

○広聴事案処理要領の制定について

〔 令和 3 年 2 月 2 5 日 〕
〔 例規甲（総セ）第 4 9 号 〕

第 1 目的

この要領は、山梨県警察における広聴事案の処理に関し、必要な事項を定め、もって適正な運営を図ることを目的とする。

第 2 定義

この要領における用語の意義は、次の各号に定めるところによる。

(1) 広聴事案

警察業務並びに警察職員の執行務及び私生活に関連して、県民等から文書、口頭、電話等により寄せられた苦情、意見、要望又は感謝をいう。ただし、告訴・告発事案、公害関係事案、警察安全相談事案等別に定めるものについては除く。

(2) 職務執行上の苦情

警察職員が職務執行において違法若しくは不当な行為をし、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及び警察職員の不適切な執務態度に対する不平不満をいう。したがって、捜査、交通取締り、告訴・告発の取扱い、警察職員の執務態度等について、日時、場所、内容、被った不利益の内容又は警察職員の執務態度に対する不満を個別具体的に摘示する苦情は、本要領の対象となる。ただし、明らかに警察の任務とはいえない事項についての警察職員の不作為を内容とするものはもちろんのこと、申出人本人と直接関係のない一般論として申し出られた苦情、提言等は対象とならない。

(3) 特異広聴事案

広聴事案のうち内容又は処理結果が、次に該当するものをいう。

- (ア) 国会、県議会、報道機関等において取上げが予想されるもの
- (イ) 警察庁、法務省その他の官公庁への申出が予想されるもの
- (ウ) 他都道府県に波及し、警察全体に影響を及ぼすおそれのあるもの
- (エ) 職務執行上の苦情と認められるもの
- (オ) 訟務事案に発展するおそれのあるもの
- (カ) 抗議活動が予想されるもの
- (キ) 組織的な背景を有するもの
- (ク) 感謝、善行等で特に顕著な功労のあるもの
- (ケ) その他特異と認められるもの

第 3 職員の心構え

広聴事案の処理に当たる者は、常に広聴事案の重要性を自覚し、次の事項に留意して適正な処理に努めるものとする。

- (1) 申出の受理に際しては、申出者の利便に配慮する観点から、管轄及び申出の内容いかんを問わず親切、丁寧、迅速を旨とし、相手の立場に立って善意と理解をもってこれに当たるものとする。

なお、職務執行上の苦情については、苦情申出の意思と内容が明確であり、文書によらないことに理由がある場合（身体上の障害を有する者、子供、外国人等）には、口頭での苦情申出であっても文書作成を援助するよう努めるものとする。

- (2) 厳正公平に取り扱い、私情や先入観によってその処理を誤ることのないようにするものとする。

- (3) 人権を尊重し、職務上知り得た秘密の保持に努めるものとする。

第4 所属長の責務

- 1 所属長は、広聴事案の迅速適正な処理を図るため、その処理全般について部下職員を指揮監督するとともに、警察活動への反映に配慮するものとする。
- 2 所属長は、広聴事案について迅速適正な処理が行われるよう絶えず具体的事例等をもって部下職員に対する指導教養の徹底を図るものとする。
- 3 所属長は、部下職員の広聴事案取扱いについて積極的に把握し、適切なものについては、事案処理の内容等に応じて表彰手続を執るなど士気の高揚に配慮するものとする。

第5 総括責任者及び処理責任者の設置及び任務

- 1 所属に総括責任者及び処理責任者を置く。
- 2 総括責任者には、本部所属にあつては次席、副所長、副隊長又は副校長を、警察署にあつては副署長又は次長をもって充てる。
- 3 処理責任者には、本部所属にあつては所属長の指定する補佐又は係長を、警察署にあつては警務課長又は署長の指定する係長をもって充てる。
- 4 総括責任者及び処理責任者の任務は、次のとおりとする。

