

例規（広）第32号  
平成29年11月6日

各所属長殿

山形県警察本部長

警察安全相談事務取扱要綱の制定について（例規通達）

県民から寄せられる相談への迅速・確実な組織的対応をより一層図るため、警察安全相談事務取扱要綱を別添のとおり定め、平成29年11月13日から実施することとしたが、その趣旨等は下記のとおりであるので遺漏のないようにされたい。

なお、警察安全相談事務取扱要綱（平成25年4月3日付け例規（広）第22号）は、平成29年11月12日限り、廃止する。

記

1 趣旨

警察安全相談情報管理システム（以下「相談システム」という。）の導入により、相談の一元管理及び迅速な情報の共有を図っているところであり、当該相談システムに関する規定その他所要の規定の整備を行ったものである。

2 主な内容

- (1) 相談システムに関する規定の整備を行った。
- (2) 警察本部及び警察署における体制の整備を行った。
- (3) 受理簿等に関して、情報管理システムに関する規程に定める個人情報出力資料に該当することを明記した。

3 留意事項

- (1) 相談は個人情報であり、保秘を徹底するため、必要以上に印刷しないほか、相談内容を修正して再度印刷した場合には、確実に旧文書を廃棄するとともに、個人情報出力管理簿に記載し、個人情報の管理に万全を期すこと。
- (2) 相談システム上のデータは、やむを得ない場合を除き、決裁終了後に修正を行わないこと。
- (3) 相談システムのデータの修正、削除等を行う必要がある場合は、警務部広報相談課警察安全相談室又は警察署の警察安全相談係と協議すること。

（担当）警察安全相談室長

## 別添

### 警察安全相談事務取扱要綱

#### 第1 目的

この要綱は、県民から寄せられる相談の事務処理に関する基本的事項を定め、もって個々の相談の解決を通じた警察責務の遂行と警察運営の適正に資することを目的とする。

#### 第2 用語の意義

この要綱において、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) 相談 警察に対して、指導、助言、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こと（相談者又は関係者の来署（所）によるもののほか、電話、電子メール及び郵便によるものを含む。）又は告訴・告発に係る相談その他の事件に係る相談（被害申告があつたが、何らかの事情により犯罪事件受理簿に登載されず、事件認知に至っていない事件に係る相談をいう。）であつて、次に掲げるものに該当しないものをいう。

ア 苦情

イ 地理案内、運転免許証の更新手続その他の各種手続の教示又は単純な事実の教示

ウ 情報提供

(2) 人身安全関連相談 相談のうち、その内容から相談者又は他の者の生命又は身体に直ちに危害が及ぶおそれがあると認められるものをいう。

(3) 財産被害関連相談 相談のうち、その内容から財産被害発生の蓋然性が高く実害の発生を防止するため又は被害回復の実現のために迅速な対応が必要と認められるものをいう。

(4) 特異相談 人身安全関連相談及び財産被害関連相談をいう。

(5) 一般相談 特異相談に該当しない相談をいう。

(6) 受理 相談を受けてから、その内容を記録化して組織的管理を開始するまでの一連の手続をいう。

(7) 処理 相談を受理した後、検挙、警告、助言、指導その他必要な措置を講じ、相談の組織的管理が終了するまでの一連の手続をいう。

(8) 解決 相談者に対する助言、指導等により処理が終了した場合又は受理直後に相談以外の手続に移行した場合のことをいう。

(9) 継続 相談を受理してから終結に至るまで継続的な処理が必要な場合のことをいう。

(10) 引継ぎ 受理した相談を他係、他所属又は他機関へ引き継ぐことをいう。

(11) 終結 受理した相談を解決した場合又は他所属若しくは他機関に引き継いだ場合のことをいう。

#### 第3 作成文書

##### 1 作成文書の種類

この要綱に基づき作成する様式は、次の各号に掲げるとおりとする。

(1) (警察安全相談・苦情) 受理簿 (別記様式第1号。以下「受理簿」という。)

