１０　年　保　存 平成38年12月31日満了

ＦＮｏ．－01010801
崎広（相）第２５１号
崎総（公）第１２０号
平成２８年１２月２０日

各　部　長
殿
各　所　属　長

長崎県警察本部長

警察職員の職務執行に関する苦情の処理要領の制定について（通達）

警察職員の職務執行に関する苦情の処理については、これまで「警察職員の職務執行に関する苦情の処理要領の制定について（通達）」（平成18年７月12日付け崎広（相）第81号）及び「警察職員の職務執行に関する苦情の処理要領の特例について（通達）」（平成23年12月20日付け崎広（相）第215号）に基づき運用してきたところであるが、この度、所要の見直しを行い、別添の要領を制定し、平成29年１月１日から施行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

警察職員の職務執行に関する苦情の処理要領

第１　総則

１　趣旨

苦情の適正処理に関する手続については、警察法（昭和29年法律第162号。以下「法」という。）第79条、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）及び長崎県警察の警察安全相談業務に関する訓令（平成25年長崎県警察本部訓令第７号。以下「訓令」という。）に定めるもののほか、この要領の定めるところによる。

２　用語の定義

本通達において、用語の定義は、(1)から(5)までに定めるもののほか、訓令の例による。

(1) 公安委員会宛て苦情　長崎県公安委員会（以下「公安委員会」という。）宛ての苦情をいう。

(2) 警察宛て苦情　長崎県警察本部長（以下「本部長」という。）又は所属長宛ての苦情をいう。

(3) 基本苦情　警察宛て苦情のうち第３の１及び２に規定するものをいう。

(4) 特例苦情　基本苦情を除く警察宛て苦情で、次に掲げるものをいう。

ア　受理者等の一次的な説明等により、申出者が苦情に係る事象について容認するなど、申出者の不服等が解消しているもの

イ　申出者が、説明・謝罪・その他の通知は不要である旨申し立てているもの

ウ　申出者が匿名であるもの

(5) 業務主管課　当該苦情の対象となった業務を所管する警察本部の所属をいう。

第２　公安委員会宛て苦情

１　法第79条第１項の文書による苦情

(1) 受理

ア　警務部総務課公安委員会補佐室（以下「公安委員会補佐室」という。）は、原則として、法第79条第１項の文書による苦情を受理するものとする。

イ　相談責任者（訓令第６条の相談責任者をいう。以下同じ。）は、法第79条第１項の文書による苦情を受理したときは、公安委員会補佐室に速やかに報告するものとする。

ウ　公安委員会補佐室は、自ら受理し、又は相談責任者から報告を受けた苦情については、一連番号を付して苦情申出受理簿(別記様式第１号)に登録しなければならない。

(2) 集約、整理、公安委員会への報告等

公安委員会補佐室は、苦情申出受理簿に登録した苦情について集約及び整理を行い、受理後、速やかに公安委員会に報告しなければならない。た

だし、定型的又は迅速な処理が可能な苦情については、受理、調査結果及び処理方針の報告を同時に行うことができるものとする。

(3) 処理

ア　回付

公安委員会補佐室は、受理した苦情について、業務主管課の相談責任者及び当該苦情の対象となった警察職員が勤務する所属の相談責任者（以下「各相談責任者等」という。）に回付するものとする。

イ　調査等

公安委員会補佐室から苦情の引継ぎを受けた各相談責任者等は、連携の上、事実関係の調査、当該調査を踏まえた措置及び申出者に対する通知内容案の作成（以下「調査等」という。）を行うものとする。

ウ　報告

業務主管課の相談責任者は、当該苦情の調査等の結果について、公安委員会に報告しなければならない。

(4) 公安委員会からの指示

公安委員会補佐室は、苦情の処理等に関して公安委員会から指示があったときは、苦情処理指示書(別記様式第２号)を作成し、本部長に提出しなければならない。

(5) 処理結果の通知

ア　申出者への通知

公安委員会補佐室は、申出者に対する通知内容について、公安委員会の決裁を受けた後、公安委員会名で申出者に対して処理結果の通知をするものとする。

イ　通知の方法

処理結果の通知は、郵送（配達証明郵便）又は手渡しにより行うものとする。

２　法第79条第１項の文書による苦情以外の苦情

(1) 受理、集約、処理等

法第79条第１項の文書による苦情以外の苦情に関しては、第２の１(1)から(4)までの規定を準用する。

(2) 処理結果の通知

ア　申出者への通知

公安委員会補佐室は、通知内容について、公安委員会の決裁を受けた後、公安委員会名で申出者に対して処理結果の通知をするものとする。ただし、次のいずれかに該当すると公安委員会が認めたときは、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で、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、通知を求めていないとき。
(ｵ) 申出者の氏名が、明らかでないとき。
イ　通知の方法
処理結果の通知は、文書（郵送の場合は、配達証明郵便）その他の適当と認められる方法により行うものとする。

第３　警察宛て苦情

１　文書による苦情

(1) 受理
文書による警察宛て苦情の受理については、本部長宛ての苦情にあっては警務部総務課が、所属長宛ての苦情にあっては当該所属が、受理するものとし、受理後、速やかに警務部広報相談課警察安全相談室（以下「本部相談室」という。）に報告するものとする。

(2) 集約、整理、本部長等への報告
ア　相談副総括責任者（訓令第５条の相談副総括責任者をいう。以下同じ。）は、本部相談室に報告された文書による警察宛て苦情について集約及び整理を行い、受理後、速やかに本部長に報告しなければならない。ただし、定型的又は迅速な処理が可能な苦情については、受理、調査結果及び処理方針の報告を同時に行うことができる。
イ　相談副総括責任者は、本部相談室に報告のあった苦情のうち、特異重要なものについては、遅滞なく本部長に報告しなければならない。

