

○北海道警察相談取扱規程の運用について

令和8年3月11日  
道本相第3673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  
北海道警察相談取扱規程（平成13年警察本部訓令第10号。以下「相談取扱規程」という。）  
の運用及び解釈については、これまで「北海道警察相談取扱規程の運用について」（令8.  
1. 8道本相第2963号。以下「旧通達」という。）に基づいて運用してきたところであるが、  
この度、一部運用方針の見直しを行い、令和8年3月11日から運用することとしたので、  
所属職員に周知徹底の上、適正かつ円滑な運用に努められたい。

なお、旧通達は、廃止する。

記

第1 見直しの要点

- 1 警察相談の取扱上の留意事項に「エ 業務に支障が認められる場合について」を追加した。  
(第21条関係)

第2 解釈及び運用方針

| 項 目                      | 解 釈 及 び 運 用 方 針  |
|--------------------------|--|
| 1 警察相談への対応の基本<br>(第2条関係) | (1) 警察相談に訪れる者は、女性、高齢者、障害者、被害者等多様であり、また、警察相談の内容も現に犯罪の被害に遭っているものや具体的な危険性の認められないものもある。したがって、本条第1項は、警察相談への対応が相談者個々の立場に立った誠実な処理及び緩急軽重の的確な判断により迅速かつ適正に行うことを明確にしたものである。<br>(2) 本条第2項は、警察相談業務が道警察に対する道民等の信頼と協力に大きな影響を与える重要な職務であることを職員一人一人が自覚し、責任ある警察相談業務を推進しなければならない心構えを示したものである。  |
| 2 定義（第3条関係）              | (1) 「警察安全相談」とは、人身安全関連事案、悪質商法事案など犯罪の被害者等が、警察に対し、相手方への警告、検挙等何らかの権限行使を求める相談及び警察の所管する業務に関して指導、助言を求める相談をいい、地理教示、運転免許証の更新手続等の各種手続の教示等の単純な事実の教示は含まない。<br>また、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事件相談（被害申告があったが、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、相談に含むものとする。<br>(2) 「要望・意見」とは、警察の所管する業務、職員の職務執行その |

