

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
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○実施場所           <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国9税関本関</li> </ul> </li> <li>○実施対象者           <ul style="list-style-type: none"> <li>・通関業者</li> <li>・輸出入者</li> </ul> </li> <li>○回収数（配付数）           <ul style="list-style-type: none"> <li>1,327 (1,801)</li> <li>・通関業者 866 (1,053)</li> <li>・輸出入者 461 (748)</li> </ul> </li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○無記名</li> <li>○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)</li> <li>○主な質問項目           <ul style="list-style-type: none"> <li>・税関職員の対応等の満足度</li> </ul> </li> </ul>
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○実施場所           <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国9税関本関</li> </ul> </li> <li>○実施対象者           <ul style="list-style-type: none"> <li>・輸出入者</li> </ul> </li> <li>○回収数（配付数）           <ul style="list-style-type: none"> <li>・輸出入者 461 (748)</li> </ul> </li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○無記名</li> <li>○選択式 (知っている、知らない)</li> <li>○主な質問項目           <ul style="list-style-type: none"> <li>・各通関制度の認知度 (事前教示、他法令手続、納期限延長等)</li> </ul> </li> </ul>
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○実施場所           <ul style="list-style-type: none"> <li>・見学会、講演会の会場</li> <li>・全国の税関本関・支署・出張所</li> <li>・成田、関空、羽田、中部、福岡の各空港の旅具検査場</li> </ul> </li> <li>○実施対象者           <ul style="list-style-type: none"> <li>・税関見学者</li> <li>・講演会参加者</li> <li>・通関業者</li> <li>・輸出入者</li> <li>・窓口来訪者</li> <li>・一般旅客</li> </ul> </li> <li>○回収数（配付数）           <ul style="list-style-type: none"> <li>3,408 (8,908)</li> <li>・税関見学者 472 (487)</li> <li>・講演会参加者 299 (312)</li> <li>・通関業者 866 (1,053)</li> <li>・輸出入者 461 (748)</li> <li>・窓口来訪者 245 (644)</li> <li>・一般旅客 1,065 (5,720)</li> </ul> </li> </ul>	平成23年1月～ 平成23年2月	<ul style="list-style-type: none"> <li>(税関見学者等) 会場で配布・回収</li> <li>(通関業者等) 郵送もしくは電子メールで配布・回収</li> <li>(窓口来訪者) 窓口で配布・回収</li> <li>(一般旅客) 各空港の旅具検査場で 配布 郵送による回収</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○無記名</li> <li>○選択式 (知っている、知らない)</li> <li>○主な質問項目           <ul style="list-style-type: none"> <li>・各密輸取締活動の認知度（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）</li> </ul> </li> </ul>

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：旅具通關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