- (1) 総括責任者は、全ての広聴事案を掌握し、その処理全般の指揮及び指導に当たるものとする。

- (2) 処理責任者は、総括責任者を補佐し、広聴事案の受理及び処理に当たるとともに広聴事案処理システム（以下「処理システム」という。）の広聴事案受理票（第1号様式。以下「受理票」という。）及び広聴事案処理結果票（第2号様式。以下「処理票」という。）を作成及び管理し、処理経過を明確にしておくものとする。

第6 広聴事案処理簿の備付け

- 1 各所属に広聴事案処理簿（以下「処理簿」という。）を備え付けるものとする。
- 2 処理簿には索引（第3号様式）を付し、次に掲げる書類をつづるものとする。
 - (1) 受理票
 - (2) 処理票
 - (3) 広聴事案処理関係書類（投書、電話收受、報告書等）

第7 処理要領

1 警察本部における広聴事案の処理要領

- (1) 総務室総務課長（以下「総務課長」という。）は、広聴事案の受理状況及び処理結果をとりまとめ、警察本部長（以下「本部長」という。）に報告し、決裁を受けるとともに、事案内容により公安委員会に報告するものとする。ただし、職務執行上の苦情申出事案については、山梨県警察苦情処理対策室運営要領（平成13年7月1日付け、通達（監）第25号）に定める苦情処理対策室がこれを行うものとする。
- (2) 総務課長は、総務室総務課で受け付けた本部長宛の広聴事案について、当該事案を所管する所属長に文書を回付するものとする。
- (3) 回付を受けた本部所管所属においては、受理票を作成し、処理簿により処理するものとする。ただし、職務執行上の苦情に対する処理については、苦情処理対策室の指示するところによるものとする。
- (4) 所属長は、特異広聴事案の処理については、事前（処理に緊急を要するものについては事後）に総務課長及び警務部監察課長（以下「監察課長」という。）に通報した上、主管部長を経て本部長に報告し、決裁を受けるとともに事案内容により公安委員会に報告するものとする。
- (5) (4)の広聴事案は、原則として処理責任者が受理（聴取）した上、受理票を作成し処理簿により処理し、全て所属長に報告して指揮を受けるとともに、その処理結果については総括責任者を経て所属長に報告し、決裁を受けて処理システムに登録するものとする。
- (6) 電話收受（口頭收受を含む。）、注意報告書等により受理（聴取）した広聴事案は、それぞれの書面の右上部欄外に「広聴」と朱書した上、処理責任者に報告し、処理責任者が(5)に準じて処理するものとする。
- (7) 宿日直時における広聴事案は、原則として宿日直責任者が受理（聴取）するとともに、当該事案を所管する所属長に通報するものとする。宿日直責任者は、受理した広聴事案が特異広聴事案であるときは、その都度、主管課長、総務課長及び監察課長に、その他のものについては、宿日直終了後に総務課長に報告するものとする。

2 警察署における広聴事案の処理要領

(1) 警察署における処理手続

警察署で受理する広聴事案（他所属及び他機関から回付を受けたものを含む。

）は、次により処理するものとする。

(ア) 原則として処理責任者が受理（聴取）し処理簿により処理するものとするが、当該事案の内容、性質等から主管課（係）で受理することが適当と認められるものは、総括責任者が指定する者が処理簿により処理するものとする。

(イ) 広聴事案は、全て警察署長に報告して指揮を受けるとともに、その結果については総括責任者を経て警察署長に報告し、決裁を受けて処理システムに登録するものとする。

(ウ) 公聴会、部外者との座談会等において受理（聴取）した広聴事案は、処理責任者が（ア）に準じて処理するものとする。

(エ) 電話收受（口頭收受を含む。）や注意報告書等により受理（聴取）した広聴事案は、それぞれの書面の右上部欄外に「広聴」と朱書した上、処理責任者に報告し、処理責任者が前記に準じて処理するものとする。

(オ) 110番により受理した広聴事案は、110番事案処理簿の写しを作成するとともに、右上部欄外に「広聴」と朱書し、別冊として編てつしておくものとする。

ただし、広聴内容が苦情に係るものについては、処理簿により処理するものとする。

(カ) 宿日直時における広聴事案は、原則として宿日直責任者が受理（聴取）し、迅速に処理するものとする。この場合において、宿日直責任者は、受理した広聴事案が特異広聴事案であるときは、その都度、その他のものについては宿日直勤務終了後に、処理責任者及び総括責任者を経て警察署長に報告し、処理責任者が処理するものとする。

