

○山形県警察苦情処理要綱の制定について（例規通達）

平成27年2月27日

例規（広、総）第7号

改正 令和3年8月31日例規（警）第18号

令和4年5月13日例規（総）第23号

令和7年1月10日例規（広、総）第3号

令和7年3月25日例規（警）第19号

職員の職務執行に係る苦情の組織的かつ適切な対応の一層の推進を図るため、山形県警察苦情処理要綱を別添のとおり定め、平成27年3月2日から実施することとしたので、所属職員に周知し、遺漏のないようにされたい。

なお、「山形県警察苦情の処理に関する訓令の運用について」（平成13年5月31日付け例規（広・総・監）第61号）は、平成27年3月1日限り、廃止する。

別添

山形県警察苦情処理要綱

第1 趣旨

この要綱は、山形県公安委員会苦情の処理に関する規則（平成13年5月県公安委員会規則第7号。以下「規則」という。）第7条の規定に基づき、山形県警察職員（以下「職員」という。）の職務執行に係る苦情の処理に関し必要な細目的事項を定めるものとする。

第2 用語の意義

この要綱における用語の意義は、次のとおりとする。

- (1) 苦情 職員が職務執行において違法、不当な行為をしたり、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又は職員の不適切な執務の態様に対する不平不満をいう。
- (2) 文書による苦情 山形県公安委員会（以下「公安委員会」という。）宛ての苦情のうち、警察法（昭和29年法律第162号。以下「法」という。）第79条第1項の規定により、文書により申出された苦情をいう。
- (3) 文書によらない苦情 公安委員会宛ての苦情のうち、文書による苦情以外の苦情をいう。
- (4) 警察宛ての苦情 苦情のうち(2)及び(3)に掲げる苦情以外の苦情をいう。
- (5) 業務主管課長 苦情の対象となった職務執行を主管する警察本部の課長をいう。

- (6) 苦情処理担当所属長 苦情の対象となった職務執行に携わった職員が属する所属（以下「苦情処理担当所属」という。）の長をいう。

第3 苦情処理担当所属における処理体制

1 処理責任者

処理責任者は、苦情処理担当所属の次長（これに相当する者を含む。）の職にある者とし、苦情処理担当所属長の命を受け、苦情に関する事務を処理するものとする。

2 処理担当者

苦情処理担当所属長は、必要があると認めるときは、処理担当者を指名し、処理責任者の事務を補助させることができる。

第4 制度運用の基本的考え方

1 苦情処理の基本

職員は、苦情に対し正面から向き合うことが県民の信頼の確保につながるものであることを理解し、苦情の申出に対しては、申出者の立場、心情等に配慮の上、常に誠実に対応し、迅速かつ適切に処理しなければならない。

2 苦情を活かした業務改善

県民目線に立った警察行政の確立を図るためには、苦情を活かした不断の業務改善が不可欠である。苦情処理に当たっては、個々の苦情の単なる処理に留まることなく、その真因、背景を分析し、反省、教訓を踏まえた改善措置を講じるとともに当該改善措置についての点検、検証を行うなど、以後の業務に反映させることが重要であることに留意すること。

3 自信を持った職務執行のための教養の充実

苦情を恐れるあまり、行うべき正当な職務執行を躊躇することで、個人の生命、身体及び財産の保護や公共の安全と秩序の維持に支障を生じさせることはあってはならない。所属長は、職員が職責を自覚し、自信を持った職務執行ができるよう、職務執行の法的根拠や関係判例等の知識を習得させるなど、教養の充実に努めること。

第5 公安委員会宛ての苦情の処理要領

1 文書による苦情の処理要領

(1) 受理

文書による苦情に該当する可能性のある申出（以下「申出書」という。）は、警務部総務課（以下「総務課」という。）において受理するものとする。ただし、総務課以外の所属に申出書の提出があったときは、申出者の利便を考慮して当該所属におい

て受け付けるものとし、受付の日時、場所、担当者その他苦情の処理のため必要と認められる事項を明らかにして、速やかに警務部総務課長（以下「総務課長」という。）に回付するものとする。

