

令和 4 年 12 月 22 日

各 部 長
首 席 監 察 官 殿
各 所 属 長

警 察 本 部 長

警察安全相談取扱要綱及び苦情処理要綱の制定について（通達）

この度、別添 1 の「警察安全相談取扱要綱」及び別添 2 の「苦情処理要綱」を定め、令和 5 年 2 月 1 日から運用することとしたので、事務処理上遺漏のないようにされた

い。

なお、「苦情、相談等事務処理要綱の制定について（例規通達）」（平成 27 年 12 月 24 日付け（広）第 68 号（総合同））は廃止する。

別添 1

警察安全相談取扱要綱

第 1 趣旨

この要綱は、三重県警察の広聴活動に関する訓令（平成14年三重県警察本部訓令第5号）第7条の規定に基づき、警察安全相談の処理及び管理に関し、必要な事項を定めるものとする。

なお、この要綱とは別に定める規程に基づき取り扱う各種相談電話及び窓口については、当該規程により処理するものとする。

第 2 警察安全相談の意義等

- 1 この要綱における警察安全相談とは、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（地理教示、運転免許証の更新等各種手続の教示等単純な事実の教示を除く。）を求めるものとし、単なる情報提供は含まない。

なお、要望、意見、感謝激励、事件情報等の申出もこれに準ずる。

- 2 受け渋り、処理の遅延等の不適切な取扱いを防止するため、告訴・告発に係る相談その他の事件相談（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。）についても、警察安全相談に含めるものとする。ただし、被害申告後、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、監察に係る申出、暴力団関係情報その他捜査協力者等からの情報の提供等は含まない。
- 3 公益通報者保護法（平成16年法律第122号）に基づく外部通報及び外部通報に関連する申出の処理については、別に定めるものとする。

第 3 相談の管理体制等

1 管理体制

(1) 総括管理者

ア 警察本部に総括責任者を置き、警務部長をもって充てる。

イ 総括管理者は、警察安全相談（以下「相談」という。）の受理、処理及び終結までの取扱いについて総括的に管理するものとする。

(2) 副総括管理者

ア 警察本部に副総括管理者を置き、総務課長をもって充てる。

イ 副総括管理者は、総括管理者の指揮を受け、次に掲げる業務を管理するものとする。

- (ア) 相談の受理、処理等の取扱いに関する事。
- (イ) 相談の処理状況の点検に関する事。
- (ウ) 相談に関する業務の指導・監督に関する事。
- (エ) 相談の処理を担当する所属長との連絡及び調整に関する事。

(3) 取扱責任者

- ア 各所属に取扱責任者を置き、所属長をもって充てる。
- イ 取扱責任者は、当該所属において取り扱う相談を掌握し、必要な指揮を行うものとする。

(4) 副取扱責任者

- ア 各所属に副取扱責任者を置き、次長（これに準ずる職を含む。）、副校長又は副署長をもって充てる。
- イ 副取扱責任者は、取扱責任者の職務を補佐して全般的な調整を図るものとする。

(5) 取扱担当者

- ア 各所属に取扱担当者を置き、警察本部及び警察学校にあっては当該所属の警部（相当職を含む。）の階級にある職員の中から取扱責任者が指定した者を、警察署にあっては警務官又は警務課長の職にある者をもって充てる。
- イ 取扱担当者は、取扱責任者の指揮を受け、この要綱に定める事務を管理して部下職員を指揮監督するものとする。

2 総合窓口等の設置

- (1) 相談の受理から終結まで管理するための総合的な窓口（以下「総合窓口」という。）を総務課及び各警察署警務課に設置する。
- (2) 総務課の総合窓口（以下「本部窓口」という。）に相談を受理するための専用電話「警察安全相談電話（＃9110）」を設置する。
- (3) 本部窓口及び警察署の総合窓口（以下「署窓口」という。）には、別に定めるところにより警察安全相談員を配置することができる。
- (4) 総合窓口の業務は、当該所属の取扱担当者が掌握し、運営するものとする。

