

○警察安全相談事務取扱要綱の制定について（例規通達）

平成29年11月6日

例規（広）第32号

改正 令和7年1月10日例規（広）第2号

警察安全相談事務取扱要綱の制定について（例規通達）

県民から寄せられる相談への迅速・確実な組織的対応をより一層図るため、警察安全相談事務取扱要綱を別添のとおり定め、平成29年11月13日から実施することとしたが、その趣旨等は下記のとおりであるので遺漏のないようにされたい。

なお、警察安全相談事務取扱要綱（平成25年4月3日付け例規（広）第22号）は、平成29年11月12日限り、廃止する。

記

1 趣旨

警察共通基盤システムにおける相談管理業務・人身安全関連業務等システムによる相談情報管理業務（以下「相談システム」という。）の導入に当たり、相談の一元管理及び迅速な情報の共有を図るため、当該相談システムに関する規定その他所要の規定の整備を行ったものである。

2 主な内容

- (1) 相談システムに関する規定の整備を行った。
- (2) 警察本部及び警察署における体制の整備を行った。
- (3) 相談等取扱票等に関して、情報管理システムに関する規程に定める個人情報出力資料に該当することを明記した。

3 留意事項

- (1) 相談は個人情報であり、保密を徹底するため、必要以上に印刷しないほか、相談内容を修正して再度印刷した場合には、確実に修正前の帳票を廃棄し、個人情報の管理に万全を期すこと。
- (2) 相談システム上のデータは、やむを得ない場合を除き、決裁終了後に修正を行わないこと。
- (3) 相談システムのデータの修正、削除等を行う必要がある場合は、警務部広報相談課警察安全相談室又は警察署の警察安全相談係と協議すること。

別添

警察安全相談事務取扱要綱

第1 目的

この要綱は、県民から寄せられる相談の事務処理に関する基本的事項を定め、もって個々の相談の解決を通じた警察責務の遂行と警察運営の適正に資することを目的とする。

第2 用語の意義

この要綱において、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) 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を求めること（相談者又は関係者の来署（所）によるもののほか、電話、電子メール及び郵便によるものを含む。）又は告訴・告発に係る相談その他の事件に係る相談（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（犯罪捜査規範（昭和32年国家公安委員会規則第2号）第62条に規定する犯罪事件受理簿をいう。以下同じ。）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。）であって、次に掲げるものに該当しないものをいう。

ア 苦情

イ 地理案内、運転免許証の更新手続その他の各種手続の教示又は単純な事実の教示

ウ 情報提供

- (2) 人身安全関連相談 相談のうち、その内容から相談者又は他の者の生命又は身体に直ちに危害が及ぶおそれがあると認められるものをいう。
- (3) 財産被害関連相談 相談のうち、その内容から財産被害発生 of 蓋然性が高く実害の発生を防止するため又は被害回復の実現のために迅速な対応が必要と認められるものをいう。
- (4) 特異相談 人身安全関連相談及び財産被害関連相談をいう。
- (5) 一般相談 特異相談に該当しない相談をいう。
- (6) 受理 相談を受けてから、その内容を記録化して組織的管理を開始するまでの一連の手続をいう。
- (7) 処理 相談を受理した後、検挙、警告、助言、指導その他必要な措置を講じ、相談の組織的管理が終了するまでの一連の手続をいう。
- (8) 解決 相談者に対する助言、指導等により処理が終了した場合又は受理直後に相談以外の手続に移行した場合のことをいう。

- (9) 継続 相談を受理してから終結に至るまで継続的な処理が必要な場合のことをいう。
- (10) 引継ぎ 受理した相談を他係、他所属又は他機関へ引き継ぐことをいう。
- (11) 終結 受理した相談を解決した場合又は他所属若しくは他機関に引き継いだ場合のことをいう。

第3 帳票

1 帳票の種類

この要綱に基づき作成する帳票は、警察共通基盤システムにおける相談業務・人身安全関連業務等システムによる相談情報管理業務（以下「相談システム」という。）により作成し、その様式は次に掲げるとおりとする。

