

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	
1.1 実施方法	88
1.2 配布・回収状況	88
1.3 政策評価での活用	88
1.4 回答者属性	88
2 調査結果の概要	
2.1 参考指標 5-3-29『旅具通関に対する利用者の評価』の評価結果について	91
2.2 利用者の評価を構成する要素の評価結果について	91
2.3 「税関検査前の案内」の評価結果について	91
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	91
2.5 「携帯品・別送品申告書の内容」の評価結果について	92
2.6 「免税範囲を超えた場合の申告」の評価結果について	92
2.7 税関検査の必要性について	92
2.8 我が国の税関検査と外国の税関検査との比較について	92
3 調査結果	
3.1 参考指標 5-3-29『旅具通関に対する利用者の評価』の評価結果	93
3.2 利用者満足度を構成する要素の評価結果	95
3.3 利用者の評価を構成する要素「税関検査前の案内」の評価結果	96
3.4 利用者の評価を構成する要素「税関カウンターでの手荷物検査」の評価結果	98
3.5 利用者の評価を構成する要素「携帯品・別送品申告書の内容」の評価結果	101
3.6 利用者の評価を構成する要素「免税範囲を超えた場合の申告」の評価結果	103
3.7 【参考】税関検査の必要性	106
3.8 【参考】我が国の税関検査と海外の税関検査との比較	107

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
海外渡航者(日本人)	平成20年12月	手渡配布(※1)	郵送回収
海外渡航者(外国人)	平成20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)の入国時に旅具検査場で配布。

1.2 配布・回収状況

対象者層	配布数	回収数	回収率
海外渡航者(日本人)	4,020	1,033	25.7%
海外渡航者(外国人)	940	89	9.5%

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・業績目標の参考指標として、旅具通関手続に関する利用者満足度を測定する。具体的には、上記の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』を参考指標 5-3-29 とする。

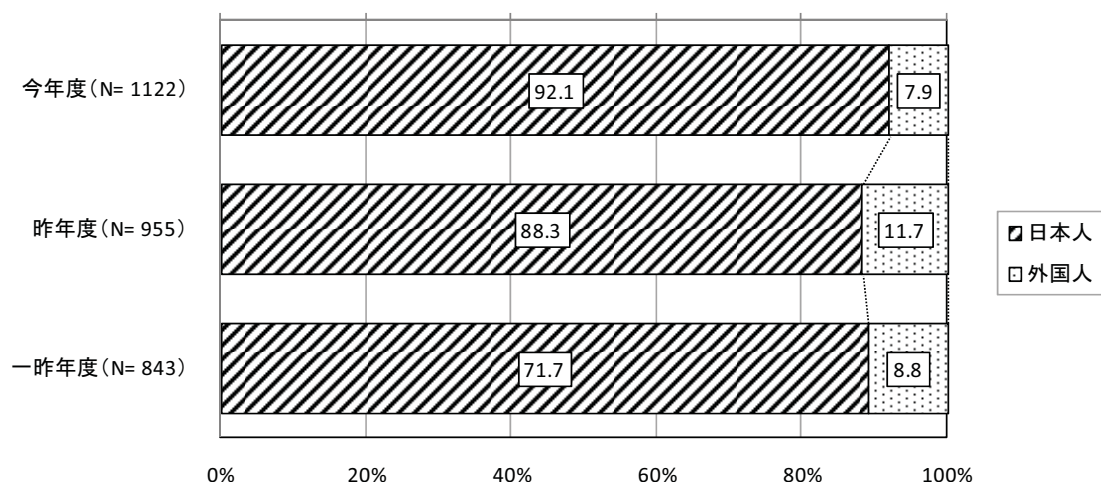
■政策目標 5-3 関税の適正な賦課及び徴収、社会悪物品等の密輸阻止並びに税関手続における利用者の利便性の向上

◎参考指標 5-3-29 『旅具通関に対する利用者の評価』

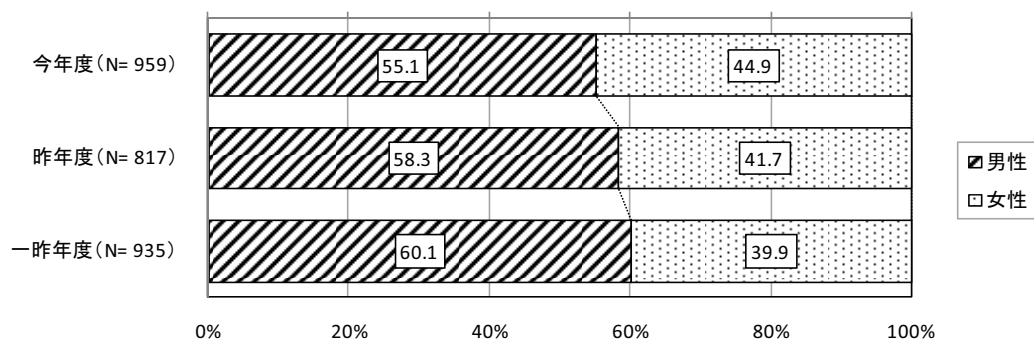
・海外渡航者（日本人・外国人）による「入国の際の検査を中心とした税関検査」の評価（7段階評価中、上位2層の占める割合）

