○埼玉県警察苦情・警察安全相談等取扱規程

平成 15 年 12 月 22 日

警察本部訓令第 49 号

警　察　本　部　長

埼玉県警察苦情・相談取扱規程を次のように定める。

埼玉県警察苦情・警察安全相談等取扱規程

題名改正〔平成 25 年第 26 号〕

埼玉県警察苦情・相談取扱規程（平成 13 年埼玉県警察本部訓令第 19 号）の全部を改正する。

目次

第１章　総則（第１条－第３条）

第２章　受理の手続（第４条－第７条）

第３章　管理責任者及び処理責任者（第８条－第 12 条）

第４章　苦情の取扱い（第 13 条－第 22 条）

第５章　警察安全相談等の取扱い（第 23 条－第 30 条の２）

第６章　警察安全相談室（第 31 条）

第７章　雑則（第 32 条・第 33 条）

一部改正〔平成 25 年第 26 号〕

附則

第１章　総則

（目的）

第１条　この訓令は、文書、口頭その他申出の形式のいかんを問わず、県民等から申出があった苦情及び警察安全相談等の取扱いについて必要な事項を定め、その適切な対応を図ることを目的とする。

一部改正〔平成 25 年第 26 号〕

（定義）

第２条　この訓令において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるとこ

ろによる。

(1)　苦情　職務執行苦情、服務苦情、報道等付随苦情及び一般苦情をいう。

(2)　職務執行苦情　苦情のうち、警察職員の職務執行における違法、不当な行為又は不作為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その他警察職員の執務の態様が不適切であるとする不平不満の申出をいう。

(3)　服務苦情　警察職員の非違非行に関する不平不満の申出をいう。

(4)　報道等付随苦情　報道、放送、書籍等により知り得た警察活動又は職員の職務執行若しくは服務について、当該苦情の対象となった事案の当事者又は関係者でない者からの不平不満の申出をいう。

(5)　一般苦情　個別具体的な事実に基づかない一般論として、警察の組織、活動の在り方その他警察活動全般に関する不平不満の申出をいう。

(6)　警察安全相談等　警察安全相談並びに意見、問合せ、感謝・激励及び情報提供をいう。

(7)　警察安全相談　警察に対し、助言、指導、相手方への警告、検挙等何らかの権限行使その他の措置を求める申出をいい、要望を含む。

(8)　要望　警察安全相談のうち、とるべき警察措置の内容を明示してその実施を求める申出をいう。

(9)　意見　警察活動に関する提言や警察活動の効果に対する評価を内容とする申出をいう。

(10)　問合せ　警察の取り扱った事案に係る事実の確認又は諸手続の教示を求める申出をいう。

(11)　感謝・激励　警察活動に対する感謝の念や称賛又は励ましや応援を内容とする申出をいう。

(12)　情報提供　警察活動の参考になる情報提供を内容とする申出をいう。

(13)　取扱い　苦情及び警察安全相談等について、受理、処理、結果の通知、報告等終結に至るまでの一連の事務をいう。

(14)　処理　苦情又は警察安全相談等を受理し、又は回付された所属において行う次に掲げる事務をいう。

ア　事実の把握、内容の評価

イ　対応の方針、方策の決定

ウ　担当者の指定及び任務分担の付与

エ　関係所属、関係機関等との連絡調整

オ　経過報告に基づく協議、検討

カ　処理の進捗状況の点検

キ　相談者支援

ク　その他解決のために必要な事務

(15) 登録　苦情及び警察安全相談等を管理するシステムに、苦情及び警察安全相談等の内容をデータとして入力し、苦情及び警察安全相談等に関する記録（以下「苦情・相談記録」という。）を作成することをいう。

一部改正〔平成25年第26号、令和８年第６号〕

（取扱いの基本）

第３条　苦情及び警察安全相談等の取扱いは、親切、丁寧、迅速を旨とし、申出人の立場に立って誠意を持ってこれに当たらなければならない。

２　申出のあった苦情及び警察安全相談等の案件は、家事、民事問題に係るものである場合であっても警察として可能な限度で対応を図るよう努めるとともに、対応できない部分については、申出人に対しその理由を説明し、他の行政機関等を紹介するなどの方法により、納得が得られる措置をとらなければならない。

