

別添 1

沖縄県公安委員会に苦情の申出があった場合の処理要領

1 苦情の処理要領

(1) 受理及び報告

ア 公安委員会宛て苦情（以下「苦情」という。）の受付は、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。）のほか、警察本部の課、所、隊及び警察学校（以下「本部所属等」という。）並びに警察署において行うものとする。

イ 苦情の申出を受け付けた者は、公安委員会宛て苦情受付表（様式1）を作成し、総括責任者（本部宿日直で受理した場合は、公安委員会補佐室長）に報告すること。なお、文書、電子メール、ファクシミリ等（以下これらを「文書等」という。）により申出があった場合は、当該文書等を公安委員会宛て苦情受付表に添付して報告するものとする。

ウ 苦情を申し出た者（以下「申出者」という。）が身体に障害のある者、子供、外国人等で苦情申出書（沖縄県における警察苦情申出制度に関する訓令（令和6年沖縄県警察本部訓令第35号）第3条第2項に規定する文書をいう。）の作成が困難であると認めたときは、苦情の申出の手続きに関する規則（平成13年国家公安委員会規則第11号）第3条に基づき、警察職員が苦情申出書を代書するものとする。

エ 公安委員会補佐室長又は総括責任者は、受け付けた苦情申出書に不備を認めたときは、申出者に補足説明を求め、又は電話等による補充調査を行うものとする。

オ 苦情を受け付けたときは、公安委員会宛て苦情受付管理簿（様式2）に記載するものとする。

カ イの報告を受けた総括責任者は、速やかに公安委員会補佐室長に報告するものとする。

キ 公安委員会補佐室長は、直接苦情を受け付けたとき、又はカの報告を受けたときは、速やかに沖縄県公安委員会（以下「公安委員会」という。）に苦情内容について報告するものとする。ただし、既に警察宛て苦情として処理した苦情、本部所属等又は警察署において受け付けた苦情であって、当該苦情の受付と並行して総括責任者により適切な措置がなされているなど迅速な処理が可能なものについては、調査及び調査結果を踏まえた措置を講じた後に報告を行うことができる。

ク 公安委員会補佐室は、キの報告により公安委員会が苦情を受理したときは、公安委員会宛て苦情受理管理簿（様式第3）に記載し、整理するものとする。

(2) 苦情の処理

ア 公安委員会補佐室長は、(1)のキによる報告（ただし書の定めによる報告を除く。）に対して行われた公安委員会の指示について、公安委員会宛て苦情受理・調査指示通知票（様式4）により警察本部長（以下「本部長」という。）に報告するものとする。

イ 本部長は、アの公安委員会の指示に従い、苦情内容に応じて処理に当たることが適当である本部所属等の総括責任者に対して事実関係の調査及び調査結果を踏まえた必要な措置を命ずるものとする。

ウ イの調査及び必要な措置を命ぜられた本部所属等の総括責任者は、苦情の対象と

なっている所属の総括責任者と連携して必要な調査を行い、調査結果及び調査結果を踏まえた措置について、公安委員会宛て・警察宛て苦情調査結果表（様式5）により公安委員会補佐室を経由して本部長に報告するものとする。

エ ウの報告を受けた本部長は、公安委員会に調査結果及び調査結果を踏まえた措置について報告するものとする。なお、苦情の性質に応じて本部所属等の総括責任者による報告が望ましいと認められるときは、当該総括責任者に報告させることができる。

(3) 申出者への通知

公安委員会補佐室長は、公安委員会の指示により、事実関係の調査結果及び調査結果を踏まえた措置について、苦情申出書による苦情にあつては文書で、苦情申出書によらない苦情にあつては文書その他適当と認められる方法により、申出者に通知するものとする。ただし、次のいずれかの場合に該当するときは、この限りでない。

ア 申出が県警察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対応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。

(4) 事務の管理

公安委員会補佐室及び取扱担当者は、苦情の処理の進捗状況について、適宜確認するものとする。

2 申出があつた苦情が他の都道府県警察の職員に係るものであつた場合の取扱い

申出があつた苦情が他の都道府県警察の職員に係るものである場合は、公安委員会補佐室は、申出者に対して当該職員が所属する都道府県警察を管理する公安委員会に申出を行うことを教示するとともに、苦情の処理の円滑化を図るため、当該公安委員会に連絡を行うものとする。