1.4 回答者属性

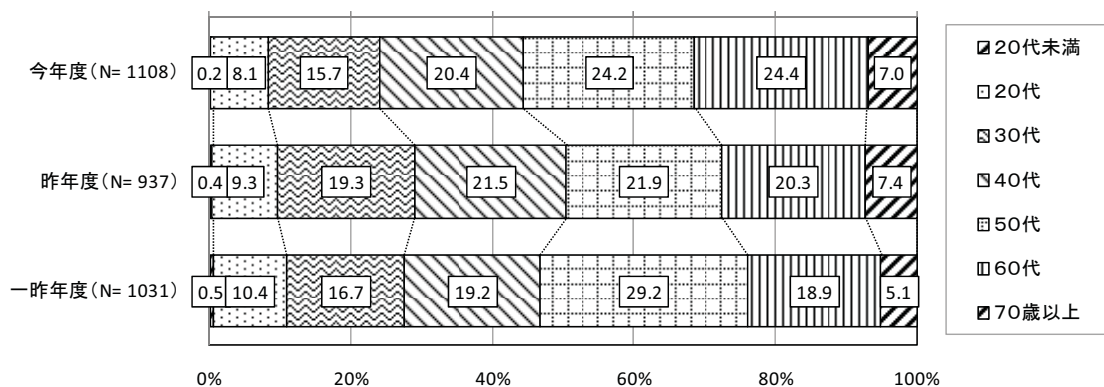
■ 海外渡航者属性（日本人・外国人）



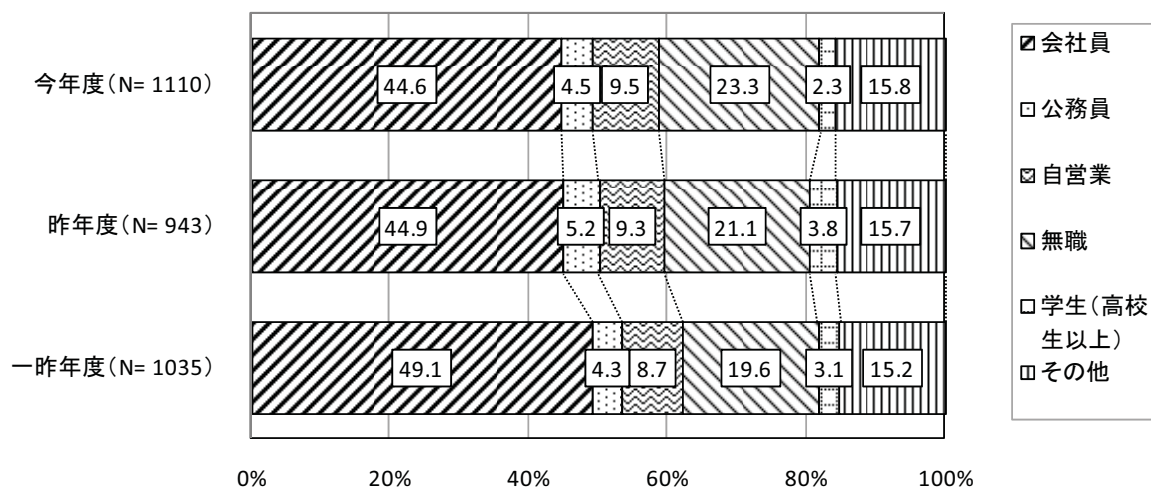
■ 海外渡航者属性（性別）



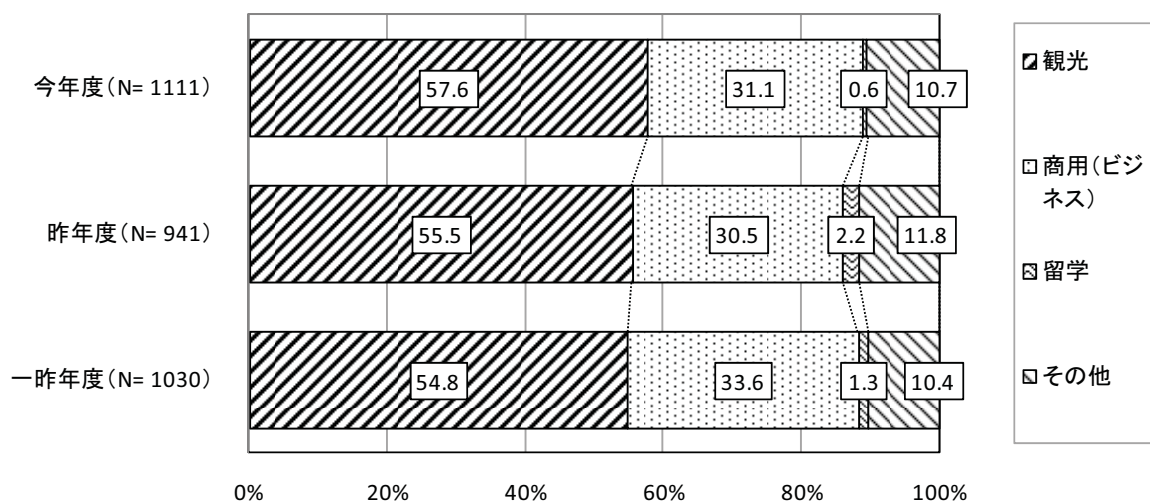
■ 海外渡航者属性（年齢）



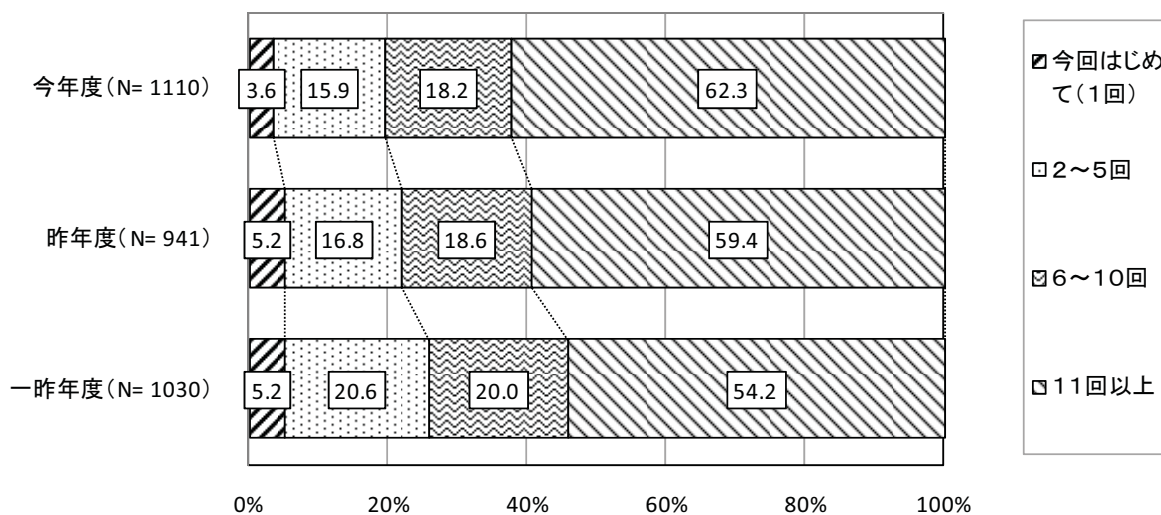
■ 海外渡航者属性（職業）



■ 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 参考指標 5-3-29『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 51.0%と、昨年度（51.9%）の実績を若干下回る結果となったが、不満足者層（ND層）は 3.1%と昨年度（3.9%）よりも低下した。
- ・一方で、改善度を見ると、全体の 34.8%の回答者が以前と比べて良くなっ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

- ・「①税関検査前の案内」「②税関カウンターでの手荷物検査」「③携帯品・別送品申告書の内容」「④免税範囲を超えた場合の申告」の満足度のうち、すべての海外渡航者が経験・見聞する「①税関検査前の案内」「③携帯品・別送品申告書の内容」の満足度は、45.5%、45.0%であった。「②税関カウンターでの手荷物検査」「④免税範囲を超えた場合の申告」は、56.0%、43.4%であった。
- ・今後、重点的に取り組むべき項目としては「①税関検査前の案内」が 36.5%、「②税関カウンターでの手荷物検査」が 36.9%であった。

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」の満足者層は 45.5%と、一昨年度（43.5%）を上回ったものの、昨年度（48.6%）を若干下回る結果となった。
- ・接点評価項目別に重点度を見ると、「案内表示の見やすさ・わかりやすさ」が 42.2%、「税関職員による誘導・案内」が 38.0%と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 56.9%が手荷物検査を経験したことがあり、そのうち 56.0%が満足していると回答している。
- ・接点評価項目別に重点度を見ると、「検査官の対応」が 26.9%と回答者の割合が多い。

2.5 「携帯品・別送品申告書の内容」の評価結果について

- ・携帯品・別送品申告書について、海外渡航者全体のうち満足者層は、昨年度（39.0%）を上回り **45.0%**、不満足者層は昨年度（8.5%）から低下して **6.7%**であった。
- ・接点評価項目別の重点度を見ると、「申告書の内容のわかりやすさ」が 46.7%と回答者の割合が多い。

2.6 「免税範囲を超えた場合の申告」の評価結果について

- ・海外渡航者全体の 15.8%が「免税範囲を超えた場合の申告」を経験したことがあり、そのうち **43.4%**が満足しているとの結果となった。
- ・接点評価項目別の重点度を見ると、「検査官の対応」が 37.7%と回答者の割合が多い。

2.7 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について、海外渡航者全体の 88.3%が検査は必要とする積極的受容者であり、10.5%が検査は仕方がないとする非積極的受容者であった。昨年度と比較して積極的受容者が 5.1 ポイント増加となった。

2.8 我が国の税関検査と外国の税関検査との比較について

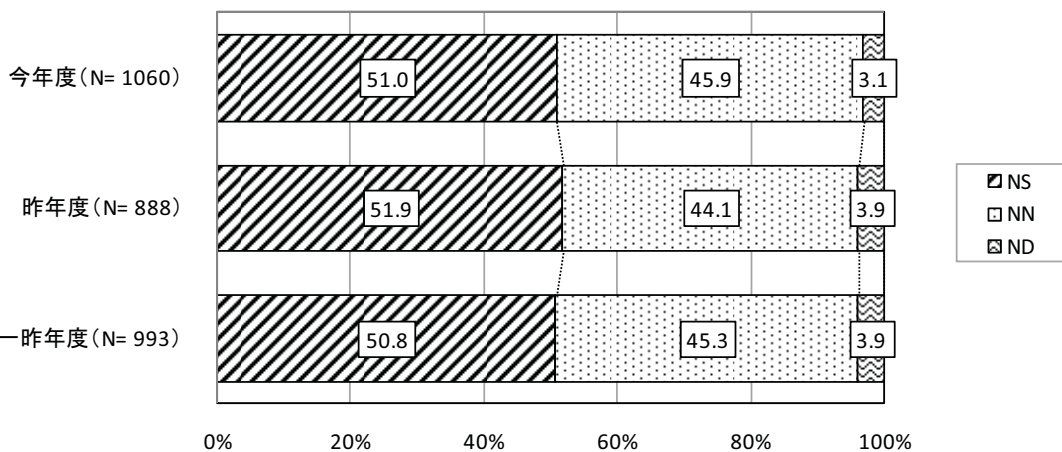
- ・「検査官の対応」（69.9%）、「日本のような対面による税関検査」（61.1%）という項目について、他国と比べて我が国の税関検査が優れていると評価する回答者が多い。

3 調査結果

3.1 参考指標 5-3-29『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『旅具通関に対する評価』について、今年度は満足者層（NS層）が51.0%と、昨年度より0.9ポイント下回る結果となった。
- ・また、不満足層（ND層）は3.1%であり、昨年度より0.8ポイント減少した。
- ・改善度を見ると、良くなったと評価した回答者は34.8%、変わらないが50.3%、悪くなったが1.7%となっている。



	満足度										改善度				
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	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	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	1,060	10.2	40.8	24.6	21.3	2.2	0.5	0.4	51.0	75.6	955	34.8	50.3	1.7	13.3
昨年度	888	12.0	39.9	16.0	28.2	2.7	0.7	0.6	51.9	67.9	861	36.9	51.2	2.7	9.2
一昨年度	993	9.8	41.0	17.9	27.4	2.2	1.2	0.5	50.8	68.7	955	41.8	55.8	2.4	

注1) 総合評価の改善度については、今年度及び昨年度は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。以下同様。

