

○苦情処理要領の制定について

平成 25 年 3 月 27 日 県相甲達第 7 号、
総甲達第 2 号、監甲達第 21 号
石川県警察本部長から部課署長あて

対号 1 平成 13 年 5 月 18 日付け総甲達第 43 号「苦情処理要領の制定について（通達）」

対号 2 平成 24 年 11 月 16 日付け県相甲達第 22 号「苦情の厳正な調査と適正な処理の推進について（通達）」

石川県公安委員会宛て又は石川県警察宛てに申し出られた苦情の処理については、対号に基づき実施しているものであるが、この度、県民支援相談課において所管していた苦情に関する事務が監察課に移行するのに伴い、別添のとおり「苦情処理要領」を制定し、平成 25 年 3 月 29 日から運用することとしたので事務処理上遺憾のないようにされたい。

なお、対号は平成 25 年 3 月 29 日をもって廃止する。

別添

苦情処理要領

第 1 目的

この要領は、警察法（昭和 29 年法律第 162 号。以下「法」という。）第 79 条及び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。）の規定に基づく苦情の受理及び処理の手續を明確にし、石川県公安委員会（以下「公安委員会」という。）及び石川県警察が組織的かつ適切な苦情の処理を行うことで、国民と直接接する第一線の問題点の集約、警察職員（以下「職員」という。）の職務執行における責任の明確化及びこれを活かした組織的な業務改善を図り、もって国民の目線に立った警察行政を確立することを目的とする。

第 2 職員の職務執行に関する苦情

1 苦情の定義

この要領に規定する苦情とは、次に掲げるものをいう。

- (1) 職員が職務執行において違法、不当な行為をしたり、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) 職員の不適切な執務態度等に対する不平不満

2 苦情の対象

- (1) 捜査、交通取締り、告訴・告発の取扱い、職員の執務の態様について、日時、場所、内容、被った不利益の内容又は職員の執務の態様に対する不満を個別具体的に摘示する苦情はこの要領の対象となる。

- (2) 明らかに警察の任務とはいえない事項についての職員の不作為を内容とするもの又は申出者本人と直接関係のない一般論として申し出られた苦情、提言、悲憤慷慨等は対象とならない。

3 警察安全相談との関係

「苦情」と「警察安全相談」は、明確に区別できるものではなく、公安委員会又は石川県警察本部長（以下「本部長」という。）による当該申出の内容についての実質的な判断によるものとし、苦情に該当するものであれば、法第79条の規定に準じて適切に処理するものとする。

4 職員の私的な行為に関する投書等との関係

職員の職務執行に直接関係のない私的な行為に関する事項の文書による申出又は口頭による申出（以下「投書等」という。）については、第7の4により処理するものとする。

第3 苦情の処理手続等

1 公安委員会事務担当室

公安委員会事務担当室は、公安委員会宛てに申し出られた苦情に関する次の事務を行う。

- (1) 苦情の受理、集約及び公安委員会への受理報告
- (2) 本部長への送付、本部長からの処理結果の受理、公安委員会への処理結果の報告
- (3) 申出者への通知

2 監察課

監察課は、公安委員会宛て又は石川県警察宛てに申し出られた苦情に関する次の事務を行う。

- (1) 公安委員会宛てに申し出られ、本部長に調査指示等がなされた苦情の受理
- (2) 石川県警察宛てに申し出られた苦情の受理、集約、公安委員会及び本部長への受理報告
- (3) 関係所属への送付、補足的調査及び指導、処理結果の受理、公安委員会及び本部長への処理結果の報告
- (4) 石川県警察宛てに申し出られた苦情申出者への通知
- (5) その他苦情処理に関する事務の総括及び関係所属との連絡調整

3 処理担当課

苦情の内容を主管する警察本部の所属（隊を除く。）を処理担当課（苦情の内容が複数の所属にまたがるような場合は、監察課長が関係所属長と協議する。）とし、次の事務を行う。

