

## 沖縄県警察苦情処理要領の制定について

(平成13年5月30日沖例規監第2号／総第3号)

改正 平成17年3月沖例規監第2号平成26年3月31日沖例規務第3号

### 1 制定の趣旨

住民と直接接する第一線における問題点の集約とそれに対する必要な措置の実施、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を図ることにかんがみ、警察法(昭和29年法律第162号。以下「法」という。)の一部が改正され、同法第79条において都道府県公安委員会に対する文書による苦情申出に関する規定(以下「苦情申出制度」という。)が整備、施行されることに伴い、苦情の申出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。)が制定されたことから、苦情申出制度により申し出られた苦情の処理及び苦情申出制度により申し出られた苦情以外の職員の職務執行に関する苦情の処理について、組織的かつ適切に処理するため制定するものである。

### 2 運用上の留意事項

- (1) 職員の職務執行に関する苦情とは、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、ここにいう苦情の対象となる。

しかし、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はもちろんのこと、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はならない。

なお、「苦情」と「相談」は明確に区別できるものではなく、沖縄県公安委員会(以下「公安委員会」という。)及び警察本部長(以下「本部長」という。)が申出内容を実質的に判断し、苦情に該当するものであれば、法第79条、規則及び苦情処理要領の規定に従い適切に処理し、その結果を申出者に通知することとなる。

- (2) 「文書により申し出られる苦情」の文書の範囲は、公安委員会又は警察を名あてて人として提出された書面をいう。

なお、現行法令上、各種申請手続においてEメール又はファクシミリによることを可能とする場合には、その旨を明確に規定することが通例であり、ここにいう文書には、Eメール又はファクシミリは含まれない。

- (3) 規則第3条における「苦情申出書を作成することが困難であると認める場合」とは、文書作成に支障が生ずる身体上の障害を有している者、子供、外国人等文書作成が困難な者等である。
- (4) 規則第4条の苦情申出書の補正は、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のみに行うこととし、申出者に加重的負担を課すことを避ける観点から、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すること。
- (5) 苦情の処理結果通知義務を解除する場合は、苦情申出の受理に係る要件ではないことから、苦情処理要領第2に該当する限りすべて受理し、その内容等を公安委員会又は本部長に報告すること。

別添

## 沖縄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条及び苦情の申出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。)に定めるもののほか、沖縄県公安委員会(以下「公安委員会」という。)及び沖縄県警察(以下「警察」という。)あてに申し出られた苦情を組織的かつ適切に処理するため必要な事項を定めることを目的とする。

## 第2 定義

この要領において、苦情とは次に掲げるいずれかに該当するものをいう。

- (1) 警察職員（以下「職員」という。）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の態様に対する不平不満

## 第3 苦情の申出種別

この要領における苦情の申出種別は次に掲げるとおりとする。

- (1) 法第79条に基づき公安委員会あてに申し出られた規則第2条に定める苦情申出書による苦情（以下「法定苦情」という。）の申出
- (2) 公安委員会あてに申し出られた法定苦情以外の苦情（以下「公安委員会あて法定外苦情」という。）の申出
- (3) 警察あてに申し出られた文書による苦情（以下「警察あて文書による苦情」という。）の申出
- (4) 警察あてに申し出られた文書以外による苦情（以下「警察あて文書以外の苦情」という。）の申出

## 第4 苦情業務の事務主管課及び事務主管課の任務

### 1 苦情業務の事務主管課

- (1) 法定苦情及び公安委員会あて法定外苦情（以下「公安委員会あて苦情」という。）  
警察本部にあつては警務部総務課（以下「総務課」という。）、警察署にあつては警務課
- (2) 警察あて文書による苦情及び警察あて文書以外の苦情（以下「警察あて苦情」という。）  
警察本部にあつては警務部広報相談課（以下「広報相談課」という。）、警察署にあつては警務課

