

○群馬県警察相談業務に関する訓令の制定について（例規通達）

平成12年8月23日群本例規第21号（総）警察本部長

改正

平成12年12月群本例規第47号（総）  
平成13年3月群本例規第5号（務）  
平成14年3月群本例規第8号（務）  
平成17年3月群本例規第9号（務）  
平成18年5月群本例規第22号（広）  
平成22年7月群本例規第26号（広）  
平成23年9月群本例規第36号（広）  
平成25年3月群本例規第6号（総企）  
平成27年2月群本例規第7号（広）  
平成27年3月群本例規第8号（総企）  
令和2年1月群本例規第4号（広）

この度、群馬県警察相談業務に関する訓令を全部改正し、平成12年9月1日から施行することとしたので、次のことに留意し、適正な相談業務の運営に努められたい。

なお、群馬県警察相談業務に関する訓令の制定について（平成3年群本例規第3号）は、廃止する。

記

第1 制定の目的（第1条関係）

県民からの相談、苦情、要望等（以下「相談等」という。）については、社会情勢や県民意識の変化に伴い、量的な増加に加え、その内容が複雑多岐にわたり、かつ、人の生命、身体に危険が及ぶ虞のある所在不明事案、女性に対するつきまとい事案、幼児虐待に関する事案等迅速な対応が求められる事案が増加している。

そこで、県民からの相談等の受理及び処理に関する事項を定め、県民の期待する犯罪の未然防止活動等適切な相談業務を行い、警察運営の適正化を図ることとした。

なお、この訓令における「県民」とは、群馬県警察に相談等を行うすべての者をいう。

第2 解釈及び運用上の留意事項

1 相談業務の定義（第2条関係）

- (1) 警察安全相談とは、警察業務に関する相談であり、明らかに他の行政機関等の所掌事務に係るものを除く。
- (2) 相談業務とは、県民からの電話、面接、文書、メール等の方法により寄せられた警察安全相談等（警察に対する意見、感謝激励、事件情報等を含み、単なる問い合わせ、教示等一過性のもの（運転免許試験の日時、場所等の問い合わせ、地理教示等）を除く。）の受理及び処理並びにこれらに関する一連の事務処理である。
- (3) 他の行政機関等の所掌事務に係るものについては、(1)の警察安全相談には含まないが、(2)中の相談等に含まれる。

2 相談業務の基本（第3条関係）

- (1) 「管轄区域及び所管の如何を問わず」とは、当該相談等が他県警の所管又は県内の他の警察署若しくは他の所属に関するものであっても及び警察業務に関するもの以外のものであってもその意である。
- (2) 「勤務の内外を問わず」とは、勤務以外の場合において、警察職員として相談等を受けた場合を含む。
- (3) 「他の職員が処理した方が合理的であると認めるとき」とは、地理的条件等客観的見地から判断して合理的と認められるときをいう。

3 警察安全相談室等及び相談場所（第5条関係）

- (1) 警察安全相談室については、相談専用電話を設置して県民からの相談等を受理する代表窓口とし、また、専任の相談員を配置して相談等処理の原則を堅持する。これらにより、利用者である県民の利便に供することとする。
- (2) 警察安全相談室の専用電話は、ダイヤル式電話にあっては027-224-8080、プッシュ式電話にあっては#9110（全国統一番号：シャープきゅういちいちまる）とする。