３　職務上知り得た秘密を厳守するとともに、申出人又は関係者の名誉や信用を損なうことのないよう配意しなければならない。

一部改正〔平成25年第26号〕

第２章　受理の手続

（警察本部における受理）

第４条　警察本部における苦情及び警察安全相談等の受理は、原則として、総務部広報課けいさつ総合相談センター（以下「相談センター」という。）において行う。

２　閉庁時の受理は、埼玉県警察本部の当直に関する訓令（平成４年埼玉県警察本部訓令第29号）に規定する総合当直において行う。

３　前２項の規定にかかわらず、各所属は、その所掌事務に関し、苦情又は警察安全相談等の申出があった場合は、これを受理して所要の手続をとらなければならない。

一部改正〔平成25年第26号〕

（警察署における受理）

第５条　警察署における苦情及び警察安全相談等の受理は、原則として、警務課において行う。

２　閉庁時の受理は、埼玉県警察処務規程（昭和 38 年埼玉県警察本部訓令第 12 号）に規定する当直において行う。

３　前２項の規定にかかわらず、各課は、その分掌事務に関し、苦情又は警察安全相談等の申出があった場合は、これを受理して所要の手続をとらなければならない。

一部改正〔平成 17 年第 11 号、25 年第 26 号、26 年第 16 号、31 年第 17 号〕

（交番、駐在所における受理）

第６条　交番及び駐在所（以下「交番等」という。）は、案件のいかんを問わず、苦情又は警察安全相談等の申出があった場合は、これを受理して所要の手続をとらなければならない。

一部改正〔平成 25 年第 26 号〕

（専門相談窓口の設置）

第７条　警察本部に、処理に当たり専門的知識、技能を要する苦情及び警察安全相談等に応ずるため、専門相談窓口を設置することができる。

２　所属長は、苦情及び警察安全相談等の申出の窓口を新たに設置し、又は廃止しようとするときは、総務部長と協議しなければならない。

３　専門相談窓口における苦情及び警察安全相談等の取扱いは、当該専門相談窓口の設置に関する規程の定めるところによる。

一部改正〔平成 25 年第 26 号〕

第３章　管理責任者及び処理責任者

（所属長の任務）

第８条　所属長は、苦情及び警察安全相談等の管理責任者として、当該所属において受理した苦情及び警察安全相談等並びに警務部監察官室長（以下「監察官室長」という。）から回付を受けた苦情及び総務部広報課長（以下「広報課長」という。）から回付を受けた警察安全相談等について、その取扱いを苦情・相談記録等を確認するなどして掌握し、取扱い方法について指揮、監督し、取扱いが円滑になされるよう管理に当たるものとする。

一部改正〔平成 25 年第 26 号、令和８年第６号〕

（次席の任務）

第９条　次席は、苦情及び警察安全相談等の処理責任者として、当該所属において受理した苦情及び警察安全相談等並びに監察官室長から回付を受けた苦情及び広報課長から回付を受けた警察安全相談等のうち、処理を要するものについて、自ら又は担当者を指定して処理に当

たるとともに、その進捗状況を把握し、適宜適切な指示を行い、適正かつ迅速な処理に当たるものとする。

２　次席は、前項に規定する任務の実施に当たり、補助者を指定することができる。

一部改正〔平成 25 年第 26 号〕

（首席監察官等の任務）

第 10 条　首席監察官及び監察官（以下この条において「首席監察官等」という。）は、各所属における苦情の取扱状況について、苦情・相談記録等を確認するなどして掌握し、処理について必要な指導、調整を行い、必要と認めるときは、自ら又は当該苦情の内容に係る事務を主管する警察本部の所属長（以下「事務主管課長」という。）若しくは第 17 条の規定により当該苦情の処理所属として指定した警察署（次項において「処理警察署」という。）を担当するさいたま市警察部長若しくは方面本部長と連携して苦情の処理に当たるものとする。

２　前項の場合において、首席監察官等は、処理を要する苦情の処理に係る事務に改善すべき点があると認めるときは、処理警察署の署長に、改善すべき事項を指示するものとする。

３　首席監察官等は、苦情の処理に当たり、業務の改善が必要と認められるときは、事務主管課長に対し、検討すべき事項を通知するものとする。

一部改正〔令和８年第６号〕

（広報課長の任務）

第 11 条　広報課長は、警察本部及び警察署において受理した警察安全相談等の取扱状況について、総括的に管理するものとする。

２　総務部広報課けいさつ総合相談センター所長は、前項の広報課長による警察安全相談等の総括的管理の事務を補佐するとともに、警察本部及び警察署におけるこれらの取扱いに関し、必要な指導、助言及び調整を行うものとする。