|                           |   |
|---------------------------|---|
|                           | <p>他警察運営に関して期待する施策、取組等の実現・改善を望み、又は自分の考えを述べることをいい、苦言、批評、非難等を含むものとする。</p> <p>(3) 「苦情」とは、おおむね次に掲げるものをいう。</p> <p>ア 本条第3項第1号及び第2号は、職員の職務執行に関する苦情であり、捜査、交通取締り、告訴・告発の取扱い、職員の執務態度等について、日時、場所、内容、被った不利益の内容又は職員の執務態度に対する不満を個別具体的に摘示するものをいう。</p> <p>イ 同項第3号は、職員の職務執行時における職務執行以外の行為（職務中の非違非行、不適切な言動等をいう。）に対する苦言、非難、風評等をいう。</p> <p>(4) 「苦情」と「要望・意見」の区別が明確に判断できないものについては、「苦情」として受理し、内容に応じて警察本部監察官室（札幌方面以外の方面の所属にあっては、当該方面本部の監察官室）と協議の上、取扱いを決定する。</p>  |
| <p>3 所属長の責務（第4条関係）</p>    | <p>(1) 警察相談は、特定の課（係）等のみで対応できない場合があることから、所属長は、警察相談の受理及び処理に当たっては、課（係）等の縦割りを排し、職員を弾力的に運用して組織の総合力により、迅速かつ適切に行わせること。</p> <p>(2) 「警察相談に必要な知識及び技能」とは、警察業務に関する基本的な知識のほか、民事法を始めとする各種法令に関する知識や相手の立場に立って適切な対応を行うためのカウンセリング技術等をいう。</p> <p>(3) 警察相談は、道民等の申出を直接受け付ける窓口であり、その対応いかんが、直接警察に対する道民等の信頼と協力の確保に影響を及ぼすという業務の特殊性及び重要性を考慮し、所属長は、警察相談を受理する職員のこのような精神的負担等を加味して警察相談業務を適正に評価するとともに、職員の苦勞に報いる適時適切な賞揚に努めなければならない。</p> <p>(4) 所属長は、処理が終了していない警察相談について、処理過程において、遅延・懈怠がないかなどを定期的に点検を行わせ、報告を受けるものとする。</p> |
| <p>4 関係機関等との連携（第5条関係）</p> | <p>(1) 警察に寄せられる相談の中には、第一次的に自治体が対応することとされているもの又は家庭裁判所、児童相談所等の関係機関、病院、民間ボランティア等の団体等の協力を得て共同で対応し、若しくは引継ぎをして対応を委ねた方が適当と認められるものもあることから、警察相談への対応に当たっては、これらの関係機関等との</p>  |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | <p>緊密な連携を図らなければならない。</p> <p>(2) 所属長は、関係機関等との緊密な連携を図るため、平素から管内における関係機関等を把握し、連絡・協力体制の確保に努め、関係機関等の代表者の理解を得るほか、関係機関等との円滑な連絡又は引継ぎを行うため、関係機関等で相談に当たる実務担当者との連絡方法等を明記した「相談支援窓口担当者連絡表」を整備し、活用させること。</p>  |
| 5 総括責任者<br>(第6条関係)    | <p>(1) 警察相談を組織的かつ一元的に管理するため、警察本部警察相談課長及び方面本部の警務課長をそれぞれ「総括責任者」とし、警察相談業務を総括することとした。</p> <p>(2) 「総括」とは、警察相談業務全体を取りまとめて管理することをいい、警察本部の総括責任者にあつては全道の警察相談業務に、方面本部の総括責任者にあつては当該方面の警察相談業務に関し、本条に規定する職務について責任を負う。</p>  |
| 6 副総括責任者<br>(第7条関係)   | <p>(1) 警察本部警察相談課次席及び方面本部の理事官をそれぞれ「副総括責任者」とし、警察相談業務を掌理することとした。</p> <p>(2) 「掌理」とは、警察相談業務を直接的に掌握して取りまとめることをいい、副総括責任者は、総括責任者を補佐しながら、警察相談業務を実質的に掌握し、警察相談の受理及び処理に関する指導教養並びに関係所属との連絡及び調整等の事務について、職員を指揮しながら、直接その任に当たる。</p>  |
| 7 取扱責任者<br>(第8条関係)    | <p>(1) 警察本部及び方面本部の所属（本条第1項に規定する「相談担当課」を除く。以下同じ。）の次席（次席の職務を行う者を含む。）並びに警察学校の所属の次長又は次席を「取扱責任者」とし、当該所属における警察相談業務を「掌理」し、警察相談の受理及び処理に関する指導教養並びに関係所属との連絡及び調整等の事務について、職員を指揮しながら、直接その任に当たる。</p> <p>(2) 取扱責任者は、自所属で受理した警察相談及び他所属から引継ぎ又は情報提供された警察相談の組織的管理を行うため、所属内に警察相談を管理する係を指定し、警察相談業務の適正な運用に当たらせるものとする。</p> |
