

発 信 者	警 察 本 部 長	発 信 年 月 日	2 9 . 4 . 1 8
宛 先	所 属 長	担 当 課	広 報 相 談 課

「警察に対する相談」の受理・点検等の実施要領の制定について

1 趣旨

「警察に対する相談」の受理・点検等については、平成25年5月15日から総・警務部門における一元的な受理・点検等を実施しているところであるが、継続して迅速かつ確実な組織的対応を確立するため、「警察に対する相談」の受理・点検等の実施要領を制定（改正）し、より一層の徹底を図ることとしたので事務処理上誤りのないようにされたい。

2 「警察に対する相談」の受理・点検等の実施要領  
別添のとおり

3 実施日

平成29年4月18日

## 「警察に対する相談」の受理・点検等の実施要領

### 1 目的

この要領は、長野県警察に対して寄せられる「警察に対する相談」の受け渋り、処理の遅延等を防止し、迅速かつ確実な組織的対応を確立するため、受理及び点検等の実施に関し、必要な事項を定めることを目的とする。

### 2 用語の意義等

本要領における次に掲げる用語の意義は、それぞれに定めるとおりとする。

#### (1) 警察に対する相談

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（地理教示、運転免許証の更新手続等の各種手続の教示等単純な事実の教示を除く。）を求めるものをいい、単なる情報提供は含まない。

なお、「警察に対する相談」に該当しないものについては、別紙「「警察に対する相談」に該当しないもの」とおりとする。

#### (2) 受理

相談者からの申出を受け、相談者の氏名及び相談概要（当該相談を処理する専門部門等（以下「処理担当課等」という。）を判断するために必要な最低限の情報をいう。以下同じ。）を聴取し、処理担当課等に引き継ぐとともに、「警察に対する相談情報管理システム」（以下「管理システム」という。）に聴取した事項を登録するまでの過程をいう。

#### (3) 処理

相談内容の詳細な聴取、相談者への指導、各種調査、関係機関への連絡その他相談への対応を行うことをいう。

#### (4) 仮登録

申出を受けた「警察に対する相談」の相談者の氏名及び相談件名を管理システムに登録することをいう。

#### (5) 登録

処理した結果を管理システムに登録することをいう。

### 3 「警察に対する相談」の分類

「警察に対する相談」（以下「相談」という。）は、次の3分類に分類するものとする。

#### (1) 警察安全相談

犯罪等による被害の未然防止に関する相談その他県民の安全と平穏に係る相談をいう。

#### (2) 事件相談

届出人から犯罪に関する事項として届出又は申告のあった事案のうち、犯罪捜査規範（昭和32年国家公安委員会規則第2号）第62条の規定に基づく犯罪事件受理簿に登載すべき事案以外の事案で、直ちに犯罪が成立するか不明であるが、事案解明のため警察活動を行う必要のある事案、被害申告しないことが明白な事案、事件性がない事案又は事件性の乏しい事案をいう。

### (3) 広聴事案

長野県警察の広報活動等に関する訓令（平成13年警察本部長訓令第19号）第10条に規定するものをいう。

## 4 警察署における相談の受理、点検等

### (1) 受理時の対応

#### ア 電話による受理

(ア) 警察署（当直以外）においては、相談者の氏名及び相談概要を確認し、相談を処理する警察署の専門部門等（以下「処理担当課」という。）へ引き継ぎ、引継ぎを受けた処理担当課は、仮登録を行った後、引き続き相談内容を聴取すること。

(イ) 交番・駐在所及び当直においては、相談者の氏名及び相談概要を確認し、仮登録を行った後、引き続き相談内容を聴取すること。

#### イ 相談者の来訪による受理

(ア) 総合窓口においては、相談者の氏名及び相談概要を確認し、総合窓口相談等受理簿（様式第1号）に記載の上、処理担当課へ引き継ぐとともに、必要に応じ副署長又は次長（以下「副署長等」という。）へ報告を行うこと。また、事後、管理システム等により処理担当課における登録状況を確認すること。

