

○徳島県警察苦情申出事案取扱要綱の制定について(通達)

(平成13年5月1日徳監甲第127号／徳総甲第93号／徳生企甲第251号)

最終改正 令和5年3月30日徳務第119号
徳島県警察本部長から各部課長、各警察署長宛

警察刷新に関する緊急提言を受け、警察法の一部改正が行われ、公安委員会に対する苦情の申出の制度が新設されたことに伴い、別添1のとおり徳島県公安委員会に対する苦情申出事案取扱規則(平成13年徳島県公安委員会規則第10号)が制定され本年6月1日から施行されるが、これを契機に警察全般に対する苦情の取扱いについて別添2のとおり、徳島県警察苦情申出事案取扱要綱を制定し、前同日から実施することとしたので、遺憾のないようにされたい。

なお、苦情事案の適正処理について(平成12年9月14日徳総第128号、徳企監第269号)は、廃止する。

別添1 〔略〕

別添 2

徳島県警察苦情申出事案取扱要綱

第1 趣旨

この要綱は、職員の職務執行についての苦情を迅速かつ適正に処理して警察活動を効率的に推進するため、徳島県公安委員会に対する苦情申出事案取扱規則(平成13年徳島県公安委員会規則第10号。以下「規則」という。)第8条の規定に基づく公安委員会に対する苦情及び警察に対する苦情の取扱いについて必要な事項を定めるものとする。

第2 苦情の定義・区分

1 定義

この要綱において苦情とは、次の各号のいずれかに該当するものをいう。

- (1) 職員の職務執行における違法若しくは不当な行為又は不作為により、不利益を受け、若しくは不利益を受けるおそれがあるとして是正を求める個別具体的な不服
- (2) 職員の不適切な執務の態様に対する個別具体的な不平不満

2 区分

- (1) 公安委員会に対する苦情

ア 文書苦情

警察法(昭和29年法律第162号。以下「法」という。)第79条の規定に基づき公安委員会あてに申し出られた文書による苦情

イ 文書外苦情

公安委員会あてに申し出られたア以外の苦情

- (2) 警察に対する苦情

ア 文書苦情

警察あてに申し出られた文書による苦情

イ 文書外苦情

警察あてに申し出られた文書によらない苦情

第3 取扱体制

1 総括責任者

- (1) 県本部に苦情の区分に応じ、その取扱いを総括する者として総括責任者を置き、公安委員会に対する苦情については総務企画課長、警察に対する苦情については監察課長をもって充てる。
- (2) 総括責任者は、苦情処理全般の指揮に当たるとともに、公安委員会及び本部長に対する報告その他の苦情の取扱いに関する事務を掌理する。

2 所属責任者

所属長は、当該所属に寄せられた苦情を把握し、その処理全般の指揮に当たるものとする。

3 取扱責任者

- (1) 所属に苦情の取扱責任者を置き、次長等をもって充てる。
- (2) 取扱責任者は、所属長の命を受け苦情の適切な処理に当たるとともに、所属職員に対して苦情に関しての指導教養を徹底するものとする。

4 取扱補助者

- (1) 所属には、所属長があらかじめ指名する取扱補助者を置くものとする。
- (2) 取扱補助者は、取扱責任者を補佐し、所属内の連絡調整に当たるものとする。

5 処理担当者

所属長は、苦情の事案ごとに原則として警部以上の階級にある者の中から、その処理を直接担当する者(相当する一般職員を含む。以下「処理担当者」という。)を指名するものとする。ただし、軽微な事案については、警部補の階級にある者(相当する一般職員を含む。)を処理担当者に指名することができる。

第4 公安委員会に対する文書苦情の処理

1 申出の手續

(1) 受理

県本部又は署において公安委員会に対する文書苦情を受理する際の手續は次のとおりとする。

ア 勤務時間内における受理

(ア) 県本部においては公安委員会補佐室で、署にあっては原則として所属の取扱責任者が受理するものとする。ただし、取扱責任者が不在等のため取扱いができないときは、取扱補助者が同様の措置を採るものとする。

(イ) (ア)の規定に基づき苦情を受理した者は、徳島県警察総合相談業務支援システム(以下「相談支援システム」という。)に入力し、苦情受理票(別記様式第1号)により速やかに所属長に報告するとともにシステムを通じて総務企画課長に報告すること。

