

原 議 保 存 期 間 1 0 年
(平成37年12月31日まで)

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

事 務 連 絡
平 成 2 7 年 4 月 3 日
警 察 庁 長 官 官 房 首 席 監 察 官

苦情申出制度の運用状況について

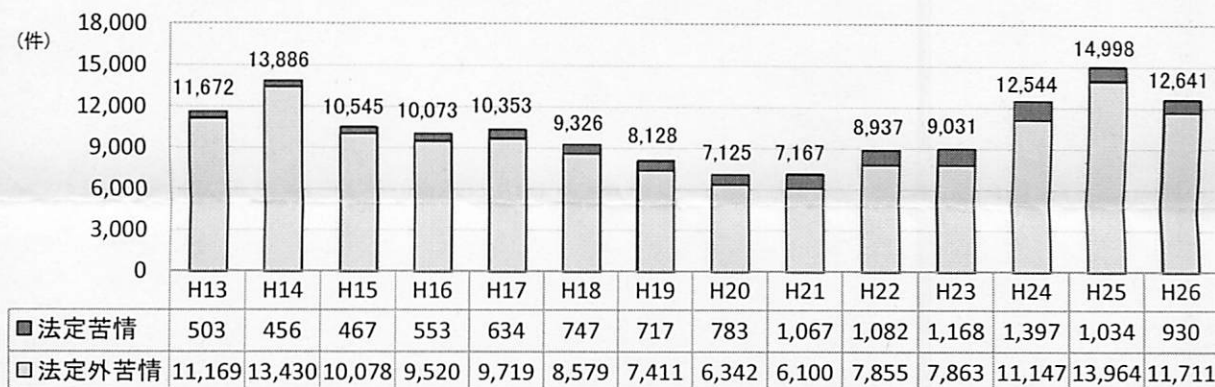
平成26年中の都道府県公安委員会等における苦情の受理件数等は、別添のとおりであるので、執務の参考とされたい。

平成26年中の苦情申出制度の運用状況

1 苦情受理件数

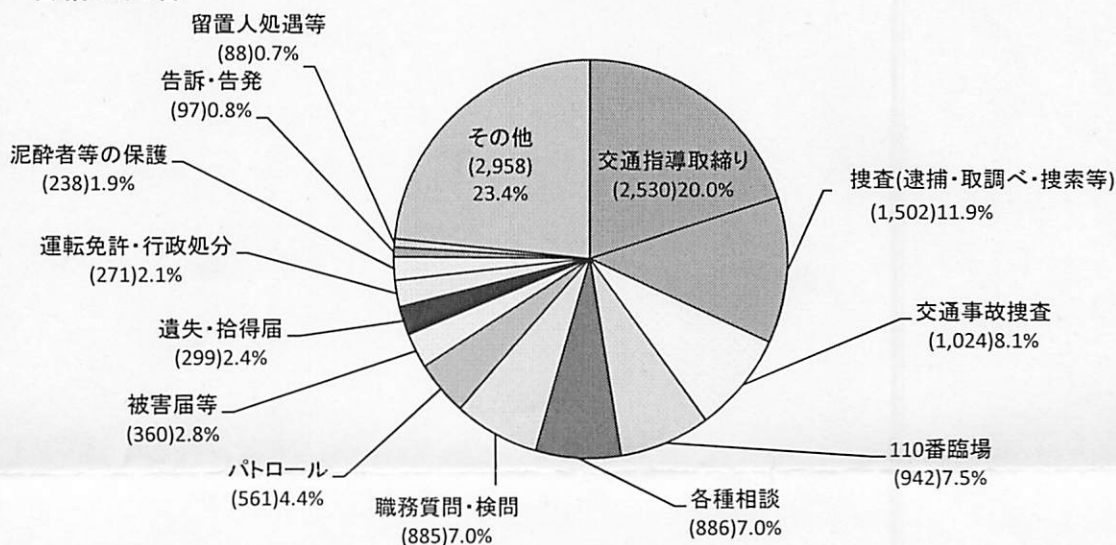
総受理件数(H26)	12,641件	比率
うち法定苦情	930件	7.4%
うち法定外苦情	11,711件	92.6%

