

原議保存期間	5年(令和9年3月31日まで)
有効期間	一種(令和9年3月31日まで)

庁内各局部課長
各附属機関の長 殿
各地方機関の長
(参考送付先)
各都道府県警察の長

警察庁丙会務発第2号、丙人発第30号
丙サ捜発第4号
令和4年4月1日
警察庁長官官房長
警察庁サイバー警察局長

「国家公安委員会・警察庁苦情対応要領」の制定について(通達)

第208回国会において成立した警察法の一部を改正する法律(令和4年法律第6号)により、警察庁警察官及び警察庁に派遣された都道府県警察の警察官が行う重大サイバー事案に対処するための警察活動について苦情がある者は、国家公安委員会に対し、文書により苦情を申し出ることができることとされた。

については、警察法の規定に基づく苦情以外の苦情も含め、重大サイバー事案に対処するための警察活動についての苦情を適切かつ迅速に処理するため、別添のとおり、国家公安委員会・警察庁苦情対応要領を作成したので、事務処理上遺漏のないようにされた。

国家公安委員会・警察庁苦情対応要領

第1 総則

1 目的

この要領は、国家公安委員会及び警察庁に申し出られた警察法（昭和29年法律第162号。以下「法」という。）第79条第2項に規定する職務執行についての苦情を適正かつ迅速に処理するために、必要な事項を定めることを目的とする。

2 苦情の定義

この要領において、苦情とは、次に掲げるもので、法第79条第2項に規定する職務執行に関するものをいう。

- (1) 警察官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
- (2) 警察官の不適切な執務の態様に対する不平不満

第2 国家公安委員会あての苦情への対応

1 苦情の受理

- (1) 国家公安委員会あての苦情は、国家公安委員会会務官（以下「会務官」という。）、関東管区警察局総務監察部警務課（以下「警務課」という。）又は関東管区警察局サイバー特別捜査隊（以下「サイバー特別捜査隊」という。）において受理し、苦情を受理した所属において苦情受理票（別記様式）を作成するものとする。
- (2) 警務課又はサイバー特別捜査隊において(1)の苦情を受理した場合は、速やかに苦情受理票、苦情申出書（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。）第2条に規定する苦情申出書をいい、規則第3条第1号の規定により警察職員が代書した苦情申出書を含む。(3)において同じ。）その他苦情に係る資料を会務官に送付するものとする。
- (3) 会務官、警務課又はサイバー特別捜査隊以外の所属に苦情の申出があった場合には、申出者の利便に応じ、会務官、警務課又はサイバー特別捜査隊のいずれかの所属に苦情を申し出るよう教示するか、苦情申出書その他苦情に係る資料を会務官に送付するなどして、当該苦情を受理するために必要な措置を講ずるものとする。

2 受理の報告

会務官は、1により受理した苦情について、速やかに国家公安委員会及び警察庁長官（以下「長官」という。）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、国家公安委員会及び長官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。

3 苦情の処理

- (1) 長官は、国家公安委員会から苦情に関する調査等について指示があった場合は、直接に又は関東管区警察局長（以下「局長」という。）を経由して当該調査等を担当する職員（警察庁の内部部局又は関東管区警察局長の課長以上の職（これに準ずるものを含む。）にある者に限る。以下「調査等担当責任者」という。）を指定し、当該苦情に関する調査等を行わせるものとする。
- (2) 調査等担当責任者は、当該苦情に関する調査等を行い、その結果を直接に又は局長を経由して長官に報告するものとする。
- (3) 長官は、調査等の結果を国家公安委員会に報告するものとする。

4 処理結果の通知

- (1) 会務官は、法第79条第2項に規定する苦情について、国家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、国家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) 会務官は、国家公安委員会に対して申し出られた法第79条第2項に規定する苦情以外の苦情について、国家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、国家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、国家公安委員会が次のいずれかに該当すると認めるときは、この限りでない。
 - ア 申出が警察庁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。

第3 警察庁あての苦情への対応

1 苦情の受理

- (1) 警察庁あての苦情は、サイバー警察局サイバー捜査課（以下「サイバー捜査課」という。）、警務課又はサイバー特別捜査隊において受理し、苦情を受理した所属において苦情受理票（別記様式）を作成するものとする。
- (2) 警務課又はサイバー特別捜査隊において(1)の苦情を受理した場合は、速やかに苦情受理票及び苦情に係る資料をサイバー捜査課に送付するものと

する。

- (3) サイバー捜査課、警務課又はサイバー特別捜査隊以外の所属に苦情の申出があった場合には、申出者の利便に応じ、サイバー捜査課、警務課又はサイバー特別捜査隊のいずれかの所属に苦情を申し出るよう教示するか、苦情申出書その他苦情に関係する資料をサイバー捜査課に送付するなどして、当該苦情を受理するために必要な措置を講ずるものとする。

2 受理の報告

サイバー捜査課長は、1により受理した苦情について、速やかに長官に報告するとともに、会務官に連絡するものとする。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、長官のあらかじめの指示の下で、調査等を行った後、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。

3 苦情の処理

- (1) 長官は、直接に又は局長を経由して調査等担当責任者を指定し、当該苦情に関する調査等を行わせるものとする。
- (2) 調査等担当責任者は、当該苦情に関する調査等を行い、その結果を直接に又は局長を経由して長官に報告するものとする。

4 処理結果の通知

長官は、調査等の結果の報告を受けた場合は、申出者に対し、文書による苦情については文書により、文書によらない苦情については文書その他適当と認められる方法により、自ら通知を行い、又は局長その他の職員に通知を行わせるものとする。ただし、第2の4の(2)のただし書アからオのいずれかに該当するときは、この限りでない。

5 国家公安委員会への報告

長官は、当該苦情についての調査等の結果を国家公安委員会に報告するものとする。

第4 雑則

苦情の対象となった職務執行が、警察庁職員の懲戒の取扱いに関する訓令（昭和29年警察庁訓令第14号）第3条に規定する規律違反に該当すると認められるときは、この要領の規定により対応するほか、同訓令に規定する措置を速やかに講ずるものとする。

苦 情 受 理 票

宛 先	国家公安委員会 ・ 警察庁
申 出 者	住所 職業 (フリガナ) 氏名 生年月日 (歳) 性別 連絡先
受理年月日	令和 年 月 日 時 分 ~ 時 分
受理方法	文書 ・ 面接 ・ 電話 ・ F A X ・ メール ・ その他 ()
苦情の概要	(別紙添付も可)
回答要望	(有・無・不明)
取 扱 者	所属 氏名 (警電：)

補 助 用 紙