

徳島県警察安全相談取扱要領の制定について（通達甲）

（平成25年3月22日徳生企第183号他）  
〔最終改正 令和5年3月30日徳務第119号〕

警察安全相談については、徳島県警察安全相談取扱要領の制定について（平成13年7月2日徳生企甲第397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、相談を受理するための総合窓口を情報発信課及び署警務課（以下「情報発信課等」という。）に設置し、相談の受理と処理を分離するとともに、情報発信課等において相談の処理状況を点検することにより、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対応を確保することとしたことに伴い、別添のとおり徳島県警察安全相談取扱要領を定め、平成25年4月1日から実施することとしたので、誤りのないようにされたい。

なお、旧通達は、廃止する。

## 別添

### 徳島県警察安全相談取扱要領

#### 第1 趣旨

この要領は、警察安全相談等の受理及び処理に関し、県民の立場に立った適切な相談業務を推進するために必要な事項を定めるものとする。

#### 第2 基本方針

##### 1 対象とする相談

県警察において対象とする相談は、原則として警察安全相談（犯罪等による被害とその未然防止に関する相談その他県民の生活の安全と平穏に係る相談をいう。以下同じ。）及び警察安全相談に準じて対応する相談（以下「相談等」という。）とし、単なる情報提供は含まない。

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の事件相談（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録されず、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、相談に含めるものとする。

##### 2 対処方針

###### (1) 相談者等の立場に立った対応

相談者、被害者等（以下「相談者等」という。）からの相談等で、警察措置を講じることのできない場合は、対応可能な関係機関を紹介するなど相談者等の心情に最大限配慮した対応を行うものとする。

###### (2) 実質的な相談該当性の判断

相談等に該当するかどうか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、実質的に判断するものとする。また、民事絡みや民事そのものを内容とする相談等であっても、個人の生命、身体又は財産の保護が必要なとき及び公共の安全と秩序の維持に関わるときは、当然に警察活動の対象として積極的に対応していくものとする。

###### (3) 犯罪等の未然防止による警察目的の達成

犯罪等による被害の不安を訴える者から相談等を受けた場合は、刑罰法令に抵触する事案については迅速かつ的確な捜査を行い、また、その他の事案についても、相談者等への防犯指導、相手方に対する指導・警告等の適切な手続を行い、被害の未然防止に努めるものとする。

#### 第3 総合窓口

相談を受け付けるための総合的な窓口（以下「総合窓口」という。）については、県本部にあっては警察総合相談センター、署にあっては警務課とする。

#### 第4 取扱体制等

相談等の取扱体制は、次のとおりとする。

## 1 警察総合相談センターにおける体制

種 別	職 務	担 当 者
総括責任者	県警察における警察安全相談全般の総括	情報発信課長
運用責任者	総括責任者を補佐し、次の事務を行う。 1 各所属における相談等の受理・処理状況の管理 2 相談業務の指導・教養 3 相談業務の統計 4 その他相談業務の適正な運用に関すること。	警察総合相談センター所長
取扱責任者	自ら又は相談担当者を指揮して、相談等の適正な処理を図る。	警察総合相談センター副所長及び所長補佐
相談担当者	1 相談等の受理及び処理 2 関係機関・団体との連絡 3 相談業務に関する広報啓発活動	警察総合相談センター警察総合相談係

## 2 所属における体制

種 別	職 務	担 当 者
総括責任者	所属における相談等の業務全般の総括	所属長
運用責任者	総括責任者を補佐し、次の事務を行う。 1 相談等の受理・処理状況の管理 2 相談業務の指導・教養 3 相談業務の処理に係る点検	次長等

	4 相談者等の支援 5 その他相談業務の適正な運用に関すること。	
取扱責任者	自ら又は相談担当者を指揮して、相談等の適正な処理を図る。	署にあっては警務課長、その他の所属にあっては総括責任者があらかじめ指定する職員
相談担当者	1 相談等の受理及び処理 2 関係機関・団体との連絡 3 相談業務に関する広報啓発活動	署の警察安全相談係、交番等の勤務員及び総括責任者があらかじめ指定する職員

