

○岡山県警察苦情措置要綱

(平成 18 年 11 月 28 日警察訓令第 24 号)

改正 平成 19 年 10 月 3 日警察訓令第 42 号 平成 21 年 3 月 9 日警察訓令第 3 号
平成 23 年 3 月 4 日警察訓令第 4 号 平成 24 年 3 月 23 日警察訓令第 7 号
令和 2 年 2 月 13 日警察訓令第 2 号 令和 3 年 3 月 24 日警察訓令第 7 号
令和 4 年 3 月 10 日警察訓令第 9 号

岡山県警察苦情措置要綱を次のように定める。

岡山県警察苦情措置要綱

岡山県警察苦情措置要綱(平成 15 年岡山県警察訓令第 13 号)の全部を改正する。

(趣旨)

第 1 条 この要綱は、各種警察活動の遂行に伴い県民等から岡山県公安委員会(以下「公安委員会」という。)又は岡山県警察(以下「警察」という。)に寄せられた苦情に関し、迅速かつ適切な組織的対応及び措置を講じるために必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第 2 条 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) 警察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何らかの不利益を被ったとして、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職務執行の態様等に対する個別具体的な不平不満

(警察職員の遵守事項)

第 3 条 警察職員は、苦情の受理及び措置に際しては、次に掲げる事項に留意しなければならない。

- (1) 公安委員会宛ての文書による苦情の受理については、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)を遵守し、適正に受理すること。
- (2) 知り得た事項を関係者以外に漏らさないこと。
- (3) 申出人の人権及び名誉を尊重し、管轄区域、内容等にとらわれることなく、親切、丁寧かつ迅速に対応し、申出人の立場に立って誠実に処理すること。
- (4) 厳正公平を旨とし、私情、先入観等により措置を誤ることがないようにすること。
- (5) 措置を講ずる場合は、所属責任者の指揮を受けること。

(苦情と相談の区分)

第 4 条 申出が、警察職員の職務執行又は警察行政に関する意見、要望等に関するものである場合は、別に定めるところにより措置を講じるものとする。

(苦情に関する責任者及びその任務等)

第 5 条 苦情に関する責任者及びその任務等は、次のとおりとする。

- (1) 統括責任者

ア 本部に統括責任者を置き、警務部総務統括官(以下「総務統括官」という。)をもって充てる。

イ 統括責任者は、警察本部長(以下「本部長」という。)の命を受け警察における苦情の措置全般について掌理統括するものとし、警察運営に著しい影響を及ぼすことが予想される苦情を認知したときは、警務部首席監察官(以下「首席監察官」という。)に通報するとともに、当該苦情の処理に関係する部責任者、所属責任者その他必要と認める関係者を招集して対応措置を協議するものとする。

(2) 部責任者

ア 部に部責任者を置き、部長又は刑事部組織犯罪対策統括官(以下「組織犯罪対策統括官」という。)をもって充てる。

イ 部責任者は、部における苦情の措置全般について管理するものとする。

ウ 部責任者は、統括責任者が所属責任者に指示した苦情の処理に関し、当該苦情に係る業務を所掌する警察本部の所属責任者(以下「警察本部所属責任者」という。)が行う調査、報告等について管理するものとする。

(3) 所属責任者

ア 所属に所属責任者を置き、所属長をもって充てる。

イ 所属責任者は、苦情に係る措置全般について管理するものとする。ただし、警察署又は地域部機動警ら隊、刑事部機動捜査隊、交通部交通機動隊若しくは交通部高速道路交通警察隊において苦情を措置する場合には、警察本部所属責任者と緊密に連携しなければならない。

(4) 取扱責任者

ア 所属に取扱責任者を置き、次長(副署長、副隊長及び副校長を含む。)をもって充てる。

イ 取扱責任者は、所属責任者の指揮を受け苦情の早期把握に努めるとともに、第一的な対応措置を講じるものとする。

(5) 補助者

ア 所属責任者は、職員の中から、必要により警部又は同相当職以上の者を補助者に指定することができる。

イ 補助者は、所属責任者の指揮を受け、苦情の措置の補助に当たるものとする。

2 苦情の措置に関する事務は、警務部県民広報課(以下「県民広報課」という。)において行うものとする。

(公安委員会宛ての苦情の措置)