イ 当直勤務又は警察署当番中における受理

当直司令又は当番責任者は、受理した苦情のうち、特異な苦情等緊急に措置を要するものについては直ちに、県本部にあっては総務企画課長に、署にあっては所属長を経て総務企画課長に報告するものとする。その他のものについては、当直又は警察署当番終了後、相談支援システムに入力し、県本部にあっては総務企画課長に、署にあっては

所属長を経て総務企画課長に報告するものとする。

ウ 文書作成の援助及び補正

(ア) 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)第3条の規定に基づき、申出者が文書作成の代書を希望する場合は、苦情申出書(別記様式第2号)により作成等を援助するものとする。

(イ) 受理に当たっては、所定の要件が充足されているか否か確認し、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、補正し得るものは補正するものとする。

(2) 公安委員会への報告等

総務企画課長は、公安委員会補佐室又は所属から報告のあった苦情について、速やかに公安委員会に報告を行うものとする。ただし、定型的な処理その他の迅速な処理が可能な苦情については、調査及びその結果を踏まえた措置を講じ、その結果の報告と併せて受理の報告を行うことができる。

2 苦情の処理

(1) 公安委員会から本部長に対し、事実関係の調査、再調査、処理等の指示があった苦情の取扱いについては、監察課長が総括する。

(2) 監察課長は、前号の苦情について調査等を行い、当該結果を本部長に報告するとともに総務企画課長を通じて公安委員会に報告しなければならない。

(3) 総務企画課長は、前号の報告において文書による通知を要する場合は、通知案等を作成し、添付しなければならない。

3 処理結果の通知

(1) 処理結果の通知に関する事務は、公安委員会補佐室において行うものとする。

(2) 処理結果の通知は、処理結果通知書(別記様式第3号)により郵送し、又は直接交付により行うものとする。ただし、法第78条の2第2項各号に該当する場合は、この限りでない。

第5 公安委員会に対する文書苦情以外の苦情の処理

1 公安委員会に対する文書外苦情

県本部又は署において公安委員会に対する文書外苦情を取扱う際の手続は次のとおりとする。

(1) 申出の手續

申出の手續は、第4の第1項各号を準用する。ただし、この場合においては取扱責任者以外の職員(以下「その他の職員」という。)も苦情の

取扱いができるものとする。

(2) 苦情の処理

公安委員会に対する文書外苦情の処理については、第4の第2項各号を準用する。

(3) 処理結果の通知

通知に関する事務は、第4の第3項第1号を準用することとし、処理結果については、申出者に対し、文書その他適宜の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、この限りでない。

ア 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。

イ 申出者の所在が不明であるとき。

ウ 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。

エ 申出者が通知を求めていると明らかに認められるとき。

オ 申出者の氏名が明らかでないとき。

2 警察に対する苦情の処理

県本部又は署において警察に対する文書苦情及び文書外苦情を取扱う際の手続は次のとおりとする。

(1) 申出の手続

ア 受理

(ア) 警察に対する苦情の受理は、第4の第1項第1号を準用する。

ただし、この場合においてはその他の職員も苦情の取扱いをすることができるものとする。

なお、この場合において第4の第1項第1号中の「公安委員会補佐室」とあるのは「監察課」、「総務企画課長」とあるのは「監察課長」と読み替えるものとする。

(イ) 所属長は、警察に対する文書外苦情であって、定型的な処理その他迅速な処理を要するものを受理した場合は、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、監察課長に報告することができる。

イ 本部長への報告等

監察課長は、所属から報告のあった苦情について整理・集約し、速やかに本部長に報告するものとする。

(2) 苦情の処理

ア 監察課長は、苦情の取扱いについて必要があると認めるときは、当該苦情に関する事務を所掌する所属長に対し、事実関係の調査、再調

査、処理等の指示を行うことができる。

イ 前号の指示を受けた所属長は、速やかに調査等を行い、次に掲げる区分に従い、その結果及び所属長に対して求められた回答にあつては、その回答案を添付して監察課長に報告しなければならない。

(ア) 事案の解明及び処理のために相当な期間を要するとき。

理由、調査結果、調査の見通し、処理方針等

(イ) 調査の結果、処理が完結したとき(処理が完結することが確実にある場合を含む。)