2 苦情受理件数の推移

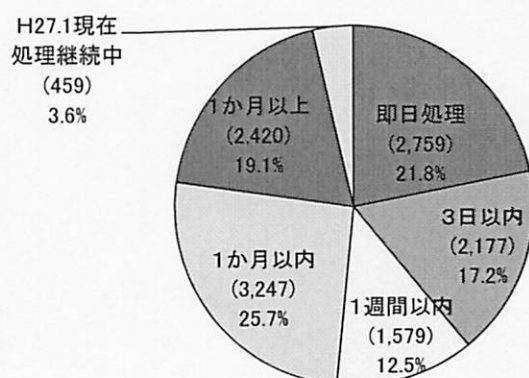


※ H13年の数値は6月～12月

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。

苦情を契機として業務改善が図られたもの（平成26年中）

(1) 運転免許関係

【苦情の概要】

住民票の写しのコピーを持って運転免許証の住所変更手続きに来た申出者から、「住民票の写しのコピーでは不可と窓口で言われたが、県警ウェブサイトの掲載内容では、単に『住民票の写し』となっており、コピーでも可との誤解を招く。」との苦情があったもの。

【対応・改善】

必要書類に関する誤解を招く事がないよう、県警ウェブサイトの掲載内容を「住民票の写し（コピーは不可）」との記載に改めた。

(2) 遺失・拾得届関係

【苦情概要】

犬の拾得があり、会計課で一時預かった後、執務時間中に保健所に引き渡したが、その後、遺失者から問い合わせを受けた交番勤務員が、当該犬の拾得はない旨回答したため、遺失者自身が保健所に確認したところ、すでに警察から収容していることが判明し、苦情に発展した。

【業務改善】

一時預かりした犬、猫等について、取扱状況一覧を作成して会計課又は当直に備え付け、遺失者からの問い合わせを受けた職員が、該当の有無、処理結果等を確実に確認してから回答することとした。

(3) 捜査関係

【苦情概要】

取調室において参考人を取り調べる際、机上にペットボトルが置かれていたことから、取調べ状況を視認した職員が取調官に対し、被取調者は被疑者か参考人かを口頭で確認したところ、そのやりとりを聞いた当該参考人から「被疑者扱いされた。」との苦情があったもの。

【業務改善】

視認実施者が取調べ状況を一目で確認できるよう、取調室の出入口に被疑者、参考人、男性、女性別の4色のマグネットを備え付け、被取調者の区分を表示するようにした。

(4) 市民応接関係

【苦情の概要】

警察署から電話を受けた者から、「警察署から不在着信があったので、折り返し電話をしたところ、応対した職員に「誰が電話をかけたか分からない。用があれば再度かけると思う。」と言われたが、かかってこなかった。」との苦情があったもの。

【対応・改善】

警察ネットワークシステムを利用した「架電先連絡票システム」を構築し、架電した職員が、架電者の氏名、相手方の氏名、電話番号等を同システムに入力することにより、相手方からの電話を受けた職員が同システムで検索して誰が架電したかを確認し、円滑に対応できるようにした。

(5) 留置業務関係

【苦情の概要】

契約上の確認を行うため、申出者が被留置者と面会した際、留置担当者が申出者に対して被留置者に住所を教えることの可否を確認することなく、被留置者に申出者の住所を閲覧させた。後日、申出者宛てに被留置者から葉書が届いたことから、申出者から「住所を教えていないのに、被留置者から葉書が届いた。勝手に住所を教えたのか。個人情報の取扱いについて窓口で説明しないのか。」との苦情があったもの。

【業務改善】

面会及び差入れの申込者に対し、被留置者による住所等の閲覧に関する意思確認を確実にすることとし、その結果を、「被留置者面会簿」及び「被留置者金品出納簿」の欄外上部に新たに設けた「個人情報確認欄」に記入することとした。また、被留置者も閲覧する「被留置者金品出納簿」の申込者住所等の欄については、申込者が被留置者による閲覧を望まない場合、別紙に記載させることとした。

(6) 許認可事務関係

【苦情概要】

古物商許可の申請をした者から、「許可証を郵送で交付してもらえないのは納得できない。」との苦情があった。

【業務改善】

原則は面前での交付であるが、申請者の利便性を考慮して、申請者が希望した場合には郵送による交付にも対応することにした。