

○北海道警察相談取扱規程

北海道警察本部訓令第10号

平成13年3月30日

改正 平成14年11月14日警察本部訓令第23号、17年3月31日第11号、22年3月24日第4号、24年3月23日第11号、25年3月25日第5号、27年3月23日第11号、29年3月17日第9号、令和3年4月1日第14号、4年7月1日第17号、5年3月14日第6号

北海道警察相談取扱規程を次のように定める。

北海道警察相談取扱規程

北海道警察相談業務取扱規程（平成2年北海道警察本部訓令第2号）の全部を改正する。

目次

第1章 総則（第1条－第5条）

第2章 運用体制（第6条－第12条）

第3章 警察相談の取扱要領

第1節 警察相談の記録（第13条）

第2節 警察安全相談及び要望・意見の取扱い（第14条－第17条）

第3節 苦情の取扱い（第18条・第19条）

第4節 新聞投書の取扱い（第20条）

第5節 警察相談取扱上の留意事項（第21条）

第4章 雑則（第22条－第25条）

附則

第1章 総則

（目的）

第1条 この訓令は、北海道警察（以下「道警察」という。）に対し道民等から寄せられる警察安全相談、要望・意見又は苦情（以下「警察相談」という。）の取扱いに関し必要な事項を定めることにより、警察相談を適切に処理し、道民等の生活の安全及び平穩を確保するとともに、道民等の意向を警察行政に反映させ、もって警察の責務を的確に遂行することを目的とする。

（警察相談への対応の基本）

第2条 警察相談への対応に当たっては、警察相談を申し出た者（以下この条において「相談者」という。）の年齢及び性別、警察相談の内容等を考慮の上、相談者の立場に立って誠実に処理するとともに、警察相談に係る事案の重大性及び緊急性を的確に判断して、迅速かつ適正に処理しなければならない。

2 職員は、警察相談への対応が、警察の重要な職務であり、道警察に対する道民等の信頼及び協力を確保するための基本となることを自覚し、相談者の心情を理解して懇切丁寧に対応しなければならない。

（定義）

第3条 この訓令において「警察安全相談」とは、犯罪等による被害の未然防止に関する相談その他道民等の安全と平穩に関する相談をいう。

- 2 この訓令において「要望・意見」とは、警察行政及び警察運営に関する要求、提言、批判等をいう。
- 3 この訓令において「苦情」とは、次に掲げるものをいう。
  - (1) 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
  - (2) 職員の不適切な執務の態様に対する不平不満
  - (3) 職員の職務執行以外の不適切な行為に対する指摘  
(所属長の責務)

第4条 所属長は、当該所属における警察相談の取扱状況を掌握し、問題点の把握及び改善に努めるとともに、警察相談が、常に道民等の立場に立って迅速かつ適正に処理されるよう、所属の職員の総合的な運用に努めなければならない。

- 2 所属長は、当該所属において警察相談に従事する職員に対し、警察相談に必要な知識及び技能を習得させるため、適切に指導し、及び教養するように努めなければならない。
- 3 所属長は、警察相談に関する業務（以下「警察相談業務」という。）の特殊性及び重要性にかんがみ、警察相談に従事する職員の適正な評価に配慮するとともに、警察相談業務について功労の認められる職員に対しては、適時適切な賞揚に努めるものとする。  
(関係機関等との連携)

第5条 職員は、警察相談への対応に際し、関係する機関又は団体（以下「関係機関等」という。）があるときは、当該関係機関等との緊密な連携を図り、適正に処理しなければならない。

- 2 所属長は、警察相談への対応に関し、関係機関等との緊密な連携を図るため、平素から、地域の実情に応じた関係機関等との連絡・協力体制の確保に努めるものとする。

## 第2章 運用体制

(総括責任者)