一部改正〔平成 25 年第 26 号〕

（取扱いを確認できる簿冊等の備付け）

第 12 条　所属長は、苦情及び警察安全相談等の取扱いを管理するため、取扱いを確認できる簿冊等（電磁的記録を含む。以下「管理簿等」という。）を備え付けるものとする。

２　監察官室長は、苦情の取扱いを一元的に管理するため、監察官室に管理簿等を備え付けるものとする。

３　広報課長は、相談センターにおける苦情及び警察安全相談等の回付状況を一元的に管理するため、相談センターに管理簿等を備え付けるものとする。

一部改正〔平成 25 年第 26 号、26 年第 16 号、令和８年第６号〕

第４章　苦情の取扱い

（口頭による苦情の登録）

第 13 条　職員は、苦情を受理したときは、次の各号のいずれかに該当するものを除き、登録しなければならない。ただし、文書、電子メール又はファクシミリによる苦情は、第１号又は第３号に該当するものであっても登録しなければならない。

(1)　職務執行中に当該職務執行に関して、その取扱者に向けてなされた一過性のもの

(2)　不平不満の原因となる具体的事実についての言及がなく、又は事実の言及があってもその内容が支離滅裂であるなど、不平不満の内容が明確でないもの

(3)　既に処理済であるにもかかわらず、同一の内容の申立てを繰り返すもの

(4)　明らかに警察の任務とはいえない事項について、警察職員の不作為を内容とするもの

(5)　報道等付随苦情

一部改正〔平成 25 年第 26 号〕

（文書等による苦情の受理、登録等）

第 14 条　削除

削除〔平成 25 年第 26 号〕

（他の機関との引継ぎ）

第 15 条　所属長は、事務主管課長として他の機関から苦情の引継ぎを受けたときは、第 13 条の規定に準じて登録するものとする。

２　所属長は、所属において受理した苦情で、他の機関で処理することが適当であると認めるものは、登録することなく当該他の機関に引き継ぐものとする。

一部改正〔平成 25 年第 26 号〕

（監察官室長等への報告及び引継ぎ）

第 16 条　所属長は、所属において苦情を受理し、登録した都度、速やかに監察官室長に電話報告するものとする。

２　所属長は、所属において受理した苦情で、他の所属において処理し、又は参考とすることが適当と認めるものは、登録の上、監察官室長に引き継ぐものとする。

3　広報課長は、相談センターで受理した苦情については、登録の上、監察官室長に引き継ぐものとする。

（処理所属等の指定及び処理結果の報告）

第 17 条　監察官室長は、前条の規定により、各所属長から報告又は引継ぎを受けた苦情について、処理の要否を区分し、処理すべき所属又は今後の参考とすべき所属を指定し、当該所属の所属長に回付するものとする。

2　自所属で処理する苦情を受理し、又は前項の規定により処理すべき所属として苦情の回付を受けた所属長は、当該苦情の処理を終了した都度、速やかにその処理結果を監察官室長に報告するものとする。ただし、処理終結まで相当期間を要すると認められるときは、随時、処理推進状況を報告するものとする。

（申出人への通知）

第 18 条　警察本部長又は警察署長は、職務執行苦情が当該苦情に係る案件の当事者又は関係者からなされたときは、次の各号のいずれかに該当する場合を除き、申出人に対し、自ら又は当該苦情の処理を担当した職員をして、文書その他適当な方法により、その処理結果を通知しなければならない。

(1)　申出人の所在又は氏名が明らかでないとき。

(2)　申出人が通知を求めていないことが明らかなとき。

(3)　申出が警察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。

(4)　複数人が共同で申出を行った場合において、当該複数人のいずれかの者に当該苦情に係る処理結果を通知したとき。

(5)　同一苦情について、既に文書又はその他の方法により回答しているとき。

(6)　特異な回答方法や実施困難な条件を指定しているとき。

2　前項の規定により処理結果を通知する苦情以外の苦情についても、警察活動に対する理解を求める必要があると認めるときは、警察本部長又は警察署長は、前項に準じて文書その他適当な方法により、その処理結果を通知するものとする。

（即報）

第 19 条　所属長は、受理した苦情が次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、それぞれ当該各号に掲げる者に即報するものとする。