(1) 相談等取扱票（以下「相談票」という。）

ア 相談等取扱票（新規受理）（別記様式第1号）

申出者から相談を受理し、新規に受理した際の帳票

イ 相談等取扱票（引継受理）（別記様式第2号）

他所属から相談の引継ぎを受け、引継受理をした際の帳票

ウ 相談等取扱票（情報提供受理）（別記様式第3号）

他所属から相談の情報提供を受け、情報提供受理した際の帳票

(2) 相談等経過票（以下「経過票」という。）

ア 相談等経過票（別記様式第4号）

継続中の相談事案について、追加措置した際の帳票

イ 相談等経過票（情報提供受理）（別記様式第5号）

前号ウの帳票で情報提供を受けた相談事案について、追加措置があった際の帳票

(3) 相談等管理簿（別記様式第6号。以下「管理簿」という。）

(4) 未処理一覧（別記様式第7号）

2 帳票の留意事項

前項各号（第3号を除く。）に規定する帳票は、別に定める個人情報出力資料に該当することに留意すること。

第4 体制

1 業務管理者

警務部広報相談課長は、相談に係る業務管理者として全所属における相談業務を管理するものとする。

2 警察本部

(1) 本部主管課

警務部広報相談課（以下「広報相談課」という。）は、相談業務の主管課（以下「本部主管課」という。）として全所属における相談の受理及び処理の管理並びに全所属の指導を行うものとする。

(2) 本部相談管理責任者

広報相談課警察安全相談室長は、相談管理責任者として全所属における相談の受理及び処理の適正を確保するものとする。

3 警察署

(1) 署主管課

警務課（課制でない警察署にあっては警察安全相談係。以下同じ。）は、相談業務の主管課（以下「署主管課」という。）として当該警察署における相談の受理及び処理を管理するものとする。

(2) 署相談管理責任者

副署長（次長）は、相談管理責任者として当該警察署における相談の受理及び処理の適正を確保するものとする。

第5 受理要領

1 警察本部における相談受理要領

(1) 相談の申出を受けた職員は、相談者の人定事項及び相談概要を聴取後、速やかに本部相談管理責任者（当直勤務時間中にあっては総合当直長。以下同じ。）に当該相談の概要を報告するものとする。

(2) 本部相談管理責任者は、報告を受けた相談が特異相談であると認めたときは、必要に応じて当該相談の処理を担当する警察本部の所属（以下「処理担当所属」という。）の長及び業務管理者に対し、当該特異相談の概要を報告するとともに、関係所属長に引き継ぐなど適切な措置を講じるものとする。

(3) 本部相談管理責任者は、報告を受けた相談が一般相談であると認めたときは、処理担当所属を判断し、当該所属に対して相談の受理を指示するものとする。

(4) 本部相談管理責任者は、報告を受けた相談が引継ぎを要すると認めたときは、遅滞なくその処理をするものとする。

2 警察署における相談受理要領

(1) 相談の申出を受けた職員は、相談者の人定事項及び相談概要を聴取後、速やかに署主管課の長（当直勤務時間中にあっては当直長。以下同じ。）に当該相談の概要を

報告するものとする。

- (2) 署主管課の長は、報告を受けた相談が特異相談であると認めたときは、直ちに警察署長に対し、当該特異相談の概要を報告するとともに、当該相談の処理を担当する課（係）（当直勤務時間中にあるは相談を受理することが適当と認める職員。以下「処理担当課」という。）に対して受理を指示するなど適切な措置を講じるものとする。
- (3) 署主管課の長は、報告を受けた相談が一般相談であると認めたときは、処理担当課に対して相談の受理を指示するものとする。
- (4) 署主管課の長は、報告を受けた相談が引継ぎを要すると認めたときは、遅滞なくその処理をするものとする。

