

Rotary

ロータリー  
変化をもたらす

## 2017~2018 年度

国際ロータリーテーマ

ロータリー 変化をもたらす

国際ロータリー会長 イアンH.S.ライズリー

第2790地区ガバナー 寺嶋哲生  
 第6分区ガバナー補佐 志田延子  
 東金ロータリークラブ会長 秋葉芳秀  
 " 幹事並木孝治

## 東金ロータリークラブ 概要

Togane RC Information

創立 1959年9月15日  
 R I 承認 1959年10月17日  
 例会日 火曜日 12:30~13:30  
 例会場 東金商工会館4階  
 Makeup fee ¥2,000  
 WEB <http://www.togane-rc.jp/>  
 事務所 〒283-0068  
 千葉県東金市東岩崎1-5  
 東金商工会議所内  
 TEL 0475-52-1101(代)  
 FAX 050-3730-2559  
 E-mail [info@togane-rc.jp](mailto:info@togane-rc.jp)

ロータリー:  
変化をもたらす

第59巻第13号 通巻第2781号

## 第2798回 例会

2017年(平成29年)11月28日

12:30点鐘 東金商工会議所4階例会場

## Program

開会宣言・点鐘	秋葉 芳秀 会長
歌	「それでこそロータリー」
四つのテスト唱和	並木 孝治 幹事
お食事	みつはし
会長挨拶	秋葉 芳秀 会長
幹事報告	並木 孝治 幹事
卓話	智弘院 住職 百井 誠栄 様
ニコニコBOX発表	親睦委員会
出席報告	管理運営委員会
閉会宣言・点鐘	秋葉 芳秀 会長

# 第 2797 回 例会の記録 <11月14日>

## 会長挨拶



秋葉 芳秀 会長

皆様、こんにちは。本日は、東金警察署長の右田様をお迎えしての例会となりました。右田様には、ご多忙にも関わらず当クラブへお越しいただき、誠に有難うございます。本日の卓話、どうぞ宜しくお願ひ致します。

さて、お手元に黒い色のパンフレットをお配りしました。実は、昨日の午後4時頃、大網細草の智弘院住職の百井和尚が、急に私の処に来ました。運よく、偶々私がおりましたので、お話を聞きすることができました。

百井和尚には11月28日の卓話をお願ひしております。

百井和尚の用件は、11月23日のイベントの案内でした。「語り」というもので、私には未経験です。パンフレットの真ん中に、黄色い文字で「語り」の説明があります。森鷗外の「山椒大夫」という有名な小説は知っておりますし、「安寿と厨子王」の姉と弟の話の内容も知っておりますが、「語り」は全く経験がありません。非常に興味がそそられます。

和尚は、明日の東金ロータリークラブの例会で、皆様にご案内して欲しいとのことです。百井和尚とは、私はまだ1回しかお会いして

おりません。たった1回しか面識のない男に、寺の行事をPRしに行くことは、ロータリーの縁があってのことですが、非常に勇気のいることだと思います。

しかし、これは私の主観ですが、百井和尚は何の迷いも、拘りもなく、さっと行動した。あれやこれやの気遣いはせず、さっと行動する心は、素晴らしいことだと思います。私は、この彼の気持ちが嬉しかったですね。

私は昔、香取市にある臨済宗の僧侶から、「拘らない、偏らない、捉われない」という話を聴いたことがあります。日常生活での「拘わる、偏よる、捉われる」ことは多いと思いますが、逆の「拘らない、偏らない、捉われない」生活ができれば、これは非常に楽な生き方だと思います。私は、百井和尚の今回の行動に、かなりの昔に聞いた、このことを思い出しました。この和尚、いい線を行ってるな、と思います。皆さん、11月23日のイベントに大いに協力してあげましょう。

## 幹事報告



並木 孝治 幹事

○12月9日 10時～小さな親切運動 中央公園のゴミ拾い

- 同日 11 時～国際交流パーティー 中央公民館に集合
- 2月 25 日 9:30 登録開始 地区大会 ホテルニューオータニ幕張
- 3月 17 日 17 時受付 17:30 点鐘 茂原中央RC創立 25 周年記念例会・懇親会 ホテルシーサイドオーツカ一宮にて
- 千葉北RC 20 周年記念例会・米山奨学会 忘年会のお知らせが来ています

## 卓話



東金警察署長 右田 和実 様

こんにちは。只今ご紹介いただきました、東金警察署長の右田でございます。9月5日付で、本部のサイバー犯罪対策課から着任しました。本日は、ロータリークラブの研修会という事で、貴重な機会に卓話の時間をいただきまして、誠にありがとうございます。皆様方には平素から地域の安全・安心対策をはじめ警察業務全般にわたり、ご理解とご協力をいただいておりますことを、この場をお借りして御礼申し上げます。

### 警察に寄せられる苦情

本日は私が広報県民課、苦情担当係時代に培った苦情にまつわる話をしたいと思います。苦情にまつわる話をするのは本日が初めてです。また、警察官が苦情の話をするのも非常に珍しいかなと思いますので、ご清聴をお願い致します。