「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」

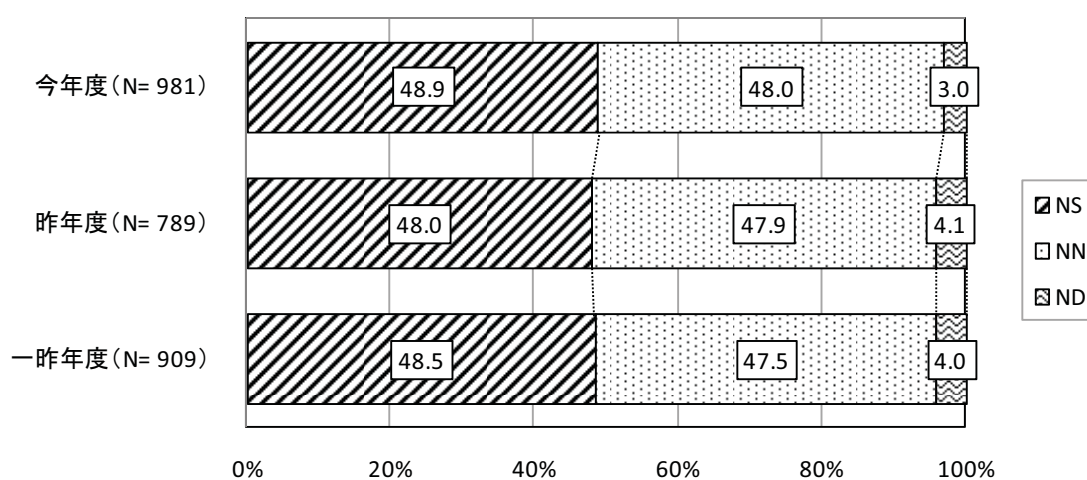
注2) 改善度については、回答者が利用経験のない場合、以前のサービスと現在のサービス水準とを比較しにくいことから、昨年度から「わからない」という回答を加えている。以下同様。

※ 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。

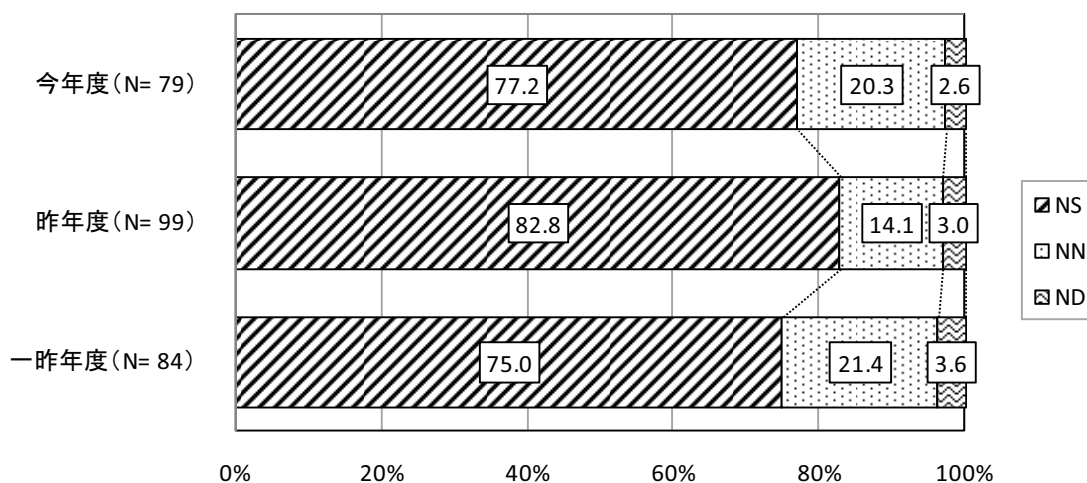
■ 旅具通関に対する利用者の評価（日本人・外国人）

- ・「日本人・外国人別」に見ると、日本人では満足者層（NS層）が 48.9%で昨年より 0.9 ポイント増加した。外国人では満足者層（NS層）が 77.2%で昨年より 5.6 ポイント減少した。
- ・不満足者層（ND層）において日本人は、1.1 ポイント低下して 3.0%であった。同様に外国人も 0.4 ポイント低下して 2.6%となった。

（日本人）



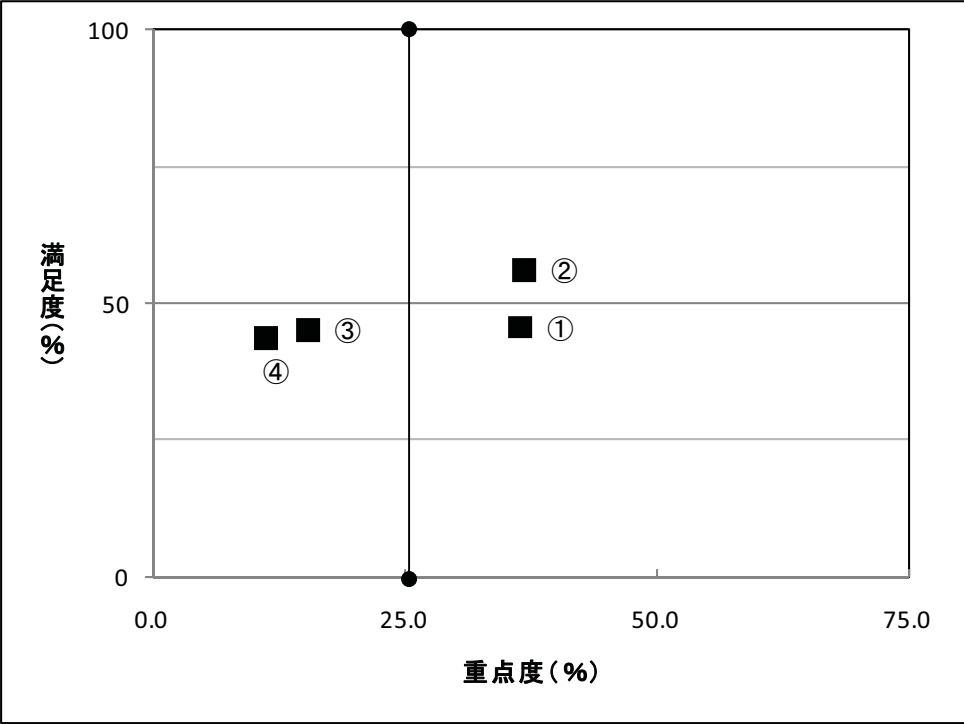
（外国人）



3.2 利用者の評価を構成する要素の評価結果

■ 評価項目別の満足度・改善度・重点度評価（海外渡航者全体・要素評価項目）

- ・海外渡航者全体について、利用者の評価を構成する要素別に満足度・改善度・重点度をみると、満足度において最も高い値となったのは「②税関カウンターでの手荷物検査」で 56.0%である。また、改善度、重点度においても「②税関カウンターでの手荷物検査」が最も高く、各々34.7%、36.9%である。
- ・重点度と満足度の関係から、相対的に③、④よりは「①税関検査前の案内」、「②税関カウンターでの手荷物検査」に注力すべきとの方向性が示されている。



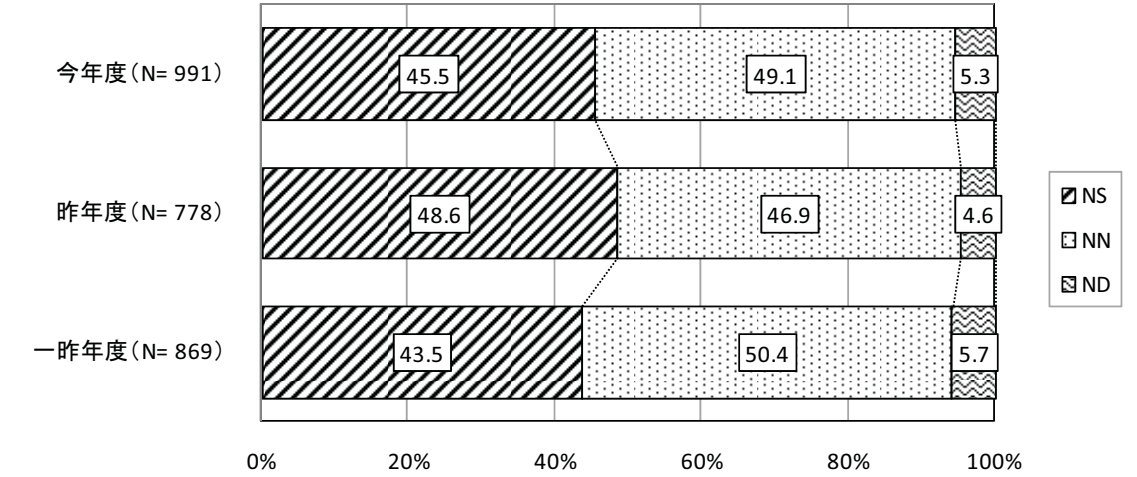
(単数回答、%)

		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	良くなった	変わらない	悪くなった	わからない	サンプル数	%
①	税関検査前の案内	991	45.5	49.1	5.3	708	27.5	52.8	—	19.6	1,015	36.5
②	税関カウンターでの手荷物検査	570	56.0	40.5	3.5	404	34.7	52.7	0.2	12.4		36.9
③	携帯品・別送品申告書の内容	989	45.0	48.3	6.7	642	22.1	55.0	2.6	20.2		15.4
④	免税範囲を超えた場合の申告	113	43.4	47.8	8.8	83	15.7	54.2	1.2	28.9		11.2

3.3 利用者の評価を構成する要素「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45.5%で昨年度より3.1ポイント低下した。7段階評価では「満足」と回答した者は37.3%と変化がないが、「大変満足」と回答した者が3.1ポイントの低下となっている。
- ・また、改善度をみると、ほぼ昨年と同様な結果であるが、「良くなった」が0.3ポイント増加し27.5%となった。