### 2 事務主管課の任務

- (1) 総務課においては、次に掲げるものを行う。
  - ア 公安委員会に対する公安委員会あて苦情の受理報告
  - イ 警察本部長（以下「本部長」という。）に対する公安委員会あて苦情に関する公安委員会の指示の報告
  - ウ 前記イの指示に基づき行われた本部長の事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置（以下「事実調査及び措置」という。）状況の公安委員会に対する報告
  - エ 公安委員会あて苦情の処理結果の通知
  - オ その他公安委員会あて苦情に関する事務
- (2) 広報相談課においては、次に掲げるものを行う。
  - ア 各所属が受理した警察あて苦情の集約及び処理状況の管理
  - イ 警察あて苦情の処理に関する総括
  - ウ 公安委員会あて苦情についての総務課との連絡・調整
  - エ その他警察あて苦情に関する事務
- (3) 警察署警務課においては、次に掲げるものを行う。
  - ア 所属において受理した公安委員会あて苦情の総務課への引継
  - イ 所属において受理した警察あて苦情の広報相談課への引継
  - ウ 受理した苦情に係る事実調査及び措置

## 第5 苦情処理体制

苦情を迅速かつ適正に処理するため、苦情処理総括責任者（以下「総括責任者」という。）、苦情処理総括責任補助者（以下「総括責任補助者」という。）、苦情処理事務担当者（以下「事務担当者」という。）、苦情取扱責任者（以下「取扱責任者」という。）、苦情取扱責任補助者（以

下「取扱責任補助者」という。)、苦情取扱担当者(以下「取扱担当者」という。))及び苦情取扱担当補助者(以下「取扱担当補助者」という。))を置き、次に掲げる者をもって充てる。

- (1) 総括責任者 首席監察官
- (2) 総括責任補助者 警務部広報相談課長
- (3) 事務担当者 警務部広報相談課課長補佐
- (4) 取扱責任者 所属長
- (5) 取扱責任補助者 警察本部にあつては次席、副隊長又は副校長(以下「次席等」という。)、警察署にあつては副署長
- (6) 取扱担当者 警察本部にあつては所属長の指名する課長補佐又は校長補佐、警察署にあつては警務課長
- (7) 取扱担当補助者 警察本部にあつては所属長の指名する係長、警察署にあつては警務課係長

## 第6 総括責任者及び取扱責任者の任務

### 1 総括責任者

- (1) 苦情の処理全般についての総括に当たる。
- (2) 苦情の処理に関し、総務課長及び取扱責任者との連絡・調整を図るほか、必要と認める場合は、自ら申出のあった苦情の事実関係の調査を行い、又は総括責任補助者及び事務担当者に事実関係の調査を行わせる。
- (3) 事実調査及び措置について、警務部長を経由して本部長に対する報告を行う。

### 2 取扱責任者

- (1) 苦情の処理に関しての総括責任者との連絡・調整を行う。
- (2) 総括責任者及び関係所属長と連携しての苦情の事実関係の調査を行う。
- (3) 事実調査及び措置について、総括責任者及び警務部長を経由して本部長に対する報告を行う。

## 第7 苦情受理窓口等

苦情受理窓口は、総務課及び広報相談課とする。ただし、苦情申出者(以下「申出者」という。))の利便に配慮する観点から、警察本部各所属及び警察署においても受理することとする。この場合において、法定苦情に係る苦情申出書を受理する場合は、規則第2条に掲げる事項の記載の有無について確認すること。

## 第8 苦情処理要領

### 1 法定苦情は、次により処理するものとする。

- (1) 取扱責任者は、所属の職員が法定苦情を受理した場合は、法定苦情受理簿(様式第1号)に必要事項を記載するとともに、当該法定苦情の苦情申出書に法定苦情受理・送付票(様式第2号)を添付して契印の上、速やかに総務課長へ送付し、引継等の措置をとるものとする。
- (2) 総務課長は、自ら直接受理した法定苦情のほか、取扱責任者から送付されてきた苦情申出書及び法定苦情受理・送付票について、法定苦情受理簿に必要事項を記載し、整理するとともに、法定苦情受理(処理)票(様式第3号)により速やかに公安委員会へ受理の報告を行うものとする。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、あらかじめ公安委員会の指示により、当該法定苦情の事実調査及び措置を行い、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。
- (3) (2)の受理の報告に基づき行われる公安委員会からの指示は、法定苦情調査指示通知票(様式第4号)により、総務課長が総括責任者及び警務部長を経由して本部長に報告するものとする。
- (4) 法定苦情調査指示通知票の指示に基づく事実調査及び措置は、本部長が総括責任者を指揮して行わせるものとする。この場合において、総括責任者は、関係所属長と連携して、当該