第6条 北海道警察本部（以下「警察本部」という。）及び方面本部に警察相談総括責任者（以下「総括責任者」という。）を置く。

- 2 総括責任者には、警察本部にあつては警察相談課長を、方面本部にあつては警務課長をもって充てる。
- 3 総括責任者は、道警察における警察相談業務（方面本部の総括責任者にあつては、当該方面管内における警察相談業務をいう。）を総括するとともに、警察相談業務に関し、所属に対する指導及び教養、関係する部門又は関係機関等との連絡及び調整、統計及び分析その他警察相談業務を適正に行うための事務を処理するものとする。

(副総括責任者)

第7条 警察本部及び方面本部に警察相談副総括責任者（以下「副総括責任者」という。）を置く。

- 2 副総括責任者には、警察本部にあつては警察相談課次席を、方面本部にあつては理事官をもって充てる。
- 3 副総括責任者は、道警察における警察相談業務（方面本部の副総括責任者にあつては、当該方面管内における警察相談業務をいう。）を掌理し、総括責任者を補佐するものとする。

(取扱責任者)

第8条 警察本部及び方面本部の所属（警察本部警察相談課及び方面本部の警務課（以下「相談担当課」という。）を除く。次項において同じ。）並びに北海道警察学校（以下「警察学校」という。）の所属に警察相談取扱責任者（以下「取扱責任者」という。）を置く。

2 取扱責任者には、警察本部及び方面本部の所属にあつては当該所属の次席（次席の職務を行う者を含む。）を、警察学校の所属にあつては当該所属の次長又は次席をもって充てる。

3 取扱責任者は、当該所属における警察相談業務を掌理し、所属の職員を指揮して警察相談を処理するとともに、警察相談業務に関し、所属の職員に対する指導及び教養、関係する所属との連絡及び調整その他警察相談業務を適正に行うための事務を処理するものとする。

(警察相談センター)

第9条 警察本部及び方面本部における警察相談を組織的かつ統一的に処理するため、相談担当課に警察相談センター（以下「相談センター」という。）を置く。

2 相談センターにおいては、警察本部又は方面本部における警察相談の窓口として、警察相談を専門的に受理し、及び処理するものとする。

3 副総括責任者は、相談センターにおける警察相談の受理及び処理に関し、取扱責任者の職務を行うものとする。

(警察相談室)

第10条 警察署における警察相談業務を適正に処理するため、警察署に警察相談室を置く。

2 警察相談室には、次の各号に掲げる者を置き、当該各号に定める警察署の職員をもって充てる。

(1) 室長 副署長

(2) 副室長 警務課長

(3) 相談管理者 分庁舎所長並びに警務官、会計官、生活安全官、地域官、刑事官、刑事・生活安全官、交通官、地域交通官及び警備官

(4) 相談責任者 分庁舎副所長及び課長（これらの者を置かない場合は、係長）

(5) 相談担当者 警務課の相談係長

3 室長、副室長、相談管理者、相談責任者及び相談担当者は、当該警察署における警察相談業務に関し、それぞれ次に掲げる事務を処理するものとする。

(1) 室長は、当該警察署における警察相談業務を掌理し、所属の職員を指揮して警察相談を処理し、その経過を警察署長に報告するとともに、警察相談業務に関し、所属の職員に対する指導及び教養、関係する所属との連絡及び調整その他警察相談業務を適正に行うための事務を処理するものとする。

(2) 副室長は、室長を補佐し、警察相談業務の事務処理を行うものとする。

(3) 相談管理者は、その所掌に属する警察相談業務を管理するものとする。

(4) 相談責任者は、その所掌に属する警察相談を処理するものとする。

(5) 相談担当者は、当該警察署における警察相談を専門的に受理するものとする。

4 警察相談室の庶務は、警察署の警務課において行うものとする。

(警察相談適正処理委員会)

第11条 警察署長は、当該警察署において受理した警察相談の処理に関し、必要があると認めるときは、警察署長、室長、副室長、相談管理者及び相談責任者をもって構成する警察相談適正処理委員会を開催し、当該警察相談の処理の主体、処理の方法その他必要と認める事項を協議し、決定するものとする。この場合において、警察署長は、必要に応じ当該委員会を構成する者以外の職員を出席させることができる。