- (1) 苦情の対象となった所属に対する厳正かつ客観的な調査指導及び調査
- (2) 苦情に対する調査結果のとりまとめ、対応方針の本部長への報告

4 警察署

警務課は、次の事務を行う。

- (1) 苦情の受理、調査、集約、処理状況の管理及び本部長への報告
- (2) 申出者への通知

- (3) その他苦情の処理に関する事務（公安委員会事務担当室及び監察課の所掌に属するものを除く。）の総括及び公安委員会事務担当室、監察課及び処理担当課との連携

5 総括苦情責任者等の指定及び任務

(1) 総括苦情責任者の指定及び任務

ア 警察本部各所属及び警察学校（以下「本部所属」という。）にあっては、次席、副隊長及び副校長を、警察署にあっては、副署長を総括苦情責任者に指定する。

イ 総括苦情責任者は、当該所属における苦情処理全般について所属長を補佐し、苦情の受理、対応が適正に行われるように苦情処理業務を総括するものとする。

(2) 処理責任者の指定及び任務

ア 本部所属にあっては、所属長の指名する課（隊）長補佐（警察学校にあっては主任教官）を、警察署にあっては、警務課長を苦情処理の処理責任者に指定する。

イ 処理責任者は、当該所属における全ての苦情の受理、集約及び処理状況等を管理し、総括苦情責任者を経て所属長の決裁を受けるものとする。

(3) 処理担当者の指定及び任務

ア 本部所属にあっては、所属長の指名する係長を、警察署にあっては、警務係長を苦情処理の処理担当者に指定する。

イ 処理担当者は、当該所属における苦情について、第一次的に受理するとともに、全ての苦情の集約に当たるものとする。

ウ 処理担当者は、受理及び集約に係る苦情について、苦情受理票（別記様式第1号。以下「受理票」という。）を作成し、又は受理した職員等に作成させ、全ての苦情の管理とその処理状況等を明確にしておかなければならない。

エ 勤務時間外における苦情の取扱いについては、当直主任を処理担当者に指定するものとし、勤務時間中に取り扱った苦情について受理票を作成し、警察本部庁舎の当直にあっては監察課長に、警察本部のその他の施設の当直及び警察署にあってはアの処理担当者に引き継ぐものとする。

6 苦情受理簿の備付け

本部所属及び警察署に受理票を保管する苦情受理簿（以下「受理簿」という。）を備え付け、同受理簿には、苦情受理索引（別記様式第2号）を付すものとする。

なお、受理簿の保存期間は5年とする。

第4 所属長の責務

- 1 所属長は、苦情の適正な処理を図るため、その処理全般について部下職員を指揮監督するとともに、警察活動への反映に配慮しなければならない。
- 2 所属長は、苦情の適正な処理のため、部下職員の指導教養に努めなければならない。

- 3 所属長は、部下職員の苦情の処理に関し、特に適切と認められるものについては、その内容に応じて表彰の手续をとるなど、職員の士気の高揚に配慮しなければならない。

第5 職員の心構え

職員は、苦情処理の重要性を自覚するとともに、次の事項に留意して適正な苦情の処理に努めなければならない。

- 1 苦情の処理に当たっては、管轄及び申出の内容のいかんを問わず、申出者の立場に立ち、誠実に対処しなければならない。
- 2 苦情の処理に当たっては、厳正公平に取扱い、私情や先入観によってその処理を誤ることのないようにしなければならない。
- 3 人権を尊重し、職務上知り得た情報等を部外に漏らしてはならない。

第6 法に規定する苦情の処理要領

所属長は、その所属の職員が公安委員会宛てに申し出られた文書による苦情を受理した場合は、次の手続により処理するものとする。

1 文書の範囲

公安委員会を名宛て人として提出された規則に定める苦情申出に必要な事項を記した書面をいう。

2 申出の手続

(1) 申出の受理

ア 体制

公安委員会事務担当室が受理することを基本とするが、申出者の利便に配慮する観点から、本部所属及び警察署においても受け付けるものとする。

イ 文書の様式

苦情の申出制度は、国民の利便性に配慮した柔軟な運用を行うことが法の趣旨にかなうものであり、申出者が提出する文書の様式は問わないが、全体の記載から職員の職務執行についての苦情と認められるものは、受理するものとする。

ウ 文書作成の援助

申出者が、文書作成に支障を生ずる身体上の障害を有している者、子供、外国人等文書の作成が困難な者等規則第3条に規定する「苦情申出書を作成することが困難であると認める場合」は、同3条の規定に基づく手続に従い受理票を作成して受理するものとする。この場合、作成に係る受理票は、苦情申出書の原本と見なすものとする。