3 相談システムへの入力、管理及び情報共有

相談を受理し、又は処理する職員は、当該相談の情報の一元管理及び共有を図るため、次に掲げる処理をするものとする。

(1) 管理簿への登載

管理簿は1日単位で出力し、本部主管課及び署主管課に備え付けるものとする。

(2) 相談票の作成

ア 相談を受理した職員は、第3第1項第1号アからウまでに規定する相談票のうち、受理の態様に応じた相談票を相談システムにより速やかに作成し、所属長へ報告するものとする。この場合において、警察本部内所属で本部主管課以外の職員が作成した相談票は、所属長へ報告後、本部主管課に引き継ぐものとする。

イ 犯罪事件に係る相談のうち、相談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については、相談票の作成は要しないものとする。

ウ 当直勤務時間中に受理した相談の相談票については、アの規定にかかわらず総合当直長又は当直長へ報告後、当直勤務終了時に本部主管課又は署主管課に引き継ぐものとする。

エ 人身安全関連相談のうち、ストーカー、DV、児童虐待、高齢者虐待及び障害者虐待については、イの規定にかかわらず全て相談票を作成するものとする。この場合において、それぞれの規定に基づく管理に移行した時点で所属長の指揮を受け相談への対応を終結したものとみなす。

(3) 経過票の作成

ア 継続とした相談について措置を講じた場合は、措置を講じた職員が第3第1項第2号アに規定する経過票を作成し所属長へ報告するものとする。

イ 他所属から情報提供を受けた相談に追加措置があった場合は、追加措置の情報提供を受けた職員が第3第1項第2号イに規定する経過票を作成し、所属長へ報告するものとする。

(4) 相談データの削除

ア 重複入力等で相談票のデータを削除する必要がある場合には、本部主管課が削除することとし、本部主管課以外の職員が削除してはならない。

イ 警察署においてデータを削除する必要がある場合は、署主管課の長が本部主管課にその旨を連絡するものとする。

(5) 相談システムを利用した情報共有

入力後の相談に関する情報は、相談システム上で情報を共有するものとし、必要がある場合を除き、当該情報を相談システムから印刷又は複写してはならない。

(6) 同一内容の複数相談の取扱い

相談者若しくは相談内容が同じ相談又は既に受理した相談に係る相談であっても、受理した職員又は日時を異にする場合は、別個の相談として取り扱うものとする。ただし、必要により相談者から再聴取をした場合は処理の一環であることから、別個の相談として相談票を作成する必要はなく、経過票に入力するなどしてその経過を記録しておくものとする。

4 終結手続

処理担当課又は処理担当所属は、警察が執るべき処理を終えた場合は、所属長の指揮を受け、当該相談を終結するものとする。

第6 点検等

1 点検及び報告

(1) 相談票作成状況及び処理状況の点検

本部相談管理責任者及び署相談管理責任者は、毎月、管理簿及び未処理一覧を作成し、相談票の作成状況及び相談処理の進捗状況を点検の上、本部相談管理責任者にあつては業務管理者に、署相談管理責任者にあつては警察署長にその結果を報告するものとする。

(2) 警察署長の指揮

前号の規定により報告を受けた警察署長は、処理の遅延等を認めたときは、処理担

当課の長に対し適切な指揮を行うものとする。

2 指導監督

(1) 業務管理者による指導監督

業務管理者は、相談システムにより相談処理の進捗状況を把握し、警察本部及び警察署における相談取扱いについて必要な指導監督をするものとする。

(2) 警察本部内各所属長による指導監督

警察本部内各所属長は、その所掌する業務の性質に応じ、警察署における相談取扱いについて必要な指導監督を行うものとする。

第7 心構え

相談を取り扱う全ての職員は、次の各号に掲げる事項に留意しなければならない。

- (1) 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。
- (2) 相談の内容が警察の所掌事務でない場合であっても、事案の背景に相談者等の生命、身体等に対する危害の有無その他関係者の安全に関わる問題が内在していないか十分に見極めること。
- (3) 相談の対応に当たっては、相談者に対する助言や他機関の教示にとどまらず、相談内容から終結するために警察が執り得る処理を能動的に行うこと。
- (4) 相談で知り得た事項については、保秘及び情報管理を徹底すること。