(イ) 処理担当課において直接相談を受理したときは、相談者の氏名及び相談概要を確認し、仮登録を行った後、引き続き相談内容を聴取すること。

(ウ) 交番・駐在所及び当直においては、相談を受理したときは、相談者の氏名及び相談概要を確認し、仮登録を行った後、引き続き相談内容を聴取すること。

#### ウ 総合窓口において引き継ぐべき処理担当課を判断することが困難な場合

(ア) 相談者の氏名及び相談概要を、副署長等に速やかに報告すること。

(イ) 副署長等は、(ア)の報告を受けたときは、処理担当課を指定し、総合窓口から処理担当課への引継ぎを円滑かつ確実に行わせること。

#### エ 受理時における留意事項

(ア) 緊急性のある事案については、警察署長（当直勤務時間帯にあっては、当直責任者）へ即報し、その指示を受けること。

(イ) 相談の態様、業務状況等により、仮登録を速やかに行うことが困難なときは、相談内容の聴取を終了した後、速やかに登録を行うこと。

(ウ) 在勤公署を離れて活動中に相談を受けた場合であって、仮登録を速やかに行うことが困難なときは、在勤公署に帰着後、速やかに登録を行うこと。

- (エ) 110番通報等により現場臨場し、現場における捜査等の結果、事件としては取り扱わないものの、相談に該当するものと判断された場合は、迅速かつ確実に登録を行うこと。
- (オ) 副署長等は、管理システムにより、相談の受理状況及び処理担当課の確認を1日1回以上（休日等を除く。）実施し、処理担当課の変更その他必要な指示を行うものとする。
- (カ) 相談の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。
- (キ) 相談に該当しない申出のうち、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、警備情報、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について総合窓口に出ががあったときは、対応すべき部門を判断し、速やかに適切な専務部門等への引継ぎを行うとともに、総合窓口相談等受理簿に登載し、副署長等へ随時の報告を行うこと。

## (2) 処理時の対応

- ア 相談内容の詳細な聴取を行った職員（既に登録されている相談について、継続対応を行った者を含む。）は、当該相談の処理及び登録を行うこと。
- イ 処理担当課長は、事案の発生、処理等の報告を受けた場合にあっては、相談として登録すべき事案であるか確認し、相談として登録すべき事案が登録されていないときは、管理システムへの登録を指示し、登録されたことを管理システムにより確認すること。

## (3) 警察署長の指示等

- ア 処理担当課長は、登録を終えた相談について、警察に対する相談記録票、警察に対する相談処理票、関係者票（当該相談に関係者がある場合に限る。）、継続相談記録票（継続相談の場合に限る。）等の帳票（以下「記録票等」という。）を管理システムから出力し、関係書類を添付して、警察署長の決裁を受けること。（交番・駐在所員等の地域課員の場合にあっては、地域課長を経由し、処理担当課長が警察署長の決裁を受けること。）
- イ 警察署長は、必要と認めるときは、処理担当課長に対し処理方針について指示を行うとともに、処理担当課の見直しを認めたときは、その旨を関係する処理担当課長及び警察署総務課長（以下「総務課長」という。）に指示すること。
- ウ 処理担当課長は、所管する業務に係る相談の受理及び処理の状況を管理システムにより把握及び管理し、警察署長に適時・適切に報告するとともに、必要な指示を受けること。
- エ 総務課長は、警察に対する相談に係る指導、教養を行うとともに、処理担当課に相談の処理状況の確認に必要な範囲で記録票等の写しの提出を求め、確認の結果、処理の遅滞等を認めたときは、処理担当課長に対し適切な指導等を行うこと。

#### (4) 相談の引継ぎ

##### ア 他の警察署又は本部主管課へ引き継ぐ場合の手続

(7) 処理担当課長は、受理した相談について、他の警察署又は相談の処理を担当する警察本部の専門部門等（以下「本部主管課」という。）で継続した対応を行う必要があると認めるときは、引継ぎの登録を行い、警察に対する相談処理票により警察署長の決裁を受けた後、引継ぎ先の警察署又は本部主管課に警察に対する相談引継書（様式第2号。以下「引継書」という。）とともに記録票等の写しを送付すること。

