

○鳥取県公安委員会に申し出られた苦情の取扱いに関する規則の解釈及び運用について(例規通達)

(平成 18 年 7 月 28 日鳥総例規第 3 号)

改正 令和 2 年 12 月 28 日鳥総例規第 2 号 令和 5 年 2 月 14 日鳥総例規第 1 号

各所属長殿

鳥取県警察本部長

このたび鳥取県公安委員会に申し出られた苦情の取扱いに関する規則(平成 18 年 6 月鳥取県公安委員会規則第 6 号。以下「規則」という。)が制定されたことに伴い、その解釈及び運用について次のとおり定め、平成 18 年 7 月 28 日から施行することとしたので、適正な運用に努められたい。

記

1 趣旨(第 1 条関係)

この規則は、鳥取県警察職員の職務執行について、鳥取県公安委員会に対して申し出られた警察法(昭和 29 年法律第 162 号。以下「法」という。)第 79 条第 1 項に定める文書による苦情及び文書以外の方法による苦情の取扱いに関し、必要な事項を定めるものである。

2 定義(第 2 条関係)

(1) 苦情

捜査、交通取締り、告訴・告発の取扱い、警察職員の職務の態様について、日時、場所、内容、被った不利益の内容又は警察職員の執務の対応に対する不満を個別具体的に指示する苦情は本制度の対象となる。ただし、明らかに警察の任務とはいえない事項についての警察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ならない。

(2) 文書

規則第 2 条第 2 号に定める文書は、公安委員会を名あて人として提出された書面で、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「手続規則」という。)第 2 条第 1 項各号に定める事項が記載された文書をいう。

3 事務処理(第 3 条関係)

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、苦情の報告に関する事務を行うほか、公安委員会の指示に基づき、次に掲げる事務を行うものとする。

ア 苦情申出者への処理結果の通知

イ 苦情申出者への処理結果の通知を行わない旨の連絡

ウ その他苦情取扱いに関する全ての事務

#### 4 苦情の申出の受理及び報告(第4条関係)

- (1) 法定苦情における申出者からの文書による申出の受理に関し、手続規則第3条に定める苦情申出書作成の援助及び同規則第4条に定める苦情申出書の補正を行うことができることとされているが、申出者に加重的負担を課すことを避けるため、できる限り受理時に補足説明を求め、又は補充調査を行うなどの方法により対応するものとする。
- (2) 苦情は、苦情申出者の利便性等に配慮して、警察本部はもとより警察署においても受理できるとし、警察本部においては公安委員会補佐室のほか当該苦情を処理すべき所属が、警察署においては警務係のほか当該苦情を処理する係が、それぞれ苦情窓口として苦情を受理する。
- (3) 苦情を受理した警察本部の所属長及び警察署長(以下「受理署長等」という。)は、苦情受理票(様式第1号)を作成し、受理した文書及び添付資料(以下「苦情文書等」という。)とともに公安委員会補佐室を経由して警察本部長(以下「本部長」という。)に報告するものとする。この場合において、受理署長等は、当該苦情が非違又は不適切な行為によるもので、刑事事件、訟務事案又は懲戒処分への発展が予想される場合は、警務部長及び首席監察官を経由して本部長に速報するものとする。
- (4) 本部長は、(3)の報告に基づき、公安委員会に報告するものとする。
- (5) 公安委員会補佐室は、苦情取扱簿(公安委員会補佐室用)(様式第2号)を備え付け、受理署長等が受理した苦情ごとに一連番号を付し、その受理・処理状況を明らかにして苦情文書等とともに管理するものとする。
- (6) 受理署長等は、所属ごとに苦情取扱簿(受理所属用)(様式第3号)を備え付け、受理した苦情ごとに公安委員会補佐室から受理番号の指定を受けるとともに、苦情受理票及び苦情文書等の写しを作成して簿冊に編綴保存するものとする。

#### 5 苦情処理及び報告(第5条関係)

- (1) 本部長は、警察本部の当該苦情の処理を担当する所属長(以下「処理所属長」という。)を指定し、当該苦情処理に関する調査及び必要な措置について指示を行うものとする。
- (2) 処理所属長は、当該苦情の対象となる所属長(以下「関係所属長」という。)と連携の上、速やかに当該苦情に係る調査を行い、その結果を苦情調査結果報告書(様式第4号)により本部長に報告するものとする。この場合において、次に掲げる事項を充足し、事実に基づく報告に努め、処理の適正を期するものとする。
  - ア 苦情として申出のあった職務執行の有無
  - イ その職務執行の概要とその行為の適否の判断
  - ウ 職務執行における違法、不当若しくは不適切な行為又は職務執行の不作为について、その後講じた措置
  - エ 公安委員会が行う処理結果の通知に関して参考となる事項

オ その他公安委員会への報告が必要と認められる事項

(3) 処理所属長は、調査等開始後、やむを得ず1週間を経過する場合は、途中経過を公安委員会補佐室に連絡するなど相互の連携を密にし、当該苦情の適正な処理に配慮すること。

(4) 本部長は、(2)の報告に基づき、適正な職務執行を推進するに必要な措置を講ずるとともに、当該苦情調査が適正になされ、かつ終了したと認めるときは、その結果を公安委員会に報告するものとする。

(5) 規則第5条第2項において「法令又は条例の規定の範囲内」とは、警察法第38条第3項又は第4項その他の法令の規定の範囲内をいう。

#### 6 処理の結果の通知等(第6条関係)

(1) 苦情申出者に対する処理結果は、法定苦情又は法定外苦情を問わず通知することとし、通知の内容については、公安委員会が決定する。

(2) 通知の方法について、法定苦情は、全て文書で回答することとし、法定外苦情は、後刻の紛議を防止するため、原則文書で回答するものとするが、苦情申出者の強い意向がある場合は、その他適当な方法で回答することができる。この場合において、電話及び面接による口頭での回答が想定されるが、当該回答の経緯を書面化して保存する等処理の適正を期すること。

(3) 規則第6条第1項各号に該当することが明らかなものについては、苦情申出者に対してその処理結果を通知しないこととし、この場合にあっても、苦情申出者に対し通知を行わない旨を文書の送付又はその他適当と認める方法で連絡することとした。

#### 7 苦情の受理・処理手続き

別添のとおり。

#### 様式第1号(4(3)関係)

苦情受理票

[別紙参照]

#### 様式第2号(4(4)関係)

苦情取扱簿

[別紙参照]

#### 様式第3号(4(6)関係)

苦情取扱簿

[別紙参照]

様式第4号(5(2)関係)

苦情調査結果報告書

[別紙参照]