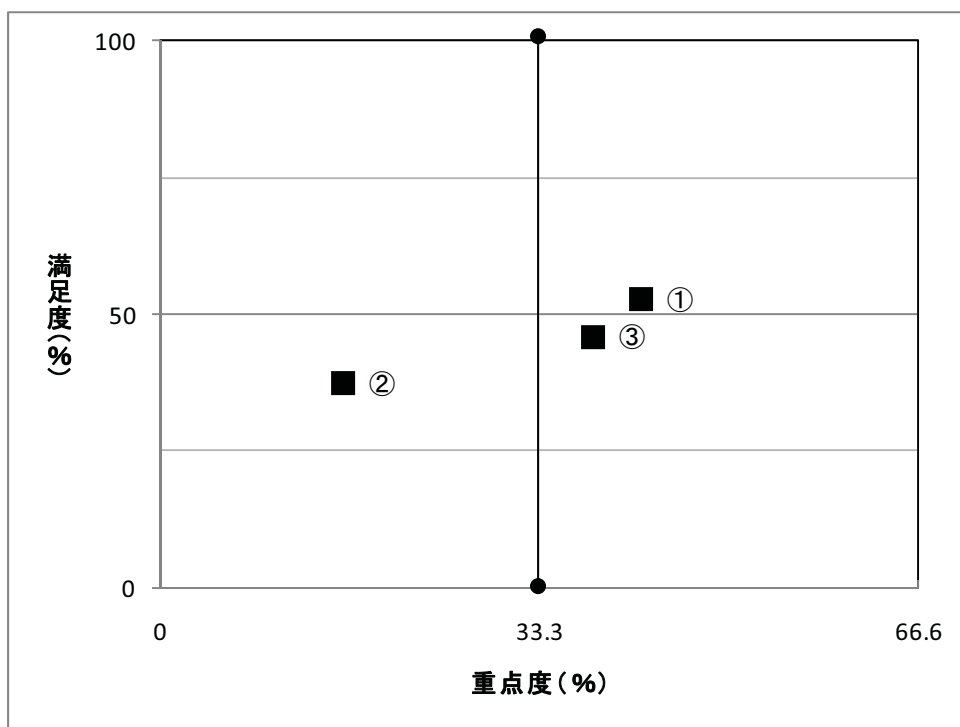
(単数回答、%)

	満足度								改善度				
	サンプル数	大変満足	満足	やや満足	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	991	8.2	37.3	23.1	26.0	4.3	0.8	0.2	708	27.5	52.8	-	19.6
昨年度	778	11.3	37.3	21.2	25.7	3.9	0.4	0.3	657	27.2	52.1	0.5	20.2
一昨年度	869	9.3	34.2	24.2	26.2	4.4	1.0	0.3	701	32.4	66.6	1.0	

※ 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。

■ 税関検査前の案内の評価（海外渡航者全体・接点評価項目）

- ・「税関検査前の案内」の接点項目についての海外渡航者全体の満足度の評価結果を見ると、「①案内表示の見やすさ・わかりやすさ」が最も満足度が高く 52.8%である。一方、最も低いのは「②案内放送の聞き取りやすさ・わかりやすさ」で 37.4%である。また、改善度の評価結果をみると「③税関職員による誘導・案内」が 29.7%と最も高い値となっている。
- ・重点度と満足度の関係から、相対的に②よりは「①案内表示の見やすさ・わかりやすさ」、「③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、%)

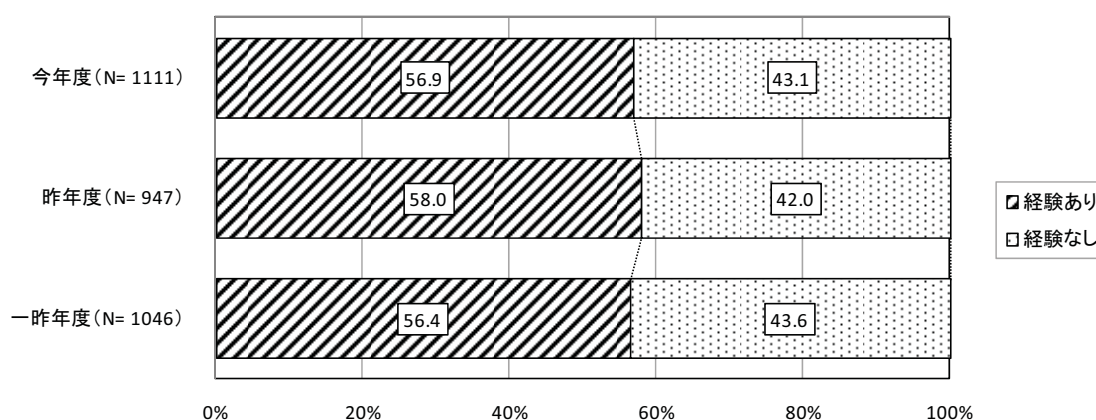
		満足度				改善度					重点度	
		サンプル数	N S	N N	N D	サンプル数	良くなった	変わらない	悪くなった	わからない	サンプル数	%
①	案内表示の見やすさ・わかりやすさ	1,054	52.8	41.9	5.2	720	25.1	51.1	0.7	23.1	1,041	42.2
②	案内放送の聞き取りやすさ・わかりやすさ	1,046	37.4	53.5	9.1	716	18.2	56.8	-	25.0		16.0
③	税関職員による誘導・案内	1,048	45.9	47.5	6.6	715	29.7	49.8	0.4	20.1		38.0

3.4 利用者の評価を構成する要素「税関カウンターでの手荷物検査」の評価結果

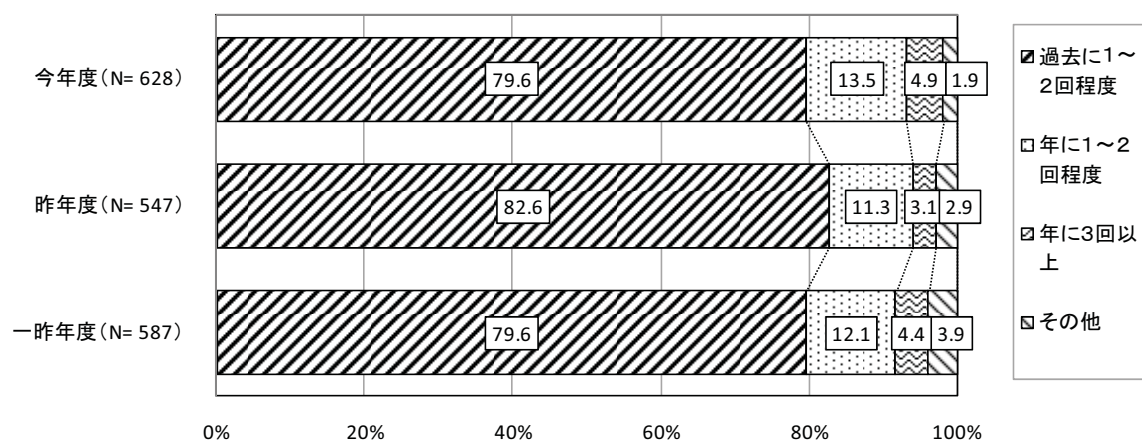
■ 税関カウンターでの手荷物検査の経験（海外渡航者全体・手荷物検査経験者）

・「税関カウンターでの手荷物検査」の経験を尋ねたところ（海外渡航者全体）、経験したことがある者は昨年、一昨年とほぼ同水準の 56.9%であった。また、経験者に対してその頻度を尋ねたところ、「過去に1～2回程度」が最も多く 79.6%であった。

（海外渡航者全体）

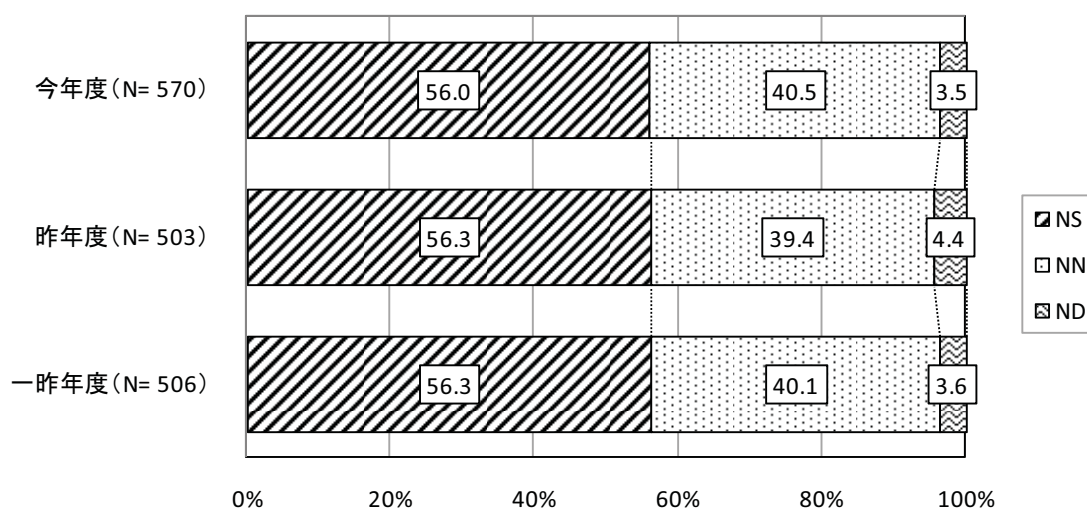


（手荷物検査経験者）



■ 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」に対する評価は、満足者層（NS層）が昨年度より0.3ポイント低下して56.0%、不満足者層（ND層）が0.9ポイント減少して3.5%であった。
- ・また、改善度をみると「悪くなった」が昨年度の2%から0.2%へ減少している。