(キ) 警察署長は、広聴事案を受理及び処理したときは、受理状況及び処理結果を処理システムにより、速やかに総務課長に報告するものとする。ただし、特異広聴事案の場合は、本部主管課長、総務課長及び監察課長に速報するものとする。

(ク) 警察署長は、職務執行上の苦情申出事案（回付されたものを含む。）を処理したときは、その結果報告及び回答伺いについて苦情処理対策室を経由して本部長及び公安委員会へ報告するものとする。ただし、簡素かつ定型的な回答で足りる場合は、月ごとに一括報告することができるものとする。

(2) 地域警察官の処理手続

地域警察官が通常勤務等を通じて広聴事案の申出を受けたときには、次により

処理するものとする。

- (ア) 広聴事案を受理（部外者との座談会、会議等を含む。）したときには、その都度、地域幹部又は宿日直責任者に報告し、その指揮を受けて処理するものとする。
- (イ) 受理した広聴事案は、全て電話收受（口頭收受を含む。）又は注意報告書にその内容を具体的に記載し、報告するものとする。この場合、右上部欄外に「広聴」と朱書し、一般注意報告書と明確に区別するものとする。
- (ウ) 地域幹部は、地域警察官から広聴事案に係る電話收受（口頭收受を含む。）又は注意報告書の提出を受けたときは、その内容を検討し、速やかに処理責任者に引き継ぐものとする。
- (エ) 交番・駐在所においては、特異広聴事案を受理できる十分な体制が確保されていないことから原則として処理責任者が受理するものとする。

3 広聴事案の回付等

(1) 他所属への回付

ア 広聴事案を受理した場合において、その内容が他所属において処理することが適当と認められるときは、あらかじめ回付先所属にその旨を連絡した上、受理票、投書、電収、注意報告書等関係書類の写しを送付し、その処理を委ねるものとする。

イ 広聴事案の回付を受けた所属は、受理票を処理システムに登録し、処理簿により迅速かつ適正に処理するものとする。

なお、処理結果については、回付した所属へ電話等により通報するものとする。

ウ 広聴事案を回付した所属は、処理結果の通報を受けたときは処理簿にその要旨を記載して、てん末を明確にしておくものとする。

(2) 他機関への回付

広聴事案を受理した場合において、その内容が他機関の所管に関わるときは回付先機関にその旨を連絡した上、速やかに引き継ぐものとする。

(3) 参考通報

広聴事案を受理した場合において、その内容が他の所属にも関係し、事後の参考になると認められるものについては、その内容を関係所属に通報するものとする。

(4) 調査依頼

広聴事案の処理に当たっては、他所属に調査依頼することができるものとする。

4 申出者に対する処理結果の通知

申出者に対する処理結果の通知は、次によるものとする。この場合の通知は、文書、口頭又は電話で行うものとする。

ア 本部長、警察署長等に対する文書による苦情申出は、名宛人（職員個人の場合は、所属長）名義で文書により申出者に通知するものとする。

イ 電子メールによるものなど文書によらない苦情は、住所氏名が明らかで本人の確認が可能なものについては、文書による苦情に準じて処理するものとする。

ウ 広聴事案を受理した場合において、特に必要があると認められるものについては、申出者に対して受理事実及び処理経過を通知するものとする。

5 申出者に対して通知を省略することができる場合

次の場合には、申出者に対する処理結果の通知を省略することができるものとする。ただし、申出者の納得が得られるよう配慮するものとする。

ア 申出が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場合

イ 申出者の所在が不明である場合

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場合

エ 申出者が明らかに通知を求めている場合

オ 申出者の氏名が明らかでない場合

第8 関係所属間の連携

広聴事案の処理に当たっては、関係所属との密接な連携を保ち、処理の迅速かつ適正を期すものとする。

様式 省略