なお、交番又は駐在所に申出書を提出したい旨の申出があったときは、総務課において受理し、又は警察署において受け付ける旨を教示するものとする。

(2) 申出書作成の援助

申出者が、文書作成に支障を生ずる身体上の障がいを持っている場合など申出書を作成することが困難であると認められる場合において、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3条の規定により申出書を代書するときは、公安委員会苦情申出書（別記様式第1号）を作成するものとする。

(3) 受理の報告

総務課長は、申出書を受理したときは、苦情受理簿（別記様式第2号）を作成し受理番号を付した上で、速やかに公安委員会及び警察本部長（以下「本部長」という。）に報告するものとする。

(4) 業務主管課長及び苦情処理担当所属長への連絡

公安委員会が申出書の記載内容を苦情として処理すべきものと判断したときは、総務課長は、速やかに業務主管課長及び苦情処理担当所属長にその内容を連絡するものとする。

(5) 事実関係調査等

ア 事実関係調査等

苦情処理担当所属長は、業務主管課長の指導の下に苦情に係る事実関係及び職務執行の問題点の有無に関する調査（以下「事実関係調査」という。）を行い、苦情調査結果報告書（別記様式第3号）を作成し、本部長に報告するものとする。

イ 適否の判断

業務主管課長は、当該苦情に係る職務執行の根拠となる規定等を確認の上、苦情処理担当所属長の意見を踏まえ、当該職務執行の適否の判断を行い、適否判断結果書（別記様式第4号）を作成し、本部長に報告するものとする。

ウ 業務改善が必要な事項の報告

業務主管課長は、苦情を受けた主管業務に関し、業務主管課による改善が必要であると認められる事項があるときは、適否判断の結果と併せて適否判断結果書により本部長に報告するものとする。

(6) 申出者に対する通知

ア 通知の案文

事実関係調査の結果及びそれを踏まえた措置についての申出者に対する通知(以下「通知」という。)の案文は、事実関係調査の結果及び当該苦情に係る職務執行の適否の判断を踏まえ、業務主管課長の指導の下に苦情処理担当所属長が作成するものとし、通知案文報告書(別記様式第5号)を作成し、本部長に報告するものとする。

イ 通知者

通知は、公安委員会の決定を受け、総務課長が行うものとする。

ウ 通知結果

総務課長は、通知を行った結果について、公安委員会及び本部長に報告するものとする。ただし、通知について申出者から反応がない場合は、この限りでない。

(7) 言葉遣いや態度などに関する苦情

職務執行自体の適否の判断に直接かかわるものでない職員の言葉遣いや態度などに関する苦情については、苦情処理担当所属長に対する事実関係調査及び通知の案文に関する指導並びに適否の判断は、(5)ア、(5)イ及び(6)アの規定にかかわらず、業務主管課長に代わって総務課長が行うものとする。

(8) 事実関係調査の結果等の報告

ア 本部長への報告

事実関係調査の結果、適否判断の結果、業務改善が必要と認められる事項及び通知の案文の本部長への報告は、総務課長を経由して行うものとする。

イ 公安委員会への報告

事実関係調査の結果、適否判断の結果、業務改善が必要と認められる事項及び通知の案文の公安委員会への報告は、総務課長が行うものとする。

ウ 補足説明

ア及びイの報告において、適否判断に関する法令の解釈などの補足説明は業務主管課長に行わせることができるものとする。

(9) 定型的な処理その他迅速な処理が可能な苦情の報告

総務課長は、(3)の規定による受理の報告に当たって、法第79条に基づく苦情申出制度の趣旨を十分に踏まえた上で、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。

2 文書によらない苦情の処理要領

(1) 受付

ア 苦情受理簿の作成

文書によらない苦情に該当する可能性のある申出を受けた所属長は、苦情受理簿を作成し、総務課長に送付するものとする。

イ 申出書作成の教示

公安委員会に対する苦情は、法第79条第1項の規定により文書により申出をするものであることから、申出が文書以外の方法により行われた場合には、必要に応じ、申出者が法第79条第3項の規定による文書による通知を希望するか否かを確認するものとし、文書による通知を希望する場合は、法及び規則について説明し、申出書を作成するよう教示するものとする。この場合において、申出書の作成を教示してもその提出がないときは、文書によらない申出として受け付けるものとする。

(2) 処理

文書によらない苦情については、原則として、前記1に規定する文書による苦情の処理に準じて処理するものとする。ただし、通知を行わない場合には、前記1(6)の規定による通知の案文の作成は要しないものとする。