2 前条第4項の規定は、警察相談適正処理委員会について準用する。

(当直責任者等の代行)

第12条 警察本部及び方面本部の総合当直勤務の責任者は、執務時間外における当該相談センターの警察相談に関し、副総括責任者の職務を代行するとともに、勤務員を指揮して警察相談の受理及び処理に当たるものとする。

2 警察署の当直勤務の責任者は、執務時間外における警察相談に関し、室長の職務を代行するとともに、勤務員を指揮して警察相談の受理及び処理に当たるものとする。

### 第3章 警察相談の取扱要領

#### 第1節 警察相談の記録

第13条 職員は、警察相談を受理し、又は処理した場合は、この訓令に特別の定めがあるものを除き、相談カードに警察相談の概要、処理方針、処理経過、処理結果その他所要の事項を記録し、取扱状況を明らかにして、所属長の決裁を受けなければならない。

2 職員は、前項の規定により相談カードに所要事項を記録したときは、警察情報管理システム運営規程（令和3年北海道警察本部訓令第14号）第2条第3号に規定する北海道警察情報管理システムによる警察相談管理業務（以下「警察相談管理システム」という。）に登録しなければならない。

3 相談カードの様式、作成要領、保存その他必要な事項は、別に定める。

#### 第2節 警察安全相談及び要望・意見の取扱い

(警察本部等の取扱い)

第14条 相談担当課において警察安全相談又は要望・意見（以下「警察安全相談等」という。）を受理した場合は、次に掲げるところにより取り扱うものとする。

(1) 当該相談担当課において処理すべき警察安全相談等は、速やかに処理するとともに、当該警察安全相談等に関係する所属があるときは、警察相談管理システムにより、当該所属の取扱責任者又は室長（以下「取扱責任者等」という。）にその取扱状況を通報するものとする。

(2) 当該相談担当課以外の所属において処理すべき警察安全相談等は、警察相談管理システムにより、速やかに当該相談担当課以外の所属の取扱責任者等にその処理を引き継ぐものとする。この場合において、警察安全相談等の引継ぎを受けた所属の取扱責任者等は、警察相談管理システムにより、当該方面の総括責任者にその処理結果を報告するものとする。

2 警察本部若しくは方面本部の所属（相談担当課を除く。）又は警察学校の所属において警察安全相談等を受理した場合は、次に掲げるところにより取り扱うものとする。

(1) 当該所属（以下この項において「受理所属」という。）において処理すべき警察安全相談等は、速やかに処理するとともに、警察相談管理システムにより、当該方面の

総括責任者にその取扱状況を報告するものとする。

- (2) 受理所属以外の所属において処理すべき警察安全相談等は、警察相談管理システムにより、速やかに当該方面の総括責任者を経て、当該受理所属以外の所属の取扱責任者等にその処理を引き継ぐものとする。この場合において、警察安全相談等の引継ぎを受けた所属の取扱責任者等は、警察相談管理システムにより、当該方面の総括責任者にその処理結果を報告するものとする。

(警察署の取扱い)