法定苦情の事実調査及び措置を行い、法定苦情処理票（様式第5号）により警務部長を経由して本部長に報告しなければならない。

- (5) 本部長は、法定苦情処理票により報告のあった法定苦情の事実調査及び措置の状況を公安委員会に報告しなければならない。ただし、法定苦情の内容により、本部長が指定する者に報告させることができるものとする。
- (6) 法定苦情の申出者に対する事実調査及び措置の通知は、総務課長が公安委員会の指示に基づき、文書により郵送又は手渡し等の方法で通知するものとする。ただし、法第79条第2項各号のいずれかに該当する場合は、この限りでないが、法第79条第2項第1号に該当する場合に限り、申出者に対して処理結果の通知を行わない旨文書、電話その他の方法により連絡することとする。
- (7) 申し出られた法定苦情が他の都道府県警察の職員に関するものであった場合は、本部長は、申出者に対して処理結果を通知する文書により、当該職員が所属する都道府県公安委員会に申し出るよう教示することとする。この場合において、当該法定苦情の処理に当たる都道府県公安委員会に対して連絡しなければならない。

## 2 公安委員会あて法定外苦情は、次に定めるところにより処理するものとする。

- (1) 取扱責任者は、所属の職員が公安委員会あて法定外苦情を受理した場合は、公安委員会あて法定外苦情受理簿（様式第6号）に必要事項を記載するとともに、当該苦情の内容を公安委員会あて法定外苦情受理・送付票（様式第7号）に記載して、速やかに総務課長へ送付し、引継等の措置をとるものとする。
- (2) 総務課長は、公安委員会あて法定外苦情を自ら受理するほか、取扱責任者から送付された公安委員会あて法定外苦情受理・送付票について、法定外苦情受理簿に必要事項を記載し、整理するとともに、公安委員会あて法定外苦情受理（処理）票（様式第8号）により速やかに公安委員会へ受理の報告を行うものとする。
- (3) (2)の受理の報告に基づき行われる公安委員会からの指示は、公安委員会あての法定外苦情調査指示通知票（様式第9号）により、総務課長が総括責任者及び警務部長を経由して本部長に報告するものとする。
- (4) 公安委員会あて法定外苦情調査指示通知票の指示に基づく事実調査及び措置は、本部長が総括責任者を指揮して行わせるものとする。この場合において、総括責任者は、関係所属長と連携して、当該公安委員会あて法定外苦情の事実調査及び措置を行い、公安委員会あて法定外苦情処理票（様式第10号）により警務部長を経由して本部長に対して報告しなければならない。
- (5) 本部長は、公安委員会あて法定外苦情処理票により報告のあった、公安委員会あて法定外苦情の事実調査及び措置の状況を公安委員会に報告しなければならない。ただし、公安委員会あて法定外苦情の内容により、本部長が指定する者に報告させることができるものとする。
- (6) 公安委員会あて法定外苦情の申出者に対する事実調査及び措置の通知は、総務課長が公安委員会の指示に基づき、文書、電話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、1の(6)ただし書に定めるもののほか、次に掲げるいずれかに該当する場合は、この限りでない。
  - ア 公安委員会あて法定外苦情申出者が通知を求めていると認められるとき。
  - イ 公安委員会あて法定外苦情申出者の氏名が明らかでないとき。
- (7) 公安委員会あて法定外苦情が他の都道府県警察の職員に関するものであった場合は、1の(7)に定めるところによる。

## 3 警察あて文書による苦情は、次に定めるところにより処理するものとする。

- (1) 取扱責任者は、所属の職員が警察あて文書による苦情を受理した場合は、警察あて苦情受理簿（様式第11号）に必要事項を記載するとともに、警察あて苦情受理・送付票（様式第12