第6 警察宛ての苦情の処理要領

1 受理

警察宛ての苦情に該当する可能性のある申出は、自所属職員の職務執行に係るものであるか否かにかかわらず申出を受けた所属（警察本部の当直を含む。）において受理するものとし、申出を受理した職員は、苦情受理簿を作成し、広報相談課長（執務時間外にあっては総合当直長）から受理番号を取得した上で、警部以上の職員（相当職を含み、執務時間外にあっては当直長（警部補である当直長を含む。）。以下同じ。）に報告するものとする。

2 苦情該当性の組織的判断

(1) 自所属職員の職務執行に係る申出

苦情に該当する可能性のある申出が自所属職員の職務執行に係るものである場合には、報告を受けた自所属の警部以上の職員が苦情該当性を判断し、所属長に報告するものとする。

(2) 他所属職員の職務執行に係る申出

苦情に該当する可能性のある申出が他所属職員の職務執行に係るものである場合には、当該申出に係る職務執行を行った職員の所属に苦情受理簿を引き継ぎ、引継を受けた所属の警部以上の職員が苦情該当性を判断し、所属長に報告するものとする。

3 本部長への受理の報告

前記2の報告を受けた所属長は、警察宛ての苦情と判断したものについては、速やかに苦情受理簿により広報相談課長を経由して本部長に報告するものとする。

4 業務主管課長への連絡

広報相談課長は、苦情処理担当所属長から苦情受理簿による報告があったときは、速やかに業務主管課長にその内容を連絡するものとする。

5 事実関係調査

(1) 事実関係調査

苦情処理担当所属長は、業務主管課長の指導の下に事実関係調査を行い、苦情調査結果報告書を作成し、本部長に報告するものとする。

(2) 適否の判断

業務主管課長は、当該苦情に係る職務執行の根拠となる規定等を確認の上、苦情処理担当所属長の意見を踏まえ、当該職務執行の適否の判断を行い、適否判断結果書を作成し、本部長に報告するものとする。

(3) 業務改善が必要な事項の報告

業務主管課長は、苦情を受けた主管業務に関し、業務主管課による改善が必要であると認められる事項があるときは、適否判断の結果と併せて適否判断結果書により本部長に報告するものとする。

6 申出者に対する通知

(1) 通知

警察宛ての苦情を受理したときは、口頭、電話、文書等適当と認められる方法により、原則として、通知を行うものとする。ただし、次に掲げる場合には通知を行わないことができるものとする。

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 申出者が明らかに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。

(2) 通知の案文

通知の案文は、事実関係調査の結果及び当該苦情に係る職務執行の適否の判断を踏まえ、業務主管課長の指導の下に苦情処理担当所属長が作成するものとし、通知案文報告書を作成し、本部長に報告するものとする。ただし、職務執行の現場で苦情を受理した際に、説明、謝罪等の対応を行い、既に申出者の理解を得ている場合であって、事実関係調査の結果当該対応が適切であり、さらに通知を行う必要がないものと認められるときは、通知の案文の作成は要しないものとする。

(3) 通知者

通知は、苦情処理担当所属長が自ら行い、又はその他の適任と認められる職員（原則として警部（相当職を含む。）以上）に行わせるものとする。

(4) 通知結果

苦情処理担当所属長は、通知を行った結果について、通知状況報告書（別記様式第6号）を作成し、本部長に報告するものとする。

7 言葉遣いや態度などに関する苦情

職務執行自体の適否の判断に直接かかわるものでない職員の言葉遣いや態度などに関する苦情については、苦情処理担当所属長に対する事実関係調査及び通知の案文に関する指導並びに適否の判断は、前記5(1)、5(2)及び6(2)の規定にかかわらず、業務主管課長に代わって広報相談課長が行うものとする。

8 本部長への事実関係調査の結果等の報告

事実関係調査の結果、適否判断の結果、業務改善が必要と認められる事項、通知の案文及び通知結果の本部長への報告は、広報相談課長を経由して行うものとする。この場合において、適否判断に関する法令の解釈などの補足説明は業務主管課長に行わせることができるものとする。

