

○警察職員の職務執行に対する苦情取扱要綱の制定について

(平成 13 年 5 月 31 日甲通達県民第 42 号)

この度、警察職員の職務執行に対する苦情の取扱いの適正を期すため、別添のとおり「警察職員の職務執行に対する苦情取扱要綱」を制定し、平成 13 年 6 月 1 日から実施することとしたので適正な運用に努められたい。

別添

警察職員の職務執行に対する苦情取扱要綱

第 1 趣旨

この要綱は、県民からの警察職員の職務執行に対する苦情を一元管理し、適切かつ迅速に処理するため、必要な事項を定めるものとする。

第 2 準拠

静岡県警察における職員の職務執行に対する苦情の取扱いについては、警察法（昭和 29 年法律第 162 号。以下「法」という。）第 79 条、苦情の申出の手續に関する規則（平成 13 年国家公安委員会規則第 11 号。以下「規則」という。）及び警察職員の職務執行に対する苦情処理規程（平成 13 年県公委規程第 3 号。以下「規程」という。）に定めるもののほか、この要綱の定めるところによる。

第 3 苦情の定義

この要綱において「苦情」とは、公安委員会又は警察宛ての警察職員の職務執行に対する苦情のうち、次に掲げるものをいう。

- 1 警察職員が職務執行において違法、不当な行為をなしたりなすべきことをしなかったことにより何らかの不利益を受けたとして個別具体的にその是正を求める不服
- 2 警察職員の不適切な職務執行の態様に対する不平不満

第 4 苦情の受理

- 1 すべての職員は、苦情を受理するものとする。
- 2 職員は、苦情への対応が、警察に対する県民等の信頼及び協力を確保する基本となることを自覚し、苦情の申出者の基本的人権を尊重し、誠実かつ迅速にこれを行うものとする。

第 5 苦情取扱責任者等

苦情を適切に取り扱うため、各所属に苦情取扱責任者及び苦情取扱担当者を置く。

- 1 苦情取扱責任者は次席等とし、所属長の指揮を受け、所属における苦情の取扱いに関する業務を総括するものとする。

- 2 苦情取扱担当者は、県本部にあっては所属長の指定する警部（相当の警察行政職員を含む。）、警察署にあっては警務課長（次長が兼務している場合は、所属長が指定する者）とし、苦情取扱責任者の指示を受けて、所属における苦情の取扱状況の把握、他所属との連絡調整及び報告に関する事務を行うものとする。

第6 公安委員会宛ての文書による苦情の取扱い

1 苦情の受付

- (1) 警察相談課長及び警察署長は、その所属の職員が法第79条の規定に基づく公安委員会宛ての文書（規則第2条に定める苦情申出書をいう。以下同じ。）による苦情を受け付けたときは、苦情受付（受理）簿（様式第1号）に必要事項を記載させ、苦情申出書を速やかに公安委員会に送付するものとする。
- (2) 前記(1)において、苦情申出書が封かんされている場合は、文書を開封することなく申出者の住所、氏名、連絡先等を確認するにとどめ、公安委員会に送付する旨を説明して受け付けるものとする。また、苦情申出書が封かんされていない場合は、申出者の住所、氏名、連絡先等が記載されているか確認し、不備があれば申出者に補正させるものとする。
- (3) 警察相談課長及び警察署長は、申出者が苦情申出書を作成することが困難であると認める場合には、規則第3条に基づき、その所属の職員に申出内容を苦情申出書（代書）（様式第2号）に記載させるものとする。

2 事実関係の調査及び調査結果を踏まえた措置

- (1) 警察相談課長は、公安委員会から通知された苦情申出内容について、本部長に報告し、その指揮を受けて、事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置（以下「事実関係の調査等」という。）を行うものとする。
- (2) 警察相談課長は、事実関係の調査等を自ら若しくは関係所属と連携して行い、又は関係所属長に対して依頼するものとする。
なお、関係所属長は、事実関係の調査等に積極的に協力するものとする。
- (3) 関係所属長は、前記(2)の規定による事実関係の調査等を行ったときは、苦情調査結果等報告書（様式第3号）により、警察相談課長を経由して本部長に報告するものとする。この場合において、関係所属長は、事実関係の調査等に長時間を要するときは、途中経過を警察相談課長を経由して本部長に報告するものとする。

3 公安委員会に対する報告

警務部参事官兼首席監察官又は警察相談課長は、事実関係の調査等について公安委員会に報告するものとする。この場合において、申出のあった苦情が定型的な処理その他迅速な処理が可能な苦情で、既に是正措置が講じられ

ている等苦情としての実質的要件が解消したと認められるものについては、取りまとめて報告することができるものとする。

第7 公安委員会宛ての文書によらない苦情の取扱い

- 1 所属長は、その所属の職員が法第79条に規定する文書以外の公安委員会宛ての苦情（電子メール、ファクシミリを含む。）を受け付けたときは、苦情受付（受理）簿及び苦情受付（受理）票（様式第4号）に必要事項を記載させ、苦情受付（受理）票を公安委員会に送付するものとする。
- 2 事実関係の調査及び公安委員会に対する報告は、前記第6の2及び3を準用するものとする。

第8 警察宛ての文書による苦情の処理

- 1 所属長は、その所属の職員が警察宛ての文書による苦情を受理したときは、苦情受付（受理）簿に必要事項を記載させ、警察相談課長を経由して本部長に報告するものとする。
- 2 苦情申出内容についての事実関係の調査等は、前記第6の2及び3を準用するものとする。
- 3 警察相談課長は、苦情の事実関係の調査等の結果に基づき、本部長の指揮を受けて、必要事項について文書その他適当と認められる方法により申出者に通知を行い、又はこれを関係所属長その他の職員に行わせるものとする。ただし、次のいずれかに該当するときは、通知を省略することができる。
 - (1) 法第79条第3項各号のいずれかに該当するとき
 - (2) 申出者が通知を求めていると認められるとき
 - (3) 申出者の氏名が明らかでないとき
- 4 公安委員会に対する報告は、前記第6の2及び3を準用するものとする。

第9 警察宛ての文書によらない苦情の受理

- 1 所属長は、その所属の職員が警察宛て文書によらない苦情を受理したときは、苦情受付（受理）簿及び苦情受付（受理）票に必要事項を記載させ、警察相談課長を経由して本部長に報告するものとする。
- 2 所属長は、前記1にかかわらず、その所属の職員が警察宛ての文書によらない苦情で迅速な処理を要するもの又は迅速な処理が可能なものを受理した場合は、その所属の職員に速やかに処理させるとともに、申出者に対してその処理結果を通知させた後警察相談課長を経由して本部長に報告するものとする。
- 3 警察宛ての文書によらない苦情の処理については、前記第8（1を除く。）を準用して処理するものとする。ただし、申出者に対する処理結果の通知は、文書その他適当と認められる方法により通知を行うことができるものとする。

第10 監察相談に該当する場合の措置

警察相談課長は、職員の職務執行に対する苦情が、監察相談取扱要綱の制定について（平成13年甲通達監第43号）に規定する「監察相談」に該当すると認められる場合は、速やかに監察課長に引き継ぐものとする。

第11 教養指導

所属長は、所属職員に対し苦情の適切な取扱いに関して、具体的な事例を引用するなどして指導教養に努めるものとする。