

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 3 年
(平成32年3月31日まで)
事 務 連 絡
平成29年3月10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28年中の都道府県警察における苦情申出制度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。

平成28年中の苦情申出制度の運用状況

1 苦情を契機として業務改善が図られた事例

(1) 運転免許停止処分の出頭通知要領

【苦情の概要】

運転免許停止処分の対象者から、「運転免許停止処分出頭通知書に、出頭日を変更できることが記載されていない」との苦情を受けたもの。

【業務改善】

従前の運転免許停止処分出頭通知書に不適切な表現は認められなかったが、出頭日の変更をさらに円滑に調整するため、同通知書に出頭日変更の問合せに関する一文を追加した。

(2) 被害自転車の手配要領

【苦情の概要】

「自分が契約している駐車場に自転車が放置されていたので通報した際、現場に来た警察官は『被害届は出ていない』ので警察として処理できないなどと言っていたが、その後、自分で所有者を調べたら、被害届を出していることが分かった」との苦情を受けたもの。

【業務改善】

被害届受理時に犯罪事件管理システムへの防犯登録番号の入力(手配)を誤ったことが原因であったため、同システムを改修し、防犯登録番号を入力(手配)する際は、同じ番号を2回入力しないと入力(手配)を完了できない仕様とした。

(3) 公文書開示請求に係る通知要領

【苦情の概要】

公文書の開示請求を行った者から、「開示決定通知書が郵送されてきた際、郵送で交付を希望する場合の費用に関する説明文が同封されていたが、内容が分かりづらい」との苦情を受けたもの。

【業務改善】

従前の説明文に不適切な表現は認められなかったが、開示請求者の利便性を向上するため、費用に関する内容を簡潔な表現とし、窓口での受付時間を追記するなど、説明文の記載内容を修正した。

2 苦情を端緒とした懲戒処分的事例

警察官による拾得現金の横領等

【苦情の概要】

拾得者の母親から、「娘が交番に財布を届けたが、対応した警察官が拾った日時や場所も聞かず、書類も何も書かなかった。この様な対応で良いのか。」との苦情を受けたもの。

【処分状況等】

苦情受理後、直ちに調査を実施したところ、当該警察官が預かり保管中の財布から現金を抜き取り、発覚を免れるため、拾得関係書類に虚偽の内容を記載していた事実が明らかとなった。

当該警察官は、業務上横領罪で通常逮捕され、虚偽有印公文書作成・同行使罪で追送致後、懲戒免職となった。

3 苦情申出制度に関する施策紹介

苦情による業務改善サイトの開設

【経緯】

苦情に関する教養資料については、発出の都度、所属へのメール送信等により周知しているが、ある程度の期間が経つと個々の職員が教養資料を確認することが困難であり、また、再発防止の要点は共通するものが多い現状が認められた。

【施策の内容】

イントラネット内に「苦情による業務改善サイト」（教養資料のデータベース）を開設し、苦情を端緒として発出した教養資料を「交通取締り」、「事件捜査」、「警ら・職務質問」等の項目に区分して掲示した。（過去2年間分）

また、職員が通常使用する端末の初期画面に同サイトのバナーを表示させ、同バナーをクリックすることで教養資料に直接アクセスすることを可能とした。

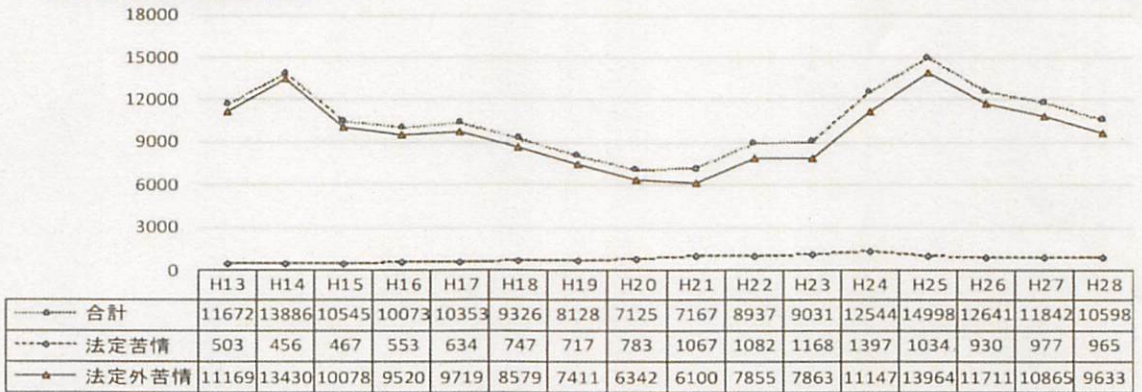
【効果】

苦情に関する教養資料を全職員が常時手軽にかつ長期間にわたり閲覧できるようになったことで、教養内容の浸透、同種苦情の再発防止効果が期待される。

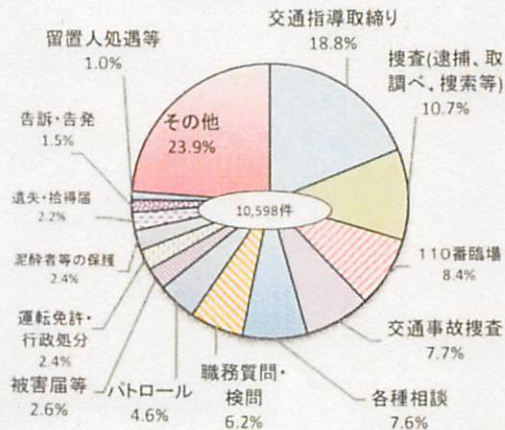
4 苦情受理・処理状況（平成28年中）

総受理件数 (H28)	10,598件	比率
うち法定苦情	965件	9.1%
うち法定外苦情	9,633件	90.9%

苦情受理件数の推移



苦情の内容



苦情の処理に要した期間

