

○ 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利便の向上

1. 政策目標の内容

経済のグローバル化、ネットワーク化が急速に進む中で、貿易の秩序維持と健全な発展を目指すに当たっては、変化する時代の要請に主体的かつ積極的に応えていくことが重要です。

急成長するアジア圏の需要を取り込み、我が国の経済活性化につなげていくため、貿易円滑化を推進することが要請されています。

一方、世界的な物流の拡大・複雑化に伴う密輸手口の巧妙化を背景に、不正薬物、銃器をはじめ、テロ関連物品、知的財産侵害物品（用語集P243参照）等の社会の安全・安心を脅かす物品等の密輸出入に対して、より一層厳格な水際での取締りが要請されています。

これらの要請に応えるために、税関手続の改善、リスク管理手法の高度化等により、貿易円滑化の推進と水際取締りの強化をより高いレベルで両立させることを目標として、税関行政の運営に取り組んでいきます。

2. 評定の概要

(1) 政策の評定

「A 相当程度進展あり」

(2) 施策の評定

○ 政5-3-1：関税等の適正な賦課及び徴収

「s 目標達成」

〔定量的な測定指標の達成度〕

- ・ [主要] 政5-3-1-A-1 審査・検査における非違発見件数 「○」
- ・ 政5-3-1-A-2 事前教示制度の運用状況（一定期間以内で回答した割合）（文書による回答） 「○」
- ・ 政5-3-1-A-2 事前教示制度の運用状況（一定期間以内で回答した割合）（平均処理日数） 「○」
- ・ 政5-3-1-A-2 事前教示制度の運用状況（一定期間以内で回答した割合）（口頭による回答） 「○」

○ 政5-3-2：社会悪物品等の密輸阻止

「s 目標達成」

〔定量的な測定指標の達成度〕

- ・ 政5-3-2-A-1 不正薬物の水際押収量の割合（不正薬物） 「-」
- ・ 政5-3-2-A-1 不正薬物の水際押収量の割合（うち覚醒剤） 「-」

- ・ 政5-3-2-A-2 事前選定による検査の割合 「○」

○ 政5-3-3：税関手続における利用者利便の向上

「a 相当程度進展あり」

〔定量的な測定指標の達成度〕

- ・ 政5-3-3-A-1 輸入通関における平均所要時間（海上） 「-」
- ・ 政5-3-3-A-1 輸入通関における平均所要時間（航空） 「-」
- ・ 政5-3-3-A-2 事業者のAEO制度利用状況（AEO事業者新規承認数） 「○」
- ・ [主要] 政5-3-3-A-3 輸出入通関における利用者満足度（輸出入者） 「△」
- ・ [主要] 政5-3-3-A-3 輸出入通関における利用者満足度（通関業者） 「△」

○ 政5-3-4：税関システムの機能拡充及び利用者利便の向上

「s 目標達成」

〔定量的な測定指標の達成度〕

- ・ [主要] 政5-3-4-A-1 NACCSの運用状況（システム稼働率） 「○」

○ 政5-3-5：実効性のある税関行政実現のための情報提供

「a 相当程度進展あり」

〔定量的な測定指標〕

- ・ 政5-3-5-A-1 税関ホームページへのアクセス状況 「○」
- ・ 政5-3-5-A-2 講演会及び税関見学における満足度 「△」
- ・ 政5-3-5-A-3 輸出入通関制度の認知度（事前教示制度） 「○」
- ・ 政5-3-5-A-3 輸出入通関制度の認知度（納期延長制度） 「×」
- ・ 政5-3-5-A-3 輸出入通関制度の認知度（AEO制度） 「×」
- ・ 政5-3-5-A-3 輸出入通関制度の認知度（開庁時間外における通関） 「×」
- ・ [主要] 政5-3-5-A-4 密輸取締り活動に関する認知度 「○」
- ・ 政5-3-5-A-5 税関相談官制度の運用状況（税関相談についての利用者満足度） 「△」
- ・ 政5-3-5-A-6 カスタムスアンサー利用件数 「×」

（注） 評価の詳細については、政策評価書の「評価の理由」等をご参照ください。

3. 目標達成のための取組（施策ごとの内容）

○ 政5-3-1：関税等の適正な賦課及び徴収

- (1) 貨物の品目分類、課税価格の評価及び原産地証明の適正性の確保

イ 重点的な審査・検査の実施

貨物の品目分類、課税価格の評価及び原産地証明の適正性を確保するため、輸出入申告に対する審査・検査を的確に実施し、申告誤りといった非違事案の捕捉に努めました。また、輸出入通関に関連する部門間における一層の連携強化や研修等を通じた通関部門職員の知識と専門性の向上を図りました。

