

○警察相談の取扱いに関する訓令

(平成25年3月14日島根県警察訓令第5号)

警察相談の取扱いに関する訓令（平成22年島根県警察訓令第11号）の全部を改正する。

目次

- 第1章 総則（第1条—第3条）
- 第2章 警察相談の体制等（第4条—第9条）
- 第3章 警察相談等の取扱い（第10条—第24条）
- 第4章 雑則（第25条—第28条）

附則

第1章 総則

（趣旨）

第1条 この訓令は、島根県警察に寄せられる警察相談及び警察相談以外の申出（以下「警察相談等」という。）を適切に取り扱うために必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第2条 この訓令において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 警察相談 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（地理案内、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を除く。）を求めるものをいい、告訴又は告発に係る相談その他の事件相談を含むものとする。
- (2) 相談管理部門 警察相談の受理・処理状況を管理する所属をいい、警察本部にあっては警務部広報県民課（以下「広報県民課」という。）、警察署にあっては総務課（係）をいう。
- (3) 相談処理部門 当該警察相談に係る業務を主管する本部の課（以下「本部業務主管課」という。）及び当該警察相談に係る業務を主管する警察署の課（係）（以下「警察署業務主管課（係）」という。）をいう。

（遵守事項）

第3条 職員（島根県地方警察職員定員条例（昭和32年島根県条例第14号）第1条に規定する職員をいう。以下同じ。）、第9条に規定する警察相談員及び島根県警察交番相談員は、警察相談等の取扱いに当たっては、次の事項を遵守しなければならない。

- (1) 警察相談等の申出があったときは、管轄区域、担当事務等を問わず、申出者の立場に立ち、親切かつ丁寧を旨とし、誠実に対応すること。
- (2) 県民の立場に立つという警察活動の基本にのっとり、申出者の心情を思いやる

こと。

- (3) 公平を旨とし、先入観にとらわれることなく申出者の意向を十分に聴くこと。
- (4) 申出者の名誉、信用若しくは社会的地位を傷付け、又は生活の平穩を害するよ
うな言動をしないこと。
- (5) 個人の秘密その他の個人情報の保護に十分配慮すること。
- (6) 受理した警察相談については、第18条に規定するところにより確実に記録化し、
組織的に対応すること。

第2章 警察相談の体制等

(警察相談センター等)

第4条 広報県民課警察相談センター（以下「相談センター」という。）においては、
警察相談等に関する事務の統括及び調整に当たるものとする。

- 2 警務部広報県民課長（以下「広報県民課長」という。）は、警察相談事務の総合
的な統括及び調整に当たるものとする。
- 3 警察署の副署長、調整官又は次長（以下「副署長等」という。）は、警察署にお
ける警察相談事務の統括及び調整に当たるものとする。

(所属長の責務)

第5条 所属長は、所属における警察相談事務の責任者として、警察相談等の内容及
び受理・処理状況の把握並びにその適切な取扱いに関する指揮監督を徹底するもの
とする。

- 2 所属長は、同一関係者に係る複数の警察相談や多数の被害が発生している事案に
係る警察相談を的確に管理し、犯罪等の被害の防止等を図るとともに、警察相談情
報の集約及び活用の重要性について指導教養を徹底するものとする。
- 3 所属長は、警察相談事務について他の所属長と相互に連携し、協力しなければな
らない。

(副署長等の責務)

第6条 副署長等は、所属長を補佐し、申出のあった警察相談等に係る受理、処理等
の業務に関し、その状況を把握して管理するとともに、必要に応じて指導を行うも
のとする。

(警察相談責任者)

第7条 警察本部及び警察署に、警察相談責任者（以下「相談責任者」という。）を
置き、警察本部にあつては広報県民課警察相談センター長（以下「相談センター長」
という。）を、警察署にあつては総務課長（課長制のない警察署にあつては、警察
相談係長）をもって充てる。

- 2 相談責任者は、所属長の指導監督を受け、所属における警察相談事務の管理及び
調整に当たるものとする。

(警察相談担当者)