9 申出内容の軽重に応じた報告

受理、事実関係調査の結果、適否判断の結果、通知の案文及び通知結果の本部長への報告は、あらかじめの本部長の了承の下で、申出内容の軽重に応じて、広報相談課長が一部又は全部をまとめて報告することができるものとする。

10 公安委員会への報告

警察宛ての苦情の対応状況については、少なくとも年2回以上、公安委員会に報告するものとする。

第7 苦情処理における留意事項

1 苦情に当たらない申出の取扱い

申出の内容が、明らかに警察の任務とはいえない事項についての職員の不作為を内容とするもの又は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悲憤慷慨等は、本要綱により処理すべき対象とならないことに留意すること。

2 適法妥当な職務執行に対する苦情の取扱い

適法妥当な職務執行に対するいわれなき抗議、けん制等であっても、苦情に該当する可能性のある申出であれば、申出者が苦情ではない旨明示しない限り本要綱により処理する必要があることに留意すること。

3 現場における苦情への対応

逮捕、捜索、交通取締り等の現場で苦情を受けた場合において、その対応を行うことで適正な職務執行の確保に支障を生じるおそれがある場合には、警察本部又は警察署において当該苦情を受理する旨教示すること。

4 取り扱う時間帯

執務時間外の当直体制は、急訴事件の処理等を行うためのものであることから、公安委員会宛ての苦情の受理及び受付並びに警察宛ての苦情の受理（以下この項において「受理等」という。）は、原則として執務時間内に行うべきものであるが、申出者の利便に配慮する観点から、執務時間外であっても対応が可能な限り受理等をするように努めること。

5 処理の期間

苦情の処理に要する時間を一律に規定することは困難であるが、その内容に応じ、社会通念上相当と認められる期間内に苦情の処理を行うよう努めること。

なお、苦情の処理に長い期間を要している場合にあっては、処理の経過を連絡するなどの配慮をすること。

第8 業務改善の結果の報告

業務主管課長は、苦情処理を踏まえ業務改善が必要であると認めた適否判断結果書に記載した事項については、確実に措置し、その結果を公安委員会宛ての苦情については総務課長に、警察宛ての苦情については広報相談課長に報告するものとする。

第9 文書の保存期間

1 公安委員会宛ての苦情関係書類の保存期間

公安委員会宛ての苦情に係る苦情受理簿、公安委員会苦情申出書、苦情調査結果報告

書、適否判断結果書及び通知案文報告書の保存期間は、3年間とする。ただし、総務課以外の所属における保存期間は、1年間とする。

2 警察宛ての苦情関係書類の保存期間

警察宛ての苦情に係る苦情受理簿、苦情調査結果報告書、適否判断結果書、通知案文報告書及び通知状況報告書の保存期間は、3年間とする。ただし、広報相談課以外の所属における保存期間は、1年間とする。

別記様式第1号

公安委員会苦情申出書

山形県公安委員会委員長 殿

山形県警察職員の職務執行に関して、下記のとおり申し立てます。

申出日	年 月 日
申出者	住所 氏名 電話番号 性別 男・女 歳
住所以外の連絡先に通知を求める場合 名称・住所 電話番号	
件名	
申 出 内 容	1 苦情に係る職務執行の日時及び場所
	2 職員の執務の態様その他の事案の概要
	3 申出者が受けた具体的不利益又は職員の執務の態様に対する不満の内容
上記の申出内容に相違ありません。 申出者氏名	
取扱者 所属・官職 氏名	
立会者(通訳・その他) 所属・官職 氏名	

別記様式第2号

当直長

苦情受理簿

受理番号			
受理者	(所属) (課・係) (階級) (氏名)	引継元	(所属) (課・係) (階級) (氏名)
受理年月日			
受理態様			
受理窓口			

申出者	(フリガナ) (氏名・性別)	(生年月日・年齢)	(歳)
	(職業・勤務先)		
	(住所)		
	(連絡先) (自宅) (FAXNo.)	(携帯) (メールアドレス)	
	(備考)		
申出内容	(件名)		
	(要旨)		

