

原議保存期間3年  
(平成27年12月31日まで)

事務連絡  
平成24年4月3日  
警察庁長官官房首席監察官

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

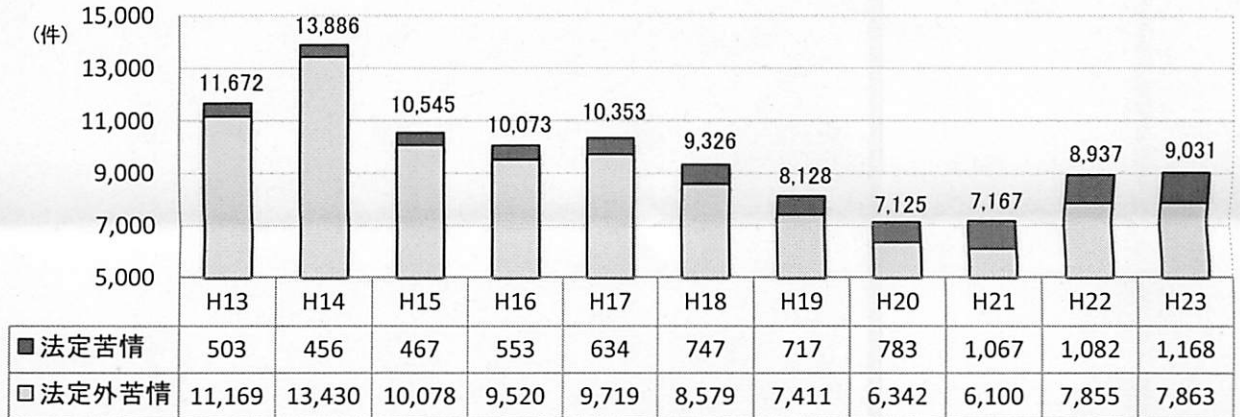
苦情申出制度の運用状況について  
平成23年中の都道府県公安委員会等における苦情の受理件数等は、別添のとおりであるので、執務の参考とされたい。

# 平成23年中の苦情申出制度の運用状況

## 1 苦情受理件数

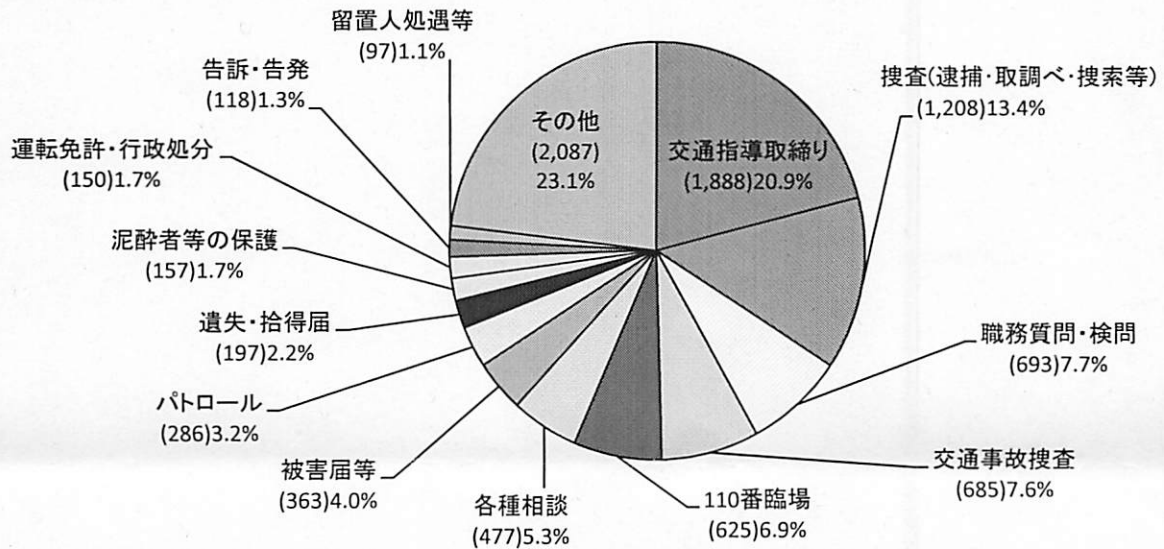
総受理件数(H23)	9,031件	比率
うち法定苦情	1,168件	12.9%
うち法定外苦情	7,863件	87.1%