ロ 輸入事後調査の実施

輸入事後調査（用語集P245参照）を適切に実施し、関税等の適正な賦課・徴収の確保に努めた結果、平成25事務年度における不足申告価格（申告漏れ）は約888億円となり、これに対する関税・消費税の追徴税額は約84億円となりました。

定量的な測定指標 政5-3-1-A-1：審査・検査における非違発見件数（単位：件）

	平成24年度 (平成20～24年度平均)	25年度 (平成21～25年度平均)	26年度 (平成22～26年度平均)
非違件数	88, 221	100, 560	104, 660

（出所）関税局業務課調

（注）当該年を含めた過去5年間の審査・検査を行った結果、申告内容に誤り等を発見した件数。

参考指標政5-3-1：輸入事後調査実績（単位：件、百万円、%）

事務年度（7～6月）	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
実施件数	6, 031	6, 098	4, 960	3, 614	N. A.
不足申告価格	193, 341	246, 851	163, 997	88, 818	N. A.
非違の割合	70. 1	70. 4	68. 6	67, 2	N. A.

（出所）関税局調査課調

（注1）輸入事後調査部門において実地調査を行った輸入者数。

（注2）不足申告価格については、非違に係る申告漏れ課税価格。

（注3）非違の割合については、非違発見件数（実地調査を行った輸入者のうち非違のあった輸入者数）／実施件数。

（注4）平成26年度（事務年度）実績値は、27年7月以降にデータが確定するため、平成27年度実績評価書に掲載予定。

参考指標政5-3-2：関税等徴収額（国税全体に対する割合を併記）（単位：億円、%）

	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
徴収額	49, 634	56, 465	57, 816	65, 151	N. A.
国税全体に対する割合	11. 4	12. 5	12. 3	12. 7	N. A.

（出所）関税局業務課調

（注1）徴収額：税関による関税、消費税及び地方消費税、酒税、たばこ税及びたばこ特別税、揮発油税及び地方揮発油税（地方道路税）、石油石炭税（石油税）並びにとん税及び特別とん税の徴収額を合算したもの。

（注2）国税全体に対する割合：税関による徴収額／国税徴収額。

（注3）平成26年度実績値は、27年7月以降にデータが確定するため、平成27年度実績評価書に掲載予定。

参考指標政5-3-3：関税等の滞納整理中の税額（単位：百万円）

	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
滞納整理中の税額	31, 560	31, 552	52, 505	77, 257	72, 305

（出所）関税局業務課調

(注) 関税、消費税等を合算した年度末における総滞納税額

ハ 通関業者に対する適切な指導・監督

通関業者の営業所に対する定期的な立入調査のほか、通関業者の経営者層に対し、非違の発生状況に応じた原因究明と再発防止策を検討させたうえで、コンプライアンス体制の整備について助言を行うなど、通関業者に対する適切な指導・監督に努めました。また、改善を指導した通関業者については、事後的に改善状況の確認を行い指導の実効性を確保したほか、関税法等の規定に違反した通関業者に対しては、厳正な監督処分の実施に努めました。

参考指標政5-3-4：通関業者の業務の運営状況（通関業の許可件数及び総数、通関業者・通関士の処分件数）
(単位：件)

	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
許可件数	46	30	47	40	46
総 数	1,415	1,428	1,437	1,456	1,473
処分件数	7	8	1	1	2

(出所) 関税局業務課調

(注1) 許可件数：年度内に通関業の許可を与えた件数。

(注2) 総数：各年度末における通関業許可件数。

(注3) 処分件数：通関業者・通関士に対する通関業法上の監督処分及び懲戒処分を行った件数。

(2) 事前教示の充実

より適正かつ迅速な通関を行う観点から文書による事前教示^{しょうよう}手続の^{しょうよう}徹底に努めるとともに、全国レベルでの分類事例の分析や、データベースの税関における一層の活用を推進するなど回答の更なる早期化に努めました。