措 置	
-----	--

関係者1	(関係者種類)	
	(フリガナ) (氏名・性別)	(生年月日・年齢)
	(職業・勤務先)	
	(住所)	
	(連絡先) (FAXNo.) (メールアドレス)	
	(関係者区分)	
	(備考)	
	関係者2	(関係者種類)
(フリガナ) (氏名・性別)		(生年月日・年齢)
(職業・勤務先)		
(住所)		
(連絡先) (FAXNo.) (メールアドレス)		
(関係者区分)		
(備考)		
関係者3		(関係者種類)
	(フリガナ) (氏名・性別)	(生年月日・年齢)
	(職業・勤務先)	
	(住所)	
	(連絡先) (FAXNo.) (メールアドレス)	
	(関係者区分)	
	(備考)	

苦情受理簿

(継続用紙)

受理番号	
〇〇の続き	

苦情受理簿

(継続用紙)

関係者4	(関係者種類)	
	(フリガナ)	(生年月日・年齢)
	(氏名・性別)	
	(職業・勤務先)	
	(住所)	
	(連絡先)	(FAXNo.) (メールアドレス)
	(関係者区分)	
	(備考)	
関係者5	(関係者種類)	
	(フリガナ)	(生年月日・年齢)
	(氏名・性別)	
	(職業・勤務先)	
	(住所)	
	(連絡先)	(FAXNo.) (メールアドレス)
	(関係者区分)	
	(備考)	
関係者6	(関係者種類)	
	(フリガナ)	(生年月日・年齢)
	(氏名・性別)	
	(職業・勤務先)	
	(住所)	
	(連絡先)	(FAXNo.) (メールアドレス)
	(関係者区分)	
	(備考)	
関係者7	(関係者種類)	
	(フリガナ)	(生年月日・年齢)
	(氏名・性別)	
	(職業・勤務先)	
	(住所)	
	(連絡先)	(FAXNo.) (メールアドレス)
	(関係者区分)	
	(備考)	
関係者8	(関係者種類)	
	(フリガナ)	(生年月日・年齢)
	(氏名・性別)	
	(職業・勤務先)	
	(住所)	
	(連絡先)	(FAXNo.) (メールアドレス)
	(関係者区分)	
	(備考)	
関係者9	(関係者種類)	
	(フリガナ)	(生年月日・年齢)
	(氏名・性別)	
	(職業・勤務先)	
	(住所)	
	(連絡先)	(FAXNo.) (メールアドレス)
	(関係者区分)	
	(備考)	

別記様式第3号

苦情調査結果報告書

警察本部長	警務部長	理事官	課長	室長	

苦情処理 担当所属長	処理責任者		業務主管部長	業務主管課長	

報告日 年 月 日

件名		総・広相 整理番号	
		受理番号	
申出日	年 月 日 ()		
申出者	氏名 (歳)(男・女)		

調査者	所属・係名	官職	氏名
事実関係			
問題点の有無			

別記様式第4号

適否判断結果書

警察本部長	警 務 部 長	理 事 官	課 長	室 長	

苦 情 処 理 担当所属長	処理責任者		業務主管部長	業務主管課長	

報告日 年 月 日

件 名		総 ・ 広 相 整 理 番 号	
		受 理 番 号	
申 出 者	氏名 (歳)(男・女)		
適 否 判 断			
業 務 改 善 等 必 要 な 措 置			

別記様式第5号

通知案文報告書

警察本部長	警 務 部 長	理 事 官	課 長	室 長	

苦 情 処 理 担当所属長	処理責任者		業務主管部長	業務主管課長	

報告日 年 月 日

件 名		総 ・ 広 相 整 理 番 号	
		受 理 番 号	
通知の案文			

別記様式第6号

通知状況報告書

警察本部長	警 務 部 長	理 事 官	課 長	室 長	

苦情処理担当所属長	処理責任者		業務主管部長	業務主管課長	

報告日 年 月 日

件 名			総 ・ 広 相 整 理 番 号	
			受 理 番 号	
申 出 者	氏 名 (歳) (男 ・ 女)			
	住 所			
	職 業 ・ 勤 務 先		連 絡 先	

通 知 担 当 者	所 属 ・ 係 名		官 職	氏 名
通 知 方 法	<input type="checkbox"/> 口 頭	<input type="checkbox"/> 電 話	<input type="checkbox"/> 文 書	<input type="checkbox"/> そ の 他 ()
通 知 日 時	年 月 日 () 午 前 ・ 後 時 分 ～ 午 前 ・ 後 時 分			
通 知 状 況				