

○群馬県警察相談業務に関する訓令

平成 12 年 8 月 23 日

本部訓令甲第 17 号

[沿革]

平成 12 年 12 月本部訓令甲第 28 号、13 年 3 月第 2 号、14 年 3 月第 4 号、15 年 2 月第 2 号、18 年 5 月第 11 号、20 年 1 月第 1 号、22 年 7 月第 6 号、23 年 2 月第 2 号、25 年 3 月第 4 号、27 年 2 月第 4 号、3 月第 5 号改正

群馬県警察相談業務に関する訓令を次のように定める。

群馬県警察相談業務に関する訓令

群馬県警察相談業務に関する訓令（平成 3 年群馬県警察本部訓令甲第 2 号）の全部を改正する。

（目的）

第 1 条 この訓令は、警察安全相談、苦情、要望等の受理及び処理に関する基本的な事項を定め、県民の立場に立った適切な相談業務を推進することを目的とする。

（定義）

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

- (1) 警察安全相談 犯罪等による被害の未然防止に関する相談その他県民の安全と平穩に係る相談をいう。
- (2) 相談業務 警察安全相談、苦情、要望等（他機関の所管に属する相談を含む。以下「相談等」という。）に係る事務処理（受理、処理等をいう。以下同じ。）を行うことをいう。

（相談業務の基本）

第 3 条 職員は、県民から相談等の申し出があったときは、県民の立場に立ち、親切・丁寧を旨として、これを受理しなければならない。

2 職員は、県民から相談等の申し出があったときは、管轄区域及び所管の如何並びに勤務の内外を問わず、これを受理しなければならない。

3 受理した相談等については、原則として受理した職員が処理するものとする。ただし、当該相談等が高度の専門的知識、重要な判断若しくは継続的対応を要するとき又は他の職員が処理する方が合理的であるときを除く。

4 相談業務の事務処理状況は、別に定める相談業務報告書（以下「報告書」という。）により明確にしておかなければならない。

（相談業務主管課）

第 4 条 相談業務の主管課は、警察本部（以下「本部」という。）にあつては警務部広報広聴課、警察署（以下「署」という。）にあつては警務課とする。

（警察安全相談室等）

第 5 条 本部に相談室を設置し、警察安全相談室と称する。

- 2 警察安全相談室に、相談業務を専従に行う相談員を置く。
- 3 警察安全相談室は、本部における相談等（原則として第12条に規定するものを除く。）を一元的に受理し、処理するものとする。
- 4 警察安全相談室は、相談者の身上や立場を考慮して相談者が気安く訪問でき、かつ、プライバシーの保護に十分な配慮がなされたものでなければならない。
- 5 警察署長（以下「署長」という。）は、前項に準じた相談場所の設置に努めなければならない。

（所属長の責務）

第6条 所属長は、所属における相談業務全般を掌握し、警察措置を要する相談等については、所属職員を指揮・監督して適正に処理しなければならない。

- 2 所属長は、相談業務に関し、所属職員を指導して能力の向上を図るよう努めなければならない。
- 3 所属長は、相談業務を通じて把握した県民の要望を警察運営に反映させるよう努めなければならない。
- 4 所属長は、相談業務に資するため、平素から自ら又は所属職員をして関係機関・団体との緊密な連携に努めなければならない。