(イ) 処理担当課長は、相談の引継ぎを行ったときは、当該引継書の写しを警察署総務課に回付し、警察署総務課において保管すること。

##### イ 他の警察署又は警察本部から引継ぎを受けた場合の手続

(7) 引継ぎを受けた警察署は、引継書に基づき処理担当課において速やかに管理システムへの登録を行い、当該警察署で受理した相談と同様に処理すること。

(イ) 引継ぎを受けた処理担当課は、当該引継書の写しを警察署総務課に回付し、警察署総務課において保管すること。

#### (5) 点検

##### ア 点検の実施

(7) 「相談確認の日」を月1回以上設定し、警察署長以下各課長が構成員となる点検組織において、当該警察署が抱えている相談案件の検証を行い、情報共有を図るとともに、継続案件を早期に処理するための方針の検討を行うこと。

(イ) 点検に当たっては、放置やもたれ合いの防止を図るとともに、相談者の心情に一層配意した対応を図ること。

(ウ) 「相談確認の日」の点検結果は、毎月の10日までに、「相談確認の日」実施結果報告書（様式第3号）により警察本部警務部広報相談課（以下「広報相談課」という。）を経由して報告すること。

##### イ 点検に係る準備

総務課長は、管理システムにより、相談が長期間未処理の状態となっていないかなど、定期的な確認を行うとともに、「相談確認の日」における検討事項等に係る諸準備を行うこと。

##### ウ 警察本部への報告

総務課長は、広報相談課による警察に対する相談における長期未処理・継続案件等の点検に基づく確認の指示を受けたときは、処理担当課長と連携を図りつつ、進捗状況について広報相談課長へ報告を行うこと。

#### (6) 相談者支援

##### ア 要望の受付

警察署総務課において、相談に対する処理の進捗状況、処理方針等に係る相談者からの要望（以下(6)において「要望」という。）を受け付けること。ただし、相談者か

ら直接処理担当課等に対して要望を行うことは妨げない。

#### イ 受付時の対応

(7) 警察署総務課において要望を受け付けたときは、総務課長は、処理担当課長に対して相談者からの要望内容等について連絡するとともに、速やかに管理システムに登録すること。

(イ) 処理担当課が要望を受け付けたときは、速やかに管理システムに登録すること。

(ウ) 警察署総務課及び処理担当課以外において要望を受け付けたときは、速やかに警察署総務課に連絡し、警察署総務課において対応すること。

#### ウ 組織的対応

(7) 総務課長及び処理担当課長は、相談者に対し相談の処理の進捗状況及び処理方針の説明その他の相談者支援を組織的に行うことが必要と認めるときは、速やかに警察署長に報告すること。

(イ) 警察署長は、要望に係る報告を受けたときは、総務課長及び処理担当課長に対し、相談者支援について必要な指示を行うこと。

#### (7) 終結等の手続

ア 処理担当課長は、相談への対応を終結するときは、終結した旨を登録し、警察に対する相談処理票により警察署長の決裁を受けること。

イ 相談として受理した後、処理担当課において告訴・告発や被害届を受理し、犯罪事件受理簿へ登載するなど、組織的管理が徹底される場合は、相談の処理については終結とすることとし、処理担当課長は、終結した旨を登録し、警察に対する相談処理票により警察署長の決裁を受けること。

### 5 警察本部における相談の受理・点検等

#### (1) 受理時の対応

##### ア 電話による受理

(7) 警察本部電話交換において相談の申出を受けたときは、相談者の氏名及び相談概要を確認し、当該相談を処理する本部主管課へ引き継ぎ、本部主管課は管理システムに仮登録した後、引き続き内容を聴取すること。

