

○岩手県警察苦情取扱要綱の制定について

(平成20年2月14日岩警務第4号警察本部長)

〔沿革〕平成24年3月岩警務第7号改正

各 部 長
首 席 監 察 官
各 所 属 長

これまでの苦情の取扱については、「警察職員の職務執行に対する苦情の取扱いについて」(平成13年5月22日岩警務第33号)に基づき、平成13年6月1日から運用していたものであるが、別添のとおり「岩手県警察苦情取扱要綱」として新たに制定し、平成20年2月15日から運用することとしたので、誤りのないようにされたい。

なお、本要綱の制定に伴い、前記通達は廃止する。

記

1 要綱制定の趣旨

管理体制を明記するとともに、苦情を受理した場合の報告・調査改善等に苦情内容を所掌する本部の所属長を経由するなどの見直しを図り、所要の整備を行ったものである。

2 改正の要点

- (1) 管理体制を明記し、責任体制を明確にした。
- (2) 苦情処理に当たって、すべて苦情内容を所掌する本部の所属長を経由して調査等がなされるように統一した。
- (3) 苦情取扱い上の基本的留意事項を明記した。
- (4) その他、様式、別表等の所要の整備をした。

岩手県警察苦情取扱要綱

第1 趣旨

この要綱は、警察職員の職務執行に対する苦情の取扱いに関し、必要な事項を定めるものとする。

第2 用語の意義

この要綱における用語の意義は、次に定めることによる。

1 文書

書面をいい、Eメール及びファクシミリによるものは除くものとする。

2 苦情

次に掲げる事項をいう。

- (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執務の態様に対する不平不満

3 所管部長

苦情の内容に係る事務を所掌する警察本部の部長をいう。

4 所管所属長

苦情の内容に係る事務を所管する警察本部の所属長をいう。

5 関係所属長

苦情にかかわる警察職員が所属する、警察本部の各所属長及び各警察署長をいう。

6 苦情受理所属長

当該苦情を受理した職員が所属する所属長。ただし、警察本部総合当直で受理した場合は、県民課長とする。

第3 管理体制

1 総括管理責任者

- (1) 総括管理責任者は、警務部長とする。
- (2) 総括管理責任者は、苦情の取扱いに関する総括的な管理を行い、所管部長、所管所属長、関係所属長との連絡調整など、取扱いの適正化に努めるものとする。

2 管理責任者

- (1) 公安委員会あて苦情の管理責任者は、総務課長、警察あて苦情の管理責任者は、県民課長とする。
- (2) 管理責任者は、総括管理責任者を補佐するとともに、所管所属長、関係所属長との連絡調整にあたるものとする。

3 所管部長

所掌する事務権限に基づき、所管所属長を指揮して、関係所属長に対する調査、指導等を行い、適正な処理に努めるものとする。

4 所管所属長

所掌する事務権限に基づき、関係所属長に対する調査、指導、助言等を行い、適正

な処理に努めるものとする。

5 関係所属長

苦情の処理の責に任じ、部下職員を指揮監督して、迅速かつ適正な処理に努めるものとする。

6 苦情取扱責任者

(1) 所属に苦情取扱責任者を置く。

(2) 警察本部においては、課、所及び隊、校（以下「課等」という。）の次長、副所長、副隊長、副校長及び警察署の副署長、次長とする。

(3) 苦情の取扱いの総括的事務の責に任じ、所属長の指揮を受けて、苦情取扱副責任者、苦情取扱補助者をして苦情の処理に当たるとともに、取扱い状況を明確にし、適正化に努めるものとする。