こうした取組の結果、業績指標 5-3-2「事前教示制度（用語集P242参照）の運用状況（一定期間以内で回答した割合）」については、文書による照会に対しては、30日以内に回答した割合について目標値を達成するとともに、平均処理日数についても13.3日と迅速な回答を行いました。また、口頭による照会に対して即日回答した割合については、回答に慎重な検討を要する照会もあったものの、目標値を達成しました。

定量的な測定指標 政5-3-1-A-2：事前教示制度の運用状況（一定期間以内で回答した割合）
(単位：％、日)

	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
文書による回答	99.9	99.8	99.9	99.9	99.9
平均処理日数	13.9	13.2	13.2	13.0	13.3
口頭による回答	99.6	99.6	99.7	99.8	99.9

(出所) 関税局業務課調

(注) 品目分類に係る事前教示回答件数のうち、受付から回答までの所要時間が一定期間（文書による回答については30日（回答するために必要な資料等の提供が遅れるなど税関が関与できない要因により30日以内に回答できない場合を除く。）、口頭による回答については即日（回答又は質問のための税関からの電話等に照会者が応答しないなど税関が関与できない要因により即日回答できない場合を除く。））以内であったものの割合。

(3) 保税制度の適切な運用

定期的に保税地域（用語集P244参照）への立入検査等を行い、直接その場で必要な指導

等を行いました。

また、税関への手続を怠るなどの法令違反があった場合には、関税法の規定に基づき、非違の程度に応じて、外国貨物の搬入停止処分を行い改善を求めるなど、保税制度の適切な運用に努めました。

参考指標政5-3-5：保税業務検査等における非違発見件数及び処分件数（単位：件）

事務年度（7～6月）	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
非違発見件数	87	127	101	92	N. A.
処分件数	8	9	4	4	N. A.

（出所）関税局監視課調

（注1）非違発見件数：保税蔵置場等に対する検査等を行った結果、保税蔵置場等の業務について記帳義務違反などの関税法の規定に違反する行為（非違）を発見した件数。

（注2）処分件数：非違のあったもののうち、その非違の程度（回数、実行行為者等）によって保税蔵置場に外国貨物を搬入することの停止又は保税蔵置場の許可の取消しなどの行政処分を行った件数。

（注3）平成26年度（事務年度）実績値は、27年7月以降にデータが確定するため、平成27年度実績評価書に掲載予定。

○ 政5-3-2：社会悪物品等の密輸阻止

（1）取締体制の整備

社会悪物品や知的財産侵害物品等の水際における取締りに当たっては、旅客や貨物が到着する前に入手した情報を活用して、取締対象を絞り込んだ効果的かつ効率的な取締りを実施しました。とりわけ、海上コンテナ貨物については、詳細な情報をより速い段階で入手するため、平成26年3月から出港前報告制度の運用を開始し、また、航空機旅客による密輸が数多く摘発される一方、訪日外国人旅行者を始め入国者の増大が見込まれる中、航空機旅客に係る税関のリスク判定をより一層効果的かつ効率的に行う観点から、平成27年4月から航空会社による税関への旅客予約記録（PNR）（用語集P245参照）の電子的報告を可能としました。

このような事前情報を活用して絞り込んだ貨物等に対して、より深度ある検査を行うための検査機器等については、行政事業レビューの結果を踏まえ適正に配備するとともに、これらの効率的な活用に努めました。さらに、検査機器に関する知識等職員の能力向上に向けた研修等を充実・強化するとともに、大学・研究機関等と共同で、先端技術を活用した検査機器等の導入に向けた取組を行いました。

さらに、テロ関連物品等の不正輸出を阻止するため、輸出事後調査（用語集P245参照）を実施しました。

イ 不正薬物の水際押収量の割合

我が国で乱用されている不正薬物のほとんどは海外から密輸入されるものであり、また、不正薬物が一旦国内へ持ち込まれると取締りや押収が極めて困難となることから、不正薬物の供給を水際で阻止することが重要です。平成25年度における不正薬物全体の水際押収量の割合は、平成24年度から増加しており、そのうち覚醒剤については97.9%と依然高水準を維持しています。

平成26年の税関における不正薬物全体の押収量は約630kgと、過去5年で最高を記録し

た前年には及ばないものの、それに次ぐ押収量となった一方、摘発件数は390件と前年を上回り、過去5年で最高を記録するなど依然として深刻な状況となっています。特に覚醒剤については、押収量は約549kgと過去5番目、摘発件数は174件と過去2番目を記録しました。こうした状況に的確に対応するため、各種情報や検査機器の有効活用に努め、社会悪物品等の一層効果的な水際取締りを行っていきます。