3 補則

この要領に定めるもののほか、必要な事項は別に定めるところによるものとする。

別添 2

沖縄県警察に苦情の申出があった場合の処理要領

1 苦情の処理要領

(1) 受理及び報告

ア 文書、電話、電子メール、ファクシミリ、口頭等で沖縄県警察を名宛人として警察職員の職務執行に対する不服、執務の態様に対する不平不満等の申出があったときは、その対応をした警察職員は、文書、電子メール、ファクシミリ等（以下これらを「文書等」という。）の受領又は警察安全相談、電話通信用紙等の作成その他の方法により、申出内容を記録し、総括責任者に報告するものとする。

イ 申出の内容が他所属に関するものであったときは、文書等の受領又は申出内容を記録した上、当該所属の総括責任者に連絡するものとする。

ウ アの報告又はイの連絡を受けた総括責任者は、当該申出が警察宛て苦情（以下「苦情」という。）に該当するか否かの判断を行うものとする。

エ 総括責任者は、ウで苦情に該当すると判断したときは、警察宛て苦情受理管理簿（様式6）に登載するとともに、警察宛て苦情受理表（様式7）により、遅滞なく警務部広報相談課長（以下「広報相談課長」という。）を経由して警察本部長（以下「本部長」という。）に報告すること。なお、文書等により申出があった場合にあっては当該文書等を、電話又は口頭で申出があった場合にあっては申出内容を記録した相談等取扱票（相談の受理日時、相談者の人定事項、相談概要等が記載された書類をいう。）、電話通信用紙等を警察宛て苦情受理表に添付して報告するものとする。

(2) 苦情の処理

ア 広報相談課長は、(1)のエの報告を受けたときは、苦情内容に応じて関連する警察本部の課、所、隊及び警察学校（以下「本部所属等」という。）の総括責任者に連絡するものとする。

イ 広報相談課長は、苦情の対象となっている所属（以下「対象所属」という。）の総括責任者及び本部所属等の総括責任者に事実調査を行わせるものとする。

ウ 広報相談課長又は本部所属等の総括責任者は、苦情の調査結果及び調査結果を踏まえた措置並びに苦情を申し出た者（以下「申出者」という。）への通知内容について、公安委員会宛て・警察宛て苦情調査結果表（様式5）により本部長に報告するものとする。なお、申出者に対し、文書により通知を行うものについては、当該文書を公安委員会宛て・警察宛て苦情調査結果表に添付して報告するものとする。

(3) 申出者への通知

(2)のウの報告を受けた本部長は、苦情の調査結果及び調査結果を踏まえた措置について、苦情申出書（沖縄県警察苦情申出制度に関する訓令（令和6年沖縄県警察本部訓令第35号）第3条第2項に規定する文書をいう。）により申出があった苦情にあっては文書で、苦情申出書によらない苦情にあっては文書その他適当と認められる方法により、申出者に対して通知を行い、又は対象所属の総括責任者その他警察職員に通知を行わせるものとする。ただし、次のいずれかの場合に該当するときは、この限りでない。

- ア 申出が県警察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対応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。

(4) 苦情申出書以外の方法により申出があった苦情で迅速な対応を要するものを受理した場合の処理要領

- ア 総括責任者は、苦情申出書以外により申し出られた苦情で迅速な対応を要するものを受理したときは、速やかに自所属の取扱担当者その他警察職員に事実関係の調査を行わせ、調査結果及び調査結果を踏まえた措置について、申出者に対して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。
- イ 総括責任者は、調査結果及び調査結果を踏まえた措置について申出者に通知したときは、警察宛て苦情対応結果表（様式８）により、広報相談課長を経由して本部長に報告するものとする。

(5) 業務の管理

取扱担当者は、苦情の処理の進捗状況について、適宜確認するものとする。

2 公安委員会への報告

本部長は、各所属で受理した苦情及び当該苦情の調査結果並びに調査結果を踏まえた措置状況について、沖縄県公安委員会（以下「公安委員会」という。）があらかじめ指示する合理的な方法により、公安委員会に報告するものとする。

3 申出があった苦情が他の都道府県警察の職員に係るものであった場合の処理要領

総括責任者は、申出があった苦情が他の都道府県警察の職員に係るものである場合は、申出者に対して当該職員が所属する都道府県警察を管理する公安委員会に申出を行うことを教示するとともに、苦情の処理の円滑化を図るため、警務部広報相談課を経由して当該都道府県警察本部に連絡を行うものとする。

4 補則

この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定めるところによるものとする。