エ 文書の補正

規則第2条に規定する事項が記載されていない場合は、できる限り申出時に補足説明を求め、又は電話等による補充調査を行うなどの方法により対応し、受理票により補正する。この場合、補正に係る受理票は、苦情申出書の原本と見なすものとする。

なお、規則第4条に規定する「期間を定めて補正を求める。」の運用については、上記の対応によっては、申出者の特定、苦情申出の意思及

び内容の確認が困難な場合に限るものとする。

(2) 文書の管理

ア 文書を受理した所属は、受理票を作成（文書の写しを添付する。）し、公安委員会事務担当室へ「はくさんネット」により受理票の報告と文書の原本を送付（報告時にはファックスによる。）するものとする。

イ 「文書作成の援助」及び「文書の補正」を行ったものについては、アと同様とする。ただし、「文書の補正」において、「期間を定めて補正を求める。」運用に係るものは、その旨を受理票に記載するものとする。

(3) 公安委員会への受理報告

ア 所属長は、受理した苦情について、緊急を要すると認められる事案を除き、(2)の要領により公安委員会事務担当室に報告するものとする。

イ 公安委員会事務担当室は、受理票等により定例会議において報告するものとする。

3 苦情の処理

(1) 警察における調査等

本部長は、公安委員会の指示に基づき、事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置を執るものとする。

また、調査等に当たっては、苦情の要因が本人の人的資質によるものか、又は制度上の問題であるものかなど、その背後関係や根底にあるものの把握・解明に努めるものとする。

(2) 公安委員会への調査結果の報告

本部長からの事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置に係る報告は監察課を通じて公安委員会事務担当室において集約の上、定例会議において報告するものとする。

4 処理結果の通知

(1) 通知及び通知内容の決定

公安委員会事務担当室からの報告に基づき、公安委員会において通知及び通知内容が決定されることとなる。ただし、法第79条第2項各号に該当する場合はこの限りではない。

(2) 通知文書の記載事項

通知文書には、申出の内容に応じて、次に掲げる事項を記載するものとする。

ア 申し出られた苦情に係る事実関係の有無

イ 事実関係が確認された場合の、苦情の対象である職務執行の問題点の有無

ウ 問題点のある職務執行については、講じた措置

(3) 通知の方法

公安委員会において、郵送、手渡し等の方法により通知する。

第7 法に規定する苦情以外の苦情の処理要領

1 公安委員会宛てに申し出られた苦情の処理

(1) 所属長は、その所属の職員が公安委員会宛ての法に規定する苦情以外の

苦情（口頭・電話・メール・ファクシミリによるもの及び匿名の文書をいう。）を受理した場合には、受理票を作成の上、第6の手續に準じて処理するものとする。

- (2) 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行うものとする。ただし、法第79条第2項各号、申出者が通知を求めている場合又は申出者の氏名が明らかでない場合のいずれかに該当する場合はこの限りではない（ただし書は、2から3までに規定する苦情の処理について準用する。）。

2 警察宛てに申し出られた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に申し出られた文書（メール・ファクシミリによるもの及び匿名の文書を含む。）による苦情を受理した場合には、第6の手續に準じて処理するものとする。この場合、「公安委員会事務担当室」とあるのを「監察課」と読み替えて本部長に報告するものとする。

なお、本部長を名宛て人とする封書については、第6の手續に準じて監察課に送付するものとする。

- (2) 本部長は、事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置について、申出者に対し文書により通知を行い、又は所属長その他の職員に通知を行わせるものとし、これを1か月ごとにとりまとめ、翌月の公安委員会の定例会議に報告するものとする。

3 警察宛てに申し出られた文書によらない苦情の処理

- (1) 所属長は、その所属の職員が警察あての文書によらない苦情を受理した場合には、受理票により文書化し、2に準じ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行うものとする。

- (2) 所属長は、(1)にかかわらず、その所属の職員が警察あての文書によらない苦情で迅速な処理を要するものを受理した場合には、その所属の職員に速やかに処理させるとともに、申出者に対しその結果を通知させ、当該受理及び処理結果を監察課を経由して本部長に報告するものとし、本部長はこれを1か月ごとにとりまとめ、翌月の公安委員会の定例会議に報告するものとする。

4 投書等の処理

- (1) 投書等を受理した所属は、受理票により受理状況を管理するとともに、原本（口頭によるものについては、受理票を原本とする。）を監察課を経由して本部長に報告するものとする。

