

兵庫県警察苦情取扱規程の解釈及び運用について（例規）

平成13年5月29日

兵警広例規第13号警察本部長

兵庫県警察苦情取扱規程の解釈及び運用についてを下記のように定め、平成13年6月1日から実施する。

記

第1 趣旨等

- 1 この例規は、兵庫県警察苦情取扱規程（平成13年兵庫県警察本部訓令第10号。以下「規程」という。）の解釈及び運用について、必要な事項を定めるものとする。
- 2 規程に定めるところによる定義規定及び略称規定は、この例規において適用する。

第2 解釈及び運用上の留意事項

1 用語の定義（第2条関係）

- (1) 苦情として処理する対象は、捜査、交通取締り、告訴・告発の取扱い、職員の執務の態様について、日時、場所、内容、被った不利益の内容又は職員の執務の態様に対する不満を個別具体的に摘示するものが該当する。

しかし、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、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意見、提言、悲憤こう慨等は該当しない。

- (2) 文書による苦情には、電子メール、ファクシミリ等の方法により申し出られたものは含まない。

2 公安委員会あての文書による苦情の受理等（第6条―第10条関係）

(1) 公安委員会への送付

規程第6条、第8条に規定する所属長から公安委員会への送付は、総務部総務課公安委員会補佐室を通じて行うものとする。

(2) 本部長への報告

規程第6条第2項の本部長への報告は、苦情を組織的かつ迅速適切に処理するために行うこととしたものである。

(3) 本部宿直勤務中における苦情の受理

兵庫県警察本部宿直勤務規程（昭和49年兵庫県警察本部訓令第19号）第7条に規定する一般宿直責任者が苦情を受理した場合は、当該苦情に関係する所属へ必要な連絡を行うなど一時的措置を講じた後、宿直勤務終了時に苦情受理票により、県民広報課長に引き継ぐものとする。

3 苦情申出書作成の援助（第7条関係）

「苦情申出書を作成することが困難であると認める場合」とは、文書による苦情の申出を行おうとする者が、文書作成に支障を生ずる身体上の障害を有している者、外国人等であって、文書作成が困難な場合をいう。

4 警察あての文書による苦情の受理等（第9条、第10条関係）

警察あての苦情は、警察本部、警察署等の警察組織又は本部長、警察署長、職員等個人を名あて人とした苦情をいう。

5 警察あての文書による苦情の処理結果の通知（第17条関係）

(1) 通知内容の決定

警察あての苦情の処理結果の通知内容は、原則として苦情処理所属長が本部主管所属長、県民広報課長及び関係所属長と事前協議の上作成し、県民広報課長を経て本部長の決裁を得るものとする。

(2) 苦情の処理及び処理結果の通知義務解除

ア 第17条第1項各号の趣旨

第1項各号は、苦情の処理結果の通知を要しない場合についての規定であり、第1項各号に該当するか否かを問わず苦情の申出に該当する限りすべて受理し、その内容等を公安委員会に報告する必要がある。

イ 第1項各号の解釈

(ア) 第1号

同号は、権利の濫用に相当する場合を想定しており、同一人により同一内容に係る苦情の申出が反復してなされた場合であって客観的事実から合理的に判断して苦情としての実質的要件を欠いているとき、極左暴力集団等が警察権力の弱体化手段であることを標榜しつつ苦情の申出を行う場合など、申出者の警察の事務の適正な遂行を妨害する意図が外形的に表象される場合に限られる。

したがって、捜査対象者（関係者）が当該捜査の中止を求めるもの等これまで適法妥当な職務執行に対するいわれなき抗議、けん制として受け付けないことが多かったと思われる苦情であっても必ず受理し、申出者の上記の意図が客観的に明らかでない限り、所要の処理を行い、その結果を申出者に通知することとなる。

(イ) 第2号

申出者が申出後に転居等したため、申出を受けた警察が新たな所在を知り得ないために申出者に通知できない場合を想定している。

(ウ) 第3号

複数人が同一内容の苦情について共同して申し出る場合を想定している。

なお、このような場合には、苦情を申し出る文書に記載された処理結果の通知先である代表者に処理結果を通知することで足りる。

ウ 第1項第1号が適用される場合の申出者への連絡

第1号に該当する場合には、処理結果の通知は行わない旨を、申出者に対して連絡するものとする。

6 警察あての文書によらない苦情の処理結果の通知（第18条関係）

申出者に対する処理結果の通知方法は、苦情の内容、調査結果、申出者の利便その他諸般の状況を総合的に判断して決定するものとする。

7 その他

(1) 公安委員会あての苦情の処理結果の通知

公安委員会あての苦情処理結果の通知は、公安委員会が行うこととなる。

(2) 他の法令等との関係

ア 請願法（昭和22年法律第13号）に基づく請願の場合

苦情の申出のうち、請願法に基づく請願に該当する場合は、同一事項について重疊的に苦情申出及び請願を行うのか、又はいずれかを選択するかについて申出者の判断に委ねること。

イ 行政不服審査法（平成26年法律第68号）に基づく審査請求の場合

行政不服審査法に定める審査請求の対象となる行為等について苦情の申出があった場合は、職員は、次の措置をとる。

- (ア) 申出者に行政不服審査法の規定による審査請求を行うことが可能であることを告知する。
- (イ) 告知後も申出者が苦情の申出の制度による処理を求める場合は、苦情の申出として受理する。