(4) 苦情の取扱いに関する作成文書の保管管理について、その責を負うものとする。

7 苦情取扱副責任者

(1) 警察署に苦情取扱副責任者を置く。

(2) 警務課長とする。ただし副署長等が警務課長を兼務する警察署は、警務係長とする。

(3) 苦情取扱責任者を補佐し、指揮を受けて苦情の受理、処理経過等の記録及び集約等の総括的事務にあたるものとする。

8 苦情取扱補助者

(1) 所属に苦情取扱補助者を置くものとする。

(2) 課等の警部（該当職員がない場合は警部補同相当職）以上の職にある者のうち、所属長が指名する者及び警察署の課長職にあるものとする。

(3) 苦情取扱責任者を補助するとともに、その指揮を受けて所属における苦情の処理にあたるものとする。

第4 公安委員会あての文書による苦情（別表1参照）

1 受理

(1) 公安委員会あての文書による苦情（以下「苦情申出書」という。）については、総務課公安委員会補佐室（以下「公安委員会補佐室」という。）が受理するものとする。

また、警察署等の所属に対して苦情申出書の提出等があった場合は、これを受け付け、公安委員会補佐室に一報後、速やかに同室に送付するものとする。

(2) 苦情申出書に、次に掲げる事項が記載され、署名又は押印されている場合は、様式にとらわれず受理するものとする。

○ 苦情申出を行おうとする者（以下「申出者」という。）の氏名、住所及び電話番号

○ 申出者が住所以外の連絡先への処理結果の通知を求める場合には、当該連絡先の名称、住所及び電話番号

○ 苦情申出の原因たる職務執行の日時及び場所、当該職務執行に係る警察職員の執務態様その他の事案概要

○ 苦情申出の原因たる職務執行により申出者が受けた具体的な不利益の内容又

は当該職務執行に係る警察職員の執務の態様に対する不満の内容

なお、記載事項に不備がある場合には、できる限り申出時に補足説明を求め、又は電話による補充調査を行うなどの方法により対応するものとする。

- (3) 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、苦情申出書を作成することが困難であると認められる場合には、当該申出者の口頭による陳述を聴取し、苦情申出書を代筆するなどの措置を講ずること。

なお、この場合には、当該苦情申出書を読み聞かせ、又は閲覧させた上で、その署名又は押印を求めるとともに、自己の所属、官職及び氏名を記載し、押印するものとする。

- (4) 苦情の申出を受けた警察職員は、受理・処理状況を明確にするため、苦情記録簿（様式1）を作成し、所属の苦情取扱責任者を通じて、苦情受理簿（様式2）に、苦情内容等を記載するものとする。

2 公安委員会に対する受理の報告

公安委員会補佐室は、受理した苦情申出書を公安委員会に報告するものとする。ただし、定型的な処理その他迅速な処理が可能な苦情については、公安委員会のあらかじめの指示の下で、調査及びその結果を踏まえた措置を講じ、その結果と併せて受理の報告を行うことができるものとする。

3 苦情の処理

- (1) 警察本部長は、公安委員会からの指示等を受けて、所管所属長に対し、事実関係の調査及び改善措置等を指示し、関係所属長にこれを行わせるものとする。

- (2) 所管所属長は、関係所属長による調査等に対し、必要な調査、指導、助言等を行うものとし、上記の措置を講じた関係所属長は、調査結果及び改善措置等を所管所属長を経由して警察本部長に報告するとともに、その結果を公安委員会補佐室に通知するものとする。

- (3) 警察本部長は、当該苦情の処理結果を公安委員会に報告するものとする。

4 処理結果の通知

- (1) 公安委員会補佐室は、公安委員会において決定した通知内容を、公安委員会名で申出者に通知するものとする。

- (2) 処理結果の通知文書には、申出の内容に応じて、次に掲げる事項について記載するものとする。

○ 申し出のあった苦情に係る事実関係の有無

○ 事実関係が確認できた場合には、苦情の対象である職務執行の問題点の有無

○ 問題点のある職務執行については、講じた措置

- (3) 公安委員会が、苦情申出書の内容を、次に掲げる警察法第79条第2項各号に該当すると判断した場合には、通知義務が解除される。

○ 申出が警察の事務の適正な遂行を妨げる目的で行われたと認められるとき。

○ 申出者の所在が不明であるとき。

○ 申出者が他の者と共同で苦情の申出を行ったと認められる場合において、当該他の者に当該苦情に係る処理の結果を通知したとき。

なお、「申出が警察の事務の適正な遂行を妨げる目的で行われたと認められると

き」に該当する場合には、警察法第79条第2項第1号に該当すると認められるため処理結果の通知は行わない旨を、文書、電話その他適切と認められる方法により申出者に対して連絡するものとする。

5 その他

- (1) 申し出のあった苦情が他の都道府県警察職員に係るものであった場合には、改めて当該職員が所属する都道府県公安委員会に申出るよう教示するとともに、公安委員会補佐室が当該苦情の処理に当たる都道府県公安委員会に対し連絡するものとする。
- (2) 苦情処理期間は定めないが、速やかな処理に配慮するとともに、苦情処理に長い時間を要し、申出者からその処理の状況について問い合わせがあったときは、処理の経過を説明するなどにも配慮するものとする。

第5 公安委員会あての文書によらない苦情（別表1参照）

1 受理及び処理

- (1) 公安委員会あての文書によらない苦情については、前記第4に準じて受理及び処理するものとする。
- (2) 当該苦情を受理した職員は、苦情記録簿（様式1）を作成し、所属の苦情取扱責任者を通じて苦情受理簿（様式2）に、苦情内容等を記載するものとする。

