

○岡山県警察苦情措置要綱の解釈及び運用方針について(通達)

(平成 18 年 11 月 28 日岡県応第 267 号／岡総第 3012 号警察本部長例規)

改正 平成 21 年 3 月岡務第 195 号 平成 23 年 3 月第 176 号

平成 24 年 3 月岡務第 287 号 令和 2 年 2 月 13 日岡県応第 35 号、岡総第 14 号

令和 3 年 3 月 24 日岡務第 254 号 令和 4 年 3 月 28 日岡務第 333 号

各部長

首席監察官

総務調整官

各所属長

このたび、岡山県警察苦情措置要綱(平成 18 年岡山県警察訓令第 24 号。以下「要綱」という。)の解釈及び運用方針を次のとおり定め、本日から実施することとしたので、部下職員に周知徹底し適正な運用に努められたい。

なお、岡山県警察苦情措置要綱の解釈及び運用方針について(通達)(平成 15 年 3 月 25 日岡県応第 45 号、岡総第 8 号例規)は、廃止する。

記

1 留意事項

適正な職務執行に対する抗議又はけん制と認められる申出であっても、苦情の要件に該当するものについては、これを受理して所要の調査、措置等を行い、その結果を申出人に通知しなければならない。

2 解釈及び運用方針

(1) 警察職員の遵守事項(第 3 条関係)

ア 公安委員会宛ての文書による苦情については、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)で規定されている苦情申出書の記載及び提出要領並びに警察職員による苦情申出書作成の援助その他必要な事項を遵守し、適正に受理しなければならない。

イ 苦情の受理に当たっては、申出人の人権及び名誉を尊重し、先入観等を排除して厳正かつ公平な態度で対応するとともに、管轄違い等を理由に責任を回避することなく、申出人等関係者の立場に立った親切かつ丁寧な取扱いをしなければならない。また、苦情の内容については、個人のプライバシーに関する事項も含まれている場合もあることから、措置に当たっては秘密保持を徹底しなければならない。

ウ 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。)宛ての苦情の申出を受けた警察職員は、独自の判断で措置することなく、

取扱責任者を通じて所属責任者に速やかに報告し、その指揮を受けて迅速かつ組織的に対応しなければならない。

(2) 苦情と相談の区分(第4条関係)

苦情に該当しない警察職員の職務執行又は警察行政に関する意見、要望等については、岡山県警察安全相談事務取扱要領の制定について(通達)(平成14年11月25日岡県庁第69号例規)を適用するものとする。ただし、当該申出が苦情に該当するか否かについては、申出の内容を実質的に検討し判断するものとし、苦情に該当すると認められるときは、要綱により適切に措置しなければならない。

(3) 苦情に関する責任者及びその任務等(第5条関係)

ア 統括責任者

(ア) 統括責任者は、苦情の措置全般を掌理統括する責務を有しており、苦情を処理すべき所属責任者又は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。)に対して苦情の措置に関する必要な指示を行い、その結果の報告を求めるものとする。

(イ) 統括責任者は、非違事案に発展することが予想される事案、社会的反響を呼ぶことが予想される事案その他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、迅速かつ的確な組織的対応を図るため、警務部監察課長を経由して、警務部首席監察官に通報するとともに、当該苦情の措置に関係する部責任者又は所属責任者その他必要と認める者を招集し、対応措置等を協議するものとする。

イ 部責任者

部責任者は、各部における苦情の措置について管理する責務を有し、苦情を措置すべき所属責任者が行う調査、処理及び報告その他必要な措置について、必要と認められる事柄を指示し適正に管理するものとする。

ウ 所属責任者

(ア) 所属責任者は、各所属における苦情の措置全般について責務を有するものとする。

(イ) 警察本部所属責任者は、当該苦情に係る業務を行った所属において苦情を措置する場合には、当該所属責任者と緊密な連携を図り、必要な助言、協力等をしなければならない。ただし、苦情の措置に関しては、当該苦情を措置した所属責任者がその責務を有するものとする。

(ウ) 地域部機動警ら隊、刑事部機動捜査隊、交通部交通機動隊又は交通部高速道路交通警察隊(以下「執行隊」という。)の職員の職務執行に係る苦情については、当該執行隊の所属責任者が苦情を措置する責務を有し、あらかじめ警察本部所属責任者と協議するなど緊密な連携を図るとともに、当該職員の派遣先所属責任者と協力して措置するものとする。

エ 取扱責任者

取扱責任者は、所属における苦情の一元的な窓口であり、自ら苦情を受理したとき又は所属の職員から苦情の受理報告を受けたときは、所属責任者の指揮を受けて、現場への担当幹部の派遣、関係職員からの事実確認等必要な第一次的措置を講じるものとする。

オ 補助者

(ア) 所属責任者は、警察本部長(以下「本部長」という。)への報告、第一次的な措置その他必要な措置等を迅速かつ的確に行うため、所属する警察職員の中から、警部又は同相当職以上の者をあらかじめ補助者に指定することができる。

(イ) 夜間、休日等の執務時間外においては、宿直長又は日直長を補助者とみなすものとする。

カ 苦情の措置に関する事務

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。

(4) 公安委員会宛ての苦情の措置(第6条関係)

ア 苦情の受理又は認知及び報告

(ア) 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。)に報告し、公安委員会補佐室長は、苦情受理・措置票(以下「受理票」という。)を作成した上で公安委員会に速やかに報告しなければならない。

(イ) 公安委員会補佐室長は、公安委員会から警察になされた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、受理票により県民広報課長に通知するものとする。

(ウ) 県民広報課長は、当該指示について、統括責任者を經由して本部長に報告するものとし、決裁後、苦情調査指示票(以下「指示票」という。)により、警察本部所属責任者に事実関係調査等を指示するものとする。