(イ) 総合当直においては、相談者の氏名及び相談概要を確認し、仮登録を行った後、引き続き相談内容を聴取すること。

##### イ 来訪による受理

(7) 総合窓口において相談の申出を受けたときは、相談者の氏名及び相談概要を確認し、総合窓口相談等受理簿に記載の上、該当する本部主管課へ引き継ぎ、処理本部主管課における管理システムへの登録状況を確認すること。

(イ) 本部主管課において直接相談の申出を受けたときは、管理システムに仮登録を行った後、引き続き相談内容を聴取すること。

ウ 総合窓口において引き継ぐべき処理担当課を判断することが困難な場合

- (ア) 相談者の氏名及び相談概要を、広報相談課長に、速やかに報告すること。
- (イ) 広報相談課長は、(ア)の報告を受けたときは、当該相談の処理を行う本部主管課を指定し、総合窓口から本部主管課への引継ぎを円滑かつ確実に行わせること。

#### エ 受理時における留意事項

- (ア) 相談の受理から引き続いて内容を聴取する場合であっても、原則として、管理システムへの仮登録を行った上で相談内容の聴取を行うこと。
- (イ) 警察に対する相談の態様、業務状況等により、仮登録を速やかに行うことが困難なときは、相談内容の聴取を終了した後、速やかに登録を行うこと。
- (ウ) 在勤公署を離れて活動中に相談を受けた場合であって、仮登録を速やかに行うことが困難なときは、在勤公署に帰着後、速やかに登録を行うこと。
- (エ) 広報相談課長は、管理システムにより、相談の受理状況及び処理担当課の確認を1日1回以上（休日等を除く。）実施し、処理する本部主管課の変更その他必要な指示を行うこと。
- (オ) 相談の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。
- (カ) 相談に該当しない申出のうち、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、警備情報、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について総合窓口に出がであったときは、対応すべき部門を判断し、速やかに適切な専務部門等への引継ぎを行うとともに、総合窓口相談等受理簿に登載し、広報相談課長へ随時の報告を行うこと。

#### (2) 処理時の対応

- ア 相談内容の詳細な聴取を行った職員は、仮登録の状態にある相談の処理及び登録を行うこと。
- イ 本部主管課長の指示等
  - (ア) 職員は、相談を登録したときは、記録票等を管理システムから出力し、関係書類を添付して、本部主管課長の決裁を受けること。
  - (イ) 本部主管課長は、記録票等の決裁に当たり、必要に応じて処理方針についての指示を行うこと。
  - (ウ) 本部主管課長は、特異な案件について、主管する部長に即時報告し、必要な指示を受けるとともに、警察署の処理担当課長に対して適時、指導・監督を行うこと。
- ウ 広報相談課長は、本部主管課長に相談の処理状況の確認に必要な範囲で記録票等の写しの提出を求め、確認の結果、処理の遅滞等を認めたときは、本部主管課長に対し適切な指導等を行うこと。

#### (3) 相談の引継ぎ

##### ア 警察署に引き継ぐ場合の手続

- (ア) 本部主管課長は、受理した相談について、警察署で継続した対応を行う必要がある

ると認めるときは、引継ぎの登録を行い、警察に対する相談処理票により本部主管課長の決裁を受けた後、引継ぎ先の警察署に引継書とともに記録票等の写しを送付すること。

(イ) 本部主管課長は、当該引継書の写しを広報相談課に回付し、広報相談課において保管すること。

イ 警察署から引継ぎを受ける場合の手続

(ア) 引継ぎを受けた本部主管課は、引継書に基づき本部主管課において速やかに管理システムへの登録を行い、当該本部主管課で受理した警察に対する相談と同様に処理すること。