## 第5 相談等の取扱上の留意事項

職員は、県民からの相談等に対応する場合は、次に掲げる事項に留意しなければならない。

- 1 対応は、常に相談者等の立場に配慮し、親切・丁寧に誠意をもって行うこと。
- 2 相談者等の個人情報の保護に配慮するとともに、相談等に係る機微な個人情報等を取り扱うことに鑑み、保秘、情報管理等を徹底すること。
- 3 指導・助言は、申立ての内容のみで判断することなく、事実関係を確認した上で、客観的な立場で行うこと。
- 4 他機関に引き継ぐ場合は、相談者等にその理由を十分説明し、いわゆるたらい回しの印象を抱かせないようにすること。
- 5 処理に当たっては、必要に応じて担当者が出向くように配慮し、相談者等を招致する場合においても、無用の負担をかけないようにすること。
- 6 処理状況については、必要に応じ相談者等に知らせること。
- 7 関係機関の職務権限を侵害することのないよう注意し、警察が関与できる範囲を逸脱しないこと。
- 8 関係法令及び専門知識の習熟等の適切な対応に必要な知識・技能の向上に常に努めること。
- 9 相談等で知り得た事項については、秘密を厳守すること。

## 第6 署における相談等の受理・点検等要領

### 1 受理

#### (1) 総合窓口での受理

総合窓口になされた相談等については、相談者等の人定事項及び相談等の概要（当該相談等を処理する署の課（以下「処理部門」という。）を判

断するために必要最低限の情報をいう。以下同じ。)を聴取の上、処理部門を判断し、速やかに相談者等からの聴取等の業務を処理部門に引き継ぐものとする。その際、既申告事項も併せて引き継ぐなど、相談者等の利便、負担等にできる限り配慮するものとする。

(2) 管理簿の作成

署が受理した全ての相談等を一元的に把握・管理するため、署警務課に警察安全相談等受理管理簿（別記様式第1号。以下「管理簿」という。）を備え付けるものとする。署警務課において相談等を受理したときは、速やかに、受理日時、相談者等の人定事項、相談等の概要、処理部門等を管理簿に記載した上、管理のための番号を付し、当該管理簿を用いて、翌日（翌日が休日の場合は、休日の翌日）に運用責任者に報告するものとする。

なお、署警務課において処理部門の判断が困難なときは、速やかに運用責任者に相談者等の人定事項及び相談等の概要を報告するものとする。この場合において運用責任者は、処理部門を指定し、署警務課からの引継ぎを要するものについては、処理部門への引継ぎを円滑かつ確実に行わせるものとする。

(3) 緊急の対応を要する相談の対応

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緊急の対応を要する相談等を受理したときは、直ちに総括責任者（執務時間外にあっては当番責任者とする。）に報告し、その指揮を受けるものとする。

(4) 相談等以外の申出の処理

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・苦情に係る申出、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、相談等に該当しない申出について総合窓口に出出があったときは、対応すべき課を判断し、署警務課において対応すべき申出以外のものについては、速やかに引継ぎを行うものとする。この場合においては、管理簿への登載を要しない。

(5) 専務部門等に相談等があった場合の受理等

ア 専務部門の署の課及び署地域課（以下「専務部門等」という。）に相談等があったときには、専務部門等において相談者等の人定事項及び相談等の概要を聴取の上、速やかに、相談等を受理した旨及びその日時、相談者等の人定事項並びに相談等の概要を署警務課に連絡し、管理簿に登載するものとする。

イ 専務部門等は、相談等の態様又は署の業務状況に鑑み、署警務課への連絡を速やかに行うことが困難なときは、聴取の終了後、速やかに連絡を行うものとする。

ウ 緊急の対応を要する相談等を受理したときは、(3)に準じて対応を行うものとする。

エ 署警務課は、アで連絡を受けた相談等については、(1)及び(2)に準じて処理するものとする。

(6) 他の所属からの引継ぎ

他の所属から相談等の引継ぎを受けたときは、引継ぎを受けた署において、速やかに管理簿に登載し、管理のための番号を付すものとする。

2 相談等の処理

(1) 執務時間内における処理

職員は、受理した相談等を速やかに処理し、処理内容を徳島県警察総合相談支援システム（以下「支援システム」という。）に入力の上、警察総合相談票（別記様式第2号。以下「相談票」という。）により処理部門の課長を経由して運用責任者及び総括責任者に報告するものとする。この場合において、作成した相談票は、総括責任者の決裁を受けた後、速やかに署警務課に送付するものとする。