- (2) 本部長は、投書等の内容に関する事実調査を行い、その結果及び措置方針等のうち、処分等の措置が伴うものについては、公安委員会に報告するものとする。

第8 報告及び決裁等

1 苦情受理票の決裁

苦情受理票は、監察課が本部長決裁を受け、処理担当課は、別途主管部長

まで決裁を受けるものとする。

2 調査結果等の報告

苦情の対象となった所属は、調査結果に対応方針を添えて本部長（処理担当課経由）に報告するものとする。

3 対応方針の決裁

処理担当課は、調査結果をとりまとめ、関係所属及び監察課と協議し、対応方針を定めた上で監察課と連携し本部長決裁を受けるものとする。

4 申出者への対応

申出者への通知を含む対応は、苦情の対象となった所属が対応することを原則とするが、必要に応じて処理担当課又は監察課が対応するものとする。

5 対応結果の報告

苦情の対象となった所属は、対応結果を処理担当課へ報告するものとし、処理担当課は、対応結果等を本部長に報告（監察課経由）するものとする。

第9 苦情該当性の組織的判断

苦情に該当する可能性のある申出（要望・意見等）に対する対応は次のとおりとする。

1 警察本部

(1) 警察宛てに申し出られた苦情に該当する可能性のある申出（明らかに苦情に該当する可能性のない申出以外の全ての申出を意味する。以下「申出」という。）を受理した所属においては、当該所属の警部（同相当職を含む。以下同じ。）以上の階級にある職員（当直時間帯にあっては、警察本部の庁舎の当直にあっては当直主任、その他の施設の当直にあっては当該当直員又は当該施設の所属で警部以上の階級にある職員）が当該申出の内容について、速やかに苦情に該当するか否かの判断を行うものとする。

(2) 監察課は、県民支援相談課警察安全相談室と連携し、監察課以外の所属で苦情に該当しないと判断された申出について、警部以上の階級にある職員が苦情該当性の判断を行うものとする。

2 警察署

(1) 申出を受理した課（分庁舎を含む。）においては、当該課の警部以上の階級にある職員（警部以上の職員がいない場合にあっては警部補（同相当職を含む。）の階級にある職員、当直時間帯にあっては当直主任）が当該申出の内容について、速やかに苦情に該当するか否かの判断を行うものとする。

(2) 警務課は、警務課以外の課で苦情に該当しないと判断された申出について、警部以上の階級にある職員が苦情該当性の判断を行うものとする。

別記様式第1号 (第3関係)

決 裁	本部長	警務部長	首席監察官 主管部長	首席参事官	所属長	官・次席	補佐 署課長	係長

苦情受理票

受理年月日		受理所属		受理区分			
				<input type="checkbox"/> 公安委員会宛の文書 <input type="checkbox"/> 公安委員会宛の文書以外 <input type="checkbox"/> 警察宛の文書 <input type="checkbox"/> 警察宛の文書以外 <input type="checkbox"/> 文書の援助 <input type="checkbox"/> 文書の補正 <input type="checkbox"/> 投書等			
受理者							
所属受理番号	公第 号	本部受理番号	公第 号	資料 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	処理責任者		
	警第 号		警第 号				
申出者関係	氏名・年齢	年 月 日 (歳) ※他 名					
	住所・電話	(☎)					
	連絡先名称						
	連絡先住所 電 話	(☎)					
申出の内容等	職務執行日時	年 月 日 時 頃					
	職務執行場所						
	(具体的な不利益の内容等)						
処理結果の 通知関係	<input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 通知を希望しない 平成〇〇年〇〇月〇〇日通知 (通知方法:)						
文書の援助 申出の補正							
文書の原本等	原本の種別	<input type="checkbox"/> 封書 <input type="checkbox"/> はがき (枚) <input type="checkbox"/> 申出書 (枚) <input type="checkbox"/> その他					
	送付日等	年 月 日 (送付方法:)					
	本部受理日	年 月 日 <input type="checkbox"/> 公安委員会事務担当室 <input type="checkbox"/> 監察課					
処理方針							
公安委員会への受理報告 調査終了日		年 月 日					
公安委員会への処理報告		年 月 日					

別記様式第1号の2 (第3関係)

苦情受理票

		所属受理番号		公第 号
				警第 号
申出の内容等	職務執行日時	年 月 日 時頃		
	職務執行場所			
	(具体的な不利益の内容等)			
文書の援助				
申出の補正				