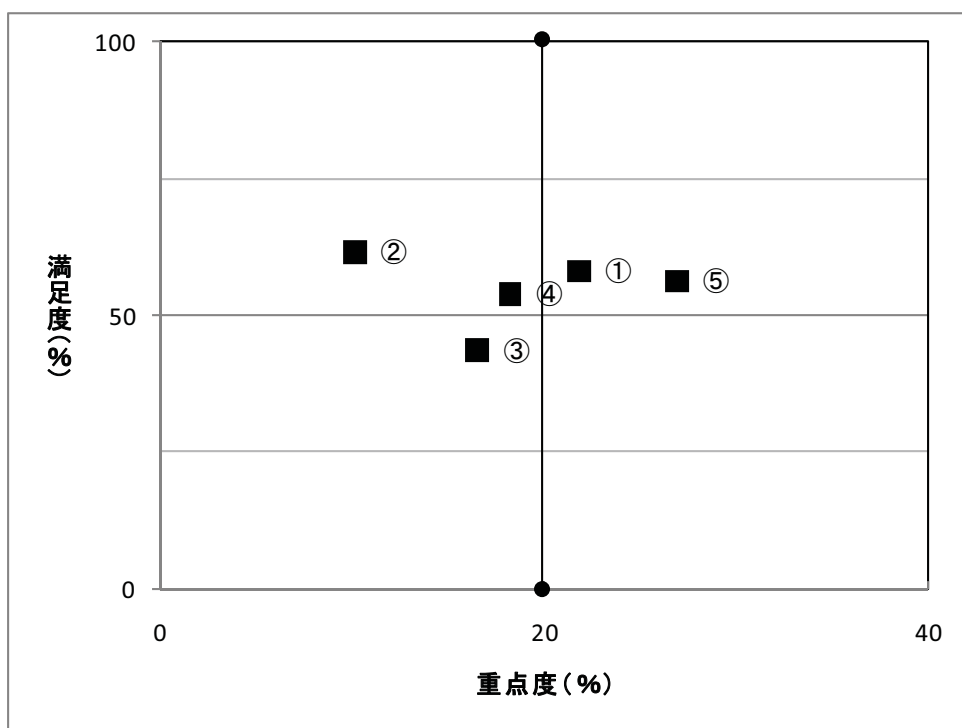
（単数回答、%）

	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	570	16.5	39.5	23.0	17.5	2.8	0.5	0.2	404	34.7	52.7	0.2	12.4
昨年度	503	14.9	41.4	24.7	14.7	2.6	1.2	0.6	410	34.6	52.0	2.0	11.5
一昨年度	506	15.4	40.9	22.3	17.8	2.0	1.2	0.4	390	36.7	63.1	0.3	

※ 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。

■ 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・接点評価項目）

- ・「税関カウンターでの手荷物検査」の接点項目についての評価は、「③カウンターごとの処理速度の差異」が最も低く 43.6%である。これ以外はいずれも 50%を超える満足度となっている。また、改善度を見ると、「①検査までの待ち時間」が 39.7%と最も高い値となった。
- ・重点度と満足度の関係から、相対的に②、③、④よりは「①検査までの待ち時間」、「⑤検査官の対応」に注力すべきとの方向性が示されている。



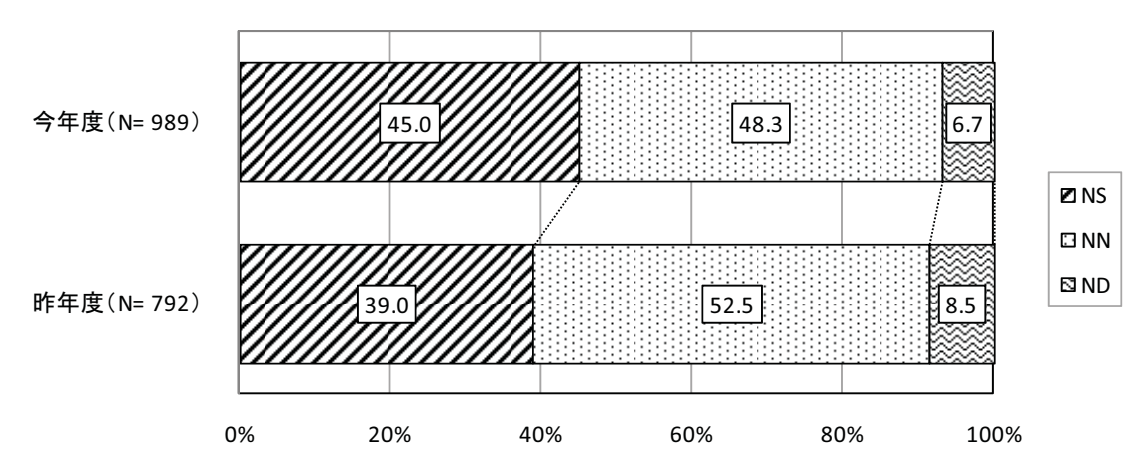
(単数回答、%)

		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	良くなった	変わらない	悪くなった	わからない	サンプル数	%
①	検査までの待ち時間	598	58.2	35.8	6.0	411	39.7	47.2	1.0	12.2	587	21.8
②	検査に要する時間	595	61.7	34.3	4.0	410	36.6	49.3	1.5	12.7		10.1
③	カウンターごとの処理速度の差異	594	43.6	49.7	6.7	407	28.0	54.1	1.5	16.5		16.5
④	検査官の質問・説明のわかりやすさ	593	54.0	41.8	4.2	410	32.2	54.6	0.7	12.4		18.2
⑤	検査官の対応	595	56.3	38.3	5.4	407	34.4	51.4	1.0	13.3		26.9

3.5 利用者の評価を構成する要素「携帯品・別送品申告書の内容」の評価結果

■ 携帯品・別送品申告書の内容の評価（海外渡航者全体）

・海外渡航者全体の「携帯品・別送品申告書の内容」に対する評価は、満足度層（NS層）が45.0%と昨年より6.0ポイント増加した。7段階評価でみると、「大変満足」、「満足」とともに上昇していることがわかる。また、不満足者増（ND層）は1.8ポイント減少して6.7%である。



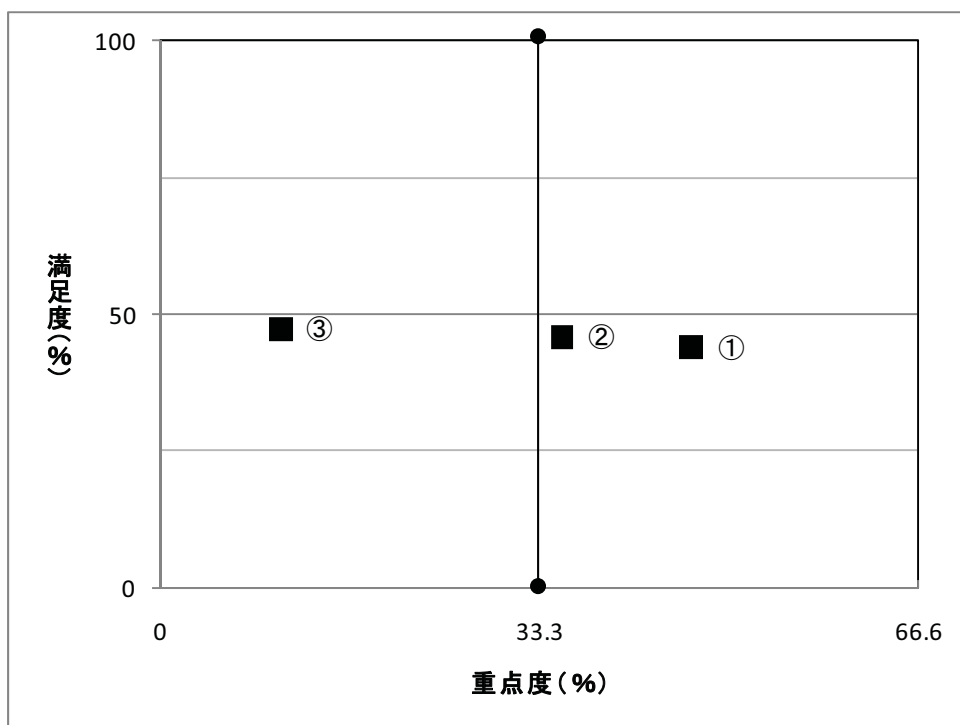
(単数回答、%)

	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	989	11.4	33.6	19.6	28.7	6.1	0.6	—	642	22.1	55.0	2.6	20.2
昨年度	792	10.1	28.9	19.3	33.2	5.7	1.8	1.0	629	21.1	49.1	4.3	25.4

