

務	00	01	5年
(令和11年3月末まで保存)			

総務第67号
令和6年3月8日

各 所 属 長 殿

青 森 県 警 察 本 部 長

「青森県公安委員会に対する苦情の取扱いに関する規則」制定に伴う運用要領について

この度、青森県公安委員会に対する苦情の取扱いに関する規則（令和6年青森県公安委員会規則第4号）が制定され、令和6年3月8日から施行されることとなった。これに伴う運用要領は下記のとおりであるから、事務処理上誤りのないようにされたい。

なお、「青森県公安委員会あて苦情取扱要綱の制定について」（令和4年4月18日付け総務第3号）は、廃止する。

記

1 苦情の要件（第2条関係）

(1) 文書による苦情（法定苦情）

文書による苦情とは、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。以下「国家公安委員会規則」という。）第2条に規定する次の事項が記載された文書をいい、警察法（昭和29年法律第162号。以下「法」という。）第79条第1項の規定に基づき文書により青森県公安委員会（以下「公安委員会」という。）に対して申し出られたものをいう。

ア 申出者の氏名、住所及び電話番号

イ 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は、当該連絡先の名称、住所及び電話番号

ウ 苦情の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の事案の概要

エ 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

(2) その他の苦情（法定外苦情）

その他の苦情とは、(1)以外のものをいい、口頭、電話、その他（電子メール、ファクシミリ等を含む。）の方法により公安委員会に申し出られたものをいう。

2 苦情の受理（第3条関係）

(1) 文書による苦情

警察本部（公安委員会係を除く。）及び警察署（以下「警察署等」という。）に

申し出られた場合は、速やかに公安委員会係に送付するものとする。

(2) その他の苦情

ア 国家公安委員会規則第2条に規定する事項が記載されていない文書による苦情

(ア) 公安委員会係に申し出られた場合は、申出者に対して国家公安委員会規則第2条に規定する事項についての補正を求めるものとする。

(イ) 警察署等に申し出られた場合は、速やかに公安委員会係に送付するものとする。

なお、申出者に対して補正を求めることは、公安委員会係において行うものとする。

イ 口頭（来庁、来署）、電話による場合

(ア) 公安委員会係及び警察署等に口頭、電話により申し出られた場合は、法第79条第1項及び国家公安委員会規則第2条の規定について説明を行うものとする。

(イ) (ア)の場合において、申出者が文書による苦情の申出が困難であると認める場合には、当該申出者の陳述を聴取し、「苦情申出録取書」（様式第1号）を作成するものとする。

なお、苦情申出録取書を作成した場合には、申出者に当該苦情申出内容を読み聞かせ、又は閲読させて誤りのないことを確認するとともに、自己の所属、官職及び氏名を記載するものとする。

また、苦情申出録取書を作成するに当たり通訳その他の者を立ち会わせただけの場合には、当該苦情申出録取書にその者の氏名を記載するものとする。

(ウ) (イ)の場合において、警察署等の職員が作成した場合は、速やかに公安委員会係に送付するものとする。

ウ その他（電子メール、ファクシミリ等を含む。）の方法による場合

警察署等にその他の方法により申し出られた場合は、速やかに公安委員会係に送付するものとする。

3 受理の報告（第3条関係）

公安委員会補佐官は、受理した苦情について、「苦情受理表」（様式第2号）を作成し、速やかに警察本部長（「以下「本部長」という。）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、公安委員会のあらかじめの指示の下で、事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置（以下「調査等」という。）を講じた後、その結果の報告と併せて受理の報告をすることができる。

4 苦情の処理（第4条関係）

(1) 本部長は、公安委員会から苦情に関する調査等の指示を受けた場合は、当該苦情に係る事案を取り扱った所属長及び当該苦情に関する事務を所管する警察本部の所属長（以下「所管所属長」という。）に当該苦情に関する調査等を行わせるものとする。

(2) 所管所属長は、事実関係が複雑であるなど、客観的にみて調査等に時間を要すると認める場合は、あらかじめ、公安委員会補佐官を経由して本部長に報告するものとする。

(3) 公安委員会補佐官は、苦情処理の経過について「苦情処理表」（様式第3号）を作成するものとする。

5 結果報告（第4条関係）

(1) 所管所属長は、調査等が終了したときは、速やかに「苦情の調査結果について」（様式第4号）及び「処理結果の通知について（案）」（様式第5号）を作成し、公安委員会補佐官を経由して本部長に報告するものとする。

(2) 本部長は、調査等の結果を公安委員会に報告するものとする。

6 処理結果の通知（第5条、第6条関係）

(1) 公安委員会補佐官は、文書による苦情について、公安委員会が調査等の結果に基づき当該苦情の申出者に対する通知内容を決定した場合は、公安委員会の指示の下に郵送等の方法により文書で通知するものとする。

(2) 公安委員会補佐官は、その他の苦情について、公安委員会が調査等の結果に基づき当該苦情の申出者に対する通知内容を決定した場合は、公安委員会の指示の下に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。ただし、公安委員会が次のいずれかに該当すると認めるときは、この限りではない。

ア 申出が青森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 申出者の氏名が明らかでないとき。

7 国家公安委員会及び他の都道府県公安委員会への通報

(1) 公安委員会係は、申し出られた苦情が法第79条第2項の規定に該当するものである場合は、申出者に対し、国家公安委員会に文書により苦情の申出をすることができる旨を教示するとともに、国家公安委員会に通報するものとする。

(2) 公安委員会係は、申し出られた苦情が他の都道府県警察職員に係るものである場合は、申出者に対し、当該他の都道府県公安委員会に文書により苦情の申出をすることができる旨を教示するとともに、苦情の処理に当たる当該他の都道府県公安委員会に通報するものとする。

8 苦情の管理

公安委員会補佐官は、「苦情受理・処理一覧表」（様式第6号）を作成の上、苦情受理表及び苦情処理表を一括整理し、保管管理するものとする。

本件担当：総務課公安委員会係

※様式省略