

原議保存期間3年
(平成33年3月31日まで)

事務連絡
平成30年3月27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29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29年中の苦情申出制度の運用状況

1 苦情を契機としての業務改善事例

(1) 遺失拾得業務関係

《拾得の有無についての問合せに対応するため、検索結果が幅広に表示されるようシステムを改良》

【苦情の概要】

『落とし物が届いていないか交番で尋ねた時に、システム検索をもとに届いていないと回答されたが、後日、実際には届いていたことが確認された』との苦情を受けたもの。

【業務改善】

検索条件設定が細分化されていたことによる検索漏れが生じていたものであるため、氏名等の一部の項目が合致すれば関連物件を検索することができるようシステム改修を行った。

(2) 逮捕被疑者の所持品の管理関係

《逮捕被疑者の所持品紛失防止のため、被疑者の面前で密封するための統一クリアケースを導入》

【苦情の概要】

逮捕時に被疑者が所持していた物品が、刑務所への移送時になくなっていたことにつき苦情を受けたもの。

【業務改善】

逮捕被疑者が留置施設に新規入場する前の段階で、捜査員が逮捕被疑者の所持品を分類（現金、貴重品など）ごとに県下統一のクリアケース等に収納し、被疑者の面前で確認するなどするとともに、留置部門への引き渡し時には、同ケースごと引き継ぐこととした。

(3) 施設関係

《門扉の開閉に伴う苦情に対応》

【苦情の概要】

付近住民から『警察署駐車スペースの出入口にある引戸門扉が開閉する度に大きな金属音がして困っている。この騒音のせいで深夜、早朝は熟睡できない。』との苦情を受けたもの。

【業務改善】

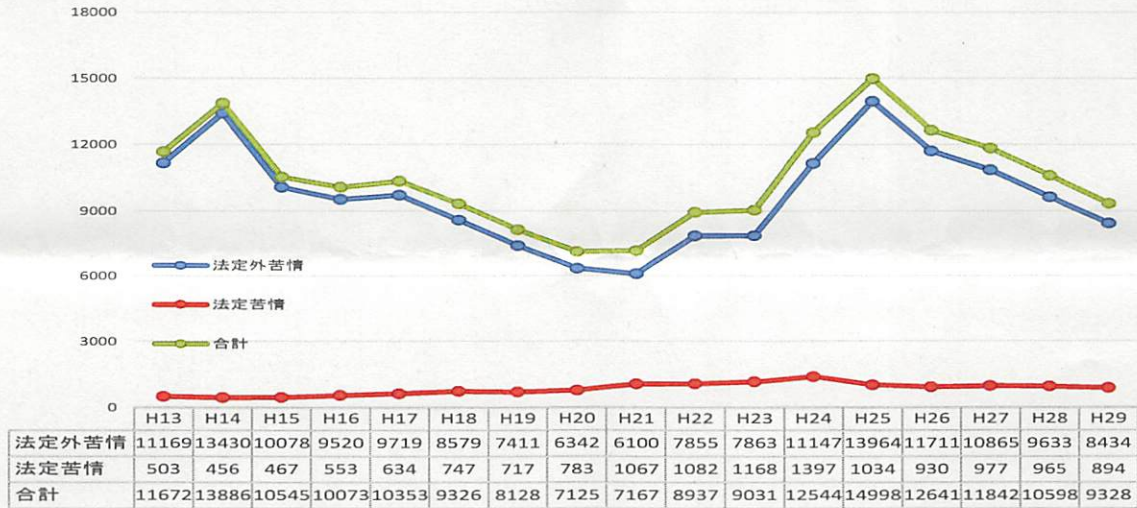
本件は、閉扉時における門扉と門柱との接触音や施錠時における金属製の鎖（チェーン錠）と門扉の接触音が原因となっていたものであったため、直ちに署員に対して、閉扉に当たって音をたてないよう門扉に掲示し、署員に周知するとともに、チェーン錠をビニールで覆われたワイヤー錠に変更した。

2 苦情受理・処理状況（平成29年中）

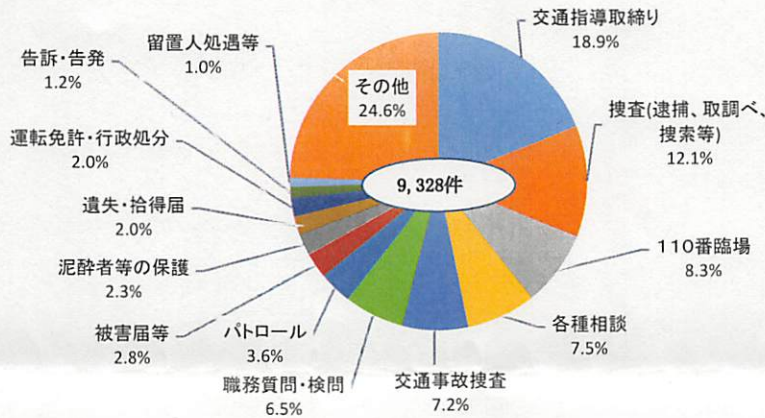
(1) 受理件数

総受理件数(H29)	9,328件	比率
うち法定苦情	894件	9.6%
うち法定外苦情	8,434件	90.4%

(2) 苦情受理件数の推移



(3) 苦情の内容



(4) 苦情の処理に要した時間

