

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 0 年 (平成38年 3 月31日まで)

事 務 連 絡
平 成 2 8 年 3 月 2 2 日
警 察 庁 長 官 官 房 首 席 監 察 官

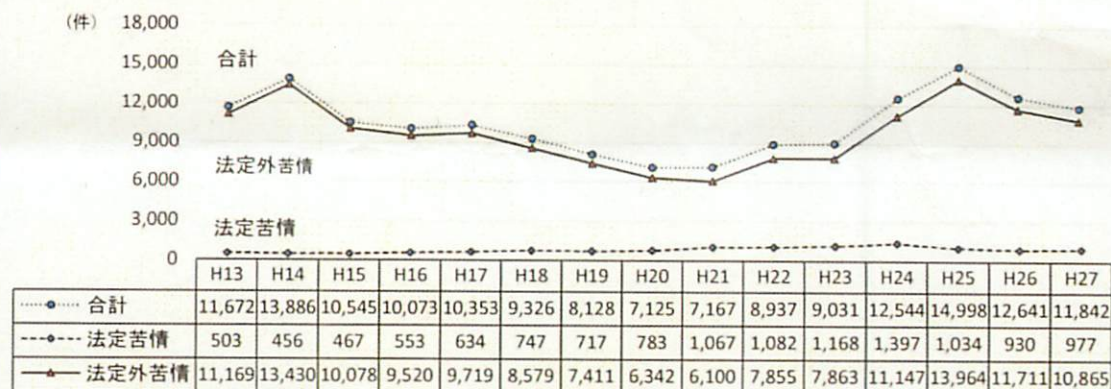
・ 苦情申出制度の運用状況について
平成27年中の都道府県公安委員会等における苦情申出制度の運用状況等については、別添のとおりであるので、執務の参考とされたい。

平成27年中の苦情申出制度の運用状況

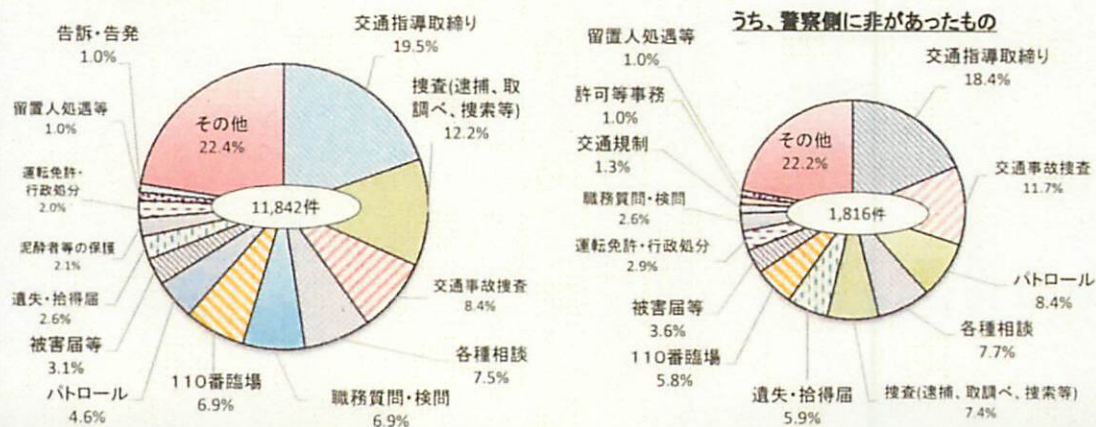
1 苦情受理件数

総受理件数(H27)		比率	
うち法定苦情	977件	8.3%	
うち法定外苦情	10,865件	91.7%	

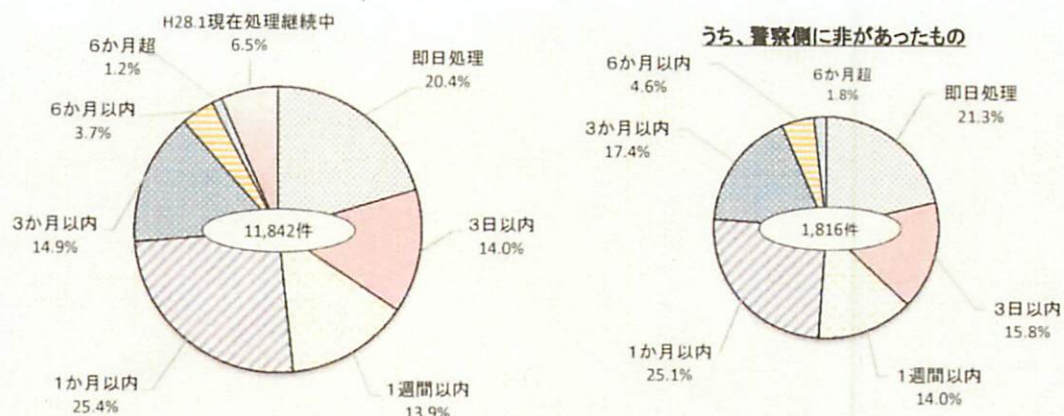
2 苦情受理件数の推移



3 苦情の内容



4 苦情処理に要した期間



苦情を契機として業務改善が図られた事例（平成27年中）

1 DV被害者への説明要領

【苦情の概要】

DV被害者から、「シェルターに入所する際、警察から、「すぐに退所できる。」「実家への連絡は可能である。」等の説明を受けたが、すぐに退所等できなかった。」との苦情を受けたもの。（警察官としてはそのような発言をした覚えはない。）

【業務改善】

シェルター入所希望者に対し、「言った」「言わない」等のトラブルを防止し、分かりやすく説明するため、入所に関する留意事項を书面化し手交することとした。

2 盗品発見時の対応要領

【苦情概要】

自転車の盗難被害者から、「自転車は盗難にあった旨の届出から3日後に発見されていたが、警察が拾得扱いしたため、連絡がきたのは1か月後だった。連絡が早ければ、新しい自転車を購入しなくてもよかった。」との苦情を受けたもの。

【業務改善】

届出時における自転車の盗難手配登録が組織内の連携不足によりできていなかった（当直時において、刑事と一般当直員のどちらが手配するか明らかになっていなかった）ことが原因であったため、通達を改正し、当直時の盗品手配業務の担当者を明確化するとともに、盗品情報を確認できる管理システムへのアクセス権の範囲を拡大し、幹部によるチェック機能を強化した。

3 運転免許証に係る暗証番号の回答要領

【苦情の概要】

運転免許証の暗証番号を失念した者から、「暗証番号を警察署で照会した際、担当の警察官が周囲に聞こえるような声で回答した。」との苦情を受けたもの。

【業務改善】

運転免許証の暗証番号を回答する際は、個人情報の取扱いに配慮するため、申請者が記載する暗証番号照会申請書の様式を改正し、同申請書に暗証番号を記載できる箇所（以下「番号票」という。）を設け、番号を回答する際は、同申請書から番号票のみを切り取り、申請者に手交するよう改めた。

4 運転免許証の更新手続

【苦情の概要】

運転免許証の更新手続を申請した者から、「提出した写真の背景や顔の大きさが基準に合致せず、2回も更新できなかった。もっと具体的に教示してほしい。」との苦情を受けたもの。

【業務改善】

運転免許の更新対象者に送付する更新はがきに写真の条件を詳細に記載するとともに、「詳しくは県警ホームページ又は手続窓口で必ず確認してください。」旨を付記することとした。