第6条 所属責任者は、公安委員会宛ての苦情の受理又は認知及び報告については、次に掲げるところによるものとする。

- (1) 所属責任者は、公安委員会宛ての苦情を受理又は認知した場合には、警務部総務課公安委員会補佐室長(以下「公安委員会補佐室長」という。)に報告することとし、文書による苦情については当該文書を送付すること。
- (2) 公安委員会補佐室長は、報告を受けた苦情について、苦情受理・措置票(様式第1号。以下「受理票」という。)を作成し、公安委員会に速やかに報告するとともに、公安委員会から警察に対してなされた当該苦情に係る事実関係の調査及び適切な措置(以下「事実関係調査等」という。)の指示について、県民広報課長に通知すること。
- (3) 県民広報課長は、公安委員会への苦情の受理及び公安委員会からの事実関係調査等の指示について、受理票により統括責任者を經由して本部長に報告すること。この場合において、統括責任者は、当該受理票及び苦情調査指示票(様式第2号。以下「指示票」という。)により警察本部所属責任者に苦情の受理及び事実関係調査等を指示すること。

なお、警察本部所属責任者は、当該指示について部責任者に報告すること。

2 公安委員会宛ての苦情の処理については、次に掲げるところによるものとする。

- (1) 警察本部所属責任者は、前項第3号の指示に基づき速やかに事実関係を調査し、その結果を踏まえて講じた措置の状況並びに申出人に対する処理結果の通知の要否、理由、方法及び内容(以下「調査結果及び措置状況等」という。)について、苦情処理結果報告票(様式第3号。以下「報告票」という。)により部責任者に報告するとともに、県民広報課長に当該報告票を送付し通知すること。この場合において、所属責任者は、警察本部所属責任者が行う調査及び措置等について協力すること。
- (2) 県民広報課長は、警察本部所属責任者から送付された報告票により統括責任者に報告することとし、統括責任者が、警察本部所属責任者の報告内容が不十分であると認めるときは、再調査その他必要な措置について、県民広報課長を通じ当該警察本部所属責任者に指示するとともに、その結果の報告を求めることができるものとする。

また、警察本部所属責任者は、県民広報課長が統括責任者を經由して報告票により警務部長に報告した後、調査結果及び措置状況等について本部長に報告するものとする。

- (3) 本部長は、前号の調査結果及び措置状況等について、警察本部所属責任者により公安委員会に報告させるとともに、当該苦情の措置結果について公安委員会補佐室長より申出人に通知させるものとする。ただし、公安委員会から調査等を指示された苦情のうち、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、公安委員会補佐室長を通じて公安委員会に報告させることができるものとする。

(警察宛ての苦情の措置)

第7条 警察宛ての苦情のうち、本部長、部長、首席監察官、総務統括官、組織犯罪対策統括官、運転免許センター長又は所属長宛ての封書による苦情については、原則として当該封書の名宛人が開封し、当該所属責任者又は取扱責任者に措置の指示を行うものとする。

2 警察宛ての苦情の受理及び報告については、次に掲げるところによるものとする。

- (1) 警察職員は、苦情を受理又は認知した場合、速やかに取扱責任者を通じて所属責任者に口頭又は受理票により報告することとし、当該報告が口頭の場合には、報告後、苦情を受理した職員が速やかに受理票を作成すること。ただし、警察本部総合宿日直勤務員が苦情を受理した場合は、県民広報課において受理票を作成すること。
- (2) 所属責任者は、受理した苦情について、受理票により県民広報課長を通じて統括責任者及び本部長に報告することとし、文書による苦情については当該文書の写しを添付すること。ただし、特異又は重要で、緊急に処理する必要があると認められる苦情については速やかに報告すること。

また、所属責任者は、他の所属に係る苦情を受理又は認知した場合は、受理票により県民広報課長を通じて統括責任者に報告し指揮を受けること。

- (3) 統括責任者は、受理又は認知した苦情に関して、指示票により当該苦情に係る所属責任者に調査結果及び措置状況等の報告について指示すること。この場合において、県民広報課長は、苦情の受理及び事実関係調査等の指示について警察本部所属責任者に通知することとし、警察本部所属責任者は、当該指示について部責任者に報告すること。

3 警察宛ての苦情の処理については、次に掲げるところによるものとする。

- (1) 所属責任者は、調査結果及び措置状況等について、あらかじめ警察本部所属責任者と協議すること。この場合において、申出人に対する通知が必要であると判断したときは、調査結果及び措置状況等とともに通知文(案)を作成し、報告票により警察本部所属責任者に通知すること。
- (2) 警察本部所属責任者は、所属責任者から通知された報告票の内容を審議し、その結果について部責任者に報告するとともに、県民広報課長に通知することとし、県民広報課長は、当該報告票により統括責任者を經由して本部長に報告すること。
- (3) 所属責任者は、定型的な処理その他速やかな処理が可能なもので、苦情受理時に当該所属で措置が終結した場合は、その措置状況について、報告票により県民広報課長を經由して統括責任者に報告すること。
- (4) 取扱責任者は、苦情に係る措置状況等を受理票の指示・措置経過欄に記載し、その経過を明らかにしておくこと。

