

部長及び参事官

殿

所 属 長

県民発第261号

(総務、監察)

令和5年9月22日

30年保存(口訓)

本 部 長

高知県警察苦情取扱要綱の制定について(通達甲)

県警察における苦情の受理及び処理については、「高知県警察苦情取扱要綱の制定について(通達甲)」(平成28年1月20日県民発第26号。以下「旧通達甲」という。)に基づき運用しているところであるが、苦情の内容が多岐にわたり、苦情に係る事実調査等の負担が増大していると認められる現状に鑑み、個々の苦情を組織的かつ適切に対応し、適正な警察業務の運営に資するため、新たに別添のとおり「高知県警察苦情取扱要綱」を定め、令和5年10月1日から実施することとしたので、誤りのないようにされたい。

なお、この通達甲の実施をもって、旧通達甲は廃止する。

別添

高知県警察苦情取扱要綱

第1 趣旨

この要綱は、職員の職務執行に対する苦情の申出を誠実に処理し、警察活動を効率的に推進するため、高知県公安委員会に対する苦情の申出等の手続に関する規則（平成14年公安委員会規則第5号。以下「苦情申出等手続規則」という。）第8条の規定に基づく公安委員会に対する苦情の取扱い及び県警察に対する苦情の取扱いに関し必要な事項を定めるものとする。

第2 定義

1 苦情

苦情とは、次のいずれかに該当するものをいう。

- (1) 職員が職務執行において違法若しくは不当な行為をし、又は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

2 苦情取扱責任者及び苦情取扱担当者

(1) 苦情取扱責任者

所属に苦情取扱責任者を置き、次長（次長が二人の所属にあっては、次長（第一）の職にある者とする。）又は副署長をもって充てる。

(2) 苦情取扱担当者

所属に苦情取扱担当者を置き、所属長が指定した者をもって充てる。

なお、所属長は、苦情取扱担当者を平素から複数指定しておき、実際に苦情の受理の報告を受けたときは、その中から苦情の内容等に応じた担当者を選定し、処理に当たらせるものとする。

第3 公安委員会に対する苦情

1 受理

- (1) 公安委員会に対してなされた警察法（昭和29年法律第162号）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）第2条第1項の規定による苦情（以下「法定苦情」という。）については、県本部総務課（以下「総務課」という。）において、苦情申出等手続規則に定めるところにより取り扱うものとする。
- (2) 法定苦情以外の公安委員会に対する苦情については、総務課又は各所属の苦情取扱責任者において取り扱うものとする。
- (3) 総務課以外の所属において、法定苦情又は法定苦情以外の公安委員会に対する苦情（以下「法定苦情等」という。）の申出を受けた場合は、速や

かに所属長から総務課に当該法定苦情等を引き継がなければならない。

- (4) 交番、駐在所等において法定苦情等の申出を受けた場合は、直ちに当該所属の苦情取扱責任者に報告し、その指揮を受けなければならない。

2 処理及び回答

法定苦情等については、苦情申出等手続規則に基づき処理及び回答を行うものとする。

第4 県警察に対する苦情

1 苦情の取扱いに当たっての責務

- (1) 警務部長は、県警察に対して申出された苦情の処理に当たり、当該苦情の対象となった業務を主管する部長（以下「主管部長」という。）及び同課長（以下「主管課長」という。）並びに当該苦情の対象となった職務執行を行った職員の所属の長（以下「発生所属長」という。）に対する総括指示及び当該苦情の処理を総括整理するものとする。
- (2) 県本部県民支援相談課長（以下「県民支援相談課長」という。）は、県警察に対する苦情の一元管理に当たるほか、個別の苦情に関し、警務部長の指揮を受けて、主管課長及び発生所属長と連携して苦情の適正な処理のための連絡調整を行うものとする。
- (3) 所属長は、所属における苦情の取扱いの責に任じ、苦情を誠実かつ適正に受理及び処理するため、自らその状況を把握し、部下職員を指揮するものとする。
- (4) 苦情取扱責任者は、所属長を補佐し、所属における苦情の処理状況の管理、関係所属との連絡調整、報告等に関する事務を行うとともに、苦情取扱担当者に必要な指揮又は助言を行うものとする。
- (5) 苦情取扱担当者は、苦情取扱責任者を補佐し、所属長及び苦情取扱責任者の指揮を受けて、当該苦情に係る事実調査等を誠実に行うものとする。

2 苦情の受理

県警察に対する苦情を受理した職員は、別に定める様式により所属長に速やかに報告しなければならない。

3 苦情の処理

- (1) 所属長は、2の報告を受けたときは、速やかにその内容を県本部県民支援相談課（以下「県民支援相談課」という。）を通じて、本部長に報告するものとする。

ただし、苦情内容が自所属に係るものである場合であって、次に掲げるときは、処理を行った後に報告することができるものとする。

ア 明らかに迅速な処理を要するとき。

イ 口頭による苦情の申出で、かつ、所属長において職務執行の適否を容易に判断することができる内容であるとき。

- (2) 県民支援相談課長は、(1)の報告があったとき及び自ら苦情の申出を受けたときは、速やかに警務部長を経て、本部長に報告しなければならない。
- (3) 本部長は、(2)の報告を受けたときは、警務部長に対し、当該苦情の処理に係る必要な体制及び事実関係の調査等についての基本方針を指示するものとする。
- (4) 警務部長は、(3)の指示を踏まえ、主管部長及び主管課長を指定するとともに、主管部長を経て、主管課長及び発生所属長に対し、事実関係の調査に当たって必要な事項を指示しなければならない。
- (5) 県民支援相談課長は、警務部長の指示の下、主管課長及び発生所属長と連携して、事実関係の調査が適切かつ円滑に行われるように努めなければならない。
- (6) 主管課長及び発生所属長は、県民支援相談課長と連携して、苦情取扱責任者及び苦情取扱担当者に指示し、速やかに事実関係の調査等に当たるとともに、当該苦情の調査結果及び措置方針（申出者に対する通知方針、通知方法及び通知案をいう。以下同じ。）を主管部長へ報告するとともに、県民支援相談課を通じて、本部長及び警務部長に報告しなければならない。

