

○相談業務に関する訓令の解釈及び運用について

(平成 14 年 3 月 22 日例規県民第 17 号)

平成 14 年 4 月 1 日から施行する相談業務に関する訓令（平成 14 年県本部訓令第 7 号。以下「訓令」という。）の解釈及び運用について下記のとおり定めたので、適切な運用を図られたい。

なお、相談業務に関する訓令の解釈及び運用について（平成 2 年甲通達広第 34 号）は、廃止する。

記

第 1 制定の趣旨

近年、県民等から警察に寄せられる相談等は増加を続け、その内容も警察の所掌事務を越えるもの等複雑かつ多岐にわたっている。こうした相談等の中には、切実な気持ちで警察に解決を求める県民等の不安や不満の声が数多く含まれており、警察はこのような県民等の声に真摯に耳を傾け、誠実に対応して、県民等の生活の安全と平穩を確保することが、何より肝要である。このような状況を踏まえ、これらの相談等を適切に受理・処理するため、警察における相談等の取扱いについて必要な見直しを行い、県民等の警察に寄せる期待に一層的確に答えようとするものである。

第 2 解釈及び運用上の留意事項

1 用語の定義（第 2 条関係）

- (1) 「警察安全相談」とは、県民等から寄せられた申出のうち、警察が本来業務として所掌するものをいい、各種犯罪、事故、災害等に起因する被害の未然防止その他県民等の安全と平穩の確保に関連する相談、要望及び意見のほか、感謝、激励、事件情報等全てを含む。ただし、単なる問合せ・届出（地理教示、遺失・拾得届、道路情報、運転免許に関する照会等）は、含まない。
- (2) 「その他の申出」とは、警察以外の関係機関・団体において処理することが適当と認められる要望、抗議等の申出をいう。

2 相談業務の基本（第 3 条関係）

- (1) 県民等からの相談等は、全ての職員がこれを受ける機会があることから、相談等を受理した職員が自ら処理することを取扱いの基本原則とした。
- (2) 相談業務に対する職員一人一人の基本的な心構えを規定したものであるが、具体的には次に掲げる事項に留意しなければならない。
 - ア 県民等からの相談等には、その内容、管轄のいかんにかかわらず、相談等の申出者の立場に立って懇切丁寧にその対応に当たること。
 - イ 相談等の内容が、家事・民事問題に係るものであっても、警察として可能な限度で対応を図るよう努めるとともに、対応できない部分については、相談等の申出者に対してその理由を説明し、他の行政機関・団体を教示するなどの必要な処理を行い、理解を得られるように努めること。

ウ 相談業務に関して知り得た内容については、保秘を徹底するとともに、相談等の申出者及び関係者の名誉や信用を損なうことのないようにすること。

3 警察相談課長の責務（第4条関係）

相談業務を組織的かつ一元的に管理するため、警察相談課長を静岡県警察における相談業務の総括的な管理者として位置付け、任務を規定した。

4 所属長の責務（第5条関係）

所属長が、その指揮監督を通じ、所属における相談業務に関する管理の任に当たること並びに相談等の処理における各所属間の連携及び協力について規定した。

5 取扱責任者（第6条関係）

取扱責任者は、所属長の指揮を受け、所属における相談業務を掌握するとともに、相談等の受理・処理に関する指導、調整等を総括的に行う必要があることから、次席等をもって充てることとした。

6 取扱主任者（第7条関係）

(1) 取扱責任者の指揮を受け、各所属における相談等を実質的に掌握し、処理する者を取扱主任者として指定したもので、署にあっては、各課の所掌事務に応じて処理責任があることから、各課長をもって充てることとした。

(2) 取扱主任者は、相談等を自ら処理し、又はその相談内容に精通した職員を指定し処理に当たらせること。

7 取扱担当者（第8条関係）

取扱担当者を、各所属における相談業務の事務処理者として位置付けた。

8 本部総合相談室（第9条関係）

(1) 相談業務の適切な取扱いを行うため県本部に本部総合相談室を設置し、その任務を明確にした。

(2) 本部総合相談室に「県警ふれあい相談室」を設置する。

(3) 「県警ふれあい相談室」に相談専用電話（ダイヤル回線 054-254-9110 プッシュ回線 #9110「全国统一呼称：シャープきゅういちいちまる」）を設置し、利用者である県民等の利便を図る。

なお、当該相談専用電話は、24時間対応とする。

9 署総合相談室（第10条関係）

(1) 署総合相談室は、署における相談業務を適切に処理するとともに、組織的かつ一元的な管理を行うために設置されたものであり、その行うべき任務を規定した。

(2) 署総合相談室の庶務は、警務課相談係において行う。

(3) 署長は、相談等の申出者が安心して相談等ができるよう署総合相談室の環境整備に努めるとともに、相談室出入口に「総合相談室」の表示をすること。また、署へ来訪する相談等の申出者の利便性を考慮して、庁舎出入口に近接し、かつ、常時

