

○石川県警察苦情処理要領の制定について（通達）

令和 7 年 3 月 17 日 監甲達第 8 号
総甲達第 3 号、県相甲達第 7 号
石川県警察本部長から部課署長あて

対号 平成25年 3 月 27 日付け県相甲達第 7 号、総甲達第 2 号、監甲達第 21 号「苦情処理要領の制定について（通達）」

石川県警察職員の職務執行等に対する苦情の処理については、対号に基づき実施しているところであるが、この度、より効果的な処理を図るため、別添のとおり石川県警察苦情処理要領を制定し、令和 7 年 4 月 1 日から運用することとしたので、事務処理上遺漏のないようにされたい。

なお、本要領の実施に伴い、対号は廃止する。

別添

石川県警察苦情処理要領

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、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。）及び石川県公安委員会苦情処理規程（令和7年3月17日石川県公安委員会規程第7号。以下「規程」という。）に基づき、石川県警察職員（以下「職員」という。）の職務執行に係る苦情の処理に関し必要な事項を定め、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、国民と直接接する職員の職務執行に係る問題点の集約、責任の明確化及び組織的な業務改善を図り、もって国民のための警察行政を確立することを目的とする。

第2 準拠

職員の職務執行に対する苦情の取扱については、規程に定めるもののほか、この要領に定めるところによる。

第3 苦情の定義等

1 苦情の対象

- (1) 捜査、交通取締り及び告訴・告発の取扱いについて、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、悲憤慷慨等こうがいは対象とならない。

2 警察安全相談との関係

「苦情」と「相談」は、明確に区別できるものではなく、申出の内容を実質的に判断し、苦情に該当するものであれば、適切に処理するものとする。

第4 苦情受理及び処理における書類の作成及び保存

公安委員会宛てに申し出られた苦情（以下「公安委員会苦情」という。）又は石川県警察宛てに申し出られた苦情（以下「警察苦情」という。）を受理及び処理した場合に作成する書類は、次のとおりとする。

1 苦情受理票

苦情を受理した所属が、次に掲げる苦情受理票（以下「受理票」という。）を作成の上、公安委員会苦情については総務課公安委員会事務担当室（以下「担当室」という。）に、警察苦情については監察課に当該原本を送付する。

(1) 公安委員会苦情

苦情受理票（公安委員会）（別記様式第1号）

(2) 警察苦情

苦情受理票（警察）（別記様式第2号）

(3) 受理票の原本は、公安委員会苦情については担当室、警察苦情については監察課において保存する。

2 苦情受理簿

(1) 苦情を受理した場合、所属に苦情受理簿（以下「受理簿」という。）を備え付ける。

(2) 受理簿には、当該所属で受理した受理票の写し又は当該所属に係る受理票の写し、当該所属で申出者に回答した通知の写し（書面によらない場合は、回答内容を記載した書面）等を編てつする。

(3) 受理簿は、公安委員会苦情及び警察苦情に分け、それぞれ苦情受理索引（別記様式第3号）を付し、保存する。

3 調査結果報告書

(1) 原則、苦情の対象となった所属（以下「苦情対象所属」という。）が、調査結果報告書（公安委員会苦情は「別記様式第4号」、警察苦情は「別記様式第5号」）を作成の上、監察課に当該原本を送付する。

(2) 調査結果報告書の原本は、公安委員会苦情については担当室、警察苦情については監察課において保存する。

第5 苦情の処理に係る関係所属の任務等

1 担当室

担当室は、規程に定める公安委員会苦情に関する次の事務等を行う。

(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及び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、公安委員会苦情又は警察苦情に関する次の事務を行う。

- (1) 本部長に調査指示等がなされた公安委員会苦情の調査に関する事務及び調査結果の本部長への報告
- (2) 警察苦情の受理、集約、公安委員会及び本部長への受理並びに処理結果の報告
- (3) 苦情処理に関する事務の総括（関係所属との連絡調整、補足的調査及び指導並びに処理結果の受理）
- (4) 石川県警察宛てに申し出られた苦情申出者への通知

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。）を処理担当課とし、次の事務を行う。

なお、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し、処理担当課を決定する。

- (1) 苦情対象所属に対する厳正かつ客観的な指導及び調査
- (2) 苦情調査結果のとりまとめ及び対応方針についての本部長への報告

4 苦情対象所属

苦情対象所属は、次の事務を行う。

- (1) 苦情の受理、調査、集約、処理状況の管理、苦情調査結果等を処理担当課を経由し、本部長へ報告。ただし、処理担当課が苦情対象所属となる場合は監察課へ報告
- (2) 申出者への通知
- (3) 苦情の処理に関する事務（担当室及び監察課の所掌に属するものを除く。）の総括並びに担当室、監察課及び処理担当課との連携

第6 苦情対象所属における総括苦情責任者等の指定、任務等

1 総括苦情責任者

- (1) 所属に総括苦情責任者を置き、警察本部にあっては次席又は副隊長、警察学校にあっては副校長、警察署にあっては副署長をもって充てる。
- (2) 総括苦情責任者は、苦情を誠実かつ適正に受理し、又は処理するため所

属長を補佐し、苦情処理業務を総括するものとする。

2 処理責任者

- (1) 所属に処理責任者を置き、警察本部にあっては、所属長の指名する課長補佐（課長補佐に相当する者を含む。）、警察学校にあっては指導科長等、警察署にあっては警務課長をもって充てる。
- (2) 処理責任者は、当該所属における第5の4に定める事務を行い、その状況について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) 処理責任者は、受理及び集約に係る苦情について、受理票を作成し又は受理した職員等に作成させなければならない。
- (4) 処理責任者は、他所属に関する苦情を受理した場合は関係課と連携するものとする。