第8 留意事項

1 捜査書類の編てつ禁止

相談の処理に伴って作成する捜査書類（写しを含む。）は、相談票には編てつしないこと。

2 証拠品等の保管の禁止

相談に係る証拠品等は、処理担当課において保管するものとする。

第9 その他

この要綱に定めるもののほか、相談事務に関し必要な事項は、別に定める。

別記様式第1号

相談等取扱票(新規受理)

管 理 番 号		受 理 番 号	
受 理 所 属	年 月 日 () 時 分 (対応時間 分)		受理窓口区分
受 理 日 時	年 月 日 () 時 分 (対応時間 分)		受 理 端 緒
受 理 者	所 属 課・係 階級・職 氏名 警電番号		
件 名			<input type="checkbox"/> 人身安全関連事案 <input type="checkbox"/> サイバー関係
申 出 者	カ ナ 氏 名	異名カナ	
	生 年 月 日	異 名	
	住 所	性 別	国 籍
	職業(勤務先等)	()	
	電 話 番 号	メールアドレス	
関 係 者 1	カ ナ 氏 名	異名カナ	
	生 年 月 日	異 名	
	住 所	性 別	国 籍
	職業(勤務先等)	()	
	電 話 番 号	メールアドレス	
□ 他 有	法人・団体等名		
	住 所		
	電 話 番 号	メールアドレス	
	申出者との関係	()	
	備 考		
受 理 時 の 措 置	処 理 部 門	所属 課・係	
	措 置 者	所 属 課・係 階級・職 氏名 電話番号	
	措 置 区 分		
	処 理 方 針		
指 揮 事 項	<input type="checkbox"/>		決 裁 日 年 月 日
措 置 結 果	<input type="checkbox"/> 終結 <input type="checkbox"/> 業務移管 <input type="checkbox"/> 引継ぎ <input type="checkbox"/> 継続		移管先業務
引 継 先			引 継 日 年 月 日
情 報 提 供 先	自 都 道 府 県 警 察	年 月 日	年 月 日
	他 都 道 府 県 警 察	年 月 日	ほ か 件 年 月 日
	他 の 機 関 等	年 月 日	ほ か 件 年 月 日
	本 部 所 属	年 月 日	年 月 日
参 考 送 付 先	所 属 内	年 月 日	ほ か 件 年 月 日
		年 月 日	ほ か 件 年 月 日
		年 月 日	ほ か 件 年 月 日
継 続 処 理 部 門	所属 課・係		処理終了年月日 年 月 日
備 考			

管理番号		受理番号	
------	--	------	--

申出内容(申出の要旨)

—略—

--

管理番号		受理番号	
------	--	------	--

受理時における措置内容

—略—

--

関係者続紙

管 理 番 号		受 理 番 号	
---------	--	---------	--

関 係 者 2	カ	ナ			異名カナ		
	氏	名			異 名		
	生	年 月 日	年	月 日 (歳)	性 別	国 籍	
	法人・団体等名						
	住	所					
	職業(勤務先等)						
	電 話 番 号			メールアドレス			
	申出者との関係						
備	考						

関 係 者	カ	ナ			異名カナ		
	氏	名			異 名		
	生	年 月 日	年	月 日 (歳)	性 別	国 籍	
	法人・団体等名						
	住	所					
	職業(勤務先等)						
	電 話 番 号			メールアドレス			
	申出者との関係						
備	考						

関 係 者	カ	ナ			異名カナ		
	氏	名			異 名		
	生	年 月 日	年	月 日 (歳)	性 別	国 籍	
	法人・団体等名						
	住	所					
	職業(勤務先等)						
	電 話 番 号			メールアドレス			
	申出者との関係						
備	考						

関 係 者	カ	ナ			異名カナ		
	氏	名			異 名		
	生	年 月 日	年	月 日 (歳)	性 別	国 籍	
	法人・団体等名						
	住	所					
	職業(勤務先等)						
	電 話 番 号			メールアドレス			
	申出者との関係						
備	考						

別記様式第2号

相談等取扱票(引継受理)