なお、通知方法については、苦情の申出が文書で行われたときは原則文書とするが、申出内容等を踏まえ、その他適当な方法で行うことができるものとする。

- (7) 本部長及び警務部長は、調査結果及び措置方針について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、主管部長を経て、主管課長及び発生所属長に指示するとともに、その結果の報告を求めるものとする。

4 申出者に対する処理結果の通知及び報告

- (1) 申出者に対する通知は、本部長の承認を得た後に、措置方針において通知を担当することとした所属において行うものとする。ただし、次のいずれかに該当する場合は、申出者への通知は行わない。

ア 申出が県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。

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におい

て、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ると認められるとき。

オ 申出者の氏名が不明であるとき。

カ 同一苦情について、既に処理結果を通知しているとき。

キ 申出者が特異な通知方法や実現困難な条件を指定しているとき。

- (2) 申出者に対する通知を行った所属の長は、その状況を別に定める様式により県民支援相談課を通じて、本部長及び警務部長に報告するものとする。この場合において、県民支援相談課長は主管課長に連絡するものとし、連絡を受けた主管課長は主管部長に報告するものとする。

5 業務改善及び指導教養

発生所属長は、主管課長と連携し、調査の結果、当該苦情の対象となった職務執行に問題点が認められた場合は、迅速かつ確実に当該職務執行を行った職員及び所属職員に対し苦情に至った原因、その防止方策等について業務改善及び指導教養を実施することとし、当該職務執行が不適切とまではいえない場合であっても、業務改善に繋がる事案と認めるときは、所属職員に対し、その留意事項について速やかに指導教養を行うものとする。

また、これらの業務改善及び指導教養の内容については、3(6)の調査結果及び措置方針とあわせて本部長に報告するものとし、主管課長その他関係所属長において県警察全体の業務改善及び指導教養に活用するものとする。

6 公安委員会への報告

本部長は、県警察に対する苦情についての事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置を公安委員会に報告するものとする。

7 投書の処理

県警察に対する苦情の投書の処理については、2から6までに準じて取り扱うものとする。

第5 信用失墜等の重要案件に係る苦情等

- 1 所属長は、苦情に係る内容が「特異事案報告要領の制定について（通達甲）」（平成28年1月7日監察発第8号）に定める特異事案報告事項に該当し、かつ、信用失墜に該当するなどの重要な案件に当たると認めるときは、県本部監察課を通じて、本部長に速報しなければならない。

また、第4の3の苦情の処理の過程において、職員の非違又は不適切な行為を認めた場合も同様とする。

- 2 1の事案のうち、懲戒免職相当事案、社会的反響が大きいと思料される事案等の特に重要な案件に関する苦情については、速やかに首席監察官から公安委員会に報告するものとする。

第6 公安委員会及び県警察の双方に申出のあった苦情

公安委員会及び県警察の双方に申出のあった苦情については、公安委員会及び本部長の協議により調査及び処理を実施し、双方から回答を行うものとする。

第7 取扱上の留意事項

- 1 苦情申出への対応に際しては、管轄区域及び苦情内容のいかんを問わず、親切・丁寧・迅速を旨とするとともに、相手の名誉及び人格を尊重し、誠意をもって対応すること。また、苦情の受理に当たっては、申出人の意思及び意向を踏まえること。
- 2 知り得た秘密については、その保秘に十分留意すること。
- 3 事案の内容が特異又は重要であるものについては、その都度、上司の指示を受けるなど慎重に取り扱うこと。
- 4 軽微と認められる事案であっても、事実確認の上処理するなど慎重に対処すること。
- 5 苦情の取扱いに当たっては、厳正公平を旨とし、仮にも私情又は先入観によってその取扱いを誤ることのないようにすること。また、関係所属等と連携を図るなど、適正な処理に配慮すること。
- 6 苦情の処理を他所属等へ引き継ぐ場合には、引継先の所属に事案の詳細、申出人の意向等を通知し、引継ぎを受けた所属において確実な処理等ができるよう、連絡を徹底すること。
- 7 所属長は、苦情申出制度の趣旨、概要等について、職員に対し必要な教養を行うこと。

第8 苦情に係る記録の保存期間

苦情に係る記録の保存期間は5年間とし、起算日は解決日とする。

第9 その他

- 1 他の府県警察に係る苦情を受理した場合の措置
他の府県警察を対象とする苦情を受理した場合は、県民支援相談課に連絡するとともに、事案を同課に引き継ぐものとする。
- 2 苦情に係る記録
苦情に係る記録については、申出内容を忠実に記録するとともに、事実関係を正確に記録しなければならない。