

○神奈川県警察相談取扱規程の制定について
(平成13年5月24日例規第41号／神広発第155号／神総発第198号／神務発第1066号)

改正 平成16年9月7日例 平成17年3月29日例規第13号神監発第397号神総発第119号神広発第114号神務発
規第31号神務発第17 第611号神生総発第553号神暴発第375号神交規発第121号神交指発第1756号神駐発
20号 第173号神備発第138号

平成17年3月29日例

規第16号神務発第62 平成17年7月8日例規第36号神広発第257号
2号

平成23年2月25日例

規第4号神生総発第8 平成27年3月2日例規第6号神広発第88号
1号

各所属長あて 本部長

このたび、神奈川県警察相談取扱規程(平成13年神奈川県警察本部訓令第14号。以下「規程」という。)を制定し、平成13年6月1日から施行することとしたから、次の諸点に留意し、運用上誤りのないようにされたい。

記

1 制定の趣旨

県民等から神奈川県警察(以下「警察」という。)に持ち込まれる相談は、時代の変化とともに増加の一途をたどり、その内容も警察の所掌事務を超えるもの等多岐にわたっているところである。これらの警察に持ち込まれる相談については、内容のいかんを問わず警察の責任と権限の範囲内において誠実に処理しなければならないところであるが、それを超えるものについては、権限を有する関係機関等と連携して、又は当該関係機関等に確実な引継ぎをして処理し、県民等の切実な要望に真にこたえることが必要である。

このような状況を踏まえ、日々警察に持ち込まれる相談に迅速かつ適正に対応するために必要な事項を定めるため、規程を制定したものである。

2 解釈及び運用上の留意事項

(1) 趣旨(第1条関係)

「神奈川県警察に対する」とは、神奈川県公安委員会あてを含む。

(2) 用語の意義(第2条関係)

ア 「警察安全相談」とは、従来の「困りごと相談」を改称したもので、警察が対応すべき相談の範囲を明確にするために定義したものである。ただし、警察に持ち込まれる相談すべてに誠実に対応すべきことを妨げるものではない。

イ 「警察職員の職務執行についての苦情」は、警察法(昭和29年法律第162号)第79条の苦情申出制度が創設されたことにより、第22条においてその処理を別に定めることとしたことから、その他の苦情と区別し定義したものである。

(3) 相談員(第9条関係)

所属長は、所属(警察署にあっては各課を単位とすること。)の職員のうちから必要に応じて人数を定め、命令簿により警察相談員(以下「相談員」という。)を指定すること。

(4) 当直時における相談体制(第11条関係)

ア 所属長は、当直時における警察相談担当者を指名するときは、命令簿によることなく、処務規程第31条及び第37条の規定により当直員を指定するときに指名するものとする。

イ 当直時にあっては、各種警察相談を受理する体制が十分でないことから、定型的又は軽易な内容の相談を除き、執務時間内に相談するよう申し向けること。この場合において、受理時間帯、相談窓口担当係(者)等を教示するなど申出者の利便性を考慮した措置をとるとともに、当該事実について相談窓口担当者に連絡するなどの措置を講ずること。

ウ 前イにかかわらず、申出者又は関係者の生命、身体等に対して危害が及ぶおそれがあると認められる場合等にあっては、当直主任の指揮を受け、迅速に対応すること。

(5) 警察総合相談室(第12条関係)

警察相談の体制及び処理能力の強化を図るため、総務部広報県民課(以下「広報県民課」という。)に警察総合相談室を置くこととしたので、適切な運用に努めること。

(6) 住民相談窓口(第13条関係)

ア 警察署(以下「署」という。)における警察相談の体制及び処理能力の強化を図るため、住民相談窓口を置くこととしたので適切な運用に努めること。

イ 署のいずれの課にも属さない事項に係る相談があった場合は、住民相談窓口において、相談員が適切に対応すること。

(7) 専門相談窓口(第14条関係)

警察安全相談のうち、各部の所掌事務に係る専門相談に対処するため、本部関係所属に置く専門相談窓口は、別表のとおりとする。

(8) 警察相談の受理(第15条関係)

ア 所属長は、相談員以外の職員に対して、相談受理の責務があることを教養し適切な措置をとらせること。

イ 所属長は、相談員以外の職員が警察相談を取り扱った場合についても、必要に応じて警察相談受理票(以下「受理票」という。)を作成させ、その措置結果を警察相談措置票(以下「措置票」という。)により、遅滞なく取扱責任者等を経由して報告させるなど、その対応に遺漏のないようにすること。

ウ 交番又は駐在所においても警察相談(公安委員会あての警察職員の職務執行についての苦情を除く。以下同じ。)を可能な限り受理するものとするが、交番又は駐

在所で対応することが適切でないとする場合は、署に申し出るよう教示し、相談者の理解を得ること。この場合において、署の担当係(者)に事前に連絡を取った上で教示するなど、相談者の立場に立った誠実かつ適切な対応をとること。

エ 所外活動中(巡回連絡を除く。)において、警察相談の申出があった場合は、その場では受理できないことを説明するとともに、署又は最寄りの交番若しくは駐在所の受理体制を取扱責任者等に無線等で確認した上で、適当と認める場所を教示すること。

なお、申出者が当該教示に納得せず、かつ、その内容が将来、紛議事案に発展するおそれがあるときは、その経過を受理票及び措置票(以下「受理票等」という。)により明らかにすること。

(9) 受理票等の作成及び管理(第16条関係)

ア 署においては、警務課住民相談係が受理票等を適切に管理し、当該相談に係る課(当該相談が地域部門に係るものであるときは、地域課又は地域第一課に限る。)は、その写しを保管すること。