(処理結果の通知)

第8条 本部長は、苦情に関する処理結果について、当該処理を行った所属責任者に、次に掲げるところにより通知させるものとする。

- (1) 文書による苦情については、特別の事情がある場合を除き、原則として当該苦情の名宛人名の文書により、処理結果を通知するものとする。
- (2) 文書によらない苦情については、取扱責任者又は補助者が口頭その他適当と認められる方法により通知すること。
- (3) 処理結果の通知は、時機を失することのないように配慮すること。
- (4) 処理結果の通知内容については、次に掲げる事項とすること。
 - ア 申出のあっ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 問題点のある職務執行については、その後講じた措置等
- (5) 処理結果の通知に相当の期間を要する場合は、所属責任者は、申出人に調査等の経過を連絡すること。

2 次に掲げる場合は、苦情の処理結果の通知を行わないことができるものとする。

- (1) 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。
- (2) 申出人の所在が不明であるとき。
- (3) 申出人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結果を通知したとき。
- (4) 申出人が通知を求めていると認められるとき。
- (5) 申出人の氏名が明らかでないとき。

(公安委員会への報告)

第9条 本部長は、警察宛ての苦情の措置状況について、公安委員会に定期的に報告するものとする。

(苦情申出と請願及び不服申立てとの関係)

第10条 苦情申出と請願法(昭和22年法律第13号)における請願及び行政不服審査法(平成26年法律第68号)における不服申立てとの関係については、苦情申出は請願法に基づく請願に該当する場合もあり、その場合の苦情申出は請願の手続をより具体化した側面を有するものである。この場合において、苦情申出と請願は、互いに排斥するものではなく、同一事項について重疊的に苦情申出及び請願を行うのか、又はいずれかを選択するののかについては申出者(請願者)の判断に委ねられるものである。

また、行政不服審査法に規定する不服申立ては行政庁の処分その他公権力の行使を対象とし、その取消し等を求めるものであるのに対し、警察法(昭和29年法律第162号)第79条の苦情申出は警察職員の職務執行全般を対象としており、不服申立ての対象となるものについて、苦情申出がなされた場合には、次に掲げるところによるものとする。

- (1) 申出者に対し行政不服審査法の規定による不服申立てを行うことが可能であることを告知するものとする。

- (2) 告知後もなお申出者が苦情申出制度による処理を求め、かつ、当該申出内容が警察職員の職務執行に係る苦情に該当する場合には、当該申出者が行政不服審査法の規定による不服申立てを行うか否かを問わず、苦情申出制度による処理を行うものとする。

(文書の保存)

第 11 条 文書の保存は、次のとおりとする。

文書名	保存所属	保存期間
受理票	受理した所属	3 年
受理票の写し	県民広報課及び本部所管課	3 年
指示票	県民広報課	3 年
指示票の写し	苦情の対象所属及び本部所管課	3 年
報告票	県民広報課	3 年
報告票の写し	苦情の対象所属及び本部所管課	3 年

附 則

(施行期日)

- この訓令は、公布の日から施行する。
(岡山県警察事務決裁規程の一部改正)
- 岡山県警察事務決裁規程(平成 11 年岡山県警察訓令第 7 号)の一部を次のように改正する。
〔次のよう略〕
(岡山県警察職員服務規程の一部改正)
- 岡山県警察職員服務規程(平成 10 年岡山県警察訓令第 18 号)の一部を次のように改正する。
〔次のよう略〕

附 則(平成 19 年 10 月 3 日警察訓令第 42 号)

この訓令は、公布の日から施行する。

附 則(平成 21 年 3 月 9 日警察訓令第 3 号)

この訓令は、平成 21 年 3 月 10 日から施行する。〔以下略〕

附 則(平成 23 年 3 月 4 日警察訓令第 4 号)

この訓令は、平成 23 年 3 月 9 日から施行する。

附 則(平成 24 年 3 月 23 日警察訓令第 7 号)

この訓令は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

附 則(令和2年2月13日警察訓令第2号)

この訓令は、公布の日から施行する。

附 則(令和3年3月24日警察訓令第7号)

(施行期日)

- 1 この訓令は、令和3年3月26日から施行する。

(経過措置)

- 2 この訓令による改正前の次に掲げる訓令に定める様式による用紙については、当分の間、所要の調整をして使用することができる。

[略]

附 則(令和4年3月10日警察訓令第9号)

この訓令は、令和4年3月11日から施行する。