

適切な警察相談業務の推進について（一般甲）（要徹底）

平成31年3月4日
兵警広一般甲第13号

- 対号 1 兵庫県警察広報広聴活動規程（平成11年兵庫県警察本部訓令第6号）
2 適切な相談業務の推進について（平成29年5月22日兵警広一般甲第54号）

警察相談（対号1第3条第11号に規定する警察相談をいう。以下同じ。）に係る業務（以下「警察相談業務」という。）については、対号に基づき適正に推進しているところであるが、この度、推進要領を一部見直し、平成31年4月1日から下記のとおり推進することとしたので、各所属長は、所属職員に周知徹底の上、適切な警察相談業務の推進に努められたい。

なお、対号2は平成31年3月31日をもって廃止する。

記

第1 警察相談の受理

1 受理の基本

- (1) 面接、電話、文書等の方法を問わず、持ち込まれた警察相談は、管轄又は所掌を問わず、全て受理すること。
- (2) 警察相談を受理したときは、警察総合相談管理システム（兵庫県警察情報管理システムの対象業務の一つであって、警察相談の受理、措置結果等を一元管理するものをいう。以下同じ。）（以下「システム」という。）に必要事項を登録し、対号1第36条第2項に規定する広聴処理票を作成すること。
- (3) 作成した広聴処理票については、速やかに所属長の決裁を受けること。
- (4) 警察署で警察相談を受理する場合において疑義が生じたときは、警察相談の内容を主管する課の長（以下「主管課長」という。）又は宿直責任者（兵庫県警察処務規程（昭和39年兵庫県警察本部訓令第6号）第31条第1項に規定する宿直責任者をいう。以下同じ。）の指揮を受けること。
- (5) 警察本部の一般宿直責任者（兵庫県警察本部宿直勤務規程（昭和49年兵庫県警察本部訓令第19号）第7条第1項に規定する一般宿直責任者をいう。以下同じ。）は、受理した警察相談について、速やかに広聴処理票を作成して総務部県民広報課長に引き継ぐこと。
- (6) 業務別宿直責任者（兵庫県警察本部宿直勤務規程第7条第2項に規定する業務別宿直責任者をいう。）は、受理した警察相談について、速やかに広聴処理票を作成して当該部の庶務担当課長に引き継ぐこと。この場合において、引継ぎを受けた庶務担当課長は、他の所属に処理を依頼することが適当であると認めるものについては、その処理を依頼すること。
- (7) 主管課長は、執務時間（兵庫県警察勤務規程（昭和30年兵庫県警察本部訓令第29号）別表第1に規定する通常勤務者の勤務時間の割り振りの時間をいう。以下同じ。）に受理した警察相談について、広聴処理票を作成中のものも含め、原則として執務時間の終了時に、その概要を所属長に報告すること。
- (8) 各所属の宿直責任者は、執務時間外に自所属で受理した警察相談について、

原則、その勤務の終了後速やかにその概要を所属長に報告すること。

- (9) 窓口勤務員その他警察相談を受理する職員は、平素から、警察相談業務に必要な法律に関する知識を始めとした幅広い知識の研鑽に努めるとともに、その対応に当たっては親切かつ丁寧に行うこと。
- (10) 警察に対する申出が、苦情（兵庫県警察苦情取扱規程（平成13年兵庫県警察本部訓令第10号）第2条第1号に規定する苦情をいう。以下同じ。）に該当する可能性のあるときは、警部以上の階級にある警察官又は相当職にある一般職員（警部以上の階級にある警察官又は相当職にある一般職員が不在の場合は、警部補の階級にある警察官又は相当職にある一般職員）が、苦情に該当するかどうかの判断を行うこと。

2 速やかな措置を要する警察相談の受理等

- (1) 受理した警察相談が、相談者又はその関係者（以下「相談者等」という。）の生命又は身体に危害が及ぶおそれがあると認められるとき、又は警察相談の内容が刑罰法令に抵触すると認められるときは、直ちに所属長に受理した内容を報告すること。
- (2) 前記(1)の場合において、主管課長又は宿直責任者は、所属長の必要な指揮を受けるとともに、必要と認めるときは、当該警察相談の内容に係る業務を所掌する警察本部の関係所属の長（以下「本部関係所属長」という。）に報告すること。ただし、所属長の指揮を受けるいとまがなく緊急の措置をとる必要があると認められるときは、初動対応等の措置をとった上、速やかに所属長に報告し、必要な指揮を受けるとともに、本部関係所属長に報告すること。

