

○相談への迅速・確実な組織対応のための相談の受理・点検等の実施について

令和2年10月19日

道本相第2315号

／警察本部各部、所属の長／警察学校長／各方面本部長／各警察署長／宛て

相談の受理・点検等については、「相談への迅速・確実な組織対応のための相談の受理・点検等の実施について」（平25. 2. 26道本相第4685号（以下「旧通達」という。））に基づき実施しているところであるが、この度、相談処理の解決等について見直し、下記のとおり定め、令和2年11月1日から実施することとしたので、引き続き警察相談業務の的確な対応に努められたい。

なお、旧通達は、同日付けで廃止する。

記

1 警察署における相談の受理・点検等

(1) 受理対応の基本

ア 警察相談室による相談の受理等

(ア) 相談とは、「北海道警察相談取扱規程」（平成13年警察本部訓令第10号）及び「北海道警察相談取扱規程の運用について」（令2. 10. 19道本相第2313号）に規定する警察安全相談、要望・意見及び苦情をいう。

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。

(イ) 警察相談室になされた相談について、相談者の人定事項及び相談概要を聴取して処理部門を判断の上、警察相談室から引継ぎを要するものについては、速やかに相談者からの聴取等の業務を処理部門に引き継がせること。その際、既申告事項も併せて引き継ぐなど、相談者の利便、負担等にできる限り配慮させること。

(ウ) 警察署が受理した全ての相談を一元的に把握・管理するための簿冊（以下「相談管理簿」という。）を警察相談室に備え付けること。

また、警察署が受理した相談について、速やかに、相談を受理した日時、相談者の人定事項、相談概要、処理部門等を相談管理簿への登載と管理のための番号を付して、随時、警察相談室長（以下「室長」という。）に報告させること。

(エ) 警察相談室において受理した相談のうち処理部門の判断が困難なときは、室長に相談者の人定事項及び相談概要を速やかに報告すること。この場合において、報告を受けた室長に処理部門を指定させ、処理部門への引継ぎを円滑かつ確実に行わせること。

(オ) 相談受理の態様又は警察署の業務状況に鑑み、(イ)から(エ)までの措置（相談管理簿の備付けは除く。）を速やかに行うことが困難なときは、聴取等の終了後、速やかにこれらの措置をとらせること。

(カ) 緊急の対応を要する相談（相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれのある相談等をいう。以下同じ。）を受理したときは、室長を経て警察署長（当直時間帯に

あつては、当直責任者)に即報の上、その指揮を受けさせること。

- (キ) 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、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提供等相談に該当しない申出について警察相談室に申出があったときは、対応すべき部門を判断の上、速やかに適切な専務部門等への引継ぎを行わせること。

なお、この場合においては、相談管理簿への登載は要しない。

イ 専務部門等に相談があった場合の受理等

- (ア) 専務部門等に相談があったときは、相談者の人定事項及び相談概要を聴取の上、速やかに、警察相談室に連絡させ、聴取結果を相談管理簿へ登載させること。この場合において、室長に処理部門を判断させ、相談を受理した部門等と処理部門が異なると認めるときは、相談を受理した専務部門等及び処理部門に対し、速やかに相談者からの聴取等の業務を引き継ぎするよう指示させること。この相談の引継ぎに当たっては、既申告事項も併せて引き継がせるなど、相談者の利便、負担等にできる限り配慮させること。
- (イ) 相談受理の態様又は警察署の業務状況に鑑み、専務部門等が警察相談室への連絡を速やかに行うことが困難なときは、聴取等の終了後、速やかに連絡を行わせること。
- (ウ) 緊急の対応を要する相談を受理したときは、専務部門等から、室長を経て直ちに警察署長（当直時間帯にあつては、当直責任者）に即報の上、その指揮を受けさせること。

ウ 警察（方面）本部から警察署に相談を引き継ぐ場合の対応

- (ア) 警察（方面）本部から警察署に相談を引き継いだときは、引継ぎを受けた警察署においても、速やかに相談管理簿に登載し、管理のための番号を付すこと。
- (イ) アの(エ)から(カ)までの措置については、警察（方面）本部から警察署に相談を引き継いだ場合について準用する。