また、平成26年の知的財産侵害物品の輸入差止件数は32,060件となり、過去最高を記録しました。平成26年の輸出事後調査の実施件数は638件であり、不正輸出の事実が把握される等、深度ある調査を実施しました。

定量的な測定指標 政5-3-2-A-1：不正薬物の水際押収量の割合 (単位：%)

	平成22年度 (平成18年～ 22年平均)	平成23年度 (平成19年 ～23年平均)	平成24年度 (平成20年 ～24年平均)	平成25年度 (平成21年～ 25年平均)	平成26年度 (平成22年～ 26年平均)
不正薬物	71.1	74.0	62.9	71.3	N. A
うち覚醒剤	93.9	97.7	96.5	97.9	N. A

(出所) 関税局調査課調

(注1) 当該年を含めた過去5年間における不正薬物(覚醒剤、大麻、麻薬類(ヘロイン、コカイン、あへん))の国内全押収量(厚生労働省統計)中、税関における押収量(警察等他機関が摘発した事件で税関が関与したものを含み、処分保留のものを除く。)の占める割合。

(注2) 関係機関による実績等外的要因による変動が大きいため、過去5年間の平均値で把握。

(注3) 平成21～25年の実績値は、平成25年における国内全押収量を把握後、平成25年度実績評価書に掲載予定。

参考指標政5-3-6：社会悪物品等の密輸事犯の摘発実績

	平成22年	23年	24年	25年	26年
不正薬物	296件 364kg 30千錠	326 509 18	308 626 16	382 1,007 27	390 630 11
覚醒剤	152件 322kg	185 402	141 482	154 859	174 549
銃砲	一件 一丁	— —	3 4	4 6	3 4
偽造カード等	3件 953枚	1 8	— —	— —	6 147
ワシントン条約該当物品 (輸入差止件数)	1,098件	913	627	421	545
知的財産侵害物品 (輸入差)	23,233件	23,280	26,607	28,135	32,060

止件数)					
盗難車両 (輸出申告時における摘発件数)	137件 206台	131 199	84 136	61 91	42 60

(出所) 関税局調査課、業務課調

(注1) 偽造カード等とは、偽造クレジットカード及び偽造クレジットカード作成用のプラスチックカード(いわゆる生カード)をいう。

(注2) ワシントン条約とは、国際取引によって生存を脅かされている又は絶滅してしまう恐れのある野生動植物を保護することを目的とした条約で、同条約で輸出入の規制の対象となっている動植物を輸入するには、条約で定めた機関の発行する書類が必要である。

参考指標政5-3-7：航空機旅客等による不正薬物の密輸事犯の摘発実績

	平成22年	23年	24年	25年	26年
不正薬物	152件 254kg 10,019錠	175 279 44	130 269 45	135 314 30	171 275 162
覚醒剤	119件 235kg	141 232	84 204	104 304	126 246

(出所) 関税局調査課調

(注) 航空機旅客等には、航空機乗組員を含む。

参考指標政5-3-8：知的財産侵害物品に係る輸入差止申立件数 (単位：件)

	平成22年	23年	24年	25年	26年
輸入差止申立件数	636	652	715	764	742

(出所) 関税局業務課調

(注) 各年12月31日時点において有効な輸入差止申立件数。

参考指標政5-3-9：輸出事後調査実績 (実施件数) (単位：件)

	平成22年	23年	24年	25年	26年
実施件数	788	763	658	655	638

(出所) 関税局調査課調

□ 事前報告情報を活用した検査の強化

業績指標5-3-4「事前選定(用語集P242参照)による検査の割合」を設定し、我が国へ到着する海上貨物に関する事前報告情報を活用して要注意貨物のスクリーニングを行う海上貨物スクリーニングシステムを利用した重点的な取締りに努めた結果、平成26年度は目標値を達成しました。

今後も引き続き、事前報告情報活用し、取締りの強化に努めます。

定量的な測定指標 政5-3-2-A-2：事前選定による検査の割合 (単位：%)