本日お集まりの皆様の大半が事業に携わっていらっしゃいますから重々承知かと思いますが、どんな職業であれ、苦情はつきものです。特に、サービス業はその傾向が強い。毎日、警察にもたくさんの苦情が寄せられています。私は広報県民課には二年半在籍しましたが、その間数多くの苦情を耳にしてきました。毎日50件ぐらいの苦情がありました。特に、警察官による万引きや盗撮など警察による不祥事がひとたびマスコミによって発表されると苦情の嵐でして、精神的に強くなないとやっていられない仕事でした。

警察に対する一般的な苦情の中で最も多いのが、警察官の態度に関するものであります。横柄な態度に関する苦情が特に多いです。例えば「『おいこら、おまえ』と警察官に言われた」「『あんた』と言われた」この、「あんた」呼ぼわりもほんの一文字違いで「あなた」と言わないと、警察官の正しい対応とは言えません。

二番目に多いのは「名前を言わない」。例えば職務質問の時ですが、その対象者というのは何らかの不審点があるものですから、職務質問をする理由もあるわけです。その相手から、「おまわり、お前の名前は何だ。本部に訴えてやる」といわれたときに、警察官もつい感情的になって「東金警察署の者だ、それ以上名前を言う必要はない」言ってしまうことがあります。名前を言わないのは不適切な対応の部類に入り、県警では「求めら

れたら正々堂々と部署と名前を名乗りなさい」と教えていました。ただし、暴力団捜査・テロ捜査などで、名前を教えることによって警察官の家族に危害が及ぶような場合は例外となり、言わなくても良いという事があります。

そのほか、交通取り締まり上の不公平な扱い、捜査が遅い、被害届を取ってくれない、電話を一方的に切られた、交番のバイクが交通違反をしている…などけっこうあります。やはり、制服警察官の職務執行に関する苦情が多いです。

### 苦情対応の制度化

この苦情対応の在り方についてですが、きちんと制度化して組織的に適切に対応するようになったのは、平成12年からです。苦情の中にはなるほどなあと思うもの、自分の襟を正さなくてはならないものもありますが、それまでは貴重なご意見も含めて、前裁きをしていました。警察に対する批難めいた苦情については聞き流してろくに調査をせず慎重に対応していました。それが平成12年8月に、苦情申し出制度が制定されて、苦情に対して真摯に対応しましょうという事になりました。この制度化されたきっかけの一つが、平成11年12月に埼玉県桶川市において発生した女子大生に対するストーカー殺人事件です。この事件の概要ですが、元交際相手とそのグループが、別れ話を持ち出した女子大生とその家族に対して脅迫・ストーカー行為に及んでいました。女子大生もその両親も何度も地元の警察署に相談したのですが、単なる男女のトラブルとして相手にせず、被害届も受けず、適切な捜査も保護

措置もしなかったことにより、グループの男らに女子大生が殺害されたという凄惨な事件でした。もう一つの殺人事件が、同じような頃に栃木県で起きました。いずれも警察に対する悲痛な訴えを警察が耳を傾げず捜査をせずに放置したため、尊い命が奪われてしましました。警察不祥事の最たるもので、国民の警察に対する怒りが一気に爆発しました。

これではいかんという事で、各分野の有識者が集まり警察刷新会議が開かれ、そこから警察改革が始まりました。そのうちの一つの施策が、苦情申し出制度です。警察は国民のためになくてはならない。そのためには国民の意見や相談に真摯に対応すべきとして、この制度が設けられました。それ以降、苦情を受けた警察職員は全て報告書を作成し、警察署長の決裁を受けます。そして苦情の発端となった職務執行に対して綿密に調査をし、その調査結果を苦情申し出者に説明するという一連の手続きを踏むことになりました。これが大まかな苦情申し出制度の内容です。

### 苦情を受けてからの手続き

このように、苦情については国民の皆さんのが貴重なご意見として、誠実に対応するようになったわけです。しかし、中にはわがまま、単なる言いがかりとしか言えない苦情もあります。警察を私物化しようとする苦情もあり、すべての苦情に警察官が対応していたら、真に警察を必要としている方々のために手が回らなくなるのは必定です。そこで、警察では、何を以て苦情とするのか、苦情の定義を決めました。「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及び職員の不適切な職務の対応に対する不平不満」このように定義づけをしました。

この苦情の伝え方ですが、直接警察職員に訴えるか、警察署宛てに電話や文書いずれかの方法で申し立てることとなっています。正規の苦情と言うのは、後々申し出者に対して説明するため、申し出者本人と連絡が取れることが必要です。電子メールは送信者がわからない場合が多くあり、基本的には苦情と扱わず、警察への意見として受理しています。また苦情対象は業務に対する千葉県警察職員の行為が前提なため、例えば警視庁の警察官から暴言を吐かれたとか、浅草の交番で被害届を取ってくれなかった、等と千葉県の警察官に訴えても千葉県警としては苦情として受けられません。また千葉県警察官の行為であっても私的な行為、例えば不倫とか盗撮などは職務に拘わることではないので、正式な苦情としては受けられません。