（相談等の受理及び処理）

第7条 職員は、県民からの相談等を受理する場合は、次に掲げる事項に留意しなければならない。

- (1) 相談者等のプライバシー等秘密の保持及び個人情報の保護を徹底すること。
 - (2) 相談者等の心情を理解し、親切かつ冷静に対応すること。
 - (3) 相談内容が複雑、難解等であるとの理由から、受理を拒否し、回付するなどいやくしくも「たらい回し」とのそしりを受けるような取扱いをしないこと。
- 2 職員は、相談等を受理した場合又は第9条に規定する場合は、報告書を作成するものとする。
 - 3 職員は、相談等を処理した場合は、速やかに相談業務取扱責任者（以下「取扱責任者」という。）を経て所属長に報告するものとする。この場合において、署の職員にあっては、直属の課長を経るものとする。
 - 4 前項の規定にかかわらず、本部の当直勤務員が当直勤務中に相談等を受理し処理した場合は、当直勤務終了時に、当直責任者を経て警務部広報広聴課長（以下「広報広聴課長」という。）に報告するものとする。
 - 5 第3項の規定にかかわらず、署の当直勤務員が当直勤務中に相談等を受理し処理した場合は、当直勤務終了時に、当直責任者及び取扱責任者を経て所属長に報告するものとする。この場合において、取扱責任者は、当該報告書の写しを当該相談内容を所掌する課長（以下「担当課長」という。）に送付するものとする。

（相談等の処理上の留意事項）

第8条 職員は、相談等の処理に当たっては、各種執務資料を活用するなどにより適切に処理しなければならない。

- 2 職員は、犯罪に至らない嫌がらせ事案及び相談者等が不安に感じる事案に係る相談に対しては、事案の内容に応じた対応方法、自衛手段等を教示するなどにより処理するも

のとする。

- 3 職員は、第1項の規定による適切な処理方法等が明確でない場合は、上司若しくは当直責任者（以下「上司等」という。）又は当該相談等に係る業務を所掌する担当課（以下「担当課」という。）の指導を受けて処理するものとする。
- 4 高度の専門的知識、重要な判断又は継続対応を要すると認める相談等（以下「継続相談等」という。）及び他の職員が処理することが合理的であると認める相談等については、取扱責任者、所属長又は広報広聴課長の指導の下、担当課又は関係署（以下「担当課等」という。）にその処理を移管することができる。
- 5 広報広聴課長は、警察安全相談室又は本部の当直勤務において受理した相談等が、高度の専門的知識、重要な判断若しくは継続的な対応を要すると認める場合又は他の所属の職員が処理することが合理的であると認める場合は、担当課等にその処理を移管することができる。
- 6 前2項の場合において、担当課等に処理を移管する場合は、当該相談等に係る報告書及び添付資料（以下「報告書等」という。）を送付して行うものとする。
- 7 第4項及び第5項の規定により移管を受け処理を行った担当課等の職員は、報告書の最終処理結果欄等に記載し、所属長に報告するものとする。

（他機関等への引継）

第9条 相談等の内容が他の都道府県警察の管轄区域に属する場合又は他機関の所管に属する場合は、本部にあっては取扱責任者又は当直責任者に、警察署にあっては担当課長又は当直責任者に報告して必要な指示を受けた後、相談者等に所管が異なる旨を説明した上で当該機関等に相談内容、経過等を連絡し、その対応を委ねるものとする。この場合においては、報告書に処理経緯を記録し、所属長又は広報広聴課長に報告するものとする。

（速報事案）

第10条 職員は、人の生命及び身体に危害が及ぶおそれのある次の相談を受理した場合は、直ちに、本部にあっては取扱責任者に、警察署にあっては直属の課長を経て取扱責任者に速報するものとする。ただし、当直勤務において受理したときは、当直責任者に速報するものとする。

- (1) 男女間トラブルに起因する事案
- (2) 家庭内における児童虐待等の暴力事案
- (3) 子供及び女性に対する声掛け事案
- (4) 刑罰法令に抵触する虞のある事案
- (5) 所在不明事案
- (6) その他社会的反響が予想される事案

（速報事案の処理）

第11条 前条の速報事案を受理した取扱責任者又は当直責任者は、その内容を検討し、人の生命及び身体に危害が及ぶおそれがあると判断した場合は、本部にあってはその事案を所掌する所属の取扱責任者及び必要により所属長に、署にあっては署長及び担当課長（以下「署長等」という。）に速報し、その指揮を受け、適切な措置を執るものとする。