職員が執務する場所に「総合相談窓口」の表示をすること。ただし、既設の案内表示等により、目的を達成することができる場合は、新たな表示は要しない。

10 専門相談窓口（第 11 条関係）

- (1) 相談等の処理の実効性や効率性を踏まえ、特に専門的知識を持った職員が対応することが望ましいと認められる相談等又はカウンセリング技術等特別な技能を要する相談等については、担当所属に専門相談窓口を設置して対応することを可能としたものである。
- (2) 県本部に置く専門相談窓口は、別表のとおりである。
- (3) 無秩序に専門相談窓口が設置されることを避けるため、新たな情勢等により専門相談窓口を設置する必要が生じた場合は、課長等が事前に警務部参事官兼首席監察官と協議しなければならないこととした。

11 県本部における相談等の取扱い（第 12 条関係）

- (1) 県本部における県民等からの総合的な窓口は、執務時間帯（休日（静岡県の休日を定める条例（平成元年県条例第 8 号）第 1 条第 1 項各号に掲げる日をいう。）以外の日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までの時間帯をいう。以下同じ。）にあっては警察相談課、それ以外の時間帯にあっては本部当直とし、県民等の利便性を高めようとするものである。
- (2) 第一次的な受理・処理とは、相談等に対する回答が定型的又は軽易な相談等を取り扱うことをいい、専門的な法律解釈や刑罰法令に抵触する場合等専門的な対応が必要な場合は、相談等の内容に係る事務を所掌する所属（以下「業務主管所属」という。）へ引き継ぐことになる。
- (3) 本部総合相談室又は本部当直は、前記(2)に規定する専門的な対応が必要な相談等について、始めから業務主管所属が受理・処理をすることが適当と認められる場合は、受理・処理をせず、当該業務主管所属を教示することができる。この場合において、たらい回しにならないよう、その対応には十分配慮すること。
- (4) 本部当直員が受理・処理をした相談等は、当直勤務終了時に警察相談課に引き継ぐこと。
- (5) 第 2 項は、県本部所属に直接申出のあった場合について規定したものであり、業務主管所属に電話等で申出があった場合が、これに当たる。

12 署における相談等の取扱い（第 13 条関係）

- (1) 署における県民等からの総合的な窓口は、執務時間帯にあっては警務課相談係、それ以外の時間帯にあっては警察署当番として県民等の利便性を高めようとするものであるが、交番等に寄せられる相談等も多いことから、これをたらい回しにすることなく、当該交番等の勤務員が、警務課相談係等と同様に第一次的に受理・処理をすることとした。

(2) 当番員が相談等の受理・処理をしたときは、警察署当番終了時に警務課相談係員に連絡すること。

(3) 第3項は、県本部の場合と同様に、各課に直接申出のあった場合について規定したものである。

13 受理票・処理票の作成（第14条関係）

省略

14 相談等の処理（第15条関係）

省略

15 特異事案等の速報（第16条関係）

報道が予想される場合、被害発生・拡大のおそれがある場合、職員又は著名人に関するもの等重要又は特異な相談等は、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、速やかに本部長に報告することを義務付けたものである。

16 引継ぎ（第17条関係）

省略

17 処理結果の通知（第18条関係）

通知する必要がないと認めるときとは、次に掲げる場合をいう。

- (1) 受理の際に指導・助言を行って完結したとき。
- (2) 相談等の申出者の所在・氏名が明らかでないとき。
- (3) 相談等の申出者が通知を求めていると認められるとき。
- (4) その他所属長が通知を要しないと判断したとき。

18 他の規程に基づく対応（第19条関係）

相談業務に関する基本的な取扱いは、訓令によるものとするが、他の規程により行われている相談等（監察相談、生活安全相談等）の特別な取扱いには、支障を来たさないとの趣旨である。

なお、ここでいう「他の規程」とは、別表に掲げる専門相談窓口の根拠となる通達をいう。

19 関係機関との連携の強化（第20条関係）

所属長は、相談業務について関係機関・団体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。

20 定期報告（第21条関係）

省略

21 記録の保管・管理（第22条関係）

省略

別表

専門相談窓口

相談窓口・相談電話	取扱内容	主管所属
監察相談	職員の規律違反又は非行に関する相談	監察課
生活安全相談所	ストーカー、家庭内暴力等に関する相談	人身安全少年課
少年サポートセンター	少年の非行防止及び健全育成に関する相談	人身安全少年課
不正アクセス 110 番	サイバー犯罪に関する相談	サイバー犯罪対策課
性犯罪被害 110 番	性犯罪被害に関する女性からの相談	捜査第一課
暴力相談専用電話	暴力団犯罪に関する相談及び情報	組織犯罪対策課
企業対象暴力 110 番	企業に対する企業対象暴力相談	組織犯罪対策課
拳銃 110 番	拳銃等違法銃器に関する相談及び情報	薬物銃器国際捜査課
極左 110 番	過激派に関する相談及び情報	公安課