2 通知

申出者に対する通知は、文書、電話その他適切と認められる方法とする。ただし、処理結果の通知は、次に掲げる事項に該当する場合は、この限りでない。

- 申出が警察の事務の適正な遂行を妨げる目的で行われたと認められるとき。
- 申出者の所在が不明であるとき。
- 申出者が他の者と共同で苦情の申出を行ったと認められる場合において、当該他の者に当該苦情に係る処理の結果を通知したとき。
- 申出者が通知を求めていると認められるとき。
- 申出者の氏名が明らかでないとき。

第6 警察あての文書による苦情（別表2参照）

1 受理

- (1) 警察あて苦情の総合的な窓口、集約及び処理状況の管理は、県民課において行うものとする。
- (2) 警察署における苦情の受理、集約及び処理状況の管理は、署警務課において行うものとする。
- (3) 執務時間中の受理

ア 警察本部においては原則として、県民課安全相談センターで受理するものとする。ただし、所掌する事務に関して、課等に直接なされた苦情については、当該課等において受理するものとする。

イ 警察署においては原則として、警務課で受理するものとする。ただし、所掌する事務に関して、署の課に直接なされた苦情については、当該課等において受理するものとする。

交番・駐在所においては、苦情取扱責任者に連絡の上、指示を受けて措置する

ものとする。

(4) 執務時間外の受理

ア 警察本部にあっては、総合当直の勤務員が受理するものとする。

イ 警察署にあっては、当直の勤務員が受理するものとする。

- (5) 当該苦情を受理した職員は、苦情記録簿（様式1）を作成し、苦情受理所属の苦情取扱責任者を通じて、苦情受理簿（様式2）に、苦情内容等を記載するものとする。

2 報告

苦情受理所属長は、職員が警察あての文書による苦情を受理した場合は、速やかに県民課長を経由して本部長に報告するとともに、所管所属長に通知するものとする。

3 苦情の処理

- (1) 警察本部長は、所管所属長に対し、事実関係の調査及び改善措置等を指示し、関係所属長にこれを行わせるものとする。
- (2) 所管所属長は、関係所属長による調査等に対し必要な調査、指導、助言等を行うものとする。
- (3) 関係所属長は、苦情処理票（様式1-2）に調査結果、処理方針、改善措置等を記載し、所管所属長及び県民課長に送付するものとする。
- (4) 県民課長は、当該苦情についての事実関係の調査結果、処理方針を警察本部長に報告するものとする。ただし、苦情の処理上、その内容が事件捜査に関するもの、専門的な知識や法令等の解釈を伴うもの等にあつては、県民課長と所管所属長が協議をし、必要に応じて所管所属長から警察本部長に報告するものとする。
- (5) 警察本部長は、関係所属長又は所管所属長若しくは県民課長に、前記4の4の(2)に準じて、申出者に対して文書により通知させるものとする。ただし前記第5の2の、ただし書に規定する場合に該当するときは、この限りでない。
- (6) 申出者に通知をした所属長は、その通知結果を県民課長を経由して警察本部長に報告するものとする。
- (7) 警察本部長は、当該苦情についての事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置を公安委員会に報告するものとする。

第7 警察あての文書によらない苦情（別表2参照）

1 受理及び処理

- (1) 警察あての文書によらない苦情については、前記第6に準じて処理するものとする。
- (2) 当該苦情を受理した職員は、苦情記録簿（様式1）を作成し、苦情受理所属の苦情取扱責任者を通じて苦情受理簿（様式2）に、苦情内容等を記載するものとする。

2 通知

申出者に対する処理結果の通知は、文書、電話その他適切と認められる方法によるものとする。

3 報告

苦情受理所属長は、1にかかわらず、その所属の職員が迅速な処理を要する苦情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た後、所管所属長及び県民課長を経由して警察本部長に報告するものとし、当該報告を受けた警察本部長は、公安委員会に報告するものとする。

第8 苦情取扱い上の基本的留意事項

職員は、苦情の申出を受理したときは、次に掲げる事項に留意するものとする。

- (1) 申出者の人権を尊重し、秘密の保持を徹底すること。
- (2) 苦情の受理に際しては、管轄及び申出内容のいかんを問わず、相手の立場に立ち、親切、丁寧な応接に当たること。
また、その申出は、静かで落ち着いた場所で受理すること。
- (3) 苦情の処理にあたっては、迅速かつ適正、公平に行い、先入観や私情にとらわれ、その処理を誤ることのないようにすること。
- (4) 苦情は、努めて警察活動に反映するよう改善措置等の徹底について配意すること。

※ 各様式、別表等は省略する。