※ 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。

■ 携帯品・別送品申告書の内容の評価（海外渡航者全体・接点評価項目）

- ・「携帯品・別送品申告書」の接点項目について評価は、満足者層（NS層）がいずれも45%前後の値となっている。また、改善度は20%前後の値となっている。満足度、改善度ともに接点評価項目間に大きな差はないが、重点度については、「③申告書の大きさ」が他の2項目と比べ低い値となっている。
- ・重点度と満足度の関係から、相対的に③よりは「①申告書の内容のわかりやすさ」、「②申告書の記入のしやすさ」に注力すべきとの方向性が示されている。



(単数回答、%)

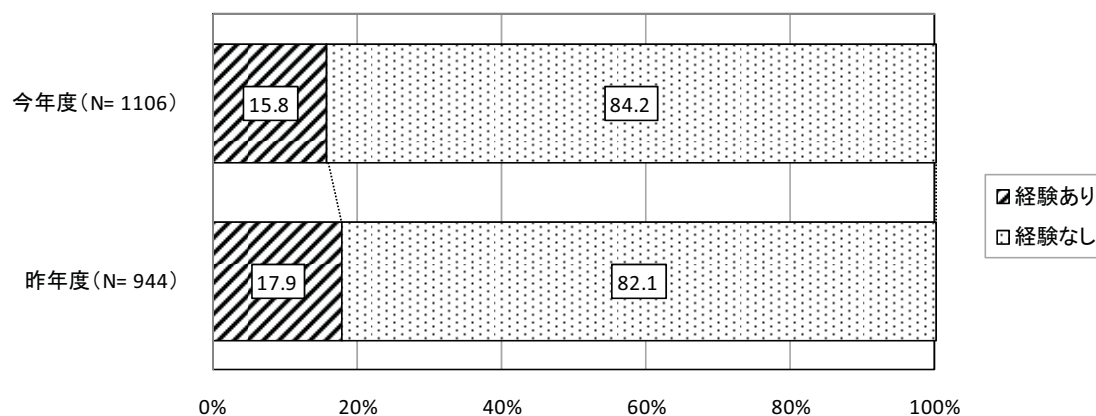
		満足度				改善度					重点度	
		サンプル数	N S	N N	N D	サンプル数	良くなった	変わらない	悪くなった	わからない	サンプル数	%
①	申告書の内容のわかりやすさ	1,022	44.0	45.9	10.1	637	22.4	54.3	2.8	20.4	1,009	46.7
②	申告書の記入のしやすさ	1,021	45.9	46.0	8.0	634	24.3	53.3	2.7	19.7		35.3
③	申告書の大きさ	1,020	47.5	45.2	7.4	632	19.9	56.0	2.5	21.5		10.5

3.6 利用者の評価を構成する要素「免税範囲を超えた場合の申告」の評価結果

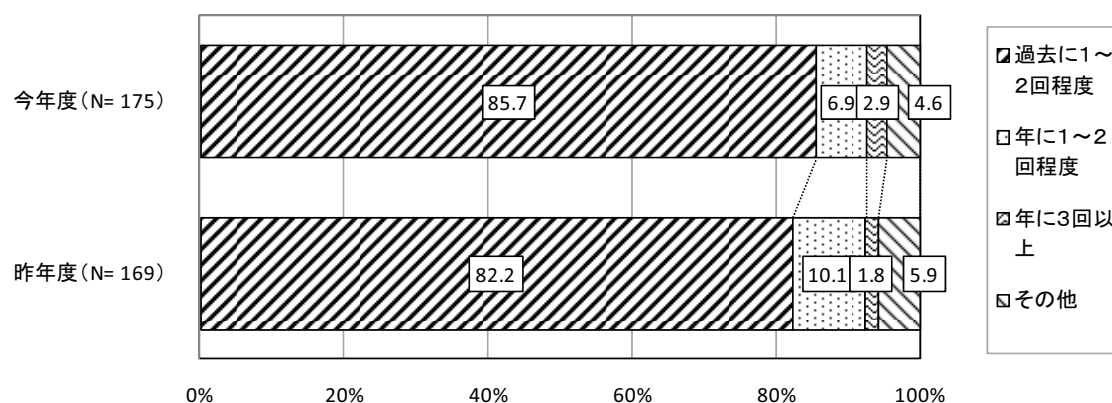
■ 免税範囲を超えた場合の申告の経験（海外渡航者全体）の「申告手続の頻度」（申告手続経験者）

・海外渡航者全体において、「免税範囲を超えた場合の申告」を経験したことのある者は昨年より 2.1 ポイント減少して 15.8%であった。また、その経験者に申告手続の頻度を尋ねたところ「過去に 1～2 回程度」が最も多く 85.7%（昨年度より 3.5 ポイント上昇）であった。

「申告手続の経験」（海外渡航者全体）

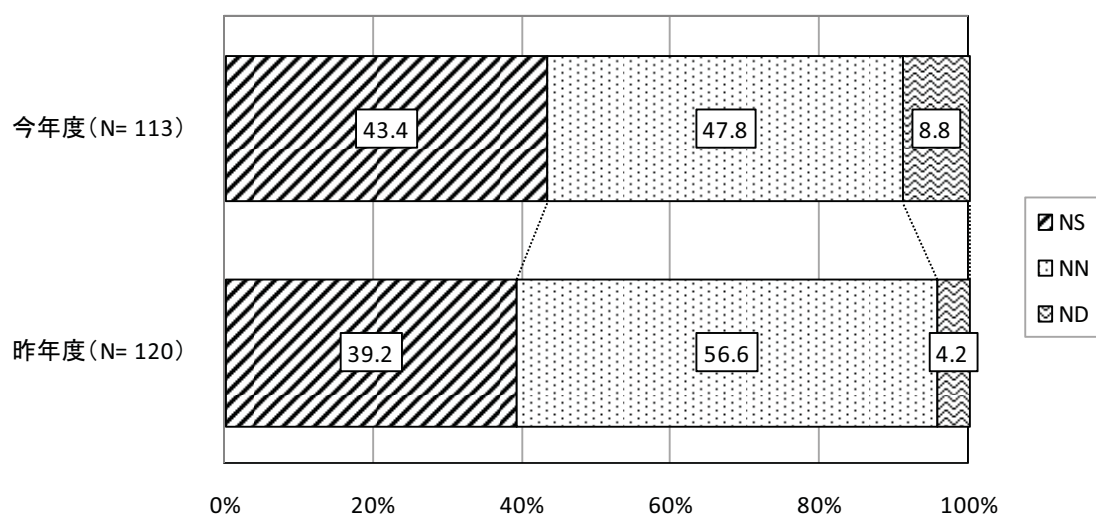


「申告手続の頻度」（申告手続経験者）



■ 免税範囲を超えた場合の申告の評価（申告経験者）

- 申告経験者の「免税範囲を超えた場合の申告」に対する評価は、満足者層（NS層）が昨年度より 4.2 ポイント増加して 43.4%、不満足者層は 8.8 ポイント減少して 47.8%であった。しかしながら、改善度は「良くなった」が 15.7%、「変わらない」が 54.2%であり、昨年度よりも低下していることがわかる。



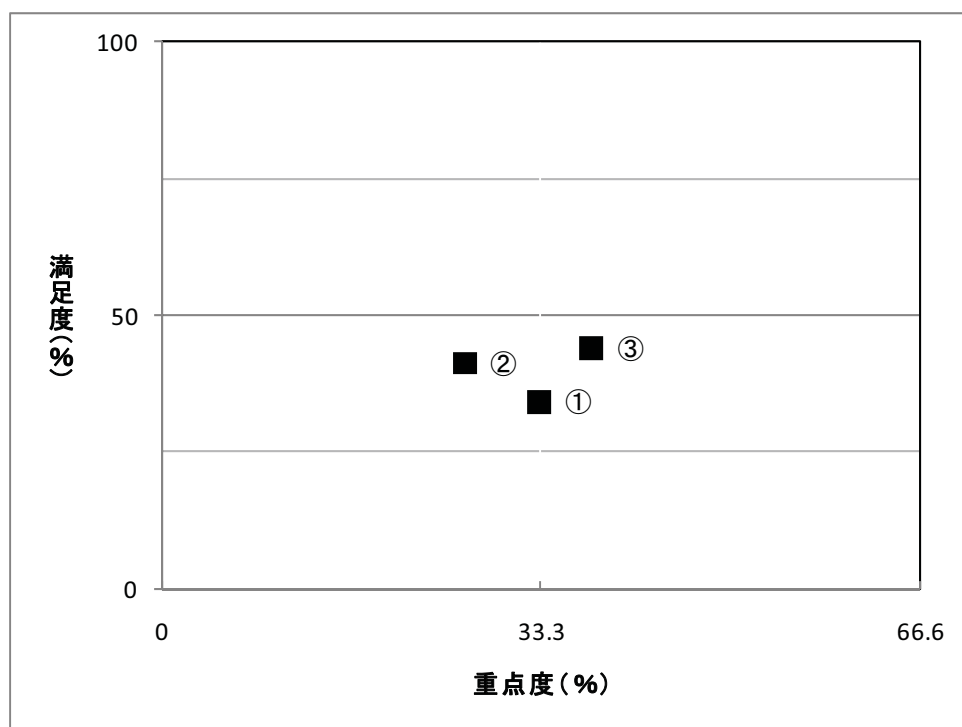
（単数回答、%）

	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	113	6.2	37.2	15.9	31.9	5.3	0.9	2.7	83	15.7	54.2	1.2	28.9
昨年度	120	7.5	31.7	30.8	25.8	4.2	-	-	96	21.9	60.4	1.0	16.7

