

大通達甲（監察）第4号
大通達甲（広報）第8号
令和7年10月10日

簿冊名	例観(1年)
保存期間	1年

本部各課・所・隊長
警察学校長 殿
各警察署長

警務部長

苦情・相談の申出に対する適切な対応の徹底について（通達）

先般、神奈川県警察において「神奈川県川崎市内におけるストーカー事案等に関する警察の対応についての検証結果等報告書」が公表された。

同報告書では、被害者の親族から神奈川県警察本部総務部広報県民課に対してなされた申出につき、

- 同課は、「苦情」の定義である「警察職員が職務執行において違法、不当な行為をしたり、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」等のうち、「なすべきことをしなかった」の該当性判断に際し、「何らかの警察活動を行っていればこれに該当しない」とする狭きに失した解釈を行っていたため、苦情として受理しなかった

結果、神奈川県警察本部長に対する受理の報告及び神奈川県公安委員会に対する結果の報告が行われなかった

- 同課は、当該申出を「要望・意見等」として受理したが、神奈川県警察相談取扱規程（平成13年神奈川県警察本部訓令第14号）において警察本部長に報告しなければならないと規定されている「特異重要な警察相談その他社会的反響が大きいと認められる警察相談」に該当するとの判断に至らず、同課から神奈川県警察本部長に報告されなかつた
- これらにより、組織的に対応方策を検討し、必要な指示を受け、方向性を是正しうる機会が失われた

との指摘がされている。

各所属にあっては、これらのこと踏まえ、下記の事項について徹底されたい。

記

1 苦情申出制度の適切な運用について

苦情申出制度については、警察職員の職務執行に対する苦情の組織的かつ適切な処理を期するため、警察法（昭和29年法律第162号）第79条の規定、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）、公安委員会に対する苦情申出取扱要綱（令和4年12月27日付け大通達甲（総務）第4号ほか別添）、警察職員の職務執行に対する苦情に関する処理要綱（平成26年12月19日付け大通達甲（監察）第3号

ほか別添）等により運用している。

苦情申出制度は「警察刷新に関する緊急提言」（平成12年7月13日）において、「組織にとっては、末端組織で起こっている問題（苦情や不祥事など）がストレートに中枢に集まることが大切である。これにより、はじめて誤った職務執行や非能率的な業務運営を把握することができる」との指摘を受けて導入されたものであり「警察における監察業務の高度化等のための施策に関する報告書」（平成25年3月）においても、

「苦情は、組織の業務改善の契機となる情報の「宝庫」である」「（都道府県警察において）苦情等を幅広く受け付け、組織の業務改善に活かすべきものが見過ごされないよう幹部の関与を徹底することにより、国民の声を十分に活かした組織の業務改善を推進していくべき」とされている。

これらに改めて思いを致し、「苦情」の該当性判断に際しては、申出の内容、背景等をよく吟味した上で実質的に判断するなど、苦情申出制度の趣旨を念頭に置いた適切な対応を徹底すること。

2 相談への組織的な対応について

県民等から寄せられた相談に対しては、犯罪等の被害の発生の有無にかかわらず、相談内容に応じて、関係する部署が連携して対応し、指導、助言、他の専門機関の教示、相手方への警告、検挙等、相談者の不安等を解消するために必要な措置を講じる必要があり、特に、被害者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれのあるものなど、緊急の対応を要する相談事案を認知した場合には、直ちに幹部へ報告して対応するなど、迅速かつ組織的な対応が求められる。

また、特異な内容の相談や社会的反響が大きいと認める相談については、警察本部長の指揮の下に対応することが求められるため、関係所属長及び警察本部長への報告がなされることが重要となる。

よって、各所属においては、業務主管課との情報共有や警察本部長をはじめとする各級幹部への報告要領等を再確認した上で、相談情報の組織的な共有や対応の徹底を図ること。

3 運用に関する教養について

全職員が苦情及び相談の制度やその運用について正しく認識し、県民等から寄せられたこれらの申出に対して組織的な対応がなされるよう、改めて周知及び教養を徹底すること。

(監察課監察係)
(広報課警察安全相談係)