

○神奈川県警察監察苦情取扱要綱の制定について

(平成5年3月23日例規第14号／神企発第131号)

改正

平成5年7月29日例規第38号神企発第323号

平成6年3月30日例規第15号神企発第164号

平成12年8月30日例規第32号神総発第275号神務発第1492号神生総発第642号神刑総発第449号神交総発第647号神公一発第334号

平成18年3月24日例規第20号神務発第548号

平成19年5月30日例規第21号神管発第286号

平成31年3月26日例規第4号神務発第366号

平成31年4月25日例規第12号神総発第88号

令和元年6月17日例規第16号神総発第114号

各所属長あて 本部長

この度、別添のとおり、神奈川県警察監察苦情取扱要綱を制定し、平成5年4月1日から施行することとしたから、次の諸点に留意し、運用上誤りのないようにされたい。

記

1 制定の趣旨

警察に対する苦情、要望等(以下「苦情等」という。)については、神奈川県警察広報規程(昭和49年神奈川県警察本部訓令第4号。以下「広報規程」という。)及び複数の通達により「警察相談」又は「監察相談」として措置してきたところであるが、近年、県民の権利意識の高揚と価値観の多様化に伴い、職務執行が不適切であるとするものをはじめとして、一層複雑多様化し、かつ、増加する傾向にある。

このような情勢の中にあって、苦情等に対して迅速かつ適正に処理し、真に県民の信頼を得る警察活動を推進するため、警察に寄せられる苦情等のうち、監察にかかわる苦情等に関し、新たに神奈川県警察監察苦情取扱要綱(以下「本要綱」という。)を制定したものである。

2 制定の要点

- (1) 監察苦情の取扱いに当たっての基本的遵守事項を定めた。
- (2) 監察苦情に関する所属長の責務を明確にした。
- (3) 所属に監察苦情の取扱責任者及び取扱補助者を置くこととし、それぞれの任務を規定した。
- (4) 所属長は、監察苦情の事案ごとに処理担当者を指名することとした。
- (5) 監察苦情の受理、処理、速報等について規定した。
- (6) 当直主任の措置について規定した。
- (7) 管轄外の監察苦情を受理した場合の引継ぎ等について規定した。
- (8) 申出人に対する回答について、回答者、方法、例外等を規定した。
- (9) 新聞投書等による苦情等に対する措置について規定した。

3 解釈及び運用上の留意事項

(1) 根拠(第2条関係)

神奈川県警察広報活動実施要領(昭和49年9月2日 例規、神広発第116号。以下「広報要領」という。)第11に定める「警察相談の範囲」のうち、(3)「警察職員の職務執行に関すること。」等と本要綱に定める「苦情等」は、その内容に重複するものがあるが、広報規程及び広報要領(以下「広報規程等」という。)に定める「警察相談」事案のうち、監察苦情については、広報規程等によるほか、本要綱の定めるところにより処理することとなるので誤りのないようにすること。

(2) 用語の意義(第3条関係)

監察苦情の判断に当たっては、制定の趣旨を踏まえ、狭義の解釈を行わないよう配慮すること。

(3) 取扱いの基本(第4条関係)

取扱責任者は、客観的に事案の内容を明らかにするよう関係資料の収集に努めるなど調査の徹底を図るほか、関係する職員に対しては記憶の鮮明なうちに記録化させること。

(4) 受理(第9条関係)

監察苦情の所属長への報告は、取扱責任者等が不在の際は、飛び越え報告により、迅速、的確に行うこと。

(5) 当直主任の措置(第10条関係)

報告を受けた当直管理課長は、自所属にかかわるもの以外の監察苦情については、第14条の規定を準用し、事案を引き継ぐこと。

(6) 速報(第12条関係)

ア 特異重要な監察苦情とは、第3条第2号に列挙するもののうち、

- ・ 職員の行為が刑罰法令に抵触し、又はそのおそれがあるもの
- ・ 職員の行為が職権の濫用にわたり、又はそのおそれがあるもの
- ・ 職員の職務執行が争訟に発展し、又はそのおそれがあるもの
- ・ 新聞、テレビ等によって報道され、又は報道が予想されるもの
- ・ その他警察の信頼を失墜するおそれがあるもの

等をいう。

イ 速報は、電話により行うこととし、速報後に監察苦情受理票の写しを担当監察官あて、ファクシミリ等により送付して行うものとする。

(7) 関係記録等の保管(第13条関係)

監察苦情の関係記録等の保存期間は、3年とする。

なお、関係記録等とは、監察苦情受理票及び監察苦情処理票並びに当該監察苦情の処理に関して作成された文書、写真、証拠物その他一切のものをいう。

(8) 引継ぎ(第14条関係)

ア 「他の所属において処理することが適当と認められる監察苦情」とは、他所属の警察活動に関する事案、他所属の職員のみが関係する事案等をいう。

イ 所属長は、事案の引継ぎに当たっては、事前に当該所属長に電話連絡した上、関係記録等を送付するなどの配慮をすること。

ウ 引継ぎ事案に関係する所属長は、緊密な連携を保持し、当該事案の処理に当たる所属長に協力すること。

(9) 申出人に対する回答(第 15 条関係)

