

公安委員会に対する苦情の取扱要領の制定について（例規）

（最終改正：令和3年4月6日 務第25号）

和歌山県警察本部長から各所属長宛て

この度、公安委員会に対する苦情の適正な対応を図るため、公安委員会に対する苦情の取扱要領を別記のとおり定め、平成13年6月1日から実施することとしたので、運用上誤りのないようにされたい。

別記

公安委員会に対する苦情の取扱要領

1 趣旨

この要領は、公安委員会に対する苦情の取扱いについて、必要な事項を定めるものとする。

2 定義

- (1) 「苦情」とは、公安委員会、公安委員長若しくは公安委員又は警察若しくは警察職員の職務執行（不作為を含む。）に対する不服、不平不満をいう。
- (2) 「公安委員会に対する苦情」とは、公安委員会、公安委員長若しくは公安委員を名宛てとするすべての苦情をいい、文書、電話、電子メール、口頭等のいずれの方法によるかを問わない。

3 苦情の受理

(1) 体制

ア 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。以下「規則」という。）に基づく苦情申出書（以下「申出書」という。）による苦情は、警察本部及び警察署において受理するものとする。

イ アに規定する苦情以外の公安委員会に対する苦情は、警察本部及び警察署のほか交番及び駐在所においても受理するものとする。

(2) 要領

ア 公安委員会に対する苦情（以下「苦情」という。）を受理した場合は、「警察相談取扱要領の制定について（例規）」（平成13年3月30日付け総、務、生企、捜一、交企、公第40号）に定める警察相談処理票（以下「処理票」という。）を作成し、処理票の受理番号欄には、警務部総務課長（以下「総務課長」という。）が付与する受理番号を記入するものとする。

イ 総務課長は、苦情受理簿（別記様式）を備え付け、受理番号とともに必要な事項を記入するものとする。

(3) 集約、整理

ア 苦情を受理した警察本部内の所属長及び警察署長（以下「所属長等」という。）は、総務課長に申出書及び処理票（以下「申出書等」という。）を、速やかに送付しなければならない。

イ 総務課長は、総務課で申出書を受理したとき及び処理票を作成したとき又は所属長等から申出書等の送付を受けたときは、これを整理して警察本部長（以下「本部長」という。）に報告しなければならない。

(4) 公安委員会への報告

本部長は、受理した苦情を公安委員会に報告するものとする。

4 苦情の処理

(1) 事実関係の調査

本部長は、苦情に係る所属長等に対して、苦情の内容に係る事実関係について調査その他必要な措置について指示を行うものとし、指示を受けた所属長等は、速やかに当該調査等の措置を実施しなければならない。

(2) 調査結果、措置の報告

調査等の措置の指示を受けた所属長等は、その結果を、速やかに文書により本部長に報告しなければならない。

(3) 公安委員会への報告

本部長は、苦情に係る調査等の措置の結果（必要な措置が了していない場合にあつてはその経過）を、当該苦情を受理した日から30日以内に公安委員会に報告するものとする。

5 処理結果の通知

本部長は、公安委員会が、苦情の処理を行ったときには、総務課長に、申出書によるものにあつては処理に関する文書の発出を、申出書によらないものにあつては公安委員会の指示する方法での回答を行わせるものとする。

6 取扱い上の留意事項

所属長等は、申出書を受理した場合は、次の事項が明確に記載されているかを確認し、不備を認めるときは申出者に対しその補正を求めるものとする。

(1) 申出者の氏名、住所及び電話番号

(2) 連絡先の名称、住所及び電話番号（申出者が住所以外の連絡先への処理の結果の通知を求める場合に限る。）

(3) 苦情申出の原因たる職務執行の日時及び場所、当該職務執行に係る警察職員の執務の態様その他事案の概要

(4) 苦情申出の原因たる職務執行により申出者が受けた具体的な不利益の内容又は当該職務執行に係る警察職員の執務の態様に対する不満の内容

(別記様式省略)