号)を添付して総括責任者及び警務部長を経由して速やかに本部長に報告するものとする。

- (2) 本部長は、(1)の報告に係る事実調査及び措置について、総括責任者を指揮して行わせるものとする。この場合において、総括責任者は、関係所属長と連携して、当該警察あて文書による苦情の事実調査及び措置をとり、警察あて苦情処理票(様式第13号)により警務部長を経由して本部長に報告しなければならない。
- (3) 警察あて文書による苦情の申出者に対する事実調査及び措置の通知は、文書により郵送又は手渡し等の方法で本部長が自ら行い、又は取扱責任者に行わせるものとする。ただし、2の(6)ただし書の規定に該当する場合は、この限りでない。
- (4) 本部長は、当該警察あて文書による苦情の事実調査及び措置の状況については、公安委員会に報告しなければならない。ただし、警察あて文書による苦情の内容により、本部長が指定する者に報告させることができるものとする。

4 警察あて文書以外の苦情は、次に定めるところにより処理するものとする。

- (1) 警察あて文書以外の苦情については、3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、電話その他適当と認められる方法によるものとする。
- (2) 取扱責任者は、(1)にかかわらず、所属の職員が警察あて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、所属の職員に当該警察あて文書以外の苦情を処理させるとともに、申出者に対してその結果を通知した後、警察あて苦情処理票により総括責任者及び警務部長を経由して本部長に報告するものとする。
- (3) 本部長は、当該警察あて文書以外の苦情についての事実調査及び措置の状況について公安委員会に報告するものとする。ただし、警察あて文書以外の苦情の内容により、本部長が指定する者に報告させることができるものとする。

#### 第9 苦情受理上の留意事項

苦情は、次に掲げる事項に留意し、受理するものとする。

- (1) 公安委員会あて苦情の申出に関する問い合わせに対しては、苦情申出制度及び苦情申出書の作成について説明するとともに、公安委員会あてに提出するよう教示すること。
- (2) 職員は、申出者が苦情申出書の作成が困難であると認める場合は、規則第3条に定めるところにより、代書し、苦情申出書を閲覧させるなど苦情申出書作成の援助を行うこと。
- (3) 職員は、封書による苦情申出書を受理したときは、開封することなく第8の1により受理し、速やかに総務課へ引き継ぐこと。  
なお、封書以外の苦情申出書については、規則第2条第1項及び第2項に定める事項が記載されているかを確認し、不備等がある場合は、規則第4条に定めるところにより苦情申出書の補正を行うこと。
- (4) 職員は、受理をした苦情の内容が監察関係のもので迅速な処理が必要なものその他特異重要なものであると認めたときは、速やかに所属長に報告すること。この場合、所属長は速やかに必要な措置をとり、処理すること。
- (5) 職員は、苦情を受理する場合は、誠意をもって当たること。
- (6) 職員は、不用意な言動に注意し、申出者及び関係者の名誉、信用及び社会的地位を傷つけることがないようにすること。

#### 第10 指導教養の徹底

所属長は、所属の職員が苦情を申し出られることを恐れ、正当な職務執行を躊躇し、個人の権利と自由の保護や公共の安全と秩序の維持に支障が生じることがないように本苦情処理要領に関する指導教養を徹底すること。

#### 第11 備付け簿冊等

各所属に次に掲げる簿冊、受理票、通知票、送付票等(以下「簿冊等」という。)を備付けるものとする。

- (1) 法定苦情受理簿
- (2) 法定苦情受理・送付票
- (3) 法定苦情受理（処理）票
- (4) 法定苦情調査指示通知票
- (5) 法定苦情処理票
- (6) 公安委員会あて法定外苦情受理簿
- (7) 公安委員会あて法定外苦情受理・送付票
- (8) 公安委員会あて法定外苦情受理（処理）票
- (9) 公安委員会あて法定外苦情調査指示通知票
- (10) 公安委員会あて法定外苦情処理票
- (11) 警察あて苦情受理簿
- (12) 警察あて苦情受理・送付票
- (13) 警察あて苦情処理票

第12 保存年数

第11に掲げる簿冊等の保存年数は3年とする。