- (3) 警察安全相談室の相談員（非常勤嘱託員を含む。）は、警務部広報広聴課長（以下「広報広聴課長」という。）が指名する者をもって充てる。
  - (4) 警察署長（以下「署長」という。）は、相談業務の重要性及び保秘性を考慮し、相談者の立場に立った相談場所を確保しなければならないこととした。
  - (5) 警察安全相談室及び警察署の相談場所を明確にするため、必要な場所に「警察安全相談所」の所在を示す標札を掲出することとする。
- 4 所属長の責務（第6条関係）
- (1) 所属長は、相談等の受理及び対応の状況について総括的に把握するとともに、「相手方に対する指導・警告又は説得」、「捜査・検挙」等の警察措置を要すると認める事案について、その補充措置及び措置の修正について必要な指揮を行い、適正に処理すること。
  - (2) 警察に寄せられる相談等は多岐にわたり、他の機関等が対処するのがふさわしい場合もあることから、所属長は、自らはもとより部下職員に対して他の関係機関、団体との会合等あらゆる機会を捉えて、当該事案の引継ぎが円滑に行われるよう緊密な協力関係を構築すること。
- 5 相談等の受理及び処理（第7条関係）
- (1) 職員は、相談等を受理した場合は、速やかにその概要を群馬県警察ワイドエリアネットワークによる群馬県警察相談・苦情管理システム（以下「相談・苦情管理システム」という。）に入力するとともに、相談・苦情管理システムにより相談業務報告書（別記様式第1号。以下「報告書」という。）を作成するものとする。この場合において、相談・苦情管理システムへの入力及び報告書の作成は、別に定める群馬県警察相談・苦情管理システム操作要領により行うものとする。
  - (2) 報告先は所属長とするが、本部の当直においては広報広聴課長とする。これは、警察安全相談室における相談業務を24時間体制で行い、執務時間外は本部の総合当直勤務員が行うことによる。
  - (3) 相談等を受理した者は、相談・苦情管理システムへの入力の要否を判断することなく、すべて入力して報告書を作成しなければならない。
- 6 相談等の処理上の留意事項（第8条関係）
- (1) 犯罪に至らない嫌がらせ事案や相談者等が不安に感じる事案については、事案の内容に応じた対応の教示、防犯機器の紹介、緊急時の警察への通報等相談者に適切な対応方法、自衛手段等を教示すること。また、必要な場合には、自宅周辺の警邏活動等相談者が警察に期待し、かつ、犯罪被害の未然防止に効果的な活動を積極的に実施すること。
  - (2) 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とき又は他の職員が処理する方が合理的であるときは、当該相談内容を所掌する所属・課（以下「担当課等」という。）に移管し、安易な回答は避けること。
  - (3) 前記(2)により担当課等に移管する場合は、相談・苦情管理システムにより、相談業務取扱責任者（以下「取扱責任者」という。）が担当課等の取扱責任者又は課の課長に報告書等を送付して行うこと。また、移管を受け処理した場合は、移管により送付された報告書等により処理状況を記載し報告すること。
- 7 他機関等への引継（第9条関係）
- (1) 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であっても報告書に処理経緯を記録し、その状況を明確にした上で、当該機関等に相談内容、経過等を連絡し、その対応を委ねること。
  - (2) 他県警察又は他機関に対応を委ねる場合は、相談者に他県警察又は他の機関等が対処することがふさわしい旨説明し理解を得た上で、本部にあっては取扱責任者から、署にあっては担当課長から引継先、注意事項等の指示を受けた後、相談内容、経過について正確に引き継ぐこと。
  - (3) 他県警察又は他機関に対応を委ねた場合において引継後処理が図られていないと認められるときは、他県警の場合は所属の担当課からその事案を所管する本部の担当課を経て引継先の警察本部の担当課に、他機関の場合は所属の担当課が当該機関等の責任者に再度その処理を依頼することとし、その経緯を記録しておくこと。
- 8 速報事案（第10条関係）