3 処理補助者

処理補助者は、警部補以上（同相当職を含む。）の階級にある職員のうち、必要に応じて総括苦情責任者が指定する者とし、総括苦情責任者及び処理責任者を補佐するものとする。

4 勤務時間外における苦情の取扱い

勤務時間外に取り扱った苦情については、原則として当直主任が受理票を作成し、警察本部庁舎の当直主任にあっては監察課長に、警察本部庁舎以外及び警察署の当直主任にあっては処理責任者に引き継ぐものとする。

第7 所属長の責務

所属長は、苦情の適正な処理を図るため、次の事項に配意しなければならない。

- 1 処理全般について部下職員を指揮監督するとともに、苦情を踏まえた業務改善に配意すること。
- 2 部下職員の指導教養に努めること。
- 3 苦情の処理に関し、特に適切と認められるものについて賞揚するなど、職員の士気の高揚に配意すること。

第8 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処理に努めなければならない。

- 1 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す

ること。

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すること。

3 人権を尊重し、職務上知り得た情報等を部外に漏らさないこと。

第9 公安員会苦情処理要領

1 法に規定する苦情の処理

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

ア 申出の受理

(ア) 文書の受理

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、全ての所属において受理するものとする。

(イ) 文書の様式

国民の利便性への配慮から様式は問わず、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、身体上の理由や子供、外国人等規則第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、同条の規定に基づき受理票を作成し、当該受理票を苦情申出書の原本とみなすものとする。

(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で受理票により補正し、当該受理票を苦情申出書の原本とみなすものとする。

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。

イ 担当室への報告等

- (ア) 文書を受理した所属は、受理票を作成の上、当該苦情文書の写しとともに、石川県警察WANシステムを利用した電子メール等により担当室へ報告し、文書の原本を速やかに送付するものとする。
- (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。
- (ウ) 特異な苦情については、送付に先立ち、電話等で即報するものとする。

ウ 公安委員会への受理報告と決裁

- (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、上記イの要領により担当室に報告するものとする。
- (イ) 担当室は、受理票等により定例会議（石川県公安委員会運営規則（平成13年石川県公安委員会規則第2号）第4条に定める会議をいう。以下同じ。）において報告し、決裁を受けるものとする。

(3) 苦情の処理

ア 警察における調査等

本部長は、規程第5条に定める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。この場合において、苦情の要因が本人の人的資質によるものか、又は制度上の問題かなど、その背後関係や根底の把握・解明に努めるものとし、調査結果については、第4に規定する調査結果報告書を作成するものとする。

イ 公安委員会への調査結果の報告

本部長から公安委員会へ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) 処理結果の申出者への通知

ア 通知内容の決定

担当室からの報告に基づき、公安委員会において通知内容を決定する。
ただし、法第79条第3項各号に該当する場合はこの限りではない。

イ 通知文書の記載事項

通知文書には、申出の内容応じて、規程第6条第2項に掲げる事項を記載するものとする。

ウ 通知の方法

公安委員会において、郵送、手交等の方法により通知する。

2 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

所属長は、法に規定する以外の公安委員会苦情（口頭、電話、メール、ファクシミリ及び匿名の文書によるものをいう。）を受理した場合には、受理票を作成の上、上記1の手續に準じて処理するものとする。

(2) 通知の方法

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3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。

第10 警察苦情処理要領

1 文書による苦情の処理

(1) 所属長は、所属の職員が警察宛て（本部長を名宛て人とする封書を含む。）に申し出られた文書（メール、ファクシミリ及び匿名の文書によるものを含む。）による苦情を受理した場合は、第9の手續に準じて処理するものとする。この場合において、「担当室」を「監察課」と読み替えて本部長に報告するものとする。

(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、翌月の定例会議に報告するものとする。

2 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宛ての文書によらない苦情を受理した

場合には、受理票を作成し、上記 1 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、所属の職員が警察宛ての文書によらない苦情であって、迅速な処理を要するものを受理した場合には、上記 (1) にかかわらず、処理責任者等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する。

なお、当該報告について、本部長は 1 か月ごとにとりまとめ、翌月の定例会議に報告するものとする。

- 3 警察苦情に係る通知については、第 9 ・ 2 ・ (2) だだし書きの規定を準用する。

第11 報告、決裁等

1 受理票の決裁

受理票の決裁については、次のとおりとする。

- (1) 公安委員会苦情に係る受理票は担当室、警察苦情に係る受理票は監察課において本部長決裁を受けるものとする。
- (2) 公安委員会苦情については、担当室が公安委員会の決裁後、受理票の写しを監察課に送付する。
- (3) 監察課にあつては、決裁を受けた公安委員会苦情及び警察苦情の受理票の写しを処理担当課に送付し、処理担当課にあつては、主管部長に報告するものとする。

2 調査結果等の報告

苦情対象所属は、調査結果に対応方針を添えて本部長（処理担当課を経由）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た上で、調査結果及び対応方針について、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、苦情対象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

苦情対象所属は、対応結果を処理担当課及び監察課へ報告するものとする。

第12 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いう。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（勤務時間外にあっては、警察本部庁舎の当直は当直主任、警察本部庁舎以外の当直は当該庁舎の当直員又は当該庁舎所属の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は、監察課の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、勤務時間外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) 苦情に該当しないと判断された申出については、警務課長のほか警部以上の階級にある職員の2名以上で苦情該当性の判断を行うものとする。

（別記様式略）