第2 警察相談の処理

1 処理の基本

(1) 迅速な対応

相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれのある警察相談及び刑罰法令に抵触する事案の警察相談については、被疑者の検挙等に向けて迅速な対応を行うこと。

(2) 検挙、行政命令の発出等

刑事事件としての立件は困難と認められるが、相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれのある事案については、事案内容の再検討、関係する他の事件の掘り起こし等により、検挙に向けた検討を行うとともに、相手方に対する行政命令の発出、警告の実施等所要の措置を講ずること。

(3) 相談者等の安全確保のための措置

警察相談の内容その他警察相談をめぐる状況等に応じ、相談者等の安全確保のための措置を講ずるとともに、相談者等の関係先への立ち寄り、連絡等に際しては、パトロールカードの活用等により、相談者等の安心感の醸成を図ること。

(4) 防犯指導

相談者等に対しては、警察相談の内容に応じて、緊急時の警察への通報方法、相手方への対応要領、自衛手段等の教示、防犯機器の紹介等を行うこと。

(5) 法律上の手段等の教示、助言等

犯罪に至るおそれのない警察相談であっても、相談者等の立場に立って、警察相談の内容に応じた法律上の手段等の教示、助言、指導又は援助をすること。

(6) 他機関との連携

受理した警察相談のうち、処理の過程で他の行政機関等による対応がふさわしいと判明したものについては、相談者等にその旨を説明して理解を得た上で、当該行政機関等の連絡先を教示し、又は当該行政機関等に連絡して対応を委ねること。

2 他所属等への引継ぎ等

- (1) 所属長は、受理した警察相談のうち、他の所属に処理を依頼することが適当であると認めるものについては、本部関係所属長と連携し、当該警察相談に係る広聴処理票をシステムにより送付し、その処理を依頼するとともに、その後の処理経過について情報を共有すること。
- (2) 所属長は、自所属において処理する警察相談のうち、他の所属に処理の一部を依頼することが適当であると認めるものについては、前記(1)の規定に準じて処理すること。
- (3) 所属長は、前記(1)及び(2)に規定するもののほか、受理した警察相談のうち、他の所属にその内容、処理の経過等の情報を提供することが適当であると認めるものについては、当該警察相談に係る広聴処理票をシステムにより送付すること。
- (4) 前記(1)から(3)までの規定による処理の依頼又は情報の提供（以下「依頼等」という。）を受けたときは、システムにより広聴処理票を作成すること。この場合において、所属長は、必要な措置を講ずるとともに、本部関係所属長と連携し、依頼等をした所属長の求めに応じて、その処理経過を通知すること。
- (5) 所属長は、他の都道府県警察に対して、前記(1)から(3)までの規定による依頼等を行うことが適当であると認めるものについては、本部関係所属長と連携し、依頼等をすべき都道府県警察に事前に連絡をした上、広聴処理票の写しを送付し、その後の処理経過について情報を共有すること。
- (6) 他の都道府県警察から依頼等を受けたときは、システムに必要事項を登録し、広聴処理票を作成すること。この場合において、所属長は、必要な措置を講ずるとともに、前記(4)の規定に準じて処理すること。

3 組織的な対応

(1) 所属長による指揮の徹底

警察相談の対応については、所属長の指揮の下で行うこととし、必要な措置をとったときは、システムに当該措置について入力し、その処理経過に係る広聴処理票を作成すること。

(2) 警察相談の処理に対する的確な管理

ア 所属長は、警察相談の事案内容を十分把握した上で、相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれがあるか、刑罰法令に抵触するかを見極め、その内容に応じて適切な部門に関与させ、又は処理させること。この場合において、複数の部門に関連するときは必要に応じて関係する部門に共同で処理に当たらせるなど事案に応じた態勢をとるとともに、処理状況の報告を求めて経過を把握するなど、的確な管理を行うこと。

