

領事サービス向上・改善のためのアンケート調査結果
(令和2年2月実施)

調査実施公館数：140公館

有効回答数：39,579件

【質問】

利用した領事サービスに関しての満足度はいかがですか。

【回答】

満足	58.1%
やや満足	22.8%
どちらともいえない	9.3%
あんまり満足ではない	7.0%
満足ではない	2.8%

【質問】

あまり満足ではない理由

【回答】

仕組み・制度に問題がある	27.0%
事務処理が遅い・非効率である	23.9%
スタッフの態度が悪い	26.2%
その他	22.9%

【質問】

サービスを利用することで、あなたの問題（申請、届出、各種相談等）は解決されましたか。

【回答】

解決された	84.1%
まあまあ解決された	8.9%
どちらともいえない	5.0%
あまり解決されなかった	0.7%
解決されなかった	1.2%

【質問】

現在の領事サービスを利用して不便な点を以下の中からお選びください。（複数回答可）

【回答】

申請、受領等、手続きの度に本人が出頭しなくてはならない	16.7%
戸籍謄抄本、原本等を日本から取り寄せなくてはならない	23.0%
土日・祝日、昼休み時間帯に利用できない	18.9%

旅券や証明等が即日交付されず、複数回の出頭が必要	15. 3%
領事手数料が現金のみでしか支払えない	18. 4%
特になし	7. 6%

【質問】

サービスの現状に関して、当てはまるものを以下の中から選びください。(複数回答可)

【回答】

説明の案内が分かりにくい	5. 8%
電話が繋がらない	3. 0%
窓口に行列が出来ていたり、サービスを受けるまでに時間がかかる	10. 6%
電話で相談・照会する際、的確な回答が得られない	5. 3%
特になし	75. 2%

【質問】

サービスの現状に関して、当てはまるものを以下の中から選びください。(複数回答可)

【回答】

対応が威圧的で、上から目線である	5. 9%
言葉遣いが丁寧ではない	0. 8%
言葉遣いは丁寧だが、対応が無礼である	5. 7%
早口、または声が小さく聞き取りにくい	2. 3%
事務的な対応である	12. 7%
領事サービスを利用して、不快な気持ちになったことがある	7. 1%
対応に誤りがあっても謝罪しない、非を認めない	1. 8%
説明が不十分で、明確でない	3. 0%
名前を名乗らない等、不誠実である	2. 2%
日本語が通じないスタッフがいるため、明確なサービスが受けられない	1. 2%
特になし	57. 2%

【質問】

スタッフによる窓口や電話の対応について、良かった点を以下の中から選びください(複数回答可)

【回答】

親切、丁寧な対応である	21. 7%
礼儀正しい	14. 8%
説明が明確でわかりやすい	12. 6%
親身で暖かみのある対応である。いつも笑顔である	6. 8%
迅速で手際よく説明・案内をしてもらえる	12. 1%
対応に安心感が持てる	10. 5%
状況に応じた柔軟な対応をしてもらえる	6. 8%

気楽に相談にのってもらえる	4. 3%
知識が豊富である	4. 1%
その他	6. 2%