(イ) 引継ぎを受けた本部主管課は、当該引継書の写しを広報相談課に回付し、広報相談課において保管すること。

(4) 点検・検証等

ア 点検の実施

(ア) 広報相談課長は、月1回以上、管理システムにより、本部主管課及び警察署における相談の受理、相談の処理の進捗状況及び相談者支援について点検すること。

(イ) 広報相談課長は、管理システムの確認のみでは把握しがたい場合は、当該所属に対し報告を求め、必要な指導・監督を行うこと。

(ウ) 広報相談課長の行う点検は、個別の相談内容の把握まで求めるものではなく、処理方針等具体的な内容の点検・管理については、本部主管課において実施すること。

イ 警察本部の各業務主管課による指導・監督

警察本部の各業務主管課は、各部門が担当する警察に対する相談の分類に応じ、警察署の処理担当課における相談内容の聴取からその処理の終結等に至るまでの業務について報告を求め、必要な指導・監督を行うこと。

ウ 警察運営検討委員会における検証

(ア) 警察運営検討委員会において本部主管課及び警察署で抱えている継続案件について、早期に処理するための処理方針の検討や情報共有を図るための検証を、月1回行うこと。

(イ) 検証に係る企画・諸準備は、広報相談課が行うこと。

エ 警察本部長への報告

ウの警察運営検討委員会における検討結果を部長会議において警察本部長へ報告するとともに、必要な指示を受けること。

(5) 終結の手続

4の(7)を準用する。ただし、「処理担当課」を「本部主管課」と、「警察署長」を「本部主管課長」と読み替えるものとする。

6 簿冊の管理

(1) 記録票等の管理



ア 決裁を受けた記録票等は、管理簿（相談内容に応じて「警察安全相談管理簿」、「事件相談管理簿」又は「広聴事案管理簿」のいずれかの名称とすること。）として、警察署にあっては処理担当課、警察本部にあっては本部主管課において正本及び司法書類以外の参考資料とともに編冊し管理すること。

イ 管理簿には、目次を付して整理しておくこと。

(2) 相談の受理、処理時に作成した関係資料の管理

(1)の管理簿に係る書類のうち、司法書類については、「犯罪相談等記録簿」として、警察署にあっては処理担当課、警察本部にあっては本部主管課において編冊し、簿冊には様式4「索引表」を付して管理すること。

なお、「警察に対する相談」に該当しない事案に係る書類は、警察署にあっては処理担当課、警察本部にあっては本部主管課において別冊にして、管理すること。

7 その他

管理システムの詳細な運用要領については、別途指示する。

(様式省略)

## 別紙

### 「警察に対する相談」に該当しないもの

#### 1 「単なる情報提供」を求めているもの

##### 【例示】

- ・ 地理案内
- ・ 許認可、申請、届出等の手続に関するもの
- ・ 法令等の解釈・運用等に関するもの
- ・ 単なる問い合わせ

#### 2 即時処理され、その場で解決し、将来的に紛議が予想されない事案

##### 【例示】

- ・ 異常発報で誤報であったもの
- ・ 騒音苦情の通報（一過性のもので、現場で騒音の発生原因が除去され、通報の目的が達成されたもの）
- ・ 駐車苦情の通報（一過性のもので、現場で駐車車両が排除され、又は既に駐車車両が移動されており、通報の目的が達成されたもの）
- ・ 交通違反車両・危険運転車両の通報（一過性のもので現場で発生原因が除去され、通報の目的が達成されたもの又は既に走り去っており行為者及び通報内容が確認できないもの）
- ・ 通報又は届出の内容が誤報又は誤届であったもの（現場において誤報又は誤届であることが判明したもの）
- ・ 道路の落下物・通行障害の通報（一過性のもので現場で発生原因が除去され、通報の目的が達成されたもの又は既に落下物又は通行障害がなく、行為者及び通報内容が確認できないもの）
- ・ 災害の発生に関する通報

#### 3 何らかの権限行使その他の措置を求めていない情報提供

##### 【例示】

- ・ 警備情報
- ・ 暴力団情報
- ・ 捜査協力者からの情報提供
- ・ その他単に情報の提供を内容とするもの

#### 4 簡易処理対象事件

- (1) 業務上過失致死傷事件（労働災害等）
- (2) 失火事件