3 警察安全相談管理システムの運用

- (1) 適正な相談業務の遂行を図り、犯罪等による被害の未然防止に資することを目的として、警察安全相談管理システム（以下「相談システム」という。）を運用し、相談に関する情報を集約・管理するものとする。
- (2) 相談システムの運用に必要な事項は、総括管理者が別に定める。

第4 相談の取扱い

1 相談の受理

(1) 受理体制

相談は、原則として総合窓口で受理するものとする。ただし、申出者の意向、申出内容等により、警察本部の関係所属又は警察署の関係課（係）若しくは交番・駐在所において受理することが適切と認められる場合は、この限りでない。

また、三重県の休日を定める条例（平成元年三重県条例第2号）第1条第1項に規定する休日及び休日を除く日の午後5時15分から翌日の午前8時30分までの間（以下「執務時間外」という。）は、宿日直勤務員が受理するものとする。

(2) 警察安全相談等取扱カードの作成

相談を受理したときは、原則として、相談システムにより、様式第1の警察安全相談等取扱カード（以下「取扱カード」という。）を作成して、申出内容、受理時の措置等、所定の事項を記録するものとする。

(3) 緊急性のある相談の取扱い

(2)の規定にかかわらず、相談者等の生命又は身体に危険が及ぶおそれのある相談等緊急の対応を要する相談を受理したときは、直ちに取扱責任者（執務時間外においては宿日直司令）に報告し、必要な指揮を受けるものとする。措置後、速やかに(2)の手続を行うものとする。

2 相談受理時の留意事項

(1) 申出内容の実質的判断

申出内容が相談に当たるかどうかは、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の事情を総合的に考慮して実質的に判断するものとする。

(2) 取り得る手段の教示、助言等

犯罪に発展するおそれがなく、又は、当面の危険がない相談については、取り得る手段及び方法の教示、助言等を行うものとする。ただし、警察活動によって解決することが適当でないと認めるものについては、この限りではない。

(3) 自衛手段の指導

申出者が不安を感じているものについては、その内容に応じた対応方法の助言、防犯機器の紹介、緊急時における警察への通報方法等の自衛手段を指導するものとする。

(4) 関係者に対する指導、警告又は説得

受理の時点では具体的な危害等が生じていないが、将来、そのおそれがある

と認められるものについては、申出者の意向を踏まえた上で、関係者に対する指導、警告又は説得を行うものとする。

(5) 他機関等に係る申出

警察の所掌外の申出については、申出者にその旨を伝えるにとどまらず、丁寧に説明して理解を得るよう努めるものとする。

また、警察以外の機関、団体等において対応することが適当であると認められるものについては、当該機関等を教示し、又は申出者が希望する場合で当該機関等における対応が必要と認められるときは、当該機関等にその申出概要を事前に連絡する等、申出者の利便にできる限り配慮するものとする。

3 受理した相談の報告及び指揮

(1) 警察本部の職員が受理した相談（(3)の場合を除く。）は、取扱カードにより取扱責任者に報告して必要な指揮を受けるものとする。決裁後、その原本は本部窓口において集約し、副総括管理者に報告するものとする。

(2) 警察署員が受理した相談（(3)の場合を除く。）は、取扱カードにより当該職員の所属する課の長（以下「受理課長」という。）に報告後、その原本は署窓口において集約し、取扱責任者に報告して、必要な指揮を受けるものとする。

(3) 執務時間外に宿日直勤務員が受理した相談は、取扱カードにより宿日直司令に報告するものとする。宿日直勤務終了後、その原本は総合窓口において集約し、警察本部にあつては副総括管理者に、警察署にあつては取扱責任者に報告して、必要な指揮を受けるものとする。