※ 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。

■ 免税範囲を超えた場合の申告（申告手続経験者・接点評価項目）

- ・「免税範囲を超えた場合の申告」の接点項目の評価は、「②場所のわかりやすさ」、「③検査官の対応」の満足者層（NS層）が4割を超えている（昨年度はいずれも3割台）。改善度では、いずれの項目でも「変わらない」が最も多く5割前後の値となっている。
- ・重点度と満足度の関係からは、満足度・改善度ともに大きな差は認められない。また、改善度でも「良くなった」と回答する方が低水準であることから、満足度向上のためには、何らかの改善が必要であろう。



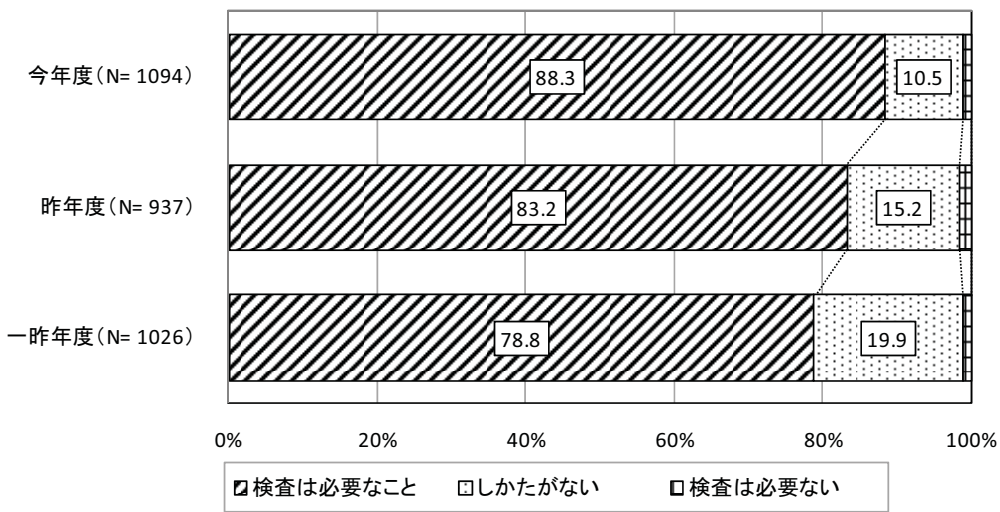
(単数回答、%)

	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 手続の所要時間	114	34.2	57.9	7.9	80	16.3	53.8	1.3	28.8	151	33.1
② 場所のわかりやすさ	114	41.2	46.5	12.3	80	10.0	62.5	1.3	26.3		26.5
③ 検査官の対応	114	43.9	49.1	7.0	80	22.5	48.8	1.3	27.5		37.7

3.7 【参考】税関検査の必要性

■ 税関検査の是非（海外渡航者全体）

・海外渡航者全体に対して、「税関検査の是非」を尋ねたところ、「検査は必要なこと」とする積極的受容者が昨年度より 5.1 ポイント増加して 88.3%になった。また、税関検査全体の総合評価との関係を見ると、NS層では 90.2%が「検査は必要なこと」とする積極的受容者であった。同様に、NN層では 87.2%、ND層では 71.9%となっており、総合評価が低下するほど積極的受容者が減少する傾向が見られた。



（税関検査の是非と総合評価との関係）

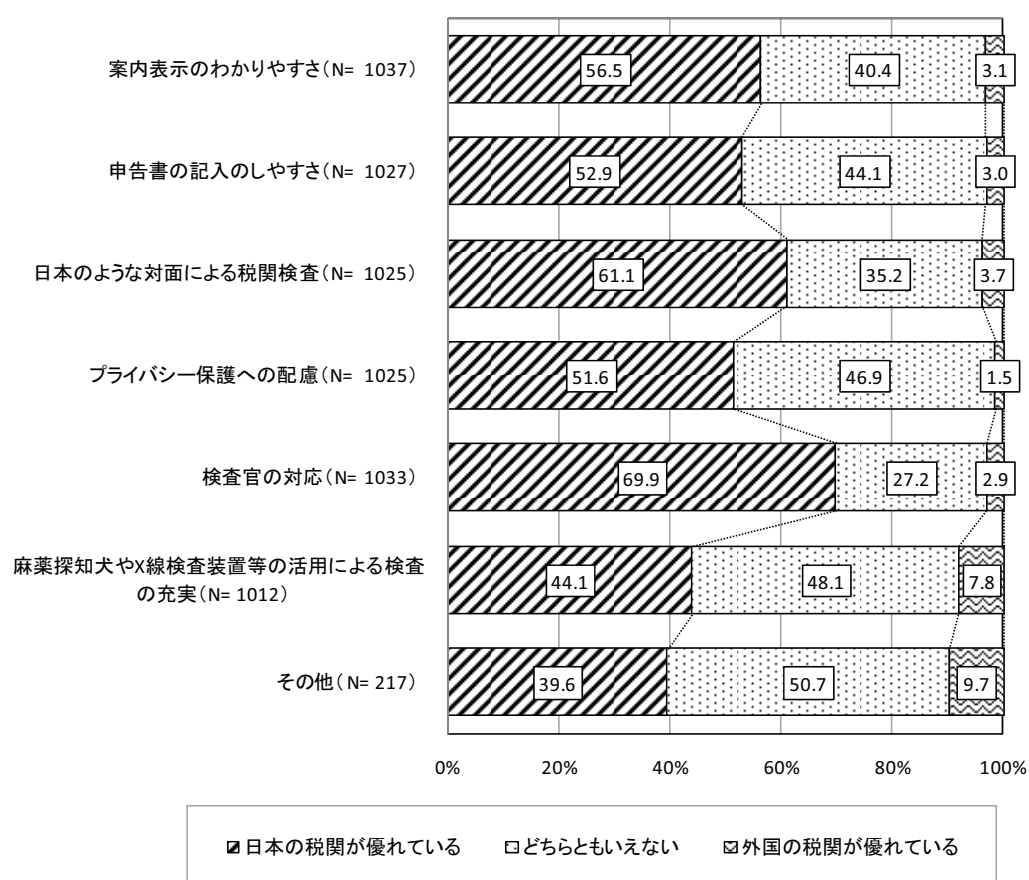
		（単数回答、％）		
		検査は必要なこと	しかたがない	検査は必要ない
税関検査 総合評価	NS層（N＝541）	90.2	9.2	0.6
	NN層（N＝485）	87.2	11.3	1.4
	ND層（N＝32）	71.9	18.8	9.4

※税関検査及び総合評価のどちらの間にも回答した方を集計

3.8 【参考】我が国の税関検査と海外の税関検査との比較

■ 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、日本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尋ねたところ、日本が優れていると回答した者が 5 割を超えた項目は、7 項目中 5 項目であった。特に「検査官の対応」、「日本のような対面による税関検査」では 6 割以上が日本の税関の方が優れていると回答した。



■ 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

- ・手荷物を受取る場所によっては、税関の場所が見つけにくい場合がある。
- ・表示の見易さ。外国人には分かりづらいと思う。
- ・利用度の少ない人にも理解できるような案内が必要。
- ・案内表示、放送をわかりやすく。
- ・表示にしても口頭にしても説明の分かりやすさが必要。
- ・禁制品を明示すべき。

税関職員による誘導・案内

- ・税関カウンターへの適切な案内。
- ・空いている検査官は手を振る、声を大きくして列に誘導。
- ・人による案内の充実・並び方などを含めての誘導案内。
- ・税関カウンター前での人の流れを案内・誘導。

手荷物検査の時間等

- ・手荷物検査の場合は、検査官を2人に増やしてスムーズに検査。
- ・手荷物を受取ってから待ち時間が長い。
- ・出国・入国の際に、時間がかかりすぎ。
- ・カウンターの数の増備。
- ・手続の速さに個人差がありすぎる。
- ・混雑具合に臨機応変に対応して待たせないようにしてほしい。
- ・混雑時によりよくスムーズに税関検査が行なわれること。
- ・待ち時間が短かいように工夫。
- ・列を作っている時は、すみやかに窓口を多くするなど、対処してほしい。
- ・カウンターの人数を増やし、待ち時間を減らして欲しい。

手荷物検査の際のプライバシー保護への配慮

- ・検査はプライバシーに係るだけに職員も注意を怠らない様気配りを。
- ・女性の手荷物検査を行う場合は、下着等があるので女性に検査してもらいたい。

取締りの強化

- ・更に厳しい検査も必要かと思います。
- ・検査行為は多少厳しくしても良いかと。
- ・犯罪防止のためなら全員の荷物チェックを受けることもやむを得ないと思う。
- ・検査時間が短い。徹底的にやるべきだと思います。
- ・テロ防止や薬物の持込みを絶対許してはならない。厳しい税関が必要。
- ・もっと厳しくしても良いのでは。
- ・人・日時によって違うのではなく厳しくするなら徹底して欲しい。
- ・怪しいと思ったら、どんどんと調べたら良いと思う。
- ・法律を守る上で、必要な場合は、より厳しく税関検査していいと思う。ただ、告知を、今以上にわかる様にしてほしい。
- ・麻薬等海外から我が国へ入って来るあらゆる物品について厳しく検査を望みます。
- ・検査、確認は、厳格に行う必要があります。
- ・現在より人員を増やして多くの目で検査していただけたらと思います。
- ・密輸を防止する上で原則荷物は確認すべき。
- ・免税範囲を超えていても通過している人がほとんどのような気がします。少し取締りを強化した方がよいのではないのでしょうか。
- ・入国時の検査は今以上に厳しく徹底して下さって結構。
- ・公平を期すため、厳しい検査をすべき。
- ・チェックが絶対に甘いと思う。申告書等、実際には無駄。
- ・外国の税関と比較して厳しさが不足。
- ・外国の出入国のチェックは、テロ等により厳しく念入れにされているのだが、日本はゆるすぎるので心配。
- ・テロ防止の為、厳しくしても良い。
- ・少しくらい長くなっても、不満が出てでも厳しくやるべき。
- ・もっと念入りに調べた方が良くと思う。

