・ 輸入通関時に原産地証明書に何の不備も無い場合には、確認の要求は控えて欲しい。
- ・ 一度輸出した貨物の商品説明を繰り返し求められることがあるが、輸出頻度の多いものについては、繰り返し説明を求めないで欲しい。

回答・判断のわかりやすさ、ばらつきの無さ

- ・ 担当官、港、海上/航空で書類提出や対応・判断にバラツキがあるので、是正して欲しい。
- ・ 輸入通関手続きでは、同一貨物であっても官署や担当官により大きなバラつきがある。教育等にて是正して欲しい。
- ・ 質問に対し、回答がすぐにわからない場合にも、事後調べた結果を教示してくれることを望む。
- ・ 関税監査官の事前教示を受け、統計品目番号の付与について指導してもらい、正しく分類して、統番を付与することの重要性、意義などについても、わかり感謝している。
- ・ 税関の手続を簡素化するなど、一般の輸出入者でもわかるようにして欲しい。

検査時間、検査費用、その他検査に関して

- ・ 通関スピードがアップしているのは感じており、荷物の引取りまでの時間が短縮され、感謝しています。
- ・ 海上貨物での混雑によるコンテナのピックアップ遅れやCYゲート前の長蛇の列がまだ時期により目立つ。土日、祝日、16時以降のゲートオープン等を望む。
- ・ 平日17時以降、土日祝日でも臨時開庁による迅速な対応をお願いします。
- ・ 冷凍貨物のX線検査は、常温場所での単箱ずつの検査では品質劣化に繋がるので、CY内でのコンテナ単位での検査にとどめて欲しい。
- ・ 貨物は丁寧に扱って欲しい。

その他通関手続全般について

- 特定輸出申告にかかるNACCSでの処理、手続運用については業界全体の浸透と底あげを更に進めて頂きたい。
- NACCSシステムで申請許可が迅速化し、利便性は向上したが、許可後に記載ミス等が判明した場合の変更・修正手続が煩雑になったと感じている。許可後の修正手続を簡素化して欲しい。
- 「輸入消費税延納制度」利用者からの担保金額残高の問合せには、即座に回答して欲しい。
- 職員の方々の専門分野を明確にして欲しい。
- AEO制度による特定輸出申告・特例輸入申告制度を利用しているが、物流リードタイムの短縮及び在庫削減に効果がでている。
- AEO制度を早く世界各国に広げて頂き、AEO事業者に対する輸出入手続上のアドバンテージの充実に望みます。
- AEO制度は、担保提供等から中小企業や非上場企業の参入が難しい。担保提供及び関税定率法の担保を緩和して欲しい。
- 修正申告の際、書類の提出は必要最小限にとどめて欲しい。
- 経済連携協定を締結した国との輸入申告の場合、「原産地証明書」をペーパーではなく、締結した国からデータで対応できるよう進めて欲しい。
- 税関での通関手続きが時間外や土・日にできたとしても、貨物の倉庫が開いていないため、引き取りができないことが多い。港湾業者・フォワーダーなどとの共同で、時間外や土・日の通関体制を整備して欲しい。
- 法律や通達等で提出を求めている願書等を担当部門の個別判断により輸出入者に求めてくる場合があるが、添付書類等の簡素化に努めて頂きたい。
- 特に輸入通関業務について、時間を急ぐ貨物が多く、顧客より常に通関状況の確認が求められている。輸入者番号等で通関状況を確認できるシステムが確立できれば都合が良い。
- 「特例輸入者」として認定を受けて得られるメリットが一般の輸入申告と大差がないように感じられるが、そのメリットがなにか、広報して欲しい。