- (1) 相談者が身近の不安を訴え、関係者の生命又は身体に危害が及ぶおそれが現実的にあり、警察に早急な対応を求めている相談等を受理した場合は、取扱責任者又は当直責任者に速報すること。
  - (2) 男女間トラブルに起因する事案とは、ストーカー事案、配偶者からの暴力事案等特定の男女間における何らかのトラブルに端を発する事案をいう。
- 9 速報事案の処理（第11条関係）
- (1) 警察署（以下「署」という。）の担当課長は、速報事案が刑罰法令に抵触すると認められる場合は、署長の指揮を受け、当該事案の事件化に向けた捜査活動に移行し、相談者の期待に応えなければならない。この場合においては、適宜その対応状況について取扱責任者及び署長に報告すること。  
なお、事件化出来なかった場合には相談者に説明し、その理解を得るよう努めること。
  - (2) 署の担当課長は、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場合は、警告、説得又は相談者の意向を踏まえた説得を行う。この場合、相談者等の要請があるときは、原則として「犯罪の予防」という目的を達成するために、これら被害の未然防止活動を行うこと。
- 10 相談業務の特例（第12条関係）
- (1) 「警務部監察課所掌事務に係る苦情等」とは、次に掲げるものをいう。
    - ア 警察職員の職務執行及びこれに伴う言動等に対する苦情又は抗議に関する事案
    - イ 争訟事件等に発展するおそれのある事案
    - ウ 警察職員の非行又はその疑いのある事案
    - エ その他警察の信用を失墜するおそれのある事案
  - (2) 「別に定めるところ」とは、次に掲げる規程をいう。
    - ア 群馬県警察外部通報処理要綱の制定について（平成19年群本例規第29号）
    - イ 群馬県警察内部通報処理要綱の制定について（平成18年群本例規第38号）
    - ウ 群馬県警察苦情等取扱い処理要綱の制定について（平成3年群本例規第4号）
    - エ 少年警察活動に関する訓令（平成20年群馬県警察本部訓令甲第1号）
    - オ 群馬県警察告訴及び告発取扱い要綱の制定について（平成12年群本例規第19号）
- 11 取扱責任者（第13条関係）
- (1) 取扱責任者は、他所属から移管された相談等については、所属長に決裁を上げその指揮を受けて相談内容を主管する係又は課に回付し、その処理を行わせること。
  - (2) 取扱責任者は、当該所属で受理した相談等のうち、自所属で処理することができないもの及び他の所属において処理の方が合理的なものと認めるときは、所属長の指揮を受け（警察署にあっては担当課長と連携して）、当該事案に最も相応しい対策として、当該相談内容を所掌する所属・課に移管することとした。この場合において、取扱責任者は、移管する所属と緊密な連絡及び調整を行い、速やかな移管に努めること。
  - (3) 取扱責任者は、所属の職員から提出された報告書の相談内容が、他の所属（警察署にあっては他の課）に関連すると認められるものについては、速やかに当該所属長（警察署にあっては担当課長）に、相談・苦情管理システムにより参考送付し、警察業務に反映させること。
  - (4) 取扱責任者は、所属の職員から提出された報告書等については、受理一覧表（別記様式第2号）に記載し、保管管理すること。この場合において、受理一覧表は、相談・苦情管理システムで出力したものをを用いることができる。
  - (5) 取扱責任者は、他の所属から移管又は参考送付された報告書等については、移管・参考送付一覧表（別記様式第3号）に記載し、保管管理すること。この場合において、移管・参考送付一覧表は、相談・苦情管理システムで出力したものをを用いることができる。
  - (6) 取扱責任者は、所属職員の中から、相談・苦情管理システムによる相談等の入出力状況の管理、移管又は参考送付の操作、継続相談等の最終処理結果の入力等を行わせるシステム操作担当者を指定し、相談・苦情管理システムを円滑に機能させること。
- 12 取扱補助者（第14条関係）
- 取扱補助者は、課における相談業務に関し、進捗状況の把握、報告書の写しの保管・管理、課員に対する指導・教養を行うこと。

13 対応責任者（第15条関係）

（1） 相談関係者に対する指導、警告又は説得、捜査着手等の措置を要するなど継続的な対応が必要な場合は、所属職員の中から事案の処理を担当するに相応しい適任者を対応責任者に指定し、適切な処理を行うこととした。

（2） 対応責任者は、相談者等の理解を得るため、相談者に処理経過、処理結果等を連絡することとした。

14 広報広聴課長の責務（第16条関係）

広報広聴課長は、相談・苦情管理システムにより各所属の相談等の受理状況及び処理状況を点検するとともに、得られた出力情報を警察業務の運営に積極的に活用すること。

15 本部長等への報告（第17条関係）

所属長は、相談者及びその関係者の生命・身体に重大な危害が及ぶ虞のある事案については、事件化等に向けた何らかの警察措置を伴うことから本部主管課長を経て本部長に速報すること。

16 賞揚（第18条関係）

相談業務により犯罪等の被害の未然防止や事件検挙等が図られ事案の解決に功労があった場合、及び当事者又は関係者等からその対応について感謝されるなど県民から評価された事案については、当該相談内容の主管課を経て、本部長賞等の上申を行うなど評価、賞揚の対象とし、相談業務が積極的かつ適切に推進されるよう配慮すること。