処理結果(処理の見通しを含む。)、再発防止策等の措置が必要な場合は当該措置

(ウ) 処理できないとき(処理完結の見込みがない場合)。

職員の職務執行以外に処理に支障を生ずる要因、採り得べき措置又は採った措置

ウ 監察課長は、イの調査結果等を検討し、申出者に対し文書による通知が必要な場合については、回答案等を作成して本部長及び公安委員会に報告しなければならない。

(3) 処理結果の通知

ア 文書苦情の通知は、本部長又は所属長その他の職員が行うものとし、処理結果通知書により郵送し、又は直接交付するものとする。ただし、前項第3号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。

イ 文書外苦情の申出者に対し何らかの回答を要するものについては、本部長又は所属長その他の職員が、文書その他適宜の方法により通知することができる。ただし、前項第3号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。

第6 特異な苦情の即報

所属長は、次の各号に掲げる特異重要な苦情を把握したときは、苦情の区分に応じて、総務企画課長又は監察課長を経由して公安委員会及び本部長に即報しなければならない。

(1) 職員の懲戒処分等を要すると認められる事案

(2) 新聞、テレビ等で報道されることが予想されるなど、社会的反響が大きく、警察行政全般に著しい影響を及ぼすと認められる事案

(3) その他警察の信用を著しく失墜すると認められる事案

第7 引継

所属長は、他の所属において処理することが適当と認められる苦情を受理したときは、苦情受理票の写しその他の関係記録を添えて、速やかに苦情事

索引継書(別記様式第4号)により当該所属に關係書類等を送付し、事案を引き継ぐものとする。

第8 連携の保持

所属長は、受理した苦情について關係部署と相互に緊密な連携を保持し、その適正な取扱いに努めなければならない。

第9 苦情取扱いの基本的留意事項

苦情の取扱いに当たっては、常にその重要性を自覚し、次の各号に掲げる事項を遵守するものとする。

- (1) 申出者の意思を確認し、公安委員会に対する文書苦情とその他の苦情の選別を明確に行うこと。
- (2) 電話等による苦情については、申出者を特定できる事項を聴取しておくこと。
- (3) 常に相手の立場に立ち、迅速かつ誠実に受理すること。
- (4) 私情や先入観にとらわれることなく、具体的かつ詳細に聴取し、申出内容の正確な把握に努めること。
- (5) 受理した苦情は、受理者が即答することなく、事実を調査の上、適正な対応に努めること。
- (6) 取扱いの過程で知り得た秘密を保持し、相手方及び關係者の名誉、人権等を害することのないよう配慮すること。
- (7) 苦情の処理に長い時間を要している場合であって、苦情の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、誠実に対応すること。

第10 投書等に対する措置

- 1 新聞への投書等の内容が苦情に係るものであることを認知した職員は、速やかに監察課へ通報すること。
- 2 監察課長は、当該事案を主管する所属長に必要な処理を指示するものとする。
- 3 回答を要する新聞への投書等による苦情については、原則として新聞に掲載して回答するものとする。

第11 他の苦情關係規程等に基づく対応

この要綱以外の規程等に基づく苦情の処理については、当該規程等によるほか、この要綱の定めるところによるものとする。

なお、これらの規程等に基づき書類を作成した場合は、速やかに相談支援システムに入力すること。

第12 關係記録の保管

取扱責任者は、苦情に係る關係記録等を整理し、保管するものとする。

第13 報告

- 1 所属において取扱った苦情事案については、その概要、処理状況等を1か月ごとに取りまとめ、苦情事案一覧表(別記様式第5号)により、翌月の5日までに苦情の区分により、それぞれ総務企画課長又は監察課長に報告すること。
- 2 総務企画課長及び監察課長は、各所属から報告のあった苦情事案を集約し、15日までに本部長及び公安委員会に報告するものとする。

附 則(平成25年2月5日徳生企第57号/徳総第19号/徳監第57号/徳情管第23号)

附 則(平成26年3月28日徳務第187号)

附 則(令和2年12月28日徳企第178号)

(施行期日)

- 1 この通達は、令和2年12月28日から施行する。

(経過措置)

- 2 この通達の施行の際に現にこの通達による改正前の通達の規定に基づいて提出されている書面は、改正後の通達の規定に基づいて提出された書面とみなす。
- 3 この通達による改正前の通達に規定する様式による書面については、この通達による改正後の通達に規定する様式にかかわらず、当分の間、なおこれを使用することができる。この場合において、改正後の様式において押印が省略されているものについては、改正前の様式においても同様とする。

附 則(令和3年3月24日徳務第5001号)

附 則(令和5年3月17日徳務第80号)

附 則(令和5年3月30日徳務第119号)

別記様式第1号～第5号〔略〕