| 8 警察相談センター<br>(第9条関係) | <p>(1) 本条に規定する「警察相談センター」は、警察相談に訪れる道民等の利便を考慮し、警察相談の窓口として相談担当課に置くこととした。このため、「警察相談センター」の任務は、警察相談を専門的に受理し、処理することとしている。</p>  |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | <p>(2) 本条第3項において、副総括責任者は、「警察相談センター」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こととしたのは、副総括責任者の職務が道警察全体の警察相談業務の管理であるため、「警察相談センター」で受理した個別の警察相談への対応に関しては、取扱責任者と同様の職務を行う必要があるためである。</p>  |
| <p>9 警察相談室<br/>(第10条関係)</p> | <p>(1) 警察署における警察相談を組織的かつ一元的に管理するため、警察署に「警察相談室」を置く。</p> <p>「警察相談室」は、警察相談を適正に処理するための常設の機関としての性格と、警察相談センターと同様に警察相談に訪れる道民等の利便を考慮し、警察相談の窓口としての性格を併せ持つものである。</p> <p>(2) 室長は、相談担当者が常に警察相談に的確に対応できるよう必要な調整を行うものとする。</p> <p>(3) 室長は、警察署長の承認を得て、相談者の年齢、性別、相談内容等から判断して相談担当者以外の者の対応が必要と認められるときは、女性職員、専門的知識を有する職員その他適任者に警察相談の対応を支援させることができるものとする。</p> <p>(4) 副室長は、警察署で取り扱う警察相談について、事務分担に応じた警察相談の処理に関する意見の具申、処理状況の把握及び相談情報管理業務の運用状況の確認等を行うものとする。</p> <p>(5) 副室長は、他の課長と同様に所掌事務に係る警察相談の管理及び処理責任があることから、相談管理者又は相談責任者の職務を兼ねることとなる。</p> <p>(6) 相談管理者が行う「管理」とは、相談責任者の選定、警察相談の受理及び処理に関する方針の樹立、受理時における措置内容等に対する補足指示や承認など当該警察相談業務の全てにおいて掌握することをいう。</p> <p>(7) 相談担当者は、執務時間中の警察相談を一元的に把握・管理するとともに、執務時間外については、当直責任者が警察相談の管理を行うものとする。</p> <p>(8) 警察相談を専門的に受理する相談担当者は、原則として、警察相談の受理に当たらせるものとする。ただし、相談担当者以外の職員が一時的に対応した場合は、相談担当者に確実に引き継ぐものとする。</p> |
| <p>10 警察相談適正処理委員会</p>       | <p>警察相談の中には、その内容を所掌する課（係）が複数に及ぶ場合やその処理に相当期間を必要とし、かつ、単独課（係）での処理に困</p>  |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| (第11条関係)                    | <p>難が予想される場合については、警察署長が警察相談適正処理委員会を開催し、必要な調整を行って当該警察相談の処理方針等を決定するものである。</p>   |
| <p>11 当直責任者等の代行（第12条関係）</p> | <p>(1) 警察本部の総合当直責任者は、警察本部警察相談センターの副総括責任者の職務を代行し、警察本部警察相談センターの勤務員、総合当直員及び専務当直員が受理した警察相談について、必要な指揮を行い、執務時間外における警察相談業務を迅速かつ適正に行うものとする。</p> <p>また、総合当直責任者は、総合当直員及び専務当直員が相談を受理した場合は、当該当直員に相談情報管理業務への登録を行わせ、必要な指揮を行った後、警察本部警察相談センターに必要な措置を行わせるものとする。</p> <p>(2) 方面本部の総合当直責任者は、当該方面本部警察相談センターの副総括責任者の職務を代行し、総合当直員及び専務当直員が受理した警察相談について、必要な指揮を行い、執務時間外における警察相談業務を迅速かつ適正に行うものとする。</p> <p>また、総合当直責任者は、総合当直員及び専務当直員が相談を受理した場合は、当該当直員に相談情報管理業務への登録を行わせ、必要な指揮を行った後、当該方面本部警察相談センターに必要な措置を行わせるものとする。</p> <p>(3) 警察署の当直責任者は、当該警察署の室長の職務を代行し、当直員等が受理した警察相談について、必要な指揮を行い、執務時間外における警察相談業務を迅速かつ適正に行うものとする。</p> |
| <p>12 警察相談の記録（第13条関係）</p>   | <p>(1) 警察相談を受理した職員は、一般的な事務手続の照会、問合せ等明らかに警察相談に該当しないものを除き、受理した警察相談の全てについて相談情報管理業務に登録しなければならない。ただし、次に掲げる事項のいずれかに該当する場合は、相談情報管理業務への登録を省略することができる。</p> <p>ア 明らかな事件通報や事件・事故捜査に関する情報提供で、被害届、捜査報告書、供述調書等を作成し、犯罪事件受理簿に登載されて組織的管理がなされる場合</p> <p>イ 告訴・告発に係る相談、特殊詐欺に係る相談、暴力団関係相談（人身安全関連事案に係る相談を除く。）等で、他の規程等で示された様式を作成した場合</p> <p>ウ 地域警察官による取扱事案の処理及び関係書類管理要領に基づき、管理番号を取得した場合</p> <p>(2) 相談担当者は、他の職員が受理・措置した相談に関し、当該職員</p>   |