- (2) 相談措置票（別記様式第2号。以下「措置票」という。）
- (3) 相談管理簿（別記様式第3号。以下「管理簿」という。）
- (4) 点検結果報告書（別記様式第4号）

## 2 作成文書の留意事項

- (1) 前項各号（第3号を除く。）に規定する様式は、警察安全相談情報管理システム（以下「相談システム」という。）により出力されるものであり、別に定める個人情報出力資料に該当することに留意すること。
- (2) 受理簿及び措置票の受理番号は、相談システムで自動的に付与される。

## 第4 体制

### 1 業務管理者

警務部広報相談課長は、相談に係る業務管理者として全所属における相談業務を管理するものとする。

### 2 警察本部

#### (1) 本部主管課

警務部広報相談課（以下「広報相談課」という。）は、相談業務の主管課（以下「本部主管課」という。）として全所属における相談の受理及び処理の管理並びに全所属の指導を行うものとする。

#### (2) 本部相談管理責任者

広報相談課警察安全相談室長は、相談管理責任者として全所属における相談の受理及び処理の適正を確保するものとする。

### 3 警察署

#### (1) 署主管課

警務課（課制でない警察署にあっては警察安全相談係。以下同じ。）は、相談業務の主管課（以下「署主管課」という。）として当該警察署における相談の受理及び処理を管理するものとする。

#### (2) 署相談管理責任者

副署長（次長）は、相談管理責任者として当該警察署における相談の受理及び処理の適正を確保するものとする。

## 第5 受理要領

### 1 警察本部における相談受理要領

- (1) 相談の申出を受けた職員は、相談者の人定事項及び相談概要を聴取後、速やかに本部相談管理責任者（当直勤務時間中にある場合は総合当直長。以下同じ。）に当該相談の概要を報告するものとする。
- (2) 本部相談管理責任者は、報告を受けた相談が特異相談であると認めるときは、必要に応じて当該相談の処理を担当する警察本部の所属（以下「処理担当所属」という。）の長及び業務管理者に対し、当該特異相談の概要を報告するとともに、関係所属長に引き継ぐなど適切な措置を講じるものとする。
- (3) 本部相談管理責任者は、報告を受けた相談が一般相談であると認めるときは、処理担当所属を判断し、当該所属に対して相談の受理を指示するものとする。
- (4) 本部相談管理責任者は、報告を受けた相談が引継ぎを要すると認めるときは、遅滞なくその処理をするものとする。

## 2 警察署における相談受理要領

- (1) 相談の申出を受けた職員は、相談者の人定事項及び相談概要を聴取後、速やかに署主管課の長（当直勤務時間中にある場合は当直長。以下同じ。）に当該相談の概要を報告するものとする。
- (2) 署主管課の長は、報告を受けた相談が特異相談であると認めたとときは、直ちに警察署長に対し、当該特異相談の概要を報告するとともに、当該相談の処理を担当する課（係）（当直勤務時間中にある場合は相談を受理することが適当と認める職員。以下「処理担当課」という。）に対して受理を指示するなど適切な措置を講じるものとする。
- (3) 署主管課の長は、報告を受けた相談が一般相談であると認めたとときは、処理担当課に対して相談の受理を指示するものとする。
- (4) 署主管課の長は、報告を受けた相談が引継ぎを要すると認めたとときは、遅滞なくその処理をするものとする。

## 3 相談システムへの入力、管理及び情報共有

相談を受理し、又は処理する職員は、当該相談の情報の一元管理及び共有を図るため、次に掲げる処理をするものとする。

### (1) 管理簿への登載

ア 本部主管課及び署主管課に管理簿を備え付けるものとする。

イ 相談は、相談を受理した日時、相談者の人定事項、相談概要、処理担当課その他必要事項を管理簿に登載した上、一連番号を付して管理するものとする。

### (2) 受理簿の作成

ア 相談を受理した職員は、相談システムにより速やかに受理簿を作成し所属長へ報告するものとする。この場合において、警察本部内所属で本部主管課以外の職員が作成した受理簿は、所属長へ報告後、本部主管課に引き継ぐものとする。