管 理 番 号		受 理 番 号	
---------	--	---------	--

受 理 所 属			受理窓口区分	
受 理 日 時	年 月 日 () 時 分		受 理 端 緒	
引 継 受 理 者	所 属 課・係 階級・職 氏名 警電番号			
引 継 元 事 案 情 報	受理所属 課・係 受理日 年 月 日 最終措置日 年 月 日			
件 名				<input type="checkbox"/> 人身安全関連事案 <input type="checkbox"/> サイバー関係
申 出 者				
関 係 者	続紙			
申 出 内 容 等	引継元所属からの相談等取扱票等のとおり			
処 理 方 針	<input type="checkbox"/> 終結 <input type="checkbox"/> 継続			
指 揮 事 項	<input type="checkbox"/>			
措 置 結 果	<input type="checkbox"/> 終結 <input type="checkbox"/> 継続		決 裁 日	年 月 日
情 報 提 供 先 (引継受理時)	自都道府県警察	年 月 日	年 月 日	
	他都道府県警察	年 月 日	ほか 件	
		年 月 日	年 月 日	
		年 月 日	ほか 件	
参 考 送 付 先	他 の 機 関 等	年 月 日		
	本 部 所 属 所 属 内	年 月 日	年 月 日	
		年 月 日	ほか 件	
		年 月 日	年 月 日	
継続処理部門 備考	所属 課・係	処理終了年月日	年 月 日	

別記様式第3号

相談等取扱票(情報提供受理)

管 理 番 号		受 理 番 号	
---------	--	---------	--

受 理 所 属				受理窓口区分		
受 理 日 時		年 月 日 () 時 分		受 理 端 緒		
情 報 提 供 者		所 属 課・係 階級・職 氏名 警電話番号				
元 事 案 情 報	相 談 等	所 属				
	受 理 所 属	課・係				
	情 報 提 供 元 所 属	受理日	年 月 日	措置日	年 月 日	
		所 属				
		課・係	受理日	年 月 日	措置日	年 月 日
件 名					<input type="checkbox"/> 人身安全関連事案 <input type="checkbox"/> サイバー関係	
申 出 者						
関 係 者		続紙				
申 出 内 容 等		情報提供元所属からの相談等取扱票等のとおり				
処 理 方 針		<input type="checkbox"/> 終結(参考受理) <input type="checkbox"/> 継続				
指 揮 事 項		<input type="checkbox"/>				
措 置 結 果		<input type="checkbox"/> 終結 <input type="checkbox"/> 継続		決 裁 日	年 月 日	
情 報 提 供 先 (情報提供受理時)		自都道府県警察	年 月 日	年 月 日		
			年 月 日	ほか 件		
		他都道府県警察	年 月 日	年 月 日		
			年 月 日	ほか 件		
参 考 送 付 先		他 の 機 関 等		年 月 日		
		本 部 所 属	年 月 日	年 月 日		
			年 月 日	ほか 件		
		所 属 内	年 月 日	年 月 日		
			年 月 日	ほか 件		
継 続 処 理 部 門		所属		課・係	処理終了年月日	年 月 日
備考						

別記様式第4号

相談等経過票

管 理 番 号		受 理 番 号	
---------	--	---------	--

措 置 日 時	年 月 日 () 時 分 (対応時間 分)	措 置 区 分	
措 置 者	所 属 課 ・ 係 階 級 ・ 職 名 氏 名 警電番号		
件 名			
申 出 者			
関 係 者	他 有 <input type="checkbox"/>		

措 置 内 容

処 理 部 門	所 属 課 ・ 係		
処 理 方 針			
指 揮 事 項	<input type="checkbox"/>	決 裁 日	年 月 日
措 置 結 果	<input type="checkbox"/> 終 結 <input type="checkbox"/> 業 務 移 管 <input type="checkbox"/> 引 継 ぎ <input type="checkbox"/> 継 続		
引 継 先		移 管 先 業 務	
		引 継 日	年 月 日
情 報 提 供 先	自 都 道 府 県 警 察	年 月 日	年 月 日
		年 月 日	ほ か 件
	他 都 道 府 県 警 察	年 月 日	年 月 日
		年 月 日	ほ か 件
	他 の 機 関 等		年 月 日
参 考 送 付 先	本 部 所 属	年 月 日	年 月 日
		年 月 日	ほ か 件
	所 属 内	年 月 日	年 月 日
		年 月 日	ほ か 件
継 続 処 理 部 門	所 属 課 ・ 係	処 理 終 了 年 月 日	年 月 日
備 考			