## 2 苦情受理件数の推移

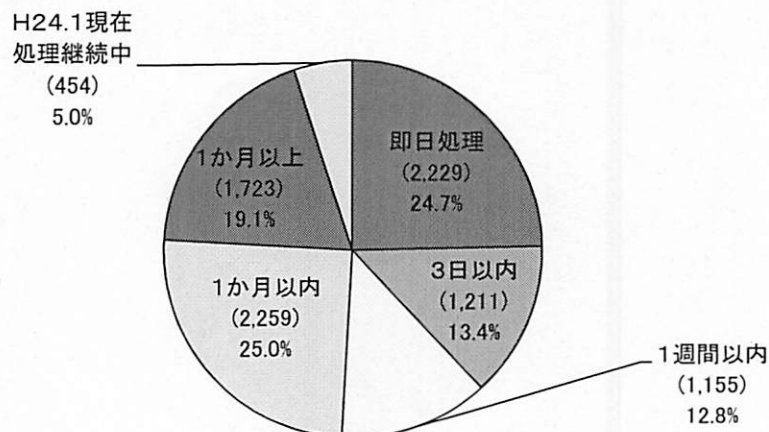


※ H13年の数値は6月～12月

## 3 苦情の内容



## 4 苦情処理に要した期間



※ 小数第2位を四捨五入しているため、割合の合計は必ずしも100%にならない。

## 5 苦情を端緒に業務改善が図られたもの

### (1) 留置業務関係

#### 【苦情の概要】

警察署に留置されている家族に差し入れを持って行ったところ、被留置者金品出納簿に署名と指印を要求された。署名をしているのに指印まで求める法的根拠はあるのか。

#### 【対応・改善】

訓令に基づくものであり、法律上の義務ではない旨を説明したが、納得が得られなかったもの。同種のトラブルを未然に防止するため、押印を必要とする書類がある場合は、事前に印鑑の持参について教示するよう指導を徹底。

### (2) 遺失・拾得届関係

#### 【苦情の概要】

金曜日に携帯電話を紛失し、日曜日に遺失届を提出した際、「届いていない」と言われたので、新規購入した。後に拾得されたと聞き、引き取りに行くと、金曜日に交番に届けられていたことが判明したが、どうなっているのか。

#### 【対応・改善】

届出受理者が、拾得物データの検索を行う際、電話番号以外の余分な条件を入力したことから、検索結果が「該当なし」となったもの。検索は電話番号のみを条件にすることを周知徹底（システムを改善し、検索条件画面に入力例と注意事項を表示）。

#### 【苦情の概要】

アイポッドを拾得したので交番に届けた。3か月後、警察署に引き取りに行くと、個人情報関連物件とのことで引渡しを拒否された。引渡しができないのなら事前に説明がなされるべきではないか。

#### 【対応・改善】

届出受理者に当該物件が個人情報関連物件に該当するとの認識がなく、拾得者の権利について説明が不十分であったもの。遺失物法の解釈等について執務資料を発出し、再発防止を徹底。

#### 【苦情の概要】

土曜日に財布を落とし、A署の交番に遺失届を出した。月曜日にB署から拾得された旨の連絡をもらったが、日曜日に届いていたのであれば、すぐに連絡をもらいたかった（カードの停止等の手続をせずに済んだ）。

#### 【対応・改善】

遺失物管理システムの入力は、会計課員が執務時間に行っていたため、未登録物件の検索等が出来なかったもの。交番勤務員等が遺失・拾得の即時入力と検索ができるよう通達を一部改正するとともにシステムを大幅に改修。

### (3) 許認可事務関係

#### 【苦情の概要】

猟銃許可講習会について、受講料を添えて申し込んだが、担当者から日時・場所等を告げられず、通知書も渡されなかったので受講できなかった。

#### 【対応・改善】

受付時に日時・場所等を口頭で伝えるのみで、通知書を発出しないことが慣例化していたもの。事後の紛議を防止するため、講習通知書の交付を徹底するとともに、受領書を新たに作成するなど、通知要領を改善（生活安全部長が文書で指示）。

### (4) 通信指令関係

#### 【苦情の概要】

経営するコンビニの前でたむろする若者を注意してもらいたいが、店からの通報とは言わないで欲しいと通報したのに、臨場した警察官は、店に入ってきて「電話くれましたよね」等と話し掛けてきた。