により速やかに相談情報管理業務に登録することができないと認められる場合には、それに代わって登録することができる。

(3) 相談情報管理業務に必要な事項を登録することにより、下記各帳票を作成したものとみなし、取扱状況に応じて、次の各事項に掲げる帳票によって出力される。

ア 相談等取扱票（新規受理）（その1）（その2）

相談者から相談等を受理し、新規に受理登録した際の帳票

イ 関係者続紙

相談者から相談等を受理し、関係者が複数の場合に登録する帳票

ウ 相談等取扱票（引継受理）

他所属から相談事案の引継ぎを受け、引継受理登録をした際の帳票

エ 相談等取扱票（情報提供受理）

他所属から相談事案の情報提供を受け、登録をした際の帳票

オ 相談等経過票（その1）（その2）

処理継続事案の相談事案について、追加措置等を経過登録した際の帳票

カ 相談等経過票（情報提供受理）

相談等の経過票のみの情報提供を受け、情報提供受理登録した際の帳票

(4) 相談等取扱票等の各様式（関係者続紙を除く。）の件名には、警察相談の種別に応じて、次の記載をするものとする。

ア 要望・意見

件名欄に「要望・意見～」と記載する。

イ 苦情

件名欄に「苦情～」と記載する。

(5) 警察相談を取り扱った職員は、相談情報管理業務に登録し、取り扱った警察相談が終結した場合は、所属長の決裁を受け取扱い結果を明らかにしておくものとする。

(6) 取り扱った警察相談を他の所属に引継ぎ、情報提供、参考送付（以下「引継ぎ等」という。）する場合は、取扱責任者又は室長があらかじめ指定する職員が引継ぎ等の事務を行うものとする。

(7) 相談受理後に直ちに他の所属に引継ぎをする必要がある場合は、ファクシミリ又は北海道警察WANシステムによる相談メモ等の送付若しくは口頭による報告を行った後、速やかに相談情報管理業務に登録し、事前送付等の措置を行うものとする。

(8) 引継ぎ等による「引継ぎ」とは、警察相談を受理した所属が、当該警察相談を処理すべき他の所属に対してその処理を委ねることをいい、「参考送付」とは、自所属が管理する相談情報に際し、当該情報を自都道府県の警察本部業務主管課及び警察本部業務担当課並

びに自所属の関係課に参考情報として通知することをいい、「情報提供」とは、自所属が管理する相談情報に関係する場所が、自所属管外である場合等に当該関係場所を管轄する他所属に対し、情報提供をすることをいう。

- (9) 警察相談業務関係の決裁は、電子決裁により行うものとし、相談等取扱票等は、所属長の決裁を受けた後、相談情報管理業務により、終結してから、5年間電子保存するものとする。
- (10) 相談情報管理業務により出力した相談等取扱票等は、原則即日廃棄するものとし、保存する場合は、印字出力して所属長の決裁を受けた後、原議コード「17-10-010」保存期間5年、原議ファイル名「警察相談業務関係」に編さんするものとする。
- (11) 相談等取扱票等の保存期間の起算日は、終結日の属する会計年度の翌会計年度の4月1日とする。
- (12) 印字出力した相談等取扱票等の個人情報が記録されたものは、施錠設備のあるロッカー、書類保管庫等において、適切に保管管理するものとする。
- (13) 旧通達で保存されている相談カードは、保存期間が経過した後、廃棄するものとする。
- (14) 令和8年1月13日時点で解決に至っていない相談カードは、同日までに存在する相談カードに決裁後、同日を保存起算日として保存するものとし、以後は相談情報管理業務において処理するものとする。