第15条 警察署の相談担当者が警察安全相談等を受理した場合は、次に掲げるところにより取り扱うものとする。

- (1) 定形的又は軽易な警察安全相談等であって、当該相談担当者において指導し、又は助言することにより処理できるものについては、速やかに処理するとともに、相談カードにより、副室長を経て室長にその取扱状況を報告するものとする。
  - (2) 前号に規定するもの以外の警察安全相談等については、相談カードにより、副室長を経て速やかに室長に報告の上、処理方針の決定を受けて、当該警察安全相談等を処理すべき相談責任者にその処理を引き継ぐものとする。この場合において、当該警察安全相談等の引継ぎを受けた相談責任者は、その処理状況を適宜室長に報告するものとする。
- 2 警察署の交番勤務員その他相談担当者以外の職員が警察安全相談等を受理した場合は、次に掲げるところにより取り扱うものとする。
- (1) 定形的又は軽易な警察安全相談等であって、当該職員が指導し、又は助言することにより処理できるものについては、速やかに処理するとともに、相談カードにより、当該職員の所属する課又は係の相談責任者を経て、室長にその取扱状況を報告するものとする。
  - (2) 前号に規定するもの以外の警察安全相談等については、相談カードにより、当該職員の所属する課又は係の相談責任者を経て、速やかに室長に報告するものとする。
  - (3) 前号の規定による報告を行った相談責任者は、処理方針の決定を受けて、自ら処理し、又は当該警察安全相談等を処理すべき他の相談責任者にその処理を引き継ぐものとする。この場合において、当該警察安全相談等を処理した相談責任者又は引継ぎを受けた他の相談責任者は、当該警察安全相談等の処理状況を適宜室長に報告するものとする。
- 3 前2項の規定により警察署において受理した警察安全相談等のうち、次の各号のいずれかに該当するものについては、同項の規定にかかわらず、当該各号に定めるところにより取り扱うものとする。
- (1) 当該警察署以外の所属において処理すべき警察安全相談等については、警察署長の指揮を受け、警察相談管理システムにより、速やかに当該方面の総括責任者を経て、当該警察署以外の所属の取扱責任者等にその処理を引き継ぐものとする。この場合において、警察安全相談等の引継ぎを受けた所属の取扱責任者等は、警察相談管理システムにより、当該方面の総括責任者にその処理結果を報告するものとする。
  - (2) 重要若しくは特異な警察安全相談等又は迅速な処理を要する警察安全相談等については、室長を経て警察署長に即報の上、その指揮を受けて処理するとともに、当該方

面の総括責任者にその取扱状況を報告するものとする。

- 4 警察署長は、前項の規定により処理した警察安全相談等のほか、当該警察署において受理し、又は処理した警察安全相談等については、その都度、警察相談管理システムにより、速やかに当該方面の総括責任者にその取扱状況を報告するものとする。

(警察安全相談等に対する配慮)

第16条 警察安全相談等の処理に当たっては、次に掲げる事項に配慮しなければならない。

- (1) 警察安全相談等に係る事案が法令等に違反する行為であると認められるときは、当該事案を主管する警察本部若しくは方面本部の取扱責任者又は警察署の相談責任者において処理がなされるよう、直ちに引継ぎの措置を講ずること。
- (2) 警察安全相談等に係る事案が法令等に違反する行為であると認められない場合であっても、事後、警察安全相談等を申し出た者（以下この条及び次条において「相談者」という。）又はその関係者に危害が及ぶおそれがあると認められときは、被害を未然に防止するための措置を徹底すること。
- (3) 警察安全相談等の内容が第一次的に関係機関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、相談者にその旨を説明し、理解を得た上で、関係機関等に通報し、又は引き継ぐこと。
- (4) 警察安全相談等の内容が警察行政に反映すべき要望・意見に該当すると認められるときは、警察署にあっては警察相談適正処理委員会を、その他の所属にあっては協議のための既存の組織等を活用し、組織的な検討を行うこと。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、警察安全相談等については、相談者の立場に立って、その内容に応じ、問題を解決するための適切な指導又は助言を行うこと。

(処理結果の通知)

第17条 警察安全相談等の処理に当たっては、受理時の指導又は助言をもって処理が完了したものを除き、相談者に対し、次に掲げるところにより処理結果を通知するものとする。ただし、相談者が通知を求めていると認められるとき又は匿名等により相談者の氏名若しくは所在が不明であるときは、この限りでない。

- (1) 通知は、口頭又は電話により行うものとする。
- (2) 通知は、警察安全相談等を処理した所属において責任を持って行うものとする。
- (3) 警察安全相談等の処理が長期にわたるときは、適宜処理の経過を通知するものとする。

### 第3節 苦情の取扱い

(文書による苦情の取扱い)