申告書の見やすさ・わかりやすさ

- ・申告書記入欄（上の方）が狭く書きづらい。
- ・申告書の大きさをパスポートと同じサイズにして頂けると持ち運びしやすくなる。
- ・申告すべき事（内容）についてももう少し分かりやすくしてほしい。
- ・申告書の裏面に前面で該当しなかった場合は記入の必要はないと記載してほしい。
- ・申告書は必要事項の記入に限るならば、搭乗機名/氏名/申告日/旅券番号でよい。
- ・申告書に記入する枠や字自体を大きくしてほしい。

- ・申告等のわかりやすさを更に改善してほしい。
- ・ツアーのお客様は高齢の方が多いので、できるだけ大きい字でシンプルにしてほしい。

申告手続

- ・申告書は確信犯には無意味では。
- ・免税範囲の拡大。
- ・申告書だけでは、意味ない。目で確認してほしい。
- ・入国者全員に「携帯品、別送品申告書」を提出させるよりは検査を実際にしてほしい。
- ・申告書を提出する事を義務化するのであれば、グリーンラインの数を増やすべきだと思います。
- ・署名のない申告書を提出するのは意味が薄い。
- ・正直申告者とそうでない人がいる。何等かの対策が必要。
- ・テロ、麻薬等を厳重にする事は大事だ。申告は意味ないと思う。
- ・申告書の提出が必要と言うことをきちんと知らせてほしい。
- ・申告書を提出がテロや密輸の防止につながるとは思にくい。
- ・記入様式の頻繁な変更は混乱する。
- ・申告書の記入に頼るのではなく、チェックを厳しくして、人の手間をかけた方がよいのでは。
- ・申告書提出は義務だと思う。
- ・密輸する者は申告書を正確に書かない。申告書は形式的なものになっている。
- ・携帯品・別送品申告書の提出を全員に求めることについてあまり評価できない。テロ・密輸防止が目的のとのことだが、そのような人が正直に申告するとは思われない。
- ・申告書を出国時にも配布してはどうか。
- ・口頭時も、現在のチェック方式も申告である為、良心にまかされている所が多く、厳密なチェックには至っていないと感じる。特に偽ブランドについて。
- ・申告書に住所電話を書くが、不正者は正確に書かない。
- ・形式的なものになっていそう。担当係官が『ここでくい止める』という自覚を持ってほしい。
- ・正直者のみしか払わない様な税金は払いたくありません。
- ・免税範囲を越える品物を平気で日本国内に持ち込む日本人観光客が多い。

検査官の対応

- ・一部に存在する横柄な職員の根絶。
- ・被検査者の心理を研究し、検査官を教育し、違反者を捕捉すべし。
- ・帰国時の安心感があるので、常に笑顔で対応してほしい。
- ・検査官の語学力を改善するべき。
- ・税関検査官は、申告者の行動も注意深く見る。
- ・女性の手荷物検査を行う場合は、女性検査官に検査してもらいたい。
- ・税関員の態度はこわいというイメージがある。旅の終りを不愉快にならないに配慮してほしい。
- ・検査員は危険等を見抜く力をもっと養うべきだと感じた。
- ・もう少し柔軟な態度で接して欲しい。
- ・外国諸国で見られる、非常に高圧的な対応でなく、日本は紳士的で好感がもてる。
- ・疲れているので説明はわかりやすくしてほしい。
- ・内容の点検は厳しくて当然ですが、対応はスマート（笑顔）に。
- ・外国人（観光目的）に対しては「Please Enjoy Japan」等をつけ加えるだけでずい分印象が良くなると思う。
- ・検査の言葉使いをなんとかして欲しい。
- ・年寄りには、もう少し、笑顔で親切にして欲しい。
- ・検査官の方、一人一人のスキル向上が、より求められていると思います。
- ・検査のため開けた荷物は検査した人が元に戻す。
- ・制服姿を見ると厳しいと映るのが一般的ですが、言葉ひとつで（ものも言いようで）良くも悪くもなります。
- ・英語能力を向上し、よりFriendlyに話ができるようにすべきである。
- ・検査官の対応態度が悪いケースをたまに見ます。改善が必要と感じます。

税関検査の広報

- ・ 年度における、その税関における検挙者実績の表示。
- ・ 機内のVIDEOで案内を。
- ・ 荷物をチェックしたときの違反率の公開。
- ・ 広報活動の活発化。
- ・ 戦略的な広報活動。
- ・ 小学校で、まだ頭の軟らかい、純粋なうちに、麻薬、覚醒剤etc絶対にいけないと教育するといいたいと思います。
- ・ もっと広報活動をした方がよいと思います。
- ・ 密輸ダイヤルは知らなかった。機内のTV放送などでPRすべき。さらに報償金を出したらよい。
- ・ 出国ゲートとその周辺に大型スクリーンを設置して税関検査のしくみ・取り組みについて、わかりやすい映像を流して、理解を深められるようにする。
- ・ 着陸前に機内放送等で周知する。
- ・ ブランド品の偽物、麻薬、ポルノ等国内持込禁止物品のPRをもっとすべきではないか。
- ・ 税関検査の目的や必要性をきちんと教える場が必要だと思う。
- ・ 出国の際にパンフ等で入国時の持込みについて知識をあたえることがよい。
- ・ パスポート取得の際にも、税関検査のパンフレット（説明書）などを配ったらどうでしょうか。

検査機器・探知犬

- ・ 最新の科学技術の積極的導入。
- ・ 麻薬探知犬の検査は我が国は水際で食い止めているんだと言うアピールがあつてとても良かった。
- ・ ウソ発見器の導入。
- ・ 麻薬探知犬の数を増やして欲しい。
- ・ 全荷物X線検査した方が実効が上がる。
- ・ 麻薬探知犬やX線による検査の充実。
- ・ 空港に麻薬探知犬や検査官がいっぱい立っている方が、密輸とかがしづらいと思う。
- ・ 検査官の増員よりも科学的な機材等の導入。
- ・ 犬の数はこれだけ入国者が多くなっている割にはとても少ないと思う。
- ・ 探知犬でのパトロールを増やす。
- ・ 外国の空港の様に麻薬犬等の活用。
- ・ 全員検査は不要、抜き打ちや、麻薬犬等の有効活用を。
- ・ 麻薬探知犬による検査に加え未然防止に全力でやってほしい。
- ・ 全ての荷物をX線に通したらどうか。
- ・ テロ防止には申告ではなく、X線検査など有効な手段を選び行なうほうがよい。
- ・ 麻薬探知犬を荷物待ちの間歩き回らせるのは効果があると思う。
- ・ X線検査、ボディチェックをもう少し充実させても良い。
- ・ X線と対面検査の両者を取り入れるのも一つの方法ではないか。
- ・ 税関検査場にX線検査機を導入。

その他

- ・ カウンターへ運ばれる前の検査を充実してほしい。
- ・ 税関検査の人員を、増減可能なシフト体制にしたい。
- ・ 非協力者は別室で徹底的に調べてほしい。
- ・ 課税対象品、非対象品の区別を明確に説明する手段を構築すべきと。
- ・ 明らかに高額品を持ち帰った人々を見逃している。
- ・ 到着便の数に応じてカウンターの数を増して欲しい。
- ・ 全員と対面検査をするなら2名体制にしたらどうでしょうか。
- ・ 混雑する時間帯は全部のカウンター使う。列はフォーク式に。
- ・ 入国者全員への対面質問は不要。
- ・ 外国人が日本入国の時、長い列で待ってるので少し便利にして上げてほしい。
- ・ 無作為抽出し、別レーンに移す。
- ・ カウンターごとの処理スピードが違うので1列で並ぶようにしたほうがいい。
- ・ 検査場の明るい雰囲気作り。
- ・ 日本人より外人に対してもっと厳しくした方がよいと思う。
- ・ 関空と成田での免税/課税の表示が異なる気がする。成田の方が見易い感じ。
- ・ 行政官庁の横のつながりを強め、検挙率を上げる。
- ・ 税関検査は、だれがなんと言おうが、水際が有効なこと周知のこと。若い検査員の自信をもたせること。
- ・ 外国との関係が必要。
- ・ 少なくとも、英語が話せる様になるともっと良い。外国人に少し見くびられている様なところがある。
- ・ 犬が苦手なので、不愉快だった。もう少し数を減らしてほしい。