(1)　服務苦情であるとき　当該職員の所属長及び監察官室長

(2)　職務執行苦情で、早急な対応を要すると認めるものであるとき　当該職員の所属長、事務主管課長及び監察官室長

2　交番等の勤務員は、受理した苦情が早急な対応を要すると認めるものであるときは、副署長又は当直長に即報するものとする。

一部改正〔平成 25 年第 26 号〕

（警察本部長への報告及び措置）

第 20 条　監察官室長は、前条第１項の規定による即報を受けたときは、その都度警察本部長に報告し、その指揮を受けて速やかに措置するものとする。

2　監察官室長は、前項の報告に係る苦情以外の苦情について、警察本部長に随時報告するものとする。

（公安委員会への報告）

第 21 条　警察本部長は、監察官室長から報告を受けた苦情の取扱い状況を集約し、月毎に公安委員会に報告するものとする。

（閉庁時の取扱い）

第 22 条　閉庁時に受理した苦情は、当直長が当直勤務終了時に、警察本部にあっては広報課長、警察署にあっては警察署長に、それぞれ報告するものとする。

2　警察署の当直長は、受理し、又は即報を受けた苦情が第 19 条第１項各号に規定する苦情に該当すると認めるときは、警察署長及び警察本部の当直長に即報するものとする。

3　警察本部の当直長は、受理し、又は即報を受けた苦情が第 19 条第１項各号に規定する苦情に該当すると認めるときは、同項の区分に従い即報するものとする。

一部改正〔平成 25 年第 26 号〕

第５章　警察安全相談等の取扱い

（警察安全相談の登録）

第 23 条　職員は、警察安全相談を受理したときは、遅滞なく登録しなければならない。ただし、受理した警察安全相談の内容が、別に定めがあるもののほか、県民等の身体に危害が及ぶおそれがあり、次の各号に掲げる処理上注意を要する対象の事案（以下「対象事案」という。）に係るものであるときは、当該対象事案に応じ速やかに登録しなければならない。

(1) トラブルに起因して身体等に危害が及んだ事件

(2) 重大事件に発展するおそれのある前兆事案

全部改正〔平成 25 年第 26 号〕、一部改正〔平成 26 年第 16 号、令和８年第２号〕

（意見、問合せ、感謝・激励及び情報提供の登録）

第 24 条　職員は、意見、問合せ、感謝・激励又は情報提供を受理したときは、次の各号に掲げる区分により登録するものとする。

(1)　意見　内容が不可解又は明らかに誤解に基づくものを除き、登録する。

(2)　問合せ、感謝・激励及び情報提供　執務の参考になる、又は後日紛議を招くおそれがあると認められるものは、登録する。

２　所属長は、意見、問合せ、感謝・激励及び情報提供のうち、執務上の参考となるものについては警察活動へ反映させるように配意するものとする。

全部改正〔平成 25 年第 26 号〕

（広報課長等への引継ぎ）

第 25 条　所属長は、所属において受理した警察安全相談等で他の所属において処理し、又は参考とすることが適当であると認めるものは、登録の上、広報課長に引継ぐものとする。

２　所属長は、所属において受理した警察安全相談等で、他の機関で処理することが適当であると認めるものは、登録することなく当該他の機関に引き継ぐものとする。

一部改正〔平成 25 年第 26 号〕

（所属への回付及び報告）

第 26 条　広報課長は、相談センターにおいて受理した警察安全相談等及び前条第１項の規定により所属長から引継ぎを受けた警察安全相談等について、処理すべき所属を指定し、当該所属の所属長及び当該警察安全相談等の内容に係る事務を主管する警察本部の所属長（以下「関係所属長」という。）に回付するものとする。

２　所属長は、所属において受理した警察安全相談等及び広報課長から回付を受けた警察安全相談等の処理結果を広報課長及び関係所属長に報告するものとする。

一部改正〔平成 25 年第 26 号〕

（申出人への通知）

第 27 条　警察本部長又は警察署長は、警察安全相談等の申出人に対し、処理結果を通知する必要があると認めるときは、自ら又は当該警察安全相談等の処理を担当した職員をして、文書その他適当な方法により、通知するものとする。

一部改正〔平成 25 年第 26 号〕

（即報）

第 28 条　職員は、受理した警察安全相談が対象事案のうち、緊急に警察措置を検討し、又は講じる必要があるものに該当するなど、緊急の対応を要するもの（以下「要即報相談」という。）に該当すると認めるときは、登録前に所属長（閉庁時は当直長）に即報するものとする。