第8条 相談責任者の下に、警察相談担当者（以下「相談担当者」という。）を置き、
警察本部にあつては相談センターにおいて警察相談業務に従事する者を、警察署に

あつては警察相談係において警察相談業務に従事する者をもって充てる。

- 2 相談担当者は、相談責任者の指導監督を受け、警察相談に関する事務及びこれに関する連絡、調整等に当たるものとする。

(警察相談員)

第9条 広報県民課及び警察署に、非常勤嘱託員の警察相談員を置くことができる。

- 2 警察相談員の運用について必要な事項は、警察本部長が別に定める。

第3章 警察相談等の取扱い

(総合窓口の設置)

第10条 相談管理部門に、警察相談等の申出を受け付けるための総合窓口を設置するものとする。

- 2 申出のあつた全ての警察相談及び総合窓口にあつた警察相談以外の申出を一元的に把握・管理するため、相談管理部門に総合窓口受付簿(様式第1号)を備え付けるものとする。

(相談管理部門における警察相談等の取扱い)

第11条 相談管理部門は、申出のあつた警察相談について、相談者の人定事項及び相談概要を聴取の上、相談処理部門への引継ぎを要するものについては、相談処理部門を判断し、受付番号を付して引き継ぐものとする。

- 2 相談管理部門は、申出のあつた警察相談について、速やかに総合窓口受付簿に登載の上、所属長に報告するものとする。
- 3 電話による警察相談の申出など申出の態様又は業務状況に鑑み、前項の措置を速やかに行うことが困難なときは、第1項の規定による聴取の終了後、速やかに当該措置を行うものとする。
- 4 総合窓口で警察相談以外の申出があつたときは、対応すべき部門を判断して、速やかにその処理を引き継ぐとともに、総合窓口受付簿に登載した上で、所属長に報告するものとする。

(相談処理部門における警察相談等の取扱い)

第12条 相談処理部門に対して直接申出のあつた警察相談については、相談処理部門において相談者の人定事項及び相談概要を聴取した上で、必要な事項を相談管理部門に連絡するものとする。

- 2 前項の規定により連絡を受けた相談管理部門は、当該警察相談について総合窓口受付簿に登載の上、他の相談処理部門に引継ぎを要するものについては、相談処理部門を判断して、受付番号を付して引き継ぐものとする。
- 3 電話による警察相談の申出など申出の態様又は業務状況に鑑み、前項の措置を速やかに行うことが困難なときは、聴取終了後、速やかに当該措置を行うものとする。
- 4 相談処理部門に警察相談以外の申出があつたときは、これを遅滞なく受理し、又は処理するものとする。

(当直中における警察相談等の取扱い)

第13条 当直に対して申出のあつた警察相談等については、申出を受けた当直員が申

出者の人定事項及び申出概要を聴取した上で、当直責任者に報告するものとする。

- 2 前項の規定による報告を受けた当直責任者は、総合窓口受付簿に登載の上、当該警察相談等が当直員において処理することが適当であると認められるときは、当直員を指揮して処理した上で、相談管理部門に引き継ぐものとする。
- 3 前項の規定による引継ぎを受けた相談管理部門は、相談処理部門への引継ぎを要するものについては、相談処理部門を判断し、受付番号を付して引き継ぐものとする。
- 4 電話による警察相談等の申出など申出の態様又は業務状況に鑑み、前項の措置を速やかに行うことが困難なときは、聴取終了後、速やかに当該措置を行うものとする。

(地域警察勤務員等の警察相談等の取扱い)

第14条 島根県警察の地域警察運営に関する訓令（平成5年島根県警察訓令第5号）

第4条の地域警察勤務員及び第12条の警察署地域警察幹部（以下「地域警察勤務員等」という。）に申出のあった警察相談については、地域警察勤務員等自らが相談者の人定事項及び相談概要を聴取の上、必要な事項を相談管理部門に連絡するものとする。

