

○ 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

(平成27年11月一部改正)

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、テロ関連物資、知的財産侵害物品（用語集参照）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. 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、課税価格及び原産地等にかかる申告の適正性の確保

イ 重点的な審査・検査の実施

貨物の品目分類、課税価格及び原産地等にかかる申告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業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26事務年度における不足申告価格（申告漏れ）は約1,083億円となり、これに対する関税・消費税の追徴税額は約118億円となりました。

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25年度 (平成21～25年度平均)	26年度 (平成22～26年度平均)	27年度 (平成23～27年度平均)
非違件数	100,560	104,660	105,267

(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：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23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
徴収額	56,465	57,816	65,151	89,028	N. A.
国税全体に対する割合	12.5	12.3	12.7	15.4	N. A.

(出所) 関税局業務課調

(注1) 徴収額：税關による関税、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：税關による徴収額／国税徴収額。

(注3) 平成27年度実績値は、28年7月以降にデータが確定するため、平成28年度実績評価書に掲載予定。

参考指標政5-3-2：関税等の滞納整理中の税額（単位：百万円）

	平成23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
滞納整理中の税額	31,552	52,505	77,257	72,305	79,500

(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

参考指標政5-3-3：輸入事後調査実績（単位：件、百万円、%）

事務年度（7～6月）	平成23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
実施件数	6,098	4,960	3,614	3,545	N. A.
不足申告価格	246,851	163,997	88,818	108,254	N. A.
非違の割合	70.4	68.6	67.2	66.7	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27年度（事務年度）実績値は、28年7月以降にデータが確定するため、平成28年度実績評価書に掲載予定。

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の確保に努めました。

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23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
許可件数	30	47	40	46	27
総数	1,428	1,437	1,456	1,473	1,478
処分件数	8	1	1	2	0

(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手続の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13.1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23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
文書による回答	99.8	99.9	99.9	99.9	99.9
平均処理日数	13.2	13.2	13.0	13.3	13.1
口頭による回答	99.6	99.7	99.8	99.9	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に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23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
非違発見件数	127	101	92	95	N. A.
処分件数	9	4	4	7	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27年度（事務年度）実績値は、28年7月以降にデータが確定するため、平成28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。

我が国に対するテロの脅威が現実のものとなっていることを踏まえ、水際におけるテロ対策の強化が喫緊の課題となる一方、訪日外国人旅行者を始め入国者が急増する中、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乗客予約記録（P N R）（用語集参照）の電子的報告を可能とし、同年7月より順次電子的に報告されるP N Rを活用しています。

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。

また、知的財産侵害物品の水際取締りをより一層強化するため、平成28年6月から、不正競争防止法に規定する営業秘密侵害品を、関税法上の輸出入してはならない貨物に追加することとしました。

さらに、テロ関連物資等の不正輸出を阻止するため、輸出事後調査（用語集参照）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26年度における不正薬物全体の水際押収量の割合は、平成25年度から増加しており、そのうち覚醒剤については99.8%と依然高い水準を維持しています。

平成27年の税関における不正薬物全体の押収量は約519kgと2年連続で減少したものの、5年連続で500kgを超え、また、4月に指定薬物が関税法上の「輸入してはならない貨