(2) 警察署当番中における処理

ア 当番員が相談等を受理した場合は、(1)に準じて入力の上、相談票により当番責任者に報告するものとする。

イ アの報告を受けた当番責任者は、当該相談等について必要な処理を行い、警察署当番終了時に、相談票により運用責任者に報告するものとする。

ウ イの報告を受けた運用責任者は、管理簿に登載するとともに、総括責任者に報告するものとする。

なお、処理部門への引継ぎが必要な相談等については、速やかに引き継ぐものとする。

3 総括責任者の指揮等

(1) 2の(1)の報告を受けた総括責任者は、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署警務課に指示するものとする。

(2) 署警務課は、管理簿に対応する相談票がそれぞれ作成され、かつ、当該相談票が総括責任者まで報告されていることを確認し、相談票の作成又は相談票による報告の遅延・懈怠を認めたときは、処理部門に対し適切に指導等を行うものとする。

4 相談等に係る個人情報等の取扱い

相談等（1の(4)の相談等に該当しない申出を含む。以下4及び第7の6において同じ。）に係る機微な個人情報等を署警務課において取り扱うこと

に鑑み、署警務課及び署の専門部門の課は、相談等の内容や情報の性質に応じ、その保秘、情報管理等を徹底するための措置を講ずるものとする。

## 5 処理に係る報告及び点検並びに相談者支援

### (1) 処理部門による報告

処理部門は、相談等の処理状況について支援システムにより相談票を作成するとともに、総括責任者に対し、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。この場合において、作成した相談票は、総括責任者の決裁を受けた後、速やかに署警務課に送付するものとする。

### (2) 点検

ア 署警務課は、管理簿を基に、その処理が終結等していない相談等について、相談等の処理（以下「相談処理」という。）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するものとする。

イ 総括責任者は、相談処理の遅延・懈怠を認めたときは、処理部門に対し、必要な指揮を行うものとする。

### (3) 相談者支援

ア 署警務課において、相談処理の進捗確認、処理方針等に係る相談者等からの要望を受け付けるものとする。ただし、相談者等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 署警務課は、相談者等からアの要望があったときは、要望内容について支援システムにより相談票を作成するとともに、処理部門に対して相談者等からの要望内容、相談者等への支援措置等について連絡・指示するものとする。また、相談者等から処理部門に対して直接、要望があったときは、処理部門は、支援システムにより相談票を作成した上で、署警務課に要望内容を速やかに連絡するものとする。

ウ 署警務課は、相談者等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等に対する支援（以下「相談者支援」という。）を組織的に行うことが必要と認めるときは、速やかに総括責任者に要望内容を報告するものとする。

エ 相談者等からの要望に係る報告を受けた総括責任者は、処理部門又は署警務課に対し、相談者支援について必要な指揮を行うものとする。

### (4) 相談処理の終結等の手続

ア 相談処理を終結等するときは、処理部門において総括責任者の決裁を受けた上で、当該相談処理を終結等した旨を署警務課に連絡するものとする。

イ 相談処理を終結等する旨の連絡を受けた署警務課は、その旨を管理簿

に記載し、総括責任者の決裁を受けるものとする。

ウ 相談等として受理した後、当該相談等について、処理部門において告訴・告発や被害届を受理し、犯罪事件受理簿への登載等の組織的管理が徹底され、かつ、引き続き署警務課による点検等を実施する必要がないと認められるときは、告訴・告発等を受理した旨を管理簿に記載した上、総括責任者の決裁を受けるものとする。

## 第7 県本部における相談等の受理・点検等要領

### 1 受理等

#### (1) 警察総合相談センター

ア 県本部が受理した全ての相談等を一元的に把握・管理するため、警察総合相談センターに管理簿を備え付けるものとする。

イ 相談等を受理したときは、管理簿に登載するとともに、支援システムに入力の上、相談票により総括責任者に報告するものとする。また、他の所属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を行い、管理簿に引継いだ旨を記載するものとする。

ウ 受理した相談等のうち、早急な対応が必要と認められる重要事案及び人命等に関わる緊急的な対応を要する事案については、総括責任者に速報するとともに、直ちに必要な措置を講ずるものとし、関係所属に確実な引継ぎを行うものとする。