イ 受理した警察相談の処理に関し、証拠物件を押収したとき、又は捜査関係事項照会書、供述調書等の捜査書類を作成するなど、実質的に犯罪捜査に着手していると認められるときは、犯罪事件処理（指揮）簿（犯罪事件処理（指揮）

簿等取扱要領（平成14年兵警刑企例規甲第28号）様式第1号）を作成し、捜査の経過を明らかにすること。

ウ 110番通報その他の警察活動により取り扱った事案のうち、当該事案の内容が警察相談に該当するものであり、かつ、継続的な対応が必要と認められるときは、広聴処理票を作成し、当該事案の記録化と情報の共有に努めること。

(3) 本部関係所属長との連携等

所属長は、取り扱った警察相談のうち、特に相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれのあるものその他継続して経過を把握し、及び管理しておく必要があるものについては、本部関係所属長と連携し、的確な対応を図るとともに、必要の都度、当該警察相談についての処理経過等を本部関係所属長に通知すること。

また、本部関係所属長は、警察署において取り扱う警察相談に関し、受理、処理等について必要な指導を行うこと。

第3 警察相談の管理等

1 受理した警察相談の管理

警察本部の所属にあっては警察相談の事務を担当する係が、警察署にあっては警務課が当該警察相談の受理状況、処理状況等をシステムにより集約の上、組織的に管理すること。

2 広聴処理票の保管及び管理

(1) 広聴処理票は、原則、警察相談の処理を担当する課又は係において、簿冊により保管し、及び管理すること。

(2) 所属長の指揮を受け、その対応が終結した広聴処理票については、継続対応中の広聴処理票の簿冊とは区別して保管し、及び管理すること。

(3) 所属長は、ストーカー事案、配偶者からの暴力事案その他重点的かつ集中的な措置を要する事案に係る警察相談であると認めるときは、当該警察相談に係る広聴処理票について、前記(1)及び(2)に規定する簿冊とは区別して保管し、及び管理することができるものとする。

3 定期的な点検等

(1) 所属長は、警察相談の処理状況について、1箇月に1回以上点検すること。

(2) 所属長は、前記(1)に規定する点検に当たっては、システムに登録された情報等を基に、その処理状況を確認し、処理が終結していない警察相談を把握したときは、その原因、解決に向けた必要な措置が講じられているかなどを明らかにし、必要に応じて、当該警察相談の終結に向けた具体的な指揮を行うこと。

(3) 所属長は、前記(2)に規定する指揮を行うにあたり、必要と認めるときは、所属内の各級幹部から処理の方針等について具体的な報告をさせた上、当該警察相談の担当者に対する指揮を行うなど、終結していない警察相談が理由なく長期にわたることがないように処理すること。

4 配置換え等に伴う確実な引継ぎ

配置替え、退職等によりその職を離れるときは、担当した警察相談に係る事項について兵庫県警察処務規程第25条の規定に基づき、後任者に確実に引き継ぐこと。

なお、所属長は、その引継状況を確認するとともに、必要事項について指示すること。

5 システムによる一元管理

- (1) 警察相談の受理及び処理に際しては、情報の共有化を図り、組織的かつ継続的な対応に資するため、当該警察相談の処理が終結するまでの間、逐次システムに必要事項を入力すること。特に、警察相談を受理した当初においては相手方の氏名等が不明であったものの、後刻、判明した場合における相手方の人定事項の入力については速やかに行い、警察組織において常に最新の情報を共有することができるように努めること。
- (2) 前記(1)の規定による措置をとったときは、入力した事項の判明した経緯、時期等について広聴処理票を確実に作成すること。
- (3) 所属内の各級幹部は、前記(1)の規定による入力が確実に行われているか確認を行うこと。

第4 賞揚措置

所属長は、警察相談業務に関し、対応が特に優秀な者については、積極的な賞揚措置を講ずること。

第5 その他

本通達の細部事項については、関係部長が別途示達する。