物」に追加されたことに伴い、摘発件数は1,896件と過去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。こうした状況に的確に対応するため、各種情報や取締・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27年の知的財産侵害物品の輸入差止件数は29,274件で、過去最多であった前年（平成26年）に次いで、引き続き高い水準でした。平成27年の輸出事後調査の実施件数は577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)	平成27年度 (平成23年 ～27年平 均)
不正薬物	74.0	62.9	71.3	75.4	N.A
うち覚醒剤	97.7	96.5	97.9	99.8	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、あへん、麻薬類（ヘロイン、コカイン））の国内全押収量（厚生労働省統計）中、税関押収量（税関が摘発した事件、または警察等他機関が摘発した事件で税関が関与したものに係る押収量）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23～27年の平均の実績値は、平成27年における国内全押収量を把握後、平成28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23年	24年	25年	26年	27年
不正薬物	326件	308	382	390	1,896
	509kg	626	1,007	630	519
	18千錠	16	27	11	8
覚醒剤	185件	141	154	174	83
	402kg	482	859	549	422
銃砲	一件	3	4	3	5
	一丁	4	6	4	5
偽造カード等	1件	—	—	6	4
	8枚	—	—	147	143
ワシントン条約該当物品(輸入差止件数)	913件	627	421	545	728
知的財産侵害物品(輸入差止件数)	23,280件	26,607	28,135	32,060	29,274
盜難車両(輸出申告時における摘発件数)	131件 199台	84 136	61 91	42 60	34 55

(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：検査における社会悪物品等の摘発実績

	平成23年	24年	25年	26年	27年
不正薬物	175件	130	135	171	107
	279kg	269	314	275	110
	44錠	45	30	162	73
覚醒剤	141件	84	104	126	37
	232kg	204	304	246	84

(出所) 関税局調査課調

(注) 社会悪物品等の密輸事犯の摘発実績のうち、航空機旅客及び航空機乗組員による密輸入の摘発実績を示す。

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23年	24年	25年	26年	27年
輸入差止申立件数	652	715	764	742	733

(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23年	24年	25年	26年	27年
実施件数	763	657	655	638	577

(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

定量的な測定指標 政5-3-2-A-2 「事前選定（用語集参照）による検査の割合」を設定し、我が国へ到着する海上貨物の検査において、輸入申告前に検査対象貨物の選定（事前選定）を行い、対象貨物を絞り込んで重点的な取締りを実施しましたが、事前選定による検査の割合は24.3%となり、目標値を下回りました。

今後、より一層、事前報告情報を活用し、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	27年度
事前選定の割合	19.4	22.1	24.8	24.3

(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數

	平成23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
大型X線検査装置による検査指數	83	83	80	81	80

(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、その指數を測定する（各年度の指數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箇所に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23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
国内関係機関からの情報入手件数	154	200	156	176	277
密輸情報ダイヤルへの情報提供件数	225	188	178	185	202
国内関係機関との合同取締・犯則調査件数	5,052	5,357	4,288	4,411	4,609

(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23年	24年	25年	26年	27年
外国関係機関との情報交換件数	17,132	13,994	15,700	21,123	13,235
密輸防止に関する覚書に基づく通報件数	2,697	3,001	2,875	3,238	3,337

(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、R I L O 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27年3月に調査を実施し、その調査結果を公表しました。

平均所要時間は、前回調査（平成24年3月）と比べ、海上一般貨物については2.6時間から2.4時間に、航空一般貨物については0.3時間と前回並みとなりました。

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)

	17年度 (H18.3実施)	20年度 (H21.3実施)	23年度 (H24.3実施)	26年度 (H27.3実施)	29年度
平均所要時間	海上 3.3	3.1	2.6	2.4	N. A.
	航空 0.4	0.4	0.3	0.3	N. A.

(出所) 関税局業務課調

(注1) 調査を実施した年度のみ計上している。

(注2) 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

税関ではこれまでにもAEOを取得していない事業者や制度のメリットが大きいと考えられる業界団体等に対し、AEO制度の説明・周知を行ってきております。平成27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、定量的な測定指標 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）」については、44者と目標値を達成しました。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懇意^{しようよう}し、制度普及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AEO制度利用状況（AEO事業者新規承認数） (単位：者)

	平成24年度	25年度	26年度	27年度
AEO事業者新規	47	32	33	44

(出所) 関税局監視課及び業務課調

(注) AEO事業者新規承認数は、各年度におけるAEO事業者新規承認数。

(参考) 平成27年度末現在のAEO事業者数は、582者（うち輸出者239者（貿易額シェアは55.9%）、輸入者91者（貿易額シェアは13.9%）、倉庫業者125者、通関業者119者（者数シェアは12.9%、輸出入申告件数シェアは56.7%）、運送者8者）。