- 2 前項の規定による連絡を受けた相談管理部門は、総合窓口受付簿に登載の上、相談処理部門を判断して、受付番号を付して引き継ぐものとする。
- 3 前項の規定による引継ぎを受けた相談処理部門は、申出を受けた地域警察勤務員等に対して相談処理に関する必要な指示を行うものとする。
- 4 地域警察勤務員等に警察相談以外の申出があったときは、受理後速やかに当該申出の内容に係る業務を担当する警察署担当課（係）に報告した上でその指示を受け、遅滞なく処理するものとする。

(警察本部から警察署への警察相談の引継ぎ)

第15条 警察本部において受理した警察相談を警察署に引き継ぐときは、広報県民課を経由して行うものとする。

- 2 前項の規定による引継ぎを受けた警察署の相談管理部門は、相談処理部門への引継ぎを要するものについては、相談処理部門を判断し、受付番号を付して引き継ぐものとする。
- 3 第11条及び第12条の規定は、警察本部から警察署に警察相談を引き継いだ場合について準用する。

(警察署間の警察相談の引継ぎ)

第16条 警察署において受理した警察相談を他の警察署に引き継ぐときは、相談管理部門を経由して行うものとする。

- 2 前項の規定により引継ぎを受けた警察署の相談管理部門の対応については、前条第2項及び第3項の規定を準用する。

(他の都道府県警察への警察相談の引継ぎ)

第17条 警察本部又は警察署において受理した警察相談を他の都道府県警察に引き継

ぐとき、又は他の都道府県警察から警察相談の引継ぎを受けるときは、広報県民課を經由して行うものとする。

- 2 広報県民課が引継ぎを受けた警察相談の処理については、第11条の規定を準用する。
- 3 相談処理部門が直接引継ぎを受けた警察相談の処理については、第12条の規定を準用する。

(警察相談の処理)

第18条 相談処理部門は、当該相談処理部門において警察相談を受理し、又は当該相談処理部門以外の部門において受理した警察相談の引継ぎを受けたときは、遅滞なく処理するものとする。

- 2 受理した警察相談の内容が、第20条第1項に規定する速報事案に該当し、個人の生命及び身体に危害を及ぼし、若しくは財産に危害を及ぼすおそれがある事案又は刑罰法令に抵触する事案であると認めるときは、所属長又は当直責任者の指揮を受け、必要な措置を講じるものとする。
- 3 受理した警察相談の内容が他の行政機関等で取り扱うべきものその他警察相談として取り扱うことが不相当と認められるものであるときは、その内容に応じて相談者に必要な教示、助言等を行うものとする。この場合において、相談担当者は、相談者にその趣旨を十分に説明し、理解を得るものとする。
- 4 相談処理部門は、警察相談の処理状況について警察相談記録票（様式第2号）に確実に記録するとともに、所属長に対し、当該処理状況を適時・適切に報告し、必要な指揮を受けるものとする。

(相談管理部門における点検)

第19条 相談管理部門は、総合窓口受付簿に登載された警察相談等の処理状況を確認し、必要に応じて相談処理部門に対し適切な指導等を行うものとする。

- 2 相談管理部門は、島根県警察相談情報管理システム（以下「管理システム」という。）により、相談処理部門における相談処理の進捗状況を月1回以上点検し、その結果を警察相談継続事案等管理簿（様式第3号）により所属長に報告するものとする。
- 3 前項の規定による報告を受けた所属長は、相談処理部門に対し、必要な指揮を行うものとする。

(速報事案)

第20条 次に掲げる事案のいずれかに該当する警察相談を受理したときは、警察本部業務主管課の課長（第22条において「本部業務主管課長」という。）を經由して、警察本部長へ速報しなければならない。