#### (2) その他の所属

ア 相談等を受理したときは、速やかに必要な措置を講じた上、警察総合相談センターに連絡し、管理簿に登載するとともに、支援システムに入力の上、相談票により総括責任者に報告するものとする。また、他の所属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を行うとともに、その旨を警察総合相談センターに連絡するものとする。

イ 受理した相談等のうち、早急な対応が必要と認められる重要事案及び人命等に関わる緊急的な対応を要する事案については、総括責任者に速報するとともに、直ちに必要な措置を講ずるものとする。

ウ 受理した相談等に係る相談票については、相談処理が終結等した時点で警察総合相談センターへ送付するものとする。

#### (3) 総合当直

ア 当直員が相談を受理したときは、支援システムに入力の上、相談票により当直司令に報告するものとする。

イ アの報告を受けた当直司令は、当該相談等について必要な処理を行い、当直終了時に、相談票により警務部警務課長に報告するものとする。

ウ イの報告を受けた警務部警務課長は、相談票を警察総合相談センター

に送付するものとする。

エ ウにより相談票の送付を受けたときは、管理簿に登載するとともに、引継ぎが必要な相談等については、速やかに引き継ぐものとする。

## 2 点検等

(1) 警察総合相談センターの総括責任者は、管理簿を基に、その処理が終結等していない相談等について、相談処理の遅延・懈怠がないかなど、相談処理の進捗状況を定期的に点検するものとする。この場合において、相談処理の遅延・懈怠を認めたときは、相談処理を担当する者に対し、必要な指導を行うものとする。

(2) 相談処理の終結等の手続

警察総合相談センターにおいて、第6の5の(4)に準じて行うものとする。

## 3 相談者支援

相談者等からの相談処理の進捗確認、処理方針等に係る要望については、第6の5の(3)に準じて、適切に対応するものとする。

## 4 警察総合相談センターによる指導・監督

警察総合相談センターは、所属における相談受理、相談処理の進捗状況の点検及び相談者支援について報告を求め、その指導・監督を行うものとする。

## 5 県本部の専務部門等による指導・監督

県本部の専務部門等は、各部門が担当する相談等の性質に応じ、署の専務部門等における相談内容の聴取からその処理の終結等に至る業務について確認を行い、それぞれその指導・監督を行うものとする。

## 6 相談者等に係る個人情報の取扱い

相談等に係る機微な個人情報等を警察総合相談センターにおいて取り扱うことに鑑み、警察総合相談センター及び県本部の専門部門の所属は、相談等の内容や情報の性質に応じ、その保秘、情報管理等を徹底するための措置を講ずるものとする。

## 第8 他の規程との関係

この要領以外の規程に基づく相談等の事務処理については、当該規程等によるほか、この要領の定めるところによるものとする。

なお、これらの規程等に基づき書類を作成した場合は、速やかに支援システムに入力するものとする。

## 第9 報告等

### 1 即報事案

各所属の総括責任者は、警察が相談等を受けていたが、結果として相談者等又はその家族等が殺人事件の被害に遭った事案その他社会的反響の大きい

事案については、直ちに情報発信課長を経由して本部長に報告するものとする。

## 2 好事例報告

各所属の総括責任者は、相談等に係る好事例にあつては、その都度、警察安全相談好事例報告書（別記様式第3号）により情報発信課長を経由して本部長に報告するものとする。

## 3 取扱責任者及び相談担当者の指定報告

各所属の総括責任者が取扱責任者及び相談担当者を指定したときは、速やかにその者の係、階級、氏名等を情報発信課長に報告するものとする。

## 第10 その他

### 1 賞揚

- (1) 本部長、部長及び所属長は、職員による相談等の処理が犯罪等の未然防止に役立つ等事案の解決に功労があつた場合又はその処理が県民から評価を得たと認められる場合は、職員を賞揚するものとする。
- (2) 所属長は、(1)による賞揚を行った場合又は賞揚の上申を行った場合は、その概要を情報発信課長に報告するものとする。

### 2 関係機関との連携

相談業務の推進に当たっては、関係機関・団体と相互に緊密な連携を図るものとする。特に、執務時間外における関係機関・団体との連絡体制を確立するように配慮するものとする。

第11 関係通達の改正 (省略)

別記様式第1号から第3号 (省略)