所属長は、調査した結果、問題の残らない軽微な監察苦情については、取扱責任者以外の者に回答させることができる。

附 則

この要綱は、平成 5 年 4 月 1 日から施行する。

附 則(平成 5 年 7 月 29 日例規第 38 号神企発第 323 号)

附 則(平成 6 年 3 月 30 日例規第 15 号神企発第 164 号)

附 則(平成 12 年 8 月 30 日例規第 32 号神総発第 275 号神務発第 1492 号神生総発第 642 号神刑総発第 449 号神交総発第 647 号神公一発第 334 号)

附 則(平成 18 年 3 月 24 日例規第 20 号神務発第 548 号)

附 則(平成 19 年 5 月 30 日例規第 21 号神管発第 286 号)

附 則(平成 31 年 3 月 26 日例規第 4 号神務発第 366 号)

附 則(平成 31 年 4 月 25 日例規第 12 号神総発第 88 号)

附 則(令和元年 6 月 17 日例規第 16 号神総発第 114 号)

○神奈川県警察監察苦情取扱要綱(別添)

(平成5年3月23日例規第14号/神企発第131号)

改正

平成5年7月29日例規第38号神企発第323号

平成6年3月30日例規第15号神企発第164号

平成12年8月30日例規第32号神総発第275号神務発第1492号神生総発第642号神刑総発第449号神交総発第647号神公一発第334号

平成18年3月24日例規第20号神務発第548号

平成19年5月30日例規第21号神管発第286号

平成31年3月26日例規第4号神務発第366号

平成31年4月25日例規第12号神総発第88号

令和元年6月17日例規第16号神総発第114号

(趣旨)

第1条 この要綱は、神奈川県警察における苦情等のうち、監察苦情の取扱いに関し、迅速かつ適正に処理して警察活動を効果的に推進するため、必要な事項を定めるものとする。

(根拠)

第2条 神奈川県警察における監察苦情の取扱いに関しては、別に定めのあるもののほか、この要綱の定めるところによる。

(用語の意義)

第3条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 苦情等、警察活動又は警察職員の行状に関する苦情、要望、意見、抗議等を内容とする文書、口頭又は電話(110番通報を含む。)による申出をいう。

(2) 監察苦情 苦情等のうち、その内容が次のいずれかに該当するものをいう。

ア 職員の規律違反に関する事案又はその疑いがあるもの

イ 職務執行不適正に関する事案又はその疑いがあるもの

ウ その他警察の信用を失墜するおそれがあるもの

(3) 所属 神奈川県警察本部の課、室及び部の附置機関、市警察部、相模方面本部、サイバーセキュリティ対策本部、警察学校並びに警察署をいう。

(4) 所属長 前号に規定する所属の長をいう。

(取扱いの基本)

第4条 職員は、監察苦情の取扱いに当たっては、常にその重要性を自覚し、次の各号に掲げる事項を遵守するものとする。

(1) 申出日時、内容、管轄等のいかんを問わず受理すること。

(2) 常に相手の立場に立ち、迅速かつ誠実に受理すること。

(3) 私情や先入観にとらわれることなく、具体的かつ詳細に聴取し、申出内容の正確な把握に努めること。

(4) 受理した監察苦情は、受理者が即答することなく、事実を調査した上、適正な対応に努めること。

(5) 取扱いの過程で知り得た秘密を保持し、相手方及び関係者の名誉、人権等を害することのないように配慮すること。

(所属長の責務)

第5条 所属長は、自所属に寄せられた監察苦情を把握し、その処理全般の指揮に当たるものとする。

(取扱責任者)

第6条 所属に監察苦情の取扱責任者を置き、本部所属にあつては課長代理、副隊長、次長又は副校長を、警察署にあつては、副署長をもって充てる。

2 取扱責任者は、所属長の命を受け、監察苦情の適切な処理に当たるとともに、所属職員に対して指導教養を徹底するものとする。

(取扱補助者)

第7条 所属に監察苦情の取扱補助者を置き、本部所属にあつては警部以上の階級にある者(相当する一般職員を含む。次条において同じ。)の中から所属長が指名した者を、警察署にあつては警務課長をもって充てる。

2 取扱補助者は、取扱責任者を補佐し、監察苦情を適切に処理するため、所属内の連絡調整に当たるものとする。

(処理担当者)

第8条 所属長は、監察苦情の事案ごとに、原則として警部以上の階級にある者の中から、その処理を直接担当する者(以下「処理担当者」という。)を指名するものとする。ただし、軽微な事案については、警部補の階級にある者(相当する一般職員を含む。)を処理担当者に指名することができる。

(受理)

第9条 警察苦情を受理又は認知した職員は、直ちに口頭又は電話により、取扱責任者(当直時にあつては当直主任。次項において同じ。)を経て所属長に報告するものとする。

2 取扱責任者は、監察苦情を受理又は認知した職員に対し、速やかに監察苦情受理票(第1号様式)を作成させ、受理時の状況を明らかにしておくものとする。

(当直主任の措置)

