

平成22年度において実施したアンケート調査の概要

付表 8

No.	アンケート名 【指標名】	実施対象者等	実施時期	用紙の配布方法 回収方法	主な質問項目
1	税関相談/通関手続に関するアンケート 【業績指標 5-3-11 : 輸出入通関における利用者満足度】 (P351)	○実施場所 ・全国9税関本関 ○実施対象者 ・通関業者 ・輸出入者 ○回収数(配付数) 1,327 (1,801) ・通関業者 866 (1,053) ・輸出入者 461 (748)	平成23年1月～ 平成23年2月	郵送もしくは電子メールで配布・回収	○無記名 ○7段階評価 (大変よい、良い、やや良い、どちらともいえない、やや悪い、悪い、大変悪い) ○主な質問項目 ・税関職員の対応等の満足度
2	税関相談/通関手続に関するアンケート 【業績指標 5-3-15 : 輸出入通関制度の認知度】 (P356)	○実施場所 ・全国9税関本関 ○実施対象者 ・輸出入者 ○回収数(配付数) ・輸出入者 461 (748)	平成23年1月～ 平成23年2月	郵送もしくは電子メールで配布・回収	○無記名 ○選択式 (知っている、知らない) ○主な質問項目 ・各通関制度の認知度 (事前教示、他法令手続、納期限延長等)
3	税関の広報活動に関するアンケート 【業績指標 5-3-16 : 密輸取締り活動に関する認知度】 (P356)	○実施場所 ・見学会、講演会の会場 ・全国の税関本関・支署・出張所 ・成田、関空、羽田、中部、福岡の各空港の旅具検査場 ○実施対象者 ・税関見学者 ・講演会参加者 ・通関業者 ・輸出入者 ・窓口来訪者 ・一般旅客 ○回収数(配付数) 3,408 (8,908) ・税関見学者 472 (487) ・講演会参加者 299 (312) ・通関業者 866 (1,053) ・輸出入者 461 (748) ・窓口来訪者 245 (644) ・一般旅客 1,065 (5,720)	平成23年1月～ 平成23年2月	(税関見学者等) 会場で配布・回収 (通関業者等) 郵送もしくは電子メールで配布・回収 (窓口来訪者) 窓口で配布・回収 (一般旅客) 各空港の旅具検査場で配布 郵送による回収	○無記名 ○選択式 (知っている、知らない) ○主な質問項目 ・各密輸取締り活動の認知度(空港・海上等パトロール、麻薬探知犬・X線検査装置による検査等)

付表 8 平成 22 年度において実施したアンケート調査の概要

No.	アンケート名 【指標名】	実施対象者等	実施時期	用紙の配布方法 回収方法	主な質問項目
4	税関相談に関するアンケート 【業績指標 5-3-17 : 税関相談制度の運用 状況（税関相談につ いての利用者満足 度）】 (P357)	○実施場所 ・ 全国の税関本関・支署・ 出張所 ○実施対象者 ・ 通関業者 ・ 輸出入者 ・ 窓口来訪者 ○回収数（配付数） 1,572 (2,445) ・ 通関業者 866 (1,053) ・ 輸出入者 461 (748) ・ 窓口来訪者 245 (644)	平成23年1月～ 平成23年2月	(通関業者等) 郵送もしくは電子メー ルで配布・回収 (窓口来訪者) 窓口で配布・回収	○無記名 ○7段階評価 (大変よい、良い、やや良い、ど ちらともいえない、やや悪い、悪 い、大変悪い) ○主な質問項目 ・ 窓口相談、電話相談、カスタム スアンサーの満足度
5	税関検査に関するアンケート 【参考指標 5-3-13 : 旅具通関に対する利 用者の評価】 (P351)	○実施場所 ・ 成田、関空、羽田、中 部、福岡の各空港の旅 具検査場 ○実施対象者 ・ 一般旅客 ○回収数（配付数） ・ 一般旅客 1,065 (5,720)	平成23年1月～ 平成23年2月	各空港の旅具検査場で 配布 郵送による回収	○無記名 ○7段階評価 (大変よい、良い、やや良い、ど ちらともいえない、やや悪い、悪 い、大変悪い) ○主な質問項目 ・ 検査官の対応、申告手続のわか りやすさ等
6	税関の広報活動に関 するアンケート 【参考指標 5-3-16 : 税関の密輸抑止効果 についての認識】 (P357)	○実施場所 ・ 見学会、講演会の会場 ・ 全国の税関本関・支署・ 出張所 ・ 成田、関空、羽田、中 部、福岡の各空港の旅 具検査場 ○実施対象者 ・ 税関見学者 ・ 講演会参加者 ・ 通関業者 ・ 輸出入者 ・ 窓口来訪者 ・ 一般旅客 ○回収数（配付数） 3,408 (8,908) ※内訳はNO.3と同じ	平成23年1月～ 平成23年2月	(税関見学者等) 会場で配布・回収 (通関業者等) 郵送もしくは電子メー ルで配布・回収 (窓口来訪者) 窓口で配布・回収 (一般旅客) 各空港の旅具検査場で 配布 郵送による回収	○無記名 ○選択式 (知っている、知らない) ○主な質問項目 ・ パンフレット、ポスター等の認 知度
7	税関の広報活動に関 するアンケート 【(参考) 講演会及び 税関見学における満 足度】(P355)	○実施場所 ・ 見学会、講演会の会場 ○実施対象者 ・ 税関見学者 ・ 講演会参加者 ○回収数（配付数） 771 (799) ・ 税関見学者 472 (487) ・ 講演会参加者 299 (312)	平成23年1月～ 平成23年2月	会場で配布・回収	○無記名 ○7段階評価 (大変よい、良い、やや良い、ど ちらともいえない、やや悪い、悪 い、大変悪い) ○主な質問項目 ・ 講演会及び税関見学の満足度
8	知的支援に関する 研修・セミナーのア ンケート 【業績指標 6-2-2 : 知的支援に関する 研修・セミナー参加 者の満足度】 (P424)	○実施場所 研修所・セミナー会 場 ○実施対象者 研修生・セミナー受講 者 ○回収数（配布数） 520 (537)	平成22年4月～ 平成23年3月 (各研修・セミ ナー時)	研修・セミナー中に配 付 研修・セミナー終了時 に回収	○5段階評価 ○主な質問項目 ・ 研修・セミナー全体の満足度