イ 犯罪事件に係る相談のうち、相談後直ちに被害届が受理されるなどにより速やかに犯罪事件受理簿に登載されるものについては、受理簿の作成は要しないものとする。

ウ 当直勤務時間中に受理した相談の受理簿については、アの規定にかかわらず総合当直長又は当直長へ報告後、当直勤務終了時に本部主管課又は署主管課に引き継ぐものとする。

エ 人身安全関連相談のうち、ストーカー、DV、児童虐待、高齢者虐待及び障害者虐待については、イの規定に関わらず全て受理簿を作成するものとする。この場合において、それぞれの規定に基づく管理に移行した時点で所属長の指揮を受け相談への対応を終結したものとみなす。

### (3) 措置票の作成

継続とした相談について措置を講じた場合は、措置を講じた職員が措置票を作成し所属長へ報告するものとする。

### (4) 相談データの削除

ア 重複入力等で受理簿のデータを削除する必要がある場合には、本部主管課が削除することとし、本部主管課以外の職員が削除してはならない。

イ 警察署においてデータを削除する必要がある場合は、署主管課の長が本部主管課にその旨を連絡するものとする。

(5) 相談システムを利用した情報共有

入力後の相談に関する情報は、相談システム上で情報を共有するものとし、必要がある場合を除き、受理簿又は措置票を相談システムから印刷又は複写してはならない。

(6) 同一内容の複数相談の取扱い

相談者若しくは相談内容が同じ相談又は既に受理した相談に係る相談であっても、受理した職員又は日時を異にする場合は、別個の相談として取り扱うものとする。ただし、必要により相談者から再聴取をした場合は処理の一環であることから、別個の相談として受理簿を作成する必要はなく、措置票に入力するなどしてその経過を記録しておくものとする。

4 終結手続

処理担当課又は処理担当所属は、警察が執るべき処理を終えた場合は、所属長の指揮を受け、当該相談を終結するものとする。

第6 点検等

1 点検及び報告

(1) 受理簿作成状況及び処理状況の点検

本部相談管理責任者及び署相談管理責任者は、管理簿により受理簿の作成状況及び相談処理の進捗状況を点検するものとする。

(2) 点検結果報告書による報告

ア 本部相談管理責任者は、前号の規定による点検結果を毎月5日（5日が閉庁日の場合はその直後の開庁日）までに前月分の点検結果報告書により業務管理者に報告するものとする。

イ 署相談管理責任者は、前号の規定による点検結果を毎月5日（5日が閉庁日の場合はその直後の開庁日）までに前月分の点検結果報告書により警察署長及び業務管理者に報告するものとする。

(3) 警察署長の指揮

前号の規定により報告を受けた警察署長は、処理の遅延等を認めるときは、処理担当課の長に対し適切な指揮を行うものとする。

2 指導監督

(1) 業務管理者による指導監督

前項第2号の規定により報告を受けた業務管理者は、警察本部及び警察署における相談取扱いについて必要な指導監督をするものとする。

(2) 警察本部内各所属長による指導監督

警察本部内各所属長は、その所掌する業務の性質に応じ、警察署における相談取扱いについて必要な指導監督を行うものとする。

第7 心構え

相談を取り扱う全ての職員は、次の各号に掲げる事項に留意しなければならない。

(1) 相談該当性の判断に当たっては、申出者の言葉から形式的に判断することなく、申出者の立場、申出者が置かれている状況その他諸般の事情を総合的に考慮し、実質的に判断すること。

- (2) 相談の内容が警察の所掌事務でない場合であっても、事案の背景に相談者等の生命、身体等に対する危害の有無その他関係者の安全に関わる問題が内在していないか十分に見極めること。
- (3) 相談の対応に当たっては、相談者に対する助言や他機関の教示にとどまらず、相談内容から終結するために警察が執り得る処理を能動的に行うこと。
- (4) 相談で知り得た事項については、保秘及び情報管理を徹底すること。