	平成24年度	25年度	26年度
事前選定の割合	19.4	22.1	24.8

(出所) 関税局監視課調

(注) 海上輸入貨物に対する検査のうち、事前選定により検査を実施した割合

ハ 大型X線検査装置等による検査の強化

大型X線検査装置を活用しつつ、各種の検査機器を組み合わせ、効果的・効率的な検査を行いました。

参考指標政 5-3-10：大型X線検査装置による検査指数

	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
大型X線検査装置による検査指数	93	83	83	80	81

(出所) 関税局監視課調

(注1) 大型X線検査装置による検査の実施状況について、平成18年度の検査件数を100とし、その指数を測定する（各年度の指数の測定にあたっては、当該年度に更新等のため稼働停止している装置を除いたうえで、18年度の検査件数を修正している）。

(注2) 全国13港16箇所設置されている大型X線検査装置は、平成18年3月までに設置された。

(2) 関係機関との連携と情報の収集

警察、海上保安庁等との合同取締りの実施や関係取締機関及び外国税関当局等と情報交換の更なる拡大・充実及び税関相互支援協定等の締結国拡大に努め、関係機関の連携強化及び取締能力の向上を図るとともに、WCO（用語集P248参照）や国際連合等の国際機関主催の会議や協力枠組みにも積極的に参画し、外国関係機関との連携強化により一層努めました。

また、関係団体には「密輸防止に関する覚書」に基づき密輸に関する情報提供や、税関ホームページやポスター等により、幅広く密輸に関する情報提供を依頼しました。

参考指標政5-3-11：関係機関との連携・情報収集の実績

(単位：件)

	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
国内関係機関からの情報入手件数	140	154	200	156	176
密輸情報ダイヤルへの情報提供件数	192	225	188	178	185
国内関係機関との合同取締・犯則調査件数	5,592	5,052	5,357	4,288	4,411

(出所) 関税局監視課、調査課調

(注1) 国内関係機関からの情報入手件数については、国内の関係機関（警察、海上保安部、地方厚生局麻薬取締部、入国管理局等）から入手した社会悪物品等の密輸に関する個別情報（国内で摘発した密輸事件についての通報（文書か否かを問わない）を受けたものを含む。）の件数。

(注2) 密輸情報ダイヤルへの情報提供件数については、各税関に設置されている密輸情報提供のためのフリーダイヤルへの民間からの情報提供件数。

(注3) 国内関係機関との合同取締・犯則調査件数については、国内関係機関（警察、海上保安部、地方厚生局麻薬取締部、入国管理局等）と合同で取締りを行った件数及び社会悪物品等密輸事件を共同で犯則調査した件数。

(単位：件)

	平成22年	23年	24年	25年	26年
外国関係機関との情報交換件数	14,469	17,132	13,994	15,700	21,123

密輸防止に関する 覚書に基づく通報 件数	3,031	2,697	3,001	2,875	3,238
----------------------------	-------	-------	-------	-------	-------

(出所) 関税局監視課、調査課調

(注1) 外国関係機関との情報交換件数については、外国税関（含む在京アタッシェ）、WCO、RILO等からの個別情報及び新聞報道等を含む一般的な情報提供、入手件数。

(注2) 密輸防止に関する覚書に基づく通報件数については、「密輸防止に関する覚書」に係る関係業界団体からの通報件数。

○ 政5-3-3：税関手続における利用者利便の向上

(1) 輸入通関における平均所要時間

測定指標政5-3-3-A-1「輸入通関における平均所要時間」については、平成24年3月に調査を実施し、その調査結果を同年9月に公表しました。

平均所要時間は、前回調査（平成21年3月）と比べ、海上一般貨物については3.1時間から2.6時間に、航空一般貨物については0.4時間から0.3時間に短縮しました。これは、予備審査制を利用した輸入申告が増加していることなどの理由により、全体として所要時間が短縮したものと考えられます。

定量的な測定指標 政5-3-3-A-1：輸入通関における平均所要時間（単位：時間）

		平成15年度 (H16.3実施)	17年度 (H18.3実施)	20年度 (H21.3実施)	23年度 (H24.3実施)	26年度
平均所要時間	海上	4.3(67.1)	3.3(63.8)	3.1(62.4)	2.6(60.7)	N.A.
	航空	0.4(17.0)	0.4(14.4)	0.4(16.0)	0.3(13.4)	N.A.

