

沖縄県警察本部訓令第35号

沖縄県警察における苦情申出制度に関する訓令を次のように定める。

令和6年12月20日

沖縄県警察本部長 小堀 龍一郎

沖縄県警察における苦情申出制度に関する訓令

(趣旨)

第1条 この訓令は、警察法（昭和29年法律第162号）第79条に規定する苦情の申出及び同条に規定する苦情の申出以外の苦情の申出の処理に関し必要な事項を定めるものとする。

(基本方針)

第2条 苦情申出者の立場に立ち、先入観にとらわれることなく適切な対応を行わなければならない。

2 管轄区域又は申出内容のいかんを問わず、適切かつ誠意ある対応を行わなければならない。

3 警察安全相談で受理した申出内容が苦情と認められる場合は、苦情として適切な対応を行わなければならない。

(定義)

第3条 この訓令において、「苦情」とは、次に掲げるものをいう。

(1) 県警察の職員（以下「警察職員」という。）が、職務執行において、違法若しくは不当な行為をしたり又は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) 警察職員の不適切な執務の態様に対する不平不満

2 この訓令において「苦情申出書」とは、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2条に定める事項を記載した文書（電子メール及びファクシミリは含まない。）をいい、様式は問わない。

(苦情の申出種別)

第4条 苦情の申出種別は、次に掲げるとおりとする。

(1) 公安委員会宛て苦情 公安委員会を名宛人として申出があった苦情申出書による苦情及び公安委員会を名宛人として申出があった苦情申出書によらない苦情

(3) 警察宛て苦情 県警察を名宛人として申出があった苦情申出書による苦情及び県警察を名宛人として申出があった苦情申出書によらない苦情

(事務の所管)

第5条 公安委員会宛て苦情に関する事務にあつては警務部総務課公安委員会補佐室（以下「公安委員会補佐室」という。）で、警察宛て苦情に関する事務にあつては警務部広報相談課（以下「広報相談課」という。）において所管するものとする。

2 公安委員会補佐室及び広報相談課は、苦情申立制度に関する事務の管理、調整、指導等を行うものとする。

(苦情の処理体制)

第6条 苦情を処理するため、所属に総括責任者、取扱責任者及び取扱担当者を置くこと

とし、その職に当たる者及び任務は次の表のとおりとする。

役職	職に当たる者	任務
総括責任者	所属長	苦情処理事務の総括
取扱責任者	警察本部の課、所、隊及び警察学校（以下「本部所属等」という。）にあつては次席、副隊長又は副校長、警察署にあつては副署長	総括責任者の補佐及び苦情処理全般の指揮
取扱担当者	本部所属等にあつては総括責任者が指定する警部（相当職を含む。）以上の階級にある警察職員、警察署にあつては警務課長	業務の管理その他必要な業務

（苦情の処理要領）

第7条 公安委員会宛て苦情及び警察宛て苦情の処理要領は、それぞれ別に定めるところによる。

（監察課との連携）

第8条 総括責任者は、苦情の対象となる警察職員の行為が法令違反又は規律違反に当たるとおそれがあると認めたときは、速やかに公安委員会補佐室長又は広報相談課長に報告するとともに、警務部監察課に連絡し、緊密な連携を図るものとする。

（教養等）

第9条 総括責任者、取扱責任者及び取扱担当者（以下「総括責任者等」という。）は、苦情申出制度の趣旨、制定経緯、概要等について、自所属の警察職員に対して必要な教養を行うものとする。

2 総括責任者等は、自所属の警察職員に対し、苦情の申出がなされることをおそれて正当な職務執行をちゅうちょすることがないように正しい法令の知識、技能等を習得させるとともに、職責を自覚し、適正な職務執行ができるよう教養の充実に努めるものとする。

3 総括責任者等は、苦情に係る事案の調査に当たる自所属の警察職員に対し、適法妥当な職務執行に対して苦情の申出がなされることもあることを念頭に、先入観を排除して調査を行うよう指導教養を行うものとする。

附 則

この訓令は、令和7年1月1日から施行する。