第18条 所属において文書による苦情を受理した場合は、次に掲げるところにより取り扱うものとする。

- (1) 北海道公安委員会又は方面公安委員会（以下「公安委員会」という。）宛ての苦情については、取扱責任者等を（相談担当課にあっては、副総括責任者を。次号並びに次条第1項第1号及び第2号において同じ。）経由して所属長に報告の上、直ちに宛先の公安委員会の事務を所掌する警察本部総務課公安委員会補佐室又は方面本部の警務課総務第一係（次条第1項第1号及び第2号において「公安委員会補佐室等」という。）に当該文書を送付するものとする。この場合において、当該文書が封書によるも

のであるときは、これを開封してはならない。

- (2) 公安委員会宛て以外の苦情については、取扱責任者等を経由して所属長に報告の上、速やかに、その内容を北海道警察本部長（以下「警察本部長」という。）に（当該苦情が札幌方面以外の方面の所属において受理したものである場合にあっては、当該方面本部長を経由して警察本部長に。次号及び次条第2項において同じ。）報告するものとする。この場合において、その報告は、当該文書の写しを警察本部又は当該方面本部の監察官室長に送付してするものとする。
- (3) 前号前段の規定による報告があったときは、警察本部又は当該方面本部の監察官室長は、それぞれ警察本部長又は当該方面本部長の指揮を受け、その処理方針その他の対応を決定し、その処理結果について警察本部長に報告するものとする。

2 警察本部長又は方面本部長は、前項第2号及び第3号の規定により苦情を処理したときは、その処理結果について、当該苦情を申し出た者（以下「申出者」という。）に対し、文書により自ら通知を行い、又は所属長その他の職員に通知を行わせるものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

- (1) 申出が道警察の事務の適正な遂行を妨げる目的であると認められるとき。
- (2) 苦情の申出内容に係る処理結果を通知した後、同一人から同一内容の申出が行われた場合において、通知内容を変更する必要がないと認められるとき。
- (3) 申出者の所在が不明であるとき。
- (4) 申出者が他の者と共同で苦情の申出を行ったと認められる場合において、当該他の者に当該苦情に係る処理の結果を通知したとき。
- (5) 申出者が通知を求めていると認められるとき。
- (6) 申出者の氏名が明らかでないとき。

（文書によらない苦情の取扱い）

第19条 所属において文書によらない苦情を受理した場合は、次に掲げるところにより取り扱うものとする。

- (1) 公安委員会宛ての苦情のうち、申出者が公安委員会に対し文書による苦情の申出を行おうとする者であって、文書を作成することができない特別の事情があると認められるものであるときは、文書を代書し、取扱責任者等を経由して所属長に報告の上、直ちに当該文書を公安委員会補佐室等に送付するものとする。
  - (2) 前号に規定する苦情以外の公安委員会宛ての苦情については、相談カードを作成し、取扱責任者等を経由して所属長に報告の上、直ちに警察相談管理システムにより宛先の公安委員会に係る公安委員会補佐室等に送付するものとする。
  - (3) 公安委員会宛て以外の苦情を受理した場合の取扱いについては、前条第1項第2号及び第3号の規定を準用する。この場合において、同項第2号後段中「当該文書の写しを警察本部又は当該方面本部の監察官室長に送付して」とあるのは、「警察相談管理システムにより」と読み替えるものとする。
- 2 所属長は、前項第3号の場合において、受理した苦情が、迅速な処理を要するものであるとき、又は当該所属において定型的な処理が可能であると認めるときは、同号の規定にかかわらず、当該苦情を処理した後速やかに、その処理結果について警察本部長に報告するものとする。この場合において、その報告は、警察相談管理システムによりす

るものとする。

- 3 警察本部長又は方面本部長（前項の規定により苦情を処理した場合にあっては、当該所属長）は、第1項第3号に規定する苦情の処理（前項に規定する苦情の処理を含む。）に当たっては、その処理結果について、当該申出者に対し、文書その他適当と認められる方法により自ら通知を行い、又は所属長その他の職員に通知を行わせるものとする。この場合においては、前条第2項ただし書の規定を準用する。