イ 総括相談員は、警察相談管理簿の記載状況等を把握するとともに、当該警察相談管理簿を適切に管理すること。

ウ 110番通報、一般通報等により取り扱った事案のうち、当該事案の内容が警察相談に該当するものであり、かつ、継続的な対応が必要と認められる場合は、受理票等を作成し規程の定めるところにより適切な措置を講ずること。

エ 「定型的又は軽易な処理が可能なもの」とは、常時又は繰り返し申し出られる警察相談であり、かつ、組織的判断を要しないと認められるものをいう。

(10) 当直時における措置(第18条関係)

取扱責任者は、当直時において警察相談を受理した場合に適正な措置がとれるように、当直員に対し当直勤務開始申告の機会等を利用して第3条に規定する取扱い上の心構え等を教養し、又は具体的な指示を行うこと。

(11) 警察相談の処理(第19条関係)

所属長は、警察相談を受理した場合において、当該相談内容が2以上の本部の所属の主管に関係するときは、当該所属長間で協議を行うなど、相互に連携を図り適切な措置を講ずること。

(12) その他の申出の処理(第23条関係)

ア 警察の所掌事務を超えた相談事案については、権限を有する機関等へ赴くことが事案の迅速な解決につながるものであることから、関係機関等を教示し、又は関係機関等に引き継ぐものとしたが、必要に応じて当該関係機関等と連携を図るなど相談者の立場に配慮した措置をとること。

イ 関係機関等に引き継いだ「その他の申出」のうち、将来、犯罪等へ発展する可能性があるものと認められるものについては、必要に応じていつでも対応できるように、当該関係機関等との連携及び関係所属との連絡に努めること。

(13) 措置結果の通知等(第 25 条関係)

所属長は、受理した警察相談の処理に相当の期間を要する場合は、相談者に対する適宜の連絡を行うなど相談者の不安を解消するための措置を講ずるよう配慮すること。

(14) 特異重要な警察相談の報告(第 27 条関係)

ア 特異重要な警察相談にあつては、警察組織として特に総合的な対応が求められるものであることから、速やかに主管部長を経由し、警察本部長に報告することを所属長に義務付けたものである。この場合は、当該事案に係る所属長にも、併せて連絡すること。

イ 本部関係所属長は、特異重要な警察相談の取扱いに当たっては、必要に応じて総務部広報県民課長、警務部監察官室長その他の所属長と相互に密接な連携を図るなど、その対応に遺漏のないようにすること。

(15) 関係機関等との協力(第 29 条関係)

所属長は、相談業務について関係機関等との円滑な引継ぎ及び相互の連携が保たれるよう協力関係の構築に努めること。

(16) 警察相談の報告(第 30 条関係)

ア 警察に対する警察相談の実態及び取扱状況を管理するため、広報県民課において警察相談の統計を取ることにしたので、所属長は、定められたところにより、遅滞なく報告すること。

イ 報告期日が日曜日、土曜日及び休日(国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日をいう。)(以下「休日等」という。)に当たるときは、以後の最初の休日等以外の日を報告日とすること。

3 勤務実績の適正な評価

所属長は、警察相談業務の取扱いに当たり、特別な功績のある者及び年間の業務実績等が優秀である者について表彰を行うほか、勤務実績評価の対象とすること。

附 則(平成 16 年 9 月 7 日例規第 31 号神務発第 1720 号)

附 則(平成 17 年 3 月 29 日例規第 13 号神監発第 397 号神総発第 119 号神広発第 114 号神務発第 611 号神生総発第 553 号神暴発第 375 号神交規発第 121 号神交指発第 1756 号神駐発第 173 号神備発第 138 号)

附 則(平成 17 年 3 月 29 日例規第 16 号神務発第 622 号)

附 則(平成 17 年 7 月 8 日例規第 36 号神広発第 257 号)

附 則(平成 23 年 2 月 25 日例規第 4 号神生総発第 81 号)

附 則(平成 27 年 3 月 2 日例規第 6 号神広発第 88 号)

別表(2 関係)

専門相談窓口

部門	相談窓口名	相談内容	担当所属	
生活安全部	女性、子どものための相談	女性に対するつきまとい等又は子供の被害に関すること。	人身安全対策課	
	少年相談	少年の非行防止又は被害少年等の支援に関すること。	少年育成課	
	悪質商法 110 番	悪質商法、サラ金等の金銭貸借問題、偽ブランド販売、多様な売買契約等に伴う問題等に関すること。	生活経済課	
	環境事犯ホットライン	廃棄物、不法投棄等に係る情報に関すること。		
刑事部	性犯罪 110 番	性犯罪被害、セクシャルハラスメント、男女間のトラブル、つきまとい事案、男女間暴力等の女性被害に関すること。	捜査第一課	
	行方不明者相談	行方不明者が事件事故等に巻き込まれ、死亡している可能性のある事案に関すること。	鑑識課	
	足抜けコール	暴力団による加入強要、脱退妨害等に関すること。	暴力団対策課	
	不当要求拒絶コール	暴力団からの不当要求行為に関すること。		
	けん銃 110 番	1	けん銃等の所持、密輸・密売等銃器事犯に係る情報に関すること。	薬物銃器対策課
2		旧軍人のけん銃等遺品銃器に関すること。		
3		その他銃器事犯に関係あると認められる情報に関すること。		
交通部	交通相談センター	1	交通安全教育、交通規制又は交通安全施設に関すること。	交通総務課
		2	自動車の運転免許並びに交通指導及び交通取締りに関すること。	
		3	交通事件事故その他の交通警察業務に関すること。	
警備部	極左 110 番	極左暴力集団に係る不審情報、盗難車に係る情報等に関すること。	公安第三課	