イ 苦情の処理

(ア) 警察本部所属責任者は、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(以下「報告票」という。)により部責任者に報告した後、県民広報課長に通知するものとする。

(イ) 県民広報課長は、統括責任者を經由して警務部長に報告するものとする。ただし、統括責任者は、警察本部所属責任者からの報告の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等を指示し報告を求めることができるものとする。

(ウ) 警察本部所属責任者は、調査結果及び措置状況等について、本部長及び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、公安委員会補佐室長により公安委員会に報告することができるものとする。

(エ) 申出人に対する苦情の処理結果の通知は、公安委員会補佐室長により行うものとする。

(5) 警察宛ての苦情の措置(第7条関係)

ア 苦情の受理及び報告

(ア) 所属責任者は、苦情を受理又は認知した場合の速やかな報告について所属の職員に徹底し、苦情の全件を早期に把握して適切に措置するものとする。

(イ) 警察職員は、受理した苦情について、口頭又は受理票を作成し、取扱責任者を經由して所属責任者に報告するものとする。ただし、急を要する事案については、直接所属責任者に報告するなど事案の内容に応じた運用を図るものとする。また、口頭による報告については、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ものとする。

(ウ) 所属責任者は、報告を受けた全ての苦情について、受理票を作成した上で県民広報課長へ通知し、県民広報課長は統括責任者を經由して本部長に報告するものとする。

なお、この場合において、文書による苦情は、当該文書の写しを添付するものとする。ただし、特異又は重要であって緊急に処理する必要があると認められるものについては、速やかに報告するものとする。

(エ) 苦情を受理した職員は、苦情が他の都道府県警察職員に係るものであるときは、所属責任者にその旨を報告するとともに、申出人に対して当該苦情が他の都道府県警察職員に係るものであること、当該都道府県警察に対して申出を行うことができること等について、文書その他適当と認められる方法で教示するものとする。

イ 苦情の処理

(ア) 所属責任者は、当該苦情の調査、措置等について、統括責任者から指示票により指示を受けたときは、速やかに必要な調査等を行った後、報告票に必要な事項を記載し関係資料を添付した上で、警察本部所属責任者に通知するものとする。この場合、調査、措置等について、あらかじめ警察本部所属責任者と協議すること。

(イ) 執行隊の所属責任者は、執行隊の職員の職務執行に係る苦情の処理について、あらかじめ警察本部所属責任者、執行隊の職員の派遣先の所属責任者等と協議し調査等を行い、その結果等を報告票により警察本部所属責任者に通知すること。

(ウ) 所属責任者は、2の(5)のイの(ア)又は(イ)の協議の結果、申出人に対する通知が必要であると認めた場合は、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ものとし、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及び通知文(案)等を審議し、部責任者に報告した後、県民広報課長に通知すること。

(エ) 県民広報課長は、警察本部所属責任者から通知された報告票により、統括責任者を經由して本部長に報告するものとする。

(オ) 所属責任者は、苦情受理時に申出人が匿名であること、通知を求めない意思が明確であること、申出に対する説明に納得していること等定型的な処理その他速やかな処理が可能なもので、当該所属で措置が終結したものについては、受理票及び措置経過を明らかにした報告票により、県民広報課長を經由して統括責任者に報告するものとする。

(カ) 取扱責任者は、受理票の指示・措置経過欄に当該苦情の措置状況等を記載してその経過を明らかにしておくとともに、受理票、指示票及び報告票については一括し編冊して保管するものとする。

(6) 処理結果の通知(第8条関係)

ア 処理結果については、当該苦情を処理した所属責任者が申出人に通知するものとする。ただし、事案の内容によっては、統括責任者が適当と認める警察本部所属責任者に通知させることができるものとする。この場合において、苦情に係る事実関係の有無、当該苦情の対象である職務執行の問題点の有無、講じた措置等について、事案の内容に応じ通知すること。

イ 文書で処理結果を通知する場合は、当該苦情の名宛人名で通知文書を作成するものとし、書留郵便によるものとする。また、口頭、電話、電子メール、ファックス等による苦情については、取扱責任者又は補助者が所属責任者の指揮を受け、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。

ウ 苦情については、おおむね1か月以内に処理し、その結果を通知しなければならない。したがって、所属責任者は、処理を終えるまでに相当の期間を要する場合においては、文書その他適当と認められる方法により、苦情の措置に関する調査等の途中経過を申出人に通知するものとする。

エ 苦情の全件について、その処理結果を通知しなければならない。ただし、次に掲げる各号のいずれかに該当する場合は、処理結果の通知を要しないものとする。

(ア) 同一人により同一内容に係る苦情の申出が反復してなされる場合等、警察の事務の適正な遂行を妨害する意図が客観的に認められるとき。

(イ) 申出人が申出後に転居したことその他の理由により所在不明であるとき。

(ウ) 複数の者が苦情を共同して申し出た場合で、そのうちの代表者と認められる者に通知したとき。

- (エ) 申出人が通知を求めない意思を明確に表明しているとき。
- (オ) 匿名等のため申出人を特定することができないとき。
- (カ) その他特別な事由により通知することが適当でない認められるとき。

(7) 公安委員会への報告(第9条関係)

本部長は、警察宛ての苦情の受理及び措置状況について、公安委員会に対し統括責任者に報告させることができるものとする。

(8) 教養結果の報告

苦情に係る職務執行について調査等をした結果、警察職員に不適切な点又は指導を要する事項が認められる場合は、当該苦情に係る所属責任者は、当該職員等に対する指導教養結果を統括責任者を經由して本部長に報告するものとする。