２　所属長は、前項の即報を受け、受理した警察安全相談が要即報相談であると判断したときは、関係所属長及び広報課長に即報するものとする。

３　交番等の勤務員は、受理した警察安全相談が要即報相談に該当しない場合であっても、早急な対応を要すると認めるときは、副署長（閉庁時は当直長）に即報するものとする。

全部改正〔平成 25 年第 26 号〕

（警察本部長への報告）

第 29 条　関係所属長は、前条第２項の規定により即報を受けた要即報相談については必要に応じて、警察本部長に即報するものとする。

２　広報課長は、要即報相談以外の警察安全相談等について、警察本部長に随時報告するものとする。

全部改正〔平成 25 年第 26 号、令和８年第２号〕

（閉庁時の取扱い）

第 30 条　閉庁時に受理した警察安全相談等は、当直長が当直勤務終了時に、警察本部にあっては広報課長、警察署にあっては警察署長にそれぞれ報告するものとする。

２　警察署の当直長は、受理し、又は即報を受けた警察安全相談が要即報相談に該当すると認めるときは、警察署長及び警察本部の当直長に即報するものとする。

３　警察本部の当直長は、受理し、又は即報を受けた警察安全相談が要即報相談に該当すると認めるときは、当該警察安全相談を処理すべき所属長、関係所属長及び広報課長に即報するものとする。

一部改正〔平成 25 年第 26 号〕

（処理の進捗状況の点検）

第 30 条の２　警察署長は、警察安全相談の処理の進捗状況を定期的に点検するものとする。

２　警察署長は、処理の遅延等を認めたときは、処理担当者に対して必要な指示を行うものとする。

追加〔平成 25 年第 26 号〕

第６章　警察安全相談室

（警察安全相談室の設置）

第 31 条　警察署における警察安全相談等の取扱いを円滑に行うため、各警察署に警察安全相談室を設ける。

２　警察安全相談室員には、警察署の各課の職員のうちから警察署長が指定した者を充てるものとし、室員は、副署長又はその指定する者の指示を受け、警察安全相談等の受理に当たるものとする。

３　警察安全相談室に関し必要な事項は、別に定める。

一部改正〔平成 25 年第 26 号、31 年第 17 号〕

第７章　雑則

（教養の推進）

第 32 条　広報課長は、苦情及び警察安全相談等に関する取扱いを総合的かつ適正に推進するため、必要な教養を行うものとする。

２　所属長は、苦情及び警察安全相談等の取扱いの適正を期するため、処理責任者及び所属職員に対する必要な教養を行うものとする。

一部改正〔平成 25 年第 26 号〕

（留意事項）

第 33 条　職員は、苦情及び警察安全相談等の申出の取扱いに当たり、次の各号に掲げる事項に留意しなければならない。

(1)　苦情及び警察安全相談等の取扱いは、その重要性において他の業務と同等であることを十分認識するとともに、常に感性を研ぎ澄まして対処すること。

(2)　処理の終結までに相当期間を要する場合には、申出人に対して時間を要する理由又は処理の途中経過を連絡するなど、申出人の理解が得られるよう配意すること。

(3)　部内各所属及び他の相談機関、関係団体との情報交換を促進し、緊密な連携を保つよう配意すること。

(4)　平素から関係法令、社会情勢等について研鑽（さん）するとともに、応対技術等の涵養（かん）に努めること。

一部改正〔平成 25 年第 26 号〕

附　則

この訓令は、平成 16 年１月１日から施行する。

附　則（平成 17 年３月 29 日警察本部訓令第 11 号）

この訓令は、平成 17 年４月１日から施行する。

附　則（平成 24 年５月 11 日警察本部訓令第 19 号）

この訓令は、平成 24 年６月１日から施行する。

附　則（平成 25 年９月 27 日警察本部訓令第 26 号）

この訓令は、平成 25 年 10 月１日から施行する。

附　則（平成 26 年３月 17 日警察本部訓令第 16 号）

この訓令は、平成 26 年４月１日から施行する。

附　則（平成 26 年 12 月 15 日警察本部訓令第 50 号）

この訓令は、平成 26 年 12 月 20 日から施行する。

附　則（平成 31 年３月 29 日警察本部訓令第 17 号）

この訓令は、平成 31 年４月１日から施行する。

附　則（令和３年３月 31 日警察本部訓令第 15 号）

この訓令は、令和３年４月１日から施行する。

附　則（令和８年１月８日警察本部訓令第２号）

この訓令は、令和８年１月８日から施行する。

附　則（令和８年１月 30 日警察本部訓令第６号）

この訓令は、令和８年２月２日から施行する。