(出所) 関税局業務課調

(注1) 輸入申告から輸入許可までの時間。船舶等の入港から輸入許可までの時間を括弧書きで参考表示した。

(注2) 調査を実施した年度のみ計上している。

(注3) 目標年度（調査実施年度）は、今後の状況により変更する場合がある。

(2) AEO（認定事業者）制度の推進

関係民間事業者等のご意見も踏まえ、制度の利便性の更なる向上に向けて取り組むとともに、平成26年12月にはAEO事業者を対象としたセミナーを開催し、制度の信頼性の維持・向上に努めました。また、平成26年度においては、非AEO事業者を対象としたAEO制度説明会を複数回開催し、制度の普及に努めた結果、業績指標 5-3-6「事業者のAEO制度利用状況（AEO事業者新規承認数）」については、33者と目標値を達成いたしました。

税関ではこれまでもAEOを取得していない事業者や業界団体等に対し、AEO制度の説明・周知を積極的に行ってきており、AEO制度の普及については、引き続き制度説明会を開催し、AEO制度への参加を積極的に^{しょうよう}奨励するとともに、特にAEO制度が十分に浸透していない業界に対しては、業界ごとの特徴を踏まえたきめ細かい説明・対応を行うことにより、制度普及に積極的に取り組んでまいります。

定量的な測定指標 政5-3-3-A-2: 事業者の A E O 制度利用状況 (A E O 事業者新規承認数) (単位: 者)

	平成23年度	24年度	25年度	26年度
A E O 事業者新規	37	47	32	33

(出所) 関税局監視課及び業務課調

(注) A E O 事業者新規承認数は、各年度における A E O 事業者新規承認数。

(参考) 平成24年度末現在の A E O 事業者数は、508者 (うち輸出者245者 (貿易額シェアは57.8%)、輸入者87者、倉庫業者103者、通関業者68者、運送者5者)。

(3) 通関手続の利用者利便の向上のための取組

平成25年10月より、書面により税関への提出を求めていた通関関係書類について、N A C C S (用語集P247参照) を利用した P D F 等の電磁的記録による提出を可能とし、こうした取組み等を通じて、通関関係書類の電子化・ペーパーレス化を促進してきました。これにより、通関手続の迅速化が図られるとともに、書類を持ち込む際の経費が削減され、利用者利便の向上につながっているものと考えられます。

(4) 輸出入通関における利用者満足度

測定指標政5-3-3-A-3「輸出入通関における利用者満足度」については、7段階評価のうち上位4段階の評価 (「大変良い」、「良い」、「やや良い」及び「普通」) を得た割合は、輸出入者については95.8%、通関業者については97.3%と、引き続き、高い水準を維持しました。引き続き、高い水準を維持するべく、職員の資質向上のための研修の充実、全国レベルでの事例分析やデータベースの税関における一層の活用、貿易関係者等への情報提供など、各種の取組に努めていきます。

定量的な測定指標 政5-3-3-A-3: 輸出入通関における利用者満足度 (単位: %)

		平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
満足度	輸出入者 (上位4段階)	95.2	95.2	96.1	96.2	95.8
	通関業者 (上位4段階)	94.0	90.7	93.1	97.4	97.3

(出所) 関税局業務課調 (アンケート調査による)

(注) 輸出入者及び通関業者に対し、輸出入通関手続等について、「大変良い」から「大変悪い」の7段階評価で、アンケート調査したものです。

(5) 旅具通関における利用者満足度

参考指標5-3-12「旅具通関 (用語集P245参照) に対する利用者の評価」については、7段階評価のうち上位4段階の評価 (「大変良い」、「良い」、「やや良い」及び「普

通」)を得た割合は前年より高くなっております。政府としては観光立国政策を強力に推進しているところでもあり、税関としては引き続き必要な検査を行いながら、更なる税関職員の接遇の向上等に努めてまいります。

参考指標政 5-3-12：旅具通関に対する利用者の評価 (単位：%)

	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
評価 (上位4段階)	96.0	97.0	96.8	97.1	97.4

(出所) 関税局監視課調。

(注) 入国者に対し、旅具通関手続等について、「大変良い」から「大変悪い」の7段階評価で、アンケート調査したものです。

(6) 東日本大震災への対応状況

東日本大震災への対応については、平成23年5月30日に発表した「東日本大震災からの復興に係る税関の支援策」(http://www.mof.go.jp/customs_tariff/ka230530.htm)に基づき、被災地域に所在する輸出入者等の事務負担の軽減等を行うなど、被災地域の物流・貿易の円滑化・活性化により、被災地の復興支援に引き続き取り組みました。