## 第8 留意事項

### 1 捜査書類の編てつ禁止

相談の処理に伴って作成する捜査書類（写しを含む。）は、受理簿には編てつしないこと。

### 2 証拠品等の保管の禁止

相談に係る証拠品等は、処理担当課において保管するものとする。

## 第9 その他

この要綱に定めるもののほか、相談事務に関し必要な事項は、別に定める。

署長	副署長	刑事官	課長	係長	主任・係員	当直長

(警察安全相談・苦情) 受理簿

受理番号					
受理者	(所属) (課・係) (階級) (氏名)	引継元	(所属) (課・係) (階級) (氏名)	状況	(重要案件) <input type="checkbox"/> (開示不可) <input type="checkbox"/>
受理年月日					
受理態様					
受理窓口					

相談・ 申出区分	(申出区分) (種別1) (種別2) (種別3) (種別4)	(所管区分) (所管区分1) (所管区分2) (所管区分3) (所管区分4)
	(宛先)	(警察法上の苦情) <input type="checkbox"/>
少年区分		
知能犯区分		

申出者	(フリガナ) (氏名・性別) ( ) (生年月日・年齢) ( 歳)
	(職業・勤務先) ( )
	(住所)
	(連絡先) (自宅) (携帯) (FAXNo.) (メールアドレス)
	(備考)
相談・ 申出内容	(件名)
	(要旨)

措 置	(措置日)	
	(措置結果)	
	(詳細)	
	(引継日時) (引継先) 所属 階級 氏名 課・係 (参考通報先) 所属 階級 氏名 課・係	
指 揮 伺	(処理方針)	
	(指示事項)	
通 知	(通知日) (所属) (階級) (課・係) (氏名)	(方法)

関係者 1	(関係者種類)	
	(フリガナ) (氏名・性別)	(生年月日・年齢) ( 歳)
	(職業・勤務先)	
	(住所)	
	(連絡先) (FAXNo.) (メールアドレス)	
	(関係者区分)	
	(備考)	
関係者 2	(関係者種類)	
	(フリガナ) (氏名・性別)	(生年月日・年齢) ( 歳)
	(職業・勤務先)	
	(住所)	
	(連絡先) (FAXNo.) (メールアドレス)	
	(関係者区分)	
	(備考)	
関係者 3	(関係者種類)	
	(フリガナ) (氏名・性別)	(生年月日・年齢) ( 歳)
	(職業・勤務先)	
	(住所)	
	(連絡先) (FAXNo.) (メールアドレス)	
	(関係者区分)	
	(備考)	



(警察安全相談・苦情) 受理簿

(継続用紙)

受理番号	
申出要旨の続き	

(中 略)

--	--

(警察安全相談・苦情) 受理簿

(継続用紙)

受理番号	
措置詳細の続き	

(中 略)

--	--

別記様式第2号

署 長	副署長	刑事官	課 長	係 長	主任・係員	当 直 長

### 相談措置票

受理番号		相談者	
件 名			
措 置	(措置日)		
	(措置者) (所属) (階級)	(課・係) (氏名)	
	(措置結果)		
	(詳細)		
	(引継先) (所属) (階級)	(課・係) (氏名)	
(参考通報先)	所属 : 所属 所属	課・係 課・係 課・係	
指揮伺	(処理方針)		
	(指示事項)		
通 知	(通知日) (所属) (階級)	(課・係) (氏名)	(方法)



別記様式第4号

署長	副署長	刑事官	課長	

年 月 日

## 点検結果報告書 ( 年 月 )

1 相談取扱状況 (当年分)

(1) 受理及び処理状況

	受 理			処 理 状 況			
	当署受理	他署より 引継ぎ	計	終 結		未終結	計
				解 決	引 継 ぎ		
当 月 分							
年 計							

(2) 相談種別ごと受理状況

	警 務	生 安	刑 事	交 通	警 備	そ の 他	計
当 月 分							
(うち未終結)							
年 計							
(うち未終結)							

2 過年分未終結相談件数

	警 務	生 安	刑 事	交 通	警 備	そ の 他	計
年							
年							
年							