第10条 当直主任は、受理した監察苦情のうち、緊急に措置を要するものについては直ちに、その他のものについては当直勤務終了後、取扱責任者(本部当直にあつては当直管理課の取扱責任者)を経由の上、所属長(本部当直にあつては当直管理課長)に報告するものとする。

(処理)

第11条 所属長は、自所属に係る監察苦情を把握したときは、直ちに処理担当者をしてその処理に当たらせるものとする。

2 所属長は、前項の処理に当たっては、その経過及び結果を監察苦情処理票(第2号様式)により明らかにしておくものとする。

(速報)

第12条 所属長は、特異重要な監察苦情を把握したときは、監察官室長を経由し、警察本部長(以下「本部長」という。)に速報するものとする。

2 本部長は、監察官による処理が必要と認めるものについては、監察官をしてその処理に当たらせるものとする。

3 前項の特命を受けた監察官は、関係所属長と緊密に連携し、迅速、適切な処理に当たるものとする。

(関係記録等の保管)

第13条 取扱責任者は、監察苦情に係る関係記録等を整理し、保管するものとする。

(引継ぎ)

第14条 所属長は、他の所属において処理することが適当と認められる監察苦情を受理したときは、速やかに引継書(第3号様式)により当該所属長に關係記録等を送付し、事案を引き継ぐものとする。

2 前項の引継ぎを受けた所属長は、第11条から前条までの規定に準じて処理するものとする。

(申出人に対する回答)

第15条 所属長は、住所、氏名等を明示して申し出た監察苦情については、申出人から回答を要しない旨の意思表示があった場合を除き、原則として取扱責任者をして口頭又は電話により回答させるものとする。ただし、次の各号に掲げる場合には、回答しないことができる。

(1) 事件、事故の捜査に支障がある場合

(2) 民事事件若しくは商取引又は訴訟等に利用されるおそれがある場合

(3) 第三者の名誉、人権等を不当に侵害するおそれがある場合

(4) その他回答することが警察運営に支障を来すおそれがある場合

2 監察苦情の処理が長期にわたる場合は、前項ただし書に規定する場合を除き、申出人に対して適宜その処理経過を連絡するものとする。

(新聞投書等に対する措置)

第16条 新聞への投書等の内容が監察苦情に係るものであるときは、第11条、第12条及び前条の規定を準用するものとする。

(連携の保持)

第17条 広報課長及び監察官室長は、それぞれの相談窓口において受理した監察苦情について、相互に緊密な連携を保持し、その適正な取扱いに努めるものとする。

(報告)

第18条 所属長は、当月中における監察苦情の受理状況を監察苦情受理状況報告(第4号様式)に監察苦情受理票及び監察苦情処理票の写しを添えて、翌月10日までに警務部長(監察官室経由)に報告するものとする。

附 則

この要綱は、平成5年4月1日から施行する。

附 則(平成5年7月29日例規第38号神企発第323号)

附 則(平成6年3月30日例規第15号神企発第164号)

附 則(平成12年8月30日例規第32号神総発第275号神務発第1492号神生総発第642号神刑総発第449号神交総発第647号神公一発第334号)

附 則(平成18年3月24日例規第20号神務発第548号)

附 則(平成19年5月30日例規第21号神管発第286号)

附 則(平成31年3月26日例規第4号神務発第366号)

附 則(平成31年4月25日例規第12号神総発第88号)

附 則(令和元年6月17日例規第16号神総発第114号)

第1号様式(第9条関係)

監察苦情受理票

[別紙参照]

第2号様式(第11条関係)

監察苦情処理票

[別紙参照]

第3号様式(第14条関係)

引継書

[別紙参照]

第4号様式(第18条関係)

監察苦情受理狀況報告
[別紙参照]

第1号様式（第9条関係）（用紙 日本産業規格A4縦長型）

監 察 苦 情 受 理 票

所 属 長	取扱責任者	取扱補助者	受理番号
受理年月日	年 月 日 () 午前・後 時 分 (分間)		
受理態様	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来訪 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> その他 ()		
受理担当者	係 階級	氏名	㊟
件 名			
申告者	住 所 職 業 ふりがな 氏 名	電 話	歳 (男・女)
申告要旨	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
備 考			

第2号様式（第11条関係）（用紙 日本産業規格A4縦長型）

監 察 苦 情 処 理 票

所 属 長	取扱責任者	担当次長 ・ 取扱補助者 ・ 課 長（課長補佐）		
受 理 番 号		申告者氏名		
件 名				
処理年月日	年 月 日	処 理 担 当 者	課 係	階級・氏名
処 理 の 経 過 ・ 結 果	-----			

回 答	年月日時	年 月 日 時 分	方法	
	回 答 先			
	回 答 者	課 係 階級 氏名		

第3号様式（第14条関係）（用紙 日本産業規格A4縦長型）

発第 号

年 月 日

殿

㊟

引 継 書

年 月 日 当所属で受理した別添監察苦情事案は、貴所属に関するものであるから、下記の関係記録等を送付し、引き継ぎます。

記

1 書類

○ 監察苦情受理票 通

○ その他（ ） 通

2 証拠物品等