こうした苦情に該当しない国民の皆様のご意見については、書類に記載して、警視庁警察官に係る申し出であれば警視庁に送る、千葉県警察に関する物は県警本部に報告することとなっています。その後の対応についてはケースバイケースで、調査が必要であれば調査をし、申し出者と接触して説明が必要があれば説明することになります。

正式な苦情として受理した場合は、原則的には申し出者への説明が必要になります。まず苦情を受けた警察職員が苦情受理票を作成し、警察署長の決裁を受けて、正式な苦情に該当するかを判断し、本部に報告、県警本部長の決裁を受けます。まずは苦情を受けた

警察官が正確に聞き取ることが重要です。その後、警察官の上司などが苦情の対象となった警察官から聞き取りを行ったり、目撃者などから聞き取りを実施したりして警察官の職務執行が適切であったかを確認します。その結果を警察署長まで報告したのち、申し出者の方に説明をします。例外として、申し出者の方の所在が不明となったり、面会を拒否したりした場合は説明が出来ませんので、説明しません。

だれが申し出者に説明をするかというと、原則として対象警察官の上司にあたる警部、地域課長、刑事課長などの課長職にあたる方です。警察の対応に不適切な点があれば、「こちらの対応に不適切な点が確認されました。今後、このようなことがないように指導を徹底します」という説明になります。警察官の対応に不適切な点が認められなかった場合は、「調査の結果こちらの対応に問題はありませんでした。ご意見は受け止めておきます」という説明になります。

こちらが謝るような説明はたいがい、申し出者も納得しますが、問題ありませんと説明して納得する方は、まずいません。しかし、制度上は申し出者に説明をする責任を果たせばよいことになっているので、きちんと調査を尽くしたうえでの説明ですから、納得するしないはご本人次第という事で、その点については警察は重要視していません。中には、「裁判所に訴えてやる」「総理大臣に苦情を言う」と言う方もいますが、私の記憶の範囲では、そこまで発展したことはありません。

いずれにしても、苦情申し出制度により迅速・的確・誠実をモットーにして、警察官も国民の気持ちを重視するようになり、警察職務全般を国民目線から判断するようになります。

ました。警察改革の最重要項目である「国民のための警察」になりつつあるわけです。千葉県警のあるべき姿のサブタイトルとして「頼れる、誇れる、思いやりのある千葉県警察」があります。このタイトルの一部にあるよう、思いやりのある千葉県警察には、少し近づいたのかなと思います。しかし「頼れる、誇れる」の部分はまだまだだと思います。

### 苦情を恐れない

現在、県警は大量退職時代の真っ最中で多くのベテランが退職しており、ここ数年はこのような状況が続きます。このベテランの穴を埋めるように若手警察官の早期育成が課題ですが、今の若者はスマートフォンの普及により会話がメールでしかできなくて、その点は若手警察官も例外でなく、会話が苦手な警察官も少なくありません。会話が苦手という事は、警察の伝家の宝刀である職務質問が出来ないということで、苦情も少なくなるが検挙の数も少なくなる、という所です。

最も県警が問題視しているのは、苦情を恐れて職務を放棄する警察官が増えるのではないか、という懸念です。若手警察官の育成方法としてベテラン警察官が付き添って、家庭訪問をして会話の機会を増やし、声をかける自信をつけさせ、職務質問の技能向上をしているところです。「苦情を恐れるな、仕事をすれば苦情が起きるもので、自分が職務を適切に執行していれば、苦情を恐れることは

ない」と若手に指導しているところです。苦情を受けたくないがために職務を放棄するようでは、それこそ国民の信頼を失うので、ここはきつく指導をしております。

以上、警察サイドから見た苦情対応についてお話をさせていただきました。各企業・各組織にあって対応のしかたはそれぞれだと思いますが、ただひとつ共通して言えるのは仕事には苦情がつきものだという事です。苦情を恐れず、適切に業務を精力的に進めて、苦情があれば、貴重な意見として受け止めて、改善すべきところを改善して行くことが大切なんじゃないかなと思います。私自身は、苦情が多いという事は多くの国民が警察を頼りにしているからだと思っております。東金警察署としても多くの苦情や意見を真摯に受け止めて、地域住民と一体となった安心安全な地域づくりに努めていく所存でありますので、引き続き、警察活動へのご理解とご尽力をお願い申し上げます。

本日は拙いお話をしたけれど、私の話に対して苦情を申し立てることのないよう切にお願い申し上げまして（笑）、本日のお話を終わらせていただきます。ありがとうございました。



○結婚祝を有難うございました。

鈴木康道 会員

欠席・Makeup の連絡は、前の週金曜日までに  
(緊急の場合は当日 10 時までに) 事務局宛に、  
電話・FAX・E メールにてお願いします。  
メーキャップ先への事前連絡もお忘れなく。

電話 090-7634-7175 / FAX 050-3730-2559  
Email: info@togane-rc.jp

### 出席率 11月14日

会員数	出席率	コイン BOX
15名	60.00%	982円