

# アンケートへのご意見・ご要望に対する回答

平成 25 年 2 月 1 日

この度は、「領事サービス向上・改善のためのアンケート」にご協力頂きありがとうございます。ありがとうございました。

集計結果は外務本省に報告するとともに、頂いたご意見及びご要望に対し、現状での当館対応振りにつき以下のとおり回答致します。

なお、各種制度（法令）の変更を伴うものに関しては、外務本省に報告させていただいております。

## 1. 大使館の場所がわかりづらい。国旗を目立つようにしてほしい。

(回答) 昨年のアンケートでも同様のご意見がありましたので、当館HPに掲載されている周辺図に写真を添付する等して、視覚的にわかりやすく改訂しました。今回のご意見を踏まえ、周辺図に最寄りの地下鉄駅及びバス停留所と共に系統番号を追加しました。

なお、日本国国旗の掲揚位置については、当地法令上との関係で、現在の位置となっておりますのでご理解願います。

## 2. コミュニケーション毎の対応が異なっている。具体的な情報もHPに掲載してほしい。

(回答) 各コミュニケーションにおける手続き及び必要書類は、多岐にわたり、かつ対応する窓口職員によっても異なるケースがあるため、具体的な情報を整理された形で当館HPに掲載することは困難です。このため、無用なトラブルを避ける観点から、必ず事前に申請予定の窓口を確認することをお勧めします。

## 3. 入館時のセキュリティーチェック（IDカードの提示等）を強化してほしい。

(回答) 当館は、雑居ビルに入居しているため、警備の具体的な運用についてはビル側と協議してまいります。

## 4. 各種証明書の作成日数を短縮してほしい。

(回答) 限られた職員で窓口業務と電話応対を行っており、また、各証明書の作成前後の確認も厳格に行っているため、現在ご案内している所要日数で対応させていただいておりますので、ご理解の程よろしくお願いたします。

## 5. 諸費用（手数料）は少々高いのではないか。妥当と思われる料金の検討を希望する。

(回答) 日本国大使館や総領事館が証明を交付する際に皆様から頂戴する手数料は、法令の定めるところにより、基準となる額が日本円で定められており、各国の大使館や総領事館では、同基準となる額を財務省の定める各国通貨換算レートをもとに算出した当該国通貨額で徴収することになっておりますところ、ご理解いただければ幸いです。

引き続き当館領事業務へのご理解をよろしくお願いたします。

在ベルギー日本国大使館  
領事 城戸 禎久