(4) 取扱カードの決裁過程において、当該相談は、解決（検挙・補導、助言・指導、警告・説得、他機関の教示、手配等措置又は打切り）、継続又は引継ぎ（他所属、他警察又は他機関）のいずれの措置とするか確実に検討して、取扱カードの措置欄に所定の事項を記載の上、取扱責任者に報告するものとする。

4 継続事案の指定

(1) 取扱責任者は、受理した相談について継続的に組織対応する必要があると認められる場合には、取扱カードに指示内容及び処理を担当する課等（警察本部の所属にあつては係、警察署にあつては課をいう。以下同じ。）を明記して、処理を担当する課等の長（警察本部の所属にあつては該当する係を担当する課長補佐（これに準ずる職を含む。）、警察署にあつては課長をいう。以下「処理担当課長等」という。）に対して、必要な指揮を行うものとする。

(2) 処理担当課長等は、部下職員の中から処理担当者を指名し、当該相談の処理方針等を具体的に指示するものとする。

5 処理結果の報告

- (1) 処理担当者は、相談システムにより、様式第2の処理結果報告書を作成して処理経過や対応結果を上司に報告するものとする。
- (2) 3(1)、(2)及び(4)の規定は、(1)の報告について準用する。この場合において、「受理した相談」とあるのは「処理した相談」と、「取扱カード」とあるのは「処理結果報告書」と、「受理課長」とあるのは「処理担当課長等」と読み替えるものとする。
- (3) 進捗状況の点検及び指導
 - ア 副取扱責任者は、継続事案への対応、処理状況を掌握するとともに、継続事案の放置、遅延等の防止を図るため、処理担当課長等を通じて処理担当者に、随時、処理結果報告書を作成させるなど必要な指示を行い、進捗管理を徹底するものとする。
 - イ 警察署における継続事案の対応について、当該相談内容の事務を所掌する警察本部の所属は、必要に応じて相談内容の聴取からその処理の終結等に至る対応について報告を求め、助言・指導を行うものとする。
 - ウ 総合窓口は、継続事案の対応状況について、おおむね月2回、相談システムにより点検するものとする。この点検で組織対応の遅延等が認められたときは、取扱担当者は、処理担当課長等にその旨連絡し、処理結果の報告等を促すものとする。
 - エ 本部窓口は、署窓口における継続事案の点検について、必要な助言・指導を行うものとする。
 - オ 継続事案のうち、「ストーカー・配偶者暴力」、「児童虐待」、「告訴・告発」、「被害届として犯罪事件受理簿に登載」等、担当課等において正式受理した申出については、総合窓口による点検は行わないものとする。

6 相談者支援

- (1) 総合窓口に対して、申出者から相談処理の進捗確認、処理方針等に係る要望があったときは、当該要望内容を処理結果報告書に記録するとともに、処理担当課長等に対して要望内容、支援措置等について連絡するものとする。処理担当に対して直接、要望があったときも同様とする。
- (2) 処理担当課長等は、相談者支援を組織的に行うことが必要と認めるときは、速やかに取扱責任者に要望内容を報告し、必要な指揮を受けた上で、適切な支援措置等を具体的に指示するものとする。

7 相談の引継ぎ

(1) 警察本部が受理した相談の引継ぎ

ア 警察本部の取扱責任者は、受理した相談について、警察本部の他の所属又は警察署において対応が必要と認められる場合は、副総括責任者を經由して速やかに引き継ぐものとする。

イ アの引継ぎに当たり、本部窓口は、警察本部の他の所属への引継ぎにあつては様式第3の警察安全相談等引継ぎ等送付票（以下「引継ぎ等送付票」という。）及び当該相談の取扱カードの写しを引継ぎ先所属に送付し、警察署への引継ぎにあつては引継ぎ等送付票を引継ぎ先署窓口へ送付するとともに相談システムによる措置登録（引継ぎ）を行うものとする。