エ 警察署長への報告、警察署長の指揮等

- (ア) 当該処理部門以外の部門において受理した相談を引き継ぎ、又は当該処理部門において相談を受理したときは、処理部門が速やかに相談カードを作成して警察署長に報告させること。この場合において、報告を受けた警察署長は、処理部門に対し、処理方針について必要な指揮を行うとともに、処理部門の見直しが必要と認めるときは、その旨を関係する処理部門及び室長に指示すること。
- (イ) 警察相談室に、相談管理簿に対応する相談カードがそれぞれ作成され、かつ、警察署長まで報告されていることを確認の上、相談カードの作成又は報告の遅延・懈怠を認めたときは、処理部門に対して適切に指導等を行わせること。

オ 相談等に係る個人情報等の取扱い

相談等（アの(キ)に掲げた相談に該当しない申出を含む。以下同じ。）の受理及び処理に関しては、機微な個人情報等を取り扱うことに鑑み、警察相談室及び専務部門等に、相談等の内容や情報の性質に応じ、その保秘、情報管理等に十分配慮させること。

(2) 処理に係る報告及び点検並びに相談者支援

ア 処理部門による報告

相談の処理状況については、処理部門に記録化させるとともに、警察署長に対し、当該処理状況を適時・適切に報告の上、必要な指揮を受けさせること。

イ 点検

(ア) 相談管理簿を基に、その処理が終結等していない相談について、警察相談室に相談処理の遅延・懈怠がないかなど処理部門における相談処理の進捗状況を定期的に点検させること。

(イ) (ア)の点検は、原則として月に1回以上実施の上、その結果を警察署長に報告させること。この場合において、警察相談室から点検結果について報告を受けた警察署長は、相談処理の遅延・懈怠を認めるときは、処理部門に対し、必要な指揮を行うこと。

ウ 相談者支援

(ア) 相談処理の進捗確認、処理方針等に係る相談者からの要望については、警察相談室に受け付けさせること。ただし、相談者から処理部門に対して直接、要望を行うことは妨げない。

(イ) 相談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、警察相談室が要望内容を相談カードに記録の上、処理部門に対して相談者からの要望内容相談者への支援措置等について連絡・指示させること。

また、相談者から処理部門に対して直接、要望があったときは、処理部門から警察相談室に要望内容を速やかに連絡させ、警察相談室に、これを記録させること。

(ウ) 相談者に対する相談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、警察相談室から要望内容を速やかに警察署長に報告させること。この場合において、報告を受けた警察署長は、処理部門又は警察相談室に対し、相談者支援について必要な指揮を行うこと。

エ 相談の解決手続

(ア) 相談を解決するときには、処理部門において警察署長の決裁を受けた上で、相談カードを警察相談室に引継ぎすること。

(イ) 相談処理の解決に当たっては、犯罪事件受理簿へ登載、他の規程等で定められた様式を作成その他処理部門において組織的管理が徹底され、かつ、引き続き警察相談室による点検等を実施する必要がないと認められることをもって判断すること。

(ウ) 定型的又は軽易な警察安全相談で処理部門へ引継ぎを要しない相談については、受理終了後速やかに解決の手続に移行するものとする。

2 警察（方面）本部における相談対応

(1) 警察（方面）本部の警察相談センターによる受理等

警察本部警察相談課及び各方面本部の警務課の警察相談センターに相談管理簿を備え付け、警察相談センターになされた相談について登載の上、総括責任者に報告させること。

また、警察（方面）本部の他の所属や警察署への引継ぎを要するものについては、その引継ぎを円滑かつ確実に行わせ、相談管理簿に引き継いだ旨を記載させること。

(2) 警察（方面）本部及び警察学校の各所属における相談の受理等

警察相談センター以外の警察（方面）本部各所属及び警察学校各所属においては、取扱責任者が指定した係（以下「管理簿担当係」という。）に相談管理簿を備え付けること。

なお、管理簿担当係は、警察相談室に準じて相談を管理すること。

(3) 警察（方面）本部の総・警務部門による指導・助言

警察本部警察相談課及び各方面本部の警務課は、警察署における相談受理、相談処理の進捗状況の点検及び相談者支援について点検し、その指導・助言を行うこと。

(4) 警察（方面）本部の専務部門等による指導・助言

警察本部及び各方面本部の専務部門等は、各部門が担当する相談の性質に応じ、警察署の専務部門等が聴取した相談内容を確認して必要があると認めた場合は、相談に応じた処理の解決等に至る業務について、指導・助言を行うこと。

3 その他

相談の管理・点検等の具体的な実施要領については別途指示する。