13 警察本部等の取扱い（第14条関係）

- (1) 相談担当課は、「警察安全相談等」を受理した場合は、相談情報管理業務に登録し、総括責任者に指揮（決裁）を受ける。その取扱い等が終了したもののうち、関係する所属が明らかな場合は、総括責任者の決裁後、当該所属に対して相談情報管理業務により引継ぎ等をする。  
なお、相談担当課以外の本部所属等において処理すべき場合で引継ぎ等をしたときも同様とする。
- (2) 相談担当課以外の本部所属等で受理した警察安全相談等は、受理時に相談情報管理業務に登録するとともに、取扱責任者から指定された警察相談を管理する係に、当該相談を受理した旨を報告するものとする。  
また、当該警察安全相談等を受理所属で処理した場合は、その措置結果を当該相談情報管理業務に登録するものとする。  
なお、相談担当課又は他の所属から引継ぎを受けて処理した場合も同様とする。
- (3) 相談担当課以外の本部所属等で警察安全相談等の引継ぎ等を受けた場合は、内容を確認して必要に応じ、受理所属及び引継ぎ等所属

|                              |  |
|------------------------------|--|
|                              | <p>に対して指導又は助言するものとする。</p> <p>(4) 相談担当課は、相談担当課以外の本部所属等又は警察署から、他の所属で処理すべき警察安全相談等であるとして、引継ぎの報告を受けたものについては内容を確認し、引継先の所属が複数に及ぶ場合などは、必要な調整を行った上で、関係する所属に引継ぎ等をさせるものとする。</p>   |
| <p>14 警察署の取扱い（第15条関係）</p>    | <p>(1) 警察相談室において、相談担当者が警察安全相談等を自ら受理したのものについては、速やかに相談情報管理業務に登録し、副室長及び室長の順に經由して警察署長に報告（決裁）するものとする。この場合において、警察署長は、相談内容を所掌する相談責任者に対し措置に関する指揮を行い、指示を受けた当該相談責任者は、その経過及び措置結果を相談管理者、副室長、室長及び警察署長に適宜報告（決裁）するものとする。</p> <p>(2) 警察署の交番（駐在所、警備派出所を含む。）勤務員（以下「地域警察官」という。）、その他相談担当者以外の職員（交番相談員を含む。）が、警察安全相談等を受理した場合の具体的な手続は、次のとおりである。</p> <p>ア 警察安全相談等については、これを受理した職員が相談担当者（執務時間以外にあっては、当直責任者）に相談を受理した旨を連絡した上、相談情報管理業務に登録し、当該職員の所属する課（係）の相談責任者（執務時間以外にあっては、当直責任者）に、その取扱い状況を報告し、当該報告を受けた相談責任者は、室長及び警察署長に報告（決裁）するものとする。この場合において、警察署長が相談内容を所掌する相談責任者に処理に関する指揮を行い、当該相談責任者が、前記事項に準じて措置するものとする。</p> <p>報告、（決裁）についても円滑な決裁を優先する趣旨から必須の報告先を示したものであることから、警察署長への報告を制限したり、相談管理者及び副室長への報告（決裁）を制限するものではなく、署状に応じて運用するものとする。</p> <p>イ 前記事項において、当該職員が速やかに相談情報管理業務に登録することができない場合には、当該職員が所属する（係）の相談責任者が指定した職員、若しくは、執務時間外においては、当直責任者が指定した当直員に対して、それに代わって登録させることができる。</p> |
| <p>15 警察安全相談等に対する配意（第16条</p> | <p>(1) 本条第1号の規定により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、捜査した結果、事件化に至らなかった場合は、第17条の規定により処理結果を通知して相談者の理解を得る</p>  |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <p>関係)</p>                    | <p>ように努めなければならない。</p> <p>(2) 本条第2号の規定により警察安全相談等の受理後、相談者又はその関係者に危害が及ぶおそれがあると認められる場合は、直ちに関係部門に引継ぎ等し、被害の防止等について組織的な対応を図るものとする。</p> <p>また、処理状況についても把握し、対応の遅延がないことを確認するものとする。</p> <p>なお、犯罪に至らない程度の嫌がらせ事案又は相談者等が不安を感じる事案については、事案内容に応じた対処方法、防犯機器、警察への通報方法等を教示するほか、相談者等の住所地を管轄する交番等への警ら要請を行うなど、必要な措置を講ずるものとする。</p> <p>(3) 本条第3号の規定により警察安全相談等を関係機関等に通報し、又は引き継ぐ場合は、原則として当該警察安全相談等を受理した所属において行うものとする。</p> <p>(4) 要望・意見等について警察行政の業務改善につながるかなどを幅広く捉えつつ、積極的な検討を行うものとする。本条第4号に規定する「協議のための既存の組織等」とは、警察本部又は方面本部の所属等における既存の委員会及び会議をいう。</p> |
| <p>16 処理結果の通知（第17条関係）</p>     | <p>(1) 警察安全相談等に対する処理結果の通知は、当該警察安全相談等を処理した所属の長が責任を持って行うものであり、第18条第2項の通知と区別するため、本条第1項で「通知は、口頭又は電話により」と定めたが、文書などこれ以外の方法で通知することが相談者のために望ましいと判断される場合には、その所属における判断を妨げない。</p> <p>また、通知を行う職員については、警察安全相談等の内容に応じ、次に掲げる者に行わせることができる。</p> <p>ア 副総括責任者又は取扱責任者</p> <p>イ 室長、副室長、相談管理者、相談責任者又は相談担当者</p> <p>ウ 警察安全相談等の受理段階において、相談者の年齢、性別、相談内容等を考慮し、女性職員、専門的知識を有する職員等に対応させた場合の当該職員</p> <p>(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て捜査に着手したが、捜査の終結までに長期間を要する場合等は、相談者の理解が得られるよう適宜処理経過を通知するものとする。</p>   |
| <p>17 文書による苦情の取扱い（第18条関係）</p> | <p>(1) ファクシミリ及び電子メールは、内容の信憑性<sup>びよう</sup>の観点から問題があるため、本条の文書には含まないものとする。</p> <p>(2) 所属において、「公安委員会」宛ての文書による苦情を受理した</p>  |