- (1) 犯罪被害の疑いのある行方不明事案
- (2) つきまとい等又はストーカー事案
- (3) ドメスティック・バイオレンス事案
- (4) 児童虐待事案

- (5) 高齢者虐待事案
 - (6) 障がい者虐待事案
 - (7) 内容が特異な事案又は社会的反響が大きいと予想される事案
 - (8) 前各号に掲げるもののほか、個人の生命、身体に危害を及ぼす犯罪に発展するおそれのある事案
- 2 速報事案に係る警察相談の処理及び管理の要領については、警察本部長が別に定める。

(相談者支援)

第21条 相談管理部門においては、警察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を受け付けるものとする。ただし、相談処理部門が相談者から直接要望を受け付けることを妨げない。

- 2 相談処理部門は、前項ただし書の規定により相談者から直接要望を受け付けたときは、速やかに相談管理部門に当該要望の内容を連絡するものとする。
- 3 相談管理部門は、第1項本文の規定により相談者からの要望を受け付け、又は前項の規定により相談処理部門から連絡があったときは、総合窓口受付簿に登載の上、相談処理部門に対し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及び指示するものとする。
- 4 前項の規定により連絡及び指示を受けた相談処理部門は、その内容を当該警察相談記録票に記録の上、所属長に報告するものとする。
- 5 前項の規定により報告を受けた所属長は、相談管理部門又は相談処理部門に対し、相談者支援に係る必要な指揮を行うものとする。

(警察本部による指導・監督)

第22条 広報県民課長は、警察本部及び警察署における警察相談の受理、処理の進捗状況の点検及び前条第5項の相談者支援に関し、必要な指導・監督を行うものとする。

- 2 本部業務主管課長は、自所属が担当する業務に係る警察相談の性質に応じ、警察署の相談処理部門等における相談内容の受理からその処理の終結等に至る業務について、指導・監督を行うものとする。この場合において、特に第20条の速報事案に関しては、適切な措置が講じられるよう警察署長に対して必要な指示を行うこと。

(警察相談の記録管理)

第23条 広報県民課長は、管理システムにより、警察本部及び警察署における警察相談事務の取扱状況を管理するものとする。

- 2 所属長は、管理システムにより、所属における警察相談事務の状況を管理するものとする。
- 3 広報県民課長及び所属長は、警察相談事務に係る記録のうち必要な事項について、電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録をいう。）として管理するものとする。
- 4 前項の電磁的記録の管理に当たり必要な事項は、警察本部長が別に定める。

(警察相談記録票等の保存)

第24条 警察相談記録票の保存期間は、当該警察相談の処理が完結した日の属する年の翌年の初日から起算して3年とする。

2 警察相談継続事案等管理簿及び総合窓口受付簿の保存期間は5年とする。

第4章 雑則

(監察に関する申出の取扱い)

第25条 受理した警察相談が苦情の申出その他監察に関するものと認められるときは、それぞれ別に定める規程により、受理又は報告するものとする。

(賞揚)

第26条 所属長は、警察相談の適切な処理が犯罪等の未然防止、事件の解決等に寄与したと認められるときは、当該処理に係る職員を賞揚するなど、相談事務が積極的かつ適切に推進されるよう配慮するものとする。

(総合窓口の周知)

第27条 所属長は、警察本部及び警察署に設置する総合窓口について、県民に情報提供し、その周知を図ること。

(細部事項)

第28条 この訓令に定めるもののほか、警察相談の取扱いに関する細部事項は、警察本部長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この訓令は、平成25年3月28日から施行する。

(ストーカー事案に係る情報の管理に関する訓令の一部改正)

2 ストーカー事案に係る情報の管理に関する訓令（平成14年島根県警察訓令第59号）の一部を次のように改正する。

第2条中「警察相談の取扱いに関する訓令（平成22年島根県警察訓令第11号）」を「警察相談の取扱いに関する訓令（平成25年島根県警察訓令第5号）」に改める。

附 則（平成27年3月2日島根県警察訓令第5号）

この訓令は、制定の日から施行する。

附 則（平成30年12月20日島根県警察訓令第26号）

この訓令は、制定の日から施行する。

様式【略】