○ 政5-3-4：税関システムの機能拡充及び利用者利便の向上

利用者からの要望を踏まえたプログラム変更等を実施することにより、システムの見直しを実施しました。その他、関係行政機関に対する手続のシステム化の取組として、医薬品等輸出手続をNACCSにより行えるようシステム開発を行い、平成26年11月に稼働させました。当該システムの稼働により、医薬品等の輸入通関手続のペーパーレス化が実現され、手続にかかる時間の短縮が可能となる等、機能拡充及び利用者利便の向上が図られています。

なお、税関手続システムの安定稼働については、システム障害時に迅速な復旧を確保するため、障害対応訓練の実施及び障害対応マニュアルの点検を行い、システムの安定的な稼働に努めました。

その結果、業績指標として設定したシステム稼働率については100%となり、目標値を達成しています。

定量的な測定指標 政5-3-4-A-1：NACCSの運用状況（システム稼働率）（単位：%）

	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
システム稼働率	99.95%	100%	99.99%	99.99%	100%

(出所) 輸出入・港湾関連情報処理センター株式会社調

(注1) システム実稼働時間÷1日のうちメンテナンス時間及び計画的な停止による停止時間を除く時間。

(注2) 年間稼働時間の0.01%のシステム障害が発生するとシステム停止時間は1時間弱（24時間（分換算）×365日×0.01%＝52.56分）となる。

参考指標政 5-3-13：NACCSの利用状況（システム処理率）

	平成22年	23年	24年	25年	26年
システム処理率	98%	98%	98%	98%	98%

(出所) 関税局総務課事務管理室調

(注3) (NACCSにより処理された輸出入申告件数) / (税関への全輸出入申告件数（輸出入申告件数は、輸出入許可、蔵入承認件数、移入承認件数、総保入承認件数及び積戻し件数を含む）)

○ 政5-3-5：実効性のある税関行政実現のための情報提供

税関ホームページを通じた情報提供については、AEO制度、品目分類又は関税評価といった輸出入通関制度や海外旅行の通関手続等の内容の充実を図るとともに、サイト内検索機能を強化するなどの利便性の向上に取り組んだほか、「税関ツイッター」、動画共有サイト「税関チャンネル」及び「税関フェイスブック」といったソーシャルメディアも活用し、積極的な情報提供に努めました。

また、ホームページのバリアフリー化を進めるため、税関手続のFAQ等使用頻度の高いコンテンツのレイアウトを統一し、利用者にとってより分かりやすく利用できるように改善を図るなど、見易いホームページ作りに取り組みました。

更に、特に中小企業においてEPA利用率が低く、その主要要因としてEPAの制度や手続に関する情報が不足していることが挙げられていることを踏まえ、平成25年度に引き続き、平成26年度においても、EPAの利用に必要な原産地規則(用語集P240参照)等の知識の普及を目的とするセミナーを、財務局等と連携しつつ、全国19の主要都市(平成26年7月～平成27年5月までの実績)において開催し、参加者から概ね好評を得ました。

平成26年度の測定指標政5-3-5-A-1「税関ホームページへのアクセス状況」については、訪問者数が2,897,470者となり、目標値を達成しました。また、測定指標政5-3-5-A-2「講演会及び税関見学における満足度」については、満足度が92.9%となり、目標値との差は僅差であるものの、目標値を下回りました。より高い満足度を得られるよう、説明内容等の工夫を図っていきます。

定量的な測定指標 政5-3-5-A-1：税関ホームページへのアクセス状況 (単位：者)

	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
訪問者数	2,071,137	1,897,013	2,480,750	2,697,892	2,897,470

(出所) 関税局総務課調

(注1) 訪問者数は、税関ホームページ (<http://www.customs.go.jp>) を訪問した者の数を月単位で計測したものであり、同じ利用者 (IPアドレス) については月内の税関ホームページ訪問回数に関わらず1件として計上する。

(注2) 平成23年3月に行った機器更改に伴い、アクセス数の集計方法に変更が生じている。

定量的な測定指標 政5-3-5-A-2：講演会及び税関見学における満足度 (単位：%)

	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
満足度	98.1	98.3	97.3	93.3	92.9