場合は、相談情報管理業務への登録は要しないものとする。

- (3) 「公安委員会宛て以外の苦情」とは、道警察、警察本部、方面本部又は道警察の所属等の機関を宛先としたもの、警察本部長、方面本部長又は道警察の所属長等の職を宛先としたもの等道警察に対する苦情と認められるもの全てをいう。
- (4) 公安委員会宛て以外の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、警察本部監察官室長が、その処理方針その他の対応を決定した後、当該方面本部監察官室長にその処理方針を伝達し、伝達された当該方面本部監察官室長は、当該方面本部長に報告するものとする。
- (5) 当該苦情の内容を主管する警察本部又は方面本部の課（課に相当するものを含む。以下「主管課」という。）で処理すべきものについては、警察本部監察官室長又は方面本部の監察官室長が当該主管課の長（以下「主管課長」という。）と協議の上、警察本部監察官室長が処理方針を決定し、主管課長に処理を引き継ぐものとする。
- (6) 公安委員会宛て以外の文書による苦情については、処理結果を文書により通知することとしたが、通知に当たっては、次の事項に留意するものとする。
  - ア 本条第2項第1号及び第2号に該当するため通知を行わない場合は、通知を行わない旨を申出者に対し、連絡するものとする。
  - イ 本条第2項第4号は、複数人が同一の内容の苦情について共同して申し出る場合であり、このような場合は、文書に記載された通知先である代表者に通知すれば足りるものである。

18 文書によらない苦情の取扱い（第19条関係）

- (1) 本条第1項第1号に規定する「文書を作成することができない特別の事情」とは、目の不自由な者等文書作成に支障を生ずる身体上の障害を有している者、外国人等日本語による文書の作成能力がない者等をいう。
- (2) 前事項に該当する者が、公安委員会宛ての文書による苦情を申し出た場合は、口頭による申出を聴取し、次に掲げる内容を具備した文書を代書するものとする。
  - ア 申出者の氏名、住所及び電話番号
  - イ 申出者が住所以外の連絡先への処理結果の通知を望む場合には、当該連絡先の名称、住所及び電話番号
  - ウ 苦情の申出に係る職務執行の日時、場所、態様その他の概要
  - エ 職務執行により生じた具体的な不利益の内容又は執務の態様に対する不満の内容
- (3) 本条第1項第2号に規定する苦情の申出を受けた場合は、公安委員会補佐室等に連絡の上、申出人に対し、文書による苦情の申出方法及び苦