(3) 処理
ア　回付
本部相談室は、報告を受けた苦情について、必要に応じ、各相談責任者等に回付するものとする。
イ　調査等
苦情の引継ぎを受けた各相談責任者等は、連携の上、調査等を行うものとする。
ウ　報告
業務主管課の相談責任者は、当該苦情の調査等の結果について、本部長へ報告しなければならない。

(4) 処理結果の通知
ア　申出者への通知
処理結果の通知は、本部長宛ての苦情又は本部長が特に指示したときを除き、当該苦情に係る所属の所属長名で行うものとする。ただし、次のいずれかに該当すると本部長が認めたときは、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で、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、通知を求めていないとき。

(ｵ) 申出者の氏名が、明らかでないとき。

イ　通知の方法

処理結果の通知は、文書（郵送の場合は、配達証明郵便）その他の適当と認められる方法により行うものとする。

(5) 公安委員会への報告

本部長、相談総括責任者（訓令第４条の相談総括責任者をいう。以下同じ。）又は相談総括責任者が指定した者は、苦情についての受理及び処理の状況を公安委員会に報告するものとする。

２　文書によらない苦情

文書によらない警察宛て苦情の受理等については、第３の１の規定を準用するものとする。ただし、定型的又は迅速な処理が可能な苦情については、相談責任者は、その所属の職員に速やかに処理させ、申出者に対してその結果を通知した後、相談副総括責任者を経由して本部長に報告することができる。

３　特例苦情の処理要領

(1) 報告

相談責任者は、自所属の警察職員が、特例苦情として受理した申出及び特例苦情の疑いがあるとして受理した申出については、速やかに相談副総括責任者に報告するものとする。

(2) 特例苦情該当性の判断

相談副総括責任者は、上記(1)で報告を受けたものにつき、特例苦情の該当性の有無について最終的な判断（特例苦情の認定）を行うものとする。

(3) 関係所属への通知

相談副総括責任者は、特例苦情を警察本部において受理したとき又は特例苦情の報告を受けた場合で当該所属のほかにも関係する所属があるときは業務主管課及び関係する所属に、特例苦情の報告を受けた場合で当該所属のほかに関係する所属がないときは業務主管課に、通知するものとする。

(4) 事実の調査等

職員が特例苦情の対象となった所属は、当該特例苦情に係る事実の調査及び申出者に対する適切な対応を行い、速やかにその結果を相談副総括責任者及び業務主管課の相談責任者に報告するものとする。

(5) 報告

相談総括責任者又は相談総括責任者が指定した者は、定例の部長（等）会議及び公安委員会において、特例苦情の受理及び処理の状況を本部長及び公安委員会に報告にするものとする。

別記様式第１号（第２関係）

苦　情　申　出　受　理　簿

総　務 課　長		年 月 日 受理番号 年 月　日 第　号	受　付	年　月　日 課・署 受理票第　号	申出内容		調査・措置所管 課・署　課 通知要否の判断 □ 要　□ 不要	
補　佐 室　長			受付者 階級・氏名		受　理 報告日	年　月　日	通　知　方　法	確認印
補佐室 補佐等		受理者	申出人 （男・女）	住所 氏名　歳 電話	指示書 指示日	□ 有　□ 無 年　月　日	年　月　日 □郵送　□電話　□手渡し	
					復命書 復命日	□ 有　□ 無 年　月　日	備　考	
			受理区分	文書　口頭　電話　その他 □　□　□　□	措　置 報告日	年　月　日		
総　務 課　長		年 月 日 受理番号 年 月　日 第　号	受　付	年　月　日 課・署 受理票第　号	申出内容		調査・措置所管 課・署　課 通知要否の判断 □ 要　□ 不要	
補　佐 室　長			受付者 階級・氏名		受　理 報告日	年　月　日	通　知　方　法	確認印
補佐室 補佐等		受理者	申出人 （男・女）	住所 氏名　歳 電話	指示書 指示日	□ 有　□ 無 年　月　日	年　月　日 □郵送　□電話　□手渡し	
					復命書 復命日	□ 有　□ 無 年　月　日	備　考	
			受理区分	文書　口頭　電話　その他 □　□　□　□	措　置 報告日	年　月　日		
総　務 課　長		年 月 日 受理番号 年 月　日 第　号	受　付	年　月　日 課・署 受理票第　号	申出内容		調査・措置所管 課・署　課 通知要否の判断 □ 要　□ 不要	
補　佐 室　長			受付者 階級・氏名		受　理 報告日	年　月　日	通　知　方　法	確認印
補佐室 補佐等		受理者	申出人 （男・女）	住所 氏名　歳 電話	指示書 指示日	□ 有　□ 無 年　月　日	年　月　日 □郵送　□電話　□手渡し	
					復命書 復命日	□ 有　□ 無 年　月　日	備　考	
			受理区分	文書　口頭　電話　その他 □　□　□　□	措　置 報告日	年　月　日		

別記様式第２号（第２関係）

整理番号（第　　号）
年　　月　　日

長 崎 県 警 察 本 部 長　殿

長 崎 県 公 安 委 員 会

苦　情　処　理　指　示　書	
長崎県公安委員会は、警察法第38条第３項又は第４項に基づき、次のとおり指示する。	
事 案 名	年　　月　　日付け、受理番号第　　号の苦情事案
指示事項	