

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 年 (令和5年3月31日まで)

事 務 連 絡
令 和 4 年 3 月 3 0 日
警 察 庁 長 官 官 房 首 席 監 察 官

苦情申出制度等の運用状況について
令和3年中の都道府県警察における苦情申出制度等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。

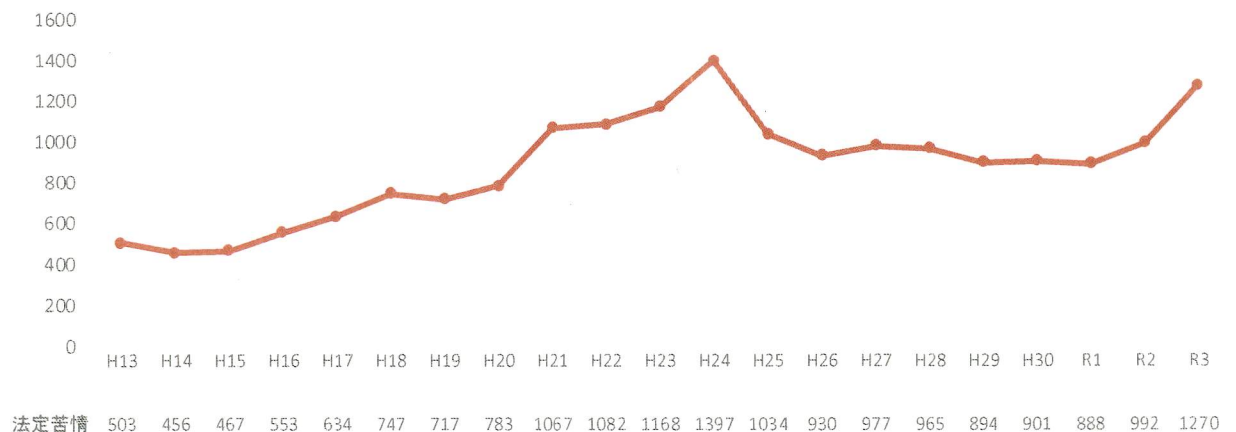
令和3年中の苦情申出制度等の運用状況

1 苦情受理状況（令和3年中）

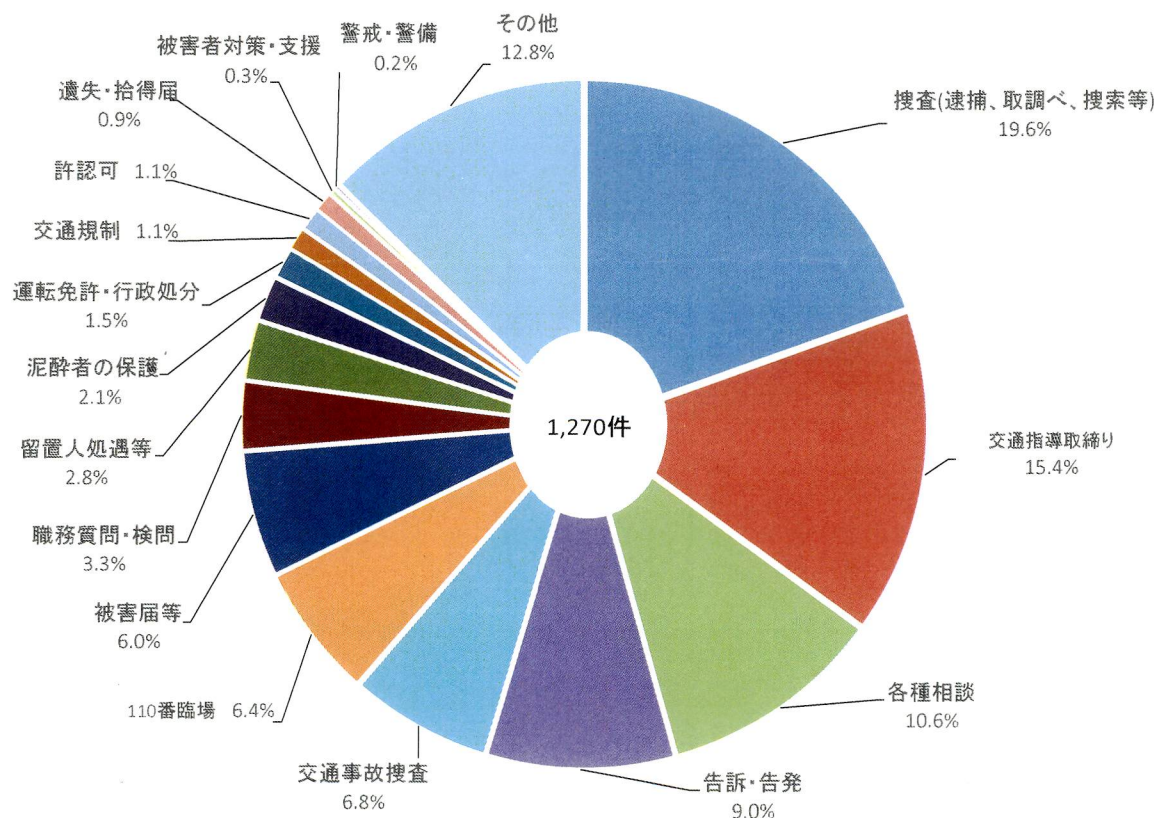
(1) 受理件数

法定苦情受理件数	1, 270 件
----------	----------

(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) 留置手続

《被留置者所有の診察券保管方法の変更》

【苦情の概要】

被留置者の妻から、「夫の診察券が無断で破棄された。」との苦情が申し立てられたもの。

確認の結果、被留置者所有の診察券を公費で発行した診察券と誤認し、廃棄された可能性が高いことが判明。

【業務改善】

逮捕前の私費診療、逮捕後の公費診療について、捜査部門との確実な引継ぎを行うとともに、被留置者が移送等により出場した場合、公費診察券については診療関係書類として一定期間保存することを指導教養することにより、業務改善を図った。

(2) 巡回連絡

《未成年のみ在宅時における巡回連絡の留意事項を周知》

【苦情の概要】

勤務員が巡回連絡を実施した際、未成年（中学生と小学生）のみ在宅中の世帯において、家族構成や緊急時の連絡先を聴取したところ、帰宅した母親から、警察官の職務執行に不審を抱くと苦情が申し立てられたもの。

【業務改善】

巡回連絡における留意事項として、未成年のみ在宅中の場合は、名刺等を配布し、後日、改めて訪問するように指導教養するとともに、警察学校において「未成年者のみの在宅世帯に対する巡回連絡」という想定のパロールプレイング方式の教養を実施することにより、業務改善を図った。