|                                |  |
|--------------------------------|--|
|                                | <p>情の申出先等を案内するものとする。</p> <p>(4) 本条第2項は、直ちに処理することが効率的かつ妥当と判断される場合の例外的処理であり、当該苦情が、重要又は特異その他社会的反響が大きいと認められる内容であるときは、当該所属長に即報の上、一時的な対応の後、直ちに警察本部監察官室長（札幌方面以外の方面の所属にあっては、当該方面本部の監察官室長）に報告するものとする。</p>   |
| <p>19 新聞投書の取扱い（第20条関係）</p>     | <p>(1) 「投書」は、社会的反響が大きいことから、内容によっては、これに回答し、又は説明する必要があるため、投書を認知したときは、相談情報管理業務に登録するなど、警察相談に準じて対応するものとする。</p> <p>(2) 本条第1項第2号に規定する警察署長の取扱いは、警察本部広報課又は方面本部の警務課において認知することが困難な地方版又はローカル紙に対応するためである。</p> <p>(3) 本条第3号は、投書に対し迅速かつ適正に対応するため、引き継ぐべき所属の決定を当該投書の報告を受けた総括責任者が行うこととしたものである。この場合、相談情報管理業務への登録は、警察相談の取扱いと同様に、投書を認知した所属において行うこととなる。</p>  |
| <p>20 警察相談取扱上の留意事項（第21条関係）</p> | <p>(1) 本条は、警察相談の取扱いに当たっての基本的留意事項を規定したものであり、職員は、本条各号に掲げるもののほか、次の事項に配慮して警察相談に対応するものとする。</p> <p>ア 相談者の言語、態度等によって対応を区別することなく、相談者の心情、境遇等を十分に理解し、親身になって対応すること。</p> <p>イ 相談内容を十分に聞き取り、相談者の立場に立って適切に解決の手段、方法等を検討するなど、誠実に処理すること。</p> <p>ウ 警察署において警察相談を主管する課（係）に引き継ぐときは、所属長の指揮を受け、迅速かつ的確に行うとともに、相談者に説明して理解を得るなど、たらい回しの印象を与えないようにすること。</p> <p>エ 相談者やその関係者から、職員に対する暴言・脅迫、不当な要求行為等の職員の勤務環境を害し、若しくはそのおそれのある言動が行われ、又はこれまでの相談に対し十分な説明や警察としてとるべき対応を行っても、なお、繰り返しの相談がなされるなど、警察が本来行うべき業務に支障が認められる場合には、これまでの警察相談取扱いの経緯や相談内容等を総合的に吟味した上、継続対応の要否（対応の打ち切りを含む。）について、組織的に検討すること。</p> |

|                      |   |
|----------------------|---|
|                      | <p>オ 警察相談の受理に使用する部屋については、相談者が気軽に安心して相談できる環境づくりに配慮すること。</p> <p>(2) 本条第3号に規定する「別に定めるところ」とは、北海道警察訟務事務処理規程（昭和45年警察本部訓令第5号）をいう。</p>  |
| <p>21 表示（第23条関係）</p> | <p>(1) 警察相談センターにおける警察相談の窓口であることを示す表示は、別図第1に定める規格のとおりとする。</p> <p>(2) 警察相談室における警察相談の窓口であることを示す表示は、別図第2に定める規格のとおりとし、「相談受付窓口」の表示は、警察署へ来訪する相談者の利便性を考慮して庁舎出入口に近接し、かつ、常時職員が執務する場所の見やすい箇所に表示するものとする。ただし、総合案内の表示又は既設の相談窓口の表示により、目的を達成することができる場合は、新たな表示を要しないものとする。</p> <p>(3) 相談受付窓口及び相談室の表示板については、これまで「相談受付窓口」及び「相談室」と表示していたところであるが、「相談」という表示のみでは、相談者にとって、警察相談以外の苦情、要望・意見を受け付けていることが分かりにくいことから、従来の警察相談受付窓口の表示板、庁舎案内板等の適宜の場所に「相談、要望・意見、苦情受付」と表記したシール等を貼付するなど、警察安全相談の他に苦情、要望・意見を受け付けていることを明示するものとする。</p> |

※ 別記様式は省略