- 2 前条の速報を受けた事案を所掌する所属の取扱責任者及び署長等は、事案を速報した

取扱責任者又は当直責任者に的確な指示を与えるとともに、必要により所属職員を事案に対応させるなどの適切な措置を講じるものとする。

- 3 署の担当課長は、署長の指揮を受け、速報を受けた事案が刑罰法令に抵触すると認められるときは事件化に向けた捜査に移行するものとし、相談時点では刑罰法令に触れないが、将来、相談者等に危害が生じる虞があると認められるときは警告、説得又は相談者の意向を踏まえた指導を行うなど被害の未然防止を図るものとする。

(相談業務の特例)

第12条 相談等のうち、公益通報、警務部監察課所掌事務に係る苦情等、少年相談及び告訴又は告発に係る相談については、別に定めるところにより処理する。

(取扱責任者)

第13条 所属における相談業務を管理するため、取扱責任者を置き、本部にあつては次席、副校長及び副隊長とし、署にあつては警務課長とする。

- 2 取扱責任者は、所属長の指揮を受け、次に掲げる任務を行うものとする。

- (1) 他の所属から移管された相談等について、所属の職員に処理させること。
- (2) 所属職員が受理した相談等が高度の専門的知識、重要な判断若しくは継続的対応を要するもの又は他の職員が処理する方が合理的であるものと認めるときは、速やかに、本部にあつては所属長に報告の上当該所属の取扱責任者に、署にあつては副署長に報告の上当該課の課長又は他の所属の取扱責任者に、当該相談等の処理を移管すること。
- (3) 所属職員が処理した相談等のうち、他の所属又は他の課に関連すると認められるものについては、速やかに当該所属の取扱責任者又は担当課長に参考送付すること。
- (4) 提出された報告書等を保管・管理すること。
- (5) その他相談業務の総括的な処理及び連絡・調整を行うために必要な事項

(取扱補助者)

第14条 署長は、署における相談業務の実情により課毎に取扱補助者を置くことができる。

- 2 取扱補助者は、課における相談業務を管理し、取扱責任者を補佐する。
- 3 取扱補助者は、相談業務に関し、取扱責任者の指揮を受け課員の指導・教養に当たるものとする。

(対応責任者)

第15条 継続相談等の処理に当たっては、対応責任者を指定するものとし、本部にあつては取扱責任者が、署にあつては取扱責任者と協議の上、担当課長が、これを指定するものとする。

- 2 対応責任者は、所属長の命を受け、次に掲げる任務を行うものとする。

- (1) 職員を指揮し、継続相談等を適切に処理すること。
- (2) 継続相談等の進捗状況及び処理結果について、本部にあつては取扱責任者を経て所属長に、署にあつては担当課長及び取扱責任者を経て所属長に報告すること。
- (3) 継続相談等の処理結果を相談者に連絡すること。
- (4) その他継続相談を処理するために必要な事項

- 3 所属長は、継続相談等の処理段階において、対応責任者が退職、休職、配置換その他の理由によりその職を離れることとなったときは、確実な引継ぎを行わせるものとする。

(広報広聴課長の責務)

第16条 広報広聴課長は、相談業務が適切に行われるよう他の所属長と緊密な連絡及び調整を図らなければならない。

2 広報広聴課長は、相談業務を集約して相談業務向上のための資料を作成し、職員に対する効果的な教養を行い、県民の要望を踏まえた適切な相談業務を推進しなければならない。

3 広報広聴課長は、相談業務について、各種広報媒体を活用して広報に努め、県民への周知徹底を図らなければならない。

(本部長等への報告)

第17条 所属長は、第 11 条第 1 項の規定による判断により速報を受けた事案のうち、人の生命又は身体に重大な危害が及ぶ虞のある報告を受けた場合は、広報広聴課長に連絡をするとともに、本部の主管課長を経て警察本部長に報告するものとする。

(賞揚)

第18条 警察本部長、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若しくは事案の解決に功労があっ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、前項の規定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、その概要を広報広聴課長に通報するものとする。

