

原議保存期間10年
(平成35年3月31日まで)

警察庁丁人発第81号
平成25年2月12日
警察庁長官官房人事課長

各都道府県警察の長 殿
(参考送付先)
庁内各局 部 課 長
各 附 属 機 関 の 長
各 地 方 機 関 の 長

警察職員の職務執行に関する苦情該当性の組織的判断の徹底について(通達) 都道府県警察に宛てられた警察職員の職務執行に関する苦情(以下単に「苦情」という。)については、各都道府県警察において、「警察職員の職務執行に対する苦情の適正な処理について(通達)」(平成13年4月13日付け警察庁丙人発第115号。以下「通達」という。)の別紙3に基づき、適切に処理しているところであるが、一部において、苦情に該当する可能性のある申出を、安易に苦情に該当しないと判断する事例がみられるところである。

こうした状況に鑑み、通達に基づいた適切な処理をより一層推進するとともに、先般「苦情、要望、意見等を活かした業務改革の推進について(通達)」(平成24年10月17日付け警察庁丙人発第422号ほか)において指示された苦情を活かした組織的な業務改善を推進するため、下記の取組を踏まえ、都道府県警察に宛てられた申出の内容が、苦情に該当するか否かについて、組織的に判断することを徹底されたい。ただし、各都道府県警察において、下記の取組よりも苦情該当性の組織的判断に資すると認められる取組を行っている場合にあっては、当該取組を継続されたい。

あわせて、個々の職員に対し、通達の別紙3の4において準用する別紙2の1(1)「警察職員の職務執行に関する苦情の定義」に示されている定義とともに、適法・妥当な職務執行に係る申出も苦情に該当し得ることや、苦情には組織を改善するために活用すべき有益なものが含まれていることについて十分に理解させ、苦情の申出があった場合に、これが見過ごされることのないよう、警察署に対する巡回指導や各種教養の充実等に取り組まれたい。

なお、都道府県公安委員会(以下「公安委員会」という。)に宛てられた申出の内容が、苦情に該当するか否かについては、最終的には公安委員会が判断することとなるが、各都道府県警察においては、当該判断に当たって適切な補佐を行うよう留意されたい。

記

1 警察本部

(1) 都道府県警察に宛てられた苦情に該当する可能性のある申出(明らかに苦情に該当する可能性のない申出以外の全ての申出を意味する。以下「申出」という。)を受理した所属(警察本部の部に置かれる課又はこれに準ずる室、隊等の組織をいう。以下同じ。)においては、当該所属の警部(相当職を含む。以下同じ。)以上の階級にある職員(当直時間帯にあっては当直責任者)が、当該申出の内容について、速やかに苦情に該当するか否かの判断を行うものとする。

なお、苦情担当所属以外の所属において、苦情該当性の判断に疑義が生じた場合には、苦情担当所属の指導を受けるものとする。

(2) 苦情担当所属は、苦情担当所属以外の全所属から、前記1(1)で受理した申出を

集約し、前記 1 (1)で苦情担当所属以外の所属において苦情に該当しないと判断された申出について、警部以上の階級にある職員が苦情該当性の判断を行うものとする。

2 警察署

- (1) 都道府県警察に宛てられた申出を受理した課においては、当該課の警部以上の階級にある職員（警部以上の階級にある職員がいない課にあつては警部補（相当職を含む。）の階級にある職員、当直時間帯にあつては当直責任者）が、当該申出の内容について、速やかに苦情に該当するか否かの判断を行うものとする。

なお、警察署において、苦情該当性の判断に疑義が生じた場合には、警察本部の苦情担当所属の指導を受けるものとする。

- (2) 苦情担当課は、苦情担当課以外の全課から、前記 2 (1)で受理した申出を集約し、前記 2 (1)で苦情担当課以外の課において苦情に該当しないと判断された申出について、警部以上の階級にある職員が苦情該当性の判断を行うものとする。