

富山県公安委員会に申し出られた苦情の処理要綱の制定について（例規通達）

警察法の一部を改正する法律（平成12年法律第139号）により、公安委員会に対する文書による苦情申出制度に関する規定が整備され、同規定に基づき、苦情の処理の手続に関する規則（平成13年国家公安委員会規則第11号。以下「規則」という。）が制定された。

これを受けて、本県においては、富山県公安委員会（以下「公安委員会」という。）に申し出られた警察職員の職務執行に対する文書及び文書によらない苦情について、組織的かつ適切に処理するため、この度、別添の「富山県公安委員会に申し出られた苦情の処理要綱」（以下「要綱」という。）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、運用上誤りのないようにされたい。

別添

富山県公安委員会に申し出られた苦情の処理要綱

第1 趣旨

この要綱は、公安委員会に申し出られた警察職員の職務執行に対する文書及び文書によらない苦情の処理手続に関し、必要な事項を定めるものとする。

第2 苦情の定義

この要綱に規定する苦情とは、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、不当な行為をしたり、なすべき行為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

第3 苦情処理の基本

警察職員は、苦情を誠実に受け止め、次の事項を遵守して、適正かつ迅速に処理するものとする。

- 1 常に相手の立場に立ち、管轄区域、申出内容等のいかんを問わず適切かつ誠意ある対応をすること。
- 2 私情や先入観にとらわれることなく、適切に処理すること。

第4 苦情の処理体制

- 1 事務の所管

公安委員会に対する苦情の処理に関する事務は、警務部総務課公安委員会事務担当室（以下「公安委員会事務担当室」という。）において所管するものとする。

2 総括責任者の指定及び任務

- (1) 警察本部の課、室、隊、所及びセンター並びに警察署の長（以下「所属長」という。）を総括責任者に指定する。
- (2) 総括責任者は、当該所属における苦情の処理手続に関する事務を統括し、所属の職員を指揮するものとする。

3 取扱責任者の指定及び任務

- (1) 警察本部の課、室、隊、所及びセンター（以下「本部所属」という。）にあっては次席、副隊長又は副所長を、警察署にあっては副署長又は次長を取扱責任者に指定する。
- (2) 取扱責任者は、総括責任者を補佐し、当該所属における苦情処理全般を指揮するものとする。

4 取扱担当者の指定及び任務

- (1) 本部所属にあっては総括責任者が指定する者を、警察署にあっては警務課長又は警務係長を取扱担当者に指定する。
- (2) 執務時間外においては、警察本部及び警察署の当直責任者を取扱担当者に指定する。
- (3) 取扱担当者は、原則として苦情を受理し、その処理に当たるものとする。

第5 公安委員会あてに申し出られた文書による苦情

1 対象文書

- (1) 規則第2条に掲げる事項を記載した文書（以下「苦情申出書」という。）であって、公安委員会を名あて人として提出された書面をいう。ただし、Eメール又はファクシミリによるものは含まないものとする。
- (2) 苦情申出書の様式は問わないものとする。

2 苦情申出書の受理及び取扱い

(1) 受理

ア 体制

苦情申出書は公安委員会事務担当室のほか、本部所属及び警察署の取扱担当者において受け付けるものとする。

イ 「苦情申出書」作成の援助

取扱責任者は、苦情申出を行おうとする者（以下「申出者」という。）が、文書作成に支障を生じる身体上の障害を有している者、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と認める場合」には、口頭による陳述を聴取し、苦情申出書を代書するものとする。

この場合、申出者に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、文書の末尾に自己の所属、官職及び氏名を記載し、押印するものとする。

ウ 「苦情申出書」の補正

取扱担当者は、苦情申出書を受理する場合には、規則第2条に掲げる事項が記載されているかを確認し、不備のある場合はその場で補正説明を求め、又は電話等による補足調査を行うなどの方法により、文書の補正を行うものとする。ただし、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は、相当な期間を定め、その補正を求めるものとする。

(2) 「苦情申出書」の送付等

苦情申出書を受理した所属長は、当該苦情申出書を公安委員会事務担当室へ送付するものとする。

(3) 公安委員会への受理報告

公安委員会事務担当室の長は、受理した苦情申出書を速やかに公安委員会へ報告するものとする。

(4) 苦情の処理

ア 警察本部長（以下「本部長」という。）は、公安委員会からの苦情に関する事実関係の調査、その結果を踏まえた措置等について指示があった場合は、当該苦情の処理を担当する所属長（以下「苦情処理担当所属長」という。）を指定し、当該苦情に関する事実関係の調査、その結果を踏まえた必要な措置等を命ずるものとする。

イ 苦情処理担当所属長は、当該苦情に関する事実関係の調査及びそれを踏まえた必要な措置をとり、その措置状況を本部長に報告するものとする。

ウ 本部長は、公安委員会の指示に係る苦情に関する事実関係の調査結果、その結果を踏まえた措置状況等を公安委員会へ報告するものとする。

3 処理結果の通知

(1) 通知内容の決定

公安委員会は、本部長からの事実調査結果等の報告を基に、申出者への通知内容を決定するが、その通知文書については、公安委員会事務担当室で作成するものとする。ただし、公安委員会が警察法（昭和29年法律第162号）第79条第2項第1号に規定する処理結果の通知義務解除に該当すると判断した場合には、公安委員会事務担当室は処理結果の通知を行わない旨を申出者に対し、文書、電話その他の方法により連絡するものとする。

(2) 処理結果の通知文書の記載事項

公安委員会事務担当室が作成する処理結果の通知文書には、苦情申出の内容に応じて

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

ウ 問題のある職務執行については、講じた措置等について記載するものとする。

(3) 処理結果の通知方法

公安委員会事務担当室は、公安委員会の指示を受けて、原則として郵送により処理結果を通知するものとする。

第6 公安委員会あてに申し出られた文書によらない苦情

1 所属長は、その所属する職員が公安委員会あての文書によらない苦情を受理した場合には、苦情受理票（別記様式）を作成させ、前記第5の手続に準じて処理するものとする。

2 公安委員会事務担当室は、公安委員会の指示を受けて、文書その他適当と認められる方法により通知するものとする。ただし、次のいずれかに該当する場合は、この限りではない。

(1) 申出者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。

(2) 申出者の所在が不明であるとき。

(3) 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。

- (4) 申出者が通知を求めていると認められるとき。
- (5) 申出者の氏名が明らかでないとき。

※ 別記様式省略