別記様式第5号

相談等経過票(情報提供受理)

管 理 番 号		受 理 番 号	
---------	--	---------	--

受理都道府県警察		受理所属		警察署	
受 理 日 時		年 月 日 ()		時 分	
情 報 提 供 受 理 者		所 属 課・係 階級・職 氏 名		警電番号	
元 事 案 情 報	相 談 等 受 理 所 属	所 属 課・係			
	情 報 提 供 元 所 属	受理日		措置日	
		年 月 日		年 月 日	
		所 属 課・係			
		受理日		措置日	
		年 月 日		年 月 日	
件 名					
申 出 者					
関 係 者		他 有 <input type="checkbox"/>			
措 置 内 容		情報提供元所属からの相談等経過票のとおり			
処 理 部 門		所属 課・係			
処 理 方 針		<input type="checkbox"/> 終結(参考受理) <input type="checkbox"/> 継続			
指 揮 事 項		<input type="checkbox"/> 決 裁 日 年 月 日			
措 置 結 果		<input type="checkbox"/> 終結 <input type="checkbox"/> 継続			
情 報 提 供 先 (情報提供受理時)		自都道府県警察	年 月 日	年 月 日	
			年 月 日	ほか 件	
		他都道府県警察	年 月 日	年 月 日	
			年 月 日	ほか 件	
参 考 送 付 先		他 の 機 関 等		年 月 日	
		本 部 所 属	年 月 日	年 月 日	
			年 月 日	ほか 件	
		所 属 内	年 月 日	年 月 日	
			年 月 日	ほか 件	
継 続 処 理 部 門 備考		所属 課・係		処理終了年月日	年 月 日

別記様式第6号

相談等管理簿

年 月 日～

年 月 日

都道府県 所属

管理番号	受 理	取扱区分	受理者	件 名	事案 種別	申出者	処理部門	処 理 状 況	処理終了年月日	備考(引継先等)	閲覧 制限
受理番号	年月日時							最終措置結果	最終決裁年月日		
					人 □						□
					サ □						
					人 □						□
					サ □						
					人 □						□
					サ □						
					人 □						□
					サ □						
					人 □						□
					サ □						
					人 □						□
					サ □						
					人 □						□
					サ □						
					人 □						□
					サ □						
					人 □						□
					サ □						

別記様式第7号

未処理一覧

合計件数

件

☐ 未処理

(☐ 最終措置年月日からの経過日数 日以上)

☐ 一時保存

件

☐ 継続

☐ 業務移管中

☐ 受理情報

件

☐ 未決裁(仮登録済み)

☐ 引継先未受理

☐ 措置情報

件

☐ 本登録未実施(決裁済み)

件

年 月 日

(対象期間： 年 月 日～ 年 月 日)

都道府県

No.	取扱区分	管理番号	受理 年月日時	受理所属	受理者	件名	事案 種別	申出者	継続処理部門	未処理区分	最終措置	経過日数	備考	閲覧 制限
		受理番号									年月日			
							人 <input type="checkbox"/> サ <input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>
							人 <input type="checkbox"/> サ <input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>
							人 <input type="checkbox"/> サ <input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>
							人 <input type="checkbox"/> サ <input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>
							人 <input type="checkbox"/> サ <input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>
							人 <input type="checkbox"/> サ <input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>
							人 <input type="checkbox"/> サ <input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>
							人 <input type="checkbox"/> サ <input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>
							人 <input type="checkbox"/> サ <input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>
							人 <input type="checkbox"/> サ <input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>