(出所) 関税局総務課調

(注) 講演会や税関見学の参加者に対して、「大変良い」から「大変悪い」の7段階評価で、アンケート調査したものです。

参考指標政5-3-14：税関ツイッター、税関チャンネル及び税関フェイスブックの利用状況

	平成26年度
税関ツイッターのフォロワー数（単位：者）	1,964
税関チャンネルの再生回数（単位：回）	95,523
税関フェイスブックのいいね数（単位：者）	509

（出所）関税局総務課調

（注1）税関ツイッターと税関フェイスブックの数値は、平成26年度中における増加数

（注2）税関チャンネルの数値は、掲載されている動画が平成26年度中に再生された回数

測定指標政5-3-5-A-3「輸出入通関制度の認知度」については、輸出入者を対象としてアンケート調査を実施していますが、平成26年度については、事前教示制度については目標値を上回ったものの、その他の制度については目標値を下回りました。他方で、全ての制度に関し、輸出入者の認知度は改善しているところであり、引き続き、税関ホームページや輸出入者を対象にした説明会等を通じて、認知度を高めるための取組みを進めていきます。

定量的な測定指標 政5-3-5-A-3：輸出入通関制度の認知度（単位：％）

	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
事前教示制度	69.1	68.5	69.4	74.2	78.9
納期限延長制度	67.4	71.3	68.7	74.7	78.2
AEO制度	76.0	80.0	81.3	79.6	87.2
開庁時間外における通関	79.8	80.0	79.3	82.9	87.2

（出所）関税局業務課調

（注）輸出入者に対し、各種の通関制度を認知しているかどうか、アンケート調査したものです。

測定指標5-3-5-A-4「密輸取締り活動に関する認知度」については、全国の税関においてアンケート調査を実施しましたが、平成26年度については、認知度が80.4%となり、目標値を達成しました。引き続き、税関ホームページや全国の税関で行っている講演会等を通じて積極的に紹介し、国民の皆様に税関における密輸取締り活動について理解と協力を呼び掛けていきます。

定量的な測定指標 政5-3-5-A-4：密輸取締り活動に関する認知度（単位：％）

	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
認知度	78.1	75.4	77.8	80.2	80.4

（出所）関税局総務課調

（注）輸出入者や講演会参加者に対し、麻薬探知犬やX線検査装置による検査などの各密輸取締活動を知っているかどうか、アンケート調査したものです。

測定指標政5-3-5-A-5「税関相談官制度の運用状況（税関相談についての利用者満足度）」については、窓口来訪者、輸出入者、通関業者に対するアンケート調査を行った結果、7段階評価のうち上位4段階の評価（「大変良い」、「良い」、「やや良い」及び「普

通」)を得た割合である「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)」は、96.4%と昨年度に引き続き高い水準を維持しました。

これらの結果を踏まえ、職員の接遇及び説明技術の改善を図るなどにより税関相談についての利用者満足度の維持・向上に努めていきます。

定量的な測定指標 政5-3-5-A-5: 税関相談官制度の運用状況(税関相談についての利用者満足度) (単位: %)

	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
満足度(上位4段階)	97.6	96.3	96.6	96.6	96.4

(出所) 関税局業務課調

(注) 輸出入者、通関業者及び窓口来訪者に対し、税関相談等について、「大変良い」から「大変悪い」の7段階評価で、アンケート調査したものです。

参考指標政5-3-15: 税関相談制度の運用状況(相談処理件数) (単位: 件)

	平成22年	23年	24年	25年	26年
処理件数	182,142	179,918	174,305	167,103	174,195

(出所) 関税局業務課調

(注) 税関相談官が税関相談を受け付けた件数。

測定指標政5-3-5-A-6「カスタムスアンサー(インターネット版)利用件数」については、利用者にとって使い易いものとなるよう、制度改正等を反映し質問・回答内容を適時に見直すなどの取組を行いました。平成26年度の実績は126,064件と目標値に達しませんでした。積極的な広報を行うとともに、カスタムスアンサー(インターネット版)の更なる改善に努め、利用者にとって利便性の高いものとなるよう取り組みます。

定量的な測定指標 政5-3-5-A-6: カスタムスアンサー利用件数 (単位: 件)

	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
利用件数	178,082	138,123	147,423	129,275	126,064

(出所) 関税局業務課調

(注1) カスタムスアンサー(インターネット版)のトップページへのアクセス件数。

(注2) 平成23年3月に行った機器更改に伴い、アクセス数の集計方法に変更が生じている。