

各管区警察局長 殿
各都道府県警察の長
(参考送付先)
庁内各局部課長
各附属機関の長

原議保存期間1年
(令和4年3月31日まで)

事務連絡
令和3年3月18日
警察庁長官官房首席監察官

苦情申出制度等の運用状況について
令和2年中の都道府県警察における苦情申出制度等の運用状況については、別添の
とおりであるので、執務の参考とされたい。

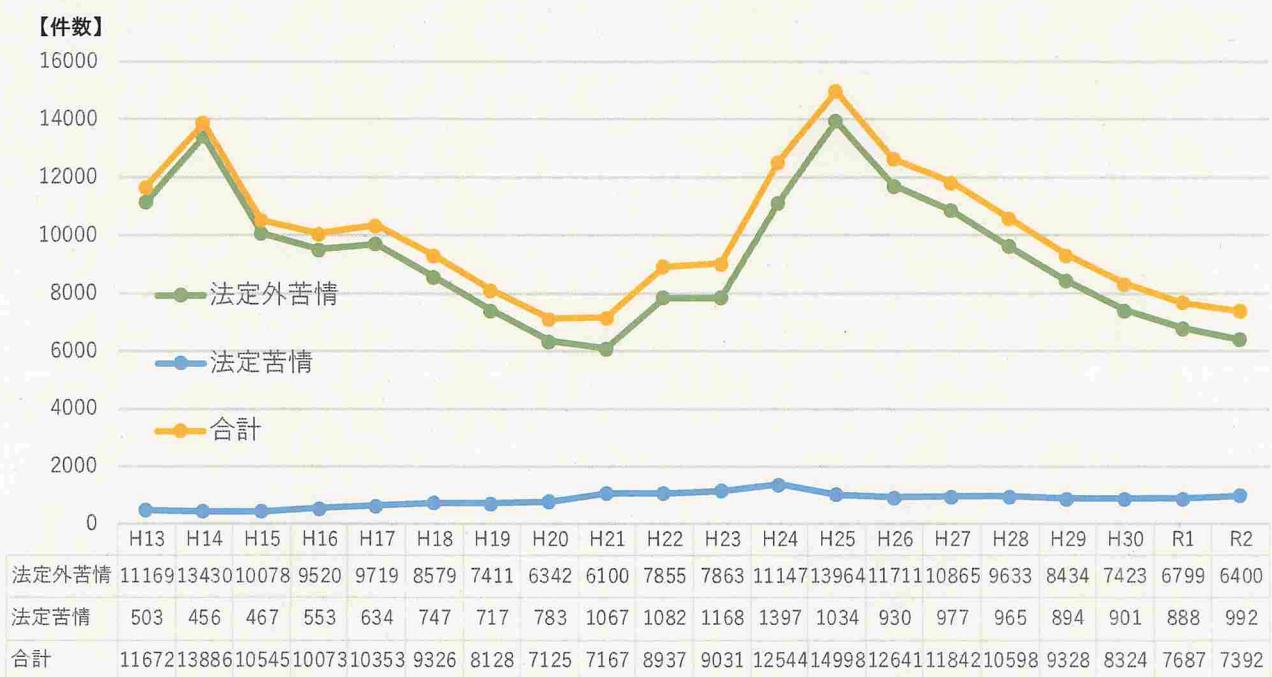
令和2年中の苦情申出制度等の運用状況

1 苦情受理状況（令和2年中）

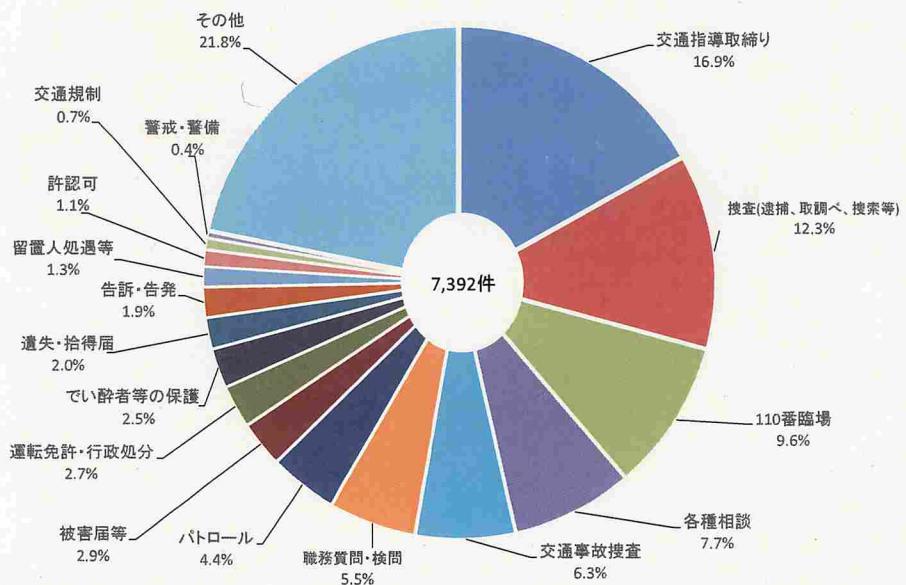
(1) 受理件数

総受理件数	7,392件	
	比率	
うち法定苦情	992件	13.4%
うち法定外苦情	6,400件	86.6%

(2) 苦情受理件数の推移



(3) 苦情の内容



2 苦情を契機としての業務改善事例

(1) 遺失・拾得関係

《遺失物管理システムの改修による印刷表示範囲の変更》

【苦情の概要】

警察署会計係員が、交番相談員から拾得物件台帳（紙媒体）の引継ぎを受ける際、申出者が拾得物件を頻繁に届け出る人物であることを聞き、遺失物管理システムの備考欄に申出者の届出状況等を登録した。後日、申出者が署を訪れ、拾得物件預り書の再交付を申し立てたため、遺失物管理システムを通じて拾得物件預り書を印字し、再交付したところ、会計係員が備考欄に登録した内容が印字されており、それを見た申出者から苦情が申し立てられたもの。

【業務改善】

拾得物件台帳では備考欄は複写されない仕組みとなっており、遺失物管理システムとの間において、備考欄の取扱いに関する相違があったため、執務資料を配布した上、全職員に対し、備考欄に不必要的内容の記載及び登録をしないよう指導教養を行うとともに、同システムを通じて拾得物件預り書を印字しても、備考欄が印字されないよう拾得物件台帳と同じ仕様に改修した。

(2) 交通関係

《駐車禁止除外指定車標章の交付申請手続きにおける必要書類の削減》

【苦情の概要】

「駐車禁止除外指定車標章の交付申請手続きにおいて、住民票や身体障害者手帳の写しの提出を求められたが、それらの費用を負担することに納得がいかない。」との苦情が申し立てられたもの。

【業務改善】

申請者の利便性を考慮し、住民票は不要とし、住所の確認は身体障害者手帳で行い、同手帳原本を持参した場合は、警察署でその写しを作成することで、業務改善を図った。

《運転免許センターまでの案内看板を設置》

【苦情の概要】

運転免許センター付近の会社員から「免許センターの場所が分からず、よく当社に迷い込んでいたり、場所を尋ねに来るので、分かりやすい看板を設置してはどうか。」「尋ねてくる高齢者も路上駐車していたりして、とても危険でヒヤヒヤしている。」との苦情が申し立てられたもの。

【業務改善】

県道三差路に運転免許センターまでの距離を記載した看板を設置し、更に、運転免許センター直近の交差点にも看板を新設し、業務改善を図った。