(2) 警察署が受理した相談の引継ぎ

ア 警察署の取扱責任者は、受理した相談について、警察本部の所属又は他の警察署において処理する必要があると認めるときは、速やかに引き継ぐものとする。

イ アの引継ぎに当たり、引継ぎ元の署窓口は、警察本部の所属への引継ぎにあつては本部窓口へ、他の警察署への引継ぎにあつては引継ぎ先の署窓口へ引継ぎ等送付票を送付するとともに相談システムによる措置登録（引継ぎ）を行うものとする。

(3) 引継ぎを受けた所属における取扱い

他所属から引継ぎを受けた相談は、速やかに3から6までの規定により処理するものとする。この場合において、当該相談の処理結果は、取扱責任者の決裁後、引継ぎ元の総合窓口へ引継ぎ等送付票及び処理結果報告書の写しを送付して、引継ぎ元の取扱責任者に通知するものとする。

8 他所属への情報提供

(1) 取扱責任者は、受理し、又は処理した相談が、他の所属に引き継ぐには至らないが情報を提供する必要があると認める場合は、情報提供するものとする。

(2) (1)の情報提供は、本部所属は本部窓口を、警察署は署窓口を經由して引継ぎ等送付票及び当該取扱カード又は処理結果報告書の写しを送付して行うものとする。

(3) 警察署が他の警察署に(2)の送付を行うときは、同時に本部窓口を經由して副総括責任者に通知するものとする。

9 他の都道府県警察との引継ぎ

(1) 取扱責任者は、受理した相談について、他の都道府県警察における対応が必要と認める場合は、副総括管理者を經由して速やかに引き継ぐものとする。

なお、他の都道府県警察との引継ぎに関し、この要綱とは別に定める規程がある場合には、当該規程により処理するものとする。

- (2) 他の都道府県警察との引継ぎは、あらかじめ当該相談に係る所属間で連絡調整の上、本部窓口を経由して引継ぎ先の警察本部相談担当所属に相談カードの写しを送付して行うものとする。
- (3) 他の都道府県警察から総合窓口を引き継がれた相談は、速やかに1から8までの規定により処理するものとする。

第5 相談の組織的管理

1 管理簿冊の備付け

- (1) 受理した全ての相談を一元的に把握し、管理するため、総合窓口に取り扱カードを管理する簿冊（以下「管理簿冊」という。）を備え付けるものとする。
- (2) 管理簿冊は、取扱カードの受理番号の順で、かつ、取扱カードに対応して作成された処理結果報告書（他所属に引き継いだ後、通知を受けた処理結果報告書を含む。）を添付して編てつし、保存するものとする。

2 処理状況の定期点検

総合窓口は、処理が終結等していない相談について、処理の遅延を防ぐため、処理部門における処理の進捗状況を管理簿冊に基づいて定期的に点検し、適時、副取扱責任者に報告するものとする。この場合において、処理の遅延等を認めたときは、本部窓口にあつては当該相談を管理する取扱担当者を、署窓口にあつては当該相談の処理担当課長等を通じて必要な指導を行うものとする。

3 引継ぎ等の管理

- (1) 第4の7の引継ぎ及び8の情報提供において使用する引継ぎ等送付票の送付番号は、引継ぎ先の所属ごとに作成する様式第4の相談引継ぎ・情報提供シートにより管理するものとする。
- (2) 引継ぎ又は情報提供のため送付された取扱カード及び処理結果報告書は、1の管理簿冊とは別に保存するものとする。

4 相談に係る情報の共有と管理の徹底

- (1) 職員は、取扱カード及び処理結果報告書並びに相談システムの情報を活用し、犯罪等による被害の未然防止を図るものとする。
- (2) 職員は、相談に係る個人情報について、個人情報保護の観点から適正な管理を徹底し、知り得た秘密の保持に努めるものとする。

第6 その他

本部窓口に設置した警察安全相談電話については、三重県警察のウェブサイト、

各種広報紙等による情報提供を推進し、県民が活用しやすいものとなるよう努めるものとする。