

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34年3月31日まで)

事務連絡
平成31年3月5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30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。

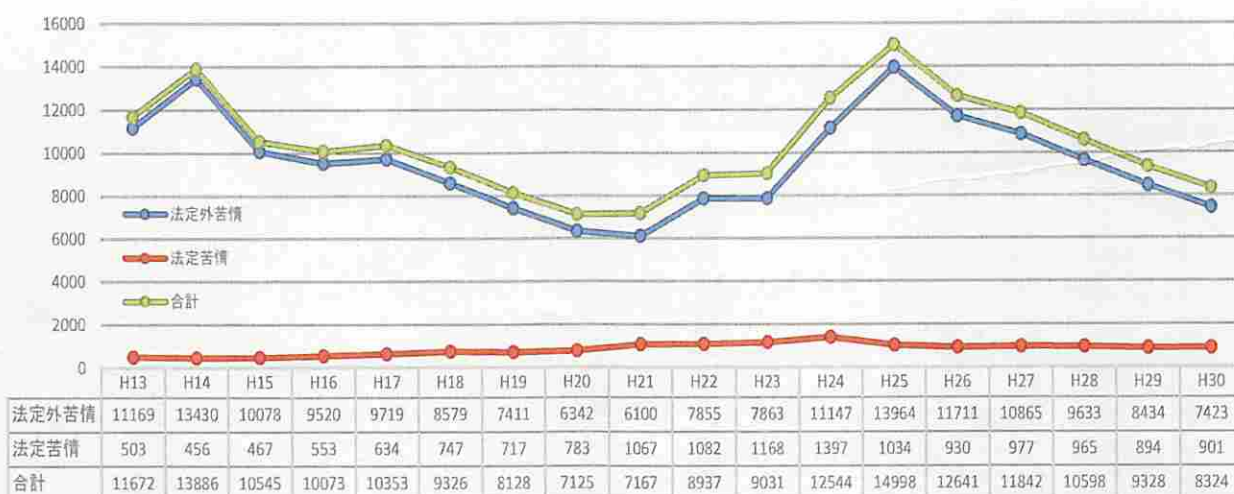
平成30年中の苦情申出制度の運用状況

1 苦情受理状況（平成30年中）

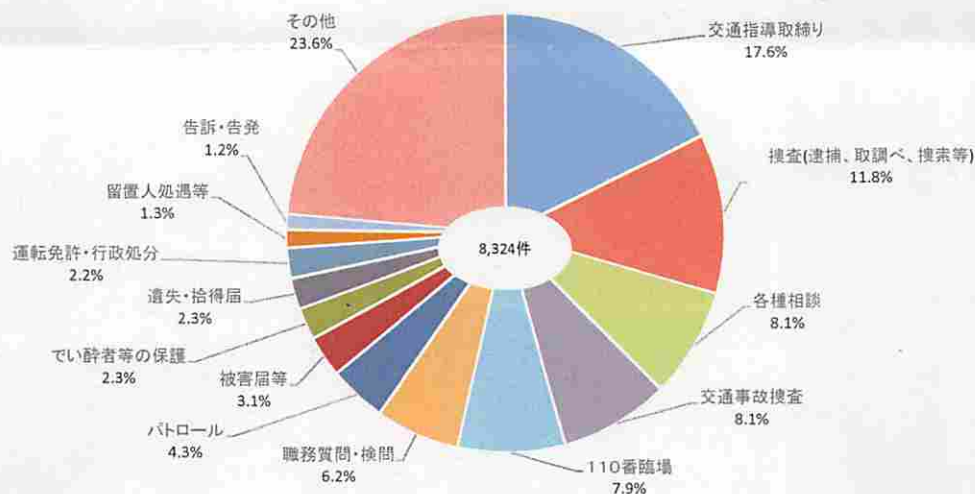
(1) 受理件数

総受理件数	8,324件	
		比率
	うち法定苦情	901件 10.8%
	うち法定外苦情	7,423件 89.2%

(2) 苦情受理件数の推移



(3) 苦情の内容



2 苦情を契機としての業務改善事例

(1) 運転免許関係

《運転免許更新時の認知機能検査に伴う自主返納制度等を家族等へ周知するよう改善》

【苦情の概要】

運転免許更新時の認知機能検査において、認知症のおそれありと判定された後、運転免許の取消し処分を受けた高齢男性について、「自主返納に関する説明が不十分で、家族等への確認がないため、自主返納をする機会を失い、運転経歴証明書が受けられなくなった」と家族から苦情を受けたもの。

【業務改善】

認知機能検査で認知症のおそれありと判定されたときは、これまで本人が明確に意思表示ができない等の状況が認められる場合を除き、家族等への連絡を行う仕組みがなかったところ、家族等に対して可能な範囲で自主返納の説明に努めることとした。

また、自主返納を認める期限である診断書受理時にも自主返納と運転経歴証明書の制度について再説明することとした。

同苦情を受け、警察庁からも自主返納制度等の本人・家族等への周知について通達等を発出した。

《運転免許証に通称名を表記》

【苦情の概要】

運転免許証を更新した外国人申出人から「運転免許証に日本名が記載されていない」との苦情を受けたもの。

【業務改善】

運転免許証の通称名の表記は、各都道府県公安委員会の判断により行われており、当該都道府県では、通称名の表記について規定化されていなかったため、通称名の追記、変更について規定化を行い、通称名を表記するようにした。

(2) 飲酒取締り関係

《運転者の心情配慮のため、飲酒取締り時にアルコールチェッカーを活用》

【苦情の概要】

「飲酒検問等で女性運転者に対し、警察官に向かって息を吐くことを求めるのはセクハラではないか」との苦情を受けたもの。

【業務改善】

本部交通部においてアルコールチェッカー購入の予算化を行い、アルコールチェッカーを各警察署等へ配備し、飲酒運転取締り時に活用している。