附 則

この訓令は、平成 12 年 9 月 1 日から施行する。

附 則 (平成 12 年 12 月 27 日本部訓令甲第 28 号)

この訓令は、平成 13 年 1 月 1 日から施行する。

附 則 (平成 13 年 3 月 15 日本部訓令甲第 2 号抄)

(施行期日)

1 この訓令は、平成 13 年 3 月 23 日から施行する。ただし、警務部総務課公安委員会室、警務部広報広聴課、生活安全部銃器薬物対策課、生活安全部地域課鉄道警察隊及び刑事部刑事総務課の設置並びに警務部総務課留置管理室、生活安全部保安課、生活安全部銃器対策課、生活安全部鉄道警察隊及び刑事部捜査第一課企画指導室の廃止に係る改正規定は、平成 13 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 (平成 14 年 3 月 15 日本部訓令甲第 4 号)

この訓令は、平成 14 年 3 月 20 日から施行する。ただし、警務部総務企画課、警務部監察官室、生活安全部生活安全特別捜査隊、刑事部捜査第一課機動捜査隊及び交通部交通指導課暴走族対策室の設置並びに警務部総務課、警務部監察課及び刑事部機動捜査隊の廃止に係る改正規定は、平成 14 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 (平成 15 年 2 月 18 日本部訓令甲第 2 号)

この訓令は、制定の日から施行する。

附 則 (平成 18 年 5 月 23 日本部訓令甲第 11 号)

この訓令は、制定の日から施行する。

附 則 (平成 20 年 1 月 11 日本部訓令甲第 1 号抄)

(施行日)

- 1 この訓令は、制定の日から施行し、平成 19 年 11 月 1 日から適用する。

附 則 (平成 22 年 7 月 20 日本部訓令甲第 6 号)

この訓令は、制定の日から施行する。

附 則 (平成 23 年 2 月 28 日本部訓令甲第 2 号)

(施行期日)

- 1 この訓令は、平成 23 年 3 月 9 日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

(1) 群馬県警察の組織及び警察職員の配置定数に関する規則等の一部を改正する規則(平成 23 年群馬県公安委員会規則第 1 号)の改正規定に係る改正規定(交通部総合センター長に係る改正規定を除く。)並びに警察署の統合及び管轄変更に係る改正規定 平成 23 年 3 月 16 日

(2) 略

(経過措置)

- 2 この訓令施行の際、現に有効な通達、依命通達、事務連絡等の規定のうち、組織及び職に係る部分については、改正後の群馬県条例、群馬県規則、群馬県公安委員会規則、群馬県公安委員会規程、群馬県警察本部訓令甲又は例規通達の規定によりその分掌とされたものに読み替えるものとする。

附 則 (平成 25 年 3 月 11 日本部訓令甲第 4 号)

(施行期日)

- 1 この訓令は、平成 25 年 3 月 18 日から施行する。〔以下略〕

(経過措置)

- 2 この訓令施行の際、現に有効な通達、依命通達、事務連絡等の規定のうち、組織及び職に係る部分については、改正後の群馬県条例、群馬県規則、群馬県公安委員会規則、群馬県公安委員会規程、群馬県警察本部訓令甲又は例規通達の規定によりその分掌とされたものに読み替えるものとする。

附 則 (平成 27 年 2 月 27 日本部訓令甲第 4 号)

この訓令は、制定の日から施行する。

附 則 (平成 27 年 3 月 3 日本部訓令甲第 5 号)

(施行期日)

- 1 この訓令は、平成 27 年 3 月 9 日から施行する。〔以下略〕

(経過措置)

- 2 この訓令施行の際、現に有効な通達、依命通達、事務連絡等の規定のうち、組織及び職に係る部分については、改正後の群馬県条例、群馬県規則、群馬県公安委員会規則、群馬県公安委員会規程、群馬県警察本部訓令甲又は例規通達の規定によりその分掌とされたものに読み替えるものとする。