#### 【対応・改善】

通報受理者が臨場指令する際、通報内容を正確に伝えなかったもの。通報者が匿名を希望している場合は、その意向を確実に現場処理者に伝えるよう指導教養を徹底。

### (5) 捜査関係

#### 【苦情の概要】

多額の現金を振り込もうとする高齢者が郵便局に来たので、警察署に電話したが、警察官が来てくれなかった。

#### 【対応・改善】

通報受理者は直ちに警察官を出動させず、対応を金融機関任せにしたもの。振り込め詐欺対策における金融機関との連携及び現場臨場の徹底について、執務資料を発出し、全職員に指示。

#### 【苦情の概要】

刑事に捜査状況を聞いても「捜査中なので、後で連絡する」としか答えてくれなかった。先日、検察庁から「犯人は捕まり、裁判も終わった」と連絡があったが、どういうことか。

#### 【対応・改善】

担当者が被害者に対する捜査状況の連絡を怠っていたもの。被害者又は遺族に対して、捜査経過、検挙等の連絡を積極的に行うよう刑事部長通達を発出。

**【苦情の概要】**

娘が、自分の自転車（昨年、盗難被害に遭ったが発見され、盗難手配を解除してもらった）に乗っていたら職務質問され、手配が未解除なので、交番に行くよう言われたが、どうなっているのか。

**【対応・改善】**

手配解除を依頼された刑事課員が失念し、また、職務質問した警察官も必要のない出頭を教示したもの。手配登録・解除については、複数の目でチェックするとともに、解除漏れ等が判明した場合は、相手方に状況を説明して適切な対応をとるよう再発防止を徹底（刑事部長が文書で指示）。

**(6) 交通事故捜査関係**

**【苦情の概要】**

ひき逃げ容疑車両と同型ということで捜査員が私の車を確認に来たが、確認結果の連絡がなく、犯人扱いされているのではと不安になった。

**【対応・改善】**

所有者の立会いが得られず、捜査員のみで損傷確認をし、結果連絡を怠っていたもの。当該警察署では、住民目線に立った捜査について指導するとともに、車当たり報告書の様式に結果連絡の有無をチェックする項目を新設して再発防止を徹底。

**【苦情の概要】**

人身事故の届出をしたが、相手方の車検証等を確認した警察官は、当該車両が無車検・無保険であることを教えてくれなかった。

**【対応・改善】**

担当者は現場で車検証のコピーを取ったが、有効期限の確認を怠っていたもの。臨場メモの様式に有効期限の確認欄を新設するとともに、事故捜査用車両備え付けのコピー機に注意喚起文を表示するなど交通部長通達を発出して再発防止策を徹底。

**【苦情の概要】**

聴覚障害者が交通事故の現場で手話通訳を要請したのに、受け付けられず、現場検証で加害者と警察官がどのようなやりとりをしたのか分からず、強い不安を感じた。

**【対応・改善】**

臨場者が手話通訳の要請方法を知らず、筆談等で対応可能と判断し、事故処理したもの。執務資料を作成し、手話通訳の要請方法を全職員に周知徹底させるとともに、聴覚障害者に対する理解を促進するための研修会を開催。

## (7) 運転免許関係

### 【苦情の概要】

運転免許の更新で昼の時間帯に警察署へ行ったら、窓口の警察官が制服シャツのボタンを外したまま居眠りをしていた。

### 【対応・改善】

猛暑の時期、昼食の際に外したボタンをそのままにし、昼休みに仮眠していたもの。端正な服装について指導教養を徹底するとともに、他係と連携し、昼休み時間帯における来庁者の対応を交替制に改善。

### 【苦情の概要】

運転免許試験で不合格となった際、住民票、写真を受け取らずに帰宅してしまった。後日、問い合わせたところ、廃棄したと言われたが、連絡先が分かっているのに、連絡もせずに廃棄するのは常識外れではないか。

### 【対応・改善】

個人情報保護条例に基づき廃棄したもの。試験前及び合否発表後に受領を促すアナウンスを行っていたが、未受領者（氏名）の呼出し及び廃棄可否の意思確認（電話連絡）等を加えて行うよう改善。

## (8) その他

### 【苦情の概要】

夜間、公園において警察官から「スタイルいいから、こんな所にいたら連れて行かれちゃうよ」とセクハラ的な発言をされた。

### 【対応・改善】

当該警察官は、防犯上の注意喚起のつもりで、安易に上記発言をしたもの。異性の容姿に関する発言についてはしないよう、執務資料を作成して指示を徹底するとともに、部外講師による市民応接研修会を開催。