(3) 通関手続の利用者利便の向上のための取組

更なる貿易円滑化の観点から、平成28年度関税改正において、AEO事業者のうち輸出入者及び通関業者等については、いずれの税関官署に対しても輸出入申告を行えるようにするほか（申告官署の自由化）、通関業者の業務を各税関の管轄区域内に制限する規定を廃止する等、通関業制度について所要の見直しを行いました。平成29年度のNACCS更改時までの実施に向け、更に具体的な検討を進めています。

また、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、NACCS（用語集参照）を利用したPDF等の電磁的記録による提出を可能とし、平成27年度においても、関税関係法令以外の法令に係る確認書類の提出の簡素化を行うなど、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94.0%、通関業者については97.1%と、引き続き、高い水準を維持しているものの、目標値を下回りました。より高い満足度を得られるよう、職員の資質向上のための研修の充実、税関間における統一的運用に向けたデータベース等の一層の活用、貿易関係者等への情報提供など、各種の取組に努めてまいります。

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23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
満足度	輸出入者 (上位4段階)	95.2	96.1	96.2	95.8	94.0
	通関業者 (上位4段階)	90.7	93.1	97.4	97.3	97.1

(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、96.5%となり、引き続き、高い水準を維持しました。政府は観光立国政策を強力に推進しているところであり、税関としては引き続き必要な検査を行いながら、旅具通関における利用者の満足度の向上のため、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23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
評価 (上位4段階)	97.0	96.8	97.1	97.4	96.5

(出所) 関税局監視課調。

(注) 入出国者に対し、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。

○ 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: N A C C S の運用状況（システム稼働率）（単位：%）

	平成23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
システム稼働率	100%	99.99%	99.99%	100%	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 : N A C C S の利用状況（システム処理率）

	平成23年	24年	25年	26年	27年
システム処理率	98.0%	98.1%	98.4%	98.5%	98.6%

(出所) 關税局総務課事務管理室調

(注) (N A C C S により処理された輸出入申告件数) / (税關への全輸出入申告件数 (輸出入申告件数には、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、A E O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及び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、経済連携協定等の適正かつ円滑な実施に向け、利用者の原産地規則に係る理解を促進するため、原産地規則に関する各種の情報を一括して掲載する「原産地規則ポータル」を作成し、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。

平成27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2,937,334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92.2%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23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
訪問者数	1,897,013	2,480,750	2,697,892	2,897,470	2,937,334

(出所) 關税局総務課調

(注) 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。

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23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
満足度 (上位3段階)	98.3	97.3	93.3	92.9	92.2

(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27年度
税関ツイッターのフォロワー数 (単位：者)	2,064
税関チャンネルの再生回数 (単位：回)	138,335
税関フェイスブックの「いいね」数 (単位：者)	480

(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27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27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27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。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23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
事前教示制度	68.5	69.4	74.2	78.9	79.0
納期限延長制度	71.3	68.7	74.7	78.2	78.0
AEO制度	80.0	81.3	79.6	87.2	86.4
開庁時間外における通関	80.0	79.3	82.9	87.2	83.0

(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27年度については、認知度が83.5%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23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
認知度	75.4	77.8	80.2	80.4	83.5

(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、95.7%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、電話相談での対応を含めた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・向上に努めてまいります。

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23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
満足度（上位4段階）	96.3	96.6	96.6	96.4	95.7

(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23年	24年	25年	26年	27年
処理件数	179,918	174,305	167,103	174,195	180,340

(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ほか、税関トップページにカスタムスアンサーに関するバナーを設定するなどの取組を行いましたが、平成27年度の実績は125,653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、情報へのアクセスのしやすさの改善をはじめとした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23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
利用件数	138,123	147,423	129,275	126,064	125,653

(出所) 関税局業務課調

(注) 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。