#### 第4節 新聞投書の取扱い

第20条 警察相談を内容とする新聞への投書（以下この条において「投書」という。）の取扱いは、次に掲げるとおりとする。

- (1) 警察本部広報課長又は方面本部の警務課長（以下この条において「広報担当課長」という。）は、投書を認知したときは、直ちに、当該投書が、警察安全相談等を内容とするものについては当該方面の総括責任者に、苦情を内容とするものについては当該方面の監察官室長に報告するものとする。
- (2) 警察署長は、前号に掲げるものを除き、投書を認知したときは、直ちに当該方面の広報担当課長を経て、当該投書が、警察安全相談等を内容とするものについては総括責任者に、苦情を内容とするものについては当該方面の監察官室長に報告するものとする。
- (3) 前2号の報告を受けた総括責任者は、直ちに当該投書の内容を所管する所属長に引き継ぐものとする。
- (4) 投書の取扱いは、警察安全相談等については第14条第2項又は第15条第3項の規定を、苦情については第19条第1項第3号の規定を準用するものとする。

#### 第5節 警察相談取扱上の留意事項

第21条 職員は、警察相談の取扱いに当たっては、次に掲げる事項に留意しなければならない。

- (1) 警察相談の内容が、他の所属に関するものであるとき又は警察の所管する業務に属さないものであるときは、これを受理した上、この訓令の定めるところにより適正に処理すること。
- (2) 警察相談の受理及び処理に当たっては、相談者その他関係者のプライバシーの保護に十分配慮すること。
- (3) 警察相談の内容が、公安委員会、警察の機関又は職員を対象とした訴訟の提起に関するものであるとき、行政不服審査の申立てに関するものであるときその他訟務事務に関するものであるときは、別に定めるところにより、当該方面の監察官室長に即報の上、適切に対応すること。

#### 第4章 雑則

（報告）

第22条 方面本部の総括責任者は、当該方面管内の所属において受理し、又は処理した警察安全相談等については、その都度、警察本部の総括責任者に対し、警察相談管理システムにより、当該方面管内の警察安全相談等の取扱状況を報告するものとする。

- 2 警察本部の総括責任者は、第15条第4項及び前項の規定により報告を受けた警察安全相談等のうち、重要又は特異なものについては、その都度、警察本部長に報告するもの

とする。

(表示)

第23条 相談センター及び警察相談室の窓口には、道民等の利便に供するため、警察相談の窓口であることを表示するものとする。

(他の相談業務との関係)

第24条 被害者相談、少年相談、交通事故相談その他専門的な対応を必要とする相談業務の取扱いについては、他に特別の定めがある場合のほか、この訓令の定めるところによる。

(細目の制定)

第25条 この訓令に定めるもののほか、警察相談の取扱いに関し必要な細目的事項は、別に定める。

附 則

この訓令は、平成13年4月1日から施行する。

附 則

この訓令は、平成14年12月1日から施行する。

附 則

この訓令は、平成17年4月1日から施行する。

附 則 (平成22年警察本部訓令第4号) 抄

(施行期日)

1 この訓令は、平成22年4月1日から施行する。

附 則 (平成24年警察本部訓令第11号)

この訓令は、平成24年4月1日から施行する。

附 則 (平成25年警察本部訓令第5号)

この訓令は、平成25年4月1日から施行する。

附 則 (平成27年警察本部訓令第11号)

この訓令は、平成27年4月1日から施行する。

附 則 (平成29年警察本部訓令第9号)

この訓令は、平成29年4月1日から施行する。

附 則 (令和3年警察本部訓令第14号) 抄

1 この訓令は、令和3年4月1日から施行する。

2 次に掲げる訓令の規定中「平成13年北海道警察本部訓令第24号)第2条第2号」を「令和3年北海道警察本部訓令第14号)第2条第3号」に改める。

(2) 北海道警察相談取扱規程(平成13年北海道警察本部訓令第10号)第13条第2項

附 則 (令和4年警察本部訓令第17号) 抄

(施行期日)

1 この訓令は、令和4年7月1日から施行する。

附 則 (令和5年警察本部訓令第6号)

この訓令は、令和5年4月1日から施行する。